

以案说险

恪守产品适当性原则 警惕保险销售“错配”“风险”



案情回顾

61岁的王先生刚迎来退休生活，虽收入稳定但风险承受能力较低，希望通过购买保险完善其生活保障。便销售人员为冲业绩，并未对王先生开展全面的风险承受能力评估、家庭财务状况分析及保障需求调研，仅片面宣传产品利益，向其推介一款缴费期20年、风险等级中风险、兼具投资功能的增额终身寿险组合产品。

王先生在未充分了解产品缴费周期、投资属性、利益不确定性和退保损失等关键风险，即签署了保险合同。投保1年后，王先生因家庭突发变故急需资金周转，申请退保时仅获退现金价值，不足已缴保费的60%，造成显著经济损失。王先生以“退保金额远低于预期、销售环节风险提示不到位”为由投诉。经核查，销售人员未严格落实保险销售适当性管理规定，未全面评估客户风险承受能力与实际需求，将中长期投资型产品推荐给短期资金需求型客户，存在告知不充分、匹配度不足等问题。保险公司据此主动开展内部追责，并协同客户达成合理补偿方案，妥善化解纠纷。



案例核心问题分析

本案是典型的保险产品适当性违规销售案例，核心问题集中在三点：

1.未充分了解客户：销售人员未对王先生的风险承受能力、财务承受能力、资金使用周期及真实保障需求等环节进行综合评估，忽视其保守型投资偏好与短期资金流动性需求。

2.产品适配严重错位：将缴费长、利益不确定、退保损失高的中长期投资型保险，推荐给风险保守、需资金灵活的老年客户，违背“了解客户、了解产品、适当匹配”原则，背离保险服务本源。

3.未履行告知义务：未明确告知产品缴费期限、现金价值规则、退保损失、风险等级等关键信息，侵害消费者知情权与自主选择权。

风险提示

1.销售端严守底线：销售人员须严格落实适当性管理要求，投保前全面评估客户风险承受能力、财务状况与真实需求，确保产品风险等级与客户评级精准匹配；严禁夸大收益、隐瞒退保损失、诱导“退旧买新”或向不适宜人群推介高风险产品。

2.消费者理性决策：投保前应主动了解产品类型、保障责任、缴费安排、免责条款及退保规则，审慎识别“保本高息”“稳赚不赔”等违规话术，以书面合同为准，不轻信口头承诺。

3.适配须有分寸：投资连结、万能型等中高风险产品，仅适用于风险测评达标、资金长期闲置、具备一定投资经验的客户。老年客户应充分考量健康状况、收入稳定性及资金流动性需求，审慎评估，必要时在专业人员指导下决策。

消费提示

保险销售的核心是适当适配，而非盲目推介或冲动购买。消费者投保时应坚持“三查三问”：

- 查风险测评结果
- 查产品说明书
- 查合同关键条款。
- 问产品风险
- 问缴费压力
- 问退保损失。

如遇误导销售、未履行告知义务等情形，请及时保存通话录音、宣传材料、微信记录等证据，通过保险公司官方客服、行业调解组织或金融监管部门依法理性维权，切实守