

中国保险行业协会标准

T/IAC 24—2018

人身保险非正常满期和退保 防范风险操作指引

**Guidelines on the operation of personal insurance against abnormal
expiry and abnormal surrender**

2018-12-28 发布

2019-03-01 实施

中国保险行业协会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本原则	1
4 基础能力	2
5 业务流程	3
6 其他要求	3

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国保险行业协会提出并归口。

本标准起草单位：中邮人寿保险股份有限公司、中国人寿保险股份有限公司、中国平安人寿保险股份有限公司、中国太平洋人寿保险股份有限公司、中国人民人寿保险股份有限公司、富德生命人寿保险股份有限公司、阳光人寿保险股份有限公司、光大永明人寿保险有限公司、安邦人寿保险股份有限公司、泰康人寿保险有限责任公司、太平金融科技服务(上海)有限公司、工银安盛人寿保险有限公司、交银康联人寿保险有限公司、华泰人寿保险股份有限公司、中银三星人寿保险有限公司。

本标准主要起草人：粟妩蕾、吴旭东、闫素、陈京颢、王鹤、唐冬羽、邱学文、汤宇石、王晶、刘铮、侯杰、于英博、詹雅欣、单靖芳、赵贲、韩效思、王奥、董宜晴、王漪、饶璇、许晓蕾、李娟、吉楠、于多艺、姜梅青、李惠、石宝红、潘加法、张家豪、刘之臻、王卓敏、王红梅、李宁。

引 言

本标准基于《国务院关于加强金融监管防范金融风险工作情况的报告》中防范和化解金融风险,着力维护金融稳定要求,按照《关于进一步加强保险业风险防控工作的通知》《保险业重大突发事件应急处理规定》《关于进一步加强非正常退保和满期给付潜在风险防范化解工作的通知》《人身保险业非正常给付与退保风险应急处置工作指引》等监管法律法规的规定,针对人身保险满期给付和退保工作中存在非正常满期和退保出现,为防范可能因处理不当而引发风险制定非正常满期和退保处置要求的标准,重点围绕人身保险非正常满期和退保处理操作中基本原则、基础能力、业务流程等方面进行编制。

本标准制定目的在于帮助各机构防范和化解人身保险非正常满期和退保处理操作风险,保护保险消费者合法权,促进人身保险业健康发展。

人身保险非正常满期和退保 防范风险操作指引

1 范围

本标准规定了人身保险机构非正常满期和退保防范风险处理的基本原则、基础能力、业务流程和其他要求。

本标准适用于一般非正常满期和退保处理与管理,不适用于重大非正常满期和退保等群体性事件的处理。

2 术语和定义

JR/T 0032—2015 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

2.1

非正常满期 abnormal expiry

按超过保险合同约定的金额给付。

2.2

非正常退保 abnormal surrender

按超过保险合同约定的金额退保。

3 基本原则

3.1 合法合规原则

非正常案件的应对处理及操作流程应符合国家有关法律、法规和监管规定。

3.2 一单一议原则

非正常案件要以保单为单位,一单一议,单独确定协商结果进行处理。

3.3 快速响应原则

制定并确定快速响应机制,对于非正常案件,人身保险机构应快速排查和应对,达成协议处理。

3.4 防范为主原则

防范化解非正常案件风险,人身保险机构应全面排查、突出重点、充分准备、提前应对。

3.5 公平合理原则

对于超出合同约定的非正常要求,原则上公平合理进行协商处理。

3.6 严格保密原则

参与非正常案件处理的相关人员应严守保密规定,不得泄露案件处置过程中的涉密事项,不得随意