

“专业团队指导，一对一跟单”“任意险种无条件全额退保”……近期，一些所谓“代理退保”的广告频繁在网上出现，令不少消费者尤其是老年人上当受骗。

“新华视点”记者调查发现，一些不法分子以“代理退保”等名义，通过诋毁保险产品、承诺更高收益等手段，诱导消费者恶意投诉或举报保险机构进行退保，以此收取高额手续费，甚至侵占退保资金，逐渐形成一条黑色产业链，严重扰乱保险市场秩序，侵害消费者合法权益。

揭秘“无条件全额退保”广告背后的黑色产业链

虚假宣传、伪造证据、以闹施压

退保，本是正常的保险消费行为。按照一般规定，在购买保险产品10天或15天内的“犹豫期”，消费者可以全额退保；如果过了这个时间段再退保，就会有损失。“代理退保”黑产则是一些组织或个人打着“可以帮助全额退保”的幌子非法牟利。

近期，福建省福州市连江县人民法院判决6名涉“代理退保”黑产不法人员犯“敲诈勒索罪”。经调查，涉案人员通过设立信息咨询公司，借助微信、抖音等网络平台发布“可全额退保”的信息，诱导保险投保人委托该公司退保，以杜撰保险公司违规行为的方式编写投诉信，向监管部门恶意投诉保险公司，诈骗钱财。

记者发现，网络平台上有不少标注“退保咨询”“保单协商咨询”的店铺。记者给多个店铺“客服”留言后，对方均表示“此处不详谈”，要求打电话或添加微信。咨询过程中，记者发现套路满满：

——虚假宣传。“我们公司专业的法务和律师。”一家店铺的工作人员称，“无论保单是有效的还是保费断缴了，都可以全额退保。”

记者采访保险专家了解到，保险合同对退保等事项有明确约定，消费者一定要充分了解，所谓“全额退保”就是吸引消费者上钩的“诱饵”。

——伪造证据。某“代理退保”黑产工作人员要求记者把身份证、银行卡、保险合同等交出，由他们冒用记者本人的身份退保。

当记者表示担心退保“理由”不足时，多位“代理退保”黑产工作人员表示，可以直接“杜撰”证据；也可以通过设计“圈套”等形式，引导被诉人或保险公司销售人员作出不利的陈述。如隐瞒保险责任、夸大收益等，并利用录音、截屏等“取证”。

——以闹施压。“代理退保”人员会通过电话、信函等方式反复投诉举报，或指使消费者采取“缠访闹访”等手段向保险公司和监管部门施压，逼迫保险公司退保，并要求收取退保金额的30%以上作为代理费。

业内人士表示，一些消费者缺乏金融知识，担心自己去退保手续会很繁琐，同时又希望能多退一些钱，当“代理退保”黑产工作人员宣称“好退”且能“全额退保”时，消费者就易被怂恿。

受骗者面临失去保险保障、资金损失、个人信息泄露等风险

记者调查发现，投保人轻信“代理退保”不法分子，将面临失去保险保障、资金损失、个人信息泄露等风险。

大家人寿总经理助理刘树杰说，被怂恿退保的多是老年人，涉及重疾险、寿险等与健康相关的保障型险种。老年人退保后，一旦出现意外情况将无法获得赔偿，可能出现重大财产损失。而且，未来再投保时，由于年龄、健康状况变化，将面临保费上涨甚至被拒保的风险。

还有消费者受到不法分子蛊惑，贪小便宜吃了大亏。“他们说我的保单能全额退保，还要给我介绍一款收益率更高的保险，但要交500元‘定金’。我一想这比我自己去退划得来，还能买高收益产品，就配合他们到保险公司去闹。最终退了两万多块钱，但钱很快就被他们划走了，我的微信和手机号都被拉黑了。”64岁的刘女士告诉记者。

此外，国家金融监督管理总局有关部门负责人表示，“代理退保”黑产组织和个人往往还会利用掌握的消费者身份证号码、手机号码、金融账户等实施不法行为，消费者面临银行卡盗刷甚至被冒名贷款的风险。

消费者贾先生反映，他在网络上认识了自称是“保险顾问”的不法分子，承诺帮忙全额退保。其使用贾先生信息并用手机操作保单贷款。贷款到账后，不法分子称该笔资金是第一笔退保金。贾先生信以为真，便支付了退保服务费。但支付费用后，再也无法联系上这名“保险顾问”。贾先生不但没拿到退保金，还要偿还保单贷款。此后不久，他还不断收到多家借贷机构发来的还款通知。

中国保险行业协会特别提醒，不法分子为达目的，教唆、指使、诱导消费者伪造证据、提供虚假信息等进行投诉、举报或诬告，可能导致消费者面临较大的被诉讼的法律风险。

加大防范打击力度

“正常收单，全国找合作伙伴，招代理”……记者发现，为逃避相关部门的打击，当前一些“代理退保”黑产的违法行为更加隐蔽。不法分子广泛发展下线代理，以所谓“保单维权说明会”“专业培训会”等名义诱导消费者上当。

据悉，有关部门已加大对“代理退保”黑产打击力度。金融监管部门多次发文提示风险并进行常态化工作部署，多地重拳出击，严打乱象。

深圳金融管理部门与公安刑侦、经侦、市场监管等部门联合开展专项行动，定期会商“代理退保”等金融黑产的刑事打击突破点；上海银保监局联合上海市高级人民法院等部门建立联合打击机制，深挖“代理退保”黑产犯罪行为；江西、安徽、广西、内蒙古等地公安机关公开征集“代理退保”黑产违法犯罪活动线索……

此外，多地保险行业协会还组织会员单位签署了自律公约，从投诉举报处理、信息安全保护、案件信息共享等方面强化自律和约束，共同应对和打击“代理退保”黑产。

“‘代理退保’乱象频发，也和个别保险从业人员在展业过程中存在不合规行为，服务不到位有一定关系。”平安人寿北京分公司有关负责人说，要增强合规经营意识，强化对销售人员、销售行为以及保单品质的管理，加强风险提示，确保所销售的保险产品匹配投保人实际需求。要畅通投诉维权渠道，及时解决客户诉求。

(谭谟晓)

婴幼儿配方乳粉产品将不得使用“生态牧场”“母乳化”等模糊信息或表述

婴幼儿配方乳粉产品的标签、说明书中不得含有“生态牧场”“母乳化”等模糊信息或表述。市场监管总局10日发布新修订的《婴幼儿配方乳粉产品配方注册管理办法》，自2023年10月1日起施行。

为保障婴幼儿配方乳粉质量安全，进一步加强配方注册环节的严格监管，新修订的管理办法对拟在中国境内生产销售和进口婴幼儿配方乳粉的企业，从申请与注册程序、标签与说明书、监督管理、法律责任等方面作出了规定。2016年6月6日原国家食品药品监督管理总局公布的《婴幼儿配方乳粉产品配方注册管理办法》同时废止。

在进一步规范标签标识方面，管理办法明确，产品名称中有动物性来源字样的，其生乳、乳粉、乳清粉等乳蛋白来源应当全部来自该物种；禁止标识虚假、夸大、违反科学原则或者绝对化等内容。同时，明确了标签、说明书不得含有的9种情形，增加了不得使用“进口奶源”“源自国外牧场”“生态牧场”“进口原料”“原生态奶源”“无污染奶源”等模糊信息；不得使用“人乳化”“母乳化”或者近似术语表述；不得使用其他不符合法律、法规、规章和食品安全国家标准规定的内容，并列明了明示或暗示具有保健作用的情形等。

在严格配方注册方面，管理办法明确禁止变相分装(使用已经符合婴幼儿配方食品安全国家标准营养成分要求的复合配料作为原料申请配方注册的)和8种不予注册的情形。婴幼儿配方乳粉产品配方注册现场核查是产品配方上市前注册审评的重要环节，管理办法明确需要开展现场核查的情形和要求，并强调现场核查需抽取动态生产的样品进行检验。

管理办法加大了对性质恶劣造成危害后果行为的处罚力度，将申请人以欺骗、贿赂等不正当手段取得注册证书以及伪造、涂改、倒卖、出租、出借、转让婴幼儿配方乳粉产品配方注册证书造成危害后果的罚款上限调整至二十万元。(赵文君)



爱心暑托班 开心过暑假

7月10日，学生在河北省石家庄市兴华小学练习非洲鼓。

暑假期间，为减轻家长负担，有效缓解学生暑期“看护难”问题，部分学校、社区开展暑期免费托管，为学生提供作业辅导和素质课程等服务，让孩子们度过一个快乐、有意义的假期。

陈其保 摄

本版稿件均据新华社