

# 用心去了解客户的需求 把合适的保险卖给合适的人

## ——菏泽保险业“三适当”巡讲侧记

李潇 菏泽报道

“保险产品适当、销售渠道适当、目标客户适当”。《银行保险机构消费者权益保护管理办法》和《保险销售行为管理办法》，要求银行保险机构应当建立消费者适当性管理机制，对产品的风险进行评估并实施分级、动态管理，开展消费者风险认知、风险偏好和风险能力测评，将合适的产品推荐给合适的消费者。

履行“三适当”义务是金融保险机构承担保护消费者合法权益主体责任的重要体现。菏泽保险行业协会深刻理解和贯彻，在国家金融监督管理总局菏泽监管分局的引领下，组织驻荷各保险机构开展“三适当”大讨论，深入基层保险团队宣讲保险“三适当”原则，弘扬诚实守信金融文化。

截止目前，菏泽保险行业协会组织的“三适当”宣讲团已走进鄄城、成武、郓城、巨野、曹县、单县、东明、定陶，与3000余名保险一线销售人员代表面对面共话从业初心和保险使命。



## 真抓实干 大讨论凝聚思想共识

保险作为一种风险分担和共担的方式，可以对人们的经济保障和生活质量起到重要作用。当前，在保险消费领域，部分消费者不清楚自己的实际需求，投保时未仔细阅读保险条款，对保险的保障范围、除外责任及所要承担的经济压力并不十分了解，而是在“卖个人情、专业人干专业事、保单以外利益”等因素的影响下，购买了“不合适”的保险产品。鞋子是否合脚，只有自己的脚最清楚。保险产品有千百种，购买什么样的保险，关键要看自己的实际

情况，需要根据自身和家庭需求“量体裁衣”。保险营销员作为保险公司与客户之间的桥梁，在消费者选择保险产品的过程中起着十分重要的作用。

“保险为民，实现保险业高质量发展，必须坚持以客户为中心，提高保险服务水平，强化‘三适当’认知，将合适的保险产品通过合适的渠道卖给合适的人。”国家金融监督管理总局菏泽监管分局有关负责人表示：“增强保险保障，增进人民福祉，守护美好生活，是保险业的应有之责，保障消费者权益，

让消费者明明白白买保险，‘三适当’是应有之义。”

菏泽市保险行业协会务实笃行，充分发挥自律组织职能，把宣传和践行“三适当”原则作为深化保险业诚信文化建设的重要举措。今年3月起，发起“把合适的产品卖给合适的人”大讨论活动。通过举办专题研讨会、培训讲座等形式，向从业人员深入解读“三适当”的内涵和重要意义，引领、推动行业以服务消费者为中心，不断提升保险服务质量，维护消费者权益。



## 全城巡讲 赋能基层“三适当”认知

保险销售人员是保险业发展的重要力量，他们直接面对客户，因此他们的专业素质和诚信品质对于保险业发展至关重要。6月5日上午，菏泽市保险行业协会组织讲师到鄄城县开展保险“三适当”首场宣讲会，鄄城县各保险机构300余名营销员代表现场听课，自此全面开启在全市保险业销售一线的大巡讲活动。

“这场宣讲对我来说真的是一场‘及时雨’。通过此次宣讲，我对下一步工作明晰了方向，要始终坚守诚信为本的从业原则，从而在未来的工作中更好地服务客户。”参加完保险“三适当”



首场宣讲的王亚芳说道。

“宣讲中，我重点讲解了保险的意义、营销员的使命与责任以及假如我是客户、如何遵循‘三适当’原则等内容。”在首场宣讲会上，骨干讲师团成员李秀华结合实际案例，深入浅出地诠释保险的大爱内涵。

“这样的宣讲有利于我们提升服务能力和品质，帮助我们更了解客户、更贴近客户。我认为挺有意义、也挺好。”在东明宣讲活动现场，一位营销员感慨道。

李秀华告诉记者，每场宣讲的主题和内容她都会反复研究，根据前面的现场反馈进行修改、

提升，做到用通俗易懂的语言、生动真实的案例，帮助大家懂得怎样为客户提供更合适的保险服务。几场宣讲下来，给她印象最深的是一线营销员们对自己工作态度的极度认真，宣讲结束后，不少营销员向她请教保险行业问题，他们一直都没有放弃为客户提供真诚服务的信念和追求。

“行业协会为我们搭建了这样一个相互交流学习的平台，送培训进一线这样的机会是非常宝贵的。通过这次宣讲，更坚定了我的从业信心。”巨野场宣讲结束后，营销员王勉告诉记者。

## 坚守诚信 推动“三适当”落地生根

诚信文化是社会主义核心价值观的一项重要内容。深化诚信文化建设，保障消费者权益，增强消费者的保险信心，为菏泽保险业的发展提供强有力的支撑。菏泽保险业通过举办“三适当”宣讲活动，以提升全市营销人员的诚信服务理念

为目标，让更多爱德的使者将保险大爱送给千家万户，让保险诠释出真正的大爱内涵。

“通过李秀华老师的这次宣讲，我认为提升保险行业的信誉度，夯实行业的发展基础是至关重要的。”刚刚听过单县场保险“三适当”宣讲的小王说

道。

在成武“三适当”宣讲现场，营销员小李感慨道：“听了保险‘三适当’宣讲，感到受益颇深，希望这一系列的宣讲活动能够继续推进，我也将通过自己的努力，用自己的实际行动提高保险行业的诚信度和形

象，为保险市场的健康发展做出积极贡献。”

自保险“三适当”宣讲活动开展以来，“把合适的保险卖给合适的人”这一理念在菏泽保险业逐步得到了认同和贯彻。未来，菏泽市保险行业协会将在国家金融监督管理总局菏泽

监管分局的引领下，与驻荷各保险机构一起，多渠道积极响应消费者诉求，不断推动改革创新，提高服务水平，提升消费者的获得感和满足感。相信菏泽保险业将会更加规范、有序、繁荣，为菏泽经济社会发展做出更大的贡献。