



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

保险专业中介机构内控制度建设 之 参考指引

陈劲松、韩雪莹、谢鸿雁、黄倩

北京德和衡律师事务所

二零二二年九月



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

目录

一、风险管理体系和内控制度总体要求	1
(一) 建立全面的风险管理体系和内控制度	1
(二) 制定机构治理和内控指引	3
二、公司治理管理制度	5
(一) 制定符合规定的公司章程	5
(二) 建立完善的公司治理结构和制度	6
(三) 逐步建立健全履职回避制度	6
(四) 健全董事、监事履职信息保障机制	9
(五) 健全董监高内部制衡和履职监督机制	9
(六) 建立健全信息披露制度	9
三、分支机构管理制度	12
四、从业人员管理制度	13
(一) 建立从业人员管理制度体系	13
(二) 建立全流程的从业人员执业管理制度	13
(三) 制定统一的从业人员招录管理办法	14
(四) 建立健全从业人员管理档案	15
(五) 建立健全从业人员资质和诚信信息查询制度	17
五、业务管理制度	19
(一) 设计科学的风险管控制度及流程，完善业务内控制度	19
(三) 建立健全自媒体保险营销宣传行为管理制度	20
(四) 客户信息真实性管理内控制度	20
(五) 建立完整规范的业务档案管理制度	21
(六) 建立可回溯管理制度	22
(七) 建立业务服务标准	23
六、互联网保险业务管理制度	25
(一) 建立互联网保险业务管理制度	25
(二) 建立从业人员互联网保险营销宣传管理制度	25
(三) 建立健全投保人风险承受能力评估及业务管理制度	26
(四) 建立客户信息保护制度	26



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

（五）建立反洗钱内部控制制度.....	26
（六）建立互联网保险业务反欺诈制度.....	26
（七）建立消保和应急响应制度.....	27
七、财务管理制度.....	28
（一）建立完善财务内控制度.....	28
（二）建立会计核算制度.....	29
（三）规范押金管理制度.....	30
八、人事管理制度.....	32
（一）建立薪酬管理制度.....	32
（二）探索建立关键人员和重要岗位员工轮岗制度.....	32
（三）探索管理层股权、期权和员工持股计划等激励机制.....	33
九、消费者权益保护管理制度.....	35
（一）建立消费者权益保护管理制度.....	35
（二）建立健全消费投诉管理制度.....	35
十、信息化管理制度.....	37
（一）制定信息化工作制度.....	37
（二）建立健全信息安全管理制度的.....	39
（三）建立突发事件信息报告工作制度和流程.....	39
十一、案件防控管理制度.....	40
（一）制定案件管理制度、内部报告制度及案件内部责任追究制度.....	40
（二）建立保险业涉嫌非法集资活动群众举报、媒体监督和检查监管制度.....	41
（三）建立涉嫌非法集资活动群众、媒体监督和检查监管制度.....	41
十二、反洗钱管理制度.....	42
课题研究小组-陈劲松律师团队介绍.....	45



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

保险专业中介机构内控制度参考指引

近两年，深圳北京广东等地银保监局发文推动属地保险中介机构高质量发展，同时，各地银保监局陆续下发文件，组织辖内保险专业中介机构开展全面“清虚提质”整治工作。保险专业中介机构高质量发展是必然，“清退一批、规范一批、培育一批”，监管持续引导督促机构“清虚”“合规”“提质”。依法合规经营是高质量发展前提和基础，保险专业中介机构需要持续加强合规资源投入，强化自身基础能力建设，规范公司治理，强化内控管理，夯实信息化基础，加强保险消费者保护。

本文，我们梳理银保监会/保监会对保险专业中介机构（保险经纪公司、保险代理公司）合规内控制度的建设要求，形成《保险专业中介机构内控制度参考指引》，供大家参考，加强内控建设，助力保险专业中介机构高质量发展。

欢迎联系交流：陈劲松 律师，邮箱：chenjinsong@deheheng.com；电话：182 1117 7013（同微信）

一、风险管理体系和内控制度总体要求

（一）建立全面的风险管理体系和内控制度

1. 《中国保险业发展“十二五”规划纲要》（保监发〔2011〕47号），2011年8月3日

各保监局，各保险公司、保险资产管理公司，各保险中介机构，国有保险公司监事



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

会，保监会机关各部门，中国保险行业协会，中国保险学会，中国保险保障基金有限责任公司：

（十三）建立保险机构全面风险管理体系。保险机构牢固树立稳健经营理念，**构建全面覆盖、全程管理和全员参与的风险管理体系**，强化落实保险机构董事会和高级管理人员风险的管控责任，切实提高单家保险机构的稳健性。应用现代风险管理技术，建立保险风险监测指标体系，开展动态风险监测，形成完善的企业内部风险识别、预警、监测、评估和处置的机制。**完善内控制度、标准与流程**，定期开展内控评估，加强内控监督，提高内控水平，增强内控执行力，有效防范内部风险。加强保险集团公司内部风险隔离机制建设，规范各种形式的内部交易，防止风险高度聚集和相互传递。

2. 《保险经纪人监管规定》（保监会令〔2018〕3号），2018年2月1日

第七条 保险经纪公司经营保险经纪业务，应当具备下列条件：有符合中国保监会规定的**治理结构和内控制度**，商业模式科学合理可行。

第三十九条 保险经纪人应当根据法律、行政法规和中国保监会的有关规定，依照职责明晰、强化制衡、加强风险管理的原则，**建立完善的公司治理结构和制度**；明确管控责任，构建合规体系，注重自我约束，加强内部追责，确保稳健运营。

第一百零四条 本规定所称保险专业中介机构是指保险专业代理机构、保险经纪人和保险公估人。

本规定所称保险中介机构是指保险专业中介机构和保险兼业代理机构。

第一百零五条 经中国保监会批准经营保险经纪业务的外资保险经纪人适用本规定，我国参加的有关国际条约和中国保监会另有规定的，适用其规定。

采取公司以外的组织形式的保险经纪人的设立和管理参照适用本规定，中国保监会另有规定的，适用其规定。

第一百一十六条 本规定施行前依法设立的保险代理公司继续保留，不完全具备本规定条件的，具体适用办法由国务院保险监督管理机构另行规定。

3. 《保险代理人监管规定》（中国银行保险监督管理委员会令2020年第11号），



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

2021 年 1 月 1 日

第七条 保险专业代理公司经营保险代理业务，应当具备下列条件：

（七）有符合国务院保险监督管理机构规定的**治理结构和内控制度**，商业模式科学合理可行；

第四十五条 保险专业代理机构应当根据法律、行政法规和国务院保险监督管理机构的有关规定，依照职责明晰、强化制衡、加强风险管理的原则，**建立完善的公司治理结构和制度**；明确管控责任，构建合规体系，注重自我约束，加强内部追责，确保稳健运营。

第一百一十五条 经保险监督管理机构批准经营保险代理业务的外资保险专业代理机构适用本规定，法律、行政法规另有规定的，适用其规定。

采取公司以外的组织形式的保险专业代理机构的设立和管理参照本规定，国务院保险监督管理机构另有规定的，适用其规定。

第一百零六条 本规定施行前依法设立的保险经纪公司继续保留，不完全具备本规定条件的，具体适用办法由中国保监会另行规定。

（二）制定机构治理和内控指引

1. 《中国保监会关于深化保险中介市场改革的意见》（保监发〔2015〕9号），2015年1月24日

机关各部门，各保监局，培训中心，中国保险行业协会，中国保险学会，中国精算师协会，中国保险资产管理业协会，中国保险保障基金有限责任公司，中国保险信息技术管理有限责任公司，各保险公司，各保险中介机构：

第二条（三）着力强化自我管控，促进行业提质升级。

强化专业中介机构治理内控。以全国性机构为重点，制定机构治理和内控指引，**建立结构完整、责权明确、运转有效的公司治理体系**，完善业务、财务内控制度。强化法人机构和高级管理人员管理责任。

强化兼业代理机构保险业务管理。建立兼业代理机构代理保险业务的内控制度和



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

管控机制指引，明确法人的主体责任，实行书面合规承诺和合规责任人制度。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

二、公司治理管理制度

（一）制定符合规定的公司章程

1. 《保险经纪人监管规定》（保监会令〔2018〕3号），2018年5月1日

第七条 保险经纪公司经营保险经纪业务，应当具备下列条件：

（四）公司章程符合有关规定；

.....

2. 《保险代理人监管规定》（中国银行保险监督管理委员会令2020年第11号）， 2021年1月1日

第七条 保险专业代理公司经营保险代理业务，应当具备下列条件：

（四）公司章程符合有关规定；

3. 《中国保监会关于做好保险专业中介业务许可工作的通知》（保监发〔2016〕 82号），2016年9月29日

五、公司治理完善到位

……保险专业中介机构根据公司的性质、规模及经营区域，可依法设立股东（大）会、董事会或者执行董事、监事会或者监事等组织机构，并应在章程中细化明确其职责、议事制度和决策程序。董事长（执行董事）、总经理等应职责明晰、履职到位，有条件的公司可引入独立董事、外部监事，拟任高级管理人员等要符合任职条件。

本通知自发布之日起执行。保险监管部门要按照法律法规及本通知要求严格审核，发现保险专业中介机构隐瞒有关情况、提供虚假材料、不符合法定条件的，应依法采取不予许可、给予行政处罚等措施。保险专业代理机构申请经营区域由注册地所在省（自治区、直辖市）变更为全国的，参照本通知执行。

4. 《中华人民共和国公司法（2018修正）》

第二十五条 有限责任公司章程应当载明下列事项：



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

- (一) 公司名称和住所;
- (二) 公司经营范围;
- (三) 公司注册资本;
- (四) 股东的姓名或者名称;
- (五) 股东的出资方式、出资额和出资时间;
- (六) 公司的机构及其产生办法、职权、议事规则;
- (七) 公司法定代表人;
- (八) 股东会会议认为需要规定的其他事项。

股东应当在公司章程上签名、盖章。

(二) 建立完善的公司治理结构和制度

《中国保监会关于做好保险专业中介业务许可工作的通知》（保监发〔2016〕82号），2016年9月29日

六、公司治理完善到位

申请业务许可的保险专业中介机构应根据《公司法》等法律法规和保监会相关政策要求，依照职责明晰、强化制衡、加强风险管理的原则，**建立完善的公司治理结构和制度。……**

本通知自发布之日起执行。保险监管部门要按照法律法规及本通知要求严格审核，发现保险专业中介机构隐瞒有关情况、提供虚假材料、不符合法定条件的，应依法采取不予许可、给予行政处罚等措施。保险专业代理机构申请经营区域由注册地所在省（自治区、直辖市）变更为全国的，参照本通知执行。

(三) 逐步建立健全履职回避制度



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

1. 《中国银保监会关于银行保险机构员工履职回避工作的指导意见》（银保监发〔2019〕50号）

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行，外资银行，金融资产管理公司，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司、保险专业中介机构、外国保险机构驻华代表机构，其他会管经营类机构：

一、总体要求

（一）工作目标。**推动银行保险机构建立健全履职回避制度**，将履职回避作为合规文化、廉洁文化建设的重要内容，建立履职回避长效工作机制，着力营造主动申报、严格回避、公正履职、强化内控的文化氛围。

（二）基本原则。

突出重点。紧盯关键人员和重点业务，着重抓好对银行保险机构内部控制具有重要影响力的管理人员的任职回避，以及员工从事重点业务活动时的业务回避。

实事求是。本指导意见为履职回避工作的底线要求，**银行保险机构可结合实际，在员工招录、职务调整、业务经营等环节制定更严格、差异化的回避制度。……**

二、明确履职回避工作对象范围

（三）机构范围。国家开发银行、政策性银行、商业银行、商业保险公司和政策性保险公司。银保监会监管的其他金融机构参照执行。

（四）员工范围。与银行保险机构总部及境内机构（包括各类分支机构、银行业保险业附属机构等）签订劳动合同的所有在岗人员。

非执行董事、股东监事和外部监事参照关键人员实行履职回避。银行保险机构劳务派遣人员参照普通员工实行履职回避。其中，“关键人员”指银行保险机构中对该机构经营管理、风险控制有决策权或重要影响力的各级管理层成员和内设部门负责人，具体人员范围由各机构结合自身实际和区域特点，根据内控管理和风险控制需要予以确定，并报对应监管部门或属地监管机构；其他员工为“普通员工”。

（五）亲属范围。关键人员应回避的亲属包括配偶、直系血亲、三代以内旁系血亲



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

和近姻亲。普通员工应回避的亲属包括父母、配偶及其父母、子女及其配偶。

三、严格任职回避

(九) 关键人员和重要岗位员工轮岗要求。银行保险机构应结合自身行业、所处地域的特点，加强重要岗位管控，**建立关键人员和重要岗位员工轮岗制度**，对于在业务运营、内控管理和风险防范等方面具有重要影响力的各级管理层成员、内设部门负责人和重点业务岗位员工，应明确轮岗期限、轮岗方式等要求，严格实行轮岗。其中，轮岗期限原则上不得超过7年；全国性银行保险机构员工原则上不得在本人成长地担任省级和地市级分支机构主要负责人，确有特殊情况的，可申请豁免，但应按规定履行有关审批和公示程序。

员工在进行轮岗时，应符合本指导意见规定的履职回避要求。

六、抓好工作落实

(十七) **完善履职回避制度**。各机构应按照本指导意见要求，制定并完善内部专门的**履职回避制度办法**，结合实际明确本机构履职回避工作中“关键人员”“重点业务”的具体范围，并报对应监管部门或属地监管机构。

在境外设有机机构的，应参照本指导意见要求，指导境外机构根据当地情况及法规、监管规定，建立健全从境外聘请的境外机构员工的履职回避机制。

(十八) **健全配套保障机制**。各机构应在依法合规的前提下，持续优化对员工应回避亲属信息的获取和核实手段，加强与纪检监察等部门的信息共享和交叉核验，**探索建立应回避亲属关系的个人申报制度**。积极引入信息技术，搭建专门信息库和信息管理系统，推动履职回避工作的动态更新和实时控制。

2. 《保险代理人监管规定》（中国银行保险监督管理委员会令2020年第11号）， 2021年1月1日

第九条 保险公司的工作人员、个人保险代理人和保险专业中介机构从业人员不得另行投资保险专业代理公司；保险公司、保险专业中介机构的董事、监事或者高级管理人员的近亲属经营保险代理业务的，应当符合履职回避的有关规定。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

（四）健全董事、监事履职信息保障机制

《中国银保监会关于印发健全银行业保险业公司治理三年行动方案(2020—2022年)的通知》（银保监发〔2020〕40号），2020年8月17日

健全董事、监事履职信息保障机制，鼓励无法获得正常履职所必需信息的董事、监事向监管部门反映情况。建立健全监管部门与机构董事、监事定期沟通交流机制，探索监事定期与独立董事沟通机制。督促机构严格落实岗位交流、履职回避等监管规定。

（五）健全董监高内部制衡和履职监督机制

《中国银保监会关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》（银保监发〔2019〕52号），2019年12月30日

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行，邮储银行，外资银行，金融资产管理公司，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司、保险专业中介机构、外国保险机构驻华代表机构，各会管单位：

第二十三条 加强“三会一层”建设。银行保险机构要有效发挥股东（大）会的权力机构作用，持续推动完善公司治理机制。在依法保护股东合法权益的基础上，严防大股东和一致行动人操纵机构经营管理。优化董事会规模和结构，健全董事选聘机制，限制股东既提名股权董事，又提名独立董事，确保独立董事真正“独立”，依法履职。增强董事会下设各专门委员会的专业性和履职能力。做实监事会功能，提高专职监事占比，提升外部监事效能，改进监督方式，充分借助内外审计力量开展监督检查。规范高管层遴选，增加选聘手段和渠道，完善机构内部相互制衡机制，强化市场约束，严防内部人控制。完善对董事会、监事会和高管层履职能力的考核评价、监督检查及专业培训，加强对失职或不当履职的责任追究。

（六）建立健全信息披露制度



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

1. 《中国保监会关于深化保险中介市场改革的意见》（保监发〔2015〕9号），2015年1月24日

机关各部门，各保监局，培训中心，中国保险行业协会，中国保险学会，中国精算师协会，中国保险资产管理业协会，中国保险保障基金有限责任公司，中国保险信息技术管理有限责任公司，各保险公司，各保险中介机构：

第二条 （六）着力加强信息披露，发挥社会监督效力。

强化机构信息披露义务。建立健全保险中介机构基本信息定期披露和重大信息不定期披露制度，加强产品销售、理赔服务等各环节的信息披露。强化保险中介从业人员从业过程中的信息告知义务。建立经纪机构佣金收取方式和比例向客户公开制度。

完善监管信息披露制度。建立多元化的信息披露渠道和平台，加大机构概况、行业信息、行政许可、行政处罚等监管政务信息的对外披露力度，方便社会公众查询，发挥社会监督作用。

2. 中国保险监督管理委员会关于实施《保险专业代理机构基本服务标准》《保险经纪机构基本服务标准》《保险公估机构基本服务标准》的通知（保监发〔2013〕3号），2013年1月16日

各保险中介机构，各保监局：

《保险专业代理机构基本服务标准》

一、保险专业代理机构首次接洽客户应充分告知、披露

（一）主动说明保险专业代理机构的法律定位和业务性质。

（二）主动提供客户告知书，告知本机构的名称、营业场所、业务范围、联系方式等基本事项；告知是否与相关保险公司、保险中介机构存在关联关系；如实客观介绍本机构经营历史、服务特色等内容。

（三）从业人员主动出示执业证书、身份证明。

《保险经纪机构基本服务标准》



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

一、保险经纪机构与客户建立保险经纪服务关系应充分告知、披露

(一) 主动说明保险经纪机构的法律定位和业务性质。

(二) 主动提供客户告知书，告知本机构的名称、营业场所、业务范围、联系方式等基本事项；告知是否与相关保险公司、保险中介机构存在关联关系；按客户要求说明佣金的收取方式和比例；如实客观介绍本机构经营历史、服务特色等内容。

(三) 从业人员主动出示执业证书、身份证明。

(四) 决定建立保险经纪服务关系时，与客户签订委托合同，明确约定服务事项、双方的权利和义务。

(五) 与客户签订委托协议后 5 个工作日内，告知主要服务人员姓名及联系方式。服务人员发生变动的，事前告知客户接替人员的姓名及联系方式。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

三、分支机构管理制度

1. 《保险经纪人监管规定》保监会令〔2018〕3号，2018年5月1日

第十六条 保险经纪公司新设分支机构经营保险经纪业务，应当符合下列条件：

（五）具备完善的分支机构管理制度；

2. 《保险代理人监管规定》（中国银行保险监督管理委员会令2020年第11号）， 2021年1月1日

第十八条 保险专业代理公司新设分支机构经营保险代理业务，应当符合以下条件：

（五）具备完善的分支机构管理制度；



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

四、从业人员管理制度

（一）建立从业人员管理制度体系

1. 《中国银保监会办公厅关于切实加强保险专业中介机构从业人员管理的通知》 （银保监办发〔2020〕42号）

二、保险专业中介机构应加强对从业人员的统筹管理。各法人机构要自上而下建立从业人员管理的责任体系。在组织机构、职能分工、工作机制、操作流程、奖惩考核等方面进行全面安排，明确从业人员管理部门和责任体系，主要负责人承担领导责任，分管负责人承担管理责任，相关管理部门和分支机构负责人承担落实责任。**系统建立从业人员管理制度体系，健全内部监察制度，强化从业人员管理责任的督导考核和奖惩约束，完善风险监控及追责机制。**

五、保险专业中介机构应建立从业人员销售能力分级体系。要综合考察从业人员的从业年限、学历知识、诚信记录等方面情况，严格区分从业人员能力进行委托授权。积极支持行业自律组织发挥平台优势作用，顺应保险业高质量发展要求推动销售人员销售能力分级工作，建立销售人员销售能力资质分级体系和相应的培训测试机制。鼓励保险专业中介机构根据保险产品的复杂程度和专业知识要求，**对本机构从业人员设置多级能力资质，并建立针对性培训和测试制度，形成长效机制。**

八、依法严格监管、严厉处罚和严肃责任追究。银保监会及各级派出机构应持续强化保险专业中介机构从业人员监管监督，着力完善执业登记机制，组织开展专项检查，深化人员数据质量治理，积极利用大数据互联网等技术手段改进提升监管效果。对违反监管要求、落实从业人员管理责任不到位的保险专业中介机构及其管理人员，依法严厉处罚，依规严肃追责。对保险专业中介机构忽视从业人员管理主体责任，**未按照本通知要求建立管理制度、执业登记管理存在纰漏、执业过程管理流于形式、存在违法违规行为或者所属从业人员出现重大失信行为产生恶劣影响的，严格依法对机构与责任人员实行双处罚、对管理人员实行上下双追责，同时依法采取监管措施。**

（二）建立全流程的从业人员执业管理制度



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

《中国银保监会办公厅关于开展保险专业中介机构从业人员执业登记数据清核工作的通知》（银保监办发〔2019〕56号），2019年4月16日

各银保监局，各保险专业中介机构：

第三条第四款 加强维护。针对自查中发现的问题，完善执业管理操作机制，明确从业人员执业登记标准，建立从人员入司到离司的全流程执业管理制度。

（三）制定统一的从业人员招录管理办法

《中国银保监会办公厅关于切实加强保险专业中介机构从业人员管理的通知》（银保监办发〔2020〕42号），2020年5月12日

各银保监局，各保险专业中介机构：

三、保险专业中介机构应严格从业人员招录管理。坚持严格选人、持续育人、事业留人导向，制定统一的从业人员招录管理办法，严禁招录监管规定不允许从事保险业务的人员。严格销售宣传资料管理，规范招录信息发布，严禁授权个人发布招录广告或单独招录人员，严禁恶意挖角、怂恿同业从业人员频繁无序流动，严禁利用互联网无序发展从业人员，严禁对非本机构从业人员进行执业登记，严禁授权未经执业登记的人员从事保险业务活动。

八、依法严格监管、严厉处罚和严肃责任追究。银保监会及各级派出机构应持续强化保险专业中介机构从业人员监管监督，着力完善执业登记机制，组织开展专项检查，深化人员数据质量治理，积极利用大数据互联网等技术手段改进提升监管效果。对违反监管要求、落实从业人员管理责任不到位的保险专业中介机构及其管理人员，依法严厉处罚，依规严肃追责。对保险专业中介机构忽视从业人员管理主体责任，未按照本通知要求建立管理制度、执业登记管理存在纰漏、执业过程管理流于形式、存在违法违规行为或者所属从业人员出现重大失信行为产生恶劣影响的，严格依法对机构与责任人员实行双处罚、对管理人员实行上下双追责，同时依法采取监管措施。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

（四）建立健全从业人员管理档案

1. 《关于规范保险营销团队管理的通知》（保监发〔2007〕93号），2007年9月18日

各保险公司，各保险经纪公司、保险代理公司：

第七条 建立健全保险营销人员的管理档案

公司应当及时、准确、完整地登记保险营销人员的个人基本资料、培训教育情况、业务情况、奖惩情况等内容。

2. 《中国银保监会办公厅关于切实加强保险专业中介机构从业人员管理的通知》（银保监办发〔2020〕42号），2020年5月12日

各银保监局，各保险专业中介机构：

七、保险专业中介机构应切实夯实从业人员管理基础。积极依托信息技术，对从业人员的身份信息、业务信息、财务信息等情况进行全面记录和管理，确保数据全面、真实、可回溯。严格按照执业登记管理规定要求，落实从业人员入职、在职、离职的全过程执业信息登记和维护，确保从业人员基本信息真实、准确、完整。切实加强不同系统中数据的勾稽审查核对，确保本机构在保险中介监管信息系统执业登记的从业人员数据与内部人员管理系统记载的人员数据一致。

3. 《保险经纪人监管规定》（保监会令〔2018〕3号），2018年5月1日

第三十三条 保险经纪从业人员应当具有从事保险经纪业务所需的专业能力。保险经纪人应当加强对保险经纪从业人员的岗前培训和后续教育，培训内容至少应当包括业务知识、法律知识及职业道德。

保险经纪人可以委托保险中介行业自律组织或者其他机构组织培训。

保险经纪人应当建立完整的保险经纪从业人员培训档案。

4. 《保险代理人监管规定》（中国银行保险监督管理委员会令2020年第11号），2021年1月1日



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

第三十七条 个人保险代理人、保险代理机构从业人员应当具有从事保险代理业务所需的专业能力。保险公司、保险专业代理机构、保险兼业代理机构应当加强对个人保险代理人、保险代理机构从业人员的岗前培训和后续教育。培训内容至少应当包括业务知识、法律知识及职业道德。

保险公司、保险专业代理机构、保险兼业代理机构可以委托保险中介行业自律组织或者其他机构组织培训。

保险公司、保险专业代理机构、保险兼业代理机构应当建立完整的个人保险代理人、保险代理机构从业人员培训档案。

**5. 《中国银保监会办公厅关于切实加强保险专业中介机构从业人员管理的通知》
(银保监办发〔2020〕42号)，2020年5月12日**

各银保监局，各保险专业中介机构：

四、保险专业中介机构应严格从业人员培训管理。针对从业人员入职和在职两个环节制定全周期的培育规划。切实抓好入职从业人员的岗前培训，持续开展从业人员在职教育。切实加强从业人员合规守法教育，将法律法规、监管规则标准、职业道德规范等内容作为入职和在职培训基本内容，每人每年培训时间不得少于30小时。新入职人员未通过专门考试评估，不得进行执业登记。授权从业人员销售新的保险产品前，应组织开展专门培训和相应测试。

**6. 《中国银行保险监督管理委员会关于加强自媒体保险营销宣传行为管理的通知》
(银保监发〔2018〕27号)，2018年6月1日**

各保监局，各保险公司，各保险中介机构：

第三条 加强从业人员合规教育与职业道德教育

各保险公司、保险中介机构应当增加入职培训及日常培训中合规教育与职业道德教育的内容比重和课时数量，紧跟互联网特别是自媒体发展趋势，引导保险从业人员合法合理使用自媒体开展营销宣传活动，对不实言论做到不制造、不相信、不传播；应当创新培训教育形式，及时总结保险行业及本公司出现的违法和不当自媒体保险营销宣传行为典型案例并引入保险从业人员合规教育与职业道德教育，发挥警示作用；应当建立培训



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

考核机制，跟踪培训教育效果，确保保险从业人员树立谨慎运用自媒体开展保险营销宣传行为的合规意识，建立言论负责的职业道德素养。

（五）建立健全从业人员资质和诚信信息查询制度

1. 《关于加强和完善保险营销员管理工作有关事项的通知》（保监发〔2009〕98 号），2009 年 9 月 11 日

各保险公司、各保险中介公司：

第十二条 狠抓保险营销队伍的诚信建设。各公司要严格落实对保险营销人员的持证上岗和挂牌展业制度，不得以见习、实习等形式和名义允许未取得从业资格的人员开展业务；要切实加大对保险营销人员特别是展业明星、金牌营销人员的日常从业行为的监督和管理，防止公司营销队伍中出现误导、欺诈消费者等损害行业形象、危及社会稳定的重大违法违规案件；要按照相关监管要求，做好保险营销人员执业信息的登记、维护等工作，**建立健全本公司营销人员资质和诚信信息查询制度**，开设电话、网络等查询途径和手段，自觉接受社会公众对本公司保险营销人员的监督。

2. 《中国银保监会办公厅关于切实加强保险专业中介机构从业人员管理的通知》（银保监办发〔2020〕42 号），2020 年 5 月 12 日

各银保监局，各保险专业中介机构：

五、保险专业中介机构应建立从业人员销售能力分级体系。要综合考察从业人员的从业年限、学历知识、诚信记录等方面情况，严格区分从业人员能力进行委托授权。积极支持行业自律组织发挥平台优势作用，顺应保险业高质量发展要求推动销售人员销售能力分级工作，**建立销售人员销售能力资质分级体系和相应的培训测试机制**。鼓励保险专业中介机构根据保险产品的复杂程度和专业知识要求，对本机构从业人员设置多级能力资质，并建立针对性培训和测试制度，形成长效机制。

六、**保险专业中介机构应严格从业人员诚信管理**。严格防范从业人员在从业中出现《中华人民共和国保险法》第一百三十一条、《保险公估人监管规定》第三十一条列示的禁止性行为，发现从业人员违法违规的，要即时惩戒和内部追责。切实加强从业人员



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

诚信管理，按照监管要求在保险中介监管信息系统准确、及时、完整地录入表彰奖励、监管行政处罚等信息；从业人员离职的，相关诚信记录信息应当在注销执业登记前完成录入。要加强从业人员失信联合惩戒，支持行业自律组织搭建失信行为管理平台、建立失信联合惩戒机制。发现从业人员在保险服务活动或其他经济社会活动中存在严重失信行为的，应及时向失信行为管理平台报告，并严肃处理直至解除代理（劳动）合同，解除合同后两年内不得再次录用。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

五、业务管理制度

（一）设计科学的风险管控制度及流程，完善业务内控制度

1. 《中国保监会关于做好保险专业中介业务许可工作的通知》（保监发〔2016〕82号）

四、商业模式合理可行

申请业务许可的保险专业中介机构应充分调研和论证，清晰定位，确定科学合理可行的商业模式。提交给保险监管部门的可行性研究报告应包括当地经济、社会和金融保险发展情况，机构组建的可行性和必要性，市场前景分析、发展规划（包括业务和财务发展计划）、风险管理计划等。其中，业务发展计划要聚焦保险中介主业，结合市场状况、技术实力、人力规模和管理能力等，合理预估未来三到五年业务规模；财务发展计划要全面考虑产品、佣金、税费以及效益等因素，审慎估算盈利能力、收入结构、利润总额、利润分配方案等；风险管理计划要充分评估市场、技术、财务、合规等风险因素，针对消费者权益保护、客户资金安全、日常经营合规、从业人员行为管理、关联交易等风险点及薄弱环节，设计科学的风险管控制度及流程，形成完备的风险处置预案。依托专门技术、领域、行业开展业务的，业务发展模式及配套管理制度流程应明显体现特色与专业性。

2. 《中国保监会关于深化保险中介市场改革的意见》（保监发〔2015〕9号），2015年1月24日

机关各部门，各保监局，培训中心，中国保险行业协会，中国保险学会，中国精算师协会，中国保险资产管理业协会，中国保险保障基金有限责任公司，中国保险信息技术管理有限责任公司，各保险公司，各保险中介机构：

第二条（三）着力强化自我管控，促进行业提质升级。

强化专业中介机构治理内控。以全国性机构为重点，制定机构治理和内控指引，建立结构完整、责权明确、运转有效的公司治理体系，**完善业务、财务内控制度**。强化法人机构和高级管理人员管理责任。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

（三）建立健全自媒体保险营销宣传行为管理制度

1. 《中国银行保险监督管理委员会关于加强自媒体保险营销宣传行为管理的通知》
（银保监发〔2018〕27号），2018年6月1日

各保监局, 各保险公司, 各保险中介机构:

第二条 建立健全自媒体保险营销宣传行为管理制度

各保险公司、保险中介机构应当切实承担起自媒体保险营销宣传行为管理的主体责任, **建立健全官方自媒体和所属保险从业人员个人自媒体信息的审核管控、监测检查、应急处置、考核评价与责任追究制度**, 对官方自媒体和所属保险从业人员个人自媒体发布保险营销宣传信息行为的管理要求不得低于现有线下渠道保险营销宣传材料管理有关规定; 应当明确官方自媒体开设条件和标准, 指定专门部门负责官方自媒体信息编发及审核, 制定审核标准并落实相关责任; 应当**建立所属保险从业人员个人自媒体保险营销宣传信息报告制度**, 强化对所属保险从业人员个人自媒体发布保险营销宣传信息的监测和检查; 应当完善违法和不当自媒体保险营销宣传行为的处置措施, 严格追究涉事机构和人员的责任。

（四）客户信息真实性管理内控制度

《人身保险客户信息真实性管理暂行办法》（保监发(2013)82号）

第十条 人身保险公司应按照本办法的有关要求, 在与保险专业中介机构、银行邮政等保险兼业代理机构的合作协议中明确双方在客户信息的收集、记录、管理和使用等方面应履行的义务和应承担的责任。

人身保险公司审核发现保险专业中介机构、银行邮政等保险兼业代理机构提供的客户信息存在真实性、完整性问题的, 应要求保险专业中介机构、银行邮政等保险兼业代理机构限期进行补充更正, 在客户信息补充更正前不予支付手续费; 如果手续费已经支付, 应在下一次支付时予以扣除。对于保险专业中介机构、银行邮政等保险兼业代理机



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

构所属分支机构或网点拒不补充更正或逾期未补充更正的，应终止与其的委托代理或合作关系，并向保险监管部门报告。

第十一条 保险专业中介机构、银行邮政等保险兼业代理机构应按照本办法的有关要求，建立健全相关内控制度，与人身保险公司协商修订完善合作协议，配合人身保险公司升级改造业务系统。

（五）建立完整规范的业务档案管理制度

1. 《保险经纪人监管规定》（保监会令〔2018〕3号），2018年5月1日

第四十四条 保险经纪人应当**建立完整规范的业务档案**，业务档案至少应当包括下列内容：（一）通过本机构签订保单的主要情况，包括保险人、投保人、被保险人名称或者姓名，保单号，产品名称，保险金额，保险费，缴费方式，投保日期，保险期间等；（二）保险合同对应的佣金金额和收取方式等；（三）保险费交付保险公司的情况，保险金或者退保金的代领以及交付投保人、被保险人或者受益人的情况；（四）为保险合同签订提供经纪服务的从业人员姓名，领取报酬金额、领取报酬账户等；（五）中国保监会规定的其他业务信息。 保险经纪人的记录应当真实、完整。

第五十一条 保险经纪人应当妥善保管业务档案、会计账簿、业务台账、客户告知书以及佣金收入的原始凭证等有关资料，保管期限自保险合同终止之日起计算，保险期间在1年以下的不得少于5年，保险期间超过1年的不得少于10年。

2. 《保险代理人监管规定》（中国银行保险监督管理委员会令2020年第11号），2021年1月1日

第五十条 保险专业代理机构、保险兼业代理机构应当**建立完整规范的业务档案**。保险专业代理机构业务档案至少应当包括下列内容：

（一）代理销售保单的基本情况，包括保险人、投保人、被保险人名称或者姓名，保单号，产品名称，保险金额，保险费，缴费方式，投保日期，保险期间等；

（二）保险费代收和交付被代理保险公司的情况；



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

(三) 保险代理佣金金额和收取情况;

(四) 为保险合同签订提供代理服务的保险代理机构从业人员姓名、领取报酬金额、领取报酬账户等;

(五) 国务院保险监督管理机构规定的其他业务信息。

保险兼业代理机构的业务档案至少应当包括前款第(一)至(三)项内容, 并应当列明为保险合同签订提供代理服务的保险兼业代理机构从业人员姓名及其执业登记编号。

保险专业代理机构、保险兼业代理机构的记录应当真实、完整。

第五十六条 保险专业代理机构、保险兼业代理机构应当妥善保管业务档案、会计账簿、业务台账、客户告知书以及佣金收入的原始凭证等有关资料, 保管期限自保险合同终止之日起计算, 保险期间在1年以下的不得少于5年, 保险期间超过1年的不得少于10年。

3. 《保险经纪人监管规定》(保监会令〔2018〕3号), 2018年5月1日

第四十六条 保险经纪人从事再保险经纪业务, 应当建立完整规范的再保险业务档案, 业务档案至少应当包括下列内容: (一) 再保险安排确认书; (二) 再保险人接受分入比例。

保险经纪人应当对再保险经纪业务和其他保险经纪业务分别建立账簿记载业务收支情况。

(六) 建立可回溯管理制度

1. 《中国银保监会关于切实加强和改进保险服务的通知(银保监发〔2018〕40号)》, 2018年7月18日

各保险公司、各保险中介机构:

一、严格规范保险销售行为。各保险公司、各保险中介机构要……严格执行销售行



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

为可回溯制度，切实落实“销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认”的监管要求。

2. 《保险销售行为可回溯管理暂行办法》（保监发〔2017〕54号），2017年6月28日

第三条 本办法所称保险公司为经营人身保险业务和财产保险业务的保险公司，专业自保公司除外。

本办法所称保险中介机构是指保险专业中介机构和保险兼业代理机构，其中保险专业中介机构包括保险专业代理机构和保险经纪人，保险兼业代理机构包括银行类保险兼业代理机构和非银行类保险兼业代理机构。

第十五条 保险公司、保险中介机构应建立完善内部控制制度，对未按本办法规定实施销售行为可回溯管理的，应追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的责任。

3. 《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）

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。

（七）建立业务服务标准

《保险中介行政许可及备案实施办法》（中国银行保险监督管理委员会令2021年第12号）

第二章 经营保险代理业务许可

第一节 保险专业代理机构经营保险代理业务许可

第十四条 申请人应当向工商注册登记所在地银保监局提交下列申请材料：

（八）内部管理制度，包括公司治理结构、组织机构设置、业务管理制度、财务制



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

度、信息化管理制度、反洗钱内控制度、消费者权益保护制度以及**业务服务标准**等；

第三章 经营保险经纪业务许可

第一节 保险经纪机构经营保险经纪业务许可

第四十条 申请人应当向工商注册登记所在地银保监局提交下列申请材料：

（八）内部管理制度，包括公司治理结构、组织机构设置、业务管理制度、财务制度、信息化管理制度、反洗钱内控制度、消费者权益保护制度以及**业务服务标准**等；



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

六、互联网保险业务管理制度

《互联网保险业务监管办法》(中国银行保险监督管理委员会令 2020 年第 13 号),
2020 年 12 月 7 日, 下同

第二条 本办法所称保险机构包括保险公司(含相互保险组织和互联网保险公司)和保险中介机构; 保险中介机构包括保险代理人(不含个人保险代理人)、保险经纪人、保险公估人; 保险代理人(不含个人保险代理人)包括保险专业代理机构、银行类保险兼业代理机构和依法获得保险代理业务许可的互联网企业; 保险专业中介机构包括保险专业代理机构、保险经纪人和保险公估人。

第七十八条 保险机构对于通过非互联网渠道订立的保险合同开展线上营销宣传和线上售后服务的, 以及通过互联网优化业务模式和业务形态的, 参照本办法执行。

再保险业务及再保险经纪业务不适用本办法。

(一) 建立互联网保险业务管理制度

第七条 开展互联网保险业务的保险机构及其自营网络平台应具备以下条件:

(六) 建立或明确互联网保险业务管理部门, 并配备相应的专业人员, 指定一名高级管理人员担任互联网保险业务负责人, 明确各自营网络平台负责人。

(七) 具有健全的互联网保险业务管理制度和操作规程。

.....

(二) 建立从业人员互联网保险营销宣传管理制度

第十五条 本办法所称互联网保险营销宣传, 是指保险机构通过网站、网页、互联网应用程序等互联网媒介, 以文字、图片、音频、视频或其他形式, 就保险产品或保险服务进行商业宣传推广的活动。保险机构开展互联网保险营销宣传活动应符合《中华人民共和国广告法》、金融营销宣传以及银保监会相关规定。

保险机构应加强互联网保险营销宣传管理:



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

(一) 保险机构应建立从业人员互联网保险营销宣传的资质、培训、内容审核和行
为管理制度。

.....

(三) 建立健全投保人风险承受能力评估及业务管理制度

第十七条 保险机构应提高互联网保险产品销售的针对性,采取必要手段识别消费
者的保险保障需求和消费能力,把合适的保险产品提供给消费者,并通过以下方式保障
消费者的知情权和自主选择权:

(二) 通过互联网销售投连险、万能险等人身保险新型产品或提供相关保险经纪服
务的,应建立健全投保人风险承受能力评估及业务管理制度,向消费者做好风险提示。

.....

(四) 建立客户信息保护制度

第三十八条 保险机构应承担客户信息保护的主体责任,收集、处理及使用个人信
息应遵循合法、正当、必要的原则,保证信息收集、处理及使用的安全性和合法性:

(一) 建立客户信息保护制度,明确数据安全责任人,构建覆盖全生命周期的客户
信息保护体系,防范信息泄露。

.....

(五) 建立反洗钱内部控制制度

第四十条 保险机构应建立健全反洗钱内部控制制度、客户尽职调查制度、客户身
份资料和交易记录保存制度、大额交易和可疑交易报告制度,履行《中华人民共和国反
洗钱法》规定的反洗钱义务。

(六) 建立互联网保险业务反欺诈制度



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

第四十一条 保险机构应**建立健全互联网保险业务反欺诈制度**，加强对互联网保险欺诈的监控和报告，及时有效处置欺诈案件。保险机构应积极参与风险信息共享的行业协同机制，提高风险识别和反欺诈能力。

（七）建立消保和应急响应制度

第六十六条 互联网企业代理保险业务应满足以下要求：

（三）具有系统的**消费者权益保护制度和工作机制**，能够不断改善消费体验，提高服务质量。

（四）具有敏捷完善的**应急响应制度和工作机制**，能够快速应对各类突发事件。

.....



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

七、财务管理制度

（一）建立完善财务内控制度

1. 《中国保监会关于深化保险中介市场改革的意见》（保监发〔2015〕9号），2015年1月24日

机关各部门，各保监局，培训中心，中国保险行业协会，中国保险学会，中国精算师协会，中国保险资产管理业协会，中国保险保障基金有限责任公司，中国保险信息技术管理有限责任公司，各保险公司，各保险中介机构：

第二条（三）着力强化自我管控，促进行业提质升级。

强化专业中介机构治理内控。以全国性机构为重点，制定机构治理和内控指引，建立结构完整、责权明确、运转有效的公司治理体系，完善业务、财务内控制度。强化法人机构和高级管理人员管理责任。

参考财务管理地方监管规定：《上海保险专业中介机构财务管理指引》（沪保监发〔2015〕156号）、《广东保险专业中介机构财务管控监管指引（试行）》（粤银保监发〔2018〕17号）

2. 《保险中介行政许可及备案实施办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2021年第12号）

第二章 经营保险代理业务许可

第一节 保险专业代理机构经营保险代理业务许可

第十四条 申请人应当向工商注册登记所在地银保监局提交下列申请材料：

（八）内部管理制度，包括公司治理结构、组织机构设置、业务管理制度、财务制度、信息化管理制度、反洗钱内控制度、消费者权益保护制度以及业务服务标准等；

第三章 经营保险经纪业务许可

第一节 保险经纪机构经营保险经纪业务许可

第四十条 申请人应当向工商注册登记所在地银保监局提交下列申请材料：



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

(八) 内部管理制度, 包括公司治理结构、组织机构设置、业务管理制度、财务制度、信息化管理制度、反洗钱内控制度、消费者权益保护制度以及业务服务标准等;

3. 《保险经纪人监管规定》(保监会令〔2018〕3号), 2018年5月1日

第四十二条 保险经纪人应当建立专门账簿, 记载保险经纪业务收支情况。

4. 《保险代理人监管规定》(中国银行保险监督管理委员会令2020年第11号), 2021年1月1日

第四十八条 保险专业代理机构、保险兼业代理机构应当建立专门账簿, 记载保险代理业务收支情况。

(二) 建立会计核算制度

财政部关于印发《保险中介公司会计核算办法》的通知(财会[2004]10号), 2004年9月20号

一、总说明

(一) 为了统一规范保险中介公司的会计核算, 真实、完整地提供企业的会计信息, 根据《中华人民共和国会计法》、《企业财务会计报告条例》、《企业会计制度》和国家有关法律、法规, 并结合保险中介公司特点及实际情况, 特制定《保险中介公司会计核算办法》(以下简称“本办法”)。

(二) 中华人民共和国境内所有保险中介公司在执行《企业会计制度》的同时, 执行本办法。

本办法中的保险中介公司是指经中国保险监督管理委员会批准取得营业许可证, 从事保险中介服务并采取有限责任公司和股份有限公司组织形式的专业保险代理公司、保险经纪公司和保险公估公司。

(三) 采取有限责任公司和股份有限公司以外其他组织形式设立的保险中介机构, 其日常经营业务的核算应参照本办法执行, 所有者出资、与所有者往来等的核算另行规定。



二、补充会计科目设置及其使用说明

(一) 会计科目的设置

本办法在《企业会计制度》的基础上增设了“存出营业保证金”科目；在“应收账款”下增设了“垫付保费”、“代垫费用”二级科目；在“应付账款”下增设了“代收保费”二级科目；在“其他应付款”下增设了“协作业务费用”二级科目；在“主营业务收入”下增设了“代理佣金收入”、“经纪佣金收入”、“咨询费收入”、“公估费收入”二级科目，并对这些科目的核算内容进行了补充规定。

(三) 规范押金管理制度

1. 《关于规范保险营销团队管理的通知》（保监发〔2007〕93号），2007年9月18日

各保险公司，各保险经纪公司、保险代理公司：

第四条 规范押金管理制度

除法律另有规定外，公司以保障保险单证、保险费或客户资金安全为目的向保险营销人员收取押金的，应当征得保险营销人员的书面同意，并在与保险营销人员签订的委托协议中约定押金金额，明确押金的收取方式、收取目的、退还时间与退还条件，不得因约定以外其他理由扣减押金。保险公司和保险中介公司应当向保险营销人员出具押金收据，加盖公司印章，并在公司财务系统中单独核算与管理。

2. 《关于加强和完善保险营销员管理工作有关事项的通知》（保监发〔2009〕98号），2009年9月11日

各保险公司、各保险中介公司：

第五条 禁止向保险营销人员的乱收费行为。各公司要严格按照《关于规范保险营销团队管理的通知》（保监发〔2007〕93号）等有关要求，严格约束和规范向保险营销人员收取押金、费用等行为，对基层机构拟收取押金的种类及金额应当建立严格的事前审查和批准制度，同时严格要求基层机构在与保险营销人员签订合同时，应当清楚说



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

明它们的性质、用途、退还条件与程序，并经保险营销人员签字确认。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

八、人事管理制度

（一）建立薪酬管理制度

1. 《关于规范保险营销团队管理的通知》（保监发〔2007〕93号），2007年9月18日

各保险公司，各保险经纪公司、保险代理公司：

第五条 维护保险营销人员计酬制度的知情权

公司应当提供给每个保险营销人员完整的计酬制度。公司修改计酬制度时，应当及时告知保险营销人员有关调整情况。

2. 《中国保监会关于做好保险专业中介业务许可工作的通知》（保监发〔2016〕82号），2016年9月29日

五、公司治理完善到位

建立健全面向全体股东的、完善的财务等信息公开制度，制定合理的薪酬制度，强化激励约束机制等。

3. 《关于加强和完善保险营销员管理工作有关事项的通知》保监发〔2009〕98号，2009年9月11日

各保险公司、各保险中介公司：

第一条（一）……各公司要严格保险营销人员的准入标准，改变现行保险营销人员选聘机制中重数量、忽视素质的做法；要**建立科学的业绩考评和计酬制度**，改变现行保险营销人员绩效考核机制中计酬层级过多、间接佣金比重过大的价值导向；要下大力气加强保险营销人员的品行教育和专业能力培训，改变现行保险营销人员教育培训机制中重展业技巧训练、忽视专业能力建设的倾向；要加强对基层机构保险营销管理工作的规范、引导和监督，改变在日常管理中对基层机构重业务考核、忽视管理监督的做法。

（二）探索建立关键人员和重要岗位员工轮岗制度



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

《中国银保监会关于银行保险机构员工履职回避工作的指导意见》（银保监发〔2019〕50号），2019年12月19日

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行，外资银行，金融资产管理公司，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司、保险专业中介机构、外国保险机构驻华代表机构，其他会管经营类机构：

二、明确履职回避工作对象范围

（三）机构范围。国家开发银行、政策性银行、商业银行、商业保险公司和政策性保险公司。银保监会监管的其他金融机构参照执行。

（九）关键人员和重要岗位员工轮岗要求。银行保险机构应结合自身行业、所处地域的特点，加强重要岗位管控，**建立关键人员和重要岗位员工轮岗制度**，对于在业务运营、内控管理和风险防范等方面具有重要影响力的各级管理层成员、内设部门负责人和重点业务岗位员工，应明确轮岗期限、轮岗方式等要求，严格实行轮岗。其中，轮岗期限原则上不得超过7年；全国性银行保险机构员工原则上不得在本人成长地担任省级和地市级分支机构主要负责人，确有特殊情况的，可申请豁免，但应按规定履行有关审批和公示程序。

员工在进行轮岗时，应符合本指导意见规定的履职回避要求。

（三）探索管理层股权、期权和员工持股计划等激励机制

1.《中国保监会关于深化保险中介市场改革的意见》（保监发〔2015〕9号），2015年1月24日

机关各部门，各保监局，培训中心，中国保险行业协会，中国保险学会，中国精算师协会，中国保险资产管理业协会，中国保险保障基金有限责任公司，中国保险信息技术管理有限责任公司，各保险公司，各保险中介机构：

第二条（二）着力鼓励推动变革创新，提升中介服务能力。

推动市场要素有序流动。鼓励专业中介机构兼并重组。支持专业中介机构通过资本市场募集资金和交易股权。允许专业中介机构在风险可控前提下，探索管理层股权、期



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

权和员工持股计划等激励机制。

2. 《中国保险监督管理委员会关于严格规范保险专业中介机构激励行为的通知》
(保监中介〔2010〕1333号)，2010年11月15日

各保险专业中介机构，各保监局：

二、保险专业中介机构只能对在本机构连续执业两年以上的销售人员实施股权激励，
不得为快速做大业务规模而随意拓宽股权激励对象的范围。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

九、消费者权益保护管理制度

（一）建立消费者权益保护管理制度

《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》（银保监发〔2019〕38号）

二、银行保险机构应明确部门履行消费者权益保护职责

（三）消费者权益保护部门主要职责包括：

7. 推动落实对存在合作关系的中介机构和第三方机构消费者权益保护的监督评价工作，将消费者权益保护相关要求纳入中介机构和第三方机构的准入、清退条件，并在合作协议中予以明确，防范外部风险向本机构传导。

（二）建立健全消费投诉管理制度

《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 2020 年第 3 号），2020 年 1 月 14 日

第十七条 银行保险机构应当建立消费投诉处理回避制度，收到消费投诉后，应当指定与被投诉事项无直接利害关系的人员核实消费投诉内容，及时与投诉人沟通，积极通过协商方式解决消费纠纷。

第二十五条 银行保险机构应当根据本办法健全本单位消费投诉处理工作制度，明确消费投诉处理流程、责任分工、处理时限等要求。

第二十六条 银行保险机构应当建立消费投诉统计分析、溯源整改、信息披露、责任追究制度，定期开展消费投诉情况分析，及时有效整改问题；通过年报等方式对年度消费投诉情况进行披露；对于消费投诉处理中发现的违规行为，要依照相关规定追究直接责任人员和管理人员责任。

第二十七条 银行保险机构应当健全消费投诉处理考核评价制度，综合运用正向激励和负面约束手段，将消费投诉以及处理工作情况纳入各级机构综合绩效考核指标体系，



并在各级机构高级管理人员、机构负责人和相关部门人员的薪酬分配、职务晋升等方面设定合理考核权重。

第二十八条 银行保险机构应当**建立消费投诉处理登记制度和档案管理制度**。消费投诉登记记录、处理意见等书面资料或者信息档案应当存档备查，法律、行政法规对保存期限有规定的，依照其规定执行。

第四十一条 银行保险机构违反本办法规定，有下列情形之一的，银行保险监督管理机构应当责令限期改正；逾期未改正的，区别情形，银行保险监督管理机构可以进行监督管理谈话，并对银行业金融机构依照《中华人民共和国银行业监督管理法》采取暂停相关业务、责令调整高级管理人员、停止批准增设分支机构以及行政处罚等措施，对保险机构、保险中介机构依照《中华人民共和国保险法》采取罚款、限制其业务范围、责令停止接受新业务等措施，对银行保险监督管理机构负责监管的其他主体依照相关法律法规采取相应措施。

（一）未按照本办法规定建立并实施消费投诉处理相关制度的；

（二）未按照本办法规定报告消费投诉处理工作有关情况的；

（三）违反本办法第四十条规定并未按照要求整改的；

（四）其他违反本办法规定，造成严重后果的。

第四十二条 本办法所称银行保险机构包括银行业金融机构、保险机构、保险中介机构以及银行保险监督管理机构负责监管的其他主体。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

十、信息化管理制度

（一）制定信息化工作制度

1. 《中国保监会关于深化保险中介市场改革的意见》（保监发〔2015〕9号），2015年1月24日

机关各部门，各保监局，培训中心，中国保险行业协会，中国保险学会，中国精算师协会，中国保险资产管理业协会，中国保险保障基金有限责任公司，中国保险信息技术管理有限责任公司，各保险公司，各保险中介机构：

第二条（三）着力强化自我管控，促进行业提质升级。……

强化机构信息化建设。研究提出保险中介机构经营管理信息化标准要求，推动保险中介机构与保险公司业务、财务管理系统对接和数据自动校验，加强保险公司中介业务全流程信息系统管控。

2. 《保险中介机构信息化工作监管办法》（银保监办发〔2021〕3号），2021年2月1日

第二条 在中华人民共和国境内依法设立的保险中介机构适用本办法。

第三条 本办法所称保险中介机构，是指保险代理人（不含个人代理人）、保险经纪人和保险公估人，包括法人机构和分支机构。保险代理人（不含个人代理人）包括保险专业代理机构和保险兼业代理机构。

第七条 保险中介机构应履行以下信息化工作职责：

（一）贯彻国家网络安全与信息化工作的法律、行政法规、技术标准和银保监会监管制度。

（二）制定本机构信息化工作规划，确保与总体业务规划相一致。

（三）制定信息化工作制度，建立分工合理、职责明确、报告关系清晰的信息化管理机制。

（四）编制信息化预算，保障信息化工作所需资金。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

(五) 开展本机构信息化建设，确保完整掌握本机构信息系统和数据的管理权。

(六) 制定本机构信息化突发事件应急预案，组织开展应急演练，及时报告、快速响应和处置本机构发生的信息化突发事件。

(七) 配合银保监会及其派出机构开展的信息化工作监督检查，如实提供相关文件资料，并按照监管意见进行整改。

(八) 开展信息化培训，强化本机构人员的信息化意识、信息安全意识和软件正版化意识。

(九) 银保监会规定的其他信息化工作职责。

第八条 保险中介机构应自主开展信息化工作。信息化工作与关联企业（含股东、参股企业、其他关联企业）有关联的，保险中介机构应厘清与关联企业之间的信息化工作职责，各自承担信息安全管理责任。保险中介机构的重要信息化机制、设施及其管理应保持独立完整，与关联企业相关设施有效隔离，严格规范信息系统和数据的访问、使用、转移、复制等行为，不得违规向关联企业泄露保单、个人信息等数据信息。重要信息化机制、设施包括但不限于信息化治理与规划，业务、财务、人员等重要信息系统及其中的数据信息。

信息化事项外包给关联企业的，应按照本办法外包要求实施有效管理。

第九条 保险中介法人机构应指定一名高级管理人员统筹负责法人机构及分支机构的信息化管理工作。

第十一条 申请开展保险中介业务的法人机构应按照本办法开展信息化建设，并向机构营业执照登记注册地银保监会派出机构报送信息化工作情况报告，报告内容应包括**信息化管理机制和制度情况**、信息系统满足本办法第十七条要求的情况、信息系统采购合同或知识产权证书等。

第十二条 保险中介法人机构应加强分支机构信息化管理，除法律、行政法规和银保监会监管制度另有规定外，法人机构与分支机构应使用同一套信息系统。法人机构应督促分支机构及时录入经营数据，通过信息系统对各分支机构的经营情况进行管理与监控。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

（二）建立健全信息安全管理度

《保险中介机构信息化工作监管办法》（银保监办发[2021]3号），2021年2月1

日

第二十三条 保险中介机构应**建立健全信息安全管理度**，部署实施边界防护、病毒防护、入侵检测、数据备份、灾难恢复等信息安全措施，保障业务持续和数据安全。

（三）建立突发事件信息报告工作制度和流程

《银行业保险业突发事件信息报告办法》（银保监发〔2019〕29号），2019年6

月14日

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行，邮储银行，外资银行，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司，各会管单位：

第三条 银行保险监管机构、银行保险机构应当**建立完善突发事件信息报告工作制度和流程**，及时、客观、真实、全面地报告各类突发事件。

第二十五条 本办法适用于各银行保险机构、银行保险监管机构。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

十一、案件防控管理制度

（一）制定案件管理制度、内部报告制度及案件内部责任追究制度

1. 《银行保险机构涉刑案件管理办法（试行）》（银保监发〔2020〕20号），2020年7月1日

第二条 本办法所称银行保险机构包括银行机构和保险机构。

银行机构，是指在中华人民共和国境内依法设立的商业银行、农村合作银行、农村信用社、村镇银行等吸收公众存款的金融机构以及政策性银行。

保险机构，是指在中华人民共和国境内依法设立的保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司。

在中华人民共和国境内依法设立的金融资产管理公司、信托公司、财务公司、金融租赁公司以及中国银行保险监督管理委员会（以下简称银保监会）批准设立的其他金融机构，适用本办法。

保险专业中介机构适用本办法。

第五条 银行保险机构承担案件管理的主体责任，应当建立与本机构资产规模、业务复杂程度和内控管理要求相适应的案件管理体系，制定本机构的案件管理制度，并有效执行。

第三十一条 银行保险法人机构应当制定与本机构资产规模和业务复杂程度相适应的内部责任追究制度，报送银保监会案件管理部门或属地派出机构。在机构调查工作完成后，银行保险机构应对案件责任人员作出责任认定，根据责任认定情况进行内部问责。内部问责方案应当按照监管权限与银保监会案件管理部门或派出机构沟通。

银保监会案件管理部门或派出机构应当按照监管权限指导、监督银行保险机构开展内部问责工作。

2. 中国保险监督管理委员会关于印发《保险机构案件责任追究指导意见》的通知（保监发〔2010〕12号），2010年1月29日



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

各保监局，各保险集团公司、保险公司、保险资产管理公司，各保险中介公司：

第二十七条 保险机构应当完善内部控制制度，建立健全风险管理体系，提高案件防范能力。**应当建立健全案件责任制度**，明确总公司及其分支机构案件防范和查处职责，加强对分支机构的案件防范和查处工作的监督检查。

保险机构应当根据案件责任追究需要，**建立内部报告制度**，细化案件报告时限、报告内容、报告路径，以及相关责任人。报告内容至少应当包括以下方面：案件基本情况、案件处理情况、需从重问责或从轻问责的情形、内部责任追究情况、整改措施等。

第三十条 外国保险机构在华分公司、保险中介公司参照本指导意见制定内部案件责任追究办法。

（二）建立保险业内涉嫌非法集资活动群众举报、媒体监督和检查监管制度

《保险业内涉嫌非法集资活动预警和查处工作暂行办法》（保监发〔2007〕127号），
2007年12月26日

各保监局，机关各部门，各保险公司、保险中介机构：

第八条 保险机构和保险中介机构要建立保险业内涉嫌**非法集资活动预警和查处工作机制**，制订工作方案，密切关注行业内外以保险名义从事非法集资活动的行为，防止非法集资的风险传递到保险行业中。

（三）建立涉嫌非法集资活动群众、媒体监督和检查监管制度

《保险业内涉嫌非法集资活动预警和查处工作暂行办法》（保监发〔2007〕127号）
2017年12月26日

各保监局，机关各部门，各保险公司、保险中介机构：

第十条 保监会、保监局、保险机构、保险中介机构要指定专门人员和相关机构，通过**建立群众举报、媒体监督和检查监管制度**，加强日常监管，负责对本行业非法集资活动的监测预警，建立“反应灵敏、配合密切、应对有力”的防范预警工作体系。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

十二、反洗钱管理制度

1. 《中华人民共和国反洗钱法》（主席令第五十六号）

第三条 在中华人民共和国境内设立的金融机构和按照规定应当履行反洗钱义务的特定非金融机构，应当依法采取预防、监控措施，建立健全客户身份识别制度、客户身份资料和交易记录保存制度、大额交易和可疑交易报告制度，履行反洗钱义务。

第三十四条 本法所称金融机构，是指依法设立的从事金融业务的政策性银行、商业银行、信用合作社、邮政储汇机构、信托投资公司、证券公司、期货经纪公司、保险公司以及国务院反洗钱行政主管部门确定并公布的从事金融业务的其他机构。

2. 《互联网金融从业机构反洗钱和反恐怖融资管理办法（试行）》，2019年1月1日

第二条 本办法适用于在中华人民共和国境内经有权部门批准或者备案设立的，依法经营互联网金融业务的机构（以下简称从业机构）。

第七条 从业机构应当遵循风险为本方法，根据法律法规和行业规则，建立健全反洗钱和反恐怖融资内部控制制度，强化反洗钱和反恐怖融资合规管理，完善相关风险管理机制。

从业机构应当建立统一的反洗钱和反恐怖融资合规管理政策，对其境内外附属机构、分支机构、事业部的反洗钱和反恐怖融资工作实施统一管理。

从业机构应当按规定方式向中国人民银行及其分支机构、国务院有关金融监督管理机构及其派出机构报备反洗钱和反恐怖融资内部控制制度。

第八条 从业机构应当明确机构董事、高级管理层及部门管理人员的反洗钱和反恐怖融资职责。从业机构的负责人应当对反洗钱和反恐怖融资内部控制制度的有效实施负责。……

第十条 从业机构应当勤勉尽责，执行客户身份识别制度，遵循“了解你的客户”原则，针对具有不同洗钱或者恐怖融资风险特征的客户、业务关系或者交易采取合理措施，了解建立业务关系的目的和意图，了解非自然人客户的受益所有人情况，了解自然



人客户的交易是否为本人操作和交易的实际受益人。

第二十三条 本办法相关用语含义如下：

金融机构是指依法设立的从事金融业务的政策性银行、商业银行、农村合作银行、农村信用社、村镇银行、证券公司、期货公司、基金管理公司、保险公司、保险资产管理公司、保险专业代理公司、保险经纪公司、信托公司、金融资产管理公司、企业集团财务公司、金融租赁公司、汽车金融公司、消费金融公司、货币经纪公司、贷款公司以及中国人民银行确定并公布的从事金融业务的其他机构。

3. 《保险业反洗钱工作管理办法》（保监发〔2011〕52号），2011年11月1日

第三条 本办法适用于保险公司、保险资产管理公司及其分支机构，保险专业代理公司、保险经纪公司及其分支机构，金融机构类保险兼业代理机构。

第六条 保险公司、保险资产管理公司和保险专业代理公司、保险经纪公司应当以保单实名制为基础，按照客户资料完整、交易记录可查、资金流转规范的工作原则，切实提高反洗钱内控水平。

第二十二条 保险公司通过保险专业代理公司、金融机构类保险兼业代理机构开展保险业务时，应当在合作协议中写入反洗钱条款。……

保险经纪公司代理客户与保险公司开展保险业务时，应当提供保险公司识别客户身份所需的客户身份信息，必要时，还应当依法提供客户身份证件或者其他身份证明文件的复印件或者影印件。

保险公司承担未履行客户身份识别义务的最终责任，保险专业代理公司、保险经纪公司、金融机构类保险兼业代理机构承担相应责任。

第二十九条 保险专业代理公司、保险经纪公司应当建立反洗钱内控制度，禁止来源不合法资金投资入股。

保险专业代理公司、保险经纪公司高级管理人员应当了解反洗钱法律法规。

第三十条 保险专业代理公司、保险经纪公司应当开展反洗钱培训、宣传，妥善处置涉及本公司的重大洗钱案件，配合反洗钱监督检查、行政调查以及涉嫌洗钱犯罪活动



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

的调查，对依法开展反洗钱的相关信息予以保密。

第四十条 保险公司与非金融机构类保险兼业代理机构的反洗钱合作可以参照本办法。

4. 中国人民银行反洗钱局关于印发《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险自评估指引》的通知，银反洗发〔2021〕1号，2021年1月15日

第二条 本指引适用于在中国境内依法设立的法人金融机构和非银行支付机构（以下统称法人金融机构）。

第四条 法人金融机构应当在本指引的基础上制定具体的洗钱风险自评估制度。

第三十四条第四款 银行卡清算机构、资金清算中心等从事支付清算业务的机构，从事汇兑业务、基金销售业务、保险专业代理和保险经纪业务的机构，以及网络小额贷款公司等其他从事互联网金融业务的非金融机构开展洗钱风险自评估可参照本指引。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

课题研究小组-陈劲松律师团队介绍



陈劲松 18211177013

北京德和衡律师事务所

高级联席合伙人 律师

保险行业协会保险机构独立董事人才库备选

专注保险行业合规与法律事务

“燕梳合规”公众号创办人

陈劲松律师曾在平安财险公司、中华联合保险集团从事稽核监察、法务合规工作。陈劲松律师专注保险业法律与合规事务，包括监管合规、公司治理与关联交易、保险资金运用、保险机构设立与并购、保险业数据合规、金融保险争议解决等。

陈劲松律师累计为 50 余家保险集团公司、保险公司、再保险公司、保险资管公司、银行、保险中介机构、私募股权投资机构提供常年及专项法律顾问服务，有着丰富的实务经验和前沿理论研究实践。陈律师公开发表保险法律合规实务专业文章 300 余篇，其中两篇发表在《保险理论与实践》杂志上。

韩雪莹，北京德和衡律师事务所实习律师，具有五年法律工作经历，其中两年为大型国企法律合规工作经历，三年为保险公司总部法律合规工作经历，熟悉金融行业监管制度与监管体系，在保险业风险防控、保险资金运用、关联交易、合规管理、内部控制、争议解决等方面均具有丰富的实务经验，具备独立处理法律业务的能力。

黄倩，北京德和衡律师事务所律师助理，曾在医药外企公司从事医疗药品相关的法律合规实习，负责产品的合规性审核及法律政策研究，熟悉企业的法律合规流程并具备全英法律办公的能力。后于 2022 年就职于北京德和衡律师事务所，专注于金融合规（含保险、信托、私募基金）领域方面的诉讼及非诉讼服务。



北京德和衡律师事务所
BEIJING DHH LAW FIRM

谢鸿雁，北京德和衡律师事务所实习生，北京大学法律硕士，吉林大学外交学本科。

北京德和衡律师事务所（简称“德和衡”）是一家专业化、规范化、国际化、品牌化的律师事务所，在国内主要城市拥有 28 家分支律所，并在香港、华盛顿、莫斯科、圣彼得堡、多伦多、新加坡、东京、马德里等地设有境外分支机构和代表处，是中国最具规模和品牌影响力的综合性商务型律师事务所之一。德和衡凭借突出的业绩和声誉，获得了业界和客户的广泛认可，连续多年得到《亚洲法律杂志》（ALB）、《钱伯斯》（Chambers and Partners）、《商法》（China Business Law Journal）、《英国律师》（The Lawyer）、《美国律师》（The American Lawyer）、《国际金融法律评论》、“凤凰国际智库”等国内外知名法律媒体和权威评级机构的推荐。