

《商业银行代理保险业务监管指引》答记者问 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E5\\_95\\_86\\_E4\\_B8\\_9A\\_E9\\_c35\\_645122.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E3_80_8A_E5_95_86_E4_B8_9A_E9_c35_645122.htm)

近日，中国保监会、中国银监会联合发布了《商业银行代理保险业务监管指引》（以下简称《监管指引》），日前，保监会有关部门负责人就此回答了记者提问。问：为什么要出台《监管指引》？答：

近年来，商业银行代理保险业务发展迅速，银行代理渠道逐渐成为人身保险销售的重要支柱。通过银行渠道销售的保费收入占人身保险保费总量近50%，对保险业尤其是人身保险业的发展起着举足轻重的作用，对银行业增加中间业务收入、丰富产品体系也具有重要意义，同时，也在一定程度上满足了客户的综合理财保障需求。银行代理保险业务取得了快速发展，但仍然存在不少问题。一方面，业务结构不合理、内含价值低的问题仍较为突出；另一方面，经过监管部门几年来的重点整顿，银保市场秩序有了一定好转，但销售误导、账外违规支付手续费等问题没有得到根本解决。特别是部分保险公司和银行盲目追求规模，对销售人员培训不到位，对销售过程和业务品质管理粗放。有些销售人员受利益驱动，在销售过程中采取夸大保险产品收益、将保险产品与存款混淆、隐瞒风险和费用扣除等方式误导消费者购买。一些中老年人、低收入者受销售人员误导，致使“存单变保单”的事件屡有发生，使消费者权益受到了损害。这些问题客户投诉比较集中，社会反映强烈，如不妥善整治，不仅会对银保市场的可持续发展造成负面影响，还会影响保险业和银行业的声誉。同时，过去几年保监会、银监会针对规范银保市

场出台了一些文件，但主要是针对银保业务经营管理的某些环节或某个方面。因此，有必要进一步加强监管协作，共同制定一个全面系统规范银保业务经营管理的文件，解决目前存在的问题，进一步规范银保市场秩序。

问：《监管指引》的目标和特点是什么？答：出台《监管指引》的目标就是为了保护保险消费者合法权益，从规范银保市场秩序、加快银保发展方式转变入手，促进银保业务健康可持续发展。特别强调银保合作应当遵循自愿、诚实信用和公平竞争的原则，实现双方优势互补，互利共赢，为保险消费者创造价值。《监管指引》的起草注重体现合作监管精神，在延续保监会、银监会2006年联合下发的《关于规范银行代理保险业务的通知》、2010年联合下发的《关于加强银行代理寿险业务结构调整，促进银行代理寿险业务健康发展的通知》的精神，以及两会2010年对银保市场联合调研取得共识的基础上，梳理出银保业务经营管理的关键环节和主要风险点，予以全面系统地规范。

问：《监管指引》主要从哪些方面规范银保市场秩序、保护消费者权益？答：《监管指引》围绕保护消费者权益的目标，按照银保业务经营管理的流程，主要从以下方面对银保市场进行规范：1. 规范银保合作，提高合作关系的稳定性。首先，要求保险公司和银行审慎选择合作对象。要充分考虑对方的资本状况、偿付能力、风险管控能力、受处罚情况等，合理确定合作对象范围和数量，确保合作方有充足的资本和较强的风险管控能力来开展银保业务。其次，规范银保合作协议的签订方式和协议内容。要求保险公司和银行应“总对总”层级签订合作协议，或在取得总部书面授权的前提下，至少实现“省对省”签订合作协议；明确银保

合作协议至少应包括的内容，防止因协议不规范、双方权责不清损害消费者利益。第三，要求银保双方维护合作关系和客户服务的稳定性。规定单一银行网点与每家保险公司的连续合作期限不得少于一年；合作期间如果一方出现对双方合作关系有实质影响的不利情形，另一方可以提前中止合作；中止合作后，双方也有义务共同做好相关售后服务工作，防止因频繁更替合作对象而产生消费者售后服务不到位现象。

2．加强机构和人员资格管理，提高银保业务准入门槛。规定商业银行每个营业网点在代理保险业务前应当取得经营保险代理业务许可证，银行销售保险产品的人员应当取得《保险销售从业人员资格证书》。销售投资连结保险产品的应有一年以上保险销售经验，并且接受过不少于40小时的专项培训。保险公司银保专管员也应取得《保险销售从业人员资格证书》，并且每年接受不少于36小时的培训。通过加强银保业务机构和人员管理，提高准入门槛，对侵害消费者权益、违法违规的机构和人员，可以通过吊销许可证或资格证进行处罚。

3．规范银保产品管理，确保向客户销售的保险产品依法合规。要求银行代理销售的保险产品应是按照保监会有关规定，经过保监会审批或备案的产品。明确保险单封面印制要求，以及保险合同应具备的要件。

4．加强代理费用管理，防止商业贿赂风险。一是明确代理费用支付方式。要求保险公司应至少由一级分支机构向银行二级或以上级分支机构统一转账支付代理费用，具备条件的要实现“总对总”集中统一支付。二是加强代理费用财务管理。要求保险公司据实列支代理费用，不得账外核算和经营；银行要对收取的代理费用加强集中管理，从代理费用中列支销售人员的激励费

用。三是严禁给予、收取或索要协议外利益。禁止保险公司及其人员以任何方式账外给予合作银行及其人员协议约定外的利益，包括支付现金、各类有价证券，或者报销费用、提供旅游等；禁止银行及其人员以任何方式向保险公司账外收取、索要合作协议约定外的利益。

5. 明确保险公司和银行责任划分，防止因责任不清相互推诿。一是明确银行是代理保险业务销售行为的实施主体，负责在银行网点直接向客户销售保险产品，对销售过程承担管理责任，对误导销售、错误销售等行为负责。保险公司负责向银行提供产品、培训和相关服务；保险公司银保专管员的职责是向银行提供培训和产品销售后的相关客户服务，不派驻在银行网点。二是要求银保双方建立应急机制，实行首问负责制。明确保险公司和银行应建立重大事件联合应急处理机制，要在发生客户投诉、退保等事件的第一时间积极处理，实行首问负责制，不得相互推诿，拖延解决问题的时间，影响消费者利益。

6. 加强对销售行为的管控，防范和打击销售误导。围绕售前、售中、售后三个环节，加强对销售行为的管控。售前，要求银行及其工作人员使用保险公司统一印制的产品宣传材料，向客户提供保险监管部门要求的书面的投保提示书、产品说明书，对要求购买投连险的客户进行风险承受能力测评。售中，要求销售人员根据客户的风险承受能力推荐适合的产品；根据保险产品的复杂程度区分不同的销售区域；对客户进行充分的信息披露，如实告知客户保险产品的保险责任、责任免除、退保费用、保单现金价值、缴费期限、犹豫期等重要事项；引导客户抄录人身保险新型产品风险提示语句和亲笔签名；不得以中奖、抽奖、送实物、送保险、产品停售等方

式进行误导或诱导客户购买；还特别强调了销售禁语，如禁止销售人员将保险产品与储蓄存款、银行理财产品等混淆，将保险产品的利益与银行存款收益、国债收益等进行片面类比，夸大或变相夸大保险合同收益，以及承诺固定分红收益等。售后，要求银行向保险公司提供全面、完整、真实的客户投保信息，确保保险公司承保业务和客户回访工作顺利开展；要求保险公司对一年期以上的人身保险产品投保人进行犹豫期内回访，对到商业银行申请退保、满期给付、续期缴费业务的，与银行相互配合，及时做好相应工作。通过上述一系列举措对销售行为加强管控，确保销售人员清楚销售、消费者明白购买，将合适的保险产品销售给合适的客户。7

· 强化银保财务核算管理，防止粗放经营和恶性竞争。要求保险公司建立银保业务财务独立核算及评价制度，科学制定银保财务核算和业务激励政策，强化总公司对分支机构的管理责任。要求银行要对不同保险公司的代收保费和代理费用进行独立核算。以从根本上解决通过提高代理费用进行恶性竞争、不计成本开展银保业务等问题。8. 加强监督检查和同业交流，提高制度执行力。明确保监会、银监会及其派出机构依法对银保业务实施监督检查。要求保险业和银行业监管部门间、市场主体间、行业协会间加强信息交流，及时发现问题、解决问题、上报信息。问：《监管指引》对促进银保发展方式转变有什么要求？答：1.鼓励银保双方发挥各自优势，促进银保产品创新和结构优化。鼓励保险公司发挥长期资产负债匹配管理和风险保障的核心技术优势，商业银行发挥销售渠道优势，大力发展长期储蓄型和风险保障型保险产品，调整和优化银保业务结构；以消费者需求为导向，加

大产品创新力度，推进银保产品多样化和差异化，以满足不同消费者的真实需求。

2.鼓励银保双方加强战略性合作，创新销售模式。鼓励银保双方深化合作关系，要求双方在依法合规、风险可控的前提下，合作开展电话销售、网上销售等创新销售模式，并对电话银行和网上银行销售提出监管要求。强调电话销售人员应当是具有保险销售从业人员资格的商业银行人员，包括商业银行正式员工，以及受商业银行管理的第三方派遣人员；强调网上销售过程中的各项风险管控措施不得低于商业银行网点的标准，且销售过程应保留完整记录。

3.要求银行根据保险产品的复杂程度区分不同的销售区域。目前，银保业务以银行网点储蓄柜台销售为主，由于储蓄柜台日常等待人数众多，销售人员难以有充足的时间向客户进行细致全面的解释说明，因此多数销售趸缴、短期期缴保险产品，这类产品保险责任简单、保障程度相对较低，难以满足客户全面、深层次的保险需求，并且由于时间有限，容易产生误导。为此，《监管指引》专门强调，银行应根据保险产品的复杂程度区分不同的销售区域，对客户风险承受能力要求较高的投资连结保险产品不得通过银行储蓄柜台销售，对于保单期限和缴费期限较长、保障程度高、产品设计相对复杂以及需较长时间解释说明的保险产品，银行应当积极开拓理财服务区、理财专柜、财富中心、私人银行等专门销售区域。通过区分不同类型产品的销售区域，一方面有利于提高销售品质，防止销售误导；另一方面，有利于发挥保险业核心技术优势，促进银保业务结构调整，满足客户日益增长的保险保障、长期储蓄和金融资产管理需求。

问：对行业落实《监管指引》有什么要求和措施？答：一是要求行业

高度重视，加强学习。要求各保险公司、各商业银行总部加强领导，组织全系统做好《监管指引》的传达、学习和执行工作；要求各保监局、各银监局督促辖内保险机构、银行机构严格执行《监管指引》的各项要求。二是要求保险公司坚持结构调整，加快转变银保发展方式。督促公司坚持价值导向、需求导向、发挥行业特长导向，加大结构调整力度。引导公司在营销模式和队伍建设方面加快转型。银保专管员转向以提供培训和售后服务为职责，保险公司要注重维护队伍稳定，从职能定位、工作方式、组织发展等方面加快银保专管员队伍转型，不断提高专管员队伍综合素质和服务能力。三是要求商业银行加强对代理保险业务销售行为的管控。加强对销售人员的培训和资格管理，提高销售人员的专业素质、销售能力和服务能力，不断提高销售品质，防止销售误导。四是强化总公司和总行对违规行为的管理责任。要求保险公司和银行总部切实承担起对下级机构和人员的管控责任，完善体制机制，加强内部责任追究，防止出现商业贿赂、销售误导、恶性价格竞争等违法违规行为。五是要求监管部门加强监督检查。要求各保监局、各银监局加强沟通与合作，共同规范银保市场。把打击银保市场商业贿赂、销售误导、恶性价格竞争等作为现场检查重点，加大检查和处罚力度。此次保监会、银监会联合出台的《监管指引》，是迄今为止两会对银保市场较为全面的规范性文件，对于保护消费者权益、规范银保市场秩序、指导银保监管工作将发挥重要作用。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)