

## 中国保险行业协会标准

T/IAC 12—2017

---

### 保险经代公司服务规范 人身保险部分

Service specification for insurance brokers and agency service—  
Personal insurance

2017-12-29 发布

2018-06-12 实施

---

中国保险行业协会 发布



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 基本原则 .....	1
4 服务流程 .....	2
5 基础服务能力 .....	2
6 销售/经纪服务 .....	4
7 投保流程 .....	5
8 协助保全服务 .....	5
9 协助理赔服务 .....	6
10 续期服务 .....	6
11 增值服务 .....	6
12 咨询投诉 .....	6
参考文献 .....	8



## 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：五星在线保险销售有限公司、陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司、工银安盛人寿保险有限公司、大童保险销售服务有限公司、光大永明人寿保险有限公司、阳光人寿保险股份有限公司、明亚保险经纪股份有限公司、北京众签科技有限公司。

本标准主要起草人：丁俊锋、金梁玉、谢莹、魏晓蒙、辛欣、楼乐平、周以颀、王宜萍、张新宇、宋翔、赵焱、余深凌、刘丽、柳怀宇、廖逸。



# 保险经代公司服务规范 人身保险部分

## 1 范围

本标准规定了保险经代公司服务的基本原则、服务流程、基础服务能力、销售/经纪服务、投保流程、协助保全服务、协助理赔服务、续期服务、增值服务、咨询投诉等方面的质量要求。

本标准适用于保险经代公司向客户提供服务时使用。

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 insurance brokers and agency**

保险专业代理公司和保险经纪公司,依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》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经代业务的有限责任公司或股份有限公司。

### 2.2

**签单影像件 signed image**

针对个人寿险客户投保,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签署,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。

### 2.3

**主体认证 subject certification**

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。

### 2.4

**存证 voucher**

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

保险经代公司及其从业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 客观专业

保险经代公司应充分发挥其作为保险专业中介机构的作用,体现其及时、专业、客观的特点,为客户

提供优质的中介服务。

### 3.4 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合法合规。

## 4 服务流程

保险经代公司应与保险公司在服务方面进行合作,为客户提供整合型、全方位的、完整的、优质的全流程客户服务,包括售前、售中、售后三个阶段。具体服务流程如下:客户需求分析→意向产品推介→投保签约→保单管理及客户服务(含理赔)。

- a) 为客户提供便捷、高效、透明的投保方式,如电子在线投保、核保与承保方式;
- b) 为客户提供整合型便捷的线上及线下代办理赔服务;
- c) 为客户提供整合型便捷的保全服务方式;
- d) 实现以客户为中心的全流程服务体系的搭建;
- e) 完善与保险公司的系统数据对接以更有效地提供经代渠道客户服务的实际需求与服务管理,如保单 15 日送达率、回访成功率等。

## 5 基础服务能力

### 5.1 机构设置

保险经代公司应设立与其自身规模发展相适应的服务场所,逐步建立适应保险经代公司服务发展需要的服务体系。

### 5.2 队伍建设

#### 5.2.1 人员资质审核

保险经代公司应对拟签约入职人员的身份信息和相关资质进行严格审核,满足监管机构要求的各项标准后方可进行签约,并应妥善留存身份信息、资质证明以及签约流程等材料,并定期对存档信息进行核查,如发现信息发生变化的,应及时进行更新和完善。

#### 5.2.2 签约登记

5.2.2.1 保险经代公司应与经纪人/代理人签署有效的书面委托合同,依法约定双方的权利义务及其他事项。委托合同不得违反法律、行政法规及保险监管机构有关规定。

5.2.2.2 保险经代公司在与经纪人/代理人签署上述委托合同时,应确保合同签署为双方真实意愿,必要时应留存签约的影像件或通过符合具备法律认证条件的电子合同、主体认证等。

5.2.2.3 保险经代公司应妥善保管上述委托合同及相关存证,为保证资料的真实性、有效性和安全性,鼓励具备条件的保险经代公司通过电子合同、电子登记的方式进行签约和存档存证工作。

5.2.2.4 保险经代公司在与经纪人/代理人签署委托合同后,应为经纪人/代理人进行执业登记,并打印执业证书作为经纪人/代理人开展保险经纪/销售业务的合法身份凭证。

#### 5.2.3 教育培训

保险经代公司应对本机构的从业人员提供完善的教育培训,包括但不限于保险法律和业务知识培



训及职业道德教育。上述培训应满足《保险专业代理机构监管规定》和《保险经纪机构监管规定》规定的最低学时要求,保险经代公司应留存培训签到表、培训内容资料及影像资料。

#### 5.2.4 业务制度

保险经代公司在招募从业人员前,应制定相关业务制度,明确对从业人员的业务管理、业务合作形式以及业务费用分配标准,并向从业人员进行明示和讲解,因业务发展需要调整业务政策的,应以书面形式发布并及时向从业人员进行明示和讲解。

### 5.3 硬件配备

职场及办公设备等硬件设施应能够满足开展业务需要。

### 5.4 产品采购

保险经代公司在销售/经纪业务开始前,应与合作保险公司就保险产品代理/合作签署书面合同,并严格按照双方签署产品合作协议进行保险产品的销售,严禁销售未签约代理的保险产品。

### 5.5 系统支持

保险经代公司的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。

保险经代公司应具备完善的业务管理系统和财务管理系统。业务系统应满足从业人员管理(包含人员信息、人员异动、业务情况、代理收入明细等)、业务管理(涵盖保险产品、投保人、被保险人、受益人、保全信息、理赔、续期等)。具备系统对接条件的,应优先进行系统对接,保证信息传输的时效性。

### 5.6 信息安全

#### 5.6.1 人员信息安全

5.6.1.1 保险经代公司应保证从业人员、销售/经纪环节各项信息的安全,通过建立完善的工作流程制度、系统化建设避免客户信息泄露。

5.6.1.2 保险经代公司内部应建立起健全的信息安全管理制度,保护客户隐私。

#### 5.6.2 数据安全

5.6.2.1 保险经代公司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。

5.6.2.2 信息化系统应对重要数据进行加密存储,保证数据安全。

5.6.2.3 信息化系统应采取加密保护措施,如采用 SSL 传输协议,保障传输过程的保密性和完整性。

5.6.2.4 所有传输数据的行为规范参照《中华人民共和国网络安全法》,保证客户个人信息在传输和存证过程中的保密性与完整性。

### 5.7 内控制度

#### 5.7.1 内控制度

保险经代公司应建立健全的内控制度体系,包括:财务管理、业务管理、人员管理、合规管理、档案管理、反洗钱等内控管理制度。

#### 5.7.2 合规自查

5.7.2.1 保险经代公司的业务、职能部门及分支机构应主动进行日常的合规管控,定期进行合规自查,

履行合规管理的第一道防线职责,对其职责范围内的合规管理负有直接和第一位的责任。

5.7.2.2 保险经代公司的合规管理部门和合规岗位应当履行合规管理的第二道防线职责,定期对各部门和业务单位的合规管理工作执行情况进行监督和检查。

## 6 销售/经纪服务

### 6.1 告知义务

6.1.1 保险经代公司及其从业人员在首次接洽客户时,应充分告知并披露以下内容:

- 从业人员应主动出示执业证书、身份证明;
- 从业人员应主动说明保险经代机构的法律定位和业务性质,主动提供客户告知书,告知保险经代公司以及被代理保险公司的名称、营业场所、业务范围、联系方式等基本事项;
- 从业人员应告知是否与相关保险公司、保险中介机构存在关联关系;
- 从业人员应如实客观介绍本机构经营历史、服务特色等内容。

6.1.2 保险经纪公司在决定与客户建立保险经纪服务关系时,应与客户签订委托合同,明确约定服务事项、双方的权利和义务;与客户签订委托协议后告知主要服务人员姓名及联系方式。服务人员发生变动的,事前告知客户接替人员的姓名及联系方式。

### 6.2 客户需求分析

6.2.1 保险经代公司及其从业人员应当全面、充分了解投保人的客观条件和投保需求。了解客户现有社会保障、已购商业保险、保障需求、保险预算等基本情况,在了解客户风险状况与保险需求基础上,充分考虑其实际需要及经济能力,拟定保障计划并推荐保险产品。

6.2.2 客户指定保险公司的,保险经代公司及其从业人员应从专业角度为客户提供意见,如保险公司存在偿付能力不足、承保另有附加条件、承保范围不能满足客户要求等情况的,应提醒客户。客户未指定保险公司的,推荐至少两家保险公司供客户选择,并客观介绍、分析和比较其资质、偿付能力、服务质量、赔款时效性等情况,向客户提出专业意见。

### 6.3 保险计划制定

6.3.1 保险经代公司及其从业人员应在对保险标的风险评估基础上,提出保险建议,量身拟定投保方案并详细解释投保方案,包括保障范围、保险金额、赔偿限额、保险期限、免赔及除外责任、保险费用与支付方式、争议解决方式、可供选择的保险公司以及不能通过保险方式转移的风险等内容。

6.3.2 保险经代公司及其从业人员不得就拟定的保险计划及推荐的保险产品进行误导和夸大,严禁隐瞒、歪曲保险合同中相关免责条款及投保要求,禁止怂恿或唆使客户隐瞒实际情况或以隐瞒、欺骗等方式诱导客户投保。

6.3.3 保险经代公司及其从业人员应充分听取客户对投保方案的意见,客户要求调整投保方案的,及时做出专业判断,提醒客户方案调整可能导致的未保风险,取得客户对投保方案的最终确认。

6.3.4 客户签署保险合同前,保险经代公司及其从业人员应详细解释说明保险合同及保险产品的基本内容,包括但不限于主要保险条款、保障范围、保险期限、赔偿限额、免责条款、红利分配方式、索赔程序、退保及其他费用扣除、现金价值、犹豫期、宽限期、保单中止期等,提醒客户全面履行告知义务、配合电话回访,提示客户违反如实告知义务的后果,并由客户书面确认。

## 7 投保流程

### 7.1 投保方式

7.1.1 保险经代公司及其从业人员可以通过指导客户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。

7.1.2 鼓励保险经代公司及其从业人员指导客户通过网页或移动端等数字化方式进行投保,并通过电子签名及 CA 认证技术签署投保单,实现电子化、无纸化投保。

### 7.2 资料完整

7.2.1 保险经代公司及其从业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。

7.2.2 除了应提交保险公司要求提供的各项投保资料之外,针对个人寿险客户,鼓励提交签单影像件。

7.2.3 经纪人/代理人应提示客户签署“客户告知书”,鼓励保险经代公司开发线上“客户告知书”系统,方便存证。

### 7.3 资料存证

7.3.1 鼓励保险经代公司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。

7.3.2 保险经代公司采用第三方电子数据存证服务的,可使用全文存证或哈希值存证方式。

### 7.4 业务时效

7.4.1 经纪人/代理人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,应及时交给保险经代公司综合内勤岗,由综合内勤岗审核完成后在 1 个工作日内录入核心业务。

7.4.2 保险经代公司应自收到保险公司下发的照会等通知书后在 1 个工作日内通知客户,并指导、协助客户按要求回复。

### 7.5 回执签收

保险经代公司及其从业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。

### 7.6 协助客户完成回访

7.6.1 保险经代公司应告知客户会收到保险公司的回访电话,回访内容为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、犹豫期权益等情况。

7.6.2 保险经代公司应协助保险公司顺利完成客户回访的工作。

## 8 协助保全服务

8.1 保险经代公司应在客户保单存续期间积极做好客户服务的各项工作,包括但不限于协助客户办理保全服务。

8.2 保险经代公司应积极引导客户自主通过保险公司 APP 或微信端办理简单保全业务。

8.3 保险经代公司代客户递交保全申请的,收到资料齐全、符合合同约定条件的保全应及时递交保险公司。对于保全申请资料明显存在不完整、填写不规范或者不符合合同约定条件的,应当自收到保全申请资料之日起 1 个工作日内通知并协助保全申请人补正。需客户亲办的,应指导客户前往保险公司柜

面办理。

## 9 协助理赔服务

### 9.1 协助报案及收集资料

9.1.1 保险经代公司在接到客户出险信息后,应积极了解客户出险基本信息,协助客户向保险公司报案。

9.1.2 保险经代公司理赔服务人员应主动协助客户进行保单保障责任的匹配查询,告知当事人索赔注意事项,协助客户准备必要的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的理赔证明和资料。

9.1.3 保险经代公司理赔服务人员协助客户收集与确认保险事故对应的理赔证明和资料后应及时邮寄或递交至保险公司理赔对接部门。

### 9.2 跟进理赔处理进程

9.2.1 理赔资料邮寄或递交至保险公司后,保险经代公司理赔人员应及时跟进理赔处理进程,将保险公司理赔处理最新进程通知客户。

9.2.2 被保险人或受益人对保险公司作出的理赔核定结果存在异议的,保险经代公司应积极协助客户了解核定细节及核定结果依据。

9.2.3 鼓励保险经代公司逐步推进与保险公司系统对接,流程再造实现电子理赔及理赔全流程状态的线上可视。

## 10 续期服务

10.1 保险经代公司应为客户提供专业服务人员,提供包括续期缴费提醒、保单保障说明、续期相关咨询服务。

10.2 保险经代公司应在客户应收日期前提醒客户续期缴费,并协助客户完成续期缴费。

## 11 增值服务

11.1 保险经代公司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。

11.2 鼓励保险经代公司加强与保险公司的交流,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。

## 12 咨询投诉

### 12.1 投诉处理

12.1.1 保险经代公司应在官微、官网等官方平台公布咨询投诉电话,对客户各类咨询投诉当天内进行快速联系、快速转办、快速处理;来访来电投诉,应在1个工作日内核实,如为真实投诉,必应立即立案处理;对信件、书面材料投诉必应立即立案。

12.1.2 保险经代公司应制定投诉处理管理制度,对本公司投诉处理情况进行管理。包括专业投诉处理队伍、投诉处理流程、应对突发事件应急预案、投诉处理相关考核办法等,明确相关部门的职责,建立有章可循、职责明确的投诉处理流程。

12.1.3 属于普通投诉案件的,保险经代公司能即时答复的,应立即答复投诉人,需要保险公司等其他部门协办的,应承诺回复客户的日期,并完成立案材料的记录存档工作。重大、疑难投诉案件,应每7个工作日内向客户反馈一次案件进展情况或案件的最终处理意见。

12.1.4 一般投诉案件应在5个工作日内完成,需其他部门或机构协助处理的投诉案件应在7~15个工作日内完成,重大疑难案件处理时限为30个工作日。

12.1.5 保险经代公司应建立统一的服务标准,切实提高客户服务水平,改善客户体验,提高客户的满意度,尽可能减少因服务水平差异而导致的客户投诉事件。

12.1.6 保险经代公司应严格按照《中华人民共和国保险法》、《保险专业代理机构监管规定》、《保险经纪机构监管规定》等要求,规范展业、投保、保全、理赔等各个业务环节,最大限度地避免由于业务操作不规范而导致的投诉纠纷。

## 12.2 咨询受理

12.2.1 保险经代公司应对外公布本公司客户服务电话,服务电话应在第3次振铃前接通。接答电话应使用服务用语,主动告知公司名称,询问来电话人的要求,同时进行电话记录。

12.2.2 保险经代公司的相关工作人员回答咨询电话应准确完整。当时无法回复的问题,应向客户讲明,并于3个工作日内答复客户。

12.2.3 保险经代公司应针对电话预约服务,详细记载客户姓名、服务内容、地址、联系电话、约定时间等情况,并于当日通知相关责任人按客户要求按时提供服务。

12.2.4 保险经代公司应设立客户专属服务平台,如通过官微、官网,加入客户咨询服务模块,提供在线咨询功能,实现人工在线咨询服务工作。

12.2.5 保险经代公司应建立完善的服务质量管理体系与措施,定期组织人员进行服务质量检查和评比。

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
  - [6] 保险专业代理机构基本服务标准
  - [7] 保险经纪机构基本服务标准
-