

以案说险，“代理退保”“代理投诉”不可取！

一、案情介绍

康女士在 2018 年喜得千金，具有良好保险意识的她给刚出生的女儿买了一份 10 年交的终身寿险，想着这笔钱以后可以作为女儿的嫁妆或者养老补充。世事难料，最近康女士的家庭情况出现了变故，生活暂时变得拮据起来，便想通过全额退保来获取已交保费。

康女士在朋友圈偶然看到一则“代理投诉全额退保”的广告，声称有专业团队，团队人员均毕业于名牌大学，有多年投诉经验，可以帮消费者全额退保。

康女士非常心动，立刻与该“代理团队”取得联系，并在对方“完美”的承诺下签订了一份代理协议。在协议中，康女士填写了自己及家人的身份证号，手机号，家庭住址，银行卡号，工作单位等个人敏感信息，并约定事成后支付一定的“代理费”。

在“代理团队”的诱导下，康女士多次向当地监管部门投诉，且不与保险公司进行沟通。同时按照他们的要求，无视与保险公司的合同约定，捏造扭曲事实，伪造证据。事后，康女士向“代理团队”支付了代理费。

康女士本以为事情到此结束，何曾想到过了一段时间“代理团队”又找到她，声称还需要一笔高昂手续费，否则就会将康女士捏造事实，伪造证据的情况告知警察让其坐牢。康女士惶恐不已，便把这件事告诉了家里人，家里人意识到这是非法代理的黑色产业团伙，遂立刻报警，同时联系保险公司，配合警方的侦破工作。

二、案例分析

在上述案例中，康女士轻信了朋友圈中的“代理投诉”，不仅将自己及家人的个人信息泄露给了黑产组织，给自己与家人造成了困扰并损失了钱财，还可能被保险公司拉入黑名单，损害自己合法权益的同时还因伪造证据涉嫌违法犯罪。

三、风险提示

1、个人信息泄露风险

在签署相关的代理协议中，消费者往往会填写自己甚至是家人的个人信息，黑产组织不仅不会妥善保管消费者的个人信息，还会借助消费者的个人信息进行电话骚扰，同时利用消费者的个人信息办理小额贷款及信用卡等。

2、经济与保障损失风险

“黑产代理”会向消费者收取一笔甚至多笔的代理费用，如果不交纳可能会出现电话骚扰以及暴力催收的情况。同时，保险退保后消费者不仅失去了保障，如果想重新投保，保费还可能会出现一定上浮，让消费者得不偿失。

3、个人信用受损风险

“黑产代理”通常利用消费者在代理协议中填写的个人信息向众多贷款平台进行贷款，如果消费者没有按照合同约定还款，就会对自己的征信造成不良影响。同时，如果消费者与保险公司在沟通过程中出现伪造相关证据的情况，还可能被保险公司拉入黑名单，从而影响自己的正常保障需求。

4、违法风险

根据国家金融监管总局 2023 年 9 月 28 日发布的《保险销售行为管理办法》第三十九条规定：任何机构、组织或者个人不得违法违规开展保险退保业务推介、咨询、代办等活动，诱导投保人退保，扰乱保险市场秩序。

四、如何进行正确维权

1、“维权”是消费者的基本权利。如果遭遇不合理的消费问题，不要病急乱投医，请相信保险公司和监管部门，通过正确的方式维护自己的合法权益。

2、消费者需擦亮双眼，牢记“天下没有免费午餐”，避免被糖衣炮弹蛊惑，从而贪小便宜吃大亏。消费者应了解所购保险产品的保险责任、保险条款等重要信息，根据自身对风险保障的需求，谨慎思考是否要终止保险合同。

3、如果对购买的保险产生异议，可以先与保险公司进行沟通，告知自己的具体诉求，然后通过与保险公司进行协商的方式维护自身合法权益。

4、如果没有和保险公司协商一致，消费者通过当地的行业协会或当地银行业保险业金融纠纷人民调解委员会申请调解。如果还是无法解决，可以向法院提起诉讼。