

# 独家 | 银保监会拟将人身险保单电子化回访向全国推开

2019-09-19 09:23:30 来源：上海证券报·中国证券网 作者：黄蕾

上证报中国证券网讯（记者 黄蕾）上海证券报独家获悉，在结合部分地区前期试点工作情况的基础上，银保监会拟将人身险保单电子化回访向全国推开。为此，银保监会已起草《关于规范开展人身保险电子化回访工作的通知》，目前正在业内征求意见。

人身险保单电子化回访工作向全国推开的一个大背景是，为了保护保险消费者合法权益，适应信息化技术在保险服务中的应用需求，提升人身保险客户回访工作质量。

从记者获悉的征求意见稿来看，人身保险新单业务电子化回访是保险公司在保单犹豫期内，依托移动互联网等技术，对投保人验证客户身份真实性，确认投保人知悉合同主要内容和犹豫期等相关权利的回访。

电子化回访可适用于保险公司按照监管规定应回访的全部人身保险业务。开展电子化回访应遵守现有监管规定中关于人身保险新单业务回访相关要求。

根据征求意见稿要求，保险公司开展电子化回访，应具备相应的经营管理水平和技术支持能力，充分考虑投保人对电子化方式的接受程度，确保风险可控、保护消费者合法权益。保险公司开展电子化回访，应统一制定管理制度，内容包括电子档案管理制度、回访质量抽检制度、问题件处理制度、客户纠纷处理制度、内部责任追究制度等。

投保人选择电子化回访但回访未成功的，保险公司应在犹豫期内以电话回访、上门回访等其他形式完成回访。保险公司开展电子化回访时，发现投保人未签收保险合同、投保过程非本人签名、对回访内容有疑义或作出否定回答等问题的，应在系统中准确记录问题件并及时处理。发现销售过程中存在误导的，应按规定采取有效措施。

中国银保监会在根据《保险公司服务评价管理办法》对保险公司进行评价时，对保险公司通过电子化回访成功的保单，将按照犹豫期内回访成功统计。

据了解，中国银保监会将加强监督检查，推动保险公司有序开展电子化回访工作。对在电子化回访工作中违反相关法律法规、损害消费者合法权益的保险公司，将责令其整改，并依法采取监管措施。

此外，中国保险行业协会可根据人身险行业开展电子化回访工作情况，研究推广电子化回访的行业标准。

## 上海证券报

7X24小时推送，聚焦资本市场

专业 · 深度 · 权威



上海证券报APP



上海证券报微信公众号

已有 0 位网友发表评论