做金融明白人

弘扬新时代枫桥经验-《保险销售行为管理办法》全面维护消费者合法权益





国家金融监督管理总局发布《保险销售行为管理办法》（以下简称《销售办法》），自2024年3月1日起施行。《销售办法》既是从前端对保险销售行为的一次全面规范，也是对保险销售行为的源头治理，有利于维护保险消费者的合法权益。

《销售办法》共6章50条，对保险销售前行为、销售中行为和销售后行为三个阶段提出了新要求。

PART 1

全面加强知情权保障

一是新增产品说明制度。《销售办法》要求保险公司**在官方线上平台公示本公司现有保险产品条款信息和该保险产品说明。**保险产品说明应当重点突出该产品所使用条款的审批或者备案名称、保障范围、保险期间、免除或者减轻保险人责任条款以及保单预期利益等内容。

二是明确禁止默认勾选。《销售办法》明确保险公司、保险中介机构及其保险销售人员**不得使用强制搭售、信息系统或者网页默认勾选等方式**与投保人订立保险合同。

三是强化身份告知。《销售办法》要求保险销售人员**以面对面方式销售保险产品的，应当向对方当事人出示执业证件**；以非面对面方式销售保险产品的，应当向对方当事人说明本人姓名、所属保险公司或者保险中介机构全称、本人执业证件编号。

PART 2

提升适当性管理要求

一是新增顾问式销售要求。《销售办法》规定，保险公司应当了解投保人的保险需求、风险特征、保险费承担能力、已购买同类保险的情况以及其他与销售保险产品相关的信息，**根据前述信息确定该投保人可以购买本公司保险产品类型和等级范围，**并委派合格保险销售人员销售该等级范围内的保险产品。

二是建立保险产品和销售人员分级管理制度。《销售办法》要求保险公司建立保险产品分级管理制度。根据产品的复杂程度、保险费负担、保险销售中行为管理以及保单利益的风险高低等标准，**对本机构的保险产品进行分类分级。**同时建立本机构保险销售能力资质分级管理体系，与产品分级管理制度相衔接，**区分销售能力资质实行差别授权。**

三是新增要求适时建议终止投保。《销售办法》要求保险公司、保险中介机构、保险销售人员在销售保险时，若发现投保人不适合某款保险产品，应当建议投保人终止投保。

PART 3

增加保单服务规定

一是销售人员离职后要主动对接消费者。《销售办法》明确要求销售人员离职、岗位变动或保险公司与保险中介机构终止合作情况下，保险公司、保险中介机构**应当在该保险销售人员的离职手续办理完成后的30日内明确通知投保人或者被保险人有关该保险销售人员的离职信息、保险合同状况以及获得后续服务的途径。**

二是不得怂恿、诱导退保。《销售办法》规定保险销售人员离职后、保险中介机构与保险公司终止合作后，不得通过怂恿退保等方式损害投保人合法利益。**任何机构、组织或者个人不得违法违规开展保险退保业务推介、咨询、代办等活动，诱导投保人退保，扰乱保险市场秩序。**

三是加强退保信息披露。《销售办法》明确保险公司应当**在官方线上平台披露各项保险产品的退保条件标准和退保流程时限，**并在保险合同签订前明确提示投保人该保险产品的退保条件标准和退保流程时限。

指导单位：浙江金融监管局
制作单位：新华保险浙江分公司