

中國現代銀行實務與顧客

女 子 文 庫

女 子 職 業 叢 書

鄒君斐著

中國現代銀行實務與顧客

女子書店發行

女 子 文 庫

中國現代銀行實務與顧客

簡名現代銀行與顧客

有 著 作 權 ——— 翻 印 必 究

中華民國二十二年九月一日初版十五日再版
再版冊數一五〇一——三五〇〇

著 者 鄒 君 斐

發 行 者 黃 心 勉

本 文 庫 編 者 姚 名 達

印 刷 所 上海特設路十六號
均益聯合印刷公司

電話九三四五七號

總發行所 女子書店
上海霞飛路五二三號

實價大洋九角外埠酌加運費

自序

時代的輪軸，一息不停的推移；社會的一切亦隨之而發生重大的變化了。銀行是社會中的一個細胞，當然也逃不了這條公例。

不學無術的編者，穿了半件紅背心的生活，匆匆也過了十多年了。日常內部事務的處理，外面顧客的應付，也覺得年年不同；尊嚴冷酷的面孔，已不容再存在于銅欄杆的中間。服務社會的聲浪，正高唱而入雲；可是服務越唱得高，外界的責難，反越見其增加，甚至涉訟控訴無所不至，來日大難，何堪設想！私下曾一度研究過，感想到這是銀行本身組織和銀行員，及顧客三方面不能融會貫通和衷共濟的結果。

銀行中規定，合理的果然不少，但是尚不無墨守成規的；行員們和藹可親，辦事幹練的自然很多，可是盛氣凌人，尚不能絕跡；顧客中的程度，比了從前，

也增高了不知多少倍？因為他們程度增高，才會有許多的責難；不過此中昧于事理吹毛求疵的，亦不能說沒有。銀行定章儘管合情合理，行員們不會善於應用，或者行員們要想在可能性範圍中酌予變通，但是一面又偏格於行章和組織；亦有合法的手續，往往不為一般顧客所耐煩；或者逢到相熟的顧客，不予絲毫的通融；這三方面步伐不能趨於一致，自然難以盡如人意了。欲除這癥結，應在銀行組織，行員，顧客，的三方面力謀誠意的合作；銀行事務組織，應順着潮流而前進，可是不忘却本身的立場；對於行員施以相當訓練，以適應外界；所有顧客的手續，應儘量的宣傳和解釋，藉免無謂的誤會；能得相互的諒解，相見以誠，我想我國銀行的前途正有更大更好的進展哩！

女子書店和其發起人姚名達先生，姚黃心勉女士賢伉儷，本是編者服務的行裏一位顧客，我們因為各人的職務而相識了。有一天，姚先生提起要編「女子文庫」的話：內中有本「銀行學」，承他老先生的情，要區區來獻醜。並且叮囑：

「最好一面能合乎預備進身銀行的人閱讀，一面又要適合於欲和銀行往來的人參考。」真是受寵若驚，無任惶悚！可是聯想到了上述的感覺，遂亦自忘其譾陋，大胆嘗試，編述這一本小冊子，爲易於明瞭計，定名爲「中國現代銀行實務與顧客」。

銀行學的書，以前已經出版的，也有好幾本，或許當時我國銀行事業，尙在萌芽時代，所以他們取材，大半偏重理論和祖述外國銀行的設施，或則專限於銀行簿記一方面的。自十八年間馬寅初先生以「中華銀行論」問世，全以我國國內經濟實況及國人自辦銀行實務爲根據，耳目爲之一新，輿論一致頌揚，而國人對於我國銀行，遂亦有相當的認識。但是可憐得狠，數年來銀行儘有長足的進步，而關於實務方面的書本，除了徐寄廩先生又增訂了一回「上海金融史」以外，此外竟無有繼起。（或許不久的將來，銀行實務研究會，將有實務叢書的刊行。）

這本小冊子的內容，膚淺而簡陋極了！決不敢步武馬徐，祇不過將我國現代

銀行的主要業務現實狀況，作一忠實的敘述；一面兼及銀行員服務應有的常識，態度和修養；以及顧客方面怎樣的和銀行往來的手續罷了！現代銀行業務，當然不止這存、放、匯兌的幾種，而銀行內部辦事手續，尚有帳務的整理，一則專書已多，不再贅述；再則篇幅有限，未能包羅萬象；編者便來一個避重就輕的法兒；可是材料收集，雖不充足，却都得之於親身經歷或先進的指教，和平日的讀書割記與服務備忘，編纂而成，真實可靠，差堪自信。不過如語焉不詳，言而未盡，那是編者我生也晚，見聞淺薄，還要請海內賢達，同業先進有以教之了！

這小冊子，當然最適用於欲進銀行服務和欲和銀行往來的諸位——自不限於女子——的參考，就是初入銀行服務的各位，倒也不失為一位案頭良友。而銀行中上中階級用作訓練人才的張本，或在學校的有志研究銀行實務用作參考的資料，似均不無供獻。要是能得行員們本服務的精神，心體神會地應付顧客，顧客亦能因此充分瞭解銀行手續，不復再有什麼責難？這便是編者莫大的收穫，正榮幸

至於無比了！

末了，我要謝謝：女子書店，姚先生，姚黃女士，給我不少的策勉，並爲我出版這本不到十星期忙裏偷閒草草寫成底不成樣的小冊子；又承居逸鴻先生爲我校訂斧正；王景槃先生爲我題寫封面，和內子達達爲我繪製圖表，一併謝謝。

民國二十二年六月下旬吳門祖烜鄒君斐自序於滬西中行別業之庸廬

例言

一、本書爲適合於欲進銀行或欲和銀行往來的讀者而編，同時期溝通銀行、行員、顧客三方面的意旨起見，暫以一般商業儲蓄銀行爲對象。業務祇及存放、匯兌、等主要業務，而手續亦祇限於顧客與站在最前線的銀行員之間。惟言無虛發，事必有據，務期切實致用爲主。

二、第一編立場，使讀者得一我國銀行的輪廓概念。而於銀行員服務態度，反覆言之的緣故，敢期以前積習不復再見於今日，而另樹現代銀行人員的軌範。

三、二編各章，注意事務處理，但是偏重於銀行員方面的。所述辦法，均爲現代銀行正在進行中的，於個人責任，法律關係，尤三致意，附以統計圖表，多少可給一般從事銀行的一種參考。

四、三編四章，專以顧客爲主，於銀行手續，頗多闡發，期獲顧客之諒解爲標的。

。倘與二編各章相參照，自可舉一反三，成竹在胸了。附錄三四的銀行一覽，亦無非爲顧客按圖索驥的用處。

五、本書取材務求新穎，文字少理論而切重實際，對於中國徵信所及票據交換所之成立，在我國尙屬創舉，故均有述及；而尤以票據交換所於實務上有密切關係，另著一章，附以圖解，設例，俾易瞭然，惟以無可歸類，乃入於附錄之首。

六、本書材料來源，由編者的耳目並施，如票據法的引證，都得之於銀行實務研究會諸君子的研討結果，先進宏著，間有參考，如戴鶴廬先生譯之「銀行員家座右銘」中國銀行之「中行月刊」等，尤以蔡受百先生之「如何度君銀行生活」及陳如心先生之「怎樣去認識和幫助「你的銀行」」二文，折節備至，均爲剽竊綴入，（蔡文入一編三節中，陳文入三編第十三十五章）掠美之罪，無可倖免，和其他各位之代徵材料，均致無上的歉忱和感謝！

七、所附單據式樣，略示規模，而統計圖表，因各行材料不多，祇得就中、交、上海三行的營業報告書爲依據而探入，非敢有所阿好，幸讀者有以諒之。

八、編者學淺才陋，妄事著述，良用慚汗。惟期拋磚引玉，或有寸進。謹以至虔之忱，敬求海內賢達明以教之，曷勝忻禱！

目次

第一編 總論

第一章 銀行是什麼

一、銀行在我國是舶來品

二、我國自營銀行的由來，進展，及趨勢

成立年代——分布狀態——資本大小——性質種類

三、我國現代銀行的營業範圍

（甲）銀行法的規定

（乙）中央銀行的業務

(丙) 中國銀行的業務

(丁) 交通銀行的業務

(戊) 上海銀行業同業營業規程

(己) 數字的證明

四、銀行出售的是信用和服務

第二章 我國現代銀行的系統和組織

一、銀行「本身的系統」

二、銀行中「人的系統」

三、總行組織

四、分支行處組織

第三章 銀行員的種種

一、銀行員的生活

- 二、銀行員的任用和保證
- 三、銀行員職務的支配和訓練
- 四、銀行員的酬報和獎懲
- 五、銀行員必備條件
- 六、銀行員服務態度
- 七、女行員的實況

第二編 主要業務的處理

第四章 存款

- 一、存款的概念
- 二、存款的種類——普通、儲蓄
 - (甲)活期(乙)特活——活儲(丙)定期——整存整付——預定整

數——整存分期支息——整存零付——零存整付（丁）通知（戊）特種儲金——定期活存——教育——保息紅利——人壽。

三、存款的憑證

四、開戶的手續

介紹人——戶名——姓名——地址——印鑑——交款手續——現款，票據，匯劃，劃頭。

五、續存的手續

六、支出的手續

七、結清的手續

八、存款櫃檯佈置的演進

九、存款利息的計算

十、憑證的掛失

十一、外埠存款

十二、存戶引得的編製和用意

十三、存款成本會計的先決問題

第五章 支票

一、支票付款時應行注意之各點

二、發票人簽名

三、支票號碼

四、金額

五、日期

六、收款人

七、背書

八、橫線

目錄

九、塗改

十、止付

十一、保付與掉換本票

十二、退票理由

第六章 本票

一、本票是什麼

二、本票的條件

三、本票日期，見票，照票

四、本票的記名，掛失

第七章 放款

一、放款的概念

二、押款的目的物