

中等职业学校金融事务专业课程改革创新系列教材

丛书主编 吴莹

# 金融产品与 客户服务

主 编 孙 诺 张小芃



JINRONG CHANPIN  
YU KEHU FUWU

 中国人民大学出版社

中等职业学校金融事务专业课程改革创新系列教材

# 金融产品与客户服务

主 编 孙 诺 张小芹

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

金融产品与客户服务/孙诺, 张小芄主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 6

ISBN 978-7-300-21340-8

I. ①金… II. ①孙…②张… III. ①金融产品-商业服务-中等专业学校-教材 IV. ①F830.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 108958 号

中等职业学校金融事务专业课程改革创新系列教材

金融产品与客户服务

主编 孙 诺 张小芄

Jinrong Chanpin yu Kehu Fuwu

---

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京易丰印捷科技股份有限公司

规 格 185mm×260mm 16 开本

版 次 2015 年 7 月第 1 版

印 张 6

印 次 2015 年 7 月第 1 次印刷

字 数 108 000

定 价 20.00 元

---

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

# 编审委员会

(排名不分先后)

主任委员 林安杰

副主任委员 吴少君 蔡翔英 蔡少惠 阳 杰 刘丽君  
杨 毅 符景峰 杨跃生 张小芄 程 翌

丛书主编 吴 莹

常务委员 侯庆辉 丁 辉 孙 诺 周 璟 陈 波  
马 旭 邸晓旭 郝 鹏 孔晓蓬 范玲玲  
张美丽 陈庆艳 贺潇仪 宋 伟 张 红  
吴丽勇 孙芹萍 张秀华 刘 艳

行业委员 马 靖 董咸松 戴生宪 李 刚 佟金杰

顾 问 杨文尧 吴安民 张俊英 晋秉筠 苏佳焕  
赵子余 李 杰



# 丛书序

我国宏观经济快速发展，推动着经济社会、产业结构的不断调整。实现经济转型升级，提升中国制造水平，加快中国创造步伐，必然要求整体提高劳动者素质、造就一流技能人才队伍，这就为实现技术技能强国梦、职业教育成才梦创造了难得的历史机遇。建设一支规模庞大、结构合理、素质较高的技能型人才队伍，为现代化建设提供有力支撑，是社会对中等职业学校毕业生在综合素养、职业能力等方面提出的更高要求。为了进一步贯彻“以服务为宗旨，以就业为导向”的职业教育办学方针，落实国家职业教育战略性调整需要，培养出符合社会需求的新型毕业生，北京市求实职业学校以建设国家级改革和发展示范校为契机，积极探索新型人才培养模式，深化课程改革，取得了丰硕的建设成果。

本丛书以中等职业教育课程改革、积极推进精品课程研究为基础，体现了金融事务专业“学岗对接，能力综合”的人才培养模式要求。依照行动导向教学设计思想，为满足理实一体的教学需要，本丛书在体系结构、内容、形式上都进行了新的探索，选取适宜的教学方法和教学步骤来组织教材内容，运用单元、项目、任务等载体设计教学活动，引导教师教和学生学，使学生在“做中学，学中思，思中悟，悟中建构”的工作过程体验中完成学习任务。同时，在教材的编排形式上，为满足以学生为主体“教与学”的需要，将工作过程中涉及的业务知识、业务技能、所用工具、职业意识、风险防控等陈述性知识和过程性知识融入每一个任务中，便于学生在工作过程中习得知识、掌握技能，满足职业教育课改的基本要求。

本丛书在编写过程中得到了北京市中国工商银行、中国银行、中国建设银行的领导及多位职业教育专家给予的许多帮助和指教，在此深表感谢。

本丛书由在中职学校执教多年并参与国家级示范校项目课程开发与实施的一线教师担任主编和执笔。由于时间仓促、编者水平有限，丛书在编写过程中难免有疏漏和不足之处，敬请各位专家、老师和广大读者批评指正！希望本丛书的出版能为我国中等职业学校课程改革和新型人才培养做出应有的贡献！

编审委员会  
2015年6月



# 前言

《金融产品与客户服务》是国家级改革发展示范校建设重点建设专业——金融专业的精品课程建设配套教材。本教材主要面向中等职业学校财经商贸类专业学生，同时也可以为金融类企业的行业培训提供教学参考。

《金融产品与客户服务》共分两个单元：第一单元为金融产品基本内容的介绍，可以帮助教材的使用者清楚地了解金融产品的不同类型和发展情况；第二单元主要介绍金融产品营销规范和服务要求，以及金融风险的防范。本教材以目前银行销售的主要金融产品为载体，以销售流程和服务规范为依据，以典型的职业活动为学习情境，简明地阐述了金融产品销售的基本内容，以增强学生对金融产品的直观认知和对金融产品营销环节中应掌握的服务技能和规范的理解、把握，同时，教材还通过模拟营销和案例分析，提高学生相应的服务能力和营销能力。

本教材以职业情景引入学习内容，有利于激发学生的学习兴趣；以真实的岗位工作内容为学习案例，有利于学生掌握学习内容。本书具有如下特点：第一，学习内容具有全面性。本书基本涵盖了目前金融机构销售的主要金融产品，可以帮助学生全面掌握各种金融产品的知识和服务要求，更好地适应今后工作中多种工作岗位。第二，能力培养具有综合性。本教材通过案例和模拟实训，可以帮助学生学习金融产品的专业知识、营销知识、服务规范、法律规定等相关内容，提高学生的综合能力。第三，思维训练具有创新性。本书提供的案例涉及各项业务的营销理念、服务意识和风险防范等方面。通过案例，引导学生思考如何面对每一名客户的不同需求，提供更好的个性化服务，通过活动训练，帮助学生不断创新思维，以利于更好地维护银行的品牌和营销人员的形象，提高服务的效果。

本书单元一由陈庆艳老师编写，单元二中的项目一、项目二和项目三由孙诺老师编写，项目四由王威薇和王迎老师编写，全书由张小芄老师统稿。由于作者水平有限，教材中难免有疏漏之处，恳请各位使用者提出宝贵意见和建议。

编者



# 目录

## 单元一 金融产品基本介绍

项目一 认知金融产品 .....	3
任务一 金融产品的基本概念 .....	4
任务二 金融产品的类别 .....	5
项目二 金融产品的历史与现状 .....	9
任务一 金融产品的历史 .....	10
任务二 金融产品的发展与现状 .....	12

## 单元二 金融产品与客户服务

项目一 银行理财产品与客户服务 .....	19
任务一 银行理财产品的认知 .....	20
任务二 银行理财产品的客户服务 .....	25
项目二 证券类产品与客户服务 .....	34
任务一 证券类金融产品的认知 .....	35
任务二 证券类金融产品的客户服务 .....	47

项目三 保险产品与客户服务 .....	53
任务一 保险产品的认知 .....	55
任务二 保险产品的客户服务 .....	62
项目四 贵金属产品与客户服务 .....	71
任务一 贵金属产品的认知 .....	72
任务二 贵金属产品的客户服务 .....	77
参考文献 .....	84





单元一

# 金融产品基本介绍



## 项目一

# 认知金融产品



### 情景导入

北京市某中等职业学校金融专业二年级学生林红将到某银行进行专业实习，她的第一个岗位是宣传某银行理财产品。在银行工作的妈妈笑咪咪地对林红说：“理财产品属于金融产品，你知道什么是金融产品吗？”林红听后连连摇头。看来，要想做好这份工作，一定要先做好准备工作哟。



### 项目内容

任务一 金融产品的基本概念

任务二 金融产品的类别



### 项目目标

1. 理解金融产品的含义
2. 理解金融产品的特征及其相互关系
3. 了解金融产品的分类



### 预备知识

日常生活中，我们购买商品时需要支付货币，接受服务时也需要支付货币，货币就是最基本的金融产品。除此以外，存款、股票、债券、基金等都是常见的金融产品。金融产品与普通商品相比，既有区别，又有联系。经济越发展，金融产品的种类越丰富。

## 任务一

## 金融产品的基本概念



## 任务分析

1. 金融产品的含义
2. 金融产品的特征及其相互关系



## 知识储备

## 一、金融产品的含义

金融产品指的是各种具有经济价值，可进行公开交易或兑现的非实物资产，如货币、黄金、股票、债券、汇票、保单等。比如：我们可以用货币购买任何商品，包括金融产品；我们可以到银行承兑汇票（变成现金）；我们可以在相应的金融市场买卖股票、期货等；我们持有的债券、保单到期可以兑现（变成现金）。

同样的金融产品，根据不同的使用者、不同的目的、不同的作用等，有四种不同的名称，即金融产品、金融资产、金融工具、有价证券。

以股票为例，对于发行者而言，股票是融资工具；对投资者而言，股票是投资工具；对于公司财务而言，股票是金融资产或有价证券；对于市场而言，股票是金融产品。如何称谓，要依具体情况而定。

## 二、金融产品的特征

## 1. 收益性

收益性是指金融产品能够为持有者带来一定的收益，比如储户能从银行得到存款利息，银行开展贷款业务能够获得利息，投资债券能够获得利息，投资股票能够获取股息，等等。收益性使得人们愿意持有金融资产，同时努力使金融资产的收益最大化。收益大小通过收益率来体现，其具体指标有名义收益率和实际收益率。

## 2. 流动性

流动性是指金融资产能够迅速变现而不遭受损失的能力。流动性受两个条件的约束：一是能够迅速变现，即能够在市场上随时出售以收回投资；二是不遭受损失或损失相对收益来说很小。流动性的大小取决于以上两个条件。一般来说，金融产品如果具备以下两个特点，就可能具备较高的流动性：第一，发行金融产品的债务人信誉高；第二，债务的期限短。

### 3. 风险性

一般来说,风险是指某种情况发生的可能性。金融产品的风险性是指投资于金融产品的本金发生损失的可能性。金融产品的风险包括两类:一类是信用风险,即债务人不履行债务的风险。我国的银行业普遍面临着较高的信用风险,如果企业经营失败使得放款银行的贷款不能收回,就会给银行造成较大损失。另一类是市场风险,即由于经济环境、政治环境、利率、汇率的变化造成的资产价值下降所带来的损失。最常见的例子就是股票价格下跌给投资者带来的损失。

金融产品的三个特性相互制约,其中流动性和收益性一般是负相关关系,流动性越大则收益越少。现金的流动性最大,但它相对于其他产品来说没有收益,定期存款的流动性比不上活期存款,但是它的收益要高于活期存款。收益性和风险性一般呈正相关关系,投资者在承担较高的风险的情况下,当然希望获得更多的收益。国库券的风险最低,它的收益率一般被认为是无风险收益率,其他金融产品的收益率则是在无风险收益率的基础上加上一定的风险补偿收益。正是由于金融产品的三个特性之间相互制约,才促进了金融产品的发展。



#### 任务实践

请你介绍一下什么是金融产品,它有什么特征。



#### 任务评价

结合表 1—1 所列示项目及标准,对完成任务情况做出评价。

表 1—1

评价内容	我的评价	他人的评价
1. 说出金融产品的含义	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
2. 说出金融产品的特点	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆

## 任务二

## 金融产品的类别



#### 任务分析

1. 分别按照期限、权利义务、融资形式、与实际信用活动的关系,对金融产品进行

## 分类

### 2. 认识普遍存在的长期金融产品和短期金融产品



## 知识储备

金融市场变化无常，错综复杂，金融产品也多种多样，具体可见表 1—2。

表 1—2 金融产品的种类

分类标准	具体分类
期限不同	长期金融产品（股票、债券）
	短期金融产品（货币、商业票据等）
权利义务不同	债权类金融产品（除股票外其他金融产品）
	产权类金融产品（股票）
融资形式不同	直接融资工具（商业票据、股票、债券）
	间接融资工具（银行债券、银行承兑汇票、人寿保单）
与实际信用活动的关系	原生性金融产品（股票、债券、基金、商业票据）
	衍生性金融产品（期货合约、期权合约、互换合约）

下面我们主要介绍金融市场上较为普遍的原生性金融产品。按照期限的不同，金融产品分为长期金融产品和短期金融产品。一年以上的金融产品称为长期金融产品，一年和一年以内的金融产品称为短期金融产品。

## 一、长期金融产品

### （一）股票

股票是股份公司发行的、证明持有者股东身份的凭证，股东凭此享有权益和承担义务。股票作为一种有价证券，代表着持有人（股东）对股份公司的所有权，每一股同类型股票所代表的公司所有权是相等的，即“同股同权”。股票可以公开上市，也可以不上市。目前我国股票按照投资对象分为 A 股、B 股、H 股、N 股和 S 股等几类。

A 股是境内公司发行，供境内投资者及获得批准的境外投资者以人民币认购和交易的股票。

B 股称人民币特种股票，是由境内企业发行，以人民币标明面值但是以人民币认购的股票。2001 年以前只对境外投资者开放，2001 年以后对境内居民开放。

H 股是指在内地注册，但是在香港上市的股票。同样，N 股和 S 股分别是在内地注册、在纽约和新加坡上市的股票。

### （二）债券

债券是政府、金融机构、工商企业等向社会借债筹措资金时，向投资者发行，承诺按

一定利率支付利息并按约定条件偿还本金的债权债务凭证。债券购买者与发行者之间是一种债权债务关系，债券发行人即债务人，投资者（持有人）即债权人。按照发行者的不同，可以把债券分为政府债券、金融债券和公司债券。

政府债券是由政府或政府担保的公共事业部门发行的债券，期限可短至3个月，长可达30年。政府债券主要包括国债、地方政府债券等，其中最主要的是国债。国债因其信誉好、利率优、风险小，被称为“金边债券”。

金融债券是金融机构以自身信用发行的债券。在我国，主要由国家开发银行、中国进出口银行等政策性银行发行。金融机构一般资金实力雄厚，信用度较高，因此金融债券往往有良好的信誉。

公司债券是以公司信用为担保发行的债券，目的是向公众筹集资金。我国目前发行的短期融资券是企业以自身信用发行的、期限在365天以内的债务凭证。

### （三）基金

基金是一种间接的证券投资方式，基金管理公司通过发行基金单位，集中投资者的资金，由基金托管人（即具有资格的银行）托管，由基金管理人管理和运用资金，从事股票、债券等金融工具投资，各方共担投资风险、分享收益。

### （四）其他产品

还有一些金融产品融合了股票和债券的特点，比如，可转换债券是具有固定面值和一定期限的，并在期满后有权利根据一定的比例转换为股票的债务凭证。

## 二、短期金融产品

### （一）货币

货币是最基本的金融产品，也是其他金融产品的基础。人们通过工作或其他途径获得货币，又用货币购买需要的商品和劳务，这样就形成了货币的收支，同时必然出现收支不等的情况，那么围绕着货币就出现了定（活）期存款、贷款等金融产品，贷款又能派生出很多金融产品，比如房屋贷款、助学贷款、汽车贷款等。

### （二）商业票据

商业票据是在商品交易中发展起来的，其代表的具体交易行为就是赊销和赊购。商业票据的使用能够帮助交易双方解决资金的临时困难，促进了商品交易的顺利进行。发展到现在，商业票据不仅用于商品交易中，而且逐渐成为一种独立的融资产品。

### （三）银行承兑汇票

当商品交易扩展到国际市场时，交易者的数量迅速增加，这样就很难确切地了解交易者的信用情况。对于商业信用不足的汇票，如果有信用更好的银行对之进行承兑，那么就利用银行信用弥补了商业信用的不足，其安全性大幅提高，从而促进国内和国际

贸易。

#### (四) 大额可转让定期存单

存单类似于定期存款，只是存单数额比较大，而且是以标准单位的整数倍发行的。存单在到期前不能转让，于是失去了流动性，加上利率偏低，失去了对投资者的吸引力。创新后的大额可转让定期存单能够在二级市场上流通转让，而且利率比较高。

#### (五) 回购

银行是负债经营的，所以风险管理至关重要。除了存贷款以外，银行的资产还包括除了股票以外的有价证券，比如公司债、国库券等。其中有些有价证券期限固定却又无法通过市场及时变现，当银行出现短期资金不足时，可以将这些尚未到期的有价证券抵押出去以获得资金，同时签订协议，商定在未来某一时间按照确定的价格再把这些证券返购回来，这就是回购。

#### (六) 同业拆借

中央银行为了控制商业银行的贷款规模，规定商业银行必须缴纳存款准备金，即每天按照存款数额的一定比例将部分资金存入央行的账户，使得这部分存款不能被用于贷款。但是，商业银行的存款准备金会出现短期盈余或缺，发生短缺的商业银行就可以向有盈余的商业银行拆入资金来应对短缺。同业拆借就是为了调节商业银行间存款准备金盈余和短缺而出现的。后来逐渐发展成为一个短期融资产品，非银行金融机构出现资金余缺时，也能用同业拆借来调节资金头寸。



### 任务实践

请你介绍几种市场上比较常见的金融产品。



### 任务评价

结合表 1—3 所列示项目及标准，对完成任务情况做出评价。

表 1—3

评价内容	我的评价	他人的评价
1. 说出几种短期金融产品	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
2. 说出几种长期金融产品	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆



## 项目二

# 金融产品的历史与现状



### 情景导入

现在，林红明白了什么是金融产品，金融产品有哪些种类。妈妈问林红：“是否想知道金融产品的前世今生是怎样的？”请看下面的内容吧。



### 项目内容

任务一 金融产品的历史

任务二 金融产品的发展与现状



### 项目目标

1. 了解货币的起源和货币的产生
2. 理解信用的本质和形式
3. 理解金融产品发展的动因
4. 了解金融产品的现状



### 预备知识

“金钱不是万能的，但是没有金钱却是万万不能的。”人们的日常生活离不开货币，企业生产也离不开货币。那么，货币到底是什么？货币从何而来？它的发展过程又是怎样的？了解货币的起源、产生、发展，能够帮助我们了解金融产品的历史。什么是信用？信用形式有哪些？理解信用的本质与形式，能够帮助我们认识金融产品的发展历程。