

新闻调查

揭秘代理退保黑灰产业链条

“写份材料就能退大部分保费”“三招教你拿捏保险公司,有意向的私聊我”……社交网站、短视频平台上,一批从事代理退保的中介机构宣称可以帮投保人实现“全额退保”“高比例退保”。

当前,代理退保已形成黑灰色产业链条。具体是如何运作的,给金融消费者和保险行业带来了哪些风险?“新华视点”记者进行了调查。

诱导退保 侵害消费者权益

今年1月,广东的魏女士向一家管理服务公司支付1500元服务费,对方承诺帮她把投保的重疾险高比例退保。然而两个月后,该公司失联了。

“发现联系不上他们之后,我打给这家公司所在地的监管部门投诉;监管部门调查发现公司地址是假的,建议我报警。”魏女士气愤不已。

魏女士的经历不是个例。“交钱后不仅不履行退保代办承诺,还无故拖延、拒绝退还定金,刻意推诿扯皮”“消息不回,电话不接,也不予退款”……黑猫投诉等平台上,中介机构向投保人收取数百至上千元定金后卷款“跑路”的案例不在少数。一批自称专业律所,实为“法律咨询公司”“信息咨询公司”的中介机构,组织、指使、教唆、诱导客户非正常退保,侵害了金融消费者的合法权益。

寿险、重疾险、年金险等长期人身保险是代理退保机构的主要目标。这类险种往往需要持续交费10至30年,有的产品每年交费

可达数千甚至上万元。“若因个人自身原因申请退保,按合同约定,超出犹豫期后只退还保单的现金价值。但在保单持有前期,现金价值通常低于投保人所交保费。”阳光人寿相关负责人说。

不少中介机构通过社交网站和短视频平台进行诱导宣传。有的宣称退保新规发布,错误引用甚至有意曲解金融监管部门相关政策规定;有的称金融机构开启退保通道,并配以金融机构营业场所场景、企业标识等以渲染“真实性”。还有中介机构直接留言、私信联系有退保意向的用户,企图实现精准获客。

业内人士表示,除骗取中介费外,代理退保中介机构往往还会套取消费者身份证、保单、金融账户等敏感信息,可能导致消费者保障中断、财产损失、信息泄露、信用受损。

金融监管总局、中央网信办、公安部等部门曾发布风险提示,提醒广大群众,“全额退保”等说法属不实信息,与保险法等金融法律法规不符。

唆使恶意投诉 违法高额牟利

记者以投保人身份联系了多家代理退保机构。“退你九成没问题,一个月时间就够。”“交服务费以后我们拉服务群,咱们还可以签合同。”多数机构在未看到具体保单条款、未了解投保时销售人员沟通内容的情况下,就向记者承诺高比例退保。

“咱们要打配合,我们把材料写好,你寄给保险公司,然后接他们的电话。指导话术会发到群里,你照着说就可以。”一名中介人员告诉记者,后续中介机构将通过多轮“维权谈判”,让保险公司不断提高退还金额,直至客户满意。

中介机构所谓的“维权谈判”,往往是非正常的操作手段。平安人寿相关负责人告诉记者,代理退保机构往往会冒充消费者,反复向保险公司及监管部门进行恶意投诉、闹访、缠访,甚至威胁、恐吓保险公司工作人员,以达到施压目的。

消费保发布的2025年度投诉

分析报告显示,保险行业2025年投诉量约3.7万件,同比增长368.41%。

非正常投诉、退保背后,是中介机构的高额牟利。

金融监管总局发布的典型案例显示,林某某、马某某怂恿、诱导投保人委托其代理退保,并抽成保费总额的20%至30%据为己有。二人造成保险公司经济损失217.62万元,从中非法获利48.96万元。

最终,法院以敲诈勒索罪判处林某某有期徒刑11年,并处罚金10万元;以敲诈勒索罪判处马某某有期徒刑10年,并处罚金6万元。

代理退保黑灰产还衍生出更多犯罪形式。例如,有的中介机构为获取更多客源,非法购买投保人员的个人信息;有的保险销售人员通过先安排无投保意愿的消费者投保而后恶意退保的方式,赚取大量佣金。

持续加强打击 推动合法维权

金融监管总局明确规定,任何机构、组织或者个人不得违法违规开展保险退保业务推介、咨询、代办等活动,诱导投保人退保,扰乱保险市场秩序。此类行为挤占正常投诉维权渠道和资源,误导投保人,扰乱金融市场秩序,应予以严厉打击。

2025年6月至11月,公安部会同金融监管总局首次部署开展了金融领域“黑灰产”违法犯罪集群打击。公安经侦部门共立案查处金融领域“黑灰产”犯罪案件1500余起,打掉职业化犯罪团伙200余个,涉案金额累计近300亿元。

今年4月,公安部、金融监管总局联合部署开展新一轮打击工作,进一步整治金融非法中介乱象。

同时,金融管理部门持续推动金融消费纠纷多元化解。今年3月,金融监管总局发布的《银行保险机构金融消费投诉处理管理办法(修订征求意见稿)》明确提出,消费投诉处理工作应当坚持依法合规、多元化解、便捷高效和标本兼治原则;金融消费者应当诚实守信,

通过正当途径客观、理性反映诉求,依法维护自身合法权益,不得滥用消费投诉权利、利用消费投诉牟取不正当利益。

业内呼吁开展合法理性维权。太平人寿相关负责人表示,恶意投诉的集中涌入,使得真正有理赔、服务需求的消费者等待时间延长。同时,保险定价基于大数法则和长期生命周期假设,恶意退保打破了正常的风险池平衡。为覆盖异常损失,保险公司可能被迫采取更保守的定价策略,最终可能推高产品价格,间接损害广大消费者的长期利益。

浙江京衡律师事务所合伙人郑晶晶建议,金融消费者应提高警惕,依法理性维权,避免轻信代理退保中介虚假承诺。如遇金融纠纷,可通过金融机构公布的官方渠道或向金融管理部门反映,也可通过专业调解组织进行调解,或依法通过诉讼、仲裁等方式解决。

新华社“新华视点”记者 张千千 (据新华社北京8月17日电)

近期,一部以细腻情感打动人心的电影《阿嬷的情书》引发业界热议:何为好的剧本?如果说,剧本是影视作品的核心根基,那么在AI能批量生成“及格线以上”故事的今天,编剧的价值又何在?

第二届夏衍电影编剧周近日在浙江杭州落下帷幕,一个核心议题贯穿始终:当人工智能以惊人的速度渗透剧本创作环节,传统编剧的“灵感”是否仍不可替代?半月谈记者与影视行业从业者进行深度交流,探讨AI如何辅助编剧创作、激发创意源泉,以及可能对原创性带来的深层挑战。



2026年3月1日,国内首部全流程AI动画电影《团圆令》总导演马腾在观影活动上介绍创作情况。新华社记者 邢广利 摄

AI 12分钟写完剧本 编剧要失业了?

AI已重塑剧本创作流程

“过去写剧本,最难的往往是从零起步,相信很多创作者都深有体会。”电影《长安的荔枝》编剧张吃鱼说,传统剧本创作常困于“空白文档焦虑”——人物未成形、开篇无思路,漫长的构思周期……人工智能的介入,则从多个环节重构了剧本生成流程。

“有了AI,只要抛出一个想法,它就能快速产出故事大纲、人物关系、分场情节,甚至提供多版完整对白,切实解决了‘从无到有’的难题。”张吃鱼说,AI早已融入日常工作,成为一种全新的创作方式。

事实上,行业内已经看到了AI在效率层面展现的“生产力优势”。半月谈记者梳理发现,当前已有多家公司将AI引入剧本创作环节。比如,华策影视研发的“影视剧本智能创作系统”可在5分钟内完成传统编剧需3天才能完成的20万至50万字剧本评估;一览科技的“AI编剧”工具将原本2至3周的编剧工作压缩至几分钟;某短剧AI工具实测显示,从模糊创意到完整剧本初稿仅耗时12分钟,成本约80元,远低于购买原创剧本版权的价格。

在AI辅助电影剧本创作方面,华策影视、猫眼娱乐等公司已在探索大模型应用。更值得关注的是,国内首部全流程AI动画电影《团圆令》(以熊猫兄妹为主角)已宣布年内上映。“AI确实像浪潮一样袭来,我们只能学着接受并利用它。”《太阳黑子》编剧汤伟航说,不必神化AI,但也无需畏惧它。

AI剧本“有温度”吗?

“AI能高效生成大量版本,但方案繁多并不代表作品趋近完美。”张吃鱼说,真正棘手的,是那些“看起来还行”的内容——结构通顺、情绪到位、情节有起伏、台词也流畅,可通篇读完,总觉得差了几分灵魂。“形似完整,却总差口气;形似真实,却不够鲜活。”

在他看来,编剧最核心的能力已不再是“写出来”,而是“判断力”:分辨一场戏是人物自然而然的为,还是为推进剧情刻意安排。毕竟,看似顺畅的一段情节能推动故事发展,也能让情感表达失去说服力。

这种“灵魂缺失”源于AI的根本局限。当前AI仅能处理初级内

容逻辑,难以完成精准细节设计。“一个故事值不值得落笔,不能只看热度与新意。”张吃鱼说,创作者更要思考,这个故事为何要在当下讲述,它和现实生活、观众内心、时代情绪有着怎样的联结。

正如《阿嬷的情书》所证明的——真正打动人的,从来不是精密的情节算法,而是那些藏在细节里的情感瞬间。

另外,过度依赖AI可能导致影视作品出现“平均审美”与风格趋同。当大量编剧使用相似的大语言模型获取创意参考,会不会形成创作上的“信息茧房”?当AI根据“当下观众喜好趋势”调整故事节奏与情感冲突节点,作品是否会沦为流量数据的附庸?这些问题或许当下尚无定论,但需要从业者警醒、深思。

人机协同还是人机博弈

“好剧本哪有那么多呀?”不久前,一位头部短剧演员在直播中坦言,自从人工智能技术普及后,其收到的剧本邀约数量锐减。这也许是整个行业在当下的共同困境写照。站在技术变革的十字路口,创作的价值需要重新被定义。

人类的独特优势从来不在“写作速度”,而在于情感共鸣、文化理解、生命体验和伦理判断。未来编剧的核心竞争力,很可能从“写作技巧”转向“创意策划、深度思考与情感洞察”。那些能够捕捉社会情绪实时流动、拥有独特人生体验、具备文化洞察力的创作者,将成为AI时代真正的“稀缺资源”。

面对AI的冲击,行业共识逐渐明朗:AI无法替代人类创造力,但将深刻改变创作生态与职业分工。回到行业热议的问题:AI抢走编剧们的“饭碗”了吗?更准确地说,AI不是在抢夺“饭碗”,而是在重塑“工作方式”。AI像一面镜子,照出了行业里那些容易被替代的、同质化的部分,同时让那些真正宝贵、不可替代的人类特质更加清晰。

技术洪流不可阻挡,但决定“饭碗”是否稳固的,从来不是技术本身,而是从业者能否在AI时代找到并坚守人类独有的创意与情感价值。正如中国作家协会副主席麦家所说:“编剧最核心的是人物,我可以轻易解决笔下人物的脚步声,但想让观众听到他们的心跳声,步履维艰。” 半月谈记者 魏董华