

以案说险 | 小小双录，大大意义！

案例介绍

某客户在某银行手机端 APP 看中一款万能险产品，于是决定到银行网点投保 10 万元。

当银行服务人员按照规定对该笔产品销售进行录音录像（简称“双录”）时，客户觉得手续太繁琐且赶时间不愿意配合进行双录。

银行服务人员解释到双录是产品销售的重要环节，也是银行和保险机构需要履行的责任和义务，是为了保护消费者的权益，请客户配合。但客户称自己已了解产品，仍然不愿意进行双录。最后，沟通无效，客户称自己赶时间，离开了银行。

后客户自行在手机上购买了其他金融产品。一段时间后，产品本金出现了亏损，客户来到银行讨说法。理财经理解释到，客户所购买产品是一款净值型理财产品，与客户之前购买的产品有所不同，是非保本浮动收益的。客户听后非常后悔，表示当时应该按照销售人员的要求，在银行进行双录认真了解该产品后再决定是否购买。

案例分析

双录的作用

1、规范销售行为

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，侵害消费者合法权益。销售专区“双录”以技术手段增强了对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。

2、还原真实意愿

双录可以准确记录并保存消费者在办理某项金融服务或购买金融产品时的真实意愿。

3、清晰划分责任

金融消费者：通过双录真实、清楚地了解金融产品性质、自身权利、责任和所需承担的风险，以便做出金融消费决定，避免日后纠纷发生时责任划分不清晰。

双录加强了银行履行对金融消费者详细告知产品信息及提示风险等义务的约束力，监督银行真实、全面、准确介绍金融产品性能及其收益和风险，避免银行弱化或回避风险等误导消费者行为发生。

案例启示

在此提示：

消费者购买银行理财产品一般分为线上、线下两种模式，在购买时，一定要充分阅读产品说明书，了解产品风险，切忌盲目追求高收益。

1、线上购买时，应当详细了解产品介绍、产品说明及公示、投资方向、风险提示及赎回规则等内容，一定要选择与自己风险承受能力相匹配的产品。

2、线下购买时，应当在了解产品信息后，配合销售人员做好双录，保护自己的合法权益。

双录是保护消费者知情权、自主选择权的重要举措，作为消费者一定要充分认识到双录的重要性，利用双录保护自己的合法权益。