

# 2023年度 保险行业监管处罚 与政策动态

---



普华永道



# 2023年度保险业金融机构 监管处罚及政策动态

---

前言	2
1. 监管处罚总体情况	3
2. 重要处罚与典型案例	5
3. 机构类型分析	11
4. 地域分析	15
5. 罚款金额占保费收入比	17
6. 监管处罚事由、依据	18
7. 法规、监管政策动态	21
8. 普华永道可以提供的协助	23
结语	24

# 前言



2023年我国经济朝着高质量发展方向扎实推进。国家金融监督管理总局（下文简称“金融监管总局”）发布的保险业主要监管指标数据显示，截至2023年11月，保险公司原保险保费收入4.8万亿元，同比增长10%；保险公司总资产为29.6万亿元，较年初增长9%。2023年12月召开的中央经济工作会议指出，进一步推动经济回升向好仍面临有效需求不足、风险隐患较多、社会预期偏弱等困难和挑战，行业仍然不可掉以轻心。

在防范金融风险方面，2023年5月国家金融监督管理总局正式揭牌，中国金融监管模式由一行两会调整为一行一局一会，强化了宏观审慎监管及市场行为监管两大目标，形成具有中国特色的“双峰”监管模式。时隔五年的金融监管体制改革，通过将金融消费者权益保护相关监管职责统一划分到金融监管总局，进一步明确了监管机构职责划分，完善了监管涵盖面，使得金融消费者权益保护的监管更具备可执行性，监管领域转向全面监管。金融监管总局2023年推出一系列推动保险行业稳健经营和高质量发展的政策措施，涉及保险公司风险防控及管理、保险销售行为约束、优化保险公司偿付能力监管标准、系统重要性保险公司评估、规范银行代理渠道保险产品等方面内容。

普华永道持续收集整理监管机构公布的行政处罚数据，对其进行多维度的分析总结，并梳理总结了2023年度出台的保险业相关重要监管法规及政策，为帮助保险机构及时充分落实新规提供参考。

刘晓莉  
普华永道中国风险与控制服务合伙人



# 1 监管处罚总体情况

2023年度原银保监会、国家金融监督管理总局及其派出机构共公布2,808张监管处罚的罚单，其中，某科技集团的罚单金额高达37.6亿，明显高于其他公司的罚款金额，为避免异常值的影响，本年度在与过往数据的比较分析中未考虑该笔罚单（后同）。剔除该巨额罚单后，2023年度原银保监会、国家金融监督管理总局及其派出机构共披露**2,807**张罚单，罚单总额为**37,617**万元。行政处罚决定主要涉及罚款及/或罚没、警告、责令改正、禁止从事保险业、停止接受新业务、撤销任职资格、吊销业务许可证7类。

## 罚单金额/数量

**37,617** 万元  
**2,807** 张

- 财产险：19,058 万元 / 1,215 张
- 人身险：11,922 万元 / 1,035 张
- 中介机构：3,378 万元 / 440 张
- 其他：3,259 万元 / 117 张

## 涉及机构数量

**389** 家

- 中介机构：238 家
- 人身险：65 家
- 财产险：60 家
- 其他：26 家

## 行政处罚类型

**7** 类

- 罚款及/或罚没：2,722张
- 警告：2,170 张
- 责令改正：213 张
- 禁止从事保险业：32 张
- 停止接受新业务：10 张
- 撤销任职资格：6 张
- 吊销业务许可证：6 张

## 最高金额罚单

国家金融监督管理总局行政处罚信息公开表

**561** 万元（人身险）四季度

某人寿保险股份有限公司、  
某人寿保险股份有限公司柳州市分公司

违法违规事由：

团单加保未确认应收保费和保费收入；长期险超宽限期应冲回未冲回应收保费和保费收入；通过业务展期方式变相销售已停售保险产品；通过后台修改核心业务系统数据；意外险手续费率超预定附加费用率；养老年金保险实际红利分配方式与备案不一致；补充团体医疗保险协议收益率超保险合同约定；委托无资质机构开展保险代理业务。

行政处罚决定：

对机构罚款共计485万元，对7位当事人处以警告并罚款共计76万元。

备注1：监管处罚罚单分为作出处罚决定日期和处罚发布日期，本文均按处罚发布日期进行统计。

备注2：本文仅统计国家金融监督管理总局针对保险行业发布的处罚罚单，数据截止时间为2023年12月31日。

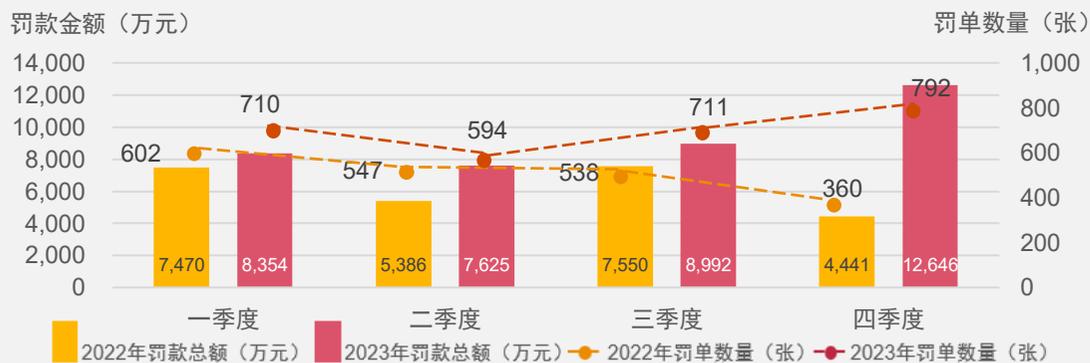
备注3：按违法违规事由计算，由于单张罚单内包含多个处罚事项，而罚单中的处罚金额未按照处罚事项进行细分，因此针对某个处罚类型的罚单金额为整个罚单的金额。

备注4：因本年度某科技集团股份有限公司处罚较为特殊，此处罚款金额和罚单数量未包括该案例。

# 1 监管处罚总体情况（续）

- 剔除某科技集团的巨额罚单后，2023年度原银保监会、国家金融监督管理总局及其派出机构共披露2,807张罚单，罚款总额为37,617万元。从近三年的处罚趋势来看，2023年度为罚款金额及罚单数量最高的年份。
- 从季度处罚趋势来看，罚款金额和罚单数量在第四季度为全年最高，在第二季度为全年最低。本年度罚款金额及罚单数量在各季度较去年均有所上升，其中第四季度上升幅度最大，罚单数量上升120%，罚款金额上升185%。
- 从处罚对象来看，本年度个人罚款在季度上呈现上升趋势，公司罚款在季度上除二季度下降外，均呈上升趋势。
- 从月度处罚趋势来看，除1月份及7月份外，2023年度罚款金额均相较于去年同期有所上升；除1月份及4月份外，2023年度罚单数量均相较于去年同期有所上升。

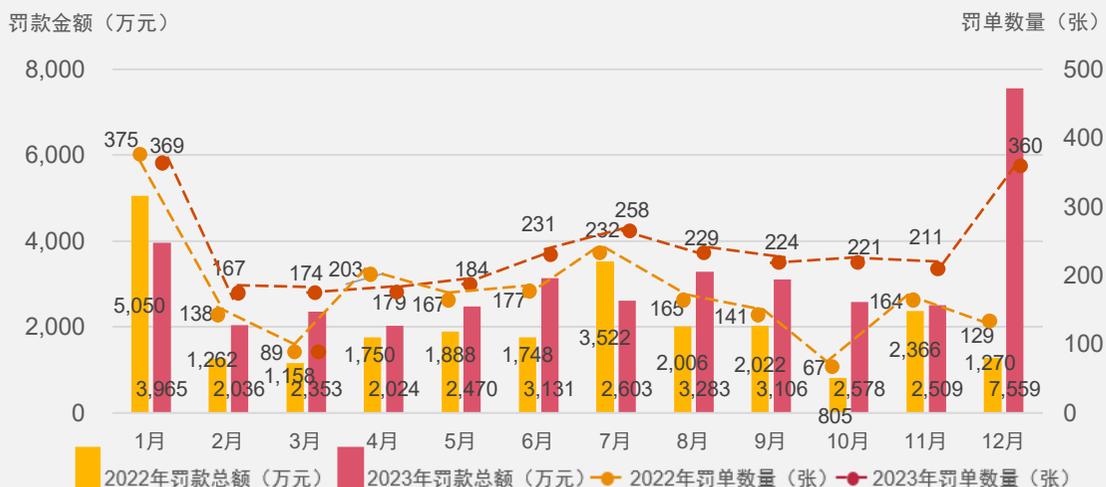
### 2023年度与2022年度罚单数量以及罚款金额对比——总体



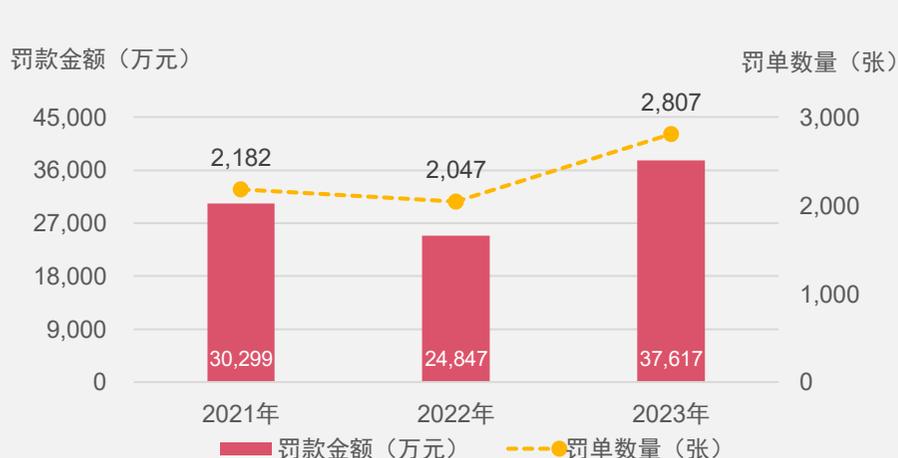
### 2023年度各季度公司罚款及个人罚款对比



### 2023年与2022年罚单数量及罚单金额走势



### 近三年罚单数量以及罚款金额对比

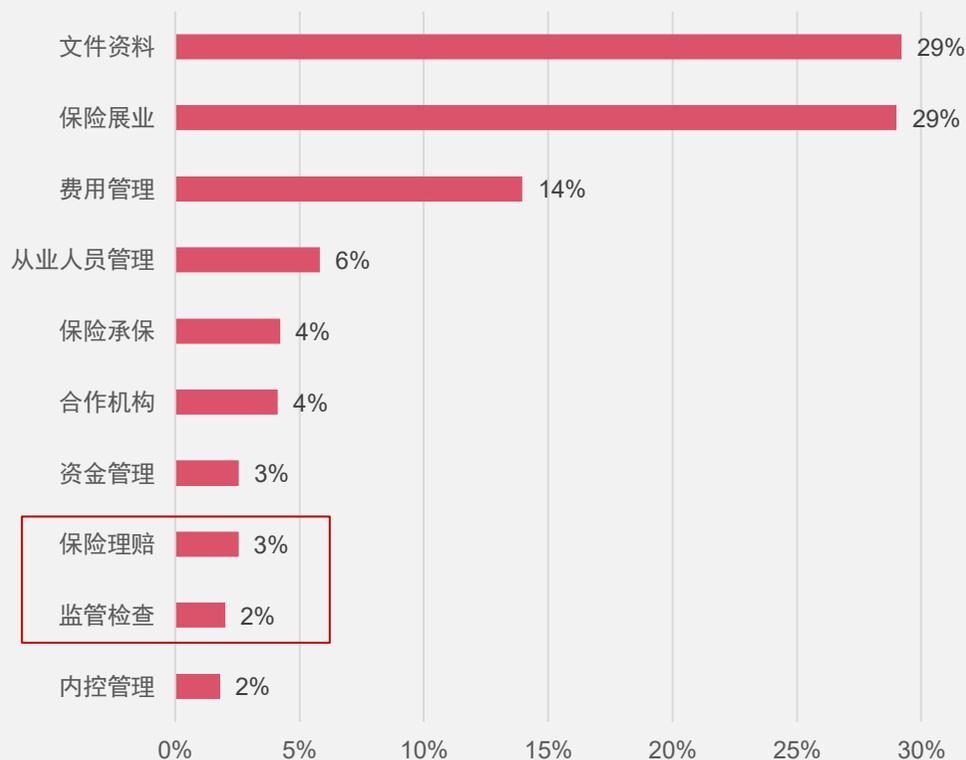


注：因本年度某科技集团股份有限公司处罚较为特殊，此处罚款金额和罚单数量未包括该案例。

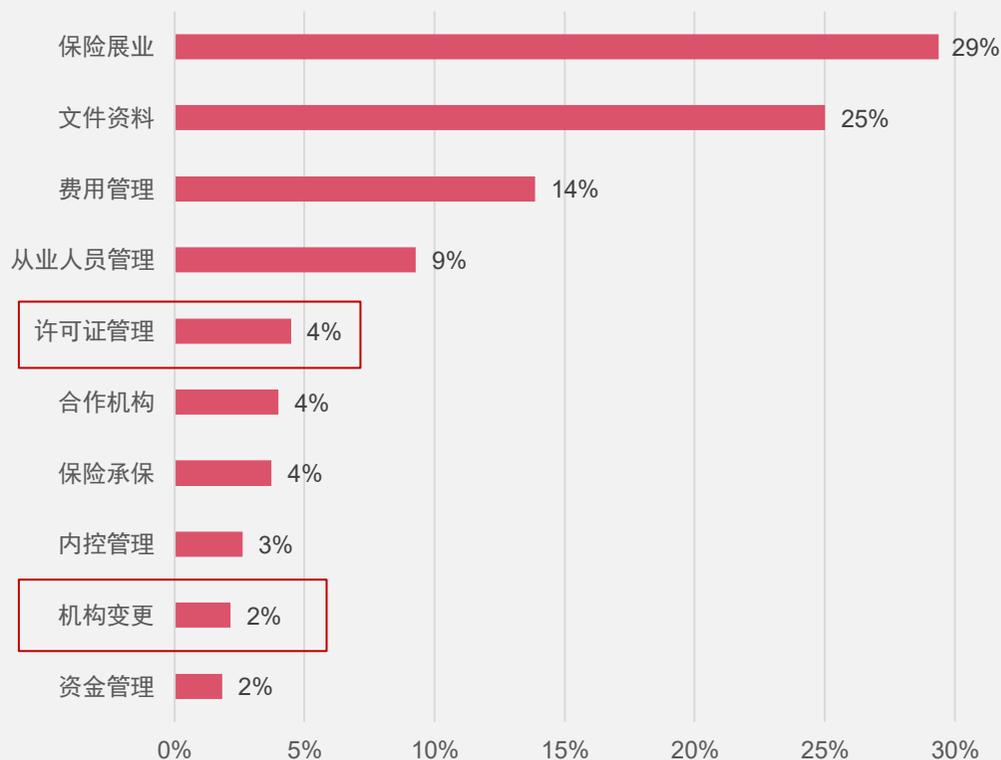
## 2.1 违规频发管理环节

- 2023年度保险机构处罚金额及罚单数量占比前十的业务领域主要分布在：文件资料、保险展业、费用管理、从业人员管理、保险承保、合作机构、资金管理、内控管理等领域。其中，资金管理为对比上年度处罚金额及罚单数量均新增的前十事由，处罚金额为1,530万元，罚单数量为57张，单笔罚单金额约27万元，主要表现为保险资金的违规运用、资金专用账户管理不规范等事由。
- 从处罚金额和罚单数量来看，文件资料、保险展业及费用管理三大领域仍然是监管重点关注的处罚领域，与上年度保持一致，约70%的罚单与该三大领域有关。从具体处罚事由来看，文件资料领域的具体处罚事由主要包括编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料等；保险展业领域的具体处罚事由主要包括未严格执行经批准或者备案的保险条款和保险费率、给予投保人保险合同约定以外利益、欺骗投保人等；费用管理领域的具体处罚事由主要包括虚列费用、虚构保险代理/中介业务、编制虚假资料套取费用等。
- 另一方面，许可证管理和机构变更领域的处罚金额占比虽不在前十，但许可证管理领域本年度共开出罚单139张，排名罚单数量第五，机构变更领域本年度共开出罚单67张，排名罚单数量第九；保险机构仍应关注该环节相关的合规管理。

### 全行业按处罚金额



### 全行业按罚单数量



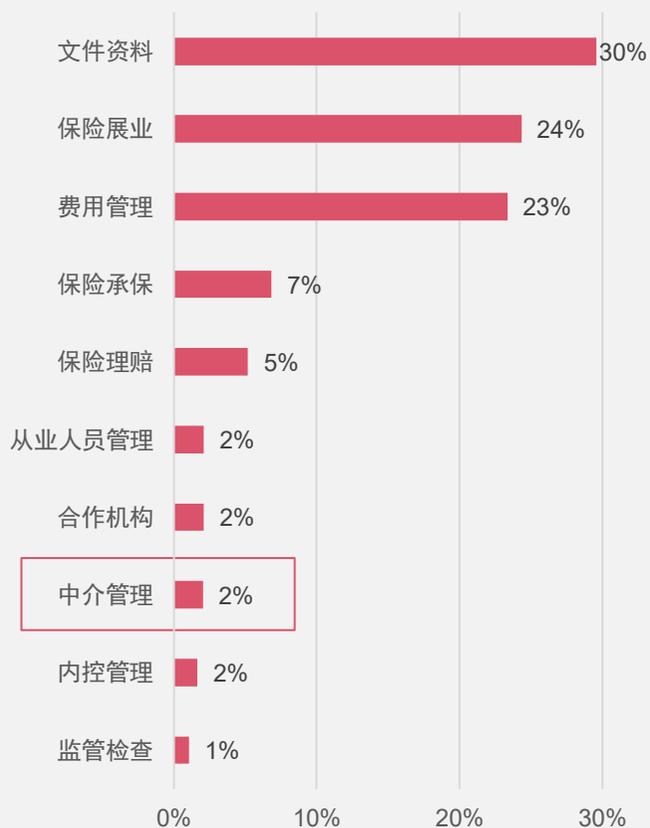
注：1. 红色框表示按处罚金额和罚单数量统计的前十大重点业务领域中不一致的业务领域。

2. 因本年度某科技集团股份有限公司处罚较为特殊，此处罚款金额和罚单数量未包括该案例。

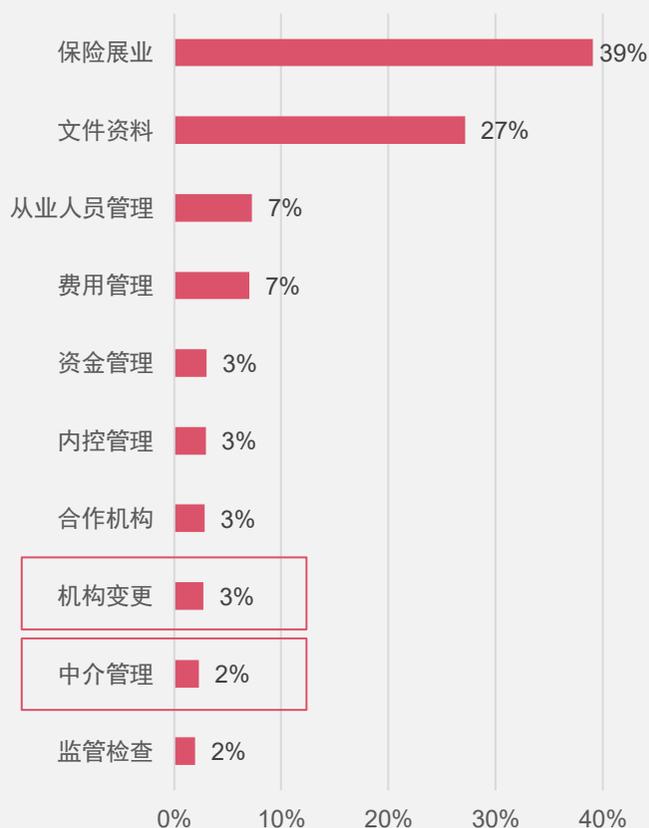
## 2.1 违规频发管理环节-按机构类型（续）

- 按照处罚事由来看，保险展业是保险机构在保险经营中的主导环节，而确保文件资料的真实性是保险机构日常合规运营必不可少的流程，两大领域均与消费者权益息息相关，为财产险、人身险及中介机构共同的罚款金额前三的事由。
- 按照机构类型来看，文件资料、保险展业及费用管理三大领域是本年度财产险罚款前三事由，与上年度保持一致，该三大领域在本年度财产险处罚金额的比重约77%，处罚事由相对集中，为财产险领域持续的监管重点。从业人员管理是较上年度人身险处罚金额前三的不同事由，占比7%，排名本年度人身险处罚金额第三位，涉及100笔罚单共计1,459万元，人身险机构应作出相应的重视，确保从业人员管理的合规性。而机构设立和许可证管理是中介机构对比本年度财产险、人身险处罚金额前十的不同事由，中介机构应持续关注保险销售流程的合法合规性。

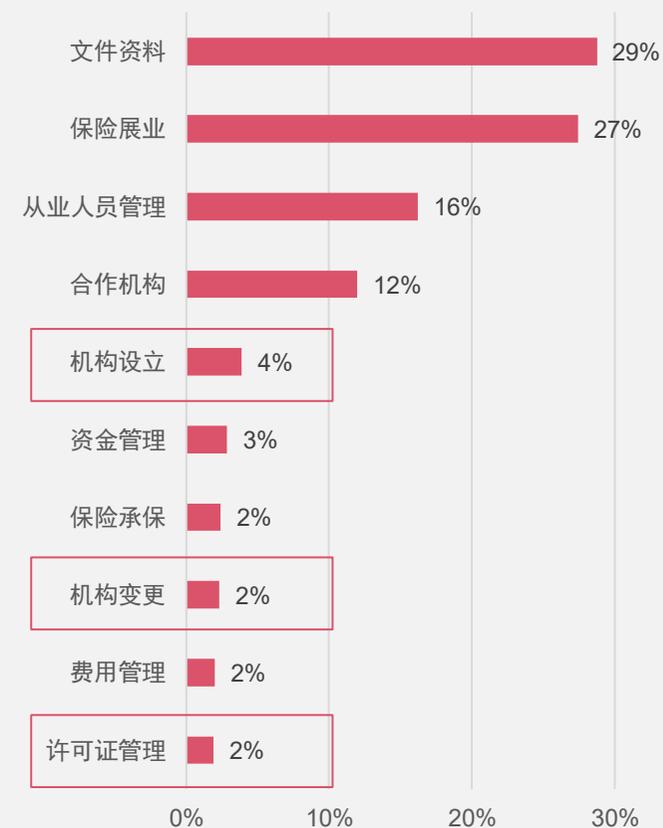
### 财产险按处罚金额



### 人身险按处罚金额



### 中介机构按处罚金额



注：1. 红色框表示不同类型保险机构处罚金额前十占比与全行业处罚金额前十占比分布中非共性的业务领域及管理环节。

2. 因本年度某科技集团股份有限公司处罚较为特殊，此处罚款金额和罚单数量未包括该案例。

## 2.1 违规频发管理环节（续）

结合前述重点业务领域及管理环节罚单金额的定量维度分析可以看出，文件资料、保险展业、费用管理是前三大违规频发领域。为进一步防范化解金融风险，本年度金融监管总局联合各机构颁布了《保险销售行为管理办法》《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法》《银行保险机构操作风险管理暂行办法》等一系列法规及监管政策。对此，保险机构应及时响应金融监管总局及其他机关，落实自身风险管理、监督管理的范围和责任，加强对自身内控合规方面的监督。

序号	业务及管理环节	常见处罚事由	罚单金额 (万元)	罚单数量 (张)	常见违规表现形式	对保险机构的工作建议
1	文件资料	<ul style="list-style-type: none"> <li>编制或者提供虚假的报告/报表/文件/资料</li> <li>财务、业务数据不真实</li> <li>未如实记录保险业务事项</li> <li>.....</li> </ul>	17,446	777	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.财务/业务/报送监管标准化数据不真实;</li> <li>2.未按规定设立账簿;</li> <li>3.编制虚假财务资料;</li> <li>4.未按规定管理业务/培训/公估档案;</li> <li>5. ....</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 强化源头数据质量管理，明确数据质量全流程管理责任，保障各业务环节数据的完整性、准确性和真实性</li> <li>• 进一步根据2023年2月1日起施行的《银行保险监管统计管理办法》，持续关注数据质量并强化银行保险机构数据质量意识</li> </ul>
2	保险展业	<ul style="list-style-type: none"> <li>给予投保人保险合同约定以外利益</li> <li>欺骗投保人/侵占投保人保险费/截留保费</li> <li>未严格执行经批准或者备案的保险条款、保险费率</li> <li>.....</li> </ul>	17,319	912	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.夸大保险产品收益，对于保险业务相关的法律、法规、政策作虚假宣传;</li> <li>2.向被保险人隐瞒保险合同有关的重要情况;</li> <li>3.通过签订承保协议改变经备案的保险条款;</li> <li>4.个人代理人夸大年金保险产品的保险责任或收益，存在销售误导</li> <li>5. ....</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持续完善保险销售行为管理等监督机制，加强对从业人员的合规培训管理，落实保险销售各环节的责任归属，促进保险销售规范进行;</li> <li>• 进一步根据2023年9月28日国家金融监督管理总局发布的《保险销售行为管理办法》，针对保险售前行为、售中行为和售后行为分别建立健全管理制度和措施并落实相应责任人员，保障保险销售全流程的合规性</li> </ul>
3	费用管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>虚列费用</li> <li>虚构代理/中介业务等套取费用</li> <li>挪用保险费</li> <li>.....</li> </ul>	8,337	430	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.虚列会议/工作/业务费用套取资金;</li> <li>2.虚列费用套取资金用于补贴市场;</li> <li>3.银保渠道虚列费用;</li> <li>4.未按规定分险种分摊费用;</li> <li>5. ....</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建议对费用的预算、立项、动支、投后、监督等环节建立精细化管理机制，实现透明、联动、制衡</li> <li>• 建立正式的费用投放效率效果管理及评价机制，定期对费用效能进行回顾，及时总结和优化相应费用管理流程</li> </ul>

注：1. 红色框表示按处罚金额和罚单数量统计的前十大重点业务领域中不一致的业务领域。

2. 因本年度某科技集团股份有限公司处罚较为特殊，此处罚款金额和罚单数量未包括该案例。

## 2.2 较严厉的行政处罚

2023年度原银保监会、国家金融监督管理总局及其派出机构披露的2,808张罚单中，除罚款（没）、警告及责令改正外，较严厉的行政处罚情况列示如下：

处罚情形	主要违法违规事由	罚单数量 (张)	处罚涉及机构
禁止从事保险业	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 欺骗保险人、投保人、被保险人或者受益人</li> <li>• 利用职务便利收受贿赂</li> <li>• 内控管理不到位</li> <li>• 非法吸收公众存款</li> <li>• 参与保险理赔款诈骗/对诈骗行为负有直接责任</li> <li>• 拒绝、妨碍依法监督检查</li> <li>• .....</li> </ul>	32	某财产保险股份有限公司等7家财产险公司 某人寿保险股份有限公司等8家人身险公司 某保险经纪（北京）有限公司等5家保险中介机构公司
停止接受新业务	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 编制虚假财务资料</li> <li>• 虚假列支费用、未按规定使用银行账户、未按照规定对营业场所变更事项进行公开披露</li> <li>• 虚构保险中介业务套取费用</li> <li>• 聘任不具有任职资格的人员/冒用他人名义从事业务</li> <li>• 为其他机构及人员牟取不正当利益</li> <li>• .....</li> </ul>	10	某财产保险股份有限公司 某人寿保险股份有限公司 某保险经纪有限公司等8家保险中介机构公司
撤销任职资格	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 委托未取得合法资格的机构从事保险销售活动</li> <li>• 未如实记录保险业务事项</li> <li>• 财务数据不真实</li> <li>• 未取得任职资格的人员实际履行高管职务行为</li> <li>• 未按规定设立专门账簿</li> <li>• 虚列费用</li> <li>• .....</li> </ul>	6	某财产保险股份有限公司 某财产保险股份有限公司 某人寿保险股份有限公司 某保险代理股份有限公司 某保险代理有限公司
吊销业务许可证	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 未落实换发新版保险中介许可证、报告职责险续保情况等监管要求</li> <li>• 未履行接收相关监管文件、缴纳年度监管费等监管义务</li> <li>• 拒绝或者妨碍监督检查</li> <li>• .....</li> </ul>	6	某保险销售有限公司 黑龙江省某保险代理有限公司 北京某保险销售有限公司 北京某保险代理有限公司

## 2.3 典型案例

2023年度原银保监会、国家金融监督管理总局及其派出机构披露的2,808张罚单中，我们总结较为典型的案例示例如下，涵盖了数据治理、涉刑案件风险防控、完善投诉处理工作机制、操作风险防范四个领域。

### 须承担数据治理 主体责任

#### 1 案例背景

- 2023年1月，原中国银行保险监督管理委员会江苏监管局对江苏某保险公估有限公司开出罚单，处罚事由为**提供虚假监管数据报表**、未按规定足额投保职业责任保险、未按规定在开展业务过程中出示客户告知书及财务数据不真实负管理责任，判决对江苏某保险公估有限公司给予警告并罚款4万元。
- 2023年4月，原中国银保监会浙江监管局对某财产保险股份有限公司浙江分公司开出罚单，处罚事由为向监管部门**提供虚假的财产险标准化监管数据报表**，对某财产保险股份有限公司浙江分公司罚款人民币10万元，对前述违法违规行为直接负责的主管人员给予警告并罚款人民币1万元。

#### 2 分析与建议

- 2023年4月，原中国银保监会组织召开政策通气会要求非银机构开展数据治理工作做到认好数、管好数、用好数、报好数。《银行保险监管统计管理办法》自2023年2月1日起施行，监管持续关注数据质量并强化银行保险机构数据质量意识。
- 建议保险机构充分认识数据治理工作的重要意义，建立完善的数据全生命周期管理制度，明确数据归口管理要求并落实相应的数据质量责任归属。在加强数据挖掘分析、数据质量控制及数据安全保护的基础上，打通业务、财务、合规管理的数据及文件，确保数据的真实性、准确性、连续性、完整性和及时性，充分发挥业务及监管统计资料价值。

### 须对涉刑案件风险 进行防控

#### 1 案例背景

- 2023年6月，原中国银保监会山西监管局对时任某人寿保险股份有限公司山西分公司太原市平阳支公司个险代理人杨某某开出罚单，因当事人利用其个险代理人身份对13名被害人实施诈骗，被太原市万柏林区人民法院因犯**诈骗罪、盗窃罪**判处有期徒刑15年，并处罚金27万元。经原中国银保监会授权，原中国银保监会山西监管局给予杨某某禁止终身进入保险业的行政处罚。
- 2023年7月，孟某某在任某公司吉林分公司实际负责人期间，利用职务便利，多次将应退给某公司吉林分公司的退保佣金总计277297.07元据为己有，人民法院判决孟某某犯**职务侵占罪**，判处有期徒刑一年五个月，原银保监局吉林监管局决定禁止孟某某三年内进入保险业。

#### 2 分析与建议

- 2023年11月，国家金融监督管理总局发布《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法》，强调源头预防、全面预防、全链条预防，将案件风险防控纳入公司治理架构，进一步压实董（理）事会、监事会、高级管理层，以及牵头部门、内设部门、分支机构和内审部门职责，充分发挥董监高在涉刑案件风险防控工作中的主动性，通过构建各方联动、齐抓共管的涉刑案件风险防控格局，推动案防制度有效落地执行。
- 建议保险机构建立健全涉刑案件风险防控的管理制度，落实相应管理层的职责，结合外部风险信号构建自身的案件事件库，实时、动态掌握案件风险防控要点，建立相应的案件总结机制，及时监测并处理业务流程中的识别出的风险事件。

## 2.3 典型案例（续）

须完善投诉处理工作机制，  
重视消费者权益保护

### 1 案例背景

- 2023年1月，原中国银保监会白城银保监分局对某人寿保险有限公司白城中心支公司开出罚单，处罚事由为**投诉处理工作材料造假**，某人寿白城中支经办人员未如实记录消费者投诉相关信息。对于该行为，监管机构对某人寿保险有限公司白城中心支公司予以罚款人民币15万元。
- 2023年3月，原中国银保监会浙江监管局对某人寿保险有限公司及其员工叶某某、李某某开出罚单，处罚事由为**未认真处理保险投诉，侵害消费者合法权益**。对于该行为，监管机构对某人寿保险有限公司给予警告，并罚款人民币1万元；对叶某某和李某某分别给予警告，并罚款人民币1万元。

### 2 分析与建议

- 2023年3月1日起施行的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，第十五条规定银行保险机构应当建立健全投诉处理工作机制，畅通投诉渠道，规范投诉处理流程，加强投诉统计分析，不断溯源整改，切实履行投诉处理主体责任。
- 建议保险机构应完善全方位消费者权益保护工作体系，包括售前宣传解答、售中投保流程、售后服务及投诉处理等各环节的管理流程和操作要求。建立消费者权益保护审查机制，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生；通过年报等适当方式定期向公众披露消费者权益保护工作；建立健全投诉处理工作机制，严格按照投诉处理要求，积极妥善处理与金融消费者的矛盾纠纷，同时加强投诉统计分析，针对投诉背后反映的业务流程缺陷进行处置和优化。

须防范业务过程中的操作风险

### 1 案例背景

- 2023年7月，国家金融监督管理总局海南监管局开出罚单，处罚事由为：**勾结业外人员，通过伪造单方或双方事故，骗取保险金**。对于上述违法事项，监管机构对时任某财产保险股份有限公司海南省分公司理赔事业部勘查定损员齐某作出禁止进入保险业10年的行政处罚决定。
- 2023年9月，国家金融监督管理总局深圳监管局对时任某保险经纪有限公司执行董事兼总经理董某某开出罚单，罚单金额为13万元。处罚事由为：**某保险经纪有限公司开展保险销售时未出示客户告知书；向被保险人隐瞒保险合同有关的重要情况；保险业务档案存在缺失、错误和要素不全；核心业务系统不符合保险中介机构信息化管理要求**。

### 2 分析与建议

- 2023年12月29日，国家金融监督管理总局发布《银行保险机构操作风险管理办法》，强调银行保险机构应**明确风险治理和管理责任、规定风险管理基本要求以及细化管理流程和管理工具**，自2024年7月1日起实施。本办法所称操作风险是指由于**内部程序、员工、信息科技系统存在问题以及外部事件造成损失的风险，包括法律风险，但不包括战略风险和声誉风险**。
- 建议保险机构从整体视角出发结合监管要求对治理与管控架构、管理机制及工具等多个方面进行体系化重建，同时可融入数字化风控手段，提升操作风险管理能力，实现管理常态化。大型机构需尽快进行对标分析，制定差距整改计划，明确整改负责部门、人员以及时间表，稳步推进；中小机构需要将相关工作尽快纳入2024年的工作计划中，从容推进。

# 3.1 监管处罚数量及罚款金额分析——财产险

- 60家财产险公司累计罚款总金额19,058万元，罚单单数共计1,215张。与2022年度相比，2023年度处罚金额和罚单数量在每个季度的数值均高于上一年度。
- 按照罚款金额排序，“编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料”、“未严格执行批准或者备案的保险条款、保险费率”、“虚构保险代理/中介业务、编制虚假资料套取费用”、“虚列费用”、“给予投保人保险合同以外利益”为财产险公司本年度前五的处罚事由，其中与“编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料”相关的罚款金额共计6,276万元。
- 按照罚单数量排序，“编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料”、“虚列费用”、“虚构保险代理/中介业务、编制虚假资料套取费用”、“给予投保人保险合同以外利益”和“未严格执行批准或者备案的保险条款、保险费率”为财产险公司前五大处罚事由，且共计268张罚单涉及“编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料”。

财产险罚单数量以及罚款金额走势



财产险前五大违法违规事由类型



## 年度单笔罚款金额之最： 某财产保险股份有限公司及部分分支机构

国家金融监督管理总局在2023年11月披露了对某财产保险股份有限公司的罚单，罚款金额为518万元，其中包含430万元的公司罚款以及88万元的个人罚款。处罚原因为未按照规定使用经批准或者备案的保险条款费率、业务及管理费列支与实际用途不一致、理赔操作不符合准备金基础数据有关规定。



## 年度累计罚款金额之最： 某财产保险股份有限公司及部分分支机构

2023年度累计罚款金额3,506万元，总额为财产险公司之首，占据年度财产险罚款总金额约18%。其中包含50万元罚款及以上的罚单15张。罚款原因主要包括给予投保人保险合同以外的利益、财务数据不真实、虚构保险中介业务套取费用、虚列费用、未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率等。



## 年度罚单累计数量之最： 某财产保险股份有限公司及部分分支机构

2023年度收到罚单228张，总量为财产险罚单数量之最，占据年度财产险罚单约19%。罚单包含公司罚单86张，个人罚单99张，个人及公司43张。罚款原因主要包括：给予投保人保险合同以外的利益、财务数据不真实、虚构保险中介业务套取费用、虚列费用、未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率等。

## 3.2 监管处罚数量及罚款金额分析——人身险

- 65家人身险公司共收到1,035张罚单，罚款金额合计11,922万元。与2022年度相比，2023年度处罚金额和罚单数量在每个季度的数值均高于上一年度。
- 按照罚款金额排序，“编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料”、“给予投保人保险合同约定以外利益”、“未严格执行经批准或者备案的保险条款、保险费率”、“欺骗投保人/侵占投保人保险费/截留保费”、“财务、业务数据不真实”为 人身险公司本年度前五的处罚事由。其中与“编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料”相关的罚款金额共计3,040万元。
- 按照罚单数量排序，“给予投保人保险合同约定以外利益”、“编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料”、“欺骗投保人/侵占投保人保险费/截留保费”、“财务、业务数据不真实”、“未严格执行经批准或者备案的保险条款、保险费率”为 人身险公司前五大处罚事由，其中162张罚单涉及“给予投保人保险合同约定以外利益”。

### 人身险罚单数量及罚款金额走势



### 人身险前五大违法违规事由



#### 年度单笔罚款金额之最： 某人寿保险股份有限公司及部分分支机构

国家金融监督管理总局在2023年12月公布某人寿保险股份有限公司及其柳州市分公司561万元罚单，其中公司罚款485万元，个人罚款76万元。该罚单成为本年度单笔最高额罚单。处罚原因为：**团险业务数据记录不真实、通过后台修改核心业务系统数、未按照规定使用经批准或者备案的保险条款；委托无资质机构开展保险代理业务等。**



#### 年度累计罚款金额之最： 某人寿保险股份有限公司及部分分支机构

2023年度累计罚款金额合计1,537万元，累计收到罚单数量131张，平均罚款金额约为12万元。其中包含50万元罚款及以上的罚单4张，包括重庆银保监局公布的380万元罚单，河南银保监局公布的162万元罚单等。主要原因涉及**虚列费用、给予投保人合同外利益、编制虚假业务财务资料，欺骗投保人、内控管理不到位等。**



#### 年度罚单累计数量之最： 某人寿保险有限责任公司及部分分支机构

2023年度累计被罚157次，总量为 人身险罚单数量之最，占据年度人身险罚单约15%。其中包含针对公司的罚单53张，针对个人的罚单89张，个人及公司罚单15张。罚款主要原因为**虚列费用、编制虚假资料，欺骗投保人、财务业务数据不真实、诱导保险代理人进行违背诚信义务的活动等。**

# 3.3 监管处罚数量及罚款金额分析——中介机构

- 238家保险中介机构共收到440张罚单，罚单累计罚款金额达3,378万。相比于2022年度，除第三季度外，2023年度中介机构各季度的处罚金额和罚单数量均多于上一年度。
- 按照罚款金额排序，“编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料”、“利用业务便利为其他机构和个人牟取不正当利益”、“未制作客户告知书或其中缺少必要项目”、“未按规定管理业务/培训/公估档案”和“给予投保人保险合同以外利益”成为本年度中介机构罚款总额前五的处罚事由。
- 按照罚单数量排序，前五大违法违规事由为：“未按规定进行/注销执业登记”、“给予投保人保险合同以外利益”、“未制作客户告知书或其中缺少必要项目”、“利用业务便利为其他机构和个人牟取不正当利益”和“未按规定管理业务/培训/公估档案”，且涉及“未进行销售人员执业登记”的年度罚单达78张。

中介机构罚单数量及罚款金额走势



中介机构前五大违法违规事由



**年度单笔罚款金额之最：  
某保险代理有限公司**

某保险代理有限公司收到国家金融监督管理总局浙江监管局下发的本年度保险中介机构最高金额罚单，罚款合计168万元，处罚对象为公司113万元，个人35万元。处罚原因包括：聘任无任职资格的人员；未按规定设立分支机构；业务财务数据不真实；欺骗投保人等。



**年度累计罚款金额之最：  
某保险代理有限公司**

某保险代理有限公司2023年累计罚款金额合计168万元，罚单数量1张，对公司罚款113万元，对个人罚款35万元。处罚原因包括：聘任无任职资格的人员；未按规定设立分支机构；业务财务数据不真实；欺骗投保人等。



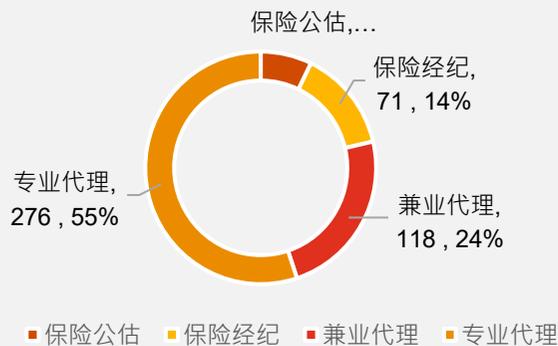
**年度罚单累计数量之最：  
某2家保险代理有限公司及部分分支机构**

某2家保险代理有限公司及部分分支机构2023年度均累计被罚8次，总量为中介机构罚单数量之最。处罚对象分别为针对公司的罚单3张，个人的罚单5张；针对公司的罚单2张，个人罚单4张，个人及公司罚单2张。处罚原因主要涉及提供虚假报告报表、违规销售非保险金融产品、给予投保人保险合同以外的利益等。

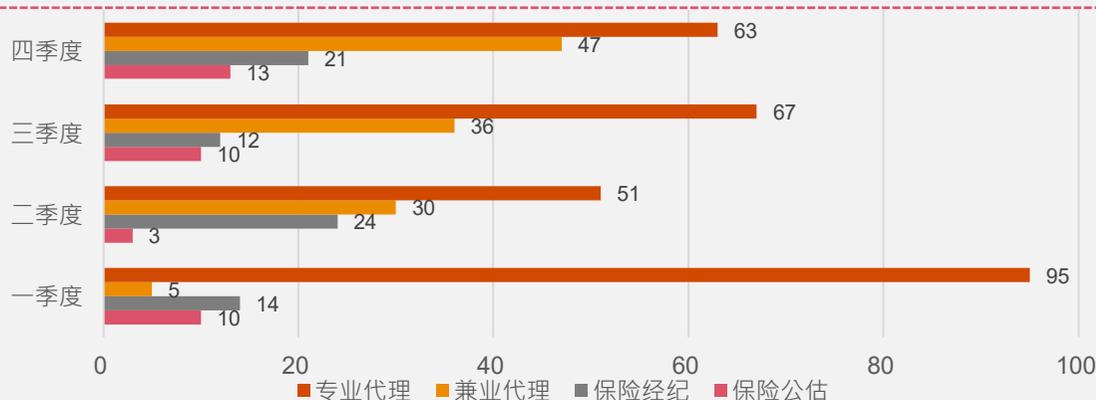
# 3.4 监管处罚数量及罚款金额分析——中介机构（续）

- 在2023年度保险中介机构收到的罚单中，**保险专业代理机构**在罚单数量及罚款金额上均占比最高，分别为55%和51%，单张罚单均额约8万元，是监管针对中介机构的重点检查对象以及罚款重灾区。
- 从罚款金额来看，专业代理、保险经纪和保险公估机构在四季度的罚款金额均为全年最高；此外，兼业代理机构一季度罚款金额较低，自二季度起罚款金额激增，此后二至四季度的罚款金额维持在较高水平，但总体呈下降趋势。
- 从罚单数量来看，专业代理机构四季度罚单数量较一季度下降三成，展现出监管成效；但兼业代理机构罚单数量在二季度激增后维持上升趋势，同时保险公估机构罚单数量在二季度最低，此后罚单数也逐季度递增。

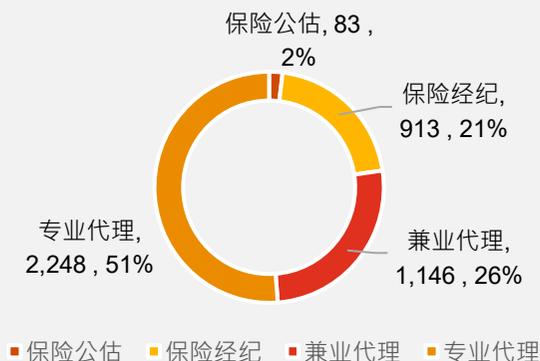
中介机构罚单数量分布（张）



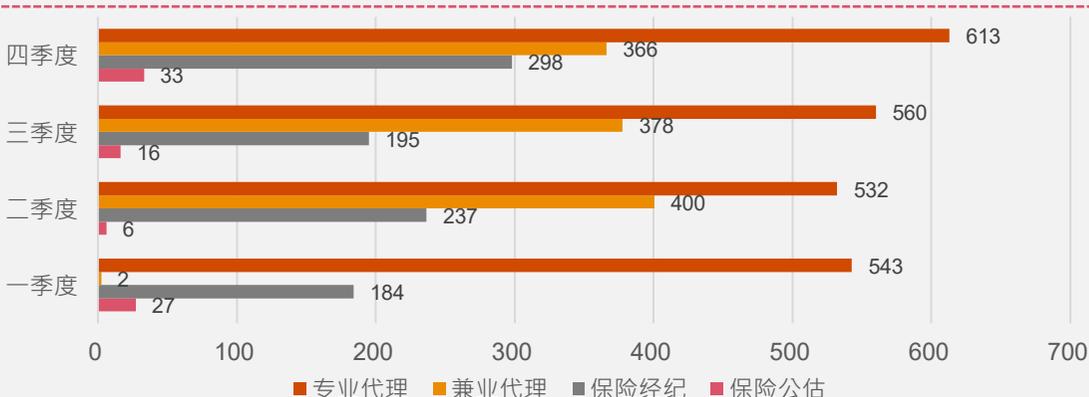
中介机构罚单数量走势图(张)



中介机构罚款金额分布（万元）



中介机构罚款金额走势图（万元）



# 4 地域分析

2023年度平均每张罚单的金额约为**13.40万元**。从开具罚单的监管机关所处区域来看，年度收到处罚总金额处于全国前四的地域，分别为山东省、河南省、重庆市、江苏省。其中，河南省、重庆市和江苏省是对比2022年度新增的罚款总额前四的地域；山东省的罚款总额及罚单数量较上一年度有所上升，但平均罚单金额较去年有所下降。从处罚事由看，编制或提供虚假的报告、报表、文件、资料；虚列费用是前四地域共同的处罚事由，可见监管对保险机构信息数据的真实性给予了重点关注。



**山东省**  
3,434 万元,  
417 张,  
8.23 万元/张

罚款总额最高,  
开具罚单数量最高,  
平均罚单金额低于总体平均

2023年度国家金融监督管理总局山东监管局及各分局共开具总金额**3,434万元**的罚单，位列全国第一，较2022年罚款总额排名上升一位，累计开具罚单数量**417张**，同样为全国最高，较上年度增加65%。同时，山东省的单张罚单平均金额低于总体平均水平，约为**8.23万元/张**，较去年下降10%。主要处罚事由：编制提供虚假报表资料、文件；未按规定使用批准或者备案的保险条款、保险费率；给予或者承诺给予投保人、被保险人或者受益人保险合同约定以外的利益；虚列费用；借用通道变相自行开展高风险领域投资；关联方及关联交易漏报等。



**河南省**  
2,270 万元,  
171 张,  
13.27 万元/张

罚款总额较高,  
开具罚单数量较高,  
平均罚单金额低于总体平均

2023年度国家金融监督管理总局河南监管局及各分局共开具总金额**2,270万元**的罚单，位列全国第二，是对比2022年度新增的罚款金额前四地域，累计开具罚单数量**171张**，较上年度增加88%。同时，河南省的单张罚单平均金额略低于总体平均水平，约为**13.27万元/张**。主要处罚事由：编制或提供虚假的报告、报表、文件、资料；给予投保人保险合同约定以外的利益；未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率；唆使、诱导保险代理人进行违背诚信义务的活动等。



**重庆市**  
2,182 万元,  
38 张,  
57.43 万元/张

平均罚单金额最高,  
罚款总额较高,  
开具罚单数量处于中等水平

2023年度国家金融监督管理总局重庆监管局及各分局共开具总金额**2,182万元**的罚单，位列全国第三，是对比2022年度新增的罚款金额前四地域，累计开具罚单数量**38张**，平均罚单金额为全国最高，约为**57.43万元/张**。主要处罚事由：编制虚假财务资料；聘任不具有任职资格的高级管理人员；利用保险代理人虚构保险中介业务套取费用；虚列业务费用；未按照规定使用经备案的保险条款等。



**江苏省**  
1,916 万元,  
170张,  
11.27 万元/张

罚款总额较高,  
开具罚单数量较高,  
平均罚单金额低于总体平均

2023年度国家金融监督管理总局江苏监管局及各分局共开具总金额**1,916万元**的罚单，位居第四位，是对比2022年度新增的罚款金额前四地域，累计开具罚单数量**170张**，平均罚单金额低于总体平均水平，约为**11.27万元/张**。主要处罚事由：编制或者提供虚假的报告、报表、文件、资料；内部管理不到位；财务数据不真实；业务数据不真实；委托未取得合法资格的机构从事保险销售活动；给予投保人保险合同约定以外的利益；虚列费用；未按照规定使用经批准或者备案的保险费率；未经批准变更营业场所等。

# 4 地域分析（续）

2023年度平均每张罚单的金额约为**13.40万元**。从处罚区域分布来看，2023年度罚款额占保费比例最高分别为青海省、宁夏和贵州省。其中，青海省与2022年度相同，排名第一，而宁夏与贵州省则是对比上一年度新增的罚款额占保费比例排名前三的地域。从处罚原因看，编制或提供虚假的报告、报表、文件、资料仍是监管关注的重点。

		*前四季度原保险 保费收入 (万元)	年度处罚金额 (万元)	比例	对比分析
	青海	1,175,500	713	0.061%	青海省的年度罚款额占前四季度原保费收入比在全国居于首位，与2022年相同。青海省前四季度原保费收入在全国处于第三十位，其年度处罚金额在全国居于中后位，保险业发展规模与全国平均水平差距较大，主要被罚原因：编制虚假资料；虚列费用；未按规定使用经备案的保险费率；承诺给予投保人保险合同约定以外利益等。
	宁夏	2,407,600	647	0.027%	宁夏自治区的年度罚款额占前四季度原保费收入比在全国居于次位。宁夏前四季度原保费收入排名第二十八，其年度处罚金额在全国居于中后位，其主要被罚原因：编制或提供虚假的报告、报表、文件、资料；给予投保人保险合同约定以外利益；利用保险代理人以虚构保险中介业务方式套取费用等。
	贵州	5,385,500	1,280	0.024%	贵州省的年度罚款额占前四季度原保费收入比在全国位居第三。贵州省前四季度原保费收入在全国排名第二十六位，然而其年度罚金居于中上位，主要被罚原因：编制或者提供虚假的报告/报表/文件/资料；虚列费用；财务数据不真实；未按规定使用经备案的保险条款、费率，对投保人隐瞒与保险合同有关的重要情况，妨碍依法监督检查等。

\*注：1. 考虑到处罚的滞后性，采用2022年第四季度、2023年第1-3季度之和的保费对比年度的罚款总额进行分析。

2. 因本年度某科技集团股份有限公司处罚较为特殊，此处罚款金额未包括该案例。

# 5 罚款金额占保费收入比分析——按机构类型

2023年度财产险罚款金额占保费比例高于人身险。在受处罚的财产险公司中，罚金占保费收入比最高的某信用保证保险股份有限公司在本年度收到了1张罚单，罚款金额共计275万元，罚款金额占保费比例高达21.321%；而人身险公司中排名最高的某人寿保险股份有限公司的比例仅为0.107%，远低于某信用保证保险股份有限公司。

财产险公司比人身险公司更应加大自身合规管理力度，同时结合金融监管总局在本年度颁布的诸如《银行保险机构操作风险管理办法》等一系列的保险公司监管政策，全方位审视现行制度体系，夯实风险减量服务基础。

## 财产险公司罚款金额占保费收入比（前五）

序号	保险机构	罚单数（张）	年度罚款总额（万元）	*前四季度保费收入（万元）	比例
1	某信用保证保险股份有限公司	1	275	1,290	21.321%
2	某财产保险股份有限公司	24	439	210,742	0.208%
3	某财产保险股份有限公司	12	279	171,336	0.163%
4	某保险股份有限公司	5	54	35,349	0.153%
5	某财产保险股份有限公司	5	101	90,047	0.112%

## 人身险公司罚款金额占保费收入比（前五）

序号	保险机构	罚单数（张）	年度罚款总额（万元）	*前四季度保费收入（万元）	比例
1	某人寿保险股份有限公司	1	89	83,115	0.107%
2	某人寿保险股份有限公司	16	350	410,938	0.085%
3	某人寿保险有限公司	9	322	422,529	0.076%
4	某人寿保险有限责任公司	7	334	588,532	0.057%
5	某人寿保险股份有限公司	6	58	240,975	0.024%

\*注：1. 考虑到处罚的滞后性，采用2022年第四季度、2023年第1-3季度之和的保费对比年度的罚款总额进行分析。

2. 因本年度某科技集团股份有限公司处罚较为特殊，此处罚款金额和罚单数量未包括该案例。



### 年度财产险公司罚款金额占保费收入比之最： 某信用保证保险股份有限公司

2023年度某信用保证保险股份有限公司罚款总额与前四季度保费收入占比在财产险公司中最高，为21.321%，收到1张来自国家金融监督管理总局重庆监管分局的罚单，罚款金额合计275万元，为对公司及个人的处罚。罚款主要原因为：**违规投资设立SPV公司；违规利用SPV公司发放委托贷款；编制虚假报表和资料；风险控制不到位；未按照规定使用经备案的保险条款。**



### 年度人身险公司罚款金额占保费收入比之最： 某人寿保险股份有限公司

2023年度某人寿保险股份有限公司罚款总额与前四季度保费收入占比在人身险公司排名第一，为0.107%，其年度累计被罚单数为1单，来自国家金融监督管理总局海南监管局，罚单金额为89万元，涉及对公司及个人的处罚。罚款主要原因为：**财务数据不真实；给予保险中介机构委托合同约定以外的利益；未按照规定使用经备案的保险费率。**

## 6

# 监管处罚事由、依据分析

## 本年度前十大处罚事由—按金额及罚单数量

按照罚款金额排名，2023年度前十大监管处罚事由的涉及罚单金额、数量、具体表现形式、处罚依据如下。整体来看，文件资料、保险展业、费用管理三大领域仍是保险业各机构需重点关注的环节，建议保险机构结合国家金融监督管理总局的监管规定，参考处罚业务领域的具体表现形式，开展合规自我评估并加强相关领域的合规建设和监管政策落实。

序号	业务领域及管理环节	发生最多的处罚事由	处罚金额 (万元)	罚单数量 (张)	处罚业务领域具体表现形式	处罚依据
1	文件资料	编制或者提供虚假的报告/报表/文件/资料	10,823	463	1.财务业务数据不真实； 2.虚构展业业务，导致业务数据不真实； 3.编制虚假财务资料，对业务数据记录不真实； 4. ....	《中华人民共和国保险法》第八十六条、第一百三十五条、第一百七十条、第一百七十一条等
2	保险展业	给予投保人保险合同约定以外利益	6,449	390	1.欺骗投保人、承诺给予投保人保险合同约定以外利益 2.未严格执行经备案的保险条款、保险费率 3.虚假、夸大宣传 4. ....	《中华人民共和国保险法》第一百一十六条、第一百三十一条、第一百七十条、第一百七十一条
3	保险展业	未严格执行经批准或者备案的保险条款、保险费率	6,421	182	1.欺骗投保人、承诺给予投保人保险合同约定以外利益； 2.未严格执行经备案的保险条款、保险费率，存在费率上浮行为； 3.引诱投保人订立保险合同； 5. ....	《中华人民共和国保险法》第一百三十五条、第一百七十条、第一百七十一条
4	文件资料	财务、业务数据不真实	4,683	180	1.利用业务便利为其他机构或者个人牟取不正当利益 2.利用开展保险业务为他人谋取不正当利益 3.虚构会议培训事项、编制虚假培训档案 4. ....	《中华人民共和国保险法》第八十六条、第一百七十条、第一百七十一条
5	费用管理	虚列费用	4,399	239	1.虚列农险/车险工作经费 2.虚列业务宣传费、管理费 3.虚列银保客户经理薪酬用于维护银保渠道业务 4. ....	《中华人民共和国保险法》第八十六条、第一百七十条、第一百七十一条 《农业保险条例》第二十八条、第二十九条

注：因本年度某科技集团股份有限公司处罚较为特殊，此处罚款金额和罚单数量未包括该案例。

## 6

## 监管处罚事由、依据分析（续）

## 本年度前十大处罚事由—按金额及罚单数量

序号	业务领域及管理环节	发生最多的处罚事由	处罚金额（万元）	罚单数量（张）	处罚业务领域具体表现形式	处罚依据
6	费用管理	虚构保险代理/中介业务、编制虚假资料套取费用	3,637	187	1.编制虚假资料，虚列费用套取资金 2.利用保险代理人虚构保险代理业务套取费用事项 3.银保渠道虚列费用 4. ....	《中华人民共和国保险法》第八十六条、第一百七十条、第一百七十一条
7	合作机构	利用业务便利为其他机构和个人牟取不正当利益	2,469	124	1.利用业务便利为其他机构谋取不正当利益； 2.利用业务便利为其他机构或者个人牟取不正当利益 3.利用开展保险业务为他人谋取不正当利益 4. ....	《中华人民共和国保险法》第一百六十五条、第一百七十一条，《保险经纪人监管规定》第八十八条、第九十六条、第九十九条
8	保险展业	欺骗投保人/侵占投保人保险费/截留保费	2,463	167	1.欺骗投保人、承诺给予投保人保险合同约定以外利益 2.挪用、截留、侵占保险费 3.对投保人隐瞒与保险合同有关的重要情况 4. ....	《中华人民共和国保险法》第一百一十六条、第一百六十一条、第一百七十二条、《保险公司中介业务违法行为处罚办法》第二十条
9	保险承保	虚假承保、承保资料不真实	2,459	106	1.跨省承保异地车辆 2.承保、理赔资料不真实 3.虚假承保理赔 4. ....	《中华人民共和国保险法》第八十六条、第一百七十条、第一百七十一条、《机动车交通事故责任强制保险条例》第三十七条、《保险公司管理规定》第四十一条、第六十九条
10	从业人员管理	未按规定进行/注销执业登记、执业登记信息不真实	1,742	185	1.未严格审核从业人员学历证书 2.保险从业人员执业登记信息不真实； 3.委托未进行本机构执业登记的人员从事保险销售； 4. ....	《保险销售从业人员监管办法》第十六条、第三十一条、《保险经纪人监管规定》第八十八条、第九十四条、《保险代理人监管规定》第六十七条、第一百一十一条

注：因本年度某科技集团股份有限公司处罚较为特殊，此处罚款金额和罚单数量未包括该案例。

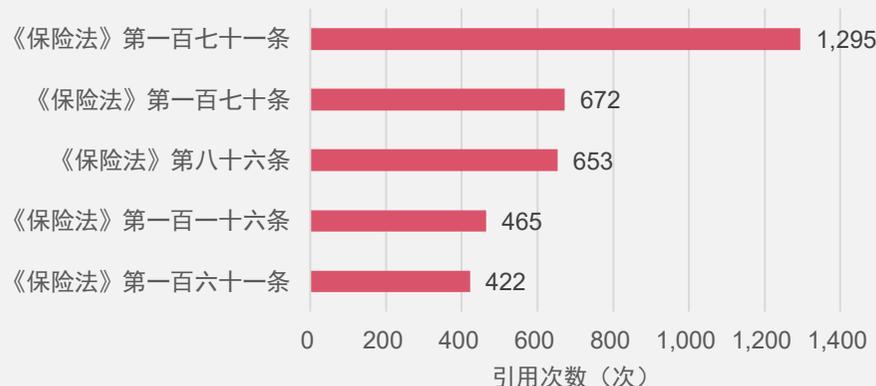
# 6

## 监管处罚事由、依据分析（续）

### 重要处罚依据

按照出现频率对**2023年度前五大监管处罚依据进行排序**。本年度发生的主要处罚依据为《中华人民共和国保险法》（下称“《保险法》”）第一百七十一条，本年累计引用**1,295次**。参考列示的法规原文不难看出，前五大行政处罚依据中列举的保险乱象与前文提及的违法违规事由基本一致。

#### 《保险法》前五大行政处罚依据



#### 《保险法》以外的处罚依据



- **《保险法》第一百七十一条：**违反本法规定的，除分别依照本法第一百六十条至第一百七十条的规定处罚外，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予警告，并处1万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，撤销任职资格。
- **《保险法》第一百七十条：**违反本法规定行为之一的，责令改正，处10万元以上50万元以下的罚款；情节严重的，限制其业务范围、责令停止接受新业务或者吊销业务许可证：（一）编制或者提供虚假的报告/报表/文件/资料的；（二）拒绝或者妨碍依法监督检查的；（三）未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率的。
- **《保险法》第八十六条：**保险公司应当按照保险监督管理机构的规定，报送有关报告、报表、文件和资料。
- **《保险法》第一百一十六条：**不得有下列行为：（一）欺骗投保人、被保险人或者受益人；（二）隐瞒与保险合同有关的重要情况；（三）违反如实告知义务；（四）给予或者承诺保险合同约定以外的保险费回扣或者其他利益；（五）拒不依法履行保险合同约定的赔偿或者给付保险金义务；（六）虚假理赔；（七）挪用、截留、侵占保险费；（八）委托未取得合法资格的机构从事保险销售活动；（九）牟取不正当利益；（十）套取费用；（十一）损害竞争对手的商业信誉，或者扰乱保险市场秩序；（十二）泄露商业秘密；（十三）违反法律、行政法规和国务院保险监督管理机构规定的其他行为
- **《保险法》第一百六十一条：**违反本法规定行为之一的，责令改正，处5万元以上30万元以下的罚款；情节严重的，限制其业务范围、责令停止接受新业务或者吊销业务许可证。

注：具体请参见附录1中的法条

# 7 法规、监管政策动态

2023年，国家金融监督管理总局成立，金融监管体系由“一行两会”变为“一行一会一局”。本年度金融监管总局联合各机构一共颁布了25个保险行业相关的法规及监管政策（含征求意见稿），以“防风险”和“促发展”为基调，推动保险行业稳健经营和高质量发展。发布法规及监管政策主要涉及数据质量、偿付能力、系统重要性保险公司评估、涉刑案件风险防控、操作风险管理、财产险、人身险相关政策、养老金融、银保渠道规范及保险销售管理十个维度。

本年度发布的法规和监管政策中，系统重要性保险公司评估办法包含评估要求与报送要求，涉刑案件风险防控包含审计要求、评估要求与报送要求，操作风险管理类法规包含审计要求与报送要求，财产险相关政策包含审计要求、评估要求与报送要求，养老金融领域政策包含审计要求与报送要求。普华永道建议保险行业在时刻关注以上监管维度的基础上，严格遵循相关政策法规，建立健全行业内部相关制度，自觉遵守定期或非定期的审计、评估规定，及时向相关监管部门报送评估结果，最大化政策和法规的监管效力。



## 1 监管统计数据质量

2023年度银保监会出台《银行保险监管统计管理办法》，加强银行业保险业监管统计管理。办法明确了归口管理要求及数据质量责任，强调数据安全保护，对接数据治理要求，重视数据价值实现。

机构法定代表人或主要负责人对监管统计数据质量承担最终责任，并在不同层级进行落实。机构应建立并完善监管统计内部管理及业务制度、满足相应需要的信息系统、资料存储管理流程和归档机制等要求。



## 2 保险公司偿付能力监管

本年度金融监管总局发布《关于优化保险公司偿付能力监管标准的通知》，完善保险公司偿付能力监管标准，促进保险公司回归本源和稳健运行。

在保持综合偿付能力充足率100%和核心偿付能力充足率50%监管标准不变的基础上，根据保险公司资产规模的不同差异化调节最低资本，并提高剩余期限10年期以上保单未来盈余计入核心资本的比例，鼓励保险公司发展长期保障型产品。



## 3 系统重要性保险公司评估

2023年第四季度金融监管总局及中国人民银行发布《系统重要性保险公司评估办法》，明确系统重要性保险公司的评估范围、评估指标及评估流程，强化系统重要性保险公司监管。

评估每两年开展一次，按要求向中国人民银行报送相关统计数据，中国人民银行、金融监管总局将联合发布系统重要性保险公司名单。



## 4 涉刑案件风险防控

本年度金融监管总局发布《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法》，健全涉刑案件风险防控全链条治理机制。办法中突出法人主责，明确银行保险机构涉刑案件风险防控主要任务以及监管部门相关职责分工。

银行保险机构应当建立健全案件风险防控评估机制，结合本机构实际情况，及时、全面、准确评估本机构案件风险防控有效性。每年3月31日前，按照对应的监管权限，将案件风险防控评估情况向金融监管总局或其派出机构报告。



## 5 操作风险管理

金融监管总局对《商业银行操作风险管理指引》进行了修订，形成《银行保险机构操作风险管理办法》，以满足风险管理的现实需要。《办法》全面拓宽适用对象的覆盖面，落实现代公司治理理念，构建“董监高”操作风险治理体系，首次明确提出运营韧性的管理要求，首次将网络安全、数据安全纳入操作风险管理范畴，加强外部独立监督。

《办法》指出规模较大的银行保险机构内部审计部门应当至少每三年开展一次操作风险管理专项审计，定期委托第三方机构对其操作风险管理情况进行审计和评价，并在每年四月底前向金融监管总局或其派出机构报送前一年度操作风险管理情况。

# 7 法规、监管政策动态（续）

2023年，国家金融监督管理总局成立，金融监管体系由“一行两会”变为“一行一会一局”。本年度金融监管总局联合各机构一共颁布了25个保险行业相关的法规及监管政策（含征求意见稿），以“防风险”和“促发展”为基调，推动保险行业稳健经营和高质量发展。发布法规及监管政策主要涉及数据质量、偿付能力、系统重要性保险公司评估、涉刑案件风险防控、操作风险管理、财产险、人身险相关政策、养老金融、银保渠道规范及保险销售管理十个维度。

本年度发布的法规和监管政策中，系统重要性保险公司评估办法包含评估要求与报送要求，涉刑案件风险防控包含审计要求、评估要求与报送要求，操作风险管理类法规包含审计要求与报送要求，财产险相关政策包含审计要求、评估要求与报送要求，养老金融领域政策包含审计要求与报送要求。普华永道建议保险行业在时刻关注以上监管维度的基础上，严格遵循相关政策法规，建立健全行业内部相关制度，自觉遵守定期或非定期的审计、评估规定，及时向相关监管部门报送评估结果，最大化政策和法规的监管效力。

## 6 财产险相关政策

2023年度原银保监会及保险行业协会针对财产险出台多个文件。要求财产险公司扩展服务内容，拓宽服务范围，持续夯实风险减量服务基础，做好消费者权益保护工作。针对**农业保险**，明确精算规则，在每年末根据规定评估农业保险保费不足准备金，在次年3月31日前将评估结果报告公司所属监管机构；对理赔电子化作业进行规范；提升“三农”领域保险服务质效，推动农业保险扩面增品、提升农民人身险保障水平、改进涉农保险服务质量。针对**车险**，进一步扩大自主定价系数浮动范围。

## 7 人身险相关政策

本年度金融监管总局发布人身险相关政策，规范一年期以上人身保险产品信息披露要求。同时，对于**商业健康保险**，将适用个人所得税优惠政策的商业健康保险产品范围扩大至医疗保险、长期护理保险和疾病保险等商业健康保险主要险种，进一步满足多样化的健康保障需求。

## 8 养老金融领域

2023年金融监管总局出台了一系列有关养老金融领域的政策。《**养老保险公司监督管理暂行办法**》弥补了养老保险公司缺乏专门监管规定的制度短板。针对**专属商业养老保险**的发展，明确了相关业务要求，进一步扩大经营专属商业养老保险业务的机构范围。此外，监管机构还要求做好**税延养老保险试点与个人养老金的衔接**，明确了业务调整、产品管理、保单转移等工作要求，保险公司应依法合规维护消费者权益，推动个人养老金持续健康发展。

## 9 银保渠道规范事项

2023年8月，国家金融监管总局向多家人身险公司下发《关于规范银行代理渠道保险产品的通知》，对银行保险渠道佣金进行约束。该《通知》里强调了，银保渠道佣金费用需严格“报行合一”。

## 10 保险销售管理

本年度金融监管总局及原银保监会出台多个文件，对保险营销及销售行为进行规范。本年对保险机构销售人员开展了互联网营销宣传合规性自查整改工作，总结自查整改情况，形成专项报告，并报送监管。同时发布《**保险销售行为管理办法**》将保险销售行为分为售前、售中和售后三个阶段，区分不同阶段特点，分别加以规制，提升保险行业销售行为规范性。

# 8 普华永道可以提供的协助——全面合规服务（示例）

## 1. 监管要求的合规自评、合规活动外包

从监管文件的要求出发，针对公司实际业务经营的需求，提供合规自评服务或合规评价外包服务，协助保险机构对监管重点关注领域进行全面评估评价，帮助公司查漏补缺，提升管理质效。

例如：公司治理评估、关联交易风险评估、信息科技外包风险管理评估、反洗钱系统建设及风险评估。

## 2. 针对监管要求的外部评价或审计要求

根据监管要求，以公司管理水平的提高为基础，从第三方的视角，借鉴行业实践，进行全面评估，协助保险机构开展独立、全面的外部评价工作，满足公司治理及监管合规的要求。

例如：经济责任审计、大股东行为合规评价、董事监事履职评价、互联网保险业务合规评价、内部控制独立评价。

## 3. 定期外规内化全面梳理

协助保险机构定期梳理外部法规及监管要求，开展内外规差距分析，更新及完善公司内部管理职责、制度体系、流程机制，确保外规内化且有效融入日常管理。

例如：消费者权益保护体系建设、个人信息保护合规体系解决方案。

## 4. 新规落地

提供最新合规要求的解读，协助保险机构设计前瞻性的落地实操方案，包括流程、系统、管理要求等全套体系，确保新合规要求的顺利践行，助力公司经营与合规要求的契合。

例如：操作风险管理、保险销售行为管理合规落地、数据入表一站式服务。

## 5. 合规管理机制

协助保险机构对合规管理从顶层设计、合规组织职责、制度流程、管理工具以及奖惩机制等不同维度进行全方位梳理诊断，提出完善建议和整改实施方案。

例如：数据治理咨询、员工行为管理体系建设、全面风险管理指标体系建设、销售人员能力资质分级授权体系建设方案、费用效能管理（广告媒介、渠道费用、IT费用等）。

## 6. 智能化/数字化

协助保险机构提升合规管理、风险管理的数智化水平，结合公司的业务场景和管理需求，从数据可视化、指标设计、模型开发、平台搭建、系统设计等多种信息化手段工具提供定制化的服务。

例如：全面风险管理系统、风险监测预警平台、内审职能评估及转型咨询、数字化审计平台咨询、云审计服务。

## 结语



2023年是“一带一路”倡议提出10周年，在党的领导下，国家有效推进统筹国内国际两个大局、统筹疫情防控和经济社会发展、统筹发展和安全。而适应外界环境的变化，顶住外部压力、克服内部困难，将挑战转变为机遇是包括保险机构在内的各行各业的发展所面临的新课题。

本年度在党中央的坚强领导下，国家金融监督管理总局联合各机构以“防风险”和“促发展”为基调，推出了一系列法规及监管政策，持续推动保险行业稳健经营和高质量发展。在防范金融风险方面，保险机构应该充分评估市场及政策的变化、加速落实风险治理和管理责任，从治理、产品、市场、运营、风控合规等各个角度进行重塑，实施全流程的风险把控。在促进行业发展方面，保险机构应该回归本源，注重保险业务的基础运营，关注自身长期发展，提升自身的服务能力以保障消费者的合法权益，促进金融行业整体有序运行，从而推动保险业高质量发展。

普华永道为帮助保险机构稳健发展持续跟进监管处罚信息并进行了分析和发布同时提供适配专业服务。如有任何建议或意见，欢迎联系我们以及查阅普华永道中国官方网站。



# 联系我们

## 张立钧

普华永道中国  
金融业主管合伙人  
电话: +86 (755) 8261 8882  
邮件: [james.chang@cn.pwc.com](mailto:james.chang@cn.pwc.com)

## 杨丰禹

普华永道中国  
金融业风控及合规服务主管合伙人  
电话: +86 (755) 8261 8186  
邮件: [philip.yang@cn.pwc.com](mailto:philip.yang@cn.pwc.com)

## 胡静

普华永道中国  
保险业主管合伙人  
电话: +86 (10) 6533 5109  
邮件: [jing.hu@cn.pwc.com](mailto:jing.hu@cn.pwc.com)

## 南区: 刘晓莉

普华永道中国  
风险与控制服务合伙人  
电话: +86 (755) 8261 8441  
邮件: [ashley.liu@cn.pwc.com](mailto:ashley.liu@cn.pwc.com)

## 北区: 梁震

普华永道中国  
风险与控制服务合伙人  
电话: +86 (10) 6533 5979  
邮件: [zhen.liang@cn.pwc.com](mailto:zhen.liang@cn.pwc.com)

## 中区: 陈彦

普华永道中国  
风险与控制服务合伙人  
电话: +86 (21) 2323 2307  
邮件: [eric.y.chen@cn.pwc.com](mailto:eric.y.chen@cn.pwc.com)



2023年度保险行业监管处罚及政策动态由普华永道中国风险与控制服务合伙人刘晓莉, 经理黄梓杭, 顾问余依宸、周晓霞, 联合编撰完成, 如有任何问题, 请联系反馈: [beryl.x.zhou@cn.pwc.com](mailto:beryl.x.zhou@cn.pwc.com)

# 附录1-重要行政处罚依据条文



- 《保险法》第一百七十一条：保险公司、保险资产管理公司、保险专业代理机构、保险经纪人违反本法规定的，保险监督管理机构除分别依照本法第一百六十条至第一百七十条的规定对该单位给予处罚外，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予警告，并处一万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，撤销任职资格。



- 《保险法》第一百七十条：违反本法规定，有下列行为之一的，由保险监督管理机构责令改正，处十万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，可以限制其业务范围、责令停止接受新业务或者吊销业务许可证：（一）编制或者提供虚假的报告/报表/文件/资料的；（二）拒绝或者妨碍依法监督检查的；（三）未按照规定使用经批准或者备案的保险条款、保险费率的。



- 《保险法》第八十六条：保险公司应当按照保险监督管理机构的规定，报送有关报告、报表、文件和资料。



- 《保险法》第一百六十一条：保险公司有本法第一百一十六条规定行为之一的，由保险监督管理机构责令改正，处五十万元以上三十万元以下的罚款；情节严重的，限制其业务范围、责令停止接受新业务或者吊销业务许可证。



- 《保险法》第一百一十六条：保险公司及其工作人员在保险业务活动中不得有下列行为：（一）欺骗投保人、被保险人或者受益人；（二）对投保人隐瞒与保险合同有关的重要情况；（三）阻碍投保人履行本法规定的如实告知义务，或者诱导其不履行本法规定的如实告知义务；（四）给予或者承诺给予投保人、被保险人、受益人保险合同约定以外的保险费回扣或者其他利益；（五）拒不依法履行保险合同约定的赔偿或者给付保险金义务；（六）故意编造未曾发生的保险事故、虚构保险合同或者故意夸大已经发生的保险事故的损失程度进行虚假理赔，骗取保险金或者牟取其他不正当利益；（七）挪用、截留、侵占保险费；（八）委托未取得合法资格的机构从事保险销售活动；（九）利用开展保险业务为其他机构或者个人牟取不正当利益；（十）利用保险代理人、保险经纪人或者保险评估机构，从事以虚构保险中介业务或者编造退保等方式套取费用等违法活动；（十一）以捏造、散布虚假事实等方式损害竞争对手的商业信誉，或者以其他不正当竞争行为扰乱保险市场秩序；（十二）泄露在业务活动中知悉的投保人、被保险人的商业秘密；（十三）违反法律、行政法规和国务院保险监督管理机构规定的其他行为。

## 附录2-本年度法规、监管政策汇总

序号	发文名称	发文单位	发布时间
1	《一年期以上人身保险产品信息披露规则》	原银保监会	2023.01.04
2	《银行保险监管统计管理办法》	原银保监会	2023.01.09
3	《关于进一步扩大商业车险自主定价系数浮动范围等有关事项的通知》	原银保监会	2023.01.12
4	《关于财产保险业积极开展风险减量服务的意见》	原银保监会	2023.01.30
5	《关于贯彻落实<国务院关于支持山东深化新旧动能转换推动绿色低碳高质量发展的意见>实施意见》	原银保监会会	2023.02.20
6	《关于开展保险机构销售人员互联网营销宣传合规性自查整改工作的通知》	原银保监会	2023.03.15
7	《关于银行业保险业做好2023年全面推进乡村振兴重点工作的通知》	原银保监会	2023.04.06
8	《关于2023年加力提升小微企业金融服务质量的通知》	原银保监会	2023.04.20
9	《关于印发农业保险精算规定(试行)的通知》	原银保监会	2023.04.21
10	《农业保险承保理赔电子化作业规范》	中国保险行业协会	2023.05.18
11	《关于金融消费者反映事项办理工作安排的公告》	国家金融监督管理总局, 中国人民银行, 中国证 券监督管理委员会	2023.05.30
12	《关于适用商业健康保险个人所得税优惠政策产品有关事项的通知》	国家金融监督管理总局	2023.07.06

## 附录2-本年度法规、监管政策汇总（续）

序号	发文名称	发文单位	发布时间
13	《银行保险机构操作风险管理办法（征求意见稿）》	国家金融监督管理总局	2023.07.28
14	《关于规范银行代理渠道保险产品的通知》	国家金融监督管理总局	2023.08
15	《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法（征求意见稿）》	国家金融监督管理总局	2023.08.04
16	《关于个人税收递延型商业养老保险试点与个人养老金衔接有关事项的通知》	国家金融监督管理总局	2023.09.04
17	《关于优化保险公司偿付能力监管标准的通知》	国家金融监督管理总局	2023.09.10
18	《保险销售行为管理办法》	国家金融监督管理总局	2023.09.28
19	《关于推进普惠金融高质量发展的实施意见》	国务院	2023.10.11
20	《关于加强中国出口信用保险公司地市级分支机构管理有关事项的通知》	国家金融监督管理总局	2023.10.19
21	《系统重要性保险公司评估办法》	中国人民银行、国家金融监督管理总局	2023.10.20
22	《关于促进专属商业养老保险发展有关事项的通知》	国家金融监督管理总局	2023.10.25
23	《银行保险机构涉刑案件风险防控管理办法》	国家金融监督管理总局	2023.11.10
24	《养老保险公司监督管理暂行办法》	国家金融监督管理总局	2023.12.15
25	《银行保险机构操作风险管理办法》	国家金融监督管理总局	2023.12.29

# 附录3-普华永道可以提供的协助——重要的合规工作任务

## 操作风险管理服务



### 行业面临的痛点与挑战

- 治理模式与组织分工不健全：银行保险业在操作风险管理实践中往往暴露出三道防线职责不清晰、管理视角不独立、条线间管理不协同等痛点。
- 风险管理机制建设不完善、工具运用不够有效：许多金融机构将操作风险管理简单等同于合规管理，或以搭建三大工具为达标标准，操作风险管理视角相对局限。而在实操中，三大传统工具RCSA、KRI、LDC也往往与业务的融合度不高，出现“两张皮”、“管不住”的情况。
- 数字化风控体系滞后：部分金融机构建立了一些风险管理的信息系统，但在技术层面仍以事后检查、信息展现为主。一方面，数字化风控体系受制于数据挖掘、规则模型开发能力，导致操作风险特征画像不充分、不能精确识别操作风险；另一方面，未将操作风险管理规则和模型内嵌于业务流程导致缺乏实时性、前瞻性。



### 普华永道解决方案

- ❖ **三道防线职能梳理**：风险管理效率既来源于分工，也来源于协同。第一道防线是基础，第二道防线是统筹，第三道防线是保障。普华永道建议金融机构进一步检视完善治理模式，厘清组织职能和管理方式，增强“三道防线”的协同性，推动操作风险管理“下沉”，强化业务前线和基层机构的管理职责和激励约束。
- ❖ **风险管理机制及工具建设**：金融机构应当根据自身实际，有针对性地补足短板或空白，积极开展操作风险管理体系和工具的优化，多措并举实现操作风险管理的升维进阶，推动从“定性”走向“定量”、扩展工具适用领域和使用场景、实现损失数据和操作风险事件收集与分析等，充分推动机制、工具建设与业务的融合，高效发挥工具的抓手作用。
- ❖ **数字化风控体系建立**：金融行业智能化应用已处于探索阶段，应当有效应用大数据、人工智能等新技术管理操作风险，提升操作风险管理的智能化水平。重点建设领域包括：利用因子体系识别管控重点、提升监测效率与预警效果、搭建操作风险画像平台等。



### 普华永道将为您带来的核心价值

#### 完善操作风险治理与管控架构

“三道防线”角色和责任的混淆很大程度上会降低操作风险管理的有效性。通过全面梳理业务环节、流程中存在一二道防线界定不清、职责不明的情况，协助企业夯实基础，厘清职责，完善操作风险治理与管控架构。

#### 全面升级操作风险管理机制及工具

从管理实效、结果导向为出发点，通过对机制和工具的细化、完善和升级，实现操作风险管理机制及工具和各层级机构、不同业务场景的充分融合，形成可落地、管得住的操作风险管理体系。

#### 融入数字化风控手段

通过有效应用大数据、人工智能等新技术，进一步提升操作风险管理的前瞻性、精准化、智能化水平。

# 附录3-普华永道可以提供的协助——重要的合规工作任务

## 内部控制独立评价



### 行业面临的痛点与挑战

- 大环境下，“强化监管、防范风险”成为金融工作的重要原则之一，金融监管趋势愈加从严，发布了相关规定**要求保险机构加强风险管理与内部控制及内外部审计**；
- **高管内控意识不足，企业内内控合规经营文化氛围有限**，导致健全的企业风险防控机制的建立存在阻碍，业务开展缺乏有力保障
- **内控合规治理架构不完善**，导致公司内控合规各项工作无法有效统筹协调，重大管理问题处理能力薄弱。



### 普华永道解决方案

- ❖ **内控诊断**：进行端到端的业务现状访谈，结合公司风险偏好，识别风险，并进行穿行测试、抽样测试以及内部控制有效性检验，得出结论后梳理控制缺陷。
- ❖ **提出管理建议**：与问题责任部门进行充分沟通，确定整改责任及时间，给出可落地的解决方案及管理优化建议。
- ❖ **出具独立评估报告**：与公司确认发现的问题，撰写并出具内部控制独立评估报告。



### 普华永道将为您带来的核心价值

#### 满足监管定期评估要求

由第三方实施内部控制独立评估，满足14号文中外部审计机构对保险公司内部控制情况进行定期评估的要求

#### 推动内控相关问题整改

迅速识别内部控制设计及执行层面的内控缺陷，并提供整改建议，推动公司进行整改，从长远角度满足内控管理要求。

#### 提升管理能力，助力良性发展

全面梳理诊断内部控制管理架构及管理流程；  
排查重要业务流程中存在控制缺陷的环节，提升管理效率效果；  
协助公司实现风控合规管理体系升级，赋能重大决策、业务经营和日常管理；  
分享普华永道内控方法论及现有行业时间及建议，助力公司内控管理升级。

# 附录3-普华永道可以提供的协助——满足降本增效需求

## 信息化投资支出审阅



### 行业面临的痛点与挑战

- 伴随着金融业的数字化、信息化浪潮，众多保险公司近年在信息化方面投入了大量资金，**信息化支出在公司整体支出中比重不断上升，而信息化投资支出的合理性、有效性情况难以量化评估，管理层难以判断信息化投入是否带来了相应有价值的产出；**
- 信息化投资是作为一个专业性较强的领域，各保险公司在**开展自身信息化投资管理方面往往会遇到由于专业壁垒而导致的诸多难点**。在信息化预算制定及审批、采购招标等重点环节，公司财务部门、采购部门往往在判断相关决策的合理性时感到困难。



### 普华永道将为您带来的核心价值

#### 进行信息化投入盘点，明确“钱都花在哪儿了”

将过往信息化投资支出与公司信息化资产进行对应，梳理信息化投资在基础设施、软件、硬件、网络等各领域的分布情况，并向下穿透至资产，帮助管理层摸清公司历史信息化投资全景。

#### 挖掘投入节约空间，实现降本增效

以独立第三方的视角，挖掘公司过往信息化投资支出中不合理、不必要的领域，梳理存在的潜在节约空间，为公司降本增效提供信息输入。

#### 优化信息化投资支出管理流程，管控每一笔信息化投入

识别信息化支出全流程管理中可能存在的漏洞，从优化内部控制的角度防范不必要、不合理的支出，让每一笔投入都花到实处。



### 普华永道解决方案

- ❖ **信息化投资全流程梳理**：梳理信息系统投资支出管理全流程，明确立项、决策、预算、采购、项目管理、验收、付款、项目后评估等环节的流程管控、职责和审批权限，由此识别及评估全流程管理中的薄弱环节并提出整改建议。
- ❖ **信息化投资必要性、合理性审阅**：整体层面，基于公司的发展战略及计划，结合公司现有IT基础架构及信息化水平，评估相关信息化投资项目的必要性，并从事后回顾的角度评估投入产出情况，明确“是否要买”；单项采购层面，结合市场情况，评估采购数量、单价、品类、规格是否合理，即“买对了吗/买贵了吗”。
- ❖ **信息化投资真实性审阅**：对于各项信息化投资项目，在审阅过程中关注是否存在虚假采购、不合规的招标采购等情况。

# 附录3-普华永道可以提供的协助——满足降本增效需求

## 媒介代理财务审查



### 媒介代理合作面临的痛点与挑战

- 当今的媒体越来越**复杂多样**，广告从规划到最终发布在媒体上，中间要通过多个环节。
- 各个环节之间**涉及复杂的协议条款**、折扣折让、返利、赠送及资源位置换、流量分配…**所有的成本费用最终都是由广告主买单**。
- 代理与媒介之间可能存在**股权、其它交易、人员交叉流动**等等带来的**关联关系**。
- 媒介代理本身的目标之一是自己的**利润最大化**。
- 媒介代理是擅长广告、擅长创意的一群人，她们可能在**财务记录、收付款、对账**等方面**管理能力有待提升**。



### 普华永道将为您带来的核心价值

#### 识别违反合作约定的风险

识别代理协议明确的双方权利和义务；获取支持文档和数据，勾稽复核实际执行是否与协议遵循性及真实性；识别未按合同规定执行的结算与支付；审阅发现问题，进一步向代理商提出合规与内控要求。

#### 追溯补偿与损失

通过数据分析、重新计算确认交易金额的准确性与完整性；匡算潜在补偿/损失金额；与代理商确认公司潜在补偿或损失。对补偿或损失形成进行根因分析及代理商反馈分析，提出跟进措施及建议。

#### 优化合同条款加强约束

对标行业最佳实践，识别现有代理合同条款缺失情况；提出优化意见及方向；包括但不限于供应商廉洁要求、举报热线、以便后续双方保持长期友好合作。



### 普华永道解决方案

- ❖ **现状梳理及全面检查**：了解公司对媒介代理商及其媒介供应商管控的现状，基于媒介投放端至段价值链分析，综合媒介审查常见风险，筛选重点关注的领域，通过数字分析与审查媒介代理合同、媒介代理财务记录及媒介供应商的所有重要文件的方式发现相关问题。
- ❖ **补偿与损失金额匡算**：根据媒介代理商和媒介供应商核查过程发现的问题，梳理及汇总形成问题清单，包括问题类型、问题描述等，并同对应媒体代理商确认。基于问题发现结果与交易量，匡算公司应收未收代理商金额，与代理商确认。
- ❖ **合同条款评估及优化**：基于检查结果，评估纳入审阅范围的合同条款优化可能性。例如包括：**必要条款是否涵盖供应商廉洁要求、举报热线、违约责任、终止责任等**；**关键条款是否涵盖返点设置条件、投放调整条件、补偿条款等**；**底线条款是否涵盖支付条款等**。

# 附录3-普华永道可以提供的协助——重要的合规工作任务

## 保险资产管理业务外部审计



### 行业面临的痛点与挑战

- 随着原银保监会保险资管新规等监管文件的落地，对保险资管的公司治理、风险管理等环节明确了具体要求，同时增补了监管手段和违规约束，整体管控环境趋严。
- 从近年的案例来看，市场上仍存在产品多层嵌套、风险底数不清、资金池模式蕴含流动性风险、利用通道业务规避监管、刚性兑付、影子银行等乱象。一定程度上干扰了宏观调控，推高了社会融资成本，加剧了风险的跨行业、跨市场传递。



### 普华永道解决方案

- ❖ **合规差距诊断：**从最新监管政策的要求出发，针对保险资产管理业务的内部控制体系开展风险评估。结合公司发展战略和重要业务流程进行全盘梳理及诊断，识别资产管理的内控缺陷；
- ❖ **出具审计报告：**识别资产管理业务内控体系的设计及执行缺陷，提出相应整改建议；
- ❖ **完善资产管理体系：**从机制建设、监督体系搭建、信息化建设等维度，协助公司健全保险资产管理业务的风险管理、内控合规及审计监督体系。



### 普华永道将为您带来的核心价值

#### 出具审计报告，满足监管要求

开展资产管理业务的内部控制审计，出具审计报告，及时发现公司资产管理业务经营过程中的风险漏洞，协助公司执行定期外部审计及报告机制

#### 开展合规检查，推动相关问题整改

迅速识别资产管理业务内部控制的制度体系设计及执行层面的合规缺陷，并提供整改建议，推动公司进行整改，从长远角度满足合规管理要求。

#### 补齐内控短板，实现资产管理体系升级

从建立健全公司治理机制；完善业务规则、组织、制度流程，建立发展第三方业务的管理机制；规划和推动信息化、数字化系统建设三大维度协助公司建立长效管理机制。

# 附录3-普华永道可以提供的协助——重要的合规工作任务

## 关联交易管理及信息化建设



### 行业面临的痛点与挑战

- 保险公司具有**经营周期长、汇聚资金量大**的特点，保险资金容易被大股东、实控人等通过不当关联交易侵占。
- 从近年的案例来看，保险公司高风险保险机构**问题主要出现在资金运用端**，而根源在于公司治理，两者的实现形式则是违规关联交易。
- 保险公司通过关联交易挪用大量资金，激进扩张导致最终风险暴发，其中关联交易是造成损害的重要环节。



### 普华永道解决方案

- ❖ **管理体系梳理**：基于公司现状，对标监管要求，梳理关联交易管理现状，对关联交易管理重点领域进行风险分析及合规诊断，针对关联交易重点领域的风险点，提出风险管控建议以及体系化建设方案；
- ❖ **系统需求梳理**：基于对公司现状及业务理解，结合监管要求，梳理系统功能需求；
- ❖ **系统开发上线**：根据系统需求梳理结果，规划系统蓝图，完成定制化系统开发，并进一步选取各流程模块下关联交易场景进行上线测试，制定测试方案，形成上线测试数据。



### 普华永道将为您带来的核心价值

#### 满足外部监管要求

履行关联交易相关监管义务，降低监管处罚的风险导致的声誉风险，减少公司治理监管评估中关联交易治理方面的问题，提升公司治理水平。

#### 推动关联交易管理降本增效

将关联交易管理的边界，匹配保险机构的业务量、业务复杂程度、自身内控水平，降低管理成本。此外，通过信息系统建设，快速对接应用并自动化抓取数据，减少人工数据收集和处

#### 促进关联交易管理全面提升，业务长远发展，树立良好市场形象

梳理关联交易治理架构，排查涉关联交易的关键制度及流程中职责不清等问题，提升关联交易管理的透明度和效率，助力公司提升关联交易管理水平，实现持续健康发展。

# 附录3-普华永道可以提供的协助——重要的合规工作任务

## 消费者合法权益监管合规体系建设



### 行业面临的痛点与挑战

- 保险市场的细分领域增多、保险主体之间的市场竞争加剧，市场竞争乱象层出不穷，消费者投诉不断；
- 针对消费者权益保护的监管要求不断完善，监管态势趋严，保险机构面临常态化的消费者权益监管评估；个人信息保护等相关领域的法规更新，也给消保工作带来了挑战；
- 对于企业来说，需要在满足合规要求的基础上，进一步思考如何通过消费者权益保护工作在日益激烈的市场竞争中提高品牌声誉、强化市场地位。



### 普华永道解决方案

#### 短期压降客诉+长期体系建设优化

- ❖ 通过“自下而上”对投诉现状的根因调查分析、强化监控手段、落实考核追责等手段，以达到在短期内压降客诉；
- ❖ 搭建公司消保管理组织架构，明确职责及边界；建立管理机制，并渗透至各管理流程进行落实；
- ❖ 加强企业文化、激励约束激励机制建设，进行管理层面回溯分析，保障管理机制的有效运行；最后落实系统，进行线上管理。



### 普华永道将为您带来的核心价值

#### 压降投诉

快速分析及识别引发公司投诉的流程环节漏洞，根据分析结果制定应对措施，较短周期内降低投诉。

#### 消保工作体系全面梳理搭建

从组织架构搭建、制度建设、流程优化等角度落实消保工作体系，将消保工作融入公司治理中，营造重视消保的企业文化。

#### 线上化管控，实时监测风险

建立风险监测指标，形成事前风险监测及处置、事后总结分析优化相结合的投诉风险管理机制。

# 附录3-普华永道可以提供的协助——重要的合规工作任务

## 董事监事履职评价



### 行业面临的痛点与挑战

- 对监管董事会履职要点的全面梳理和专业解读不足，导致董事会履职缺位、关键决策流程缺失、重要事项未能有效监督等问题；
- 董事会独立监督机制不足，信息沟通渠道单一，缺乏客观、全面的履职基础，对董事会发挥独立监督和战略引领作用形成制约；
- 部分董事专业能力不足，独立董事未有效发挥专业支撑作用，董事会则难以发挥其“首脑”的价值；
- 缺乏董事履职行为评价体系，难以形成“定期评估-发现问题-整改提升”的董事会履职质效提升的良性循环。



### 普华永道解决方案



### 普华永道将为您带来的核心价值

#### 满足监管要求

由第三方实施并出具董事监事履职评价报告，满足监管制度对保险公司董监事履职情况结果进行定期评估并报送报告的要求。

#### 评价履职情况，推动问题整改

识别董事监事履职过程中存在的问题，并提供管理建议以支撑管理层进行整改，确保董事监事履职相关制度完备性以及制度落实的有效性，从长远角度满足合规管理要求。

#### 提升管理能力，助力良性发展

- 全盘梳理诊断董监事的组织架构及职责、管理制度，查缺补漏，亨氏公司治理的权责制衡体系；
- 分享项目经验并进行适当培训，加强关键人员对董监事履职评价的认知；
- 分享现有行业实践及建议，对齐法规及行业最佳规范，提升管理水平

# 附录3-普华永道可以提供的协助——重要的合规工作任务

## 数据治理——保险机构数据治理咨询服务



### 行业面临的痛点与挑战

- 外部监管要求：一是报送规则不断细化，准确度要求提高，例如要求确保财务、业务、公开披露和监管报送各口径的数据一致性；二是监管报送数据颗粒度较细，需要穿透底层；三是报送内容广泛，报表结构和指标逻辑复杂。
- 内部管理要求：金融保险机构存在来自数据管理（数据来源、数据颗粒度、以及数仓和平台缺失）、技术与系统（信息系统不支持自动取数）、变更管理（缺乏变更管理机制）以及资源（资源耗费以及人员缺乏相关经验）等多方面的挑战。



### 普华永道解决方案

- ❖ **组织机制**：建立统一的管理机制和制度体系，包括统一明确权责主从关系，明确团队分工，做到制度支持管理机制的落地；
- ❖ **质量控制**：建立健全数据质量全生命周期管理，形成数据质量监测和问题整改的闭环管理，包括明确端到端的管理模式、数据标准统一、问题源头追溯路径等；
- ❖ **系统平台**：建立统一监管统计数据集市和平台，以数据为抓手，同步考虑基础数据、报送管理、应用管理等核心环节。



### 普华永道将为您带来的核心价值

#### 以“质量”为导向的人员管理

通过建立分级管理体系，全方位提升公司销售人员执业水平，提升企业形象。

#### 保障核心竞争力，提升管理成熟度

数据就是企业的核心竞争力，在业务快速发展的同时，充分发挥数据的价值，并且建立长效的数据全生命周期管理机制，助力企业数字化发展。

#### 提升数据对业务的赋能能力

通过让数据应用变得更便利和高效，让更多的人有意愿参与数据应用中，助力数据文化深入人心，从而提升数据对业务赋能的能力。

# 附录3-普华永道可以提供的协助——重要的合规工作任务

## 业务合规——个人信息保护合规体系解决方案



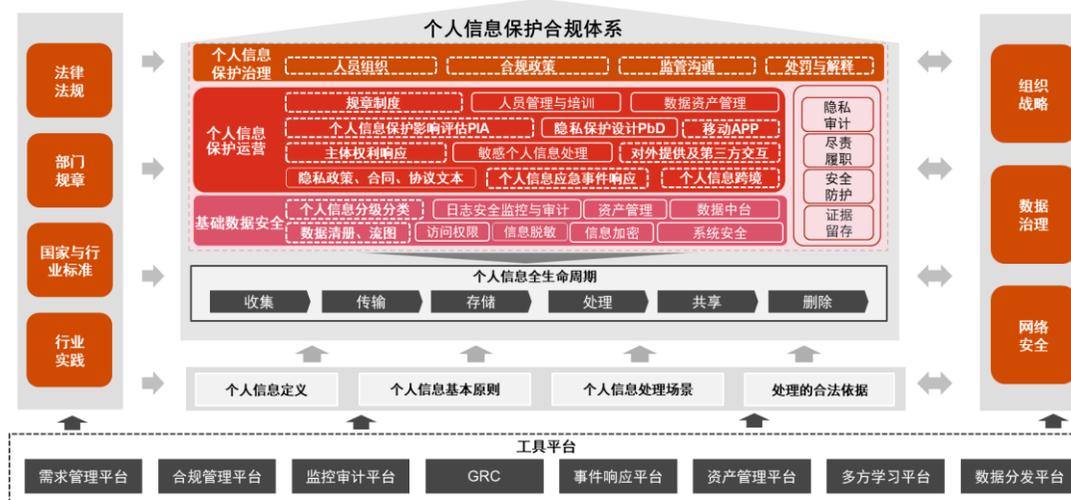
### 行业面临的痛点与挑战

- 金融行业是个人信息违规的重灾区，2016年至2020年，全国审结涉侵害个人信息犯罪的案件中，金融行业占比为39.1%，位列第一。
- 在我国数据安全、个人信息保护方面的立法框架和数字化转型深化的大背景下，企业面临更多合规挑战。
- 金融行业数字化转型加速，对内技术集成程度更高，对外金融服务更加个性化、精准化，对数据和个人信息依赖程度逐步加强，而对个人信息保护工作的开展仍在摸索。



### 普华永道解决方案 - 个人信息保护合规方案

- ❖ **现状梳理：**明确个人信息范围、识别业务场景与业务支持部门、双向验证信息梳理准确度、进行个人信息处理现状调研；
- ❖ **评估分析：**依据《个保法》及相关要求，界定个人信息评估范围、开展个人信息保护差距分析、合规风险分析；
- ❖ **合规整改：**基于《个保法》及相关要求，提出可行性整改建议与解决方案。



### 普华永道将为您带来的核心价值

通过现状调研验证举证能力，为日趋密集的监管检查做好准备

作为个人信息处理者，企业需要妥善保留相关记录，以证明已采取必要的安全保护措施。现状调研可帮助公司提前检验自身举证能力，为面临将来更多、更深入的监管监察做足准备。

有针对性地提出整改建议，兼顾业务发展与合规要求

梳理现有业务下的个人信息“数据流”，包括公司对个人信息的收集、存储、使用、加工、传输等场景，通过分析与现行法律法规间存在的差距并提出可行的整改建议，在兼顾业务开展需求的情况下帮助公司降低合规风险。

# 附录3-普华永道可以提供的协助——重要的合规工作任务

## 业务合规——保险销售行为合规体系解决方案



### 行业面临的痛点与挑战

- 保险行业内的保险销售行为违规是近年来的处罚重灾区，保险行业纠纷诉讼居高不下，2022年全年保险消费投诉总量达11万件，其中人身险公司投诉总量为7.1万件，财产险公司投诉总量为3.9万件，其中大量的纠纷投诉是因**保险销售不规范**导致。
- 在保护投保人、被保险人、受益人的合法权益，规范保险销售行为，统一保险销售行为监管要求的大背景下，监管明确相关人员在各环节的义务和职责，建立了保险产品说明制度，对保险销售前行为管理、保险销售中行为管理、保险销售后行为管理进行全面规范，**企业面临更多销售行为合规挑战**。



### 普华永道解决方案 - 保险销售行为合规方案

- ❖ **现状梳理**：明确保险销售行为涉及范围、识别销售场景与业务支持部门、销售人员行为分析、进行销售行为现状调研；
- ❖ **评估分析**：依据《保险销售行为管理办法》及相关要求，明确保险销售管理制度，保险产品分级管理制度，保险销售宣传管理制度，退保管理制度，档案管理制度，界定现有销售行为政策范围，开展销售行为合规分析、保险销售合规风险分析，对销售制度执行、销售管控和内部责任追究机制和资金管理机制进行深度分析；
- ❖ **合规整改**：基于《保险销售行为管理办法》及相关要求，提出针对性整改建议与解决方案。



### 普华永道将为您带来的核心服务价值

#### 推进渠道高质量转型

基于公司发展现状，适配其销售人员的销售能力与可销售的保险产品范围，帮助公司加速推进渠道高质量转型，满足客户需求，提供公司渠道留存稳定性。

#### 满足监管要求

由第三方定期对保险销售行为实施审计和评估，从专业和客观的角度帮助公司识别保险销售全过程的风险点，更好地满足监管合规要求。

# 附录3-普华永道可以提供的协助——重要的合规工作任务

## 互联网保险业务合规专项解决方案



### 行业面临的痛点与挑战

- 自2020年银保监会发布《互联网保险业务监管办法》以来，相关监管处罚、监管发函时刻提醒保险机构需规范其互联网保险业务；
- 目前，互联网人身保险业务仍然呈现与渠道合作为主、保险公司官网自营为辅的经营模式，与渠道的合作对保险机构开展互联网业务的管控提出了更高要求；
- 众多保险机构难以把握渠道融合模式下的合规要求，给公司增加了潜在的合规风险。



### 普华永道解决方案

- ❖ 合规差距分析：端到端梳理公司互联网保险业务开展场景，并对各管理流程进行逐项分解，梳理分析合规差距；
- ❖ 管理体系建设：结合公司经营情况及合规要求，基于合规差距分析结果，建立互联网保险业务管理体系，从制度、管理流程、管理要求、系统建设等方面帮助公司提升互联网业务管理质效；
- ❖ 出具报告：从互联网保险业务监管文件的要求出发，针对公司开展现有业务对经营要求的满足情况，销售管理、运营管理、服务管理等方面的监管合规情况进行全盘评价，并出具合规评价/审计报告。

（注：可根据公司实际需要，对具体服务内容进行调整）



### 普华永道将为您带来的核心价值

#### ❖ 进行合规差距分析审计，推动相关问题整改

迅速识别互联网保险业务合规问题，并提供审计建议，推动公司进行整改，从长远角度满足合规要求。

#### ❖ 促进管理提升，助力业务良性发展

从公司治理、内部控制等角度梳理公司互联网保险业务管理机制，排查存在控制缺陷的领域，同时与公司分享行业实践，助力互联网业务持续发展。

#### ❖ 出具审计报告，满足监管报送要求

由第三方实施互联网保险业务外部合规审计，满足13号令中互联网保险业务经营情况报告的内容要求。

© 2024 普华永道版权所有。普华永道系指普华永道在中国的成员机构、普华永道网络和/或其一家或多家成员机构。每家成员机构均为独立的法律实体。详情请见 [普华永道中国成员机构列表](#)。

免责声明：本文章中的信息仅供一般参考之用，不可视为详尽说明，亦不构成普华永道的法律、税务或其他专业建议或服务。普华永道各成员机构不对任何主体因使用本文内容而导致的任何损失承担责任。您可以全文转载，但不得修改，且须附注以上全部声明。如转载本文时修改任何内容，您须在发布前取得普华永道中国的书面同意。