

首页 保监会简介 发布与解读 工作动态 政策法规 行政许可 行政处罚 统计数据 派出机构 消费者保护 互动交流 办事服务

您现在的位置: 首页 > 发布与解读 > 新闻动态

## 中国保监会进一步细化保险销售过程可回溯要求切实维护保险消费者合法权益

发布时间: 2017-10-31

分享到:

【字体: 大 中 小】

为贯彻全国金融工作会议精神,落实《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》和《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》有关要求,建立完善有利于保护保险消费者权益的机制、织密扎牢保险监管制度笼子,中国保监会出台了《保险销售行为可回溯管理暂行办法》(以下简称《办法》)和《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》(以下简称《通知》),将于2017年11月1日起正式实施。

《办法》通过对保险公司、保险中介机构保险销售行为可回溯管理,记录和保存保险销售过程关键环节,实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认、消费权益可保障。《通知》进一步明确了保险销售过程现场录音录像的有关要求,着重强调了保险公司、保险中介机构对消费者的提示义务,附件中“保险销售行为现场同步录音录像用语示例”(以下简称“用语示例”)从9个环节对销售用语进行规范。《办法》和《通知》主要突出以下3个方面:一是保护消费者权益,强调销售主体责任,促使保险公司、保险中介机构依法合规经营,重点提醒保险消费者谨慎交易,在签署合同时确保已充分知晓自身和保险公司的权利和义务。二是坚持问题导向,聚焦重点领域,将销售欺骗误导高发的渠道、产品和人群纳入本次可回溯管理的实施范围。三是注重可行性,兼顾现实性,本着“先易后难,循序渐进”的工作方针,根据可回溯管理的实施效果逐步扩大可回溯管理的渠道、险种和人群等。

《办法》共计18条,主要涉及可回溯实施范围和方式、管理内容、信息安全责任、内外部监督管理措施等方面。一是明确了实施范围和方式。保险公司、保险中介机构开展电话销售业务的应实施全险种全过程录音;开展互联网保险业

阅读排行 周排行 | 月排行

- 1 中国保监会进一步细化保险...
- 2 牢记职责 持续亮剑 切实维...
- 3 中国保监会认真传达学习党...
- 4 中国保监会针对行业公司治...
- 5 中国保监会就《保险公司偿...
- 6 保监会系统党员干部热议习...
- 7 中国保监会党委理论学习中...
- 8 黄洪副主席在2017年中国寿...
- 9 保监会召开全系统党员干部...
- 10 保监会党委坚决拥护中央对...

务的，应依照互联网保险业务监管的有关规定开展可回溯管理；保险公司通过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的（包括利用保险兼业代理机构营业场所内自助终端等设备销售的），需要对关键环节进行录音录像；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。二是明确了可回溯管理内容。电话销售渠道的业务需要全程录音；互联网保险业务应完整记录和保存互联网保险业务的交易信息，包括产品宣传和销售文本、销售和服务日志、投保人操作轨迹等，确保能够完整、准确地还原相关交易流程和细节；其他实施可回溯管理的业务，应对销售的关键环节进行录音录像。同时还按照“谁保存、谁质检”的原则，明确了对可回溯资料进行质量检测的要求，以保证录音录像的质量。三是明确了信息安全责任。《办法》第十四条规定：“保险公司、保险中介机构应严格依照有关法律法规规定，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。”同时，保险公司、银行类保险兼业代理机构应制定视听资料管理办法，明确管理责任，规范调阅程序。视听资料保管期限自保险合同终止之日起计算，保险期间在1年以下的不得少于5年，保险期间超过1年的不得少于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。四是明确了内外部监督管理措施。按照“加强内部管控，加强外部监管”的要求，明确保险公司应通过内控制度落实销售行为可回溯管理的主体责任及对相关失职人员问责、追责的监管要求；明确了保险监管部门对保险公司违反《办法》可以采取的监管措施。

《通知》包括7项录音录像业务规范和1个附件“用语示例”。业务规范从明确提示、录制要求、自助终端、问题整改等方面对销售过程关键环节进行了细化要求。一是明确保险公司、保险中介机构的提示责任，应提醒投保人“认真阅读您签署文件的具体内容，如实回答相关问题”，并强调“如果销售人员向您作出任何与书面文件内容不一致的承诺，建议您与销售通过书面形式予以确认”。二是明确具体的录制时点和录制要求，细化了对销售人员和投保人同框、文件资料和投保人签名等在录音录像中的展示要求。三是明确自助终端的销售要求，即消费者通过自助终端等设备购买保险产品应未经过销售人员营销推介，并提示消费者“如有销售人员营销推介，应停止自助终端购买操作”。四是明确视听资料不符合规定的整改方式，针对不符合《办法》和《通知》要求的部分进行补录并再次质检。

《办法》和《通知》正式实施，将有效补齐监管制度短板，进一步强化保险公司、保险中介机构保护保险消费者合法权益的主体责任和管理责任，规范保险销售服务行为，固化销售过程的关键环节，有助于在纠纷调解、投诉处理、法律诉讼过程中迅速查明事实，提高消费者保护工作效率。下一步，保监会将抓好文件规定的实施，持续推进消费者保护工作，更好地满足人民日益增长的美好生活需要，使人民群众获得保险服务更加充实、更有保障、更可持续。

[网站声明](#) | [使用说明](#) | [阅读排行](#) | [网站地图](#) | [WAP网站](#) | [RSS订阅](#) | [设为首页](#) | [加入收藏](#)



地址：中国北京市西城区金融大街15号 邮编：100033 电话：（010）66286688  
版权所有：中国保险监督管理委员会 京ICP备05047276号 最佳浏览分辨率1024×768