

普  
华  
经  
管

# 银行业

## 从业入门必读书

卢明明◎编著

适合职场新人和投资者的必读书  
呈现真实的银行业的生存状态和运营环境

机构篇+业务篇+个人篇=了解行业全貌  
数据+图表+案例=更全面、更清晰的展示

**告诉你银行从业必知的方方面面**



中国工信出版集团



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

# 银行业从业入门必读书

卢明明 编著

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目(CIP)数据

银行业从业入门必读书 / 卢明明编著. — 北京 :  
人民邮电出版社, 2016.4  
ISBN 978-7-115-41737-4

I. ①银… II. ①卢… III. ①银行—基本知识 IV.  
①F83

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第021425号

## 内 容 提 要

什么是银行? 我国银行是怎样形成和发展的? 银行有什么业务? 银行有哪些部门? 怎样才能进入银行工作?

本书针对以上问题, 从机构篇、业务篇、个人篇三个角度对银行业进行了详细介绍, 围绕我国银行业概况、银行业的监管、银行的业务(存款业务、信贷业务、银行卡业务等)、银行业风险控制、银行的组织结构等内容, 向读者展示了最真实的银行运营环境。

对银行业感兴趣的读者, 可以通过本书了解银行的基础知识和真实状况; 想进入银行工作的大学生或在银行工作的职场新人, 阅读本书后可以掌握从业必备知识。

---

◆ 编 著 卢明明  
责任编辑 李宝琳  
执行编辑 任佳蓓  
责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16  
印张: 13  
字数: 260千字

2016年4月第1版  
2016年4月北京第1次印刷

---

定 价: 39.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广字第 8052 号

# 前 言

生活中，人们对银行并不陌生，上班族们每月发完工资必然要去的地方是银行，老板们发工资之前需要到银行办理必要的手续，财务部门更是时常与银行打着各种各样的交道。

走在大街上，银行更是随处可见，中国银行、中国工商银行、中国农业银行、中国建设银行等，让人数不胜数。银行，在不知不觉中，已经成为人们生活必不可少的机构。

本书内容立足于对银行业进行系统的介绍，从机构篇、业务篇、个人篇三个角度全方位介绍银行业的具体情况，希望能够帮助读者建立起对银行业和银行的立体感知。

其中，机构篇由三章内容构成，从银行业概况、我国银行业的发展情况和对银行业的监管三方面介绍了银行业的基本知识和行业状况。

业务篇是本书的重点，由六章内容构成，不仅介绍了银行的主要业务，即存款业务、信贷业务、银行卡业务；还介绍了网上银行和手机银行等银行新兴业务。此外，本篇还对银行业的风险管理进行了说明。希望通过全方位且详细的阐述，能给读者勾画一个清晰的银行业务网络，并让读者了解银行在业务处理中对风险的管理情况。

个人篇由三章内容构成，阐述了银行的组织结构、银行新员工培训，以及银行校园招聘等内容，为读者展现了银行清晰的结构脉络和招聘、培训等内容。

本书具有以下特点。

## 1. 内容丰富

本书由三篇共十二章组成，全方位介绍了银行的运作之道，其中穿插了大量的图表、流程图，内容清晰明了，便于读者阅读。书中涉及的各项规章制度有很大的参考价值。

## 2. 表述方式多样化

为了避免大段文字表述带来的视觉和阅读疲劳，也为了让内容更加清晰、直观，作者在编写本书的过程中尽可能地采用表格和图片来对问题进行说明，使表达方式更为丰富，阅读起来更加轻松。



### 3. 趣味性与知识性并重

本书从内容编排上看接近工具类书籍，但在写作过程中注重增加趣味性，结合银行的实操性特点，穿插有贴近实际的案例，消除了读者在阅读过程中的陌生感。

本书在策划与编写过程中，得到了崔慧勇、耿丽丽、许亮、卢明明、李莉影、陈云娇、于海力、冯少敏、张云叶、任学武、刘瑾、贺延飞、靳鹤、王俊娜、卢光光等人的大力支持和帮助，在此向他们深表谢意。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏之处，在此恳请读者批评指正。

# 目 录

## 机构篇

第一章	走进银行 .....	3
	银行初印象 .....	3
	银行业龙头企业经典回顾 .....	7
第二章	我国银行业概况 .....	12
	我国银行业的起源与发展 .....	12
	我国银行业的现状与前景 .....	19
	我国银行分类 .....	22
	我国银行排名 .....	24
第三章	银行业的监管 .....	27
	银行业的监管机构 .....	27
	银行业的监管原则和理念 .....	31
	银行业的监管方式 .....	34
	银监会对于投诉的处理 .....	40
	对监管的展望 .....	41
	银行业的深化改革 .....	43

## 业务篇

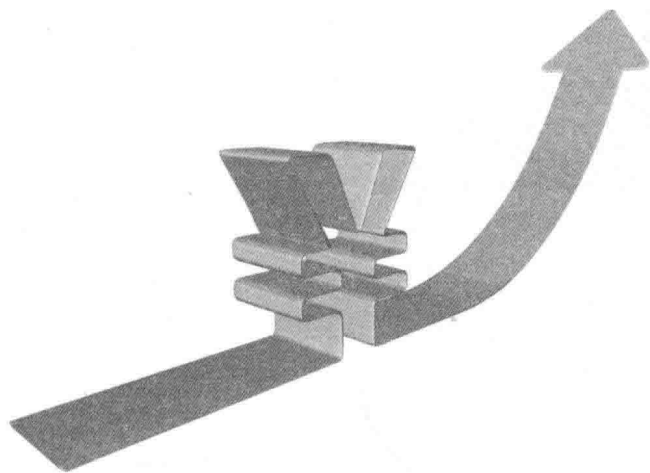
第四章	银行的基本业务 .....	53
	负债业务 .....	54
	资产业务 .....	56
	中间业务 .....	60
第五章	银行的主要业务 .....	67
	存款业务 .....	67
	信贷业务 .....	78
	银行卡业务 .....	82



第六章	银行的汇兑与票据结算业务	87
	汇兑业务	87
	本票业务	97
	支票业务	104
第七章	网上银行和手机银行	115
	网上银行	115
	手机银行	120
第八章	银行业风险控制	125
	银行的盈利模式	125
	银行风险管理	127
第九章	银行安防和法律法规	142
	银行的安防系统	142
	银行业法律法规	153

## 个人篇

第十章	银行的组织结构	169
	银行组织结构概述	169
	银行组织结构模式	173
	银行部门设置及其职责	177
第十一章	银行柜员与新员工培训	180
	银行柜员	180
	银行新员工培训	187
第十二章	银行校园招聘与银行资格证书	192
	银行校园招聘	192
	银行资格证书	196



## 机构篇

随着经济的迅速发展和生活水平的极大提高，人们越来越多地需要和银行打交道。存钱、取款、转账甚至于网上订票都与银行有着千丝万缕的联系，人们的生活点滴逐渐开始贴上了银行的标签。

那究竟什么是银行？它的起源和发展又是怎样的？全球有哪些龙头银行企业？相信很多人对这些问题都不是很清楚，接下来就让我们一起走进银行的世界吧。

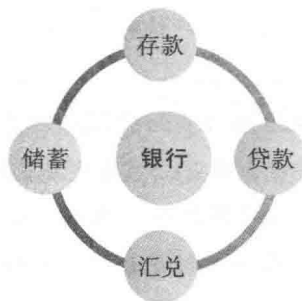




鉴于银行在生活中扮演着重要的角色，我们应当对它有一个正确的认识，以便更好地利用银行的服务。本章主要是从宏观的角度去介绍银行及其发展的，希望可以帮助读者建立一个对银行的宏观认识和整体印象。

## | 银行初印象 |

银行是通过存款、贷款、汇兑、储蓄等业务，承担信用中介的金融机构（如下图所示）。银行是金融机构之一，而且是最主要的金融机构，它主要的业务范围有吸收公众存款、发放贷款以及办理票据贴现等。





银行按类型分为中央银行、商业银行、投资银行、政策性银行和世界银行，具体内容如下表所示。

中央银行	“中国人民银行”是我国的中央银行
商业银行	我们常指的银行就属于商业银行，如中国工商银行、中国农业银行、中国建设银行、中国银行、交通银行等
投资银行	简称投行，国际上较有实力的投行有高盛集团、摩根士丹利、摩根大通、法国兴业银行等
政策性银行	中国进出口银行、中国农业发展银行、国家开发银行
世界银行	资助一些国家，使其克服穷困，各机构在减轻穷困和提高生活水平的使命中发挥独特的作用

一般认为，最早的银行是意大利 1580 年在威尼斯成立的银行。其后，荷兰在阿姆斯特丹、德国在汉堡、英国在伦敦也相继设立了银行。18 世纪末至 19 世纪初，银行普遍得到了发展。

## 一、银行的起源

现代银行诞生于 17 世纪 60 年代末，关于银行的诞生过程，有这样一个有趣的故事。

在 17 世纪，一些平民通过经商致富，成了有钱的商人。他们为了安全，都把钱存放在国王的金库里。这里要注意，那个时候还没有纸币，所谓存钱就是指存放黄金。

因为那时实行“自由铸币”制度，任何人都可以把金块拿到铸币厂里铸造成金币，所以铸币厂允许顾客存放黄金。但是这些商人并没有意识到，铸币厂是属于国王的，如果国王想动用铸币厂里的黄金，他们根本无法阻止。1638 年，英国的国王是查理一世，他同苏格兰贵族爆发了战争，为了筹措军费，他就征用了铸币厂里平民的黄金。

虽然被征用的黄金最终都还给了原来的主人，但是商人们感到，铸币厂不再安全了。于是，他们把钱存到了金匠那里。金匠为存钱的人开立了凭证，以后拿着凭证，就可以取出黄金。很快地，商人们就发现，需要用钱的时候，根本不需要取出黄金，只要把黄金凭证交给对方就可以了。

再后来，金匠恍然大悟，原来自己开立的凭证居然具有货币的效力！他们抵抗不了诱惑，就开始开立“假凭证”。但是神奇的是，只要所有客户不是同一天来取黄金，“假凭证”就等同于“真凭证”。这就是现代银行中“准备金制度”的起源，也是“货币创造”机制的起源。银行体系可以将信用货币的数量放大，实物货币就做不到这一点。

## 二、银行的发展

银行诞生以后,就开始蓬勃发展,下表为银行各发展阶段的具体内容。

发展阶段	具体内容
初期银行时期	近代最早的银行是1580年建于意大利的威尼斯银行。此后,1593年在米兰、1609年在阿姆斯特丹、1621年在纽伦堡、1629年在汉堡以及其他城市也相继建立了银行。当时这些银行主要的放款对象是政府,并带有高利贷性质,因而不能适应资本主义工商业发展的要求
股份银行兴起时期	最早出现的按资本主义原则组织起来的股份银行是1694年成立的英格兰银行。到18世纪末19世纪初,规模巨大的股份银行纷纷建立,成为资本主义银行的主要形式
中央银行兴起时期	随着信用经济的进一步发展和国家对社会经济生活干预的不断加强,又产生了建立中央银行的客观要求。1844年改组后的英格兰银行可视为资本主义国家中央银行的鼻祖。到19世纪后半期,西方各国都相继设立了中央银行
世界性银行组织兴起时期	20世纪以来,随着国际贸易和国际金融的迅速发展,在世界各地陆续建立起一批世界性或地区性的银行组织,例如1930年成立的国际清算银行,1945年成立的国际复兴开发银行(即世界银行),1956年成立的国际金融公司等

## 三、银行业发展状况

银行业经过几个世纪的发展,到了现代社会又出现了新的变化,全球商业银行的国际化发展和银行网络化表现更加突出。

### 1. 商业银行国际化

商业银行国际化共有四个特征,具体内容如下表所示。

特征	具体内容
银行股权的多国化	任何外国投资者都可以通过证券市场投资成为银行的股东:西方一些大银行作为上市公司,其股票大多在两个或三个甚至四个不同的国家或地区上市,如汇丰银行的股票在伦敦、香港和纽约等交易所上市



特征	具体内容
国际银行资本的集中化和营销网络的全球化	为了增强国际竞争力,国际银行大规模合并,不断扩大全球市场份额,当今世界前50名大银行基本上全是跨国银行。例如,1998年花旗银行和旅行者集团合并后,花旗银行一级资本位居全球银行业第一,分支机构遍布美洲、欧洲、亚洲和非洲近100个国家与地区;1998年德国和美国信孚银行合并,其银行总资产排名世界第一,在欧洲、北美、澳洲和亚非拉等地拥有44个主要分行,超过800家分支机构
国际业务的客户和海外利润比重不断扩大,已超过本土的份额	机构延伸到国外后,银行积极争取当地的客户,在许多大银行中,如花旗、汇丰的国际业务、国外银行资本规模、海外利润对全行的贡献都已经大大超过了其本土的份额
银行雇员的国际化	一是银行的海外机构拥有大量的海外员工;二是即使在本土,国内的总行和分支机构也拥有较多的外籍员工,通过不同文化、观念和意识的混合冲击,可以提高员工的整体素质。例如,瑞士联合银行的海外员工占1/3以上;汇丰银行1999年在欧洲雇用5.4万人,在中国香港雇用2.4万人,在北美雇用1.95万人,在拉丁美洲雇用2.7万人,在其他地区雇用2.1万人

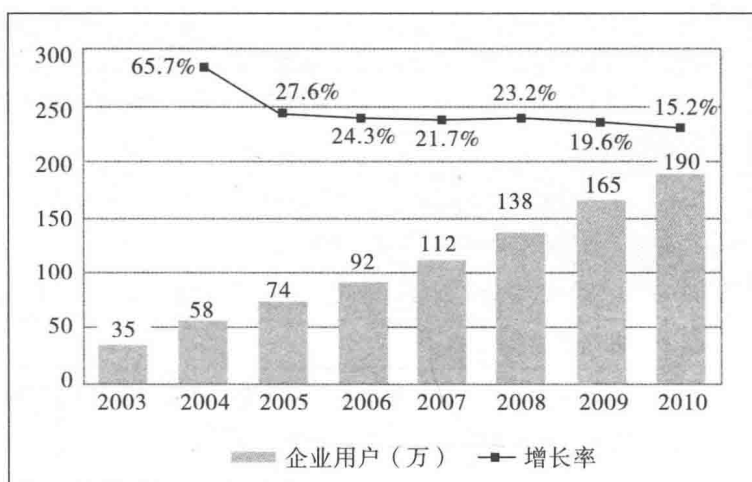
## 2. 银行网络化

由于IT的发展和因特网的普及,资讯企业逐步向银行业渗透,出现了网上银行。网上银行便捷、灵活的服务方式强烈地吸引着客户,尤其是高层次、成长型、高价值的年轻客户的“注意力”,而这种注意力已经成为21世纪商家争夺的焦点和利润的来源。

同时,诸如新型企业的银行业务、中间业务(如证券交易、网上收费等)、网上支付功能、多样化的电子支付手段以及银行呼叫中心服务等网上银行业务日益多样化,个性化的服务手段及良好的发展前景,将使银行和客户之间实现“无缝”联系成为可能,从而实现与客户的“零距离”沟通。

由于网上银行具有这些得天独厚的优势,自1995年10月18日全球第一家网络银行“安全第一网络银行”在美国诞生以来,网上银行很快成为西方银行业着重发展的领域。目前世界排名第一位的美国花旗银行,从1995年起就开始向客户提供网上服务;瑞典SEB银行和荷兰银行通过网上银行进行跨国收购;澳大利亚和新西兰也有多家银行提供网上金融交易;新加坡政府也在推动金融电子交易。据统计,在全球范围内,网上银行的用

户每年都在成倍地增长。下图为我国2003年到2010年网上银行用户的增加量和增长率。



## | 银行业龙头企业经典回顾 |

在简单了解银行业的发展历程后，我们对银行有了一个初步的印象，为了让大家能够对银行业有更加深入的了解，接下来介绍银行业中的两个龙头企业：世界银行、花旗银行。

### 一、世界银行

世界银行是世界银行集团的简称，由国际复兴开发银行、国际开发协会、国际金融公司、多边投资担保机构和国际投资争端解决中心五个成员机构组成。狭义的“世界银行”仅指国际复兴开发银行和国际开发协会。

向成员国尤其发展中国家提供贷款是世界银行最主要的业务。世界银行贷款从项目的确定到贷款的归还，有严格的条件和程序，其具体内容见下表。

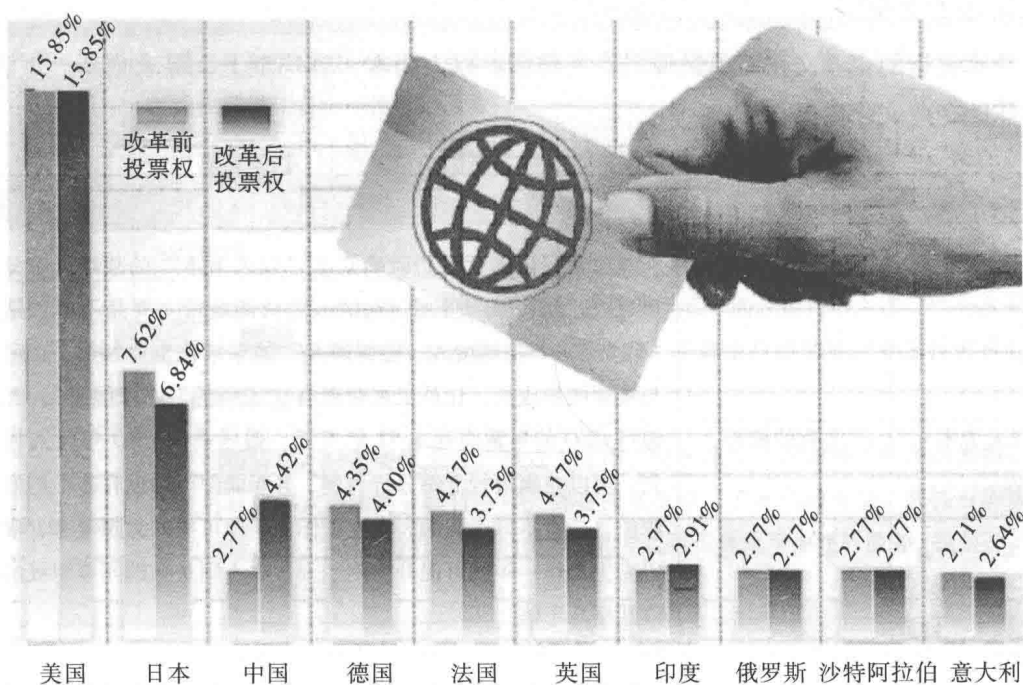
项目	内容介绍
贷款特点	世界银行贷款以促进发展中国家的经济发展和社会进步为基本原则，因此其项目主要集中于基础设施（如能源、交通）、农业、社会发展（如教育、卫生）以及工业开发部门



(续)

项目	内容介绍
贷款特点	资金来源：世界银行贷款的资金来源主要是业务净收益和借款国偿还的到期借款额
	贷款期和宽限期均较长：硬贷款最长达 20 年，平均 17 年，宽限期为 3~5 年；软贷款期限可达 35 年，宽限期 10 年
贷款种类	具体投资贷款，即项目贷款，这是世界银行业务活动的主要组成部分
	部门贷款
	结构调整贷款，旨在帮助借款国在宏观经济、部门经济和机构体制方面进行全面的调整和改革，以克服经济困难
	技术援助贷款，目的是加强贷款国有关机构制定发展政策和准备具体的投资项目的的能力
贷款条件	世界银行对单一国家的贷款限额为 135 亿美元
	贷款利率为每六个月调整一次的浮动利率，1998 年 1 月 1 日起国际复兴开发银行的贷款利率为 6.3%
	贷款偿还期限为 15~20 年（含宽限期 5 年），承诺费为 0.25%~0.75%
	借款费用一般在财政年度中期进行审查，每 12 个月做一次估算，对新批准的贷款征收手续费
	贷款的对象是会员国政府
贷款程序	项目选定
	项目准备
	项目评估
	项目谈判
	项目执行
	项目后评价
在中国的贷款业务	目前，世界银行通过两种方式给中国特别贫穷地区贷款：一种是世界银行与其他能够提供软贷款的多边组织和团体联合；另一种是安排一些既有社会价值，又能带来商业利益的项目。未来世界银行在中国的大部分贷款将用于基础设施项目，如中国西部的高速公路、水利建设事业等

中国作为世界银行的成员国之一，近些年与它的关系也越来越密切，在世界银行中的排名也越来越高。下图可看出 2010 年我国在世界银行中成为第三股东。



从1981年世界银行向中国贷出第一笔款项到现在，它为中国的文化、经济和社会发展项目提供了很多帮助。世界银行对中国每年的贷款平均都在10亿美元，而且对中国的各项建设都给予了很大的帮助。当然，除了向中国提供贷款之外，世界银行还对其他成员国提供贷款，以帮助成员国进行各项设施建设。

## 二、花旗银行

花旗银行总部位于美国纽约派克大道399号，是华尔街最古老的商业银行之一。

历经近两个世纪的潜心开拓，花旗集团已经成为全球最大的金融服务机构之一，资产达1兆美元，于全球雇有27万名雇员，为一百多个国家约两亿消费者、企业、政府及机构提供品种繁多的金融产品及服务，包括消费者银行和信贷、企业和投资银行、保险、证券经纪及资产管理服务。以红色雨伞为标志的花旗集团旗下的主要品牌包括花旗银行、旅行家集团、所罗门美邦、CitiFinancial及Primerica金融服务公司。





## 1. 企业文化

花旗银行的企业文化简单来说只有三句话：以人为本，客户至上，寻求创新。下表为其具体的企业文化内涵。

企业文化	文化地位	内容介绍
以人为本	文化的核心	花旗银行自创业初始就确立了“以人为本”的战略，十分注重对人才的培养与使用。它的人力资源政策主要是不断创造出“事业留人、待遇留人、感情留人”的亲情化企业氛围，让员工与企业同步成长，让员工在花旗有“成就感”“家园感”。花旗银行 CEO 的年薪高达 1.52 亿美元，遥居美国 CEO 年收入榜前列。再以花旗银行上海分行为例，各职能部门均设有若干副经理职位，一般本科毕业的大学生工作三年即可提升为副经理，硕士研究生工作一年就可提升为副经理，收入则是我国同等职级的几倍甚至几十倍
客户至上	文化的灵魂	花旗银行企业文化的最优之处就是把提高服务质量和以客户为中心作为银行的长期策略，并充分认识到实施这一战略的关键是要有吸引客户的品牌。经过潜心探索，花旗银行获得了成功。目前花旗银行的业务市场覆盖全球 100 多个国家的 1 亿多位客户，服务品牌享誉世界，在众多客户眼里，“花旗”两字代表了一种世界级的金融服务标准
寻求创新	文化的升华	在花旗银行，大到发展战略、小到服务形式都在不断进行创新。它相信，转变性与大胆性的决策是企业突破性发展的关键，并且如果你能预见未来，你就拥有未来。这就是说，企业必须永无止境、永不间断地进行创新

## 2. 主要业务范围

花旗银行作为唯一一家推行全球业务战略的银行，不单为遍及 56 个国家的 5 000 万消费者提供服务，也在近 100 个国家为跨国、跨区及当地的企业客户服务。除了花旗银行，没有哪家金融机构的业务和资源足以在如此之多的地方，应付如此之多的需要。花旗银行已成为金融服务的世界品牌。花旗银行的名称即意味着服务，不仅是满足客户的需要，更要比客户预期的做得更好。它的主要业务内容如下表所示。