

## 《银行柜面操作风险与风险防控》

主讲：张海阔

### 课程内容：

- 1、零售柜台业务标准操作步骤、流程、特点
- 2、对公柜台业务标准操作步骤、流程、特点
- 3、用案例分析的方式讲解风险点及防范的措施。
- 4、合规操作的法律依据。

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：银行分支行分管行长和前台营业主任等相关人员

### 课程大纲：

#### 一、柜面主管的履责要求

1. 严格执行内控制度，监督管理网点柜员的操作行为
2. 激励和管理柜员团队，提高柜面业务运营状况
3. 负责网点柜员的服务质量、客户满意度
4. 加强柜员业务风险的管理

#### 二、网点柜面业务操作的风险分析

1. 储蓄业务操作风险
  - 1) 存款冒领风险
  - 2) 存款挂失风险
  - 3) 协助执行风险
2. 结算业务操作风险
3. 银行卡业务操作风险
  - 1) 银行卡业务四大风险分析
  - 2) 《关于加强银行卡安全管理预防和打击银行卡犯罪的通知》解读
4. 电子银行业务操作风险
  - 1) 《电子银行管理办法》解读
  - 2) 《电话银行风险提示》解读
5. 理财业务操作风险
  - 1) 理财业务主要风险点分析
  - 2) 《个人理财业务管理暂行办法》解读
  - 3) 《银险新规》解读
6. 会计出纳业务操作风险
  - 1) 现金出纳业务主要风险环节分析
  - 2) 银行重大出纳案件分析
  - 3) 金库管理要点
7. 客户服务操作风险
  - 1) 客户异议与投诉
  - 2) 客户满意度提升

#### 同业案例分享、交流

#### 三、柜面业务风险类型总结及案例分析

1. 业务管理的风险点及案例分析
  - 1) 内控制度的建设不合理
  - 2) 岗位操作规范性不足
  - 3) 内控制度执行力不合理

1. 业务操作风险点及案例解析
  - 1) 岗位操作人员专业度不高
  - 2) 岗位操作人员责任心不强
  - 3) 岗位操作人员违反操作规程
2. 服务风险点及案例解析
  - 1) 服务意识与水平不高
  - 2) 客户异议处理不当
  - 3) 客户安全感不强
3. 新业务风险点及案例解析
  - 1) 新业务、新产品培训不到位
  - 2) 新业务、新产品操作监督管理跟不上
4. 道德教育风险点及案例解析
  - 1) 员工思想道德教育不到
  - 2) 员工法律意识淡薄

#### **四、柜面主管的内控管理**

1. 树立正确的内控思想
2. 柜面人员管理
3. 柜面要素管理
4. 柜面流程管理
5. 柜面差错管理
6. 资料、档案管理
7. 员工培训管理
8. 服务意识培养
9. 现场管理
10. 考核管理
11. 关键时间节点的业务把控