

中国银行业协会文件

银协发〔2020〕120号

关于印发《银行业从业人员职业操守和 行为准则》的通知

各会员单位：

为进一步规范银行业金融机构从业人员职业操守和行为规范，塑造共同价值观，加强行业自律和从业人员行为管理，推动清廉金融文化建设，经广泛征求和吸收会员单位意见，中银协修订了《银行业从业人员职业操守和行为准则》（以下简称《准则》），现印发给你们。

请各会员单位认真组织学习，结合本单位实际情况贯彻落实，并制定或修改实施细则。

《准则》实施过程中，如有相关问题，请将具体内容反

馈至联系邮箱。

联系人： 陈婧 奈滢滢

联系电话： 010-66291214, 010-66291118

联系邮箱： code-conduct@china-cba.net

附件：《银行业从业人员职业操守和行为准则》



附件

银行业从业人员职业操守和行为准则

(2020 年 9 月 2 日)

目 录

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】

第四条 【诚实守信】

第五条 【依法合规】

第六条 【专业胜任】

第七条 【勤勉履职】

第八条 【服务为本】

第九条 【严守秘密】

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】

第十一条 【严禁非法催收】

第十二条 【严禁组织、参与非法民间融资】

第十三条 【严禁信用卡犯罪行为】

第十四条 【严禁信息领域违法犯罪行为】

第十五条 【严禁内幕交易行为】

第十六条 【严禁挪用资金行为】

第十七条 【严禁骗取信贷行为】

第二节 业务合规

第十八条 【遵守岗位管理规范】

第十九条 【遵守信贷业务规定】

第二十条 【遵守销售业务规定】

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】

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】

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】

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】

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】

第一章 总 则

第一条 【宗旨及依据】

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，在银行业内建立良好的清廉文化，维护银行业良好信誉，促进银行业的健康发展，依据《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国银行业监督管理法》等法律法规及《中国银监会关于印发银行业金融机构从业人员职业操守指引的通知》《中国银监会关于印发银行业金融机构从业人员行为管理指引的通知》《银行业协会工作指引》《中国银行业协会章程》等有关规范，制定本准则。

第二条 【银行业从业人员】

本准则所称银行业从业人员是指在中华人民共和国境内银行业金融机构工作的人员。

中华人民共和国境内银行业金融机构委派到国（境）外分支机构、控（参）股公司工作的人员，应当适用本准则。

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 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。

第四条 【诚实守信】

银行业从业人员应当恪守诚实信用原则，真诚对待客户，珍视声誉、信守承诺，践行“三严三实”的要求，发扬银行业“三铁”精神，谋事要实，创业要实，做人要实，通过踏实劳动实现职业理想和人生价值。

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。

第六条 【专业胜任】

银行业从业人员应当具备现代金融岗位所需的专业知识、执业资格与专业技能；树立终身学习和知识创造价值的理念，及时了解国际国内金融市场动态，不断学习提高政策法规、银行业务、风险管控的水平，通过“学中干”和“干中学”锤炼品格、补充知识、增长能力。

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。

第八条 【服务为本】

银行业从业人员应当秉持服务为本的理念，以服务国家战略、服务实体经济、服务客户为天职，借助科技赋能，竭诚为客户和社会提供规范、快捷、高效的金融服务。

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。

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。

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。

第十三条 【严禁信用卡犯罪行为】

银行业从业人员不得利用职务便利实施伪造信用卡、非法套现信用卡、滥发信用卡等行为。不得为特定客户优于同等条件办理高端信用卡，提供价质不符的高端服务。

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】

银行业从业人员不得默许、参与或支持客户用信贷资金进行股票买卖、期货投资等违反信贷政策的行为。不得挪用所在机构资金和客户资金，不得利用本人消费贷款进行违规投资。

第十七条 【严禁骗取信贷行为】

银行业从业人员不得向客户明示、暗示或者默许以虚假资料骗取、套取信贷资金。

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】

银行业从业人员不得在任何场所开展未经监管机构或所在机构批准的金融业务，不得销售或推介未经所在机构审批的产品，不得代销未持有金融牌照机构发行的产品。

不得针对特定客户非公开销售优于其他同类客户的存款产品、贷款产品、基金产品、信托产品、理财产品等。

第二十一条 【遵守公平竞争原则】

银行业从业人员应当崇尚公平竞争，遵循客户自愿原则、尊重同业公平原则。在宣传、办理业务过程中，不得使用不正当竞争手段。坚决抵制以权谋私、钱权交易、贪污贿赂、“吃拿卡要”等腐败行为。

第二十二条 【遵守财务管理规定】

银行业从业人员应当严格执行所在单位的财务报销规定，组织或参加会议、调研、出差等公务活动应当严格执行公务出差住宿和交通标准。出差人员应在职务级别对应的住宿费标准限额内选择宾馆住宿，按规定登记乘坐交通工具。

不得用公款支付应当由本人或亲友个人支付的费用，严禁上下级机构及工作人员之间、行内部门之间用公款相互宴请或赠送礼品，不得使用公款开展娱乐互动、游山玩水或以学习考察等名义出国（境）公款旅游等。

第二十三条 【遵守出访管理规范】

出访期间须主动接受我国驻外使领馆的领导和监督，及时请示报告。除另有规定外，严禁持因私护照出访执行公务。严格执行中央对外工作方针政策和国别政策，严守外事纪律，遵守当地法律法规，尊重当地风俗习惯，杜绝不文明行为。严禁变相公款旅游，严禁安排与公务活动无关的娱乐活动，不得参加可能对公正履职有影响的出访活动。增强安全保密意识，妥善保管内部资料，未经批准，不得对外提供内部文件和资料。

第二十四条 【遵守外事接待规范】

接待国（境）外来宾坚持服务外交、友好对等、务实节

俭原则，安排宴请、住宿、交通等接待事宜根据相关规定执行。在公务外事活动中，严格遵守外事礼品赠予与接受的相关规定。

第二十五条 【遵守离职交接规定】

银行业从业人员岗位变动或离职时，应当按照规定妥善交接工作，遵守脱密和竞业限制约定，不得擅自带走所在机构的财物、工作资料和客户资源。

第三节 履职遵纪

第二十六条 【贯彻“八项规定”、反“四风”】

银行业从业人员应当严格遵守纪律要求，认真落实所在机构贯彻中央“八项规定”的有关制度，求真务实、勤俭节约，坚决反对“形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风”等四种不正之风。

第二十七条 【如实反馈信息】

银行业从业人员应当确保经办和提供的工作资料、个人信息等的合法性、真实性、完整性与准确性。严禁对相关个人信息采取虚构、夸大、隐瞒、误导等行为。

第二十八条 【按照纪律要求处理利益冲突】

银行业从业人员应当按照纪律要求处理自身与所在机构的利益冲突。存在潜在冲突的情况下，应当主动向所在机构管理层说明情况。

第二十九条 【严禁非法利益输送交易】

银行业从业人员严禁利用职务便利侵害所在机构权益，自行或通过近亲属以明显优于或低于正常商业条件与其所在机构进行交易。

第三十条 【实施履职回避】

银行业从业人员应当严格遵守有关履职回避要求。任职期间出现需要回避情形的，本人应当主动提出回避申请，服从所在机构做出的回避决定。

银行业金融机构不得向特定关系人及其亲属提供高薪岗位、职务、薪酬奖励，不得针对特定关系人授予或评审职位职称。

第三十一条 【严禁违规兼职谋利】

银行业从业人员应当遵守法纪规定以及所在机构有关规定从事兼职活动，主动报告兼职意向并履行相关审批程序。应当妥善处理兼职岗位与本职工作之间的关系，不得利用兼职岗位谋取不当利益，不得违规经商办企业。

银行业从业人员未经批准，不得参加授课、课题研究、

论文评审、答辩评审、合作出书等活动；经批准到本单位直属或下辖单位参加上述活动的，按所在单位有关规定办理。

第三十二条 【抵制贿赂及不当便利行为】

银行业从业人员应当自觉抵制不正当交易行为。严禁以任何方式索取或收受客户、供应商、竞争对手、下属机构、下级员工及其他利益相关方的贿赂或不当利益，严禁向政府机关及其他利害关系方提供贿赂或不当利益，严禁收、送价值超过法律及商业习惯允许范围的礼品。

第三十三条 【厉行勤俭节约】

银行业从业人员应当厉行勤俭节约，珍惜资源，爱护财产。根据工作需要合理使用所在机构财物，禁止以任何方式损害、浪费、侵占、挪用、滥用所在机构财产。

第三十四条 【塑造职业形象】

银行业从业人员在公共场合应做到言谈举止文明稳重、着装仪表整洁大方，个人形象要与职业身份、工作岗位和环境要求相称。做到身心健康、情趣高雅，积极履行社会责任。严禁通过网络等发布、传播不当言论。

第三十五条 【营造风清气正的职场环境和氛围】

银行业金融机构应按照“忠、专、实”的衡量标准，选

拔任用政治过硬、素质过硬、踏实肯干的干部人才。破除阿谀奉承、拉帮结派等小圈子、小团伙依附关系，杜绝因“圈子文化”而滋生的畸形权力和裙带关系。关爱员工，严禁体罚、辱骂、殴打员工；采取合理的预防、受理投诉、调查处置等措施，防止和制止利用职权、从属关系等实施性骚扰。尊重员工权益，畅通诉求渠道，从政治思想教育、薪酬待遇、职业生涯规划、心理动态咨询等多方面帮助引导员工，在多岗位历练培养，增强员工的归属感和成就感。

第四章 保护客户合法权益

第三十六条 【礼貌服务客户】

银行业从业人员在接洽业务过程中，应当礼貌周到。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。

第三十七条 【公平对待客户】

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其他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。

第三十八条 【保护客户信息】

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，违规泄露任何客户资料和交易信息。

第三十九条 【充分披露信息】

银行业从业人员在向客户销售产品的过程中，应当严格落实销售专区录音录像等监管要求，按照规定以明确的、足以让客户注意的方式向其充分提示必要信息，对涉及到的法律风险、政策风险以及市场风险等进行充分地提示。严禁为达成交易而隐瞒风险或进行虚假或误导性陈述，严禁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。

第四十条 【妥善处理客户投诉】

银行业从业人员应当坚持客户至上、客观公正原则，耐心、礼貌、认真地处理客户投诉，及时作出有效反馈。

第五章 维护国家金融安全

第四十一条 【接受、配合监管工作】

银行业从业人员应当树立依法合规意识，依法接受银行业监督管理部门的监管，积极配合非现场监管和现场检查等监管工作。严禁自行或诱导客户规避监管要求。

第四十二条 【遵守反洗钱、反恐怖融资规定】

银行业从业人员应当遵守反洗钱、反恐怖融资有关规定，熟知银行承担的义务，严格按照要求落实报告大额和可疑交易等工作。

第四十三条 【协助有权机关执法】

银行业从业人员应当熟知银行承担的依法协助执行义务，在严格保守客户隐私的同时，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。

第四十四条 【举报违法行为】

银行业从业人员对所在机构违反法律法规侵害国家金融安全的行为，有责任予以揭露。有权向上级机构或所在机构的监督管理部门直至国家司法机关举报。

第四十五条 【服从应急安排】

银行业从业人员应当积极响应国家号召、落实行业倡议、服从机构安排，在抗震救灾、卫生防疫等重大公共应急

事件中坚守岗位，尽职履责，努力保障特殊时期金融服务的充分供给。

第四十六条 【守护舆情环境】

银行业从业人员应当遵守法律法规、监管规制及所在机构关于信息发布的规定，严禁擅自接受媒体采访或通过微信、微博、贴吧、网络直播等自媒体形式对外发布相关信息。

第六章 强化职业行为自律

第四十七条 【接受所在机构管理】

银行业从业人员应当严格遵守本准则，接受所在机构的监督和管理。银行业金融机构应当依照法律法规和本准则的精神制定本单位员工具体职业行为规范，将职业操守和行为准则作为反腐倡廉建设、企业文化建设、合规管理、员工教育培训及人力资源管理的重要内容，定期评估，建立持续的员工执业行为评价和监督机制。

第四十八条 【接受自律组织监督】

银行业从业人员应自觉接受银行业协会等自律组织的监督。银行业协会依据有关规定对会员单位贯彻落实本准则的实施情况进行监督检查和评估。

第四十九条 【惩戒及争议处理】

为加强银行业从业人员行为管理，银行业协会、银行业金融机构应当健全关于员工违反职业操守和行为准则的惩戒机制。银行业协会建立违法违规违纪人员“黑名单”和“灰名单”制度。

对银行业从业人员严重违法违规违纪的、严重影响行业形象造成恶劣社会影响的纳入“黑名单”管理，予以通报同业，实行行业禁入制度。

对其他情节较严重的违法违规违纪人员实行“灰名单”管理制度，限制其不得任职于银行业金融机构重点部门或关键岗位。

银行业金融机构应通过订立劳动合同等方式明确员工违反职业操守和行为准则应受到的惩戒内容。银行业从业人员对所在机构的惩戒有异议的，有权按照正常渠道反映和申诉。

第五十条 【高管规范】

银行业高级管理人员应当带头遵守、模范践行职业操守和行为准则，并通过“立规矩、讲规矩、守规矩”以上率下，在战略制定和绩效管理等工作融入职业操守和行为准则考量，管好关键人、管到关键处、管住关键事、管在关键时，全面推动所在机构营造爱国爱行、诚实守信、专业过硬、勤

勉履职、服务为本的良好从业氛围和工作环境。

第七章 附 则

第五十一条 【参照适用】

银行业协会的工作人员及劳务派遣人员，参照适用本准则。

第五十二条 【解释机构】

本准则由中国银行业协会负责解释。

第五十三条 【冲突解决】

本准则与法律法规、监管规制不一致的，以法律法规、监管规制为准。

第五十四条 【施行日期】

本准则自印发之日起施行。2007 年《银行业从业人员职业操守》同时废止。

(此页无正文)

联系人：陈婧 联系电话：66291214 校对：奈滢滢

中国银行业协会秘书处

2020年9月2日印发