

首页 保监会简介 发布与解读 工作动态 政策法规 行政许可 行政处罚 统计数据 派出机构 消费者保护 互动交流 办事服务

您现在的位置: 首页 > 政策法规 > 规范性文件

## 中国保监会关于印发《保险销售行为可回溯管理暂行办法》的通知

发布时间: 2017-07-10

分享到:

【字体: 大 中 小】

保监发〔2017〕54号

各保监局, 中国保险信息技术管理有限责任公司、中国保险行业协会, 各保险公司、保险中介机构:

为规范保险销售行为, 维护保险消费者合法权益, 促进行业持续健康发展, 根据国务院办公厅《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》(国办发〔2015〕81号)精神及相关法律法规, 我会制订了《保险销售行为可回溯管理暂行办法》(以下简称《办法》)。现印发给你们, 并提出以下要求, 请遵照执行。

一、各保险公司、各保险中介机构要高度重视, 按照《办法》要求, 修订管理制度, 改造业务系统, 强化人员培训, 提供设备保障, 确保保险销售行为可回溯管理工作顺利实施。

二、各保监局应通过窗口指导、现场督导、现场检查等方式督促保险公司分支机构、保险中介机构落实《办法》相关规定, 并将落实情况纳入保险公司分支机构分类监管。已开展保险销售行为可回溯试点工作的保监局, 可在落实《办法》的基础上, 对本地区已试点销售行为可回溯的险种、渠道继续实施可回溯管理。

三、中国保险行业协会、中国保险信息技术管理有限责任公司应积极支持保险销售行为可回溯管理工作的开展, 做好相关配合工作。

阅读排行 周排行 | 月排行

- 1 中国保监会发布《信用保证...
- 2 亚洲区域精算能力建设培训...
- 3 保监会启动机动车辆保险市...
- 4 保监会党委召开会议传达习...
- 5 陈文辉副主席在2017年7·8...
- 6 陈文辉副主席在第三届保险...
- 7 中国保监会推进保险公估机...
- 8 中国保监会开展财产保险公...
- 9 陈文辉:贯彻落实好1+4系列...
- 10 2016年保险业小额理赔服务...

四、《办法》正式实施后仍不符合要求的，应立即停止开展相关保险业务。

中国保监会

2017年6月28日

### 保险销售行为可回溯管理暂行办法

第一条 为进一步规范保险销售行为，维护保险消费者合法权益，促进保险业持续健康发展，依据《保险法》和中国保监会有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称保险销售行为可回溯，是指保险公司、保险中介机构通过录音录像等技术手段采集视听资料、电子数据的方式，记录和保存保险销售过程关键环节，实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。

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。

第四条 保险公司、保险中介机构销售本办法规定的投保人为自然人的保险产品时，必须实施保险销售行为可回溯管理。团体保险产品除外。

第五条 保险公司、保险中介机构开展电话销售业务，应将电话通话过程全程录音并备份存档，不得规避电话销售系统向投保人销售保险产品。

保险公司、保险中介机构开展互联网保险业务，依照中国保监会互联网保险业务监管的有关规定开展可回溯管理。

第六条 除电话销售业务和互联网保险业务之外，人身保险公司销售保险产品符合下列情形之一的，应在取得投保人同意后，对销售过程关键环节以现场同步录音录像的方式予以记录：

（一）通过保险兼业代理机构销售保险期间超过一年的人身保险产品，包括利用保险兼业代理机构营业场所内自助终端等设备进行销售。国务院金融监督管理机构另有规定的，从其规定。

（二）通过保险兼业代理机构以外的其他销售渠道，销售投资连结保险产品，或向60周岁（含）以上年龄的投保人销售保险期间超过一年的人身保险产品。

第七条 在实施现场同步录音录像过程中，录制内容至少包含以下销售过程关键环节：

（一）保险销售从业人员出示有效身份证明；

（二）保险销售从业人员出示投保提示书、产品条款和免除保险人责任条款的书面说明；

（三）保险销售从业人员向投保人履行明确说明义务，告知投保人所购买产品为保险产品，以及承保保险机构名称、保险责任、缴费方式、缴费金额、缴费期间、保险期间和犹豫期后退保损失风险等。

保险销售从业人员销售人身保险新型产品，应说明保单利益的不确定性；销售健康保险产品，应说明保险合同观察期的起算时间及对投保人权益的影响、合同指定医疗机构、续保条件和医疗费用补偿原则等。

（四）投保人对保险销售从业人员的说明告知内容作出明确肯定答复。

（五）投保人签署投保单、投保提示书、免除保险人责任条款的书面说明等相关文件。

保险销售从业人员销售以死亡为给付条件保险产品的，录制内容应包括被保险人同意投保人为其订立保险合同并认可合同内容；销售人身保险新型产品的，还应包括保险销售从业人员出示产品说明书、投保人抄录投保单风险提示语句等。

第八条 保险销售行为现场同步录音录像应符合相关业务规范要求，视听资料应真实、完整、连续，能清晰辨识人员面部特征、交谈内容以及相关证件、文件和签名，录制后不得进行任何形式的剪辑。

第九条 保险专业中介机构、非银行类保险兼业代理机构应在录音录像完成后将录制的视听资料和其他业务档案一并反馈至承保保险公司。

银行类保险兼业代理机构应在录音录像完成后将新单业务录制成功的信息和其他业务档案一并反馈至承保保险公司。

第十条 保险公司应建立视听资料质检体系，制定质检制度，建立质检信息系统，配备与销售岗位分离的质检人员，对成交件视听资料按不低于30%的比例在犹豫期内全程质检。其中，对符合本办法第六条第二项规定的保险业务视听资料应实现100%质检。

保险公司在质检中发现视听资料不符合本办法要求的，应当自发现问题之日起15个工作日内整改。

银行类保险兼业代理机构自存视听资料、且未向保险公司提供视听资料的，应依照上述要求建立视听资料质检体系，自行开展质检，并将质检结果及时反馈至承保保险公司。

中国保监会对保险电话销售业务质检另有规定的，从其规定。

第十一条 保险公司对符合本办法第六条规定的保险业务开展回访时，回访用语应包括“投保时是否接受了录音录像、录音录像中陈述是否为其真实意思表示”等内容。

第十二条 保险公司省级以上机构、银行类保险兼业代理机构负责视听资料的保存，保险公司其他分支机构、保险专业中介机构、非银行类保险兼业代理机构以及保险销售从业人员不得擅自保存视听资料。

保险公司委托保险中介机构开展电话销售业务，保险中介机构可保存电话销售业务的录音资料，但应向保险公司提供成交保单的完整录音资料。

第十三条 保险公司、银行类保险兼业代理机构应制定视听资料管理办法，明确管理责任，规范调阅程序。视听资料保管期限自保险合同终止之日起计算，保险期间在一年以下的不得少于五年，保险期间超过一年的不得少于十年。如遇消费者投诉、法律诉讼等纠纷，还应至少保存至纠纷结束后二年。

第十四条 保险公司、保险中介机构应严格依照有关法律法规，加强对投保人、被保险人的个人信息保护工作，对录音录像等视听资料内容、电子数据严格保密，不得外泄和擅自复制，严禁将资料用作其他商业用途。

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。

第十六条 对未按本办法规定实施销售行为可回溯管理的保险公司、保险中介机构，中国保监会及派出机构应依法采取监管措施。

第十七条 本办法由中国保监会负责解释。

第十八条 本办法自2017年11月1日起实施。

[网站声明](#) | [使用说明](#) | [阅读排行](#) | [网站地图](#) | [联系我们](#) | [WAP网站](#) | [RSS订阅](#) | [设为首页](#) | [加入收藏](#)



地址：中国北京市西城区金融大街15号 邮编：100033 电话：（010）66286688  
版权所有：中国保险监督管理委员会 京ICP备05047276号 最佳浏览分辨率1024×768