

**北京银保监局办公室关于印发
北京地区保险专业中介机构销售从业人员
信息化管控工作指引的通知**

京银保监办发〔2022〕95号

各在京保险专业中介机构、北京保险中介行业协会：

销售从业人员信息化管控是保险机构管理能力的重要体现，也是依法有序建设销售从业人员队伍的关键手段。为进一步指导北京地区保险专业中介机构积极运用信息技术提高对销售从业人员的合规管理和风险防控工作水平，我局制定了《北京地区保险专业中介机构销售从业人员信息化管控工作指引》（以下简称《工作指引》），现印发给你们，请结合实际参照《工作指引》逐步建立起与从业人员队伍规模、业务模式和风险特点相适应的信息化管控能力体系，切实加强销售从业人员合规管理和风险防控。

2022年9月7日

**北京地区保险专业中介机构销售从业人员
信息化管控工作指引**

第一章 总则

第一条 为进一步加强北京地区保险专业中介机构销售从业人员管理，大力推进保险业数字化转型，指导保险专业中介机构积极运用信息技术提高对销售从业人员的合规管

理和风险防控工作水平，制定本指引。

第二条 本指引所称保险专业中介机构包括在京保险专业代理机构和保险经纪人。本指引所称保险销售从业人员包括保险专业代理机构的代理从业人员，保险经纪人的经纪从业人员。

第三条 保险专业中介机构销售从业人员信息化管控工作是指保险专业中介机构持续提升从业人员管理和业务运营管理数字化水平，将现代信息技术应用于销售从业人员招募、入职、在职、离职的全周期管理，建立有效的信息化风控模型工具和风险控制体系，切实提升销售从业人员合规管理和风险防控工作水平。

第二章 信息化管控基础

第四条 保险专业中介机构应当承担销售从业人员合规管理和风险防控工作的主体责任，自上而下建立销售从业人员管理的责任体系，明确主要负责人承担领导责任，指定一名高管人员和专门部门牵头负责并承担管理责任，切实加强从业人员管理。

第五条 保险专业中介机构应当结合自身经营发展需要、技术基础和风控能力有序开展有关工作，明确信息化发展目标和战略，加快推进信息系统建设和数字化转型，建立相关功能模块和风控模型，制定配套管理制度并严格贯彻落实，一体推进销售从业人员信息化管控工作。

第六条 保险专业中介机构应当逐步建立销售从业人员线上作业系统。加强线上线下业务协同，充分运用科技手段

开展保险销售和服务，提升业务活动数字化水平，以标准化、规范化作业流程有效控制业务活动风险，夯实信息化管控基础。开发使用风险预警监控平台，加强业务品质管理，对从业人员及业务管理等方面存在的风险进行预警提示。

第七条 保险专业中介机构应当建立销售从业人员信息管理系统。全面记录和管理从业人员基本信息、入职离职、用工合同、执业登记、人力薪酬、培训和奖惩等情况，并与监管系统、业务管理、财务管理系统数据匹配一致、相互验证，确保数据全面、真实、可回溯。支持有条件的保险专业中介机构接入北京金融综合服务网，依法依规加强销售从业人员信息查询和背景调查。

第八条 保险专业中介机构应当通过自建、外包开发或购买服务等模式建立互联网舆情监测能力体系，常态化监测本机构销售从业人员招募信息发布、营销宣传、自媒体运营等行为，主动加强舆情管理，妥善处理舆情风险，依法履行业务主体管理责任。

第三章 入职离职管理

第九条 加强销售从业人员招募管理。关注网络舆情，监测承诺不合理高额回报、虚假岗位、夸大收入等违规招募信息，严格规范销售从业人员未经授权或超授权范围擅自发布招募信息。

第十条 加强销售从业人员入职管理。完善系统功能，通过人脸识别、实名认证、征信查询、学历验证、处罚信息查询等信息化管控手段，核实从业人员从业经历，提高从业人

员入职的真实性、有效性。妥善建立并保管销售从业人员入职电子化档案。

第十一条 加强销售从业人员离职管理。注销执业登记前应在北京保险行业协会的处罚信息登记管理系统中完成刑事处罚、行政处罚、党纪政务处分、内部处分及其他惩戒措施等处罚信息的登记。综合运用电话、短信、电邮或互联网社交媒体等电子化手段提示客户更换服务人员。针对离职人员持续进行一定时间舆情监测，防范已离职人员假借公司名义向既往客户开展保险销售或其他违法违规活动。

第四章 培训管理

第十二条 加强线上化培训教育管理。制定销售从业人员全周期培训教育规划，切实加强新入职人员岗前培训，持续开展在职教育。建立线上学习平台，统筹线上线下培训教育，以直播、录播、线上练习等方式，推动传统线下早会、专项培训等实现线上化管理，提升培训教育便利性、可得性。通过系统提醒、学习追踪、时长限制等功能督促保障销售从业人员完成各项培训教育要求。

第十三条 加强在线考试测评管理。建立在线考试测评系统，对销售从业人员的专业知识、销售能力进行分级评价，并与保险产品分级管理制度相衔接，区分销售能力实行差别授权。

第五章 销售行为管理

第十四条 加强客户告知管理。督促销售从业人员切实履行身份告知、事项告知、免责说明等告知义务。逐步将客户

告知书、经纪委托合同、回执签收等关键文书或合同嵌入线上化作业系统规范管理，支持客户电子签名。对涉及保险条款、责任免除等重要信息内容，通过系统控制确保投保人进行有效阅读之后进入下一步操作。

第十五条 加强可回溯管理。在投保流程中对达到双录要求的业务增加系统提示和校验，通过信息系统核查投保信息，防范销售从业人员代客抄录风险提示语、代签字等问题，确保双录结果等符合可回溯管理要求。

第十六条 加强客户真实性管理。通过信息系统校验投保相关银行卡号、姓名、身份证号码、预留手机号码等，防控虚假信息投保。通过信息系统对客户电话、邮箱、地址等与本机构销售从业人员信息进行重复性校验，防控销售从业人员假借客户名义投保（微信公众号-今日保条-收集整理）。

第十七条 加强异地展业管理。在投保流程中对投保人及保险标的地址进行系统校验，确保投保人及保险标的地址与从业人员执业区域为同一区域。对同一投保人多地投保信息进行系统提示，控制异地投保、多地投保等风险问题。

第十八条 加强自保件或互保件管理。通过信息系统对销售从业人员自保件或互保件设置规则进行校验判断，按照监管要求限制自保件或互保件参与公司荣誉体系或激励方案。

第六章 风险监测控制

第十九条 关注大额或集中投保风险。设置风险阈值对大额保单、客均件数超过预警件数、多个投保人留存同一地址或电话的投保人进行预警提示，对客户需求真实性及购买能

力开展分析，加强对有关保单业务品质监控，防范洗钱、套利、保险欺诈等风险。

第二十条 关注佣金套利风险。结合异地投保控制、客户真实性验证、大额或密集投保预警等措施，建立与业务品质相挂钩的利益发放机制，将保单继续率、投诉率等指标作为利益发放基础，科学制定佣金及激励政策。从销售从业人员和投保人等多个维度监控退保率尤其是次年退保率情况，对违规行为严肃追责，综合防范佣金套利风险。

第二十一条 关注业务异动风险。监测业绩增长率等指标，结合分支机构和销售从业人员实际情况监控经营稳定性，关注业绩异常增长的分支机构、团队、人员，对销售行为风险进行提示核查。

第二十二条 关注业务品质风险。针对分支机构、团队、销售从业人员不同层级，持续监测业务继续率、退保率、投诉率等业务品质指标，对异常数据进行预警、核查。从投保人、从业人员、保险产品等多个维度监控退保率，尤其是犹豫期退保率和次年退保率，密切关注投诉率畸高的情况，防范销售误导、佣金套利等问题。

第二十三条 关注销售从业人员团队管理风险。建立完善团队管理风控模型，确保人员活动正常、队伍发展健康有序、公司管理有效触达。关注增员率、活动率、留存率等指标，针对分支机构、团队、销售从业人员等不同对象设置预警指标，及时预警提示异常情况并妥善处置。关注并限制短时间内团队隶属关系频繁变更及反复入离职，防范恶意内部“挖

角”或同业从业人员频繁无序流动可能引发的违规风险。关注团队人员来源集中度指标，及时对从业人员居住地、籍贯、前公司或毕业院校高度相似的团队进行核查，提示对公司管理难以触达的团队及时干预。

第七章 附则

第二十四条 保险公估机构应在落实《保险中介机构信息化监管办法》要求的基础上，持续加强信息化建设，参照本指引不断提高对从业人员的合规管理和风险防控工作水平。

第二十五条 北京保险中介行业协会应当加强行业自律管理和宣传交流，促进保险专业中介机构不断提升销售从业人员信息化管控工作水平。

第二十六条 本指引自印发之日起实施。