

T/PPZL

内蒙古品牌战略促进会团体标准

T/PPZL 028—2024

保险业质量诚信品牌评价规范

Standard for Quality and Integrity Brand Evaluation in the Insurance Industry

2024 - 09 - 04 发布

2024 - 09 - 04 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由内蒙古自治区品牌标准化技术委员会提出。

本文件由内蒙古品牌战略促进会归口。

本文件起草单位：兴安盟保险行业协会、新华人寿保险股份有限公司兴安盟中心支公司、内蒙古品牌战略促进会蒙东分会、内蒙古蒙东品牌研究院、内蒙古科尔沁右翼前旗党群服务中心、内蒙古乌兰浩特市林业草原工作站、内蒙古科尔沁右翼前旗卫生健康委员会、兴安盟食品药品检验检测中心、兴安盟残疾人联合会康复中心、内蒙古自治区品牌标准化技术委员会。

本文件主要起草人：陈卫华、黄玉民、左东静、马玉春、武显威、白丽巍、牛益多、刘麒、翟慧、苏丹、李萌元。

保险业质量诚信品牌评价规范

1 范围

本文件规定了保险业质量诚信品牌评价的术语和定义、评价原则、申报条件、评价程序。
本文件适用于内蒙古自治区的保险业质量诚信品牌评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36687 《保险术语》

GB/T 39654 《品牌评价 原则与基础》

3 术语和定义

GB/T 36687、GB/T 39654界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价原则

4.1 依法合规

依据法律法规、规章、规范性文件要求，公平、公正开展诚信品牌评价。

4.2 客观公正

以客观事实为依据，按照既定的评价项目和评价标准、评价程序和方法，评价结果接受社会监督、动态管理。

4.3 公开自愿

评定规则公开透明，符合规定条件的组织均可自愿申报。

4.4 激励引导

兼顾评价工作的激励作用，引导保险机构改进工作，全面提升工作质量和效率。

5 申报条件

申报的保险机构应同时具备以下条件：

5.1 依法登记注册并持续开展经营活动的保险机构或依法设立的分支机构。

5.2 考核年内，无虚假宣传和不良经营记录。

5.3 评价申请资料真实有效，符合诚信品牌评价的其他相关要求。

6 评价程序

6.1 申报

6.1.1 申报保险机构自愿申请，所有评定指标由企业提供，并按要求以书面和电子形式提交申报材料，不得提供虚假材料。

6.1.2 具备法律法规规定的相关行政许可、审批或强制认证等资质，且正常经营运行一年以上。

6.2 受理

6.2.1 评价机构受理申请后，并应初步审核申请材料，7个工作日内作出回复，主要包括：确认是否受理，申报材料是否完整和需要补充材料的清单。

6.2.2 评价机构派出技术专家，组成评价小组，指定评价组长，做好评价前的准备工作。

6.3 评价

6.3.1 评价小组采用现场的方式，以交谈、查阅、考察、证实、记录等方式获取客观证据及其他补充资料。

6.3.2 评价小组依据相关要求，汇总、分析保险机构提供的资料及现场获得的客观证据等材料，按照附录 A 设置的各项评价指标进行评价。

6.3.3 评价小组根据指标得分和现场评价结果，对保险机构进行最终评价并确定等级。

6.4 评价结果

6.4.1 评价评分由网点整体服务环境、金融服务及金融产品、消费者权益保护等指标组成，基本分值为 100 分，附加项分值 10 分（见附录 A）。

6.4.2 评价等级采用星级划分方式，设三星、四星和五星。各星级得分要求如下：

- 五星级，得分 95 分以上；
- 四星级，得分 86 分~94 分；
- 三星级，得分 76 分~85 分。

6.5 复核

6.5.1 对已通过保险机构诚信品牌评价的保险机构，每年进行一次复核。

6.5.2 星级标牌有效期为 3 年，保险机构应在有效期届满 2 个月前提出复审。

6.5.3 对复核达不到标准的，根据复核得分降低诚信品牌星级。

6.5.4 有投诉的保险机构，取消诚信品牌星级。

6.5.5 保险机构申请更高的星级评价时应在获得本星级期满 1 年后，可提出申请。

6.5.6 保险机构自降级或取消星级之日起，恢复正常经营满 1 年后，可重新提出评价申请。

附录 A
(资料性)

保险业质量诚信品牌单位评价表

表 A.1 保险业质量诚信品牌单位评价表

评价内容			
指标	指标内容	分值	得分
1. 网点整体服务环境 (25分)	1.1 规范公示营业执照、金融许可证。	0-2.5	
	1.2 营业场所内部环境干净整洁,各区域温度适宜,无卫生死角、杂物摆放、乱张贴,无安全隐患。	0-2.5	
	1.3 营业网点里不保存、堆放不符合保险业务范围的、不符合安全需求的、不符合内控合规要求的物品等。	0-2.5	
	1.4 营业网点设置醒目的服务标识牌,对服务的内容、流程及监督电话进行公示。	0-5	
	1.5 运用合适方式对外公布营业时间,并按照对外公布时间按时营业。	0-2.5	
	1.6 营业网点不存在已经过时的、与保险机构相悖的、与组织定位无关的宣传载体、宣传内容。	0-2.5	
	1.7 营业网点具有轮椅、婴儿车、便民服务箱、饮水机、爱心座椅、便民手机充电功能。	0-5	
	1.8 设有残疾人通道。	0-2.5	
2. 金融服务及金融产品 (30分)	2.1 金融产品种类丰富、能够满足金融消费基本金融需求,各项金融产品和服务的相应管理制度规范健全。	0-5	
	2.2 不存在虚假宣传、夸大宣传。产品宣传内容符合有关规定,能全面、如实、客观地反映产品的重要特性。语言描述真实、准确、清晰。	0-5	
	2.3 不存在以欺诈或引人误解的方式对保险产品进行营销宣传:如以其他金融产品名义宣传保险产品,“炒停售”,“退旧投新”,使用分红率、结算利率等与其他金融产品收益率进行简单对比等。	0-5	
	2.4 对存在的违反制度的销售宣传行为进行限时整改。	0-5	
	2.5 网点配备自助柜台或自助柜员机,能满足金融消费者的便利化服务需求。	0-5	
	2.6 在兴安盟地区服务网点不少于3家,能够较好地为金融消费者提供便利化服务。	0-5	
3. 消费者权益保护 (30分)	3.1 设有消保专员及部门负责消费者权益保护工作。	0-5	
	3.2 消费者权益保护工作各项规章制度健全。(考核制度、年度工作计划、培训制度等)。	0-5	
	3.3 消费投诉渠道健全、包括但不限于投诉电话、客户意见簿、投诉意见箱等。	0-5	
	3.4 在营业场所、官方网站设立独立的、公益性金融知识宣传教育区,并配备充足的教育宣传资源。	0-5	
	3.5 收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则,保护消费者个人信息。年度内不存在泄露或违规使用金融消费者信息案件。	0-5	
	3.6 年度内是否发生或监管约谈、通报、检查处罚等,每起扣3分。	0-5	
4. 其他指标 (15分)	4.1 综合偿付能力充足率。	0-5	
	4.2 小额案件结案率达到公司标准要求。	0-5	
	4.3 监管有效案件转办率。	0-5	
5. 加分项 (10分)	5.1 三年内获得自治区、盟市级政府机关奖励和荣誉情况,可根据实际情况酌情加分,最高不超过10分。	0-10	
总分		0-110	

注: 每项给出分值范围,完全符合给上限分值,完全不符合给下限分值,介于之间的给区间分值,分值保留小数点后一位。

附录 B

(资料)

保险业质量诚信品牌单位评价申请表

表 B.1 保险业质量诚信品牌单位评价申请表

机构名称		统一社会信用代码	
法定代表人		注册时间	
注册地址		办公地址	
联系人/联系电话		员工总数	
现有资质等级		本次申请等级	
机构简介			
机构荣誉			
申请企业意见（盖章）		评价机构意见	
年 月 日		年 月 日	
注：若填写空间不够可另行附页说明。			

附 录 C
(资料性)
保险业质量诚信品牌评价报告
表 C.1 保险业质量诚信品牌评价报告表

编号:

保险机构名称				
地 址				
成立时间			评价时间	
法定代表人		联系人	电话	
评价专家组人员名单				
专家组职务	姓 名	职务/职称	电 话	签 字
组 长				
小 组 成 员				
评价得分级别	基本分	加 分	总 分	级 别
评价综述及结论	<p>评价组长签字: _____ 年 月 日</p>			