

「以案说险」

关于警惕涉金融领域“代理维权”的风险提示

—— 中宏人寿保险有限公司辽宁分公司

2025年中宏保险辽宁分公司将聚焦保险消费，服务全流程环节的各个场景，精心编写消费风险提示案例，定期发布“以案说险”消费风险提示，提示广大消费者维护自身合法权益，远离非法“代理维权”、非法集资、非法放贷、金融诈骗等非法金融活动，帮助消费者不断提升风险意识和风险防范能力。

案例回顾

消费者王女士投诉其购买保险时，业务员的讲解与现在所了解的情况不符，客户比较激动，客服人员积极安抚。在接收到客户相关诉求后，客服人员及时联系业务总监、业务人员及消费者进行面谈沟通。经过多次联系，与消费者进行沟通，发现存在疑似黑产代理退保介入。

最终，经过业务人员重新讲解保险相关条款，消费者表示满意，愿意继续承保。

案例解析

关于警惕涉金融领域“代理维权”风险的提示的主要表现形式有以下几种：

一是宣传信息夸张不实。不法分子通过网站、自媒体平台等发布信息，声称可以“优化债务”“修复征信”“全额退保”。以“维权不成功不收费”“成功处理众多案件”等为宣传噱头，虚构成功案例，诱导消费者。

二是牟利方式花样繁多。不法分子常以各类“咨询公司”为伪装，向消费者收取高比例维权提成、手续费、咨询费。不仅要求消费者提供身份信息、联系方式等，还要求消费者将身份证、银行卡等交其“保管”，以便其非法出售个人信息牟利、截留维权退还资金，甚至擅自代消费者办理信用卡、小额贷款等套取资金。

三是“维权手段”涉嫌违法违规。不法分子教唆消费者或以消费者名义发起大量不实投诉举报，提供夸大或虚假的证据，如编造误导销售、暴力催收等情节，虚假报警谎称身份证丢失被冒名开卡或信用卡被盗刷等。

风险提示

一、理性选择产品和服务。请消费者根据实际需求、自身经济情况和风险承受能力，从正规渠道选择适当的金融产品和服务，提高风险防范意识，勿受“更高收益”“全额退保”等诱惑，购买或换购超出自身风险承受能力的产品和服务，避免产生不必要纠纷。

二、是依法维护自身合法权益。消费者因购买产品或接受服务与金融机构产生纠纷时，请通过与金融机构协商、向行业调解组织申请调解、向金融监管部门反映、向人民法院提起诉讼等渠道提出诉求，不可轻信不法分子虚假承诺，切勿受怂恿参与违法违规活动，避免陷入法律风险陷阱。

三、是注重保护个人信息及财产安全。消费者应妥善保管个人身份证件、银行卡、金融账户等，不轻易委托他人代为办理相关手续，避免个人信息被非法利用、泄露或买卖，避免个人财产遭受损失。如发现自身合法权益受到侵害，应保存相关证据，及时向公安机关报案。