

个人储蓄业务（下）

主要内容

- ① 定期储蓄存款业务的种类、含义；
- ② 整存整取、存本取息、零存整取、教育储蓄等储蓄存款业务产品特点、操作流程；
- ③ 教育储蓄业务的含义、产品特点、操作流程及利息的计算。

学习目标

- ① 了解定期储蓄存款业务的种类、含义；
- ② 理解定期储蓄存款业务产品特点、操作流程及利息的计算；
- ③ 掌握整存整取、存本取息、零存整取等业务开户、取款、销户、换折等业务的操作流程，能为客户办理各项业务；
- ④ 理解上述几种个人业务的差异和共性，能对不同的储蓄业务产品进行比较。

学习指导

- ① 定期储蓄业务种类繁多，要掌握每一项业务的内容、特点；
- ② 对于存本取息和零存整取业务要理解透彻，能够清晰地向客户讲明产品特色；
- ③ 掌握整存整取、存本取息、零存整取以及教育储蓄的利息计算。

技能要求

- ① 掌握整存整取、存本取息、零存整取以及教育储蓄的利息计算；
- ② 尝试向客户介绍每一种个人存款业务的含义及特点；
- ③ 熟悉各种个人定期存款和教育储蓄等业务的流程。



案例导读

存款蒸发，银行被判赔钱

李大娘家里发生了一件蹊跷事。2005年12月7日，李大娘卡里的余额是45 010元。

但是从2005年12月11日起至当月底,她卡内的存款被人通过电话银行转账的方式取走了4.5万余元。李大娘认为银行理应承担这个责任,于是将银行告上法庭。银行认为,李大娘造成的损失与她没有妥善保管银行卡和电话银行密码存在因果关系,这个损失应当由李大娘自己承担。

法院经审理认为,因为银行开设的电话银行服务业务是通过计算机处理系统实现对客户的服务,而银行没能举证证明电话银行服务本身不存在技术漏洞,以及计算机处理系统是安全的,所以应当承担举证不能的法律责任。因此法院作出如下判决:判处某银行给付客户李大娘存款4.5万元并支付存款利息。

早在2005年8月4日,李大娘在银行办理了一张储蓄卡,同时与银行签订了《网上银行服务协议》以及《电话银行服务协议》。

负责本案的叶律师说:“在银行与客户的关系中,银行相对客户占优势地位。本案中,李大娘需要证明的是她在银行存款,以及存款遭遇盗取的事实;而银行如要免责,则必须证明银行没有过错,同时证明客户造成损失是由其自身造成的。否则要承担举证不能的不利后果,也就是赔偿客户的经济损失。”

叶律师认为,本案中,银行没能举证证明电话银行服务本身不存在技术漏洞,以及计算机处理系统是安全的,所以应当承担举证不能的法律责任。法院判决银行给付客户李大娘存款4.5万元,并按照活期存款利率给付存款利息是能让人信服的。

案例导学:

柜员在为客户办理存取款业务时应注意什么问题?

(资料来源: <http://bank.eastmoney.com/200909170,174,2934010654.html>)

个人定期储蓄存款,是指客户在存款时约定存款期限,一次或按期分次存入本金,整笔或按期分次支取本金或利息的一种个人存款方式。定期储蓄业务的种类很多,常见的有整存整取、存本取息、零存整取等,见表3-1。

表 3-1 定期储蓄存款业务的比较

储 蓄 种 类	整 存 整 取	存 本 取 息	零 存 整 取
含义	约定存期,整笔存入,到期一次性支取本息	一次存入本金,分次支取利息,到期支取本金	每月固定存款,到期一次支取本金和利息
起存额	50 元	5 000 元	5 元
期限档次	3 个月、6 个月、1 年、2 年、3 年、5 年	1 年、3 年、5 年	1 年、3 年、5 年
可办理业务	开户、到期支取、逾期支取、全部提前支取、部分提前支取	开户、到期支取、逾期支取、全部提前支取	开户、到期支取、逾期支取、全部提前支取
相关规定	开户时可约定自动转存一次,存期内允许部分提前支取;预留密码,到期支取可办理通兑	不允许部分提前支取;需按约定时间支取利息,不得提前;如到期未取,以后可随时支取	预留密码可办理通兑,不允许部分提前支取;如有漏存,必须次月补齐,否则视为违约

项目一 整存整取业务实验

【基本知识】

一、整存整取的含义与特点

整存整取定期储蓄是指个人将其所有的人民币或外币一次存入银行，约定存期，到期一次性支取本金和利息的一种储蓄存款。简称定期存款。

其特点是：

- (1) 利率较高，可以为客户获得较高的利息收入；
- (2) 提供约定转存和自动转存功能；
- (3) 客户在通存通兑区域内的任一网点可以办理取款、查询及口头挂失等业务。

在中国境内同城银行网点可实现通存通兑、到期自动转存。

二、币种、起存金额与存期

1. 币种

外币整存整取现行可存入的货币为：美元、日元、欧元、加元、英镑、港币、澳元、瑞士法郎。

2. 起存金额与存期

人民币整存整取定期储蓄存款 50 元起存，存期分为 3 个月、6 个月、1 年、2 年、3 年和 5 年。

丙种外币存款为不低于人民币 50 元的等值外币，乙种外币存款为不低于人民币 500 元的等值外币。存期分为 1 个月、3 个月、6 个月、1 年和 2 年。

三、到期转存

到期转存是指银行与客户约定，在整存整取定期储蓄到期日自动将税后利息和本金一起转入下一存款周期，利率按照转存日中国人民银行挂牌公告的同档次定期储蓄利率执行的一种存款方式。

到期转存包括约定转存和自动转存。若选择约定转存，在原存期内或转存期内办理提前支取，营业网点受理时要审验存款人本人有效身份证件，代理他人支取时还需出示代理人的有效身份证件；若未选择约定转存的，视为自动转存，在转存期内办理支取，视同到（逾）期支取办理。

四、计息方法

人民币整存整取利息的计算方法如下：

1. 《储蓄管理条例》实施（1993 年 3 月 1 日）前存入的各种定期储蓄存款

在原定存期内如遇利率调整，分段计息，就高不就低；部分提前支取，以一次为限。

全部提前支取和部分提前支取部分，按实际存期同档次利率计息，遇利率调整，均分段

计息。未提取部分仍按原存入日期和原利率另开新存单。

定期存款逾期支取,其逾期部分的计息,以 1993 年 3 月 1 日为界,之前的逾期部分仍按原存入日所定利率,算至取款日的前一天止。如遇利率调整,过期部分分段计息;之后的逾期部分,按支取日挂牌公告的活期存款利率计付利息。

2. 《储蓄管理条例》实施(1993 年 3 月 1 日)后存入的各种定期储蓄存款

在原定存期内如遇利率调整,均按存入日公告相应存期的利率计付利息,不分段计息;未到期的定期储蓄存款,全部提前支取或部分提前支取的部分按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息;逾期支取定期储蓄存款,逾期部分按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息。

3. 1993 年 3 月 1 日至 7 月 10 日存入的定期储蓄存款

存期为 3 个月和 6 个月期的存款,计息规定仍按《储蓄管理条例》规定执行;

存期为 1 年、2 年期的储蓄存款,在原定存期内,从存单开户日至 7 月 10 日一律按活期利率 2.625‰计息,7 月 11 日至原存单到期日按 7 月 11 日调整后的原存单期限档次利率计息,原存期不延长;

存期为 3 年、5 年期的储蓄存款,从存单开户日至 7 月 10 日按存单开户日所定利率计息,不分段计息,7 月 11 日至存单到期日,按调整后的利率计息。

4. 计算利息的基本公式

利息=本金×存期×利率

计算利息时,本金以元为起息点,元以下不计息。如分段计息,各段利息算至厘位后相加,最后结果四舍五入到分位。



知识拓展

甲、乙、丙种外币存款的比较如表 3-2 所示。

表 3-2 甲、乙、丙种外币存款的比较

存款种类	存款对象	特点
甲种外币存款	外国驻华机构(包括外交、商务、国际组织和民间机构)、中外合资企业及国内企业单位、城乡集体经济组织	不针对个人,在我国的外币存款中占有绝对优势
乙种外币存款	外国人、外籍华人、华侨、港澳台同胞	须凭其护照或其他有效身份证件办理。外国居民享受税收协定待遇,必须按要求填报《外国居民享受避免双重征税协定待遇申请表》
丙种外币存款	中国境内居民,包括归侨、侨眷和港澳台同胞的亲属	可以本人名义开立两种外币存款账户。定期存款分为 3 个月、6 个月、1 年、2 年四种期限,定期起存额为人民币 50 元的等值外币,多存不限。活期存款开户起存额为人民币 20 元的等值外币,存款利息按统一公布的个人外币存款利率计付外币利息

【工作任务一】 整存整取存款开户

【任务目标】 掌握整存整取存款开户业务的职业技能：依据客户要求，根据银行相关规定，遵守业务处理流程，为客户提供在银行整存整取存款开户业务的服务。要求学生能回答客户关于整存整取存款开户业务的各种问题。

【操作流程】 整存整取存款开户业务流程如图 3-1 所示。

【步骤说明】

步骤 1：业务受理。

客户凭有效身份证件办理开户。申请开户时，客户需正确填写定期储蓄存款凭条。如果是代理他人开户，须同时提供代理人和被代理人的身份证件，并在储蓄开户申请书上登记代理人身份证件。

步骤 2：审核。

柜员接到客户填写的开户申请书和现金后，检查各项填写内容是否正确、齐全、规范，包括开户年月日、户名、大小写金额、存期等。审核客户身份证件是否有效，并确定是否为本入。若为代理人开户，还需审核代理人证件。

步骤 3：点收现金。

根据开户申请书清点金额，先点大数，再点细数，再复点大数，并验钞真伪。

步骤 4：开户、建立客户信息资料。

柜员输入开户交易代码，进入整存整取定期储蓄存款开户交易界面，根据系统小贴士输入客户姓名、证件类型、证件号码、电话号码、邮政编码和地址等，并设置密码或印鉴，确认无误后，提交发送主机记账。

若客户要求办理通存通兑业务的，客户需输入密码，并注明“通兑”标志。

步骤 5：打印存单，签章。

按照存款凭条的内容，打印存单及存款凭证，请客户在存款凭证上签字确认。

审核存单、存款凭证内容的正确与否，如有误，重新操作。审核无误后，在存单上加盖储蓄专用章或业务专用章、柜员名章，并在存款凭证上加盖现金收讫章和柜员名章。

步骤 6：后续处理。

柜员将现金入箱，并将身份证件、存单等交给客户，并整理归档凭证。

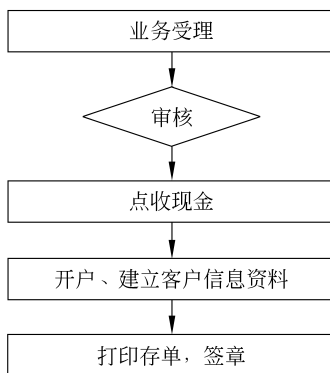


图 3-1 整存整取存款开户业务流程



不能通存通兑的几种情况

办理通存通兑业务时，对有下列情况的不予通存通兑：

- (1) 客户要求凭印鉴支取的存单；
- (2) 定期储蓄存款的部分提前支取；
- (3) 各种原因止付的存款的销户；

(4) 正式挂失及解除挂失,冻结账户及解除冻结;

(5) 账号、公章、经办员名章及字迹辨认不清的存单。

对于不能通存通兑的业务,客户需回原开户储蓄网点办理。

【工作任务二】 整存整取存款部分提前支取

【任务目标】 掌握整存整取存款部分提前支取业务的职业技能:依据客户要求,根据银行相关规定,遵守业务处理流程,为客户提供在银行整存整取存款部分提前支取业务的服务。要求学生能回答客户关于整存整取存款部分提前支取业务的各种问题。

【基本知识】 整存整取储蓄未到期,客户可全部提前支取或部分提前支取。其中,部分提前支取只限一次。

1. 全部提前支取

客户提交存单和身份证件,经办员验对证件并将证件名称、发证机关及号码记录在存单背面。同时应审查是否挂失存单,无误后在存单及卡片账上加盖“提前支取”戳记,按提前支取的规定计付利息。其余手续与到期支取相同。

2. 部分提前支取

验证方面同全部提前支取,处理手续采取“满付实收、更换新存单”的做法。

【操作流程】 整存整取存款部分提前支取的业务流程如图 3-2 所示。

【步骤说明】

步骤 1: 业务受理。

客户凭有效身份证件和储蓄存单,交柜员提前支取部分金额。他人代理的,还需接收代理人的身份证件。

步骤 2: 审核。

柜员接到客户的储蓄存单和有效身份证件后,首先审核存单是否为本行签发,是否挂失等,再检查客户身份证件是否有效,并确定是否为本人。若为代理人开户,还需审核代理人证件。

步骤 3: 部分提前支取。

柜员输入提前支取交易代码,进入整存整取定期储蓄存款部分提前支取交易界面,根据系统小贴士输入客户姓名、证件类型、证件号码、电话号码、新凭证号码等,并要求客户输入密码,确认无误后,提交发送主机记账。

如果取款金额超过柜员限额或属于大额支付的,柜员还要获得相应的授权,并要求客户提供相关证件或预约说明。

步骤 4: 打印存单,签章。

按照系统小贴士,依次打印旧存单、储蓄存款利息清单、存款凭证和新存单,核对无误后请客户在存款凭证上签字确认。柜员在旧存单上加盖现金付讫章和结清章,在储蓄存款利息清单上加盖现金付讫章,在新存单上加盖储蓄专用章或业务专用章,并在所有的凭证上加

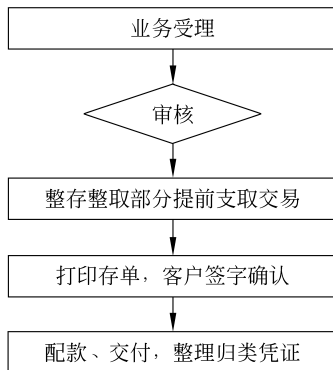


图 3-2 整存整取存款部分提前支取的业务流程

盖柜员名章。

步骤5:配款、交付。

柜员按取款凭条大写金额配款,配款确认后交客户确认提交。

步骤6:后续处理。

柜员将旧存单、利息清单记账联和存款凭证按规定整理存放。



客户的取款金额必须是小于或等于存折上记录金额的全部金额,不能透支。

如果是大额提现(人民币5万元或等值1万美元及以上),需要提前一天通知开户行,并在支取时提供身份证件并输入身份证件号码。



知识拓展

营业柜员在办理业务时应注意的几个问题

1. 代签字问题

如果客户要求其他客户代取资金,若没有相关证据证明,如果客户过后不承认曾经找人代取,会产生一些不必要的纠纷。所以,银行对代取客户,要求其提供证据证明户主本人或其代理人曾在银行取过钱。这就要求柜员在取款时认真核对,确认户主。取款人为代理人的应确认其与户主的关系,签字出现困难的应让客户捺手印确认。

2. 变更密码问题

如今人们的风险防范意识增强了,变更密码的客户也多了起来,这就要求营业柜员在留取客户本人身份证复印件的同时,还要求客户在变更密码单上签字。此外,客户信息变更、客户内容变更等的特殊业务除客户提供本人有效身份证复印件外,还应要求客户在相关单据上签字确认,以防客户存款出现问题时逃避责任。

3. 挂失问题

(1) 挂失密码问题

挂失密码需本人持有效身份证件到原开户银行进行处理,挂失申请人需填写挂失申请书,银行收取挂失手续费,挂失申请书必须由挂失者本人签字确认。

(2) 存单、卡、折的挂失

营业网点在确认该存款属实,并未被支取的前提下方可办理挂失手续,需本人持有效身份证件或委托他人代为办理,被委托人也要同时出具有效身份证明。挂失申请书的有关内容必须全部由挂失者本人填写,银行按规定收取挂失手续费。挂失到期后领取存单、卡、折,必须由原存款人本人办理而不能代理。



客户的存折如果设有密码或印鉴,在柜员处理存折时要输入密码或在存款凭条上加盖印鉴。

【工作任务三】 整存整取存款销户

【任务目标】 掌握整存整取存款销户业务的职业技能：依据客户要求，根据银行相关规定，遵守业务处理流程，为客户提供在银行整存整取存款销户业务的服务。要求学生能回答客户关于整存整取存款销户业务的各种问题。

【操作流程】 整存整取存款销户的业务流程如图 3-3 所示。

【步骤说明】

步骤 1：业务受理。

客户凭有效身份证件和储蓄存单，交柜员提现销户。他人代理的，还需接收代理人的身份证件。

步骤 2：审核。

柜员接到客户的储蓄存单和有效身份证件后，首先审核存单是否为本行签发，是否挂失等，再检查客户身份证件是否有效，并确定是否为本人。若为代理人开户，还需审核代理人证件。确认无误后，在待打印的取款凭证或存单上输入身份证件名称、号码、发证机关等。

步骤 3：销户交易。

柜员输入销户交易代码，进入整存整取定期储蓄存款销户交易界面，根据系统小贴士输入客户姓名、证件类型、证件号码、取款金额等，并要求客户输入密码，确认无误后，提交发送主机记账。

如果取款金额超过柜员限额或属于大额支付的，柜员还要获得相应的授权，并要求客户提供相关证件或预约说明。

步骤 4：打印存单，签章。

按照系统小贴士，依次打印储蓄存款利息清单、存单，核对无误后在储蓄存款利息清单上加盖现金付讫章，在存单上加盖储蓄专用章或业务专用章，并在所有的凭证上加盖柜员名章。

步骤 5：配款、交付。

柜员按存单金额和利息清单金额合计数进行配款，配款确认后将现金（本金利息）、利息清单客户联交客户确认提交。

步骤 6：后续处理。

柜员将存单、另一联利息清单留存。

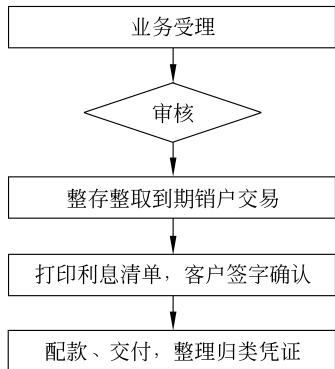


图 3-3 整存整取存款销户的业务流程



注意将存款凭证、密码、有效身份证件分开保管，以免存款凭证遗失后存款被他人冒领。

【工作任务四】 整存整取存款计息

【任务目标】 掌握整存整取定期存款利息的计算技能：依据客户要求，根据银行相关

规定,准确计算整存整取的利息。要求学生能回答客户关于整存整取存款利息的计算问题。

【计息方法】

1. 到期支取存款利息的核算

利息按“整年(月)”公式计算:

$$\text{利息} = \text{本金} \times \text{年(月)数} \times \text{年(月)利率}$$

利率,是存入日(开户日)挂牌公告的利率,存期内遇利率调整,不分段计息。



案例

小明存款 10 000 元,存期 3 年,存入日 3 年期的定期存款年利率是 3.5%,现在 3 年期利率上调为 5%,那么到期日小明应得利息为:

$$10\,000 \times 3 \times 3.5\% = 1\,050(\text{元})$$

2. 提前支取利息的核算

可选择将计息期全部化为实际天数计算利息的公式:

$$\text{利息} = \text{本金} \times \text{实际天数} \times \text{日利率}$$

实际天数算头不算尾,按公历实际天数计算。日利率系支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率。

客户全部提前支取,按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息;部分提前支取的,提前支取部分,按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息,其余部分到期时,按原存入日挂牌公告的定期储蓄存款利率计付利息。



案例

小明存入 10 000 元,存期是 3 年整,存入日 3 年定期存款的年利率是 3.5%。小明在存入 2 年后有急事需要提前提取,提取当时银行挂牌公告的活期年利率为 0.99%,那么支取日计息应为:

$$10\,000 \times 2 \times 0.99\% = 198(\text{元})$$

3. 过期支取利息的核算

可选择计息期有整年(月)又有零头天数的计息公式:

$$\text{利息} = \text{本金} \times \text{年(月)数} \times \text{年(月)利率} + \text{本金} \times \text{零头天数} \times \text{日利率}$$



案例

小明存入 10 000 元,存期为 3 年期,存入日 3 年定期存款的年利率为 3.5%,过期后 60 天支取,活期储率月利率为 0.99‰,那么支取日计息为:

$$10\,000 \times 3 \times 3.5\% + 10\,000 \times 60 \times 0.99\text{‰} \div 30 = 1\,050 + 198 = 1\,248(\text{元})$$



知识拓展

理财小建议

(1) 整存整取由于提前支取,利息按活期计算,客户会损失较大,不妨把大额的款项拆

分开来,这样不但利息不会损失,而且万一出现需要提前支取或者应急的情况,也不会“牵一发而动全身”,避免利息损失。

(2) 很多客户往往存钱之后忘记取款,结果超期的利息只按照活期计算。如果和自动转存结合起来,到期之后可自动转存,就算忘了日期也不用担心了。

(3) 大笔的长期闲散资金应该考虑大额定期存单和大额可转让定期存单。

项目二 存本取息业务实验

【基本知识】

一、存本取息的含义

存本取息是指一次存入本金,分次支取利息,到期支取本金的一种储蓄存款。

每次支取利息的金额,按所存本金、存期和规定利率先算出应付利息总数后,再根据储户约定支取利息的次数,计算出平均每次支付利息的金额。

逾期支取、提前支取利息计算与整存整取相同;若提前支取,应扣除已分次付给储户的利息,不足时应从本金中扣回。

存本取息分1年、3年、5年三个档次。

存本取息起存金额人民币5 000元起存,多存不限。

存本取息的适用对象有中国居民、港澳台居民、居住在中国境内外的外国人、外籍华人和华侨,均可凭实名制认可的有效身份证件在中国境内银行开立存本取息账户。



存本取息业务只可办理人民币业务。

二、存本取息的计息方法

1. 到期支取

《储蓄管理条例》实施(1993年3月1日)后存入的存本取息存款,存期内无论利率是否调整,均按原存入日利率计算利息。

计算每次须支取的利息,应在客户存入本金时与银行约定存款期限和支取利息的期限。

计算每次应支取利息额的公式为:

每次支取利息数 = 本金 × 每次取息间隔月数 × 月利率

或 = 本金 × 期限(年限) × 年利率 ÷ 存期内应支取利息的次数



案例

某储户2010年11月1日存入1万元存本取息储蓄,定期三年,利率年息为2.2%,约定每半年取息一次,计算利息总额和每次支取利息额为: