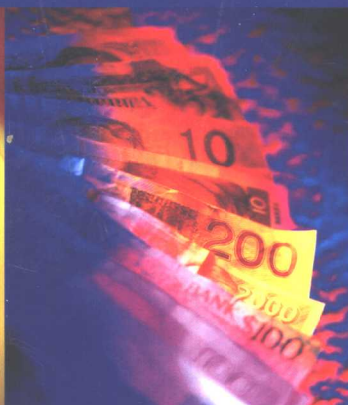


现代商业银行

个人银行业务

营销、管理与实务



G E R E N

Y I N H A N G Y E W U

金维虹 等著

 中国金融出版社

现代商业银行

个人银行业务

营销、管理与实务

金维虹 等著

2015.6.10



中国金融出版社

责任编辑:刘 平

责任校对:刘 明

责任印制:丁淮宾

图书在版编目(CIP)数据

现代商业银行个人银行业务营销、管理与实务/金维虹等著.
—北京:中国金融出版社,2001.5

ISBN 7-5049-2501-2

I. 现…

II. 金…

III. 商业银行-银行业务

IV. F830.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 24293 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京广安门外小红庙南里 3 号

发行部:66081679 读者服务部:66070833 82672183

<http://www.chinafph.com>

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 固安县印刷厂

尺寸 140 毫米×203 毫米

印张 17.75

字数 461 千

版次 2001 年 6 月第 1 版

印次 2001 年 6 月第 1 次印刷

印数 1—10085

定价 39.00 元

如出现印装错误请与印刷装订厂调换

前 言

作为个人,你知道怎样通过银行帮你理财吗?

作为银行职员,你知道个人银行业务的全过程和新进展吗?

作为在校学经济、学管理、学金融的大中专学生,你知道银行是怎样运作个人银行业务的吗?

就当前沿海发达地区个人银行业务而言,实践发展已经远远走在理论前面。目前图书市场还没有一本比较全面系统地介绍个人银行业务最新发展的书籍,无论是从为大专院校师生、银行系统职员培训提供教材,还是从帮助广大居民投资理财的角度看,都是一个空白。这本书向你全面系统地介绍个人银行业务营销管理及最新业务的操作方法,是一本非常实用的工具书,一本个人银行业务的入门书。

当今世界,个人银行业务已成为银行业的新宠,在中国,个人银行业务更是方兴未艾,正在成为新一轮热点和潮流,个人信用卡、个人消费信贷、个人代收付、个人投资理财、个人网上银行等个人银行业务的新品种层出不穷,令人目不暇接。

本书以国内外现代商业银行为背景,从储蓄、银行卡、代收代付、个人信贷、个人投资理财、个人网上银行等各项个人银行业务的流程、营销、管理、实务、未来发展趋

势及相关理论等诸多方面,进行全方位的、详细的介绍和有针对性的探讨,用相当篇幅介绍了银行电子化及信息网络技术在个人银行业务上的最新发展,尤其是在深圳地区的应用情况,使本书具有较强的实践性、适时性、技术性、知识性和一定的理论意义。

本书的作者是一群来自深圳银行界具有博士、硕士等较高学历及理论功底和多年从事银行实践的年轻人。他们中的相当一部分人长期担任商业银行的各级领导和个人银行业务的主管工作,而且具有海外学习背景,熟知国际上最新个人银行业务理论与实践,思想比较活跃,观念比较先进。更重要的是书中许多实务操作和案例都是作者亲身经历的,可以说,“做个人银行业务的写个人银行业务”,这是本书的一个鲜明特点。

事实上,中国的银行业和银行家们从未像今天这样强烈感受到所面临的压力和挑战:

第一,中国加入 WTO 已日益临近。未来五年,中国将全面开放金融市场,外资银行凭借其丰富的经验和先进的技术手段,与中资银行将首先在个人银行业务(Personal Banking Services)领域展开竞争。

第二,新技术特别是信息网络技术的快速发展,推动着传统银行向多媒体银行和虚拟银行转变,大量低成本标准化服务通过“网上银行”(Internet Banking)实现成为可能,意味着传统银行在网点、人员、规模上的优势将不复存在。新技术的另一个直接影响是,银行业与非银行业之间的界限越来越模糊,银行业的传统领域受到来自证券业、保险业的渗透,迫使银行业以更加进取的姿态向新

的业务领域拓展,这种相互渗透和融合使“全能银行”和“金融超级市场”的出现成为可能。

第三,二十年来的改革开放,使中国宏观经济形势发生巨大变化,银行服务业正逐步从“卖方市场”向“买方市场”过渡。1998年底以来的七次降息,存贷利差的大幅降低,进一步推动商业银行向中间业务、表外业务特别是个人银行业务进军。居民收入支出结构的变化,金融意识的普遍提高,越来越多地要求多样化、个性化的金融服务,客观上要求银行服务从传统的“存、贷、汇”向新型的个人综合理财服务转变。

总而言之,进一步的对外开放,必将引发更加激烈的竞争,从而进一步推动中国银行业的改革创新。个人银行业务的巨大市场无疑是中外银行竞争的焦点。一项来自中国人民银行的数字表明,2000年上半年全国银行业新增贷款的40%是个人贷款。就深圳地区银行业现状看,个人银行业务的业务量占整个业务量的70%,银行从业人员70%直接或间接从事个人银行业务,而且这一比例仍呈逐年增长之势。

本书正是针对这一历史现状,力图全面介绍当前国内外个人银行业务发展的最新情况,特别是还用一定篇幅介绍了深圳个人银行业务的最新进展,试图为广大银行界同仁了解个人银行业务的最新情况、最新技术起到“借鉴”之功效。

理论是对实践的总结和提高,本书不仅具有较强的实务操作性,同时也具有一定的理论前瞻性,书中不少观点直接来自作者们在实务操作中的体会。虚实结合是本

书的又一特点，对广大财经专业的学生或有志于从事个人银行业务的青年不失为一本较好的学习参考书，当然也可作为大专院校一本不错的教材。

与此同时，作者运用通俗易懂的语言，结合具体案例分析，图文并茂，为广大居民和家庭了解和运用个人银行业务、进行投资理财提供了一本入门读物和工具书。

本书从构思、收集材料到完稿，历时一年多。当书稿付梓之际，我们的心情并不轻松。在时间的长河中，毕竟没有永远最新的东西，本书试图较系统地、全面地涵盖个人银行业务的最新发展情况，但疏漏和错误之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

作者

2001年4月

目 录

第一章 个人银行业务概述	(1)
第一节 个人银行业务的概念	(1)
第二节 个人银行业务的分类	(2)
第三节 个人银行业务的产生与发展	(6)
第四节 个人银行业务在现代商业银行业务中 的地位及作用	(22)
第二章 个人储蓄业务	(29)
第一节 个人储蓄业务概述	(29)
第二节 储蓄业务种类	(47)
第三节 储蓄业务核算	(56)
第四节 储蓄利息计算	(70)
第五节 外币储蓄	(78)
第六节 储蓄特殊业务处理	(80)
第七节 储蓄业务的管理	(86)
第三章 个人银行卡业务	(91)
第一节 个人银行卡的产生与发展	(91)
第二节 个人银行卡的品种与分类	(94)
第三节 个人银行卡的功能和使用范围	(108)

第四节	个人信用卡的发行与管理	(114)
第五节	个人信用卡的风险管理	(133)
第六节	个人借记卡的发行与管理	(146)
第七节	个人银行卡的运行系统	(150)
第八节	银行卡的会计结算	(155)
第九节	我国个人银行卡发展现状	(160)
第十节	国际个人信用卡发展现状	(166)
第十一节	个人银行卡前景展望	(183)
第四章	个人代收代付业务	(194)
第一节	代收代付业务的概念	(194)
第二节	代收代付业务种类	(198)
第三节	代收代付业务的基本流程	(208)
第四节	代收代付业务的后台及跟踪服务	(211)
第五节	代收代付业务的现状与发展趋势	(214)
第五章	个人理财业务	(218)
第一节	个人理财业务概述	(218)
第二节	个人理财业务的主要品种	(220)
第三节	国内商业银行个人理财业务的演变、 现状及其发展趋势	(225)
第四节	个人理财中心与金融超市	(231)
第五节	个人消费信贷业务	(234)
第六章	个人网上银行业务	(242)
第一节	网上银行业务概述	(242)

第二节	个人网上银行业务服务和营销	(255)
第三节	个人网上银行业务的安全管理	(258)
第四节	个人网上银行业务的创新	(263)
第五节	网上银行的发展前景	(265)
第六节	个人网上银行的操作实务	(272)
第七章	个人银行业务的其他业务品种	(275)
第一节	个人银行业务的异地结算业务	(275)
第二节	个人银行业务的同城结算业务	(284)
第三节	个人银行业务的查询业务和存款证明 业务	(287)
第四节	个人银行业务的电话银行业务	(291)
第八章	个人银行业务的市场营销	(295)
第一节	个人银行业务品种的设计与开发	(295)
第二节	个人银行业务的创新	(303)
第三节	个人银行业务的市场营销	(313)
第九章	个人银行业务的售后服务	(323)
第一节	个人银行业务售后服务概述	(323)
第二节	个人银行业务售后服务的主要内容	(329)
第三节	个人银行业务售后服务方式	(332)
第四节	个人银行业务服务质量的提高	(339)
第十章	个人银行业务的经营与管理	(342)
第一节	个人银行业务经营管理的原则	(342)

第二节	个人银行业务的经营策略	(348)
第三节	个人银行业务的内控制度和监管	(355)
第四节	个人银行业务的经营指标考核	(359)
第五节	商业银行营业厅的改革	(362)
第六节	个人银行业务的机构设置和人员配置	(369)

第十一章 个人银行业务中现代科技的应用

(374)

第一节	概述	(374)
第二节	个人银行业务中现代科技的应用与发展	(378)
第三节	计算机技术的应用	(382)
第四节	银行卡技术的应用	(401)
第五节	现代通信技术的应用	(424)
第六节	现代网络技术的应用	(437)

第十二章 个人银行业务中的常见问题与对策

(466)

第一节	个人银行业务中常见问题的种类	(466)
第二节	个人银行业务中常见问题的对策	(467)

第十三章 发达国家和地区个人银行业务主要品种简介

(482)

第一节	发达国家和地区个人银行业务运行机制和发展的成因	(482)
-----	-------------------------------	-------

第二节	发达国家和地区银行个人消费信贷业务发展的概况	(488)
第三节	发达国家和地区个人银行业务其他产品简介	(508)
第十四章	我国个人银行业务发展特征及深圳市个人银行业务发展概况	(515)
第一节	我国个人银行业务发展的特征	(515)
第二节	深圳市个人银行业务的发展过程和现状	(532)
第十五章	个人银行业务未来发展趋势	(541)
第一节	社会经济发展对个人银行业务的影响	(541)
第二节	科学技术发展对个人银行业务的影响	(543)
第三节	生活习惯及消费观念变化对个人银行业务的影响	(546)
第四节	个人银行业务发展趋势探讨	(550)
参考文献		(553)
后记		(555)

第一章 个人银行业务概述

第一节 个人银行业务的概念

一、个人银行业务的概念

个人银行业务(也称私人银行业务)是商业银行在经营中按客户对象划分出的专门以个人或家庭为服务对象的业务范围和市场,是对居民个人或家庭提供的银行及其他金融产品和金融服务的总称。由于个人银行业务的概念传入我国的时间不长,对其内涵至今尚无权威的解释。在欧美等发达国家,个人银行业务(Personal Banking Services)和私人银行业务(Private Banking Services)虽然都属于商业银行的零售业务,其服务对象都是居民个人和家庭,但在概念的内涵上却有很大差别。前者主要服务于社会中低收入阶层的较为大众化的个人和家庭,而后者则主要服务于社会中高收入阶层,特别是高收入阶层的个人和家庭。由于我国商业银行开办个人和家庭零售业务的时间较短,因而本书中所阐述和涉及的个人银行业务的概念,主要是指商业银行以居民个人和家庭为服务对象的零售业务。按传统银行业务的划分方法,这些业务主要包括对居民个人和家庭的储蓄存款、借记卡等负债业务,包括代收、代付、代管、代理和个人转账结算及咨询等多项内容的中间业务,及以个人和家庭的住房贷款、汽车贷款、其他消费贷款和贷记卡为中心的资产业务等;对居民个人和家庭在社会经济中的地位

并没有做任何层次上的划分。

二、个人银行业务的服务对象

个人银行业务以居民个人、家庭为服务对象,通常是有独立行为能力的自然人,一般没有年龄、职业、性别、健康状况等限制,因此其服务对象十分广泛,从一般社会公众、公务员到财产继承人、银行家、私营企业所有者、体育娱乐明星等高收入阶层人士,无所不包。也就是说,从广义上讲所有自然人都可以是个人银行业务的服务对象,只是在个人银行业务的服务品种上有所区别。

第二节 个人银行业务的分类

为了从总体上认识、研究和把握个人银行业务,在银行经营实践中更好地进行经营规划和发展个人银行业务,有必要对众多的个人银行业务进行分类。

一、个人银行业务的分类原则

由于现代商业银行开展个人银行业务说到底是通过增加个人银行业务的品种和数量,扩大业务经营范围,为利润最大化这个最终目标服务的,因此,我们对个人银行业务分类的尺度和标准就要围绕现代商业银行的经营管理需要来选择。

个人银行业务通常有两个分类原则,即按照个人银行业务的服务功能和服务形式进行分类,把服务功能和服务形式相近的个人银行业务归为一类。这种分类标准的意义在于,对商业银行经营者来说,重要的是能够熟练地运用和有效地驾驭各种各样的个人银行业务品种,并使它能为商业银行的经营目标服务。而根据其不同的功能和特点来选择和开展个人银行业务,根据不同形式对个人银行业务进行区分和管理,正是个人银行业务经营服务的

需要。

二、个人银行业务的分类

(一)按照个人银行业务服务功能划分,可分为个人服务业务、个人理财业务和个人投资业务。其中个人服务业务包括储蓄业务、银行卡业务、代理业务等;个人理财业务包括财务顾问、信息咨询等;个人投资业务包括股票、债券、期货、基金等买卖和个人消费信贷业务。

(二)按个人银行业务服务形式划分,个人银行业务可分为以下几类。

1. 储蓄业务。储蓄业务是商业银行个人银行业务的基本业务和传统业务。我们所熟悉的定期、活期储蓄存款业务、定活两便储蓄存款、通知存款、本外币储蓄存款业务、储蓄通存通兑、储蓄异地托收、个人支票业务、储蓄挂失、密码挂失等业务都属于储蓄业务。

2. 代理业务。指银行受单位或客户个人委托并签订协议,由银行代单位向客户存款账户中发放工资、费用或代理客户缴费等代理业务。如人们日常生活中的代发工资、水、电、煤气费、有线电视、电话、通讯费等代收代付业务,代股票资金转账业务,代理证券买卖业务,代理保险业务,代理国外旅行支票业务,代售公交 IC 卡、泊车卡、通讯卡等业务。

3. 银行卡业务。指商业银行向社会发行的具有消费信用、转账结算、存取现金、通存通兑、透支信贷等全部或部分功能的银行卡业务。银行卡业务包括信用卡业务和借记卡业务。信用卡按是否向发卡银行交付备用金,分为贷记卡和准贷记卡两类。借记卡按功能不同分为转账卡(含储蓄卡)、专用卡、储值卡。此外,银行卡业务还包括国际信用卡收单业务及国际借记卡收单业务。

4. 个人消费贷款业务。指商业银行将资金借贷给个人或家

庭使用和消费,在约定时间内收回并收取一定利息的信贷业务。个人消费信贷业务主要有:个人住房贷款(含二手楼宇按揭贷款)、个人住房装修贷款、汽车消费贷款(含大修理贷款)、个人存单(国债)质押贷款、个人耐用消费品贷款(含婚嫁贷款)、个人助学贷款(含留学贷款)、个人旅游贷款、个人综合授信额度贷款等业务。

5. 个人理财业务。指商业银行根据客户要求为客户提供的个人金融资产组合和投资,以期实现保值、增值等理财服务。如保管箱业务、个人外汇买卖业务、债券业务、代客理财业务(信托基金、资金管理、信贷咨询、投资组合业务)等,都属于个人理财业务。个人理财业务涵盖范围相当广泛,还包括存折理财、银行卡理财、电话理财、手机理财、网上理财等等。

6. 信息咨询业务。银行主要通过当面解答、自助终端查询、电话银行、手机银行、网上银行等进行广告宣传,并向客户提供相关信息和咨询服务。

三、个人银行业务的其他分类方法和意义

个人银行业务还有其他一些分类方法,是从另外角度对个人银行业务进行分类的。这些分类方法有助于我们从不同角度加强对个人银行业务的认识,对提高个人银行业务的经营管理水平,具有重要意义。

(一)按银行资产、负债项目可分为:资产类个人业务、负债类个人业务、中间类个人业务。

资产类个人业务包括:个人信用贷款、个人抵押质押贷款、个人消费贷款等。

负债类个人业务包括:定、活期储蓄存款、本外币储蓄存款、存折存款、存单存款、个人支票户存款、银行卡存款等。

中间类个人业务包括:个人汇兑业务、外币兑换业务、旅行支票业务、银行卡业务、代收代付业务、其他代理业务(代理保险业

务、保管箱业务)、代理外汇买卖业务、代理债券业务、代理个人投资业务等。

(二)按银行业务性质可分为:存款业务、贷款业务、代理业务。

存款业务,包括:定期、活期储蓄存款业务、定活两便储蓄存款、通知存款、本外币储蓄存款业务、储蓄通存通兑、储蓄异地托收、个人支票业务、银行卡存款业务。

贷款业务,包括:信用卡贷款业务、信用贷款业务、担保贷款业务、抵押质押贷款业务、按揭贷款业务等。

代理业务,包括:代收代付业务、代理债券业务、其他代理业务(代理保险、保管箱业务、代证券买卖业务)、代理国际卡收单业务、代理外汇买卖业务、个人汇兑业务、代客理财业务等。

(三)按银行金融电子化服务方式分为:柜台通存通兑服务、银行卡服务、电话银行服务、自助银行服务、手机银行服务、网上银行服务。

柜台通存通兑服务。包括:客户在电脑联网的银行任何一个营业网点开立活期或定期储蓄账户,便可以持存折(或银行卡)在这家银行所有的营业机构柜台办理现金存款、取款、转账、利息支取等银行业务。

银行卡服务。包括:商业银行向社会提供的具有消费信用、转账结算、存取现金、通存通兑、透支信贷等全部或部分功能的信用支付服务,银行卡服务具有“通用、安全、方便、快捷”的特点。

电话银行服务。包括:利用电话自动查询余额、查询交易明细、业务咨询、临时挂失、修改密码、证券买卖、个人支票保付和自动转账交易等服务。

自助银行服务。包括:商业银行在营业场所或繁华商业地段,设置自动存款机(CDM)、自动取款机(ATM)、交易终端查询打印机等电子化、自动化设施,由客户自行操作完成交易。一般包括存款、取款、转账、缴费、查询等服务功能。