

---

## 课程名称：《商业银行从业人员职业道德与从业操守》

主讲：朱老师 6 课时

### 课程大纲/要点：

#### 一、银行从业人员职业道德

1. 基本含义
2. 职业道德的特点
3. 职业道德的社会作用

思考题：如何遵守银行柜面“四不纪律”？

#### 二、银行从业人员职业操守

1. 职业操守含义
2. 职业操守宗旨
3. 职业操守的基本准则
  - 诚实信用

案例：1.12900 元的存单变成 900 元之谜？

2.总账和分户账为何会不平？

- 守法合规

案例：ATM 机里的钱去哪里了？

- 专业胜任
- 勤勉尽职
- 保护商业秘密与客户隐私
- 公平竞争

#### 三、如何处理不同的道德关系

##### 1. 银行业从业人员与客户

- 熟知业务
- 监管规避
- 岗位职责

- 
- 信息保密
  - 利益冲突
  - 内幕交易
  - 了解客户
  - 反洗钱
  - 礼貌服务
  - 公平对待
  - 风险提示
  - 信息披露

**思考题：**如何销售代理保险产品？

如何销售基金产品？

如何销售理财产品？

- 授信尽职

**思考题：**信用卡授信尽职调查？

信用卡的发放能否外包？

- 协助执行

**思考题：**那些国家机关、执法机关有权对客户信息进行查询、冻结和扣划的？

- 礼物收送
- 娱乐及便利
- 客户投诉
  - ❖ 客户投诉的目的与动机
  - ❖ 客户投诉的心理分析

## **2 . 银行业从业人员与同事**

- 团结合作
- 互相监督
- 互相监督

## **3 . 银行从业人员与所在机构**

- 忠于职守

- 
- 争议处理
  - 离职交接
  - 兼职
  - 爱护机构财产
  - 费用报销
  - 电子设备使用
  - 媒体采访
  - 举报违法行为

#### **4 . 银行从业人员与同业人员**

- 互相尊重
- 交流合作
- 同业竞争
- 商业保密与知识产权保护

#### **5 . 银行业从业人员与监管者**

- 接受监督
- 配合现场检查
- 配合非现场监管
- 禁止贿赂及不当便利