

保险稽查审计指引

第4号：人身保险业务分册

(2012)

中国保险监督管理委员会 颁布



中国财政经济出版社

保险稽查审计指引
第4号：人身保险业务分册
(2012)

中国保险监督管理委员会 颁布

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

保险稽查审计指引: 2012. 第4号, 人身保险业务分册/中国保险监督管理委员会颁布. —北京: 中国财政经济出版社, 2012. 5

ISBN 978-7-5095-3660-5

I. ①保… II. ①中… III. ①保险公司—审计—中国 ②保险公司—财务管理—中国 IV. ①F239.65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 083695 号

责任编辑: 刘瑞思

责任校对: 徐艳丽

封面设计: 李运平

版式设计: 苏红

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

营销中心电话: 010-88190406 北京财经书店电话: 010-64033436

北京富生印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×960 毫米 16 开 14.5 印张 180 000 字

2012 年 5 月第 1 版 2012 年 7 月第 2 次印刷

定价: 35.00 元

ISBN 978-7-5095-3660-5/F·3010

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本社质量投诉电话: 010-88190744

《保险稽查审计指引》编委会名单

主任：陈新权

副主任：裴 光 林 琳 高 艳 王 柱
周树瑞 王思东 王平生 陈 默
叶素兰 陈 巍

委员（按姓氏笔划排序）：

马 云 王 柱 王平生 王乐枢
王思东 叶素兰 刘亦工 沈明远
陈 默 陈 巍 陈新权 林 琳
周树瑞 夏智华 高 艳 裴 光
黎 原

编委会办公室主任：裴 光

编委会办公室成员（按姓氏笔划排序）：

王杏梅 毛利恒 丛凯进 刘意颖
李 敏 李华安 李咏梅 汪小力
宋旭红 沈瑞国 张忠良 张波南
邵祥理 陈晋平 罗国良 胡毓隆
宣 伟 段家喜 秦 炘 程 静
薛 蔚

序 言

经过三十多年的持续快速发展，保险业取得了举世瞩目的成就，机构种类越来越多，业务结构越来越复杂，承保覆盖面越来越广，社会影响越来越大，已逐步成为经济的助推器和社会的稳定器。但是伴随着保险业的发展壮大，市场风险、操作风险等各类风险也在滋生和积聚，早发现、早预警、早处置对于防范和化解风险，促进保险业又好又快发展十分重要。从经济学和管理学的角度看，风险管理的方法有多种，但在这些方法中，稽查审计无疑处于极为重要、极为特殊的地位。

保险稽查和保险公司内部审计有着天然的联系。保险稽查是保险监管部门从外部对保险公司依法开展监督检查的行政执法行为。审计有国家审计、社会审计和内部审计之分，内部审计在其中居于基础性地位。保险公司内部审计是公司内部审计机构人员对公司自身经营行为开展的检查和评价的行为。内部审计是公司治理和内部控制的重要组成部分，是强化内部监督和风险控制的重要措施，同时也是加强和改进保险监管和保险稽查工作的重要手段。稽查和审计两者的目的都是为了促进保险公司依法合规经营和行业科学健康发展，在目标、理念、手段、方法等方面都有一定的同质性，有相同的规律性。随着保险业持续、快速的发展，如何建立科学有效的保险稽查审计体系、提升保险稽查审计的有效性已在业界形成共识，并成为监管机构和公司风险管控的重点。

中国保监会高度重视保险稽查审计建设工作。2008年保监会组建了稽查局，2011年各保监局陆续设立了稽查处，上下联动的两级保险稽查体制正式形成。2006年以来保监会先

后出台了《保险公司内部审计指引》、《董事和高级管理人员审计管理办法》等一系列制度文件。各保险公司陆续建立了与其治理结构、管控模式、业务性质和规模相适应,费用预算、业务管理和工作考核等相对独立的内部审计体系,不少公司已经实现了审计工作的集中化、集团化管控。保险稽查审计建设取得了长足的进步。但是从总体上看,保险稽查审计还未充分发挥应有的作用,与行业快速发展的要求相比、与管理决策层的期望相比,还存在很大的差距。

一方面,保险稽查审计的基础工作还很薄弱,“软实力”不足。国际保险监督官协会《有效保险监管原则》指出,制定和实施会计、精算、审计的专业标准和道德标准,是有效保险监管的前提之一。标准缺失已经成为我国保险稽查审计面临的突出的问题之一。另一方面,稽查审计工作面临日益严峻的外部挑战。信息技术日新月异,会计、监管等新政策不断推出,人们对稽查审计的期望和要求也越来越高。2010年保监会下发《保险机构案件责任追究指导意见》后,保险机构发生案件的,根据案件责任追究的“一案多问”原则,不仅需要对案件发生具有直接管理责任的有关责任人员进行责任追究,同时对因未尽尽职尽责而对案件发生具有间接责任的稽查审计人员也要进行问责。稽查审计面临的职业风险也在不断增加。如何完善稽查审计制度标准?如何界定稽查审计人员是否尽职尽责?这些内外部挑战迫切要求我们制定实施行业统一的稽查审计标准,作为衡量稽查审计质量的尺度和准绳,从而不断加强和改进保险稽查审计工作,提升保险稽查审计的有效性。

2010年4月中国保监会组织业内保险公司召开了保险稽查审计联席会议,各参会代表建议以保险稽查审计联席会议为平台,由保监会稽查局牵头、各成员公司相关部门参与,

共同组织编写一套保险行业普遍遵循的稽查审计指引，作为保险公司、保险资产管理公司内部审计机构、内部审计人员及其从事的内部审计活动的基本规范，也作为保险监管部门稽查工作的参考指引。经过全体编写人员一年多的努力，《保险稽查审计指引》（以下简称《指引》）系列手册终于问世。《指引》系列手册由《基本手册》和《专项分册》两个层次组成。《基本手册》主要阐释保险稽查审计的基础理论、程序、标准和实务规范等内容，明确操作规范、流程管理、质量控制、技术方法等基本要求。在《基本手册》的基础上，针对保险业务的风险特点，制定了财务、财产保险、人身保险、再保险、资金运用、公司层面内部控制、反洗钱等多个专项分册，分别阐释各业务领域的稽查审计程序、方法和要求等内容。《指引》系列手册基于风险导向，参考了国内外最新审计研究成果，从我国保险经营管理的实际出发，力求全面涵盖保险经营的主要风险领域和关键控制环节，并且注重数据分析、指标测算、计算机辅助等技术方法的应用，对稽查审计人员迅速、高效地揭示问题和防范风险有较强的指导作用。

《指引》系列手册，从应用的角度出发，融合了金融、保险、审计、财务、法律、管理等学科知识，系统总结了保险行业稽查审计工作的经验，突出了全面性、合规性、技术性、理论性、操作性等特点，是全行业的智慧结晶。《指引》系列手册的发布，将建立起保险稽查审计领域的统一标准，作为稽查审计工作的基本要求，有利于提升保险公司内部稽核审计工作水平，使内部审计真正发挥监督、评价的作用，有助于防范化解公司经营风险，进而实现促进公司增进价值的最终目的；同时，《指引》系列手册又是保险监管部门开展稽查工作的指引，对于提高监管部门稽查能力，形成内外部监督

合力,推进宏观审慎监管与微观审慎监管相结合,防范市场主体之间风险传染,提升监管的有效性,促进公司和行业科学健康发展具有重要意义。《指引》系列手册的推出,有利于贯彻落实中国保监会“抓服务、严监管、防风险、促发展”的监管思路,可以说是恰逢其时。

保险稽查审计制度标准建设不是一蹴而就的,不可能毕其功于一役。希望各有关单位要高度重视,以贯彻落实《指引》系列手册为契机,加强学习,不断加强和改进稽查审计工作。当然,《指引》系列手册仍存在不少有待完善的地方,希望编写委员会在今后的实践中根据内外部环境、法律法规、监管政策的变化进行不断修订,使《指引》系列手册日臻完善。

中国保监会党委书记、主席

项俊波

2012年2月

关于印发《保险稽查审计指引 第4号：人身保险业务分册》的通知

保监发〔2012〕29号

各保监局、各保险公司、保险资产管理公司：

《保险稽查审计指引第4号：人身保险业务分册》已经保监会稽查工作委员会、保险稽查审计联席会审议通过，现予印发。

中国保险监督管理委员会

二〇一二年四月九日

目 录

第一章 概 述	(1)
第一节 人身保险	(1)
第二节 人身保险公司	(3)
第三节 人身保险业务审计	(5)
第二章 业务基础管理审计	(8)
第一节 概 述	(8)
第二节 内部控制审计	(12)
第三节 印章、单证、文档管理审计	(16)
第四节 收付费管理审计	(37)
第五节 业务外包管理审计	(48)
第六节 信息披露管理审计	(51)
第三章 产品管理审计	(60)
第一节 概 述	(60)
第二节 产品报批报备审计	(63)
第三节 条款费率审计	(68)
第四节 产品使用管理审计	(75)
第四章 销售人员管理审计	(80)
第一节 概 述	(80)
第二节 销售人员增员管理审计	(82)
第三节 销售人员日常管理审计	(86)
第四节 销售人员培训管理审计	(91)
第五节 销售人员离司管理审计	(95)
第五章 销售行为管理审计	(101)

第一节 概 述	(101)
第二节 销售授权管理审计	(103)
第三节 销售宣传管理审计	(107)
第四节 产品销售管理审计	(111)
第六章 销售费用管理审计	(122)
第一节 概 述	(122)
第二节 费用预算管理审计	(124)
第三节 业务及管理费审计	(126)
第四节 佣金支出审计	(130)
第七章 业务管理审计	(139)
第一节 概 述	(139)
第二节 承保管理审计	(141)
第三节 保全管理审计	(151)
第四节 理赔管理审计	(162)
第八章 客户服务管理审计	(170)
第一节 概 述	(170)
第二节 客户服务管理审计	(172)
第九章 信息技术管理审计	(184)
第一节 概 述	(184)
第二节 一般控制审计	(186)
第三节 应用控制管理审计	(195)
附录一 相关的法律法规和监管要求	(202)
附录二 风险点索引	(210)
附录三 案例索引	(217)
后 记	(218)

第一章 概 述

第一节 人身保险

一、人身保险的分类

人身保险是以人的寿命和身体为保险标的的保险。投保人根据保险合同约定，向保险人支付保险费，当被保险人在保险期限内发生死亡、伤残、疾病或达到合同约定的年龄、期限等条件时，保险人承担给付保险金的责任。

人身保险按保险责任不同，分为人寿保险、健康保险和意外伤害保险^①。

人寿保险是以被保险人的寿命为保险标的，且以被保险人生存或死亡为给付保险金条件的人身保险，包括定期寿险、终身寿险、两全保险和年金保险。其中，定期寿险是指以死亡为给付保险金条件，且保险期限为固定年限的人寿保险；终身寿险是指以死亡为给付保险金条件，且保险期限为终身的人寿保险；两全保险是指在保险期间内以死亡或生存为给付保险金条件的人寿保险；年金保险是指以生存为给付保险金条件，按约定分期给付生存保险金，且分期给付生存保险金的间隔不超过一年（含一年）的人寿保险。

健康保险是指保险公司通过疾病保险、医疗保险、失能收入损失保险和护理保险等方式对因健康原因导致的损失给付保险金

^① 《保险法》将人身保险分为三类，即人寿保险、健康保险和意外伤害保险。《人身保险公司保险条款和保险费率管理办法》（保监会令〔2011〕3号）将人身保险分为四类，即人寿保险、年金保险、健康保险和意外伤害保险。

的保险。其中,疾病保险是指以保险合同约定的疾病发生为给付保险金条件的保险;医疗保险是指以保险合同约定的医疗行为的发生为给付保险金条件,为被保险人接受诊疗期间的医疗费用支出提供保障的保险;失能收入损失保险是指以保险合同约定的疾病或者意外伤害导致工作能力丧失为给付保险金条件,为被保险人在一定时期内收入减少或者中断提供保障的保险;护理保险是指以保险合同约定的日常生活能力障碍引发护理需要为给付保险金条件,为被保险人的护理支出提供保障的保险。

意外伤害保险是指以被保险人遭受意外伤害而致残、致死为给付保险金条件的人身保险。

二、人身保险的功能

人身保险具有经济补偿、资金融通和社会管理等功能。

保险可以帮助人们有效转移和化解生产经营或生活中的各种风险。当保险事故或约定的保障事项发生时,投保人可依据保险合同向承保公司申请赔偿或给付,以补偿其损失。人身保险的经济补偿功能体现在:被保险人因意外灾害、疾病、衰老以致丧失工作能力、伤残、死亡或年老退休时,保险公司给付约定的保险金。

保险可以融通大量的社会闲散资金,服务经济建设和社会发展。人身保险的资金融通功能体现在:保险公司通过销售人身保险向消费者收取保费聚集资金,另一方面可以运用这些资金进行投资。

保险可以促进经济社会的协调以及社会各领域的正常运转和有序发展,发挥社会保障管理、社会风险管理、社会关系管理和社会信用管理等社会管理功能。

三、人身保险的基本原则

人身保险领域适用较多的基本原则有保险利益原则、最大诚

信原则和近因原则等。

保险利益原则是指投保人对保险标的（被保险人）要具有可保利益，即具有法律上承认的利益。这种可保利益应当是合法的、确定的并能够通过货币计量的。人身保险的投保人在保险合同订立时，对被保险人应当具有保险利益，投保人对被保险人不具有保险利益的，合同无效。根据法律规定，投保人对下列人员具有保险利益：本人；配偶、子女、父母；与投保人有抚养、赡养或者扶养关系的家庭其他成员和近亲属；与投保人有劳动关系的劳动者。被保险人同意投保人为其订立合同的，视为投保人对被保险人具有保险利益。

最大诚信原则是指保险合同的当事人应当以高于普通合同的诚信态度来订立和履行保险合同。《保险法》第五条明确规定：“保险活动当事人行使权利、履行义务应当遵循诚实信用原则。”最大诚信原则不仅体现在保险合同缔约阶段需要履行告知、说明义务，还体现在履约阶段对危险增加的通知、防止或减少损失、弃权和禁止反言，以及保密义务等。

近因是指促成损失结果的最有效的、起决定作用的原因，当近因属于保险责任赔偿范围时，保险公司应承担损失赔偿责任；当近因不属于保险责任赔偿范围时，保险公司不承担赔偿责任。

第二节 人身保险公司

一、人身保险公司组织结构

人身保险公司是指经保险监督管理机构批准设立，并依法登记注册经营人身保险业务的公司。根据不同的标准，人身保险公司可以分为中资公司和外资公司；股份有限公司和有限责任公司；人寿保险公司、健康保险公司和养老保险公司等。

经保险监督管理机构批准，保险公司可依法设立分公司、中

心支公司、支公司、营业部、营销服务部等分支机构。保险公司分支机构可以开展保险业务，但不具备法人资格。保险公司可以不按照上述层级逐级管理下级分支机构，但营业部、营销服务部不得再管理其他任何分支机构。

人身保险公司总公司通常不开展具体保险业务，主要负责决策、投资及业务管理等，具体保险业务均由分支机构开展。

二、人身保险公司业务范围

保险业属于特许行业，出于经营专业性和控制风险的考虑，经营主体必须具有相应的资质，并在批准的业务范围内从事保险经营活动。《保险法》第九十五条明确规定了各类保险公司的业务范围，其中，人身保险公司的业务范围包括人身保险业务和国务院保险监督管理机构批准的与保险有关的其他业务。人身保险业务包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险等业务。

保险公司可以是全国性的，也可以是区域性的，但保险公司分支机构不得跨省、自治区、直辖市经营保险业务。保险机构参与共保、经营大型商业保险或者统括保单业务，以及通过互联网、电话营销等方式跨省、自治区、直辖市承保业务，应当遵守相关的监管规定。

三、人身保险公司业务流程

人身保险公司基本业务流程包括增员、展业、投保、核保、承保、保全、核赔、理赔、给付、咨询投诉等环节。

保险公司组织招聘销售人员，并对销售人员进行保险法律法规和实务技能等方面的培训。销售人员通过监管机构的从业资格考试，取得展业资格证书后，从事保险销售活动。销售人员向客户介绍保险产品，客户填写人身保险投保书，提出投保申请。公司收到客户投保申请资料，根据投保人和被保险人相关情况决定是否开展生存调查和体检，审核客户投保申请。核保结束，对符

合承保条件的客户签发保险合同，对不符合承保条件的客户拒绝承保。保险合同存续期间，投保人可以向保险公司提交书面申请变更相关信息，也可以向保险公司申请解除保险合同。保险合同存续期间，被保险人发生保险事故，保险公司进行调查审核，符合保险责任的予以理赔；保险合同届满，被保险人未发生保险事故，保险公司依照保险合同的约定履行相应的责任，保险合同终止。在保险合同存续期间，客户对保险合同及赔付不清楚或者有异议的，可以进行咨询投诉。

第三节 人身保险业务审计

一、审计目的

人身保险业务审计的主要目的是核查人身保险公司及其相关人员在业务经营管理过程中遵守保险监管法律法规以及公司内控制度情况，并监督评价其业务经营管理活动的真实性、合法性和效益性。

真实性是指反映经济活动的信息应当与实际情况相符合的程度；合法性是指经济活动遵守法律法规、规章、规范性文件及公司内控制度的情况；效益性是指经济活动实现的经济效益和社会效益。

二、审计内容

审计按其实施的主体不同，可以分为外部审计和内部审计。外部审计又包括国家审计和社会审计。国家审计的主体为国家行政机关，对保险公司而言，国家审计的主体一般为保监会及其派出机构、国家审计署及其派出机构、财政专员办等。社会审计为社会组织实施的审计，主要为注册会计师事务所、审计师事务所等。内部审计的实施主体为公司内部的稽核部门。

人身保险公司审计包括业务、财务、法人治理、资金运用、

再保险、反洗钱等内容。其中,业务审计主要包括内控制度、印章、单证、文档等基础管理审计以及产品管理审计、销售人员管理审计、销售行为管理审计、销售费用管理审计、业务管理审计、客户服务管理审计、信息技术管理审计等。

人身保险业务审计应重点把握好下列情况:(1)了解被审计单位经营管理体系、管理职责、管理制度、管理系统、管理报告等情况,评价其经营管理水平。(2)了解被审计单位接受监管机构、外部审计机构检查以及公司自查情况,评价其业务合规情况,判断风险情况。(3)了解被审计单位内部控制建设及执行情况,评价其内部控制健全性、合理性和有效性,确定重要风险领域。

本手册主要规定人身保险业务审计的工作要求和方法,对人身保险公司财务、法人治理、资金运用、再保险、反洗钱等方面的审计依据《保险稽查审计指引》中其他相关分册规定进行。

三、审计依据

审计人身保险公司主要依据法律、法规、部门规章、规范性文件文件和保险公司内控制度等。

第一层级的依据是全国人民代表大会及其常务委员会通过并颁布的法律,主要包括《中华人民共和国保险法》,以及其他法律,如《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国会计法》、《中华人民共和国审计法》和《中华人民共和国反洗钱法》等。

第二层级的依据是国务院制定的行政法规,主要包括《中华人民共和国审计法实施条例》以及《中华人民共和国外资保险公司管理条例》等。

第三层级的依据是中国保监会、财政部、中国人民银行、审计署等国务院各部(委)或直属机构制定的规章和规范性文件,如中国保监会颁布的《保险公司管理规定》、财政部颁布的《企