

中国保险监督管理委员会文件

保监发〔2014〕89号

机关各部门、培训中心，各保监局，中国保险行业协会，中国保险学会，中国精算师协会，中国保险保障基金有限责任公司，中国保险信息技术管理有限责任公司，各保险集团（控股）公司，各保险公司：

为进一步做好新形势下保险消费者权益保护工作，我会制定了《中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见》。现印发给你们，请结合本单位实际贯彻执行。



保险消费者是保险业赖以生存发展的前提和根基。保护消费者合法权益是保险监管机构的核心职能，是保险行业的共同责任。为贯彻落实党的十八届四中全会精神和《国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见》（国发〔2014〕29号），推进依法监管、严格依法保护、倡导依法维权，进一步做好新形势下保险消费者权益保护工作，现提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。紧紧围绕“抓服务、严监管、防风险、促发展”的总体要求，以完善制度、健全机制为前提，以实施预防性保护、过程性保护为重点，以强化公司主体责任、实施透明度监管为核心，以加大查处力度、加强监督考核为手段，以注重消费者教育、推进行业诚信建设为基础，着力解决关系消费者切身利益的突出问题，着力提升消费者的保险知识水平和维权能力，切实保护消费者的合法权益。

（二）基本原则。一是坚持依法合理。依照法律规定保护消费者的合法权益，尊重保险合同当事人约定，在法律允许的范围内支持消费者的合理诉求。二是坚持公开透明。注重信息披露，加强透明度监管，及时、主动公开保险企业经营和政府监管中涉及消费者权益的相关情况，为消费者的选择提供充分信息。三是坚持协同推进。加强与政府有关部门、司法机关、消费者组织及

新闻媒体的沟通协作，引导社会公众积极参与，共同保护消费者的合法权益。

（三）目标任务。到 2020 年，努力形成科学有效的消费者权益保护制度体系，建立起健全完善的消费者权益保护工作机制，搭建起多方参与、协同推进的消费者权益保护工作格局。保险服务质量和水平大幅提升，损害消费者合法权益的行为得到有效遏制。消费者满意度明显提高，消费者的维权意识和能力显著增强，保险行业形象和社会信誉切实改善。

二、强化保险公司主体责任

（四）树立客户第一的经营理念。保险公司要强化服务意识，适应客户需求开发多样化的保险产品，提供个性化、定制化、高品质的保险服务。践行保险行业核心价值理念，诚实守信经营，公平对待消费者。

（五）公平合理设定合同权利义务和厘定产品费率。保险公司要依法制定保险合同条款，不得违反法律法规的禁止性和强制性规定，确保保险合同双方权利义务公平合理；按照结构清晰简单、内容集中明确、利于查找阅读的原则编制保险合同条款，推进合同文本标准化，力求文字表述通俗化；保险合同条款被人民法院裁判认定为无效的，要主动向保险监管机构报告；完善保险产品定价模型，合理确定产品费率。

（六）规范销售行为。保险公司要根据产品特点和消费者风险承受能力建立区分销售制度，将合适的产品销售给有相应需求的消费者。不得利用广告或者其他宣传方式对保险条款内容和服

务质量等做引人误解的宣传；不得在销售活动中阻碍消费者履行如实告知义务，或者诱导其不履行如实告知义务；不得伪造、擅自变更保险合同，或者为消费者提供虚假证明材料；不得夸大保险产品收益，隐瞒合同重要内容，提供虚假产品信息；禁止未经消费者书面授权或者追认而代替其签订保险合同以及其他违反法律、行政法规和保监会规定的行为。通过电话或者互联网销售保险产品，保留与双方权利义务相关的电话录音和网络销售痕迹。完善委托合同约定，规范与其有代理关系的保险中介机构的销售行为，并对保险中介机构的违规销售行为承担相应责任。

（七）及时公允理赔给付。保险公司要建立公正透明的理赔给付处理和争议解决程序，优化工作流程，简化管理理赔给付手续，及时、公道地开展理赔给付。对涉及免赔、拒赔和比例赔付等情况，向索赔人充分说明理由。建立完善小额赔款快速理赔机制，定期开展积压赔案清理工作，不得拖赔、惜赔和无理拒赔。

（八）提升保险服务质量和水平。保险公司要不断改进服务，创新服务模式，丰富服务内涵，加强服务网络建设。建立销售、承保、回访、保全和理赔给付等各环节的服务标准，制定服务承诺，并将服务标准和承诺公开，接受社会监督。接到消费者出险报案后，要指导其提出索赔申请，告知理赔给付程序、时限、索赔资料等，并及时提供有关理赔给付状态的信息。

（九）保障消费者信息安全。保险公司要建立消费者信息保护制度，确保信息的采集、使用和保存符合法律规定或者征得消费者同意，确保业务系统记录的消费者信息资料真实完整有效。

完善信息技术保障手段，防止消费者信息泄露，不得利用非法获取的消费者信息开展经营活动和获取不当利益，不得篡改消费者信息资料。加强对互联网消费者信息使用的管理。建立电话号码屏蔽制度。

三、加强信息披露

（十）及时披露与消费者权益相关的产品和服务信息。保险公司要在官方网站显著位置公布保险产品条款和服务承诺信息，以清晰和通俗的语言向消费者说明保险产品和服务，重点突出保障范围、免责条款、预期收益等与消费者利益密切相关的内容，并对免责条款做出足以引起消费者注意的提示和明确说明。在保险合同存续期间，及时向消费者披露该产品相关的信息。

（十一）加强透明度监管。保监会有关部门、保监局要建立健全消费者权益保护方面的信息披露制度，监督保险公司及时披露与消费者权益相关的产品和服务信息。定期公布保险公司被投诉情况和损害消费者合法权益的典型案例，依法公布行政许可、行政处罚、重要监管措施和损害消费者合法权益行为的查处情况等监管信息。开展保险公司服务质量评价、消费者满意度和消费者信心指数测评，并将评价和测评结果向社会公布。每年组织编写并向社会发布《中国保险消费者权益保护白皮书》。

四、严厉查处损害消费者合法权益的行为

（十二）加大查处力度。保监会有关部门、保监局要加大执法力度，加强对重点领域和薄弱环节的专项检查，依法严肃查处

各类损害消费者合法权益的行为。加强市场跟踪，开展对损害消费者合法权益行为的监测。

（十三）强化责任追究。保监会有关部门、保监局要建立健全对各类损害消费者合法权益行为的问责制度，强化保险公司管理人员的管控责任。保险公司要制定内部责任追究制度，除追究违法违规行为人直接责任外，还要追究对违法违规行为的发生负有责任的部门负责人、高级管理人员的间接责任；对造成重大群体性事件等严重后果的损害行为，同时追究行为人所在机构主要负责人的责任。

五、完善消费者维权机制

（十四）健全投诉处理机制。保监会有关部门、保监局要健全投诉事项办理、监督检查、考核和责任追究制度；督促保险公司认真处理保险消费投诉事项，不断提高投诉处理工作规范性和有效性；加大督办和考核力度，对保险公司投诉处理工作中损害消费者合法权益的行为及时采取监管措施，并监督其限期整改。保险公司要设置专门的投诉处理部门和岗位，配备必要的工作人员，建立投诉处理工作责任制；畅通投诉渠道，公布本公司客户服务和消费者投诉电话号码，在营业场所开辟投诉专区，张贴投诉办理须知，建立健全各级机构总经理接待日制度；规范投诉处理程序，严格处理时限，提高处理效率，及时解决消费者的合理诉求。

（十五）完善纠纷调处机制。保监会有关部门、保监局要积极指导推进保险纠纷调处机制建设，并监督其规范运作。地方保

险行业协会要做好纠纷调解机构的建设和运行管理，完善制度，规范程序，保障经费，建立多元化、专业化的调解员队伍，保证调解机构具有独立性和中立性。保险公司要支持分支机构积极参与和融入当地纠纷调处体系，根据争议案件的性质、影响等情况适当调整核赔授予权限。

（十六）推进保险纠纷“诉调对接”、“仲调对接”机制建设。保监会有关部门、保监局和地方保险行业协会要建立包括调解、仲裁、诉讼等在内的保险消费纠纷多元化解决机制，提高纠纷调解工作的公信力和有效性。加强与司法机关、仲裁机构的沟通合作，在全国范围内广泛建立保险纠纷诉讼与调解、仲裁与调解对接机制。

六、提高消费者的保险知识水平和风险意识

（十七）有效开展消费者教育。保监会有关部门、保监局要充分利用“3·15 国际消费者权益日”、“7·8 全国保险公众宣传日”集中开展保险宣传教育活动，并持续推动保险知识“进学校、进农村、进社区、进机关、进企业”，形成全社会“学保险、懂保险、用保险”的氛围。保险行业协会要组织会员公司通过多种渠道和方式开展保险知识、风险意识和维权能力的宣传教育活动。保险公司要将消费者及公众教育纳入客户服务体系，在官方网站、地市级及以上机构的营业场所开辟消费者教育专区，并积极开拓新媒体平台开展保险宣传和普及保险知识。

（十八）加强消费风险提示。保监会有关部门、保监局和保险行业协会要建立健全保险消费风险监测和提示工作机制，定期

向社会公众提示保险购买、理赔、投诉及争议解决等环节存在的风险及注意事项。保险公司、保险中介机构及保险销售人员在销售保险产品时要及时向消费者提示风险。

七、发挥相关部门和社会组织协同作用

（十九）构建消费者权益保护协同运作机制。保监会有关部门、保监局要建立完善与政府有关部门、司法机关以及保险行业协会、消费者组织等社会团体的协调联动机制，在保险消费者权益保护工作的信息互通、案件移交等方面加强合作。推动成立保险消费者权益保护社会组织，支持其开展保护保险消费者合法权益的活动。

（二十）发挥社会公众和新闻媒体的监督作用。保监会有关部门、保监局要重视发挥好社会监督员作用，充分吸收社会监督员的意见建议；支持并主动借助新闻媒体曝光损害消费者合法权益的行为及典型案例，发挥其监督作用。保险公司要主动加强与新闻媒体和社会公众的沟通联络，正确对待负面舆论报道，认真听取社会各界和消费者的意见，不断改进服务。

八、加强基础设施建设

（二十一）加强制度建设。保监会有关部门要推动完善以保险法为核心、以行政法规和部门规章为主体、以规范性文件为补充的法律制度体系，充实消费者权利规定，细化保险公司义务的履行要求，强化损害消费者合法权益行为的法律责任；定期开展法规制度有效性评估，做好制度废改立工作，不断完善相关制度。保险公司要建立健全维护消费者合法权益的各项制度，切实落实

法律规定和监管要求。

（二十二）加强行业诚信和信用体系建设。保监会有关部门、保监局要按照国务院《社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）》的总体部署，深入推进保险业信用体系建设和诚信建设，建立保险公司、保险中介机构信用评价体系，充实完善信用记录，健全保险从业人员信用档案制度和失信惩戒机制，形成全行业诚实守信的良好氛围。保险行业协会要建立行业诚信记录查询平台，建立守信激励和失信惩戒制度，组织开展行业诚信服务窗口、服务标兵的评选表彰和宣传活动。保险公司要将诚信融入到企业文化之中，建立健全诚信约束制度，对守信者予以激励，对失信者进行惩戒。

（二十三）加强消费者权益保护工作信息化建设。保监会有关部门要加强保险监管机构投诉管理系统建设，实现其与各保险公司投诉系统的对接；健全12378维权热线服务网络，指导中国保险行业协会做好12378维权热线系统的运行维护工作；搭建保险业信用信息平台，实现与金融业统一征信平台互联互通。保险公司要充分发挥信息技术对服务消费者、维护消费者合法权益工作的支持作用，将信息技术运用到产品开发、销售、理赔给付、投诉处理各个环节，改进和完善信息披露平台，提高服务效率和改善消费者服务体验。

九、加强组织领导与考核监督

（二十四）加强组织领导。保监会有关部门要建立健全沟通协调、信息共享和协同处理机制，形成保护消费者合法权益的监

管合力。保监局要建立消费者权益保护工作“一把手”负责制，健全工作机构，充实人员力量。保险行业协会要设立消费者事务工作机构，推进保险服务标准化，推动成员公司提升服务质量和水平，督促成员公司妥善处理与消费者的争议纠纷。保险公司各级机构要建立以总经理为第一责任人的维护消费者合法权益责任制，并设立由高级管理人员牵头、相关部门组成的消费者事务委员会，负责落实维护消费者合法权益的监管要求，研究制定维护消费者合法权益的制度措施，指导、协调和处理本单位及所属机构与消费者相关的各项事务。

（二十五）强化考核监督。保监会有关部门要加强对保监局、保险公司消费者权益保护工作的考核监督，并定期通报。保监局要建立健全对辖区保险机构和保险中介机构消费者权益保护工作的考核指标体系，督促辖区保险业切实维护消费者合法权益并定期组织考核。保险公司要将维护消费者合法权益情况、服务质量情况、投诉处理工作情况等纳入各级机构经营考核指标体系，并与相关人员的薪酬分配、职务晋升挂钩。

公开方式：主动公开

校对：赵越

中国保监会办公厅

2014年11月17日印发

