

关于防范“代理退保”有关风险的提示

中国银保监会消费者权益保护局

2020年4月9日

近期，监管部门收到反映，一些个人或社会团体以牟利为目的，通过网络平台、短信等方式发布“可办理全额退保”信息，以怂恿、诱导等手段让消费者委托其代理“全额退保”事宜，并以此收取消费者高额手续费，主要涉及传统寿险、健康险等人身保险产品。此类行为不仅扰乱保险市场正常经营秩序，而且最终损害保险消费者的合法权益。

中国银保监会消费者权益保护局提醒消费者：要警惕“代理退保”的风险隐患，根据自身需求谨慎办理退保，依法理性维护自身合法权益不受侵害。

“代理退保”行为隐藏至少以下三种风险。

一是失去正常保险保障风险。为牟取利益，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。

二是资金受损或遭受诈骗风险。某些“代理退保”行为并非真正为了保护消费者合法权益，而是以牟利为目的。退保前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”理财产品或其他公司保险产品以赚取佣金。部分组织还利用其所掌握的消费者银行卡及身份证复印件等，截留侵占消费者退保资金，甚至有不法团伙诱导消费者参与非法集资，一旦落入骗局，消费者资金损失难以挽回。

三是个人信息泄露风险。一些从事“代理退保”的个人或团体打着“维权”幌子获取消费者信任，并与消费者签订所谓的“代理维权服务协议”，要求消费者提供身份证、保单、银行卡、联系方式等涉及消费者隐私的敏感信息。除“代理退保”外，有的组织还从事信用卡套现、小额贷款业务，消费者个人信息资料存在较高的被泄露或被不法分子恶意使用的风险。有的组织甚至在消费者想终止“代理退保”协议时，采用极端手段

骚扰消费者，迫使其再次投诉。

通过投诉反映问题、提出诉求，是消费者维护自身合法权益的正当手段，但一旦被别有用心者利用，则可能会对行业经营造成不良影响，最终损害消费者合法权益。为保障自身合法权益不受侵害，**中国银保监会消费者权益保护局**提醒广大保险消费者：

一是充分考虑自身保险需求，谨慎办理退保。保险产品的主要功能是提供风险保障，不同的人身保险产品其保障范围、缴费方式等有所差异。消费者退保后如想再次投保，由于投保年龄、健康状况等变化，可能会面临费率上涨、被拒保等风险。消费者应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，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。尤其要慎重对待所谓“退旧投新”“高收益”产品等宣传，树立科学理性的消费观念，防止上当受骗。

二是注意保护个人重要信息。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。不要将银行卡、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。

三是通过正规渠道依法合理维权。消费者如果对保险产品有疑问或相关服务需求，可以直接通过保险公司公布的官方维权热线或服务渠道反映诉求；也可以通过拨打 12378 银行保险消费者投诉维权热线等方式，向监管部门反映。