

财富周刊

Fortune

理性投资，财智生活

投资眼

购买航班延误险有诀窍

本报记者 李晨阳

今年自进入夏季以来，雷电、暴雨等灾害天气多发，航班频频晚点，航班延误险因此一度销售火爆。

所谓航班延误险，是指根据航班延误保险合同规定，投保人向保险公司支付保险费，当合同约定的航班延误情况发生时，保险公司按照约定支付赔偿金额的保险。作为人们乘飞机出行的一种保障，航班延误险虽然不是新生事物，但随着行情的火爆，最近也渐渐玩出了新花样。有不少消费者发现，近期一些单次航延险提高了理赔门槛，有的保险公司将其与航空意外险打包售卖，也有些保险产品如一年期交通意外综合险直接把航班延误列为保障范围。

购买航班延误险有哪些诀窍？消费者该注意哪些问题？日前，本报记者在某旅行APP上订购一张北京飞往广州的机票，页面提醒可以直接勾选投保单次航班延误险，每人20元。该保险条款规定，被保险人必须乘坐投保航班且航班抵达目的地时延迟2小时(含)及以上赔偿200元，但是起降地不包含北京、上海、广州、深圳的航班；延迟4小时(含)及以上赔偿200元，起降地为北京、上海、广州、深圳的航班能够适用。由此可见，保险公司的确提高了部分航班的理赔门槛。

记者紧接着查询多家航空公司官网发现，除了可以投保单次航班延误险，消费者还可选择一个或是一年期的航延险，当然更多是将航延险+航延险组合销售。“进入6月份以后，航班延误频繁发生，单次航班延误险销售火爆，但赔付率也非常高。不少保险公司调整产品设计，推出一些包月、包年或是组合套餐形式的相关产品，以更好地满足市场需求。”某保险公司客户经理对记者说。

航班延误的救济渠道不仅是航班延误险，一些保险产品如一年期交通意外综合险也直接把航班延误列为保障范围。北京市民王女士告诉记者，由于工作原因，常常要乘飞机、高铁、汽车外出，难免遇到航班晚点，甚至还遭遇过汽车故障，因此她投保了一年期的交通意外险，该产品不仅为航班延误提供赔偿，更对投保人在保险期内乘坐飞机、火车、轮船等交通工具发生意外时，给付保险金。

毋庸置疑，相关保险产品确实能为人们的出行带来一定的保障，但消费者在投保时依然要谨慎。业内专家提醒，消费者在投保时，首先应区分航班延误险和航空意外险。航班延误险是一种财产保险，航空意外险属于意外伤害保险。如果消费者想获得更充分的航班延误风险保障，可以选择购买航空意外险和航班延误险的组合产品。

值得关注的是，航班延误险无论是包月还是包年，一般理赔次数和赔付金额都有上限，消费者可根据自己的情况选择赔付次数和保险金额。同时，不同保险公司的航班延误险承保范围不同，消费者在投保时必须仔细阅读保险条款，看清楚责任免除事项，以免造成理赔纠纷。

另外，航班延误险理赔处理有自动理赔和主动申请理赔两种。自动理赔是指保险公司根据系统内数据自动识别航班延误情况，发生约定的保险事故时自动理赔；主动申请理赔则需要被保险人在保险事故发生后，于规定时间内主动向保险公司报案并提供相关证明材料(如航班延误证明、身份信息等等)。消费者若购买了需要主动申请理赔的保险产品，出现航班延误时，一定要注意保留好乘机凭证和航班延误证明，并在约定期限内向保险公司提出理赔申请。

责任编辑 李会

美编 夏一高妍

严防私售“飞单”，避免误导销售，真正实现“买者自负、卖者尽责”——

购买银行理财，你“双录”了吗

经济日报·中国经济网记者 郭子源

财富视线

▲“双录”是指对银行销售每笔理财产品的过程进行录音和录像。通过“双录”，实现了理财及代销的销售环节监管无真空，能够有效保护消费者的知情权，同时还有助于降低监管成本，提高监管效率，实现“买者自负、卖者尽责”

▲“双录”可以让消费者更清楚地了解理财产品的发行主体、收益水平、风险属性等内容，真正做到信息对称、自主选择、风险自负



购买银行理财产品怕遭遇“飞单”？金融消费维权担心陷入“扯皮”？这些“痛点”今后有了解决方案——“双录”。

中国银监会日前发布《银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定》，要求商业银行设立销售专区，在专区内装配电子系统，对每笔产品的销售过程同步录音录像，即“双录”。

“双录”究竟如何运用？其实际效果如何？投资者购买银行理财产品时，应如何更好地维护自身合法权益？

直击两大“痛点”

为何要对银行销售每笔理财产品的过程录音录像？这要从两个长期“痛点”说起：一是私售“飞单”，二是误导销售。

业内人士介绍，目前商业银行销售的理财产品可分为两类，自主发行的理财产品(自有理财产品)和代销产品，后者以代销公募基金、保险产品为主。

所谓“飞单”，是指银行员工利用银行的营业场所，私自销售第三方理财产品。也就是说，该产品既不是银行的自有理财产品，也不是和银行签订了代销协议的理财产品，一旦发生兑付风险往往难以解决。银行内部员工之所以铤而走险违规销售“飞单”，图的是不菲的回扣；一些投资者之所以被“飞单”击中，一方面是贪图超高收益率，另一方面是信任银行招牌，觉得“在银行里买的肯定没问题”。

除了“飞单”，银行代销理财产品也隐藏着“误导销售”的风险。例如，不标注理财产品的“代销”属性，将代销产品与存款或银行自有理财产品混淆销售；又如，为了完成经营业绩，误导投资者购买与其风险承受能力不匹配的理财产品。

为了防止代销风险、规范代销行为，银监会此前已多次强调，银行业金融机构应审慎开展代销业务，并针对上述隐匿风险分别

作出了相应的规定，但当纠纷真正发生，却常常因为缺乏音频、视频证据而陷入维权“扯皮”状态，银行、投资者双方的权利义务无法厘清，“公说公有理，婆说婆有理”。

为了有效解决长期存在的这两大“痛点”，更好地维护银行和消费者合法权益，整治金融乱象，“双录”管理办法出台。

那么，哪些理财产品的销售过程必须实施“双录”？“双录”究竟怎么录？

银监会相关负责人表示，除了银行代销的国债及实物贵金属，银行在营业场所销售的其余任何自有理财产品、代销理财产品都必须纳入“双录”管理。从具体操作看，银行首先要设立销售专区，然后在销售专区内装配电子系统，对每笔产品销售过程同步录音录像，并标识出明显的“录音录像”字样。

值得注意的是，按照规定，银行的录音录像行为应先征得投资者同意，如其不同意则不能销售产品。

“销售专区”需录音录像

记者走访招商银行北京大运村支行网点发现，目前其销售专区、理财室内均已安装了摄像头。从录像、录音的回放资料看，银行员工和投资者的面部特征能够被清晰地辨别，双方的业务办理全过程能够被回溯。

“银行理财产品销售过程包含三个关键环节。”该网点负责人介绍说，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”。

具体来看，银行应对存储的录音录像资料严格管理，不可人为更改、涂抹或删除，并确保能够实现快速精准地检索调阅，同时对这些资料数据备份，并妥善保管。

从保管期限看，银行应将录音录像资料至少保留到产品终止日起6个月或合同关系解除日起6个月后，如果发生纠纷，

要将其保留到纠纷最终解决后。

为了保障投资者信息安全，银行应对录音录像数据存储及管理系统采取有效的信息安全措施，同时还应遵守保密管理相关规定，在资料存储期限届满时按要求销毁相关资料。

实际上，银监会已于2016年2月份首次提出了“双录”的指导思想和工作要求，截至2016年年底，主要的、有条件的商业银行已基本完成了销售专区“双录”建设工作。

中国政法大学互联网金融研究院院长李爱君表示，“双录”实现了理财及代销的销售环节监管无真空，能够有效保护消费者的知情权，同时还有助于降低监管成本，提高监管效率，能够实现在公平的前提下“买者自负、卖者尽责”。

“从银行角度来说，‘双录’形成了统一、规范的销售与操作流程，有利于防范误导销售，从而提升客户服务质量。”中国工商银行个人金融业务部副总经理任西明表示，从消费者角度来说，“双录”可以让消费者更清楚地了解产品的发行主体、收益水平、风险属性等内容，准确识别所购买的是银行自行发行的还是代销产品，是保本型还是非保本型，是有固定收益的还是没有固定收益的，从而真正做到信息对称、自主选择、风险自负。

“自助机具区”严禁推销

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销售人员“钻空子”，在自助终端等电子设备上代替投资者操作，购买违规理财产品，以规避“双录”管理。

为此，银监会此次特别针对自助终端等电子设备提出了风险管理要求，对销售人员的代客操作、介入营销等事项作出限制，严禁销售人员在上述设备上代客操作

购买产品。

“银行应提示投资者，当你在自助终端上购买理财产品时，如果有销售人员介入推销，你应当立刻停止购买操作，转到销售专区内购买。”银监会相关负责人表示。

他提示，投资者了解“双录”的管理流程后，更应知晓合规的银行理财产品应如何销售，以便在实际购买过程中随时保护自身的合法权益。

首先，如何预防“假理财”产品？按照规定，银行应建立统一的产品信息查询平台，并由专门部门负责平台的信息录入及管理工作。具体来看，产品信息查询平台应收录全部在售及存续期内金融产品的基本信息，凡未在平台上收录的产品，一律不得销售。

此外，产品信息查询平台应建立产品分类目录，严格区分自有与代销、公募与私募等不同产品类型，充分披露产品信息，产品信息涵盖产品类型、发行机构、风险等级、合格投资者范围、收费标准、收费方式等内容。“银行业金融机构应在营业场所配备可登录产品信息查询平台的终端或提供纸质产品目录，便于消费者查询、核实产品信息。”上述负责人说。

除了“假理财”，投资者应如何识别“误导销售”？业内人士表示，银行理财市场强调“投资者分层管理”，即把合适的产品卖给适合的金融消费者。今年4月份，银监会发布《关于银行业风险防控工作的指导意见》，强调加强金融消费者保护，要求银行业金融机构将“投资者分层管理”落到实处。

如何判断这款银行理财产品是否适合你？“投资者需注意，按照监管规定，购买银行理财产品前，银行首先要测评投资者的风险偏好，在此基础上推荐相应的理财产品。”上述银监会负责人说。

他强调，银行销售人员在推介理财产品时，应真实、全面地介绍产品的性质和特征，尤其不得为了完成业绩指标，误导客户购买与其风险承受能力不匹配的理财产品。

擦亮眼睛读“信息”

何川

▲在公开证券市场中，信息披露一方面肩负着传达公司发展状况、影响公司股价涨跌等的重要使命，另一方面，信息的获取也是投资者作出投资决策的重要依据

▲公众公司不实的信息极易对投资者形成误导。投资者在信息获取的过程中，首先应关注信息的内容与渠道，其次应擦亮眼睛，结合公司财务状况、经营模式、业务开展、行业竞争等因素理性分析

近期，证券市场出现了几起A股上市公司和新三板挂牌公司因信息披露违法违规被处罚的案例。从这些案例来看，有公司故意编造虚假信息，披露根本不存在的内幕；有的则对信息披露较为随意，提前透露尚处于筹划之中的事宜。

在公开证券市场中，信息披露至关重要。它一方面肩负着传达公司发展状况、影响公司股价涨跌等的重要使命，另一方面，信息的获取也是投资者作出投资决策的重要依据，公司的一举一动，尤其是重大利好利空信息都紧紧地牵动着投资者的心。无论是上市公司还是挂牌公司，其作为公众公司都要守规矩、讲诚信，保证其信息披露的真实、准确、完整性是其应尽的基本义务。但从中国证监会近期公布的案例来看，有时候实际情况并非如此。

比如，上市公司A非公开发行可行性报告显示，公司与某方签订了增资框架协议，协议主体、签订时间、增资金额等说得有模有样，但这份框架协议随后被证实是子虚乌有，由上市公司凭空捏造而

来。又比如，挂牌公司B公告称通过全资子公司拟以4000万美元收购某知名公司9.9%的股权，但该消息此前已由公司董事会多次向媒体透露，且媒体报道的收购金额是拟收购价格的10倍，但公司对这些报道听之任之，未作出任何澄清。

从表面上看，上述两家公司的行为意图传递正面信息，希望引起公众关注，向投资者传递公司快速发展的景象，但实际上这种利好对投资者来说却犹如镜花水月。同时，这种虚假披露行为的背后，折射出公司对市场法规的漠视和对信息披露的极度不负责任。

根据《上市公司信息披露管理办法》和《非上市公司公众公司监管指引第1号——信息披露》等规定，上市公司和挂牌公司应真实、准确、完整、及时地披露信息，不得有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。信息虽然可以在公司网站或者其他公众媒体上刊登，但披露的内容应当与在证监会指定披露平台的内容完全一致，且不得早于在指定披露平台的披露时间。而且，对于新三板挂牌公司而言，其在披露重大信息

之前，还应当经主办券商审查，公司不能披露未经主办券商审查的重大信息。

由于公众公司不实的信息披露面较广，且真假掺杂，极易对投资者形成误导。因此，投资者在信息获取的过程中，首先应关注信息的内容与渠道，如投资者在大众媒体上看到某公众公司的类似利好消息，应第一时间到证监会或交易所指定的信息披露平台确认信息是否准确、真实与完整；其次，还要理性分析，结合公司财务状况、经营模式、业务开展、行业竞争等因素，仔细琢磨一下公司披露的信息到底是不是在做实事，业绩是否有支撑，投资价值是否真实存在。只有综合考虑了这两个因素，才能避免遭受不实信息的误导。

另外，对于监管机构而言，需要进一步建立健全公众公司信息披露法律责任体系。目前由于证券法律责任的缺失和模糊不清，虚假信息披露者的违法收益高于违法成本，未来还应通过加大监管力度，约束上市公司披露虚假信息或隐瞒相关信息的行为，确保提升信披监管的效率和质量。