



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32313—2015

---

## 商业银行个人理财服务规范

Personal financial business service specifications of commercial banks

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
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务基本原则 .....	2
4.1 合规性 .....	2
4.2 完整性 .....	2
4.3 可靠性 .....	2
4.4 差异性 .....	2
5 综合管理 .....	2
5.1 基本要求 .....	2
5.2 投资管理 .....	3
5.3 风险管理 .....	4
5.4 核算管理 .....	4
6 销售管理 .....	4
6.1 销售系统 .....	4
6.2 销售文本 .....	4
6.3 销售人员 .....	5
6.4 营销宣传 .....	5
7 售后服务 .....	6
7.1 文档保存 .....	6
7.2 信息披露 .....	6
7.3 咨询服务 .....	7
7.4 投诉处理 .....	7
7.5 突发事件 .....	7
7.6 客户权益保护 .....	7
参考文献 .....	8

## 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:中国金融电子化公司、中国工商银行、中国农业银行、交通银行、中国光大银行、招商银行、中国邮政储蓄银行。

本标准主要起草人:邬向阳、杨倩、邓琳莹、赵志兰、杨小琼、孟繁业、曹榕、杨皓凝、徐军鹏、陈元星、文彦娜、张沈荣、李卓凡、朱黎玮、陶仲伟。

# 商业银行个人理财服务规范

## 1 范围

本标准规定了商业银行个人理财业务服务的基本原则、一般要求等。  
本标准适用于有资质的从事个人理财业务经营管理的商业银行。

## 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/T 32317 商业银行个人理财客户风险承受能力测评规范

## 3 术语和定义

GB/T 32317 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 个人理财 **personal finance**

对个人资产、负债等数据进行分析整理的基础上,按照个人风险承受能力,结合预定目标运用多种手段管理资产和负债,合理安排资金,从而在个人风险可以接受范围内实现资产增值最大化的过程。

### 3.2

#### 个人理财业务 **personal financial business**

商业银行为个人客户提供的财务分析、财务规划、投资顾问、资产管理等专业化服务活动。

注:商业银行个人理财业务按照管理运作方式不同,分为理财顾问服务和综合理财服务。

### 3.3

#### 理财顾问服务 **financial advisory services**

商业银行向客户提供的财务分析与规划、投资建议、个人投资产品推介等专业化服务。

注:商业银行为销售储蓄存款产品、信贷产品等进行的产品介绍、宣传和推介等一般性业务咨询活动,不属于理财顾问服务。

### 3.4

#### 综合理财服务 **integrated financial services**

商业银行在向客户提供理财顾问服务的基础上,接受客户的委托和授权,按照与客户事先约定的投资计划和方式进行投资和资产管理等专业化服务。

### 3.5

#### 个人理财计划 **personal financial plan**

商业银行在对潜在目标客户群分析研究的基础上,针对特定目标客户群开发设计并销售的资金投资和管理计划。

### 3.6

#### 销售人员 **sales**

面向个人客户从事商业银行理财产品宣传、推介、销售等相关活动的银行人员。

注:销售人员包括为客户提供财务分析、规划或投资建议的业务人员,销售理财计划或投资性产品的业务人员,以及其他与个人理财业务销售和管理活动紧密相关的专业人员。