# **银监会：银行理财销售过程须同步录音录像**

2017-08-23 14:11 来源:[中国经济网](http://www.ce.cn/macro/more/201708/23/t20170823_25256341.shtml" \t "http://www.sohu.com/a/_blank)

原标题：银监会：银行理财销售过程须同步录音录像

经济日报-中国经济网北京8月23日讯 银监会今日发布《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》)，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。

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。

《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，同时确定了施行时间。

《暂行规定》的实施，将强化对于自有理财产品及代销产品销售过程的监控，对于规范银行业金融机构经营行为、化解纠纷投诉、保障银行业消费者合法权益具有重要意义，同时也为监管部门开展行为监管提供了新的监管工具及重要抓手。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。

附《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》全文：

中国银监会办公厅关于印发银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定的通知

(银监办发〔2017〕110号 )

为进一步规范银行业金融机构理财及代销产品销售行为，切实维护银行业消费者合法权益，现将《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》印发给你们，请遵照执行。

2017年8月23日

(此件发至银监分局与地方法人银行业金融机构、外国银行分行)

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，应督促其及时进行整改，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。