

单元1

银行业务法律法规与职业道德

单元目标

- (1) 熟悉我国主要银行业务法律法规基本规定，具备依法办理业务的能力。
- (2) 培养风险意识和责任感，准确识别银行业务中的风险类型，具备主动规避风险的能力。
- (3) 熟记银行从业人员职业道德行为规范，自觉提升自身职业道德修养的能力，能够运用银行业务法律法规和职业道德规范，正确处理银行从业人员与客户、同事、金融机构、同业人士以及监管机构之间关系。

项目 1 银行存款业务法律法规 与职业道德



学习目标

通过任务案例,熟悉我国银行主要存款业务的法律法规,具备依法办理业务的能力。在为客户办理存款业务过程中,提高风险意识和责任感,准确识别银行存款业务中的风险类型,具备主动规避风险的能力。遵守银行从业人员在存款业务中的职业道德行为规范,自觉提升自身职业道德修养的能力,能够运用银行存款业务法律法规和职业道德规范,正确处理银行从业人员与客户、同事、金融机构、同业人士以及监管机构之间关系。

任务 1-1

认知银行从业人员职业操守

在从事银行工作之前,首先要了解银行对从业人员在职业道德上的要求,也就是职业操守,这是从事银行工作的前提。在以后的案例学习中,也要注意银行的工作人员是否遵循了该职业操守。

任务目标

- (1) 初步认知银行从业人员的职业操守。
- (2) 遵守银行从业人员职业道德行为规范,提升为客户尽职服务的能力;通过小组讨论,锻炼自主学习、合作学习的能力。
- (3) 能够运用诚实信用、守法合规、专业胜任、勤勉尽职、保护机密、公平竞争的工作态度 and 职业操守规范自己的行为。

学时安排

4 课时

案例一 情景

员工累了,储户笑了

何女士打算将儿子存了 5 年的 3 000 多元硬币(面值均为 1 角)拿到银行去存。她走了五六家银行,但工作人员均以人手不足、业务太忙为由婉拒。最后,她来到农业银行支行营业厅,原以为又会失望而归,可事实却出乎她的预料。营业厅的内勤部刘主任得知何女士这种情况后,立即抽出 3 位工作人员专门受理何女士这项业务。由于全

是小面额硬币,且数量较多,所以统计起来相当费时。但刘主任对何女士承诺,他们加班加点尽快在下午完成。从上午10点钟开始,工作人员就不停地对硬币进行点数、打包、统计。历经5个小时的不懈努力,工作人员终于完成了所有程序,将3150元的存折交到了何女士手中,而且并未收取手续费。拿着存折,何女士对该银行工作人员的服务态度感叹不已。

(资料来源:<http://news.sina.com.cn/s/275052.html>)

案例一 信息

《银行从业人员职业操守》(以下简称《职业操守》)(摘录)

(为规范银行业从业人员职业行为,促进银行业的健康发展,中国银行业协会制定了《银行从业人员职业操守》,并于2007年2月9日在全体会员大会上正式通过。)

第一章 总则

第一条 宗旨

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,制定本职业操守。

第二条 从业人员

本职业操守所称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。

第三条 适用

银行业从业人员应当遵守本职业操守,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。

第二章 从业基本准则

第四条 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。

第五条 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。

第六条 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。

第七条 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。

第八条 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。

第九条 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。

第三章 银行业从业人员与客户

第十条 熟知业务

银行业从业人员应当加强学习,不断提高业务知识水平,熟知向客户推荐的金融产品的特性、收益、风险、法律关系、业务处理流程及风险控制框架。

第十六条 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。

第十八条 礼貌服务

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。

第十九条 公平对待

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、健康或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。

对残障者或语言存在障碍的客户,银行业从业人员应当尽可能为其提供便利。

但根据所在机构与客户之间的契约而产生的服务方式、费率等方面的差异,不应视为歧视。

(资料来源: <http://baike.baidu.com/view/1593180.htm>)

案例一 分析

由于点零钞非常耗费人力,许多银行都不愿耗时耗力地去为客户办理此业务,更很少有银行会只清点零钞而不收费。零钞清点收费几年前便已开始施行,收费的初衷是弥补人工成本。目前,各家银行的服务收费中都有此项,只是在对个人业务是否收费和收费标准上不尽相同。根据中国银监会2003年发布的相关文件规定,零钞清点收费是合法的,但收与不收,自主权掌握在银行自己手中。零钞清点费属于市场调节价,银行可自主定价。

根据此项收费政策,200枚(张)以下不收费,200枚(张)以上开始收费,最低5元/笔,每增加100枚(张)加收1元。

案例二 情景

废品收购站中的银行客户资料

据2009年3月某媒体报道,“有心人”发现,在广东省某废品收购站,某银行支行(A)客户资料的抵押合同和房产证复印件被当成废纸卖了。这一消息吓人一身冷汗,要知道,与从其他渠道泄露的个人信息相比,从银行泄露的客户信息通常更为详尽。其中有些资料上还盖有鲜红的印章,客户的家庭住址、联系方式、个人财产等客户大部分的详细信息一览无余。其中,该废品收购站里有一份抵押合同书的签订日是2005年6月17日,尚在银行的保存期之内。幸亏被“有心人”及时发现,没有被不轨之人获得,从而利用该资料信息对“价值”比较大的客户进行讹诈。后经过该行网点的细致调查,发现这些客户资料是

一名辞职的银行工作人员在离职时,未按银行规定,私自处理的。

相反,某银行支行(B)对客户资料管理比较上心,责任心较强,对客户的信息资料不仅负保密的责任,并按照相关规定,即便是客户的资料已经过期作废(规定保存期限至少为5年),该支行也会妥善保管或到期用碎纸机碎掉,而不是让其“跑”到废品收购站。该支行(B)的行长特别指出:当下的不少银行都很注重客户的信誉,动不动就建立“黑名单”,对那些偶尔有信誉问题的客户惩罚起来是毫不手软!那么,银行对自身的信誉与形象更为在意,所谓责人严、待己更严。如果因银行管理的失误,客户个人资料流失,引起法律纠纷,那银行的麻烦可就大了。

(资料来源:<http://nf.nfdaily.cn/nanfangdaily/nfdsb/200903230068.asp>)

案例二 信息

《职业操守》(摘录)

第三章 银行业从业人员与客户

第十二条 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,确保客户交易的安全,做到:

(一)不打听与自身工作无关的信息;

(二)除非经内部职责调整或经过适当批准,不为其他岗位人员代为履行职责或将本人工作委托他人代为履行;

(三)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。

第十三条 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,透露任何客户资料和交易信息。

第五章 银行业从业人员与所在机构

第三十条 忠于职守

银行业从业人员应当自觉遵守法律法规、行业自律规范和所在机构的各种规章制度,保护所在机构的商业秘密、知识产权和专有技术,自觉维护所在机构的形象和声誉。

第三十二条 离职交接

银行业从业人员离职时,应当按照规定妥善交接工作,不得擅自带走所在机构的财物、工作资料和客户资源。在离职后,仍应恪守诚信,保守原所在机构的商业秘密和客户隐私。

第七章 银行从业人员与监管者

第四十三条 接受监管

银行业从业人员应当严格遵守法律法规,对监管机构坦诚和诚实,与监管部门建立并保持良好的关系,接受银行业监管部门的监管。

(资料来源:<http://baike.baidu.com/view/1593180.htm>)

任务单 1-1

一、单项选择题

1. 制定《职业操守》的宗旨是“为规范银行业从业人员(),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,制定本职业操守”。

- A. 职业纪律 B. 职业行为 C. 职业操守 D. 职业道德

2. 《职业操守》中所指的银行业从业人员是指在()设立的银行业金融机构工作的人员。

- A. 中国境内及港澳台地区 B. 中国境外
C. 中国境内 D. 香港和澳门两地

3. 某建行储蓄所为了方便残疾人办理业务,特地开设了一个“残疾人优先”窗口。该行的举动特别符合《职业操守》中()对银行业从业人员的要求。

- A. 勤勉尽职 B. 公平对待 C. 礼貌服务 D. 公平竞争

4. 下列符合“守法合规”要求的做法包括()。

- A. 遵守法律法规 B. 遵守行业自律规范
C. 遵守所在机构的规章制度 D. 以上都应遵守

5. 银行业从业人员的下列行为中,不符合“熟知业务”的有关规定的是()。

- A. 熟知向客户推荐的产品
B. 银行产品部门向客户经理介绍产品时未提及风险,客户经理也没有主动了解产品风险
C. 熟知与自身岗位相关的有关法律法规
D. 熟知业务处理流程

二、多项选择题

1. 银行业从业人员应当遵守《职业操守》,并接受()的监督。

- A. 社会公众 B. 银行业自律组织
C. 所在机构 D. 银行业监管机构

2. 张显是中国银行的一名工作人员,利用职务便利他将在该行存款的100名客户资料透露给了某电器公司,并从中赚取了钱财。张显违反了《职业操守》中的()。

- A. 专业胜任 B. 信息保密
C. 公平竞争 D. 保护商业秘密与客户隐私

3. 某工商银行的业务员遇到一名客户想买工行代售的一家保险公司的保险产品,该业务员并未立即为客户办理业务,而是为其详细讲解了该保险产品,让客户了解到收益与风险后再做定夺。该工作人员做到了()。

- A. 风险提示 B. 信息披露 C. 公平竞争 D. 公平对待

三、填空题

1. 根据“从业基本准则”中_____的要求,北京交通银行在招收柜员时明确

要求:学历大专以上(含成考),必须要有会计证,点钞或计算器技能合格。

2. 张扬是北京某银行支行网点的柜员,由于在该网点工作已有 10 年,是老员工,因此常常上班迟到,9 点才到银行,违反该网点对上班时间 8 点半的要求,虽经多次批评教育,但张扬仍旧不改。2 个月后,该行以“从业基本准则”中要求员工必须_____为由,辞退了张扬。

3. 北京建设银行每年都会定期组织柜员进行全员考核,考核内容主要是银行在售的各类金融产品及业务处理流程。建行的此项工作,主要是为了让柜员在面对客户时能做到_____。

4. 银行员工李晓的同学王明是一名汽车销售员,为了增加客户,提高销售业绩,他向李晓提出让其从银行拿一些“有钱人”的资料。李晓以“从业基本准则”中_____对员工的要求,拒绝了王明的要求。

5. 银行员工孔林为了扩大业绩,吸收更多的存款,她与客户协商,在实际办理存款成功并存 1 个月后,按客户存款金额的 1%给予返钱。她的行为,违反了“从业基本准则”中_____对员工的要求。

6. 孔林在为客户办理业务的过程中,突然觉得头晕,于是就让旁边的临柜同事王新帮其把业务办理完毕。孔林的行为,违反了“银行业从业人员与客户”中的_____条款,_____条款中要求,如果员工临柜时遇到这种情况,应_____。

7. 《职业操守》中对银行从业人员与_____、_____、_____、_____之间都制定了具体的准则要求。

8. 客户杜蕾想购买某银行代售的金融产品,该行的负责人员特意将该金融产品所面临的风险进行了充分说明,并对客户提出的问题做了诚实的答复。该行的负责人做到了“银行业从业人员与客户”中的_____条款;同时,在客户决定购买该金融产品时,该行的负责人还了解了客户的财务状况,为其做了风险调查,做到了“银行业从业人员与客户”中的_____条款,确保了客户账户的安全。

四、案例一分析

1. 3 150 元是多少个面值为 1 角的硬币?

2. 农行支行派了几名工作人员为何女士的硬币进行点数、打包、统计,历经了几个小时?

3. 几名工作人员平均每小时要点数、打包、统计多少枚硬币? 平均一人多少?

4. “从业基本准则”是哪 31 个字？

5. 由以上 4 个问题,可以看出,作为银行的工作人员必须要符合“从业基本准则”中第几条的要求？

6. 何女士之前去的五六家银行没有做到《职业操守》的“银行业从业人员与客户”中的哪几点？

7. 农行支行的做法对你有何触动？

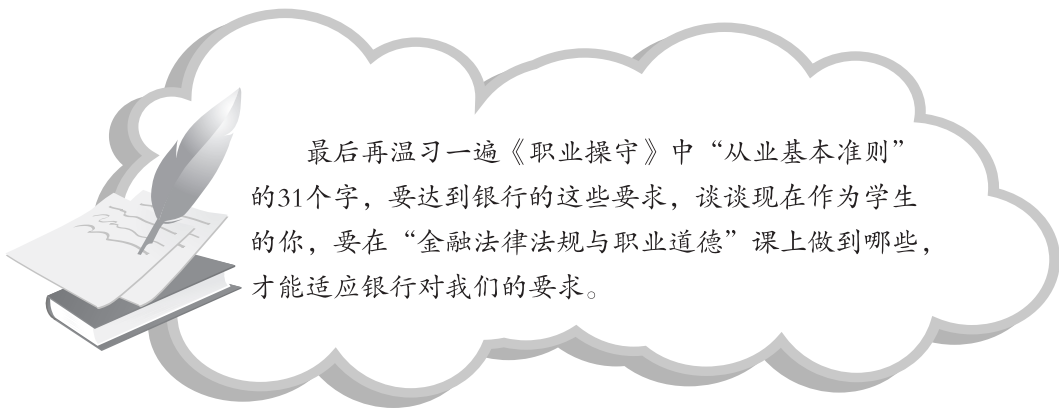
五、案例二分析

1. 银行对客户信息(即使已经过期作废)的保管期限是多久？

2. 某支行(A)的做法违反了《职业操守》的“银行业从业人员与客户”中的哪些内容？

3. 某支行(A)的做法会产生哪些不良的后果？

4. 结合《职业操守》,某支行(B)的做法中,哪些值得学习？



评 价 表

姓名	班级	学号						
学习内容	任务 1-1 认知银行从业人员职业操守							
学习场所	教室							
成绩单	考核内容	考核标准	参考 分值	考核 单位	考核得分			平均分
	出勤情况	全勤,无迟到、旷课情况	10	个人	自评	互评	教师 评价	
	职业道德 课堂纪律	遵守课堂纪律及学习要求,有岗位 意识、服务意识	20	个人				
	搜集分析 信息资料	资料搜集全面,有重点,快捷地完 成信息资料搜集,对信息单标注 全面	20	个人				
	填写工作单	分析案例全面,工作页填写细致、 正确	30	组				
	汇报讨论	抢答、声音洪亮、表达清楚、对案例 内容有独特的见解,资料上交规整	20	组				
总 分								

任务 1-2 认知假币收缴与鉴定业务法律法规与职业道德

“假币”这个词对我们来说并不陌生,也许你、我都曾经收到过假币。在银行工作的你,更是增加了接触假币的“机会”。遇到假币时该如何处理?该遵循怎样的职业