

# 中国保险监督管理委员会江苏监管局

---

苏保监提示〔2016〕14号

## 风险提示函

各保险公司省级分公司：

近日，我局接公安部门反映，一些涉保电信诈骗的不法分子冒充保险公司的工作人员电话联系客户，以帮助客户制定“最佳理赔方案”为由，诱导其至银行自助取款机，进入英文界面输入所谓的“理赔编号”（实为不法分子提供的银行账号）和“工号”（实为转账金额）进行“理赔操作”，骗取客户资金。为维护保险消费者合法权益，强化风险管控措施，现提示各保险公司重点抓好以下工作：

一、做到风险提示全面覆盖。**一是**短信提示。通过短信向所有保险客户发送风险提示语（见附件）。**二是**创新形式。采用图片、视频、漫画等广大群众通俗易懂、喜闻乐见的形式，以官方网站、微博、微信公众号、电子显示屏等为载体，持续向社会公众提示涉保电信诈骗风险。**三是**及时提醒。接到客户出险报案后，第一时间通过销售人员、电话坐席、柜面客服人员、理赔人员等一线工作人员进行相关风险提示，告知客户识别涉保电信诈骗不

---

---

法分子的常见手法，避免客户上当受骗。

二、加大风险排查处置力度。各保险公司要结合“两个加强、两个遏制”回头看工作的自查整改要求，全面排查核心业务系统、客户信息管理、理赔操作的风险隐患，加大客户信息安全管理力度，严格信息系统管理权限，提升信息安全技术，防止发生客户信息泄漏风险。要利用多种渠道收集涉保电信诈骗线索，协助被骗客户向公安机关报案，严厉打击违法犯罪。发现公司工作人员涉嫌非法使用、泄露保险客户个人信息的，要认真调查核实，按照有关规定严肃问责，构成犯罪的，依法移送公安机关处理并及时向我局报告。

附件：风险提示语



2016年8月30日



---

附件

## 风险提示语

近期，有不法分子通过非法渠道获取客户保险理赔信息，冒充保险公司工作人员以支付理赔款为由，诱骗当事人至银行自助取款机（ATM机）进行操作，骗取钱财。江苏省公安厅和江苏保监局提示您，发生保险事故后请走正规理赔程序，若接到自称保险公司的陌生电话，要及时致电投保的保险公司客服热线核实情况。保险公司不会让您在ATM机上进行任何操作，凡是要求到ATM机上进行所谓收款操作的，均系诈骗行为，谨防上当受骗！