

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

廖岷

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

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