一、汇率制度（★★★）

汇率制度又称汇率安排，是指一国货币当局对其货币汇率的变动所作的一系列安排或规定的统称。

汇率制度分为固定汇率制度和浮动汇率制度。

1．固定汇率制度。固定汇率制度是指各国货币的交换价值按照某些共同接受的价值为参照物，形成汇率之间的固定比值，货币当局把汇率波动幅度限制在一定范围之内的汇率制度。充当参照物的可以是黄金，也可以是某一种货币或某一组货币，当一国政府把本国货币固定在某一组货币上时，我们就称该货币钉住在一篮子货币上或钉住在货币篮子上。在经济形势发生较大变化时，政府可以对汇率水平进行调整，所以，固定汇率通常表现为可调整的钉住制度。这种制度下的汇率是在货币当局调控之下，在法定幅度内进行波动，因而具有相对稳定性。

2．浮动汇率制度。浮动汇率制度是指一国不再规定其货币的金平价及现实汇率的波动幅度，货币当局也不再承担维持汇率波动界限的义务，而是由外汇市场的供求变化来决定货币汇率水平的汇率制度。在这一制度下，外汇完全成为国际金融市场上一种特殊商品，汇率成为买卖这种商品的价格。鉴于各国对浮动汇率的管理方式和宽松程度不一样，该制度又有诸多分类：按政府是否干预，可以分为自由浮动和管理浮动；按浮动形式，可分为单独浮动和联合浮动；按被盯住的货币不同，可分为盯住单一货币浮动以及盯住合成货币。在浮动汇率制度下，汇率并不是纯粹的自由浮动，政府在必要的时候会对汇率进行或明或暗的干预。

目前，我国实行以市场供求为基础、参考一篮子货币进行调节、有管理的浮动汇率制度。这主要包括三个方面的内容：一是以市场供求为基础的汇率浮动，发挥汇率的价格信号作用；二是根据经常项目主要是贸易平衡状况动态调节汇率浮动幅度，发挥“有管理”的优势；三是参考一篮子货币，即从一篮子货币的角度看汇率，不片面地关注人民币与某个单一货币的双边汇率。

二、外币存款业务风险管理要点（★★★）

外币存款业务风险管理要求，除同人民币存款管理要求基本一致外，在日常经营中，还需管控以下风险点：

1．假钞风险。由于商业银行员工对外币假钞的识别能力有限，容易收进国外流入的假钞或已停止流通的废币。

2．政策性风险。主要包括资本项下外币储蓄、提钞、兑换人民币时未经国家外汇管理部门批准。

商业银行要加强外汇存款业务合规性、内部控制完备性和核算真实性风险的把控。

三、其他存款业务（★★★）

（一）大额存单业务

大额存单是由银行业存款类金融机构面向非金融机构投资人发行的、以人民币计价的记账式大额存款凭证，是银行存款类金融产品，属一般性存款。从国际经验看，不少国家在存款利率市场化的过程中，都曾以发行大额存单作为推进改革的重要手段。

大额存单采用标准期限的产品形式。大额存单期限包括 1 个月、3 个月、6 个月、9 个月、1 年、18 个月、2 年、3 年和 5 年共 9 个品种。

大额存单发行利率以市场化方式确定。固定利率存单采用票面年化收益率的形式计息，浮动利率存单以上海银行间同业拆借利率(Shibor)为浮动利率基准计息。大额存单自认购之日起计息，付息方式分为到期一次还本付息和定期付息、到期还本。

大额存单的发行主体为银行业存款类金融机构，包括商业银行、政策性银行、农村合作

金融机构以及中国人民银行认可的其他金融机构等。

大额存单的投资人包括个人、非金融企业、机关团体等非金融机构投资人；鉴于保险公司、社保基金在商业银行的存款具有一般存款属性，且需缴纳准备金，这两类机构也可以投资大额存单。考虑到不同投资群体投资能力的差异，存单起点金额设计上对个人和机构投资人有所区别，个人投资人认购的大额存单起点金额不低于 20 万元，机构投资人则不低于 1000 万元。

大额存单发行采用电子化的方式，既可以在发行人的营业网点、电子银行发行，也可以在第三方平台以及经中国人民银行认可的其他渠道发行。通过发行人营业网点、电子银行等银行自有渠道发行大额存单，与现有银行存款、理财产品的发售方式类似，发行便利性和客户接受度高，市场基础好。在此基础上，人民银行还授权全国银行间同业拆借中心为大额存单业务提供第三方发行、交易和信息披露平台，进一步丰富大额存单发行交易渠道。通过第三方平台发行大额存单，更能体现大额存单电子化、标准化的特征，有利于存单的集中流通转让。具体采取何种方式发行，由发行人根据自身业务特点、经营管理要求并结合市场状况自主确定。

（二）同业存单业务

同业存单是指由银行业存款类金融机构法人(即存款类金融机构)在全国银行间市场上发行的记账式定期存款凭证，是一种货币市场工具。存款类金融机构包括政策性银行、商业银行、农村合作金融机构以及中国人民银行认可的其他金融机构。2013 年 12 月，中国人民银行〔2013〕第 20 号公告发布《同业存单管理暂行办法》，对同业存单业务进行了规范管理与要求，明确同业存单的投资和交易主体为全国银行间同业拆借市场成员、基金管理公司及基金类产品。存款类金融机构发行同业存单，应当于每年首只同业存单发行前，向中国人民银行备案年度发行计划。存款类金融机构可以在当年发行备案额度内，自行确定每期同业存单的发行金额、期限，但单期发行金额不得低于 5000 万元人民币。

同业存单发行采取电子化的方式，在全国银行间市场上公开发行或定向发行。全国银行间同业拆借中心提供同业存单的发行、交易和信息服务。

同业存单的发行利率、发行价格等以市场化方式确定。其中，固定利率存单期限原则上不超过 1 年，为 1 个月、3 个月、6 个月、9 个月和 1 年，参考同期限上海银行间同业拆借利率定价。浮动利率存单以上海银行间同业拆借利率为浮动利率基准计息，期限原则上在 1 年以上，包括 1 年、2 年和 3 年。

同业存单在银行间市场清算所股份有限公司登记、托管、结算。公开发行的同业存单可以进行交易流通，并可以作为回购交易的标的物。定向发行的同业存单只能在该只同业存单初始投资人范围内流通转让。同业存单二级市场交易通过同业拆借中心的电子交易系统进行。发行人不得认购或变相认购自己发行的同业存单。

（三）个人结构性存款

个人结构性存款是银行向个人发售的在普通外汇存款的基础上嵌入某种金融衍生工具(主要是各类期权)，通过与利率、汇率、指数等的波动挂钩或与某实体的信用情况挂钩，使存款人在承受一定风险的基础上获得更高收益的外汇存款。在结构性存款发展初期，银行只能对等值 300 万美元以上的大额外汇存款提供这种产品。从 2004 年初开始，小额外汇结构性存款在我国流行起来，但名称各异，其特点是本金无风险。对商业银行来说，外汇结构性存款开拓了银行的业务渠道。

（四）向中央银行借款

商业银行在需要时还可以向中央银行申请借款。这是一种不同于其他存款业务的比较特殊的一种资金来源业务。商业银行一般只把向中央银行借款作为融资的最后选择，只有在通过其他方式难以借到足够的资金时，才会求助于中央银行，这也是中央银行为什么被称为

“最后贷款人”的原因。商业银行向中央银行借款有再贴现和再贷款两种途径。

再贴现是商业银行将未到期的已贴现商业汇票再以贴现方式向中国人民银行转让的票据行为。再贷款有商业银行总行统一借款和商业银行分支机构的头寸性借款。

（五）金融债券

金融债券也是商业银行的资金来源业务，是商业银行在金融市场上发行的、按约定还本付息的有价证券。我国商业银行所发行的金融债券，均是在全国银行间债券市场上发行和交易的。主要包括：政策性金融债券，即由国家开发银行、中国进出口银行、中国农业发展银行三家银行发行的债券；商业银行债券，包括商业银行普通债券、次级债券、可转换债券、混合资本债券等；其他金融债券，即企业集团财务公司及其他金融机构所发行的金融债券。

根据中国人民银行 2005 年发布的《全国银行间债券市场金融债券发行管理办法》中的有关规定，商业银行发行金融债券应具备以下条件：具有良好的公司治理机制；核心资本充足率不低于 4%；最近 3 年连续盈利；贷款损失准备计提充足；风险监管指标符合监管机构的有关规定；最近 3 年没有重大违法、违规行为；中国人民银行要求的其他条件。但是，根据商业银行的申请，中国人民银行可以豁免前述个别条件。

（六）相关管理要求

商业银行叙做上述业务，要保证业务资金来源及用途的合法合规，要加强内控制度建设与执行管控，保证核算真实可靠。

四、个人住房贷款（★★★）

个人住房贷款，是个人贷款最主要的组成部分，是指向借款人发放的用于购买、建造和大修理各类型住房的贷款，主要包括如下几类：

1. 个人住房按揭贷款，是银行向自然人为购买、建造、大修各类型住房而发放的贷款。

2. 二手房贷款，是银行向自然人在二级市场购买各类型再次交易的住房而发放的银行自营性贷款。

3. 公积金个人住房贷款，是按时足额缴存住房公积金的个人在购买、建造各类型住房时，银行受住房公积金管理中心委托向借款人提供的个人住房委托贷款。

4. 个人住房组合贷款，是指银行以公积金存款和信贷资金为来源，向同一借款人发放的用于购买自用普通住房的贷款，是个人住房委托贷款和银行自营性贷款的组合。

5. 个人住房最高额抵押贷款，是指银行向借款人发放的、以借款人自有住房作最高额抵押、可在有效期间和贷款额度内循环使用的贷款。

6. 直客式个人住房贷款是指借款人未通过合作机构推介直接向银行申请办理的个人住房贷款。

7. 固定利率个人住房贷款是指贷款人向借款人发放的，在约定期限内贷款利率不随中国人民银行利率调整或市场利率变化而浮动的个人住房贷款。

8. 个人商用房贷款是指贷款人向借款人发放的用于购买商业用房的贷款。

五、个人消费贷款（★★★）

个人消费贷款一般包括个人汽车贷款、助学贷款、个人消费额度贷款、个人住房装修贷款、个人耐用消费品贷款、个人权利质押贷款等。

1. 个人汽车贷款，是指银行向个人发放的用于购买汽车的人民币贷款。根据中国人民银行、中国银监会《汽车贷款管理办法》(2017 年修订)规定，自用传统动力汽车贷款最高发放比例为 80%，商用传统动力汽车贷款最高发放比例为 70%；自用新能源汽车贷款最高发放比例为 85%，商用新能源汽车贷款最高发放比例为 75%；二手车贷款最高发放比例为 70%。汽车贷款的贷款期限(含展期)不得超过 5 年，其中，二手车贷款的贷款期限(含展期)不得超

过 3 年，经销商汽车贷款的贷款期限不得超过 1 年。

2．助学贷款，包括国家助学贷款和一般商业性助学贷款两大类。国家助学贷款，是指银行向中华人民共和国境内的(不含香港和澳门特别行政区、台湾地区)高等学校中经济确实困难的全日制普通本、专科生(含高职生)、研究生和第二学士学位学生发放的，用于支付学费、住宿费和生活费用的人民币贷款。一般商业性助学贷款，是指银行向正在接受非义务教育学习的学生或其直系亲属、法定监护人发放的，只能用于学生的学杂费、生活费以及其他与学习有关的费用的商业性贷款。

3．个人消费额度贷款，是指银行对个人客户发放的可在一定期限和额度内随时支用的人民币贷款。借款人提供银行认可的质押、抵押、第三方保证或具有一定信用资格后，银行核定借款人相应的质押额度、抵押额度、保证额度或信用额度。质押额度一般不超过借款人提供的质押权利凭证票面价值的 90%；抵押额度一般不超过抵押物评估价值的 70%；保证额度和信用额度根据借款人的信用等级确定。

4．个人住房装修贷款，是指银行向个人客户发放的用于装修自用住房的人民币担保贷款。住房装修贷款可以用于支付家庭装潢和维修工程的施工款、相关的装修材料款和厨卫设备款等。

5．个人耐用消费品贷款，是银行对个人客户发放的用于购买大件耐用消费品的人民币贷款。

6. 个人权利质押贷款，是指借款人以本人或其他自然人的未到期本外币定期储蓄存单、凭证式国债、电子记账类国债、个人寿险保险单以及银行认可的其他权利出质，由银行按权利凭证票面价值或记载价值的一定比例向借款人发放的人民币贷款。

六、个人贷款监管要求（★★★）

要遵守“了解你的客户”原则，全面持续评估借款人的信用情况、偿付能力、贷款用途等，审慎确定借款人适当性、综合资金成本、贷款金额上限、贷款期限、贷款用途限定、还款方式等。要防止借款人“以贷养贷”“多头借款”等行为。根据《中国银监会关于进一步深化整治银行业市场乱象的通知》(银监发〔2018〕4 号)规定，不得发放“首付贷”和首付不合规的个人住房贷款，各类消费贷款、个人经营性贷款、信用卡透支等不得用于购房。

七、票据业务（★★）

（一）承兑业务

票据承兑业务是商业银行根据在本行开户客户提出的承兑申请，对客户的资信情况、交易背景情况、担保情况等进行审查，决定是否承兑的过程。票据承兑业务通过商业银行的承兑，商业信用就转化为银行信用，故一般归于信贷业务。

票据承兑业务经申请、受理并办理承兑后，需签订《银行承兑协议》和相关的担保合同，要加强后续的跟踪检查和到期兑付及催收、追偿工作。

（二）票据贴现

票据贴现是指商业汇票的合法持票人，在商业汇票到期以前为获取票款，由持票人或第三人向金融机构贴付一定的利息后，以背书方式所作的票据转让。对于持票人来说，贴现是以出让票据的形式，提前收回垫支的商业成本。对于贴现银行来说是买进票据，成为票据的权利人，票据到期，银行可以取得票据所记载金额。

按出票人不同，票据贴现业务又可分为银行承兑汇票贴现和商业承兑汇票贴现。银行承兑汇票是指由承兑申请人签发并向开户银行申请，经银行审查同意承兑的商业汇票。商业承兑汇票是指由付款人或收款人签发，付款人作为承兑人承诺在汇票到期日，对收款人或持票人无条件支付汇票金额的票据。

（三）转贴现

票据转贴现是指金融机构为了取得资金，将未到期的已贴现商业汇票再以卖断方式向另一金融机构转让的票据行为，是金融机构间融通资金的一种方式。

（四）买入返售(卖出回购)

买入返售(卖出回购)是指两家金融机构之间按照协议约定先买入(卖出)金融资产，再按约定价格于到期日将该项金融资产返售(回购)的资金融通行为。买入返售(卖出回购)相关款项在买入返售(卖出回购)金融资产会计科目核算。三方或以上交易对手之间的类似交易不得纳入买入返售或卖出回购业务管理和核算。

开展买入返售(卖出回购)业务，不得接受和提供任何直接或间接、显性或隐性的第三方金融机构信用担保，国家另有规定的除外。

（五）相关监管管理要求

1．坚持贸易背景真实性要求，严禁资金空转。

2．加强客户授信调查和统一授信管理。

3．规范票据交易行为。

4．加强承兑保证金管理。

5．不得掩盖信用风险。

八、保函、承诺等业务（★★）

（一）保函及备用信用证

1．银行保函业务

银行保函是指银行应申请人的要求，向受益人作出的书面付款保证承诺，银行将凭受益人提交的与保函条款相符的书面索赔履行担保支付或赔偿责任。

银行保函根据担保银行承担风险的不同及管理的需要，可分为融资类保函和非融资类保函两大类。

2．备用信用证业务

备用信用证是开证行应借款人的要求，以放款人作为信用证的受益人而开具的一种特殊信用证，以保证在借款人不能及时履行义务或破产的情况下，由开证行向受益人及时支付本利。

备用信用证是在法律限制开立保函的情况下出现的保函业务的替代品，其实质也是银行对借款人的一种担保行为。

备用信用证与其他信用证相比，其特征是在备用信用证业务关系中，开证行通常是第二付款人，即只有借款人发生意外才会发生资金的垫付。而在一般信用证业务中，只要受益人所提供的单据和信用证条款一致，不论申请人是否履行其义务，银行都要承担对受益人的第一付款责任。

备用信用证主要分为可撤销的备用信用证和不可撤销的备用信用证两类。可撤销的备用信用证是指附有申请人财务状况出现某种变化时可撤销或修改条款的信用证。这种信用证旨在保护开证行的利益，开证行是根据申请人的请求和指示开证的，如果没有申请人的指示，开证行是不会随意撤销信用证的。不可撤销的备用信用证是指开证行不可以单方面撤销或修改信用证。对受益人来说，开证行不可撤销的付款承诺使其有了可靠的收款保证。

（二）承诺业务及信贷证明

1．承诺业务

承诺业务是指商业银行承诺在未来某一日期按照事先约定的条件向客户提供约定的信用业务，包括贷款承诺等。

贷款承诺指应客户的申请，银行对项目进行评估论证，在项目符合银行信贷投向和贷款

条件的前提下，对客户承诺在一定的有效期内，提供一定额度和期限的贷款，用于指定项目建设或企业经营周转。

贷款承诺业务可以分为：项目贷款承诺、客户授信额度和票据发行便利及信贷证明。

（1）项目贷款承诺

项目贷款承诺主要是为客户报批项目可行性研究报告时，向国家有关部门表明银行同意贷款支持项目建设的文件。

（2）客户授信额度

授信额度是银行确定的在一定期限内对某客户提供短期授信支持的量化控制指标，银行一般要与客户签订授信协议。

授信额度的有效期限按照双方协议规定(通常为一年)，适用于规定期限内的各类授信业务，主要是用于解决客户短期的流动资金需要。

按照授信形式的不同，可分为贷款额度、开证额度、开立保函额度、开立银行承兑汇票额度、承兑汇票贴现额度、进口保理额度、出口保理额度、进口押汇额度、出口押汇额度等业务品种分项额度。

这些分项额度可以方便地办理短期贷款和其他授信业务。短期贷款额度和其他分项额度的配合使用，是商业银行向企业提供全面高效服务的重要措施。

授信额度项下发生具体授信业务时，商业银行还要按照实际发生业务的不同品种进行具体审查，办理相关手续。由于从授信额度转化为实际授信业务存在一定的不确定性，因此，授信额度可以被视为商业银行对客户的一种授信承诺。

（3）票据发行便利

票据发行便利是一种具有法律约束力的中期周转性票据发行融资的承诺。

根据事先与银行等金融机构签订的一系列协议，借款人可以在一段时期内，以自己的名义周转性发行短期票据，从而以短期融资的方式取得中长期的融资效果。

承诺包销的银行依照协议负责承购借款人未能按期售出的全部票据，或承担提供备用信贷的责任。包销承诺保障了票据发行人获得资金的连续性。

2．信贷证明业务

信贷证明实质属承诺业务的一个种类。开立信贷证明是应投标人和招标人或项目业主的要求，在项目投标人资格预审阶段开出的用以证明投标人在中标后可在承诺行获得针对该项目的一定额度信贷支持的授信文件。信贷证明根据银行承诺性质的不同，分为有条件的信贷证明和无条件的信贷证明两类。

三、相关管理要求

保函、承诺等业务要纳入商业银行综合授信管理范畴，实行综合授信额度管理。出具保函、信贷证明要符合各类监管规定，应对对应的基础合同认真审核，以防诈骗。涉外担保要符合国家外汇管理相关规定，落实好反担保，赔付条款要具体化。提供贷款承诺要按商业银行对固定资产贷款和流动资金贷款管理的要求，对项目和授信主体进行全面的调查、评估。

九、国内结算业务（★★★）

支付结算，是指结算客户之间由于商品交易、劳务供应等经济活动而产生的债权债务关系，通过银行实现资金转移而完成的结算过程。支付结算是银行的一项基础性服务。

支付结算应遵循恪守信用、履约付款；谁的钱进谁的账，由谁支配；银行不垫款的原则。经中国人民银行批准的银行或非银行金融机构是办理支付结算和资金清算的中介机构。

1．票据结算业务

（1）银行汇票

银行汇票是由出票银行签发的，由其在见票时按照实际结算金额无条件支付给收款人或

持票人的票据。汇款人使用银行汇票结算时，须将款项交给当地银行，由银行签发给汇款人持往异地办理结算。银行汇票的出票人为经中国人民银行批准有权办理该类业务的银行，银行汇票的出票银行即为银行汇票的付款人。

银行汇票是一种见票即付、无须提示承兑的票据，票随人走，人到款到，凭票取款，可以背书转让。其特点在于方便、灵活，具有较强的流通性和兑现性，是异地结算中广受欢迎、广为应用的结算工具。

单位和个人各种款项结算，均可使用银行汇票。银行汇票可以用于转账，填明“现金”字样的银行汇票可以用于支取现金。银行汇票的出票和付款，全国范围限于中国人民银行和各商业银行总行批准可以签发和兑付银行汇票业务的银行机构办理。跨系统银行签发的转账银行汇票的付款，应通过同城票据交换将银行汇票和解讫通知提交给同城的跨系统签发行的代理付款行审核支付后抵用。代理付款银行不得受理未在本行开立存款账户的持票人为单位直接提交的银行汇票。

申请人必须交足现金或其账户有足额资金支付，银行才能为其签发银行汇票，银行不垫款。

（2）商业汇票

商业汇票是出票人签发的，委托付款人在指定付款日期无条件支付确定金额给收款人或持票人的票据。商业汇票按照承兑人的不同，分为商业承兑汇票和银行承兑汇票两种，商业承兑汇票由银行以外的付款人承兑，银行承兑汇票由银行承兑。

银行承兑汇票是由在承兑银行开立存款账户的存款人出票，向开户银行申请并经银行审查同意承兑后，保证在指定日期无条件支付确定的金额给收款人或持票人的票据。银行承兑汇票的出票人必须具备下列条件：在承兑银行开立存款账户的法人以及其他组织；与承兑银行具有真实的委托付款关系；资信状况良好，具有支付汇票金额的可靠资金来源。

银行承兑汇票(纸质)期限自出票之日起最长不得超过 6 个月。

银行承兑汇票以真实的商品交易为基础。出票人(持票人)向银行申请办理承兑和贴现时，承兑行和贴现机构应按照支付结算制度的相关规定，对商业汇票的真实交易关系和债权债务关系进行审核。

商业汇票的付款期限，最长不得超过 6 个月，提示付款期限自汇票到期日起 10 日。符合条件的商业汇票持票人可持未到期的商业汇票连同贴现凭证向银行申请贴现。贴现银行在扣除贴现利息后实付贴现金额给持票人。贴现银行可持未到期的商业汇票向其他银行转贴现，也可向中国人民银行申请再贴现。

（3）银行本票

银行本票是银行签发的，承诺自己在见票时无条件支付确定的金额给收款人或者持票人的票据。银行本票的出票人是经中国人民银行当地分支行批准办理银行本票业务的银行机构，银行本票的代理付款人是代理出票银行审核支付银行本票款项的银行。单位和个人在同一票据交换区域可以使用银行本票支付各种款项。银行本票可以用于转账，填明“现金”字样的银行本票也可用于支取现金，申请人或收款人为单位的，银行不予签发现金银行本票。银行本票一律记名，允许背书转让。

银行本票见票即付。出票时以申请人将款项交存银行为前提，以银行信用作为付款保证，可以背书转让。其通用性强，灵活方便，限于在同一票据交换区域内使用。银行本票的提示付款期限为 2 个月。

（4）支票

支票是出票人签发的、委托办理支票存款业务的银行在见票时无条件支付确定的金额给收款人或者持票人的票据，分为现金支票、转账支票和普通支票。现金支票只能用于支付现金；转账支票只能用于转账；普通支票既可以用于支取现金，也可以用于转账。支票不受金

额起点限制，提示付款期限自出票日起 10 日。

支票的使用涉及出票人、付款人和受款人等。出票人即填制支票的单位和个人。支票的出票人必须是经中国人民银行当地分行批准办理支票业务的银行机构开立支票存款账户的单位或个人；支票一律记名，即填明收款人名称。支票的付款人为支票上记载的出票人开户银行；支票的受款人，即支票上标明的收款单位或个人。

支票特点：①支票的出票人是银行存款客户；②支票的付款人是银行。支票是即期付款，是替代现金的一种支付工具。使用支票结算具有手续方便、使用灵活、结算及时、可以转让等特点。支票结算适用于单位和个人在同一票据交换区的各种款项的结算。

禁止签发空头支票。

2．非票据结算业务

（1）汇兑

汇兑是汇款人委托银行将其款项支付给收款人的结算方式。单位和个人的各种款项结算，均可使用汇兑结算方式。

汇兑能够及时、安全地将款项汇划至指定账户，操作环节相对简单，仅包括汇款人汇款、银行划款、解付款项等三个环节，是异地结算中最广为使用的一种方式。单位和个人的各种款项结算，均可使用汇兑结算方式。

（2）托收承付和委托收款

托收承付也称异地托收承付，是收款人根据购销合同发货后，委托银行向异地付款人收取款项，付款人向银行承认付款的结算方式。托收承付结算方式的特点是可以促使销货单位按照合同规定发货，购货单位按照合同规定付款，维护了购销双方的权益。托收承付结算方式适用于异地单位之间订有合同的商品交易及由此产生的劳务供应的款项结算。

托收承付结算方式分为邮划和电划两种，由收款单位选择采用。邮划是指收款人委托银行通过邮寄方式将款项划转给收款人的结算方式。电划是指收款人委托银行通过电信方式将款项划转给收款人的结算方式。

托收承付是一种先发货后收款的结算方式，收付双方必须签有符合《经济合同法》的购销合同，一般需要双方具有较高的信用度且有较长期的合作关系。

（3）委托收款

委托银行收款是指收款人向银行提供收款依据，委托银行向付款人收取款项的结算方式，分为异地委托收款、同城委托收款和同城特约委托收款。委托收款方式具有方便灵活、适用面广、不受金额起点限制等特点，无论单位还是个人都可凭已承兑的商业汇票、债券、存单等付款人债务证明，使用委托收款结算方式。委托收款适用于水费、电费、电话费等付款人众多及分散的事业性收费结算，在同城、异地均可办理。

3．结算账户管理

结算账户是指银行为存款人开立的办理资金收付结算的人民币活期存款账户。这里的银行是指在中国境内经中国人民银行批准经营支付结算业务的政策性银行、商业银行(含外资独资银行、中外合资银行、外国银行分行)、城市信用合作社、农村信用合作社。存款人是指在中国境内开立银行结算账户的机关、团体、部队、企业、事业单位、其他组织(以下统称单位)、个体工商户和自然人。

结算账户按存款人分为单位结算账户和个人结算账户。

（1）单位结算账户

存款人以单位名称开立的银行结算账户为单位结算账户。单位结算账户按用途分为基本存款账户、一般存款账户、专用存款账户、临时存款账户。个体工商户凭营业执照以字号或经营者姓名开立的银行结算账户纳入单位银行结算账户管理。

单位结算账户的分类：

①基本存款账户，是存款人因办理日常转账结算和现金收付需要开立的结算账户。

②一般存款账户，是存款人因借款或其他结算需要，在基本存款账户开户银行以外的银行营业机构开立的结算账户。

③专用存款账户，是存款人按照法律、行政法规和规章，对其特定用途资金进行专项管理和使用而开立的结算账户。

④临时存款账户，是存款人因临时需要并在规定期限内使用而开立的结算账户。

（2）个人结算账户

个人结算账户是自然人因投资、消费、结算等而开立的可办理支付结算业务的存款账户。开户申请人开立个人银行账户或者办理其他个人银行账户业务，原则上应当由开户申请人本人亲自办理；符合条件的，可以由他人代理办理。银行可根据自身风险管理水平、存款人身份信息核验方式及风险等级，审慎确定代理开立的个人银行账户功能。

个人银行账户分为Ⅰ类银行账户、Ⅱ类银行账户和Ⅲ类银行账户(以下分别简称Ⅰ类户、Ⅱ类户和Ⅲ类户)。银行可通过Ⅰ类户为存款人提供存款、购买投资理财产品等金融产品、转账、消费和缴费支付、支取现金等服务。银行可通过Ⅱ类户为存款人提供存款、购买投资理财产品等金融产品、限定金额的消费和缴费支付等服务。银行可通过Ⅲ类户为存款人提供限定金额的消费和缴费支付服务。银行不得通过Ⅱ类户和Ⅲ类户为存款人提供存取现金服务，不得为Ⅱ类户和Ⅲ类户发放实体介质。

十、银行卡业务

（一）银行卡分类（★）

分类标准	银行卡种类
清偿方式	借记卡、信用卡
结算币种	人民币卡、外币卡、双（多）币卡
发行对象	单位卡（商务卡）、个人卡
信息载体	磁条卡、芯片卡（智能卡，IC卡）、虚拟卡
资信等级	白金卡、金卡、普通卡等不同等级
持卡人地位和责任	主卡、附属卡
合作单位性质	联名卡、认同卡

（二）银行卡交易流程（★）

银行卡交易主要包括五个参与主体，即：持卡人、合作商户、发卡机构(银行或其他机构)、收单机构(银行或其他机构)和银行卡组织。

持卡人是银行卡交易的发起方，持卡人使用银行卡在合作商户进行消费，获得商品并享受商户提供的各种服务；合作商户向持卡人提供银行卡交易的受理渠道，出售商品或服务并获得营业利润；发卡机构指向持卡人发行银行卡的机构，可以是银行，也可以是其他非银行机构(例如美国运通公司等)；收单机构在审核商户的各项资质后，与其签约成为该收单机构的合作商户，收单机构为合作商户提供刷卡消费的机具等各项服务。

国内主要的银行卡组织是中国银联。国际上，维萨(VISA)和万事达(MasterCard)是两个最大的银行卡组织。

（三）借记卡和信用卡的主要区别（★★★）

借记卡是客户先在卡内存入资金，再消费，不允许透支使用；信用卡一般是银行或发卡机构给予客户一定的授信额度，客户可以在额度内透支使用，先使用后还款。

借记卡和信用卡的区别

类别	借记卡	准贷记卡	贷记卡
申办条件	不进行资信审查，使用前需存款	视发卡银行规定，需进行必要的资信审查，对符合申请条件的方予发卡	视发卡银行规定，需进行必要的资信审查，对符合申请条件的方予发卡
用款方式	存多少，用多少，不能透支	可以透支，先消费，后还款	可以透支，先消费，后还款
免息还款期	无	20-60 天(以发卡银行规定为准)	20-60 天（以发卡银行规定为准）
信用额度	无	有	有
预借现金	无	有	有
循环信用	无	有	有
消费方法	凭密码	凭密码或签名	凭密码或签名
存款利息	有	有	无

（四）借记卡业务（★★）

借记卡是指发卡银行向持卡人签发的，没有信用额度，持卡人先存款后使用的银行卡。借记卡与储户的活期储蓄存款账户相联结，卡内消费、转账、ATM 取款等都直接从存款账户扣划，不具备透支功能，需要先存款后消费。

1.借记卡分类

借记卡按功能的不同分为转账卡(含储蓄卡)、专用卡、储值卡。

转账卡是实时扣账的借记卡，具有转账结算、存取现金和消费功能。专用卡是具有专门用途(指在百货、餐饮、饭店、娱乐行业以外的用途)，在特定领域使用的借记卡，具有转账结算、存取现金的功能。储值卡是发卡银行根据持卡人的要求将其资金转至卡内存储，交易时直接从卡内扣款的预付钱包式借记卡。

同一客户在同一商业银行开立借记卡原则上不得超过 4 张；同一代理人在同一商业银行代理开卡原则上不得超过 3 张。这一规定将在一定程度上遏制银行卡买卖等行为。

2.借记卡功能

（1）存取现金。借记卡大多具备本外币、定期、活期等储蓄功能，借记卡可在发卡、借记卡银行网点、自助银行存取款，也可在全国乃至全球的 ATM(取款机)上取款。

（2）转账汇款。持卡人可通过银行网点、网上银行、自助银行等渠道将款项转账或汇款给其他账户。

（3）刷卡消费。持卡人可在商户用借记卡刷卡消费。

（4）代收代付。借记卡可用于代发工资，也可缴纳各种费用(如通信费、水费、电费、燃气费等)。

（5）资产管理。理财产品、开放式基金、保险、个人外汇买卖、贵金属交易等均可通过借记卡进行签约、交易和结算。

（6）其他服务。许多银行借记卡的服务已延伸到金融服务之外，如为持卡人提供机场贵宾通道、医疗健康服务等。

3.借记卡特点

（1）申请简便。

（2）安全可靠。

（3）易用与普及。

（五）信用卡业务（★★）

信用卡是指记录持卡人账户相关信息，具备银行授信额度和透支功能，并为持卡人提供相关银行服务的各类介质。持卡人可依据发卡机构给予的授信额度，凭卡在合作商户直接消

费或在其指定的机构、地点存取款及转账，并在规定的时间内向发卡机构偿还刷卡消费本息。

1.信用卡分类

①按照是否交存备用金，信用卡分为贷记卡和准贷记卡。贷记卡是指发卡银行给予持卡人一定的信用额度，持卡人可在信用额度内先消费、后还款的信用卡。准贷记卡是指持卡人先按发卡银行要求交存一定金额的备用金，当备用金账户余额不足支付时，可在发卡银行规定的信用额度内透支的信用卡。

②按照发行对象不同，信用卡可分为个人卡和单位卡。其中，单位卡按照用途分为商务差旅卡和商务采购卡。商务差旅卡是指商业银行与政府部门、法人机构或其他组织签订合同建立差旅费用报销还款关系，为其工作人员提供日常商务支出和财务报销服务的信用卡。商务采购卡是指商业银行与政府部门、法人机构或其他组织签订合同建立采购支出报销还款关系，为其提供办公用品、办公事项等采购支出相关服务的信用卡。个人卡按照产品特点可分为标准卡、联名卡及主题卡等。标准卡是指具有标准信用卡的基础功能与服务，符合国际标准、全球通用的信用卡产品。联名卡，是指发卡银行与外部商业机构合作开发的、面向某个细分市场的信用卡，合作双方以联名卡为载体，实现资源共享、服务互补等目标，常见的联名卡包括百货类联名卡、航空类联名卡、游戏类联名卡等。主题卡，也称认同卡，是发卡银行针对某类细分族群发行的信用卡，如部分发卡银行推出的女士信用卡等产品。

2.信用卡业务介绍

信用卡业务主要包括发卡业务、收单业务和分期付款业务。发卡业务为向符合条件的客户提供信用卡产品，收单业务为发行的信用卡提供刷卡受理环境，分期付款业务则是在发卡业务、收单业务基础上衍生出来的信用卡业务，是各银行信用卡业务的最主要收入来源之一。

（1）发卡业务

①发卡营销。客户可通过银行网点、网上银行、手机银行等线上线下渠道申请信用卡产品。营销人员开展电话营销时，必须留存清晰的录音资料，录音资料应当至少保存 2 年备查。对申领首张信用卡的客户，发卡银行在信用卡营销过程中，要对客户亲访亲签，不得采取全程自助发卡方式，必须执行三亲见规定，即“亲见客户本人、亲见身份证及证明材料的原件、亲见客户本人签名”。

②审批授信。发卡银行在收到客户办卡的申请后，对信用卡申请人开展资信调查，判断是否应批准申请人申请以及授予的授信额度等。审批流程完成后，通常情况下银行将通过短信、信函等多种方式通知申请人处理结果。

③激活用卡。审批通过后，发卡银行将会进行正式制卡并邮寄给客户，客户收到信用卡并进行激活后就可以正常用卡。根据《银行卡业务管理办法》(银发(1997)17 号)有关规定和审慎经营的原则，商业银行个人信用卡(不含服务“三农”的惠农信用卡)透支应当用于消费领域，不得用于生产经营、投资等非消费领域。

④到期换卡或销户。信用卡在发卡时由发卡银行设定卡片有效期，有效期一般不超过 10 年。信用卡到期后，由发卡银行提供到期换卡服务。如客户在使用期间或卡片到期后不再使用卡片，发卡银行应当提供信用卡销户服务，在确认信用卡账户没有未结清款项后及时为持卡人销户。

（2）收单业务

指商业银行为商户等提供的受理信用卡，并完成相关资金结算的服务，包括商户资质审核、商户培训、受理终端安装维护管理、获取交易授权、处理交易信息、交易监测、资金垫付、资金结算、争议处理和增值服务等业务环节。

收单业务为商业银行发行的信用卡业务提供了受理环境。收单业务从受理卡片类型上可分为各种外汇结算的银行卡收单(外卡收单)和人民币银行卡收单；从商户类型上可分为实体商户收单及虚拟商户收单。

（3）分期付款业务

分期付款业务指持卡人使用信用卡进行大额消费时，由发卡银行向商户一次性支付持卡人所购商品(或服务)的消费资金，并根据持卡人申请，将消费资金分期通过持卡人信用卡账户扣收，持卡人按照与银行约定分期进行偿还的业务。分期付款业务实质上是银行向客户提供的一种“定制化还款”金融服务，客户按照约定的分期期数按月偿还信用卡欠款，并支付相应的分期手续费。分期付款业务已成为我国信用卡业务收入的重要来源，主要发卡银行纷纷将分期付款业务作为重要战略性业务进行管理和推广。

分期付款业务具有目标客户分散、授信金额小、信用属性强，时效要求高和增长速度快等特点。同时，由于分期付款业务最终是服务于居民消费本源，同时也具有抗周期能力强、资金周转效率高等行业特点。

3.信用卡主要特点

（1）信用属性强

（2）功能丰富多样

（3）具有支付和信贷双重属性

4.信用卡风险管理

信用卡发卡后，发卡银行通过交易监控和配套的风险管理制度进行信用卡业务风险管理。

（1）信用卡监控

发卡银行按照信用卡交易授权和风险监测管理制度，通过必要的设备、系统和人员，确保 24 小时交易授权和实时监控，对出现可疑交易的信用卡账户、可疑的信用卡交易，采取与持卡人联系确认、调整授信额度、锁定账户、紧急止付等措施确保信用卡的安全使用。

发卡银行对可疑交易可以采取电话核实、调单或实地走访等方式进行风险排查并及时处理，必要时应该及时向公安机关报案。

（2）信用卡催收与坏账处理

发卡银行应建立信用卡欠款催收管理制度，规范信用卡催收策略、权限、流程和方式，有效控制业务风险。发卡银行常用的催收手段包括：短信催收、信函催收、电话催收、上门催收、法务催收、外包公司催收等方式。

在特殊情况下，确认信用卡欠款金额超出持卡人还款能力、且持卡人仍有还款意愿的，发卡银行可以与持卡人平等协商，达成个性化分期还款协议。个性化分期还款协议的最长期限不得超过 5 年。

发卡银行应当加强信用卡风险资产认定和核销管理工作，及时确认并核销信用卡不良资产，或通过资产证券化等方式及时化解不良资产。

（3）信用卡风险管理

①来自持卡人的风险：一是持卡人恶意透支带来的风险；二是持卡人恶意信用卡套现带来的风险。“信用卡套现”指持卡人不是通过正常合法手续(ATM 或柜台)提取现金，而通过其他手段将信用卡中信用额度内资金以现金的方式套取，同时又不支付银行提现费用的行为。

②来自商户的风险：一是不法商户欺诈。在现实中，商户能接触到顾客的卡信息，甚至持卡离开顾客的视线时使用客户信用卡消费，并将非法使用出现的发票自行扣压，致使客户受到损失。二是内外部勾结，商户和银行内部人员串通作案，套取银行资金。

③来自第三方的风险：具体包括盗窃卡、克隆卡、ATM 欺诈、伪冒卡、虚假申报等。

十一、理财业务（★★★）

（一）理财产品的分类

1.商业银行应当根据募集方式的不同，将理财产品分为公募理财产品和私募理财产品。

公募理财产品是指商业银行面向不特定社会公众公开发行的理财产品。私募理财产品是指商业银行面向合格投资者非公开发行的理财产品。

合格投资者是指具备相应风险识别能力和风险承受能力，投资于单只理财产品不低于一定金额且符合下列条件的自然人、法人或者依法成立的其他组织：（1）具有 2 年以上投资经历，且满足下列条件之一的自然人：家庭金融净资产不低于 300 万元人民币，家庭金融资产不低于 500 万元人民币，或者近 3 年本人年均收入不低于 40 万元人民币；（2）最近 1 年末净资产不低于 1000 万元人民币的法人或者依法成立的其他组织；（3）国务院银行业监督管理机构规定的其他情形。

2．商业银行应当根据投资性质的不同，将理财产品分为固定收益类理财产品、权益类理财产品、商品及金融衍生品类理财产品和混合类理财产品。固定收益类理财产品投资于存款、债券等债权类资产的比例不低于 80%；权益类理财产品投资于权益类资产的比例不低于 80%；商品及金融衍生品类理财产品投资于商品及金融衍生品的比例不低于 80%；混合类理财产品投资于债权类资产、权益类资产、商品及金融衍生品类资产且任一资产的投资比例未达到前三类理财产品标准。非因商业银行主观因素导致突破前述比例限制的，商业银行应当在流动性受限资产可出售、可转让或者恢复交易的 15 个交易日内调整至符合要求。

3．商业银行应当根据运作方式的不同，将理财产品分为封闭式理财产品和开放式理财产品。封闭式理财产品是指有确定到期日，且自产品成立日至终止日期间，理财产品份额总额固定不变，投资者不得进行认购或者赎回的理财产品。开放式理财产品是指自产品成立日至终止日期间，理财产品份额总额不固定，投资者可以按照协议约定的开放日和场所，进行认购或者赎回的理财产品。

（二）理财业务的销售管理

1．销售业务管理

商业银行理财产品宣传销售文本应当全面、如实、客观地反映理财产品的重要特性，充分披露理财产品类型、投资组合、估值方法、托管安排、风险和收费等重要信息，所使用的语言表述必须真实、准确和清晰。商业银行发行理财产品，不得宣传理财产品预期收益率，在理财产品宣传销售文本中只能登载该理财产品或者本行同类理财产品的过往平均业绩和最好、最差业绩，并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”。

商业银行销售理财产品，应当加强投资者适当性管理，向投资者充分披露信息和揭示风险，不得宣传或承诺保本保收益，不得误导投资者购买与其风险承受能力不相匹配的理财产品，只能向投资者销售风险评级等于或低于其风险承受能力评级的理财产品，并在销售文件中明确提示产品适合销售的投资者范围，在销售系统中设置销售限制措施。从产品评级方面，商业银行应当采用科学合理的方法，根据理财产品的投资组合、成本收益测算、同类产品过往业绩和风险水平等因素，对拟销售的理财产品进行风险评级。理财产品风险评级结果应当以风险等级体现，由低到高至少包括一级至五级，并可以根据实际情况进一步细分。从投资者风险评估方面，商业银行应当对非机构投资者的风险承受能力进行评估，确定投资者风险承受能力评级，由低到高至少包括一级至五级，并可以根据实际情况进一步细分。商业银行不得在风险承受能力评估过程中误导投资者或者代为操作，确保风险承受能力评估结果的真实性和有效性。

商业银行应当根据理财产品的性质和风险特征，设置适当的期限和销售起点金额。商业银行发行公募理财产品的，单一投资者销售起点金额不得低于 1 万元人民币。商业银行发行私募理财产品的，合格投资者投资于单只固定收益类理财产品的金额不得低于 30 万元人民币，投资于单只混合类理财产品的金额不得低于 40 万元人民币，投资于单只权益类理财产品、单只商品及金融衍生品类理财产品的金额不得低于 100 万元人民币。

商业银行只能通过本行渠道(含营业网点和电子渠道)销售理财产品，或者通过其他商业银行、农村合作银行、村镇银行、农村信用合作社等吸收公众存款的银行业金融机构代理销售理财产品；不得通过电视、电台、互联网等渠道对具体理财产品进行宣传，本行渠道(含营业网点和电子渠道)除外；通过电话、传真、短信、邮件等方式开展理财产品宣传时，如投资者明确表示不同意，商业银行不得再通过此种方式向投资者开展理财产品宣传。

商业银行从事理财产品销售活动，不得有下列情形：

（1）将存款作为理财产品销售，将理财产品作为存款销售，将理财产品与存款进行强制性搭配销售，将理财产品与其他产品进行捆绑销售；

（2）采取抽奖、回扣或者赠送实物等方式销售理财产品；

（3）销售人员代替投资者签署文件；

（4）挪用投资者资金；

(5)国务院银行业监督管理机构规定禁止的其他情形。

2. 销售人员管理

销售人员是指商业银行面向投资者从事理财产品宣传推介、销售、办理认购和赎回等相关活动的人员。销售人员从事理财产品销售活动，应当遵循以下原则：

（1）勤勉尽职原则。销售人员应当以对投资者高度负责的态度执业，认真履行各项职责。

（2）诚实守信原则。销售人员应当忠实于投资者，以诚实、公正的态度、合法的方式执业，如实告知投资者可能影响其利益的重要情况和理财产品风险评级情况。

（3）公平对待投资者原则。在理财产品销售活动中发生分歧或矛盾时，销售人员应当公平对待投资者，不得损害投资者合法权益。

（4）专业胜任原则。销售人员应当具备理财产品销售的专业资格和技能，胜任理财产品销售工作。

销售人员在为投资者办理购买理财产品手续前，应当遵守规定，特别注意以下事项：

（1）有效识别投资者身份；

（2）向投资者介绍理财产品销售业务流程、收费标准及方式等；

（3）了解投资者风险承受能力评估情况、投资期限和流动性要求；

（4）提醒投资者阅读销售文件，特别是风险揭示书和权益须知；

(5)确认投资者抄录了风险确认语句。

销售人员从事理财产品销售活动，不得有下列情形：

（1）在销售活动中为自己或他人牟取不正当利益，承诺进行利益输送，通过给予他人财物或利益，或接受他人给予的财物或利益等形式进行商业贿赂；

（2）诋毁其他机构的理财产品或销售人员；

（3）散布虚假信息，扰乱市场秩序；

（4）违规接受投资者全权委托，私自代理投资者进行理财产品认购、赎回等交易；

(5)违规对投资者作出盈亏承诺，或与投资者以口头或书面形式约定利益分成或亏损分担；

(6)挪用投资者交易资金或理财产品；

(7)擅自更改投资者交易指令；

(8)其他可能有损投资者合法权益和所在机构声誉的行为。

商业银行应当建立健全销售人员资格考核、继续培训、跟踪评价等管理制度，不得对销售人员采用以销售业绩作为单一考核和奖励指标的考核方法，并应当将投资者投诉情况、误导销售以及其他违规行为纳入考核指标体系。

商业银行应当对销售人员在销售活动中出现的违规行为进行问责处理，将其纳入本行人

力资源评价考核系统，持续跟踪考核。对于频繁被投资者投诉、查证属实的销售人员，应当将其调离销售岗位；情节严重的，应当按照规定承担相应法律责任。

（三）理财业务的信息披露管理

商业银行应当按照国务院银行业监督管理机构关于信息披露的有关规定，每半年披露其从事理财业务活动的有关信息，披露的信息应当至少包括以下内容：当期发行和到期的理财产品类型、数量和金额、期末存续理财产品数量和金额，列明各类理财产品的占比及其变化情况，以及理财产品直接和间接投资的资产种类、规模和占比等信息。

商业银行应当及时、准确、完整地向理财产品投资者披露理财产品的募集信息、资金投向、杠杆水平、收益分配、托管安排、投资账户信息和主要投资风险等内容。

商业银行发行公募理财产品的，应当在本行官方网站或者按照与投资者约定的方式披露以下信息：

1．在全国银行业理财信息登记系统获取的登记编码；

2．销售文件，包括说明书、销售协议书、风险揭示书和客户投资者权益须知；

3．发行公告，理财产品成立之后 5 个工作日内披露；

4．重大事项公告，重大事项发生后 2 个工作日内披露；

5．理财产品定期报告，商业银行应当在每个季度结束之日起 15 个工作日内、上半年结束之日起 30 个工作日内、每年结束之日起 90 个工作日内，编制完成理财产品的季度、半年和年度报告；

6．理财产品到期公告，产品终止后 5 个工作日内披露；

7．临时性信息披露；

8．国务院银行业监督管理机构规定的其他信息。

商业银行应当在每个开放日结束后 2 个工作日内，披露公募开放式理财产品在开放日的份额净值、份额累计净值、认购价格和赎回价格，在定期报告中披露公募开放式理财产品在季度、半年和年度最后一个市场交易日的份额净值、份额累计净值和资产净值。商业银行应当至少每周向投资者披露一次公募封闭式理财产品的资产净值和份额净值。

商业银行发行私募理财产品的，应当在理财产品销售文件中与合格投资者约定信息披露的方式、内容、频率等，并至少每季度向合格投资者披露理财产品的资产净值、份额净值和其他重要信息。

十二、同业业务（★★★）

（一）同业业务的定义

同业业务是指中华人民共和国境内依法设立的金融机构之间开展的以投融资为核心的各项业务，主要业务类型包括：同业拆借、同业存款、同业借款、同业代付、买入返售(卖出回购)等同业融资业务和同业投资业务。

1．同业拆借业务是指经中国人民银行批准，进入全国银行间同业拆借市场的金融机构之间通过全国统一的同业拆借网络进行的无担保资金融通行为。

同业拆借应当遵循《同业拆借管理办法》(中国人民银行令〔2007〕第 3 号发布)及有关办法相关规定。同业拆借相关款项在拆出和拆入资金会计科目核算，并在上述会计科目下单独设立二级科目进行管理核算。

2．同业存款业务是指金融机构之间开展的同业资金存入与存出业务，其中资金存入方仅为具有吸收存款资格的金融机构。同业存款业务按照期限、业务关系和用途分为结算性同业存款和非结算性同业存款。同业存款相关款项在同业存放和存放同业会计科目核算。

3．同业借款是指现行法律法规赋予此项业务范围的金融机构开展的同业资金借出和借入业务。同业借款相关款项在拆出和拆入资金会计科目核算。

4．同业代付是指商业银行(受托方)接受金融机构(委托方)的委托向企业客户付款，委托方在约定还款日偿还代付款项本息的资金融通行为。

受托方同业代付款项在拆出资金会计科目核算，委托方同业代付相关款项在贷款会计科目核算。

同业代付原则上仅适用于银行业金融机构办理跨境贸易结算。境内信用证、保理等贸易结算原则上应通过支付系统汇划款项或通过本行分支机构支付，委托方不得在同一市、县有分支机构的情况下委托当地其他金融机构代付，不得通过同业代付变相融资。

5．买入返售(卖出回购)是指两家金融机构之间按照协议约定先买入(卖出)金融资产，再按约定价格于到期日将该项金融资产返售(回购)的资金融通行为。

买入返售(卖出回购)相关款项在买入返售(卖出回购)金融资产会计科目核算。三方或以上交易对手之间的类似交易不得纳入买入返售或卖出回购业务管理和核算。

买入返售(卖出回购)业务项下的金融资产应当为银行承兑汇票，债券、央票等在银行间市场、证券交易所市场交易的具有合理公允价值和较高流动性的金融资产。卖出回购方不得将业务项下的金融资产从资产负债表转出。

6.同业投资是指金融机构购买(或委托其他金融机构购买)同业金融资产(包括但不限于金融债、次级债等在银行间市场或证券交易所市场交易的同业金融资产)或特定目的载体(包括但不限于商业银行理财产品、信托投资计划、证券投资基金、证券公司资产管理计划、基金管理公司及子公司资产管理计划、保险业资产管理机构资产管理产品等)的投资行为。

上述 6 类业务中，前 5 类业务也称为同业融资业务，与第 6 类业务“同业投资业务”相对应。

（二）主要同业业务管理

1.存放同业

本、外币资金存放同业业务(以下简称存放同业)是指金融机构与国内同业按约定的利率、期限及金额，以协议的方式将本外币资金存放至同业客户的业务。外币须为可自由兑换货币。

存放同业业务范围分为信用存放同业业务和存单质押存放同业业务。

信用存放同业业务指无论存放期限长短及金额大小，100%占用国内同业授信额度的业务;存单质押存放同业业务指金融机构接受国内同业提交的由金融机构开具的单位定期存款存单(质押贷款专用)作为足额质押物，在满足足额质押要求的前提下，金融机构按照约定的利率、期限及金额，将本外币资金存放至国内同业的业务。存单质押存放同业业务不占用国内同业的授信额度。

2.同业借款

同业借款业务期限按照监管部门对金融机构借款期限的有关规定执行，由双方共同协商确定，但最长期限自提款之日起不得超过三年。借款业务不进入全国银行间同业拆借中心的电子交易系统(或人民银行认可的其他同业拆借交易系统)。

非银借款业务特指银行机构与非银行金融机构(以下简称借款人)按约定的期限、利率及金额，以协议等方式开展的，专项用于借款人(包括其全资或控股项目公司)经营需要或为借款人提供流动性支持的本外币资金融通业务。非银借款业务纳入银行机构统一授信管理。非银借款业务不进入全国银行间同业拆借中心的电子交易系统(或人民银行认可的其他同业拆借交易系统)。

（1）非银借款的目的

开展非银借款业务的目的是为适应金融产业细分的要求，加强银行机构与非银行金融机构的业务合作，进一步拓宽银行机构资金运用渠道，丰富金融机构资产业务品种。

（2）非银借款的期限

非银借款业务最长期限为 3 年(含)，业务到期后不得展期。根据业务期限将非银借款业务细分为短期非银借款[不超过(含)1 年]和中长期非银借款[大于 1 年且不超过(含)3 年]两个品种。

（3）非银机构的种类

非银行金融机构，包括汽车金融公司、金融租赁公司、资产管理公司、消费金融公司及其他可开展此项业务的金融机构。其中，汽车金融公司指经原中国银监会批准设立，为中国境内的汽车购买者及销售者提供金融服务的非银行金融机构；金融租赁公司指经原中国银监会批准设立，以经营融资租赁业务为主的非银行金融机构；金融资产管理公司特指经国务院批准设立、以处置国有银行不良资产为最初目的的四家资产管理公司，包括华融、信达、长城以及东方资产管理公司；消费金融公司指经原中国银监会批准设立，为中国境内居民个人提供以消费为目的的贷款的非银行金融机构。

3.同业代付

同业代付分为境内同业代付和海外同业代付，业务实质均属贸易融资方式，银行办理同业代付业务应具有真实贸易背景。同业代付业务中，接受客户申请、从同业机构融通资金并委托同业机构将款项支付给该客户交易对手的同业代付业务发起行称为“委托行”，为委托行提供资金来源和代付服务的境内外同业机构或委托行海外分支机构称为“代付行”。从业务实质看，委托行是客户的债权人，直接承担借款人的信用风险，到期向借款人收回贷款本息；代付行为委托行提供贷款资金来源并完成“受托支付”服务，承担同业授信风险，拆放资金本息到期由委托行无条件偿还。

办理同业代付业务时，委托行与代付行均应采取有效措施加强贸易背景真实性的审核，其中委托行承担主要审查责任，确保融资款项为国内外贸易结算服务，真正支持实体经济发展。

按照“实质重于形式”的会计核算原则，委托行与代付行应当根据在该项业务中权利义务关系的实质进行会计核算。当代付行为境内外银行同业机构时，委托行应当将委托同业代付的款项直接确认为向客户提供的贸易融资，并在表内进行相关会计处理与核算；代付行应当将代付款项直接确认为对委托行的拆出资金，并在表内进行相关会计处理与核算。当代付行为委托行的海外分支机构时，应当参照以上原则执行。

银行开展同业代付业务应体现真实受托支付。同业代付的委托行要真实委托代付行向借款人的交易对手代为支付款项，代付行应当将相应款项直接支付给符合合同约定用途的受益人账户，不得将资金拆给委托行后由委托行“自付”，以确保“受托支付”，体现同业代付业务的基本特征。

银行开展同业代付业务应加强风险管理。同业代付的委托行应将同业代付业务纳入客户统一授信管理，执行相关信贷审批程序，在客户贸易融资授信额度内合理确定同业代付的金额和期限，加强贷款三查，管控信用风险。代付行应对同业代付业务的合作银行采取名单制管理，将代付同业款项全额纳入对同业机构的统一授信管理，并将代付同业款项与无指定用途的一般性同业拆借区别管理，加强相关信用风险控制。同时，银行开展同业代付业务应当制定明确的管理办法，涵盖业务定义、管理要素、部门职责分工、操作流程、会计核算、风险控制等内容。

4.特定目的载体同业投资

特定目的载体同业投资业务是指金融机构购买或委托其他金融机构购买特定目的载体(包括但不限于商业银行理财产品、信托投资计划、证券投资基金、证券公司资产管理计划、基金管理公司及子公司资产管理计划、保险业资产管理机构资产管理产品等)的投资行为。

（1）业务坚持原则

①依法合规原则。开展特定目的载体同业投资业务须遵守国家法律、法规及相关监管规

定，符合银行风险管理及授信投向政策，不得投资或者委托其他金融机构购买法律规定、监管规定禁止投资的同业金融资产或特定目的载体。

②风险收益匹配原则。开展特定目的载体同业投资业务需立足于资金及资本成本，按照风险定价原则合理定价，实现风险防范和效益提升的有机统一。

③集中管理及总量控制原则。商业银行总行对特定目的载体同业投资业务实施集中总量控制、统一授权、准入、定价机制和表内外集中统一授信管理，实现业务集约化、专业化、规范化运作。

④实质重于形式原则。特定目的载体同业投资应严格风险审查和资金投向合规性审查，按照“实质重于形式”的原则，根据所投资基础资产的性质，准确计量风险并计提相应资本与拨备。

（2）风险承担主体

风险承担主体指根据特定目的载体结构，实质承担特定目的载体兑付资金来源及安全性的主体，可以为投资的目标权益受让主体、担保主体及支付收益主体，依据“实质重于形式”的原则，在特定目的载体所投资的基础资产项下，保付行、承兑行、开证行等承担付款责任的主体，可认定为风险承担主体。但是，特定目的载体同业投资业务不得接受和提供任何直接或间接、显性或隐性的第三方金融机构信用担保，国家另有规定的除外。

（3）投资期限

特定目的载体同业投资业务期限根据投资标的的实际情况由双方协商审慎确定。

十三、声誉风险的管理（★★★）

（一）声誉风险管理的内容

商业银行作为经营风险和信用的金融企业，声誉维护与业绩增长同样重要。一旦遭遇声誉危机，不仅会直接损害商业银行的信用，而且会影响银行的社会形象、导致损失发生，甚至会危及银行生存。因此，加强声誉风险管理，避免和控制声誉风险事件，是商业银行全面风险管理的重要内容。

商业银行应建立和制定声誉风险管理机制、办法、相关制度和要求，主动、有效地防范声誉风险和应对声誉事件，最大程度地减少对社会公众造成的损失和负面影响。声誉风险管理的内容包括：

（1）声誉风险排查，定期分析声誉风险和声誉事件的发生因素和传导途径。

（2）声誉事件分类分级管理，明确管理权限、职责和报告路径。

（3）声誉事件应急处置，对可能发生的各类声誉事件进行情景分析，制定预案，开展演练。

（4）投诉处理监督评估，从维护客户关系、履行告知义务、解决客户问题、确保客户合法权益、提升客户满意度等方面实施监督和评估。

(5)信息发布和新闻工作归口管理，及时准确地向公众发布信息，主动接受舆论监督，为正常的新闻采访活动提供便利和必要保障。

(6)舆情信息研判，实时关注舆情信息，及时澄清虚假信息或不完整信息。

(7)声誉风险管理内部培训和奖惩。

(8)声誉风险信息管理，记录、存储与声誉风险管理相关的数据和信息。

(9)声誉风险管理后评价，对声誉事件应对措施的有效性及时进行评估。

（二）声誉风险的管控手段

1.建立有效的声誉风险管理体系

（1）制定与银行战略目标一致且适用于全行的声誉风险管理政策。

（2）积极培训声誉风险管理的专业人才。

（3）构建畅通的信息沟通渠道。

（4）强化与完善基层分支机构声誉风险管理职能。

（5）建立新闻发言人制度。

（6）打造全员的声誉风险管理文化。

2.声誉风险管理的流程

商业银行应建立清晰的声誉风险管理流程，用来一致、持久地识别、评估和监测每一个可能影响声誉的风险因素。

（1）声誉风险识别。声誉风险可能产生于商业银行运营的任何环节，通常与信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险交叉存在，相互作用。声誉风险识别的核心是正确识别其他各类风险可能威胁商业银行声誉的风险因素，尤其是那些可能造成重大影响的声誉事件。

（2）声誉风险评估。声誉风险管理部门将收集到的声誉风险因素按照影响程度和紧迫性进行分类、分级，权衡利弊，进而采取相应的管理措施。声誉风险评估的关键在于深刻理解声誉风险事件中，利益持有者对银行有何期待，以及银行对此当作何反应。

（3）监测和报告。商业银行应建立清晰、畅通的风险监控和报告渠道。业务经营单位处于声誉风险管理的前沿，当发生可能影响声誉风险的事件时，应及时报告；声誉风险管理部门对声誉事件进行分析，按照相应权限向董事会和高管层汇报，并要根据监管要求向银行监管机构或其派出机构报告有关情况。

十四、基金法（★★）

（一）基金的分类

按照不同的标准，基金可以分为多种类别。例如，按照资金募集方式的不同可以分为公募基金和私募基金；按照基金组织形式的不同可以分为契约型基金、公司型基金和合伙型基金等；按照基金运作方式的不同可以分为开放式基金和封闭式基金等。按照基金投资对象的不同可以分为证券投资基金、私募股权基金、风险投资基金、对冲基金以及另类投资基金等。

（1）证券投资基金，是指通过发售基金份额募集资金形成独立的基金财产，由基金管理人进行专业管理，以资产组合方式进行有价证券投资，基金份额持有人共享收益和承担风险的投资工具。证券投资基金既可以是公募基金，也可以是私募基金。

（2）私募股权基金(PE)，是指通过私募形式募集资金，对非上市企业进行的权益性投资的基金。

（3）风险投资基金(VC)，又叫创业基金，是指以一定的方式吸收机构和个人的资金，投向于那些不具备上市资格的中小企业和新兴企业，帮助所投资的企业尽快成熟，取得上市资格，从而使资本增值的基金。风险投资基金一般也采用私募方式。

（4）对冲基金(Hedge Fund)，意为风险对冲过的基金，是指采用对冲、套期等复杂金融交易手段，充分利用金融期货、金融期权等金融衍生产品的杠杆效用，承担高风险、追求高收益的投资基金。对冲基金一般也采用私募方式。

(5)另类投资基金(AIF)，是指投资于传统的股票、债券之外的金融和实物资产的基金，如房地产、证券化资产、对冲基金、大宗商品、黄金、艺术品等。

(二)证券投资基金

1．证券投资基金的含义与特点

证券投资基金通过发售基金份额向投资者募集资金，形成独立的基金财产后，由基金管理人专业管理，实现投资者资金的保值增值。证券投资基金具有以下特点：

（1）集合理财，专业管理。根据募集方式的不同，证券投资基金包括公募和私募两种形式。公募证券投资基金可以公开募集，投资者人数上限不受限制；私募证券投资基金只能通过非公开方式募集，且投资者人数不能超过 200 人。

（2）组合投资，分散风险。

（3）利益共享，风险共担。

（4）严格监管，信息透明。

(5)独立托管，保障安全。根据我国《基金法》的规定，公募证券投资基金的基金财产须由独立于基金管理人的基金托管人进行托管，且基金托管人只能由具备托管资格的商业银行或者其他金融机构担任。

2．证券投资基金的类型

根据中国证监会《公开募集证券投资基金运作管理办法》的规定，80%以上的基金资产投资于股票的，为股票基金；80%以上的基金资产投资于债券的，为债券基金；仅投资于货币市场工具的，为货币市场基金；80%以上的基金资产投资于其他基金份额的，为基金中基金；投资于股票、债券、货币市场工具或其他基金份额，并且股票投资、债券投资、基金投资的比例不符合前述规定的，为混合基金。

3．证券投资基金的监管

中国证监会是我国基金市场的监管主体，依法对基金市场主体及其活动实施监督管理。中国证券投资基金业协会(以下简称基金业协会)作为行业自律性组织，对基金业实施行业自律管理。此外，证券交易所负责组织和监督基金的上市交易，并对上市交易基金的信息披露进行监督。

《基金法》以及配套法规和规范性文件，对各种基金机构的设立、变更和终止，基金机构的活动规则，以及从业人员的资格和行为等，进行了全面规范。

（1）对基金机构和从业人员的监管。基金机构包括基金管理人、基金托管人以及基金销售机构、基金注册机构等基金服务机构。对基金机构的监管，包括基金机构的市场准入监管、基金机构的活动规则监管以及基金机构从业人员的资格和行为监管等。

（2）对公募证券投资基金的监管。《基金法》对公募基金的监管非常严格，从基金注册、基金销售、基金投资与交易、信息披露、内部治理等方面对公募基金的各环节进行了全面规范，以切实保障投资人合法权益。

（3）对私募证券投资基金的监管。我国对于私募证券投资基金的监管，采用适度监管、自律监管和底线监管的原则，对设立私募基金管理机构和发行私募基金不设行政审批。同时，以合格投资者制度为基础，通过建立健全私募基金发行监管制度，强化事中事后监管。

(三)私募股权基金

1．私募股权基金的含义和特点

不同于证券投资基金，私募股权基金主要投资于“私人股权”，包括未上市企业和上市企业非公开发行和交易普通股、依法可转换为普通股的优先股和可转换债券。

相对于证券投资基金，私募股权基金具有投资期限长、流动性较差，投后管理投入资源多，专业性较强，投资收益波动性较大等特点。

2．私募股权基金的监管

中国证监会是我国私募股权基金的监管机构。监管内容包括合格投资者监管、投资者人数限制、宣传推介方式、资金来源和专业化管理等方面。

基金业协会是我国私募股权基金行业的自律机构，对私募股权基金开展行业自律，协调行业关系，提供行业服务，促进行业发展。基金业协会从管理人和基金产品登记备案、募集行为、信息披露、内控、基金业务外包以及从业人员准入等方面对私募股权基金进行自律管理。

(四)商业银行代理基金销售业务

根据 2013 年《证券投资基金销售管理办法》(中国证券监督管理委员会令第 91 号)第 8 条的规定，商业银行从事基金销售业务的，应向工商注册登记所在地的中国证监会派出机构

进行注册并取得相应资格。

商业银行申请注册基金销售业务资格，除应具备《证券投资基金销售管理办法》对于基金销售机构所规定的基本条件外，还应具备以下特别条件：

1．有专门负责基金销售业务的部门；

2．资本充足率符合国务院银行业监督管理机构的有关规定；

3．最近 3 年内没有受到重大行政处罚或者刑事处罚；

4．公司负责基金销售业务的部门取得基金从业资格的人员不低于该部门员工人数的 1/2，负责基金销售业务的部门管理人员取得基金从业资格，熟悉基金销售业务，并具备从事基金业务 2 年以上或者在其他金融相关机构 5 年以上的工作经历；公司主要分支机构基金销售业务负责人均已取得基金从业资格；

5．国有商业银行、股份制商业银行以及邮政储蓄银行等取得基金从业资格人员不少于 30 人；城市商业银行、农村商业银行、在华外资法人银行等取得基金从业资格人员不少于 20 人。

十五、商业银行代理保险业务（★★）

保险代理机构包括专门从事保险代理业务的保险专业代理机构和兼营保险代理业务的保险兼业代理机构。商业银行属于保险兼业代理机构。《保险法》规定，保险代理机构应当具备国务院保险监督管理机构规定的条件，取得保险监督管理机构颁发的经营保险代理业务许可证。

商业银行代理保险业务的，每个营业网点在代理保险业务前应当取得中国保监会颁发的经营保险代理业务许可证，并获得商业银行一级分支机构(含省、自治区、直辖市和计划单列市分行)的授权；保险公司不得委托没有取得经营保险代理业务许可证的商业银行网点开展代理保险业务；商业银行网点应当在营业场所显著位置张贴统一制式的投保提示。根据该指引，中国保监会对商业银行代理保险业务销售人员实施资格管理。商业银行从事代理保险业务的销售人员，应当符合中国保监会规定的保险销售从业资格条件，取得中国保监会颁发的《保险销售从业人员资格证书》。其中，投资连结保险销售人员还应至少有 1 年以上保险销售经验，接受过不少于 40 小时的专项培训，并无不良记录。

十六、银行业消费者权益保护

（一）银行业消费者的主要权利（★★）

银行业消费者，是指购买或使用银行业产品和接受银行业服务的自然人。其主要权利有：

1. 安全权

银行业消费者在购买、使用银行产品和接受银行服务时依法享有生命健康和财产不受威胁、侵害的权利，包括人身安全权和财产安全权两个方面。就前者而言，银行应当使其营业场所始终符合有关安全、消防要求，同时对于容易导致消费者受到伤害的设施和渠道，应予以明确的警示。例如，在地面比较光滑的营业大厅里，为防止客户滑倒应明确告示“小心地滑”等。就后者而言，具体多指资产安全及获取合法收益的权利，银行有义务保障银行业消费者的个人金融资产安全。安全权是银行业消费者作为消费主体享有的首要和必不可少的基本权利，如果人身和财产安全都得不到保障，其他权利根本无从谈起。

2. 隐私权

银行业消费者的隐私权，又称信息安全权，是指银行业消费者对其基本信息与财务信息享有不被银行非相关业务人员知悉，不被非法定机构和任何单位和个人查询或传播的权利，除有关国家机关依法查询、冻结和扣划外，银行应拒绝任何其他单位或个人查询、冻结和扣划。

3. 知情权

银行业消费者的知情权，是指在消费中，银行业消费者享有知悉其购买、使用产品或接受服务的真实情况的权利。例如，存贷款利率、手续费标准等，银行负有为银行业消费者提供相关真实信息的义务。享有知情权，是银行业消费者在消费过程中作出自由选择并实现公平交易的前提条件。

4. 自主选择权

银行业消费者的自主选择权是指银行业消费者可以根据自己的体验、爱好与判断自主选择银行作为交易对象或自主选择银行产品并决定是否与其进行交易，不受任何单位和个人的不合理干预。银行业消费者可以自主决定选择银行，而个别银行以各种理由和借口限制、误导银行业消费者进行自主决策就会造成侵权。

5. 公平交易权

银行在与消费者形成法律关系时，应当遵循公正、平等、诚实、信用的原则，不得强行要求消费者购买、使用其产品或接受其服务，银行业金融机构不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

6. 依法求偿权

银行业消费者的依法求偿权，是指银行业消费者在银行消费过程中，除购买银行已有风险提示类的产品而造成的损失外，其他非因自己故意或者过失而遭受人身、财产损害时，有向银行提出请求赔偿的权利。这项权利是银行业消费者安全权的应有之义和自然合理延伸，只有这项权利最终得到了实现，消费者的合法权益才算真正得到了保护。

7. 受教育权

银行业消费者的受教育权可以分为两类：银行消费知识的教育权和消费者权益保护知识的教育权。前者指消费者有权接受关于银行产品的种类、特征等有关知识的教育，后者指消费者有权接受权益受到侵害时如何维权等知识的教育。

8. 受尊重权

银行业消费者的受尊重权是指在银行消费过程中，消费者享有人格尊严、民族风俗习惯等受到尊重的权利。

9. 监督权

银行业消费者的监督权表现在两个方面：其一，消费者享有对银行产品和服务进行监督和批评的权利；其二，消费者对有关部门进行的银行业消费者权益保护监管等工作享有监督、批评的权利。

（二）银行业金融机构的主要义务（★★）

银行业金融机构对消费者的主要义务，就是要确保消费者的上述权利不受侵犯。

银行业金融机构应当尊重银行业消费者的知情权和自主选择权，履行告知义务，不得在营销产品和服务过程中以任何方式隐瞒风险、夸大收益，或者进行强制性交易。

银行业金融机构应当尊重银行业消费者的公平交易权，公平、公正制定格式合同和协议文本，不得出现误导、欺诈等侵害银行业消费者合法权益的条款。

银行业金融机构应当了解银行业消费者的风险偏好和风险承受能力，提供相应的产品和服务，不得主动提供与银行业消费者风险承受能力不相符合的产品和服务。

银行业金融机构应当尊重银行业消费者的个人金融信息安全权，采取有效措施加强对个人金融信息的保护，不得篡改、违法使用银行业消费者个人金融信息，不得在未经银行业消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

银行业金融机构应当在产品销售过程中，严格区分自有产品和代销产品，不得混淆、模

糊两者性质向银行业消费者误导销售金融产品。

银行业金融机构应当严格遵守国家关于金融服务收费的各项规定，披露收费项目和标准，不得随意增加收费项目或提高收费标准。

银行业金融机构应当坚持服务便利性原则，合理安排柜面窗口，缩减等候时间，不得无故拒绝银行业消费者合理的服务需求。

银行业金融机构应当尊重银行业消费者，照顾残疾人等特殊消费者的实际需要，尽量提供便利化服务，不得有歧视性行为。

（三）银行业消费者权益保护的实施（★★）

（1）金融机构应当完善规章制度，落实法律法规和相关监管规定中关于金融消费者权益保护的相关要求。金融机构应当将金融消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，应当制定本机构金融消费者权益保护工作的总体战略和具体工作措施。

（2）金融机构应当建立健全金融消费者权益保护工作机制，建立金融消费者权益保护工作专职部门或者指定牵头部门，明确部门及人员职责，确保其能够独立开展工作。

（3）金融机构应当建立健全金融消费者权益保护的各项内控制度。

（4）金融机构应当开展金融消费者权益保护员工教育和培训，提高员工的金融消费者权益保护意识和能力。金融机构应当每年至少开展一次金融消费者权益保护专题教育和培训，培训对象应当全面覆盖中高级管理人员及基层业务人员。

(5)金融机构应当建立健全涉及金融消费者权益保护工作的事前协调、事中管控和事后监督机制，确保在金融产品和服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实金融消费者权益保护工作的相关规定和要求。

(6)金融机构应当根据金融产品和服务的特性评估其对金融消费者的适合度，合理划分金融产品和服务风险等级以及金融消费者风险承受等级，将合适的金融产品和服务提供给适当的金融消费者。金融机构不得向低风险承受等级的金融消费者推荐高风险金融产品。

(7)金融机构应当依法保障金融消费者在购买、使用金融产品和服务时的财产安全，不得非法挪用、占用金融消费者资金及其他金融资产。

(8)金融机构应当按照相关监管规定披露与金融消费者权益保护相关的经营信息、金融产品和服务信息以及其他信息。金融机构推出金融科技创新产品前，应当开展外部安全评估，并及时向金融消费者准确披露金融产品的特点和风险。

(9)金融机构应当依据金融产品和服务的特性，向金融消费者披露金融产品和服务的重要内容。金融机构应当提示金融消费者不得利用金融产品和服务从事违法活动。

(10)金融机构对金融产品和服务进行信息披露时，应当使用有利于金融消费者接收、理解的方式。对涉及利率、费用、收益及风险等与金融消费者切身利益相关的重要信息，应当根据金融产品和服务的复杂程度及风险等级，对其中关键的专业术语进行解释说明，并以适当方式供金融消费者确认其已接收完整信息。

(11)金融机构应当尊重金融消费者购买金融产品和服务的真实意愿，不得擅自代理金融消费者办理业务，不得擅自修改金融消费者的业务指令。

(12)金融机构向金融消费者说明重要内容和披露风险时，应当依照相关法律法规、监管要求留存相关资料，留存时间不少于 3 年，法律、行政法规、规章另有规定的，从其规定。

(13)金融机构进行营销活动时应当遵循诚信原则，金融机构实际承担的义务不得低于在营销活动中通过广告、资料或者说明等形式对金融消费者所承诺的标准。

(14)金融机构在进行营销活动时，不得虚假宣传、损害同业信誉、冒用他人注册商标等行为。

(15)金融机构向金融消费者追讨债务，不得采取违反法律法规、违背社会公德、损害社会公共利益和第三人合法权益的方式。

(16)金融机构的格式合同条款及服务协议文本，不得存在误导、欺诈等侵犯金融消费者合法权益的内容；不得含有减轻、免除己方责任，加重金融消费者责任，限制或者排除金融消费者合法权利的格式条款，及借助技术手段强制交易等不合理条款。金融机构应当对金融消费者投诉较为集中或者存在侵害金融消费者合法权益隐患的格式合同条款、服务协议文本进行及时清理。

(17)金融机构应当做好计算机处理系统维护工作，建立灾难备份和数据恢复机制，确保系统平稳、顺畅运行。

(18)出现侵犯金融消费者合法权益重大事件，可能引发区域性、系统性风险的，金融机构应当根据重大事项报告相关规定及时向中国人民银行及其分支机构报告。

(19)金融机构应当制定年度金融知识普及与金融消费者教育工作计划，结合自身特点开展日常性金融知识普及与金融消费者教育活动。金融机构不得以营销个别金融产品和服务替代金融知识普及与金融消费者教育。

(20)金融机构应当重视金融消费者需求的多元性与差异性，积极支持欠发达地区和低收入群体等获得必要、及时的基本金融产品和服务。

此外，金融机构应依法收集个人金融信息，采取有效措施确保个人金融信息安全，至少每半年排查一次个人金融信息安全隐患。金融机构要建立和完善金融消费投诉处理机制，畅通投诉受理和处理渠道，及时有效解决金融消费争议。