

以案说险 | 警惕针对残障人士骗局，有效维护自身合法权益

案例简介

2022年3月，消费者王女士致电保险公司，表示近期一位自称保险公司工作人员罗某与其联系，称公司新推出关爱残障人士的回馈活动，免费赠送10万保额的保险。王女士在与罗某沟通过程中表示自己3年前中风导致下半身瘫痪，虽有医院的诊断证明，但未做过残疾鉴定，罗某表示可以协助办理残疾人证明，但需要交纳1000元保证金，残疾人证明办理后保证金会返还。王女士高兴之余仍有疑虑，于是致电保险公司客服热线进行确认。

经核实，罗某并非保险公司工作人员，保险公司也并无该赠险活动，工作人员建议王女士不要盲目转账。另外，王女士有一份保险合同已满期，工作人员建议王女士在保险公司的APP上操作办理满期领取手续，王女士担心网上操作不安全，且自己年龄较大，不会操作，保险公司耐心介绍了官方APP办理业务的安全性，并安排两名工作人员上门指导王女士下载保险公司APP，讲解常用功能，并办理了满期领取手续，同时列出可以自助办理的业务以及操作步骤，方便日后使用。

案例分析

《中华人民共和国残疾人保障法》第三条规定“残疾人在政治、经济、文化、社会和家庭生活等方面享有同其他公民平等的权利。残疾人的公民权利和人格尊严受法律保护。禁止基于残疾的歧视。禁止侮辱、侵害残疾人。禁止通过大众传播媒介或者其他方式贬低损害残疾人人格。”第六十条规定：“残疾人的合法权益受到侵害的，有权要求有关部门依法处理，或者依法向仲裁机构申请仲裁，或者依法向人民法院提起诉讼。”

残障人士与外界交流比较少，获取信息的能力较弱，更需要提升自身的风险防范能力，本案中，罗某正是利用王女士缺少必要防范心理，渴望获得保险保障和得到身份认证等现实需求而进行诈骗，幸好王女士关键时刻保持理性，及时联系保险公司核实，避免了财产损失。

消费风险提示

据中国残联的数据显示，截至 2021 年底，中国各类残疾人总数已达 8500 万，约占中国总人口比例的 6.21%，关爱残疾人，已经成为全社会义不容辞的责任。

做好残障人士的金融服务，保障其合法权益，是金融机构履行消费者权益保护义务的重要组成部分。小编在此提醒广大金融消费者，特别是残障人士等特殊群体，在金融消费的过程中，务必选择正规金融机构进行金融消费，提高防骗

意识，增强警觉，如遇到可疑问题，请及时和家人反馈商量，第一时间拨打金融机构的官方客服电话核实，切实保障自身合法权益。