

以案说险

银发族投保的适当性原则是关键



案例回顾

65岁的王奶奶在一次同学聚会上得知，有同学为孙女购买了“**教育金保险**”，宣称既能保障子女教育，又具备一定的资金灵活性。受此启发，王奶奶也萌生了为孙女未来进行规划的想法。由于儿子身患慢性病无法工作，儿媳多年前去世，孙女一直由她独自抚养，因此她打算动用20万元的养老金储蓄，**为孙女投保年金类保险，将来领取可用于教育支出。**

在联系保险公司营销员咨询后，**营销员不仅详细介绍了保险产品的保障权益和保单利益**，还全面评估了王奶奶的家庭经济状况、医疗支出以及风险承受能力。最终，**营销员建议王奶奶暂时不宜购买该类产品**，并耐心解释了其中的原因和可能存在的风险。王奶奶对营销员这种实事求是、以客户利益为先的态度感到非常认可。她表示，**营销员的专业分析让自己避免了盲目投保，也减少了可能带来的经济负担。**她由衷地表示理解和感谢。



案例分析

在此次案例中，营销员遵循“**适当性原则**”，对客户进行了**全面的风险评估**，包括家庭负债、收入来源、资金流动性需求以及风险承受能力等关键因素。分析发现，王奶奶的主要收入来源只有养老金，且需承担孙女的抚养及儿子的医疗费用，**家庭财务压力较大**。而年金类保险通常具有较长的缴费周期，资金流动性较低，若中途退保可能面临较大的经济损失。

在沟通过程中，**营销员充分尊重并保障了客户的知情权**，详细、清晰地向王奶奶说明了保险产品的相关情况，特别是其中可能存在的风险点。例如，他明确告知了如果短期内退保可能带来的经济损失，并对产品的保障范围、免责条款等进行了客观说明。并未夸大利益或隐瞒不利信息。**这种专业、负责任的做法，有效避免了因产品不匹配而导致的客户经济损失**，体现了保险营销人员应有的职业操守和风险意识。

案例启示

1.保障客户知情权

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》规定，银行保险机构应当保障消费者的知情权，使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露。对产品和服务信息的专业术语进行解释说明，及时、真实、准确揭示风险。

2.坚持“适当性原则”

《金融机构产品适当性管理办法》规定，金融机构应当根据保险产品特征，了解投保人与适当性管理相关的必要信息，包括但不限于：职业、年龄、保险保障需求、收入、资产状况等反映保费承担能力的信息。通过这些信息，对投保人进行需求分析及财务支付水平评估，从而提出明确的适当性匹配意见，向投保人提供适合的保险产品。

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时，应当履行特别的注意义务：强化告知和风险提示，给予更多的考虑时间，以及审慎推荐高风险产品。