**《中国银行业自律公约》及行规行约文件汇编**

**目录**

[1.中国银行业自律公约 2](#_Toc99615828)

[2.中国银行业存款业务自律公约 7](#_Toc99615829)

[3.中国银行业个人住房贷款业务自律公约 17](#_Toc99615830)

[4.中国银行业协会票据业务自律公约 25](#_Toc99615831)

[5.中国银行卡行业自律公约 27](#_Toc99615832)

[6.中国银行业利率工作自律公约 34](#_Toc99615833)

[7. 关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的倡议书 42](#_Toc99615834)

[8.关于降低自动取款机（ATM）跨行取现手续费的倡议书 46](#_Toc99615835)

[9.中国银行业零售业务服务规范 48](#_Toc99615836)

[10.中国银行业柜面服务规范 66](#_Toc99615837)

[11.中国银行业营业网点大堂经理服务规范 79](#_Toc99615838)

[12.关于进一步提升银行业金融机构营业网点窗口服务质效的倡议 86](#_Toc99615839)

[13.中国银行业公平对待消费者自律公约 89](#_Toc99615840)

[14.中国银行业公众教育服务工作自律指引 99](#_Toc99615841)

[15.中国银行业电子渠道无障碍服务建设自律指引 109](#_Toc99615842)

[16.关于进一步完善残障人士银行服务的自律要求 116](#_Toc99615843)

[17.关于进一步改进无障碍银行服务的自律约定 120](#_Toc99615844)

[18.银行业从业人员职业操守和行为准则 122](#_Toc99615845)

# 1.中国银行业自律公约

**第一章 总则**

第一条 为促进我国银行业依法合规经营，维护银行业合理有序、公平竞争的市场环境，保护社会公共利益和消费者合法权益，促进银行业稳健运行和健康发展，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中国银行业协会章程》等规定，经中国银行业协会（以下简称“中银协”）会员单位共同协商，制定本公约。

第二条 银行业的自律原则是：依法合规、诚实守信、公平竞争、合作共赢、自我约束、防范风险、促进发展为基本原则。

第三条 本公约适用于中银协全体会员单位。

**第二章 自律约定**

第四条 严格遵守国家有关法律、法规和规章，遵循国家行业相关政策，在平等、自愿、公平和诚实信用的原则下开展业务，不得损害国家利益、社会公共利益、客户权益和行业利益，共同维护行业声誉和形象。

第五条 积极支持国家战略发展，完善服务实体经济和人民群众生活需要的金融产品体系，坚持对各类所有制经济一视同仁，积极开发支持战略性新兴产业、先进制造业和科技创新的金融产品，加大面向民营企业和小微企业、“三农”、社会民生等领域的金融产品供给和创新，大力发展绿色金融，为推动经济社会全面发展、实现全体人民共同富裕贡献力量。

第六条 遵循公平竞争原则，维护正常的市场秩序，遵守商业道德，不以诋毁行业内其他单位的商业声誉、泄露其商业秘密等不正当手段争揽业务。不利用政府行政资源干预或影响市场竞争，扰乱正常的经营秩序。

第七条 依法合规开展存款、贷款、票据、银行卡、资产管理、衍生产品等业务，严格执行国家有关利率、汇率政策，持续加强账户、现金及收费管理，规范经营管理行为。

第八条 建立健全以资本金管理为核心的约束机制，加强银行资金安全维护，建立长效的资本补充机制，不断提高银行业整体竞争力。

第九条 完善公司治理架构，明确各治理主体的职责边界、履职要求，完善风险管控、制衡监督及激励约束机制，持续提升公司治理透明度，逐步达到良好公司治理标准。

第十条 建立健全内部控制体系，通过制定和实施系统化的制度、流程和方法，强化管理制度化、制度流程化、流程信息化的内控理念，保障内部控制目标实现，构建自觉合规、审慎经营的行业新生态。

第十一条 遵循依法合规、平等自愿、诚实守信、以人为本的原则，有效保护消费者各项权益，切实承担保护消费者合法权益的主体责任，不断完善消费者权益保护各项工作机制，通过适当的程序和措施，确保在业务往来的各个阶段公平、公正和诚信地对待消费者。

第十二条 强化从业人员职业道德、职业纪律和职业技能的综合素质建设，加强对员工的教育和培训，提高从业人员的整体素质和业务水平。推进清廉金融文化建设，坚决反对以权谋私、贪污受贿等不法行为，严格遵守党纪国法、法律法规、监管规制及廉洁从业等有关规定，加大反腐倡廉的工作力度，自觉抵制腐败行为。

第十三条 以依法合规为前提，以风险防控为原则，不断提升产品和服务的创新能力，增强银行业金融科技应用水平，有效提升金融服务效率。

第十四条 互通信息、团结互助、加强合作、共谋发展，共同维护银行业在全社会的良好形象。第十五条支持和促进人员的有序正常流动，不得录用被禁止从业、尚未与原单位依法解除劳动合同的人员和其他依法不得录用的人员。

**第三章监督管理**

第十六条 中银协负责自律管理，组织对会员遵守公约的情况进行监督检查，会员应予以配合。

第十七条 中银协对外公布投诉举报电话，接受会员单位和社会公众的监督与投诉，并收集、汇总社会公众传媒对会员单位的报道，及时向有关会员单位沟通反馈。

第十八条 中银协对会员遵守公约情况进行评价与处理。

（一）对于涉嫌违法违规的银行业金融机构、从业人员的投诉和发现的业内违法违规的行为，及时报告监管机构。

（二）本着公开、客观、促进的原则在中银协网站公布各会员单位的自律情况。对严格执行自律规定的单位进行褒奖，对违反自律规定的会员单位采取相应的自律惩戒措施。

（三）对于违反自律公约、管理制度等致使行业利益受损的会员，中银协可按有关规定采取警示、内部通报、公开曝光、暂停行使会员权利、取消会员资格等自律处分措施。

**第四章附则**

第十九条 本公约由中银协自律工作委员会负责解释。

第二十条 本公约经中银协理事会审议通过后实施。

第二十一条 中银协可根据本公约，结合具体银行机构和业务领域，制定专项自律公约。

# 2.中国银行业存款业务自律公约[[1]](#footnote-1)

    **第一章  总则**

第一条 为规范境内存款业务同业竞争行为,维护会员共同利益,营造公平、有序的经营环境,促进存款业务健康发展,根据《中华人民共和国银行业监督管理法》、《中华人民共和国商业银行法》以及《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规和监管部门规章,经中国银行业协会各会员单位共同协商,制定本公约。

第二条 本公约所称的存款业务,是指银行业金融机构在境内吸收本外币存款及管理存款而产生的相关金融活动。

第三条 存款业务自律的指导思想:深入贯彻落实科学发展观,不断深化对存款业务发展不同时期的特征和发展规律的认识,全面把握存款业务发展内外部环境、主要矛盾和基本问题,树立存款业务的科学发展理念。

第四条 存款业务自律的宗旨:依法合规经营,抵制不正当竞争行为,防范业务风险,保障客户权益,共同促进存款业务持续健康发展。

第五条 存款业务自律的基本要求:严格遵守有关法律、法规和监管部门规章,诚信经营,在平等、自愿、公平和诚实信用的原则下开展存款业务,不损害客户利益、行业利益和社会公共利益。

第六条 本公约适用于中国银行业协会各会员单位。会员单位承诺互相监督,共同遵守,自觉履行公约的各项约定,严格执行中国银行业协会的处理决定,自觉维护中国银行业的整体形象。

**第二章  基本规定**

第七条 会员单位应认真遵守国务院颁布的《储蓄管理条例》、《个人存款账户实名制规定》和《中华人民共和国外汇管理条例》及中国人民银行颁布的《人民币银行结算账户管理办法》、《个人外汇管理办法》等相关法规、规章和政策文件规定,规范存款业务。

第八条 会员单位应自觉严格执行存款业务相关的利率、汇率政策。

第九条 会员单位应加强营业网点、网上银行、电话银行、手机银行、自助设备等渠道建设,提高金融服务的效率和质量,满足客户日益增长的存款业务需求。

第十条 会员单位应从客户角度出发,在防范风险的前提下,不断完善系统功能,优化服务流程,为客户提供全面、便捷的多元化服务,建立和谐的银客关系。

第十一条 会员单位应加强员工职业道德行为规范教育和业务培训,提高从业人员的业务水平和综合素质。

    **第三章  自律约定**

第十二条 会员单位应严格按照有关规定开展存款业务,不得以下列形式吸收客户存款:

(一)采取存款"贴水"或变相"贴水"、高套利率档次、套用人民币同业间利率、提前支付定期存款利息、提前支取享受原利率、虚增存款计息积数、人为增加计息天数、通过向存款客户赠送实物、购物卡、现金、贵金属、储值卡等方式向存款人支付高于正常存款利息及其他变相提高存款利率的不正当手段吸收存款;

 (二)向存款人或关系人支付正常利息以外的费用,如吸储费、咨询费、手续费等;

(三)以存款"公关"的名义,向存款人或关系人或中介机构馈赠礼品和现金、或报销费用等手段与客户存款金额直接挂钩,要求客户存入相应金额的款项;

 (四)通过办卡、购买理财产品、办理第三方存管等业务名义,以与客户存款金额直接挂钩的返现金、送礼品和送购物卡等手段向客户吸收存款;

 (五)通过向客户免费提供办公场所、办公设备和承担相关费用等手段吸收客户存款;

 (六)在存款营销中违反"存款自愿、取款自由"原则,误导、强拉客户办理理财、保险业务等行为;

 (七)通过户外广告、媒体、手机短信等宣传手段进行"有奖储蓄、赠送实物、积分换现金(或实物)"等高于法定存款利率的宣传,或者以内容不真实、概念模糊,易产生歧义的文字来欺骗、误导客户存款;

 (八)以其他法律、法规所禁止的形式吸收存款。

 第十三条 会员单位之间应公平竞争,不得有下列行为:

 (一)采用行政干预等非市场化手段,阻止和排斥其他会员单位开展存款业务;

 (二)采取支付好处费或许诺支付好处费等手段,争夺其他会员单位客户;

 (三)与客户串通,提供虚假资信证明或其他资料,从其他会员单位套取存款;

(四)在公开场合使用有损其他会员单位利益和形象的宣传手段营销存款业务;

(五)票据到期不及时解付,故意拖延、积压其他会员单位的联行资金、转账结算等方式,滞留其他会员单位存款;

(六)故意关闭网络银行等电子银行设备转出功能或以账务系统故障等理由,在月末、季末关键时点滞留存款;

 (七)要求开户企业在不同开户银行之间进行同名互转,或与其他会员单位进行客户资源共享,恶意交换存款;

(八)贬低、诋毁其他银行,窃取其他银行的商业秘密,未经他行同意或披露、使用其商业秘密等不正当手段争揽存款;

(九)以其他非正当竞争手段吸收存款。

第十四条 会员单位应加强存款业务内部管理,保证存款业务持续健康发展。

 (一)加强风险管理,严格按规定进行存款业务核算;

 (二)严格按照规定进行存款统计,不以任何手段虚增、虚减存款;

 (三)规范存款业务,引导从业人员科学、有序揽存;

 (四)不设立存款单项考核和奖励办法,不对非营销部门下达存款考核指标,不单独把存款考核指标分解下达到个人,不单独将存款考核指标与员工个人薪酬及行政职务安排等挂钩;

(五)综合评价存款业务贡献,完善存款业绩考核标准,不片面追求存款时点数考核。

    **第四章  监督管理**

第十五条 中国银行业协会对各会员单位的存款业务进行监督,可采取收集客户意见、报刊及网络等媒体舆情,协会及地方银行业协会或公会的自律工作委员会协同调查等方式进行。

第十六条 会员单位有义务严格遵守和执行本公约,并接受协会的监督检查。会员单位发现其下属机构有违反本公约的,应及时自查自纠。同时,各会员单位有权对其他会员单位违反本公约的行为进行检举。

第十七条 会员单位违反本公约的,经中国银行业协会自律工作委员会或授权当地银行业协会(公会)查实后,由中国银行业协会视情况采取一项或多项处理措施,并根据协会章程规定程序作出书面处理决定:

(一) 未造成严重影响的:

1、责令违约单位限期改正;

2、业内发布通报。

 (二)造成严重社会影响的:

1、在中国银行业协会网站上予以曝光;

2、暂停行使会员、观察员权利1-6个月;

3、取消会员资格;

4、由中国银行业协会报中国银监会处理。

第十八条 非会员单位可以参照适用本公约。中国银行业协会可以对非会员单位行使监督权,如发现其有违法违规行为,可以建议中国银监会处理。

第十九条 会员单位下属机构及其从业人员违反本公约的,视情况予以处理:

(一) 情节轻微且未造成不良影响的,责令所在单位上级部门根据有关规定对相关责任人给予批评教育或行政处分;

 (二) 情节严重并造成严重影响或严重妨碍会员银行存款业务发展的,会员单位应及时报中国银行业协会自律工作委员会,立即责成会员单位采取相应措施。经自律工作委员会查实后,提出处理建议报中国银监会。

第二十条 非中国银行业协会会员单位且为地方银行业协会或公会的下属机构及其从业人员违反本公约的,由地方银行业协会或公会报当地银监局处理。

第二十一条 会员单位对于中国银行业协会处理有异议的,可以向中国银行业协会自律工作委员会申请纠正。对中国银行业协会自律工作委员处理结果不服的,可以向中国银监会反映。

第二十二条 会员单位的下属机构及其从业人员对地方银行业协会或公会的处罚有异议的,可以向中国银行业协会自律工作委员会反映。

    **第五章 附则**

第二十三条 本公约由中国银行业协会会员单位签署后生效。

第二十四条 在本公约生效后,取得中国银行业协会会员资格的单位,自取得会员资格之日起,视为自愿加入本公约,受本公约约束。

第二十五条 本公约由中国银行业协会自律工作委员会负责解释和修改。

第二十六条 本公约与国家法律、法规及监管机构规章不一致的,依有关法律、法规和监管机构规章执行。

# 3.中国银行业个人住房贷款业务自律公约[[2]](#footnote-2)

    **第一章  总则**

第一条  为规范个人住房贷款业务，维护良好的市场竞争秩序，营造公平、有序的经营环境，促进个人住房贷款业务健康发展，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关法律、法规、规章及监管要求，结合个人住房贷款业务实际，经中国银行业协会全体会员单位共同协商，制定本公约。

第二条  个人住房贷款业务的自律宗旨是：共同遵守，互相监督，合规经营，公平竞争，防范风险，健康发展。

第三条  本公约所称个人住房贷款，指商业银行用信贷资金向符合条件的自然人发放的用于购买住房的贷款。

第四条  本公约适用于中国银行业协会全体会员单位。

    **第二章  自律约定**

 第五条  会员单位开展个人住房贷款业务应坚持依法合规经营，遵守相关法律、法规、规章和监管要求，贯彻执行监管部门个人住房贷款政策。

第六条  会员单位应坚持独立审慎经营，建立有效的个人住房贷款全流程管理机制，全面防范贷款风险。

第七条  会员单位应做好尽职调查，严格执行贷款面谈、面签制度，认真核实借款人购房行为、贷款行为的真实性。

 第八条  会员单位应加强风险评价与审批管理，建立以现金收入为基础的定量与定性相结合的风险评价体系，坚持审贷分离和授权审批制度，规范审批流程。

第九条  会员单位应加强抵押物管理，应按照《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国担保法》等法律法规规定，规范抵押登记流程，落实抵押物价值评估和抵押登记手续，确保抵押权合法有效。

第十条  会员单位应加强贷款发放与支付管理，遵循贷放分离原则，严格按照监管要求对贷款资金的支付进行管理与控制。

第十一条  会员单位开展个人住房贷款业务应遵循公平有序竞争原则，不得采取任何不正当竞争行为、恶性竞争行为干预或者影响个人住房贷款市场秩序。

本公约所称不正当竞争行为、恶性竞争行为是指会员单位及其从业人员违反国家有关法律、法规、规章及监管要求，干预或者影响个人住房贷款市场秩序，损害其他银行合法权益的行为，包括但不限于：

（一）违规或变相降低贷款条件争揽客户的行为；

（二）违反监管部门政策发放贷款的行为；

（三）在信贷业务营销中向经办人和关系人支付各种不正当费用的行为；

（四）任何形式的诋毁其他银行商业信誉的行为；

（五）其他不正当竞争行为、恶性竞争行为。

第十二条  会员单位开展个人住房贷款业务应遵循成本约束、风险定价等理念，不得突破或变相突破监管利率底线或价格底线招揽客户，不得以明显低于成本的价格销售产品、提供服务，或支付不合理费用营销客户。

 第十三条  会员单位应严格规范与中介机构的合作行为，不得以任何形式向房地产中介服务机构、房地产销售机构、房地产价格评估机构、个人住房贷款服务机构以及相关个人（以下简称"中介机构"）支付超出其服务内容的佣金或做出与支付佣金相关的财务安排。

第十四条  本公约所称支付超出其服务内容的佣金或做出与支付佣金相关的财务安排是指会员单位及其从业人员以支付现金、提供实物或提供劳务等方式作为对价获取中介机构个人住房贷款业务的行为，包括但不限于：

（一）以现金、转账或购物卡（券）、储值卡（券）等形式向中介机构或其从业人员支付佣金的行为；

（二）以任何形式、任何名目向中介机构及其从业人员支付与所提供的服务明显不对称、纯粹业务介绍的各种费用的行为；

（三）以低于成本价格向中介机构提供办公场所、办公设施、计算机软硬件系统及劳务等行为；

（四）直接或间接向中介机构或其从业人员的利益关联方提供佣金或其他变相利益行为（如组织旅游等）；

（五）利用合作关系，通过支付佣金、减少评估手续费分成等手段，授意高估房地产价格，取得二手房贷款业务等行为。

 第十五条  会员单位开展个人住房贷款业务，应以服务客户为宗旨，不断提升服务效率和服务质量。

第十六条  会员单位要自觉遵守商业道德，不损害客户利益，严格遵守保护客户隐私权的相关规定，不得擅自对外泄露或者披露客户个人信息资料。

第十七条  会员单位应加强员工职业道德行为规范教育，督促员工严格遵守个人住房贷款政策制度，及时制止和防范各种违规违纪行为。

   **第三章  监督与管理**

 第十八条  中国银行业协会自律工作委员会负责本公约执行的监督和管理，按照公正、公开、客观的原则，及时查证和处理违反本公约的行为。

第十九条  会员单位违反本公约的，经中国银行业协会自律工作委员会查实后，由中国银行业协会视情况采取一项或多项处理措施，并根据协会章程规定程序做出书面处理决定：

（一）情节轻微的：

1．责令违约单位限期改正；

2．协会内部通报批评。

（二）情节严重的，或涉嫌违规经营或触犯其他相关法律法规的：

1．暂停行使会员、观察员权利1-6个月；

2．将有关违法违规情况及时向银行业监督管理部门报告。

第二十条 对违反本公约的银行从业人员，会员单位应及时处理，并将处理结果及整改情况按要求报送中国银行业协会自律工作委员会备案。

第二十一条  非会员单位可参照本公约执行。

第二十二条  中国银行业协会自律工作委员会有权组织开展对本公约执行情况的检查工作，有权要求会员单位对本公约执行情况进行自查并整改。

第二十三条 任何单位或个人均有权对会员单位及其从业人员履行公约的情况进行监督，并有权通过电话、书面、电子邮件等形式向中国银行业协会投诉或举报违约行为，任何投诉或举报一经受理，被投诉或举报单位应积极配合调查。

第二十四条  会员单位对于中国银行业协会的处理有异议的，可以向中国银行业协会申请纠正。对中国银行业协会处理结果不服的，可以向银行业监督管理部门反映。

   **第四章  附则**

第二十五条  本公约由中国银行业协会会员单位签署后生效。

第二十六条  本公约生效后取得中国银行业协会会员资格的单位，自取得会员资格之日起，视为自愿加入本公约，受本公约约束。

第二十七条  本公约由中国银行业协会自律工作委员会负责解释和修改。

第二十八条  本公约与国家法律、法规和监管部门规章不一致的，依有关法律、法规和监管部门规章执行。

# 4.中国银行业协会票据业务自律公约[[3]](#footnote-3)

为促进票据市场持续健康发展，维护票据行业声誉，树立良好行业形象，规范开展票据业务，根据《中华人民共和国票据法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国电子签名法》《票据管理实施办法》《票据交易管理办法》等国家有关法律法规及银行业协会工作指引，制定本公约。

第一条 坚持依法合规经营，严格执行国家有关法律法规、监管规制以及行业自律要求，保护国家利益、行业利益、公共利益及经营机构合法权益，维护票据市场秩序。

第二条 坚持以票据业务服务实体经济为导向，积极支持中小微企业、民营企业，服务“三农”经济和“一带一路”建设。

第三条 恪守契约精神，严格遵守所签署协议的各项约定内容，在享有票据权利的同时积极履行承兑、付款、保证等义务，遵守行业操守。

第四条 严格规范账户开立和使用管理，不得出租、出借账户，严禁逆程序操作等行为。采取有效措施防止银行票据资金被套取、挪用、违规参与民间借贷或非法集资。

第五条 全面加强票据业务风险管理，确保票据签发、取得和转让具有真实的交易关系和债权债务关系。严格按照业务权限和授信额度开展票据业务。采取有效措施切实防控票据空转与套利行为。

第六条 严格依法合规开展票据业务创新，禁止以创新为名违反法律法规或违背相关监管政策要求，禁止以排挤竞争对手为目的开展恶性竞争或其他不正当竞争活动。

第七条 加强票据行业风险信息共享与风险处置合作，共同建立票据风险预防和处置联动机制，推动建设票据风险信息统一管理平台和共享机制，维护良好的行业发展环境。

第八条 严格依法保护票据当事人的票据信息、商业秘密和个人隐私，禁止以诋毁其他成员单位的商业信誉、泄露其商业秘密等手段争揽业务。

第九条 全面树立合规理念，强化票据从业人员行为管控与自律管理，持续开展从业人员业务培训和职业道德教育。严禁各机构和员工违规与票据中介、资金掮客合作开展票据业务或票据交易等。

第十条 倡导通过协商、行业协会调解或仲裁机构仲裁等多元化方式解决会员单位间票据业务争议，切实防范和化解票据业务法律风险与银行声誉风险。

第十一条 对违反本公约的会员单位，可分别采取内部通报、取消中国银行业协会票据专业委员会会员资格、乃至失信惩戒等措施。

第十二条 本公约由中国银行业协会票据专业委员会负责解释和修订。

# 5.中国银行卡行业自律公约

**第一章 总则**

    第一条 为促进我国银行卡行业的规范健康发展,维护银行卡市场公平有序的竞争环境,根据国家有关法律、法规及监管要求,结合银行卡业务实际,制定本公约。

    第二条 中国银行业协会银行卡专业委员会(以下简称“银行卡委员会”)是银行卡业务自律管理的专业组织,银行卡委员会成员单位(以下简称“成员单位”)通过成员大会参与自律管理。

第三条 银行卡业务自律的宗旨是:依法合规经营,抵制不正当竞争,防范业务风险,保障客户利益。

第四条 成员单位自律的基本原则是:科学发展、合作共赢、防范风险、优化服务。

第五条 本公约适用于银行卡委员会成员单位及其银行卡业务从业人员。

**第二章 自律约定**

第六条 成员单位应严格遵守国家有关法律、法规和规章,建立完善的银行卡业务内部控制和信息管理制度。

第七条 成员单位及其从业人员应自觉遵循商业道德,不得以任何形式诋毁其他成员单位的商业信誉,不得利用任何不当手段干预或影响银行卡业务市场秩序。

第八条 成员单位应加强对从业人员的监督和管理,加强职业操守教育和业务能力培训,不断提高从业人员职业道德水平和业务素质。

第九条 成员单位应树立科学、可持续发展的经营观,共同营造良好的银行卡发展环境,规范银行卡营销行为;加强对外部营销的监督检查,加强授信风险管理,严格按照风险可控原则审批授信。

第十条 成员单位应严格按照相关法律、法规和监管要求,遵循公平、公正、统一的原则发展特约商户,不得通过错配商户类别恶意降低商户结算手续费费率等方式发展商户。

第十一条 成员单位应加强自助设备的安全管理,POS机具、ATM等自助设备的布放不得无序竞争,并必须符合联网通用的业务规范和技术标准,定期对特约商户进行POS机具管理和操作的培训。

第十二条 成员单位必须依法合规开展催收业务,并建立配套的申诉机制,妥善和及时处理催收相关纠纷。

第十三条 成员单位应加强银行卡使用和风险防范方面的公众宣传工作,保证客户对银行卡业务计息、收费标准及相关风险享有充分的知情权和选择权。

(一)成员单位应加强信用卡业务信息披露,充分揭示信用卡计息规则的涵义,应在信用卡申请表中以突出的字体明确说明计息规则,并通过网站等宣传渠道提供计算规则及模拟案例;

(二)成员单位应执行监管规定要求并根据实际情况选择适合自身发展的信用卡息费计收方式和相应的优惠措施,但应将相关信息明确告知信用卡申请人(或持卡人),确保申请人(或持卡人)可以根据自身意愿选择决定是否接受。

(三)成员单位应于信用卡到期还款日之前至少3天通过账单、短信息、电子邮件、电话或信函等方式向持卡人进行还款提示。

(四)成员单位可提供多个账单日供持卡人选择、更改,可限定更改次数。

第十四条 成员单位应努力提升信用卡服务质量,为持卡人提供人性化的用卡服务,倡导各信用卡发卡行建立信用卡还款“容差服务和容时服务”或对贷记卡透支额在免息还款期内已还款部分给予利息减免优惠:

(一)成员单位为持卡人提供“容时服务”,应为持卡人提供一定期限的还款宽限期服务,还款宽限期自到期还款日起至少3天;持卡人在还款宽限期内还款时,应当视同持卡人按时还款。

(二)成员单位为持卡人提供“容差服务”,如持卡人当期发生不足额还款,且在到期还款日后账户中未清偿部分小于或等于一定金额(至少为等值人民币10元)时,应当视同持卡人全额还款。

第十五条 当持卡人在到期还款日(含)前还款金额不足最低还款额时,成员单位可收取滞纳金。滞纳金不应超过国家规定的标准。

第十六条 成员单位应对客户信息严格保密,国家法律、行政法规另有规定的除外。成员单位应建立完善的客户档案管理办法并认真实施。

第十七条 成员单位应建立完善的投诉渠道,加强服务投诉管理,保障客户权益。

第十八条 成员单位应严格遵守国家有关法律法规,科学测算业务成本,合理制定银行卡业务服务收费标准,避免不正当竞争。

第十九条 成员单位应共同促进多层次信用体系建设,在催收、保全、专案管理等方面紧密合作,加强对银行卡违法犯罪案件、不良持卡人、不良商户等有关风险信息的资源共享及银行卡业务风险联动防控。

第二十条 成员单位应建立信息沟通与共享机制,及时向银行卡委员会报送业务数据和信息,促进成员单位间的业务交流及合作。

第二十一条 成员单位愿意积极配合和支持银行卡委员会和监管部门的工作,积极参加银行卡委员会组织的各项工作。

**第三章 监督与管理**

第二十二条 银行卡委员会应代表成员单位积极与监管部门开展沟通交流,定期、不定期向监管部门反映银行卡业务相关信息、风险状况和监管规范建议等,协助监管部门开展必要的调查研究工作。

第二十三条 银行卡委员会鼓励成员单位互相监督,成员单位及非成员单位均可向银行卡委员会举报违反本公约的行为。

第二十四条 银行卡委员会定期组织银行卡业务状况评估,并发布行业发展报告。在成员大会同意的情况下,对公约的执行情况进行评估,并通报评估结果。

第二十五条 银行卡委员会应本着公正、公开、客观的原则,维护成员单位的正当权益,维护银行卡市场稳定健康发展。

第二十六条 成员单位违反本公约的,经银行卡委员会查实后可根据违约程度采取以下措施:

(一)责令违约单位限期改正;

(二)内部通报批评;

(三)暂停、取消其银行卡委员会成员单位资格;

(四)建议中国银行业协会暂停、取消其会员单位资格;

(五)对涉嫌违规经营或触犯其他相关法律法规的,将有关违法、违规情况及时向银行业监督管理部门或其它主管部门反映和检举。

第二十七条 成员单位对银行卡委员会依据第二十六条所采取的措施有异议的,可以向中国银行业协会反映。

第二十八条 成员单位银行卡业务从业人员有违反本公约的行为,由成员单位按照相关管理制度采取惩戒措施,有异议时,可向银行卡委员会反映情况。

**第四章 附  则**

第二十九条 本公约经银行卡委员会成员大会审议通过后生效,报中国银行业协会备案,其中第十三条、第十四条、第十五条,自2013年7月1日正式实施。

第三十条 本公约生效后,取得中国银行业协会银行卡专业委员会成员资格的单位,自取得成员资格之日起,视为自愿加入本公约。

第三十一条 本公约与国家法律、法规和监管部门规章不一致的,依有关法律、法规和监管部门规章执行。

第三十二条 本公约由银行卡委员会负责解释和修改。

# 6.中国银行业利率工作自律公约

**第一章 总则**

第一条 为适应利率市场化改革要求，有效发挥利率杠杆对银行资产负债管理的导向作用，强化行业自律机制，维护金融秩序，营造公平竞争环境，促进银行业健康协调发展，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国价格法》、《商业银行服务价格管理办法》以及《中国银行业协会章程》等法律、法规、规章和行业规范，制定本公约。

第二条 本公约所称的利率工作，是指银行业金融机构在境内叙做本外币存贷款业务的利率定价管理工作。

第三条 本公约旨在倡导会员单位贯彻国家宏观政策，承担社会责任，依法合规经营，服务实体经济，防范利率风险，发挥金融市场稳定器作用，维护良好市场竞争秩序，促进金融市场健康持续发展。

第四条 本公约适用于中国银行业协会会员单位。会员单位承诺互相监督、共同遵守，自觉履行公约的各项约定，维护中国银行业的整体形象。

**第二章 基本规定**

第五条 会员单位应严格遵守国家有关法律、法规和利率管理规定及市场利率定价自律机制有关自律规则，执行本行存贷款利率定价管理规定及要求，禁止任何形式的利率违规行为。

第六条 会员单位应认真遵守中国人民银行颁布的各项利率政策及相关规定，根据利率市场化改革的要求，切实完善存贷款定价机制建设，结合成本、风险等因素合理确定存贷款利率水平，强化财务硬约束和利率风险管理，科学进行存贷款定价，自觉维护市场竞争秩序。

第七条 会员单位的利率管理应以维护金融市场大局为前提，以实施本行经营发展战略为基本要求，充分考虑市场竞争情况，实现存贷款量价平衡发展，在促进资产负债结构优化、有效防控流动性风险的前提下，确保资金成本收益相匹配，实现经营业绩目标。

第八条 会员单位应建立健全本单位的利率授权管理机制、流程，按照“统一管理、分级实施；前后分离、相互协作；差别授权，动态调整”的原则，对各业务条线和分支机构的存贷款利率定价行为进行合理授权管理。

第九条 会员单位应科学制定利率定价策略，优选定价方法，完善定价模型框架，加强利率定价系统建设，真实核算存贷款成本收益。根据不同存贷款产品、金额、期限、性质、区域等因素，实行差异化、精细化的存贷款利率定价。

第十条 会员单位应根据本行资金管理体制和系统支持能力，积极探索建立科学合理的内部资金定价管理机制，发挥内部资金定价的价格杠杆作用，合理引导存贷款外部定价，提高内外部定价之间的协调性。

第十一条 会员单位应增强自律合规经营理念，加强自律合规管理，审慎经营，建立健全利率风险管控制度，做好风险识别、评估和应对预案，强化信贷风险定价能力，按照风险收益匹配原则，有效防范利率风险。

第十二条 会员单位应加强员工职业道德行为规范教育和业务培训，培育自律合规管理文化，完善合规经营的激励和约束机制，加强专业队伍建设及人才储备，提高从业人员的业务水平和综合素质。

**第三章 自律约定**

第十三条 会员单位之间应避免恶性竞争，促进良性有序竞争，不得有下列行为：

（一）采取给好处费或许诺给好处费等手段，变相提高存款利率的行为；

（二）在公开场合使用有损于市场秩序稳定或其他会员单位利益和形象的不当言辞进行营销宣传、误导社会舆论的行为；

（三）采取不当创新，违反存贷款计结息管理规定和各级市场利率定价自律机制约定的行为；

（四）以其他非正当竞争手段吸收存款、发放贷款的行为。

第十四条 会员单位之间应杜绝价格垄断、欺诈及内幕交易等有害于市场公平竞争的行为。

（一）开展存贷款业务，不得通过恶意压低或抬高价格获取不正当竞争优势，损害行业和客户利益；

（二）发行同业存单、大额存单等市场化定价产品，不得以任何形式操纵、引导发行价格，扰乱发行秩序；

（三）严格按照规定进行存贷款利率统计，不得以任何手段调增、调减利率统计数据；

（四）加强存款利率自律管理，明示贷款年化利率水平，不得欺瞒和误导消费者，切实保护消费者权益。

（五）密切关注市场利率定价动态，及时向中国银行保险监督管理委员会、中国银行业协会等监管及自律组织反映有损市场公平竞争的情况，主动维护健康的定价市场生态环境。

**第四章 监督管理**

第十五条 会员单位有义务严格遵守和执行本公约，并接受监督检查。

第十六条 会员单位在存贷款业务中出现违反本公约情况时，应及时自查自纠。

第十七条 会员单位应发挥相互监督作用，对于违反本公约相关约定的行为，应及时向中国银行业协会利率工作委员会办公室反馈。委员会办公室将对违反约定的行为进行核查。

第十八条 会员单位违反本公约的，经中国银行业协会利率工作委员会查实后，中国银行业协会将视情况给予以下处理：

（一）情节轻微的，采取以下自律惩戒措施：

1.责令违约单位限期改正；

2.协会内部通报批评；

3.暂停行使会员权利1-6个月；

4.取消会员资格。

（二）情节严重的，由中国银行业协会报中国银行保险监督管理委员会处理。

第十九条 非会员单位违反本公约的，经会员单位、地方银行业协会（或银行同业公会）及其他机构、团体或个人举报，并经中国银行业协会利率工作委员会查证属实的，由中国银行业协会报中国银行保险监督管理委员会相关部门进行处理。

第二十条 会员单位的从业人员违反本公约的，视情况给予以下处理：

（一）情节轻微的，由所在单位根据有关规定给予批评教育或行政处分；

（二）情节严重的，会员单位应及时报中国银行业协会利率工作委员会，经查实后，中国银行业协会将对该从业人员采取禁入措施，提出处理建议并报中国银行保险监督管理委员会。

第二十一条 非会员单位的从业人员违反本公约的，由中国银行业协会报中国银行保险监督管理委员会进行处理。

第二十二条 会员单位对于中国银行业协会的处理有异议的，可以向中国银行保险监督管理委员会反映。

第二十三条 会员单位的从业人员对于所在单位给予本人或其他从业人员的处罚有异议的，可以向中国银行业协会利率工作委员会反映。经调查后，处罚确属不当的，由中国银行业协会指导该会员单位纠正其处罚决定。

**第五章 附则**

第二十四条 本公约由中国银行业协会利率工作委员会负责解释和修订。

第二十五条 本公约颁布后，国家法律法规、监管规定及相关政策发生变化的，依照有关法律法规、规定和政策执行。

第二十六条 本公约自正式颁布后生效，中国银行业协会所有会员单位遵照执行。

第二十七条 在本公约生效后，取得中国银行业协会会员资格的单位，自取得会员资格之日起，视为自愿加入本公约，本公约将对其从业人员自动生效。

# 7. 关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的倡议书

为贯彻落实2021年《政府工作报告》关于降低小微企业支付手续费工作部署，鼓励、引导支付行业主体适当降低向小微企业和个体工商户收取的支付手续费，支持实体经济发展，中国支付清算协会联合中国银行业协会向商业银行、非银行支付机构（以下简称支付机构）等支付行业主体发出以下倡议：

**一、充分认识降费工作重要意义**

小微企业和个体工商户是我国经济和社会发展的重要基础，事关上亿人就业稳固，事关百姓民生福祉，事关经济可持续发展。为积极应对新冠疫情影响，国家出台了减税降费、延期还本付息等一系列政策措施，扶持小微企业和个体工商户的发展。支付行业主体积极响应和落实国家政策，主动让利实体经济，适当降低小微企业和个体工商户支付手续费，有利于降低小微企业和个体工商户经营成本，夯实我国经济发展的微观基础，对于落实“六稳”“六保”政策措施、助力构建新发展格局具有重要意义。

**二、降费项目和降费要求**

自2021年9月30日起三年内，对以下支付手续费项目实行优惠或减免措施。

（一）降低银行账户开户手续费。鼓励商业银行为小微企业和个体工商户在同一银行开立的首个（或指定一个）单位结算账户开户手续费实行优惠，优惠后价格不高于现行公示价格5折。现实际收费低于上述标准的，鼓励继续执行（下同）。

（二）降低人民币结算服务手续费。鼓励商业银行对通过网上银行、手机银行、ATM等渠道进行的单笔10万元（含，下同）以内的小微企业和个体工商户对公跨行转账汇款业务实行优惠，优惠后价格不高于现行公示价格9折。鼓励商业银行对小微企业和个体工商户柜台、网上银行、手机银行、ATM等渠道单笔10万元以内对公本行转账免收汇款手续费。

（三）降低电子银行服务收费。鼓励商业银行对小微企业和个体工商户网上银行、手机银行、电话银行、安全认证工具的年费和管理费实行免收或优惠措施，优惠后价格不高于现行公示价格5折。鼓励商业银行免收小微企业和个体工商户安全认证工具工本费，至少按照不高于成本价收取。

（四）降低支付账户服务费。鼓励支付机构对小微企业和个体工商户、有经营行为的个人等网络支付商户服务费实行优惠，优惠后价格不高于现行标准9折。鼓励支付机构对采用收款码收款的小微企业和个体工商户、有经营行为的个人免收支付账户提现手续费。

**三、确保降费工作成效**

（一）保护客户知情权。商业银行、支付机构应提高降费工作透明度，通过网站、应用程序（APP）和网点以醒目方式对支付手续费降费措施进行公示，做好宣传引导和政策解读。加强客服人员培训，准确回应小微企业等市场主体关切和各类问询。健全客户投诉和差错处理机制，简化办理流程，对于误收费、多收费等情况应当及时退还。

（二）准确界定客户类型。商业银行、支付机构应按相关标准合理界定小微企业等客户，并采取有效技术手段进行动态管理。对于无法准确界定的企业客户，应按照“应降尽降”原则落实降费举措。

（三）及时总结降费工作成效。商业银行、支付机构应加强对降费工作效果量化分析，及时总结降费工作成效和经验，切实将降费措施惠及广大小微企业和个体工商户，不得采取明降暗升、转嫁成本等方式变相提高支付手续费标准。

降低小微企业和个体工商户支付手续费，是贯彻党中央、国务院相关政策的重要举措，也是践行社会责任、展现企业良好风貌的重要契机，更是全市场合舟共济、共同营造良好营商环境的应然之举。让我们携起手来共同开创支付清算行业和我国经济社会发展的美好未来！

# 8.关于降低自动取款机（ATM）跨行取现手续费的倡议书

为践行以人民为中心的发展思想，银行业认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，持续减费让利，惠企利民。为进一步增强金融消费者获得感和幸福感，推动银行业降低自动取款机（ATM）跨行取现手续费，中国银行业协会、中国支付清算协会在监管部门的指导下，向商业银行、清算机构发出以下倡议：

**一、降低同城跨行取现手续费**

鼓励各银行和清算机构适当降低同城ATM跨行取现手续费，收费标准不超过3.5元/笔。其中，发卡行减半收取手续费，收费标准不超过0.2元/笔；清算机构减半收取网络服务费，收费标准不超过0.3元/笔；布设ATM机具的收单行手续费标准不变，为3元/笔。

**二、降低异地跨行取现手续费**

为贯彻新发展理念，与广大金融消费者共享技术进步成果，鼓励发卡行不再按取款金额一定比例收取变动费用。异地ATM跨行取现手续费的固定费用标准与同城业务一致，不超过3.5元/笔。

**三、更好地服务特定金融消费者需求**

鼓励各银行借鉴同业良好实践，结合自身业务策略加大优惠力度，适当减免代发工资卡持卡人、老年人、现役军人等金融消费者的ATM跨行取现手续费。

**四、满足ATM取现服务要求**

各银行应结合ATM机具布设和业务数据，合理设置和调整机具参数，公平对待本行和他行客户，满足金融消费者正常的现金使用需求。

**五、畅通咨询投诉渠道**

各银行应严格按照《商业银行服务价格管理办法》要求，做好ATM跨行取现手续费调整信息公示、客户告知和解释说明，保障金融消费者知情权。畅通咨询投诉渠道，妥善处理相关投诉，保障金融消费者合法权益。

为更好服务金融消费者，各银行和清算机构自本倡议书发布之日起一个月内实施降低ATM跨行取现手续费措施。

# 9.中国银行业零售业务服务规范

**第一章 总则**

第一条 目的和依据

为提高中国银行业零售业务客户服务水平，帮助客户更好地了解和使用银行的零售业务服务，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中国银行业文明服务公约》和《中国银行业文明规范服务工作指引》，制定本规范。

第二条 适用范围

本规范适用于中国银行业协会从事零售银行业务的各会员单位（以下称为“我们”）及其所服务的零售业务客户（以下称为“您”）。

第三条 主要内容

本规范明确了您和我们之间就零售银行业务所产生的各自的基本权利和义务，并规定了我们向您提供零售银行业务服务需要达到的基本质量标准以及需要您配合支持的相关事项。

**第二章 您的身份资格、权利和义务**

第四条 您的身份资格

具备完全民事行为能力，年龄在18周岁（含）以上，或者年龄在16周岁（含）-18周岁（不含）之间，以自己的劳动收入为主要生活来源。不符合上述条件的人员办理不同银行业务会受到不同限制，具体请遵循业务办理银行的有关规定。

第五条 您的权利

（一） 自主选择我们产品/服务的权利。

（二） 受到尊重和诚信、公正对待的权利。

（三） 知悉我们产品/服务的功能、收费标准以及适用利率或汇率等相关信息的权利。

（四） 您的个人账户信息和交易信息依法得到保护的权利。

（五） 存款安全依法得到保障的权利。

（六） 依照合同或协议约定使用我们的产品时，获得相应服务的权利。

（七） 对我们违反约定或服务质量承诺等行为采取合法、正当方式提出投诉、申诉的权利。

（八） 与您签订的具体产品/服务合同、协议以及国家法律法规所赋予您的其他权利。

第六条 您的义务

（一） 办理业务或接受服务时，向我们提供真实、完整、准确、有效的资料和信息，并在上述资料和信息发生变更时及时通知我们的义务。

（二） 诚信、合法、正确使用我们的产品/服务，并真实反映问题的义务。

（三） 尊重我们的工作人员，文明友好地进行沟通交流的义务。

（四） 遵循我们的业务办理规则和流程（以合法合规为前提），爱护我们的服务设施，不干扰我们正常运营的义务。

（五） 对本人的账户信息、密码、与金融服务有关的其他信息以及相关凭证、介质、安全工具进行自我安全防范和保密的义务。

（六） 依照约定向我们支付费用、清偿债务的义务。

（七） 在向我们购买有潜在投资风险的产品时，承担相应投资风险的义务。

（八） 与您签订的具体产品/服务合同、协议以及国家相关法律法规所赋予您的其他义务。

**第三章 我们的权利和义务**

第七条 我们的权利

（一） 依据国家相关法律、法规和政策制订各项业务规章制度和操作细则并据之执行的权利。

（二） 了解并保留您的个人背景信息、信用状况、风险承受能力以及合同履行能力等相关信息的权利。

（三） 依法保护我们的资产和权益，正常营业秩序不受恶意干扰的权利。

（四） 依法确定和调整产品/服务价格，并收取相关费用的权利。

（五） 调查听取您对我们产品/服务意见和建议的权利。

（六） 依法响应司法协助要求，采取相关行动或措施的权利。

（七） 工作人员受到尊重以及诚信、公正对待的权利。

（八） 与您签订的具体产品/服务合同、协议以及国家相关法律法规所赋予我们的其他权利。

第八条 我们的义务

（一） 依法合规运营，不断提升金融服务水平，在民族自治区域，遵守当地自治条例有关规定的义务。

（二） 尊重并诚信、公正地对待每一位客户的义务。

（三） 将客户需求作为产品设计、开发和营销的重要依据，并依约做好产品售后服务工作的义务。

（四） 真实、清晰地介绍我们的产品/服务的义务。

（五） 不从事或参与同业间不正当竞争的义务。

（六） 对您的个人账户信息和交易信息依法进行保密的义务。

（七） 采取措施保障交易系统安全的义务。

（八） 妥善处理在服务过程中发生的问题（包括投诉和申诉）的义务。

（九） 与您签订的具体产品/服务合同、协议以及国家相关法律法规所赋予我们的其他义务。

**第四章 我们的人员**

第九条 职业操守

我们高度重视员工的职业操守，要求员工正直诚信，遵纪守法，廉洁自律，爱岗敬业，关爱客户，文明服务。

第十条 仪容仪表

为使您拥有愉快的服务体验，我们要求工作人员在上岗为您提供服务期间，保持精神饱满，仪容整洁，着装得体，态度友好，举止有礼。

第十一条 沟通交流

我们要求工作人员主动了解您的需求，根据您的需求推介产品或提供服务。在与您沟通交流的过程中，要吐字清晰，用语文明，语音柔和适度。

第十二条 履岗能力

我们对每一工作岗位均有明确的任职要求，并使员工本人的工作经验、专业知识和技能与其岗位任职要求相匹配。

**第五章 我们的服务渠道**

第十三条 渠道种类

我们向您提供服务的渠道主要包括：营业网点、电话服务中心、自助设备和网上银行等。同时，我们重视建立和发展新的服务渠道（如手机银行），为您更加便利、高效地办理零售银行业务创造条件。

第十四条 营业网点

（一） 标识和标牌

在每个营业网点门口，我们都设置了醒目的行标、行名、机构名称牌和营业时间牌。

（二） 营业时间

营业网点按照营业时间牌所列时间对外服务。在规定的营业时间内，您可到我们的营业网点咨询或办理相关业务。

（三） 营业证照

各类营业证照在网点内部醒目位置悬挂，并保持整洁。

（四） 营业环境和设施

1. 外部环境

网点营业建筑外观、标识和标牌以及网点门前地面保持整洁。

2. 内部环境

保持网点内部明亮、整洁，清晰划分客户等候区、业务办理区等不同功能区域。

3. 服务设施

在网点营业大厅设置相应的业务办理设施、宣传设施、意见收集和反馈设施以及安全监测设施等。

（五） 人员服务

我们的网点工作人员在主动了解您的需求基础上，根据相关流程向您推介产品或提供服务。

（六） 持续正常运营

根据《中国银行业营业网点服务应急处理工作指引》（银协发[2009]51号）要求，我们针对影响营业网点持续正常运营的各类情况采取了预防措施并制定了处理预案，以确保营业网点的持续正常运营。

（七） 告知和提示

对于主要产品的收费标准、利率、汇率（适用于开办外币、外汇业务的网点）以及服务电话等信息，我们在网点营业大厅醒目位置向您公示；对于网点营业时间变更、暂停营业等情况，我们会提前公告。

第十五条 电话服务中心

（一） 服务时间

我们按公布的时间向您提供电话银行服务。如您有任何问题，可拨打我们的服务电话。

（二） 语音提示

我们的服务电话均设置了清晰的语音提示菜单，以帮助您进行相关业务操作。

（三） 人工服务

在您接通我们的人工服务时，我们的工作人员会主动询问您的需求，并根据您的需求介绍相关产品/服务，帮助您答疑解惑或解决问题。在与您通话的整个过程中，我们的工作人员将保持热情礼貌，声音清晰，解答问题耐心、规范。为确保人工服务的质量，我们可能会对您的通话过程进行录音。

（四） 交易安全

我们针对电话交易安全采取了一系列控制防范措施，包括：严格规范客户签约环节；交易过程中进行密码验证或通过密码进行身份验证；加强对交易类来电的监控和对座席员的管理等。

（五） 持续正常运行

为确保向您提供持续正常的电话银行服务，我们针对影响电话服务中心正常运行的各类情况采取了预防措施，并制定了处理预案。

（六） 告知和提示

对于系统维护、升级以及突发性系统故障等导致电话服务中心不能正常运行的情况，我们会通过我们的网站、电话服务中心语音提示系统、营业网点、手机短信或公共媒体等任一或多种方式向您做出告知和提示。

第十六条 自助设备

（一） 安装地点

我们通常在营业网点以及部分人流较多、客户需求相对较大的商业设施和地段（如酒店、机场、商场、商业区等）安装了自助设备，以方便您办理自助银行业务。

（二） 运行时间

自助设备每天24小时运行为您提供服务，但当出现设备维修、加款维护或影响自助设备正常运行的各类突发事件时除外。此外，安装在网点营业大厅、商场等场所内的自助设备向您提供服务的时间仅限于所在场所的营业时间。

（三） 自助区域环境

自助设备所在区域保持干净整洁，设备机体整洁、完好。

（四） 卡种标识

在自助设备表面显著位置，我们粘贴了该设备可受理的银行卡种标识。

（五） 交易安全

为确保自助设备交易安全，我们在自助区域安装了监控设备，在显著位置提供了操作使用说明，并在操作界面设置了安全提示和服务电话号码。

（六） 持续正常运行

为确保自助设备持续正常运行，我们建立了相应的运行监测和保障制度。当自助设备出现故障或缺钞等情况时，我们会尽快采取措施予以解决。

（七） 告知和提示

自助设备出现故障或缺钞，设备屏幕会出现相应的提示信息；如遇系统维护、升级等导致自助设备不能正常运行的情况，我们会进行公告。

（八） 吞没卡处理

如您在用卡过程中遇到吞没卡问题，请您立即联系我们就近的营业网点或致电我们的服务电话。

第十七条 网上银行

（一） 运行时间

我们按公布的时间向您提供网上银行服务（适用于已开通该项服务的银行）。通过我们的网上银行您可了解我们的产品/服务信息，并办理相关业务。

（二） 交易安全

针对网上交易安全问题，我们采取了多重安全技术措施。同时，对网上银行交易的安全性进行持续监测和改进。

（三） 持续正常运行

针对系统故障、重大灾害、网络攻击等突发事件，我们制定了应急预案。

（四） 告知和提示

对于系统维护、升级以及突发性系统故障等导致网上银行业务不能正常运行的情况，我们会通过我们的网站、电话服务中心语音提示系统、营业网点、手机短信或公共媒体等任一或多种方式向您做出告知和提示。

第十八条 手机银行

我们按公布的时间向您提供手机银行服务（适用于已开通该项服务的银行）。为确保手机银行持续正常运行和交易安全，我们采取了相应的控制防范措施。如出现影响您正常使用手机银行服务的重大事项，我们会向您做出提示。

**第六章 宣传与营销**

第十九条 宣传资料

（一） 审慎编制

我们本着审慎的原则编制宣传资料，以确保宣传资料合法、合规、真实、清晰，并体现对您文化背景和宗教信仰的尊重，同时不恶意伤害银行同业的声誉和利益。

（二） 适时更新

为使您了解并正确使用我们的产品/服务，我们在产品功能或业务规定发生变化时会对相关宣传资料进行适时更新。

第二十条 人员营销

（一） 基于您的需求

我们的工作人员向您推荐产品/服务时，会首先礼貌了解您的需求，并基于您的需求进一步向您真实介绍产品/服务的主要功能、特点以及收费标准等相关信息，主动提示可能存在的风险，耐心解答您提出的问题。

（二） 由您自主选择

任何情况下，我们不会向您强行推销产品/服务。您可以完全根据自身的需求、消费习惯、财务状况和风险偏好等因素，自主选择我们的产品/服务。

**第七章 业务办理**

第二十一条 账户类业务

（一） 开户

请您遵循我们的相关规定办理开户手续。经对您的身份证件和所提交的开户文件审查合格后，我们的工作人员会为您开立所申请的账户。

（二） 销户

请您遵循我们的相关规定办理销户。

（三） 挂失

如您发现账户凭证、介质或账户信息被窃或者丢失，应立即按约定的方式和条件通知我们并办理挂失手续，以防范或减少由此可能给您造成的损失。我们会遵循相关规定处理您的挂失申请。

（四） 查询

为方便您了解本人账户信息，我们为您提供了相应的查询方式，通常包括：营业网点柜台查询、电话银行查询、自助设备查询、网上银行查询等。请您遵循我们的相关规定办理查询业务。

第二十二条 理财业务

（一） 销售渠道

您可在我们的营业网点购买理财产品。此外，针对部分理财产品，我们向您提供了电话银行、网上银行（适用于已开通电话银行销售、网上银行销售的银行)等购买渠道。

（二） 信息披露

我们销售的理财产品包括自营产品和代销产品，在您向我们购买时，我们会明确告知产品的发行机构。此外，我们会按照监管部门要求，向您披露理财资金的投资方向等有关投资管理信息。

（三） 风险评估

您如果向我们购买理财产品，则必须遵循我们的相关规定进行个人风险承受能力评估，并自主判断确认评估结果，做出是否购买的决定。

第二十三条 贷款业务

（一） 贷款申请

在您向我们的贷款部门提出贷款申请意向时，我们会清晰告知您申请贷款的资格条件和所应准备的贷款申请文件。

（二） 贷款评估和审批

我们通常会从贷款资格、贷款用途、收入稳定性、还款意愿和能力、个人信用状况、担保及资产负债状况等方面对您的贷款申请进行评估和审批，并按约定通知您贷款评估和审批结果。

（三） 贷款签约

在与您签订贷款合同时，我们会提醒您仔细阅读合同的各项条款，并对您提出的问题进行耐心解答。

（四） 贷款使用

您必须按照贷款合同规定的用途使用贷款。

（五） 贷后服务

在与您的贷款业务关系存续期间，我们会按约定向您提供相关服务。

（六） 催缴

如您未及时履行还款义务，我们会依法进行催缴。

（七） 争议解决

如您与我们就贷款相关问题发生争议，我们会通过友好协商或合同约定的其他方式予以解决。

第二十四条 银行卡业务

（一） 办卡申请

如您向我们申请银行卡，我们会要求您准备并提交相应的申请文件。经对您的申请文件审查合格后，我们将向您发卡。

（二） 收费和计息

我们明确了年费、境内外交易手续费等一系列收费标准以及透支利息的计算方法，并通过多种渠道（如我们的网站等）向您告知。

（三） 对账服务

我们按照约定向您提供银行卡对账服务。

（四） 挂失

请您仔细阅读关于银行卡挂失的具体说明，如发生本人卡片、账户信息丢失或被窃情况，请您按约定的方式和条件及时向我们挂失。我们会遵循相关规定处理您的挂失申请。

（五） 催缴

如您未按期履行银行卡还款义务，我们会进行催缴。

（六） 争议解决

如就银行卡交易发生争议，我们会通过友好协商或合同约定的其他方式予以解决。

**第八章 您的信息**

第二十五条 管理原则

我们遵循真实、准确、完整、有效和安全的原则管理您的信息，包括：您的个人账户信息和交易信息。

第二十六条 对外披露

我们对您的信息进行严格的保密管理，对外披露一般限于以下情况：

（一） 根据法律、法规及司法协助要求，我们必须提供您的信息。

（二） 您同意我们向有关方面提供您的信息。

（三） 与您签订的产品/服务合同、协议以及您所接受的账户条款允许我们向有关方面提供您的信息。

第二十七条 对您的要求

请您向我们提供真实、完整、准确、有效的资料和信息，并采取有效措施保护您的信息安全,包括（但不限于）：

（一） 妥善保管和使用本人的账号、卡号、密码，相关凭证、介质、安全工具以及与金融服务有关的其他信息。

（二） 认真对待并仔细阅读我们的相关风险提示，树立反欺诈意识。

（三） 使用安全可靠的电脑、电话和手机等介质办理电子银行业务。

（四） 在个人信息发生变化时，按约定及时通知我们。

**第九章 投诉、申诉**

第二十八条 基本前提

    无论是您对我们提出投诉或申诉，还是我们处理您的投诉或申诉，都应以守法合规为基本前提。您在进行投诉或申诉时，应以事实为依据，并力求准确。

第二十九条 投诉方式

为持续改进我们的客户服务质量，我们欢迎您对我们在服务过程中出现的问题提出投诉，投诉方式包括：现场投诉和非现场投诉。

第三十条 投诉处理

（一） 现场投诉

对于您提出的现场投诉，我们的工作人员会耐心向您了解情况，能当场解决，则当场解决；不能当场解决，会说明回复时间和大致的处理流程。

（二）非现场投诉

在收到您的投诉后，我们会根据您的投诉内容交付相关部门处理。

第三十一条 反馈

对于未当场解决的现场投诉，我们会按约定的回复时间向您反馈处理情况；对于非现场投诉，我们会根据具体情况，适时向您反馈处理进程或结果。

第三十二条 申诉

如果您对我们的投诉处理过程或结果不满，您可进一步提出申诉。

**第十章  附则**

第三十三条 本规范由中国银行业协会负责解释和修改。

第三十四条 各会员单位可根据本规范制定实施细则。

第三十五条 本规范自发布之日起执行。

# 10.中国银行业柜面服务规范

**第一章  总  则**

第一条为提升中国银行业柜面服务整体水平，树立行业文明规范服务形象，提高客户满意度，根据《中国银行业服务文明公约》、《中国银行业文明规范服务工作指引》，特制定本规范。

第二条本规范适用于中国银行业协会会员单位、准会员单位，以下简称各单位。

第三条本规范所称柜面服务是指各单位在营业网点内柜面人员为客户所提供的各类金融服务，以下简称服务。柜面人员是在营业网点为客户提供金融服务的人员的统称。

第四条本规范主要包括组织管理、服务环境、服务标准、服务操作、服务培训及投诉处理等内容。

**第二章 组织管理**

第五条服务管理实行"统一标准，归口管理，分级负责"的体制。"统一标准"指各单位统一制定柜面服务的相关管理制度和标准；"归口管理"指各级机构应指定部门牵头负责服务管理工作；"分级负责"指各级机构应对辖内服务管理工作负责。

第六条服务管理部门主要职责：

（一）负责制定服务相关制度办法及实施细则；

（二）负责辖内服务相关工作的组织与管理；

（三）负责服务相关部门之间的协调配合；

（四）负责相关岗位服务技能培训工作；

（五）负责服务检查与督导；

（六）负责服务档案管理。

第七条各单位要合理设置营业网点服务工作岗位，明确岗位职责和分工。一般情况下标准营业网点柜面人员可设置如下岗位（具体岗位名称可调整）：

（一）大堂服务人员。大堂服务人员在营业前要做好各项准备，在营业期间要主动迎送、引导分流客户，指导客户办理业务，提供咨询服务，积极为客户解决问题，维护营业秩序。

（二）柜员。柜员主要负责处理日常交易业务，要做到服务热情、操作熟练、及时准确回答客户问题。

（三）个人客户经理。个人客户经理要遵照监管部门相关规定做好金融产品的销售工作，做到诚信、专业、严谨、周到。销售基金、理财产品、保险产品时，要做好客户风险评估，充分揭示风险，严禁误导客户和夸大产品收益率。

第八条服务流程管理。各单位要根据自身业务特点，从客户角度出发，制定科学的柜面服务流程，积极进行新产品的开发、新技术的推广和新设备的应用，为客户提供更全面、更便捷的多元化服务。在防范风险的前提下，不断完善系统功能，优化服务流程，充分发挥自助设备、电子银行等渠道功能，大力推行离柜业务，提高服务效率。

第九条各单位要完善激励约束机制，把服务作为重要考核内容之一，保证考核公平、公正，保持服务质量稳定。

（一）建立科学的多层级服务激励机制，定期开展服务考核评比和表彰奖励。倡导开展服务等级的动态管理。

（二）建立服务违规行为约束机制，对违反服务制度、规范的机构及人员进行相应惩处。

（三）建立服务情况定期通报制度，基本内容应包括检查情况、客户投诉、服务奖惩、问题分析与建议等。

第十条服务应急机制。各单位要建立服务应急处理机制，定期开展相关培训与考核，提高服务人员应急处理能力。

第十一条客户满意度管理。各单位要定期开展客户满意度调查。通过对客户满意度调查结果的分析和研究，发现问题，不断改进服务，创新服务内容、形式和手段，拓宽服务渠道和空间，提高服务质量和客户满意度。

**第三章 服务环境**

第十二条服务环境基本要求。营业网点要保持明亮、整洁、舒适。物品摆放实行定位管理。

第十三条网点标牌和标识。各单位应制定营业网点视觉形象标准，行标、行名、营业时间等标识牌要规范统一。在规定位置悬挂营业执照、金融经营许可证等证照。在合适位置设置安全提示。

第十四条客户服务设施。营业网点要合理配置客户服务设施及无障碍设施。可提供点（验）钞设备、书写用具、老花镜、等候座椅、防滑垫等服务设施。要提供书写整齐规范的单据填写范例。在网点醒目位置放置意见（评价）簿，并公示客户服务电话。

第十五条金融信息及营销材料。营业网点要及时向客户提供准确的利率、外汇牌价、服务价格等公示信息。各种公告、海报、折页等宣传资料要符合有关规定，并及时更新。

第十六条网点功能分区设置。各单位要根据营业网点实际情况合理设置功能分区。可设置现金区、非现金区、自助服务区、高端客户服务区和等候区等区域。

第十七条自助服务区。自助服务区内应公示自助设备名称、操作使用说明、受理外卡等中英文对照服务信息；自助机具界面应显示安全提示和24小时服务电话。

**第四章 服务标准**

第十八条基本原则。深入贯彻以客户为中心的服务理念，为客户提供优质、规范的服务。

第十九条职业道德

（一）忠于职守、爱岗敬业。

（二）精诚合作、密切配合。

（三）诚信亲和、尊重客户。

（四）求真务实、不断创新。

第二十条服务要求

（一）真诚服务。热情接待客户，语言文明，耐心解答客户疑问，塑造以诚待人、以情动人的服务形象。

（二）文明服务。坚持微笑服务，提倡使用普通话，做到"来有迎声，问有答声，走有送声"。

（三）规范服务。严格按照相关业务规章及操作流程，准确、快速办理业务。

（四）优先服务。当解决客户服务需求与处理行内事务发生冲突时，应先解决客户服务需求，然后处理行内事务。

（五）品牌服务。努力提高业务技能和综合素质，树立品牌服务意识。

（六）安全服务。保证客户信息及资金安全，维护客户合法权益。

第二十一条服务效率

各单位要从客户需求出发，在控制操作风险、保证服务质量的前提下，提高业务处理速度。

（一）根据业务量合理设置营业窗口。各单位可通过分析网点地理位置、客户群体性质及业务量历史数据，科学地设置营业窗口和调配人员，缓解客户排队现象，缩短客户等候时间。

（二）加强客户分流，维护营业秩序。各单位可在网点设置排队叫号设备，加强客户分流与疏导，保持网点内和谐有序。

（三）科学设置弹性窗口，缓解柜面服务压力。各单位可针对业务量时间性波动较大的网点，适时增减弹性窗口，降低员工劳动强度，提高服务质量。

第二十二条服务形象

（一）示牌服务。柜面人员上岗须佩戴规范挂牌（胸牌）或摆放统一服务标识牌。

（二）统一着装。柜面人员应按要求统一着装，保持服装整洁合体。

（三）仪容仪表。柜面人员发式应端庄大方，佩戴饰物应简单得体，女员工应淡妆上岗。

第二十三条服务语言

（一）服务语言要以普通话为主；如遇使用方言客户，要以普通话首问，可根据客户回答情况调整用语。

（二）语言要规范、准确、简洁，语句清晰，音量适中。

（三）要善于倾听，言谈得体。

（四）要坚持使用"您好、请、谢谢、对不起、再见"等文明用语。

（五）避免使用专业术语，便于客户理解。

**第五章 服务操作**

第二十四条各单位要规范营业网点柜面服务操作，加强服务质量的同时兼顾服务效率。

第二十五条营业前操作

（一）提前到岗做好准备工作，保持良好的精神状态。

（二）整理柜台和工作台。

（三）清洁并开启日常使用的设备机具，确认设备机具运行正常；发生故障，及时报修；检测各系统运行情况，确保处于正常状态。

（四）检查整理各类服务设施。

（五）营业网点负责人应在营业前召集全体人员召开晨会，检查仪表仪容，适时开展工作提示、文件传达、教育培训、服务讲评、情况交流等，并做好记录。

（六）网点开门时，大堂服务人员应站于岗位，微笑迎接第一批客户。如客户较多，应采取提前发号等灵活措施，有效疏导客流。

第二十六条营业中操作

（一）主动迎接客户。大堂服务人员应在见到客户的第一时间作出反应，主动上前询问业务需求，得到确切答复后做出具体指引。对老、弱、病、残、孕等特殊情况客户，给予优先照顾，提供人性化关怀服务。柜员在接待客户时，应面带微笑，有目光交流，向客户礼貌问候，主动向前倾身或站立，规范接交客户的单据、证件、现金等物品。

（二）分流、引导客户。对办理一定金额以下取款、特定缴费、查询、转账等业务的客户，大堂服务人员应引导其到自助服务区，必要时指导客户了解、掌握并自行完成自助交易；对其他客户，要询问客户业务需求、是否携带有效身份证件及资料，配合叫号分流至不同服务区或等候区，必要时指导客户填单。

（三）维护营业场所秩序。大堂服务人员应注意维护业务秩序和客户等候秩序，缓解柜面压力。临时离开岗位时，应安排其他人员替岗。

（四）主动识别客户。接待客户时应集中注意力倾听，有效询问、循序渐进地了解客户的需要，根据客户不同的需求类别，提供个性化服务。

（五）双手接递。交接钞、单、卡、折或有关证件时，双手自然接交，给予必要的提示，对需要帮助的客户指导填单。

（六）点验现金确保无误。点验现金应在客户视线及监控设备范围内进行。

（七）妥善处理假币。发现假币时，应向客户说明判定为假币的依据，诚恳地向客户讲解识别假币的方法，按规定履行假币没收手续。

（八）中断服务及时明示。营业期间，柜员因故离柜中断服务，须及时明示，引导客户在其他柜台办理业务，避免客户在无人柜台前等待。

（九）利用间歇处理轧账。柜员轧账须在柜台无客户情况下进行。不应出现柜员为轧账或处理内部事务而随意停办业务现象，特殊情况须征得网点负责人的同意。

（十）主动提醒客户当面点验钱款。客户离柜前，必须主动提醒其在柜台前点验清楚，避免发生纠纷。如客户对现金数量提出异议，应为客户当面点验，确保无误。

（十一）对非受理范围内业务主动引导。对不属于自己职责范围的业务，应主动告知或请大堂服务人员引导客户至相关窗口（部门）办理。

（十二）送别客户体贴提示。柜员办结业务，应向客户提示是否需要其它服务，微笑提示客户带齐各类物品、保管好财物并向客户告别。

第二十七条营业后操作

（一）登记待处理事项。

（二）登记工作日志，为次日工作做好准备。

（三）清理桌面，保持柜台环境整洁。

（四）关闭日用设备机具及电源。

**第六章 服务培训**

第二十八条各单位要建立服务培训机制，定期组织服务培训和考核，主要包括服务技能和服务教育培训。

第二十九条服务技能要求

（一）持证上岗，定期考核。各单位要严格规定柜面人员上岗标准，要求持证上岗，定期对在岗人员进行考核，不合格者须离岗接受培训。从事基金、理财产品、保险等销售岗位工作的柜员，应取得相关销售资格及从业人员资格认证。

（二）业务规章，遵照执行。熟练掌握与柜面业务相关金融业务知识和规章制度，能够运用并解决实际工作中遇到的问题。

（三）业务技能，勤学苦练。熟练掌握业务操作技能，准确识别假钞及伪造、变造的票据，熟练操作本岗位的各种机具、设备。

（四）特殊语言，倡导掌握。倡导掌握外语、哑语等服务语言，实现语言无障碍服务。

（五）加强学习，善于沟通。灵活掌握柜面服务技巧，具备良好的服务沟通能力。

第三十条服务教育培训。

（一）培训形式与对象。服务教育培训应包括上岗前培训和在职教育培训。可采取授课、座谈、交流、问卷、短期脱产培训、集中听课、实地观摩先进网点或个人、集体讨论、撰写体会等多种形式。培训对象包括服务管理人员、柜面人员等。倡导采取建立档案、定期考核等形式强化教育培训的效果。

（二）培训内容。服务教育培训的内容应包括员工职业道德、职业操守、合规制度、服务规范、服务礼仪与语言技能技巧等。要以预防为主，加强教育培训，建立员工心理保健机制。

**第七章 投诉处理**

第三十一条明确职责，及时处理。

各单位服务管理部门是服务投诉的牵头管理部门，要明确相关人员职责，制定并完善投诉受理流程。服务管理部门负责协调投诉涉及的各部门，全程督促相关部门在规定时限内处理投诉。做好客户投诉档案管理工作，做到有据可查。客户投诉和处理情况作为相关人员绩效考核内容之一。

第三十二条受理投诉，规范操作。

（一）营业网点直接受理的客户投诉。

1．投诉登记。柜面人员接到客户投诉后，要耐心倾听、详细记录，积极做出正面解释。不与客户争论，避免矛盾升级，产生不良影响。网点负责人应视情况主动出面调解和安抚；若超出网点负责人处理权限，要及时向上级服务管理部门汇报。

2．投诉调查。通过询问当事人，了解客户投诉的原因，初步判断是否为有效投诉，形成书面调查及处理结果，必要时向服务管理部门汇报。涉及重大责任事故或案件时，要及时上报有关部门。

（二）服务管理部门受理的客户投诉。

1．投诉登记。各级服务管理部门接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要认真对投诉情况进行登记，及时向负责人汇报。

2．投诉调查。服务管理部门要及时调查客户投诉情况，需要相关部门协助调查的，要及时通知相关部门，由相关部门了解投诉原因，形成书面调查结果，报服务管理部门。必要时服务管理部门可对投诉原因进行实地调查。

3．投诉处理。服务管理部门根据投诉调查情况，对责任人员提出处理意见，报相关部门进行处理。

第三十三条及时沟通，反馈结果。各单位要规定客户投诉受理及反馈时限。投诉调查结束后，要将调查及处理结果及时通过电话或登门告知客户，并与客户进行有效沟通，求得客户对柜面服务工作的支持。受理客户投诉后，如无法当天给予客户处理解决方案，应及时告知客户投诉处理的进度，并向客户承诺再次回复的时间。

第三十四条总结完善，不断改进。要定期对客户投诉处理情况进行总结和分析，针对客户反应比较集中的问题，推动相关部门做好服务改进工作。

**第八章 附则**

第三十五条各会员单位应依据本规范制定实施细则，并组织落实。

第三十六条本规范由中国银行业协会自律工作委员会制定，自律工作委员会常务委员会审议通过后实施。

第三十七条本规范由中国银行业协会自律工作委员会负责解释和修订。

# 11.中国银行业营业网点大堂经理服务规范

**第一章　总则**

第一条为促进中国银行业营业网点服务水平的提高，根据《中国银行业文明服务公约》、《中国银行业文明服务公约实施细则》、《中国银行业文明规范服务工作指引》、《中国银行业柜面服务规范》，制定本规范。

第二条本规范旨在推动各会员单位及其辖属网点采取有效措施加强营业网点大堂服务规范化管理，提高大堂服务水平。

第三条本规范所称大堂经理是指在营业网点大厅内从事客户引导分流、业务指导咨询、秩序维护等职责的工作人员。

第四条各会员单位及其相关各级管理者须为大堂经理履行职责提供必需的资源。

第五条　本规范适用于中国银行业协会会员单位。

**第二章　大堂经理岗位任职要求**

第六条大堂经理基本素质主要包括：

（一）认同客户至上的服务理念，具有较强的服务意识。

（二）正直诚信，客观公正，遵纪守法。

（三）有爱心，有亲和力，具有良好的沟通表达能力。

（四）仪表端庄，形象大方。

（五）有责任心，认真细致，爱岗敬业。

（六）具有一定的现场管理能力、观察能力和应变能力。

第七条　大堂经理技能要求主要包括：

（一）具有与大堂经理岗位相适应的专业资质。

（二）较好地掌握银行业务知识，熟悉本行业务流程和产品功能，并能熟练使用银行电子设备。

（三）普通话标准，有条件的网点尽可能配备具有英语表达能力的服务人员。

（四）具有一定的电脑操作技能。

**第三章大堂经理职业操守要求**

第八条　大堂经理职业操守要求主要包括：

（一）具有风险防范意识。

（二）遵守保密纪律，不得私自保留客户资料，或将客户信息带离岗位或泄漏给第三方。

（三）不得进行任何不诚实、欺骗、欺诈等有损银行信誉，误导客户的行为。

（四）不得口头或书面对同业的产品及服务进行不当的表述、评论。

（五）不得为客户办理任何交易业务。

**第四章大堂经理岗位职责**

第九条　大堂经理岗位职责主要包括：

（一）根据客户的需求，指引客户到营业厅不同功能区域办理业务。

（二）受理客户咨询，及时解答客户疑问。

（三）指导客户填写单据，指导客户使用自助设备、网上银行。

（四）维持服务秩序，维护环境卫生。

（五）回复客户意见。

（六）处理客户投诉，无法处理的情况下，及时向上级报告。

（七）做好班前准备、班后整理工作。

第十条网点营业期间，大堂经理应值守工作岗位，履行岗位职责。

**第五章营业前的服务**

第十一条　大堂经理自查仪容仪表，并对网点其他员工的仪容仪表是否符合规定提出相关建议。

第十二条对于已配备叫号系统的网点，应及时开启叫号机，检查设备运行是否正常。

第十三条对凭证填写台等辅助服务区域进行检查，检查为客户提供的点钞机等辅助服务工具运行状况是否正常。

第十四条检查宣传资料、相关业务凭证、意见簿等，是否摆放整齐，种类是否齐全、适时，及时更换过时的业务或宣传资料。

第十五条巡视营业大厅及在行自助服务区的卫生状况，检查营业环境是否整洁美观，确保营业厅客户进出通道畅通。

第十六条检查利率牌、外汇汇率牌、查询机等设备信息显示是否正常。

**第六章营业中的服务**

第十七条　大堂经理与客户交流时，大堂经理须态度良好，言语简洁，语速平稳，努力保持微笑。对熟悉的客户应主动尊称其姓或职务，使客户有亲切感。

第十八条当了解到客户业务需求后，大堂经理应按照服务礼仪规范，及时引导分流客户到相应功能区域办理业务。

第十九条大堂经理应注意观察客户的需要，及时帮助有需求的客户。

第二十条当客户咨询银行产品或服务时，大堂经理可简要进行介绍。当客户有需要时，大堂经理应迅速、礼貌地将客户推荐给有关专职人员接受咨询或办理业务。

第二十一条大堂经理应加强在叫号机、自助服务区等区域的巡视，及时指导有疑惑的客户正确操作，对客户的不当操作予以及时提醒，帮助客户维护信息安全。

第二十二条遇到客户投诉，应引导投诉客户到营业厅洽谈室或其他相对封闭区域，予以及时安抚，了解客户投诉原因。对于难以处理的投诉，应及时向上级报告。

处理客户投诉时，大堂经理应注意及时为客户送上茶水，做好相关服务，努力稳定客户情绪。

第二十三条当营业厅客流量较大，出现严重排队，大堂经理应及时向上级汇报，根据网点统一安排，做好客户疏导。

第二十四条应注意查阅客户意见簿上的意见和建议，及时回复。

第二十五条积极维护客户等候秩序，对不遵守排队秩序的客户予以礼貌地提醒。

第二十六条整理填单台面，及时清理客户废弃的凭条、申请书等单据。

第二十七条巡视营业大厅卫生状况，及时维护营业环境，保持整洁美观。

第二十八条　大堂经理应注意为老人、孕妇、残障等特殊客户提供周到的服务，如有必要，需引导客户到优先服务窗口办理"。

第二十九条　遇到网点服务突发事件，按照中国银行业营业网点服务突发事件应急预案开展处理工作，并及时向上级汇报。

**第七章营业终的服务**

第三十条营业结束时，协助营业大厅内客户及时完成业务办理，做好清场工作。

第三十一条关闭营业大厅内叫号机、点钞机、显示屏等夜间无需使用的电子设备。

第三十二条整理环境卫生，及时补充各类单据凭条和宣传资料。

第三十三条归纳总结客户意见簿和其他途径收集的客户意见，提出相关改进建议，传递反馈给网点有关部门。

第三十四条整理维护营业厅各项设施设备，确保符合本单位营业厅服务环境管理要求。

**第八章附则**

第三十五条各会员单位及其分支机构可在本规范指导下结合实际制定本单位大堂经理服务工作实施细则。

第三十六条本规范由中国银行业协会自律工作委员会负责解释和修改。

第三十七条本规范由中国银行业协会自律工作委员会常务委员会审议通过后实施。

# 12.关于进一步提升银行业金融机构营业网点窗口服务质效的倡议

各会员单位：

为进一步提升银行业营业网点窗口服务质效，精准优化服务，牢固树立行业文明规范服务形象，我协会向各会员单位发出如下倡议：

一、科学设置营业窗口数量通过对网点地理位置、客户群体特点及业务量历史数据的分析，科学、合理地设置窗口和调配人员。同时，针对业务量、业务种类等特点，适时增减弹性服务窗口，合理分配服务资源，进一步缩短客户等候时间。

二、加强营业窗口客户排队管理开发并持续优化升级排队管理系统，实现如：客户身份识别、多渠道远程预约取号、客户排队情况提醒、客流高峰预警等功能，并合理设置叫号规则，提升客户体验。

三、精细化、差异化管理营业窗口资源在对客户分层管理和提供差异化服务的同时，要充分考虑各资产类型客户的体验和感受，保护大众客户的权益。根据网点客户资产类型和区域特点，科学测算营业窗口资源的使用、分配及动态调整的策略，高效发挥营业窗口的服务能力。

四、简化营业窗口业务办理流程积极贯彻落实党中央、国务院关于“放管服”“减证便民”“优化服务”的部署要求，认真研究影响服务效率和客户体验的主要因素，全面梳理产品和服务流程，在有效防控风险的前提下简化业务操作环节，提高业务办理效率，满足社会公众的金融服务需求。

五、完善特殊群体客户的营业窗口服务针对特殊业务、特殊群体客户，及时提供惠民服务，予以人文关怀，补充完善特殊群体客户服务管理制度，兼顾业务流程的合理性、业务操作的规范性、业务处理的高效性及风险管理的可控性，切实做好以客户为中心的延伸服务工作，有效解决客户特殊需求。

六、有效分流营业窗口业务量运用大数据分析、移动互联技术等金融科技手段，不断升级手机银行、网上银行等电子渠道功能，研发投放具有业务办理替代功能的智能设备，不断丰富智能设备可办理的业务种类，为客户提供线上、线下多渠道的业务办理途径，有效分流营业窗口业务量。

七、强化网点人员的服务意识根据营业网点实际，增配大堂管理人员和引导服务人员。在履行引导、分流、业务咨询等职责的基础上，大堂服务人员应配合网点负责人，根据客流情况灵活调配窗口服务资源，满足客户及时办理业务需求。同时，要通过加强服务类培训等措施，强化网点人员主动服务意识，提高网点服务水平，提升客户体验。

八、规范网点员工服务话术根据业务办理规定和处理流程，规范网点员工服务话术，用通俗易懂、简短高效的文明规范服务用语，加强与客户的交流与互动，进一步建立良好的客户服务关系。

九、加强网点人员的消保培训加强网点人员消费者权益保护、风险防范等业务培训。严格执行销售专区“双录”管理规定，充分揭示风险，诚信销售产品；持续宣传金融知识，提高消费者识别和防范金融风险能力，严防金融诈骗的发生，确保消费者的合法权益。

十、加强消费者投诉管理制定并完善消费者投诉处理相关制度，明确投诉处理流程和时效，妥善处理消费者投诉，并根据消费者意见建议，不断优化服务流程，提升服务质效。

十一、不断升级营业场所安防工程的质量管控标准全方位、多角度地监控业务办理过程，保证每笔业务的可追溯性。同时，重视客户信息的安全隐私，妥善管理客户的档案资料，配置必要的隐私保护设施，确保客户的信息和资金安全。

# 13.中国银行业公平对待消费者自律公约[[4]](#footnote-4)

    **第一章 总则**

第一条为建立中国银行业公平对待消费者工作机制，提高银行业公平对待消费者意识，规范银行业服务工作，保护消费者合法权益，促进银行业稳定健康发展，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中国银行业自律公约》、《中国银行业文明服务公约》等法律法规及行业规范，制定《中国银行业公平对待消费者自律公约》（以下简称公约）。

第二条本公约所称"公平对待消费者"是指会员单位为保障和维护消费者合法权益，充分履行和兑现其对消费者的服务契约和书面承诺的行为。

第三条公平对待消费者的原则是：依法合规、诚实守信、公开透明、公平公正、文明规范。

第四条本公约的目标是：鼓励和倡导会员单位主动践行市场主体应尽的商业和社会责任，为消费者提供文明规范服务，共同维护良好的市场秩序，推动银行业健康发展，保护消费者合法权益，促进社会和谐进步。

第五条本公约所指"公平对待消费者"的主要内容包括：

（一）依法合规经营，诚信对待消费者。

（二）热情友好服务，营造和谐服务环境。

（三）客观披露信息，保障消费者知情选择权。

（四）保护客户信息，依法保障消费者信息安全。

（五）维护经营秩序，依法保障存款安全。

（六）忠实履行合约，保障消费者获得相应质量的服务。

（七）完善投诉处理机制，确保消费者投诉妥善处理。

（八）开展消费者教育，增强消费者的风险意识和风险防范能力。

第六条本公约适用于中国银行业协会会员单位。

**第二章基本要求**

第七条会员单位应建立健全公平对待消费者工作制度，明确岗位职责，完善内部考核和奖惩办法。

第八条会员单位应遵守商业道德，遵循公平竞争原则，反对不正当竞争行为，维护正常的市场秩序，保障消费者合法权益。

第九条会员单位应加强自我约束、自我管理，共同维护银行业良好的社会形象：

（一）加强对从业人员的职业道德行为规范教育和培训，提高从业人员的服务意识、业务水平和整体素质。

（二）督促分支机构及全体员工将诚信意识贯穿于各项业务的各个环节，共同营造良好的行业氛围。

第十条会员单位应加强企业文化建设，营造公平对待消费者的良好环境。

第十一条会员单位应根据本单位发展情况和自身经营情况，制定公平对待消费者服务方案，并认真组织实施。

**第三章服务规范**

第十二条会员单位应逐步建立科学、规范的服务机制。积极进行产品创新和服务创新，构建多功能、多层次的客户服务体系。

第十三条会员单位应在公平公正、诚实守信的服务理念基础上，以热情的态度、良好的作风和文明的形象，向消费者提供文明规范的服务。

第十四条会员单位在向消费者提供服务时，应根据消费者的需求以及本单位情况，提供咨询指导、业务办理、技术支持等服务，保证消费者得到与其相应的服务。

第十五条会员单位在向消费者提供服务时，应遵循行业规范，加强与消费者的沟通交流，严格遵守职业道德规范。

**第四章信息披露**

第十六条会员单位应诚实宣传，依法向消费者提供真实、准确、充分的相关信息，保障消费者的知情选择权。

第十七条会员单位应自觉遵守卖者有责的原则，对所推荐产品涉及的风险，充分履行揭示和告知的义务，明确区分其代理销售的产品和自行研发的产品。

第十八条会员单位应本着诚实守信的原则向客户提供咨询服务。

第十九条会员单位不得向消费者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，不得向消费者提供误导性信息。

第二十条会员单位应保障其广告或宣传资料通俗易懂，客观公正地进行业务宣传。

第二十一条会员单位应按照产品和服务实行明码标价，以适当方式公示有关服务项目、服务内容和服务价格标准。

第二十二条当有关费用标准发生变动时，会员单位应公告消费者相关信息。

第二十三条会员单位应采用合法合规或约定的方式告知消费者费用收取情况，并方便查询。

**第五章消费者信息管理**

第二十四条会员单位应遵循真实、准确、完整、有效和安全的原则，按规定管理消费者信息，包括消费者的个人账户信息以及与金融服务有关的其他信息。

第二十五条会员单位应对消费者信息进行严格的保密管理，除法律规定的特殊情况之外，不得对外提供与客户信息相关的任何资料。

第二十六条会员单位应保障消费者按规定查询本人账户的权限，建立完善账户信息及密码管理系统。

第二十七条会员单位应完善各项业务处理流程，严格操作规范，保护消费者个人账户信息，依法保障存款安全。

第二十八条会员单位有关消费者信息管理系统的升级、变更与关闭等，需提前公告消费者。

第二十九条会员单位应采取适当的方式，提醒消费者采取有效措施保护账户信息安全。

**第六章消费者教育**

第三十条会员单位应优化资源匹配，多渠道、多层次地开展消费者教育工作，普及银行业务知识，增强消费者的风险意识和风险防范能力。

第三十一条会员单位应根据自身情况，在本单位的网站开辟消费者教育栏目，或通过客户服务中心等其他方式，对消费者的业务咨询进行解答。

第三十二条会员单位应采取适当方式向不同消费类型的消费者介绍相应的银行业务与理财产品的基础知识、产品特点、投资风险与收益形式等内容。

第三十三条会员单位应根据实际情况，有针对性地做好消费者教育工作，提高其在以下方面的认识：

（一）对银行业市场的认识：包括银行业市场基础知识、政策法规、账户管理；各种交易方式和操作方法；各类理财产品的市场风险和收益特点等。

（二）对会员单位的认识：包括会员单位的基本情况、法定业务范围，客户服务准则，收费标准，投诉的渠道和方式等。

（三）对银行业务相关风险的认识：包括了解和区分不同产品和不同业务的风险特征，理解投资风险产品买者自负的市场原则。

**第七章消费者投诉管理**

第三十四条会员单位应树立以客户为中心的服务理念，制定和完善消费者投诉制度，确保消费者投诉妥善处理。

第三十五条会员单位应建立消费者投诉处理的闭环管理机制，准确记录投诉受理、投诉处理、过程跟踪、结果回复及满意度回访各环节的处理结果，保证消费者投诉处理全过程的完整记录。

第三十六条会员单位应制定消费者投诉与产品设计的信息反馈机制，提高产品创新能力，减少因产品本身原因导致的消费者投诉。

第三十七条会员单位应公示消费者投诉的具体途径和方法，认真受理投诉和建议。

第三十八条会员单位应提供便捷的客户服务电话语音流程，方便客户投诉。

第三十九条会员单位应制定消费者投诉受理程序和时限，妥善处理消费者投诉，提高投诉处理满意度。

**第八章监督与评价**

第四十条中国银行业协会本着公平、公正、客观的原则，对会员单位执行公约的情况进行评估，不定期组织公平对待消费者工作的综合测评。

第四十一条中国银行业协会负责向有关部门反映会员单位的意愿和要求，维护会员单位的正当权益；建立行业内部沟通协调机制，共同维护银行业市场的正常秩序。

第四十二条中国银行业协会可以根据违约程度对违反本公约的会员单位采取自律惩戒措施，对涉嫌违规经营的，经查实后，将有关违规情况及时向中国银行业监督管理委员会报告。

第四十三条会员单位对中国银行业协会的处理有异议的，可向中国银行业监督管理委员会反映。

**第九章附则**

第四十四条本公约由中国银行业协会负责解释和修订。

第四十五条本公约自签署之日起实施。

# 14.中国银行业公众教育服务工作自律指引[[5]](#footnote-5)

**第一章 总则**

第一条为引导会员单位主动、规范、持续、系统地开展公众教育服务工作,提高社会公众金融知识水平,依据《银行业消费者权益保护工作指引》、《银行业消费者权益保护工作规划纲要(2012-2015)》、《中国银行业文明服务公约》、《中国银行业公平对待消费者自律公约》等文件,制定本指引。

第二条本指引所称公众教育服务(以下简称公众教育),是指针对社会公众开展的解读金融政策、普及金融知识、宣介服务收费政策、揭示金融产品风险、引导依法理性维权等各项活动。

第三条公众教育工作的目的,是通过对社会公众进行金融知识普及、金融意识和金融素质培养,防范和化解潜在矛盾,构建和谐的金融消费环境,促进银行业健康可持续发展。

第四条公众教育工作要坚持公益性、实效性、服务性和持续性的原则。

(1)公益性原则,是指要站在公共服务行业责任担当的角度,认识到公众教育是金融企业必须履行的社会职责,主动地、无偿地面向社会公众提供教育服务;

(2)实效性原则,是指公众教育活动要避免片面追求活动规模,忽视工作效果,提倡坚持以低碳、环保的方式开展各类公众教育活动,注重活动的针对性,力争活动取得实效;

(3)服务性原则,是指开展公众教育活动要充分树立服务理念,以社会公众的实际需求为导向,提升社会公众的金融素养;

(4)持续性原则,是指社会公众金融知识、金融意识和金融素质的培养是一项长期性的系统工程,要将公众教育作为一项常态化工作常抓不懈。

第五条本指引适用于中国银行业协会全体会员单位。

**第二章 基本要求**

第六条会员单位要研究制定适合本机构特点和目标群体特征的公众教育方针和方式方法,采取常态化和集中式相结合的方式,有针对性地开展活动。

第七条会员单位要正确处理公众教育工作与产品和服务信息披露、风险提示、宣传推广等经营活动的关系,不以公众教育工作替代信息披露和风险提示,也不将业务宣传推广等同于公众教育工作。

第八条各会员单位要常态化开展公众教育工作,将公众教育工作有机融入业务发展和经营管理的各个环节。

(1)在产品研发环节,本着易于理解和接受的原则设计业务流程和交易规则,提升产品和服务的易用性;

(2)在业务宣传材料制作环节,以通俗易懂的语言、丰富生动的形式介绍产品与服务的基本概念、业务规则、风险点与收费政策等;

(3)在客户营销环节,详尽讲解产品和服务的特征,充分揭示风险,根据客户实际需求、投资偏好、风险承受能力等有针对性地推介产品;

(4)在业务签约环节,引导客户认真阅读有关产品和服务的重要协议条款、业务规则、操作注意事项等内容,帮助客户全面了解产品;

(5)在客户服务环节,及时解答客户咨询,针对客户实际问题提供个性化解决方案。对于因客户理解偏差而产生的投诉事件,要耐心讲解银行业务规则,最大程度地消除误解;

(6)在产品和服务的售后环节,做好跟踪维护工作,对于因国家政策、监管规章等因素导致的合同条款、产品投向、约定利率所发生的变化及时告知和解释,将宣教工作贯穿产品和服务存续始终,引导客户合理行使权利、履行义务。

第九条会员单位要重视对残障人士等特殊群体的公众教育工作,通过宣介金融知识,普及银行无障碍设施和工具的使用方法等,提高特殊群体平等参与金融活动的程度。

第十条会员单位要积极响应中国人民银行、中国银监会、中国银行业协会等单位及其地方分支机构统一组织的公众教育活动,落实相关活动要求,并在活动结束后及时向活动发起单位报告相关活动情况。

**第三章 机制建设**

第十一条会员单位要建立健全公众教育工作的长效机制,拟制相应的公众教育规章制度,对本单位短期和中长期公众教育工作进行统筹规划,明确工作目标、管理体制、职能分工等,为公众教育工作持续稳步推进提供制度保障。

第十二条会员单位要建立上下沟通机制,总部要常态化征集分支机构对公众教育工作的意见和建议,分支机构要及时将公众教育工作的经验、做法以及工作中遇到的新情况、新问题向上级报告。

第十三条会员单位要建立内部横向协调机制,各级机构、各相关部门要明确分工、协调有序、密切配合,充分发挥各条线专业优势,提高公众教育工作效率和水平。

第十四条会员单位要建立与社会公众及消费者权益保护机构间的日常沟通机制,通过搭建多方交流平台,倾听各方建议和诉求,将社会公众迫切需要解决的问题与公众教育工作有效结合。

第十五条会员单位总部和一级分支机构要确定公众教育工作的牵头部门,并设置专岗负责公众教育工作各项具体事宜。公众教育工作的牵头部门职责包括:

(1)拟定公众教育工作的年度计划和中长期发展规划;

(2)制定集中式公众教育活动的流程和方案;

(3)组织推动辖内机构开展各项活动,落实相关要求;

(4)分析和总结公众教育工作中存在的问题,研究改进措施;

(5)对辖内机构公众教育工作进行检查、考核和评价;

(6)编写公众教育工作总结报告;

(7)针对从业人员组织开展公众教育技能培训;

(8)其他应由牵头部门牵头负责的事项。

第十六条会员单位相关业务主管部门负责在本条线各业务环节开展常态化公众教育活动,并在集中式公众教育活动中提供专业支持。

第十七条会员单位分支机构负责公众教育活动的组织实施。

第十八条会员单位要逐步建立公众教育工作的内部检查机制,定期或不定期对辖内机构公众教育工作执行情况开展监督检查。

第十九条会员单位要建立公众教育工作考核评价体系,统一制定科学合理的评价指标,从组织推动、活动规模和工作成效等方面,对分支机构全年公众教育工作情况进行考核评价,并纳入消费者权益保护考核评价体系。

第二十条会员单位要定期总结公众教育工作的开展情况,对存在的问题及时进行整改,积极宣传推广优秀经验和先进做法。

第二十一条会员单位要强化公众教育人才队伍建设,通过组织专题培训、编制学习手册、举办知识竞赛等形式,提高员工队伍公众教育工作水平。

第二十二条会员单位要对公众教育工作提供必要的资源保障。

**第四章 内容、形式和渠道**

第二十三条公众教育的内容包括但不限于以下几个方面:

(1)介绍国家金融政策法规,提高社会公众合法合规意识;

(2)介绍消费者权益保护法律法规,促进社会公众正确认识自身权利义务;

(3)宣介基本金融知识,提高社会公众金融素质;

(4)宣传银行卡、电子银行等常用银行产品和服务使用注意事项,引导社会公众正确使用银行产品和服务;

(5)提示银行理财、外汇、贵金属、基金、保险、信托等常见投资品风险防范须知,提高社会公众风险意识,倡导理性投资;

(6)加强个人征信重要性的宣传,讲授如何解读个人征信报告,引导社会公众科学合理使用贷款和信用卡等信用工具,珍视个人信用;

(7)宣介银行产品和服务收费政策,促进银行收费透明化;

(8)介绍常见金融诈骗、非法集资手段和特点,提高社会公众风险防范意识;

(9)宣讲假币和伪造商业票据的识别方法,避免社会公众财产损失;

(10)推广银行无障碍设施设备和服务政策,提高特殊群体使用银行服务的程度;

(11)宣介消费者投诉维权的渠道、方法和流程,引导社会公众依法、合规、理性维权。

第二十四条会员单位要多渠道、多层次地开展公众教育活动,力求渠道多元化,形式新颖化,内容生动化,构建效果好、成本低、覆盖面广的公众教育模式。公众教育的形式和渠道包括但不限于:

(1)以营业网点为阵地开展宣传,如利用LED显示屏、液晶电视、自助设备等媒体播放宣传内容;设立服务台、宣传园地,张贴宣传海报,发放宣传材料,安排人员提供现场咨询讲解等;举办专题教育讲座或培训;

(2)深入社区、学校、军营、厂区、市场等,通过设立宣教点、流动学校、金融服务站等形式开展有针对性的集中式公众教育活动;

(3)借助各类新兴电子渠道开展宣传,如在门户网站开辟公众教育专栏或园地,通过手机银行、微信银行、短信银行、官方微博等渠道推送金融产品小贴士等,扩大受众范围;

(4)利用主流传播渠道,如在报纸、期刊、杂志、第三方网站上刊登金融知识宣传教育文章,组织金融知识有奖问答和竞猜活动等;

(5)将产品推介会、宣讲会、联谊活动、业务研讨会等营销活动作为开展公众教育活动的重要平台,但要避免以产品营销推介替代公众教育活动;

(6)与监管部门、银行业协会、高校及其他金融机构等部门合作开展活动,扩大宣传覆盖范围和影响力;

(7)其他合规有效的方式。

第二十五条会员单位要针对不同的宣传教育渠道深入剖析目标群体特征,制定有针对性的宣传教育策略。包括但不限于:

(1)营业网点的客户群体以中老年客户为主,可在预防电信诈骗、提高假钞识别能力、防范理财产品误导销售等方面有所侧重;

(2)门户网站、手机银行等电子渠道的用户群体以年轻客户为主,可加强对投资理财风险须知、银行卡安全使用方法、电子支付风险防范等方面的宣传。

第二十六条会员单位要创新金融知识宣传教育的表现形式,通过简洁清晰、形式活泼、通俗易懂的形式,如图片、视频、案例、漫画、常见误区解析、在线课堂、有奖问答等提高宣教效果。

**第五章 组织实施**

第二十七条会员单位开展集中式公众教育活动,要加强组织领导,指定活动牵头部门或领导小组,周密部署,明确分工。

第二十八条对于集中式公众教育活动,会员单位要制定总体活动方案,明确活动主题,统一活动时间,选定活动内容,确立活动目标,确保全行步调一致。各分支机构要根据总体活动方案,结合当地业务特点和目标群体特征,制定符合本地实际的活动实施细则,确保活动效果。

第二十九条会员单位要坚持以低碳、环保的原则开展各类公众教育活动,合理预算、统筹安排、高效利用、避免铺张浪费。要注重活动的针对性、实效性,避免活动表面化、形式化。

第三十条会员单位要妥善管理宣传物料,做好事前规划与统计,活动前及时配发到宣传点,保障活动顺利开展。根据活动规模合理控制物料印制数量,避免资源浪费。金融知识宣传材料要与银行产品营销材料显着区分,突出公众教育活动的公益性。

第三十一条会员单位要加强组织管理,严肃活动纪律,维护活动秩序,落实应急保障措施,确保宣教活动安全、有序、平稳开展。

第三十二条对于集中式公众教育活动,会员单位要注重对各地活动情况的监测跟踪,及时掌握活动方案实施情况,评估活动效果,对于活动开展情况不佳的分支机构及时进行督促整改。

**第六章 附则**

第三十三条会员单位要依据本指引健全和完善公众教育工作管理制度,并组织落实。

第三十四条中国银行业协会将适时针对本指引执行情况对会员单位进行监督检查,以适当方式对工作表现突出的单位予以表彰。

第三十五条本指引经征求各会员单位意见,由中国银行业协会消费者保护委员会审议通过,自发布之日起实施。

第三十六条本指引由中国银行业协会消费者保护委员会负责解释和修订。

第三十七条本指引自发布之日起施行。

# 15.中国银行业电子渠道无障碍服务建设自律指引

1. **总则**

第一条 为进一步提升银行业服务残障人士的能力与水平,规范银行业有效建立健全残障人士服务机制,树立银行业良好服务形象,履行社会责任,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国残疾人保障法》、《无障碍环境建设条例》、《银行业消费者权益保护工作指引》等相关规定,制定本指引。

第二条 本指引所称“银行业电子渠道无障碍服务建设”指各会员单位在为各类残障人士提供银行电子渠道服务过程中,持续推动实现无障碍服务的机制建设、资源配置、产品设计、服务流程等系列工作。

本指引所称电子渠道是指各会员单位为客户提供金融服务的电话银行、网上银行、手机银行(包括短信银行、微信银行)、自助银行等渠道。

本指引所称残障人士是指因自身身体原因、独立完成相关银行业务操作存在一定困难、需要银行提供帮助的特殊人群,包括但不限于视力障碍、听力语言障碍及肢体障碍,以及符合上述条件的其他金融消费者。

第三条 本指引旨在通过建立会员单位电子渠道无障碍设施建设的自律规范,引导会员单位树立无障碍服务理念,健全无障碍服务机制,持续推进银行电子渠道服务无障碍化建设。

第四条 各会员单位电子渠道无障碍服务建设应遵循“依法合规、诚信自律、尊重理解、以人为本、风险可控、高效便捷”的原则。

第五条 本指引适用于中国银行业协会会员单位,以及地方银行业协会(同业公会)的会员单位,非会员单位可以参照适用。

1. **基本要求**

第六条 会员单位应积极履行社会责任和义务,树立为残障人士提供安全、优质、便捷、人性化服务的理念,维护其合法权益,保障残障人士公平享有银行服务。

第七条 会员单位应在风险可控的前提下,通过产品设计、流程优化等措施,加强物理渠道和电子渠道的协同,为残障人士提供全流程、一站式、快捷便利的金融服务。

第八条 会员单位应积极联动政府机构、新闻媒体以及社会公益组织,共同开展宣传工作,让更多残障人士了解银行电子渠道服务及相关金融知识,提高残障人士对电子渠道无障碍服务的认知度和参与度。

第九条 会员单位要建立健全电子渠道无障碍服务建设机制,制定建设规划、分阶段目标和推进步骤,尽力创造条件为不同类型的残障人士提供两项以上无障碍电子渠道,并逐步实现多渠道无障碍服务。

(一)组织保障。会员单位要明确从高管层到基层机构在推进电子渠道无障碍服务建设过程中的职责定位,确定责任部门。

 (二)制度体系。会员单位要制定电子渠道无障碍服务建设管理制度,建立良性循环的工作流程和机制,在产品设计、系统开发、流程优化时充分考虑残障人士的客户体验感受。

(三)资源投入。会员单位要加大电子渠道无障碍硬件设施建设、系统开发等资源投入,合理配置人力资源,为残障人士提供多功能、多种类的无障碍电子渠道。

第十条 电子渠道无障碍服务建设是一项长期持续、不断优化的工作,会员单位要积累经验,持续推进,注重效果,不断创新,逐步完善,满足残障人士日益增长的无障碍金融服务需求。

第十一条 会员单位要建立残障人士服务应急处理机制,制定电子渠道无障碍服务应急处理预案,提升银行从业人员服务残障人士应急处理能力。

第十二条 会员单位在为残障人士提供电子渠道无障碍服务时,应加强风险意识教育,从系统、应用等层面采取安全防控措施,全面保护客户的信息与资金安全。

1. **建设标准**

第十三条 会员单位应利用自身优势,完善电话银行、网上银行、手机银行及自助银行等电子渠道无障碍服务机制。

 (一)实现电子渠道账户查询、转账、存取款、缴费、理财等基本金融服务无障碍化,满足残障人士日常金融需求。

(二)残障人士办理账户开户、电子银行签约时,应在尊重残障人士选择权的前提下尽量实现身份标识功能,便于提供一站式人性化服务。

第十四条 视力残障人士无障碍服务。本指引所称视力残障人士是指由于双眼视力衰退或缺陷,使用现有银行电子渠道存在障碍,需银行提供协助的人士。

 (一)为视力残障人士提供电话银行服务时,应考虑视力残障人士特殊需求,可设置专用进线通道、个人专属快捷菜单、客户身份自动识别等人性化措施,提供更加耐心周到且配合客户按键操作的服务。

(二)为视力残障人士提供网上银行服务时,会员单位应在保证客户账户信息安全的情况下,充分考虑此类客户的特殊需求及操作习惯,按国家网站设计无障碍技术标准要求设计网站,尽量提供字体大小调整、快捷菜单订制、验证码多渠道获取、个性化U盾等多样化服务,以满足客户网上银行日常交易需求。

(三)为视力残障人士提供手机银行服务时,会员单位应考虑视障人士的操作需求,手机客户端支持读屏软件、语音导航等功能,可适当调整字体大小,提供快捷菜单订制,便于视力残障人士使用。

(四)为视力残障人士提供自助银行服务时,会员单位应尽量设立自助银行引领专用盲道,保证自助设备密码数字键盘排列顺序、功能选项位置、基本操作流程统一稳定,设置语音导航指引和耳机插口,适当延长自助设备操作输入时间,逐步配置盲文键盘、视力残障人士专用自助设备,切实保障视力残障人士的使用体验。

第十五条 听力语言残障人士无障碍服务。本指引所称听力语言残障人士是指由于听力语言功能障碍或丧失,导致通过银行人工或电话等方式沟通存在一定困难,需银行提供协助的人士。

(一)会员单位应尽量提供各类可视化的操作设备,方便听力语言残障人士自行学习使用,在网点应尽量提供排队叫号信息短信发送功能。

(二)为听力语言残障人士提供网上银行、手机银行在线服务时,为确保与客户的交流畅通,应优先提供文字交流服务,及时解答客户业务咨询,指导客户操作。

(三)为听力语言残障人士提供自助银行服务时,应提供清晰明确的自助设备操作指引,方便其独立、快捷完成各类业务操作。

(四)如遇听力语言残障人士无法通过电话完成信用卡核实、销户等业务,各会员单位应尽量提供除电话之外的多渠道服务,如手机短信、网络验证等,保证客户正常用卡。

第十六条 肢体残障人士无障碍服务。本指引所称肢体残障人士是指四肢机能衰退或缺陷,导致不便出行或在银行办理业务时存在如书写等困难,需银行提供协助的人士。

为肢体残障人士提供自助银行服务时,应提供符合国家相关标准的无障碍坡道,加快完善援助电话等自助银行无障碍设施建设,在条件允许的情况下配备残障人士专用自助设备,保证肢体残障人士顺利办理业务。

1. **监督管理**

第十七条 会员单位应主动与中国残疾人联合会、中国盲人协会、中国聋人协会、中国肢残人协会、中国银行业协会、专业机构以及新闻媒体等单位沟通协作,对外公布本单位电子渠道无障碍服务建设情况,接受社会公众的意见和监督。

第十八条 会员单位要加大对下属机构残障人士服务工作的辅导和检查力度,对残障人士服务工作不到位和发生残障人士投诉等问题,应督促整改,切实提升无障碍服务能力。

第十九条 中国银行业协会会同中国残疾人联合会本着公平、公正、客观的原则,通过现场检查、非现场检查、残障客户体验等方式对会员单位电子渠道无障碍服务建设工作进行综合评估。

1. **附则**

第二十条 本指引经征求各会员单位意见,由中国银行业协会消费者保护委员会审议通过,自发布之日起实施。

第二十一条 各会员单位可根据本自律指引制定实施细则。

# 16.关于进一步完善残障人士银行服务的自律要求

为进一步增强银行业服务残障人士的能力,提高对残障人士的服务水平,推动对残障人士的无障碍环境建设,改善对残障人士的个性化服务,强化公平对待消费者意识,积极履行社会责任,以人为本,理解、尊重、关心、帮助残障人士,保护残障人士合法权益。经会员银行共同协商,中国银行业协会就提高对残障人士银行服务保障能力提出以下自律要求:

一、会员银行应认真贯彻落实国家关于残疾人事业发展和无障碍环境建设的相关法律、法规、规划及规定,致力满足残障人士对银行金融服务的需求,制定并实施银行无障碍环境建设和改造规划,增强扶残助残意识,提升对残障人士服务保障能力,进一步展现银行业无障碍服务的良好形象,切实为包括残障人士在内的特殊客户群体提供便利。

二、会员银行应进一步贯彻落实《关于银行业金融机构加强残疾人客户金融服务工作的通知》(银监办发〔2012〕144号)、《中国银行业公平对待消费者自律公约》(银协发[2010]23号)和《中国银行业协会自律工作委员会关于为严重老弱病残等特殊客户做好人性化服务的紧急通知》(银协发[2009]5号)等规范性文件,以热情的态度、良好的作风和文明的形象,向残障人士提供公平公正、诚实守信的文明规范服务。

三、会员银行应在本系统消费者保护体系内加强对残障人士等特殊客户群体的人性化保护,进一步完善服务残障人士的内部管理制度,强化从业人员公平对待消费者意识,增强从业人员服务残障人士技能,提高从业人员服务残障人士的应急处理能力,保障残障人士隐私权,加强对残障人士的关爱。

四、会员银行应在产品和服务的设计开发与销售等环节,积极进行产品创新和服务创新,推行无障碍信息和通信技术系统,满足残障人士日益增长的金融服务需求。

五、会员银行应在确保残障人士享受与其他客户平等权利基础上,充分考虑各类残障人士需求,尽可能提供便捷的人性化服务。

(一)有书写障碍的残障人士办理开户、存款、取款、挂失及贷款等业务时,可以使用按手印并加盖本人图章的方式代替签名;对上肢残疾不能按手印的客户,在查阅有效身份证件确认本人身份后,可以使用盖本人图章的方式代替签名;对可以签字的视力障碍客户提供签字框工具或相应服务措施,便于视力障碍客户签名。

(二)接受残障人士合理的贷款申请,坚持公平信贷,为符合贷款条件,且提供相关贷款资料齐全的残障人士办理贷款业务。

(三)完善营业网点无障碍设施建设,在条件允许的情况下提供无障碍坡道或采取无障碍服务措施,并在明显位置安放无障碍设施标识,保证残障人士顺利办理业务。

(四)有残障人士窗口的银行网点应安放键盘式密码输入器,便于视力障碍客户使用。

(五)在提供语音叫号系统服务的同时,为听力障碍客户提供电子显示屏叫号服务或相应功能的服务措施。

(六)通过网上银行或其他自助渠道为听力障碍客户提供账户查询及转账、银行卡临时挂失和信用卡激活等涉及隐私的服务项目。

(七)为残障客户提供导引服务,网点大堂服务人员应积极协助残障客户办理各项业务。

(八)为确保与听力障碍客户的交流畅通,应优先提供文字交流服务,对容易引起歧义的重要业务环节需耐心使用文字交流,防止手语服务不清晰造成误会。

(九)逐步实现网上在线咨询服务,并明确在线服务时间,在服务时间内及时回复听力障碍客户提出的业务咨询等问题。

(十)在客户授权且不涉及客户保密信息的条件下,银行机构网点应为有书写障碍的残障人士提供代替书写填单或机器打印填单服务,客户签字除外。

(十一)在完善内部流程管理,确保有效防范风险的前提下,应尽量为不能亲临柜台且有急需的重度肢体障碍客户提供柜台延伸上门服务。

(十二)网点工作人员应对支取大额现金业务的残障人士进行安全提示,可协助残障人士联系公安部门提供安保服务。

六、会员银行应建立对残障人士服务应急处理机制。针对残障人士制定柜面业务应急预案或应急处理措施,提高银行业从业人员服务残障人士应急处理能力。

七、会员银行应定期就下属单位在服务残障人士工作方面的情况开展自查,发现残障服务设施不到位和发生残障人士投诉等问题,应及时进行整改,切实保证残障人士的合法权益。

八、中国银行业协会将对以上自律要求执行情况组织相关检查,同时,欢迎社会公众监督,发现不遵守以上自律要求的会员银行将进行自律惩戒,并对确认违规情况予以通报。

# 17.关于进一步改进无障碍银行服务的自律约定

为深入落实《无障碍环境建设条例》(以下简称条例)精神,进一步完善银行业无障碍设施建设和无障碍信息服务,不断提高服务残障人士的意识,全面提升服务残障人士的能力,经会员单位共同协商,中国银行业协会就全行业无障碍环境建设方面提出以下自律约定:

一、加强学习,积极落实相关规范性文件

会员单位应根据《条例》精神,结合《关于银行业金融机构加强残疾人客户金融服务工作的通知》(银监办发〔2012〕144号)、《关于进一步完善残障人士银行服务的自律要求》(银协发[2012]35号)、《中国银行业协会自律工作委员会关于为严重老弱病残等特殊客户做好人性化服务的紧急通知》(银协发[2009]5号)和《中国银行业公平对待消费者自律公约》(银协发[2010]23号)等规范性文件,进一步关注残障人士需求,保障特殊群体客户合法权益,积极推动银行无障碍设施建设,培养从业人员服务残障人士的意识和能力,建立健全相应服务应急预案,切实履行社会责任。

二、合理规划,积极推进无障碍环境建设

(一)会员单位应统一思想,提高认识,切实把无障碍环境建设纳入公司经营管理中,结合本单位实际,研究并制定无障碍设施建设的整体规划。

(二)配合城市建设等部门做好当地无障碍工程建设,有计划、有步骤、有目标地做好无障碍设施的新建、改建、扩建工作。

(三)加强营业网点无障碍服务设施的日常维护,确保无障碍服务设施的正常使用。

(四)加强营业网点无障碍服务设施使用的宣传工作,让残障人士能够享受银行便捷、高效的无障碍服务。

(五)在有条件的营业网点为肢体残疾人驾驶或者乘坐的机动车设置无障碍停车位。

三、加快创新,积极提升残障人士服务能力

(一)逐步完善网上银行、电话银行、自助设备等渠道的无障碍改造,提供人性化的电子化金融服务。

(二)允许视力障碍客户携带经过登记、认证、有可识别标识且处于工作状态的导盲犬出入银行营业网点办理业务。网点工作人员应妥善做好接待,保障网点的正常营业秩序。

(三)在有条件或有实际需要的营业网点设置盲人版业务介绍和指南。

# 18.银行业从业人员职业操守和行为准则

**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](https://baike.baidu.com/item/%E5%85%AC%E5%B9%B3%E7%AB%9E%E4%BA%89%E5%8E%9F%E5%88%99/9567088)】

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](https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E9%93%B6%E8%A1%8C/245376)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](https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%8D%8E%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9B%BD%E5%95%86%E4%B8%9A%E9%93%B6%E8%A1%8C%E6%B3%95/4497407)》《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](https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E9%93%B6%E8%A1%8C%E4%B8%9A%E5%8D%8F%E4%BC%9A%E7%AB%A0%E7%A8%8B/16954366)》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](https://baike.baidu.com/item/%E5%9B%BD%E5%86%85%E9%87%91%E8%9E%8D%E5%B8%82%E5%9C%BA/7258999)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](https://baike.baidu.com/item/%E8%81%8C%E4%B8%9A%E7%94%9F%E6%B6%AF%E8%A7%84%E5%88%92/1068748)、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](https://baike.baidu.com/item/%E5%AE%A2%E8%A7%82%E5%85%AC%E6%AD%A3%E5%8E%9F%E5%88%99/6034861)，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、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](https://baike.baidu.com/item/%E9%AB%98%E7%BA%A7%E7%AE%A1%E7%90%86%E4%BA%BA%E5%91%98/10598481)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中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](https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E9%93%B6%E8%A1%8C%E4%B8%9A%E5%8D%8F%E4%BC%9A/6228128)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。

1. 由于机构机械改革，该文件中“银监会”现为“银保监会”，“地方银监局”现为“地方银保监局”。 [↑](#footnote-ref-1)
2. 该文件中第九条援引的《中华人民共和国物权法》和《中华人民共和国担保法》已废止，应调整为《中华人民共和国民法典》和《最高人民法院关于适用<中华人民共和国民法典>有关担保制度的解释》。 [↑](#footnote-ref-2)
3. 文件中援引《中华人民共和国合同法》已废止，现为《中华人民共和国民法典》。 [↑](#footnote-ref-3)
4. 由于机构改革，该文件中“中国银行业监督管理委员会”现为“中国银行保险监督管理委员会”。 [↑](#footnote-ref-4)
5. 由于机构改革，该文件中“中国银监会”现为“中国银保监会”。 [↑](#footnote-ref-5)