编辑 和岳 美编 贾丛丛 责校 池红云 电话:64101949 bbtzbs@163.com

# “口碑”机制将落地 保险销售转向“立信用”

**买保险前,先查一查销售人员的“信用底细”,或从一句调侃变成现实。10月18日,北京商报记者获悉,中国保险行业协会已印发《保险销售人员信用档案建设办法》(以下简称《办法》),将自2027年1月1日起实施。工作考核、工作业绩、工作奖惩等信息,这些过去藏在保险机构后台的指标,将被记入销售人员的信用档案。**

**与此同时,保险机构应在依法合规和保障信息安全前提下为保险消费者、保险市场主体和保险从业人员等提供保险销售人员信用状态查询服务。那么,一个曾经以“人海”丈量规模的行业,未来如何用“信用”重新丈量每一个销售个体?当消费者的知情权有了落地的抓手,这套档案究竟能把保险销售推向哪一层级?**




## 从“黑名单”到“画像”

信用档案的落地并非凭空而来。

虚假宣传、欺骗投保人等问题反复出现,被禁业的保险销售人员不在少数;与此同时,人身险个险队伍正在经历一场深刻收缩。2019年站上912万人峰值的代理人队伍,目前已降至200余万人,六年流失近700万人……

人少了,但“人”的质量该由什么来承载,一直是悬而未决的问题。《办法》所称的信用档案是指对保险销售人员信用信息进行采集、整理、保存、加工而形成的信用记录。保险销售人员信用档案的管理主体是保险机构。《办法》还提出,构建“人人讲信用,保险为人民”的行业新风尚。

正是在这一背景下,《办法》将关注的目光从“出问题之后”向前移动。根据《办法》,信用档案由基础信息、职业状况信息、信用评价信息和公共信用信息四部分构成,13个月保单继续率、长险退保率、投诉率等衡量销售质量的指标被明确纳入信用评价信息。

“在代理制销售员从峰值降至200余万人、2025年个险改革通知要求诚信信息‘不得隐瞒伪造’的背景下,《办法》旨在把‘黑名单逻辑’转为‘全员信用画像’,为分级授权、佣金递延、违规追索提供人岗数据底座。目的就是留人有边界、流动有痕迹、失信可纠错、守信有溢价。”众托帮联合创始人兼总经理龙格表示。

对于《办法》发布的背景,北京劭和明地律师事务所保险律师李超表示,一是销售误导仍是投诉和罚单的高频区;二是人身险个险队伍正在从“人海模式”转向“清虚提质”;三是监管方向之前已经指向“诚信信息管理”。

“2025年金融监管总局《关于推动深化人身保险行业个人营销体制改革的通知》明确要求压实保险公司主体责任,由保险业协会建立健全保险销售人员诚信信息管理和运用机制。”在李超看来,此次《办法》的出台,把“最大诚信”原则从口号变成可量化、可留痕、可异议、可修复的职业信用资产,是把基础信息、职业状况、信用评价、公共信用四类信息贯穿到整个执业周期。

## 记录随人走之前

方向已经清晰,但信用档案的建设从纸面走向落地,中间隔着大量需要逐项拆解的实操难题。

对于新入职者,签一份授权书并非难事,真正棘手的是存量。李超表示,第一,新入职可以签授权书,但大量存量代理人、经纪从业人员要补充取得书面同意,执行口径、拒绝授权怎么处理,都需要细化。第二,档案由保险机构管理,若业绩压力达到一定阶段,轻微误导可能漏登、淡写。第三,跨机构共享初期是信息孤岛,《办法》提出的是“逐步实现”行业交换共享,短期不同公司之间的记录未必查得到。第四,信用档案最长记录时间,是否能覆盖早期不良记录,具体细节办法还有待监管进一步明确。

龙格也表示,推进的难点在于老员工授权补签、投诉并不等于失信、历史数据回溯、跨机构暂不联通等方面。

值得关注的是,信用档案这一机制也为“纠错”留出了余地。《办法》提出,保险机构应当建立信用修复机制,明确信用修复条件与程序,鼓励保险销售人员修复信用。《办法》还提出,保险机构应建立可量化、可追溯且分级分类管理的保险销售人员信用评价机制,明确评价标准和相关指标计算规则,定期对保险销售人员过往信用情况进行综合评价与分类管理,并纳入其信用档案。

龙格对此表示,建议按“责任归因+负面分级”建模,协会先共享执业失信/行政处罚类硬信息。修复机制下,需要排除诈骗、伪造签名、代理退保黑产等不可修复情形。同时,避免把信用档案做成KPI(关键绩效指标)排行榜,要做成可复核的职业履历。

## 信任账本影响“两端”

制度落地的涟漪,最终要影响到消费者和销售人员两端。

大多数场景下,投保人面对保险销售人员,往往只会听其“一面之词”。李超表示,《办法》正式落地后,对消费者而言,信息不对称有望收窄,选人更有依据,《办法》提出在依法合规前提下,向保险消费者提供销售人员信用状态查询服务,投保人不再只听保险销售人员单方面宣传。未来,销售人员的欺骗隐瞒、误导性宣传等会进入档案,档案里有跨机构流动、培训、投诉、奖惩记录,后续如发生争议,纠纷举证更方便。

消费者一端的信息天平在回正,销售人员一端的天平同样在倾斜。对销售人员而言,李超表示,信用将开始影响“饭碗”。有失信、高投诉、误导记录的人员,新机构招录时会更谨慎。优质代理人获得“信任红利”,长期服务、继续率高、投诉少的人,信用档案反而是背书。对于行业而言,短期增员可能更难,隐性准入门槛抬高,个险人力可能继续承压。考核层面不再是纯保费规模导向,业务品质、服务质量会被记进去。

两端的变化并非孤立发生,它们共同指向一个更深的命题,即信用一旦可查、可留痕,销售行为的成本结构就被重写了。龙格也表示,消费者未来买保险可查销售人员继续率、投诉率、行政处罚等信用状态,误导销售成本抬高;销售端则“好记录随人走、灰记录洗不掉”,但异议声明和信用修复机制也避免一次违规被终身标签化。短期是机构内部账,长期会倒逼“能卖”让位于“值得被信任”。

在业内人士看来,两端所受的影响终会汇聚成市场层面的竞争逻辑之变。北京商报记者注意到,除了《办法》外,近年来一系列的监管要求、自律公约等相继落地,对于市场而言,更值得关注的是竞争逻辑的变化。后续,当信用成为可查询、可比较的职业资产,过去以人力规模论高下的那套打法,或许便不再灵验。

那么,未来的保险销售市场将走向何方?李超表示,未来保险销售市场会呈现出四个方向:第一,从“拼人力”转向“拼信用”。过去增员即增保费,未来会是“先看档案再签约”。人海战术需要退场,职业化代理人才能留下。第二,销售分级和信用档案会打通。产品分类、人员分级、适当性管理已经在落地,信用档案补齐“人”的维度——专业等级高、信用好的人,才能卖复杂产品。第三,公司管理责任会更难规避。机构对代理人授权行为承担责任,信用档案制度也会体现。第四,行业面临短期阵痛长期提质。短期看,增员难、系统贵、老代理人洗牌;长期看,消费者信任修复、续期业务更稳定、优质销售人员成为行业资产。

行业演变方向的终点,指向的同样也是一种职业形态的重塑。龙格表示,叠加此前发布的《保险销售行为管理办法》、执业失信认定指引、适当性自律规范等,行业正从“人海战术”走向“信用定价”。未来保险销售会像律师/经纪人一样准职业化:有资质、有分级、有信用分、跨机构可查,与此同时,小规模的保险中介机构和系统相对较弱的保险中介机构会被出清。

**北京商报记者 胡永新**

# 首席合规官从国有大行向农商行延伸

首席合规官的配齐工作,正由国有大行向地方城、农商行接力推进。10月18日,北京商报记者梳理发现,年内多家地方中小银行首席合规官任职资格迎来监管的密集批复。这一统筹机构合规治理的高管岗位,正不断从大型银行向基层法人机构延伸。

从最新监管批复来看,10月16日,江西金融监管局正式核准钱正担任江西银行首席合规官的任职资格。9月,上高农商银行黄琳娟、雅安市商业银行罗建伟的首席合规官任职资格先后获监管批复;8月,宁夏银行宋坚获批同时兼任首席风险官、首席合规官;更早之前,青海河南农商行刘全军的首席合规官任职资格也获监管核准。

除已获监管批复的机构外,亦有银行的聘任议案已走完董事会程序、获聘人选将待监管核准后正式履职。如10月13日,西安银行发布董事会决议公告称,该行审议通过了《关于聘任田丽副行长、首席合规官的议案》,董事会同意聘任田丽为西安银行副行长、首席合规官,在任职资格经监管部门核准后开始履职。

实际上,首席合规官密集上岗的核心动力,源于一份监管新规。2024年12月,国家金融监督管理总局发布《金融机构合规管理办法》,明确要求金融机构应当在机构总部设立首席合规官,同时允许由高级管理人员兼任。此外,金融机构原则上还应当在省级分支机构或者一级分支机构设立合规官。

这也意味着,首席合规官不再只是合规条线上的部门负责人,而是进入银行高管序列、需要硬性配齐的岗位。那么,这一岗位与传统合规部门负责人相比,在定位、权责上有何本质区别?

财经评论员付一夫指出,二者的本质区别在于法律地位和权力性质。传统合规部门负责人处于部门层级,合规意见对业务决策的约束力有限;首席合规官则是法定高级管理人员,接受董事长和行长直接领导、向董事会负责,组织合规审查并对重大事项形成程序性制衡,即审查意见未被采纳的,应按治理程序提交董事会或主要负责人审定。换言之,首席合规官的价值不在于头衔和级别,而在于合规审查能否嵌入决策流程、形成可追溯的制衡。



与此同时,制度设计也为兼任留出了空间。从行业实践看,国有大行中,工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、邮储银行的首席合规官以行长兼任为主,交通银行则由首席风险官兼任;地方银行中,宁夏银行由首席风险官兼任首席合规官,西安银行则由副行长兼任。

付一夫分析称,兼任模式的优势在于“以级别换执行力”:依托高管层级的行政权威,打破业务部门长期形成的违规惯性,同时向监管传递机构重视合规的明确信号。但他也提示,该模式存在“裁判员兼运动员”的内在矛盾。行长本身承担经营指标,短期业绩压力下,合规否决权存在被弱化的风险,合规部门也容易从监督者沦为业务配套执行者。若由同一人兼任首席风险官与首席合规官,风险与合规职能合并,效率提升的同时也会削弱内部制衡。他强调,兼任本身并非问题,关键要看银行是否守住独立报告路径,合规意见在业绩压力下是否保有实际约束力。

岗位配置潮仍在持续。放眼长远,银行在首席合规官岗位设置、人才布局上将呈现怎样的发展趋势?付一夫判断,不同类型银行的合规治理模式分化还将延续,这种差异主要取决于机构治理的复杂程度。国有大行、治理层级繁复的股份制银行,大概率继续采用高管兼任模式,依靠高管权威降低跨部门协调成本;而区域性中小银行则更可能向专职专任或专业负责人升格演进,用独立性弥补话语权不足。

“人才层面,兼具法律、金融、风控多重复合背景的合规从业者,将加快从后台支持走向经营决策前台,合规考核权重、问责力度也会持续加码。”付一夫表示,各家银行需要找到适配自身治理架构的方案,守住合规独立履职的底线。

**北京商报记者 孟凡霞 周义力**

# 又一家机构停止业务 年内已有9张支付牌照注销

又一家预付卡支付机构退出市场。10月18日,北京商报记者注意到,河南建业支付科技有限公司(以下简称“建业支付”)日前发布《关于终止支付业务的公告》称,受经济环境等影响,决定终止预付卡发行与受理业务,公司旗下产品至尊卡发行业务于当日24时停止。

在宣布业务退出的同时,建业支付还公布了后续的退卡方案:2026年10月17日至2027年1月16日,持卡人可到郑州建业总部港办理赎回,资金5个工作日内转入同名银行账户;此后由河南焕新智科信息技术有限公司(以下简称“焕新智科”)作为接收方继续办理。

建业支付进一步强调,已与焕新智科组成监督检查组,将客户备付金、实名客户相关信息和交易记录移交给焕新智科,在接收和移交工作过程中以及承接后的客户备付金使用中,全程实施监督和检查,保障用户信息及备付金安全。

综合公司官网及天眼查等公开信息,建业支付成立于2008年4月28日,前身为郑州建业至尊商务服务有限公司,由河南建业住宅建设有限公司全资控股,注册资本1.1亿元。2013年3月,建业支付获人民银行颁发的《支付业务许可证》,并在2018年1月、2023年1月先后完成两次续展。公司业务范围为河南省内的预付卡发行与受理,后更新为储值账户运营Ⅱ类。

需要注意的是,2023年以来,建业支付已经多次成为被执行人,被执行总金额超过1140万元。由于确认无财产可供执行,部分案件被裁定为终本案件,将在发现财产后恢复执行,执行标的金额共计683万元。

在博通咨询首席分析师王蓬博看来,机构选择主动退出预付卡行业,主要原因还是业务收益难以覆盖持续运营成本。因为移动支付的普及,压缩了传统预付卡使用场景,备付金全额存管之后,机构不再有沉淀资金利息收益。叠加监管为了行业稳定发展,对资金存管、交易留存、消费者权益保护的要求持续提高,区域性预付卡机构盈利空间持续收窄,所以这类机构选择终止业务属于及时止损。

针对公司待退款业务的规模、成为被执行人对公司经营的影响以及后续的业务规划等问题,北京商报记者向建业支付进行采访,但截至发稿未收到公司回复。

按照原牌照信息,建业支付持有的支付牌照将在2028年1月到期。不过,人民银行支付业务许可信息公示页面显示,在建业支付宣布业务退出前,建业支付的牌照已于2026年10月14日注销。同日,湖南省的一家预付卡发行机构湖南蓝天支付有限公司,支付牌照一并注销,按照披露时间计算,年内已有9家支付牌照被注销。市场上剩余支付机构数量降至154家。

结合过往支付牌照注销情况来看,预付卡发行与受理类(即“储值账户运营Ⅱ类”)机构仍然是退出市场的重点类型,其中还有部分主动注销的情况。此外,还有部分预付卡机构尝试转让支付牌照,但难以寻得合适受让方。

王蓬博指出,放到整个支付行业,预付卡赛道一直是机构主动退出的主要领域。区域性预付卡机构普遍场景单一,业务规模有限,合规投入的压力会持续存在。此次机构采用业务承接、分期赎回的方案,配套检查组监督资金与资料移交,这种处置方式也符合监管要求的平稳退出思路,保障持卡人资金权益。

对于后续走势,王蓬博预计,行业出清节奏还会延续,这类区域性预付卡机构退出案例仍会出现。行业资源会持续向具备稳定消费场景的主体集中,单纯依靠牌照开展业务的模式越来越难以持续。

**北京商报记者 廖蒙**