

商业银行私人银行部金融产品重点监管问答

——处罚案例、合规要点、监管制度

目 录

问答一：代销保险业务可回溯管理.....	1
1、监管处罚案例.....	1
案例一：农业银行代理保险可回溯管理缺位.....	1
(1) 决定书文号.....	1
(2) 违法违规事实.....	1
(3) 行政处罚决定.....	4
案例二：邮储银行代销保险涉嫌违法.....	4
(1) 决定书文号.....	4
(2) 违法违规事实.....	4
(3) 行政处罚决定.....	6
案例三：华夏银行大连分行代销保险可回溯管理不到位.....	6
(1) 决定书文号.....	6
(2) 违法违规事实.....	6
(3) 行政处罚决定.....	6
2、合规要点.....	6
要点一：内部制度修订.....	6
(1) 外规内化.....	6
(2) 制度滞后.....	6
要点二：销售人员管理.....	6
(1) 关键环节.....	6
(2) 告知义务.....	7
要点三：技术支持系统.....	7
(1) 信息系统 6 要点.....	7
要点四：绩效考核.....	7
(1) 正向激励.....	7
(2) 内部处罚.....	8
3、重点监管制度.....	8
一、国务院办公厅.....	8
二、中国银行保险监督管理委员会.....	8
三、中国银行业协会.....	8
问答二：代销保险存在误导销售.....	9
1、监管处罚案例.....	9
案例一：招商银行青岛分行代销保险误导销售.....	9
(1) 决定书文号.....	9
(2) 违法违规事实.....	9

(3) 行政处罚决定.....	9
案例二：农业银行南通分行误导销售保险产品.....	9
(1) 决定书文号.....	9
(2) 违法违规事实.....	9
(3) 行政处罚决定.....	9
2、合规要点.....	9
要点一：内部培训.....	10
要点二：严禁行为.....	10
(1) 销售人员.....	10
(2) 网点.....	10
要点三：风控措施.....	10
3、重点监管制度.....	10
一、全国人民代表大会常务委员会.....	10
二、中国银行保险监督管理委员会.....	10
问答三：代销保险中代客操作行为.....	12
1、监管处罚案例.....	12
案例一：农业银行大庆银浪支行代客操作购买保险产品.....	12
(1) 决定书文号.....	12
(2) 违法违规事实.....	12
(3) 行政处罚决定.....	12
2、合规要点.....	12
要点一：终端管理.....	12
要点二：销售人员.....	12
要点三：风控措施.....	12
3、重点监管制度.....	13
一、国务院办公厅.....	13
二、中国银行保险监督管理委员会.....	13
问答四：代销保险产品销售合同条款.....	14
1、监管处罚案例.....	14
案例一：招商银行代理销售保险合同条款缺陷.....	14
(1) 决定书文号.....	14
(2) 违法违规事实.....	14
(3) 行政处罚决定.....	14
2、合规要点.....	14
要点一：揭示代销风险.....	14
要点二：宣传资料重点标注事项.....	14
3、重点监管制度.....	14
一、中国银行保险监督管理委员会.....	14
问答五：代销基金双录管理.....	16
1、监管处罚案例.....	16
案例一：中信银行代销基金未录音录像.....	16
(1) 决定书文号.....	16
(2) 违法违规事实.....	16
(3) 行政处罚决定.....	16

2、合规要点	16
要点一：重点销售环节.....	16
要点二：妥善保管.....	16
要点三：内控措施.....	16
3、重点监管制度.....	17
一、中国银行保险监督管理委员会	17
问答六：擅自推荐私募产品.....	18
1、监管处罚案例.....	18
案例一：江苏银行上海分行员工擅自推荐私募产品	18
(1) 决定书文号.....	18
(2) 违法违规事实.....	18
(3) 行政处罚决定.....	18
2、合规要点	18
要点一：代销产品准入管理.....	18
(1) 总行审批.....	18
(2) 尽职调查.....	18
要点二：管好自己的人.....	19
(1) 自己的门、自己的人.....	19
(2) 内控设计.....	19
要点三：制作风险点及防控措施.....	19
3、重点监管制度.....	19
一、全国人民代表大会常务委员会	19
二、国务院	19
三、中国人民银行.....	19
四、中国银行保险监督管理委员会	19
五、中国银行业协会.....	20
问答七：私募产品冷静期.....	21
1、监管处罚案例.....	21
案例一：浦发银行、交通银行私募产品销售文件未约定冷静期	21
(1) 决定书文号.....	21
(2) 违法违规事实.....	21
(3) 行政处罚决定.....	21
2、合规要点	21
要点一：信息披露.....	21
要点二：公示.....	21
要点三：内容的严谨性和语言的通俗性.....	21
3、重点监管制度.....	22
一、全国人民代表大会常务委员会	22
二、中国人民银行.....	22
三、中国银行保险监督管理委员会	22
四、中国证券监督管理委员会.....	22
五、中国证券投资基金业协会.....	22
问答八：PE 代为推介合作产品.....	23
1、监管处罚案例.....	23

案例一：广发银行推介私募股权基金浮亏引发投诉	23
(1) 决定书文号	23
(2) 违法违规事实	23
(3) 行政处罚决定	23
2、合规要点	24
要点一：合作产品准入	24
要点二：销售留痕	24
要点三：穿行测试	24
3、重点监管制度	24
一、国务院办公厅	24
二、中国银行保险监督管理委员会	24
三、中国证券业协会	24
问答九：虚假代销信托产品	25
1、监管处罚案例	25
案例一：浙商银行向资金掮客虚假代销信托产品	25
(1) 决定书文号	25
(2) 违法违规事实	25
(3) 行政处罚决定	25
2、合规要点	25
要点一：员工行为管理	25
要点二：系统跟踪与判断	25
3、重点监管制度	25
一、全国人民代表大会常务委员会	25
二、中国银行保险监督管理委员会	26
三、中国证券监督管理委员会	26
问答十：信托产品适当性管理	27
1、监管处罚案例	27
案例一：兴业银行代销信托产品客户适当性评估内控缺陷	27
(1) 决定书文号	27
(2) 违法违规事实	27
(3) 行政处罚决定	27
2、合规要点	27
要点一：投资者适当性管理	27
要点二：风险测评	27
(1) 亲自签字	27
(2) 分级复核	28
3、重点监管制度	28
一、国务院办公厅	28
二、中国人民银行	28
二、中国银行保险监督管理委员会	28

问答一：代销保险业务可回溯管理

代销保险业务可回溯管理要求，“面对面”销售自保互保件行为，要求“对销售过程的关键环节以现场同步录音录像的方式予以记录”，同时将销售人员直系亲属通过面对面方式、购买保险期间超过一年的人身保险产品的，也纳入可回溯管理要求。

1、监管处罚案例

案例一：农业银行代理保险可回溯管理缺位

(1) 决定书文号

银保监罚决字〔2020〕3号

(2) 违法违规事实

中国农业银行股份有限公司（以下简称“农业银行”）住所：北京市东城区建国门内大街69号法定代表人：周慕冰根据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国行政处罚法》等有关规定，银保监会对农业银行涉嫌违法一案进行了立案调查、审理，并依法向当事人告知了作出行政处罚的事实、理由、依据及当事人依法享有的权利。当事人农业银行提出了陈述申辩意见，银保监会对陈述申辩意见进行了复核。本案现已审理终结。

1) 银保监会检查事实

经查，农业银行存在以下违法违规行为：一、违反审慎经营规则（一）可回溯制度执行不到位。农业银行代理保险业务，存在销售行为可回溯制度执行不到位的问题：一是销售人员未出示投保单等相关文书材料，视频中无消费者签字过程；二是销售人员未出示展业证或身份证明；三是销售人员未向投保人宣读或未完整宣读免除保险人责任的条款；四是销售人员未提醒消费者如实填写投保信息及不如实填写的后果；五是销售人员未介绍产品责任等基本信息；六是销售人员未在镜头前清晰展示投保单等相关文书材料，视频中未清晰展示消费者签名。

（二）可回溯基础管理不到位。

一是制度落实文件制定滞后。保险销售行为可回溯制度于 2017 年 11 月 1 日开始执行，农业银行于 2017 年 11 月根据原银监会相关规定修订并下发了《中国农业银行网点销售专区及录音录像管理办法》，但其中对涉及保险业务的可回溯要求几乎未作明确规定。直到 2018 年 9 月，农业银行才修订并下发了《中国农业银行网点销售专区、录音录像及产品信息查询平台管理办法》，对保险业务营销关键环节、录音录像资料保存时间等相关方面制度进行了完善。二是未将可回溯制度落实情况纳入总行统一制定的人员绩效考核办法。三是质检结果与保险公司交互不足。农业银行代销保险业务的可回溯视频质检工作由农业银行自行开展，质检结果由一级分行反馈给合作保险公司的省级机构。总行对相关情况缺乏掌握。

（三）部分可回溯视频质检结果未反馈给保险公司。2018 年 1 月至 10 月，农业银行代理的中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称“人保寿险”）保险业务中，农业银行自行抽查质检 2814 件，不合格 184 件，其中补录后合格 151 件，最终不合格 33 件。有 1976 件向人保寿险反馈了质检结果。

二、虚假代理业务 农业银行安阳县支行、农业银行巩义市支行、农业银行平顶山湛河支行代理的人保寿险涉及可回溯的保险业务，未通过农业银行系统录制可回溯视频，均由人保寿险销售人员录制可回溯视频并由人保寿险质检。上述业务在人保寿险核心业务系统中录入的保单销售人员为人保寿险销售人员，经办人员为农业银行工作人员，农业银行将上述业务作为自己代理渠道业务收取了手续费。

上述事实，有现场检查事实确认书、可回溯视频材料、手续费收入凭证等证据证明。

2) 农行总行申辩

农业银行总行向银保监会提出申辩意见：一是可回溯制度执行问题、质检结果与保险公司交互不足问题、部分可回溯视频质检结果未反馈给保险公司问题均属于部分机构执行不到位。总行按监管要求制定了相关规定，但下级机构销售人员未按总行规定执行。

二是农业银行在银保监会出台《保险销售行为可回溯管理暂行办法》后，于 2017 年 11 月修订了《中国农业银行网点销售专区及录音录像管理办法》（农银规章〔2017〕142 号），于 2018 年 1 月印发了《关于进一步加强代理保险业务管理的通知》（农银机构〔2018〕4 号），于 2018 年 9 月再次修订印发了《中国农业银行网点销售专区、录音录像及产品信息查询平台管理办法》（农银规章〔2018〕161 号），制度修订及时。

三是营销人员的绩效考核由各级经营行根据当地实际情况确定，总行不直接考核营销人员的绩效，仅对下级机构进行考核，以此方式将可回溯管理制度落实要求传导到具

体营销人员。

3) 银保监会复核

银保监会

经复核认为：一是总行不仅负有制度建设职责，还应承担制度在下级机构落实的督导责任。上述“可回溯制度执行不到位”问题并非个例，检查组抽查了农业银行5家下级机构，均查实存在上述情况，表明问题具有普遍性、持续性，并非仅仅属于“部分机构执行不到位”，其根源是总行对下级机构制度执行及落实情况不重视、不作为，没有切实履行总行对下级机构的指导和监督职责，应对上述违法违规事实承担管理责任。

二是经查，农业银行2017年11月修订的《中国农业银行网点销售专区及录音录像管理办法》（农银规章〔2017〕142号）及2018年1月印发的《关于进一步加强代理保险业务管理的通知》（农银机构〔2018〕4号）中，对涉及保险业务的可回溯要求几乎未作明确规定，未按银保监会相关要求及时对保险业务营销关键环节、录音录像资料保存时间等相关方面制度进行完善。

三是对人员考核不仅限于一线销售人员，还包括各级管理人员，公司均未制定相关考核机制。因此，银保监会对农业银行总行的陈述申辩意见不予采纳。农业银行安阳县支行向银保监会提出申辩意见，请求依法从轻处罚；上述事实实际为其营销过程中存在不规范行为，并非虚假代理业务。一是其购买的摄像头与“双录”系统不匹配导致无法对银保业务进行正常双录；二是相关投保人年龄超规定上限，无法在银保系统中直接出单，但投保人有投保意愿，因此邀请人保寿险销售人员前来银行网点进行双录出单；三是基层员工对业务操作规范和双录要求理解不透；四是上述相关保单经人保寿险确认为银行代理业务，已向农业银行安阳县支行划转代理手续费；五是农业银行安阳县支行积极开展整改，及时采取措施，没有发生实质性风险。

银保监会经复核认为：一是双录设备与系统不匹配及系统无法对超龄客户直接出单不应作为虚假代理业务的理由；二是根据原中国保监会、原中国银监会《关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知》（保监发〔2014〕3号）要求，超龄投保人应由保险公司出单，不得通过银行代理现场出单；三是不应以“基层员工对业务操作规范和双录要求理解不透”作为非虚假代理业务的理由；四是上述业务由人保寿险销售人员录制可回溯视频并由人保寿险质检，在系统中被确认为银行代理业务并由人保寿险支付代理手续费，虚假代理业务的事实清楚无误；五是根据《中华人民共和国行政处罚法》等有关规定，“积极开展整改、及时采取措施”不能作为从轻、减轻或免于处罚的理由。因此，银保监会对农业银行安阳县支行的陈述申辩意见不予采纳。农业银行巩义市支行向银保监会提出申辩意见，请求依法从轻处罚；一是相关投保人年龄超规定上限，无法在银保系统中直接出单，但投保人有强烈投保意愿，因此邀请人保寿险销售人员前来银

行网点进行双录出单，银行销售人员无主观恶意；二是对于上述业务，农业银行巩义市支行拟退还收取人保寿险该笔手续费。

银保监会

经复核认为：一是上述业务由人保寿险销售人员录制可回溯视频并由人保寿险质检，在系统中被确认为银行代理业务并由人保寿险支付代理手续费，虚假代理业务的事实清楚无误，农业银行巩义市支行补充说明与事实确认书中描述无实质性差异；二是根据《中华人民共和国行政处罚法》等有关规定，“拟退还手续费”不能作为从轻、减轻或免于处罚的理由。因此，银保监会对农业银行巩义市支行的陈述申辩意见不予采纳。农业银行平顶山湛河支行向银保监会提出申辩意见，请求依法从轻处罚：一是网点话筒录音设备回声大，效果不清晰，不能正常使用；二是相关投保人年龄超规定上限，无法在银保系统中直接出单，但投保人有强烈投保意愿，因此由银行工作人员陪同客户前往人保寿险网点，由人保寿险销售人员进行双录出单；三是农业银行平顶山湛河支行现拟退还人保寿险手续费。

银保监会经复核认为：一是双录设备问题不应作为其虚假代理业务的理由；二是上述业务由人保寿险销售人员在人保寿险网点现场录制可回溯视频并由人保寿险质检，在系统中被确认为银行代理业务并由人保寿险支付代理手续费，虚假代理业务的事实清楚无误，农业银行平顶山湛河支行补充说明与事实确认书中描述无实质性差异；三是根据《中华人民共和国行政处罚法》等有关规定，“拟退还手续费”不能作为从轻、减轻或免于处罚的理由。因此，银保监会对农业银行平顶山湛河支行的陈述申辩意见不予采纳。

(3) 行政处罚决定

2020年3月9日，银保监会决定对农业银行总行罚款50万元；对农业银行安阳县支行罚款50万元，农业银行巩义市支行罚款50万元，农业银行平顶山湛河支行罚款50万元。

案例二：邮储银行代销保险涉嫌违法

(1) 决定书文号

银保监罚决字（2020）2号

(2) 违法违规事实

中国邮政储蓄银行股份有限公司（以下简称“邮储银行”）住所：北京市西城区金融大街3号 法定代表人：张金良 根据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国行政处罚法》等有关规定，我会对邮储银行涉嫌违法一案进行了立案调查、审理，并依法向当事人告知了作出行政处罚的事实、理由、依据及当事人依法享有的权利。本案现已审理终结。

经查，邮储银行存在以下违法违规行为：一、违反审慎经营规则（一）可回溯制

度执行不到位。

邮储银行代理保险业务，存在销售行为可回溯制度执行不到位的问题。一是销售人员未出示投保提示书、产品说明书、投保单、保险条款等材料，无消费者签字过程；二是销售人员未出示展业证等身份证明或视频中展示不清晰；三是销售人员未征求投保人对录音录像的意见，或是未提醒投保人注意投保信息不如实填写后果；四是销售人员未向投保人宣读或未完整宣读免除保险人责任条款；五是视频中未清晰展示投保提示书、产品说明书、保险条款、投保单等材料，未清晰展示消费者签名；六是销售人员未告知健康险观察期、合作医疗机构等。

（二）制度落实文件制定滞后。一是保险销售行为可回溯制度于2017年11月1日开始执行，但邮储银行直到2018年2月才根据原保监会可回溯管理相关制度，制定并下发了《中国邮政储蓄银行代销与理财业务录音录像管理办法（2018年修订版）》，对保险业务营销关键环节、营销参考话术和录音录像资料保存时间等进行完善。二是未将可回溯制度落实情况纳入总行统一制定的人员绩效考核办法。三是保险公司质检结果无法与邮储银行实现线上交互。邮储银行传输给保险公司可回溯视频后，保险公司质检的结果无法通过系统回写到邮储银行录音录像资料调阅及传输平台，只能由保险公司基层机构与邮储银行基层网点通过电话、邮件或当面沟通质检结果。

（三）可回溯视频未传递给保险公司或缺失。2018年1月至10月，邮储银行代理的中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称“人保寿险”）业务中，10164笔可回溯视频应由人保寿险质检却未向人保寿险传输。未传输视频中，4700笔数据目前保存在各省平台，没有发送给总行录音录像资料调阅及传输平台，5464笔业务省平台通过生产流水没有找到对应的双录数据。

（四）质检不合格业务占比较高。邮储银行代理的人保寿险涉及可回溯管理的业务中，人保寿险共质检60226笔。其中，最终质检不合格59083笔，质检不合格率98.1%；合格件仅1143笔，其中包括经补录合格的566件。

二、欺骗投保人 邮储银行如东县支行销售人员存在对分红型保险产品承诺固定收益的问题，在投保单号为003717626859319和003717626966319（人保寿险鑫禧两全保险）的业务视频中，销售人员介绍“这是一款收益保证型产品，2年不退保，且中途不领取，年化综合收益率可达3.2%-3.4%”，但实际该产品的分红是不确定的。

（3）行政处罚决定

银保监会决定对邮储银行总行罚款50万元；对邮储银行如东县支行罚款30万元。

案例三：华夏银行大连分行代销保险可回溯管理不到位

(1) 决定书文号

大银保监罚决字〔2021〕38号

(2) 违法违规事实

2021年8月，华夏银行股份有限公司大连分行代销保险业务可回溯管理不到位。大连银保监局开出一张罚单。

(3) 行政处罚决定

罚款人民币八十万元。

2、合规要点

保险销售行为可回溯，是指保险中介机构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。

要点一：内部制度修订

(1) 外规内化

《商业银行内部控制指引》第十四条要求商业银行应当建立健全内部控制制度体系，对各项业务活动和管理活动制定全面、系统、规范的业务制度和管理制度，并定期进行评估。

(2) 制度滞后

商业银行应当建立内部控制管理责任制，强化责任追究。其中业务部门应当对未执行相关制度、流程，未适当履行检查职责，未及时落实整改承担直接责任。

要点二：销售人员管理

(1) 关键环节

销售人员销售过程关键环节：

（一）保险销售从业人员出示有效身份证明；

（二）保险销售从业人员出示投保提示书、产品条款和免除保险人责任条款的书面说明；

（三）保险销售从业人员向投保人履行明确说明义务，告知投保人所购买产品为保险产品，以及承保保险机构名称、保险责任、缴费方式、缴费金额、缴费期间、保险期间和犹豫期后退保损失风险等。保险销售从业人员销售人身保险新型产品，应说明保单利益的不确定性；销售健康保险产品，应说明保险合同观察期的起算时间及对投保人权益的影响、合同指定医疗机构、续保条件和医疗费用补偿原则等。

(四) 投保人对保险销售从业人员的说明告知内容作出明确肯定答复。

(五) 投保人签署投保单、投保提示书、免除保险人责任条款的书面说明等相关文件。

(2) 告知义务

保险销售从业人员销售以死亡为给付条件保险产品的，录制内容应包括被保险人同意投保人为其订立保险合同并认可合同内容；销售人身保险新型产品的，还应包括保险销售从业人员出示产品说明书、投保人抄录投保单风险提示语句等。

要点三：技术支持系统

(1) 信息系统 6 要点

商业银行应当具备与管控保险产品销售风险相适应的技术支持系统和后台保障能力，建立完整的销售信息管理系统，实现以下功能：

(一) 与保险公司业务系统对接；

(二) 实现对保险销售人员的管理；

(三) 能够提供电子版合同材料，包括投保提示书、投保单、保险单、保险条款、产品说明书、现金价值表等文件；

(四) 记录各项承保所需信息，并对各项信息的逻辑关系及真实性进行校对；

(五) 保存、传输投保原始文件扫描件的电子文档；

(六) 有现场出单功能的系统，应合理设置产品参数，兼容不同年龄被保险人的不同保险费率。

要点四：绩效考核

(1) 正向激励

商业银行对代销业务实施绩效考核，不得仅考核销售业绩指标，考核标准应当包括但不限于销售行为和程序的合规性、客户投诉情况和内外部检查结果等。

商业银行内部审计、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，建立并有效实施代销业务的内部监督检查和跟踪整改制度。

(2) 内部处罚

商业银行应当建立代销业务内部责任追究制度，对违反代销业务管理制度的相关负责人和销售人员，视情节严重程度给予相应处分，同时追究上级管理部门的责任。

3、重点监管制度

一、国务院办公厅

- 1、《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号）

二、中国银行保险监督管理委员会

- 1、《关于进一步规范商业银行代理保险业务销售行为的通知》（保监发〔2014〕3号）
- 2、《中华人民共和国保险法》（中华人民共和国主席令第26号）
- 3、《保险销售行为可回溯管理暂行办法》（保监发〔2017〕54号）
- 4、《关于印发商业银行代理保险业务管理办法的通知》（银保监办发〔2019〕179号）
- 5、315 风险提示案例六则

三、中国银行业协会

- 1、《商业银行销售银行理财产品与代销理财产品的规范标准和销售流程》（银协发〔2015〕52号）

问答二：代销保险存在误导销售

1、监管处罚案例

案例一：招商银行青岛分行代销保险误导销售

(1) 决定书文号

青银保监罚决字〔2021〕51号、青银保监罚决字〔2021〕52号

(2) 违法违规事实

2021年10月18日，招商银行股份有限公司青岛分行代销保险业务存在误导销售受到监管处罚。该行分行工作人员赵秀文对招商银行青岛分行代销保险业务存在误导销售承担责任，青岛银保监局处以警告。

(3) 行政处罚决定

招商银行股份有限公司青岛分行罚款人民币二十五万元；招商银行青岛分行员工赵秀文警告。

案例二：农业银行南通分行误导销售保险产品

(1) 决定书文号

通银监罚决字〔2017〕2号

(2) 违法违规事实

2017年3月，中国农业银行股份有限公司南通分行代理销售保险业务中存在误导销售行为。

(3) 行政处罚决定

南通银监分局处以警告。

2、合规要点

误导销售包含两个层面的内容，首先是误导宣传；其次是误导销售。前者说的是银行营销宣传环节，后者说的是销售人员销售过程。作为产品的发行方，银行应当尊重购买方的知情权和自主选择权，履行告知义务，不得在营销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益，或者进行强制性交易。同时，要尊重购买方的公平交易权，公平、公正制定格式合同和协议文本，不得出现误导、欺诈等侵害购买方合法权益的条款。

要点一：内部培训

商业银行作为代理保险业务销售行为的实施主体，应当加强代理保险业务销售行为管理，加大内部对销售人员的培训力度，强化对误导销售、错误销售等违规行为的内部责任追究，建立健全相应管理制度和处罚制度。

要点二：严禁行为

(1) 销售人员

销售人员不得进行误导销售或错误销售。在销售过程中不得将保险产品与储蓄存款、银行理财产品等混淆，不得使用“银行和保险公司联合推出”、“银行推出”、“银行理财新业务”等不当用语，不得套用“本金”、“利息”、“存入”等概念，不得将保险产品的利益与银行存款收益、国债收益等进行片面类比，不得夸大或变相夸大保险合同的收益，不得承诺固定分红收益。

(2) 网点

商业银行网点及其销售人员不得以中奖、抽奖、送实物、送保险、产品停售等方式进行误导或诱导销售。

要点三：风控措施

严禁销售人员对客户做出盈亏承诺，或与客户以口头或书面形式约定利益分成或亏损分担。

建立完善的销售人员考核和奖惩制度，加强销售人员培训。

应真实、准确、全面地向客户披露产品风险特征等。

做好销售网点“双录”工作，定期抽调录音录像监控，对销售行为进行检查。

3、重点监管制度

一、全国人民代表大会常务委员会

1、《中华人民共和国消费者权益保护法》（中华人民共和国主席令第七号）

二、中国银行保险监督管理委员会

1、《关于进一步规范银行代理保险业务管理的通知》（银监办发〔2009〕47号）

2、《关于进一步加强商业银行代理保险业务合规销售与风险管理的通知》（银监发〔2010〕90号）

3、《商业银行代理保险业务监管指引》（保监发〔2011〕10号）

4、《中华人民共和国保险法》（中华人民共和国主席令第26号）

5、《关于加强银行业金融机构内控管理，有效防范柜面业务操作风险的通知》（银

监办发[2015] 97 号)

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/828125034125007004>