

银监会昨日发布银行业金融机构销售专区录音录像规定 理财及代销产品实施“双录”管理

为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,有效治理误导销售、私售“飞单”等问题,银监会昨天发布《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》,要求银行业金融机构实施专区“双录”,即设立销售专区并在销售专区内装配电子系统,对自有理财产品及代销产品销售过程同步录音录像,《暂行规定》自10月20日起施行。

青年报记者 吴缵超

从源头上规范销售行为

银监会有关部门负责人表示,近年来,银行业金融机构自营销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,银监会于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》,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“双录”工作在实践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

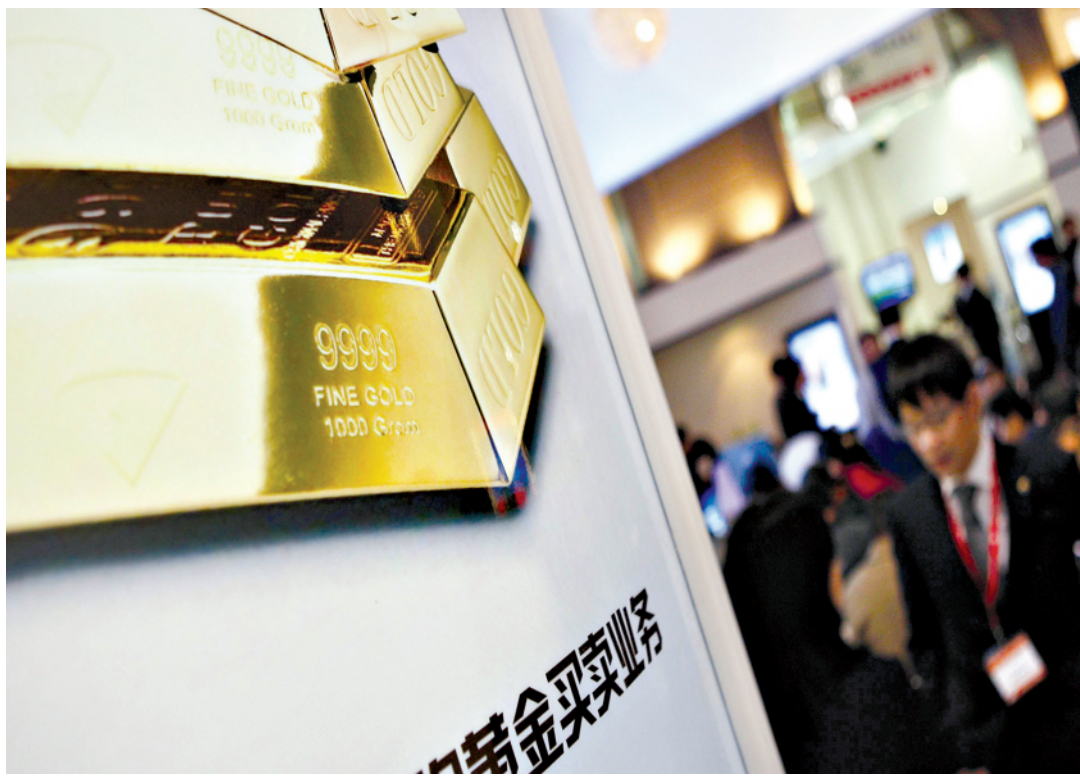
充分研讨论证、广泛征求意见的基础上,制定了《暂行规定》。

《暂行规定》共六章三十条,主要涵盖了总体要求、产品销售专区管理、录音录像管理、内部管理制度、监督管理等方面,对规定适用范围、信息查询平台、录音录像内容、销售话术标准等重点事项作出明确规定。

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。据悉,理财及代销产品销售是金融服务的关键环节,容易产生误导及欺诈销售行为,侵害消费者知情权、财产安全权、自主选择权等合法权益。专区“双录”以技术手段增强了对于银行业金融机构销售行为的硬性约束,强化了其信息披露义务,有利于从源头上规范销售行为。

设计统一的服务话术标准

对专区“双录”管理,《暂行规定》首次作出比较系统性的规范,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,理财及代销产品均



银行业金融机构应建立统一的产品信息查询平台,并由专门部门负责信息录入管理。

青年报资料图

应实施专区“双录”管理,信托公司及邮政储蓄银行代理营业机构参照执行。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。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。

《暂行规定》对自助购买也作出规范,第十一条规定,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。

银行业金融机构还被要求设计统一的服务话术标准,《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,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匹配的产品。

此外,银行业金融机构应在

销售专区内配备包含“销售专区”、“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。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个月或合同关系解除日起6个月,发生纠纷的要保留到纠纷最终解决后。

下一步,银监会及其派出机构将加强督促指导,要求银行业金融机构切实履行消费者保护主体责任,确保《暂行规定》相关要求执行到位,不断推动专区“双录”工作的规范化及标准化发展。

[相关链接]

进一步积极落实新规

上海地区银行：“双录”已成基层网点标配

规范“双录”管理,对于监管部门、银行、消费者角度来看,是三方共赢。那么此次“双录”新规,会对上海地区的银行带来什么影响呢?对投资者购买理财产品带来什么改变呢?

“我印象中,这些年无论是购买银行自有还是代销的理财产品,都是在专门区域进行销售,还要进行‘双录’。”市民陈先生如此告诉记者,他并不觉得购买理财产品“双录”是新规。

那么此次专区新规与以往政策又有什么不同呢?一位行业人士告诉记者,这次新规还是

与以往有所不同。比如此次新规第二部分第七条关于产品信息平台,所提的要求更加细化和明确了,第四部分内部管理制度也是第一次向社会公布。

“新政对我们影响不大,但我们会按照银监会这次发文进一步积极落实双录方面的政策要求。”浙商银行上海分行相关人士对记者表示,该行网点多年前就已执行专区双录,此次银监会“专区双录”新政应该是对全国统一要求,一位四大行的相关从业者也对本报记者表示相似观点。

华夏银行上海分行相关人士告诉记者,该行严格执行“双录”,“所有网点全部覆盖双录系统,我们会在销售中做提示,告知客户银行有双录系统,一般来说,客户多数都是理解的。但也有个别客户不理解,不给录。如果他坚持不录的话销售就走不下去了,只得给他暂停销售。直到他接受录音录像。当然,我们的理财经理也是经过培训的,会委婉告诉客户,这个环节其实是消费者权益保护措施。”

值得注意的是,“双录”如

今是金融业的标配。比如《证券期货投资者适当性管理办法》于7月1日正式实施,投资者新开一些创新业务需要录音录像。据悉沪上多家券商营业部关于新规的执行基本都平稳落地,相比以往,增加双录环节,业务办理时间有所延长。以创业板为例,过去不需要“双录”时,临柜办理,客户只根据工作人员指点填单,只需数分钟。而如今实行全程“双录”,一份合同要工作人员逐字逐句介绍,并辅以风险提示,提问等环节,耗时基本在30分钟

以上。另外,今年7月10日,保监会发布了《保险销售行为可回溯管理暂行办法》,要求对市面上主要的险种如重疾险、分红险、万能险的销售进行“双录”,即录音录像。该《办法》将自今年11月1日起开始实施。记者获悉,沪上各家险企和银行等中介机构,在业务系统、人员培训、硬件设备上都在做准备。据悉“双录”也将为险企带来海量视听资料、电子数据等非结构化数据,并将进一步加剧企业非结构化数据管理的挑战。

青年报记者 孙琪