

保险“想卖就卖”将成过去式

《金融机构产品适当性管理办法》发布

日前,国家金融监督管理总局正式发布《金融机构产品适当性管理办法》(以下简称《办法》),并将于2026年2月1日起施行。这一新规犹如一记重锤,直指金融行业尤其是保险行业长期存在的销售乱象,保险产品“想卖就卖”的时代或将终结。

青年报记者 孙琪



保险销售。

图由AI生成

线上保险乱象频生 保险行业亟待规范

近年来,保险行业在快速发展的同时,一些乱象也层出不穷。部分险企销售人员为追求业绩,夸大产品收益、隐瞒条款内容,甚至误导消费者购买不适合的保险产品,被监管层屡屡开出罚单。

凭借着投保便利等优势,互联网保险近年来成为年轻一代购买保险的主要渠道之一。但今年5月,上海市消保委公布了其联合复旦大学针对市场上主流互联网保险产品开展测评的报告。测评结果显示,部分互联网保险产品仍存在产品名称有歧义、信息披露不全面、营销文案不规范、人工客服有缺失四方面问题,京东保险经纪、蚂蚁保、水滴保等多家保险中介平台,及多家保险公司旗下的多款产品被点名。

新规出台 构建金融销售新秩序

为进一步规范金融机构适当性管理,加强金融消费者权益保护,金融监管总局发布《金融机构产品适当性管理办法》。《办法》共五章四十九条,对金融机构适当性管理义务进行规范。

主要内容包括:金融机构应当了解产品,了解客户,将适当的产品通过适当的渠道销售给适合的客户;对于投资型产品,要求金融机构划分风险等级并动态管理;将投资型产品的投资者区分为专业投资者与普通投资者,对普通投资者进行特别保护,包括强化风险承受能力评估,充分履行告知义务,开展风险提示等;对于保险产品,要求金融机构进行分类分级管理,与保险销售资质分级管理相衔接,对投保人进行需求分析及财务支付水平评估。销售投资连结

型保险等产品,还需开展产品风险评级和投保人风险承受能力评估;强化监督管理。金融机构及相关责任人员违反适当性管理规定的,金融监管总局及其派出机构可以采取监管措施、进行行政处罚。

严格风险提示 保障知情权

《办法》强调,金融机构销售保险产品时,应当根据产品特征,使用便于接受和理解的方式向投保人告知以下信息:产品的基本信息,包括产品名称、保障范围、保险期限、交费期限、赔偿限额、索赔程序、保单现金价值、续保条件、减轻或者免除保险人责任的条款等;保单利益的不确定性、可能导致保费损失或者保单利益不及预期的事项;犹豫期及投保人在犹豫期内的权利;退保可能遭受的损失;需要投保人支付的保费总额、保单初始费用、保单管理费等各项费用等。《办法》还明确,保险合同订立前,金融机构判断投保人与保险产品不具备适当性的,应当建议投保人终止投保。投保人不接受终止投保建议,仍然要求订立保险合同的,金融机构应当充分说明有关风险,并书面确认是投保人基于充分了解产品信息后的自主选择。

《办法》的出台将对保险行业产生深远影响。

对于保险销售人员来说,新规将倒逼其提升专业素养和服务水平。对于保险公司而言,短期可能面临系统改造、人员培训等方面的挑战,但从长期来看,将有助于提升公司的合规能力和综合竞争能力。通过加强适当性管理,保险公司能够更好地了解客户需求,提供适合的保险产品,优化金融服务,有效管理风险、化解纠纷,树立专业、诚信、尽责的机构形象。

■ 资讯 ■

银行数字金融又见创新 赋能中小企业数智化跃迁

青年报记者 孙琪

本报讯 中央金融工作会议将“数字金融”列为“五篇大文章”核心要义之一,为金融高质量发展、赋能实体经济指明方向。记者日前获悉,多家银行深度践行国家战略,创新范式,赋能中小企业数智化跃迁。

中信银行“小天元” 重构企业管理效能新维度

中信银行日前发布“小天元”企业生态服务平台(以下简称“平台”),免对接、免直联、免收费为企业提供服务,成为助力中小企业数字化转型的坚实“新基建”。

据中信银行介绍,该平台以数字金融技术为底层支撑,打造“业财资付”全链路数字化解决方案,将企业日常经营管理流程线上化、智能化、自动化,大幅提升管理质效。

人事管理方面,该平台实现人事薪税打通,员工管理数字化。某物业管理公司通过平台人事管理系统,有效解决了员工流动率高和复杂排班等难题,管理效率提升90%。财务记账方面,该平台实现业财数据贯通,凭证报表自动化。据某科技企业反馈,在应用该平台后,每月账务处理时间从12天缩短至5

天,整体效率提升约60%,运营成本显著降低。税务管理方面,该平台实现税局系统直联,申报缴款智能化。整合税务风险检测功能,联动财务、发票数据自动生成纳税申报表并直达税局,曾助力某专精特新企业实现跨区域“10分钟报税”的效率突破。发票管理方面,该平台实现多源智能采集,收验管存线上化。某餐饮连锁企业借此实现50余家全国门店发票管理线上化、智能化。

中信银行还结合企业日常经营痛点,将高效智能的一体化金融服务嵌入薪税管理、便捷结算等各个环节。某生产制造型企业通过平台解决班次多、人员多、绩效规则复杂导致的算薪难、发薪慢的问题,发薪时效从一周缩短至1天。

据悉,作为中信银行落实数字金融、科技金融战略的核心载体,平台在原代发平台基础上已助力近10万家中小企业实现数字化转型。

银联商务携手微众银行 打造数字普惠金融新生态

近日,微众银行与银联商务支付股份有限公司(以下简称“银联商务”)正式签署生态战略合作协议。双方以“数字普惠金

融”为轴心,深度融合微众银行数字金融能力与银联商务百万级商户生态网络,在“客户触达、产品升维、科技助力”三大维度展开合作。

此次两机构达成战略合作,得益于此前双方联合打造的“微业贷国补商户专享贷款”产品经验。该产品服务家电、3C、装修材料等享受国家“以旧换新补贴”政策的核心行业商户,针对其囤货资金需求激增、短期现金流紧张的痛点,通过定制化方案,有效实现政府补贴精准滴灌、消费潜力有效释放、企业经营韧性提升。

此次微众银行与银联商务推动战略合作的优化升级。首先,从“区域试点”到“全国覆盖”,将服务半径惠及更广泛的中小微企业群体。其次,从“单一信贷”到“综合服务”,提供更丰富的金融工具与场景化服务。最后,从“业务合作”到“生态共建”,通过金融科技与数据的深度融合重塑协同模式。依托微众银行的科技能力与银联商务在支付领域的数据沉淀,在严守合规与数据安全的前提下,积极探索数据价值的深度挖掘与应用,共同提升风险识别、客户洞察及服务优化等方面的“数智力”。

“有形便利”+“无形关怀” 银行让金融服务“看得见”“听得着”

青年报记者 孙琪

本报讯 据数据统计,我国拥有8500多万残疾人,60岁及以上老年人数量更是超过3.1亿人,社会各界对于无障碍环境的需求既广泛又迫切。在“银行+社区”创新服务模式的推动下,申城银行网点让金融服务近在咫尺,并且让“有形便利”与“无形关怀”深度融合。

近日,69岁的听障人士王阿姨比画着手势走进兴业银行上海大柏树支行,试图咨询境外汇款业务。营业厅主任见状迅速取来纸和笔,通过文字和手语耐心询问王阿姨需求。业务办理过程中,营业厅主任协调会计主管一同将复杂的汇款流程要点逐条书写,手把手指导王阿姨填写单据。考虑到王阿姨获取信息不便,营业厅主任特意将关键流程和注意事项打印成大字版材料,方便她留存查阅,高效解决了王阿姨的汇款难题。

兴业银行上海嘉定支行附近有一家印刷企业,企业招收了不少听障人士,每月都有员工到嘉定支行开立工资卡。每当他们比画着手语走进银行大门,迎接他们的都是大堂经理脸上温暖的笑容和熟练舞动的手语:“您好,欢迎光临!”紧接着,一块



兴业银行上海大柏树支行工作人员服务听障人士。受访者供图

早已备好的手写板被轻轻递上。在这里,交流并不需要声音,手语比画与笔尖划过写字板的沙沙声,成为最清晰的语言。从开户所需材料的说明,到银行卡如何绑定微信、支付宝的细致操作指引,再到使用中的风险提示,每一个关键信息都在无声的默契与一笔一画的书写中,准确、耐心地传递。

在兴业银行上海杨浦支行,一封来自残障人士的感谢信被用心保存,墙上的锦旗也格外耀眼。感谢信和锦旗背后是一位84岁听力残疾老人的心声。

感谢信上,客户介绍自己是一位听力残疾的84岁老人,每次

来银行办理业务,工作人员都态度温和,敬重老人,不厌其烦,老人心生感激。锦旗上,“匠心服务 值得信赖”几个字背后藏着老人沈先生的心声。沈先生表示,因为听力障碍,总是不愿意出门,对银行的金融服务更是产生排斥心理,而银行的真诚服务让他放下芥蒂,心生感激。

越来越多的沪上金融机构不仅通过毫米级的硬件优化,如设置无障碍通道、配备放大镜等便民设施,让特殊群体“看得见”平等权利;更以手语服务、文字沟通等“无声关怀”,让金融服务“听得着”人文温度,为特殊群体撑起了一片温暖的金融天空。