

问政频道 全新上线

[首页](#) > [金改实验室](#)

银监会：银行对自有理财及代销产品的销售过程需同步录音录像

澎湃新闻见习记者 胡志挺

2017-08-23 12:25 来源：澎湃新闻

字号

为整治银行业金融机构误导销售、“私售”飞单等乱象，银监会明确要求银行在代销国债及实物贵金属之外，对自有理财产品及代销产品销售过程同步录音录像。

8月23日，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》（以下简称“《暂行规定》”），进一步规范销售市场秩序和银行业金融机构自有理财产品及代销产品销售行为。这是银监会首次对专区“双录”管理作出比较系统性的规范。

近年来，不少银行争相扩大同业业务、通道业务、理财业务规模，这也使得“飞单”“萝卜章”等问题频频出现。2017年上半年，民生银行北京航天桥支行近30亿元理财产品“飞单”事件闹得沸沸扬扬，随后又出现了兴业银行与建设银行间疑似“飞单”事件。

所谓专区“双录”，是指银行业金融机构在营业场所销售自有理财产品及代销产品时，应设立销售专区，并在销售专区内装配电子系统，对每笔产品销售过程同步录音录像。

什么是
思想湃

点击了解更多活动

热新闻

一天 三天 一周

印度邪教头目强奸案引发安全局势紧张，曾唆使400信徒自宫

商务部再次强硬回应美国301调查：中方会坚决捍卫合法利益

原铁道部巨贪张曙光获减刑后，其情妇罗菲也被公示减刑

“徐玉玉案”关联案件“黑客案”一审宣判：杜天再获刑6年

猜你喜欢

麦当劳明年开始全球逐步停用抗生素鸡，中国不在第一批名单

北京西城区文化委辟谣：“后海酒吧开查歌手证”情况不属实

台风致海水倒灌珠海多处地下车库：一被困12小时者生还

麦当劳回应中国不在停用抗生素鸡首批名单：将遵守中国法律

银行销售的理财产品有自有产品和代销产品之分，《暂行办法》则进一步明确了专区“双录”适用的产品范围，即除了银行业金融机构代销国债及实物贵金属，可根据实际情况自行决定是否纳入专区“双录”管理外，银行销售的所有理财及代销产品均应实施专区“双录”管理。

在销售专区管理上，银行业金融机构在营业场所销售理财产品，应建设销售专区并安装配备录音录像设备。所有产品均应在销售专区内进行，不得在销售专区外进行产品销售活动。消费者通过自助终端等电子设备进行自主购买的除外。



银行对自有理财及代销产品的销售过程需同步录音录像。

从银行近期销售的理财产品来看，收益率普遍高涨。不少银行销售人员在向客户推介理财产品时，纷纷建议通过手机银行等自助终端购买。《暂行办法》对银行服务的话术标准、自助购买过程中的销售人员的操作要求进行了规范。

比如，银行业金融机构的服务话术中至少应包括产品类型、发行机构、风险等级、收益类型、产品匹配度等内容，真实、全面反映产品的性质和特征，不得误导消费者购买与其风险

涉嫌用斧砍死同居男友，黑龙江女子潜逃22年在浙江长兴落网

远征大理：蒙古打开战争的方式宋人理解不了

澎湃招聘

视觉中心邀请您的加入

澎湃新闻APP下载



热话题

一天 三天 一周

我是上师大人文学院教授钟舸,关于老地图中展现的上海变迁,问我吧!

我是中国哲学博士,关于先秦诸子的思想智慧及当下国学教育,问我吧!

我是中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍,共享经济到了该“规范”的时候吗,问我吧!

承受能力不相匹配的产品；有销售人员介入进行营销推介，消费者则应停止自助终端购买操作，转至销售专区内购买。此外，严禁销售人员在自助终端等电子设备上代客操作购买产品。

2017年4月，银监会印发的《中国银监会关于银行业风险防控工作的指导意见》也曾明确指出，不得误导客户购买与其风险承受能力不相匹配的理财产品，严格落实“双录”要求，做到“卖者尽责”基础上的“买者自负”，切实保护投资者合法权益。

作为银行业乱象里最突出的领域之一，银监会一直在加大对理财业务的整治。比如，2017年7月，上海银监局共对民生银行、江苏银行、宁波银行三名员工作出顶格监管处罚。三人因涉嫌私售非本行产品或者推荐未经总行批准的私募产品，构成非法吸收公众存款罪，被禁止从事银行业工作终身。

附1：银监会有关部门负责人就《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》答记者问

近日，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》（以下简称《暂行规定》），进一步规范销售市场秩序和银行业金融机构自有理财产品及代销产品销售行为，维护银行业消费者合法权益。银监会有关部门负责人回答了记者提问。

一、发布《暂行规定》的背景是什么？

近年来，银行业金融机构自管理财及代理销售业务发展较快，产品种类逐步增多，复杂性日益提升，规模不断扩大，部分机构在开展业务过程中出现了误导销售、私自销售产品等问题，致使银行业消费者相关合法权益遭到侵害。为规范银行业金融机构销售行为，切实维护银行业消费者合法权益，我会于2016年2月印发《中国银监会办公厅关于加强银行业消费者权益保护 解决当前群众关切问题的指导意见》（银监办发〔2016〕25号），对于银行业金融机构实行销售专区录音录像首次提出了原则性的指导意见及工作要求。

截至2016年底，绝大部分银行业金融机构已基本完成了销售专区“双录”的建设工作，并取得了良好的实际运行效果，有效保障了银行业消费者合法权益。但同时，销售专区“双

我曾两次被编入传销组织,关于传销组织的内部真相,问我吧!

我是演员王大陆,如何在演艺圈做个真诚的不面瘫90后,问我吧!

热门推荐



俄驻苏丹大使在官邸死亡，系近一年来第七个死亡的俄外交官

社论

90后的杰出代表是对一代人的正名，亦是一个开放社会活力的生动注脚。

【社论】90后博导：科学不需要“论资排辈”



守护④ | 可可西里巡山员也当“羊爸”，救助藏羚羊等五百余只

录”工作中也遇到一些新问题，监管要求有待进一步细致及深化，以推动相关工作的规范化、标准化发展。银监会通过开展专项评估检查全面掌握目前工作中存在的实际问题，并在内部充分研讨论证、广泛征求意见的基础之上，制定了《暂行规定》。

二、《暂行规定》的主要内容是什么？

《暂行规定》共六章三十条，主要包括以下内容：

第一章总则。明确了文件的制定目的和依据，阐述了销售专区录音录像的定义、适用对象及适用范围。

第二章产品销售专区管理。明确了销售专区的设立要求，并就公示销售人员资格、建立产品信息查询平台、规范产品宣传资料、公布咨询举报电话等事项作出具体规定。

第三章录音录像管理。明确了产品销售过程同步录音录像的要求，并就自助终端设备、录音录像质量、资料的保存及销毁等事项作出具体规定。

第四章内部管理制度。明确了银行业金融机构内部管理制度的要求，并就日常管理、操作流程、监督检查、责任追究、应急预案等事项作出具体规定。

第五章监督管理。明确了银监会及其派出机构的监督管理职责。

第六章附则。明确了解释主体及施行时间，设置了2个月左右的过渡期。

三、《暂行规定》在哪些方面有新的要求？

《暂行规定》首次对专区“双录”管理作出比较系统性的规范，主要有以下几方面的新要求：**一是进一步明确了适用的产品范围。**《暂行规定》第二条规定，银行业金融机构代销国债及实物贵金属，可根据实际情况自行决定是否纳入专区“双录”管理。除此之外的理财及代销产品，均应实施专区“双录”管理。**二是对自助购买作出规范。**《暂行规定》第十一条对自助购买过程中的销售人员代客操作、介入营销等事项作出限制。**三是要求机构设计统一**



麦当劳明年开始全球逐步停用抗生素鸡，中国不在第一批名单



自然科学基金委回应107篇撤稿：撤销40多项已资助项目



的服务话术标准。《暂行规定》第二十条规定，话术中至少应包括产品类型、发行机构、风险等级、收益类型、产品匹配度等内容。

四、如何确保工作取得实效？

一是强化机构主体责任。各银行业金融机构要切实履行消费者保护主体责任，建立健全销售专区录音录像管理制度，通过加强内部监督检查、完善激励约束机制、强化责任追究等方式确保政策要求得到贯彻落实。二是强化评估检查。各级监管机构要通过评估检查等方式，及时发现问题，并督促机构严肃整改。三是强化问责。银行业金融机构违反相关要求，导致消费者合法权益受到严重损害或产生恶劣影响的，各级监管机构要依法采取监管措施或实施行政处罚，并追究相关人员责任。

附2：银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定

第一章 总则

第一条 为规范银行业金融机构理财及代销产品销售行为，有效防范和治理误导销售、私售“飞单”等市场乱象，切实维护银行业消费者合法权益，根据《中华人民共和国银行业监督管理法》、《中华人民共和国商业银行法》及《中国银监会关于规范商业银行代理销售业务的通知》（银监发〔2016〕24号），制定本规定。

第二条 本规定所称销售专区录音录像（简称专区“双录”），是指银行业金融机构在营业场所销售自身依法发行的理财产品（以下简称自有理财产品）及合作机构依法发行的金融产品（以下简称代销产品），应实施专区“双录”管理，即设立销售专区，并在销售专区内装配电子系统，对每笔产品销售过程同步录音录像。

银行业金融机构代销国债及实物贵金属，可根据实际情况自行决定是否纳入专区“双录”管理。

第三条 本规定适用于对个人消费者销售自有理财产品及代销产品的银行业金融机构。信托公司及邮政储蓄银行代理营业机构参照执行。

第二章 产品销售专区管理

第四条 银行业金融机构在营业场所销售自有理财产品及代销产品的，应进行销售专区建设并安装配备录音录像设备。个别面积较小、确实不具备设置独立销售专区条件的营业场所，可设置固定销售专柜，并按照专区“双录”相关规定进行管理。

银行业金融机构在营业场所销售自有理财产品及代销产品，应在销售专区内进行，不得在销售专区外进行产品销售活动。消费者通过自助终端等电子设备进行自主购买的除外。

第五条 银行业金融机构应在销售专区内配备包含“销售专区”（或“销售专柜”）、“录音录像”字样的明显标识，在显著位置以醒目字体提醒消费者可通过信息查询平台、网站或其他媒介了解产品相关信息，并进行明确的风险提示。

第六条 银行业金融机构销售人员应遵循相关监管要求并具有理财及代销业务相应资格，销售人员相关信息及其销售资格应在专区内进行公示，法律法规另有规定的除外。除本机构工作人员外，禁止其他任何人员在营业场所开展营销活动。

第七条 银行业金融机构应建立统一的产品信息查询平台，并由专门部门负责平台的信息录入及管理工作。产品信息查询平台应收录全部在售及存续期内金融产品的基本信息，凡未在平台上收录的产品，一律不得销售。产品信息查询平台应建立产品分类目录，严格区分自有与代销、公募与私募等不同产品类型，充分披露产品信息，产品信息涵盖产品类型、发行机构、风险等级、合格投资者范围、收费标准、收费方式等内容。

银行业金融机构应在营业场所配备可登陆产品信息查询平台的终端或提供纸质产品目录，便于消费者查询、核实产品信息。银行业金融机构不得借助信息查询平台公开宣传私募产品。

第八条 银行业金融机构在销售专区内提供的产品宣传资料应真实、合法，全面反映产品的主要属性，严禁使用诱惑性、误导性的文字夸大收益或隐瞒重要信息。产品宣传资料应包含对产品风险的揭示，并以醒目、浅显易懂的文字表达。其中，代销产品宣传资料首页显著位置还应标明合作机构名称，并包含以下文字声明：“本产品由XX机构（合作机构）发行与管理，代销机构不承担产品的投资、兑付和风险管理责任”。

第九条 银行业金融机构应在销售专区内公布本机构咨询举报电话，以便消费者进行产品信息咨询及确认，举报误导销售、私售产品等违规行为。

第三章 录音录像管理

第十条 银行业金融机构应对自有理财产品及代销产品的销售过程进行同步录音录像，完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提示、消费者确认和反馈等重点销售环节，消费者确认内容应至少包括其充分了解销售人员所揭示的产品风险等。银行业金融机构进行上述录音录像行为应征得消费者同意，如其不同意则不能销售产品。

第十一条 银行业金融机构应在自助终端等电子设备中对产品风险信息进行充分披露，同时还应提示消费者如有销售人员介入进行营销推介，则应停止自助终端购买操作，转至销售专区内购买。严禁销售人员在自助终端等电子设备上代客操作购买产品。

第十二条 银行业金融机构应保障录音录像质量，确保影音资料清晰、完整、连贯。

（一）录像可明确辨认销售人员和消费者的面部特征。

（二）录音可明确辨识销售人员和消费者的语言表述，并与录像画面保持同步。

第十三条 银行业金融机构应将录音录像资料至少保留到产品终止日起6个月后或合同关系解除日起6个月后，发生纠纷的要保留到纠纷最终解决后。银行业金融机构代销其他非银行业金融机构的产品时，国务院金融监督管理机构对录音录像资料保存期限另有规定的，从其规定。

第十四条 银行业金融机构应对存储的录音录像资料进行严格管理，不可人为更改、涂抹或删除，并确保能够实现快速精准的检索调阅。

第十五条 银行业金融机构应对录音录像资料数据进行备份，并妥善保管备份数据。

第十六条 银行业金融机构应对录音录像数据存储及管理系统采取有效的信息安全措施，切实保障消费者信息安全权。

第十七条 银行业金融机构应遵照保密管理相关规定，在录音录像资料存储期限届满时按要求对相关资料进行销毁。

第四章 内部管理制度

第十八条 银行业金融机构应建立健全销售专区录音录像管理制度，实现从录制、储存到调阅使用的全流程管理，并对原有的经营管理及内控制度进行补充及修订。

第十九条 银行业金融机构应明确牵头负责部门，建立标准统一的业务管理系统，对销售专区录音录像工作实行统一管理。

第二十条 银行业金融机构应制定销售业务操作流程，注重消费者体验，设计统一的服务话术标准，话术中至少应包括产品类型、发行机构、风险等级、收益类型、产品匹配度等内容，真实、全面反映产品的性质和特征，不得误导消费者购买与其风险承受能力不相匹配的产品。

第二十一条 银行业金融机构内部审计、内控合规管理职能部门和业务、信息科技部门应根据职责分工，建立并有效实施能够涵盖销售专区录音录像工作的内部监督检查制度，加大对高风险产品、投诉多发营业场所的检查力度和频次。

第二十二条 银行业金融机构应将内外部审计检查结果及消费者有效投诉举报等情况纳入销售人员的绩效考核体系，并适当提高考核权重。

第二十三条 银行业金融机构应建立内部责任追究制度，对违反销售专区录音录像管理制度的销售人员及相关责任人，根据情节轻重程度给予相应处分，同时追究上级管理部门的责任。

第二十四条 银行业金融机构应建立应急预案，落实应急保障措施，在录音录像管理系统或设备发生故障等情况下迅速反应，做好应急恢复和应急处理工作。

第五章 监督管理

第二十五条 银监会及其派出机构依法对银行业金融机构销售专区录音录像工作实施监督管理。

第二十六条 银监会派出机构可根据当地实际情况，对确有实施困难的农村中小金融机构分步推进实施专区“双录”，并要求其报送实施方案、过渡措施、工作进度等有关情况。

第二十七条 银监会及其派出机构应对银行业金融机构销售专区录音录像工作实施情况进行评估或督察，发现问题的，应督促其及时整改，并将相关情况纳入消费者权益保护工作考核评价。

第二十八条 银行业金融机构违反本规定相关要求，导致消费者合法权益受到严重损害或产生恶劣影响的，银监会及其派出机构应根据《中华人民共和国银行业监督管理法》等法律、行政法规及有关规定，依法采取监管措施或实施行政处罚，并追究相关人员责任。

第六章 附则

第二十九条 本规定由银监会负责解释、修订。

第三十条 本规定自2017年10月20日起施行。

责任编辑：郑景昕

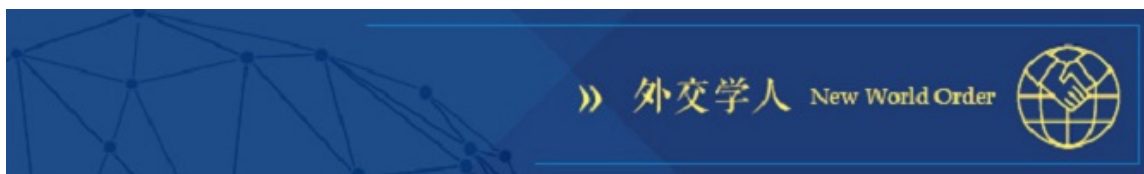
澎湃新闻报料：4009-20-4009 澎湃新闻，未经授权不得转载

关键词 >> 快讯

83

收藏

跟踪: 快讯

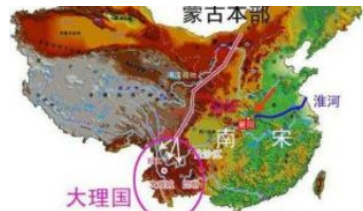


你可能还喜欢

由pista推荐



《习近平的七年知青岁月》选载 (一)：艰苦磨炼



远征大理：蒙古打开战争的方式宋人理解不了



大胡子师长吴长富逝世：在大兴安岭火灾救援中没时间刮胡子

继续阅读



浙商银行上半年净利润56亿元增长18.56%，不良双升



央媒：查处金融大鳄和内鬼，重点环节是查办职务犯罪案件



南京银行上半年净利增17%，股票获证金公司增持逼近举牌线

评论 (87)



我要跟贴

发表

热评论



hehe 1天前

这个要落实，要经常检查

39 | 回复



三板斧 1天前

27 | 回复

这样好。很多老人储蓄被骗成保险的。



小白兔3333 1天前

19 | 回复

做得对!不麻烦.理财合约要盖出售银行章!



Sirius_mzz 1天前

18 | 回复

发现违规停止销售理财产品，从重处罚



1天前

16 | 回复

银行保险简直是风险重灾区 一退保就是全额退 因为知道涉嫌保险欺诈

新评论



王子豪 1天前

1 | 回复

支持，就算每次去银行再多等一个小时也值！！



盖盖 1天前

1 | 回复

做得对!不麻烦.理财合约要盖出售银行章!



乖乖儿 1天前

0 | 回复

很多老人储蓄被骗成保险的。



贵涛哥哥 1天前

1 | 回复

我感觉已经晚了，银行的那点信誉早就被卖完了。



xzjhlw 1天前

1 | 回复

已经开始一段时间了



天蓝小镇 1天前

3 | 回复

农行的工作人员就是这样，我带小孩去开户，趁我要看住小孩拿着我手机开一堆业务，差点又帮我开了个证券的，我制止了，她还觉得她自己没有错，我勒个去的，我老公第二天差点没有跑过去骂她。广发银行存款的也是一定要我妈存理财，不然不存，我妈火了去了别的银行存。



发过火凤凰 1天前

0 | 回复

这样好。



在夏之悒 1天前

0 | 回复

农村邮政去看看，去存钱的基本上都是购买了各种保险等。

[关于澎湃](#)

[在澎湃工作](#)

[联系我们](#)

[版权声明](#)

[澎湃广告](#)

[友情链接](#)

