附件

江西保险业防范“代理退保”黑产自律公约

为了净化保险市场秩序，切实保护保险活动中当事人合法权益，维护社会稳定，根据《保险法》、《保险公司管理规定》、《保险代理人监管规定》及《保险销售从业人员执业失信行为认定指引》等有关法律规章制度，结合我省实际，经各会员共同协商一致，特制定本公约。

第一条本公约主体为江西省保险行业协会各人身险保险公司会员单位，本公约中的保险公司指人身保险公司（含养老保险和健康保险公司）。

第二条本公约所称“代理退保”的定义指个人或团体以牟取非法利益为目的，以维护保险消费者权益为由，采取恶意投诉举报或者组织、指使、教唆、诱导客户非正常退保，侵害客户合法权益的活动。“代理退保”的表现形式为罔顾事实，制造矛盾，违背诚信，煽动消费者过度维权，“绑架”保险公司，借“维权”之名行非法套利之实，行为特征有：

（一）虚假宣传，诱导客户委托其代理退保；

（二）操控投诉，阻断客户正常维权；

（三）突破底线，涉嫌多种违法行为。

第三条本公约适用于江西省行政区域内各签约方及辖属分支机构。

第四条保险公司应与销售人员签订《自律承诺书》，明确要求从业人员不得组织、参与“代理退保”活动：

（一）不得将客户信息提供给第三方从事“代理退保”；

（二）不得以“全额退保”等为幌子误导客户，怂恿客户退保并从中获取利益等；

（三）不得参与、教唆、指使、诱导客户编造理由、伪造证据、提供虚假信息进行恶意投诉、诬告等。

第五条保险公司应健全销售人员工作考核体系，建立失信惩戒机制，对销售人员违反“代理退保”活动管理的人员不予“二次录用”，并列入行业黑名单，黑名单人员禁止录用。

第六条保险公司应严格落实保险销售行为可回溯管理办法，加强销售人员保险双录工作自律行为，严格遵循双录流程及规范。

第七条 保险公司应畅通维权渠道，强化与客户沟通联系，畅通投诉渠道，提升处理效率，严格按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（银保监会令〔2020〕第3号）规定时限内办理消费投诉：对投保人正常退保投诉认真对待、依法妥善处理，及时解决合理诉求；对销售品质存在问题的保单，主动采取协商解决措施，保障投保人、被保险人、受益人等的正当权益，提升客户服务质量和满意度。

第八条 保险公司在日常销售行为管理中，应积极主动收集“代理退保”线索，重点排查全省信访举报件，分析共性、查找规律，为精准打击提供线索及数据支持，通过行协平台建立常态化行业信息共享：

（一）通过行业“代理退保”黑产微信群，每月更新涉黑人员信息；

（二）每季度分享“代理退保”违法案例，做好宣示教育；

（三）在营业场所公示非法“代理退保”举报热线，对“打黑”成果进行宣传，提高保险消费者对“代理退保”组织危害程度的认知。

第九条 保险公司应认真组织从业人员定期进行合规教育，每季度不少于一次从业人员合规教育培训，学习和遵守本公约，不断提升从业人员的专业能力及职业道德素养。

第十条 保险公司应做好公众宣传，在营业场所醒目位置以通俗易懂的形式向公众发布防范“代理退保”黑产风险提示以及盲目退保给客户带来的损失及危害等规范性宣传内容。

第十一条本规定由江西省保险行业协会负责解释，从2023年2月1日开始执行。

第十二条 各地市保险行业协会可结合当地实际制定补充约定或实施细则。