

国浩法律研究 保险版

GRANDALL LEGAL STUDIES INSURANCE

2022
/12

主 办：国浩保险业务委员会暨法律研究中心

指 导：国浩发展研究院

总编审：李道峰

主 编：吴一丁 冯修华 侯志勤

编 委：段 松 周小雨 张 健 陆 斌

咨询联系：insurance-bj@grandall.com.cn

订阅联系：rdc@grandall.com.cn

目 录

法律法规政策速递 Laws & Regulations & Policy Update

金融稳定法草案首次提请全国人大常委会会议审议

最高人民法院关于成渝金融法院案件管辖的规定

最高人民法院关于为稳定就业提供司法服务和保障的意见

“十四五”扩大内需战略实施方案

监管动态 Regulatory News

中国银保监会修订发布《银行保险机构公司治理监管评估办法》

中国银保监会办公厅关于切实贯彻落实疫情防控优化措施 保障基础金融服务畅通有关事项的通知

中国银保监会办公厅关于开展养老保险公司商业养老金业务试点的通知

中国银保监会召开偿付能力监管委员会工作会议

银保监会再规范保险机构员工履职回避工作存量任职回避问题 2023 年底前清理完毕

行业动态 Industry News

坚持市场机制和政策支持相结合、增强普惠保险可持续性

中国保险行业协会首次发布能繁母猪、育肥猪养殖保险和森林保险行业示范条款

中国保险行业协会首次发布种植业、养殖业、森林保险承保理赔服务规范

保险业年内开出逾两千张罚单 金额超两亿五千万元

公司动态 Company News

华电资本转让永诚保险 7.6%股权 转让底价 2.56 亿元

国寿养老个人养老规划系统上线

浙江人保财险专属产品保障网络安全

华贵人寿拟增资 10 亿 茅台集团持股 33.33%成第一大股东

中德安联人寿获批更名为安联人寿

保险资金运用 Insurance Funds Investment

银保监会：支持保险资金持续加大资本市场投资力度

前 11 个月险资加码私募股权投资超 130 亿元 密集布局先进制造业等赛道

平安人寿受让新方正 66.51%股权

交银人寿绿色保险债权投资计划落地

案例和动态 Cases & Infos

“自付二”费用超出理赔范围？法官认定保险公司应予以理赔

车辆擅自改用途，存在拒赔风险

专题 Special Report

● “代理退保”整治行动与动向

根除退保黑产需练好“内功”

阻断“代理退保”获利回路

上海银保监局联合五部门发布通告：打击“代理退保”黑产

法律法规政策速递 Laws & Regulations & Policy Update

➤ 金融稳定法草案首次提请全国人大常委会会议审议

防范化解金融风险特别是防止发生系统性金融风险，是金融工作的重要任务。金融稳定法草案 2022 年 12 月 27 日提请十三届全国人大常委会第三十八次会议审议。这是该草案首次提请全国人大常委会会议审议。

据了解，随着我国金融业快速发展，维护金融稳定面临着跨领域金融风险处置机制存在短板、相关主体职责分工不够明确、风险化解和处置措施不足等问题。同时，近年来，防范化解重大风险攻坚战取得重要阶段性成果，金融风险整体收敛，一些行之有效的实践做法有必要上升为法律层面的长效机制。

此次提请审议的金融稳定法草案，立法的总体思路是坚持党对金融工作的集中统一领导，统筹发展和安全；坚持问题导向和系统观念，着力完善金融风险事前防范、事中化解和事后处置全流程全链条制度安排，明确相关职责和措施；坚持市场化法治化方向，压实相关方的风险处置责任，既防范系统性风险，又防范道德风险；坚持权责一致，立足国情，依法合理界定职责分工，健全协调配合的工作机制。

该草案共六章四十九条，主要规定涉及建立金融稳定工作机制，强化金融风险防范机制，完善金融风险化解机制，明确金融风险处置职责分工和后备资金来源，充实金融风险处置措施等方面内容。

此外，草案还明确统筹协调机制可以对有关部门、地方等采取问责措施，并对金融机构及相关主体的违法行为规定了相应的法律责任，以强化责任追究机制，维护金融市场秩序。（来源于中国银行保险报网）

➤ 最高人民法院关于成渝金融法院案件管辖的规定

为服务和保障成渝地区双城经济圈及西部金融中心建设，进一步明确成渝金融法院案件管辖的具体范围，最高人民法院于 2022 年 12 月 20 日以“法释〔2022〕20 号”发布该规定，其中涉及商业保险的事项如下：

第一条 成渝金融法院管辖重庆市以及四川省属于成渝地区双城经济圈范围内的应由中级人民法院受理的下列第一审金融民商事案件：

（一）证券、期货交易、营业信托、**保险**、票据、信用证、独立保函、保理、金融借款合同、银行卡、融

资租赁合同、委托理财合同、储蓄存款合同、典当、银行结算合同等金融民商事纠纷。

➤ 最高人民法院关于为稳定就业提供司法服务和保障的意见

就进一步发挥人民法院职能作用，服务保障稳就业大局，最高人民法院于 2022 年 12 月 26 日以“法发〔2022〕36 号”发布该意见，其中涉及商业保险的事项有：

9、推动健全新业态用工综合治理机制。……依法妥善审理**保险合同纠纷**案件，促进平台企业通过购买**人身意外、雇主责任等商业保险**，提升平台灵活就业人员保障水平。

➤ “十四五”扩大内需战略实施方案

国家发展和改革委员会于 2022 年 12 月 25 日发布该方案，其中涉及商业保险的事项有：

33. 健全城乡融合发展体制机制……保障设施农业和乡村产业发展合理用地需求，完善金融支农激励机制，鼓励将符合法律规定、产权清晰的农村资产纳入抵押担保融资范围，发展**农业保险**，允许入乡就业创业人员在原籍地或就业创业地落户并享受相关权益。

74. 健全社会保障制度。实现企业职工基本养老保险全国统筹，推动基本医疗保险、失业保险省级统筹，巩固完善工伤保险省级统筹。推进基本养老保险由制度全覆盖到法定人群全覆盖。发展企业年金、职业年金，规范发展**第三支柱养老保险**。完善基本医疗保险制度，健全重特大疾病医疗保险和救助制度，支持**商业健康保险**发展。做好灵活就业人员参加社会保险工作，逐步放开灵活就业人员在就业地参加基本养老、基本医疗保险的户籍限制。稳步建立长期护理保险制度。健全社会保障待遇调整机制。健全分层分类的社会救助体系，构建综合救助格局。完善帮扶残疾人、孤儿等社会福利制度。

82. 推进灾害事故防控能力建设。……加快构建灾害事故监测预警体系和应急通信体系。发展**巨灾保险**。

监管动态 Regulatory News

► 中国银保监会修订发布《银行保险机构公司治理监管评估办法》

为贯彻落实党中央国务院关于金融工作的决策部署，进一步加强和改进金融机构公司治理监管，切实提升公司治理有效性，按照银保监会 2022 年弥补监管制度短板方案要求，银保监会对《银行保险机构公司治理监管评估办法（试行）》（银保监发〔2019〕43 号）进行了修订，于 2022 年 11 月 28 日以“银保监规〔2022〕19 号”发布新版《办法》。

修订后的《办法》共五章三十三条，包括：总则、评估内容和方法、评估程序和分工、评估结果和运用、附则。此次修订《办法》重点对评估对象、评估机制、评估指标、评估结果应用等方面进行了完善。《办法》进一步扩展了评估对象。原评估办法中评估对象仅为商业银行和商业保险公司。在结合前期公司治理评估实践基础上，此次修订将农村合作银行、金融资产管理公司、金融租赁公司、企业集团财务公司、汽车金融公司、消费金融公司及货币经纪公司纳入监管评估范围。《办法》有效优化了评估机制。银保监会根据评估结果，差异化配置评估资源，原则上银行保险机构每年至少开展一次评估，但对评估结果为 B 级（良好）及以上的机构，可适当降低评估频率。监管评估采取非现场评估和现场评估相结合的方式，其中现场评估应每 3 年实现全覆盖。《办法》所附评估指标更加科学。结合近两年新出台的公司治理监管制度，评估工作聚焦大股东违规干预、内部人控制等问题，进一步丰富党的领导、股东股权、关联交易、董事监事高管人员的提名和履职等方面的关键指标，并优化指标权重、精简指标数量，完善公司治理风险预警体系。《办法》强化了评估结果应用。在明确根据评估结果采取分类监管措施的基础上，进一步压实监管责任和机构主体责任，要求监管机构将公司治理监管评估等级为 D 级及以下的银行保险机构列为重点监管对象，对其存在的重大公司治理风险隐患进行早期干预，及时纠正，坚决防止机构“带病运行”，防止风险发酵放大。

《办法》发布后，银保监会将部署开展 2023 年银行保险机构公司治理监管评估工作，进一步推动机构完善公司治理，促进机构健康发展。（来源于中国银保监会网站）

➤ 中国银保监会办公厅关于切实贯彻落实疫情防控优化措施 保障基础金融服务畅通有关事项的通知

为贯彻落实党中央国务院决策部署，统筹做好疫情防控和经济社会发展工作，确保基础金融服务不断档、有质量，中国银保监会办公厅于 2022 年 12 月 13 日发布该通知，通知如下：

一、全面贯彻落实疫情防控优化措施。各银行保险机构要深刻认识当前疫情防控新阶段面临的新形势、新任务，进一步提高政治站位，把思想和行动统一到党中央决策部署上来，严格落实优化防控措施二十条、新十条有关要求，坚决纠正简单化、“一刀切”、层层加码等做法。要进一步完善防控方案，实施更加科学精准、有序有效的防控措施，最大程度保护人民群众和机构员工的生命安全、身体健康，最大限度减少疫情对经济社会发展的影响，以实际行动推动党的二十大精神落地见效。

二、积极稳妥做好线下金融服务。要结合实际分类制定一线网点营业方案，在确保员工和客户安全的前提下，按照“能开尽开”原则，全力满足人民群众基础金融服务需求。非高风险区营业网点不得无故停业，不得设置到岗率上限。要严格落实体温检测、佩戴口罩等要求，做好室内场所、自助设备的通风消杀。要为老年人等易感人群开辟绿色通道，减少等候时长、降低感染几率。要强化重点领域金融支持，全力做好医疗卫生、物流保供、服务消费等行业的资金保障和金融服务工作。

三、大力推广使用线上金融服务。要积极引导客户通过手机银行、网上银行等“无接触”方式办理业务。畅通线上渠道，为客户提供 7*24 小时便捷、高效、稳定的金融服务。要结合疫情期间客户特殊需求，丰富创新线上业务品种，提升服务体验。要细化完善业务连续性预案，做好网络系统软、硬件的维护和备份，确保线上服务不间断。要保障客服热线和线上投诉渠道畅通，缩短线上人工服务转接等待时长，及时解决群众急难愁盼问题。

四、加强员工管理引导和关心关爱。要教育引导干部职工做好自己健康的第一责任人，提升自我防病意识和自我防护能力，按规定做好个人健康监测管理。要加强统筹调度，减少高风险岗位员工不必要流动，倡导实行单位家庭“两点一线”闭环管理，尽力降低感染率。要及时了解员工健康状况，做好涉疫员工的关心关爱和

心理疏导。要指导涉疫员工和家属树立科学就医观念，根据实际情况通过医联体参与分级诊疗，促进形成有序就医格局。要科学合理储备抗原检测试剂、药物等防疫物资。要加快推进干部职工及其家属特别是老年人做好疫苗接种，筑牢疫情防控免疫屏障。

五、切实抓好安全生产和应急管理工作。要提高统筹发展和安全的能力，层层压实安全生产责任，做好值班值守和应急处置，确保办公室、运营管理、支付结算、金融市场等核心中后台部门和关键岗位正常运转，有条件的可采取驻守、轮岗等工作模式。要严格执行重大突发事件报告制度，对于因疫情影响等因素造成营业网点暂停营业的，按要求做好突发事件信息报送工作。要加强新闻宣传和舆情引导，积极反映银行业保险业支持疫情防控和经济社会发展的措施成效，主动报道防疫抗疫一线的感人事迹。（来源于中国银保监会网站）

➤ 中国银保监会办公厅关于开展养老保险公司商业养老金业务试点的通知

为进一步促进我国多层次、多支柱养老保险体系发展，更好满足人民群众多样化养老保障需求，中国银保监会办公厅于 2022 年 11 月 24 日以“银保监办发〔2022〕108 号”发布了该通知，决定自 2023 年 1 月 1 日起开展养老保险公司商业养老金业务试点，试点期限暂定一年。

《通知》明确，商业养老金业务包括养老账户管理、养老规划、资金管理和风险管理等服务，可满足客户生命周期内多样化养老需求。参与试点的 4 家养老保险公司为中国人民养老保险有限责任公司、中国人寿养老保险股份有限公司、太平养老保险股份有限公司和国民养老保险股份有限公司。试点区域为北京市、上海市、江苏省、浙江省、福建省、山东省、河南省、广东省、四川省、陕西省等 10 个省（市）。《通知》要求，试点养老保险公司加强统一领导，健全工作机制；建立完善的信息系统，具备与业务需求相适应的处理能力；审慎制定发展规划，加大资源投入，稳步推进各项工作。

下一步，银保监会将密切跟踪试点进展，规范业务经营，加强监督管理，切实维护消费者合法权益。同时，及时评估总结试点情况，研究完善监管制度，适时推广试点经验，推动养老保险公司更好服务多层次、多支柱养老保险体系建设。（来源于中国银保监会网站）

➤ 中国银保监会召开偿付能力监管委员会工作会议

2022 年 12 月 7 日，中国银保监会召开偿付能力监管委员会第十七次工作会议，分析了保险业偿付能力和风险状况，研究了 2022 年第三季度保险公司风险综合评级结果。

第三季度末，纳入会议审议的 181 家保险公司平均综合偿付能力充足率为 212%，平均核心偿付能力充足率为 139.7%；实际资本为 4.71 万亿元，最低资本为 2.22 万亿元。财产险公司、人身险公司、再保险公司的平均综合偿付能力充足率分别为 238.9%、204%和 309.1%；平均核心偿付能力充足率分别为 205.3%、123.8%和 278.5%。43 家保险公司风险综合评级被评为 A 类，114 家保险公司被评为 B 类，15 家保险公司被评为 C 类，9 家保险公司被评为 D 类。

会议指出，银保监会坚持和加强党中央对金融工作的集中统一领导，持续完善现代金融监管，保险业偿付能力充足率指标保持在合理区间，行业风险总体可控。下一步，将常态化开展保险公司财务会计和偿付能力现场检查，严肃查处数据造假行为，夯实监管数据基础；加强资金运用监管和偿付能力监管，完善非标投资相关监管标准，提升资产估值的准确性，防范资金运用风险；加强风险预警和压力测试，提高偿付能力监管的前瞻性；加强风险综合评级通报和约谈力度，夯实保险公司风险防控的主体责任。

会议强调，银保监会以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，切实把学习贯彻党的二十大精神落实到金融监管工作的方方面面，坚定不移走中国特色金融发展之路，持之以恒防范化解重大金融风险，推动保险业供给侧结构性改革和高质量发展。（来源于中国银保监会网站）

➤ 银保监会再规范保险机构员工履职回避工作存量任职回避问题 2023 年底前清理完毕

为推动保险机构员工履职回避工作向制度化、规范化、长效化发展，银保监会办公厅已于近期向各地银保监局和各保险公司下发了《关于进一步做好保险机构员工履职回避工作的通知》。

《通知》要求，结合当前我国保险业发展特征、业务属性和机构人员实际情况，按照依法合规、严格规范

和稳妥有序的原则，压实保险法人机构主体责任，着力营造主动申报、严格回避、公正履职、强化内控的文化氛围，建立制度健全、程序规范、主体责任明确、监督约束到位的工作机制，持续推动保险机构员工履职回避工作向制度化、规范化、长效化发展。

保险机构员工不得担任成长地省级分支机构主要负责人。《通知》明确了需要回避的范围，包括关键人员、重点业务和重要岗位。其中，“关键人员”指保险机构中对该机构经营管理、风险控制有决策权或重要影响力的各级管理层成员和内设部门负责人，其他员工为“普通员工”。具体人员范围由总公司结合实际予以确定，并报对应监管部门或属地监管机构。“重点业务”的具体范围由总公司结合实际予以确定。原则上，重点业务应当包含战略决策、投资交易等重大事项，招聘、考核、任免等人事事项，招标、采购、资金审批等财务事项，内审、纪检、监察等内控事项，以及核保、理赔、中介管理、信息系统建设等业务事项。“重要岗位”的具体范围由总公司结合实际予以确定。原则上，重要岗位应当是在重点业务开展时发挥重要作用、有一定决策权的、关键人员范围以外的岗位。

值得注意的是，《通知》要求，保险机构员工不得在本人成长地所在省担任省级分支机构主要负责人，同时，对地市级分支机构主要负责人的成长地回避要求进行了调整。具体而言，地市级分支机构主要负责人本人成长地回避要求，可由总公司结合实际予以确定。在实践中，因客观条件限制等特殊情况，一些保险机构可能无法按相关要求履行任职回避。基于此，《通知》对无法进行任职回避或暂缓任职回避的各类情况进行了举例说明。具体来说，离最高任职年龄不满五年，担任人大、政协职务尚未届满，所在机构正处于风险处置关键期，已频繁交流不宜继续异地交流，民族自治地方的少数民族人员，以及经对应监管部门或属地监管机构认可的其他合理情况，按规定履行有关审批和公示程序，可申请豁免。《通知》同时明确，个人能力、既往业绩、工作资源等不能作为申请豁免的理由，并要求保险机构合理审慎使用豁免回避政策。

各保险机构内部轮岗原则上不得超过 7 年。《通知》表示，总公司应根据申请豁免的特殊情况具体分析研判，合理确定豁免期限，豁免期限原则上不得超过 5 年。豁免期间内任职超期应轮岗的，可顺延至豁免期限结束。取得豁免的人员可以不纳入 2022 年底前任职回避问题清理对象。对于任职回避问题存量较大、清理确有困难无法在 2022 年底完成的，总公司可在充分研究论证基础上，制定分步实施计划、明确完成时限，

向对应监管部门或属地监管机构提交延期申请。延期期限原则上不得晚于 2023 年底。

《通知》要求，各保险机构应持续完善履职回避制度办法，进一步明确“关键人员”“重点业务”“重要岗位”的具体范围，并报对应的监管部门或属地监管机构。持续完善内部轮岗支付办法，明确轮岗人员番位、轮岗期限、轮岗方式等要求。其中，轮岗原则上不得超过 7 年，如其他政策中有更加严格的轮岗期限，按照“孰严”原则确定。各保险机构要将任职回避、业务回避和豁免人员信息收集、交叉核验、岗位调配等嵌入人事部门日常工作日常，建立定期报告机制。与此同时，《通知》还要求各级监管机构要加强监督和协调沟通，推动建立履职回避长效工作机制。具体来看，各级监管机构可从三大方面强化监督：

首先，各级监管机构应按照职责分工，完善制度、严格落实、及时纠偏，发现保险机构迟报、瞒报、漏报、错报信息，或存在其他规避履职回避监管问题的，可以采取监管约谈、下发监管意见书等措施，要求保险机构依照内部有关规章制度进行处理，并追究有关责任人的责任。

其次，各级监管机构应加强指导和督促，建立跟踪台账，定期对发现的问题进行通报，督促及时整改到位。重点关注虚挂高管、不当豁免等问题，从严追责问责。对于严重违反履职回避工作规定的，按照有关法律法规采取相应监管措施，并视违规情形进行行政处罚。

第三，各级监管机构应严格依法合规开展履职回避监管工作，坚持依法行政，不得变相增设行政许可事项的办理条件和环节。要加强同总会相关部门以及其他地区监管机构的沟通协调，增强监管合力，提高监管效能，推动建立履职回避长效工作机制。（来源于每日经济新闻）

行业动态 Industry News

➤ 坚持市场机制和政策支持相结合、增强普惠保险可持续性

银保监会日前印发《关于推进普惠保险高质量发展的指导意见（征求意见稿）》，为我国普惠保险高质量发展明确方向和目标。普惠保险是我国普惠金融的重要组成部分，是保险业为广大人民群众提供的公平可得、保障适度、覆盖广泛的保险产品和服务。根据国际保险监督官协会（IAIS）定义，普惠保险是针对保险市场上被排斥或被服务不足的人群的所有保险产品服务，强调可及性和商业可持续性。

《指导意见》明确，发展普惠保险的目标是，普惠保险保障范围和覆盖面不断扩大，产品体系更加丰富，人均保障水平持续提升，服务的便捷性和满意度有效改善。近年来，保险业积极开展大病保险、农业保险、小额人身保险等具有普惠性的保险产品和服务，保险服务覆盖面、可得性、满意度逐步提高。

党的二十大报告提出，让现代化建设成果更多更公平惠及全体人民。新发展阶段对普惠保险提出了更高要求，有必要在总结经验、梳理问题的基础上，进一步推进普惠保险高质量发展现阶段，推动普惠保险高质量发展具有重要意义。我国普惠保险发展取得的成绩来之不易，但仍面临一些问题，需要在发展中破解。《指导意见》指出，当前普惠保险仍然存在服务广度、深度不够及创新不足等问题，保险供给与人民群众保障需求之间仍存在较大差距。农业保险、大病保险等产品在局部地区虽然实现全覆盖，但机构数量、覆盖群体数量、业务规模还有待进一步提升。普惠金融业务普遍呈现点多、面广、分散的特点，很多保险公司服务能力无法满足需求。

《指导意见》对丰富普惠保险产品体系、提升普惠保险业务经营管理水平等方面提出了具体举措。例如，因地制宜针对农民和城镇低收入群体的实际情况开发农房保险、意外险、健康保险、定期寿险等产品；大力开发适合老年人群、适应残疾人风险特征、覆盖儿童先天性疾病等方面的保险产品；在商业可持续前提下不断降低专属普惠保险费率等。

普惠保险不仅要发展好，更要发展持久。为普惠保险重点领域提供服务，风险相对较大、成本相对较高，要实现长期可持续发展，需要保险机构更加积极地发展普惠保险，也需要配套措施的完善和政策的协同。《指

导意见》提出，坚持市场机制和政策支持相结合。激发市场主体的自主性和创造性，形成成本可负担、商业可持续的普惠保险长效发展机制。鼓励各级政府加大普惠保险政策、资源支持力度，推动普惠保险扩面提质。完善普惠保险制度规则和基础设施，降低制度性交易成本，为普惠保险发展营造良好的环境。（来源于中国银行保险报网）

➤ 中国保险行业协会首次发布能繁母猪、育肥猪养殖保险和森林保险行业示范条款

2022 年 12 月 22 日，中国保险行业协会正式发布《中国保险行业协会能繁母猪养殖保险行业示范条款》《中国保险行业协会育肥猪养殖保险行业示范条款》《中国保险行业协会森林保险行业示范条款》等三个示范条款。本次示范条款的制定发布是在中国银保监会指导下，保险业着力践行以人民为中心的发展思想，深化贯彻落实《关于加快农业保险高质量发展的指导意见》，优化农业保险产品供给，提升农业保险服务能力的又一举措。

能繁母猪和育肥猪养殖保险示范条款的制定，通过优化升级保险手段，有助于针对性化解生猪养殖风险，解除生猪养殖户的后顾之忧，调动养殖户积极性，是贯彻国家稳产保供的重要抓手，顺应了国家稳定生猪生产、保障“菜篮子”市场充足供应的号召。森林保险示范条款的制定，有力保障了森林生产期内的再植成本损失风险，践行了“绿水青山就是金山银山”的发展理念、促进生态文明建设的新发展要求。至此，保险业继在种植业领域发布三大主粮制种保险、三大主粮成本保险行业示范条款后，又将示范条款覆盖到养殖业和林业，农业保险示范条款体系日趋丰富和完善，这具有重要的里程碑意义。

此次发布的生猪养殖保险和森林综合保险示范条款具有以下主要特点：

一是进一步明确了保险责任，扩大了保障范围。能繁母猪和育肥猪养殖保险示范条款的保险责任完整涵盖生猪养殖中可能面临的自然灾害、意外事故、主要疾病和疫病、以及高传染性疫病扑杀损失，并根据新修订的《一、二、三类动物疫病病种名录》列明了主要疾病和疫病，向广大养殖场（户）提供全面风险保障，不断提升其获得感、幸福感和安全感。在森林保险示范条款中，考虑到被保险人的多方位风险保障需求，在火灾、雪

灾等自然灾害基础上，增加“野生动物毁损”责任造成的损失，并将“保险事故发生时，为防止灾害蔓延或减少灾害，被保险人采取必要、合理的施救措施造成的保险林木损失”纳入可选保险责任范围，为被保险人提供更全面的风险保障。

二是进一步规范了责任免除，精简了免责内容。总结梳理保险机构现行生猪保险条款，对责任免除部分的内容表述予以精简优化，体现出通俗易懂、言简意赅的特点，从而使免赔范围更加贴近业务实际，为养殖户利益提供更好保障，进一步提升保险服务体验和满意度。其中明确提出，保险的育肥猪或者能繁母猪“因病死亡且不能确认无害化处理的，保险人也不负责赔偿”，契合了我国关于加强病死畜禽和病害畜禽产品无害化处理管理，保障公共卫生安全和人体健康等方面的规定。

三是进一步细化了保额指标，提高了保障程度。条款明确了育肥猪保险的每头保险金额按照生猪的生理价值，由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明；同时，明确提及要参照当地的购买价格和饲养成本，有望为养殖场（户）提供更充分的风险保障。鉴于养殖过程中育肥猪数量存在动态变化的情况，分别就按批次投保和按年投保设置差异化保险数量确定方式和计算标准，建立承保数量与育肥猪实际存栏数量、全年累计出栏数量、能繁母猪存栏数量、养殖水平之间的逻辑关系，对保障数量进行明确，推动育肥猪保险能够保足保全。

四是进一步优化赔偿方式，提升了理赔时效。育肥猪养殖保险示范条款分别就“可以确定保险育肥猪尸重/尸长时”“无法确定保险育肥猪尸重/尸长时”“发生扑杀事故”三种情况分别列出了赔偿计算方式，合理划分生猪各生长阶段体长、体重范围 and 对应赔偿比例，适当提高育肥猪生长后期的赔偿标准，进一步增强了农业保险损失补偿能力；分类明确养殖场/户不足额投保、育肥猪每头保险金额低于或等于出险时实际价值、重复投保等情况下的赔偿处理方式，更全面保障农户利益。同时，三款示范条款都包含了“保险人自收到被保险人赔偿请求和有关证明资料之日起 60 日内，如不能确定赔款金额，应当根据已有证明和资料，对可以确定的金额先予支付”有关内容，进一步提高理赔时效，有效帮助农户快速恢复生产，发挥农业保险在防灾防损方面的功能和作用。（来源于中国保险行业协会网站）

► 中国保险行业协会首次发布种植业、养殖业、森林保险承保理赔服务规范

为贯彻落实《关于加快农业保险高质量发展的指导意见》精神，规范农业保险承保理赔业务流程，提升农业保险服务质量，2022 年 12 月 23 日，中国保险行业协会正式发布《中国保险行业协会种植业保险承保理赔服务规范》《中国保险行业协会养殖业保险承保理赔服务规范》《中国保险行业协会森林保险承保理赔服务规范》等三个服务规范。

此次发布的服务规范是保险业首次从行业自律层面，对种植业保险、养殖业保险和森林保险的承保理赔服务进行规范统一。在中国银保监会的指导下，保险业协会成立由人保财险、太保财险、国寿财险、中华联合、阳光产险等 11 家行业主体组成的项目组，认真梳理保险公司现行农业保险承保理赔服务标准，关注投保农户和相关农业生产主体的服务需求，并充分征求了国家有关部委、地方政府农业主管部门代表、农户代表、保险公司的意见建议，历时两年多最终定稿发布。根据农业保险的现行分类，服务规范包括了种植业、养殖业和森林保险三个部分，每一部分的体例基本相同，内容按照险种特点有所侧重。服务规范具有以下主要特点：

一是强化服务意识，提升服务的主动性。在银保监会《农业保险承保理赔管理办法》规定的“遵循依法合规、诚实信用、优质高效、创新发展原则，保护农业保险活动当事人合法权益”基础上，进一步延伸了“依法合规、诚实信用、优质高效、创新发展原则”内涵，尤其在“优质高效”“创新发展”方面明确保险机构应“提高服务意识，优化服务手段，为广大农户提供贴心、优质、高效的保险服务；积极开展产品创新、技术创新、服务创新，不断提高种农业保险服务水平”。服务规范的制定秉持以人民为中心的思想，以保护参保农户的合法权益为出发点，从投保人和被保险人角度出发，全面梳理承保理赔服务流程中所有与农户的接触点，对每一服务环节进行了明确和规范，切实维护参保农户利益，提升农户的获得感。

二是强化服务标准，提升服务的规范性。紧密贴合三大主粮保险、育肥猪养殖保险、森林保险等行业示范条款，确保示范条款内容在承保理赔服务的实操中得到落实，做到产品开发与承保理赔的有机融合。根据种植业保险、养殖业保险、森林保险不同的承保理赔业务流程，分别制定了服务规范，内容更加全面，流程更加细化，有利于农户获得更规范更到位的服务。优化承保管理方面，规范引导行业强化基础服务能力，强调保险机

构应建立完善的基层服务体系，对承保方式、信息采集、标的查验、承保公示、信息确认、核保批改管理、出具保单、凭证发放、承保回访等全流程进行了明确要求。完善理赔管理方面，从接报案、查勘定损、立案、理算、理赔公示、核赔到赔款支付各环节细化了要求，新增了“不断健全科学高效的查勘定损机制”内容，优化报案渠道的表述，细化核赔权限层级设置要求，完善赔款支付领取的相关规定，明确农险投诉处理及消费者权益保护的内容。

三是强化服务能力，提升服务的触达性。服务规范从网点设立、科技赋能、内控管理、增值服务等角度，建议扩宽服务内容和提升服务触达效率，有利于农户获得更多样更便捷的服务。服务规范明确，保险机构应建立完善的基层服务体系，在经营农业保险业务的县级区域设立分支机构。服务规范增加了近年来在农业保险中运用的科技手段和场景，鼓励保险机构加强科技创新，提升新技术应用能力，加速与农业科技融合运用，充分运用现代科技手段提高农业保险的服务水平。增加了通过线上方式开展公示的有关内容，鼓励保险公司在有效控制风险的前提下使用高科技手段实现远程查勘。种植险和森林保险方面，鼓励使用无人机、遥感技术等科技手段开展验标工作；养殖险方面，因疫病防控需要，鼓励采用远程科技手段查验标的。要求强化内控管理，明确保险机构应建立完善的内控管理制度，建立重大灾害预警机制，建立内部稽核制度，明确了对协办机构的基本要求。服务规范还从拓展服务范围出发，明确保险机构要做好种植险、养殖险、森林险信息资讯服务、加强防灾防损管理等增值服务，综合提升农业保险服务能力。（来源于中国保险行业协会网站）

➤ 保险业年内开出逾两千张罚单 金额超两亿五千万

截至 2022 年 12 月 10 日，银保监会及其派出机构年内对保险业开出逾 2000 张罚单，罚没金额合计超 2.56 亿元。百万级罚单频现，多人被予以终身禁业的顶格处罚。业内人士指出，虚列费用、虚假承保、虚假退保、虚假理赔和虚挂保费的“五虚”问题仍是行业痼疾，规范市场公平竞争刻不容缓，保护保险消费者利益、强调数据安全和隐私保护则成为监管新趋势。

超 20 人被终身禁业。据初步统计，年内至少有 16 家机构及相关责任人被处罚金额超百万元，超 20 人被予以终身禁业的顶格处罚。监管机构针对行业痼疾持续“下猛药”。从处罚原因看，虚列费用、“未按规定使

用保险条款或费率”和“财务或业务数据不真实”的情形均涉及。“虚构业务套取资金”一直是近年保险业监管的重中之重。同时，监管部门对非法吸收公众存款行为的打击力度不断加强。今年 4 月，因“保险从业期间实施非法吸收公众存款犯罪行为，对机构代理人管理不到位问题负直接责任”，重庆银保监局连发五张“罚单”，对分属于中国人寿、人保寿险、泰康人寿、富德生命人寿和新华人寿的 11 名保险从业人员予以终身禁业的处罚。

监管视角更趋精细化。监管处罚“出重拳”的同时，监管视角也更加精细化。今年以来，我国出台一系列法规及监管政策，涉及保险资产管理、信息安全保护、消费者权益保护、保险公司融资规范等领域。监管机构在保险资产管理领域提出了内外部审计要求，在消费者权益保护及信息安全保护领域提出了评估要求。今年以来，银保监会密集发文，包括《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》《银行保险机构消费者权益保护管理办法（征求意见稿）》《银行保险监管统计管理办法（征求意见稿）》等，均强调信息安全、数据安全和隐私保护。机构认为，当前行业普遍面临渠道圈层与客户圈层不匹配、渠道能力与客户需求不匹配等困境，保险代理人改革需更进一步，转型已成行业共识，构建以价值为导向的多元渠道更是大势所趋。（来源于经济参考报）

公司动态 Company News

➤ 华电资本转让永诚保险 7.6%股权 转让底价 2.56 亿元

从北京产权交易所获悉，中国华电集团资本控股有限公司已于日前挂牌转让永诚财产保险股份有限公司 7.6%股权，转让底价为 2.56 亿元，若股权转让完成，华电资本将退出永诚保险。目前，该项目还处于信息披露阶段，此次股权转让的披露日期从 2022 年 12 月 22 日到 2023 年 1 月 19 日，转让股份 16552.8 万股，转让底价 2.56 亿元，占永诚保险总股本的 7.6%。意向受让方须在受让资格确认后 3 个工作日内支付 5000 万元的交易保证金。

对于受让方资格条件，该公告显示，意向受让方应为依法设立且有效存续的企业法人；应具有良好的财务状况和支付能力；应符合国家法律、行政法规及其他规范性文件的规定，以及包括但不限于中国银保监会等审批机关、监管机构关于受让资格等监管规定；应具有良好的商业信用，无不良经营记录；法律法规规定的其他条件等。

公开资料显示，永诚保险成立于 2004 年，是由大型电力企业集团和产业投资集团共同发起组建的全国性股份制财产保险公司，总部设于上海，目前注册资本金 21.78 亿元人民币，华能资本为控股股东，中国华能集团为实际控制人。2015 年 12 月，永诚保险挂牌新三板，是国内首家登陆新三板的保险公司。2018 年至 2020 年，永诚保险总资产、净资产、营业收入均稳步上涨，2019 年、2020 年和 2021 年度公司归属于挂牌公司股东的净利润分别为 1.09 亿元、1.49 亿元和 1.10 亿元。（来源于每日经济新闻）

➤ 国寿养老个人养老规划系统上线

2022 年 12 月 19 日，中国人寿养老保险股份有限公司“个人养老规划服务系统”在公司微信服务号“中国人寿养老”正式上线。据悉，该公司是银保监会确定的首批商业养老金业务试点机构之一。养老规划服务是商业养老金业务的突出特点和优势之一。

“个人养老规划服务系统”由中国人寿养老险公司自主研发设计，为客户提供一二三支柱养老资金测算、

养老充足率分析、养老金融产品推荐和个性化投教等服务，通过自助化操作、便捷体验和个性化算法模型引导客户更直观、更简洁了解自身养老储备情况，树立正确的养老意识并做出合理的养老资金规划。

中国人寿养老险公司介绍，该系统基于大数据和精算原理搭建科学的养老财务测算模型，客户将必要的个人信息、自身养老目标和风险偏好等信息输入后，系统可快速模拟测算出客户未来养老收入与支出的资金缺口，并提供符合客户生命周期资金需求的商业养老金缴费方案。

同时，养老资金储备是长期过程，投资收益稳健增长是养老投资过程中客户最关注的问题之一。“个人养老规划服务系统”为客户提供专业投资顾问服务，根据不同客户的年龄、风险偏好、过往投资经验等因素，向客户推荐养老金融产品组合方案、投资知识和投资建议。系统还将协助客户定期回溯养老金融产品组合方案实际投资效果与投资目标之间的差异，动态调整资产配置，帮助客户实现养老资金的安全稳健增长。

中国人寿养老险公司表示，目前正在集中优势资源筹备开展商业养老金业务，试点开闸第一时间将推出丰富的产品组合，满足不同年龄、不同职业、不同风险偏好居民的多样化养老需求。（来源于中国银行保险报网）

► 浙江人保财险专属产品保障网络安全

近日，人保财险浙江省分公司与浙江互联网应急中心签订合作协议，发布专属网络安全保险产品，为浙江省各级政府和企业的网络安全提供保险保障，助力提升抵御网络安全风险能力。

据介绍，该款专属网络安全保险产品，可以保障服务对象在遭遇营业中断、应急响应、网络勒索等网络风险时得到赔偿，在满足风险保障需求同时，弥补网络风险保障的市场空白。人保财险浙江省分公司此次与浙江互联网应急中心的合作，按照“保险+科技+服务”思路，把网络安全保险从传统的经济补偿和技术保障模式中脱离出来，利用浙江互联网应急中心的网络安全风险数据，给企业提供国家级网络安全保障体验。通过为投保人提供保前漏洞扫描服务、保中流量监测服务、出险后经济补偿保障，为企业提供全方位网络安全保障。（来源于中国银行保险报）

➤ 华贵人寿拟增资 10 亿 茅台集团持股 33.33%成第一大股东

2022 年 12 月 19 日，华贵人寿披露增资方案，茅台集团持股 33.3%成第一大股东，同时引入两位新股东。

公告显示，华贵人寿 12 月 14 日召开的临时股东大会审议通过了《关于增加注册资本的议案》。根据议案，华贵人寿拟新增注册资本 10 亿元，对应新增股份 10 亿股。增资后，公司注册资本将由 10 亿元增至 20 亿元。上述变更注册资本事项待贵州银保监局批准后生效。

就股东增资额和持股数看，本次增加的注册资本金由股东茅台集团以及新引进股东黔晟国资、嘉鑫辉煌认缴。其中，茅台集团出资约 4.70 亿元认购约 4.67 亿股，黔晟国资出资约 3.86 亿元认购约 3.83 亿股，嘉鑫辉煌出资 1.51 亿元认购 1.5 亿股。

值得一提的是，若此次增资获批，华贵人寿前三大股东将发生变化。其中，茅台集团将由第二大股东晋升为第一大股东，持股比例由 20%增至 33.33%；原第一大股东贵州金融控股集团有限责任公司（贵州贵民投资集团有限责任公司）退居第三大股东，持股比例由 21%降至 10.5%；新进股东黔晟国资和嘉鑫辉煌的持股比例则分别为 19.17%和 7.5%，分别为华贵人寿第二和第四大股东。（来源于中国银行保险报网）

➤ 中德安联人寿获批更名为安联人寿

近日，中德安联人寿保险有限公司宣布，已获上海银保监局批准，公司更名为“安联人寿保险有限公司”。中德安联人寿将按规定办理变更登记等相关手续。更名后，公司简称为“安联人寿”，公司更名不影响保单效力和消费者权益。

中德安联人寿是中国首家合资转外商独资的人寿保险公司，于今年 9 月完成股权变更登记，企业类型从中外合资公司变更为外国法人独资公司。公司表示，中国是安联集团的重要战略市场，安联集团对于在中国发展抱有长期乐观的态度。作为中国金融市场的长期参与者，安联将持续为中国金融服务的稳健发展贡献力量。此次更名获批，将更有利于中德安联人寿借助安联的品牌力量，进一步提升公司在中国市场的品牌价值和企业形象。

数据显示，中德安联人寿 2022 年前三季度累计保费收入同比增加 12.29%；偿付能力二期规则实施后，偿付能力充足率大幅提升，三季度综合偿付能力充足率为 267.81%，最新一期风险综合评级结果为 aaa。（来源于中国证券报）

保险资金运用 Insurance Funds Investment

➤ 银保监会：支持保险资金持续加大资本市场投资力度

2022 年 12 月 23 日，银保监会认真学习贯彻中央经济工作会议精神，正在抓紧研究谋划 2023 年银行业保险业服务实体经济一系列监管政策措施。

在有序推进优化保险资金运用方面，银保监会引导保险资金依托多元化投资方式和工具，直接对接基础设施、重大项目、战略性新兴产业、绿色发展等领域，助力畅通实体经济融资渠道。鼓励保险资金稳步增加权益类资产配置规模，充分发挥在优化投资者结构、稳定资本市场等方面的积极作用。截至 10 月末，保险资金运用余额达 24.5 万亿元，同比增长 8.67%，其中股票和证券投资基金余额 2.91 万亿元。

下一步，银保监会将引导保险资金发挥长期优势，为实体经济提供差异化融资服务。稳步增加长期政府债券投资，加大对高等级公司信用类债券的研究与投资。鼓励保险资管公司发挥另类投资专业特长，创设长期限优质资产。支持保险资金随着行业发展和专业能力提升，持续加大资本市场投资力度。完善分级分类差异化监管措施，鼓励偿付能力充足、资产负债管理能力较强的保险公司加大股票等二级市场权益类资产投资。积极创造条件，探索保险资金长期稳定投资股票模式，充分发挥机构投资者作用，加大优质上市公司股票投资。（来源于银保监会官方微信）

➤ 前 11 个月险资加码私募股权投资超 130 亿元 密集布局先进制造业等赛道

今年以来，险资作为有限合伙人（LP）持续通过私募基金管理人（GP）加码股权投资。据母基金研究中心 12 月 10 日发布的数据显示，截至 11 月末，年内险资作为 LP 出资已超 130 亿元。受访险资人士认为，目前险资对私募股权的投资规模和险资整体规模相比仍较小，且集中在头部及中部寿险公司，投向医疗、健康及“双碳”、高科技等领域。未来，随着监管持续优化，险资有望进一步加大私募股权投资规模。另据险资私募人士透露，其对长期 PE 股权直接投资回报要求在 15%（年化收益率）以上。

险企积极布局私募股权投资。目前，险资可投资的私募股权基金主要分为两类：一是保险系股权投资基金；

二是非保险系股权投资基金。且受限于风险偏好与监管限制，险资在入局股权投资领域时往往会采用有限合伙人形式，只在自己投资限额内承担责任。以国寿金石华舆风光股权投资基金为例，中国人寿集团表示，该基金由中国人寿寿险公司任有限合伙人，中国人寿资产管理公司担任受托人，国寿投资公司所属国寿金石公司担任管理人。

今年以来，险资持续通过 LP 形式加码私募股权投资。前 11 个月，中国人寿、太平洋人寿、光大永明人寿、泰康人寿、阳光人寿、长城人寿、大家人寿、英大泰和人寿、中华联合保险、国华人寿等均通过 LP 形式参与对外投资，合计出资超 130 亿元；获得险资投资的私募基金管理人包括中金资本、红杉中国、晨壹基金、启明创投、鼎晖投资、源码资本、君联资本、高榕资本、华盖资本、高成资本、智路资本、海松资本等。

北京一家大型险企旗下保险私募基金相关负责人表示，保险资金股权投资的优势可归纳为“三轮驱动”策略，即“股权直投、母基金投资、保险生态资源”三方面相互协同，构建核心竞争力。该负责人进一步解释，首先，保险资金的资金属性具备参与股权投资的天然优势，资金来源稳定充足、久期长，可以立足长期，持续支持创新创业。其次，在配置上既有直接项目投资，也有母基金间接股权投资。和市场化头部基金建立长期合作关系，在配置头部基金获得长期稳定回报的同时，可以在产业认知、业务合作资源、共同投资机会等方面获得支持，提升险资的直投回报。再者，可以依托保险母公司的业务生态圈，在项目获取评估、投后增值赋能等方面提升股权投资收益率。

“直接投资回报要求在 15% 以上”。从险资私募股权投资的主要行业来看，医疗健康、先进制造业、“双碳”相关产业等获险资密集布局。在业内人士看来，随着监管持续优化，保险系私募股权基金数量的增长，以及更多的非保险系私募股权基金被纳入中国保险资产管理业协会的评价对象范围，险资私募股权投资规模将持续壮大。

从监管层面看，去年 12 月 17 日，银保监会下发通知，允许险资投资由非保险类金融机构实际控制的股权投资基金，取消投资单只创业投资基金的募集规模限制，支持保险机构加强与专业股权投资机构合作，并大幅放宽险资参与创投和股权投资基金的限制。

从市场主体来看，截至目前，据公开数据显示，保险机构成立的私募基金管理人至少已有 18 家。此外，

中国保险资产管理业协会披露的数据显示，截至 2021 年末，保险资金投资的境内、非保险系私募基金管理人达 210 家，属于评价对象范围且提交参评资料的有 171 家，按照评价规则，A 类（80 分及以上）公司达 126 家。（来源于上海证券报）

➤ 平安人寿受让新方正 66.51% 股权

2022 年 12 月 21 日，中国平安发布《关于参与方正集团重整进展的公告》称，新方正集团已于近日完成相应的企业变更登记手续。至此，新方正集团股权结构变更为：平安人寿与华发集团（代表珠海国资）通过各自持股平台分别持股 66.51%、28.5%，方正集团债权人转股平台合计持股 4.99%。公告还显示，本次重整投资所涉及的重整主体保留资产尚未完全转入新方正集团，目前各方正有序推动资产转入相关工作。

据悉，平安人寿代表中国平安参与方正集团重整，并已签署重整投资协议。以重整投资协议为基础制订的《北大方正集团有限公司等五家公司重整计划》已于 2021 年 5 月 28 日经重整主体召开的债权人会议表决通过，并于当年 6 月 28 日经北京市第一中级人民法院作出的民事裁定书依法批准并生效。

根据重整投资协议约定以及重整主体债权人对债权清偿方案的选择情况，平安人寿出资约 482 亿元受让新方正集团约 66.51% 的股权。该投资已获得银保监会批复同意。平安人寿表示，将与各方积极推进重整投资协议约定及重整计划规定的各项后续工作。（来源于中国银行保险报网）

➤ 交银人寿绿色保险债权投资计划落地

近日，交银人寿投资的“交银——平舆水生态绿色基础设施绿色债权投资计划”落地。据悉，该计划为交通银行集团旗下公司投资的首单绿色保险债权投资计划，注册规模 10 亿元，首笔缴款 5.5 亿元。资金将用于河南水利投资集团有限公司旗下平舆县水环境治理和生态修复工程项目。

据介绍，平舆县水环境治理和生态修复工程入选第四批政府和社会资本合作（PPP）示范项目。项目建成可实现河道整治 40.9 千米、水面治理 45.8 万平方米、景观绿化 298 万平方米、污水收集管线 5.5 千米、污水处理站日规模 3000 立方米、河道底泥日处理 800 立方米，日产混凝土砖 80 立方米、营养土 40 吨左右。

项目的实施既能改善滨水环境，又能实现中水回用和废料制砖。项目与绿色发展理念高度契合，获得评估机构给出的国内最高等级 G1 绿色评级。

交银人寿表示，将继续深入践行绿色投资理念，发挥保险资金和资产管理优势，为社会可持续发展贡献更多力量。（来源于中国银行保险报网）

案例和动态 Cases & Infos

➤ “自付二”费用超出理赔范围？法官认定保险公司应予以理赔

近日，昌平法院审理了一起人身保险合同纠纷案，让我们通过案例一起了解缔约保险合同应当注意哪些要点。

基本案情。2016 年 5 月，潘先生的妻子为其投保一份人身保险，内含一份《附加意外伤害医疗保险（B）条款》。2021 年 8 月，潘先生意外摔伤致骨折，在医院就诊治疗。经医保报销后，潘先生共花费门诊费用、住院费等合计 18613.53 元。

2021 年 12 月，潘先生向保险公司申请理赔全部医疗费用 18613.53 元和住院日额 800 元。保险公司审核后，赔付潘先生医疗费用 8610.55 元，包含潘先生支付医疗费用中的“自付一”费用 7810.55 元和住院日额 800 元，对于潘先生支付的“自付二”费用 9400.88 元和全自付费用 1402.1 元，则不予理赔。潘先生对理赔结果不满意，认为与全部医疗费用差距过大，但保险公司仍坚持上述方案，双方沟通无果。潘先生诉至昌平法院，要求保险公司赔付“自付二”费用 9400.88 元。

庭审中，保险公司称，根据《条款》2.2 条约定，理赔范围为“符合社会医疗保险规定的医疗费用”，指的是“社会医疗保险报销范围内的医疗费用”，保险公司赔偿社会医疗保险按比例报销后的剩余费用。而“自付二”的费用不在社会医疗保险报销范围内，故不属于理赔范围。

但潘先生对此不予认同，认为 2.2 条约定属于免责条款，限制了理赔条件，保险公司未尽到提示和说明的义务。对此，保险公司辩称该条款属于保险责任条款，并非免责条款，无需特别提示。

裁判结果。潘先生的妻子与保险公司签订的《人身保险合同》系双方当事人真实意思表示，不违反法律法规的强制性规定，应为合法有效，双方当事人均应当依约履行义务。

本案争议焦点有二：一是潘先生医疗费用中的“自付二”费用是否属于保险公司理赔范围；二是《条款》2.2 条约定是否属于免责条款。

“自付二”费用是否属于《条款》2.2 条约定的理赔范围？法院认为，本案涉及对《条款》2.2 条约定的

“符合社会医疗保险规定的医疗费用”的解释问题。对于该条款的解释，应以条款的客观意思为准，其未体现保险公司所主张的“属于社会医疗保险报销范围内的医疗费用”。根据文义解释规则，该条款可解释为“被纳入社会医疗保险范围内的治疗项目或药物等产生的医疗费用”。经向社保中心调查咨询后，社保中心对“自付二”费用的解释为：某治疗项目或者药物中有一部分费用需个人先行负担，剩余费用可以纳入医保报销范围，个人先行负担的费用就属于“自付二”费用。因此，根据本案对《条款》2.2 条的解释和调查事实，“自付二”费用属于“被纳入医疗保险范围内的治疗项目或药物等产生的医疗费用”，亦属于 2.2 条约定的“符合社会医疗保险规定的医疗费用”。

同时，《条款》2.2 条亦约定：“且给付的保险金不超过上述医疗费用在被保险人按社会医疗保险或公费医疗有关规定取得医疗费用补偿后的余额”。由于“被纳入社会医疗保险范围内的治疗项目或药物等产生的医疗费用”中有部分医疗费用可以按社会医疗保险规定取得补偿，余额即为“自付二”费用。根据体系解释，前述结论亦符合本句约定。故保险公司应予以理赔。另外，根据《中华人民共和国保险法》第三十条规定：“采用保险人提供的格式条款订立的保险合同，保险人与投保人、被保险人或者受益人对合同条款有争议的，应当按照通常理解予以解释。对合同条款有两种以上解释的，人民法院或者仲裁机构应当作出有利于被保险人和受益人的解释。”故对于《条款》2.2 条的理解，应当作出有利于潘先生一方的解释。

《条款》2.2 条约定是否属于免责条款？该合同条款 2.2 条属于保险责任条款。由于双方当事人对条款存在争议，经过前述的解释后，不构成对保险公司责任的减轻或者免除，因此不属于法律意义上的需要特别提示或者说明的条款，故法院对于潘先生该项主张不予支持。

最终，昌平法院判决保险公司支付潘先生保险金 9400.88 元。

法官提示。保险公司应对保险合同条款作明确约定。合理简化条款结构、内容表述，全面履行说明义务，对理赔范围、条件、标准等条款作充分详尽的释义，并向保险消费者提示说明合同的免责条款等内容，秉持契约精神，按照诚信原则积极履约。消费者投保时应谨慎阅读合同条款。涉及医疗费用理赔的险种，需了解各种概念，认清保险责任范围。如：“自付一”是指纳入医保报销范围的医疗费用中需患者支付的金额，包括起付金额和超过起付金额后患者自付的金额；“自付二”是指标注为“部分自付”的药品、检查中需患者自己支付

的费用总和；“自费”是指标注为“全自付”的药品、检查费用总额。保险消费者应注重留存证据。消费者在订立和履行保险合同时，要保存好合同原件、短信或聊天截图、病历、医疗费票据等，如发生争议，可向相关部门投诉或向法院提起诉讼。（来源于北京市高级人民法院“京法网事”公众号）

➤ 车辆擅自改用途，存在拒赔风险

近日，海南银保监局发布一起典型案例显示，消费者王某投诉称其驾驶车辆与第三者车辆发生剐蹭，双方车辆均受损。道路交通事故认定书认定王某负此次事故的全部责任。但保险公司现场核实确认，王某驾驶车辆投保时登记的使用性质是企业非营运用车，但实际出险时车身贴有营运标志，且在保险期间内有多次营运记录，因此，保险公司拒绝承担商业险的赔偿责任，并要求王某补足非营运车辆与营运车辆保费差额后承担交强险赔偿责任。王某对此不认可，以出险时拉的是自己的货品为由，投诉保险公司要求给予理赔。

通过案例分析来看，该案中，王某在未通知保险公司的情况下，私自将车辆的用途从非经营车辆变更为经营性车辆，在保险期间内多次从事营运活动，导致车辆危险程度显著增加，应当承担相应的法律责任；出险时，车辆是否处于营运状态不影响车辆改变使用性质、危险程度显著增加的事实。因此，海南银保监局表示，保险公司有权依约拒绝赔付商业险，并在王某补足当期保费的情况下在交强险范围内予以赔偿。

该案件提示投保人，要充分认识到车辆变更使用性质后的拒赔风险。因为，权利和义务是对等的。保险合同成立之时，投保人所缴纳的保险费与保险公司的承保责任是一种对价关系，如被保险机动车被转让、改装、加装或改变使用性质等，其面临的危险程度可能发生显著变化，投保人、被保险人负有及时通知义务，让保险公司对投保车辆的现实状况进行重新评估，决定是否继续承保或是变更承保条件。若被保险人未履行上述通知义务，且因被保险机动车危险程度显著增加而发生的保险事故，保险公司不承担商业车险的赔偿责任。

法律作出此项强制性规定，目的是平衡合同当事方的对价关系，既是对被保险人故意不履行或怠于履行通知义务采取的一种惩罚性措施，也是赋予保险公司自我救济的权力。

因此，如果车主更改了车辆使用性质，就应该及时遵循最大诚信原则，通知保险公司，让保险公司进行重新评估，否则将无法获赔。（来源于中国银行保险报网）

专题 Special Report

● “代理退保” 整治行动与动向

根除退保黑产需练好“内功”

集中打击“代理退保”黑产违法犯罪专项行动正在进行中。近期，多地公安机关发布公告，向社会征集“代理退保”黑产违法犯罪线索。重庆银保监局、山东银保监局、深圳银保监局、上海银保监局等联合当地相关部门开展防范“代理退保”黑产、优化营商环境的行动。

记者了解到，当前，保险公司及保险中介公司都在广泛收集黑产侵犯公民个人信息、敲诈勒索、诈骗、职务侵占等线索，参与案件信息共享、线索识别、风险预警、应对处置等工作，并配合公检法机关开展案件调查及诉讼。同时也通过多个渠道持续为保险消费者进行相关知识普及和风险提示。

此前，监管部门已持续发布风险提示，提醒消费者远离“代理退保”“代理维权”等不法行为侵害，防范警惕相关风险。11月，银保监会人身险部下发《关于深入整治“代理退保”黑产乱象的通知》，要求各人身险公司将整治“代理退保”黑产乱象作为当前和未来一段时期的重点工作。

这一系列举措的落地，有利于凝聚行业共识，共同应对和打击“代理退保”黑产，保护保险消费者合法权益，为保险业发展营造良好市场环境。

但是，要想清除这一“毒瘤”，除了监管部门与公检法机关联手进行严厉打击、对消费者进行风险提示、保险机构积极提供线索配合案件调查外，还需要保险机构加强内控合规管理和保险从业人员管理，从源头上早防范、早控制。

首先，要加强代理人真实性审核。事实上，一些黑产人员此前便在保险机构从事销售工作，获得了大量客户信息。随着“代理退保”黑产不断蔓延，甚至出现了“卧底”到保险机构应聘为代理人或是与保险公司人员勾结的情况。这就要求保险机构严格招募代理人，加强流程审核，严查入职资料，并在后续人员管理中不断对入职代理人进行合规培训。

其次，要优化佣金激励分配机制。一些保险机构认为只要保费到账就万事大吉，对保单审核不严，随后给代理人直接发放佣金，这其中存在一些隐患。例如，有的代理人拿到佣金便离职，后续保单出了问题原代理人又“消失”了。这就要求探索建立更合理的佣金发放机制和奖惩机制，约束代理人的长期行为，保证业务品质，避免被黑产人员趁机钻漏洞。

最后，要完善交易信息管理。一些保单信息落入黑产手中，是由于保险机构信息保护不够完善。这就要求保险机构加大对交易信息的保护力度，明确各层级人员的使用权限。同时，对于离职人员，一定要及时停止其访问权限。此外，还要定期对在职代理人加强反欺诈培训，提示其警惕黑产组织蛊惑客户“钓鱼式”获取保单信息。

记者注意到，针对保险机构完善内控管理，近期也在一些地方进行了积极探索。例如，深圳市保险同业公会组织深圳部分寿险公司签署《深圳保险行业整治“代理退保”黑产自律公约》，从保险机构重合同守信用、加强内控合规管理、加强销售全流程管理、加强保险从业人员管理、依法合规处理保险消费投诉、设立举报“代理退保”黑产奖励机制等方面提出明确要求。

期待行业形成更多有效整治“代理退保”黑产的举措，期待保险机构不断完善各项管理制度，堵上管理漏洞，从源头上防控“代理退保”黑产。（来源于中国银行保险报网）

阻断“代理退保”获利回路

2019 年的一个冬日，大连火车站，一个中年男子高举“退保险、高额返”的牌子，醒目地站在出站口。从那时起，在广东、辽宁、上海、四川等地，“恶意投诉代理全额退保黑色产业组织”开始零散、散发式“冒头”。

仅三年光景，从各类“皮包”公司到各大互联网平台，“代理退保”黑产的身影无处不在。记者经过长时间跟踪调查发现，“代理退保”黑产已逐步呈现组织化、规模化、专业化、多样化以及由暗转明、跨省流窜作案等特征，甚至公然在自媒体平台高频率传播所谓的“成功案例”，触目惊心、猖獗至极。

这类新型金融诈骗行为的蔓延，已引起监管、行业、机构乃至消费者的公愤。它不仅抹黑保险业形象、加

大行业内耗，甚至严重干扰金融秩序，扰乱市场环境。而当风险真正来临，这些被诱导退保的消费者，因为失去了保险的庇护而无法得到经济补偿，往往损失惨重。

对不法分子必须零容忍。近日，深圳、海南、湖北、江西、重庆等多地公安机关发布公告，向社会征集“代理退保”黑产违法犯罪线索。银保监会也同步下发相关通知，将整治“代理退保”黑产乱象作为当前和未来一段时期的重点工作。与此同时，相关民事诉讼也陆续获法院受理，涉案团伙相继被绳之以法。

来自公检法层面的推进，让行业看到了“代理退保”黑产有望加速落网伏法的曙光。在业内专家看来，强化打击“代理退保”黑产力度依然不能松懈，必须多方合力深入拆解黑产运作模式，制定以切断黑产获利回路为重心的综合治理方案，防止黑产火苗死灰复燃。

持续扩张 向下渗透。退保，本应是消费者保险消费过程中的正常行为。保单合同一般有犹豫期设置，普遍在 10 天或 15 天左右。犹豫期内，消费者可以撤销合同，退回全部保费；犹豫期过后，消费者再想退保，就只能拿回现金价值，在保单前几年，现金价值一般远远低于保费金额。然而，近年来，一些不法组织或个人却冒充金融机构、保险工作人员等，以“内部资源”等名义，通过电话、网络宣传可办理全额退保。在骗取消费者信任委托后，打着“代理维权”的幌子，用编造事实、提供虚假信息等手段向监管部门恶意投诉，达到退保索取手续费的目的后，又蛊惑消费者“退旧买新”，再次套取保险销售的佣金提成。这样的行为，被业内形象地称为“代理退保”黑产。它不同于传统认知上的金融诈骗，属于新型金融诈骗行为，具有构成传统金融诈骗罪的特征，但其非法占有的目的与实施手法更隐蔽、更复杂。

一开始，由于所涉及的保单量不大，保险公司只是把“代理退保”作为个案来跟踪处理。然而，事态发展超预期发酵。随着越来越多的城市被爆“代理退保”黑产组织出现，保险公司才意识到了问题的严重性。

记者在调查采访中获悉，2018 年初，“代理退保”也仅为一些零散事件，投诉主要集中在长三角地区，并未形成大规模的不良风气。2018 年年中，“代理退保”规模开始爆发式增长，作案手段也逐步演变成“从非法获取消费者信息，到冒充监管或保险公司工作人员，最后欺骗消费者恶意退保或重新投保”，成为监管投诉的最主要来源。某大型寿险公司广东分公司负责人表示，2020 年受疫情影响，门槛低、获利高、套现快的“代理退保”黑产行业快速吸引聚集大量闲杂、无业人员，致使当年上半年“代理退保”投诉进入二次爆发期。

“代理退保”黑产行业逐渐出现专业公司与个人代理“多点开花”的情形,甚至出现了专业培训代理退保的机构。2020年5月起,在全国监管联动行业开展规模化的“代理退保”黑产打击的背景下,迫使部分有实力的黑产组织进一步转型。他们开始招揽专业法务人员、学者参与(如招揽律师事务所入伙、前往高校高薪招聘法律专业大学生等),逐步向规模化、合规化、企业化的方式转型,打击难度持续提升。2021年起,随着“代理退保”行业的持续扩张、向下渗透,“代理退保”在地域分布、作案手段、代理方式上越趋多样化。

经过近两年的发展,“代理退保”黑产主体已由个人、小团伙操作发展成有严密组织、有分工、有纪律、有分层管理、有绩效体系的大型团伙运作。“代理退保”黑产团伙成员复杂,不但有在职或离职的保险从业人员、社会闲散人员,更有专业领域的法律专家,在团伙中担当不同角色。利益链冗长,吸引社会不同行业参与其中,如地下话务中心、快递公司、律师事务所等,各环节互相掩护,隐蔽性极强,导致黑产打击难度越来越大。

多家保险公司向记者反映,“代理退保”黑产已逐步向有组织、有规模的“违法犯罪”方向升级。即从一开始唆使、指导消费者向监管机构投诉恶意退保牟利,发展到现在大量通过不正当渠道获取消费者信息后,伪装保险公司服务人员上门实施诈骗,并挪用其保险账户资金再次投保以为自身谋取利益,导致消费者财产损失。

“获客”上违法渗透。自2020年报道“代理退保”以来,上海证券报也一直在关注这条顽固黑色利益生态链的发展与演变。越来越多的保险机构开始向监管反映“代理退保”趋势蔓延的严峻程度。尤其是今年以来,其呈现跨省作案新动向。记者在调研中了解到,以广东为例,除深圳、东莞外,湖南、四川、上海、江苏、湖北地区黑产团伙相继进入到广东市场,并形成线上收集客户、线下组织人员诱导促成的运作模式。甚至在某些地区还发现,有当地以离职保险业务员为主的人员与外地黑产团伙勾结,相互交换客户信息,合作获利。

该类黑产团伙熟悉监管制度,手法专业,全国揽客,有“信函投诉——行政复议——重复缠诉”一套完整作案流程,其在福建、湖南、四川、青岛等地已具规模。

市场一直好奇,“代理退保”不法团伙的客源来自哪里?记者调研了解到,他们的获客方式主要有三种:一是通过渗透保险公司、快递公司等可以接触保险合同信息的地方,采取不法手段大批量获取客户信息,包括客户个人信息、保险合同等财产信息。再由专人使用网络电话或未实名手机号码冒充监管、保险公司工作人员

接触精准客户，以保险年检、送礼等由头邀约上门“服务”，进而诱导客户选择退保、重新投保。二是通过各类小额信贷公司、理财咨询公司、法律咨询公司、财务咨询公司、工商咨询公司、科技咨询公司等小“皮包”公司（或招揽个人代理挂靠抽取分成），向有资金需求的客户直接询问是否有保单，并承诺 10-15 天放款。相比放贷，蛊惑贷款人代理其退保投诉的获利率更高。三是通过微信公众号、朋友圈、车友群、业主群等社交网络，发布代办“全额退保”广告吸引自己人际关系内的客户。并依托百度搜索、淘宝、微博、抖音、小红书、闲鱼等开放式自媒体，发布虚假信息，招揽持保险合同的陌生客户关注；并设有专人接待，利用微信等私人聊天方式将客户引流至专设的群组。群组内由多名成员分演保险公司工作人员、法务、财务等角色，为客户提供多对一的“私密服务”。

记者在调查中了解到，相比之前主要通过网站等主动营销传播模式，由于传播的限制性，“代理退保”主要集中在一线城市。但近段时间以来，个人宣传渠道井喷，“代理退保”开始扩散，迅速殃及多个二、三线城市和县域地区。

“服务”环环下套。自打击“代理退保”黑产以来，各级监管部门及行业协会一直在不遗余力地发文提醒广大保险消费者：要警惕“代理退保”的风险隐患，同时注意保护个人信息，依法理性维护自身合法权益不受侵害。但仍然不断有消费者掉入陷阱。比如，记者在调研时了解到，近期，某保险公司发现以陈某为首的 16 人团伙，非法买卖大量该公司客户信息，诱骗 247 名消费者退保并转投保获利。待消费者事后再向保险机构反馈时，虽能提供部分线索但因保险机构欠缺专业的侦查手段，难以形成有效追踪及证据收集，最终消费者白白蒙受经济财产损失，而黑产分子此时已获利潜逃。

这与不法团伙在“服务”中环环下套不无关系。首先，误导激发需求。众所周知，保险是相对专业的金融产品，“代理退保”黑产主要利用保险消费者对相关知识不足，利用信息不对称，通过伪装官方背景取信客户，恶意曲解合同条款，制造并放大客户对合同的误解，诱导客户对原保险合同进行“减损”“升级”“置换”等操作，从而创造套现保费的机会，从中牟利。其次，“多对一”布局操控。在“代理退保”黑产提供所谓“服务”的过程中，甚至会有不同角色人员介入互相唱双簧，混淆是非，蒙骗客户。比如，有扮演保险公司工作人员声称提供内部渠道协助办理高额退保，以收取手续费；又有扮演财务人员负责提醒客户支付手续费；更有所

谓“领导”严密操控客户每一步动作，包括如何进行投诉、以什么名义投诉、提供虚假证据、投诉后如何逐步应对、每次通话需注意录音，再根据录音确定下一步如何应对，等等。最后，以协议胁迫支付“服务费”“违约金”。为保证获利，在客户接受“服务”后，会被要求签订一份所谓“服务协议”。黑产组织以协议提供合法的伪装，当客户发现上当受骗后，希望退出“服务”时，又有法务人员以协议胁迫客户支付“服务费”“违约金”。如客户坚持不配合，更会出现催缴团队，利用事先获取的客户信息，对客户进行骚扰、恐吓，如以短信、电话、APP“呼死你”，威胁以客户名义办理贷款，甚至威胁骚扰亲友。

“代理退保”黑产均为团伙作案，分工明确、组织严密。他们想方设法通过多种形式非法获利：一是收取退保金分成。“代理退保”黑产组织误导或怂恿保险消费者曲解保险产品，并与消费者签订个人委托代理协议，立即收取 500-2000 元不等作为定金，退保后收取退保保费的 30%-60%作为手续费。委托代理协议一般约定未经代理退保人员同意不得撤诉，若客户中途放弃投诉，则没收定金。如客户执意放弃投诉，代理机构或个人则以不受法律保护的协议，在完全违背事实（如恐吓其征信被纳入黑名单、不能坐高铁飞机等）的情况下，恐吓或胁迫消费者配合完成投诉、退保等流程以及支付高额手续费。二是收取高额咨询费。为避免客户无理由全额退保失败而造成的无法获取退保金分成，“代理退保”黑产组织转而升级为全额退保指导咨询的形式，分阶段为客户提供全额退保指导，以此获取客户咨询费收入。三是诱导保险消费者“退旧买新”。组织离职保险业务员冒充保险公司现有工作人员或监管人士，以原保险公司产品收益低为由，蛊惑保险消费者“退旧买新”，即购买所谓打着“高收益”“高回报”旗号的风险理财投资产品，撬单赚取佣金收入。四是教收学员获利。通过微信群、公众号等网络“代理退保”学员，通过网络教学或提供指导材料来获取相关利益。

记者在调查中了解到，目前已发现“代理退保”黑产组织开始有预谋地安排人员轮流入职各大保险公司，在销售过程中故意预留证据，赚取保险公司佣金后，主动或被动离职，然后对入职期间的保单进行“代理退保”二次获利。此外，部分黑产组织高薪招聘大量保险行业离职业务人员，以此获取离职人员工作期间掌握的客户信息、保单信息，提升获客的针对性，甚至教唆离职人员进行“自保件”全额退保。甚至有的不法团伙为了获取更大的利益，还会截留保险消费者的退保金，甚至利用“代理退保”过程中掌握的保险消费者身份证、银行卡信息，再次诈骗消费者钱财。

阻断获利回路。对于这些扰乱保险业正常经营秩序的不法团伙，全行业深恶痛绝。值得一提的是，保险行业上至监管部门下至机构，以及公检法等部门已经开始了积极的行动，采取了一系列的具体措施，破获数起大案，有效打击了“代理退保”黑产团伙的嚣张气焰，起到了一定的威慑作用。

监管部门在持续行动。近日，银保监会人身险部下发《关于深入整治“代理退保”黑产乱象的通知》，要求保险行业协会、银保信公司、各人身保险公司要将整治黑产乱象作为当前和未来一段时期的重点工作，成立专项工作组，聚焦违规主动开展向保险活动当事人推介保险退保业务咨询代办等经营活动、误导投保人退保、扰乱市场秩序的组织或个人，深挖“代理退保”背后可能涉及的侵犯隐私、佣金诈骗、敲诈勒索等问题。

各地监管部门在打击“代理退保”黑产上初见成效。比如，广东银保监局坚持重拳出击，运用法律手段，探索追责追偿新途径。一是联合公安机关加强对“代理退保”违法犯罪案件查办工作，先后向广东省公安厅移送涉“代理退保”违法犯罪线索 4 起，其中江门周某某侵犯公民个人信息案于 2020 年 10 月宣判，成为银保监会部署开展“恶意投诉”专项治理工作以来全国司法打击第一案。二是保险机构对有责代理人开展民事追偿。三是保险机构以律师函、公函的方式，就代理人违反保险法及保险代理合同书违规销售并给公司造成损失的行为进行追偿，推动构建全方位、多元化的法律追责体系。

上海银保监局也破获多起“代理退保”案件。经该局调查发现，自 2019 年起，徐某某、朱某某纠集大批社会无业人员和多家保险公司离职人员组建团伙，在全国范围内有组织地开展“退保黑产”活动。截至 2022 年 2 月底，该案涉案人数 96 人，提起公诉 44 人，法院已判决 40 人。

监管部门和行业协会的支持，也给保险公司打击“退保黑产”增添了信心和决心。记者在采访中了解到，对于疑似“代理退保”黑产投诉前的钓鱼取证、离职业务员自保件、保险公司没有明显瑕疵情况的案件，一些地区监管部门明确表示，一肩双挑，给予当地保险公司案件充分沟通考核的机会，确认的违法事实才会作为处罚依据。

公安机关也在行动。据介绍，各地正在组织开展为期 3 个月的集中打击“代理退保”黑产违法犯罪专项行动。记者梳理发现，近期，深圳、海南、湖北、江西、重庆等多地公安机关发布公告，向社会征集“代理退保”黑产违法犯罪线索。举报重点包括：“代理退保”黑产组织或个人信息、电话、微信、地址等相关线索；

“代理退保”黑产组织或个人教唆、诱导消费者签订的代理退保协议、电话录音、转账记录等相关线索；“代理退保”黑产组织或个人发布的“代理退保”黑产虚假宣传等相关线索。

保险机构也在行动。在调研的过程中，但凡受到过“代理退保”不法团伙滋扰的保险公司，无不表示出“正面迎战、绝不姑息”的决心。多家保险公司积极参与到了打击黑产工作中。比如，某大型寿险公司就成立了由法律合规团队牵头的黑产打击专项工作组，深入拆解黑产运作模式，制定以切断黑产获利回路为重心的综合治理方案。下一步将检视评估既有相关措施的有效性，其中成效明显的，将持续强化推动、巩固打击整治成果；同时，进一步明确认定标准、打击方式及对应的证据材料，在刑事打击方面，进一步强化信息与资源整合，统一指挥，分级管理，按总部重点督办与机构自行查办推进。打铁还需自身硬，另一家大型寿险公司相关负责人也告诉记者，一方面他们通过加强内部管控预防“代理退保”风险从内部滋生，另一方面正在搭建“退保黑产”监测平台，通过大数据分析筛选，甄别疑似“退保黑产”案件，严控该类案件的处置。

不过，当下保险行业仍处于深度转型期，面对不断翻新升级的黑产作案手段，相关各方依然不能松懈。在采访中，多家保险行业人士称，从各公司角度而言，费尽心力只能做到个案击破，无法形成系统化强有力的惩治打击，因此，建议由行业协会牵头，制定统一的识别标准，强化高风险信息共享和案件串并，形成监管、行协、司法和保险机构对代理退保黑产的识别、监测和处置的协同机制。于保险公司而言，加强代理人管理，追根溯源推动机制改革，也是从源头切断“代理退保”获利回路的重要突破口。当前保险代理人人员流动频繁，不少地区每年有大量保险代理人脱落，这些人员部分流入“退保黑产”。而问题的根源主要是激励短期化、管理松散、利益分配失衡、考核体制存在偏差等。对此，保险公司也应从自身加快推进营销体制改革出发，不断完善内控机制，加强业务和人员管理教育，科学规范设计基本法，完善佣金制度，从根本上防范套利风险。（来源于上海证券报）

➤ 上海银保监局联合五部门发布通告：打击“代理退保”黑产

近年来，以“代理退保”为主要形式的恶意代理投诉举报问题在保险行业呈快速增长态势。一些机构、组织或个人以非法牟利为目的，以“可代理全额退保”为由，诱导保险消费者委托其办理退保事宜，侵害了保险

消费者合法权益，干扰了保险业正常运行。

为进一步保障保险消费安全，营造上海市优良的营商环境，根据多部委相关工作精神，上海银保监局联合上海市地方金融监管局、上海市高级人民法院、上海市人民检察院、上海市公安局和上海市市场监管局发布《关于依法打击保险领域代理投诉举报黑产 优化营商环境的通告》。《通告》主要分为正确认识人身保险产品、警惕“不良代理投诉举报”风险、树立依法维权意识、提供优质保险服务、依法惩治人身险领域违法犯罪等五个方面。

《通告》指出要正确认识人身保险产品。保险是一种科学的制度安排，是建立在大数法则基础上的有效风险转移手段。人身保险是以人的寿命和身体为保险标的的保险。带有储蓄性质的人身保险保单退保时可退回保单现金价值。但由于投保前几年，保险公司各项管理费用开支较大，退保时保单对应的现金价值很少，一旦退保，投保人损失较大，并且退保后被保险人除了失去保险保障，将来如想再次投保，因年龄、健康状况等发生变化，可能面临重新计算等待期、保费上涨、除外承保以及拒保等风险。保险消费者应正确认识保险产品特性，根据自身风险保障需求，加强与保险公司的沟通，严防“退保黑产”诱惑，谨慎衡量是否有必要终止保险合同。

《通告》提醒保险消费者要警惕“不良代理投诉举报”风险。“代理退保”黑产与正当维权不同，正当维权是保险合同争议双方摆事实讲道理，通过协商、调解、投诉、诉讼等方式化解矛盾纠纷。而“代理退保”黑产则罔顾事实、制造矛盾、违背诚信，通过煽动消费者过度维权和“绑架”保险公司，借“维权”之名行非法套利之实。部分不良代理组织或个人以“代理退保维权”“退旧投新”“高收益”“全额退保退息”等名义，发布信息和广告，收集客户敏感信息，煽动、唆使或协助保险消费者伪造证据进行举报投诉并委托其“代理维权”，阻止保险消费者与保险公司、监管部门、司法机关有效沟通，甚至采用缠访闹访等手段，以达到其收取高额代理手续费、唆使保险消费者转购非法理财产品或参与非法集资等目的。上述非法行为可能导致保险消费者个人信息泄露、资金受损、失去保险保障，而且可能带来诈骗、人身安全受到侵害等风险。上海银保监局已发布《上海银保监局关于警惕“代理退保”的风险提示》，并开展相关金融联合宣教活动提示风险。

《通告》强调消费者要树立依法维权意识。保险消费者要根据自身需求、经济状况和风险承受能力，购买合适的保险产品，树立理性消费观念，提高自我保护意识。如果因民事纠纷与保险公司发生争议，应采用正当

的维权途径。首先可通过保险公司公布的全国统一客服热线、官网、邮寄信件、上门等方式反映诉求。其次可联系上海银行业保险业纠纷调解中心等专业调解组织申请调解,也可以通过监管部门公布的官方渠道反映诉求,或通过仲裁、诉讼等法律途径解决。

《通告》要求保险公司要提供优质保险服务。保险行业高质量转型发展已迫在眉睫,过去“大进大出”的模式必须坚决摒弃。保险公司应大力推进依法经营,坚持“人民至上”和“保险姓保”原则,优化保险产品和服务模式,努力提升保险服务质效。要完善保险消费者合法权益保护机制,畅通投诉渠道,强化投诉管理,有效提升客户满意度。要加强保险从业人员的依法经营和诚实守信教育,严控销售流程,强化风险教育,严禁从业人员利用误导、诱骗等方式,引导消费者购买不适当的保险产品。

《通告》最后强调将依法惩治人身险领域违法犯罪。建立六部门联合打击机制,综合运用监管科技手段,发挥大数据集中管理优势,实施信息共享和精准打击。加强“行刑衔接”,充分发挥监管部门专业监管与公安机关侦查手段的联合优势,深挖“代理退保”黑产犯罪行为,依法打击人身险领域不良代理组织或个人的违法违规活动。严禁借“代理投诉举报”之名,捏造事实,虚假承诺以及恶意投诉举报,谋取不正当利益,损害保险消费者合法权益。对涉嫌侵犯公民个人信息、寻衅滋事、敲诈勒索或诈骗等违法犯罪行为,司法机关将依法严厉打击,追究相关组织和个人的法律责任。

下一阶段,上海银保监局将认真贯彻落实党的二十大精神,坚持金融工作的政治性、人民性,联合相关部门继续推进破案攻坚,稳定社会预期,从严加强保险监管,督促优化保险服务,切实保护保险活动当事人合法权益,做好以打促防、以打促治“后半篇文章”。(来源于中国经营报)

■ **集团总部:**北京市西城区武定侯街 2 号泰康国际大厦 10 层 1005 单元
邮编:100033
电话:86-10-66216823 传真: 86-10-66218093
邮箱: grandallgroup@grandall.com.cn

■ **上海:**上海市北京西路 968 号嘉地中心 27 楼接待中心
邮编:200041
电话:86-21-52341668
传真:86-21-52341670/52433323

■ **广州:**广州市天河区珠江东路 28 号越秀金融大厦 38 层 05-08 单元
邮编:510623
电话:86-20-38799345 传真:86-20-38799348-200
电子邮件:grandallgz@grandall.com.cn

■ **深圳:**深圳市深南大道 6008 号特区报业大厦 24DE/31DE/41-42 层
邮编:518009
电话:86-755-83515666
传真:86 755 83515333/83515090

■ **成都:**成都市高新区天府二街 269 号无国界商务中心 26 号楼 9-10 层
邮编:610095
电话: 86-28-86119970 传真:86-28-86119827
电子邮件:grandallcd@grandall.com.cn

■ **西安:**西安市雁塔区锦业路绿地中心 B 座 46 层
邮编:710065
电话: 86-29-88199711
电子邮件:grandallxa@grandall.com.cn

■ **南京:**南京市汉中门大街 309 号 B 座 7-8 楼
邮编:210036
电话:86-25-89660900 传真:86-25-89660966
电子邮件:grandallnj@grandall.com.cn

■ **重庆:**重庆市江北区江北城西大街 25 号平安财富中心 B 座 8 楼
邮编:400023
电话:86-23-86798588 传真:86-23-86798722
电子邮件:grandallcq@grandall.com.cn

■ **北京:**北京市朝阳区东三环北路 38 号泰康金融大厦 9 层
邮编:100026
电话:86-10-65890699 传真:86-10-65176800
电子邮件:grandallbj@grandall.com.cn

■ **天津:**天津市和平区曲阜道 38 号中国人寿金融中心 28 层
邮编:300042
电话:86-22-85586588 传真:86-22-85586677
电子邮件:grandalltj@grandall.com.cn

■ **杭州:**杭州市老复兴路白塔公园 B 区 2 号、15 号楼 (国浩律师楼)
邮编:310008
电话:86-571-85775888 传真:86-571-85775643
电子邮件:grandallhz@grandall.com.cn

■ **昆明:**昆明市盘龙区东风东路 23 号昆明恒隆广场办公楼 33 楼
邮编:650031
电话:86-871-63538048/67354483
传真:86-871-63615220
电子邮件:grandallkm@grandall.com.cn

■ **宁波:**宁波市鄞州区定宁街 380 号宁波报业传媒大厦 A 座北楼 7 层(7-1)
邮编:315040
电话:86-574-87360126 传真:86-574-87266222
电子邮件:grandallnb@grandall.com.cn

■ **福州:**福州市台江区望龙二路 1 号 IFC 福州国际金融中心 43 层
邮编:350004
电话: 86-591-88115333 传真: 86-591-88338885
电子邮件: grandallfz@grandall.com.cn

■ **南宁:**南宁市民族大道 118-3 号洋浦南华大厦 17 层 1701
邮编:530022
电话:86-771-5760061 传真:86-771-5760065
电子邮件:grandallnn@grandall.com.cn

■ **济南:**济南市龙奥西路 1 号银丰财富广场 C 座 19-20 层
邮编:250014
电话:86-531-86112118 传真:86-531-86110945
电子邮件:grandalljn@grandall.com.cn

■ 苏州:苏州市苏州工业园区旺墩路 269 号圆融星座商务广场 1 幢 28 楼
邮编:215000
电话:86-512-62720177 传真:86-512-62720199
电子邮件: grandallsuzhou@grandall.com.cn

■ 长沙:长沙市湘江中路保利国际广场 B3 栋 17 楼
邮编:410000
电话: 86-731-88681999
电子邮件:grandallcs@grandall.com.cn

■ 太原:太原市万柏林区长兴路 1 号华润大厦 T4-21 层
邮编:030000
电话:86-351-7032237 传真:86-351-7024340
电子邮件:grandallty@grandall.com.cn

■ 武汉:武汉市洪山区欢乐大道 1 号宏泰大厦 21 楼
邮编:430070
电话:86-27-87301319 传真: 86-27-87265677
电子邮件:grandallwuhan@grandall.com.cn

■ 贵阳:贵阳市观山湖区贵州金融城 C 座 20 层
邮编:550081
电话:86-851-85777376 传真:86-851-85777576
电子邮件: grandallgy@grandall.com.cn

■ 乌鲁木齐:乌鲁木齐市经济技术开发区云台山街 499 号盛达广场 15 层
邮编:830002
电话:86-991-3070688 传真:86-991-3070288
电子邮件:grandallurumqi@grandall.com.cn

■ 郑州:郑州市郑东新区 CBD 商务外环路 13 号绿地峰会天下 19 层
邮编:450000
电话:86-371-55537000 传真:86-371-55537012
电子邮件:grandallzz@grandall.com.cn

■ 石家庄:石家庄市中山西路 108 号华润万象城 B 座 18 层
邮编:050001
电话:86-311-85288350 传真:86-311-85288321
电子邮件:grandallsjz@grandall.com.cn

■ 合肥:合肥市政务区怀宁路 200 号置地栢悦中心 12 楼
邮编:230000
电话:86-551-65633316 传真:86-551-65633323
电子邮件:grandallhf@grandall.com.cn

■ 海南:海南省海口市滨海大道 121-8 号信恒大厦 1 楼、13 楼
邮编:570100
电话:86-898-66713180/66788096 传真:86-898-66713180
电子邮件: grandallhn@grandall.com.cn

■ 青岛:青岛市香港中路 9 号香格里拉中心办公楼 6-7 层
邮编:266071
电话:86-532-87079090 传真:86-532-87079097
电子邮件:grandallqd@grandall.com.cn

■ 南昌:南昌市红谷滩新区凤凰中大道 1115 号北京银行 21 楼
邮编:330000
电话:86-791-86598129 传真:86-791-86598050
电子邮件: grandallnc@grandall.com.cn

■ 大连:辽宁省大连市中山区中山路 136 号希望大厦 35 层
邮编: 116001
电话:86-411-82309777 传真:86-411-82309779
电子邮件:grandalldl@grandall.com.cn

■ 银川:宁夏银川市金凤区人民广场东街 219 号建材大厦 7/8/11 层
邮编: 750002
电话: 951-6011966 传真: 951-6011012
电子邮件: grandallyc@grandall.com.cn

■ 拉孜办公室: 日喀则市拉孜县曲下镇老中尼路 46 号司法局二楼
邮编: 858100
电话: +86 892 8322981
电子邮件: grandalllz@grandall.com.cn

■ 香港: 香港特别行政区中环遮打道 3A 号香港会所大厦 14 楼
邮编: 999077
电话:852-25377839/25377858 传真:852-25302912
电子邮件:grandallhk@grandall.com.cn

■ 巴黎:76/78 Avenue des Champs Elysées,
75008 Paris, France
邮编:75008
电话:33-7-81559827 传真: 33-9-56330828
电子邮件:grandallpa@grandall.com.cn

■ 马德里:Torre de Cristal,Paseo de la castellana
259C, Madrid, Spain
邮编:28046
电话: 34-917816160
电子邮件:grandallmad@grandall.com.cn

■ 硅谷
电子邮件: dfa@grandall.com.cn

■ 斯德哥尔摩:Waterfront Building, Box 190,101 23
Stockholm, Sweden
邮编:101023
电话:46-723012168
电子邮件:grandallnordic@grandall.com.cn

■ 纽约:729 Seventh Ave - 17th Fl. New York,
10019, USA
邮编:10019
电话:1-347-8224391
邮箱:grandallusa@grandall.com.cn



扫描关注国浩微信公众号,

获取更多资讯