

跨平台、多账号、变体话术

“代理退保”黑灰产迎来“围剿”

退保黑灰产跨平台流窜

中经记者 陈晶晶 北京报道

“保险都是骗人的！”“继续交保费必定亏损！”——在多个网络平台上，这类极具煽动性的言论裹挟着“3天快速退保”“不成功不收费”等虚假承诺，将一些保单持有人推向隐秘的黑色产业链。

《中国经营报》记者近期调查发现，以“全额退保”“代理退保”“退保维权”为幌子的非法黑灰产组织或个人仍在多个社交平台上频繁流窜。

这些看似“维权顾问”的组织，实际以伪造材料、恶意投诉等非法手段逼迫保险公司退费，消费者在与其签署代理协议后不仅可能面临保障清零的风险，更容易深陷个人银行卡、身份证等信息泄露，乃至法律纠纷的泥潭。

今年3月以来，在国家金融监督管理总局（以下简称“金融监管总局”）与公安部联合部署下，针对“代理退保”黑灰产的全链条防控与打击行动正在全面铺开。近期，多地保险行业协会围绕打击“代理退保”黑灰产违法犯罪，也召开了专题会议或专项培训，进一步形成打击合力。

当前一些非法“代理退保”黑灰产通过在不同社交平台流窜，通过跨平台、多账号、变体话术来规避监管和打击。

近期，多名消费者在公开投诉平台发帖，称自己遭遇了非法“代理退保”组织欺诈。

消费者李女士称，在小红书平台看到一位自称是律师的账号发布了“专业代理退保，全额退款”信息帖子，便在评论区留言，随后对方要求转到微信沟通。

李女士在投诉帖中表示，经过协商，李女士按照对方要求还签署了所谓的“代理退保协议”，并支付了高额的手续费。随后，对方要求李女士配合制造与保险公司业务员录音取证资料。“取证资料内容不属实，属于伪造的内容，办理退保过程中，保险公司发现材料造假，拒绝退保申请。”

随后，对方要求李女士配合制造与保险公司业务员录音取证资料。“取证资料内容不属实，属于伪造的内容，这些伪造材料和证据还经过多次修改。办理退保过程中，保险公司发现材料造假，拒绝退保申请。”李女士表示。

记者注意到，监管也关注到互联网平台和社区上的金融黑灰产问题。公开信息显示，国家互联网信息办公室指导上海市网信办，依法对小红书平台采取约谈、责令限期改正、警告、从严处理责任人等

最终，李女士不仅没能成功退保，之前支付的手续费也因对方失联无法追回打了“水漂”。

记者查询发现，目前，小红书平台仍能检索到大量所谓的“退保”“维权经验”的内容分享。记者以“退保”为关键词进行检索时，搜索结果仍有“退保”成功的经验或指南。而这些帖子的发布者大多自称“法务”“律师”“律所”。

据记者梳理，平台关于“退保”的内容，大多以“避坑”“真实案例”进行包装，在帖子的评论区，有专门的人引导和跟帖，并与用户私聊，表示可将具体“退保方法”发给用户。用户被引导至微信、QQ等私域渠道后，遂被诱导签署代理协议并提供个人敏感信息。

记者注意到，监管也关注到互联网平台和社区上的金融黑灰产问题。公开信息显示，国家互联网信息办公室指导上海市网信办，依法对小红书平台采取约谈、责令限期改正、警告、从严处理责任人等

“代理维权”乱象主要表现形式

- 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。
- 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。
- “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。

资料来源：金融监管总局网站

刘洋/制图

处置处罚措施，原因是小红书平台未落实信息内容管理主体责任，破坏网络生态等。

对于平台存在“代理退保”信息，如何提升金融信息内容审核、虚假内容识别能力等相关问题，记者致函小红书方面，截至发稿未获得回应。

需要注意的是，当前一些非法“代理退保”黑灰产通过在不同社交平台流窜，通过跨平台、多账号、变体话术来规避监管和打击。

一家大型寿险公司合规部人士向记者透露，一些“代理退保”黑灰产组织有专门的“养号团队”，批量注册和养护社交账号，非常擅长伪装。“这些退保黑灰产组织往往在不同社交平台上反复切换身份。今天

还在某短视频平台打广告，明天就换到社交平台继续招揽客户。一旦完成一批受害者的诈骗或面临封号风险，便果断‘弃号’，转移到新的账号，原账号不再使用。”

“这些黑灰产组织核心话术虽然不变，但是表现形式常换常新，规避关键词审核，特别是在热门跟帖和短视频评论区，用‘小号’发布如‘感谢老师帮我全额退保’的虚假评论，吸引用户主动联系或私信。一旦用户从网络平台被引流至私域渠道，便进入高强度销售和欺诈环节。”上述合规部人士向记者表示。

9月15日，金融监管总局、公安部联合发布第一批金融领域“黑灰产”违法犯罪典型案例，其中包括林某某、马某某等人以“代理退

保”名义实施敲诈勒索案。经查，2020年12月至2023年4月期间，被告人林某某、马某某共为115名投保人恶意办理退保，造成保险公司经济损失217.62万元，从中非法获利48.96万元。

在本案中，法院以敲诈勒索罪判处案中主犯林某某有期徒刑十一年，并处罚金十万元；以敲诈勒索罪判处主犯马某某有期徒刑十一年，并处罚金六万元。

“上述典型案件中，行为人以业务员存在违规行为为由，虚构事实、恶意投诉，已经超出正常合法维权的范畴，是以非法占有为目的，采用胁迫或要挟手段索取他人财物的行为，应当以敲诈勒索罪依法严惩，维护保险市场秩序。”金融监管总局表示。

进一步加大“代理退保”黑灰产打击力度，形成治理相关违法行为的长效机制，还可从强化科技赋能、完善相关立法、加强行业自律等方面持续发力。

记者注意到，对于保险领域非法“代理退保”黑灰产乱象，金融监管部门之外，行业协会与机构亦在加强打击力度。

近日，记者从广东保险行业协会获悉，在金融监管总局广东金融监管局指导下，广东保险行业协会组织辖内63家人身险公司、7家银行及保险专业中介机构召开广东“代理退保”黑灰产乱象治理工作交流会。

此次会议围绕“代理退保”黑灰产

产治理展开多维度经验交流，着力构建全链条防控与打击体系。在网络生态治理方面，广东保险行业“代理退保”短视频治理专项小组汇报问题短视频及直播乱象监测情况，以及在广东金融监管局指导下组织编写“代理退保”违规短视频识别标准，助力平台企业实现对不良信息的精准识别和靶向治理的成功实践。

广东省保险行业协会表示，下一步将持续推动辖内机构内外联动，形成打击“退保黑产”工作长效机制，联防联控，共同推动治理工作落地见效，维护行业健康良好经营秩序，净化行业生态。

广东金融监管局方面对记者表示，

“我局对金融领域‘黑灰产’，开展‘一域一策’精准治理。一是开展联合治理。金融领域‘黑灰产’参与主体庞杂，操作手法多元，往往涉及不同职能部门的事权，需要多部门联合开展打击。二是推

动常治长效。运用技术手段对‘黑灰产’进行高密度日常监测并研究出台相关领域规范标准，加大违规问题信息披露。

多位保险专家向记者表示，进一步加大“代理退保”黑灰产打击力度，形成治理相关违法行为的长效机制，还可从强化科技赋能、完善相关立法、加强行业自律等方面持续发力。

“公司深度协同公安、司法、市

场监管等部门，通过科技赋能+司法联动的模式，在泉州、福州台江、龙岩等地精准打击非法代理退保黑产。”平安人寿方面对记者表示。

金融监管总局相关司局负责人此前披露，将会同公安部等有关部门持续深入推进金融稽查与刑事打击无缝衔接，有力有序推动对前期移送犯罪线索分类处置，协助推动明确金融黑灰产证据移送标准，着力提升刑事打击质效。



科技创新 引领产业升级



扫码了解更多