

	题目内容	答案选项	正确选项	对象	业务模块	类别	产品及知识点
1	人民币个人通知存款起存金额（）元。	A. 5 B. 50 C. 5000 D. 1000 E. 5万	E	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
2	人民币零存整取储蓄存款起存金额（）元。	A. 5 B. 50 C. 5000 D. 1000 E. 5万	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	人民币整存整取储蓄存款起存金额（）元。	A. 5 B. 50 C. 5000 D. 1000 E. 5万	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	人民币存本取息储蓄存款起存金额（）元。	A. 5 B. 50 C. 1000 D. 5000 E. 5万	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
5	人民币整存零取储蓄存款起存金额（）元。	A. 5 B. 50 C. 1000 D. 5000 E. 5万	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	银行业金融机构应当尊重银行业消费者的（），公平、公正制定格式合同和协议文本，不得出现误导、欺诈等侵害银行业消费者合法权益（）是存款时不约定存期，一次性存入本金，可以一次或分次支取，支取时需提前通知营业机构，约定支取存款日（）是存款时约定存期，按月定额存储，到期一次支取本息的存款（）是存款时约定存期和取息期，一次性存入本金，分次支取利息，到期后一次支取本金的定期储蓄存款产品。（）是存款时约定存期和支取期限，本金一次性存入、分次支取，利息于期满结清的定期储蓄（）是银行消费者作为消费主体享有的首要的必不可少的基本权利。	A. 隐私权 B. 知情权 C. 受尊重权 D. 选择权 E. 公平交易权	E	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	根据《中国银监会银行业消费者权益保护工作规划纲要（2012-2015）》，银行业监管机构和金融机构的应诉程序的设置原则应依照（）的层级设置顺序而定。	A. 整存整取 B. 零存整取 C. 存本取息 D. 整存零取 E. 通知存款	E	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
		A. 整存整取 B. 零存整取 C. 存本取息 D. 整存零取 E. 通知存款	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
		A. 整存整取 B. 零存整取 C. 存本取息 D. 整存零取 E. 通知存款	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
10	（）是银行消费者作为消费主体享有的首要的必不可少的基本权利。	A. 整存整取 B. 零存整取 C. 存本取息 D. 整存零取 E. 通知存款	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
11	根据《中国银监会银行业消费者权益保护工作规划纲要（2012-2015）》，银行业监管机构和金融机构的应诉程序的设置原则应依照（）的层级设置顺序而定。	A. 安全权 B. 公平交易权 C. 受尊重权 D. 选择权 E. 隐私权	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
12		A. “先监管后机构，先基层后总部” B. “先机构后监管，先基层后总部” C. “先机构后监管，先总部后基层” D. “先监管后机构，先总部后基层”	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	根据国务院颁布了《无障碍环境建设条例》，中国银行业协会向会员单位印发了（）。	A. 《关于进一步完善残障人士银行服务的自律要求》 B. 《关于进一步改进无障碍银行服务的自律约定》 C. 《关于银行业金融机构加强残疾人客户金融服务工作的通知》 D. 《中国银行业公平对待消费者自律公约》	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	中国人民银行分支机构和中国人民银行授权的鉴定机构应当自收到鉴定申请之日起（）个工作日内，通知收缴单位	A. B. 2 C. D. 10	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

15	2011年3月中国银监会、中国人民银行、国家发展改革委联合下发了《关于银行业金融机构免除部分服务收费的通知》（银监发[2011]22号）规定，从2011年7月1日起，银行业金融机构免除人民币个人账户大额取款（）以上需提前预约，且需要携带本人有效身份证件。	A. 11类34项 B. 10类30项 C. 15类78项 D. 100 A类500余项		公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	中国银监会或其派出机构在收到金融机构申请开办需要审批的电子银行业务完整申请材料（）个月内，作出批准或者不批准的书面决定；决定不批准的，应消费者对被缴货币的真伪有异议，可以自收缴之日起（）个工作日内，持《假币收缴凭证》直接或通过收缴单位向中国人民银行当地分支机构或中国人民银行授权的当地鉴定机构提示付款期限自出票日起（）日，超过提示付款期限提示付款的，持票人开户银行不予受理，付款人不予付款。但中国人民银行另银行的违法行为造成存款人财产损失，并获得5	A. 1万 B. 3万 C. 5万 D. 10万	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
17	万元以上违法所得，监管部门应当没收违法所得，并处____罚款。高资产净值客户是满足下列条件之一的商业银行客户：其中单笔认购理财产品不少于（）万元人民币的自然人。风险评级为五级的理财产品，单一客户销售起点金额不得低于（）万	A. 1 B. 3 C. D. 12	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
18	银行通过互联网为个人客户办理电子支付业务，除采用数字证书、电子签名等安全认证方式外，单笔金额不应超过（）元人民币，每日累计金额不应超过（）	A. 3 B. 5 C. 8 D. 15	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	银行应建立健全并有效执行基金销售人员的（）制度，加强对基金销售人员行为规范的检	A. 5日 B. 10日 C. 12日 D. 15日	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
20		A. 5万元以上. 50万元以下 B. 5万元以上. 20万元以下 C. 1倍以上. 5倍以下 D. 1倍以上. 3倍以下	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
21		A. 30 B. 50 C. 100 D. 200	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
22		A. 5 B. 10 C. 15 D. 20	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
23		A. 1000. 3000 B. 1000. 5000 C. 2000. 5000 D. 2000. 10000	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
24		A. 现金激励 B. 奖优罚劣 C. 持续培训 D. 24小时监控	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

	商业银行应当对客户风险承受能力进行评估，						
25	确定客户风险承受能力评级，由低到高至少包括（）级，并可根据实	A. 3 B. 5 C. 6 D. 4	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
26	私人银行客户是指金融资产达到（）人民币及以上的商业银	A. 600万元 B. 500万元 C. 300万元 D. 400万	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
2	行客户。银行汇票的提示付款期限自出票日起（）	无 A. 1个月 B. 2个月 C. 3个月 D. 4个月	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
28	银行应认真审核客户申请办理电子支付业务的基本资料，并以书面或电子方式与客户签订协议。银行应按会计档案的管理要求妥善保存客户的申请资料，保存期限至该客户撤销电子支	A. 1 B. 2 C. 3 D. 5	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
2	个人结汇遵循年度总额的原则，每人每年结汇的年度总额为等值（）	A. 2 B. 3 C. 4 D. 5	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
30	以欺骗等不正当手段申请《支付业务许可证》但未获批准的，申请人及持有其5%以上股权的出资人（）年内不得再次申请或参与申请《支	A. 1 B. 2 C. 3 D. 5	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
31	投诉处理应当高效快速，处理时限原则上不得超过（）个工作日。情况复杂或有特殊原因的，可以适当延长处理时限，但最长不得超过（）个工作日，并应以短信、邮件、信函等方	A. 15. 30 B. 3. 30 C. 15 . 60 D. 5. 60	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
32	金融机构按计划决定停办部分电子银行业务类型时，应于停办该业务前（）个月内向中国银监会报告，并予以公告对于电子银行系统被恶意攻破并已出现客户或银行损失，电子银行被	A. 半 B. 1 C. 3 D. 6	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
33	病毒感染并导致机密资料外泄，以及可能会引发其他金融机构电子银行系统风险的事件，金融机构应在事件发生后	A. 12小时内 B. 24小时内 C. 48小时内 D. 60小时内	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
34	银行本票的提示付款期限自出票日起最长不得	A. 1个月 B. 2个月 C. 5个月 D. 6个月	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
35	金融机构因电子银行系统升级、调试等原因，需要按计划暂时停止电子银行服务的，应选择适当的时间，尽可能减少对客户的影响，并至少提前（）天在其网站	A. 1 B. 2 C. 3 D.	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

商业银行应当对客户风险承受能力进行评估,确定客户风险承受能力评级,由低至高至少包括()级,并可根据实际情况商业银行在开展电子资金转移与支付业务过程中,应不断加强客户信息安全的()。未经客户对本机构授权,不得直接或间接将客户名称、证件类型及证件号码、手机号码、固定电话号码、通信地址及其他客户()还款法是每期本金保持相同,利息逐月递减,月还款数递减。()还款法是每期本金逐月递增,利息逐月递减,月还款数不变。()还款方式方便安排收支,适合经济条件不允许前期投入较大,收入处于稳定状态的借款()还款方式适合目前还款能力较弱,但已经预期到未来收入会逐步()还款方式适合有一定经济基础,能承担前期较大还款压力,且有提前还款计划的借款人()是在贷款期的后一时间段内每期还款额相对前一时间段内每期还款额有一个固定增加额,同一时间段内,每期还款额相等的还款方

下列不属于银行在国债方面应尽的义务的是()

定活两便储蓄存款存期不限,存期不满()个月的,按支取日活期利率商业银行为私人银行客户和()提供理财产品销售服务应当按照本办法规定进行客户风险承

A. |B. |C. |D. C

A. 内部检查与管理|B. 安全保护与管理|C. 内部控制与管理|D. 安全保护与认证 C

A. 等额本金|B. 等额本息|C. 等额递增|D. 按期付息 A

A. 等额本金|B. 等额本息|C. 等额递增|D. 按期付息 B

A. 等额本金|B. 等额本息|C. 等额递增|D. 按期付息 B

A. 等额本金|B. 等额本息|C. 等额递增|D. 按期付息 C

A. 等额本金|B. 等额本息|C. 等额递增|D. 按期付息 A

A. 等额本金|B. 等额本息|C. 等额递增|D. 按期付息 C

A. 按照国债发行有关规定参加储蓄国债发行|B. 做好储蓄国债到期兑付和提前兑取工作,保证投资者按时足额收到储蓄国债还本付息资金|C. 平等对待国债投资者,保证国债投资者的平等购买权|D. 按照国债发行通知等有关文件规 D

A. 三|B. 五|C. 六|D. 八 A

A. VIP客户|B. 高资产净值客户|C. 贵宾卡客户|D. 白金卡客户 B

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

4	下列不属于消费者在国债方面享有的权利的是（）	A. 将记账式国债转托管至其他机构 B. 质押储蓄国债债权获得贷款 C. 自主选择国债承销团成员购买国债 D. 办理提前兑付等业务时，向承办机构缴纳	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
4	按照风险属性分类，银行理财产品可分为保证收益类产品和（）产品	A. 非保证收益类 B. 保本固定收益类 C. 非保本浮动收益类 D. 保本浮动收益类	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
4	银行从业人员应树立保密观念，增强保密意识，严格遵守保密法规，自觉履行保密责任，这体现了银行从业	A. 自觉保密 B. 交易信息公开 C. 妥善处理客户要求 D. 保护消费者信息	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
0	商业银行应当明确告知客户代理保险业务中商业银行与保险公司法律	A. 商业银行 B. 保险公司 C. 银监局 D. 保监局	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	责任的界定，尤其是告知客户保险业务出现问题时应当与（）进行沟通，做好风险提示与投	A. 外资银行 B. 证券公司 C. 其他金融机构 D. 保险公司	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	商业银行不得将其他商业银行或（）开发设计的理财产品标记本行标识后作为自有理财产品	A. 本机构高管层 B. 本机构行长 C. 本机构境内总部高级管理层 D. 本机构境内总部部门	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	银行在选用信用卡催收外包机构应当由____审核批准。	A. 本人工作证件 B. 本人收入证明 C. 本人学历或职称证件 D. 本人身份证件	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
3	根据个人存款账户实名制规定，个人在金融机构开立个人存款账户时，应当出示（），使	A. 本人已经阅读保险条款、产品说明书和投保提示书，了解本产品的特点和保单利益的不确定性 B. 本人已经阅读风险揭示，愿意承担投资风险 C. 理财非存款，投资需谨慎 D. 本人自愿承担产品相关风险，清楚最差情况下产品有损失	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
4	消费者在购买理财产品时，需签署确认相关协议，并对本人签署的风险确认书及本人同意购买的产品承担相应的风险责任，在风险揭示书上抄录（）	A. 不得以贷转存 B. 不得借贷搭售 C. 不得转嫁成本 D. 不得存贷挂钩	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	以下描述属于“七不得”中（）的规定。银行业金融机构贷款业务和存款业务应严格分离，不得以存款作为审批和发放贷款的前提条件。客户在银行办理个人购房担保借款，银行向客户收取了住房他项产权登记费和商业用房他项产权登记费共计430元，银行违反了（）的规定	A. 不得借贷搭售 B. 不得以贷转存 C. 不得以贷收费 D. 不得转嫁成本	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

5	某公司向银行提出500万的贷款申请，银行要求公司必须“购买”一项“国内保理业务”，该作法违反了（）的规定。	A. 不得借贷搭售 B. 不得以贷转存 C. 不得以贷收费 D. 不得转嫁成本	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
5	如投资者在认购产品时登记的有效联系方式发生变更且未及时告知或因投资者其他原因导致无法及时联系投资者，可能会影响投资者的投	A. 认购风险 B. 市场风险 C. 信息传递风险 D. 不可抗力风险	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
5	《中国银监会银行业消费者权益保护工作规划纲要（2012-2015）》中“协调处置”原则规定，监管机构的处置意见只作为第三方调解，（）裁决作用。	A. 不具有 B. 部分具有 C. 具有 D. 不影响	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
0	（）是开放式基金所特有的一种风险，即当单个交易日基金的净赎回申请超过基金总份额的百分之十时，投资人将可能无法及时赎回持有	A. 赎回封顶风险 B. 巨额赎回风险 C. 超额认购风险 D. 部分赎回风险	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	对单位存款，商业银行有权拒绝任何单位或个人____，但法律另有规	A. 查询. 冻结 B. 冻结. 扣划 C. 查询. 冻结. 扣划 D. 查询. 扣划	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
2	银行业金融机构是维护消费者合法权益的（）责任主体。	A. 第一 B. 第二 C. 重要 D. 次要	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	各银行营业网点应根据实际情况组建服务突发事件应急处理团队，（）为本机构服务突发事件应急处理的第一责	A. 网点负责人 B. 管理行行长 C. 运营主管 D. 大堂经理	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	保管箱业务属于银行的（）。	A. 资产业务 B. 负债业务 C. 中间业务 D. 代保管业务	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
5.	会员银行应建立对残障人士服务应急处理机制。针对残障人士制定（）应急预案或应急处理措施。	A. 信贷业务 B. 柜面业务 C. 理财业务 D. 代理保险业务	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	商业银行在开展代理保险业务时，应当向客户说明保险产品的经营主体是（），如实提示保险产品的特点和风险。	A. 商业银行 B. 第三方机构 C. 保险公司 D. 代理机构	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	抵押合同终止后，当事人应按合同的约定，解除设定的（）。	A. 质押权 B. 抵押权 C. 抵押物登记 D. 贷款合同	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	消费者有权要求银行在（）阶段（）告知与所选择贷款产品相关的中间业务收费项目、收费	A. 贷款申请全面 B. 贷款审批全面 C. 贷款申请部分 D. 贷款审批部分	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

() 作为抵押物的,解除抵押权时,应到原登记部门办理抵押注销登记。商业银行经营信用卡业务,应当充分向持卡人披露相关信息,揭示业务风险,建立健全相应商业银行应严格界定和区分银行资产和客户资产,进行有效的(),对客户的资产进行充分代收代付业务一般属于银行的()

在代收代付业务中，代收付指令的受托方是在代收代付业务中，代收付指令的委托方是由消费者专属的财富顾问根据消费者的理财目标、风险偏好及家庭财务等情况为消费者量身定制综合财务规划和多元化的资产组合建议，并定期检视理财规划策略和资产组合配置，报告投资理财损益状况，探讨市场变化，协助消

() 是向借款人发放的，用于住房装修、旅游、购买大额耐用消费品及其他生活消费用途

() 是对购买汽车的借款人发放的人民币贷款，所购买的汽车不包括经营用车、工程车等

() 是指当尚未结清个人住房贷款的客户出售用该贷款购买的住房时，银行用信贷资金向购买该住房的个人发放的个

() 俗称个人二手房贷款，是指银行向借款人发放的、用于购买在住房二级市场上合法交易的各类型个人住房贷款

() 俗称个人一手房贷款，是指银行向符合条件的借款人发放的、用于在一级市场上购买住

() 是由各地住房公积金管理中心，以住房公积金为资金来源，委托商业银行向购买、建造、翻建、大修自有住房的住房公职金缴存人以及在职期间缴存住房公职金的离退休职工发放的

A. 股票 | B. 国债 | C. 定期存款 | D. 房地产

A. 逾期催收机制 | B. 逾期监测机制 | C. 投诉处理机制 | D. 风险控制机制

A. 资产评价管理 | B. 风险隔离管理 | C. 客户维护管理 | D. 服务提升管理

A. 机构业务 | B. 个人业务 | C. 资产业务 | D. 负债业务

A. 机构|B. 公司|C. 银行|D. 个人

A. 机构|B. 账户|C. 银行|D. 个人

A. 个人财务管理服务
|B. 私人银行顾问咨询服务|C. 私人银行增值 A
服务|D. 个人跨境金融
咨询与服务

A. 个人信用贷款 | B. 个人住房贷款 | C. 个人综合消费贷款 | D. 个人融资贷款

A. 个人汽车贷款 | B. 个人
人融资贷款 | C. 个人综
合消费贷款 | D. 个人信
用贷款

A. 新建房个人住房贷款 | B. 个人再交易住房贷款 | C. 个人住房转让贷款 | D. 个人住房消费贷款

A. 新建房个人住房贷款 | B. 个人再交易住房贷款 | C. 个人住房转让贷款 | D. 个人住房消费贷款

A. 新建房个人住房贷款 | B. 个人再交易住房贷款 | C. 个人住房转让贷款 | D. 个人住房消费

A. 自营性个人住房贷款 | B. 公积金个人住房贷款 | C. 个人住房组合贷款 | D. 个人住房消费贷款

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
人员 应知应会 消费者权益保护

公共基础 银行从业
 人员 应知应会 消费者权益保护

()是由商业银行向借款人发放的用于购买各类型住房的贷款。	A. 自营性个人住房贷款 B. 公积金个人住房贷款 C. 个人住房组合贷款 D. 个人住房消费贷款	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
()是指按时足额缴存住房公积金的职工在购买、建造或大修住房时，可以同时申请公积金个人住房贷款和自营性个	A. 自营性个人住房贷款 B. 公积金个人住房贷款 C. 个人住房组合贷款 D. 个人住房消费贷款	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
()属于国家政策性贷款，贷款利率低于商业贷款利率。	A. 住房公积金贷款 B. 个人消费贷款 C. 个人住房贷款 D. 个人住房组合贷款	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
凡在中国境内办理储蓄业务的储蓄机构和参加储蓄的()，必须遵守《储蓄管理条例》的规	A. 法人 B. 个人 C. 其他经济组织 D. 个体工商户	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
商业银行应当制定()的客户风险承受能力评估书。	A. 本行统一 B. 行业统一 C. 各分行统一 D. 各支行统一	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者()等违约责	A. 赔偿损失 B. 返还不当得利 C. 支付利息 D. 公开信息	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
()是指商业银行发行的先存款后消费(或取现)，没有透支功能的	A. 借记卡 B. 贷记卡 C. 准贷记卡 D. 购物卡	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
合同的格式条款和非格式条款不一致的，应当采用()条款。	A. 非格式 B. 格式 C. 口头约定 D. 惯例通用	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
办理支付结算，必须使用按()统一规定印制的票据凭证和统一规定	A. 中国人民银行 B. 中国银行业协会 C. 各自银行 D. 国家工商管理	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
()是向借款人发放的用于支持受教育人在留学期间支付学杂费和生活费，或用于满足借款人在申请出国留学过程中所需保证金的人民币	A. 个人汽车贷款 B. 个人留学贷款 C. 个人综合消费贷款 D. 国家助学贷款	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
()是银行向已签署合作协议的中华人民共和国境内高等院校中的经济困难学生发放的，用于支付学杂费和生活费	A. 个人信用贷款 B. 个人留学贷款 C. 个人综合消费贷款 D. 国家助学贷款	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
储蓄机构违反国家有关规定，侵犯储户()，造成损失的，应当依法承担赔偿责任。	A. 储蓄利益 B. 储蓄权益 C. 存款收益 D. 合法权益	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
为满足残疾人客户办理业务的基本需要，银行业金融机构营业网点应配备()	A. 医疗人员 B. 掌握无障碍服务方法和技能的员工 C. 心理专家 D. 护理人员	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
()是人民银行公布的个人贷款利率，在市场具有普遍的参照作用。	A. 基准贷款利率 B. 浮动贷款利率 C. 固定贷款利率 D. 混合利率	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

() 是在贷款合同签订时即设定好固定的利率, 不论贷款期内人民币基准利率如何变动, 借款人都按照固定的利

() 是在贷款开始的一段期间内利率保持固定不变, 利率固定期结束后利率执行方式转化为

() 是在整个借款期内随人民银行公布的基准利率变动而调整的贷款执行利率，调整时间和浮动比例，由借贷双方银行业金融机构应当充分发挥()部门在客户投诉处理和维护金融消费者合法权益工作中的作用，加强合规风险的有效识别和管理，确保依法合规经营，切实维护金融消费者的合法权

储蓄国债不包括 ()

制定银行业金融机构及银监局消费者权益保护工作考核评估办法，从工作过程和工作成效两方面进行综合评估，并推动银行业金融机构开展对分支机构的（ ）和

()，充分调动银行业金融机构消费者权益保护“服务收费应合乎质价相符原则，不得对未给客户提供实质性服务、未给客户提升实质性效率的产品和服务收取费用”指的是银行制定市“服务收费应科学合理、统一定价、名录管理。银行业金融机构应制定收费价目名录，同一收费项目必须使用统一收费项目名称、内容描述、客户界定等要素，并由法人机构统一制定价格，任何分支机构不得自行制定和调整收费项目名称等要素。对实行市场调节价的收费项目，应在每次制定或调整价格前向社会公示，充分征询消费者意见后纳入收费价目名录并上网公布，严格按照公布

A. 基准贷款利率|B. 浮动贷款利率|C. 固定贷款利率|D. 混合利率

A. 基准贷款利率 | B. 浮动贷款利率 | C. 固定贷款利率 | D. 混合利率

A. 基准贷款利率 | B. 浮动贷款利率 | C. 固定贷款利率 | D. 混合利率

A. 营业部|B. 风险管理部|C. 法律合规部|D. 计财部

A. 凭证式国债 | B. 储蓄国债 (电子式) | C. 电子式国债 | D. 记账式国债

A. 评测, 考核 | B. 考核, 评估 | C. 培训, 进修 | D. 监督, 管理

A. 合规收费 | B. 以质定价 | C. 公开透明 | D. 减费让利

A. 合规收费 | B. 以质定价 | C. 公开透明 | D. 减费让利

公共基础

银行从业
人员

应知应会

消费者权
益保护

公共基础

银行从业
人员

应知应会

消费者权
益保护

公共基础

银行从业
人员

应知应会

消费者权
益保护

公共基础

银行从业
人员

应知应会

消费者权
益保护

公共基础

银行从业
人员

应知应会

消费者权
益保护

公共基础

银行从业
人员

应知应会

消费者权
益保护

公共基础

银行从业
人员

应知应会

消费者权
益保护

公共基础

银行从业
人员

应知应会

消费者权
益保护

下列关于中国人民银行授权的鉴定机构提供鉴定货币真伪的服务的说法，错误的是？	A. 鉴定后出具中国人民银行统一印制的《货币真伪鉴定书》 B. 鉴定后需加盖货币鉴定专用章 C. 服务可收取一定费用 D. 鉴定后需加盖鉴定人名章	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
盲人客户携带经过登记、认证、有可识别标识且处于工作状态的导盲犬进入银行营业网点办理业务时，网点工作人员应（）。	A. 拒绝携带宠物进出营业网点，并做好解释工作 B. 妥善做好接待，保障网点的正常营业秩序 C. 引导盲人办理业务，导盲犬由保安看管 D. 将导盲犬与网点客户隔离后，	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
（）是发卡银行将信用卡交易付款的账务记入持卡人账户的日期。银行必须以明确的格式、内容、语言，对其提供的产品或服务，向消费者进行充分的信息披露和风险揭示，这体现了银行对消费者的哪方	A. 账单日 B. 记账日 C. 结算日 D. 交易日	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
银行卡是指由商业银行向社会发行的具有支付信用、现金存取、转账收付和消费等全部或部分功能的电子支付工	A. 遵守相关法律 B. 交易信息公开 C. 妥善处理客户要求 D. 交易有凭有据	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
贷款人应当按照中国人民银行规定的贷款利率的上下限，确定每笔贷款利率，并在（）中载	A. 借记卡和信用卡 B. 贷记卡和准贷记卡 C. 借记卡和贷记卡 D. 借记卡和准贷记卡	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
个人贷款消费者的贷款利率、贷款金额以（）为准	A. 借款申请书 B. 贷款审批书 C. 贷款协议 D. 借款合同	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
银行接到大规模投诉，或者投诉事项重大，涉及众多消费者利益，可能引发群体性事件的，应当及时向()报告。商业银行应结合本行实际，建立和完善以客户为中心的（），有效整合客户信息，通过数据分析与挖掘，为客户提供更多创新产品和服务，不断提升客户服务	A. 客户经理在受理贷款申请时告知 B. 客户经理在对贷款申请进行调查时告知 C. 审查人员在对贷款申请进行审查时出具意见 D.	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
商业银行应建立适合创新服务需要的（），做好客户对于创新产品和服务的适合度评估，引导客户理性投资与消费	A. 监管机构 B. 上级行 C. 银行业协会 D. 客服中心	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	A. 客户资产管理系统 B. 客户信息管理系统 C. 客户财务管理系统 D. 客户关系管理系统	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
	A. 客户消费记录 B. 客户偏好模型 C. 客户资料档案 D. 客户维护记录	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

12	商业银行理财产品宣传材料应在醒目位置提示消费者（）	A. 产品有风险，极端情况下有损失本金的可能 B. 本人已经阅读风险揭示，愿意承担投资风险 C. 本产品解除合同时，仅退还相应现金价值 D. 理财非存款. 产品有风险. 投	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
12	借款人不能足额提供抵押(质押)时，应有贷款人认可的第三方提供承担（）的保证。	A. 信用 B. 有限责任 C. 无限责任 D. 连带责任	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
12	对重大客户投诉事件应建立（），必要情况下召集有关部门开会研究处理投诉事件。	A. 处理机制 B. 首问负责制 C. 快速反应机制 D. 联动机制	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
130	银行工作人员违反国家规定，将本单位在履行职责或者提供服务过程中获得的公民个人信息，出售或者非法提供给他人，情节严重的，处____，并处或者单处银行应根据（）原则，	A. 五年以下有期徒刑 B. 三年以下有期徒刑 C. 三年以下有期徒刑或者拘役 D. 两年以下有期徒刑或者拘役	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
131	确定办理电子支付业务客户的条件。（）是指发卡银行给予持卡人一定的信用额度，持卡人可在信用额度内先消费、后还款的商业银行分支机构理财产品销售部门负责人或经授权的业务主管人员应当（）对已完成的客户风险承受能力评估书	A. 稳健性 B. 重要性 C. 审慎性 D. 灵活性	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
132	以下哪个物品不适宜存入保管箱：（）	A. 借记卡 B. 信用卡 C. 理财金 D. 灵通卡	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
133	《2013年银行业消费者权益保护工作要点》中提出，本着“统一行动、协调有序、边界清晰、追求高效”的原则，应提高制度建设的科学	A. 定期 B. 不定期 C. 三个月 D. 每月	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
13	银行在营销银保产品过程中以下行为正确的是：（）	A. 黄金 B. 存折 C. 房产证 D. 名酒	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
13	合同的权利义务终止后，当事人应当遵循（），根据交易习惯履行通知、协助、保密等	A. 实用性 B. 适用性 C. 效率性 D. 耐用性	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
13	银行在营销银保产品过程中以下行为正确的是：（）	A. 隐瞒与保险合同有关的重要情况 B. 给予或者承诺给予投保人保险合同约定以外的利益 C. 建立代理保险销售人员持证上岗制度 D. 挪用. 截留. 侵占保险费或者保险金	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
13	合同的权利义务终止后，当事人应当遵循（），根据交易习惯履行通知、协助、保密等	A. 公平守信原则 B. 契约精神 C. 诚实信用原则 D. 平等一致原则	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

保本浮动收益理财计划是指商业银行按照约定条件向客户保证本金支付，本金以外的投资风险由（），并依据实际投资收益情况确定客户外币个人通知存款可办理（）天通知存款。贷款人应与借款人签订（）借款合同，需担保的应同时签订担保合同《贷款通则》所称贷款人，系指在中国境内依法设立的经营贷款业务的（）金融机构。商业银行应能识别并妥善处理好金融创新引发的各类利益冲突，公平地处理银行与客户之间、银行与（）之间的利贷款人应要求借款人以（）提出个人贷款申请，并要求借款人提供能够证明其符合贷款条为防止制成的信用卡在银行内部传递、邮寄过程中丢失，在发卡系统中对制成卡均处于（）发卡银行应为借记卡提供（）等安全保障手段，保护消费者支付安

以下哪项不是基金消费者的主要义务（）

办理保管箱业务时，以下哪一项不是客户应尽的义务：（）

在地面比较光滑的营业大厅里，为防止客户滑倒应该明确告示“小心地滑”，这体现的是消费者安全权的（）方面

A. 客户承担|B. 银行承担|C. 各自承担|D. 平均承担 A

A. 一|B. 三|C. 五|D. 七 D

A. 口头|B. 书面|C. 口头或书面|D. 其他 B

A. 外资|B. 中资|C. 中外资|D. 其他 B

A. 监管机构|B. 第三方评价机构|C. 第三方舆论媒体|D. 其他金融机构 C

A. 口头形式|B. 书面形式|C. 口头形式或书面形式|D. 其他形式 B

A. 激活|B. 冻结|C. 正常|D. 启用 B

A. 动态验证码|B. 身份核查|C. 支付密码|D. 签名 C

A. 向销售机构定期汇报基金投资的收益|B. 消费者资金须为本人合法拥有的资产，资金的来源和用途应符合国家有关法律法规的规定，资金未被设置任何可能涉及第三方权利主张的限制或瑕疵|C. 消费者姓名. 身份证件类型及号码. 借记卡号及其账户信息等相关资料发生变更时，应及时前往营业网点办理变更手续|D. 确保提供和填写的 A

A. 提供真实有效身份证件|B. 按期缴纳租金. 缴存押金|C. 保管密码. 印鉴及其它身份识别方式|D. 确保箱体设备安全可靠 D

A. 财产安全|B. 受尊重权|C. 知情权|D. 人身安全权 D

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

1	商业银行开展金融创新活动，应做到（）。	A. 识别你的客户 B. 保护你的客户 C. 发现你的客户 D. 认识你的客	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
150	借款人应与贷款银行制定还本付息计划，贷款期限在1年以上的，按（）归还贷款本息。	A. 年 B. 半年 C. 月 D. 日	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
151	商业银行销售风险评级为（）以上理财产品时，除非与客户书面约定，否则应当在商业银	A. 四级 B. 四级(含) C. 三级（含） D. 三级	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
152	以下贵金属业务中，采用保证金方式交易的是（）	A. 银行品牌实物贵金属 B. 熊猫金银币 C. 银行纸黄金 D. 上海黄金交易所贵金属T+D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
15	商业银行经营信用卡业务，应当依法保护客户合法权益和相关信息安全。未经（），不得将相关信息用于本行信用卡业务以外的其他用途	A. 客户授权 B. 客户同意 C. 客户知悉 D. 上级批准	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
15	《中国银监会银行业消费者权益保护工作规划纲要（2012-2015）》“依法维权”原则规定，要本着贯彻（），构建和谐社会的方针，建立一整套合法、规范、务实的消费者维权工作体系，督促银行业金融机构将维护消费者权益工	A. 以人为本 B. 依法行政 C. 服务至上 D. 社会责任	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
155	商业银行应采取有效措施切实保障客户信息安全,加强电子资金转移和支付环节的身份识别管理。从客户银行账户扣划资金时,原则上应由账户所在银行完成电子资	A. 安全保护 B. 安全认证 C. 信息安全 D. 身份认证	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
15	银行为个人客户提供的服务项目分为人民币结算业务、代理业务、银行卡业务、电子银行业务、理财业务等十大类，其中免费服务项目	A. 五分之一 B. 六分之一 C. 二分之一 D. 十分之一	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
15	商业银行经营信用卡业务，应当建立健全信用卡业务风险管理和内部控制体系，严格实行授权管理，有效（）业务	A. 识别. 分类. 监测和控制 B. 识别. 评估. 监测和防范 C. 识别. 分类. 评估和控制 D. 识别. 评估. 监测和控制	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
15	商业银行应建立适合创新服务需要的客户资料档案，做好客户对于创新产品和服务的（），引导客户理性投资与消	A. 接受度评估 B. 偏好度分析 C. 适合度评估 D. 适应度评估	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
15	商业银行不得承诺或变相承诺除保证收益以外的任何（）。	A. 可获得收益 B. 不可获得权益 C. 特殊收益 D. 收益外红利	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

1	通过电话、传真、（）、邮件等方式开展理财产品宣传时，如客户明确表示不同意，商业银行不得再通过此种方式向客户开展理财产品宣传	A. 短信 B. 微信 C. 飞信 D. 手机	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	银行业金融机构应当加强营业网点现场投诉处理能力建设，规范营业网点现场投诉处理程序，明确投诉处理工作人员的岗位职责，严格执行（），有效提升现场投诉处理能力。	A. 主管负责制 B. 无制度 C. 反馈汇报制 D. 首问负责制	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	投保人申报的被保险人年龄不真实，致使投保人支付的保险费多于应付保险费的，保险人应当将多收的保险费退还未经消费者（）的信用卡，消费者有权拒付发卡银行就该卡收取的任何费用。	A. 保险人 B. 被保险人 C. 投保人 D. 受益人	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	有残障人士窗口的银行网点应安放键盘式密码输入器，便于（）客户使用。	A. 使用 B. 激活 C. 激活. 使用 D. 授权	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	各商业银行最迟于2007年12月31日前应对所有网上银行高风险账户操作统一使用（）。	A. 听力障碍 B. 视力障碍 C. 肢体障碍 D. 书写障碍	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	为了提升残疾人客户的防范金融风险能力，使其能够安全用好相关金融产品和服务，银行业金融机构应当为其提供（）	A. 基本身份认证 B. 加密身份认证 C. 附加身份认证 D. 双重身份认证	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	以下哪项人民币个人账户服务费未免除。（）	A. 金融知识的普及 B. 宽松的规定制度 C. 全部的风险承担 D. 特殊的资金支持	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	发卡银行应当提供投诉处理服务，根据信用卡产品（服务）特点和复杂程度建立统一、高效的投诉处理工作程序，明确投诉处理的管理部	A. ATM机跨行取款和汇款手续费 B. 个人储蓄账户和个人银行结算账户的开户手续费和销户手续费 C. 存折开户工本费. 存折销户工本费. 存折更换工本费 D. 通密码修改手续费和密码重置手续费	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	以下哪项不是基金消费者的主要权利（）	A. 投诉处理人员 B. 投诉处理渠道 C. 投诉处理结果 D. 投诉处理内容	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1		A. 分享基金财产收益 B. 依法转让或申请赎回其持有的基金份额 C. 查阅或者复制公开披露的基金信息资料 D. 推翻基金份额持有	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

1	0	（）是汇款人委托银行将其款项支付给收款人的结算方式。	A. 支票 B. 汇兑 C. 汇票 D. 托收	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	1	（）是指个人向银行购买用于向境外支付的外汇，银行将外汇卖给外汇使用者，并根据交易发生之日的人民币汇率收取等值人民币的行为	A. 个人结汇 B. 个人购汇 C. 个人售汇 D. 外币兑换	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	2	也可以选择兑换成人民币，这种外汇转换成人民币的行为就是（）。	A. 个人结汇 B. 个人购汇 C. 个人售汇 D. 外币兑换	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1		消费者未按借款合同约定用途使用贷款、未按合同约定期限、偿还贷款，银行有权向个贷借款人应当是经工商行政管理机关（或主管机关）核准登记的企	A. 利息 B. 罚息 C. 复利 D. 违约金	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1		（事）业法人、其他经济组织、个体工商户或具有中华人民共和国国籍的具有（）民事行为	A. 部分 B. 完全 C. 限制 D. 无	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	5	借款人为具有（）的中华人民共和国公民或符合国家有关规定的境外自然人。	A. 无民事行为能力 B. 部分民事行为能力 C. 完全民事行为能力 D. 限制民事行为能力	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1		在代收代付业务中，以下哪项不属于消费者应尽的义务？（）	A. 在银行开立结算账户 B. 向银行提供个人资料和账户信息 C. 确保账户正确. 状态正常. 资金足额 D. 向银行支付代收代付手续	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1		《中国银监会银行业消费者权益保护工作规划纲要（2012-2015）》中“预防为主”原则规定，应当将（）作为市场准入审批的必要条件。	A. 盈利状况 B. 消费者权益保护 C. 市场情况调研 D. 消费者情况反馈	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1		对消费者未按期足额归还的透支款项，发卡银行有权对（）进行债务催收。	A. 消费者本人 B. 消费者本人及担保人 C. 消费者的直系亲属 D. 消费者所在单位负责人	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1		（）是银行业金融机构和监管机构落实消费者保护工作的窗口。	A. 构建坚实的法制基础 B. 形成科学的工作机制 C. 制定系统. 标准. 规范的工作流程 D. 消费者投诉的应诉受理	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

银行业金融机构接到大规模投诉，或者投诉事项重大，涉及众多金融消费者利益，可能引发群体性事件的，应当及时向（ ）_报告。	A. 上级行 B. 银监会或其派出机构 C. 工商局 D. 消费者协会	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
下列关于消费者权益描述错误的是？	A. 消费者有权选择存款的利率. 金额. 期限 B. 消费者依法对自己的合法财产享有隐私权 C. 消费者有权对银行卡的服务质量进行监督 D. 消费者有权要求银行就银行卡章程. 领用协议. 计息政策等	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
消费者使用银行卡过程中，应积极配合发卡银行及其合作机构按国家法律法规及相关行业规	A. 消费者收入水平 B. 消费者消费倾向 C. 消费者身份 D. 消费者资信状况	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
金融机构在申请开办电子银行业务时，应当按照有关规定对完成测试的电子银行系统进行	A. 安全评估 B. 安全检查 C. 效果评估 D. 效果检查	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
借款人应按中国人民银行的规定与其开立基本账户的贷款人建立贷款（ ）关系。	A. 直接 B. 间接 C. 主办行 D. 协办行	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
信贷资产转让业务涉及到客户的信息保护问题，以下说法正确的是——。	A. 信贷资产转出方只有征得借款人同意后才能转让 B. 信贷资产转出方应当在原先的借款合同中进行约定 C. 信贷资产转出方通知借款人即可 D. 信贷资产转出方应当征得借款人同意，但也可以在原先借款合同中	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
商业银行对电子银行业务处理系统、授权管理系统、数据备份系统的总体设计开发，以及其他涉及机密数据管理与传递环节的系统进行外包时，应经过商业银行（ ）批准，并应在业务	A. 董事会或者法人代表 B. 行长办公会议 C. 风险管理分管领导 D. 信息科技分管领导	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
个人贷款，是指贷款人向符合条件的自然人发放的用于个人消费、生产经营等用途的（ ）贷	A. 本币 B. 外币 C. 本外币 D. 信用	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
储蓄国债主要存在（ ）风险	A. 流动性 B. 市场 C. 系统 D. 信用	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
记账式国债主要存在（ ）风险	A. 流动性 B. 市场 C. 系统 D. 信用	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
（ ）作为特殊的代收代付业务中，银行同时作为收付指令的发出人和	A. 代付企业工资 B. 代付企业福利 C. 代收水电费 D. 信用卡约定还	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

1	办理保管箱业务时，以下哪一项不是客户可享有的权利：（）	A. 了解开办网点保管箱业务的箱型规格. 租金. 押金及其它相关服务价格 B. 转租他人 C. 选择身份识别方式 D. 选择所租保管箱的 A. 网银证书保护密码 B. 网上银行登录密码 C. 账户支付密码 D. 以上均不正确自设密码不能向任何人透露 A. 同城取款 B. 同城存款 C. 同城汇款 D. 异地存取款	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	网上银行消费者可以向2确认无误的银行工作人员提供以下哪种密码？	A. 网银证书保护密码 B. 网上银行登录密码 C. 账户支付密码 D. 以上均不正确自设密码不能向任何人透露	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	以下业务银行需收取手续费的是（）。	A. 同城取款 B. 同城存款 C. 同城汇款 D. 异地存取款	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	《中国银监会银行业消费者权益保护工作规划纲要（2012-2015）》中“教育为主”原则规定，针对不同的产品和服务种类，主动做好（），通过提升消费者金融意识和金融素质主	A. 政策分析 B. 市场调研 C. 宣传讲解 D. 意见反馈	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	5为了加强对银行业的监督管理，规范监督管理行为，防范和化解银行业风险保护____，促进银行业健康发展，制定《中华人民共和国银行	A. 商业银行. 存款人和其他客户的合法权益 B. 存款人和其他客户的合法权益 C. 存款人和其他银行客户的合法权益 D. 银行客户的	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	（）是实施银行业消费者权益保护的工作主体。	A. 客户 B. 自然人 C. 银行业监管机构 D. 银行业金融机构	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	商业银行开展金融创新活动，应遵守行业行为准则和（），向客户准确、公平、没有误导地进行信息披露，充分揭示与创新产品和服务有银监会消费者权益保护部门是银行业消费者权益保护工作委员会的办事机构和联席会议的牵头单位。在消费者投诉处置过程中，（）部门负责消费者投诉的接诉	A. 银行员工行为准则 B. 银行员工操守守则 C. 银行员工职业道德 D. 银行员工操作细则	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	银行消费者对其基本信息和财务信息不被银行非相关人员知悉，不被非法定机构和任何单位与个人查询或传播的权	A. 中国银行业协会 B. 银监会办公厅信访部门 C. 银监会消费者保护工作办公室 D. 银监会信访办公室	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
1	《储蓄管理条例》实施后存入的整存整取定期储蓄存款，如遇利率调整，均按（）所定利率计付利息，不分段计息	A. 选择权 B. 公平交易权 C. 知情权 D. 隐私权	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
200		A. 开户日（或转存日） B. 调整后利率 C. 调整前利率 D. 由银行自行确定	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

“根据银行产品与服务的性质、特点和市场竞争状况，商业银行定价分别实行政府指导价、政府定价和市场调节价”是指银行定价的（）
“银行产品与服务的价格应当严格遵守国家法律、法规、规章和有关政策的规定，遵循公开、诚实、信用的原则，接受社会监督，促进银行服务持续发展和承担社会责任相统一”是指“银行应建立科学有效的价格管理体系，加强内部控制，严格执行明码标价制度，充分披露产品与服务价格信息，保障消费者获得价格信息和自主选择服务的权利”是指银行定价的
银行定价的基本原则不包括（）

法律没有规定投保人对下列（）不具有保险利益：

商业银行可能于提前终止日视市场情况或在投资期限内根据约定提前终止本理财产品导致的

以下关于电子银行消费者的主要权利描述不正确的是（）

以下不属于银行给网上支付个人消费者的风险提示内容是（）

A. 合规经营|B. 分类定价|C. 科学管理|D. 有 B
偿服务

A. 合规经营|B. 分类定价|C. 科学管理|D. 有 A
偿服务

A. 合规经营|B. 分类定价|C. 科学管理|D. 有 C
偿服务

A. 合规经营|B. 分类定价|C. 科学管理|D. 有 D
偿服务

A. 配偶. 子女. 父母|B. 与投保人有抚养关系的家庭其他成员. 近亲属|C. 与投保人有劳动关系的劳动者|D. 与投保人一起共事的同事 D
A. 市场风险|B. 流动性风险|C. 不可抗力风险 |D. 再投资提前终止风险

A. 消费者可以自主决定是否申请注册电子银行业务|B. 消费者可以自主选择注册电子银行的渠道种类|C. 消费者注册电子银行业务后，即可享受银行提供的所有电子银行服务|D. 在电子银行服务协议生效期间，消费者可以自主决定是否申请暂停. 恢复. 注 C
A. 确保进行网上支付的电脑安全可靠|B. 牢记银行门户网站的网

址，直接从银行网站登录|C. 选择安全. 合法. 真实的商户网站，不在来历不明的网站上交易和支付|D. 在网上支付时，确认链接的是银行真实网上支 B

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

金融消费者的维权意识、维权能力以及银行业对消费者的保护意识根植于社会对金融的了解，有赖于全社会金融素养的提高。从长期和根本的角度来看，（）消费者个人（）发生变化时，应及时通过银行指定渠道办理变更手续，确保双方信息沟通
银行业消费者是指购买和或使用银行业务产品或接受银行业服务的（）。

遵循（）的原则，按规定管理消费者信息，包括消费者的个人账户信息以及与金融服务有关的其他信息。

贷款人自收到贷款申请及符合要求的资料之日起，应在三周内向借款商业银行已经或者可能发生信用危机，严重影响存款人的利益时，（）可以对该银行实行

银行业金融机构应当加强员工维护金融消费者合法权益的教育培训工作，切实提高（）意识和（）水平。

下列说法错误的是？

商业银行不得向客户提供与其（）和风险承受能力不相符合的产品和制定银行业消费者权益保护工作指引，为银监会系统及银行业金融机构开展消费者权益保护工作提供（），并作为下一步制定出台银行业消费者权益保护工作相根据《贷款通则》，逾期贷款按规定计收（）。

A. 金融宣传|B. 金融宣传教育|C. 金融教育进课堂|D. 早期的金融教育

A. 兴趣爱好|B. 消费习惯|C. 收入水平|D. 账单地址

A. 个人|B. 自然人|C. 客户|D. 账户

A. 真实. 及时. 完整. 有效和安全|B. 真实. 准确. 完整. 有效和保密|C. 真实. 及时. 完整. 有效和保密|D. 真实. 准确. 完整. 有效和安

A. 口头|B. 书面|C. 邮件|D. 正式

A. 国务院银行业监督管理机构|B. 银监局|C. 国务院|D. 证监会

A. 服务. 服务|B. 法律. 法律|C. 经济. 经济|D. 政治. 政治

A. 支票超过提示付款期限提示付款的，出具说明后持票人开户行仍应受理，付款人不予付款|B. 银行汇票超过付款期限提示付款人，代理付款人不予受理|C. 银行本票超过付款期限提示付款人，代理付款人不予受理|D. 支票超过提示付款期限提示付款

A. 真实需求|B. 收入状况|C. 个人兴趣|D. 知识专业

A. 方向|B. 建议|C. 规范|D. 指导

A. 利息|B. 罚息|C. 过期费|D. 滞纳金

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

公共基础

银行从业人员

应知应会

消费者权益保护

（）依照《个人贷款管理暂行办法》对个人贷款业务实施监督管理。	A. 中国人民银行 B. 中国银行业监督管理委员会 C. 中国保险业监督管理委员会 D. 中国证券业监督管理委员会	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
外资金融机构的电子银行业务运营系统和业务处理服务器可以设置在（）	A. 中华人民共和国境内 B. 中华人民共和国境外 C. 中华人民共和国境内或境外 D. 中华人民共和国境内和境	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
对于客户投诉多、设计上存在缺陷的问题保险产品，商业银行应当（），与保险公司妥善处理相关事直。	A. 减少销售 B. 增加销售 C. 继续销售 D. 主动停止销售	D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
贷款人不得将贷款调查的（）事项委托第三方完成。	A. 任何 B. 重要 C. 全部 D. 主要	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
如果未来一定时期利率上升，则选择（）可减少利息支出。	A. 基准贷款利率 B. 浮动贷款利率 C. 固定贷款利率 D. 住房公积金贷款利率	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
如果未来一定时期利率走稳或下调，则选择（）可减少利息支出。	A. 基准贷款利率 B. 浮动贷款利率 C. 固定贷款利率 D. 住房公积金贷款利率	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
消费者不得为无民事行为能力人投保以（）为给付保险金条件的人身保险，保险公司也不得承保，但父母为其未成年子女投保的人身保	A. 死亡 B. 重大疾病 C. 生存 D. 住院医疗	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
商业银行不得向客户提供与其真实需求和（）不相符合的产品和服务	A. 损失承受能力 B. 风险承受能力 C. 专业知识能力 D. 专业相关程	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
某银行在消费者高先生申请贷款时，要求其必须先在该行存入30万元，否则不予贷款。高先生可以什么为由向银监会投诉该银行（）	A. 以贷转存 B. 存贷挂钩 C. 借贷搭售 D. 转嫁成本	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
对设定的质物，在质押期届满之前，贷款人不得擅自（）。	A. 拍卖 B. 处分 C. 变现 D. 转让	B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
商业银行应加强相关风险提示与公众知识普及，30帮助公众提高电子资金转移与支付交易的（）。	A. 安全意识 B. 安全保障 C. 资金保障 D. 资金安全	A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
发卡机构有权在消费者3申办银行卡时进行公民身份信息核查，留存消	A. 身份证原件 B. 消费倾向 C. 身份信息资料 D. 资信状况	C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

232	《2013年银行业消费者权益保护工作要点》中提出，本着“统一行动、协调有序、边界清晰、追求高效”的原则，银行业消费者权益保护采用借款人（）的，贷款人应与借款人在借款合同事先约定，要求借款人定期报告或告知贷款人贷款资金支付情	A. 结构建设 B. 制度建设 C. 基础建设 D. 自律建设 C	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
233		A. 受托支付 B. 委托支付 C. 定向支付 D. 自主支付 D	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
23	外资金融机构申请开办电子银行业务或增加、变更需要审批的电子银行业务类型，应由其（）申请。	A. 总行（公司）向中国银监会 B. 总行（公司）或在中华人民共和国境内的主报告行向中国银监会 C. 法人机构向中国银监会 D. 总行（公司）或在中华人民共和国境内的主报告行向中国银监 B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
235	个人理财业务年度报告和相关报表（一式三份），应于下一年度的（）报中国银行业监督管理委员会理财产品名称中含有拟投资资产名称的，拟投资该资产的比例须达到该理财产品规模的风险评级为一级和二级的理财产品，单一客户销售起点金额不得低于商业银行对超过（）岁的客户进行风险承受能力评估时，应当充分考虑客户年龄、相关投资商业银行应当定期或不定期地采用当面或网上银行方式对客户进行风险承受能力持续评估。	A. 1月底前 B. 2月底前 B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
236		A. 50%以上 B. 50%(含)以上 B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
23		A. 3万元 B. 5万元 B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
23		A. 65 B. 65岁(含) B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
23	（）未进行风险承受能力评估或发生可能影响自身风险承受能力情况的客户，再次购买理财产品时，应当在商业银行网点或其网上银行完成风险承受能力评估，风险匹配原则是指商业银行只能向客户销售风险评级（）其风险承受能力评级的理财产品。个人理财业务年度报告，应全面反映本年度个人理财业务的发展情况，理财计划的销售情况、（）情况，以及个人理财业务的综合收益风险评级为（）的理财产品，单一客户销售起点金额不得低于20万元	A. 超过半年 B. 超过一年 B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
20		A. 高于 B. 等于或低于其 B	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
21		A. 投资情况. 收益分配 B. 行业情况. 收益分配 A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护
22		A. 五级 B. 四级 A	公共基础	银行从业人员	应知应会	消费者权益保护

商业银行在综合理财服务活动中，可以向（）销售理财计划。

A. 特定目标客户群|B. 所有客户群 A

公共基础 银行从业人员 应知应会 消费者权益保护

商业银行应当采用科学、合理的方法对拟销售的理财产品自主进行风险评级，制定风险管控措施，进行分级审核批准。理财产品风险评级结果应当以风险等级体现，（），并可根据实农村金融机构贷后管理中应当着重排查防范假名、冒名、借名贷款，包括建立贷款本息独立对账制度、不定期重点检（抽）查制度以及至单个营业网点业务系统故障应属于（）

A. 由低到高至少包括三个等级|B. 由低到高至少包括四个等级

公共基础 银行从业人员 应知应会 消费者权益保护

A. 至少一年一次|B. 至少两年一次 B

公共基础 银行从业人员 应知应会 消费者权益保护

A. 特大服务突发事件（I级）|B. 重大服务突发事件（II级） B

公共基础 银行从业人员 应知应会 消费者权益保护

《商业银行个人理财业务管理暂行办法》中的“日”指（），“月”指日历“月”。
商业银行销售理财产品，应当进行（），准确界定销售活动包含的法律关系，防范合规风

A. 自然日|B. 工作日 B

公共基础 银行从业人员 应知应会 消费者权益保护

A. 合法性审查|B. 合规性审查 B

公共基础 银行从业人员 应知应会 消费者权益保护

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/267106152101006055>