

# 团 体 标 准

T/GDJR 009—2022

## 商业银行个人理财销售专区录音录像 规范 第九部分：临柜智能双录

Specifications for video and audio recording on sales area for personal financial business of commercial banks—Part 9: Onsite audio and video recording process with artificial intelligence

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
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	2
5 规范要求 .....	2
5.1 录制场所要求 .....	2
5.2 录制场景要求 .....	2
5.3 录制环节要求 .....	2
5.4 录制过程要求 .....	4
5.5 录制质量要求 .....	4

## 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。

本文件主要起草人：张留禄、陈友斌、张志坚、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、李娟、杜颖佼、陈善慧、万柳英、邓可欣、梁志炫。

# 商业银行个人理财销售专区录音录像规范

## 第九部分 临柜智能双录

### 1 范围

本文件主要针对商业银行个人理财销售专区内金融产品销售过程的录音录像进行规范。

本文件适用于各商业银行销售自有理财产品及代销其它金融机构依法发行的金融产品的录音录像。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

《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）

《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）

《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）

《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）

《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 第二部分：拍摄场景》

《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》

《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》

《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》

《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第八部分：音视频质量》

### 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金融产品的专属营业场所。

#### 3.2 双录 audio and video recording

录音录像。

#### 3.3 智能双录 audio and video recording with artificial intelligence

双录过程中采用人工智能算法实时判别所录制的音视频是否合格、是否合规。

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

银行业金融机构在自己的营业场所销售的自身依法发行的理财产品。

### 3.5 代销产品 affiliate financial products

银行业金融机构在自己的营业场所销售的合作机构依法发行的金融产品。

## 4 总则

- 4.1 应在商业银行自营场所的销售专区/专柜中进行。
- 4.2 应由具有从业资格的银行工作人员销售与其资格相匹配的金融产品。
- 4.3 应录制金融产品销售过程的关键环节，包括销售人员及消费者的身份确认、产品介绍、风险提示、消费者清晰回答与亲笔签名等。
- 4.4 销售人员不应诱导、欺瞒消费者购买与其风险承受能力不相匹配的金融产品。
- 4.5 消费者应在清楚了解产品风险的前提下，宜正对着摄像头清晰洪亮地回答问题，并亲自签字确认，不应由他人代替回答或代替签字。
- 4.6 双录过程中销售人员与消费者应始终保持同框同镜，不应中途离场、不应中途换人。
- 4.7 双录过程中不宜有第三人闯入双录画面。
- 4.8 不宜录制与产品销售无关的内容。

## 5 规范要求

### 5.1 录制场所要求

- 5.1.1 临柜双录应在商业银行自营场所的销售专区/专柜中进行，并有信息告示牌。
- 5.1.2 信息告示牌应立于销售专区/专柜的桌面并清晰完整呈现在摄像头的拍摄范围内。
- 5.1.3 信息告示牌应符合《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》的要求。

### 5.2 录制场景要求

- 5.2.1 录制场景应保持光线充足、光照均匀，避免逆光、背光，避免阳光直射。
- 5.2.2 临柜双录应在安静环境下进行，避免环境噪声过大造成影响。
- 5.2.3 双录摄像头的距离、角度及高度应保证拍摄的人脸、证件、文档等对象清晰可见。
- 5.2.4 应满足《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第二部分：拍摄场景》的要求。

### 5.3 录制环节要求

#### 5.3.1 信息告示

信息告示牌宜置于销售专区的显著位置并在摄像头的拍摄范围内完整呈现。

若需要展示信息告示牌，则应满足《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》中有关信息告示牌的展示动作要求。

智能双录系统应能抓拍到信息告示牌，其关键文字及照片信息应清晰可见。

#### 5.3.2 身份确认

应由具有从业资格的银行工作人员来销售与其资格相匹配的金融产品；消费者应提供本人的居民身份证原件。

首先，销售人员在使用 TTS、口述或录音播放的方式播报单位名称、姓名及证件号码后，应展

示其岗位资格证直至成像清晰，并在摄像头前保持静止状态 1-2 秒钟；展示应满足《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》中有关岗位资格证的展示动作要求。

其次，销售人员需要面部器官完整呈现（摘除墨镜、口罩、脱帽等）正对着摄像头拍摄成像，抓拍到完整清晰的人脸照片后，在摄像头前保持静止状态 1-2 秒钟（疫情情况下，摘下口罩拍摄完毕可以再戴上口罩）。

人脸成像应满足《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》中的相关要求。智能双录系统宜对销售人员的人脸拍摄质量是否合格给出提示。

再次，销售人员使用 TTS、口述或录音播放的方式验证消费者的姓名及身份证号码；得到消费者的肯定回答后，由销售人员手持消费者的二代证，正对双录摄像头展示消费者的二代证人像面，直到该二代证人像面成像清晰，此时在摄像头前保持静止状态 1-2 秒钟；在双手及二代证不离开摄像头拍摄范围的情况下，缓慢翻转至二代证国徽面进行展示，直到该二代证国徽面也成像清晰，此时在摄像头前保持静止状态 1-2 秒钟。

消费者的居民身份证的展示应满足《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》中有关居民身份证的展示动作要求，同时应满足《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。

智能双录系统宜对二代证正反面的成像质量是否合格给出提示，并验证二代证正反面图像是否来自同一实物原件。

最后，在销售人员的指导下，消费者需要面部器官完整呈现（摘除墨镜、口罩、脱帽等）正对着摄像头拍摄成像，抓拍到完整清晰的人脸照片后，在摄像头前保持静止状态拍摄 1-2 秒钟（疫情情况下，摘下口罩拍摄完毕可以再戴上口罩）。

智能双录系统宜对消费者的人脸拍摄质量是否合格给出提示。人脸抓拍成像应满足《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》中的相关要求。

智能双录系统宜自动进行销售人员的人证合一身份核验、消费者的人证合一身份核验，并验证证件是否在有效期内。

智能双录系统宜验证口述或播报的姓名及证件号码与证件上的姓名及号码的信息一致性。

### 5.3.3 产品介绍

销售人员介绍产品时，采用互动问答式和叙述式、普通话或者消费者听得懂的语音（例如粤语方言）、口述或者播放事先录制好的产品介绍录音或者 TTS 机器自动播报的方式进行。产品介绍时宜语速适当、言简意赅。

应明确告诉消费者是自带的理财产品还是代销的金融产品。

应明确说明发行机构名称、产品名称、产品类型、产品期限、风险等级、收益类型、收费标准、收费方式等。

应满足《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》中的相关要求。

销售人员不应误导消费者购买与其风险承受能力不匹配的产品；不应使用诱惑性、误导性的文字夸大收益或隐瞒重要信息；不应为代销产品提供直接或间接、显性或隐性担保，包括承诺本金或收益保障；不应违背客户意愿与其它产品进行捆绑销售。

销售人员可在口述产品介绍前后或在机器自动播报的同时，展示产品说明书等相关产品资料，在摄像头前清晰成像，并保持静止状态 1-2 秒钟。展示应满足《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》中关于销售文件的展示动作要求。

产品介绍资料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 第七部分：文档成像质量》的要求。

智能双录系统宜对产品介绍资料的成像质量是否合格给出提示，并验证口述或者机器播报的产品名称与展示的产品名称是否信息一致。

智能双录系统宜对产品介绍是否满足《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》给出提示。

#### 5.3.4 风险揭示

应将产品风险清晰明了地告诉消费者，不应诱导、欺瞒消费者购买与其风险承受能力不相匹配的金融产品。

揭示产品风险时，采用叙述式、普通话或者消费者听得懂语音（例如粤语方言）、口述或者播放事先录制好的录音或者 TTS 机器自动播报的方式进行。揭示产品风险时宜语速适当、言简意赅，并应满足《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》中的相关要求。

销售人员可在口述产品风险前后或在机器自动播报的同时，展示风险揭示书等相关产品资料，在摄像头前清晰成像，并保持静止状态 1-2 秒钟。展示应满足《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》中关于销售文件的展示动作要求。

产品风险揭示书的成像质量应满足《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。

智能双录系统宜对风险揭示书的成像质量是否合格给出提示。

#### 5.3.5 自主意愿与肯定回答

销售人员在确认消费者的身份信息、介绍产品信息及风险揭示时，宜采用互动问答式，消费者应正对摄像头给出清晰肯定的回答。

消费者应在清楚了解产品属性及风险的情况下，自主回答问题，不应由第三方代替消费者回答。

销售人员和消费者的互动问答话术应满足《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》中的相关要求。

智能双录系统宜验证是否是消费者本人给出了肯定回答。

#### 5.3.6 自主意愿与亲笔签字

消费者应在清楚了解产品属性及风险的情况下，自主签字确认，不应由第三方代替消费者签字。

智能双录系统应对消费者的签字过程进行录音录像。

经过消费者自主签字确认的销售文件宜在摄像头前清晰展示，且应满足《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》中关于销售文件的展示动作要求及《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》中的相关要求。

智能双录系统宜验证消费者正楷书写的姓名与身份证上的姓名的信息一致性。

### 5.4 录制过程要求

5.4.1 录制过程中，应自始至终保持销售人员和消费者两人同框同镜，中途不应换人。

5.4.2 录制过程中，销售人员和消费者中途不应离场离镜。

5.4.3 录制过程中，中途不应有第三人闯入双录画面。

5.4.4 需要展示证件或文档时，在展示过程中，所展示的证件或文档与双方人脸宜同时呈现在摄像头的拍摄范围内，双方人脸不宜被展示的证件或文档遮挡，如无法避免遮挡，则遮挡时间应不超过 10 秒。

5.4.5 智能双录系统宜对录制过程是否合规给出提示。

### 5.5 录制质量要求

- 5.5.1 双录音视频应清晰、完整、连贯，不应人为更改、剪辑、涂抹或删除。
- 5.5.2 双录音视频应满足《商业银行个人理财销售专区录音录像规范 第八部分：音视频质量》的要求。

全国团体标准信息平台