

# 财眼

# “全额退保”代理 赚你的佣金套你的信息 “恶意退保”的你 失了保障甚至会被拒保

“为您及时止损，全国保单全额退保……”在淘宝、闲鱼、知乎等第三方平台上逛一圈，你会发现打着这类宣传语的代理商家随处可见。众所周知，为了保护消费者的合法权益，保险产品都会有10-20天的犹豫期。在犹豫期退保，并不会产生任何费用，过了犹豫期，按照保险法规定，一般退保也是退回现金价值。以一份年交保费为2725元的重疾险为例，若客户在保单第一年末退保，那么他只能退回310元的现金价值，也就是仅退首年所交保费的约十分之一。正因如此，那些打着“全额退保”旗号的“退保代理”就有了生意。那么，承诺过了犹豫期还能100%全额退保的代理商，是怎么操作成功的呢？

■新快报记者 刘威魁



■VCG/供图

## 代理人手把手教你“钓鱼维权”

新快报记者以消费者身份咨询时发现，一种通过“钓鱼维权”开展的代理退保，已经形成了一条黑色产业链。

“直接在微信向代理人套出投保时有返佣、送礼等情况，就基本上能100%全额退保，如果是电话投保，我们还可以直接帮客户调取通话记录的录音。退保成功后，我们会收取保单保额的30%-50%提成作为服务佣金。”退保代理人王石（化名）向新快报记者保证，他们已有两年多的从业经验，退保率高达99%，成功取证后，只需要5-10个工作日退保金就能到账。“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。”王石表示，这个行业的宣传手段都千篇一律，靠的就是广撒网，最常规的宣传就是直接在微信朋友圈、贴吧等第三方平台发广告。

王石让记者先填一个调查问卷，以便了解客户的保费情况，为了保证佣金提成，他表示不受理低于1万元的保单及代理人自有保单。

“保单不是本人签名、有收到返佣500元、业务员已离职、没有接听过回访电话……”新快报记者随意填写了这些内容，随即将调查问卷发回给该代理人。对方并未认真审核记者所填写的信息，并在记者没有提供真实保单的情况下，就直接发退保服务协议给记者，要求记者打印出来签名，承诺只要将银行卡、身份证等证件原件放在协议书上拍照发给他，就会有专员联系，指导记者如何跟投保代理人套话取证。

据王石介绍，他们一个团队里，成员包含各行各业的人，“不仅有保险公司的代理人为我们提供保险客户的个

人资料，还有专业律师指导维权。”王石向记者透露，团队运营成本不低，因此收取佣金提成也不能太低。不过，成为他们一样的退保代理很简单，没有任何门槛，整理资料、套话术语之类的操作都有“上家”指导。但前期需要自己去找客户，以“介绍客户，拿返点”的形式加入，合作一段时间后，才能成为核心代理接受培训。

据了解，交易成功后，初级代理人能获取20%-30%退保佣金中的20%作为提成。以一份1万元保费的保单为例，整个团队的退保佣金为3000元，初级代理人可获得的提成佣金为600元。

## “恶意退保”可能面临拒保风险

实际上，“恶意退保”并非新事物。这种以牟利为目的，以“可办理全额退保”为由，怂恿、诱导消费者委托其代理“全额退保”事宜并以此收取消费者高额手续费的行为，不仅会损害保险消费者的合法权益，还会对正常的保险市场形成冲击。

去年，多地银保监局都曾发布过相关的风险提示，但恶意代理退保的现象从未消停，甚至在疫情期间“再抬头”。今年4月，银保监会网站再次发布《关于防范“代理退保”有关风险的提示》，让这一现象进入到更广泛的公众关注视野。

“虽然一些保险消费者通过代理退保拿回了保费，但其中的风险不可忽视。”银保监会提示，“代理退保”行为隐藏着失去正常保险保障、资金受损或受骗以及个人信息泄露等三大风险。对消费者而言，恶意退保可能会让消费者面临丢失原保险合同保障、增加保费、重新计算等待期甚至被拒保等风险，严重损害保险消费者的合法权益。

“保险公司应该承担起管理的主体责任，对退保现象进行反思，更加关注提升自身公司治理和业务品质。”国务院发展研究中心保险研究室副主任朱俊生指出，“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。

## 监管敦促险企限时排查

新快报记者从相关渠道获悉，近日，广东银保监局向辖区内的保险公司下发了《关于开展人身保险公司集中退保风险排查的通知》，明确要摸清疫情期间辖内人身保险机构风险底数，包括可能存在大额保单续期困难、“黑产代理投诉”等，并于5月29日前上交风险排查报告。

广东银保监局明确，各保险机构应采取排查客户信息不真实保单、老年投保人保单、客户回访不成功保单、存在投诉纠纷的保单、失效保单、超过宽限期仍未缴费的保单等方法，筛查有风险的期交产品。排查过程中发现的苗头性、倾向性风险，要及时采取处置措施。

“保单是重要的金融单据，包含重要个人信息，消费者要注重保护个人隐私，提高自我保护意识，妥善保管重要身份信息、敏感金融信息。”银保监会消费者权益保护局相关负责人提醒，消费者要慎重对待所谓“退旧投新”“高收益”产品等宣传，应先了解所购保险产品的保险责任、保障功能、除外责任和退保损失等重要信息，谨慎衡量是否有必要终止保险合同。

除此之外，消费者还需警惕不要轻易将银行卡、身份证、保险合同等重要单证轻易转交他人，以免被非法使用，蒙受损失。如果受到不法侵害，应及时向公安机关反映，保护自身权益。

## 直播平台 抢滩游戏陪玩市场 寻找营收创新支点

新快报讯 记者郑栩彤报道 在游戏直播竞争逐渐白热化的情况下，部分直播平台开始谋划多元化布局。近日，虎牙宣布推出新的游戏产品“陪玩”。触手直播相关负责人也公开表示，将发力多元化营收和游戏陪玩业务。据平台方介绍，直播平台做游戏陪玩业务，可转化自身相当部分中小主播，增强主播和用户粘性，新增消费场景。而依托于直播平台的陪玩公会，则可降低陪玩师接单门槛，使游戏陪玩可成为更多年轻人的副业选择。

疫情期间，游戏陪玩的需求猛增，也让各方看到游戏陪玩业务的巨大潜力。比心陪练数据显示，今年春节期间其新增用户量为平时的1.6倍。5月26日，虎牙直播与斗鱼发布今年一季报。虎牙直播一季度净利润同比增长100.7%至2.63亿元，斗鱼净利润同比增长742%至3亿元。值得关注的是，两家平台一季度的直播收入都占到了总营收比例的九成以上。直播业务占比过大，成为加剧业绩波动风险的一个因素。扩展多元业务成为直播平台寻求持续发展的一条出路，近日，多个直播平台开始加码游戏陪玩。虎牙直播在一季度业绩会上表示，计划未来在电商直播和非游戏内容方面布局，同时将推出新的游戏陪玩产品“陪玩”。斗鱼方面则表示，今年以来游戏陪玩发展较快，其还将探索多元化变现路径。游戏直播平台触手直播的相关负责人此前也曾公开表示，今年将拓展“陪玩+直播”的变现形式。

而对握有主播资源和用户资源的直播平台而言，招募陪玩师、形成陪玩订单流水也并不难。触手直播方面告诉记者，其陪玩师和主播均大约有32%处于腰部、60%处于尾部。经过转化，目前触手直播的中小主播已成为陪玩师主力军。近日，虎牙也推出了竞拍主播的活动，用户拍下主播后可获得主播一个小时的陪玩时间。通过打通游戏直播和陪玩两种业态，平台也可增加主播和用户粘性。触手直播方面向记者表示，该平台近八成陪玩师也成为了游戏主播。触手直播近日还上线了语音房业务，用户可看直播打赏，或现场下单与主播一起玩游戏，延伸消费场景。

而随着直播平台入局并加码游戏陪玩业务，依托于直播平台的陪玩公会制度也改变了陪玩的生态。大学生小李告诉记者，她自己注册了几个陪玩游戏平台后没有人下单，于是加入了一个陪玩公会。如今，小李边上网课便做陪玩，一个月可赚取生活费2000元左右。新快报记者微博、知乎等平台上看到，近日仍有大量的游戏陪玩公会招募的信息，其中不少发布者就是帮所在公会拉新的大学生。