

以案说险

适当性与特殊群体保护



案件简介

近日，66岁的陈老先生在保险营销员协助下，通过线上渠道投保某保险公司一款风险等级为P3（中等风险）的年金保险产品。进入电子投保流程的“文件阅读与签署”环节时，系统自动弹出强制提示框：“尊敬的客户：根据《金融机构产品适当性管理办法》第十八条，您已年满六十五周岁，属金融机构重点保护的老年客户。请您务必仔细阅读《保险条款》《产品说明书》《免除保险人责任条款的书面说明》等核心文件，重点关注保险责任、责任免除、现金价值变动规律、犹豫期权利、退保损失测算、领取起始年龄及条件、身故/全残给付规则等内容，在充分理解产品特性与自身风险承受能力匹配关系后，再行确认签署。”

陈老先生反映文档篇幅长、字体小、术语多，存在阅读困难。营销员随即启用系统“长辈模式”方便客户阅读，并向客户解释这是金融机构为了保障老年客户权益，



案件分析

本案是落实《金融机构产品适当性管理办法》关于**老年客户特别保护义务**的合规范例。

金融机构向六十五周岁以上的客户销售或者与其交易高风险产品的，应当**履行特别的注意义务**，可以包括制定专门的销售或者交易程序、追加了解相关信息、强化告知和风险提示、给予更多考虑时间、及时进行回访等。通过互联网等线上方式销售或者交易的，**流程设计应当具备适老性、易用性和安全性**。

本案客户大于六十五岁，选择了中等风险的年金产品，因此在阅读及签署投保文档时，系统特别设置了弹框提示，以保障客户权益。同时阅读界面也可转换到长辈模式，支持系统页面及文档放大缩小，为了方便老年人阅读。

案件启示

老年人投保保险产品，绝非简单的“签个字、付个钱”，而是涉及法律义务、风险适配与权益保障的系统性过程。投保时必须关注的核心事项：

1.核实产品风险等级是否真正“匹配”自身承受能力。确认所投险种是否含投资账户、保单利益浮动等中高风险产品等级以上特征。

2.紧盯“现金价值”与“退保损失”。务必查阅合同附件《现金价值表》，重点比对第1-5年退保可领取金额。

3.坚持“听懂再签字”，拒绝“形式阅读”。所有电子操作必须本人完成；对“犹豫期”“减保”“保全”等术语，要求当场解释并记录。

结语

适当性管理不是门槛，而是守护——以制度刚性保障您的养老资金安全。每一次认真阅读、每一句主动提问、每一份手写确认，既是您依法享有的知情权、自主选择权和公平交易权的体现，更是我们共同筑牢风险防线的重要环节。