



保险营销员管理规定

宣贯手册

BAOXIANYINGXIAOYUAN

GUANLIGUIDINGXUANGUANSHOUSE

主 编:傅伟博



中国广播电视出版社

保险营销员管理规定

宣贯手册

主编：傅伟博

江苏工业学院图书馆
藏书章

中国广播电视出版社

保险营销员管理规定宣贯手册



主 编	傅伟博
责任编辑	胡靖中
封面设计	求 实
出 版	中国广播电视出版社
社 址	北京复外大街 2 号 (邮政编码: 100866)
经 销	全国各地新华书店
印 刷	北京方圆印刷厂
开 本	880 × 1230mm 1/32
字 数	280 千字
印 张	10
印 数	1 - 3000 册
版 次	2006 年 4 月第 1 版 2006 年 4 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7 - 5043 - 4010 - 3/G · 635
定 价	38.00 元

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)

编委会

主编:傅伟博

编委:

杜维荣 潘安禄 王振辉

高世杰 李国俊 宋乃军

陈以平 余学勤

前 言

截至 2005 年底全国保险营销员人数已达 146.78 万人。为了规范保险营销员的营销活动,维护保险市场秩序,保护投保人和被保险人的合法权益,促进保险业健康发展,中国保监会公布了《保险营销员管理规定》(以下简称《规定》)。

《规定》的出台,进一步完善了我国保险中介监管制度体系,有利于规范保险营销服务行为,提高保险从业人员整体素质和服务水平;有利于维护保险营销员公平竞争的市场环境,提升保险业良好的社会形象,促进我国保险业健康发展。

为了紧密配合《规定》的学习宣传与贯彻实施,在有关领导的牵头组织下,由《规定》部分起草人员及业内专家组成编委会,精心编写了本书。

在本书的编辑和出版过程中得到了有关领导的大力支持与协助,在此深表谢意!由于时间仓促,书中不足之处难免,恳请读者批评指正!

本书编委会
2006 年 4 月

目 录

保险营销员管理规定	(1)
第一章 概 述	(11)
第一节 术 语	(11)
第二节 我国保险业现状与发展趋势	(11)
第三节 保险营销培训的误区与对策	(15)
第四节 资格管理	(21)
第二章 保险展业管理	(24)
第一节 保险展业的一般程序	(24)
第二节 保险展业的基本要求	(29)
第三节 保险展业的途径	(35)
第四节 展业登记管理	(39)
第五节 展业行为管理	(40)
第三章 保险营销员行为规范	(43)
第一节 仪容仪表规范	(43)
第二节 语言规范	(45)
第三节 礼仪规范	(49)
第四章 保险营销员职业道德教育	(53)
第一节 保险职业道德的地位和作用	(53)
第二节 保险职业道德的基本理念与基本规范	(55)
第三节 保险职业道德教育的意义、形式和内容	(61)
第四节 保险职业道德的自我教育和保险职业道德修养	(66)

目 录

第五节 保险职业道德的评价机制	(70)
第五章 保险营销员诚信教育	(79)
第一节 诚信的本质与作用	(79)
第二节 建立完善的诚信体系	(84)
第三节 保险企业的诚信建设	(88)
第六章 保险营销员业务培训	(101)
第一节 转介绍与增员的技巧与方法	(101)
第二节 潜在客户的寻找与评估	(115)
第三节 接近保险客户的方法与技巧	(143)
第四节 行销面谈的方法与技巧	(173)
第五节 促成保险交易的要诀	(201)
第六节 保险从业人员语言技巧的训练	(227)
第七章 保险公司管理责任	(247)
第一节 责任承担	(247)
第二节 组织培训	(247)
第三节 建立健全管理制度	(248)
第八章 法律责任	(249)
第九章 相关法律法规	(251)
中华人民共和国保险法	(251)
保险公司管理规定	(272)
再保险业务管理规定	(287)
中华人民共和国外资保险公司管理条例	(292)
关于实施农村保险营销员资格授予制度有关问题的通知 ...	(299)
关于深入开展诚信教育的通知	(302)
关于进一步加强保险业诚信建设的通知	(306)
关于印发《保险中介从业人员继续教育暂行办法》的通知 ...	(308)

中国保险监督管理委员会令
2006年第3号

《保险营销员管理规定》已经2006年3月13日中国保险监督管理委员会主席办公会审议通过,现予公布,自2006年7月1日起施行。

主席 吴定富
二〇〇六年四月六日

保险营销员管理规定

第一章 总 则

第一条 为了规范保险营销员的营销活动,维护保险市场秩序,保护投保人和被保险人的合法权益,促进保险业健康发展,制定本规定。

第二条 本规定所称保险营销员是指取得中国保险监督管理委员会(以下简称中国保监会)颁发的资格证书,为保险公司销售保险产品及提供相关服务,并收取手续费或者佣金的个人。

第三条 本规定所称保险营销活动是指保险营销员经保险公司授权进行保险产品销售及相关服务的活动。

第四条 本规定所称保险公司是指经保险监督管理机构批准设立,并依法登记注册的商业保险公司及其分支机构。

第五条 中国保监会根据国务院授权,对保险营销员履行监管职责。

中国保监会派出机构,在中国保监会授权范围内行使职权。

第二章 资格管理

第六条 从事保险营销活动的人员应当通过中国保监会组织的保险代理从业人员资格考试(以下简称资格考试),取得《保险代理从业人员资格证书》(以下简称《资格证书》)。

第七条 《资格证书》是中国保监会对个人具有从事保险营销活动资格的认定。

《资格证书》由中国保监会统一印制。

第八条 参加资格考试的人员应当具有初中以上文化程度。

第九条 报名参加资格考试的人员,应当提交下列材料:

- (一)《保险代理从业人员资格考试报名表》;
- (二)身份证明文件复印件;
- (三)学历证明复印件;
- (四)最近3个月正面免冠小两寸彩色照片3张;
- (五)亲笔署名无本规定第十一条规定情形的声明。

通过保险公司集体报名的,保险公司应当对报名考生提交的材料进行审核。

第十条 资格考试成绩合格,具备下列条件且无本规定第十一条规定情形的人员,自考试成绩公布之日起20日内,由中国保监会颁发《资格证书》:

- (一)具有完全民事行为能力;
- (二)品行良好。

第十一条 有下列情形之一的,不予颁发《资格证书》:

- (一)因故意犯罪被判处刑罚,执行期满未逾5年的;
- (二)因欺诈等不诚信行为受行政处罚未逾3年的;
- (三)被金融监管机构宣布在一定期限内为行业禁入者,禁入期限仍未届满的。

第十二条 《资格证书》有效期3年,自颁发之日起计算。持有人应当在《资格证书》有效期届满30日前申请换发。

第十三条 申请换发《资格证书》,持有人应当具备下列条件:

(一)每年接受后续教育时间累计不少于 36 小时,其中接受保险法律知识、职业道德和诚信教育时间累计不少于 12 小时;

(二)前 3 年内未因欺诈和严重金融、保险违法违规行为受刑事或者行政处罚;

(三)无故意不履行数额较大个人债务的行为。

第十四条 申请换发《资格证书》,持有人应当交还原《资格证书》,并提交下列材料:

(一)《保险代理从业人员资格证书换发申请表》;

(二)前 3 年内每年接受后续教育情况的有关证明;

(三)最近 3 个月正面免冠小两寸彩色照片 2 张;

(四)亲笔署名无第十三条第(二)项和第(三)项规定情形的个人声明。

第十五条 持有人申请换发《资格证书》的,中国保监会应当自受理换发申请之日起 20 日内,作出批准或者不予批准的决定。批准换发的,核发新的《资格证书》;决定不予换发的,应当书面说明理由。

第十六条 《资格证书》登记事项发生变更的,持有人应当持变更事项的证明材料和《资格证书》原件,向中国保监会办理相关变更手续。

《资格证书》毁损影响使用的,持有人可以向中国保监会申请更换。持有人向中国保监会申请更换的,应当提交被毁损的《资格证书》原件。

《资格证书》遗失的,持有人应当在中国保监会指定的媒体和网站上公告。持有人向中国保监会申请补发的,应当提交亲笔签名的遗失声明和刊登遗失公告的证明材料。

中国保监会应当自受理上述申请之日起 20 日内,予以变更、更换或者补发。

第十七条 《资格证书》由持有人保管,保险公司及其他组织和个人不得以任何理由扣留《资格证书》。

第十八条 《资格证书》有下列情形之一的,中国保监会将予以注销:

- (一)依法不予换发;
- (二)依法撤销。

第三章 展业登记管理

第十九条 《资格证书》持有人应当取得所属保险公司发放的《保险营销员展业证》(以下简称《展业证》),方可从事保险营销活动。

前款所称所属保险公司是指直接与保险营销员签订委托协议,授权其代为从事保险营销活动的保险公司。

第二十条 《展业证》是保险营销员接受保险公司委托代表其从事保险营销活动的证明。

已经取得《保险代理从业人员执业证书》、《保险经纪从业人员执业证书》或者《保险公估从业人员执业证书》的人员,不得领取《展业证》。

第二十一条 《展业证》由中国保监会监制。

保险公司向《资格证书》持有人发放《展业证》前,应当向当地保险行业协会办理该持有人《展业证》的登记注册。

《展业证》的管理制度和年审制度,由中国保监会另行制定。

第二十二条 保险公司只能向取得《资格证书》且经保险行业协会登记注册的人员发放《展业证》。

第二十三条 保险营销员向所属保险公司申请领取《展业证》,应当提交下列材料:

- (一)《保险营销员展业证申请表》;
 - (二)身份证明文件复印件;
 - (三)《资格证书》复印件;
 - (四)《保险营销员培训证书》复印件;
 - (五)最近3个月正面免冠小两寸彩色照片1张。
- 保险公司应当对保险营销员提交的材料进行审核。

第二十四条 《展业证》应当包括下列内容:

- (一)姓名、性别、身份证明及号码;
- (二)《资格证书》编号;

- (三)《展业证》编号;
- (四)业务范围和销售区域;
- (五)保险公司名称;
- (六)保险营销员编号;
- (七)保险公司、保险行业协会投诉电话;
- (八)发证日期和有效期。

《展业证》的业务范围和销售区域不得超出所属保险公司经营许可证上的业务范围和经营区域。

第二十五条 《展业证》的登记事项发生变更的,所属保险公司应当及时向保险行业协会办理登记变更手续。

第二十六条 《展业证》遗失或者因毁损影响使用的,由所属保险公司补发或者更换。

第二十七条 保险营销员有下列情形之一的,应当将《展业证》交还所属保险公司,保险公司应当及时向保险行业协会注销该保险营销员的《展业证》登记:

- (一)与所属保险公司解除委托协议的;
- (二)《展业证》未通过年度审核的;
- (三)《资格证书》被注销的。

第四章 展业行为管理

第二十八条 保险营销员从事保险营销活动应当遵守法律、行政法规和中国保监会的有关规定。

第二十九条 保险营销员应当在所属保险公司授权范围内从事保险营销活动,自觉接受所属保险公司的管理,履行委托协议约定的义务。

第三十条 保险营销员从事保险营销活动,应当出示《展业证》。

第三十一条 保险营销员应当客观、全面、准确地向客户披露有关保险产品与服务的信息,应当向客户明确说明保险合同中责任免除、犹豫期、健康保险产品等待期、退保等重要信息。

第三十二条 保险营销员销售分红保险、投资连结保险、万能保

险等保险新型产品的,应当明确告知客户此类产品的费用扣除情况,并提示购买此类产品的投资风险。

第三十三条 保险营销员应当将保险单据等重要文件交由投保人或者被保险人本人签名确认。

第三十四条 保险营销员不得与非法从事保险业务、保险中介业务的机构或者个人发生保险业务往来。

第三十五条 保险营销员代为办理保险业务,不得同时与两家或者两家以上保险公司签订委托协议。

第三十六条 保险营销员从事保险营销活动,不得有下列行为:

(一)做虚假或者误导性说明、宣传;

(二)擅自印制、发放、传播保险产品宣传材料;

(三)对不同保险产品信息做不公平或者不完全比较;

(四)隐瞒与保险合同有关的重要情况;

(五)对保险产品的红利、盈余分配或者未来不确定收益作出超出合同保证的承诺;

(六)对保险公司的财务状况和偿付能力作出虚假或者误导性陈述;

(七)利用行政处罚结果或者捏造、散布虚假事实,诋毁其他保险公司、保险中介机构或者个人的信誉;

(八)利用行政权力、行业优势地位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;

(九)给予或者承诺给予投保人、被保险人或者受益人保险合同规定以外的其他利益;

(十)向投保人、被保险人或者受益人收取保险费以外的费用;

(十一)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;

(十二)未经保险公司同意或者授权擅自变更保险条款和保险费率;

(十三)未经保险合同当事人同意或者授权擅自填写、更改保险合同及其文件内容;

(十四)未经投保人或者被保险人同意,代替或者唆使他人代替投保人、被保险人签署保险单证及相关重要文件;

(十五)诱导、唆使投保人终止、放弃有效的保险合同,购买新的保险产品,且损害投保人利益;

(十六)泄露投保人、被保险人、受益人、保险公司的商业秘密或者个人隐私;

(十七)超出《展业证》载明的业务范围、销售区域从事保险营销活动;

(十八)挪用、截留、侵占保险费、保险赔款或者保险金;

(十九)串通投保人、被保险人或者受益人骗取保险金或者保险赔款;

(二十)伪造、变造、转让《资格证书》或者《展业证》;

(二十一)私自印制、伪造、变造、倒买倒卖、隐匿、销毁保险单证;

(二十二)中国保监会规定的其他扰乱保险市场秩序的行为。

第三十七条 中国保监会在指定媒体和网站上披露保险营销员《资格证书》、《展业证》信息以及保险营销员的诚信记录。

第五章 岗前培训与后续教育

第三十八条 保险营销员申请领取《展业证》、年审《展业证》和换发《资格证书》,应当符合中国保监会规定的有关岗前培训和后续教育的条件。

岗前培训是指保险营销员首次从事保险营销活动前接受的、经中国保监会认可的培训机构组织的专业培训。

后续教育是指保险营销员在从事保险营销活动过程中每年接受的、经中国保监会认可的培训机构组织的专业培训。

第三十九条 保险营销员首次从事保险营销活动前,应当接受累计不少于 80 小时的岗前培训,其中接受保险法律知识、职业道德和诚信教育时间累计不得少于 12 小时。

第四十条 保险营销员从事保险营销活动,每年应当接受累计不少于 36 小时的后续教育,其中接受保险法律知识、职业道德和诚

信教育时间累计不得少于 12 小时。

第四十一条 保险公司应当在每年 1 月 31 日前,向中国保监会报送年度培训情况的报告。报告应当包括上年度开展岗前培训和后续教育的内容、方式和时间以及本年度的培训计划。

第四十二条 保险营销员应当持有由中国保监会监制的《保险营销员培训证书》。

第六章 保险公司的管理责任

第四十三条 保险公司不得委托未取得《资格证书》的人员从事保险营销活动。

保险公司委托保险营销员从事保险营销活动,应当与保险营销员签订书面委托协议,委托协议的授权不得超出保险公司自身的业务范围和经营区域。

第四十四条 保险营销员根据保险公司的授权从事保险营销活动的行为,由保险公司承担责任。

保险营销员在从事保险营销活动过程中有超越授权范围的行为,投保人有理由相信其有代理权,并已经订立保险合同的,保险公司应当承担保险责任;但是保险公司可以依法追究越权的保险营销员的责任。

第四十五条 保险公司应当加强对保险营销员的培训和管理,提高保险营销员的职业道德和业务素质,不得唆使、误导保险营销员进行违背诚信义务的活动。

保险公司不得发布宣传保险营销员佣金或者手续费的广告,不得以购买保险产品作为成为保险营销员的条件。

第四十六条 保险公司应当组织保险营销员参加岗前培训和后续教育培训。

保险公司委托保险营销员销售人身保险新型产品的,应当对保险营销员进行专门培训。

第四十七条 保险公司应当建立健全保险营销员管理制度和保险营销员管理档案,及时、准确、完整地登记保险营销员个人基本资

料、培训教育情况、业务情况、奖惩情况等内容。

保险公司应当对保险营销员培训内容的合法性和真实性负责。

第四十八条 保险营销员因故意犯罪被判处刑罚的,或者因经济违法违规活动受到行政处罚或者行业自律组织处分的,所属保险公司应当自知悉之日起5日内向中国保监会报告。

第四十九条 保险公司对本公司保险营销员在保险营销活动中的违法违规行为给予纪律处分的,应当在5日内向当地保险行业协会报告。

第七章 法律责任

第五十条 申请参加资格考试的人员提供虚假考试报名材料的,不予受理报名申请或者宣布考试成绩无效,该申请人在1年内不得参加资格考试。

第五十一条 参加资格考试的人员有考试作弊、扰乱考场秩序等违反考试纪律行为的,停止其继续参加考试,宣布其考试成绩无效,该申请人在3年内不得参加资格考试;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五十二条 《资格证书》持有人代替他人参加资格考试,或者协助、参与、组织他人在资格考试中作弊的,中国保监会给予警告,并处1万元以下罚款。

第五十三条 《资格证书》申请人隐瞒有关情况或者提供虚假材料申领证书的,中国保监会不予受理或者不予颁发《资格证书》,并给予警告;该申请人在1年内不得再次向中国保监会申请《资格证书》。

第五十四条 《资格证书》持有人以欺骗、贿赂等不正当手段取得《资格证书》的,中国保监会依法撤销并收回其《资格证书》,给予警告;该证书持有人3年内不得向中国保监会申请《资格证书》。

第五十五条 保险营销员违反本规定第二十九条至三十六条规定的,由中国保监会给予警告,处以1万元以下罚款。

第五十六条 保险公司组织、参与、协助保险营销员考试作弊的,由中国保监会给予警告,并处3万元以下罚款;对该保险公司直

接负责的高级管理人员和其他责任人员,责令撤换,并处以1万元以下罚款。构成犯罪的,由司法机关依法追究刑事责任。

第五十七条 保险公司委托未取得《资格证书》和《展业证》的人员从事保险营销活动,支付其手续费或者佣金的,由中国保监会责令改正,给予警告,并处3万元以下的罚款;对该保险公司直接负责的高级管理人员和其他责任人员,给予警告,并处1万元以下的罚款。情节严重的,由中国保监会责令撤换该保险公司直接负责的高级管理人员和其他责任人员,并对其分支机构的设立申请,不予许可。

第五十八条 保险公司违反本规定第九条、第十七条、第二十二、第二十三、第二十五、第二十七、第四十三、第四十五至第四十九条规定的,由中国保监会责令改正,给予警告,并处3万元以下罚款;对该保险公司直接负责的高级管理人员和其他责任人员,给予警告,并处1万元以下罚款。

第八章 附 则

第五十九条 中国保监会对农村地区保险营销员《资格证书》和《展业证》另有规定的,适用其规定。

中国保监会对直接授予《资格证书》另有规定的,适用其规定。

第六十条 关于岗前培训和后续教育培训机构的管理规定参照《保险中介从业人员继续教育暂行办法》执行。

第六十一条 本规定要求提交的材料,以中文文本为准。

第六十二条 本规定由中国保监会负责解释和修改。

第六十三条 本规定中的有关期限,除以年、月表示的以外,均以工作日计算,不含法定节假日。

第六十四条 本规定自2006年7月1日起施行。