

# 保险“双录”时代到来

## 11月1日起,60周岁以上买长期人寿险要录音录像

### 60周岁及以上年龄都要“双录”

业内人士表示,“双录”即录音录像,保险业的双录主要针对保险产品的销售环节,是指相关销售机构要通过录音录像等技术手段采集视听资料、电子数据的方式,记录和保存保险销售过程关键环节,以便实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。

据《办法》规定,凡是在银行等非保险公司渠道购买一年期以上人身保险产品,需要双录。双录范围涵盖重疾险、分红险、万能险等市面上绝大多数的寿险产品。同时,不管在哪儿,只要购买的产品属于投资连结保险产品,或者60周岁及以上年龄购买一年期以上人身保险产品都要双录。业内人士指出,这是因为销售投资连结保险产品以及向60岁以上的人群销售长期人身保险产品时发生销售欺骗误导的风险较大,本着问题导向原则将其纳入双录实施范围。

其实,“双录”的做法并非保险业的首创,银行业、证券业都已开始实施。

2015年6月26日,银监会发布《中国银监会办公厅关于加强银行业金融机构内控管理有效防范柜面业务操作风险的通知》,其中就提到“加快推进银行理财产品和代销产品销售录音录像工作,录音、录像资料应能完整客观、清晰可辨地记录业务或产品介绍、相关风险和关键信息提示、客户确认和反馈等重点环节”。

今年8月,银监会发布《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》,要求从10月20日起,银行业金融机构实施专区“双录”,即设立销售专区并在销售专区内装配电子系统,对自有理财产品及代销产品销售过程同步录音录像。

### “双录”将给投保人更大主动权

业内人士分析说,保险业实施“双录”,短期内可能会给保险公司带来诸如技术成本增加、第三方渠道不予配合等问题,实际操作起来仍存在一定难度。

“‘双录’能在一定程度上抑制销售误导的发生,但也会直接影响到保费增速,因为这与提高消费体验是相悖的。”某保险公司业内人士表示,保险产品在销售过程中往往会涉及更多消费者隐私,包括家庭财务状况、身体健康状况、家庭成员关系等。如果坚持在保险销售过程中录音录像,很有可能引发一些客户反感,导致销售无法进行。

另外,部分保险销售人员年纪偏大,对他们来说使用复杂的设备不太现实。因为销售人员在“双录”过程中需要具备一定的专业技能:一方面,凡是需要“双录”的情况下,几乎所有环节都需要如实记录;另一方面,《办法》明确在营业场所内录制的,应使用专用设备,在营业场所外录制的,应使用统一的应用程序软件。

不过,业内人士认为,虽然牺牲了短期的保费规模,但换来的将是保险公司、保险行业长远发展。这场从源头整治销售误导的行动,恰好给一些保险公司提供了“修整期”,实现经营方式从粗放型向精细化方向转变。此外,从投保群体的角度看,“双录”其实是给投保人更大的主动权,是将主动权交给投保人的思考逻辑,是本质上改变保险经营模式让“保险姓保”的又一亮点。

“准备买保险的需要抓紧了,从11月1日开始买保险要实施‘双录’,到时候买保险就越来越难了!”最近,相信不少人的朋友圈都流传着这样的消息。

继银行、证券行业后,为了解决保险销售中的误导和纠纷,保险行业也迎来“双录”要求。7月10日,保监会公布《保险销售行为可回溯管理暂行办法》(下文简称《办法》),要求对市面上主要险种如重疾险、分红险、万能险的销售进行录音录像,各家保险公司和银行等中介机构在业务系统、人员培训、硬件设备上做好准备,《办法》将自11月1日起开始实施。什么是“双录”?哪些险种录?今天,本报为您一一解读。郑报融媒记者 倪子

### 代理人卖保险一般不需“双录”

“以后保险公司要买录音录像设备,成本增加了,保费怎么会不增加。所以,趁现在投保更划算。”近段时间,市民张女士不断接到某保险公司业务员的提醒电话,建议她早日投保。

对此,业内人士表示,银行业、证券业已经先于保险业实行“双录”,并没有额外增加费用,保险行业也不例外。《办法》要求兼业代理渠道卖一年期以上人身保险产品需要双录,而保险公司代理人是专业代理渠道,因此可以免于双录。新规还表示,60周岁及以上年龄的客户需要双录,但是在代理人渠道,这类客户并不多。

“银行实施双录,有场地、器材等条件上的便利,但保险代理人的展业多半在外面完成,怎样执行双录的任务?”市民李先生认为,让保险公司代理人实现“双录”,估计有点难。

此外,在网络、电销渠道上销售需

不需要双录?业内人士表示,只需要将电话通话过程全程录音并备份存档就可以了,但不得规避电话销售系统向投保人销售保险产品。

“之前对保险公司(产寿险)一直要求有录音的,也是监管检查时候的重点之一。另外,寿险与银行信用卡中心合作的电销,银监方面也对销售录音保存、质检有要求。保险公司也一直在做。不过,之前的文件并没有要求保留中介电话销售的录音,《办法》之后,中介机构做电销业务也必须要配备电话录音的电销系统。”业内人士表示,之前的政策对网销是明确要求得截屏,这次正式文件及相关的网销管理规定并没有明确说要“截屏”。如果是单纯保留用户在网页上的操作记录,比截屏简单多了,不涉及太多系统改造,目前各家公司及第三方合作网页应该都能做到。

### 相关链接

#### 视听资料至少保管5年或10年

实行“双录”后,这些视听资料存多久?安全吗?对此,业内人士表示,按照规定,视听资料保管期限从保险合同终止之日起计算,分为两类情况:保险期间在一年以下的,保管期限不得少于5年;保险期间超过一年的,保管期限不得少于10年。如遇消费者投诉、法律诉讼等纠纷,还应至少保存至纠纷结束后二年。

《办法》要求,保险公司、保险中介机构应严格依照有关法律法规,加强对投保人、被保险人的个人信息保护工作,对录音录像等视听资料内容、电子数据严格保密,不得外泄和擅自复制,严禁将资料用作其他商业用途。

### ■ 保险动态

#### 富德生命人寿推广快速理赔服务

今年9月,潘女士因腹痛不适住院治疗,出院后潘女士向富德生命人寿报案。为让潘女士更快收到赔款,富德生命人寿精英代理人在确认了理赔责任后通过手机为其进行了理赔预付操作,整个过程约10分钟,理赔预付款即到账。据悉,目前,富德生命人寿提供“精英代理人理赔”服务,由精英代理人扮演理赔人员角色,在客户出险时(入院时)就可借助移动理赔平台为客户提供上门理赔,现场实时支付部分赔款。李夙

#### 泰康人寿获评“2017中国市场竞争力十佳寿险公司”

近日,泰康人寿荣获“2017中国市场竞争力十佳寿险公司”奖项。该奖项由中央财经大学中国精算研究院组建的“中国保险公司竞争力评价研究”项目组专业评定。在56家人身险公司中,泰康人寿综合竞争力排名位居第二。在盈利能力排行榜上,泰康人寿同样位居榜眼,经营能力位列第9位。王若谷

#### 河南太平人寿举办金秋VIP专场体检活动

9月份以来,太平人寿郑州中心支公司每周都联合第三方合作机构颐和医院举办VIP客户体检专场活动。为更好地服务客户,该公司客服部在客户体检前一天都会把体检注意事项、来时路线、医院联系人方式、太平联系人方式等发送至客户手机。体检当天门口迎候客户,体检过程全程陪同讲解。客户做完空腹项目便可享用爱心早餐。事后公司还负责把体检报告送到客户手中。李昕

#### 太平人寿郑州中支举办插花艺术活动

近日,太平人寿郑州中支举办了一场插花专场活动,活动邀请到花艺师现场交流分享,吸引了百余位爱好花卉的女性客户到场体验插花乐趣。此次花艺活动聘请了专业插花艺术老师现场指导,并讲解了插花的由来、插花艺术的基本知识、插花造型、器具、色彩应用及花的品种等内容。客户对插花活动表现出极大兴趣。田川

#### 河南中荷人寿理赔心梗客户40多万元

近日,焦作曹先生拿到了中荷人寿赔付的40多万元保险理赔款。2015、2016年曹先生先后两次购买中荷人寿的中荷一生呵护终身重大疾病保险、中荷附加住院费用医疗保险D款等保险产品。2017年,曹先生因心梗住院治疗,提交理赔申请后,该公司按合同条款共赔付重疾理赔48万元、住院医疗与住院补贴1万元,并豁免了曹先生为其妻子购买保险剩余所有各期保费共6万元。李涵

