

# 银行柜面操作法律风险培训大纲

## 前言：

银行柜面操作风险防控已成为银行业务经营与管理的主要任务。如何从银行柜面操作风险防控入手，构建风险防控的长效机制，实现业务经营的安全发展，通过对基层网点柜面业务操作风险隐患调查分析，本课程将对银行柜面容易出现的相关操作及法律风险进行分析，期望能对从事银行柜面业务人员提供借鉴。

## 课程大纲：

### 第一部分 柜台操作中的法律风险的新特点与新挑战

#### 一、操作风险中法律因素的新特点

1. 网点柜台操作平台是建立在过滤“操作风险、法律风险和道德风险”基础之上的高质量、高效率、高水平的盈利模式。
2. 银行在结算层面设计到的法律、法规与制度。
3. 贴现行是否享有票据权利，承兑行应否支付票款
4. 银行对客户作出服务承诺，未实现而应负的法律效力

#### 二、法律风险的新挑战

- 1、高息揽储，盗用客户资金
- 2、存单挂失止付的法律风险
- 3、一字之差，信用社赔款九千余元钱
- 4、操作案例+法律依据解读

### 第二部分 零售主线业务操作流程与法律风险

#### 一、常规零售柜台业务

- 1、存单挂失，银行应否承担赔偿责任
- 2、虚假按揭手续，恶意套取银行资金
- 3、理财产品推介误导客户的法律风险
- 4、信用卡开卡及交易过程中的法律风险
- 5、信用卡逾期催收过程中存在不当行为的法律风险
- 6、未能按约将信用卡送交持卡人的法律风险点
- 7、案例

#### 二、法律风险提示

- 1、存折、存单等挂失业务中的法律问题
- 2、继承过户问题中的法律责任等
- 3、假币收缴中涉及的法律问题
- 4、夫妻、父母与子女等代理开户、代理取钱等产生的法律问题
- 5、社会资金协查职责

## 6、案例

### **第三部分 操作风险+各种突发事件的法律风险预案**

#### **一、操作风险**

- 1、人员风险因素
- 2、流程风险因素
- 3、网络系统及技术风险因素
- 4、外部事件风险因素
- 5、案例

#### **二、处置预案**

- 1、客户投诉的法律风险
- 2、媒体投诉的声誉风险
- 3、网络投诉的法律风险
- 4、案例

### **第四部分 柜台主线操作流程与法律风险**

#### **一、结算主线操作流程**

- 1、银行本票业务的风险点：
- 2、支票业务的风险点
- 3、银行汇票业务的风险点
- 4、汇兑业务的风险点
- 5、委托收款业务的风险点
- 6、同城票据交换清算业务
- 7、代收费业务
- 8、查询冻结扣划业务
- 9、案例

#### **二、法律风险**

- 1、账户开销法律风险
- 2、现金存取法律风险
- 3、汇票遗失风险案例
- 4、保函业务风险
- 5、冻结/解冻风险
- 6、通知存款风险
- 7、保证金风险
- 8、纸制票据的风险防范
- 9、案例

### **第五部分 银行网银业务与内控风险**

#### **一、信息化环境下的电子银行风险**

- 1、公司网银+集团网银  
单一客户网银

集团客户网银

2、纸制票据+电子票据

## 二、风险提示

- 1、不相容职务分离控制
- 2、授权审批控制
- 3、会计系统控制；
- 4、程序控制或标准化控制；
- 5、内部审计控制；
- 6、风险防范控制。
- 7、案例