



保险监管升级 “双录”让维权有迹可循



近日,银保监会消保局就《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。据悉,早在去年10月,针对互联网保险领域突出问题,银保监会就出台了《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理的通知》,而最近的保险销售行为可回溯管理的规定涉及范围更广,目前正由银保监会消保局在业内征询意见。 ■ 潘翔宇

什么是保险销售行为可回溯

保险销售行为可回溯,是指保险公司、保险中介机构通过录音、录像(以下简称“双录”)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和重要内容等原始资料和信息的一系列管理活动,从而实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。

为了规范保险销售行为,维护保险消费者合法权益,促进行业持续健康发展,中国保监会于2017年6月28日发布《保险销售行为可回溯管理暂行办法》(以下简称《办法》),《办法》要求在特定的保险销售场景需要录音、录像存证,实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。

新规涉及范围更广

据悉,目前正在业界征询意见的文件比较2017年的《保险销售行为可回溯管理暂行办法》出现了较大变动,与此前对于60岁以上投保人需要录音录像(业内简称“双录”)相比,最新的征求意见稿扩大了保险销售“双录”的范围,取消了投保人年龄限制,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”,同时将互联网及电话销售、新车商业保险、融资性信保业务等销售行为均纳入“双录”范畴。

征求意见稿表示,保险机构通过互联网、电话销售方式向保险消费者销售所有商业保险产品;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。

由此可见,超过一年期的人身险产品、包含续保内容的人身险产品以及新车的商业机动车辆保险、融资性信用保险和保证保险,都是这次政策调整的重点。同时,该文件指出,保险机构销售人员面对面销售上述保险产品时,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。

值得注意的是,此前银行APP介于线下销售与互联网销售之间,银保渠道“双录”时大量银保保费搬至互联网销售。此次,《征求意见稿》堵上了这一空白区域,即银行类兼业代理机构利用电子银行和自助终端销售《征求意见稿》中规定的保险产品时,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。

业内影响有待观察

目前全国不同地区,保险销售规定各不相同。多位保险代理人表示,全面“双录”对保险销售工作不会产生太大影响。同时,实行全面“双录”,有助于减少保险销售纠纷,引导消费者理性投保,降低保险公司退保率。

按照规定,实施“双录”后,保险机构应使用专门的可回溯管理信息系统,实施面对面销售同步录音录像、电话销售全程录音和互联网保险销售可回溯。保险公司应当建立合作机构可回溯管理信息系统评估机制。对此,保险公司人士表示,目前,大部分保险公司都按照上述这些标准建立了系统。“双录”的全面实施,对保险机构影响不大,但是,对保险产品的销售来说,还有待观察。

兴业银行对公客户 5年翻番 突破百万

近日,刚刚在英国《银行家》最新公布的全球银行千强排名中晋级20强的兴业银行又传来喜讯,该行对公客户数突破100万户!近年来,兴业银行深入推进“1234”战略,以“商行+投行”为抓手,加快从以产品为中心向以客户为中心转变,不断健全客户分层分类营销服务体系,同时加快数字化转型,积极构筑场景生态,持续提升金融服务质效。企业金融客户拓展从0到50万户,兴业银行用了28年,而从50万户到100万户,实现翻番仅用了5年时间。

据介绍,兴业银行深入推进综合型支行改革,建立综合客户经理队伍,提升支行网点客户综合化服务能力。同时深入开展客户分层经营,通过无贷户客户经理队伍建设,发挥其在基础客群建设中的基石作用,并加强长尾客户远程营销管理系统建设,坚持“敏捷开发、精准赋能、快速迭代、不断完善”,实现客户批量营销触达,显著提升长尾客户服务效能。

顺应客户融资需求多元化趋势,兴业银行发挥“商行+投行”优势,不断完善“融资+结算+财富”的产品组合服务体系,将产品创设渗透进企业经营场景,充分利用中期流贷、无还本续贷、信用贷款、债券、并购融资等产品组合为企业量身定制融资产品,通过兴业管家、结算惠等便利结算产品以及添利系列等专属财富产品运用,有效满足企业资金结算需求。

同时,依托不断深入的数字化转型,兴业银行加快场景生态圈建设,通过“开户七步法”“一小时开户”等开户流程优化,打通客户服务“最后一公里”,大幅缩短开户时长,持续提升客户服务体验。同时,将企业获客场景前移,以客户支付结算清算需求为基础,将金融服务嵌入企业各种生产生活 and 公共服务网络,将场景生态优势从F端(金融机构端)延伸到G端(政府端)、B端(企业端)、C端(零售端),通过互为场景、互为服务,形成生态闭环,客户规模不断扩大。去年该行企业金融客户较年初增长18.74%,突破90万户,今年以来继续保持高速增长态势,截至目前已突破100万户。

人身险内控亟待加强 银保监会“点名”多家机构

7月5日,银保监会人身险部对各人身保险机构落实《关于加强规范管理促进人身保险公司年度业务平稳发展的通知》(以下简称《通知》)情况进行了通报,盘点人身险公司年度业务发展中存在的激进发展模式、风险防控机制不健全、市场乱象多发的三个主要问题,同时对26家人身险机构进行了监管点名。

去年新冠肺炎疫情暴发打乱了险企的经营节奏,对保单销售、队伍留存、组织扩张、保费增长和价值提升方面均产生了不小的冲击,各家险企完成2020年目标的难度大幅增加。正是在此背景下,监管部门发布了《通知》,要求险企摒弃片面追求规模和业绩、以高费用换取短期业务发展的经营思路,回归风险保障本源,科学制定发展战略,合理规划全年发展目标任务,平衡业务发展节奏,有效防控经营风险。《通知》下发后,各人身保险公司调整优化发展计划,平衡业务发展节奏;针对文件列出的问题清单,认真开展自查自纠,主动发现问题

并切实整改。据银保监会披露,通过自查共发现问题风险点3万多个,目前大部分已得到整改,有效提升了合规经营水平。

通报显示,此次部分人身保险机构人身险业务存在的问题主要集中在三个方面:激进发展模式仍然存在;风险防控机制不健全;市场乱象仍然多发。26家机构因此被监管点名,其中人保健康、平安人寿等公司更是被多次点名。值得注意的是,由于分支机构是业务开展一线,各地银保监局监管力度逐渐加强,本次直接问责到的公司不仅有总公司更是下探到分公司,涉及吉林、宁波、四川、山西、重庆等12个地区。

银保监会相关部门表示,后续监管高压态势还将持续。针对下一阶段的工作,通报明确要求各人身保险机构认真开展整改问责,健全风险防控机制,加强内控合规建设。监管部门将继续保持监管高压,严厉打击市场各类不规范行为,对查实的违法违规问题依法从严处罚,切实保障消费者合法权益。 ■ 潘翔宇

邮储银行巢湖市支行开展 防范非法集资宣传月活动

6月30日,邮储银行巢湖市支行党支部组织全体党员在半汤三瓜公社党建广场开展了以“学法律法规护小家·防非处非靠大家”为主题的防范非法集资宣传月活动。

本次活动旨在贯彻落实《防范和处置非法集资条例》相关要求,面向社会公众开展针对性的普法宣传,增强公众风险防范意识、提高对非法集资风险识别能力,引导公众主动远离非法集资。

活动中,邮储银行巢湖市支行党支部党员通过在现场发放宣传折页、现场解答等方式,向过往的公众和周边商户进行防非知识普及和宣传,让公众了解非法集资的危害性、表现形式和防范方法等,提高公众对非法集资骗局的识别能力和风险防范意识。

下一步,邮储银行巢湖市支行将积极整合资源,将宣传月活动与党建、工会等活动有机结合,继续加强防范非法集资常态化宣传教育,引导公众理性选择合法投资渠道、理性维权,切实提升宣传质效,助力构建和谐稳定的金融环境,共同守护美好生活。 ■ 严惠