
课程名称：《柜面操作风险防范》

主讲：朱老师 课时：3-6 小时

课程大纲/要点：

一、柜员的职责及定位

1. 执行金融业务各项规章制度,掌握金融业务处理系统普通柜员权限内容，并在所属权限内进行日常业务操作；
2. 负责本柜员现金、凭证盘点，做好日终轧账，确保账实相符；
3. 了解客户需求，充分利用柜面向客户进行业务宣传和推荐金融产品，将意向客户转介绍给理财经理；
4. 与柜员职能相应的其他职责。

二、柜面操作的主要风险

5. 现金业务风险点
6. 转账业务风险点
7. 开销户业务风险点 □
8. 远程授权风险点
9. 印章管理风险点
10. 重要空白凭证风险点
11. 有价单证风险点
12. 柜员卡管理风险点
13. 现金库房管理风险点
14. 现金尾箱管理的风险点
15. 银行卡开卡风险点
16. 对账工作风险点
17. 挂失与解挂的风险点
18. 查询、冻结及扣划的风险点

三、外部欺诈与内部勾结

1. 操作失误型
2. 主观违规型
3. 内部欺诈型
4. 外部欺诈型
5. 内外勾结欺诈型

四、服务舆情

1. 存款挤兑应急处理
2. 业务系统故障应急处理
3. 火灾应急处理
4. 发生抢劫应急处理
5. 网点客流激增应急处理
6. 示威围攻网点应急处理
7. 客户突发疾病应急处理
8. 客户人身伤害应急处理
9. 酗酒闹事应急预案

五、网点内控

1. 内部控制的目标
2. 内部控制的原则
 - 全面性
 - 审慎性
 - 有效性
 - 独立性
3. 内部控制的基本方式
 - 组织机构控制
 - 职务分离控制
 - 人员素质控制
 - 信息质量控制
 - 财产安全控制

-
- 业务程序控制
 - 内部审计控制

4. 网点业务的内部控制措施

- 强化内部制约机制
- 事权划分管制约
- 岗位制约
- 轮岗管理制约
- 印章、凭证管理制度制约
- 权限卡管理制度制约
- 结算管理制度制约
- 核算管理制度制约
- 账户管理制度制约
- 印鉴卡管理制度制约
- 反交易管理制度制约
- 检查制约

六、柜员行为动态排查

1. 严禁事项
 - 账户及相关操作管理
 - 重要物品的保管及操作行为
2. 会计印章的使用要求
3. 权限卡（操作员卡）的使用要点
4. 现金业务的基本要求
5. 假币没收时的相关要求和注意事项
6. 身份证件的掌握