
课程名称：《柜面操作与法律风险防范》

主讲：孙老师 (Tony) 6 课时

课程对象：商业银行柜面服务人员

课程收益：

通过培训的实施，使员工了解操作风险防范的必要性及切身相关性，掌握各类业务操作规范和法律风险的防范知识，以故事叙述的方式讲述大量的银行业风险案例，使员工潜移默化地觉有自觉防范风险的意识。

授课方式：案例 30%+视频 20% +互动式讲授 50%

课程大纲/要点：

一、操作与法律风险的内涵及重要性

1、商业银行常见的风险类别

2、操作风险的概念与引发因素

人员：如操作不规范、内部欺诈

流程：如流程设计不合理、流程执行不严格（授盲权）

系统：软件、硬件、网络

外部事件：外部欺诈、外部灾害、经营场所安全

3、柜面法律风险的概念和重要性

4、研讨与解答：在我们的日常工作有哪些操作风险和法律风险点？

二、柜面操作风险防范

1、柜面操作规范总则

2、营业前准备工作的规范事项

3、现金存取款业务操作规范

4、柜面人员操作流程歌

参、柜面法律风险防范

1、储蓄业务中常见的法律风险

在目前国家强力打击电信诈骗的形势下，商业银行应承担怎样的法律义务？

关于加强账户管理特别是开户审核的要求

关于可疑行为报告的要求

关于个人账户分类管理的要求

银行发生差错款后，是否可以直接冲正？

受理未成年人的代理人代办相关业务时，应注意哪些法律风险？

未成年人由监护人办理开卡后，未成年人在柜台从卡内支取存款是否也需监护人办理？

客户持户口簿、死亡证明是否可以到银行查询死亡人的存款信息？

客户持有公证遗嘱要求取款时，是否可凭公证遗嘱直接办理？

储户成为植物人后，其存款如何才能支取？

2、结算业务中的常见法律风险

哪些票据可以挂失止付？现金支票能否背书转让？

支票收款人名称有涂改并在涂改处签章，银行能否受理？

单位客户办理预留签章变更业务时应注意哪些问题？

银行如何审核银行承兑汇票的真伪与瑕疵

3、银行司法协助法律风险

银行拒不履行法定协助义务，被处以巨额罚款。

注意防范假冒国家机关工作人员进行假扣划。

有权机关冻结、扣划储户存款，银行是否有通知客户的义务？

司法协助最新法规《银行业金融机构协助人民检察院公安机关国家安全机关查询冻结工作规定》解读

4、其他常见法律风险

对于已经质押的存单，银行能否开具存款证明？

银行在订立理财合同时应该如何履行告知义务？

储户在营业厅内由于地面湿滑而摔倒受伤的，银行是否应当承担赔偿责任？

储户在营业厅被抢劫，银行应承担怎样的责任