

以案说险 | 发生纠纷时，双录让保险更“保险”!

案例介绍

戴女士 60 岁，2021 年在保险公司购买了一份年金险，在今年该交续期保费时，收到扣款通知，以为自己被骗。

到保险公司咨询后得知自己去年通过银行购买了一份 5 年交的保险产品，但王女士坚称自己未购买过任何保险产品。

保险公司工作人员找出戴女士投保时的双录视频及对吴女士进行电话回访录音，戴女士这才回想起去年确实购买过这样一份保险产品。

案例分析

根据《保险销售行为可回溯管理暂行办法》，通过保险兼业代理机构销售保险超过一年的人身保险产品，包括利用保险兼业代理机构营业场所内自主终端等设备进行销售，均需进行双录。

所谓双录是指保险公司通过录音录像等技术手段采集视听资料，电子数据记录和保存保险销售过程的关键环节，是监管机关为了维护消费者的合法权益，要求保险公司必须做到的。

从戴女士的案例可知，投保时录音录像，实现了销售行为可回放，重要信息可查询，问题责任可确认。

所以说，双录是利用现代信息技术，更大限度地为广大人民群众提供更有保障的服务，让保险的选购变得更有章法可依。

案例启示

提醒广大消费者注意：

实施保险双录能够有效防范销售欺骗误导，保障消费权益，配合双录可以减少保险纠纷。

对销售过程录音录像，发生纠纷时，又利用消费者有证可查，降低维权成本，双录让保险更“保险”。