

消保“以案说险”——购买保险“三适当”，保障权益防风险

【引言】作为消费者要如何根据自己的实际情况选到适合自己的产品，做到对自己负责呢？保险“三适当”原则要牢记。

【案情】张阿姨刚刚退休，工作多年有了一定积蓄，每年还有4万的退休金收入。最近在社区活动时，有销售人员向阿姨推荐一款增额终身寿的商业保险产品，张阿姨觉得有点心动，准备买一张每年交费6万元的产品，为养老和医疗支出做准备，在投保过程中，张阿姨发现风险测评不通过，系统提示投保的产品与自己的需求明显不符，建议终止投保。

【结果】销售人员结合张阿姨的财务状况及风险状况调整了适合她缴费能力和保障需求的保险计划，张阿姨也意识到原来自己需要的是保费合适且满足其保障需求的养老金保险，最终张阿姨更换了保险产品，顺利投保。

【释法】本案中，保险公司践行“三适当”原则，即合适的产品，适当的销售，适当的消费者，具体指将合适的产品或服务通过合适的渠道提供给合适的消费者。

2023年9月28日，国家金融监管总局发布了《保险销售行为管理办法》，自2024年3月1日起施行。《保险销售行为管理办法》强化保险销售“三适当”原则，不仅是切实满足保险消费者的多元化保障与投资需求，更是在于构筑一道坚实的金融屏障，维护金融消费者的消费安全。那“三适当”原则包括什么内容呢？

【适当的产品】保险公司应当根据投保人的保险需求、风险特征、保险费承担能力，向消费者推荐适合其需求和能力范围内的保险产品。

【适当的销售】保险销售人员在销售保险产品时，应当遵循诚实守信、客观公正的原则，不得夸大保险产品的保障功能，不得隐瞒保险合同的重要条款，不得诱导消费者购买不必要的保险产品。销售人员应根据消费者的实际情况，为其提供合适的保险建议。

【适当的售后服务】保险公司应为消费者提供及时、周到的售后服务，包括保险理赔、合同变更、保险咨询等方面的服务。保险公司应当建立健全售后服务体系，提高服务质量和效率，确保消费者的合法权益得到有效保障。

在此提醒广大金融消费者：

购买保险需谨慎，充分践行“三适当”，保险机构在销售产品或提供服务时，要坚持“了解产品”和“了解客户”的经营理念，向金融消费者销售或提供与其风险识别能力和风险承担能力相适应的产品与服务。同时，消费者投保时应根据自身的保障需求，结合缴费能力，选择正确的销售渠道来购买合适的保险产品，认真阅读保险合同，了解权利义务，落实“三适当”原则，这样才能够真正保护自己的利益。

中宏保险福建分公司

发布日期：2024 年 5 月 20 日