

以案说险

温情守护“银发”保障

识破“高息理财”伪装，筑牢保险安全防线



案件回顾

72岁的张阿姨是某人寿保险公司的老客户，持有一份多年前购买的年金险。近日，张阿姨接到一个自称“保险公司VIP客服”的电话，对方准确报出了她的保单信息，并热情地邀请她参加公司举办的“高端客户回馈活动”。

在活动中，一位西装革履的“理财专家”向张阿姨推荐了一款所谓的“内部特惠养老理财产品”，声称是保险公司与某知名养老机构合作的“以房养老”升级版，“年化保单利益高达12%，还送免费体检和旅游”。为了取得信任，“专家”展示了伪造的“红头文件”和盖有假公章的合同，并催促张阿姨：“名额只剩最后两个，必须今天把旧保单退了，把钱转过来才能锁定高回报产品。”

张阿姨被“高回报”话术诱导，心动之下前往保险公司办理退保。业务办理过程，适老化服务专员李经理发现张阿姨神色慌张，且一直捂着手机与人通话。李经理立即启动“适老关爱+反诈预警”机制，一边为张阿姨提供老花镜、温水，放慢语速安抚情绪；一边引导张阿姨通过官方APP查询该产品详情，同步发起视频连线，邀请子女共同参与“亲情核验”，确认真实意愿与决策背景。

经核实，所谓的“高回报”产品实为冒用保险公司名义的非法集资项目，所谓的“专家”实为诈骗团伙成员，目的是诱导老人退保后骗取本金。最终，在保险公司工作人员和民警的共同劝阻下，张阿姨放弃了退保念头，保住了自己的养老钱和原有保障。



案件分析

本案是一起典型的针对老年群体的“假冒保险名义+高回报理财诱惑”复合型诈骗，主要利用了以下心理弱点和

服务盲区：

1.利用“权威背书”制造信任假象：

不法分子非法获取老年人保单信息，冒充保险公司员工或“VIP客服”，利用老年人对品牌机构的信任，通过伪造文件、工牌甚至AI换脸视频，降低老人的防备心理。

2.利用“回报诱惑”击穿理性防线：

打着“以房养老”“内部理财”“高额回报”的旗号，承诺远超市场水平的回报率（如12%），利用老年人渴望资产增值、减轻子女负担的心理，诱导其退保取现或挪用资金，实则实施非法集资、合同诈骗或养老诈骗。

3.利用“信息隔离”阻碍多方核实：

骗子往往要求老人“保密”，切断其与子女、正规保险顾问的联系，并利用老年人对智能手机操作不熟练的弱点，诱导其私下转账或点击不明链接，规避正规监管流程。

风险提示

莫让“回报”诱惑冲昏头脑，莫让“亲情”缺失成为漏洞。为了帮助老年朋友守好养老钱，让保险服务真正成为晚年生活的坚实依靠，我们特别梳理了以下四点防骗指南，请您与家人共同牢记：

1. 坚守“官方渠道”，警惕“私下交易”

认准正规途径：购买保险产品、办理退保、领取生存金等业务，务必通过保险公司官方客服热线、官方APP、线下正规营业网点办理。

拒绝个人收款：正规保险公司绝不会要求客户将保费、退保金转入个人账户（包括微信、支付宝个人码或私人银行卡）。凡是要求转账至个人账户的，均为诈骗。

2. 牢记“保险非理财”，破除“高回报”迷思

理性看待收益：保险产品的主要功能是风险保障和长期稳健资产配置，不存在“保本高息”“短期翻倍”的产品。凡是承诺“年化保险利益超过6%-8%且无风险”的所谓“保险理财”，极大概率是非法集资或诈骗。

谨慎对待“退保理财”：任何诱导您“退旧买新”“退保投资”的行为都需高度警惕。中途退保可能面临保费价值损失，且失去原有保障，切勿因小失大。

3. 善用“适老服务”，加强“亲情联动”

主动寻求协助：各大保险公司均已推出适老化服务举措，老年朋友在办理复杂业务或遇到可疑情况时，请主动向工作人员求助，或要求工作人员协助联系子女。

家庭沟通机制：建议老年朋友在进行大额保单贷款、退保或购买新产品前，务必与子女或可信赖的亲友商量。子女也应定期关心父母的保单状态，帮助父母识别虚假信息。

4. 保护“个人隐私”，严防“信息泄露”

守住核心信息：不随意向陌生人透露身份证号、银行卡号、保单号、短信验证码等敏感信息。

谨慎屏幕共享：坚决不与陌生人开启手机“屏幕共享”功能，防止保单信息和验证码被实时窃取。