

# 不再仅限 60 岁以上投保人 销售人身险须严格录音录像



□记者 崔烨 杨晓东

近日，银保监会消保局正就《保险销售行为可回溯管理办法（征求意见稿）》向业内征求意见。与此前对于 60 岁以上投保人需要录音录像相比，最新的《征求意见稿》提高了门槛，取消了 60 岁以上的年龄限制，保险机构销售人员在面对面销售相关人身险产品时，都要进行“双录”。

## 保险销售实现“全面双录”

据悉，此次《征求意见稿》中的“保险销售行为可回溯”，是指保险机构根据销售方式不同，采取录音、录像、销售页面管理和操作轨迹记录等方式，记录和保存保险产品销售过程的关键环节和销售行为的重要内容等原始资料和信息的一系列管理活动。

《征求意见稿》第四条指出，保险机构通过互联网、电话销售方式向保险消费者销售的所有商业保险产品时；保险机构销售人员面对面销售保险期间超过一年的人身保险产品（不含普通型人寿保险），以及保险期间不超过一年且包含续保责任条款（包括不保证续保责任条款）的人身保险产品；保险机构销售人员面对面销售财产保险产品，包括新车的商业机动车辆保险、融资性信用保险和保证保险时，必须施行保险销售行为可回溯管理。

值得一提的是，《征求意见稿》指出保险机构销售人员在面对面销售上述第四条所涉及保险产品时，应该取得消费者同意后，对销售过程关键环节和内容以同步录音录像的方式予以记录。银行类兼业代理机构销售人员面对面销售保险产品，应在营业场所的销售专区进行。

而根据 2017 年发布的《保险销售行为可回溯管理暂行办法》，保险公司通过其他销售渠道向 60 周岁（含）以上年龄的投保人销售保险期间超过一年的人身保险产品，或销售投资连结保险产品，应对关键环节进行录音录像。这就意

味着，以前保险公司只需向 60 岁（含）以上年龄的投保人销售人身险产品时实行“双录”。而本次《征求意见稿》则要求，销售人员凡是面对面销售人身险产品时，都必须严格进行录音录像。

此前银行 APP 介于线下销售与网销之间，也正是此前“银保双录”时期大量银保保费搬家至网销的重要原因。此次《征求意见稿》堵上了这一“遗留之地”，如第二章中就明确规定：银行类兼业代理机构利用电子银行和自助终端销售本办法第四条第二项规定的保险产品时，应同时按照面对面销售和互联网销售规定实施可回溯管理。

## 全面可回溯将成新常态

记者注意到，“保险双录”的全面铺开折射出互联网时代与消费者权益保护双重视角下的保险销售新常态。

数据显示，一季度银保监会及其派出机构共接收并转送涉及保险公司的保险消费投诉 37892 件，同比增长 129.73%。在涉及人身保险投诉中，普通人身保险投诉 9184 件，占人身保险投诉总量的 41.09%；疾病保险投诉 4600 件，占比 20.58%。而同期，行业保费

增速 7.8 个百分点。最新出炉的《征求意见稿》中要求对所有投保人在销售关键环节进行录音录像，有望大大提高处理纠纷投诉的效率，进一步保护保险消费者权益。

记者注意到，近年来让各大保险公司头痛不已，真真假假的“退保案”，其利用的最大漏洞就是不规范的销售用语。业内人士称，此次结合保险销售可回溯管理经验，以行为监管为抓手，规范保险销售行为势在必行。

当然，新政策的出现也必定会带来给行业主体更多挑战，令其面临新的规范和合规要求。对于“双录”新规在实际落地中在技术和运营层面上可能遇到的问题，分析人士表示，在实际的功能落地阶段，对服务人员的专业都要求非常强，和用户说的每一句话都必须专业准确。

## 贴士 八大细则圈定行为规范

《征求意见稿》先以八步基本流程细则，划定面对面销售流程规范。即保险机构面对面销售实施同步录音录像的，需至少包含以下内容：

**第一步，出示身份证明。**销售人员需出示有效的执业证明，并说明本人所属机构全称，而消费者则

需出示有效身份证明文件。

**第二步，明确告知。**销售人员需明确告知消费者，销售过程将进行现场同步录音录像。

**第三步，产品资料展示。**销售人员需明确说明消费者所购买产品为保险产品、承保机构名称、销售机构名称，并出示产品条款和免除保险人责任条款的书面说明，保险中介机构销售人员还应出示客户告知书。

**第四步，权利义务说明。**销售人员应明确说明保险期间、交费方式、交费金额、交费期间、免除保险人责任条款等内容，对免除保险人责任条款应逐条提示和明确说明。

**第五步，如实告知。**销售人员应询问投保人是否对投保单中的询问事项进行了如实告知投保单中的内容是否是其本人真实的意思表示，并告知投保人不如实告知的后果。

**第六步，明确答复。**投保人对销售人员的提示说明及询问等内容作出是否清楚了解的答复。

**第七步，签署投保文件。**投保人签署投保单、投保提示书免除保险人责任条款的书面说明等相关文件。

**第八步，补充询问。**销售人员应提示投保人可就销售过程中不清楚、不清晰的内容进行询问，并如实回答投保人的提问。

## 新金融

## 加快推进移动便民工程建设 网络支付“四方模式”不断健全

□记者 崔烨

为深入践行“支付为民”理念，积极贯彻落实人民银行关于健全网络支付“四方模式”的相关要求，6月25日，中国银联联合商业银行、主流手机厂商、重点合作商户及支付机构，发布银联统一收银台及全新的银联手机闪付。

据悉，银联线上统一收银台旨在聚合全产业链力量，基于开放式平台理念，融合商业银行、收单机构、手机厂商、银联等多方资源所长，统一线上受理标识，实现线上受理网络的互联互通，为移动支付市场发展夯实基础。银联线上统一收银台

支持境内外银行 APP、云闪付 APP、银联手机闪付、SRC 等支付工具，助力银行 APP 拓展应用场景，推动银行线上收单业务发展；帮助收单机构和商户引流，拉动收入提升；致力于为用户提供安全、高效、便捷的支付体验。

银联线下统一收银台旨在全面推进线下受理网络的互联互通，集合商业银行、支付机构、服务商及商户之力，不断扩大线下受理覆盖范围，助力银行卡支持更多生活消费场景；打造统一受理标识、用户体验和标准规范，有效降低收单培训成本，提升收单效率和持卡人支付体验；支持境内外云闪付 APP、银行 APP 和行

业 APP 将用户向线下商户引流，双向促进用户和商户活跃，构建可持续发展、多方共赢的移动支付生态。

全新升级的银联手机闪付，融合了线下 NFC 闪付、二维码以及 APP 内线上支付，成为集个人收款码、乘车码、信用卡还款、营销和权益服务等应用为一体的新型移动支付产品，真正实现一部手机解决线上线下、境内境外的全场景支付。值得一提的是，用户在线下消费时，无须联网，无须下载、调起任何 APP，通过双击电源键即可极速支付。银联手机闪付将进一步汇集银行、手机厂商及银联丰富的权益、优惠及增值服务，为持卡人提供全方位、立体化的金融服务。

## 快资讯

## 浦发祝玉婷工作室获评 “上海市劳模创新工作室”

文 石佳盈

6月16日，上海市金融工会、市金融团工委举行“心向党 新征程”上海金融系统职工青年庆祝中国共产党成立 100 周年风采展示活动。会上，市金融工作党委副书记赵永健向浦发银行上海分行祝玉婷劳模创新工作室授予“上海市劳模创新工作室”，旨在进一步于金融系统内弘扬劳模精神，凝

聚奋进力量。

祝玉婷同志现任浦发银行上海闵行支行行长，曾获全国五一劳动奖章、全国劳模称号，是党的十九大代表。祝玉婷工作室在 2018 年 1 月，浦发银行 25 周年行庆之际挂牌成立，是该行坚持党建引领，扎实开展普惠金融，将党建工作与客户服务及经营发展工作深度融合的一项重要举措，旨在更好地服务人民，服务社会，服务实体经济发展。

## 中信银行在沪发布 《2021 出国留学蓝皮书》

文 石佳盈

近日，中信银行 2021“留学护航计划”留学行前说明会暨《2021 出国留学蓝皮书》发布会在上海田家炳中学举行。自 2017 年起，中信银行连续五年出版《出国留学蓝皮书》。这一举动表明了中信银行对于出国留学金融业务的重视，也传递了中信银行对出国留学人员和家庭服务的长期承诺。

据了解，《2021 出国留学蓝皮书》撰写工作历时一年半，共采集样本 5510 份，包含定性样本 500 份和定量样本 5010 份，并新增留学阶段划分，全面覆盖了留学各个环节。其中，5010 份定量样本全面体现了不同留学阶段学生与家长各自的诉求，包括留学的决策与意向、留学申请过程、留生活评价、未来发展方向等内容。

## 险企植入健康管理服务 对健康关注延伸到理赔前端

□记者 崔烨

越来越多的保险公司不断强调“保险保障+”服务，即通过保险产品植入健康管理服务的方式，让保险保障深入到人们日常生活的方方面面。过往，保险的主要功能是为了可能遭遇的风险提供经济补偿。保险公司与客户的接触点一般只集中在投保及理赔环节，服务感知薄弱。

近年来糖尿病患者数量呈现出快速增长的趋势，但很多保险计划却将已确诊的糖尿病患者拒之门外，招商信诺人寿在今年 1 月推出专为糖尿病患者“量身定制”的专属特定疾病保险产品——智控糖疾

病保险产品计划，该计划的主险涵盖 50 种重大疾病保障（6 种糖尿病并发症除外），可以保障至终身；附加险为一年期保障 6 种糖尿病并发症险，且保证续保 5 年。

除了为糖尿病患者提供保险保障外，招商信诺人寿还把对客户健康的关注延伸到理赔前端，务求通过健康管理服务降低疾病的发生率，以真正帮助糖尿病患者减少疾病之苦。因此，这项保障计划的亮点在于深谙糖尿病患者日常“控糖”“用药”“检测”等痛点，在提供保险保障的同时，还搭配了四项健康管理方案，包括：21 天强效控糖营，督促投保人通过 21 日的训练，养成控糖习惯，结业后也可自主控糖，用

健康的生活习惯抵御疾病；90 天长效自我管理，结合患者画像，通过医学任务算法和游戏化设计帮助他们 90 天居家自我管理；糖尿病专用用药服务，被保险人可以享有合作方提供的慢病药品目录范围专用药折扣，减轻用药负担；血糖专项体检，体检平台接入超过 400 家体检机构，可在全国范围内为被保险人提供便利的体检服务等。

智控糖疾病保险产品计划是招商信诺人寿致力为更多特定人群提供保险保障，积极承担企业公民角色的有益尝试，不仅可为糖尿病患者提供更具有针对性的有效保障，还可通过前置式健康管理主动管理病情，降低并发症风险。

如果您有任何金融理财方面的问题或者投诉建议，欢迎您在浦江财富公共订阅号留言。我们将在三个工作日内及时回复，并邀请业内资深人士为您量身定制理财产品。您可以通过微信号：shanghaifortune2013，或直接扫描下方二维码联系到我们。

