

盐城银保监分局 盐城市公安局 盐城市市场监管局

联合发文整治打击“代理退保”乱象

近几年来,一些组织及个人以非法牟利为目的,以“代理退保”“代理维权”的名义,怂恿或诱导消费者委托其办理保险退保等事宜,煽动消费者通过捏造或歪曲事实、伪造证据等手段,频繁进行恶意投诉或举报,散播行业负面信息,扰乱市场秩序,侵害消费者合法权益,情节严重的涉嫌违法犯罪,危害社会稳定。为遏制“代理退保”乱象,打击相关违法犯罪行为,维护保险市场平稳有序运行,切实保护广大消费者合法权益,盐城银保监分局、盐城市公安局、盐城市市场监管局联合发布《关于警惕“代理退保”风险严厉打击违法犯罪行为的通告》。

一、提高警惕,识破不法套路

(一)虚假宣传。通过网络平台、张贴小广告等渠道发布“可100%全额退保”等虚假信息,假冒保险公司工作人员、法律工作者,甚至金融监管人员等身份接触消费者,以“继续持有保单将会蒙受巨大经济损失”等话术欺骗消费者,怂恿诱导消费者退保、签署委托“代理退保”协议。

(二)操控投诉。要求消费者提供身份证、电话卡、银行卡等个人身份证件信息,冒用消费者身份通过电话、信函等方式反复投诉举报,或指使消费者采取“缠访闹访”等过激手段向保险公司和监管部门施压,阻碍消费者与保险公司直接联系或协商解决纠纷。



(三)伪造证据。“代理退保”组织和个人怂恿消费者或替代消费者通过电话录音、微信聊天等方式联系原保单销售人员,刻意诱骗或断章取义进行虚假取证,或捏造保险公司违规销售事实,咬定受到销售误导,要求全额退保。

二、认清风险,防范落入陷阱

(一)资金损失风险。要求消费者支付高额手续费或缴纳定金,甚至截留侵占退保资金,退保后诱导消费者“退旧投新”,购买所谓“高收益”产品以赚取佣金,诱导消费者参与非法集资,消费者可能面临资金损失的风险。

(二)丧失保险保障风险。为牟取非法所得和高额收益,部分“代理退保”组织和个人故意歪曲事实,唆使、怂恿不明真相的消费者委托其代办退保,消费者丧失原有的风险保障。此外,由于消费者年龄、健康状况的变化,后续再次投保,可能面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保等风险。

(三)个人信息泄露风险。要求消费者提供身份信息、通讯信息、家庭住址、金融账户、保险合同等敏感信息,存在个人信息泄露风险。部分“代理退保”团伙甚至擅自使用消费者个人信息办理小额贷款、申请信用卡等,恶意透支消费者个人信用。一旦消费者想终止代理退保协议,还可能遭到骚扰、恐吓。

(四)涉嫌违法犯罪。教唆或指使消费者为达到退保目的而虚构事实,编造理由,伪造证据资料,甚至在其怂恿下至监管部门办公地点、保险公司经营场所缠访闹访,威胁辱骂工作人员,干扰正常办公秩序,情节严重的涉嫌违法犯罪。

三、理性维权,依法解决纠纷

(一)理性购买保险产品。保险产品的主要功能是提供风险保障。消费者应当在掌握保险常识的基础上,根据实际需求,结合自身经济情况和风险承受能力,选择适当的保险产品或服务。在购买保险产品前,应充分了解保险责任、除外责任、缴费期限、保障期限、退保损失等重要产品信息。

(二)通过正规渠道维权。办理退保是消费者的合法权利,消费者要理性衡量风险情况和保障需求的变化,充分考虑退保损失,谨慎办理退保。购买保险后的矛盾纠纷应通过正规渠道依法解决,可通过保险公司和监管部门公示的渠道进行投诉,主张民事权益;未能通过协商解决纠纷的,可向行业调解组织申请调解;通过投诉、调解仍不能解决的,可根据合同约定,向仲裁机构提请仲裁或向人民法院提起诉讼。

(三)遵章守法不违诚信。提出的诉求要合理合法,解决矛盾纠纷要依照法律规定和程序。维权过程中,不能采用编造事实、伪造证据、提供虚假信息等有违诚信道德规范的方式方法,不能有损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益,以及破坏社会公共秩序等突破法律底线的行为。

四、严厉打击违法犯罪行为

银行业保险业监管部门与公安机关、市场监管部门将联合加大整治力度,严厉打击“代理退保”涉及的违法犯罪行为,依法严肃追究相关组织和个人的法律责任,切实保护消费者合法权益,维护金融秩序,确保社会稳定。消费者要提升风险防范意识,不轻信虚假宣传,发现不法分子煽动退保、教唆恶意投诉的,可向相关保险公司、保险行业协会或银行业保险业监管部门反映。要注重增强个人信息安全意识,提高信息安全防护能力,保护好个人金融信息和家庭信息,避免信息外泄、信息盗用给自身资金安全埋下风险隐患。如遇不法分子涉嫌“代理退保”黑产违法犯罪行为,应及时向公安机关报案。如遇虚假宣传、违法发布“代理退保”广告等情况,可向市场监督管理部门反映。



中国银保监会银行保险消费者投诉维权热线:12378
保险行业协会消费者投诉维权热线:4008012378

中国移动
China Mobile

我们百倍努力
为您10分满意

好5G++ 选移动

全家升5G 智享全千兆

千兆5G 千兆宽带 千兆WiFi 千兆应用 千兆服务

信号更好

全球通信专家
优质网络保障

宽带更强

千兆宽带超快
高清电视精彩

手机更潮

5G爆款新机
分期购机特惠

权益更多

20G网盘免费
超值会员任选

扫码升5G



5G++

www.10086.cn

热线 短信
10086

服务监督
10080

广告