

百姓金融知识

ABCs for Financial Consumers

小百科

上海市银行同业公会 © 编



上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书由上海市银行同业公会牵头,汇聚在沪银行业专家的智慧 and 力量,从银行服务常用知识、如何选择理财产品、如何使用银行卡到如何防范金融诈骗等,以浅显的语言、丰富的案例,向广大金融消费者介绍自助银行、网上银行、手机银行等新型金融服务,银行卡、反假币等实用知识,以及个人账户、个人信用记录等金融常识,从而指导金融消费者选择适合自己实际需要的金融产品和金融服务,帮助金融消费者掌握金融新知识,树立正确的消费观,走出金融知识盲区。

本书适合大众读者参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

百姓金融知识小百科 / 上海市银行同业公会编.

—上海:上海交通大学出版社,2013

ISBN 978-7-313-09401-8

I. ① 百… II. ① 上… III. ① 金融-基本知识 IV. ① F83

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第006330号

百姓金融知识小百科

上海市银行同业公会 编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

上海景条印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本:880mm×1230mm 1/32 印张:4.5 字数:124千字

2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

ISBN 978-7-313-09401-8/F 定价:28.00元

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:021-51002888



谨以此书献给上海市银行同业公会成立二十周年

序

人力胜天工，只在每事问。知识教育的要旨在于“问”，以及与之相对应准确的“答”。作为一本综合性解答各种金融知识问题的普及书籍，本书涵盖了银行业务全流程和金融教育全覆盖的要求，一定程度上体现了当前金融消费者权益保护的趋势和意义。

此次金融危机后，加强金融消费者保护是国际趋势。金融消费侵权行为的源头是产品与服务，风险源头也是产品。上海银监局在抓好审慎监管的同时，越来越重视从产品到行为的监管方法创新。而机构是金融消费者保护的第一责任人，必须从产品设计到售后的全流程中嵌入消费者权益保护的核心原则。再加上广泛的、持续的、深入的金融消费者教育和知识普及，才能使金融消费者保护的目标与方法更加独立、清晰、有效，才能更好地实现保护金融消费者权益、防范系统性风险、培养“公平对待消费者”的市场环境这三大监管目标。

金融知识教育普及是金融消费者权益保护的有力抓手。通过充分的金融知识普及，可以提高广大金融消费者对银行业的认知水平，以及对各类金融风险、金融诈骗的判断力，促进广大金融消费者合理选择和使用金融产品和服务，提升广大金融消费者的自我保护能力，并且充分享受金融创新发展进步带来的福利。今后，我们还要与政府相关部门一道，推动这样的教育与知识普及工作进社区、进校园。同时，也希望本书成为银行从业人员的简明

教材。随着我国社会经济高速发展和金融业的持续创新，亟待银行从业人员不断加强学习，增强知识储备，以适应日益高度专业化和综合化的银行业务，这对于上海金融市场的国际形象和整体金融素质的提升，具有重要的意义。也正是出于这样的战略考虑，上海银监局不断促进银行从业人员的知识培训、专业能力和金融伦理道德培养，并将其作为监管工作的一项重要任务，力争使广大从业人员具备为金融消费者提供更好服务的知识和能力、树立公平公正对待金融消费者的理念和意识。

本书的编撰出版恰逢其时。以浅显的语言、丰富的案例，介绍各类常用银行产品和业务；指导金融消费者选择适合自己实际需要的金融产品和金融服务；帮助他们树立正确的金融观，走出金融知识盲区；为银行从业人员全面梳理业务知识，帮助他们成为金融知识普及过程中最合格的教育者。本书着眼于各种金融产品和经营行为的多个关键环节，一一解惑，突出了银行业务全流程、全覆盖的系统性思维。

民智者，富强之源也。广大金融消费者作为金融业发展的基石，其知识水平的不断提升，才是现代银行业与现代经济社会和社会主义市场经济健康稳健发展的持续动力。

上海银监局局长



前言

这是一本向社会公众介绍金融常识的小册子。与其说是一本书，还不如说是老百姓的金融消费工具手册。本书力图从金融消费者的角度出发，从操作层面提供通俗、易懂并且实用的金融知识。

本书主要以问答的方式呈现内容，目的在于让读者能够根据自己的需要，迅速找到相关知识点，在较短时间内解决疑问。本书共包括：常用金融知识问答、个人理财及银行代理业务、银行卡、电子银行及自助机具、个人贷款、外汇业务、常见金融诈骗行为的识别、电信、短信和网络金融诈骗识别小技巧、非法金融业务的主要特征和防范要点等九个篇章。前六个篇章侧重介绍金融知识及业务办理要点，后三个篇章侧重介绍防范金融诈骗的相关知识和案例。

尽管以通俗、易懂和实用为出发点，本书的编撰却是一个严谨的系统工程。本书内容的提供者均是银行业的专业人士，其中很多是具有多年实务操作经验的资深人员。每一个篇章均由相关领域的专业人士负责起草。需要指出的是，本书内容根据目前的金融管理政策法规确定，部分业务办理规定可能随着时间的推移发生变化。

本书在编撰过程中得到了监管部门、相关政府部门、银行业金融机构的大力支持。上海市银行同业公会主持了本书的编撰工作，由交通银行上海市分行

担任主任行的金融消费者权益保护专委会牵头组织了相关内容。参与本书编撰的金融机构包括：工商银行上海市分行、农业银行上海市分行、中国银行上海市分行、建设银行上海市分行、交通银行上海市分行和东亚银行（中国）有限公司等。

上海市公安局刑侦总队、经侦总队、治安总队为本书提供了防范金融诈骗的相关知识和案例。上海银监局为本书的编撰尤其涉及的相关政策问题，提供了宝贵的指导意见。

在上海银监局的指导下，上海市银行同业公会一直致力于金融消费者权益保护和公众教育工作，作为本书编撰工作的组织和协调单位，希望这本小册子能对广大金融消费者办理日常金融业务有所裨益，有所帮助。

编委会

目录



常用金融知识问答

>>

Q1. 个人开立银行账户需要注意什么?	2
Q2. 很久没有动过的银行账户, 应该怎样处理?	4
Q3. 不慎遗失存单(折)/卡怎么办?	4
Q4. 如何使用个人支票?	4
Q5. 谁有权查询、冻结、扣划我的银行存款?	5
Q6. 存款人更改姓名的情况下如何取出存款?	7
Q7. 第五套人民币防伪标识有哪些?	8
Q8. 残缺污损人民币兑换有哪些办法?	23
Q9. 个人信用报告有用吗? 如何保持良好的个人信用?	23
Q10. 征信信息从哪里来?	23
Q11. 谁有权查询个人信用报告?	24
Q12. 如何查询个人信用报告? 查询时要提供哪些资料?	24
Q13. 户口在异地, 可以在当地查自己的信用报告吗?	25
Q14. 可以通过电话或者互联网查询个人信用报告吗?	25
Q15. 个人信用报告中的信息错了, 如何提出异议申请?	25
Q16. 银证转账, 证券账户资金未及时到账的一般原因是什么? 如何处理?	26
Q17. 领取直系亲属存款遗产的操作流程是什么?	26



Q18. 个人理财是什么? 银行为个人提供的常见理财服务有哪些?	28
Q19. 如何甄别理财师的资质?	28
Q20. 如何评估自己的财务状况?	30
Q21. 为何要进行理财规划?	31
Q22. 银行理财产品有哪几种分类?	31
Q23. 如何阅读银行理财产品说明书?	32
Q24. 如何了解银行理财产品的风险?	36
Q25. 银行理财产品与储蓄有什么区别?	36
Q26. 如何选择适合自己的理财产品?	36
Q27. 什么是个人外汇交易? 应注重哪些风险点?	37
Q28. 通过银行可以进行的贵金属投资有哪些? 有何风险?	37
Q29. 什么是代客境外理财业务?	38
Q30. 代客境外理财业务有哪些优点? 风险何在?	39
Q31. 银行代理保险、基金、黄金、国债的范围有哪些?	40
Q32. 银行代理的保险产品与储蓄是一回事吗?	41
Q33. 刚买的保险可以退吗?	42
Q34. 银行网点代理的保险产品到期、退保和理赔有哪些注意事项?	44
Q35. 什么是信托? 哪些人可以购买?	45



Q36. 常用的银行卡有哪些种类?	48
--------------------------	----

Q37. 贷记卡与借记卡的区别是什么?	48
Q38. 什么是信用卡免息期?	49
Q39. 什么是信用卡的最低还款额与滞纳金?	50
Q40. 什么是信用卡超限费?	50
Q41. 境外用卡, 银联与VISA、MASTERCARD有何不同?	50
Q42. 申领信用卡有哪些注意事项?	51
Q43. 信用卡取现会收费吗?	51
Q44. 信用卡每日取现金额的上限是什么?	52
Q45. 如何安全使用信用卡?	52
Q46. 什么是信用卡主卡和附属卡? 有哪些注意事项?	53
Q47. 怎样拥有更高的信用额度?	54
Q48. 刷卡消费是否需要输入密码?	55
Q49. 什么是信用卡的安全码?	55
Q50. 在境外如何使用信用卡?	55
Q51. 如果用卡受阻, 怎么办?	57
Q52. 持卡人需要留存交易单据吗?	57
Q53. 信用卡消费后, 我要退货怎么办?	57
Q54. 什么是银行卡预授权交易?	58
Q55. 什么是“ No Show ”费?	58
Q56. 如何妥善保管信用卡?	60
Q57. 在信用卡申领和使用过程中, 如何维护好个人的信用记录?	60



四 电子银行和自助机具

>>

Q58. 电子银行都包括哪些?

Q59. 什么是网上银行?	64
Q60. 如何开通网上银行?	65
Q61. 网上银行安全吗?	65
Q62. 运用网银办理汇款业务可以省钱省心吗?	66
Q63. 网银跨行转账需要填写开户银行的详细信息吗?	67
Q64. 网银证书过期后应该怎么办?	67
Q65. 遇到网银证书损坏应该怎么办?	67
Q66. 遗忘网银登录密码怎么办?	67
Q67. 什么是手机银行?	68
Q68. 如何开通手机银行?	68
Q69. 手机银行如何保护客户资金安全?	68
Q70. 手机丢失了, 手机银行还能用吗? 如何更换手机银行预留的手机号码?	69
Q71. 什么是电话银行?	69
Q72. 如何开通电话银行?	70
Q73. 银行的自助设备有哪些?	71
Q74. 使用自助设备时怎样安全输入密码?	71
Q75. 自助取款机未吐钞却扣账怎么办?	71
Q76. 遇到自助设备吞卡如何处理?	71
Q77. 使用自助设备取款时有无金额限制?	72
Q78. 自助设备跨行取款会产生手续费吗?	72



个人贷款



Q79. 个人可以申请哪些贷款?	74
Q80. 房贷方式有几种? 各自适用哪些情况?	74

- Q81.** 如何选择适合的房贷偿还方式? 75
- Q82.** 什么是固定利率房贷? 什么情况下应选择固定利率? 75
- Q83.** 贷款利率调整后, 采用浮动利率贷款是如何计息的? 76
- Q84.** 我可以为他人贷款提供担保吗? 做担保会有什么风险吗? 76



外汇业务



- Q85.** 什么是境内个人? 什么是境外个人? 78
- Q86.** 现钞账户和现汇账户的区别有哪些? 79
- Q87.** 外币定期存款有哪些期限可以选择? 79
- Q88.** 提取外币现钞有金额限制吗? 80
- Q89.** 外币现钞存入银行有金额限制吗? 80
- Q90.** 可以把外币现汇转给其他人吗? 81
- Q91.** 如果我需要携带外币现金出境, 有哪些规定? 81
- Q92.** 外汇携带证日期写错会影响使用吗? 82
- Q93.** 境内个人将外币现汇汇给境外个人, 有金额限制吗? 83
- Q94.** 个人手持外币现钞是否可以直接汇出给境外个人, 有金额限制吗? 83
- Q95.** 海外汇款有哪些方式? 各有什么特点? 84
- Q96.** 为什么国外亲友收到汇款后发现钱少了? 84
- Q97.** 收到国外亲友寄给我的支票, 应当如何办理? 85
- Q98.** 支票托收后的资金是外币现汇还是外币现钞? 85
- Q99.** 什么是结汇和购汇? 86
- Q100.** 境内个人的结汇、购汇有额度限制吗? 86
- Q101.** 结汇购汇额度管理中的“年度”如何理解? 86
- Q102.** 我在今年只兑换了20000美元, 多余的额度明年还可以

继续使用吗? 86

Q103. 如需代办个人年度总额内结汇、购汇, 有哪些规定? 86

Q104. 国内银行一般可以兑换哪些外国货币? 87

Q105. 出境使用旅行支票有什么好处? 88

Q106. 购买旅行支票需要支付手续费吗? 89

Q107. 在保管和使用旅行支票时应当注意些什么? 89

Q108. 没用完的旅行支票, 回国后怎么处理? 90

常见金融诈骗行为的识别 >>

Q109. 假冒银行以贷款、办理信用卡为名实施诈骗 92

Q110. 调包客户银行卡实施诈骗 95

Q111. 利用ATM盗取银行卡信息 96

Q112. 利用“钓鱼网站”实施银行卡诈骗 98

Q113. 电汇诈骗 100

Q114. 利用学生虚假开户实施诈骗 102

电信、短信和网络金融诈骗识别小窍门 >>

Q115. 为什么骗子在电话中要求我去银行汇款时手机始终保持通话状态, 并且不要理会银行职员和保安? 104

Q116. 为什么我的来电显示真的是公安局、检察院、法院的号码? 105

Q117. 电话里的电信局员工、法官和警察都是真的吗? 105

- Q118.** 我的手机收到“银行成功扣除年费1280元, 联系电话130*****”的短信, 这是真的吗? 106
- Q119.** 电话打来说是医院, 要我直接到ATM机上领取“新生儿生育补助金”, 这是真的吗? 106
- Q120.** 我在国外的儿子用QQ视频聊天要我汇款到他同学的账户上去, 这可信吗? 106
- Q121.** 刚刚接到电话称我“电话欠费”, 还说我家的银行账户不安全, 这是怎么回事? 107
- Q122.** 突然接到电话, 称外孙在学校遇到车祸, 正在医院抢救, 要我马上汇钱到账户, 我该怎么办? 107
- Q123.** 接到一短消息, 说我中奖了, 只要支付几百元手续费, 就能拿到上万元的奖金, 这是真的吗? 108
- Q124.** 昨天接一电话, 对方口气显得与我很熟悉, 还要我猜他是谁。我以为是广东的好友马先生, 他表示明天要来上海看我。没想到今天又来电话说: 遇上车祸了, 让我汇款给他, 我该怎么办? 108
- Q125.** 接到一短信, 内容是“您好, 社保管理中心通知: 您有一笔3485元社保补贴尚未领取, 请及时办理, 今天下午是最后期限, 逾期不候, 联系电话6780xxxx”, 这是真的吗? 109
- Q126.** 如何区分银行正规短信通知和诈骗短信? 109
- Q127.** 接到一短信, 内容是“邮政局通知您, 您有一包裹因地址不详未领取, 联系电话6044xxxx”, 这是真的吗? 109
- Q128.** 接到一短信, 内容是“尊敬的客户, 您的某银行指令卡将于次日过期, 请您尽快登录某某网站进行升级, 网址为xxxx”, 我该怎么办? 110



Q129. 什么是高利贷? 高利贷有什么危害?	112
Q130. 高利贷受法律保护吗?	112
Q131. 什么是传销? 传销有哪些危害?	113
Q132. 如何识别非法境外黄金保证金业务?	114
Q133. 什么是非法集资? 非法集资有哪些危害?	115
Q134. 非法集资的特征有哪些?	116
Q135. 非法集资的主要表现形式有哪些?	117
Q136. 如何防范非法集资?	118

部分银行客户服务热线	120
------------	-----

上海市银行同业公会简介	124
-------------	-----

跋	125
---	-----



常用金融知识问答



本章主要介绍了个人账户的种类、个人开立银行账户需要注意的事项、

第五套人民币的防伪特征、如何查询个人征信报告等内容,共17个问答。

需要读者关注的是“谁有权查询、冻结、扣划我的银行存款?”和“第五套人民币防伪标识有哪些?”。本章将有权查询、冻结和扣划个人以及单位银行存款的单位予以列示。特别提醒广大读者,即使有权查询、冻结和扣划个人存款的单位也必须依法行使权力,所有通过电信手段要求个人将资金转入所谓“安全账户”的做法都属于诈骗,相关事宜参见本书第八章的相关内容。



Q & A

Q1. 个人开立银行账户需要注意什么?

根据中国人民银行《个人存款账户实名制规定》的文件精神,自2000年4月1日起,各金融机构实行存款实名制。因此,您到银行开立账户时,应当出示个人有效法定身份证件,如:居民身份证等(详见附表),并使用身份证件上的真实姓名;不得使用化名、笔名,也不得不记名。由他人代办的,需同时出示代办人和本人的有效身份证件。

