

金融学译丛

迪尔伯恩金融服务公司(DEARBORN FINANCIAL SERVICES) 主编

王珺 译

MARKET CONDUCT FOR LIFE INSURANCE AGENTS

人寿保险代理人 市场行为规范

 中国人民大学出版社

中国保险市场

MARKET CONDUCT
FOR LIFE
INSURANCE AGENTS

人寿保险代理人 市场行为规范

中国保险市场

金 融 学 译 丛

迪尔伯恩金融服务公司(DEARBORN FINANCIAL SERVICES) 主编

王珺 译

MARKET CONDUCT FOR LIFE INSURANCE AGENTS

人寿保险代理人 市场行为规范

 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

人寿保险代理人市场行为规范/迪尔伯恩金融服务公司主编;王珺译.
北京:中国人民大学出版社,2005
(金融学译丛)
ISBN 7-300-06877-4

- I. 人…
II. ①迪…②王…
III. 人寿保险-代理(经济)-基础知识
IV. F840.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 111468 号

金融学译丛

人寿保险代理人市场行为规范

迪尔伯恩金融服务公司 主编

王 珺 译

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242(总编室)	010-62511239(出版部)	
	010-82501766(邮购部)	010-62514148(门市部)	
	010-62515195(发行公司)	010-62515275(盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京新丰印刷厂		
开 本	965×1300 毫米 1/16	版 次	2005 年 9 月第 1 版
印 张	10.75 插页 1	印 次	2005 年 9 月第 1 次印刷
字 数	105 000	定 价	20.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

出版说明

作为世界经济的重要组成部分，金融在经济发展中扮演着越来越重要的角色。为了加速中国金融市场与国际金融市场的顺利接轨，帮助中国金融界相关人士更好、更快地了解西方金融学的最新动态，寻求建立并完善中国金融体系的新思路，促进具有中国特色的现代金融体系的建立，中国人民大学出版社精心策划了这套“金融学译丛”，该套译丛旨在把西方，尤其是美国等金融体系相对完善的国家最权威、最具代表性的金融学著作，被实践证明最有效的金融理论和实用操作方法介绍给中国的广大读者。

该套丛书主要包括以下三个方面：

(1) 理论方法。重在介绍金融学的基础知识和基本

理论，帮助读者更好地认识和了解金融业，奠定从事深层次学习、研究等的基础。

(2) 实务案例。突出金融理论在实践中的应用，重在通过实务案例以及案例讲解等，帮助广大读者将金融学理论的学习与金融学方法的应用结合起来，更加全面地掌握现代金融知识，学会在实际决策中应用具体理论，培养宏观政策分析和进行实务操作的能力。

(3) 学术前沿。重在反映金融学科的最新发展方向，便于广大金融领域的研究人员在系统掌握金融学基础理论的同时，了解金融学科的学术前沿问题和发展现状，帮助中国金融学界更好地认清世界金融的发展趋势和发展前景。

我们衷心地希望这套译丛的推出能够如我们所愿，为中国的金融体系建设和改革贡献出一份力量。

中国人民大学出版社

2004年8月

致 谢

出版公司希望对 CLU 约翰·R·英格里圣 (John R. Ingrisano) 表示诚挚的感谢，他是这本书的主要作者。英格里圣从前是一个代理人，并担任过 R&R 纽科 (现在是迪尔伯恩金融服务公司) 的产品经理，是《销售基础的背后》、《保险词典》等 7 本书的作者。除此之外，他还撰写和出版了上百种关于培训、产品介绍以及市场营销的视频资料。从 1985 年保险客户交流出版公司 [Custom Communications Insurance Publishing] 成立以来，英格里圣已对几十家保险公司、金融机构和行业协会 (包括美国联合人寿 (American United Life)、嘉定保险公司 (Guardian)、LIMRA 以及纽约人寿 (New York Life)) 提供了培训和市场营销咨询服务。

出版公司还希望对以下个人的独到见解、意见和建议表示诚挚的感谢，他们对这本书的形成功不可没。他们分别是：

FICF、CLU、ChFC 和美国现代伐木人教育协会主任助理威廉·F·道伊（William F. Doy）；

CLU、IMSA 资格评估员和肯尼思·J·卡里斯公司总裁肯尼思·J·卡里斯（Kenneth J. Kalis）；

FIC、CLU 和路德资助协会外勤专业发展机构主任戴维·F·密兹那（David F. Mietzner）；

LUTCF、FIC 和路德资助协会专业发展顾问特里·西蒙斯（Terry Simmons）。

序 言

这门课程极富实践性。它被设计用来帮助人寿保险代理人更好地理解 and 掌握市场行为规范。什么是市场行为规范？市场行为规范是伦理道德和各种规定的结合。市场行为规范指保险公司和代理人怎样规范自己的行为以符合伦理道德标准，遵守监管保单销售、保单承保、保单签发、保险服务和申诉的相关法律和规定。市场行为规范指用正确的方式做正确的事，使你 and 你的客户从中受益。

毋庸置疑，遵守市场行为规范的责任落在人寿保险代理人的肩上。再没有比人寿保险的销售和服务更需要遵守市场行为规范的原则和精神的了。这门课程的主要目的就在于识别和讨论在这一过程中常常出现的市场行为规范问题以及解决这些问题的方法。这门课程提供了许多实例。通过学习这门课程，可以：

- 使代理人清楚地认识到在销售人寿保险的过程中自己的作用和责任，尤其是对市场行为规范承担的责任；
- 告诉代理人怎样向客户介绍自己；
- 指导代理人怎样为客户推荐符合客户需求的保险产品，怎样介绍保险产品；
- 识别在销售和服务过程中需要记录的关键地方；
- 告诉代理人恰当的销售方式和遵守市场行为规范如何促进业务的成功。

在学习市场行为规范的过程中，你会反复学到的就是符合伦理的市场行为能带来有效的业务实践。通过设计，市场行为规范能够支持代理人努力满足客户的需求。市场行为规范能够帮助代理人销售产品、获取佣金、保留客户。因此，知晓市场行为规范能够使你在保险行业中获得事业上的成功。

但请注意，这门课程的任何内容并不能替代或超越各州的法律法规和所在的保险公司相应部门的建议 and 规定。因此，这门课程有两个指导方针：其一，必须知道并遵守所在州的法律法规；其二，与所在保险公司的相应部门保持紧密的关系，留意其给出的建议和规定。这门课程在很多场合都建议你密切关注它们的动态。

要时刻记住的是，符合伦理的市场行为规范是这个行业中每个人的责任。只有以负责、专业的态度来开展业务，保险代理人才能满足客户的需求、提供高质量的服务。

鲍勃·雷德曼 (Bob Redman)

编者

目 录

第 1 章 市场行为规范简介	1
1.1 为什么需要市场行为规范?	4
1.2 以恰当的方式开展业务	10
1.3 市场行为规范和寿险代理人	11
1.4 市场行为规范和销售说明	17
1.5 市场行为规范的四根支柱	19
1.6 结论	22
复习题	23
第 2 章 接近潜在客户	25
2.1 电话接近	26
2.2 利用印刷好的营销材料	32
2.3 针对年长者的营销	38

2.4	专业介绍	43
2.5	结论	45
	复习题	45
第 3 章	事实发现和需求分析	47
3.1	事实发现	49
3.2	需求分析	59
3.3	设计解决方案	61
3.4	记录	64
3.5	结论	64
	复习题	65
第 4 章	推荐产品	67
4.1	有根据的决定	68
4.2	产品介绍综述	70
4.3	完全信息披露	71
4.4	避免不实陈述	75
4.5	保单说明	84
4.6	保单更换	89
4.7	结论	97
	复习题	97
第 5 章	完成投保申请并提交	99
5.1	代理人和投保申请	100
5.2	第一笔保费	107
5.3	会面结束之前	111
5.4	其他要求的文件	115
5.5	返回办公室：文件工作的乐趣	116
5.6	结论	120

复习题	120
第 6 章 保单交付和后续服务	122
6.1 符合伦理的市场行为规范创造 商业机遇	123
6.2 保单交付	125
6.3 提供后续服务	134
6.4 问题的一般原因	140
6.5 结论	142
复习题	142
第 7 章 记录保存和办公管理	144
7.1 书面记录	145
7.2 记录保存	149
7.3 结论	150
复习题	150
 复习题参考答案	 152
复习测试题	154

第1章 市场行为规范简介

“对法律的无知不是任何人的借口。”

——古老的英国谚语

什么是市场行为规范？对于威斯康星州的史蒂夫来说，市场行为规范就是，尽管他和客户的谈话已经进行得很晚，他已经非常疲惫，但是他仍然抵制住自己要求客户在一张空白的申请表上签字，以便他能够把申请表带回自己的办公室，第二天早晨再完成填写过程的欲望。

对于得克萨斯州的加里来说，市场行为规范就是，他第三次提醒他的客户：她一直在关注的保单说明中的高现金价值假设并不是保险公司的保证。

对于堪萨斯州的爱丽斯来说，市场行为规范就是，告知她的客户，他从竞争者处购买的保单很好，不应该被更换掉。爱丽斯坚持这样做，即使她知道她的坦率会让她损失掉可观的佣金。

对于北卡罗来纳州的特德来说，市场行为规范就是，在打给每一个潜在投保人的电话的开始，就清晰、骄傲地表明自己保险代理人的身份。

对于丹佛的希瑟来说，市场行为规范就是，确保从总公司收到保单的一周之内，将保单送达客户，并得到一张签名的收据。

最后，对于缅因州的卢来说，市场行为规范就是，对一个声称自己是非吸烟者，但是在衬衣口袋里却有一包香烟，而且桌上还有一个半烟灰缸烟灰的客户提出质疑。

市场行为规范是关于具体的举动或行为的规定。它告诉你怎样完成你的工作，怎样开展你的业务。它要求你给自己设置并维持一个高标准，帮助你的客户识别并满足他们的需求。简言之，市场行为规范告诉你怎样在保险行业中成为一名专业人员。

市场行为规范事无巨细。一方面，市场行为规范要求你遵守特定的规则和监管，谨慎地点上“i”上的一点或者划上“t”的一横。另一方面，市场行为规范要求你通过完全、清晰和准确的沟通来保护你的客户和你自己，减少任何误解的可能性。市场行为规范要求按常规而不是你自己的原则来开展业务。这意味着，你要确信你自己所讲的与你的客户所听到的保持一致，并且如果双方

的沟通受到质疑的话，你拥有相关的文件证明你的行动。

大多数情况下，市场行为规范是一种常识，它是指在任何时候遵守公司和行业的规定。它意味着面对成堆的文件，需要你都能正确的位置上签名，并把它们归于正确的档案。它意味着对你的客户提供尽可能好的服务，而他们又通常会转变成你的回头客。

市场行为规范把伦理准则和监管保险销售和服务过程的相关法规结合了起来。它提出了保险代理人应该遵守的标准，这种标准超越了法律。市场行为规范与专业化服务是同义词。

当保险行业和公众频繁地面对面——在保险销售和服务过程中代理人和客户聚在一起时，市场行为规范的要求是最为严格的。在这个过程当中，你必须采取某些特定的行为，做出某些特定的说明，与此相反，有一些行动是你永远都不能够采取的，有一些话是你永远都不能够说的。所以在这里——当代理人和客户面对面的时候——大多数市场行为规范问题出现了，并且在这里，大多数这样的问题是可以避免掉的。因此，一点也不会令你感到奇怪的是，保险行业市场行为规范的主要责任都落在了保险代理人的肩上。虽然这样说，但是我们应该认识到，符合伦理的市场行为规范是保险行业每一个从业人员需要恪守的准则。例如，对于保险公司而言，它必须确保它的产品、保单以及服务流程能够满足或超过当前法律和监管的规定。

本书就是要帮助你掌握在寻找潜在客户、销售保单和后续服务的过程中可以做的和不可以做的事情。本书

指出了什么是你应该避免去做的，什么是你应该不遗余力去做的。本章着重于论述为什么市场行为规范在保险从业人员的日常生活中起着举足轻重的作用，以及保险代理人的角色意味着什么。最重要的是，本书把市场行为规范定位成一种能够使职业代理人以及他们的客户获益的资产。

1.1 为什么需要市场行为规范？

就像大多数监管措施和规章一样，市场行为规范也是在逐步发展完善的。它被认为是对各种各样的，甚至在很多场合下看起来似乎不相关的一系列事件、环境和进展情况的回应。这种回应远远超出了对寿险行业中一些缺乏职业道德的人做出的错事的下意识的反应。在考虑这些反应的时候，要记住一些在几年前是可以接受、符合伦理道德和法律规定的行为，按照今天的标准，就可能是不符合规定的了。事实上，随着行业中市场和产品的不断发展，这种情况经常发生。

市场行为规范就是对社会和保险行业正在发生的变化做出的正面回应。下面是一些影响市场行为规范发展的重要因素。

“从自己的错误中吸取教训是聪明，从别人的错误中吸取教训就更聪明。”

——希勒尔·塞格（Hillel Segal）