



BANK

银行客户经理知识

必—读

内蒙古科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

银行客户经理知识必读/相阳主编——赤峰

内蒙古科学技术出版社, 2002.5

ISBN7-80049-969-4

I. 银—… II. 相…

III. 客户经理—知识必读 IV. 中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第01482号

ISBN7-80049-969-4/F.713

定价: 27.50元

ISBN 7-5321-1997-1



9 787532 119974 >

Contents
目录

银行经理必读

第一篇 综合知识	1
第二篇 客户经理制	62
第三篇 金融产品	69
第四篇 综合营销	133
第五篇 银行礼仪	167
第六篇 金融欺诈及其法律对策	180

187000

《客户经理必读》

目 录

第一篇 综合知识

客户经理作为商业银行形象的代表，必须具备全面的基础知识，但在这些知识中，有关客户经理的知识应放在首位。随着我国金融机构商业化步伐的加快，客户经理制将会进一步成为商业银行管理体系的重要制度之一，为此，客户经理应掌握的常识就成了客户经理的必修课。本篇就客户经理必备的一些入门常识进行了重点介绍，目的是为了提高客户经理的综合素质，以满足他们适应商业银行改革与发展的需要。

1. 金融、金融意识、金融核心各是什么？
2. 我国金融机构及其构成如何？
3. 中国人民银行及其职责是什么？
4. 中国证监会及其职责是什么？
5. 中国保监会及其职责是什么？
6. 我国商业银行的业务经营范围有哪些？
7. 我国国有独资商业银行及其业务范围有哪些？
8. 我国股份制商业银行及其构成有哪些？
9. 什么是城市合作银行？
10. 国家开发银行及其业务范围有哪些？
11. 中国进出口银行及其业务范围有哪些？
12. 中国农业发展银行及其业务范围有哪些？
13. 农村信用合作社及其业务范围有哪些？
14. 信托投资公司及其业务范围有哪些？
15. 企业财务公司及其业务范围有哪些？
16. 城市信用社的业务范围有哪些？
17. 证券公司的业务范围有哪些？
18. 保险公司的业务范围有哪些？
19. 金融租赁公司及其业务范围有哪些？
20. 国际货币基金组织及其业务宗旨是什么？
21. 世界银行及其业务宗旨是什么？

22. 国际清算银行及其业务宗旨是什么?
23. 亚洲开发银行及其业务宗旨是什么?
24. 关税和贸易总协定是如何产生的? 它的法律缺陷有哪些?
25. 世界贸易组织是如何产生的?
26. 世界贸易组织的法律体系框架是怎样的?
27. 世界贸易组织的职能有哪些?
28. 世界贸易组织的机构有哪些?
29. 世界贸易组织的宗旨是什么?
30. 世界贸易组织的基本法律原则是什么?
31. 中国与世贸组织法律关系的历史背景是怎样的?
32. 中国“入世”后享有哪些主要权利?
33. 中国加入世贸组织承担哪些具体义务?
34. 什么是保险?
35. 为什么要保险?
36. 投保人应当如何选择保险险种?
37. 应当怎样选择保险公司?
38. 保险合同的当事人有哪些?
39. 什么是保险标的?
40. 什么是保险利益?
41. 保险利益主要分为哪些类别?
42. 什么是被保险人?
43. 什么是受益人?
44. 受益人可以改变吗?
45. 什么是保险代理?
46. 哪些人可以当保险代理人?
47. 保险代理人的行为准则有哪些?
48. 什么是保险欺诈?
49. 保险欺诈有什么法律后果?
50. 世界各国货币分为多少种?
51. 我国的货币名称及其重要常识是什么?
52. 美国的货币名称及其常识是什么?
53. 香港地区的货币名称及其常识是什么?
54. 日本的货币名称及其常识是什么?
55. 俄罗斯的货币名称及其常识是什么?
56. 台湾地区的货币名称及其常识是什么?
57. 德国的货币名称及其常识是什么?

58. 英国的货币名称及其常识是什么?
59. 法国的货币名称及其常识是什么?
60. 瑞士的货币名称及其常识是什么?
61. 加拿大的货币名称及其常识是什么?
62. 韩国的货币名称及其常识是什么?
63. 新加坡的货币名称及其常识是什么?
64. 印度的货币名称及其常识是什么?
65. 澳门的货币名称及其常识是什么?
66. 泰国的货币名称及其常识是什么?
67. 什么是特别提款权? 为何又称“纸黄金”?
68. 什么是欧洲货币单位?
69. 什么是欧元?
70. 我国商业银行可以提供哪些欧元业务?
71. 人民币发行过多少种?
72. 流通中人民币的硬币有多少种?
73. 主币、辅币、纪念币各是什么?
74. 纪念币能否流通?
75. 纪念币能否买卖?
76. 流通币能买卖吗?
77. 人民币辨别真伪有哪些常识?
78. 人民币上的文字序列如何排列?
79. “¥”符号是什么意思? 80. 新版人民币强化了哪些防伪安全措施?
81. 第二套人民币何时停止流通?
82. 第三套人民币何时停止流通?
83. 第五套人民币 100 元券有何防伪特征?
84. 第五套人民币 20 元券有何防伪特征?
85. 第五套人民币 1 元硬币有何特征?
86. “一摸、二看、三验”鉴别第五套人民币 100 元券的方法是什么?
87. 如何鉴别 100 元面额假人民币?
88. 人民币主要管理内容是什么?
89. 停止流通人民币和残缺污损人民币如何处理?
90. 人民币现钞携带出入境有何规定?
91. 人民币可兑换哪几种外币?
92. 残破人民币如何兑换?
93. 哪种残缺人民币不予兑换?
94. 银行发现假币怎么办?

95. 钞票病菌知多少?
96. 世界部分国家纸币和硬币都刻有\$符号以及“花边”各指什么?
97. 硬货币或硬通货指的是什么?
98. 软货币或软通货指的是什么?
99. 金币和银币各是什么?
100. 中外钞票中防伪秘密知多少?
101. 外币假钞怎样鉴别?
102. “洗钱”是何含义?
103. 什么是黄金首饰?
104. 什么是白金首饰?
105. 什么是色金首饰?
106. 什么是镀金与包金首饰?
107. 什么是稀金首饰?
108. 什么是白银首饰?
109. 什么是金币首饰?
110. 非纯金首饰有什么特殊印迹?
111. 个人的金银首饰能否私自买卖或委托寄售商店出售?
112. 金银首饰信息密码是什么?
113. 个人持有黄金如何出售?
114. 银行收购黄金怎样计价?
115. 银行收购银元怎样计算?
116. 金银常用重量单位盎司与克怎样换算?
117. 金银常用重量单位克与市两怎样换算?
118. 计算金银重量单位公分表示什么意思?
119. 什么是宝石?
120. 如何评价钻石的4个“C”
121. 常用饰金含量表是什么?
122. 简明英汉金、银词汇有哪些?
123. 强化税收管理的五大对策是什么?
124. 我国税务管理有哪些新趋势?
125. 应如何进行税收管理?
126. 我国目前有哪几种违反税法行为?
127. 当前税收管理中存在的五大问题是什么?
128. 我国税收具有哪几种特点?
129. 影响税收包括哪些主要因素?
130. 税收征收管理权限是如何划分的?

- 131. 在我国农村应收缴哪几种流转税?
- 132. 所得税主要分为哪两种?
- 133. 地方税包括哪些内容?
- 134. 我国对农业税有哪些规定?
- 135. 牧业税包括哪些内容?
- 136. 关于农业特产税有哪些规定?
- 137. 什么是耕地占用税?
- 138. 法律对契税是如何规定的?

第二篇 客户经理制

作为一名合格的客户经理,首先要明确掌握自身在银行经营体系中的地位、作用和职责,了解客户经理制的产生与发展历程。本篇重点介绍了客户经理制的发展历程以及客户经理工作职能作用。

- 139. 什么是客户经理制?
- 140. 客户经理制是如何产生的?
- 141. 什么是客户经理?
- 142. 客户经理的发展历程是什么?
- 143. 客户经理有哪些素质要求?
- 144. 客户经理的职能是什么?
- 145. 客户经理的职责是什么?
- 146. 客户经理应具备的条件是什么?

第三篇 金融产品

本篇重点介绍了金融产品的种类、概念以及特征,是客户经理应当全面掌握的中心内容。客户经理工作无时无刻离不开金融产品,本篇介绍的金融产品,是目前商业银行正在开办的业务种类,适用性强,是客户经理必备的知识。

- 147. 什么是银行产品?
- 148. 个人住房贷款种类及其常识是什么?
- 149. 个人汽车消费贷款及其常识是什么?
- 150. 汽车消费保证保险贷款及其特点是什么?
- 151. 个人耐用消费品贷款及其常识是什么?
- 152. 个人旅游消费贷款及其常识是什么?

153. 个人寿险保单质押贷款及其常识是什么?
154. 个人创业融资贷款及其常识是什么?
155. 助学贷款及其常识是什么?
156. 新婚贷款及其常识是什么?
157. 农用机械消费贷款及其常识是什么?
158. 个人小额短期信用贷款及其常识是什么?
159. 个人小额质押贷款及其常识是什么?
160. 个人VIP综合授信及其常识是什么?
161. 银团贷款及其常识是什么?
162. 票据贴现及其常识是什么?
163. 信用贷款、保证贷款、抵押贷款和质押贷款各是什么?
164. 公开统一授信及其常识是什么?
165. 出口买方信贷及其常识是什么?
166. 进口买方信贷及其常识是什么?
167. 国内买方信贷及其常识是什么?
168. 金融租赁及其特点是什么?
169. 法人汽车消费贷款及其常识是什么?
170. 什么是贷款证?
171. 贷款证有哪些作用?
172. 银行信用社贷款有哪些种类?
173. 借款人有哪些权利和义务?
174. 什么是短期、中期、长期贷款?
175. 贷款期限是怎样确定的?
176. 怎样办理贷款的延期? 延期期限最长时间是多少?
177. 借款人申请贷款应具备什么条件?
178. 贷款人有哪些权利?
179. 贷款有哪些程序?
180. 什么是贷款利率?
181. 什么是贷款的差别利率?
182. 什么是贷款的优惠利率?
183. 什么是贷款的利息补贴?
184. 什么是贷款的罚息?
185. 贷款一般须办理什么手续?
186. 银行对担保贷款要求有哪些规定?
187. 为什么取消“零首付”住房贷款?
188. 银行在住房贷款上采取哪些措施防范风险?

189. 存款及其种类有多少?
190. 活期存款有哪些规定和特点?
191. 定期存款有哪些规定和特点?
192. 通知存款有哪些规定和特点?
193. 什么是储蓄?
194. 什么是教育储蓄?
195. 教育储蓄有哪些基本规定和特点?
196. 享受教育储蓄利率优惠和免税条件有哪些?
197. 什么是存款实名制?
198. 个人存款何时实行实名制?
199. 为什么实施实名制?
200. 个人存款实名制及其常识是什么?
201. 实名制是否影响储户保密?
202. 实名制是否影响夫妻财产?
203. 什么是储蓄存款利息所得税?
204. 存款利息的纳税人及其税率常识是什么?
205. 1999 年 11 月 1 日前存入款项所产生的利息是否征税?
206. 储蓄存款利息所得为外币的如何征税?
207. 活期储蓄有哪些规定?
208. 活期支票储蓄有哪些规定?
209. 定活两便储蓄有哪些规定?
210. 定期储蓄有哪些规定和特点?
211. 整存整取定期储蓄有哪些规定和特点?
212. 存本取息定期储蓄有哪些规定和特点?
213. 整存零取定期储蓄有哪些规定和特点?
214. 零存整取定期储蓄有哪些规定和特点?
215. 集体户零存整取定期储蓄有哪些规定和特点?
216. 信用卡储蓄有哪些规定和特点?
217. 工资转存活期储蓄有哪些规定和特点?
218. 不记名储蓄有哪些规定和特点?
219. 外币储蓄有哪些规定和特点?
220. 什么是邮政储蓄?
221. 单利和复利各是什么?
222. 什么是法定利率?
223. 什么是市场利率?
224. 什么是名义利率?

- 225. 什么是实际利率?
- 226. 计算储蓄利息有哪些规定?
- 227. 活期储蓄计息有哪些规定?
- 228. 定活两便储蓄计息有哪些规定?
- 229. 定期整存整取计息有哪些规定?
- 230. 整存整取定期储蓄计息有哪些规定?
- 231. 积零成整定期储蓄计息有哪些规定?
- 232. 整存零取定期储蓄计息有哪些规定?
- 233. 存本取息定期储蓄计息有哪些规定?
- 234. 外币储蓄计息有哪些规定?
- 235. 如何办理储蓄异地托收?
- 236. 储户自填存取凭条有什么好处?
- 237. 银行怎样为储户做保密工作?
- 238. 外币储蓄有哪些学问?
- 239. 挂失申请书主要内容是什么?
- 240. 哪些存款不能办理挂失?
- 241. 储蓄存款在挂失前被支取谁负责?
- 242. 怎样处理个人储蓄继承问题?
- 243. 储户死亡后继承人如何支取存款?
- 244. 储蓄残酷查询、止付和没收有哪些规定?
- 245. 如何解冻储蓄存款?
- 246. 存款如何组合搭配更科学?
- 247. 怎样选择适当的储蓄币种?
- 248. 储蓄投资与其他投资如何组合搭配?
- 249. 转帐结算和现金结算各是什么?
- 250. 个人办理转帐结算的前提条件是什么?
- 251. 银行的结算种类有哪些?
- 252. 汇票及其常识是什么?
- 253. 什么是商业承兑汇票?
- 254. 银行承兑汇票的出票人必须具备哪些条件?
- 255. 办理银行承兑汇票应注意哪些事项?
- 256. 银行本票及其适用范围是什么?
- 257. 申请办理银行本票的规定有哪些?
- 258. 银行本票逾期、丢失如何处理?
- 259. 支票及其常识有哪些?
- 260. 信用卡及其常识是什么?

- 261. 银行卡的功能有哪些?
- 262. 牡丹信用卡及其常识是什么?
- 263. 金穗信用卡及其常识是什么?
- 264. 长城信用卡及其常识是什么?
- 265. 龙卡及其常识是什么?
- 266. 什么 VISA 信用卡?
- 267. 什么是邮政储蓄卡——绿卡? 有何优点?
- 268. 我国目前共发行多少种信用卡?
- 269. 何谓万事达卡和万事达国际组织?
- 270. 为什么不准出租、出借帐户? 有什么规定?
- 271. 为什么不准签发“空头支票”和“远期支票”?
- 272. 什么是自动柜员机?
- 273. 什么是售货员终端机(银行 POS)?
- 274. 出差人员在外地急需用款如何处理?
- 275. 什么是汇兑?
- 276. 什么是电子汇兑?
- 277. 什么是实时汇兑?
- 278. 什么是个人汇款?
- 279. 什么是个人支票电话银行保付?
- 280. 什么是托收承付?
- 281. 什么是委托收款?
- 282. 什么是外汇? 汇率是由什么决定的?
- 283. 什么是浮动汇率制度?
- 284. 什么是固定汇率制度?
- 285. 货币法定贬值与升值各是什么?
- 286. 货币贬值与升值各是什么?
- 287. 市场汇率变动的因素是什么?
- 288. 汇率风险是什么?
- 289. 交易风险是什么?
- 290. 外汇经常项目及其管理是什么?
- 291. 外汇资本项目及其管理是什么?
- 292. 什么是直接外汇管理?
- 293. 什么是间接外汇管理?
- 294. 到银行购买外汇有哪些规定?
- 295. 购买外汇需办哪些手续?
- 296. 国际结算的方式有哪些?

- 297. 国际汇款结算方式有几种?
- 298. 什么是国际托收结算方式?
- 299. 国际信用证结算方式及其特点是什么?
- 300. 国际保函结算方式及其种类是什么?
- 301. 什么是短期周转流动资金外汇贷款?
- 302. 什么是卖方贷款?
- 303. 什么是买方贷款?
- 304. 什么是外国银行贷款?
- 305. 什么是“三来一补”?
- 306. 什么是存款证明书?
- 307. 什么是电话银行?
- 308. 什么是手机银行服务?
- 309. 什么是网上银行?
- 310. 什么是自助银行?
- 311. 什么是私人理财业务?

第四篇 综合营销

客户经理是金融产品的推介员，金融产品不同于其他商品，具有自身的特殊性，因此，在金融产品的推介上，营销的手段也有特殊性，那么，怎么掌握金融产品的营销技巧呢？本篇给了您切合实际的解答。

- 312. 何谓市场分析?
- 313. 市场分析的作用有哪些?
- 314. 客户经理市场研究的主要内容有哪些?
- 315. 客户经理政策法规研究的主要内容有哪些?
- 316. 商业银行市场环境的特征有哪些?
- 317. 客户的类型有哪些?
- 318. 金融客户的需求有哪些特征?
- 319. 客户经理应从几方面研究客户需求?
- 320. 市场分析的基本程序是什么?
- 321. 信息的收集渠道有哪些?
- 322. 信息的整理和分析方法是什么?
- 323. 怎样编制市场营销方案?
- 324. 建立可获利的客户关系的标准是什么?
- 325. 客户经理营销的主要金融产品是什么?

- 326. 金融产品营销的主要手段是什么?
- 327. 寻找和选择目标客户的方法有哪些?
- 328. 与客户打交道的技巧是什么?
- 329. 被客户拒绝的处理技巧是什么?
- 330. 与客户电话交流的技巧是什么?
- 331. 与客户的日常交际礼仪有哪些?
- 332. 与客户商谈的技巧有哪些?
- 333. 商业银行客户关系维护的内在要求是什么?
- 334. 客户经理的专业技能有哪些?

第五篇 银行礼仪

中国是历史悠久的文明古国,自古就有“礼仪之邦”的美称。银行的礼仪,是商业银行员工在社会交往活动中,为正确处理和协调各种关系,更好地营销金融产品与服务,展示商业银行形象,提升社会地位而必须遵循的行为规范与准则。

- 335. 银行修养的基本准则是什么?
- 336. 营业礼仪服务规范是什么?
- 337. 会计专业礼仪服务用语有哪些?
- 338. 会计专业礼仪服务禁语有哪些?
- 339. 会计专业礼仪服务质量有哪些要求?
- 340. 会计专业礼仪服务效率要求是什么?
- 341. 出纳专业礼仪服务用语有哪些?
- 342. 出纳专业礼仪服务禁语有哪些?
- 343. 出纳专业礼仪服务质量有哪些要求?
- 344. 出纳专业礼仪服务效率要求是什么?
- 345. 储蓄专业礼仪服务用语有哪些?
- 346. 储蓄专业礼仪服务禁语有哪些?
- 347. 储蓄专业礼仪服务质量有哪些要求?
- 348. 储蓄专业礼仪服务效率要求是什么?
- 349. 信贷专业礼仪服务用语有哪些?
- 350. 信贷专业礼仪服务禁语有哪些?
- 351. 信贷专业礼仪服务质量有哪些要求?
- 352. 信贷专业礼仪服务效率要求是什么?
- 353. 公存专业礼仪服务用语有哪些?
- 354. 公存专业礼仪服务禁语有哪些?

- 355. 公存专业礼仪服务质量有哪些要求?
- 356. 公存专业礼仪服务效率要求是什么?
- 357. 信用卡专业礼仪服务用语有哪些?
- 358. 信用卡专业礼仪服务禁语有哪些?
- 359. 信用卡专业礼仪服务质量有哪些要求?
- 360. 信用卡专业礼仪服务效率要求是什么?

第六篇 金融欺诈及其法律对策

银行是经营货币的特殊行业,每天都同金钱接触,同社会上千家万户打交道,在社会主义市场经济条件下,各种腐败现象,以及违法行为层出不穷,因此,要求客户经理应具有识别违法行为的能力。本篇介绍的金融欺诈及其法律对策对于客户经理提高鉴别能力将会起到促进作用。

- 361. 什么是欺诈?
- 362. 金融欺诈的特点是什么?
- 363. 金融欺诈的类别是什么?
- 364. 金融欺诈的防范措施有哪些?
- 365. 什么是贷款欺诈?
- 366. 贷款欺诈的种类有哪些?
- 367. 贷款欺诈的法律规定是什么?
- 368. 贷款欺诈的防范措施是什么?
- 369. 票据欺诈的含义和特征是什么?
- 370. 票据的种类有哪些?
- 371. 票据欺诈主要手段是什么?
- 372. 对票据欺诈的法律制裁有哪些?
- 373. 什么是信用卡欺诈?
- 374. 信用卡欺诈的含义及其产生是什么?
- 375. 信用卡欺诈的主要手段有哪些?
- 376. 信用卡欺诈的法律制裁与防范有哪些?

第一篇 综合知识

1. 金融、金融意识、金融核心各是什么

金融简单地说就是货币的融通，包括货币的发行、流通、回笼，贷款的发放和收回，存款的存入与提取，汇兑往来，以及资金活动的结算等。更详细的表述是：有关黄金、白银、各国货币、银行券、期票、股票、公债券等货币和有价值证的发行、流通、出口、进口、汇兑、储蓄、交换、买卖以及借贷资本的存放、输出、输入等经济活动，统称之为“金融”。

金融意识就是敏感地生财、理财，把货币和货币规则用好，把钱用活。

金融核心即货币、资金的流动。

2. 我国金融机构及其构成如何

金融机构是从事资金融通及其相关管理部门的统称。我国的金融机构，按其地位和功能大致可分为四大类。

(1) **货币管理当局，也叫中央银行，简称央行。**在我国是中国人民银行（美国的相关机构是美国联邦储备银行，简称美联储）。

(2) **银行。包括商业银行、政策性银行。**商业银行分为：国有独资商业银行、股份制商业银行、城市合作银行，以及住房储蓄银行。

(3) **非银行的金融机构。**主要包括国有保险公司和股份制保险公司、城市、农村信用合作社、信托投资公司、证券交易所、证券公司、财务公司、租赁公司、邮政储蓄、典当行等。

(4) **境内开办的外资、侨资、中外合资金融机构。**包括外资、侨资、中外合资银行、财务公司、保险公司等。

3. 中国人民银行及其职责是什么

中国人民银行是我国的中央银行，是在国务院领导下制定和实施货币政策、对金融业实施监督管理的宏观调控部门。

中国人民银行的主要职责包括：依法制定和执行货币政策；发行人民币、管理人民币流通；按照规定审批、监督管理金融机构；按照规定监督管理金融市场；发布有关金融监督管理的业务命令和规章；持有、管理、经营国家外汇储备、黄金储备；经理国库；维护支付、清算系统的正常运行；负责金融业的统计、调查、分析和预测；依法从事有关的国际金融业务活动，作为国家的中央银行，从事有关的国际金融活动；承办国务院交办的其他事项；根据国务院规定，管理国家外汇管理局。

4.中国证监会及其职责是什么

国务院证券委员会和中国证券监督管理委员会（简称中国证监会）1992年10月宣告成立，这标志着中国证券市场统一监管体制开始形成。国务院证券委员会是国家对证券市场进行统一宏观管理的主管机构。中国证监会是国务院证券委的监管执行机构，依照法律法规对证券市场进行监管。

1998年9月，国务院进一步明确中国证监会为国务院直属事业单位，是全国证券期货市场的主管部门，进一步强化和明确了中国证监会的职能。

加强对证券期货业的监管，强化对证券期货交易所、上市公司、证券期货经营机构、证券投资基金管理公司、证券期货投资咨询机构和从事证券期货中介业务的其他机构的监管，提高信息披露质量、加强对证券交易所期货市场金融风险的防范和化解工作等等，都属于中国证监会的职责。

5.中国保监会及其职责是什么

中国保险监督管理委员会，简称中国保监会，1998年11月18日成立，是全国商业保险的主管部门，为国务院直属事业单位。

中国保监会根据国务院授权履行行政管理职能，依照法律、法规统一监督管理全国保险市场。主要职责包括：研究和拟定保险方针、政策、发展战略和行业规划；起草有关法律、法规和行业规章；依法审批相关机构、审查从业人员资格；制定主要保险险种的基本条款和费率；依法监管有关机构和业务，等等。

6.我国商业银行的业务经营范围有哪些

商业银行可以经营下列部分或全部业务：

- (1) 吸收公众存款；
- (2) 发放短期、中期和长期贷款；
- (3) 办理国内外结算；
- (4) 办理票据贴现；
- (5) 发行金融债券；
- (6) 代理发行、代理兑付、承销政府债券；
- (7) 买卖政府债券；
- (8) 从事同业拆借；
- (9) 买卖、代理买卖外汇；
- (10) 提供信用证服务及担保；
- (11) 代理收付款项及代理保险业务；
- (12) 提供保管箱服务；
- (13) 经中国人民银行批准的其它业务。