

ICS 03.060  
A 11

IAC

# 中国保险行业协会标准

T/IAC 41-2021

## 保险销售从业人员执业失信行为 认定指引

Guidelines for identification of misconduct of insurance sales staff

2021-12-31 发布

2022-03-31 实施

中国保险行业协会 发布

## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 执业失信行为的分类.....	2
5 执业失信行为的认定程序.....	6
6 执业失信行为记录的管理及应用.....	8

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国保险行业协会提出并归口。

本文件起草单位：中国保险行业协会、中国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、重庆市保险行业协会、广西保险行业协会、中国太平洋人寿保险股份有限公司、中国人民财产保险股份有限公司、大童保险销售服务有限公司。

本文件主要起草人：柴岳、朱之睿、刘勇、詹栎、李子屹、赵剑、李佳、植丹希、岑少敏、陆巍、薛鹏、叶荷阳子。

## 引 言

为进一步推动保险营销诚信体系建设，全面贯彻落实《中国保险业信用体系建设规划（2015—2020年）》《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》等文件要求，逐步引导保险销售从业人员诚信合规执业，不断加强保险消费者权益保护，推动保险行业高质量发展，制定《保险销售从业人员执业失信行为认定指引》。

# 保险销售从业人员执业失信行为认定指引

## 1 范围

本文件明确了保险销售从业人员在保险销售、客户服务和日常业务等活动中执业失信行为的主要表现形式及认定标准。

本文件适用于保险公司、保险中介机构、地方保险行业协会及相关主体对保险销售从业人员执业失信行为进行管理和认定。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36687-2018 保险术语

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**保险销售从业人员 insurance sales personnel**

保险公司（含相互保险组织和互联网保险公司）和保险中介机构从事保险产品介绍、招揽、销售的人员，包括个人保险代理人、保险代理机构从业人员、保险经纪从业人员、保险公司从事保险销售的员工和其他用工形式的销售人员。

### 3.2

**保险中介机构 insurance intermediary**

包括保险专业代理机构、保险经纪人、保险兼业代理机构。

### 3.3

**保险监管机构 insurance regulatory agency**

具有保险监督和管理权力并实施保险监督和管理行为的机构。

### 3.4

**地方保险行业协会 local insurance association**

除中国保险行业协会以外的各级保险行业协会（含同业公会）及保险中介行业协会。

### 3.5

**客户 customer**

接受保险产品、保险保障和风险管理等服务的个人或团体。

## 3.6

**执业失信行为 misconduct**

保险销售从业人员在执业过程中的不诚信行为。

## 3.7

**执业失信行为记录 record of misconduct**

对经保险公司和保险中介机构调查认定的保险销售从业人员在执业过程的失信行为,按程序进行的客观记录。

## 3.8

**“代理退保”活动 malicious policy surrender by proxy**

个人或团体以牟取非法利益为目的,以维护保险消费者权益为由,采取恶意投诉举报或者组织、指使、教唆、诱导客户非正常退保,侵害客户合法权益的活动。

**4 执业失信行为的分类**

保险销售从业人员执业失信行为对客户、保险公司和保险中介机构利益带来损失,或对行业、保险公司和保险中介机构的形象造成负面影响,主要包括五大类。

**4.1 越权行为类**

保险销售从业人员在执业过程中,从事超越授权范围的行为,包括未经所属保险公司和保险中介机构授权以及在授权终止后、仍然实施的行为。

**4.1.1 超越客户授权行为**

超越客户授权的执业失信行为主要包括:

- a) 未经客户授权或超越授权,代替或指使他人代替投保人、被保险人抄录保险风险提示语,或签署投保单、保险合同回执以及其他需要由投(被)保险人亲笔签署的文件;
- b) 未经客户授权或超越授权,代为办理投保、保全、退保、理赔、满期给付、红利领取、保单贷款等手续。

**4.1.2 超越机构授权行为**

超越机构授权的执业失信行为主要包括:

- a) 以个人名义或冒用保险公司和保险中介机构名义,与其他个人、企业单位、社会团体签订保险公司和保险中介机构的保险产品代理协议、经济或民事合同;
- b) 未经所属保险公司和保险中介机构授权许可,采取任何形式私自设立代理网点;
- c) 未经所属保险公司和保险中介机构授权许可,以保险公司和保险中介机构人员身份或冒用第三方机构及员工名义,违规销售非保险类金融产品;
- d) 擅自以保险公司和保险中介机构信誉或以其他方式做担保;

- e) 超越保险公司和保险中介机构授权或者保险公司和保险中介机构授权终止后, 未经保险公司和保险中介机构重新授权, 以保险公司和保险中介机构名义订立合同或办理相关事项, 使客户有理由相信其有代理权;
- f) 未经所属保险公司和保险中介机构授权许可, 擅自以保险公司和保险中介机构的名义招募保险销售从业人员或其他工作人员;
- g) 未经所属保险公司和保险中介机构授权许可, 销售其他公司的金融产品;
- h) 超出执业登记中列明的业务范围、执业区域等开展保险销售;
- i) 未经所属保险公司和保险中介机构授权, 违规制作宣传材料;
- j) 未经所属保险公司和保险中介机构授权许可或超出授权许可范围, 擅自利用自媒体平台、互联网等形式开展保险营销宣传、销售。

#### 4.1.3 其他超越授权行为

其他所属保险公司和保险中介机构进行处罚并认为有必要作为超越授权行为进行报送的行为。

#### 4.2 不当销售类

保险销售从业人员在销售过程中, 通过采取欺骗、诱导、隐瞒等方式获取或输出不当利益并造成客户、保险公司和保险中介机构利益受损等行为。

##### 4.2.1 销售误导行为

销售误导的执业失信行为主要包括:

- a) 夸大保险责任或者对保险产品的不确定利益承诺保证收益, 以历史较高收益率披露宣传并承诺保证收益;
- b) 将保险产品的收益与银行存款、国债等其他金融产品收益进行片面类比, 或套用“本金”、“利息”、“存款”等概念;
- c) 以赠送保险名义宣传销售保险产品, 实际并未赠送;
- d) 以保险产品即将停售、限售为由进行宣传炒作销售, 利用已停止使用的保险条款、费率进行不实宣传和销售误导;
- e) 将本保险公司和保险中介机构的保险产品宣传为其他保险公司和保险中介机构或者金融机构开发的产品进行销售, 或者将本保险公司和保险中介机构的保险销售从业人员宣传为其他保险公司和保险中介机构或者金融机构的保险销售从业人员;
- f) 对与保险业务相关的法律、法规、政策作虚假宣传, 对保险公司和保险中介机构的股东情况、经营状况以及过往经营成果作虚假宣传;
- g) 诱导、唆使投保人为购买新的保险产品而终止原有保险合同, 损害投保人、被保险人或者受益人以及保险公司和保险中介机构合法权益;
- h) 阻碍投保人接受回访, 诱导投保人不接受回访或者不如实回答回访问题;
- i) 阻碍投保人履行如实告知义务, 或者诱导其不履行如实告知义务。

##### 4.2.2 隐瞒重要信息行为

隐瞒重要信息的执业失信行为主要包括:

- a) 隐瞒免除保险人责任的条款, 万能保险、投资连结保险的费用扣除情况;
- b) 隐瞒提前解除人身保险合同、保险产品的保险期间、交费期限, 以及不按期交纳保费的后果;
- c) 隐瞒保险合同犹豫期、观察期起算时间、期间及投保人该期间内享有的权利;
- d) 隐瞒新型产品保单利益的不确定性;

- e) 与客户串通隐瞒保险标的实际风险状况,或明知客户隐瞒保险标的实际风险状况及影响保险合同效力的因素或事实而不制止且不告知保险公司和保险中介机构;
- f) 唆使或协助或纵容客户隐瞒年龄、国籍、职业、住所地或工作单位地址、联系方式等重要信息;
- g) 隐瞒其他与保险合同相关的重要情况。

#### 4.2.3 获取或输出不当利益行为

获取或输出不当利益的执业失信行为主要包括:

- a) 利用职务或者职业便利,在保险销售活动中为其他机构或个人牟取不当利益;
- b) 挪用、截留、侵占保险费或者保险金;
- c) 给予或者承诺给予投保人、被保险人或者受益人保险合同约定以外的利益。

#### 4.2.4 伪造资料行为

伪造资料的执业失信行为主要包括:

- a) 在保险销售行为可回溯管理过程中存在弄虚作假行为、故意不按规定进行录音录像及整改、对视听资料进行任何形式的剪辑等违反保险监管机构或保险公司和保险中介机构相关规定的行为;
- b) 擅自印制、伪造、变造、隐匿保险单证,擅自变更保险合同,或者为保险合同当事人提供虚假证明材料;
- c) 伪造保险公司和保险中介机构和客户的公章、印鉴;
- d) 伪造客户信息;
- e) 伪造或修改客户体检报告;
- f) 伪造、变造、转让执业证书。

#### 4.2.5 同业销售不正当竞争行为

在执业过程中,通过贬低或诋毁其他机构、保险销售从业人员、保险产品、利用保险监管机构及其他政府机构的处罚决定等形式攻击同业进行不正当竞争。

#### 4.2.6 其他不当销售行为

其他不当销售执业失信行为主要包括:

- a) 在客户明确拒绝投保后干扰客户;
- b) 严重干扰、报复投诉客户;
- c) 利用职务或者职业便利以及其他不正当手段强迫、引诱或者限制投保人订立保险合同;
- d) 其他所属保险公司和保险中介机构进行处罚并认为有必要作为不当销售执业失信行为进行报送的行为。

### 4.3 违约招募类

保险销售从业人员在进行人员招募及行业流动过程中,存在隐瞒、欺骗、输出、获取不当利益等行为。

#### 4.3.1 违约招募行为

违约招募的执业失信行为主要包括:

- a) 通过线上线下方式发布虚假招募信息,对保险销售工作内容与委托报酬等进行不实包装与夸大宣传,误导被招募人员;



- b) 在招募活动中，冒用公司名义或用个人名义向被招募人员收取押金或者保证金；
- c) 通过攻击或诋毁其他保险公司和保险中介机构等方式，怂恿、诱导保险销售从业人员脱离其所属保险公司和保险中介机构。

#### 4.3.2 不当签约、离职行为

不当签约、离职的执业失信行为主要包括：

- a) 签约过程中弄虚作假，隐瞒、伪造或提供虚假个人资料、保证人信息，隐瞒个人金融违法犯罪记录，代替他人签署保险代理合同或劳动合同等相关文件，未经他人授权代替办理解约手续；
- b) 未按规定或保险代理合同、劳动合同约定办理离职手续，未按要求归还所领取的保险单证、公物及所欠款项。

#### 4.3.3 其他违约招募行为

其他所属保险公司和保险中介机构进行处罚并认为有必要作为违约招募执业失信行为进行报送的行为。

#### 4.4 不当业务活动类

保险销售从业人员在日常业务活动中，存在恶意作假、套取利益等行为。

##### 4.4.1 业务活动欺诈行为

业务活动欺诈的执业失信行为主要包括：

- a) 伪造出勤、参与培训、会议或业务活动等信息，套取保险公司和保险中介机构相关奖励或经费等虚假业务行为；
- b) 唆使投保人通过退保、部分退保或保单贷款等操作，进行保费套利的行为；
- c) 利用职务或者职业便利，在客户服务和日常业务活动中为其他机构或个人牟取不当利益；
- d) 串通投保人、被保险人或者受益人，通过编造未曾发生的保险事故、编造虚假的事故原因、虚构保险合同或夸大保险事故损失等手段进行虚假理赔，骗取保险金或牟取其他不正当利益。

##### 4.4.2 泄露商业秘密和个人隐私

泄露商业秘密和个人隐私的执业失信行为主要包括：保险销售从业人员非法收集、使用、加工、传输、买卖、提供或者公开在执业过程中知悉的商业秘密或个人（包括但不限于保险人、投保人、被保险人、受益人、保险销售从业人员以及被招募人员等）隐私的行为。

##### 4.4.3 组织、参与“代理退保”活动类

组织、参与“代理退保”活动的执业失信行为主要包括：

- a) 将客户信息提供给第三方从事“代理退保”；
- b) 以“全额退保”等为幌子误导客户，怂恿客户退保并从中获取利益等；
- c) 参与、教唆、指使、诱导客户编造理由、伪造证据、提供虚假信息进行恶意投诉、诬告等。

##### 4.4.4 其他不当业务活动行为

其他不当业务活动的执业失信行为主要包括：

- a) 盗取或恶意毁坏保险公司和保险中介机构的重要数据、设备等资产；
- b) 唆使、伙同客户或其他人员冲击、围堵保险公司和保险中介机构职场或其他公共场所，严重影响公共秩序；

- c) 与非法从事保险业务的机构或者个人发生保险业务往来，或者非法销售境外保单；
- d) 其他所属保险公司和保险中介机构进行处罚并认为有必要作为不当业务活动执业失信行为进行报送的行为。

#### 4.5 其他类

本文件以上所列各条款执业失信行为之外还包括：

- a) 在执业过程中，违反刑法规定，有与履行职务相关罪名的行为；
- b) 在执业过程中，其他违反法律、法规、规章或者保险监管机构规范性文件规定的行为；
- c) 不配合投诉案件调查或者在投诉案件调查中隐瞒事实，导致客户权益受损或致使保险公司和保险中介机构权益受损的行为；
- d) 违反地方保险行业协会自律公约、管理办法或所属保险公司和保险中介机构管理制度并受到处罚，所属保险公司和保险中介机构认为有必要作为执业失信行为进行报送的行为。

### 5 执业失信行为的认定程序

#### 5.1 执业失信行为认定的基本原则

##### 5.1.1 依据正确

保险公司和保险中介机构实施执业失信行为认定时，依据应正确、充分，不得没有依据而实施执业失信行为认定。

##### 5.1.2 程序规范

保险公司和保险中介机构应建立相应组织架构实施保险销售从业人员执业失信行为认定工作，认定过程应严格遵守相关程序规定，充分保障执业失信行为认定对象陈述、申辩、复议等权利。

##### 5.1.3 处置得当

保险公司和保险中介机构应坚持实事求是、依法依规、客观公正的原则，综合考量执业失信行为性质、损失程度、社会影响等主客观因素，做到事实清楚、证据确凿、处置得当。

#### 5.2 执业失信行为的认定主体

5.2.1 保险公司和保险中介机构对保险销售从业人员执业失信行为管理负有主体责任，应建立健全保险销售从业人员诚信管理制度，对执业失信行为实施事前警示教育、事中自查自纠、事后认定、处理以及执业失信行为信息的报送等。

5.2.2 地方保险行业协会可根据当地自律工作实际，开展本区域内保险销售从业人员执业失信行为认定工作，并建立相应机制。

5.2.3 中国保险行业协会和地方保险行业协会应建立健全保险销售从业人员执业失信行为管理自律规约，并对保险公司和保险中介机构实施情况进行自律检查和评估。

#### 5.3 执业失信行为的识别

##### 5.3.1 线索来源

- a) 保险公司和保险中介机构自查发现的；

- b) 保险公司和保险中介机构受理的实名投诉、举报，或者匿名投诉、举报且线索清晰的；
- c) 保险监管机构、地方保险行业协会的相关检查及巡查发现的，或者政府部门、保险监管机构、中国保险行业协会、地方保险行业协会等单位收到并转办至保险公司和保险中介机构的；
- d) 其他来源。

### 5.3.2 立案调查

保险公司和保险中介机构应在收到涉及本机构保险销售从业人员(含离职保险销售从业人员在职期间)涉嫌执业失信行为的线索后，由本单位内部执业失信行为管理部门进行识别，若确属涉嫌执业失信行为线索应当及时予以立案，并启动调查取证。

## 5.4 执业失信行为的调查取证

### 5.4.1 调查可以采取以下方式：

- a) 要求有关机构或个人提供相关材料；
- b) 现场调查取证；
- c) 询问与被调查事项有关的机构和个人；
- d) 查阅、复制提取与被调查事项有关的材料；
- e) 其他合法调查方式。

### 5.4.2 调查的证据可以包括：

- a) 书证、物证、视听资料、电子数据等；
- b) 客户及保险销售从业人员的相关陈述；
- c) 证人证言；
- d) 鉴定意见；
- e) 勘验笔录、现场笔录；
- f) 其他相关证据。

### 5.4.3 调查工作时限

保险公司和保险中介机构应当在立案之日起六十个自然日以内完成调查取证工作。有特殊情况的，可以适当延长。

### 5.4.4 调查报告

调查结束，应当形成案件调查报告。调查报告应包括当事人基本情况、调查认定的事实及相关证据、初步处理意见及相关依据。

## 5.5 执业失信行为的审定

5.5.1 保险公司和保险中介机构应当审查分离，指派调查人员以外的人员在证据齐备的基础上对执业失信行为进行审理，并根据相关规定做出审定。

5.5.2 保险公司和保险中介机构应当向执业失信行为当事人送达告知书，告知书应载明执业失信行为事实、相关依据、采取的惩戒措施等。对不能送达的，由保险公司和保险中介机构将审定结果予以公告。

5.5.3 针对已离职的保险销售从业人员在职期间的执业失信行为，由原所属保险公司和保险中介机构对执业失信行为进行审定。

## 5.6 执业失信行为的复议

5.6.1 保险公司和保险中介机构应建立针对执业失信行为的复议机制，若执业失信行为人收到或应当收到执业失信行为认定告知后，对认定结果存在异议，可在十五个自然日内向审定机构的上级机构书面申请复议。若执业失信行为人未在规定期限内行使复议权，视为放弃权利。

5.6.2 保险公司和保险中介机构收到书面复议申请后原则上在三十个自然日内告知申诉人复核结果，若情节复杂，可延长回复时限，但不能超过六十个自然日。

5.6.3 地方保险行业协会可根据当地自律工作实际，受理执业失信行为当事人书面复议申请，并建立相应处理机制，包括但不限于协调认定机构受理复议申请、受理复议申请等机制。

## 6 执业失信行为记录的管理及应用

### 6.1 执业失信行为记录的管理

6.1.1 保险公司和保险中介机构应事先以合同、诚信承诺书等形式取得保险销售从业人员同意，其个人执业失信行为记录用于行业诚信自律管理，包括但不限于报送行业自律组织以及查询等。

6.1.2 保险公司和保险中介机构应建立保险销售从业人员执业失信行为信息档案，其内容包括但不限于执业失信行为人姓名、证件类型、证件号码、执业证号码、执业失信行为基本事实、相关证据、审定结果以及有关更改信息等。

6.1.3 保险公司和保险中介机构应准确、及时、完整将保险销售从业人员（含已离职的保险销售从业人员在职期间）执业失信行为记录报送地方保险行业协会，其内容包括但不限于执业失信行为人姓名、证件类型、证件号码、执业证号码、执业失信行为基本事实、处理决定以及有关更改信息等，并对其报送的信息真实性负责。

6.1.4 保险销售从业人员执业失信行为记录及档案应长期保存。

6.1.5 保险公司和保险中介机构及地方保险行业协会应严格保护个人隐私和信息安全，规范信息查询使用权限及程序。

### 6.2 执业失信行为记录的应用

6.2.1 地方保险行业协会应建立保险销售从业人员执业失信行为记录信息管理机制，管理机制包括但不限于信息的保密、报送、归集、变更、撤销及查询等，并对保险公司和保险中介机构执业失信行为记录报送进行自律管理。

6.2.2 保险销售从业人员执业失信行为记录查询期限原则上不少于5年。

6.2.3 保险销售从业人员执业失信行为记录是其个人诚信执业信息的组成部分，保险公司和保险中介机构应将执业失信行为记录有效运用到保险销售从业人员管理和诚信评价中。