

中国保监会山东监管局文件

鲁保监发〔2012〕95号

关于印发《山东人身保险公司销售人员 评价管理办法（试行）》的通知

驻济各人身险公司省级分公司、平安人寿青岛分公司、中航三星人寿青岛分公司：

为进一步规范人身保险销售行为，加强销售误导综合治理，我局制定了《山东人身保险公司销售人员评价管理办法（试行）》（以下简称《办法》），并将根据《办法》对辖内人身保险公司销售人员进行星级评价。现将《办法》印发给你们，请认真遵照执行。



二〇一二年十月二十四日

山东人身保险公司销售人员 评价管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为防范、化解行业风险，规范人身保险公司销售行为，保护保险消费者合法权益，提高监管效率，依据《中华人民共和国保险法》等法律法规和中国保监会有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称人身保险公司，是指在山东保监局辖内设立机构的人身保险公司省级分公司。

第三条 本办法所称销售人员，是指具有保险代理从业人员资格证书及展业证书，直接从事保险销售活动并获取佣金的个人。

第四条 山东人身保险公司销售人员评价管理遵循风险导向原则，由山东保监局根据客观信息，定期综合评价销售人员销售品行，进行星级评定并对外公布，同时依据评价结果监测保险公司销售管理风险。根据对销售人员的评价结果和对保险公司的风险监测情况，分别采取有针对性的监管措施。

第二章 评价方法

第五条 依据个人业务 13 个月继续率、退保率、电话回访成功率、有效保单件数、从业年限、行业内异动次数等六项监测指标和日常监管中掌握的投诉记录、行政处罚记录对辖区内人身保险公司销售人员进行评价，评价周期为每个自然年度的半年。指标计算公式及计分标准详见附件。

第六条 根据人身保险公司销售人员评价状况，将人身保险公司销售人员分为六级：

- （一）新入职级，指入职三个月以内的销售人员；
- （二）未达星级，指综合评分 25 分以下的销售人员；
- （三）一星级，指综合评分 25 分以上，35 分以下的销售人员；
- （四）二星级，指综合评分 35 分以上，55 分以下的销售人员；
- （五）三星级，指综合评分 55 分以上，85 分以下的销售人员；
- （六）四星级，指综合评分 85 分以上，100 分以下的销售人员；
- （七）五星级，指综合评分 100 分以上的销售人员。

第七条 山东保监局可以根据监管需要及市场实际，对评价指标和计分标准进行适当调整。

第三章 监管措施

第八条 山东保监局根据辖区销售人员评级情况,对各人身保险公司省级分公司进行销售管理风险监测,并对销售人员和人身保险公司分别采取不同的监管措施。

第九条 人身保险公司销售人员未达星级、一星级、二星级(三项简称“低星级”,下同)的,在下一统计期内,原则上不得销售万能险和投连险等条款较为复杂、投资风险程度较高的新型人身保险产品,且不得参加人身保险公司及行业内部的评优评先活动。

第十条 人身保险公司应针对本公司低星级销售人员的评价指标状况,加大对其业务水平、销售技能和职业道德等方面的培训力度,重点防范其销售误导风险,提高其业务品质。

第十一条 人身保险公司可以结合公司实际情况,给予五星级销售人员多种形式的优惠政策,如优化薪酬标准、享受员工制待遇、其所售保单享受核保、保全、理赔优先服务等。原则上,各级保险行业协会组织的行业表彰,获奖人员应当具备四星级(含四星级)以上评级。

第十二条 人身保险公司应设定销售管理风险警戒线,加强对销售人员管理数据的跟踪分析工作,切实防范销售管理风险。销售管理风险警戒线设定为销售人员低星级占比(低星级销售人员数量/销售人员总数(含新入职人员))达到 30%。

人身保险公司对于所辖分支机构达到或超过该风险警戒线的，应及时预警，并采取切实有效措施限期整改。

第十三条 山东保监局对辖区内达到或超过销售管理风险警戒线的人身保险公司，将根据评价期所属时段的不同采取相应措施。统计期为上半年的，将对此类公司进行风险提示、责令限期整改，要求公司限期开展针对低星级销售人员的专项培训，并报告相关落实情况。统计期为下半年的，除采取前述监管措施外，还将依据《山东省人身保险机构分类监管暂行办法（2010版）》，对此类公司年度内控测评中与销售管理相关的评价指标进行扣分，影响其分类监管评级。

对于连续两次以上出现销售管理风险达到或超过警戒线的公司，山东保监局还可以采取以下一项或多项监管措施：

- （一）监管谈话或下发监管函；
- （二）行业内通报批评；
- （三）开展销售行为规范性专项检查；
- （四）向总公司通报销售人员管理状况；
- （五）其他监管措施。

第四章 工作流程

第十四条 人身保险公司销售人员评价管理工作流程如下：

（一）信息的报送。人身保险公司省级分公司每半年结束后次月内，按照《关于启用“山东人身保险公司销售人员评价管理系统”的通知》要求填报评价有关信息和数据。

（二）指标的评价。山东保监局通过数据抽查核对、系统自动校验数据勾稽关系、原始数据合并后测算公司指标进行数据比对等多种方式，对公司填报的数据信息进行审核，确保数据真实有效，再通过信息系统自动计算销售人员评价指标得分及相应评价星级。对于报送数据不及时、不全面、不真实、不准确的公司，查实后依法严肃处理。

（三）评价结果的公布。通过山东保险信息网外网平台公布人身保险公司销售人员评级结果，供社会公众、销售人员、人身保险公司等各方查询使用。

（四）监督措施的实施。山东保监局根据评价结果，督促指导各人身保险公司对不同星级销售人员采取差异化管理措施，对销售管理风险较大的分支机构采取整改措施，不断优化评级水平。同时，根据评价结果监测各人身保险公司销售管理风险状况，落实分类监管措施。

第十五条 山东保监局可以通过适当渠道和形式，向行业或社会定期公开各人身保险公司销售人员评价结果及相关分析情况。各人身保险公司及其工作人员不得自行公开披露评价结果及相关分析情况，不得在保险经营活动中片面比较各公司评价结果，不得利用该评价结果实施同业诋毁、不正当增员等

恶性竞争行为。

第五章 附 则

第十六条 本办法由山东保监局负责解释。

第十七条 本办法自公布之日起施行。

附件：山东人身保险公司销售人员评价指标一览表

附件:

山东人身保险公司销售人员评价指标一览表

评分指标	合格区间	计算公式	计分办法
个人业务 13个月继 续率 KR	80%-85%	统计期前一年度长期险新单于生效后第 13个月的实收保费(含附加险)/统计期 前一年度生效之长期险新单期缴保费(含 附加险) (统计期为每半年)	98%及以上加 15 分 [95%-98%) 加 13 分 [90%-95%) 加 10 分 [85%-90%) 加 5 分 [80%-85%) 加 0 分 [70%-80%) 减 10 分 [60%-70%) 减 25 分 60%以下及空值减 30 分 (新入司一年内的营销员 不计分)
退保率 SR	2%-5%	统计期内退保件数/(退保件数+续期实收 件数+有效新单件数) (统计期为每半年)	[0%-2%) 加 2 分 [2%-5%) 减 0 分 [5%-10%) 减 2 分 [10%-25%) 减 4 分 [25%-50%) 减 6 分 [50%-75%) 减 8 分 [75%-100%)及空值减 10 分
电话回访 成功率 TR	90%-95%	统计期内新单回访成功率 (统计期为每半年)	95%及以上加 5 分 [90%-95%) 减 0 分 [80%-90%) 减 5 分 80%以上及空值减 10 分
有效保单 件数 PN	无	入职以来累计签约的有效长期(一年以 上)寿险和健康险保单数(各公司仅报送 本司件数,系统自动累加)	每 5 件加 1 分,最多加 20 分
从业年限 PY	无	入司年限(各公司报送入司年限,系统自 动累加)	每满 1 年加 1 分,最多加 10 分
行业内异 动次数		两年内已入职次数	两年 3 次减 5 分;两年 4 次 减 8 分;两年 5 次减 10 分; 最多扣 10 分
投诉记录	无	山东保监局、协会查实的投诉	每件投诉减 10 分,受到行 政处罚的直接降为未达星 级
行政处罚 记录	无	除因投诉原因外受到的行政处罚	受到行政处罚的直接将为 未达星级

主题词：人身保险公司 销售人员 评价管理办法 通知

抄 送：各保险行业协会

内部发送：局长室、办公室、人险处、法制处、中介处、统研处

编录：董雪

校对：孙树旺

中国保险监督管理委员会山东监管局

二〇一二年十月二十四日印发

(共印 70 份)