



■制图:傅炜健

## 行业消费痛点

- 全额退保
- 故意夸大产品收益欺骗投保人
- 保险机构拒绝承保交强险
- 电话销售误导宣传
- 汽修单位骗取保险金

## 避坑指南

- 认清“恶意退保”的危害，不要相信所谓的“代理退保”
- 签订保险合同前应当认真阅读合同中关于退保的内容
- 不要随意泄露身份证、保单、银行卡、联系方式等涉及个人隐私的敏感信息
- 慎重对待所谓“退旧投新”“高收益”产品等宣传，树立科学理性的消费观念

2019年以来,广东部分保险公司因恶意投诉举报

## 多管齐下强化投诉

**保**险投诉是目前金融消费者最关注的领域之一。据中国银保监会消费者权益保护局发布的《2020年三季度保险消费投诉情况》数据显示,2020年三季度,银保监会及派出机构共接收保险消费投诉36754件,环比增长8.96%。

这个数据背后,除了消费者真实的意愿表达,还隐藏着不少打着为消费者代理“全额退保”幌子的机构,推波助澜甚至制造矛盾。据广东银保监局不完全统计,2019年以来,广东部分保险公司因遭恶意投诉举报引发的退保金额就高达7300万元,保守估计退保黑色产业链从中获利1500余万元,严重侵害了消费者合法权益,扰乱了广东金融市场秩序和社会稳定。

又到一年一度的“3·15”,保险领域各监管部门和保险机构也在创新完善服务机制,强化投诉管理,建立流畅的信息沟通机制,进一步加强对消费者金融知识普及宣传,提高消费者自我保护意识。

■新快报记者 刘威魁

## 现象

### 保险公司遭遇集中“退保”危机

“为您及时止损,全国保单全额退保……”受新冠肺炎疫情的影响,不少企业和个人的收入都受到了冲击。在“全额退保”的宣传鼓吹下,保险行业内掀起了一股“投诉可以全额退保”的浪潮,甚至演变成了灰色行业。

“通过投诉的方式为客户退保,维权”,听起来对客户很体贴,但实际上,中介为了盈利在指导客户“全额退保”中,不仅会对保险消费者进行误导,最终损害消费者利益,还会危及保险公司的日常业务运转,严重干扰了金融市场秩序,扰乱了保险监管环境。

2020年,受疫情影响,消费者吕先生生意受挫,他觉得自己负担太重,想要办理退保,但查询后发现退保损失太大。有一天,吕先生偶然在网上搜索看到“代理退保”,只需交钱给中介,就可帮自己全额退回保费。吕先生便找了一名退保代理人,在代

理人的指导下,他不断向监管部门投诉,最终全额退掉了几年前购买的一款附加重疾险的寿险产品,代理则抽取了退保金额的30%作为手续费。此后,吕先生不幸被查出肺癌,失去了保险保障的他,不得不自费支付高昂的治疗费用。

吕先生的遭遇并非个案,代理“全额退保”产业链已经成为保险业“毒瘤”,消费者一时不慎自食苦果的案例屡见不鲜。3月2日,上海市浦东新区人民检察院的官微发布了一则关于《保险公司遭遇集中“退保”危机背后却有一群人赚得盆满钵满》的消息,揭露了保险业退保黑产的真相。据介绍,该案是一起特大团伙性骗取保险公司佣金系列案。2020年12月至2021年2月,该案已有43名被告人获判,涉案金额近千万元。

据了解,恶意投诉举报行为最早

兴起于2016年的江浙地区,后逐渐向全国蔓延,到2019年波及全国多个省份、半数以上寿险公司,广东作为全国保险业务第一大省,也是恶意投诉举报问题最为猖獗的地区之一。

据广东银保监局不完全统计,仅2019年以来,广东部分保险公司因恶意投诉举报引发的退保金额就高达7300万元,保守估计退保黑色产业链从中获利1500余万元,严重侵害了消费者合法权益,扰乱了广东金融市场秩序和社会稳定。

“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。”一位保险从业人士向新快报记者表示,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。

## 监管

### 指导银保行业收集证据建立线索库

保护金融消费者,监管部门和行业协会一直在行动。据不完全统计,自2020年以来,面对这种扰乱保险公司正常经营和损害消费者利益的现象,包括银保监会在内,各地监管机构对“代理退保”的相关风险提示超50次,提醒广大消费者提高警惕,以合法途径维护自身正当权益。

2020年4月,银保监会曾发布《关于防范“代理退保”有关风险提示》,提醒消费者警惕“代理退保”的风险隐患,根据自身需求谨慎办理退保。2020年7月,中国保险行业协会向保险机构及广大保险消费者发布防范“代理退保”有关风险提示,向消费者揭示了在“代理退保”行为可能存在失去正常保险保障风险、资金受损或遭受诈骗风险、个人信息泄露风

险、信用受损风险、法律风险等五大隐患。

广东银保监局也一直密切关注恶意投诉举报问题发展动向,采取针对性治理措施。如2020年5月,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》,明确要求摸清疫情期间辖内人身保险机构风险底数,包括可能存在的大额保单续期困难、“黑产代理投诉”等。

与此同时,广东银保监局在全国率先刊发风险提示,主动披露恶意投诉举报的作案手法和危害后果。指导银行业保险业广泛收集恶意投诉举报黑色产业涉嫌违法犯罪的证据,建立线索库,组织重点机构全面排查客户信息管理的安全隐患,切断恶意投

诉举报的内外联接。同时,主动联动公检法等司法部门,开展监管合作,形成打击合力,利用大数据分析等科技手段,锁定高风险地区,实现精准打击。

据了解,近期广东辖内打击保险恶意投诉举报违法违规问题已取得初步成效。新快报记者从相关渠道获悉,针对社会上以“代理退保”为幌子从事恶意投诉、消费者蒙受巨大损失的现象,近期,广东银保监局指导保险行业协会整理了三起疑似“恶意投诉”线索,移送广东省公安厅。案件在江门等地已取得突破,有1名不法分子被判刑,形成较大震慑。广东保险业月均“恶意投诉”数量从2020年7月份最高峰时的446件,下降到年底的月均100件左右。