

# 上海浦东发展银行员工行为应知应会指南 要点（2026 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。

为进一步引导广大员工知行合一，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，我行根据内外部从业人员职业操守和行为规范相关规定，修订印发了《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南（2026 版）》。

## 二、适用范围

《上海浦东发展银行员工行为管理办法》相关制度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（2026 版）》是我行全体员工（包括正式员工及劳务派遣员工）应掌握和遵守的基本行为规范要求。

## 三、主要内容

## （一）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》，严格遵守国家法律法规、金融行业监管规定、上级主管部门和我行规章制度，防范杜绝上述制度规定的各类违规行为，坚决遏制“严令禁止行为”发生。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。各级管理人员要以身作则，带头垂范，切实履行经营管理职责。对于经营管理失职渎职，不履行或不正确履行管理职责，导致辖内发生违法违纪违规问题的，浦发银行将按照《上海浦东发展银行管理问责实施办法》等规定进行问责处理。

## （二）员工行为规范

我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：

### 1. 履职遵纪方面

（1）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”。

（2）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，不得在履职过程中通过弄虚作假手段达成业绩。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 员工应当遵守考勤与休假管理规定，休假期间仍应遵守我行各项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。

(6) 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。

## **2. 业务合规方面**

(1) 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。

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

(3) 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我行准入的产品等。

(4) 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。

## **3. 客户服务方面**

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

#### **4. 金融安全方面**

(1) 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。

(2) 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。

(3) 员工应当遵守反洗钱、反恐怖融资有关规定，履行客户尽职调查义务，识别客户可疑行为。

(4) 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，发现可能影响安全稳定的风险隐患要主动及时报告。

(5) 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”。

(6) 员工应当遵守声誉风险管理规定，规范网络言行，为全行稳健经营发展营造良好的舆论氛围。

### **(三) 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，将“整治弄虚作假十严禁”纳入《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南（2026版）》，教育和引导员工坚持诚实守信、以义取利，杜绝各类弄虚作假行为。

### **(四) 党员干部廉洁纪律负面清单**

浦发银行结合《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（2026版）》，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”。

## **四、员工行为培训**

浦发银行面向全体员工（包括正式员工和劳务派遣员工）围绕《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南（2026版）》，持续开展形式多样的合规培训和警示教育，增强全体员工的合规意识，防控违规行为发生。