

保险行业消费者权益保护自律公约

第一章 总则

第一条 （自律公约制定依据）

为保护保险消费者合法权益，全面提升保险服务质量和水平，树立保险业良好社会形象，促进保险业高质量发展，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规，制定《保险行业消费者权益保护自律公约》（以下简称公约）。

第二条 （自律公约目标）

本公约的目标是：践行以人民为中心的发展思想，鼓励和倡导各保险机构主动承担市场主体应尽的社会责任，充分发挥保险长期稳健风险管理和保障功能，更好服务民生保障和经济社会建设，共同维护良好的市场秩序，不断增强消费者的获得感、幸福感、安全感，推动保险业高质量发展取得新成效。

第三条 （基本原则）

保护保险消费者的合法权益是全行业的共同责任，各保险机构应遵循依法合规、平等自愿、诚实守信的原则。

第四条 （消费者权益保护主要内容）

本公约所指“消费者权益保护”是指保障保险消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、

受教育权、受尊重权及信息安全权，主要包括：

- （一）丰富产品服务供给，满足消费者多样化需求；
- （二）规范销售行为，营造放心消费环境；
- （三）提供优质服务，持续提升消费体验；
- （四）规范信息处理，保护消费者信息安全；
- （五）开展教育宣传，提升消费者金融素养；
- （六）妥善化解纠纷，为消费者排忧解难。

第五条 （适用单位）

本公约适用于中国保险行业协会会员单位中的保险集团（控股）公司、保险公司（不含再保险公司）和保险专业中介机构，其它会员单位参照适用本公约。

第二章 基本要求

第六条 （全流程消保）

保险机构应承担保护消费者合法权益的主体责任，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，建立健全消费者权益保护工作体系与工作机制，充分尊重并自觉保障保险消费者的八项基本权利，在业务经营全过程公平、公正、诚信对待消费者。

第七条 （全员消保）

保险机构应加强全员消保文化建设，对全体从业人员进行职业道德、行为规范教育，提高服务意识、信用意识、合

规意识，增强专业能力和职业素养，共筑诚信消费环境。

第八条 （第三方合作机构管理）

保险机构应加强第三方合作机构管理，在合作协议中约定双方在消费者权益保护方面的责任和义务，严格约束合作方的行为，对其做出的相关活动进行监督，对严重违反消费者权益保护要求的合作方予以清退。

第三章 产品服务开发设计及信息披露

第九条 （丰富产品供给）

保险机构应积极服务国家战略，围绕乡村振兴、健康养老、绿色发展、普惠金融、社会治理等领域开展产品创新，为经济发展和社会民生提供专业化、差异化、定制化保险产品。

第十条 （升级保险服务）

保险机构应立足保险保障本源，创新拓展“保险+科技+服务”，链接社会化服务资源，有效提升服务的广度和深度；积极运用物联网、人工智能等先进技术，主动为消费者提供防灾减损、健康管理等服务，从源头降低风险损失。

第十一条 （公平合理设计产品）

保险机构应根据保险原理，以为消费者提供切实保障为宗旨，依法合规、公平合理拟订保险条款和保险费率，尊重社会公德、不违背公序良俗、不炒作噱头，不侵害投保人、

被保险人和受益人的合法权益。

第十二条 （信息披露管理）

保险机构应主动通过有利于消费者接收、理解的方式，披露产品和服务的性质、收益、费用、费率、主要风险、违约责任、免责条款等可能影响消费者重大决策的关键信息，推进格式条款的标准化、简单化、通俗化，让消费者明明白白消费。

第四章 销售行为规范

第十三条 （适当性管理）

保险机构向消费者提供保险产品时，应积极落实监管要求，主动了解消费者的风险偏好和风险承受能力，把适当的产品通过适当的渠道、适当的方式销售给适当的消费者，不向消费者提供与其风险承受能力或利益不相符合的产品。

第十四条 （可回溯管理）

保险机构应积极落实监管要求，根据销售方式不同，采取录音、录像、销售页面管理、线上轨迹记录等技术方式，对产品和服务销售过程进行记录和保存，实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认、消费权益可保障。

第十五条 （营销宣传）

保险机构应依法合规宣传保险产品和服务，不向消费者进行欺诈、隐瞒或误导性宣传，不夸大产品收益或服务权益、

掩饰产品风险，不以损害公平竞争的方式开展营销宣传活动，不利用政府公信力进行不当营销宣传，不利用互联网进行不当营销宣传。

第十六条 （销售行为负面清单）

保险机构应规范销售行为，充分履行对消费者的提示和明确说明义务，不以格式条款排除或限制消费者权利、加重消费者责任，不强制捆绑、搭售产品或服务，不利用格式条款或借助技术手段强制交易。

第五章 服务行为规范

第十七条 （提升服务质量）

保险机构应积极推进服务标准化、信息化、透明化建设，加强服务过程管理和质量管理，切实提升服务效率和水平，有效增强全流程服务能力，自觉接受消费者、同行业等社会各方监督，不断提升服务质量。

第十八条 （多渠道服务）

保险机构应确保服务热线打得通、接得起、办得快，积极融合线上线下服务渠道，通过图解、短视频等形式，向消费者明示服务内容和流程，一次性告知业务办理所需资料，为消费者提供全流程、一站式、公开透明的服务体验。

第十九条 （受尊重权）

保险机构应尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯，充

分保障老年人、残障人士等特殊群体获得保险服务的权利，提供必要的便利，创造适宜的服务环境。

第二十条 （理赔服务）

保险机构应依法依约理赔，不得拖延理赔、无理拒赔。在发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件时，应充分发挥行业协同效应，及时开辟绿色理赔通道，集中力量做好救援、理赔等工作。积极探索运用大数据、人工智能等技术，采取减免单证、减少环节、预付赔款等方式，提高理赔时效。

第二十一条 （增值服务）

鼓励保险机构积极扩展服务范围，根据消费者的不同需求，不断创新开发个性化增值服务。提供增值服务的，应配置充足的服务资源，保障后续服务能力，提升可获得性和便利性。

第六章 消费者信息安全保护

第二十二条 （收集信息的原则）

保险机构收集消费者个人信息，应遵循合法、正当、必要、诚信原则，向消费者告知收集使用的目的、方式和范围，并经消费者同意。

第二十三条 （收集信息的禁止项）

消费者不同意处理其信息或撤回同意的，保险机构不得

以此为由拒绝提供产品或服务，处理信息属于提供产品或服务所必需的除外。

第二十四条 （加强行为管控）

保险机构及其从业人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不泄露、出售或非法向他人提供。

第二十五条 （个人信息防泄露）

保险机构应采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或可能发生信息泄露、丢失的情况时，应立即采取补救措施。

第七章 消费者教育宣传

第二十六条 （常态化开展教宣）

保险机构应持续开展常态化及集中式教育宣传活动，坚持公益性，加强教育宣传内容的针对性，提升教育宣传的影响力。

第二十七条 （教宣渠道、形式）

保险机构应充分发挥营业场所、官方网站、移动互联网应用程序等自有渠道教育宣传阵地作用，因地制宜开展形式多样的教育宣传活动，引导消费者学金融、懂金融、信金融、用金融，不断提高自身权益保护能力。

第二十八条 （教宣重点内容）

保险机构应以适当方式、通俗易懂的语言向公众介绍金

融保险知识，针对农村地区、边远地区、少数民族地区等重点区域，“一老一少”、新市民等重点群体，创新推出匹配的教育宣传内容，引导消费者了解产品服务，帮助消费者远离误导、欺诈、非法集资、“代理退保”涉及的违法犯罪行为等侵害，全面提升风险防范能力。

第八章 消费纠纷化解

第二十九条 （投诉渠道管理）

保险机构应畅通电话、来信、来访等投诉渠道，积极倾听客户声音，在营业场所、官方网站、移动互联网应用程序等醒目位置公示并及时更新消费投诉途径和流程。

第三十条 （规范投诉处理流程）

保险机构应积极践行新时代“枫桥经验”“浦江经验”，依法合规、分级分类高效处理消费投诉。实行消费投诉首问负责制，及时响应、妥善解决消费者合理诉求，不得相互推诿，切实把矛盾纠纷处理在基层，化解在机构内部。

第三十一条 （积极运用调解机制）

保险机构应积极引导消费者依法理性维权，建立消费投诉处理与调解相衔接的纠纷化解机制，在与消费者充分协商后无法达成一致的，应主动向当地纠纷调解组织申请调解，做到应调尽调，及时全面履行调解协议。

第三十二条 （溯源整改）

保险机构应标本兼治化解突出矛盾，解决消费者急难愁盼问题。定期开展消费投诉情况分析，探索通过消费者调查、综合运用技术手段，查找薄弱环节和风险隐患，不断改进产品与服务，从源头上减少消费投诉的发生。

第三十三条 （依法惩治保险领域违法犯罪）

保险机构应与监管部门、行政机关、司法机关等积极协作，形成工作合力，开展联合整治，打击保险领域不良代理组织或个人的违法违规活动，营造良好金融环境，切实维护消费者合法权益。

第九章 监督管理

第三十四条 （监管与行业间的沟通协调）

中国保险行业协会负责向有关部门反映保险机构的意愿和要求，维护保险机构的正当权益；建立行业内部沟通协调机制，共同维护保险业市场的正常秩序。

第三十五条 （监督检查自律情况）

中国保险行业协会负责加强对保险机构的自律管理，对保险机构遵守本公约情况开展监督检查，各保险机构应予以配合。

第三十六条 （自律惩戒措施）

中国保险行业协会可根据违约程度对违反本公约的保险机构采取自律惩戒措施，对涉嫌违规经营的，经查实后，

将有关违规情况及时向监管部门报告。

第十章 附则

第三十七条 （解释与修订）

本公约由中国保险行业协会负责解释和修订。

第三十八条 （地方保险行业协会）

各地方保险行业协会可参照本公约加强保险机构管理，组织制定本辖区消费者权益保护自律公约。

第三十九条 （生效与实施）

本公约自 2024 年 7 月 5 日起生效实施。