

江苏沛县农村商业银行股份有限公司文件

沛农商银发〔2024〕246号

沛县农商银行关于印发《江苏沛县农村商业银行股份有限公司代理保险业务规范 管理暂行规定》的通知

各支行、部、室：

现将《江苏沛县农村商业银行股份有限公司代理保险业务规范管理暂行规定》印发给你们，请认真组织学习，并遵照执行。

特此通知。

江苏沛县农村商业银行股份有限公司

2024年11月12日

江苏沛县农村商业银行股份有限公司

代理保险业务规范管理暂行规定

第一章 总则

第一条 为了切实推进江苏沛县农村商业银行股份有限公司（以下简称为“本行”）代理保险业务（以下简称为“保险业务”）的健康、可持续发展，规范保险业务开展行为，维护保险业务良性发展秩序，结合实际，特制定本规定。

第二条 本规定所称营业单位，是指经本行授权具有保险业务资质的营业网点。

本规定所称保险销售从业人员，是指本行通过保险业务培训 and 考试，且完成执业登记的具有保险销售资质的人员。

本规定所称保司，是指在开展保险业务期间，与本行形成业务合作关系，并提供兼业代理保险产品的商业保险公司及其依法设立的分支机构。

本规定所称客户，是指与本行发生人身保险业务关系的投保人、被保险人、受益人及他们的委托人。

第三条 本规定适用于总行、支行和分理处。

第二章 保险业务规范管理部门及职责

第四条 保险业务规范的统一归口管理部门为电子银行部。

第五条 电子银行部负责本规定的落实及执行，对保险

业务规范开展的监督、调查和管控等综合性工作进行统筹管理。

各营业单位负责本规定的推进及执行，落实保险业务开展过程中的行为规范自律等要求和管理；负责对保司及其人员的服务及行为规范进行监督、管理与控制；负责协助电子银行部完成与保险业务相关的信息收集、反馈等。

第三章 保险业务规范管理指标

第六条 保险业务规范管理分为九项指标，即执业资质规范管理指标、主体责任与规范管理指标、厅堂证照与宣传展示规范管理指标、销售行为规范管理指标、利益行为规范管理指标、销售可回溯规范管理指标、客户投诉规范管理指标、培训组织规范管理指标、客户经营活动组织规范管理指标。

第一节 执业资质规范管理指标

本行通过培训、考试及保险从业执业登记人员可开展保险业务活动。保险执业资质规范管理分为培训和考试、执业登记、持续学习三个方面。

（一）培训和考试

拟开展保险业务销售活动的人员，需全程参与由总行组织的保险业务知识培训，包含现场和视频在线培训两种形式。

培训完成后，总行统一组织参训人员进行训后线上测

试，测试成绩超过 70 分（含）者为合格。

（二）执业登记

参与培训且线上测试合格者，由电子银行部在国家金融监督管理局规定的监管信息系统中为其进行保险销售从业人员执业登记；执业登记完成后，由总行统一印制、下发保险销售从业人员执业证。

（三）持续学习

保险销售从业人员须参与总行统一组织的保险业务相关培训，且每年参加培训总时长不少于 40 小时。

第二节 主体责任与规范管理指标

（一）主体责任

1. 主体责任描述：

本行作为保险兼业代理机构，依法承担代理保险业务主体责任。具有保险业务资质的营业单位及个人开展代理保险销售行为，依法承担代理保险销售主体责任。

2. 保司及其人员服务职能：

经由总行核准后的保司人员在明确规定的服务时间、网点等规则下，可以开展对本行营业单位的对接服务；具体对接服务内容仅限于提供保险单证服务、代销保险产品培训、业务营销技能辅导、客户经营活动组织协助、客户投诉处理响应，以及由总行统一交由的相关等事宜或内容。

（二）规范管理

各营业单位及个人在开展保险业务时，须严格遵循相关监管规定，合规经营、规范管理、诚信守则；履行维护本行开展保险业务规范、健康、秩序的经营与良性竞争环境的义务，承担对保司及其人员日常对接服务行为规范的监督、管控及违规行为上报的责任。

各营业单位负责人为保险业务合规经营和规范管理的第一责任人。各营业单位须明确指定专人负责日常保险业务开展过程中的规范管理，包含但不仅限于本行人员的合规经营，对保司及其人员行为规范和守则的监督、管控等。

营业单位在开展保险业务时不允许出现以下行为：

1. 允许、放任或授权保司及其人员混淆本行人员身份，或以保司人员身份在本行营业场所开展保险销售等相关活动；
2. 直接将客户委托、转介绍给保司人员开展保险销售活动；
3. 放任保司人员在本行营业、活动组织等场所索要客户联系方式、留存客户信息等行为；
4. 放任或伙同保司及其人员做出（有可能）损害客户权益、本行利益或声誉的行为；
5. 允许或放任保司及其人员不遵守本行保险供应商管理规定中的其他行为要求；
6. 隐瞒或包庇保司及其人员的不规范行为，违反本行对保险业务规范管理的要求。

第三节 厅堂证照与宣传展示规范管理指标

（一）厅堂证照展示

各营业单位须将《中华人民共和国保险中介许可证》置于营业大厅显著位置。

各营业单位须将本机构保险销售从业人员执业登记情况置于营业大厅显著位置，执业登记情况包括从业人员姓名、身份证号、照片、执业登记编号、所属网点名称等。

各营业单位须在营业大厅显著位置张贴统一制式的投保提示，公示代销保险产品清单，包括保险产品名称和保险公司等信息。

（二）产品宣传展示

1. 自制宣传材料：

各营业单位通过宣传展板、专栏、单页、海报等进行保险产品宣传时，不得使用带有“误导性”、“混淆性”、“夸大性”、“欺骗性”等内容进行宣传描述，不得制作或使用带有本行名称、形象标识，或带有“存款”“储蓄”“与银行共同推出”等字样的宣传材料。

2. 保司提供宣传材料：

保司及其人员提供的保险宣传材料须报经总行核准后方可展示、使用。

保司及其人员提供保险宣传材料时，各营业单位须先行确认相关资料是否已完成总行报备与核准；各营业单位不得

私自使用未报经总行核准的，由保司及其人员直接提供的保险宣传材料。

第四节 销售行为规范管理指标

保险销售行为规范包含销售前行为规范、销售中行为规范、销售后行为规范三个方面。

（一）销售前行为规范

各营业单位保险销售从业人员向客户推荐保险产品前，须充分考虑投保人的实际需求、经济能力、承受能力等情况，对其进行需求分析与风险承受能力评估，根据评估结果把合适的保险产品销售给有需求和承受能力的客户。评估方式包含但不仅限于调研问卷填写、口头询问等。

投保人超过 60 周岁（含）的，在投保前须填写《超龄客户投保确认函》。

针对累计保费超过 100 万元的投保人，保险销售从业人员须遵循反洗钱的相关规定及保司针对大额保单的投保要求及流程，完成相关材料的提供。

（二）销售中行为规范

1. 销售行为规范：

保险销售从业人员在保险产品销售过程中须向客户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、观察期等重要事项明确告知客户，并将保险代理业务中商业银行和保险

公司的法律责任界定明确告知客户，不得出现下列行为：

- （1）欺骗保险公司、投保人、被保险人或者受益人；
- （2）将保险产品与储蓄存款、基金、银行理财产品等产品混淆销售，导致客户对所购买的是保险产品并不知情；
- （3）将保险产品与储蓄存款、基金、银行理财等产品做简单类比，扬长避短、夸大保险责任或者保险产品收益；
- （4）引导短期利益，让客户误认为保险产品与储蓄存款等中短期产品的持有期限或收益相当，违背保险姓保、回归本源要求；
- （5）混淆保险产品缴费期限，将期缴型保险产品混淆为趸交型产品进行销售；
- （6）混淆保险产品的演算收益和实际收益；不按照客户实际年龄、性别等情况进行保险产品收益演算展示，让客户误认为保险产品的演算收益就是其所投保保险产品的实际收益；
- （7）混淆确定利益和不确定利益的保险产品，或将不确定利益保险产品的收益承诺为保证收益，让客户误认为不确定利益保险产品的收益是确定收益或保证收益；
- （8）违背投保人意愿，欺瞒或故意引导投保人进行“贷旧投新（利用保单贷款现价，投保新保险产品）”、“退旧投新（退掉老保单，投保新保险产品）”；
- （9）隐瞒免除保险人责任的条款、提前解除保险合同可能产生的损失等与保险合同有关的重要情况；

(10) 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；

(11) 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；

(12) 在发放贷款或提供融资服务时，违背客户意愿强制捆绑、搭售或者要求客户购买保险产品；

(13) 泄露在业务活动中知悉的保险人、投保人、被保险人的商业秘密；

(14) 通过篡改客户信息，以营业单位电话、保险销售及相关人员电话冒充客户联系电话等方式编制虚假客户信息。

2. 保单形式选择提示：

客户在投保手续办理过程中，保险销售从业人员须向客户说明承保保单有电子保单和纸质保单两种形式，两种保单形态具有同等法律效力。

保险销售从业人员须主动征询客户对保单形式选择的需求，并根据客户意愿，指导其完成相关流程和内容的操作。保险销售从业人员不得出现以下行为：

(1) 不告知客户其具有两种保单形式选择的权利；

(2) 违背客户意愿，引导客户放弃纸质保单形式的选择。

(三) 销售后行为要求

1. 电子保单条款阅读提示：

客户完成投保、在线回访等流程后，保险销售从业人员

须提示客户现场阅读电子保单条款，强调重点条款（加黑字体部分）需重点关注；主动询问客户对保单条款的理解情况，针对客户异议之处，给予清晰、充分解答。

2. 纸质保单签收或送达：

保司及其人员将客户纸质保单送达至营业单位后，保险销售从业人员须及时通知客户，且尽快完成客户纸质保单的送达或签收，以确保客户有充足的犹豫期内时间进行保单条款阅读及自身权益保护，不允许出现：当承保保单的犹豫期已结束或即将结束时，保险销售从业人员方才完成客户纸质保单的签收或送达的情况。

第五节 利益行为规范管理指标

通过保险销售从业人员的产品推荐或营销，客户成功投保且通过犹豫期限后，相关人员可根据本行保险业务计价、方案等规则计提保险销售收入、获得相关奖励，除此之外，营业单位及个人不得出现以下行为：

1. 以任何名义、任何形式接受保司及其人员支付、馈赠、提供的任何利益；
2. 以任何名义、任何形式向保司及其人员暗示或直接索要任何利益。

第六节 销售可回溯规范管理指标

保险销售从业人员须在营业单位监控区域内开展保险产品销售活动，须对销售过程关键环节以现场同步录音录像

的方式予以记录。录音录像需达到以下规范要求：

1. 录制时点：

营业单位及保险销售从业人员在投保人填写投保单（含电子化投保单）时统一集中录制，并由录制系统自动记录本次录音录像发生的时间。

2. 明确提示：

保险销售从业人员征得客户同意现场同步录音录像后，应明确提示投保人“此次录音录像过程对于今后您维护权益非常关键，请您认真阅读您签署文件的具体内容，如实回答相关问题。如果我向您作出任何与书面文件内容不一致的承诺，您可以向我询问和再次确认，以便更好地维护您的合法权益”。

3. 明示身份：

保险销售从业人员须出示有效身份证明，一般包括身份证件、工作证件或执业证件，在出示资料的同时，明确告知客户本人所属机构的规范简称、岗位和本人姓名；示范：“我是沛县农商银行营业部理财经理张三”。

4. 明示保险产品相关资料：

保险销售从业人员须向客户展示保险条款、投保提示书、产品利益演示表、免除保险人责任条款的书面说明等关键资料。

5. 明确说明义务：

保险销售从业人员（含智能语音播报）须告知投保人所

购买产品为保险产品，以及承保保险机构名称、保险责任、缴费方式、缴费金额、缴费期间、保险期间和犹豫期后退保损失风险等。

6. 肯定答复：

保险销售行为现场同步录音录像过程中，投保人对保险销售从业人员（含智能语音播报）的说明告知内容作出明确肯定答复。

7. 录制要求：

保险销售行为现场同步录音录像过程中，保险销售从业人员（含智能语音播报）向投保人履行明确说明义务及投保人作出明确肯定答复时，保险销售从业人员与投保人应同框展示。

保险销售从业人员的有效身份证明、投保相关文件资料名称、投保人的签名及抄录的风险提示语句等内容，应在录像中清晰可辨。

8. 文件制作：

保险销售行为现场同步录音录像按保单逐份录制，每份保单的录音录像应一次性录制完成并生成独立的录音录像文件。对同一投保人同时销售多份保单的，可一次性录制完成并生成一份录音录像文件，相同用语可以只录制一次，但需确保每份保单的录音录像内容均符合规定。

第七节 客户投诉规范管理指标

客户投诉是指客户因在本行购买保险产品或者接受保险相关服务时，与营业单位或保险销售从业人员产生纠纷（以下简称为消费纠纷），并向本行或本行员工主张其民事权益的行为。客户纠纷包括但不限于对营销推介过程有质疑、对服务不满、要求退保等。

（一）投诉处理原则

1. 依法依规：投诉处理必须以我国现行的法律法规以及监管部门的规章制度为前提，依法处理各类投诉案件。

2. 公平公正：投诉处理应当以保险合同为基础，以事实为依据，公平公正做出处理结论，合理维护客户和本行的合法权益。

3. 归属承办：以投诉涉及事项发生的营业单位或人员归属为承办原则，负责案件处理和意见出具；超过营业单位权限或处理能力的，应及时上报上级单位或部门，由上级单位指定相关部门或人员负责案件处理和意见出具。任何营业单位和部门不得互相推诿敷衍或隐瞒不报。

4. 首问负责：客户投诉、退保等事件发生的第一时间，实行首问负责制度。首问负责人需及时采取措施、积极处理；对于无法妥善解决的问题，须及时上报本营业单位负责人进行协助处理。

5. 高效协同：投诉处理须以解决问题优先，对客户提出的合理要求，积极协调，在承诺时效内及时解决；对于投诉人后期采取仲裁、诉讼等救济途径申请的案件进行应诉事

宜，须就投诉案件情况与相关部门进行沟通，其他相关部门须积极配合、努力协调内、外部资源解决客户投诉问题，维护保险消费者权益并控制本行损失；

6. 标本兼治：妥善处理投诉的同时，营业单位须针对投诉事件或情况进行分析，查找引发投诉事项的根本原因，健全完善溯源整改机制，加强保单销售和服务管理，切实注重客户消费体验，提升服务水平。

（二）应诉职责分工

为妥善、高效处理客户投诉，各营业单位须设立“投诉应急小组”，营业单位负责人为组长，成员为营业单位全体在岗员工。

（三）投诉处理流程

1. 快速响应：在接到投诉案件后，投诉应急小组或投诉协同处理人员须及时做好响应，第一时间了解客户投诉的具体情况。

2. 调查取证：调查取证方式包括但不限于客户约谈、保险销售从业人员或其他涉诉人员访谈、合作单位的调查；核查内容应包括但不限于对涉诉保单的销售、承保、回访等环节。

（四）责任归属

投诉事项涉及违反本行主体责任，涉及疏忽对保司及其人员规范管理，涉及保险销售从业人员存在误导销售、混淆销售、捆绑销售、承诺保单收益、代签字、引导不如实告知

等销售不端行为的，由涉诉营业单位及其个人承担主要责任。

若客户首次表达诉求后，因存在推诿、敷衍、拖延、态度恶劣等行为导致客户诉求升级或诉求增加的，由首次投诉涉及人员承担主要责任。

（五）其他

其他未提及事宜，参照本行客户投诉管理的相关规定执行。

第八节 培训组织规范管理指标

保险业务知识与技能培训活动主要由总行发起、组织开展，或经营业单位提出需求，由总行协调资源、支持开展。

由保司及其人员主动发起，或经营业单位提出由保司及其人员组织、开展培训活动时，营业单位须提前向总行进行培训计划报备，经核准后方可开展培训活动，具体细则如下：

1. 培训计划报备：

培训组织开展前，营业单位向总行报备培训活动策划，报备内容包括但不限于：培训目的、拟组织时间、培训主题、培训对象、参与人数、培训保司及人员信息等。

2. 培训资料核准提示：

营业单位须提示保司及其人员在培训组织前完成相关培训材料与内容的报备与核准。

3. 培训过程规范管理：

保司及其人员在营业单位开展培训、课程讲授中出现虚假、夸大表述，使用偷换概念、不当类比、隐去假设等不当宣传手段，引导参训人员将保险产品与储蓄存款、基金、银行理财产品等产品混淆销售，或简单类比，夸大保险责任或者保险产品收益，使用混淆销售类的不当表述方式（如“存”保险等），诋毁同业公司及产品等行为的，营业单位人员须立刻进行制止，并向总行进行相关情况反馈。

第九节 客户经营活动组织规范指标

各营业单位应积极成立客户经营活动（以下简称客户活动）组织功能小组，负责策划、组织各类客户活动的开展，增加客户互动与粘性，强化服务口碑，提升客户服务满意度。客户活动包括但不限于以客户关系建立或融合为目的、以金融等知识普及服务为目的、以产品销售促成为目的等类型。

营业单位可自行或由总行协助策划、组织开展客户活动（无保司及其人员参与或支持）；或报经总行核准后，由营业单位主导、保司提供资源支持进行客户活动组织开展。

营业单位在客户经营客户活动策划、组织开展过程中，须执行以下要求：

（一）客户活动计划报备

营业单位拟计划组织开展客户活动时，须提前安排专人向总行进行活动报备，报备内容包括但不限于：活动主题、

客户类型、拟组织时间、主持及主讲人、计划邀约客户数量和客户画像类型，有保司参与或支持的客户活动，报备内容中还需增加：活动支持保司、到场保司人员情况等内容。

针对保司发起、提出的客户活动组织方案，须报经总行核准后方可组织与开展。

（二）活动课件等资料审核

营业单位组织客户活动时计划使用的宣传资料，包含但不限于活动课件、宣传材料等，须提前报经总行核准后方可使用。

客户活动所使用的课件等资料为营业单位人员自行制作的，由该营业单位指定或制作人员直接向总行进行资料报备与审核。

客户活动使用由保司及其人员提供的课件等资料时，由保司相关人员向总行进行报备和核准，营业单位有提示和报备情况确认等义务与责任。

（三）活动组织过程管理

营业单位组织开展客户活动时，须由该营业单位主导整个活动的安排与过程管控，包含但不限于客户邀约、活动主持、主讲等环节。营业单位暂时不具备活动组织能力的，可向总行或兄弟单位申请协助与支持。

由保司及其人员参与或支持的客户活动，营业单位须提示和督导保司人员进行整个活动过程的录音录像。

营业单位组织、开展客户活动时，不得出现以下情况：

1. 主动邀请或放任保司及其人员主导客户活动的组织开展，担任客户活动主持、主讲等工作；

2. 允许或放任保司及其人员在客户活动现场混淆本行人员身份进行保险产品销售；

3. 允许或放任保司及其人员在活动现场对客户进行误导性、混淆性、夸大性宣传或销售；

4. 与保司人员串通，隐瞒客户活动的组织与开展，或不执行活动过程录音录像等行为或要求。

（四）活动档案管理

1. 营业单位自行组织活动。

由营业单位自行组织客户活动时，由该营业单位留存活动档案资料，档案包含但不限于：客户签到表、主讲课件、不同角度的活动现场照片（不少于3张）等。

2. 由保司支持或参与组织活动。

由保司参与组织客户活动时，营业单位须提示保司及其人员进行活动相关档案资料的总行报备。

第四章 保险业务开展违规情形追责

第七条 各营业单位至少每季度一次对本单位开展的保险业务进行自查，总行保险代理业务管理部门至少每半年一次对各营业单位进行全面或抽样检查，如检查发现违反上述第三章中列明的九项保险业务规范管理要求的，将参照《江苏沛县农村商业银行股份有限公司员工违规行为记分考

核办法》、《江苏沛县农村商业银行股份有限公司员工异常行为管理办法》等相关规定进行处罚。对于频繁被投资者投诉、投诉事项查证属实的销售人员，应当将其调离销售岗位。情节严重的，应当按照规定承担相应法律责任。

第五章 附则

第八条 本规定未尽事宜参照相关法律法规、监管等规定执行。本规定同最新的法律法规、监管等规定不一致的，应以最新的法律法规、监管等规定为准。

第九条 本规定由江苏沛县农村商业银行股份有限公司负责解释和修订。

第十条 本规定自印发之日起执行。

- 附件：1. 沛县农商银行保险代理业务超龄客户投保
确认函
2. 沛县农商银行保险代理业务客户投保提示函

江苏沛县农村商业银行股份有限公司办公室

2024 年 11 月 22 日印发

共印 62 份