

以案说险

警惕“保险升级”陷阱 守护客户晚年幸福



案例回顾

年近七旬的王大爷在2025年6月接到一通陌生来电，对方自称是某知名保险公司客服，声称：“国家出台了新的惠民政策，您之前购买的保险产品可免费升级为收益更高、保障更全面的新产品，只需办理退保手续即可享受政策红利。”王大爷信以为真，前往保险公司柜台办理退保。保险公司客服人员现场接待时察觉异常：王大爷未主动提出申请，仅反复强调“对方说必须退旧换新”。经核实，所谓“政策升级”并无官方依据，客服人员及时劝阻王大爷终止操作，避免了经济损失。事后发现，诈骗分子通过虚构政策、制造紧迫感等手段诱导老年人退保，企图非法牟利。



案例分析

本案中，诈骗分子利用老年客户对政策信息的不熟悉和对权威机构的信任，精心设计了“政策升级”骗局，其手法具有典型性：

1.虚构权威身份，利用信息不对称实施诈骗

诈骗分子冒充保险公司客服，谎称“国家政策”要求保单升级，通过专业话术制造权威感，诱导客户产生“必须配合”的心理压力。老年人对政策变动敏感且信息获取渠道有限，易被此类话术误导。

2.制造紧迫氛围，扰乱理性决策

骗子以“限时办理”“名额有限”“保单作废”等话术营造紧张氛围，迫使客户在未核实信息、未与家人沟通的情况下仓促决策。王大爷因担心错过“政策红利”，未仔细核查信息便前往退保，险些造成损失。

3.切断家庭监督，精准锁定弱势群体

老年人普遍存在“不愿麻烦子女”“希望独立处理事务”的心理，诈骗分子借此谎称“可全程代办”“无需家人签字”，诱导老年客户单独完成操作。本案中，王大爷未与子女沟通，独自前往柜台，若非工作人员及时干预，后果不堪设想。

案例启示

1.核实信息真伪

所有涉及保险产品调整或政策变动的信息，保险公司均会通过官网、短信、书面等官方渠道正式通知客户，绝不会通过陌生电话要求退保或转账。

2.警惕“高收益”话术

所谓“免费升级”“稳赚不赔”多为诈骗分子的惯用伎俩，需理性对待口头承诺。

3.保留决策缓冲期

涉及退保、转账等重大操作时，务必与家人充分沟通，避免因“怕麻烦”独自行动，切断风险预警链。