

三井住友海上火灾保险（中国）有限公司

关于利用车险理赔信息进行保险欺诈的风险提示

尊敬的广大保险消费者：

经上海市保险同业公会的信息披露，以及全国多地保险公司举报，近期，社会上出现了一些不法分子利用车险理赔信息进行保险欺诈的犯罪手段。

该类案件多发于车险的理赔阶段，不法分子冒充保险公司人员诱导客户到ATM机进行转账操作。并且，犯罪分子拥有非法途径取得的客户信息，迷惑性较强。我司提醒广大消费者提高警惕，谨防此类诈骗手段。

1. 车险电信诈骗的一般手法

通常，不法分子冒充保险公司工作人员致电保险消费者，通过以下几类作案手法实施诈骗：

- 1) 联系车主后谎称其车险理赔结案的赔款有误，提示车主到ATM机进行操作，将理赔款项划转回保险公司。在操作过程中，诱使车主转账至指定账户中。
- 2) 向车主索要银行账号，要求缴纳担保金后方给予赔款，诱使车主将钱款转账至指定账户中。
- 3) 联系车主谎称其理赔审核通过将进行赔款，并短信发送电话号码，告知需要拨打该号办理手续。拨通此号码后，接听的犯罪分子自称财务人员并诱导车主在ATM机的英文界面操作，受害人因不掌握英文，在不法分子的电话遥控下进行了转账操作。
- 4) 犯罪分子谎称在办理交通事故保险赔偿金时需要银行收款凭条才能汇款，当车主询问如何办理时，告知其拨打另一电话号码进行信息核实。客户拨打询问后，对方自称财务人员并称确有此事，之后诱导车主操作ATM进行多次转账至其指定账户中。

2. 此类欺诈案件的一般特征

- 1) 不法分子通常利用受害人“希望尽快得到赔偿金”的心理，多在车主发生车险事故后的理赔阶段进行电话联系，自称所谓理赔，客服，财务部门人员。
- 2) 不法分子通过非法途径掌握车主的个人身份信息，车辆信息，甚至包括事故发生的时间、地点、全过程以及保险受理单号等信息，迷惑性较强。通常受害人会带着“即使有所怀疑，但对方如不是保险公司，不可能了解详细的信息”的矛盾心理，容易放松警惕，从而选择相信不法分子，受骗上当。
- 3) 不法分子主要以编造各种理由诱导受害人在ATM进行转账操作作为骗取钱财的主要手段，且利用受害人不掌握英文的特点，将操作界面指定为英文界面。其中，不少受害人对ATM机操作还存在一定的认识盲区，在他人指导操作时更是缺乏思考，容易造成个人财产损失。

3. 预防措施

- 1) 通常，在发生交通事故向保险公司报案时，保险公司会有专人对申请的材料进行审核、定责、定损，待结案后，才会通知领取赔款或进行其他书面形式的通知。如消费者在理赔阶段接到自称是客服，理赔人员的来电时，应记录对方姓名、工号以及来电事由等信息，然后及时拨打保险公司的官方电话对信息进行确认核实。同时，

对于来历不明的电话，短信等也应提高警惕。

- 2) 一般，保险公司在被保险人提交保险理赔材料时，同时会要求提供银行卡号和存折账号。客户先垫付修理费用，后凭发票等资料向保险公司索赔，保险公司将赔款直接转入客户指定的账户，不存在使用ATM转账的问题。并且，ATM机的功能较为简单，不存在与保险业务衔接的功能，任何告知前往ATM机查询或办理保险业务的都应引起高度警惕。
- 3) 保险公司在支付理赔款时只需要客户的银行账号、户名和开户行等收款信息，不需要银行账户密码、信用卡有效期、信用卡背面的验证码以及微信、支付宝支付密码等支付验证信息。如果遇到要求提供支付验证信息或者要求向来历不明的账户转账的情况，消费者应提高警惕，以确保个人账户和资金安全。另外，保险公司在支付理赔款时，不会收取任何的担保金，也不需要任何银行的凭条。消费者在遇到此类情况时，也应提高警惕。

4. 我司承诺

我司对于所有客户信息以及相关的业务信息均采取严格的保密措施，也采取严格的日常信息安全内控管理。同时，我司坚决维护消费者权益，坚决防范和打击保险欺诈犯罪！