



保险周刊订阅号

C1-C2

2019.3.21

# 绕开退保理财陷阱

保险从业人员大进大出已司空见惯,但随之也引发诸多问题,其中包括保险客户信息资料泄露被不法人员利用,以及原保险从业人员从事其他金融产品销售后,进而打起保险老客户的主意,诱骗保险客户退保理财。这样一来,保险消费者在失去人身风险保障的同时,还面临着理财亏损的风险。为此,各级银保监机构表态,加大对客户信息泄露监管的处置力度。



## 退保理财乱象多

在生活中,劝说投保人退保理财事件屡屡发生,而从消费者反映的情况看,发生退保理财的现象大体可分为两种,一种是熟人诱导,另一种涉嫌资金诈骗。

北京商报记者调查中了解到,部分保险公司离职人员到第三方理财公司工作后,为了业绩提成,向保险客户告知保险产品收益低,还存在短板,而理财产品的年化收益能超过10%,以此来诱导保险客户进行退保购买非保险金融产品,但因理财产品风险高最终导致消费者蒙受巨大损失。

据了解,这样的套路有三大特征:一是利用自己曾经的保险从业人员身份赢得保险消费者的信任;二是隐瞒非保险金融产品的高风险;三是夸大非保险金融产品的收益。最终使得一些消费者在单纯对比保险产品与非保险金融产品收益后,便草率退保购买,之后遭受重大损失。

此外,在市场上还有常见的退保理财表现在不法分子以及P2P平台等业外机构获得保险客户资料后,冒充保险公司从业人员实施诈骗。例如以“保单分红”“保单升级”“赠送礼品”“售后服务”等名义联系保险消费者,诱导消费者办理退保或保单质押,转投其推荐的高收益理财产品”。此行为很可能涉嫌诈骗或非法集资,严重威胁消费者资金安全。

2018年5月,上海警方就曾披露,上海捷量投资管理有限公司正式以此方式诱骗客户提前退保,并承诺理财产品年化收益率为8%—10%不等、保本保息。三年间捷量公司共吸收8000余名投资群众共计3亿余元资金,涉嫌非法吸收公众存款罪。

此类违法惯用的手法就是,通过非法渠道掌握了投保人资料;谎称保险公司工作人员,称投保人所购买的保险产品或所在保险公司出现问题,若不退保将蒙受巨大经济损失;谎称自己有办法帮投保人办理全额退保,或诱骗投保人全权委托自己办理退保手续;帮投保人办理全额退保后加收手续费或鼓动其购买相关“升级产品”。

## 信息泄露顽疾

保险消费者遭遇退保理财骗局,轻则损失风险保

障,重则遭遇金融诈骗,而这背后的一个重要因素在于消费者信息资料被非法泄露。有消费者反映,自从买了一份保险,每天都会接到不少于1个电话,借贷的、买房的、商铺的,五花八门。

据了解,客户信息资料的泄露已经成为保险行业顽疾之一,有保险业内人士介绍,保险公司业务员流动频繁,在离职时能很轻易地带走客户信息,甚至还有销售人员违规出售保险消费者资料。此外,保险公司在与中介机构、第三方进行合作时,也可能因技术、管理等原因造成客户保单信息的泄露。加之随着信息时代的到来,个人保单资料开始凸显自身的经济价值,也常会被个别机构视为资源交换的筹码。

而一张保单蕴含的信息量较大且敏感,包括投保人及被保险人姓名、地址、联系方式、投保时间、投保产品、缴费期限等。对此,资深保险经纪人李玉表示,保险消费者的资料信息客观来说在保险公司中很难做到完全封闭,由于这个行业里的多数环节都是由人工操作,不少环节都有可能发生客户信息泄露,而信息泄露问题主要还是集中在业务员身上,甚至有些业务员为了个人利益而不惜违法违规,这也说明了保险行业应该进一步加强自身管理,提高人员素质,同时出台有震慑力的追溯管理办法,对一些信息恶意泄露的事件做到严厉打击,尽量减少因信息泄露带来的骚扰或损失。

## 整治新规制定中

今年3·15期间,新华社曾发布评论称,退保理财等一些新型消费陷阱成为社会关注热点;面对花样翻新的坑人圈套,消费者需擦亮双眼,监管更要“道高一丈”;织密监管网络,加大处罚力度,让制假售假、坑蒙拐骗者付出应有代价。

在今年2月,银保监会副主席梁涛曾针对信息泄露这一顽疾指出,个人信息保护问题是比较大的问题,最近银保监会准备在这方面出台专门措施,补短板,强化银行业和保险业的信息风险管理,加大对客户信息泄露监管的处置力度。

同时,梁涛表示,在银行保险机构消费者保护的关键环节,银保监会将进一步完善制度,探索银行保险行为检查新方法,整合银行业和保险业消保评价体

系,规范销售行为,堵塞道德风险漏洞,加强考评结果的运用。

事实上,对于信息泄露风险,原北京保监局早在2018年也发布《关于P2P平台等业外机构冒用公司名义销售非保险金融产品有关风险提示的通知》,其中指出:各公司应加强客户信息安全管理,完善客户信息使用的流程管控和权限管理,落实责任到人。

此前,原保监会也对保险从业人员进行要求《中国保监会关于严格规范非保险金融产品销售的通知》中指出,保险公司、保险专业中介机构及其从业人员不得销售未经相关金融监管部门审批的非保险金融产品。同时,销售人员销售非保险金融产品前必须符合相应的资质要求。

北京商报记者了解到,保险监管机构要求各公司应尽到对公司客户的风险提示义务,应在各营业场所显著位置采取书面张贴、电子屏滚动显示等多种方式向消费者提示相关风险。发现存在风险苗头或风险隐患的,应及时通过短信通知、公众号提示等恰当方式向全体客户主动提示风险,以防风险进一步扩大。同时,在退保环节通过签署风险提示书等形式确认退保客户知悉相关风险。

为防止“退保理财”乱象的发生,北京、江苏、湖北、甘肃等各地保监局都曾下发相关风险提示,以此来提醒消费者理性对待“退保”。

其中,北京银保监局发布风险提示,提醒消费者在退保购买非保险金融产品时应做到“三问”,一是退保前要问自己是否了解“退保”的高成本;二是对高收益动心时要问自己是否了解非保险金融产品的高风险。销售人员推销此类产品大都以“高收益”为噱头,有的甚至构成金融诈骗或非法集资;三是决定购买前要问自己是否了解非保险金融产品的具体信息。消费者应仔细阅读所购产品的合同条款,并通过多渠道收集信息。

有法律专家指出,从法律的角度来说,保单不存在升级,保单是一种保险合同,保险合同存在变更、解除的问题,如果变更保险合同,根据保险法规定,应该另定保险合同或者贴上批注,标明对保险合同的哪些条款进行了变更等。

北京商报记者 孟凡霞 李皓洁/文 宋媛媛/漫画