



中华人民共和国国家标准

GB/T 32319—2015

银行业产品说明书描述规范

Specification of description for banking product

2015-12-28 发布

2016-06-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 描述总体要求 3

 4.1 说明书构成的实质性要素 3

 4.2 说明书要素性质 3

 4.3 说明书的要素排列顺序 4

5 与本标准的一致性 4

 5.1 概述 4

 5.2 一致性的划分 4

6 实质性要素 5

 6.1 产品编号 5

 6.2 说明书版本 5

 6.3 中文商业全称 6

 6.4 中文商业简称 6

 6.5 英文商业全称 7

 6.6 英文商业简称 7

 6.7 专业名称 8

 6.8 产品发行机构统一社会信用代码 8

 6.9 产品发行机构金融机构代码 8

 6.10 产品发行机构中文全称 9

 6.11 产品发行机构 LEI 编码 9

 6.12 产品发行机构联系地址 9

 6.13 产品发行机构联系电话号码 10

 6.14 产品发行机构网页地址 10

 6.15 产品发行机构联系电子邮件地址 11

 6.16 产品发行机构网上即时联系号码 11

 6.17 适合客户 11

 6.18 银行产品凭据 12

 6.19 银行产品凭据载体的保管、清洁与维护 13

 6.20 银行产品凭据载体的更换 13

 6.21 银行产品凭据载体的能源 14

 6.22 银行产品凭据载体的处置 14

 6.23 支持币种 14

6.24 产品期限 15

6.25 销售渠道 15

6.26 服务渠道 16

6.27 银行产品服务时间 17

6.28 销售地域 17

6.29 服务地域 18

6.30 产品用途 18

6.31 运作原理和流程 18

6.32 预期收益 19

6.33 服务费用 19

6.34 风险分析 20

6.35 注意事项 21

6.36 相关产品 21

6.37 术语解释 21

7 展现要求..... 22

7.1 逻辑展现 22

7.2 物理展现 22

7.3 版本管理 23

附录 A（资料性附录） 实质性要素剪裁指南 24

附录 B（规范性附录） 银行产品说明书逻辑展现基本模型 26

参考文献 29

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国人民银行提出。

本标准由全国金融标准化技术委员会(SAC/TC 180)归口。

本标准起草单位:中国农业银行股份有限公司、中国工商银行股份有限公司、中国金融电子化公司、中国人民银行金融信息中心、中国信息安全认证中心、农信银资金清算中心有限责任公司。

本标准主要起草人:刘国建、于进、潘贵平、李宽、吴俊峰、伞亮、吴晓光、黄小牧、侯太利、谢彦丽、王凤娇、魏猛、时向一、景芸、艾霁坤、李煦丽、丁抗、沈澍、刘敏、金鑫、倪晓明。

引 言

银行产品是商业银行向客户提供的基本服务,也是商业银行实现盈利的主要手段。本质上,银行产品符合 GB/T 19000—2008(ISO 9000:2005, IDT)对产品的定义,即“过程的结果”,而过程被定义为“将输入转化为输出的相互关联或相互作用的一组活动”。但银行产品比较特殊,涉及 GB/T 19000—2008中标注的全部四个通用的产品分类(包括:服务、软件、硬件和过程性材料),这导致了统一全视角的银行产品描述一直十分困难,尤其是在试图先建立一套完整的体系再描述银行产品的情况下更是如此。

总体上说,可以认为银行产品具有消费品和资本品(生产资料)双重特性。在这样的情况下,如果能采用适宜和一致的方式向银行客户解释银行产品的实质性要素,银行客户就能对其签约的银行产品有更加充分的了解,能够准确无误地定位银行产品,理解银行产品的用途和使用方法,易于建立对收益、费用和风险清晰的认识,增强对不同银行相似产品的比较能力,而这样的比较可能比由银行客户通过一个全视角的银行产品体系进行适用银行产品的选择更加便于实施,也与对其他行业产品的选择更加一致。因此,结构适宜、内容清晰的银行产品说明书,对银行客户来说,可以选对所需的银行产品;而对银行来说,也可以把产品销售给适宜的客户。

本标准从银行客户的视角,根据客户在签约一个银行产品时应该了解的信息,提出了银行产品说明书需要描述的内容,以达到使银行客户对所签约的银行产品能够进行比较准确的了解,易于对收益、费用和风险建立明确的认识,增强对不同银行同类银行产品的可比性,为我国银行业能够更好地为客户提供服务提供一种形式上的基础。

本标准规定的内容是银行产品的宣传彩页和银行网站对银行产品宣传的基础。

银行业产品说明书描述规范

1 范围

本标准规定了发行银行产品的商业银行对银行客户提供的银行产品说明书的构成,明确了相关术语、说明书包含的实质性要素和展现要求,给出了银行产品说明书逻辑展现基本模型,并给出了剪裁的建议。

本标准适用于在中华人民共和国境内注册和经营的银行业金融机构面向中华人民共和国境内的银行客户销售的适宜的银行产品。

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。

GB 11533—2011 标准对数视力表

GB/T 12406—2008 表示货币和资金的代码

GB/T 31186.1—2014 银行客户基本信息描述规范 第1部分:描述模型

GB/T 31186.2—2014 银行客户基本信息描述规范 第2部分:名称

GB/T 31186.3—2014 银行客户基本信息描述规范 第3部分:识别标识

GB/T 31186.4—2014 银行客户基本信息描述规范 第4部分:地址

GB/T 31186.5—2014 银行客户基本信息描述规范 第5部分:电话号码

GB 32100—2015 法人和其他组织统一社会信用代码编码规则

JR/T 0124—2014 金融机构编码规范

ISO 17442:2012 金融服务 法人实体标识符[Financial services—Legal Entity Identifier (LEI)]

3 术语和定义

GB/T 31186.1—2014、GB/T 31186.2—2014、GB/T 31186.3—2014、GB/T 31186.4—2014、GB/T 31186.5—2014 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

银行客户 bank's customer

在银行经营的全生命周期中,已经或可能与银行发生业务关系的当事人。

注:当事人可能是自然人,也可能是法律认可的组织。

[GB/T 31186.1—2014,定义 3.1]

3.2

银行产品 banking product

银行为满足客户某种需求并使客户获取确定或可能收益,向市场提供的金融服务。

注:确定的收益一般是除不可抗力外能获得的收益,可能的收益则不一定能够保证获得。实际收益可能是正的,即盈利;也可能是负的,即亏损。

3.3

银行产品集 banking product set

由一个和[或]多个商业银行的一种(含)以上的银行产品构成的集合,具有如下特征:

- a) 每个银行产品集可在不需要专门知识的情况下由银行客户所识别;
- b) 同一个银行可有多个银行产品集,此时应采取不需要专门知识即可鉴别的方式标识每个银行产品集;
- c) 同一个银行产品集也可为多个银行所用,此时应能从银行产品标识区分银行产品所属的银行;
- d) 同一银行产品集中的各银行产品不能重复,且每一银行产品能通过唯一标识鉴别;
- e) 除非明确说明,同一银行产品集中的各银行产品不隐含各种可能的关系。

3.4

银行产品凭据 credential of banking product

在银行客户向银行提出交易请求时,在需要时银行客户出示的用以定位对银行产品的标识。

注 1: 当该标识存储于载体中时,银行根据银行产品凭据载体记录的标识信息定位银行产品;当该标识无载体时,银行根据银行客户提供的标识信息定位银行产品。

注 2: 银行产品凭据一般由发行银行产品的银行提供,但也可借用其他现有的标识。

注 3: 凭据载体可以是视读的,也可以是机读的,视具体的交易场景而定。

示例 1: 银行卡卡片是一种凭据的载体,对凸印的 IC 卡来说,其同时承载着 IC 芯片中记录的凭据、磁条中记录的凭据、凸印的数字和字母记录的凭据,这些凭据的内容应是一致的。当银行客户出示该银行卡卡片时,从受理银行卡的人员和[或]机具的视角,即为银行客户出示了银行产品凭据,通过该银行卡卡片记录的银行产品凭据定位该银行产品,而在交易过程中使用银行卡卡片承载的哪种凭据,则取决于具体的交易以及与客户约定。

示例 2: 当银行客户通过电话银行交易或在 ATM 上进行无卡存款交易时,其提供的银行卡卡号是无载体的凭据,银行通过银行客户提供的卡号定位该银行产品。

3.5

银行产品服务时间 service time of banking product

银行产品可以进行实时交易或设定预约交易的时间。

3.6

银行产品服务渠道 service channel of banking product

银行产品可以进行实时交易或设定预约交易的信息交换渠道。

注: 银行产品服务渠道可以是人工的、电子的或人工与电子混合的。

3.7

实时交易 real-time transaction

银行客户在银行产品服务时间内的任意时刻,向银行提出合同(合约、契约)、银行产品章程、银行商业承诺允许的交易请求,银行或其授权代理即时予以响应的交易。

注 1: 即时响应意味着在当前提出交易请求的银行客户未得到响应时,从银行客户的视角看,不能处理下一位银行客户的交易。即时响应所需的时间随银行产品在不同的银行产品服务渠道不同而不同,一般来说,即时响应的响应时间应为秒级或分钟级。

注 2: 即时响应并不意味着即时获得交易的结果。在联机交易时,即时响应可能仅告诉提出交易请求的银行客户,交易请求已经收悉并正在处理中。

3.8

批量交易 batch transaction

预约交易 ordering transaction

银行客户在签约银行产品时约定的、或银行客户在银行产品服务时间内的任意时刻,向银行提出合同(合约、契约)、银行产品章程、银行商业承诺允许的交易请求,银行将在某个预约的时刻,执行某个约定的交易。

预约的执行时刻可能不在银行产品服务时间之内。

3.9

[银行产品]说明书 **description [for banking product]**

向银行客户提供银行产品描述的文档。

3.10

[银行产品说明书]阅读者 **reader [of description for banking product]**

阅读银行产品说明书并意图通过阅读了解该说明书所描述的银行产品的人员。

4 描述总体要求

4.1 说明书构成的实质性要素

说明书由应有信息、宜有信息和可有信息组成。其中：

- a) 应有信息是每个银行产品应描述的内容,如应有信息描述不完整、不清晰,将导致读者不能正确地理解该银行产品;
- b) 宜有信息是每个银行产品宜描述的内容,宜有信息将使得读者可对银行产品建立更加完整、清晰、精准的认识;
- c) 可有信息是银行产品的发行银行认为需要向银行客户说明的、在应有信息和宜有信息中未提及的信息。

4.2 说明书要素性质

4.2.1 应有信息

说明书的应有信息应满足如下的描述要求：

- a) 当有关监管规定要求说明书描述的银行产品披露该信息时,即便原来是宜有信息,也应按监管规定描述该信息;特别是国内银行提供的服务地域在境外的银行产品,以及境外银行提供的服务地域在国内的银行产品,应特别注意要符合当地的监管要求,必要时,应描述监管要求所带来的差异。
- b) 某应有信息要求的内容存在时,描述该信息。
- c) 某应有信息要求的内容不存在时,可填写“无”。
- d) 某应有信息要求的内容不适用时,可填写“不适用”。
- e) 某应有信息要求的内容尚不明确时,可填写“尚不明确”。

4.2.2 宜有信息

说明书的宜有信息应满足如下的描述要求：

- a) 某宜有信息要求的内容存在时,描述该信息;
- b) 某宜有信息要求的内容不存在,但对该信息不存在时如何对相关内容描述提出了明确要求的,应使用可有信息进行补充描述,此时该宜有信息的标题可省略;该宜有信息不存在且没有采用可有信息进行补充描述的,应保留宜有信息标题,说明不存在的理由;
- c) 某宜有信息要求的内容不存在时,没有其他要求的,可连同宜有信息的标题一并省略。

4.2.3 可有信息

说明书可包括本标准要求的可有信息。可有信息仅当其内容存在时才需要列出标题描述。

可有信息可以是针对特定的银行客户群、特定服务渠道或特定服务地域的补充性描述。

可有信息的描述标题和内容不应与应有信息和宜有信息重叠、矛盾,也不应采用对实质性内容的分解、合并的方式表露与应有信息和宜有信息不一致的内容。

示例 1:当某银行产品面向少数民族客户时,少数民族语言的商业名称、商业简称可作为可有信息进行描述。

示例 2:在银行产品说明书的编制者认为可能的情况下,产品的销售进度情况、产品存续期间的收益走势情况、投资类产品有关投资经理的资料、类似产品的对比信息、特定产品解决异常问题的途径等内容均可作为可有信息进行描述。

4.3 说明书的要素排列顺序

- a) 单个银行产品说明书的要素应按照第 6 章给出的顺序排列,其中:
 - 1) 除非是 5.2.6 描述的条款一致的情况,应有信息不得省略;
 - 2) 宜有信息是否可省略,取决于银行产品说明书与本标准的一致性程度;
 - 3) 可有信息排列在所有第 6 章所列出的要素之后。
- b) 对存在相似内容的银行产品,可在同一银行产品说明书中进行描述,此时排列顺序应为:
 - 1) 该系列银行产品的构成;
 - 2) 公共的构成要求按照应有、宜有、可有的顺序排列;
 - 3) 分别描述构成每个银行产品的特定实质性要素。

注:多个相关的银行产品可能分为族,族下可能分组,但多个银行产品如何划分为族和组的准则和方法在本标准不做界定。在此种情况下,先描述同族的公共要素,然后分组描述每组的公共要素,最后描述每个银行产品的要素是一种良好的描述框架。

5 与本标准的一致性

5.1 概述

银行产品说明书与本标准的一致性程度,共分为六种情况。

注 1:一致性程度越高,则信息的交换越准确;但也可能无法更加全面和适合地描述银行产品的特征与属性。

对银行产品说明书实质性要素的选择、扩充或增减的建议描述,参见附录 A。

注 2:本标准的应用者根据实际需要对银行产品说明书的实质性要素提出裁剪的理由,将成为本标准的内容能够持续改进的重要基础。

5.2 一致性的划分

5.2.1 最小一致

最小一致是指在银行产品说明书中仅包括了本标准提出的所有应有信息,但实质性要素的描述可能不符合描述建议。

5.2.2 等同一致

等同一致是指在银行产品说明书中包括了本标准提出的所有应有信息和宜有信息,且所有实质性要素的描述符合描述建议。

5.2.3 选择一致

选择一致是指在银行产品说明书中包括了本标准提出的所有应有信息,但未包括部分宜有信息,或虽包括了全部宜有信息但未按照宜有信息的描述内容、描述目的和描述建议进行描述。

5.2.4 扩充一致

扩充一致是指在银行产品说明书中除了本标准规定的应有信息、宜有信息外,增加了可有信息。

5.2.5 增减一致

增减一致是指在银行产品说明书中包括了本标准提出的所有应有信息,但未包括部分宜有信息,或虽包括了全部宜有信息但未按照宜有信息的描述内容、描述目的和描述建议进行描述,还增加了可有信息。

5.2.6 条款一致

条款一致是指在银行产品说明书仅仅与第 6 章、第 7 章或附录 A 中的部分条款一致。

对难以确定本标准规定的应有实质性要素的银行产品,可按照条款一致的方式编制产品说明书。

示例:对流动资金贷款,因从银行客户的视角看,其银行产品凭据、银行产品服务时间和地域等要素与其他银行产品均不相同,但产品编号、说明书版本、中文商业全称和专业名称 4 个条款适用。

6 实质性要素

6.1 产品编号

6.1.1 信息性质

宜有。

在未提供产品编号时,银行产品的发行机构应说明读者可唯一定位本银行产品的方式。

6.1.2 描述内容

银行产品在其银行产品集内的唯一标识。

6.1.3 描述目的

描述产品编号的目的在于:

- a) 将各个不同的银行产品区别开来;
- b) 使读者可无二义性地、快速地定位相应的银行产品。

6.1.4 描述建议

银行产品唯一标识宜由数字、字母和少量的汉字构成。宜包括银行产品集名称或其无二义性的缩写和同一银行产品集内银行产品的编号。

本实质性内容宜使用计算机输入、加工、存储、输出。

注:银行产品集仅是为了使得用户能够唯一地定位该产品,与银行内部对银行产品的管理方式可以无关。

示例:某银行个人定期存折的产品编号为 ABC000000000000000001,可以认为银行产品集为 ABC,后面的数字为在该银行产品集内部的编号。

6.2 说明书版本

6.2.1 信息性质

应有。

6.2.2 描述内容

说明书的版本。

6.2.3 描述目的

使读者可无二义性地确定所阅读的说明书与说明书的发布银行所标注的最新有效版本的差异。

6.2.4 描述建议

说明书的版本可采用中文和英文两种方式描述,两种方式具有等同的含义:

- a) 中文描述为 yyyy 年 mm 月 第 p 版第 q 次修订;
- b) 英文描述为 Vp.q-yyyy.mm。

其中,yyyy 为带有世纪的年份,mm 为月份;yyyy 和 mm 均应采用阿拉伯数字,在月份小于 10 时,加前导数字 0。p 和 q 均为从 1 开始计数的正整数。

对说明书的文字性修订、可读性修订、增加示例或文字勘误等不改变说明书实质性内容的情况,可保持 p 不变而增加 q 的计数;除此之外的对说明书的所有实质性变更,包括由银行产品的变化引起的变更和说明书的描述存在不足、错误引起变更,均应增加 p 计数,在 p 计数变更后,q 的数字应从 1 重新开始计数。

6.3 中文商业全称

6.3.1 信息性质

应有。

6.3.2 描述内容

银行产品的中文商业全称。

6.3.3 描述目的

使读者知悉该银行产品的中文商业全称。

6.3.4 描述建议

中文商业全称宜做到:

- a) 读者易于从中文商业全称中理解该银行产品的特点;
- b) 在没有中文商业简称的情况下,中文商业全称便于记忆;
- c) 在同一银行产品集中,中文商业全称不应重名;
- d) 在同一银行产品集中,使用过的中文商业全称对新的银行产品不宜使用。

6.4 中文商业简称

6.4.1 信息性质

宜有。

6.4.2 描述内容

银行产品的中文商业简称。

6.4.3 描述目的

使读者知悉该银行产品的中文商业简称,并成为日常标识该银行产品的主要方式。

6.4.4 描述建议

中文商业简称宜做到：

- a) 与银行产品中文商业全称宜建立易理解的缩略关系；
- b) 在同一银行产品集中，中文商业简称不应重名；
- c) 在同一银行产品集中，使用过的中文商业简称对新的银行产品不宜使用。

6.5 英文商业全称

6.5.1 信息性质

宜有。

6.5.2 描述内容

银行产品的英文商业全称。

6.5.3 描述目的

使读者知悉该银行产品的英文商业全称；在使用英语的语境中，能以本要素标识该银行产品。

6.5.4 描述建议

英文商业全称宜做到：

- a) 与银行产品中文商业全称宜等同；由于语境的差异，等同翻译不能很好表达银行产品寓意的，应采用相同实质性内容的表达；
- b) 在同一银行产品集中，英文商业全称不应重名；
- c) 在同一银行产品集中，使用过的英文商业全称对新的银行产品不宜使用。

6.6 英文商业简称

6.6.1 信息性质

宜有。

6.6.2 描述内容

银行产品的英文商业简称。

6.6.3 描述目的

使读者知悉该银行产品的英文商业简称；在使用英语的语境中，能以本实质性要素标识或快速定位该银行产品。

6.6.4 描述建议

英文商业简称宜做到：

- a) 英文商业简称应符合英语习惯的缩写，且便于发音；其缩写的含义、发音均不宜与含义不佳的词汇相近；
- b) 英文商业简称可与中文商业简称无对应关系；
- c) 英文商业简称应考虑在英语语境中，易于为略知英语的人员所使用；
- d) 在同一银行产品集中，英文商业简称不应重名；

- e) 在同一银行产品集中,使用过的英文商业简称对新的银行产品不宜使用。

6.7 专业名称

6.7.1 信息性质

应有。

6.7.2 描述内容

银行产品的专业名称。

6.7.3 描述目的

使具有专业知识背景的读者能从专业角度快速理解该产品。

注 1: 此处的专业知识背景是指有关金融学、经济学的知识或在金融业、银行业的从业经验,以及两者的结合。

注 2: 提供专业名称,可能有助于读者对该银行产品集严谨性的认同,也可能有助于使该银行产品集具有适宜的组织结构。

6.7.4 描述建议

宜采用在银行业较为广泛使用的知识体系作为描述的专业基础。在同一银行产品集中的银行产品应采用在同一知识体系中的术语。当特定术语的同一英文词汇可翻译为不同的中文术语时,可在中文术语后用圆括号标注其对应的英文。

示例:金融学是一种在银行业广泛使用的知识体系。

6.8 产品发行机构统一社会信用代码

6.8.1 信息性质

应有。

6.8.2 描述内容

发行该银行产品的银行机构的统一社会信用代码,应按照 GB 32100—2015 的规定描述,在描述时应与统一社会信用代码上记载的代码完全一致。

6.8.3 描述目的

读者能准确定位哪个银行以及该银行的哪级机构发行了本说明书描述的银行产品。

6.8.4 描述建议

在描述时应与社会信用代码证上记载的代码完全一致。

6.9 产品发行机构金融机构代码

6.9.1 信息性质

宜有。

6.9.2 描述内容

发行该银行产品的银行机构的金融机构代码。

6.9.3 描述目的

读者能准确定位哪个银行以及该银行的哪级机构发行了本说明书描述的银行产品。

6.9.4 描述建议

若金融机构代码继续使用且确有定位产品发行机构的价值,则宜按照 JR/T 0124—2014 的规定描述该代码,在描述时应与金融机构代码证上记载的代码完全一致。

示例:在某个信息系统中使用金融机构代码定位产品发行机构,且由于仅仅做历史查询而尚未引入社会信用代码,即为有定位产品发行机构价值的例子。

6.10 产品发行机构中文全称

6.10.1 信息性质

应有。

6.10.2 描述内容

发行该银行产品的银行机构的中文全称。

6.10.3 描述目的

读者能获悉哪个银行以及该银行的哪级机构发行了本说明书描述的银行产品。

6.10.4 描述建议

在描述时应与金融机构代码证上记载的机构名称完全一致。

6.11 产品发行机构 LEI 编码

6.11.1 信息性质

宜有。

6.11.2 描述内容

发行该银行产品的银行机构由 ISO 17442:2012 所界定的 LEI 编码。

6.11.3 描述目的

读者能通过 LEI 编码了解该产品发行银行的相关信息。

6.11.4 描述建议

在描述时应与 LEI 编码完全一致。

6.12 产品发行机构联系地址

6.12.1 信息性质

宜有。

在未提供产品发行机构联系地址时,银行产品的发行机构应通过其他方式可使读者在需要时能获得产品发行机构的联系地址。

6.12.2 描述内容

发行该银行产品的银行机构的联系地址。

6.12.3 描述目的

读者能在需要时,找到本说明书描述的银行产品的发行者进行面对面的沟通。

6.12.4 描述建议

在每个营业网点均能够接受银行客户提出的质询时,可明确标注在特定地域的任何网点;在特定分级机构能够接受银行客户提出的质询时,应明确标注客户该分支机构地址。

地址应按照 GB/T 31186.4—2014 的规定进行描述。

6.13 产品发行机构联系电话号码

6.13.1 信息性质

应有。

6.13.2 描述内容

发行该银行产品的银行机构的联系电话号码。

6.13.3 描述目的

读者能在需要时,找到本说明书描述的银行产品的发行者进行电话沟通。

6.13.4 描述建议

宜在全国统一的客户服务电话接受银行客户对产品的质询。对特定区域的客户服务电话才能接受质询且不能在接通银行客户的电话后再进行转接,应标注电话的区号。

在呼入和外拨电话号码不同时,尤其是某些号码仅用于呼入而不用于外拨,应进行明确的说明。

电话应按照 GB/T 31186.5—2014 的规定进行描述。

6.14 产品发行机构网页地址

6.14.1 信息性质

应有。

6.14.2 描述内容

发行该银行产品的银行机构的网页地址。

6.14.3 描述目的

读者能在需要时,找到本说明书描述的银行产品的发行者的网页。

注:在很多场合下,该网页也被称为官网。

6.14.4 描述建议

应说明网页的入口地址。对产品发行机构有多个入口地址的情况,应明确说明这些入口地址之间的关系。

示例：<http://www.abchina.com> 和 <http://www.95599.cn> 均指向中国农业银行主页。

在通过主页可能进入其他地址的情况，应明确进行说明。

示例：<http://ewealth.abchina.com> 和 <http://elife.abchina.com> 均依旧是在农业银行的网站内。

6.15 产品发行机构联系电子邮件地址

6.15.1 信息性质

宜有。

在未提供产品发行机构联系电子邮件地址时，银行产品的发行机构应通过其他方式可使读者在需要时能获得产品发行机构联系电子邮件地址。

6.15.2 描述内容

发行该银行产品的银行机构的电子邮件地址。

6.15.3 描述目的

读者能在需要时，找到本说明书描述的银行产品的发行者进行电子的书面沟通。

6.15.4 描述建议

宜提供与发行该银行产品的银行首页地址域名一致的邮件地址。

电子邮件也可通过网页发送，此时，宜提供能够附加文件的机制。

6.16 产品发行机构网上即时联系号码

6.16.1 信息性质

宜有。

6.16.2 描述内容

发行该银行产品的银行机构的网络即时联系号码。

6.16.3 描述目的

读者能在需要时，找到本说明书描述的银行产品的发行者进行网络即时沟通（聊天）。

6.16.4 描述建议

宜通过银行的主页链接到网络即时沟通号码。

可提供多个不同即时沟通工具的号码。

6.17 适合客户

6.17.1 信息性质

应有。

6.17.2 描述内容

可以签约银行产品的银行客户，并描述签约时应出示的有效证件。

6.17.3 描述目的

读者能获悉何种客户可签约银行产品。

6.17.4 描述建议

在描述时应不仅描述可由单位或个人签约或办理,且应描述对签约或办理的单位 and 个人的约束要求。

需要银行客户提供的证件和资料,应明确提出证件和资料的名称,需要原件还是复印件,银行是否提供复印服务等。

示例 1:某银行发行的单位借记卡可由在发卡行所在地金融机构开立基本存款账户的单位签约,其持卡人由申领单位法定代表人或其委托代理人书面指定或变更;签约时应出示中国人民银行核发的开户许可证。

示例 2:某银行发行的借记卡产品在办理挂失时,不仅允许本人前去办理,还允许委托代理人前去办理,此时,委托代理人应持有持卡人身份证件和本人身份证件的原件。

6.18 银行产品凭据

6.18.1 信息性质

宜有。

在能明确银行产品凭据的情况下,应给出对银行产品凭据的描述;在不能明确银行产品凭据的情况下,可不必给出银行产品凭据。

示例:某些银行信贷产品可能不具有银行产品凭据。

6.18.2 描述内容

客户持有的用以证明对银行产品处置和操作权利的凭据。

注:银行产品凭据不是客户填写的或由银行打印并由银行客户签字确认的业务凭证,也不是承载银行产品凭据的载体。

示例 1:网银证书是银行产品凭据,而存放网银证书的 USBKey 是该银行产品凭据的载体;网银证书亦可以存放在计算机硬盘上,此时,网银证书的介质是计算机硬盘,但被非授权的查看、使用、变更的可能性会变大。

示例 2:带有凸印、磁条和 IC 芯片的银行卡卡片是三种不同银行产品凭据的载体。以消费交易为例,对支持脱机手工交易的银行卡,其银行产品凭据是凸印的信息,在交易时用读卡机转印到签购单上;对支持磁条实时交易的银行卡,其银行产品凭据是磁条信息,在交易时由 POS 读取磁道信息并传送到银行系统;对支持 PBOC 标准的银行卡,其银行产品凭据是存储于芯片中的证书,用于交易中的认证。

6.18.3 描述目的

读者能获悉银行产品支持何种凭据,并能够因签约该银行产品需要获取的最少银行产品凭据。

注:一种银行产品可能支持多种银行产品凭据,也可能使用客户已经持有的银行产品凭据而不单独提供凭据。

示例 1:借记卡的银行产品凭据是卡号和磁道信息,其中卡号凸印或平面印刷于塑料卡片,磁道信息存储于卡片的磁条。

示例 2:能够脱机手工交易和实时交易的贷记卡的银行产品凭据是卡号、凸印信息和磁道信息,其中卡号凸印或平面印刷于塑料卡片,凸印信息凸印于塑料卡片,磁道信息存储于卡片的磁条。

示例 3:能够通过网上银行交易的银行卡,就网上银行的渠道来说,其银行产品凭据除卡片外,还可能有存储网银证书的 USB 存储器。

示例 4:通过银行卡转出一定金额,并在 ATM 上凭一次性的密码取现的银行产品是支持多银行产品凭据的银行产品,且在转出时和支取时的银行产品凭据不同。

6.18.4 描述建议

在描述时应描述凭据及载有银行产品凭据的介质。

宜采用认可度较高的无二义性术语进行描述。必要时可列出该银行产品凭据符合的相关国家标准、行业标准或国际标准、国外标准。

6.19 银行产品凭据载体的保管、清洁与维护

6.19.1 信息性质

宜有。

6.19.2 描述内容

银行产品凭据载体的保管、维护、清洁的基本要求和注意事项。

6.19.3 描述目的

读者能获悉银行产品凭据载体在保管、维护、清洁时的要求和注意事项,尤其是可能导致发生人身安全和金融风险的事项。

示例 1:银行卡的卡片应放置在儿童和宠物不能获得的地方,否则可能造成卡片的损坏或对儿童和宠物的伤害。

示例 2:带有磁条的存折不应再折叠存放,以免造成磁条不可读,是一个保管的例子。

示例 3:磁条卡在读卡不良时,不应在非发卡银行机构读出磁道内容并重新写磁,是一个维护的例子。

示例 4:USBKey 不应浸泡在水中洗涤,以免造成内部电路的损坏,是一个清洁的例子。

6.19.4 描述建议

描述的语言应浅显易懂,并易于读者能够推导出类似的情况。

6.20 银行产品凭据载体的更换

6.20.1 信息性质

宜有。

6.20.2 描述内容

银行产品凭据载体的更换方法与场所。

6.20.3 描述目的

读者能获悉银行产品凭据载体在到期、损坏、丢失的情况下如何进行更换的信息。

6.20.4 描述建议

描述的语言应浅显易懂,并易于读者能够推导出类似的情况。

对如下情况,均应进行说明:

- a) 不能进行即时更换;
- b) 同一银行产品不同种类的客户更换流程不同;
- c) 到不同的营业场所更换流程不同;
- d) 按收费不同更换周期与流程不同。

6.21 银行产品凭据载体的能源

6.21.1 信息性质

宜有。

6.21.2 描述内容

银行产品凭据载体的所需能源来源。

6.21.3 描述目的

读者能获悉银行产品凭据载体的能源供应与更换的信息。

6.21.4 描述建议

宜说明能源的供应和更新,可能涉及如下情况之一:

- a) 不需要能源;
- b) 能源在使用时由相应的设备提供;
- c) 能源由可更换的电池提供,此时应描述电池的更换方法,如不能自行更换,亦应说明。对更换的无电电池,应提示处置方法。

6.22 银行产品凭据载体的处置

6.22.1 信息性质

宜有。

6.22.2 描述内容

银行产品凭据载体在不再使用时的处置方式。

6.22.3 描述目的

读者能获悉银行产品凭据载体的处置信息。

6.22.4 描述建议

宜说明不再使用银行产品凭据载体时的安全且环保的处置方式,并在必要时列举不宜采用的处置方式。

示例 1:将不再使用的 USBKey 当作垃圾丢弃可能既不环保也存在安全隐患。

示例 2:将过期的银行卡磁条部分仅仅剪掉磁条部分的一角,可能存在着卡号和持卡人姓名泄露的风险。

示例 3:将过期的银行卡用火烧,是一种可能危及人身安全且污染环境的处置方式。

6.23 支持币种

6.23.1 信息性质

应有。

6.23.2 描述内容

银行产品支持的币种。

6.23.3 描述目的

读者能获悉：

- a) 银行产品支持何种币种；
- b) 在何种情况下以何种币种提供服务；
- c) 在提供多币种服务时，是否允许币种的转换。

示例 1：某银行提供的人民币定期存单支持的币种为人民币。

示例 2：某银行提供的多币种一本通产品，允许存入美元、欧元、英镑、港币，但各币种分别进行核算。

示例 3：某银行提供的双币种贷记卡，在境内消费时按照人民币进行核算，在境外消费时按照美元进行核算，且在自动还款时，按照当日的美元兑人民币的卖出价折算为人民币还款。

6.23.4 描述建议

在描述时应描述银行产品的币种与服务渠道、服务地域等相关实质性要素的关系。

在描述时应使用 GB/T 12406—2008 给出的币种名称。

对不同币种之间转换，应在服务费用中说明可能存在的汇率转换以及手续费，并应描述可能存在的汇率变动导致的额外支出。

若银行产品在交易中允许多个币种，但在收费时仅允许一种币种，应进行说明。

6.24 产品期限

6.24.1 信息性质

应有。

6.24.2 描述内容

银行产品的银行产品凭据载体、预期收益、服务费用等改变的期限。

6.24.3 描述目的

读者能获悉：

- a) 银行产品凭据载体在何时需要进行更新以及如何更新；
- b) 银行产品的预期收益在何时且满足何种条件会改变；
- c) 银行产品的服务费用在何时且满足何种条件会改变。

示例 1：某银行贷记卡的卡片在到期后需要更换卡片，且在银行客户未特别声明的情况下，将按照银行客户在签约该银行产品时的约定，将贷记卡的卡片寄送到银行客户指定的地址；贷记卡卡片的更换，将使得作为服务凭据的卡面凸印信息与磁条卡的磁道信息均发生变更，但是这些变更并未使得该银行产品的预期收益与服务费用等变更。

示例 2：定期存单在到期后按照约定的利率计息，如果提前支取，会导致预期收益的改变。

示例 3：贷记卡的透支，在超过免息期后，会导致服务费用的改变。

6.24.4 描述建议

宜采用认可度较高的无二义性术语进行描述。

一个银行产品有多种期限的，应分别描述每种期限以及在期限前后引起的改变，特别应描述期限的起讫日期，必要时描述到起讫时间。

6.25 销售渠道

6.25.1 信息性质

应有。

6.25.2 描述内容

从银行客户的视角看,签约该银行产品时银行所允许的销售通道或途径。

6.25.3 描述目的

读者能够了解银行通过何种渠道与银行客户建立合约,使得客户可以获取该银行产品。

6.25.4 描述建议

宜采用非专业术语描述;除非无其他的替代方法,不宜采用专业术语描述。

提供银行产品的具体销售渠道,包括销售渠道的地域范围、销售渠道的类别。

6.26 服务渠道

6.26.1 信息性质

应有。

6.26.2 描述内容

在完成除签约银行产品外的实时交易或设定预约交易时,银行客户与银行产品受理银行进行信息交互的场所和方式。

6.26.3 描述目的

读者能获悉在何种信息交互场所通过何种信息交换方式使用银行产品,进而可判断银行产品与需求的吻合度。

6.26.4 描述建议

当银行产品的不同实时交易在不同的服务渠道使用时,宜按不同实时交易描述其特定渠道,且在各个服务渠道需使用何种服务凭据。尤其是一些银行产品的实时交易,某些情况下响应是银行端服务器给出的响应,往往可以称为联机交易;而某些情况下响应是银行的代理机构或设备给出的,往往可以称为脱机交易。脱机交易实际上也是实时的,如果银行产品凭据载体能够记载银行客户可用金额的情况下,其记载的银行客户的可用金额在完成脱机交易后已经减少了,而此时通过联机但没有该银行产品服务凭据载体介入的查询,客户在银行的对应账户的余额可能还没有变更,需要在该代理机构或设备与银行的服务器联机后才会变更。

示例 1:金融 IC 卡是银行产品凭据载体记载银行客户可用金额的情况下,可以脱机交易的例子。在金融 IC 卡执行了脱机交易后,其记载有银行产品服务凭据的卡片中记载的可用金额已经减少,但此时通过人工查询账户余额,会发现账户余额并未减少。

示例 2:以凸字记载银行产品凭据的信用卡是不能记载银行客户可用金额的例子。在凸印的信用卡进行脱机消费交易时,实际上信用卡账户对应的金额并未减少且信用卡本身也未记载可用的余额,如果在脱机交易的签购单入账前查询余额,则会发现余额并未因脱机消费而改变。

应注意服务渠道与银行产品服务时间的关系,使读者建立每个服务渠道都有特定银行产品服务时间的概念。

全球统一的服务渠道提供不同语言服务的,应在服务渠道中予以说明。

6.27 银行产品服务时间

6.27.1 信息性质

应有。

6.27.2 描述内容

银行产品涉及的服务渠道可正常完成实时交易或设定预约交易的时间范围。

注1：不同的服务渠道可有不同的银行产品服务时间。

注2：与银行产品服务时间相关的可能还有其他时间，如开放时间、实际起息时间、到期时间和赎回时间等，如产品涉及类似的时间，宜采用可有信息进行描述。

6.27.3 描述目的

读者能获悉银行产品何时能进行实时交易或设定预约交易。

6.27.4 描述建议

对每个时间段可给出一个适宜的惯常写法，以便于服务渠道引用和银行客户在咨询时引用。

示例1：工作日工作时间就可作为一个惯常写法，其内容可与当地各行政机关、银行网点在工作日的工作时间一致，以便读者理解。

银行产品服务时间可以分为有人工介入和无人工介入两种情况，对无人工介入的银行产品服务时间，描述应尽可能的精确，以避免由此产生的歧义。

示例2：营业网点的银行产品服务时间为有人工介入的，在网点的非营业时间，即便信息系统支持，银行客户也不可能通过网点进行交易。

示例3：网上银行的银行产品服务时间为无人工介入的，任何时间银行客户都可以访问，但如果银行产品不是按照无缝隙的7×24运行设计的，则可能会导致不能完成实时交易。

示例4：对很多与证券相关的理财类产品，可能即便网上银行能正常运行，也不能完成实时交易；在这样的时间范围内是否可完成设定预约交易，则需明确提出。

6.28 销售地域

6.28.1 信息性质

应有。

6.28.2 描述内容

银行产品销售的地域。

注：销售地域与服务地域可以一致，也可以不一致。

示例：某银行国际信用卡仅在国内销售，但可在全球通用。

6.28.3 描述目的

读者能获悉在何地能签约该银行产品。

6.28.4 描述建议

销售地域在中华人民共和国境内的，宜按照中华人民共和国行政区划的方式给出；销售地域分布于全球的，宜按照国家及其所在国的行政区划的方式给出。

行政区划划分不满足销售地域描述需求的，可通过引用专门的销售机构名单说明。

不同的销售地域提供不同的语言服务的,应在销售地域中说明。

6.29 服务地域

6.29.1 信息性质

应有。

6.29.2 描述内容

银行产品涉及的服务渠道可正常完成实时交易或设定预约交易的服务地域。

注:不同的服务渠道可有不同的服务地域。

6.29.3 描述目的

读者能获悉银行产品在何地能进行实时交易或设定预约交易。

6.29.4 描述建议

服务地域在中华人民共和国境内的,宜按照中华人民共和国行政区划的方式给出;服务地域分布于全球的,宜按照国家及其所在国的行政区划的方式给出。

行政区划划分不满足服务地域描述需求的,可通过引用专门的服务机构名单说明。

不同的服务地域提供不同的语言服务的,应在服务地域中说明。

6.30 产品用途

6.30.1 信息性质

应有。

6.30.2 描述内容

该银行产品能够满足客户的什么需求。

6.30.3 描述目的

读者能够据此判断该银行产品是否可以满足自己的需求。

6.30.4 描述建议

应采用非专业术语描述,描述应力求准确、实际,不应夸大银行产品的作用。

不宜采用可能产生歧义的形容词和副词进行修饰;除非无其他的替代方法,不宜采用专业术语描述。

6.31 运作原理和流程

6.31.1 信息性质

宜有。

6.31.2 描述内容

银行产品的基本工作原理及在正常状态的运作流程。

6.31.3 描述目的

读者能够了解：

- a) 银行产品在客户与银行之间的交互；
- b) 银行产品在发行银行与外部机构的交互；
- c) 银行产品在发行银行内部的处理。

6.31.4 描述建议

应按以客户视角为主的业务办理流程进行描述，并在增加银行客户对银行产品理解的目下，描述银行内部处理流程和银行外部交互流程。

在引用另外银行产品的说明书来描述本银行产品时，应确保被引用的说明书可与本说明书一并获得。

在可能的情况下，宜在运作过程中描述产品的生命周期。

宜采用非专业术语描述，为能够表达清晰可使用流程图；除非无其他的替代方法，不宜采用专业术语描述。

6.32 预期收益

6.32.1 信息性质

应有。

6.32.2 描述内容

银行客户签约的单位银行产品，按日、周、月、年等合同（合约、契约）、银行产品章程、银行商业承诺指定的周期计算，能够给银行客户带来的收益。

6.32.3 描述目的

读者能够了解银行产品可能给银行客户带来的收益，并尽量理解这种可能性的概率。

6.32.4 描述建议

对不能给银行客户带来直接收益的银行产品，或者存在或有收益的情况，均应进行明确说明。

宜采用非专业术语描述；除非无其他的替代方法，不宜采用专业术语描述。

在关于某类银行产品有统一的预期收益分析时，可引用该分析文件。但在统一的分析文件是以专业术语撰写时，有必要采用非专业术语编制一个统一的分析文件，或分别在本说明书中采用非专业术语进行描述。

在预期收益的情况比较复杂时，宜用示例进行辅助说明。

6.33 服务费用

6.33.1 信息性质

应有。

6.33.2 描述内容

银行客户在使用银行产品的过程中，可能支付的各种费用。

6.33.3 描述目的

读者能够了解在使用银行产品的过程中,从银行客户的视角确定支付和可能支付的各种费用。

注 1: 通过对服务费用的描述,使银行客户和社会公众了解收费的构成,避免银行乱收费。

注 2: 本节描述的服务费用是面向客户的,并非面向银行的定价机制、成本核算和内部管理。

6.33.4 描述建议

宜采用非专业术语描述;除非无其他的替代方法,不宜采用专业术语描述。

服务费用宜分为三类进行描述:

- a) 应收费用。即银行客户在使用银行产品过程中,除采用代偿方式外,确定会收取的费用。代偿方式是指在特定的条件下免除费用,或用另外的方式抵偿了应缴纳的费用。

示例 1: 对签约代发工资的借记卡免除年费,是在特定条件下免除年费的代偿方式例子。

示例 2: 对某些贷记卡,在一年内刷卡达到一定次数后免次年年费,是采用另外的方式抵偿了应缴纳的费用的例子。

- b) 或有费用。即银行客户在使用银行产品的过程中,在需要完成特定的实时交易或约定交易时才会发生的费用。

示例 3: 挂失手续费是只有在记载银行产品凭据的载体(例如银行卡、存折)丢失,并执行挂失交易时才会产生的费用。

- c) 附加费用。即银行客户在使用银行产品的过程中,在某些特定的服务渠道上应用,而该服务渠道需要收取的费用。

注: 一个服务渠道往往可能为多个银行产品提供服务,一个银行产品可在哪些服务渠道上使用,取决于银行产品的发行银行对银行产品的设计;即便是其他功能相同,但是可用的服务渠道不同的银行产品,甚至服务渠道相同,但是不同的实时交易限额不同的银行产品,都可能构成不同的银行产品。

示例 4: 购买存储网上银行证书的 USBKey 的费用,可能对使用银行卡的客户来说,会看作银行卡的附加费用。

对在任何情况下都不会给银行客户带来上述三种费用的任何一种的情况,应明确写“无”。

若不同的费用采用不同的币种收取,或可选择缴费的币种,应进行明确说明。

6.34 风险分析

6.34.1 信息性质

应有。

6.34.2 描述内容

从银行客户的视角看,签约和使用该银行产品可能带来的风险。

6.34.3 描述目的

读者能够了解银行产品可能给银行客户带来风险。

6.34.4 描述建议

宜采用非专业术语描述;除非无其他的替代方法,不宜采用专业术语描述。

宜考虑使用该银行产品给银行客户带来的经济风险和信用风险,宜明确提示服务凭据及其存储介质泄露及被他人使用、银行产品的私人信息泄露、在使用银行产品操作过程中的误操作可能导致的经济风险;宜明确提示对银行产品的不当使用给银行客户带来的信用风险。

示例: 在银行客户获得了贷款并约定了分期还款方式后,如在约定的期限到来之时,银行客户没有向约定的银行提供足额的分期还款金额,则即便在随后第二天提供了该金额,也可能在需要缴纳滞纳金的同时,产生了信用不良记录,并

影响该银行客户今后签约涉及信用程度的银行产品。

6.35 注意事项

6.35.1 信息性质

宜有。

6.35.2 描述内容

从银行客户的视角看,签约该银行产品应注意的事项,这些注意事项可能与防范风险有关,也可能与方便对银行产品的使用有关,还可能与在银行产品提供的收益范围内获得更大收益有关。

6.35.3 描述目的

读者能够了解签约银行产品过程中应注意的事项。

6.35.4 描述建议

宜采用非专业术语描述;除非无其他的替代方法,不宜采用专业术语描述。

示例 1:与防范风险有关的一个例子是,对签约了借记卡的客户,如同时开通了该借记卡账户的动账短信提示,则可能随时了解账户的变动情况,以能够及时发现异常的账户动账。

示例 2:与方便对银行产品使用有关的一个例子是,如果客户签约了借记卡并用于转账,假定再同时办理了网上银行,则可方便地在任何具备互联网的场所执行转账,且不受银行柜台银行产品服务时间的限制。

示例 3:与银行产品提供的收益范围内获得更大收益的一个例子是,一个借记卡如果资金仅仅存放在活期账户,则只能获得活期存款利息,而如果根据预期的使用时间,存放在不同的定期存款账户,则可以获取更大收益。

6.36 相关产品

6.36.1 信息性质

宜有。

6.36.2 描述内容

相关产品的描述宜做到:

- a) 提供与本银行产品具有相同的银行产品凭据,或具有不同的银行产品凭据但与本银行产品凭据存储在相同的载体中的银行产品的清单。
- b) 可能使客户获得更大收益的银行产品清单。

6.36.3 描述目的

读者能够了解相同的银行产品凭据或银行产品凭据的载体还能够办理什么银行产品,以及能够方便地使用其他哪些银行产品。

6.36.4 描述建议

提供每个银行产品的产品编号、中文商业全称和产品用途,可对产品用途进行必要的简写。

6.37 术语解释

6.37.1 信息性质

宜有。

6.37.2 描述内容

在本说明书中涉及的术语。

6.37.3 描述目的

读者能够正确理解本说明书描述的内容。对如下的情况,宜对术语进行解释:

- a) 该术语属于专门金融领域,在日常生活中不易遇到。
- b) 该术语有多种解释,在本说明书中符合其中的一种。

6.37.4 描述建议

描述术语时,应注意如下的方面:

- a) 如果术语只能引用术语描述才能准确,则应说明这一情况,并对引用的术语另条进行解释。
- b) 对一个术语有多种含义而在本说明书仅使用了其中一种含义的术语,应进行明确的提示以降低误解的可能。
- c) 在可能的情况下,宜采用例子喻示术语的含义,但应注意不能导致读者的误解。
- d) 在描述术语时,如假定读者具有专门的金融学和货币银行学、信息技术方面的背景,则可提示这些术语与那些权威资料的含义一致;若这样的权威资料并不容易公开获得,则不应假定读者具有这样的专业背景。

7 展现要求

7.1 逻辑展现

说明书的逻辑展现宜采用 XML 格式,逻辑展现的基本框架见附录 B。

7.2 物理展现

7.2.1 基本要求

说明书宜根据其实际应用的需要,建立不同的物理展现方式。

物理展现应符合如下要求:

- a) 物理展现应满足说明书的实际应用,这些应用包括但不限于:
 - 1) 采用计算机系统实现对说明书的存储、加工、传输;
 - 2) 与合作单位(例如代理银行、宣传机构)交换信息。
- b) 物理展现应基于逻辑展现,不应出现与逻辑展现不能对应的要素。
- c) 物理展现应充分考虑运行于计算机的应用系统所使用内码对数据长度的要求。

7.2.2 展示形式

说明书可采用电子或纸质方式展现,宜同时能提供电子和纸质版本,两者内容应一致。

采用电子方式展现的,应采用不可修改格式或修改后有明确痕迹的格式。

为了某种需要采用其他格式的,应确保不同格式的实质性内容之间的一致。

示例:为了宣传的需要采用视频模式或音频模式是其他格式的例子。在采用视频模式时,也可能将一些说明图形化或动画化。

7.2.3 排版要求

说明书要素标题和要素的描述内容应采用不同的字体或字号,要素标题应在视觉上比要素的内容

更加醒目。

说明书要素标题应显著,宜单独占1行,所有的要素标题应采用相同的字体和字号。

要素的描述内容宜另起1行,首行右缩进两个汉字的距离。描述内容中特别强调的内容,易采用变换字体、加粗,前导警示图形等醒目的表示方式。同时,要注意避免由于滥用警示以导致的警示信息的有效性。

在使用图示时,图示与相应的文字应尽可能地排在一起,或排列在便于互相参照的位置。

当说明书使用多种语言印制时,每种语言都应被易于识别;如不能避免排在同一版面,则宜采用不同的底色、字体颜色以及字体进行区分。

在说明书超过4页时,应提供目录。

7.2.4 可读要求

读者的远、近裸视力均不低于GB 11533—2011规定的5分记录的5.0时,应不采取任何矫正措施即可看清纸质说明书的全部内容。

说明书采用电子方式提供的,应在显示设备上显示或按照指定的纸张尺寸打印后,能达到纸质说明书的可读要求。

在印制的说明书中的主要内容的字体小于(不含)五号时,在银行产品发行机构设有网站时,应在网站上提供说明书的下载,且下载的主要内容字号不应小于五号。

印制的说明书印刷的字体的颜色和纸张背景的颜色对比度不宜小于70%,且颜色的搭配应考虑到老年人和红绿颜色视觉障碍人士对内容的识别。

注:白纸上印制黑字时,其对比度约为80%。

在双面印刷时,应确保一面印制的内容不会对阅读另一面的内容形成干扰。

7.2.5 警示要求

在说明书的各章节中,对需引起读者特别关注的内容,应采用加框、不同字体、不同颜色等排版方式,以引起读者的注意。

警示要求的内容宜简短、明确,其内容可与说明书的其他内容在逻辑上存在联系,但不必连续可读。

对涉及人身安全和重大财产安全的警示内容,宜单独在说明书的开篇列出。

7.2.6 信息重复

对涉及安全和正确操作的信息,在说明书中可进行必要的重复,以便读者能够方便地看到或加深对这类信息的印象。

7.3 版本管理

所有的说明书均应采取有效的版本控制措施,并在可获取说明书的场所标注当前的有效版本。

同一种银行产品同时采用多种方式展示的,包括采用电子方式的不同格式和纸质的不同尺寸、不同质地的,应在版本变更时同步进行变更。

附 录 A
(资料性附录)
实质性要素剪裁指南

A.1 概述

在银行产品说明书与本标准的六种一致性程度中,选择一致、扩充一致和增减一致实际上都涉及到了对银行产品说明书实质性要素的剪裁。

在网络和信息技术高速发展,“互联网+”背景下的信息化银行可能不断对原有的银行产品进行调整或推出新的银行产品,在这些银行产品说明书中,很可能存在如下的情况:

- 所需的实质性要素在本标准中并未描述;
- 所需的实质性要素在本标准中描述了,但某些方面(例如描述目的)已经不再适用;
- 在本标准中规定的应有要素在相当的范围内已经不再适用。

在遇到上述的情况时,本标准的应用者可参照本附录规定的内容对银行产品说明书的实质性内容进行剪裁,以得到对特定银行产品集更加适用的银行产品说明书描述规范,而不必在每个银行产品说明书中都对本标准的一致性进行分析。

同时,对剪裁内容的记载也将成为标准修订的重要信息来源。在本标准进行修订时,如果能够收集到日常积累的对标准中描述的实质性内容的剪裁结果及相应的分析,则可以促进本标准能够有效地持续改进。

A.2 建议的剪裁过程

为了有效提高剪裁的质量,使得经过剪裁后的实质性要素在本银行产品集中具有普遍适应性和稳定性,宜按照如下的过程进行剪裁:

- a) 通读本标准,如果必要,与标准的起草者或有经验的实践者对所有存疑进行讨论;
- b) 先按照等同一致组织编写说明书,编制应尽量考虑到本银行产品集中不同种类的银行产品,尽管本标准不对银行产品进行分类,也不试图构建一个银行产品模型,但本标准的应用者可能有一个自己的分类方式或模型,这些均可作为参照;
- c) 对相同和不同的银行产品,宜组织不同的人员进行编写,参与的人员和编写的数量宜能够反映该银行产品集的管理特征;

注:此处所提及的管理特征,可能包括管理文化和编制人员的能力。

- d) 对编写过程中认为难以编制的内容,应在编制的样本内确认其共性,并尽量确认与编制人员的能力无关;
- e) 对编制过程中认为需要扩充的内容,即增加的可有内容,应确认与现有的说明书实质性要素不存在明确的或潜在的冲突与不一致;
- f) 对编制出来的说明书草案,应由未参加编制的人员进行阅读,阅读人员应属于该银行产品的适用客户群,对适用客户群范围较大的情况,宜考虑职业与教育背景最接近银行专业的人士和与银行专业无关的人士,特别是应考虑老年人;
- g) 说明书读者通过阅读说明书对银行产品的理解,宜通过场景化的测试来进行验证;
- h) 在通过验证后,可以确认需要删除、增加和修改的说明书实质性要素的内容,编制剪裁报告,形成在本银行产品集内适用的模板;

- i) 在后继的说明书编制工作中,可持续或阶段性地应用上述步骤,并持续改进适用于本银行产品集的说明书。在每次调整本银行产品集适用的模板后,应对已经编制出的产品说明书进行评审,以确保所有的说明书实质性要素的一致性。

A.3 建议的剪裁报告

在形成某一特定的银行产品集适用的说明书模板过程中,除了等同一致的情况,均应编制剪裁报告,剪裁报告应描述如下内容:

- a) 适用的银行产品集;
- b) 删除的说明书实质性要素。对每个涉及到的实质性要素,说明删除的理由;如涉及多个要素,则重复本项;
- c) 修改的说明书实质性要素。对每个涉及到的实质性要素,应说明原有内容和改后内容,并说明改动理由和与其他实质性要素的关系;如涉及多个要素,则重复本项;
- d) 增加的说明书实质性要素。对每个涉及到的实质性要素,应同时增加“信息性质”“描述内容”“描述目的”“描述建议”四个方面的内容,并说明增加理由和与其他实质性要素的关系;如涉及多个要素,则重复本项;
- e) 剪裁过程。包括剪裁过程中遇到的不一致意见和处理方式。

附 录 B
(规范性附录)
银行产品说明书逻辑展现基本模型

B.1 范围

本附录给出了说明书逻辑展现的基本模型。

为了保持最大程度的兼容性,本附录中 XML 标签采用了英文;同时为了便于理解,采用注释描述了 XML 标签的对应中文。

B.2 XML 信息的组织

B.2.1 要素种类

银行产品说明书逻辑展现基本模型的 XML 报文包括简单要素和复合要素。

B.2.1.1 简单要素

在逻辑展现中,不含其他要素,即仅由文本、编码等组成的 XML 元素称为简单要素。

对简单要素通过属性描述其定义域。

在 XML 格式的描述中,简单要素的标签采用“s_”作为前缀。

B.2.1.2 复合要素

在逻辑展现中,包含其他要素的要素称为复合要素。

在 XML 格式的描述中,复合要素的标签采用“c_”作为前缀。

在没有必要展开复合要素包括的内容时,采用 XML 空元素的方式进行描述。

B.2.2 要素属性

每个要素均包括 Existence 属性,以描述该要素的必要性约定,允许的取值范围为:

——“M”,表示为银行产品说明书的应有要素;

——“P”,表示为银行产品说明书的宜有要素;

——“O”,表示为银行产品说明书的可有要素。

B.3 逻辑描述基本模型示例

银行产品说明书的逻辑展现基本模型如下:

```
<? xml version="1.0" encoding="GB 18030"?>
<!-- 假定根元素为银行产品说明书 -->
<c_Description_for_banking_product>
  <!-- 产品编号 -->
  <s_ID_of_banking_product Existence="M" />
  <!-- 说明书版本 -->
```

<s_Version_of_description Existence="M" />
 <! — 中文商业全称—>
 <s_Commercial_name_in_chinese Existence="M" />
 <! — 中文商业简称—>
 <s_Commercial_short_name_in_chinese Existence="P" />
 <! — 英文商业全称—>
 <s_Commercial_name_in_english Existence="P" />
 <! — 英文商业简称—>
 <s_Commercial_short_name_in_english Existence="P" />
 <! — 专业名称 —>
 <s_Professional_name Existence="M" />
 <! — 产品发行机构统一社会信用代码 —>
 <s_Social_credit_code_of_issuing_bank Existence="P" />
 <! — 产品发行机构金融机构代码 —>
 <s_Financial_organization_code_of_issuing_bank Existence="M" />
 <! — 产品发行机构中文全称 —>
 <s_Full_name_of_issuing_bank Existence="M" />
 <! — 产品发行机构 LEI 编码 —>
 <s_LEI_of_issuing_bank Existence="P" />
 <! — 产品发行机构联系地址 —>
 <s_Address_of_issuing_bank Existence="M" />
 <! — 产品发行机构联系电话号码 —>
 <s_Tel_No_of_issuing_bank Existence="M" />
 <! — 产品发行机构网页地址 —>
 <s_Website_of_issuing_bank Existence="M" />
 <! — 产品发行机构联系电子邮件地址 —>
 <s_Email_of_issuing_bank Existence="M" />
 <! — 产品发行机构网上即时联系号码 —>
 <s_IM_No_of_issuing_bank Existence="P" />
 <! — 适合客户—>
 <s_Suiting_customer Existence="M" />
 <! — 银行产品凭据—>
 <s_Credential_of_banking_product Existence="P" />
 <! — 银行产品凭据载体的保管、清洁与维护—>
 <s_Maintaining_of_credential_of_banking_product Existence="P" />
 <! — 银行产品凭据载体的更换—>
 <s_Renewal_of_credential_of_banking_product Existence="P" />
 <! — 银行产品凭据载体的能源—>
 <s_Energy_of_carrier_of_credential Existence="P" />
 <! — 银行产品凭据载体的处置—>
 <s_Disposal_of_credential_of_banking_product Existence="P" />
 <! — 支持币种—>
 <s_Currencies Existence="M" />


```

<! -- 产品期限-->
<s_Product_time_limits Existence="M" />
<! -- 销售渠道 -->
<s_Channel_of_distribution Existence="M" />
<! -- 服务渠道-->
<s_Channel_of_service Existence="M" />
<! -- 银行产品服务时间 -->
<s_Period_of_service Existence="M" />
<! -- 销售地域 -->
<s_Region_of_vendition Existence="M" />
<! -- 服务地域 -->
<s_Region_of_service Existence="M" />
<! -- 产品用途 -->
<s_Use_of_product Existence="M" />
<! -- 运作原理和流程 -->
<s_Fundamental_business_procedure Existence="P" />
<! -- 预期收益 -->
<s_Expected_gains Existence="M" />
<! -- 服务费用 -->
<s_Fees_of_service Existence="M" />
<! -- 风险分析 -->
<s_Risks_analysis Existence="M" />
<! -- 注意事项 -->
<s_Matters_needing_attention Existence="P" />
<! -- 相关产品 -->
<s_Relevant_products Existence="P" />
<! -- 术语解释 -->
<s_Terms_explaining Existence="P" />
</c_Description_for_banking_product>

```

参 考 文 献

- [1] GB 5296.1—2012 消费品使用说明 第1部分:总则
 - [2] GB/T 7408—2005 数据元和交换格式 信息交换 日期和时间表示法
 - [3] GB/T 13745—2009 学科分类与代码
 - [4] GB/T 21737—2008 为消费者提供商品和服务的购买信息
 - [5] ISO/IEC GUIDE 37:2012 Instructions for use of products by consumers
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
银行业产品说明书描述规范
GB/T 32319—2015

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

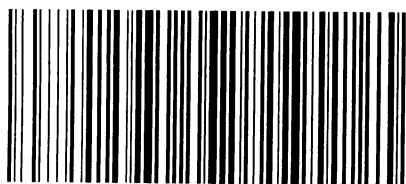
*

开本 880×1230 1/16 印张 2.25 字数 58 千字
2016年1月第一版 2016年1月第一次印刷

*

书号: 155066 • 1-53800 定价 33.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 32319-2015