**关于开展销售专区“双录”实施情况专项评估检查的通知**

**银监办发[2017]47 号**

文 号： 银监办发[2017]47 号

颁布时间： 2017-03-30

实施时间： 2017-03-30

各银监局，各大型银行、股份制银行，邮储银行，外资银行：

为规范银行业金融机构自有理财及代销业务行为，有效治理误导销售、私售“飞单”等问题， 切实维护银行业消费者合法权益，决定对银行业金融机构销售专区“双录”实施情况开展专项评估 检查。现将销售专区“双录”实施情况专项评估检查方案印发给你们，请结合实际认真组织落实。

附件：

**销售专区“双录”实施情况专项评估检查方案**

2017 年 3 月 28 日

（此件发至银监分局和地方法人银行业金融机构、外国银行分行）

附件

**销售专区“双录”实施情况专项评估检查方案**

根据《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）及《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》（银监办发 [2016]25 号）相关要求，为评价银行业金融机构销售专区录音录像（简称销售专区“双录”）工作 成效，促进自有理财及代销业务合规经营，提升监管和服务质效，制定本方案。

1. **评估检查目的**

通过开展销售专区“双录”实施情况专项评估检查，督促银行业金融机构加强销售专区“双 录”工作，规范自有理财及代销业务发展，有效治理当前误导销售、私售“飞单”等市场乱象，切 实维护银行业消费者合法权益，进一步培育“卖者有责，买者自负”的市场理念。

**二、评估检查对象及实施机构**

（一）评估检查对象为所有开展自有理财及代销业务的银行业金融机构，包括大型商业银行、 股份制商业银行、邮政储蓄银行、外资银行、城市商业银行、农村中小金融机构、信托公司等，未 开展自有理财及代销业务的机构不纳入本次评估检查范围。

（二）根据监管职责划分，全国性法人机构的评估检查工作由银监会相关机构监管部门负责实 施，机构监管部门负责对法人层面进行评估并指导各银监局完成对辖内分支机构的评估检查；地方 法人机构的评估检查工作由各银监局负责实施，银监会相关机构监管部门进行指导。

（三）消费者权益保护部门负责牵头制定评估检查方案、协调组织、督促指导及报告汇总等。

**三、评估检查内容及标准**

评估检查工作主要从产品销售专区管理、录音录像设备铺设、内部管理制度建设等方面对银行 业金融机构销售专区“双录”工作成效进行评估。具体标准如下：

**（一）产品销售专区管理**

1．应当在营业网点或经营场所设立专门区域进行自有理财及代销产品的销售；

2．销售专区应有明显标识，在显著位置以醒目字体提醒消费者，并进行明确的风险提示；

3．专区销售人员应当具有经认证的理财及代销业务相应资格，并在专区内对销售人员及其销售 资格进行公示；

4．应当建立统一的产品信息查询平台并于销售专区内公示查询渠道，平台内应收录全部在售自 有理财及代销产品信息，涵盖产品属性、风险等级、发行机构、合格投资者范围、收费标准及收费 方式等内容；

5．销售专区内提供的产品宣传资料应当真实、合法，全面地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率或隐瞒重要风险信息。其中理财产品宣传材料应包含对产品风险的 揭示，并以醒目、通俗的文字表达；代销产品宣传资料首页显著位置应当标明合作机构名称，并配 备以下文字声明：“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”；

6．销售专区内应公布咨询举报电话，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。

**（二）录音录像管理**

1．销售专区内应安装配备电子监控系统，实现自有理财与代销产品销售过程的全程同步录音录 像；

2．录音录像过程应当覆盖风险及关键信息提示、消费者确认及反馈等重要环节，在营销过程中 销售人员应严格遵循风险适配性愿则，不得存在夸大收益、隐瞒产品属性及风险等问题；

3．保障录音录像质量，录像中应可明确辨认银行员工和消费者面部特征，录音应可明确辨识员 工和消费者语言表述；

4．在保存期限上，录音录像资料至少应保留到产品终止后 6 个月，发生纠纷的要保留到纠纷最 终解决后；

5．确保录音录像录制和保存不受人为干预或操纵，不可更改、涂抹或删除；

6．录音录像资料应实施分类存储、有序管理，能够实现快速精准的检索调阅；

7．对录音录像数据存储及管理系统采取有效信息安全措施，防范因技术措施不足或管理不到位 等原因造成客户信息泄露。

**（三）内部管理制度建设**

1．销售专区录音录像工作应当实行集中统一管理，明确牵头负责部门，并建立统一的业务管理 系统；

2．应建立健全产品销售专区及录音录像管理制度，并对相应的经营管理及内控制度进行补充及 修订：

3．应制定专区“双录”的业务操作流程，设计统一的话术标准，并组织全条线业务人员进行培 训学习；

4．内部审计、内控管理、合规管理职能部门和业务部门应当根据职责分工，建立并有效实施销 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、投诉多发网点或经营场所的检查力 度和频次；

5．应将内外部审计检查结果及客户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，不得仅考核销售业绩指标；

6．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，应视 情节轻重程度给予相应处分。

**四、评估检查方式方法**

**（一）评估检查方法**

采取座谈汇报、调阅资料、现场检查等方法，全面了解被评估检查机构销售专区“双录”实施 情况。

**（二）确定考核等级**

本次评估检查采取定性考核方式，应按照评估检查标准确定被评估检查机构的考核结果。考核 结果共分三个等级：优秀、合格、不合格。

优秀等级：被评估检查机构具有较强的风险管理意识、合规意识及浓厚的消费者权益保护文 化，能够有效贯彻落实银监会关于销售专区录音录像工作的有关规定；严格执行产品销售专区管 理，专区建设各项工作到位；录音录像的内容、质量及后续管理能够得到有效保障；建立了健全的 内控管理制度，能够保证工作要求在各经办环节得到有效贯彻执行。

合格等级：被评估检查机构具有一定的风险管理意识、合规意识，能够认识到消费者权益保护 工作的重要性，基本上能够落实银监会关于销售专区录音录像工作的有关规定；实施产品销售专区 管理，专区的建设符合标准；录音录像的内容、质量及后续管理基本符合要求；建立了必要的内控 管理制度，能够保证工作要求在各主要经办环节得到贯彻执行。

不合格等级：被评估检查机构风险管理意识及合规意识淡薄，对消费者权益保护工作的认识不 足，销售专区录音录像工作的有关规定落实不到位；专区的设置不符合标准，录音录像的内容及质 量有待改进：内控管理制度不健全，不能保证工作要求在各主要经办环节得到贯彻执行；2017 年以 来曾因录音录像措施不力而产生重大纠纷。

**五、时间安排**

银监局应于 2017 年 5 月 20 日前将全国性银行分支机构的检查情况按条线报送银监会相关机构 监管部门：银监会相关机构监管部门及银监局应在 5 月 31 日前完成所监管银行业金融机构专区“双 录”的评估检查报告并提交消保局汇总。评估检查报告应包含：评估检查工作的开展情况及考核结 果；评估检查中发现的问题及不足；对专区“双录”工作的监管政策建议等。

消保局应于 2017 年 6 月 30 日前完成销售专区“双录”实施情况专项评估检查汇总报告，并及 时通报有关情况。