

第一章 经济政策

考点 1: 新时代金融工作的总体要求★

(一) 熟悉新时代金融工作的原则和任务 (考纲)

四大原则: 回归本源、优化结构、强化监管、市场导向。

三大任务: 服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革。

(二) 了解金融业高质量发展的相关要求 (考纲)

1. 打造金融业的资产标准体系
2. 有效提升金融风险管控能力
3. 完善公司治理
4. 努力提升金融业资产质量
5. 提高金融资源配置效率
6. 深化金融业与科技的融合发展

考点 2: 财政政策★

(一) 了解财政政策的内容和工具 (考纲)

内容: 财政政策是一国政府为实现一定的宏观经济目标而调整财政收支规模和收支平衡的指导原则以及相应措施, 主要包括财政收入政策和财政支出政策。

工具: 税收、公共支出、政府投资和国债。

(二) 了解财政政策对商业银行的影响。(考纲)

影响: 实施扩张性财政政策的手段主要是增加财政支出和减少税收; 实施紧缩性财政政策的手段主要是减少财政支出和增加税收。

考点 3: 货币政策★★★

(一) 熟悉货币政策目标与工具的内容 (考纲)

货币政策目标包括:

最终目标——经济增长、充分就业、物价稳定和国际收支平衡;

操作目标——基础货币;

中介目标——1998-2011 年是货币供应量, 2012 年起是货币利率 (利率走廊)。

● 一般性政策工具

- 存款准备金
- 再贷款与再贴现
- 公开市场业务

● 新型货币政策工具

- 短期流动性调节工具（SL0）
- 常备借贷便利（SLF）
- 中期借贷便利（MLF）
- 抵押补充贷款（PSL）
- 定向中期借贷便利（TMLF）

● 存款保险制度

- 人民币存款
- 外币存款
- 个人储蓄存款
- 企业及其他单位存款
- 本金和利息

类别	期限	功能	产品	对象
短期流动性调节工具（SL0）	不超过 7 天	临时性、短期资金供给	优质债	部分政策性银行+全国性商行
常备借贷便利（SLF）	1-3 个月	期限较长的大额流动性需求	优质债+信贷	政策性银行+全国性商行
中期借贷便利（MLF）	3 个月，可展期	符合国家政策导向，向实体经济提供低成本资金	优质债	宏观审慎商行+政策性银行
抵押补充贷款（PSL）	3 个月-5 年	为重点领域提供长期大额资金（例如棚改）	优质债+信贷	开发性金融机构
定向中期借贷便利（TMLF）	1 年，可续期两次达 3 年	支持小微企业、民营企业信贷供给	优质债	政策性银行+全国性商行

（二）熟悉存款准备金率与基准利率的传导机制与运用（考纲）

存款准备金率的传导机制：



(三) 基准利率的传导机制:



考点 4: 监管政策★

(一) 了解银行业金融机构服务实体经济的相关要求 (考纲)

供给侧结构性改革、重大战略、普惠金融、“两个毫不动摇”

(二) 了解防范金融风险的相关监管政策 (考纲)

弥补制度短板、“三三四十”、处置重大风险点

(三) 了解我国银行业对外开放政策 (考纲)

对外开放原则:

1. 准入前国民待遇和负面清单原则。
2. 金融业对外开放将与汇率形成机制改革和资本项目可兑换进程相互配合，共同推进。
3. 在开放的同时，要重视防范金融风险，要使金融监管能力与金融开放度相匹配。

考点 5: 金融体系★★★

(一) 了解各类金融市场的主要功能和特征 (考纲)

分类方式	类型	特征
期限	货币市场	一年或一年以内
	资本市场	一年以上
金融交易合约性质	现货市场	立即交割
	期货市场	未来某一特定时间交割
	期权市场	交割权利
市场功能	一级市场	发行市场
	二级市场	交易市场
金融产品成交与定价方式	公开市场	公开竞价
	协议市场	私下协商
交易的标的物	货币市场、资本市场、外汇市场和黄金市场	——

(二) 熟悉金融机构体系和金融工具的基本情况 (考纲)

我国的金融机构体系:

货币当局;

金融监管机构;

银行金融机构;

非银行金融机构。

不同类型金融工具的主要形式、内容和特征:

分类方式	类型	特征
期限	短期金融工具	期限一般在一年及以下, 如商业票据、短期国库券、回购协议等
	长期金融工具	期限一般在一年以上, 如股票、企业债券、长期国债等。
融资方式	直接融资工具	包括政府发行的国库券、企业债券等
	间接融资工具	银行债券、银行承兑汇票、人寿保险单等
投资者所拥有的权利	债权工具	代表是债券
	股权工具	代表是股票
	混合工具	代表是可转换公司债券和证券投资基金

第二章 监管体系

考点 1: 监管概况★

(一) 了解国际银行监管改革的主要内容 (考纲)

1. 《巴塞尔协议III》改革的主要内容:

扩大资本覆盖面, 增强风险捕捉能力

修改资本定义, 强化监管资本基础

建立杠杆率监管标准, 弥补资本充足率缺陷

明确宏观审慎资本要求, 反映系统性风险

建立量化流动性监管标准

2. 《有效银行监管核心原则》的主要变化

危机后银行监管的以下变化趋势:

加强对系统重要性银行的监管。

引入宏观审慎视角。

重视危机管理、恢复和处置。

完善公司治理和信息披露。

3. 公司治理改革

4. 金融稳定理事会的成立和改革进展

(二) 了解主要经济体银行监管改革情况(考纲)

美国:

1. 建立金融稳定监督委员会(FSOC)。
2. 扩充了美联储的监管职能。
3. 扩大联邦存款保险公司(FDIC)的监管权。
4. 新设立金融消费者保护局(CFPB)。
5. 撤销储贷监管署(OTS),并将相关监管权转移给其他监管机构。
6. 制定并实施“沃尔克规则”。

英国:

1. 新成立金融政策委员会(FPC)——宏观审慎监管。
2. 新设立审慎监管局(PRA)——微观审慎监管。
3. 新成立金融行为管理局(FCA)——行为监管。
4. 银行体制改革——“栅栏原则”。

欧盟:

欧洲系统性风险委员会——宏观审慎监管。

欧洲银行业监管局、欧洲证券和市场监管局与欧洲保险和养老金监管局统称为欧洲监管当局(ESAs)——微观审慎监管。

各国金融监管当局将继续负责对金融机构的日常监管并保留了大部分现有的监管权力。

(三) 熟悉我国银行监管改革情况(考纲)

1. 紧跟趋势,调整各类监管指标约束
2. 建章立制,加强银行业消费者保护
3. 多措并举,全力支持实体经济发展

考点 2: 监管指标和方法★★★

(一) 熟悉银行业主要监管指标(考纲)

商业银行风险监管指标一览表

序号	指标类别	指标名称	监管标准
1	资本充足	核心一级资本充足率	最低要求 5%，储备资本 2.5%，系统重要性银行附加资本 1%
2		一级资本充足率	最低要求 6%，储备资本 2.5%，系统重要性银行附加资本 1%
3		资本充足率	最低要求 8%，储备资本 2.5%，系统重要性银行附加资本 1%
4		杠杆率	不低于 4%
5	信用风险	不良贷款率	不高于 5%
6		不良资产率	不高于 4%
7		拨备覆盖率	不低于 120%~150%
8		贷款拨备率	不低于 1.5%~2.5%
9		非同业单一客户贷款集中度	小于 10%
10		非同业单一客户风险暴露集中度	小于 15%
11		一组非同业关联客户风险暴露集中度	小于 20%
12		同业单一客户风险暴露集中度	小于 25%
13		同业集团客户风险暴露集中度	小于 25%
14		全球系统重要性银行间风险暴露集中度	小于 15%
15		单一合格中央交易对手非清算风险暴露集中度	小于 25%
16		单一不合格中央交易对手清算风险暴露集中度	小于 25%
17		单一不合格中央交易对手非清算风险暴露集中度	小于 25%
18		单一客户关联度	小于 10%

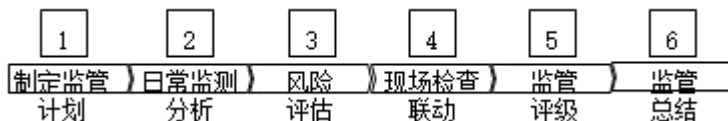
19		集团客户关联度	小于 15%
20		全部关联度	小于 50%
21	流动性 风险	流动性覆盖率	不低于 100%
22		净稳定资金比例	不低于 100%
23		流动性比例	不低于 25%
24		流动性匹配率	不低于 100%（2020 年之后）
25		优质流动性资产充足率	不低于 100%
26	市场风 险	累计外汇敞口头寸比例	小于等于 20%

（二）熟悉银行业的主要监管方法（考纲）

市场准入、非现场监管和现场检查是中国银保监会对银行业实施监管的三驾马车。

市场准入包括：市场准入行政许可相关程序、机构准入、业务准入、董（理）事和高级管理人员任职资格管理。

非现场监管程序：



现场检查分类：

按检查范围划分：全面检查、专项检查、后续检查；

按照立项计划性划分：常规检查、临时检查；

按照程序划分：一般现场检查、稽核调查；

按照现场检查的人员组织方式划分：集成检查、属地检查、交叉检查。

（三）熟悉银行业监管机构的监管措施和行政处罚的相关规定（考纲）

1. 对问题银行业金融机构的处置方式包括接管、促成重组、撤销等监管措施。

2. “双罚”原则：罚机构、罚个人。

3. 八种行政处罚：（1）警告；（2）罚款；（3）没收违法所得；（4）责令停业整顿；（5）吊销金融许可证；（6）取消董（理）事、高级管理人员一定期限直至终身的任职资格；（7）禁止一定期限直至终身从事银行业工作；（8）法律、行政法规规定的其他行政处罚。

其中，（1）（2）（3）项既可适用于对机构的处罚，也可适用于对个人的处罚。

考点 3：银行业法律体系★★

（一）掌握《银行业监督管理法》、《中国人民银行法》、《商业银行法》的主要内容（考纲）

《银行业监督管理法》规定，国务院银行业监督管理机构及其派出机构的具体职责包括：1. 制定并发布监管规章、规则；2. 实施行政许可；3. 非现场监管；4. 现场检查；5. 报告和处置突发事件；6. 对银行业自律组织的指导、监督。

《中国人民银行法》规定，中国人民银行的职能包括：在国务院领导下，制定和执行货币政策，防范和化解金融风险，维护金融稳定。

《商业银行法》规定，商业银行“三性四自”经营原则。

(二) 熟悉《反洗钱法》、《民法总则》、《物权法》、《刑法》等与商业银行业务发展相关立法的内容(考纲)

《反洗钱法》	《民法总则》	《物权法》	《刑法》
<ul style="list-style-type: none">■ 明确了金融机构和特定非金融机构都应当履行反洗钱义务；■ 规定了反洗钱工作的监督管理机制；■ 规定了对金融机构履行反洗钱义务的法律保护。	<ul style="list-style-type: none">■ 规定民事活动必须遵循的基本原则和一般性规则，统领民法典各分编；各分编将在总则的基础上对各项民事制度作出具体规定。■ 通过后暂不废止《民法通则》。	<ul style="list-style-type: none">■ 关于担保的相关规定与银行经营管理密切相关。■ 商业银行主要涉及保证、抵押和质押三种担保方式。	<ul style="list-style-type: none">■ 金融犯罪是指行为入违反国家金融管理法规，破坏国家金融管理秩序，使公私财产权利遭受严重损失，按照《刑法》规定应予以处罚的行为。包括破坏金融管理秩序罪和金融诈骗罪两大类。

考点 4: 行业自律组织★★

(一) 了解中国银行业协会的宗旨、主要职责及运行机制(考纲)

1. 协会宗旨

中国银行业协会以促进会员单位实现共同利益为宗旨，履行自律、维权、协调、服务职能，维护银行业合法权益，维护银行业市场秩序，提高银行业从业人员素质，提高为会员服务的水平，促进银行业的健康发展。

2. 协会的运行机制

中国银行业协会的最高权力机构为会员大会，由参加协会的全体会员单位组成。会员大会的执行机构为理事会，对会员大会负责。

理事会闭会期间，常务理事会议行使理事会职责。常务理事会由会长 1 名、专职副会长 1 名、副会长若干名、秘书长 1 名组成。协会设监事会，由监事长 1 名、监事若干名组成。

3. 协会的功能和职责

《中国银行业协会章程》规定，中国银行业协会履行自律、维权、协调、服务职责。

(二) 了解中国信托业协会的宗旨、主要职责及运行机制(考纲)

中国信托业协会以促进会员单位实现共同利益为宗旨，履行自律、维权、协调、服务职能，发挥相关管理部门与信托业间的桥梁和纽带作用，维护信托业合法权益，维护信托业市场秩序，提高信托业从业人员素质，

提高为会员服务的水平，促进信托业的健康发展。

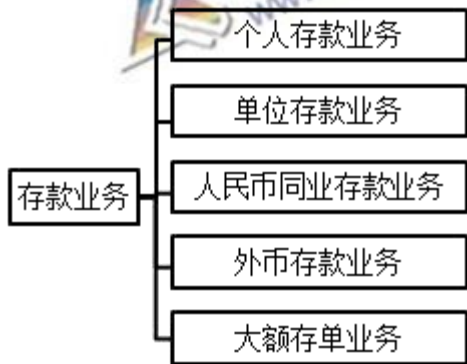
(三) 了解财务公司协会的宗旨、主要职责及运行机制（考纲）

中国财务公司协会的宗旨是遵守国家宪法、法律法规和国家政策，遵守社会道德风尚，认真履行“自律、维权、协调、服务”的职责，促进会员单位实现共同利益，推动财务公司行业规范、稳健发展。

第三章 银行基础业务

考点 1: 负债业务★★

(一) 掌握存款业务的种类、特点与管理（考纲）



比如：个人存款业务

存款种类	特点
整存整取	长期闲置资金
零存整取	利率低于整存整取定期存款，高于活期存款
整存零取	本金可全部提前支取，不可部分提前支取。利息于期满结清时支取。利率高于活期存款
存本取息	本金可全部提前支取，不可部分提前支取。取息日未到不得提前支取利息，取息日未取息，以后可随时取息，但不计复利

存款管理的原则：

- (1) 维护存款者权益的原则
 - ① 谁的钱入谁的账、归谁支配。
 - ② 存款自愿、取款自由、存款有息、为存款人保密。
- (2) 业务经营安全性原则

(查询、冻结、扣划银行存款有权机关)

存款偏离度管理:

不得设立时点性考评指标,不得虚增存款。

存款定价方法:

市场竞争定价、随行就市定价和成本覆盖定价。

(二) 熟悉金融债券发行、债券回购与向中央银行借款等其他负债业务的内容和方法(考纲)

发行金融债券	债券回购	向中央银行借款
<ul style="list-style-type: none">■ 定义: 商业银行在金融市场上发行的、按约定还本付息的有价证券。■ 方式: 私募、公募、直接发行、间接发行、直接公募、间接公募、行政性发行。	<ul style="list-style-type: none">■ 定义: 债券交易的双方在进行债券交易时,以契约方式约定在将来某一日期以约定价格,由债券的“卖方”向“买方”再次购回该笔债券的交易行为。■ 方式: 隔日回购和定期回购	<ul style="list-style-type: none">■ 定义: 商业银行向中央银行申请借款。■ 方式: 再贴现、再贷款。

(三) 掌握负债业务相关的监管政策法规(考纲)

《商业银行法》

《个人存款账户实名制规定》

《中国人民银行关于人民币存贷款计结息问题的通知》

《个人外汇管理办法》

考点 2: 资产业务★★

(一) 掌握贷款业务的种类与管理(考纲)

- 流动资金贷款
- 固定资产贷款
- 项目融资
- 并购贷款
- 银团贷款
- 贸易融资

(二) 了解投资业务的种类与管理(考纲)

1. 债券投资种类与管理

种类: 国债、地方政府债券、中央银行票据、金融债券、资产支持证券、企业债和公司债。

管理: 债券投资收益(名义收益率、即期收益率、持有期收益率、到期收益率)和债券投资风险(信用风

险、利率风险、购买力风险、流动性风险)

2. 同业投资种类与管理

种类：同业金融资产和特定目的载体。

管理：风险审查、不得担保、流动性风险管理、正确的会计方法、风控和内控体系。

3. 衍生产品交易种类与管理

种类：套期保值类和非套期保值类。

管理：内部管理规章制度。

考点 3：银行其他业务★★★

熟悉银行支付结算、代理、信用卡、理财和同业等其他业务情况及监管要求（考纲）

一、支付结算业务

(一) 国内结算

支付结算遵循的原则：

- 恪守信用、履约付款；
- 谁的钱进谁的账，由谁支配；
- 银行不垫款。

经中国人民银行批准的银行或非银行金融机构是办理支付结算和资金清算的中介机构。

现有的票据和结算方式有：汇票、本票、支票、银行卡及汇兑、托收承付、委托收款和国内信用证等。

1. 票据结算业务

银行汇票	商业汇票	银行本票	支票
<ul style="list-style-type: none"> ■ 由出票银行签发的，由其在见票时按照实际结算金额无条件支付给收款人或持票人的票据 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 出票人签发的，委托付款人在指定付款日期无条件支付确定金额给收款人或持票人的票据 ■ 按照承兑人的不同，分为商业承兑汇票和银行承兑汇票两种 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 银行签发的，承诺自己在见票时无条件支付确定的金额给收款人或者持票人的票据 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 出票人签发的、委托办理支票存款业务的银行在见票时无条件支付确定的金额给收款人或者持票人的票据，分为现金支票、转账支票和普通支票

2. 非票据结算业务

汇兑	托收承付	委托收款
<ul style="list-style-type: none">■是汇款人委托银行将其款项支付给收款人的结算方式。单位和个人的各种款项结算，均可使用汇兑结算方式■汇兑是异地结算中最广为使用的一种方式	<ul style="list-style-type: none">■也称异地托收承付，是收款人根据购销合同发货后，委托银行向异地付款人收取款项，付款人向银行承认付款的结算方式■分为邮划和电划两种■先发货后收款的结算方式	<ul style="list-style-type: none">■指收款人向银行提供收款依据，委托银行向付款人收取款项的结算方式■分为异地委托收款、同城委托收款和同城特约委托收款

3. 结算账户管理

结算账户是指银行为存款人开立的办理资金收付结算的人民币活期存款账户。

结算账户按存款人分为单位结算账户和个人结算账户。

单位结算账户分为基本存款账户、一般存款账户、专用存款账户和临时存款账户。

商业银行应按照“了解你的客户”原则，采用科学、合理的方法对存款人进行风险评级，根据存款人身份信息核验方式及风险等级，审慎确定银行账户功能、支付渠道和支付限额，并进行分类管理和动态管理。

(二) 国际结算

目前在进出口业务中所采用的结算方式主要有汇款、托收和信用证三种。

二、代理业务

(一) 代收代付业务

(二) 代理银行业务

1. 代理政策性银行业务

2. 代理中央银行业务

3. 代理商业银行业务

(三) 代理证券业务

(四) 代理保险业务

(五) 其他代理业务（委托贷款业务、代销开放式基金、代理国债买卖）

三、信用卡业务

1. 信用卡发卡业务准入

根据银保监会规定，境内商业银行开办信用卡发卡业务应当符合以下条件：

- (1) 注册资本为实缴资本，且不低于人民币5亿元或等值可兑换货币；
- (2) 具备办理零售业务的良好基础；

(3) 具备办理信用卡业务的专业系统。

2. 信用卡收单业务准入

根据银保监会规定，境内商业银行开办信用卡收单业务应当符合以下条件：

- (1) 注册资本为实缴资本，且不低于人民币1亿元或等值可兑换货币；
- (2) 具备开办收单业务的良好业务基础；
- (3) 具备办理收单业务的专业系统支持。

四、理财业务

(一) 理财业务概念及特点

资产管理业务是指银行、信托、证券、基金、期货、保险资产管理机构、金融资产投资公司等金融机构接受投资者委托，对受托的投资者财产进行投资和管理的金融服务。

理财业务的特点：

- (1) 商业银行资产管理业务运作的不是银行自有资金，而是客户委托资金，资金最终所有者是客户。
- (2) 客户是理财业务风险的主要承担者。
- (3) 银行理财业务是“轻资本”业务。
- (4) 理财业务是一项金融知识技术密集型业务。

(二) 理财产品分类

(1) 公募和私募产品

- (2) 固定收益类、权益类、衍生类和混合类产品
- (3) 封闭式和开放式产品

五、同业业务

(一) 定义

同业业务是指在中华人民共和国境内依法设立的金融机构之间开展的以投融资为核心的各项业务，主要业务类型包括：同业拆借、同业存款、同业借款、同业代付、买入返售（卖出回购）等同业融资业务和同业投资业务。

(二) 主要同业业务管理

1. 存放同业

本外币资金存放同业业务是指金融机构与国内同业按约定的利率、期限及金额，以协议的方式将本外币资金存放至同业客户的业务。外币须为可自由兑换货币。存放同业业务范围分为信用存放同业业务和存单质押存放同业业务。

2. 同业拆借

按照是否有担保划分，同业拆借有信用拆借和抵押拆借；

按期限长短分，有隔夜（1天）、7天、1个月、4个月等；

按品种交易方式划分，同业拆借有定点交易和无形交易等。

3. 同业借款

同业借款业务期限按照监管部门对金融机构借款期限的有关规定执行，由双方共同协商确定，但最长期限自提款之日起不得超过3年。借款业务不进入全国银行间同业拆借中心的电子交易系统（或人民银行认可的其它同业拆借交易系统）。

4. 同业代付

同业代付分为境内同业代付和海外同业代付，业务实质均属贸易融资方式。

5. 特殊目的载体同业投资

开展特定目的载体同业投资业务，应坚持以下原则：

- 依法合规原则
- 风险收益匹配原则
- 集中管理及总量控制原则
- 实质重于形式原则

六、委托贷款

现金管理项下委托贷款是指商业银行在现金管理服务中，受企业集团客户委托，以委托贷款的形式，为客户提供的企业集团内部独立法人之间的资金归集和划拨业务。

住房公积金项下委托贷款是指商业银行受各地住房公积金管理中心委托，以住房公积金为资金来源，代为发放的个人住房按揭贷款和保障性住房建设项目贷款。

委托贷款业务是商业银行的委托代理业务。

七、外汇业务

外汇是指外币表示的可以用作国际清偿的支付手段和资产，主要有外币现钞、外币支付凭证或者支付工具、外币有价证券。

人民币汇率实行以市场供求为基础的、有管理的浮动汇率制度。

外汇管理主要包括经常项目外汇管理和资本项目外汇管理。

第四章 银行经营管理与创新

考点 1：市场营销★★

（一）熟悉市场定位的内容（考纲）

银行市场定位主要包括产品定位和银行形象定位两个方面。

市场定位的步骤：

1. 识别重要属性
2. 制作定位图
3. 定位选择：主导式定位、追随式定位、补缺式定位
4. 执行定位

（二）熟悉客户管理的主要方式和客户的风险管理（考纲）

客户开发管理的方式：

建立客户追踪制度、扩大销售、维护访问。

客户的风险管理：

建立客户风险管理机制。

完善客户风险管理手段。

（三）了解银行产品开发管理与市场营销的主要内容、目标和方法（考纲）

产品开发的目标：一是提高现有市场的份额；二是吸引现有市场之外的新客户；三是以更低的成本提供同样或类似的产品。

产品开发的主要方法：仿效法、交叉组合法、创新法。

市场营销策略：低成本策略、产品差异策略、专业化策略、大众营销策略、单一营销策略、情感营销策略、分层营销策略和交叉营销策略。

市场营销渠道：自营、代理、合作（按模式分）。

（四）熟悉银行市场营销方面的相关监管要求（考纲）

在客户信息管理方面，商业银行要充分了解自己的客户。“了解你的客户（KYC）”、“了解你的业务（KYB）”和“尽职调查（DD）”，合称商业银行“展业三原则”。

商业银行加强客户信息管理工作，要防止客户信息泄露。

在规范产品销售方面，第一，监管部门要求商业银行加强产品体系的梳理，特别对理财等重点产品要加强管理。第二，对商业银行代理销售（如代理保险业务，代理基金业务）要加强管理。

第三，商业银行在固定营业场所以外，由外部营销人员向消费者推介个人银行业务或零售银行业务的各类产品和服务的外部营销业务也应向所在地银保监会派出机构报告。

考点 2：绩效管理★

（一）熟悉银行绩效管理的内涵及原则（考纲）

绩效管理的内涵：绩效考评和激励管理是绩效管理的核心。

绩效考评的原则：稳健经营、合规引领、战略导向、综合平衡、统一执行。

（二）熟悉银行绩效考评体系的设计与结果运用（考纲）

银行绩效考评指标：合规经营类指标；风险管理类指标；经营效益类指标；发展转型类指标；社会责任类

指标。

绩效考评体系的结果运用：

应用于战略目标审视、资源配置、人力资源管理运用、制度建设及企业文化建设等方面。

（三）熟悉银行绩效管理的监管要求（考纲）

考评指标、考评机制和监督管理方面的要求。

考点 3：财务管理★★★

（一）掌握银行财务管理的内涵（考纲）

从狭义上理解，商业银行财务管理只包括成本管理、费用管理、预算管理、财务分析等内容。

从广义上理解，商业银行财务管理是指商业银行根据内外部经营环境和自身业务发展的要求，对经营管理中的资金来源和资金运用等进行有效的组织、计划、核算、监控、分析、考核等全部相关工作，从而实现经营管理目标的一系列管理活动的总称。

（二）熟悉银行财务会计制度的主要内容（考纲）

1. 《企业会计准则第 22 号——金融工具确认》

主要内容：金融资产和金融负债的计量、金融资产减值损失的计量

2. 《企业会计准则第 23 号——金融资产转移》

主要内容：金融资产转移的确认条件、金融资产转移与终止确认、金融资产转移符合终止确认条件的会计处理、金融资产转移不符合终止确认条件的会计处理和企业间金融资产转入方提供了非现金担保物（如债务工具或权益工具投资等）的会计处理。

3. 《企业会计准则第 24 号——套期保值》

主要内容：套期保值的涵义及其分类、套期会计方法、套期保值的确认与计量

4. 《企业会计准则第 37 号——金融工具列报》

金融工具列报包括金融工具列示和金融工具披露。

新准则，一是主要增加了金融工具的分类，并补充了金融负债和权益工具、特殊金融工具的区分；二是对企业实施过程中新旧准则的衔接进行了明确的规定。

（三）熟悉新会计准则对银行的影响（考纲）

新会计准则（2006）的影响：

1. 衡量资产和负债的信息，方便银行调整信贷结构和优化客户结构。
2. 引入了公允价值计量属性，并以公允价值列示为资产和负债，有效揭示了银行的市场风险。
3. 促进内部控制制度的设计与建立，提高风险管理水平。
4. 新会计准则与国际会计准则的趋同有助于我国银行业走国际化道路。

新会计准则（2017）的影响：

1. 有利于企业加强金融资产和负债管理，夯实资产质量，切实保护投资者和债权人利益；
2. 有利于推动企业加强风险管理，及时预警企业面临的金融风险，有效防范和化解金融风险；
3. 有利于促进企业战略、业务、风控和会计管理的有机融合，全面提升企业管理水平和效率，促进企业转型升级；
4. 有利于提高金融市场透明度，强化金融监管，提升监管效能。

考点 4: 金融创新★

(一) 了解金融创新的定义与原则 (考纲)

1. 概念

广义的金融创新是指金融机构出于提高利润、降低成本、分散风险、提升经营效率、满足市场需求、扩大市场份额等目的，而创造出的原本不存在的新产品、新市场、新技术、新过程、新组织、新制度，或者对既有产品、市场、技术、过程、组织和制度的较大改进与新应用。

狭义的金融创新是指微观金融主体的金融创新，主要是指由于金融管制的放松而引发的一系列金融业务和金融工具的创新。

2. 原则

合法合规原则。

公平竞争原则。

加强知识产权保护原则。

成本可算原则。

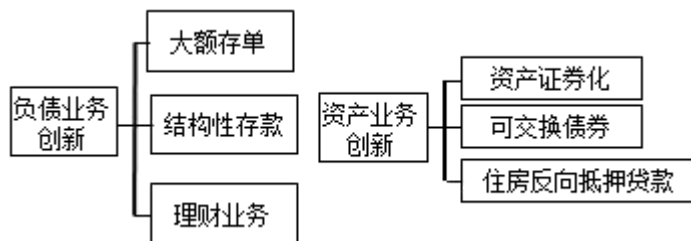
强化业务监测原则。

客户适当性原则。

防范交易对手风险原则。

维护客户利益原则。

(二) 了解商业银行创新业务与产品 (考纲)



(三) 了解金融互联网的主要发展模式 (考纲)

直销银行、互联网银行、互联网支付、互联网保险

(四) 了解金融创新与监管要求 (考纲)

金融创新与监管的关系、金融创新监管基本要求、互联网银行的监管、互联网金融的监管。

第五章 非银行金融机构和业务

考点 1: 金融资产管理公司★

了解金融资产管理公司的行业发展情况、功能定位及核心业务（考纲）

（一）行业发展情况

资产公司商业化业务快速发展，资本实力大为增强，各类业务全面拓展，风险控制和基础管理水平有所提升，并逐步完成两个历史性转变：一是从政策性非银行金融机构向商业化的现代金融企业转变；二是从单一的银行不良资产管理和处置业务向以管理和处置不良资产业务为核心、多元化金融服务并存发展的业务格局转变。

（二）基本功能定位

不良资产管理和处置市场的培育者

各类存量资产的盘活者

多元化金融服务的实践者

（三）核心业务

资产公司的业务主要包括不良资产业务、投资业务和中间业务等，其中，不良资产业务是核心业务。

考点 2: 信托公司★

了解信托公司的行业发展情况、功能定位及核心业务（考纲）

（一）信托业发展概况

2007 年以来，信托业发展主要表现在四个方面：

一是行业规模显著扩大；二是经营业绩持续改善；三是资本实力有效增强；四是市场影响力不断提升。

（二）信托公司的基本功能定位

《中国银保监会办公厅关于信托公司风险监管的指导意见》（银监办发〔2014〕99 号）提出，鼓励信托公司走差异化发展道路，将资产管理、投资银行、受托服务等多种业务有机结合，推动信托公司发展成为风险可控、守法合规、创新不断、具有核心竞争力的现代信托机构，真正做到“受人之托、代人理财”。

信托公司要回归主业，向直接金融、资产管理等收费型业务转型。

（三）信托公司主要业务

1. 信托业务

2. 固有业务

考点 3: 企业集团财务公司★

了解企业集团财务公司的行业发展情况、功能定位及核心业务（考纲）

（一）行业发展情况

1987年5月7日，中国人民银行批准设立东风汽车工业财务公司（后更名为东风汽车财务有限公司），标志着财务公司在中国诞生。

（二）功能定位

财务公司的基本定位包括以下方面：

- 一是通过作为内部银行的金融机构地位，提高企业集团内部资金融通的效率，最大限度地降低财务费用；
- 二是紧紧围绕成员单位业务和产品，促进成员单位业务的拓展和产品的销售；
- 三是利用自身金融机构在信息、资金等方面的优势，为成员单位提供全方位的顾问服务。

（三）核心业务

1. 资产业务

2. 负债业务

3. 中间业务

考点 4：金融租赁公司★

了解金融租赁公司的行业发展情况、功能定位及核心业务（考纲）

（一）行业发展情况

金融租赁业于20世纪50年代起源于美国，在国际上已经成为与银行信贷、资本市场等并列的重要投融资方式。在我国，金融租赁属于新兴金融行业，第一家金融租赁公司成立于1986年。

（二）功能定位

金融租赁是金融租赁公司根据承租人对租赁物和供货人的选择或认可，将其从供货人处取得的租赁物按合同约定出租给承租人占有、使用，向承租人收取租金的交易活动。

（三）核心业务

1. 资产业务：

2. 负债业务：

3. 其他业务：

考点 5：汽车金融公司★

了解汽车金融公司的行业发展情况、功能定位及核心业务（考纲）

（一）行业发展情况

我国的汽车金融业务起步较晚。1998年9月，中国人民银行颁布实施《汽车消费贷款管理办法》，标志着商业银行汽车消费信贷业务正式启动。2004年7月，我国第一家汽车金融公司——上汽通用汽车金融有限责任公司正式开业。

（二）功能定位

一方面，汽车金融公司凭借专业化金融服务，个性化金融产品，以市场需求为导向，有效刺激我国的汽车消费需求；另一方面，通过汽车金融服务促进汽车制造、销售与汽车金融的有机结合，延长企业价值链纵深发展，促进了我国汽车消费信贷市场竞争主体多元化发展，以创新、灵活、个性化的金融产品，增加了消费者的金融产品选择。

（三）核心业务

1. 资产业务

2. 负债业务

3. 其他业务

考点 6：消费金融公司★

了解消费金融公司的行业发展情况、功能定位及核心业务（考纲）

（一）行业发展情况

我国的消费金融公司大致经过了试点阶段和快速发展阶段。政府鼓励符合条件的民间资本、国内外银行业机构和互联网企业发起设立消费金融公司，成熟一家，审批一家，使消费金融公司与商业银行错位竞争、互补发展，更好发挥消费对经济增长的拉动作用。

（二）功能定位

消费金融公司基本功能定位是：面向中低收入群体，提供除住房和汽车之外的消费金融业务，以“无抵押、无担保”、“小、快、灵”为特色的经营模式，提供便捷的小额消费信贷服务。

（三）核心业务

1. 资产业务

2. 负债业务

考点 7：货币经纪公司★

了解货币经纪公司的行业发展情况、功能定位及核心业务（考纲）

（一）行业发展情况

货币经纪公司最早起源于英国外汇市场。截至 2017 年末，我国已有 5 家货币经纪公司，分别为上海国利货币经纪公司、上海国际货币经纪有限责任公司、平安利顺国际货币经纪公司、中诚宝捷思货币经纪公司以及天津信唐货币经纪公司。

（二）功能定位

货币经纪公司只能向金融机构提供有关外汇、货币市场产品、衍生产品等交易的经纪服务，不允许从事自营交易，不允许向自然人提供经纪服务，也不允许商业银行向货币经纪公司投资。

（三）核心业务

1. 境内外外汇市场交易经纪业务

2. 境内外货币市场交易经纪业务
3. 境内外债券市场交易经纪业务
4. 境内外衍生产品交易经纪业务

第六章 内部控制、合规管理与审计

考点 1: 内部控制★

(一) 了解内部控制的起源与发展 (考纲)

国际发展:

内部牵制阶段、内部控制制度阶段、内部控制结构阶段、内部控制整体框架阶段、全面风险管理阶段。

国内发展:

1997 年中国人民银行颁布《加强金融机构内部控制的指导原则》，提出了包括“三道防线”在内的内控建设要求:

2014 年，银监会修订发布了新版《商业银行内部控制指引》，明确商业银行内部控制目标、原则、职责及措施，同时还从内控评价、内控监督和监管约束等方面引导银行强化内控管理。

(二) 掌握内部控制的内涵和基本要素 (考纲)

内涵: 内部控制是商业银行董事会、监事会、高级管理层和全体员工参与的，通过制定和实施系统化的制度、流程和方法，实现控制目标的动态过程和机制。

基本要素: 内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督。

(三) 掌握内部控制的职责分工 (考纲)

“第一道防线”——业务部门;

“第二道防线”——内部控制管理职能部门与风险合规部门;

“第三道防线”——内部审计部门。

考点 2: 合规管理★★★

(一) 掌握合规管理的内涵、目标与管理体系 (考纲)

银行合规管理是商业银行在日常经营活动中主动识别、评估、监测和报告合规风险，并且主动采取适当纠正措施，控制和管理银行合规风险，以避免因违规经营而导致法律制裁、监管处罚、重大财务损失和声誉损失等的动态循环过程。

合规是合规管理的最终目标。

合规风险管理体系应该具体包括的基本要素: 合规政策、合规管理部门的组织结构和资源、合规风险管理计划、合规风险识别和管理流程、合规培训与教育制度。

(二) 掌握合规管理的流程与基本机制 (考纲)

合规管理的流程：识别与评估、监测与测试、报告。

合规管理的基本机制：合规绩效考核机制与合规问责机制、诚信举报机制、合规培训与教育制度。

(三) 掌握合规文化建设相关内容 (考纲)

合规从高层做起

主动合规

合规人人有责

合规创造价值

有效互动

考点 3: 反洗钱★★

(一) 熟悉反洗钱的内涵 (考纲)

反洗钱,是指为了预防通过各种方式掩饰、隐瞒毒品犯罪、黑社会性质的组织犯罪、恐怖活动犯罪、走私犯罪、贪污贿赂犯罪、破坏金融管理秩序犯罪、金融诈骗犯罪等犯罪所得及其收益的来源和性质的洗钱活动,而采取的客户身份识别、客户身份资料和交易记录保存、大额交易和可疑交易报告等一系列预防和控制措施。

反洗钱的义务主体不只包括金融机构,还包括特定非金融机构(房地产行业、贵金属行业、会计师行业、律师行业等)。

(二) 掌握反洗钱的监管框架 (考纲)

1. 金融机构反洗钱监管

对于金融机构的反洗钱监管工作,由人民银行和金融监督管理机构共同负责。

2. 特定非金融机构反洗钱监管

特定非金融机构也是反洗钱义务的履行主体,在我国主要包括贵金属、房地产、会计师、律师等行业。

(三) 掌握反洗钱义务的主要内容 (考纲)

按照《反洗钱法》规定,商业银行等金融机构的反洗钱义务主要包括,建立健全反洗钱内部控制制度、客户身份识别制度、客户身份资料和交易记录保存制度以及大额交易和可疑交易报告制度。

考点 4: 内外部审计★★★

(一) 熟悉内部审计的相关内容 (考纲)

1. 内部审计的概念

《银行业金融机构内部审计指引》则将内部审计定义为:是一种独立、客观的监督、评价和咨询活动,是银行内部控制的重要组成部分;内部审计旨在通过系统化和规范化的方法,审查评价并改善银行经营活动、风险状况、向部控制和公司治理效果,促进稳健发展。

2. 内部审计的主要工作方法:现场审计、非现场审计、现场走访、自行查核

3. 内部审计的目标及主要事项

银行内部审计的目标主要有三个方面：

- (1) 保证国家有关经济金融法律法规、方针政策、监管部门规章的贯彻执行。
- (2) 在银行业金融机构风险框架内，促使风险控制在可接受水平。
- (3) 改善银行业金融机构的运营，增加价值。

银行内部审计事项主要包括：

- (1) 经营管理的合规性及合规部门工作情况。
- (2) 内部控制的健全性和有效性。
- (3) 风险状况及风险识别、计量、监控程序的适用性和有效性。
- (4) 信息系统规划设计、开发运行和管理维护的情况。
- (5) 会计记录和财务报告的准确性和可靠性。
- (6) 与风险相关的资本评估系统情况。
- (7) 机构运营绩效和管理人员履职情况等。

4. 内部审计的组织架构和相关职权

按照监管要求，银行应以制度形式明确董事会、审计委员会、首席审计官（或称总审计师）和内部审计部门、人员职责以及相应权限，并赋予内部审计部门履行职责所必需的权限。

银行建立的内部审计管理体系应当是独立垂直的，审计预算、人员薪酬、主要负责人任免由董事会或其专门委员会决定。

5. 内部审计的质量控制

(1) 内部审计部门可就风险管理、内部控制等有关问题提供咨询服务，但为确保其独立性，不应直接参与或负责内部控制设计和经营管理决策与执行。

(2) 内部审计部门应在年度风险评估的基础上确定审计重点，审计频率和程度应与银行业务性质、复杂程度、风险状况和管理水平相一致。对每一营业机构的风险评估每年至少一次，审计每两年至少一次。

(3) 内部审计部门应加强科技手段和信息技术在审计工作中的运用，建立完善非现场内部审计监测体系及内部审计操作系统、信息管理系统。

(4) 内部审计部门根据工作需要，经董事会批准后，可将部分内部审计项目外包，但需事先对外包机构的独立性、客观性和专业胜任能力进行评估。中国银监会明确，银行的战略管理、核心管理以及内部审计等职能不宜外包。

(5) 董事会可聘请外部机构对内部审计部门的尽职情况进行评价，并保证外部检查人员独立于评价对象、具备专业胜任能力以及与评价对象没有利益冲突。

6. 内部审计的报告制度

(1) 内部

(2) 外部

(二) 了解外部审计的相关内容（考纲）

1. 外部审计概念

外部审计是指独立于政府机关和企事业单位以外的国家审计机构所进行的审计，以及独立执行业务会计师事务所接受委托进行的审计。

2. 外部审计委托

外审机构存在下列情况之一的，银行不宜委托其从事外部审计业务：

- (1) 专业胜任能力、从事银行业金融机构审计的经验、风险承受能力明显不足的；
- (2) 存在欺诈和舞弊行为，在执业经历中受过行政处罚、刑事处罚且未满三年的；
- (3) 与被审计机构存在关联关系，可能影响审计独立性的。

3. 外部审计质量控制

- (1) 银行应当了解外部审计程序及质量控制体系，配合外审机构开展审计工作。
- (2) 银行应当对外审机构的审计报告质量及审计业务约定书的履行情况进行评估。
- (3) 外审机构同一签字注册会计师对同一家银行业金融机构进行外部审计的服务年限不得超过五年。
- (4) 银行不宜委托负责其外部审计的外审机构提供咨询服务。

考点 5：银行从业人员管理★★

(一) 熟悉银行从业人员的范围（考纲）

按照《中华人民共和国劳动合同法》规定，与银行业金融机构签订劳动合同的在岗人员，银行业金融机构董（理）事会成员、监事会成员及高级管理人员，以及银行业金融机构聘用或与劳务派遣机构签订协议从事辅助性金融服务的其他人员。

(二) 熟悉银行从业人员行为管理的治理架构和制度建设（考纲）

治理架构：董事会、监事会、高管层、从业人员管理部门。

制度建设：

1. 行为守则和行为细则
2. 评估和监测
3. 招聘和任职
4. 从业人员管理信息系统
5. 举报和问责

(三) 掌握银行从业人员行为管理的相关监管政策法规(考纲)

银行业金融机构应将从业人员行为守则及评估报告报送银行业监督管理机构。

此外,银行业金融机构还应当根据《银行业金融机构从业人员处罚信息管理办法》的相关要求,将本机构从业人员受刑事处罚、行政处罚、纪律处分及其他处罚等惩戒措施情况报告监管机构。

银行业监督管理机构应加强银行业金融机构从业人员行为管理的评估、监管和信息收集。对于不能满足从业人员行为管理相关要求的银行业金融机构,银行业监督管理机构可以要求其制定整改方案,责令限期改正,并视情况采取相应的监管措施。

第七章 银行风险管理

考点 1: 全面风险管理的框架★★

(一) 了解银行风险管理的主要类型(考纲)

按照风险事故的来源:经济风险、政治风险、社会风险、自然风险、技术风险

按照风险发生的范围:系统性风险、非系统性风险

按照诱发风险的原因:信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、国别风险、声誉风险、法律风险、战略风险

(二) 熟悉全面风险管理的原理和框架(考纲)

从资产负债管理的角度,风险管理经历了四个阶段:

第一阶段是资产风险管理。在这个阶段,利率受到管制,银行经营的重心是资产的质量和客户的信用状况。

第二阶段是负债风险管理。利率已经市场化,负债和流动性成为银行风险管理的中心。

第三阶段是资产负债风险管理。这个阶段,同时考虑资产负债两端的风险。

第四阶段是全面风险管理。随着银行业务的多元化,风险管理也从资产负债风险的管理向全面风险管理转变。

国际上的全面风险管理框架,主要有美国全国反虚假财务报告委员会(COSO)发布的《全面风险管理框架》(ERM)和巴塞尔委员会发布的巴塞尔资本协议。

ERM的四个目标包括:战略目标、经营目标、报告目标、合规目标。

ERM的八个要素包括:内部环境、目标设定、事件识别、风险评估、风险应对、控制活动、信息与沟通、监控。

商业银行的全面风险管理模式体现了以下先进的风险管理理念和方法:

- 全球的风险管理体系
- 全面的风险管理范围
- 全程的风险管理过程

- 全新的风险管理办法
- 全员的风险管理文化

(三) 熟悉银行风险管理的主要策略和方法 (考纲)

1. 风险分散
2. 风险对冲
3. 风险转移
4. 风险规避
5. 风险补偿

考点 2: 信用风险管理★★★

(一) 掌握信用风险管理的内容 (考纲)

信用风险控制:

1. 全流程管理、2. 受托支付管理、3. 限额管理、4. 贷款测算、5. 期限管理、6. 还款管理、7. 合同管理、8. 风险缓释、9. 保理业务风险管理、10. 法律责任、11. 授信工作尽职要求。

信用风险计量:

1. 违约;
2. 违约概率;
3. 违约损失率;
4. 信用评级。

(二) 掌握贷款分类和不良资产管理 (考纲)

贷款风险分类:

正常、关注、次级、可疑和损失。

不良贷款处置方式:

(1) 直接追偿; (2) 诉讼追偿; (3) 委外清收; (4) 债务减免; (5) 债务重组; (6) 以资抵债; (7) 呆账核销; (8) 押品处置; (9) 债权转让; (10) 资产租赁; (11) 破产清偿。

不良贷款处置尽职要求:

(1) 总体要求; (2) 处置前期调查; (3) 处置定价; (4) 处置方案制定、审批和实施。

考点 3: 操作风险管理★★★

(一) 掌握操作风险管理的内容 (考纲)

1. 操作风险的分类
 - 内部欺诈事件
 - 外部欺诈事件

- 就业制度和 workplace 安全事件
- 客户、产品和业务活动事件
- 实物资产的损坏
- 信息科技系统事件
- 执行、交割和流程管理事件

2. 操作风险控制

(1) 操作风险控制环境

包括公司治理、内部控制、合规文化和信息系统。

(2) 操作风险缓释手段

包括连续营业方案、商业保险和业务外包。

(二) 掌握主要的操作风险（考纲）

- 柜台业务
- 法人信贷业务
- 个人信贷业务
- 资金交易业务
- 代理业务

考点 4: 声誉风险管理★

(一) 了解声誉风险的主要内容（考纲）

有效的声誉风险管理体系应当重点强调以下内容：

- (1) 明确商业银行的战略愿景和价值理念；
- (2) 有明确记载的声誉风险管理政策和流程；
- (3) 深入理解不同利益持有者（如股东、员工、客户、监管机构、社会公众等）对自身的期望值；
- (4) 培养开放、互信、互助的机构文化；
- (5) 建立强大的、动态的风险管理系统，有能力提供风险事件的早期预警；
- (6) 努力建设学习型组织，有能力在出现问题时及时纠正；
- (7) 建立公平的奖惩机制，支持发展目标和股东价值的实现；
- (8) 利用自身的价值理念、道德规范影响合作伙伴、供应商和客户；
- (9) 建立公开、诚恳的内外部交流机制，尽量满足不同利益持有者的要求；
- (10) 有明确记载的危机处理/决策流程。

(二) 了解声誉风险的基本管理（考纲）

商业银行董事会应承担声誉风险管理的最终责任。

商业银行应建立和制定适用于全行的声誉风险管理机制、办法、相关制度和要求，其内容至少包括：

- (1) 声誉风险排查，定期分析声誉风险和声誉事件的发生因素和传导途径。
- (2) 声誉事件分类分级管理，明确管理权限、职责和报告路径。
- (3) 声誉事件应急处置，对可能发生的各类声誉事件进行情景分析，制定预案，开展演练。
- (4) 投诉处理监督评估，从维护客户关系、履行告知义务、解决客户问题、确保客户合法权益、提升客户满意度等方面实施监督和评估。
- (5) 信息发布和新闻工作归口管理，及时准确地向公众发布信息，主动接受舆论监督，为正常的新闻采访活动提供便利和必要保障。
- (6) 舆情信息研判，实时关注舆情信息，及时澄清虚假信息或不完整信息。
- (7) 声誉风险管理内部培训和奖惩。
- (8) 声誉风险信息管理，记录、存储与声誉风险管理相关的数据和信息。
- (9) 声誉风险管理后评价，对声誉事件应对措施的有效性及时进行评估。

商业银行应积极稳妥应对声誉事件，其中，对重大声誉事件，相关处置措施至少应包括：

- (1) 在重大声誉事件或可能引发重大声誉事件的行为和事件发生后，及时启动应急预案，拟订应对措施。
- (2) 指定高级管理人员，建立专门团队，明确处置权限和职责。
- (3) 按照适时适度、公开透明、有序开放、有效管理的原则对外发布相关信息。
- (4) 实时关注分析舆情，动态调整应对方案。
- (5) 重大声誉事件发生后 12 小时内向国务院银行业监督管理机构或其派出机构报告有关情况。
- (6) 及时向其他相关部门报告。
- (7) 及时向国务院银行业监督管理机构或其派出机构递交处置及评估报告。

考点 5：突发事件与应急管理★★

(一) 了解突发事件与应急管理的内涵（考纲）

突发事件：突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

应急管理：政府及其他公共机构在突发事件的事前预防、事发应对、事中处置和善后恢复过程中，通过建立应对机制，采取应对措施，从而保障公众生命、健康和财产安全，促进社会和谐健康发展的一系列活动。

(二) 了解突发事件的分类与分级（考纲）

突发事件分类：

自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

突发事件分级：

特别重大突发事件（I 级）、重大突发事件（II 级）、较大突发事件（III 级）。

(三) 熟悉应急管理的主要工作内容 (考纲)

“一案三制”：

“一案”是指应急预案，即根据突发事件的类别和级别，事先研究制定应对计划和方案；

“三制”是指应急管理工作的管理体制、运行机制和法制。

(四) 掌握应急管理的相关监管要求 (考纲)

建立健全应急管理制度；

加强应急预案的编制、修订和演练工作；

建立和健全突发事件预警制度；

加强对重大突发事件报告的管理。

第八章 银行业消费者权益保护和社会责任

考点 1: 银行业消费者权益保护概述★★

(一) 熟悉银行业消费者权益保护的内涵 (考纲)

1. 银行业消费者概念

银行业消费者是指购买、使用银行业产品和服务的自然人。

2. 银行业消费者保护工作的目标

银行业消费者权益保护工作应当坚持以人为本，坚持服务至上，坚持社会责任，践行向银行业消费者公开信息的义务，履行公正对待银行业消费者的责任，遵从公平交易的原则，依法维护银行业消费者的合法权益。

(二) 熟悉银行业消费者的权利与义务 (考纲)

1. 银行业消费者的主要权利

安全权、信息安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权。

2. 银行对消费者的主要义务

遵守相关法律、交易信息公开、妥善处理客户交易请求、交易有凭有据、保护消费者信息、妥善处理投诉。

(三) 熟悉银行从业人员行为规范的内容 (考纲)

应严格遵守各项法律、法规，坚持依法合规办事。

应积极履行各项行规、行约。

应树立保密观念，增强保密意识，严格遵守保密法规，自觉履行保密责任。

应规范操作，认真执行上级指令。

应遵循公平竞争、客户自愿原则。

应热心公益，奉献爱心，公私分明，勤俭节约。

应自觉抵制内幕交易。

应履行反洗钱义务。

应遵守相关法律法规，投资股票时不得利用内幕信息买卖有关联关系的上市公司股票；不得挪用公款和客户资金买卖股票；不得用本人消费贷款、信用卡透支变现买卖股票。

应自觉抵制欺诈、非法集资及商业贿赂，拒绝黄、赌、毒。

考点 2：银行业消费者权益保护的实施★★★

（一）熟悉我国银行业消费者权益保护的基本情况（考纲）

1. 基本原则

- 依法合规
- 诚实守信
- 公开透明
- 公平公正
- 文明规范

2. 目标和基本要求

依法合规经营，诚信对待消费者；

热情友好服务，营造和谐服务环境；

客观披露信息，保障消费者知情选择权；

保护客户信息，依法保障消费者信息安全；

维护经营秩序，依法保障存款安全；

忠实履行合约，保障消费者获得相应质量的服务；

完善投诉处理机制，确保消费者投诉妥善处理；

开展消费者教育，增强消费者的风险意识和风险防范能力。

3. 制度保障

（1）体制建设

银行业金融机构应当建立健全银行业消费者权益保护工作制度体系：

银行业消费者权益保护工作组织架构和运行机制；

银行业消费者权益保护工作内部控制体系；

银行业产品和服务的信息披露规定；

银行业消费者投诉受理流程及处理程序；

银行业消费者金融知识宣传教育框架安排；

银行业消费者权益保护工作报告体系；

银行业消费者权益保护工作监督考评制度；

银行业消费者权益保护工作重大突发事件应急预案。

（2）机制建设

建立健全涉及银行业消费者权益保护工作的事前协调和管控机制。

加强产品和服务信息的披露。

积极开展员工教育和培训。

积极主动开展银行业金融知识宣传教育活动。

为银行业消费者投诉提供必要的便利，实现各类投诉管理的统一化、规范化和系统化，确保投诉渠道畅通。

完善银行业消费者投诉处置工作机制，在规定时限内调查核实并及时处理银行业消费者投诉。

加强对投诉处理结果的跟踪管理。

制定银行业消费者权益保护工作考核评价体系。

完善银行业消费者权益保护工作的内部监督约束机制。

建立银行业消费者权益保护工作的应急响应机制。

定期总结本机构银行业消费者权益保护工作的开展情况。

4. 管理要点

健全银行自身的体制机制

为消费者提供规范服务

履行信息披露要求

做好消费者信息管理

开展消费者金融知识教育

完善消费者投诉管理

加强员工日常行为的管理教育

（二）掌握银行业消费者投诉处理的相关内容（考纲）

1. 投诉处理基本要求

（1）建立投诉处理机制

（2）畅通投诉渠道

（3）明确投诉处理时限

（4）跟进投诉处理结果

2. 一般性投诉处理

（1）基本原则

积极主动原则、客观公正原则、专业原则、效率原则、合规谨慎原则。

(2) 相关要点

注重服务礼仪。

明确投诉处理流程。

掌握投诉处理技巧。

明确处理投诉的权限划分，构建快速处理通道。

3. 重大投诉处理

(1) 基本原则

积极应对、快速反应；有效控制、减少影响；公正诚信、实事求是。

(2) 相关要点

投诉处理工作人员应当充分了解法律、行政法规、规章和银保监会有关监管规定，熟悉金融产品与金融服务情况，掌握本机构有关规章制度与业务流程，具备相应的工作能力，公平、友善对待消费者。

对政府有关部门、人大、政协部门、银保监会及其派出机构转办的投诉事项，应当严格按照转办要求处理，并及时向交办机构报告处理结果。

银行接到大规模投诉，或者投诉事项重大，涉及众多消费者利益，可能引发群体性事件的，应当及时向银保监会或其派出机构报告。

考点 3：银行业金融机构社会责任概述★

(一) 了解银行业金融机构社会责任的相关内容（考纲）

1. 经济责任

2. 社会责任

3. 环境责任

(二) 了解绿色金融和普惠金融的相关情况（考纲）

1. 绿色金融

包括节能减排、提高能效、绿色信贷。

2. 普惠金融

(1) 发展现状

近年来，我国普惠金融发展呈现出服务主体多元、服务覆盖面较广、移动互联网支付使用率较高的特点，人均持有银行账户数量、银行网点密度等基础金融服务水平已达到国际中上游水平。

但仍面临诸多问题与挑战：普惠金融服务不均衡，普惠金融体系不健全，法律法规体系不完善，金融基础设施建设有待加强，商业可持续性有待提升。

(2) 基本原则

- 健全机制、持续发展

- 机会平等、惠及民生
- 市场主导、政府引导
- 防范风险、推进创新
- 统筹规划、因地制宜

(3) 发展目标

到 2020 年，建立与全面建成小康社会相适应的普惠金融服务和保障体系，使我国普惠金融发展水平居于国际中上游水平。

第一，提高金融服务覆盖率。

第二，提高金融服务可得性。

第三，提高金融服务满意度。

(4) 我国在普惠金融方面的实践

1) 小微金融服务

2) “三农”金融服务

3) 扶贫小额信贷

(5) 普惠金融的深化

1) 健全多元化广覆盖的机构体系

2) 创新金融产品和服务手段

3) 加快推进金融基础设施建设

4) 加强普惠金融教育与金融消费者权益保护

查看更多金融考试政策，敬请关注中华会计网校！



扫码获得更多金融备考干货