

# 团体标准

T/CBA 223—2024

## 银行产品服务（BPoS）信息描述规范 华侨金融服务

Specification for description of banking products or services (BPoS)—  
Category of overseas Chinese financial services

2024-06-26 发布

2024-06-26 实施



中国银行业协会 发布



## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 描述总体要求 .....	3
5 符合性级别 .....	3
6 说明书实质性要素 .....	3
6.1 概述 .....	3
6.2 BPoS 的指称信息描述 .....	3
6.3 BPoS 的相关信息描述 .....	4
6.4 BPoS 的适合客户描述 .....	5
6.5 BPoS 的凭据辨识信息描述 .....	6
6.6 BPoS 的金融信息描述 .....	7
6.7 BPoS 的附加信息描述 .....	10
6.8 BPoS 的说明附加信息描述 .....	12
7 说明书展现要求 .....	12
8 产品手册增加要素 .....	13
8.1 概述 .....	13
8.2 描述建议 .....	13
参考文献 .....	15

## 前 言

中国银行业协会(China Banking Association, CBA)于2000年5月在民政部注册成立,是全国性银行业自律组织,国家金融监督管理总局为业务主管单位。凡经业务主管单位批准设立的、具有独立法人资格的银行业金融机构(含在华外资银行业金融机构)和经相关监管机构批准、具有独立法人资格、在民政部门登记注册的各省(自治区、直辖市、计划单列市)银行业协会以及相关监管机构批准设立,具有独立法人资格的依法与银行业金融机构开展相关业务合作的其他类型金融机构,以及银行业专业服务机构均可申请加入中国银行业协会成为会员单位。

中国银行业协会日常办事机构为秘书处。秘书处设秘书长1名,副秘书长若干名。根据工作需要,中国银行业协会设立32个专业委员会,其中银行业产品和服务标准化专业委员会旨在开展银行业产品和服务标准化工作,包括制定和发布银行业的产品和服务标准,积极参与制定国家标准、行业规划,参与制定有关政策和法律法规,不断提高银行业产品和服务质量。

本文件按照T/CBA 1—2021《中国银行业协会团体标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由厦门国际银行股份有限公司提出。

本文件由中国银行业协会银行业产品和服务标准化专业委员会归口。

本文件主要起草单位:厦门国际银行股份有限公司、中国工商银行股份有限公司、中国农业银行股份有限公司、厦门银行股份有限公司、泉州银行股份有限公司、梅州客商银行股份有限公司、广东华兴银行股份有限公司。

本文件主要起草人员:王晓健、曹云川、邹志明、黄志如、王建国、郑艺龙、黄明生、郑达杰、茅有枋、黄菁菁、王婷、李扬、李钰涔、王大宝、刘冰、刘晓锋、刘壮业、徐文苑、黄宇鸿、黄晨航、李裕瑜、陈景荣、何良玉、何坤燕、韩靖华。

本文件为中国银行业协会制定,其著作权为中国银行业协会所有。

地 址:北京市西城区月坛南街1号院5号楼11-12层

电 话:010-66553368 010-66291132

邮 编:100045

邮 箱:cba.china@china-cba.net

传 真:010-66553356

## 引 言

党的二十大报告指出，应“加强和改进侨务工作，形成共同致力民族复兴的强大力量”。充分发挥党建引领作用，强化华侨金融服务，赋能华侨华人经济圈高质量发展，是全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神的重要举措，对于弘扬嘉庚精神、落实统战工作、服务“一国两制”大局、构建“双循环”新发展格局、响应“一带一路”倡议，助推粤港澳大湾区建设、福建全方位高质量发展超越、厦门金砖国家新工业革命伙伴关系创新基地建设具有重大意义。

目前银行业金融机构对广大华侨、华人、侨眷、侨企的服务呈现碎片化、片面化，缺乏系统性与全面性。同时，华侨金融服务具有一定的特殊性，存在客户身份认定缺乏经验等困难。本文件结合业界实践，提出了银行业金融机构编制产品说明书需要描述的统一内容，为银行业金融机构厘清涉侨客户定义、搭建涉侨服务框架、更好地服务客户提供了意见指导。同时，梳理了产品服务人员该掌握的其他要素，为银行内部人员的系统操作和业务办理提供了指南。

全国团体标准信息平台

# 银行产品服务（BPoS）信息描述规范 华侨金融服务

## 1 范围

本文件提供了银行业金融机构向华侨提供的银行产品服务（BPoS）描述总体要求、符合性级别、说明书实质性要素、说明书展现要求和产品手册增加要素。

本文件适用于开展华侨金融业务的境内银行业金融机构在编制华侨金融服务产品说明书和手册时参考。

注：在本文件中，华侨金融服务通过银行业金融机构向华侨提供的银行产品服务来实现。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32319—2015 银行业产品说明书描述规范

T/CBA 207—2020(R[0]2023) 银行产品服务手册描述指南

ISO 21586:2020 金融服务参考数据 银行产品服务（BPoS）描述规范（Reference data for financial services—Specification for the description of banking products or services（BPoS））

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**华侨金融服务 overseas Chinese financial services**

针对涉侨人员提供的银行服务，服务内容包括但不限于资金管理、支付结算、投融资及咨询等。

### 3.2

**涉侨人员 people involved in overseas Chinese**

华侨、归侨、外籍华人，以及与华侨、归侨、外籍华人等有密切关系的人员（包括侨眷、归国留学人员、海外高层次留学人才、华侨社团成员等）。

术语条目注：华侨、外籍华人、归侨、侨眷的定义按照《中华人民共和国归侨侨眷权益保护法》、《关于界定华侨外籍华人归侨侨眷身份的规定》执行。

### 3.3

**华侨 overseas Chinese**

定居在国外的中国公民。

### 3.4

**定居 settled down abroad**

中国公民已取得住在国长期或者永久居留权，并已在住在国连续居留两年，两年内累计居留不少于18个月的行为。

术语条目注 1：中国公民虽未取得住在国长期或者永久居留权，但已取得住在国连续 5 年以上（含 5 年）合法居留资格，5 年内在住在国累计居留不少于 30 个月，视为华侨。

术语条目注 2：中国公民出国留学（包括公派和自费）在外学习期间，或因公务出国（包括外派劳务人员）在外工作期间，均不视为华侨。

### 3.5

#### 归侨 **returned overseas Chinese**

回国定居的华侨。

术语条目注：外籍华人经批准恢复或取得中国国籍并依法办理来中国落户手续的，视为归侨。

### 3.6

#### 回国定居 **return to China for permanent residency**

华侨放弃原住在国长期、永久或合法居留权并依法办理回国落户手续的行为。

### 3.7

#### 外籍华人 **Chinese of foreign nationalities**

已加入外国国籍的原中国公民及其外国籍后裔或中国公民的外国籍后裔。

### 3.8

#### 侨眷 **relatives of overseas Chinese**

华侨、归侨在国内的眷属。

术语条目注 1：侨眷包括华侨、归侨的配偶，父母，子女及其配偶，兄弟姐妹，祖父母，外祖父母，孙子女，外孙子女，以及同华侨、归侨有长期扶养关系的其他亲属。

术语条目注 2：外籍华人在中国境内的具有中国国籍的眷属视为侨眷，其范围比照第 3.8 条术语条目注。

### 3.9

#### 归国留学人员 **returned overseas Chinese students**

公派或自费出国（境）学习，并获得国（境）外大学本科学历、学士学位及以上学历，或在国外获得中级以上职称或大学本科及以上学历，并在国（境）外学习或进修 1 年及以上，现已回国者的人员。

### 3.10

#### 海外高层次留学人才 **high-level overseas talents**

我国公派或自费出国留学，学成后在海外从事科研、教学、工程技术、金融、管理等工作并取得显著成绩，为国内急需的高级管理人才、高级专业技术人才、学术技术带头人，以及拥有较好产业化前景的专利、发明或专有技术的人才。

### 3.11

#### 华侨社团成员 **members of overseas Chinese communities**

各级统战部、侨办、侨联等侨务组织领导下的侨商会等社会团体的成员。

### 3.12

#### 银行产品服务 **banking products or services**

##### **BPoS**

供应商为满足客户的金融需求或与金融相关的需求而向客户提供的输出。

[来源：T/CBA 207—2020(R[0]2023), 3.3]

### 3.13

#### 银行产品服务提供商 **banking products or services provider**

##### **BPoSP**

向客户提供 BPoS 的组织。

术语条目注：BPoSP 被认为是直接向客户交付 BPoS 的组织。

[来源：T/CBA 207—2020(R[0]2023), 3.4, 有修改]

## 3.14

**银行产品服务描述手册 manual for BPOS****BPOS手册**

BPOS的员工在处理涉及到相关BPOS的业务时可以查阅相关信息的信息汇编。

术语条目注1：处理涉及到BPOS的相关业务实际上就是服务提供方对产品服务的运作过程，该过程可以由应用系统支撑的，也可以是纯手工的。

术语条目注2：信息汇编是从BPOS的视角看的，即涉及到该产品服务的信息均组织在了一起，无需另行查找。

[来源：T/CBA 207—2020(R[0]2023), 3.7]

## 3.15

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

向银行客户提供银行产品描述的文档。

[来源：GB/T 32319—2015, 3.9, 有修改]

## 4 描述总体要求

描述总体要求应符合GB/T 32319—2015中第4章或ISO 21586:2020中第4章的要求。

## 5 符合性级别

符合性级别应按照GB/T 32319—2015中第5章或ISO 21586:2020中第5章的要求划分并标注。

## 6 说明书实质性要素

## 6.1 概述

说明书实质性要素概述应符合GB/T 32319—2015中规定的应有和宜有实质性要素，以及T/CBA 207—2020(R[0]2023)中5.1的描述。

## 6.2 BPOS的指称信息描述

## 6.2.1 包含的实质性要素

BPOS的指称信息包括GB/T 32319—2015中规定的如下实质性要素：

- a) 产品编号；
- b) 中文商业全称；
- c) 中文商业简称；
- d) 英文商业全称；
- e) 英文商业简称；
- f) 专业名称。

## 6.2.2 描述建议

## 6.2.2.1 产品编号

产品编号作为唯一标识，为宜有要素，目的在于将各个不同的产品区分开来，使读者可无二义地、快速定位相应的产品。产品编号宜采取纯数字、纯字母、字母加数字组合等形式。

### 6.2.2.2 中文商业全称

中文商业全称，按 GB/T 32319—2015 中描述。

示例：中文商业全称为银行业金融机构华侨金融服务。

### 6.2.2.3 中文商业简称

中文商业简称，按 GB/T 32319—2015 中描述。

示例：银行业金融机构华侨金融服务的中文商业简称为华侨金融服务。

### 6.2.2.4 英文商业全称

英文商业全称，按 GB/T 32319—2015 中描述。

示例：银行业金融机构华侨金融服务的英文商业全称为：Overseas Chinese Financial Services。

### 6.2.2.5 英文商业简称

英文商业简称，按 GB/T 32319—2015 中描述。

示例：华侨金融服务的英文商业简称为：OCFS。

### 6.2.2.6 专业名称

专业名称，按 GB/T 32319—2015 中描述。

示例：华侨金融借记卡按照信息载体分为磁条卡、芯片卡、双介质卡和其他。

## 6.3 BPoS 的相关信息描述

### 6.3.1 包含的实质性要素

BPoS 的相关信息包括 GB/T 32319—2015 中规定的如下实质性要素：

- a) 产品发行机构社会信用代码；
- b) 产品发行机构金融机构代码；
- c) 产品发行机构中文全称；
- d) 产品发行机构 LEI 编码；
- e) 产品发行机构联系地址；
- f) 产品发行机构联系电话号码；
- g) 产品发行机构网页地址；
- h) 产品发行机构联系电子邮件地址；
- i) 产品发行机构网上即时联系号码。

### 6.3.2 描述建议

#### 6.3.2.1 产品发行机构社会信用代码

产品发行机构社会信用代码，按 GB/T 32319—2015 中描述。

#### 6.3.2.2 产品发行机构金融机构代码

产品发行机构金融机构代码，按 GB/T 32319—2015 中描述。

#### 6.3.2.3 产品发行机构中文全称

产品发行机构中文全称，按 GB/T 32319—2015 中描述。

#### 6.3.2.4 产品发行机构 LEI 编码

产品发行机构LEI编码，按GB/T 32319—2015中描述。

#### 6.3.2.5 产品发行机构联系地址

产品发行机构联系地址，按GB/T 32319—2015中描述。

#### 6.3.2.6 产品发行机构联系电话号码

产品发行机构联系电话号码，按GB/T 32319—2015中描述。

#### 6.3.2.7 产品发行机构网页地址

产品发行机构网页地址，按GB/T 32319—2015中描述。

#### 6.3.2.8 产品发行机构联系电子邮件地址

产品发行机构联系电子邮件地址，按GB/T 32319—2015中描述。

#### 6.3.2.9 产品发行机构网上即时联系号码

产品发行机构网上即时联系号码，按GB/T 32319—2015中描述。

### 6.4 BPoS 的适合客户描述

#### 6.4.1 包含的实质性要素

BPoS的适合客户包括GB/T 32319—2015中规定的适合客户。

#### 6.4.2 描述建议

##### 6.4.2.1 概述

应有，参照GB/T 32319—2015中描述。

华侨金融服务的客户群体为企事业客户、个人客户和同业客户。

##### 6.4.2.2 企事业客户

企事业客户是指在中华人民共和国境内外设立的，满足以下任一条件的企事业法人：

- a) 涉侨人员、港澳居民个人直接或间接拥有该公司超过 25%股权或者表决权；
- b) 企业的实际控制人为涉侨人员、港澳居民个人的；
- c) 在各级统战部、侨联、侨商会等组织的涉侨企业名单内的；
- d) 华侨学校、华侨农场等涉侨单位；
- e) 其他经客户经理尽职调查确认并提供佐证材料确应纳入华侨金融企事业客户管理的，经提交当地侨务管理部门咨询确认的情形；
- f) 企业的实际控制人、控股股东、直接或间接拥有该公司超过 25%股权或者表决权的人员在各级统战部、侨联、侨商会等组织的涉侨人员名单内的；
- g) 在香港地区设立的企事业法人，企业的实际控制人、控股股东、直接或间接拥有该公司超过 25%股权或者表决权的人需为涉侨人员或者澳门居民。在澳门地区设立的企事业法人，企业的实际控制人、控股股东、直接或间接拥有该公司超过 25%股权或者表决权需为涉侨人员或者香港居民。

### 6.4.2.3 个人客户

个人客户应满足以下任一条件：

- a) 华侨；
- b) 归侨；
- c) 外籍华人；
- d) 侨眷；
- e) 归国留学人员；
- f) 海外高层次留学人才；
- g) 华侨社团成员。

### 6.4.2.4 同业客户

同业客户是指在中华人民共和国境内外设立的，满足以下任一条件的金融机构（包括信托、证券、基金、保险等）：

- a) 涉侨人员、港澳居民个人直接或间接拥有该机构超过 25%股权或者表决权；
- b) 华侨金融企事业单位直接或间接拥有该机构超过 25%股权或者表决权；
- c) 机构的实际控制人、控股股东、直接或间接拥有该机构超过 25%股权或者表决权的人员在各级统战部、侨联、侨商会等组织的涉侨人员名单内的。

注：在香港地区设立的金融机构，机构的实际控制人、控股股东、直接或间接拥有该机构超过 25%股权或者表决权的人需为涉侨人员或者澳门居民。在澳门地区设立的金融机构，机构的实际控制人、控股股东、直接或间接拥有该机构超过 25%股权或者表决权需为涉侨人员或者香港居民。

## 6.5 BPoS 的凭据辨识信息描述

### 6.5.1 包含的实质性要素

辨识BPoS凭据的实质性要素包括GB/T 32319—2015中规定的如下：

- a) 银行产品凭据；
- b) 银行产品凭据载体的保管、清洁和维护；
- c) 银行产品凭据载体的更换；
- d) 银行产品凭据载体的能源；
- e) 银行产品凭据载体的处置。

### 6.5.2 描述建议

#### 6.5.2.1 银行产品凭据

银行产品凭据，按GB/T 32319—2015中描述。

注1：一种银行产品可能支持多种银行产品凭据，也可能使用客户已经持有的银行产品凭据而不单独提供凭据。

注2：银行产品凭据不是客户填写的或由银行打印并由银行客户签字确认的业务凭证，也不是承载银行产品凭据的载体。

示例 1：华侨金融借记卡的凭据是卡号、芯片信息、磁道信息、凸印信息等。

示例 2：华侨金融贷款业务的凭据是在贷款业务办理成功后确立的唯一可识别具体贷款业务的合同编号等证明材料。

#### 6.5.2.2 银行产品凭据载体的保管、清洁和维护

银行产品凭据载体的保管、清洁和维护，按GB/T 32319—2015中描述。

示例 1：华侨金融借记卡是华侨金融服务凭据的重要介质，请持卡人妥善保管，只限持卡人本人使用，不得出租、

出借、出售借记卡，不宜随意放置、丢弃，以免造成个人信息的泄露、自身权益的损害。如卡片遗失或被盗，应及时向银行申请办理挂失。

**示例 2：**对于以电子数据形式存在的华侨金融贷款业务凭据，经电子渠道下载后应妥善保管在计算机、手机或 U 盘等电子设备载体中，不得将存有该凭证的载体随意放置、丢弃，以免造成个人信息的泄露、自身权益的损害等。对于以纸质形式存在的华侨贷款产品凭证载体，应重点保管，不应随意放置、丢弃，以免造成个人信息的泄露、自身权益的损害等；无需清洁。

### 6.5.2.3 银行产品凭据载体的更换

银行产品凭据载体的更换，按 GB/T 32319—2015 中描述。

**示例 1：**华侨金融借记卡的挂失、补卡和换卡应参照如下步骤。

a) 挂失：

挂失分为口头挂失和书面挂失：

- 1) 口头挂失：按时效分为临时性口头挂失和永久性口头挂失。持卡人可在银行营业网点或通过电子银行渠道办理口头挂失；
- 2) 书面挂失：为银行规定的正式挂失方式，持卡人须持本人有效身份证件至银行营业网点办理。持卡人在书面挂失后可在规定期限内办理补发新卡或销卡手续。

b) 补卡：书面挂失生效后，持卡人可根据自身意愿，凭本人有效身份证件原件等至银行原挂失营业机构办理补卡手续；

c) 换卡：借记卡功能升级、卡片损坏或到期，持卡人应持借记卡、本人有效身份证件，到发卡银行指定网点办理换卡手续。

**示例 2：**存储电子数据类华侨金融贷款业务凭据的电子设备在出现内存不足、损坏、丢失等情况时，应更换存储介质，通过复制粘贴或重新下载将原有电子数据凭证转移至新的电子设备中，便于查阅和使用。纸质介质的华侨金融贷款产品凭据载体如出现损坏、丢失等情况时，应联系办理业务的银行分支机构，复制或补打纸质载体。

### 6.5.2.4 银行产品凭据载体的能源

银行产品凭据载体的能源，按 GB/T 32319—2015 中描述。

**示例 1：**华侨金融借记卡服务不需要能源。

**示例 2：**对于存储电子数据类华侨金融贷款产品凭证的电子设备载体，如存在以电力驱动的（例如计算机、手机），应通过外接电源或内置电池提供能源供应；如不存在电力驱动的（例如 U 盘），则无需能源。纸质介质的华侨金融贷款产品凭据载体不需要能源。

### 6.5.2.5 银行产品凭据载体的处置

银行产品凭据载体的处置，按 GB/T 32319—2015 中描述。

**示例 1：**对于产品凭据载体华侨金融借记卡，如不再使用，为避免个人信息泄露，宜通过剪角、打洞等形式破坏磁条、芯片和客户签名，不宜直接丢弃。

**示例 2：**对于存储电子数据类华侨金融贷款业务产品凭证的电子设备载体，如不再使用凭证时，应及时删除、清除、销毁，不宜直接丢弃，否则可能存在个人信息泄露、自身权益受损等风险。对于纸质的华侨金融贷款产品凭据载体，宜通过碎纸机销毁，不宜直接丢弃，否则可能存在个人信息泄露、自身权益受损等风险。

## 6.6 BPoS 的金融信息描述

### 6.6.1 包含的实质性要素

BPoS 的金融信息包括 GB/T 32319—2015 中规定的实质性要素：

- a) 支持币种;
- b) 产品期限;
- c) 销售渠道;
- d) 服务渠道;
- e) 银行产品服务时间;
- f) 销售地域;
- g) 服务地域;
- h) 产品用途;
- i) 运作原理和流程;
- j) 预期收益;
- k) 服务费用;
- l) 风险分析;
- m) 注意事项。

## 6.6.2 描述建议

### 6.6.2.1 支持币种

支持币种，按GB/T 32319—2015中描述。

示例：华侨金融服务支持多币种。

### 6.6.2.2 产品期限

产品期限，按GB/T 32319—2015中描述。

示例1：华侨金融借记卡有有效期，卡面印制借记卡有效期的年份及月份，有效期届满则该借记卡自动失效，但持卡人使用借记卡所发生的债权债务关系不变。借记卡有效期以卡面指定日期为准，有效期届满前，持卡人应及时向发卡银行申请办理借记卡的换卡和领卡手续。

示例2：华侨金融银团贷款的贷款期限根据银团贷款合同约定，银团费用根据银团贷款合同或费用函约定。

示例3：华侨金融流动资金贷款期限不得超过3年。

### 6.6.2.3 销售渠道

销售渠道，参照GB/T 32319—2015中描述。

华侨金融服务的渠道主要包括：

- a) 线上渠道：
  - 1) 网上银行;
  - 2) 手机银行;
  - 3) 其他客户端。
- b) 线下渠道：
  - 1) 现有分支行网点及新设分支行网点;
  - 2) 华侨金融特色服务网点（可将现有网点进行改造）;
  - 3) 网点华侨金融服务专柜/专区（设置明显标识）。
- c) 合作渠道，即通过建立与以下单位和团体的友好合作关系，召开产品发布会、金融论坛、讲座等形式加强和各方渠道的合作：
  - 1) 侨务工作机关;
  - 2) 华侨华人社团;
  - 3) 华侨院校;

4) 华侨农场。

#### 6.6.2.4 服务渠道

服务渠道，参照GB/T 32319—2015中描述。

华侨金融服务的服务渠道主要包括：

- a) 银行业金融机构手机 App；
- b) 银行业金融机构微信公众号或微信小程序；
- c) 银行业金融机构合作平台 App；
- d) 银行业金融机构产品及服务二维码；
- e) 银行业金融机构营业柜台。

#### 6.6.2.5 银行产品服务时间

银行产品服务时间，按GB/T 32319—2015中描述。

示例：华侨金融线上服务渠道（手机银行、网上银行等）的服务时间是7\*24小时。

#### 6.6.2.6 销售地域

销售地域，按GB/T 32319—2015中描述。

示例：华侨金融服务的销售地域为中华人民共和国境内，且为管理部门允许的经营展业范围。

#### 6.6.2.7 服务地域

服务地域，按GB/T 32319—2015中描述。

示例：华侨金融服务地域为能够接入手机银行及网上银行服务的区域。

#### 6.6.2.8 产品用途

产品用途，按GB/T 32319—2015中描述。

示例1：华侨金融借记卡的用途为存取现金、转账结算、个人结售汇、消费、投资等。

示例2：银团贷款根据贷款用途可分为：

- 流动资金银团贷款：贷款资金用途为借款人日常经营周转的银团贷款；
- 固定资产银团贷款：贷款资金用途为固定资产投资的银团贷款；
- 并购重组银团贷款：贷款资金用途为资产兼并、收购、重组的银团贷款；
- 贸易融资银团贷款：贷款资金用于满足贸易项下资金需求的银团贷款；
- 其他银团贷款：贷款资金用途为其他的银团贷款。

示例3：华侨金融流动资金贷款不得用于固定资产、股权等投资，不得用于国家禁止生产、经营的领域和用途。流动资金贷款不得挪用，贷款人应按照合同约定检查、监督流动资金贷款的使用情况。

示例4：华侨金融个人消费贷款的用途为大额耐用品消费、房屋装修、旅游、婚庆育儿、教育、车位、购置汽车及其他个人综合性消费等。

#### 6.6.2.9 运作原理和流程

运作原理和流程，按GB/T 32319—2015中描述。

示例：客户完成华侨身份认定后，根据客户需求及风险承受能力，签约或购买相适应的产品，体验银行业金融机构华侨金融服务。

#### 6.6.2.10 预期收益

预期收益，按GB/T 32319—2015中描述。

示例：华侨金融客户在华侨金融借记卡中存入存款，可以得到利息；华侨金融客户在使用华侨金融借记卡支付时，可以体验非现金支付的便利。

#### 6.6.2.11 服务费用

服务费用，按 GB/T 32319—2015 中描述。

示例 1：华侨金融客户办理和使用华侨金融借记卡时，会收取卡年费、小额账户管理费、工本费等费用，银行业金融机构另有优惠的除外。办理跨行同城（异地）取现、跨境取现、电子渠道转账、柜面转账等业务会收取费用，银行业金融机构另有优惠的除外。

示例 2：华侨金融银团贷款收费按照“自愿协商、公平合理、质价相符”的原则由银团成员和借款人协商确定，并在银团贷款合同或费用函中载明。银团贷款收费的具体项目可以包括安排费、承诺费、代理费等。银团费用仅限为借款人提供相应服务的银团成员享有。

示例 3：华侨金融个人贷款产品的应收费用是利息，是借款人必须要支付的费用。

#### 6.6.2.12 风险分析

风险分析，按 GB/T 32319—2015 中描述。

示例 1：华侨金融借记卡业务风险包括：客户因借记卡、身份证件丢失或密码泄露导致卡内资金被盗取。

示例 2：从借款人角度，华侨金融流动资金贷款主要存在如下风险：

——信用风险：贷款期间若财务状况出现问题，可能导致还款困难；

——市场风险：流动资金贷款的客户通常为生产经营型企业为主，倘若市场发生变化产生市场风险而影响客户产品销售销量导致资金回笼困难，进而导致出现信用风险或违约情形。

#### 6.6.2.13 注意事项

注意事项，按GB/T 32319—2015中描述。

示例 1：对华侨金融借记卡客户而言，开通该借记卡动账短信提示，则可随时了解账户的变动情况及异常情况。

示例 2：华侨金融借记卡的资金若仅存放在活期账户，则仅能获得活期存款利息，若根据预期的使用时间，存放在不同的定期存款账户，则可获取更大收益。

#### 6.6.2.14 个人客户认定

可有要素，描述客户进行华侨身份认定的途径。

示例：客户通过银行微信公众号、手机银行等线上渠道发起华侨身份认定，自助填报个人涉侨身份信息、上传佐证资料，由相关工作人员完成客户身份认定审核；同时，客户可提交个人涉侨身份信息、佐证资料至银行服务人员处，由其协助客户发起涉侨身份认定流程。

### 6.7 BPoS 的附加信息描述

#### 6.7.1 包含的实质性要素

BPoS的附加信息包括GB/T 32319—2015中规定的如下实质性要素：

- a) 注意事项；
- b) 相关产品；
- c) 术语解释。

#### 6.7.2 描述建议

##### 6.7.2.1 注意事项

注意事项，按GB/T 32319—2015中描述。

**示例 1：**华侨金融借记卡持卡人的主要经济风险来自于卡凭证泄漏、卡丢失、密码泄露、包含证书的物理密钥丢失、数字令牌生成器丢失等。

**示例 2：**从借款人角度，华侨金融流动资金贷款主要存在如下风险：

——信用风险：贷款期间若财务状况出现问题，可能导致还款困难；

——市场风险：流动资金贷款的客户通常以生产经营型企业为主，倘若市场发生变化产生市场风险而影响客户产品销售销量导致资金回笼困难，进而导致出现信用风险或违约情形。

**示例 3：**华侨个人信用消费贷款不得以任何形式进入证券市场或用于股本权益性投资；不得以任何形式用于购房及偿还住房抵押贷款；不得用于企业经营活动；不得用于房地产项目开发；不得用于洗钱及恐怖活动等法律法规禁止或限制的其他用途。

**示例 4：**严格遵守法律规定，建立和健全华侨金融服务客户的信息管理相关要求，包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等，加强对消费者个人金融信息保护，确保信息安全，防止信息泄露和滥用。

## 6.7.2.2 相关产品

### 6.7.2.2.1 概述

相关产品，参照GB/T 32319—2015中描述。

华侨金融产品与服务体系主要包括：

华侨金融的产品与服务需求涉及消费、创业、财富管理、教育、旅游、贸易等，涵盖公司、零售、投行、金融市场等多重业务范围，银行业金融机构通过强化条线联动，构建集团化、多层次、综合性的金融产品和服务体系，提供数字化、国际化、多元化的综合金融服务，切实助力“走出去”和“引进来”。

银行业金融机构应根据经济和社会发展特点，结合服务对象实际情况，在符合相关法律法规、政策和管理要求的情况下，确定华侨金融产品和服务范围，并根据相关法律法规、政策、标准和管理要求的变化及时对其进行增删与修订。

### 6.7.2.2.2 企事业客户产品与服务

企事业客户所涉及的BPoS主要如下。

#### a) 资金管理：

- 1) 银行业金融机构提供便捷的本外币多种类型账户、本外币存款、跨境资金结算（包含跨境人民币、跨境资金池）、资金增值等服务，资金增值服务适用华侨金融客户专项产品（以银行定期发行相关存款产品为准），提升客户资金运营效率；
- 2) 银行业金融机构提供包括代客外汇及衍生品业务，满足客户针对不同币种的持有及使用需求，帮助客户提升汇率风险管理能力。

b) 融资服务：银行业金融机构应充分了解企事业客户融资过程中的痛点、难点，结合客户发展所处的生命周期和行业特征，提供境内外贷款、票据贴现、贸易融资、供应链、担保等服务，并依托自身产品服务体系，为客户提供定制化、专业化的综合融资服务方案。相关融资服务适用华侨金融客户优惠政策，具体政策以银行颁发为准。若客户为国内非居民，在中国境外签订合同文件，则需要通过所在国使领馆将合同文件进行公证转递，若在中国境内签订合同文件，则需要有资质公证所对合同进行公证。华侨金融客户通过境内分行获得贷款 BPoS 于境外使用，则贷款用途仍需符合境内外管理要求；

c) 投资服务：在依法合规的前提下，银行业金融机构提供境内外投资服务，促进涉侨人员回国投资，提升资金融通效率。若在中国境内提供港澳地区管理的 BPoS 服务，需严格遵循港澳地区管理要求，不得涉及跨境营销；

- d) 咨询服务：在依法合规的前提下，协调多方资源，为客户提供境内外咨询服务，包括但不限于信息咨询及金融服务咨询等；
- e) 其他服务：银行业金融机构为客户提供科技金融产品服务、共建合作等。

#### 6.7.2.2.3 个人客户产品与服务

个人客户所涉及的BPoS主要如下。

- a) 银行卡服务：基于华侨金融个人客户特殊性，提供特色化银行卡产品；
- b) 支付结算：提供消费、转账、汇款、托收、结售汇等便捷支付结算服务，并积极探索数字人民币业务场景应用。资金增值服务适用华侨金融客户专项产品（以银行定期发行相关存款产品为准）；
- c) 融资管理：面向客户的置业、消费、创业、子女教育、就业、旅游等需求，提供定制化、综合性信贷服务；
- d) 投资管理：提供包括本外币存款、理财等各类产品，并提供财富咨询和财富管理资产配置等服务；
- e) 咨询服务：逐步形成完善、全面的线上政策咨询机制，根据个人客户的实际需求，向该部分客户提供贴近本地、详尽全面的相关信贷政策、投资政策、接受教育、慈善捐赠等咨询服务。

#### 6.7.2.2.4 同业客户产品与服务

同业客户所涉及的BPoS主要如下。

- a) 提供代理同业资金清算、同业存放、同业授信、债券投资、同业拆借、外汇买卖、衍生品交易、代客资金交易和同业资产买卖回购、票据转贴现和再贴现等业务；
- b) 进一步深化与同业客户在企事业及个人客户服务、产品创新、渠道建设等多方面的业务合作。

#### 6.7.2.3 术语解释

术语解释，参照 GB/T 32319—2015 中描述。

### 6.8 BPoS 的说明附加信息描述

#### 6.8.1 包含的实质性要素

BPoS的说明附加信息包括T/CBA 207—2020(R[0]2023)中规定的产品说明书版本。

#### 6.8.2 描述建议

应采用中文和英文两种方式描述，两种方式具有等同的含义：

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

对说明书的文字性修订、可读性修订、增加示例或文字勘误等不改变说明书实质性内容的情况，可保持p不变而增加q的计数；

对说明书所有实质性的变更，包括由产品变化而引起的变更和说明书的描述存在不足、错误引起的变更，均应增加p的计数，在p计数变更后，q的数字应从1重新开始计数。

对编制过程中的文档，宜按照T/CBA 208—2020(R[0]2023)相关要求进行版本可追溯管理。

示例：华侨金融服务说明书版本号中文描述为 2024 年 11 月第 1 版第 1 次修订；英文描述为 V1.1-2024.11。

## 7 说明书展现要求

应满足GB/T 32319—2015中展现的相关要求，包括但不限于以下：

- a) 说明书宜根据其实际应用的需要，建立不同的物理展现方式；
- b) 物理展现应基于逻辑展现，不应出现与逻辑展现不能对应的要素；
- c) 说明书可采用电子或纸质方式展现，宜同时能提供电子和纸质版本，两者内容应一致；
- d) 采用电子方式展现的，应采用不能修改的格式，或者修改后有明显痕迹的格式；
- e) 为了某种需求需要采用其他格式的，应确保不同格式的实质性内容之间的一致；
- f) 如只提供电子表格或纸质表格，应加盖“只提供电子版”或“只提供纸质版”说明；
- g) 说明书要素标题和要素的描述内容应使用不同字体和字号，要素标题要在视觉上比要素描述的内容更加醒目，说明书超过4页时应设置目录；
- h) 对需要引起读者特别关注的内容，应采用加框、不同字体、不同颜色等排版方式，以引起读者的注意；
- i) 涉及安全的信息可在描述中重复。

示例：华侨金融借记卡的卡片应按照卡组织标准进行设计和制作。

## 8 产品手册增加要素

### 8.1 概述

为了方便银行业金融机构员工在处理华侨金融业务时进行信息查阅，还宜编制产品手册，并对产品手册内容进行定期更新维护。产品手册中除指导银行业金融机构员工如何描述上述实质性要素外，还应包含以下信息：

- a) 手册的版本；
- b) 涉及机构人员角色；
- c) 涉及内部应用系统；
- d) 涉及的法律法规和规范性文件；
- e) 内部的规范性文件；
- f) 需要客户填写和需要内部填写的文档格式与范本；
- g) 收集客户意见和建议的方法。

### 8.2 描述建议

#### 8.2.1 手册的版本

用于内部人员辨别手册是否为当前的版本，且可对以往的版本进行溯源。

手册的版本应采用中文和英文两种方式进行描述，两种方式具有等同的含义：

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

其中，月份小于10时，加前导数字0；p和q均为以1开始计数的正整数。

#### 8.2.2 涉及机构人员角色

涉及机构人员角色，参照T/CBA 207—2020(R[0]2023)中描述。

示例1：针对个人客户认定流程，由客户经理通过客户关系管理等系统发起华侨金融个人客户认定流程，或者由客户通过手机银行/微信公众号等线上渠道自助发起华侨金融个人客户认定流程，经银行内部审批认定。

示例2：针对企业客户认定流程，客户经理通过客户关系管理等系统发起华侨金融公司客户认定申请，经银行内部审批认定。

### 8.2.3 涉及内部应用系统

涉及内部应用系统，参照T/CBA 207—2020(R[0]2023)中描述。

示例：华侨金融服务涉及的应用系统包括：网上银行、手机银行APP、柜面系统、智能交互平台、移动终端、核心系统、卡管系统、指纹认证系统等。

### 8.2.4 涉及的法律法规和规范性文件

涉及的法律法规和规范性文件，参照T/CBA 207—2020(R[0]2023)中描述。

示例：华侨金融服务相关的法律法规、国家标准、行业标准、团体标准包括但不限于：

- 《中华人民共和国国籍法》；
- 《中华人民共和国个人信息保护法》；
- 《中华人民共和国香港特别行政区基本法》；
- 《中华人民共和国澳门特别行政区基本法》；
- 《中华人民共和国归侨侨眷权益保护法》（中华人民共和国主席令第18号）；
- 《关于界定华侨外籍华人归侨侨眷身份的规定》（国侨发〔2009〕5号）。

### 8.2.5 银行内部的规范性文件

应描述在华侨金融服务业务全流程中，所涉及到的内部规范性文件，确保内部人员合规操作，可说明必须做到和禁止做的事情。

### 8.2.6 需要客户填写和需要银行内部填写的文档格式与范本

宜描述在华侨金融服务业务生命周期中：

- a) 需要客户填写的文档格式和范本；
- b) 需要内部员工填写的文档格式和范本。

注：上述提到的范本可以清晰易懂的方式说明必填项和填写方法，指导客户正确填写，以及明确内部文档编制和填写的方法。

示例1：开展华侨金融银团贷款业务可以依据中国银行业协会制定的银团贷款合同示范文本，制定银团贷款合同。其中需填写字段包括借款人信息（名称、注册地址、法定代表人）、牵头行信息（注册地、法定代表人、经办行）、代理行信息（注册地、法定代表人、经办行）、贷款人信息（注册地、法定代表人、经办行）、贷款期限、贷款额度、贷款用途、利息、银团费用等。

示例2：华侨金融客户申请个人贷款应签署《个人征信授权书》，其中需填写或勾选的字段有姓名、证件名称、证件号码、授权日期、授权范围等。

### 8.2.7 收集客户意见和建议的方法

宜描述从客户处收集华侨金融服务真实体验和改进建议的方法。

宜描述客户反馈信息的渠道和通讯方式，在收集客户意见和建议时应考虑如下情况：

- a) 客户对BPoS的实际处置方式是对BPoS最根本的体现；
- b) 不对客户做可能导致虚假陈述的引导；
- c) 对具有一定专业知识和技能的客户提出的意见和建议的回应方式。

示例：建立和完善华侨金融消费投诉处理机制，畅通投诉受理和处理渠道，健全矛盾纠纷多元化解配套机制，积极主动与消费者协商解决矛盾纠纷，在协商不成的情况下，通过调解、仲裁、诉讼等方式促进矛盾纠纷化解。

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国籍法
  - [2] 中华人民共和国个人信息保护法
  - [3] 中华人民共和国香港特别行政区基本法
  - [4] 中华人民共和国澳门特别行政区基本法
  - [5] 中华人民共和国归侨侨眷权益保护法（中华人民共和国主席令第18号）
  - [6] 关于界定华侨外籍华人归侨侨眷身份的规定（国侨发〔2009〕5号）
  - [7] 国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见（国办发〔2015〕81号）
-