

各银保监局，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险专业中介机构：

为规范和加强互联网保险销售行为可回溯管理，保障消费者知情权、自主选择权和公平交易权等基本权利，促进互联网保险业务健康发展，现将有关事项通知如下：

一、本通知所称互联网保险销售行为可回溯，是指保险机构通过销售页面管理和销售过程记录等方式，对在自营网络平台上销售保险产品的交易行为进行记录和保存，使其可供查验。

本通知所称保险机构包括保险公司和保险中介机构。

二、保险机构在自营网络平台上销售投保人为自然人的商业保险产品时，应当实施互联网保险销售行为可回溯管理。个人税收优惠型健康保险、个人税收递延型养老保险产品除外。

三、销售页面是指保险机构在自营网络平台上设置的投保及承保全流程页面，包含提示进入投保流程、展示说明保险条款、履行提示和明确说明义务、验证投保人身份，及投保人填写投保信息、自主确认阅读有关信息、提交投保申请、缴纳保费等内容的网络页面。

四、保险机构应当在自营网络平台通过设置销售页面实现互

联网保险销售，不得在非自营网络平台设置销售页面。保险机构可以在非自营网络平台设置投保申请链接，由投保人点击链接进入自营网络平台的销售页面。非保险机构自营网络平台不得设置保险产品销售页面。

五、销售页面管理是指保险机构应当保存销售页面的内容信息及历史修改信息，并建立销售页面版本管理机制。

六、销售页面的首页必须是提示进入投保流程页面，保险机构应当通过设置提示进入投保流程页面，对销售页面和非销售页面进行分隔。非销售页面中不得包含投保人填写投保信息、提交投保申请等内容。

七、提示进入投保流程页面应当包含提示投保人即将进入投保流程、需仔细阅读保险条款、投保人在销售页面的操作将被记录等内容。

保险中介机构的提示进入投保流程页面，应当增加客户告知书内容并重点披露该保险中介机构和承保保险公司名称。

八、保险机构的销售页面应当展示保险条款或提供保险条款文本链接，说明合同内容，并设置由投保人自主确认已阅读的标识。

九、保险机构应当以足以引起投保人注意的文字、字体、符

号或其他明显标志，对保险合同中免除保险公司责任的条款内容进行逐项展示，并以网页、音频或视频等形式予以明确说明。

十、保险机构销售以下保险产品时，应当按照要求展示可能影响保单效力以及可能免除保险公司责任的内容，包括但不限于：

（一）销售人身保险新型产品，应当增加保单利益不确定性风险提示内容；

（二）销售健康保险产品，应当增加保险责任等待期的起算时间、期限及对投保人权益的影响，指定医疗机构，是否保证续保及续保有效时间，是否自动续保，医疗费用补偿原则，费率是否调整等内容；

（三）销售含有犹豫期条款的保险产品，应当增加犹豫期条款内容。

十一、保险机构销售以死亡为给付条件、被保险人与投保人不一致的保险产品时，应当按照要求展示被保险人同意投保并确认保险金额的内容。父母为其未成年子女投保的除外。

十二、保险机构应当对健康告知提示进行展示。投保人健康告知页面应当包含投保人健康告知内容、未尽到如实告知义务后

果说明等内容。健康告知提示应当与保险责任直接相关，表述通俗易懂，内容具体且问题边界清晰。

十三、保险机构应当将第七、九、十、十一、十二条的内容设置单独页面展示，并设置由投保人或被保险人自主确认已阅读的标识。

本通知要求由投保人或被保险人自主确认已阅读的销售页面，投保人或被保险人未自主确认的，保险机构不得接收投保人的投保申请、收取保费。

十四、保险机构开展互联网保险销售时，应当根据对个人保险实名制的管理要求，对投保人、被保险人和受益人身份真实性进行验证。

十五、保险机构应当将投保人、被保险人在销售页面上的操作轨迹予以记录和保存，操作轨迹应当包含投保人进入和离开销售页面的时点、投保人和被保险人填写或点选销售页面中的相关内容及时间等。

十六、保险机构应当记录和保存投保期间通过在线服务体系向投保人解释说明保险条款的有关信息。

十七、保险机构开展互联网保险销售行为可回溯时，收集、使用消费者信息应当遵循合法、正当、必要的原则，不得收集与其销售产品无关的消费者信息。

十八、保险机构负责互联网保险销售行为可回溯资料的归档管理，互联网保险销售行为可回溯资料应当至少包括销售页面，投保人、被保险人在相关销售页面上的操作轨迹和投保期间保险机构通过在线服务体系向投保人解释说明保险条款的有关信息。

十九、互联网保险销售行为可回溯资料保管期限自保险合同终止之日起计算，保险期间在一年以下的不得少于五年，保险期间超过一年的不得少于十年。遇消费者投诉、法律诉讼等纠纷的，应当至少保存至纠纷结束后三年。

二十、互联网保险销售行为可回溯资料应当可以还原为可供查验的有效文件，销售页面应当可以还原为可供查验的有效图片或视频。

二十一、保险机构开展互联网保险销售行为可回溯相关工作时，应当严格依照有关法律法规，采取切实可行的管理措施和技术措施，保护投保人、被保险人和受益人的个人信息安全。

二十二、保险机构应当对互联网保险销售行为可回溯管理建立全面、系统、规范的内部控制体系，加强内控制度建设和内控

流程设计,实现对销售行为可回溯管理所有流程和操作环节的有效监控。

二十三、保险机构开展互联网保险销售时,涉及非互联网保险销售方式的,一并适用本通知和中国银保监会关于可回溯管理的其他监管要求。

二十四、保险机构通过固定场所设置的自助终端销售保险产品的,适用本通知。本通知实施前关于自助终端销售行为可回溯管理的相关监管要求与本通知不一致的,以本通知为准。

二十五、保险机构未按照本通知要求对互联网保险销售行为进行可回溯管理的,由中国银保监会及其派出机构依照有关法律规定予以处罚或采取监管措施。

二十六、本通知自 2020 年 10 月 1 日起实施。本通知实施后仍不能符合要求的保险机构,应当立即停止开展相关互联网保险销售业务。

2020 年 6 月 22 日

(请各银保监局将此件转发至辖区内保险中介机构,含保险兼业代理机构)

附：中国银保监会发布《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=912726&itemId=915>

中国银保监会有关部门负责人就《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》答记者问

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=912723&itemId=915>