

上海浦东发展银行员工行为应知应会指南 要点（2024 版）

一、目的

为加强员工行为管理，上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”）根据国家金融监督管理总局（原中国银行业监督管理委员会）发布的《银行业金融机构从业人员职业操守指引》、中国银行业协会发布的《银行业从业人员职业操守和行为准则》等文件规定，建立了以《上海浦东发展银行员工行为管理办法》为核心的员工行为管理制度体系。

2024 年，为进一步引导全体员工知行合一，保障员工职业生涯健康发展，促进员工个人与浦发银行共同成长，浦发银行根据内外部从业人员职业操守和行为规范相关规定，编制了《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南(2024 版)》。

二、适用范围

《上海浦东发展银行员工行为管理办法》适用于浦发银行各境内分行及总行各部门。

《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南(2024 版)》是浦发银行全体员工（包括劳务派遣员工）应掌握和遵守的基本行为规范要求。

三、员工行为规范

浦发银行员工要掌握并遵守《上海浦东发展银行员工行为守则》等制度规定的职业操守和行为规范要求，主要包括：

（一）履职遵纪方面

员工应当认真学习贯彻中央八项规定精神，保持清正廉洁，坚决反对“四风”。

员工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。

员工应当自觉抵制不正当交易行为，严禁利用职务便利进行利益输送。

员工应当遵守履职回避管理规定。出现需要回避情形的，应当主动报告、提出回避申请。

员工应当遵守考勤与休假管理规定，休假期间仍应遵守浦发银行规章制度及法律法规、公序良俗、职业道德，规范和约束自身言行举止。

员工应当塑造职业形象，做到言谈举止文明稳重、着装仪表整洁大方，身心健康、情趣高雅。

（二）业务合规方面

员工应当遵守岗位管理和业务操作规范，遵循岗位职责划分和风险隔离的操作规程。

员工应当遵守信贷业务规定，严格执行贷前调查、贷时审查、贷后检查等“三查”工作。

员工应当遵守销售业务规定，遵循客户自愿、尊重同业公平，不得销售或推介未经浦发银行准入的产品等。

员工应当遵守离职、离岗管理规定，岗位变动或离职时妥善交接工作，交回所在机构财物、工作资料和客户资源。

（三）客户服务方面

员工应当秉持服务为本、客户为中心的理念，保护消费者合法权益，礼貌服务和公平对待客户。

员工应当在产品与服务的宣介、销售、办理过程中充分履行信息披露义务，不得为达成交易隐瞒风险、虚假宣传。

员工应当妥善保存客户资料及其交易信息档案，不得违规查阅、使用、存储、处理、传输客户信息、业务信息等。

员工应当耐心、礼貌、认真地处理客户投诉，及时作出有效反馈。

（四）金融安全方面

员工应当严格贯彻落实监管要求，依法接受监管部门的监管，积极配合非现场监管和现场检查等监管工作。

员工应当熟知银行承担的依法协助执行义务，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。

员工应当遵守反洗钱、反恐怖融资有关规定，发现可疑交易立即向所在机构报告。

员工应当遵守安全生产管理规定，积极参加突发事件应急演练，在突发应急事件中尽职履责。

员工应当遵守保密管理规定，牢固树立“保密无小事”的观念，做到“上网不涉密，涉密不上网”。

员工应当遵守法律法规、监管规制及浦发银行关于信息发布的规定，守护舆情环境及浦发银行声誉。

四、员工禁止行为

浦发银行员工要学习并掌握《上海浦东发展银行员工违规行为处理办法》和《上海浦东发展银行员工违规行为处理标准》等制度规定的严令禁止行为和一般违规行为。对于实施相关违规行为的人员，将按照制度予以相应处罚。

此外，浦发银行制定《分支机构负责人经营管理十禁》，明确各级经营机构负责人的禁止行为。

五、整治弄虚作假行为

浦发银行践行“笃守诚信、创造卓越”的核心价值观，根据监管部门相关工作要求、国资委相关意见，梳理总结出容易出现弄虚作假行为的十大领域，纳入《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南（2024版）》，教育和引导员工坚持诚实守信、以义取利，杜绝弄虚作假行为。

六、党员干部廉洁纪律负面清单

浦发银行根据《中国共产党纪律处分条例》，将违反廉洁纪律的行为纳入《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南（2024版）》，增强对党规党纪的敬畏之心，筑牢“不敢腐、不能腐、不想腐”的思想防线。