

保险公司遭遇集中“退保”

是行业“潜规则”还是精心策划的骗局？

□法治报记者 徐荔 法治报通讯员 童画

大批客户集中退保，保险公司损失惨重，是保险经纪公司（以下简称“经纪公司”）误导客户引发众怒？还是有人精心策划诈骗佣金？随着 64 名被告人被上海市浦东新区人民检察院以涉嫌诈骗罪提起公诉，涉案事实得以披露。

2020 年 4 月，上海某保险经纪公司员工张女士报案，她所在的公司发现有客户集中投诉退保。至张女士报案时，仍然还有大量客户投诉退保。对于这次集中退保事件，公司怀疑是有人伙同公司内部人员恶意骗取公司佣金。

2020 年 5 月，经过侦查，警方在上海、江苏、安徽等地抓获犯罪嫌疑人余某等数十人。

经审查，浦东新区检察院以涉嫌诈骗罪批准逮捕犯罪嫌疑人 85 人，后又追捕 31 人。2020 年 11 月 30 日，余某等首批 64 名被告人被提起公诉，截至目前，已有 43 名被告人获刑。目前，该案还在进一步审理中。

退保危机乍现 背后隐情渐露水面

张女士所在的保险经纪公司是一家民营企业，主营业务是保险中介，通俗来说就是介绍客户给各大保险公司，帮保险公司销售产品，从中赚取佣金或手续费。

2020 年 3 月的一天，张女士所在的经纪公司接到一家保险公司的通知，称经纪公司介绍投保的 15 位客户投诉称公司销售人员误导他们购买了保险产品，要求全额退款。本着对客户负责的态度，保险公司退还了这 15 位客户的全额保费，而保险公司之前支付给经纪团队的佣金却无法要回。

保险公司及经纪公司事后却发现，这次集中退保事件似有颇多“巧合”之处：这 15 个客户的投保时间非常接近，集中在 2019 年 11 月和 12 月期间；集中投保的是三款保费很高的高端保险产品，平时销售量很小；退保时说辞高度一致——销售人员误导他们购买保险产品，所以要求退保退款，但无人说清销售过程，也无法提供具体的销售人员联系方式。经纪公司察觉出这次集体退保事件可能另有玄机。

很快经纪公司又发现，负责这

15 个客户的两名业务员都是一位叫余某的合作伙伴的下属，这一下子唤起了张女士的回忆。她还记得，当初保险公司和经纪公司都询问过余某，是如何在短时间内销售了这么多高端的保单，余某声称他的朋友有高端客户。2019 年 12 月，余某带着这位王姓朋友与公司签署了合作协议。之后，每每做成生意，经纪公司会将佣金转给余某，由他分配给他的朋友。

集中退保事件发生后，按照流程，应由具体的销售人员和客户进行沟通。但面对经纪公司的询问，余某的朋友简单敷衍之后便失去联络，而余某则表示业务都是他朋友做的，他并不为此负责。但是公司很快发现，余某并不如他所说的那般“无辜”。这个团队销售的保单，除了上述的 15 个客户，另有 14 个客户在投保要求退保，同时余某手下其他团队销售负责的其他保险公司的保单也有近 20 个客户退保。这一切又很难用“巧合”来回答。

因而保险公司及经纪公司怀疑，余某及其团队可能存在勾结所谓的“客户”骗取公司佣金的行为。

亲朋好友齐上阵 虚假投保终落网

时钟拨回 2019 年。

2019 年下半年，雍女士在保险经纪公司上班的女儿周某提出，要以雍女士的名义假意购买保险，理由是为了提成和奖金。雍女士便交出自己的人生证，由周某为她购买了价值 20 万元的保险。之后她按照女儿的要求，完成了保险公司的电话回访。到了 2020 年上半年，雍女士又按照女儿周某的要求打了投诉电话要求退保，之后不久她在周某的陪同下办理了退保的手续，拿回了保费。

实际上家境不富裕的雍女士家无力支付这 20 万元的保费，这笔钱是由一个名叫陈某的女子借给周某的。而陈某正是经纪公司合伙人余某的妻子，周某则是该公司的业务员，退保后，这笔钱归还了陈某。后经查实，余某所谓的“王姓朋友”实则为他的妻弟。

一条诈骗保险佣金的犯罪链条已逐渐清晰。有人负责整体谋划，有人负责具体操作，有人提供资金，有人提供身份信息和账户，而参与整个犯罪链条的人员也远不止这些。经查，与余某合谋的还有周某的丈夫黄某等人，如雍女士这样提供身份信息和银

行卡的虚假投保人更不在少数，另有马某、雷某等人利用自己或向他人借用的银行账户，对涉案赃款实施接受或者转移分配。除此之外，经纪公司员工陶某在明知余某等人实施诈骗保险佣金的情况下，仍然帮助他们进行保险佣金结算业务。上述犯罪嫌疑人均已陆续到案。

经审查，浦东新区检察院认为，余某、黄某、马某等人合谋，以非法占有为目的，采用指使他人虚假投保、恶意退保的方式，骗取保险机构业务佣金。陈某等人提供投保资金，周某等人经指使，向虚假投保人转账等资金流转，虚假投保人通过经纪公司购买保险，经纪公司随即向业务员支付首年保险佣金。骗得款项后，虚假投保人虚构业务员误导投保的事实，进行恶意投诉退保，并获全额退保。现有证据足以证实上述人员的行为涉嫌诈骗罪。

值得注意的是，雍女士等人主动提供身份信息和银行卡，充当虚假保险投保人，在无真实投保意愿及需求的情况下，向保险公司虚假投保，骗取首年保险佣金后，又实施恶意退保投诉的行为，同样涉嫌诈骗罪。



资料图片

走访调研企业 行业“潜规则”反噬行业

案子从受理，到首批被告人被起诉，时间跨度近半年。在该案侦查阶段，浦东新区检察院即提前介入引导侦查，要求公安机关及时查扣相关人员涉案账户；在审查期间，该院又开展羁押必要性审查，积极落实认罪认罚从宽制度，敦促涉案人员退赃退款，截至目前，已追赃挽损 300 余万元。

这期间，承办检察官一直在思考：“并不十分高明的欺骗手段为什么能一再得逞，直至造成近千万的重大损失？”

为此，在案件办理中，检察官多次提审涉案人员，详细了解案件细节，并数次走访调研涉案企业，挖掘背后的问题。案子越往下办，检察官越觉得，“案件以外的事也值得关注。”

“这个案子撕开保险佣金诈骗黑色产业链的一道口子。”上海市浦东新区人民检察院第二检察部主任蔡红伟介绍道。

“案子带给我们的思考远超案件本身，保险行业及保险经纪

行业在经营理念上的偏差和管理上的松懈，最终反噬到行业自身。”承办检察官周蕾说。

在保险经纪行业，有一种行为叫“自买单”，是业务员为业绩达标而采取的一种行为，这也是该案部分被告人辩解的理由。事实上，“自买单”要么真实投保、不进行恶意退保，要么事后退保、不收取佣金。然而行业中却逐渐衍生出一种收取佣金且恶意退保的所谓“自买单”。

“其实这就是本案中这种诈骗模式的‘雏形’，而且这种所谓的‘自买单’在行业内很常见。”检察官表示，这本身就属于一种行业监管漏洞，为类似本案这样的犯罪行为埋下祸根。对于频繁出现的高额保单，保险公司和保险经纪公司也未尽到审核的义务，“这从侧面也反映了公司经营理念上的偏差，唯业绩至上。”

在走访调研中，检察官还发现，进入保险经纪公司当业务员

人安排他人，利用假身份入职或者挂靠保险经纪公司，加入保险经纪团队，以便操作虚假投保事宜。而部分公司职工即使知情也视若无睹，甚至参与其中。这就意味着，在此犯罪链条中，不仅有虚假投保人，还有“虚假业务员”。“保险经纪团队合约代签、员工入职合同代签等情况，在保险经纪行业已经成了一种‘默许’，如黄某、余某正是在这样的‘默许’之下滋生出更多野心。”检察官分析，“其实只要公司稍加甄别核实，便可以察觉。”

检察官还认为，“首年佣金过高”这一不合理的保险佣金设置也造成了部分保险经纪人为了追求短期佣金利益而不惜铤而走险。

此外，本案涉案人员之间不乏亲密关系：夫妻、母女、亲戚、朋友、同事，这几乎是一条由熟人关系网发展起来的犯罪链条。经过深挖细掘，办案人员发现该案已经涉及三家保险公司。

制发检察建议 保险行业也需“上保”

买保险已经成了现代许多人抵御风险的一项重要选择，但在保险行业的逐渐商业化的今天，管理和监管的机制还没有完全跟上。检察机关通过办案也意识到了问题。

在这起保险佣金诈骗案起诉之际，浦东新区检察院向涉案的保险公司和保险经纪公司制发了检察建议并举行公开宣告。

“问题说透了，建议指明了，才会更有说服力，才能提升检察建议的刚性。”检察官周蕾说。

公开宣告会上，该系列案中暴露出的问题被一一犀利点破。《检察建议书》明确指出，三家保险公司在保险营销的签订审

核、流程管控上的漏洞，在保险佣金设置上的弊端，在从业人员的准入门槛、监督机制上的不足，“客观上纵容了犯罪行为的深入和继续”。保险经纪公司

在保险团队的引进和监督、业务员真实身份的审核等方面存在漏洞。

针对问题，浦东新区检察院也提出有针对性的、具有可操作性的建议。例如，严格从业人员的准入门槛，加强业务员的身份审查，清查借用他人身份挂靠业务的情况，完善保险从业人员黑名单制度。制定覆盖退保全过程的制度和操作规范；告知保险消费者“恶意退保”可能会面临的

法律诉讼风险；定期排查，及时中止异常退保情况。充分告知投保人保险合同内容，协助消费者树立科学的保险消费理念。

“涉案公司应当对检察建议提示的问题进行反思，检察建议的内容对社会公众同样具有警示意义。”参与公开听证的人民监督员如是评价。

日前，涉案公司均已回复，表示将根据检察建议书的内容，尽快整改落实，完善公司制度，进行从业人员背景调查，清查利用假身份挂靠人员，加强投保人信息识别和非正常退保风险提示，树立良好的企业形象，为保险行业健康发展夯实基础。