

保险从业人员行为准则

为规范保险从业人员职业行为，根据《中华人民共和国保险法》、中国保监会有关政策规定，制定本准则。

第一章 保险从业人员基本行为准则

第一条 应依法合规，自觉遵守法律法规、规章制度，接受中国保监会及其派出机构的监督与管理，遵守中国保险行业协会的自律规则，执行所在机构的规章制度。

第二条 应诚实守信，不隐瞒、不说谎、不作假，不损害投保人、被保险人和受益人权益。

第三条 应爱岗敬业，尽职尽责，努力提高服务质量。

第四条 应专业胜任，热爱学习，钻研业务，不断提高专业素养。

第五条 应保守秘密，不泄露商业秘密和客户资料。

第六条 应公平竞争，自觉抵制不正当竞争。

第二章 保险机构高级管理人员行为准则

第七条 应统筹兼顾，妥善处理企业与客户、企业与员工、企业与股东、个人与企业之间的利益关系。

第八条 应树立科学的发展观和正确的业绩观，创新进取，努力提高所在机构的发展质量、竞争能力和服务水平。

第九条 应坚持科学决策、民主决策，正确行使权力，遵守决策程序，尊重员工民主管理权利。

第十条 应稳健经营，加强内控，提高管理能力，防范化解风险。

第十一条 应以人民群众需求和利益为导向，积极开发保险产品，制止销售误导，确保公正、及时理赔。

第十二条 应恪尽职守，勤勉高效，严格自律，发挥表率作用。

第三章 保险销售、理赔和客户服务人员行为准则

第十三条 应根据客户需求、经济承受能力推荐适合的保险产品。

第十四条 应以客户易懂的方式提供保险产品的信息，不得进行任何形式的误导。

第十五条 应主动提示保险产品可能涉及的风险，不得有意规避。

第十六条 应确保所有文件的有效性和准确性，不得代签名、代体检、伪造客户回访记录。

第十七条 应客观、公正、及时理赔，不得拖赔、惜赔。

第十八条 应迅速回应客户咨询,及时提供服务,不得推诿懈怠。

保险机构应严格按照本准则规范从业人员行为。对遵守本准则表现突出的人员,应予表彰;对违反本准则的,应予批评教育,情节严重的应依据有关规定严肃处理。

中国保险行业协会依据本准则制定实施细则,对保险机构执行本准则的情况进行检查。

中国保监会及其派出机构指导和监督保险机构、保险行业自律组织贯彻本准则。

本准则自公布之日起施行并由中国保监会负责解释。