

银行服务百姓读本

YINHANG FUWU BAIXING DUBEN

中国银行业协会 编





中国银行业协
CHINA BANKING ASSOCIATION

银行服务百姓读本

YINHANG FUWU BAIXING DUBEN

中国银行业协会 编



中国金融出版社

责任编辑：戴 硕 李 融
责任校对：刘 明
责任印制：裴 刚
插 画：曾 珠

图书在版编目(CIP)数据

银行服务百姓读本(Yinhang Fuwu Baixing Duben)/中国银行业协会编.
—北京:中国金融出版社, 2011.5

ISBN 978-7-5049-5855-6

I. ①银... II. ①中... III. ①银行—商业服务—基本知识—中国
IV. ①F832

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第032213号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市丰台区益泽路2号

市场开发部 (010) 63266347, 63805472, 63439533(传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京市松源印刷有限公司

尺寸 169毫米×239毫米

印张 14.25

字数 168千

版次 2011年5月第1版

印次 2012年5月第5次印刷

定价 35.00元

ISBN 978-7-5049-5855-6/F.5415

如出现印装错误本社负责调换 联系电话(010) 63263947



编委会

主 编: 杨再平

副 主 编: 周永发

编 审: 何 玉 刁恒波

编写人员: (按姓氏笔画排序)

马 立	马 强	马慧斌	王 烜	王英良
尹毅飞	乌 云	孙 瑞	吕 黎	刘屏非
刘 琪	刘 森	刘铮铮	闫 锋	任 昊
李 阳	李 俐	李思婵	张志学	张 巍
孟庆波	杨 龙	杨 威	杨 涛	陈学玲
陈春晖	周运桥	金红凤	赵时龙	徐如善
秦 利	夏玉玲	梁 健	黄媛媛	郭 伟
董 蕾	缪 磊	潘卫锋		



序言一

随着全面建设小康社会的推进，人均收入水平不断提高，消费者对商业银行多元化、个性化金融服务需求与日俱增。为了满足市场需求，商业银行秉承“以客户为中心”的服务理念，大力加强和改进服务，加快产品创新，推动中间业务的快速发展。同时商业银行借助现代技术，推进自助银行、网上银行、电话银行、手机银行、电视银行、POS终端等服务渠道建设，通过电话、互联网、手机等多种形式，让百姓享受到24小时多层次、多渠道的全天候服务。

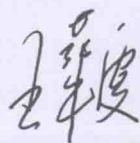
银行业高速发展，金融产品和服务不断创新，金融服务与百姓生活日益紧密。大力开展公众教育服务、宣传普及金融知识，强化风险意识，倡导理性消费，引导消费者熟练运用银行金融服务，提升自己的生活品质，显得十分迫切。银行业责无旁贷地主动承担起了消费者教育服务的社会责任，这也是银行业发展的一个组成部分。银行业利用自身的专业知识和丰富的资源多角度、多形式地向消费者普及相关金融知识。而金融知识的普及正是为了更好地惠及百姓，让金融成为百姓提高生活品质的好帮手，也是为了保护消费者合法权益，让广大消费者充分享有相关金融服务的知情权、选择权和监督权；还是为了让广大消费者充分了解、认知相关金融产品

风险，根据自己的风险偏好和承受能力，作出理性选择；更是为了改善金融服务，让广大消费者了解各类金融服务的功能价值，外化其内在金融服务需求，推动银行不断改进服务，进而提升自身形象和声誉，为银行业健康发展奠定良好的客户基础。

为了做好金融知识的普及宣传工作，中国银行业协会组织编写了《银行服务百姓读本》，该读本将复杂的银行专业知识用百姓通俗易懂的语言、喜闻乐见的形式，把百姓常用的服务项目、服务产品和消费方法，深入浅出地进行了介绍与讲解，内容贴近实际、贴近生活、贴近百姓，其实用性很强、适用面很广，是百姓提高生活品质的好助手。同时，读本也能为从业人员学习钻研业务、提高服务水平提供帮助。

该读本的发行填补了国内银行业消费者教育服务方面的一个空白，也是我国银行业公众教育长效机制建设的重要组成部分。在西方发达经济体市场，银行业每年也会专门安排计划进行全国范围的金融消费者教育工作，许多银行业金融机构也纷纷将金融消费者知识普及作为其履行社会责任的重要内容。

服务无止境，随着银行金融业务的创新发展和服务的日臻完善，中国银行业向广大百姓提供的金融服务一定会越来越丰富，越来越贴心。我相信，《银行服务百姓读本》的出版发行，一定有助于促进银行金融服务的发展，也一定能为百姓乃至全社会学习掌握银行金融知识、打理好个人及家庭财产提供积极的指导与帮助。

A stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to Wang Jian, the Chairman of the China Banking Association.

2011年3月



序言二

当今是一个充满生机和机遇的时代，金融作为现代经济的核心，是我国社会主义市场经济发展的持续推动力，也是反映我国改革开放辉煌成就的重要晴雨表。特别是进入21世纪以来，我国金融业在改革创新中不断发展成长，金融规模明显扩大，在国家经济总量中的占比越来越大，各种不同性质的银行机构遍布全国，成功实现了由“大一统”银行体系向现代银行体系的历史性转变，在优化资源配置、支持经济改革、促进经济平稳快速发展和维护社会稳定方面发挥了重要作用。

随着我国金融改革的不断深化，金融业服务领域不断拓展，形式不断创新，种类不断增加，金融活动已广泛渗透到社会经济生活的各个方面，将金融与百姓生活日益紧密地联系在一起，也使人民群众逐步成为金融产品与服务的最广大消费者。与此同时，在经济金融全球化特别是在后危机时代的新形势下，国际金融市场风云多变，世界经济趋向尚存在诸多不明朗因素，一方面社会公众的金融知识和法治意识还有待培养，迫切需要银行业不断强化全社会的金融观念；另一方面，百姓对金融的关注程度不断加深，了解金融知识的热情日趋高涨，对提高自身金融素质的需求也愈发强烈，客观上要求银行业加大金融知识普及力度。

可以说,《银行服务百姓读本》的出版发行正逢其时。这是银行业培育成熟金融消费者的重要创新,也是保护金融消费者合法权益的实践硕果,对于广大人民群众树立科学的金融发展观、金融风险观和金融法治意识,提高全社会的诚信水平,构建和谐的金融生态具有重要的里程碑意义。

《银行服务百姓读本》是面向广大百姓全面介绍银行专业知识的普及性读物,以简洁、通俗、生动的语言,对银行常见业务种类、服务项目及服务创新情况进行了详细的介绍和讲解,通过一个个生动的案例向读者传授了科学理财和节省费用支出的小窍门,深入浅出地阐释了国内外商业银行在服务上的异同,并对广大百姓普遍关心和需要知晓的焦点问题进行了逐一解答。既保证了金融知识的准确权威,又使读者易学易懂。此外,《银行服务百姓读本》还是一本兼具普及性与实用性的工具书,其内容全面,资料新颖,理论联系实际,语言通俗,案例典型,可供广大银行从业人员参考。

相信各位读者朋友阅读本书后必能有所启发、有所收获,也欢迎社会各界继续积极关注中国银行业的成长和发展,为我们提供更多的宝贵意见和建议。



2011年3月



前言

为了便于广大读者了解金融服务和产品，中国银行业协会在充分调研、多方征求意见的基础上，组织编写了这样一本更加贴近普通百姓生活、全面介绍银行个人服务项目的《银行服务百姓读本》，旨在向广大金融消费者普及金融服务知识，倡导科学合理的金融消费理念，增强风险防范意识，引导消费者运用金融服务，提高生活品质。

本书是一本从普通百姓的角度，全面介绍银行个人服务项目的普及性读物。全书由常用服务篇、理财服务篇、服务创新篇、免费服务篇、省钱窍门篇、国际比较篇、客户体验篇等七部分组成。本书运用简洁、通俗、生动的语言和图文并茂的形式，通俗易懂地介绍了与百姓日常金融活动息息相关的基础知识、服务项目及产品，并按业务性质分类汇总了目前商业银行提供的各项免费服务项目，以便客户了解和使用。同时对国际同业服务收费概况进行分析对比，还特别向读者介绍了多种银行服务省钱窍门，以便在享受金融服务的过程中，通过选择适合自己的产品及服务，节省服务费用支出。另外，本书还通过多篇普通客户的真实故事，展现了银行提供多元化产品及服务为广大客户带来便利与价值的美好体验。本书按业务性质分类汇总了目前商业银行提供的各项免费服务及有偿服务项目，以帮助客户“清清楚楚的消费，明明白白的使用”。

在编写中，本书力求突出特色，体现了以下特点：一是权威性。本书由中国银行业协会组织业内的数十位专家集体编写，从内容、体例到名词概念，都经过反复研究推敲，做到内容准确、文字通俗、信息量大、覆盖面广，是一部难得的、具有权威性的银行服务知识读本。二是基础性。本书结合国内、国际银行服务的实际情况，较多地介绍了一些普遍适用的银行服务基础知识，用通俗的语言文字对涉及到的银行理论进行说明。三是易读性。本书涉及的银行服务内容较为广泛，在章节安排、材料取舍和表达方式上，力求深入浅出、简单明了、突出重点，使读者容易抓住要领，便于尽快入门。四是针对性。本书的编写，既不同于一般教科书、理论专著的写法，也有别于一般银行事务知识书籍的编写，而是在着重阐述银行服务基础知识的同时，较大篇幅地介绍了银行服务实务与技巧，融理论性、知识性与实用性于一体，集中回答了广大百姓普遍关心和需要知晓的银行服务知识问题，具有很强的针对性。

我们希望广大读者通过阅读此书，能够了解商业银行不断创新的服务模式，大力拓宽的服务渠道，持续提升的服务能力和服务质量，以及更多、更好的金融产品，本书能够带给广大读者全新的银行服务体验。

需要说明的是，由于编写时间仓促等原因，本书难免有疏漏和不妥当之处，尚祈广大读者谅解。同时，也欢迎广大读者多提宝贵意见，以便我们在今后的编写修订工作中不断改进与完善。

衷心地希望本书拥有越来越多的读者，并且能够使读者通过阅读此书，有所得、有所获。

中国银行业协会

2011年3月

目录



第一章 常用服务篇 / 1

第一节	储蓄服务	3
第二节	支付结算服务	11
第三节	借记卡	18
第四节	贷记卡（信用卡）	22
第五节	银行卡安全用卡常识	36
第六节	个人贷款	41

第二章 理财服务篇 / 63

第一节	理财的基本理念	65
第二节	理财产品综览	67
第三节	理财产品的风险及相关费用	94

第三章 服务创新篇 / 99

第一节	服务理念创新	101
第二节	服务产品创新	105
第三节	服务渠道创新	110
第四节	服务手段创新	116
第五节	服务流程创新	119

第四章 免费服务篇 / 121

第一节	免费服务项目介绍	123
-----	----------	-----

第二节	商业银行承担社会责任	129
第五章	省钱窍门篇 / 133	
第一节	账户管理窍门	135
第二节	银行卡之借记卡窍门	137
第三节	银行卡之信用卡窍门	140
第四节	转账汇款窍门	143
第五节	储蓄理财窍门	146
第六节	房贷还款窍门	152
第六章	国际比较篇 / 155	
第一节	国际商业银行服务收费的起源	157
第二节	国际商业银行服务收费的发展趋势	159
第三节	境内外商业银行服务收费 差异比较	163
第七章	客户体验篇 / 167	
第一节	巧省手续费	169
第二节	综合理财好处多	173
第三节	贴心服务 感动常在	179
附录 / 189		
附录1	国务院办公厅关于进一步做好房地产市场调控工作有关问题的通知	190
附录2	中国银行业公平对待消费者自律公约	195
附录3	关于加强银行服务收费自律工作的 六点共识	202
附录4	中国银行业个人有偿服务目录	204
附录5	部分会员银行客服电话及网址	213

后记 / 215



第一章

常用服务篇

DIYIZHANG
CHANGYONG FUWU PIAN



银行为百姓提供的服务大致上可以分为四大类。第一类，也是最常见的，就是百姓在银行都有的储蓄存款。第二类，支付结算业务，银行卡是最常用的支付结算工具；工作单位发工资，一般会通过银行代发，这就是银行的代发工资业务；人们给亲友汇款，也要用到银行的支付结算服务。这些都是银行为百姓提供的支付结算服务。第三类，如果买房、买车、出国留学需要贷款，也可以向银行申请，由银行提供融资，这就是银行贷款服务。第四类，若希望实现财富的保值和增值，在银行购买理财产品、基金、保险和国债，就会用到银行的理财服务。储蓄存款、支付结算、贷款和理财服务就是银行提供给百姓最常用的四大类服务。本章主要介绍前三类服务。

第一节 储蓄服务

一、储蓄业务种类

根据存款的期限不同,人民币储蓄可以分为活期储蓄、定期储蓄以及定活两便储蓄三种类型。定期储蓄又分为整存整取、零存整取、存本取息、整存零取、通知存款五种方式。外币储蓄分为活期储蓄、整存整取定期储蓄、通知存款三种(见表1-1)。

(一) 活期储蓄存款

人民币(外币)活期储蓄存款是存款时不限定存期,可随时存取的产品。人民币活期储蓄存款起存金额为1元,外汇活期储蓄存款起存金额为不低于20元人民币的等值外汇。活期储蓄的特点是存款、取款灵活方便,储户在通存通兑区域内任一营业网点可以办理存取款、查询及口头挂失等业务,还具有代收代付、代发工资等功能,适合于个人生活待用或暂时不用的资金。活期储蓄存款如遇利率调整,不分段计息,均以结息日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息。未到结息日清户时,按清户日挂牌公告的活期存款利率计息至清户前一日止。活期储蓄存款采用积数计息法按季结息,每季度末月的20日为结息日。

(二) 整存整取定期储蓄存款

人民币(外币)整存整取定期储蓄存款是存款时约定存期,一次存入本金,全部或部分支取本金和利息的产品。整存整取利率相对较高,可以为储户获得较高的利息收入;储户在存入时,可同时办理



表1-1 储蓄业务一览表

业务种类	活期存款	整存整取	零存整取
开户币种	人民币、美元、英镑、港元、日元、瑞士法郎、加拿大元、欧元、澳大利亚元、新加坡元等	人民币、美元、英镑、港元、日元、瑞士法郎、加拿大元、欧元、澳大利亚元、新加坡元等	人民币
起存金额	人民币：1元； 外币：20元等值外币	人民币：50元； 外币：50元等值外币	5元
存期	不约定存期	人民币：三个月、半年、一年、两年、三年、五年； 外币：一个月、三个月、半年、一年、两年	一年、三年、五年
利率计算	按季结息，按结息日挂牌活期利率计息，每季度末月的20日为结息日（从2005年9月21日起）	如提前支取，提前支取部分按活期利率计算利息。未提前支取的部分仍按原存单所定利率计付利息	不允许部分提前支取，若要提前支取只能按清户处理，以活期存款利率计付利息
特点	可随时办理存、取款，较灵活	利率较高，客户可获得较高收益；可提前支取部分或全部存款	门槛低，适用于积少成多，有利于培养良好的理财习惯



续表

业务种类	存本取息	整存零取	定活两便	通知存款
开户币种	人民币	人民币	人民币	人民币、美元、港元、欧元、英镑、日元、澳元、瑞士法郎、新加坡元、加拿大元等
起存金额	5 000 元	1 000 元	50 元	人民币：5 万元；外币：5 万元等值外币
存期	一年、三年、五年	一年、三年、五年	不约定存期	不约定存期
利率计算	客户按照开户时约定的取息日，可以一个月或几个月取息一次；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；提前支取本金需按照定期存款提前支取的规定计算利息，并扣回多支付的利息	支取期分一个月、三个月、半年一次	利率按一年期内整存整取定期储蓄同档利率打六折执行，折后低于活期利率的按活期利率计息	按支取日挂牌公告的相应利率水平和实际存期计息，利随本清
特点	分期付息；客户可以获得较活期储蓄高的利息收入	适合于有整笔较大资金，且需要在一定时期内分期陆续支取的客户	方便灵活，收益较高；手续简便，利率合理。存款期限不受限制，适合存款期限不确定的客户	适用于近期可能使用大额资金的客户