

## 附件 1

# 致广大保险消费者的一封信

尊敬的广大保险消费者：

衷心感谢你们一直以来对福建省保险行业及金融消保工作的信任、支持与监督。和谐稳定的金融消费环境与大家的生活息息相关。近年来，一些个人或社会团体以牟利为目的，通过网络平台、短信等方式发布“可办理全额退保”信息，以怂恿、诱导等手段让消费者委托其代理“全额退保”事宜，并以此收取消费者高额手续费，主要涉及传统寿险、健康险等人身保险产品。此类行为不仅扰乱保险市场正常经营秩序，而且最终损害保险消费者的合法权益。针对以上风险，金融监管、公安、市场监督管理等部门联合发布通告，提出严厉打击金融领域的非法“代理投诉”、“代理维权”等不良行为，且金融监管总局在最新发布的《保险销售行为管理办法》第三十九条中也明确规定，“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。”值此 2023 年金融消费者权益保护教育宣传期间，秉承金融为民理念，提示广大保险消费者警惕“代理退保”的风险隐患，根据自身需求谨慎办理退保，依法理性维护自身合法权益不受侵害。

通过投诉反映问题、提出诉求，是消费者维护自身合法权益的正当手段，但一旦被别有用心者利用，则可能会对行业经营造成不良影响，最终损害消费者合法权益。为保障自身合法权益不受侵害，温馨提示广大保险消费者：

**一是充分考虑自身保险需求，谨慎办理退保。**保险产品的主要功能是提供风险保障，不同的人身保险产品其保障范围、缴费方式等有所差异。消费者退保后如想再次投保，由于投保年龄、健康状况等变化，可能会面临费率上涨、被拒保等风险。消费者应了解所购保险产品的保险责任、保障功能、除外责任和退保损失等重要信息，根据自身风险保障需求，谨慎衡量是否有必要终止保险合同。尤其要慎重对待所谓“退旧投新”“高收益”产品等宣传，树立科学理性的消费观念，防止上当受骗。

**二是注意保护个人重要信息。**保单是重要的金融单据，包含重要个人信息，消费者要注重保护个人隐私，提高自我保护意识，妥善保管重要身份信息、敏感金融信息。不要将银行卡、身份证、保险合同等重要单证轻易转交他人，以免被非法使用，蒙受损失。如果受到不法侵害，应及时向公安机关反映，保护自身权益。

**三是通过正规渠道依法合理维权。**消费者如果对保险产品有疑问或相关服务需求，可以直接通过保险公司公布的官方维权热线或服务渠道反映诉求；也可以通过拨打 968133

福建省银行业保险业消费者权益保护统一服务热线等方式理性维权；还可以通过拨打 12378 银行保险消费者投诉维权热线等方式向监管部门反映；或者通过其他正规渠道依法合理维权。

良好有序、诚信公平的金融环境需要大家共同努力，让我们携手同行、众志成城，珍爱信用记录，共筑诚信金融！

福建省保险行业协会

福建省信和银行业保险业消费者权益保护服务中心

2023 年 10 月 7 日