目 录

1. 中国银行业自律公约……1
3. 中国银行业反不正当竞争公约……5
4. 中国银行业代理人身保险业务自律公约……13
5. 中国银行业从业人员流动公约（修订稿）……17
6. 中国银行业托管业务自律公约……23
7. 中国银行业保理业务自律公约……28
8. 中国银行业公平对待消费者自律公约……32
9. 中国银行业自律公约实施细则（试行）……39
10. 中国银行业个人住房贷款业务自律公约……46
11. 中国银行业存款业务自律公约……52
12. 企业年金基金管理机构基本服务和收费标准行业自律公约
……59
13. 中国银行业协会票据业务自律公约……62
14. 信用卡业务利率市场化自律公约……64
15. 中国银行业利率工作自律公约……67
16. 中国银行业贸易金融业务自律公约（2023 修订版）……73
17. 中国银行业协会汽车金融公司行业自律公约……78
18. 中国银行卡行业自律公约（2024 年修订版）……83
19. 银行业从业人员职业操守和行为准则……95
20. 理财产品过往业绩展示行为准则……108

21. 中国银行业公众教育服务工作自律指引……111
22. 金融机构个人消费类贷款催收工作指引（试行）……121
23. 中国银行业协会跨行国内信用证产品指引（2020）……136
24. 银行业金融工具公允价值估值实施指引……156
25. 中国银行业主要财务指标计算指引……178
26. 新金融工具会计准则税务操作指引……185
27. 关于进一步完善残障人士银行服务的自律要求……202
28. 关于进一步改进无障碍银行服务的自律约定……206
29. 银团贷款业务行为自律规范……208
30. 中国银行业理财业务自律规范……217
31. 银行业金融机构函证业务自律管理规范……222
32. 银行业金融机构合规管理自律规范……227
33. 商业银行产品适当性管理自律规范……237
34. 关于调整银行部分服务价格提升服务质效的倡议书……267
35. 中国银行业协会银行服务价格自律约束机制……270
36. 湖北省商业银行代理人身保险业务联合自律公约……277
37. 湖北省银行业汽车金融业务自律公约……281
38. 湖北省银行业自律公约……286
39. 湖北省银行业个人住房贷款业务自律公约……290

中国银行业自律公约

第一章　总则

第一条　为促进我国银行业依法合规经营，维护银行业合理有序、公平竞争的市场环境，保护社会公共利益和消费者合法权益，促进银行业稳健运行和健康发展，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中国银行业协会章程》等规定，经中国银行业协会（以下简称“中银协”）会员单位共同协商，制定本公约。

第二条　银行业的自律原则是：依法合规、诚实守信、公平竞争、合作共赢、自我约束、防范风险、促进发展为基本原则。

第三条　本公约适用于中银协全体会员单位。

第二章　自律约定

第四条　严格遵守国家有关法律、法规和规章，遵循国家行业相关政策，在平等、自愿、公平和诚实信用的原则下开展业务，不得损害国家利益、社会公共利益、客户权益和行业利益，共同维护行业声誉和形象。

第五条　积极支持国家战略发展，完善服务实体经济和人民群众生活需要的金融产品体系，坚持对各类所有制经济一视同仁，积极开发支持战略性新兴产业、先进制造业和科技创新

的金融产品，加大面向民营企业和小微企业、“三农”、社会民生等领域的金融产品供给和创新，大力发展绿色金融，为推动经济社会全面发展、实现全体人民共同富裕贡献力量。

第六条　遵循公平竞争原则，维护正常的市场秩序，遵守商业道德，不以诋毁行业内其他单位的商业声誉、泄露其商业秘密等不正当手段争揽业务。不利用政府行政资源干预或影响市场竞争，扰乱正常的经营秩序。

第七条　依法合规开展存款、贷款、票据、银行卡、资产管理、衍生产品等业务，严格执行国家有关利率、汇率政策，持续加强账户、现金及收费管理，规范经营管理行为。

第八条　建立健全以资本金管理为核心的约束机制，加强银行资金安全维护，建立长效的资本补充机制，不断提高银行业整体竞争力。

第九条　完善公司治理架构，明确各治理主体的职责边界、履职要求，完善风险管控、制衡监督及激励约束机制，持续提升公司治理透明度，逐步达到良好公司治理标准。

第十条　建立健全内部控制体系，通过制定和实施系统化的制度、流程和方法，强化管理制度化、制度流程化、流程信息化的内控理念，保障内部控制目标实现，构建自觉合规、审慎经营的行业新生态。

第十一条　遵循依法合规、平等自愿、诚实守信、以人为本的原则，有效保护消费者各项权益，切实承担保护消费者合法权益的主体责任，不断完善消费者权益保护各项工作机制，

通过适当的程序和措施，确保在业务往来的各个阶段公平、公正和诚信地对待消费者。

第十二条　强化从业人员职业道德、职业纪律和职业技能的综合素质建设，加强对员工的教育和培训，提高从业人员的整体素质和业务水平。推进清廉金融文化建设，坚决反对以权谋私、贪污受贿等不法行为，严格遵守党纪国法、法律法规、监管规制及廉洁从业等有关规定，加大反腐倡廉的工作力度，自觉抵制腐败行为。

第十三条　以依法合规为前提，以风险防控为原则，不断提升产品和服务的创新能力，增强银行业金融科技应用水平，有效提升金融服务效率。

第十四条　互通信息、团结互助、加强合作、共谋发展，共同维护银行业在全社会的良好形象。

第十五条　支持和促进人员的有序正常流动，不得录用被禁止从业、尚未与原单位依法解除劳动合同的人员和其他依法不得录用的人员。

第三章　监督管理

第十六条　中银协负责自律管理，组织对会员遵守公约的情况进行监督检查，会员应予以配合。

第十七条　中银协对外公布投诉举报电话，接受会员单位和社会公众的监督与投诉，并收集、汇总社会公众传媒对会员单位的报道，及时向有关会员单位沟通反馈。

第十八条　中银协对会员遵守公约情况进行评价与处理。

（一）对于涉嫌违法违规的银行业金融机构、从业人员的投诉和发现的业内违法违规的行为，及时报告监管机构。

（二）本着公开、客观、促进的原则在中银协网站公布各会员单位的自律情况。对严格执行自律规定的单位进行褒奖，对违反自律规定的会员单位采取相应的自律惩戒措施。

（三）对于违反自律公约、管理制度等致使行业利益受损的会员，中银协可按有关规定采取警示、内部通报、公开曝光、暂停行使会员权利、取消会员资格等自律处分措施。

第四章　附则

第十九条　本公约由中银协自律工作委员会负责解释。

第二十条　本公约经中银协理事会审议通过后实施。

第二十一条　中银协可根据本公约，结合具体银行机构和业务领域，制定专项自律公约。

中国银行业反不正当竞争公约

第一章　总　则

第一条　为维护金融秩序，营造公平竞争环境，反对不正当竞争行为，强化行业自律机制，促进银行业健康协调发展，根据《中华人民共和国商业银行法》等有关法律法规以及《中国银行业协会章程》，经中国银行业协会全体会员单位共同商定，制定本公约。

第二条　本公约适用于中国银行业协会会员单位及其从业人员。

第三条　会员单位及其从业人员承诺互相监督、共同遵守，自觉履行公约的各项约定，维护中国银行业的整体形象。

第二章　不正当竞争行为

第四条　本公约所称不正当竞争是指单位或从业人员违反国家有关法律法规以及本公约约定，损害其他银行合法权益，扰乱金融秩序的行为。

第五条　会员单位在业务宣传中，应严格遵守国家有关法律法规，不得有下列行为：

（一）只宣传客户可能获得的收益，隐瞒或不客观揭示业务风险；

（二）采用虚假宣传的手段，欺骗和误导客户；

（三）对其他会员单位或同业非会员单位进行歪曲、诋毁，运用模糊概念或容易产生歧义的图文材料影射其他会员。

第六条　会员单位在办理本外币存款业务中，应严格遵守国家有关法律法规，不得有下列行为：

（一）违反存款利率管理规定高息揽存或变相高息揽存；

（二）向存款经办人和关系人支付法定利息以外的各种不正当费用；

（三）办理储蓄业务，违反“存款自愿、取款自由”的原则强拉客户开立代收代扣个人费用账户。

第七条　会员单位在办理信贷业务中，应严格遵守国家有关法律法规，不得有下列行为：

（一）违反监管部门的规定，采取降低贷款条件争揽客户、开展授信营销或提供承诺；

（二）对单一客户、关联企业客户和集团客户的授信超过有关部门规定的限制比例；

（三）超出人民银行规定的贷款利率浮动范围发放贷款、办理票据业务；

（四）在信贷业务营销中向经办人和关系人支付各种不正当费用；

（五）协助客户逃避其他银行信贷监管。

第八条　会员单位在办理结算业务中，应严格遵守国家有关法律法规，不得有下列行为：

（一）违反规定为单位和个人开立账户；

（二）拒绝受理、代理正常结算业务；

（三）无理拒付应由银行支付的票据款项；

（四）签发空头银行汇票、银行本票和办理空头汇款；

（五）违章签发承兑、贴现票据，套取其他同业单位的资金；

（六）任意压票、退票,截留挪用客户和其他同业单位的资金；

（七）受理客户的无理拒付，不扣、少扣客户的滞纳金；

（八）放弃对违反结算纪律的制裁；

（九）在支付结算制度之外规定附加条件。

第九条　会员单位在办理银行卡业务中，应严格遵守国家有关法律法规，不得有下列行为：

（一）以向经办人和持卡人支付各种不正当费用等恶性价格竞争手段来争取市场份额；

（二）在与特约商户签订受理合约时，违反行业协会制订的行业标准；

（三）在已经开展银行卡联网联合的地区安装具有排他性的 POS 机、读卡器及 ATM 机。

第十条　会员单位在办理资金交易业务中，应严格遵守国家有关法律法规，不得有下列行为：

（一）违规、超范围进行有关交易业务操作；

（二）在资金交易过程中，不按合同约定完成资金、债券的交割；

（三）以发布虚假信息、串通制定非正常价格等手段扰乱市场，伺机获利；

（四）以排挤竞争对手为目的，以非正常价格进行资金交易。

第十一条　会员单位在办理证券业务中，应严格遵守国家有关法律法规，不得有下列行为：

（一）在企业短期融资券、金融债券承销过程中，通过恶意压低承销费用竞争客户，扰乱正常的市场价格秩序；

（二）在债券投资、交易过程中，制造、散布虚假的信息误导市场成员和客户；利用内幕消息、非法交易等手段获取不正当利益；通过对敲、操纵价格等方式影响市场价格走势；

（三）在债券投标过程中，恶意压低投标价格，影响中标票面利率。

第十二条　会员单位为客户提供各类金融服务时，应严格遵守国家有关法律法规，不得有下列行为：

（一）收费标准未提前告知客户或对客户进行误导性描述；

（二）违反国家统一制订的收费标准，多收或少收客户服

务费用；

（三）违反由中国银行业协会制定的行业标准；

（四）以不正当手段压制其他银行机构的公平竞争；

（五）以低于成本价格向客户提供产品和服务或以向客户无偿提供办公场所、办公设施、计算机软硬件系统和承担相关费用等不正当手段承揽业务；

（六）在办理业务时故意向不知情客户隐瞒免费服务或低资费服务项目，而推销有偿服务或高资费服务项目。

第十三条　会员单位应共同抵制恶意逃废银行债务行为，加强协调，相互支持，重视行业整体利益与形象，及时将信用不良债务人的情况向协会和同业单位通报，不得有下列行为：

（一）拒不执行行业协会组织实施的对逃废债、无故拖欠银行利息的不良债务人的联合制裁行动；

（二）向被制裁的不良债务人提供信贷业务、结算业务及其他服务等业务；

（三）向被制裁的不良债务人提供其他便利，给制裁行动增加障碍；

（四）不向协会和同业单位通报不良债务人的情况。

第十四条　会员单位不得以不正当手段刺探、窃取其他会员单位涉及产品研发和重大战略决策等商业秘密；未经其他同业单位同意，不得披露、使用或允许他人使用其商业秘密。

第十五条　会员单位应尊重其他同业单位签订的劳动合同或其他相关协议的效力，不得采取以下手段或方式吸引、招收其他同业单位从业人员：

（一）招收、录用未与其他同业单位解除劳动关系（合同）的从业人员；

（二）以窃取商业秘密和争夺客户资源为目的，诱使其他同业单位从业人员辞职；

（三）破坏其他同业单位内部团结，鼓动、煽动其从业人员集体辞职；

（四）在招聘过程中诋毁其他同业单位声誉；

（五）代为支付违约金或赔偿金，鼓励其他同业单位从业人员违反竞业限制约定；

（六）采用欺骗、隐瞒等手段诱使其他同业单位从业人员辞职；

（七）以其他不正当手段吸引、招收从业人员。

第三章　服务、监督和处罚

第十六条　中国银行业协会自律工作委员会负责及时向有关部门反映会员单位的意愿和要求，维护会员单位的正当权益，向会员单位传递国家反不正当竞争法规、政策及行业自律信息。

第十七条　会员单位可以对行业标准向协会提出修改申请，协会将组织会员单位适时修订。

第十八条　协会定期将会员单位上报的不良债务人名单汇总后通报全体会员单位。组织会员单位共同采取对不良债务人的制裁行动，并对行动中会员单位之间发生的利益冲突进行协调和裁定。

第十九条　中国银行业协会自律工作委员会负责对所有会员单位及其从业人员履行公约的情况进行监督检查。

第二十条　会员单位违反本公约的，经中国银行业协会自律工作委员会查实后，视情况给予以下处理：

（一）情节轻微的，由中国银行业协会自律工作委员会采取以下自律惩戒措施：

1. 责令违约单位限期改正；

2. 协会内部通报；

3. 依照《中国银行业协会章程》进行其他处理。

（二）情节严重的，由中国银行业协会自律工作委员会报中国银监会处理。

第二十一条　非会员单位违反本公约的，由中国银行业协会自律工作委员会报中国银监会处理。

第二十二条　会员单位的从业人员违反本公约的，视情况给予以下处理：

（一）情节轻微的，由所在单位根据有关规定给予批评教育或行政处分；

（二） 情节严重的，会员单位应及时报中国银行业协会自律工作委员会，经自律工作委员会查实后，对该从业人员采取禁入措施，并提出处理建议报中国银监会。

第二十三条　非会员单位的从业人员违反本公约的，由中国银行业协会自律工作委员会报中国银监会处理。

第二十四条　会员单位对于中国银行业协会自律工作委员会的处理有异议的，可以向中国银监会反映。

第二十五条　会员单位的从业人员对于所在单位给予本人或其他从业人员的处罚有异议的，可以向中国银行业协会自律工作委员会反映。经自律工作委员会调查后，确有不当之处的，由中国银行业协会指导该会员单位纠正其处罚决定。

第四章　附　则

第二十六条　本公约由中国银行业协会自律工作委员会负责解释和修改。

第二十七条　本公约与国家法律法规不一致的，依有关法律法规执行。

第二十八条　本公约由会员大会审议通过后生效。

第二十九条　在本公约生效后，取得中国银行业协会会员资格的单位，自取得会员资格之日起，视为自愿加入本公约，本公约将对其从业人员自动生效。

中国银行业代理人身保险业务自律公约

第一章　总则

第一条　为了维护正常的市场秩序，规范银行兼业代理人身保险业务行为，打击商业贿赂，遏制恶性竞争，建立自我约束和相互监督机制，促进银行保险业务持续、健康发展，根据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国保险法》等国家有关法律、法规及《中国银行业自律公约》及《中国银行业自律公约实施细则》，经中国银行业协会全体会员单位共同商定，签订本公约，全体会员单位承诺互相监督、共同遵守。

第二条　本公约适用于中国银行业协会会员单位及其从业人员。

第二章　基本规定

第三条　会员单位代理人身保险业务，应当取得保险兼业代理资格；没有取得兼业代理资格的代理机构或代理网点不得开展代理人身保险业务。

第四条　银行代理销售人员应定期接受相关业务培训，每年培训时间不得少于监管部门规定时数，并积极参加销售人员资格考试，取得《保险代理从业人员资格证书》和监管部门要求的其他资格认证。

第五条　会员单位兼业代理人身保险业务时，应与被代理

保险公司依法签订保险代理合同。

第六条　会员单位应当根据自身业务发展情况和风险管控能力确定合作的寿险公司数量。

第七条　从事代理人身保险业务的会员单位应由专门部门或专人负责保险代理业务，加强相关内控制度建设，定期开展对制度执行情况的内部监督检查。会员单位应按照兼业代理保险业务的有关规定，建立代理保险业务档案，逐笔记录有关要素和信息。

第八条　会员单位应加大电子化建设力度，完善代理保险业务电子化操作系统和账务系统，减少手工操作。

第九条　会员单位开展代理人身保险业务，应按代理金额的一定比例或代理业务笔数收取手续费，并按照《国家税务总局、中国保监会关于规范保险中介服务发票有关问题的通知》（国税发〔2004〕51 号）规定，向保险公司开具《保险中介服务统一发票》。

第十条　会员单位代理人身保险业务应开设独立的代收保费账户并单独核算，不得以保费收入抵扣代理手续费。代理手续费收入要全额入账，严禁账外核算和经营。会员单位及其工作人员不得在合作协议规定的手续费之外接受保险公司及其工作人员给予的其他利益。

第十一条　会员单位应切实加强所代理保险产品的宣传和信息披露管理。各类宣传材料应由被代理的保险公司总公司或其授权的分公司统一印发和管理，不得擅自印制宣传材料或变

更其内容。会员单位的代理销售人员介绍保险产品时，必须全面客观，不得夸大或变相夸大保险合同利益，不得承诺不确定收益或进行误导性演示，不得有虚假、欺瞒或不正当竞争的表述。代理销售人员不得将保险产品收益与其他金融产品进行片面类比，不得抵毁同业。

第三章　服务、监督和处罚

第十二条　中国银行业协会自律工作委员会负责及时向有关部门反映会员单位的意愿和要求，维护会员单位的正当权益；建立行业内部沟通协调机制，共同维护银行保险市场的正常秩序；及时向会员单位传递国家政策及行业自律信息。

第十三条　任何单位或个人均有权对会员单位及其从业人员履行公约的情况进行监督，并有权向中国银行业协会反映有关情况。

第十四条　会员单位及其从业人员违反本公约的，经中国银行业协会自律工作委员会查实后，给予相应惩戒。

（一）未对客户和社会造成严重影响，情节轻微的，酌情给予以下处理：

1. 责令违约单位限期改正；

2. 协会内部通报；

3. 依照《中国银行业协会章程》进行其他处理。

（二）对客户和社会造成恶劣影响，情节严重的，由中国银行业协会自律工作委员会提出处理建议，报中国银行业监督

管理委员会批准后执行。

第十五条　非会员单位及其从业人员违反本公约的，由中国银行业协会自律工作委员会报中国银行业监督管理委员会处理。

第十六条　会员单位对中国银行业协会自律工作委员会的处理有异议的，可以向中国银行业监督管理委员会反映。

第四章　附则

第十七条　本公约由中国银行业协会会员单位签署后生效。

第十八条　在本公约生效后，取得中国银行业协会会员资格的单位，自签署之日起，视为自愿加入本公约。

第十九条　本公约由中国银行业协会自律工作委员会负责解释和修改。

中国银行业从业人员流动公约（修订稿）

第一章　总则

第一条　为保障中国银行业协会（以下简称协会）各会员单位和银行业从业人员（以下简称从业人员）的合法权益，维护银行业公平有序的市场竞争环境，促进从业人员合理、有序流动，根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规及《中国银行业协会章程》，制定本公约。

第二条　本公约适用于协会会员单位及其从业人员。

第三条　会员单位及其从业人员承诺互相监督、共同遵守，自觉履行公约的各项约定，自觉维护中国银行业的整体形象。

第二章　人员流动

第四条　本公约所称从业人员流动是指从业人员在会员单位间进行的劳动关系或人事关系变动。

第五条　从业人员流动应以促进银行业整体协调发展为目标，遵循依法合规、公平竞争、有序流动、促进发展的原则。

第六条　从业人员流动可通过以下渠道：

（一）公开招聘；

（二）各类金融人才交流会洽谈；

（三）具有合法资质的中介机构介绍；

（四）会员单位之间协商并经从业人员同意，依法履行工

作调动程序；

（五）其他方式。

第七条　会员单位的人才引入应以市场化为导向，坚持做到公开公平、优胜劣汰，侧重于引入高层次、高素质的金融、投资、法律等多方面的专业人才，不断优化人才结构。

第八条　从业人员具有以下情形之一的，会员单位不得招收、录用：

（一）涉嫌犯罪或其他违法违规案件，正在接受司法机关或者行政机关、监管机构依法审查，尚未结案的；

（二）被金融监管机构禁止从事银行业务，禁入期未满的；

（三）按有关监管规定进行离任审计，尚未完成的；

（四）处于竞业限制期限或脱密期限内的；

（五）因严重失职、违法违纪等原因被原单位解除劳动合同的；

（六）未与原单位依法解除或终止劳动合同而擅自离职的；

（七）与其他会员单位存在劳动关系的；

（八）其他不适合从事银行业工作或不适合在会员单位间流动的情形。

第九条　会员单位不得通过以下方式或手段进行招聘：

（一）在招聘另一会员单位经营管理人员的同时连带招聘该经营管理人员原下属团队成员；

（二）从另一会员单位短期内集中招聘同一类岗位从业人员；

（三）通过代为支付服务期违约金、竞业限制违约金或通过其他变通形式承担该等款项等方式，从另一会员单位招聘从业人员；

（四）其他不正当的手段或者方式。

第十条　会员单位应注重从业人员的从业诚信和职业操守，对有以下情形之一的从业人员应审慎录用：

（一）与原单位存在尚未结束的劳动仲裁或劳动争议诉讼的；

（二）受到监管机关监管处罚的；

（三）受到原会员单位内部处分、处罚的；

（四）有不按照国家规定或劳动合同约定支付违约金、赔偿金等失信记录的；

（五）近年内多次因个人原因提前解除劳动合同的；

（六）其他应审慎录用的情形。

第十一条　会员单位可依法通过劳动合同或其他协议，与从业人员就专项培训、服务期、竞业限制、保密义务等方面进行约定，明确双方的权利和义务。

第十二条　从业人员在劳动合同期限或服务期限内要求流动的，应按照法律规定、劳动合同或者其他协议约定提前书面通知所在会员单位解除劳动合同，并按照法律规定和会员单位相关规章制度办理工作交接手续，双方依法约定违约金或经济补偿金的，应按照约定支付。

在从业人员履行劳动合同和其他相关协议的约定后，会员

单位应为其办理离职手续，依法出具解除或终止劳动合同书面证明，并办理档案和社会保险关系转移手续。

第十三条　会员单位不得采用以下方式对从业人员的流出进行限制，或以其他不正当手段对从业人员流出制造障碍：

（一）非法扣留从业人员档案、身份证件等；

（二）不按照国家有关规定和劳动合同约定出具解除或终止劳动合同证明；

（三）拒绝其他会员单位依有关规定提出的人员档案查阅请求；

（四）出具虚假工作鉴定、绩效记录或其他证明材料，误导其他用人单位；

（五）向劳动仲裁部门、法院、金融监管机构和协会出具虚假材料或提供伪证；

（六）其他不符合法律法规规定的限制措施。

第十四条　会员单位应客观、公正记录从业人员的工作经历，如实反映其工作业绩和表现，逐步实行推荐信、证明人等信用制度。

第三章　管理与监督

第十五条　协会在管理从业人员流动方面的职能：

（一）接受会员单位的委托，对会员单位之间因从业人员流动所发生的纠纷和争议进行协调或会商；

（二）汇总会员单位违规、违纪、失信人员及金融案件涉

案人员信息，为会员单位提供服务；

（三）受理会员单位及其从业人员对违反本公约的行为的举报，并及时核实、处理；

（四）其他与从业人员流动相关的协调、监督和信息服务工作。

第十六条　中国银行业协会自律工作委员会（以下简称自律委员会）有权对会员单位及其从业人员履行公约的情况进行监督检查。

第十七条　会员单位有义务主动向协会通报违规违纪、失信人员名单和违规违纪事实，并对提供资料的真实性、准确性负责。

第十八条　会员单位及从业人员有义务对其他会员单位的违反公约行为向协会进行举报，经自律工作委员会办公室查实后，对违反公约行为采取相应措施进行惩戒。

第四章　罚　则

第十九条　对违反本公约的会员单位，自律委员会可以根据违约程度采取以下措施：

（一）警示并责令限期整改；

（二）进行内部通报批评；

（三）暂停、取消其自律委员会成员单位资格；

（四）建议中国银行业协会暂停、取消其会员单位资格；

（五）报请中国银监会对其进行监管处罚。

第二十条　会员单位对自律委员会依据第十九条所采取的措施有异议的，可向中国银行业协会或中国银行业监督管理委员会反映情况。

第二十一条　会员单位从业人员有违反本公约的行为，由会员单位按照相关管理制度采取惩戒措施，有异议时可向自律委员会反映情况，经自律委员会调查后，确有不当的，由中国银行业协会指导该会员单位纠正其处罚决定。

第五章　附　则

第二十二条　本公约由自律委员会负责解释。

第二十三条　本公约由自律委员会常委会审议通过后生效。

中国银行业托管业务自律公约

第一章　总　则

第一条　为维护中国银行业资产托管业务（以下简称托管业务）市场合理有序、公平竞争的市场秩序，规范托管业务行为，建立自我约束和互相监督机制，根据《中华人民共和国信托法》等法律、法规及《中国银行业协会章程》和《中国银行业协会托管业务专业委员会工作规则》，制定本公约。

第二条　中国银行业协会托管业务专业委员会（以下简称托管委员会）的成员单位（以下简称成员单位）自律的宗旨是：依法合规经营，抵制不正当竞争行为，防范业务风险，保障受益人利益，促进托管业务持续健康运行和发展。

第三条　成员单位自律的基本原则是：以委托人、受托人、受益人的利益为出发点，坚持遵法守信、勤勉尽责、公平公正、团结协作、自我约束、共同发展的原则。

第四条　托管委员会是托管业务自律管理的专业组织，各成员单位通过成员大会参与自律管理。

第五条　本公约适用于托管委员会成员单位及其托管业务从业人员（包括各成员单位主管托管业务的管理人员，下同）。

第二章　自律约定

第六条　成员单位从事托管业务应严格遵守国家有关法律、

法规和规章，依法取得相关托管资格，持续满足监管部门规定的监管条件，建立完善的托管业务管理办法、内部风险控制制度、岗位职责与操作规程、从业人员行为规范、会计核算办法以及重大事件报告制度和重大案件责任追究制度等，建立完善的信息管理制度，配备高效、快速、安全、可靠的技术系统。

第七条　成员单位及其从业人员应自觉遵循商业道德，不得以任何形式诋毁其他成员单位的商业声誉，不得利用任何手段干预或影响托管业务市场秩序，不得泄露客户商业秘密，坚决杜绝恶性竞争、垄断等市场行为。

第八条　成员单位及其从业人员应严格遵守《中国银行业从业人员流动公约》。成员单位应加强对从业人员的监督和管理，加强职业操守教育和专业知识及操作能力的培训，不断提高从业人员职业道德水平和业务素质。

第九条　倡导成员单位在平等、自愿、公平和诚实信用的原则下开展托管业务。开展托管业务时应与委托人签署托管协议，托管协议的内容包括但不限于：

（一）托管的资产类型；

（二）委托人、托管人各自的权利和义务；

（三）托管费标准及支付方式；

（四）托管期限和终止方式；

（五）违约责任；

（六）争议解决；

（七）双方约定的其他事项。

第十条　成员单位坚持按照成本加合理利润的原则确定托管费率，不以免收托管费、减免委托人债务或承担有关费用等方式争揽客户。托管委员会根据业务发展需要和相关要求，适时组织制定托管业务参考费率标准，各成员单位愿意自觉遵守。

第十一条　倡导成员单位不断创新托管业务品种，拓展托管业务领域和增值服务范围。倡导成员单位加强业务交流和信息共享，建立成员单位间的信息沟通机制，共同提高行业竞争力。

第十二条　成员单位自觉按托管委员会的要求，及时报送托管业务相关数据和信息，共同促进托管业务信息平台建设。

第十三条　成员单位愿意积极配合和支持托管委员会和监管部门的工作，积极参加托管委员会组织的各项活动，支持行业标准建立、信息平台建设、业务数据统计、业务状况调研等工作。

第三章　管理与监督

第十四条　托管委员会每年组织成员单位对公约执行情况进行自查，成员单位应向托管委员会报送自查报告。鼓励成员单位互相监督，发现违反本公约的行为积极向托管委员会或相关管理机关举报。

第十五条　托管委员会有权对成员单位及其从业人员执行公约的情况进行监督，组织公约执行情况的抽查工作，并通报检查情况，定期组织托管业务状况的综合测评，并发布行业发

展报告。

第十六条　托管委员会应按照公开、客观、促进的原则，及时查证和处理违规或违反本公约事件，维护成员单位的正当权益，维护托管业务市场稳定健康发展。

第四章　罚　则

第十七条　对违反本公约的成员单位，托管委员会可以根据违约程度采取以下措施：

（一）警示并责令限期整改；

（二）进行内部通报批评；

（三）暂停、取消其托管委员会成员单位资格；

（四）建议中国银行业协会暂停、取消其会员单位资格；

（五）报请中国银行业监督管理委员会对其进行监管处罚。

第十八条　成员单位对托管委员会依据第十七条所采取的措施有异议的，可向中国银行业协会或中国银行业监督管理委员会反映情况。

第十九条　成员单位托管业务从业人员有违反本公约的行为，由成员单位按照相关管理制度采取惩戒措施，有异议时，可向托管委员会反映情况。

第五章　附　则

第二十条　本公约由托管委员会负责解释。

第二十一条　本公约与国家法律、法规不一致的，依有关

法律、法规执行。

第二十二条　本公约由托管委员会成员大会审议通过后生效。

中国银行业保理业务自律公约

第一章　总　则

第一条　为促进我国银行业保理业务的健康快速发展，培育规范经营、公平竞争的市场环境，根据国家有关法律、法规及有关监管要求，结合保理业务实际，制定本公约。

第二条　中国银行业协会保理专业委员会（以下简称“保理委员会”）是银行业保理业务自律管理的专业组织，保理委员会成员单位（以下简称“成员单位”）通过成员大会参与自律管理。

第三条　保理业务自律的宗旨是：依法合规经营，抵制不正当竞争行为，防范业务风险，保障客户利益，共同促进保理业务持续健康运营和发展。

第四条　保理业务自律的基本要求是：严格遵守有关法律、法规和监管部门规章，诚信经营，不损害客户利益、社会公共利益和行业利益。

第二章　自律约定

第五条　成员单位应建立完善的保理业务管理办法、内部风险控制制度、岗位职责、操作规程、从业人员行为规范、会计核算办法，建立完善的信息管理制度，配备高效、安全、可靠的保理业务电子支持系统。

第六条　成员单位及其从业人员应自觉遵循商业道德，不得以任何形式诋毁其他成员单位的商业信誉，不得利用任何不当手段干预或影响保理业务市场秩序，不得泄露客户商业秘密，坚决杜绝恶性竞争、垄断等市场行为。

第七条　倡导成员单位不断整合自身资源优势，创新保理业务产品，拓展保理业务服务领域和服务内涵，为客户提供更加全面的贸易融资服务。

第八条　成员单位应协作开展保理业务调研和宣传，及时向监管部门反映有关情况和意见，支持建立行业指引和业务规范，积极参与有关国际组织发起的保理行业工作规则的制定与推广。

第九条　成员单位应共同发展保理业务市场，协作举行各种形式的业务培训及业务推介活动，积极参与有关国际组织举办的保理业务推介、资格认证考试和业务研讨等活动。

第十条　成员单位应加强业务交流以及互惠互利合作，共同促进多层次信用体系建设，实现对不良保理商户风险信息的共享。成员单位应依据诚信原则开展资信查核工作，避免对保理商户造成不必要的干扰或浪费资信系统资源。

第十一条　成员单位应建立信息沟通与共享机制，及时向保理委员会报送业务数据和信息，保证保理业务统计工作的有效性和权威性。

第十二条　成员单位应积极配合和支持保理委员会和监管部门的工作，积极参加保理委员会组织的各项活动，促进行业

政策、法规及信用环境建设。

第十三条　成员单位及其从业人员应严格遵守《中国银行业从业人员流动公约》，共同维护业内人员正常流动秩序。

第三章　监督与管理

第十四条　保理委员会可要求成员单位对公约执行情况进行自查。鼓励成员单位互相监督，向保理委员会举报违反本公约的行为。

第十五条　保理委员会有权对成员单位及其从业人员执行公约的情况进行监督，组织公约执行情况的检查工作，并通报检查情况；定期组织保理业务经营状况的综合测评，并发布行业发展报告。

第十六条　保理委员会应本着公正、公开、客观的原则，及时查证和处理违反本公约事件，维护成员单位的正当权益，维护保理业务市场稳定健康发展。

第十七条　保理委员会可以根据违约程度对违反本公约的成员单位采取警示并责令限期整改、进行内部通报批评等措施，对涉嫌违规经营或触犯其他相关法律法规的，将有关违法违规情况及时向银行业监督管理部门或其他主管部门反映和检举。

第十八条　保理委员会应代表成员单位积极与监管部门开展沟通交流，定期、不定期向监管部门反映保理行业相关信息、风险状况和监管规范建议等，可协助监管部门开展必要的调查研究工作。

第四章　附　则

第十九条　本公约经保理委员会成员大会审议通过后生效，报中国银行业协会备案。

第二十条　本公约与国家法律、法规和监管部门规章不一致的，依有关法律、法规和监管部门规章执行。

第二十一条　本公约由保理委员会负责解释和修订。

中国银行业公平对待消费者自律公约

第一章　总则

第一条　为建立中国银行业公平对待消费者工作机制，提高银行业公平对待消费者意识，规范银行业服务工作，保护消费者合法权益，促进银行业稳定健康发展，根据《中华人民共和国商业银行法》《中国银行业自律公约》《中国银行业文明服务公约》等法律法规及行业规范，制定《中国银行业公平对待消费者自律公约》（以下简称公约）。

第二条　本公约所称“公平对待消费者”是指会员单位为保障和维护消费者合法权益，充分履行和兑现其对消费者的服务契约和书面承诺的行为。

第三条　公平对待消费者的原则是：依法合规、诚实守信、公开透明、公平公正、文明规范。

第四条　本公约的目标是：鼓励和倡导会员单位主动践行市场主体应尽的商业和社会责任，为消费者提供文明规范服务，共同维护良好的市场秩序，推动银行业健康发展，保护消费者合法权益，促进社会和谐进步。

第五条　本公约所指“公平对待消费者”的主要内容包括：

（一）　依法合规经营，诚信对待消费者。

（二）　热情友好服务，营造和谐服务环境。

（三）　客观披露信息，保障消费者知情选择权。

（四） 保护客户信息，依法保障消费者信息安全。

（五） 维护经营秩序，依法保障存款安全。

（六） 忠实履行合约，保障消费者获得相应质量的服务。

（七） 完善投诉处理机制，确保消费者投诉妥善处理。

（八） 开展消费者教育，增强消费者的风险意识和风险防范能力。

第六条 本公约适用于中国银行业协会会员单位。

第二章 基本要求

第七条 会员单位应建立健全公平对待消费者工作制度，明确岗位职责，完善内部考核和奖惩办法。

第八条 会员单位应遵守商业道德，遵循公平竞争原则，反对不正当竞争行为，维护正常的市场秩序，保障消费者合法权益。

第九条 会员单位应加强自我约束、自我管理，共同维护银行业良好的社会形象：

（一）加强对从业人员的职业道德行为规范教育和培训，提高从业人员的服务意识、业务水平和整体素质。

（二）督促分支机构及全体员工将诚信意识贯穿于各项业务的各个环节，共同营造良好的行业氛围。

第十条 会员单位应加强企业文化建设，营造公平对待消费者的良好环境。

第十一条 会员单位应根据本单位发展情况和自身经营情

况，制定公平对待消费者服务方案，并认真组织实施。

第三章　服务规范

第十二条　会员单位应逐步建立科学、规范的服务机制。积极进行产品创新和服务创新，构建多功能、多层次的客户服务体系。

第十三条　会员单位应在公平公正、诚实守信的服务理念基础上，以热情的态度、良好的作风和文明的形象，向消费者提供文明规范的服务。

第十四条　会员单位在向消费者提供服务时，应根据消费者的需求以及本单位情况，提供咨询指导、业务办理、技术支持等服务，保证消费者得到与其相应的服务。

第十五条　会员单位在向消费者提供服务时，应遵循行业规范，加强与消费者的沟通交流，严格遵守职业道德规范。

第四章　信息披露

第十六条　会员单位应诚实宣传，依法向消费者提供真实、准确、充分的相关信息，保障消费者的知情选择权。

第十七条　会员单位应自觉遵守卖者有责的原则，对所推荐产品涉及的风险，充分履行揭示和告知的义务，明确区分其代理销售的产品和自行研发的产品。

第十八条　会员单位应本着诚实守信的原则向客户提供咨询服务。

第十九条　会员单位不得向消费者做出不符合有关法律法规及所在机构有关规章制度的承诺或保证，不得向消费者提供误导性信息。

第二十条　会员单位应保障其广告或宣传资料通俗易懂，客观公正地进行业务宣传。

第二十一条　会员单位应按照产品和服务实行明码标价，以适当方式公示有关服务项目、服务内容和服务价格标准。

第二十二条　当有关费用标准发生变动时，会员单位应公告消费者相关信息。

第二十三条　会员单位应采用合法合规或约定的方式告知消费者费用收取情况，并方便查询。

第五章　消费者信息管理

第二十四条　会员单位应遵循真实、准确、完整、有效和安全的原则，按规定管理消费者信息，包括消费者的个人账户信息以及与金融服务有关的其他信息。

第二十五条　会员单位应对消费者信息进行严格的保密管理，除法律规定的特殊情况之外，不得对外提供与客户信息相关的任何资料。

第二十六条　会员单位应保障消费者按规定查询本人账户的权限，建立完善账户信息及密码管理系统。

第二十七条　会员单位应完善各项业务处理流程，严格操作规范，保护消费者个人账户信息，依法保障存款安全。

第二十八条　会员单位有关消费者信息管理系统的升级、变更与关闭等，需提前公告消费者。

第二十九条　会员单位应采取适当的方式，提醒消费者采取有效措施保护账户信息安全。

第六章　消费者教育

第三十条　会员单位应优化资源匹配，多渠道、多层次地开展消费者教育工作，普及银行业务知识，增强消费者的风险意识和风险防范能力。

第三十一条　会员单位应根据自身情况，在本单位的网站开辟消费者教育栏目，或通过客户服务中心等其他方式，对消费者的业务咨询进行解答。

第三十二条　会员单位应采取适当方式向不同消费类型的消费者介绍相应的银行业务与理财产品的基础知识、产品特点、投资风险与收益形式等内容。

第三十三条　会员单位应根据实际情况，有针对性地做好消费者教育工作，提高其在以下方面的认识：

（一）对银行业市场的认识：包括银行业市场基础知识、政策法规、账户管理；各种交易方式和操作方法；各类理财产品的市场风险和收益特点等。

（二）对会员单位的认识：包括会员单位的基本情况、法定业务范围，客户服务准则，收费标准，投诉的渠道和方式等。

（三）对银行业务相关风险的认识：包括了解和区分不同

产品和不同业务的风险特征，理解投资风险产品买者自负的市场原则。

第七章　消费者投诉管理

第三十四条　会员单位应树立以客户为中心的服务理念，制定和完善消费者投诉制度，确保消费者投诉妥善处理。

第三十五条　会员单位应建立消费者投诉处理的闭环管理机制，准确记录投诉受理、投诉处理、过程跟踪、结果回复及满意度回访各环节的处理结果，保证消费者投诉处理全过程的完整记录。

第三十六条　会员单位应制定消费者投诉与产品设计的信息反馈机制，提高产品创新能力，减少因产品本身原因导致的消费者投诉。

第三十七条　会员单位应公示消费者投诉的具体途径和方法，认真受理投诉和建议。

第三十八条　会员单位应提供便捷的客户服务电话语音流程，方便客户投诉。

第三十九条　会员单位应制定消费者投诉受理程序和时限，妥善处理消费者投诉，提高投诉处理满意度。

第八章　监督与评价

第四十条　中国银行业协会本着公平、公正、客观的原则，对会员单位执行公约的情况进行评估，不定期组织公平对待消

费者工作的综合测评。

第四十一条　中国银行业协会负责向有关部门反映会员单位的意愿和要求，维护会员单位的正当权益；建立行业内部沟通协调机制，共同维护银行业市场的正常秩序。

第四十二条　中国银行业协会可以根据违约程度对违反本公约的会员单位采取自律惩戒措施，对涉嫌违规经营的，经查实后，将有关违规情况及时向中国银行业监督管理委员会报告。

第四十三条　会员单位对中国银行业协会的处理有异议的，可向中国银行业监督管理委员会反映。

第九章　附则

第四十四条　本公约由中国银行业协会负责解释和修订。

第四十五条　本公约自签署之日起实施。

中国银行业自律公约实施细则（试行）

第一章　总则

第一条　为维护银行业市场秩序，根据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关法律法规以及《中国银行业自律公约》，制定《中国银行业自律公约实施细则》（以下简称细则）。

第二条　行业自律的宗旨是：保证我国银行业依法合规经营，维护银行业合理有序、公平竞争的市场环境，共同抵制行业内不正当竞争行为，防范金融风险，促进银行业健康运行和发展。

第三条　行业自律的基本原则是：依法合规、诚实守信、公平公正、团结协作、自我约束、自我管理，促进发展。

第四条　本细则适用于中国银行业协会（以下简称协会）全体会员单位。

第二章　组织机构

第五条　协会会员大会是行业自律管理的最高权力机构，负责行业自律工作重大事项的审议，各会员通过会员大会参与行业自律管理。

第六条　协会理事会是行业自律管理的执行机构，对会员遵守行业自律制度情况进行监督，对违反行业自律制度的会员进行自律性处分，其中，取消会员资格处分报会员大会决定。

第七条　协会自律工作委员会是行业自律管理的组织实施者，负责行业自律管理办法的制定、修改及解释，负责检查、评估会员单位执行自律办法及各项同业管理办法的情况。

第八条　协会自律工作委员会下设办公室。该办公室设在协会秘书处自律部，具体负责行业自律的日常工作。

第三章　行业自律基本规定

第九条　建立健全以资本金管理为核心的约束机制。加强银行资金安全维护，依法提取贷款损失准备金，建立长效的资本补充机制，不断提高银行业整体竞争力。

第十条　完善公司治理和内部控制机制，强化内控文化及合规文化建设，提升风险管理能力，针对信用风险、市场风险、操作风险等制定积极可行的防范措施。

第十一条　严格执行有关账户和现金管理的各项规定，不得为不符合条件的企、事业单位开立结算账户，严格账户管理，严禁违反规定支取现金。

第十二条　办理各项存款业务时，严格执行国家利率政策，不得违规或变相提高利率吸收存款。

第十三条　办理各项授信业务时，严格遵守各项规定，有序、合规竞争，自觉维护市场秩序。

（一）认真执行《银行信贷登记咨询管理办法（试行）》，如实将办理信贷业务过程中产生的贷款发放、收回等各种信息数据登记报送到银行信贷登记咨询系统和企业征信基本数据库

中，不得向无贷款卡或无效贷款卡的企事业单位发放贷款；

（二）严格执行法定的贷款（含贴现）利率，不得超过规定的利率浮动范围发放贷款或办理贴现；

（三）不得强迫企业将贷款转作存款；

（四）按照《贷款通则》《商业银行授权、授信管理暂行办法》《商业银行实施统一授信制度指引》《商业银行内部控制指引》等规定开展业务，认真履行尽职调查义务，严格执行贷款审批程序。

第十四条　在具体办理支付结算业务过程中，会员单位应提供如下服务：

（一）提供自助转账服务（包括网上银行、电话银行、手机银行以及其他银行自助设备等）时，还应提供自助服务的操作方法、注意事项、风险提示、安全保密措施及附加收费标准等资料；

（二）银行的各类电子化支付结算业务，应采取必需的安全措施、电子交易记录备份，以及建立必要的第三方认证机制等，以确保客户资金安全和方便客户查询记录。

第十五条　会员单位办理国际业务时，按照中国人民银行和国家外汇管理局发布的最新国家外汇管理政策，在履行规定的审批手续后，可以为客户提供外汇贷款和国际结算等外汇业务服务，并提供国际主要通用货币的外汇买卖、结售汇和兑换业务服务，以及携带证业务服务等。

第十六条　严格执行中国人民银行、中国银行业监督管理

委员会有关银行卡的管理规定。在与特约商户签订受理合约时，不得有排斥他行的条款。在已经开展银行卡联网联合的地区安装的POS机、读卡器及ATM机等机具，不得具有排他性。

第十七条　开展中间业务应加强同业之间的沟通，杜绝恶性竞争、垄断市场等行为。

（一）严格执行业务收费标准，不得擅自提高和降低政策规定的收费标准，收费标准要对外进行公示；

（二）不得以不正当手段压制其他银行机构的公平竞争；

（三）不得以损害商业银行自身利益或银行同业利益获得客户。

第十八条　在开展电子银行业务（网络银行、ATM）时，应制定措施保证业务的安全性；应明示客户可能存在的风险以及降低风险的正确措施；应保证有便捷通畅的渠道让客户及时向银行通报产生的问题。

第十九条　遵守商业道德，遵循公平竞争原则，维护正常的市场秩序，不得有下列行为：

（一）以任何形式贬低、诋毁其他金融机构；

（二）窃取同业的商业机密；

（三）未经同意披露、使用其他机构的商业机密；

（四）利用政府行政资源干预或影响市场竞争；

（五）不计成本地争揽客户，扰乱正常的经营秩序；

（六）向其他银行机构的高端客户提供与该客户在本行客户级别不相符的优惠或折让。

第二十条　在进行广告宣传与信息披露时，应确保信息的真实性、及时性和完整性。

（一）及时、准确、充分地披露年度报告等信息，真实反映利润及资产质量状况；

（二）在推出新业务、新产品时，应在产品推广的同时强化信息披露，及时向客户和投资者提示相关风险；

（三）不得对金融产品进行弄虚作假、故意夸大、引人误解或有歧义的宣传；

（四）不得贬低和诋毁同业内其他单位的产品和服务。

第二十一条　不得超出中国人民银行、中国银行业监督管理委员会和国家外汇管理局批准的业务经营范围从事经营活动，依规定应报批报备后方可实施的业务，应及时向监管部门报批、报备。向客户提供产品及银行服务时，应当严格遵守各项监管规定，不得采取违法、违规行为，不得损害客户或第三方利益。

第二十二条　对客户提供的各项资料负有保密责任，国家法律、行政法规另有规定的除外。

第二十三条　制定科学的投诉处理机制，公正、公平、及时有效地处理客户的投诉。设立接受客户投诉的专线电话，在承诺的时间内对客户投诉作出答复。

第二十四条　严格遵守劳动法，支持和促进人员的有序正常流动，不得录用尚未与原单位依法解除劳动合同的人员和其他依法不得录用的人员。

第二十五条　加强自我约束，实现自我管理，共同维护银

行业在社会的良好形象。

（一）加强对从业人员的教育和培训，提高从业人员的整体素质和业务水平；

（二）加强从业人员职业道德行为规范教育，强化廉洁自律，倡导无私奉献和克己奉公；

（三）督促分支机构及全体员工将诚信意识贯穿于各项业务的各个环节，共同营造良好的行业氛围。

第二十六条　建立重大案件责任追究制度，深入开展案件综合治理，确立防范案件风险的长效机制。

第四章　检查、监督、评估与处理

第二十七条　对《中国银行业自律公约》执行情况开展会员单位自查和协会抽查。

（一）会员单位自觉开展自查工作，每年组织一次自查并提交自查报告。会员单位应指定自律联络部门作为自查的组织管理部门。会员单位的自查报告应报送协会；

（二）协会每年安排相关抽查，由协会自律工作委员会组织，并在事后向会员单位及时通报抽查情况。

第二十八条　协会自律工作委员会对外公布投诉举报电话，接受会员单位和社会公众的监督与投诉，并收集、汇总社会公众传媒对会员单位的报道。

第二十九条　协会对涉嫌违法违规的银行业金融机构、从业人员的投诉和发现的业内违法违规的行为，及时告知中国银

行业监督管理委员会，并做好中国银行业监督管理委员会批转投诉件的调查处理工作。

第三十条　本着公开、客观、促进的原则在协会网站公布各会员单位的自律情况。对严格执行自律规定的单位进行褒奖，同时公布各会员单位相关的违纪及其处理情况。

第三十一条　协会根据会员单位的自查情况、协会组织的抽查和接受的投诉情况及对媒体的监测，对各会员单位的自律情况做出综合测评，每年出具一份《中国银行业自律规范发展报告》。

第三十二条　确立年度自律主题，制定年度自律工作计划，召开中国银行业自律规范发展年会，推动中国银行业自律文化建设。

第三十三条　各会员单位应互相监督，发现问题应及时向协会举报。协会要认真受理、查证，做出相应处理。

第三十四条　对于违反自律公约、管理制度等致使行业利益受损的会员，协会可按有关规定采取警示、内部通报、公开曝光、暂停行使会员权利、取消会员资格等自律处分措施。

第五章　附则

第三十五条　政策性银行参照本细则执行。

第三十六条　本细则由协会自律工作委员会负责解释。

第三十七条　本细则经二〇〇六年二月二十三日协会会员大会审议通过后实施。

中国银行业个人住房贷款业务自律公约

第一章　总则

第一条　为规范个人住房贷款业务，维护良好的市场竞争秩序，营造公平、有序的经营环境，促进个人住房贷款业务健康发展，根据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关法律、法规、规章及监管要求，结合个人住房贷款业务实际，经中国银行业协会全体会员单位共同协商，制定本公约。

第二条　个人住房贷款业务的自律宗旨是：共同遵守，互相监督，合规经营，公平竞争，防范风险，健康发展。

第三条　本公约所称个人住房贷款，指商业银行用信贷资金向符合条件的自然人发放的用于购买住房的贷款。

第四条　本公约适用于中国银行业协会全体会员单位。

第二章　自律约定

第五条　会员单位开展个人住房贷款业务应坚持依法合规经营，遵守相关法律、法规、规章和监管要求，贯彻执行监管部门个人住房贷款政策。

第六条　会员单位应坚持独立审慎经营，建立有效的个人住房贷款全流程管理机制，全面防范贷款风险。

第七条　会员单位应做好尽职调查，严格执行贷款面谈、

面签制度，认真核实借款人购房行为、贷款行为的真实性。

第八条　会员单位应加强风险评价与审批管理，建立以现金收入为基础的定量与定性相结合的风险评价体系，坚持审贷分离和授权审批制度，规范审批流程。

第九条　会员单位应加强抵押物管理，应按照《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国担保法》等法律法规规定，规范抵押登记流程，落实抵押物价值评估和抵押登记手续，确保抵押权合法有效。

第十条　会员单位应加强贷款发放与支付管理，遵循贷放分离原则，严格按照监管要求对贷款资金的支付进行管理与控制。

第十一条　会员单位开展个人住房贷款业务应遵循公平有序竞争原则，不得采取任何不正当竞争行为、恶性竞争行为干预或者影响个人住房贷款市场秩序。

本公约所称不正当竞争行为、恶性竞争行为是指会员单位及其从业人员违反国家有关法律、法规、规章及监管要求，干预或者影响个人住房贷款市场秩序，损害其他银行合法权益的行为，包括但不限于：

（一）违规或变相降低贷款条件争揽客户的行为；

（二）违反监管部门政策发放贷款的行为；

（三）在信贷业务营销中向经办人和关系人支付各种不正当费用的行为；

（四）任何形式的诋毁其他银行商业信誉的行为；

（五）其他不正当竞争行为、恶性竞争行为。

第十二条　会员单位开展个人住房贷款业务应遵循成本约束、风险定价等理念，不得突破或变相突破监管利率底线或价格底线招揽客户，不得以明显低于成本的价格销售产品、提供服务，或支付不合理费用营销客户。

第十三条　会员单位应严格规范与中介机构的合作行为，不得以任何形式向房地产中介服务机构、房地产销售机构、房地产价格评估机构、个人住房贷款服务机构以及相关个人（以下简称“中介机构”）支付超出其服务内容的佣金或做出与支付佣金相关的财务安排。

第十四条　本公约所称支付超出其服务内容的佣金或做出与支付佣金相关的财务安排是指会员单位及其从业人员以支付现金、提供实物或提供劳务等方式作为对价获取中介机构个人住房贷款业务的行为，包括但不限于：

（一）以现金、转账或购物卡（券）、储值卡（券）等形式向中介机构或其从业人员支付佣金的行为；

（二）以任何形式、任何名目向中介机构及其从业人员支付与所提供的服务明显不对称、纯粹业务介绍的各种费用的行为；

（三）以低于成本价格向中介机构提供办公场所、办公设施、计算机软硬件系统及劳务等行为；

（四）直接或间接向中介机构或其从业人员的利益关联方提供佣金或其他变相利益行为（如组织旅游等）；

（五）利用合作关系，通过支付佣金、减少评估手续费分成等手段，授意高估房地产价格，取得二手房贷款业务等行为。

第十五条　会员单位开展个人住房贷款业务，应以服务客户为宗旨，不断提升服务效率和服务质量。

第十六条　会员单位要自觉遵守商业道德，不损害客户利益，严格遵守保护客户隐私权的相关规定，不得擅自对外泄露或者披露客户个人信息资料。

第十七条　会员单位应加强员工职业道德行为规范教育，督促员工严格遵守个人住房贷款政策制度，及时制止和防范各种违规违纪行为。

第三章　监督与管理

第十八条　中国银行业协会自律工作委员会负责本公约执行的监督和管理，按照公正、公开、客观的原则，及时查证和处理违反本公约的行为。

第十九条　会员单位违反本公约的，经中国银行业协会自律工作委员会查实后，由中国银行业协会视情况采取一项或多项处理措施，并根据协会章程规定程序做出书面处理决定：

（一）情节轻微的：

1. 责令违约单位限期改正；

2. 协会内部通报批评。

（二）情节严重的，或涉嫌违规经营或触犯其他相关法律法规的：

1. 暂停行使会员、观察员权利 1-6 个月；

2. 将有关违法违规情况及时向银行业监督管理部门报告。

第二十条　对违反本公约的银行从业人员，会员单位应及时处理，并将处理结果及整改情况按要求报送中国银行业协会自律工作委员会备案。

第二十一条　非会员单位可参照本公约执行。

第二十二条　中国银行业协会自律工作委员会有权组织开展对本公约执行情况的检查工作，有权要求会员单位对本公约执行情况进行自查并整改。

第二十三条　任何单位或个人均有权对会员单位及其从业人员履行公约的情况进行监督，并有权通过电话、书面、电子邮件等形式向中国银行业协会投诉或举报违约行为，任何投诉或举报一经受理，被投诉或举报单位应积极配合调查。

第二十四条　会员单位对于中国银行业协会的处理有异议的，可以向中国银行业协会申请纠正。对中国银行业协会处理结果不服的，可以向银行业监督管理部门反映。

第四章　附则

第二十五条　本公约由中国银行业协会会员单位签署后生效。

第二十六条　本公约生效后取得中国银行业协会会员资格的单位，自取得会员资格之日起，视为自愿加入本公约，受本公约约束。

第二十七条　本公约由中国银行业协会自律工作委员会负责解释和修改。

第二十八条　本公约与国家法律、法规和监管部门规章不一致的，依有关法律、法规和监管部门规章执行。

中国银行业存款业务自律公约

第一章　总则

第一条　为规范境内存款业务同业竞争行为，维护会员共同利益，营造公平、有序的经营环境，促进存款业务健康发展，根据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国商业银行法》以及《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规和监管部门规章，经中国银行业协会各会员单位共同协商，制定本公约。

第二条　本公约所称的存款业务，是指银行业金融机构在境内吸收本外币存款及管理存款而产生的相关金融活动。

第三条　存款业务自律的指导思想：深入贯彻落实科学发展观，不断深化对存款业务发展不同时期的特征和发展规律的认识，全面把握存款业务发展内外部环境、主要矛盾和基本问题，树立存款业务的科学发展理念。

第四条　存款业务自律的宗旨：依法合规经营，抵制不正当竞争行为，防范业务风险，保障客户权益，共同促进存款业务持续健康发展。

第五条　存款业务自律的基本要求：严格遵守有关法律、法规和监管部门规章，诚信经营，在平等、自愿、公平和诚实信用的原则下开展存款业务，不损害客户利益、行业利益和社会公共利益。

第六条　本公约适用于中国银行业协会各会员单位。会员单位承诺互相监督，共同遵守，自觉履行公约的各项约定，严格执行中国银行业协会的处理决定，自觉维护中国银行业的整体形象。

第二章　基本规定

第七条　会员单位应认真遵守国务院颁布的《储蓄管理条例》《个人存款账户实名制规定》和《中华人民共和国外汇管理条例》及中国人民银行颁布的《人民币银行结算账户管理办法》《个人外汇管理办法》等相关法规、规章和政策文件规定，规范存款业务。

第八条　会员单位应自觉严格执行存款业务相关的利率、汇率政策。

第九条　会员单位应加强营业网点、网上银行、电话银行、手机银行、自助设备等渠道建设，提高金融服务的效率和质量，满足客户日益增长的存款业务需求。

第十条　会员单位应从客户角度出发，在防范风险的前提下，不断完善系统功能，优化服务流程，为客户提供全面、便捷的多元化服务，建立和谐的银客关系。

第十一条　会员单位应加强员工职业道德行为规范教育和业务培训，提高从业人员的业务水平和综合素质。

第三章　自律约定

第十二条　会员单位应严格按照有关规定开展存款业务，不得以下列形式吸收客户存款：

（一）采取存款“贴水”或变相“贴水”、高套利率档次、套用人民币同业间利率、提前支付定期存款利息、提前支取享受原利率、虚增存款计息积数、人为增加计息天数、通过向存款客户赠送实物、购物卡、现金、贵金属、储值卡等方式向存款人支付高于正常存款利息及其他变相提高存款利率的不正当手段吸收存款；

（二）向存款人或关系人支付正常利息以外的费用，如吸储费、咨询费、手续费等；

（三）以存款“公关”的名义，向存款人或关系人或中介机构馈赠礼品和现金或报销费用等手段与客户存款金额直接挂钩，要求客户存入相应金额的款项；

（四）通过办卡、购买理财产品、办理第三方存管等业务名义，以与客户存款金额直接挂钩的返现金、送礼品和送购物卡等手段向客户吸收存款；

（五）通过向客户免费提供办公场所、办公设备和承担相关费用等手段吸收客户存款；

（六）在存款营销中违反“存款自愿、取款自由”原则，误导、强拉客户办理理财、保险业务等行为；

（七）通过户外广告、媒体、手机短信等宣传手段进行“有奖储蓄、赠送实物、积分换现金（或实物）”等高于法定存款利率的宣传，或者以内容不真实、概念模糊，易产生歧义

的文字来欺骗、误导客户存款；

（八）以其他法律、法规所禁止的形式吸收存款。

第十三条　会员单位之间应公平竞争，不得有下列行为：

（一）采用行政干预等非市场化手段，阻止和排斥其他会员单位开展存款业务；

（二）采取支付好处费或许诺支付好处费等手段，争夺其他会员单位客户；

（三）与客户串通，提供虚假资信证明或其他资料，从其他会员单位套取存款；

（四）在公开场合使用有损其他会员单位利益和形象的宣传手段营销存款业务；

（五）票据到期不及时解付，故意拖延、积压其他会员单位的联行资金、转账结算等方式，滞留其他会员单位存款；

（六）故意关闭网络银行等电子银行设备转出功能或以账务系统故障等理由，在月末、季末关键时点滞留存款；

（七）要求开户企业在不同开户银行之间进行同名互转，或与其他会员单位进行客户资源共享，恶意交换存款；

（八）贬低、诋毁其他银行，窃取其他银行的商业秘密，未经他行同意或披露、使用其商业秘密等不正当手段争揽存款；

（九）以其他非正当竞争手段吸收存款。

第十四条　会员单位应加强存款业务内部管理，保证存款业务持续健康发展。

（一）加强风险管理，严格按规定进行存款业务核算；

（二）严格按照规定进行存款统计，不以任何手段虚增、虚减存款；

（三）规范存款业务，引导从业人员科学、有序揽存；

（四）不设立存款单项考核和奖励办法，不对非营销部门下达存款考核指标，不单独把存款考核指标分解下达到个人，不单独将存款考核指标与员工个人薪酬及行政职务安排等挂钩；

（五）综合评价存款业务贡献，完善存款业绩考核标准，不片面追求存款时点数考核。

第四章　监督管理

第十五条　中国银行业协会对各会员单位的存款业务进行监督，可采取收集客户意见、报刊及网络等媒体舆情，协会及地方银行业协会或公会的自律工作委员会协同调查等方式进行。

第十六条　会员单位有义务严格遵守和执行本公约，并接受协会的监督检查。会员单位发现其下属机构有违反本公约的，应及时自查自纠。同时，各会员单位有权对其他会员单位违反本公约的行为进行检举。

第十七条　会员单位违反本公约的，经中国银行业协会自律工作委员会或授权当地银行业协会（公会）查实后，由中国银行业协会视情况采取一项或多项处理措施，并根据协会章程规定程序作出书面处理决定：

（一）　未造成严重影响的：

1. 责令违约单位限期改正；

2. 业内发布通报。

（二）造成严重社会影响的：

1. 在中国银行业协会网站上予以曝光；

2. 暂停行使会员、观察员权利 1-6 个月；

3. 取消会员资格；

4. 由中国银行业协会报中国银监会处理。

第十八条　非会员单位可以参照适用本公约。中国银行业协会可以对非会员单位行使监督权，如发现其有违法违规行为，可以建议中国银监会处理。

第十九条　会员单位下属机构及其从业人员违反本公约的，视情况予以处理：

（一）　情节轻微且未造成不良影响的，责令所在单位上级部门根据有关规定对相关责任人给予批评教育或行政处分；

（二）　情节严重并造成严重影响或严重妨碍会员银行存款业务发展的，会员单位应及时报中国银行业协会自律工作委员会，立即责成会员单位采取相应措施。经自律工作委员会查实后，提出处理建议报中国银监会。

第二十条　非中国银行业协会会员单位且为地方银行业协会或公会的下属机构及其从业人员违反本公约的，由地方银行业协会或公会报当地银监局处理。

第二十一条　会员单位对于中国银行业协会处理有异议的，可以向中国银行业协会自律工作委员会申请纠正。对中国银行业协会自律工作委员处理结果不服的，可以向中国银监会反映。

第二十二条　会员单位的下属机构及其从业人员对地方银行业协会或公会的处罚有异议的，可以向中国银行业协会自律工作委员会反映。

第五章　附则

第二十三条　本公约由中国银行业协会会员单位签署后生效。

第二十四条　在本公约生效后，取得中国银行业协会会员资格的单位，自取得会员资格之日起，视为自愿加入本公约，受本公约约束。

第二十五条　本公约由中国银行业协会自律工作委员会负责解释和修改。

第二十六条　本公约与国家法律、法规及监管机构规章不一致的，依有关法律、法规和监管机构规章执行。

企业年金基金管理机构基本服务和收费标准行业自律公约

为进一步规范企业年金基金管理机构的服务标准，提高服务质量，规范市场行为，避免恶性竞争，保障企业年金市场健康、有序发展，维护受益人权益，经广泛协商，企业年金基金管理机构对基本服务与收费标准约定如下：

一、按照有关规定提供基本服务，确保服务质量。在此基础上，可根据企业需求和业务需要，探索新的服务项目，为企业和职工提供更多的增值服务。增值服务内容由企业和企业年金基金管理机构商定。

二、为建立企业年金计划的企业勤勉尽责地提供服务。合理确定服务价格，获得合理报酬。

（一）法人受托机构基本服务收费标准

受托管理费自企业年金基金受托财产进入受托财产托管账户之日起，根据受托财产净值和合同约定的受托费率按日计提，正常情况下按季支付。受托费率根据企业年金基金财产的规模等因素综合确定，不低于企业年金基金财产净值的千分之一。

（二）账户管理人基本服务收费标准

账户管理费自人力资源社会保障行政部门出具企业年金计划确认函的当月作为收取账户管理费的首月，企业和账户管理人另有约定的从其约定。账户管理费按月计算，按季度或者按

年度收取。不足一个季度或者年度的按实际月份收取。账户管理费根据企业年金计划账户管理数等因尹素综合确定，每户每月不低于人民币 1 元。受托人应协助账户管理人向企业按时收取账户管理费。

（三）托管人基本服务收费标准

托管费自受托财产进入受托财产托管账户之日起，根据当日受托财产净值和约定的年托管费率，按日计提，正常情况下按季支付。托管费率根据企业年金基金财产的规模和组合数量等因素综合确定，不低于企业年金基金财产净值的千分之零点七。

（四）投资管理人基本服务收费标准

固定投资管理费根据投资组合净值和约定的年投资管理费率，按日计提，正常情况下按季支付。投资管理费率根据企业年金基金投资组合的规模等因素综合确定，含权益类产品投资型的（权益类 0—30%　），不低于企业年金基金财产净值的千分之六；不含权益类产品投资型的（除申购新股外，权益类主动投资 0　%），不低于企业年金基金财产净值的千分之三。

三、现在正在执行的管理合同，在合同有效期内，双方约定的服务内容和收费标准保持不变。新签合同、合同到期后重新续签的，基本服务内容和收费标准应当按照本约定执行。

四、单个企业年金计划基金财产在 50 亿元人民币以上的，受托管理费、托管费、投资管理费可以在本约定的最低收费标准基础上打八折计算；单个企业年金计划账户管理数在 30 万户

以上的，账户管理费可以在本约定的最低收费标准基础上打八折计算。

五、不得以零收费或低于成本的价格承诺向客户提供服务，或以向客户无偿提供办公场所、办公设施、计算机软硬件系统等方式进行不正当竞争；不得以折扣、折让或管理费返还等形式变相降低收费标准；不得以阴阳合同、补充合同等形式变相降低或提高管理费用；不得向企业或经办人员支付或收取合同约定以外的不正当费用；不得以各种名义向客户收取高于国家规定标准的管理费用等。

六、本约定适用于企业年金单一计划。集合计划服务内容和收费标准另行约定。

七、发现有不遵守本约定情形的，积极向人力资源和社会保障部举报或者投诉。

八、接受人力资源和社会保障部对企业年金基金管理机构基本服务和收费标准执行情况的监督。违反本约定的，接受人力资源和社会保障部的处罚。

九、本约定自 2011 年 2 月 18 日起施行。

十、我公司同意签署本公约自觉遵守公约约定，共同维护市场秩序。

中国银行业协会票据业务自律公约

为促进票据市场持续健康发展，维护票据行业声誉，树立良好行业形象，规范开展票据业务，根据《中华人民共和国票据法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国电子签名法》《票据管理实施办法》《票据交易管理办法》等国家有关法律法规及银行业协会工作指引，制定本公约。

第一条　坚持依法合规经营，严格执行国家有关法律法规、监管规制以及行业自律要求，保护国家利益、行业利益、公共利益及经营机构合法权益，维护票据市场秩序。

第二条　坚持以票据业务服务实体经济为导向，积极支持中小微企业、民营企业，服务“三农”经济和“一带一路”建设。

第三条　恪守契约精神，严格遵守所签署协议的各项约定内容，在享有票据权利的同时积极履行承兑、付款、保证等义务，遵守行业操守。

第四条　严格规范账户开立和使用管理，不得出租、出借账户，严禁逆程序操作等行为。采取有效措施防止银行票据资金被套取、挪用、违规参与民间借贷或非法集资。

第五条　全面加强票据业务风险管理，确保票据签发、取得和转让具有真实的交易关系和债权债务关系。严格按照业务权限和授信额度开展票据业务。采取有效措施切实防控票据空

转与套利行为。

第六条　严格依法合规开展票据业务创新，禁止以创新为名违反法律法规或违背相关监管政策要求，禁止以排挤竞争对手为目的开展恶性竞争或其他不正当竞争活动。

第七条　加强票据行业风险信息共享与风险处置合作，共同建立票据风险预防和处置联动机制，推动建设票据风险信息统一管理平台和共享机制，维护良好的行业发展环境。

第八条　严格依法保护票据当事人的票据信息、商业秘密和个人隐私，禁止以诋毁其他成员单位的商业信誉、泄露其商业秘密等手段争揽业务。

第九条　全面树立合规理念，强化票据从业人员行为管控与自律管理，持续开展从业人员业务培训和职业道德教育。严禁各机构和员工违规与票据中介、资金掮客合作开展票据业务或票据交易等。

第十条　倡导通过协商、行业协会调解或仲裁机构仲裁等多元化方式解决会员单位间票据业务争议，切实防范和化解票据业务法律风险与银行声誉风险。

第十一条　对违反本公约的会员单位，可分别采取内部通报、取消中国银行业协会票据专业委员会会员资格、乃至失信惩戒等措施。

第十二条　本公约由中国银行业协会票据专业委员会负责解释和修订。

信用卡业务利率市场化自律公约

第一章　总则

第一条　为适应信用卡业务市场化改革要求,强化行业自律机制,维护金融秩序,营造公平竞争环境,促进信用卡市场健康发展,根据《中华人民共和国价格法》、《商业银行服务价格管理办法》、《中国人民银行关于信用卡业务有关事项的通知》等法律法规和通知要求,制定本公约。

第二条　本公约所称的信用卡业务利率市场化工作,包括但不限于信用卡透支利率、溢缴款付息利率、违约金等的定价管理工作。

第三条　本公约旨在倡导成员单位贯彻国家宏观政策,承担社会责任,依法合规经营,防范价格风险,维护良好市场竞争秩序,促进信用卡市场健康持续发展。

第四条　本公约适用于中国银行业协会银行卡专业委员会成员单位。成员单位承诺互相监督、共同遵守,自觉履行公约的各项约定。

第二章　基本规定

第五条　成员单位应严格遵守国家有关法律、法规和规章及行业规范,禁止任何形式的违规行为。

第六条　成员单位应增强自律合规经营理念,加强自律合规

管理,审慎经营,建立健全利率风险管控制度,做好风险识别、评估和应对预案,有效防范利率风险。

第七条　成员单位应充分考虑业务的连续性、渐进性及稳定性,并根据市场的接受程度通过分步走、稳推进的方式,谨慎稳妥地实施信用卡透支利率浮动。

第八条　成员单位应取消信用卡滞纳金,对于持卡人违约逾期未还款的行为,通过协议与持卡人约定收取逾期还款违约金,并明确违约金的收取方式和标准。

第九条　成员单位应充分考虑信用卡产品的功能本质,结合风险收益等因素审慎对待溢缴款计付利息,确保资金成本收益相匹配。

第十条　成员单位应结合收益水平、风险控制策略及客户用卡状况等,适当确定免息还款期长短,引导客户正常循环用卡。

第三章　自律约定

第十一条　成员单位之间应避免恶性竞争,促进良性有序竞争,不得有下列任一行为:

（一）在公开场合使用有损于市场秩序稳定或其他成员单位利益和形象的不当言辞进行营销宣传、误导社会舆论的行为;

（二）采取超低价竞争等方式吸引客户转移其他银行信用卡贷款的行为;

（三）通过抬高或变相抬高溢缴款利率等手段吸收存款;

（四）以其他非正当竞争手段获取客户的行为。

第十二条　成员单位之间应杜绝价格垄断、欺诈等有害于市场公平竞争的行为。

第十三条　密切关注市场化定价动态,及时向上级单位和监管部门反映有损市场公平竞争的情况,主动维护健康的定价市场生态环境。

第四章　监督管理

第十四条　成员单位有义务严格遵守和执行本公约,并接受监督。

第十五条　成员单位如出现违反本公约情况时,应及时自查自纠。

第五章　附则

第十六条　本公约由在中国银行业协会银行卡专业委员会负责解释和修订。

第十七条　本公约颁布后,国家法律法规、监管规定及相关政策发生变化的,依有关法律法规、规定和政策执行。

第十八条　本公约由中国银行业协会银行卡专业委员成员单位签署后生效。

中国银行业利率工作自律公约

第一章总则

第一条　为适应利率市场化改革要求，有效发挥利率杠杆对银行资产负债管理的导向作用，强化行业自律机制，维护金融秩序，营造公平竞争环境，促进银行业健康协调发展，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国价格法》、《商业银行服务价格管理办法》以及《中国银行业协会章程》等法律、法规、规章和行业规范，制定本公约。

第二条　本公约所称的利率工作，是指银行业金融机构在境内叙做本外币存贷款业务的利率定价管理工作。

第三条　本公约旨在倡导会员单位贯彻国家宏观政策，承担社会责任，依法合规经营，服务实体经济，防范利率风险，发挥金融市场稳定器作用，维护良好市场竞争秩序，促进金融市场健康持续发展。

第四条　本公约适用于中国银行业协会会员单位。会员单位承诺互相监督、共同遵守，自觉履行公约的各项约定，维护中国银行业的整体形象。

第二章　基本规定

第五条　会员单位应严格遵守国家有关法律、法规和利率管理规定及市场利率定价自律机制有关自律规则，执行本行存

贷款利率定价管理规定及要求，禁止任何形式的利率违规行为。

第六条　会员单位应认真遵守中国人民银行颁布的各项利率政策及相关规定，根据利率市场化改革的要求，切实完善存贷款定价机制建设，结合成本、风险等因素合理确定存贷款利率水平，强化财务硬约束和利率风险管理，科学进行存贷款定价，自觉维护市场竞争秩序。

第七条　会员单位的利率管理应以维护金融市场大局为前提，以实施本行经营发展战略为基本要求，充分考虑市场竞争情况，实现存贷款量价平衡发展，在促进资产负债结构优化、有效防控流动性风险的前提下，确保资金成本收益相匹配，实现经营业绩目标。

第八条　会员单位应建立健全本单位的利率授权管理机制、流程，按照“统一管理、分级实施；前后分离、相互协作；差别授权，动态调整”的原则，对各业务条线和分支机构的存贷款利率定价行为进行合理授权管理。

第九条　会员单位应科学制定利率定价策略，优选定价方法，完善定价模型框架，加强利率定价系统建设，真实核算存贷款成本收益。根据不同存贷款产品、金额、期限、性质、区域等因素，实行差异化、精细化的存贷款利率定价。

第十条　会员单位应根据本行资金管理体制和系统支持能力，积极探索建立科学合理的内部资金定价管理机制，发挥内部资金定价的价格杠杆作用，合理引导存贷款外部定价，提高内外部定价之间的协调性。

第十一条　会员单位应增强自律合规经营理念，加强自律合规管理，审慎经营，建立健全利率风险管控制度，做好风险识别、评估和应对预案，强化信贷风险定价能力，按照风险收益匹配原则，有效防范利率风险。

第十二条　会员单位应加强员工职业道德行为规范教育和业务培训，培育自律合规管理文化，完善合规经营的激励和约束机制，加强专业队伍建设及人才储备，提高从业人员的业务水平和综合素质。

第三章　自律约定

第十三条　会员单位之间应避免恶性竞争，促进良性有序竞争，不得有下列行为：

（一）采取给好处费或许诺给好处费等手段，变相提高存款利率的行为；

（二）在公开场合使用有损于市场秩序稳定或其他会员单位利益和形象的不当言辞进行营销宣传、误导社会舆论的行为；

（三）采取不当创新，违反存贷款计结息管理规定和各级市场利率定价自律机制约定的行为；

（四）以其他非正当竞争手段吸收存款、发放贷款的行为。

第十四条　会员单位之间应杜绝价格垄断、欺诈及内幕交易等有害于市场公平竞争的行为。

（一）开展存贷款业务，不得通过恶意压低或抬高价格获取不正当竞争优势，损害行业和客户利益；

（二）发行同业存单、大额存单等市场化定价产品，不得以任何形式操纵、引导发行价格，扰乱发行秩序；

（三）严格按照规定进行存贷款利率统计，不得以任何手段调增、调减利率统计数据；

（四）加强存款利率自律管理，明示贷款年化利率水平，不得欺瞒和误导消费者，切实保护消费者权益。

（五）密切关注市场利率定价动态，及时向中国银行保险监督管理委员会、中国银行业协会等监管及自律组织反映有损市场公平竞争的情况，主动维护健康的定价市场生态环境。

第四章　监督管理

第十五条　会员单位有义务严格遵守和执行本公约，并接受监督检查。

第十六条　会员单位在存贷款业务中出现违反本公约情况时，应及时自查自纠。

第十七条　会员单位应发挥相互监督作用，对于违反本公约相关约定的行为，应及时向中国银行业协会利率工作委员会办公室反馈。委员会办公室将对违反约定的行为进行核查。

第十八条　会员单位违反本公约的，经中国银行业协会利率工作委员会查实后，中国银行业协会将视情况给予以下处理：

（一）情节轻微的，采取以下自律惩戒措施：

1. 责令违约单位限期改正；

2. 协会内部通报批评；

3. 暂停行使会员权利 1-6 个月；

4. 取消会员资格。

（二）情节严重的，由中国银行业协会报中国银行保险监督管理委员会处理。

第十九条　非会员单位违反本公约的，经会员单位、地方银行业协会（或银行同业公会）及其他机构、团体或个人举报，并经中国银行业协会利率工作委员会查证属实的，由中国银行业协会报中国银行保险监督管理委员会相关部门进行处理。

第二十条　会员单位的从业人员违反本公约的，视情况给予以下处理：

（一）情节轻微的，由所在单位根据有关规定给予批评教育或行政处分；

（二）情节严重的，会员单位应及时报中国银行业协会利率工作委员会，经查实后，中国银行业协会将对该从业人员采取禁入措施，提出处理建议并报中国银行保险监督管理委员会。

第二十一条　非会员单位的从业人员违反本公约的，由中国银行业协会报中国银行保险监督管理委员会进行处理。

第二十二条　会员单位对于中国银行业协会的处理有异议的，可以向中国银行保险监督管理委员会反映。

第二十三条　会员单位的从业人员对于所在单位给予本人或其他从业人员的处罚有异议的，可以向中国银行业协会利率工作委员会反映。经调查后，处罚确属不当的，由中国银行业

协会指导该会员单位纠正其处罚决定。

第五章　附则

第二十四条　本公约由中国银行业协会利率工作委员会负责解释和修订。

第二十五条　本公约颁布后，国家法律法规、监管规定及相关政策发生变化的，依照有关法律法规、规定和政策执行。

第二十六条　本公约自正式颁布后生效，中国银行业协会所有会员单位遵照执行。

第二十七条　在本公约生效后，取得中国银行业协会会员资格的单位，自取得会员资格之日起，视为自愿加入本公约，本公约将对其从业人员自动生效。

中国银行业贸易金融业务自律公约
（2023修订版）

第一章　总　则

第一条　为促进我国银行业贸易金融业务高质量发展，强化行业相关自律机制，维护银行业公平竞争、合理有序的市场环境，根据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律、法规及《中国银行业协会章程》《中国银行业自律公约》等规定，经中国银行业协会贸易金融专业委员会（以下简称“贸易金融委员会”）全体成员单位共同协商，制定本公约。

第二条　本公约所称的银行业贸易金融业务，是指银行在贸易双方债权债务关系基础上，为国内或跨国的商品和服务贸易提供的贯穿贸易活动整个价值链的全面的金融服务。基于上述内涵，银行提供的贸易金融服务对象范围不断深入拓展，除涵盖传统的国际、国内贸易商外，亦可延伸至整个供应链的上下游，渗透至产业链的各个环节。

第三条　银行业贸易金融业务的自律原则是：依法合规、诚实守信、公平竞争、合作共赢、自我约束、防范风险、促进发展。

第四条　本公约适用于贸易金融委员会全体成员单位。成员单位承诺互相监督，共同遵守、自觉履行公约的各项约定。

第二章　自律约定

第五条　成员单位应严格遵守国家法律、法规，遵循国家行业相关政策，执行监管机构有关规定；自觉遵守中国银行业协会和贸易金融委员会制定的各项行业规范、公约和指引；合法合规开展贸易金融业务，不得损害国家利益、社会公共利益、客户权益和行业利益，共同维护行业声誉和形象。

第六条　成员单位应建立完善的贸易金融业务内部管理制度体系，对相关岗位职责、从业人员行为、业务流程、会计核算、风险控制等进行规范，还应建立完善的业务信息管理制度，配备安全、可靠、高效的贸易金融业务电子支持系统。

第七条　成员单位及其从业人员应遵守商业道德，不得利用任何不正当手段干预或影响贸易金融业务市场秩序，不得以任何形式诋毁其他成员单位声誉，不得非法取得和泄露其他成员单位商业秘密，保障贸易金融业务信息安全，杜绝恶性竞争、垄断等行为。

第八条　成员单位应增强合规经营理念，加强合规管理，审慎经营，建立健全贸易金融风险控制制度，提高贸易金融市场风险管理水平，提升贸易金融业务系统风险管控能力，做好贸易背景真实性审核及风险识别、评估和应对预案，有效防范业务风险。

第九条　倡导成员单位以依法合规为前提，以风险防控为原则，不断提升贸易金融产品和服务的创新能力，拓展贸易金融业务服务领域和服务内涵，着重增强金融科技应用水平，提

升金融服务质效，为客户提供全方位、综合性的金融服务方案及全流程、智能化的金融服务系统支持。

第十条　成员单位应加强员工职业道德和行为规范教育，培育合规管理文化，重视业务培训、专业队伍建设及人才储备，提高从业人员的业务水平和综合素质。

第十一条　成员单位应积极配合和支持监管机构和贸易金融委员会的工作：

（一）配合贸易金融业务调研等工作，及时向监管机构和贸易金融委员会反映有关情况和意见；

（二）支持建立行业指引和业务规范，参与国内、国际相关组织发起的贸易金融业务规则的制定与推广；

（三）建立行业间信息沟通与共享机制，遵照贸易金融委员会业务信息管理制度，报送相关业务数据和信息，保证贸易金融业务统计工作的有效性和准确性；

（四）共同发展贸易金融业务市场，协助贸易金融委员会举办各种形式的业务培训及业务推介活动，参与国内、国际相关组织举办的贸易金融业务推介、业务研讨和资格认证考试等活动；

（五）参加贸易金融委员会组织的各项工作，促进行业政策、法规及信用环境建设。

第三章　监督管理

第十二条　贸易金融委员会负责本公约执行情况的监督和

管理，按照公开、公正、客观原则，及时查证和处理违反本公约的行为，维护贸易金融行业市场秩序。

第十三条　成员单位有义务严格遵守和执行本公约，并配合自律检查。

第十四条　成员单位应定期对本公约执行情况进行自查自纠；对发现的问题应及时整改；贸易金融委员会可要求成员单位提供自查自纠整改情况的报告；鼓励成员单位互相监督，向贸易金融委员会反映违反本公约的行为；被反映单位有义务配合相关检查，并提供相关资料。

第十五条　成员单位确有违反本公约行为的，中国银行业协会可视情况采取以下措施：

（一）对于违反自律规范或相关配套管理细则的，可按有关规定采取警告、通报批评、暂停行使会员权利、取消会员资格等自律惩戒措施，视情况向监管机构报告。

（二）对于涉嫌银行业金融机构和从业人员违法违规的投诉和发现的业内涉嫌违法违规的行为，及时报告监管机构。

第十六条　对于违反本公约的从业人员，成员单位应按照相关管理制度采取惩戒措施，并将处理结果及整改情况报送贸易金融委员会备案。

第十七条　非成员单位可参照本公约执行。

第四章　附　则

第十八条　本公约经贸易金融委员会全体成员会议审议通

过并报协会理事会审议通过后生效。全体成员单位视为自愿接受本公约约束。

第十九条　本公约由贸易金融委员会常务委员会负责解释和修订。

第二十条　本公约与国家法律、法规和监管机构规章不一致的，依有关法律、法规和监管机构规章执行。

中国银行业协会汽车金融公司行业自律公约

第一章　总　则

第一条　为促进我国汽车金融公司行业高质量发展，强化行业相关自律机制，维护公平竞争、合理有序的市场环境，根据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《汽车金融公司管理办法》《汽车贷款管理办法》等法律、法规及《中国银行业协会章程》《中国银行业自律公约》等规定，经中国银行业协会汽车金融专业委员会（以下简称“汽车金融委员会”）全体成员单位共同协商，制定本公约。

第二条　本公约所称的汽车金融公司，是指经国家金融监督管理总局批准设立的、专门提供汽车金融服务的非银行金融机构。

第三条　汽车金融公司的自律原则是：诚实守信、稳健审慎、守正创新、依法合规、公平竞争、团结协作、合作共赢、自我约束、自我管理、防范风险、促进发展。

第四条　本公约适用于汽车金融委员会全体成员单位。成员单位承诺互相监督，共同遵守、自觉履行公约的各项约定。

第二章　自律约定

第五条　严格遵守国家法律、法规，遵循国家行业相关政策，执行监管机构有关规定；自觉遵守中国银行业协会和汽车

金融委员会制定的各项行业规范、公约和指引；合法合规开展汽车金融业务，不得损害国家利益、社会公共利益、客户权益和行业利益，共同维护行业声誉和形象。

第六条　遵循公平竞争原则，不得对自身产品和服务进行夸大或虚假宣传，维护正常的市场秩序，遵守商业道德，不以诋毁行业内其他单位的产品、服务、商业声誉、或泄露其商业秘密等不正当手段争揽业务。不利用任何不正当手段干预或影响市场竞争，扰乱正常的经营秩序。

第七条　积极支持国家战略发展，依法合规开展汽车金融业务，严格执行国家有关政策，持续加强资金用途及保证金管理，规范开展贷款、融资租赁和保证金等业务。

第八条　完善公司治理架构，明确各治理主体的职责边界、履职要求，完善风险管控、制衡监督及激励约束机制，建立有效的公司治理管理体系，逐步达到良好公司治理标准。

第九条　建立健全内部控制体系，通过制定和实施系统化的制度、流程和方法，强化管理制度化、制度流程化、流程信息化的内控理念，保障内部控制目标实现，构建自觉合规、审慎经营的行业新生态。

第十条　遵循依法合规、平等自愿、诚实守信、以人为本的原则，有效保护消费者各项权益，切实承担保护消费者合法权益的主体责任，不断完善消费者权益保护各项工作机制，切实提高员工的消费者权益保护意识，通过适当的程序和措施，确保在业务往来的各个阶段公平、公正和诚信地对待消费者。

第十一条　强化从业人员职业道德、职业纪律和职业技能的综合素质建设，加强对员工的教育和培训，提高从业人员的整体素质和业务水平。推进清廉金融文化建设，坚决反对以权谋私、贪污受贿等不法行为，严格遵守党纪国法、法律法规、监管规制及廉洁从业等有关规定，加大反腐倡廉的工作力度，自觉抵制腐败行为。

第十二条　以依法合规为前提，以稳健审慎为原则，不断提升产品和服务的创新能力，增强金融科技应用水平，有效提升金融服务质效。

第十三条　积极配合和支持监管机构和汽车金融委员会的工作：

（一）配合汽车金融相关业务调研和课题研究等工作，及时向监管机构和汽车金融委员会反映有关情况和意见；

（二）共同发展汽车金融市场，协助和支持汽车金融委员会举办各种形式的行业培训及经验交流分享活动；

（三）积极主动承担社会责任，开展金融消费者权益保护宣传工作，培育良好的汽车金融业务发展环境；

（四）参加汽车金融委员会组织的各项工作，促进行业政策、法规及信用环境建设。

第十四条　相互学习、团结互助、加强合作、共谋发展，共同维护汽车金融公司行业在全社会的良好形象。

第十五条　支持和促进人员的有序正常流动，不得录用被禁止从业、尚未与原单位依法解除劳动合同的人员和其他依法

不得录用的人员。

第三章　监督管理

第十六条　汽车金融委员会负责本公约执行情况的监督和管理，按照公开、客观、促进的原则，及时查证和处理违反本公约的行为，维护汽车金融公司行业市场秩序。

第十七条　成员单位有义务严格遵守和执行本公约，并配合自律检查。

第十八条　成员单位应定期对本公约执行情况进行自查自纠；对发现的问题应及时整改；汽车金融委员会可要求成员单位提供自查自纠整改情况的报告；鼓励成员单位互相监督，向汽车金融委员会反映违反本公约的行为；被反映单位有义务配合相关检查，并提供相关资料。

第十九条　中国银行业协会及汽车金融委员会收到对成员单位或其从业人员涉嫌违法违规的投诉和发现业内违法违规的行为，及时报告监管机构。

第二十条　对于违反有关法律法规及本公约、致使行业利益受损的成员单位，中国银行业协会及汽车金融委员会可按有关规定采取警告、通报批评、暂停行使会员（成员）权利、取消会员（成员）资格等自律处分措施。

第二十一条　对于违反本公约的从业人员，成员单位应按照相关管理制度采取惩戒措施，并将处理结果及整改情况报送汽车金融委员会备案。

第四章　附　则

第二十二条　本公约经汽车金融委员会全体成员会议审议通过并报协会理事会审议通过后，自印发之日起生效。全体成员单位视为自愿接受本公约约束。

第二十三条　本公约由汽车金融委员会常务委员会负责解释和修订。

第二十四条　本公约与国家法律、法规和监管机构规章不一致的，依有关法律、法规和监管机构规章执行。

中国银行卡行业自律公约（2024年修订版）

第一章　总则

第一条　为加强银行卡行业自律，提升银行卡行业服务质效，保护金融消费者合法权益，维护银行卡市场公平有序的竞争环境，促进银行卡行业规范健康发展，根据法律、法规和金融监管部门规章，结合银行卡业务实际，制定本公约。

第二条　中国银行业协会银行卡专业委员会（以下简称“银行卡委员会”）是中国银行业协会领导下的分支机构，以维护银行业和会员单位的合法权益为宗旨，认真履行自律、维权、协调、服务职能，完善银行卡业务自律管理体系，推动银行卡行业持续、健康发展。银行卡委员会成员单位通过全体成员会议参与自律管理。

第三条　银行卡行业自律的宗旨是：坚持人民至上，坚持审慎经营，坚持健康发展，坚持守正创新，坚持公平竞争，坚持防范风险，坚持系统思维，坚持保障客户合法权益。

第四条　本公约适用于经监管部门批准依规开办银行卡业务的中国银行业协会会员单位及其银行卡业务从业人员。

第二章　经营管理

第五条　会员单位应严格遵守法律、法规和金融监管部门规章，建立完善的银行卡业务内部控制和风险管理制度。

第六条　会员单位应树立健康科学的银行卡经营理念，制定审慎稳健的银行卡发展战略，执行精细合理的银行卡经营管理目标与计划。

第七条　会员单位应按照《中国人民银行关于推进信用卡透支利率市场化改革的通知》（银发〔2020〕327 号）的相关要求推进信用卡利率市场化，通过本机构官方网站等渠道充分披露信用卡透支利率并及时更新，在信用卡协议中以显著方式提示信用卡透支利率和计结息方式，确保持卡人充分知悉并确认接受。披露信用卡透支利率时应以明显方式展示年化利率,不得仅展示日利率或日还款额。

第八条　会员单位及其从业人员应自觉遵循商业道德，不得以任何形式诋毁其他会员单位的商业信誉，不得利用任何不当手段干预或影响银行卡市场秩序。

第九条　会员单位应持续完善银行卡业务绩效考核指标体系和薪酬支付机制，加强对银行卡从业人员的行为管理和监督，定期开展合规培训，不断提高从业人员职业道德水平和素质。

第三章　发卡管理

第十条　会员单位为客户提供借记卡管理服务，应遵守Ⅰ类、Ⅱ类、Ⅲ类账户管理规定，持续优化账户服务,强化账户风险防控；与客户签署开户合同（协议）时，应严格履行对费用、账户清理、出租出借转卖账户等条款及风险内容的提示和解释说明义务；应综合客户账户用途、风险等情况，为客户提供合

适的开户方式，审慎确定账户类别、开通的账户功能、支付渠道及限额等，并进行动态管理。

第十一条　会员单位应加强信用卡营销管理，不得以损害公平竞争的方式开展信用卡营销宣传活动；不得承诺发卡或者承诺给予高额授信，不得进行欺诈、虚假宣传，不得采取默认勾选、强制捆绑销售等方式营销信用卡。

第十二条　会员单位在与客户订立信用卡相关合同（协议）时，对收取利息、复利、费用、违约金，以及记账或还款时适用的外币汇率计算时点等条款、风险揭示内容，应当严格履行提示和解释说明义务，充分揭示信用卡计息规则的涵义，以突出的字体明确说明计息规则，通过网站等宣传渠道提供计算规则及模拟案例，保证客户对信用卡业务计息、收费标准及相关风险享有充分的知情权。

第十三条　在信用卡发卡营销的客户身份核验和办卡意愿核验等关键环节，会员单位应积极采取录音录像或其他有效措施完整客观记录和保存风险揭示、信息披露等重要信息，确保记录信息全面、准确、可回溯和不可篡改，并能够满足我国境内金融管理部门监督检查和司法机关调查取证的要求。

第十四条　会员单位应执行监管规定要求，并根据实际情况选择适合自身发展的信用卡息费计收方式和相应的优惠模式，可提供多个账单日供客户选择、更改，可限定更改频率。

第十五条　会员单位应强化长期睡眠信用卡动态监测管理，控制长期睡眠信用卡占比（对政务、社保、交通、医疗、外币

单标卡等附加政策功能或按政策法规要求发行的信用卡除外），应对单一客户设置本机构发卡数量上限。

第十六条　会员单位应持续提升信用卡服务质量，倡导提供信用卡还款“容时服务”“容差服务”，也可对信用卡透支额在免息还款期内已还款部分给予利息减免优惠：

（一）倡导会员单位为客户提供“容时服务”，即为客户提供一定期限的还款宽限期服务，还款宽限期自到期还款日起一般不得少于 3 天。客户在还款宽限期内还款的，视同客户按时还款。

（二）倡导会员单位为客户提供“容差服务”，即如客户当期未全额归还欠款，且在到期还款日后未归还部分小于限定金额，限定金额一般不低于 100 元（含）人民币（或等值外币）时，视同客户正常全额还款。

第十七条　会员单位应于信用卡到期还款日之前至少 1 天以合同（协议）约定的方式向客户进行还款提示。当客户在到期还款日（含）前还款金额不足最低还款额时，会员单位可根据合同（协议）约定决定是否收取违约金，以及相关收取方式和标准。对逾期 181 天（含）以上的信用卡账户，至多可收取 180 天内产生的违约金。分期付款提前还款收取的相关违约金除外。

因客户未按时足额还款而产生的不良信息，会员单位应按照相关规定在向征信机构报送前，以合同（协议）约定的方式告知客户。

第十八条　会员单位应主动适应经济发展和消费者金融需求的升级变化，按照风险可控、稳妥有序原则，在金融监管部门指导下开展线上信用卡业务等创新模式，激发塑造新的发展活力动力，丰富信用卡服务功能和产品供给，不断增强人民群众办卡用卡的获得感、便利感、安全感。

第十九条　会员单位应通过自营渠道受理信用卡申请、客户信息采集、身份验证、发卡审核、合同（协议）条款签订等业务环节，确保债权债务关系清晰准确。会员单位应加强通过合作机构渠道开展营销的业务管理、监督和检查，对于通过合作机构渠道获取的信用卡申请，应对单一合作机构或者具有关联关系的多家合作机构合计发卡数量和合计授信额度进行限制。

第二十条　会员单位应加强对大学生持卡群体的安全用卡宣传教育，促进其建立理性适度的借贷观和消费观，健全金融征信观念，珍惜个人征信记录，自觉提高金融素养和风险防范意识，养成良好的用卡还款习惯。

第二十一条　会员单位要严守风险底线，审慎开展大学生信用卡业务。在任何教育机构的校园内向学生开展信用卡营销活动，必须就开展营销活动的具体地点、日期、时间和活动内容提前告知相关教育机构，并取得该教育机构的同意。

第四章　风险管理

第二十二条　会员单位应加强银行卡洗钱风险全过程管理，强化客户身份识别、交易监测、风险处置，采取相关措施防止

银行卡被用于洗钱、恐怖融资、电信网络诈骗等禁止领域。

第二十三条　会员单位应依据反洗钱相关规定完成银行卡客户尽职调查。根据客户身份、职业、年龄、交易行为等信息核实账户风险，为客户提供与其匹配的银行账户功能，实施账户分类分级管理。

第二十四条　会员单位应加强对信用卡客户的资信审核，实施必要的多维度交叉验证，谨防过度授信。对所获知该客户在其他机构的所有信用卡授信额度应实施合并管理，并至少每年对信用卡客户的授信额度实施一次重新评估、测算和确定。

第二十五条　会员单位应共同促进多层次信用体系建设，在催收、保全、专案管理等方面紧密合作，加强对银行卡违法犯罪案件、不良持卡人、不良商户、不良催收机构及相关从业人员等风险信息的资源共享，共同做好银行卡业务风险联动防控。

第二十六条　会员单位应采取有效措施监测和管控信用卡资金用途，个人信用卡（不含服务“三农”的惠农信用卡）透支应用于消费领域，不得用于偿还贷款、购房、投资（理财、证券、投资性贵金属）、烟草批发经营、购买产权车位等政策限制或者禁止性领域。会员单位应加强信用卡资金流向监测，防范套现风险。

第二十七条　会员单位应采取系统控制手段限制信用卡在境外完全禁止类商户进行交易，做好金额限制类 MCC 的相关设

置。会员单位应加强信用卡境外交易分拆、购买非经常项目下保险产品等交易监测，对于异常交易需在卡组织相关规则框架内实施必要的管控。

第二十八条　会员单位应严格按照相关法律、法规和金融监管部门规章,遵循公平、公正、统一的原则发展特约商户,不得通过错配商户类别恶意降低商户结算手续费费率等方式发展商户。

第二十九条　会员单位应加强自助设备的安全管理,POS 机具、ATM 等自助设备的布放不得无序竞争,并必须符合联网通用的业务规范和技术标准,定期对特约商户进行 POS 机具管理和操作的培训。

第三十条　作为收单机构时，会员单位应当按照相关法律法规和规则要求准确标识交易信息，向清算机构完整上送并传输至发卡银行业金融机构，便利发卡银行业金融机构识别与判断风险，保障银行卡交易安全。作为清算机构时，会员单位应制定并完善跨机构支付业务报文规则，要求收单机构准确标识交易信息并完整上送，对存在漏报、错报、伪造信息等行为的应采取必要措施。作为发卡机构时，会员单位应根据可得交易信息，向客户完整、准确展示交易信息；收到的交易信息不符合相关规定的，应审慎评估并采取必要风险防范措施。

第三十一条　会员单位应严格执行信用卡资产质量分类标准和认定程序，全面准确及时反映资产风险状况，持续有效识别、计量、监测、预警、防范和处置风险。

第三十二条　会员单位应履行催收管理主体责任，严格制定并实施催收管理制度；规范催收行为和催收用语，控制催收频密程度在合理及必需的范围内，未经客户同意，不得在晚22:00后至早8:00前进行电话、外访催收，不得违法违规提供或者公开客户欠款信息，会员单位可通过第三人联系债务人，但不得对与债务无关的第三人进行催收。

会员单位应加强外包催收管理，公开委托催收机构名称、联系方式等信息。倡导会员单位加强自有催收系统建设，推动外包催收机构使用银行机构催收系统开展催收业务。

第五章　分期管理

第三十三条　会员单位应持续规范信用卡分期业务管理，不得对已办理分期的资金余额再次办理分期（个性化分期还款协议除外）；不得对分期付款业务提供最低还款额服务；不得仅提供或默认勾选一次性收取全额分期利息的选项。

第三十四条　会员单位应在信用卡分期业务合同（协议）首页和业务办理页面以明显方式展示分期业务可能产生的所有息费项目、年化利率水平和息费计算方式。向客户展示分期业务收取的资金使用成本时，应当统一采用利息形式和名称，并明确相应的计息规则。

第六章　消费者权益保护

第三十五条　会员单位应建立并持续完善消费者权益保护

审查制度和工作机制，纳入业务风险管理和内部控制体系；建立完善的投诉渠道和配套的投诉机制,加强服务投诉管理，定期开展消费者权益保护培训，保障客户权益。

第三十六条　会员单位应采取多种形式加大消费者权益保护宣传教育力度，积极引导银行卡客户增强个人风险防范意识，树立正确消费理念，依法表达诉求、理性维权，提高诚信意识，遵守合同（协议）约定；应加强客户警示教育，避免过度借贷，切勿轻信代理维权、反催收、停息挂账、征信修复等虚假承诺，自觉维护社会秩序和良好金融环境。

第三十七条　会员单位应共同建立行业防范机制，研究制定行业自律规范。对投诉人的“不当投诉”等扰乱金融市场正常秩序、严重损害消费者合法权益的行为，会员单位应坚决抵制，严格按照要求处理，承担责任以相关规定和金融服务合同（协议）的约定为基础，并做好证据留存；不当投诉行为包括：提供虚假信息或者捏造、歪曲事实，借投诉名义谋取不当利益、扰乱营业秩序、诬告或攻击各会员单位员工、诋毁各会员单位声誉等。

发现涉嫌违法犯罪的线索时，会员单位应向公安机关报案或通过行业协会统一报案，并采取其他措施有效应对，依法维护自身的合法权益。

第三十八条　会员单位应遵循合法、正当、必要原则，严格执行数据安全、个人信息保护等相关法律法规和征信管理有关规定，应建立完善的客户档案管理机制并认真实施。严禁会

员单位违规使用客户个人信息。

第三十九条　会员单位应对合作机构制定明确的准入、退出标准和管理审批程序，并实行名单制管理；应当与合作机构签订书面合作合同（协议），明确约定双方权责。

第四十条　对于通过合作机构管理和控制的渠道进行信用卡账单金额或者应还款金额查询且展示最低还款金额的，会员单位应以明显的方式向客户提示按照最低还款额还款的相关责任。

第四十一条　会员单位应承担本机构合作业务的经营管理主体责任，确保本机构与合作机构在所有银行卡相关业务环节平等呈现各自品牌，不得直接或变相由合作机构代为行使银行职责或用合作机构品牌代替银行品牌。对于通过其他合作机构渠道场所转入本机构自营网络平台办理信用卡业务的消费者，应当就渠道场所权属主体作出专门提示。

第四十二条　倡导会员单位在与互联网平台开展合作业务时，统一应对平台基于垄断地位提出的不合理要求，在合作协议中约定对客户个人信息及其他金融数据的采集、使用范围，确保合作业务符合个人信息保护、数据安全等法律法规要求。

第七章　监督管理

第四十三条　会员单位应建立信息沟通与共享机制,及时向银行卡委员会报送业务数据和信息,促进会员单位间的银行卡业务交流及合作。

第四十四条　会员单位应积极参加、支持和配合银行卡委员会的工作。

第四十五条　银行卡委员会应本着公正、公开、客观的原则,维护会员单位的正当权益,维护银行卡市场稳定健康发展。

第四十六条　银行卡委员会应代表会员单位积极与金融监管部门开展沟通交流，向金融监管部门反映银行卡行业的相关信息、风险状况和工作建议等，协助金融监管部门开展必要的调查研究工作，共同促进银行卡行业高质量健康发展。

第四十七条　银行卡委员会鼓励会员单位互相监督。成员单位及非成员单位均可向银行卡委员会举报违反本公约的行为。

第四十八条　中国银行业协会不定期对公约的执行情况进行评估。

第四十九条　违反本公约的，经银行卡委员会查实后可根据违约程度采取以下措施：

（一）警告；

（二）通报批评；

（三）暂停、取消其银行卡委员会成员单位资格；

（四）建议中国银行业协会暂停、取消其会员单位资格；

（五）对涉嫌严重违规经营或触犯其他相关法律法规，或拒不整改的，将有关违法、违规情况及时报告金融监管部门或其它主管部门；

（六）依据《中国银行业协会章程》规定采取的其他自律措施。

第五十条　会员单位对银行卡委员会依据第四十九条所采取的措施有异议的，依据《中国银行业协会章程》规定申请复议。

第五十一条　会员单位银行卡业务从业人员有违反本公约的行为，由会员单位按照相关管理制度采取惩戒措施，有异议时，可向银行卡委员会反映情况。

第八章　附　则

第五十二条　本公约经银行卡委员会全体成员会议审议通过后，再经中国银行业协会理事会审议通过后生效。

第五十三条　本公约生效后，中国银行业协会于 2013 年修订的《中国银行卡行业自律公约》自动废止。

第五十四条　本公约生效后，取得中国银行业协会会员资格的单位，自取得会员资格之日起，视为自愿加入本公约。

第五十五条　本公约由中国银行业协会负责解释和修改。

银行业从业人员职业操守和行为准则

第一章　总 则

第一条【宗旨及依据】

为规范银行业从业人员职业行为，提高中国银行业从业人员整体素质和职业道德水准，在银行业内建立良好的清廉文化，维护银行业良好信誉，促进银行业的健康发展，依据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国银行业监督管理法》等法律法规及《中国银监会关于印发银行业金融机构从业人员职业操守指引的通知》《中国银监会关于印发银行业金融机构从业人员行为管理指引的通知》《银行业协会工作指引》《中国银行业协会章程》等有关规范，制定本准则。

第二条【银行业从业人员】

本准则所称银行业从业人员是指在中华人民共和国境内银行业金融机构工作的人员。

中华人民共和国境内银行业金融机构委派到国(境)外分支机构、控(参)股公司工作的人员，应当适用本准则。

第二章　职业操守

第三条【爱国爱行】

银行业从业人员应当拥护中国共产党的领导，认真贯彻执行党和国家的金融路线方针政策，严格遵守监管部门要求，认

真践行服务实体经济、防范化解金融风险、深化金融改革的任务;热爱银行业工作，忠诚金融事业，切实履行岗位职责，爱岗敬业，努力维护所在银行商业信誉，为银行业改革发展做出贡献。

第四条【诚实守信】

银行业从业人员应当恪守诚实信用原则，真诚对待客户，珍视声誉、信守承诺，践行“三严三实”的要求，发扬银行业“三铁”精神，谋事要实，创业要实，做人要实，通过踏实劳动实现职业理想和人生价值。

第五条【依法合规】

银行业从业人员应当敬畏党纪国法，严格遵守法律法规、监管规制、行业自律规范以及所在机构的规章制度，自觉抵制违法违规违纪行为，坚持不碰政治底线、不越纪律红线，“一以贯之”守纪律，积极维护所在机构和客户的合法权益。

第六条【专业胜任】

银行业从业人员应当具备现代金融岗位所需的专业知识、执业资格与专业技能;树立终身学习和知识创造价值的理念，及时了解国际国内金融市场动态，不断学习提高政策法规、银行业务、风险管控的水平，通过“学中干”和“干中学”锤炼品格、补充知识、增长能力。

第七条【勤勉履职】

银行业从业人员应当遵守岗位管理规范，严格执行业务规定和操作规程，防范利益冲突和道德风险，尽责、尽心、尽力

做好本职工作。

第八条【服务为本】

银行业从业人员应当秉持服务为本的理念，以服务国家战略、服务实体经济、服务客户为天职，借助科技赋能，竭诚为客户和社会提供规范、快捷、高效的金融服务。

第九条【严守秘密】

银行业从业人员应当谨慎负责，严格保守工作中知悉的国家秘密、商业秘密、工作秘密和客户信息，坚决抵制泄密、窃密、违法处理客户个人信息等违法违规行为。

第三章　行为规范

第一节 行为守法

第十条【严禁违法犯罪行为】

银行业从业人员应自觉遵守法律法规规定，不得参与“黄、赌、毒、黑”、非法集资、非法吸收公众存款、高利贷、高利转贷、欺诈、行受贿等一切违法活动和非法组织。

第十一条【严禁非法催收】

银行业从业人员不得以故意伤害、非法拘禁、侮辱、恐吓、威胁、骚扰等非法手段催收贷款。

第十二条【严禁参与非法金融活动】

银行业从业人员不得参与非法网络平台、虚拟货币相关非法金融活动，不得参与地下钱庄、非法彩票、非法传销等非法行为。

第十三条【严禁信用卡业务领域违法犯罪行为】

银行业从业人员不得利用职务便利实施伪造信用卡、非法套现信用卡、滥发信用卡等行为。

第十四条【严禁信息领域违法犯罪行为】

银行业从业人员不得利用职务便利实施窃取、泄露客户信息、所在机构商业秘密等违法犯罪行为。发现泄密事件，应立即采取合理措施并及时报告。违反工作纪律、保密纪律， 造成客户相关信息泄露的，应当按照有关规定承担责任。

第十五条【严禁内幕交易行为】

银行业从业人员在业务活动中应当遵守有关禁止内幕交易的规定。不得以明示或暗示的形式违规泄露内幕信息，不得利用内幕信息获取个人利益，或是基于内幕信息为他人提供理财或投资方面的建议。

第十六条【严禁挪用资金行为】

银行业从业人员不得默许、参与或支持客户用信贷资金进行股票买卖、期货投资等违反信贷政策的行为。不得挪用所在机构资金和客户资金，不得利用本人消费贷款进行违规投资。

第十七条【严禁骗取信贷行为】

银行业从业人员不得向客户明示、暗示或者默许以虚假资料骗取、套取信贷资金。

第二节 业务合规

第十八条【遵守岗位管理规范】

银行业从业人员应当遵守业务操作指引，遵循银行岗位职责划分和风险隔离的操作规程，确保客户交易的安全。不得打听与自身工作无关的信息，或是违反规定委托他人履行保管物品、信息或其他岗位职责。

第十九条【遵守信贷业务规定】

银行业从业人员应当根据监管规定和所在机构风险控制的要求，严格执行贷前调查、贷时审查和贷后检查等“三查”工作。

第二十条【遵守销售业务规定】

银行业从业人员不得在任何场所开展未经监管机构或所在机构批准的金融业务，不得销售或推介未经所在机构审批的产品，不得代销未持有金融牌照机构发行的产品。不得针对特定客户非公开销售优于其他同类客户的存款产品、贷款产品、基金产品、信托产品、理财产品等。

第二十一条【遵守公平竞争原则】

银行业从业人员应当崇尚公平竞争，遵循客户自愿原则、尊重同业公平原则。在宣传、办理业务过程中，不得使用不正当竞争手段。坚决抵制以权谋私、钱权交易、贪污贿赂、“吃拿卡要”等腐败行为。

第二十二条【遵守财务管理规定】

银行业从业人员应当严格执行所在单位的财务报销规定，组织或参加会议、调研、出差等公务活动应当严格执行

公务出差住宿和交通标准。出差人员应在职务级别对应的

住宿费标准限额内选择宾馆住宿，按规定登记乘坐交通工具。不得用公款支付应当由本人或亲友个人支付的费用，严禁上下级机构及工作人员之间、行内部门之间用公款相互宴请或赠送礼品，不得使用公款开展娱乐活动、游山玩水或以学习考察等名义出国(境)公款旅游等。

第二十三条【遵守出访管理规范】

出访期间须主动接受我国驻外使领馆的领导和监督，及时请示报告。除另有规定外，严禁持因私护照出访执行公务。 严格执行中央对外工作方针政策和国别政策，严守外事纪律， 遵守当地法律法规，尊重当地风俗习惯，杜绝不文明行为。严禁变相公款旅游，严禁安排与公务活动无关的娱乐活动，不得参加可能对公正履职有影响的出访活动。增强安全保密意识，妥善保管内部资料，未经批准，不得对外提供内部文件和资料。

第二十四条【遵守外事接待规范】

接待国(境)外来宾坚持服务外交、友好对等、务实节俭原则，安排宴请、住宿、交通等接待事宜根据相关规定执 行。在公务外事活动中，严格遵守外事礼品赠予与接受的相关规定。

第二十五条【遵守离职交接规定】

银行业从业人员岗位变动或离职时，应当按照规定妥善交接工作，遵守脱密和竞业限制约定，不得擅自带走所在机构的财物、工作资料和客户资源。

第三节 履职遵纪

第二十六条【贯彻中央八项规定精神、反对“四风”】

银行业从业人员应当严格遵守纪律要求，认真落实所在机构贯彻中央八项规定精神的有关制度，求真务实、勤俭节 约，坚决反对“形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风”。

第二十七条【如实反馈信息】

银行业从业人员应当确保经办和提供的工作资料、个人信息等的合法性、真实性、完整性与准确性。严禁对相关个人信息采取虚构、夸大、隐瞒、误导等行为。

第二十八条【按照纪律要求处理利益冲突】

银行业从业人员应当按照纪律要求处理自身与所在机构的利益冲突。存在潜在冲突的情况下， 应当主动向所在机构管理层说明情况。

第二十九条【严禁非法利益输送交易】

银行业从业人员严禁利用职务便利侵害所在机构权益，自行或通过近亲属以明显优于或低于正常商业条件与其所在机构进行交易。

第三十条【实施履职回避】

银行业从业人员应当严格遵守有关履职回避要求。任职期间出现需要回避情形的，本人应当主动提出回避申请，服从所在机构做出的回避决定。

银行业金融机构不得向特定关系人及其亲属提供高薪岗位、职务、薪酬奖励，不得针对特定关系人授予或评审职位职称。

第三十一条【严禁违规兼职谋利】

银行业从业人员应当遵守法纪规定以及所在机构有关规定

从事兼职活动，主动报告兼职意向并履行相关审批程序。应当妥善处理兼职岗位与本职工作之间的关系，不得利用兼职岗位谋取不当利益，不得违规经商办企业。

银行业从业人员未经批准，不得对外参加授课、课题研究、论文评审、答辩评审、合作出书等活动;经批准到本单位直属或下辖单位参加上述活动的，按所在单位有关规定办理。

第三十二条【抵制贿赂及不当便利行为】

银行业从业人员应当自觉抵制不正当交易行为。严禁以任何方式索取或收受客户、供应商、竞争对手、下属机构、下级员工及其他利益相关方的贿赂或不当利益，严禁向政府机关及其他利害关系方提供贿赂或不当利益，严禁收、送价 值超过法律及商业习惯允许范围的礼品。

第三十三条【厉行勤俭节约】

银行业从业人员应当厉行勤俭节约，珍惜资源，爱护财产。根据工作需要合理使用所在机构财物，禁止以任何方式损害、浪费、侵占、挪用、滥用所在机构财产。

第三十四条【塑造职业形象】

银行业从业人员在公共场合应做到言谈举止文明稳重、着装仪表整洁大方，个人形象要与职业身份、工作岗位和环境要求相称。做到身心健康、情趣高雅，积极履行社会责任。严禁通过网络等发布、传播不当言论。

第三十五条【营造风清气正的职场环境和氛围】

银行业金融机构应按照“忠、专、实”的衡量标准，选拔

任用政治过硬、素质过硬、踏实肯干的干部人才。破除阿谀奉承、拉帮结派等小圈子、小团伙依附关系，杜绝因“圈子文化”而滋生的畸形权力和裙带关系。关爱员工，严禁体罚、辱骂、殴打员工；采取合理的预防、受理投诉、调查处置等措施，防止和制止利用职权、从属关系等实施性骚扰。尊重员工权益，畅通诉求渠道，从政治思想教育、薪酬待遇、职业生涯规划、心理动态咨询等多方面帮助引导员工，在多岗位历练培养，增强员工的归属感和成就感。

第四章　保护客户合法权益

第三十六条【礼貌服务客户】

银行业从业人员在接洽业务过程中，应当礼貌周到。对客户提出的合理要求尽量满足，对暂时无法满足或明显不合理的要求，应当耐心说明情况，取得理解和谅解。

第三十七条【公平对待客户】

银行业从业人员应当公平对待所有客户，不得因客户的国籍、肤色、民族、性别、年龄、宗教信仰、健康或残障及业务的繁简程度和金额大小等其他方面的差异而歧视客户。对残障者或语言存在障碍的客户，银行业从业人员应当尽可能为其提供便利。

第三十八条【保护客户信息】

银行业从业人员应当妥善保存客户资料及其交易信息档案。在受雇期间及离职后，均不得违反法律法规和所在机构关于客

户隐私保护的规定，违规泄露任何客户资料和交易信息。

第三十九条【充分披露信息】

银行业从业人员在向客户销售产品的过程中，应当严格落实销售专区录音录像等监管要求，按照规定以明确的、足以让客户注意的方式向其充分提示必要信息，对涉及到的法律风险、政策风险以及市场风险等进行充分地提示。严禁为达成交易而隐瞒风险或进行虚假或误导性陈述，严禁向客户做出不符合有关法律法规及所在机构有关规章制度的承诺或保证。

第四十条【妥善处理客户投诉】

银行业从业人员应当坚持客户至上、客观公正原则，耐心、礼貌、认真地处理客户投诉，及时作出有效反馈。

第五章　维护国家金融安全

第四十一条【接受、配合监管工作】

银行业从业人员应当树立依法合规意识，依法接受银行业监督管理部门的监管，积极配合非现场监管和现场检查等监管工作。严禁自行或诱导客户规避监管要求。

第四十二条【遵守反洗钱、反恐怖融资规定】

银行业从业人员应当遵守反洗钱、反恐怖融资有关规定，熟知银行承担的义务，发现可疑交易应立即向所在机构报告。

第四十三条【协助有权机关执法】

银行业从业人员应当熟知银行承担的依法协助执行义务，在严格保守客户隐私的同时，按法定程序积极协助执法 机关的

执法活动，不泄露执法活动信息，不协助客户隐匿、转移资产。

第四十四条【举报违法行为】

银行业从业人员对所在机构违反法律法规侵害国家金融安全的行为，有责任予以揭露。有权向上级机构或所在机构的监督管理部门直至国家司法机关举报。

第四十五条【服从应急安排】

银行业从业人员应当积极响应国家号召、落实行业倡议、服从机构安排，在抗震救灾、卫生防疫等重大公共应急事件中坚守岗位，尽职履责，努力保障特殊时期金融服务的稳定畅通和充分供给。

第四十六条【守护舆情环境】

银行业从业人员应当遵守法律法规、监管规制及所在机构关于信息发布的规定，严禁擅自接受媒体采访或通过微信、微博、贴吧、网络直播等自媒体形式对外发布相关信息。

第六章　强化职业行为自律

第四十七条【接受所在机构管理】

银行业从业人员应当严格遵守本准则，接受所在机构的监督和管理。银行业金融机构应当依照法律法规和本准则的精神制定本单位员工具体职业行为规范，将职业操守和行为准则作为反腐倡廉建设、企业文化建设、合规管理、员工教育培训及人力资源管理的重要内容，定期评估，建立持续的员工执业行为评价和监督机制。

第四十八条【接受自律组织监督】

银行业从业人员应自觉接受银行业协会等自律组织的监督。银行业协会依据有关规定对会员单位贯彻落实本准则的实施情况进行监督检查和评估。

第四十九条【惩戒及争议处理】

为加强银行业从业人员行为管理，银行业协会、银行业金融机构应当健全关于员工违反职业操守和行为准则的惩戒机制。银行业协会建立违法违规人员“黑名单”和“灰名单”制度。

对银行业从业人员严重违法违规的、严重影响行业形象造成恶劣社会影响的纳入“黑名单”管理，予以通报同业，实行行业禁入制度。

对其他情节较严重的违法违规人员实行“灰名单”管理制度，限制其不得任职于银行业金融机构重点部门或关键岗位。银行业金融机构应通过订立劳动合同等方式明确员工违反职业操守和行为准则应受到的惩戒内容。

银行业从业人员对所在机构的惩戒有异议的，有权按照正常渠道反映和申诉。

第五十条【高管规范】

银行业高级管理人员应当带头遵守、模范践行职业操守和行为准则，并通过“立规矩、讲规矩、守规矩”以上率下，在战略制定和绩效管理等工作中融入职业操守和行为准则考量，管好关键人、管到关键处、管住关键事、管在关键时，全面推动所在机构营造爱国爱行、诚实守信、专业过硬、勤勉履职、

服务为本的良好从业氛围和工作环境。

第七章　附 则

第五十一条【参照适用】

银行业协会的工作人员及劳务派遣人员，参照适用本准则。

第五十二条【解释机构】

本准则由中国银行业协会负责解释。

第五十三条【冲突解决】

本准则与法律法规、监管规制不一致的，以法律法规、监管规制为准。

第五十四条【施行日期】

本准则自印发之日起施行。2007 年《银行业从业人员职业操守》同时废止。

理财产品过往业绩展示行为准则

一、为进一步促进理财行业健康发展，形成更加公平、合理、有序的理财市场环境，充分保护投资者合法权益，促进各商业银行、理财公司在展示过往业绩时加强行为规范，根据《商业银行理财业务监督管理办法》《理财公司理财产品销售管理暂行办法》《中国银行业自律公约》《中国银行业理财业务自律规范》等监管规定和自律要求，制定本准则。

二、本准则适用于销售理财产品的商业银行及理财公司，以及委托其他金融机构销售其发行的理财产品的商业银行及理财公司。

三、本准则所称过往业绩展示，是指理财产品销售机构在开展销售业务时，通过包括但不限于产品宣传销售文本、网站、网上银行、手机 APP 等形式或渠道对理财产品的过往业绩进行的列示、描述、解释、引用等行为。

四、展示理财产品过往业绩应当有助于向投资者充分披露信息和揭示风险，真实、准确体现管理人的投资管理水平，保障投资者的知情权，增强投资者对产品性质和特点的判断，有利于充分揭示理财产品“卖者尽责、买者自负”的信义义务特征。

五、商业银行和理财公司应当加强统筹协调，对本公司理财产品在不同销售渠道和宣传销售文本的过往业绩展示承担管

理责任，除非有充分证据表明已尽管理责任而代销机构不予配合。

六、如展示理财产品过往业绩，应合理制定相关展示规则。过往业绩的展示应遵循稳定性和内在逻辑一致性的基本原则，不得随意变更展示规则。

七、展示规则应当包含过往业绩计算方法，制定计算方法时，应充分参照有关法律法规和行业准则，计算时使用的统计数据和资料应当真实、准确、全面，并在过往业绩展示时注明统计数据和资料来源。过往业绩相关数据应当经理财产品托管人复核。

八、在展示理财产品过往业绩时，应以醒目文字提醒投资者“理财产品过往业绩不代表其未来表现，不等于理财产品实际收益，投资须谨慎”，不得以明示、暗示或其他任何方式承诺产品未来收益。

九、在选择过往业绩展示区间时，应注明区间起始时间和截止时间，完整会计年度的过往业绩展示除外。

十、理财产品展示过往业绩，成立未满 1 个月的除外，需满足以下要求：

（一）理财产品运作 1 个月以上但不满 1 年的，应至少包括从产品成立之日起计算的过往业绩；

（二）理财产品运作 1 年以上但不满 6 年的，应至少包含自产品成立当年开始所有完整会计年度的业绩；

（三）理财产品运作 6 年以上的，应至少包含最近 5 个完

整会计年度的业绩。

十一、如同时展示理财产品过往业绩和业绩比较基准，应当将过往业绩与同期业绩比较基准对比展示。

十二、除现金管理类理财产品外，任意过往业绩展示区间均不得低于1个月。

十三、不得使用未经核实、尚未发生或者模拟的数据计算过往业绩，不得采用不具有可比性、公平性、准确性的数据来源和方法进行过往业绩比较。

十四、理财产品宣传销售文本只能展示该理财产品或本公司同类理财产品的过往平均业绩和最好、最差业绩。不得刻意选择性展示理财产品特定区间或部分区间的过往业绩。对于同类或同系列理财产品，不得仅展示特定理财产品或部分理财产品的过往业绩。

十五、监管机构另行规定的，从其规定。

十六、本准则经中银协理事会审议通过后实施。

中国银行业公众教育服务工作自律指引

第一章　总则

第一条　为引导会员单位主动、规范、持续、系统地开展公众教育服务工作，提高社会公众金融知识水平，依据《银行业消费者权益保护工作指引》《银行业消费者权益保护工作规划纲要（2012-2015）》《中国银行业文明服务公约》《中国银行业公平对待消费者自律公约》等文件，制定本指引。

第二条　本指引所称公众教育服务（以下简称公众教育），是指针对社会公众开展的解读金融政策、普及金融知识、宣介服务收费政策、揭示金融产品风险、引导依法理性维权等各项活动。

第三条　公众教育工作的目的，是通过对社会公众进行金融知识普及、金融意识和金融素质培养，防范和化解潜在矛盾，构建和谐的金融消费环境，促进银行业健康可持续发展。

第四条　公众教育工作要坚持公益性、实效性、服务性和持续性的原则。

（1）公益性原则，是指要站在公共服务行业责任担当的角度，认识到公众教育是金融企业必须履行的社会职责，主动地、无偿地面向社会公众提供教育服务；

（2）实效性原则，是指公众教育活动要避免片面追求活动规模，忽视工作效果，提倡坚持以低碳、环保的方式开展各类

公众教育活动，注重活动的针对性，力争活动取得实效；

（3）服务性原则，是指开展公众教育活动要充分树立服务理念，以社会公众的实际需求为导向，提升社会公众的金融素养；

（4）持续性原则，是指社会公众金融知识、金融意识和金融素质的培养是一项长期性的系统工程，要将公众教育作为一项常态化工作常抓不懈。

第五条　本指引适用于中国银行业协会全体会员单位。

第二章　基本要求

第六条　会员单位要研究制定适合本机构特点和目标群体特征的公众教育方针和方式方法，采取常态化和集中式相结合的方式，有针对性地开展活动。

第七条　会员单位要正确处理公众教育工作与产品和服务信息披露、风险提示、宣传推广等经营活动的关系，不以公众教育工作替代信息披露和风险提示，也不将业务宣传推广等同于公众教育工作。

第八条　各会员单位要常态化开展公众教育工作，将公众教育工作有机融入业务发展和经营管理的各个环节。

（1）在产品研发环节，本着易于理解和接受的原则设计业务流程和交易规则，提升产品和服务的易用性；

（2）在业务宣传材料制作环节，以通俗易懂的语言、丰富生动的形式介绍产品与服务的基本概念、业务规则、风险点与

收费政策等；

（3）在客户营销环节，详尽讲解产品和服务的特征，充分揭示风险，根据客户实际需求、投资偏好、风险承受能力等有针对性地推介产品；

（4）在业务签约环节，引导客户认真阅读有关产品和服务的重要协议条款、业务规则、操作注意事项等内容，帮助客户全面了解产品；

（5）在客户服务环节，及时解答客户咨询，针对客户实际问题提供个性化解决方案。对于因客户理解偏差而产生的投诉事件，要耐心讲解银行业务规则，最大程度地消除误解；

（6）在产品和服务的售后环节，做好跟踪维护工作，对于因国家政策、监管规章等因素导致的合同条款、产品投向、约定利率所发生的变化及时告知和解释，将宣教工作贯穿产品和服务存续始终，引导客户合理行使权利、履行义务。

第九条　会员单位要重视对残障人士等特殊群体的公众教育工作，通过宣介金融知识，普及银行无障碍设施和工具的使用方法等，提高特殊群体平等参与金融活动的程度。

第十条　会员单位要积极响应中国人民银行、中国银监会、中国银行业协会等单位及其地方分支机构统一组织的公众教育活动，落实相关活动要求，并在活动结束后及时向活动发起单位报告相关活动情况。

第三章　机制建设

第十一条　会员单位要建立健全公众教育工作的长效机制，拟制相应的公众教育规章制度，对本单位短期和中长期公众教育工作进行统筹规划，明确工作目标、管理体制、职能分工等，为公众教育工作持续稳步推进提供制度保障。

第十二条　会员单位要建立上下沟通机制，总部要常态化征集分支机构对公众教育工作的意见和建议，分支机构要及时将公众教育工作的经验、做法以及工作中遇到的新情况、新问题向上级报告。

第十三条　会员单位要建立内部横向协调机制，各级机构、各相关部门要明确分工、协调有序、密切配合，充分发挥各条线专业优势，提高公众教育工作效率和水平。

第十四条　会员单位要建立与社会公众及消费者权益保护机构间的日常沟通机制，通过搭建多方交流平台，倾听各方建议和诉求，将社会公众迫切需要解决的问题与公众教育工作有效结合。

第十五条　会员单位总部和一级分支机构要确定公众教育工作的牵头部门，并设置专岗负责公众教育工作各项具体事宜。公众教育工作的牵头部门职责包括：

（1）拟定公众教育工作的年度计划和中长期发展规划；

（2）制定集中式公众教育活动的流程和方案；

（3）组织推动辖内机构开展各项活动，落实相关要求；

（4）分析和总结公众教育工作中存在的问题，研究改进措施；

（5）对辖内机构公众教育工作进行检查、考核和评价；

（6）编写公众教育工作总结报告；

（7）针对从业人员组织开展公众教育技能培训；

（8）其他应由牵头部门牵头负责的事项。

第十六条　会员单位相关业务主管部门负责在本条线各业务环节开展常态化公众教育活动，并在集中式公众教育活动中提供专业支持。

第十七条　会员单位分支机构负责公众教育活动的组织实施。

第十八条　会员单位要逐步建立公众教育工作的内部检查机制，定期或不定期对辖内机构公众教育工作执行情况开展监督检查。

第十九条　会员单位要建立公众教育工作考核评价体系，统一制定科学合理的评价指标，从组织推动、活动规模和工作成效等方面，对分支机构全年公众教育工作情况进行考核评价，并纳入消费者权益保护考核评价体系。

第二十条　会员单位要定期总结公众教育工作的开展情况，对存在的问题及时进行整改，积极宣传推广优秀经验和先进做法。

第二十一条　会员单位要强化公众教育人才队伍建设，通过组织专题培训、编制学习手册、举办知识竞赛等形式，提高员工队伍公众教育工作水平。

第二十二条　会员单位要对公众教育工作提供必要的资源

保障。

第四章　内容、形式和渠道

第二十三条　公众教育的内容包括但不限于以下几个方面：

（1）介绍国家金融政策法规，增强社会公众合法合规意识；

（2）介绍消费者权益保护法律法规，促进社会公众正确认识自身权利义务；

（3）宣介基本金融知识，提高社会公众金融素质；

（4）宣传银行卡、电子银行等常用银行产品和服务使用注意事项，引导社会公众正确使用银行产品和服务；

（5）提示银行理财、外汇、贵金属、基金、保险、信托等常见投资品风险防范须知，增强社会公众风险意识，倡导理性投资；

（6）加强个人征信重要性的宣传，讲授如何解读个人征信报告，引导社会公众科学合理使用贷款和信用卡等信用工具，珍视个人信用；

（7）宣介银行产品和服务收费政策，促进银行收费透明化；

（8）介绍常见金融诈骗、非法集资手段和特点，提高社会公众风险防范意识；

（9）宣讲假币和伪造商业票据的识别方法，避免社会公众财产损失；

（10）推广银行无障碍设施设备和服务政策，提高特殊群体使用银行服务的程度；

（11）宣介消费者投诉维权的渠道、方法和流程，引导社会公众依法、合规、理性维权。

第二十四条　会员单位要多渠道、多层次地开展公众教育活动，力求渠道多元化，形式新颖化，内容生动化，构建效果好、成本低、覆盖面广的公众教育模式。公众教育的形式和渠道包括但不限于：

（1）以营业网点为阵地开展宣传，如利用 LED 显示屏、液晶电视、自助设备等媒体播放宣传内容；设立服务台、宣传园地，张贴宣传海报，发放宣传材料，安排人员提供现场咨询讲解等；举办专题教育讲座或培训；

（2）深入社区、学校、军营、厂区、市场等，通过设立宣教点、流动学校、金融服务站等形式开展有针对性的集中式公众教育活动；

（3）借助各类新兴电子渠道开展宣传，如在门户网站开辟公众教育专栏或园地，通过手机银行、微信银行、短信银行、官方微博等渠道推送金融产品小贴士等，扩大受众范围；

（4）利用主流传播渠道，如在报纸、期刊、杂志、第三方网站上刊登金融知识宣传教育文章，组织金融知识有奖问答和竞猜活动等；

（5）将产品推介会、宣讲会、联谊活动、业务研讨会等营销活动作为开展公众教育活动的重要平台，但要避免以产品营销推介替代公众教育活动；

（6）与监管部门、银行业协会、高校及其他金融机构等部

门合作开展活动，扩大宣传覆盖范围和影响力；

（7）其他合规有效的方式。

第二十五条　会员单位要针对不同的宣传教育渠道深入剖析目标群体特征，制定有针对性的宣传教育策略。包括但不限于：

（1）营业网点的客户群体以中老年客户为主，可在预防电信诈骗、提高假钞识别能力、防范理财产品误导销售等方面有所侧重；

（2）门户网站、手机银行等电子渠道的用户群体以年轻客户为主，可加强对投资理财风险须知、银行卡安全使用方法、电子支付风险防范等方面的宣传。

第二十六条　会员单位要创新金融知识宣传教育的表现形式，通过简洁清晰、形式活泼、通俗易懂的形式，如图片、视频、案例、漫画、常见误区解析、在线课堂、有奖问答等增强宣教效果。

第五章　组织实施

第二十七条　会员单位开展集中式公众教育活动，要加强组织领导，指定活动牵头部门或领导小组，周密部署，明确分工。

第二十八条　对于集中式公众教育活动，会员单位要制定总体活动方案,明确活动主题，统一活动时间，选定活动内容，确立活动目标，确保全行步调一致。各分支机构要根据总体活

动方案，结合当地业务特点和目标群体特征，制定符合本地实际的活动实施细则,确保活动效果。

第二十九条　会员单位要坚持以低碳、环保的原则开展各类公众教育活动,合理预算、统筹安排、高效利用、避免铺张浪费。要注重活动的针对性、实效性,避免活动表面化、形式化。

第三十条　会员单位要妥善管理宣传物料,做好事前规划与统计,活动前及时配发到宣传点,保障活动顺利开展。根据活动规模合理控制物料印制数量,避免资源浪费。金融知识宣传材料要与银行产品营销材料显着区分,突出公众教育活动的公益性。

第三十一条　会员单位要加强组织管理,严肃活动纪律,维护活动秩序,落实应急保障措施,确保宣教活动安全、有序、平稳开展。

第三十二条　对于集中式公众教育活动,会员单位要注重对各地活动情况的监测跟踪,及时掌握活动方案实施情况,评估活动效果,对于活动开展情况不佳的分支机构及时进行督促整改。

第六章　附　则

第三十三条　会员单位要依据本指引健全和完善公众教育工作管理制度,并组织落实。

第三十四条　中国银行业协会将适时针对本指引执行情况对会员单位进行监督检查,以适当方式对工作表现突出的单位予以表彰。

第三十五条　本指引经征求各会员单位意见,由中国银行业

协会消费者保护委员会审议通过,自发布之日起实施。

第三十六条　本指引由中国银行业协会消费者保护委员会负责解释和修订。

第三十七条　本指引自发布之日起施行。

金融机构个人消费类贷款催收工作指引（试行）

第一章　总则

第一条　【　目的和依据】为防范化解金融风险，维护社会公平正义，规范会员单位和外部催收机构的催收行为，保护债务人、关联第三人及会员单位的合法权益，建立和完善自我约束机制，加强行业自律管理和相互监督，促进行业健康发展，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国商业银行法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《商业银行信用卡业务监督管理办法》《消费金融公司管理办法》等法律法规及规章制定本指引。

第二条　【基本原则】会员单位要深刻把握金融工作的政治性和人民性，切实落实金融消费者权益保护，落实对合作外部催收机构的行为规范管理责任，切实维护健康的催收市场秩序。会员单位及其合作外部催收机构在开展催收过程中，应严格遵循以下原则：

保护债务人合法权益。会员单位催收业务应依法合规开展，在本指引的行为框架内实施，不得侵害债务人的合法权益，抵制各种形式的违规催收和暴力催收。应当保障债务人的知情权，以显著方式告知债务人归还欠款的法定义务及逾期后果。

保护债权人合法权利。催收是会员单位在债务人出现违约情形后维护债权安全的正当追索行为，其追索权利及正当的追

索方式均受到法律保护，追索方式包括但不限于自建团队或委托外部催收机构追索、通过司法手段追索。

落实监督与被监督的责任。会员单位是催收管理的第一责任人，承担对自催团队及合作外部催收机构的管理责任；外部催收机构要负责自身业务开展的合规性管理，对违反本指引的行为负主要责任。

共同维护市场秩序。会员单位应坚决抵制不正当反催收、不法代理维权等破坏市场秩序的行为，并配合相关部门对上述行为予以打击。

第三条　【适用机构范围】本指引适用于中国银行业协会会员单位。本指引中关于外部催收机构及其催收行为的相关要求，会员单位应在与外部催收机构签订的业务委托协议中予以体现。

第四条　【适用产品范围】本指引适用于会员单位发放的信用卡、个人消费贷款产品。对于会员单位发放的其他类型个人贷款产品可参考本指引开展催收工作。

第五条　【债务人】本指引所称债务人，是指根据信用卡领用合约、个人消费贷款协议及相关产品合同或服务协议等合同约定，对相关债务负有偿还义务的客户（持卡人或借款人）、共同偿债人或担保人，以及其他依法应承担还款义务的当事人。

第六条　【外部催收机构】外部催收机构是指依法登记注册、具有独立的法人资格或民事主体资格，与会员单位签订委托协议，提供债务提醒、通知、催告等服务的机构。

第二章　催收行为

第七条　【催收行为】本指引所称催收行为，是指当债务人出现违反信用卡领用合约、个人消费贷款协议及相关产品合同或服务协议，未按期偿还债务（包括本金、利息、费用等，下同）时，会员单位及外部催收机构为督促债务人履行债务清偿责任所开展的提醒、通知、催告等行为。催收行为包括电话催收、信函催收、外访催收、司法催收、其他催收等。

第八条　【电话催收】电话催收是指通过电话方式提醒、通知、催告的行为。

第九条　【信函催收】信函催收是指通过文字表述提醒、通知、催告的行为。信函催收包括但不限于纸质信函、传真、电子邮件进行提醒、通知、催告的行为。

第十条　【外访催收】外访催收是指当面向债务人提醒、通知、催告的行为。

第十一条　【司法催收】司法催收是指通过支付令、保全、司法调解、赋强公证、诉讼（联合诉讼）、仲裁、刑事追诉等法律手段进行催收的行为。

第十二条　【其他催收】其他催收是指通过会员单位管理的短信平台、企业微信号、人工智能或互联网技术平台等提醒、通知、催告违约债务人还款的行为。

第三章　催收行为规范

第十三条　【严格催收时间】未经债务人同意，严禁在每

日晚 22:00 至次日早 8:00 进行电话催收、外访催收及其他催收。

第十四条 【合理频率】按照电话催收当时具体情况，主动通话的频密程度应控制在合理及必需的范围内。债务人电话未接通的，催收人员对债务人同一联系方式尝试拨打次数当天不宜超过 6 次；与债务人另有约定除外。

第十五条 【诚信保密】会员单位和外部催收机构均应严格遵守国家对个人信息保护的相关规定，切实保护债务人及相关当事人隐私，不得泄露个人信息或将个人信息用于催收之外的其他用途，不得采取非法手段或通过非法途径获取个人信息。

第十六条 【规范联系信息获取渠道】会员单位可通过以下渠道获取债务人的联系信息：

（一）合同或协议约定的联系信息。

（二）在会员单位预留的联系信息。

（三）双方沟通后取得债务人授权的联系信息。

（四）互联网等合法公开渠道可查询到的联系信息。

（五）通过与预留联系人沟通获得的债务人联系信息，或其他主体告知的债务人联系信息。

（六）在债务人授权下，通过行政机关、中国人民银行金融信用信息基础数据库、获得个人征信业务许可的机构、仲裁机构、公用事业单位、银行卡组织、电信运营商等渠道获取的联系信息。

（七）通过其他合法途径获取的联系信息。

第十七条 【规范联系第三人】第三人分为债务相关第三

人及无关第三人。

当债务用于家庭共同支出，则会员单位可认定配偶为债务相关第三人，会员单位应严格、审慎认定债务相关第三人。

债务无关第三人（简称无关第三人）是指第十六条规范获取债务人联系信息过程中，除债务人及债务相关第三人以外的其他主体。严禁对无关第三人进行催收。

催收人员在债务人本人失联的情形下可联系第三人：债务人本人手机号码无效（如空号、错号），可直接联系第三人；连续三次拨打债务人本人预留手机无法联系上本人的情形下，次日可联系第三人；连续三日拨打债务人本人预留手机无法联系上本人的，可直接联系第三人；如后续联系上债务人本人，时间重新开始计算。

催收人员在联系无关第三人时不得透露债务人的金融信息，无关第三人未表达代偿意愿的，其只能作为获取债务人联系信息的渠道或请其代为转告，上述情况与债务人另有约定的除外。当无关第三人主动表示愿意为债务人偿还欠款时，可提供还款所需必要信息（如还款卡号、欠款金额等）。当无关第三人明确要求不得联系时，则催收人员应限制后续联系行为。

第十八条　【规范还款方式】会员单位应指定还款渠道，催收人员不得使用非指定还款渠道收取债务人及相关当事人的还款。

第十九条　【规范催收记录】会员单位和外部催收机构应记录催收全过程，确保相关录音、录像及其他催收记录真实、

客观、完整反映催收过程，录音（录像）资料保存年限应参照相关监管规定执行。会员单位采取司法催收的，在相关司法机关、仲裁机构、公证机构形成的录音、录像及其他催收记录按照其管理要求执行。

第二十条　【电话催收规范】电话催收应遵守以下基本规范：

（一）催收人员应核实接听人身份，当确认为债务人本人时可实施催收。催收人员应遵守基本的文明规范。

（二）催收过程应全程录音。会员单位应要求外部催收机构使用的设备符合与其签署的协议规范。

第二十一条　【信函催收规范】信函催收应遵守以下基本规范：

（一）信函内容应便于债务人理解以免产生歧义。

（二）发函过程中应注意保护债务人的个人信息及私密信息，信函封面不应展示债务人欠款信息。

（三）设立固定化催收信函模板并留存备查，催收信函模板应由会员单位事先审定，未经会员单位审查同意，外部催收机构不可变更信函模板内容。

（四）纸质信函需严格密封、不得随意张贴，并应加盖相关印章（含电子印章）。

第二十二条　【外访催收规范】外访催收应遵守以下基本规范：

外访催收应安排不少于两名催收人员。

催收人员应出示工作证件或受托催收身份证明。

催收人员应遵守基本礼仪。

催收行为应全程录音（或录像）。

外访催收人员应着装得体，不得穿着特殊服饰或有不当言行。

第二十三条　【催收人员告知规范】会员单位应要求外部催收机构明确告知其所代表的委托方（金融机构）或其负责催收的金融产品名称信息。催收人员联系债务人时应表明所代表的金融机构、催收机构（如有），向债务人如实告知催收事由、逾期欠款金额。催收人员应使用符合会员单位催收作业规范的话术，客观规范陈述事实。

第二十四条　【权属关系转移告知规范】对于不良贷款转让等情形，会员单位应当按照合约约定或法律规定允许的方式及时告知债务人债权关系转移情况。对于失联的债务人和担保人，可采取公告等方式履行告知义务。会员单位与相关合作方签订权属关系转移协议时，可要求其遵守本催收工作规范要求。

第二十五条　【禁止行为】催收人员在实施催收过程中严禁出现以下行为：

（一）冒用行政机关、司法机关等名义追查债务人信息、寄送催收信函、开展催收行为。外部催收机构以会员单位身份开展催收。

（二）通过散布他人隐私、非法获取个人信息，采用恐吓、辱骂、欺诈、威胁、暴力、涉黑等不当手段开展催收。

（三）采取误导性表述虚构或夸大事实。以列入虚构的黑名单、虚构的不良信用数据库为由开展催收。以虚假承诺、夸大债务数额、性质、法律后果为由开展催收。

（四）以催收名义收取额外费用，诱导或逼迫债务人通过新增借贷或非法渠道筹集资金偿还债务。

（五）在公众场所张贴催收公告、律师函等文书。

（六）外部催收机构在未经会员单位同意的情况下，使用私人手机电话联系债务人等，使用私人手机或社交软件发送催收语音、文字类信息等。

（七）未经同意，进入住宅等私人场所或债务人所在的相关办公区域实施催收。

（八）采取其他违法违规的手段实施催收。

第二十六条【规范应用人工智能技术】会员单位引入人工智能技术的，应防止技术应用造成的不公平歧视，要提高技术应用的可用性、可靠性和准确性，避免对债务人造成不便和困扰；应加强算法设计和数据安全，有效控制人工智能技术应用带来的风险隐患。

第四章　外部催收机构管理

第二十七条　【审慎管理】会员单位应当落实催收管理主体责任，审慎管理外部催收机构。与外部催收机构开展业务合作时，应当落实业务合规审查主体责任，加强与外部催收机构在从业人员合规和金融消费者权益保护培训等方面的协作。会

员单位应实行名单制管理；建立并持续完善相应的业务管理制度，明确外部催收机构信息管理、业务培训、法律责任和经济责任等；对单笔债务在同一时期内仅可委托一家催收机构实施催收；在本单位官方网站等官方渠道统一公开委托催收机构名称、联系方式等有关信息。

第二十八条　【外部催收机构准入】会员单位应制定外部催收机构的准入、退出标准和日常管理制度，合理评估业务集中度。在具备相应经营范围或执业许可的外部催收机构中，优先选取经营稳定且声誉良好、合规管理健全、人员配备充足、催收经验丰富、服务品质优良的外部催收机构开展合作。会员单位应与选用的外部催收机构签订管理完善、职责清晰的委托协议,在双方委托协议中要明确双方权利义务、催收规范要求、个人信息保护、金融消费者权益保护、投诉处理、违约责任、就违规催收行为及涉及机构向银行业协会报送共享等内容，并在有效期内开展催收业务。

第二十九条　【人员管理】会员单位应要求外部催收机构组建专业的债务催收团队，对催收人员定期开展催收业务、金融消费者权益保护、信息安全、合规操作等方面的培训及考核，确保人员的专业能力及职业素养。

第三十条　【信息保密义务】会员单位应与外部催收机构以协议约定方式，明确外部催收机构对个人信息的保护义务和具体违约责任。外部催收机构应当在协议约定的适用情形和范围内使用债务人相关信息，不得泄露债务人信息或将个人信息

用于其他用途，不得做出任何有损会员单位业务、诚信、声誉或商誉的行为。

会员单位应要求外部催收机构制定信息安全标准、政策和流程，包括但不限于出入管理、人员管理、业务操作管理、数据信息管理、权限管理、作业场地及机房安全管理等方面。委托协议终止时，外部催收机构应按协议约定销毁相关信息，并继续承担个人信息保密责任。

第三十一条　【合规管理】会员单位应切实履行外部催收机构催收行为管理主体责任，持续加强日常管理，通过现场检查、非现场检查、培训等方式，督促外部催收机构依法合规开展催收。会员单位每年对外部催收机构的现场或非现场检查频次不低于 1 次。

第三十二条　【投诉管理】会员单位应切实承担金融消费者权益保护主体责任，认真记录并处理债务人对外部催收机构的投诉意见，结合投诉意见持续推动优化外部催收机构债务催收的流程和行为。会员单位处理投诉时，如发现有仿冒会员单位或仿冒会员单位合作外部催收机构进行催收的情况，应积极收集仿冒证据，采取司法手段等方式维护自身权益。

在投诉处理过程中，会员单位应要求外部催收机构积极配合提供完整的催收过程信息，不得遗漏、隐瞒、拖延，配合妥善处理金融消费者反映问题。不得简单以经济赔付作为化解客户投诉的手段。委托协议终止，会员单位应要求外部催收机构按协议约定继续配合处理受托期间催收行为产生的客户投诉。

第三十三条　【考核机制】会员单位应建立对外部催收机构的科学合理考核机制，制定合理的绩效考核与奖惩机制，优化考核方式，将催收效果、催收行为合规情况、催收记录完备情况、信息安全、投诉管理、违规处罚及整改情况、金融消费者权益保护等纳入综合考核范围，不得简单以债务回收率作为单一考核指标，切实提高对外部催收机构和催收人员的合规催收约束力，持续强化合规催收意识。

第三十四条　【禁止转包】会员单位应严禁外部催收机构将委托催收的业务转包或变相转包。

第三十五条　【违规惩戒】会员单位应当查处和纠正外部催收机构的违规催收行为，依委托协议约定，视外部催收机构违规行为情节严重程度，采取责令整改、罚款、停止委托任务、终止区域合作或全面终止合作等惩戒措施。

第三十六条　【互联网平台催收行为约束】会员单位应加强对互联网平台催收行为的约束，将互联网平台催收业务全面纳入管理，坚持统一的催收管理标准，严格执行本指引相关规定。互联网平台按约定从事催收业务的，会员单位应将其作为外部催收机构进行管理，传导并督促其按照监管要求规范开展催收，落实金融机构监督、检查、培训、追究违约责任等穿透管理要求。

第五章　内控管理

第三十七条【公司治理】会员单位应不断提升公司治理水

平，通过建立以股东大会、董事会、高级管理层等机构为主体的组织架构，逐步建立科学、高效的金融消费者权益保护机制。

第三十八条【制度管理】会员单位应贯彻落实相关监管要求，建立健全催收业务管理制度，包括但不限于自建催收团队管理、外部催收机构管理、人员管理、合规管理、信息安全管理、金融消费者权益保护、培训及投诉管理等方面。

第三十九条【运营管理】会员单位应根据逾期金额、逾期时间等因素评估风险，采取相应的催收行为，并持续加强催收业务督查管理力度。根据业务开展情况，设置催收业务相关管理岗位，负责业务日常运营管理、自建催收团队和外部催收机构的培训、检查、考核管理等工作。

第四十条 【源头治理】会员单位应当建立溯源处理机制。加快从处理投诉为主的“事后解决”管理体系向“事前预防、事中控制、事后解决”全流程体系转型，提升金融服务水平。在事前环节，会员单位应加强产品适当性管理，合理评估客户金融需求、财务状况、风险承受能力等因素，销售与其相匹配的产品并合理授信，避免过度授信风险。在事中环节，会员单位应强化对自催团队及外部催收机构的管理，强化对催收过程的监控，约束其催收行为。在事后环节，会员单位应建立并持续优化投诉纠纷解决机制，完善纠纷多元化解机制，畅通投诉渠道，规范投诉处理流程，加快投诉响应速度，积极参与纠纷调解工作，及时解决债务人的合理诉求，并保留好投诉处理过程中涉及的录音、录像等资料。

第四十一条【投诉处理原则】会员单位应依法合规、积极妥善处理催收投诉。投诉人诉求符合法律法规及合同约定的，会员单位应当尽快履行相关义务；诉求不符合法律法规及合同约定的，会员单位应当做好解释工作。会员单位应核实投诉人身份或委托人（受托人）身份，不得向涉嫌违法犯罪、非法代理维权等扰乱公共秩序及信访秩序的行为让渡利益空间，不得扰乱正常金融秩序。

第四十二条【信息安全】会员单位开展催收业务应遵守个人信息保护相关的法律法规，并建立健全信息安全机制。应当按照“最小、必要 ”原则向外部催收机构提供债务人相关信息。

第四十三条【法律责任】会员单位及外部催收机构应按照委托协议约定履行各自权利义务，各主体应在法律法规规定和委托协议约定范围内承担相应责任。

第六章　促进行业健康发展

第四十四条　【发展原则】会员单位应遵循共同促进行业健康发展的原则，坚决反对不正当竞争。

第四十五条　【信息共享】中国银行业协会可就会员单位报送的外部催收机构违法违规信息进行共享，在会员单位内部通报。

第四十六条【鼓励自主催收】鼓励会员单位自建催收团队，不断加强自身催收能力建设，降低对外部催收机构的依赖。

第四十七条　【鼓励技术创新】鼓励会员单位加强科技赋能和催收系统化管控，倡导会员单位自建催收系统，通过智能化、系统化、数字化的工具开展催收作业。

第四十八条　【联合打击逃废债】会员单位有义务联合打击以虚假投诉等恶意方式维权达到逃避债务目的的行为，其中涉嫌犯罪的，应积极配合公安机关调查取证。中国银行业协会推动行业建立相关信息共享机制，对于重大舆情、风险案件和涉及严重违法违规行为的人员，应及时向监管部门报告。

第四十九条【加大金融黑灰产治理】鼓励会员单位提升识别和应对反催收、不法代理维权等黑灰产的能力,核实投诉人身份，积极配合相关部门做好对非法组织和不法分子的打击工作。鼓励会员单位建立金融黑灰产打击交流机制，执行统一的黑灰产识别监测标准。对于涉嫌违法犯罪、冒充债务人本人、反催收联盟及非法代理维权等扰乱公共秩序及信访秩序的行为，核实信息后及时向司法部门移交违法犯罪线索，配合司法部门推进案件进展。

第五十条　【金融宣传教育】鼓励会员单位通过金融消费者权益保护教育宣传活动，引导金融消费者通过正规渠道依法表达诉求、理性维权,帮助金融消费者树立科学的金融消费理念，共同维护社会秩序和良好信用环境。

第五十一条　【维护市场秩序】会员单位应合理制定外部催收机构催收服务价格，不得利用任何不当手段干预或影响催收的正常市场秩序。

第五十二条　【自律管理】会员单位从业人员惩戒处理参照《银行业从业人员职业操守和行为准则》（银协发〔2022〕42 号）规定执行。会员单位及外部催收机构的工作人员在催收工作中涉嫌刑事犯罪的，应承担相应法律责任。

第七章　附则

第五十三条　本指引由中国银行业协会负责解释。各地银行业协会或同业公会会员单位可参照本指引执行。

第五十四条　本指引自发布之日起施行，《中国银行业协会信用卡催收工作指引试行》（银协发〔2021〕93 号）同步废止。

中国银行业协会跨行国内信用证产品指引（2020）

第一章　总　则

第一条　为促进国内信用证业务发展，规范银行间国内信用证及相关产品操作，加强跨行合作、防范业务风险，根据《国内信用证结算办法》（人民银行、银保监会公告〔2016〕第10号），特制定本指引。

第二条　本指引所称跨行国内信用证，是指某一银行依照申请人的申请开立的、对相符交单予以付款的承诺，且由与前者非同一法人的另一银行办理保兑、通知、转让、议付和寄单索款中的一项或多项业务。

第三条　银行间开展跨行国内信用证业务，可不签署《国内信用证业务合作协议》。

第四条　国内信用证开立、修改、通知、交单、议付、保兑、转让、付款等均应遵照《国内信用证结算办法》办理。

第五条　跨行国内信用证业务办理渠道包括但不限于邮寄及银行同业认可的电子渠道。

第二章　定　义第六条

如无特别说明，跨行国内信用证业务中涉及的以下概念具有如下定义或含义：

（一）电开信用证，由开证行以数据电文发送通知行；

（二）信开信用证，由开证行加盖业务用章（信用证专用章或业务专用章，下同），寄送通知行；

（三）收到，对于电开信用证及电子单据而言，指以系统可接收的格式做成的电子记录进入接收者信息系统；对于信开信用证及纸质单据而言，指接收者收到该纸质信开信用证或纸质单据；

（四）交单/提交/寄单/寄交，对于电子单据或电子申请书而言，指通过电子渠道上传提交；对于纸质单据或纸质申请书而言，指通过线下方式提交/邮寄；

（五）信用证正本/信用证修改书正本，对于电开信用证而言，指以经证实的电讯方式发出的信用证或信用证修改书；对于信开信用证而言，指由开证行加盖业务用章且以双方认可的方式证实过的信用证或信用证修改书；

（六）信用证正本背面，对于电开信用证而言，指批注、备注及类似栏位；对于信开信用证而言，指纸质信用证正本的背面；

（七）国内信用证业务中同一银行法人的不同分支机构视作不同银行；

（八）业务用章，包括电子业务章和实物业务章。

第三章　跨行国内信用证业务的基本流程

第一节　跨行国内信用证的开立、修改与传递

第七条　跨行国内信用证的开立可采用电开和信开两种方式。

电开信用证，业务流程为：开证行通过双方银行均认可的电子渠道（以下简称“电子渠道”）将缮制的信用证发送至通知行。

信开信用证，即采用“信开加证实电”方式。业务流程为：开证行缮制信开信用证，并加盖业务用章，寄送通知行，同时以电子渠道向通知行发送证实电。证实电可比照参考报文文本（见附件）发送，内容包括但不限于开证日期、开证金额、信用证编号等。如证实电与国内信用证内容有不一致，开证行应主动或者在收到通知行的查询后，向通知行发出信用证修改书或证实电修改书。

第八条　跨行国内信用证应使用中文开立，并表明“本信用证依据《国内信用证结算办法》开立”。

第九条　跨行国内信用证的修改原则上应与开证方式相同。开证行发出的信用证修改书中应注明本次修改的次数。

第二节　跨行国内信用证的通知、交单与议付

第十条　跨行国内信用证应根据《国内信用证结算办法》规定确定通知行。通知行收到电开信用证或电开信用证修改书时，系统自动校验；通知行收到信开信用证正本或信开信用证修改书正本时，应结合证实电对基本要素进行核对。

经核对无误通知行同意通知的，应于收到信用证或信用证

修改书的次日起三个营业日内通知受益人；不同意通知的，应于收到信用证或信用证修改书的次日起三个营业日内通过电子渠道告知开证行。开证行发出的信用证修改书，应通过原信用证通知行办理通知。

第十一条　受益人委托交单行交单，应向交单行提交信用证交单委托书，并提交单据和信用证正本及信用证通知书、信用证修改书正本及信用证修改通知书（如有）。交单行应根据《国内信用证结算办法》的规定办理寄单索款手续。

第十二条　交单行在交单时，除提交信用证要求单据外，应随附一份交单面函（寄单通知书，下同）。

交单面函应注明单据金额、索偿金额、单据份数、寄单编号、索款路径、收款账号、受益人名称、申请人名称、信用证编号等信息，并注明此次交单是在正本信用证项下进行并已在信用证正本背面批注交单情况。

交单行应在交单面函上加盖业务用章。通过电子渠道提交交单面函时可由系统生成业务用电子章或不加盖电子章。

第十三条　交单行在寄单索款时，索偿金额不得超过单据金额（信用证另有约定的除外）。

第十四条　交单行寄单后，须在信用证正本背面批注交单日期、交单金额和信用证余额等交单情况。

第十五条　受益人向议付行申请办理议付时，应向议付行提交交单委托书和议付申请书（银行可根据实际情况，将两个申请书合二为一），以及上述第十一条规定的全部资料。议付

行应根据《国内信用证结算办法》的规定办理议付及寄单索款手续。

第十六条　议付业务适用标准：国内信用证必须是可议付信用证，且议付行为信用证指定的议付行或信用证规定任意银行可议付。

第十七条　议付业务的适用前提：单证相符或开证行/保兑行已确认到期付款。

第十八条　议付行在受理议付申请的次日起五个营业日内审核信用证规定的单据并决定议付的，应在信用证正本背面记明议付日期、业务编号、议付金额、到期日并加盖业务用章。对于电开信用证可由系统生成业务用电子章或不加盖电子章。

第十九条　议付可分为有追索权议付和无追索权议付。原则上议付行办理无追索权议付时，可不向人民银行征信系统报送客户无追索权议付业务信息。

第三节　跨行国内信用证的保兑

第二十条　保兑行对信用证加具保兑，可不与开证行签署保兑协议。

第二十一条　如果一家银行被开证行授权或要求对信用证加具保兑，而该行拒绝对信用证加具保兑时，应及时通过电子渠道通知开证行。

第二十二条　指定银行同意按照开证行授权或要求对信用证加具保兑时，应在同意保兑的信用证通知书（或单独的保兑

面函）上注明该信用证已被其保兑的字样。对于电开信用证或电子保兑面函而言，该注明由系统自动生成。保兑行有权选择是否将其保兑扩展至修改。保兑行将其保兑扩展至修改的，自作出此类扩展通知时，即受其约束。保兑行无论同意或者拒绝对修改加具保兑，应及时告知开证行并在给受益人的通知中告知受益人。

第二十三条　开证行可与保兑行约定向保兑行偿付/确认付款/拒付的审单时间（如两个营业日），否则开证行应在收到保兑行单据次日起五个营业日内回复对单据的处理意见并相应向保兑行偿付/确认付款/拒付。

第四节　跨行国内信用证的转让

第二十四条　转让行应严格按照《国内信用证结算办法》有关规定办理转让。

第二十五条　转让行转让信用证时应要求第一受益人提交以下资料：

（一）可转让信用证及其修改书（如有）的正本，可转让信用证通知书及其修改通知书（如有）的正本；

（二）《国内信用证转让申请书》。

第二十六条　转让行转让信用证时，必须在已转让信用证中表明第一受益人是否允许及在何种条件下允许将修改通知第二受益人。

第二十七条　转让行收到的来单中如果含有非信用证所要

求的单据，转让行可不予审核，视情况退寄单银行/第二受益人，或照转开证行。

第二十八条　拒付/付款确认/退单

（一）拒付：单据被开证行或者保兑行拒付时，转让行应立即通知第一受益人和第二受益人；

（二）付款确认：转让行应在收到开证行或保兑行的付款确认电次日起两个营业日内通知第一受益人和第二受益人；

（三）退单：转让行收到开证行或者保兑行退回的单据，核对无误后，将第一受益人出具的增值税发票退回第一受益人，同时将第二受益人的单据及时退回第二受益人或其交单行处。

第五节　跨行国内信用证的付款

第二十九条　开证行或保兑行在收到交单行寄交的单据及交单面函或受益人直接递交的单据的次日起五个营业日内，及时核对是否为相符交单。

第三十条　单证相符或单证不符但开证行或保兑行接受不符点的，对于即期信用证，开证行或保兑行应于收到单据次日起五个营业日内支付相应款项给交单行或受益人

（受益人直接交单时,本节下同）；对于远期信用证，开证行或保兑行应在收到单据次日起五个营业日内发出到期付款确认书，并于到期付款日付款给交单行或受益人。

第三十一条　开证行或保兑行审核单据发现不符并决定拒付的，应在收到单据的次日起五个营业日内一次性将全部不符

点和单据处理意见以电子方式或其他快捷方式通知交单行或受益人。如开证行或保兑行未能按规定通知不符点，则无权宣称交单不符。

第三十二条　开证行或保兑行审核单据发现不符并拒付后，在收到交单行或受益人退单的要求之前，开证申请人接受不符点的，开证行或保兑行独立决定是否付款、出具到期付款确认书或退单；开证申请人不接受不符点的，开证行或保兑行可将单据退交单行或受益人。

第六节　跨行国内信用证的查询查复及往来函电

第三十三条　跨行国内信用证各方本着“有查必复”“复必详尽”的原则。对于《国内信用证结算办法》未明确规定处理时限的业务环节，银行在收到查询后的次日起两个营业日内，应对查询行做出答复或提供其所要求的必要内容，答复原则上应与查询采用相同的渠道。

第三十四条　跨行国内信用证往来函电格式文本必须依照《国内信用证结算办法》规定列明相关内容。往来函电包括但不限于证实电、到期付款确认电、拒付电等，以电子渠道方式发送，部分参考报文文本参见附件。

第四章　国内信用证福费廷

第三十五条　国内信用证福费廷业务包括一级市场、二级市场买入及转卖业务。买入业务是指某银行无追索权地买断开

证行/保兑行确认到期付款且未到期债权的业务；转卖业务是指某银行将已买断的未到期债权转让给其他包买商的业务。

第三十六条　福费廷业务中的国内信用证合作银行通常涉及三方，分别为国内信用证开证行、一级市场福费廷买入行和二级市场福费廷买入行。如信用证涉及保兑行且保兑行根据开证行的授权或要求，在开证行之外做出付款承诺的，则信用证保兑行也应作为福费廷转卖业务中国内信用证合作银行的一方。

上述各方中，一级市场福费廷买入行是指从国内信用证受益人处无追索权地买入国内信用证项下未到期债权的银行；二级市场福费廷买入行指的是从一级市场福费廷买入行处或从二级市场中无追索权地买入国内信用证项下未到期债权的银行。

第三十七条　国内信用证福费廷开证行/保兑行的权利和义务在福费廷业务中，无论是一级市场福费廷买入行还是二级市场福费廷买入行，无追索权地买入未到期债权均是基于开证行/保兑行的付款承诺。在受益人相符交单或开证行发出付款承诺后，开证行应在规定的时间内付款。而保兑行自对信用证加具保兑之时起即不可撤销地承担对相符交单付款、确认到期付款或议付的责任。保兑行在开证行之外做出付款承诺后，也应承担与开证行相同的权利和义务。无论债权是否被转卖，债权人如何变更，开证行/保兑行都应履行自己的付款承诺。

一级市场福费廷买入行从受益人处买入债权后即成为新的债权人，再将债权无追索权地转卖给二级市场福费廷买入行时，应将债权转让事宜通知开证行/保兑行。开证行/保兑行在收到

债权转让通知后，可以按照债权转让通知的内容和二级市场福费廷买入行的付款指示（如有）在到期日支付款项。

第三十八条　一级市场福费廷买入行的权利和义务一级市场福费廷买入行与国内信用证受益人签署福费

廷业务协议后，再按双方约定形式（如业务申请书，福费廷交易确认书等）确定单笔福费廷业务的价格，从国内信用证受益人处买入福费廷资产，承担开证行/保兑行的信用风险。如一级市场福费廷买入行到期未能收到开证行/保兑行付款

（包括开证行/保兑行未足额付款且差额部分非开证行/保兑行银行费用），除非发生福费廷协议约定的追索事件，否则一级市场福费廷买入行对国内信用证受益人无追索权。

一级市场福费廷买入行将买入的未到期债权无追索权地转卖给二级市场福费廷买入行时，应按照与二级市场福费廷买入行签署的福费廷业务协议约定履行必要的责任和义务：

（一）在办理福费廷转卖交易前，一级市场福费廷买入行作为国内信用证受益人银行，掌握受益人的第一手资料，应按照内部风险管控的要求进行必要的 KYC 和 KYB（了解你的客户、了解你的业务）调查，审查受益人资信，核查基础交易贸易背景的真实性，核查增值税发票的真实有效性，确保拥有的未到期债权真实有效并且可自由转让；为满足二级市场福费廷买入行审核基础交易的需要，一级市场福费廷买入行还需向二级市场福费廷买入行提供经其核实的必要单据，协助二级市场福费廷买入行进行交易审查；

（二）福费廷交易期间，根据债权合法有效转让的规定，一级市场福费廷买入行不得在未经二级市场福费廷买入行事前同意的情况下，同意开证行、保兑行或受益人对任何本金或利息的偿付日期进行延展或同意开证行、保兑行或受益人减少本金的偿付金额；

（三）在到期收款时，如开证行/保兑行在到期日将债权项下的相关款项仍支付给一级市场福费廷买入行而未支付给二级市场福费廷买入行，一级市场福费廷买入行应立即将收到的全部款项支付给二级市场福费廷买入行，否则将承担因划款不及时或操作差错导致二级市场福费廷买入行形成的迟付利息和费用。由于存在开证行/保兑行付款时间较晚导致一级市场福费廷买入行未能在收到开证行/保兑行付款的当天向二级市场福费廷买入行划款的情况，二级市场福费廷买入行可以在二级市场买入时预留一个工作日的宽限期以避免迟付利息的发生。如开证行/保兑行违约，一级市场福费廷买入行有义务根据二级市场福费廷买入行的要求为其提供必要的帮助，并在由二级市场福费廷买入行承担相关费用的前提下，协助追偿欠款。

第三十九条　二级市场福费廷买入行的权利和义务二级市场福费廷买入行与一级市场福费廷买入行签署福费廷业务协议后，再按双方约定形式（如报文等）确定单笔福费廷业务的具体买入价格，从一级市场福费廷买入行处买入福费廷资产，承担开证行/保兑行的信用风险。如二级市场福费廷买入行到期未能收到开证行/保兑行付款（包括开证行/保兑行未足额付款且

差额部分非开证行/保兑行银行费用），除非发生福费廷协议约定的追索事件，否则二级市场福费廷买入行对一级市场福费廷买入行无追索权。

二级市场福费廷买入行买入债权应完全基于其自身决定。因此在买入债权之前，二级市场福费廷买入行可针对基础交易贸易背景进行必要的审核，需要时可以要求一级市场福费廷买入行提供协助，包括提供业务协议中未列明的单据。

对于从二级市场中进行福费廷资产买入的二级市场间交易，买卖双方权利和义务参照双方签署的福费廷业务协议执行。

第四十条　国内信用证福费廷转卖业务可分为以下三种模式：

（一）从国内信用证受益人处无追索买断后进行转卖模式；

（二）从国内信用证受益人处以代理方式办理的转卖模式，即银行接受受益人的委托，以代理方式将开证行/保兑行确认到期付款的未到期债权卖断给第三方银行；

（三）从二级市场买入国内信用证福费廷资产再进行转卖模式。

通过代理模式办理福费廷业务的，转卖银行比照本指引一级市场福费廷买入行管理，买入银行比照本指引二级市场福费廷买入行管理。

第五章　跨行国内信用证业务的主要风险及防范

第一节　贸易背景真实性审查要点

第四十一条　开证行贸易背景真实性审查要点

（一）对开证申请人资信情况的审查开证行应通过对申请人的企业法人营业执照、事业单位法人证书、生产经营许可证等资料，结合申请人的信用记录及贸易项下的兑付情况，确保申请人具有开出国内信用证项下的兑付能力、兑付意愿，以及经营的持续性。

（二）对开证申请人贸易背景的审查开证行应确认信用证项下购买的货物在开证申请人的主营业务范围之内，购买的服务具有真实需求。所购货物或服务的数量，应与开证申请人的业务规模和实际需求相匹配。

（三）对买卖双方关联关系的审查开证行应对买卖双方的关联关系进行深入了解。防止买卖双方利用虚假贸易背景套取银行信用。

（四）对国内信用证条款及期限的审查开证行应对开出国内信用证的内容进行审查，确保单据及费用等条款与贸易合同的要求相符合，并根据贸易合同及开证申请书规定，合理、审慎地设置信用证付款期限、有效期、交单期和有效地点。

第四十二条　议付行贸易背景真实性审查要点集中在对提交单据的审查方面：

议付行应对提交的单据进行审查。在进行表面一致性审查的同时，注重单据真实性的审查。

第二节　风险防范要点

第四十三条　加强过程管理，防范信用风险

（一）严格审查开证申请人的资格和资信状况，加强授信管理；

（二）加强贸易真实性审查；

（三）严格落实付款保证；

（四）银行内部加强衔接和协作，采取有效措施监控融资资金流向及客户还款来源。

第四十四条　防范法律风险

（一）通过加强与客户沟通的方式，以书面形式明确双方的权利义务，避免由于政策制度原因导致的风险；

（二）加强自身合同文本的审核与管理，确保手续完备与合规；

（三）对国内信用证的业务流程进行有效梳理，通过深入研究国内信用证的业务理论、流程、风险点和风险控制措施，将相关要求落实到内部规章制度中。

第四十五条　加强审核，避免操作风险

（一）开证前加强对合同文本的审核，在了解业务基本情况的基础上对信用证条款进行合理设置；

（二）各银行间加强业务交流，严格按制度规定进行查询查复、不符点通知等；及时加强交流和沟通，尽可能在出现的问题处理上达成共识，防止出现操作风险；

（三）加强从业人员的培训，提高单证处理人员和营销人员的业务素质和操作技能，防止出现合规操作风险。

第四十六条　国内信用证欺诈的构成要件、止付流程及法院裁定/判决止付的例外情形比照最高人民法院关于审理信用证纠纷案件的相关规定标准执行。

开证行、保兑行负有对议付行符合《国内信用证结算办法》的议付行为的偿付责任，该偿付责任独立于开证行、保兑行对受益人的付款责任并不受其约束。

第四十七条　加强洗钱、恐怖融资及逃税风险防范业务办理应符合监管机构反洗钱、反恐怖融资及反逃税

相关政策，严格执行监管部门关于反洗钱、反恐融资、反逃税及制裁合规管理等相关规定，相关交易环节不得涉及洗钱、恐怖融资及逃税行为，严禁为涉及洗钱、恐怖融资、逃税以及联合国和我国认定的国家和地区制裁的实体、个人、商品、国家、航运公司等办理业务。

第六章　附　则

第四十八条　本指引所附国内信用证 SWIFTMT799 证实电及到期付款确认电（见附件 1-1）、国内信用证人民银行大额支付系统证实电、到期付款确认电及拒付电格式（见附件 1-2），各银行可参考使用。

第四十九条　国内银行间开展跨行国内信用证业务，如遇纠纷、仲裁和诉讼，依照国家相关法律、法规和政策要求执行。

第五十条　本指引由中国银行业协会贸易金融专业委员会组织制定并负责解释。

第五十一条　本指引自公布之日起施行。《跨行国内信用证产品指引（试行）》（银协发〔2017〕85号）同时废止。

附件：1-1.国内信用证SWIFTMT799证实电及到期付款确认电格式

1-2.国内信用证人民银行大额支付系统证实电、到期付款确认电、拒付电格式

附件 1-1

国内信用证 SWIFTMT799 证实电及到期付款确认电格式

1.证实电

ATTN:DOMESTIC LC DEPT

RE OUR DOMESTIC LC NO. DD AMT:CNY

EXP DD: CONTRACT NO. （IF ANY）:

WE HEREBY CONFIRM THE AUTHENTICITY OF THE A.M. LC SENT TO YOU（BY COURIER,OR AIRMAIL,OR EMS …）ON （DATE） .

PLS ADVISE THE DOMESTIC LC TO THE BENE ASAP UPON YOUR RECEIPT OF THE ORIGINAL MAILED LC.

BENEFICIARY’S DETAIL:

2.到期付款确认电

ATTN:DOMESTIC LC DEPT

RE

YOUR

DOCUMENTS

REF

NO. UNDER OUR DOMESTIC LC NO. FOR

CNY

WE HAVE ACCEPTED THE A/M DOCUMENTS WITH MATURITY ON----------, WHICH MAY BE POSTPONED IN CASE THAT BANK

HOLIDAY（S）IS（ARE） MET.

附件 1-2

国内信用证人民银行大额支付系统证实电、到期付款确认电、拒付电格式

1.证实电

致：国内信用证业务部门　我行国内信用证业务编号：开证日期：

金额：　有效期：

联系人（如有）：　我行确认上述国内信用证的真实性。请尽快通知受益人。　受益人具体信息为：

2.到期付款确认电　致：国内信用证业务部门　我行业务编号：　贵行业务编号：

金额：

我行已接受上述信用证项下单据，并将于　付款。如遇节假日，付款到期日　自动顺延。

3.拒付电

国内信用证拒付电

单位：　兹收到你单位提交的我行所开立/保兑的编

号为　，金额为

的信用证项下单据一套，经审核，我行决定拒付。

（1）我行拒付所依据的不符点如下：

（2）我行拒付后，将按照以下意见处理单据。

（　）我行留存单据听候你单位的进一步指示。

（　）我行留存单据直到我行从开证申请人处收到放弃不符点的通知，且我行同　意接受该放弃，或者我行同意接受对不符点的放弃之前从你单位处收到进一步指示。

（　）我行将向你单位退回单据。

（　）我行将按之前从你单位处获得的指示处理，具体指示为

开证行/保兑行：

银行业金融工具公允价值估值实施指引

第一章　总则

第一条【目标和依据】

为了统一商业银行金融工具估值行为，提高估值管理水平，依据《企业会计准则》、《商业银行金融工具公允价值估值监管指引》及国家其他有关法律法规，中国银行业协会财务会计专业委员会组织制定本指引。

第二条【适用范围】

按照《企业会计准则 22 号——金融工具确认和计量》相关规定，商业银行以公允价值计量的金融工具适用于本指引的相关要求和技术规范，涵盖范围包括但不限于商业银行持有的固定收益产品、衍生品、权益类产品、资产管理产品和金融负债等金融工具。

对以摊余成本计量的金融工具，商业银行应按照会计准则的要求，在初始确认金额的基础上，考虑已偿还本金、采用实际利率法计算的累计摊销额和累计计提的减值损失(仅适用于金融资产)的调整，确认摊余成本。

中国银行业协会会员单位应根据监管规定和会计准则，结合工作实际参照本指引提供的技术规范进行估值。

第二章　内部控制

第三条【估值管理体系建设】

商业银行应在估值政策、管理机制、工作流程、估值标准、人员团队、信息系统、报告与信息披露等方面完善公允价值估值管理体系和机制建设，并建立内部控制和审计机制。

商业银行应加强投资及交易管理、风险管理与公允价值估值管理的有效联动。在投资(包括被动持有)及交易环节充分考虑投后管理与公允价值估值管理的要求，确保公允价值估值所需信息的完整性、准确性和及时性，加强风险管理和公允价值估值管理的有效衔接。

第四条【内部控制总体原则】

商业银行应当参照以下原则，建立完善的金融工具公允价值估值内部控制体系。

(一)充分性：金融工具公允价值估值内部控制体系应当与其金融工具的重要性和复杂程度相匹配，并应当覆盖公允价值估值管理的主要方面，包括但不限于决策机制、操作流程、监督评价、信息披露与报告等。

(二)有效性：商业银行应当对公允价值估值制度、估值模型、参数及信息披露等进行定期检查，并根据检查结果及时调整、优化估值工作。

(三)独立性：在进行公允价值估值时，商业银行前台交易、后台估值、风险管理等部门应当相互独立。

(四)及时性：商业银行应定期开展公允价值估值工作，根据自身业务及外部环境变化，动态评估估值方法、参数及其结果的合理性，及时进行调整，并及时进行信息披露。

第五条【内部控制的主要环节和方面】

商业银行应加强金融工具公允价值估值内部控制，确保公允价值估值的可靠性。内部控制的主要环节和方面包括但不限于:

(一)制定公允价值估值政策，并经董事会和高级管理层审核批准。

(二)明确公允价值估值相关部门及人员的职责分工。

(三)明确估值原则以及各类金融工具估值技术规范、估值频率，根据金融工具的性质和估值参数来源，制定盯市或盯模、参数的可观察性和可靠性标准。

(四)确定估值模型或估值技术需要进行修正或变更的情形、标准以及审批流程。

(五)持续识别、监测并记录风险管理和会计处理之间产生的重大公允价值估值差异。出现重大差异的，应对该差异进行分析，并根据分析结果对估值方法或估值结果进行必要调整。

（六）加强公允价值估值能力建设，提升估值人员、模型验证人员的专业水平。

(七)建立或使用独立的公允价值估值管理系统，完善估值数据管理要求。

第六条【公允价值估值治理架构与职责分工】

商业银行董事会应当建立完善的金融工具公允价值估值内部控制制度，并对内部控制制度的充分性和有效性承担最终责任。

商业银行管理层应采取必要的措施，监督金融工具公允价值估值工作开展和制度执行情况，督促公允价值的有效管理和可靠计量。

商业银行财务会计部门应制定并维护估值会计政策;提供本行金融工具公允价值估值的相关披露信息，满足充分披露原则。

商业银行应配备模型验证人员，在估值模型投入使用前或进行重大调整时对模型进行验证，模型验证人员应独立于前台业务部门人员、模型应用人员和模型开发人员。

商业银行应加强估值全流程数据治理，前台业务部门需确保各类投资及交易数据的准确性，并需与相关后台处理部门建立完善的交易数据核对机制，以确保交易真实、准确、完整。

第三章　估值基本原则

第七条【估值质量特征】

商业银行各类金融工具的估值程序和估值技术，应遵循可靠性、可比性和一致性原则。公允价值计量使用的估值技术或其应用一经确定，不得随意变更，但变更估值技术能使计量结果在当前情况下同样或更能代表公允价值的情况除外。

商业银行合并报表范围内各主体对相同金融工具的估值方

法原则上应当一致，若商业银行境外机构所在地监管有特殊要求的，应遵循当地监管要求。若主体之间采用不同方法，导致相同金融工具的估值结果存在显著差异的，应对该差异进行分析，调整改进估值方法;对于调整后仍存在较大差异的，应有充分合理的依据，确保估值的合理性和可靠性，并按相关规定对估值方法进行披露。会计师事务所实施财务报表审计工作时，应当关注该差异的合理性。

金融工具公允价值估值结果应合理考虑信用风险水平变化、所在市场的流动性、收益率或业绩指标等因素变化可能产生的影响。

第八条【估值参数选取原则】

商业银行应当充分了解金融工具的特征，尽可能运用所有相关、可靠的估值参数进行估值，并保持应有的审慎，不高估公允价值收益、低估公允价值损失。

商业银行在选择金融工具公允价值估值参数时，应当尽可能使用市场可观察的参数，少使用不可观察参数。参数选择顺序应当遵循先场内后场外、先当前后历史、先相同后相似的原则。

第九条【评估金融工具交易市场的活跃程度】

商业银行应当主要考虑以下因素持续评估金融工具交易市场的活跃程度:

(一)报价信息的频率、透明度和可获得性，且该报价是否代表实际持续发生的公平交易价格。

(二)不同市场参与者的报价是否存在显著差异。

(三)所持有金融工具与市场上交易的金融工具之间的相似程度。

商业银行可根据金融工具所在的主要交易市场、交易规则及交易特征，考虑换手率、持续报价天数、报价商构成和数量、成交量、买卖价差等评估金融工具交易市场的活跃程度。

第十条【存在活跃市场投资品种的估值原则】

对存在活跃市场且能够获取相同资产或负债报价的投资品种，在估值日有报价的，除会计准则规定的例外情况外，应将该报价不加调整地应用于该资产或负债的公允价值计量。估值日无报价且最近交易日后未发生影响公允价值计量的重大事件的，应采用最近交易日的报价确定公允价值。有充足证据表明估值日或最近交易日的报价不能真实反映公允价值的，应对报价进行调整，确定公允价值。

与上述投资品种相同，但具有不同特征的，应以相同资产或负债的公允价值为基础，并在估值技术中考虑不同特征因素的影响。特征是指对资产出售或使用的限制等，如果该限制是针对资产持有者的，那么在估值技术中不应将该限制作为特征考虑。此外，持有人不应考虑因其大量持有相关资产或负债所产生的溢价或折价。

第十一条【不存在活跃市场投资品种的估值原则】

对不存在活跃市场的投资品种，应采用在当前情况下适用并且有足够可利用数据和其他信息支持的估值技术确定公允价

值。

对不存在活跃市场的复杂金融工具，商业银行应通过建立多元化的估值方法和交叉核对机制，确保其合理性和可靠性。

若上述方法均无法对金融工具进行估值，可审慎采用市场询价结果作为确定其公允价值的基础。

第十二条【成本作为公允价值恰当估计的情形】

商业银行对权益工具的投资和与此类投资相联系的合同应当以公允价值计量。在满足会计准则的前提下，如果用以确定公允价值的近期信息不足，或者公允价值的可能估计金额分布范围很广，而成本代表了该范围内对公允价值的最佳估计的，该成本可代表其在该分布范围内对公允价值的恰当估计。商业银行应当利用初始确认日后可获得的关于被投资方业绩和经营的所有信息，判断成本能否代表公允价值。

权益工具投资或合同存在报价的，商业银行不应当将成本作为对其公允价值的最佳估计。

第十三条【第三方估值的应用】

商业银行使用第三方估值机构提供的价格数据计量相关资产或负债的公允价值时，应选取可靠的、信誉良好的第三方估值机构。商业银行作为估值的第一责任人，应充分了解第三方所使用的估值技术及估值结果的产生过程是否符合会计准则要求，评估第三方估值机构的权威性、独立性及专业性。

商业银行应定期评估第三方估值机构的估值质量，通过有效方式(如：结果比对、回溯分析、估值验证)对第三方估值机

构的提供的价格数据进行检验，防范可能出现的估值偏差。

当存在多个第三方估值机构的价格数据时，商业银行应分析第三方机构估值技术和估值结果的差异，评估估值的合理性。

商业银行变更第三方估值机构的价格数据来源时，应当审慎评估变更事项的合理性，依据内部制度规范履行估值方法变更的审批流程。

第十四条【影响公允价值计量的重大事件的参考标准】

当宏观经济遭受重大突发事件冲击出现极端不利情景时，商业银行应及时评估估值模型、方法和参数是否仍然适用，综合考虑市场流动性变差、价差扩大、信用风险上升以及市场波动和不确定性增加等因素对公允价值估值的影响，必要时对关键估值参数、估值假设或估值方法进行修正，以确保公允价值估值结果能充分反映极端不利情景的影响。

例如对原使用收盘价确定公允价值的金融工具，当因市场流动性较差、交易量或交易频率不足等原因导致金融工具不再存在活跃市场或无法根据主要市场的有序交易确定公允价值时，应考虑对收盘价进行调整，或使用估值技术进行交叉核对并确定公允价值。

例如当宏观经济遭受重大突发事件冲击或金融市场发生极端事件时，出现收益率曲线关键期限点的报价不再活跃或缺失有效报价、短期和长期收益率发生明显倒挂等情况影响了曲线的可靠性和公允性，商业银行可考虑基于正常市场情况下的收益率表现，通过平滑调整等方式对曲线进行审慎修正。

第四章　相关金融工具估值方法

第一节 固定收益产品估值方法

第十五条【固定收益产品估值的一般方法】

对于已上市或已挂牌转让的不含权固定收益品种(本指引另有规定的除外)，包括在银行间债券市场、证券交易所及中国证券监督管理委员会认可的其他交易场所上市交易或挂牌转让的国债、地方政府债、政策性银行债、企业债、公司债、商业银行债、短期(超短期) 融资券、标准化票据、非公开定向债务融资工具、同业存单、资产支持证券、资产支持票据等，主要依据第三方估值机构提供的价格数据确定公允价值。

对于含投资者回售权的固定收益品种，行使回售权的，在回售登记日至实际收款日期间依据第三方估值机构提供的相应品种的唯一估值或推荐估值确定公允价值，同时应充分考虑发行人的信用风险变化对公允价值的影响。回售登记期截止日(含当日)后未行使回售权的建议按照长待偿期所对应的价格进行估值。

对于证券交易所交易的含有转股权的债券(如: 可转换债券、可交换债券等)，主要依据第三方估值机构提供的价格数据或以交易所收盘价为基础确定公允价值。

第十六条【其他情况下固定收益产品的估值方法】

对于未包含在前述条款中，且第三方估值机构未提供价格数据的固定收益品种，应采用在当前情况下适用并且有足够可

利用数据和其他信息支持的估值技术确定公允价值。

对于不含权的固定收益产品，可采用现金流折现法确定公允价值。对国债等无风险收益债券，应采用无风险收益率作为折现率用现金流折现法确定公允价值。对信用债，应采用无风险收益率和信用利差作为折现率用现金流折现法确定公允价值。无风险利率应选取有广泛市场认可度的数据来源(例如银保监会官网发布的国债收益率曲线)，信用利差可综合考虑债券发行人估值日新发债券的到期收益率、已发行尚在流通中的债券内含收益率，以及同类债券价格的隐含利差等方式确定。

对于含转股权或附有特殊选择权的固定收益产品，可采用有限差分法(Finite-DifferenceMethod)、树方法(Tree Method)、蒙特卡洛模拟法(Monte-CarloMethod)、赫尔怀特(Hull-WhiteModel) 模型等数值方法确定公允价值。

对于资产支持证券产品，由于其结构复杂，应在充分考虑资产的信用质量、资产集中度及相关性、发行人信用状况、现金流支付结构和信用触发机制等因素的基础上，采用现金流折现法确定公允价值。

对于非标准化债权(包括但不限于信贷资产、信托贷款、委托债权、信用证、应收账款等)，可根据预期收益率采用现金流折现法确定公允价值，折现率需包含无风险利率、信用利差、流动性利差等。

对于票据、福费廷产品，可采用现金流折现法确定公允价值。折现率曲线的构建可采用相关第三方收益率曲线叠加承兑

方类别、承兑方信用风险、流动性利差等因素;当商业银行能获取到反映市场整体趋势的交易数据时，也可采用分段线性、二次多项式、三次多项式等分段拟合或 Nelson-Siegel 模型、Nelson-Siegel-Svensson 模型等整段拟合技术构建收益率曲线。

对于境外发行的固定收益产品，可依据权威、有公信力的第三方估值机构提供的价格数据确定公允价值。

第十七条【逾期或违约金融资产的估值】

当对金融资产预期未来现金流量具有不利影响的一项或多项事件发生时，例如发行人已破产、发行人未能按时足额偿付本金或利息，或者有其它可靠信息表明本金或利息无法按时足额偿付等，商业银行应密切关注债务人及债项相关动向，综合考虑担保方式、债务人资产负债情况、最新信用评级情况、债权人委员会公告等信息和第三方估值，采用一项或多项估值技术确定公允价值，包括参考可靠市场价格、资产清偿率法、参考市场上同类债权回收率或市场平均回收率等。

商业银行应根据债权本金或利息最新偿还情况以及债权债务重组或展期方案，适时调整逾期或违约金融资产公允价值。

商业银行应运用预期信用损失法对逾期或违约金融资产进行预期信用损失评估，以判断其公允价值计量的合理性。

第二节 衍生品估值方法

第十八条【衍生品估值一般方法】

交易所交易的衍生品或具有衍生品性质的其他合约(如：股

票期权、股指期货、国债期货、商品期货、贵金属现货延期交收合约等)，按估值日交易所公布的当日结算价或最新市价确定公允价值;估值日无交易，且最近交易日后未发生影响公允价值计量的重大事件的，按最近交易日的结算价估值;如最近交易日后发生影响公允价值计量的重大事件的，应采取相应的衍生品估值模型，确定公允价值。

非交易所交易的衍生品，可依据第三方估值机构提供的价格数据或采取相应的衍生品估值模型确定公允价值。

第十九条【远期的估值方法】

对于远期产品，可采用现金流折现法确定公允价值，根据标的资产在估值日的远期价格和其执行价格确定需折现的现金流。

第二十条【互换的估值方法】

对于互换产品，可采用现金流折现法确定公允价值，根据收入端和支付端的名义本金、付息频率、计息基准和营业日惯例等确定现金流。

第二十一条【期权的估值方法】

对于期权产品，应按标的物类型、期权交易结构等确定估值技术。对于有解析解的期权，可采用布莱克斯科尔斯(Black-Scholes)模型、布莱克(Black)模型、巴伦艾迪诗和惠利(Barone-Adesi&Whaley)模型及其他市场认可的定价模型计量公允价值。对于无解析解的期权，可采用有限差分法(Finite-DifferenceMethod)、树方法 (TreeMethod)、蒙特卡洛模拟法

(Monte-CarloMethod)等数值方法确定公允价值。

第二十二条【结构性产品的估值方法】

对于期权组合型的结构性产品，可采用期权组合拆分的方式，参照第二十一条的估值方法确定期权公允价值。对于其他情况，按照估值基本原则采用适当的估值技术确定公允价值，包括但不限于有限差分法(Finite-DifferenceMethod)、树方法(TreeMethod)、蒙特卡洛模拟法(Monte-CarloMethod)等数值方法。

第三节 权益类产品估值方法

第二十三条【证券交易所上市流通股票的估值方法】

在证券交易所上市流通的股票，估值日有交易的，按估值日收盘价估值;估值日无交易，且最近交易日后未发生影响公允价值计量的重大事件的，按最近交易日的收盘价估值;估值日无交易，且最近交易日后发生影响公允价值计量的重大事件的，应参考类似投资品种的现行价格及重大变化因素，调整最近交易日的收盘价确定公允价值。

第二十四条【未上市股票的估值方法】

首次发行未上市的股票，在未上市期间按发行价格确定公允价值。送股、转增股、配股和公开增发新股等发行未上市的股票，按估值日在证券交易所上市的同一股票的收盘价或最近交易日的收盘价确定公允价值。

第二十五条【有明确限售期股票的估值方法】

通过公开、非公开等方式取得且有明确限售期的股票，在限售期内，应以证券交易所上市交易的同一股票的公允价值为基础，引入流动性折扣确定公允价值。流动性折扣可依据第三方估值机构提供的数据，或采用看跌期权法及其他合理的估值方法分析确定。分析流动性折扣时，不应考虑因大量持有股票产生的溢价或折价。

同一股票在证券交易所上市流通后，参照第二十三条确定公允价值。

第二十六条【优先股的估值方法】

对于优先股，一般依据第三方估值机构提供的价格数据确定公允价值。

在证券交易所及全国中小企业股份转让系统等市场交易的优先股，其交易量及交易频率足以持续提供定价信息的，估值日有交易的，按估值日收盘价估值;估值日无交易，且最近交易日后未发生影响公允价值计量的重大事件的，参考该优先股或类似投资品种最近交易日收盘价确定公允价值。

若无法获取第三方估值或不满足上述条件的，可根据优先股的股息支付条款，采用现金流折现法确定公允价值。

第二十七条【非证券交易所交易股票的估值方法】

对于未包含在上述条款中的、非证券交易所交易的股票(如:在全国中小企业股份转让系统、区域性股权市场挂牌交易的股票等)，交易量及交易频率足以持续提供定价信息的，按估值日收盘价确定公允价值;交易量或交易频率不足以反映公允价值的

情况下，应综合考虑交易活跃程度、转让方式等，对收盘价进行调整或采取其他估值技术确定公允价值。

第二十八条【其他股票的估值方法】

对于其他类型股票，如长期停牌股票，应根据停牌原因、停牌时间及停牌公司公告等信息，采用一种或多种估值技术确定公允价值，具体估值方法包括指数收益法、可比公司法、市场价格模型法、现金流折现法、市场乘数法等。

第二十九条【非上市公司股权的估值方法】

非上市公司股权的常用估值方法包括市场法、成本法和收益法。商业银行可根据被评估企业实际情况、市场交易情况及其他可获得的信息，采用一种或多种估值技术，并选取在当前情况下最能代表公允价值的金额作为公允价值。

(一) 市场法

1. 市场乘数法

市场乘数法是利用可比公司市场交易数据估计公允价值的方法， 常用的市场乘数包括市盈率、市净率、企业价值/销售收入、企业价值/息税折摊前利润等。市场乘数法适用于存在多家与被评估企业在业务性质与构成、企业规模、企业所处经营阶段、盈利水平、风险状况等方面相似的上市公司，或同行业近期存在类似交易案例的情形。商业银行需获取被评估企业与可比公司价值乘数的相关数据，用于计量公允价值。

2. 最近融资价格法

最近融资价格法是利用被评估企业最近一期融资价格估计

公允价值的方法。在运用最近融资价格法时，需充分考虑最近融资价格的公允性和时间因素，根据市场情况及被投资企业自身情况的变化，对最近融资价格进行调整。

(二)成本法

成本法是指通过合理估计被评估企业表内及表外各项资产和负债价值计量公允价值的方法，常用方法为净资产法和重置成本法。净资产法适用于企业价值主要来源于其资产而非收益的情形，在一些特定情况下也适用于经营情况不佳，可能面临清算的被评估企业。重置成本法适用于企业价值主要来源于其资产的公允价值的情形，运用时需对评估对象的实体性、功能性及经济性贬值做出判断。

(三)收益法

收益法是将未来预期收益转换成现值的估值技术，通常使用的收益法包括自由现金流折现法、股利折现法等。

1. 自由现金流折现法

自由现金流折现法是将被评估企业未来预计产生的现金流以一个合理的贴现率转换成其现值的估值方法，通常包括企业自由现金流折现模型和权益自由现金流折现模型。自由现金流折现法适用于被评估企业经营稳定、未来期间有持续的现金流流入，且能够对未来现金流和经过风险调整的折现率做出合理预测的情形。

2.股利折现法

股利折现法是通过计算被评估企业预期股利的现值计量公

允价值的方法，根据股利增长的不同情景，可细分为戈登永续增长模型、二阶段股利增长模型及三阶段股利增长模型。股利折现法适用于被评估企业平稳发展、股利分配政策较为稳定，且能够对股利进行合理预测的情形。

第三十条【流动性折扣的分析方法】

流通受限股权应引入流动性折扣确定公允价值。股权流动性折扣可通过参考第三方机构的统计分析数据或者看跌期权法等方法，并结合股权投资实际情况和行业经验综合确定。采用看跌期权法评估股权的流通受限因素是利用看跌期权定价模型衡量因流通受限导致的股权价值折损，并以此作为流通受限股权与上市股票间流动性差异的参考。常用的期权模型包括欧式看跌期权及亚式看跌期权估值模型。

第三十一条【债转股业务估值】

对于商业银行通过实施债转股等方式持有的非上市公司股权，已设立银行业金融机构债权人委员会(以下简称“债委会”)的，债委会应牵头进行初始估值。商业银行可参考估值报告或估值结果，在符合公允价值计量要求的前提下确定本行初始确认的公允价值。

债委会牵头银行应协调债委会主要成员，跟进非上市公司的经营和风险情况，充分共享股权估值信息，增强存续期估值的同业可比性。

第四节 资产管理产品估值方法

第三十二条【证券投资基金的估值方法】

境内上市定期开放式基金、封闭式基金，按所投资基金估值日的收盘价估值；估值日无交易的，以最近交易日的收盘价确定公允价值；如果估值日无交易，且最近交易日后发生影响公允价值计量的重大事件的，可以最新净值为基础或参考类似投资品种的现行市价及重大变化因素，调整最近交易日的收盘价确定公允价值。

境内上市开放式基金(LOF)，按所投资基金估值日的份额净值确定公允价值。

交易型开放式指数基金(ETF)，按所投资 ETF 基金估值日的收盘价确定公允价值。

境内上市交易型货币市场基金，如所投资基金披露份额净值，则按所投资基金估值日的份额净值确定公允价值;如所投资基金披露万份(百份)收益，则按所投资基金前一估值日后至估值日期间(含节假日)的万份(百份)收益计提估值日基金收益。

对于非上市基金，境内非货币市场基金，按所投资基金估值日的份额净值确定公允价值。境内货币市场基金，按所投资基金前一估值日后至估值日期间(含节假日)的万份收益计提估值日基金收益。

境内封闭式基金、处于封闭期内的定期开放式基金，可参考其二级市场交易价格确定公允价值。若无二级市场报价，可参考最新份额净值、最近交易日收盘价或近期投资价格确定公允价值。

对于处于限售期内的基金份额(例如公募REITS) 投资，应在上述估值方法的基础上，考虑流动性折扣调整。

第三十三条【其他资产管理产品的估值方法】

对于未包含在前述条款中的资产管理产品，证券交易所上市的资产管理产品，按估值日收盘价确定公允价值;估值日无交易，且最近交易日后未发生影响公允价值计量的重大事件的，按最近交易日的收盘价确定公允价值;估值日无交易，且最近交易日后发生影响公允价值计量的重大事件的，可以最新净值为基础或参考类似投资品种的现行市价及重大变化因素，调整最近交易日的收盘价确定公允价值。

对于非证券交易所上市的资产管理产品，有份额净值的，以管理人按照标的产品份额净值的披露频率提供的标的产品最新份额净值确定公允价值，如管理人未按照标的产品净值披露频率提供标的产品最新份额净值的，且从最近净值提供日到估值日整体市场环境及投资标的未发生重大变化的，则以管理人最近一次提供的标的产品份额净值确定公允价值。

若有充足证据表明份额净值不能准确反映公允价值或没有份额净值的，如果底层资产可以穿透计量，根据底层资产选择适用的估值模型，计算产品净值;底层资产不可穿透的，可以采用第三方估值机构提供的价格数据，或根据可获得的资料信息，选用适当的估值技术确定公允价值。

第五节 金融负债估值方法

第三十四条【金融负债的估值原则】

商业银行承担的、以公允价值计量的金融负债及其嵌套的衍生工具或不能以摊余成本计量的结构性产品，应按照负债本身及对应资产的市场交易情况，采取不同的估值技术确定公允价值。

第三十五条【存在活跃市场金融负债的估值方法】

金融负债本身存在活跃市场的，按估值日收盘价估值;估值日无交易，且最近交易日后未发生影响公允价值计量的重大事件的，按最近交易日的收盘价估值;估值日无交易，且最近交易日后发生影响公允价值计量的重大事件的，应参考类似投资品种的现行价格及重大变化因素，调整最近交易日的收盘价，确定公允价值。

第三十六条【不存在活跃市场金融负债的估值方法】

金融负债本身不存在活跃市场，但其他方将其作为资产持有，可以对应资产的公允价值为基础确定负债的公允价值;金融负债本身不存在活跃市场，且其他方没有将其作为资产持有，可以采用估值技术或第三方估值机构的价格数据来确定负债的公允价值。

第五章　信息披露

第三十七条【信息披露总体原则】

商业银行应当考虑金融工具的性质、重要性及估值方法等因素，对外披露金融工具公允价值估值相关信息。

第三十八条【公允价值披露层次】

商业银行应将公允价值计量所使用的输入值划分为三个层次，并披露公允价值计量的三个层次:

第一层次输入值是在计量日能够取得的相同资产或负债在活跃市场上未经调整的报价。活跃市场，是指相关资产或负债的交易量和交易频率足以持续提供定价信息的市场。

第二层次输入值是除第一层次输入值外相关资产或负债直接或间接可观察的输入值。

第三层次输入值是相关资产或负债的不可观察输入值。

第三十九条【披露基本信息】

商业银行在年度财务报表附注中应当披露的金融工具公允价值估值信息包括但不限于以下内容:

(一)公司治理和内控制度的相关信息。

(二)估值方法、估值模型、参数来源、模型假设、模型校准、返回检验、压力测试、敏感性分析等信息。

(三)公允价值估值所处第一层次第二层次之间的重大转入和转出情况，公允价值第三层次年初和年末信息。

(四)估值调整和估值不确定性分析等相关信息。

(五)其他监管规定或会计准则要求披露的信息。

第四十条【信息披露政策】

商业银行应当定期评估金融工具公允价值估值信息披露政策，确保信息披露充分，且符合其经营模式、金融产品及当前市场条件。

第六章　附则

第四十一条　本指引由中国银行业协会财务会计专业委员会负责解释、修订。

第四十二条　本指引自发布之日起实施。

中国银行业主要财务指标计算指引

第一章　总则

第一条　为加强我国银行在新金融工具准则下各项财务指标的可比性，提升我国银行业整体的财务指标披露的标准化水平，根据《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 9 号—净资产收益率和每股收益的计算及披露(2010 年修订)》、《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第 1 号—非经常性损益(2008)》、《金融企业绩效评价办法》(财金〔2016〕35 号)、《商业银行绩效评价办法》(财金〔2020〕124 号)、《商业银行资本管理办法(试行)》(银监会令〔2012〕1 号)、《商业银行杠杆率管理办法(修订)》(银监会令〔2015〕1 号)、《商业银行流动性风险管理办法 》(银保监会令〔2018〕3 号)、《商业银行 流动性覆盖率信息披露办法》(银监发〔2015〕5 号)、《企业会计准则第 22 号-金融工具确认和计量》(财会〔2017〕7 号)、《关于修订印发 2018 年度金融企业财务报表格式的通知》(财会〔2018〕36 号)、《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》(银发〔2018〕106 号)、《关于进一步贯彻落实新金融工具相关会计准则的通知》(财会〔2020〕22 号)以及“银保监会新金融工具准则课题组”对我国银行进行调研的结果，特制定本指引。

第二条　本指引适用于在中华人民共和国境内设立的商业

银行，包括中资商业银行、外商独资银行和中外合资银行。

第三条　本指引的财务指标指银行总结和评价自身财务状况和经营成果的相对指标。

第四条　本指引的财务指标包括每股类、收益类、资本类、资产质量类、流动性指标五类指标。其中每股类指标包括：每股股息、每股收益、每股净资产等;收益类指标包括：平均总资产回报率、净资产收益率、净息差、净利差、非利息收入占比、成本收入比等;资本类指标包括：核心一级资本、其他一级资本、二级资本、核心一级资本充足率、一级资本充足率、资本充足率、杠杆率等；资产质量类指标包括：不良贷款率、不良贷款拨备覆盖率、减值贷款率、信贷成本、贷款拨备率等；流动性指标主要为流动性覆盖率。

第五条　本指引中计算涉及到的银行业务基本包含了我国现阶段上市银行的所有业务类型，如有指引中涉及不到的特殊业务，请依照文中索引的文件规定进行计算。

第二章　每股类指标

第六条　每股类指标根据中国证监会《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 9 号—净资产收益率和每股收益的计算及披露(2010 年修订)》(证监会公告〔2010〕2 号)的规定计算。

第七条　每股净资产=(期末归属于母公司所有者权益合计-其他权益工具)÷期末普通股股本总数，其他权益工具指发行在外的除普通股以外分类为权益工具的金融工具的账面价值，包

括分类为权益工具的优先股和永续工具等。

第八条　每股收益(EPS)=归属母公司所有者(普通股股东)的净利润÷发行在外的普通股加权平均数，归属母公司所有者(普通股股东)的净利润以归属于母公司所有者的净利润为基础，扣除当期宣告或累积的其他权益工具(包括优先股、永续债等)股利和利息；发行在外的普通股加权平均数以期初股份总数为基础，并计算公积金转增股本、股票股利分配、发行新股、债转股、股份回购、缩股等因素按时间权重平均后对股份总数的影响后得出。

存在稀释性潜在普通股的，还应当分别调整归属母公司所有者(普通股股东)的净利润和发行在外普通股加权平均数，并据以计算稀释每股收益。

第九条　每股股息为银行派发给普通股股东的每股股息。

第三章　收益类指标

第十条　非经常性损益指标根据中国证监会《公开发行证券的公司信息披露解释性公告第 1 号——非经常性损益(2008)》(证监会公告〔2008〕43 号) 的规定计算。

非经常性损益=非流动资产(长期股权投资、固定资产、投资性房地产等)处置损益+投资性房地产公允价值变动产生的损益+其他营业外收支+相应税项调整。归属于母公司所有者的非经常性损益、归属于少数股东的非经常性损益分别列示。

第十一条　平均总资产回报率(ROA)=净利润÷资产平均余

额×100%，其中资产平均余额=(期初资产总计+期末资产总计)÷2。

第十二条　净资产收益率根据中国证监会《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 9 号—净资产收益率和每股收益的计算及披露(2010 年修订)》(证监会公告〔2010〕2 号)的规定计算。

净资产收益率(加权平均净资产收益率 ROE)=归属母公司所有者(普通股股东)的净利润÷归属母公司所有者(普通股股东)权益加权平均余额×100%。

计算归属母公司所有者(普通股股东)权益加权平均余额时，应以归属于母公司所有者的权益余额为基础，扣除发行在外的其他权益工具(包括优先股、永续债等)余额。同时，应综合考虑发行新股或债转股、回购或现金分红、其他交易或事项等变动因素的影响。

第十三条　净利息差(净利差)=生息资产平均收益率-计息负债平均付息率，生息资产平均收益率=利息收入÷生息资产平均余额×100%，计息负债平均付息率=利息支出÷付息负债平均余额×100%。

净息差(净利息收益率)=利息净收入÷生息资产平均余额×100%。

本指标中平均余额为会计账目的日均余额，资产、负债均不包含应计利息;利息收入不包括以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产产生的利息收入，生息资产不包括公允价

值计量且其变动计入当期损益的金融资产；利息支出不包括以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债产生的利息支出，付息负债不包括公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债。

第十四条　风险加权资产收益率=净利润÷风险加权资产平均余额×100%。风险加权资产平均余额=(期初风险加权资产总计+期末风险加权资产总计)　÷2。

风险加权资产的计算根据《商业银行资本管理办法(试行)》(银监会令〔2012〕1号)。

第十五条　营业收入=利息净收入+手续费及佣金净收入+投资收益+净敞口套期收益+其他收益+公允价值收益+汇兑收益+其他业务收入+资产处置收益

第十六条　非利息收入占比=非利息收入÷营业收入×100%。非利息收入=营业收入-利息净收入。

第十七条　手续费及佣金净收入占比=手续费及佣金净收入÷营业收入×100%。

第十八条　成本收入比=业务及管理费÷营业收入×100%。

其中：业务及管理费=员工费用+业务费用+折旧及摊销。

此指标根据财政部《金融企业绩效评价办法》(财金〔2016〕35号)的规定计算。

第四章　资本类指标

第十九条　资本指标依据《商业银行资本管理办法(试行)》

(银监会令〔2012〕1 号)、《商业银行杠杆率管理办法(修订)》(银监会令〔2015〕1 号)等相关规定计算。

第五章　资产质量类指标

第二十条　贷款减值准备=以摊余成本计量的贷款减值准备+以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的贷款减值准备;

贷款减值损失=以摊余成本计量的贷款减值损失+以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的贷款减值损失。

第二十一条　不良贷款率=期末不良贷款余额÷期末客户贷款总额×100%。计算不良贷款率时，分子和分母均不含应计利息，期末客户贷款总额包含以摊余成本计量的贷款+以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的贷款+以公允价值计量且其变动计入当期损益的贷款。

第二十二条　不良贷款拨备覆盖率(拨备覆盖率)=期末贷款减值准备÷期末不良贷款余额×100%。在计算本指标时，不良贷款余额包含以摊余成本计量的不良贷款+以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的不良贷款+以公允价值计量且其变动计入当期损益的不良贷款，不含应计利息。贷款减值准备包含以摊余成本计量的贷款减值准备+以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的贷款减值准备。

第二十三条　贷款拨备率=期末贷款减值准备÷期末客户贷款总额×100%。在计算本指标时，贷款减值准备包含以摊余成本计量的贷款减值准备+以公允价值计量且其变动计入其他综合

收益的贷款减值准备。客户贷款总额包含以摊余成本计量的贷款+以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的贷款+以公允价值计量且其变动计入当期损益的贷款，不含应计利息。

第二十四条　信贷成本=贷款减值损失÷客户贷款平均余额×100%。客户贷款平均余额=(期初客户贷款总额+期末客户贷款总额)÷2。计算本指标时，贷款减值损失包含以摊余成本计量的贷款减值损失+以公允价值计量且其变动计入其他综

合收益的贷款减值损失。客户贷款不含应计利息。

第六章　流动性指标

第二十五条　流动性指标依据《商业银行流动性风险管理办法 》(银保监会令〔2018〕3 号)、《商业银行流动性覆盖率信息披露办法》(银监发〔2015〕5 号)的要求进行计算。

第七章　附 则

第二十六条　本指引根据《企业会计准则》及监管规定在总结行业成熟做法基础上形成，指引中各指标的算法仅供各银行参考，各银行对财务指标的计算有自主选择权。

第二十七条　本指引由中国银行业协会财务会计专业委员会负责解释。

第二十八条　本指引自发布之日起实施。

新金融工具会计准则税务操作指引

第一章　总则

第一条【目的和依据】

为适应经济活动的发展，与国际财务报告准则保持趋同，继 2014 年第一次会计准则变革以后，财政部 2017 年再次对会计准则进行了较大修订。其中，修订的新金融工具准则主要包括《企业会计准则第 22 号——金融工具确认和计量》《企业会计准则第 23 号——金融资产转移》《企业会计准则第 24 号——套期会计》及《企业会计准则第 37 号——金融工具列报》，该准则与国际会计准则理事会 2014 年发布的《国际财务报告准则第 9 号——金融工具》(IFRS 9)趋同。

为了明确新旧金融工具准则的转换对银行业各类金融工具的税务影响，依据《企业会计准则》《中华人民共和国企业所得税法》《中华人民共和国增值税暂行条例》及国家其他有关法律法规和税收文件，中国银行业协会财务会计专业委员会组织制定本指引。

第二条【适用范围】

本指引适用主体为在中华人民共和国境内设立的商业银行。

本指引适用的金融工具为按照《企业会计准则第 22 号——金融工具确认和计量》、《企业会计准则第 23 号——金融资产转移》、《企业会计准则第 24 号——套期会计》及《企业会计

准则第 37 号——金融工具列报》相关规定确认和计量的各类金融工具。

中国银行业协会会员单位应根据监管规定、会计准则和税收法律，结合工作实际参照本指引提供的技术规范进行税务处理。本指引与税收政策不一致的，以税收政策及主管税务机关判断为准。

第三条【政策实施】

新金融工具准则分类分批实施：对在境外上市的公司(含在境内境外均上市)而言，该准则自 2018 年 1 月 1 日起施行;对其他境内上市公司及新三板挂牌公司，该准则自 2019 年 1 月 1 日起施行;对于非上市企业，自 2021 年 1 月 1 日起施行。

第二章　分则

第四条【总体影响】

新金融工具准则实施后，金融工具分类由原来的四分类(可供出售金融资产、持有至到期投资、贷款和应收款项、以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产)变更为三分类：以摊余成本计量的金融资产(简称“AC”)、以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的金融资产(简称“FVOCI”)、以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产(简称“FVTPL”)。

新金融工具准则实施后，对于 AC、FVOCI 以及 FVTPL 类金融资产在购入环节、持有环节以及最终的处置环节中产生的利息收入、资产减值准备、公允价值变动损益以及金融商品转让

价差，在企业所得税和增值税处理上，均存在税会差异。

第五条【准则转换日企业所得税的处理】

准则转换日时，利息收入、资产减值准备以及公允价值变动追溯调整的影响主要体现在企业所得税方面。

(一)准则转换日利息收入的追溯调整对企业所得税的影响

根据《中华人民共和国企业所得税法实施条例》第十八条企业所得税法第六条第(五)项所称利息收入，是指企业将资金提供他人使用但不构成权益性投资，或者因他人占用本企业资金取得的收入，包括存款利息、贷款利息、债券利息、欠款利息等收入。利息收入，按照合同约定的债务人应付利息的日期确认收入的实现。

在准则转换日，针对 FVTPL 类债务工具，商业银行一般仍按照权责发生制确认收入，准则的转换对此不产生影响，准则转换前后的税会差异相同，调整方式继续延续转换前的企业所得税处理，可以参考如下示例：

FVTPL 类债务工具利息收入追溯调整的税会影响		
时点	会计处理	税务处理
旧准则下	按照权责发生制确认利息收入	缴纳企业所得税，无需进行纳税调整处理
准则转换日		
准则转换日后		

(二) 准则转换日资产减值准备和公允价值变动的追溯调整对企业所得税的影响

根据《中华人民共和国企业所得税法》第十条第七款，在计算应纳税所得额时，下列支出不得扣除：(七)未经核定的准备金支出;《中华人民共和国企业所得税法实施条例》第五十五条企业所得税法第十条第(七)项所称未经核定的准备金支出，是指不符合国务院财政、税务主管部门规定的各项资产减值准备、风险准备等准备金支出。第五十六条企业的各项资产，包括固定资产、生物资产、无形资产、长期待摊费用、投资资产、存货等，以历史成本为计税基础。前款所称历史成本，是指企业取得该项资产时实际发生的支出。企业持有各项资产期间资产增值或者减值，除国务院财政、税务主管部门规定可以确认损益外，不得调整该资产的计税基础。

在准则转换日，资产减值准备/公允价值变动的追溯调整会将减值准备/公允价值变动转入未分配利润、以前年度损益调整或其他综合收益。在企业所得税处理上，由于补提/转回的资产减值准备和公允价值变动损益不影响以前年度应纳税所得额，因此资产减值准备/公允价值变动在准则转换日的追溯调整不会对企业所得税应纳税额产生影响。商业银行在准则转日还需要考虑的以下事项:

1.如果商业银行采用资产负债表法即通过资产减值准备/公允价值变动资产或负债科目进行企业所得税调整处理的，则准则转换当年，以追溯调整后的资产减值准备以及公允价值变动余额作为期初余额进行后续企业所得税处理;

2.如果商业银行采用利润表法即通过资产减值损失/公允价

值变动损益科目进行企业所得税前调整的，则上述两项项目的调整方式不受准则转换的影响。

综上，准则转换对资产减值准备和公允价值变动追溯调整的税会影响可以参考如下总结:

第六条【准则转换日增值税的处理】

根据《财政部国家税务总局关于全面推开营业税改征增值税试点的通知》(财税〔2016〕36 号) 第四十五条，纳税人发生应税行为并收讫销售款项或者取得索取销售款项凭据的当天;先开具发票的，为开具发票的当天。收讫销售款项，是指纳税人销售服务、无形资产、不动产过程中或者完成后收到款项。取得索取销售款项凭据的当天，是指书面合同确定的付款日期;未签订书面合同或者书面合同未确定付款日期的，为服务、无形资产转让完成的当天或者不动产权属变更的当天。

由于利息收入增值税纳税义务发生时间为合同约定的付息日，因此，在准则转换日时，原则上不涉及针对利息收入追溯调整的增值税影响。如商业银行增值税计税规则并非合同约定的付息日的，则需要根据税法相关规定对增值税计税规则进行调整。

第七条【准则转换日后利息收入的企业所得税处理】

根据《中华人民共和国企业所得税法实施条例》第十八条企业所得税法第六条第(五)项所称利息收入，是指企业将资金提供他人使用但不构成权益性投资，或者因他人占用本企业资金取得的收入，包括存款利息、贷款利息、债券利息、欠款利

息等收入。

利息收入，按照合同约定的债务人应付利息的日期确认收入的实现。

(一)准则转换日后，AC、FVOCI 类、FVTPL 类债务工具的利息收入的企业所得税影响

1. 对于 AC、FVOCI 类债务工具，会计上按照实际利率法进行后续计量;根据企业所得税法的规定，利息收入应按照合同约定的债务人应付利息的日期确认收入;该差异在准则转换前就已存在，税务机关对此差异认可，因此准则转换日后无需就该项差异进行纳税调整。

2. 对于 FVTPL 类债务工具，商业银行一般仍按照权责发生制确认收入，准则转换前后的税会差异相同，调整方式继续延续转换前的企业所得税处理。

(二)准则转换日后，免税收入的企业所得税影响

根据《财政部国家税务总局关于企业所得税若干优惠政策的通知》(财税〔2008〕1 号) 第二条第二款规定，对投资者从证券投资基金分配中取得的收入，暂不征收企业所得税。

《中华人民共和国企业所得税法》第二十六条第一项规定，国债利息收入免征企业所得税。第二项规定，符合条件的居民企业之间的股息、红利等权益性投资收益免征企业所得税。

《关于永续债企业所得税政策问题的公告》(财政部、税务总局公告 2019 年第 64 号) 第一条规定，企业发行的永续债，可以适用股息、红利企业所得税政策，即：投资方取得的永续

债利息收入属于股息、红利性质，按照现行企业所得税政策相关规定进行处理，其中，发行方和投资方均为居民企业的，永续债利息收入可以适用企业所得税法规定的居民企业之间的股息、红利等权益性投资收益免征企业所得税规定;同时发行方支付的永续债利息支出不得在企业所得税税前扣除。

对于证券投资基金、国债、居民企业股权(包括符合条件的永续债利息收入)等享受所得税免税优惠的资产，需要按照税法规定以合同约定的债务人应付利息的日期确认企业所得税应税收入，并作免税处理。其中:

如果该项资产被分类至 FVTPL 类债务工具，商业银行一般也仍按照权责发生制确认收入，准则转换前后的税会差异相同，调整方式继续延续转换前的企业所得税处理，对免税的利息收入，需要按照实际取得免税收入并在会计上确认收入时点进行免税处理，即:

1.未逾期，则可做免税调减;

2.发生逾期，则不可做免税调减，未来实际收到时，再做免税调减。

综上，准则转换日后，AC、FVOCI 类债务工具及 FVTPL 类债务工具的利息收入的税会影响可以参考如下总结:

准则转换日后，利息收入的企业所得税影响		
资产类型	转换日会计处理	税务处理
AC、FVOCI 类债务工具	按照实际利率法进行后续计量	税会差异无需调整

FVTPL 类债务工具	按照权责发生制确认收入	应税	税会差异无需调整
		免税	未逾期，则可做免税调减
			发生逾期，则不可做免税调减，未来实际收到时，再做免税调减

第八条【准则转换日后利息收入的增值税处理】

(一)准则转换日后，应税及免税收入的增值税影响

根据《财政部国家税务总局关于全面推开营业税改征增值税试点的通知》(财税〔2016〕36 号)：各种占用、拆借资金取得的收入，包括金融商品持有期间(含到期)利息(保本收益、报酬、资金占用费、补偿金等)收入、信用卡透支利息收入、买入返售金融商品利息收入、融资融券收取的利息收入，以及融资性售后回租、押汇、罚息、票据贴现、转贷等业务取得的利息及利息性质的收入，按照贷款服务缴纳增值税。以货币资金投资收取的固定利润或者保底利润，按照贷款服务缴纳增值税。

根据《关于明确金融房地产开发教育辅助服务等增值税政策的通知》(财税〔2016〕140 号)文件的规定，《销售服务、无形资产、不动产注释》(财税〔2016〕36 号)第一条第(五)项第 1 点所称“保本收益、报酬、资金占用费、补偿金”，是指合同中明确承诺到期本金可全部收回的投资收益。

根据《财政部国家税务总局关于全面推开营业税改征增值税试点的通知》(财税〔2016〕36 号) 第四十五条，纳税人发生应税行为并收讫销售款项或者取得索取销售款项凭据的当天;先开具发票的，为开具发票的当天。

收讫销售款项，是指纳税人销售服务、无形资产、不动产过程中或者完成后收到款项。取得索取销售款项凭据的当天，是指书面合同确定的付款日期;未签订书面合同或者书面合同未确定付款日期的，为服务、无形资产转让完成的当天或者不动产权属变更的当天。

对于 AC 类、FVOCI 类债务工具及 FVTPL 类债务工具，如相关收益属于税法规定的贷款服务性质，无论会计上将其核算在利息收入或是投资收益科目下，均需按照贷款服务缴纳 增值税，且增值税上规定的纳税义务发生时点为收到销售款项、合同约定的付款日期或发票开具日期孰早，与会计确认收入的时点可能存在差异，但该差异并不受准则转换的影响。

(二)准则转换日后，不征税收入的增值税影响

根据《关于明确金融、房地产开发、教育辅助服务等增 值税政策的通知》(财税〔2016〕140 号)第一条规定，《销售服务、无形资产、不动产注释》(财税〔2016〕36 号)第一条第(五)项第 1 点所称“保本收益、报酬、资金占用费、补偿金”，是指合同中明确承诺到期本金可全部收回的投资收益。金融商品持有期间(含到期)取得的非保本的上述收益,不属于利息或利息性质的收入，不征收增值税。

对于 FVTPL 类权益性工具，收入类型一般为股息、红利所得。银行需根据增值税相关规定判断取得的上述收益是否属于增值税的征税范围，该差异并不受准则转换的影响，银行应按照税法相关要求进行增值税处理。

第九条【准则转换日后资产减值准备的企业所得税处理】

根据《中华人民共和国企业所得税法》第十条第七款，在计算应纳税所得额时，下列支出不得扣除：(七)未经核定的准备金支出;《中华人民共和国企业所得税法实施条例》第五十五条企业所得税法第十条第(七)项所称未经核定的准备金支出，是指不符合国务院财政、税务主管部门规定的 各项资产减值准备、风险准备等准备金支出。

根据《中华人民共和国企业所得税法》第五十六条规定，企业的各项资产，包括固定资产、生物资产、无形资产、长期待摊费用、投资资产、存货等，以历史成本为计税基础。前款所称历史成本，是指企业取得该项资产时实际发生的支出。

企业持有各项资产期间资产增值或者减值，除国务院财政、税务主管部门规定可以确认损益外，不得调整该资产的计税基础。

(一)准则转换日后，AC 类资产减值准备的企业所得税影响

对于 AC 类资产，准则转换后，会计核算中将继续在资产类备抵科目和减值损失科目计提资产减值准备金，准则转换前后的税会差异相同，调整方式继续延续转换前的企业所得税处理。

(二)准则转换日后，FVOCI 类债权性资产减值准备的企业所得税影响

对于 FVOCI 类债权性资产，准则转换后，会计核算中将资产减值确认在其他综合收益科目及减值损失科目，会计分录如下:

借：信用减值损失

贷：其他综合收益-信用减值准备

准则转换时，资产减值准备的调整未影响利润表，无需纳税调整。

准则转换后，对于核算类型为 FVOCI 的债权性资产，其减值反映在其他综合收益而不是资产减值准备：

1.对于采用利润表法进行资产减值准备调整的商业银行，调整方式继续延续转换前的企业所得税处理。

2.对于采用资产负债表法进行资产减值准备调整的商业银行，需要考虑以下两项纳税调整处理：

(1)准则转换后 FVOCI 类债权性资产的减值准备通过其他综合收益而非减值准备科目核算，但对应的减值损失计入利润表。因此，在计算该类金融资产减值准备时，需要同步考虑资产负债表和其他综合收益中资产减值准备的科目；

(2)考虑准则转换日已经对资产减值准备金额进行重述，因此，准则转换当年商业银行应以准则转换后的期初数作为基础计算调整金额。

(三)准则转换日后，FVTPL 类资产减值准备的企业所得税影响

对于 FVTPL 类资产，其公允价值变动计入损益，不需计提减值准备。

(四)准则转换日后，FVOCI 类权益性资产减值准备的企业所得税影响

对于 FVOCI 类权益性资产，其公允价值变动计入其他综合收益，不需计提减值准备。

综上，准则转换日后 AC、FVOCI 以及 FVTPL 类金融资产减值准备的企业所得税影响参考如下总结:

L 类债务工具利息收入追溯调整的企业所得税影响		
资产分类	会计处理	税务处理
AC 类资产	在资产类备抵科目和减值损失科目计提资产减值准备金	调整方式继续延续转换前的企业所得税处理
FVOCI 类债权性资产 FVOCI 类权益性资产	资产减值确认在其他综合收益科目及减值损失科目不需计提减值准备	利润表法：调整方式继续延续转换前的企业所得税处理
		资产负债表法： 同步考虑资产负债表和其他综合收益中资产减值准备的科目； 准则转换当年，以准则转换后当年的期初数作为基础计算调整金额
		无需进行纳税调整处理
FVTPL 类资产	不需计提减值准备	无需进行纳税调整处理

第十条【准则转换日后公允价值变动的企业所得税处理】

根据《中国人民共和国企业所得税法实施条例》第五十六条规定，企业的各项资产，包括固定资产、生物资产、无形资产、长期待摊费用、投资资产、存货等，以历史成本为计税基础。前款所称历史成本，是指企业取得该项资产时实际发生的

支出。也即，企业以公允价值计量的金融资产、金融负债以及投资性房地产等，持有期间公允价值的变动不计入应纳税所得额，在实际处置或者结算时，处置取得的价款扣除其历史成本后的差额应计入处置或者结算期间的应纳税所得额。

(一)准则转换日后，FVOCI 类资产公允价值变动的企业所得税影响

对于适用资产负债表法调整公允价值变动的商业银行，由于 FVOCI 类资产的公允价值变动通过其他综合收益核算，不影响利润表，因此调整时应注意不包括 FVOCI 类资产。

(二)准则转换日后，FVTPL 类资产公允价值变动的企业所得税影响

对于 FVTPL 类资产，根据其公允价值的变动情况来确认公允价值变动损益，由于公允价值变动产生的损益未实际发生，因此商业银行需要就此进行纳税调整处理。

1.如果商业银行采用利润表法即通过公允价值变动损益科目进行企业所得税前调整的，则准则转换后调整方法不变。

2.如果商业银行采用资产负债表法即通过公允价值变动资产或负债科目进行企业所得税调整处理的，准则转换当年则以追溯调整后的公允价值变动余额作为期初余额进行企业所得税处理。

综上，准则转换日后，FVTPL 类资产公允价值变动的企业所得税影响可以参考如下总结:

则转换日后，FVTPL 类资产公允价值变动的企业所得税影响		
资产分类	调整方式	准则转换当年的税务处理
FVTPL 类资产	利润表法	调整方法不变
	资产负债表法	准则转换当年，以追溯调整后的公允价值变动余额作为期初余额进行企业所得税处理

同时，根据《关于修订印发 2018 年度金融企业财务报表格式的通知》(财会〔2018〕36 号) 规定，“汇兑收益”项目，主要包括外币交易因汇率变动而产生的损益以及外汇衍生金融工具产生的损益。也即，原核算在“公允价值变动损益”科目中的货币衍生工具未实现的公允价值变动，在新金融工具准则下计入“汇兑收益(损益)”科目中。因此，在对 FVTPL 类资产公允价值变动进行纳税调整时，除“公允价值变动损益”科目外，还需要考虑“汇兑收益(损益)”科目中的货币衍生工具未实现的公允价值变动。

第十一条【准则转换日后公允价值变动的增值税处理】

(一)准则转换日后，FVOCI 类资产公允价值变动的增值税影响

对于被指定为 FVOCI 类的非交易性权益工具投资的外币资产，对于其中属于已实现汇兑损益部分，需并入金融商品转让收益/损失，计算应缴增值税。

(二)准则转换日后，FVTPL 类资产公允价值变动的增值税影响

在新金融工具准则下，对于外币 FVTPL 类资产，对于其公

允价值变动损益中属于增值税税法下金融商品转让的部分，需并入金融商品转让收益/损失，计算应缴增值税。

第十二条【准则转换日后金融商品转让的企业所得税处理】

根据《中华人民共和国企业所得税法》第七十一条的规定，企业在转让或者处置投资资产时，投资资产的成本，准予扣除，通过支付现金方式取得的投资资产，以购买价款为成本;通过支付现金以外的方式取得的投资资产，以该资产的公允价值和支付的相关税费为成本。

(一)准则转换日后，FVTPL 类资产金融商品转让的企业所得税影响

对于 FVTPL 类金融资产的利得或损失，计入当期损益，无税会差异。

(二)准则转换日后，FVOCI 类资产金融商品转让的企业所得税影响

对于指定为 FVOCI 类的权益性资产，处置环节将之前计入其他综合收益的累计利得或损失应当从其他综合收益中转出，计入留存收益。由于处置损益未计入利润表，但属于应税收入，从而产生税会差异，需要进行纳税调整:

1.若发生处置利得，则需纳税调增;

2.若发生处置损失，则还需按照资产损失相关税法规定进行税务处理: 若满足税前扣除条件，则可进行纳税调减;若不满足税前扣除条件，则不允许企业所得税税前扣除。

第十三条【准则转换日后金融商品转让的增值税处理】

根据增值税相关法规规定，金融商品转让，按照卖出价扣除买入价后的余额为销售额；金融商品的买入价，可以选择按照加权平均法或者移动加权平均法进行核算，选择后 36 个月内不得变更。准则转换后税会差异主要体现在交易费用对投资收益金额的影响，以及可能存在买入价未按照加权平均法或移动加权平均法计算的情况，从而产生税会差异。

(一)准则转换日后，FVTPL 类资产金融商品转让的增值税影响

对于 FVTPL 类资产的转让收入在投资收益中核算，需要就符合增值税下金融商品转让性质的收益计算缴纳增值税。

(二)准则转换日后，FVOCI 类债务工具金融商品转让的增值税影响

对于 FVOCI 类债务工具，其转让收入在投资收益中核算，对于其中符合增值税下金融商品转让性质的收益(例如债券),需要就该收益按照金融商品转让收入计算缴纳增值税。

(三)准则转换日后，FVOCI 类权益资产金融商品转让的增值税影响

对于 FVOCI 类权益资产，例如股权、股票等。其中股权不是税法规定的有价证券、外汇、非货物期货、资管产品和金融衍生品等金融商品，其转让不属于增值税征税范围，而股票类金融资产是税法规定的金融商品，其转让属于增值税征税范围。商业银行需要区分 FVOCI 类权益资产的具体种类，以便对不同类型的资产转让进行增值税处理。

第三章　附则

第十四条　本指引由中国银行业协会财务会计专业委员会负责解释、修订。

第十五条　引自发布之日起实施。

关于进一步完善残障人士银行服务的自律要求

为进一步增强银行业服务残障人士的能力，提高对残障人士的服务水平，推动对残障人士的无障碍环境建设，改善对残障人士的个性化服务，强化公平对待消费者意识，积极履行社会责任，以人为本，理解、尊重、关心、帮助残障人士，保护残障人士合法权益。经会员银行共同协商，中国银行业协会就提高对残障人士银行服务保障能力提出以下自律要求：

一、会员银行应认真贯彻落实国家关于残疾人事业发展和无障碍环境建设的相关法律、法规、规划及规定，致力满足残障人士对银行金融服务的需求，制定并实施银行无障碍环境建设和改造规划，增强扶残助残意识，提升对残障人士服务保障能力，进一步展现银行业无障碍服务的良好形象，切实为包括残障人士在内的特殊客户群体提供便利。

二、会员银行应进一步贯彻落实《关于银行业金融机构加强残疾人客户金融服务工作的通知》（银监办发〔2012〕144号）、《中国银行业公平对待消费者自律公约》（银协发〔2010〕23 号）和《中国银行业协会自律工作委员会关于为严重老弱病残等特殊客户做好人性化服务的紧急通知》（银协发〔2009〕5 号）等规范性文件，以热情的态度、良好的作风和文明的形象，向残障人士提供公平公正、诚实守信的文明规范服务。

三、会员银行应在本系统消费者保护体系内加强对残障人士等特殊客户群体的人性化保护，进一步完善服务残障人士的内部管理制度，强化从业人员公平对待消费者意识，增强从业人员服务残障人士技能，提高从业人员服务残障人士的应急处理能力，保障残障人士隐私权，加强对残障人士的关爱。

四、会员银行应在产品和服务的设计开发与销售等环节，积极进行产品创新和服务创新，推行无障碍信息和通信技术系统，满足残障人士日益增长的金融服务需求。

五、会员银行应在确保残障人士享受与其他客户平等权利基础上，充分考虑各类残障人士需求，尽可能提供便捷的人性化服务。

（一）有书写障碍的残障人士办理开户、存款、取款、挂失及贷款等业务时，可以使用按手印并加盖本人图章的方式代替签名；对上肢残疾不能按手印的客户，在查阅有效身份证件确认本人身份后，可以使用盖本人图章的方式代替签名；对可以签字的视力障碍客户提供签字框工具或相应服务措施，便于视力障碍客户签名。

（二）接受残障人士合理的贷款申请，坚持公平信贷，为符合贷款条件，且提供相关贷款资料齐全的残障人士办理贷款业务。

（三）完善营业网点无障碍设施建设，在条件允许的情况下提供无障碍坡道或采取无障碍服务措施，并在明显位置安放无障碍设施标识，保证残障人士顺利办理业务。

（四）有残障人士窗口的银行网点应安放键盘式密码输入器，便于视力障碍客户使用。

（五）在提供语音叫号系统服务的同时，为听力障碍客户提供电子显示屏叫号服务或相应功能的服务措施。

（六）通过网上银行或其他自助渠道为听力障碍客户提供账户查询及转账、银行卡临时挂失和信用卡激活等涉及隐私的服务项目。

（七）为残障客户提供导引服务，网点大堂服务人员应积极协助残障客户办理各项业务。

（八）为确保与听力障碍客户的交流畅通，应优先提供文字交流服务，对容易引起歧义的重要业务环节需耐心使用文字交流，防止手语服务不清晰造成误会。

（九）逐步实现网上在线咨询服务，并明确在线服务时间，在服务时间内及时回复听力障碍客户提出的业务咨询等问题。

（十）在客户授权且不涉及客户保密信息的条件下，银行机构网点应为有书写障碍的残障人士提供代替书写填单或机器打印填单服务，客户签字除外。

（十一）在完善内部流程管理，确保有效防范风险的前提下，应尽量为不能亲临柜台且有急需的重度肢体障碍客户提供柜台延伸上门服务。

（十二）网点工作人员应对支取大额现金业务的残障人士进行安全提示，可协助残障人士联系公安部门提供安保服务。

六、会员银行应建立对残障人士服务应急处理机制。针对

残障人士制定柜面业务应急预案或应急处理措施，提高银行业从业人员服务残障人士应急处理能力。

七、会员银行应定期就下属单位在服务残障人士工作方面的情况开展自查,发现残障服务设施不到位和发生残障人士投诉等问题,应及时进行整改，切实保证残障人士的合法权益。

八、中国银行业协会将对以上自律要求执行情况组织相关检查，同时，欢迎社会公众监督，发现不遵守以上自律要求的会员银行将进行自律惩戒，并对确认违规情况予以通报。

关于进一步改进无障碍银行服务的自律约定

为深入落实《无障碍环境建设条例》（以下简称条例）精神，进一步完善银行业无障碍设施建设和无障碍信息服务，不断提高服务残障人士的意识,全面提升服务残障人士的能力，经会员单位共同协商，中国银行业协会就全行业无障碍环境建设方面提出以下自律约定：

一、加强学习，积极落实相关规范性文件

会员单位应根据《条例》精神，结合《关于银行业金融机构加强残疾人客户金融服务工作的通知》（银监办发〔2012〕144 号）、《关于进一步完善残障人士银行服务的自律要求》（银协发〔2012〕35 号）、《中国银行业协会自律工作委员会关于为严重老弱病残等特殊客户做好人性化服务的紧急通知》（银协发〔2009〕5 号）和《中国银行业公平对待消费者自律公约》（银协发〔2010〕23 号）等规范性文件，进一步关注残障人士需求，保障特殊群体客户合法权益，积极推动银行无障碍设施建设，培养从业人员服务残障人士的意识和能力，建立健全相应服务应急预案，切实履行社会责任。

二、合理规划，积极推进无障碍环境建设

（一）会员单位应统一思想，提高认识，切实把无障碍环境建设纳入公司经营管理中，结合本单位实际，研究并制定无

障碍设施建设的整体规划。

（二）配合城市建设等部门做好当地无障碍工程建设，有计划、有步骤、有目标地做好无障碍设施的新建、改建、扩建工作。

（三）加强营业网点无障碍服务设施的日常维护，确保无障碍服务设施的正常使用。

（四）加强营业网点无障碍服务设施使用的宣传工作，让残障人士能够享受银行便捷、高效的无障碍服务。

（五）在有条件的营业网点为肢体残疾人驾驶或者乘坐的机动车设置无障碍停车位。

三、加快创新，积极提升残障人士服务能力

（一）逐步完善网上银行、电话银行、自助设备等渠道的无障碍改造，提供人性化的电子化金融服务。

（二）允许视力障碍客户携带经过登记、认证、有可识别标识且处于工作状态的导盲犬出入银行营业网点办理业务。网点工作人员应妥善做好接待，保障网点的正常营业秩序。

（三）在有条件或有实际需要的营业网点设置盲人版业务介绍和指南。

银团贷款业务行为自律规范

第一章　总则

第一条　为推动银团贷款业务规范发展，分散和防范授信风险，加强行业自律，促进银团贷款业务健康可持续发展，根据《中华人民共和国商业银行法》《商业银行服务价格管理办法》《银团贷款业务管理办法》（金规〔2024〕14 号）《中国银保监会关于规范银行服务市场调节价管理的指导意见》（银保监规〔2022〕2 号）《关于进一步规范信贷融资收费降低企业融资综合成本的通知》（银保监发〔2020〕18 号）等法律、规章制度，及《中国银行业协会章程》等规定，制定本自律规范。

第二条　本规范适用于中国银行业协会会员单位。

第三条　银行开办银团贷款业务，应当遵守法律、法规和监管规定,符合国家信贷政策,坚持平等互利、公平协商、诚实履约、风险自担的原则。

第四条　本规范所称银团贷款是指由两家或两家以上银行依据同一贷款合同，按约定时间和比例，通过代理行向借款人提供的本外币贷款或授信业务。

第五条　银团成员按照“信息共享、独立审批、自主决策、风险自担”的原则，促进银团贷款业务合作，推动银团贷款业务健康发展。

第二章　自律约定

第六条　银团成员应加强合作协商，共建合理、规范的银团市场秩序，避免不正当竞争。

第七条　银团成员应组建银团贷款专业化团队，在有效防范授信风险条件下，为提高银团贷款业务的筹组和叙做效率提供支持，推动银团贷款业务发展。

第八条　银团成员开展银团贷款业务，要加强对重大战略、重点领域和薄弱环节的优质金融服务，支持实体经济发展，对国家和地方重点项目、重大民生项目收费可酌情适度减免。

第九条　银团成员应遵守市场利率定价自律机制，维护银团贷款市场正当秩序，促进银团贷款市场健康发展。

第十条　鼓励银团成员使用中国银行业协会银团贷款与交易专业委员会统一制定的银团贷款前端文件示范文本和合同示范文本。

第十一条　银团成员在不违反各自保密义务的前提下，应按银团委员会制定的数据统计报送制度等相关制度要求报送业务信息。

第十二条　会员单位违反本《规范》的规定，中国银行业协会可以视情节轻重对会员单位采取警告、内部通报等自律性处罚措施。中国银行业协会在自律管理的过程中，发现会员单位涉嫌违法违规的，将报告国家金融监督管理总局。

第三章　银团贷款收费管理

第十三条　银团贷款收费应当遵守《商业银行服务价格管理办法》等国家金融监督管理总局的相关规定和价格主管部门的规定,按照“自愿协商、公平合理、公开透明、质价相符、息费分离”的原则，　基于银团成员为借款人提供的服务，由银团成员和借款人协商确定。

第十四条　银行开展银团贷款业务时,可以对提供银团筹组、包销安排、贷款承诺、银团事务管理等服务收取费用,银团贷款收费应纳入银行服务价格管理。

第十五条　银行有下列情形之一的，不得向借款人收取银团服务相关费用：

（一）仅由一家法人银行的不同分支机构共同向企业发放贷款；

（二）假借银团贷款名义，但未实质提供银团服务；

（三）未按照约定履行银团筹组或者代理职责；

（四）　违反监管规定的其他情形。

第十六条　银团收费应遵循自愿协商原则。不得向其他银团成员提出任何不合理条件，不得借筹组银团贷款向其他银团成员或借款人强制搭售其他金融产品、强制提供其他服务或以其他服务名义收取费用。

第十七条　银团收费应遵循公平合理原则。银行应当完善定价机制，明确内部执行标准，建立内部超限额审核机制。向借款人充分揭示和披露费用构成、计费标准、计费方式等信息，按照本章第二十二条相关要求执行。

第十八条　银团收费应遵循公开透明原则，充分履行告知义务，使客户明确了解服务内容、方式、效果，以及对应的收费标准，确保客户充分了解信息。

第十九条　银团收费应遵循质价相符原则。银团成员应努力为借款人提供规范优质的银团贷款服务，各项收费均要明确相应服务内容，做到质价相符。质价相符应满足“文本完备、流程完整、履职到位”要求，做到银团贷款前端文件及合同文本、牵头筹组及代理业务办理流程、牵头行代理行履行职责符合《银团贷款业务管理办法》相关要求。

第二十条　银团收费应遵循息费分离原则，加强收费管理。银团成员应对银团贷款收费设立专门科目，对贷款利息收入和服务收费收入进行分别收取，及时、准确入账。

第二十一条　银团贷款收取的费用由借款人支付。相关费用仅限为借款人提供相应服务的银团成员享有，并确保公平合理。

第二十二条　银团贷款收费应当在费用函或银团贷款相关合同协议中载明，涵盖不同银团职责对应的服务内容、服务费率（或收费金额）、支付安排等相关内容。

第二十三条　各银团成员按照承担的角色和提供有关银团筹组、包销安排、贷款承诺、银团事务管理等服务，可收取安排费、承诺费、代理费、参加费等费用。

第二十四条　安排费，是指牵头行为借款人提供发起组织银团、分销银团贷款份额、协调银团事务等服务而收取的费用。

牵头行应勤勉尽职，履行好发起筹组、分销安排、尽职调查、文件起草、谈判组织等各项应尽职责，维护各银团成员行利益。

第二十五条　安排费一般按银团贷款总额的一定比例，根据牵头行提供的服务，由有关各方协商确定。安排费可在银团贷款合同签订后一次性收取，也可根据各方协商和实际情况分次收取。

第二十六条　对于设置副牵头行或采取联合牵头方式的，由各牵头行（含副牵头行、联合牵头行）协商确定安排费的收取和分配方式。

第二十七条　承诺费是指银团成员就借款人在有效提款期内未提用贷款额度而准备一定资金以备借款人提用所收取的费用。

第二十八条　承诺费仅限为借款人保留未用贷款的银团成员收取，一般按未提用贷款余额的一定比例定期收取。具体收费额度应根据贷款未提款余款以及双方事先约定的费率计算。银行应当按照服务价格与实际内容相匹配原则，处理服务实际未发生或提前终止等情形。

第二十九条　代理费是指银团代理行为借款人提供银团贷款事务管理和协调服务收取的费用。

第三十条　代理费一般定期收取。首次收费时间节点在银团贷款协议签订后，具体收费节点、收费费率或收费金额在银团贷款相关合同或费用函中约定。

第三十一条　代理费应根据代理行工作量、代理事务复杂

程度、参与行数量等，在覆盖成本的基础上由有关各方协商确定。工作量一般根据参与银团的机构数目、提款还款次数、贷款资金监管及贷后管理复杂程度等因素来衡量。按贷款金额一定比例计费的，银行应当根据不同情形制定内部指导价或价格上限。

第三十二条　参加费是参加行依据向借款人承担放贷义务的承贷比例及提供的服务收取的费用。由牵头行与参加行协商，从安排费中分割一部分分配给参加行作为参加费。参加费的收取不得增加借款人融资成本，包含参加费在内的安排费总水平应当适当。

第三十三条　参加费收费标准、收费方式由各银团成员行与牵头行根据分销难度、筹组贡献、参贷份额等因素协商确定。

第四章　银团贷款业务管理

第三十四条　银团成员应自主确定各自授信行为,并按实际承担份额享有银团贷款项下相应的权利,履行相应的义务。

第三十五条　银团成员开展银团贷款业务时，应当在银团协议中明确反洗钱和反恐怖融资职责，承担相应的法律义务，相互间提供必要的协助，采取有效的风险管控措施。

第三十六条　分组银团贷款是指两家或两家以上银行通过期限、利率等贷款条件分组，在同一银团贷款合同中向客户提供不同条件贷款的银团贷款操作方式。同一组别的贷款条件应当一致。

（一）贷款分组

1.银团成员可根据利率、贷款期限等贷款条件进行分组。不得以流动资金贷款、固定资产贷款等不同贷款类型作为分组条件。不得以不同担保措施作为分组条件。允许在共同担保措施的基础上各组别可有单独担保措施作为补充。

2.一个分组银团中分组组数一般不超过三个组别，且各组别原则上有两家或两家以上银行参加，仅有一家银行的组别不得超过一个。

3.分组银团应设置统一的代理行。

4.银团成员总承贷份额、总分销份额应遵守《银团贷款业务管理办法》第二章第十三条规定。

（二）条件安排

1.利率设置。各组别可以设置不同执行利率，体现风险收益匹配的原则。

2.提款计划。各组别应分别约定提款计划，组内银团成员按其在该组别贷款的承贷额比例发放。

3.还款计划。各组别应分别约定还款计划，组内银团成员在各还款时点按其在该组别贷款的余额比例受偿。各组别还款计划的制定、调整原则上应经该笔银团贷款的全体银团成员同意。

4.贷款期限。贷款期限从该银团第一笔贷款提款日开始计算。

5.宽限期。各组别宽限期应一致。

6.银团表决权份额。首次提款前按照各自承贷比例确定；首次提款后可按照各自已签未贷额与贷款余额之和的比例确定。相关事项应在合同协议中进行约定，按照合同约定执行。

7.贷款展期。客户申请并经该笔银团贷款的全体银团成员同意，某个组别或全部组别贷款可以展期，各组别还款计划按银团成员在该组别的承贷比例进行调整。

8.提前还款。单个组别不单独接受提前还款。客户申请并经该笔银团贷款的全体银团成员同意，按贷款人的贷款余额比例进行提前还款。

9.违约事件处理。分组银团发生银团约定的违约事件后，由代理行根据银团成员会议决定，宣告全部或任何部分贷款连同累计利息以及所有其他累计或尚未偿还的款项立即到期应付，银团成员按其在合同项下债权（包括本金、利息和费用）占全部债权比例享有权利。

第三十七条　银团成员开展银团转让交易，应按照国家金融监督管理总局有关监管规定执行。

第五章　附则

第三十八条　村镇银行原则上不得参与发放银团贷款。农村商业银行、农村合作银行、农村信用社开展社团贷款业务,按照国家金融监督管理总局相关规定执行。

第三十九条　本规范由中国银行业协会银团贷款与交易专业委员会负责解释和修订。

第四十条　本规范自发布之日起实施。《银团贷款合作公约》《银团贷款参与各方行为规范》《银团贷款中间业务收费行为自律公约》同时废止。

第四十一条　本规范生效后，其他有关银团贷款业务自律的规定与本规范规定不一致的，按照本规范执行。

中国银行业理财业务自律规范

第一章　总则

第一条　为促进我国银行理财业务依法合规经营，维护行业合理有序、公平竞争的市场环境，保护投资者合法权益，促进理财业务稳健运行和健康发展，根据理财业务政策法规、《中国银行业协会章程》、《中国银行业自律公约》等规定，经中国银行业协会相关会员单位共同协商，制定本规范。

第二条　开展理财业务应以依法合规、自律诚信、公平竞争、合作共赢、自我约束、防范风险、促进发展为基本原则。

第三条　中国银行业协会可以根据监管部门要求、行业诉求以及理财业务发展实际，研究制定相关理财业务自律细则。

第四条　本规范适用于中国银行业协会和地方银行业协会（同业公会）的全体会员单位，以及经过监管部门批准开展理财业务或销售理财产品的银行业金融机构，包括但不限于商业银行和理财公司。

第二章　自律约定

第五条　坚持理财业务“受人之托、代客理财”的业务本源，坚持“合规经营、诚信尽责、专业运作”的理念，支持实体经济发展，践行普惠金融实践，自觉维护行业声誉，共同构建良好市场生态，不断助力资管行业高质量发展。

第六条　坚持将内部控制贯穿决策、执行、监督和反馈全过程，覆盖各项业务流程和管理活动，覆盖所有部门、岗位和人员。形成合理制约、相互监督、切实有效的治理结构和运行机制。

第七条　建立健全理财投资合作机构管理制度，标准化筛选流程，做好严格资格审查和严谨尽调工作。完备投资授权机制，在投资端和交易端采取隔离措施，有效降低内幕交易及市场操纵风险。

第八条　做好理财产品的压力测试，建立并执行内部应急预案，做到对理财产品信用风险、操作风险、流动性风险、市场风险等的持续监测和及时处理。

第九条　建立健全理财产品流动性风险管理体系，确保理财产品投资运作稳健、净值计价公允，保障投资者的合法权益不受损害并得到公平对待。

第十条　坚决杜绝理财业务多层嵌套、杠杆不清、套利严重、投机频繁等行业乱象，毫不松懈防范化解重大金融风险。

第十一条　在从事理财产品销售业务活动时，应遵守法律法规、监管规定、行业规则、合作协议及理财产品销售文件的约定，向投资者充分披露信息和揭示风险，打破刚性兑付，不直接或变相宣传、承诺保本保收益。

第十二条　注重营造公平竞争的市场环境，引导投资者深化对理财产品的理解，培育投资者理性成熟的投资理念，共同反对违规宣传、销售误导、诋毁同业、虚假估值、承诺收益、

利益输送等不正当竞争手段和行为。

第十三条　注重强化员工职业道德行为规范教育，严格遵守法律、行政法规和职业道德，保持诚信和尽责，坚决反对以权谋私、利益输送等不法行为，不得损害社会公共利益、理财客户利益和行业利益等。

第十四条　强化信息披露，注重披露信息的易懂性和易得性。通过合法披露方式，及时、真实、准确、全面地向投资者披露产品信息及风险提示，使投资者充分了解产品特征和资产投向，提升银行理财市场的透明度，保护投资者的知情权。

第十五条　根据投资者的偏好和特征，推出高质量的理财产品，切实满足投资者多样化的投资需求。坚持长期投资、价值投资导向，避免引起市场大幅波动。以客户利益为根本，努力为投资者创造长期价值。

第十六条　强化养老保障，丰富养老产品供给，提高专业管理水平，培育长期价值投资理念。

第十七条　着力开展投资者教育和保护工作，建立健全投资者教育服务体系。深化理财产品的普惠性、人民性特征，深入了解新市民等特定群体的理财需求，完善相关产品服务体系，强化服务深度。

第三章　自律管理

第十八条　中国银行业协会会同地方银行业协会（同业公会）负责理财业务的自律管理工作，组织对各机构遵守规范的

情况进行自律监督检查，各机构应予以配合。

第十九条　中国银行业协会根据实际情况，建立工作机制，统筹负责商业银行理财业务自律管理工作。

第二十条　地方银行业协会（同业公会）协助开展商业银行理财业务自律管理工作，建立相关工作机制，受中国银行业协会指导，并向中国银行业协会报备。

第二十一条　中国银行业协会和地方银行业协会（同业公会）主要履行以下职责：

（一）信息收集。收集违反自律规范要求的问题线索，掌握行业动态。

（二）风险监测。持续监测理财业务可能违反自律规范要求的风险领域。

（三）情况核实。通过定向约谈、调查、检查等方式确认相关信息真实性。

（四）做出自律决定。根据核实情况，研究决定采取自律管理措施。

（五）信息共享。与监管部门共享相关信息。

第二十二条　中国银行业协会对外公布线索收集渠道，接受会员单位和社会公众提供的问题线索。

第二十三条　中国银行业协会对各机构遵守规范情况进行评价与处理。

（一）对于涉嫌违法违规的银行业金融机构、从业人员的投诉和发现的业内违法违规的行为，及时报告监管机构。

（二）在中国银行业协会网站公布各会员单位的自律情况。对严格执行自律规定的单位进行褒奖，对违反自律规定的会员单位采取相应的自律惩戒措施。

（三）对于违反自律规范等致使行业利益受损的机构，中国银行业协会可按有关规定采取警示、内部通报、公开曝光、暂停行使会员权利、取消会员资格等自律处分措施。

第四章　附则

第二十四条　本规范由中国银行业协会负责解释和修订。

第二十五条　本规范经中国银行业协会理事会审议通过后实施。

银行业金融机构函证业务自律管理规范

（银协发〔2023〕2号）

第一章　总则

第一条　为进一步规范银行函证及回函工作，提升审计工作质量，维护金融市场秩序，推动社会信用体系建设，助力防范化解金融风险。根据《关于进一步规范财务审计秩序促进注册会计师行业健康发展的意见》（国办发〔2021〕30 号）、《关于发挥自律组织作用规范行业发展的指导意见》（金融委办发〔2021〕12 号）、《关于进一步规范银行函证及回函工作的通知》（财会〔2020〕12 号）、《关于银行函证业务风险提示的通知》（银保监办发〔2020〕110 号）、《关于加快推进银行函证集中处理工作的通知》（银保监办便函〔2022〕834 号）等文件要求，结合中国银行业协会自律管理职责，制定本规范。

第二条　银行函证业务是注册会计师在获取被审计单位授权后，直接向银行业金融机构发出询证函，银行业金融机构针对所收到的询证函，查询、核对相关信息并直接提供书面回函的过程。

第三条　中国银行业协会可根据监管要求、行业诉求以及函证业务发展实际，研究制定相关业务自律实施细则（含管理

办法、管理规则、制度、倡议等）。

第四条　银行函证业务自律管理的原则是依法合规、公平公正、公开透明、防范风险、促进发展。

第五条　本规范适用于中国银行业协会和地方银行业协会（同业公会）的全体会员单位，以及其他开展银行函证业务的商业银行、集团财务公司等银行业金融机构。

第二章　职责范围

第六条　中国银行业协会将依法依规充分履行行业自律管理职责，统筹推进函证业务自律管理及函证数字化等相关工作，主要包括：

（一）促进函证数字化转型。在监管部门指导下，基于安全、可靠、效率的原则，搭建具有权威性、公信力的行业性第三方函证平台，协同各有关方面，积极促进平台推广使用；推动银行业金融机构提高信息化建设和数据治理水平，加快函证业务数字化转型，稳步有序接入第三方函证平台。

（二）推动函证集中处理。督促银行业金融机构在监管规定时限内完成函证业务集中处理，实现至少由一级分行集中处理函证回函。同时，组织银行业金融机构按照监管文件及《银行函证业务集中处理信息公示制度》等要求，做好集中处理信息公示工作，在中国银行业协会官方渠道公示实现函证集中处理的银行业金融机构具体情况，完善银行业与注册会计师行业间信息沟通机制。

（三）组织做好风险评估。牵头梳理银行业金融机构接入第三方函证平台的风险要点、制定风险评估相关标准规范、组建风险评估专家组。同时，组织银行业金融机构严格落实监管要求，在接入第三方函证平台前做好风险评估及信息科技外包报备等工作，合规有序接入第三方函证平台，防范平台可能带来的各类风险。

（四）完善相关口径及标准。协同中国注册会计师协会，定期组织研究、拟订操作指引；组织编制业务操作手册，帮助行业进一步理解监管新规，统一执行标准；不断建立完善业务、数据和安全等标准体系，规范函证业务各项流程、指标口径和技术标准。

（五）引导落实减费让利要求。督促银行业金融机构，认真贯彻落实国家及监管部门关于减费让利、惠企利民的工作部署，进一步规范函证业务收费行为、合理确定收费标准、提高优惠措施透明度；贯彻执行小微企业优惠支持政策，切实向符合条件的小微企业减免函证收费；积极应用技术手段有效降低函证业务成本，为减费让利提供空间。

（六）监管部门交办及行业自律的其他相关工作。

第七条　中国银行业协会根据实际情况，建立工作机制，统筹组织相关工作。各地方银行业协会（同业公会）在中国银行业协会及属地监管部门的指导下，建立相应工作机制，负责做好辖内银行业金融机构函证业务相关的自律管理，推动落实集中处理、风险评估、规范收费等要求，督促辖内机构加快函

证业务数字化转型，配合做好第三方函证平台在辖内的推广应用等工作。

第三章　自律措施

第八条　中国银行业协会和各地方银行业协会（同业公会）将充分发挥协会自律管理职能，通过外部线索收集、自律监督检查、自律调查等方式了解银行业金融机构函证业务相关情况，对于违反有关规定的，视情况采取以下措施：

（一）对于违反监管文件或涉嫌违法违规的银行业金融机构，及时报告监管机构，情节严重或造成严重影响的，向有关部门提出监管检查和行政处罚建议。

（二）对于违反自律规范或相关配套管理细则的，可按有关规定采取限期整改、发警示函、高管约谈、行业通报、暂停行使会员权利等自律惩戒措施，视情况向监管部门报告。

第九条　对认真落实有关规定的银行业金融机构，可视情况予以表扬。

第四章　附则

第十条　《银行函证业务集中处理信息公示制度》《关于规范银行函证业务收费的倡议书》《银行业金融机构接入第三方函证平台风险评估工作管理办法》《银行业金融机构网页模式接入第三方函证平台管理规则》等已发布或后续发布的银行函证业务相关自律管理制度，是本规范重要组成部分，也是本

规范实施的重要依据。

第十一条　本规范由中国银行业协会负责解释和修订。

第十二条　本规范经中国银行业协会理事会审议通过后，自印发之日起施行。

银行业金融机构合规管理自律规范

第一章　总则

第一条　为指导会员单位有效落实《金融机构合规管理办法》（以下简称《办法》），提高依法合规经营能力，根据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国商业银行法》《中国银行业协会章程》等规定，制定本规范。

第二条　国有银行机构党组织应当充分发挥领导作用，落实全面依法治国战略部署有关要求，将党对金融工作的领导贯穿合规管理全过程。非公有制银行机构中的党组织，应当发挥引导监督作用，指导本机构在业务经营各项工作中贯彻执行党和国家大政方针，促进本机构健康发展。

第三条　会员单位应当建立健全合规管理体系，培育先进合规文化，健全合规长效机制，提升合规管理质效，确保经营管理行为和员工履职行为遵循法律、行政法规、部门规章和规范性文件，以及本机构落实监管要求所制定的内部规范（以下统称合规规范），有效防控合规风险，有力保障本机构高质量发展。

第四条　会员单位应当加强合规文化建设，强化规则约束，树立底线思维，倡导并推行诚信与正直的职业操守和价 2 值观念，提高全体员工合规意识，营造不敢违规、不能违规、不想违规的合规文化氛围，包括但不限于：（一）合规从高层做起。

会员单位应当建立健全良好的公司治理架构，明确董事会、高级管理人员在合规管理方面的重要职责，切实承担合规管理责任，积极践行并推广合规文化，发挥高层表率作用，促进本机构合规经营；（二）全员主动合规。合规是全体员工的基本行为准则。会员单位应当培育全员主动合规意识，形成“合规人人有责”的良好氛围。全体员工应当严格遵守合规规范，自觉接受合规教育培训，充分识别、防范并化解合规风险；（三）合规创造价值。会员单位应当通过有效的合规管理，降低违规风险和损失，确保经营管理始终依法合规，保护客户合法权益，统筹业务发展与金融安全，为机构自身、行业和社会可持续发展创造价值。

第五条　本规范适用于中国银行业协会的全体会员单位。

第二章　合规管理架构和职责

第六条　会员单位董事会、高级管理人员、各部门、各级机构和员工应当充分了解和掌握与其履职有关的合规规范，按照“分级管理、逐级负责”的要求，在经营决策、运营管理和员工履职过程中充分识别相关合规风险，主动防范和应对合规风险。

第七条　会员单位董事会、高级管理人员应当按照《办法》的规定履行合规管理职责。董事会对合规管理承担最终责任，高级管理层负责落实合规管理目标，对主管或者分管领域业务合规性承担领导责任。

第八条　会员单位（首席）合规官应当按照《办法》的规定履行职责，负责本机构的合规管理工作，包括但不限于组织推动合规管理体系建设，监督合规管理部门和合规岗位的履职情况，组织推动合规规范在本机构得到严格执行与有效落实；组织推动合规管理的制度建设、合规审查、合规检查与评价、重大合规事件处理、合规考核、问题整改及队伍建设等。会员单位（首席）合规官在履行职责的过程中，重点关注事项包括但不限于：（一）法律、行政法规、部门规章及规范性文件发生重大变动时，本机构相关部门、下属各机构是否及时评估上述变动对其合规管理的影响，以及是否采取措施完善其内部规范；（二）组织对本机构的发展战略、重要内部规范、重要新产品和新业务方案、重大决策事项开展合规审查时，重点关注是否违反禁止性要求，是否存在重大合规风险隐患，是否有效采纳合规审查意见；（三）本机构重大违法违规行为或者重大合规风险隐患的处理、整改及报送情况，相关监管要求的落实情况；（四）根据监管要求和本机构实际，需要加强合规管理4 的重点领域；（五）监管部门、董事会或行长（总经理）要求重点关注的合规事项。

第九条　会员单位（首席）合规官不得有下列行为：（一）滥用职权或违规授权他人代为履行职责；（二）对本机构存在的重大违法违规行为或者重大风险隐患隐瞒不报或者作出虚假报告；（三）其他损害合规管理独立性的行为。

第十条　会员单位各业务及职能部门、下属各机构承担合

规主体责任，应当坚持业务发展与合规管理并重原则，履行以下职责：（一）制定本条线本领域、本机构的合规管理制度或在相关业务制度中落实合规管理要求；（二）主动跟进了解法律、行政法规、部门规章和规范性文件的变动，及时修订完善并有效执行内部规范；（三）将合规要求嵌入业务流程，识别、评估、监测与防控本条线本领域、本机构的合规风险；（四）开展合规培训，提升员工合规意识与合规履职能力；（五）组织开展对本条线本领域、本机构合规检查，对内外部检查所发现问题进行调查及整改，并落实问责要求；（六）及时向合规管理部门提交合规审查事项，对提交合规审查材料的真实性、完整性、准确性和有效性负责，承 5 担合规的主体责任，并积极落实合规管理部门的合规审查意见；（七）主动支持合规管理部门或合规岗位工作，根据合规管理部门或合规岗位履职需要及时提供相应信息、资料和权限等；在部门内部配备合规管理人员的，支持相关人员履职，为其提供适当的资源、权限和独立性保障，并在薪酬和考核方面做到公正合理；（八）及时向合规管理部门报告本条线本领域、本机构的违法违规行为、合规风险隐患，及时处理和整改；（九）在对本条线本领域、下属各机构的考核评价中充分考虑其合规管理情况；（十）其他需落实的合规管理工作。

第十一条　会员单位的合规管理部门应当按照《办法》第二十八条规定履行职责，并做好以下工作：（一）在（首席）合规官的领导下，开展各项合规管理工作，及时向（首席）合

规官报告合规管理情况；（二）组织协调各业务及职能部门、下属各机构制定本条线本领域、本机构的合规管理相关制度，或在相关业务制度中落实合规管理要求；（三）在（首席）合规官组织下，对本机构的发展战略、重要内部规范、重要新产品和新业务方案、重大决策事项开展合规审查并出具合规审查意见；（四）对下级合规管理部门或合规岗位，以及各部门专职或者兼职合规管理人员进行履职指导和支持；（五）监管部门或（首席）合规官提出的其他合规管理工作要求。

第十二条　会员单位的内部审计部门承担合规的监督责任，履行以下职责：（一）对机构经营管理的合规性进行审计；（二）与合规管理部门建立有效的信息交流机制。

第十三条　会员单位的全体员工应当高度重视自身履职行为的合法合规性，对自身履职行为的合规性负责，切实做到依法依规履职。（一）充分了解掌握并严格遵守合规规范；（二）积极参加合规培训和合规宣导活动；（三）根据本机构要求签署并信守相关合规承诺；（四）在合规风险和合规事件的识别、评估、监测、报告和控制，以及调查、处理和整改全流程管理中主动作为、充分履职。

第三章　合规管理运行

第十四条　会员单位应当坚持全面覆盖原则，将合规规范的要求贯穿决策、执行、监督、反馈等全流程，覆盖各领域、各环节，确保在各部门、各机构、各岗位以及全体员工中得到

有效落实。合规管理运行包括合规管理工作计划、外规内化、合规 7 培训、合规审查、合规检查、合规评估评价、合规风险监测、合规事件处理、问题整改、违规问责、合规管理事项报告等环节。

第十五条　会员单位应当按年度拟订本机构合规管理工作计划，明确当年合规管理的重点领域、重点措施等，确保合规管理与业务发展相适应。会员单位可以根据自身实际确定合规管理工作计划的具体形式。

第十六条　会员单位各业务及职能部门应系统研究本条线本领域所适用法律、行政法规、部门规章和规范性文件，跟进其变动，及时、准确、完整、有效地将其转化为本机构内部规范，并对落实情况进行全过程管理，开展检查或评价。上述法律、行政法规、部门规章及规范性文件发生重大变动的，首席合规官应当及时组织有关部门、下属各机构评估上述变动对本机构合规管理的影响，修改完善相关内部规范，并监督其落实。

第十七条　会员单位应当制定本机构年度合规培训计划，明确培训重点。会员单位的培训管理部门、业务及职能部门应当组织多层次、多维度和多种形式的合规培训与教育活动。

第十八条　会员单位各业务及职能部门应对其起草的发展战略、重要内部规范、重要新产品和新业务方案、重大决策事项进行合规初审。合规管理部门基于本级业务及职能部门的合规初审意见，及时提出合规审查复审意见。国家金融监督管理

总局及其派出机构要求（首席）合规 8 官对本机构报送的申请材料或者报告进行合规审查的，在按照前述流程履行合规审查程序的基础上，（首席）合规官需要在申请材料或者报告上签署合规审查意见。首席合规官的合规审查意见未得到采纳的，业务及职能部门应当将有关事项与首席合规官的合规审查意见提交董事会审定，重大事项还应当及时向监管机构报告。合规官的合规审查意见未被采纳的，业务及职能部门应当将有关事项与合规官的合规审查意见提交本级机构行长（总经理）审定。合规管理部门的合规审查意见未被采纳的，业务及职能部门应当将有关事项与合规管理部门的合规审查意见提交至分管该业务或职能部门的高级管理人员审定。合规审查意见的形式包括但不限于签发合规审查意见书、通过公文系统或电子邮件等提出意见、通过参加高级管理层相关会议发表意见等。

第十九条　会员单位合规管理部门应当组织各业务和职能部门提出合规检查立项需求，制定本机构年度合规检查计划并统筹管理。会员单位应当规范合规检查的程序、方法和要求，遵循全面覆盖和风险为本的原则，在合理的期限内覆盖各级机构、各类产品和业务流程，并对重要业务和关键领域加大检查资源投入，通过合规检查及时发现并纠正违规行为，促进本机构依法合规经营。

第二十条　会员单位应当定期评估评价本机构合规管理有效性和合规文化建设水平，推动解决本机构合规管理和合规文化建设中存在的问题。

第二十一条　会员单位应当加强对本机构的合规风险形势研判，针对重点领域和关键环节持续开展合规风险监测。鼓励会员单位充分运用数字化、智能化手段提升合规风险监测质效。

第二十二条　会员单位应当建立健全本机构的合规事件处理机制，根据监管要求和本机构内部程序，及时报告、妥善处理涉刑案件、行政处罚、因违法违规行为造成或者可能造成损失的民事诉讼仲裁案件等合规事件。

第二十三条　会员单位应当建立问题整改机制，尤其是合规事件处理中发现的问题，要明确整改责任部门，规范整改工作流程。整改工作应系统深入，追根溯源，举一反三，提升整改实效。

第二十四条　会员单位应当建立覆盖全机构、全流程的违规责任认定与追究管理体系，明确责任认定与追究的管理架构、工作流程、责任类型等。

第二十五条　会员单位应当建立合规管理事项报告机制，涉及重大违法违规行为和重大合规风险隐患的，应当按照《办法》及相关监管要求及时向监管部门报告。重大违法违规行为和重大合规风险隐患的标准由会员单位按照相关法律法规和监管要求，结合自身实际情况确定。

第四章　合规管理保障

第二十六条　会员单位应当培育具有本机构特色的合规文化，开展多种形式的合规文化宣导，引导与警示相结合，帮助

全体员工牢固树立合规意识，及时掌握、准确理解和严格遵循各项合规要求。

第二十七条　会员单位应当为合规管理部门配备充足的、具备与履行合规管理职责相适应专业知识和技能的合规管理人员，综合考虑自身业务规模和复杂程度、合规风险状况、内部控制、科技应用能力等因素，合理设定合规管理人员比例。会员单位应当为合规管理部门以外的其他部门、下属各机构配备与其业务规模和复杂程度、合规风险管控难度相匹配的专职或者兼职合规管理人员。合规风险管控难度较大的部门、下属各机构应当配备专职合规管理人员。

第二十八条　会员单位应当为首席合规官、合规官、合规管理部门和合规岗位的履职独立性提供制度保障。首席合规官及合规官不得分管前台业务、财务、资金运用、内部审计等可能与合规管理存在职责冲突的部门。由行长（总经理）兼任首席合规官，以及由省级分支机构或者一级分支机构行长（总经理）兼任合规官的除外。合规管理部门和合规岗位应当独立于前台业务、财务、11 资金运用、内部审计等可能与合规管理存在职责冲突的部门或者岗位。会员单位应当严格执行《办法》对首席合规官、合规官、合规管理部门及专职合规管理人员的考核管理要求，不得采取非分管合规管理部门的高级管理人员评价、其他部门评价、下属各机构评价、以业务部门的经营业绩为依据等不利于合规独立性的考核方式。鼓励合规管理部门参与业务及职能部门专职或兼职合规管理人员的考核。

第二十九条　会员单位的考核指标体系中应当包括合规经营类指标，对内设部门、下属各机构及其负责人的合规管理情况及质效进行考核，包括但不限于合规管理机制建设情况、合规履职情况、违规情况等。合规经营类指标权重应当符合监管要求。会员单位应当强化考核结果运用，鼓励会员单位建立合规工作奖励机制，对于在合规工作中表现突出的个人或机构，可以在员工考核、人员任用、评优评先中酌情优先考虑。

第三十条　会员单位应当加强合规管理的信息化建设，积极运用数字化、智能化手段将合规要求和管控措施嵌入流程，强化事前、事中、事后全流程的合规风险管控。

第三十一条　会员单位应当将各层级金融子公司以及境外分支机构纳入其合规管理体系中，并明确金融子公司、境外分支机构合规管理的相关要求。

第五章　附则

第三十二条　中国银行业协会对会员单位的合规管理工作进行自律管理。

第三十三条　法律、行政法规、部门规章、规范性文件对会员单位的合规管理另有规定的，从其规定。

第三十四条　本规范经中国银行业协会理事会审议通过，由中国银行业协会负责解释和修订。

第三十五条　本规范自 2026 年 3 月 1 日起施行。

商业银行产品适当性管理自律规范

第一章　总则

第一条　为指导商业银行落实《金融机构产品适当性管理办法》要求，通过加强行业自律，促进金融消费者权益保护，依据《中国银行业协会章程》等规定，制定本规范。

第二条　本规范所称产品适当性管理，是指商业银行根据产品的基本属性、风险特征等，结合客户金融需求、财务状况、风险承受能力等因素，开展识别、提示、匹配、销售、交易等活动。

第三条　本规范所称产品是指商业银行发行或者销售、交易的收益具有不确定性且可能导致本金损失的投资型产品，包括非保本型结构性存款、理财产品、对客衍生品，不包括即期交易产品、全国银行间债券市场柜台业务、贵金属租赁产品、贵金属积存类产品、互联网黄金产品、实物贵金属。

商业银行开展银行间市场业务，按照国务院金融管理部门关于银行间市场的有关规定执行，销售证券基金期货经营机构发行的投资型产品，按照国务院金融管理部门关于证券基金期货投资者适当性的有关规定执行。

其他产品（如保险、保险资管、信托等）适当性管理的自律要求，按照相关行业协会自律规则或规定执行。

第四条　商业银行应当依法依规、勤勉尽责、审慎履职，

将适当的产品通过适当的渠道销售或者提供给适合的客户。

（一）依法依规。商业银行应当严格遵守有关法律法规、监管规定以及行业规范，不得损害国家利益、社会公共利益和客户的合法权益。

（二）勤勉尽责。商业银行应当以专业能力恪守职责，通过合规的操作流程，全面履行客户服务义务。

（三）审慎履职。商业银行应当根据客户情况对其适合购买或者交易的产品作出判断，提出明确的适当性匹配意见，将适当的产品销售或者提供给适合的客户。

第二章　产品适当性管理

第五条　商业银行应当建立健全统一划分产品风险等级的制度体系和机制流程，明确本机构的产品风险评级标准、职能分工、评级程序、审核权限、公示要求等。产品风险评级应当纳入产品设计研发和准入流程，本机构相关部门可根据实际制定相应细则。

第六条　产品风险评级遵循以下原则：一是全面性原则。全面审慎评估风险，对产品做到应评尽评。

二是统一性原则。科学合理设定统一的产品风险评级标准，准确评估和揭示产品的风险等级。

三是动态性原则。要随着产品风险因素的变化及时调整产品风险评级，以反映风险真实状况。四是可操作性原则。要为风险评级的制定和实施提供规则和方法，确保产品风险评级具有可操

作性。

第七条 产品风险评级应当由专门的部门或团队负责，具备必需的知识和技能。产品风险评级应当有从事风险管理的人员参与，不能仅由产品设计、交易或销售人员确定。

第八条 商业银行应当对本机构发行和销售的投资型产品统一划分风险等级，划分风险等级时，应当综合考虑以下因素：

（一）投资方向、投资范围、投资比例、投资资产的流动性；

（二）到期时限、申购和赎回安排；

（三）杠杆情况；

（四）结构复杂性；

（五）募集方式；

（六）发行人等相关主体的信用状况；

（七）同类产品的过往业绩、历史波动程度；

（八）其他因素。划分对客衍生品风险等级时，还应当充分考虑产品交易目的或目标。

产品风险等级由低到高至少分为五级，参考名称分别为R1（低风险）、R2（中低风险）、R3（中风险）、R4（中高风险）、R5（高风险）。其中参考标准如下：

1.R1（低风险）：总体风险程度低，净值波动小，本金遭受损失的可能性低。

2.R2（中低风险）：总体风险程度较低，净值波动较小，本金遭受损失的可能性较低。

3.R3（中风险）：总体风险程度中等，净值波动中等，本金遭受损失的可能性中等。

4.R4（中高风险）：总体风险程度较高，净值波动较大，本金遭受损失的可能性较高。

5.R5（高风险）：总体风险程度高，净值波动大，本金遭受损失的可能性高。

第九条 产品风险评级结果应当以突出、明确方式告知，确保客户全面、清晰了解产品信息。

第三章 销售人员管理

第十条 本规范所称销售人员是指从事以下部分或全部业务活动的人员：

（一）以展示、介绍、比较单只或多只产品部分或全部特征信息并直接或间接提供认购、申购、赎回服务等方式宣传推介产品；

（二）提供单只或多只产品投资建议；

（三）为投资者办理产品认购、申购和赎回；

（四）其他经金融管理部门认定的业务活动。

第十一条 商业银行应当加强销售人员资质管理。销售人员应当具备与所销售产品对应的销售资质，具备必要的专业知识、行业经验和风险识别能力，熟悉金融法律法规、监管政策要求，充分掌握所售产品的属性、风险特征及业务流程，严格遵守销售行为准则和职业道德标准。

第十二条 商业银行应当明确各销售资质对应的产品销售范围。销售人员相关信息及其销售资格应当以适当的方式告知客户，包括依据法律法规和监管规定在营业网点和电子渠道显著位置公示，或以书面等方式向客户明示。严禁未取得相应销售资质的人员开展产品销售活动，杜绝超授权范围的违规销售行为。

第十三条 商业银行应当建立健全科学合理的销售人员考核评价体系，考核指标应当涵盖销售行为和程序的合规性、客户适当性管理、投诉处理情况等维度，严禁将产品销售业绩作为唯一考核指标，通过正向激励与约束机制，规范销售人员管理。

第十四条 商业银行应当对销售人员持续开展培训，确保销售人员充分了解所销售或者交易产品的属性特征及风险水平，增强销售人员合规意识，培养诚实守信的职业操守。商业银行应当对销售人员培训情况进行记录并存档，每个销售人员每年接受本机构组织或认可的培训时间以各类产品要求为准。针对代销新产品的销售人员，需开展售前培训；未接受培训或者未达到培训要求的销售人员不得销售该类产品。

第十五条 商业银行应当对销售人员强化合规管理，严厉打击销售违规行为，加大对违规行为的处理和问责力度。

第十六条 商业银行销售人员在推介、销售过程中，禁止下列行为：

（一）代替客户进行评估，进行不当提示，先销售或者交易后评估，或者通过其他形式影响评估结果真实性、有效性；

（二）对客户进行告知、风险提示时，内容存在虚假、误导或

者重大遗漏，包括但不限于混淆存款、理财、基金、信托、保险等产品，违规承诺保本保收益，夸大产品收益或者保障范围等；

（三）主动推介风险等级高于客户风险承受能力的产品，欺骗、误导客户购买或者交易不具备适当性的产品；

（四）通过操纵业绩等方式误导或者诱导客户购买有关产品，简单依据业绩比较基准高低对产品进行展示排序；

（五）直接或间接违反相关监管规定对投资者持有产品数量、持有产品规模等要求；

（六）其他违反适当性要求，损害客户合法权益的行为。

第四章　客户适当性管理

第十七条　商业银行销售产品时，应当了解客户与适当性管理相关的必要信息，包括：

（一）自然人的姓名、职业、年龄、联系方式，法人或者其他组织的名称、性质、资质、联系方式等基本信息；（二）收入来源及数额、资产、负债等反映财务状况的信息；

（三）投资相关的学习、工作经历、经验等反映风险识别能力的信息；

（四）投资目的、投资期限、期望收益等反映投资需求和意愿的信息；

（五）风险偏好、可承受的损失等反映风险承受能力的信息；

（六）法律法规、产品规则或者合同约定需要了解的信息。

商业银行应当要求客户提供真实信息并获得客户对于信息真实性的相关承诺，提示客户当其所提供的信息发生重要变化时，及时向商业银行进行信息更新。客户不按照规定提供相关信息，或者提供信息不真实、不准确、不完整的，商业银行可以拒绝向其销售或者与其交易该产品。

第十八条 商业银行在销售、交易特定产品或者开展特定市场业务时，应当按照相关制度规定的准入要求，明确客户资格审查标准、流程，严格开展客户资格审查。

商业银行可以根据对客衍生品的产品风险特征和客户风险承受能力，形成更有针对性、更能匹配对客衍生品交易性质、交易目的的适当性管理要求。

第十九条 投资型产品的投资者分为专业投资者与普通投资者，商业银行对两者进行差异化的适当性管理。

第二十条 符合下列条件之一的是专业投资者：

（一）银行业金融机构、保险业金融机构、金融控股公司、证券基金期货经营机构、私募基金管理人；

（二）上述机构面向投资者发行的金融产品，信托公司管理的资产服务信托、公益慈善信托；

（三）社会保障基金、企业年金、职业年金等养老基金，慈善基金等社会公益基金，合格境外机构投资者（QFII）、人民币合格境外机构投资者（RQFII）。

以上投资者应当提供必要的证明材料，商业银行审核评估后按照专业投资者进行适当性管理。

第二十一条 当投资者为专业投资者时，商业银行可以视情况收集其与适当性管理的相关必要信息，可视情况简化或者免于进行风险承受能力评估、开展可回溯管理。

第二十二条 商业银行应当在普通投资者首次开立交易账户时或首次购买产品前对普通投资者的风险承受能力进行评估。

商业银行总行应当统一制定风险承受能力评估问卷，应当针对自然人及非自然人客户分别制定风险承受能力评估问卷。

自然人风险承受能力评估问卷主要考虑因素可包括：

（一）客户年龄；

（二）财务状况；

（三）投资经验；

（四）投资目的；

（五）收益预期；

（六）风险偏好；

（七）流动性要求；

（八）风险认识；

（九）风险损失承受程度；

（十）其他相关因素。非自然人风险承受能力评估问卷主要考虑因素可包括：

（一）客户收入来源及数额；

（二）净资产；

（三）投资（交易）管理体系；

（四）投资（交易）经历、经验；

（五）投资（交易）目的；

（六）投资（交易）期限；

（七）风险承受能力；

（八）其他相关因素。客户风险承受能力评估等级由低到高至少分为五级，参

考名称分别为C1（谨慎型）、C2（稳健型）、C3（平衡型）、C4（进取型）、C5（激进型），其中参考标准如下：

C1（谨慎型）：可以承担低风险的投资者，能够接受本金损失概率低的产品。

C2（稳健型）：可以承担中低风险的投资者，能够接受本金损失概率较低的产品。

C3（平衡型）：可以承担中等风险的投资者，能够接受本金损失概率中等的产品。

C4（进取型）：可以承担中高风险的投资者，能够接受本金损失概率较高的产品。

C5（激进型）：可以承担高风险的投资者，能够接受本金损失概率高的产品。

第二十三条 商业银行对投资者进行风险承受能力评估的，应当合理管控评估频次，对同一投资者进行评估单日不得超过两次，十二个月内累计不得超过八次。投资者风险承受能力评估等级与最近一次结果不一致的，商业银行应当对其进行提示，请投资者对变动情况再次确认。

风险承受能力评估结果有效期原则上为十二个月，超过十二个

月未评估或者投资者主动告知存在可能影响风险承受能力情况的，商业银行向投资者销售或者与其交易时，应当对投资者风险承受能力重新进行评估。

商业银行不得以评级试算、撤销修改等方式变相增加投资者风险承受能力评估的频次。

第五章　适当性匹配

第二十四条　商业银行只能向普通投资者销售风险等级等于或者低于其风险承受能力评估等级的产品，可以向专业投资者销售所有风险等级产品，金融管理部门另有规定的除外。

普通投资者风险承受能力评估等级与产品风险等级之间的适当性匹配原则为：

C1型投资者可以购买R1（低风险）产品；

C2型投资者可以购买R1（低风险）产品、R2（中低风险）产品；

C3型投资者可以购买R1（低风险）产品、R2（中低风险）产品、R3（中等风险）产品；

C4型投资者可以购买R1（低风险）产品、R2（中低风险）产品、R3（中等风险）产品、R4（中高风险）产品；

C5型投资者可以购买所有风险等级产品。

第二十五条　除《金融机构产品适当性管理办法》第三十八条规定的情形外，商业银行不得向客户销售不具备适当性的产品。

具有下列情形之一的，应当认定客户与相关产品不具备适当性：

（一）产品风险等级高于客户风险承受能力的；

（二）购买产品所需资金与客户财务支付水平明显不匹配的；

（三）其他应当认定客户与产品不具备适当性的情形。

第二十六条 商业银行可以使用投资者风险匹配告知书及投资者确认函，或采用其他形式确保客户了解并确认适当性匹配相关内容。商业银行应当向客户明确告知其提出的适当性匹配意见不表明其对产品的风险和收益作出实质性判断或者保证。

第二十七条 商业银行向六十五周岁以上的客户销售或者与其交易高风险产品的，应当履行特别注意义务，可以包括以下一种或多种措施：制定专门的销售或者交易程序、追加了解相关信息、通过大字展示、弹窗提示、语音提示、电话讲解、现场讲解等方式强化告知和风险提示、给予更多考虑时间、及时进行回访等。通过互联网等线上方式销售或者交易的，流程设计应当具备适老性、易用性和安全性。商业银行不得向无民事行为能力人销售或者与其交易产品。经法定代理人书面同意，可以向限制民事行为能力人销售或者与其交易低风险产品。

第二十八条 发行机构应当根据市场变化对产品风险等级进行动态管理，并将变动情况及时告知作为代理销售机构的商业银行（以下简称代理销售机构）。代理销售机构应当及时披露风险等级变动情况，并根据产品及投资者信息变化情况，主动调整适当性

匹配意见，以适当方式一对一告知投资者。在产品开放期，投资者可以自主决定是否持有存量产品。开放期结束后，投资者未赎回视为同意继续持有存量产品。

第二十九条 商业银行应当客观完整地记录适当性管理的重点环节，妥善保存相关信息资料，包括但不限于产品风险评级结果、客户风险承受能力评估结果、告知提示资料、按照国务院金融管理部门的相关规定实施录音录像的资料等，确保适当性管理过程可回溯。相关资料保存期限不得低于机构与客户产品销售或交易合同关系终止后五年，国务院金融管理部门对保存期限另有规定的，从其规定。

通过官方网站及互联网应用程序（APP）等互联网渠道向自然人客户销售产品的，商业银行应当采取有效措施和技术手段完整客观地记录宣传推介、风险和关键信息提示、客户反馈和确认等重点销售环节，实现关键环节可回溯、重要信息可查询、问题责任可确认。

第三十条 对于自营产品，商业银行应当按照法律法规、监管规定及与客户约定的方式及时、准确、完整披露产品信息。

对于代理销售产品，发行机构和代理销售机构应当按照法律法规、监管规定及委托销售合同约定，明确双方信息披露的责任和义务。代理销售机构应当按照与客户约定的方式及时、准确、完整向客户披露发行机构提供的应披露信息。

第六章　内控管理

第三十一条　发行机构对产品设计开发、风险评级、动态管理等承担相应责任。在设计开发产品时，应当充分考虑目标客户群体需求，揭示产品风险。

发行机构应当对产品进行风险评级，并及时、准确向代理销售机构提供产品风险评级结果。代理销售机构应当根据独立、审慎原则，对代理销售的产品进行风险评级。二者评级结果不一致的，应当按照孰高原则采用评级结果。发行机构应当承担主动管理责任，及时披露风险评级结果，不因委托其他机构而免除或者减轻自身信息披露义务。

发行机构应当及时、准确向代理销售机构提供相关产品的适当性管理标准和要求、产品分类分级考虑因素及所需的数据与信息、发行机构对产品的风险评级结果、风险评级变化情况以及该产品对特定客户群体的限制条件等。代理销售机构应当履行客户风险承受能力评估、适当性匹配等适当性义务。发行机构和代理销售机构应当在委托销售合同中明确双方适当性管理的责任和义务。对在委托销售中违反适当性义务的行为，发行机构和代理销售机构应当依照法律法规及合同约定承担相应法律责任。

代销产品存续期内，代理销售机构应当主动关注产品风险收益特征、风险评级变动情况、信息披露等重要信息，出现产品的实际业绩表现、流动性、风险状况等较明显变动情形时，督促发行机构按照监管要求及时向客户进行披露，对客户做好信息告知和风险提示。

第三十二条 商业银行在设计开发产品时，应当充分考虑产品与目标客户群体需求相匹配，开展消费者权益保护审查工作。

商业银行应当重点审查以下内容：

（一）是否对产品进行评级；

（二）是否根据产品风险等级确定适合购买的客群范围；

（三）是否根据产品风险等级设置相匹配的销售渠道；

（四）是否建立产品风险等级动态管理机制，明确风险等级发生变化时，要及时披露风险等级变动情况，并根据产品最新风险特征及客户信息变化情况，主动调整适当性匹配意见，及时告知客户；

（五）产品风险、违约责任等可能影响客户重大决策的关键条款是否显著标识，宣传材料是否存在夸大产品收益、掩饰产品风险等虚假或者引人误解的表述；

（六）在格式合同中是否存在不合理地加重客户责任、不合理地减轻或者免除商业银行义务等条款；

（七）对于六十五周岁以上客户、限制民事行为能力人等特殊客群，是否履行特别注意义务，充分保障特殊群体合法权益；

（八）是否告知客户相关异议发生时纠纷处理渠道；

（九）其他应当进行消保审查的内容。商业银行在代理销售产品时，应当在合作机构准入、代销产品准入、宣传推介和销售等环节，根据适当性管理要求，开展消费者权益保护审查，从源头上防范侵害金融消费者合法权益的行为。

第三十三条 商业银行在理财产品准入审查时，应当综合考虑产品业绩比较基准过往达成情况、产品风险收益匹配情况、产品业绩展示和信息披露合规情况等因素，不得简单依据产品业绩比较基准或过往业绩高低进行准入审查。

第三十四条 商业银行应当具备符合适当性管理要求的信息系统等设施、网络系统承载能力、技术人员保障和运营服务能力，保障网络和信息系统安全、高效、可持续服务，确保数据安全。

商业银行相关信息系统具备的功能包括但不限于：客户风险承受能力评估（含评估频次与有效期强控）、产品与客户适当性匹配、特殊群体识别与适当性管控、销售可回溯管理、线上渠道信息披露、客户信息保护相关功能。

对不符合适当性管理要求的，相关信息系统应当具备准确识别、及时提示、限制交易等功能。对于需要客户线下提交证明材料的，商业银行应当按照适当性管理及其他监管要求开展审核，审核通过后，方可为客户办理相关业务。

第三十五条 商业银行应当依据法律法规及监管规定，按照合法、正当、必要、诚信原则，合理收集、使用客户信息，落实数据安全及客户信息保护要求，不得非法买卖、提供或者公开客户信息。

商业银行应当按照相关规定妥善保存其履行适当性义务的相关信息资料，防止未经授权的访问及信息泄露、篡改、丢失。确需与合作机构共享客户信息的，应当事先以醒目方式征得客

户书面同意或者通过电子方式确认，并通过合同或者协议要求合作机构履行客户信息保护义务。

第三十六条 商业银行应当畅通投诉受理渠道。在官方网站、移动客户端、营业场所或者办公场所醒目位置公布本单位的投诉电话、通讯地址等投诉渠道信息和消费投诉处理流程，开通电子邮件、官网平台等互联网投诉渠道的，应当公布本单位接收消费投诉的电子邮箱、网址等。商业银行应当在与客户的合约中提供投诉电话或者其他投诉渠道信息。商业银行应当切实履行投诉处理主体责任，积极主动与客户协商解决矛盾纠纷，并积极运用调解机制及时、妥善处理与适当性管理相关的投诉。在与投诉人充分沟通协商后仍无法达成一致的，应当通过调解、仲裁、诉讼等多元方式促进矛盾纠纷的化解。商业银行应当加强适当性相关投诉统计分析，查找薄弱环节和风险隐患并予以改进，从源头上减少消费投诉的发生。

商业银行应当会同合作机构建立客户投诉和应急处理机制，约定处理相关投诉、突发事件和其他重大风险事件的责任和义务。涉及合作机构责任的，应当协助客户联系合作机构，并督促合作机构依法妥善处理。商业银行应当将合作机构对投诉处理的情况纳入其对合作机构的监督管理评价。

第七章 附则

第三十七条 本规范由中国银行业协会负责解释。

第三十八条 本规范自2026年7月1日起施行。《关于加强

银行理财产品销售自律工作的十条约定》（银协发〔2012〕92号）、《商业银行理财客户风险评估问卷基本模板（修订版）》及《商业银行理财产品宣传示范文本（修订版）》（银协发〔2014〕9号）、《商业银行销售银行理财产品与代销理财产品的规范标准和销售流程》（银协发〔2015〕52号）同时废止。

商业银行在实施本《规范》时，可参考使用以下附件：

1.客户基本信息表

2.专业投资者证明材料

3.机构客户风险承受能力评估问卷

4.个人客户风险承受能力评估问卷

5.投资者风险匹配告知书及投资者确认函

附件 1

客户基本信息表

一、个人客户信息表

本人已确认账户及交易为本人控制使用，且为交易的实际受益人。本人具有良好的诚信记录，同时保证资金来源的合法性和所提供资料的真实性、有效性、准确性、完整性，并对其承担责任。本人承诺如上述内容发生变更，将通过银行提供的渠道进行相应内容修改，如因未及时完成修改，由此产生的后果将由本人承担。

二、机构客户信息表

机构证件编			有效期			
机构资质证			资质证书编号			
法定代表人或负责人						
授权经办人						
是否为下列机构	符合《金融机构产品适当性管理办法》第二十七条（一）银行业金融机构、保险业金融机构、金融控股公司、证券基金期货经营机构、私募基金管理人；（二）上述机构面向投资者发行的金融产品，信托公司管理的资产服务信托、公益慈善信托；（三）社会保障基金、企业年金、职业年金等养老基金，慈善基金等社会公益基金，合格境外机构投资者（QFII）、人民币合格境外机构投资者（RQFII）。				□是	□否

本机构保证资金来源的合法性和所提供资料的真实性、有效性、准确性、完整性，并对其承担责任。 机构授权经办人签字：　　机构公章： 日期：　　年　月　日

附件2

专业投资者证明材料

专业投资者类型	证明材料
银行业金融机构、保险业金融机构、金融控股公司、证券基金期货经营机构、私募基金管理人、合格境外机构投资者（QFII）、人民币合格境外机构投资者（RQFII）	营业执照、金融许可证、保险许可证、金融控股公司许可证、经营证券期货业务许可证、私募基金管理人备案证明等开展金融相关业务资格证明或同类文件
上述机构面向投资者发行的金融产品，信托公司管理的资产服务信托、公益慈善信托	产品登记或备案文件、产品说明书、产品合同文件、信托合同文件等，以及参照上述机构要求提交该产品、信托管理人的机构信息
社会保障基金、企业年金、职业年金等养老基金，慈善基金等社会公益基金	产品登记或备案文件、产品合同文件等，以及参照上述机构要求提交该产品管理人的机构信息

附件3

机构客户风险承受能力评估问卷

客户名称：_____

填写日期：_____

本问卷旨在了解贵单位可承受的风险程度等情况，借此协助贵单位选择合适的金融产品或金融服务类别，以符合贵单位的风险承受能力。

风险承受能力评估是本公司向客户履行适当性职责的一个环节，其目的是使本公司所提供的金融产品或金融服务与贵单位的风险承受能力评估等级相匹配。

本公司特别提醒贵单位：本公司向客户履行风险承受能力评估等适当性职责，并不能取代贵单位自己的投资判断，也不会降低金融产品或金融服务的固有风险。同时，与金融产品或金融服务相关的投资风险、履约责任以及费用等将由贵单位自行承担。

本公司提示贵单位：本公司根据贵单位提供的信息对贵单位进行风险承受能力评估，开展适当性工作。贵单位应当如实提供相关信息，并对所提供信息的真实性、准确性、完整性负责。

当贵单位的各项状况发生重大变化时，需对贵单位所投资的金融产品及时进行重新审视，以确保贵单位的投资决定与贵单位可承受的投资风险程度等实际情况一致。

1.贵单位的净资产规模为（）

A.500万元以下

B.500万元（含）—1000万元（不含）C.1000万元（含）—1亿元（不含）D.超过1亿元（含）

2.贵单位近一年年营业收入为（）

A.500万元以下

B.500万元—2000万元（不含）C.2000万元—1亿元（不含）D.1亿元及以上

3.贵单位的主要收入来源是（）A.完全来自主营收入。B.大部分来自主营收入，有少量投资收益。C.大部分来自投资收益，有少量主营收入。D.完全依赖投资收益。

4.贵单位持有的金融资产（含银行存款、股票、债券、贵金属、基金份额、资产管理计划、银行理财产品、信托计划、保险产品、期货及其他衍生产品等）市值大约为（）

A.500万元（不含）以内

B.500万元—1000万元（不含）C.1000万元—1亿元（不含）D.1亿元及以上

5.贵单位是否建立了金融产品投资相关的管理制度并配置了负责金融产品投资工作的专职人员（）

A.没有专职人员，未建立相关制度。B.有专职人员，未建立相关制度。

C.有专职人员，已建立相关制度，包括人员分工和授权，但未包括投资风险控制的规则。

D.有专职人员，已建立相关制度，包括人员分工与授权、风险控制等一系列与金融产品投资有关的规则。**6.贵单位负责金融产品投资工作的人员属于以下哪种情况（）**A.本公司所配置的人员无任何从业经验且未取得任何相关资格认证。B.现在或此前曾从事金融、经济或财会等与金融产品投资相关的工作超过两年。C.已取得金融、经济或财会等与金融产品投资相关专业学士及以上学位。D.取得基金从业资格、证券从业资格、期货从业资格、注册会计师证书（CPA）或注册金融分析师证书（CFA）中至少一项。**7.贵单位的投资经验可以被概括为（）**A.有限：除银行活期账

户和定期存款外，基本没有其他投资经验。B.一般：除银行活期账户和定期存款外，购买过理财、货币型基金、债券型基金等产品。C.丰富：具有相当投资经验，参与过股票、权益型基金等权益类产品的交易。D.非常丰富：对于投资非常有经验，参与过期货或其他对客衍生品等高风险产品的交易。

8.贵单位有（）年投资金融产品（含股票、债券、理财、信托、基金、资产管理计划、期货及其他对客衍生品等）的经验？

A.首次购买，无经验

B.1年以内C.1（含）-5年D.5年及以上

9.如果贵单位曾经从事过金融产品投资，在交易较为活跃的月份，平均月交易额大概是（）

A.从未投资过金融产品

B.100万元以内

C.100万元—300万元D.300万元—1000万元

E.1000万元以上

10.过去一年时间内，贵单位购买的不同金融产品（含同一类型的不同金融产品）的数量是（）

A.5个及以下B.6至10个

C.11至15个

D.16个以上

11.贵单位打算重点投资于（）哪个种类的投资品种？A.银行存款B.债券、货币市场基金、债券基金等固定收益类投资品种C.股票、混合型基金、偏股型基金、股票型基金等权益类投资品种D.以套期保值和对冲风险为目的的现货及衍生品交易E.以投资获利为目的的衍生品交易

F.期货、融资融券等

12.某单位一个月内做了15笔交易（同一品种买卖各一次算一笔），贵单位认为这样的交易频率（）

A.太高　　B.偏高　　C.正常　　D.偏低

13.假设有两种不同的投资：十年期国债到期收益率为r%，投资A预期获得r+1%的收益，有可能承担非常小的损失；投资B预期获得r+15%的收益，但有可能面临25%甚至更高的亏损。贵单位将投资资产分配为（）

A.全部投资于AB.大部分投资于AC.两种投资各一半D.大部分投资于BE.全部投资于B

14.贵单位进行投资时的首要目标是（）

A.尽可能保证本金安全，不在乎收益率比较低。B.产生一定的收益，可以承担一定的投资风险。C.产生较多的收益，可以承担较大的投资风险。D.实现资产大幅增长，愿意承担很大的投资风险。

15.贵单位用于投资的大部分资金不会用作其它用途的时间段为（）

A.短期：0至1年B.中期：1至5年C.长期：5年以上D.无特别要求

16.贵单位认为自己能承受的最大投资损失是（）

A.10%以内B.10%—30%C.30%—50%D.超过50%

本单位已经了解并愿意遵守国家有关法律、法规、规章及相关业务规则，本单位在此郑重承诺以上填写的内容真实、准确、完整。若本单位提供的信息发生任何重大变化，本机构将及时书面通知贵公司。

机构（盖章）：

机构授权经办人签字：　　日期：　　年　　月　　日

商业银行可根据本行实际对本问卷进行调整，以更全面地了解客户风险承受能力情况。

附件4

个人客户风险承受能力评估问卷

客户姓名：_____证件类别：__是否首次填写：〇是〇否

重要提示：

联系方式：_____证件号码：_____

1.首次购买我行具备风险评级的产品前，请填写本问卷，并每年进行重新评估，问卷有效期十二个月。当发生可能影响您自身风险承受能力的情形时，请您在再次购买我行产品前主动要求重新进行评估。其中电子渠道仅适用于年满18周岁客户以及16周岁（含）至18周岁（不含）且以劳动收入作为主要生活来源的客户。

2.本评估问卷旨在了解您的财务状况、投资经验及风险承受能力等情况，根据您在我行留存的个人信息，由系统自动判定您的年龄信息并填入问卷。除第1题根据您在我行留存的信息由系统自动判定外，其他问题均不可为空，且仅能单选。我行会根据您所填写的《个人客户风险承受能力评估问卷》结果，确定您的个人客户风险承受能力评估结果，请认真阅读并客观填写（每个问题仅可选择一个答案），以便确定您的投资风险偏好，借此协助您选择合适的产品类别。

3.产品有风险，投资需谨慎。客户在选择金融产品时须遵守具体产品的规定及条件，同时还需充分考虑投资可能面临的市场风险、信用风险以及可能的本金损失等风险。

4.本测评结果完全基于您提供的有效信息，因此您所提供的信息应该真实、准确、完整。隐瞒本人真实信息填写问卷答案将导致您的客户风险承受能力评估结果不能真实反映出您的风险承受能力，除限制民事行为能力人的法定代理人外，严禁他

人代为作答，本风险承受能力评估问卷的准确性依据您所填写的答案而定，请您客观仔细填写，感谢您的配合！

一、个人信息1.您的年龄是（）

A.18—25岁B.26—50岁C.51—60岁D.61—65岁

E.高于65岁

F.16岁（含）至18岁（不含）且以劳动收入作为主要生活来源

二、财务状况

2.您可获得的年收入金额为（）（折合人民币）

A.30万元以下

B.30万元（不含）—50万元（含）C.50万元（不含）—100万元（含）D.100万元（不含）—500万元（含）E.500万元（不含）—1000万元（含）F.1000万元（不含）以上

3.您目前的主要收入来源是（）

A.工资、劳务报酬

B.生产经营所得

C.利息、股息、转让证券等金融性资产收入

D.出租、出售房地产等非金融性资产收入

E.无固定收入

4.您的资产负债情况属于以下哪一种（）

A.有较大数额未到期负债（不含个人住房贷款）B.收入和支出相抵

C.有一定积蓄D.有较为丰厚的积蓄并有一定的投资E.比较富裕且有相当的投资

5.您的家庭可支配年收入为（折合人民币）为（）（不包括自用住宅和私营企业等实业投资，包括存款、保险、基金、信托等金融投资及收益，并扣除年度到期应还

贷款、信用卡账单等债务）

A.15万元以下

B.15万元（不含）—50万元（含）C.50万元（不含）—100万元（含）D.100万元（不含）—500万元（含）E.500万元（不含）—1000万元（含）F.1000万元（不含）以上

6.在您每年的家庭收入中，可用于金融投资（储蓄存款除外）的比例为（）A.小于10%

B.10%至25%

C.25%至50%

D.大于50%

三、投资知识及经验

7.您通过学习、工作等了解的投资知识可以被概括为（）A.有限：我基本没有金融产品方面的知识。B.一般：我对金融产品及相关风险具有基本的知识和理解，但还需进一步指导。C.丰富：我对金融产品及相关风险具有丰富的知识和理解。D.专业：我对金融产品及相关风险具有专业的知识和理解。

8.您有（）年投资金融产品（含股票、债券、理财、信托、基金、资产管理计划、期货及其他对客衍生品等）的经验？

A.没有经验B.有经验，但少于2年

C.2至5年

D.5至8年

E.8年以上**四、投资风格**

9.您的计划投资期限是（）

A.1年以下

B.1至3年

C.3至5年

D.5年以上**10.您的投资目的是（）**

A.资产保值B.资产稳健增长C.资产迅速增长**五、风险偏好**

11.假设有以下两种投资，您会如何安排您的投资（）

投资A：预期获得3%的收益，可能承担的损失较小

投资B：预期获得20%的收益，但可能承担25%甚至更高的亏损A.全部投资于收益较小且风险较小的A。

B.同时投资于A和B，但大部分资金投资于收益较小且风险较小的A。C.同时投资于A和B，各投一半。

D.同时投资于A和B，但大部分资金投资于收益较大且风险较大的B。E.全部投资于收益较大且风险较大的B。**12.您的投资出现何种程度的波动时，您会呈现明显的焦虑（）**A.本金10％以内的损失

B.本金10％—30％的损失C.本金30％—50％的损失D.本金50％以上损失

评估结果：（客户风险承受能力评估等级）本人已填妥上述问卷并确认本人完全明白本问卷及接纳所界定本人的客户风险承受能力评估等级。本人声明，本人完全依据自己的判断做出上述答案，并接受贵行评估意见。

投资人签字：_____

日期：　　年　　月　　日

商业银行可根据本行实际对本问卷进行调整，以更全面地了解客户风险承受能力情况。

附件 5

投资者风险匹配告知书及投资者确认函

<table>
<tr><td>个人投资者姓名/机构投资者名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>证件类型</td><td></td><td>证件号码</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td colspan="3">在此郑重提醒，我行的适当性匹配意见不表明我行对产品的风险

如同意我行评估结果，请在投资者确认函中签字，以示同意。

日期：　　年　　月　　日</td></tr>
<tr><td colspan="3">本确认函系本人/本单位独立、自主、真实的意愿表示。

个人投资者签字/机构投资者盖章：

日期：年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>经办人：</td><td colspan="3">日期：年　　月　　日</td></tr>
</table>

关于调整银行部分服务价格提升服务质效的倡议书

银行业深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，践行金融工作的政治性、人民性，积极推出惠企利民措施。为进一步引导银行业支持实体经济发展，提升人民群众金融消费体验，中国银行业协会在监管部门的指导下，向商业银行发出以下倡议：

一、取消商业汇票工本费

为进一步降低市场主体经营成本，鼓励各银行进一步加快数字化进程，取消银行承兑汇票工本费和商业承兑汇票工本费。

二、降低银行承兑汇票手续费

为支持企业恢复发展，鼓励各银行结合业务环境变化，将银行承兑汇票承兑手续费按期限分档计费方式调整为一档计费，费率不超过票面金额的 0.05%，各银行根据业务实际可设定最低金额。

三、减免个人存款账户对账单打印费

鼓励各银行提升客户账户服务体验，适当降低个人存款账户（含个人银行结算账户、个人活期储蓄账户、个人定期存款账户、个人通知存款账户）对账单打印手续费。对于打印最近 1 年以内（含）纸质对账单的，免收手续费。对于打印超过最近 1 年纸质对账单的，每年首次免收手续费。鼓励各银行响应

绿色低碳号召，积极支持和引导客户通过线上方式获取电子对账单。

四、对安全认证工具工本费实施成本定价方式

鼓励各银行顺应信息技术发展趋势，通过集中采购等方式降低安全认证工具采购成本，有效控制系统开发和运营维护等支出，按照不高于成本价的标准向企业和个人客户收取安全认证工具工本费。

五、综合提升信用卡服务质效

为进一步提升信用卡服务质效，鼓励各信用卡发卡行自本倡议书发布之日起三个月内开始执行：

（一）为持卡人提供免费的信用卡交易提醒及余额变动通知服务。

（二）免收持卡人转出信用卡溢缴款至境内本人本行账户手续费。

（三）建立信用卡普卡和金卡年费补刷机制。对满足一定条件（含用卡交易金额、交易笔数等）即可减免年费的信用卡普卡和金卡产品，允许持卡人在年费出账后一定期限内申请补刷，该期限一般不低于一个月。在持卡人达到银行规定的补刷条件并按照账单正常还款后，退还最近一期扣收的年费。

（四）建立信用卡容时、容差服务机制。为持卡人提供“容时服务”，如提供 3 天的还款宽限期服务。为持卡人提供“容差服务”，如持卡人当期未全额还款,且未归还部分小于限定金额，限定金额一般不低于 100 元（或等值外币）时,应当视

同持卡人正常全额还款。发卡行根据中国银行业协会《中国银行卡行业自律公约》已为持卡人提供其他同类型优惠服务的除外。

为更好支持实体经济发展，服务好人民群众，践行银行业社会责任，展现银行业良好风貌，中国银行业协会鼓励银行在自主制定市场调节领域服务价格和保持业务经营可持续的基础上，进一步优化服务价目表，科学厘定服务项目价格，结合经营实际主动调整银行服务价格，创新金融服务供给，丰富服务项目和内容，提升金融服务质效，让客户享受优质、价格合理的金融服务。

中国银行业协会银行服务价格自律约束机制

第一章　总则

第一条　为认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，依据《商业银行服务价格管理办法》(中国银行业监督管理委员会国家发展和改革委员会令 2014 年第 1 号)、《中国人民银行银保监会发展改革委市场监管总局关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》(银发〔2021〕169 号)、《中国银行业协会、中国支付清算协会关于降低自动取款机(ATM)跨行取现手续费的倡议书》(银协发〔2021〕70 号)、《中国支付清算协会中国银行业协会关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的倡议书》(中支协发〔2021〕62 号)等相关政策法规,制定本机制。

第二条　本机制旨在督促各银行落实降低小微企业和个体工商户支付手续费、ATM 跨行取款手续费的相关要求。

第三条　本机制适用于中国银行业协会(以下简称“中银协”)、各地方银行业协会(同业公会)(以下简称“地方银协”)全体会员单位，以及视情况增加的银行业金融机构。

第四条　本机制的实施原则是依法合规、自律诚信，公平公正、透明公开，引导为主、约束为辅，服务社会、惠企利民。

第二章　工作方式

第五条　中银协根据实际情况，邀请银行相关专家对落实降低小微企业和个体工商户支付手续费、ATM 跨行取款手续费等相关工作情况进行评价。

第六条　地方银协就落实降低小微企业和个体工商户支付手续费、ATM 跨行取款手续费等工作建立相关工作机制，受中银协指导，并向中银协报备。

第七条　中银协和地方银协主要履行以下职责：

(一)信息收集。原则上根据中银协要求收集银行数据及报告，收集违反自律约束要求相关线索，掌握行业动态。

(二)情况核实。通过定向约谈、调查等方式确认相关信息真实性。

(三)做出自律决定。根据信息核实情况，研究决定自律约束措施并通知相关银行。

(四)定期报告。地方银协根据中银协要求报送降费相关情况的报告。

(五)信息共享。中银协与监管部门共享数据以及自律约束相关信息。

第三章　自律管理

第八条　银行业金融机构应根据中银协和地方银协要求及时总结并报送降费措施执行情况，报送机构应按要求客观、真实、准确、完整报送各项数据及材料。

第九条　中银协和地方银协根据各银行业金融机构报送材

料的及时性、完整性和工作成效，结合收集的违反自律约束要求相关线索，适时开展调查。可根据调查结果采取限期改正、约谈、行业通告、公示公告等自律约束措施。情节严重的，在采取行业通告、公示公告后可与监管部门共享相关信息：

(一)拒不配合中银协和地方银协相关工作的；

(二)收到自律决定后，未按要求改正的；

(三)违规事项情形严重，影响重大的；

(四)监管部门、中银协和地方银协认定的其他情形。第十条对认真落实相关要求的银行，可视情况予以表扬。

第四章　附则

第十一条　本机制由中银协理事会负责解释和修订。

第十二条　本机制自中银协第八届第十八次理事会审议通过后发布之日起施行。

中国银行业协会银行服务价格自律约束机制实施细则

第一章　总则

第一条　为规范银行业金融机构服务收费行为，推动落实减费让利相关工作，确保国家法律、法规和有关政策规定实施到位，中国银行业协会依据《中国银行业协会银行服务价格收费自律约束机制》制定本细则。

第二条　本细则主要内容是督促银行业金融机构切实落实降费工作，对于银行业金融机构在服务价格收费领域违反相关自律约束要求的行为进行监督和纠正。

第三条　商业银行服务价格收费自律约束工作由中国银行业协会(以下简称“中银协”)牵头组织，各地方银行业协会(同业公会)(以下简称“地方银协”)协同实施。

第二章　组织方式和职责范围

第四条　中银协建立后评价机制，通过按需收集的银行服务价格收费相关信息，对银行落实减费让利工作进行评价。

第五条　中银协主要负责 18 家全国性商业银行及汇丰银行(中国)、东亚银行(中国)、渣打银行(中国)共 21 家银行总行层面的服务价格自律工作，按需收集相关数据，并在监管部门指导下开展其他相关工作。负责指导地方银协开展服务价格自律工作，建立信息共享机制，定期反馈相关工作情况。做好相关政策宣传工作，确保地方银协及时转发，保证相关政策影响力。建立激励约束机制，奖惩结合，对于认真落实相关自律机制要求，积极开展相关工作的地方银协，可视情况予以表扬。

第六条　地方银协就落实降低小微企业和个体工商户支付手续费、ATM 跨行取款手续费等工作建立相关工作机制，组织和督促辖内银行服务价格自律工作，根据中银协要求收集辖内银行相关数据，报送中银协，并配合中银协做好相关政策宣传工作。

第三章　工作方式及流程

第七条　中银协在官网及官微设立专栏收集违反自律约束要求相关线索，定期按线索涉及机构所在地域将线索分发至各地方银协，地方银协在接到线索后，开展相关调查工作。中银协负责督促落实相关工作。

第八条　地方银协在收到线索后开展调查，在 20 个工作日内作出处理决定，并报送中银协。情况复杂或有特殊原因的，可以适当延长处理决定时限，但最长不得超过 30 个工作日，并应当向中银协出具情况说明。

第九条　中银协和地方银协对于收到的线索，可采取以下方式进行调查：

(一)询问；

(二)书面调查；

(三)现场核实；

(四)其他调查方式。

所有调查应保留相关谈话记录、书面文件及相关凭证，至少 2 年。

第十条　为确保商业银行服务价格收费自律约束工作的公平公正，中银协和地方银协应建立回避机制，避免相关机构处理与本机构有利害关系的相关工作。

第四章　自律管理

第十一条　中银协和地方银协可视情况严重程度、影响范

围及相关机构处理态度等具体情况灵活选择以下自律约束措施。地方银协可采取限期改正、约谈、辖内行业通告等自律约束措施进行自律管理，如需采取全国范围行业通告和公示公告等措施，地方银协应报送中银协，由中银协决定。

(一)限期改正是指中银协和地方银协对违反相关自律约束要求的机构，以督促其及时纠正其行为的自律约束措施。采取责令改正措施的，应当书面告知相关机构做出该措施的理由、依据和相关机构应采取的改正措施，以及向中银协和地方银协提交改正报告的期限，一般改正期限设为 15 个工作日。情况复杂或有特殊原因的，可以适当延长改正期限，但最长不得超过 20 个工作日，并应当向相应银协出具情况说明。

(二)约谈是指中银协和地方银协对违反自律约束相关要求的机构，约谈相关负责人员，告知其相关情况，督促其及时改正的自律约束措施。采取约谈措施的，中银协和地方银协应提前 5 个工作日书面告知相关机构做出该措施的理由、依据，谈话时间和地点，并指派两名及以上工作人员实施谈话，指定专人记录谈话笔录，并经被谈话人签字确认。

(三)行业通告是指中银协和地方银协对违反自律约束相关要求的机构以行业内通告的形式予以批评的自律约束措施。采取行业通告措施的，应当书面告知相关机构做出该措施的理由、依据，并在会员单位范围内进行通告。

(四)公示公告是指中银协对违反相关自律约束要求的机构通过协会官网、官微以及协会指定的全国性媒体以新闻稿或重

要公告形式，予以谴责的自律约束措施。采取公示公告措施的，中银协应书面告知相关机构做出该措施的理由、依据。

第十二条　中银协和地方银协对于认真落实相关要求，从未接到任何违反自律约束要求有效线索，在抽查、自查中都没有出现问题的单位，或是积极配合整改，态度良好行为积极的单位，可视情况予以表扬。

第五章　附则

第十三条　本细则由中银协理事会负责解释和修订。

第十四条　本细则自中银协第八届第十八次理事会审议通过后发布之日起施行。

湖北省商业银行代理人身保险业务联合自律公约

第一条　为了进一步规范湖北商业银行代理人身保险业务的市场秩序，保护保险消费者合法权益，根据《中华人民共和国保险法》《保险代理人监管规定(银保监会令 2020 年第 11 号)》《保险销售行为可回溯管理暂行办法(保监发〔2017〕54 号)》《商业银行代理保险业务管理办法(银保监办发〔2019〕179 号)》《关于规范银行代理渠道保险产品的通知》《保险销售行为管理办法(国家金融监督管理总局令 2023 年第 2 号)》《关于商业银行代理保险业务有关事项的通知(金规〔2024〕8 号)》等有关法律法规精神，经各商业银行省级机构和各人身险公司省级分公司(以下简称各签约单位)共同协商，特制定《湖北省商业银行代理人身保险业务联合自律公约》(以下简称《联合自律公约》)。

第二条　商业银行、保险公司双方应严格执行国家有关法律、法规和规章，在平等、自愿、公平、诚信的原则下开展银保代理业务合作，不得损害社会公共利益、客户利益和行业整体利益。

第三条　商业银行各级分支行及网点均不限制合作保险公司数量，保险公司应当确保在合作区域内具备线下服务能力。

第四条　保险公司的业务销售人员不得进入商业银行的营

业场所开展营销活动和驻点销售，保险公司不得安排或默许本公司业务销售人员进入商业银行的营业场所开展营销活动和驻点销售。商业银行也不得允许保险公司业务销售人员进入营业场所开展营销活动和驻点销售。商业银行的保险销售人员，在销售过程中应全面客观介绍保险产品。

第五条　各签约单位应规范销售模式和销售行为，保护消费者合法权益，要建立并强化内部责任追究制，防止销售误导和错误销售行为的发生。

第六条　各签约单位应严格遵守《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国反不正当竞争法》，应当本着共同促进商业银行代理人身保险业务的持续健康发展。严禁开展恶性价格竞争、商业贿赂等违法违规行为，扰乱银保市场秩序。

第七条　保险公司向商业银行支付代理费用，必须遵循集中统一支付原则。严格落实“报行合一”，加强费用规范性、真实性管理，坚决杜绝恶性竞争，确保实际费用不高于报备费用，逐步改进和完善合作体制、机制，促进银保合作长期、健康和可持续发展。

第八条　保险公司及其工作人员不得在账外直接或者间接给予合作商业银行及其工作人员合作协议约定以外的利益;商业银行及其工作人员不得以任何方式向保险公司及其工作人员收取、索要合作协议约定以外的利益。各签约单位应当加强对员工的教育管理，完善各项管理制度，杜绝商业贿赂行为。

第九条　各签约单位要加强信息交流，银保合作双方应共

同制定突发公共事件处置预案，预防和控制由突发公共事件引起的银保市场风险。

第十条　根据本《联合自律公约》制定的相关《实施细则》，各签约单位每年至少要组织二次专题学习，并对学习情况记录留存。

第十一条　本《联合自律公约》适用于湖北辖内各签约单位及其辖属分支机构。

第十二条　湖北省银行业协会和湖北省保险行业协会应建立健全检查制度，对各签约单位执行《联合自律公约》的情况进行监督、检查，对违反本《联合自律公约》和《实施细则》的签约单位及其辖属分支机构，按照本公约和《实施细则》规定采取自律惩戒措施。

第十三条　各签约单位对其工作人员负有管理责任，签约单位工作人员违反本《联合自律公约》和《实施细则》的，由签约单位按本公约和《实施细则》规定进行处理，签约单位拒不处理、拖延处理或处理不力的，除按照本公约和《实施细则》规定采取自律惩戒措施外，与其有合作关系的签约单位应暂停与其合作事项，直至其纠正为止。

第十四条　政策性银行、农村合作银行、农村信用社、村镇银行、外国银行分行等其他银行业金融机构开展代理人身保险业务，邮政企业代理营业机构接受邮储银行的委托开展代理人身保险业务，参照本《联合自律公约》执行。

第十五条　本《联合自律公约》经湖北省银行业协会九届

七次理事会议、湖北省保险行业协会十二届常务理事会第三次会议审议通过。

第十六条　本《联合自律公约》的修改、变更及终止执行，须经湖北省银行业协会理事会以及湖北省保险行业协会常务理事会同意审议通过，同时报国家金融监督管理总局湖北监管局备案。

湖北省银行业汽车金融业务自律公约

第一章　总则

第一条　为规范金融机构汽车金融业务，维护汽车金融市场秩序，防范金融风险，维护良好的市场秩序，营造公平、有序的经营环境，切实保护消费者合法权益，促进汽车金融行业高质量发展。根据《汽车贷款管理办法》《关于规范开展汽车金融业务的自律约定》《银行业金融机构外包风险管理指引》《中国银行业反不正当竞争公约》《湖北省银行业协会章程》等规定，制定本公约。

第二条　汽车金融业务的自律宗旨是：共同遵守，互相监督，公平竞争，优化服务，合规经营，防范风险，健康发展。

第三条　本公约所称汽车金融业务，指贷款人向符合条件的借款人发放的用于购买汽车(含二手车)的贷款(含信用卡分期)，包括个人汽车贷款、经销商汽车贷款和机构汽车贷款(以上均含信用卡分期)。

第四条　本公约适用于本协会开办汽车金融业务的会员单位。

第二章　自律约定

第五条　会员单位开展汽车金融业务应坚持依法合规经营，遵守相关法律法规、规章和监管要求，贯彻执行监管部门的汽

车金融政策。

第六条　会员单位应加强贷款合法性、合理性、真实性审查。开展融资业务应当具有真实交易材料，不得发放无真实交易背景的汽车金融贷款，禁止对提车加价、担保费等费用提供贷款。

第七条　会员单位应加强对汽车经销商的管理，明确准入标准，强化资格审查，制定防范和应对潜在风险的措施;加强对经销商及其相关人员的行为培训和管理，完善备案登记及考核管理制度，确保其具备合法合规的从业资格。

第八条　会员单位与经销商开展合作时，应签订书面合同或服务协议，明确责任边界，禁止将授信审查、合同签订等风险管理核心职能外包;不得通过高额返佣获取业务，不得将利率水平与经销商返佣比例挂钩;应当遵守金融机构跨区域开展业务的监管规定。

第九条　会员单位应遵守合理定价的原则，不得低于成本价向消费者提供产品和服务，银行业市场调节服务项目定价应以服务质量为核心，要确保业务经营可持续性;不得授权经销商进行贷款定价，不得向经销商高额支付不合理的佣金，不得通过提高对客息费和高额提前还款违约金等形式向消费者转嫁经营成本。

第十条　会员单位应规范提前还款管理，自觉抵制经销商故意压低汽车销售价格，向金融机构收取高额佣金，诱导消费者提前归还贷款等扭曲消费者真实消费现象的行为，应在合同

或服务协议中明确佣金支付和提前还款佣金退回方式。

第十一条　会员单位应为客户提供高效、优质的服务，满足客户的正当需求，在依法合规和有效覆盖风险前提下，持续采取有效措施，降低客户息费负担;应加强员工职业道德行为规范教育，督促员工严格遵守汽车金融业务政策制度，及时制止和防范各种违规违纪行为。

第十二条　会员单位加强个人金融信息保护工作，严格管理操作风险。金融机构应当采取有效措施加强个人金融信息保护，不得违反法律法规规定收集、存储、使用、加工、传输个人金融信息，不得在未经消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

第三章　监督与管理

第十三条　会员单位有义务严格遵守和执行本公约，应主动维护公平竞争环境，强化对分支机构的有序管理，并接受监督检查。

第十四条　会员单位在存贷款业务中出现违反本公约情况时，应及时自查自纠。

第十五条　会员单位违反本公约的，经湖北省银行业协会自律工作委员会查实后，视情况采取一项或多项处理措施，并根据协会章程规定程序作出书面处理决定：

（一）情节轻微的：

1.责令违约单位限期改正；

2. 协会内部通报批评。

（二）情节严重的，或涉嫌违规经营或触犯其他相关法律法规的，及时向金融监管部门报告。

第十六条　对违反本公约的银行从业人员，会员单位应及时处理，并将处理结果及整改情况按要求报送湖北省银行业协会自律工作委员会备案。

第十七条　湖北省银行业协会自律工作委员会有权组织开展对本公约执行情况的检查工作，有权要求会员单位对本公约执行情况进行自查并整改。

第十八条　任何单位或个人均有权对会员单位及其从业人员履行公约的情况进行监督，并有权通过电话、书面、电子邮件等形式向湖北省银行业协会自律工作委员会投诉或举报违约行为，任何投诉或举报一经受理，被投诉或举报单位应积极配合调查。

第十九条　会员单位对湖北省银行业协会自律工作委员会的处理有异议的，可以向湖北省银行业协会申请复议。

第四章　附则

第二十条　本公约由湖北省银行业协会理事会审议通过后生效。

第二十一条　本公约生效后取得湖北省银行业会员资格的单位，自取得会员资格之日起，视为自愿加入本公约，受本公约约束。

第二十二条　本公约由湖北省银行业协会自律工作委员会负责解释和修改。

第二十三条　本公约与国家法律法规和监管部门规章不一致的，依有关法律法规和监管部门规章执行。

湖北省银行业自律公约

第一章　总　则

第一条　为促进湖北省银行业依法合规经营，维护银行业合理有序、公平竞争的市场环境，保护社会公共利益和消费者合法权益，促进银行业稳健运行和健康发展，根据《中华人民共和国商业银行法》、《湖北省银行业协会章程》等规定，经湖北省银行业协会自律工作委员会(简称自律委员会)成员单位共同协商，制定本公约。

第二条　银行业的自律原则是：依法合规、诚实守信、公平竞争、合作共赢、自我约束、防范风险、促进发展。

第三条　本公约适用于自律委员会全体成员单位。

第二章　自律约定

第四条　严格遵守国家有关法律、法规、规章和监管要求，遵循国家行业相关政策，在平等、自愿、公平和诚实信用的原则下开展业务，不得损害国家利益、社会公共利益、客户权益和行业利益，共同维护行业声誉和形象。

第五条　积极支持国家战略发展，完善服务实体经济和人民群众生活需要的金融产品体系，坚持对各类所有制经济一视同仁，积极开发支持战略性新兴产业、先进制造业和科技创新的金融产品，加大面向民营企业和小微企业、“三农”、社会

民生等领域的金融产品供给和创新，大力发展绿色金融，为推动经济社会全面发展、实现全体人民共同富裕贡献力量。

第六条　遵循公平竞争原则，维护正常的市场秩序，遵守商业道德，不以诋毁行业内其他单位的商业声誉、泄露其商业秘密等不正当手段争揽业务。不利用政府行政资源干预或影响市场竞争，扰乱正常的经营秩序。

第七条　依法合规开展存款、贷款、票据、银行卡、资产管理、衍生产品等业务，严格执行国家有关利率、汇率政策，持续加强账户、现金及收费管理，规范经营管理行为。

第八条　建立健全以资本金管理为核心的约束机制，加强银行资金安全维护，建立长效的资本补充机制，不断提高银行业整体竞争力。

第九条　完善公司治理架构，明确各治理主体的职责边界、履职要求，完善风险管控、制衡监督及激励约束机制，持续提升公司治理透明度，逐步达到良好公司治理标准。

第十条　建立健全内部控制体系，通过制定和实施系统化的制度、流程和方法，强化管理制度化、制度流程化、流程信息化的内控理念，保障内部控制目标实现，构建自觉合规、审慎经营的行业新生态。

第十一条　遵循依法合规、平等自愿、诚实守信、以人为本的原则，有效保护消费者各项权益，切实承担保护消费者合法权益的主体责任，不断完善消费者权益保护各项工作机制，通过适当的程序和措施，确保在业务往来的各个阶段公平、公

正和诚信地对待消费者。

第十二条　强化从业人员职业道德、职业纪律和职业技能的综合素质建设，加强对员工的教育和培训，提高从业人员的整体素质和业务水平。推进清廉金融文化建设，坚决反对以权谋私、贪污受贿等不法行为，严格遵守党纪国法、法律法规、监管规制及廉洁从业等有关规定，加大反腐倡廉的工作力度，自觉抵制腐败行为。

第十三条　以依法合规为前提，以风险防控为原则，不断提升产品和服务的创新能力，增强银行业金融科技应用水平，有效提升金融服务效率。

第十四条　互通信息、团结互助、加强合作、共谋发展，共同维护银行业在全社会的良好形象。

第十五条　支持和促进人员的有序正常流动，不得录用被禁止从业、尚未与原单位依法解除劳动合同的人员和其他依法不得录用的人员。

第三章　监督管理

第十六条　自律委员会负责自律管理，组织对成员遵守公约的情况进行监督检查，成员应予以配合。

第十七条　自律委员会对成员遵守公约情况进行评价与处理。

(一)对于涉嫌违法违规的银行业金融机构、从业人员的投诉和发现的业内违法违规的行为，及时报告并报请监管机构采

取相应监管措施。

(二)本着公开、客观、促进的原则在协会网站公布各成员的自律情况。

(三)对于违反自律公约、管理制度等致使行业利益受损的成员，可采取警示、内部通报、联合惩戒等自律惩戒措施。

第四章　附　则

第十八条　本公约由自律委员会负责解释。

第十九条　本公约经自律委员会全体会议审议通过后实施。

湖北省银行业个人住房贷款业务自律公约

第一章　总则

第一条　为规范个人住房贷款业务，保证个人住房贷款管理政策执行到位，防范个人住房贷款信贷风险，维护良好的市场竞争秩序，营造公平、有序的经营环境，促进湖北省个人住房贷款业务健康发展，根据《中国银行业个人住房贷款业务自律公约》《湖北省银行业协会章程》及国家有关法律、法规和监管部门规章等规定，特制定本公约。

第二条　个人住房贷款业务的自律宗旨是：共同遵守，互相监督，公平竞争，优化服务，合规经营，防范风险，健康发展。

第三条　本公约所称个人住房贷款，指商业银行用信贷资金向符合条件的自然人发放的用于购买住房的贷款。

第四条　本公约适用于本协会开办个人住房贷款业务的会员单位。

第二章　自律约定

第五条　会员单位开展个人住房贷款业务应坚持依法合规经营，遵守相关法律、法规、规章和监管要求，贯彻执行监管部门个人住房贷款政策。

第六条　会员单位应坚持独立审慎经营，建立健全个人住

房贷款业务全流程管理机制，包括并不限于授权审批管理制度建设、风险管理与防范的具体措施、内部报告程序以及内部责任划分等。

第七条　会员单位应加强对客户的尽职调查，严格执行贷款面谈、面签制度，认真核实借款人购房行为、贷款行为的真实性。

第八条　会员单位应加强抵押物管理，应按照《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，规范抵押登记流程，落实抵押物价值评估和抵押登记手续，确保抵押权合法有效。

第九条　会员单位应加强贷款发放与支付管理，严格按照监管要求对贷款资金的支付进行管理与控制。

第十条　会员单位开展个人住房贷款业务应遵循公平有序竞争原则，不得采取任何不正当竞争行为、恶性竞争行为干预或者影响个人住房贷款市场秩序。

本公约所称不正当竞争行为、恶性竞争行为是指会员单位及其从业人员违反国家有关法律、法规、规章及监管要求，干预或者影响个人住房贷款市场秩序，损害其他银行合法权益的行为，包括但不限于：

（一）违规或变相降低贷款条件争揽客户的行为；

（二）违反监管部门政策发放贷款的行为；

（三）在信贷业务营销中向经办人和关系人支付各种不正当费用的行为；

（四）任何形式的诋毁其他银行商业信誉的行为；

（五）其他不正当竞争行为、恶性竞争行为。

第十一条　会员单位开展个人住房贷款业务应遵循成本约束、风险定价等理念，不得突破或变相突破监管利率底线或价格底线招揽客户，不得以明显低于成本的价格销售产品、提供服务，或支付不合理费用营销客户。

第十二条　会员单位应严格规范与中介机构的合作行为，会员单位及其从业人员不得向房地产开发商、房地产中介机构、物业公司、营销代理公司(含关联机构)及工作人员支付返佣或变相返佣等费用，或做出与返佣相关的财务安排从而获取交易机会或竞争优势，包括但不限于：

（一）以现金、转账或购物卡(券)、储值卡(券)、线上权益(如线上立减金)等形式向中介机构或其从业人员支付返佣费用的行为；

（二）以任何形式、任何名目向中介机构及其从业人员支付与所提供的服务明显不对称、纯粹业务介绍的各种费用的行为；

（三）以低于成本价格向中介机构提供办公场所、办公设施、计算机软硬件系统及劳务等行为；

（四）直接或间接向中介机构或其从业人员的利益关联方提供佣金或其他变相利益行为(如组织旅游等)；

（五）利用合作关系，通过支付返佣费用、减少评估手续费分成等手段，授意高估房地产价格，取得二手房贷款业务等行为。

第十三条　会员单位应为客户提供高效、优质的服务，满足客户的正当需求，保护客户的正当利益。

第十四条　会员单位应加强员工职业道德行为规范教育，督促员工严格遵守个人住房贷款政策制度，及时制止和防范各种违规违纪行为。

第三章　监督与管理

第十五条　湖北省银行业协会自律工作委员会负责本公约执行的监督和管理，按照公正、公开、客观的原则，及时查证和处理违反本公约的行为。

第十六条　会员单位违反本公约的，经湖北省银行业协会自律工作委员会查实后，视情况采取一项或多项处理措施，并根据协会章程规定程序做出书面处理决定：

（一）情节轻微的：

1. 责令违约单位限期改正；

2. 协会内部通报批评。

（二）情节严重的，或涉嫌违规经营或触犯其他相关法律法规的，及时向金融监管部门报告。

第十七条　对违反本公约的银行从业人员，会员单位应及时处理，并将处理结果及整改情况按要求报送湖北省银行业协会自律工作委员会备案。

第十八条　湖北省银行业协会自律工作委员会有权组织开展对本公约执行情况的检查工作，有权要求会员单位对本公约

执行情况进行自查并整改。

第十九条　任何单位或个人均有权对会员单位及其从业人员履行公约的情况进行监督，并有权通过电话、书面、电子邮件等形式向湖北省银行业协会自律工作委员会投诉或举报违约行为，任何投诉或举报一经受理，被投诉或举报单位应积极配合调查。

第二十条　会员单位对于湖北省银行业协会自律工作委员会的处理有异议的，可以向湖北省银行业协会申请复议。

第四章　附则

第二十一条　本公约由湖北省银行业协会理事会审议通过后生效。

第二十二条　本公约生效后取得湖北省银行业协会自律工作委员会会员资格的单位，自取得会员资格之日起，视为自愿加入本公约，受本公约约束。

第二十三条　本公约由湖北省银行业协会自律工作委员会负责解释和修改。

第二十四条　本公约与国家法律、法规和监管部门规章不一致的，依有关法律、法规和监管部门规章执行。