



银行新员工培训手册

银行新员工 培训手册

立金银行培训中心教材编写组◎著

- 银行人必须掌握的产品
- 银行人学习业务的工具书
- 最新颖最实用的银行产品



行长送员工最好的礼物

本书适合商业银行各条线的员工学习产品使用



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



银行新员工培训手册

银行新员工 培训手册

立金银行培训中心教材编写组◎著

- 银行人必须掌握的产品
- 银行人学习业务的工具书
- 最新颖最实用的银行产品



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

银行新员工产品手册/立金银行培训中心教材编写组著.

北京: 中国经济出版社, 2012. 3

ISBN 978-7-5136-1213-5

I. ①银… II. ①立… III. ①银行业务—技术培训—手册 IV. ①F830.4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 221426 号

责任编辑 乔卫兵 张梦初

责任印制 石星岳

封面设计 华子图文设计公司

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京金华印刷有限公司

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 19.25

字 数 280 千字

版 次 2012 年 3 月第 1 版

印 次 2012 年 3 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5136-1213-5/G · 1685

定 价 42.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010-68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010-68359418 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010-68344225 88386794

我们为广大银行的新员工准备了一本必须学习的新产品手册，集合了当前银行开办的基本全部银行业务。本书适合银行新招聘的柜员，客户经理、机关人员等银行员工学习，并应当全面掌握，为广大银行客户经理提供一个快速学习掌握最新全面银行业务的机会。

信贷银行产品体系看似纷繁复杂，其实有着完整的内部体系。银行本质经营就是“资金融通、信用中介、结算平台”，银行在整个资金体系中，负责融入资金，出借给需要资金的人；银行作为信用中介，担保交易的完成；银行作为资金结算的平台，完成企业和个人间庞大的结算业务。

我们就是按照整个脉络，对银行产品体系进行了整理，形成了完整的银行产品体系，指导年轻的银行从业人员学习。

现代商业银行已经发展到了很高的阶段，高水准的服务技巧、精湛的业务技能、高超的沟通技巧构成了银行强大的竞争力，广大银行人必须清楚自己努力的方向成为一个业务专家，一个精通产品业务型人才，按照一个较高的标准来要求自己，这样才能有所作为。

每个优秀的银行客户经理必须清楚：真正银行业绩靠什么，靠我们的产品创新，靠我们强大的服务能力。

本书即可以作为银行新员工自学业务的教材，同时又可以作为银行研究同业新产品的资料。

立金银行培训中心

目录

第一章	基础金融知识	1
第二章	柜面基础知识	29
第三章	结算业务知识	47
第四章	零售金融业务	121
第五章	公司业务	161
第六章	住房信贷业务	205
第七章	其他中间业务	229
第八章	理财业务	259
第九章	电子银行业务	265
第十章	零售信贷业务	287
附录	商业银行各类产品收费表	295

第一章

基础金融知识

银行员工必须懂得一些基础的金融知识,这些是必须掌握的基本功,基本功是支撑我们进一步发展的基础。基础的信贷知识包括银行的账户设置、银行的结算规定、银行的基本资产和负债规定等。

1. 什么是资产?

资产是指银行过去的交易或事项形成的,由银行拥有或者控制的、预期会给银行带来经济利益的资源。

银行对客户发放贷款和办理银行承兑汇票,分别形成银行的表内和表外资产。资产是银行赢利的来源,银行必须确保资产的质量。

2. 什么是负债?

负债是指银行过去的交易或事项形成的,预期会导致经济利益流出银行的现时义务。银行吸收的活期存款和定期存款就是银行的负债,因为银行到期必须将要偿付存款人。

吸收存款是银行经营的基石,无论是融资还是融信,我们都需要强大的资产规模,而撑起资产规模的无疑要有足够的负债。

小知识

银行存贷比

存贷比(Loan-to-deposit ratio)即银行贷款总额/存款总额,从银行赢利的角度讲,存贷比越高越好,因为存款是要付息的,即所谓的资金成本,如果一家银行的存款很多,贷款很少,就意味着它成本高,而收入少,银行的赢利能力就较差。因为商业银行是以赢利为目的的,它就会想法提高存贷比例。从银行抵抗风险的角度讲,存贷比例不宜过高,因为银行还要应付

广大客户日常现金支取和日常结算,在就需要银行留有一定的库存现金存款准备金(就是银行在央行或商业银行的存款),如存贷比过高,这部分资金就会不足,会导致银行的支付危机,如支付危机扩散,有可能导致金融危机,对地区或国家经济的危害极大。如银行因支付危机而倒闭(当然,目前我国还未发生此种情况,国外银行这种情况很普遍),也会损害存款人的利益。所以银行存贷比例不是越高越好,应该有个度,央行为防止银行过度扩张,目前规定商业银行最高的存贷比例为75%。存贷比只是银行控制风险的一个简单指标,更复杂的指标参见巴塞尔协议Ⅱ中对资本充足率和内部评级法的论述。

3. 什么是股东权益?

股东权益是指银行资产扣除负债后由股东享有的剩余权益。其来源包括股东投入的资本、直接计入股东权益的利得和损失、留存收益等。

银行的资本由股东提供,每年银行积存的利润加上资本构成了股东权益。

4. 什么是收入?

收入是指银行在日常经营活动中形成的、会导致股东权益增加的、与股东投入资本无关的经济利益的总流入。

银行的收入主要由表内的利息收入和表外的中间业务收入构成。

所谓表外业务(Off - Balance Sheet Activities, OB),是指商业银行所从事的、按照现行的会计准则不记入资产负债表内、不形成现实资产负债但能增加银行收益的业务。表外业务是有风险的经营业务,形成银行的或有资产和或有负债,其中一部分还有可能转变为银行的实有资产和实有负债,故通常要求在会计报表的附注中予以揭示。

5. 什么是费用?

费用是指在日常经营活动中发生的、会导致股东权益减少的、与向股东分配利润无关的经济利益的总流出。

6. 什么是利润?

利润是指银行在一定会计期间的经营成果,包括收入减去费用后的净额、直接计入当期利润的利得和损失等。

7. 财务会计报告由哪几部分组成?

财务会计报告包括会计报表和其他应当在财务会计报告中披露的相关信息和资料。会计报表包括资产负债表、利润表、现金流量表、股东权益变动表、附注等组成部分。

8. 什么是账户?

账户是根据会计科目开设的、分类连续记录各项经济业务、反映会计要素增减变化情况和结果的一种手段。

9. 商业银行的会计账户分类是什么?

根据核算的详细程度不同,账户可分为总分类账户和明细分类账户。根据开户的对象不同,账户可划分为内部账户和外部账户。

10. 什么是内部账户?

内部账户是指按照标准规范设立、用于核算银行资金、损益等内部会计事项的账户。

11. 会计凭证填制的总体要求是什么?

填制会计凭证的总体要求是:要素齐全、内容完整、反映真实、数字准确、字迹清晰。

12. 会计凭证传递的要求是什么?

会计凭证的传递必须做到准确及时、手续严密、先外后内、先急后缓。内部凭证的传递应由银行内部专人负责,不得通过客户传递。

13. 单位存款可分为哪些种类?

单位存款是指拥有货币的单位存入金融机构的货币,单位存款目前是商业银行负债的主要部分。

(1)按存款资金性质及计息范围不同可分为财政性存款和一般性存款。

(2)按存款期限是否有约定可分为单位定期存款和单位活期存款。

(3)按存款账户性质的不同可分为基本存款账户存款、一般存款账户存

款、临时存款账户存款和专用存款账户存款。

14. 单位定期存款的管理有哪些规定？

(1) 单位定期存款起存金额为人民币 1 万元，期限档次从 2005 年 9 月 21 日起按居民储蓄整存整取定期存款的期限档次和利率水平执行。

(2) 财政拨款、预算内资金及银行贷款不得作为单位定期存款存入金融机构。

(3) 单位存入定期存款时，须预留银行印鉴，开户银行出具“存款开户证实书”，证实书作为重要空白凭证管理，仅对存款单位开户证实，不得作为质押的权利凭证，单位如需办理质押贷款，可向开户银行申请开具“单位定期存单”。

(4) 单位在同一营业机构存入多笔定期存款的，经与经办行签订协议，可多个定期存款账户共用一套预留银行印鉴，并在预留印鉴上注明所有定期存款账户的账号。

(5) 单位支取定期存款只能以转账方式将存款转入其基本存款账户，不得用于结算或从定期存款账户中提取现金。

(6) 支取单位定期存款时，须出具证实书并交回印鉴卡，经办行审核无误后办理支取手续，同时收回证实书。多个账户共用一套印鉴的，在办理最后一笔存款支取时交回印鉴卡。

(7) 单位定期存款可约定多次自动转存。办理人民币单位定期存款自动转存，必须与客户事先签订“人民币单位定期存款自动转存协议书”，协议书正本专夹保管，副本由业务部门留存。

人民币单位定期存款自动转存分为本金转存或本金与利息之和一并转存。办理本金转存的客户需在经办行开立活期存款账户。转存时利率执行转存日挂牌公告利率，转存后的定期存款沿用原账号和原预留印鉴。

(8) 单位定期存款可以全部或部分提前支取，部分提前支取仅限于一次。部分提前支取的，剩余部分如不低于起存金额，可按原存期、利率、账号开具新的证实书，如未支取部分小于定期存款起存金额的，应办理销户手续。

(9)“存款开户证实书”可以挂失。单位存款人遗失证实书后,可到开户行填写“挂失申请书”办理挂失手续,开户行受理挂失七日后,可为挂失存款人补办证实书。



立金名言

客户经理应当时时将客户需要放在自己心里,将客户的事情当成自己的事情来办,从内心里愿意帮助客户。

客户经理同时必须具备准确分析客户价值的能力,遇到一个客户就知道怎么申报授信,知道从这个客户身上得到什么,知道如何组合授信方案能够实现这个目标。不能见着一个客户就是一团雾水,也不知道这个客户需要什么,不知道能够从这个客户身上得到什么,一报授信就是最简单的贷款。可能一个好客户就这么被你浪费了。

成为银行和客户利益双重代言人——拉存款,客户经理要对自己扮演角色和承担责任准确定位。

在银企合作过程中,客户经理是双重代言人,对客户而言,是银行利益代言人,为银行各种服务产品做营销,以达到银行利益最大化目标;对于银行而言,又是客户利益代言人,阐述客户各种需求,使其在最优惠的条件下得到满足,代理客户去争取合理利益。客户经理要踩的很平衡,一碗水端平,偏向任何一方,都可能失去平衡,合作难以维持。合作是你情我愿的结果,任何一方不买账都不行。

15. 单位保证金存款管理有哪些规定?

单位保证金存款是指银行为客户办理银行卡、承兑、担保、保函、开立信用证、代客外汇买卖、代客债券买卖等业务时收到的客户存入的保证金款项。目前商业银行对单位保证金存款的管理主要有以下要求:

(1)单位保证金存款账户开立时,要经相关业务部门的书面通知方可办理。

(2)单位保证金存款存入时,可以约定存款期限,也可以不约定存款期限,对于约定期限的单位保证金存款实际存款期限不满约定存款期限的,按照活期存款利率计息;实际存款期限满约定存款期限的,按照约定存款期限相应档次的定期存款利率计息;如果没有相应档次的定期存款,则按短于存款期限最近档次的定期存款利率计息;实际存款期限超过约定存款期限的部分按活期存款利率计息。未约定期限的按活期存款利率计息。

(3)对同一单位在同一营业柜台开立多个保证金账户的,经与经办行签订协议,可多个保证金账户共用一套预留印鉴,在印鉴卡上注明所有保证金账户的账号。

(4)保证期间,保证金存款只能用于保证项下的支付,不得支取现金,对保证金存款账户的收款、支款、销户,必须经业务部门签字授权后办理,保证到期日系统自动扣划的除外。

小知识

保证金存款

保证金存款,是金融机构为客户出具具有结算功能的信用工具,或提供资金通后,按约履行相关义务,而与其约定将一定数量的资金存入特定账户所形成的存款类别。在客户违约后,商业银行有权直接扣划该账户中的存款,以最大限度地减少银行损失。保证金存款按照保证金担保的对象不同,可分为银行承兑汇票保证金、信用证保证金、黄金交易保证金、远期结售汇保证金四类。

16. 单位通知存款的管理有哪些规定?

单位通知存款是指存款人在存入款项时不约定存期、支取时需提前通知开户行、约定支取存款日期和金额后方能支取的存款。其账户不得作结算户使用。

(1)单位通知存款按存款人提前通知的期限长短划分为一天通知存款和七天通知存款两个品种。

(2)单位通知存款的起存金额为人民币 50 万元,最低支取金额为人民币 10 万元。存款单位必须一次存入,可一次或分次支取,但留存金额低于起存金额的予以销户。

(3)通知存款为记名式存款。单位通知存款存入时,存款人自由选择通知存款品种,开户银行出具“商业银行存款开户证实书”,“商业银行存款开户证实书”上不注明存期和利率,金融机构按支取日挂牌公告的相应利率水平和实际存期计息。

(4)单位通知存款不得支取现金。

(5)通知存款遇以下情况,按支取(销户)日挂牌公告的活期存款利率计息:(但通知存款如已办理通知手续而不支取或在通知期限内取消通知的,通知期限内不计息。)

①实际存期不足通知期限的,按活期存款利率计息;

②未提前通知而支取的,支取部分按活期存款利率计息;

③已办理通知手续而提前支取或逾期支取的,支取部分按活期存款利率计息;

④支取金额不足或超过约定金额的,不足部分在通知期限内按活期存款利率计息,超过部分按活期存款利率计息;

⑤支取金额不足最低支取金额的,按活期存款利率计息。

(6)通知存款部分支取时不能“利随本清”,而是待该笔通知存款最后全部结清时一并计付利息。

(7)单位支取通知存款时,须出具存款证实书并提交加盖预留印鉴的支款单,经办行审核无误后办理支取手续,全部支取时收回证实书。

17. 单位定期存款开户证实书如何换开单位定期存单?

(1)当存款开户证实书因质押需转开单位定期存单时,柜员根据申请人提交的“存款开户证实书”通知联、第三人同意由借款人使用其证实书的协议书,加盖预留印鉴的“单位定期存单委托书”及经办人的有效身份证进行认真审核,无误后由会计主管审核同意并在委托书授权签字。

(2)柜员打印单位定期存单,同时自动销记表外账。

(3) 柜员根据证实书通知联、协议书、委托书,按照一份证实书换开一份存单的原则,填写“单位定期存单确认书”,同时将上述资料一并上报主管行长审批,行长审核同意、在确认书“存款行负责人签字”处签字后,加盖经办行公章。

(4) 柜员将证实书底卡联、通知联、单位定期存单底卡联、委托书一联、确认书一联、协议书一并专夹保管,将单位定期存单确认书第二联、连同单位定期存单通知联交申请人。

18. 单位定期存单收回如何处理?

柜员收到申请人退回的“单位定期存单”通知联,与留存的单位定期存单底卡联、证实书、委托书及协议书核对无误后,将单位定期存单存根联、通知联、委托书、协议书一并专夹保管,证实书通知联退还申请人,待该笔定期存款全部结清时,将所有单据加盖“结清”戳记随证实书一并作定期存款支取凭证的附件。贷款人因清偿贷款而提前兑现或提前支取时,应同时提交《质押合同》需要提前兑现的证明材料或有关协议。

19. 单位定期存单如何办理挂失?

(1) 贷款人申请挂失时,须填写“挂失申请书”一式三联,加盖行政公章后连同贷款人的营业执照复印件、质押合同副本一并交经办行。经办行核对单位定期存单底卡联与挂失申请书的内容一致,并确认该笔存款未被支取后方可受理挂失。

(2) 柜员将挂失申请书第二联加盖“业务专用公章”退贷款人,第一联据以登记《挂失登记簿》,与单位定期存单底卡联、单位定期存单确认书等一并专夹保管,第三联交业务部门。

(3) 质押期间,经办行不得受理存款人提出的挂失申请。

20. 单位协定存款开立的条件是什么? 单位协定存款按什么方式管理? 协定存款账户开户行可否为存款单位办理透支业务?

(1) 开立单位协定存款账户,存款人必须在银行开立基本存款账户或一般存款账户,且开户期限已满一个季度,与经办行签订协定存款合同,约定基本存款额度。协定存款额度的最低金额为人民币 50 万元。

(2) 协定存款按“一个账户、一个余额、两个结息积数、两种利率”的方式管理,不分户核算,会计核算比照单位活期存款处理。

(3) 开户行不得为存款单位在协定存款账户上办理透支业务,开户单位在办理支付业务时,若协定存款账户的余额(大于零)低于基本存款额度,不属于透支;若协定存款账户的余额不足以支付票款时,开户行不予办理业务。

21. 同业存款的利率如何执行?

(1) 商业银行(不含外资银行生息资产)、政策性银行、城市信用社、农村信用社、证券投资基金、期货经纪公司、信托投资公司和资产管理公司人民币同业存款,年利率不得超过中国人民银行超额准备金存款利率。

(2) 证券机构同业存款。在银行开办证券交易结算资金银行独立存管业务的证券机构同业存款,价格由总行根据同业存款系统内活期专项上存利率统一确定。

非银行独立存管证券机构同业存款实行内部资金利率间接调控和额度控制相结合的价格管理模式。在核定额度范围内的存款,价格由各一级分行根据同业存款系统内活期专项上存利率自主确定;超过核定额度以上的存款,按不超过中国人民银行超额准备金存款利率执行。

(3) 财务公司同业存款。总行核定的重要财务公司客户及其在各地分支机构的活期存款,年利率不得超过规定;其余财务公司客户活期存款年利率不得超过中国人民银行超额准备金存款利率。

除活期存款外其余各期限档次同业存款利率,按不超过中国人民银行相应期限档次存款利率上限执行;定期存款提前支取部分按不超过超额准备金存款利率执行。

(4) 外资银行人民币生息资产存款,按不超过中国人民银行同期限档次存款利率上限办理,提前支取部分按不超过中国人民银行超额准备金存款利率执行。

(5) 汽车金融公司同业存款年利率不得超过规定。

(6) 其他金融机构客户(不含保险公司和邮政储蓄存款)的同业存款,年利率不得超过中国人民银行超额准备金存款利率。

22. 被冻结的存款如何进行利息计算和处理？

被冻结的存款,不属于赃款的,冻结期间应计付利息;属于赃款的,冻结期间不计付利息,如冻结有误,解除冻结时应补计冻结期间的利息。

23. 银行承兑汇票的保证金是否可以被冻结? 是否可以被扣划?

法院依法可以对银行承兑汇票保证金采取冻结措施,但不得扣划。如果营业机构已对汇票承兑或已对外付款,根据营业机构的申请,人民法院应当解除对银行承兑汇票保证金相应部分的冻结措施。银行承兑汇票保证金已丧失保证金功能时,人民法院可依法采取扣划措施。

小知识

银行承兑汇票

银行承兑汇票 Bank's Acceptance Bill(BA)是商业汇票的一种。是由在承兑银行开立存款账户的存款人出票,向开户银行申请并经银行审查同意承兑的,保证在指定日期无条件支付确定的金额给收款人或持票人的票据。对出票人签发的商业汇票进行承兑是银行基于对出票人资信的认可而给予的信用支持。

我国的银行承兑汇票每张票面金额最高为人民币 1000 万元(实务中遇到过票面金额为人民币 1 亿元和人民币 5 千万元的)。银行承兑汇票按票面金额向承兑申请人收取万分之五的手续费,不足 10 元的按 10 元计。承兑期限最长不超过 6 个月。承兑申请人在银行承兑汇票到期未付款的,按规定计收逾期罚息。

票据特点

由银行承诺到期付款的汇票称为银行承兑汇票;由实力雄厚,信誉卓著的企业承诺到期付款的汇票称为商业承兑汇票。由于市场经济所必需的信用体系在我国尚未完全建立,商业承兑汇票目前使用范围并不广泛,我们经济生活中大量使用的是银行承兑汇票。