

中国银行业协会文件

银协发〔2020〕139号

关于印发 T / CBA 207-2020《银行产品服务手册描述指南》团体标准的通知

各有关会员单位：

为提高银行产品服务手册的编写质量，提升金融机构服务水平和市场竞争力，协会组织编写了《银行产品服务手册描述指南》团体标准，编号为 T/CBA 207-2020。现印发给各单位。

本标准于 2020 年 10 月 12 日发布，自发布之日起实施。根据团体标准有关规定，本标准版权归属中国银行业协会。鼓励各会员单位在相关工作中应用本标准，可根据实际情况全部或部分采用本标准条款指导有关工作。

- 附件：1. 《银行产品服务手册描述指南》
2. 《银行产品服务手册描述指南》编写说明
3. 《银行产品服务手册描述指南》宣贯指南

2020年10月14日



ICS 03.060

CCS A11

附件 1:

团 体 标 准

T/CBA 207—2020

银行产品服务手册描述指南

Guidance for drawing up a manual for banking product or service

2020 - 10 - 12 发布

2020 - 10 - 12 实施

中国银行业协会 发布

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体原则.....	2
5 与 BPoS 说明书匹配的要素.....	3
5.1 概述.....	3
5.2 BPoS 的指称信息.....	3
5.3 BPoS 的相关信息.....	4
5.4 BPoS 的适合客户.....	5
5.5 BPoS 的凭据信息.....	5
5.6 BPoS 的金融信息.....	6
5.7 BPoS 的附加信息.....	9
5.8 BPoS 的说明书附加信息.....	10
6 BPoS 手册增加的要素.....	10
6.1 概述.....	10
6.2 手册内容版本.....	11
6.3 涉及机构人员角色.....	11
6.4 涉及内部应用系统.....	11
6.5 涉及的法律法规和规范性文件.....	12
6.6 银行内部的规范性文件.....	12
6.7 文档格式与范本.....	12
6.8 收集客户意见和建议的方法.....	13
7 要素的剪裁与扩充.....	13
8 要素内容的处理与展现.....	13
参 考 文 献.....	15

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。

本文件符合GB/T 20004.1—2016《团体标准化 第1部分：良好行为指南》对团体标准的要求。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中国银行业协会银行业产品和服务标准化委员会提出并归口。

本文件起草单位：中国银行业协会，中国农业银行股份有限公司、中国工商银行股份有限公司。

本文件主要起草人：潘光伟、张芳、高峰、李宽、王阳、王鹏、赵成刚、陈嘉、仲泊舟、刘刚、马骏、刘涌。

引 言

GB/T 32319—2015给出了提供给银行客户的银行产品说明书的描述要求，其中银行产品的定义是依据GB/T 19000—2008(ISO 9000:2005)，根据银行业的特征进行的限定，即服务是产品的一种。在GB/T 32319—2015发布后，GB/T 19000—2016/ISO 9000: 2015对产品和服务的概念进行了调整，产品与服务成为了两个独立又相互关联的术语。对银行产品来说，GB/T 32319—2015中提及银行产品实际上已经包括了银行服务，因此，在ISO 21586:2020《金融服务的参考数据 银行产品服务描述规范》(Reference data for financial services — Specification for the description of banking products or services (BPoS))中，定义了银行产品服务(BPoS)的概念，即为满足客户的财务需求或与财务相关的需求而由供应商提供给客户的输出。据此，只有对银行的产品属性和服务属性都进行了清晰的描述，才能使得客户完整地理解银行产品服务。

GB/T 32319—2015仅仅描述了需要面向客户说明的内容，银行(即银行产品服务的供应商)的工作人员需要掌握这些内容。但仅仅如此是不够的，银行涉及到处理银行产品服务业务的人员，还需要了解银行产品服务以银行视角看的属性，并掌握各种相关的处理手段和流程。

不同的银行有着自己的治理架构和配套的规章制度，在当前所有的银行业务都在ICT系统(信息通信系统)支撑的情况下，即便是功能相同的银行产品服务，也由不同的应用系统支撑。而且，这些治理架构、规章制度，尤其是应用系统，经常变更。处理业务(实际上就是在银行内部运营产品服务)的人员，一般是通过各种培训来了解和掌握与产品服务相关的信息，对信息掌握的全面性、完整性和一致性，则难以进行评价，甚至同一银行的不同分支机构，也有不小的差异。在这样的情况下，难免出现客户在不同的分支机构办同样的业务，乃至打电话给客户服务中心由不同的人接听，得到的信息都不一样的情况。

本文件即在考虑上述情况的基础上，以银行产品服务(BPoS)为对象，对银行内部人员需要知晓的内容提出一个框架模板。银行治理架构、规章制度和应用系统的升级，如果能够通过这样的模板统一反映，则既能实现对客户统一的服务，又能降低银行相关工作人员的培训成本，还可以降低业务处理的风险，提高客户满意度。

银行产品服务手册描述指南

1 范围

本文件提供了银行服务描述手册中与银行产品服务说明书匹配和需增加要素的指导,并给出了要素剪裁与扩充、要素内容的处理与展现方面的相关信息。

本文件适用于银行业金融机构编制银行产品服务手册时参考。

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 31186 (所有部分) 银行客户基本信息描述规范

GB/T 32319—2015 银行业产品说明书描述规范

JR/T 0171—2020 个人金融信息保护技术规范

3 术语和定义

GB/T 32319—2015界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

银行产品 **banking product**

BPoSP (3.4) 的输出,可以在BPoSP与客户 (3.5) 之间不进行任何交易的情况下进行生产。

注:在根据ISO 9000定义银行产品的情况下,该术语可能等于BPoS。

[来源: ISO 21586, 3.1]

3.2

银行服务 **banking service**

BPoSP (3.4) 的输出,在BPoSP和客户 (3.5) 之间至少需要执行一个活动。

注:在根据ISO 9000定义银行服务的情况下,该术语可能等于BPoS。

[来源: ISO 21586, 3.2]

3.3

银行产品服务 **banking product or service**

BPoS

供应商为满足客户的金融需求或与金融相关的需求而向客户 (3.5) 提供的输出。

注1: BPoS 的范围是CPC版本2.1中group 711的一个子集,即包括一些金融服务,但投资银行、保险服务和养老服务除外。

注2: 客户可以将BPoS作为产品或服务,或者作为产品和服务不可分割地交织在一起。另见CPC版本2.1第二章“分类的基本原则”C. “商品、服务和其他产品”。

注3: 如果提到了BPoS的复数形式,例如一族BPoS或一组BPoS,则缩略语仍然是BPoS。

[来源: ISO 21586, 3.3]

3.4

银行产品服务提供商 banking product or service provider**BPoSP**

向客户(3.5)提供BPoS(3.3)的组织。

注：BPoSP被认为是直接向客户交付BPoS的组织。

[来源：ISO 21586, 3.4]

示例：商业银行是典型的BPoSP。

3.5

客户 customer

期望获得，或已经获得某BPoS(3.3)（即银行产品或银行服务）的个人或组织。

注：消费者、客户、最终用户、零售商、一个内部过程的产品或服务接受、受益人或购买者均是同义词。

[来源：ISO 21586, 3.5]

3.6

应用 application**应用系统 application system**

通过计算机收集、保存、处理和展现数据的系统。

注：一般用“应用”这个术语来指明一个可执行的软件部件，其由一个或多个的部件、模块或子系统构成。

[来源：ISO/IEC/IEEE 24765:2017, 3.167]

3.7

银行产品服务描述手册 manual for BPoS**BPoS手册**

BPoSP的员工在处理涉及到相关BPoS的业务时可以查阅相关信息的信息汇编。

注1：处理涉及到BPoS的相关业务实际上就是服务提供方对产品服务的运作过程，该过程可以由应用系统支撑的，也可以是纯手工的。

注2：信息汇编是从BPoS的视角看的，即涉及到该产品服务的信息均组织在了一起，无需另行查找。

4 总体原则

BPoS手册的描述宜符合如下的总体原则。

a) 涵盖对客户提供的产品服务说明。

BPoS手册中的内容宜涵盖BPoS说明书的全部内容，包括对符合GB/T 32319—2015的BPoS说明书中所描述的所有实质性要素的面向客户的进一步的解释和说明。

示例1：在某BPoS说明书中提及客户是合格投资者，在BPoS产品手册中，通过解释和示例说明具体符合什么条件才是合格投资者，以及合格投资者的权利、义务和责任。

b) 同一个要素描述不同视角的内容。

对在BPoS说明书描述的某些实质性要素，从BPoSP经营管理的视角进行说明。

示例2：一个BPoS的风险，从客户的视角和BPoSP的视角看，有可能正好是相反的。

c) 说明产品服务在银行内全部交互。

描述BPoS完整的生存周期、生存周期的每一环节涉及到BPoSP内部的角色和每个环节变迁的条件。

d) 详述操作相关应用系统角色流程。

除了不需要应用系统支撑的情况，描述每个角色在完成相关操作时涉及到应用系统的角色和操作要求。

e) 尽量不涉及商业秘密和敏感信息。

BPoS手册不宜涉及到商业秘密和敏感信息，对不描述商业秘密就不能说明BPoS的情况，宜采用可分离的方式进行描述。

示例 3：在信息化描述时采用特定须鉴权的链接提供信息，在使用纸质文档时采用插页方式，均能分离商业秘密或敏感信息。

f) 易用信息化手段整合存储和展示。

BPoS手册中的实质性要素，内容相同的宜来自同一数据源；在展示时宜按照读者的角色仅展示相关内容，以提高可读性。

注 1：对共同的实质性要素，来自同一个数据源可在保持良好的一致性的同时降低维护的成本。

注 2：展示时仅提供相关角色意味着显示的角色是与流程和场景相关的。

5 与 BPoS 说明书匹配的要素

5.1 概述

GB/T 32319—2015中规定的37个应有和宜有实质性要素，可分为如下7类：

- a) BPoS 的指称信息；
- b) BPoS 的相关信息；
- c) BPoS 的适合客户；
- d) BPoS 的凭据信息；
- e) BPoS 的金融信息；
- f) BPoS 的附加信息；
- g) BPoS 的说明书附加信息。

本章其余各条将分别说明这些信息在BPoS手册中的描述。

5.2 BPoS 的指称信息

5.2.1 包括的实质性要素

BPoS的指称信息包括GB/T 32319—2015中规定的如下实质性要素：

- a) 产品编号，按 GB/T 32319—2015 中 6.1 描述；
- b) 中文商业全称，按 GB/T 32319—2015 中 6.3 描述；
- c) 中文商业简称，按 GB/T 32319—2015 中 6.4 描述；
- d) 英文商业全称，按 GB/T 32319—2015 中 6.5 描述；
- e) 英文商业简称，按 GB/T 32319—2015 中 6.6 描述；
- f) 专业名称，按 GB/T 32319—2015 中 6.7 描述。

5.2.2 BPoS 手册的描述建议

5.2.2.1 产品编号

GB/T 32319—2015中6.1描述的产品编号宜为该BPoS的唯一标识符。在BPoS手册中宜说明如下信息。

- a) 因该实质性要素为宜有要素，在 BPoS 说明书不提供时该要素时，说明客户可理解并使用的定位一个具体 BPoS 的方法，并在可能时，说明与定位同族的 BPoS 的区别。
- b) 可向客户公开的产品编号规则。
- c) 在 BPoS 内部设有不向用户公开的内部编号，以及客户就此编号咨询时的应对方法。

5.2.2.2 中英文商业全称与简称

BPoS手册中给出的中英文商业全称与简称,宜与面向客户的BPoS产品说明书中描述的中英文商业全称与简称一致,在可能时,宜提供这些名称的寓意和记忆方法。

鉴于GB/T 32319—2015中要求的中英文商业全称与简称均为宜有要素,在相应BPoS说明书没有提及这两个实质性要素时,宜说明在客户问及这两个要素时的回答模式。

注:BPoS名称的发音和缩写可能导致不同的隐喻和想象。给出发音和缩写的适当方式可能会提升客户对BPoS的愉悦性和舒适性。

示例:“我们这个产品仅在国内面向中国公民销售,所以只用规范汉语进行了说明,没有起英文的名字”是在客户问及这两个要素时的一种可能的答复。

5.2.2.3 专业名称

BPoS手册中,对专业名称中涉及到的术语宜进行必要的说明,宜说明通过专业名称判定BPoS特征的方法。

注:BPoS的专业名称是理解BPoS的非常重要的方法。因为从金融业务的视角看,其将包含BPoS的所有方面,而每个方面都可以视作一个维度。

5.3 BPoSP 的相关信息

5.3.1 包括的实质性要素

BPoSP的相关信息包括GB/T 32319—2015中规定的如下实质性要素:

- a) 产品发行机构社会信用代码,按 GB/T 32319—2015 中 6.8 描述;
- b) 产品发行机构金融机构代码,按 GB/T 32319—2015 中 6.9 描述;
- c) 产品发行机构中文全称,按 GB/T 32319—2015 中 6.10 描述;
- d) 产品发行机构 LEI 编码,按 GB/T 32319—2015 中 6.11 描述;
- e) 产品发行机构联系地址,按 GB/T 32319—2015 中 6.12 描述;
- f) 产品发行机构联系电话号码,按 GB/T 32319—2015 中 6.13 描述;
- g) 产品发行机构网页地址,按 GB/T 32319—2015 中 6.14 描述;
- h) 产品发行机构联系电子邮件地址,按 GB/T 32319—2015 中 6.15 描述;
- i) 产品发行机构网上即时联系号码,按 GB/T 32319—2015 中 6.16 描述。

需要注意的是,GB/T 32319—2015并未列举描述BPoSP的所有方面。当某个未列举的方面变得重要时,可添加一个可有要素。通常,在BPoS的产品说明书中增加此要素前,宜将此要素相关信息首先告知BPoSP的内部员工。

5.3.2 BPoS 手册的描述建议

GB/T 32319—2015中6.8~6.16共10项描述的信息,一般来说对一个BPoSP具有共性,故在BPoS手册中宜通过同一信息源进行描述,以确保一致性。在某些族的BPoS与其它族或集合的信息不一致时,宜在BPoS手册中特别说明。

相关要素宜根据读者(尤其是一线的客户经理、柜员和客服人员)的一般知识能力,给出相关背景,以便于向客户解释。

- a) 简要说明社会信用代码、金融机构代码、LEI 编码的意义与发码机构,解释有码和无码的差异。
- b) 说明机构全称和日常使用简称的关系,特别提示可能导致误解的简称。
- c) 说明联系地址和营业场所的关系。

- d) 说明联系电话和日常办公电话的关系。若服务中心的呼入和呼出的号码不一致，宜予以说明并说明如何告知客户预防风险。若发送短信的号码有多个或发送短信的号码与拨打电话的号码不一致，宜予以说明。
- e) 简要说明网页和电子邮件域名的构成，在使用正常的域名时，能判别域名的真伪。当协议 HTTP 和 HTTPS 都可以使用时，宜给出使用 HTTPS 的建议以及简要说明。若有多个网址，宜给出说明。若可支持多种语言，宜说明支持的语言以及网站内容的对应关系。
- f) 在允许使用电子邮件时，电子邮件的附件允许的最大字节数和允许的格式宜予以说明。电子邮件可以支持的语言宜予以说明。
- g) 在可以使用网上银行的数字证书时，说明证书的下载方法和正确的使用方法，必要时说明如何向客户进行相关演示。若可以使用数字令牌，宜予以说明。若使用证书、使用令牌、不使用证书和令牌能够办理的业务或浏览的信息不一样，宜予以说明。
- h) 说明如何验证网上即时联系号码。例如特定平台的小程序和/或公众号。

5.4 BPoS 的适合客户

5.4.1 包括的实质性要素

BPoS的适合客户GB/T 32319—2015的6.17中规定的适合客户。

5.4.2 BPoS 手册的描述建议

针对BPoS的适合客户，宜从如下方面向内部员工提供信息。

- a) 要求客户提供的各类证件的样本、真伪判定方法以及存疑时的咨询渠道。
- b) 在留存客户证件的副本时，向客户说明内容和方式。
- c) 对客户信息的记载，宜符合 GB/T 31186（所有部分）的要求。
- d) 对客户信息的使用，宜符合 JR/T 0171—2020 的要求。
- e) 判定客户对本 BPoS 的预期，对客户预期可能与 BPoS 的业绩不符，但按 BPoS 说明书中符合要求的客户做进一步沟通和解释的方法。
- f) 对 BPoS 说明书说明的不符合条件的客户进行解释的内容和方式。
- g) 对客户委托代理人办理业务时的要求和解释方式。
- h) 对适合的潜在客户进行营销的注意事项，尤其是避免营销后发现客户真实意愿与 BPoS 的功能或业绩不符情况的要求和方法。
- i) 对购买理财产品的客户，明确解释合格投资者的含义，并以实例进行说明。
- j) 若 BPoSP 具有对客户了解 BPoS 的能力分析和判定，通过适宜方式在内部员工服务客户之前或过程中提供给内部员工。

注：客户购买和/或签约BPoS涉及到很多民事权利，在解释时若能说明《民法典》和相关司法解释的要求，有可能帮助银行工作人员和客户更好地沟通。

5.5 BPoS 的凭据信息

5.5.1 包括的实质性要素

BPoS的凭据信息包括GB/T 32319—2015中规定的如下实质性要素：

- a) 银行产品凭据，按 GB/T 32319—2015 中 6.18 描述；
- b) 银行产品凭据载体的保管、清洁与维护，按 GB/T 32319—2015 中 6.19 描述；
- c) 银行产品凭据载体的更换，按 GB/T 32319—2015 中 6.20 描述；
- d) 银行产品凭据载体的能源，按 GB/T 32319—2015 中 6.21 描述；

- e) 银行产品凭据载体的处置,按 GB/T 32319—2015 中 6.22 描述。

5.5.2 BPoS 手册的描述建议

针对银行产品服务的凭据,宜从如下方面向内部员工提供信息。

- a) 对 GB/T 32319—2015 给出的 BPoS 的凭据信息的概念和演变历史进行简要描述。特别说明 BPoS 凭据的作用。

示例 1:以“我要凭……”把“把钱存到这个账户中/借给我钱/把这个账户中的钱转到……”的句式描述,有可能促进普通客户对 BPoS 凭据的理解。

- b) 说明 BPoS 凭据和 BPoS 凭据介质的关系,尤其是非一一对应的关系。

示例 2:对一个银行卡可以涉及到多个账户,同一银行卡的资金可以通过卡片、无卡片、网上银行、手机银行进行支配,并说明是否开通第三方支付对账户资金的支配,往往可能促进客户对银行产品凭据和银行产品凭据介质关系的理解。

示例 3:说明历史上曾经存在的“卡折并用、均可存取”导致的问题和案件,可能便于客户理解 BPoS 凭据和 BPoS 凭据介质之间非一一对应的关系带来的复杂性和风险。

注:BPoS凭据是一直与BPoS共存的概念,但传统的BPoS往往将BPoS凭据和BPoS凭据介质绑定,例如传统的存折、借据、支票,故易使人认为BPoS凭据和BPoS凭据介质是等同的概念。实际上,即便在传统的业务中,两者也往往不是等同的,例如存折明细满了之后,要更换新折便是一例。

- c) 对 BPoS 凭据载体的保管、清洁、维护和所需能源,宜以日常生活中广泛使用的物品为例进行说明。
- d) 对 BPoS 凭据载体的更换和处置,在 BPoS 回收 BPoS 凭据载体的情况下,则不必进行详细描述。若 BPoS 不回收,则宜说明丢弃时的安全注意事项和垃圾分类。

5.6 BPoS 的金融信息

5.6.1 包括的实质性要素

BPoS 的金融信息包括 GB/T 32319—2015 中规定的如下实质性要素:

- a) 支持币种,按 GB/T 32319—2015 中 6.23 描述;
- b) 产品期限,按 GB/T 32319—2015 中 6.24 描述;
- c) 销售渠道,按 GB/T 32319—2015 中 6.25 描述;
- d) 服务渠道,按 GB/T 32319—2015 中 6.26 描述;
- e) 银行产品服务时间,按 GB/T 32319—2015 中 6.27 描述;
- f) 销售地域,按 GB/T 32319—2015 中 6.28 描述;
- g) 服务地域,按 GB/T 32319—2015 中 6.29 描述;
- h) 产品用途,按 GB/T 32319—2015 中 6.30 描述;
- i) 运作原理和流程,按 GB/T 32319—2015 中 6.31 描述;
- j) 预期收益,按 GB/T 32319—2015 中 6.32 描述;
- k) 服务费用,按 GB/T 32319—2015 中 6.33 描述;
- l) 风险分析,按 GB/T 32319—2015 中 6.34 描述。

BPoS 的这些金融要素是最基本的要素,对不同的 BPoS,很有可能对某个要素进一步展开才能描述清晰;另一方面,这些要素往往是互相关联的,在说明的时候,宜考虑到其之间的有机联系。本条后继的分析已经原则考虑了这些要素,但针对具体的 BPoS,很有可能要建立不同的联系。进一步地,这些实质性要素中的任何一个都有可能构成一个单根树的根(也即组织结构图的不可分割的顶层),其他的实质

性要素依其属性的取值构成了每一层的节点，而叶节点（即组织结构图最下面的一层）则取决于拟说明的内容。

注：用文字进行描述，则可能出现“在a、b、c、d的情况下，e为E”的描述，其中a、b、c、d均为某一实质性要素的一个取值，而e为需要说明的实质性要素，E为实质性要素的取值。

5.6.2 BPoS 手册的描述建议

5.6.2.1 支持币种

针对BPoS的支持币种，宜从如下方面向内部员工提供信息。

- a) 可以单独记账的币种。
- b) 每种币种的计息情况。
- c) 不同之币种之间的互换条件。

示例：对可以在全球使用的EMV信用卡，其支持的币种不包括人民币(CNY)。可以使用人民币还款实际上涉及了另一个BPoS，即购汇。

5.6.2.2 产品期限

针对BPoS的产品期限，宜从如下方面向内部员工提供信息：

- a) BPoS生存周期中，涉及到的每个状态变换时点以及该时点可能导致的BPoS属性状态的变化；
- b) 针对上述的每个时点，BPoS的客户可执行的操作，以及可能存在的默认操作。

示例1：定期存款产品到期后默认续存，但可以改为转到活期账户。

示例2：信用卡到期后如不提前声明，则自动续期换卡。

5.6.2.3 地域、渠道与服务时间

GB/T 32319—2015的6.25到6.29描述的销售渠道、服务渠道、银行产品服务时间、销售地域和服务地域往往相互关联，可根据BPoS的特性，确定这些属性之间的描述关系。宜从如下方面向内部员工提供信息。

- a) 地域的概念和划分的准则，遵循有关标准的说明遵循的标准号和版本；BPoS自行确定的地域，则说明划分的方法。

示例1：按照境内外划分，GB/T 2659—2000给出的世界各国和地区名称代码是一种常用的方式，且要说明其与ISO 3166-1:2013给出的世界各国和地区代码的对应关系。

示例2：按照国内行政区划划分，GB/T 2260—2007给出的行政区划代码是一种常用的方式，说明其与ISO 3166-2:2013的关系则在涉及到服务外籍人员时更加易于增进理解。

- b) 若销售渠道在不同的销售地域内有共性，则将销售渠道归结为几种情况，且按照销售地域进行匹配。

示例3：通过网上银行和手机银行申请信用卡，往往不区分销售地域，但并不能完成信用卡从申领到激活以正常使用的全过程。

- c) 若销售地域存在共性，则将销售地域分组，并按便于记忆和理解的方式标识。

示例4：典型的，往往将销售地域分为境内和境外。

- d) 列出销售地域与服务地域存在的任何差异之处，若两者严格一致，则详述其中之一。

示例5：典型的，EMV信用卡只能在境内销售，在境外使用。

- e) 列出销售渠道与服务渠道存在的任何差异之处，若两者严格一致，则详述其中之一。

示例6：典型的，POS不做任何BPoS的销售业务。

- f) 若服务渠道在不同的服务地域内有共性，则将服务渠道归结为几种情况，且按照服务地域进行匹配。

示例 7: 典型的，服务渠道包括柜面、电话、网上银行、手机银行、ATM、自助终端、银行 POS、商业 POS（包括刷脸收款的自助设备）。

- g) 说明每个服务渠道的服务时间，除非所有的服务时间相同。

示例 8: 在互联网金融普及的情况下，柜面服务时间与网络服务时间往往是不同的；客户服务中心的服务时间，也可能分为能够提供人工座席服务和不能提供人工座席服务。

注: 若这 5 个信息的组合，能用分类逐级展示的方式提供给内部员工，且分类的维度可由员工选择，会为员工向客户提供服务提供便利。

5.6.2.4 产品用途和预期收益

GB/T 32319—2015 的 6.30 和 6.32 描述的产品用途和预期收益有着比较密切的关联关系，且从银行和客户视角，关注的内容存在差异。宜根据 BPoS 的特性，从如下方面向内部员工提供信息。

- a) 从客户视角看的产品用途和预期收益，即这个 BPoS 将解决客户的什么问题，给客户带来什么好处。

示例 1: 最基础的，客户在银行购买存款类 BPoS，可以得到本金和利息；客户在银行购买贷款类 BPoS，可以获得资金的使用权；客户在银行购买支付类 BPoS，可以获得非现金支付的便利。其它的 BPoS，可以视作这些 BPoS 的拓展和组合。

- b) 从银行视角看的产品用途和预期收益，即将这个 BPoS 销售给客户对银行有什么好处，可以给银行带来什么收益。

示例 2: 最基础的，将存款类 BPoS 销售给客户，可以获得资金的使用权；将信贷类 BPoS 销售给客户，可以获得利息收益；将支付类 BPoS 销售给客户，可以获得相关佣金。

示例 3: 目前实际销售的 BPoS，往往是基础 BPoS 的组合，例如信用卡是典型的信贷与支付功能的组合，因此银行的预期收益也是多方面的，且存在着一定的或然性。

- c) 对特定 BPoS 涉及到预期收益的，特别说明如何依从监管要求。

示例 4: 银行理财产品的预期收益，从银行视角看是获得资金的使用权，从客户视角看是获得本金以外的收益，但与银行存款不同，这样的预期收益期望是存在风险的，不等于对预期收益或预期收益率的确定承诺。

5.6.2.5 运作原理和流程

宜根据 BPoS 的特性，从如下方面向内部员工提供信息。

- a) 从客户视角看 BPoS 的全生命周期，包括客户可感知每个状态变化。

示例 1: 银行定期存款开始起息和到期后何时开始按照活期计息，何时转回到客户活期账户。

示例 2: 客户申请的贷款到账或授权额度何时可用。

示例 3: 客户转账何时到达对方账户。

- b) 客户可能关注的 BPoS 在 BPoS 内部的状态变化。

示例 4: 信用卡申请后审核中、制卡中、配送中的状态。

- c) 客户不关注但银行工作人员需要了解的 BPoS 的状态变化。

示例 5: 对非线上贷款产品，材料准备、材料提交审核等状态。

5.6.2.6 服务费用

GB/T 32319—2015 的 6.33 描述的服务费用，将费用分为了应收费用、或有费用和附加费用三类，再考虑到实际运作中的代偿抵减，一共是四种涉及到费用的情况。其中，或有费用、附加费用和代偿递减

均可能与BPoS的运作流程相关。服务费用往往是客户高度关注的问题，故宜向内部员工提供清晰和一致的说明。

a) 应收费用和可能存在的代偿抵减。

示例 1：信用卡的年费是应收费用；刷卡够一定的次数即可减免下一年的年费为其代偿抵减。

b) 与 BPoS 运作流程相关的或有费用与代偿抵减。

示例 2：信用卡的挂失换卡费是运作流程相关的或有费用，如果不挂失，即不会产生此费用；对白金卡客户每年可以有一次挂失不收取挂失换卡费是代偿抵减。

c) 附加费用与代偿抵减。

示例 3：在办理借记卡后，办理网上银行业务时对 USB Key 收取的费用是附加费用，如果不用网上银行则不会产生此费用；对存款达到一定额度的客户免费送 USB Key 是代偿抵减。

5.6.2.7 风险分析

风险是不确定性对目的的影响，一方面，与BPoS各个要素均可能相关，另一方面，从银行客户和银行内部人员的视角看，可能带来的风险是不同的，故宜从如下方面向内部员工提供信息。

a) 对风险的完整概念。

注 1：根据 ISO 31000:2018 描述风险的概念，是一种相对完整和全面的描述方式。

b) 诱发风险的关键要素的取值（或状态）。

注 2：BPoS 的某些关键要素或其组合可能会引发某些类型的风险。缺乏说明、描述不足或描述错误可能是主要原因。

示例 1：BPoS 网站的地址错误，或该网站不包括 BPoS 的简介，可能导致客户感到 BPoS 不靠谱，怀疑其可靠性；尤其是当 BPoS 导致负面风险时，甚至会认识是有意欺诈。

c) 引发风险的事件。

注 3：尽管 BPoS 不是关键因素，但某些事件可能会涉及 BPoS。

示例 2：应用程序的缺陷将使客户无法完成对 BPoS 的操作。如果操作不成功会导致一定的成本、损失、尴尬乃至不便，则客户可能会将该情况归因于 BPoS。

d) 从银行客户视角看，可能优于预定目的的情况。

示例 3：资金从理财产品赎回后回到活期账户的时间说明为 2 个小时，实际上 2 分钟。

e) 银行客户视角看，可能劣于预定目的的情况。

示例 4：理财产品不承诺预期收益率，但提供了历史收益的情况，并说明了各种可能不利因素的影响，但客户依旧可能形成一个心理预期。如果不能达到这个心理预期，则是一种劣于预定目的的情况。

f) 从银行工作人员视角看，可能优于预定目的的情况。

示例 5：银行销售给客户一个信用卡，预期是能够经常用来支付；实际上该信用卡不仅仅经常支付，而且经常用于取现，且均能按期还款。

g) 从银行工作人员视角看，可能劣于预定目的的情况。

示例 6：银行销售给客户一笔信用贷款，该客户不能按期还本付息。

5.7 BPoS 的附加信息

5.7.1 包括的实质性要素

BPoS的附加信息包括GB/T 32319—2015中规定的如下实质性要素：

a) 注意事项，按 GB/T 32319—2015 中 6.35 描述；

b) 相关产品，按 GB/T 32319—2015 中 6.36 描述；

c) 术语解释，按 GB/T 32319—2015 中 6.37 描述。

5.7.2 BPoS 手册的描述建议

5.7.2.1 注意事项

针对BPoS的注意事项，宜从如下方面向内部员工提供信息。

- a) 工作人员需要提请客户需要注意的事项。

注：根据对客户了解有针对性地提请客户注意相关事宜，往往可收到良好的效果。

- b) 工作人员针对该产品的销售和服务需要注意的事项。

5.7.2.2 相关产品

针对BPoS的相关产品，宜从如下方面向内部员工提供信息。

- a) 在客户不适合某个BPoS时，适合其的BPoS。

示例1：对仅有移动支付需求但不能办理信用卡的客户，借记卡可能是一种适宜的相关产品。

- b) 在组合业务操作时，涉及到的BPoS。

示例2：EMV卡还款时，若通过购汇还款，则购汇还款是关联的BPoS。

5.7.2.3 术语解释

针对BPoS的术语解释，在具备条件的情况下，宜建立统一的术语库，从如下方面向内部员工提供信息。

- a) 银行产品、银行服务、银行产品服务的概念及其之间的关系。
- b) 针对每个BPoS，提供给客户的术语的针对性实例。
- c) BPoS的专业名称中相关概念。
- d) 未向客户提供、但内部人员宜了解的术语。

5.8 BPoS的说明书附加信息

5.8.1 包括的实质性要素

BPoS的说明书附加信息包括GB/T 32319—2015的6.2中规定的说明书版本。

5.8.2 BPoS手册的描述建议

针对BPoS的说明书的版本，宜从如下方面向内部员工提供信息。

- a) 版本标记的规则。
- b) 本BPoS说明书各版本的变更历史。
- c) 对在某个版本中描述客户可能感兴趣的内容，后继版本不再描述的，向客户解释的内容和方法。

6 BPoS手册增加的要素

6.1 概述

在描述BPoS说明书列出要素的基础上，BPoS手册还宜包括如下内容：

- a) 手册的版本
- b) 涉及机构人员角色；
- c) 涉及内部应用系统；
- d) 涉及的法律法规和规范性文件；
- e) 银行内部的规范性文件；
- f) 需要客户填写和需要银行内部填写的文档格式与范本；

g) 收集客户意见和建议的方法。

这些内容宜与BPoS说明书列出要素的相关内容协调,且与以银行视角向内部员工提供的内容一并使用。

6.2 手册内容版本

6.2.1 描述内容

本手册的当前版本。

6.2.2 描述目的

内部人员辨别此 BPoS 手册是否当前的版本,且可对以往版本进行追溯。

6.2.3 描述建议

对BPoS手册的版本描述如下。

a) 同一个 BPoS 说明书的同一版本,可对应多个 BPoS 手册的版本。

示例 1: 在面向客户的 BPoS 说明书的内容没有改动的情况下,面向 BPoS 员工的 BPoS 手册内容发生了变化。

b) 多个 BPoS 说明书的版本,可对应同一个 BPoS 手册的版本。

示例 2: BPoS 的说明书中描述的费用发生了变化,但 BPoS 的员工处理相关业务的要求不变。

c) 在采用信息化的手段对 BPoS 手册中的内容进行存储和处理,仅仅在展示时生成对应的文档时,宜对相关的文档留存快照以备查询。

6.3 涉及机构人员角色

6.3.1 描述内容

在 BPoS 的全生命周期中,针对所有可能的运作流程的每一步骤,需要涉及到的机构和人员的角色。

注:机构和人员的角色和实体部门与具体的员工之间往往通过映射表反映,且可能是动态的。

6.3.2 描述目的

内部人员了解处理此 BPoS 时可能涉及到人员和上下游工作的衔接。

6.3.3 描述建议

对BPoS涉及到的机构和人员角色的描述如下。

a) 部门和人员的角色宜包括所有可能涉及到的流程,包括异常的流程。

b) 在可能的情况下,宜通过类似泳道图的方式描述。

c) 在可能的情况下,涉及部门和涉及部门内人员角色宜通过分层的方式描述。

d) 在有相关文档的情况下,可引用相关文档,但要考虑引用后阅读的可能性和复杂性。

e) 在可能的情况下,宜按照选择的角色呈现前序、当前和后序工作。

f) 宜描述作为当前工作输入的前序工作产出,同时宜描述作为后续工作输入的当前工作产出。

g) 对涉及到应用系统的操作宜描述业务意义而不是操作步骤。

6.4 涉及内部应用系统

6.4.1 描述内容

在 BPoS 的全生命周期中,银行内部支撑该 BPoS 运作的内部应用系统。

6.4.2 描述目的

内部人员了解需要使用哪个应用系统和什么操作完成对 BPoS 的操作。

6.4.3 描述建议

对BPoS涉及到的内部应用系统的描述如下。

- a) 应用系统在银行内部的标识，包括系统中文名称、日常简称。在本 BPoS 操作手册确保能够随着应用系统版本更新时，不必描述应用系统的版本，否则宜描述。
- b) 应用系统涉及到客户自助操作的，描述客户操作所需的设备和操作的基本步骤。
- c) 对内部人员操作的应用系统，宜描述涉及到操作人员在应用系统中的角色和操作步骤。
- d) 对输入数据有特定要求的，宜说明对数据采集、核实、输入和审核的要求。
- e) 宜描述在任何环节应用系统异常时的报告路径和业务处理指导路径。

6.5 涉及的法律法规和规范性文件

6.5.1 描述内容

在 BPoS 的全生命周期中，所涉及到的法律法规和外部规范性文件。

6.5.2 描述目的

描述目的包括两个方面。

- a) 确保内部人员在操作过程中守法。
- b) 针对客户的疑问，说明相关法律法规、国家标准、行业标准、团体标准和监管要求。

6.5.3 描述建议

对BPoS涉及到的相关法律法规、国家标准、行业标准、团体标准和监管要求，说明影响产品的章节条款段，并说明向客户的解释方法。

为应对客户提出的专业和复杂的问题，宜向直接服务客户的工作人员提供能够获得法律法规和规范性文件解释的支持渠道与方式，并说明是否可由该工作人员与客户商定在后继约定的时间和方式继续沟通。

示例：当客户问及想修改银行询证函（即 BPoS）的格式时，告知该格式是按照《财政部办公厅 银保监会办公厅关于印发〈银行函证及回函工作操作指引〉的通知》（财办会〔2020〕21号）的“附1”执行的。

6.6 银行内部的规范性文件

6.6.1 描述内容

在 BPoS 的全生命周期中，银行内部所涉及到的规范性文件。

6.6.2 描述目的

确保内部人员合规操作。

6.6.3 描述建议

对BPoS涉及到的内部的规范性文件，说明涉及到的章节条款段。尤其是说明必须做到的要求和禁止做的事情。

6.7 文档格式与范本

6.7.1 描述内容

在 BPoS 的全生命周期中：

- a) 需要客户填写的文档格式与范本；
- b) 需要内部员工填写的文档格式与范本。

6.7.2 描述目的

确保内部人员指导客户和自己正确填写相关文档。

6.7.3 描述建议

对BPoS涉及到的文档，宜描述如下。

- a) 指导客户正确填写的方法，尤其是以清晰易懂的方式说明必填项和填写的方法。
- b) 内部文档（包括信息化的文档）编制和填写的方法。

6.8 收集客户意见和建议的方法

6.8.1 描述内容

从客户处收集对BPoS真实体验和改进建议的方法。

6.8.2 描述目的

能够获得客户对BPoS的真实体验以评价和改进BPoS。

6.8.3 描述建议

有关收集客户意见和建议的方法，宜考虑如下的情况。

- a) 客户的对BPoS的实际处置方式是对BPoS最根本的体现。
- b) 不对客户做可能导致虚假陈述的引导。
- c) 对具有一定专业知识和技能的客户提出的意见和建议的回应方式。

注1：ISO 10001:2018给出的方法会有助于与客户进行有益的沟通。

注2：客户的真实体验往往不仅仅从语言上表达，或者表达的非常含蓄，而是从语言、与BPoS的交互等多个方面体现。进一步地，客户说“真好”并不意味着该客户真的喜欢和倾向使用该BPoS。

注3：客户的建议往往并非直接提出完整的改进方案，而往往是通过某些方面的不满和对某些方面看似理想的要求来体现。

注4：对具有一定专业知识和技能的客户判定，或者根据对客户信息的掌握，或者根据客户提出的意见和建议的内容。

7 要素的剪裁与扩充

应用本文件的BPoS可根据其管理模式和对BPoS说明书采用的不同符合度，按照以下原则对要素进行剪裁与扩充。

- a) 针对同一个BPoS，在其向客户提供的说明书中提及的实质性要素，宜在BPoS手册中提及。
- b) 针对同一个BPoS，在其向客户提供的说明书中未提及的实质性要素，可在BPoS手册中提及，此时宜说明在产品说明书未提及的、便于向客户解释的理由。
- c) 有需要向BPoS的员工说明的实质性要素且在本文件中未提及的，可增加实质性要素，包括与在GB/T 32319中提及的可有要素对应的实质性要素。但增加的实质性要素的内容不宜与本文件要求的内容相悖。

8 要素内容的处理与展现

本文件所描述的BPoS手册宜采用信息化的手段处理和展现。

- a) 共同的信息宜来自同一数据源。
- b) 相关的内容宜能通过链接访问。
- c) 最终的展现宜符合展现设备的特征,且在可能时可由BPoSP的员工根据使用习惯进行字体大小的调节。
- d) BPoS手册涉及到操作细节的,宜根据阅读者的在操作中的角色视角展现。

参 考 文 献

- [1] GB/T 2260-2007 中华人民共和国行政区划代码
 - [2] GB/T 2659-2000 世界各国和地区名称代码
 - [3] ISO 3166-1:2013 Codes for the representation of names of countries and their subdivisions — Part 1: Country codes
 - [4] ISO 3166-2:2013 Codes for the representation of names of countries and their subdivisions — Part 2: Country subdivision code
 - [5] ISO 10001:2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations
 - [6] ISO 21586:2020 Reference data for financial services — Specification for the description of banking products or services (BPoS)
 - [7] ISO/IEC/IEEE 24765:2017 Systems and software engineering — Vocabulary
 - [8] ISO 31000:2018 Risk management — Guidelines
 - [9] 《财政部办公厅 银保监会办公厅关于印发〈银行函证及回函工作操作指引〉的通知》（财办会〔2020〕21号）
-

附件 2:

团体标准《银行产品服务手册描述指南》

编制说明

一、工作简况

(一) 任务来源

自农业银行接到《中国银行业协会关于开展银行产品与服务指称指南研究及相关标准制定工作的决定》（银协发〔2017〕130 号）以后，一直致力于此项研究。通过研究发现，银行产品与服务的指称不仅仅与向客户提供的说明相关，而且银行内部员工也往往产生困惑，这些困惑在为客户提供服务的过程中表现出来，往往使得客户就某一个问题的询问同一银行不同的人员，例如询问客服中心和询问客户经理，往往得到不同的答案。由此，发现要想让客户理解银行产品服务，首先得让银行员工以协调一致的方式理解银行产品服务。进一步的研究发现，根据大多银行对不同产品服务的界定，往往与银行内外部规范要求和信息系统密切相关。因此，农业银行决定将研究范围由银行产品与服务指称指南研究扩大到面向银行员工的银行产品服务手册应包括内容的研究。

本标准的立项稿即为课题研究的成果。

(二) 主要起草单位及其所做的工作

本标准由中国银行业协会组织制定；中国农业银行股份有限公司组织编制了本标准的立项稿和征求意见稿，中国工商银行股份有限公司参与了标准制定并对标准内容的适用性进行了分析。

(三) 主要工作过程

标准编制过程分为立项、征求意见、送审和报批阶段。各阶段主要工作总结如下：

1. 立项

本标准草案由“银行产品与服务指称指南研究”课题的牵头单位中国农业银行起草。

2. 标准征求意见

自 2020 年 7 月 30 日到 8 月 30 日，以《关于对〈银行产品服务手册描述指

南) 团体标准征求意见的通知》(银协便函〔2020〕239号)在中银协标准委委员内部征求了意见,华夏银行股份有限公司和上海农商银行两个单位共反馈了3条意见,中银协标准委办公室组织了对意见的采纳。

3. 送审

自2020年9月8日到9月24日,以《关于对〈银行产品服务手册描述指南〉团体标准进行审查投票的通知》(银协便函〔2020〕294号)在中银协标准委委员内部进行了函审,全体委员一致同意且没有收到技术性意见。

同时中银协标准委还请标准化专家进行了标准化审查,共收到编辑性意见21条,全部进行了采纳。

4. 报批

经协会团体标准领导小组最终审核并批准发布。

二、标准编制原则和确定主要内容的论据及解决的主要问题

(一) 标准编制原则和确定主要内容的论据

1. 配套上位标准。

GB/T 32319《银行业产品说明书描述规范》是规范由银行产品服务的发行者编制面向银行产品服务(BPoS,下同)客户的,用以说明BPoS的标准,是金标委的重点实施标准。本准则是对银行产品服务发行者(BPoSP,下同,一般是指银行)编制面向参与提供BPoS的BPoSP工作人员的,用以说明如何理解、操作和应对客户咨内部用工作手册的指南,是GB/T 32319的配套文件。鉴于各个银行都有自己内部对BPoS的管理规定,故本标准以指南的方式提出。

2. 注重风险防控。

按照ISO 31000:2018《Risk management — Guidelines》给出的概念,风险就是不确定性对目标的影响,这样的影响将导致与预期的偏离。尽管风险可以是积极的、消极的或两者兼有,但无论是从客户视角看还是从BPoSP员工视角看,目前往往更加关注其消极方面。因此,本标准将帮助BPoSP员工和客户正确和准确地理解BPoS,以建立正确的预期放在首位。尤其是一些可能导致对BPoSP产生积极影响但对客户产生消极影响或反之的事件和状况,则在标准中特别说明了要从不同的视角看的要求。

3. 强调依法合规。

依法与合规其实是两个层面的要求。法律法规、部门规章和其他公开的规范

性文件提出的法律要求，是 BPoSP 和客户都要遵从的。但是 BPoSP 内部的规章制度，对 BPoS 的客户并没有约束力。本标准明确提出针对特定的 BPoS，对 BPoSP 的员工要明确列出涉及到的这两类规范性文件，以便于 BPoSP 的员工掌握和向客户解释。

4. 信息分类表述。

本标准按照 ISO/DIS 21586 《Reference data for financial services — Specification for the description of banking products or services (BPoS)》的引言中描述的框架，将 GB/T 32319 中给出的实质性要素分为了 BPoS 的指称信息、BPoSP 的相关信息、BPoS 的凭据信息、BPoS 的金融信息、BPoS 的附加信息和 BPoS 的说明书附加信息六类，以便于 BPoSP 的员工掌握和向 BPoS 的客户解释。

5. 内外信息衔接。

本标准在内容组织上，首先针对 GB/T 32319 中描述的实质性要素说明了如何从 BPoSP 的视角看待，随后补充了仅仅 BPoSP 的员工需了解的实质性要素。这样对信息的组织，使得在客户就某个实质性要素与 BPoSP 员工沟通时，宜于精准对接，减少了提问与回答所针对的实质性要素不同的可能性。

6. 提供优质服务。

一个 BPoSP 可能发行非常多的 BPoS，而且 BPoS 也会根据监管要求和市场需求快速进行演变。在这样的情况下，要求 BPoSP 的员工熟练掌握所销售和服务的每一个 BPoS 的所有特征是十分困难的。在按照本标准给出指南的基础上编制对应的产品手册，并辅之以信息化的支持手段，则对 BPoSP 向客户提供优质服务，将产生有效的促进作用。

（二）解决的主要问题

本标准主要解决促进应用本标准的 BPoSP 增强其员工对其销售的 BPoS 的一致、完整、准确的理解问题，有益于建立对 BPoS 的正确预期以降低负面风险；同时，本标准建议在内容组织上与 GB/T 32319 要求的面向客户提供的 BPoS 的说明书保持对应关系，可以准确回答客户关注的问题，提高服务质量。

（三）标准内容

《银行产品服务手册描述指南》的主要内容如下：

第 1 章给出了标准的范围。

第 2 章给出了规范性引用文件。

第3章给出了理解本标准以及在标准化工作中所需的术语说明。

第4章给出了BPoS手册描述的总体原则。

第5章描述了与BPoS说明书匹配的要素。

第6章描述了BPoS手册增加的要素。

第7章描述了BPoS手册要素的剪裁与扩充。

第8章描述了BPoS手册要素内容的处理与展现。

三、 验证情况分析

在起草征求意见稿的过程中，分析了以农业银行为代表的银行产品服务手册的编制，标准的内容能够落地实施。

四、 知识产权情况说明

本标准不涉及专利。

本标准的知识产权由中国银行业协会所有。

五、 产业化情况

本标准本身不单独涉及到某种特定的产品和服务，而是可以提升银行业金融机构的标准化能力。

本标准的内容可以作为符合性评估的指南。

六、 采用国际标准和国外先进标准情况

本标准为自主制定，非采标。

七、 与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

（一）与现行相关法律、法规、规章的协调性

1. 本标准编制依据的法律法规

(1) 《标准化法》

2. 本标准编制依据的规范性文件

无。

（二）遵循的相关标准

1. 本标准编制依据的国家标准

(1) 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

(2) GB/T 31186 (所有部分) 银行客户基本信息描述规范

(3) GB/T 32319-2015 银行业产品说明书描述规范

2. 本标准编制依据的行业标准

(1) JR/T 0171-2020 个人金融信息保护技术规范

3. 本标准编制参考的国家标准

(1) GB/T 2260-2007 中华人民共和国行政区划代码

(2) GB/T 2659-2000 世界各国和地区名称代码

4. 本标准编制参考的国际标准

(1) ISO 3166-1:2013 Codes for the representation of names of countries and their subdivisions — Part 1: Country codes

(2) ISO 3166-2:2013 Codes for the representation of names of countries and their subdivisions — Part 2: Country subdivision code

(3) ISO 10001:2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations

(4) ISO 31000:2018 Risk management - Guidelines

本标准通过多个维度（视角）的综合，实现了上述要求的协调。

八、 重大分歧意见的处理经过和依据

截至目前尚未发现。

九、 标准性质的建议

该标准为团体标准，且标准的种类为指南，故为推荐性标准。

十、 贯彻标准的要求和措施建议

详见本标准的宣贯指南。

十一、 替代或废止现行相关标准的建议

无。

十二、 其它应予说明的事项

无。

附件 3:

《银行产品服务手册描述指南》宣贯指南

V01

1 宣传范围

本标准将对外宣传。宣传对象包括:

- a) 全体银行业金融机构;
- b) 各地方银行业协会。

2 宣传方法

本标准采用如下方式进行宣传:

- a) 在标准发布时发送中国银行业协会全体会员单位,并由地方银行业协会转发所属会员单位;
- b) 向金标委报送简报;
- c) 在中国银行业协会官网、“中国银协”公众号等网络途径进行宣传;
- d) 组织专门的培训班进行讲解。

3 贯彻方法

本标准采用如下方式进行贯彻:

- a) 对有意向应用本标准的会员单位,按照本标准给出的要素编制其产品服务手册;
- b) 按照本标准中提及的涉及到信息化手段的内容,采用信息化的方式实现。

4 检验方法

本标准采用如下方式进行检验:

- a) 提供银行产品服务(BPoS)手册,按照章节比对说明的完整性。
- b) 针对同一问题向同一 BPoSP 的不同员工咨询,比对内容回复的一致性。

