

揭秘“全额退保”背后的黑色江湖

已形成产业链,严重侵害消费者合法权益

“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。



CFP 供图

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,多名“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烦琐,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。

国家金融监督管理总局有关部门负责人提示消费者,对保险产品或服务有疑问,应通过正规渠道提出合理诉求:可以直接与保险机构协商解决,协商不成可通过行业纠纷调解组织化解,或向金融监管部门反映,还可以向人民法院提起诉讼。

新华社“新华视点”记者谭谟晓

未来已来 人类如何应对 人工智能挑战

日前在瑞士日内瓦举办的“人工智能造福人类”全球峰会上,创新企业展出了各自的机器人创新产品,学术界、私营部门、政府和联合国以及民间社会之间举行跨领域高级别对话,聚焦关于生成式人工智能全球治理、人工智能应用程序的注册管理、授权专业组织应对人工智能带来的挑战等主题。

“人工智能造福人类”全球峰会创立于2017年,由联合国信息和通信技术专门机构国际电信联盟发起,旨在确定人工智能的实际应用,加速实现联合国可持续发展目标。今年的峰会是2019年后首次回归线下,同时也有线上议程。

跨界的高级别对话是峰会的亮点。参加对话或主题演讲的嘉宾包括科技公司的高管,如谷歌“深度思维”公司首席运营官莉拉·易卜拉欣、亚马逊公司首席技术官维尔纳·福格尔斯等,还有近年来有影响力的科技类畅销书作者。面对人工智能开放的平台与未来,与会人士畅所欲言,展望未来前景的同时也探讨如何监管与全球治理等挑战。

人形机器人被形容为“科学与想象力的兴奋交叉点”,它们具有拟人化的设计,也接近人类的外表和行为,在医疗保健、教育和娱乐等领域提供了广阔的应用前景。会场展示了人形机器人和专业机器人的交互应用场景。

不过与外观接近人类的人形机器人相比,今年与会代表关注的热点,是智能和交互性更接近人类的生成式人工智能和大语言模型。今年以来,以GPT为代表的生成式人工智能和大语言模型迅速涌现,如何为其发展建立“护栏”、如何对人工智能展开全球治理是峰会高层对话关注的方面。

国际电信联盟秘书长多琳·波格丹-马丁在开幕式致辞中说:“几个月前,当生成式人工智能震惊世界时,我们从未见过这样的事,它无与伦比,即使是科技界最著名的人物也因此受到震撼。”

关于人工智能由谁负责监管的问题,她认为企业不能够做到自我监管,“各国政府需要参与其中,联合国、学术界和民间社会也可以发挥重要作用。”

面对生成式人工智能和大语言模型爆炸式增长,以色列历史学家、《人类简史》三部曲作者尤瓦尔·赫拉利教授在线上对话中回应道:“我认为事情的发展速度比我们预期的要快得多,甚至这一领域本身也没有料到。”

赫拉利说,这是人类历史上第一次面对自己的发明而无能为力,因为人工智能自己可以做出决定;这也是人类历史上第一个能够自主创造新想法的工具。

赫拉利表示人类不能阻止人工智能的开发,但相关的监管与约束不能缺失。他举例说,为了保护金融体系,政府对假币制造者采取非常严格的法律措施,但是人类历史上没有人制定过禁止制造“假人”的法律。现在有史以来人类第一次有可能创造“假人”,可以与人类在线互动但不知道是不是真实存在的“人”。

“让我们向世界展示一个包容、安全、负责任的人工智能可能为人类做些什么。”波格丹-马丁在峰会闭幕致辞上留下一个开放性结语。

作为行业专家参会的中兴通讯副总裁王欣晖告诉记者,尽管“人工智能需要高层次治理”目前已成为共识,但是各方对治理的具体规则和政策理解还是很分散,在实践中会基于各自的利益产生不同的理解。

新华社记者王其冰