

揭秘代理退保黑灰产业链条

“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?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,除骗取中介费外,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,“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,延伸打击幕后实际操控黑手,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。

业内呼吁开展合法理性维权。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。

本版图文均据新华社

莫让人工智能“偷声” 击穿社会信任



只需十几秒的语音素材,就能精准复刻一个人的声线、模拟其情绪语气,生成任意话术。随着人工智能(AI)“克隆”声音技术不断迭代,并伴随社交平台走入日常生活,一些AI“偷声”滥用现象也不断出现,不仅暴露多重安全问题,甚至还成了诈骗的新方式,给社会治理带来新挑战。

声音是独属于每个人的“听觉身份证”,承载着专属身份属性与人格权益。然而当前部分个人声线未经许可被抓取训练成AI语音包,在短视频、带货广告中肆意商用,甚至被明码倒卖,导致人格权益遭受侵害。线下电信诈骗手段更借AI仿声不断“更新”。不法分子复刻、模仿子女和晚辈音色,编造车祸、急需医药费等紧急说辞,一些老人听见熟悉的声音便慌了神,来不及核实就转出养老积蓄。

乱象丛生的核心症结,在于AI“偷声”侵权成本低廉,维权却困难重重。记者在部分网络购物及二手交易平台上,搜到大批AI克隆软件安装包购买以及声音替换、定制音色服务,价格从十几元到几百元不等,部分店铺交易记录多达上千次。从购买者的使用评价看,这些软件操作简单,不仅可以克隆普通人说话,还能将声音逼真地转为名人和著名角色的声音。

更为重要的是,被侵权后,大部分时候受害人只能靠自己或朋友偶然发现。由于传播路径复杂,侵权音频常经多次剪辑、跨平台转载,技术链条又涉及数据提供方、模型开发者、平台运营方等多方角色,该起诉谁、如何取证,对受害人而言都有很大难度。

技术不能野蛮生长,个人声音不能被当成免费工具。当语音真假难辨,社会信任也将受到严重侵蚀。平台应升级音频鉴伪系统,清理非法售卖声模的交易;司法层面需细化声音权益认定标准,提高侵权、诈骗违法成本;监管方面需要求AI训练平台对数据来源进行合规审查,内容分发平台建立快速响应的侵权投诉处理机制。多方携手为AI应用划定明确的规范边界,才能确保技术以人为本、智能向善。