

# 团体标准

T/GDJR 003—2022

## 商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第三部分：展示动作

Specifications for video and audio recording on sales area for personal financial business of commercial banks—Part 3: Demonstration actions

2022-08-02 发布

2022-08-10 实施

广东省金融科技学会 发布



## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	4
2 规范性引用文件 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 总则 .....	5
5 规范要求 .....	5
5.1 信息告示牌的展示动作要求 .....	5
5.2 岗位资格证的展示动作要求 .....	6
5.3 居民身份证的展示动作要求 .....	3
5.4 销售文件的展示动作要求 .....	7

国家标准

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由广东省金融科技学会提出。

本文件由广东省金融科技学会归口。

本文件起草单位：中国工商银行股份有限公司广东省分行、交通银行股份有限公司广东省分行、广发银行股份有限公司、广东省金融科技学会、兴业银行股份有限公司广州分行、广东省农村信用社联合社、广州银行股份有限公司、广州农村商业银行股份有限公司、东莞农村商业银行股份有限公司、顺德农村商业银行股份有限公司、广东微模式软件股份有限公司、杭州海康威视数字技术股份有限公司。

本文件主要起草人：李娟、杜颖佼、陈友斌、张志坚、张留禄、申意萍、徐一波、陈志瑛、房靖、周珊妮、王晔、章翔、丁天虬、陈晓洁、曾荣、谷镇、杨希、周子圆、陈善慧、万柳英、邓可欣、梁志炫、凌利海、钟晔。

## 引 言

为规范银行业金融机构对自有理财产品及代销金融产品的销售行为，确保银行从业人员在相关金融产品销售过程中向消费者充分展示岗位资格证、产品说明书、风险揭示书等信息，切实维护消费者的合法权益，特编制本标准。

全国团体标准信息平台

# 商业银行个人理财销售专区录音录像规范

## 第三部分 展示动作

### 1 范围

本文件规定了商业银行在销售自有理财产品和代销其它金融机构的金融产品过程中展示动作的技术要求，包括信息告示牌、销售人员岗位资格证、消费者居民身份证、销售文本等的展示动作规范。

本文件适用于商业银行个人理财产品销售过程中的各类展示动作。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32313 商业银行个人理财服务规范

中国银行业监督管理委员会. 银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定(银监办发(2017)110号)，2017-08-23

中国银行业监督管理委员会. 商业银行理财业务监督管理办法(银监会令〔2018〕6号)，2018-09-26

《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第一部分：告示牌设计》

《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第五部分：居民身份证成像质量》

《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第六部分：人脸成像质量》

《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第七部分：文档成像质量》

### 3 术语和定义

GB/T 32313 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1 销售人员 sales person

面向个人消费者从事商业银行理财产品的宣传、推介、销售等相关活动的银行人员。

#### 3.2 岗位资格证 vocational qualification certificate

可以证明销售人员的销售资格的证件，如理财销售业务资格证、代销业务资格证、国际金融理财师、金融理财师、特许金融分析师等。

#### 3.3 销售文件 sales document

商业银行的销售人员在销售理财产品的过程中向消费者出示的描述产品信息的各种文本文件，如理财产品协议书、理财产品说明书、风险揭示书、客户权益须知等。

#### 3.4 完整 integrity

在展示岗位资格证、销售文件等资料时，所展示资料完全出现在摄像头的拍摄范围之内，不存在缺边、缺角、关键信息被遮挡等情况。

#### 3.5 信息告示牌 notice board

《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第一部分：告示牌设计》中所定义的信息告示牌，在销售专区向客户揭示理财风险、展示银行人员从业资格等信息。

### 3.6 关键信息区域 key areas

文档和证件（岗位资格证、居民身份证、销售文件等）上的文字与照片区域。

## 4 总则

4.1 本规范主要是对商业银行理财产品销售过程中如何展示信息告示牌、居民身份证、岗位资格证、产品说明书、风险揭示书等给出具体要求。

## 5 规范要求

### 5.1 信息告示牌的展示动作要求

#### 5.1.1 展示者

信息告示牌应立于销售专区的桌面并呈现在摄像头的拍摄范围内；需要手持展示时，应由销售人员来展示。

#### 5.1.2 完整

信息告示牌宜置于销售专区显著位置并在摄像头的拍摄范围内完整呈现；或在销售人员手持展示过程中，始终保持在摄像头的拍摄范围内。如摄像头成像质量不高导致人眼无法辨识其文字时，应先展示其全貌，再分别突出展示其关键信息区域。展示过程中，信息告示牌与双方人脸宜同时呈现在摄像头的拍摄范围内，双方人脸不宜被信息告示牌遮挡，如无法避免遮挡，则遮挡时间应不超过 10 秒。

#### 5.1.3 清晰

立于桌面或手持展示的信息告示牌应清晰可见其文字信息；若销售人员手持展示信息告示牌，应确保在摄像头前展示的信息告示牌的文字内容清晰，并保持静止状态 1-2 秒。

#### 5.1.4 无遮挡

立于桌面或者手持展示的信息告示牌，其文字区域均不应被遮挡。

#### 5.1.5 姿态

水平转动角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内，俯仰角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内，倾斜角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内。

#### 5.1.6 成像质量

信息告示牌的成像质量应满足《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第七部分：文档成像质量》的要求。

#### 5.1.7 可移出

信息告示牌在摄像头前清晰展示完毕，宜继续立于销售专区的桌面并在摄像头的拍摄范围内；若有需要，也可以移出摄像头的拍摄范围。

## 5.2 岗位资格证的展示动作要求

### 5.2.1 展示者

岗位资格证应立于销售专区的桌面并呈现在摄像头的拍摄范围内；需要手持展示时，应由销售人员来展示。

### 5.2.2 完整

销售人员的岗位资格证宜在摄像头的拍摄范围内完整呈现。如摄像头成像质量不高导致人眼无法辨识岗位资格证上的文字时，应先展示其全貌，再分别突出展示其关键信息区域。展示过程中，岗位资格证与双方人脸宜同时呈现在摄像头的拍摄范围内，双方人脸不宜被岗位资格证遮挡，如无法避免遮挡，则遮挡时间应不超过 10 秒。

### 5.2.3 清晰

立于桌面或手持展示的岗位资格证应清晰可见其文字信息及人脸照片；若销售人员手持展示时，应确保在摄像头前展示的岗位资格证上的文字内容和人脸照片清晰，并保持静止状态 1-2 秒。

### 5.2.4 无遮挡

应不遮挡岗位资格证的关键信息区域，如岗位资格证名称、销售人员姓名、资格证编号和销售人员照片等。

### 5.2.5 姿态

水平转动角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内，俯仰角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内，倾斜角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内。

### 5.2.6 成像质量

岗位资格证的成像质量应满足《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第七部分：文档成像质量》的要求。

### 5.2.7 可移出

岗位资格证在摄像头前清晰展示完毕，宜继续立于销售专区的桌面并在摄像头的拍摄范围内；若有需要，也可以移出摄像头的拍摄范围。

## 5.3 居民身份证的展示动作要求

### 5.3.1 展示者

消费者的居民身份证必须完整清晰呈现在摄像头的拍摄范围内，宜由销售人员来展示。

### 5.3.2 完整

居民身份证应在摄像头的拍摄范围内完整呈现。展示过程中，居民身份证与双方人脸宜同时呈现在摄像头的拍摄范围内，双方人脸不宜被居民身份证遮挡，如无法避免遮挡，则遮挡时间应不超过 10 秒。

### 5.3.3 清晰

销售人员应手持居民身份证的人像面和国徽面在摄像头前展示至人眼可轻易辨识文字内容和照片人脸特征的程度，并保持静止状态 1-2 秒。

#### 5.3.4 连贯

展示的身份证人像面和国徽面应来自同一个实物证件。展示完居民身份证的人像面后，在证件不离开摄像头拍摄范围的情况下完成缓慢翻转，对其国徽面进行展示。两面均应在成像清晰的情况下保持静止状态 1-2 秒。

#### 5.3.5 无遮挡

应不遮挡居民身份证的关键信息区域。

#### 5.3.6 姿态

水平转动角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内，俯仰角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内，倾斜角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内。

#### 5.3.7 成像质量

居民身份证的人像面和国徽面的成像质量应满足《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第五部分：居民身份证成像质量》的要求，人像面的成像质量还应满足《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第六部分：人脸成像质量》的要求。

### 5.4 销售文件的展示动作要求

#### 5.4.1 展示者

销售文件应由销售人员来展示。

#### 5.4.2 完整

销售文件宜在摄像头的拍摄范围内清晰完整呈现。如摄像头成像质量不高导致人眼无法辨识销售文件上的文字时，应先展示其全貌，再分别突出展示其关键信息区域。展示过程中，销售文件与双方人脸宜同时呈现在摄像头的拍摄范围内，双方人脸不宜被销售文件遮挡，如无法避免遮挡，则遮挡时间应不超过 10 秒。

#### 5.4.3 清晰

销售人员应手持销售文件在摄像头前展示至人眼可轻易辨识文字内容的清晰程度，并保持静止状态 1-2 秒。

#### 5.4.4 无遮挡

应不遮挡资料的关键信息区域，包括产品名称、产品期限、风险等级、收益信息、消费者签章等。

#### 5.4.5 齐全

应分别展示所售产品的所有相关的销售文件，例如理财产品协议书、理财产品说明书、风险揭示书、客户权益须知等，以及其它需要向消费者展示的文件。

#### 5.4.6 几何失真

展示销售文件时应拉平纸张，避免字符发生几何失真。

#### 5.4.7 姿态

水平转动角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内，俯仰角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内，倾斜角度应在 $\pm 15^\circ$ 以内。

#### 5.4.8 成像质量

销售文件的成像质量应满足《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第七部分：文档成像质量》的要求。

全国团体标准信息平台