

B 农银浦江商业银行业务新编系列教材

商业银行服务规范 与职业伦理



褚红素◎主 编

上海财经大学出版社

农银浦江商业银行业务新编系列教材

商业银行服务规范 与职业伦理



褚红素◎主 编

图书在版编目(CIP)数据

商业银行服务规范与职业伦理/褚红素主编. —上海:上海财经大学出版社, 2017. 11

(农银浦江商业银行业务新编系列教材)

ISBN 978-7-5642-2857-6/F·2857

I. ①商… II. ①褚… III. ①商业银行-银行业务-规范-高等学校-教材 ②商业银行-工作人员-职业道德-中国-高等教材-教材

IV. ①F830.33-65 ②F832.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 267383 号

责任编辑 石兴凤

封面设计 杨雪婷

SHANGYE YINHANG FUWU GUIFAN YU ZHIYE LUNLI

商业银行服务规范与职业伦理

褚红素 主编

上海财经大学出版社出版发行

(上海市中山北一路 369 号 邮编 200083)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海华教印务有限公司印刷装订

2017 年 11 月第 1 版 2017 年 11 月第 1 次印刷

710mm×1000mm 1/16 16.75 印张 328 千字

印数: 0 001—3 000 定价: 48.00 元

农银浦江商业银行业务新编系列教材

编委会

主 编 许文新 庄 湧

编委会 马 欣 施继元 徐学锋 戴小平

成 员 洪 玫 姜雅净 褚红素 黄 波

张 云 程丽萍 刘晓明 林 琳

施惠琳 曹晓红 高耘华 张劲驰

施 诚 李晨辉

● 行业性。教材以金融理论为基础,突出与商业银行的业务实践相结合,与商业银行的业务操作相联系,把培养学生的实践操作能力,应用协调能力渗透到知识体系中。

● 协同性。本書教材采取上海立信会计金融学院专任教师与中国农业银行上海市分行的一般业务骨干合作开发的模式,做到理论与实践相结合,两单位人员与实践相协同。

● 创新性。本套教材内容全面融入商业银行业务操作实践,与当前最新的电子支付、网络银行的变迁紧密结合,这些创新是当前很多教材所不具备的。

总 序

努力构建以学生发展为中心的人才培养体系、以社会需求为导向的科研与学科发展体系,积极探索应用型人才培养模式改革,完善应用型人才培养模式,深化政产学研合作是上海立信会计金融学院建设国内外知名的高水平应用型财经大学的战略部署。

为此,上海立信会计金融学院与中国农业银行上海市分行签订战略合作协议,共建浦江学院浦江班,通过政府牵线、市长助推,全面创新合作办学管理机制和运行体系,探索以“订单式”人才培养新模式为特色的教研改革,着力在人才培养方案、双师型教学团队、应用型人才培养的教材体系、人才评价体系、实习实训基地、学生选拔机制和大学生社会实践等方面进行积极探索与实践,以期搭建一座沟通学生与社会之间培养、就业、复合、创新的桥梁。

经过两年多的实践与探索,在教学计划、教学内容、教学过程、教学评价、师资力量及大学生社会实践等方面进行全面深入的合作,取得了较为丰硕的成果,其中代表性的成果是上海立信会计金融学院与中国农业银行上海市分行合作开发的浦江学院特色教材系列。这批教材有以下特点:

- 行业性。教材以金融理论为基础,突出与商业银行的业务模块相结合,与商业银行的业务操作相联系,把培养学生的实践操作能力、应用协调能力全面渗透到知识体系中。

- 协同性。本套教材采取上海立信会计金融学院专任教师与中国农业银行上海市分行的一线业务骨干合作开发的模式,做到理论与实践相协同,两单位人员与资源相协同。

- 创新性。本套教材内容全面融入商业银行业务和操作模块,与当前最新的电子支付、网络银行的变迁紧密结合,这些创新是当前相关教材所不具备的。

以此教材系列的出版为契机,上海立信会计金融学院将进一步强化与中国农业银行上海市分行的战略合作,并以此为依托,把构建产学研战略合作和协同发展新模式,培养金融经济领域具有创新和可持续发展能力的高素质复合型专业人才作为学校发展的神圣使命,为服务上海国际金融中心、科技创新中心和自由贸易区建设贡献绵薄之力。

行校战略合作的方方面面得到了中国农业银行上海市分行领导和上海立信会计金融学院各级领导的大力支持和帮助。行校主要领导高度重视,亲自抓项目的落实及教材建设工作。在此,向他(她)们致以真挚的感谢和崇高的敬意!

许文新

2017年9月

前言

商业银行是以盈利为目的、经营货币资金、能向客户提供多种金融服务的特殊企业。服务是商业银行生存和发展的基础保障,也是其创造效益的核心环节。在我国经济处于转型升级的关键时期,各商业银行深入推进战略转型和业务调整策略,创导以顾客价值为中心建立服务规范体系,保护客户的合法权益,促进商业银行健康发展,从而提升服务质量这一核心竞争力。同时中国人民银行、中国银监会、国家发改委、中国银行业协会等部门都高度重视商业银行服务规范,制定和完善了一系列有关商业银行服务规范的条文和规定。组织编写一部应用性较强的《商业银行服务规范与职业伦理》教材是我们进行金融学教育改革创新人才培养模式的一项内容。

本书在系统编写之前有效进行了调研和访谈,走访了中国农业银行、中国工商银行、交通银行、浙江泰隆银行、杭州银行等商业银行,得到上述金融机构的校友和同仁的支持和帮助。编写历时一年半的时间,吸纳了我国国有商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、农村商业银行的服务规范,参阅了中国人民银行联合国家质检总局和国家标准委发布的《银行营业网点服务评价准则》和《银行业产品说明书描述规范》、中国银行业协会发布的《中国银行业文明规范服务工作指引(试行)》以及中国银监会、国家发改委制定的《商业银行服务价格管理办法》。经过集思广益,编写组从应用型财经类高校大学生综合素质和银行业从业人员的职业素养两个角度思考本书的章节安排。

本书共有十章,前五章主要介绍商业银行服务规范,包含零售业务服务规范、中国银行业柜面服务规范、银行大堂经理服务规范、银行个人客户经理服务规范、商业银行客户服务中心服务规范;后五章主要介绍职业伦理,包含风险与合规管理、职业道德与职业操守、人际关系管理技巧、情绪与压力管理、职业价值与责任。第一章“零售业务服务规范”阐述了商业银行零售业务的概念、商业银行与零售业务客户的权利和义务、工作人员的服务规范、零售业务服务渠道,分析了发达国家商业银行零售业务的发展现状、商业银行零售业务服务态势的变化、商业银行零售业务存在服务欠规范的问题,重点介绍了商业银行零售业务工作人员的职业操守、

仪容仪表、沟通交流、岗位任职能力以及商业银行向零售业务客户提供的营业网点、电话服务中心、自助设备、网上银行、手机银行等服务渠道。第二章“中国银行业柜面服务规范”阐述了银行柜员服务礼仪仪容规范、仪表规范、语言规范、服务流程礼仪规范,分析了银行的负面服务技巧,重点介绍了柜面从业人员所应具备的基础知识。第三章“银行大堂经理服务规范”阐述了大堂经理的角色定位、岗位职责、职业道德、每日基本工作、分流引导,分析了有效表达的基本要求。第四章“银行个人客户经理服务规范”阐述了银行个人客户经理的角色定位、素质要求,分析了银行个人客户的开发与维护,重点介绍了个人客户经理的礼仪规范。第五章“商业银行客户服务中心服务规范”阐述了商业银行客户服务中心的定义、功能,客户服务中心服务的基本要求、制度流程,客户服务中心工作人员的行为规范;分析了客户服务中心服务的基本要求,服务质量衡量指标以及客户满意度的衡量尺度、调查方法。第六章“风险与合规管理”阐述了风险控制与合规建设的重要性、商业银行风险的八大类别,分析了商业银行风险控制和合规管理的主要策略。第七章“职业道德与职业操守”阐述了职业道德与职业操守的重要组成部分——“诚信原则”、“专业胜任”的含义和落实方法,分析了诚信、专业对于提升职业道德素养、坚持执行职业操守的重要意义,并针对客户投诉的处理提出了一般性的解决策略。第八章“人际关系管理技巧”主要阐述了商业银行从业人员在工作中与周围的主要关系群(客户、同事、领导)建立、保持、处理良好的人际关系的重要意义,分析了影响人际关系管理的主要因素,并针对不同关系群体提出了具体的管理策略。第九章“情绪与压力管理”阐述了情绪和压力管理的概念、银行从业者的压力来源和压力后果,分析了银行从业者的情绪和压力管理的方法,并给出了银行如何创造良好的工作环境的建议。第十章“职业价值与责任”阐述了职业角色、岗位职责、商业银行岗位结构,重点介绍了银行从业人员的分内事及自我认知与职业胜任力的具体内容,分析了树立正确的职业价值观的原则、条件和途径。

《商业银行服务规范与职业伦理》一书对我国金融业与财经类高校具有指导和实践意义,主要体现在:一是明确了商业银行服务规范与职业伦理的内涵和外延;二是厘清了商业银行零售业务、柜面服务、银行大堂经理、客户经理、商业银行客户服务中心等业务岗位的服务规范要求;三是提出了包含风险与合规、职业道德与职业操守、人际关系管理、情绪与压力管理、职业价值与责任等要素的商业银行职业伦理范畴。

本教材由上海立信会计金融学院褚红素担任主编,负责设计编写思路和内容框架;中国农业银行上海分行个人金融部总经理林琳参与指导商业银行服务业务。教材各章的编写教师如下:



导言 商业银行服务规范与职业伦理的学习方法	褚红素
第一章 零售业务服务规范	褚红素
第二章 中国银行业柜面服务规范	敖萱
第三章 银行大堂经理服务规范	敖萱
第四章 银行个人客户经理服务规范	王因
第五章 商业银行客户服务中心服务规范	杨自保
第六章 风险与合规管理	胡荣荣
第七章 职业道德与职业操守	周晨
第八章 人际关系管理技巧	周晨
第九章 情绪与压力管理	胡荣荣
第十章 职业价值与责任	杨自保

编者

2017年9月

目 录

总序/1

前言/1

导言 商业银行服务规范与职业伦理的学习方法/1

第一章 零售业务服务规范/6

第一节 商业银行零售业务概述/6

第二节 商业银行与零售业务客户的权利和义务/9

第三节 商业银行零售业务工作人员的服务规范/11

第四节 商业银行零售业务服务渠道/14

第二章 中国银行业柜面服务规范/18

第一节 银行柜员日常服务礼仪规范/18

第二节 银行柜面服务技巧/23

附录 2-1 柜台中合适的服务语言/29

附录 2-2 《中国银行业柜面服务规范》/31

第三章 银行大堂经理服务规范/39

第一节 大堂经理岗位认知/39

第二节 精通服务技能/50

第四章 银行个人客户经理服务规范/59

第一节 银行个人客户经理的角色定位/59

第二节 银行个人客户经理的素质要求/63

第三节 银行个人客户的开发与维护/66

第四节 银行个人客户经理的礼仪规范/69

录 目

第五章 商业银行客户服务中心服务规范/78

- 第一节 概论/78
- 第二节 基本要求/84
- 第三节 服务质量/88
- 第四节 行为规范/98

第六章 风险与合规管理/103

- 第一节 风险与合规概述/103
- 第二节 商业银行风险的主要类别/107
- 第三节 商业银行风险控制和合规管理的主要策略/111
- 第四节 银行监管与市场约束/145

第七章 职业道德与职业操守/149

- 第一节 诚实信用/149
- 第二节 专业胜任/155
- 第三节 投诉处理/159
 - 附录 7-1 某银行投诉处理流程/169
 - 附录 7-2 中国银监会关于《完善银行业金融机构客户投诉处理机制 切实做好金融消费者保护工作》的通知/169

第八章 人际关系管理技巧/172

- 第一节 与客户的关系/172
- 第二节 与同事的关系/182
- 第三节 与领导的关系/191

第九章 情绪与压力管理/200

- 第一节 情绪与压力概述/200
- 第二节 银行从业者压力来源分析/205
- 第三节 情绪和压力管理/208

第十章 职业价值与责任/215

- 第一节 工作职责/215
- 第二节 职业胜任力/221
- 第三节 职业价值/247

参考文献/254

导言 商业银行服务规范与 职业伦理的学习方法

商业银行业的竞争是一种服务的竞争。服务是立行之本,银行服务体现的是银行管理水平的高低,其中也包含着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌。银行服务需从服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面加以规范,提高服务水平;银行服务需从职业操守、职业精神和从业准则方面来确立银行员工的职业伦理,从而增强银行的社会效应。

一、商业银行服务规范与职业伦理的概念

商业银行(Commercial Bank)是以营利为目的、经营货币资金、能向客户提供多种金融服务的特殊企业。商业银行具有调节经济、信用创造、信用中介、支付中介、金融服务等职能。调节经济是指商业银行通过其信用中介活动,调剂社会各部门之间的资金短缺,同时在央行货币政策和国家其他宏观政策的指引下,实现经济结构、消费比例投资、产业结构等方面的调整。信用创造是指商业银行在吸收存款和发放贷款、支票流通和转账结算的基础上,贷款又派生为存款,在这种存款不提取现金或不完全提现的基础上,就增加了商业银行的资金来源,最后在整个银行体系中形成数倍于原始存款的派生存款。信用中介是商业银行最基本、最能反映其经营活动特征的职能,通过银行的负债业务,把社会上的各种闲散货币集中到银行里,再通过资产业务,把它投向经济各部门。支付中介是指商业银行通过存款在账户上的转移,代理客户支付,为客户兑付现款等,成为工商企业、团体和个人的货币保管者、出纳者和支付代理人。金融服务是指商业银行利用自身的优势为客户提供各种代理、信息咨询、融资服务、财务管理、信托等业务。

服务是指为了满足顾客的需要,商业银行与顾客之间接触的活动以及商业银行内部活动所产生的结果。服务规范是银行员工最基本的素质要求,银行员工通过行业的规范要求有效提高服务意识,改善服务心态,正确认识和理解银行业工作的意义。服务规范包括职业道德规范(遵纪守法、爱岗敬业、廉洁奉公、诚实守信等)、服务行为规范(仪表仪态、言行举止、文明礼貌)和服务操作规范(专业技能、业

务流程、纠纷处理)。

职业伦理是从事商业银行相关职业的群体或个人的一些总体性的价值要求,包括职业操守、职业精神和从业准则。职业操守是指人们在从事职业活动中必须遵从的最低道德底线和行业规范,具有“基础性”、“制约性”的特点。职业精神表现为某一职业特有的精神传统与从业者特定的心理和素质,由职业理想、职业态度、职业责任、职业技能、职业纪律、职业良心、职业信誉、职业作风等基本要素组成。从业准则是指在处理员工与客户、行业与社会相互关系时应遵循的道理和准则。

二、商业银行服务规范与职业伦理的内容

商业银行零售业务(也称零售金融业务)一般主要指商业银行向个人、家庭和中小企业提供的综合性、一体化的金融服务,包括存取款、贷款、结算、汇兑、融资、委托理财、有价证券交易、代理服务、委托咨询等各类金融服务业务,是商业银行提供一站式打包产品和服务的主要途径,是商业银行开辟新市场、新领域、新经营方式的主要工具。为了提高商业银行零售业务客户服务水平,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》,商业银行在实际操作中一般要遵循我国规定的商业银行零售业务服务规范,明确客户与商业银行之间就零售银行业务所产生的各自的基本权利和义务,并规定商业银行向客户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客户配合支持的相关事项。

柜面服务规范指各商业银行在营业网点内柜面人员为客户所提供的各类金融服务,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。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。为了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,2009年7月7日,中国银行业协会以银协发[2009]50号印发《中国银行业柜面服务规范》。

银行大堂经理服务规范指各商业银行在营业网点内大堂经理为客户所提供的各类金融服务。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。大堂经理的主要职责包括: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;受理客户咨询,及时解答客户疑问;指导客户填写单据,指导客户使用自助设备、网上银行;维持服务秩序,维护环境卫生;回复客户意见;处理客户投诉,无法处理的情况下,及时向上级报告;做好班前准备和班后整理工作。

个人客户经理服务规范是针对在银行内从事市场分析、客户关系管理、营销服务方案策划与实施并直接服务于客户的专业技术人员所实施的服务规范。个人客户经理作为商业银行对外的业务代表,通过集中商业银行内部各种可用资源,向日



标客户大力营销金融产品,提供优质的金融服务,搭建起银企双方沟通联系与关系发展的桥梁。个人客户经理服务对象的行业具有多样性,客户对信贷、结算、理财等方面的多种需求导致了客户经理所要掌握的营销手段和职业技能具有多样性和综合性。客户经理的知识储备包括经济、金融、财务、法律、税收、市场营销、公关、心理等多个方面。

客户服务中心服务规范是指商业银行客户服务中心利用电话、传真、手机、邮件及互联网等远程方式为客户提供的各类金融服务规范。客户服务中心的服务范围主要包括受理客户业务咨询、投诉和建议;受理并完成客户的交易需求;主动了解客户的需求,推荐合适的金融产品及服务。客户服务中心服务规范主要包括客户服务中心的基本要求、制度流程、服务质量、应急管理、风险管理、投诉处理、人员培训及行为规范等内容。客户服务中心应根据业务发展和客户的需求,设立统一的客户服务电话号码,为客户提供电话语音和人工服务,应覆盖各单位营业网点开设地区;应提倡应用新技术扩展服务渠道,如网络渠道、手机短信渠道、电子邮件渠道、传真渠道等,并加强服务渠道宣传。

关于风险与合规管理,“合”的字义为不违背;“规”的字义为法则、章程、标准,合规即合乎规范的意思。2005年4月29日,巴塞尔银行监管委员会发布了《合规与银行内部合规部门》,文件引言对“合规风险”的表述为:银行因未能遵循法律、监管规定、规则、自律性组织的有关准则,以及适用于银行自身业务活动的行为准则而可能遭受法律制裁或监管处罚、重大财产损失或声誉损失的风险。中国银行业监督管理委员会于2006年11月发布了《商业银行合规风险管理指引》,指引中对合规和合规风险的定义是:“合规”是指商业银行的经营活动与法律、规则和准则相一致;“合规风险”是指商业银行因没有遵循法律、规则和准则可能遭受法律制裁、监管处罚、重大财产损失和声誉损失的风险。

职业道德与职业操守指商业银行员工在从事银行服务类业务时应遵循的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操、道德品质、职业品德、职业纪律的总和。它既是对本职业人员在职业活动中的行为标准和要求,同时又是职业对社会所负的道德准则与义务,具有“基础性”、“制约性”的特点,凡从业者必须做到。为构建金融行业的“良好环境”,为客户提供优质的服务,有效提升银行的服务质量,银行人员应该具有相应的职业道德与职业操守。

人际关系管理技巧是指商业银行工作人员在与领导、同事和客户交往的过程中应具有的正确建立自己与他人、团体之间关系的技巧。人际关系是指人与人在相互交往过程中所形成的心理关系,表明人与人在相互交往过程中心理关系的亲密性、融洽性和协调性的程度,由认知、情感和行为3种心理成分组成,是人与人在彼此交往的过程中建立和发展起来的。美国著名学者卡耐基说:“一个人事业上的成功,15%靠他的专业技术,85%靠他的人际关系和处事技巧。”人际关系是人的基

本社会需求,直接关系到工作质量的好坏。

情绪与压力管理是指商业银行员工在从事服务业务的过程中应具有的良好的心态和处理压力的能力。从心理学的角度来看,每个人潜意识中都存在正能量和负能量。两种能量影响着人们的思维模式:正能量强的人更多拥有正向性的思维,其相应的行为、行动也会积极;而负能量比较强的人一般拥有负向性的思维,其相应的行为、行动也会消极。银行服务业是一种高强度、高工作压力的职业,每个银行员工都应管理好情绪,从容面对压力,掌握正确的管理自己情绪与压力的方法。

职业价值与责任是指商业银行员工在从事服务业务、承担工作职责和义务的过程中对自己所从事的职业的认识和态度以及对职业目标的追求和向往。职业价值是银行员工的内心尺度,凌驾于整个人性当中,支配着银行员工的信念、目标、行为、态度,支配着银行员工认识世界、明白事物对自己的意义和自我了解、自我定向、自我设计等。职业责任是指商业银行员工在一定的职业活动中所承担的特定的职责,包括应该做的工作和应该承担的义务。职业责任与岗位要求、物质利益存在直接关系,具有明确的规定性,具有法律及其纪律的强制性。

三、商业银行服务规范与职业伦理的学习方法

(一)在了解全书逻辑结构的基础上掌握本课程的知识点

了解教材的基本框架,按照教材每章前的本章要点进行学习,掌握每一章所规定的内容,识记知识点;在听课和预、复习的过程中,针对所学内容撰写读书笔记,运用笔记拓展学习,以便掌握课程中的重点和难点,把握教材的逻辑顺序,理清自己的学习思路;关注经济金融前沿动态和商业银行实务领域的相关态势,并能运用所学知识进行综合分析。

(二)理论联系实际

在学习过程中,既要联系实际以掌握基本概念、基本原理和基本理论,又要运用理论分析和说明实际,达到理论与实际、学与用的统一。要重视社会实践和专业实习,对商业银行的基层网点开展调查与研究,走访营业部,增强自己对商业银行的服务规范与职业伦理的感性认识;多浏览商业银行网站,阅读经济金融类期刊和图书,拓宽知识面,并开展相应的科学研究与创作。

(三)掌握自主学习的策略和方法

增强自我认知,积极关注自身的性格、兴趣、技能和价值观;挖掘学习动机,增强自主学习的效能,统筹自己的时间和空间,并制定相应的学习目标;提倡合作学习的精神,积极主动交换学习心得、体会,提升学习效果。

(四)加强自身的修养,增强综合素质

“商业银行服务规范与职业伦理”与个人的道德品质、行为礼仪、价值观等要素



密切相关,这些要素通常由一个人的内在素质累积到一定程度由内而外自然地表现出来。在学习本课程期间需加强气质修养的熏陶和培育,多学习经济金融法规,注意日常的行为规范,加强规范性与伦理性。

二、注重职业伦理的养成。职业伦理是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。职业伦理的养成,是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。

三、注重职业能力的培养。职业能力是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。职业能力的培养,是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。

四、注重职业素质的提升。职业素质是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。职业素质的提升,是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。

五、注重职业精神的塑造。职业精神是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。职业精神的塑造,是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。

六、注重职业责任的承担。职业责任是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。职业责任的承担,是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。

七、注重职业发展的规划。职业发展是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。职业发展的规划,是职业行为规范的总和,是职业行为准则的总和,是职业行为规范的总和。

本教材旨在帮助考生系统掌握个人理财业务的基本理论和实务操作，为考生提供全面、系统的知识体系。本书共分八章，第一章为零售业务服务规范，第二章为个人理财业务概述，第三章为个人理财业务规划，第四章为个人理财业务产品，第五章为个人理财业务风险管理，第六章为个人理财业务法律法规，第七章为个人理财业务职业道德，第八章为个人理财业务案例分析。

第一章 零售业务服务规范

本章要点

- ★ 商业银行零售业务概述
- ★ 商业银行与零售业务客户的权利和义务
- ★ 商业银行零售业务工作人员的服务规范
- ★ 商业银行零售业务服务渠道

第一节 商业银行零售业务概述

一、商业银行零售业务的含义和特点

(一) 含义

商业银行零售业务(也叫零售金融业务)一般主要指商业银行向个人、家庭和中小企业提供的综合性、一体化的金融服务,包括存取款、贷款、结算、汇兑、融资、委托理财、有价证券交易、代理服务、委托咨询等各类金融服务业务,是商业银行提供一站式打包产品和服务的主要途径,是商业银行开辟新市场、新领域、新经营方式的主要工具。

(二) 特点

1. 产品多样化

商业银行零售业务产品种类的多样化促使金融服务呈现多样化的特点。

2. 业务具有广泛性

商业银行零售业务客户需求和市场具有广泛性。现今生活中,个人、家庭及银行是密切相关的,其需求也不断增大,有力地推动了银行零售业务的发展,扩大了零售业务的空间。

3. 持续的交融性

商业银行零售业务是一种多次交易业务,比如账户服务,客户在开立银行账户