

保险职业道德

一、保险从业人员行为准则

(保监发[2009]24号)

为规范保险从业人员职业行为，根据《中华人民共和国保险法》、中国保监会有关政策规定，制定本准则。

第一章 保险从业人员基本行为准则

第一条 应依法合规，自觉遵守法律法规、规章制度，接受中国保监会及其派出机构的监督与管理，遵守中国保险行业协会的自律规则，执行所在机构的规章制度。

第二条 应诚实守信，不隐瞒、不说谎、不作假，不损害投保人、被保险人和受益人权益。

第三条 应爱岗敬业，尽职尽责，努力提高服务质量。

第四条 应专业胜任，热爱学习，钻研业务，不断提高专业素养。

第五条 应保守秘密，不泄露商业秘密和客户资料。

第六条 应公平竞争，自觉抵制不正当竞争。

第二章 保险机构高级管理人员行为准则

第七条 应统筹兼顾，妥善处理企业与客户、企业与员工、企业与股东、个人与企业之间的利益关系。

第八条 应树立科学的发展观和正确的业绩观，创新进取，努力提高所在机构的发展质量、竞争能力和服务水平。

第九条 应坚持科学决策、民主决策，正确行使权力，遵守决策程序，尊重员工民主管理权利。

第十条 应稳健经营，加强内控，提高管理能力，防范化解风险。

第十一条 应以人民群众需求和利益为导向，积极开发保险产品，制止销售误导，确保公正、及时理赔。

第十二条 应恪尽职守，勤勉高效，严格自律，发挥表率作用。

第三章 保险销售、理赔和客户服务人员行为准则

第十三条 应根据客户需求、经济承受能力推荐适合的保险产品。

第十四条 应以客户易懂的方式提供保险产品的信息，不得进行任何形式的误导。

第十五条 应主动提示保险产品可能涉及的风险，不得有意规避。

第十六条 应确保所有文件的有效性和准确性，不得代签名、代体检、伪造客户回访记录。

第十七条 应客观、公正、及时理赔，不得拖赔、惜赔。

第十八条 应迅速回应客户咨询，及时提供服务，不得推诿懈怠。

二、保险从业人员行为准则实施细则

第一章 总 则

第一条 根据中国保监会《保险从业人员行为准则》，制定本细则。

第二条 本细则适用于经中国保监会及其派出机构（以下简称“保险监管机构”）批准、在中国境内从事保险及其有关业务的各类保险机构和保险中介机构（以下简称“机构”）的员工及其代理制营销员。

银行、邮政、机动车销售及修理厂等兼业代理机构从事保险招揽介绍、保险销售的人员适用本细则。

第三条 本细则是保险从业人员应当遵守的基本行为规范，是机构和行业自律组织对保险从业人员进行奖励和处分的依据。

第二章 保险从业人员基本行为准则

第四条 遵纪守法，服从监管，执行自律规则，遵守所在机构规章制度。不得违法违规，不得损害保险业形象。

第五条 重合同，守信用，恪守最大诚信原则，珍惜和维护保险从业人员职业声誉。

第六条 举止文明，谦逊有礼，坚持客户至上，认真履行保险监管机构、行业自律组织、所在机构制定的各项服务规范和承诺。

第七条 热爱工作，竭诚服务，维护所在机构利益和形象。不得玩忽职守，严禁参与承保欺诈、骗赔、多赔等活动。

第八条 勤于学习，精通业务，获得岗位所需要的资格认证，积极参加保险监管机构、行业自律组织、所在机构组织的专业知识和职业操守培训，提高专业胜任能力。

第九条 加强修养，严于律己，自觉执行廉洁从业各项规定。不得利用职务和工作之便牟取不正当利益。

第十条 应保护所在机构商业秘密，遵守与其签订的保密和竞业禁止协议。不得擅自披露业务信息及客户资料。

第三章 保险机构高级管理人员行为准则

第十一条 坚持科学发展，防范化解风险，维护客户利益，统筹兼顾股东利益、机构利益及员工利益。

第十二条 不断提高管理能力，避免决策和管理失误。不得推卸对因本机构出现的问题应承担的管理责任。

第十三条 倡导客户至上的经营理念，鼓励开发适合人民群众需求的保险产品。不得采用明示或暗示手段，唆使或纵容从业人员从事有损投保人、被保险人和受益人合法权益的行为。

第十四条 高度重视保险理赔工作，努力提高理赔服务质量。对属于保险责任的理赔案件，应在规定时限内及时赔偿或给付；对不属于保险责任的，应在规定时间内及时通知。不得刁难客户，不得惜赔、拖赔、欠赔，更不得应赔不赔、无理拒赔。

第四章 保险销售、理赔和客户服务人员行为准则

第十五条 主动出示《展业证》或《执业证书》等有效证件，使用所在机构统一印制的宣传资料。不得自行手写、印制、变更所在机构的宣传资料，不得使用或传播其他不合规的宣传资料。

第十六条 应根据客户的需求和经济承受能力推荐合适产品。在客户明确拒绝投保的情况下，不得强行继续向客户推销，干扰客户的正常工作和生活。

第十七条 客观、全面、准确地履行产品和服务的说明义务，代理机构代理保险业务应明确说明销售产品的经营主体，确保客户知晓其所购买保险产品的完整内容，对分红保险、投资连结保险、万能保险等投资产品应明确说明其费用扣除情况和投资风险及收益的不确定性。不得有虚假陈述、隐瞒真相、误导客户、违规承诺等行为。

第十八条 加强客户回访和跟踪服务，协助客户进行客观、公正、及时理赔。所在机构对客户提出赔偿或者给付保险金请求作出拒赔决定的，应将所在机构出具的拒绝赔偿或者拒绝给付保险金通知书及时送交客户，并说明理由。

第五章 公平竞争准则

第十九条 同业互尊，同业互助，增进交流。不得以不正当手段招徕其他保险机构在职从业人员。

第二十条 公平竞争，严禁从业人员有下列不正当竞争行为：

- (一) 采用不实宣传或易引起误解方式自我夸大或者损害其他同业声誉；
- (二) 贬低或诋毁其他机构、从业人员、保险产品，或利用保险监管机构的处罚决定攻击同业；
- (三) 向客户给予或承诺保险合同约定以外的保险费回扣或者其他利益；

(四)在未经保险监管机构核准的区域开展业务或采取其他不正当手段开展业务;

(五)以排挤竞争对手为目的,擅自降低保险费率或高于行业自律标准支付手续费。

第六章 奖励与处分

第二十一条 行业自律组织对表现优秀的从业人员,可视情形给予以下奖励:

(一)书面表扬;

(二)公开表彰;

(三)授予荣誉称号;

(四)其他合适形式的奖励。前款所列的奖励可以单独适用,也可以合并适用。

第二十二条 高级管理人员应以身作则,率先垂范,带头遵守并指导和监督从业人员遵守本细则。对违反本细则的从业人员,由其所在机构根据内部管理规定进行处分。

第二十三条 行业自律组织对违反本细则的从业人员,可采取书面或口头形式进行提示或质询,并可视情节轻重给予纪律处分。

从业人员违规情节严重的,由行业自律组织提请保险监管机构依法采取有关监管措施。

第二十四条 行业自律组织对违规从业人员,可以给予以下形式的纪律处分:

(一)警告;

(二)业内通报批评;

(三)通过媒体公开谴责;

(四)提请保险监管机构查处;

(五)从业禁止。前款所列的纪律处分可以单独适用,也可以合并适用。

第二十五条 从业人员违反本细则,情节轻微,且没有造成严重后果的,行业自律组织应予以警告,限期整改。警告由行业自律组织以信函形式向从业人员本人发出,同时抄报其所在的上级机构和保险监管机构。

第二十六条 有下列情形之一的，行业自律组织对负有主要责任的高级管理人员予以业内通报批评：

（一）机构经营管理不善造成突发事件，未进行及时处理，引发行业公共关系危机的；

（二）机构违规经营，违反行业自律规则和服务承诺的；

（三）违反本细则第十四条规定，理赔服务质量差的；

（四）违反本细则第十九条规定，以不正当手段招徕从业人员的；

（五）违反本细则第二十条规定，进行不正当竞争的。

第二十七条 从业人员有下列行为之一，其所在机构应将其名单上报行业自律组织，予以业内通报批评：

（一）代签名；

（二）代体检；

（三）伪造客户回访记录、故意滞留客户保险合同；

（四）伪造机构和客户的公章、印件；

（五）在资格考试中参与考试作弊、冒名代考，及伪造、变造、转让《资格证书》、《展业证》或《执业证书》；

（六）挪用侵占保费、滞留保费私设账户及公款私存；

（七）与客户勾结，故意隐瞒承保条件，虚假理赔骗取保险金；

（八）擅自印制、伪造、变造、隐匿保险单证，违规制作宣传材料，私自更改客户投保和保全信息；

（九）伪造、销毁帐务，指使违规操作；

（十）泄露所在机构和客户重大商业秘密；

（十一）盗取或恶意毁坏机构重要数据设备；

（十二）所在机构认为其他应该上报的行为。前款所列行为涉嫌犯罪的，应依法移交司法机关追究其刑事责任。

第二十八条 有下列情形之一的，情节严重的，行业自律组织对负有主要责任的从业人员应通过媒体予以公开谴责：

（一）机构或个人严重损害保险业整体形象的；

（二）机构或个人严重损害投保人、被保险人和受益人合法权益的。

第二十九条 高级管理人员严重违反本细则且符合行政处罚条件的，行业自律组织可提请保险监管机构依法予以查处。

第三十条 从业人员有下列情形之一的，各机构均不得再行录用：

- （一）违反本细则第二十七条规定的情形，被业内通报批评的；
- （二）违反本细则第二十八条规定的情形，被公开谴责的；
- （三）严重违反所在机构管理规定，导致重大经济损失且对行业造成恶劣影响的。

第三十一条 行业自律组织应建立从业人员信息管理制度，详实记录从业人员奖励和处分情况；对受到第二十四条第（二）项至第（五）项处分的信息，应在其网站上予以公示，以供查询；对其中的高级管理人员，应定期通报保险监管机构。

第三十二条 从业人员对所在机构执行本细则第二十二条有异议的，可向行业自律组织申请复议；对行业自律组织处分决定有异议的，可向保险监管机构申请复议。

复议期间原处分决定继续执行。

第七章 附 则

第三十三条 中国保险行业协会应对保险机构执行本细则情况进行检查。保险机构应如实记录其从业人员执行本细则情况，建立报告制度，年终向其加入的行业自律组织报告情况。

第三十四条 本细则由中国保险行业协会负责解释。

第三十五条 本细则自中国保险行业协会公布之日起正式施行。

三、保险公司从业人员职业道德的特殊规范

第一章 保险职业道德概述

第一节 保险职业道德的内涵

一、概述

保险职业道德是社会对保险从业人员的基本价值定位，是保险从业人员在职业活动中，作为一名专业人士应当遵守的职业操守及专业素质。

保险职业道德是保险行业的工作者在职业活动中应当遵循的行为规范和准则，角色性道德是其首要特征。

二、保险职业道德的内涵

保险职业道德的内涵包括三个层次：

第一层次：是指保险从业人员在处理职业活动各种利益冲突时应当遵循的基本理念及规范体系；

第二层次：是指保险业内部不同领域的特殊道德要求；

第三层次：包括了为保证保险职业道德的实现而制定的实施、评价、监督等机制。

三、保险职业道德的规范体系

研究对象：保险职业道德是一门实践性学科，它既来自职业实践的需要，也要指导保险从业人员的职业活动，因而，它以保险从业人员的行为及其道德标准作为主要的研究对象。

核心内容：保险职业道德规范的论证和构建是保险职业道德理论的核心内容，一方面，它要从哲学高度论证保险职业道德的基本理念；另一方面，它也提供具体的行为规范和标准，以约束和指导保险从业人员的各种道德实践。

保险职业道德的基本理念体现了保险职业活动中最基本的伦理关系，具有普遍的指导性和约束性，因而是整个道德体系的核心。

四、保险职业道德的基本理念

基本理念：以人为本 以诚取信 以和为贵

理念来源：这些理念并不是伦理道德凭空强加给保险业的，而是保险业发展的客观要求，既能得到保险学理论的支持，也能得到伦理学理论的支持；既有历史性论证，也有现实的道德证明。

重要意义：这三个基本理念是保险职业道德规范得以制定的基础，也为保险职业道德特殊领域的道德要求和保险职业道德实践提供了依据。

五、内部不同领域的特殊道德要求

由于保险业内部分工不同，从事不同工作的从业人员代表不同的利益主体，因而除了要遵守共同的基本规范外，还有各自的特殊道德要求。这些特殊要求并不是针对所有的保险从业人员而只对从事某一具体保险工作的成员有指导性和约束性。它是道德基本理念及道德规范在特殊领域中的贯彻。

保险中介作为保险业服务社会的重要力量，是保险业的窗口，其道德风貌也反映了保险业整体的道德水平。按照代表利益主体不同，保险中介分为代理人、经纪人和公估人。

保险代理人与经纪人都凭借自身的专业知识和优势促成保险合同的达成。保险代理人是保险人的代表，由保险人支付佣金；而保险经纪人则代表投保人的利益，为投保人与保险人订立保险合同并收取相关的服务费用。

保险公估人则站在独立的立场上，客观、公正地对委托事项做出鉴定与评价，为保险当事人提供服务。

这三类从业人员的工作性质有根本的不同，因而具有不同的道德要求。

六、职业道德的实践活动

实践内容：保险职业道德的实践活动是为了使保险职业道德有效展开，为保险从业人员充分践行道德基本理念及规范而开展的，包括实施、评价、监督等机制。

实施机制：保险职业道德的实施机制就是通过执行、遵守、监督等途径，把保险职业道德规范具体运用到保险职业领域。保险职业道德的重要意义在于为保险从业人员提供规范与指导。

保险职业道德实施是一个过程，它是将保险职业道德规范要求转化为保险从业人员的行为，将保险职业道德规范的抽象规定转化为现实关系。

实施途径：保险职业道德的实施主要包括四个途径，即政府监管、行业自律、企业内控和社会监督。

政府监管：是政府主管部门对保险职业道德实现的监督管理。中国保监会成立于 1998 年，按照国务院的授权中国保监会依照国家法律法规监督管理全国保险市场。

行业自律：是保险行业通过建立自律组织、制定保险职业道德规范，保证从业人员的职业操守得以实现。

企业内控：是实施机制的基础，企业作为法人遵守职业道德对员工能起到导向和榜样作用。

社会监督：就是发动全社会，尤其是投保人对保险从业人员职业道德的实现过程予以监督。

评价机制：保险职业道德的评价机制是针对保险执业活动中道德风险及责任归咎问题而建立的。

建立保险职业道德的评价机制就是要通过制度、体制的建立从而提高社会和个人的道德判断能力。

保险职业道德评价机制主要包括内在评价机制和外在评价机制。前者主要是指从业人员的自我评价机制；后者包括领导监管机制，客户监督机制，道德评价的历史记录及道德素质评级机制等。通过外在评价机制的运行，从而形成从业人员的内在良心，而后者对于道德实践来说才是最根本的。

第二节 保险职业道德的特征

一、保险职业的特征

保险是集合同类性质风险并聚资建立基金，对特定风险的后果提供经济保障的一种风险财务转移机制。

《中华人民共和国保险法》是这样定义保险：“本法所称保险，是指投保人根据合同约定，向保险人支付保险费，保险人对于合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿责任，或者当被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限等条件时承担给付保险金责任的商业行为。”

分工细致：保险最主要的特征体现在，它是一种分工细致的商业行为。

它对服务对象在现实生活中面临的可能发生的危险给予经济保障，不过这种保障并不是无偿供给的，而是依赖于双方共同签订的保险合同。

保险合同是在展业时签订的，保险公司对所承诺的特定事件发生之后履行经济补偿的义务，一定发生在支付保费、保险合同正式生效之后。

由于产品的购买与获得具有非同步性，展业与理赔也分别由不同的从业人员负责，就社会分工而言这种分离是一种进步，能提高效率；但对于从业人员而言，可能也意味着责任感的分离。不同分工的从业人员对投保人及公司的责任分割成几个部分，如果不能培养总体的责任感，那么投保人和公司的总体利益就会在分工中被忽视或淡忘。

透明度低：保险属于金融服务业，提供专业性很强的无形产品服务，所以具有内在价值透明度比较低的特点。

保险产品的有形载体只是一份保险合同，从某种意义上说，只是一种以信用为基础、以法律为保障的承诺。对于这种商品，保险从业人员与消费者所拥有的信息资源相差悬殊，从事这种专业性职业也就拥有了信息支配的权力。如果从业人员在职业活动中，滥用这种权力，那么消费者就会蒙受损失。

保险交易的信息不对称，决定了保险业相对于其他行业，对诚信和职业道德的要求更高。

二、保险职业道德的角色特征

角色性道德：保险职业道德是一种角色性道德。

从某种意义上说，人等同于他所承担的全部角色。“角色”简单地说就是人在社会中的位置，也指占据某一位置的个体及行为模式。

角色和地位、身份都有密切的关系，“身份”是人们在识别某种社会角色时使用的称呼。

因此，保险职业道德也可以说是一种身份性道德。

认同自身角色：要充分履行自身的角色，首先要树立强烈深刻的角色意识。

如果一个人角色意识不强，就会形成与角色之间的差距。因此一个人要自觉意识到自己的身份，按照社会对角色的要求磨练自己、塑造自己。意识到并认同自身的角色，就会产生角色的自豪感，不会轻易放弃这种角色。

对于保险从业人员来说，尤其是保险营销员就不会将保险营销工作当成是暂

时的过渡性工作，也不会将工作仅仅当成是谋生的手段和惟一目标。如果认同自身的角色，从业人员就会努力克服工作中的困难，提高工作能力，不会受外在利益的驱使，做有损于角色形象和职业的事。

第三节 保险职业道德教育方式和修养

一、保险职业道德自我教育的重要性

保险职业道德教育中的自我教育是保险从业人员继续教育的一种重要形式，保险职业道德品质的形成过程，最终是要在保险从业人员自我教育中得到升华的。

保险职业道德教育要取得成效，不能脱离自我教育。自我教育是保险职业道德的职能和社会作用得以顺利实现的重要环节。其重要性表现在五个方面：

- 一是有利于形成正确的保险职业道德认识；
- 二是有利于进一步培养保险职业道德情感；
- 三是锻炼坚强的保险职业道德意志；
- 四是树立坚定的保险职业道德信念；
- 五是能够养成良好的保险职业道德行为，从而凝结成保险职业道德品质。

二、自我教育的内容

1. 职业义务教育

保险从业人员自我教育的目的，就在于提高保险从业人员对本职工作社会责任的认识，使保险从业人员具有强烈的职业道德义务感，能做到在没有社会舆论压力、没有他人监督的情况下，都能很好地履行自己应尽的职业道德义务。

2. 职业荣誉教育

所谓荣誉，就是指人们履行了社会义务之后应当得到的道德上的褒奖和赞许。职业荣誉包括两个方面的含义：一是指一定阶段、一定社会用以评价各种职业价值的尺度；二是指职工对履行职业道德义务社会价值的自我意识。

3. 职业节操教育

节操，也叫志气、气节，反映的是政治上和道德上的坚定性与坚韧性。保险职业节操，就是要不畏压力，不为利诱，在任何时候、任何情况下都要诚信为本、

坚持准则、廉洁自律、严格把关、尽职尽责、一尘不染。

三、自我教育的方法

要达到保险从业人员职业道德自我教育的目的，需要借助正确的自我教育方法。

1. 自我解剖法

俗话说：“人非圣贤，孰能无过？”有了过失就要尽快改正，要改过就必须知过。一是严肃评判、剖析自己在保险职业中的不足，对自己做出实事求是的评价，发扬成绩，纠正错误，尤其要认真找出自己的缺点、差距，并通过主观努力来加以改正。二是虚心听取别人意见。对待别人的批评，要态度诚恳，虚心接受。

2. 自重自省法

自重自省和自我解剖有着密切的联系。两者都强调自我检查，自我批评，后者着重于找出自身的缺点、不足及其成因，前者则要求通过注意自己的言行，反省自己的缺点，不断摒除杂念，严于自我剖析，敢于做到是非观、价值观、知行观的自我斗争，逐步树立起正确的道德观念，培养高尚的道德品质，提高自己的精神境界。

3. 自警自励法

自警就是要随时警醒自己，告诫自己，对各种腐朽思想文化的影响要警钟长鸣。改革开放和发展社会主义市场经济，对每个保险从业人员都是一场严峻的考验。随着改革开放的不断扩大，西方的腐朽思想文化影响乘机而入，拜金主义、享乐主义、个人主义和腐朽生活方式等消极现象有所滋长，对人们的理想、信念和价值观产生了很大的冲击。对这些应始终保持应有的警惕。自励就是要以崇高的保险职业道德理想、信念激励自己，教育自己。坚持新旧道德观的斗争，其斗争的过程，就是进行保险从业人员职业道德修养的过程。

4. 自律慎独法

所谓慎独，就是在人所不知之地、人所不知之时，仍能坚持自己的道德信念，自觉依照一定的道德原则和规范谨慎行事，坚持准则，不做任何对国家、对社会、对他人不道德的事情。慎独，既是一种道德修养方法，又是一种很高的道德境界。能否做到慎独，标志着一个人在道德修养上所达到的程度。慎独作为保险职业道德修养的一种重要方法，要求保险从业人员无论在何种情况下都不自欺，做自己

的主人，时刻谨记保险职业道德规范，遵守保险纪律，不因时势环境的变化而改变职业道德原则，坚守道德信念。

四、保险职业道德修养

无论是职业道德规范，还是职业道德教育，都表现为外在的道德要求。它以职业义务为核心，表现为一定的应该负担的职业道德责任，并往往以政府行政管理、行业自律性监管和社会舆论监督作为后盾，体现出道德作用的他律性。这种他律教育的灌输，是职业道德形成的不可逾越的首要阶段。它使从业人员将这种职业规则看作是外在的、不受内心支配的东西，而被动地去遵守、服从。在职业道德建设初期，这种遵守和服从是必要的，也有其合理性，因而应用也最为普遍。

职业道德修养是一种自律行为，关键在于“自我锻炼”和“自我改造”。任何一个从业人员，职业道德素质的提高，一方面靠他律，即社会的培养和组织的教育；另一方面就取决于自己的主观努力，即自我修养。两个方面是缺一不可的，而且后者更加重要。

职业道德修养是指人们依照职业道德原则进行的自我锻炼、自我教育、自我陶冶、自我改造、自我完善、自我提高的活动，它是保险职业道德的重要组成部分，也是保险职业道德建设不可或缺的环节。

保险职业道德修养的目的主要包括三个方面：一是提高保险从业人员的职业道德境界；二是培养保险从业人员良好的职业道德品质；三是引导保险从业人员选择职业道德行为，即增强其选择善恶、辨别是非的能力，使保险从业人员在多种行为的选择中，能够果断正确地选择符合职业道德原则和规范要求的行为。

总之，职业道德原则和规范转化为保险从业人员的职业道德品质和行为，是一个内外结合、外因通过内因起作用的过程。所以，我们不能片面强调职业道德教育和评价活动，而无视或忽视保险从业人员自我修养的能动性和积极性，否则不仅不能收到理想的效果，而且职业道德原则和规范的实施也无从谈起。

第二章 保险职业道德的基本理念

一、保险职业道德基本理念的确立依据

保险职业道德的基本理念是以保险业历史和现实的发展为依托的。人们在长期的与灾难斗争的社会实践中，逐渐形成了人际间的合作共赢关系，并最终催生了独立的保险业。正是与各种各样的灾害和灾难长期的斗争，保险业基本的道德理念才得以形成。今天的保险业是由历史上的保险实践发展而来，已成为社会金融体系的重要组成部分，在保险的种类、形式、领域和内容上发生了很大的变化，在保险道德基本理念上也有了进一步拓展。

二、以人为本的基本理念

以人为本已经成为党和政府工作的基本着眼点。它应该而且必须要贯彻到各行各业的工作中去，因为只有这样才能体现中国共产党和人民政府全心全意为人民服务的宗旨。在保险业领域中，提倡以人为本的道德理念尤其具有重要的意义。

三、以诚取信的基本理念

投保人缴纳保费而购买某类保险，是基于他们在将来获得损失赔偿的预期。只有投保人获得损失赔偿的预期能够完满地实现，才会有更多的社会个体成为新的投保人，保险业也才能真正地繁荣和发展。相反，如果保险人收受了保费之后，根本不准备给投保人以任何的损失赔偿，或者只准备用少量的保险基金来敷衍投保人了事，那么保险人从一开始就无异于行骗，这样的事业也就绝不会长久。保险业把以诚取信作为职业道德基本理念，正是保险业自身繁荣发展的内在要求。

四、以和为贵的基本理念

保险业终日都与“危险”、“损失”、“赔偿”等打交道，处理的事情相当多的涉及官司问题。然而，它又不同于司法活动，不是对人的制裁，而是通过一件件赔偿案例对投保人实施救助。保险业的这一特点决定了它的以和为贵的职业道德理念。认识这一理念的实质和内涵，是贯彻和实践这一理念的前提。

第三章 保险职业道德的基本规范

一、基本理念与基本规范的关系

道德基本规范与基本理念二者之间有差异，理念具有思想性、抽象性，而规范具有实践性和具体性；但二者之间也有一致性，主要体现在基本规范是对基本理念的贯彻。二者的一致性体现了保险职业道德知行合一的特点。

1. 基本理念与基本规范的差异性

保险职业道德规范体系由道德基本理念、规范和特殊领域的道德要求组成。基本理念处于核心地位，是对保险职业活动内在规律的认识及反映，是保险从业人员进行行为选择、道德评价和解决道德冲突的根本标准，并体现了保险职业道德的基本特征。而基本规范则是在基本理念的指导下，为保险从业人员提供的具体的行为要求，体现了职业道德身体力行的特点。

2. 基本理念与基本规范的一致性

保险职业道德的基本理念与基本规范具有一致性，体现为，基本规范是对基本理念的贯彻，而这种一致性，是保险职业道德知行合一的体现。

二、遵纪守法

法律是以国家的名义制定或认可，并由国家强制实施，反映统治阶级意志的行为规范。遵纪守法是指遵守国家的法律、法规、部门规章、行业公约、行业纪律、企业纪律等。遵纪守法不仅是公民的基本义务，而且是保险从业人员的基本职业道德。中国保监会在《关于发布保险中介从业人员职业道德指引的通知》中规定：以《中华人民共和国保险法》为行为准绳，遵守有关法律和行政法规，遵守社会公德；遵守保险监管部门的相关规章和规范性文件，服从保险监管部门的监督与管理；遵守保险行业自律组织的规则；遵守所属机构的管理规定。因此，遵纪守法是保险职业道德的基本规范之一。

三、诚实守信

诚实守信是指保险从业人员在从事保险活动中，应当讲究信用，严守诺言，不把自己利益的获得建立在损害国家、社会和他人利益的基础之上。

四、专业胜任

专业胜任指保险从业人员通过不断加强学习、更新、充实专业知识，提高专业执业水平和保持优质执业水准。具体包括执业前取得法定资格并具备足够的专业知识与能力；在执业活动中加强业务学习，不断提高业务技能。保险从业人员应参加保险监管部门组织的职业资格考试，取得职业资格，并在执业过程中继续接受保险行业自律组织或其所属机构的持续教育，使自身能够不断适应保险市场的发展。

五、客户至上

客户至上是指为各保险机构的各项经营活动须以客户为中心，以客户需求为导向，向客户提供热情、周到和优质的专业服务；同时在执业活动中应主动避免可能与客户产生的利益冲突，不能避免时，应向客户或所属机构做出说明，并确保客户和所属机构的利益不受损害。

六、公平竞争

公平竞争指保险机构及其从业人员之间要采取合法、正当的手段展开竞争。具体指要尊重竞争对手，不恶意诋毁、贬低或负面评价其他保险机构及其从业人员，要依靠专业的技能和服务质量展开竞争，通过加强与同业之间的交流与合作，相互学习，实现共同进步。

七、勤勉尽责

勤勉尽责指的是保险从业人员秉持勤勉的工作态度，努力避免执业活动中的失误，忠诚服务，不侵害所属机构利益；切实履行对所属机构的责任和义务，接受所属机构的管理；不挪用、侵占保费，不擅自超越合同的权限或所属机构授权；确保客户利益得到最好保障。

八、保守秘密

保守秘密指保险机构及其从业人员应当依法或依约对国家秘密或商业秘密进行保护的行为。保守秘密是国家法律的基本要求，也有利于实现保险市场公平竞争，保证保险市场的健康有序发展。

九、团结互助

团结互助是指在人与人之间的关系中，为了实现共同的利益和目标，互相帮助、互相支持、团结协作、共同发展。团结互助是集体主义道德原则和新型人际关系在职业活动中的具体体现，也是社会主义职业道德对保险从业人员的基本要求。

十、文明礼貌

文明礼貌是指保险从业人员的行为和精神面貌符合先进文化的要求。文明礼貌是社会进步的产物，是从业人员在职业实践中长期修养的结果，是从业人员的基本素质，也是企业形象的重要内容。

十一、爱岗敬业

爱岗，就是热爱自己的工作岗位，热爱保险工作，这是对保险从业人员工作态度的一种普遍要求。敬业，就是保险从业人员基于对保险工作的热爱而产生的神圣感、使命感、责任感和勤勉努力的行为倾向。爱岗和敬业，互为前提，互相支持，相辅相成。爱岗敬业是为人民服务 and 集体主义精神的具体体现，是保险职业道德基本规范的基础。

十二、开拓创新

创新是指人们为了发展的需要，运用已知的信息，不断突破常规，发现或产生某种新颖、独特的社会价值或个人价值的新事物、新思想的活动。创新的本质是突破，在实践活动中表现为开拓性。

第四章 保险公司从业人员职业道德的特殊规范

一、对保险产品开发人员职业道德的特殊要求

总体要求：职业诚信、遵守专业标准、提供专业服务、同业友好合作。

具体要求：满足客户的需求、条款设计通俗化、组织鉴定与审核、接受持续再教育。

二、对保险业务管理人员职业道德的特殊要求

总体要求：保险展业——业务承保管理和为客户着想；保险承保——为公司服务和为客户服务。

具体要求：展业业务的具体要求、承保业务的具体要求。

三、对保险理赔人员职业道德的特殊要求

总体要求：重合同、守信用；遵循实事求是的原则；积极主动、合理理赔。

具体要求：迅速受理客户赔案、准确确认事故原因、准确确定赔偿金额、及时进行保险赔付。

四、对保险资金管理人员职业道德的特殊要求

总体要求：履行信息披露职责、确保资金运用的安全、确保资金运用的收益性。

具体要求：进行独立公正的可行性研究、确保正确的投资决策、接受各项检查监督。

五、对保险财务管理人员职业道德的特殊要求

总体要求：专业勤勉、按章办事、稳健经营。

具体要求：认真做好财务预算管理工作、认真做好财务资金管理工作、认真做好财务资产管理、认真做好财务收入费用管理工作、严格执行各项财务报告制度、加强财务监督及检查。