

老年消费者保险服务指南

随着我国人口老龄化程度加深，越来越多老年人希望通过保险抵御疾病、意外风险，规划晚年养老生活。不法分子紧盯老年群体养老积蓄，利用部分长辈金融知识有限、重人情信任、害怕生病花钱的心理，通过人情营销、会场送礼、虚假宣传、代理退保等手段设置各类保险陷阱，容易造成养老钱受损、原有保障失效，甚至遭遇个人信息泄露。本文结合模拟案例，讲解老年人如何科学选购保险、用好适老便民服务、识别常见骗局、依法维护自身消费权益，守护幸福晚年生活。

一、老年人可以买哪些保险产品

老年人选购保险，优先立足**意外、医疗健康保障**，再酌情考虑养老储蓄类产品，量力而行，不要把全部养老积蓄投入保险。

1. **意外伤害保险**：保费较低，针对摔伤、意外磕碰等风险，适合绝大多数老年人。
2. **医疗险/防癌医疗险**：与生病住院医疗花费相关联，部分产品对年龄、健康条件放宽，高龄、有基础病的老人可以重点关注防癌医疗。
3. **重疾保险**：受年龄、健康限制，年纪越大保费越高，部分高龄老人无法投保，投保前看清健康告知。
4. **年金险、增额终身寿险（养老储蓄类）**：属于长期资金

规划，资金流动性弱，中途退保会有较大损失，**务必确认手头留有日常看病、生活备用金再购买。**

重要提示：

- ①买保险一定要如实做健康告知，既往高血压、糖尿病等病史要如实告知，隐瞒病史后续可能拒赔。
- ②60 周岁及以上购买一年期以上人身保险，监管要求销售环节必须执行**双录（录音录像）**，保障老年人知情权。

二、保险公司面向老年人的适老便民服务

线下网点服务

- 1. 优先窗口：营业网点设置老年人优先服务窗口，位置靠近进门入口，配备老花镜、放大镜、轮椅等便民物资。
- 2. 保留现金业务：柜面支持现金缴费、现金领取保险金，不强制要求线上操作。
- 3. 上门服务：高龄、重病、行动不便无法到网点，可拨打客服预约上门办理保全、理赔业务。
- 4. 应急处置：老人在网点突发身体不适，工作人员第一时间拨打 120 开展应急救护。

线上及电话适老服务

- 1. 公众号/APP 敬老（大字）模式：字体放大，搭配语音朗读，简化操作步骤，方便视力不佳老年人使用。
- 2. 视频保全客服：不用跑网点，通过视频连线真人客

服，办理保单查询、信息变更、理赔咨询。

3. 热线人工优先接入：拨打官方客服电话，老年客户可优先接入人工坐席，减少按键跳转。

特殊情况人性化办理

- 不识字、手部疾病无法签字：可以按手印；确实无法按手印，可由他人代为签字，本人在录音录像中亲口确认同意代签。
- 视力全盲：工作人员逐条朗读投保、保全资料，确认老人完全理解内容后再办理业务。

三、五大老年人保险典型风险案例解析

相关案例为风险科普模拟场景，改编自行业共性风险，非真实事件，仅作金融消费风险提示使用

（一）人情营销，混淆保险与存款

案例简述

退休张大爷和保险业务员相识多年，业务员经常上门嘘寒问暖，逢年过节送米面礼品。业务员把一款长期年金保险说成“高息存款，随时取钱，保本增值”。张大爷出于信任，没有细看合同就签字缴费。两年之后家中老伴生病急需用钱，张大爷申请退保，才发现中途退保只能退很少的现金价值，要亏损数万元，业务员口头承诺的“随时取、高利息”没有写进保险合同，无法作为维权依据。

作案手法分析

1. 打亲情关怀牌，通过送礼、上门看望获取老年人信

任；

2. 偷换概念，把保险产品包装成银行存款，隐瞒退保损失；
3. 只口头宣讲收益，对缴费期限、免责条款、退保损失避而不谈；
4. 催促老人尽快签字，不给子女商量、仔细阅读合同的时间。

（二）保单贷款连环套路

案例简述

社区开展免费体检活动，体检机构故意夸大李大爷患病风险，随后联合销售人员推销高额保险。李大爷拿不出足够保费，对方“贴心”建议用手里老保单办理保单贷款，用来缴纳新保险的保费，口头承诺贷款利息全部由保单红利抵扣，不用自己出钱。李大爷在对方全程代办下完成保单借款、投保。后续红利远远不足以覆盖贷款本息，老保单面临失效风险，李大爷既背上贷款，新保险保障也没有达到预期。

作案手法分析

1. 利用免费体检制造健康焦虑，诱导购买高价保险；
2. 诱导老人使用原有保单贷款交新保费，刻意隐瞒贷款利息、逾期保单会失效的严重后果；
3. 全部业务由外人代办，老人看不懂复杂条款，稀里糊涂背负债务风险。

（三）“代理退保”黑产圈套

案例简述

王大妈手上有几份多年前购买的保单，觉得保费压力比较大。刷短视频看到广告，宣称专业代理退保，可以全额退回所有已交保费，不成功不收钱。王大妈联系中介，中介教唆她编造业务员误导销售的虚假说法，索要身份证、银行卡、全部保单资料，许诺退保成功后收取 20%佣金。中介拿到个人资料之后，不仅没有完成全额退保，还存在倒卖个人信息风险，原有保单险些失效。

作案手法分析

1. 抓住老人想拿回全部保费的心理，以“全额退保”作为诱饵；
2. 教唆编造虚假投诉理由，甚至伪造证据，属于违规行为；
3. 大量收集身份证、银行卡、保单等敏感隐私，极易发生信息泄露；
4. 收取高额佣金，一旦无法退保，中介直接失联，风险全部留给老人。

（四）冒充保险人员实施诈骗

案例简述

刘大爷接到陌生来电，骗子冒充保险公司客服，准确报出刘大爷部分保单信息，谎称老保单可以升级、可以领取一笔高额补贴，但是需要核验身份，要求提供银行卡号、短信验证码，还引导下载陌生 APP 开启屏幕共享。幸亏子女及时发现制止，才没有造成资金被骗。

作案手法分析

1. 非法获取老人保单、个人信息，冒充工作人员增加迷惑性；
2. 以保单升级、补发补贴、理赔为由制造利益诱惑；
3. 诱导下载陌生软件、开启屏幕共享，窃取银行卡、验证码；
4. 正规保险公司理赔、发放保险金，绝不会索要短信验证码，不会要求向私人账户转账。

（五）假借“以房养老”名义诈骗

案例简述

72岁陈大爷参加社区所谓养老金融讲座，骗子宣传“正规以房养老，房子还能自己住，每个月领一大笔养老金”。骗子刻意隐瞒高额手续费、违约违约金，哄骗老人签署房产抵押合同。陈大爷拿到两个月所谓养老金之后，骗子失联，房产被违规处置，落得房财两空。

提示：真正的保险版“以房养老（住房反向抵押养老保险）”，是保险公司持牌业务，不是房产中介、社会公司开展的房产抵押理财项目。

作案手法分析

1. 借社区讲座、养老宣讲获取信任，包装国家养老政策；
2. 隐瞒高额手续费、违约处置房产等关键条款；
3. 哄骗老人仓促签字，不建议和子女商量，最终造成房产损失。

四、共性总结：针对老年人保险骗局五大套路

1. 情感包装、小利拉拢：嘘寒问暖、赠送鸡蛋米面礼品，降低老年人防备心理。
2. 虚构美好收益：口头宣传保本高息、高额补贴，隐瞒风险，口头承诺不写入书面合同。
3. 制造焦虑催促决策：利用健康焦虑、养老焦虑，制造“名额有限、活动马上结束”，催促当场签字交钱，不让和子女商量。
4. 回避书面合同，淡化风险：重点讲好处，回避退保损失、免责、贷款利息等不利内容。
5. 风险全部转嫁老人：一旦出事销售人员、中介失联，财产损失、法律风险由老年人承担。

五、核心风险：老年人落入保险陷阱四大危害

1. 养老积蓄受损：被误导购买不适合产品，中途退保损失惨重；遭遇诈骗直接损失养老保命钱。
2. 原有保障失效：被诱导退保老保单、办理保单贷款，导致原本的医疗、意外保障失效。
3. 个人信息泄露：身份证、银行卡、保单信息被中介、骗子获取，后续持续遭遇骚扰、电信诈骗。
4. 家庭矛盾与心理伤害：积蓄受损、卷入纠纷，带来巨大心理压力，引发家庭矛盾。

六、老年人保险消费防范指南

牢记“三不”铁律

1. 不轻信：不轻信口头“保本高息、随时取钱”；不轻

信上门送礼宣讲、代理退保广告；凡是高额回报、内部专属产品要高度警惕。

2. **不盲从**：不要因为人情面子、小礼品冲动买保险；大额保险一定要和子女、家人商量之后再决定。
3. **不转交**：身份证、银行卡、手机验证码不交给外人保管；拒绝他人代替自己签字、代替完成双录回访。

认清正规渠道，用好保险规则

1. 买保险选择保险公司线下网点、官方公众号、官方客服，核实销售人员执业资质，拒绝向业务员私人账户转账交保费。
2. 用好**犹豫期**：一年期以上人身保险一般设有犹豫期，犹豫期内退保基本可以全额退回保费，拿到合同之后仔细阅读，有疑问拨打官方客服咨询。
3. 配合双录与回访：销售录音录像、保险公司电话回访，请如实回答问题，不要听从外人教唆胡乱应答。
4. 退保直接拨打保单上官方客服电话办理，不要找网络上“代理退保”中介。

分场景专项提醒

1. **投保购买场景**：优先配置意外、医疗保障；储蓄型保险务必确认手里留有生活备用金；如实做健康告知；一切以保险书面合同为准，口头承诺不算数。
2. **体检、社区宣讲场景**：社区免费体检、养老讲座提高警惕，不要现场仓促购买保险，回家和子女商量后再

做决定。

3. **接到陌生电话场景：**冒充保险客服说升级、领补贴，不要下载陌生 APP，不要开启屏幕共享，挂断电话拨打官方客服核实真伪。
4. **保单贷款、退保场景：**不要听外人劝说拿老保单借钱交新保险；想要退保直接联系保险公司官方渠道。
5. **涉及房产养老业务：**想了解住房反向抵押养老保险，直接咨询正规保险公司，远离社会中介的房产抵押养老项目。

维权处置方式

遇到销售误导、保险诈骗，完整保存保单、缴费票据、录音、宣传材料等证据。

1. 优先联系保险公司官方客服协商处理；
2. 保险消费维权拨打 **12378**（国家金融监督管理总局热线）；
3. 遭遇诈骗、证件被冒用，直接拨打 110 报警；
4. 行动不便可以申请保险公司上门接诉服务。

结语

保险是守护晚年生活的工具，但不法分子常常利用老年人重人情、盼安稳的心理编织各类陷阱。养老钱是辛苦一辈子积攒下来的保命积蓄。广大老年朋友选购保险，不求多、不求收益高，优先看重适不适合自己，遇到看不懂

的条款多问子女、多找官方客服咨询。不听花言巧语，不被小礼品打动，守住自身财产安全，安享幸福晚年。