


中国银行业从业人员资格认证考试参考教材

戴国强 主编

商业银行 业务与管理基础

 世纪出版集团
上海人民出版社



中国工商银行

商业银行


业务与风险管理



中国银行业从业人员资格认证考试参考教材

戴国强 主编

商业银行 业务与管理基础

 世纪出版集团
上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行业务与管理基础/戴国强主编. —上海: 上海人民出版社, 2007

中国银行业从业人员资格认证考试参考教材

ISBN 978 - 7 - 208 - 06762 - 2


I. 商... II. 戴... III. 商业银行—经济管理—中国—资格考核—教材 IV. F832.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 002759 号

责任编辑 林 芸
特约编辑 徐维东 李巧媚
封面设计 钱宇辰

· 中国银行业从业人员资格认证考试参考教材 ·
商业银行业务与管理基础
戴国强 主编

出 版 世纪出版集团 上海人民出版社
(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

出 品  上海世纪出版股份有限公司高等教育图书公司
www.hibooks.cn
世纪高教 (上海福建中路 193 号 24 层 021-63914988)

发 行 世纪出版集团发行中心
印 刷 上海商务联西印刷有限公司
开 本 787 × 1092 毫米 1/16
印 张 23
字 数 431,000
版 次 2007 年 1 月第 1 版
印 次 2007 年 1 月第 1 次印刷
ISBN 978 - 7 - 208 - 06762 - 2/F·1538
定 价 35.00 元

总 序

2006年12月11日起,我国金融业进入对外全面开放时期,外资银行将可以全面经营人民币业务,这意味着中外资银行将真正地站在同一起跑线上开展竞争。按照我国金融管理的规定,外资银行分行从此可在中国经营总额不低于100万元人民币的存款业务,外资银行在中国的子公司即法人化以后则可以经营人民币零售业务。这一规定发布后,不少外资银行都提出设立子公司的申请,以争取获得在中国经营银行零售业务的资格。可以预见,外资银行在我国还将推出更多具有挑战性的举措,我国银行业面临的竞争将更为激烈。

面对金融环境发生的巨大变化和外资银行咄咄逼人的竞争态势,我国银行业已别无选择,只有化竞争压力为改革与学习的动力,加快改革步伐,积极学习国际银行业先进的经营管理理念和先进的经营管理技术,不断提高经营管理水平,大力开展金融创新,努力拓展市场,才能站稳脚跟,夯实可持续发展的基础,实现自身服务能力和竞争能力的提升,在激烈的竞争中屹立于国际银行业之中。毫无疑问,在和外资银行展开的全面竞争中,人才的竞争是最重要的竞争,人才是银行的核心竞争力所在,为此我们必须花大力气做好人才的培养工作。

商业银行具有几百年的发展历史,综观世界银行发展史,具有悠久历史的世界著名大银行没有一个不重视人才培养的。在金融一体化、金融证券化以及金融市场化的条件下,银行随时都会遇到新问题。要成为一个合格的现代商业银行从业人员,我们首先必须树立现代银行业从业人员应有的理念和道德风尚,应当认真地学习相关的知识和理论,掌握必须具备的管理技能。随着银行业务拓展加快,银行在提供各种金融服务的同时会遇到各种风险。风险管理已经成为银行经营的重要内容,现实要求我们的银行业从业人员不仅要熟悉银行经营管理的基本要求和方法,还必须基于现代风险管理的基本要求,了解和掌握银行在风险管理方面所累积的经验、方法和技术。随着人们收入水平不断提高,生活质量不断改善,人们对银行服务的要求也越来越多,不仅要求银行提供传统的存、放、汇业务,还要求银行提供全面的金融服务,包括理财业务等。个人理财业务将是外资银行与我国银行争夺的重要阵地。我国商业银行需要造就一大批懂个人理财业务的专业人士,借助银行在信息、设备、客户资源等方面的优

势,大力拓展个人理财业务,满足银行盈利目的的需要,也满足了市场的需求,为银行开辟了新的业务领域,使银行获得新的利润来源。

在中国银监会和中国银行业协会发布了开展银行业从业人员资格认证考试的办法后,我们看到我国银行业从业人员学习的动力更足。我国高校金融专业的大专生、本科生和研究生及其他专业的学生也迫切希望能有一些帮助他们了解有关银行经营方面知识的参考教材。因此,为了适应我国银行业从业人员学习、培训和考试的要求,也为了满足在高校学习的大专、本科及研究生的学习需要,我们参考中国银行业协会在网上公布的考试大纲,结合新巴塞尔协议提出的银行经营管理和风险管理的要求,编写了这套参考教材,一共三本,它们是《商业银行业务与管理基础》、《商业银行个人理财业务》、《商业银行风险管理》。内容包括银行业从业人员职业操守;银行经营管理中必须掌握的法律法规;影响银行经营活动的宏观经济与金融制度、环境等;银行的主要业务;银行经营管理的方法和策略;个人理财产品及其风险与收益;理财产品的经营规划与营销;银行经营管理中的信用风险、市场风险、操作风险、国家风险、流动性风险、声誉风险、战略风险等各种风险的度量与控制方法;以及银行监管及市场纪律约束等。希望这套教材对我国银行业从业人员和愿意成为一名银行业从业人员的人来说,能提供一些有益的帮助。

在编写这套教材的过程中,我们全体编写人员都以积极、认真、负责的态度参与编写工作,努力做到概念阐述准确,理论介绍完整,坚持理论联系实际,深入浅出地阐述相关理论与知识。因此,本书不仅可作为银行业从业人员的参考教材,也可作为我国高校金融专业大专生、本科生和研究生的辅助读物。然而,由于我们水平有限,时间紧张,书中难免存在不当之处,我们衷心地希望读者给予指教,以便改进。

戴国强

2006年12月26日于上海

目 录

第 1 章 中国银行业从业人员职业操守	1
1.1 制订银行业从业人员职业操守准则的基本要求	1
1.2 银行业从业人员职业操守基本准则	1
1.3 银行业从业人员与所在机构	3
1.4 银行业从业人员与客户	6
1.5 银行业从业人员与同事	7
1.6 银行业从业人员与同业	8
1.7 银行业从业人员与监管者	9
1.8 处分	10
思考题	13
参考文献	14
第 2 章 法律法规	15
2.1 民事及商事法律基本规定	15
2.2 商业银行法律制度及银行业监督管理措施	55
2.3 银行业犯罪及刑事责任	74
思考题	90
参考文献	91
第 3 章 金融与经济活动	94
3.1 基本知识	94
3.2 经济活动中的金融与金融体系	128
3.3 中国的金融体系	145
思考题	162
参考文献	163

第 4 章 银行主要业务	165
4.1 银行的客户	165
4.2 个人金融业务	172
4.3 公司金融业务	195
4.4 投资与资金交易业务	237
4.5 业务创新	250
思考题	255
参考文献	255
第 5 章 银行经营管理	257
5.1 公司治理与内部控制	257
5.2 风险管理	271
5.3 资产负债管理	290
5.4 财务管理	302
5.5 资本管理	313
5.6 市场营销	336
思考题	360
参考文献	361

第 1 章 中国银行业从业人员职业操守

1.1 制订银行业从业人员职业操守准则的基本要求

为了提高中国银行业从业人员的素质,规范中国银行业从业人员的行为,保证中国银行业稳健发展,根据国家有关法律、法规和金融职业道德规范,结合中国银行业的实际情况,有必要制订中国银行业从业人员职业操守准则。^①

准则可分为基本准则与分则两大部分:第一部分(见 1.2 节)为基本准则内容,以“爱岗敬业、客户至上、称职谨慎、诚实守信、守法合规、廉洁自律”为基本要求。第二部分(见 1.3 节—1.8 节)为分则内容,规范银行业从业人员与所在机构、客户、同事、同业、监管者之间的具体行为以及相关的处分规定。

准则应作为规范中国银行业员工行为的基本文件,适用于境内外中国银行业协会会员单位的从业人员。当会员单位的职业操守要求低于准则要求时,按准则内容执行。准则内容与国家法律发生冲突时,按国家法律执行。准则内容如与会员单位境外机构法律冲突的,可作出另行规定。会员单位的附属单位可参照执行。

目前,中国银行业从业人员职业操守准则尚未统一制订,一旦制订,中国银行业协会会员单位的从业人员应互相监督、共同遵守,自觉履行准则规定,共同维护中国银行业的整体形象。

准则应由中国银行业协会负责制订、解释。

1.2 银行业从业人员职业操守基本准则

中国银行业从业人员的行为应遵循“爱岗敬业、客户至上、称职谨慎、诚实守信、守法合规、廉洁自律”的基本准则。

^① 本书所编准则是参考国内各大银行及相关部门制订的准则而编写的,供参考。

1.2.1 爱岗敬业

银行业从业人员要对所从事的银行业树立起荣誉感、使命感和责任感,爱护所从事行业的信誉与形象,维护银行业的整体利益,尽职尽责,团结协作,积极为银行业的发展作出贡献。银行业从业人员要热爱所从事的岗位,勤奋工作,乐于奉献,目标明确,态度认真,坚守岗位,高质量地完成各项工作任务。

1.2.2 客户至上

银行业从业人员要为客户提供优质的服务;以客户为本,尊重客户,在服务态度、服务质量、服务效率等各方面精益求精。以专业化、人性化的服务赢得客户的理解和支持,树立良好的行业形象。

1.2.3 称职谨慎

银行业从业人员应当具备良好的职业技能,能够胜任本职工作,履行自己的职责,并敢于承担责任。银行业从业人员应当勤奋好学,刻苦钻研,不断提高业务素质,体现银行业良好的专业胜任能力。银行业从业人员应具有谨慎的工作,坚持实事求是、扎实严谨的工作态度。

1.2.4 诚实守信

银行业从业人员应当不断加强自身修养,做到诚实守信、品行端正。在处理客户、同业、内部关系时,珍视信誉,信守承诺,以端正的品行维护银行业的形象与声誉。

1.2.5 守法合规

银行业从业人员应严格遵守国家的法律、法规和金融方针政策,一切活动都以国家法律法规和银行各项规章制度为准绳和界限,牢固树立合规意识,熟练掌握岗位合规要求,注意结合实际情况及与国际惯例接轨,共同塑造银行业合规守法的良好形象。

1.2.6 廉洁自律

银行业从业人员对自己要廉洁自律,始终做到自重、自省、自警,遵守国家有关廉洁自律的各项规定,规范从业行为。管理人员、业务人员更要高标准、严要求;既要严格自律,又要自觉接受监督;在工作中不徇私情,不行贿受贿;从业人员应自觉抵制各种腐朽思想与低级趣味,防范和化解道德风险;在行业内形成良好的风气,维护银行业的整体形象。

1.3 银行业从业人员与所在机构

1.3.1 以所在机构为荣

银行业从业人员要热爱供职的银行机构,树立对所在机构的荣誉感,以所在机构的发展为己任,认真实践所在机构办行宗旨和企业精神,积极提出合理化建议。

1.3.2 维护所在机构形象

银行业从业人员要坚决维护所在机构的形象,一切言行不得损害所在机构的整体利益和形象,不散布对所在机构不信任言论,不做与所在机构离心离德的行为;自觉抵制各种腐朽思想的侵蚀,防范和化解道德风险。

银行业从业人员在工作时间或代表银行执行公务时,着装应当整洁、得体、美观、庄重,仪表应当整洁、素雅、大方,与职业身份、工作岗位和环境要求相称。

1.3.3 在岗位上为所在机构作出贡献

银行业从业人员在所从事的岗位上勤奋工作,遵守纪律,尽职尽责,乐于奉献,目标明确,态度认真,坚守岗位,高质量地完成各项工作任务;努力为客户提供热情、周到、优质、高效的服务,以专业化、人性化的服务赢得客户对所在机构的理解和支持。

银行业从业人员要不断提高自身的专业胜任能力,努力掌握专业知识及其他相关知识,刻苦钻研,精益求精。在自己的岗位上谨慎、扎实地工作,坚持实事求是,坚持客观的、独立的判断能力。做到廉洁自律、诚实守信、守法合规。工作中不徇私情,不弄虚作假,不营私舞弊,不行贿受贿。

1.3.4 遵守所在机构的工作纪律

银行业从业人员应遵守所在机构的业务流程与内控制度。敢于担当岗位责任,不偏离职务行为,不推诿工作任务;原则上不越权处理事务,遇到紧急情况时,银行业从业人员应当以避免损失为原则,先处理,后汇报。

银行业从业人员应遵守所在机构的日常办公纪律。严格遵守银行的出勤制度,不得无故迟到、早退。严格遵守银行有关病假、事假、婚丧假、产假、探亲假、年休假或其他各类员工假期制度的规定,不得旷工。不得提供虚假的材料或作出虚假的说明推诿责任。员工休假应按规定申请批准并及时办理好工作交接,对因工作交接不善而导致的后果应当承担相应的责任。在银行营业网点和银行资金交易、信用卡授权、安全保

卫、系统维护等特殊岗位工作的员工应遵守银行专门的考勤和休假规定。基层经营性机构负责人和其他重要业务岗位上的员工,应当遵守银行强制休假的规定。

银行业从业人员应遵守国家和所在机构的安全和公共卫生管理制度,按照职责预防和报告安全、公共卫生隐患,及时妥善处理各类安全、公共卫生事故。积极配合银行实施的各项防火、防盗、防毒、防疫及其他安全、卫生措施,不得以个人理由进行阻挠或妨碍。遵守在银行办公、营业场所限制吸烟的公告、标语等指示。严格禁止员工在机房、资料室、库房、电梯间等防火关键部位吸烟或有其他点燃明火的行为。应对银行设置的安全警告指示、消防器材、警报器等予以合理注意和保护,无故不可移动或毁损。

1.3.5 正当使用所在机构的办公资源

银行业从业人员应爱护银行财产,按照工作需要合理使用交通工具、通讯器材、办公设施、纸张文具、水、电等办公资源,不得浪费、滥用或者损坏。在工作时间内不得长时间或过于频繁地拨打和接听私人电话,不得利用银行电话拨打私人长途。银行的内部交换及银行购用的邮政、递送服务,不得用于发送私人信件和物品。遵守银行关于计算机使用的限制规定,不得利用银行计算机聊天、玩游戏,不得浏览和下载色情、赌博及其他与工作无关的内容。对因安装、下载盗版或没有合法许可的软件而引起计算机系统损害及版权纠纷的银行业从业人员应承担相应责任。

1.3.6 对所在机构诚信

银行业从业人员应当如实向机构提供年龄、学历、工作经历、家庭情况以及其他依银行要求填报的个人信息,并按银行要求及时予以更新。应当确保银行各项工作记录真实性,严禁涂改、伪造、隐匿银行档案、单据、凭证、合同、申请书、批准文件等相关原始记录和资料。应如实向上级汇报工作中的成绩和问题,不得有虚构、夸大、隐瞒、误导等欺骗性行为。

1.3.7 不应损害所在机构利益从事兼职、投资行为

银行业从业人员能否从事兼职、投资行为,应以是否会损坏所在机构利益、是否利用了所在机构的职务之便、是否占用从业人员的工作时间为原则。禁止占用工作时间进行股票、基金、外汇等投资活动,以及其他影响本人职务履行或与银行利益发生冲突的兼职与投资活动。不得利用内部信息、内部技术、客户关系在会计师事务所、律师事务所、资产评估机构、资信评估机构、商业咨询机构等中介组织从事有偿服务活动。

1.3.8 披露利益冲突,履行回避制度

在履行职责中应当避免利益冲突,对涉及本人、亲属、朋友以及与本人有其他利害关系的银行贷款审批、采购、担保、资产处置、人事安排等银行活动都应当予以回避。不得利用职务便利为亲属、朋友以及前述人员投资或担任高级管理职务的公司、企业从事经营活动提供商业机会和其他利益。银行业从业人员有义务向上级及时报告自己在职务履行过程中所可能出现的利益冲突,上级应及时安排其他人员接替。

1.3.9 为所在机构保密

银行业从业人员应遵守国家和银行的保密规则,不得对外或对银行内部无关人员泄露国家秘密和银行秘密,发现泄密事实应当立即向上级报告。

未经授权或批准,银行业从业人员不得将有关银行发展规划,经营管理制度,财务资料,合同,客户情况,技术方案,业务决策,人事薪酬,安全保卫,未经授权或批准的内部培训教材、学习资料、研究报告以及其他有版权许可限制的资料对外传播。

未经授权或批准,银行业从业人员不得将银行公文、手册、报表、记录、传真、电报、电子文档、讲话、录音、录像等银行资料对外或对银行内部无关人员展示。

银行业从业人员应妥善保管所持有的涉密资料,不得擅自将涉密资料带离保存场所或办公场所,不得在处理涉密资料时留下泄密隐患。未经授权或批准,银行业从业人员不得复印或以其他方式复制标有“绝密”、“机密”、“秘密”、“内部资料,注意保存”等密级字样的资料。

银行业从业人员遵守国家与所在机构的信息安全规范,不得将电子银行、内网中有关信息泄漏给无关人员。

1.3.10 离职前后不得损害原所在机构利益

银行业从业人员在离职前不应密谋集体辞职,不得盗用、转移原所在机构的商业秘密(具体范围参见上款)、客户资料、专业技术与模型、数据库、研究报告等;认真履行离职手续,签订保密协议,作出不损害原机构的承诺。

银行业从业人员离开所在机构后,应遵守保密原则,不得泄漏原所在机构的保密信息;在有可能损害原所在机构利益时,不应将在原所在机构的客户关系延伸至新机构或者为个人投资牟利。不得利用原所在机构的技术与模型、数据库、研究报告等为新机构或者个人投资牟利。

银行业从业人员不仅要严格遵守相关法律、法规、规章、监管规定、适用的国际惯例以及银行章程、规章制度、操作规程等业务管理规范和要求,还应该严格遵守银行关

于岗位的合规要求,履行劳动合同和岗位协议规定的各项职责与义务。同时还应该处理好与客户、同事、同业和监管者之间的关系,为银行的健康发展创造良好的环境。

银行业从业人员的素质和职业操守总的来说都是和银行的企业文化有关。现代商业银行作为一种创造流动性的金融中介机构,其企业文化也是银行中每一个主体在应对来自内外的挑战与冲击中,才得以成长与发展的,它应当是具有商业银行的特色,鲜明个性的价值观、经营理念、制度规范、行为准则和品牌形象的总和。现代商业银行的基本价值要求其企业文化必须以市场为导向,以客户为中心。在这种企业文化下,银行设计的产品、提供的服务,要显示其市场竞争力,其产品不在于花样翻新,而在于风险定价的合理性、竞争性,在于银行客户的接受度。要树立尊重员工的“以人为本”理念,制定奖罚分明的员工激励约束机制,促进员工之间形成良好的工作氛围。另外,这种银行文化也要求建立健康的同业竞争关系,并与监管之间保持充分的互动。

1.4 银行业从业人员与客户

以客户为中心的银行企业文化,决定了银行业从业人员与客户之间的关系是重中之重,客户是银行生存的基础。随着金融业的不断发展和银行业即将全面对外开放,外资银行大量涌入,银行业竞争越来越激烈,银行业从业人员一定要转变服务观念,主动提供优质服务来招揽客户,及时满足客户需求,与客户建立良好的关系,在客户中树立良好的形象。

银行业从业人员应当按照银行规定竭诚为客户提供专业、高效、周到的文明优质服务。在为客户提供服务时,应使用规范服务用语,不得使用服务禁忌语言。如遇客户提出不符合银行规定的要求,应予以委婉拒绝,不得与客户发生争执;办理业务时,银行业从业人员应坚持“客户自愿”原则,向客户提供清楚、真实、可靠的相关信息,不得欺骗、误导客户;对于客户提出的合理服务要求要尽力满足,如果确实存在大量的客户需求是目前银行不能提供的服务,应该及时汇报,组织力量进行调研,进行可行性论证,加快金融产品创新的步伐。银行业从业人员在营业柜台岗位工作的,应认真遵守柜台服务规范,熟练掌握柜台服务方法、技能和技巧。对本行其他机构或部门来人到本人岗位办公务的,银行业从业人员均应视其为客户,按银行相关规定予以接待和处理。

银行业从业人员在办理业务过程中不得因国籍、民族、宗教、年龄、性别、肤色、残疾、业务金额大小或任何其他方面的理由而对客户有所冷淡、轻视、傲慢、蛮横、歧视、刁难或其他不尊重,把“顾客是上帝”的观念贯穿业务过程的始终。每个客户的身边都有很大的潜在客户群,银行业从业人员怠慢客户,必将会使这部分潜在的客户流失,而

且一旦这种风气在银行形成,一定会影响到每一个来银行办业务的客户,所有这些对银行的损害是极大的。银行产品的同质性很高,而且易于模仿,不同银行间的竞争在很大程度上就是银行服务的竞争,就是银行员工素质的竞争。

银行业从业人员不得利用职务或在银行工作的便利,为本人、亲属、朋友或特殊机构办理业务提供优于一般客户的特殊条件和程序。为本行同事办理业务时,必须遵守正常的业务操作流程,除银行另有规定外,不得以优于一般客户的特殊条件和程序予以办理。

在客户正式接受银行服务,办理完业务以后,最重要的就是要为客户保密。银行业从业人员对于在业务中知悉的一切客户信息资料都要予以保密,不得向亲属、朋友、媒体或任何其他个人或机构透露,也不得利用客户信息资料谋取个人利益。银行业从业人员向人民法院、人民检察院、公安、税务等国家司法、行政机关以及监管机构提供客户信息资料,必须符合国家法律、法规规定,严格执行银行规定程序和其他要求。银行与征信机构之间的合作,必须满足一定的法律、法规,经过适当的程序才能实现信息共享。

银行业从业人员要站在客户的立场为客户提供各种优质服务,在保护客户利益的基础上实现银行的经营目标,与客户达到共赢。不断创新金融产品、服务方式、服务手段,加强银行业从业人员的培训,提高及时为客户服务和获利的本领。

1.5 银行业从业人员与同事

银行业从业人员与同事之间的关系也涉及银行企业文化的建设。先进的银行文化使同事之间相处和睦,相互激励,工作热情高涨,这必然有利于提高工作效率,感染客户,使客户对银行的忠诚度加深。

银行业从业人员之间应当相互尊重,不得对他人进行人身伤害或恐吓、威胁,不得使用具有攻击性、侮辱性的言语,不得张扬、泄露他人个人隐私,不得以他人的民族习惯、宗教禁忌、家庭背景、生理疾患等来开玩笑;更不得挑拨离间、造谣生事、搬弄是非。银行业从业人员要尊重同事的优点和特长,坚持做到尊重知识、尊重人才,积极参与营造尊重知识、尊重人才的良好氛围,同事之间比、学、赶、帮,取长补短,相互学习,共同进步,共同提高。银行业从业人员之间要以诚相待,获取理解和支持,在交流与沟通中增强信任。遇有同事发生误解、不愿接受的情况,要尽量晓之以理,动之以情,讲明情况;对同事应一视同仁,不搞亲疏有别,更不应该拉帮结派,影响团队协作。不反对同事之间的私人交往,但是私人关系一定不能带到工作中来。要相互尊重和维护同事的名誉与人格尊严。

银行业从业人员应当遵循银行管理流程,服从领导。除非有充分的合法的正当的理由,银行业从业人员必须接受日常工作任务分配和业务管理。当然,如果认为上级的指示、决定有错误的,可以向上级提出修改或撤销该指示、决定的意见,上级如仍坚持不改变该指示、决定,或者要求立即执行的,银行业从业人员应当执行,执行后如产生后果则由上级负责。如果上级的指示明显违反国家规定和银行规章制度,或者执行上级指示将明显会给银行带来巨大损失的,银行业从业人员应当拒绝执行,同时应及时越级报告,否则将承担相应的责任。下级应给予上级应有的尊重,如认真对待上级提出的工作要求和布置的工作任务,认真听取上级的意见和建议,对外场合称呼职务,等等。上级应平易近人,关心和爱护下属,了解下属的愿望和要求,对下属的工作、学习、品德修养热心给予指导,为下属创造良好的工作环境,避免不正常的上下级关系影响银行风气,影响银行正常的经营活动。

银行业从业人员从事跨部门(岗位)工作,应当相互协作配合,并服从牵头部门(人员)的协调与指挥。银行业从业人员在临时性工作组织(如组、小组、办公室)工作,应当服从该组织负责人的指示。对于下级机构的工作请示,上级机构的银行业从业人员应及时予以答复或在规定的期间内答复。业务部门、岗位的银行业从业人员应执行综合部门、岗位的计划,如工作进度慢于或快于计划,应及时向综合部门、岗位报告,并接受新的工作安排。银行业从业人员对行内监察稽核部门或外部审计机构依职权进行的各种检查,应依照规定予以配合。

1.6 银行业从业人员与同业

银行业从业人员应当树立公平竞争的观念,与其他银行形成良性的竞争关系,在竞争中生存,在竞争中实现共赢,通过竞争相互促进、相互学习,提高银行的服务水平和工作效率,增强产品创新能力。银行业从业人员在办理业务和对外宣传营销活动中,不得对其他会员单位进行歪曲、诋毁,不得运用模糊概念或容易产生歧义的图文材料贬低、影射其他银行;不得捏造、散布虚伪事实,损害其他银行的商业信誉、商品声誉,也不得对外披露其他银行存在的问题,恶意贬低竞争对手,且不得违反银行有关定价制度的规定,以不正当竞争手段拉拢客户。银行业从业人员必须坚持“授权有限”原则,不得超出授权范围或违反职责规定对客户做出有关银行服务品种、范围、利率、手续费率、汇率、还款方式、计息方法等方面的承诺。

随着市场环境和竞争格局的变化,商业银行的发展必须遵循以客户为中心的经营理念,为客户创造价值的能力将成为决定未来银行业发展的关键性因素。由单纯竞争走向竞争与合作,提高银行业整体服务水平以适应客户需求的变化,已经成为新一轮

银行发展的大趋势。银行业从业人员一定要知道银行之间不只是单一的竞争关系,各个银行要充分利用各自的优势,发挥代理行的作用。同时银行同业可以大力推进在支付结算、同业融资、电子银行以及国际业务等领域与国内银行同业的合作。另外,随着外资银行的大量涌入,国内外银行之间,国有商业银行、股份制银行和外资银行甚至是城市商业银行之间的优劣势明显,这些主体之间的竞争和合作关系将会更加纷繁复杂。

各个商业银行必须结合自己的优缺点,确定战略定位、目标市场和偏好的细化以及不同的竞争领域,对客户市场进行细分,采取相应的市场营销策略并且不断地进行改进。目前,国内市场地域差别、客户差别都很大,每个银行只要定位正确都会有自己的生存空间,而且这也为银行间进行合作提供了基础,所以银行业从业人员在日常经营活动中不仅要了解本行的业务状况、产品特点,还要了解其他银行的情况,以便寻找更多银行同业之间的合作点,增加合作和交流的机会,这样也有利于整个银行业的健康发展和金融业的稳定,对经济的健康运行具有重要的意义。

1.7 银行业从业人员与监管者

本节内容主要包括政府监管部门对银行业从业人员的监管和银行业协会对银行业从业人员的监督。

1.7.1 银监会^①对银行业从业人员的监管

(一) 银监会出台相关法规进行监管

银监会作为我国银行业监管的主要机构,其主要职责之一是对银行业从业人员的具体监管,特别是审查银行业金融机构高级管理人员任职资格等内容的监管。银监会对银行业从业人员的监管大部分通过其制定的相关法规体现。银行业从业人员应该遵守银监会实施的相关法案和规定。

(二) 银监会通过建议进行监管

银监会根据《巴塞尔协议》以及国内银行业现实存在的问题对银行业提供相关的建议。在关于银行业从业人员的监管方面特别对银行操作风险管理方面提出建议。银行业从业人员应该规范自己的操作道德,按照银监会的建议实施合法有效操作。

(三) 银监会专案监管

银监会针对某些问题,建立相关问题的专项治理工作督查组进行监管。银行业从

^① 全称为中国银行监督管理委员会,垂直领导的下属机构为各级地方银行监督管理局。