

商业银行柜面业务操作风险防范

（【课程目标】

了解银行柜面业务各类操作风险，提升柜面人员合规风险

意识

【培训对象】

银行柜面人员、大堂经理

【课程大纲】

第一部分 储蓄业务操作风险

1、存款冒领风险

案例：存款被掉包纠纷案

2、存款挂失风险

案例：存款被挂失丢失纠纷案

案例：许霆案件引发的思考

3、协助执行风险

协助执行应注意的问题

协助执行风险防范建议

案例：协助法院冻结纠纷案

第二部分 结算业务操作风险

案例：支票提现纠纷案

案例：资金结算纠纷案

案例：小额账户管理费纠纷案

案例：汇票损害赔偿纠纷案

第三部分 银行卡业务操作风险

银行卡业务四大风险分析

《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

案例：借记卡密码被盗致资金损失案

案例：存款被第三人取走纠纷案

案例：借记卡丢失纠纷案

案例：金某诉借记卡赔偿案

第四部分 电子银行业务操作风险

《电子银行管理办法》解读

案例：网上银行盗取资金案

《电话银行风险提示》解读

案例：电话银行败诉案例分析

第五部分 理财业务操作风险

理财业务主要风险点分析

《个人理财业务管理暂行办法》解读

渣打银行理财门事件解读

案例：刘某诉银行委托理财纠纷案

第六部分 会计出纳业务操作风险

现金出纳业务主要风险环节分析

银行重大出纳案件分析

金库管理要点

案例：农行邯郸现金被盗案

课程精华回顾