

<<银行服务百姓读本>>

图书基本信息

书名：<<银行服务百姓读本>>

13位ISBN编号：9787504958556

10位ISBN编号：7504958557

出版时间：2011-5

出版时间：中国金融出版社

作者：中国银行业协会 编

页数：215

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<银行服务百姓读本>>

### 内容概要

本书内容简介：银行业高速发展，金融产品和服务不断创新，金融服务与百姓生活日益紧密。大力开展公众教育服务、宣传普及金融知识，强化风险意识，倡导理性消费，引导消费者熟练运用银行金融服务，提升自己的生活品质，显得十分迫切。银行业责无旁贷地主动承担起了消费者教育服务的社会责任，这也是银行业发展的一个组成部分。银行业利用自身的专业知识和丰富的资源多角度、多形式地向消费者普及相关金融知识。

## <<银行服务百姓读本>>

### 书籍目录

#### 第一章 常用服务篇

##### 第一节 储蓄服务

##### 第二节 支付结算服务

##### 第三节 借记卡

##### 第四节 贷记卡(信用卡)

##### 第五节 银行卡安全用卡常识

##### 第六节 个人贷款

#### 第二章 理财服务篇

##### 第一节 理财的基本理念

##### 第二节 理财产品综览

##### 第三节 理财产品的风险及相关费用

#### 第三章 服务创新篇

##### 第一节 服务理念创新

##### 第二节 服务产品创新

##### 第三节 服务渠道创新

##### 第四节 服务手段创新

##### 第五节 服务流程创新

#### 第四章 免费服务篇

##### 第一节 免费服务项目介绍

##### 第二节 商业银行承担社会责任

#### 第五章 省钱窍门篇

##### 第一节 账户管理窍门

##### 第二节 银行卡之借记卡窍门

##### 第三节 银行卡之信用卡窍门

##### 第四节 转账汇款窍门

##### 第五节 储蓄理财窍门

##### 第六节 房贷还款窍门

#### 第六章 国际比较篇

##### 第一节 国际商业银行服务收费的起源

##### 第二节 国际商业银行服务收费的发展趋势

##### 第三节 境内外商业银行服务收费差异比较

#### 第七章 客户体验篇

##### 第一节 巧省手续费

##### 第二节 综合理财好处多

##### 第三节 贴心服务感动常在

#### 附录

附录1 国务院办公厅关于进一步做好房地产市场调控工作有关问题的通知

附录2 中国银行业公平对待消费者自律公约

附录3 关于加强银行服务收费自律工作的六点共识

附录4 中国银行业个人有偿服务目录

附录5 部分会员银行客服电话及网址

#### 后记

章节摘录

小小硬币 服务友邻 案例十五：2010年7月23日，在某银行上海分行浦东东昌支行的储蓄大厅，一位拖着拉杆箱匆匆走来的客户引起了大堂经理的注意。

客户一进门，大堂经理小刘便迎了上去：“您好，请问您办理什么业务？”

“我是世博会蒙古馆的工作人员，我这里有一点硬币想要存进来，请你们帮帮忙。”

客户说着不太流利的中文，并打开拉杆箱给大堂经理看，只见箱子里面有两大袋一元硬币，至少有5000枚以上。

大堂经理小刘马上带着客户到贵宾室休息，并向领导汇报，启动了世博快速通道，组织后台机动人员以及客户经理、理财经理集合，一起清点客户带来的一元硬币。

硬币清理过程中，客户表示他是世博会蒙古馆的工作人员，前天就在该行办理过业务，存了3万多元的5元、10元纸币，该行的高效服务给他留下了深刻印象，此次前来希望得到网点的再次帮助。

经过分工合作，该行多名员工用了一个多小时清点完了客户带来的6500多枚硬币，为客户办理了存款手续。

蒙古国客户表示非常感谢，并赠送了世博会蒙古馆的纪念章给该行员工表示感谢。

小小的硬币中浓缩了这家银行员工支持世博、服务客户的精神，在平凡的工作中展示着银行人优质服务的风采。

……

<<银行服务百姓读本>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>