

关于人身保险业综合治理销售误导有关工作的通知

保监发〔2012〕14号

各保监局、各人身保险公司、中国保险行业协会：

为全面贯彻落实全国保险监管工作会议提出的重点解决人身保险销售误导问题的工作部署，按照“突出重点、长短结合、标本兼治、综合治理、惩防并举”的原则，保监会拟加大销售误导的查处力度，切实保护保险消费者合法权益，促进人身保险业持续稳定健康发展，现就人身保险业综合治理销售误导有关工作通知如下：

一、高度重视销售误导问题，扎实开展综合治理销售误导工作

销售误导是人身保险业长期存在的一个问题。2001年以来，为治理销售误导，保监会出台了一系列监管政策，采取了包括现场检查等手段在内的监管措施，取得了一定的效果。但是由于公司重视不够、制度执行不到位、责任划分不明确等原因，销售误导问题没有得到有效根治，在某些领域甚至愈演愈烈，引起了社会的广泛关注，影响了行业声誉和社会形象。销售误导不仅直接侵害了投保人和被保险人的合法权益，其发展到一定程度，还可能引发公众对整个行业的不信任，危及行业长远发展。因此，全行业要深刻认识开展综合治理销售误导工作的紧迫性和重要性，切实提高责任意识和使命意识，认真抓好综合治理销售误导工作，不断完善体制机制，增强经营管理水平，改进服务质量，提高行业诚信意识，改善行业声誉和社会形象。

二、各人身保险公司要强化管理，承担起治理销售误导的主体治理责任

（一）认真执行相关监管规定，切实做好风险提示工作

1.各人身保险公司要认真执行各项监管规定，确保销售管理严格，销售行为规范。一是不得夸大保险产品收益。严格按照有关规定进行保单利益演示，不得将保险产品与银行存款、国债、基金等进行片面比较和承诺、夸大收益。二是不得混淆保险产品概念。要将保险产品与银行存款等其他金融产品严格区分开来，不得将保险产品混同为银行存款或银行理财产品进行销售，杜绝“存单变保单”的行为。三是不得隐瞒合同重要内容。要向客户说明保险责任及责任免除，新型产品保单利益的不确定性，投连、万能险费用扣除情况，以及退保可能产生的损失，不得隐瞒与保险合同有关的重要事项。四是不得篡改客户信息资料。要确保公司业务系统记录的客户信息资料真实完整有效，切实发挥客户回访对销售误导的防治作用，不得恶意篡改、故意漏填投保人的回访电话和回

访地址。五是不得提供虚假产品信息。要确保信息披露内容的准确完整，不得以停止使用保险条款和保险费率进行宣传和销售误导，不得向保险消费者提供片面、虚假的产品信息。

2.各人身保险公司要做好风险提示工作，确保保险合同和投保提示书由投保人亲笔签名确认，新型产品的风险提示语句由投保人亲笔抄录，在本公司的网站、营业网点、所属代理网点公示、张贴《人身保险投保提示书基准内容》。

3.各人身保险公司要结合自身情况，建立投保人风险承受能力测评和保险需求分析制度，确保将合适的产品销售给有实际保险需求的人群。

（二）认真开展自查自纠，确保整改工作落到实处

1.各人身保险公司要严格按照监管部门的有关要求，抓紧制定自查自纠工作实施方案，从销售资质、销售培训、宣传资料、销售行为、客户回访、销售品质和客户投诉等七个方面入手，对销售环节是否管理到位，销售行为是否依法合规，内控制度是否健全合理有效，客户回访信息资料是否真实等问题全面开展自查工作。

2.各人身保险公司对于自查发现的各类违法违规问题和内控缺陷，要立即进行整改，要从建立长效机制入手，切实健全完善内控制度体系，确保整改工作落到实处。

（三）完善内控制度建设，确保各项制度落到实处

1.各人身保险公司要在全面梳理业务流程和相关内部管理制度的基础上，查漏补缺，将治理销售误导的有关监管制度和要求嵌入到公司内控制度中，在公司内部建立起一套治理销售误导的运行机制，从源头上有效防治销售误导行为的发生。

2.各人身保险公司要加强内部组织体系建设，在系统内部建立责权划分明晰的管理模式，对涉及销售管理各个环节的管理职责和权限予以明确细分，以严格的考核体制为约束，确保防治销售误导的各项政策措施层层贯彻落实到位。

3.各人身保险公司要对从事具体经营活动的管理人员和一线员工进行商业道德和社会责任教育，切实做到诚实守信、规范经营，不对保险消费者进行误导。

（四）加大审计稽核力度，提高总公司的管控能力

1.各人身保险公司要重视内部审计稽核队伍的建设，加强对各级分支机构的审计频率和力度，确保公司各项制度从上到下都能得到有效落实。

2.各人身保险公司要加大对分支机构综合治理销售误导工作的督办督察力度，总公司要向下级机构定期派出督导检查组，通过明察暗访，主动查处各种销售误导行为，并对有关责任人进行严肃处理，从而督促分支机构切实做好综合治理销售误导的有关工作。

3.各人身保险公司要建立公开、完善的销售误导举报和投诉处理机制，及时掌握分支机构的销售误导情况，及时查处到位。

（五）强化责任追究机制，加大高管人员的管控责任

1.各人身保险公司要在建立健全内控制度的同时，参照监管机构制定的销售误导责任追究指导意见，抓紧建立销售误导责任追究机制，明确从总公司到各级分支机构相关管理人员对销售误导行为的管控责任和相应的责任追究标准。

2.对于查实的销售误导行为，各人身保险公司要严肃追究有关管理人员的责任，情节严重的，不仅要追究本级机构的负责人，还要严肃追究上级机构相关高管人员的责任。

三、各保监局要加强监管，切实履行好治理销售误导的区域监管责任

（一）各保监局要在保监会的统一部署和要求下，结合当地实际，创造性地开展治理销售误导工作，加大对辖内人身保险公司销售误导自查自纠工作的跟踪和督导，确保自查自纠工作切实取得成效。

（二）各保监局要在公司自查自纠的基础上，根据信访投诉和日常监管掌握的情况，选取违规问题较多、整改工作不到位的公司，灵活采取多种检查方法和手段，对银行保险渠道、个人营销渠道和电话销售渠道等开展重点治理，重点检查故意混淆保险与存款的概念、夸大合同收益、篡改客户信息及隐瞒合同重要内容等问题。

（三）各保监局要依法加大对销售误导行为的处罚力度。对查实的销售误导行为，监管机构要以处罚责任人、追究上级领导责任、责令停止接受新业务、吊销许可证为主要手段，严肃处理违法违规保险机构，特别要追究各级机构负责人和分管领导的责任，同时要依法严肃处理银行邮政等保险中介机构。对于基层机构出现严重销售误导行为、影响恶劣的公司，监管机构要通过行政、法律等多种手段追究上级公司有关管理人员的

责任。

（四）各保监局要加大对销售误导相关信访投诉查处情况向社会公开通报的力度，督促公司重视销售误导治理工作。

（五）各保监局要积极同当地银监局开展监管合作，加强对银行兼业代理机构的监管，督促银行兼业代理机构严格落实保险销售的有关监管规定；要联合银监局对银行兼业代理机构开展销售误导检查工作，对查实的销售误导行为，要依法严肃处理银行兼业代理机构及其有关人员，对于情节严重的，要依法吊销保险兼业代理许可证。

四、保险行业协会要发挥行业组织的作用，承担起治理销售误导的行业自律责任

（一）保险行业协会要建立包括销售误导投诉率在内的治理销售误导效果评价指标体系，择机将各地区、各人身保险公司的评价结果向社会公布。

（二）保险行业协会要拓宽和畅通保险消费者的投诉渠道，探索建立销售误导投诉纠纷处理标准，逐步建立起销售误导投诉纠纷调解处理机制。

（三）保险行业协会要通过开展行业自律检查、通报各公司治理销售误导有关情况、加大对人身保险知识宣传教育等多种方式，营造互相监督、互相促进的治理销售误导氛围，让防治销售误导成为各公司的自觉行动。

五、全行业要齐心协力，营造治理销售误导的舆论环境

（一）组织行业力量加大对人身保险知识的宣传教育和普及，不断提升社会公众的保险意识。

（二）适时通过网络、电视、报纸等传播媒介，揭示人身保险的各种典型销售误导行为，向社会公众进行保险消费风险提示，不断提高保险消费者风险识别能力。

（三）借助保监会、保监局和保险行业协会网站，以及社会中介组织开展治理销售误导的问卷或电话调查，在互联网上建立与保险消费者的互动平台，及时了解相关情况，解答保险消费者提出的问题。

（四）适时组织主流媒体记者深入公司、代理网点、百姓中，加大对治理销售误导工作的明查暗访。通过主流媒体记者的声音，全面、客观地反映治理销售误导工作的组织开展情况、取得的成效和发现的问题。

中国保险监督管理委员会

二〇一二年二月十四日