## 代理保险业务暂行管理办法

**第一章 总则**

第一条为了规范本行代理保险业务的经营行为，保护保险消费者的合法权益，促进商业银行代理保险业务持续健康发展，根据《[中华人民共和国保险法](http://baike.baidu.com/view/84119.htm)》、《[中华人民共和国商业银行法](http://baike.baidu.com/view/248715.htm)》、《[中华人民共和国银行业监督管理法](http://baike.baidu.com/view/248737.htm)》、《保险兼业代理管理暂行办法》、保监发〔2014〕3号《中国保监会中国银监会关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知》、银监发〔2016〕24号《中国银监会关于规范商业银行代理销售业务的通知》等法律、行政法规及规章，制定本办法。

第二条本办法所称本行代理保险业务是指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。

第三条本行开展代理保险业务，应当遵守法律、行政法规和中国保监会、中国银监会的有关规定，遵循自愿、诚实信用和公平竞争的原则，实现双方优势互补，互利共赢，为保险消费者创造价值。

**第二章 代理关系**

第一节 代理保险合作对象

第四条本行和保险公司应当结合自身及对方的资本状况、资产规模、管控能力等因素审慎选择合作对象，合理确定合作对象的范围和数量。

第五条本行选择合作保险公司时，应当充分考虑其偿付能力状况、风险管控能力、业务和财务[管理信息系统](http://baike.baidu.com/view/2670.htm)、近两年受监管部门处罚情况等。

第六条本行和保险公司选择和评价合作对象，应当参考监管部门、外部审计、评级机构以及行业协会披露的信息，确保获取的有关信息真实可靠。

第七条本行和保险公司应当保持合作关系和客户服务的稳定性。本行与每家保险公司的连续合作期限不得少于一年。

合作期间内，如果一方出现对双方合作关系有实质影响的不利情形，另一方可以提前中止合作。对保险公司与本行网点已经中止合作的情况，本行应配合保险公司做好满期给付、退保、投诉处理等保单后续服务。

第八条本行不得将保险代理业务转委托给其他机构或个人。

第二节 代理资格

第九条本行网点代理保险业务实施资格管理。

（一）本行代理保险业务的，应当取得中国保监会颁发的经营保险代理业务许可证，支行应在总行业务代理许可范围内开展代理业务。

（二）本行网点经营保险代理业务许可证的使用和管理，应当按照中国保监会《[保险许可证管理办法](http://baike.baidu.com/view/1069666.htm)》有关规定办理。

第十条本行代理保险业务销售人员（简称：销售人员）实施资格管理。

（一）本行和保险公司应当按照监管部门有关规定，对本行代理保险业务销售人员进行法律法规、业务知识培训和职业道德教育。

（二）本行从事代理保险业务的销售人员，应当符合中国保监会规定的保险销售从业资格条件，取得中国保监会颁发的《保险销售从业人员资格证书》。

第三节 代理协议

第十一条本行代理保险公司保险业务，原则上应当与保险公司的分支机构签订代理协议，并事先取得总公司书面授权。

第十二条本行和保险公司签订的代理协议应当包括但不限于以下主要条款：代理产品种类，代理费用标准及支付方式，单证及宣传资料管理，客户账户及身份信息核对，反洗钱，客户信息保密，双方权利责任划分，争议的解决，危机应对及客户投诉处理机制，合作期限，协议生效、变更和终止，违约责任等。

第四节 代理行为

第十三条本行只能在其主业营业场所内代理保险业务，不得在营业场所外另设代理网点。

第十四条本行从事保险代理业务，不得有下列行为：

（一）擅自变更保险条款，提高或降低保险费率；

（二）利用行政权力、职务或职业便利强迫、引诱投保人购买指定的保单；

（三）使用不正当手段强迫、引诱或者限制投保人、被保险人投保或转换保险人；

（四）串通投保人、被保险人或受益人欺骗保险人；

（五）对其他保险机构、保险代理机构做出不正确的或误导性的宣传；

（六）代理再保险业务；

（七）挪用或侵占保险费；

（八）兼做保险经纪业务；

（九）中国保监会认定的其他损害保险人、投保人和被保险人利益的行为。

**第三章 经营规则**

第一节 保险产品

第十五条本行代理保险公司销售的保险产品，应当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。

第十六条本行应当充分发挥销售渠道优势，在本行代理保险业务中大力发展风险保障型保险产品。所代理销售意外伤害保险、健康保险、定期寿险、终身寿险、保险期间不短于10年的年金保险、保险期间不短于10年的两全保险、财产保险（不包括财产保险公司投资型保险）、保证保险、信用保险的保费收入之和不得低于代理保险业务总保费收入的20%。

第十七条本行和保险公司在合作过程中，应当加大产品创新力度，以消费者需求为导向，推进本行代理保险产品的多样化和差异化，不断满足客户日益增长的保险保障和金融资产管理需求。

第十八条本行代理保险公司销售的保险产品，保单封面主体部分应当以显著的[字体](http://baike.baidu.com/view/285104.htm)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他合同要件。

第十九条保险公司应合理设计保险单册样式，保险单册封套在颜色、样式、材料等方面应与银行单证材料有明显区别。

第二十条保险公司应在保险单册标明“保险单”字样，并标明保险公司名称。

（一）保险公司应在保险单册封面应标明风险提示语及犹豫期提示语。

（二）其他产品类型的风险提示语，由公司自行确定。

（三）保险单证应载明保险犹豫期提示语。

第二节 代理费用

第二十一条本行和保险公司协商代理费用时，应当本着互利共赢、共同发展、保护消费者利益的原则，共同促进本行代理保险市场的持续健康发展。

第二十二条保险公司向本行支付代理费用，应当由保险公司一级分支机构向本行转账支付。

第二十三条本行应当加强代理费用集中管理，从代理费用中列支代理保险业务销售人员的业务计价费用。

第二十四条本行及其工作人员不得以任何方式向保险公司及其工作人员收取、索要合作协议约定以外的任何利益。并加强对员工的教育管理，防范商业贿赂风险。

第三节 销售模式

第二十五条保险公司应为银行提供培训、单证交换等服务，并协助本行做好保险产品销售后的满期给付、续期缴费等相关客户服务。

第二十六条营业网点应当根据总行代理的险种进行规范操作，不得与合作保险公司以外的公司合作，不得代理合作保险公司合作险种以外的产品。

第二十七条本行和保险公司加强战略性合作，在依法合规、风险可控的前提下，通过合法合规的渠道开展业务。

第四节 销售行为

第二十八条销售人员应请投保人本人填写投保单。

第二十九条本行及其销售人员不得篡改客户投保信息，不得以银行网点电话、销售及相关人员电话冒充客户联系电话。需要投保人、被保险人确认的，应确保本人亲自签字或盖章确认。

第三十条本行及其销售人员不得截留客户投保信息，应将完整、真实的客户投保信息提供给保险公司。保险公司应将客户退保、满期给付等信息完整、真实地提供给本行。

第三十一条本行应在保险单、业务系统和保险代理业务账簿中完整、真实地记录本行网点名称及网点销售人员姓名或工号。

第三十二条本行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。对合同材料不得进行删减或截取内容。

第三十三条本行及其销售人员不得擅自印制代销产品的宣传资料或变更产品宣传资料的内容。

第三十四条客户应及时填写保险办理申请单，销售人员应当引导投保人在投保单上填写真实完整的客户信息及其他要素信息，并由客户本人签字确认，任何人不得代抄录有关声明或代投保人或被保险人签名。

第三十五条销售人员负责在销售过程中全面客观介绍保险产品，应当按保险条款将保险责任、责任免除、退保费用、[保单现金价值](http://baike.baidu.com/view/248244.htm)、缴费期限、犹豫期等重要事项明确告知客户。

第三十六条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](http://baike.baidu.com/view/1679994.htm)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。

第三十七条本行网点及其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。保险公司不得支持或鼓励本行采取上述行为。

第三十八条本行网点应当向保险公司提供全面、完整、真实的客户投保信息，确保保险公司承保业务和客户回访工作顺利开展。保险公司应当建立投保单信息审查机制，对投保单信息不全、捏造变更客户信息的保险业务不得承保。

第三十九条保险公司应当对通过本行网点渠道销售保险产品投保人进行回访。对于到各营业网点申请退保、满期给付、续期缴费业务的，各营业网点和保险公司应当相互配合，及时做好相应工作。

第五节 财务核算

第四十条本行在销售时通过银行收取保费的，应当就缴款账户、金额、时间等内容与投保人达成协议，并有独立于投保单等其他单证和资料的银行自动转账授权书，授权书应包括转出账户、每期转账金额、转账期限、转账频率等信息。划款时应向投保人出具保费发票或保费划扣收据。

第四十一条本行应按照保险兼业代理合同的规定，与保险公司按时结算保费和交接有关单证。保费结算时间最长不得超过一个月，不得用保费抵扣代理手续费。

第四十二条本行从事代理保险业务时,收取保费后须在中间业务模块操作并打印代理业务缴款凭条,保险费收入上划到为各保险公司在我行设立的保费收入帐户上。

第四十三条本行网点应建立业务台帐，台帐应逐笔列明保单流水号、代理险种、保险金额、保险费、代理手续费等内容。

第四十四条本行按照各营业网点代理保险费总金额的一定比例折算代理手续费收入,在年终考核时作支行认账利润处理。

第四十五条本行对代理保险业务取得的代理费用应当如实入账，对不同保险公司的代收保费、代理费用进行独立核算。

第六节 风险控制与应急处理

第四十六条投保人出险后须由投保人本人或家人向保险公司报案。

第四十七条销售人员违反本办法的规定办理代理保险业务,由总行根据具体情况按照有关规定作出处罚,对由此造成的经济纠纷,由责任人自行承担。

第四十八条本行网点和保险公司应当在客户投诉、退保等事件发生的第一时间积极处理，实行首问负责制度，不得相互推诿，避免产生负面影响使事态扩大。按照双方共同制定的重大事件处理办法规定，及时采取措施，妥善解决。

第四十九条对于出现的重大事件，本行网点和保险公司应当及时向事件发生地的分支机构，应当及时向当地中国保监会、中国银监会派出机构报告。

**第四章 附则**

第五十条本办法由本行三农业务部负责解释和修订。

第五十一条本暂行办法自印发之日起实施。