关于《互联网保险业务监管办法》的政策解读

谢冰姝　吴宇峰

近日，银保监会公布《互联网保险业务监管办法》（以下简称“《办法》”）。《办法》共 5 章 83 条，具体包括总则、基本业务规则、特别业务规则、监督管理和附则。《办法》在厘清互联网保险业务本质的基础上，强化持牌经营原则，规定持牌机构经营条件并明确非持牌机构禁止行为；对于互联网保险营销及运营，规定了相关管理要求和业务行为标准，通过全流程规范互联网保险售后服务，进一步加大对消费者的权益保护力度。此外，《办法》按经营主体分类监管，在规定“基本业务规则”的基础上，针对互联网保险公司、保险公司、保险中介机构、互联网企业代理保险业务，分别规定了“特别业务规则”。

近年来，在“金融+科技”的浪潮下，我国互联网保险业务迎来快速发展阶段，其渠道及服务模式的创新为保险业注入了新的活力。目前我国互联网保险业务主体主要由保险公司（含相互保险组织和互联网保险公司）、各类保险中介机构及保险代理人等构成。从实际发展情况来看，近年来借助互联网较为丰富的客户流量资源，各保险业务主体纷纷加大传统保险与互联网的融合力度，互联网人身险中健康险保费占比持续提升；随着车险改革推进，互联网车险受到一定冲击，互联网财险行业集中程度趋于下降。在本次新冠肺炎疫情的冲击下，由于传统保险线下展业活动受到一定限制，互联网保险业务显现出其特有优势，线上保险业务得到进一步发展。但另一方面，互联网保险业务也存在销售行为触及监管边界、服务体系滞后和风险管控不足等问题。

为规范互联网保险业务，有效防范风险，保护消费者合法权益，提升保险业服务实体经济和社会民生的水平，银保监会曾多次制定并修订相关管理办法。2011 年 9 月，原保监会出台《保险代理、经纪公司互联网保险业务监管办法（试行）》，试行办法明确了保险代理、经纪公司从事互联网保险业务采取事后报告的方式，并设置从事互联网保险业务的准入门槛，确立了互联网保险业务集中运营、投保流程合理、严格履行保险合同说明义务、保证服务质量等基本经营规则，对进行充分信息披露提出要求。2015 年 7 月，原保监会发布《互联网保险业务监管暂行办法》，该暂行办法进一步明确了互联网保险的经营条件与经营区域，对保险产品、保险机构以及行业协会分别在信息披露方面的具体内容和要求进一步细化。在监督管理方面，暂行办法主要规定了保险机构、第三方网络平台的禁止性行为及退出管理要求，明确了保监会、保监局的监管职责分工与监管方式。2020 年 9 月，银保监会《互联网保险业务监管办法（征求意见稿）》公开征求意见；12 月 14 日，银保监会公布本《办法》，《办法》将于 2021 年 2 月 1 日起施行。

明确自营网络平台，强化持牌经营理念。在持牌经营方面，《办法》要求互联网保险业务应由依法设立的保险机构开展，只有保险机构总公司设立的网络平台才是自营网络平台，保险机构分支机构以及与保险机构具有股权、人员等关联关系的非保险机构设

立的网络平台，不属于自营网络平台，不得经营互联网保险业务。此外，《办法》还规定了保险机构及其自营网络平台应具备的条件，包括网站备案、信息系统、安全防护、等级保护、营销模式、管理体系、制度建设、监管评价等。《办法》规定自营网络平台是保险机构经营互联网保险业务的唯一载体，全面强化了持牌经营理念，强调了保险机构主体责任，同时也有助于解决保险机构获取客户信息的难题，有助于杜绝截留保费、平衡市场力量、控制渠道费用，有助于减少销售误导、促进消费者教育、保障行业长期稳健发展。

重点强调消费者权益保护，维护互联网保险业务健康持续发展。《办法》对消费者权益保护主要体现在销售管理和服务管理两个章节；在销售管理方面，《办法》要求保险机构充分进行信息披露，规范营销宣传行为，优化销售流程；在服务管理方面，《办法》要求保险机构应建立健全在线核保、批改、保全、退保、理赔和投诉处理等全流程服务体系，加强互联网保险业务的服务过程管理和服务质量管理，服务水平无法达到本办法要求的，保险公司应主动限制互联网保险业务的险种和区域。《办法》对保险机构销售、核保核赔、退保及诉讼等行为进行全流程约束，有助于加强保险机构业务经营的规范化，保护消费者合法权益，提升保险业服务实体经济和社会民生水平。

明确经营区域，但尚未规定销售产品险种。《办法》对互联网保险公司、保险公司、保险中介机构的经营区域做出了明确的规定。其中互联网保险公司全国范围内开展互联网保险业务，但不得线下销售保险产品，不得通过其他保险机构线下销售保险产品；经营财产保险业务的保险公司在具有相应内控管理能力且能满足客户落地服务需求的情况下，可将相关财产保险产品的经营区域拓展至未设立分公司的省（自治区、直辖市、计划单列市），具体由银保监会另行规定；经营人身保险业务的保险公司在满足相关条件的基础上，可在全国范围内通过互联网经营相关人身保险产品，具体由银保监会另行规定；保险中介机构经营险种不得突破承保公司的险种范围和经营区域，业务范围不得超出合作或委托协议约定的范围。销售产品险种方面，《办法》表示将根据互联网保险业务发展阶段、不同保险产品的服务保障需要，规定保险机构通过互联网销售或提供保险经纪服务的险种范围和相关条件；未来，根据互联网保险业务发展情况和风险状况，银保监会将出台配套文件对监管规定进行细化及调整，需持续关注后续配套文件是否对销售产品险种进行规定。

明确监管红线，严格监管约束。值得关注的是，《办法》对非保险机构开展互联网保险业务划明了五条禁止行为，分别为提供保险产品咨询服务，比较保险产品、保费试算、报价比价，为投保人设计投保方案，代办投保手续及代收保费；而目前五条红线中暂不包括保险产品的推介宣传，这表示非保险机构平台导流模式暂时还未受到限制。但在监管反复强调自营网络平台是保险机构经营互联网保险业务的唯一载体的背景下，需持续关注未来相关业务模式是否会受到监管约束。

总体看，《办法》的正式出台解决了互联网保险定义、线上线下业务区分、跨区域

保险经营纷争等多项持续多年的不明确争论，作为互联网保险业务的纲领性文件，《办法》为保险行业数字化转型提供了重要基础。《办法》着重强调“持牌经营”及“保护消费者权益”两个核心要求，通过明确互联网保险业务本质、自营网络平台定义及非持牌机构禁止行为，进一步压实保险公司主体责任；同时要求保险公司加强合规管理，解决在产品营销、信息披露、理赔和投诉处理等在互联网渠道较为突出的问题。在互联网保险业务快速发展的背景下，《办法》的制定与推行将进一步完善互联网保险业务监管体系，有利于推进互联网保险业务的稳健发展。