

严重侵害保险消费者权益

代理退保被银保监会定性“黑产”

晨报记者 杨晓东

保险行业内“代理退保”的黑产活动频繁，一些中介或人员，通过误导或怂恿保险客户非正常退保、退旧买新等非法手段，违法违规套取保险公司佣金津贴、损害客户保险保障权益，扰乱了保险行业正常经营秩序。近日，中国银保监会发布了《关于银行业保险业常态化开展扫黑除恶有关工作的通知》，对常态化开展扫黑除恶斗争作出了工作部署，首次将“误导或怂恿保险客户非正常退保”纳入其中。

已形成黑色产业链

保险退保应该怎么退，是找保险公司，还是找“全额退保”中介？近年来，市场上出现了不少“全额退保”中介，这些“退保中介”打着“100%退保，不成功不收费”等旗号，吸引了许多消费者注意。究其原因，主要是因为按照保险条款规定，退保要扣除已经生效的保险费，只能退还保单现金价值，这让不少消费者感觉很不划算，那么找“全额退保”中介，真的能100%退还保费吗？

从事投资工作的市民张女士就于近日识破了一起退保黑产诈骗事件。连续几日，她都收到一个自称是某保险公司工作人员的电话，对方称张女士在该公司的一份分红险保单需要办理核算业务，需要她到网点办理。

按照该工作人员发送的地址，张女士来到了一栋写字楼里，到达指定楼层后，她发现前台有块大牌子写着“保险售后综合服务中心”，但没有任何保险公司标志。在与工作人员对接后，对方介绍了保单的分红情况后，就向其介绍另一款产品，称这款产品收益更高，并怂恿张女士在手机APP上办理退保，承诺可以帮她办理全额退保。

这一系列操作让她产生了怀疑。她质问工作人员，这个网点是否属于某保险公司。结果工作人员立刻转移话题，没有正面回答。于是，张女士给某保险公司的朋友打了电话，得



/视觉中国

知这一“保险售后综合服务中心”并不是某公司的网点，很可能是退保黑产驻点。

张女士心有余悸地表示，要不是职业敏感，自己很可能被怂恿退保了：“这些黑产太狡猾了，而且对专业知识都懂得很多。”

退保要求往往不能达成

一位不愿具名的资深保险从业人士告诉记者，所谓的“全额退保”无非是钻保险条款漏洞，采用恶意投诉等方法达到退保目的。在办理“全额退保”过程中，这些退保中介会收取30%-50%手续费，还会采取各种办法诱骗消费者购买其他保险产品。甚至有消费者受骗上当，退掉原本非常超值的保险，转而在这些退保中介处办理保险，事后才发现自己成为了退保中介的“摇钱树”，个人隐私信息泄密，家庭生活受干扰，还会因银行卡和身份信息泄露等遭受未知风险。

该人士表示，“全额退保”被银保监会定性为“退保黑产”，早已成为银保监会和警方的重点打击对象。消费者如果听信“全额退保”虚假宣传，退保要求往往并不能达成，反

而会被判定为恶意投诉、扰乱市场秩序，个人信用将会严重受损，还会影响到购买保险、贷款等事项的办理。

近年来，黑产作案手段不断升级，呈组织化、规模化发展趋势。从各地情况来看，上海、广东等地是退保黑产的重灾区。数据显示，上海银保监局收到的举报投诉件中疑似退保黑产件占比已经从2019年的30%上升到目前的80%。2021年上半年，广东银保监局机关收到疑似代理退保黑产投诉653件。

业内普遍认为，退保黑产不仅扰乱市场秩序，且严重侵害了保险消费者的合法权益，主要包括以下几类情况：资金受损或遭遇欺诈、丧失保障因病致贫、被黑产团伙及黑恶势力恐吓。

一家大型寿险公司相关负责人告诉记者，许多“代理退保”机构已注册公司，招募有保险、法律等相关从业经历的专业人员，专门从事代理退保、恶意投诉。他们一方面通过抖音、快手、西瓜视频等新媒体平台发布非法业务广告及增员招人广告；另一方面大肆攫取和倒卖保单信息，假借保险公司客服、律师等名义骗取客户信任。

信息泄露将带来危害

为防范“代理退保”风险，保险专家特别提醒广大保险消费者注意以下几点：

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。

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。

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。

上海银行业从业人员离职声明

刘卫东自2021年9月22日起不再担任中国农业银行股份有限公司上海宝山工业区支行行长职务，并已于2021年10月27日办理完所有离职手续，即日起其在外从事的从业行为均不代表本银行。

中国农业银行股份有限公司
上海市分行
2021年10月27日

新华保险上分关爱环卫工人

晨报讯 10月26日（环卫工人节），2021年度上海市“关爱环卫工人·共建洁净家园”专项行动表彰名单在《解放日报》专题公示，新华保险上海分公司荣获“十佳关爱环卫工人社会共建案例”。

“十佳关爱环卫工人社会共建案例”由上海市绿化市容行业工会举办，经各单位选拔推荐、网络评选、专家评审、单位公示、市绿化市容局党组审议通过等程序，评选出关爱环卫工人、支持环卫事业、与环卫企业、环卫职工共建共创作出突出成绩的本市非环卫行

业企事业单位、社会团体。

新华保险连续四年向上海市5万余名环卫工人捐赠人身意外伤害保险，累计捐赠保额达213.57亿元人民币。截至目前，新华保险上海分公司共收到13起在沪环卫工人意外报案，累计赔付94万元。

此外，上海分公司深入建设关爱环卫工人爱心驿站，提供全科医生坐诊，医保卡或健康码免费挂号、便民开药等公益服务和便民物资，开设推拿等康复治疗体验项目，健康自助检测。

中国平安前三季度稳健增长

晨报讯 10月27日，中国平安保险（集团）股份有限公司公布截至2021年9月30日止九个月期间业绩。

2021年前三季度，集团实现归属于母公司股东的营运利润1187.37亿元，同比增长92%；年化营运ROE为20.3%；归属于母公司股东的净利润816.38亿元，同比下降20.8%。集团总资产首次突破10万亿元，近1008万亿元。公司个人客户业绩持续增长，截至9月末，个人客户数超225亿，较年初增长31%；持有多家子公司合同的个人客户数8774万，占比提升至

390%。前三季度新增个人客户2525万，其中346%来自集团互联网用户。团体客户经营成效明显，业务规模持续增长。前三季度，团体业务综合金融融资规模同比增长295%。

公司坚持依法合规经营，持续优化经营管理，强化风险管控，积极部署未来，坚定不移推动寿险高质量改革，持续做强金融主业，围绕金融转型升级需求，深度构建医疗健康生态圈，打造“有温度的金融”，为客户提供“省心、省时又省钱”的消费体验，为长期可持续健康发展奠定坚实基础。

电视 节目预告

十月二十九日 星期五
东方卫视

07:00 看东方
09:02 潮童天下
09:31 电视连续剧：突围
12:31 电视连续剧：二十不惑
15:34 电视连续剧：突围
17:10 文娱新天地
17:35 名医养生
19:00 转(中央台)新闻联播
19:34 电视连续剧：突围
20:58 《突围》明日精彩看点
21:10 东方看大剧
22:40 今晚

新闻综合

09:02 46集连续剧：设局

10:40 法治特勤组(重播版)
11:05 民生一网通
12:00 媒体大搜索
13:02 42集连续剧：庆余年
16:00 洋厨房(新版)重播
17:29 新闻坊
18:30 新闻报道 新闻透视
19:15 东方110
19:45 46集连续剧：设局
21:30 新闻夜线

体育频道

08:10 《2020MXGP 越野世界集锦》4
08:55 实况录像：2021-22赛季 NBA
常规赛：太阳-开拓者
10:00 弈棋耍大牌-上海三打一
12:00 健身时代精选(2021-)
14:25 2021-22 西甲世界9
17:00 G品篮球

18:00 弈棋耍大牌(3426)
19:30 2021-22 赛季 CBA 联赛常规赛
一阶段第6轮：江苏-上海
20:30 现场直播：2021年 ONE 冠军赛
23:30 弈棋耍大牌-上海三打一

都市频道

08:32 开心全接触
08:44 嘎汕胡(3703)
09:47 开心全接触
10:14 人气美食(4162)
11:22 新老娘舅·我要问律师(3987)
12:36 开心全接触
13:02 人气美食(精编)
13:39 X诊所(1533)
14:42 开心全接触
14:52 嘎汕胡(3702)
15:56 人气美食(精编)
17:02 开心全接触

17:32 开心全接触
18:00 新老娘舅·我要问律师(3988)
19:00 长三角方言大会(5)
20:13 36.7℃明星听诊会(685)
21:13 星旅途(342)
21:45 林海秀(130)
22:44 开心全接触

(节目如有变化，以电视台播出为准)

《新闻晨报》

新闻报社广告部
地址：威海路755号1310室
电话：22895230 63515724
邮箱：xwbsgg@163.com

刊登信息广告

投入小 收益大

新闻报社广告部
地址：威海路755号1310室
电话：22895230 63515724
邮箱：xwbsgg@163.com