

# 团体标准

T/GDJR 004—2022

## 商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第四部分：话术表达

Specifications for video and audio recording on sales area for personal financial business of commercial banks—Part 4: Skills for oral explanation

2022-08-01 发布

2022-08-10 实施

广东省金融科技学会 发布

## 目 次

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 前言 .....                      | II |
| 1 范围 .....                    | 1  |
| 2 规范性引用文件 .....               | 1  |
| 3 术语和定义 .....                 | 1  |
| 4 总则 .....                    | 1  |
| 5 规范要求 .....                  | 2  |
| 5.1 话术规范 .....                | 2  |
| 5.2 话术结构 .....                | 2  |
| 附录 A（资料性）理财销售录音录像话术模板示例 ..... | 5  |
| 附录 B（资料性）基金销售录音录像话术模板示例 ..... | 10 |
| 附录 C（资料性）保险销售录音录像话术模板示例 ..... | 14 |

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

# 商业银行个人理财销售专区录音录像规范

## 第四部分 话术表达

### 1 范围

本文件主要对商业银行个人理财销售专区内销售人员对消费者开展产品销售的话术进行规范。

本文件所适用产品范围包括各银行机构自有理财，以及各银行机构代理销售经本行准入的合作机构依法发行的金融产品。

### 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。

- A. 《中国银监会关于规范商业银行代理销售业务的通知》（银监发〔2016〕24号）
- B. 《中国银监会办公厅关于印发银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定的通知》（银监办发〔2017〕110号）
- C. 《中国保监会关于印发保险销售可回溯管理暂行办法的通知》（保监发〔2017〕54号）
- D. 《中国保监会关于落实保险销售可回溯管理暂行办法有关事项的通知》（保监消保〔2017〕265号）

### 3 术语和定义

《中国银监会办公厅关于印发银行业金融机构销售专区录音录像管理暂行规定的通知》界定的下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1 销售专区 sales area

银行业金融机构销售自有理财产品及代销产品的专属营业场所。

#### 3.2 双录 audio and video recording

录音录像。

#### 3.3 自有理财 self-hosted financial products

银行业金融机构在营业场所销售的自身依法发行的理财产品。

#### 3.4 代销产品 affiliate financial products

银行业金融机构在营业场所销售的合作机构依法发行的金融产品。

#### 3.5 TTS text to speech

文本转为语音。

#### 3.6 话术 skills for oral explanation

银行业金融机构在销售专区/专柜销售理财产品时的语言表述方式与技巧、表述内容及顺序。

### 4 总则

4.1 本规范所称个人理财业务录音录像（简称“双录”），是指在商业银行的营业网点设置销售专区，并配置录音录像设备，安装录音录像系统，商业银行的理财销售人员在面向个人客户营销推介

自有理财及经商业银行准入的合作机构依法发行的金融产品（简称“代销产品”）时，对每笔产品销售过程关键环节进行同步录音录像。

4.2 本规范主要对商业银行个人理财销售专区内与客户开展产品销售的话术进行规范。

## 5 规范要求

### 5.1 话术规范

#### 5.1.1 对话方式

银行销售人员和消费者应采用问答式和叙述式的对话表述方式完成金融产品的销售。

#### 5.1.2 话术语言

银行销售人员应采用消费者听得懂的语言（普通话或者方言，例如粤语）来完成金融产品的销售。

#### 5.1.3 表达方式

银行销售人员可以采用下述表达方式：现场口头表述、播放事先录制好的录音、TTS自动播报，声音清晰洪亮且准确无误地给消费者介绍相关金融产品。

#### 5.1.4 话术语速

银行销售人员介绍产品时，无论采用哪种表达方式，语速宜为250-300字/分钟，不宜语速过快。

#### 5.1.5 话术内容

话术内容应包括销售人员和消费者的身份确认、消费者愿意录音录像、产品介绍（产品名称、产品类型、发行机构、风险等级、收益类型等）、风险揭示、自有产品或者代销产品的清楚说明、消费者的自主意愿等。

#### 5.1.6 自主意愿

银行销售人员在介绍金融产品的任何一个环节，消费者应正对着摄像头、声音清晰洪亮地给予肯定且正面的回答（例如：是的、同意、清楚、明白、确认）。若消费者明确给出否定回答，则应停止双录。

#### 5.1.7 话术重播

若消费者反馈没有听懂或者没有听清楚或者没有听明白，则相应的话术部分应重新播报。

#### 5.1.8 言简意赅

话术内容宜言简意赅；与产品销售无关的话术不宜双录；若消费者不愿意双录或者明确给出否定回答，则应停止双录。

### 5.2 话术结构

#### 5.2.1 话术总体结构要求

话术包括话术开始语、消费者的身份确认、产品信息确认、话术结束语 4 个部分。其中，话术

开始语部分用来提醒双录开始，并对销售人员身份进行介绍，身份信息包括姓名、所在分支机构、工号或执业证编号；消费者的身份确认需要明确消费者的姓名、证件号码以及问询是否为消费者本人并确认；产品信息确认需要逐条清楚阐述产品为自有或代销、产品名称、产品类型、发行机构、产品收益、风险等级、产品期限等重要信息，并针对这些信息问询消费者是否清楚明了，并应得到消费者的确认；结束语用于提醒消费者双录结束。

### 5.2.2 话术开始语

该部分包括销售人员自我介绍，并提醒消费者即将进入双录话术环节。各商业银行可自行设计话术模板，话术模板可参考如下示例：

产品销售人员：我是 XX 银行 XX 分行 XX 支行（银行业金融机构的网点名称）的 XXX（销售人员姓名），工号 XXX（销售员工号）。根据监管部门规定，为规范销售行为，更好地保障您的正当权益，我们将以录音录像方式对我的销售过程进行记录。请对以下若干问题逐条回答确认或不确认。

以上话术过程中，可以为展示相关资料做简要说明。如：

产品销售人员：我是 XX（银行、分行及网点名称）的 XXX（销售人员姓名）工号 XXX（销售员工号），这是我的证件（同时展示证件）。请对以下若干问题逐条回答确认或不确认。

### 5.2.3 消费者的身份确认

该环节由一个问题构成，需要明确客户的姓名、证件号码等标识客户身份的重要信息，各商业银行可自行设计话术模板，话术模板可参考如下示例：

产品销售人员：您是 XXX，身份证号是 XXX，请问您是否确认？

消费者：确认。

以上话术过程中，可以为展示相关资料做简要说明。如：

产品销售人员：您是 XXX，身份证号是 XXX，请问您是否确认？

消费者：确认。

产品销售人员：这是您的证件（同时面对镜头展示消费者的证件）

### 5.2.4 产品信息确认

该环节可以由多个问题构成，需要确认产品名称及发行主体、收益率、风险等级、用户风险测评等级、产品期限等重要信息。各商业银行可自行设计话术模板，话术模板可参考如下示例：

产品销售人员：1.您本次购买的产品名称是 XXX，属于 XXX（自有或代销）产品，请问您是否确认？

消费者：确认。

产品销售人员：2.XXX，请问您是否确认？

消费者：确认。

产品销售人员：3.XXX，请问您是否确认？

消费者：确认。

产品销售人员：4.XXX，请问您是否确认？

消费者：确认。

……

产品销售人员：N.XXX，请问您是否确认？

消费者：确认。

比较简短的产品信息问题可以合并让消费者一次确认，例如产品属性、发行主体、保本属性、收益水平等。

#### 5.2.5 话术结束语

需要提醒消费者双录结束，各商业银行可自行设计话术模板，话术模板可参考如下示例：  
产品销售人员：本次录音录像到此结束。

#### 5.3 理财销售录音录像话术模板示例

各商业银行可自行设计话术模板，话术模板示例可参见附录 A。

#### 5.4 基金销售录音录像话术模板示例

各商业银行可自行设计话术模板，话术模板示例可参见附录 B。

#### 5.5 保险销售录音录像话术模板示例

各商业银行可自行设计话术模板，话术模板示例可参见附录 C。

## 附录 A

(资料性)

## 理财销售录音录像话术模板示例

## A.1 资金管理类产品

## a) 话术开始语

产品销售人员: XX 先生/女士, 您好! 我是 XXX (所属机构的规范简称) 的 XXX (姓名)。这是我的工作证 (资格证等)。根据监管部门规定, 为规范销售行为, 更好地保障您的正当权益, 我们将以录音录像方式对我的销售过程进行记录。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。如果我们向您作出任何与书面文件内容不一致的承诺, 您可以通过我行公示的举报电话或统一客服电话 XXXXX 咨询与举报。请问您是否确认?

消费者: 确认

## b) 消费者身份确认

产品销售人员: 您的姓名是 XXX (消费者姓名), 身份证 (或其他有效证件名称) 号码是 XXXX。请问您是否确认?

消费者: 确认。

## c) 产品信息确认

## 1) 产品属性及发行主体

产品销售人员: 您即将购买的是一款由 (XXX 公司) 发行的无固定期限开放式个人理财产品, 产品的发行机构与管理机构为 (XXX 公司), XX 银行仅为理财产品的代理销售人, 产品代码为 XXXXXXXX, 发行方式为公募发行, 本产品不是储蓄存款。上述情况请问您是否确认?

消费者: 确认

## 2) 产品保本属性和收益水平

产品销售人员: 这款产品是开放式的非保本浮动收益型产品, 产品当前最新七日化收益 (产品最新情况进行告知) 是年化 X%。请您充分认识投资风险, 谨慎投资。产品的业绩比较基准不等于实际收益, 请以实际到期收益率为准, XX 银行对本理财产品的本金和收益不提供保证承诺。请问您是否确认?

消费者: 确认

## 3) 投资范围及风险适配度

产品销售人员: 这款产品的投资范围和资产配置情况在产品说明书第 X 部分已详细列明, 请您仔细阅读。该产品的风险等级是 XXX, 即经我行风险评估后在 XXX 级 (含) 以上的客户适宜购买。您的风险等级是 XXX (客户风险评估结果)。上述情况请问您是否确认?

消费者: 确认

## 4) 产品期限及开放规则

产品销售人员: 本产品为无固定期限开放式产品, 在任意产品工作日的开放时间内均可赎回。上述情况请问您是否确认?

消费者: 确认

## 5) 手续费率及收取方式

产品销售人员: 这款产品的销售手续费率为年化 X% (如有, 请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知), 管理费费率为年化 X% (如有, 请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知), 托管费率为年化 X% (如有, 请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知), 上述费用由产品管理人根据产品存续内实际投资情况统一进行收取。认购、申购手续费 X% (如有, 请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知), 将在您的本次购买资金中扣除, 赎回手续



费 X% (如有, 请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知), 将在您的赎回资金中扣除。上述情况请问您是否确认?

消费者: 确认

#### 6) 风险提示

产品销售人员: 本产品的风险主要包括政策风险、信用风险、市场风险、流动性风险等, 产品说明书的第 X 部分已详细列明。产品信息披露公告等内容请以产品说明书约定为准。请您仔细阅读。在发生最不利情况下 (可能但并不一定发生), 客户可能无法取得收益, 并可能面临损失本金的风险。上述情况请问您是否确认?

消费者: 确认

#### 7) 操作提示

产品销售人员: 产品确认扣款后您可通过我行柜面、自助终端及电子银行渠道查询本次申请的确认结果。我行销售的自有理财产品可通过我行营业网点自助终端、网上银行、手机银行等渠道进行查询。如无法查询, 请您及时致电我行统一客服电话 XXXXX 咨询。为提升服务质量, 我行可能会随机抽取部分客户开展售后回访, 请您知晓。上述情况您已经全部了解并清楚, 并且本人已做好风险揭示书当中的风险确认语句的完整抄录, 请问您是否确认?

消费者: 确认

#### d) 结束语

产品销售人员: 本次录音录像到此结束。

## A.2 封闭净值型产品

### a) 话术开始语

产品销售人员: XX 先生/女士, 您好! 我是 XXX (所属机构的规范简称) 的 XXX (姓名)。这是我的工作证 (资格证等)。根据监管部门规定, 为规范销售行为, 更好地保障您的合法权益, 我们将以录音录像方式对我的销售过程进行记录。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。如果我们向您作出任何与书面文件内容不一致的承诺, 您可以通过我行公示的举报电话或统一客服电话 XXXXX 咨询与举报。请问您是否确认?

消费者: 确认

### b) 消费者身份确认

产品销售人员: 您的姓名是 XXX (消费者姓名), 身份证 (或其他有效证件名称) 号码是 XXXX。请问您是否确认?

消费者: 确认。

### c) 产品信息确认

#### 1) 产品属性及发行主体

产品销售人员: 您即将购买的是一款由 (XXX 公司) 发行的 XX 天固定期限封闭净值型个人理财产品, 产品的发行机构与管理机构为 (XXX 公司), XX 银行仅为理财产品的代理销售人, 产品代码为 XXX, 发行方式为公募发行, 本产品不是储蓄存款。上述情况请问您是否确认?

消费者: 确认

#### 2) 产品保本属性和收益水平

产品销售人员: 这款产品是非保本浮动收益型产品, 产品业绩比较基准为年化\*% (如有, 如不是具体数值, 根据产品说明书告知), 产品业绩比较基准不代表您产品到期的最终受益, 您的投资最终收益情况完全取决于产品到期日产品净值表现情况, XX 银行作为产品的代理销售机构对本理财产品的本金和收益不提供保证承诺。请问您是否确认?

消费者: 确认

## 3) 投资范围及风险适配度

产品销售人员：这款产品根据监管规定被认定为“（根据说明书产品类型中固定收益类、混合类、商品及金融衍生品类、权益类进行告知）型”产品，投资范围和资产配置情况在产品说明书第 X 部分已详细列明，请您仔细阅读。这款产品的风险等级是 X，即经我行风险评估后在 XX 型（含）以上的客户适宜购买。您的风险等级是\*\*（客户风险评估结果）。上述情况请问您是否确认？

消费者：确认

## 4) 产品期限及开放规则

产品销售人员：本产品的期限为 XX 天（如为可延期型产品需提示客户：产品发行单位可在产品到期前延长产品投资期限，具体延长时间以产品发行单位披露为准；如为可提前终止部分或全部份额的产品，依据产品说明书进行说明，具体期限以产品发行单位披露为准）。在产品募集期内您可以/不能（依据说明书要求）要求撤单，在产品存续期间内您不能提前赎回/终止产品。产品到期后本金及收益将于到期日后 XX 个工作日自动到账，不需要您主动赎回。上述情况请问您是否确认？

消费者：确认

## 5) 手续费率及收取方式

产品销售人员：这款产品的销售手续费为年化 X%（如有，请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知），管理费费率为年化 X%（如有，请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知），托管费率为年化 X%（如有，请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知），上述费用由产品管理人根据产品存续内实际投资情况统一进行收取。认购、申购手续费 X%（如有，请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知），将在您的本次购买资金中扣除，赎回手续费 X%（如有，请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知），将在您的赎回资金中扣除。上述情况请问您是否确认？

消费者：确认

## 6) 风险提示

产品销售人员：本产品的风险主要包括政策风险、信用风险、市场风险、流动性风险等，产品说明书的第 X 部分已详细列明。产品信息披露公告等内容请以产品说明书约定为准。请您仔细阅读。在发生最不利情况下（可能但并不一定发生），客户可能无法取得收益，并可能面临损失本金的风险，产品投资风险由您自行承担。上述情况请问您是否确认？

消费者：确认

## 7) 操作提示

产品销售人员：您购买的产品金额为（币种）XX 元人民币，您可以在产品起息后通过我行柜面、自助终端及电子银行渠道查询本次申请的确认结果。我行的代销产品可通过营业网点自助终端、网上银行、手机银行等渠道进行查询。如无法查询，请您及时致电我行统一客服电话 95XXX 咨询。为提升服务质量，我行可能会随机抽取部分客户开展售后回访，请您知晓。上述情况您已经全部了解并清楚，并且本人已做好风险揭示书当中的风险确认语句的完整抄录，请问您是否确认？

消费者：确认

## d) 结束语

产品销售人员：本次录音录像到此结束。

## A.3 开放净值型产品

## a) 话术开始语

产品销售人员：XX 先生/女士，您好！我是 XXX（所属机构的规范简称）的 XXX（姓名）。这是我的工作证（资格证等）。根据监管部门规定，为规范销售行为，更好地保障您的正当权益，我们将以录音录像方式对我的销售过程进行记录。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。如果我们向您作出任何与书面文件内容不一致的承诺，您可以通过我行公示的举报电话或统一客服电话 XXXXX 咨询与举报。请问您是否确认？

消费者：确认

#### b) 消费者身份确认

产品销售人员：您的姓名是 XXX（消费者姓名），身份证（或其他有效证件名称）号码是 XXXX。请问您是否确认？

消费者：确认。

#### c) 产品信息确认

##### 1) 产品属性及发行主体

产品销售人员：您即将购买的是一款由（XXX 公司）发行的无固定期限 XX 天定期开放净值型个人理财产品，产品的发行机构与管理机构为（XXX 公司），XX 银行仅为理财产品的代理销售人，产品代码为 XXX，发行方式为公募发行，本产品不是储蓄存款。上述情况请问您是否确认？

消费者：确认

##### 2) 产品保本属性和收益水平

产品销售人员：这款产品是非保本浮动收益型产品，产品业绩比较基准为年化\*%（如有，如不是具体数值，根据产品说明书告知），产品业绩比较基准不代表您产品到期的最终受益，您的投资最终收益情况完全取决于产品存续期间的投资运作情况，XX 银行作为产品的代理销售机构对本理财产品的本金和收益不提供保证承诺。请问您是否确认？

消费者：确认

##### 3) 投资范围及风险适配度

产品销售人员：这款产品根据监管规定被认定为“（根据说明书产品类型中固定收益类、混合类、商品及金融衍生品类、权益类进行告知）型”产品，投资范围和资产配置情况在产品说明书第 X 部分已详细列明，请您仔细阅读。这款产品的风险等级是 X，即经我行风险评估后在 XX 级（含）以上的客户适宜购买。您的风险等级是\*\*（客户风险评估结果）上述情况请问您是否确认？

消费者：确认

##### 4) 产品期限及开放规则

产品销售人员：本产品为无固定期限 XX 天定期开放净值型个人理财产品。在产品募集期内您可以/不能（依据说明书要求）要求撤单，在产品开放日的开放时间内您可以通过我行\*\*渠道办理主动赎回或追加购买，具体产品开放日及开放规则等内容请以信息披露公告和产品说明书约定为准，非开放日或产品封闭期内您不能提前赎回/终止产品。上述情况请问您是否确认？

消费者：确认

##### 5) 手续费率及收取方式

产品销售人员：这款产品的销售手续费为年化 X%（如有，请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知），管理费费率为年化 X%（如有，请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知），托管费率为年化 X%（如有，请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知），上述费用由产品管理人根据产品存续内实际投资情况统一进行收取。认购、申购手续费 X%（如有，请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知），将在您的本次购买资金中扣除，赎回手续费 X%（如有，请根据产品说明书实际注明情况向客户进行告知），将在您的赎回资金中扣除。上述情况请问您是否确认？

消费者：确认

## 6) 风险提示

产品销售人员：本产品的风险主要包括政策风险、信用风险、市场风险、流动性风险等，产品说明书的第 X 部分已详细列明。产品信息披露公告等内容请以产品说明书约定为准。请您仔细阅读。在发生最不利情况下（可能但并不一定发生）您可能无法取得收益，并可能面临损失本金的风险，产品投资风险由您自行承担。上述情况请问您是否确认？

消费者：确认

## 7) 操作提示

产品销售人员：您购买的产品金额为（币种）XX 元人民币，您可以在产品起息后通过我行柜面、自助终端及电子银行渠道查询本次申请的确认结果。我行的代销产品可通过我行营业网点自助终端、网上银行、手机银行等渠道进行查询。如无法查询，请您及时致电我行统一客服电话 95XXX 咨询。为提升服务质量，我行可能会随机抽取部分客户开展售后回访，请您知晓。上述情况您已经全部了解并清楚，并且本人已做好风险揭示书当中的风险确认语句的完整抄录，请问您是否确认？

消费者：确认

## d) 结束语

产品销售人员：本次录音录像到此结束。

## 附录 B

(资料性)

## 基金销售录音录像话术模板示例

## B.1 股票型混合型基金

## a) 话术开始语

产品销售人员: XX先生/女士,您好!我是XXX(所属机构的规范简称)的XXX(姓名)。这是我的工作证(资格证等)。根据监管部门规定,为规范销售行为,更好地保障您的正当权益,我们将以录音录像方式对我的销售过程进行记录。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。如果我们向您作出任何与书面文件内容不一致的承诺,您可以通过我行公示的举报电话或统一客服电话XXXXX咨询与举报。请问您是否确认?

消费者: 确认

## b) 消费者身份确认

产品销售人员: 您的姓名是XXX(消费者姓名),身份证(或其他有效证件名称)号码是XXXX。请问您是否确认?

消费者: 确认

## c) 产品信息确认

## 1) 产品属性及发行主体

产品销售人员: 您即将购买的是一款股票型(或混合型,下同)基金(或资产管理计划,下同),管理人为XXX基金公司(或XXX资产管理公司,该公司为XXX基金公司的子公司;或XXX券商资产管理公司,该公司为XXX证券公司的子公司;或XXX证券公司,下同),产品代码为XXX,发行方式为公募发行。XX银行仅为基金的代理销售人,本产品不是储蓄存款、不是银行理财产品。请问您是否确认?

消费者: 确认

## 2) 产品保本属性和收益水平

产品销售人员: 这款产品是股票型(或混合型)证券投资基金,产品发行机构为XX基金公司(或XXX基金公司子公司、或XXX证券公司子公司、或XXX证券公司)XX银行仅为该基金的代理销售机构,对本产品的本金和收益不提供保证承诺。请问您是否确认?

消费者: 确认

## 3) 投资范围及风险适配度

产品销售人员: 这款产品的投资范围和资产配置情况在基金合同已详细列明,请您仔细阅读。您可通过我行网上银行、手机银行等渠道或基金公司网站浏览产品销售文件。这款产品的风险等级是PR-X,即经我行风险评估后在XX型(含)以上的客户适宜购买。您的风险等级是XX(客户风险评估结果)。请问您是否确认?

消费者: 确认

## 4) 产品风险等级高于客户风险承受能力警示

产品销售人员: 产品风险等级高于您的风险承受能力。根据监管部门规定,我行将向您进行风险不匹配警示。这是我行统一印制的基金普通投资者风险不匹配警示函及投资者确认书,请您认真阅读、核对警示函所述内容与实际情况是否一致。(请客户阅读警示函和确认书)。如果您仍坚持购买本基金产品(或服务),请您在充分理解并认可警示函和确认书的相关内容后,在指定位置进行完整抄录并签字确认。请问您是否确认?

消费者: 确认

## 5) 产品期限及开放规则

**产品销售人员：**本产品不设置固定存续期限。（本条适用定期开放型产品）根据产品合同约定，本产品每XX天（月、年）开放一次，在此期间您可以申请赎回或追加购买产品，具体开放期安排以管理人在其官方网站上的公告为准，请您务必关注。开放期内未赎回的资金将自动转入下一运作周期，非开放期无法办理赎回。（本条适用期限固定型产品）根据产品合同约定，本产品存续期限为XX天（或XX年），管理人有权延长产品期限最长至XX天（或XX年，或提前终止产品），在产品存续期间您不能要求提前终止、赎回产品。（本条适用新发产品）根据基金合同约定，本产品成立后将进入产品封闭期，该封闭期不超过X个月，封闭期后可开始办理申购、赎回业务，封闭期内不能办理赎回业务。在产品募集期内，当日交易时间内的交易申请均可在基金交易时间撤单。请问您是否确认？

**消费者：**确认

#### 6) 产品费率及收取方式

**产品销售人员：**这款产品的基准认购（或申购，下同）手续费率为XX%，并按基金合同（或资产管理合同）约定，单笔不同认购（或申购）金额，适用不同费率。如果您购买XX万元，则适用的认购（申购）手续费率为XX%，将在您的购买资金中扣除。最终认购（申购）费用须以基金注册登记机构确认为准。这款产品的基准赎回手续费率为XX%，并按基金合同（或资产管理合同）约定，不同持有期限，适用不同费率。如果您持有产品超过XX天，则适用的手续费率为XX%，将在您的赎回资金中扣除。最终赎回费用将以基金注册登记机构确认为准。请问您是否确认？

**消费者：**确认

#### 7) 风险提示

**产品销售人员：**本产品的风险主要包括市场风险、利率风险、信用风险、再投资风险、流动性风险、操作风险和本基金特有的风险等，基金合同或招募说明书的第X部分已详细列明，请您仔细阅读。您可通过我行网上银行、手机银行等渠道或基金（或证券）公司网站浏览基金合同及招募说明书。基金有风险，您可能无法取得收益，并可能面临损失本金的风险。您已充分了解所投资基金产品，自主做出投资决策，自行承担投资风险。请问您是否确认？

**消费者：**确认

#### 8) 操作提示

**产品销售人员：**今天购买交易的结果最终由管理人XX公司确认，您可以在X个工作日后（对新发产品为成立后X个工作日后）通过我行柜面和电子银行等渠道查询本次申请的确认结果。基金净值和后续相关信息公告，您可以通过产品管理人官方网站或我行指定渠道进行查询。我行销售的自有理财产品与代销产品均可通过我行营业网点自助终端、网上银行、手机银行等渠道进行查询。如无法查询，请您及时致电我行统一客服电话XXXXX咨询。上述情况您已经全部了解并清楚，并且本人已做好风险揭示书当中的风险确认语句的完整抄录。请问您是否确认？

**消费者：**确认

#### d) 结束语

**产品销售人员：**本次录音录像到此结束。

## B.2 债券型基金

### a) 话术开始语

**产品销售人员：**XX先生/女士，您好！我是XXX（所属机构的规范简称）的XXX（姓名）。这是我的工作证（资格证等）。根据监管部门规定，为规范销售行为，更好地保障您的合法权益，我们将以录音录像方式对我的销售过程进行记录。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。如果我们向您作出任何与书面文件内容不一致的承诺，您可以通过我行公示的举报电话或统一客服电话XXXXX咨询与举报。请问您是否确认？

消费者：确认

b) 消费者身份确认

产品销售人员：您的姓名是 XXX（消费者姓名），身份证（或其他有效证件名称）号码是 XXXX。

请问您是否确认？

消费者：确认

c) 产品信息确认

1) 产品属性及发行主体

产品销售人员：您即将购买的是一款XX银行代理销售的债券型基金，管理人为XXX基金公司（或XXX基金公司子公司、XXX证券公司子公司；或XXX证券公司。下同），产品代码为XXX，发行方式为公募发行。XX银行仅为基金的代理销售人，本产品不是储蓄存款、不是银行理财产品。

请问您是否确认？

消费者：确认

2) 产品保本属性和收益水平

产品销售人员：这款产品是债券型证券投资基金，产品发行机构为XX基金公司（或XXX基金公司子公司、或XXX证券公司子公司、或XXX证券公司）XX银行仅为该基金的代理销售机构，对本产品的本金和收益不提供保证承诺。请问您是否确认？

消费者：确认

3) 投资范围及风险适配度

产品销售人员：这款产品的投资范围和资产配置情况在基金合同已详细列明，请您仔细阅读。您可通过我行网上银行、手机银行等渠道或基金公司网站浏览产品销售文件。这款产品的风险等级是PR-X，即经我行风险评估后在XX型（含）以上的客户适宜购买。您的风险等级是XX（客户风险评估结果）。请问您是否确认？

消费者：确认

4) 产品风险等级高于客户风险承受能力警示

产品销售人员：产品风险等级高于您的风险承受能力。根据监管部门规定，我行将向您进行风险不匹配警示。这是我行统一印制的基金普通投资者风险不匹配警示函及投资者确认书，请您认真阅读、核对警示函所述内容与实际情况是否一致。（请客户阅读警示函和确认书）。如果您仍坚持购买本基金产品（或服务），请您在充分理解并认可警示函和确认书的相关内容后，在指定位置进行完整抄录并签字确认。请问您是否确认？

消费者：确认

5) 产品期限及开放规则

产品销售人员：本产品不设置固定存续期限。（本条适用定期开放型产品）根据产品合同约定，本产品每XX天（月、年）开放一次，在此期间您可以申请赎回或追加购买产品，具体开放期安排以管理人在其官方网站上的公告为准，请您务必关注。开放期内未赎回的资金将自动转入下一运作周期，非开放期无法办理赎回。（本条适用期限固定型产品）根据产品合同约定，本产品存续期限为XX天（或XX年），管理人有权延长产品期限最长至XX天（或XX年，或提前终止产品），在产品存续期间您不能要求提前终止、赎回产品。（本条适用新发产品）根据基金合同约定，本产品成立后将进入产品封闭期，该封闭期不超过X个月，封闭期后可开始办理申购、赎回业务，封闭期内不能办理赎回业务。在产品募集期内，当日交易时间内的交易申请均可在基金交易时间撤单。请问您是否确认？

消费者：确认

6) 产品费率及收取方式

产品销售人员：这款产品的基准认购（或申购，下同）手续费率为XX%，并按基金合同（或资产管理合同）约定，单笔不同认购（或申购）金额，适用不同费率。如果您购买XX万元，则

适用的认购（申购）手续费率为XX%，将在您的购买资金中扣除。最终认购（申购）费用须以基金注册登记机构确认为准。这款产品的基准赎回手续费率为XX%，并按基金合同（或资产管理合同）约定，不同持有期限，适用不同费率。如果您持有产品超过XX天，则适用的手续费率为XX%，将在您的赎回资金中扣除。最终赎回费用将以基金注册登记机构确认为准。请问您是否确认？

消费者：确认

7) 风险提示

产品销售人员：本产品的风险主要包括市场风险、利率风险、信用风险、再投资风险、流动性风险、操作风险和本基金特有的风险等，基金合同或招募说明书的第X部分已详细列明，请您仔细阅读。可通过我行网上银行、手机银行等渠道或基金（或证券）公司网站浏览基金合同及招募说明书等风险揭示文件。基金有风险，您可能无法取得收益，并可能面临损失本金的风险，您已充分了解所投资基金产品，自主做出投资决策，自行承担投资风险。请问您是否确认？

消费者：确认

8) 操作提示

产品销售人员：今天购买交易的结果最终由管理人XX公司确认，您可以在X个工作日后（对新发产品为成立后X个工作日后）通过我行柜面和电子银行等渠道查询本次申请的确认结果。基金净值和后续相关信息公告，您可以通过产品管理人官方网站或我行指定渠道进行查询。我行销售的代销产品可通过我行营业网点自助终端、网上银行、手机银行等渠道进行查询。如无法查询，请您及时致电我行统一客服电话XXXXX咨询。上述情况您已经全部了解并清楚，并且本人已做好风险揭示书当中的风险确认语句的完整抄录。请问您是否确认？

消费者：确认

d) 结束语

产品销售人员：本次录音录像到此结束。



## 附录 C

(资料性)

## 保险销售录音录像话术模板示例

## C.1 人身保险

## a) 话术开始语

产品销售人员: XX 先生/女士, 您好! 我是 XXX (所属机构的规范简称) 的 XXX (姓名)。这是我的工作证 (资格证等)。根据监管部门规定, 为规范销售行为, 更好地保障您的合法权益, 我们将以录音录像方式对我的销售过程进行记录。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。如果我们向您作出任何与书面文件内容不一致的承诺, 您可以通过我行公示的举报电话或统一客服电话 XXXXX 咨询与举报。请问您是否确认?

消费者: 确认

## b) 消费者身份确认

产品销售人员: 您的姓名是 XXX (消费者姓名), 身份证 (或其他有效证件名称) 号码是 XXXX。请问您是否确认?

消费者: 确认

## c) 产品信息确认

## 1) 产品属性及发行主体

产品销售人员: 您所购买的是 XXX (保险公司名称) 的名为 XXX (产品全称) 的保险产品。这份保险每 XX 缴费一次, 每期保费 XX 元, 缴费期 XX, 保险期间 XX。(或 这份保险是一次性缴费的保险产品, 保费 XX 元, 保险期间 XX。)

请问您是否确认?

消费者: 确认

## 2) 投保信息与保险责任确认

产品销售人员: 据《保险法》第十六条, 您需要如实告知、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。前面我在销售过程中已详细询问了您的投保信息并已向您介绍产品条款中规定的保险责任, 这些信息都是真实可信的。请问您是否确认?

消费者: 确认

## 3) 犹豫期信息确认

产品销售人员: 自签收保单之日起, 您有 XX 天的犹豫期, 如犹豫期内退保, 保险公司将退还您所缴全部保费 (只收取 XX 元保单工本费)。但超过犹豫期退保, 可能会造成您的资金损失, 请您重点关注。请问您是否确认?

消费者: 确认

## 4) 收益信息确认

产品销售人员: 这是一份分红型保险产品, 保单红利是不确定的, 主要取决于保险公司的实际经营状况。(或 这是一份万能型保险产品, 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情况。另外, 我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。或 这是一份投资连结型保险产品, 投资收益是不确定的, 可能会盈利或亏损。另外, 我已向您介绍了这款产品条款中规定的费用扣除项目及扣除比例/金额 XX。)请问您是否确认?

消费者: 确认

## 5) 投保提示书

产品销售人员：这是投保提示书，为保障您的权益，请您认真阅读并签字确认。（展示文档材料，并给消费者签字）

6) 产品说明书

产品销售人员：这是保险产品说明书，为保障您的权益，请您认真阅读。（展示文档材料）

7) 免责条款

产品销售人员：根据《保险法》第十七条，我现在向您阅读保险合同中免除保险人责任的条款（销售人员向投保人逐条阅读免除保险人责任的条款）。这是免除保险人责任条款的书面说明，为保障您的权益，请您认真阅读并签字确认。请问您是否确认？

消费者：确认

8) 保险条款和投保单

产品销售人员：这是保险条款和投保单，为保障您的权益，请您认真阅读并签字确认。（展示文档材料，并给消费者签字）

d) 结束语

产品销售人员：本次录音录像到此结束。

## C.2 健康保险

a) 话术开始语

产品销售人员：XX先生/女士，您好！我是XXX（所属机构的规范简称）的XXX（姓名）。这是我的工作证（资格证等）。根据监管部门规定，为规范销售行为，更好地保障您的正当权益，我们将以录音录像方式对我的销售过程进行记录。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。如果我们向您作出任何与书面文件内容不一致的承诺，您可以通过我行公示的举报电话或统一客服电话XXXXX咨询与举报。请问您是否确认？

消费者：确认

b) 消费者身份确认

产品销售人员：您的姓名是XXX（消费者姓名），身份证（或其他有效证件名称）号码是XXXX。请问您是否确认？

消费者：确认

c) 产品信息确认

1) 产品属性及发行主体

产品销售人员：您所购买的是XXX（保险公司名称）的名为XXX（产品全称）的保险产品。这份保险每XX缴费一次，每期保费XX元，缴费期XX，保险期间XX。（或这份保险是一次性缴费的保险产品，保费XX元，保险期间XX。）

请问您是否确认？

消费者：确认

2) 投保信息与保险责任确认

产品销售人员：据《保险法》第十六条，您需要如实告知、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。前面我在销售过程中已详细询问了您的投保信息并已向您介绍产品条款中规定的保险责任，这些信息都是真实可信的。请问您是否确认？

消费者：确认

3) 犹豫期信息确认

产品销售人员：自签收保单之日起，您有XX天的犹豫期，如犹豫期内退保，只收取XX元保单工本费外所缴全部保费。但超过犹豫期退保，可能会造成您的资金损失，请您重点关注。请问您是否确认？

消费者：确认

4) 收益信息确认

产品销售人员：这是一份健康保险产品，我已向您介绍了保险合同观察期的起算时间和对您权益的影响，以及合同指定医疗机构、续保条件和医疗费用补偿原则（逐条说明具体情况）等。请问您是否确认？

消费者：确认

5) 投保提示书

产品销售人员：这是投保提示书，为保障您的权益，请您认真阅读并签字确认。（展示文档材料，并给消费者签字）

6) 产品说明书

产品销售人员：这是保险产品说明书，为保障您的权益，请您认真阅读。（展示文档材料）

7) 免责条款

产品销售人员：根据《保险法》第十七条，我现在向您阅读保险合同中免除保险人责任的条款（销售人员向投保人逐条阅读免除保险人责任的条款）。这是免除保险人责任条款的书面说明，为保障您的权益，请您认真阅读并签字确认。请问您是否确认？

消费者：确认

8) 保险条款和投保单

产品销售人员：这是保险条款和投保单，为保障您的权益，请您认真阅读并签字确认。（展示文档材料，并给消费者签字）

d) 结束语

产品销售人员：本次录音录像到此结束。

### C.3 死亡保险

a) 话术开始语

产品销售人员：XX先生/女士，您好！我是XXX（所属机构的规范简称）的XXX（姓名）。这是我的工作证（资格证等）。根据监管部门规定，为规范销售行为，更好地保障您的正当权益，我们将以录音录像方式对我的销售过程进行记录。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。如果我们向您作出任何与书面文件内容不一致的承诺，您可以通过我行公示的举报电话或统一客服电话XXXXX咨询与举报。请问您是否确认？

消费者：确认

b) 消费者身份确认

产品销售人员：您的姓名是XXX（消费者姓名），身份证（或其他有效证件名称）号码是XXXX。请问您是否确认？

消费者：确认

c) 产品信息确认

1) 产品属性及发行主体

产品销售人员：您所购买的是XXX（保险公司名称）的名为XXX（产品全称）的保险产品。这份保险每XX缴费一次，每期保费XX元，缴费期XX，保险期间XX。（或这份保险是一次性缴费的保险产品，保费XX元，保险期间XX。）

请问您是否确认？

消费者：确认

2) 投保信息与保险责任确认

产品销售人员：据《保险法》第十六条，您需要如实告知、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。前面我在销售过程中已详细询问了您的投保信息并已向您介绍产品条款中规定的保险责任，这些信息都是真实可信的。请问您是否确认？

消费者：确认

3) 犹豫期信息确认

产品销售人员：自签收保单之日起，您有XX天的犹豫期，如犹豫期内退保，只收取XX元保单工本费外所缴全部保费。但超过犹豫期退保，可能会造成您的资金损失，请您重点关注。请问您是否确认？

消费者：确认

4) 收益信息确认

产品销售人员：您已同意投保人为您订立本保险合同并认可合同内容，请问您是否确认？  
(投保人与被保险人是同一人的情形，不需要询问)

消费者：确认

5) 投保提示书

产品销售人员：这是投保提示书，为保障您的权益，请您认真阅读并签字确认。(展示文档材料)

6) 产品说明书

产品销售人员：这是保险产品说明书，为保障您的权益，请您认真阅读。(展示文档材料)

7) 免责条款

产品销售人员：根据《保险法》第十七条，我现在向您阅读保险合同中免除保险人责任的条款(销售人员向投保人逐条阅读免除保险人责任的条款)。这是免除保险人责任条款的书面说明，为保障您的权益，请您认真阅读并签字确认。请问您是否确认？

消费者：确认

8) 保险条款和投保单

产品销售人员：这是保险条款和投保单，为保障您的权益，请您认真阅读并签字确认。(展示文档材料，并给消费者签字)

d) 结束语

产品销售人员：本次录音录像到此结束。