

江苏银保监局 江苏省公安厅 江苏省市场监管局

关于警惕防范“代理退保”陷阱 严厉打击违法犯罪行为的通告

当前,一些组织及个人为牟取不法利益,借助网络社交平台大肆散布负面、虚假信息,煽动消费者过度维权,通过非法手段获取保险客户信息,以“代理退保”“保险维权咨询”等名义,骚扰并诱使消费者委托其代办保险退保事宜,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。此类行为挤占正常投诉维权渠道和资源,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,现通告如下:

新市民购买保险 需要注意哪些事项?

目前,很多新市民对金融知识了解较少,不明白如何科学购买金融产品。那么新市民在进行金融消费、享受金融服务时,需要注意哪些方面呢?

1. 树立正确认识,贴合自身需求。

不同的金融产品,其功能作用、风险保障等各有不同,应根据自身需求、经济实力、所处人生阶段等来选择和购买产品。例如:提高风险责任意识,树立理性投资观念,正确评估自身的风险承受能力,安排储蓄、贷款、投资理财规划等;合理选择意外险、医疗险、重疾险等保险产品来分摊风险、补偿损失,用合适的资金为将来可能出现的风险买单,获得相应风险保障。

2. 保护个人信息,防止信息泄露。

随着金融消费市场的不断繁荣,一些不法分子把非法盈利的目光也聚焦到新市民等金融消费者身上。建议进行金融消费时,注意不要轻易将家庭住址、经济收入、身体状况等个人信息透露给相关推销人员,要确认销售人员真实身份,避免个人隐私泄露。

3. 拒绝“免费午餐”,提升保护意识。

建议新市民平时对街头巷尾来历不明的讲座、产品推销、意外中奖信息等,要保持高度的警惕,要坚信“天上不会掉馅饼”,不要盲目跟风或轻信这些宣传骗局,同时勿轻信“稳赚不赔”“低成本、高回报”等投资类谎言,要选择正规的银行保险机构购买产品,尽量先征求家人的意见,或者征求专业人士的意见和建议,不要一时冲动做决定。

广大市民可扫描下方二维码“江海保险”二维码关注本会公众号,获取最新的监管资讯、行业动态、保险知识、会员招聘等信息,办理涉及南通辖内保险机构的信访投诉、咨询、调解申请等。



一、提高警惕,识破不法套路

一是虚假宣传。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。

二是操控投诉。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,阻碍消费者与保险公司直接联系或协商解决纠纷,同时又要求消费者坚决否认受到他人指点,千方百计隐藏痕迹。

三是伪造证据。全程“指导”或替代消费者通过电话、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,将通话录音、聊天记录生拼硬凑作销售误导“证据”,或唆使消费者无视事实原貌,在毫无客观证据的情况下咬定受到销售误导,要求全额退保。

二、认清风险,防范落入陷阱

一是资金受骗受损。要求消费者支付高额手续费或缴纳定金,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,甚至截留侵占消费者退保资金,诱导消费者参与非法集资。消费者一旦受骗,可能面临损失难以挽回的风险。

焦虑情绪,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后出险无法获赔的案例真实存在。如后续再次投保,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等风险。

二是丧失保险保障。为牟取不法所得和高额收益,采取故意歪曲事实、炒作片面信息、诋毁国家正规金融机构声誉等方式,煽动消费者

三是个人信息泄露。要求消费者提供身份信息、通信信息、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。

四是涉嫌违法犯罪。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

一是理性购买保险产品。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。

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,

二是通过正规渠道维权。办理

向仲裁机构提请仲裁或向人民法院提起诉讼。

三是遵章守法不违诚信。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。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。