

广东省保险行业协会文件

粤保协发〔2017〕77号

广东省保险行业协会关于印发《广东人身 保险销售从业人员流动管理办法 (2017年修订版)》的通知

各人身保险会员公司：

为进一步加强广东（不含深圳，下同）保险行业诚信建设，规范保险公司招募保险销售从业人员行为，并对离职人员在原公司工作期间的违纪违规行为建立协同追责机制，在寿险工作委员会的提议下，省保协对《广东人身保险销售从业人员流动管理办法》（粤保协秘发〔2016〕9号）进行了修订，经向全体人身保险会员公司征求意见，形成了《广东人身保险销售从业人员流动管理办法（2017年修订版）》，现印发给你们。

联系人：陈淑丹，联系电话：020-89310211。

特此通知。


广东省保险行业协会
2017年12月21日

广东人身保险销售从业人员流动管理办法

(2017年修订版)

第一章 总 则

第一条 为进一步加强广东（不含深圳，下同）保险行业诚信建设，规范保险公司招募保险销售从业人员行为，保障保险销售从业人员有序流动，防止不正当招募及恶性挖角行为，维护保险市场秩序，营造公平竞争环境，促进保险行业健康发展，广东省保险行业协会（以下简称省保协）特制定本管理办法。

第二条 本办法所称“保险销售从业人员”，是指符合保险监管规范，取得人身保险公司核发的执业证书，为人身保险公司销售保险产品的人员（以下简称销售人员）。

第二章 销售人员解约手续办理

第三条 销售人员申请解约的，其所属的保险公司应按下列要求办理相关手续：

（一）受理销售人员按公司规定提出的正式解约申请。

（二）安排人员与销售人员按公司的相关管理规定进行工作交接，交接事项包括但不限于：

1. 与销售人员结清其所欠公司款项；

2. 收回销售人员执业证书、业务单证及相关物品；

3. 要求销售人员完成未了事项，处理好客户纠纷，做好各项善后工作。

(三)对于已办妥工作交接的销售人员,保险公司应在接到正式解约申请后的30日内,为其办理好解约手续,并在保监会保险中介监管信息系统(以下简称“中介监管系统”)和广东保险销售从业人员综合信息管理平台(以下简称“管理平台”)中完成执业证的注销手续。

销售人员因个人原因,在提出正式解约申请逾30日仍未办妥工作交接的,保险公司应在其实际办完工作交接后的5个工作日内,为其办理好解约手续及执业证注销手续。

第四条 依照《广东保险销售从业人员诚信信息记录管理办法》(以下简称“诚信办法”),如拟离职的销售人员存在应予加分或扣分的诚信行为的,保险公司应在为其办理解约手续前,将相关诚信信息录入“管理平台”。

第三章 销售人员转入手续办理

第五条 对于从同业公司转入的销售人员,接受转入的保险公司应对其做好入职前的审核工作:

(一)在“管理平台”中,查看销售人员此前的诚信级别情况,对诚信级别为“无星级”的人员,保险公司与其签约应慎重。

(二)在“管理平台”和“中介监管系统”中,查看销售人员的执业证注销情况,对执业证未注销的人员,保险公司不得与其签约。

(三)审核销售人员的入职资料:对入职资料不齐全的人员,保险公司不得与其签约。

第六条 对于决定与其签约的同业转入人员，保险公司应为其办理执业登记，发放执业证书。

执业登记应同时在“中介监管系统”和“管理平台”中操作，执业证打印在“管理平台”中操作。

第四章 流动管理规范

第七条 保险公司应立足自身，加强销售队伍建设，确保本公司及其销售人员不得有下列恶性挖角行为。对存在下列恶性挖角行为的销售人员，应在本公司的相关管理规定中明确处罚措施：

（一）采取会议、组织参观等直接方式或其他间接方式，唆使、游说、暗示同业公司销售人员提前解约。

（二）在行业活动的公共场所，以鼓动“跳槽”为目的进行游说、宣传。

（三）在人员招募的过程中，诋毁、贬低、攻击同业公司。

（四）允许未与所属保险公司办妥解约手续的销售人员从事本公司的保险销售类活动，或安排其试用。

（五）任一自然月内，出现以下情形之一：

1. 从同业单一保险机构接收的销售人员人数，超过该机构从业总人数的 15%。

2. 从同业单一保险机构某个业务渠道接收的销售人员人数，超过该业务渠道从业总人数的 30%。

3. 从同业单一保险机构接收的销售人员人数达到50人，经对

方书面交涉仍未停止招募行为。

注：“单一保险机构”，是指拥有保险监管部门核发的经营牌照的机构，如分公司、中心支公司、支公司、营销服务部等，下同。

“业务渠道”，指公司直销渠道、个人代理渠道、银行邮政代理渠道、电销渠道等，下同。

“从同业单一保险机构接收的销售人员人数”的计算方法：在统计期间内，从该保险机构离职的人员均应计入，而不论离职人员在统计期间是否有在其他单位入职的经历。以下情形的离职人员除外：合同到期、解约时间逾3个月、保险公司主动解约、销售人员流出与流入的保险公司之间达成协议。下同。

（六）连续三个自然月内，出现以下情形之一：

1. 从同业单一保险机构接收的销售人员人数，超过该保险机构从业总人数的25%。

2. 从同业单一保险机构某个业务渠道接收的销售人员人数，超过该业务渠道从业总人数的50%。

3. 从同业单一保险机构接收的销售人员人数达到100人，经对方书面交涉仍未停止招募行为。

第八条 保险公司应对销售人员的销售行为加强管理，避免其侵犯其他保险公司权益。对存在以下侵权行为的销售人员，应在本公司的相关管理制度中明确处罚措施：

（一）销售人员诱导其他保险公司的客户转保，即诱导客户

将有效的保险合同办理退保，并在退保后6个月内在其现服务公司重新投保责任相同或相似的保险产品。

（二）以获得或协助客户获得保险合同规定外的利益为目的，唆使客户或冒充客户对其他保险公司进行投诉。

（三）泄露、盗用、盗卖其他保险公司的客户资料，或存在其他损害客户利益的行为。

（四）捏造事实，恶意抵毁其他保险公司，或以其他方式损害其他保险公司的声誉、利益。

第五章 协同追责

第九条 追责情形及追责依据

销售人员与原服务公司解约二年内，原服务公司发现其在本公司从业期间，存在违反本公司规章制度、法律法规等违纪违规行为的，原服务公司可依据其当时的规章制度对销售人员进行追责。

第十条 追责主体

对销售人员符合追责情形的违纪违规行为，在追责期内，由原服务公司直接向销售人员追责。

销售人员的现服务公司应承担协同追责的职责。

第十一条 追责方式

原服务公司可根据销售人员违纪违规的情节轻重情况，按以下方式向销售人员进行追责：

（一）依据销售人员违纪违规时公司的规章制度，对销售人

员进行追责。

(二)在申诉期结束后,向省保协报送销售人员确属“诚信办法”中规定的不良诚信行为信息,由省保协录入“管理平台”做诚信扣分处理。

(三)向销售人员现服务公司或省保协发函通报销售人员的违纪违规情况。

(四)向保险监管机构举报销售人员的违纪违规情况。

(五)按法律程序进行处理。

第十二条 原服务公司在追责中需开展的工作

(一)搜集销售人员违纪违规行为的证据材料;

(二)与销售人员联系,核实违纪违规事实,必要时请现服务公司给予协助;

(三)向销售人员发送追责申明,追责申明中应包括但不限于以下事项:

1. 陈述违纪违规事实,载明相关证据材料;
2. 明确销售人员应予承担的责任及相应的时间要求;
3. 提醒销售人员及时予以回应,必要时行使申诉权。

第十三条 现服务公司在协同追责中需开展的工作

对原服务公司的合理需求,给予必要的协助:

(一)协助原服务公司联系销售人员,督促销售人员配合原服务公司开展相关调查工作;

(二)涉及客户转保事宜的,协助原服务公司核实指定客户

在本公司的投保情况。

（三）协助原服务公司向销售人员转达追责申明，提醒销售人员关注责任承担、申诉期限等重要事项。

（四）对原服务公司的其他合理需求给予必要的协助。

第十四条 申诉情形

销售人员对原服务公司的追责申明有疑义的，应与原服务公司及时沟通。沟通未能达成一致的，可在收到追责申明之日起10个工作日内，向省保协提出书面申诉。

第十五条 申诉处理

省保协受理申诉后，视情况从寿险工作委员会的成员公司中，选取3-5家公司的人员，成立工作小组，对相关事实进行核查，做出处理意见：

（一）销售人员违纪违规行为不属实的，原服务公司应做出合理解释，消除对销售人员的不利影响。

（二）销售人员违纪违规行为属实的，省保协对销售人员的申诉予以驳回。

第六章 投诉处理

第十六条 保险公司未按本管理办法的时效要求，为申请离职的销售人员办理离职手续的，销售人员可以向省保协提起投诉。

第十七条 保险公司或其销售人员出现本管理办法第七条、第八条所列的行为，利益受到侵犯的保险公司可以向省保协提起

投诉。

第十八条 销售人员或保险公司在提起投诉前，原则上应先与当事的保险公司进行沟通，共同协商，经协商无法达成一致的，再向省保协投诉。投诉时，须提供必要的证据材料。

第十九条 省保协收到形式要件齐全的投诉资料后，将及时转给被投诉的保险公司核查情况，被投诉的保险公司应积极配合处理，并在5个工作日内向省保协做出书面回复。

销售人员或保险公司对被投诉保险公司做出的书面回复不满意的，由寿险工作委员会进行处理。

第二十条 寿险工作委员会视情况成立工作小组，核实投诉双方提供的书面材料，并对有关事项进行调查，对于存在违反本管理办法的保险公司，将本着集体决策的原则做出处理决定，并向广东保监局报告。

第七章 附 则

第二十一条 本管理办法自印发之日起正式实施。此前印发的《广东人身保险销售从业人员流动管理办法》（粤保协秘发〔2016〕9号）同时废止。

第二十二条 本管理办法由省保协负责解释和修订。

抄送：广东保监局，各市、区保险行业协会。

广东省保险行业协会秘书处

2017年12月21日印发
