平安人寿电网销渠道：关于防范利用保险消费投诉非法获利的风险提示

近期，我公司收到部分客户反映，一些不法分子冒充我公司工作人员身份，以上门讲解保单为名取得保险消费者信任，上门后通过承诺帮客户全额退保并怂恿或冒充公司客户进行投诉，以此为由收取客户高额手续费或推荐客户购买所谓“保障更全或收益更高”的产品获利。为保障保险消费者合法权益，我公司提示如下：

一、针对通过电话或网络渠道购买的保险产品，我公司未授权内部工作人员提供上门保单讲解服务。请您警惕以讲解保单为由预约上门服务的陌生来电或短信，如接到该类电话或短信，您可以通过公司官方客服电话 95511 转 4 转 3 查验相关人员资质或反映问题。

二、维护自身投诉权益，谨防保单利益受损和保险保障中断风险。如您对公司销售及产品服务有异议的，可联系我公司官方客服电话反映问题，切勿相信不明人员说辞及以及非我公司官方渠道发布的信息，不要委托他人办理投诉、退保等保全事项，不要与他们签订所谓的“协助投诉和退保协议”，这极易造成个人保险保障及经济损失。

三、保障资金安全，勿轻信不法分子的虚假承诺。部分不法分子通过指导客户或代客户投诉退保后让客户转投其代理的所谓“保障更全或收益更高”的产品并从中谋利。请客户加强风险防范，避免个人权益遭受损失。对于可能存在诈骗或侵犯公民个人信息的，可向公安机关报警处理。