



“十二五”职业教育精品教材

金融法规 与金融职业道德

JINRONG FAGUI
YU JINRONG
ZHIYE DAODE

总主编 何冯虚
主 编 王 静 王 宇

金融法规与金融职业道德

◎ 总主编
何冯虚

◎ 主
编
王 静
王 宇

北京出版集团公司
北京出版社

北京出版集团公司
北京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

金融法规与金融职业道德 / 王静, 王宇主编. -- 北京: 北京出版社, 2015.12 (2023 重印)

“十二五”职业教育国家规划教材

ISBN 978-7-200-11957-2

I. ①金… II. ①王… ②王… III. ①金融法—中国—中等专业学校—教材②金融工作—职业道德—中等专业学校—教材 IV. ① D922.28 ② F830.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 051740 号

金融法规与金融职业道德

JINRONG FAGUI YU JINRONG ZHIDE DAODE

主 编: 王 静 王 宇

出 版: 北京出版集团公司

北 京 出 版 社

地 址: 北京北三环中路 6 号

邮 编: 100120

网 址: www.bph.com.cn

总发行: 北京出版集团公司

经 销: 新华书店

印 刷: 定州市新华印刷有限公司

版印次: 2015 年 12 月第 1 版 2023 年 7 月修订 2023 年 7 月第 3 次印刷

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 14

字 数: 237 千字

书 号: ISBN 978-7-200-11957-2

定 价: 39.00 元

教材意见建议接收方式: 010-58572162 邮箱: jiaocai@bphg.com.cn

如有印装质量问题, 由本社负责调换

质量监督电话: 010-82685218 010-58572162 010-58572393

目录

单元一 商业银行主要法律法规与职业道德	1
任务一 商业银行基本业务法律规定	1
任务二 银行业务禁止性规定与限制性规定	18
任务三 银行从业人员职业道德	23
<hr/>	
单元二 保险主要法律法规与职业道德	47
任务一 保险合同法律规定	48
任务二 保险理赔法律规定	61
任务三 保险销售与服务法律规定	68
任务四 保险从业人员的职业道德	73
<hr/>	
单元三 证券主要法律法规与职业道德	81
任务一 证券法律基本规定	81
任务二 证券投资基金法律基本规定	89
任务三 证券从业人员的职业道德	96
<hr/>	
单元四 金融监管与反洗钱	108
任务一 《中国人民银行法》基本规定	108
任务二 金融监督管理法律法规	116
任务三 反洗钱法律规定	124
※ 任务四 “银行货币发行专业人员”职业技能鉴定指导	134

单元五 金融犯罪与刑事责任 149

任务一 金融犯罪 149

任务二 破坏金融管理秩序罪 154

任务三 金融诈骗罪 167

任务四 金融业相关职务犯罪 173

※单元六 “信贷审核专业人员” 职业技能

鉴定指导 183

任务一 贷前调查 183

任务二 贷款质量保全 202

参考答案 213

参考文献 216

单元一

商业银行主要法律法规 与职业道德

学习目标

1. 了解银行业务禁止性规定和银行业务限制性规定；
2. 掌握存款业务法律规定和授信业务法律规定；
3. 掌握银行业从业人员职业操守内容与要求；
4. 能够运用存款业务法律规定、授信业务法律规定、银行业务禁止性规定与限制性规定分析案例。

在市场经济国家的体制中，商业银行是金融机构体系的主体。商业银行是经营货币信用的金融企业，它有着依赖信用、牵涉全局、服务社会、高风险、重廉洁的特性；它是信用中介，是现代经济核心——金融的主体部分，它为社会众多单位和个人客户提供金融服务。商业银行经营管理中的风险非常之多，员工因整天与过眼过手的大量金钱打交道，必须遵守商业银行法律法规的规定，并且具备忠于职守、诚实守信、尽心服务、公私分明的优良品质。商业银行这些行业特殊性，决定了它必须高度重视法律法规和职业道德建设。

任务一 商业银行基本业务法律规定

案例导入

2013年6月，林卫平等7名犯罪嫌疑人涉嫌非法吸收公众存款罪，由东阳公安机关侦破并移送检察机关东阳市人民检察院审查起诉。

经查明，林卫平等7名被告人均被指控犯有非法吸收公众存款罪，总共牵涉非法集资款11亿余元。被告人林卫平涉嫌金额最大，于2011年底至2013年1月，采取书面或口头承诺还本付息的方式，以借款、投资、资金周转等名义，向吴延飞、浙江一统实业有限公司等71人、1个单位非法吸收存款86 515万元，案发时已归还本金41 147万余元，支付利息7 000余万元，尚欠本金45 367万余元，另将吸存的资金高息放贷给吴英（另案处理）、陈镇等人，共计52 101万元。2011年至2013年2月期间非法吸收存款86 515万元。

法庭认定犯罪嫌疑人等7人构成犯罪，法庭择期宣判。

❓ 思考：

1. 个人或单位可以吸收公众存款吗？
2. 金融机构可以自定存款利率吗？
3. 被金融机构冻结或挂失期间的款项计付利息吗？

1995年5月10日全国八届人大常委会第十三次会议通过、自同年7月1日起施行的《中华人民共和国商业银行法》（以下简称《商业银行法》）对我国商业银行的组织及其活动开展的诸多问题进行了规定。2003年12月27日十届全国人大常委会第六次会议依据金融监管体制改革和金融发展的要求对该法进行了修订。此后，我国商业银行特别是国有商业银行在混业经营、法人治理、内控体制机制、风险管理、股份制改革与上市等方面进行了积极的探索，并取得了突破性进展。国务院及中国人民银行、银监会在对商业银行的调控与监管过程中也颁布了大量的商业银行法规和规章，特别是对于商业银行的存款业务、授信业务等基本业务做了详细的规定。

一、存款业务法律规定

（一）个人储蓄存款办理原则

《商业银行法》规定了商业银行办理个人储蓄存款业务的四个原则，也是保护储蓄存款人的四个基本要求。

《商业银行法》第二十九条第一款规定：商业银行为个人储蓄存款业务，应当遵循存款自愿、取款自由、存款有息、为存款人保密的原则。

 知识链接

什么是银行存款

在法律上的含义，可以从两方面理解：

1. 从存款人看，存款是单位和个人在存款机构开立账户存入货币资金的行为；
2. 从存款机构看，存款是金融机构接受存款人的货币资金，承担对存款人定期或不定期支付利息义务的行为。

1. 存款自愿原则

公民个人的储蓄存款是其劳动所得的合法收入，依法享有占有、处分的权利。公民是否参加储蓄，参加何种储蓄，在哪家银行的储蓄机构储蓄，应由其本人选择。银行应当以提高服务质量，改善服务态度等方式来吸引存款，不得采取强迫、欺诈的办法吸收存款。

2. 取款自由原则

取款自由体现了储户对其财产的所有权。银行应当及时地、无条件地保证付款，不得压单、压票或者强收手续费，以及其他费用。银行拖延付款，强收不合理费用的，应当承担民事责任。银行只有积极为储户服务，才能赢得储户的信任和欢迎，从而使储户自愿存款。

3. 存款有息原则

银行应当按照中国人民银行规定的储蓄利率，付给储户存款利息。国家鼓励公民积极参加储蓄，并付给一定的利息，银行运用储蓄存款支持国家经济建设。国家通过法律，规定给存款人付息，是对存款人的奖励，体现了国家、银行和个人利益的统一。

4. 为存款人保密原则

为存款人保密是指银行对存款人的姓名、地址、工作单位、储蓄存款的来源、存款种类、数额、密码数字等存取情况负有保密的义务。

🔄 练一练

请判断以下法规或行为体现了商业银行在哪些方面的存款及办理原则。

1. 小学生张亮到银行申请开立了一个1元的活期存折。
2. 王思3月1日上午到某银行存款2 000元,下午因急用又将其做销户处理。
3. 李华于2月5日到银行将自己1月2日存入的定期3年的一笔存款申请提支销户。
4. 银行柜员通过工作便利查询到邻居赵奶奶有18元存款,就告诉了自己的家人。

(二) 存款业务的基本法律规定

1. 经营存款业务特许制

我国存款业务实行“特许经营制度”,商业银行开展吸收公众存款业务必须经由国务院银行业监督管理机构审核批准。

《商业银行法》第十一条第二款规定:未经国务院银行业监督管理机构批准,任何单位和个人不得从事吸收公众存款等商业银行业务,任何单位不得在名称中使用“银行”字样。

第七十九条规定:未经国务院银行业监督管理机构批准,擅自设立商业银行,或者非法吸收公众存款、变相吸收公众存款的,依法追究刑事责任;并由中国人民银行予以取缔。伪造、变造、转让商业银行经营许可证的,依法追究刑事责任。

目前,我国能从事吸收公众存款业务的金融机构有商业银行和信用合作社等。

2. 以合法正当方式吸收存款

商业银行开展业务应当遵守公平竞争的原则,不得从事不正当竞争。

《商业银行法》第四十七条规定:商业银行不得违反规定提高或者降低利率以及采用其他不正当手段,吸收存款。

商业银行违反规定提高或者降低利率以及采用其他不正当手段,吸收存款,属于不正当竞争行为。商业银行之间的竞争,应当依靠提高经营管理水平。在吸收存款方面,改进服务态度,更新服务设施,提高服务质量。不正当竞争不但起不到促进银行业发展的目的,还会破坏商业银行的稳健运行,扰乱金融秩序,不利于社会主义市场经济的发展。

3. 依法保护存款人合法权益

存款是商业银行的重要业务，是银行业产生的基础。世界上大多数国家都用法律形式保护存款的合法性，我国也不例外。

《商业银行法》第三十三条规定：商业银行应当保证存款本金和利息的支付，不得拖延、拒绝支付存款本金和利息。

《商业银行法》第二十九、三十条规定：除非法律、行政法规另有规定，商业银行有权拒绝任何单位和个人查询、冻结、扣划存款人的存款。

《商业银行法》第七十三条还对有关损害存款人利益的行为应当承担的民事责任做出了规定。

上述规定无疑对存款人利益的保护发挥了重要作用。商业银行与存款人的利益是一致的，密不可分的，损害了存款人的利益，也必然损害商业银行自身的利益。所以，商业银行在业务经营中要重视和保护存款人的合法权益，以提高服务质量取得存款人的信赖。只有这样，商业银行才能在银行业竞争中生存和发展。

（三）对单位存款查询、冻结、扣划的条件和程序

1993年12月11日，中国人民银行、最高人民法院、最高人民检察院、公安部联合发布了《关于查询、冻结、扣划企业事业单位、机关、团体银行存款的通知》，对公安机关、人民法院、人民检察院查询、冻结、扣划单位存款的条件和程序做出了详细的规定。

1. 查询单位存款

人民法院因审理或执行案件，人民检察院、公安机关因查处经济违法犯罪案件，需要向银行查询企业事业单位、机关、团体与案件有关的银行存款或查阅有关的会计凭证、账簿等资料时，银行应积极配合。查询人必须出示本人工作证或执行公务证，县级（含）以上人民法院、检察院、公安局签发的“协助查询存款通知书”，由银行行长或其他负责人签字后并指定银行有关业务部门凭此提供情况和资料，并派专人接待。查询人不得借走原件，可以抄录、复制或照相，并经银行盖章，并依法保守秘密。

2. 冻结单位存款

人民法院因审理或执行案件，人民检察院、公安机关因查处经济犯罪案件，需要冻结企业事业单位、机关、团体与案件直接有关的一定数额的银行存款，必须出示：

本人工作证或执行公务证，县级（含）以上人民法院、检察院、公安局签发的“协助冻结存款通知书”，由银行行长（主任）签字后，立即凭此并按照应冻结资金的性质冻结当日单位银行账户上的同额存款。如账户存款不足冻结额，银行应在6个月的冻结期内冻结该单位账户可冻结的存款，直到达到冻结的数额。

银行审查冻结存款通知书时，发现开户行名称、单位名称、户名、账号或大小写金额不符的，应说明原因并退回通知书。被冻结款项在冻结期内需解冻的，应凭做出冻结决定单位签发的“解除冻结存款通知书”。

银行不得自行解冻，冻结单位存款的期限不超过6个月，每次续冻期限最长不超过6个月，逾期不办理续冻手续的视为自动撤销冻结。

被冻结款项不属于赃款的，冻结期内应计付利息（付给债权单位），属于赃款的不计付利息。

3. 扣划单位存款

人民法院审理或执行案件，人民检察院、公安机关对查处的经济犯罪案件做出免于起诉、不予起诉、撤销案件和结案处理的决定，在执行时，需要银行协助扣划企业事业单位、机关、团体的银行存款，必须出示本人工作证或执行公务证，县级（含）以上人民法院、检察院、公安局签发的“协助扣划存款通知书”（附人民法院发生法律效力判决书、裁定书、调解书、支付令、制裁决定的副本或行政机关处罚决定副本，人民检察院的不起诉决定书、撤销案件的决定书副本，公安机关的处理决定书、刑事案件立案报告表的副本），银行凭此立即扣划单位有关存款。

银行审查通知书时发现开户行名称、单位名称、户名、账号、大小写金额不符，或缺少应附法律文书副本及法律文书副本有关内容与通知书内容不符的，应说明原因并退回通知书及法律文书副本。

（四）存款利率的法律管制

1. 存款利率法律管制的主要内容

- （1）中国人民银行是管理利率的唯一有权机关；
- （2）各类金融机构和各级人民银行都必须严格遵守和执行国家利率政策和有关规定；
- （3）对擅自或以变相形式提高或降低存款利率的金融机构，辖区内人民银行按其多或少付利息数额处以同额罚款；

(4) 储蓄或其他金融机构应接受人民银行对利率的管理与监督，有义务如实按人民银行的要求提供文件、账簿、统计资料和有关情况，不得隐匿、拒绝或提供虚假情况。

2. 利率违法行为的表现形式

《人民币利率管理规定》第三十条规定：金融机构擅自提高或降低存款利率，变相提高或降低存款利率，擅自或变相以高利率发行债券，其他违反《人民币利率管理规定》和国家利率政策的行为属于利率违规行为。

3. 对利率违法行为的处罚

由国务院银行业监督管理机构责令改正，有违法所得的，没收违法所得，违法所得50万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下罚款；没有违法所得的或违法所得不足50万元的，处50万元以上200万元以下罚款；情节特别严重或逾期不改的，可责令停业整顿或吊销经营许可证；构成犯罪的依法追究刑事责任。

思考：

1. 各大商业银行现行存款利率和贷款利率一样吗？查查看。
2. 银行理财业务利率高于储蓄利率合法吗？

(五) 一般存单纠纷案件的认定与处理

根据《最高人民法院关于审查存单纠纷案件的若干规定》第五条的规定，对一般存单纠纷案件的认定和处理标准如下：

(1) 认定：当事人以存单或进账单、对账单、存款合同等凭证为主要证据向人民法院提起诉讼的存单纠纷案件和金融机构向人民法院提起的确认存单或进账单、对账单、存款合同等凭证无效的存单纠纷案件，为一般存单纠纷案件。

(2) 处理：持有人以真实凭证为依据提起诉讼的，金融机构对是否存在存款关系负举证责任；持有人以瑕疵凭证提起诉讼的，持有人就对瑕疵凭证的取得提供合理陈述，若陈述合理，则金融机构对是否存在存款关系负举证责任；如有充分证据证明凭证系伪造，应驳回诉讼请求或判决。

(六) 存款合同

商业银行无论吸收的是公民存款，还是单位存款，与客户之间都形成一种合同关系，即存款合同。合同双方当事人都享有一定的权利，承担相应的义务，商业银行作为合同一方当事人也不例外。存款合同双方最基本的权利义务包括：

1. 存款人有义务支付所存款项，银行有占有、使用这些款项的权利；
2. 存款人有权要求银行按时给付存款的本金和依照法定利率给付利息。

银行有义务准确、及时地交付给存款人存款的本金和利息。因此，商业银行保证存款本金和利息的及时支付是它必须履行的义务。商业银行严格履行存款合同能够树立良好的信誉，以其优质的服务吸引更多的储户。对增强商业银行本身的资本实力和支持国家经济建设有着重要的意义。商业银行本身就是经营货币的信用机构，必须以信用为其根本宗旨，如果其不履行或者不严格履行合同中的义务，将会给众多的客户带来经济上的损失，给社会造成不安定的因素，同时，也给自身的信誉造成损害，不利于商业银行的发展。



知识链接

1. 存单：是表明存款人与金融机构间存在存款合同关系的重要证据，其性质属于合同凭证，用来证明存款人与存款机构之间的法律关系。

存单关系效力认定的要件：

(1) 形式要件：是指存单等凭证的真实性，包括存单的式样、版面以及签章的真实性。

(2) 实质要件：是指存款关系的真实性，也就是存单持有人向金融机构交付存单所记载款项的真实性。

2. 存款合同：是经营存款业务的金融机构（存款机构）与存款人之间达成的权利义务关系协议。存款关系是以存款合同确定的。

存款合同应采用书面形式包括活期储蓄存款存折、定期存款存单、单位存款的存款凭证等；也可是信件和数据电文等可有形表现所载内容的形式。

3. 合同生效：是指已经成立的合同具有法律约束力，合同是否生效，取决于是否符合法律规定的有效条件。

合同生效与合同成立按照《中华人民共和国合同法》（以下简称《合同法》）第四十四条规定：“依法成立的合同，自成立时生效。”



案例分析

2014年3月8日，原告张某在被告中国工商银行江苏省分行营业部（以下简称工行营业部）下设鼓楼储蓄所开设活期储蓄账户，账号为3010-505-911100854，同时办理了中國工商银行江苏省分行牡丹灵通卡，卡号为4301100001307616，该卡性质属借记卡，不可透支，原告为存折和牡丹灵通卡设定了密码。2000年下半年，牡丹灵通卡正

式加入工商银行活期储蓄异地通兑业务，可在全国321个城市的工商银行储蓄网点柜面办理存、取款业务和查询业务，并可在ATM机上办理取款业务，查询业务。2014年7月5日下午，原告在被告设在南京的银行自动柜员机（下称ATM机）上两次取款共3000元。同日下午18时59分30秒和19时0分21秒，原告所属账户在福建省厦门市ATM机上被两次支取1 000元，并收取异地取款手续费各10元，原告与被告联系解决未果，故诉至南京市玄武区人民法院要求处理。

南京市中级人民法院经审理认为，ATM机是由计算机控制的自动出纳系统，它的使用受个人密码控制，依据密码等电子信息为持卡人办理的存取款、转账结算等各类交易所产生的电子信息记录，均为该项交易的有效凭据。被告提供的流水有效交易清单上显示2014年7月5日均为正常的持卡取款。原告认为其中两次取款不是本人所为，究其原因存在多种可能性。个人设置的密码只有本人知晓，发卡银行并不掌握，原告无法解释自行设置的密码他人如何知晓，故原审法院判决驳回其诉讼请求并无不当。故判决驳回上诉，维持原判。

根据以上案例，请思考并回答以下问题。

1. 本案例反映了什么？
2. 本案例体现了哪些存款业务的法律规定？

案例分析提示：可参考储蓄存款合同纠纷的归责原则和相关存款业务的法律规定进行分析。

拓展阅读

陈小姐是上海人，今年25岁，和父母同住。陈小姐目前在上海一家私企工作，月收入4 000元，个人信用记录良好。最近，陈小姐准备和男朋友到中国香港旅游，由于存款不多，于是陈小姐准备申请1万元消费贷款，计划12个月还清。

附：贷款案例基本情况描述。

◆ 贷款需求情况

贷款类型	个人贷款	贷款金额	1(万元)
贷款用途	旅游贷款	贷款期限	12个月

◆ 担保方式情况

保证担保方式。陈小姐的朋友李小姐为其担保。李小姐为某外企职员，有固定的经济来源，具有足够的代偿能力，并且在贷款银行存有一定数额的保证金。

思考：

1. 什么是个人信贷？

2. 银行审核信贷的原则是什么？
3. 银行如何审核信贷并发放贷款？步骤有哪些？

二、授信业务法律规定

（一）授信原则与授信审核

1. 授信原则

（1）合法性原则：商业银行开展授信业务应当遵守国家法律、行政法规和监管规章、规则，并遵循安全性、流动性和效益性原则。

（2）诚实信用原则：商业银行开展授信业务应当遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则。

（3）统一授信原则：商业银行应对单一客户或地区的表内外各种信用发放形式和本外币统一综合授信，确定最高综合授信额度，并加以集中统一控制。

（4）统一授权原则：商业银行应根据统一法人的要求，在其授信业务范围内对有关授信业务职能部门、分支机构及授信业务岗位进行授权。



知识链接

1. 授信业务是指商业银行向客户直接提供资金支持，或者对客户在有关经济活动中可能产生的赔偿、支付责任做出保证。授信，授是给的意思，信是信用，是根据客户的基本情况，给客户一个信用额度，客户可以在这个额度内办理贷款、承兑等业务。

2. 授信业务包括贷款、贷款承诺、承兑、贴现、贸易融资、保理、信用证、保函、透支、担保等表内外业务。

2. 授信审核

（1）贷款人在受理借款人的借款申请后，评定借款人的信用等级。

（2）评级后，贷款人的调查人员应当对借款人的信用等级以及借款的合法性、安全型、营利性等情况进行调查；核实抵押物、质物、保证人情况，测定贷款的风险。

（3）贷款人应当建立审贷分离、分级审批的贷款管理制度。

① 审查人员应当对调查人员提供的资料进行核定、评定，复测贷款风险，提出意

见，按规定权限报批。

② 贷款调查评估人员负责贷款调查评估，承担调查失误和评估失准的责任；贷款审查人员负责贷款风险的审查，承担审查失误的责任。

③ 贷款发放人员负责贷款的检查 and 清收，承担检查失误、清收不力的责任。

④ 贷款人应当根据业务量、管理水平和贷款风险度确定各级分支机构的审批权限。超过审批权限的贷款，应当报上级审批。

练一练

举例说明以下授信原则是如何体现的。

1. 合法性原则；
2. 平等、自愿、公平和诚实信用的原则；
3. 统一授信原则；
4. 统一授权原则。

(二) 贷款法律制度

商业银行开展贷款业务要接受国家产业政策和发展政策的指导。商业银行对国民经济具有巨大的调节作用，对经济发展起着举足轻重的作用。因此，商业银行要根据国民经济和社会发展需要，在国家产业政策指导下开展贷款业务。

《商业银行法》对贷款业务做出了一些基本规定，具体如下。

1. 关于商业银行应当根据国家产业政策指导下开展贷款业务的规定

《商业银行法》第三十四条规定：商业银行根据国民经济和社会发展的需要，在国家产业政策指导下开展贷款业务。

需要说明的是，国家产业政策和发展政策对商业银行开展贷款业务起的是指导作用，而非直接指令商业银行开展业务。

2. 关于商业银行贷款审查的规定

《商业银行法》第三十五条规定：商业银行贷款，应当对借款人的贷款用途、偿还能力、还款方式等情况进行严格审查。商业银行贷款，应当实行审贷分离、分级审批的制度。

商业银行办理贷款业务，一般都要由借款人按照贷款规定的要求，向商业银行提出贷款申请，并附有关资料。

商业银行接受贷款申请后，接下来就要进行贷款审查工作。贷款审查是贷款业务的一个重要环节，是银行信贷资金安全的重要保证。商业银行办理贷款业务，必须对贷款审查工作予以高度重视，贯彻严格审查的原则。

3. 关于商业银行贷款担保的规定

《商业银行法》第三十六条规定：商业银行贷款，借款人应当提供担保。商业银行应当对保证人的偿还能力，抵押物、质物的权属和价值以及实现抵押权、质权的可行性进行严格审查。经商业银行审查、评估、确认借款人资信良好，确能偿还贷款的，可以不提供担保。

担保制度是随着商品经济发展而产生的一项重要民事法律制度。近年来，银行等金融部门为了减少信贷风险，越来越多地采用抵押贷款的方式。商业银行从事贷款业务实行担保，是保障信贷资金安全的重要手段，商业银行法也把贷款担保作为贷款业务的一项原则加以规定。

商业银行从事贷款业务实行担保，应当依照担保法有关保证、抵押质押的规定，并结合本行贷款业务的行业特点和实际情况，采用具体的担保方式，保障银行信贷的安全。

担保法规定了保证、抵押、质押、留置和定金五种担保方式。商业银行贷款担保可以采用保证、抵押、质押的担保方式，尤其是抵押贷款和保证贷款是银行采用较多并已取得大量实践经验的担保方式。

4. 关于商业银行贷款合同的规定

《商业银行法》第三十七条规定：商业银行贷款，应当与借款人订立书面合同。合同应当约定贷款种类、借款用途、金额、利率、还款期限、还款方式、违约责任和双方认为需要约定的其他事项。

商业银行决定对借款人发放贷款后，应当与借款人以书面形式订立贷款合同。订立贷款合同，是商业银行贷款业务的必经程序，也是贷款管理工作的重要内容，它对于明确商业银行与借款人的权利义务，保护贷款合同双方当事人的合法权益，保障商业银行按期收回贷款，保证信贷资金的安全起着重要的作用。

5. 关于商业银行贷款利率的规定

《商业银行法》第三十八条规定：商业银行应当按照中国人民银行规定的贷款利率的上下限，确定贷款利率。

目前,我国正处于市场经济的发展阶段,总的看来,各方面对资金的需求大于资金的供应。为了稳定国家的金融秩序,防止贷款利率的任意提高,国家有必要对金融机构的贷款利率做出规定,保证贷款人在国家规定的利率限度内贷款,减少贷款人的生产成本,促进国民经济健康有序地向前发展。国家的利率政策是中央银行货币政策的主要组成部分,其制订和调整都对国民经济产生重大影响,中央银行也是通过对金融机构贷款利率的管理达到对国家金融秩序进行调整的目的。

中国人民银行根据市场经济的发展及资金供求关系,一般在一定时期内对金融机构的贷款利率做出规定。目前国务院批准和国务院授权中国人民银行制定的各种利率为法定利率,其他任何单位和个人均无权变动。法定利率的公布、实施由中国人民银行总行负责。金融机构在中国人民银行总行规定的浮动幅度内,以法定利率为基础自行确定浮动利率。

6.关于商业银行贷款的资产负债比例管理的规定

《商业银行法》第三十九条规定:商业银行贷款,应当遵守下列资产负债比例管理的规定:

- (1) 资本充足率不得低于8%;
- (2) 贷款余额与存款余额的比例不得超过75%;
- (3) 流动性资产余额与流动性负债余额的比例不得低于25%;
- (4) 对同一贷款人的贷款余额与商业银行资本余额的比例不得超过10%;
- (5) 国务院银行业监督管理机构对资产负债比例管理的其他规定。

本法施行前设立的商业银行,在本法施行后,其资产负债比例不符合前款规定的,应当在一定的期限内符合前款规定。具体办法由国务院规定。

为了适应新的金融管理体制,增强商业银行自我约束和自我发展的能力,改进中国人民银行宏观调控方式,保证银行业的稳定健康发展,中国人民银行从1994年开始,对商业银行的资金使用实行资产负债比例管理。商业银行开展各种业务,包括贷款业务,都应当遵守有关资产负债比例管理的规定。

7.关于商业银行对关系人贷款的限制性规定

《商业银行法》第四十条规定:商业银行不得向关系人发放信用贷款;向关系人发放担保贷款的条件不得优于其他借款人同类贷款的条件。

前款所称关系人是指:

- (1) 商业银行的董事、监事、管理人员、信贷业务人员及其近亲属;

(2) 前项所列人员投资或者担任高级管理职务的公司、企业和其他经济组织。

许多国家的银行法都对银行向关系人发放贷款做出限制。各国银行法对关系人含义的界定虽然不尽相同,但总体上说,都是指那些与本行有特殊密切关系的人。由于这些人与银行有着这种密切的关系,银行对其发放贷款时,就很可能在贯彻各种贷款业务规则方面出现不严格的情况。这样,商业银行就不但违背了公正原则,使该得到贷款的得不到,不该得到贷款的却能够得到。同时,也给银行的安全经营留下了隐患,因为对借款人审查不严格,对贷款业务规则的要求的放松,就意味着经营风险的增大。因此,规定商业银行对关系人贷款的限制对于维护银行业的稳健运行是十分必要的。

也就是说,商业银行对关系人发放贷款,一律要采用担保贷款的形式,并且向关系人发放贷款的条件,不能比其他借款人的条件更优惠。

8. 关于强令商业银行发放贷款或者提供担保的禁止性规定

《商业银行法》第四十一条规定:任何单位和个人不得强令商业银行发放贷款或者提供担保。商业银行有权拒绝任何单位和个人强令要求其发放贷款或者提供担保。

商业银行是以营利为目的的企业法人。从这一点上看,它具有一般企业法人的特征。按照企业法人的要求,商业银行实行自主经营、自担风险、自负盈亏、自我约束的经营机制。各级政府不能把商业银行看作是自己的财务出纳,不得强令商业银行发放贷款或者提供担保。对此,商业银行有权拒绝。同时,其他工商企业也不能吃银行的大锅饭,贷款要有借有还。在办理信贷业务中,以安全性、流动性、效益性为经营原则。效益性是商业银行经营目标的核心。商业银行作为企业法人,在其业务活动中,同样要以追求最大限度的利润为目的,这也是商业银行的性质所决定的。商业银行作为自主经营、自负盈亏的独立法人,就要尽可能地提高效益,减少亏损,使商业银行的资产免遭风险。这就要求商业银行在发放贷款时,要考虑贷款的安全性。在我国金融领域中出现的一些强令贷款现象是威胁信贷资金安全的重要因素。本条为商业银行抵制强令贷款提供了法律保障。商业银行应当运用法律武器维护自身的合法权益,拒绝强令其发放贷款,保障信贷资金的安全。

9. 关于借款人偿还到期贷款以及对借款人不偿还到期贷款如何处置的规定

《商业银行法》第四十二条规定:借款人应当按期归还贷款的本金和利息。借款人到期不归还担保贷款的,商业银行依法享有要求保证人归还贷款本金和利息或者就该担保物优先受偿的权利。商业银行因行使抵押权、质权而取得的不动产或者股权,

应当自取得之日起2年内予以处分。借款人到期不归还信用贷款的，应当按照合同约定承担责任。

商业银行向借款人发放贷款后，借款人应当按期归还贷款的本金和利息。按照合同的规定，商业银行与借款人订立借款合同，应当明确约定归还贷款本金和利息的期限。借款合同期满，借款人应当按照合同约定的期限向商业银行归还贷款本金和利息。借款人向商业银行偿还的款项包括本金和利息两部分。本金，俗称“母金”，是指存入银行或者贷给别人以滋生利息的原本金额。利息，也称“利金”“子金”，是本金(母金)的对称。它是借款人为取得货币使用权向贷款人支付的超过本金(母金)的部分。借款人到期不归还贷款本金和利息，按照贷款的不同形式，采取不同的处理办法。

知识链接

1. 贷款业务是指经国务院银行业监督管理机构批准的、金融机构所从事的、以还本付息为条件出借货币资本使用权的营业活动。
2. 贷款合同主体，包括借款人和贷款人。而从广义来看，还应包括贷款委托人、担保人在内。
3. 贷款人是指经国务院银行业监督管理机构批准，在中华人民共和国境内依法设立并具有经营贷款业务资格的金融机构。
4. 借款人是指与贷款人建立贷款法律关系的法人、其他组织或自然人。

（三）借款合同相关法律规定

依据合同法的规定，贷款合同的当事人（尤其是贷款人金融机构）可采取以下保全措施来维护自己的债权。

1. 代位权

代位权指因债务人怠于行使其到期债权，对债权人造成损害的，债权人可以向人民法院请求以自己的名义代位行使债务人的债权。代位权的行使范围以债权人的债权为限，同时，债权人行使代位权的必要费用由债务人负担。

2. 撤销权

撤销权指因债务人放弃其到期债权或者无偿转让财产，对债权人造成损害的；或者债务人以明显不合理的低价转让财产，对债权人造成损害，并且受让人知道该情形

的，债权人可以请求人民法院撤销债务人的行为。

该撤销权的行使有下列时效限制：撤销权自债权人知道或者应当知道撤销事由之日起1年内行使。自债务人的行为发生之日起5年内没有行使撤销权的，该撤销权消灭。



知识链接

1. 贷款合同是指以金融机构为贷款人，接受贷款人的申请向借款人提供贷款，由借款人到期返还贷款本金并支付贷款利息的协议。

2. 贷款合同的内容包括当事人和名称或者姓名和住所；贷款种类，币种；贷款用途；贷款金额；贷款利率；贷款期限（或还款期限）；还款方式；借贷双方的权利义务；担保条款；违约责任；双方认为需要约定的其他事项（如纠纷解决方法等）。

3. 贷款合同的抗辩：贷款人享有的先履行抗辩权，或称不安抗辩权，是指负有先履行债务的贷款人在贷款合同签订之后，有确切证据证明借款人有下列情形之一的，可以中止（暂时停止）交付约定款项，并要求借款人提供适当担保。

- (1) 经营状况严重恶化；
- (2) 转移财产、抽逃资金，以逃避债务；
- (3) 丧失商业信誉；
- (4) 有丧失或者可能丧失履行债务能力的其他情形，难以按期归还贷款时。

思考：

举例说明商业银行法对以下贷款业务做出的一些基本规定：

1. 借款人应当如何提供担保？
2. 与借款人订立书面合同有哪些具体要素？
3. 如何保全贷款合同？



案例分析

案例一：2012年8月，李某利用租借的一户居民住宅，让办假证的人员办理了《房屋所有权证》。然后，以经商短缺资金为由，用该伪造的房屋产权证向朋友马某借款12万元。

李某诈骗成功后，退掉所租房屋后逃匿。2013年10月，马某贷出的款项到期后，既不见李某还款又找不到李某的踪迹，开始怀疑自己是否被骗了。

经查证，李某抵押的房屋产权证果真是假的。马某顿时如五雷轰顶，真没想到被人这么容易就骗了。在家人的提醒下，马某立即报案。公安机关于2013年11月立案后，于2014年2月28日将李某缉拿归案并刑事拘留。

根据以上案例，请思考并回答以下问题。

1. 本案例反映了授信业务中的哪些法律规定？
2. 马某是否受法律保护？

案例分析提示：房屋抵押借款应当进行房屋抵押登记。所谓房屋抵押登记，就是将拟抵押的房屋向房屋产权管理机关申请登记，由登记机关确认登记的行为。本案受害人马某，在李某利用伪造的房屋产权证做抵押借款时，既未向房屋产权管理机关申请抵押登记，也未向产权管理机关查证该房屋产权证的真伪。因此，被骗也是必然的。在这里特别说明的是，未经房屋登记机关登记的抵押行为不受法律保护。一旦发生纠纷，即便出借人手持他人的房屋产权证也没有一点实际意义，因为没有借款人的同意，房屋登记机关也不会给予办理过户手续。反之，对已经登记的抵押房屋，借款不按期归还的，房屋登记机关或者人民法院有权强制变更房屋产权人。

房屋抵押借款要签订房屋抵押借款合同（协议）。出借人首先要查明房屋所有权人的真实身份，然后核实房屋产权证的真伪，最后双方才能签订合同。合同签订完毕后，再向房屋登记机关申请登记。如果房屋所有权人委托他人签订合同，必须有产权人的书面委托。本案中，李某利用虚构的事实诈骗成功后，逃之夭夭。受害人马某连犯罪嫌疑人李某住在何处都不知道，更别指望李某还款了。因此，必须查明借款人、房屋所有权人的真实身份，才能避免上当受骗。

案例二：A公司（有限责任公司，非外商投资企业）无进出口权，与境外出口商购买货品，并与境外出口商签订了买卖合同，也得到相关国家机关（非外管）的进口审批许可。现A公司委托B进出口代理公司进口此货品。

A公司向C银行申请外汇贷款，将外汇贷款资金汇给B公司，并由B公司付给境外出口商。

请问：C银行批准此外汇贷款，有无违反国家的相关法律法规？

案例分析提示：按照1998年10月6日对外贸易经济合作部，海关总署，国家外汇管理局发布的（1998）外经贸政发第725号规定的第十一条，代理人、委托人的外汇收支活动必须按有关外汇管理规定办理。进口代理业务，一律由代理人负责对外付汇，不

得由委托人对外付汇。进口货款由委托人及时向代理人支付。但是，A公司无进出口自营权，故不符合外汇贷款的条件。

任务二 银行业务禁止性规定与限制性规定

案例导入

2003年10月至2005年11月间，建设银行太原市并州支行与太原市商业银行迎泽东大街支行先后签订了六份资金拆借合同，依照合同约定，太原市商业银行迎泽东大街支行向建设银行太原市并州支行借出六笔款项，共计560万元。太原市商业银行迎泽东大街支行于2004年7月20日、7月21日就第一笔借款还本金80万元，2010年9月15日就第三笔借款还本金5万元。太原市商业银行迎泽东大街支行从2013年第二季度开始欠息。

思考：

1. 本案中是否涉及商业银行向关系人发放信用贷款？
2. 你对此案例有何看法？

一、银行业务禁止性规定

（一）商业银行向关系人发放信用贷款的禁止

《商业银行法》第四十条规定：“商业银行不得向关系人发放信用贷款；向关系人发放担保贷款的条件不得优于其他借款人同类贷款的条件。”

关系人是指具有特殊身份而可能与商业银行之间存在直接利害关系，并且可能因此影响商业银行经营或管理活动的人。具体包括：（1）商业银行的董事、监事、管理人员、信贷业务人员及其近亲属；（2）前项所列人员投资或者担任高级管理职务的公司、企业和其他经济组织。

商业银行法禁止对关系人提供信用贷款，是为了提高银行的信贷资产质量，降低风险，创造公平、公开的贷款环境，防止信贷活动中的内幕交易。

（二）对商业银行存贷业务中不正当手段的禁止

市场经济条件下，商业银行之间的竞争不可避免，我国商业银行存在着利率方面

和金融服务方面的不正当竞争。其主要表现为违反中央银行利率方面的有关规定，采取不正当竞争手段，如贴息、放松现金管理；封锁有关金融信息，不向其他贷款人提供借款人的相关情况，对其他金融机构采取压票、退票、压汇等方式，或无偿占用联行清算资金等。

《商业银行法》第四十七条规定：“商业银行不得违反规定提高或者降低利率以及采用其他不正当手段，吸收存款，发放贷款。”

《商业银行法》第七十四条规定：“商业银行有违反规定提高或者降低利率以及采用其他不正当手段吸收存款、发放贷款情形的，由国务院银行业监督管理机构责令改正，有违法所得的，没收违法所得，违法所得50万元以上的，并处违法所得1倍以上5倍以下罚款；没有违法所得或者违法所得不足50万元的，处50万元以上200万元以下罚款；情节特别严重或者逾期不改正的，可以责令停业整顿或者吊销其经营许可证；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”

练一练

举例说明商业银行法中以下关于贷款的禁止性规定：

1. 什么是关系人？
2. 为什么商业银行不能向关系人发放信用贷款？
3. 银行存贷业务中不正当手段的具体表现如何？

（三）同业拆借业务的禁止

同业拆借是指具有法人资格的金融机构及经法人授权的金融分支机构之间进行短期资金融通的行为，一些国家特指吸收公众存款的金融机构之间的短期资金融通，目的在于调剂头寸和临时性资金余缺。

金融机构在日常经营中，由于存放款的变化、汇兑收支增减等原因，在一个营业日终了时，往往出现资金收支不平衡的情况，一些金融机构收大于支，另一些金融机构支大于收，资金不足者要向资金多余者融入资金以平衡收支，于是产生了金融机构之间进行短期资金相互拆借的需求。资金多余者向资金不足者贷出款项叫作资金拆出，资金不足者向资金多余者借入款项叫作资金拆入。一个金融机构的资金拆入大于资金拆出叫净拆入；反之，叫净拆出。

《商业银行法》第四十六条第一款规定：“同业拆借，应当遵守中国人民银行的规定。禁止利用拆入资金发放固定资产贷款或者用于投资。”

二、银行业务限制性规定

（一）对同一借款人贷款限制

《商业银行法》第三十九条第一款第四项规定：“对同一借款人的贷款余额与商业银行资本余额的比例不得超过10%。”

“同一借款人”包括同一自然人或同一法人及其控股的，或担任负责人的子商业银行。对同一借款人的借款比例进行限制是为了分散风险，目前各国通行的做法有限制一家，限制最大的几家，限制一个法人或自然人，甚至将关联企业或关系人都包括在内。

（二）对关系人发放担保贷款的限制

《商业银行法》第四十条规定：商业银行向关系人发放担保贷款的条件不得优于其他借款人同类贷款的条件。

“优于其他借款人同类贷款的条件”是指在发放贷款额度、担保贷款条件等方面违反公平原则给予关系人较一般借款人优越的条件。

商业银行法中做出此限制是为了保证商业银行贷款的安全性、资产的充分流动性，防止关系人和银行工作人员利用条件优越的贷款牟取个人的利益，损害商业银行的利益。

练一练

举例说明以下法规是如何体现商业银行法对银行业务的限制的。

1. 对同一借款人的贷款余额与商业银行资本余额的比例不得超过10%。
2. 商业银行向关系人发放担保贷款的条件不得优于其他借款人同类贷款的条件。

（三）对相关金融业务和直接投资的限制

《商业银行法》第四十三条规定：商业银行在中华人民共和国境内不得从事信托投资和证券经营业务，不得向非自用不动产投资或者向非银行金融机构和企业投资，但国家另有规定的除外。

思考:

1. 为什么规定商业银行在我国境内不得从事信托投资和证券经营业务?
2. 为什么规定商业银行不得向非自用不动产投资或者向非银行金融机构和企业投资?

(四) 对商业银行结算业务的限制

《商业银行法》第四十四条规定: 商业银行办理票据承兑、汇兑、委托付款等结算业务, 应当按照规定的期限兑现, 收付入账, 不得压单、压票或者违反规定退票。有关兑现、收付入账期限的规定应当公布。

知识链接

1. 承兑: 就是承诺兑付, 是付款人在汇票上签章表示承诺将来在汇票到期时承担付款义务的一种行为。承兑行为只发生在远期汇票的有关活动中。

2. 汇兑: 又称“汇兑结算”, 是指汇款人委托银行将其款项支付给收款人的结算方式。这种方式便于汇款人向异地的收款人主动付款, 适用范围十分广泛。

根据划转款项的不同方法以及传递方式的不同可以分为信汇和电汇两种。

(1) 信汇: 是汇款人向银行提出申请, 同时交存一定金额及手续费, 汇出行将信汇委托书以邮寄方式寄给汇入行, 授权汇入行向收款人解付一定金额的一种汇兑结算方式。

(2) 电汇: 是汇款人将一定款项交存汇款银行, 汇款银行通过电报或电传给目的地的分行或代理行(汇入行), 指示汇入行向收款人支付一定金额的一种汇款方式。

3. 委托收款: 是指收款人委托银行向付款人收取款项的结算方式。

委托收款分邮寄和电报划回两种, 由收款人选用。

(1) 邮寄托收: 是以邮寄方式由付款人开户银行向收款人开户银行转送委托收款凭证、提供收款依据的方式。

(2) 电报划回托收: 是以电报方式由付款人开户银行向收款人开户银行转送委托收款凭证, 提供收款依据的方式。

案例分析

2011年4月18日, 深圳甲公司与江西乙粮油公司签订大米购销合同。4月30日, 甲公司业务员沈某依照合同到M银行营业部办理货款电汇, 银行经过审查, 受理了凭

证，并加盖“受理凭证专用章”。沈某持此金额9万元电汇回单，交给江西粮油公司常驻深圳的业务员姜某，姜某随即将回单电传回公司。4月25日，江西粮油公司发货运至深圳交给甲公司，但迟迟收不到电汇款，后派人前往银行查询，银行因甲公司账上无款，没有转账。4月19日，江西粮油公司将凭证退回给该公司经办人沈某。

请问：如何看待深圳甲公司、M银行营业部及江西乙粮油公司的行为？

案例分析提示：两公司签订的购销合同合法有效，深圳甲公司没有履行合同中的付款义务，是一种违约行为，理应承担民事责任。M银行营业部按规定履行工作职责，正常操作业务，没有过错。江西乙粮油公司依据虚假的电汇回单发货，审查把关不严，对自身遭受的经济损失亦有责任。

拓展阅读

用银行结算中间凭证诈骗

结算即支付结算，是银行代客户清偿债权债务、收付款项的一种传统业务。对商业银行来说，这是一项业务量大、风险度小、收益稳定的典型中间业务。根据中国人民银行1997年10月颁布的《支付结算办法》，支付结算是指单位、个人在社会经济活动中使用票据、信用卡和汇兑、托收承付、委托收款等结算方式进行货币给付及其资金清算的行为。世界各国的商业银行关于货币给付及其资金清算的手段工具大体相同。目前，我国商业银行的支付结算业务也基本与国际接轨。

支付结算是在银行存款业务基础上产生的中间业务，也是当前我国业务量最大的一项中间业务。商业银行通过支付结算业务成为全社会的转账结算中心和货币出纳中心，它不仅能为银行带来安全、稳定的收益，同时也是积聚闲散资金、扩大银行信贷资金来源的重要手段。规范和发展商业银行的支付结算业务，对市场经济的健康稳定发展具有不可估量的重大社会意义：①加速资金周转，促进商品流通，提高资金运转效率；②节约现金，调节货币流通，节约社会流通过费用；③加强资金管理，提高票据意识，增强信用观念；④巩固经济合同制和经济核算制；⑤综合反映结算信息，监督国民经济活动，维护社会金融秩序的稳定等。但是近几年来，犯罪分子通过银行结算业务的漏洞和疏忽之处进行诈骗，其方法多样、手段隐蔽，违反了国家的有关法规，使本来风险很小的商业银行中间业务蕴藏着极大的风险。

任务三 银行从业人员职业道德

案例导入

近期传言某银行支行因为一笔违规批贷可能导致重大损失，记者李某找到他在该支行的一位朋友张某欲进行采访。张某只是该支行的普通员工，在未与上级领导沟通的情况下，将他所知道的情况告知了李某。

思考：

1. 银行从业人员职业道德包含哪些内容？
2. 上述案例中，张某作为银行从业人员，他的做法是否符合银行职业道德的要求？应该如何处理这个问题才是比较恰当的？

银行从业人员职业道德是银行从业人员在工作中的行为规范，对于银行这样的特殊行业，职业道德对于员工的工作具有约束性，避免银行人员在工作中因为私利而损坏客户的利益，甚至是银行的形象。

银行从业人员职业道德是指在银行执业活动中应遵循的、体现银行职业特征的、调整银行职业关系的执业行为准则和规范，是银行从业人员在进行银行活动、处理银行业务关系时所形成的职业规律、职业观念和职业原则的行为规范的总和。

拓展阅读

在国外，银行业普遍重视员工的职业操守规范。新入行员工必须经过严格的以操守为核心的合规政策培训，考试合格并在劳动合同中签署严格遵守操守等相关内容后，才能够正式成为银行业从业人员。

近年来，中国银行业在推进股份制改造和公司治理改革方面取得了显著成效，银行业金融机构的财务状况和信贷资产质量有了明显的改善。但是，中国银行业健康发展的基础层面，即银行业从业人员素质，特别是职业道德和职业操守，却没有跟上改革的步伐。这在一定程度上反映了银行业金融机构内控制度存在缺陷，操作风险的管控存在问题，但更重要的是，银行业在从业人员职业道德和职业操守方面的教育做得不够，以诚信、合规、尽职为核心的职业价值理念没有明确树立起来。银行业从业人

员的职业行为，虽然受到法律法规的约束，但范围和内容都很有有限，很多法律法规没有规定但在银行业从业人员职业行为上可能给所在机构带来不良影响的重大事项，如严格遵守业务流程、公平对待每个客户、对客户进行风险提示和避免不当销售等，都需要有系统、完整的规范。

为规范银行业从业人员职业行为，提高中国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，中国银行业协会第六次会员大会2007年2月9日审议通过了《银行业从业人员职业操守》，并从即日起发布实施。这是中国银行业首部系统、完整的职业操守规定。

一、从业人员

银行业从业人员是指在中国境内设立的银行业金融机构工作的人员。

银行业金融机构是指《中华人民共和国银行业监督管理法》第二条所规定的银行业金融机构，“是指在中华人民共和国境内设立的商业银行、城市信用合作社、农村信用合作社等吸收公众存款的金融机构以及政策性银行”。此外，该法律规定非银行金融机构如金融资产管理公司、信托公司、企业集团、财务公司、金融租赁公司、汽车金融公司及货币经纪公司等，也适用对银行业金融机构的称谓。



知识链接

职业行为是指从业人员在具体工作岗位上履行特定岗位职责的行为。从广义上来说，职业行为不局限于在工作时间内或为完成工作任务的行为，一些较受公众关注的行业或职业，比如政府官员、法官，以及银行业从业人员等，日常行为常常会与其职业身份联系起来，受到公众的关注。因此，对较受公众关注的银行业而言，从业人员保持良好的职业操守非常重要。

二、监督主体

银行业从业人员应当遵守本职业操守，在从业生涯中恪守诚信、合规、尽职的职业价值理念，并接受所在机构、银行业自律组织、监管机构和社会公众的监督。

从一般意义上讲，遵守职业操守，应当成为银行业从业人员自觉的职业行为。但没有一定的监督、约束机制，严重违反职业操守规定的行为得不到应有的惩罚，银行业就不能健康发展。因此，银行业从业人员职业操守的监督者有：银行业从业人员所

在机构、银行业自律组织、监管机构和社会公众。

其中，银行业从业人员所在机构是指从业人员供职的银行业金融机构；银行业自律组织包括全国性银行业自律组织和地方性银行业自律组织。根据银监会制定的《银行业协会工作指引》的规定，全国性银行业自律组织是指中国银行业协会；地方性银行业自律组织是指各省、自治区、直辖市及各计划单列市银行业协会；监管机构既包括银监会，也包括中国人民银行、国家外汇管理局等行使监督管理职能的部门及其分支机构。

由于银行业务涉及社会经济活动的方方面面，银行业从业人员的职业行为应该而且较易受到社会公众的监督。

三、银行业从业基本准则

（一）诚实信用

银行业从业人员应当以高标准职业道德规范行事，品行正直，恪守诚实信用的原则。

诚实信用原则被视为民法中的“帝王原则”。诚实信用是任何行业规范所必须遵循的原则，银行业因其与一国的政治经济以及社会公众的生活密切相关，具有高度的外部性，因而对从业人员遵循诚实信用原则的要求应当更高。

银行业是一个高度依赖负债经营的行业，声誉是银行的生命线。声誉风险可能导致银行客户流失甚至银行挤兑，将银行置于濒临倒闭的边缘，银行业从业人员的诚信与否直接关系到其所服务的机构的声誉，因此，银行业从业人员对诚实信用的原则应该是实质意义上的恪守，不能够以任何理由违反和抗辩。

品行正直是银行业从业人员的立身之本和基本要求，也是维护商业银行声誉的根本所在。从业人员品行不正虽然不违反法律法规，但也会给银行的声誉带来损失，还会为银行业欺诈种下祸根，外部人员也会利用从业人员的品行不端进行内外勾结犯罪。

因此，银行业从业人员无论何时何地，都必须恪守诚实信用原则，保持个人品行正直，以免自己的行为给所在机构带来不良影响。

（二）守法合规

银行业从业人员应当遵守法律法规、行业自律规范以及所在机构的规章制度。



知识链接

银监会于2006年10月公布的《商业银行合规风险管理指引》第三条将合规定义为商业银行经营必须与适用于银行业经营活动的法律、行政法规、部门规章及其他规范性文件、经营规则、自律性组织的行业准则、行为守则和职业操守相一致。

1. 法律法规是一种约定俗成的说法，具有较为宽泛的含义，包括由立法机关即全国人民代表大会及其常务委员会制定的法律，国务院制定的行政法规，国务院各部委制定的规章，同时还包括地方性法规、自治条例和单行条例等。

2. 自律规范是指由银行业协会经过其章程规定的程序通过的对全体会员具有一定约束力的行业规范及公约，如中国银行业协会制定的《中国银行业自律公约》《中国银行业反商业贿赂承诺》以及《银行业从业人员职业操守》等。

3. 规章制度是指银行业金融机构内部制定的各项政策、操作程序和工作规范。各家银行业金融机构的内部规章制度不得与法律法规及自律规范所确定的原则相冲突。

（三）专业胜任

银行业从业人员应当具备岗位所需的专业知识、资格与能力。

1. 具备岗位所需的专业知识和技能，是银行业从业人员从业的基本前提。由于社会发展、市场需求的变化，银行业务也在不断发展变化，从业人员只有不断学习，不断提高自己的专业知识和技能，才能适应岗位工作的需要。

2. 资格是指通过考试或认可而取得的各种资格，如通过中国银行业协会银行业从业人员资格考试所获得的银行业从业人员资格。根据有关监管机构的规定，银行业金融机构的某些岗位只有具备相应的资格才能上岗。如《商业银行个人理财业务管理暂行办法》第五十四条规定，商业银行个人理财业务人员除应具备相应的学历水平和工作经验外，还应具备相关部门要求的行业资格。

拓展阅读

在国外大多数发达国家，银行业从业人员资格认证制度已经有上百年的历史，没有取得银行业从业人员资格认证，就没有在银行业找到工作的可能。这种从业人员资格认证制度，从根本上保证了银行业从业人员在专业上胜任本职工作，从而为银行稳健经营打下了良好的基础。

在我国，此项工作由中国银行业协会承担，正处于起步阶段。

3. 能力是通过学习和实践所具备的技能，包括理论水平、实务操作能力和职业判断能力等。取得一定的从业资格认证，是从业人员具备从事岗位工作所需知识和技能的一种证明。

（四）勤勉尽职

银行业从业人员应当勤勉谨慎，对所在机构负有诚实信用义务，切实履行岗位职责，维护所在机构商业信誉。

银行业从业人员不仅要具备岗位所需的专业知识和技能，更要有一个勤勉谨慎的良好工作态度。银行业从业人员首先要对所在机构尽到诚实信用的义务，准确、诚实地填报个人信息和工作、学习经历。任何刻意隐瞒或不实披露所在机构人力资源管理需要的个人信息的行为，都会为将来埋下隐患。

在业务操作过程中，从业人员要认真履行岗位职责，勤勉谨慎，仔细认真，避免差错。

（五）保护商业秘密与客户隐私

银行业从业人员应当保守所在机构的商业秘密，保护客户信息和隐私。

银行业金融机构及其从业人员在为客户提供金融服务时，可以根据有关反洗钱的规定或其他规定让客户提供详尽的信息，这些信息的掌握有助于授信业务的审批或交易的完成，但这些信息不能提供给第三方或机构内部的其他部门。如果泄露或不当使用这些信息会给客户造成损失或侵害客户利益，属违法行为，同时也会给所在机构带来损失。因此，商业秘密、客户信息和隐私的妥善和严格保护既是法律法规的强制性规定，也是避免客户损失、维护银行声誉的必然要求。

1. 根据《中华人民共和国反不正当竞争法》（以下简称《反不正当竞争法》）的规定，商业秘密是指不为公众所知悉，能为权利人带来经济利益，具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息。保守所在机构的商业秘密，是银行业从业人员应尽的义务。

2. 客户信息是指银行在为客户开户、提供授信服务或其他金融产品时所需掌握的客户的地址、联系电话、财产及财务状况等信息。

3. 客户隐私主要是指个人客户的婚姻及家庭状况及其他不愿被他人所知悉、掌握的情况。

（六）公平竞争

银行业从业人员应当尊重同业人员，公平竞争，禁止商业贿赂，共同建立合作共赢的良好行业风气。

公平竞争是指银行业金融机构及其从业人员以金融服务的种类、质量和效率等手段，而不是靠低价销售、贬低对手、虚假宣传等不正当竞争方式。



知识链接

《反不正当竞争法》规定，经营者不得采用财务或其他手段进行贿赂以达到销售或购买产品或服务的目的。经营者销售或购买商品或服务，可以以明示方式给对方折扣，可以给中间人佣金，但折扣和佣金必须如实入账。不如实入账将会被认为是商业行贿或受贿行为，一旦发生，就将面临法律或纪律的严惩。

四、银行业从业人员与客户

（一）熟知业务

银行业务具有较强的专业性。从业人员所处的岗位或其承担的职责有所不同，但对银行业务应有全面了解，尤其要对本岗本职工作有较为专业、深入的理解。对一些重要的业务岗位或承担管理职能的人员来说，具有广博的知识、专业的技能以及相当的从业经验更是履行其职责的前提条件。

作为一名银行业从业人员，以下三方面的知识是不可或缺的：

一是对宏观经济和金融状况有较为全面的认识和了解，并对银行在现代经济中所起的作用有所了解。

二是熟知与自身岗位相关的银行业务及与管理有关的法规，并对金融监管体制和所从事业务涉及的监管规定有较为深入的了解。

三是具备胜任本职工作的相关专业知识和技能。

从业人员具备丰富的业务知识和熟练的从业技能，是银行健康发展的基本保证。在金融产品、制度、科技不断变化和创新的当代，从业人员还应坚持学习，确保知识得到更新，业务技能不断获得提高。

（二）监管规避

银行业从业人员在业务活动中，应当树立依法合规意识，不得向客户明示或暗示

规避金融、外汇监管规定。

知识链接

银行业务涉及的法律法规较为庞杂，实际工作中涉及的法律及监管规则大体包括以下几个类别：

(1) 适用于所有营利性机构的法律法规：如会计、税收、工商管理方面的法律、法规。这些法规对所有经营性企业具有广泛适用性，银行也不例外。

(2) 直接与银行和管理有关的法律法规：如《银行业监督管理法》《中国人民银行法》《商业银行法》《外汇管理条例》等法律、行政法规；银监会、中国人民银行、国家外汇管理局等监管机构根据上述法律制定的有关监管规则和指引。此外，还包括其他金融监管机构对跨多个监管领域的产品发布的规则，如中国保监会关于保险兼业代理的有关规定，中国证监会关于基金托管等业务的规定。

1. 银行违反禁止性、义务性或程序性规定将会对其产生直接不利的后果，因此，银行业从业人员应该特别留意这些规定，必须做到：

(1) 树立依法合规经营意识，认识到合规经营是银行从事所有活动的前提。

(2) 熟知与本职工作密切相关的法律、法规和监管规则，尤其是禁止性、义务性以及程序性规定。

(3) 根据立法本意正确理解监管规则中禁止性、义务性及程序性规定。

禁止性规定属于法律明确规定不可以从事的行为，如不得进行洗钱活动，一旦违反，违法行为人将面临刑事或行政上的处罚。

义务性规定是法律要求行为人必须履行的行为，如法律、法规要求所有经营性、生产性企业依法照章纳税。

程序性规定是指法律法规中有关从事某种活动必须按照一定程序履行审批或备案的规定，如商业银行开办代客境外理财业务必须向银监会申请代客理财业务资格。

2. 实践中，以下存在明显不妥的行为，有可能会对从业人员及其所在机构产生不利影响：

(1) 以明示或暗示方式向客户提供规避法律、法规规定的建议。

(2) 明知所经办的业务是为了逃避监管规定或规避法律、法规禁止性规定，但仍不按照内部流程进行必要的报告，默许甚至提供协助。

(3) 出于私情，向亲朋好友提供规避监管规定的意见和建议，并利用其所在机构的资源，为这些行为提供方便。

（三）岗位职责

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，确保客户交易安全。

1. 不打听与自身工作无关的信息。

2. 除非经内部职责调整或经过适当批准，不代其他岗位人员履行职责或将本人工作委托他人代为履行。

3. 不得违反内部交易流程及岗位职责管理规定将自己保管的印章、重要凭证、交易密码和钥匙等与自身职责有关的物品或信息交与或告知其他人员。

道德风险和操作风险是银行日常运营中面临的两种主要风险。为防范这些风险，商业银行对各个岗位的职责有明确划分，并在业务流程和权限方面进行控制，使每笔业务都经过相应的复核和审批程序。作为一名从业人员，必须遵循所在机构业务操作规程。

（四）信息保密

银行业从业人员应当妥善保存客户资料及其交易信息档案。在受雇期间及离职后，均不得违反法律法规和所在机构关于客户隐私保护的规定，不得透露任何客户资料和交易信息。

客户隐私保护是商业银行必须承担的一项重要义务。银行是否具有一套完善的保护客户隐私的制度和施行措施是评价银行经营管理水平的重要指标，也是客户评价银行是否稳健经营的重要标准，这种评价将直接影响客户是否与银行发生业务。

银行业从业人员的下属行为明显违反“信息保密”的规定：

1. 向与业务无关人员或其他组织，包括向其所在机构同事透露客户的个人信息，如婚姻状况、家庭住址、电话号码、身份证号码、财产、住房以及其他客户不愿让他人知晓的信息。

2. 出于好奇或其他目的向其他同事打听客户的个人信息和交易信息。

3. 不妥善保管或销毁填有客户信息的单据、凭证，开户申请书或交易指令等，如将这些书面材料随意扔在废纸篓里，或将这些资料再度用作打印纸，使得无关人员有机会接触到客户的个人信息。

4. 将客户信息用于未经客户许可的其他目的。如客户提供其个人信息的初衷是为了在银行开立存款账户，但一些从业人员在未经客户允许的情况下，将客户有关信息

提供给保险公司或其他公司用于营销其他产品。

（五）利益冲突

银行业从业人员应当坚持诚实守信、公平合理、客户利益至上的原则，正确处理业务开拓与客户利益保护之间的关系，并按照以下原则处理潜在利益冲突。

1. 在存在潜在冲突的情形下，应当向所在机构管理层主动说明利益冲突的情况，以及处理利益冲突的建议。

2. 银行业从业人员本人及其亲属购买其所在机构销售或代理的金融产品，或接受其所在机构提供的服务时，应当明确区分所在机构利益与个人利益，不得利用本职工作便利，以明显优于或低于普通金融消费者的条件或价格与其所在机构进行交易。

银行业从业人员的以下行为存在明显不当，这些行为有时还会给个人带来行政或刑事上的责任：

（1）不执行有关向关系人发放贷款的限制性规定，违规向关系人发放优于一般交易的贷款，或以优于一般交易的条件与关系人达成交易。

（2）不按照法律法规和监管规则的要求，执行回避制度，在存在利益冲突时不做任何披露而参与业务经营决策或交易处理。

（3）不当利用朋友关系、亲属关系或同事关系，向客户推销不适合的产品和服务。

（4）利用在银行工作的优势，在没有明确的内部优惠政策的情况下，以明显优于其他普通金融消费者的条件购买本机构销售的产品或提供的服务。

（5）利用在银行工作的优势，以明显优于其他普通金融消费者的条件为亲属或朋友等提供金融产品，损害所在机构的利益。

（6）同时承担着其他社会职务或在其他机构兼职工作的银行业从业人员，利用其在银行工作的便利为其他机构获取优于一般消费者的利益，或有利用在其他机构兼职的便利，为所在机构获得明显不适当的利益。

（六）内幕交易

内部信息是指为内幕人员所知悉的，尚未公开并可能影响金融交易达成、金融交易价格的重大信息，如银行或公司的经营方针和经营范围的重大变化、重大投资行为、面临的重大诉讼以及重大的购置财产的决定等信息。银行业从业人员基于内幕信

息进行内幕交易，或为他人提供投资理财方面的建议，都有可能损害所在机构或金融消费者的利益，情节严重者，甚至会触犯法律。

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，不得将内幕信息以明示或暗示形式告知法律和所在机构允许范围以外的人员，不得利用内幕信息获取个人利益，也不得基于内幕信息为他人提供理财或投资方面的建议。

这就要求任何可能接触到金融交易的从业人员，不得未经法定程序对外透露内幕信息，也不得利用内幕信息进行内幕交易。

作为一名银行业从业人员，应该熟知相关法律法规以及职业操守对内幕信息和内幕交易的禁止性规定，在日常工作和生活中，恪守有关内幕信息和内幕交易的禁止性规定。

1. 不在不当时间和地点谈论工作话题。
2. 不以明示或暗示的方式向不应该知道该项信息的内部人员提及内幕信息。
3. 不违反有关规定，将内幕信息以明示或暗示的方式告知自己的亲友。
4. 按照内部秘密信息保管规定妥善保管涉及内幕信息的文件和电子文档。
5. 不得采取匿名、假名或委托他人利用内幕信息进行内幕交易，为自己谋取不当利益。

（七）了解客户

银行业从业人员应当履行对客户尽职调查的义务，了解客户账户开立、资金调拨的用途以及账户是否会被第三方控制使用等情况。同时，应当根据风险控制要求，了解客户的财务状况、业务状况、业务单据及客户的风险承受能力。

这项规定要求银行业从业人员履行法定审查客户身份的义务，不得为客户开立匿名或假名账户，也不得在未完成法定审核身份义务的情况下接受客户指令，办理业务。

因此，作为一名银行业从业人员，应该做到：

1. “了解客户”不仅是其所在机构的法定义务，也是自己工作中必须严格履行的一项工作要求。
2. 熟知所在机构对客户身份进行识别和登记的有关规定，了解所在机构对不同客户进行身份识别的具体要求。
3. 严格遵循操作流程，不得徇私情而违反规定为客户开立匿名或假名账户，为客户开立匿名或假名账户不仅将给所在机构带来不利的法律后果，也将对自己的职业发展产生不利的影响。

（八）反洗钱

银行业从业人员应当遵守反洗钱的有关规定，熟知银行承担的反洗钱义务，在严守客户隐私的同时，及时按照所在机构的要求，报告大额和可疑交易。

这就要求从业人员在工作中，了解大额、可疑交易的判断标准以及协助反洗钱调查的义务，履行大额可疑交易报告、账户资料保存等义务。

作为一名银行业从业人员，下列行为属于违反“反洗钱”规定的行为：

1. 将所报告的大额交易或可疑交易信息透露给无关人员。
2. 拒绝协助反洗钱调查机构的依法调查行为，拒绝提供、隐匿、伪造、变造客户信息或拒绝执行有权对客户信息进行查询，对客户资产进行冻结和扣划的国家机关发出的账户冻结通知或裁定。
3. 在发现可疑交易或大额交易时，不及时按照内部规定进行汇报。

（九）礼貌服务

银行业从业人员的业务活动以客户为中心，专业的态度、得体的行为举止、为客户提供礼貌周到的服务是银行业从业人员履行职责的基本要求。

银行业从业人员在接洽业务过程中，应当衣着得体、态度稳重、礼貌周到。对客户提出的合理要求尽量满足，对暂时无法满足或明显不合理的要求，应当耐心说明情况，取得理解和谅解。

（十）公平对待

公平对待所有客户是银行业从业人员应有的工作态度，是其为客户提供优质服务的前提条件，也是银行保持良好社会形象的要求。

银行业从业人员应当公平对待所有客户，不得因客户的国籍、肤色、民族、性别、年龄、宗教信仰、残障及业务的繁简程度和金额大小等方面的差异而歧视客户。

特别提示

对有残障的客户，应该尽量为其提供便利，且不应让人感到对其怜悯或过于明显的同情。

（十一）风险提示

向客户推荐产品或提供服务时，银行业从业人员应当根据监管规定要求，对所推

荐的产品及服务涉及的法律风险、政策风险以及市场风险等进行充分的提示，对客户提出的问题应当本着诚实信用的原则答复，不得为达成交易而隐瞒风险或进行虚假或误导性陈述，并不得向客户做出不符合有关法律法规及所在机构有关规章制度的承诺或保证。

根据这一规定，从业人员在向客户进行营销活动时，应该坚持以下做法：

1. 应从有利和不利两个方面向客户做出全面的产品介绍。
2. 对产品涉及的主要风险，尤其是该产品特有的风险进行特别提示。
3. 提醒客户留意合约中的免责条款。
4. 在客户提出问题，应本着诚实信用的原则解答，不应为完成销售任务，对产品存在的风险视而不见，或者刻意隐瞒。

反之，银行业从业人员的下述做法明显不妥：

1. 因个人利益驱动，着力推荐对自己业绩或奖金有利的产品，却忽视客户的需要。
2. 仅介绍产品或服务的有利之处，对不利于客户的地方刻意隐瞒。
3. 不以足以引起客户注意的方式提示免责条款。
4. 对客户提出的问题闪烁其词，刻意回避或提供虚假信息。

（十二）信息披露

银行业从业人员应当明确区分其所在机构代理销售的产品和由其所在机构自担风险的产品，对所在机构代理销售的产品必须以明确的、足以让客户注意的方式向其提示被代理人的名称、产品性质、产品风险和产品的最终责任承担者，本银行在本产品销售过程中的责任和义务等必要的信息。

这项规定要求银行业从业人员应当充分提示代理销售产品的信息，为客户在做出是否购买银行产品或服务的判断时提供依据。

在代理销售产品的过程中，以下一些做法存在不妥之处：

1. 利用消费者的误解，追求被代理销售的产品销量。很多金融消费者往往认为在银行网点销售的产品即为银行自担风险的产品，而一些银行业从业人员则利用这种误解，实现产品的销售。

2. 对产品的性质、法律关系、被代理人的名称及其责任、所在机构的责任等含糊其辞，或用不易被人们注意的方式体现在销售合约或广告中，使消费者无法获得足够信息。

3. 在合约中，或在向客户介绍产品时，用晦涩或专业性很强的语言描述产品，使

客户无法准确判断产品的特性。

4. 利用消费者对银行的信任，夸大产品的收益性或对产品的收益性进行合约以外的承诺。

上述这些行为严重损害了消费者的知情权，也损害了从业人员所在机构的声誉，属于严重违反银行业从业人员职业道德的行为。

（十三）授信尽职

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，对客户所在区域的信用环境、所处行业情况以及财务状况、经营状况、担保物的情况、信用记录等进行尽职调查、审查和授信后管理。

这就要求从事信贷业务的银行业从业人员忠于职责，专业、客观、全面、中立的对信贷客户进行尽职调查，监控风险，为实现银行信贷风险控制做好基础工作。

作为一名从事信贷工作的银行业从业人员，以下行为明显违反职业操守，有些还将带来相应的行政处罚或刑事责任：

1. 不进行必要的实地调查，在无可信材料的情况下，即轻率地对授信工作提出意见和建议。
2. 在对客户提供的资料存有疑问时，不采取相应的措施进行验证和调查，听之任之。
3. 当客户发生根据合同约定的突发、重大事项之时，不及时调查、处理并上报，而采取不作为的态度，甚至掩盖、歪曲。
4. 不按照要求对客户信贷资料、档案进行归档和移送，造成档案资料不完整、不全面。
5. 省略必要的审核程序，或不当干涉其他信贷审核人员的独立审查意见。
6. 明示或暗示客户变造、编造资料或者协助客户的不诚实行为。
7. 不按照规定进行有效的贷后监控。

（十四）协助执行

银行业从业人员应当熟知银行承担的依法协助执行的义务，在严格保守客户隐私的同时，了解有权对客户信息进行查询、对客户资产进行冻结和扣划的国家机关，按法定程序积极协助执法机关的执法活动，不泄露执法活动信息，不协助客户隐匿、转

移资产。

这项规定要求银行业从业人员在其职业行为中不仅要保护客户隐私，也应该根据法律、行政法规规定依法履行协助执行的义务。

依法协助执行与保护客户隐私是两项看似矛盾的商业银行的法定义务。在实践中，从业人员应该做到以下几点：

1. 不向不应该知道的人透露协助执行方面的信息。
2. 面临有关机关协助执行的要求之时，及时向内部支持部门寻求支持，确保获得专业指导。
3. 按照法律规定及内部工作流程确认来人的身份，审核来函的法定要件，并按照规定进行保存和归档。
4. 确保要求协助执行的事项属于该请求机关法定权限以内。
5. 审核协助执行的具体事项，协助执行的范围严格限定在法律文书载明的事项，不应根据执法人员口头请求而超范围协助执行。
6. 以专业、中立的态度对待任何协助执行请求，不搪塞、不推诿，更不应该采取向客户通风报信、协助转移资产等方式对抗协助执行活动，使其所在机构或个人承担责任。

（十五）礼物收、送

在政策法律及商业习惯允许范围内的礼物收、送，应当确保其价值不超过法规和所在机构规定允许的范围，且遵循以下原则：

1. 不得是现金、贵金属、消费卡、有价证券等违反商业习惯的礼物。
2. 礼物收、送将不会影响是否与礼物提供方建立业务联系的决定，或使礼物接收方产生交易的义务感。
3. 礼物收、送将不会使客户获得不适当的价格或服务上的优惠。

这项规定要求银行业从业人员在工作中应该公平竞争，不得假借促销费、宣传费、赞助费、科研费、劳务费、咨询费、佣金等名义，或者以报销各种费用等方式，接受或给予客户财物及其他不当便利。

在实践中，下属行为明显属于商业贿赂行为：

1. 为获得客户的存款、贷款等业务，以促销费、宣传费、赞助费、科研费、劳务费、咨询费、佣金等名义，或者以报销各种费用，或提供国内外各种名义的旅游、考察等给付财物以外其他利益的方式，向客户提供财物。

2. 在贷款或其他业务中，接受客户提供的各种便利和好处，甚至主动向客户提出违反商业管理的要求，以便其所在机构或个人获得额外的、不正当的利益。

知识链接

商业贿赂包括两方面含义：一方面是提供贿赂的行为；另一方面是接受或索取贿赂的行为。这两种行为均为我国法律所禁止。

国家工商总局于1996年出台了《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》，对商业贿赂行为的行为表现、惩罚措施等做出了具体规定。为有效遏制和防范商业贿赂行为的发生，中国银行业协会专门组织起草了《中国银行业反商业贿赂承诺》和《中国银行业反不正当竞争公约》，并在银行业从业人员职业操守中要求银行业从业人员严格遵守反商业贿赂的有关规则。

（十六）娱乐及便利

银行业从业人员邀请客户或应客户邀请进行娱乐活动或提供交通工具、旅行等其他方面的便利时应当遵循以下原则：

1. 属于政策法规允许的范围以内，并且在第三方看来，这些活动属于行业惯例。
2. 不会让接收人因此产生对交易的义务感。
3. 根据行业惯例，这些娱乐活动不显得频繁，且价值在政策法规和所在机构允许的范围以内。
4. 这些活动一旦被公开将不至于影响所在机构的声誉。

这项要求虽与反对商业贿赂的规定有较为密切的联系，但对银行业从业人员的行为举止等方面也提出了要求，要求从业人员妥善处理娱乐活动及其他利益的提供，避免参与一些不健康、不利于其所在机构声誉的娱乐活动，避免一些有损于其职业形象的行为举止。同时也要求从业人员避免通过娱乐活动进行不正当竞争行为。

商业活动中正当的娱乐活动是必要的，但银行业从业人员应该确保其娱乐活动不会产生以下问题：

1. 明显属于奢侈、浪费的消费。
2. 属于色情、赌博类的消费。
3. 带有商业贿赂性质的消费。
4. 明显属于过于频繁的活动。
5. 假借业务之名，行个人消费之实。

6. 酗酒、闹事等其他不利于其所在机构形象的行为。

（十七）客户投诉

妥善处理客户投诉不仅有利于提升银行的形象，也能促使银行提升服务质量，发现管理漏洞。

银行业从业人员应当耐心、礼貌、认真处理客户的投诉，并遵循以下原则：

1. 坚持客户至上、客观公正原则，不轻慢任何投诉和建议。
2. 所在机构有明确的客户投诉反馈时限，应当在反馈时限内答复客户。
3. 所在机构没有明确的投诉反馈时限，应当遵循行业惯例或口头承诺的时限向客户反馈情况。
4. 在投诉反馈时限内无法拿出意见，应当在反馈时限内告知客户现在投诉处理的情况，并提前告知下一个反馈时限。

这项规定要求银行业从业人员坚持服务客户的理念，妥善处理客户投诉。

在实践中一些从业人员的不妥做法不仅有损于银行的形象，且容易使投诉最终转化为纠纷，甚至诉讼，例如：

1. 对客户的投诉表现出反感或不耐烦。
2. 采取压制、拖延、推诿的做法，不及时向有关部门反馈投诉。
3. 不及时将所在机构的处理意见告知客户。
4. 不告知客户所在机构处理客户投诉部门的联络方式，人为设置客户投诉的障碍。
5. 对所在机构明显有失妥当的做法不积极补救或不主动向客户说明情况。
6. 利用金融机构的优势地位压制客户投诉。

案例分析

某银行工作人员小张发现同事小李为了实现销售目标，在给客户介绍产品的时候刻意隐瞒了该产品的风险。小张觉得同事的行为应由有关部门监管，不应越职过问，因此，对于小李的行为视而不见。

根据案例，思考下列问题：

1. 作为银行业从业人员，在为客户介绍产品时应遵循什么职业道德？
2. 小张的处理方式是否符合银行业从业人员职业道德的要求？
3. 作为银行业从业人员，应如何处理与同事之间的关系？

案例分析提示：该案例主要体现两个方面的问题，一是银行业从业人员向客户推荐产品或提供服务时应遵循“风险提示”的要求；二是小张对于小李违反职业道德的行为视而不见，本身也违反了银行业从业人员的职业道德。银行业从业人员与同事之间应互相监督，对同事在工作中违反法律、内部规章制度的行为应当予以提示、制止，并视情况向所在机构，或行业自律组织、监管部门、司法机关报告。

拓展阅读

银行业从业人员职业操守其他规定

《银行业从业人员职业操守》中也就“银行业从业人员与同事”“银行业从业人员与所在机构”“银行业从业人员与同业人员”“银行业从业人员与监管者”等方面做了详细规定，对银行业从业人员的行为规范和职业道德提出了具体要求。

一、银行业从业人员与同事

1. 尊重同事
2. 团结合作
3. 互相监督

二、银行业从业人员与所在机构

1. 忠于职守
2. 争议处理
3. 离职交接
4. 兼职
5. 爱护机构财产
6. 费用报销
7. 电子设备使用
8. 媒体采访
9. 举报违法行为

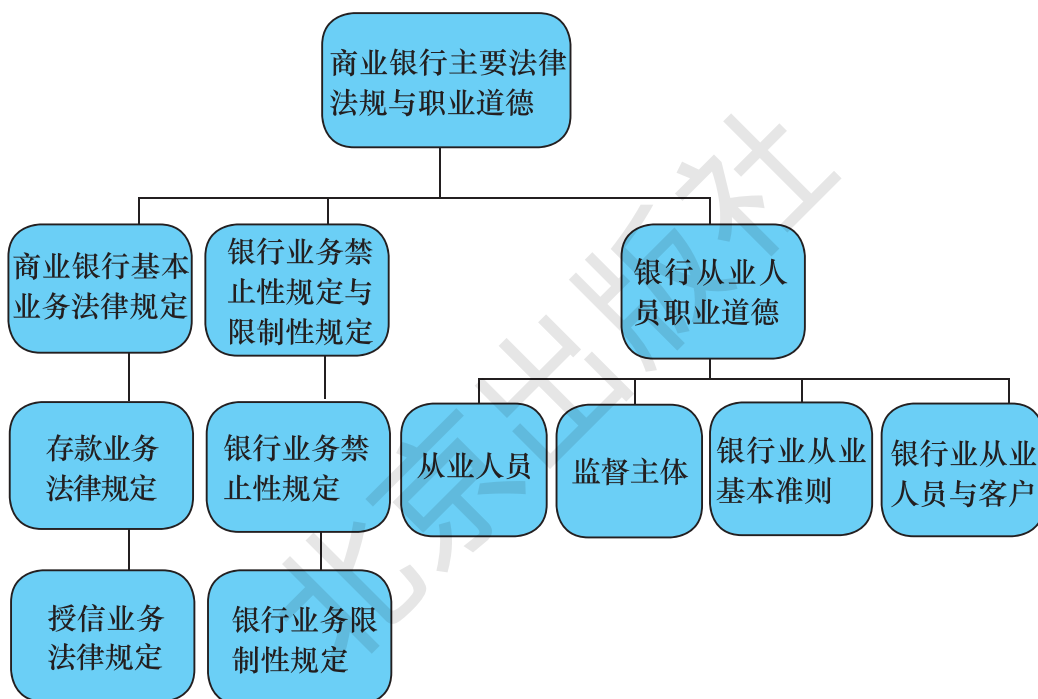
三、银行业从业人员与同业人员

1. 互相尊重
2. 交流合作
3. 同业竞争
4. 商业保密与知识产权保护

四、银行业从业人员与监管者

1. 接受监督
2. 配合现场检查
3. 配合非现场监管
4. 禁止贿赂及不当便利

单元小结



单元检测

❖ 单选题

1. () 是管理利率的唯一有权机关，其他任何单位无权制定利率。
 - A. 中央银行
 - B. 中国银行业监督管理委员会
 - C. 中国人民银行
 - D. 中国银行
2. 存款业务的基本法律要求，不包括 ()。
 - A. 经营存款业务特许制
 - B. 存款人依法履行应尽责任

- C. 以合法正当方式吸收存款 D. 依法保护存款人合法权益
3. 商业银行违反规定提高或降低利率以及采用其他不正当手段，吸收存款或发放贷款，而产生违法所得的处罚金额标准为（ ）。
- A. 违法所得10万元 B. 违法所得50万元
C. 违法所得100万元 D. 违法所得500万元
4. （ ）是授信业务的主要内容。
- A. 贷款承诺 B. 承兑 C. 贷款 D. 贸易融资
5. （ ）直接审批、监管金融机构。
- A. 中国银行业监督管理委员会 B. 中国银行业协会
C. 中国人民银行 D. 中国银行
6. 实践中最常见的利率违法行为是银行（ ）吸收存款的行为。
- A. 高于法定利息 B. 低于法定利息 C. 独自制定利息 D. 根据法定利息
7. 债权人行使撤销权的必要费用，由（ ）承担。
- A. 债权人 B. 债务人 C. 担保人 D. 人民法院
8. 冻结单位存款的期限不超过（ ）。
- A. 3个月 B. 6个月 C. 9个月 D. 12个月
9. 根据《关于查询、冻结、扣划企事业单位、机关、团体银行存款的通知》，可以依法查询、冻结、扣划单位存款的执法机关不包括（ ）。
- A. 公安机关 B. 人民法院 C. 人民检察院 D. 政府机关
10. 担保的方式不包括（ ）。
- A. 保证 B. 抵押 C. 质押 D. 转让
11. 《商业银行法》第三十九条第一款第（四）项规定：“对同一借款人的贷款余额与商业银行资本余额的比例不得超过（ ）。”
- A. 5% B. 10% C. 15% D. 20%
12. 商业银行因行使抵押权、质权而取得的不动产或者股权，应当自取得之日起（ ）年内予以处分。
- A. 半 B. 1 C. 2 D. 3
13. 银行业从业人员应当坚持诚实守信、公平合理、客户利益至上的原则，正确处理潜在利益冲突。以下做法中，正确的是（ ）。
- A. 银行工作人员不让亲戚朋友购买本行的金融产品
B. 银行工作人员为行长的父亲提供明显低于其他客户价格的产品

C. 银行工作人员目前兼职机构的财务人员来银行办理业务时，该工作人员申请回避，并向管理层说明情况

D. 银行工作人员利用朋友关系，向客户推销不适合其需要的产品和服务

14. 以下不属于银行业从业的基本准则的是（ ）。

A. 诚实信用 B. 守法合规 C. 专业胜任 D. 信息保密

15. 银行业从业人员不包括（ ）。

A. 银行工作人员 B. 信托公司工作人员

C. 汽车金融公司工作人员 D. 证券公司工作人员

16. 下列银行业从业人员的行为中，不符合“信息保密”要求的是（ ）。

A. 将客户资料存放在保险柜

B. 在受雇期间，不透露任何客户资料和交易信息

C. 离职后将原工作单位客户信息向新工作单位领导汇报

D. 妥善保管客户交易信息档案

17. 某银行部门主管认为其部门一名业务人员违反了规章制度并对其进行了处罚。但是该业务人员认为自己并没有违反规章制度。则该业务人员应采取的正确做法是（ ）。

A. 向媒体披露证据证明自己的清白

B. 向公安部门反映情况

C. 按照正常渠道向本行有关部门反映和申诉

D. 向部门所有同事发送邮件争取声援

18. 银行业是一个高度依赖负债经营的行业，（ ）是银行的生命线。

A. 声誉 B. 品牌 C. 信用 D. 守法

19. 银行业从业人员在使用本行电子技术设备时可以（ ）。

A. 安装自己喜欢的各种软件

B. 如果是为了工作，可以安装盗版软件

C. 浏览其他银行网站的理财信息

D. 给其他银行的同业人员展示本行内部网络理财产品

20. 对于本行多次向客户做出严重超出监管规定以外承诺的行为，银行业从业人员应当（ ）。

A. 服从本行的决定

B. 对媒体公布这一信息

C. 告诉竞争对手

D. 向上级机构或监管部门反映

21. 某商业银行的副行长要求营业部主任将最近一周新开户客户的手机信息整理成一个电子文件，发给他的一个大学同学，该同学在债券公司上班，想开拓一下客户市场，副行长的做法属于（ ）。

- A. 为同学帮忙，但做法有些不妥
- B. 最好请示一下行长，这样程序就全了
- C. 有违《银行业从业人员职业操守》中的信息保密
- D. 明显属于违法犯罪行为

22. 某商业银行代销某基金产品，在促销广告上明确写有“本行与某基金公司隆重推出某某基金产品”的字样，一时间引来许多客户，该商业银行的做法（ ）。

- A. 属于捆绑销售行为
- B. 属于市场营销策略
- C. 有违“信息披露”
- D. 有违“利益冲突”

23. 最近某大银行一连发生数起恶性案件，某城市商业银行的小张头脑灵活，在外出揽存时，对客户说，“别看他们架子大，内部管理绝对混乱，别看我们店小，精细化管理水平高”。小张的言论不符合（ ）的要求。

- A. 利益冲突
- B. 公平竞争
- C. 诚实信用
- D. 职业道德

24. 张某是法律大专毕业，在某银行从事个人理财产品的销售工作，为提升业绩，张某采取的营销策略是：适当给予客户一些口头收益承诺，但绝不留下字据。张某的这种做法（ ）。

- A. 完全合乎规定
- B. 恰当运用专业知识服务于销售
- C. 违法职业操守中的“风险提示”要求
- D. 违反职业操守中的“信息披露”要求

❖ 多选题

1. 根据商业银行法的规定，商业银行办理个人储蓄存款业务时，应当遵循（ ）原则。

- A. 存款自愿
- B. 取款自由
- C. 存款有息
- D. 定期支付利息
- E. 为存款人保密

2. 授信业务包括（ ）。

- A. 贷款
- B. 贷款承诺
- C. 贸易融资
- D. 担保
- E. 信用证

3. 属于存款利率法律管制的主要内容的有()。
- A. 中国人民银行是管理利率的唯一有权机关
 - B. 各金融机构和各级人民银行都必须严格遵守和执行国家利率政策
 - C. 依法设立的储蓄机构及其他金融机构, 应接受人民银行对利率的管理与监督
 - D. 依法设立的储蓄机构及其他金融机构, 有义务如实按人民银行的要求提供文件、账簿、统计资料和有关情况
 - E. 有自己的名称、组织机构和场所
4. 在存单纠纷案件中, 当事人向法院提供的证据有()。
- A. 存单凭证
 - B. 进账单凭证
 - C. 取款单凭证
 - D. 对账单凭证
 - E. 存款合同
5. 根据合同法的规定, 合同的书面形式是指()等可以有形地表现所载内容的形式。
- A. 合同书
 - B. 信件
 - C. 数据电文
 - D. 电报
 - E. 电子邮件
6. 在授信审核中, 贷款人的调查人员应当对借款人的信用等级以及借款的()等情况进行调查。
- A. 合法性
 - B. 安全性
 - C. 流动性
 - D. 效益性
 - E. 营利性
7. 商业银行开展授信业务时应遵循的原则有()。
- A. 安全性
 - B. 公平性
 - C. 流动性
 - D. 自愿性
 - E. 效益性
8. 商业银行向关系人发放信用贷款的禁止, 其中“关系人”是()。
- A. 商业银行的董事
 - B. 商业银行的监事
 - C. 商业银行的信贷业务人员
 - D. 商业银行的管理人员
 - E. 商业银行董事投资的企业
9. 银行资产保全的措施包括()。
- A. 资产重组
 - B. 贷款重组
 - C. 债券转股权
 - D. 破产申请
 - E. 资产置换
10. 商业银行法禁止对关系人提供信用贷款, 其目的是()。
- A. 提高银行的信贷资产质量
 - B. 降低风险
 - C. 创造公平、公开的贷款环境
 - D. 防止信贷活动中的内幕交易
 - E. 提高银行利润

11. 根据“专业胜任”的要求，银行业从业人员应当具备（ ）。

- A. 基础知识 B. 专业知识 C. 资格
D. 能力 E. 年限

12. 银行业从业人员为客户提供各类金融服务时，不得有的行为有（ ）。

- A. 收费标准未提前告知客户
B. 对客户进行误导性描述
C. 故意向不知情客户隐瞒免费服务，以推销有偿服务
D. 以低于成本价格向客户提供产品以承揽业务
E. 向客户无偿提供办公场所以承揽业务

13. 根据《银行业从业人员职业操守》，银行业从业人员在与客户的接触中，做法不当的有（ ）。

- A. 邀请客户在员工餐厅吃工作餐
B. 客户是上帝，应当满足客户的一切要求
C. 每天都有与客户的娱乐活动
D. 在过年时向客户寄送贺年卡并打电话问候
E. 赠送客户当地商场消费卡

14. 银行业从业人员离职时（ ）。

- A. 应当归还相关办公物品
B. 应当妥善交接工作
C. 只能带走自己在工作中积累的客户资料
D. 应当归还所欠公司费用
E. 可以带走所在机构的工作资料

15. 银行业从业人员的职业价值理念是（ ）。

- A. 遵守职业操守 B. 恪守诚信 C. 合规
D. 尽职 E. 专业

16. 守法合规要求银行业从业人员应当遵守（ ）。

- A. 诚实信用 B. 遵守法律法规 C. 熟知业务
D. 遵守行业自律规范 E. 遵守所在机构规章制度

17. 根据“了解客户”原则，要求银行业从业人员（ ）。

- A. 不得为客户开立假名账户 B. 不得为不明身份客户提供服务
C. 不得为客户提供匿名账户 D. 办理开户时要求客户出示身份证件

E. 了解客户账户是否被第三方控制

18. 银行业从业人员在办理信用卡业务中可以（ ）。

A. 与合作单位共同发行联名卡

B. 对卡内资金不足一定余额的客户收取一定的年费

C. 要求客户在余额超过一定限度时必须把部分余额专程定期存款

D. 对所有客户给以每年用卡额一定比例的现金返还

E. 在已经开展银行卡联网的地方安装只能使用本银行卡的POS机

19. 某顾客李某向某银行大堂经理蒋某投诉，蒋某回答说：“我正忙着呢，你去找我们领导去。”顾客又问：“你们领导在哪里办公？”蒋某答：“今天是不是没有来？要不你明天再来。”蒋某的做法不妥之处有（ ）。

A. 轻慢客户投诉

B. 不及时将处理意见告知客户

C. 采取压制、拖延等办法人为设置障碍

D. 对客户的投诉表示反感

E. 故意刁难客户

20. 银行业从业人员在办理结算业务时，不得有的行为有（ ）。

A. 违反规定为单位和个人开立账户

B. 拒绝受理、代理正常结算业务

C. 无理拒付应由银行支付的票据款项

D. 签发空头银行汇票、银行本票和办理空头汇款

E. 违章签发承兑、贴现票据，套取其他同业机构资金

21. 商业秘密指的是（ ）的技术信息和经营信息。

A. 不为公众所知悉

B. 能给权利人带来利益

C. 具有原创性

D. 具有实用性

E. 权利人采取了保密措施

22. 根据银行业从业人员操守规定，作为一名银行业从业人员，不可或缺的知识有（ ）。

A. 对宏观经济和金融状况有较全面的了解

B. 熟知与自身岗位相关的银行业务及与管理有关的法规

C. 具备胜任本职工作的相关专业知识和技能

D. 对金融监管体制和所从事业务涉及的监管规定有较深的了解

E. 对银行在现代经济中的作用有所了解