

特 急

# 中国银行保险监督管理委员会文件

银保监发〔2018〕27号

## 中国银行保险监督管理委员会 关于加强自媒体保险营销宣传行为管理的通知

各保监局,各保险公司,各保险中介机构:

为贯彻落实规范金融营销宣传行为有关要求,加强自媒体保险营销宣传行为管控,治理保险销售误导,切实维护保险消费者合法权益,现就有关要求通知如下:

### 一、提高对自媒体保险营销宣传行为管理重要性的认识

当前,包括互联网站、应用程序、博客、微博客、公众账号、微信等在内的自媒体平台已成为保险公司、保险中介机构以及保险从业人员展示公司形象、推介保险产品、介绍保险服务、普及保险知

识、宣传保险理念的重要渠道。由于自媒体渠道参与门槛低、发布主体多、信息审核弱、转发传播快,已成为保险销售误导、不实信息传播的高发领域,严重损害保险消费者合法权益,埋下大量保险消费纠纷和群体性事件风险隐患。各保险公司、保险中介机构必须充分认识自媒体保险营销宣传行为管控工作的重要性和紧迫性,通过加强事前预防、完善事中监控、严格事后追责等方式,扎实做好本公司及所属保险从业人员的自媒体保险营销宣传行为管控,杜绝出现违反《保险法》《广告法》《网络安全法》等法律、行政法规和保险监管机构有关规定,违背公序良俗和诚实守信原则的违法和不当自媒体保险营销宣传行为。

## 二、建立健全自媒体保险营销宣传行为管理制度

各保险公司、保险中介机构应当切实承担起自媒体保险营销宣传行为管理的主体责任,建立健全官方自媒体和所属保险从业人员个人自媒体信息的审核管控、监测检查、应急处置、考核评价与责任追究制度,对官方自媒体和所属保险从业人员个人自媒体发布保险营销宣传信息行为的管理要求不得低于现有线下渠道保险营销宣传材料管理有关规定;应当明确官方自媒体开设条件和标准,指定专门部门负责官方自媒体信息编发及审核,制定审核标准并落实相关责任;应当建立所属保险从业人员个人自媒体保险营销宣传信息报告制度,强化对所属保险从业人员个人自媒体发

布保险营销宣传信息的监测和检查；应当完善违法和不当自媒体保险营销宣传行为的处置措施，严格追究涉事机构和人员的责任。

### **三、加强从业人员合规教育与职业道德教育**

各保险公司、保险中介机构应当增加入职培训及日常培训中合规教育与职业道德教育的内容比重和课时数量，紧跟互联网特别是自媒体发展趋势，引导保险从业人员合法合理使用自媒体开展营销宣传活动，对不实言论做到不制造、不相信、不传播；应当创新培训教育形式，及时总结保险行业及本公司出现的违法和不当自媒体保险营销宣传行为典型案例并引入保险从业人员合规教育与职业道德教育，发挥警示作用；应当建立培训考核机制，跟踪培训教育效果，确保保险从业人员树立谨慎运用自媒体开展保险营销宣传行为的合规意识，建立言论负责的职业道德素养。

### **四、确保营销宣传信息合规准确**

各保险公司、保险中介机构应当提高官方自媒体信息的更新频率，提升信息质量，并向所属保险从业人员提供可供转发的信息链接，保证保险从业人员有充分、准确的自媒体保险营销宣传信息来源；应当严格规范所属保险从业人员利用自媒体编发保险营销宣传信息行为，对于涉及保险产品介绍、销售政策和营销宣传推介活动的，应以公司官方自媒体信息为准，严禁保险公司分支机构、保险中介机构分支机构及保险从业人员自行编发，对于不涉及保

险产品介绍、销售政策和营销宣传推介活动的，应当指定责任部门进行审核管理；应当严格规范所属保险从业人员转载保险营销宣传信息行为，严禁转载未经所在保险公司、保险中介机构审核的营销宣传信息，确保转载信息真实可靠以及信息源可追溯。

### **五、完善信息监控和处置机制**

各保险公司、保险中介机构应当加强自媒体保险营销宣传信息监控，采取个人报告、定期自查、关键词检索、委托第三方机构监控等方式，对官方自媒体和所属保险从业人员个人自媒体保险营销宣传信息进行监控，并落实上级主管对所辖保险从业人员个人自媒体保险营销宣传行为的监督责任；应当制定自媒体舆情应急处置预案，与网络管理部门和自媒体运行机构建立合作处置机制，确保在发现自媒体舆情事件后及时做出响应并删除违法和不当信息，积极妥善处理因违法和不当自媒体保险营销宣传行为引发的保险消费投诉，最大限度消除不良影响；应当建立完善监督举报机制，开设公司举报电话、举报邮箱以受理违法和不当自媒体保险营销宣传信息举报并及时处置。

### **六、加大责任追究力度**

各保险公司、保险中介机构应当明确自媒体保险营销宣传行为管理责任，保存自媒体保险营销宣传信息审核记录备查。官方自媒体信息编发部门对官方自媒体营销宣传信息负有直接责任，

官方自媒体信息审核部门对发布信息负有管理责任。保险从业人员对本人自媒体发布保险营销宣传信息负有直接责任,上级主管和所在机构相关负责人对所辖保险从业人员个人自媒体保险营销宣传信息负有管理责任;应当严格责任追究,将违法和不当自媒体保险营销宣传行为责任追究纳入到各级机构考核之中,并与保险从业人员业绩、奖金、职级升降挂钩,做到及时处置,并视情况追究上级主管和所在机构相关负责人管理责任。

## 七、落实监管责任

各保监局应当指导辖内保险公司、保险中介机构完善相关制度、加强合规教育、制定应急预案,适时组织辖内保险公司、保险中介机构开展自媒体保险营销宣传行为风险排查,出现违法和不当自媒体保险营销宣传行为时督促涉事保险公司、保险中介机构及时处置,依法严肃查处发生违法自媒体保险营销宣传行为的保险公司、保险中介机构和相关责任人,建立与保险从业人员违法和不当自媒体保险营销宣传行为挂钩的行业黑名单制度,及时曝光自媒体保险营销宣传典型案例,主动开展相关风险提示,切实保护保险消费者合法权益。

各保险公司、保险中介机构应当按照本通知要求对本公司官方自媒体和所属保险从业人员个人自媒体开展一次自查,完善本公司自媒体保险营销宣传行为管理制度,梳理本公司官方自媒体

开设运营维护情况,排查所属保险从业人员个人自媒体保险营销宣传信息发布现状,主动发现问题并认真进行整改。2018年8月1日前,各保险公司总公司应当将自查整改情况书面报告原中国保监会保险消费者权益保护局,各保险公司省级分公司、各保险专业中介机构法人机构应当将自查整改情况报所在地保监局。

特此通知。



(此件请各保监局代转给辖内保险中介机构)