

银行岗位员工手册【5篇】

银行岗位员工手册【5篇】

员工手册也是员工与组织之间互动和沟通的平台，关心员工解决问题、提出建议，并与组织管理层进行有效的沟通。今日我在这给大家整理了一些银行岗位员工手册，就让我们一起来看看吧！

银行岗位员工手册【篇1】

第一条 为加强员工管理，规范员工行为，提高员工素养，特制定本守则。

其次条 本守则是工商银行员工必需遵守的准则，是规范员工言行的依据，是评价员工言行的标准。全体员工应从我做起，从本岗位做起，自觉遵守行为守则，共同塑造工商银行良好的企业形象。

第三条 员工如对本守则有任何疑问或异议，可向本部门或各级行人事部门询问，本部门和各级行人事部门有责任予以解释或答复。本守则的最终解释权在工商银行总行。

其次章 职业道德

第四条 爱国爱行，乐观奉献

爱国体现员工高尚的政治品质，爱行体现员工良好的职业素养，爱岗体现员工良好的精神风貌。

喜爱祖国。喜爱社会主义祖国，具有远大的政治抱负和坚决的政治信念，仔细贯彻执行党和国家的各项路线、方针、政策，自觉维护国家利益乐观参与政治学习，了解时事政治，关怀国家大事，心系社稷安危；自觉执行金融政策，严守金融法纪，维护金融秩序，坚决正确的金融服务方向。

喜爱工行。以工行进展为己任，牢记工行宗旨和目标，维护工行利益，信守工行精神和理念，执行工行政策和规定，维护工行信誉和形象，致力于工行改革与进展。

竭诚奉献。树立职业荣誉感，忠于工行，献身工行，甘愿为工行奉献自己的才华。

——工作目标明确，工作态度仔细，坚守工作岗位，技术精益求精。

——具有较强的职业意识和奉献精神，有压力感、紧迫感和危机感，有剧烈的团队意识和群体观念，能够将自己的利益与集体利益紧密联系在一起，将自己的行为和集体行为坚固分散在一起。

——增加服务意识，提高服务技能，供应优质服务，自觉维护工行信誉与形象。

——勤奋好学，刻苦钻研，不断提高业务素养。

——工作作风扎实严谨，实事求是。

第五条 着眼整体，顾全大局

维护工行整体利益是员工义不容辞的责任，是员工队伍

分散力的体现，是工行事业进展的基础。员工应以此为动身点，想问题，办事情，时刻把工行的改革与进展大局放在首位。

坚持统一法人制度，维护统一法人权威，严格根据授权授信范围开展工作，不越权，不擅权，仔细执行管理制度和办事程序。

留意处理好个人与工行之间的关系。当工行利益与个人利益不全都时，员工应从大局动身，把工行利益放在首位，不计较个人得失。

第六条 敬业乐业，扎实工作

敬业乐业，不仅是工行对员工的职业要求，也是员工个人进展与进步的基本条件。

始终保持乐观主动的工作态度、饱满的工作热忱和良好的精神状态。

工作兢兢业业，勤勤恳恳，任劳任怨，对上级交办的工作，不推诿，不延误。

勤于思索，乐观提出建设性看法和合理化建议。

遇到“苦、脏、累、险”的情形，要克服畏难或不满心情，迎难而上，不影响工作大局。

新入行员工要乐观进取，勤学好问，虚心向同事请教，尽快熟识岗位工作，提高工作技能。

第七条 服务至上，诚恳守信

诚恳守信、优质服务是立行之本。员工应恪守诚信，为客户供应高标准、高质量的服务。

服务原则。客户为本，敬重客户，忠于职守，严守信用，文明热忱，竭诚服务。

——对不同肤色、民族、身份的客户应一视同仁。

——对老人、儿童和残疾人应优先服务，尽力为他们供应便利。

服务态度。恳切热忱，谦逊有礼，急躁细致，不怕烦琐。

——客户提出询问或办理业务，员工应快速精确答复或受理。不属于本职范围的，也不应推诿或不予答复，应准时报请上级或有关部门处理。

——到处替客户着想，急客户所急；办理业务态度和气，供应询问急躁细致；接受批判、听取看法冷静虚心；受到误会和委屈顾全大局，争取理解。

——对客户取款存款一样热忱；忙时闲时一样主动；大宗小宗一样欢迎。

——因客观状况必需暂停办理业务时，要放置标识牌，并向顾客解释清晰。

服务质量。仔细负责，按章操作，防止错误。

——严格执行规章制度，坚持优质服务，确保客户的正值权益不受侵害。

——办理业务、宣扬或推销业务品种，应向客户供应精

确、真实、牢靠的信息，以便客户作出正确推断和合理选择。

——银行不预备做、不能做或无条件做的业务，任何人无权对外许愿或承诺，以免影响工行信誉。

服务效率。安全、精确、快捷。

——严格根据业务规程和业务流程进行操作，不无故延误业务进程。

——充分利用培训机会和业余时间，刻苦学习，钻研业务，提高素养，增加技能。

业务记载、财物记载要真实、完整，精确无误。

——业务(交易)活动及账务记录精确、准时、完整。

——严格根据业务申请书的内容办理业务，未填列事项不得办理，原始凭证以外的内容不得登记入账。

第八条 品行正直，言行牢靠

员工应不断加强自身修养，养成诚恳、正直、牢靠的良好品行。

——推举客户或评估客户信誉，必需实事求是，严格按程序办理。

——报告工作必需客观、精确，一分为二。

——知晓或发觉违反银行规定的行为应马上报告。

第九条 乐观进取，求实创新

乐观进取反映员工的精神状态，求实创新反映员工的工作作风。

有抱负，有追求，保持乐观进取的精神风貌、健康向上的心理素养，对工作、对事业严厉 仔细，一丝不苟。

工作中遇到困难或挫折，应寻求乐观方式、方法应对。

对经营管理中存在的问题，要主动进行分析，乐观讨论对策，快速实行补救措施。

支持改革，扶持新生事物。

对于工作中遇到的新状况、新问题、新挑战，要冷静对待，客观分析，用改革的精神，乐观开拓，大胆创新。

第十条 谨慎仔细，确保安全

要时刻警惕任何哄骗、破坏等一切有损工行利益的行为，一经发觉，员工应予以制止或向有关部门准时报告，不应视而不见，置若罔闻。

要讨论金融政策，熟识金融法规，把握政策界限，增加识别力量。

要仔细执行政策，严格金融纪律，坚持规范操作，准时堵塞漏洞，时刻防范风险。

发觉事故苗头或事故隐患，应马上制止，或向有关部门报告。

柜面人员应不断提高业务技能，增加辨伪力量，预防社

会犯罪。

如知晓客户可能消失对工行产生不利影响的特殊状况，要准时向有关部门报告。

当工行利益受到威逼时，有义务爱护国家财产和人民生命安全。

银行岗位员工手册【篇2】

第一章 总则

第一条 为加强银行卡业务的管理，防范银行卡业务风险，维护商业银行、持卡人、特约单位及其他当事人的合法权益，依据《中华人民共和国中国人民银行法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国外汇管理条例》及有关行政法规制订本方法。

其次条 本方法所称银行卡，是指由商业银行(含邮政金融机构，下同)向社会发行的具有消费信用、转帐结算、存取现金等全部或部分功能的信用支付工具。

商业银行未经中国人民银行批准不得发行银行卡。

第三条 凡在中华人民共和国境内办理银行卡业务的商业银行、持卡人、商户及其他当事人均应遵守本方法。

第四条 商业银行应在协商、互利的基础上开展信息共享、商户共享、机具共享等类型的银行卡业务联合。

其次章 分类及定义

第五条 银行卡包括信用卡和借记卡。

银行卡按币种不同分为人民币卡、外币卡；按发行对象不同分为单位卡(商务卡)、个人卡；按信息载体不同分为磁条卡、芯片(ic)卡。

第六条 信用卡按是否向发卡银行交存备用金分为贷记卡、准贷记卡两类。

贷记卡是指发卡银行赐予持卡人肯定的信用额度，持卡人可在信用额度内先消费、后还款的信用卡。

准贷记卡是指持卡人须先按发卡银行要求交存肯定金额的备用金，当备用金帐户余额不足支付时，可在发卡银行规定的信用额度内透支的信用卡。

第七条 借记卡按功能不同分为转帐卡(含储蓄卡，下同)、专用卡、储值卡。借记卡不具备透支功能。

第八条 转帐卡是实时扣帐的借记卡。具有转帐结算、存取现金和消费功能。

第九条 专用卡是具有特地用途、在特定区域使用的借记卡。具有转帐结算、存取现金功能。

特地用途是指在百货、餐饮、饭店、消遣行业以外的用途。

第十条 储值卡是发卡银行依据持卡人要求将其资金转至卡内储存，交易时直接从卡内扣款的预付钱包式借记卡。

第十一条 联名/认同卡是商业银行是盈利性机构/非盈

利性机构合作发行的银行卡附属产品，其所依附的银行卡品种必需是已经中国人民银行批准的品种，并应当遵守相应品种的业务章程或管理方法。

发卡银行和联名单位应当为联名卡持卡人在联名单位用卡供应肯定比例的折扣优待或特别服务；持卡人领用认同卡表示对认同单位事业的支持。

第十二条 芯片(ic)卡既可应用于单一的银行卡品种，又可应用于组合的银行卡品种。

第三章 银行卡业务审批

第十三条 商业银行开办理银行卡业务应当具备下列条件：

(一) 开业 3 年以上，具有办理零售业务的良好业务基础；

(二) 符合中国人民银行颁布的资产负债比例管理监控指标，经营状况良好；

(三) 已就该项业务建立了科学完善的内部掌握制度，有明确的内部授权审批程序；

(四) 合格的管理人员和技术人员、相应的管理机构；

(五) 安全、高效的计算机处理系统；

(六) 发行外币卡还须具备经营外汇业务的资格和相应的外汇业务经营管理水平；

(七) 中国人民银行规定的其他条件。

第十四条 符合上述条件的商业银行，可向中国人民银行申请开办理银行卡业务，并提交下列材料：

- (一) 申请报告：论证必要性、可行性，进行市场猜测；
- (二) 银行卡章程或管理方法、卡样设计草案；
- (三) 内部掌握制度、风险防范措施；
- (四) 由中国人民银行科技主管部门出具的有关系统安全性和技术标准合格的测试报告；
- (五) 中国人民银行要求供应的其他材料。

第十五条 发卡银行各类银行卡章程应载明下列事项：

- (一) 卡的名称、种类、功能、用途；
- (二) 卡的发行对象、申领条件、申领手续；
- (三) 卡的使用范围(包括使用方面的限制)及使用方法；
- (四) 卡的帐户适用的利率，面对持卡人的收费项目及标准；
- (五) 发卡银行、持卡人及其他有关当事人的权利、义务；
- (六) 中国人民银行要求的其他事项。

第十六条 银行卡的管理权限和审批程序：

- (一) 商业银行开办各类银行卡业务，应当根据中国人民银行有关加强内部掌握和授权授信管理的规定，分别制订统一的章程或业务管理方法，报中国人民银行总行审批。

商业银行总行不在北京的，应当先向中国人民银行当地

国人民银行总行审批。

(二) 已开办信用卡或转帐卡业务的商业银行可向中国人民银行申请发行联名/认同卡、专用卡、储值卡;已开办人民币信用卡业务的商业银行可向中国人民银行申请发行外币信用卡。

(三) 商业银行发行全国使用的联名卡、ic 卡、储值卡应当报中国人民银行总行审批。

(四) 商业银行分支机构办理经中国人民银行总行批准的银行卡业务应当持中国人民银行批准文件和其总行授权文件向中国人民银行当地行备案。

商业银行分支机构发行区域使用的专用卡、联名卡应当持商业银行总行授权文件、联名双方的协议书报中国人民银行当地中心支行备案。

(五) 商业银行变更银行卡名称、修改银行卡章程应当报中国人民银行审批。

第十七条 外资金融机构经营银行卡收单业务应当报中国人民银行总行批准。

第四章 计息和收费标准

第十八条 银行卡的计息包括计收利息和计付利息,均根据《金融保险企业财务制度》的规定进行核算。

第十九条 发卡银行对准贷记卡及借记卡(不含储值卡)

率及计息方法计付利息。

发卡银行对贷记卡帐户的存款、储值卡(含 ic 卡的电子钱包)内的币值不计付利息。

其次十条 贷记卡持卡人非现金交易享受如下优待条件:

(一) 免息还款期盼遇。银行记帐日至发卡银行规定的到期还款日之间为免息还款期。免息还款期最长为 60 天。持卡人在到期还款日前偿还所使用全部银行款项即可享受免息还款期盼遇, 无须支付非现金交易的利息。

(二) 最低还款额待遇。持卡人在到期还款日前偿还所使用全部银行款项有困难的, 可根据发卡银行规定的最低还款额还款。

其次十一条 贷记卡持卡人选择最低还款额方式或超过发卡银行批准的信用额度用卡时, 不再享受免息还款期盼遇, 应当支付未偿还部分自银行记帐日起, 按规定利率计算的透支利息。

贷记卡持卡人支取现金、准贷记卡透支, 不享受免息还款期和最低还款额待遇, 应当支付现金交易额或透支额自银行记帐日起, 按规定利率计算的透支利息。

其次十二条 发卡银行对贷记卡持卡人未偿还最低还款额和超信用额度用卡的行为, 应当分别按最低还款额未还部分、超过信用额度部分的 5%收取滞纳金和超限费。

其次十三条 贷记卡透支按月记收复利，准贷记卡透支按月计收单利，透支利率为日利率万分之五，并依据中国人民银行的此项利率调整而调整。

其次十四条 商业银行办理银行卡收单业务应当按下列标准向商户收取结算手续费：

(一) 宾馆、餐饮、消遣、旅游等行业不得低于交易金额的 2%；

(二) 其他行业不得低于交易金额的 1%。

其次十五条 跨行交易执行下列分润比例：

(一) 未建信息交换中心的城市，从商户所得结算手续费，按发卡行 90%，收单行 10%的比例进行安排；

商业银行也可以通过协商，实行机具分摊、相互代理、互不收费的方式进行跨行交易。

(二) 已建信息交换中心的城市，从商户所得结算手续费，按发卡行 80%，收单行 10%，信息交换中心 10%的比例进行安排。

其次十六条 持卡人在 ATM机跨行取款的费用由其本人担当，并执行如下收费标准：

(一) 持卡人在其领卡城市之内取款，每笔收费不得超过 2 元人民币；

(二) 持卡人在其领卡城市以外取款，每笔收费不得低于 8 元人民币。

从 ATM机跨行取款所得的手续费，按机具全部行 70%，信息交换中心 30%的比例进行安排。

其次十七条 商业银行代理境外银行卡收单业务应当向商户收取结算手续费，其手续费标准不得低于交易金额的 4%。

境内银行与境外机构签订信用卡代理收单协议，其分润比率按境内银行与境外机构分别占商户所交手续费的 37.5% 和 62.5%执行。

第五章 帐户及交易管理

其次十八条 个人申领银行卡(储值卡除外)，应当向发卡银行供应公安部门规定的本人有效身份证件，经发卡银行审查合格后，为其开立记名帐户；

凡在中国境内金融机构开立基本存款帐户的单位，应当凭中国人民银行核发的开户许可证申领单位卡；

银行卡及其帐户只限经发卡银行批准的持卡人本人使用，不得出租和转借。

其次十九条 单位人民币卡帐户的资金一律从其基本存款帐户转帐存入，不得存取现金，不得将销货收入存入单位卡帐户。

第三十条 单位外币卡帐户的资金应从其单位的外汇帐户转帐存入，不得在境内存取外币现钞。其外汇帐户应符合下列条件：

(一) 根据中国人民银行境内外汇帐户管理的有关规定

;

(二) 其外汇帐户收支范围内具有相应的支付内容。

第三十一条 个人人民币卡帐户的资金以其持有的现金存入或以其工资性款项、属于个人的合法的劳务酬劳、投资回报等收入转帐存入。

第三十二条 个人外币卡帐户的资金以其个人持有的外币现钞存入或从其外汇帐户(含外钞帐户)转帐存入。该帐户的转帐及存款均按国家外汇管理局《个人外汇管理方法》办理。

个人外币卡在境内提取外币现钞时应根据我国个人外汇管理制度办理。

第三十三条 除国家外汇管理局指定的范围和区域外,外币卡原则上不得在境内办理外币计价结算。

第三十四条 持卡人在还清全部交易款项、透支本息和有关费用后,可申请办理销户。销户时,单位人民币卡帐户的资金应当转入其基本存款帐户,单位外币卡帐户的资金应当转回相应的外汇帐户,不得提取现金。

第三十五条 单位人民币可办理商品交易和劳务供应款项的结算,但不得透支;超过中国人民银行规定起点的,应当经中国人民银行当地分行办理转汇。

第三十六条 发卡银行对贷记卡的取现应当每笔授权,每卡每日累计取现不得超过 2000 元人民币。

发卡银行应当对持卡人在自动柜员机(ATM)机取款设定交易上限，每卡每日累计提款不得超过 5000 元人民币。

第三十七条 储值卡的面值或卡内币值不得超过 1000 元人民币。

第三十八条 商业银行发行认同卡时，不得从其收入中向认同单位支付捐赠等费用。

第三十九条 发卡银行依据密码等电子信息为持卡人办理的存取款、转帐结算等各类交易所产生的电子信息记录，均为该项交易的有效凭据。发卡银行可凭交易明细记录或清单作为记帐凭证。

第四十条 银行卡通过联网的各类终端交易的原始单据至少保留二年备查。

第六章 银行卡风险管理

第四十一条 发卡银行应当仔细审查信用卡申请人的资信状况，依据申请人的资信状况确定有效担保及担保方式。

发卡银行应当对信用卡持卡人的资信状况进行定期复查，并应当依据资信状况的变化调整其信用额度。

第四十二条 发卡银行应当建立授权审批制度，明确对不同级别内部工作人员的授权权限和授权限额。

第四十三条 发卡银行应当加强对止付名单的管理，准时接收和发送止付名单。

第四十四条 通过借记卡办理的各项代理业务，发卡银

行不得为持卡人或托付单位垫付资金。

第四十五条 发卡银行应当遵守下列信用卡业务风险掌握指标：

(一) 同一持卡人单笔透支发生额个人卡不得超过 2 万元(含等值外币)、单位卡不得超过 5 万元(含等值外币)。

(二) 同一帐户月透支余额个人卡不得超过 5 万元(含等值外币)，单位卡不得超过发卡银行对该单位综合授信额度的 3%。无综合授信额度可参照的单位，其月透支余额不得超过 10 万元(含等值外币)。

(三) 外币卡的透支额度不得超过持卡人保证金(含储蓄存单质押金额)的 80%。

(四) 从本方法施行之日起新发生的 180 天(含 180 天，下同)以上的月均透支余额不得超过月均总透支余额的 15%。

第四十六条 准贷记卡的透支期限最长为 60 天。贷记卡的首月最低还款额不得低于其当月透支余额的 10%。

第四十七条 发卡银行通过下列途径追偿透支款项和诈骗款项：

(一) 扣减持卡人保证金、依法处理抵押物和质物；

(二) 向保证人追索透支款项；

(三) 通过司法机关的诉讼程序进行追偿。

第四十八条 发卡银行实行了第四十七条所列措施后仍不足以弥补的，将根据财政部《呆帐准备金管理方法》执行。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/556114015234010110>