

保险销售行为管理办法

(2023年9月20日国家金融监督管理总局令2023年第2号
公布 自2024年3月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为保护投保人、被保险人、受益人的合法权益,规范保险销售行为,统一保险销售行为监管要求,根据《中华人民共和国保险法》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》等法律、行政法规和文件,制定本办法。

第二条 保险公司为订立保险合同所开展的销售行为,保险中介机构、保险销售人员受保险公司委托或者与保险公司合作为订立保险合同所开展的销售行为,应当遵守本办法的规定。

本办法所称保险公司不包括再保险公司。

本办法所称保险中介机构包括:保险代理机构和保险经纪人。保险代理机构包括专业代理机构和兼业代理机构。

本办法所称保险销售人员包括:保险公司中从事保险销售的员工、个人保险代理人及纳入销售人员管理的其他用工形式的人员,保险代理机构中从事保险代理的人员,保险经纪人中从

事保险经纪业务的人员。

第三条 除下列机构和人员外,其他机构和个人不得从事保险销售行为:

(一) 保险公司和保险中介机构;

(二) 保险销售人员。

保险公司、保险中介机构应当为其所属的保险销售人员办理执业登记。

第四条 保险销售行为应当遵循依法合规、平等自愿、公平适当、诚实守信等原则,尊重和保障投保人、被保险人、受益人的合法权益。

第五条 本办法所称保险销售行为包括保险销售前行为、保险销售中行为和保险销售后行为。

保险销售前行为是指保险公司及受其委托或者与其合作的保险中介机构、保险销售人员为订立保险合同创造环境、准备条件、招揽保险合同相对人的行为。

保险销售中行为是指保险公司及受其委托或者与其合作的

保险中介机构、保险销售人员与特定相对人为订立保险合同就合同内容进行沟通、商谈,作出要约或承诺的行为。

保险销售后行为是指保险公司及受其委托或者与其合作的保险中介机构、保险销售人员履行依照法律法规和监管制度规定的以及基于保险合同订立而产生的保单送达、回访、信息通知等附随义务的行为。

第六条 保险公司、保险中介机构应当以适当方式、通俗易懂的语言定期向公众介绍保险知识、发布保险消费风险提示,重点讲解保险条款中的专业性词语、集中性疑问、容易引发争议纠纷的行为以及保险消费中的各类风险等内容。

第七条 保险公司、保险中介机构应当按照合法、正当、必要、诚信的原则收集处理投保人、被保险人、受益人以及保险业务活动相关当事人的个人信息,并妥善保管,防止信息泄露;未经该个人同意,保险公司、保险中介机构、保险销售人员不得向他人提供该个人的信息,法律法规规章另有规定以及开展保险业务所必需的除外。

保险公司、保险中介机构应当加强对与其合作的其他机构收集处理投保人、被保险人、受益人以及保险业务活动相关当事人个人信息的行为管控,在双方合作协议中明确其他机构的

信息收集处理行为要求,定期了解其他机构执行协议要求情况,发现其他机构存在违反协议要求情形时,应当及时采取措施予以制止和督促纠正,并依法追究该机构责任。

第八条 保险公司、保险中介机构应当履行销售管理主体责任,建立健全保险销售各项管理制度,加强对与其有委托代理关系的保险销售人员身份和保险销售业务真实性管理,定期自查、评估制度有效性和落实情况;应当明确各级机构及其高级管理人员销售管理责任,建立销售制度执行、销售管控和内部责任追究机制,不得违法违规开展保险销售业务,不得利用开展保险销售业务为其他机构或者个人牟取不正当利益。

第九条 具有保险销售业务合作关系的保险公司、保险中介机构应当在相关协议中确定合作范围,明确双方的权利义务。保险公司与保险中介机构的保险销售业务合作关系应当真实,不得通过虚假合作套取费用。

保险中介机构应当依照相关法律法规规定及双方业务合作约定,并以相关业务开展所必需为限,将所销售的保险业务相关信息以及投保人、被保险人、受益人信息如实完整及时地提供给与其具有保险销售业务合作关系的保险公司,以利于保险公司与投保人订立保险合同。

保险公司应当支持与其具有保险销售业务合作关系的保险中介机构为投保人提供专业服务,依照相关法律法规规定及双方业务合作约定,并以相关业务开展所必需为限,将该保险中介机构所销售的保险业务相关保单存续期管理信息如实完整及时地提供给该保险中介机构,以利于该保险中介机构为投保人提供后续服务。

保险公司应当加强对与其具有保险销售业务合作关系的保险中介机构保险销售行为合规性监督,定期了解该保险中介机构在合作范围内的保险销售行为合规情况,发现该保险中介机构在从事保险销售中存在违反法律法规及合作协议要求情形时,应当及时采取措施予以制止和督促纠正,并依法追究该保险中介机构责任。

具有保险销售业务合作关系的保险公司、保险中介机构应当通过技术手段,实现双方业务信息系统的互联互通、数据对接。

第十条 国家金融监督管理总局(以下简称金融监管总局)依据《中华人民共和国保险法》,对保险销售行为履行监督管理职责。

金融监管总局派出机构依据授权对保险销售行为履行监督

管理职责。

第二章 保险销售前行为管理

第十一条 保险公司、保险中介机构不得超出法律法规和监管制度规定以及监管机构批准核准的业务范围和区域范围从事保险销售行为。保险销售人员不得超出所属机构的授权范围从事保险销售行为。

第十二条 保险公司、保险中介机构开展保险销售行为,应当具备相应的业务、财务、人员等信息管理系统和核心业务系统,确保系统数据准确、完整、更新及时,并与监管机构要求录入各类监管信息系统中的数据信息保持一致。

第十三条 保险公司应当依法依规制订保险合同条款,不得违反法律法规和监管制度规定,确保保险合同双方权利义务公平合理;按照要素完整、结构清晰、文字准确、表述严谨、通俗易懂等原则制订保险合同条款,推进合同文本标准化。

保险合同及相关文件中使用的专业名词术语,其含义应当符合国家标准、行业标准或者通用标准。

第十四条 保险公司应当按照真实、准确、完整的原则,在

其官方网站、官方APP等官方线上平台公示本公司现有保险产品条款信息和该保险产品说明。保险产品说明应当重点突出该产品所使用条款的审批或者备案名称、保障范围、保险期间、免除或者减轻保险人责任条款以及保单预期利益等内容。

保险产品条款发生变更的,保险公司应当于变更条款正式实施前更新所对外公示的该保险产品条款信息和该保险产品说明。

保险公司决定停止使用保险产品条款的,除法律法规及监管制度另有规定的外,应当在官方线上平台显著位置和营业场所公告,并在公示的该保险产品条款信息和该保险产品说明的显著位置标明停止使用的起始日期,该起始日期不得早于公告日期。

第十五条 保险公司应当建立保险产品分级管理制度,根据产品的复杂程度、保险费负担水平以及保单利益的风险高低等标准,对本机构的保险产品进行分类分级。

第十六条 保险公司、保险中介机构应当支持行业自律组织发挥优势推动保险销售人员销售能力分级工作,在行业自律组织制定的销售能力分级框架下,结合自身实际情况建立本机构保险销售能力资质分级管理体系,以保险销售人员的专业知

识、销售能力、诚信水平、品行状况等为主要标准,对所属保险销售人员进行分级,并与保险公司保险产品分级管理制度相衔接,区分销售能力资质实行差别授权,明确所属各等级保险销售人员可以销售的保险产品。

第十七条 保险公司、保险中介机构应当建立保险销售宣传管理制度,确保保险销售宣传符合下列要求:

(一)在形式上和实质上未超出保险公司、保险中介机构合法经营资质所载明的业务许可范围及区域;

(二)明示所销售宣传的是保险产品;

(三)不得引用不真实、不准确的数据和资料,不得隐瞒限制条件,不得进行虚假或者夸大表述,不得使用偷换概念、不当类比、隐去假设等不当宣传手段;

(四)不得以捏造、散布虚假事实等手段恶意诋毁竞争对手,不得通过不当评比、不当排序等方式进行宣传,不得冒用、擅自使用与他人相同或者近似等可能引起混淆的注册商标、字号、宣传册页;

(五)不得利用监管机构对保险产品的审核或者备案程序,不得使用监管机构为该保险产品提供保证等引人误解的不当表

述；

(六) 不得违反法律、行政法规和监管制度规定的其他行为。

第十八条 保险销售人员未经授权不得发布保险销售宣传信息。

保险公司、保险中介机构对所属保险销售人员发布保险销售宣传信息的行为负有管理主体责任,对保险销售人员发布的保险销售宣传信息,应当进行事前审核及授权发布;发现保险销售人员自行编发或者转载未经其审核授权发布的保险销售宣传信息的,应当及时予以制止并采取有效措施进行处置。

第十九条 保险公司决定停止销售某一保险产品或者调整某一保险产品价格的,应当在官方线上平台显著位置和营业场所公告,但保险公司在经审批或者备案的费率浮动区间或者费率参数调整区间内调整价格的除外。公告内容应当包括停止销售或者调整价格的保险产品名称、停止销售或者价格调整的起始日期等信息,其中起始日期不得早于公告日期。

前款公告的停止销售或者调整价格的起始日期经过后,保险公司应当按照公告内容停止销售相应保险产品或者调整相应

保险产品价格。

在保险公司未就某一保险产品发出停止销售或者调整价格的公告前,保险销售人员不得在保险销售中向他人宣称某一保险产品即将停止销售或者调整价格。

第二十条 保险公司、保险中介机构应当加强保险销售渠道业务管理,落实对保险销售渠道业务合规性的管控责任,完善保险销售渠道合规监督,不得利用保险销售渠道开展违法违规活动。

第三章 保险销售中行为管理

第二十一条 保险公司应当通过合法方式,了解投保人的保险需求、风险特征、保险费承担能力、已购买同类保险的情况以及其他与销售保险产品相关的信息,根据前述信息确定该投保人可以购买本公司保险产品类型和等级范围,并委派合格保险销售人员销售该等级范围内的保险产品。

保险中介机构应当协助所合作的保险公司了解前款规定的投保人相关信息,并按照所合作保险公司确定的该投保人可以购买的保险产品类型和等级范围,委派合格保险销售人员销售该等级范围内的保险产品。

第二十二条 保险公司、保险中介机构销售人身保险新型产品的,应当向投保人提示保单利益的不确定性,并准确、全面地提示相关风险;法律、行政法规和监管制度规定要求对投保人进行风险承受能力测评的,应当进行测评,并根据测评结果销售相适应的保险产品。

第二十三条 保险公司、保险中介机构及其保险销售人员不得使用强制搭售、信息系统或者网页默认勾选等方式与投保人订立保险合同。

前款所称强制搭售是指因保险公司、保险中介机构的原因,致使投保人不能单独就某一个保险产品或者产品组合与保险公司订立保险合同的情形,以及自然人、法人、非法人组织在购买某一非保险类金融产品或者金融服务时,在未被告知保险产品或者保险服务的存在、未被提供自主选择权利行使条件的情况下,被要求必须同时与指定保险公司就指定保险产品订立保险合同的情形。

第二十四条 保险公司、保险中介机构以互联网方式销售保险产品的,应当向对方当事人提示本机构足以识别的名称。

保险销售人员以面对面方式销售保险产品的,应当向对方当事人出示执业证件;以非面对面方式销售保险产品的,应当向

对方当事人说明本人姓名、所属保险公司或者保险中介机构全称、本人执业证件编号。

第二十五条 订立保险合同,采用保险公司提供的格式条款的,保险公司或者受其委托及与其合作的保险中介机构、保险销售人员应当在投保人投保前以适当方式向投保人提供格式条款及该保险产品说明,并就以下内容向投保人作出明确提示:

(一)双方订立的是保险合同;

(二)保险合同的基本内容,包括保险产品名称、主要条款、保障范围、保险期间、保险费及交费方式、赔偿限额、免除或者减轻保险人责任的条款、索赔程序、退保及其他费用扣除、人身保险的现金价值、犹豫期、宽限期、等待期、保险合同效力中止与恢复等;

(三)提示投保人违反如实告知义务的后果;

(四)保险公司、保险中介机构服务电话,以及咨询、报案、投诉等的途径方式;

(五)金融监管总局规定的其他提示内容。

保险公司、保险中介机构在销售保险产品时,经投保人同意,对于权利义务简单且投保人在三个月内再次投保同一保险公司的同一保险产品的,可以合理简化相应的提示内容。

第二十六条 订立保险合同时,保险公司及受其委托及与其

合作的保险中介机构、保险销售人员应当对免除或者减轻保险人责任的条款,以足以引起投保人注意的文字、字体、符号或者其他明显标志作出提示,并对有关免除保险人责任条款的概念、内容及其法律后果以书面或者口头形式向投保人作出明确的常人能够理解的解释说明。

免除或者减轻保险人责任的条款包括责任免除条款、免赔额、免赔率、比例赔付或者给付等。

第二十七条 订立保险合同,保险公司应当提示投保人履行如实告知义务。

保险公司及受其委托及与其合作的保险中介机构、保险销售人员应当就保险标的或者被保险人的有关情况提出有具体内容的询问,以投保单询问表方式进行询问的,投保单询问表中不得有概括性条款,但该概括性条款有具体内容的除外。

投保人的如实告知义务限于保险公司及受其委托的保险中介机构、保险销售人员询问范围和内容,法律法规另有规定的除外。

第二十八条 保险公司、保险中介机构、保险销售人员在销售保险时,发现投保人具有下列情形之一的,应当建议投保人终止投保:

(一)投保人的保险需求与所销售的保险产品明显不符的;

(二) 投保人持续承担保险费的能力明显不足的;

(三) 投保人已购买以补偿损失为目的的同类型保险, 继续投保属于重复保险或者超额保险的。

投保人不接受终止投保建议, 仍然要求订立保险合同的, 保险公司、保险中介机构应当向投保人说明有关风险, 并确认销售行为的继续是出于投保人的自身意愿。

第二十九条 保险公司、保险中介机构应当按照有关法律法规和监管制度规定, 要求投保人以书面或者其他可保存的形式, 签署或者确认投保声明、投保提示书、免除或者减轻保险人责任条款的说明等文件, 以及监管规定的相关文书材料。通过电话销售保险的, 可以以签署投保单或者电话录音等方式确认投保人投保意愿。通过互联网开展保险销售的, 可以通过互联网保险销售行为可回溯方式确认投保人投保意愿, 并符合监管制度规定。

投保文书材料应当由投保人或者其书面委托的人员以签字、盖章或者其他法律法规认可的方式进行确认。保险销售人员不得代替保险业务活动相关当事人在订立保险合同的有关文书材料中确认。

第三十条 保险公司、保险中介机构应当严格按照经金融监管总局及其派出机构审批或者备案的保险条款和保险费率销售保险产品。

第三十一条 保险公司、保险中介机构应当按照相关监管制度规定,根据不同销售方式,采取录音、录像、销售页面管理和操作轨迹记录等方法,对保险产品销售行为实施可回溯管理。对可回溯管理过程中产生的视听资料及电子资料,应当做好备份存档。

第三十二条 保险公司、保险中介机构应当加强资金管理,建立资金管理机制,严格按照相关规定进行资金收付管理。

保险销售人员不得接受投保人、被保险人、受益人委托代缴保险费、代领退保金、代领保险金,不得经手或者通过非投保人、被保险人、受益人本人账户支付保险费、领取退保金、领取保险金。

第三十三条 投保人投保后,保险销售人员应当将所销售的保险业务相关信息以及投保人、被保险人、受益人信息如实完整及时地提供给其所在的保险公司、保险中介机构,以利于保险公司与投保人订立保险合同。

第四章 保险销售后行为管理

第三十四条 保险公司在核保通过后应当及时向投保人提供纸质或者电子保单,并按照相关政策提供发票。电子保单应当符合国家电子签名相关法律规定。保险公司应当在官方线上平台设置保单查询功能。

第三十五条 保险合同订立后,保险公司应当按照有关监管制度规定,通过互联网、电话等方式对金融监管总局规定的有关保险产品业务进行回访。回访内容包括确认投保人身份和投保信息的真实性、是否完整知悉合同主要内容以及其他应当披露的信息等。在回访中,保险公司工作人员应当如实与投保人进行答问,不得有误导、欺骗、隐瞒等行为,并如实记录回访过程。

保险公司在回访中发现存在销售误导的,应当按照规定及时予以处理。

按照相关监管制度规定,对保险产品销售行为实施可回溯管理,且对有关信息已确认的,可以根据监管规定合理简化回访要求。

第三十六条 保险公司、保险中介机构与其所属的保险销

售人员解除劳动合同及其他用工合同或者委托合同,通过该保险销售人员签订的一年期以上的人身保险合同尚未履行完毕的,保险公司、保险中介机构应当在该保险销售人员的离职手续办理完成后的30日内明确通知投保人或者被保险人有关该保险销售人员的离职信息、保险合同状况以及获得后续服务的途径,不因保险销售人员离职损害投保人、被保险人合法权益。

保险公司与保险中介机构终止合作,通过该保险中介机构签订的一年期以上的人身保险合同尚未履行完毕的,保险公司应当在与该保险中介机构终止合作后的30日内明确通知投保人或者被保险人有关该保险公司与该保险中介机构终止合作的信息、保险合同状况以及获得后续服务的途径,不因终止合作损害投保人、被保险人合法权益。

保险销售人员因工作岗位变动无法继续提供服务的,适用上述条款规定。

第三十七条 保险销售人员离职后、保险中介机构与保险公司终止合作后,不得通过怂恿退保等方式损害投保人合法权益。

保险公司、保险中介机构应当在与保险销售人员签订劳动、劳务等用工合同或者委托合同时,保险公司应当在与保险

中介机构签订委托合同时,要求保险销售人员或者保险中介机构就不从事本条第一款规定的禁止性行为作出书面承诺。

第三十八条 行业自律组织应当针对本办法第三十六条、第三十七条的规定建立行业自律约束机制,并督促成员单位及相关人员切实执行。

第三十九条 任何机构、组织或者个人不得违法违规开展保险退保业务推介、咨询、代办等活动,诱导投保人退保,扰乱保险市场秩序。

第四十条 保险公司应当健全退保管理制度,细化各项保险产品的退保条件标准,优化退保流程,不得设置不合法不合理的退保阻却条件。

保险公司应当在官方线上平台披露各项保险产品的退保条件标准和退保流程时限,并在保险合同签订前明确提示投保人该保险产品的退保条件标准和退保流程时限。

保险公司应当设立便捷的退保渠道,在收到投保人的退保申请后,及时一次性告知投保人办理退保所需要的全部材料。

第四十一条 保险公司、保险中介机构应当建立档案管理制度

度,妥善保管业务档案、会计账簿、业务台账、人员档案、投保资料以及开展可回溯管理产生的视听资料、电子数据等档案资料,明确管理责任,规范归档资料 and 数据的保管、保密和调阅程序。档案保管期限应当符合相关法律法规及监管制度规定。

第五章 监督管理

第四十二条 保险公司、保险中介机构应当按照金融监管总局及其派出机构的规定,记录、保存、报送有关保险销售的报告、报表、文件和资料。

第四十三条 违反本办法第三条、第三十九条规定的,由金融监管总局及其派出机构依照《中华人民共和国保险法》等法律法规和监管制度的相关规定处理。

第四十四条 保险公司、保险中介机构、保险销售人员违反本办法规定和金融监管总局关于财产保险、人身保险、保险中介销售管理的其他相关规定,情节严重或者造成严重后果的,由金融监管总局及其派出机构依照法律、行政法规进行处罚;法律、行政法规没有规定的,金融监管总局及其派出机构可以视情况给予警告或者通报批评,处以一万元以上十万元以下罚款。

第四十五条 保险公司、保险中介机构违反本办法规定和



金融监管总局关于财产保险、人身保险、保险中介销售管理的其他相关规定,情节严重或者造成严重后果的,金融监管总局及其派出机构除分别依照本办法有关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依照法律、行政法规进行处罚;法律、行政法规没有规定的,金融监管总局及其派出机构对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员可以视情况给予警告或者通报批评,处以一万元以上十万元以下罚款。

第四十六条 违反本办法第三十六条、第三十七条规定的,金融监管总局及其派出机构可以视情况予以通报并督促行业自律组织对相关人员、保险公司、保险中介机构给予行业自律约束处理。

第六章 附 则

第四十七条 保险公司、保险中介机构开展保险销售行为,除遵守本办法相关规定外,应当符合法律法规和金融监管总局关于财产保险、人身保险、保险中介销售管理的其他相关规定。

第四十八条 相互保险组织、外国保险公司分公司、保险集团公司适用本办法。



第四十九条 本办法由金融监管总局负责解释。

第五十条 本办法自2024年3月1日起施行。