

## 附件一：

# 中華民國保險經紀人商業同業公會

## 保險經紀人執業道德規範

- 主旨：為維護客戶權益及提昇保險經紀人之專業素質與服務水準，並建立完善之管理制度，以健全保險經紀人之業務發展。
- 說明：依據保險經紀人管理規則第三十四條規定訂定之。
- 第一條：招攬保險契約時應善盡說明之義務，使要保人充分了解契約內容，對書面詢問要保人或被保險人時，須由其逐項親筆填寫，不得對要保人或被保險人為不實之告知；或就重要事項不為告知或妨害要保人或被保險人告知之行為。
- 第二條：招攬過程務必確實查核要、被保險人身份，待要保文件之齊全後始得受理。不得唆使要保人或被保險人不告知或為不實之告知；或明知要保人或被保險人不告知或為不實之告知而故意隱匿之。
- 第三條：未經要保人之同意或授權，不得代為填寫有關保險契約文件。
- 第四條：須以正當方法招攬保險，勿假藉任何慈善或其他名義行銷保險商品；亦不得唆使要保人或被保險人終止現有契約。
- 第五條：招攬保險業務所用之各類廣告文宣，應載明經紀人公司名稱，且不得有誇大不實之宣傳，並應遵守相關規範。
- 第六條：招攬保險時應依要、被保險人之財務、健康狀況確實填寫報告書，不得故意隱匿事實而不告知。
- 第七條：開立(預收)第一次保險費相當額送金單，應填寫收到保險費的正確收費時間，不得倒填日期。
- 第八條：不得以錯價、放佣或其他不當折減保險費之方法招攬業務。

第九條：不得以不實、不法手段與保戶勾結詐領保險金。

第十條：對其他保險經紀人現有之業務，須顧及商業道德，不得對未到期之保單或由其承辦中之業務橫加攫取，或利用其他不當方法誘(迫)使保戶改換經紀人。

## 附件二：

# 中華民國保險經紀人商業同業公會 保險經紀人自律公約

本自律公約訂定之目的，在確保保險經紀人行為準則，期能透過自我規範及團體約束的力量，提供保險消費者享有專業水準以上之服務，進而使保險經紀人之專業地位得到社會大眾的肯定！

### 基本原則

- 一、依相關法令規定，接受客戶委託，代為執行保險商品購買業務。
- 二、為依法提供專業服務，並盡善良管理人之責任，維護客戶之權益。
- 三、應對所推薦之保險商品內容，作翔實之說明。
- 四、須嚴守因執行業務中所知悉客戶之一切秘密。
- 五、得悉客戶危險變動時，應適時提供保單變更及必要之損害防阻建議。
- 六、得悉客戶發生保險事故時，應盡力協助辦理保險金給付，以維護客戶權益。
- 七、離開原工作單位時應主動通知客戶，並採取必要措施，以確保對客戶之服務持續不斷。

### 保險經紀人任務

- 一、基於客戶最大利益，規劃適當保險商品。
- 二、應超然地就每一個案，為客戶安排最佳保險計畫。
- 三、在選定保險人後應立即通知客戶。
- 四、應不斷吸收保險相關新知，充份瞭解市場現況與客戶需求。

### 絕對禁止行為

本公約簽署人有以下行為之一者，本會予除名處分外，並將予以公開，簽署人不得異議。

- 一、有侵佔、背信、偽造文書之行為，經判刑確定者。
- 二、執行業務時惡意詐欺客戶，致其權益受損，經查證屬實者。

## 附件三：

### 保險經紀人公司經營電子商務自律規範

保險經紀人公司經營電子商務自律規範

條文 內 容

#### 第一條（目的）

本規範之目的在於發展保險電子商務，建立活絡有序之電子商業環境，經由本規範之確立，以確保消費者權益，並增進保險經紀人公司之服務效能。

#### 第二條（遵循宣示）

保險經紀人公司經營保險電子商務，應依本規範辦理。

本規範內容應揭示於保險經紀人公司之網頁，保險經紀人公司應宣示遵守本規範；並提供與財政部（保險司）網頁超連結，方便消費者查閱相關監理資訊。

#### 第三條（廣告與宣傳之規範）

保險經紀人公司從事保險電子商務應尊重及維護消費者權利，並採行下列公平之商業、廣告及行銷活動：

1. 應確保其廣告內容之真實性，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。
2. 應承諾不刊登色情、暴力或違法之廣告。
3. 網頁廣告內容應具體、明確、禁止誇大或過於抽象。
4. 應對其他保險同業廣告之創意予以尊重，並承諾不侵害智慧財產權，同時杜絕抄襲行為。
5. 承諾拒絕以不實之攻擊做為廣告內容，同時不利用廣告遂行不公平競爭。
6. 在寄送電子廣告郵件時，為尊重消費者之自主選擇權，應明白向消費者揭示中止方式；一旦消費者要求停止寄送時，即應立即中止電子廣告郵件之寄發。

#### 第四條（保險經紀人公司資料之提供）

保險經紀人公司應於網站誠實提供本身各項身份與營業資料，以利消費者辨認其真實身份，進而建立交易安全信心。

保險經紀人公司提供之身份資料至少應包括下列項目：

1. 公司名稱（公司登記名稱及登記字號，商業登記名稱及登記字號）、經營業務種類、負責人姓名。
2. 營利事業登記證及登記字號、主要營業場所地址、通訊聯絡方式至少應包括電話號碼、傳真號碼、電子郵件信箱。
3. 其他依法或財政部（保險司）規定應向消費者揭露之事項。

#### 第五條（完整提供交易條件資訊）

保險經紀人公司應於網頁誠實並完整提供消費者交易條件相關資訊，其揭示應以明顯且消費者易於取得之方式辦理。

保險經紀人公司提供之交易條件資訊至少應包括下列項目：

1. 所提供商品或服務之參考價格、種類及性質。
2. 消費者應支出之費用項目與金額。
3. 要約與承諾之傳送方式、生效時間、要約有效期間、契約成立時點。
4. 付款時間及方式。
5. 服務提供之內容、方式與時間。
6. 消費者得終止或撤銷契約之時間、方式與限制，及雙方之權利義務。
7. 網路上之目錄提供或線上服務如需付費，需明白向消費者揭示。
8. 消費者抱怨及申訴管道，例如：電子郵件、傳真、電話或線上諮詢服務台。
9. 可選擇之付款方式及安全交易機制。
10. 隱私權保護政策。
11. 消費者確認購買保險商品時，於保險費繳付後保險經紀人公司應賦予序號以資聯繫查詢。
12. 其他依法或財政部（保險司）規定應揭露之事項。

#### 第六條（保險經紀人公司之義務與責任）

保險經紀人公司經營電子商務，應確實對消費者履行下列事項：

1. 契約成立或變更後，應對消費者發送確認之訊息。

2. 提供符合契約內容要求之保險商品及服務。

3. 交付方式：

對消費者所簽訂之保險契約及相關文件應選擇安全、適當及迅速之交付方式。

四、審閱期間或撤銷契約機制：

1. 承諾提供消費者保險契約約定之審閱期間或契約撤銷權及申請契約撤銷之作業流程說明。

2. 消費者得於收受書面保險契約之翌日起，十日內申請契約撤銷。但保險期間二年以內之短期險不在此限。

五、應確實履行所提供之服務內容。

六、應依公司規定保存期限保存交易資料。

七、對消費者合理要求應迅速給予回應。

八、應承擔交易風險之責任，並建立電子交易風險內部管控機制。

## 附件四：

### 台北市公證商業同業公會所屬公證人職業道德規範

#### 一、總則

1. 公證人爲發揚崇高品德，增進專業技能，以加強公證人信譽及功能起見，特訂定本職業道德規範。
2. 公證人應守公正嚴謹及誠實立場保持超然獨立精神服務社會。
3. 公證人同業間應敦睦關係，共同維護職業榮譽，不得爲不正當之競爭。
4. 公證人應稟於職業之莊嚴及任務之重要，一致信守本規範並善加發揚。

#### 二、職業守則

1. 公證人不得爲其本身利益及有利害關係之委託人執行公證業務。
2. 公證人執行業務不得爲誇大不實之廣告及宣傳。
3. 公證人應保持職業尊嚴，不得有玷辱職業信譽之任何行爲。
4. 公證人不得違反與委託人間之雙方信守和約定。

#### 三、技術守則

1. 公證人應不斷增進其專業知識技能，對於不能勝任之業務不直接受。

#### 四、業務延攬

1. 公證人不得以不實之宣傳函件及其他不正當方法延攬業務。
2. 公證人收取酬金不得低於主管機關核定之收費標準，亦不得以不正當之競價方式延攬業務。

#### 五、業務執行

1. 公證人執行業務，應本超然立場公正執行。
2. 公證人對其聘用人員應予適當之指揮監督及考核。
3. 公證人執行業務必須恪遵財政部頒公證人管理規則及有關法令之規章。

#### 六、附則

1. 凡違背本規範之約束者，由公會或報請主管機關處理之。
2. 本規範經理監事聯席會議通過並報請主管機關核備後實施，修正時亦同。

## 附件五：

### 台北市公證商業同業公會所屬會員自律公約

台北市公證商業同業公會經於民國九十三年六月十五日第十二屆第六次理、監事聯席會議討論通過本會所有會員除必須遵守本會所頒「公證人職業道德規範」外，並希遵守本會「會員自律公約」以期建立公證人乙自由生存空間及具有職業尊嚴之生活環境，以下為重點扼要條文盼本會會員共同信守一體遵行。

1. 會員於執行業務時，必須以公平、公正之精神對待客戶，不論係保險公司或社會大眾。
2. 會員不得為不適當之業務招攬。
3. 會員不得對來往客戶或被保險人或保險公司為任何型態之不實陳述或誇大宣傳以致造成他人損害。
4. 會員收費必須公平合理並恪遵當地行業慣例，如有主管機關所頒法令規範或規定必須遵守。
5. 執行業務時應態度和藹誠懇以爭取當事人之尊敬和信賴，在與其他會員共同處理相同案件時應彼此尊重，充份溝通和相互合作。
6. 會員必須具備足以執行業務之知識、技能和經驗，不可由於自己不適任而損害業界之清譽及名聲。
7. 會員不得從事違法或未經主管機關核准之業務。
8. 會員處理案件時不得收受不正當之利益或勾結不法份子故意破壞市場機制。
9. 會員不得假借任何理由打擊或妨礙同業之正當經營。
10. 會員違犯上述情節時，公會經理、監事聯席會議討論通過後，首次予以口頭警告勸阻，逾三個月不聽從者將發文警告請其改善，再逾三個月不聽者將註銷其會籍並向主管機關報備存查。

## 附件六：

### 保險公證人業經營電子商務自律規範

93年06月10日訂定

#### 第一條：目的

本規範之目的在於發展保險電子商務，建立活絡有序之電子商業環境，經由本規範之確立，以確保保險公證案件之保險人與被保險人雙方權益，並增進保險公證人業之服務效能。

#### 第二條：遵循宣示

保險公證人業經營保險電子商務，應依本規範辦理。

本規範內容應揭示於保險公證人業之網頁，保險公證人業應宣示遵守本規範；並提供與目的事業主管機關網頁超連結，方便消費者查閱相關監理資訊。

#### 第三條：廣告與宣傳之規範

保險公證人業從事保險電子商務應尊重及維護保險公證案件委任人之權利，並採行下列公平之商業、廣告及行銷活動：

- 一、應確保其廣告內容之真實性，其對委任人所負之義務不得低於廣告之內容。
- 二、應承諾不刊登色情、暴力或違法之廣告。
- 三、網頁廣告內容應具體、明確、禁止誇大或過於抽象。
- 四、應對其他保險公證人同業廣告之創意予以尊重，並承諾不侵害智慧財產權，同時杜絕抄襲行為。
- 五、承諾拒絕以不實之攻擊做為廣告內容，同時不利用廣告遂行不公平競爭。
- 六、在寄送電子廣告郵件時，為尊重消費者(委任人)之自主選擇權，應明白向消費者(委任人)揭示中止方式；一旦消費者(委任人)要求停止寄送時，即應立即中止電子廣告郵件之寄發。

#### 第四條：保險公證人業資料之提供

保險公證人業應於網站誠實提供本身各項身份與營業資料，以利消費者(委任人)辨認其真實身份，進而建立交易安全信心。

保險公證人業提供之身份資料至少應包括下列項目：

- 一、公司名稱(公司登記名稱及登記字號，商業登記名稱及登記字號)、經營業務種類、負責人姓名。
- 二、營利事業登記證及登記字號、主要營業場所地址、通訊聯絡方式至少應包括電話號碼、傳真號碼、電子郵件信箱。
- 三、其他依法或目的事業主管機關規定應向消費者揭露之事項。

## 第五條：完整提供交易條件資訊

保險公證人業應於網頁誠實並完整提供消費者交易條件相關資訊，其揭示應以明顯且消費者易於取得之方式辦理。

保險公證人業提供之交易條件資訊至少應包括下列項目：

- 一、所提供保險公證服務之參考價格、種類及性質及服務項目。
- 二、消費者(委任人)應支出之費用項目與金額。
- 三、要約與承諾委任之傳送方式、生效時間、委任有效期間、委任契約成立時點。
- 四、付款時間及方式。
- 五、服務提供之內容、方式與時間。
- 六、消費者(委任人)得終止或撤銷契約之時間、方式與限制，及雙方之權利義務。
- 七、網路上之目錄提供或線上服務如需付費，需明白向消費者(委任人)揭示。
- 八、消費者(委任人)抱怨及申訴管道，例如：電子郵件、傳真、電話或線上諮詢服務台。
- 九、可選擇之付款方式及安全交易機制。
- 十、隱私權保護政策。
- 十一、消費者(委任人)確認委託保險公證案件時，於服務費用繳付後保險公證人業應賦予序號以資連繫查詢；惟保險公證人業仍保有保險案件依法持平處理之權利。
- 十二、其他依法或主管機關規定應揭露之事項。

## 第六條：保險公證人業之義務與責任

保險公證人業經營電子商務，應確實對消費者(委任人)履行下列事項：

- 一、委任契約成立或變更後，應對消費者(委任人)發送確認之訊息。
- 二、提供符合委任契約內容要求之保險公證服務。
- 三、交付方式：對消費者(委任人)所簽訂之保險公證服務委任契約及相關文件應選擇安全、適當及迅速之交付方式。
- 四、審閱期間或撤銷契約機制：
  1. 承諾提供消費者(委任者)對保險公證服務委任契約約定之審閱期間或契約撤銷權及申請契約撤銷之作業流程說明。
  2. 消費者(委任人)得於收受書面保險公證服務委任契約之翌日起，十日內申請契約撤銷。
- 五、應確實履行所提供之服務契約內容。
- 六、應依公司規定保存期限保存交易資料。
- 七、對消費者(委任人)之合理要求應迅速給予回應。
- 八、應承擔交易風險之責任，並建立電子交易風險內部管控機制。

#### **第七條：消費者個人資料及隱私權之保護**

保險公證人業應遵守電腦處理個人資料保護法令及下列消費者(委任人)隱私權保護原則：

- 一、告知義務：保險公證人業在蒐集消費者資料前，應明白告知其隱私權保護政策，包括資料蒐集之內容及其使用目的。
- 二、蒐集及使用限制：資料之蒐集應經由合法及公平之方法，並應取得消費者(委任人)之同意。除消費者(委任人)同意或法令另有規定外，使用上不得逾原先所告知消費者(委任人)之使用目的。
- 三、參與：消費者(委任人)得查詢及閱覽其個人資料，保險公證人業並應提供增刪及修正機制。
- 四、資料保護：對消費者(委任人)之資料應依法定保存期限為妥當之保護，避免遺失或未經授權之使用、銷燬、修改、再處理或公開。個人資料已無保存必要時，應確實銷燬。
- 五、責任：保險公證人業如未能遵守上述原則或未能遵守其在隱私權保護政策中所承諾之措施時，則應負法律責任。

#### **第八條：安全之交易環境**

保險公證人業應採取適當之措施保障交易安全，以保護於網路上傳輸及儲存於其經營處所之付款及個人資料。

保險公證人業應提供消費者(委任人)所使用之網路交易安全及電子憑證技術資訊，讓消費者(委任人)瞭解該安全控管系統之風險。

保險公證人業應鼓勵消費者(委任人)以安全方式提供個人機密資料。

保險公證人業應參酌相關之安全控管標準，適時更新所使用之安全及憑證技術，以保持或提升交易安全等級。

#### **第九條：安全之付款機制**

保險公證人業應提供消費者易於使用且安全之付款機制。

保險公證人業應提供下列付款資訊：

- 一、單一或可供選擇之付款方式。
- 二、各種付款方式之安全性。
- 三、如何正確且有效使用該付款方式。

保險公證人業應協調合作之金融機構採取適當措施，協助消費者(委任人)解決與保險公證人業間因未授權交易或其他有瑕疵交易所產生之消費爭議。未經消費者授權之交易，除消費者(委任人)有故意或重大過失者外，消費者(委任人)不須負擔責任。

#### **第十條：客戶申訴與抱怨處理**

保險公證人業應依第五條第八款設置專人處理消費者申訴與抱怨，且對消費者(委任人)之申訴與抱怨應積極進行處理，並在適當時日內迅速給予消費者妥適回覆。

保險公證服務之消費爭議或糾紛發生時，保險公證人業應儘速調解或和解；若無法調解

或和解時，應請財團法人保險事業發展中心協助調處以避免訴訟。

**第十一條：保險犯罪通報**

保險公證人業經營保險電子商務，若發現有疑似保險犯罪情事，應即通報所屬同業公會及目的事業主管機關。

**第十二條：法令遵循與管轄法院**

本規範所訂定之交易行為應遵循中華民國所制訂之相關法規及行政命令。

保險公證人業應在網頁明白揭示，因保險公證服務消費糾紛所產生訴訟之第一審管轄法院。

**第十三條：定期調整修正事項**

為因應網路之發展與進步，保險公證人業應定期審視本規範內容及進行合宜之調整修正，以維護消費者(委任人)信心，健全保險電子商務發展。

**第十四條：施程序**

本規範由台北市公證商業同業公會訂定，經理事會通過，並報請目的事業主管機關備查後施行；修正時亦同。

## 附件七：

### 保險仲介從業人員職業道德指引

中國保險監督管理委員會

保監發【2004】143 號

各保險仲介公司、保險公司：

為加強保險仲介從業人員職業道德建設，提高保險仲介隊伍素質，根據《中華人民共和國保險法》及其他相關法律法規，結合保險仲介從業人員的職業特點，我會制定了《保險代理從業人員職業道德指引》、《保險經紀從業人員職業道德指引》和《保險公估從業人員職業道德指引》，現予發佈，請遵照執行。

各保險仲介公司和保險公司要根據保險仲介從業人員職業道德指引以及中國保險行業協會制定的保險仲介從業人員執業行為守則，制定或修改相應的內部管理辦法，把保險仲介從業人員職業道德指引的要求落到實處。

執行過程中如有問題，請及時回饋我會。

特此通知。

附件：1、保險代理從業人員職業道德指引

2、保險經紀從業人員職業道德指引

3、保險公估從業人員職業道德指引

二〇〇四年十二月二日

附件一：

保險代理從業人員職業道德指引

為保護投保人和被保險人的利益，提高保險代理從業人員的職業道德水準，促進保險業

的健康發展，制定本指引。

本指引所稱保險代理從業人員是指接受保險公司委託從事保險代理業務的人員或者在保險專業代理機構和保險兼業代理機構中從事保險代理業務的人員。

保險代理從業人員在執業活動中應當做到：守法遵規、誠實信用、專業勝任、客戶至上、勤勉盡責、公平競爭、保守秘密。

#### 一、守法遵規

- 1、以《中華人民共和國保險法》為行為準繩，遵守有關法律和行政法規，遵守社會公德。
- 2、遵守保險監管部門的相關規章和規範性檔，服從保險監管部門的監督與管理。
- 3、遵守保險行業自律組織的規則。
- 4、遵守所屬機構的管理規定。

#### 二、誠實信用

- 5、在執業活動的各個方面和各個環節中恪守誠實信用原則。
- 6、在執業活動中主動出示法定執業證件並將本人或所屬機構與保險公司的關係如實告知客戶。
- 7、客觀、全面地向客戶介紹有關保險產品與服務的資訊，不誤導客戶；如實告知所屬機構與投保有關的客戶資訊。
- 8、向客戶推薦的保險產品應符合客戶的需求，不強迫或誘騙客戶購買保險產品。當客戶擬購買的保險產品不適合客戶需要時，應主動提示並給予適當的建議。

#### 三、專業勝任

- 9、執業前取得法定資格並具備足夠的專業知識與能力。
- 10、在執業活動中加強業務學習，不斷提高業務技能。
- 11、參加保險監管部門、保險行業自律組織和所屬機構組織的考試和持續教育，使自身能夠不斷適應保險市場的發展。

#### 四、客戶至上

- 12、為客戶提供熱情、周到和優質的專業服務。

- 13、不影響客戶的正常生活和工作，言談舉止文明禮貌，時刻維護職業形象。
- 14、在執業活動中主動避免利益衝突。不能避免時，應向客戶或所屬機構作出說明，並確保客戶和所屬機構的利益不受損害。

#### 五、勤勉盡責

- 15、秉持勤勉的工作態度，努力避免執業活動中的失誤。
- 16、忠誠服務，不侵害所屬機構利益；切實履行對所屬機構的責任和義務，接受所屬機構的管理。
- 17、不挪用、侵佔保費，不擅自超越代理合同的代理許可權或所屬機構授權。

#### 六、公平競爭

- 18、尊重競爭對手，不詆毀、貶低或負面評價保險公司、其他保險仲介機構及其從業人員。
- 19、依靠專業技能和服務品質展開競爭，競爭手段正當、合規、合法，不借助行政力量或其他非正當手段開展業務，不向客戶給予或承諾給予保險合同以外的經濟利益。
- 20、加強同業人員間的交流與合作，實現優勢互補、共同進步。

#### 七、保守秘密

- 21、對客戶和所屬機構負有保密義務。

#### 附件二：

##### 保險經紀從業人員職業道德指引

為保護投保人和被保險人的利益，提高保險經紀從業人員的職業道德水準，促進保險業的健康發展，制定本指引。

本指引所稱保險經紀從業人員是指從事保險經紀業務的保險經紀機構工作人員。

保險經紀從業人員在執業活動中應當做到：守法遵規、誠實信用、專業勝任、勤勉盡責、

友好合作、公平競爭、保守秘密。

#### 一、守法遵規

- 1、以《中華人民共和國保險法》為行為準繩，遵守有關法律和行政法規，遵守社會公德。
- 2、遵守保險監管部門的相關規章和規範性檔，服從保險監管部門的監督與管理。
- 3、遵守保險行業自律組織的規則。
- 4、遵守所屬保險經紀機構的管理規定。

#### 二、誠實信用

- 5、在執業活動的各個方面和各個環節中恪守誠實信用原則。
- 6、在執業活動中主動出示法定執業證件並將本人或所屬保險經紀機構與保險公司的關係如實告知客戶。
- 7、客觀、全面地向客戶介紹有關保險產品與服務的資訊；如實向保險公司披露與投保有關的客戶資訊。

#### 三、專業勝任

- 8、執業前取得法定資格並具備足夠的專業知識與能力。
- 9、在執業活動中加強業務學習，不斷提高業務技能。
- 10、參加保險監管部門、保險行業自律組織和所屬保險經紀機構組織的考試和持續教育，使自身能夠不斷適應保險市場的發展。

#### 四、勤勉盡責

- 11、秉持勤勉的工作態度，努力避免執業活動中的失誤。
- 12、代表客戶利益，對於客戶的各項委託盡職盡責，確保客戶的利益得到最好保障，且不因手續費（傭金）或服務費的高低而影響客戶利益。
- 13、忠誠服務，不侵害所屬保險經紀機構利益；切實履行對所屬保險經紀機構的責任和義務，接受所屬保險經紀機構的管理。
- 14、不擅自超越客戶的委託範圍或所屬保險經紀機構的授權。
- 15、在執業活動中主動避免利益衝突。不能避免時，應向客戶或所屬保險經紀機構作出說明，並確保客戶和所屬保險經紀機構的利益不受損害。

## 五、友好合作

16、與保險公司、保險代理機構和保險公估機構的從業人員友好合作、共同發展。

17、加強同業人員間的交流與合作，實現優勢互補、共同進步。

## 六、公平競爭

18、尊重競爭對手，不詆毀、貶低或負面評價保險公司、其他保險仲介機構及其從業人員。

19、依靠專業技能和服務品質展開競爭，競爭手段正當、合規、合法，不借助行政力量或其他非正當手段開展業務，不向客戶給予或承諾給予保險合同以外的經濟利益。

## 七、保守秘密

20、對客戶和所屬保險經紀機構負有保密義務。

## 附件三：

### 保險公估從業人員職業道德指引

為保護保險合同相關各方的利益，提高保險公估從業人員的職業道德水準，促進保險業的健康發展，制定本指引。

本指引所稱保險公估從業人員是指從事保險公估業務的保險公估機構工作人員。

保險公估從業人員在執業活動中應當做到：守法遵規、獨立執業、專業勝任、客觀公正、勤勉盡責、友好合作、公平競爭、保守秘密。

### 一、守法遵規

1、以《中華人民共和國保險法》為行為準繩，遵守有關法律和行政法規，遵守社會公德。

2、遵守保險監管部門的相關規章和規範性檔，服從保險監管部門的監督與管理。

3、遵守保險行業自律組織的規則。

4、遵守所屬保險公估機構的管理規定。

## 二、獨立執業

5、在執業活動中保持獨立性，不接受不當利益，不屈從於外界壓力，不因外界干擾而影響專業判斷，不因自身利益而使獨立性受到損害。

## 三、專業勝任

6、執業前取得法定資格並具備足夠的專業知識與能力。

7、在執業活動中加強業務學習，不斷提高業務技能。

8、參加保險監管部門、保險行業自律組織和所屬保險公估機構組織的考試和持續教育，使自身能夠不斷適應保險市場的發展。

## 四、客觀公正

9、在執業活動中以客觀事實為根據，採用科學、專業、合理的技術手段，得出公正合理的結論。

## 五、勤勉盡責

10、秉持勤勉的工作態度，努力避免執業活動中的失誤。

11、對於委託人的各項委託盡職盡責，不因公估服務費用的高低而影響公估服務的公正性和品質。

12、忠誠服務，不侵害所屬保險公估機構利益；切實履行對所屬保險公估機構的責任和義務，接受所屬保險公估機構的管理。

## 六、友好合作

13、在執業活動中與保險人、被保險人等有關各方友好合作，確保執業活動的順利開展。

14、與保險公司、保險經紀機構和保險代理機構的從業人員友好合作、共同發展。

15、加強同業人員間的交流與合作，實現優勢互補、共同進步。

## 七、公平競爭

16、尊重競爭對手，不詆毀、貶低或負面評價保險公司、其他保險仲介機構及其從業人員。

17、依靠專業技能和服務品質展開競爭，競爭手段正當、合規、合法，不借助行政力量或其他非正當手段開展業務，不向客戶給予或承諾給予不正當的經濟利益。

#### 八、保守秘密

18、對執業活動中的相關各方以及所屬保險公估機構負有保密義務。