

上海金融事务专业培训课程系列

主 编 贺 瑛 李文亮

副主编 邓丽萍

银行柜面业务处理

Yinhang Guimian Yewu
Chuli

主编 邵 晶

- ▶ 模块一 银行柜面业务基础知识
- 模块二 银行柜面业务日初、日间和日终处理
- 模块三 银行柜面业务中的现金出纳管理
- 模块四 凭证、印章和登记簿管理
- 模块五 储蓄业务处理
- 模块六 对公结算业务处理

上海教育出版社

上海金融事务专业培训课程系列

主 编 贺 瑛 李文亮

副主编 邓丽萍

银行柜面业务处理

Yinhang Guimian Yewu
Chuli

主 编 邵 晶

副主编 虞惠庆

参 编 杨 纓 姜海莲

上海教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

银行柜面业务处理 / 贺瑛, 李文亮主编. —上海:

上海教育出版社, 2013.5

ISBN 978-7-5444-4424-8

I. ①银... II. ①贺...②李... III. ①银行业务—中等专业学校—
教材 IV. ①F830.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第079763号

银行柜面业务处理

贺 瑛 李文亮 主编

出版发行 上海世纪出版股份有限公司

上 海 教 育 出 版 社

易文网 www.ewen.cc

地 址 上海永福路 123 号

邮 编 200031

经 销 各地新华书店

印 刷 苏州望电印刷有限公司

开 本 700×1000 1/16 印张 9 插页 2

版 次 2013 年 5 月第 1 版

印 次 2013 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5444-4424-8/G·3479

定 价 40.00 元

(如发现质量问题,读者可向工厂调换)

上海金融事务专业培训课程系列

编委会

主 编 贺 瑛 李文亮

副主编 邓丽萍

委 员

贺 瑛 李文亮 邓丽萍 徐剑虹 方国华 关 键

冯晓雁 虞惠庆 杨 纓 杨宗保 时许豪 严卫平

邵 晶 陈爱飞 杨 岭 吴 洁 曹国佩 张晨琰

徐 洁 姜海莲 宋 磊 张顺芬 倪晓雯 潘 慧

编写说明

为了适应社会主义市场经济的发展,培养金融应用型人才,满足各类中等职业学校金融事务专业教学的要求,我们编写了《银行柜面业务处理》专业教材。本书引入银行最新的业务流程,以便学生更好地掌握银行柜面业务知识。

本书在编写过程中采用“浸入式”教学模式,以任务引领为导向,强化模块式教学,共分为6个模块23个任务62个活动,充分体现“学中做,做中学”的教学理念,为学生熟练掌握银行各项实训技能打下坚实基础。

本书具有明确的编写框架和体例结构,主要体现了以下几个特点:

第一、突出“以职业能力为导向,以工作任务为核心,以活动为主体”的任务教学模式。采用“模块——任务——活动”三级目录的形式进行编写,每个任务的学习都以工作中遇到的实际问题为导入。

第二、每一个模块中都设有多个小项目,如:知识锦囊、高手经验、小贴士、经典案例、小组活动等,体现了模块的完整性、内容的丰富性和能力的综合性。

第三、结合中职学生的认知特点,在业务操作上,参阅和引用了大量银行柜面业务的文献资料,使教材内容更贴近银行岗位需求,增加学生的感性认识,培养学生的动手能力,便学利教。

本书邀请了中国银行总行国际金融研修院(上海)的虞惠庆、杨纓两位专家参与编写,上海市东辉职业技术学校姜海莲老师参编。在此一并表示衷心的感谢。

由于编写时间仓促,教材中可能存在一些不足之处,敬请专家同仁批评指教。

编者

2012年8月

 模块一

银行柜面业务基础知识

- 3/ 任务一 银行网点初探
- 3/ 活动一 引导客户正确选择银行网点业务
- 6/ 活动二 走近银行网点的工作人员岗位
- 7/ 活动三 指导客户正确选择服务区域
- 7/ 任务二 走近银行柜员
- 8/ 活动一 掌握银行柜员基本职责
- 9/ 活动二 储备银行柜员知识技能和职业素质
- 11/ 活动三 走近柜面业务处理日常工作流程

 模块二

银行柜面业务日初、日间和日终处理

- 15/ 任务一 “热身运动”——日初业务处理
- 15/ 活动一 做好上机操作前的准备工作
- 16/ 活动二 柜员签到
- 17/ 任务二 “中场休息”——日间业务处理
- 17/ 活动一 现金及重要空白凭证轧账
- 17/ 活动二 柜员签退
- 17/ 活动三 尾箱入库
- 18/ 任务三 “完美收官”——日终业务处理
- 18/ 活动一 柜员结账
- 19/ 活动二 网点结账



模块三

银行柜面业务中的现金出纳管理

- 23/ 任务一 解密银行出纳业务
- 23/ 活动一 银行出纳业务就是收收付付吗?
- 24/ 活动二 认识出纳工作的基本原则
- 25/ 任务二 掌握现金收付款业务的操作
- 25/ 活动一 现金收付款业务的基本规定
- 26/ 活动二 我来操作现金收付款业务
- 31/ 任务三 掌握尾箱管理
- 31/ 活动一 尾箱的设置
- 32/ 活动二 尾箱的保管
- 32/ 活动三 尾箱的交接
- 33/ 任务四 掌握人民币假币处理
- 33/ 活动一 人民币防伪基础知识全掌握
- 42/ 活动二 没收、上缴假币处理
- 43/ 任务五 掌握出纳错款的处理
- 43/ 活动一 追查出纳错款发生的原因
- 44/ 活动二 出纳错款的处理



模块四

凭证、印章和登记簿管理

- 49/ 任务一 掌握重要空白凭证管理
- 49/ 活动一 知晓重要空白凭证管理的基本规定
- 50/ 活动二 领用重要空白凭证
- 53/ 活动三 保管重要空白凭证
- 53/ 活动四 使用重要空白凭证

- 55/ 活动五 重要空白凭证的作废和销毁
- 57/ 任务二 掌握有价单证管理
- 57/ 活动一 知晓有价单证管理的基本规定
- 58/ 活动二 掌握有价单证操作步骤
- 59/ 任务三 掌握各类印章管理
- 59/ 活动一 了解银行网点常用印章种类、使用范围
- 61/ 活动二 掌握印章管理的操作要点
- 62/ 任务四 掌握网点常用登记簿管理
- 63/ 活动一 走近网点常用手工登记簿
- 63/ 活动二 掌握网点常用手工登记簿管理规定

模块五

储蓄业务处理

- 69/ 任务一 了解储蓄种类
- 69/ 活动一 按需选择人民币储蓄存款种类
- 72/ 活动二 按需选择外币储蓄存款种类
- 77/ 任务二 存款的计息规定及计算方法
- 77/ 活动一 利息计算的基本规定
- 79/ 活动二 各储种的存款利息计算
- 83/ 任务三 储蓄业务的相关操作规定
- 83/ 活动一 储蓄存款开户的基本规定
- 85/ 活动二 储蓄存款利息所得税缴纳规定
- 85/ 活动三 储蓄存款挂失的基本规定
- 86/ 活动四 储蓄存款查询、止付和没收等规定
- 89/ 任务四 掌握储蓄业务相关操作流程
- 89/ 活动一 个人存款账户开户操作流程
- 93/ 活动二 个人存款账户支取操作流程



- 95/ 活动三 个人存款账户销户操作流程
- 96/ 活动四 个人存款账户挂失操作流程
- 99/ 活动五 外汇买卖操作流程
- 103/ 任务五 储蓄业务会计核算
- 103/ 活动一 记账方法
- 105/ 活动二 储蓄业务常用会计分录
- 106/ 活动三 常见差错及差错冲正法



模块六

对公结算业务处理

- 113/ 任务一 解密开立单位银行结算账户的流程
- 113/ 活动一 知晓单位银行结算账户的类型和使用范围
- 114/ 活动二 开立对公账户所需的资料
- 119/ 任务二 支付结算业务概述
- 119/ 活动一 知晓支付结算的含义、原则和纪律
- 120/ 活动二 熟悉支付结算的基本规定
- 121/ 任务三 票据结算业务
- 121/ 活动一 支票
- 123/ 活动二 银行本票
- 126/ 活动三 银行汇票
- 127/ 活动四 商业汇票
- 131/ 任务四 其他支付结算方式的核算
- 131/ 活动一 汇兑
- 133/ 活动二 委托收款
- 135/ 活动三 托收承付



模块一

银行柜面业务基础知识

地点:光华路支行(某国有商业银行综合性网点)

主要人物:张晓晓 女,刚从学校毕业进入网点工作的柜员

王 芳 女,对私高柜柜员,张晓晓的师傅

彭 越 男,网点行长

吴 欢 女,大堂经理

赵震国 男,对公低柜柜员

今天是张晓晓在银行网点上班的第一天,网点行长彭越接待了她。通过彭行长的介绍,她对自己工作的环境——银行网点有了初步的了解,并对自己即将从事的岗位——银行高柜(封闭式)柜员的职责范围和基本要求等有了基本的概念。

任务一 银行网点初探

步入宽敞明亮的营业大厅,张晓晓眼前一亮。现代的银行网点与她印象中的形象大相径庭,传统以封闭式柜台为主的整体布局已被彻底取代。咨询服务区、营销信息发布区、客户休息等候区、开放式柜台服务区、封闭式柜台服务区、理财服务区、自助服务区和辅助功能区等各个功能模块泾渭分明,绿色植物和鲜花的装点使营业大厅充满生机,老花镜、点钞机等细节之处使客户倍增舒适温馨感。

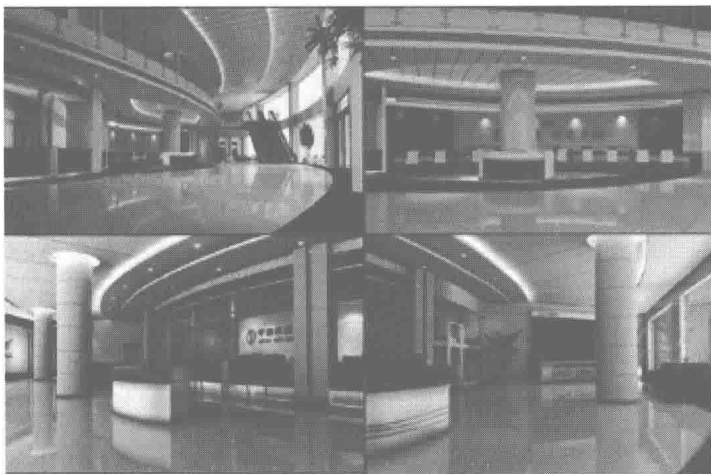


图1 现代化的银行网点

活动一 引导客户正确选择银行网点业务

张晓晓所在的网点是一家全功能型网点,无论从提供的产品和服务种类,还是人员配置上来说,都是比较全面的。客户进入网点后,可以在入口处排队叫号系统中按业务类别取号牌后,循着柜台上标注醒目的“个人金融业务”和“公司金融业务”指示,寻求相应的服务。

张晓晓在银行咨询服务区实习,为前来办理业务的客户提供准确的引导和服务。



知识锦囊

(一) 个人金融业务——银行网点可以为个人客户提供的产品和服务

1. 储蓄业务:包括人民币、外币的储蓄业务。
2. 汇款业务:包括同行、跨行、同城、异地(包括跨境)汇款。
3. 贷款业务:包括个人住房按揭贷款、汽车消费贷款、教育助学贷款、个人消费贷款、个人经营贷款等。
4. 代理业务:包括代理基金销售、代理保险销售、第三方存管业务、个人黄金买卖业务、个人外汇买卖业务、代销国债等。
5. 理财业务:提供理财产品和相关服务。
6. 银行卡业务:提供借记卡、信用卡产品服务、包括通过银行卡存款、取款、转账、消费等。
7. 代理公共缴费业务:代理收缴电话费、水费、电费、煤气费、物业费等。
8. 出国金融业务:提供签证资料代传递业务、开具外币携带证、外币境外汇款、外币兑换、旅行支票、出国留学保函、出国留学贷款等业务。
9. 电子银行业务:提供网上银行、电话银行和手机银行等各种电子渠道的签约、模拟演示服务,使用自助设备办理各项银行业务。
10. 公共信息服务:提供人民币、外币存贷款利率、主要外币汇率及其他金融信息查询服务。

(二) 公司金融业务——银行可以为公司客户提供的产品和服务

1. 存款业务:包括单位本外币活期、定期存款、单位通知存款、单位协定存款等。
2. 支付结算业务:主要包括银行汇票、本票、支票、汇兑、银行承兑汇票、委托收款、托收承付、集中支付、支票圈存及票据托管等。
3. 金融市场交易业务:包括即期结售汇、远期结售汇、即期外汇买卖、远期外汇买卖等。
4. 公司理财业务:提供结构性存款、集合性理财和代理债券买卖等投资理财渠道。
5. 银行卡业务:提供与公司卡有关的服务。

6. 电子银行业务:提供网上银行和电话银行等电子渠道的签约、模拟演示服务。

7. 公共信息服务:提供人民币、外币存贷款利率、主要外币汇率及其他金融信息查询服务。



高手经验

现代化银行网点的功能

● 听说现在银行的许多日常业务都可以在网上银行和电话银行上完成,那银行的实体网点还有那么重要吗?

银行网点是传统商业银行竞争中的重要优势之一,随着电子银行、自助银行等服务渠道的兴起,人力、租金、水电费等经营成本的上升,网点作为传统银行的利润产生点的地位逐步在减小。但作为传统意义上的营业网点仍具有较强的生命力,而要适应新的市场竞争要求,商业银行要对营业网点进行合理的规划与定位,使得银行网点的功能内涵得到进一步扩展。

1. 客户服务中心——直接面向客户提供服务。

2. 产品销售中心——通过服务广度和深度的拓展来销售更多的产品。

3. 风险防范中心——是银行防范道德风险、信用风险和操作风险的重点区域。

4. 企业形象中心——客户的体验直接影响到其对银行企业形象的评价。

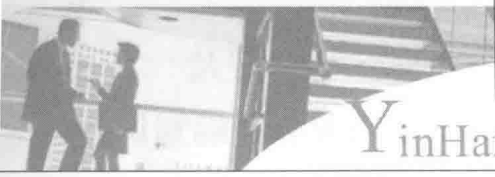
张晓晓明白了,原来银行网点就如同一家银行的“组织细胞”,网点运行正常与否关系到银行“整个机体”的健康状况。

● 由于银行网点所处的地理位置和目标客户的不同,其所经营的业务范围也有所不同。一般而言,根据功能配置,银行网点可以大致分为:

1. 全功能网点:根据经营资源和地理位置经营所有银行业务,为客户提供全面的金融服务,属于功能最为齐全、完备的经营网点。

2. 专业性网点:这类网点与全功能网点的不同在于,主要专注于服务于某一类客户群,或某一产品系列,或只服务于某一特定范围的银行市场。

3. 社区银行:这类网点是开展零售银行业务的主体市场定位;是以本地的市场和客户为主。



活动二 走近银行网点的工作人员岗位

晨会时间到了,光华路支行所有当日在岗的工作人员都参加了会议。彭行长对张晓晓的到来表示了热烈欢迎,并简单介绍了一下网点的人员组成。中等规模的全功能性网点的主要人员构成如图所示。

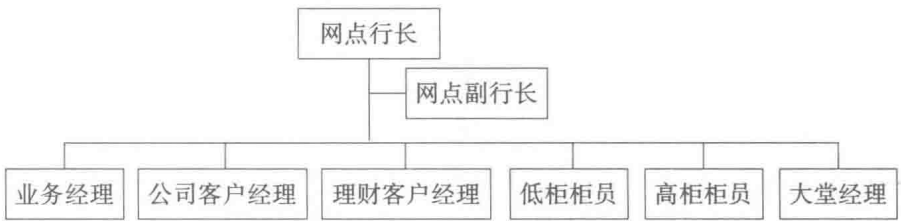


图2 银行网点人员构成

银行网点人员构成精炼,各个岗位职责分明,但网点经营的业务内容非常复杂,要求成员间讲求团队精神,彼此信任,各司其职,密切协作,共同完成网点的各项任务目标。

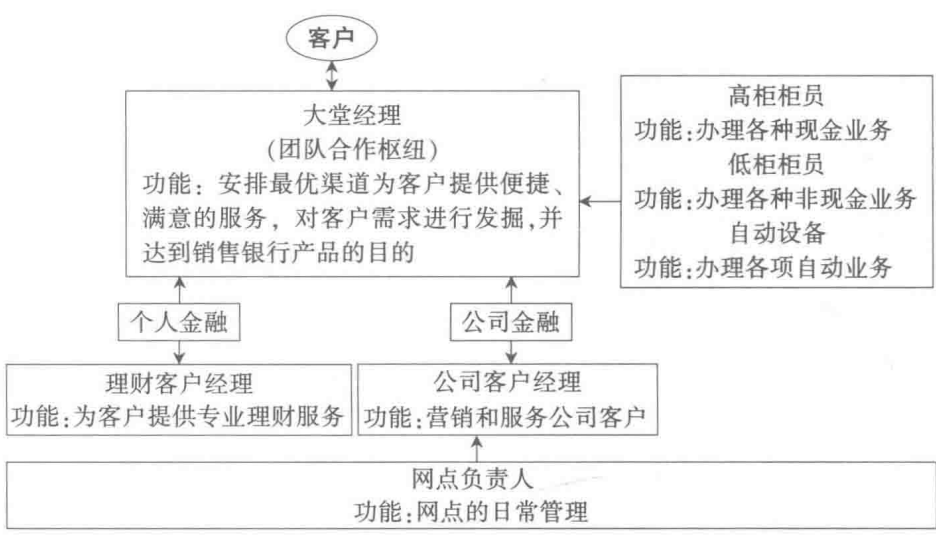


图3 银行网点团队合作流程图

活动三 指导客户正确选择服务区域

经过一周的实习,张晓晓对银行网点咨询服务区的工作流程已经比较熟悉。客户进入网点后,首先经过咨询服务区,张晓晓询问客户需求并引领客户正确选择服务区域。

例如,属大众服务区域的客户选择排队叫号服务;贵宾客户则到理财中心办理,并同时根据客户办理业务种类,指导客户填写单据,指示客户应到达的不同业务办理区域;之后,客户可选择在休息区等待,或在营销信息发布区了解最新产品或活动,也可作进一步的业务咨询。

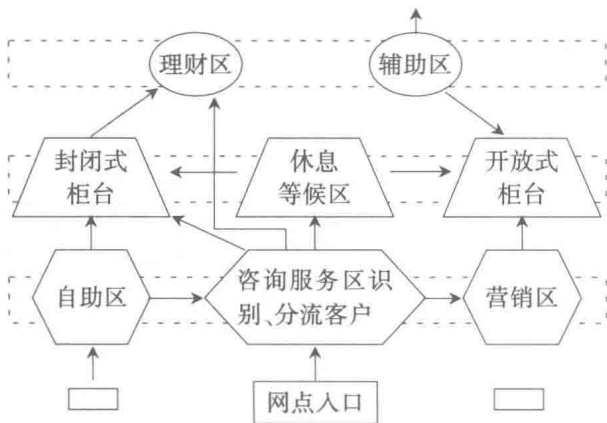


图4 银行网点客户服务基本流程图

任务二 走近银行柜员

客户对银行最初和最为直观的感受来源于在一个个实体网点的服务体验,柜面人员既是银行与客户接触最密切的群体,也是银行服务文化的建设者和传播者,代表着银行的社会形象,是银行营销客户与风险防范的直接参与者。正



确操作各项柜面业务,是银行柜员的基本职责所在。

活动一 掌握银行柜员基本职责

近两周,张晓晓轮岗实习被安排在高柜柜员及低柜柜员岗位,她认真学习了岗位基本职责,熟悉工作环境。

为了适应现代化银行网点转型的趋势,提高工作效率,缩短客户等候时间,增加客户流动性,实现快速高效服务,中等规模的全功能性网点通常设置高柜柜员和低柜柜员。



知识锦囊

(一) 高柜柜员

高柜柜员是指在银行网点的封闭式柜台工作的,以提供迅速快捷高效的服务为原则而设立的拥有一定权限、可执行各类现金类收支服务的网点人员,包括对私高柜柜员和对公高柜柜员。其主要岗位职责如下:

1. 严格遵守各项规章制度,认真执行各项操作规程。
2. 柜员应做到前后台业务分离,执行不相容职务分离的原则。
3. 按照出纳制度规定担负起尾箱监管人的职责。
4. 提高业务办理速度、减少客户等候时间,提高服务质量。

5. 充分利用柜面向客户进行业务宣传和新产品推荐和销售,并了解客户需求,及时反馈上级相关部门,为改进银行的服务提供信息支持。

(二) 低柜柜员

低柜柜员是指在银行网点的开放式柜台工作的,为客户提供各类非现金服务的网点人员。他们与高柜柜员、大堂经理紧密配合,从事网点厅堂的各类产品销售工作,做好中端客户的维护和挖潜工作,是网点有效实施客户维护和产品销售的主要工作人员之一。在一些小型的全功能性网点中,主要是指对公结算类柜员。其主要岗位职责如下:

1. 严格遵守各项规章制度,认真执行各项操作规程。