

揭秘代理退保黑灰产业链条

■ 新华社“新华视点”记者 张千千

“写份材料就能退大部分保费”“三招教你拿捏保险公司，有意向的私聊我”……社交网站、短视频平台上，一批从事代理退保的中介机构宣称可以帮投保人实现“全额退保”“高比例退保”。

当前，代理退保已形成黑灰色产业链条。具体是如何运作的，给金融消费者和保险行业带来了哪些风险？“新华视点”记者进行了调查。

诱导退保 侵害消费者权益

今年1月，广东的魏女士向一家管理服务公司支付1500元服务费，对方承诺帮她把投保的重疾险高比例退保。然而两个月后，该公司失联了。

“发现联系不上他们之后，我打给这家公司所在地的监管部门投诉；监管部门调查发现公司地址是假的，建议我报警。”魏女士气愤不已。

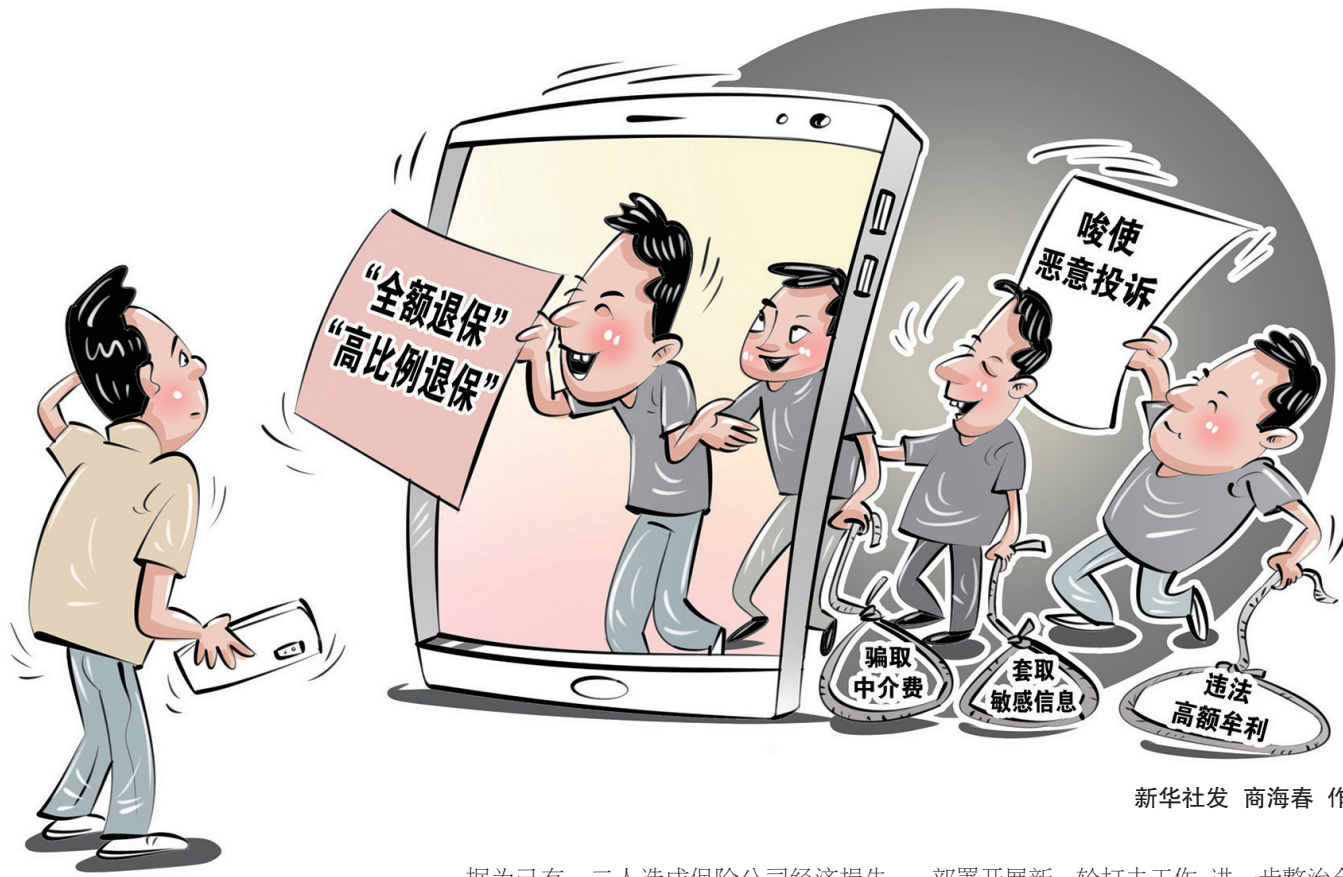
魏女士的经历不是个例。“交钱后不仅不履行退保代办承诺，还无故拖延、拒绝退还定金，刻意推诿扯皮”“消息不回，电话不接，也不予退款”……黑猫投诉等平台上，中介机构向投保人收取数百至上千元定金后卷款“跑路”的案例不在少数。一批自称专业律所，实为“法律咨询公司”“信息咨询公司”的中介机构，组织、指使、教唆、诱导客户非正常退保，侵害了金融消费者的合法权益。

寿险、重疾险、年金险等长期人身保险是代理退保机构的主要目标。这类险种往往需要持续交费10至30年，有的产品每年交费可达数千甚至上万元。若因个人自身原因申请退保，按合同约定，超出犹豫期后只退还保单的现金价值。但在保单持有前期，现金价值通常低于投保人所交保费。”阳光人寿相关负责人说。

不少中介机构通过社交网站和短视频平台进行诱导宣传。有的宣称退保新规发布，错误引用甚至有意曲解金融监管部门相关政策规定；有的称金融机构开启退保通道，并配以金融机构营业场所场景、企业标识等以渲染“真实性”。还有中介机构直接留言，私信联系有退保意向的用户，企图实现精准获客。

业内人士表示，除赚取中介费外，代理退保中介机构往往还会套取消费者身份证、保单、金融账户等敏感信息，可能导致消费者保障中断、财产损失、信息泄露、信用受损。

金融监管总局、中央网信办、公安部等部门曾发布风险提示，提醒广大群众，



新华社发 商海春 作

“全额退保”等说法属不实信息，与保险法等金融法律法规不符。

唆使恶意投诉 违法高额牟利

记者以投保人身份联系了多家代理退保机构。“退你九成没问题，一个月时间就够。”“交服务费以后我们拉服务群，咱们还可以签合同。”多数机构在未看到具体保单条款、未了解投保时销售人员沟通内容的情况下，就向记者承诺高比例退保。

“咱们要打配合，我们把材料写好，你寄给保险公司，然后接他们的电话。指导话术会发到群里，你照着说就可以。”一名中介人员告诉记者，后续中介机构将通过多轮“维权谈判”，让保险公司不断提高退还金额，直至客户满意。

中介机构所谓的“维权谈判”，往往是非正常的操作手段。平安人寿相关负责人告诉记者，代理退保机构往往会冒充消费者，反复向保险公司及监管部门进行恶意投诉、闹访、缠访，甚至威胁、恐吓保险公司工作人员，以达到施压目的。

消费保发布的2025年度投诉分析报告显示，保险行业2025年投诉量约3.7万件，同比增长368.41%。

非正常投诉、退保背后，是中介机构的高额牟利。

金融监管总局发布的典型案例显示，林某某、马某某怂恿、诱导投保人委托其代理退保，并抽成保费总额的20%至30%

据为己有。二人造成保险公司经济损失217.62万元，从中非法获利48.96万元。

最终，法院以敲诈勒索罪判处林某某有期徒刑11年，并处罚金10万元；以敲诈勒索罪判处马某某有期徒刑10年，并处罚金6万元。

代理退保黑灰产还衍生出更多犯罪形式。例如，有的中介机构为获取更多客源，非法购买投保人员的个人信息；有的保险销售人员通过先安排无投保意愿的消费者投保而后恶意退保的方式，赚取大量佣金。

“代理退保中介机构可能涉嫌敲诈勒索罪、诈骗罪、侵犯公民个人信息罪等。消费者若明知中介的违法手段，仍主动配合伪造证据，虚假投诉，可能会被认定为共犯或单独构成犯罪。”北京市华泰律师事务所高级合伙人邓佩说。

持续加强打击 推动合法维权

金融监管总局明确规定，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。此类行为为挤占正常投诉维权渠道和资源，误导投保人，扰乱金融市场秩序，应予以严厉打击。

2025年6月至11月，公安部会同金融监管总局首次部署开展了金融领域“黑灰产”违法犯罪集群打击。公安经侦部门共立案查处金融领域“黑灰产”犯罪案件1500余起，打掉职业化犯罪团伙200余个，涉案金额累计近300亿元。

今年4月，公安部、金融监管总局联合

部署开展新一轮打击工作，进一步整治金融非法中介乱象。并强调要突出打击重点，聚焦非法保险代理中介等，探索创新打击治理新策略、新路径、新手段；提升打击质效，深挖犯罪链条和犯罪团伙，分类制定打击策略，延伸打击幕后实操控黑手，确保集群打击取得新突破。

同时，金融管理部门持续推动金融消费纠纷多元化化解。今年3月，金融监管总局发布的《银行保险机构金融消费投诉处理管理办法（修订征求意见稿）》明确提出，消费投诉处理工作应当坚持依法合规、多元化解、便捷高效和标本兼治原则；金融消费者应当诚实守信，通过正当途径客观、理性反映诉求，依法维护自身合法权益，不得滥用消费投诉权利、利用消费投诉牟取不正当利益。

业内呼吁开展合法性维权。太平人寿相关负责人表示，恶意投诉的集中涌入，使得真正有理赔、服务需求的消费者等待时间延长。同时，保险定价基于大数法则和长期生命周期假设，恶意退保打破了正常的风险池平衡。为覆盖异常损失，保险公司可能被迫采取更保守的定价策略，最终可能推高产品价格，间接损害广大消费者的长期利益。

浙江京衡律师事务所合伙人郑晶晶建议，金融消费者应提高警惕，依法理性维权，避免轻信代理退保中介虚假承诺。如遇金融纠纷，可通过金融机构公布的官方渠道或向金融管理部门反映，也可通过专业调解组织进行调解，或依法通过诉讼、仲裁等方式解决。

期之后退保，无法拿回全额保费。中介机构鼓吹的“全额退保”“高比例退保”，显然只是一种噱头。

近年来，公安部与金融监管总局多次部署开展专项打击，一些长期从事非法代理的团伙被连根拔起，执法效果显著。在提高违法成本之外，下一步，保险公司需要进一步畅通售后渠道，让合理诉求有处申诉，而不必依赖旁门左道；短视频和社交平台也应承担起审核责任，对“全额退保”“维权专家”等广告加以甄别和清理。唯有监管亮剑、平台尽责、消费者擦亮眼，才能让维权回归法治轨道，让黑灰产无处遁形。

（来源：《工人日报》）

案例

谨防非法代理退保 依法理性维权

案例简介

近期，杨女士因资金紧张，想要退保名下的保单周转资金，但保单已生效，无法全额退保。杨女士便找到一个声称能够全额退保的“代理人”全权委托处理，但最终结果并未如杨女士所愿收到“全额保费”，还被要求支付了巨额的“手续费”。随后杨女士找到“代理退保”中介讨要说法，但早已被拉黑，不但“手续费”未能讨回，让杨女士更忧心的是自己的银行卡、身份证和家庭住址等个人信息全部落入不法分子手中，未知的风险还在等着她。

案例评析

杨女士遇到的情况为典型的非法“代理退保”骗局，不法分子通常利用编造事实、伪造证据、提供虚假信息等手段进行恶意投诉，违背诚信甚至突破法律底线，不仅侵占消费者正当的投诉维权渠道和资源，阻碍消费者与金融机构、监管部门有效沟通，扰乱金融市场正常秩序，还可能涉嫌违法犯罪。

如果当初杨女士能够耐心倾听保险公司工作人员的讲解或通过正规渠道办理相关手续进行退保，就不会出现这种情况，自己的合法权益也不会受到侵害。

案例启示

不法“代理退保”风险高、危害大，在此温馨提醒广大消费者根据自身需求理性消费金融产品，依法维护自身权益，提高个人信息保护意识；

依法理性维护自身权益，防范非法“代理退保”骗局；

增强自我防范意识，避免因非法“代理退保”造成个人信息泄露，勿让不法分子从中牟利；

根据自身需求选择合适的金融产品或服务，勿受“退旧保新”“高收益”等说辞诱导，慎重考虑退保，贸然退保不仅会失去保障，再次投保时也面临保费上涨及被拒保的风险。

（来源：“中国人寿”微信公众号）

网友评论

@树之源：
代理退保黑产是借“维权”之名行非法套利之实。

@霜霜：
相关部门要及时斩断代理退保黑灰产业链条，维护消费者权益。

@燕子：
网上私聊代办退保一定要躲开，别陷入“代理人”的圈套。

@真诚：
千万不要轻信所谓的内部退保通道，以免造成更大的损失。

（本报综合整理）

评论

当心“代理退保”中的陷阱

“写份材料就能退大部分保费”“三招教你拿捏保险公司，有意向的私聊我”……社交网站、短视频平台上，一批从事代理退保的中介机构宣称可以帮投保人实现“全额退保”“高比例退保”。当前，代理退保已形成黑灰色产业链条。

所谓代理退保，虽然包装成“专业维权”的模样，实则处处是陷阱。这些不法中介机构先在网络平台投放蛊惑性内容，抓住部分投保人资金紧张、对保险规则不熟悉、对现有保单心存不满的心理，抛出“全额退保”的诱饵。一旦有人动心，便会

被引导转入私聊，不仅可能支付高额服务费，还会被索要身份证、银行卡、保单等个人敏感资料。为逼迫保险公司妥协，这些中介教唆投保人编造虚假情节，甚至伪造证据，向保险公司、监管部门发起批量投诉，反复施加压力。还有一些时候，中介收取服务费就失联，投保人面临着经济损失。

更值得警惕的是，这类黑灰产已呈现出团伙化、跨区域作案的特征。乱象之下，大量虚假投诉不仅挤占了公共维权资源，更扰乱了行业发展环境，若退保率被

人为抬高，保险产品的定价与风控都将失序，最终受伤的还是广大诚信投保人。此外，一些消费者在不知不觉中，从“维权者”沦为黑产链条上的“工具人”，甚至可能因配合伪造材料而触碰法律红线，留下难以抹去的信用污点。

事实上，法律对退保早有清晰的界定。根据保险法，投保人解除合同的，保险人应当自收到通知之日起三十日内，按照合同约定退还保险单的现金价值。由于要扣除保险公司的运营成本，现金价值通常低于已交保费总额。这意味着，犹豫

公益广告

防范溺水 珍爱生命

保护未成年人

水深危险

贵州省水利厅 贵州日报报刊社 贵州日报当代融媒体集团