

## 互联网人身保险重点合规问题探析

向丹阳 李文成

### 导读

2021年10月22日，中国银保监会发布《关于进一步规范保险机构互联网人身保险业务有关事项的通知》（银保监办发〔2021〕108号，以下简称“《通知》”），《通知》作为《互联网保险业务监管办法》（银保监会〔2020〕13号令，以下简称“《监管办法》”）的配套规范性文件，细化并完善了互联网人身保险业务诸多监管规则，为此前众多保险机构执行监管办法时存在的一些疑虑指明了方向，同时也将重构整个互联网人身保险市场。本文将实务中接触的保险机构高频法律咨询为切入点，结合新规与实务重点探讨互联网人身保险重点合规问题。

### 目录

问题一 如何识别线上线下融合业务以及适用监管规则？

问题二 经营互联网人身险产品对机构和地域有何要求？

问题三 平台引流模式的费用结算是否可以与保费挂钩？

问题四 互联网保险业务个人信息保护包括哪些内容？

### 问题一：如何识别线上线下融合业务以及适用监管规则？

#### （一）如何识别线上线下融合业务？

银保监会有关部门负责人就《通知》答记者问时明确指出，“支持保险公司线下渠道（包括个人代理渠道、银邮代理渠道和专业中介渠道等）应用移动设备和信息技术提升经营效率、改善服务水平。此类线上线下融合开展人身保险业务的，不得使用互联网人身保险产品，不得将经营区域扩展至未设立分支机构的地区，销售行为监管遵循《办法》第五条有关规定。”

可见，“线上线下融合”是指保险公司线下渠道（包括个人代理渠道、银邮代理渠道和专业中介渠道等）应用移动设备和信息技术展业。线上线下融合业务与互联网人身险业务主要有以下三点区别：

### 1、产品名称有无“互联网”字样

根据《通知》“一（一）、涉及线上线下融合开展人身保险业务的，不得使用互联网人身保险产品”，以及“一（九）、互联网人身保险产品应包含互联网字样，销售渠道限于互联网销售。非互联网人身保险产品不得使用相关字样”的规定，线上线下融合业务只能销售非互联网人身险产品，其最直观的表现是没有“互联网”字样。

### 2、能否在网上完成投保

保险产品销售可主要分为宣传与投保两个环节。我们认为，无论是否为互联网人身险产品，都可以在网络上宣传。例如，保险业务员在其朋友圈宣传某线下产品，因为利用了网络技术，即可称为线上线下融合。但仅有互联网人身险产品可以在网上完成投保。

### 3、是否支付佣金

《通知》（六）、（七）规定，“保险公司客户服务人员可应消费者要求在线提供互联网人身保险业务咨询和服务，交流页面实时展示所属保险机构及客服工号。保险公司客户服务人员不得主动营销，其薪资不得与互联网人身保险业务销售考核指标挂钩”，“保险中介机构的客户服务人员不得主动营销，其薪资不得与互联网人身保险业务销售考核指标挂钩。”。

基于此，保险公司或保险中介机构在自营网络平台销售互联网人身险的为直销业务，线上客服人员薪资与业务单量不挂钩，也不得支付佣金。保险公司委托保险中介机构在其自营网络平台销售互联网人身险的，除了保险公司向保险中介机构支付佣金，保险公司、保险中介机构均不得向销售从业人员支付佣金。

而线上线下融合业务本质上还是依托个人代理、银邮代理和专业中介等线下渠道，最终根据销售业绩领取渠道佣金，互联网只是其便捷展业的一种手段。

## （二）如何理解同时适用线上线下规则？

《监管办法》第五条明确，“投保人通过保险机构及其从业人员提供的保险产品投保链接自行完成投保的，应同时满足办法及所属渠道相关监管规定。涉及线上线下融合开展保险销售或保险经纪业务的，其线上和线下经营活动分别适用线上和线下监管规则；无法分开适用监管规则的，同时适用线上和线下监管规则，规则不一致的，坚持合规经营和有利于消费者的原则”。

例如：作为保险兼业代理机构，银行营业场所常见由客户经理当面向消费者推荐保险产品，但最终消费者选择通过厅堂自助终端机完成投保。当面推介的过程应当严格遵循线下规则，进行“双录”；而消费者在自助终端机投保应当遵循线上规则，互联网保险销售行为可回溯。不得以消费者在自助终端机购买保险产品为由，规避工作人员当面推介应当适用的“双录”规则。

## 问题二：经营互联网人身险产品对机构和地域有何要求？

《通知》对不同类型产品的机构有不同的监管要求，详见下图

互联网人身险产品分类监管要求		
分类	保险公司条件（不含互联网保险公司）	保险中介机构条件
意外险、定期寿险	1.连续四个季度综合偿付能力充足率达到120%，核心偿付能力不低于75%。 2.连续四个季度风险综合评级在B类及以上。 3.连续四个季度责任准备金覆盖率高于100%。 4.保险公司公司治理评估为C级（合格）及以上。	保险中介机构（包括保险专业中介机构和保险兼业代理机构）应为全国性机构。
疾病保险、定额给付型医疗保险	1.连续四个季度综合偿付能力充足率达到120%，核心偿付能力不低于75%。 2.连续四个季度风险综合评级在B类及以上。 3.连续四个季度责任准备金覆盖率高于100%。 4.保险公司公司治理评估为C级（合格）及以上。 5.保险公司上年度未因互联网保险业务违规经营受到重大行政处罚。	
费用补偿型医疗保险、失能收入损失保险、医疗意外保险	1.连续四个季度综合偿付能力充足率达到120%，核心偿付能力不低于75%。 2.连续四个季度风险综合评级在B类及以上。 3.连续四个季度责任准备金覆盖率高于100%。 4.保险公司公司治理评估为C级（合格）及以上。 5.保险公司上年度未因互联网保险业务违规经营受到重大行政处罚。 6.保险公司需在经营区域内设立省级分公司，或其他已开设分支机构的保险公司和保险中介机构合作经营，确保销售区域内具备线下服务能力。	
保险期间十年以上的普通型终身寿险、两全保险和年金保险	1.连续四个季度综合偿付能力充足率超过150%，核心偿付能力不低于100%。 2.连续四个季度综合偿付能力溢额超过30亿元。 3.连续四个季度（或两年内六个季度）风险综合评级在A类以上。 4.上年度未因互联网保险业务经营受到重大行政处罚。 5.保险公司公司治理评估为B级（良好）及以上。 6.连续四个季度责任准备金覆盖率高于100%。	1.保险中介机构（包括保险专业中介机构和保险兼业代理机构）应为全国性机构。 2.具有三年以上互联网人身保险业务经营经验。 3.具有完备的销售管理、保单管理、客户服务系统，以及安全、高效、实时的办理线上支付结算业务的信息系统和资金清算流程。 4.上年度未因互联网保险业务经营受到重大行政处罚。 微信号: Anjiefadabao

由此可见，原则上，互联网人身险业务不受区域限制，保险公司和全国性保险中介机构均可以开展互联网人身险业务，但不同产品对保险机构的要求不同。就费用补偿型医疗保险、失能收入损失保险、医疗意外保险而言，保险公司应在经营区域内设立省级分公司，或其他已开设分支机构的保险公司和保险中介机构合作经营，确保销售区域内具备线下服务能力；就十年以上的普通型人寿保险（除定期寿险）和保险期间十年以上的普通型年金保险产品而言，监管对保险公司和保险中介机构都有更高的要求。

### 问题三：平台引流模式的费用结算是否可以与保费挂钩？

#### 1、互联网人身险产品可以通过第三方网络平台引流

《监管办法》第二条规定：互联网保险业务，是指保险机构依托互联网订立保险合同、提供保险服务的保险经营活动。《通知》（八）规定：不符合本通知要求的互联网人身保险产品不得上线经营，不得通过互联网公开展示产品投保链接或直接指向其投保链接。《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》（银保监发〔2020〕26号）第四条规定：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。非持牌的第三方平台不得设置保险产品销售页面。

从前述规定来看，监管部门认可保险机构通过第三方网络平台设置跳转链接的方式，让投保人通过该链接跳转至保险机构自营网络平台进行投保。当然，根据《通知》要求，非互联网人身险专属产品就不能通过链接跳转的方式进行引流。不过，在网络上宣传非互联网人身险产品仍然可以，遵循《监管办法》关于营销宣传的相关规定，只是不能在网上投保。

## 2、技术服务费的结算不应与保费金额挂钩

银保监会于2021年8月下发的《关于开展互联网保险乱象专项整治工作的通知》（银保监办〔2021〕87号文）附件2中，将“保险机构委托未取得合法资格的机构从事保险销售活动，以‘技术服务费’‘营销宣传费’‘租赁费’‘培训费’等名义向其支付佣金”列为互联网保险乱象专项整治要点。引流模式中，虽然用户不能在非持牌机构平台完成投保，该平台仅提供产品宣传链接，但该行为属于保险销售活动的一部分，以“技术服务费”名义向其支付佣金属于乱象整治的内容。

北京银保监局《关于规范银行与金融科技合作类业务及互联网保险业务的通知》（京银保监发〔2019〕310号）中规定：“保险机构不得向平台支付保险销售佣金，也不得简单以与保费规模或保单件数挂钩的结算方式变相支付保险销售佣金”。虽然该文件属于地方银保监局的规定，但体现了监管机构的政策倾向。

而2021年9月银保监会下发的《关于加强和改进互联网财产保险业务监管有关事项的通知（征求意见稿）》对技术服务费的支付方式作了进一步明确，其第四条第（一）项规定，不得以保费分成等方式、以与保费挂钩的“技术服务费”“营销宣传费”等名义向网络平台企业变相支付畸高手续费、侵害保险

消费者权益。虽然该文件尚未正式发布，且属于财产险领域的规范性文件，但体现了支付网络平台企业的技术服务费不得与保费挂钩的监管趋势。

### 3、费用结算应当报请总公司审批或授权

根据《监管办法》第三十六条规定，保险机构向提供技术支持、客户服务等服务的合作机构支付相关费用，应按照合作协议约定的费用种类和标准，由总公司或其授权的省级分支机构通过银行或合法第三方支付平台转账支付。

#### 问题四 互联网保险业务个人信息保护包括哪些内容？

《个人信息保护法》已于2021年11月1日起正式施行，各大APP纷纷修订了平台的个人信息保护及隐私政策。在此背景下，保险机构亦应当结合业务开展实际，对照法律和《监管办法》检视优化个人信息保护条款。

《监管办法》第三十八条规定，保险机构应承担客户信息保护的主体责任，收集、处理及使用个人信息应遵循合法、正当、必要的原则，保证信息收集、处理及使用的安全性和合法性：（二）督促提供技术支持、客户服务等服务的合作机构建立有效的客户信息保护制度，在合作协议中明确约定客户信息保护责任，保障客户信息安全，明确约定合作机构不得限制保险机构获取客户投保信息，不得限制保险机构获取能够验证客户真实身份的相关信息。（三）保险机构收集、处理及使用个人信息，应征得客户同意，获得客户授权。未经客户同意或授权，保险机构不得将客户信息用于所提供保险服务之外的用途，法律法规另有规定的除外。

同时，保险机构（保险公司及保险中介机构）与第三方网络平台合作销售互联网人身险的，应当在合作协议中约定：

1、关于客户信息保护的约定，要求合作机构建立有效的客户信息保护制度，明确客户信息保护责任，保障客户信息安全。

2、合作机构不得限制保险机构获取客户投保信息，不得限制保险机构获取能够验证客户真实身份的相关信息。

3、与合作机构明确共享保单数据中包含哪些用户个人信息。

保险机构通过第三方网络平台引流销售互联网人身险，约定与该平台共享保单数据的，还应当在自营网络平台投保页面的用户隐私条款中明确用户授权同意其个人信息可以提供给第三方。