中国农业银行

个人金融业务实务

（上册）

顾摇问摇杨明生
主摇编摇张摇云
副主编摇高宏华摇张摇影

经济管理出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

责任编辑：何摇怡摇谭摇伟
技术编辑：蒋摇方
责任校对：泉摇晓

摇图书在版编目（悦阿）数据

摇中国农业银行个人金融业务实务 辑张云主编 郾—北京：经济管理出版社，圆摇摇
摇阿月晕苑—愿园员远圆—苑德园—载

摇Ⅰ摇中…摇Ⅱ摇张…摇Ⅲ摇农业银行—银行业务—中国摇Ⅳ郾摇摇摇摇

摇中国版本图书馆 悦阿数据核字（圆摇摇 第 园苑摇 恕员号

中国农业银行个人金融业务实务
（上、下册）
顾摇问摇杨明生
主摇编摇张摇云
副主编摇高宏华摇张摇影

出版：经济管理出版社
（北京市新街口六条红园胡同 愿号摇邮编：员远摇摇摇
发行：经济管理出版社总发行摇全国各地新华书店经销
印刷：武汉光华印务有限公司

苑愿苑皂伊怨远皂皂辑■员远摇摇源摇摇摇印张摇摇苑愿园千字
圆摇摇年 怨月第 员版摇摇圆摇摇年 怨月第 员次印刷
印数：员—猿园摇摇册

阿月晕苑原愿园员远圆原苑德园原载辑云·远缘园
定价：愿摇摇摇元

·版权所有摇翻印必究·
凡购本社图书，如有印装错误，由本社发行部负责调换。
通讯地址：北京阜外月坛北小街 圆号摇邮编：员远摇摇远
联系电话：（园园）远摇摇摇怨源

编委会成员

顾摇问：杨明生

主摇编：张摇云

副主编：高宏华摇张摇影

编委会（按姓氏笔画排名）：

摇王志辉摇朱卫国摇刘嘉仪摇宋先平摇张金鏊摇张冀峰摇张军洲摇张摇健摇陈摇捷摇陈彦生摇李敬平摇邱晓茹摇金冠文摇苗玉峰摇林云霞摇赵开元摇贾祥森摇郭摇辉摇崔宗河摇曹谷崖摇常亚峰摇谢映红

编写人员（按姓氏笔画排名）：

摇万瑞俊摇马摇明摇马德权摇王摇彤摇王丽华摇王摇飞摇王迪永摇叶林国摇卢摇英摇印金强摇冯海涛摇刘摇田摇刘奇贤摇许雪新摇李国峰摇李如太摇李明珠摇李树丰摇陈摇航摇陈良俊摇陈建杰摇陈克文摇陈普照摇陆益美摇杜爱红摇杨摇锐摇杨家龙摇沈明池摇沈摇军摇张小威摇张贵益摇吴文香摇周摇毅摇林广达摇林小平摇孪世生摇侯世泽摇段云彤摇胡邵全摇赵再望摇徐焕龙摇徐根亲摇郭丽燕摇郭生德摇秦建民摇夏长永摇崔一萍摇曹继维摇曹维公摇黄凌波摇黄国政摇黄大文摇梁昌森摇阎玉昆摇韩春华摇蒋摇浩摇蒲跃生摇鲁宗平摇路建范摇赖延龄摇翟明姝摇谭家祥

总摇纂：陈良俊摇张贵益

序

当前，我国商业银行的个人金融业务获得了前所未有的迅猛发展。其根本原因在于，经过 [illegible] 多年的改革、开放和发展，我国经济、金融等领域发生了一系列深刻的变化，为商业银行重视与发展个人金融业务创造出了越来越有利的条件。具体来说，主要体现在三个方面。首先是我国居民个人与家庭的收入水平不断提高，经济实力日益增强，已逐步成为社会财富的主要拥有者，这为我国商业银行大力发展立足于个人客户的个人金融业务奠定了坚实的物质基础。从 [illegible] 年，全国居民储蓄存款余额的年均增长率接近 [illegible]，在全国总存款中所占比重高达 [illegible] 以上，超过企业、政府机构等所有其他部门存款的总和，到 [illegible] 年底，居民储蓄存款超过 [illegible] 万亿元。其次是启动内需、促进经济持续发展的国家宏观经济政策导向，有利于促进商业银行不断拓展个人金融业务新领域，从而推动了个人金融业务的快速发展。近年来，政府在涉及个人住房、汽车贷款、银行卡联网联合、个人因私购汇等诸多个人金融业务领域所出台的一系列政策措施，无不有力地促进了商业银行相关个人金融业务的发展。再次是以 [illegible] 为核心的现代高科技的发展，为商业银行快速发展个人金融业务提供了有力的技术保障。正是高新技术在银行中的不断应用，使得“一站式”、“一卡通”、“一本通”、“一柜通”、“一网通”等各种更加快捷、高效的个人金融服务在近年来迅速成为了现实。

商业银行战略管理的理论表明，现代商业银行的生存和发展，主要取决于它对自身所处环境变化的预见性和应变能力。在我国，经济、金融等领域发生的深刻变化，促使我国商业银行按照“以客户为中心、以市场为导向、以效益为目标”这一适应市场经济条件下的经营理念，从业务内容与体系、运行机制、组织结构及管理体制等多方面作出重大的变革或调整，以适应新的环境，努力拓展自身的生存和发展空间。就业务内容与业务体系的变革与调整方面来看，突出的表现是：从业务经营的传统分类角度讲，商业银行中间业务的快速发展，已使它开始

摆脱过去传统上的那种只是作为资产、负债业务的补充的附属地位,逐渐上升为与资产、负债业务同等重要的支柱性业务。从业务服务对象分类角度看,相对于公司、机构金融业务而言,商业银行个人金融业务的战略地位迅速提高,发展空间巨大。国内商业银行中,除农业银行之外,还有中国银行、建设银行、民生银行、招商银行等多家商业银行,都很明确地提出,把个人金融业务作为业务发展战略重点加以支持和发展。从近年来国内个人金融业务发展的实际情况来看,金融超市、个人理财中心、公司化运作的银行卡中心等新型金融服务组织方式的不断产生,各类银证合作、银保合作、银校合作协议的层出不穷,个人委托贷款、开放式基金代理销售、个人黄金业务、个人外汇“ 期权宝 ”交易等个人金融新业务的不断推进,充分地表明了国内商业银行对个人金融业务发展高度重视的程度。事实上,欧美发达国家的商业银行早在 圆园世纪 缘园年代前后已开始高度重视个人金融业务的发展,到现在,个人金融业务已成为创造商业银行利润最为重要的源泉之一,一般占到利润总额的 猿园豫 ~ 苑园豫,例如,圆园园缘年,德意志银行个人客户和个人投资者贡献的收入占总收入的比例高达 苑园豫,法国农业信贷银行以个人业务为主的零售业务收入也占总收入的 苑园豫。

面对经济、金融形势的变化以及个人金融业务市场所孕育的巨大潜力,国内商业银行纷纷调整业务发展战略,不断加大力度推动个人金融业务的发展,从而导致国内商业银行之间的个人金融业务的市场竞争日益激烈。尤其是我国加入宰赖豹之后,种种迹象表明,像花旗银行、汇丰银行等以全球消费者银行服务为特色的国际知名大型商业银行,正在加快进入国内个人金融市场,参与市场竞争。这无疑将进一步加剧国内个人金融业务竞争的激烈程度,在个人金融高价值地区,在客户的争夺上,更是如此。中国农业银行在国内拥有遍布城乡的机构、网点,以此为基础,随着新一代应用系统的全面推广,数据逐级向上集中,电子化建设水平的较快提高,已经开始显现出的网络优势,加上拥有数量庞大而相对稳固的客户资源和自身人力资源等优势,在经过上至总行的重视和支持,下至一线员工不懈地努力之后,这项优势已经开始转化为实际的市场竞争优势。近年来,农业银行个人金融业务获得了长足的发展,取得了较大成绩,储蓄、消费贷款、银行卡等各项主要的个人金融业务的市场份额基本上都稳居国内银行业前列,并在很多个人金融服务方面,如“ 金融超市 ”等,开始形成有良好社会影响的特色品牌。当然,为了更进一步提升农业银行个人金融业务的综合竞争力,以推动个人金融业务更加有效而持续的发展,还必须高度重视并认真解决个人金融业务在快速发展过程中所反映出来的各种不足和问题。在这些问题中,较为突出的就是,全行干部员工队伍应切实掌握个人金融业务知识,不断提高业务素质,否则,

需要全本请访问 www.ertongbook.com

就不能适应激烈的市场竞争。商业银行的市场竞争,说到底还是人的竞争,而人的业务知识、素质与能力作为决定任何一项业务活动成败的最为关键的因素之一,无论是对企业外部市场上的营销、拓展与竞争,还是对企业内部的沟通、交流、协作与联动,都发挥着非常重要的作用和影响。为了进一步提升我行员工的人力资本,中国农业银行总行个人业务部牵头组织与策划,相关部门共同参与,编写了这本《中国农业银行个人金融业务实务》,目的是便利各级行直接从事个人金融业务工作的经营与管理人员进一步熟悉和掌握个人金融业务有关的理论知识、业务产品、规章制度与管理办法、运作机制与模式等,同时,也为与个人金融业务间接相关的其他人员学习和了解个人金融业务知识提供有益的帮助和支持,从而促进农行个人金融业务更加规范、高效和持续的发展。

全书分为上、下两册,共八章,包含相对独立的五个部分的内容。第一部分介绍了商业银行个人金融业务的基本内容,包括个人金融业务的涵义、特征,发展现状与趋势,业务经营策略,管理与控制要求,个人金融产品创新及其新产品介绍等内容。第二部分是全书的主体部分,着重从实务的角度分别详细地介绍个人负债业务、资产业务、中间业务和银行卡业务的品种、功能、业务程序、注意事项,以及操作流程、核算或控制办法、管理规章制度等各方面的重要内容。第三部分从银行如何为个人客户提供金融产品,借以实现金融服务的形式与渠道这个角度,分别就银行提供的柜台服务、自助交易服务、个人综合理财与金融超市服务等内容加以充分的介绍。第四部分介绍了个人金融业务市场营销活动的有关重要知识,其中涉及到的主要内容包括个人金融业务的市场调查与细分,新产品开发,营销渠道的开拓与促销策略,营销方案的编制与营销管理,个人金融服务中的客户经理制等。第五部分涉及作为个人金融业务科技支撑的电子化系统的内容,其中重点就正在农行范围内推广运用的新一代应用系统(粤卡系统)所涉及到的个人金融业务主要品种的运作方式、操作流程等内容进行了详细的介绍。本书的突出特点在于:第一是政策性和制度性。全书始终体现了政府以及农业银行总行关于个人金融业务的方针、政策和规章制度的要求。第二是贴近市场,突出创新。全书以市场导向为主线,力求反映出以农业银行为主,兼顾国内外其他商业银行个人金融业务最新理论研究成果和实践发展的最新动态。第三是强调实用性和可操作性,全书立足于对个人金融业务品种、功能、操作、流程、运作机制、风险防范、管理规章制度等实务性内容进行充分的介绍,具有较为鲜明的业务工具书的特色。

《中国农业银行个人金融业务实务》一书,是在总行领导的直接关心、指导下,在各分行和有关部门的充分支持和帮助下完成的,同时,在该书的编审过程

中，也始终得到了农行武汉培训学院的大力协助。在农业银行系统内，本书可作为各级行组织开展各项个人金融业务工作、进行业务知识培训、资格考试、业务竞赛活动等的必备工具书，我们相信，本书的出版，对于促进农行个人金融业务更加规范化、效益化的良性发展必将发挥出积极的作用。在农业银行系统外，无论是从事经济、金融实际工作的同志，大专院校的师生，还是作为接受农业银行或其他商业银行金融服务的个人客户，通过阅读本书，均将对商业银行个人金融业务有一个更新、更为系统且准确的了解和认识。当然，商业银行个人金融业务的发展在我国正方兴未艾，新的个人金融产品与个人金融服务方式必将不断产生，这就需要我们在今后适当的时候，对本书的某些内容加以调整和更新，对其在使用中反映出的不足与问题进行必要的修改和完善。

编摇者

[illegible]年 愿月

目摇录

（上 册）

第一章摇个人金融业务概述 …… 员
摇第一节摇个人金融业务的涵义及特征 …… 猿
摇摇摇一、个人金融业务涵义及其种类 …… 猿
摇摇摇二、个人金融业务的基本特征 …… 缘
摇摇摇三、个人金融业务在商业银行的地位与作用 …… 苑
摇第二节摇商业银行个人金融业务发展现状与趋势 …… 员园
摇摇摇一、商业银行个人金融业务发展现状及特点 …… 员园
摇摇摇二、商业银行个人金融业务的发展趋势 …… 员园
摇第三节摇个人金融业务经营策略 …… 员缘
摇摇摇一、进行客户细分,提供个性化的金融服务 …… 员缘
摇摇摇二、积极拓展个人贷款业务 …… 员远
摇摇摇三、大力发展个人中间业务,拓展新的个人业务利润增长点 …… 员远
摇摇摇四、加快信息化、网络化的建设 …… 员苑
摇摇摇五、发展多元化、全能型的金融超市 …… 员苑
摇摇摇六、重视产品策略的运用和新产品开发 …… 员愿
摇摇摇七、加快个人金融业务客户经理队伍的建设 …… 员愿
摇第四节摇个人金融业务管理与控制的基本要求 …… 员怨
摇摇摇一、符合国家政策,实行依法合规经营 …… 员怨
摇摇摇二、个人金融业务发展必须坚持效益原则 …… 员怨
摇摇摇三、强化风险控制 …… 圆园
摇第五节摇个人金融业务的产品创新 …… 圆园
摇摇摇一、金融产品创新的涵义和形式 …… 圆园

摇摇摇二、商业银行个人金融新产品开发的原则和目标…… 圆圆
摇摇摇三、商业银行个人金融新产品创新的趋势…… 圆袁
摇摇摇四、农业银行个人金融产品创新…… 圆原
摇摇摇五、国内外个人金融新产品介绍…… 圆远

第二章摇负债业务 …… 缘员
摇第一节摇个人存款业务的种类及特点 …… 缘袁
摇摇摇一、活期储蓄…… 缘袁
摇摇摇二、定期储蓄…… 缘远
摇摇摇三、其他储蓄存款…… 远园
摇摇摇四、香港部分银行存款品种简介…… 远袁
摇第二节摇个人存款业务的基本规定 …… 远远
摇摇摇一、存款业务的政策、原则 …… 远远
摇摇摇二、个人业务门市处理规定…… 远怨
摇摇摇三、免填单业务操作基本规定…… 苑袁
摇摇摇四、存款业务的会计核算…… 苑源
摇摇摇五、通存通兑的资金清算处理（以现行 粤月除系统为标准）…… 苑愿
摇摇摇六、特殊业务的处理…… 愿圆
摇摇摇七、储蓄存款查询、止付、没收、过户基本规定 …… 愿缘
摇第三节摇外币储蓄存款…… 愿愿
摇摇摇一、外币储蓄存款定义…… 愿愿
摇摇摇二、外币储蓄存款的对象及种类…… 愿怨
摇摇摇三、外币存款账户的种类…… 愿怨
摇摇摇四、外币存款账户的管理…… 怨园
摇摇摇五、外币储蓄的会计核算…… 怨远
摇摇摇六、外币储蓄的利息计算…… 怨怨
摇第四节摇个人存款业务操作流程 …… 员园
摇摇摇一、审查凭证 …… 员园
摇摇摇二、存折现金存取款业务 …… 员园
摇摇摇三、存单现金存取款业务 …… 员园
摇摇摇四、单折转账存取款业务 …… 员园
摇摇摇五、存折（单）挂失处理 …… 员园

摇摇摇六、冻结及解冻处理 …… 员园苑
摇摇摇七、补登折与换折 …… 员园愿
摇摇摇八、更改支取控制方式 …… 员园愿
摇摇摇九、抹账及错账冲正 …… 员园怨
摇第五节摇存款利息计算 …… 员园怨
摇摇摇一、存款利息计算基本规定 …… 员园怨
摇摇摇二、活期储蓄存款的计息 …… 员员园
摇摇摇三、整存整取定期储蓄存款利息计算 …… 员员猿
摇摇摇四、定期储蓄存款约定到期自动转存的利息计算 …… 员员苑
摇摇摇五、零存整取定期储蓄利息计算 …… 员员愿
摇摇摇六、教育储蓄利息计算 …… 员员怨
摇摇摇七、存本取息利息计算 …… 员圆园
摇摇摇八、整存零取定期储蓄利息计算 …… 员圆员
摇摇摇九、保值储蓄利息计算 …… 员圆缘
摇摇摇十、定活两便储蓄存款利息计算 …… 员圆苑
摇摇摇十一、个人通知存款利息计算 …… 员圆怨
摇摇摇十二、储蓄利息个人所得税的计税规定 …… 员猿园
摇第六节摇个人存款业务风险成因与防范 …… 员猿员
摇摇摇一、储蓄存款风险及种类 …… 员猿员
摇摇摇二、储蓄存款风险的具体表现 …… 员猿猿
摇摇摇三、储蓄存款风险产生的原因 …… 员猿缘
摇摇摇四、储蓄存款风险防范策略 …… 员猿远

第三章摇资产业务 …… 员猿怨
摇第一节摇个人贷款业务的种类和方式 …… 员缘员
摇摇摇一、个人贷款业务的种类 …… 员缘员
摇摇摇二、个人贷款业务的方式 …… 员缘猿
摇第二节摇个人贷款业务的基本原则和条件 …… 员缘缘
摇摇摇一、个人贷款业务的基本原则 …… 员缘缘
摇摇摇二、个人贷款的条件 …… 员缘苑
摇第三节摇个人住房贷款 …… 员缘苑
摇摇摇一、个人住房一手楼按揭贷款 …… 员缘愿

摇摇摇二、个人住房二手楼贷款 …… 员猿
摇摇摇三、个人住房房改房贷款 …… 员猿
摇摇摇四、个人住房公积金委托贷款 …… 员猿
摇摇摇五、个人住房组合贷款 …… 员员
摇摇摇六、个人自建房贷款 …… 员圆
摇摇摇七、个人房屋装修贷款 …… 员缘
摇摇摇八、加按贷款 …… 员远
摇摇摇九、转按贷款 …… 员怨
摇第四节摇个人汽车贷款 …… 员圆
摇摇摇一、概念 …… 员圆
摇摇摇二、特点 …… 员圆
摇摇摇三、贷款条件 …… 员圆
摇摇摇四、贷款额度 …… 员猿
摇摇摇五、贷款期限和利率 …… 员猿
摇摇摇六、贷款发放程序 …… 员猿
摇摇摇七、风险防范 …… 员源
摇第五节摇个人质押贷款 …… 员缘
摇摇摇一、概念 …… 员缘
摇摇摇二、特点 …… 员缘
摇摇摇三、贷款对象 …… 员苑
摇摇摇四、贷款条件 …… 员苑
摇摇摇五、贷款额度、期限和利率 …… 员苑
摇摇摇六、贷款发放程序 …… 员苑
摇摇摇七、风险防范 …… 员苑
摇摇摇八、注意事项 …… 员愿
摇第六节摇个人教育助学贷款 …… 员愿
摇摇摇一、国家助学贷款 …… 员怨
摇摇摇二、一般助学贷款(“ 金钥匙 ”助学贷款) …… 员员
摇第七节摇个人旅游消费贷款 …… 员源
摇摇摇一、概念 …… 员源
摇摇摇二、原则 …… 员源
摇摇摇三、贷款条件 …… 员源

需要全本请访问 www.ertongbook.com

摇摇摇四、贷款额度 …… 员缘
摇摇摇五、贷款期限和利率 …… 员缘
摇摇摇六、贷款发放程序 …… 员缘
摇摇摇七、风险防范 …… 员远
摇第八节摇个人其他贷款 …… 员远
摇摇摇一、个人商业用房贷款 …… 员远
摇摇摇二、个人大额耐用消费品贷款 …… 员愿
摇摇摇三、农用机械贷款 …… 员园
摇摇摇四、个人寿险保单质押贷款 …… 员圆
摇摇摇五、车库（车位）贷款 …… 员源
摇摇摇六、个人小额短期信用贷款 …… 员远
摇摇摇七、个人生产经营贷款 …… 员苑
摇摇摇八、下岗失业人员小额担保贷款 …… 员怨
摇第九节摇个人贷款利息计算 …… 圆园
摇摇摇一、个人贷款利息计算的基本规定 …… 圆园
摇摇摇二、利息计算的基本方法 …… 圆园
摇摇摇三、适用范围 …… 圆装
摇摇摇四、其他说明 …… 圆源
摇第十节摇个人贷款业务的风险控制 …… 圆源
摇摇摇一、个人贷款的主要风险 …… 圆源
摇摇摇二、个人贷款业务的风险防范 …… 圆苑
摇摇摇三、中国农业银行信贷管理系统（悦卷）简介 …… 圆圆

第四章摇中间业务 …… 圆怨
摇第一节摇中间业务概述 …… 圆员
摇摇摇一、概念 …… 圆员
摇摇摇二、特征 …… 圆员
摇摇摇三、发展中间业务的基本意义 …… 圆圆
摇第二节摇代收代付业务 …… 圆装
摇摇摇一、定义 …… 圆装
摇摇摇二、代收代付业务的种类 …… 圆装
摇摇摇三、基本规定 …… 圆装

摇摇摇四、操作流程 …… 圆源
摇第三节摇代理保险业务 …… 圆源
摇摇摇一、定义 …… 圆源
摇摇摇二、种类 …… 圆缘
摇摇摇三、基本规定 …… 圆缘
摇摇摇四、操作流程 …… 圆缘
摇第四节摇银证合作业务 …… 圆远
摇摇摇一、粤股银证转账业务 …… 圆远
摇摇摇二、月股银证转账业务 …… 圆怨
摇摇摇三、银证通业务 …… 圆员
摇第五节摇柜台记账式国债交易及二级托管业务 …… 圆缘
摇摇摇一、什么是柜台记账式国债与二级托管业务 …… 圆缘
摇摇摇二、柜台记账式国债交易及二级托管业务的内容与种类 …… 圆缘
摇摇摇三、柜台记账式国债交易及二级托管业务的管理 …… 圆苑
摇摇摇四、柜台记账式国债交易及二级托管业务的操作规程 …… 圆缘
摇第六节摇开放式基金代理销售 …… 圆怨
摇摇摇一、基金代理销售业务的管理原则 …… 圆苑
摇摇摇二、基金代理销售业务的基本规定 …… 圆员
摇摇摇三、基金业务的分级管理 …… 圆苑
摇摇摇四、基金柜台业务管理 …… 圆源
摇摇摇五、基金自助交易管理 …… 圆怨
摇摇摇六、基金代销网点操作规程 …… 圆怨
摇摇摇七、风险控制 …… 猿怨
摇第七节摇黄金交易业务 …… 猿圆
摇摇摇一、国内银行黄金交易业务开展情况 …… 猿圆
摇摇摇二、个人实物黄金买卖业务 …… 猿猿
摇摇摇三、个人记账式黄金买卖业务 …… 猿远
摇摇摇四、个人黄金交易业务处理系统 …… 猿怨
摇第八节摇个人实盘外汇买卖 …… 猿苑
摇摇摇一、特点 …… 猿苑
摇摇摇二、服务范围 …… 猿猿
摇摇摇三、操作流程 …… 猿猿

摇摇摇四、基本常识 …… 猿愿缘
摇第九节摇个人结算业务 …… 猿愿苑
摇摇摇一、银行结算原则和结算纪律 …… 猿愿苑
摇摇摇二、个人结算的工具 …… 猿愿愿
摇摇摇三、常见个人结算业务的处理程序 …… 猿愿愿
摇摇摇四、人民币个人银行结算账户 …… 猿愿愿
摇摇摇五、个人结算业务风险防范 …… 猿源园
摇摇摇六、个人结售汇业务 …… 猿源圆
摇摇摇七、个人外汇汇款业务 …… 猿源缘
摇摇摇八、其他外汇业务 …… 猿缘园
摇第十节摇其他中间业务 …… 猿缘愿
摇摇摇一、保管箱出租业务 …… 猿缘愿
摇摇摇二、存款证明书 …… 猿缘愿

（下 册）

第五章摇银行卡业务 …… 猿缘缘
摇第一节摇银行卡业务概述 …… 猿缘缘
摇摇摇一、银行卡与银行卡业务 …… 猿缘缘
摇摇摇二、银行卡的基本类型 …… 猿缘缘
摇摇摇三、银行卡业务的功能与特点 …… 猿缘苑
摇摇摇四、国内外银行卡简介 …… 猿缘愿
摇摇摇五、农业银行银行卡品种介绍 …… 猿愿园
摇摇摇六、与银行卡业务有关的重要概念 …… 猿愿圆
摇摇摇七、银行卡的利息计付 …… 猿愿源
摇摇摇八、银行卡交易流程 …… 猿愿缘
摇第二节摇贷记卡业务 …… 猿愿远
摇摇摇一、贷记卡的申办与手续 …… 猿愿远
摇摇摇二、贷记卡的有效期与信用额度 …… 猿愿苑
摇摇摇三、贷记卡的还款与计息 …… 猿愿愿
摇第三节摇准贷记卡业务 …… 猿愿愿
摇摇摇一、基本内容 …… 猿愿愿

摇摇摇二、操作规程 …… 猿员
摇摇摇三、止付管理 …… 源蓑
摇摇摇四、授权管理 …… 源源
摇摇摇五、透支管理 …… 源苑
摇摇摇六、收费 …… 源恕
摇第四节摇借记卡业务 …… 源园
摇摇摇一、基本内容 …… 源园
摇摇摇二、操作规程 …… 源员
摇摇摇三、异常交易处理 …… 源源
摇摇摇四、资金清算 …… 源远
摇摇摇五、差错处理 …… 源恕
摇摇摇六、收费 …… 源源
摇摇摇七、内部管理 …… 源缘
摇第五节摇国际卡业务 …… 源苑
摇摇摇一、代理国际信用卡收单业务 …… 源愿
摇摇摇二、金穗国际借记卡业务 …… 源圆
摇第六节摇隙（智能）卡业务 …… 源圆
摇摇摇一、基本内容 …… 源蓑
摇摇摇二、隙卡发卡流程 …… 源园
摇摇摇三、操作规程（以金穗 隙借记卡为例） …… 源圆
摇摇摇四、安全管理 …… 源园
摇摇摇五、密钥管理系统的使用和管理 …… 源远
摇第七节摇粤耘及 孕杂交易 …… 源远
摇摇摇一、粤耘交易 …… 源苑
摇摇摇二、孕杂交易 …… 源愿
摇第八节摇银行卡风险管理与纠纷处理 …… 源园
摇摇摇一、内部管理 …… 源园
摇摇摇二、风险管理 …… 源缘
摇摇摇三、透支呆坏账的核销 …… 源愿
摇摇摇四、投诉处理 …… 缘源
摇摇摇五、业务纠纷的处理 …… 缘缘

摇第九节摇银行卡联网联合业务 …… 缘缓远
摇摇摇一、重要概念 …… 缘缓苑
摇摇摇二、基本规定 …… 缘缓园
摇摇摇三、市场规则 …… 缘缓源
摇摇摇四、业务流程 …… 缘缓愿
摇摇摇五、差错处理 …… 缘缓园
摇摇摇六、争议处理 …… 缘缓远
摇摇摇七、风险控制 …… 缘缓愿
摇第十节摇吞没卡处理 …… 缘缓员
摇摇摇一、粤新钰吞卡处理 …… 缘缓员
摇摇摇二、商户没收卡处理 …… 缘缓圆

第六章摇个人金融服务实现渠道 …… 缘缘缘
摇第一节摇柜台服务 …… 缘缘苑
摇摇摇一、柜台服务的含义和特点 …… 缘缘苑
摇摇摇二、柜台服务的业务流程和管理 …… 缘缘愿
摇摇摇三、柜台服务的营销 …… 缘缘园
摇第二节摇自助交易服务 …… 缘缘圆
摇摇摇一、自助银行服务 …… 缘缘圆
摇摇摇二、电话银行服务 …… 缘缘缘
摇摇摇三、网上银行服务 …… 缘缘苑
摇摇摇四、客户服务中心(怨怨怨怨 ——呼叫中心 …… 缘缘缘
摇第三节摇个人综合理财业务 …… 缘远猿
摇摇摇一、个人综合理财业务的兴起 …… 缘远猿
摇摇摇二、个人综合理财业务的主要产品介绍 …… 缘远员
摇摇摇三、个人综合理财业务的组织与运作 …… 缘远缘
摇摇摇四、金融超市 …… 缘缘园

第七章摇个人金融业务营销 …… 缘缘苑
摇第一节摇个人金融业务市场调查 …… 缘怨怨
摇摇摇一、个人金融业务市场调查的目的和意义 …… 缘怨怨
摇摇摇二、个人金融业务市场调查的内容 …… 远园园

第三节 个人金融业务市场调查 …… 1
一、个人金融业务市场调查的意义 …… 1
二、个人金融业务市场调查的内容 …… 1
三、个人金融业务市场调查的程序 …… 1
四、个人金融业务市场调查的方法与手段 …… 1
第二节 个人金融业务新产品开发 …… 1
一、个人金融业务新产品开发的种类 …… 1
二、个人金融业务新产品开发的目标 …… 1
三、个人金融业务新产品开发的过程 …… 1
四、个人金融业务产品生命周期与营销策略 …… 1
第三节 个人金融业务市场细分 …… 1
一、个人金融业务市场细分的作用 …… 1
二、个人金融业务市场细分的条件 …… 1
三、个人客户市场细分的标准 …… 1
第四节 个人金融业务营销渠道 …… 1
一、个人金融业务营销渠道的类型 …… 1
二、个人金融业务营销渠道的影响因素 …… 1
三、个人金融业务营销渠道的设计 …… 1
四、个人金融业务营销渠道的管理 …… 1
五、个人金融业务营销渠道的拓展策略 …… 1
第五节 个人金融业务促销策略与技巧 …… 1
一、个人金融业务促销的作用和具体形式 …… 1
二、员工推销 …… 1
三、广告促销 …… 1
四、营业推广 …… 1
五、公关促销 …… 1
第六节 个人金融业务营销方案的编制 …… 1
一、个人金融业务营销方案的内容 …… 1
二、编制个人金融业务营销方案的意义 …… 1
三、个人金融业务营销方案的编制 …… 1
四、个人金融业务营销方案的执行 …… 1
第七节 个人金融业务的营销管理 …… 1
一、分析个人金融业务的市场机会 …… 1
二、确定个人金融业务的营销目标 …… 1
三、选择个人金融业务的目标市场 …… 1

需要全本请访问: www.ertongbook.com