

保险炒停售、强制搭售将划红线

售前进行产品、人员分级

为保护投保人、被保险人、受益人的合法权益,规范保险销售行为,统一保险销售行为监管要求,银保监会起草了《管理办法》并于7月19日起征求意见。

《管理办法》对保险销售前行为管理、保险销售中行为管理、保险销售后行为管理等多个板块进行了拟定,适用范围包括保险公司为订立保险合同所开展的销售行为,保险中介机构、保险销售人员受保险公司委托或者与保险公司合作为订立保险合同所开展的销售行为。

在保险销售前行为方面《管理办法》主要规定了保险销售资质条件、产品分级、销售人员分级、保险产品信息披露、保险营销宣传行为等。

实际上,自2021年11月银保监会拟定了《人身保险销售行为管理办法(征求意见稿)》提出产品、销售人员分级后,业内的讨论声便不绝于耳。

7月19日,北京商报记者从业内获悉,中国保险行业协会已研究送审了《保险销售从业人员销售能力资质分级体系建设规划》,提出以综合考察评价销售人员从业年限、学历状况、诚信记录、理论知识和专业技能等情况为基础,对入职上岗后的销售人员销售能力资质进行分级,并依据高能力销售人员多授权、低能力销售人员少授权的基本原则,确立按照保险产品复杂程度制定销售授权管理规则。

而此次的《管理办法》又一次提及了产品分级和销售人员分级,提出保险公司应当建立保险产品分级管理制度,根据产品的结构复杂程度、保费负担水平以及保单利益的风险高低等标准,对本机构的保险产品进行分级,并依据专业知识、销售能力等对所属保险销售人员分级,并与保险公司保险产品分级管理制度相衔接,区分销售能力资质实行差别授权。可见,保险产品、销售人员分级已经是箭在弦上了。

北京商报记者了解到,在传统个险营销队伍持续减员的背景下,不少保险公司在积

续《人身保险销售行为管理办法》两度公开征求意见后,7月19日,银保监会就《保险销售行为管理办法(征求意见稿)》以下简称《管理办法》公开征求意见。

《管理办法》对保险销售前行为管理、保险销售中行为管理、保险销售后行为管理等多个板块进行了拟定,提出了产品与销售人员分级、禁止炒作停售、禁止强制搭售和默认勾选等一系列要求。银保监会表示《管理办法》完善了保险销售行为监管框架的基础环节,后续还将陆续出台分领域实施细则,全方位、系统化规范保险销售行为。

极组建、培养高质量的代理人队伍,业内人士表示,在代理人大面积离队的情况下,行业将逐渐改变原有的一刀切代理人管理模式,对不同水平代理人进行差异化管理。

炒停售可谓是保险销售的一大“传统”,时常有保险营销人员以产品下架、产品价格调整、产品额度不足等理由宣传停售。资深精算师徐昱琛认为,一些性价比高的产品在停售之前告知消费者,本身是有益于消费者,但有些产品本身性价比并不高,甚至还有保险公司在声称产品下架之后仍继续销售。这就有可能误导消费者选择低性价比或者选择了不适合自己的产品。

针对此起彼伏的炒停行为《管理办法》提出,禁止炒作停售及价格变动,保险公司计划停售某一保险产品或者调整某一保险产品价格的,应当自做出决定后10日内,在官方网站和营业场所公告,并要求保险销售人员未经授权不得发布保险销售宣传信息。在保险公司未公告前,保险销售人员不得在保险销售中向他人宣称某一保险产品即将停售或者调整价格。



规范保险销售行为的一系列新规

徐昱琛表示《管理办法》提出对停售及价格调整产品进行公告,意在要求保险公司对于产品是否停售“说话算话”,也对销售人员的宣传口径进行了统一。

严禁搭售、默认勾选

保险销售中行为管理主要规定了保险公司的告知义务、说明义务以及禁止强制搭售、禁止代签名等行为。

默认勾选一般出现在互联网端销售保险场景,而贷款强制搭售保险、买车强制搭售保险等行更是让不少消费者叫苦不迭。北京商报记者以“保险搭售”为关键词在某消费者投诉平台进行检索,发现相关投诉达7800多条。

为保护消费者权益《管理办法》提出,禁止强制搭售和默认勾选。保险公司、保险中介机构及其保险销售人员不得使用强制搭售、信息系统或者网页默认勾选等方式与投保人订立保险合同。

同时《管理办法》要求销售过程可回溯,要求保险公司、保险中介机构根据销售方式

不同,采取录音、录像、销售页面管理和操作轨迹记录等方式,对保险产品销售行为实施可回溯管理并做好备份存档。徐昱琛认为,禁止强制搭售和默认勾选的目的在于维护消费者权益,而要求销售过程可回溯,能够有效减少消费者和保险公司之间的纠纷,既保护了消费者的权益,也是对保险公司的保护。

在保险销售过程中,消费者可能因各种原因委托他人代签名,殊不知代签名行为有可能侵害到个人权益,后续也极易引起理赔等纠纷。鉴于此《管理办法》提出,投保文书材料应当由投保人或者其书面委托的人员签字或者盖章。保险销售人员不得代替保险业务活动相关当事人在订立保险合同的有关文书材料中签名。

离职需签书面协议

保险销售后行为管理主要规定了保险合同订立后保险公司在保单送达、回访、信息通知、档案管理等环节的工作要求。比如要求保险公司在核保通过后向投保人提供纸质或者

电子保单和发票,要求保险公司对银保监会规定的相关保险产品业务进行回访等。

此外《管理办法》不仅对保险公司保险销售后行为提出要求,也对保险销售人员离职后、保险中介机构与保险公司终止合作后可能带来的退保隐患提前进行了预防。

近年来退保黑产成为保险领域不法分子的“商机”。某寿险公司分支机构负责人此前在接受北京商报记者采访时表示,部分销售人员在离职、跳槽后会将一些自保件、互保件退保,更有甚者会怂恿客户退保,让其购买自己新入职公司的产品。

退保黑产不仅扰乱金融秩序,还会给消费者的合法权益造成诸多风险隐患。为减少此类行为《管理办法》拟定,原保险销售人员离职后、保险中介机构与保险公司终止合作后,不得对原保单进行后续服务,不得通过怂恿退保等方式损害投保人合法权益。保险公司、保险中介机构应当在原保险销售人员离职时与其签订协议,要求其就怂恿退保等禁止性行为做出书面承诺。并禁止任何机构、组织或者个人违规主动开展向投保人推介保险退保业务咨询、代办等经营活动,误导投保人退保,扰乱市场秩序。

综合来看,对《管理办法》的发布,徐昱琛表示,如果保险公司和消费者未来能够按照《管理办法》拟定的步骤去践行,对维护消费者的利益是非常有益的,因为这能够让保险公司的行为更加规范,动作更到位。

银保监会也表示《管理办法》是银保监会落实以人民为中心发展思想、切实提升保险消费者获得感的重要举措,是健全行为监管制度体系、完善保险销售行为监管框架的基础环节,后续以《管理办法》为基础,还将陆续出台分领域实施细则,全方位、系统化规范保险销售行为。

实际上,近两年,规范保险销售行为的一系列新规在陆续酝酿中,包括《保险销售行为可回溯管理办法(征求意见稿)》《人身保险销售行为管理办法(征求意见稿)》以及正在送审的《保险销售从业人员销售能力资质分级体系建设规划》等。

北京商报记者 陈婷婷 李秀梅

银行人脸识别如何安全

手动输入繁琐密码和抬头面向摄像头刷人脸,你更倾向于哪一项?

近日,持续刷屏的“银行人脸识别系统被攻破”的消息备受关注,让不少消费者都慌了神。

除了涉案金额之大、操作手法翻新外,更让消费者紧张的是,大家频繁使用的人脸识别,到底还安不安全?为何不是本人操作还能活检成功?人脸识别究竟还有哪些隐藏风险?后续又该如何防范?

谁的责任

根据消息,某大行一位储户陷入诈骗分子圈套,导致银行卡和密码等信息被获取、手机短信被拦截,此后又登录了对方的视频会议软件,在屏幕共享的方式下被对方“盗钱”,最终,该储户被诈骗分子转走了42.9万元。

这一事件存在多个争议。一是犯罪分子的IP地址为中国台湾,受害者本人并未离京,其中远在台湾的犯罪分子转账使用了短信+人脸识别的方式,且6次通过人脸识别,但银行却一次都没识别出来为假人脸,其中是何原因?银行是否有过失?

另外该案件也牵出了一家为银行提供人脸识别服务的科技公司北京眼神科技有限公司(以下简称“眼神科技”),该公司业务覆盖银行内部风控、授权管理、智慧网点、网络金融等,服务了包括6家国有银行在内的近150家银行机构,客户覆盖率高达80%。虽然类似风险事件为偶发性案例,但也让不少消费者担心,背后科技公司产品技术是否过关?与其合作的其他银行人脸识别系统是否安全?

识别系统时,是否又会存在考虑不全等问题?多个问题仍待商榷。

北京市中闻律师事务所律师李亚同样指出,这个事件说明人脸识别技术应用在金融领域尚存在一定的风险。“从科技公司的角度来说,如果并非单纯的技术原因导致人脸识别系统出现问题,则不用承担责任;但银行作为使用该技术手段的一方,其安全体系设计有漏洞,对于造成的储户损失,我认为不能免责的,不能将责任完全推给储户自身。”李亚称。

南开大学金融学院博士、金融科技专业人士李姿璇则认为,此事件中,生物识别技术公司以签署战略合作协议的形式为银行提供技术支持,如果出现识别系统被攻破的问题,银行或应直接对储户负责,科技公司则依协议对银行负责。

风险在哪

虽然这些案例几乎都被定性为电信诈骗,但从大众反映来看,更关切的是背后的人脸识别风险。

如今,数字经济时代的到来使人们存取和支付的方式由线下转到了线上,相应地,不法分子窃取财产的方式也从偷窃抢劫转为诈骗和程序破解。

前述与多家银行合作刷脸认证的科技公司人员告诉北京商报记者,人脸识别和线上交易大大提高了效率,但也肯定存在一定风险,这种效率的提高对银行和用户来说都有所受益。但对于隐藏风险,银行是否应提前告知客户?

对此,7月19日,北京商报记者亲测了多家银行的人脸识别操作,开启该功能一般都

需要勾选人脸授权或在安全中心开启面容ID认证,为保证安全,在开启面容ID转账、支付等功能时,银行也会通过支付密码、手机验证码等多个方式辅助验证,验证通过后,后续用户在登录App、进行支付时,部分银行一般会优先采用人脸识别的方式。

另外,北京商报记者在银行人脸信息验证授权协议中也发现,鲜有机构披露背后的技术服务公司,不过协议中对相关风险有提到:“由于技术水平限制及可能存在的各种恶意手段,银行在使用人脸信息识别功能时,有可能因可控范围外的因素而出现问题,例如计算机黑客袭击、系统故障、电脑病毒、恶意程序攻击等而导致用户无法正常使用人脸信息验证服务或造成其他损失的,银行不承担责任”。

李姿璇告诉北京商报记者,人脸识别存在的风险主要可以分为权限风险和技术风险。权限风险是指商家或个人通过非法采集掌握了相关数据,要规避这一风险必须在法制层面进行加强,而技术风险则是指通过对抗技术攻破识别系统。

对此她补充道:“任何技术的进步都伴随着其对抗破解技术的发展,我们不能因风险的存在就否定生物识别技术的便捷性。虽然技术风险很难避免,但科技公司或许可以利用对抗技术的延迟性,通过加快技术改进的速度来有效缓解”。

如何防范

此次风险事件,也暴露了金融机构和技术公司的人脸识别技术水平有待提升。

浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林介

绍,当前各家生物识别技术公司都是以技术支持、技术外包的方式和银行展开合作,生物识别技术公司提供技术,银行提供平台接口。

这样的合作模式下,后续针对此类风险事件又该如何防范?

在盘和林看来,一方面,部分人脸识别企业的人脸识别技术还需要进一步完善,需要通过机器学习来增强人脸识别的识别率。另一方面,金融机构也要对特殊情况做出细致的安全考虑和预防,不能单独依赖人脸识别,还可以配合其他生物识别技术,例如声纹识别、指纹识别等。

李姿璇认为,银行有责任实时监控风险,保障储户资金安全;银行储户也要有风险防范意识,一方面保护自己的识别信息和密码不泄露,另一方面可以将存款放置在不同银行的不同账户,分散风险。

李亚则指出,建议技术服务方不断完善技术措施和水平。在相关技术水平未达到时,银行作为使用方,有责任采纳更成熟的技术,或提供更多的验证或确认身份的方来确保交易的安全。对于用户,需要谨慎对待个人敏感信息,不在任何非官方和非正规渠道输入或保存个人敏感信息。

“人脸识别实际上可以归为支付介质中生物识别方式的一种,优点在于加速了科技的应用,提升了便利程度,也是支付介质未来的发展方向,但同时也会衍生个人隐私保护、应用安全以及数据安全等问题。”博通咨询金融资深分析师王蓬博认为,在遵守现有法律法规基础上,后续对于人脸识别应用要更加慎重地考虑个人隐私保护,应用上也要尊重个人意愿,在支付验证时可增加验证维度和验证方式,在便利性和安全性上找到一个更好的平衡点。北京商报记者 刘四红