



中国保监会关于印发《保险公司声誉风险管理指引》的通

发布时间: 2014-03-04

分享到:

【字体: 大 中 小】

保监发〔2014〕15号

各保监局、各保险公司、保险资产管理公司、中国保险行业协会:

为进一步完善保险监管制度体系,提升行业声誉风险管理水平,保监会制定了《保险公司声誉风险管理指引》,现印发你们,请遵照执行。

中国保监会

2014年2月19日

保险公司声誉风险管理指引

第一章 总 则

第一条 为加强保险公司声誉风险管理,维护保险行业形象和市场稳定,根据《中华人民共和国保险法》、行政法规和中国保监会有关规定,制定本指引。

第二条 本指引适用于在中国境内依法设立的保险公司。

第三条 声誉风险是指由保险公司的经营管理或外部事件等原因导致利益相关方对保险公司负面评价失的风险。

第四条 声誉事件是指引发声誉风险,导致出现对保险公司不利舆情的相关行为或事件。

第五条 保险公司应将声誉风险管理纳入全面风险管理体系，建立相关制度和机制，防范和识别声誉处置声誉事件。

第六条 保险公司应坚持预防为主的声誉风险管理理念，建立常态长效的声誉风险管理机制，注重事防范。

第七条 保险公司应通过声誉风险管理，发现并解决经营管理中存在的问题，消除影响公司声誉和形

第八条 保险公司应建立声誉风险归口管理机制，注重职能部门的响应与协作，提高防范声誉风险和的能力和效率。

第二章 组织架构和工作职责

第九条 保险公司董事会承担声誉风险管理的最终责任。其职责包括：

- （一）确定声誉风险管理的总体目标和基本政策；
- （二）配备与本公司发展战略、业务性质、规模和复杂程度相适应的声誉风险管理资源；
- （三）培育本公司声誉风险管理文化，树立员工声誉风险意识；
- （四）根据公司治理原则其他应由董事会履行的声誉风险管理职责。

第十条 保险公司董事会秘书应发挥在公司治理和信息披露中的作用，提高公司董事会、管理层和工风险管理过程中的报告、决策、响应和执行效率。

第十一条 保险公司管理层承担声誉风险管理的直接责任。其主要职责包括：

- （一）制定专门的声誉风险管理办法和实施机制，明确声誉风险管理的具体流程及相关岗位的职责要
- （二）明确公司各部门和分支机构在声誉风险管理中的职责；
- （三）决定重大决策、重要业务流程、重大外部事件的声誉风险评估及其应对预案，以及重大声誉事案；
- （四）确保公司制定并实施相应培训计划，使员工和营销人员接受声誉风险教育；
- （五）决定公司声誉风险管理工作考核结果，对声誉风险管理问题负有责任的部门和人员进行追究；
- （六）按照声誉风险监管的要求，落实有关监管措施。

第十二条 保险公司管理层应指定专门工作部门负责声誉风险管理。专门部门的主要职责包括：

- （一）组织实施公司声誉风险评估，提出防范声誉风险的综合建议；
- （二）负责公司日常舆情监测，及时识别并报告声誉风险；
- （三）负责公司有关声誉事件的研判与核查，提出处置声誉事件的综合建议；
- （四）有针对性地进行信息披露和舆论引导，控制声誉事件影响范围和程度；
- （五）指导、协调、监督其他职能部门和分支机构落实公司声誉风险管理的制度和决策；
- （六）存储、管理声誉风险管理相关数据和信息。

第十三条 保险公司其他职能部门和各级分支机构在声誉风险管理中的职责包括：

- （一）向声誉风险管理部门通报日常经营、投诉处理、合规审查、审计稽核过程中发现的声誉风险情况；
- （二）参与公司声誉风险排查和评估，对防范业务流程中存在的声誉风险提出专业建议；
- （三）参与公司声誉事件核查与处置方案制定，对声誉事件核查和处置方案提出专业建议；
- （四）落实声誉风险防范和声誉事件处置中与本部门或分支机构有关的决策；
- （五）其他声誉风险管理方面的响应、配合、执行等职责。

第三章 声誉风险防范

第十四条 保险公司应在公司治理、市场行为和信息披露等经营管理的各方面充分考虑声誉风险，防行业声誉的风险发生。

第十五条 保险公司应建立声誉风险事前评估机制，主动发现和化解公司在产品设计、销售推广、理赔运用、薪酬规划和人员管理等方面的声誉风险。

第十六条 保险公司应进行声誉风险事前评估，并视评估结果制定相应预案的情形包括：

- （一）拟进行重大战略调整，进行并购重组，参与重大项目；
- （二）拟进行产品、服务及销售模式等重大商业创新，实施重大商业营销和媒体推广方案；
- （三）拟发布年报或披露有关公司经营业绩等方面的重要信息，主要数据出现异常波动或资产遭受重大损失；
- （四）拟提起或涉及重大法律诉讼；
- （五）涉及重大违法违规经营，已进入行政调查或处罚程序；

（六）出现较大规模的集中退保事件，或较大规模的有关投保人、营销人员的群体性事件；

（七）出现重大自然灾害或公共事件，可能面临大范围的理赔；

（八）其他明显可能导致声誉风险的情形。

第十七条 保险公司应建立统一管理的采访接待和信息披露机制，做好媒体服务和公共关系工作，避免误解和媒体误读，引发声誉风险。

第十八条 保险公司应建立与投诉处理联动的声誉风险防范机制，及时回应和解决客户合理诉求，防止不当引发声誉风险。

第十九条 保险公司应根据实际情况自行或聘请专业机构进行舆情监测与分析工作。主要包括：

（一）建立日常舆情监测制度，确保及时发现有关公司的声誉事件，持续识别和关注声誉风险；

（二）对监测到的声誉事件依据性质和传播情况进行分级分类评价，确保重大声誉事件及时上报并跟进；

（三）分析舆情动态，提出声誉事件处置中有关信息披露和舆情应对的策略建议。

第四章 声誉事件处置

第二十条 保险公司应及时应对和控制声誉事件，防止个体声誉事件影响行业整体声誉，维护保险市场秩序。

第二十一条 保险公司应建立职责明确的声誉事件处置机制和有效的报告、决策和执行流程，在公司总部、各职能部门和分支机构之间实现快速响应和协同应对。

第二十二条 保险公司应对声誉事件分级分类，明确处置权限和具体职责，采取有效措施。主要包括：

（一）核查引发声誉事件的基本事实、具体原因，分析公司的责任范围，预判声誉事件影响范围和发生趋势；

（二）检查公司其他经营区域、其他业务、正在实施的宣传策略等与声誉事件的关联性，防止声誉事件扩散或引发新的声誉事件；

（三）对可能的补救措施进行评估，根据实际情形采取合理补救措施控制利益相关方损失程度和范围；

（四）根据声誉事件动态，统一准备新闻口径，采取适当的方式对外披露相关信息，澄清片面和不实信息；

（五）对引发声誉事件的产品设计缺陷、服务质量弊病、虚假夸大宣传、违法违规经营等问题，有针对性地进行整改；

（六）加大正面宣传和品牌建设力度，介绍公司针对声誉事件的改进措施以及其他改善经营服务水平、减少声誉事件的不利影响；

（七）声誉事件处置中其他被认为必要的措施。

第二十三条 保险公司在声誉事件处置中发现恶意损害公司商业信誉的，应依法采取措施维护公司名

第二十四条 保险公司应对引发声誉事件的经营管理问题进行责任追究，对相关经营管理问题的改进
评价。

第二十五条 保险公司应将声誉事件的处置情况纳入考核体系，对处置声誉事件不当的部门和人员进

第五章 行业协作

第二十六条 中国保险行业协会和各地保险行业协会应重点关注行业规则、经营模式、自律管理等方
誉风险，提示有关声誉风险，引导和协调会员应对和处置行业性声誉事件。

第二十七条 保险公司应积极参与中国保险行业协会和各地保险行业协会有关声誉风险管理的信息共
及关于行业声誉的自律和维权行动，统筹资源，维护行业良好声誉，加强行业形象建设。

第六章 声誉风险监管

第二十八条 中国保监会将保险公司声誉风险监管纳入偿付能力监管制度体系整体框架，在分类监管
依据，评价保险公司声誉风险管理状况。

第二十九条 中国保监会及其派出机构对保险公司声誉风险管理的制度建设情况、实施和执行有效性
和非现场检查。

第三十条 中国保监会及其派出机构对重大声誉事件，可要求保险公司及时报告处置情况，披露相关
风险管理制度不健全、声誉事件处置不力，影响到行业整体声誉和形象的，依法采取相应监管措施。

第七章 附 则

第三十一条 本指引由中国保监会负责解释、修订。

第三十二条 在中国境内设立的保险资产管理公司参照适用本指引。

第三十三条 本指引自印发之日起施行。