

中国银行保险监督管理委员会办公厅

银保监办便函〔2018〕1576号

中国银保监会办公厅关于对《互联网保险业务监管办法（草稿）》征求意见的函

原保监会机关各部门、各保监局：

为进一步规范互联网保险经营行为，保护保险消费者合法权益，促进互联网保险业务健康发展，我们研究起草了《互联网保险业务监管办法（草稿）》。现就有关内容征求你单位意见，请于10月19日（周五）下班前书面反馈。

联系人及电话：徐菁 010-66286515

徐佳 010-66286707

附件：《互联网保险业务监管办法（草稿）》

中国银行保险监督管理委员会办公厅

2018 年 10 月 10 日

附件

互联网保险业务监管办法

(草稿)

第一章 总则

第一条【立法目的】为规范互联网保险经营行为，保护保险消费者合法权益，促进互联网保险业务健康发展，根据《中华人民共和国保险法》等法律、行政法规，制定本办法。

第二条【定义】本办法所称互联网保险业务，是指保险公司、保险中介机构依托互联网和移动通信等技术，通过自营网络平台、第三方网络平台等订立保险合同、提供保险服务的业务。

本办法所称保险公司，是指经保险监督管理机构批准设立，并依法登记注册的保险公司和其他保险组织。

本办法所称保险中介机构，是指依法设立并取得经营许可证的，经营区域不限于注册地所在省、自治区、直辖市、计划单列市的保险专业中介机构及符合规定条件的银行类兼业保险代理机构。

本办法所称自营网络平台，是指保险公司、保险中介机构依法设立的网络平台。

本办法所称第三方网络平台，是指除自营网络平台外，在互联网保险业务活动中，为保险消费者和保险公司、保险专业中介机构提供网络技术支持辅助服务的网络平台。

第三条【主体排除】除本办法第二条规定的保险公司和保险中介机构外，其他机构或个人不得经营互联网保险业务。保险公司、保险中介机构的从业人员不得以个人名义经营互联网保险业务。

银行类保险兼业代理机构可在其自营网络平台开展互联网保险业务，不得借助第三方网络平台开展互联网保险业务。

第四条【经营原则】保险公司、保险中介机构开展互联网保险业务，应遵守法律、行政法规以及本办法的有关规定，不得损害保险消费者合法权益和社会公共利益。

保险公司、保险中介机构应科学评估自身风险管控能力、客户服务能力，合理确定适合互联网经营的保险产品及其销售范围，不能确保客户服务质量和风险管控的，应及时予以调整。

保险公司、保险中介机构应保证互联网保险消费者享有不低于其他业务渠道的投保和理赔等保险服务，保障保险交易信息和消费者信息安全。

第五条【持牌经营】互联网保险业务的销售、承保、理赔、

退保、投诉处理及客户服务等保险经营行为，应由保险公司、保险中介机构管理和负责。

第三方网络平台经营开展上述保险业务的，应取得保险业务经营资格。但是，针对互联网交易设计或与互联网融合程度较高的保险产品，第三方网络平台可在保险公司、保险专业中介机构授权下处理基础性、流程性的投诉处理及客户服务。

第六条【监管职责】中国银行保险监督管理委员会（以下简称中国银保监会）遵循线上线下监管一致性原则，依法对互联网保险业务实施监督管理。

第二章 经营条件

第七条【自营平台条件】保险公司、保险中介机构开展互联网保险业务的自营网络平台，应具备下列条件：

（一）具有支持互联网保险业务运营的信息管理系统，实现与保险公司、保险中介机构核心业务系统的无缝实时对接，并确保与保险公司、保险中介机构内部其他应用系统的有效隔离，避免信息安全风险在保险公司、保险中介机构内外部传递与蔓延；

（二）具有完善的防火墙、入侵检测、数据加密以及灾难恢复等互联网信息安全管理体系统；

（三）具有互联网行业主管部门颁发的许可证或者在互联网

行业主管部门完成网站备案，且网站接入地在中华人民共和国境内；

（四）具有专门的互联网保险业务管理部门，并配备相应的专业人员；

（五）具有健全的互联网保险业务管理制度和操作规程；

（六）建立满足互联网保险经营需求、符合互联网保险用户特点、支持业务覆盖区域的运营和服务体系；

（七）互联网保险业务销售行为应符合中国银保监会有关规定；

（八）中国银保监会规定的其他条件。

第八条【第三方平台条件】 保险公司、保险专业中介机构通过第三方网络平台开展互联网保险业务的，第三方网络平台应具备下列条件：

（一）第三方网络平台是网站的，具有互联网行业主管部门颁发的许可证或者在互联网行业主管部门完成网站备案，且网站接入地在中华人民共和国境内；第三方网络平台是移动应用的，应当符合国家信息系统安全等级保护三级认证；

（二）具有安全可靠的互联网运营系统和信息安全管理体系统，实现与保险公司、保险专业中介机构应用系统的有效隔离，避免信息安全风险在保险公司、保险专业中介机构内外部传递与蔓延；

（三）能够完整、准确、及时向保险公司、保险专业中介机

构提供开展保险业务所需的投保人、被保险人、受益人的个人信息、联系信息、账户信息以及操作轨迹等信息；

（四）第三方网络平台运营管理主体最近两年未受到互联网行业主管部门、市场监督管理部门等政府部门的重大行政处罚，未被列入保险行业禁止合作清单；

（五）第三方网络平台运营管理主体未因严重失信行为被国家有关单位确定为失信联合惩戒对象且在保险领域受到相应惩戒，且最近5年内无其他严重失信不良记录；

（六）中国银保监会规定的其他条件。

第三方网络平台不符合上述条件的，保险公司、保险专业中介机构不得与其合作开展互联网保险业务。

第九条【第三方平台备案】保险公司、保险专业中介机构与第三方网络平台首次合作，需在协议签订 10 个工作日内，向中国银保监会进行备案，并提交如下材料：

（一）第三方网络平台取得的互联网行业主管部门颁发的许可证或者在互联网行业主管部门完成网站备案的证明，或者该移动应用符合国家信息系统安全等级保护三级认证的证明；

（二）与第三方网络平台运营管理主体签订的协议文本；

（三）通过第三方网络平台开展业务的保险产品基本情况；

（四）第三方网络平台与辅助服务有关的信息系统、财务管理等内控制度情况；

（五）第三方网络平台运营管理主体的营业执照或相关证照复印件，法人代表身份证明文件。

第三方网络平台备案的信息发生变化的，应在 5 个工作日内书面通知合作方保险公司或保险专业中介机构。该保险公司或保险专业中介机构应在收到书面通知后 10 个工作日内向中国银保监会进行备案。

第十条【兼业机构条件】 银行类兼业保险代理机构开展互联网保险业务的条件由中国银保监会另行规定。

第三章 产品和区域

第十一条【区域扩展】 保险公司在具有相应内控管理能力且能满足客户服务需求的情况下，可将下列险种的互联网保险业务经营区域扩展至未设立分公司的省、自治区、直辖市：

（一）人身意外伤害保险、定期寿险和普通型终身寿险、除长期护理保险和报销型医疗保险外的健康险、养老年金保险、税延养老保险；

（二）投保人或被保险人为个人的家庭财产保险、责任保险、信用保险和保证保险；

（三）能够独立、完整地通过互联网实现销售、承保和理赔全流程服务的财产保险业务；

（四）中国银保监会规定的其他险种。

中国银保监会可以根据实际情况，调整并公布上述可在未设立分公司的省、自治区、直辖市经营的险种范围。

第十二条【中介服务范围】保险中介机构开展互联网保险业务的业务范围，应与提供相应承保服务的保险公司保持一致。

保险中介机构开展互联网保险业务的经营区域，不限于其分支机构所在的省、自治区、直辖市、计划单列市，但不得突破提供相应承保服务的保险公司的经营区域。

保险公估人通过互联网开展公估业务，不受委托其开展业务的保险公司的经营区域的限制。

第十三条【服务提示】对投保人、被保险人、受益人或保险标的所在的省、自治区、直辖市，保险公司、保险中介机构没有设立分支机构的，保险公司、保险中介机构应在销售时就其可能存在的服务方式差异、时效不同等问题以显著字体做出明确提示，要求投保人确认，并留存确认记录。

第十四条【产品适宜性】保险公司应加强对互联网保险产品的管理，选择适合互联网特性的保险产品开展经营。

保险公司应用互联网技术、数据分析技术等开发适应互联网经济需求的新产品，在保险条款、费率等方面可以与传统保险有所差别，但不得违反社会公德、保险基本原理及相关监管规定。

第四章 信息披露

第十五条【一般要求】 保险公司、保险中介机构应遵循线上线下一致性原则，建立线上线下统一的投保、承保、退保、理赔、续保的信息披露标准。

保险公司、保险中介机构开展互联网保险业务，不得进行不实陈述、片面或夸大宣传过往业绩、违规承诺收益或者承担损失等误导性描述。

第十六条【官网披露】 开展互联网保险业务的保险公司、保险中介机构，应在其官方网站等显著位置建立互联网保险信息披露专栏，需披露的信息包括下列内容：

- （一）经营互联网保险业务的网络平台名称、网址，如有与第三方网络平台合作的，还要披露业务合作范围及合作起止时间；
- （二）互联网保险产品信息，包括保险产品名称、条款（或链接）及批复文号、备案编号、报备文件编号或条款编码；
- （三）已设立分公司名称、办公地址、电话号码等；
- （四）客户服务及消费者投诉方式；
- （五）中国银保监会规定的其他内容。

保险中介机构开展互联网保险业务的，应披露的信息还应包括中国银保监会颁发的业务许可证或者备案表、营业执照登载的信息或营业执照的电子链接标识、保险公司的授权范围及内容。

第十七条【自营平台披露】 保险公司、保险中介机构应当在开展互联网保险业务的自营网络平台的显著位置，以清晰易懂的语言列明保险产品及服务等信息，需列明的信息包括下列内容：

（一）保险产品的承保公司、销售主体及承保公司设有分公司的省、自治区、直辖市清单；

（二）投保咨询方式、保单查询方式及客户投诉渠道；

（三）针对投保人（被保险人或者受益人）的个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施；

（四）中国银保监会规定的其他内容。

其中，互联网保险产品的销售页面上应包括下列内容：

（一）保险产品名称（条款名称和宣传名称）及批复文号、备案编号或报备文件编号；

（二）保险条款（或链接），其中销售页面应突出提示和说明免除保险公司责任的条款，并以适当的方式突出提示理赔要求、保险合同中的犹豫期、等待期、费用扣除、退保损失、保险单现金价值等重点内容；

（三）销售人身保险新型产品的，应满足《人身保险新型产品信息披露管理办法》有关要求，不得将保险产品与理财产品混淆；

（四）保险产品为分红险、投连险、万能险等新型产品的，应以不小于产品名称字号的黑体字标注收益不确定性；

（五）保险合同订立的形式。采用电子保险单的，应予以明确说明；

（六）保险费的支付方式，以及保险单证、保险费发票等凭证的配送方式、收费标准；

（七）保险产品承保公司全国统一的客户服务及消费者投诉方式，包括客服电话、在线服务等。承保公司提供的客户服务，应满足互联网保险业务的投保、承保、理赔、保全、退保的办理流程及保险赔款、退保金、保险金支付方式的查询、咨询及投诉；

（八）投保人的如实告知义务，以及违反义务的后果；

（九）保险产品销售区域范围；

（十）其他直接影响消费者利益和购买决策的事项。

经营互联网保险相关披露信息，应由保险公司统一制作和授权发布，并确保信息内容合法、真实、准确、完整。保险公司对相关信息披露的真实性、准确性和合规性承担相应责任。

第十八条【第三方平台披露】第三方网络平台为互联网保险业务提供辅助服务的，应明确提示保险业务由保险公司、保险专业中介机构提供，并在该平台的显著位置披露如下信息：

（一）营业执照或营业执照的电子链接标识；

（二）ICP备案信息；

（三）客户服务及投诉联系方式；

（四）合作保险公司、保险专业中介机构信息；

（五）能够实时链接到相关保险行业自律性组织的信息披露专栏的标识。

第三方网络平台未按要求进行信息披露的，保险公司、保险专业中介机构不得与其进行业务合作。

第五章 经营规则

第一节 一般规定

第十九条【集中运营】互联网保险业务应由保险公司总公司、保险中介法人机构建立统一集中的业务平台和处理流程，实行集中运营、统一管理。

保险公司、保险中介机构总公司可将合作机构拓展、营销宣传、客户服务、售后投诉等职能授权给省级以上分支机构，但总公司应对被授权机构的行为负责。

第二十条【销售行为管理】保险公司、保险中介机构办理确认保单信息、受理投保申请、收取保费等行为应在其自营平台上进行。

第二十一条【线下销售排除】保险公司、保险中介机构假借互联网保险业务名义进行线下销售的，应根据该销售主体所属的渠道类型适用有关保险监管的具体要求，不再适用本办法关于互

联网保险业务的监管要求。

前款所称假借互联网保险业务名义进行线下销售，包括从业人员借助互联网和移动通信技术的设备或应用面对面开展业务、从业人员线下收单后进行线上录入、银行类保险兼业代理机构从业人员指导投保人通过银行网点自助终端设备购买保险产品等。

第二十二条【销售可回溯】 保险公司、保险中介机构应完整记录和保存互联网保险业务交易信息，确保交易全面记录、不可篡改。交易信息应至少包括：产品宣传和销售文本、销售和服务日志、投保人操作轨迹、留存网页快照等。

因互联网保险业务产生投诉纠纷的，保险公司、保险中介机构应在处理过程中全流程还原交易过程和细节。因自身原因不能还原交易轨迹的，应按照有利于投诉人的原则处理消费者诉求。

互联网保险销售行为可回溯管理的具体要求，由中国银保监会另行制定。

第二十三条【广告宣传管理】 保险公司、保险中介机构要强化广告宣传管理，防止片面不实宣传。保险广告宣传内容要与保险合同条款保持一致，不得错误解读监管政策，不得使用或者变相使用监管机构及其工作人员的名义或形象作商业宣传。

广告宣传页面要用简单、准确的语言描述产品的主要功能和特点，突出说明容易引发歧义或消费者容易忽视的内容，禁止使用误导性词语。

互联网保险广告宣传管理的具体要求，由中国银保监会另行制定。

第二十四条【自媒体管理】 保险公司、保险中介机构建立健全官方自媒体和所属从业人员个人自媒体的管控制度，严格管控本公司及所属保险从业人员转载保险营销宣传信息、经营个人保险微店等自媒体保险营销行为，杜绝出现违法违规经营互联网保险业务和不当宣传。

第二十五条【消费者权益保护】 保险公司、保险中介机构要切实保障消费者的知情权和自主选择权，不得采取默认等方式剥夺消费者意思表示过程。

第二十六条【人员管理】 保险公司、保险中介机构聘任或者委托保险中介从业人员从事互联网保险业务，应当按照相关监管规定对其进行执业登记和管理，不得向未按规定进行执业登记的人员支付或者变相支付佣金。

个人保险代理人、保险代理从业人员只限于通过一家机构进行执业登记。保险代理人不得与非法从事保险业务或者保险中介业务的机构或者个人发生保险代理业务往来。

第二十七条【兼业机构】 银行类保险兼业代理机构通过自营网络平台销售保险产品，须在投保流程启动前提示“为保障您的

权益，投保流程应由投保人独立完成，不得由销售人员代操作，如需人工帮助请转至柜面投保”内容，并由投保人主动确认。

第二十八条【与第三方平台合作】 保险公司、保险专业中介机构应将保险监管规定及有关要求告知合作的第三方网络平台，并留存告知记录。保险公司、保险专业中介机构与第三方网络平台应签署合作协议，明确约定双方权利义务，确保分工清晰、责任明确。

保险公司、保险专业中介机构应对其合作的第三方网络平台辅助服务行为进行监督。保险公司、保险专业中介机构发现第三方网络平台从事违反保险法律法规活动的，应立即要求其改正；拒不改正的，应立即停止合作并向中国银保监会报告。其中，保险中介机构向属地的中国银保监会派出机构报告。

因第三方网络平台原因导致保险消费者或者保险公司、保险专业中介机构合法权益受到损害的，第三方网络平台运营管理主体应承担赔偿责任。

第二十九条【服务管理】 保险公司、保险中介机构应加强互联网保险业务的服务管理，建立支持咨询、投保、续保、退保、理赔、查询和投诉处理的在线服务体系。

对因需要实地核保、查勘和调查等因素而影响向消费者提供快速和便捷保险服务的险种，保险公司、保险中介机构应立即暂停相关保险产品的销售，并采取有效措施进行整改，整改后仍不

能解决的，应终止相关保险产品的销售。

第三十条【服务改善】 保险公司在满足客户首选的前提下，可推行电子化回访，推广电子保单和电子发票，探索通过信息技术提高保险服务效率和品质。

第三十一条【续保服务】 保险公司、保险中介机构通过互联网销售可续保保险产品，应保证客户的续保权益，为其提供在原销售渠道续保的途径。

第三十二条【促销活动】 保险公司、保险中介机构及第三方网络平台以赠送保险、或与保险直接相关物品和服务的形式开展促销活动，应符合中国银保监会有关规定。不得以现金或同类方式向投保人返还所交保费。

第三十三条【保费收支】 保险公司、保险中介机构应通过保费收入专用账户直接收取投保人交付的保险费。保费收入专用账户包括保险公司、保险中介机构依法在第三方支付平台开设的专用账户。

第三十四条【统一结算】 保险公司向保险专业中介机构、银行类保险兼业代理机构及第三方网络平台支付相关费用时，应当由总公司统一结算或授权分支机构结算、转账支付。

保险公司应按照合作协议约定的费用种类和标准，向保险专业中介机构、银行类保险兼业代理机构支付中介费用或向第三方网络平台支付信息技术费用等，不得直接或间接给予合作协议约

定以外的其他利益。

第三十五条【数据安全】 保险公司、保险中介机构应加强业务数据的安全管理，采取防火墙隔离、数据备份、故障恢复等技术手段，确保与互联网保险业务有关交易数据和信息的安全、真实、准确、完整。

保险公司、保险中介机构应防范假冒网站、假冒移动应用等针对互联网保险的违法犯罪活动，检查网页上对外链接的可靠性，开辟专门渠道接受公众举报，发现问题后应立即采取防范措施，并及时向中国银保监会报告。其中，保险中介机构向属地的中国银保监会派出机构报告。

第三十六条【客户信息保护】 保险公司、保险中介机构和第三方网络平台应加强客户信息管理，确保客户资料信息真实有效，保证信息采集、处理及使用的安全性和合法性。保险公司、保险中介机构和第三方网络平台应严格保密客户信息，不得泄露。未经客户同意，不得将客户信息用于所提供服务之外的商业目的。

第三十七条【业务中断】 保险公司、保险中介机构应制定应急处置预案，妥善应对因突发事件、不可抗力等原因导致的互联网保险业务经营中断。

保险公司、保险中介机构互联网保险业务经营中断的，应在自营网络平台或第三方网络平台的主页显著位置进行及时公布，并说明原因及后续处理方式。

第三十八条【反洗钱】 保险公司、保险中介机构应建立健全客户身份识别制度，加强对大额交易和可疑交易的监控和报告，严格遵守反洗钱有关规定。

保险公司、保险中介机构应要求投保人原则上使用本人账户支付保险费，退保时保险费应退还至原交费账户，赔款资金应支付到被保险人账户或受益人账户。对保险期间超过一年的人身保险业务，保险公司、保险中介机构应核对投保人账户信息的真实性，确保付款人、收款人为投保人本人。

第三十九条【反欺诈】 保险公司、保险中介机构应建立健全互联网保险反欺诈制度，加强对互联网保险欺诈的监控和报告，第三方网络平台应协助保险公司、保险专业中介机构开展反欺诈监控和调查。对于有欺诈行为的客户，中国银保监会将建立保险行业黑名单。

第二节 第三方网络平台的特别规定

第四十条【技术能力】 第三方网络平台应具有协助保险公司、保险专业中介机构记录和保存交易信息的技术手段及管理能力，并积极协助保险公司、保险专业中介机构记录和保存互联网保险交易信息。

第四十一条【宣传推广】 第三方网络平台提供保险产品宣传

推广技术支持服务，宣传及推广内容须经保险公司审核。保险公司对宣传内容的真实性、准确性和合规性承担相应责任。

第四十二条【信息传递】第三方网络平台辅助开展互联网保险业务过程中收集客户信息的，应于收到投保信息后 24 小时内向保险公司、保险专业中介机构原本、完整、准确地提供。投保人（被保险人、受益人）为自然人的，客户信息至少应包括姓名、证件类型、证件号码、联系方式、账户信息等；投保人（被保险人、受益人）为法人或其他组织的，客户信息至少应包括单位名称、企业社会信用代码、营业执照、联系方式、账户信息等。

第四十三条【禁止搭售】第三方网络平台在销售自身或第三方的产品或服务时，应当通过清晰显著、明白无误的形式将保险产品设置为消费者自主选择项，不得以默认选项的方式“搭售”保险产品。

第三方网络平台应在销售流程的各阶段以清晰、简便的方式为消费者设置取消购买保险产品的选择项。

第四十四条【禁止代收保费】第三方网络平台不得代收保费，不得使用平台自有银行账户或平台实际控制的银行账户收取保费，不得借无业务合作往来的保险公司、保险中介机构变相代收保费。

第四十五条【合理收费】第三方网络平台应当合理确定技术服务费标准，按照合作协议约定的费用种类和标准进行收费。技

术服务费不得与保费规模成比例挂钩，不得与中介费用混同。

第四十六条【禁止转包】第三方网络平台不得借助其他第三方网络平台提供网络技术支持服务。

第四十七条【后续服务保障】第三方网络平台参与辅助销售活动的，应当为消费者通过平台向保险公司申请续保、理赔、投诉等后续服务提供相应协助，确保消费者在后续服务阶段享有与辅助销售阶段同等便利的服务。

第六章 专业互联网保险公司的特别规定

第四十八条【公司界定】专业互联网保险公司是经保险监督管理机构批准设立并依法登记注册的，不设分支机构，可在全国范围内开展互联网保险业务的保险公司。

第四十九条【业务范围】专业互联网保险公司在全国范围内经营互联网保险业务的险种范围，不受本办法第十一条规定的限制。

专业互联网保险公司经营的互联网保险业务，无法通过线上方式完成查勘、理赔等服务的，中国银保监会可以对该业务的经营区域进行限定，指导和督促专业互联网保险公司加强线下服务能力建设。

第五十条【线下服务】专业互联网保险公司可以通过外包、

共保等方式加强线下服务能力建设，提升服务保障力度，确保线上客户和线下客户享受同等便利的保险服务。

第五十一条【牌照转换】其他保险公司变更为专业互联网保险公司，应当参照新设保险公司的方式提出申请，具体条件和程序由中国银保监会另行规定。

第七章 监督管理

第五十二条【日常监管】中国银保监会及其派出机构依据法律法规及相关监管规定，对保险公司和保险中介机构的互联网保险经营行为、第三方网络平台开展辅助服务的行为进行日常监管和现场检查，保险公司、保险中介机构和第三方网络平台应予配合。

第五十三条【自律管理】中国保险行业协会依据法律法规及中国银保监会的有关规定，对互联网保险业务进行自律管理。

中国保险行业协会应在官方网站建立互联网保险信息披露专栏，对开展互联网保险业务的保险公司、保险中介机构及其合作的第三方网络平台等信息进行披露，便于社会公众查询和监督。

第五十四条【保险机构违规】开展互联网保险业务的保险公司、保险中介机构具有以下情形之一的，中国银保监会可以责令整改；情节严重的，依法予以行政处罚：

- （一）分支机构未经授权开办互联网保险业务的；
- （二）产品未经中国银保监会备案或备案时未明确说明销售渠道或销售方式包括通过互联网的；
- （三）与不符合本办法规定的第三方网络平台合作的；
- （四）发生交易数据丢失或客户信息泄露，造成不良后果的；
- （五）未按照本办法规定披露信息或做出提示；
- （六）进行误导宣传的；
- （七）违反本办法关于经营区域、费用支付等有关规定的；
- （八）不具备本办法规定的开展互联网保险业务条件的；
- （九）互联网保险业务服务评价考核不达标的；
- （十）违反中国银保监会规定的其他行为。

第五十五条【第三方平台违规】开展互联网保险辅助服务的第三方网络平台具有以下情形之一的，中国银保监会可以要求其改正；拒不改正的，中国银保监会可以责令有关保险公司、保险专业中介机构立即终止与其合作，将其列入行业禁止合作清单，并在全行业通报。

- （一）不具备本办法第八条规定条件的；
- （二）未在规定期限内向保险公司或保险专业中介机构提供备案材料或备案变更材料的，或提交的备案材料与实际情形不符的；
- （三）擅自与不符合本办法规定的机构或个人合作开展互联

网保险业务的；

（四）未经保险公司同意擅自开展宣传，造成不良后果的；

（五）违反本办法关于信息披露、费用支付等规定的；

（六）未按照本办法规定向保险公司、保险专业中介机构提供或协助保险公司、保险专业中介机构依法取得承保所需信息资料的；

（七）强制“搭售”保险产品的；

（八）违规收取技术服务费的；

（九）未积极协助做好客户服务，引发较大规模消费者投诉的；

（十）不配合保险监管部门开展监督检查工作的；

（十一）违反中国银保监会规定的其他行为。

第五十六条【服务评价管理】中国银保监会建立互联网保险业务服务评价体系，覆盖保险公司、保险中介机构销售、承保、保全、理赔、咨询、回访、投诉等全部业务流程。

经营互联网保险业务的保险公司、保险中介机构应当向中国银保监会提交书面承诺，承诺其互联网保险业务的服务水平达到中国银保监会有关服务评价标准，未达到前述标准且整改后仍不符合要求的，保险公司、保险中介机构应主动停止经营相关互联网保险业务。

互联网保险业务服务评价管理的具体规定，由中国银保监会

另行制定。

第五十七条【监管分工】中国银保监会统筹负责互联网保险业务的监管，中国银保监会派出机构负责辖区内互联网保险业务的日常监测与监管。

第五十八条【检查分工】对互联网保险业务的投诉、举报中发现的违法行为，由违法行为发生地的派出机构进行调查。有多个违法行为发生地或违法行为发生地有争议的，由中国银保监会指定的派出机构进行调查。

对互联网保险业务日常监管中发现的违法行为，由经营互联网保险业务的保险公司、保险中介机构所在地的派出机构进行调查。

开展调查的派出机构应当将有关情况及时向中国银保监会报告。

第五十九条【检查分工】对第三方网络平台参与互联网保险业务中发生的违法行为，中国银保监会派出机构参照本办法第五十八条的原则进行延伸检查和处理，并将有关情况及时向中国银保监会报告。

第六十条【监管手段】保险公司、保险中介机构或其从业人员违反本办法，中国银保监会及其派出机构可以通过监管谈话、监管函等措施，责令限期整改；拒不整改、未按要求整改，或构成《保险法》等法律、行政法规规定的违法行为的，依法进行处

罚。

第六十一条【支持创新】中国银保监会支持保险公司、保险中介机构在风险可控、安全隔离的前提下探索互联网保险的业务创新、机构创新、服务创新等，提高保险经营效率，改善保险消费者服务体验。

第六十二条【非法保险活动】未取得保险业务经营资格从事保险业务和保险中介业务的第三方网络平台，由中国银保监会及其派出机构依照相关法律法规予以取缔，依法进行处罚。

第八章 附则

第六十三条【再保险业务排除】再保险业务不适用本办法。

第六十四条【其他网络平台】保险公司、保险中介机构通过即时通讯工具、应用软件、社交平台、公众号、小程序等途径从事互联网保险业务，适用本办法。

保险公司、保险集团（控股）公司、保险专业中介机构下属非保险类子公司依法设立的网络平台，按照第三方网络平台管理。

第六十五条【解释权】本办法由中国银保监会负责解释和修订。

第六十六条【施行时间】本办法自 201X 年 XX 月 XX 日起施行，《互联网保险业务监管暂行办法》（保监发〔2015〕69 号）同时废

止。