

银行从业人员的职业操守

张光禄老师

课程背景：

银行对员工的培训多注重文化和职业技能的培训，缺少重视对员工进行职业道德和职业操守的培训。虽然优秀的企业文化本身亦蕴涵着道德和操守的双重价值，但整体系统性不强，而且往往强调狭隘的职业道德，注重职业道德和职业操守培训的银行必将基业长青。

课程收益：

通过本课程的学习，学员应能够了解职业行为和职业操守的定义及宗旨，掌握银行业从业人员的从业准则，深刻理解银行业从业人员在与客户、与同事、与所在机构、与监管者之间工作往来时需遵守的职业操守。从而全面提高银行业从业人员整体素质和职业道德水准，建立健康的银行业企业文化和信用文化，维护银行业良好信誉，促进银行业的健康发展。

课程对象：银行全体从业人员

课程时间：半天~1天（6小时/天）

课程大纲：

深度解读银协发〔2020〕120号文件《银行业从业人员职业操守和行为准则》54条

通过职业操守和行为准则的标准化管管理，建立执行层面的红线意识和行为底线。

第一章 总则

第一条 【宗旨及依据】

第二条 【银行业从业人员】

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。

案例分享：爱国、爱党、爱行是所有银行从业者的必要信仰

第四条 【诚实守信】

“信”乃银行业之根，从业人员之本

“信”的三个层次：信心、信任、信仰

案例分享：某行从业人员对客户的虚假宣传、虚假承诺对银行品牌造成的负面影响

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。

案例分享：414 大案，河北省邯郸市农业银行金库发生一起特大盗窃案，被盗现金人民币近 5100 万元

第六条 【专业胜任】

不断学习、不断精进、建立终身学习的观念和行为习惯，并运用所学知识进行更大的价值创造。

案例分享：从老师十五年的职业发展（从银行基层客户经理到金融研究院副院长的成长之路）反观学员的自我生涯路径规划

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。

案例分享：某行分行领导对本岗位负起完全的责任，从不放过任何一件“小事”

第八条 【服务为本】

案例分享：某行理财经理为自己所服务的客户额外提供了全方位的理财咨询服务，并根据客户的家庭情况专门制定了《家庭财富管理报告》，在获得客户的高度认可下，也为银行业建立了良好的口碑，为银行塑造了品牌

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、工作秘密和客户隐私，坚决抵制泄密、窃密等违法违规行为。

案例分享：某行员工利用职务之便，向第三方人员泄露客户信息，导致客户蒙受巨大的经济损失

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、高利贷、欺诈、贿赂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。

案例分享：中国银行业协会信用卡催收工作指引（试行）

第十二条 【严禁组织、参与非法民间融资】

银行业从业人员不得组织或参与非法吸收公众存款、套取金融机构信贷资金、高利转贷、非法向在校学生发放贷款等民间融资活动。

案例分享：某银行从业人员为达个人利益最大化，将客户推荐给某 P2P 公司进行办理理财业务，并通过提供各类贷款服务，为其充实理财本金。

第十三条 【严禁信用卡犯罪行为】

案例：某房地产中介人员联合银行工作人员进行信用卡冒用客户身份进行申领，并进行大额套现，导致客户巨大经济损失

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的违法犯罪行为。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】

案例分享：挪用巨额公款特大经济案件教训

第十七条 【严禁骗取信贷行为】

案例分享：某行工作人员在审查客户资质时发现客户问题，不但没有终止批贷，反而私下向客户明示需要进行申报资料修改，并从中获利

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】

案例分享：某行客户经理在销售工作中违规操作，将不符合客户风险评估等级的私募产品通过群发消息的方式向客户进行销售

第二十一条 【遵守公平竞争原则】

第二十二条 【遵守财务管理规定】

第二十三条 【遵守出访管理规范】

第二十四条 【遵守外事接待规范】

第二十五条 【遵守离职交接规定】

案例分享：某银行工作人员离职时将客户资料打包带走，并在新的工作岗位对其进行营销活动

第三节 履职遵纪

第二十六条 【贯彻“八项规定”、反“四风”】

第二十七条 【如实反馈信息】

第二十八条 【按照纪律要求处理利益冲突】

第二十九条 【严禁非法利益输送交易】

第三十条 【实施履职回避】

第三十一条 【严禁违规兼职谋利】

第三十二条 【抵制贿赂及不当便利行为】

第三十三条 【厉行勤俭节约】

第三十四条 【塑造职业形象】

第三十五条 【营造风清气正的职场环境和氛围】

第四章 保护客户合法权益

第三十六条 【礼貌服务客户】

第三十七条 【公平对待客户】

第三十八条 【保护客户信息】

案例分享：消费者信息保护法对客户信息保护的要求

第三十九条 【充分披露信息】

第四十条 【妥善处理客户投诉】

第五章 维护国家金融安全

第四十一条 【接受、配合监管工作】

第四十二条 【遵守反洗钱、反恐怖融资规定】

第四十三条 【协助有权机关执法】

第四十四条 【举报违法行为】

第四十五条 【服从应急安排】

第四十六条 【守护舆情环境】

第六章 强化职业行为自律

第四十七条 【接受所在机构管理】

案例分享：在其位、谋其政、听其管、共发展

第四十八条 【接受自律组织监督】

第四十九条 【惩戒及争议处理】

第五十条 【高管规范】

案例分享：立规矩、讲规矩、守规矩

第七章 附则

第五十一条 【参照适用】

第五十二条 【解释机构】

第五十三条 【冲突解决】

第五十四条 【施行日期】

总结与展望