691--中国银保监会关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知   
银保监发〔2020〕26号

各银保监局，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险专业中介机构:

为规范和加强互联网保险销售行为可回溯管理，保障消费者知情权、自主选择权和公平交易权等基本权利，促进互联网保险业务健康发展，现将有关事项通知如下：

一、本通知所称互联网保险销售行为可回溯，是指保险机构通过销售页面管理和销售过程记录等方式，对在自营网络平台上销售保险产品的交易行为进行记录和保存，使其可供查验。

本通知所称保险机构包括保险公司和保险中介机构。

二、保险机构在自营网络平台上销售投保人为自然人的商业保险产品时，应当实施互联网保险销售行为可回溯管理。个人税收优惠型健康保险、个人税收递延型养老保险产品除外。

三、销售页面是指保险机构在自营网络平台上设置的投保及承保全流程页面，包含提示进入投保流程、展示说明保险条款、履行提示和明确说明义务、验证投保人身份，及投保人填写投保信息、自主确认阅读有关信息、提交投保申请、缴纳保费等内容的网络页面。

四、保险机构应当在自营网络平台通过设置销售页面实现互联网保险销售，不得在非自营网络平台设置销售页面。保险机构可以在非自营网络平台设置投保申请链接，由投保人点击链接进入自营网络平台的销售页面。非保险机构自营网络平台不得设置保险产品销售页面。

五、销售页面管理是指保险机构应当保存销售页面的内容信息及历史修改信息，并建立销售页面版本管理机制。

六、销售页面的首页必须是提示进入投保流程页面，保险机构应当通过设置提示进入投保流程页面，对销售页面和非销售页面进行分隔。非销售页面中不得包含投保人填写投保信息、提交投保申请等内容。

七、提示进入投保流程页面应当包含提示投保人即将进入投保流程、需仔细阅读保险条款、投保人在销售页面的操作将被记录等内容。

保险中介机构的提示进入投保流程页面，应当增加客户告知书内容并重点披露该保险中介机构和承保保险公司名称。

八、保险机构的销售页面应当展示保险条款或提供保险条款文本链接，说明合同内容，并设置由投保人自主确认已阅读的标识。

九、保险机构应当以足以引起投保人注意的文字、字体、符号或其他明显标志，对保险合同中免除保险公司责任的条款内容进行逐项展示，并以网页、音频或视频等形式予以明确说明。

十、保险机构销售以下保险产品时，应当按照要求展示可能影响保单效力以及可能免除保险公司责任的内容，包括但不限于：

（一）销售人身保险新型产品，应当增加保单利益不确定性风险提示内容；

（二）销售健康保险产品，应当增加保险责任等待期的起算时间、期限及对投保人权益的影响，指定医疗机构，是否保证续保及续保有效时间，是否自动续保，医疗费用补偿原则，费率是否调整等内容；

（三）销售含有犹豫期条款的保险产品，应当增加犹豫期条款内容。

十一、保险机构销售以死亡为给付条件、被保险人与投保人不一致的保险产品时，应当按照要求展示被保险人同意投保并确认保险金额的内容。父母为其未成年子女投保的除外。

十二、保险机构应当对健康告知提示进行展示。投保人健康告知页面应当包含投保人健康告知内容、未尽到如实告知义务后果说明等内容。健康告知提示应当与保险责任直接相关，表述通俗易懂，内容具体且问题边界清晰。

十三、保险机构应当将第七、九、十、十一、十二条的内容设置单独页面展示，并设置由投保人或被保险人自主确认已阅读的标识。

本通知要求由投保人或被保险人自主确认已阅读的销售页面，投保人或被保险人未自主确认的，保险机构不得接收投保人的投保申请、收取保费。

十四、保险机构开展互联网保险销售时，应当根据对个人保险实名制的管理要求，对投保人、被保险人和受益人身份真实性进行验证。

十五、保险机构应当将投保人、被保险人在销售页面上的操作轨迹予以记录和保存，操作轨迹应当包含投保人进入和离开销售页面的时点、投保人和被保险人填写或点选销售页面中的相关内容及时间等。

十六、保险机构应当记录和保存投保期间通过在线服务体系向投保人解释说明保险条款的有关信息。

十七、保险机构开展互联网保险销售行为可回溯时，收集、使用消费者信息应当遵循合法、正当、必要的原则，不得收集与其销售产品无关的消费者信息。

十八、保险机构负责互联网保险销售行为可回溯资料的归档管理，互联网保险销售行为可回溯资料应当至少包括销售页面，投保人、被保险人在相关销售页面上的操作轨迹和投保期间保险机构通过在线服务体系向投保人解释说明保险条款的有关信息。

十九、互联网保险销售行为可回溯资料保管期限自保险合同终止之日起计算，保险期间在一年以下的不得少于五年，保险期间超过一年的不得少于十年。遇消费者投诉、法律诉讼等纠纷的，应当至少保存至纠纷结束后三年。

二十、互联网保险销售行为可回溯资料应当可以还原为可供查验的有效文件，销售页面应当可以还原为可供查验的有效图片或视频。

二十一、保险机构开展互联网保险销售行为可回溯相关工作时，应当严格依照有关法律法规，采取切实可行的管理措施和技术措施，保护投保人、被保险人和受益人的个人信息安全。

二十二、保险机构应当对互联网保险销售行为可回溯管理建立全面、系统、规范的内部控制体系，加强内控制度建设和内控流程设计，实现对销售行为可回溯管理所有流程和操作环节的有效监控。

二十三、保险机构开展互联网保险销售时，涉及非互联网保险销售方式的，一并适用本通知和中国银保监会关于可回溯管理的其他监管要求。

二十四、保险机构通过固定场所设置的自助终端销售保险产品的，适用本通知。本通知实施前关于自助终端销售行为可回溯管理的相关监管要求与本通知不一致的，以本通知为准。

二十五、保险机构未按照本通知要求对互联网保险销售行为进行可回溯管理的，由中国银保监会及其派出机构依照有关法律规定予以处罚或采取监管措施。

二十六、本通知自2020年10月1日起实施。本通知实施后仍不能符合要求的保险机构，应当立即停止开展相关互联网保险销售业务。

2020年6月22日

（请各银保监局将此件转发至辖区内保险中介机构，含保险兼业代理机构）

附：

中国银保监会有关部门负责人就《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》答记者问

附：

**中国银保监会有关部门负责人就**

**《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》答记者问**

为规范和加强互联网保险销售行为可回溯管理，保障消费者知情权、自主选择权和公平交易权等基本权利，促进互联网保险业务健康发展，中国银保监会印发了《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》（以下简称《通知》）。近日，银保监会有关部门负责人就相关问题回答了记者提问。

**一、《通知》制定的背景是什么？**

当前，互联网与保险结合产生的互联网保险业务快速增长，碎片化、小额化的互联网保险广泛触达各类消费者,互联网保险侵害消费者合法权益的问题也呈爆发式增长。2019年，银保监会接到互联网保险消费投诉共1.99万件，同比增长88.59%，是2016年投诉量的7倍，销售误导和变相强制搭售等问题突出，严重影响消费者的获得感。

针对投诉暴露出的互联网保险领域突出问题，银保监会立足互联网新形式与消费新行为，结合保险销售可回溯管理经验，以行为监管为抓手，规范互联网保险销售行为，出台了《通知》。实施互联网保险销售行为可回溯管理，有利于保护消费者知情权、自主选择权、公平交易权，是推进金融治理现代化的具体举措，也是维护市场秩序、防范操作风险的现实需要。

**二、《通知》如何维护消费者合法权益？**

《通知》的重点在于充分保障消费者的知情权、自主选择权和公平交易权。尽管互联网技术提高了投保的便利性，但互联网保险销售时强调“消费体验”，忽略保险产品信息披露和条款提示说明义务，导致“投保容易、理赔难”以及“强制搭售”“被投保”等行业痼疾在互联网保险领域屡禁不止，消费者权益得不到保障。《通知》要求销售页面应对保险产品进行充分说明，披露信息准确、完整，保障消费者知情权；应充分尊重消费者意愿，由投保人自主确认已阅读后，进入投保流程，确保投保行为是消费者本人的真实意思表示，保障消费者自主选择权;不得设置违反公平原则的交易条件，应设置单独页面向投保人展示说明免除保险人责任等重要条款，保障消费者公平交易权。

**三、《通知》的实施范围是什么？**

实施范围限定于投保人为自然人的商业保险产品。个人投保人对保险产品的理解能力和水平参差不齐，易受到违规销售行为的侵害，对于信息披露的需求相对较高。相较于个人，团体、企业投保人具有较高的风险识别和信息收集能力、较完善的内部决策机制和较大的议价优势，因此未纳入可回溯管理实施范围。

**四、《通知》如何实现互联网保险销售行为可回溯？**

销售是金融服务的起点，互联网销售的核心是销售页面展示，销售页面类似金融机构的柜台，直接决定了消费者能够看到什么产品，以何种方式购买，是销售行为的最基础、最重要部分。

《通知》聚焦互联网保险销售页面管理和销售过程记录，明确互联网保险销售环节、页面内容和互动方式，创新销售页面版本管理机制，应对互联网背景下由于保险销售页面不断迭代更新带来的取证难问题；创新销售过程记录，细化对于“操作轨迹”的认定与保存，避免保险机构以晦涩的软件代码应对检查。制定互联网保险销售行为可回溯制度，严格管控销售页面，可以实现销售行为可还原，有效遏制销售误导，保护消费者合法权益。

**五、《通知》要求，对部分条款内容设置单独页面展示，并由投保人或被保险人自主确认已阅读，请问是出于什么考虑？**

保险公司和保险中介机构在互联网上销售保险产品应依法履行向消费者的明确说明义务。目前，互联网销售平台上，投保须知、保险条款等相关文件均为可选链接，不点击并不影响正常投保，无法确保保险公司和保险中介机构履行了向投保人明确说明保险责任、责任免除、等待期以及续保条款等重要内容的法定义务，这也是保险事故发生后产生理赔纠纷的重要根源。因此，有必要对部分重要条款内容设置单独页面展示，并设置由投保人或被保险人自主确认已阅读的标识。