

2021年三季度 保险行业监管处罚分析

2021年10月



普华永道

2021年三季度保险行业监管处罚分析

前言	3
1. 监管处罚总体情况	4
2. 监管罚单数量及罚款金额分析-总体分析	5
3. 监管罚单数量及罚款金额分析-按机构类型	6
4. 监管罚单数量及罚款金额分析-按地域	10
5. 罚款金额占保费收入比分析	11
6. 其他行政处罚情况分析	13
7. 监管处罚事由、依据分析及重点监管处罚分析	15
8. 新法规发布及重要监管政策应对	19
9. 普华永道可以提供的协助	21
结语	23

前言

2021年三季度保险机构合规管理迎来了新挑战，一方面，如《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》7月份发布实施、

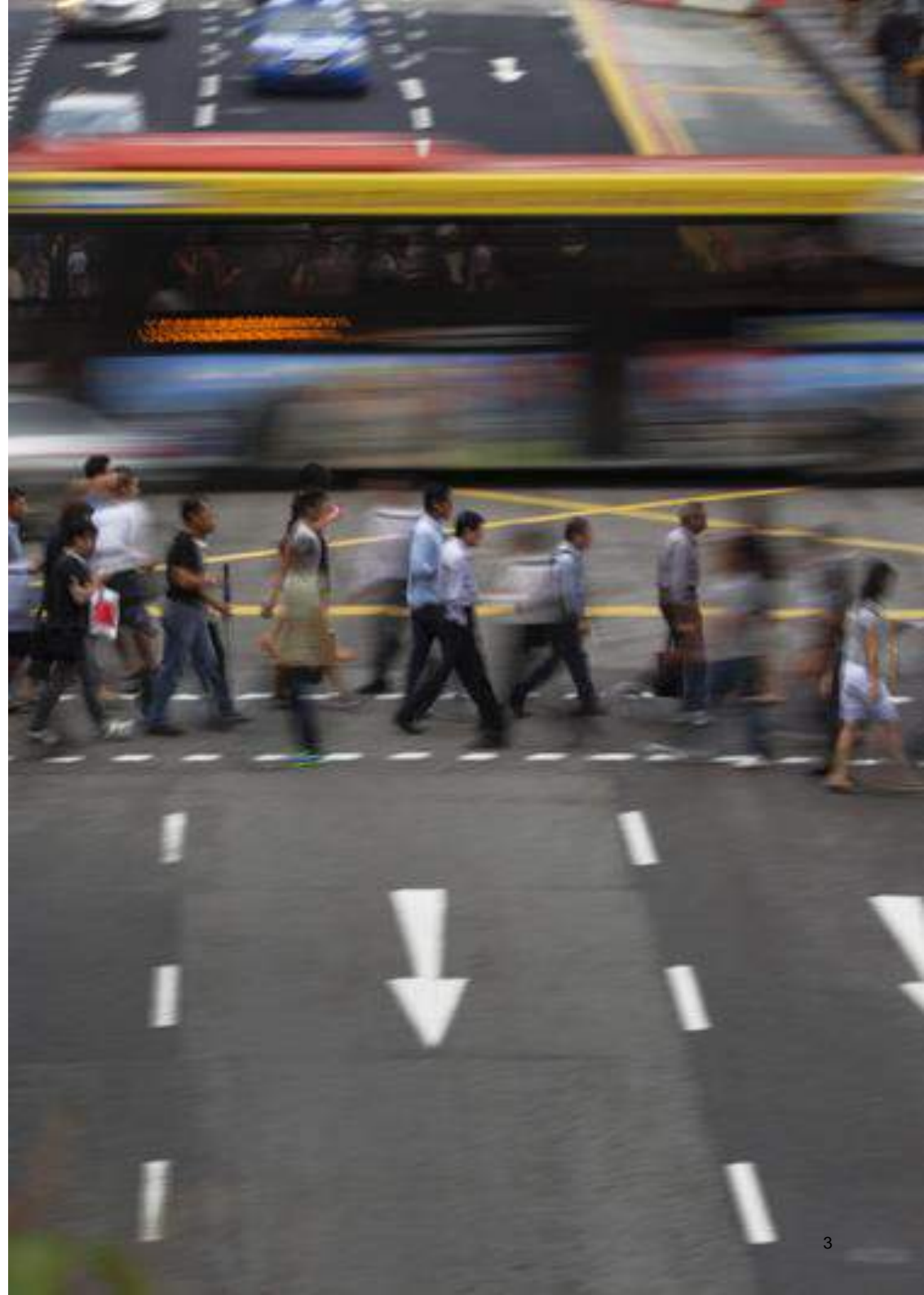
《个人信息保护法》将于11月正式生效，而按照《互联网保险业务监管办法》的要求截至三季度保险机构针对互联网业务应该在制度建设、营销宣传、销售管理、信息披露、业务和经营等方面的问题都要整改完毕了，保险业如何既要有效推进数字化变革又要符合越来越规范和严格的信息及消费者权益保护的要求成为新挑战；另一方面，三季度保险业发展仍未呈现明显好转，代理人总体数量骤减，险企正处于由销售团队“人海”策略转向“提质稳量”的阵痛进程中，市场要业绩、运营要效率。

普华永道持续每季度收集整理和分析银保监会公布的行政处罚信息，着力挖掘处罚事由及其表现形式，助力保险机构深入了解问题根源，从而能够有针对性地定位问题所在、完善内部控制、提高合规的效率。从三季度监管处罚汇总分析我们可以看出，监管检查和处罚持续着力在消费者保护、行业有序竞争、以及防范行业重大风险等领域，彰显其保护各方合法合理利益、维护保险市场稳健和可持续发展的用心。

我们在本文的最后也简要列示和分析了监管政策动态，以便各保险机构在内控合规领域做好2021年收官之战的同时对来年的工作重点做好计划和资源安排。特别需要指出的是今年新推出的

《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》、《个人信息保护法》以及《银行保险机构公司治理准则》对有些保险机构来说可能需要系统的诊断和整改以避免监管评级结果不理想。

杨丰禹
金融行业风控及合规服务主管合伙人



2021年三季度银保监会及其派出机构共开出577张监管处罚的罚单，涉及121家保险机构，罚单总金额高达8708.26万元。三季度的罚单中，行政处罚决定主要涉及吊销业务许可证、停止接受新业务、撤销高管任职资格、罚款及警告、责令改正5类。

罚单金额/数量

8708.26 万元
577 张

- 财产险：327 张
- 人身险：141 张
- 中介机构：105 张
- 其他：4 张

涉及机构数量

121 家

- 中介机构：58 家
- 财产险：35 家
- 人身险：27 家
- 其他：1 家

行政处罚类型

5 类

- 吊销业务许可证：2 张
- 停止接受新业务：8 张
- 撤销任职资格：11 张
- 警告及（或）罚款：567 张
- 责令改正：65 张

最高金额罚单

银保监罚决字〔2021〕33号

202 万元（财产险）

众安在线财产保险股份有限公司

违法违规事由：

1. 自营网络平台宣传销售页面欺骗投保人
2. 第三方平台宣传销售页面欺骗投保人
3. 未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率
4. 编制或者提供虚假报告、报表、文件、资料

行政处罚决定：

对众安财险公司层面共罚款145万元，对公司相关人员警告并罚款共计57万元

备注1：监管处罚罚单分为作出处罚决定日期和处罚发布日期，本文均按处罚发布日期进行统计。

备注2：本文仅统计银保监会针对保险行业发布的处罚罚单。

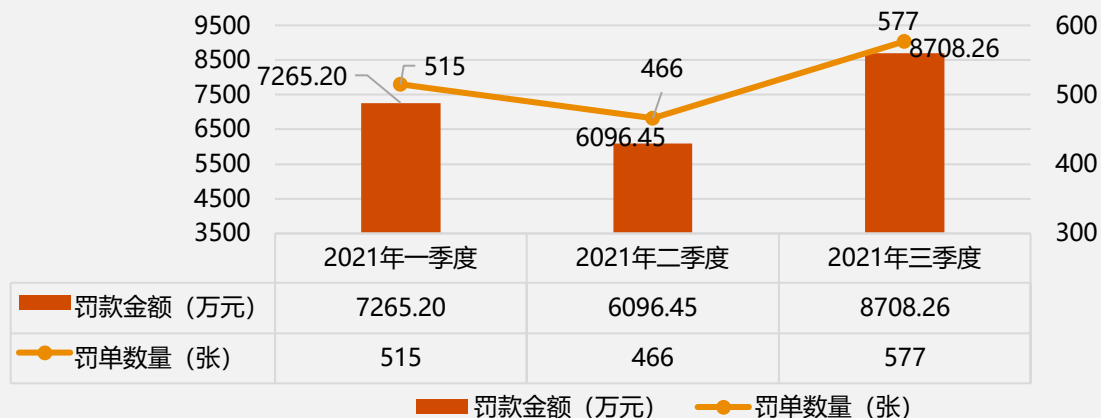
备注3：在计算违法违规事由时，由于单张罚单内包含多个处罚事项，而罚单中的处罚金额未按照处罚事项进行细分，因此针对某个处罚类型的罚单金额为整个罚单的金额。

2

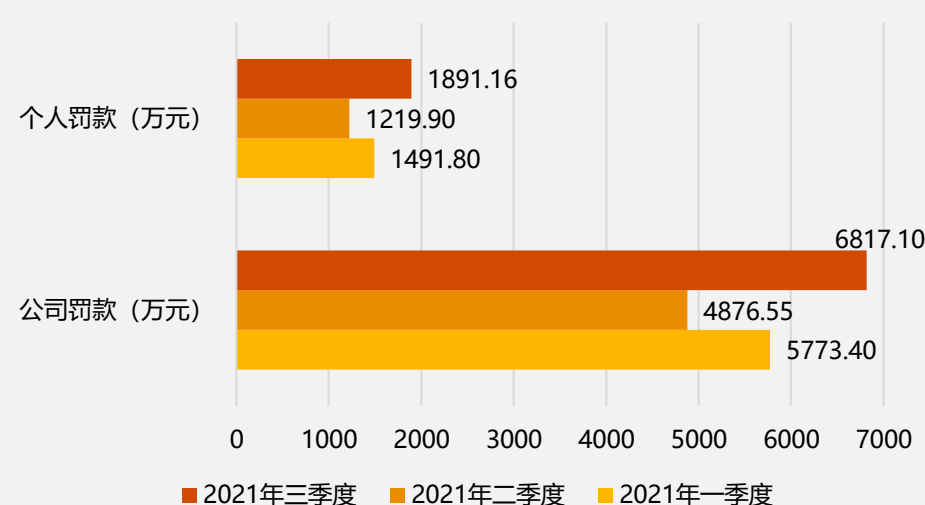
监管罚单数量及罚款金额分析——总体分析

- 从季度处罚数据趋势来看，三季度无论是罚单数量还是总体处罚金额相比二季度均明显增加。
- 与前两季度相比，公司罚款以及个人罚款的金额占比并无太大差距，总体上，个人罚款总金额占据罚款总金额的20%左右，而公司罚款总金额占据罚款总金额的80%左右。

2021年前三季度罚单数量以及罚款金额对比——总体



罚单数量以及罚款金额对比——按处罚对象



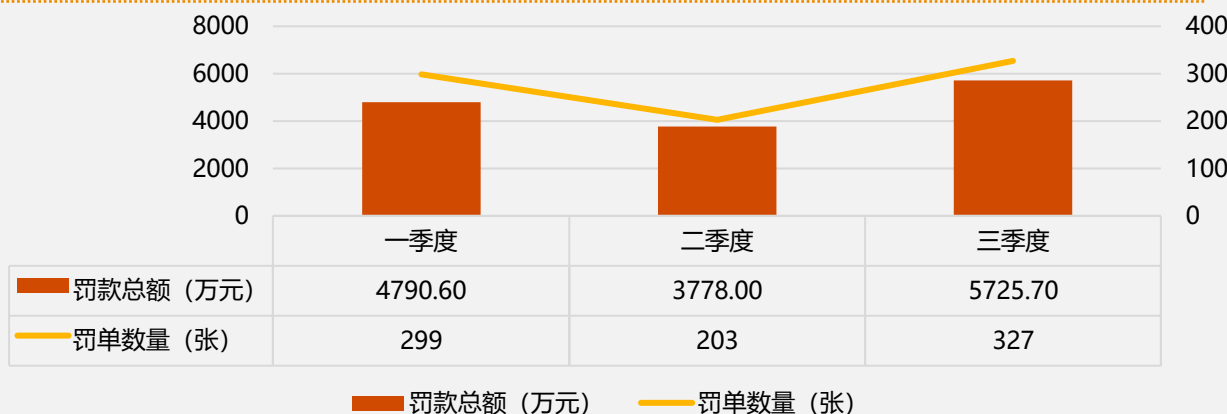
2021年1-9月罚单数量及罚单金额走势



3.1 监管罚单数量及罚款金额分析——财产险

- 财产险公司在三季度收到最多罚款，罚款总金额约5725.70万元，占比65.75%；同时，财产险公司也收到三季度最多罚单，达327张，占比56.67%。
- 按照罚款总额排序，“编制提供虚假报告、报表、文件、资料”，“虚列费用”，“虚构中介”，“未严格执行经批准或备案的保险条款、保险费率”“给予投保人保险合同约定以外的利益”为财产险公司前五大受罚事由。其中，“编制提供虚假报告、报表、文件、资料”成为财产险前五大处罚事由中罚款总额最高的处罚类型，其总计金额2002.5万元，罚单数量为93张。此外，前五大受罚事由中，“未严格执行经批准或者备案的保险条款、保险费率”成为财产险处罚事由中罚单均价最高的处罚类型，平均罚额达33.43万元/张。

前三季度财产险罚单数量以及罚款金额走势



三季度财产险前五大违法违规事由类型



三季度罚单中单笔罚款金额之最： 众安在线财产保险股份有限公司

根据处罚字号【银保监罚决字〔2021〕33号】，中国银行保险监督管理委员会在2021年8月向众安在线财产保险股份有限公司开出202万的罚单，其中包含145万元的公司罚款以及57万元的个人罚款。处罚原因为：1. 自营网络平台宣传销售页面欺骗投保人；2. 第三方平台宣传销售页面欺骗投保人；3. 未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率；4. 编制或者提供虚假报告、报表、文件、资料。同时，该罚单也成为本季度保险机构收到的最高额罚款。



三季度罚单累计罚款金额之最： 中国人寿财产保险股份有限公司

2021年三季度累计罚款金额1087万元，总额为财产险公司之首，占据三季度财产险罚款总金额约18.98%。其中包含50万元罚款以上的罚单6张。罚款原因主要包括编制虚假财务资料、虚构保险中介业务套取费用等。



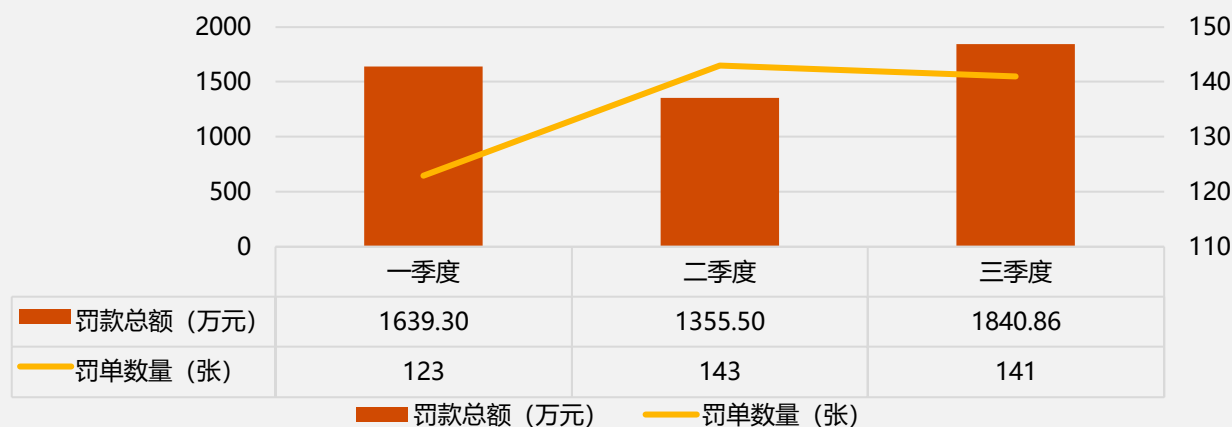
三季度罚单累计数量之最： 中国人民财产保险股份有限公司

2021年三季度收到罚单58张，总量为财产险罚单数量之最，占据三季度财产险罚单17.74%。罚单包含公司罚单21张，个人罚单26张，个人及公司11张。罚款原因主要包括：编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料、给予投保人合同约定以外的其他利益、虚列费用等。

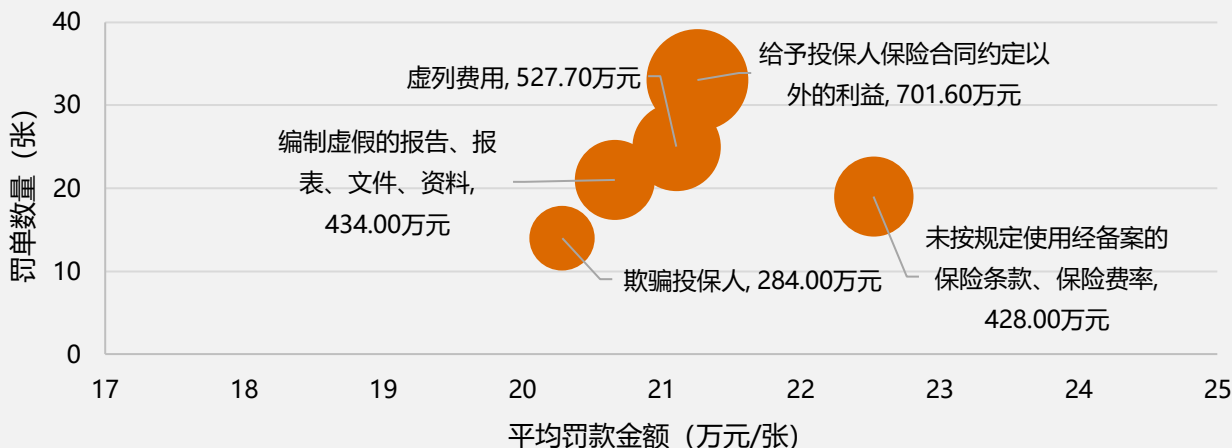
3.2 监管罚单数量及罚款金额分析——人身险

- 2021年三季度，27家人身险公司共收到141张罚单，占比24.44%，罚款金额合计1840.86万元，占比21.14%，累计罚款金额和罚单数量均低于财产险。相比二季度，三季度罚单数量相比基本持平，但从罚款总额上看，三季度远高于前两季度。
- 按照罚款总额排序，“给予投保人保险合同以外的利益”，“虚列费用”，“编制虚假报告、报表、文件、资料”，“未按规定使用经备案的保险条款、保险费率”，“欺骗投保人”为人身险公司前五大违法违规事由。其中，“给予投保人保险合同约定以外的利益”所受的罚金总额最高，共计701.60万元。

前三季度人身险罚单数量及罚款金额走势



三季度人身险前五大违法违规事由



三季度罚单中单笔罚款金额之最：
中国平安人寿保险股份有限公司北京分公司

根据处罚字号【京银保监罚决字〔2021〕13号】，北京银保监在2021年7月对中国平安人寿保险股份有限公司北京分公司开出120万元罚单，其中公司罚款100万元，个人处罚20万元。处罚原因为：**财务数据不真实，业务数据不真实。**



三季度罚单累计罚款金额之最：
中国平安人寿保险股份有限公司

2021年三季度累计罚款金额合计392.3万元，累计收到罚单数量18张，平均罚款金额超21.79万元。其中包含50万元罚款以上的罚单3张，分别为北京银保监局开出的120万元罚单，厦门银保监局开出的78万元罚单及中国银行保险监督管理委员会苏州监管分局开出的71万元罚款。主要原因涉及**销售误导、给予合同外利益、提供虚假文件资料，财务数据不真实，业务数据不真实。**



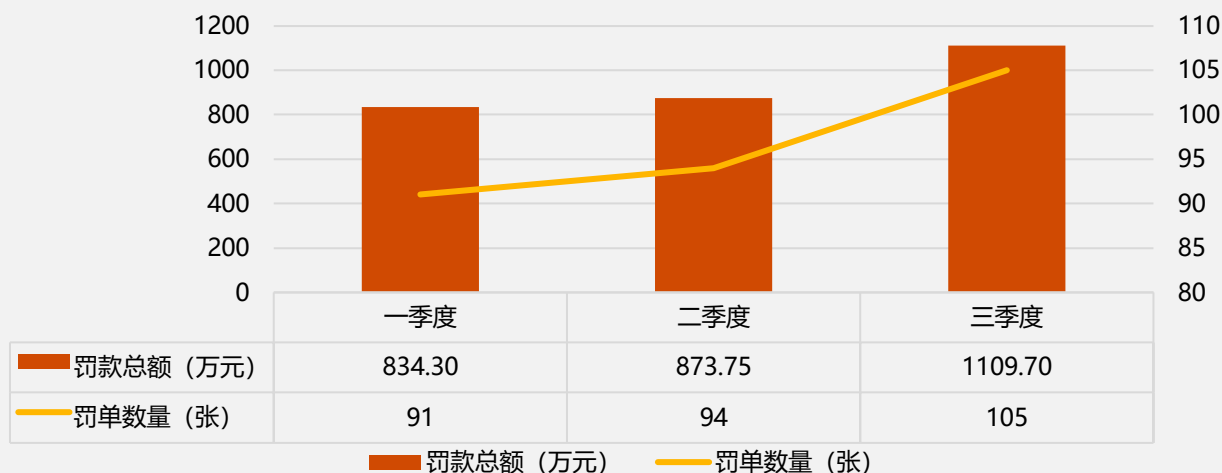
三季度罚单累计数量之最：
中国人寿保险股份有限公司

2021年三季度累计被罚23次，总量为**人身险罚单数量之最**。其中包含针对公司的罚单10张，针对个人的罚单7张，个人及公司罚单6张。罚款主要原因为**给予投保人、被保险人保险合同约定以外利益，编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料等。**

3.3 监管罚单数量及罚款金额分析——中介机构

- 2021年三季度，58家保险中介机构共收到105张罚单，占罚单总量18.20%；累计罚款金额达1109.7万元，占比12.74%。
- 按处罚金额排序，中介机构三季度前五大违法违规事由为：“利用业务便利为其他机构和个人牟取不正当利益”，“编制或提供虚假报告、报表、文件、资料”，“未按规定制作并出示客户告知书”，“未经监管批准变更营业场所”，“未按规定报告设立分支机构/未备案/未通过”。

前三季度中介机构罚单数量以及罚款金额走势



三季度中介机构前五大违法违规事由



三季度罚单中单笔罚款金额之最： 河南京裕汽车保险代理有限公司

根据处罚字号【豫银保监罚决字〔2021〕19号】河南京裕汽车保险代理有限公司收到本季度保险中介机构最高金额罚单，单笔罚款64万元，均为对公司处罚。受罚原因为：与无保险兼业代理资质机构合作开展保险销售活动，利用业务便利为其他机构牟取不正当利益；编制虚假材料。



三季度罚单累计罚款金额之最： 人保汽车保险销售服务有限公司

2021年三季度累计罚款金额合计80.6万元，罚单数量7张，平均每张罚单罚款超过11.51万元，处罚原因主要涉及利用业务便利为其他机构或者个人牟取不正当利益及未按规定制作客户告知书。



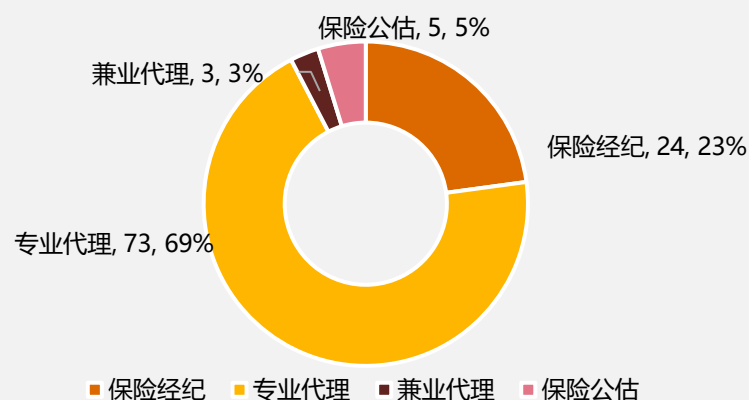
三季度罚单累计数量之最： 锦州聚鑫保险代理有限公司

2021年三季度累计被罚8次，总量为中介机构罚单数量之最，罚款总额为74万元。罚单中，处罚原因主要涉及利用业务便利为其他机构或者个人牟取不正当利益，以及投保职业责任保险累计赔偿限额不足。

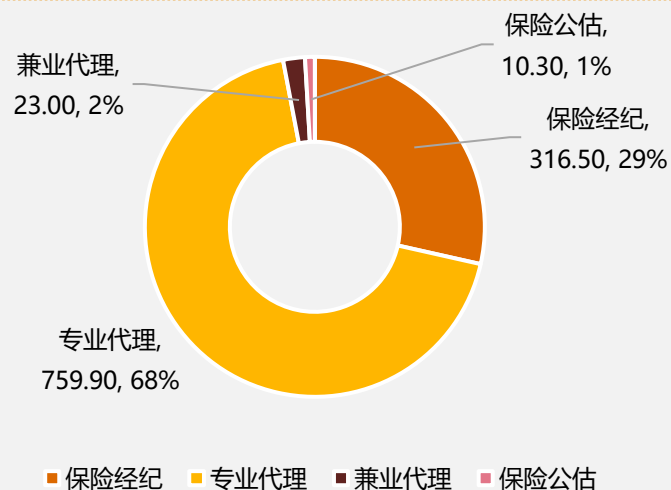
3.3 监管罚单数量及罚款金额分析——中介机构（续）

- 保险专业代理机构无论是在收到的罚单数量还是罚款金额上都占据了三季度保险中介机构处罚总量的近70%，单张罚单均额约10.41万元，显然是监管针对中介结构的重点检查对象以及罚款的重灾区。
- 从罚款金额来看，除保险公估三季度处罚金额低于二季度外，其余三类保险中介机构均高于二季度的处罚金额。
- 从罚单数量来看，保险经纪罚单数量有明显的增长趋势，保险公估罚单数量低于二季度，其余两类保险中介罚单数量与二季度基本持平。

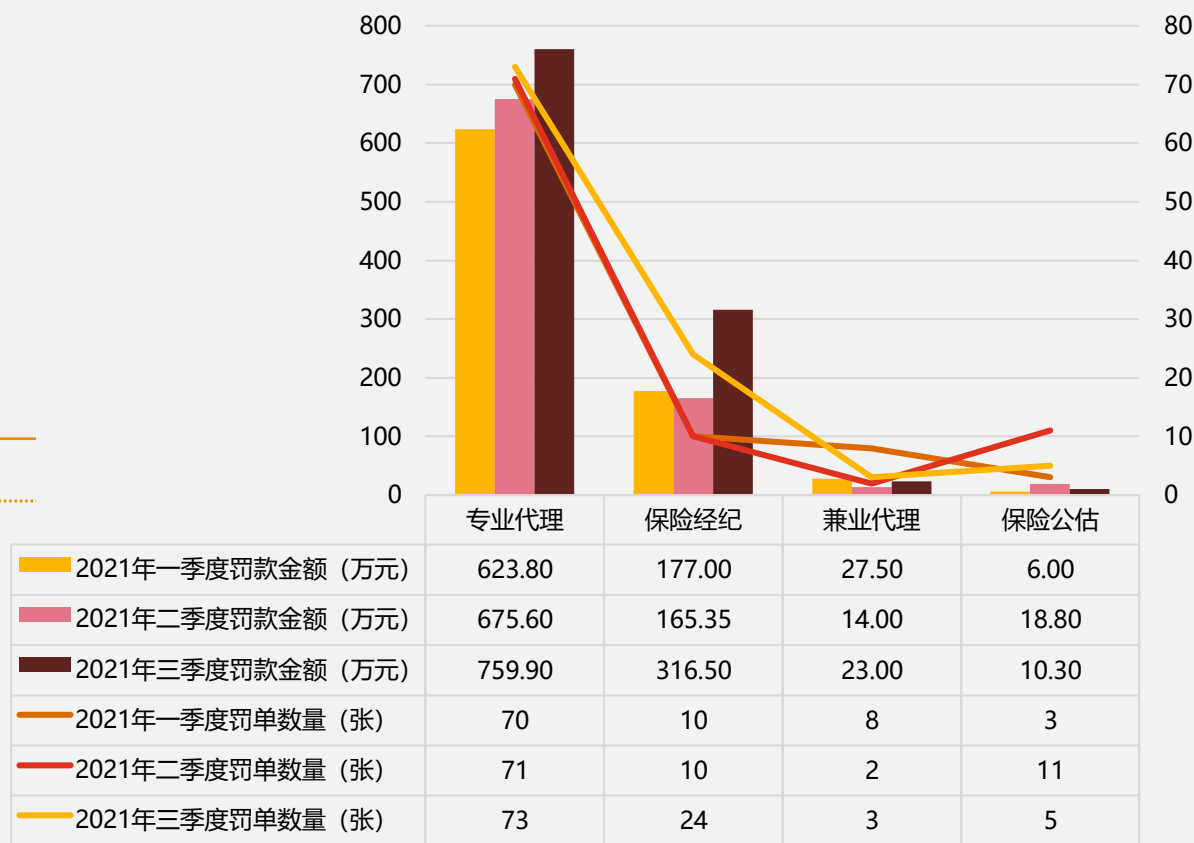
2021年三季度中介机构罚单数量分布（张）



2021年三季度中介机构罚款金额分布（万元）



2021年前三季度罚款金额以及罚单数量走势对比——中介机构



■ 2021年一季度罚款金额 (万元) ■ 2021年二季度罚款金额 (万元)
 ■ 2021年三季度罚款金额 (万元) ■ 2021年一季度罚单数量 (张)
 ■ 2021年二季度罚单数量 (张) ■ 2021年三季度罚单数量 (张)

4

监管罚单数量及罚款金额分析——按地域

2021年三季度平均每张罚单的金额约为15.09万元。从开具罚单的监管机关所处区域来看，三季度收到处罚总金额处于全国前四的地域，分别为广东省、山东省、江苏省及重庆。



广东省
749.3 万元，
39 张，
19.21 万元/张

罚款总额最高，
开具罚单数量较高，
平均罚单金额较高

2021年三季度广东省监管机关共开具总金额749.3万元的罚单，位列全国第一，罚单数量达39张，分别来自深银、韶银、清银、粤银保监。同时，广东省的单张罚单平均金额较高，约19.21万/张。广东省的处罚中，罚金超过50万的罚单共4张，其中一张罚单罚款金额高达97万，主要原因是：给予投保人保险合同约定以外的利益及财务数据不真实。



山东省
691.6 万元，
50 张，
13.83 万元/张

罚款总额较高，
开具罚单数量最高，
平均罚单金额低于总体平均

2021三季度山东省监管机关共开具罚单50张，罚款金额达691.6万元，位居第二位。其中包含公司罚款584万元以及个人罚款107.6万元。被罚的主要原因为：编制、提供虚假的文件、资料以及给予投保人保险合同约定以外的利益。



江苏省
598.5 万元，
46 张，
13.01 万元/张

罚款总额较高，
开具罚单数量较高，
平均罚单金额低于总体水平

2021年三季度江苏省监管机关开具罚单数量46张，累计罚款总金额598.5万元，仅次于山东省位居第三位。罚款原因涉及：虚列费用，给予投保人合同以外利益、委托未取得合法资格机构从事保险销售活动等。



重庆
500 万元，
12 张，
41.67 万元/张

罚款总额较高，
开具罚单数量较少，
平均罚单金额最高

2021年三季度重庆监管机关开具罚单数量12张，累计罚款总金额500万元，单张罚单金额位列全国第一。罚单金额超过50万以上的罚单共4张，其中最高的罚单金额直达106万，主要原因为：编制虚假财务资料。

5.1 罚款金额占保费收入比分析-按机构类型

财产险罚款金额占保费比例大大高于人身险，合规经营理念有待提高。

2021年三季度财产险公司罚款金额占保费收入比（前五）

序号	保险机构	罚单数	三季度罚款总额 (万元)	*二季度保费收入 (万元)	比例
1	富德财产保险股份有限公司	3	119	65,403	1.82‰
2	新疆前海联合财产保险股份有限公司	2	58	44,976	1.29‰
3	都邦财产保险股份有限公司	9	121	103,886	1.16‰
4	华农财产保险股份有限公司	2	68	78,361	0.87‰
5	泰山财产保险股份有限公司	8	84.5	112,772	0.75‰

2021年三季度人身险公司罚款金额占保费收入比（前五）

序号	保险机构	罚单数	三季度罚款总额 (万元)	二季度保费收入 (万元)	比例
1	中英人寿保险有限公司	2	45.5	229,912	0.20‰
2	农银人寿保险股份有限公司	6	81	404,961	0.20‰
3	中国人民人寿保险股份有限公司	15	240	1,347,258	0.18‰
4	阳光人寿保险股份有限公司	19	166.5	1,196,957	0.14‰
5	中意人寿保险有限公司	1	48	371,161	0.13‰

*注：考虑到处罚的滞后性，我们用二季度的保费对比三季度的罚款总额进行分析



三季度财产险公司罚款金额占保费收入比之最：
富德财产保险股份有限公司

2021年三季度富德财产保险股份有限公司罚款总额与二季度保费收入占比在财产险公司中最高，为1.82‰，其三季度共收到3张来自深圳银保监管局的罚单，累计罚款金额合计119万元，分别为对公司处罚85万元，对个人的两笔处罚各17万元。受罚原因为：未按规定使用经备案的保险条款、保险费率，以及未如实记录保险业务事项。






三季度人身险公司罚款金额占保费收入比之最：
中英人寿保险有限公司、
农银人寿保险股份有限公司

2021年三季度中英人寿保险有限公司及农银人寿保险股份有限公司罚款总额与二季度保费收入占比在人身险公司排名并列第一，均为0.20‰，其三季度累计被罚单数分别为2单和6单，皆为同时针对公司与个人的罚款。罚款主要原因为：欺骗投保人、给予投保人保险合同约定外利益、未如实记录保险业务。

5.2 罚款金额占保费收入比分析——按地域

从2021年二季度保费收入与2021年三季度处罚总金额占比来看，比例最高的前三大地域分别为重庆市、贵州省及新疆。

		*二季度原保 险保费收入 (万元)	三季度处罚金额 (万元)	比例	对比分析
	重庆	1,950,000	500	0.26‰	重庆市的三季度罚款额占二季度原保费收入比在全国居于首位。重庆市作为西部地区经济发展最迅速的城市，其二季度原保费收入在全国居于中位，然而其保险市场的合规发展却未能及时跟上，主要被罚原因： 编制虚假财务资料 。
	贵州	1,020,000	236	0.23‰	贵州省的三季度罚款额占二季度原保费收入比在全国居于次位。贵州省地处中西部地区，经济发展水平中等，其二季度原保费收入在全国排名较低，然而其三季度罚金占比居于前列，主要被罚原因： 编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料；利用保险代理人从事以虚构保险中介业务 。
	新疆	1,790,000	291.5	0.16‰	新疆的三季度罚款额占二季度原保费收入比在全国位居第三。新疆作为西北部较偏远地区，保险业近年业务规模稳步增长，其二季度原保费收入排名略次于重庆，然而其三季度罚金占比较高，其主要被罚原因： 编制虚假资料及虚假承保、虚假理赔 。

*注：考虑到处罚的滞后性，我们用二季度的保费对比三季度的罚款总额进行分析

6

其他行政处罚情况分析

2021年三季度银保监系统开出的577张罚单中，除罚款、警告以及责令改正外，其他更为严厉的处罚情况列示如下：

停止/限制业务

#	保险机构	机构类型	违法违规事由	处理结果
1	黑龙江一诺保险代理有限公司	中介机构	开展虚假业务，虚开增值税发票为保险公司套取费用	吊销保险代理许可证、撤销高管任职资格
2	江西德宝源保险经纪有限公司	中介机构	编制、提供虚假注册资本报告、报表，利用业务便利为其他机构牟取不正当利益，未按规定设立专门账簿记载业务收支情况	吊销经营保险经纪业务许可证
3	华海洋泰保险代理有限公司福建分公司	中介机构	虚列费用	责令停止接受代理燃气保险新业务3个月；撤销任职资格
4	圣源祥保险经纪有限公司天津分公司	中介机构	提供虚假的地址变更事项报告和业务报表、编制虚假的保险经纪业务数据	责令停止接受新业务6个月的行政处罚；撤销任职资格的行政处罚；警告、罚款
5	中国人寿财产保险股份有限公司重庆市分公司	财险	编制虚假财务资料	责令停止接受商业车险新增车险业务三个月、警告、罚款
6	最会保保险经纪有限公司	中介机构	1. 编制虚假的财务资料 2. 未开立独立的佣金收取账户 3. 未按规定任命临时负责人	限制开展车险经纪业务、警告、罚款
7	中华财险五家渠分公司一〇五团支公司	财险	编制虚假文件资料，对农业保险进行虚假承保、虚假理赔	罚款并责令停止接受农险新业务1年
8	中国人寿财产保险股份有限公司海伦支公司	财险	承保、理赔档案不真实，未能如实记录保险业务事项	责令改正，停止接受种植险新业务一年（2022年）；撤销负责人任职资格
9	中国人民财产保险股份有限公司柳州市分公司	财险	给予投保人合同约定以外的其他利益、虚列费用	罚款、责令停止在柳州市行政区划内电话销售渠道、互联网销售渠道和相互代理销售渠道接受商业车险新业务3个月（2021年7月31日-2021年10月31日）
10	浙江永兴保险代理有限公司	中介机构	1. 委托未进行执业登记的个人从事保险代理业务； 2. 编制提供虚假的报告、报表、文件、资料	责令停止接受新业务6个月、警告、罚款

6

其他行政处罚情况分析（续）

2021年三季度银保监系统开出的577张罚单中，除罚款、警告以及责令改正外，其他更为严厉的处罚情况列示如下：

撤销任职资格

#	保险机构	机构类型	违法违规事由	处理结果
1	河南京裕汽车保险代理有限公司	中介机构	与无保险兼业代理资质机构合作开展保险销售活动，利用业务便利为其他机构牟取不正当利益；编制虚假材料	撤销任职资格
2	大美州保险经纪有限公司黑龙江分公司	中介机构	开展虚假业务，虚开增值税发票为保险公司套取费用	罚款、撤销高管任职资格
3	黑龙江一诺保险代理有限公司	中介机构	开展虚假业务，虚开增值税发票为保险公司套取费用	吊销保险代理许可证、撤销高管任职资格
4	江西德宝源保险经纪有限公司	中介机构	编制、提供虚假注册资本报告、报表，利用业务便利为其他机构牟取不正当利益，未按规定设立专门账簿记载业务收支情况	撤销执行董事、高级管理人员任职资格
5	华海洋泰保险代理有限公司福建分公司	中介机构	虚列费用	责令停止接受代理燃气保险新业务3个月；撤销任职资格
6	圣源祥保险经纪有限公司天津分公司	中介机构	提供虚假的地址变更事项报告和业务报表、编制虚假的保险经纪业务数据	责令停止接受新业务6个月的行政处罚；撤销任职资格的行政处罚；警告、罚款
7	锦州聚鑫保险代理有限公司	中介机构	1. 利用业务便利为其他机构或者个人牟取不正当利益 2. 投保职业责任保险累计赔偿限额不足	撤销高级管理人员任职资格、警告、罚款
8	中华财险五家渠分公司一〇五团支公司	财险	编制虚假文件资料，对农业保险进行虚假承保、虚假理赔	警告、罚款、撤销任职资格
9	中国人寿财产保险股份有限公司海伦支公司	财险	承保、理赔档案不真实，未能如实记录保险业务事项	责令改正，停止接受种植险新业务一年（2022年）；撤销负责人任职资格
10	新华人寿保险股份有限公司聊城中心支公司	寿险	内部控制管理不到位	责令改正、警告、罚款、撤销任职资格
11	中国人民人寿保险股份有限公司聊城中心支公司	寿险	内部控制管理不到位	责令改正、警告、罚款、撤销任职资格

7.1 监管处罚事由及依据分析

前十大处罚事由-按金额及罚单数量

与2021年二季度分析结果相比，按照罚款金额排名，“编制、提供虚假的报告、报表、文件、资料”超过“虚构中介业务套取费用”列为榜首，成为保险机构受罚的首要因素。

序号	处罚事由	涉及罚单金额	涉及罚单数量	具体表现形式	处罚依据
1	编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料	2857.9 万元	144 张	<ul style="list-style-type: none">故意编造未曾发生的保险事故骗取保险金向原中国保监会报送的往年保险理赔数据中，存在以业务结案时间代替赔款指令发出时间，拒赔案件作正常给付、协议给付案件处理，导致结案赔款金额为0将某一期间部分拒赔案件作正常给付或部分给付案件处理，导致结案赔款金额为0	《中华人民共和国保险法》第一百七十条、第一百一十六条、第八十六条、《保险专业代理机构监管规定》第八十一条、《保险公估人监管规定》第九十四条
2	给予投保人保险合同约定以外利益	1721.3 万元	87 张	<ul style="list-style-type: none">向数名职工发放绩效奖励被作为合同外利益返还给客户列支多笔“新渠道部报销服务费”“网店部报销服务费”，通过第三方服务商将部分原本给予客户增值服务的费用套取为现金并分批次转入公司其他员工账户，再支付给客户或通过销售人员转付给客户将员工办理的车险业务挂靠在营销员名下套取手续费，后续转账给该员工用于向投保人返还保险合同约定以外的利益	《中华人民共和国保险法》第一百一十六条、第一百七十条、第一百三十一条、第一百七十二条、《保险销售从业人员监管办法》第三十四条
3	虚构中介业务套取费用	1580.5 万元	89 张	<ul style="list-style-type: none">将车险业务记录为代理人的业务，该业务实际并非代理人代理销售，佣金回流至该员工在相关人员不知情的情况下办理了保险个人代理合同及保险销售从业人员执业证的注册、注销等工作，存在虚构个人保险代理人的问题	《中华人民共和国保险法》第一百一十六条、第一百七十条
4	未严格执行经批准或者备案的保险条款、保险费率	1538 万元	49 张	<ul style="list-style-type: none">修改后的保险条款和保险费率经批准或者备案后，在新订立的保险合同中使用原保险条款和保险费率问题承保的合同履约保证保险、个人贷款保证保险及个人贷款保证保险（多年期）业务，均直接采用其推送的“保险费率数据”对单一客户进行承保，但该保险费率核定规则与经中国银保监会备案的保险费率核定规则不同	《中华人民共和国保险法》第一百三十五条、第一百七十条
5	财务业务数据不真实	916 万元	38 张	<ul style="list-style-type: none">列支的服务费并未真实发生，存在财务数据不真实通过“业务及管理费—服务费”科目列支实际并未发生费用，通过跨行汇款支付至签订了《增值服务合同》的其他公司，合同涉及费用实际回流用于公司运营	《中华人民共和国保险法》第八十六条、第一百七十条、第一百一十六条

7.1 监管处罚事由及依据分析（续）

前十大处罚事由-按金额及罚单数量

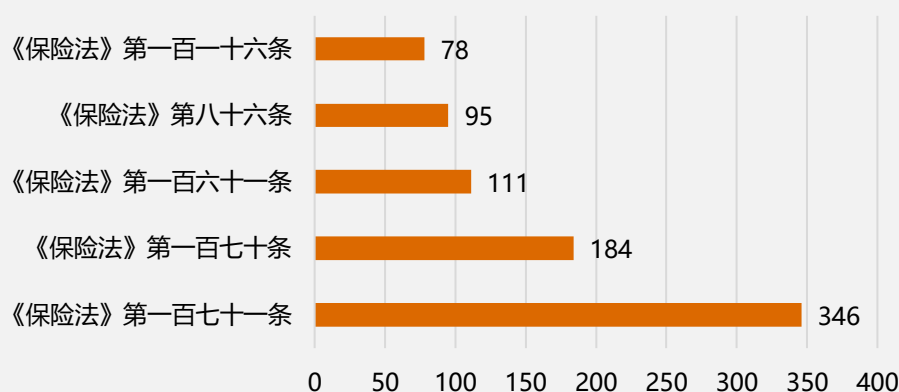
序号	处罚事由	涉及罚单金额	涉及罚单数量	具体表现形式	处罚依据
6	销售误导、未取得相关资质进行销售活动，未进行销售人员执业登记	833 万元	38 张	<ul style="list-style-type: none"> • 为开展保险产品销售活动，在员工知悉自己已经由公司办理执业登记的情况下，委托第三人取得身份证、银行卡等相关信息后提交给保险公司，工作人员未按照总公司相关规定查验该员工身份证和毕业证书等主要证件原件，在未查验原件的情况下，完成其入司、登记、发证工作 • 保险代理有限公司在未对劳务派遣员工进行执业登记的情况下，委托员工从事保险销售，获取代理手续费收入 	《中华人民共和国保险法》第八十六条、第一百一十六条、第一百七十条、第一百七十一条、《保险专业代理机构监管规定》第七十条、《保险销售从业人员监管办法》第三十一条、《保险公司管理规定》第六十九条
7	虚列费用	795.7 万元	37 张	<ul style="list-style-type: none"> • 虚列业务宣传费用套取资金 • 虚假列支招待费，套取费用用于购买私人物品，造成财务数据记载不真实 • 与其他公司无实际业务往来情况下，列支营业费用-服务费支付给其他公司，于当日在扣除相关税费和手续费后转回给该公司员工用于车险市场拓展 	《中华人民共和国保险法》第八十六条、第一百一十六条、第一百三十一条、第一百七十条、《保险专业代理机构监管规定》第三十一条、第三十四条、《保险销售从业人员监管办法》第二十条
8	利用业务便利为其他机构和个人牟取不正当利益	696.1 万元	47 张	<ul style="list-style-type: none"> • 协助公司虚构保险经纪业务，向该公司返还经纪服务手续费 • 保险公司聘用具有关联关系且不具备查勘资质的第三方公司对被保险人开展现场风险安全查勘 	《中华人民共和国保险法》第一百三十一条、第一百一十六条
9	欺骗投保人	519 万元	17 张	<ul style="list-style-type: none"> • 自营网络平台/第三方平台宣传销售页面欺骗投保人，产品的宣传销售用语与条款或事实不符 • 公司代理人在向某消费者推销保险产品时夸大收益，称“10存20年翻番”，但保单收益是不确定的 	《中华人民共和国保险法》第一百一十六条、第一百三十一条、《保险专业代理机构监管规定》第四十三条
10	未如实记录保险业务事项	347.5 万元	16 张	<ul style="list-style-type: none"> • 未对保险业务事项向投保人进行明确的纸质告知 • 未如实记录保险业务保费缴纳信息 • 未如实记录保险业务承保信息 	《中华人民共和国保险法》第一百六十一条、第一百七十条及第一百七十一条

7.1 监管处罚事由及依据分析（续）

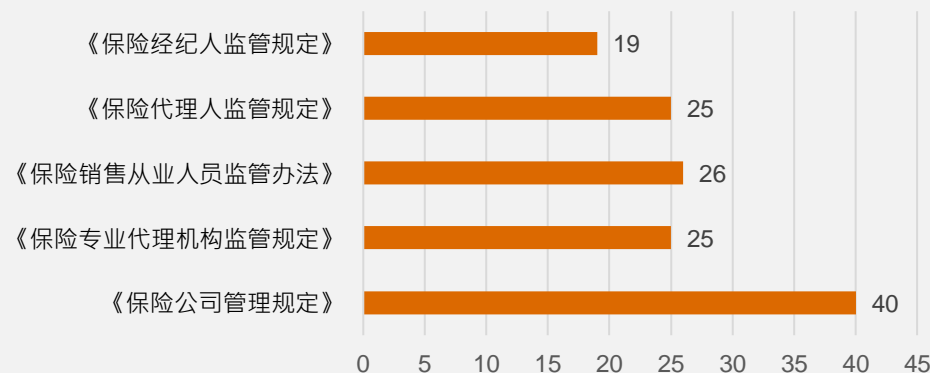
重要处罚依据

按照出现频率对2021年三季度前五大监管处罚依据进行排序。主要的处罚依据为《中华人民共和国保险法》（下称“《保险法》”）第一百七十一条，本季度累计引用**346次**。参考列示的法规原文不难看出，前五大行政处罚依据中列举的保险乱象与前文提及的违法违规事由基本一致。

2021年三季度前五大行政处罚依据



2021年三季度《保险法》以外的处罚依据



注：《保险代理人监管规定》已于2019年12月19日经中国银保监会2019年第13次委会议通过。自2021年1月1日起施行。
《保险专业代理机构监管规定》（保监会令2009年第5号）、《保险销售从业人员监管办法》（保监会令2013年第2号）、
《保险兼业代理管理暂行办法》（保监发〔2000〕144号）、《中国保险监督管理委员会关于修改〈保险专业代理机构监管规定〉的决定》（保监会令2013年第7号）将同时废止

- **《保险法》第一百七十一条**：保险公司、保险资产管理公司、保险专业代理机构、保险经纪人违反本法规定的，保险监督管理机构除分别依照本法第一百六十条至第一百七十条的规定对该单位给予处罚外，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予警告，并处一万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，撤销任职资格。
- **《保险法》第一百七十条**：违反本法规定，有下列行为之一的，由保险监督管理机构责令改正，处十万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，可以限制其业务范围、责令停止接受新业务或者吊销业务许可证：（一）编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料的；（二）拒绝或者妨碍依法监督检查的；（三）未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率的。
- **《保险法》第一百六十一条**：保险公司有本法第一百一十六条规定行为之一的，由保险监督管理机构责令改正，处五万元以上三十万元以下的罚款；情节严重的，限制其业务范围、责令停止接受新业务或者吊销业务许可证。
- **《保险法》第八十六条**：保险公司应当按照保险监督管理机构的规定，报送有关报告、报表、文件和资料。
- **《保险法》第一百一十六条**：保险公司及其工作人员在保险业务活动中不得有下列行为：（一）欺骗投保人、被保险人或者受益人；（二）对投保人隐瞒与保险合同有关的重要情况；（三）阻碍投保人履行本法规定的如实告知义务，或者诱导其不履行本法规定的如实告知义务；（四）给予或者承诺给予投保人、被保险人、受益人保险合同约定以外的保险费回扣或者其他利益；（五）拒不依法履行保险合同约定的赔偿或者给付保险金义务；（六）故意编造未曾发生的保险事故、虚构保险合同或者故意夸大已经发生的保险事故的损失程度进行虚假理赔，骗取保险金或者牟取其他不正当利益；（七）挪用、截留、侵占保险费；（八）委托未取得合法资格的机构从事保险销售活动；（九）利用开展保险业务为其他机构或者个人牟取不正当利益；（十）利用保险代理人、保险经纪人或者保险评估机构，从事以虚构保险中介业务或者编造退保等方式套取费用等违法活动；（十一）以捏造、散布虚假事实等方式损害竞争对手的商业信誉，或者以其他不正当竞争行为扰乱保险市场秩序；（十二）泄露在业务活动中知悉的投保人、被保险人的商业秘密；（十三）违反法律、行政法规和国务院保险监督管理机构规定的其他行为。

7.2 重点监管领域处罚分析

从前述汇总处罚可以看出，当前的监管将消费者保护及公司治理作为重中之重，保险机构在注重公司内控管理的同时，还应及时按照银保监会于三季度发布的消保相关条款，及时建立健全自身的消保监管自评机制，减少损害消费者合法权益的行为，提升企业自评及监管机构评级结果。

序号	重点监管领域	处罚事由	涉及罚单金额	涉及罚单数量	具体表现形式
1	消费者权益保护相关	<ul style="list-style-type: none"> • 违规销售（包含销售误导、未取得相关资质进行销售活动、未进行销售人员执业登记） • 虚假宣传 • 欺骗投保人 • 未出示客户告知书 • 未严格执行经批准或者备案的保险条款、保险费率 • 拒绝承保 	2429.1万元	114张	<ul style="list-style-type: none"> • 拒绝为客户办理交强险承保业务，属公司拒绝承保机动车交通事故责任强制保险的行为 • 委托未取得合法资格的机构从事保险销售活动的行为承担直接责任 • 销售从业人员代替客户签订保险合同 • 公司制作并向客户出示的客户告知书，缺少被代理保险公司的营业场所、业务范围、联系方式等基本事项信息
2	公司治理相关	<ul style="list-style-type: none"> • 内控制度不健全 • 内控管理不到位 • 聘任不具有任职资格的高管人员 	283.5 万元	23张	<ul style="list-style-type: none"> • 内控管理严重不尽职，向不真实的车险事故进行理赔 • 公司未能及时发现营销诈骗客户，人员管理存在漏洞，内控管理不到位 • 内控管理不到位，未及时缮制保单并送达客户 • 违反了《保险公司管理规定》第五十五条“保险公司应当建立健全公司治理结构，加强内部管理，建立严格的内部控制制度”的规定

8.1 三季度保险机构应关注的新法规及监管政策

2021年三季度，银保监会先后发布多条文件，强调了消费者权益保护、个人信息的合法合规和保险集团公司的全面风险管理体系等对保险机构发展的重要性。保险机构需严格按照文件指示，积极保护保险消费者权益，并将风险控制贯穿于险企的管理领域与业务流程。

序号	发文名称	发文单位	发文时间
1	《关于银行业保险业常态化开展扫黑除恶专项斗争有关工作的通知》	银保监会	2021-07-13
2	《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》	银保监会	2021-07-16
3	《中国银保监会办公厅关于做好保险业参与第一次全国自然灾害综合风险普查有关工作的通知》	银保监会	2021-07-23
4	《再保险业务管理规定》	银保监会	2021-07-29
5	《中国银行保险监督管理委员会派出机构监管职责规定》	银保监会	2021-08-09
6	《保险公司非寿险业务准备金管理办法（征求意见稿）》	银保监会	2021-08-10
7	《中华人民共和国个人信息保护法》	第十三届全国人民代表大会常务委员会	2021-08-20
8	《财产保险公司保险条款和保险费率管理办法》	银保监会	2021-08-26
9	《保险集团公司监督管理办法（征求意见稿）》	银保监会	2021-09-03
10	《关于开展养老理财产品试点的通知》	银保监会	2021-09-10
11	《保险公司分支机构市场准入管理办法》	银保监会	2021-09-13

8.2 重要法规及监管政策应对

1

《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》

2021年7月16日，银保监会发布《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》，以“**体制建设**”、“**机制与运行**”、“**操作与服务**”、“**教育宣传**”、“**纠纷化解**”为5大基本要素，以“**监督检查**”为调减要素，并设4个评价等级。消保监管评价以一年为周期，**评价期间为评价年度1月1日至当年12月31日**。银保监会原则上将于工作评价期间结束后5个月内完成年度监管评价，故**保险机构**应于该时段内根据银保监会年度消保监管评价方案，就5项基本要素完成监管自评，将自评结果和每项评价指标自评所依据的证明材料报送相关监管机构。

2

《再保险业务管理规定》

2021年7月29日，中国银保监会发布新修订的《再保险业务管理规定》，以规范直保与再保机构对**再保险业务经营**。该《规定》针对再保险顶层战略管理、再保险业务安全性的监管、再保险合同管理的监管、直保公司开展分入业务的管理、再保险经纪人的监管、直保市场发展、消除与现有监管政策相冲突的内容以及精简信息报送任务。险企应制定**再保险战略**，基于自身业务特点与风险承受能力进一步对**保险分出业务制度化**，明确再保险在**公司风险管理和资本管理战略**中的作用，推动直保与再保险市场高质量发展。

3

《中华人民共和国个人信息保护法》

2021年8月20日，十三届全国人大常委会第三十次会议表决通过了《中华人民共和国个人信息保护法》，该法将于11月1日起施行。该法为我国首部针对个人信息保护的专门性立法，以协调长期以来的**信息主体的人格利益与信息处理者的经济利益、国家的公共利益之间的矛盾**。该法旨在建立健全**个人信息保护制度**，对**个人信息处理规则、个人信息跨境传输、个人信息处理活动的权利与信息处理者的义务、监管部门职责与罚则**等作出规定。保险机构应进行个人信息保护全面规划，包括短期合规及中长期机制建设。

应对措施

保险机构应逐条分析新的法规或监管要求，找出差距并根据自身业务和企业特点设计实施改进方案，将相关要求落实到组织职责、制度流程、信息系统、以及日常管理中。

9 普华永道可以提供的协助—全面合规服务（示例）

全面合规管理咨询、审计服务



全面合规管理建设及评价

协助保险机构对合规管理从策略及目标、合规组织职责、合规制度流程、合规管理工具、合规奖惩机制等不同维度进行全方位梳理诊断，提出完善建议和整改实施方案。帮助保险机构定期梳理外部法规及监管要求，刷新内部管理职责及制度体系，确保外规内化有效融入日常管理。



智能合规体系建设

检视合规管理全景及重要的监管要求，并结合公司数据及系统情况，识别合规管理全流程环节中可实现自动化及数智化的关键业务节点，并从公司管理层角度设置可视化的管理驾驶舱。从而降低合规成本、实现一道防线及二道防线的双向赋能，从而达到合规管理的自我优化及持续完善。

9 普华永道可以提供的协助—全面合规服务（示例）



互联网保险业务合规咨询

- 保险机构互联网保险业务监管合规体系建设
- 保险机构互联网保险业务合规评价
- 互联网保险业务模式转型



消费者合法权益合规咨询项目

- 消费者合法权益监管合规体系建设
- 消费者权益业务合规评价
- 消费者权益业务优化提升



保险业务专项审计

- 偿二代专项审计
- 保险资金运用审计
- 资产负债管理体系审计
- 再保险业务审计
- 信用保证保险业务审计
- 高管经济责任审计



结语

基于对2021年三季度银保监会对保险公司发布的监管罚单的统计分析，可以发现销售及渠道环节仍是监管处罚的主要着力点，由此可见银保监会将消费者合法权益视为保险业的主要服务要求，营造一个公平规范且有序竞争的保险市场。从下半年银保监会发布的各项规定来看，保险业的监管方向逐渐细化，并补充了针对保险集团非保险子公司的监管要求，完善并强调了集团层面等的风险管理，有利于保险机构强化自身管理机制、发挥内控合规的主体责任。

保险机构应严格对照各项规定要求，深入查找并及时调整公司内控合规的薄弱环节，加强集团层面的并表管理，建立与健全企业统一的内控合规的制度流程体系。普华永道认为，保险机构有效的合规风险管理能力也是核心竞争力不可或缺的部分，希望本系列监管处罚分析有助于保险机构实时跟进监管动态，了解行业合规实践。如有任何建议或意见，欢迎联系我们以及查阅普华永道中国官方网站。



联系我们的保险业团队

胡静

普华永道中国
保险业主管合伙人
电话: +86 (10) 6533 5109
邮件: jing.hu@cn.pwc.com

杨丰禹

普华永道中国
金融行业风控及合规服务主管合伙人
电话: +86 (755) 8261 8186
邮件: philip.yang@cn.pwc.com

刘晓莉

风险与控制服务副总监
普华永道中国
电话: +86 (755) 8261 8441
邮件: ashley.liu@cn.pwc.com

梁震

普华永道中国
风险与控制服务合伙人
电话: +86 (10) 6533 5979
邮件: zhen.liang@cn.pwc.com

陈彦

普华永道中国
风险与控制服务合伙人
电话: +86 (21) 2323 2307
邮件: eric.y.chen@cn.pwc.com





pwccn.com

© 2021 普华永道版权所有。普华永道系指普华永道在中国的成员机构、普华永道网络和/或其一家或多家成员机构。每家成员机构均为独立的法律实体。详情请见www.pwc.com/structure。

免责声明：本文章中的信息仅供一般参考之用，不可视为详尽说明，亦不构成普华永道的法律、税务或其他专业建议或服务。普华永道各成员机构不对任何主体因使用本文内容而导致的任何损失承担责任。您可以全文转载，但不得修改，且须附注以上全部声明。如转载本文时修改任何内容，您须在发布前取得普华永道中国的书面同意。