

日前，银监会为进一步规范银行业金融机构理财及代销产品销售行为，切实维护消费者合法权益，发布了《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》”）。此次《暂行规定》设置了两个月的“缓冲期”，将于2017年10月20日起正式施行。

为了深入了解银行落实“双录”的情况，《证券日报》记者近日走访了多家银行，发现大部分银行已经实行了“双录”，但仍有部分银行网点借其他的销售渠道规避了“双录”环节，而即将实施的《暂行规定》正是为了封堵银行网点在实际操作中的刻意规避行为。

规避“双录”存隐患

本报记者走访部分银行网点发现，大部分银行已经设立销售专区，并在销售专区内装配电子系统。从销售人员介绍理财产品开始，旁边就有一个摄像头在录音录像，在整个过程中包含对理财产品的产品介绍、风险提示、客户的风险评估、客户在理财产品投资过程中各种问题等内容。

“银行理财产品销售过程包含三个关键环节”，某银行网点负责人介绍说，分别为营销推介、相关风险和关键信息提示、消费者确认和反馈，“按照监管要求，录音录像的资料要能完整、清晰、可辨别地记录上述关键环节”。

值得注意的是，虽然“双录”在此前的实践中已取得了一定成效，但也遇到了一些新问题，最突出的是部分银行工作人员“钻空子”，通过手机银行或者在自助终端等电子设备上代替投资者操作来购买理财产品，以规避“双录”管理。

《证券日报》记者以投资者身份在某国有大行网点咨询理财产品，该行理财经理推荐了一款代销的保险产品，并表示这款产品只能通过手机银行购买，在该工作人员的指导下，记者通过手机银行购买了此款产品。但在购买前以及购买的整个过程中，销售人员并没有提示进行录音录像。

据该理财经理介绍，由于“双录”过程相对繁琐，银行每天排队的客户太多，如果选择在柜台购买产品时进行录音录像，会耽误时间，所以才单独设置专门区域进行录音录像工作。有的产品可以通过手机银行、网银购买，则不需要“双录”。他还表示，不管是银行理财产品还是代销产品，只要在柜台买过同类产品都不需要再次“双录”。

另一家股份制银行工作人员表示，银行发行风险高的理财产品一般需要进行“双录”，普通的理财产品则免去“双录”这一环节。

据本报记者了解，此前未实施“双录”的情况下，部分银行存在销售产品不规范等问题，甚至引发诉讼。

新规10月份起实施

“双录”并非只是银行理财产品独有，证券、保险行业“双录”的要求也于日前纷纷上线。一时间，“双录”规定席卷金融圈。

截至2016年年底，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。但同时，销售专区“双录”工作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之上，制定了《暂行规定》。

《暂行规定》从产品销售专区管理、录音录像管理、内部制度管理以及监督管理等方面对专区“双录”管理作出比较系统性的规范。

业内人士指出，近年来，关于理财产品的投诉、侵权案例出现较多，大部分问题出在取证难。对市民来说，原来买理财产品就认准了收益高，甚至自己买了理财产品需要承受多大的风险都不清楚。现在“双录”系统上线后，关于所买理财产品的投资去向、收费标准、风险大小、客户权益等所有问题都摆出来，最后是消费者对上述内容的确认语句和销售人员的销售合规承诺。

从消费者的角度来看，也强调了对消费者进行相关知识的普及，资料留存后，未来如果出现了纠纷，也能够将录音录像向法官提供。总而言之，“双录”对双方都更加公平，而且对于举证责任或未来可能出现的矛盾消除会起到证据支撑的作用，

更加有利于消费者维权。

更多内容请关注专业金融服务平台——卡宝宝网 (<http://www.cardbaobao.com>) 卡宝宝网同时为您提供更多银行信用卡优惠信息、信用卡指南、信用卡攻略, 让您更好地使用信用卡。