

# 残障人士金融与保险服务指南

残障群体依法享有金融保险服务的合法权利。受身体条件、信息获取渠道、沟通方式等因素影响，部分残障朋友在投保、保全、理赔过程中会遇到障碍，同时也容易成为不法分子的侵害目标。本指南结合模拟典型案例，科普适合残障人士的保险产品、无障碍便民服务、高发骗局识别方法以及维权途径，帮助残障朋友用好保险保障，守护自身财产与人身权益。

## 一、残障人士可以配置哪些保险产品

配置总原则：优先基础社保，再配商业保障；如实告知身体情况，结合收入量力而行。

### 1. 残疾人普惠意外险

部分地区出台面向残疾人的普惠保障，甚至部分地区残联为困难残疾人投保普惠意外伤害保险，保费低，门槛友好，是基础保障。

### 2. 意外伤害保险

优先选择适配自身残疾情况的意外险；投保时看清免责条款，如实告知身体残疾状况。部分产品会对重度残疾设置承保限制，可多方对比咨询多家机构。

### 3. 医疗险、防癌医疗险

用于报销住院、大病医疗开销。如果普通医疗险无法投保，可以选择健康告知宽松的防癌医疗，重点关注既往症、并发症的赔付约定。

#### 4. 重疾险

受残疾等级、并发症影响，核保较为严格，不一定能够承保；不建议收入有限的残障朋友强行购置。

#### 5. 长期储蓄类保险

流动性差，中途退保损失大，务必预留生活费、康复治疗费之后再考虑，谨慎投保。

#### △重要投保提示

1. 投保必须**如实进行健康告知**，完整说明残疾类型、等级、并发症，隐瞒情况会直接导致拒赔，合同无效。
2. 保险公司不得仅仅因为身份是残疾人直接拒保；是否承保，依据残疾等级、并发症进行综合核保，可能正常承保、加费承保、部分责任除外，也可能拒保。
3. 视障、听障、肢体不便无法签字，可使用公司无障碍办理流程，不可以随意交由他人全权代办全部手续。

## 二、残障人士保险无障碍便民服务

### 线下网点服务

1. **优先绿色通道窗口**：网点设置特殊人群优先窗口，位置靠近出入口；配备轮椅、放大镜、手写板、盲文指引资料等便民物资；部分网点可预约手语协助服务。
2. **保留现金业务**：支持现金缴费、现金领取保险金，不强制线上操作。
3. **上门服务**：行动不便、重度残疾无法临柜，可拨打客

服预约上门办理投保、保全、理赔，工作人员上门收集材料、解释条款。

4. **应急处置：**客户在网点突发身体不适，第一时间拨打120开展应急救护。

#### ✅ 线上与电话服务

1. **敬老/无障碍模式：**官方公众号、APP开启大字、语音朗读模式，适配视障用户操作。
2. **视频保全客服：**视频连线真人客服，足不出户办理保单查询、变更、理赔咨询；听障客户可使用文字、手语视频沟通。
3. **热线人工优先接入：**拨打官方客服热线，优先转接人工坐席，减少按键跳转。

#### ✅ 特殊情况人性化办理

◆ 肢体残疾、手部不便、不识字，无法签字：可以加盖本人手印；确实无法按手印，可由他人代为签字，客户需要在录音录像环节亲口确认同意代签，留存完整记录。

◆ 双目失明视障人士：业务人员逐条朗读全部投保、保全资料，确认完全理解内容后，再办理业务。

◆ 聋哑、双耳失聪听障人士：办理双录时备注语音障碍，提供书面材料阅读，签署专项声明，支持手写、视频手语沟通，不依赖语音播报。

### 三、五大残障群体高发金融保险风险案例解析

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）冒充残联发放补贴诈骗

### 案例简述

听障人士蔡先生，在网上结识自称帮扶机构工作人员。骗子谎称可以申领大额残疾人专项补贴、帮扶就业，以账户核验、缴纳手续费为由，诱导蔡先生提供银行卡、身份证，要求转账做“资金验资”。蔡先生险些将自己30万存款转出，好在银行工作人员及时识别，联系警方劝阻，才避免重大财产损失。

### 作案手法分析

1. 冒充残联、民政、帮扶机构工作人员，利用残障朋友希望获得补贴帮扶的心理；
2. 编造发放补贴、帮扶就业的虚假事由；
3. 以验资、手续费、保证金名义，索要证件、验证码，诱导转账；
4. 正规残疾人补贴，不会要求个人先交钱、不会索要短信验证码。

## （二）虚假“残疾人专属保险”推销圈套

### 案例简述

肢体残障的张女士在短视频刷到广告，宣称是残疾人专属保险，低保也可以投保，低缴费、高额赔付，还声称特殊渠道可以帮忙修改残疾等级材料顺利投保。张女士联系对方，对方要求先交一笔“代办服务费”。张女士向保

险公司官方客服核实，确认公司根本没有该款产品，及时停止转账，避免被骗。

### 作案手法分析

1. 打着“残疾人专属保障”旗号，虚构保险产品；
2. 许诺低保、重度残疾也可以轻松投保，隐瞒核保规则；
3. 谎称可以修改残疾、病历材料，收取高额代办费；
4. 不属于保险公司正规产品，收款多为私人账户，交钱之后失联。

### （三）被亲友、中介哄骗代办贷款、充当“工具人”

#### 案例简述

四级智力残疾游某，被亲属哄骗，谎称可以帮他免费买房。在亲属操作下，使用游某的身份证件，多次办理房贷、消费贷，全部资金被他人瓜分。游某本人没有拿到任何收益，却背上60余万元巨额债务，个人征信受损，还要承担还款责任。

### 作案手法分析

1. 利用智力、精神残障人士认知短板，借助亲属熟人身份获取信任；
2. 哄骗当事人签字，隐瞒贷款真实后果；
3. 冒用证件办理贷款、注册公司，当事人沦为资金工具人；
4. 所有债务、法律风险全部落到残障当事人身上。

### （四）代理退保黑产侵害

## 案例简述

残障人士老陈购买一份保险，感觉保费压力较大。网上中介宣称可以全额代理退保，收取佣金。中介索要老陈的残疾证、身份证、保单全套资料，教唆编造虚假销售误导投诉理由。中介拿到个人敏感信息，不仅没有完成退保，还存在信息被倒卖、泄露的风险，原有保单权益也面临失效风险。

## 作案手法分析

1. 抓住希望拿回全部保费的心理，以全额退保为诱饵；
2. 教唆编造虚假事实，甚至伪造证据进行恶意投诉；
3. 收集身份证、残疾证、保单等隐私材料，存在信息泄露风险；
4. 收取高额佣金，办事失败直接失联。

### （五）诱导隐瞒残疾情况违规投保，后续拒赔纠纷

## 案例简述

肢体二级残疾李先生，销售人员为了成交，劝说李先生不要在健康告知中写明残疾及并发症情况，直接投保百万医疗险。后期李先生因并发症住院申请理赔，保险公司调取病历，发现投保时没有如实告知，做出拒赔、解除保险合同处理。李先生既无法拿到理赔，退保还要承受本金损失。

## 作案手法分析

1. 销售人员为达成保单，劝说客户隐瞒残疾、既往并发症；

2. 只讲保障好处，不提示不如实告知的法律后果；
3. 出险后保险公司依据规则拒赔；
4. 客户承担损失，销售人员早已脱离，维权十分困难。

### **共性总结：针对残障人士金融保险骗局五大通用套路**

1. **身份包装，博取同情信任：**冒充残联、公益帮扶机构，或者利用亲属熟人关系，降低防备心理。
2. **画饼诱惑，制造美好预期：**以补贴、专属保险、免费福利为诱饵，抛出低投入高回报的虚假承诺。
3. **利用信息差，回避完整告知：**利用沟通障碍、获取信息不便，刻意隐瞒贷款、投保的风险后果，不把重要内容落实书面。
4. **催促快速签字、提供证件：**哄骗尽快提交身份证、残疾证，哄骗签字、刷脸，不给向家人、残联咨询的时间。
5. **风险向外转嫁：**钱财被骗、背负债务、法律责任全部由残障当事人承担，骗子、中介抽身脱身。

### **核心风险：残障人士落入金融保险陷阱四大危害**

1. **财产直接受损：**被骗取补贴代办费、保险代办费，稀里糊涂背上贷款，康复、生活积蓄遭受损失。
2. **法律与征信污点：**被哄骗充当资金工具人，参与骗保、骗贷，留下违法记录，影响征信、就业、享受社会福利。
3. **个人敏感信息泄露：**身份证、残疾证、病历材料被中介、骗子获取，遭到倒卖，持续遭受电信诈骗骚扰。

4. **原有保障失效：**被误导隐瞒病史投保导致拒赔；被诱导退保，失去原本的医疗意外保障，加重家庭负担。

## **风险提示：残障人士金融保险消费防范指南**

### **牢记“三不”铁律**

1. **不轻信：**不轻信网上所谓残疾人专属保险、代办补贴；凡是交钱拿补贴、特殊渠道改材料投保，一律高度警惕。
2. **不盲从：**不要碍于亲属熟人情面，稀里糊涂签字、刷脸；重大金融保险事项，尽量告知家属、联系残联咨询之后再决定。
3. **不转交：**身份证、残疾证、银行卡、验证码，不随便交给他人保管；拒绝他人在自己不知情时代签合同、贷款文件。

### **认清正规渠道，守住业务办理红线**

1. 参保优先选择医保、残联普惠意外险；商业保险通过保险公司官方网点、公众号、官方客服办理，核实工作人员执业资质，拒绝向私人账户转账缴费。
2. 投保务必如实告知残疾、并发症情况，不相信“帮你隐瞒病史顺利投保”的说法。
3. 退保直接拨打保险公司官方客服，**拒绝网络代理退保中介。**
4. 不要随意出借本人身份证、银行卡，不帮他人代收、转移资金，避免沦为违法犯罪工具人。

## 不同场景专项提醒

1. **投保购买场景：**优先基础普惠保障；如实完成健康告知；视障、听障、肢体不便，主动要求公司提供无障碍服务，要求工作人员把条款念读、解释清楚再确认。
2. **接到补贴、帮扶来电场景：**申领残疾人补贴，通过当地残联、社区办理；凡是电话要求先转账、给验证码，全部是诈骗。
3. **亲友劝说签字贷款、办业务场景：**凡是让你签字贷款、出借证件，一定要和信任家属、残联工作人员咨询，不要盲目签字。
4. **理赔办理场景：**出险如实提交全部真实材料，不伪造病历、不虚构事故骗保；行动不便可以预约上门理赔。
5. **想要退保场景：**读懂犹豫期规则，直接联系官方客服，不要找社会中介。

## 发现问题及时处置

遭遇误导销售、诈骗、个人信息泄露，完整保存保单、聊天记录、录音、残疾证复印件等证据。

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、被冒用证件，直接拨打 110 报警；
4. 可以向当地残疾人联合会、社区寻求协助，必要时申

请法律援助；行动不便可以预约保险公司上门接诉服务。

## **结语**

残障朋友依法享有各项金融保险服务。部分不法分子利用信息差、沟通障碍设置各类陷阱，骗取钱财、哄骗背负债务。购买保险不求多，优先匹配自身身体情况与经济条件，如实履行告知义务。遇到看不懂、听不明白的业务，多向家人、残联、正规金融机构咨询，不轻信陌生人的许诺，守护好个人财产与合法权益。