

市民明年买保险期间超1年人身险需“双录”

这是维护自身权益的有效手段，一定要真实还原，不要敷衍了事

记者 徐文燕

明年1月1日开始，市民在购买保险期间超过1年的人身保险时，与以往会有些不同：保险销售人员会打开手机录音录像（即双录），甚至跟你同框出境，就保险销售过程的关键环节进行拍摄记录。

“双录”不可避免地会增加市民的时间成本，但是，要特别提醒的是，这是市民维护自身权益的有效手段，一定要认真对待，切不可敷衍了事，因为这些视频内容将作为今后你维权的证据。

买保险期间超一年人身险需“双录”

近年来，在销售保险产品过程中，部分保险业务员以银行理财的名义宣传销售保险产品，介绍产品时夸大保险责任、不如实告知免费条款、退保损失等，这些保险销售乱象偏离了保险本源，侵犯了消费者的合法权益。

为规范保险销售行为，维护保险消费者合法权益，促进行业持续健康发展，今年6、7月份，宁波银保监局在行业调研座谈基础上，借鉴大连、江苏等经验，就深入推进人身保险销售行为可回溯管理进行研究和分析，牵头起草了《关于深入推进人身保险销售行为可回溯管理的通知》，明确除电话销售业务和互联网保险业务外，保险公司和保险中介机构向自然人销售保险期间超过一年的人身保险产品时，应在取得投保人同意后，对销售过程关键环节以现场同步录音录像的方式予以记录。

事实上，几年前，保险业内就对部分险种、部分年龄段投保人的销售过程实行“双录”。2017年6月和10月，原中国保监会先后印发《保险销售行为可回溯管理暂行办法》（保监发[2017]54号）、《关于落实〈保险销售行为可回溯管理暂行办法〉有关事项的通知》（保监消保[2017]265号），明确要求对两类保险销售情形的销售过程关键环节以现场同步录音录像的方式予以记录：一是，保险兼业代理机构销售保险期间超过一年的人身保险产品；二是，兼业代理机构以外的其他销售渠道销售投资连结保险产品或向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。

“从监管实践来看，保险销售行为可回溯管理的实施对于减少销售纠纷和投诉，规范保险销售行为作用明显。”宁波银保监局人身保险监管处相关负责人说，全面实施销售行为可回溯管理将进一步管控保险行业销售误导风险，规范保险销售行为，让销售人员明明白白讲保险，让市民清清楚楚买保险。

“双录”要“录”哪些内容？

为更好地推进宁波保险机构的“双录”工作更加规范有效的落地，宁波银保监局结合宁波保险市场实际，制定了《宁波保险销售行为可回溯管理规范指引》，要求保险公司、保险专业中介机构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，实现销售行为可回访、重要信息科查询、问题责任可确认。

今年10月开始，我市保险机构陆续对保险销售过程现场同步录音录像工作进行试运行。

记者注意到，根据以上的指引要求，“双录”过程中至少需要包含多项关键环节。如保险销售从业人员出示有效身份证明，投保提示书、产品条款、产品说明书、免除保险人责任条款的书面说明等。

保险销售从业人员向投保人履行明确说明义务，告知投保人所购买的产品为保险产品，以及承保保险机构名称、保险责任、责任免除、缴费方式、缴费金额、缴费期间、保险期间和犹豫期后退保损失风险等。

保险销售从业人员销售人身保险新型产品，应出示产品说明书，并明确说明保单利益的不确定性；销售健康保险产品，应明确说明保险合同观察期的起算时间及对投保人权益的影响、合同指定医疗机构、续保条件和医疗费用补偿原则等。

录制投保人签署投保单、投保提示书、免除保险人责任条款的书面说明等相关文件；投保人身保险新型产品的，还应抄录投保单风险提示语句等。

此外，投保人还应对保险销售从业人员的说明告知内容做出明确肯定答复。

指引还指出，保险机构需对存储的录音录像资料严格管理，不可人为更改、涂抹或删除，不得外泄和擅自复制，严禁将资料用作其他商业用途。视听资料保管期限自保险合同终止之日起计算，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2年。

一次完整的“双录”最快需7分钟

由于“双录”内容必须涉及以上关键环节，这也给投保的市民带来的一定的时间成本。鉴于此，我市保险公司通过对销售人员培训、系统开发等方式来提升效率，缩减“双录”时间。

根据目前的测算，一般而言，保险销售从业员进行一次完整的“双录”，需要花费20分钟左右的时间，当然，这一时间跟保险销售从业人员的个人素质、保险公司的技术配置有密切关系。如我市某公司专门开发了“双录”系统，全程可通过“语音播报”朗读双录文件要求的示范用语，通过“投屏展示”让市民清楚地看到保险条款等书面资料，根据他们测算，一次“双录”花费的时间为7分钟至12分钟。

市民在“双录”中一定要真实还原

要提醒市民的是，双录是用来维护自身保险权益的一种有效方式，在双录过程中一定要如实反映。市民在做“双录”时，千万不要摆拍或者根据销售人员的提醒敷衍了事，一旦后期进行维权，就将陷入被动局面。如果对自己购买的保险有任何疑问，都可以在“双录”过程中提出，销售人员有义务对市民的疑问进行解释。而销售人员必须如实回答，一旦发现有虚假事实的捏造，保险公司和销售人员都将承担法律后果。

此外，市民要明白的是，明年开始，保险公司销售一年期以上的人身保险产品，如果没有进行“双录”，那就涉嫌违法违规，对于没有进行“双录”的一年期以上的人身保险产品，市民也应该谨慎购买。

还要注意的一点是，在“双录”过程中，如果保险销售人员的话术与保险条款内容有冲突，最好让其以书面形式予以确认。