

“暖心消保 金融为民” 持续探索消保宣传新模式

—— 中宏人寿保险有限公司福建分公司

有些消费者可能会有疑问，只是买个保险而已，为什么还要“双录”？还有的消费者觉得“双录”太麻烦了，随便应付一下就好。那什么是“双录”？“双录”在消费者购买保险时的重要性您清楚吗？

买保险不可忽视“双录”

客户陈女士，2024年7月通过保险营销员小李投保了一份年金保险，根据监管要求，需对销售过程关键环节进行同步录音录像。由于小李急于达成销售任务，为了完成“双录”，特意嘱咐陈女士按照事先约定好的说词回答。投保了1个月后，陈女士发现小王夸大了该年金保险的实际保险责任，提出要全额退保，随即产生投诉纠纷。经过查看销售过程的“双录”资料，发现陈女士在投保时已经认可了该产品的实际保险责任，退保需要承担相应的经济损失。

“双录”的准确说法叫做“保险销售行为可回溯”，是指保险公司通过录音录像等技术手段采集视听资料、电子数据的方式，记录和保存保险销售过程的关键环节，实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。“双录”是一项维护消费者合法权益的重要方式，在一定程度上能规范销售人员的行为，确保消费者基于个人真实意愿作出投保决定，从而减少投保后纠纷发生。

消费风险提示

为规范保险销售行为，切实保障消费者权益，自2024年7月1日起，福建已经实施全面“双录”，在此提醒广大消费者，一定要认识到“双录”的重要性，在充分了解保险产品信息的前提下做出投保的决定，结合自身实际情况作出准确答复，切记不能仅仅为了配合销售人员进行“表演”，避免以后出现维权困难。