

2009年A5《寿险公司经营管理》100Test网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_2009_E5_B9_B4A5_E3_c35_645482.htm 中国人身保险从业人员资格考试

2009年考试A5《寿险公司经营管理》考试大纲 1. 2009年A5《寿险公司经营管理》科目考试内容以以下考试资料的基本理解重点为主；2. 基本理解重点中，又会着重在：a.两年内监管重点 b.市场容易发生的理解、实务误区 c.常见客户投诉的争议点 3. 本年度的考试大纲比往年新增了8个法规补充资料，并以附件的形式放在全文的末页。请务必进行了解。

附件一：关于《保险公司合规管理指引》具体适用有关事宜的通知 附件二：《寿险公司内部控制评价办法》 附件三：《保险公司风险管理指引》 附件四：《保险公司独立董事管理暂行办法》 附件五：《保险业信息系统灾难恢复管理指引》 附件六：《保险公司董事、监事及高级管理人员培训管理暂行办法》 附件七：《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》 附件八：《保险公司总精算师管理办法》

第一章 寿险公司的使命与目标（一）人身保险业的性质 了解人身保险在微观经济中的角色，包括：人身保险业是服务业、是管理人身风险的行业，人身保险业有助于家庭生活品质的提升、有助于改善企业经营，人身保险的心理认知特性，人身保险与银行储蓄的比较分析、人身保险与共同基金的比较分析；了解人身保险业在宏观经济中的角色，包括：减轻政府的社会保障负担、金融中介职能、促进更有效的资本分配。（二）寿险公司的使命 了解企业对外和对内的使命。（三）寿险公司的目标 了解寿险公司的目标，理解平衡记分卡及其应用，

理解内含价值。（四）建立组织中的信任 理解在组织中建立信任的必要性；了解信任的内涵；了解怎样建立企业组织中的信任。

第二章 寿险公司治理（一）公司治理概述 了解公司治理实质以及国内外公司治理不完善的教训；了解寿险行业的特殊性及其对公司治理的要求，了解股东单边治理结构失衡。（二）公司治理的国际经验 了解公司治理的各种模式；了解权威性国际组织的准则。（三）我国寿险公司治理现状及存在的问题 了解我国寿险公司治理现状及其问题。（四）加强和完善人身保险行业公司治理 理解从公司角度加强和完善公司治理的办法；了解从监管部门角度加强和完善公司治理的举措。

第三章 寿险公司的组织与控制（一）经典的组织原则 了解专业化与分工、等级原则、控制幅度、职权与职责、直线与参谋、正规化等基本概念。（二）基本的组织结构 了解直线结构、职能制组织结构、直线职能制组织结构、矩阵制组织结构。（三）新型的组织设计 了解虚拟组织、无边界组织。（四）寿险公司内控制度 了解COSO“内部控制整合框架”、了解改善我国寿险公司内部控制的思路。

第四章 寿险公司业务流程管理（一）寿险公司业务环节 了解寿险公司产品开发、销售、核保、客户服务、理赔、投资和再保险等。（二）寿险公司运营流程 了解寿险运营流程与传统制造企业运营流程的相同点与区别，识别寿险运营流程常见的错误。

第五章 寿险公司核保（一）寿险公司核保概述 了解核保的目的与意义，核保在寿险公司中的地位。（二）寿险公司核保应考虑的因素 了解年龄、性别、健康状况、保险利益、财务状况、道德风险、职业等核保因素。（三）寿险公司核保程序 了解营销人员的核保、体检医师的核保、专职核

保人员的核保、生存调查。（四）寿险公司核保结论了解标准体、次标准体、非保体。（五）寿险公司核保管理了解核保员的构成、素质和职责；了解核保部门的构架，核保与其他部门的关系。

第六章 寿险公司的客户服务（一）客户服务概述了解客户服务的涵义、特点、功能及类型；了解客户服务的提供及评价。（二）客户服务的质量了解影响保险客户服务质量的因素，了解保险服务质量的测定，了解提高保险服务质量的措施。（三）个人业务与团体业务的服务了解个人业务的客户服务、了解团体业务的客户服务、了解“孤儿”保单服务。

第七章 人身保险理赔（一）人身保险理赔概述了解人身保险理赔的涵义、特点、意义；了解人身保险理赔的机构、人员、和一般过程。（二）人寿保险理赔实务了解人寿保险理赔实务。（三）意外伤害保险理赔实务了解意外伤害保险理赔实务。（四）健康保险理赔实务了解健康保险理赔实务。

第八章 再保险（一）再保险概念与分类再保险概念与分类。（二）再保险市场主体与再保险方式了解再保险市场主体与再保险方式。（三）财务再保险了解财务再保险的分类，财务再保险的方式，财务再保险的意义。（四）寿险再保险管理了解分出业务的管理，分入业务的管理。

第九章 寿险公司信息技术管理（一）信息系统的一般原理了解信息及信息系统的涵义，信息系统的功能和类型。（二）信息系统在寿险公司的作用和应用了解信息系统在寿险公司的作用和应用。（三）电子商务系统了解电子商务的涵义、交易流程；国内外人身保险电子商务的发展现状。（四）办公自动化系统了解办公自动化系统。（五）数据库和数据仓库了解数据库和数据仓库，了解数据挖掘。

附件一 关于《保险

公司合规管理指引》具体适用有关事宜的通知 2008-05-04 保监发〔2008〕29号 各保险公司、保险资产管理公司，各保监局，机关各部门：为明确《保险公司合规管理指引》的有关适用问题，推动保险行业切实建立合规管理制度，现就有关事宜通知如下：一、保险公司应当按照《保险公司合规管理指引》的规定设立合规负责人。合规负责人是保险公司总公司负责合规工作的高级管理人员。除中国保监会另有规定以外，保险公司应当在任命合规负责人前向中国保监会申请核准该拟任人员的任职资格，未经核准不得以任何形式任命。二、合规负责人应当具备良好品行和履行职务必需的专业知识、从业经历和管理能力。担任合规负责人，应当具备下列条件：（一）大学本科以上学历；（二）了解保险法律、行政法规和基本的民事法律，熟悉保险监管规定和行业自律规范；（三）了解合规工作，具有一定年限的合规从业经历，从事5年以上法律、合规、稽核、财会或者审计等相关工作，或者在金融机构的业务部门、内控部门或者风险管理部门等相关部门工作5年以上；（四）具备一定的合规管理能力，在金融机构担任过2年以上管理职务；（五）能够熟练使用中文；（六）具备在中国境内正常履行职务必需的时间；（七）中国保监会规定的其他条件。拟任合规负责人具有5年以上金融监管部门工作经历的，不受前款第（三）、（四）项规定的限制。三、具有下列情形之一的，不得担任合规负责人：（一）无民事行为能力或者限制民事行为能力的；（二）曾因犯罪被判处刑罚或者曾受到金融监管部门行政处罚的；（三）担任破产清算的公司、企业董事或者厂长、经理等高级管理人员，对该公司、企业破产负有个人责任，自该

公司、企业破产清算完结之日起未逾三年的；（四）担任因违法被吊销营业执照、责令关闭的公司、企业的法定代表人，对被吊销营业执照、被责令关闭负有个人责任，自该公司、企业被吊销营业执照之日起未逾三年的；（五）个人所负数额较大的债务到期未清偿的；（六）因涉嫌违法违规，被司法机关、纪检、监察部门、金融监管机构或者其派出机构审查尚未做出处理结论的；（七）中国保监会规定不适宜担任合规负责人的其他情形。

四、保险公司任命合规负责人，应当在任命前向中国保监会提交下列书面材料一式三份，并同时提交电子文档：（一）拟任合规负责人任职资格核准申请书；（二）保险公司董事、高级管理人员任职资格申请表；（三）拟任合规负责人身份证、学历证书等有关证书复印件，有护照的应当同时提供护照复印件；（四）对拟任合规负责人品行、合规意识、法律专业知识、合规管理能力、合规工作业绩等方面的综合鉴定；（五）中国保监会规定进行离任审计的，提交离任审计报告；（六）中国保监会规定的其他材料。

五、尚未设立合规负责人的保险公司，应当按照本通知规定的条件及时选任合规负责人，并在2008年8月1日以前向中国保监会报送拟任人员的任职资格核准申请。

六、已经设立合规负责人的保险公司，该合规负责人是在《保险公司董事和高级管理人员任职资格管理规定》施行以后至本通知施行之前任命，并拟继续任职的，保险公司应当在2008年8月1日以前，按照本通知要求向中国保监会补报该合规负责人的任职资格申请。任职资格未被核准的，不得继续担任合规负责人，保险公司应当自中国保监会作出不予核准决定书之日起10个工作日内，作出对未予核准人员的免职决定。

，抄报中国保监会，并及时选任其他符合任职资格条件的人员。七、保险公司总公司应当在2008年8月1日以前，按照《保险公司合规管理指引》的要求在总公司设立合规管理部门，并根据需要，在分支机构设立合规管理部门或者合规岗位。保险公司应当在2008年9月1日以前，向中国保监会报送合规管理部门设立情况；保险公司分支机构应当在2008年9月1日以前，向中国保监会的派出机构报送合规管理部门或者合规岗位设立情况。保险公司总公司暂不具备条件设立独立的合规管理部门的，可以将合规管理部门和法律、内控或者风险管理部门合并设立。八、保险公司应当按照《保险公司合规管理指引》的要求制定合规政策，并在2008年8月1日以前将合规政策向中国保监会报告。九、保险公司年度合规报告自2009年起提交，保险公司应当在2009年4月30日以前，向中国保监会提交2008年的年度合规报告一式三份。十、除本通知和中国保监会另有规定以外，对外国保险公司分公司的合规管理，适用《保险公司合规管理指引》和本通知对保险公司总公司的有关规定。外国保险公司应当加强对中国境内分公司合规事务的指导和监督，督促中国境内分公司切实履行《保险公司合规管理指引》。外国保险公司分公司总经理负责具体履行《保险公司合规管理指引》规定的董事会合规管理职责。十一、外国保险公司在中国境内设立多个分公司的，可以由其中一个分公司统一建立合规管理制度、设立合规负责人和合规管理部门，指定或者变更该分公司的，应当及时向中国保监会报告。十二、对合规负责人的管理，适用《保险公司董事和高级管理人员任职资格管理规定》，《保险公司董事和高级管理人员任职资格管理规定》未作规定的

，适用《保险公司合规管理指引》、本通知以及中国保监会对合规负责人的其他规定。十三、本通知自发布之日起施行。

中国保险监督管理委员会二〇一八年四月十八日《保险公司合规管理指引》第一章总则第一条 为了规范保险公司治理结构，加强保险公司合规管理，根据《中华人民共和国公司法》、《保险公司管理规定》、《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》等法律法规，制订本指引。第二条 本指引所称的合规是指保险公司及其员工和营销员的保险经营管理行为应当符合法律法规、监管机构规定、行业自律规则、公司内部管理制度以及诚实守信的道德准则。本指引所称的合规风险是指保险公司及其员工和营销员因不合规的保险经营管理行为引发法律责任、监管处罚、财务损失或者声誉损失的风险。第三条 合规管理是保险公司通过设置合规管理部门或者合规岗位，制定和执行合规政策，开展合规监测和合规培训等措施，预防、识别、评估、报告和应对合规风险的行为。合规管理是保险公司全面风险管理的一项核心内容，也是实施有效内部控制的一项基础性工作。保险公司应当按照本指引的要求，建立健全合规管理制度，完善合规管理组织架构，明确合规管理责任，构建合规管理体系，有效识别并积极主动防范化解合规风险，确保公司稳健运营。第四条 合规人人有责。保险公司应当倡导和培育良好的合规文化，努力培育全体员工和营销员的合规意识，并将合规文化建设作为公司文化建设的一个重要组成部分。合规应当从高层做起。保险公司董事会和高级管理人员应当在公司倡导诚实守信的道德准则和价值观念，推行主动合规、合规创造价值等合规理念，促进保险公司内部合规管理与外部监管的

有效互动。第五条 中国保监会及其派出机构依法对保险公司合规管理实施监督检查。第二章 董事会、监事会和总经理的合规职责 第六条 保险公司董事会对公司的合规管理承担最终责任，履行以下合规职责：（一）审议批准合规政策，监督合规政策的实施，并对实施情况进行年度评估。（二）审议批准并向中国保监会提交公司年度合规报告，对年度合规报告中反映出的问题，采取措施解决；（三）根据总经理提名决定合规负责人的聘任、解聘及报酬事项；（四）决定公司合规管理部门的设置及其职能；（五）保证合规负责人独立与董事会、董事会审计委员会或者其他专业委员会沟通；（六）公司章程规定的其他合规职责。第七条 保险公司董事会审计委员会履行以下合规职责：（一）审核并向董事会提交公司年度合规报告；（二）定期审查公司半年度合规报告；（三）听取合规负责人和合规管理部门有关合规事项的报告，并向董事会提出意见和建议；（四）公司章程规定、董事会确定的其他合规职责。保险公司可根据自身情况指定董事会设立的其他专业委员会履行前款规定的合规职责。第八条 保险公司设立监事或者监事会的，监事或者监事会履行以下合规职责：（一）监督董事会和高级管理人员合规职责的履行情况；（二）监督董事会的决策及决策流程是否合规；（三）对引发重大合规风险的董事、高级管理人员提出罢免的建议；（四）向董事会提出撤换公司合规负责人的建议；（五）依法调查公司经营中的异常情况，并可要求公司合规负责人和合规管理部门协助；（六）公司章程规定的其他合规职责。第九条 保险公司总经理履行以下合规职责：（一）根据董事会的决定建立健全公司合规管理组织架构，向董事会提名

合规负责人，设立合规管理部门，并为其履行职责提供充分条件；（二）审核合规负责人提交的公司合规政策，报经董事会审议后执行。（三）每年至少组织一次对公司合规风险的识别和评估，并审核下年度公司合规风险管理计划；（四）审核并向董事会审计委员会提交公司年度、半年度合规报告；（五）发现公司有违规的经营管理行为的，及时采取适当的补救措施，追究违规责任人的相应责任，并按规定进行报告；（六）公司章程规定或者董事会确定的其他合规职责。

保险公司分公司和中心支公司总经理应当履行前款第（三）和第（五）项规定的合规职责。

第三章 合规负责人和合规管理部门

第十条 保险公司应当设立合规负责人。合规负责人是保险公司总公司的高级管理人员。合规负责人不得兼管公司的业务部门和财务部门。保险公司任命合规负责人，应当根据《保险公司董事和高级管理人员任职资格管理规定》和中国保监会的有关规定申报核准。保险公司解聘合规负责人的，应当在解聘后10日内向中国保监会报告并说明原因。

第十一条 保险公司合规负责人对总经理和董事会负责，并履行以下职责：（一）制订和修订公司合规政策并报总经理审核；（二）将董事会审议批准后的合规政策传达给公司全体员工和营销员，并组织执行；（三）在董事会和总经理领导下，制定公司年度合规风险管理计划，全面负责公司的合规管理工作，并领导合规管理部门或者合规岗位；（四）定期向总经理和董事会审计委员会提出合规改进建议，及时向总经理和董事会审计委员会报告公司和高级管理人员的重大违规行为；（五）审核并签字认可合规管理部门出具的合规报告等各种合规文件；（六）公司章程规定或者者董事会确定的其

他合规职责。第十二条 保险公司总公司应当设置合规管理部门。保险公司应当根据业务规模、组织架构和风险管理工作需要，在分支机构设置合规管理部门或者合规岗位。保险公司分支机构的合规管理部门、合规岗位及其合规人员，对其所在分支机构的负责人和上级合规管理部门或者合规岗位负责。保险公司应当以合规政策或者其他正式文件的形式，确立合规管理部门和合规岗位的组织结构、职责和权利，规定确保其独立性的措施。第十三条 保险公司必须确保合规管理部门和合规岗位的独立性，并对其实行独立预算和考评。合规管理部门和合规岗位应当独立于业务部门、财务部门和内部审计部门。第十四条 合规管理部门履行以下职责：（一）协助合规负责人制订、修订公司的合规政策和年度合规风险管理计划，并推动其贯彻落实，协助高级管理人员培育公司的合规文化；（二）组织协调公司各部门和分支机构制订、修订公司的岗位合规手册和其他合规管理规章制度；（三）实施合规风险监测，识别、评估和报告合规风险；（四）撰写年度、半年度及其他合规报告；（五）参与新产品和新业务的开发，识别、评估合规风险，提供合规支持；（六）负责公司反洗钱制度的制订和实施；（七）组织合规培训，贯彻员工和营销员行为准则，并向员工和营销员提供合规咨询；（八）审查公司重要的内部规章制度和业务流程，并根据法律法规、监管规定和行业自律规则的变动和发展，提出制订或者修订公司内部规章制度和业务流程的建议；（九）保持与监管机构的日常工作联系，跟踪评估监管措施和要求，反馈相关意见和建议；（十）董事会确定的其他合规管理职责。合规岗位的具体职责，由公司参照前款规定确定。第

第十五条 保险公司应当以规章制度保障合规负责人、合规管理部门和合规岗位享有以下权利：（一）为了履行合规管理职责，通过参加会议、查阅文件、与有关人员交谈、接受合规情况反映等方式获取必要的信息；（二）对违规或者可能违规的人员和事件进行独立调查，必要时可外聘专业人员或者机构协助工作；（三）享有通畅的报告渠道，根据董事会确定的报告路线向总经理、董事会审计委员会或者董事会报告；（四）董事会确定的其他权利。

第十六条 保险公司应当为合规管理部门或者合规岗位配备足够的合规人员。合规人员应当具有与其履行职责相适应的资质和经验，具有法律、保险、财会、金融等方面的专业知识，特别是应当具有把握法律法规、监管规定、行业自律规则和公司内部管理制度能力。保险公司应当通过定期和系统的教育培训提高合规人员的专业技能。董事会和高级管理人员应当支持合规管理部门、合规岗位和合规人员履行工作职责，并采取措施切实保障合规管理部门、合规岗位和合规人员不因履行职责遭受不公正的对待。

第十七条 保险公司应当为总公司的合规管理部门配备专职的合规人员。有条件的保险公司应当为分支机构的合规管理部门或者合规岗位配备专职的合规人员。

第十八条 合规不仅是合规管理部门、合规岗位以及专业合规人员的责任，更是保险公司每一位员工和营销员的责任。保险公司各部门和分支机构对其职责范围内的合规管理负有直接和第一位的责任。保险公司各部门和分支机构应当主动进行日常的合规自查，定期向合规管理部门或者合规岗位提供合规风险信息或者风险点，支持并配合合规管理部门或者合规岗位的风险监测和评估。合规管理部门和合规岗位应当向公司各部

门、分支机构及其员工和营销员的业务活动提供合规支持，并帮助和指导公司各部门和分支机构制订岗位合规手册，进行合规管理。

第十九条 保险公司应当在合规管理部门与其他风险管理部门间建立协作机制。保险公司其他风险管理部门负责识别、评估包括自身合规风险在内的各类风险，并向合规管理部门报告相关合规风险信息，支持合规管理部门的合规风险监测和评估。

第二十条 保险公司的合规管理部门应当与内部审计部门相分离，并接受内部审计部门定期的独立审计。保险公司应当在合规管理部门与内部审计部门之间建立明确的合作和信息交流机制。内部审计部门在审计结束后，应当将审计情况和结论通报合规管理部门；合规管理部门也可以根据合规风险的监测情况主动向内部审计部门提出审计建议。

第四章 合规管理 第二十一条 保险公司应当制订合规政策，经董事会审议通过后报中国保监会备案。合规政策是保险公司进行合规管理的纲领性文件，至少应当包括以下内容：（一）公司进行合规管理的目标和基本原则；（二）公司倡导的合规文化；（三）董事会、高级管理人员的合规责任；（四）公司合规管理框架和报告路线；（五）合规管理部门的地位和职责；（六）公司识别和管理合规风险的主要程序。保险公司应当每年对合规政策进行评估，并视合规工作需要修订。

第二十二条 保险公司应当制订员工和营销员行为准则、岗位合规手册等文件，落实公司的合规政策，并为员工和营销员执行合规政策提供指引。员工和营销员行为准则应当规定公司所有员工和营销员必须共同遵守的基本行为准则，并可对董事、监事和高级管理人员提出专门要求。岗位合规手册应当规定各个工作岗位的业务操作程序和规

范。第二十三条 保险公司应当明确合规风险报告的路线，包括：保险公司营销员、公司其他部门及其员工向合规管理部门或者合规岗位的报告路线，各级合规管理部门或者合规岗位上报的路线，公司合规管理部门或者合规岗位和合规负责人向总经理、董事会审计委员会、董事会的报告路线。保险公司应当规定报告路线涉及的每个人员和机构的职责，明确报告人的报告内容、方式和频率以及接受报告人直接处理或者向上报告的规范要求。第二十四条 保险公司应当识别、评估和监测以下事项的合规风险：（一）保险业务行为，包括广告宣传、产品开发、销售、承保、理赔、保全、反洗钱、客户服务、客户投诉处理等；（二）保险资金运用行为，包括担保、融资、投资等；（三）保险机构设立、变更、合并、撤销以及战略合作等行为；（四）公司内部管理决策行为和规章制度执行行为；（五）其他可能引发合规风险的行为。第二十五条 保险公司重要的内部管理制度和业务规程在发布实施前，应当提交合规管理部门审查，并经合规负责人签字认可。保险公司合规负责人和合规管理部门应当确保公司重要的内部管理制度、业务规程的合规性。第二十六条 保险公司合规管理部门应当按照高级管理人员、董事会审计委员会或者董事会的要求，在公司内进行各种合规调查。合规调查结束后，合规管理部门应当就调查情况和结论制作报告，并报送提出调查要求的机构。第二十七条 保险公司合规管理部门应当与公司人力资源部门建立协作机制，制订合规培训计划，开发有效的合规培训和教育项目，定期组织合规培训工作。保险公司董事、监事和高级管理人员应当获得与其职责相适应的合规培训。员工新入司、晋升和转岗，应当接受

合规培训。第二十八条 保险公司应当建立违规事件举报机制，确保每一位员工和营销员都有权利和途径举报违规事件。

第二十九条 保险公司应当建立有效的合规考核和问责制度，将合规管理作为公司年度考核的重要指标，对各级管理人员的合规职责履行情况进行考核和评价，并追究违规事件管理人员的责任。

第五章 合规管理的外部监管 第三十条 保险公司合规管理部门负责组织学习中国保监会发布的重要监管文件，进行风险提示，并提出合规建议。保险公司合规管理部门应当及时向中国保监会咨询，准确理解和把握监管要求，并反馈公司的意见和建议。

第三十一条 保险公司应当在每年4月30日前向中国保监会提交公司上一年度的年度合规报告。保险公司董事会对合规报告的真实性的真实性负责。公司年度合规报告应当包括以下内容：（一）合规管理状况概述；（二）合规政策的制订、评估和修订；（三）合规负责人和合规管理部门的情况；（四）公司内部管理制度和业务流程情况；（五）重要业务活动的合规情况；（六）合规评估和监测机制的运行；（七）面临的重大合规风险及应对措施；（八）重大违规事件及其处理；（九）合规培训情况。（十）合规管理存在的问题和改进措施；（十一）其他。中国保监会可以根据监管需要，不定期要求保险公司报送各种综合或者专项的合规报告。

第三十二条 中国保监会定期通过合规报告或者现场检查等方式对保险公司合规管理工作进行监督和评价，评价结果作为实施分类监管的重要依据。

第六章 附则 第三十三条 本指引适用于股份制保险公司、股份制保险控股（集团）公司、外商独资保险公司以及中外合资保险公司，国有独资保险公司、外国保险公司分公司以及保险资产管理公

司参照适用。保险控股（集团）公司可以参照本指引制订集团统一的合规政策以及员工、营销员行为准则。第三十四条 中国保监会根据保险公司发展实际，采取区别对待、分类指导的原则，加强督导，推动保险公司建立和完善合规管理体系。保险公司应当结合自身状况，在中国保监会规定的期限内落实本指引的各项要求。第三十五条 本指引所称保险公司分支机构，是指保险公司分公司和中心支公司。第三十六条 本指引由中国保监会负责解释。第三十七条 本指引自2008年1月1日起施行。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