

河南恒邦保险销售服务有限公司

后援中心工作通知书

后援发[2013]004 号

签发人：胡渝浩

关于印发《保险专业代理机构基本服务标准》及《保险销售从业人员监管办法》的通知

公司各部门、各分支机构：

根据《关于实施《保险专业代理机构基本服务标准》《保险经纪机构基本服务标准》《保险公估机构基本服务标准》的通知》（保监发【2013】3号）、《保险销售从业人员监管办法》（保监会令【2012】2号）文件要求，现将《保险专业代理机构基本服务标准》、《保险销售从业人员监管办法》印发给你们，请认真学习并遵照执行。

附件：《保险专业代理机构基本服务标准》
《保险销售从业人员监管办法》

二〇一三年三月七日

抄报：总经理室

拟稿：谷明华

校对：自校

附件：

保险专业代理机构基本服务标准

为保护保险消费者的合法权益，根据《中华人民共和国保险法》、《保险专业代理机构监管规定》等法律法规，制定本基本服务标准。

保险专业代理机构服务保险消费者（客户）的环节和内容，包括但不限于与客户充分沟通了解保险需求，推荐保险产品，协助办理投保手续，提供保全服务，协助索赔，处理投诉等。

保险专业代理机构服务过程中，应遵守法律、行政法规和中国保监会的有关规定，维护客户权益，做到诚实信用、专业胜任、勤勉尽责，全面履行告知义务，充分披露相关信息，保守客户隐私和商业秘密。从业人员应当具备法定的资格条件、良好的职业操守和较强的执业能力。

一、保险专业代理机构首次接洽客户应充分告知、披露

（一）主动说明保险专业代理机构的法律定位和业务性质。

（二）主动提供客户告知书，告知本机构的名称、营业场所、业务范围、联系方式等基本事项；告知是否与相关保险公司、保险中介机构存在关联关系；如实客观介绍本机构经营历史、服务特色等内容。

（三）从业人员主动出示执业证书、身份证明。

二、保险专业代理机构售前服务应周到、尽责

（一）了解客户现有社会保障、已购商业保险、保障需求、保险预算等基本情况。

（二）在了解客户风险状况与保险需求基础上，充分考虑其实际需要及经济能力，推荐保险产品。

（三）客户指定保险公司的，从专业角度为客户提供意见，如保险公司存在偿付能力不足、承保另有附加条件、承保范围不能满足客户要求等情况的，应提醒客户。

（四）客户未指定保险公司的，推荐至少两家保险公司供客户选择，并客观介绍、分析和比较其资质、偿付能力、服务质量、赔款时效性等情况，向客户提出专业意见，并由客户对选择结果签字确认。

三、保险专业代理机构售中服务应全面、细致

（一）客户签署保险合同前，详细解释说明保险合同及保险产品的基本内容，包括但不限于主要保险条款、保障范围、保险期限、赔偿限额、免责条款、红利分配方式、索赔程序、退保及其他费用扣除、现金价值、犹豫期、宽限期、保单中止期等，提醒客户全面履行告知义务、配合电话回访，提示客户违反如实告知义务的后果，并由客户书面确认。

（二）协助客户准备投保文件，确保风险提示书等投保资料各项信息真实、准确、有效，并由客户本人签字确认。

提醒客户在规定时限内配合核查、及时体检或提供相关资料。

（三）提醒客户根据保险合同的支付条件按时履行缴费义务。

（四）督促保险公司在约定时间内出具保险单或保险凭证。

（五）协助客户检查合同文本内容是否与投保单信息完全一致，确保保险单据和相关文件完整准确。

（六）按照客户要求，在约定时间以约定方式送达保险合同。

四、保险专业代理机构售后服务应勤勉、高效

（一）及时处理回访过程中的问题，协助客户进行投保事项的再次确认。

（二）提醒客户在保险合同期内，发生保险标的增减、名称变更、占用性质改变、地址变动、风险状况变化、权利转让等情况的，及时履行保险合同约定的告知义务。

（三）保险专业代理机构发现上述情况发生的，应向客户提出相应的保险建议，取得客户确认后，协助客户向保险公司申请办理批改手续。

（四）保单有质押贷款权的，应提醒客户，并应客户要求协助准备相关材料、办理相关手续。

（五）及时将保险公司的信息反馈给客户，协助客户办

理保险金领取等相关手续。

（六）客户提出退保的，说明退保条款以及可能导致的损失和风险，并应客户要求协助办理相关手续。

（七）及时提醒客户续期缴费；保单失效的，应客户要求协助办理保单复效或退保手续。

五、保险代理机构协助客户索赔应妥善、及时

（一）接到客户报案后，及时向保险公司报案或指导客户向保险公司报案。

（二）提醒客户保险索赔注意事项、索赔程序、资料准备等。

（三）客户申请索赔后，协助客户整理和准备相关索赔资料，跟踪保险公司处理赔案的进程。

（四）遇重大保险事故或出现理赔争议时，做好沟通协调工作。

六、保险专业代理机构处理投诉应及时、有效

（一）建立专门投诉渠道，设立投诉专用电话，并告知客户。

（二）及时处理客户投诉，在 5 个工作日内反馈处理意向，及时、准确告知处理结果，妥善保存相关记录。

保险销售从业人员监管办法

第一章 总 则

第一条 为了加强对保险销售从业人员的管理，保护投保人、被保险人和受益人的合法权益，维护保险市场秩序，促进保险业健康发展，制定本办法。

第二条 本办法所称保险销售从业人员是指为保险公司销售保险产品的人员，包括保险公司的保险销售人员和保险代理机构的保险销售人员。

第三条 中国保险监督管理委员会（以下简称中国保监会）根据法律和国务院授权，对保险销售从业人员实行统一监督管理。

中国保监会派出机构在中国保监会授权范围内依法履行监管职责。

第四条 保险销售从业人员应当符合中国保监会规定的资格条件，取得中国保监会颁发的资格证书，执业前取得所在保险公司、保险代理机构发放的执业证书。

第五条 保险销售从业人员从事保险销售，应当遵守法律、行政法规和中国保监会的有关规定。

第二章 从业资格

第六条 从事保险销售的人员应当通过中国保监会组织的保险销售从业人员资格考试（以下简称资格考试），取得

《保险销售从业人员资格证书》（以下简称资格证书）。

第七条 报名参加资格考试的人员，应当具备大专以上学历和完全民事行为能力。

有下列情形之一的，不予受理报名申请：

（一）隐瞒有关情况或者提供虚假材料的；

（二）隐瞒有关情况或者提供虚假材料，被宣布考试成绩无效未逾 1 年的；

（三）违反考试纪律情节严重，被宣布考试成绩无效未逾 3 年的；

（四）以欺骗、贿赂等不正当手段取得资格证书，被依法撤销资格证书未逾 3 年的；

（五）被金融监管机构宣布禁止在一定期限内进入行业，禁入期限未届满的；

（六）因犯罪被判处刑罚，刑罚执行完毕未逾 5 年的；

（七）法律、行政法规和中国保监会规定的其他情形。

第八条 参加资格考试的人员，考试成绩合格，且无本办法第七条第二款规定情形的，自申请资格证书之日起 20 个工作日内，由中国保监会颁发资格证书。

第九条 有下列情形之一的，由中国保监会注销资格证书：

（一）资格证书被吊销的；

（二）资格证书被依法撤销的；

（三）法律、行政法规和中国保监会规定的其他情形。

第十条 资格证书有下列情形之一的，其持有人应当向中国保监会办理变更、换发或者补发：

（一）登记事项发生变更的；

（二）损毁影响使用的；

（三）遗失的。

第十一条 中国保监会派出机构可以根据当地实际，适当调整辖区内资格考试报考人员的学历要求，有关办法由中国保监会另行制定。

降低学历要求取得资格证书的，从业地域不得超出该中国保监会派出机构辖区。

第十二条 中国保监会派出机构向中国保监会备案后，可以对县级以上农村基层地区的报考人员以及民族自治地区的少数民族报考人员实行资格考试特殊政策。

第三章 执业管理

第十三条 保险公司、保险代理机构应当为取得资格证书且无本办法第七条第二款规定情形的人员在中国保监会保险中介监管信息系统（以下简称信息系统）中办理执业登记，并发放《保险销售从业人员执业证书》（以下简称执业证书）。

执业登记事项发生变更的，保险公司、保险代理机构应当及时在信息系统中予以变更，并在**3**个工作日内换发执业

证书。

第十四条 执业证书应当包括下列内容：

- （一）名称及编号；
- （二）持有人的姓名、性别、身份证件号码、照片；
- （三）资格证书名称及编号；
- （四）持有人所在保险公司或者保险代理机构名称；
- （五）业务范围和执业地域；
- （六）发证日期；
- （七）持有人所在保险公司或者保险代理机构投诉电话；
- （八）执业证书信息查询电话和网址。

第十五条 保险公司、保险代理机构不得向下列人员发放执业证书：

- （一）未持有资格证书的人员；
- （二）未在信息系统中办理执业登记的人员；
- （三）已经由其他机构办理执业登记的人员。

第十六条 保险公司、保险代理机构不得委托未持有资格证书及本机构发放的执业证书的人员从事保险销售。

第十七条 执业证书持有人的执业地域不得超出资格证书规定的从业地域范围。

第十八条 有下列情形之一的，保险公司、保险代理机构应当在 5 个工作日内收回执业证书，并在信息系统中注销执业登记：

- (一) 保险销售从业人员离职的;
- (二) 保险销售从业人员的资格证书被注销的;
- (三) 保险销售从业人员因其他原因终止执业的;
- (四) 保险公司、保险代理机构停业、解散或者因其他原因无法继续经营的。

第十九条 保险销售从业人员应当在保险公司、保险代理机构的授权范围内从事保险销售。

保险销售从业人员从事保险销售，应当出示执业证书，保险代理机构的保险销售从业人员还应当告知客户所代理的保险公司名称。

第四章 管理责任

第二十条 保险公司、保险代理机构应当建立保险销售从业人员的管理档案，及时、准确、完整地登记保险销售从业人员的基本资料、培训情况、业务情况等内容。

第二十一条 保险公司、保险代理机构应当对保险销售从业人员进行培训，使其具备基本的执业素质和职业操守。培训内容至少应当包括业务知识、法律知识及职业道德。

保险公司委托保险代理机构销售保险产品，应当对保险代理机构的保险销售从业人员进行培训。培训内容至少应当包括本公司保险产品的相关知识。

保险公司、保险代理机构可以委托行业组织或者其他机构组织培训。

第二十二条 保险公司、保险代理机构不得发布有关保险销售从业人员收入或者其他利益的误导性广告，不得以购买保险产品作为发放执业证书的条件。

第二十三条 保险公司、保险代理机构发现保险销售从业人员在保险销售中存在违法违规行为的，应当立即予以纠正，并向中国保监会派出机构报告。

第二十四条 保险公司、保险代理机构应当规范保险销售从业人员的销售行为，严禁保险销售从业人员在保险销售活动中有下列行为：

- （一）欺骗投保人、被保险人或者受益人；
- （二）隐瞒与保险合同有关的重要情况；
- （三）阻碍投保人履行如实告知义务，或者诱导其不履行如实告知义务；
- （四）给予或者承诺给予投保人、被保险人或者受益人保险合同约定以外的利益；
- （五）利用行政权力、职务或者职业便利以及其他不正当手段强迫、引诱或者限制投保人订立保险合同，或者为其他机构、个人牟取不正当利益；
- （六）伪造、擅自变更保险合同，或者为保险合同当事人提供虚假证明材料；
- （七）挪用、截留、侵占保险费或者保险金；
- （八）委托未取得合法资格的机构或者个人从事保险销

售；

（九）以捏造、散布虚假信息等方式损害竞争对手的商业信誉，或者以其他不正当竞争行为扰乱保险市场秩序；

（十）泄露在保险销售中知悉的保险人、投保人、被保险人的商业秘密及个人隐私；

（十一）在客户明确拒绝投保后干扰客户；

（十二）代替投保人签订保险合同；

（十三）违反法律、行政法规和中国保监会的其他规定。

保险销售从业人员有前款规定行为之一的，由中国保监会责令改正，可以对相关保险公司采取向社会公开披露、对高级管理人员监管谈话等监管措施。

第二十五条 保险公司应当要求保险代理机构提供销售本公司保险产品的保险销售从业人员的基本资料、培训情况等内容。

第二十六条 保险公司发现保险代理机构及其保险销售从业人员销售其保险产品存在违法违规行为的，应当立即予以纠正。保险代理机构及其保险销售从业人员拒不改正的，保险公司应当立即终止与保险代理机构的委托代理关系，并向中国保监会派出机构报告。

第二十七条 任何机构、个人不得扣留或者变相扣留他人的资格证书。

第五章 法律责任

第二十八条 以欺骗、贿赂等不正当手段取得资格证书的，依法撤销资格证书，由中国保监会给予警告，并处1万元以下的罚款。

第二十九条 为他人提供虚假报名材料，代替他人参加资格考试，或者协助、组织他人在资格考试中作弊的，由中国保监会给予警告，并处1万元以下的罚款。

第三十条 伪造、变造、转让或者租借资格证书、执业证书的，由中国保监会给予警告，并处违法所得一倍以上三倍以下的罚款，但最高不超过3万元，没有违法所得的，处1万元以下的罚款。

第三十一条 未取得资格证书和执业证书的人员从事保险销售的，由中国保监会责令改正，依据法律、行政法规对该人员及相关保险公司、保险代理机构给予处罚；法律、行政法规未作规定的，由中国保监会对相关保险公司、保险代理机构给予警告，并处违法所得一倍以上三倍以下的罚款，但最高不超过3万元，没有违法所得的，处1万元以下的罚款；对该人员给予警告，并处1万元以下的罚款。

第三十二条 保险公司、保险代理机构违反本办法第十三条、第十五条、第十八条、第二十条至第二十三条、第二十七条规定的，由中国保监会责令改正，给予警告，并处违法所得一倍以上三倍以下的罚款，但最高不超过3万元，没有违法所得的，处1万元以下的罚款。

第三十三条 保险销售从业人员违反本办法第十七条、第十九条和第二十七条规定的，由中国保监会责令改正，给予警告，并处违法所得一倍以上三倍以下的罚款，但最高不超过**3**万元，没有违法所得的，处**1**万元以下的罚款。

第三十四条 保险销售从业人员有本办法第二十四条规定行为之一的，由中国保监会依照法律、行政法规对该保险销售从业人员及相关保险公司、保险代理机构给予处罚；法律、行政法规未作规定的，对相关保险公司、保险代理机构给予警告，并处违法所得一倍以上三倍以下的罚款，但最高不超过**3**万元，没有违法所得的，处**1**万元以下的罚款；对该保险销售从业人员给予警告，并处**1**万元以下的罚款。

第三十五条 保险公司违反本办法第二十五条、第二十六条规定的，由中国保监会责令改正，逾期不改正的，给予警告，并处**1**万元以下的罚款。

第六章 附 则

第三十六条 本办法自**2013**年**7**月**1**日起施行。中国保监会**2006**年**7**月**1**日颁布的《保险营销员管理规定》（保监会令〔**2006**〕**3**号）同时废止。

第三十七条 再保险公司不适用本办法。

第三十八条 本办法由中国保监会负责解释。