



普及金融知识
提升金融素养
共建和谐金融



中国人民银行 贵阳中心支行
THE PEOPLE'S BANK OF CHINA



一、储蓄存款

● 什么是储蓄？

指个人将属于其所有的人民币或者外币存入银行，银行开具存折或者存单作为凭证，个人凭存折或者存单可以支取存款本金和利息，银行依照规定支付存款本金和利息的活动。

● 将钱存入银行有什么好处？

安全性：银行代为保管，防止因盗窃、遗失、火灾等造成的损失。

收益性：将钱存入银行，可获得利息。

方便快捷：现在银行网点众多，需要用钱时可随时持银行卡或存折到银行网点或者本村“助农取款村村通服务点”就近支取。





● 储蓄存款有哪些品种，有何不同？

储蓄类型		存款期限	收益比较	特点
活期储蓄		不约定	低	随时存取，方便、灵活、适应性强、流动性好。
定期储蓄	整存整取	约定	相对高	整笔存入，到期凭存单支取本息，收益相对稳定。
	零存整取			每月固定存额，集零成整，到期一次支取本息。
	存本取息			一次存入整笔本金，按月或分次支取利息，到期支取本金。



● 储蓄存款如何计算利息？

存款利息是银行向存款人支付的报酬，利息的多少与存款的时间和种类密切相关。存款人不必自己亲自动手计算，银行会按规定给储户计算清楚。其中，活期存款每季结算一次利息，银行会自动将利息存入存款农户储蓄存款中的。定期储蓄（整存整取方式）的利息计算公式为：存款利息=本金×存款利率×存款期限。





● 定期储蓄存款必须到期支取吗？

如果存的定期储蓄存款尚未到期，而急需用钱，可凭有效证件到银行办理全部或部分提前支取，但提前支取部分，利率要按照中国人民银行当日公告的活期利率计算。

● 如何选择储蓄存款种类？

（1）根据支出用途选择：需要随时使用的钱，可存活期储蓄；暂时不用的钱，可存定期储蓄。未来需要大笔支出的钱，可选择零存整取储蓄；如果在可预见的时期内不需要支出的钱，可选用整存整取储蓄。

（2）根据利息收益率选择：定期储蓄比活期储蓄利率高，定期储蓄期限越长利率越高。到期利息转本金继续储蓄，可以进一步提高收益率。



二、贷款

● 什么是贷款？

指贷款人对借款人提供的并按约定的利率和期限还本付息的货币资金。贷款是需要归还的，还款主要有委托扣款和柜面还款两种方式。委托扣款是借款人与贷款银行签订委托扣款协议，委托银行在协议指定的银行账户中直接扣划还款。柜台还款是借款人直接持现金或银行卡到贷款银行规定的营业柜台还款。

抵押贷款：是指银行以借款人或者其他人的财产作为抵押物发放的贷款。可以作为抵押物的有房产、林权证、其它土地定着物、国有土地使用权、其他银行认可的财产。

质押贷款：是指银行以借款人或其他人的动产或权利为质押物发放的贷款。可以作为质押物的包括国库券、国家重点建设债券、金融债券、AAA 级企业债券、储蓄存单等有价值证券。

保证贷款：是指银行以第三人承诺在借款人不能偿还贷款本息时，按规定承担连带责任为条件而发放的贷款。





信用贷款：是指以借款人的信誉发放的贷款，借款人不需要提供担保，以借款人的信用程度作为还款保证。

● 怎么偿还贷款？

贷款偿还方式有到期一次性归还、提前归还、分期（按季）结息、利随本清等。贷款期限和偿还方式由借贷双方商定。

● 贷款利息怎么计算？

贷款利息 = 本金 × 贷款利率 × 贷款期限

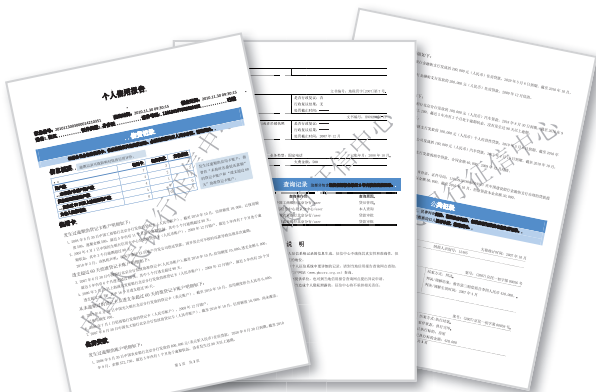




三、珍爱信用记录

● 信用报告是什么？

信用报告是对企业或个人借债还钱、合同履行、遵纪守法等历史信用信息的客观记录。





● 信用报告有啥用？

信用报告用处多，并且作用大：在贷款、信用卡审批，任职资格审查，员工录用等均会使用得到。记录良好，可以快速获得贷款、信用卡，享受低利率；记录不好，不利于获得贷款、信用卡，利率可能较高。



①



②



③



④



● 发现信用报告有错误怎么办？

向放贷机构或者征信机构提出异议并要求更正。





四、农村信用体系建设

● 农村信用体系建设有哪些内容？

农村信用体系建设包括（1）为农户建立电子信用档案；（2）开展农户信用等级评价；（3）建设“信用户”、“信用村”、“信用乡（镇）”等；（4）支持农户小额信用贷款。







五、安全用卡

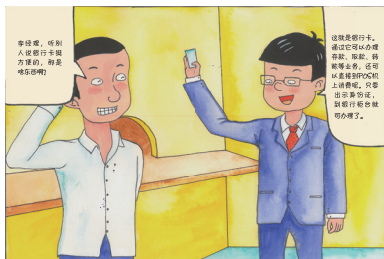
银行卡是由银行机构向社会发行的具有消费信用、转账结算、存取现金等全部或部分功能的支付工具，它具有代扣代缴水、电、煤气费和刷卡消费等功能。

代扣代缴业务是农户与银行约定通过指定银行卡以代扣方式自动支付水、电、煤气等相关费用。农户足不出户就可以办理各种缴费业务。



刷卡消费是指客户在商户购物消费时，通过在POS机上刷卡付款，款项在相关银行卡中扣收的一种结算方式。有了刷卡消费，农户在购买种子肥料时就不必携带大量现金。

银行工作人员李经理在向农民王有财介绍宣传银行卡。





安全用卡小常识（一）

利用短信、电话诈骗不法分子通过电话等通信工具，编造一些貌似合理的事由，利用持卡人贪图便宜或紧张害怕的心理，骗取持卡人账户资金或卡号、密码等账户信息。比如有的发送手机短信，假冒银行消费通知或中奖通知；有的打电话谎称持卡人亲人朋友遇到紧急事件需要资金等，欺骗、诱使持卡人通过 ATM 将自己卡上的资金转到犯罪分子账户上。

防范方法：收到可疑信函、电子邮件、手机短信、电话等时，应谨慎确认，勿贪小便宜，也不要紧张害怕。如有疑问应直接到发卡银行柜台去询问，或拨打发卡银行统一的客户服务热线，关键是不要在 ATM 上向自己不知道的账户转钱。





安全用卡小常识（二）

在自助银行机具上捣鬼

不法分子往往在自助银行机具上设置一些障碍或“机关”，窃取持卡人密码，或者造成无法正常交易或卡片被吞的假象。然后，他们假装好心人来帮助刷卡，趁机将卡片掉包，等持卡人离开后将卡片取出盗刷。

防范方法：使用自助银行机具时要小心，留意周围是否有可疑的人，操作应避免他人干扰，防止他人偷窃密码。遭遇吞卡、未吐钞等情况，应拨打发卡银行的全国统一客服热线电话，及时与发卡银行取得联系。尤其注意：不要轻信“好心人”，不要拨打机具旁临时粘贴的不熟悉的电话号码，不要随意丢弃打印单据，另外门禁刷卡是不需要输入密码的。



安全用卡小常识（三）

盗窃账户信息造伪卡

不法分子通过偷窃、骗取、抢夺等方式获得持卡人的银行卡账户信息，伪造假卡后盗窃持卡人账户资金。伪造或盗用他人身份证明，使用虚假的申请资料申领信用卡后进行恶意透支消费，导致被盗用身份的人资信或实际利益受损。

防范方法：拿到新的银行卡后，要立即修改密码，并设置一些相对复杂的密码，不要设 123456、888888 等简单的密码，并应定期修改密码；不要用自己的生日、家庭电话号码等作为密码；在任何情形下都不要轻易向他人透露银行卡密码等账户信息；不要向不可靠的公司、网站或个人提供自己的真实个人身份资料。





六、助农取款服务

助农取款服务，满足了居住地区较为偏远的农民的取现需求，农户可以在助农取款服务点的 POS 机上小额取现（最高可取 2000 元），取款操作很简单，只需将银行卡在 POS 机上刷卡，在取款登记簿上签字确认，就可以提取自己账户上的现金。



移动pos机



转账电话

买卖农产品实现非现金结算

部分农产品收购企业可以通过 POS 机刷卡的方式将收粮款支付给农民，转账前农民只需出示自己的银行卡，在 POS 机上轻轻一刷即可完成转账，像我省部分市州地区的烟叶收购、茶青收购、粮食收购已经实现全程非现金结算。



银行卡助农取款服务点负责人赵万福在向农民王有财介绍助农取款服务。





七、爱护人民币

1. 人民币是由什么单位发行的？

人民币是由中国人民银行依法发行的货币，是中华人民共和国的法定货币，包括纸币和硬币。以人民币支付中华人民共和国境内的一切债务，任何单位和个人不得拒收。

人民币缩写：RMB；符号：¥；

单位：元，辅币单位：角、分

2. 借款或借条中如何书写人民币？

日常生活中各种契约、收据、凭证中，在金额首位前加一个书写代号“¥”或写“人民币”字样。金额后就不需要再写“元”字。如下图：



借款借条

今借_____人民币（大写）_____万圆整，小
写_____元，借款期限为_____年_____月_____日

亿	千	百	十	万	千	百	十	元	角	分	借条
											向_____借款陆仟伍佰圆整(\$6500)

3. 如何鉴别真假人民币

● 识别真假人民币有哪些常用方法？

总的概括为：眼看、手摸、耳听、检测。

①看：看水印

看阴阳互补对印图案 看安全线 观察光变油墨
观察面额数字。





②摸：摸票面凹印部位

摸国徽 摸人像发丝 摸人像衣领 摸人民大会堂图案



③听：凭空抖动或 轻弹票面



④测：借助点钞机、鉴 别仪鉴定人民币真伪





● 生活中遇到有人使用假币怎么办？

遇到伪造、变造人民币的，应当及时上缴中国人民银行、公安机关或者办理人民币存取业务的金融机构；发现他人持有伪造、变造的人民币的，应当立即向公安机关报告

4. 如何兑换残损币

● 家里办事情想换点零钱或换点整钱到哪里可以办理？

办理人民币存取业务的银行兑换零钱或整钱。银行都有义务为百姓提供换零换整的服务。如果银行确实没有足够的零钱，可以进行预约。

● 老百姓手中的残币到哪里可以兑换？

根据《中国人民银行残损、污损人民币兑换办法》规定：凡办理人民币存取款业务的金融机构应无偿为公众兑换残损、污损人民币，不得拒绝兑换。因此，所有银行网点均可以兑换。





● 火烧、鼠咬或发霉的人民币银行还能不能兑换？

（一）这两张钱不小心被小孩扯破了，还能不能兑换？



这两张钱残损没超过四分之一，还可以全额兑换200块钱。

（二）家里失火，有几张钱被火烧成这样了，这个还能兑换不？



①

这一张因为损失还不到一半，只能半额兑换，还能换50块钱。



②



这两张烧的太严重换不了。纸币家里不宜存放的太多，盗窃、鼠咬、失火及受潮霉变对你的钱都是威胁，余钱还是放银行安全些。

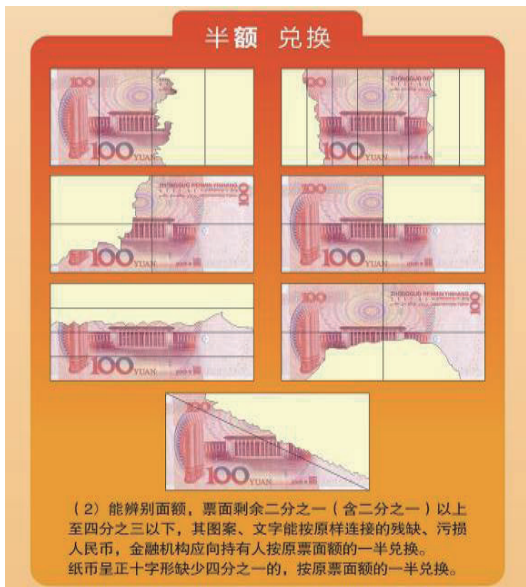
● 残损、污损人民币是怎么样兑换的？（以100元券为例）

全额兑换：用好的纸币对折两折套在残币上看，损毁了约 $1/4$ 或 $1/4$ 以内，还能按面额全额兑换。如下图示



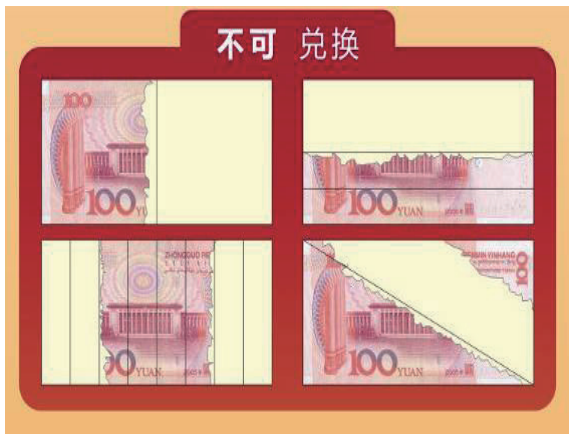


半额兑换：用好的纸币对折两折套在残币上看，如果残币剩余面积还有 $1/2$ 以上，只能按面额一半兑换。如下图所示





不兑换：用好的纸币对折两折套在残币上看，人民币损毁超过一半的就不能兑换了。如下图示



- 对于残损、污损人民币人民银行收回后还会流入市场吗？

根据《中华人民共和国人民币管理条例》和《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》的规定，对于收回的残损、污损人民币由人民银行统一收回销毁。





八、金融消费维权

● 金融消费者的概念

金融消费者是指购买、使用金融机构销售的金融产品或者接受金融机构提供的金融服务的自然人。

● 金融消费者与金融机构的纠纷解决途径？

1. 与该金融机构协商解决；
2. 向该金融机构或其上级机构投诉；
3. 请求依法设立的第三方机构调解；
4. 向该金融机构所在地的金融消费者权益保护机构投诉；
5. 根据与该金融机构达成的仲裁协议提请仲裁；
6. 向人民法院提起诉讼。

● 中国人民银行金融消费权益保护部门受理的投诉范围

中国人民银行各级分支机构应当受理、处理的金融消费争议的范围为：中国人民银行法定职责范围内



的金融消费者投诉；涉及跨市场、跨行业类交叉性金融产品和服务的金融消费者投诉。

● 中国人民银行不予受理的投诉

1. 没有明确的投诉对象和投诉事由的；
2. 投诉人与被投诉金融机构已经达成和解协议并执行，没有新情况新理由的；
3. 中国人民银行相关分支机构已经就投诉事项进行过调解并达成调解协议书的；
4. 人民法院、仲裁机构、金融监管机构等部门已经受理或者处理的；
5. 不符合法律、法规、规章有关规定的。

● 国内已开通的金融消费者维权热线

中国工商银行：95588

中国农业银行：95599

中国银行：95566（信用卡专线：400-669-5566）

中国建设银行：95533（信用卡专线：400-820-0588）

交通银行：95559（信用卡专线：400-800-9888）





招商银行：95555（信用卡专线：400-820-5555）

中国民生银行：95568

上海浦东发展银行：95528

广东发展银行：400-830-8003（信用卡专线：95508）

兴业银行：95561

中信银行：95558（信用卡专线：400-889-5558）

中国光大银行：95595

华夏银行：95577

平安银行：95511-3（信用卡专线：95511-2）

中国邮政储蓄银行：95580（信用卡专线：400-889-5580）

中国银联：95516

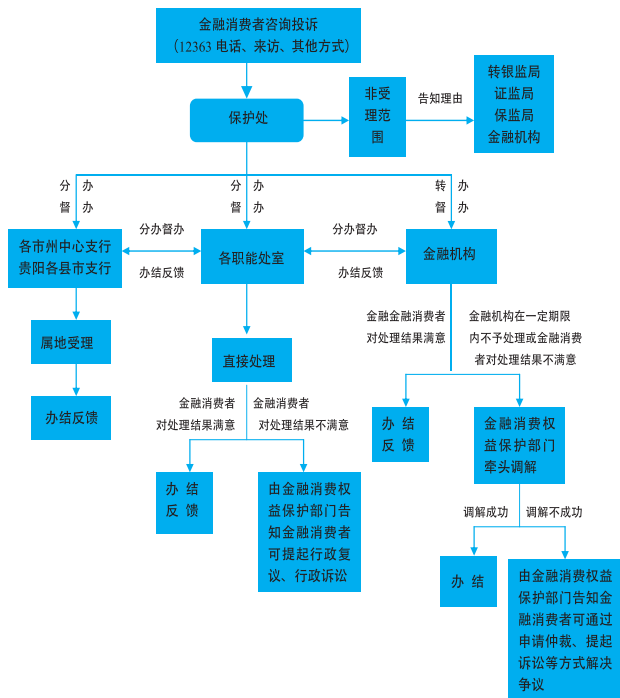
中国人民银行：12363

中国银监会（贵州监管局）：0851-87993118

中国证监会：12386（试点开通）

中国保监会：12378

金融消费者咨询投诉受理与处理工作流程图



后 记

为深入贯彻落实党的群众路线，使金融消费者更好地学习金融、了解金融、享受金融业改革发展带来的好处，中国人民银行贵阳中心支行“蒲公英”金融志愿服务队编制了“金融知识宣传手册”，收集与老百姓日常生活密切相关的金融知识，组织开展金融知识的普及、宣传，扩大金融服务受众面，使更多的金融消费者享受金融业改革发展的成果。

