

《保险销售从业人员执业失信行为认定指引》

编制说明

1 工作简况

1.1 任务来源

为进一步加强保险销售诚信建设，推动销售队伍诚信合规执业，中国保险行业协会（以下简称“保险业协会”）保险营销专业委员会将保险销售从业人员诚信执业相关标准建设列为专委会重点工作。2020年9月22日保险业协会组织召开了《保险销售从业人员执业失信行为认定指引》标准项目论证会，经与会人员对标准项目进行了充分论证。2020年12月22日，保险业协会印发《关于<保险销售从业人员执业失信行为认定指引>协会标准立项的通知》，《保险销售从业人员执业失信行为认定指引》正式立项。

1.2 编制背景

近年来保险行业销售从业人员规模快速增长，客观上加大了销售人员管理的复杂性与困难性，各种新型执业失信行为不断出现，为行业发展的健康和稳定带来了挑战。国家和行业鼓励推动行业协会建立健全行业诚信自律规约，《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》中明确提出“加强对失信行为的行业性约束和惩戒。建立健全行业自律公约和职业道德准则，推动行业信用建设”；《中国保险业信用体系建设规划（2015

- 2020 年)》强调 “ 加强推进保险销售诚信以及从业人员诚信教育 , 建立从业人员失信行为 ‘ 黑名单 ’ 制度 ”。为了建立健全销售人员守信激励和失信惩戒的行业自律体系 , 保险业协会发起本文件的编制工作。

1.3 应用价值

本文件对于保险销售从业人员失信行为定义、分类、认定程序及失信行为记录的管理和应用等进行明确规范 , 通过系统提出销售人员 在市场中执业行为的负面清单 , 规范保险机构对失信执业行为的识别、 认定及失信行为信息的管理和应用 , 健全公司内控和行业自律的衔接 机制 , 指导地方协会开展相关自律工作 , 确保对失信行为采取措施可 有章可循、有据可依。

1.4 起草单位

中国保险行业协会、中国人寿保险股份有限公司为标准牵头单位 , 中国太平洋人寿保险股份有限公司、中美联泰大都会人寿保险有限公 司、中国人民财产保险股份有限公司、广西保险行业协会、重庆市保 险行业协会、大童保险销售服务有限公司为标准起草单位。

1.5 主要工作过程

2020 年 9 月 22 日由保险业协会组织召开了《保险销售从业人员 执业失信行为认定指引》标准项目论证会 , 共有 9 家保险公司、2 家 保险中介公司、1 家地方协会以及 1 家保险相关企业参会 , 就标准整

体框架及工作计划进行了讨论，确认了标准项目的可行性，并提出了建议。

2020年10月10日，提交了《保险销售从业人员执业失信行为认定指引》立项建议书。

2020年12月22日获得保险业协会批准立项。

2020年12月30日完成《保险销售从业人员执业失信行为认定指引（草案）》。

2021年1月30日完成《保险销售从业人员执业失信行为认定指引（讨论稿）》。

2021年4月14日由保险业协会组织召开了《保险销售从业人员执业失信行为认定指引》标准项目讨论会，邀请了10家保险企业专家参会，对本文件的草稿进行了充分讨论，并提出了修订建议。

2021年5月31日完成《保险销售从业人员执业失信行为认定指引（预审稿）》。

2021年6月30日由保险业协会主导及15家保险公司、1家地方行业协会参加的《保险销售从业人员执业失信行为认定指引（预审稿）》标准预审会召开，与会专家对预审稿进行了广泛深入的讨论，并提出了建议。

2021年8月25日保险业协会组织10家保险公司、2家地方协会以及2家保险中介机构对修订后的《保险销售从业人员执业失信行为认定指引》进行研讨，会议各方对本文件的内容达成了共识。

2021年9月6日完成《保险销售从业人员执业失信行为认定指

引（征求意见稿）》。

1.5.1 主要争议问题和具体处理方式

在编制《保险销售从业人员执业失信行为认定指引》过程中，主要的争议问题集中在执业失信行为的分类和定义。

执业失信行为的分类和具体定义主要对照《保险法》、《保险代理人监管规定》等法律法规和规章制度，在充分吸收和借鉴保险公司管理办法以及地方保险行业协会自律规约的基础上，基本涵盖了销售人员执业过程中的各种失信行为，并对部分存有争议的条款进行了删减与完善，同时近两年因“全额代理退保”等保险黑产频发，特别增设了“代理退保”类别。

2 编制原则和主要内容

2.1 编制原则

本文件编制遵循“系统性、规范性、适用性、可扩展性”的原则。文件所规定的条款明确无歧义，且兼顾当前实际，具备指导性。

2.2 文件构成

本文件共包含三部分：执业失信行为的分类、执行失信行为的认定程序和执业失信行为记录的管理及应用。执业失信行为的分类主要对各类执业失信行为进行了具体分类和定义；认定程序规范了执业失信行为的认定工作流程和基本原则；执业失信行为记录的管理及应用

对记录的存档、行业共享和应用提出明确的要求。

2.3 有关章节及内容的说明

本文件分为六个组成部分，主要内容如下：

（一）范围

介绍本文件的主要内容以及本文件所适用的范围。

（二）规范性引用文件

介绍本文件引用的标准文件。

（三）术语和定义

对执业失信行为相关的一些重要术语进行了定义。

（四）执业失信行为的分类

系统提出销售人员在市场中执业行为的负面清单，并根据失信行为涉及的工作内容、行为本身特征、行为影响对象等进行分类。

（五）执行失信行为的认定程序

明确执业失信行为的认定原则，对执业失信行为的认定主体、识别、调查取证、审议以及复议等流程进行界定。

（六）执业失信行为记录的管理及应用

明确执业失信行为记录的保存主体、报送主体及报送对象，规范执行失信行为记录的报送、查询与共享。

3 主要试验的分析、技术经济论证，预期的经济效果

本文件的编制吸收了编写组成员单位保险销售从业人员品质管

理的制度和经验,也充分参考借鉴了证券业从业人员诚信自律管理的经验和成果。

本文件的出台既是完善保险业诚信体系的重要环节,也是贯彻落实监管机构《关于落实保险公司主体责任加强保险销售人员管理的通知》《关于切实加强保险专业中介机构从业人员管理的通知》等文件精神的要求、服务行业高质量发展的内在需求,对营造优良信用环境、提升保险业发展质量和竞争力具有重要意义。

4 与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系

本文件与现行法律、法规和强制性标准,以及保险行业现有的其他标准文件协调配套,没有冲突。

5 重大分歧意见的处理经过和依据

本文件编制过程中,没有重大分歧意见。

6 标准作为强制性标准或推荐性标准的建议

建议作为推荐性标准。

7 贯彻标准的要求和措施建议

建议保险公司、保险中介机构和地方保险行业协会以本文件为基础要求,规范保险销售人员执业失信行为管理。为稳步开展标准落地

推广工作，各方应共同努力，做好宣传推广、沟通交流、实践应用三个方面的工作：

一是积极宣传推广，组织地方行业协会自律工作交流培训会和保险公司及中介机构的宣贯会，广泛宣导和组织培训，使各相关主体单位以本文件为规范，积极推进标准落地实施工作。

二是建立沟通交流机制，切实解决相关主体在落地过程中的实际问题，通过行业内的交流沟通，及时分享效果、交流问题，推动执行更加顺畅。

三是做好本文件的实践应用工作，积极推动自律标准与监管制度进行衔接，建议将执业失信行为记录作为其个人诚信执业信息的组成部分，并试点探索建立黑名单制度。