

关于防范冒名 金融机构客服 实施诈骗 的风险提示

“睡眠保单”主要是指保险事故发生或保险合同到期但尚未领取赔偿或满期给付保险金，以及保险合同效力终止或效力终止但尚未领取现金价值的保单。近期，有不法分子冒充金融机构客服或工作人员，以“睡眠保单”清理名义，对消费者实施诈骗活动。提醒广大消费者提高警惕，增强反诈意识和识别能力，保护好个人信息和财产安全。

金融机构在“睡眠保单”清理专项行动期间，各人身保险公司综合采用短信通知、推送官方微信和 APP 消息、营业场所宣传、电话通知、投递信函、面访等方式提示消费者，使消费者知悉保单权益，自主进行操作。消费者可以在保险公司主动联系“睡眠保单”清理的时候提出服务需求，或拨打保险公司客服热线，在保险公司的指导下通过官方渠道完成相关清理流程。

冒充金融机构工作人员实施诈骗的手法通常有以下几种：

手法一：发送诱导性短信。

不法分子通过异常不规则号码发送包含“激活保障”“权益赠送”等字样的短信，并附带链接或要求消费者回复特定信息。消费者一旦点击链接或回复信息，可能面临个人隐私泄露、资金被非法转移等风险。



手法二：电话提示激活或领取保障。

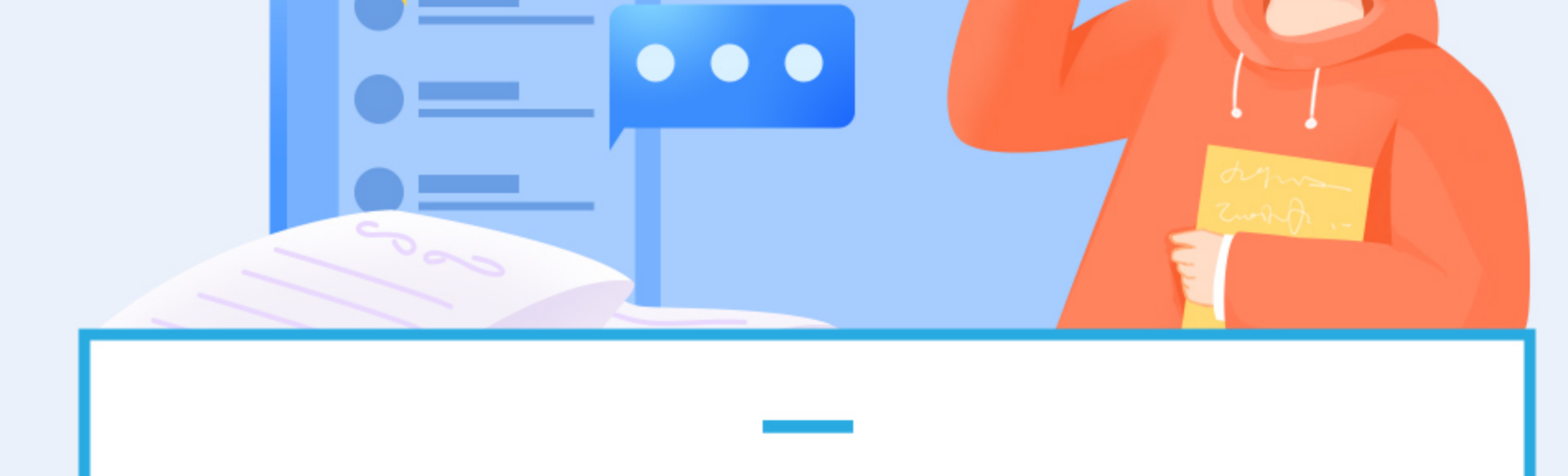
消费者接到自称是金融机构客服人员的电话，对方谎称消费者可领取高额保险保障或保险保障失效需要进行激活操作，并诱导消费者提供个人信息或进行转账操作。此类诈骗手法极易导致消费者个人信息泄露、资金损失等严重后果。



手法三：网络会议操控手机。

不法分子通过邀请消费者参加线上“理财讲座”“睡眠保单清理宣导会”等手段，利用网络会议软件操控手机，通过诱导受害者泄露个人信息或远程操控手机进行资金转账，达到非法牟利的目的。

以上手法均为非法冒用金融机构名义，假借“睡眠保单”清理为由实施诈骗的行为，为保护广大消费者信息安全、财产安全等合法权益，特此提示：



一 办理“睡眠保单”业务请认准金融机构官方客服电话

各金融机构客服热线均可在线查询，金融机构仅会通过其官方客服电话发送短信或拨打电话方式提醒消费者保单状态，指导消费者通过官网、官方 APP、官方小程序或线下柜面进行操作，不会要求消费者通过短信链接或网络会议软件授权进行激活保障等操作。请广大消费者务必保持冷静，切勿轻信。

二 金融机构不会委托第三方开展“睡眠保单”清理服务

消费者如接到自称是金融机构客服人员的电话，可询问对方工号、所在机构营业网点等信息，并通过金融机构官方客服热线或官方网站查询和核实身份。

三 请勿向任何不明身份的人员提供个人信息

包括身份证号、银行卡号、密码、短信验证码等敏感信息。如发现自身信息已被泄露或遭受诈骗，应保存相关证据，及时向公安机关报案。

我们再次提醒，消费者应提高警惕，加强防范意识，共同维护自身财产安全。

