

关于防范“代理退保”不法行为侵害的风险提示

2017年以来，中国银保监会就“代理退保”乱象陆续发布了系列风险提示。国家相关部委积极开展“代理退保”涉及的违法犯罪和违规问题整治工作。目前，“代理退保”黑产存在反弹蔓延势头，仍有一些不法分子误判形势、心存侥幸，通过互联网技术手段向社会公众虚假宣传，严重扰乱保险市场秩序，侵害消费者合法权益，影响社会稳定。为此，中国银保监会、公安部、市场监管总局高度重视，正在联合开展整治“代理退保”黑产乱象专项行动，从严加强行业监管、严厉打击违法犯罪，净化市场秩序，切实保护保险活动当事人合法权益。

“代理退保”黑产乱象主要表现为不法分子为了谋取利益冒充监管部门、法律工作者或金融机构工作人员骗取信任，谎称可办理全额退保等事宜，诱导消费者委托其“代理维权”后，用编造事实、伪造证据、提供虚假信息等手段进行投诉、举报，违背诚信甚至突破法律底线，不仅侵占保险消费者正当的投诉维权渠道和资源，阻碍保险消费者与保险机构、监管部门有效沟通，扰乱保险市场正常秩序，还可能涉嫌违法犯罪。

提示广大保险消费者警惕以下三种风险：

1. 保险消费者退保后面临丧失保险保障的风险。保险消费者特别要根据自身风险保障需求，谨慎衡量是否有必要终止保险合同，切莫轻信“代理退保”的不实宣传。如受蒙骗退保正常的保险合同，在支付高昂手续费的同时不仅丧失了应有的风险保障，未来再次投保时，由于年龄、健康状况的变化，可能面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。

2. 保险消费者面临财产受损的风险。“代理退保”不法分子蛊惑保险消费者退保正常的保险合同，不仅收取高额“代理维权”手续费，还会诱导消费者“退旧买新”，购买所谓“高收益”理财产品，甚至截留侵占保险消费者退保资金，暗藏集资诈骗风险。

3. 保险消费者面临个人信息泄露的风险。“代理退保”不法人员会要求保险消费者提供个人及家庭成员身份信息、通讯信息、家庭住址、银行账户、保险合同内容等敏感信息。个人信息泄露后患无穷，存在被恶意使用、违法泄露或买卖等风险。不法人员获得银行账户、密码、验证码等信息进行盗刷或转账将危害消费者财产安全，而个人及家庭成员身份信息、通讯信息、家庭住址信息的泄露甚至将危害人身安全。

提示广大保险消费者防范“代理退保”不法行为侵害：

1. 全面理解保险产品功能，根据自身风险保障需求、经济能力购买合适的产品。保险产品主要功能是提供风险保障，不同的保险产品其保障范围、缴费方式等有所差异。消费者购买保险产品要认清保险机构资质、全面理解保险产品条款、分析自身风险保障需求、结合自身经济能力选择合适的产品。消费者可以通过中国银保监会官方网站“在线服务”栏目查询“保险许可证”“保险中介许可证”

等机构人员信息，查询保险备案产品目录等产品信息；可以通过中国保险行业协会官方网站“保险产品”栏目查询保险产品条款内容；也可以通过保险公司官方网站查询保险产品条款内容。

2. 正确运用法律武器维护自身权益。保险消费者对保险产品或服务有疑问，建议保险消费者直接与保险机构友好协商，协商不成可通过调解组织调解，或按照合同约定通过仲裁、民事诉讼等民事法律途径解决。维权过程中，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。特别注意“维权不违法”，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；尤其不能有损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，破坏社会公共秩序等突破法律底线的行为。

3. 防范“代理退保”不法行为侵害。保险消费者要注重提高个人信息保护意识，妥善保管重要身份信息、敏感金融信息。切勿将银行卡、身份证、保险合同等重要单证信息轻易转交他人，以免被恶意使用或非法买卖，给人身、财产安全埋下隐患。如果受到不法行为侵害，应及时向公安机关反映，保护自身权益。

来源：中国银行保险监督管理委员会网站