做金融明白人：

弘扬新时代枫桥经验-代理退保不可信 多元高效解纠纷





以案说险

S先生向保险公司投诉要求退回所交保费，工作人员在沟通中发现S先生使用较为格式化的投诉用语，不由怀疑其是否与“代理退保”有所接触。

“代理退保”是指保险消费者让第三方机构或个人以自己的名义去办理退保，作为消费者不但可能失去原有保障，还可能泄漏个人信息。

在劝说S先生远离“代理退保”的同时，工作人员向其介绍了纠纷多元化解的方式，并约定前往银行业保险业人民调解委员会进行调解。经过调解员对保险功能的讲解，及提醒“代理退保”产生的负面影响，S先生决定继续持有家庭保单。

案例分析

为贯彻落实习近平总书记“把枫桥经验坚持好、发展好”的重要指示，践行“以人民为中心”的发展思想，实现矛盾纠纷多元化解，切实提升消费者权益保护工作质效，案例中金融机构主动引导消费者至人民调解委员会化解纠纷。通过“沟通、教育、疏导”的调解模式，让消费者深刻认识到“代理退保”的风险，保住保险保障。

消费风险提示

01 谨慎理性办理退保

了解所购保险产品的保险责任、除外责任及退保损失等重要信息，对“代理退保”提高警惕，根据自身需求评估退保风险，谨慎决定，理性办理。

02 注意保护个人信息

妥善保管个人信息，勿将银行卡、身份证、保险合同等重要单证交予他人，以免被非法使用。若发现非法金融活动，可及时向公安机关或金融监管部门反映。

03 正规渠道合理维权

消费者应看清代理退保“陷诟保险而获利”的本质，选择正规渠道合理维权，比如向行业内的人民调解委员会申请调解。调解的性质是中立、省时、免费、灵活，坚持“以人民为中心”，保护消费者合法权益。

指导单位：浙江金融监管局
制作单位：新华保险浙江分公司