

1 概述

1.1 编写目的

为满足监管要求，落实 2015 年第七次经营运行会关于理财产品销售录音录像试点的工作要求，决定在营业网点的个人理财服务专区内布设独立于现有安保系统的理财及代理业务录音录像系统。以便培养“买者自负，卖者有责”的金融投资理念，维护公平公正的金融市场环境，强化我行理财产品销售过程的风险管理，规范销售行为，厘清销售责任。

1.2 术语与缩略词

录音录像：即理财及代理业务录音录像，是指商业银行在本行营业网点向个人客户销售具有投资性质的产品，实施同步录音录像。

1.3 规范与参考资料

无。

1.4 假设与约束

2 总体需求概述

2.1 业务现状概述

- 我行在销售服务监控管理实施层面，目前还没有明确的安保技术规范和实施案例，尚处于依靠传统安保设备进行监控的层面，随着普通个人客户投资渠道的不断丰富以及监管要求的不断提高，我们拟引入一套全新监控系统。

2.2 业务目标概述

- 全行实施理财业务专区管理，加强厅堂营销物理网点的管理。客户购买理财产品（含投资产品）需先到营业网点安装监控设备的理财室或理财专区进行录音录像，该区域实行全程录音录像管理。根据监管及行内业务部门讨论，我行录音录像管理业务范围为理财产品、基金类、信托类、资管类、权益投资类等投资产品销售全过程及客户风险评估确认过程。前期在北京、上海分行试点，待试点通过后，推广至全行。

- 录音录像通过软件及存储硬件的结合实现理财销售过程音视频的采集和音视频文件的安全分类存储、有序管理、快速检索调阅、不可截取更改。录音录像系统软件标准为兼容开放式协议的相关设备，预留扩展功能的数据接口。

且风险评估结果自动更新为最新评估结果。

综合行内情况及北京银监局管理要求，音频视频资料及相关电子信息至少保存至产品结束后 2 年；无固定期限产品音频视频资料保存期为客户购买之日起 5 年或客户全部赎回后 2 年。如遇客户投诉、法律诉讼等纠纷，延长保管期限至纠纷结束后 2 年。

- 与其它业务部门、系统的关系：录音录像系统需要与柜面交易系统、核心系统、基金系统、理财系统、银保通系统、CRM 系统实现对接。
- 业务的初步规划方案、后续计划：录音录像软件在一期开发时实现录音录像的管理要求，二期开发实现与 CRM 系统的对接。

3 业务需求说明

3.1 业务操作流程

3.1.1 业务操作流程—销售前

3.1.1.1 产品参数批量导入

该功能用于各类理财及代理产品信息及代码的导入，系统根据该代码自动判定产品是否需要录音录像、录音录像的保存期限，按照期限实现自动删除功能。若已到保存期限则录音录像的自动删除至回收站，并可对回收站内容进行手动恢复。

各分行有产品是否需要录音录像参数具有修改权限。

3.1.1.2 客户信息批量导入

该功能为总行级权限，用于客户信息及风险评估结果的导入。

可截取更改。录音录像系统软件标准为兼容开放式协议的相关设备，预留扩展功能的数据接口。

且风险评估结果自动更新为最新评估结果。

3.1.1.3 保存期限设定

该功能为总行级权限，用于修改各类产品的保存期限。

3.1.1.4 人员角色设置

根据不同人员设置不同角色功能。

3.1.2 业务流程—常规销售

3.1.2.1 客户至营业网点咨询理财产品（含代理类产品），大堂经理将其引导至“个人理财服务专区”。

3.1.2.2 理财销售人员接待客户，告知其进入图像采集区，登陆系统开始录音录像。

3.1.2.3 理财销售人员介绍有权销售人员公示牌内容。

3.1.2.4 根据客户拟购买产品类型，系统自动向客户做风险提示，并获得客户肯定答复。

3.1.2.5 理财销售人员通过刷卡、查找、手工输入等方式记录客户基本信息，系统实时反馈出客户在我行的风险评估信息。并支持电子化制订《风险评估问卷》。

3.1.2.5.1 风险评估记录在有效期内，将在理财销售人员界面展示出评估结果与评估时间。

3.1.2.5.2 风险评估已过期或新客户则需要由客户填写相应的《风险评估问卷》，将填写完毕凭证扫描进系统，提交后直接获得风险评估结果。

3.1.2.6 根据相应风险评估记录，理财销售人员选择或输入客户

3.1.1.2 客户信息批量导入

该功能为总行级权限，用于客户信息及风险评估结果的导入。

拟购买产品类型的详细代码。

3.1.2.6.1 客户拟购买产品与风险评估结果不匹配，系统自动退出。

3.1.2.6.2 客户拟购买产品与风险评估结果匹配，系统根据相应产品代码向其介绍产品，内容应至少采集到：产品类型和名称、产品特性、产品风险、客户风险属性、客户权益等内容。

3.1.2.7 录制结束后需先进行录制预览，确认无误后，理财销售人员在系统中点击“提交”上传录音录像数据。

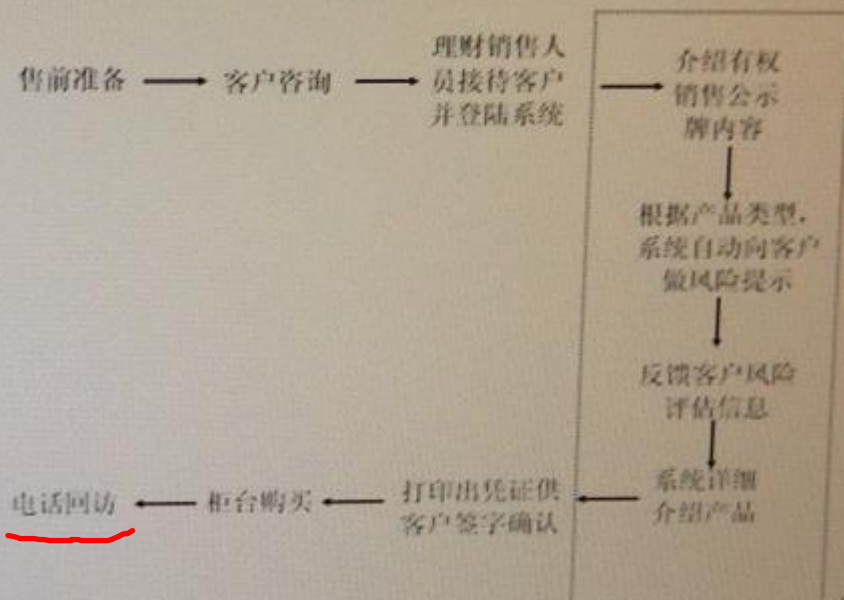
3.1.2.8 理财销售人员打印填写完整的凭证（一式两联）给客户，客户至柜台办理后续业务。

3.1.2.9 客户至柜台办理产品购买手续。完成购买后，柜员将盖有银行印章的客户留存联给客户。理财经理不再留存凭证，若需要可查询柜台保存凭证。

3.1.2.10 在客户购买产品后的6个月内，对客户进行电话回访，回访音频资料同步上传于录音录像系统中。

结果。✎

3.1.2.6 根据相应风险评估记录，理财销售人员选择或输入客户



备注：虚线部分为录音录像环节。✎

3.1.3 业务操作流程—应急销售

因特殊原因或系统故障等因素，将启动备选方案。✎

3.1.3.1 客户持手工填写的产品凭证及客户本人签字确认的“先购买产品后补录录音录像”的书面通知单，到柜台购买产品。✎

3.1.3.2 柜台根据书面通知与系统录音录像的保存情况，在系统中勾选“录音录像补录”选项，需通过支行个人业务负责人授权方可进行下一步操作，补录工作需在5日内完成。✎

3.1.3.3 理财销售人员在完成产品销售后5日内，按照上述流程2-6，完成录音录像数据补录工作。✎

3.1.3.4 遇录音录像文件不清晰的情况，需截取相关安保监控资料并导入至录音录像系统相应客户交易项下。✎

3.1.3.5 在客户购买产品后的6个月内，对客户进行电话回访，

回访音频资料同步上传于录音录像系统中。”

3.2 业务功能描述

3.2.1 录音录像

3.2.1.1 录音录像录制

点击此按钮，支行理财人员即可开始录音录像。

3.2.1.2 录像录像重新录制

点击此按钮，支行理财人员即可对录音录像进行重录。

录音录像保存笔数限制为按照同个客户号同一天同个产品代码可多次上传的要求来保存。”

3.2.1.3 录音录像录制结束

点击此按钮，支行理财人员即可结束录音录像。

3.2.1.4 录音录像预览

用于录音录像录制结束后的预览，录音录像回放后对该笔录音录像是否重新录制进行选择，选择“是”则系统重新录制，选择“否”则系统自动保存录音录像内容。”

3.2.1.5 录音录像补录申请（需要授权才能启用此功能）

支行理财人员通过此申请进行录音录像的补录申请，此申请将自动提交给支行有授权权限的人员，授权通过后方可进行录音录像的补录。”

3.2.1.6 录音录像自动上传

客户在柜台完成产品购买之后，核心系统自动返回交易成功信息系统收到该信息后会将录音录像自动上传至分支

3.2.2.4 产品介绍

3.1.3.5 在客户购买产品后的6个月内，对客户进行电话回访。

行存储设备。点击该按钮后，音视频的上传模式为闲时上传，即系统将实时校验数据上传的拥堵情况，根据系统拥堵情况判断是否实施上传。若目前判断为不可上传状态则将在未来某一时段内自动再次上传。”

3.2.1.7 录音录像手工上传”

该功能用于录音录像自动上传失败后的手工应急上传方式。”

3.2.1.8 录音录像补录明细”

该功能用于查看录音录像的补录明细，包含已补录明细及未补录明细。”

3.2.1.9 录音录像延长”

该功能用于发生相关纠纷时，可通过点击该功能，进行产品保存期限的延长。”

3.2.2 业务办理”

3.2.2.1 客户信息读取”

理财销售人员通过刷卡、查找、手工输入等方式读取客户基本信息。”

3.2.2.2 风险提示播放”

用于播放理财及代理产品风险提示话术。”

3.2.2.3 风险评估”

读取客户基本信息后，自动联动显示客户风险评估状况，若需新做风险评估，则跳转“风险评估”界面。”

至少能够逐条录音录像支行名称、产品分类、购买日期、或

成功信息系统收到该信息后会将录音录像自动上传至分支

3.2.2.4 产品介绍

用于播报客户拟购买产品相关信息，并获得客户肯定回答（支持理财销售人员手工输入产品代码）

3.2.3 凭证打印和补打

3.2.3.1 风险评估打印

用于客户风险评估结果的打印

3.2.3.2 产品购买凭证打印

用于客户购买理财及代理类产品凭证的打印

3.2.3.3 风险评估补打

用于客户风险评估结果的补打印

3.2.3.4 产品购买凭证补打

用于客户购买理财及代理类产品凭证打印不成功的补打印

3.2.3.5 风险评估结果上传

3.2.3.6 产品购买凭证上传

3.2.3 日常管理

3.2.3.1 录音录像回放

该功能用于录音录像的回放

3.2.3.2 录音录像补录授权

该功能用于支行理财人员录音录像申请补录的授权

3.2.3.3 报表导出

该功能支持录音录像的按任意关键字实时报表导出，并

况，若需新做风险评估，则跳转“风险评估”界面。”

至少能够涵盖录音录像支行名称、产品分类、购买日期、成立日期、到期时间、保存时限、保存笔数，录像详情等字段。同时，该报表的录像详情功能能够自动链接到录音录像的存储地址，可根据地址点击查看录像详情。”

3.2.4 参数设定

3.2.4.1 产品参数批量导入

该功能用于各类理财及代理产品信息及代码的导入，系统根据该代码自动判定产品是否需要录音录像。录音录像的保存期限，按照期限实现自动删除功能。若已到保存期限则录音录像的自动删除至回收站，并可对回收站内容进行手动恢复。”

3.2.4.2 客户信息批量导入

该功能为总行级权限，用于客户信息及风险评估结果的导入。且风险评估结果自动更新为最新评估结果。”

3.2.4.3 保存期限设定

该功能为总行级权限，用于修改各类产品的保存期限。”

3.2.4.4 回收站

用于暂存已删除的录音录像，若需还原则选择还原按钮还原，若无需还原则回收站内容保存 30 天后自动永久删除。”

3.2.5 录音电话

3.2.5.1 录音录制

该功能适用于客户回访等功能的录音录制，录制时需更

1) 保存质量不符，由支行管理人员对录音录像的执行

该功能支持录音录像的按任意关键字实时报表导出，并填写客户姓名、身份证号码等关键信息，录制完成后按客户号保存并上传至分支行。

3.2.5.2 录音内容上传

该功能用于录音电话内容上传。

3.2.5.3 录音内容复制

该功能支持录音电话对同一个客户购买多款产品仅进行一次回访时，回访内容进行复制。

3.2.6 系统管理

3.2.6.1 网点维护

用于增加或者删除网点。

3.2.6.2 人员维护

用于网点人员权限的开通和关闭。

3.2.6.3 密码修改和重置

用于录音录像系统密码的修改和重置。

3.2.6.4 权限设置

用于设定各用户组的权限，支行理财经理只有理财业务办理权限，支行管理人员有业务办理和日常管理权限，分行有日常管理机和系统管理功能及部分参数修改的功能，总行除了上述功能还具备参数设定的功能。

3.2.7 业务差错及交易异常情况的处理：

3.2.7.1 系统异常：建议客户通过电子渠道购买。

3.2.7.2 录音录像保存异常：采取授权补录的方式进行。

该功能适用于客户到访等功能的全套录制，录制时要求

1) 保存质量不符，由支行管理人员对录音录像的执行情况进行首次抽查，发现质量不符合要求的，要求重新补录。

2) 保存数量不对，柜台系统日终将比对录音录像的保存数量和柜台购买产品的数量，若前者大于等于后者，则系统自动通过，若前者小于后者，则对理财经理提示“今日有**笔产品购买行为未进行录音录像”。

3.2.7.3 上传数据失败：启用手工数据上传的应急方式。

3.5 业务规则说明

3.5.1 适用范围：

适用于个人柜台销售理财及代理产品的介绍、风险提示、客户确认和反馈等环节的记录。

3.5.2 业务规则：

监控资料的保存时效

音频视频资料及相关电子信息至少保存至产品结束后 2 年；无固定期限产品音频视频资料保存期为客户购买之日起 5 年或客户全部赎回后 2 年。如遇客户投诉、法律诉讼等纠纷，应延长保管期限至纠纷结束后 2 年。

3.5.3 系统基本要求：

3.5.3.1 核心系统自动匹配录音录像的保存笔数及柜台销售笔数。
对柜员提示“今日有**笔产品购买行为未进行录音录像”，通过以此发挥柜台对录音录像执行情况的督导作用。

3.5.3.2 支行个人业务条线管理人员（分管行长或个人部经理）

3.2.7.1 系统异常：建议客户通过电子渠道购买。

3.2.7.2 录音录像保存异常：采取授权补录的方式进行。

应检查当天所有需要录音录像的产品销售情况，检查录音录像已实施，确保音频视频的声音、图像完整清晰，关键信息完备。每周个人业务分管行长对上述资料进行抽查，要求抽查份数不低于全部业务的50%。

3.5.3.3 用户操作界面要求：

理财经理界面可以实现实时动态预览：以利于实时观看录音录像的录制效果。

3.5.3.4 数据保存规则：

根据客户号作为唯一性进行数据保存，保存时应加水印（时间），保存内容包括：录音录像数据、风险评估凭证、产品购买凭证、录音电话数据。

3.6 报表需求：

支持按任意关键字实时报表导出，并至少能够涵盖录音录像支行名称、产品分类、购买日期、成立日期、到期时间、保存时限、保存笔数、录像详情等字段。同时，该报表的录像详情功能能够自动链接到录音录像的存储地址，可根据地址点击查看录像详情。

4 业务风险控制（可选）。

风险点	风险类型	影响范围	影响程度	控制因素	其他说明

发挥柜台对录音录像执行情况的督导作用。

3.5.3.2 支行个人业务条线管理人员（分管行长或个人部经理）

--	--	--	--	--	--

5 预期用户描述（可选）

用户	所属部门	用户特点
录像执行角色	支行	销售人员
监控调阅管理角色	支行、分行个人业务部、总行个人业务部、资产托管部、资产管理部	管理人员
授权角色	支行、分行个人业务部	管理人员
数据参数设置角色	分行个人业务部、总行个人业务部、资产托管部、资产管理部	管理人员

6 非功能性需求（可选）

6.1 业务量说明

无。

I

6.2 用户量说明

用户/角色名	用户类型	用户数量	预期增长
录像执行角色	支行每名理财销售人员均拥有一个专用录音录像系统登陆账号，根据持有销售资质的不同，给予开通不同的销售权限。	每个支行 3 个用户左右。	随着支行网点的增加相应增加，随着支行理财经理增加相应用户。
监控调阅管理角色	总分支各层级用户具有不同的调阅权限，支行主管行长具有调阅本行所有历史客户录音录像的权限，分行主管具有调阅分行所有历史客户录音录像的权限，总行具有调阅所有分行历史客户录音录像的权限。	每个支行 2-3 个用户，每个分行（包括二级分行） 2-3 个用户，总行 2-3 个用户。	随总分行相关岗位的增加相应增设用户。

接收角色	该角色用于录音录像系统补录的使用。由支行行长、零售业务分管行长及个人业务部经理保管使用。	每个支行 2 个，每分行（含二级分行）11 个。	随分支行的增设相应增加角色。
数据参数设置角色	支行对客户信息、产品参数、保本期限和固定收益数据具备管理功能，分行有部分的数据修改权限。	每个分行一个，总行一个。	随分行的增设相应增加角色。

6.3 系统服务时限说明

业务系统或各项功能必须正常运行的时间为 7*24 小时。

6.4 处理成功率说明

成功率需不低于 99.9%。

6.5 软件安全说明

6.5.1 系统安全性说明

理财销售人员上传的录音录像内容采取分支行双线保管的模式，同时，分行应设立两个服务器，用于数据备份及保存。

6.5.2 数据处理安全性说明

支行理财人员在录音录像上传后不可进行回放，数据传输及存储需加密处理，其他安全防范措施同安保系统。

7 自定义章节（可选）

8 附件：报表凭证