

ICS 03.060

A11

T/IAAC

中国保险行业协会团体标准

T/XXX XXXXX-XXXX

## 保险经代公司服务通则

General principles of insurance agency company service

(征求意见稿)

2017-XX-XX 发布

2017-XX-XX 实施

中国保险行业协会

发布

## 目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
3 基本原则.....	2
4 基础服务能力.....	2
5 内控管理.....	3
6 新契约服务.....	4
7 保全服务.....	5
8 协助理赔服务.....	5
9 增值服务.....	6
10 咨询投诉.....	6

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国保险行业协会提出并归口。

本标准起草单位：中国保险行业协会、五星在线保险销售有限公司、北京众签科技有限公司。

本标准主要起草人：。

# 保险经代公司服务通则

## 1 范围

本标准规定了保险经代公司向个人客户服务的基本原则、基础服务能力、内控管理、新契约服务、保全服务、协助理赔服务、增值服务、咨询投诉、等方面的质量要求。

本标准适用于专业保险经代公司向个人客户提供长期寿险服务时使用。

本标准不适用于兼业保险代理公司和个人保险代理人。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### 保险经代公司

保险经代公司是指保险专业代理公司和保险经纪公司，是依据《公司法》、《保险法》和中国保险监督管理委员会的相关规定设立的专门从事保险销售或经纪业务的有限责任公司或股份有限公司。它属于专业保险经纪人或代理人。我国法律对保险经代公司的设立采取审批制，即设立保险经代机构必须经过中国保监会的批准，取得保险经代业务经营许可证，并办理工商登记手续，领取营业执照后，方可从事保险经代业务活动。

### 2.2

#### 新契约

投保人与保险人就约定保险条款首次订立并首次缴费的保险合同。

### 2.3

#### 保全

保险合同生效后，保险人根据保险合同约定以及投保人的要求，为履行合同义务、行使合同当事人权利，或有利于合同效力继续，而进行的合同当事人及其信息、合同义务及权责范围的变更，以及约定合同款项支付等行为。

### 2.4

#### 签单影像件

为确保客户对保险产品信息知情，且填写、签字等缔约行为均出于本人自愿并由本人亲笔，要求投保人在新契约投保时，持本人有效身份证件或其他身份证明文件原件、本人亲笔填写签字的投保单，进行完整、准确、清晰成像的影像资料。

## 2.5

### 电子合同

指双方或多方当事人之间通过电子信息网络以电子的形式达成的设立、变更、终止财产性民事权利义务关系的协议。

## 2.6

### 主体认证

指在计算机网络中核实使用者身份的技术,主体认证方式包括但不限于个人身份证验证、个人手机号验证、个人银行卡验证、活体监测、人脸识别、企业基础信息验证、企业对公账号验证等。

## 2.7

### 存证

指通过一定形式将证据固定下来,加以妥善保管,以保持其证明作用的措施。

## 3 基本原则

### 3.1 诚实信用

保险经代机构及其销售/经纪人员应协助保险合同当事人在订立合同时及合同有效期内依法向对方提供可能影响对方是否缔约以及缔约条件的重要事实,同时绝对信守合同缔结的认定与承诺。

### 3.2 客户至上

开展各项业务时,应将客户的利益放在第一位,以提高客户体验为经营目标,真正从客户的需求出发,为客户提供优质高效的产品和服务。

### 3.3 合规经营

按照国家法律法规、监管要求进行经营活动,建立完整的内部合规体系和制度,确保各项业务的开展都合法合规。

## 4 基础服务能力

### 4.1 机构设置

经营保险经代业务应在当地设立符合监管要求的分支机构,包括分公司、营业部。

### 4.2 队伍建设

(a) 组建与机构相匹配的代理人/经纪人团队,构建层级分明、网络完善的代理人/经纪人组织。定期开展代理人/经纪人的培训和考核,保证代理人/经纪人充分掌握所销售产品的基本知识、相关法律法规和监管政策。

(b) 保险经代机构应与代理人/经纪人签订代理合同，并妥善存档保存。鼓励机构采用电子合同方式与代理人/经纪人签署代理合同，推荐使用第三方电子合同服务，提高合同签署效率和签署体验，降低合同签署和管理成本，节约社会能源，实现绿色金融。

#### 4.3 硬件配备

(a) 业务系统应具备数据管理和统计分析功能，可与合作保险公司核心系统进行对接，实现业务数据的实时传递和监控。

(b) 职场及办公设备等硬件设施应能够满足开展业务需要。

#### 4.4 信息安全

(a) 保险经代机构在业务中使用信息化系统的，应建立健全的信息安全保障制度。

(b) 信息化系统应对重要数据进行加密存储，保证数据安全。

(c) 信息化系统应采用SSL传输协议，在数据传输环节采取加密保护措施，保障传输过程的保密性和完整性。

#### 4.5 数据管理

(a) 保险经代机构在业务中使用信息化系统的，应参照《经代保险数据交换标准 人寿保险部分》采集保险经代机构、客户、投保单、合同等相关数据。

(b) 保险经代机构与保险公司等合作机构进行系统对接的，应参照《经代保险数据交换标准 人寿保险部分》进行数据交换。

#### 4.6 数据保存

(a) 保险经代机构应当妥善保存客户信息、投保资料等纸质文档或数据文件，相关文件的保存时效不低于5年。

(b) 鼓励保险经代机构采用第三方电子数据存证服务，将投保相关协议、影像资料保存至第三方电子数据存证服务机构，实现证据固化，保持其证明作用。

### 5 内控管理

#### 5.1 管理制度

(a) 公司内部应建立起完整的业务全流程管理制度，包括：业务流程管理、客户回访、投诉处理、合规稽查、档案管理等内控管理制度。

(b) 公司内部应建立起健全的信息安全管理制度，保护用户隐私。

#### 5.2 业务自查

##### 5.2.1 机构自查

建立以各分支机构总经理负责，综合内勤岗为主导的定期业务检查机制，定期对所辖机构的业务开展情况进行抽查，对在抽查中发现的问题要及时汇总、报告并进行整改。

##### 5.2.2 合规稽查

总公司法律合规部负责全系统内业务的稽查工作，建立以合规负责人为第一责任人，法务合规岗负责执行的不定期业务稽查机制。

## 6 新契约服务

### 6.1 告知和说明

(a) 保险经代机构应要求代理人/经纪人在销售/居间保险产品时，向客户出示《执业证书》和客户告知书，告知客户其保险代理人/经纪人的身份，所属的保险经代公司的名称。向客户介绍产品时，应准确说明该保险产品的名称及保险公司的名称。保险经纪机构还应与客户签订《经纪委托协议》，依法约定双方的权利义务及其他事项。

(b) 保险经代机构应要求代理人/经纪人在销售/居间保险产品时履行说明义务，在投保单、保险单上做出足以引起投保人注意的提示，并向投保人说明投保险种的保险责任、责任免除、退保及其他费用扣除、现金价值、犹豫期等条款。

(c) 保险经代机构应要求代理人/经纪人在销售/居间保险产品时向客户解释说明以下内容：

- 1、保险产品不是理财产品，确保客户充分理解保险产品的性质
- 2、客户须提供真实有效的身份信息及身份证明文件
- 3、客户须对保险标的具有保险利益，并履行如实告知义务

### 6.2 禁止行为

保险经代机构应当规范保险代理人/经纪人的销售/居间行为，严禁保险代理人/经纪人在保险销售/居间活动中有下列行为：

- (a) 欺骗投保人、被保险人或者受益人；
- (b) 隐瞒与保险合同有关的重要情况；
- (c) 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；
- (d) 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；
- (e) 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；
- (f) 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；
- (g) 挪用、截留、侵占保险费或者保险金；
- (h) 委托未取得合法资格的机构或者个人从事保险销售；
- (i) 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；
- (j) 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；
- (k) 在客户明确拒绝投保后干扰客户；
- (l) 代替投保人签订保险合同；

### 6.3 收单要求

#### 6.3.1 投保方式

(a) 保险经代机构销售/经纪人员可以通过指导客户线下填写各保险公司提供的纸质投保单及其他相关材料进行投保。

(b) 鼓励保险经代机构销售/经纪人员指导客户通过线上投保的方式进行身份认证，填写投保单和其他相关资料，并通过电子合同方式签署投保单，实现电子化、无纸化投保。

(c) 鼓励保险经代机构在业务中推广使用主体认证服务，通过在线方式验证客户的真实身份，确保保险投保是客户本人行为。

(d) 保险经代机构采用主体认证服务的, 推荐使用视频验证方式, 要求客户填写姓名、身份证号等信息, 上传身份证正反面扫描件和扫脸验证视频。

### 6.3.2 资料完整

(a) 保险经代机构销售/经纪人员提交的客户投保资料应完整、填写符合规范, 符合各家保险公司的承保要求。

(b) 除了应提交保险公司要求提供的各项投保资料之外, 保险经代机构销售/经纪人员还应提交“签单影像件”。

### 6.3.3 交单时效

保险经代机构销售/经纪人员应保证投保单的时效性, 在客户完成投保单等资料的填写后, 应在2个工作日内及时交给保险代理机构综合内勤岗, 由综合内勤岗审核完成后录入核心业务系统。

## 6.4 回执签收

保险经代机构销售/经纪人员应协助保险公司及时通知客户进行承保保单回执的签收。

## 6.5 承保回访

(a) 保险经代机构应采取电话等多种方式, 对投保人进行回访。

(b) 保险经代机构应重点回访核实投保人的身份信息、自缴保费、保险责任及责任免除、告知义务履行等情况。

(c) 保险经代机构应详细记录回访时间、地点、对象和回访结果等内容, 并留存回访录音等资料备查。

(d) 保险经代机构应同时告知客户: 本公司回访后, 客户仍会收到保险公司的回访。

## 7 保全服务

(a) 保险经代机构应保证销售/经纪人员电话24小时畅通, 并设立专门的座机或热线电话为投保客户提供24小时的保全业务咨询和服务。

(b) 客户提出变更、解除保险合同等要求后, 销售/经纪人员应按照保险经代机构运营业务管理的保全相关规定, 及时告知或向客户提供所需资料, 并指导客户完整准确填写相关文件和资料。

(c) 保险经代机构销售/经纪人员应在1个工作日将收到的客户保全要求和相关文件资料交由综合内勤岗审核, 在通过审核后递交给合作保险公司。如客户提交的资料不全或有误, 销售/经纪人员应当及时通知客户修改或补充, 并将修改或补充后的资料重新提交给综合内勤岗审核。

(d) 保险经代机构销售/经纪人员应当将合作保险公司受理保全业务的结果及批单及时通知并转交给投保客户。

## 8 协助理赔服务

### 8.1 协助客户报案



协助客户提出理赔申请,客户出险时为客户向保险公司提出理赔申请提供必要的支持,包括:提供理赔电话、接受客户的理赔诉求并代为向保险公司提出、收集并整理案件资料等。

## 8.2 陪同客户查勘

根据客户的要求,陪同客户一同与保险公司进行事故的查勘,为客户提供专业的意见和帮助。

## 9 增值服务

(a) 保险经代机构应通过开通微信公众号、建立官网专属频道等方式向客户提供保险基本知识、产品介绍、各保险公司绿色通道汇总、理赔电话汇总等内容。

(b) 鼓励保险经代机构加强与保险机构的交流,深化合作内容,畅通合作渠道,完善合作方式,切实提高服务客户的能力。

## 10 咨询投诉

(a) 保险经代机构应向社会公布咨询投诉服务电话,为客户提供多种畅通的咨询投诉服务渠道。

(b) 保险经代机构应指定专人负责接待和处理信访投诉,建立信访投诉登记簿。对信访投诉内容、事实情况、处理结果、办结时间等要做好详细记录。

(c) 保险经代机构直接受理的客户咨询投诉,应在7个工作日内与客户本人取得联系并告知初步处理意见;需要进一步核实与处理的咨询投诉,应在受理后30个工作日内给予明确答复;保险监管等部门、行业协会转办的投诉件,应在规定时效内向投诉人做出答复。

(d) 保险经代机构应配合保险监管等部门、地方政府,开展投诉案件调查处理工作。

## 参考文献

- [1] 中华人民共和国保险法
  - [2] 保险专业代理机构监管规定
  - [3] 保险经纪机构监管规定
  - [4] 保险销售从业人员监管办法
  - [5] 保险经纪从业人员、保险公估从业人员监管办法
-