

ICS 03.060

CCS A 11

T/XMJR

厦门经济特区金融学会团体标准

T/XMJR 003—2025

银行业金融机构对台金融服务规范

Specification of cross strait financial service for banking
institutions

2025 - 12 - 30 发布

2025 - 12 - 30 实施

厦门经济特区金融学会

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 对台金融服务框架	2
5 服务对象分类与识别	2
6 产品与服务体系	3
7 服务渠道	7
8 宣传管理	7
9 服务保障	8
附录 A (资料性) 海峡两岸金融行业术语对照表	10
参考文献	11

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：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。

本文件由厦门银行股份有限公司提出。

本文件由厦门经济特区金融学会归口。

本文件起草单位：厦门银行股份有限公司、北京国家金融标准化研究院有限责任公司、福建海峡银行股份有限公司、厦门国际银行股份有限公司、中国银行厦门市分行、交通银行股份有限公司厦门分行、兴业银行股份有限公司厦门分行、富邦华一银行有限公司、江苏昆山农村商业银行股份有限公司、厦门大学台湾研究院、闽江学院海峡两岸产业融合发展研究院。

本文件主要起草人员：洪枇杷、吴昕颢、刘永斌、王汝民、李清伟、黄舒兰、刘涵棋、黄宇鸿、黄凯伦、江雅华、黄丽媛、施丹萍、郑惠玉、吴淑虹、林晓棠、白璐、祖语佳、吴观铃、傅志成、童慧华、张易楠、李若兰、彭树林、朱文宗、李思文、黄子健、李源、俞涵、刘旸、黄正诚、郑依涵、陈志鹏、韩雪、阮炜、郑植、占淦浩、王政杰、张文华、谢明霖、鲍晓静、胡振良、唐永红、陈克明。

本文件为首次发布。

引 言

为深入贯彻落实《中共中央 国务院关于支持福建探索海峡两岸融合发展新路 建设两岸融合发展示范区的意见》，金融管理部门陆续印发相关文件，推动银行业加大支持海峡两岸融合发展、高质量推进两岸融合发展示范区建设的支持力度，不断提升对台金融服务质效，为深化两岸金融融合积累有益经验。

在政策的持续推动下，银行业金融机构已陆续推出多项面向台胞台企的特色金融服务与产品，但实践中仍呈现出一定的碎片化特征，缺乏对服务规范的团体性归纳和集中性阐释，亟待通过整合统筹进一步完善对台金融服务的相关规范。

本文件基于行业对台金融服务实践，首次以团体标准形式提出相关的系统性规范，明确银行业金融机构开展对台金融服务相关标准与规范要求，构建对台金融服务框架及产品服务体系，旨在通过专业化、规范化、标准化、系统化建设，带动提升银行业金融机构对台金融服务的能力和水平，有效回应台胞台企多元化金融服务需求，积极落实相关涉台金融政策、合作机制及配套措施的精准直达，打造深化金融领域两岸融合发展的示范样板。

银行业金融机构对台金融服务规范

1 范围

本文件给出了银行业金融机构开展对台金融服务的整体规范，包括服务对象分类与识别、产品与服务体系、服务渠道、宣传管理、服务保障等方面要求。

本文件适用于银行业金融机构开展对台金融服务相关工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

台湾同胞 Taiwan compatriots

台胞

在台湾地区居住生活、具有台湾户籍的同胞。

3.2

台湾青年 Taiwan youth

台青

台胞中，属青年的群体。

注：如厦门市的台青指18-45周岁的台胞，台青认定口径参考各地区主管部门要求。

3.3

台资企业 Taiwan funded enterprises

台企

台湾地区的公司、企业、其他经济组织或者个人作为投资者在大陆投资设立的企业。

3.4

台资金融同业 Taiwan funded financial interbank

经批准在台湾地区设立的，由台湾地区个人或企事业单位等出资设立的金融机构，或经批准在大陆设立的具有台资背景的金融机构。

3.5

银行业金融机构对台金融服务 cross strait financial service for banking institutions

对台金融服务

以台胞、台企、台资金融同业为服务对象的银行业金融服务。

3.6

台湾居民来往大陆通行证 mainland travel permit for Taiwan residents

由相关主管机关签发的、供台湾居民来往大陆并在大陆停居留的旅行证件与身份证明。

3.7

台湾居民居住证 Taiwan resident permit

为便利台湾居民在大陆工作、学习、生活，保障其合法权益，相关部门依照《港澳台居民居住证申领发放办法》，为符合条件的台湾居民自愿申领所签发的身份证件。

4 对台金融服务框架

银行业金融机构可参照对台金融服务框架（见图1）开展对台金融服务。涉及海峡两岸金融行业术语不一致时，可参考附录A。

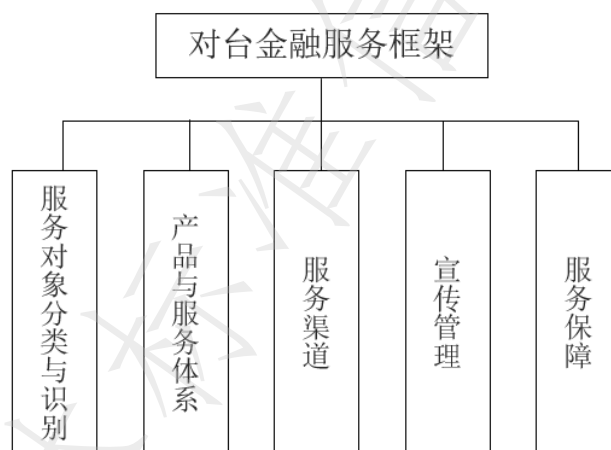


图1 对台金融服务框架

5 服务对象分类与识别

5.1 服务对象分类

对台金融服务的对象按照客户类型分为个人客户、企业客户、同业客户。

5.2 个人客户

对台金融服务的个人客户是指持有台湾居民来往大陆通行证或台湾居民居住证的，对金融服务有需求或者有潜在需求的台胞。

5.3 企业客户

对台金融服务的企业客户是指具有金融服务需求的、符合下列任一条件的台企。

- a) 实际控制人为台胞。
- b) 属于有限责任公司或股份有限公司的，应符合下列任一条件：
 - 1) 直接或间接拥有该公司股权或者表决权的自然人为台胞；

- 2) 通过人事、财务等其他方式对公司进行控制的自然人为台胞;
- 3) 高级管理层中台胞占绝大多数。
- c) 属于合伙企业的,应符合拥有超过25%合伙权益的自然人为台胞。
- d) 由政府、管理部门等认定的台企。

注:台企认定口径参考各地区主管部门要求。

5.4 同业客户

对台金融服务同业客户是指有业务往来的台资金融同业,包括银行、信用合作社、票券公司、信托公司、财务公司、证券商、期货商、基金公司、人寿保险公司、财产保险公司、保险代理公司等。

6 产品与服务体系

6.1 基本原则

银行业金融机构构建对台金融产品与服务体系应遵循以下原则。

- a) 动态合规性。应根据相关法律法规和管理要求,确保对台金融产品和服务的合规性,并动态调整。
- b) 适当性。应履行适当性义务,将适当的产品通过适当的渠道销售给适当的客户,提供恰当的服务。
- c) 广泛性。提供的产品与服务应覆盖服务对象广泛的正当需求。
- d) 综合性。加强机构内部各条线联动,构建多层次、综合性的对台金融产品和服务体系。

6.2 产品与服务体系

对台金融服务的产品与服务按照服务对象分为个人客户产品与服务、企业客户产品与服务、同业客户产品与服务,体系框架详见图2。

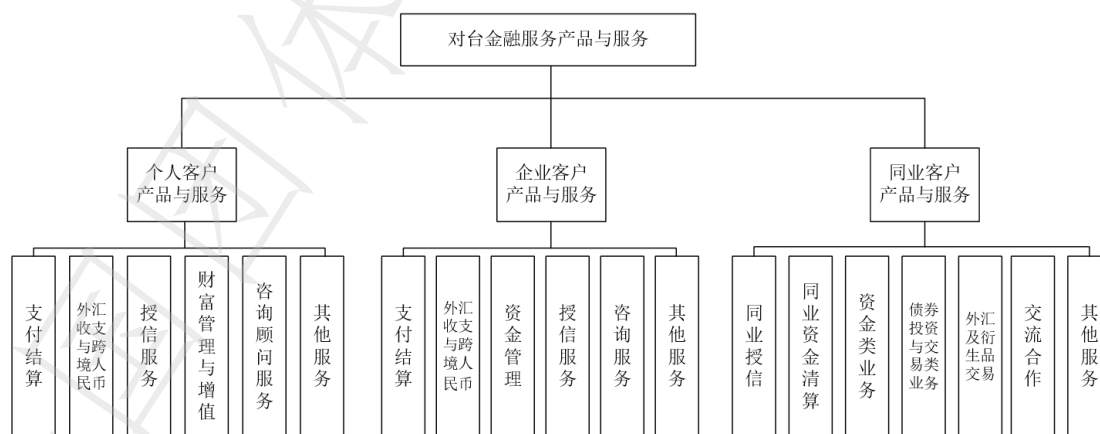


图2 产品与服务体系

6.3 个人客户产品与服务

6.3.1 支付结算

为满足个人客户在境内的社会经济活动中进行货币给付及其资金清算的需求,银行业金融机构应按要求提供以下支付结算产品与服务。

- a) 支持符合相关要求的个人客户，使用台湾居民来往大陆通行证或台湾居民居住证作为有效身份证件，办理银行账户开立及相关业务。
- b) 为个人客户提供上门开卡及电子渠道签约服务。
- c) 提供落地入境口岸便捷开户及电子渠道签约服务。
- d) 支持在线预约开户、简易开户等服务。
- e) 支持个人客户使用台湾地区手机号办理开户及电子渠道签约业务。
- f) 引导个人客户使用数字人民币APP开立四类钱包并进行小额消费。
- g) 发行台胞专属银行卡，包括借记卡、信用卡和借贷合一卡。
- h) 支持个人客户在台湾地区取款减免手续费及提供境外取款额度查询。
- i) 提供新台币现钞兑换服务。
- j) ATM机具支持个人客户持境外银行卡组织发行的银行卡支取人民币现金。
- k) 为个人客户提供电子支付服务。
- l) 支持采用多种交易验证因素办理包括但不限于移动支付、账户信息维护、银行卡到期换卡、睡眠户激活等业务的交易验证，交易验证因素包括静态/动态密码、数字证书、电子签名、人脸识别等。

6.3.2 外汇收支与跨境人民币

面向个人客户的外汇业务与跨境人民币收付需求，银行业金融机构应提供如下产品与服务。

- a) 为个人客户提供外汇收付、结售汇及开立外汇账户等服务。
- b) 提供个人客户外汇收支与跨境人民币结算产品，根据实际情况在手续费减免、作业效率、是否全额到账等方面差异化设置。
- c) 支持个人客户依法合规办理个人账户内资金的境内划转或跨境划转。
 - 1) 提供个人跨境人民币收付业务，包括但不限于经常项下人民币资金收付、符合政策规定的资本项下人民币资金收付业务。
 - 2) 支持办理符合政策规定的个人外汇收付业务和人民币资金购付汇，包括但不限于经常项下资金、符合政策规定的资本项下资金。
- d) 支持个人客户便利化额度内的结汇。

6.3.3 授信服务

面向个人客户的日常消费、购房置业、创业经营等需求，银行业金融机构应提供综合的授信服务。

- a) 面向有日常消费需求的个人客户发放具有消费支出、分期交易、存取现金等功能的信用卡，个人客户使用台湾居民来往大陆通行证或台湾居民居住证作为有效身份证件申请。
- b) 发行台胞专属信用卡，提供支付、分期、权益等信用卡服务，根据实际情况给予优惠政策，如年费减免、分期手续费、消费类权益、出行类权益等。
- c) 针对不同客群提供定制化信用卡服务时，制定有梯度的服务方案，包括但不限于台青方案、人才方案、资产方案、收入方案等。
- d) 提供个人消费贷款产品，满足个人客户旅游、大宗消费、继续教育或子女教育等需求。
- e) 面向个人客户在境内购房置业需求，提供按揭类贷款服务。
- f) 面向个人客户在境内创业投资、经营企业提供经营性贷款服务。经营性贷款产品设计考虑结合地方政府财政贴息、纳入财政资金风险分担资金池等政策，类型包括但不限于台青的增信基金贷款方案、人才创业担保贷款等。
- g) 按需提供针对特定个人客户群体的授信产品或方案，如台湾农民创业贷款、金门居民或马祖居民贷款方案。

- h) 推荐满足一定条件且信用状况良好的台胞申报台商台胞金融信用证书，并为持证台胞提供优惠便捷的金融服务。

6.3.4 财富管理与增值

在为个人客户创造、保有和传承财富的过程中，银行业金融机构可提供以下金融与非金融的规划与服务。

- a) 依法合规提供各类财富管理资产配置及相关咨询服务，宜包括现金管理类、固定收益类、权益类、商品及金融衍生品类、另类投资等产品。
- b) 结合个人客户及其家庭的情况，提供适合的增值权益。

6.3.5 咨询顾问服务

面向个人客户在境内旅游、生活、工作或创业中关注的议题，银行业金融机构可提供各类咨询顾问服务。

- a) 构建系统完整的线上、线下渠道，分类提供金融领域政策解读、实务案例等咨询服务。
- b) 面向个人客户提供非金融类的生活资讯，包括但不限于医疗、饮食、住房、交通、教育等。

6.3.6 其他服务

银行业金融机构应结合自身条件，为个人客户提供包括但不限于政务服务在内的其他服务。

- a) 提供个人客户参保缴费查询、参保登记、待遇领取认证、信息变更、社保卡制卡等服务。
- b) 提供个人客户医保缴费查询及打印、参保登记、个人信息维护、定点医疗机构、医保目录查询等服务。
- c) 聚焦台青来大陆发展，宜提供实习就业、两岸青年交流、台青综合服务平台等其他服务。

6.4 企业客户产品与服务

6.4.1 支付结算

为满足企业客户在社会经济活动中使用各类结算方式进行货币给付及其资金清算的需求，银行业金融机构应按需提供以下支付结算产品与服务。

- a) 为符合相关要求的企业客户提供便捷的账户开立及相关业务，如提供预约开户等。
- b) 提供转账汇款、票据、托收承付结算等服务。
- c) 接受企业客户的委托代为办理指定款项（包括但不限于工资、奖金、福利、费用等）的发放。
- d) 优化企业客户的手机银行交易验证，交易验证因素可纳入人脸识别。
- e) 针对部分未申请电子银行功能的企业客户，可提供包括但不限于批量转账等便利化服务。

6.4.2 外汇收支与跨境人民币

银行业金融机构应为企业客户提供外汇收付、结售汇、开立外汇账户等服务。

- a) 提供企业客户外汇收支与跨境人民币结算产品，根据实际情况设置便利举措，如手续费减免、业务办理效率提升、全额到账等。
- b) 结合相关外汇政策，面向符合条件的企业客户在经常项目外汇资金收付、资本项下跨境投融资提供便利化服务。
- c) 面向符合条件的企业客户提供包括但不限于“事前免审单”等便利化的跨境人民币结算服务。
- d) 结合企业客户的境外需求及境内外融资条件，提供跨境人民币境外贷款。
- e) 根据实际情况为企业客户提供适合的各类汇率避险产品。

6.4.3 资金管理

银行业金融机构应为企业客户提供资金管理服务，主要包括以下内容。

- a) 提供各类账户本外币存款服务。
- b) 提供包括但不限于结构性存款、对公理财、大额存单等产品。
- c) 面向企业客户提供银企直联服务，对接企业客户财务系统。
- d) 结合政策与实际情况，面向中大型企业客户提供跨境资金池等服务。

6.4.4 授信服务

银行业金融机构结合企业客户的生命周期和行业特征，提供各类授信服务。

- a) 为企业客户提供各类表内外授信产品，包括但不限于流动资金贷款、银行承兑汇票、保函、保理、固定资产贷款、国际贸易融资、并购贷款等业务。
- b) 按需联合包括台资银行在内的银行同业提供银团贷款。
- c) 基于企业客户信用状况提供信用贷款服务。
- d) 提供中小企业客户贷款产品，部分中小企业客户贷款产品可根据客户需求进行线上化。
- e) 结合各级政府的财政贴息、财政资金风险分担资金池等政策与实际情况，面向更广泛的对象提供授信服务。
- f) 按需联合境外银行同业，合规开展跨境担保项下的融资服务。
- g) 按需提供针对特定产业群体的授信产品或方案，如面向台湾农民创业企业提供专属产品。
- h) 推荐满足一定条件且信用状况良好的台企申报台商台胞金融信用证书，并为持证台企提供优惠便捷的金融服务。

6.4.5 咨询服务

银行业金融机构依法合规为企业客户提供各类咨询顾问服务。

- a) 企业客户投融资、资本运作、理财、兼并、重组、资产及债务重组等经济活动的咨询、分析和方案设计。
- b) 企业客户发行企业债、公司债、金融债券及其他直接融资前端的专业策划、承销等有偿收费性顾问服务。
- c) 基于境内外投资经营需要的咨询服务，包括但不限于信息咨询、金融服务咨询等。

6.4.6 其他服务

银行业金融机构可为企业客户提供包括但不限于政务服务在内的其他服务。

6.5 同业客户产品与服务

为资金融通、投资收益及业务发展需要，银行业金融机构可面向同业客户提供以下产品与服务或开展交流合作。

- a) 提供同业授信，支持同业客户的资金需求。
- b) 合作代理人民币等多币种同业资金清算。
- c) 开展各类资金类业务，包括同业存放、存放同业、资金回购、同业拆借、同业存单投资等。
- d) 开展各类债券投资与交易类业务、票据转贴现、再贴现业务等。
- e) 开展外汇交易、衍生品交易等业务。
- f) 开展大陆金融市场及海外宏观环境分析的投研交流、同业客户管理系统建设经验交流的合作。
- g) 开展企事业及个人客户服务、产品创新、渠道建设、银团贷款等多方面的业务合作。

7 服务渠道

7.1 线上渠道

对台金融线上服务渠道包括但不限于网上银行、手机银行、客户服务电话、小程序等，线上渠道建设应遵循以下要求。

- a) 支持个人客户使用台湾居民来往大陆通行证或台湾居民居住证作为有效身份证件注册、使用银行机构互联网应用平台和程序。
- b) 有条件的机构应在客户端设置对台金融服务专区或台胞台企专属的使用界面。
- c) 按需开设对台金融服务专属的自媒体传播渠道，提供信息发布、互动交流等服务。
- d) 按需开通台湾地区客户服务热线。
- e) 按需通过小程序提供人工远程视频服务，由远程柜员为客户办理业务。
- f) 线上服务渠道提供包括但不限于繁简字自动转化、提供繁体字界面等便利化服务。
- g) 在线上渠道提供产品服务信息与相关资讯，如为台青提供惠台政策等资讯合集。

7.2 线下渠道

对台金融线下服务渠道包括但不限于银行网点、自助渠道，应遵循以下要求。

- a) 设立对台金融特色网点。网点从制度规范、专区服务、专员服务、证件支持、专业指南、服务标识等方面满足对台金融的服务要求。
- b) 网点按需规划设置专区、专窗。
- c) 工作人员熟悉台胞台企需求特点，熟练掌握闽南语，较熟悉闽台历史文化、社会民情。有条件的机构可配置台胞作为工作人员。
- d) 根据实际情况开展业务系统和服务设备的适配性升级和改造，支持个人客户持台胞有效证件便捷办理业务。
- e) 提供专属服务指南和宣传折页，可结合个人客户的阅读习惯提供繁体版本。
- f) 有条件的机构可在台胞台企聚集的区域、口岸设置台胞金融服务点或工作站，依法依规提供业务办理、咨询等服务。
- g) 在网点、专区及专窗的醒目处悬挂标识牌或张贴标识。

7.3 合作渠道

银行业金融机构主要与以下机构建立工作联系，提升对台金融服务的质效。

- a) 加强与各级台办、台联等的沟通与联系，掌握对台工作的政策要求与动态。
- b) 可加入包括但不限于台胞投资企业协会等台胞台企的社团组织。
- c) 与具备共同服务对象的金融中介机构建立联系，提升服务能力。
- d) 可与特定群体组织建立合作，如金门台胞联谊会等。

8 宣传管理

银行业金融机构应积极在官网、对台金融服务专属的自媒体传播渠道等渠道进行宣传，打造专属品牌口号与视觉形象，搭建品牌体系。

- a) 建立对台金融服务产品线的宣传模板。
- b) 完成对台金融品牌标识的设计和注册，形成有自身特色的商标矩阵。
- c) 运用广告投放、商业合作、营销活动等方式，以特色化的品牌形象推动业务发展。

- d) 对台金融品牌宣传内容应充分保护消费者的合法权益。
- e) 对台金融品牌宣传用词应遵循法律法规中对于涉台宣传用词的要求。
- f) 对台金融品牌宣传用词应考虑两岸差异，使用便于台胞理解的用词。

9 服务保障

9.1 机制保障

银行业金融机构开展对台金融服务应建立规范的工作机制，具体如下。

- a) 明确对台金融服务组织及牵头部门，有条件的机构可根据自身业务需求设立对台金融业务部门。
- b) 组织开展制度机制建设、工作计划制定、目标设定、营销推进、监督管理等工作，如制定台胞、台企融资业务的授信政策。
- c) 围绕金融场景，联合各机构、各条线全面推进金融调研与规划、产品创新、业务推广、品牌建设、流程优化等工作。
- d) 可招聘熟悉台湾地区情况的大陆员工或台胞员工，并开展金融专业条线人才队伍建设和组织培训等工作。
- e) 加强客户管理，设置属性标签，根据业务需求修改或新增相应数据标准，完成数据标准的制定、发布、执行及更新，如增加相关客户数据标准定义与标签建设。
- f) 符合相关法律法规、政策和管理要求，坚持市场化导向，制定具有针对性的、差异化、特色化的政策制度和激励约束，如设置专门的绩效考评管理办法和财务资源配置方案，聚焦对台金融服务质量的有效提升。

9.2 合规风险防控

银行业金融机构开展对台金融服务应做好风险防控，遵循以下要求。

- a) 建立贷前调查、贷时审查和贷后检查的身份识别机制，遵循“了解你的客户”原则，对台胞、台企进行身份核实，持续更新相关信息及证明材料。

示例 1：识别并核实个人客户身份时，按照要求收集登记个人客户“身份基本信息”，包括但不限于姓名、性别、职业、住所地或者工作单位地址、联系方式等，身份证明文件种类、号码和有效期限，应通过联网核查等方式确认其身份证明文件真实性。如对身份证件存疑的，可通过辅助证件进一步验证。个人客户有效身份证明文件种类为台湾居民来往大陆通行证或台湾居民居住证，个人客户因有效身份证明文件有效期过期，如在履行必要告知程序后，个人客户未在合理期限内更新且未提出合理理由的，应当视具体情况限制或中止为客户办理业务。

示例 2：识别并核实企业客户及其受益所有人身份时，按照要求收集登记客户基本信息，包括但不限于客户的名称、经营地址、经营范围、可证明该客户依法设立或可依法开展经营社会活动的执照、证件或文件的名称、号码和有效期限；法定代表人或负责人和授权办理业务人员的姓名、身份证件或其他身份证明文件的种类、号码和有效期限。银行业金融机构应了解企业客户及其母公司经营情况，对企业客户加大现场走访力度，了解其真实经营和财务状况，加强风险预警，动态调整风控策略。

- b) 遵循《中华人民共和国反洗钱法》及金融管理要求等相关规定。

示例：企业客户及个人客户通常会涉及跨境业务，应持续做好客户尽职调查工作，包括客户洗钱风险评估、客户日常结算是否与经营范围相符，当交易对手位于高风险及强化监控国家或地区时需要重点关注等。

- c) 符合管理部门的其他风控要求。

9.3 消费者权益保护

银行业金融机构应严格落实消费者权益保护有关规定，在业务的设计开发、营销推介、售后管理等各环节有效落实消费者权益保护工作规定和要求。

银行业金融机构应从客户处收集对对台金融服务的真实体验和改进建议，并受理投诉，为客户提供如下咨询、投诉和服务渠道。

- a) 客服热线。
- b) 电子邮箱。
- c) 信函渠道。
- d) 企业官网、手机银行、微信公众号渠道的在线客服。

附录 A
(资料性)
海峡两岸金融行业术语对照表

海峡两岸金融行业术语见表A.1。

表 A.1 海峡两岸金融行业术语对照表

序号	大陆术语	台湾地区术语
1	信托公司	信托投资公司
2	财产保险公司	产物保险公司
3	借记卡	签帐卡
4	移动支付	行动支付
5	信贷	贷款(放款/授信)
6	房屋按揭贷款	房屋抵押贷款
7	经营性贷款	周转金贷款
8	托收承付结算	一般托收
9	信用证	信用状
10	手机银行	行动银行
11	结构性存款	结构性商品
12	保函	保证函
13	保理	应收账款承购
14	固定资产贷款	资本支出贷款
15	银团贷款	银行团联贷(联合贷款、银团贷款)
16	网上银行(网银)	网路银行
17	手机银行	行动银行
18	银行网点	银行据点
19	投诉	客诉

注：以上术语对照来源于两岸标准共通服务平台，查询网址为：<https://www.cscis.org.cn/#/front/standardService?id=7>

参考文献

- [1] GB/T 20001.5—2017 标准编写规则 第5部分 规范编写
- [2] GB/T 24421—2023 服务业组织标准化工作指南（所有部分）
- [3] GB/T 24620—2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [4] GB/T 28222—2011 服务标准编写通则
- [5] 《中国公民往来台湾地区管理办法》（2015年修订）（国令第661号），2015-06-14.
- [6] 《关于正确使用涉台宣传用语的意见》（2016年修订）（中共中央台湾工作办公室秘书局发布），2016-03.
- [7] 《港澳台居民居住证申领发放办法》（国办发〔2018〕81号），2018-08-06.
- [8] 《关于金融支持福建探索海峡两岸融合发展新路 建设两岸融合发展示范区的若干措施》（银发〔2025〕115号），2025-06-01.
- [9] 《关于银行业保险业支持福建建设两岸融合发展示范区的若干措施》（金办发〔2025〕71号），2025-08-20.
- [10] 《福建省促进两岸标准共通条例》（福建省第十四届人民代表大会常务委员会第五十二号），2025-11-27.
-