附件：

**南京银行代理保险业务管理办法**

第一章 总则

**第一条** 为规范本行代理保险业务管理，促进代理保险业务发展，根据《商业银行法》、《保险法》、《保险兼业代理管理暂行办法》、《商业银行代理保险业务监管指引》和《中国保监会 中国银监会进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知》等有关法律法规，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本行各分支机构。各分行可根据本办法制定代理保险业务操作办法和实施细则。

**第三条** 代理保险业务是指在我国现行法律制度下，本行接受保险公司委托，在保险公司授权的范围内，代理保险公司销售保险产品及提供相关服务，并依法向保险公司收取代理费用的经营活动。

**第四条** 发展代理保险业务的指导思想是：以客户为中心，通过实施代理保险业务的统一营销和统一管理，推进与保险公司的整体合作，提高代理保险业务对本行利润的贡献度。

**第五条** 发展代理保险业务的原则。

（一）统一管理。加强业务统一管理，实行授权管理制度，实施对保险公司的统一管理。

（二）注重效益。在互惠互利的基础上，与保险公司开展业务合作，提高代理保险业务的整体效益。

（三）合规经营。严格遵守国家有关代理保险业务的法律法规，在依法合规的前提下与保险公司开展业务合作。

（四）防范风险。加强内控建设，强化对各种风险的识别和防范，确保规范开展业务。

第二章 代理保险业务种类范围

**第六条** 本行代理保险业务种类为：人寿保险、健康保险、意外伤害保险、家庭财产保险、机动车辆保险等。

**第七条** 本行代理保险业务包括代理销售保险业务和代收代付保险业务。

（一）代理销售保险业务分为代理销售寿险和代理销售财险业务，是指本行接受保险公司的委托，作为兼业代理人，在授权范围内代理保险公司向客户销售寿险和财险产品，并依法收取手续费的代理保险业务。

（二）代收代付保险业务分为代理收取保险费业务和代理支付保险金业务，是指本行代理保险公司收取其业务员或投保人缴纳的保险费，以及代理保险公司向被保险人或受益人支付保险金、撤退保险费或保单红利的代理保险业务。

**第八条** 本行代理销售的保险产品，必须是按照中国保监会保险产品审批备案管理的有关规定，经过中国保监会审批或备案的保险产品。

**第九条** 各分支机构应按照《保险兼业代理业务许可证》列明的兼业代理机构可以代理销售的险种范围开展业务。

**第十条** 各分支机构销售保险公司委托销售的保险产品，保单封面主体部分应当以显著的字体印有“保险单”或“保险合同”字样、保险公司名称等内容，保险合同中应当包含保险条款及其它合同要件。

**第十一条** 各分支机构必须严格按照合同书的约定，在合作保险公司授权的范围内以合作保险公司的名义办理代理保险业务。

**第十二条** 各分支机构不得将代理保险业务转委托给其他机构或个人。

第三章 业务管理机构与职能

**第十三条** 本行代理保险业务组织机构包括：总行个人业务部、计划财务部、信息技术部、法律合规部、营运管理部、会计结算部及具备保险兼业代理资质的本行营业网点。

**第十四条** 总行个人业务部是全行代理面向个人客户销售的保险业务的营销管理部室，主要职能为：

（一）负责研究制定南京银行代理保险业务发展规划和年度营销目标，并将年度经营任务分解、下达全行各分行；

（二）负责拟订、修改和完善本行代理保险业务相关管理制度和业务操作规程；

（三）负责对合作保险公司进行尽职调查，按照监管部门有关规定和要求，选择合作保险公司并签订相关业务合作协议，对行内代理保险资源进行协调配置；按年度对合作保险机构开展业务评价，根据评价结果，对合作保险机构实施准入和退出；

（四）协调总行有关部室，建立代理保险业务监督激励机制，负责对各分支机构代理保险业务进行营销指导，督促各分支机构制定营销方案，组织全行代理保险业务综合考评；

（五）负责全行代理保险业务销售人员、代理机构的资质管理，负责全行保险业务数据统计、分析和上报；

（六）负责组织全行代理保险业务培训和市场调研，与合作保险公司共同制定代理保险业务从业人员培训计划并组织实施，使代理人员掌握相关业务知识及法律、法规，增强其业务素质及各项技能，不断提高代理保险业务水平；

（七）负责与代理保险监管机构的沟通和协调。

**第十五条** 总行计划财务部主要职能。

本行代理保险会计核算制度管理部室。负责代理保险业务相关会计制度制定、会计科目设置、账务处理、税务处理及省内各分支机构代理保险手续费结算工作，对代理保险业务的考核过程和考核结果进行核对和检查。

**第十六条** 总行信息技术部主要职能。

本行代理保险业务技术系统支持部室。负责本行银保通系统的开发及维护工作。

**第十七条** 总行法律合规部主要职能。

本行代理保险业务风险管理部室。针对本行代理保险业务的特点，结合法律合规和风险管理的要求，对本行代理保险业务出具风险管理意见及建议。

**第十八条** 总行会计结算部主要职能。

本行代理保险业务重要空白凭证管理部室。负责全行代理保险业务重要空白凭证的管理及检查工作。

**第十九条** 总行营运管理部主要职能。

本行代理保险业务的资金清算部室，负责银保通系统参数设置及代理保险费的资金清算和划付。

**第二十条** 各分行营运管理部具体负责代理保险业务重要空白保单等凭证的日常管理及监督检查工作。

**第二十一条** 各分行个人业务部是各单位代理保险业务营销管理和推动部门，应设专人负责代理保险业务工作。其主要职责为：

（一）根据总行统一部署和要求，开展代理保险业务；

（二）根据总行下达的代理保险业务年度营销任务，制定辖内工作计划和考核办法，分解目标任务，并组织实施；

（三）统管辖内营业网点《保险兼业代理许可证》的申请、换发和注销，负责组织辖内保险代理业务岗位人员参加保险代理从业资格考试并取得《保险代理人资格证书》；

（四）制定辖内代理保险业务培训计划并组织实施；

（五）向总行个人业务部提交行业动态、市场需求、业务发展和同业竞争等有关情况，提出相关工作建议。

第四章　分支机构开办代理保险业务流程

**第二十二条** 本行各分支机构开办代理保险业务应首先取得所在地保险监督管理部门核发的《保险兼业代理业务许可证》，必须具备合格资质的保险营销人员，并与合作保险公司签订相关业务合作协议。

**第二十三条** 本行江苏地区各分支机构的《保险兼业代理业务许可证》由总行个人业务部集中统一办理，江苏省外各分行自行向当地保险监督管理部门申请办理《保险兼业代理业务许可证》；各分支机构必须在《保险兼业代理业务许可证》有效期满前两个月内申请办理换发新的许可证。

**第二十四条** 申请办理《保险兼业代理业务许可证》，应提供下列文件：

（一）《保险兼业代理业务资格申请书》；

（二）《保险兼业代理机构设立申请表》；

（三）办理保险兼业代理业务的分支机构的汇总情况清单（含电子版）；

（四）保险代理业务人员汇总清单（含电子版）；

（五）保险兼业代理资格申报电脑数据盘；

（六）保监会规定提供的其它文件、资料。

**第二十五条** 各分支机构必须将《保险兼业代理业务许可证》放置于办公或营业场所的明显位置，以备监督管理部门和投保人查验。同时，将上述证明文件复印件上报总行备案。

**第二十六条** 保险业务合作协议的签订。保险代理协议和银保通系统协议由总行统一与合作保险公司的总公司或省级分公司签订。各江苏省内分行须在总行签订的保险代理协议范围内选择合作保险机构开展保险代理业务，各江苏省外分行确因业务发展需要与所在地省级保险公司签订《保险兼业代理协议》的，应得到总行授权同意，协议内容须提交总行审查，在代理协议签订后及时向总行备案。

**第二十七条** 各分支机构在正式开办业务前，须持《保险兼业代理业务许可证》以及总行授权开展代理保险业务文件，到所在地银行业监督管理部门办理备案手续；在取得监管部门同意后，方可开办代理保险业务。

第五章 代理保险业务操作要求

**第二十八条** 代理保险业务经办人员应请投保人本人填写投保单，在商定承保条件和费率的情况下要求投保人签章确认。有下列情形的，可由销售人员代填：

（一）投保人填写有困难，并进行了书面授权；

（二）投保人填写有困难，且无法书面授权，在录音或录像的情况下进行了口头授权。

在代填过程中，销售人员应与投保人逐项核对填写内容，按投保人描述填写投保单。填写后，投保人确认投保单填写内容为自已真实意思表示后签字或盖章。

书面授权文件、录音、录像等资料由经办网点保管，并同时交由保险公司进行归档管理。

**第二十九条** 各分支机构代理保险业务经办人员应当对投保人进行需求分析与风险承受能力测评，根据评估结果推荐保险产品，把合适的产品销售给有需求和承受能力的客户。

**第三十条** 代理经办人员应对已填写的投保单认真审核，审核项目如下：

（一）投保人、被保险人、受益人的关系；

（二）保险期限及有否倒签承保日期；

（三）投保金额是否合理，是否注明承保方式；

（四）附加承保条件是否齐全或者合理；

（五）附加费率是否合理，保费计算是否正确；

（六）保险项目是否超越代理权限。

**第三十一条** 保费必须由投保人自愿缴纳，各分支机构不得强行代扣保费，对于期缴的续交保费在我们进行代扣的保险产品，由投保人填写独立于投保单等其它单证和资料的《南京银行代销保费自动转账授权书》，授权书一式三联，其中一联放入传票，随传票上交；一联随保险材料交于保险公司；一联交于客户。

**第三十二条** 各分支机构经办人员应向投保人提供完整合同材料，包括投保提示书、投保单、保险单、保险条款、产品说明书、现金价值表等。

**第三十三条** 各分支机构必须严格执行合作保险公司规定的承保险种及其条款和费率；使用的保险单证必须是合作保险公司统一印制的专用保险单证，单证和印章必须相符。

**第三十四条** 各保险合作公司开户行应协助合作保险公司在本行开立专用资金账户，用于保费的收缴和划拨。

**第三十五条** 各保险合作公司开户行应严格按照协议规定的时间和结算方式与合作保险公司结算保费，不得挤占和挪用保费。

第六章　代理保险业务管理要求

**第三十六条** 代理保险手续费是合作保险公司按照各分支机构实收保费的规定比例支付给各分支机构的中间业务收入。手续费收入要全额按照规定纳入各分支机构中间业务收入科目。不得以保费收入抵扣代理手续费收入，不得以任何名义、任何形式接受协议规定手续费之外的其它费用。

**第三十七条** 代理保险手续费收入原则上由保险公司总公司或省级分公司集中统一向总行办理转账支付，省外分行单独签订产品兼业代理协议的，应当通过保险公司省级分公司向分行办理转账支付。

**第三十八条** 各分支机构开展代理保险代理业务，应当按照国家税务总局、保监会有关保险中介服务发票的规定，在收取代理手续费收入时，向保险公司开具《保险中介服务统一发票》。

**第三十九条** 开展代理保险的各分支机构可以与不超过监管部门规定数量的保险公司建立保险兼业代理关系，每个网点在同一会计年度内不得与超过3家保险公司开展保险业务合作。各分支机构应根据自身业务发展情况和风险管控能力在总行授权下合理确定合作的保险公司数量。

**第四十条** 重要保险单证主要是指合作保险公司的保险单。各分支机构应将保险重要单证纳入其重要空白凭证管理体系，由专人负责登记、签收、发放、收回。

重要保险单证要严格按照流水号的顺序使用，不得跳号、空号，作废单证要加盖作废章并妥善保管，对遗失的单证，各分支机构应及时通知合作保险公司，由双方协商处理。

单证使用后，要按照使用、作废或遗失等用途及时填写销号单销号。将所出售的有效单证、作废单证、销号单和单证回收统计表一同全部交回合作保险公司。

**第四十一条** 各分支机构要切实抓好风险防范管理，对保费收入不按规定入账、串通投保人骗保等违法违纪行为，根据情节轻重给予行政处罚或追究其刑事责任。

**第四十二条** 各分支机构对其合作保险公司业务，严格按照代理保险合同规定的项目范围开展业务，每季度结束后十个工作日内向总行个人业务部报送代理保险业务报告。总行个人业务部对各分支机构的代理保险业务情况进行定期通报。

**第四十三条** 各分支机构应在“公私互动、交叉营销”的同时，充分挖掘所拥有的客户群体资源，为客户提供代理保险服务。

**第四十四条** 各分支机构应加强与合作保险公司的合作，强化本行代理人员的资格培训，组织员工参加保险兼业代理人资格考试，切实抓好代理保险从业岗位人员的队伍建设。

各分支机构代理保险销售人员应持《保险销售从业人员资格证书》上岗，其中，投资连结保险销售人员还应至少有1年以上保险销售经验，接受过不少于40小时培训的专项培训并无不良纪录。

第七章 保险产品宣传及营销行为要求

**第四十五条** 各分支机构应正确宣传代理保险产品，不得将代理保险产品作为一般储蓄产品进行大众化推销，不得误导客户购买与其风险认知和承受能力不相符合的保险产品。

**第四十六条** 各代理保险业务分支机构的代理保险产品宣传资料由保险公司总公司或者经其授权的省级分公司统一印制，各分支机构不得擅自印制代销保险产品的宣传资料或变更保险产品宣传资料的内容。

各经营机构应当在网点公示代理保险产品清单，包括代理保险公司的名称和产品种类等信息以及投保提示书。

**第四十七条** 各代理保险业务分支机构在产品销售过程中应当以书面形式向投保人提供保险监管部门要求的投保提示书、产品说明书，应当引导投保人在投保单上填写真实完整的客户信息，并在人身保险新型产品投保书上抄录有关声明，不得代抄录有关声明或代投保人或被保险人签名。

**第四十八条** 各分支机构销售人员在销售过程中应全面客观介绍保险产品，按保险条款将保险责任、责任免除、退保费用、保单现金价值、缴费期限、犹豫期等重要事项明确告知客户。

**第四十九条** 各分支机构销售人员不得进行误导销售或错误销售。在销售过程中不得将保险产品与储蓄存款、银行理财产品等混淆，不得使用“银行和保险公司联合推出”、“银行推出”、“银行理财新业务”等不当用语，不得套用“本金”、“利息”、“存入”等概念，不得将保险产品的利益与银行存款收益、国债收益等进行片面类比，不得夸大或变相夸大保险合同的收益，不得承诺固定分红收益。

**第五十条** 各分支机构代理保险业务销售人员应提醒客户注意银行保险产品的经营主体是保险公司，主动向客户出示保险条款、产品说明书等资料，提醒客户阅读投保提示书。

**第五十一条** 各分支机构代理保险业务销售人员在产品销售过程中应当以书面形式向投保人提供保险监管部门要求的投保提示书、产品说明书，应当引导投保人在投保单上填写真实完整的客户信息，并在人身保险新型产品投保书上抄录有关声明，不得代抄录有关声明或代投保人或被保险人签名。

**第五十二条** 各分支机构代理保险业务销售人员在销售过程中应当全面客观介绍保险产品，按保险条款将保险责任、责任免除、退保费用、保单现金价值、缴费期限、犹豫期等重要事项明确告知客户。

**第五十三条** 各分支机构代理保险业务销售人员不得以中奖、抽奖、送实物、送保险、产品停售等方式进行误导或诱导销售。

**第五十四条** 未经授权，各分支机构代理保险业务销售人员不得对被保险人做出任何有关保险承保、赔偿或给付的承诺。

**第五十五条** 各分支机构代理保险业务销售人员在销售过程中不得有下列行为：

（一）强迫或者诱导投保人订立保险合同；

（二）向投保人做出不实承诺或者夸大保险合同利益；

（三）代替投保人签署投保单、保单回执、委托授权书等重要文件；

（四）隐瞒责任免除、退保损失和犹豫期撤单权利等信息；

（五）阻扰投保人履行如实告知义务；

（六）使用含有欺诈、误导内容的产品宣传材料；

（七）与其他保险公司的产品或者相关金融产品作片面比较；

（八）销售投资连结、万能等新型人身保险产品时，隐瞒投资风险、费用扣除情况；

（九）投保人终止有效保险合同、转投新的保险产品；

（十）利用行政处罚结果或者捏造、散布虚假事实，诋毁其他保险公司或个人信誉。

**第五十六条** 各分支机构代理保险业务销售人员在销售代理保险产品过程中，应严格遵守《反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》和《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等有关反洗钱法律法规及监管要求，完善反洗钱内控制度，做好保险客户身份识别工作，留存投保客户身份证明和联系方式等资料。对于涉嫌洗钱的交易行为，应及时向反洗钱主管部门报告。

第八章 售后服务及客户投诉管理

**第五十七条** 各代理保险业务分支机构应做好售后服务工作，根据相关监管规定做好信息披露工作，告知客户信息披露的频率和方式。

**第五十八条** 各代理保险业务分支机构应做好客户投诉处理工作，明确告知客户投诉渠道，96400（江苏）或400-88-96400（全国）客户服务热线，切实维护客户合法权益。

**第五十九条** 各代理保险业务分支机构应建立健全客户投诉处理工作制度，指定专人负责客户投诉处理，定期对客户投诉进行总结。同时，建立客户投诉档案，客户投诉档案保存时间不得少于五年。

**第六十条** 各分支机构营业网点应建立客户投诉突发事件应急处置预案，对涉嫌严重违规或可能导致群体性事件的投诉，应立即向分行个人业务部、总行个人业务部及当地监管部门报告。

第九章 代理保险业务风险管理

**第六十一条** 各分支机构要牢固树立依法合规经营的意识，不断完善代理保险业务内控制度建设，加强对代理保险业务日常监督检查，纠正和治理不规范操作行为。

**第六十二条** 总行根据开展代理保险可能出现的市场风险、信用风险、政策风险、法律风险和操作风险，建立风险预警信息监测系统和重要信息披露制度，定期发布保险市场政策面的改革动向、保险客户资金变动和流向、保险经营主体的改革变化情况，指导分支机构实施代理保险风险管理。

**第六十三条** 代理保险实行重大事项逐级报告制度，对于因保险公司经营风险所造成的偿付能力危机、因本行操作风险引发的客户投诉等重大事项，各分支机构要及时逐级报告。

**第六十四条** 各分支机构要建立健全代理保险从业人员资格认证、培训管理、职业操守等相关制度办法。

**第六十五条** 各分支机构应定期组织对代理保险销售人员进行相关业务培训。培训内容应包括法律法规、业务知识、销售技能及职业道德等，每年培训时间不得少于监管部门规定时数。

**第六十六条** 对于总行印发的代理保险业务方案，各分支机构要按照统一口径开展宣传。同时，各分支机构要加强产品研究、规范产品宣传。

第十章 附则

**第六十七条** 本办法由南京银行总行负责制定、解释和修改。

**第六十八条** 本办法自公布之日起施行。原《南京银行代理保险业务管理办法》（宁银发〔2011〕363号）同时废止。