

一、课纲大纲：

1.柜面操作风险防控

2.产品销售风险把控

二、培训对象：

操作柜员、风控主管、网点负责人

一、柜面操作风险防控

1、柜员的职责定位

- 1.1 高效业务处理
- 1.2 优质柜面服务
- 1.3 操作风险把控
- 1.4 产品推荐销售

2、柜面操作主要风险有那些？

- 2.1 现金业务差错
- 2.2 外部欺诈风险
- 2.3 重要凭证管理
- 2.4 员工监守自盗（盗窃库款、挪用客户资金）
- 2.5 内外勾结作案（销售飞单、非法集资、违规担保）
- 2.6 其他违规操作
- 2.7 服务舆情管理

3、现金业务差错的主要类型及防范

- 3.1 现金业务差错的主要类型（现金差错、交易反方、金额录错、凭证填写不规范）
- 3.2 柜面现金收付“三先三后”原则
- 3.3 如何培养正确的操作习惯？
- 3.4 违规的业务纠错

案例：欺骗授权销凭证，咎由自取被处罚

案例：13年前的业务凭证

3.5 正确的业务纠错

案例：办错冲正我心安

4、外部欺诈风险防范

4.1 最常见的外部欺诈类型？（电信诈骗、虚假开户、电子银行盗骗资金、盗刷客户银行卡）

4.2 柜面风险提示的重要性？

4.3 防范假冒他人身份证开户的六点方法

4.4 和银行业务相关的各类证件

4.5 二代临时身份证真伪识别方法

4.6 军人证件真伪识别方法

5、空白重要凭证管理

案例：爱慕虚荣失操守，挺而走险套存单

案例：套取存单为诈骗，伙同犯罪教训惨

5.1 空白重要凭证管理要点

6、员工侵占客户资金及盗取库款案例

案例：挪用资金去赌球，锒铛入狱悔一生

案例：伪造理财说明书，实挪用客户资金

案例：柜中利用职务便，侵占资金受处罚

案例：迷恋网赌生贪念，虚存资金挪公款

6.1 《刑法》有关规定

7、内外勾结违规操作案例

7.1“飞单”的风险防范

7.1.1“飞单”的主要形式

7.1.2“飞单”的利益链

案例：保险“飞单”的佣金

7.1.3“飞单”产品的风险分析

案例：自制理财协议书，柜员违规成囚徒

7.1.4 如何防范“飞单”

7.2 员工参与非法集资

7.2.1 非法集资惯用的手段

案例：发生在我们身边的事儿

7.2.2 银行员工参与非法集资的特点

案例：欲望膨胀当掮客，害人害己陷牢笼

案例：某银行柜员参与非法集资得不偿失

7.2.3 银监会严禁员工参与非法集资的“八不得”

7.2.4 非法集资多涉嫌内外勾结

案例：集资诈骗危害大，员工参与受重罚

案例：柜员贪财同作案，变造凭证共受罚

7.3 银行员工对外违规担保风险和印章管理

7.3.1 层出不穷的银行员工违规担保案件

案例：副主任违规担保，变卖家产未还清

案例：员工担保盖行章，银行被判担责任

案例：作废印章不销毁，银行依然担责任

7.3.2 如何防范员工违规担保？

7.3.2 印章管理要点

思考：用印机一定安全吗？

8、其他违规操作行为

8.1 出租出借本人账户案例分析

8.2 柜面违规集中开卡案例分析

8.3 利用个人账户过程大额资金案例分析

8.4 网点负责人授意员工违规操作案例分析

9、服务舆情管理

10、与网点相关的内控管理制度

10、员工行为动态排查

10.1 员工行为动态排查方法

10.2 排查流程和方法

10.3 员工工作内外的 28 种异常现象

二、产品销售风险把控

1、代理保险销售风险点

1.1 银行保险销售主要存在的问题

案例：银保江湖的三大门派

2.2 银监会银行保险代理宣传销售的相关规定

2、理财产品销售风险点

2.1 理财产品宣传营销中主要存在的问题

案例：理财产品违规卖，客户亏损诉银行

2.2 银监会银行理财产品销售的相关规定

3、代理基金销售风险点

3.1 基金销售中主要存在的问题

3.2 银监会证券投资基金销售规定

4、信用卡营销风险点把控

4.1 信用卡申请主要风险点

案例：信用卡欠债七万，银行追债不用还

4.2 如何防范信用卡办卡风险？

5、电子银行业务风险把控

5.1 电子银行业务主要风险点

案例：印鉴审核不严格，注册网银盗存款

5.2 电子银行业务办理环节风险防控

6、对公开户及印鉴片管理的风险点

6.1 对公业务印鉴片管理主要存在的风险点

案例：疏于印鉴严审核，大额资金被诈骗

案例：预留印鉴被调换，客户资金受损失

6.2 如何防范对公业务风险

7、营销短信的合规编辑

7.1 短信发送注意事项

案例：短信一发，行长免职