

序



谨以此书献给上海市银行同业公会成立二十周年

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 trends 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

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

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