

保险代理网点 规范化管理

主编：舒文德 副主编：庄作瑾 石为强

序

保险事业的迅猛发展,带动了保险代理业的空前繁荣,保险代理业的繁荣,又推动了保险事业的进一步发展。浙江的人保事业同全国一样,正以稳健的步伐向前迈进,保险代理发挥了极其重要的作用,随着社会主义市场经济体制的确立,保险市场竞争的加剧,保险代理工作的重要作用已更为突出。当前,我省的保险代理业,无论是机构人员,还是业务保费都达到了一定的规模,保险代理队伍已成为拓展保险业务,方便群众的一支生力军。如何加强对保险代理网点的管理,充分发挥其作用,已成为我们的迫切任务。

《保险代理网点规范化管理》这本小册子,是各地探索代理网点管理工作的经验体会的总结。它从保险代理的方针政策到具体的规章制度、实务规范,从机构人员管理到业务和财务管理等方面,都作了较明确的规定和要求。没有规矩,不成方圆。实施代理网点规范化管理,其目的是为了提高代理工作的质量,强化内部管理,注重经济效益,维护人保信誉,促进保险事业的健康发展。

由于各地保险代理机构所处的地理环境和经济条件各不相同,对保险代理工作的重要作用和实施规范化管理方面的认识也有差异,因此,全面贯彻实施规范化管理这套办法将有一个过程,但我们应有一个明确的目标,即保险代理工作必须

加强,保险代理网点必须逐步达到规范化管理。我相信,经过各级领导及广大保险干部和全体保险员的共同努力,本着因地制宜,先易后难,逐步完善的原则,全省保险代理网点的管理水平一定会提高到一个崭新的水平,从而使保险代理业为人民保险事业的发展发挥更大的作用。

杨大祖

1993年12月

目 录

一、综合管理	(1)
(一) 中国人民保险公司浙江省分公司专职保险代理 管理暂行办法	(1)
(二) 浙江省保险代理机构财务管理暂行规定	(10)
(三) 保险代理合同书(参考格式)	(17)
(四) 保险代理网点管理工作职责分工暂行规定	(21)
(五) 浙江省保险服务所检查标准	(24)
(六) 保险服务所岗位责任制	(29)
(七) 专职保险员(合同制职工)档案使用管理实施 细则	(35)
二、业务管理	(41)
(一) 业务计划管理	(41)
(二) 财产保险实务规范	(42)
(三) 长期人身险实务规范	(64)
(四) 短期人身险实务规范	(78)
三、财务管理	(85)
(一) 中心服务所会计制度	(85)
(二) 中心服务所财务管理细则	(97)
(三) 主要会计事项分录举例	(106)
附表:有关表簿格式	(111)

附录一：中国人民保险公司安吉县支公司专职保险 代理管理暂行办法	(129)
附录二：保险员请假、考勤制度	(139)
附录三：理赔工作“两公开一监督”制度	(143)
附录四：理赔回访(信访)制度	(145)
附录五：保险服务所例会制度	(147)
附录六：代理手续费的管理和核算	(148)
附录七：安吉县保险服务所业务费用管理办法	(150)
附录八：安吉县保险服务所考核办法	(152)
附录九：安吉县保险服务所财产物资管理规定	(163)
后 记	(166)

一、综合管理

(一) 中国人民保险公司浙江省分公司 专职保险代理管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为了适应我省保险业务发展的需要,加强专职保险代理的建设与管理,促使专职保险代理业务工作制度化、规范化,特制定本办法。

第二条 专职保险代理机构的名称统一为“中国人民保险公司××县(市)支公司××乡(镇、街道)保险服务所”;一个专职服务所管几个乡(镇、街道)业务的,名称为“中国人民保险公司××县(市)支公司××中心保险服务所”。

第三条 保险服务所是受中国人民保险公司委托,专门从事保险代理工作的机构,未经中国人民保险公司同意,不得再接受其他单位委托的业务。保险服务所受中国人民保险公司和地方政府(或有关单位)双重领导,以保险公司领导为主。保险代理人与保险公司的关系为合同关系。

第四条 保险服务所的各项费用开支及~~保险员的劳动报~~酬的来源是代理保险业务手续费。

第五条 保险服务所工作任务:

1. 认真贯彻和宣传国家的保险方针、政策。
2. 积极开办保险公司委托的各项保险业务,按时收取和上解保费、储金,并掌握本地区经济资料,做好保源调查。
3. 积极配合有关部门开展防灾、防损的宣传和检查工作。
4. 努力协助保险公司做好出险案件的查勘、上报和保险公司核批后的赔(给)付工作,维护国家利益、保户利益和保险公司的信誉。
5. 按规定办理各种帐务报表、统计报表、凭证管理、有关资料及业务案卷的存档等内部手续。
6. 及时反映保户的意见,积极提出工作建议。
7. 按照保险公司要求建立各项规章制度。

第二章 机构、人员管理

第六条 保险服务所的设立,要根据当地的经济条件和业务发展需要统一规划,积极稳妥地逐步设立。

第七条 设立保险服务所一般需要具备以下条件:

1. 当地党、政领导重视,有关部门积极支持,广大群众有投保要求。
2. 有利于发展业务,方便群众投保。
3. 具备充足的保源,代理手续费收入能维持保险服务所的业务开支和保险员的基本生活需要。
4. 具有三名以上符合条件的专职保险员。

第八条 建立保险服务所,县(市)支公司应提出申请,报上级公司同意后,报经所在地中国人民银行批准,并报分公司

主管部门备案,对外挂牌,并由主管保险公司发给同样名称的业务专用章,用于代理合同所规定的保险业务活动。

第九条 保险服务所的人员编制要按工作需要和业务量的大小来确定。一般应在三人以上,内设主任一人,保险员若干人。

第十条 招聘专职代理人员的基本条件:

1. 拥护党的路线、方针、政策,坚持四项基本原则,热爱保险事业。

2. 具有初中以上文化程度,有一定的工作能力。

3. 廉洁奉公、作风正派、工作积极肯干。

4. 身体健康,年龄一般在十八至四十五岁。

第十一条 招聘专职代理人员,一般可采取当地有关部门推荐或社会招考,保险公司考试、考核、择优录用的方法进行。

第十二条 对经审查、考核初选后的人员,由保险公司统一组织培训,成绩合格者方可上岗。上岗后试用六个月,试用期满,经县公司考核合格者,发给正式代理证书。

第十三条 委托专职代理人员必须签订代理合同。内容包括:合同期限、合同变更及终止条件、代理业务范围、权利、义务、劳务报酬,以及违反合同的处罚等。

第十四条 在一般情况下,保险公司或专职代理员任何一方要求中途解除代理合同,应提前一个月书面通知对方。

发现保险员有下列情况之一者,应即行解除代理合同:

1. 不符合代理条件的。

2. 不能坚持正常工作,不能完成保险公司交办的工作任务,经教育在一定期限内仍不能改正的。

3. 严重违反代理合同的规定,损害保险公司或保户的利益的。

4. 有违法犯罪或严重损害保险信誉行为的。

保险员被解除代理合同后,应及时按规定办理交接手续。收回代理证书,并不得再以保险公司名义进行活动。

第十五条 保险服务所实行“按劳分配”的原则,保险员的收入应与其代理业务的数量及质量挂钩。

第十六条 各级公司要从政治上、生活上关心爱护专职保险员,经常组织他们学习时事政治,加强思想教育。组织他们开展“评先创优”活动,对评选出的先进保险服务所和优秀保险员要予以表彰。要经常了解保险员的实际困难,在力所能及的情况下,尽量帮助他们解决。有条件的公司应逐步为专职保险员办理养老金保险、意外伤害保险等,以解除其后顾之忧。应逐步建立专职保险员的档案,加强对保险员的人事管理。

第三章 组织管理

第十七条 各级公司都要把代理网点管理工作纳入重要议事日程。市(地)、县公司要成立由一名经(副)理任组长,各有关业务部门领导参加的代理网点领导小组,负责本公司保险代理的领导工作。并在此基础上,确定一名政治素质好、熟悉业务、财务工作的科(股)级干部具体负责代理网点的管理工作。有条件的可设科、股,以切实加强对代理网点的日常管理工作。要逐步建立健全代理网点的业务、财务等各项管理制度,加强自身建设,完善岗位责任制、考勤考核制和劳动纪律

等规章制度,以适应业务发展的需要。

第十八条 县(市)保险公司要经常组织人员对保险员进行辅导,不断提高他们的政治素质和业务素质,要定期或不定期地召集保险服务所人员汇报工作、交流经验、布置工作、解决存在问题。

第十九条 要定期派人到保险服务所监督、检查其贯彻保险工作方针、政策及各项制度执行情况。定期对所辖的专职保险服务所进行考察、考核,对于不具备条件的保险服务所,应限期整改,到期仍不能达到条件的要坚持撤销或合并。对达不到条件的保险员要解除代理合同,以确保专职保险代理队伍的素质不断提高。

第四章 业务管理

第二十条 保险服务所的具体业务工作,原则上由各业务部门归口负责。各业务部门要对保险服务所经办的本部门业务进行指导、管理、检查,发现问题及时纠正。

第二十一条 单证管理:

1. 业务单证须由专人管理,重要空白单证(如保单、收据等)由保险公司统一编号。

2. 保险服务所需要的所有业务单证都须向保险公司领取,对于重要空白单证要办理领用和销号手续。作废的保单不能撕毁,要按号码连同有效单证一起上交保险公司。

第二十二条 办理保险业务,必须遵守下列规定:

1. 按保险公司授权范围开办有关保险业务,未经保险公司同意,不得开办其他险种和扩大代理区域。

2. 开展业务要认真做好宣传解释工作,贯彻投保人自愿的原则(法定保险除外)。

3. 严格按照保险公司规定的条款、费率和实务手续办理承保,不得自行变更。

第二十三条 协助保险公司做好防灾防损和理赔工作。

1. 配合有关部门开展防灾防损宣传和检查,发现隐患及时提出整改措施,减少灾害损失,防止事故发生。

2. 得知保险标的出险,要及时采取措施,防止损失扩大,并立即上报主管保险公司。协助保险公司工作人员或受保险公司委托,及时赶赴现场,双人进行查勘,弄清事故原因,准确估计损失,写出查勘报告。同时进行出险登记并填清各种单证,上报主管保险公司核定。

3. 出险案件的赔(给)付与否,赔(给)付金额的多少,由主管保险公司核定。保险服务所无核赔权。主管保险公司对赔案核定后,应填写一式三联赔款通知书,一联主管保险公司留底;一联连同赔款送保险服务所;一联直接给保户,并由保户签收后,经保险服务所退回主管保险公司审查归档。赔案一般应张榜公布,加强群众监督,扩大保险影响。

4. 对损余物资要及时整理、妥善保管,并列出清单上报主管保险公司,听候处理,保险服务所不得擅自处理损余物资。

第二十四条 对各项保险业务活动要设专簿进行登记。

第五章 财务管理

第二十五条 保险服务所的财务会计工作,由主管保险

公司财会部门 组织实施,并加以指导、监督和检查。

第二十六条 保险服务所必须设会计帐,会计帐务采取收支两条线处理。根据业务需要设立若干个会计科目,分别记录保险费收入,上解保险费和代理手续费收支等情况。一切资金往来活动必须通过帐簿进行登记。

第二十七条 保险服务所的记帐方法由主管保险公司根据当地实际情况确定。记帐时,必须遵循记帐规则,做到记帐及时,日清月结,经常核对,帐目清楚,以保证帐帐、帐卡、帐证、帐表、帐款、帐实相符。

第二十八条 保险服务所的会计收支,以会计的原始凭证为依据。记帐时,应编制记帐凭证。原始凭证必须内容完整、数字准确可靠。完成业务手续和记完帐后的会计凭证,应定期按顺序号装订成册,妥善保管,不得散失、损毁。

第二十九条 保险服务所必须根据主管保险公司规定,按时上报各种财务、会计、统计报表,如实反映保费、储金和费用收支等情况。

第三十条 保险服务所的会计工作要有专人负责,必须做到会计、出纳分两人管理,必须遵守财务制度,严格财经纪律,堵塞一切漏洞。

第三十一条 保险服务所的保险业务收入,属于保险公司资金的利息收入及其他业务收入,均不得擅自提取使用。

第三十二条 保险服务所须以服务所的名义在保险公司指定的当地银行或信用社开立两个存款有息帐户。(1) 保费存款户(只能存入,不能提取)。(2) 费用存款户(可存可取)。要严格执行银行的结算制度,不准将本单位的帐户出借给外单位、个人使用,不准将公款以私人名义储蓄牟取利息,不得

以保险服务所的名义搞保险资金的拆借等活动,牟取其他私利。

第三十三条 保险服务所收到的保费及其他业务收入要当天存入银行,任何单位或个人不得提取或挪用。保费存款应定期上解主管保险公司帐户,如有大笔保费收入,要单独及时上解,以免造成资金积压。各地可视具体情况,规定向保险公司解缴资金的限额和期限。

第三十四条 各级公司必须严格按照规定标准支付代理手续费,专款专用。代理手续费及存储手续费利息是保险服务所的费用主要来源,保险服务所按主管保险公司的规定掌握使用。

第三十五条 代理手续费的开支范围是,保险员的报酬及补贴、业务费用(包括网点设施费)、奖金、福利、公共积累等。

分配代理手续费要兼顾集体与个人的利益关系,既要考虑个人当前利益,又要从保险服务所的长远建设打算;既要体现多劳多得原则,又要同工作质量、经济效益挂起钩来。要逐步增加积累,适当提留保险服务所的公用经费、奖金、福利(含养老金保险等)和公共积累。代理手续费的具体分配办法,由主管保险公司确定。

第三十六条 凡上级拨入和保险服务所自购的财产,任何人不得擅自处理。必须分别建立帐簿逐项登记,指定专人负责。发现短少或帐物不符时,应及时追查,及时处理,并报主管保险公司。

第三十七条 保险员必须严格遵守财经纪律,认真执行有关财务制度规定,不贪污,不虚报冒领,不挪用公款,不丢失

现金。如因责任事故造成现金失窃或短少,其全部经济损失由当事人负责赔偿,严重的按违反财经纪律论处或追究刑事责任。

第六章 附 则

第三十八条 本管理办法为保险服务所管理办法,保险代理处可参照本办法执行。

第三十九条 本管理办法为基本管理办法,各市(地)、县公司可参照本办法制定具体的办法和实施细则。

第四十条 本管理办法由省公司负责解释。

第四十一条 本管理办法自一九九一年七月一日起执行。

(二) 浙江省保险代理机构财务管理暂行规定

为了加强对保险代理机构的管理,保证其业务资金的及时解缴和手续费的合理使用,促使财务工作有条不紊地进行,保证保险代理业务的顺利发展,特制定本规定。

一、银行存款的管理

(一) 保险代理机构的代理保费收入和其他收入,以及代理手续费收支,应当在当地银行或信用社开立“保费存款”和“费用存款”两个帐户。

(二) 凡代理保险业务的保费收入及其他收入(包括“保费存款”帐户的利息收入,保户复效补交利息收入,经保险公司批准处理残损物资变价收入等)均应通过“保费存款”帐户办理结算。此帐户除定期向保险公司解缴代理保费收入和其他收入外,平时不得支取。

(三) 凡代理手续费的收支及保险公司委托的代付款项(包括退保、期满退还、赔款或死亡伤残给付、安全奖励、统保优待等)则应通过“费用存款”帐户办理结算。

(四) 建立“银行存款日记帐”,根据收付款凭证中有关银行存款收付款项目按各帐户分别设立,并分别按各帐户登记,每日应计算出余额。

(五) 遵守银行结算制度,不准将帐户出借给外单位或个人使用。

(六) 要定期与银行对帐,发现问题及时向银行查询更

正,若发生差错应及时向保险公司报告。

二、现金的管理

(一) 凡代理保险业务的保费收入及其他收入而收取的现金,应当日送存开户银行“保费存款”帐户。其他款项的现金收付应按有关规定收取和使用。

(二) 建立“现金日记帐”,根据收付款凭证(或原始凭证)中有关现金收付项目逐日逐笔登记,每日登记完毕应分别结出当日的现金余额。与库存现金进行核对,以保证帐款一致。

(三) 严禁公款私存和挪用现金。

(四) 实行钱、帐分管,严格执行收支两条线的原则,不准坐支。

(五) 遵守和执行银行的现金管理制度。

三、保费收入及其他收入的管理

(一) 建立“保费收入”和“其他收入”两本总帐。凡是代理保险业务的保费收入在“保费收入”帐本中登记反映,其他收入款项在“其他收入”帐本中登记反映,按月分别结出“保费收入”和“其他收入”两本帐的收付(上划)发生额和余额。

(二) 在“保费收入”总帐下,按保险险种建立多栏式明细分类帐或帐页分设的明细分类帐,并进行平行登记;在“其他收入”总帐下按收入来源名称建立明细分类帐,并进行平行登记。按月分别结出各明细分类帐的收付发生额和余额,并与相对应的总帐核对,做到帐帐相符。

(三) 定期(最长不超过一个月,如有大笔保费收入,要单独及时上解)通过银行向保险公司解缴代理保费收入及其他收入,汇款时应随送“收入汇缴明细表”(附式一)及保险单、投保单、明细清单、利息清单、保费收据等原始凭证。

四、代理手续费的管理

(一) 保险代理机构的一切费用来源均为代理手续费收入。“费用存款”帐户所得利息,可视同费用来源统一管理和使用。

(二) 保险代理机构的代理手续费收入应根据代理合同的规定及实际上划保费收入数,按月由保险代理机构填制“代理手续费报领单”(附式二),经保险公司审核同意后,拨付保险代理机构“费用存款”帐户。

(三) 代理手续费的开支范围:

1. 代理人员的工资及各种补贴;
2. 各项业务费用。包括展业费、办公用品费、邮电费、水电费、差旅费、劳保用品费、网点设施费、房租费及银行费用等;
3. 奖励基金、福利基金;
4. 发展基金。

(四) 代理手续费使用审批手续,代理人员的工资及各种补贴,按照保险代理合同的规定,由代理机构填制发放清册,经保险公司审核同意后发放;各项业务费用的支付,应事先征得保险公司同意,做到合理使用,量入为出,并应取得合法的原始凭证;奖励基金、福利基金按照保险代理合同规定提取,由保险公司根据代理机构完成任务的数量和质量掌握发放或使用;积累基金按照保险代理合同规定提取,由保险公司统一掌握使用。

(五) 建立“代理手续费”收、付、余登记簿,按月结出收付发生额和余额。

五、委托代付款项的管理