

# 中国保险行业协会文件

中保协发〔2009〕211号

---

## 关于印发《保险从业人员行为准则实施细则》的通知

各会员公司、各省（市、自治区、计划单列市）保险行业协会：

现将《保险从业人员行为准则实施细则》印发给你们，请结合本单位实际，做好学习宣传和贯彻落实工作。执行中请注意发现问题，总结经验，并及时报中国保险行业协会。

特此通知

附件：《保险从业人员行为准则实施细则》。



**主题词：行业自律 行为准则 实施细则 通知**

---

编录：郭晓函

校对：杨琼

联系电话：66290339

---

中国保险行业协会

2009年9月9日印发

附件

## 保险从业人员行为准则实施细则

### 第一章 总 则

**第一条** 根据中国保监会《保险从业人员行为准则》，制定本细则。

**第二条** 本细则适用于经中国保监会及其派出机构（以下简称“保险监管机构”）批准、在中国境内从事保险及其有关业务的各类保险机构和保险中介机构（以下简称“机构”）的员工及其代理制营销员。

银行、邮政、机动车销售及修理厂等兼业代理机构从事保险招揽介绍、保险销售的人员适用本细则。

**第三条** 本细则是保险从业人员应当遵守的基本行为规范，是机构和行业自律组织对保险从业人员进行奖励和处分的依据。

### 第二章 保险从业人员基本行为准则

**第四条** 遵纪守法，服从监管，执行自律规则，遵守所在机构规章制度。不得违法违规，不得损害保险业形象。

**第五条** 重合同，守信用，恪守最大诚信原则，珍惜和维护保险从业人员职业声誉。

**第六条** 举止文明，谦逊有礼，坚持客户至上，认真履

行保险监管机构、行业自律组织、所在机构制定的各项服务规范和承诺。

**第七条** 热爱工作，竭诚服务，维护所在机构利益和形象。不得玩忽职守，严禁参与承保欺诈、骗赔、多赔等活动。

**第八条** 勤于学习，精通业务，获得岗位所需要的资格认证，积极参加保险监管机构、行业自律组织、所在机构组织的专业知识和职业操守培训，提高专业胜任能力。

**第九条** 加强修养，严于律己，自觉执行廉洁从业各项规定。不得利用职务和工作之便牟取不正当利益。

**第十条** 应保护所在机构商业秘密，遵守与其签订的保密和竞业禁止协议。不得擅自披露业务信息及客户资料。

### **第三章 保险机构高级管理人员行为准则**

**第十一条** 坚持科学发展，防范化解风险，维护客户利益，统筹兼顾股东利益、机构利益及员工利益。

**第十二条** 不断提高管理能力，避免决策和管理失误。不得推卸对因本机构出现的问题应承担的管理责任。

**第十三条** 倡导客户至上的经营理念，鼓励开发适合人民群众需求的保险产品。不得采用明示或暗示手段，唆使或纵容从业人员从事有损投保人、被保险人和受益人合法权益的行为。

**第十四条** 高度重视保险理赔工作，努力提高理赔服务

质量。对属于保险责任的理赔案件，应在规定时限内及时赔偿或给付；对不属于保险责任的，应在规定时间内及时通知。不得刁难客户，不得惜赔、拖赔、欠赔，更不得应赔不赔、无理拒赔。

#### **第四章 保险销售、理赔和客户服务人员行为准则**

**第十五条** 主动出示《展业证》或《执业证书》等有效证件，使用所在机构统一印制的宣传资料。不得自行手写、印制、变更所在机构的宣传资料，不得使用或传播其他不合规的宣传资料。

**第十六条** 应根据客户的需求和经济承受能力推荐合适产品。在客户明确拒绝投保的情况下，不得强行继续向客户推销，干扰客户的正常工作和生活。

**第十七条** 客观、全面、准确地履行产品和服务的说明义务，代理机构代理保险业务应明确说明销售产品的经营主体，确保客户知晓其所购买保险产品的完整内容，对分红保险、投资连结保险、万能保险等投资产品应明确说明其费用扣除情况和投资风险及收益的不确定性。不得有虚假陈述、隐瞒真相、误导客户、违规承诺等行为。

**第十八条** 加强客户回访和跟踪服务，协助客户进行客观、公正、及时理赔。所在机构对客户提出赔偿或者给付保

险金请求作出拒赔决定的，应将所在机构出具的拒绝赔偿或者拒绝给付保险金通知书及时送交客户，并说明理由。

## **第五章 公平竞争准则**

**第十九条** 同业互尊，同业互助，增进交流。不得以不正当手段招徕其他保险机构在职从业人员。

**第二十条** 公平竞争，严禁从业人员有下列不正当竞争行为：

（一）采用不实宣传或易引起误解方式自我夸大或者损害其他同业声誉；

（二）贬低或诋毁其他机构、从业人员、保险产品，或利用保险监管机构的处罚决定攻击同业；

（三）向客户给予或承诺保险合同约定以外的保险费回扣或者其他利益；

（四）在未经保险监管机构核准的区域开展业务或采取其他不正当手段开展业务；

（五）以排挤竞争对手为目的，擅自降低保险费率或高于行业自律标准支付手续费。

## **第六章 奖励与处分**

**第二十一条** 行业自律组织对表现优秀的从业人员，可视情形给予以下奖励：

- (一) 书面表扬;
- (二) 公开表彰;
- (三) 授予荣誉称号;
- (四) 其他合适形式的奖励。

前款所列的奖励可以单独适用，也可以合并适用。

**第二十二条** 高级管理人员应以身作则，率先垂范，带头遵守并指导和监督从业人员遵守本细则。对违反本细则的从业人员，由其所在机构根据内部管理规定进行处分。

**第二十三条** 行业自律组织对违反本细则的从业人员，可采取书面或口头形式进行提示或质询，并可视情节轻重给予纪律处分。

从业人员违规情节严重的，由行业自律组织提请保险监管机构依法采取有关监管措施。

**第二十四条** 行业自律组织对违规从业人员，可以给予以下形式的纪律处分：

- (一) 警告;
- (二) 业内通报批评;
- (三) 通过媒体公开谴责;
- (四) 提请保险监管机构查处;
- (五) 从业禁止。

前款所列的纪律处分可以单独适用，也可以合并适用。

**第二十五条** 从业人员违反本细则，情节轻微，且没有造成严重后果的，行业自律组织应予以警告，限期整改。警告由行业自律组织以信函形式向从业人员本人发出，同时抄报其所在的上级机构和保险监管机构。

**第二十六条** 有下列情形之一的，行业自律组织对负有主要责任的高级管理人员予以业内通报批评：

（一）机构经营管理不善造成突发事件，未进行及时处理，引发行业公共关系危机的；

（二）机构违规经营，违反行业自律规则和服务承诺的；

（三）违反本细则第十四条规定，理赔服务质量差的；

（四）违反本细则第十九条规定，以不正当手段招徕从业人员的；

（五）违反本细则第二十条规定，进行不正当竞争的。

**第二十七条** 从业人员有下列行为之一，其所在机构应将其名单上报行业自律组织，予以业内通报批评：

（一）代签名；

（二）代体检；

（三）伪造客户回访记录、故意滞留客户保险合同；

（四）伪造机构和客户的公章、印件；

（五）在资格考试中参与考试作弊、冒名代考，及伪造、变造、转让《资格证书》、《展业证》或《执业证书》；

（六）挪用侵占保费、滞留保费私设帐户及公款私存；

(七) 与客户勾结，故意隐瞒承保条件，虚假理赔骗取保险金；

(八) 擅自印制、伪造、变造、隐匿保险单证，违规制作宣传材料，私自更改客户投保和保全信息；

(九) 伪造、销毁帐务，指使违规操作；

(十) 泄露所在机构和客户重大商业秘密；

(十一) 盗取或恶意毁坏机构重要数据设备；

(十二) 所在机构认为其他应该上报的行为。

前款所列行为涉嫌犯罪的，应依法移交司法机关追究其刑事责任。

**第二十八条** 有下列情形之一，情节严重的，行业自律组织对负有主要责任的从业人员应通过媒体予以公开谴责：

(一) 机构或个人严重损害保险业整体形象的；

(二) 机构或个人严重损害投保人、被保险人和受益人合法权益的。

**第二十九条** 高级管理人员严重违反本细则且符合行政处罚条件的，行业自律组织可提请保险监管机构依法予以查处。

**第三十条** 从业人员有下列情形之一的，各机构均不得再行录用：

(一) 违反本细则第二十七条规定的情形，被业内通报批评的；

(二) 违反本细则第二十八条规定的情形，被公开谴责的；

(三) 严重违反所在机构管理规定，导致重大经济损失且对行业造成恶劣影响的。

**第三十一条** 行业自律组织应建立从业人员信息管理制度，详实记录从业人员奖励和处分情况；对受到第二十四条第(二)项至第(五)项处分的信息，应在其网站上予以公示，以供查询；对其中的高级管理人员，应定期通报保险监管机构。

**第三十二条** 从业人员对所在机构执行本细则第二十二条款有异议的，可向行业自律组织申请复议；对行业自律组织处分决定有异议的，可向保险监管机构申请复议。

复议期间原处分决定继续执行。

## 第七章 附 则

**第三十三条** 中国保险行业协会应对保险机构执行本细则情况进行检查。保险机构应如实记录其从业人员执行本细则情况，建立报告制度，年终向其加入的行业自律组织报告情况。

**第三十四条** 本细则由中国保险行业协会负责解释。

**第三十五条** 本细则自中国保险行业协会公布之日起正式施行。