附件1

**安徽省保险销售行为现场同步录音录像用语示例（语音播报版）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 节点 | 节点名称 | | 节点话术 | | 呈现形式 | 注意要点 |
| 投保人不是公司销售人员的录制内容 | 投保人是公司销售人员的录制内容 |
| 1 | 征求投保人意见 | | 先生/女士：您好！为了维护您的合法权益，根据监管部门要求，我们将以录音录像方式对本次销售过程关键环节予以记录。您是否同意？ | | 语音播报+客户明确回答 | 应称呼投保人全名且与身份证件上的姓名一致。  必须得到投保人肯定回复后方可继续。否则终止销售。 |
| 2 | 提醒投保人注意 | | 此次录音录像过程对于今后您维护权益非常关键，请您认真阅读您签署文件的具体内容，如实回答相关问题。您和公司之间的权利义务以您签名的书面文件为准。如果销售人员和您之间还有其他约定和承诺，与合同不一致的内容都是无效的。您是否清楚？ | 此次录音录像过程对于今后您维护权益非常关键，请您认真阅读您签署文件的具体内容，如实回答相关问题。您和公司之间的权利义务以您签名的书面文件为准。  本次投保是您作为投保人自愿投保该产品，投保之前已经充分了解该保险产品名称、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。投保过程中没有公司管理人员和其他任何销售人员对您本人作出强制要求以及误导性解释，您是否同意。 | 语音播报+客户明确回答 |  |
| 3 | 销售人员介绍及投保人、被保险人身份确认 | | 您的保单销售人员是XX（机构名称）的\*\*\*（姓名），这是其XX证件，请您核对。（纸质证件应在镜头前展示，电子证件则应在系统屏幕上显示）您是否确认刚刚向您介绍的为销售人员本人？回答确认后，投保人和被保险人面向镜头出示身份证等有效身份证明并将人像一面在镜头前展示。 | | 语音播报+展示或显示+客户明确回答 | 机构名称应用全称。销售人员的证件向镜头展示，要做到清晰。（参考监管发文：销售人员出示有效身份证明，告知或展示本人所属机构名称及执业登记信息，保险专业中介机构销售人员还应出示客户告知书。投保人、被保险人出示居民身份证等有效身份证明。） |
| 4 | 告知如实填写投保信息及不如实填写后果 | | 根据《保险法》第十六条，您需要如实告知（含填写）您的投保信息。投保人故意不履行如实告知义务的，或者投保人因重大过失未履行如实告知义务对保险事故的发生有严重影响的，保险人可能对发生的保险事故不承担赔偿或者给付保险金的责任。您是否清楚？ | | 语音播报+客户明确回答 |  |
| 5 | 介绍产品信息 | | 您所购买的是XX保险公司的保险产品。 | | 语音播报 | 保险公司应用全称。 |
| 您所投保的险种有：  1、险种全称，缴费方式为＿，缴费期间＿，保险期间＿，每期保费＿元。  2、险种全称，缴费方式为＿，缴费期间＿，保险期间＿，每期保费＿元。  3、……  您是否清楚？（根据投保情况依次播报） | | 语音播报+客户明确回答 | 客户所投保的产品，需要依次进行播报。 |
| 6 | 条款出示 | | （展示方式）请销售人员出示XX产品的条款，在镜头前展示，请您仔细阅读，尤其请注意可能影响到赔付结果的条款。/ | | 语音播报+展示或显示+客户阅读动作或屏幕滑动 | 销售人员向镜头展示，要做到清晰。 |
| 7 | 确认新型产品及健康险内容 | 分红险 | （展示方式）请销售人员出示产品说明书，在镜头前展示，请您仔细阅读。/（投屏方式）请您仔细阅读产品说明书。 | | 语音播报+展示或显示+客户阅读动作或屏幕滑动 | 销售人员向镜头展示，要做到清晰。 |
| 您本次购买的＿、＿是分红型产品，保单的红利是不确定的，主要取决于保险公司的实际经营状况。您是否清楚？ | | 语音播报+客户明确回答 | 根据客户所投保的产品依次播报险种名称。 |
| 万能险 | （展示方式）请销售人员出示产品说明书，在镜头前展示，请您仔细阅读。/（投屏方式）请您仔细阅读产品说明书。 | | 语音播报+展示或显示+客户阅读动作或屏幕滑动 | 销售人员向镜头展示，要做到清晰。 |
| 您本次购买的＿、＿是万能型产品，有最低保证利率XX，超过这部分的利益是不确定的，主要取决于保险公司的实际经营状况。销售人员已向您介绍了这款产品的费用扣除项目及扣除比例/金额（XX）。您是否清楚？ | | 语音播报+客户明确回答 | 根据客户所投保的产品依次播报险种名称，有关利率和费用扣除项目及扣除比例/金额，需根据条款表述进行播报。 |
| 健康险 | 您本次购买的＿产品有等待期/疾病观察期，自保单合同生效之日起XX天内为等待期/疾病观察期。  续保无等待期/疾病观察期，在等待期/疾病观察期内，保险责任有所不同。您是否清楚？ | | 语音播报+客户明确回答 | 根据客户所投保的产品依次播报险种名称，等待期/疾病观察期需根据条款表述进行播报。 |
| 您本次购买的＿产品医疗机构为＿。（或：您本次购买的＿产品有指定医疗机构，您可以通过XX渠道查询。）您是否清楚？ | | 语音播报+客户明确回答 | 根据客户所投保的产品依次播报险种名称，可播报指定医疗机构的统称（例如二级以上公立医院）、性质说明或可以通过XX渠道查询。 |
| 您本次购买的＿产品属于费用补偿型医疗保险，保险公司对您的赔偿以您的实际损失为限，如果您已经从其他渠道获得补偿，则要相应扣除。您是否清楚？  如您还购买了其他保险公司的健康保险产品，则可能存在一定的赔付顺序或者由相关保险公司进行比例赔付。您是否清楚？ | | 语音播报+客户明确回答 |  |
| 您购买的产品有保证续保条款，保证续保条件是（根据条款中对应内容进行播报），您是否清楚？ | | 语音播报+客户明确回答 | 根据客户所投保的产品依次播报险种名称，保证续保条件需根据条款表述进行播报或讲解。 |
| 8 | 犹豫期及退保损失 | | 您本次购买的＿产品自保单签收之日起有XX天犹豫期。  犹豫期内可申请退保，如犹豫期内退保，保险公司将退还您全部所缴保费（只收取XX元保单工本费）。如果超过犹豫期退保，公司只能退还保单当时的现金价值，您可能会有较大资金损失。现金价值在保险单上有明确记载，例如您这份保单主险第二年末（初）的现金价值（即退保金）约为已缴保费的百分之几（或XX元）等，实际金额以正式保险合同中的现金价值为准，您收到保单后一定要详看。您是否清楚？ | | 语音播报+客户明确回答 | 按照合同现金价值表播报产品的的现金价值。必须播报主险产品的现金价值，可视情况附加播报附加险的现金价值。 |
| 9 | 确认被保险人  投保意愿 | | 请问被保险人/被保险人的法定监护人，是否同意投保人为你订立此保险合同并认可合同内容? | | 语音播报+客户明确回答 | 以下情形可略过此项：1、投保人和被保险人为同一人；2、被保险人未满18周岁，投保人为被保险人的法定监护人。 |
| 10 | 合同以外利益确认 | | 销售人员是否给予您合同约定以外的利益？如支付保险费回扣或者其他利益。 | | 语音播报+客户明确回答 |  |
| 11 | 出示并签署  相关单证 | | 销售人员之前已经向您提供了人身保险投保提示书，您是否已认真阅读？请您再次确认投保提示书的内容并在投保提示书上签名确认。 | | 语音播报+客户明确回答+展示或显示+客户签字确认动作或轨迹 | 根据语音提示，请客户阅读后进行签字。 |
| （展示方式）请销售人员出示免除保险人责任条款的书面说明，在镜头前展示，请您仔细阅读。/（投屏方式）请您阅读免除保险人责任条款的书面说明  免除保险人责任条款非常重要，它与您有重大利害关系，请您务必认真阅读。如果您在理解上还存在一些困难，可以要求销售人员再次说明。保险条款中部分内容可能会影响到最终赔付，再次提醒您应仔细阅读。 | | 语音播报+展示或显示+客户阅读动作或屏幕滑动 | 免责条款必须逐条播报，主险和附加险免责条款有重复的，可以合并播报，之后根据语音提示，请客户阅读后进行签字。 |
| 销售人员已向您介绍产品条款中规定的保险责任和责任免除，特别是有关免除保险人责任条款的概念、内容及其法律后果，您是否已经知晓并理解了？ | 您是否已经知晓并理解关于产品条款中规定的保险责任和责任免除，特别是有关免除保险人责任条款的概念、内容及其法律后果？ | 语音播报+客户明确回答 |  |
| 您是否确认您告知（含填写）的投保信息的真实性？ | | 语音播报+展示或显示+客户明确回答 |  |
| 投保单风险提示语，是否是您亲笔抄录？（双录前已抄写）/请您抄写投保单风险提示语  。（双录时抄写） | | 语音播报+客户明确回答（或客户抄录动作或轨迹） | 根据语音提示，请客户阅读后进行签字。 |
| 请您和被保险人仔细核对保险条款、投保单及免除保险人责任条款的书面说明，并签名确认。 | | 语音播报+客户签字确认动作或轨迹 |  |
| 12 | 结束语 | | 各公司可自行录制结束语。 | | 语音播报 |  |

**安徽省保险销售行为现场同步录音录像用语示例（人工讲解版）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 节点 | 节点名称 | | 节点话术 | | | 呈现形式 | 注意要点 | | |
| 投保人不是公司销售人员的录制内容 | | 投保人是公司销售人员的录制内容 |
| 1 | 征求投保人意见 | | 先生/女士：您好！为了维护您的合法权益，根据监管部门要求，我们将以录音录像方式对本次销售过程关键环节予以记录。您是否同意？ | | | 人工讲解+客户明确回答 | 应称呼投保人全名且与身份证件上的姓名一致。  必须得到投保人肯定回复后方可继续。否则终止销售。 | | |
| 2 | 提醒投保人注意 | | 此次录音录像过程对于今后您维护权益非常关键，请您认真阅读您签署文件的具体内容，如实回答相关问题。您和公司之间的权利义务以您签名的书面文件为准。如果销售人员和您之间还有其他约定和承诺，与合同不一致的内容都是无效的。您是否清楚？ | | 此次录音录像过程对于今后您维护权益非常关键，请您认真阅读您签署文件的具体内容，如实回答相关问题。您和公司之间的权利义务以您签名的书面文件为准。如果销售人员和您之间还有其他约定和承诺，与合同不一致的内容都是无效的。您是否清楚？  本次投保是您作为投保人自愿投保该产品，投保过程中没有公司管理人员和其他任何销售人员对您本人作出强制要求以及误导性解释，您是否同意。 | 人工讲解+客户明确回答 |  | | |
| 3 | 销售人员介绍及投保人、被保险人身份确认 | | 您的保单销售人员是XX（机构名称）的\*\*\*（姓名），这是其XX证件，请您核对。（纸质证件应在镜头前展示，电子证件则应在系统屏幕上显示）您是否确认刚刚向您介绍的为销售人员本人？回答确认后，投保人和被保险人面向镜头出示身份证并将人像一面在镜头前展示。 | | | 人工讲解+展示或显示+客户明确回答 | 机构名称应用全称。销售人员的证件向镜头展示，要做到清晰。（参考监管发文：销售人员出示有效身份证明，告知或展示本人所属机构名称及执业登记信息，保险专业中介机构销售人员还应出示客户告知书。投保人、被保险人出示居民身份证等有效身份证明。） | | |
| 4 | 告知如实填写投保信息及不如实填写后果 | | 根据《保险法》第十六条，您需要如实告知（含填写）您的投保信息。投保人故意不履行如实告知义务的，或者投保人因重大过失未履行如实告知义务对保险事故的发生有严重影响的，保险人可能对发生的保险事故不承担赔偿或者给付保险金的责任。您是否清楚？ | | | 人工讲解+客户明确回答 |  | | |
| 5 | 介绍产品信息 | | 您所购买的是XX保险公司的保险产品。 | | | 人工讲解 | 保险公司应用全称。 | | |
| 您所投保的险种有：  1、险种全称，缴费方式为＿，缴费期间＿，保险期间＿，每期保费＿元。  2、险种全称，缴费方式为＿，缴费期间＿，保险期间＿，每期保费＿元。  3、……  您是否清楚？（根据投保情况依次播报） | | | 人工讲解+客户明确回答 | 客户所投保的产品，需要依次进行播报。 | | |
| 6 | 条款出示 | | （展示方式）请销售人员出示XX产品的条款，在镜头前展示，请您仔细阅读，尤其请注意可能影响到赔付结果的条款。/ | | | 人工讲解+展示或显示+客户阅读动作或屏幕滑动 | 销售人员向镜头展示，要做到清晰。 | | |
| 7 | 确认新型产品及健康险内容 | 分红险 | （展示方式）请销售人员出示产品说明书，在镜头前展示，请您仔细阅读。/（投屏方式）请您仔细阅读产品说明书。 | | | 人工讲解+展示或显示+客户阅读动作或屏幕滑动 | | 销售人员向镜头展示，要做到清晰。 |
| 您本次购买的＿、＿是分红型产品，保单的红利是不确定的，主要取决于保险公司的实际经营状况。您是否清楚？ | | | 人工讲解+客户明确回答 | | 根据客户所投保的产品依次播报险种名称。 |
| 万能险 | （展示方式）请销售人员出示产品说明书，在镜头前展示，请您仔细阅读。/（投屏方式）请您仔细阅读产品说明书。 | | | 人工讲解+展示或显示+客户阅读动作或屏幕滑动 | | 销售人员向镜头展示，要做到清晰。 |
| 您本次购买的＿、＿是万能型产品，有最低保证利率XX，超过这部分的利益是不确定的，主要取决于保险公司的实际经营状况。销售人员已向您介绍了这款产品的费用扣除项目及扣除比例/金额（XX）。您是否清楚？ | | | 人工讲解+客户明确回答 | | 根据客户所投保的产品依次播报险种名称，有关利率和费用扣除项目及扣除比例/金额，需根据条款表述进行播报。 |
| 健康险 | 您本次购买的＿产品有等待期/疾病观察期，自保单合同生效之日起XX天内为等待期/疾病观察期。  续保无等待期/疾病观察期，在等待期/疾病观察期内，保险责任有所不同。您是否清楚？ | | | 人工讲解+客户明确回答 | | 根据客户所投保的产品依次播报险种名称，等待期/疾病观察期需根据条款表述进行播报。 |
| 您本次购买的＿产品医疗机构为＿。（或：您本次购买的＿产品有指定医疗机构，您可以通过XX渠道查询。）您是否清楚？ | | | 人工讲解+客户明确回答 | | 根据客户所投保的产品依次播报险种名称，可播报指定医疗机构的统称（例如二级以上公立医院）、性质说明或可以通过XX渠道查询。 |
| 您本次购买的＿产品属于费用补偿型医疗保险，保险公司对您的赔偿以您的实际损失为限，如果您已经从其他渠道获得补偿，则要相应扣除。您是否清楚？  如您还购买了其他保险公司的健康保险产品，则可能存在一定的赔付顺序或者由相关保险公司进行比例赔付。您是否清楚？ | | | 人工讲解+客户明确回答 | |  |
| 您购买的产品有保证续保条款，保证续保条件是（根据条款中对应内容进行播报），您是否清楚？ | | | 人工讲解+客户明确回答 | | 根据客户所投保的产品依次播报险种名称，保证续保条件需根据条款表述进行播报或讲解。 |
| 8 | 犹豫期及退保损失 | | 您本次购买的产品自保单签收之日起有XX天犹豫期。  犹豫期内可申请退保，如犹豫期内退保，保险公司将退还您全部所缴保费（只收取XX元保单工本费）。如果超过犹豫期退保，公司只能退还保单当时的现金价值，您可能会有较大资金损失。现金价值在保险单上有明确记载，例如您这份保单主险第二年末（初）的现金价值（即退保金）约为已缴保费的百分之几（或XX元）等，实际金额以正式保险合同中的现金价值为准，您收到保单后一定要详看。您是否清楚？ | | | 人工讲解+客户明确回答 | 按照合同现金价值表播报产品的的现金价值。必须播报主险产品的现金价值，可视情况附加播报附加险的现金价值。 | | |
| 9 | 确认被保险人  投保意愿 | | 请问被保险人/被保险人的法定监护人，是否同意投保人为你订立此保险合同并认可合同内容? | | |  | 以下情形可略过此项：1、投保人和被保险人为同一人；2、被保险人未满18周岁，投保人为被保险人的法定监护人。 | | |
| 10 | 合同以外利益确认 | | 销售人员是否给予您合同约定以外的利益？如支付保险费回扣或者其他利益。 | | | 语音播报+客户明确回答 |  | | |
| 11 | 出示并签署  相关单证 | | 我之前已经向您提供了人身保险投保提示书，您是否已认真阅读？请您再次确认投保提示书的内容并在投保提示书上签名确认。 | | | 人工讲解+客户明确回答+展示或显示+客户签字确认动作或轨迹 | 请客户阅读后进行签字。 | | |
| （展示方式：请销售人员出示免除保险人责任条款的书面说明，在镜头前展示，请您仔细阅读。/（投屏方式）请您阅读免除保险人责任条款的书面说明  免除保险人责任条款非常重要，它与您有重大利害关系，请您务必认真阅读。如果您在理解上还存在一些困难，可以要求我再次说明。保险条款中部分内容可能会影响到最终赔付，再次提醒您应仔细阅读。 | | | 人工讲解+展示或显示+客户阅读动作或屏幕滑动 | 销售人员必须逐条阅读免责条款，主险和附加险免责条款有重复的，重复部分可以合并阅读，之后根据语音提示，请客户阅读后进行签字。 | | |
| 我已向您介绍产品条款中规定的保险责任和责任免除，特别是有关免除保险人责任条款的概念、内容及其法律后果，您是否已经知晓并理解了？ | 您是否已经知晓并理解关于产品条款中规定的保险责任和责任免除，特别是有关免除保险人责任条款的概念、内容及其法律后果？ | | 人工讲解+客户明确回答 |  | | |
| 您是否确认您告知（含填写）的投保信息的真实性？ | | | 人工讲解+展示或显示+客户明确回答 |  | | |
| 投保单风险提示语，是否是您亲笔抄录？（双录前已抄写）/请您抄写投保单风险提示语  。（双录时抄写） | | | 人工讲解+客户明确回答（或客户抄录动作或轨迹） | 请客户阅读后进行签字。 | | |
| 请您和被保险人仔细核对保险条款、投保单及免除保险人责任条款的书面说明，并签名确认。 | | | 人工讲解+客户签字确认动作或轨迹 |  | | |
| 12 | 结束语 | | 各公司可自行录制结束语。 | | | 语音播报 |  | | |