

## “代理退保”套路深 百姓消费需警惕

### 焦点新闻

□河北日报记者 李 骁

“代理退保”已成为今年保险业及行业监管提及的“高频词”。伴随中国银保监会消费者权益保护局、中国保险行业协会陆续就“代理退保”问题进行风险提示,退保黑色产业链整顿或已正式提上议程。

此前,中国银保监会消费者权益保护局发布的《关于防范“代理退保”有关风险的提示》中提出,一些从事“代理退保”的个人或团体冒充监管部门或保险公司工作人员进行虚假宣传,称消费者所购保险产品“存在欺诈行为,已有多名消费者投诉”或“继续持有保单将蒙受经济损失”等,挑唆、怂恿不明真相的消费者终止正常的保险合同,使消费者丧失风险保障。消费者未来再次投保时,由于年龄、健康状况的变化,可能将面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。

#### 揭开“代理退保”骗局的面纱

“代理退保”骗局屡禁不止,究其

原因在于其背后有一个巨大的利益链条,让很多人以身试法。

保险业人士表示,“通常操作方法是找一些离职的业务员,让其诱导之前对接的客户与公司联系要求退保,并采取专门的话术收集对保险公司不利的证据,通过投诉来施加压力。”

据了解,宣传、讲解代理退保业务时,“代理退保”个人或团队通常会披上“合法维权”外衣,打着“为消费者提供退保帮助”旗号,兜售退保业务。

交易过程中,“代理退保”个人或团队或将诱导投保人签署包含不平等条款的代理服务协议,要求其缴纳高额定金或签订高额欠款协议,并提供身份证、银行卡、保单、电话号码等涉及消费者隐私的敏感信息。

获取消费者相关资料后,代理退保中介以消费者名义向监管部门进行投诉,甚至诱导消费者配合取证、伪造证据材料,实施“代理退保”。退保成功后,退保三方将督促消费者支付尾款。

#### 消费者需警惕多重风险

恶意代理退保不但扰乱了保险市场正常的经营秩序,也严重损害了消费者自身的合法权益。

根据多地监管部门的风险提示,

在这个过程中,消费者会无意中陷入多重风险。

个人信息泄露风险。“代理退保”个人或机构要求消费者提供身份证、户口簿、收入证明、保单、银行卡、联系方式、家庭住址、工作单位等敏感隐私信息,很可能被不法分子恶意使用进行诈骗、洗钱、非法集资等违法违规活动。

信用受损风险。“代理退保”个人或机构在代理投诉全额退费时,消费者可能面临贷款逾期、保费断交等违约行为,从而形成征信不良记录,对未来的贷款、出行、就业产生不良影响。

法律风险。不良团伙往往会教唆、指使、诱导消费者编造理由、伪造证据、提供虚假信息进行投诉、举报或诬告,让消费者陷入非法行为之中,严重的甚至构成欺诈,未来将面临较大的被诉讼或行政处罚的法律风险。

如何治理恶意退保?监管层发布风险提示,鼓励消费者通过合法渠道投诉;保险公司则主要采取加强内部管理、推进消费者教育、设置投保人恶意退保黑名单、畅通投诉渠道等措施遏制恶意退保。

#### 保险公司也应反思

监管严查严打之下,既要关注消费者被诱导退保的情形,也要关注消费者自身一步一步掉进恶意退保陷阱的初衷。

一方面,保险条款复杂,销售误导、夸大价值、人情保单现象时有发生,消费者有时并非根据自身实际需求或能力进行消费。随着了解逐渐增多,一部分消费者认为性价比不足,产生退保需求,但正规渠道投诉相对困难、耗时长,由此让恶意退保团体“趁机而入”。

另一方面,部分消费者购买相关保险后,发现保障不足,投资不划算,或现阶段经济能力不允许,中途断缴等,因各式各样的自身原因产生退保需求。正规途径难以拿回投保本金,继而选择第三方代理进行退保。

“恶意代理退保产业化,或也一定程度上折射出了保险业解决消费者投诉问题的渠道不够畅通;险企销售过程中存有漏洞等问题。”保险业业内人士建议,除了警示消费者外,保险公司应该承担起管理的主体责任,对此现象进行反思,更加关注提升营销员专业品质,补齐服务流程短板,完善管理系统,畅通投诉渠道。

### 相关链接

#### 邯郸保险业

### 建立联动机制打击恶意退保

《管理办法》纳入保险从业日常培训范畴,并严把从业人员入司门槛。平安人寿邯郸中心支公司、太平洋寿险邯郸中心支公司严格落实首访责任制,为保险客户提供一站式服务,及时有效地解决客户的合理诉求。

发挥协会组织的协同作用。邯郸市保险行业协会按照监管要求,着力做好行业宣传工作,定期组织召开开保工作座谈会,及时对投诉案

件进行分析,引导各公司依法合规经营,对带有恶意投诉的案件,制定行业性风险防范措施。积极推进协会消保工作站、保险调解委员会、保险仲裁中心为重点的维权体系建设,并积极承接市长热线交办的各类保险投诉案件。截至6月底,已累计处理保险合同纠纷127件,涉及金额411万元。

强化保险监管的引领作用。加强

对保险机构消费者权益保护工作机制的监督指导,把消保工作机制建设纳入监管工作考核,严厉打击各类违法违规行,及时向全社会发布《关于防范“代理退保”骗局的风险提示》,提醒广大保险消费者切勿泄露个人信息,谨慎办理退保业务,选择正规渠道维权,切实保护了保险消费者合法权益,维护了全市保险业正常经营秩序。

#### 廊坊银保监分局

### 全力防范打击“退保黑产”

河北日报讯(吴帅、卢佳爱)为切实维护消费者合法权益,促进保险行业稳健发展,廊坊银保监分局重拳出击治理“退保黑产”乱象。

建立信息共享平台。指导平安人寿、太平人寿两家公司牵头建立全市

恶意投诉信息共享平台,举行业合力筛选查找中介黑产线索,向公安系统报案,目前已向公安局移交黑产线索8条。

强化风险提示。组织各保险机构工作人员在微信朋友圈集中转发、宣

传“退保黑产”“代理退保骗局”主题文章,向投保人提示代理退保风险,提升消费者风险防范意识。全市人身险公司工作人员和营销人员通过微信朋友圈转发主体文章5000余次。

加大宣传引导。依托廊坊银保监

分局组织的“金融地摊”活动,组织各保险机构在市文化艺术公园开展宣传引导,紧紧围绕消费者权益保护、黑中介“代理退保”风险、正规渠道合理维权等金融知识,进行普及宣传。

加强销售人员管理。制定印发《关于加强销售环节管理防范恶意退保风险的提示》,督促各保险机构落实投诉举报主体责任以及对销售人员的管理责任和法律责任,加强销售人员和销售环节管理,规范自身经营,从源头上与“退保黑产”隔绝。

### 行业动态

## 中国人寿、沧州市残联 “残意险”为特殊群体送保障

河北日报讯(曲长辉)近日,家住河北沧州沧县旧州镇的张先生,手持一面写着“国寿理赔显诚信,助残扶残暖民心”的锦旗,亲自交给中国人寿沧州分公司城区团险专业化支公司理赔负责人。自始至终在憨厚朴实的张先生口中听到最多的词语就是“谢谢”。

原来,张先生和妻子常年在沧州市区打工,家里由老人在家守护,身患残疾的孩子因意外死亡。一家人无法面对这样残酷的现实,中国人寿理赔人员给这痛苦中的一家人送去孩子的一份残疾人意外保险赔偿金。收到孩子

保险金的一家人,不知道怎样感谢中国人寿的真诚赔付,遂有张先生手持锦旗登门致谢的场面。

据了解,残疾人意外险是由沧州市残疾人就业服务中心全额出资,中国人寿沧州分公司同沧州市残联为沧州特殊群体打造的一款费率低、赔付比例高、不以营利为目的的一款保险。也是中国人寿和沧州残联助力精准扶贫的又一具体体现。据中国人寿沧州分公司团体意外险负责人介绍,该公司承保此项业务已经连续两年,每年承保人数都超过五万人。

#### 中华财险唐山中支

### 深入贫困地区开展助学扶贫活动

河北日报讯(赵宏瑞)7月10日,中华财险唐山中支工作人员带着员工们募集的7160元捐款来到承德市围场满族蒙古族自治县第二小学,开展了助学扶贫活动,为贫困地区的孩子们送去温暖。

中华财险唐山中支积极响应我省助力扶贫项目倡议,在唐山市社会组织党委带领下,赴贫困山区承德市围场满族蒙古族自治县开展“社会组织跟党走 社户携手助脱贫”活动,关爱农村留守贫困儿童。

承德市围场满族蒙古族自治县第二小学位于围场镇城乡结合位置,学生大部分来自农村和进城务工人员,贫困家庭子女占比较大,他们长期与父母分

离,缺乏父母的关爱和教育,生活得不到较好保障,此次活动,不仅给孩子们带来了物质上的帮助,更让他们感受到了来自社会的关爱。活动现场,参与人员为贫困同学发放了助学金及学习、生活用品,并通过一句句关心问候表达了深切关怀。

一直以来,中华财险唐山中支热心公益活动,多次参与脱贫攻坚、爱心捐赠等,在疫情期间为支援武汉和唐山防疫工作的家属捐赠物品及保险项目,以实际行动彰显了责任与担当。下一步,中华财险唐山中支将持续作为,积极参与脱贫攻坚、社会公益活动,有效帮助贫困群众和社会公众做好各项服务保障工作。

#### 新华保险沧州中支

### 赔付重疾身故保险金17.1万元

河北日报讯(谷振晏)沧州市的刘先生(化名),是一位个体经营户,有着较高的保险意识,早在2015年9月份就为自己投保了新华保险公司的健康无忧两全险。又在2019年7月为自己投保了健康无忧重大疾病

病保险并附加特定心脑血管疾病险。

2020年5月,刘先生因病去世。接到刘先生家人报案后,公司迅速开展理赔,当天就把身故保险金17.1万元转入客户账户。

### 各地保险业动态

#### 衡水保险业机构

### 三举措大力支持健康养老产业发展

河北日报讯(孙婷、孔菲)近年来,衡水市保险业不断增加养老服务有效性,补齐养老服务短板,充分发挥保险“社会稳定器”和“人民造福器”功能。

大力开展养老服务领域宣教活动。辖内保险业机构通过送保险知识进农村、进社区等多种方式开展保险宣传教育活动。在普及商业养老保险知识、推广特色养老保险产品基础上,针对老年人开展防范非法集资宣传,帮助老年人提高风险防范能力。

辖内保险业机构积极推行养老机构责任保险,逐步构建养老服务业风险分担机制,提升养老机构责任和风险意识,积极做好养老机构责任事故善后处理,有效维护社会稳定。中华联合衡水中支已累计为全市34家专业的养老机构提供6.85亿元的风险保障,支付赔款69.86万元。

大力开展养老服务领域宣教活动。辖内保险业机构通过送保险知识进农村、进社区等多种方式开展保险宣传教育活动。在普及商业养老保险知识、推广特色养老保险产品基础上,针对老年人开展防范非法集资宣传,帮助老年人提高风险防范能力。

#### 邢台保险业

### 应对极端恶劣天气 加强农险理赔

河北日报讯(王还欣)针对近期强降雨等极端恶劣天气情况,邢台银保监分局督导辖内保险机构做好防范应对工作,加强农险理赔。

近期,邢台市区及隆尧、宁晋、南宫、巨鹿、柏乡、临西、清河等17个县域突降暴雨,个别县域出现10级瞬时大风并伴有冰雹,小麦不但大面积倒伏,还遭受直径10毫米冰雹的双重灾害。

人保财险邢台市分公司陆续接到小麦报案,共计96个乡镇1823个村25万亩,涉及农户10余万人。经过17天持续艰苦奋战,基本完成现场查勘定损及

测产鉴定工作。目前已赔付受灾农户2177户次、85.92万元,预计8月中旬全部赔付完毕。

中华财险邢台中心支公司统计,小麦等大田作物因受极端恶劣天气影响减产受损,涉及16个乡镇、52个村、523个行政村,受灾农户1.9万余户,受灾农田14万余亩,预计赔款1800万元。目前农业局损失率和气象证明刚出来,各县正在加班加点整理理赔手续。

各保险公司表示,将持续加快农险理赔进度,尽快赔款到户,真正将政策性农险服务落到实处,让当地群众满意、政府放心。

#### 石家庄人保财险联合市交管局

### 开展“买保险 送头盔 争做文明骑手”活动

河北日报讯(魏茜)近日,人保财险石家庄市分公司联合石家庄市公安局交管局、石家庄市市场监督管理局、电动车销售协会,共同举办“买保险 送头盔 争做文明骑手”惠民活动启动仪式。

按照全国道路交通事故预防“减量控大”工作要求部署,石家庄市与全国各市同步启动“一盔一带”安全守护行动。此次“买保险 送头

盔 争做文明骑手”活动,目的是为了落实公安部“一盔一带”活动要求,进一步提升摩托车、电动自行车骑乘人员交通安全意识和安全防护水平。

人保财险石家庄市分公司表示,作为国有保险企业,将积极履行社会责任,主动参与电动车交通治理,深化警保联动,切实发挥公司机构网点和人员队伍的优势,争取在最短的时

间内把“买保险 送头盔 争做文明骑手”这项活动在全市全面开展,把活动切实落在实处,为省会道路交通安全治理提供全面的服务保障。

活动受到广大市民群众的欢迎,市民们驻足参与,学习安全交通法规,了解驾乘陋习的危害,提高交通安全意识,参与答题互动,咨询、购买电动车责任保险。据了解,该活动将持续到今年年底。

### 信泰“百万身驾”意外险赔付客户170万元

河北日报讯(梁继)近日,信泰保险完成了河北市场“百万身驾”险种的一次大额赔付,赔付客户170万元。

据了解,被保险人投保了一份信泰保险的“百万身驾”产品,年交保费2485元,交费期限10年。4月5日,被保险人在乘坐私家车途中不幸发生

意外。信泰保险邢台中心支公司接到报案后快速反应,第一时间将案情上报总公司并安排理赔人员进行查勘,并在总、分公司的指导协助下,向交警部门、医院、同业人员等了解核实事故情况,走访并慰问家属。

6月11日信泰保险邢台中支举行理赔现场会,当场向客户家属赔付

170万元。信泰保险2012年在行业率先推出驾乘意外险“百万身驾”,一经推出便受到高度关注。作为专业寿险机构,信泰保险致力于为客户提供优质产品和理赔服务,未来,信泰保险将深耕寿险市场,为客户带来更多、更优的保险产品。

### 富德生命人寿“微公益”助力乡村教育扶贫

河北日报讯(黄东滨)7月10日一早,一队来自富德生命人寿身着小海豚T恤的志愿者们,走进庄科小学,为孩子们带来了精心准备的礼物:富德生命人寿总公司统一赠送的总保额为147万元的“小海豚计划”专属保险和146份爱心“芽袋”;甘肃分公司还为学校捐赠了1间爱心图书室、10台电脑、756本图书以及若干课桌。

今年5月19日,富德生命人寿首次实地探访庄科小学,发现这里的孩子们普遍存在课外阅读缺乏的情况,为拉近孩子与书的距离,改变乡村儿童的阅读习惯,富德生命人寿以庄科小学为起点,启动了上述“春芽公益助学计划”。

据了解,此次捐赠是“小海豚计划”之“春芽公益助学”的首场捐助,“春芽公益助学”为富德生命

人寿首次将公益品牌“小海豚计划”与互联网产品进行结合,也是首次面向线上渠道客户发起的一项公益活动。通过微公益,不仅进一步丰富了“小海豚计划”的内涵,同时,也是富德生命人寿实施精准扶贫、推动互联网微公益的有益探索,接下来,富德生命人寿还将抵达陕西和贵州等地,预计全年将完成全国10所小学的捐助。

## 新华保险 累计为159位环卫工人理赔1400余万元

河北日报讯(刘颖)据新华人寿保险公益基金会(以下简称“基金会”)消息,截至2020年6月,“城市因你而美·新华伴你而行—新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动”共计完成理赔159例,累计赔付1426.5万元,其中身故赔款1366.5万元,伤残金60万元。项目惠及46个城市的159位环卫工人。

作为城市的美容师,环卫工人夏顶酷暑,冬冒严寒,露天作业十分辛苦。正是他们的辛勤劳动,换来了环境的洁净和优美,也换来了人们的好心情。因此,关爱环卫工人也彰显社会的温情。

新华保险始终用恒心和诚心关爱全国环卫工人。2020年,基金会联合新华保险及其分支机构,向2019年项目捐赠的城市环卫工人,再次捐赠每人10万元的人身意外伤害保险保障,并计划增加城市覆盖,将更多环卫工人纳入保障范围中来。目前,已有31个城市陆续完成项目续约。

在客籍节开展之际,基金会连续三年联合办赛,推出全国少儿书画大赛“华为工人子女专场”,为怀揣书画梦想的环卫工人搭建施展才华、精进技艺的平台。

基金会倡导志愿者联盟聚焦环卫工人群体,组织配套公益活动,使“保险产品+公益平台+志愿服务”的模式深入人心。今年以来,无论是疫情期间,还是五一、端午节日期间,30余家分部的万名志愿者从未停止对环卫工人群体的慰问和关爱。