



全国高职高专
财政金融类规划教材

◎ 董雷光 董建忠 主编

◎ 岳高社 主审

商业银行 综合柜台业务

——规范与实训

General Counter Service
of Commercial Bank



Fiscal & Financial



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



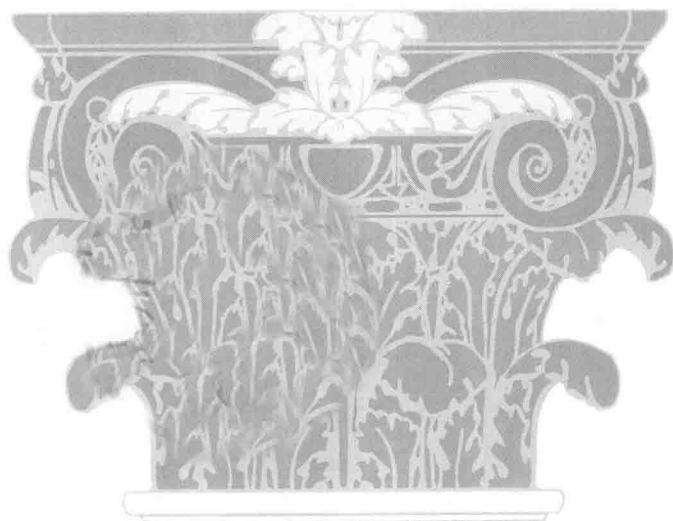
全国高职高专
财政金融类规划教材

◎ 董雷光 董建忠 主编

◎ 岳高社 主审

商业银行 综合柜台业务 ——规范与实训

General Counter Service
of Commercial Bank



Fiscal & Financial

人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (C I P) 数据

商业银行综合柜台业务：规范与实训 / 董雷光, 董建忠主编. — 北京：人民邮电出版社, 2016.1
全国高职高专财政金融类规划教材
ISBN 978-7-115-41161-7

I. ①商… II. ①董… ②董… III. ①商业银行—银行业务—高等教育—教材 IV. ①F830.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第292644号

内 容 提 要

本书贯彻“宽理论基础, 精技能”“理论够用, 技能熟练”的高职人才培养要求, 以金融企业岗位要求为依据, 整合课程教学内容进行编写。全书共 8 个项目, 分别为临柜知识准备、柜台服务及柜员技能、前台业务规程、商业银行存款业务、商业银行贷款业务、商业银行中间业务、商业银行外汇业务、模拟业务综合实训。

本书既可以作为高职院校财经、金融类学生或专业员工教育培训的教材, 也可以供银行、信用社会员工自学参考。

◆ 主 编 董雷光 董建忠

主 审 岳高社

责任编辑 刘 琦

责任印制 张佳莹 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京中新伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 15.75

2016 年 3 月第 1 版

字数: 417 千字

2016 年 3 月北京第 1 次印刷

定价: 39.80 元

读者服务热线: (010)81055256 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前言

Preface

金融管理专业是财经类高职高专院校中招生规模较大的专业之一,“商业银行综合柜台业务”课程是金融管理专业的专业主干课程。根据高职教学的最新发展理念以及“宽理论基础,精技能”“理论够用,技能熟练”的高职技能型人才培养要求;以金融企业岗位素质、工作流程、工作内容、任务目标等为依据,整合课程教学,把整门课程或整个专业教学计划整合为几个课程模块或教学模块,按模块进行授课和考评。这样,既可以避免课程内容的重复,提高教学效率,又可以明确目标,实现课程学习与职业岗位的无缝隙对接。

本书编者在2010年岳高社主编的《商业银行综合柜台业务》的基础上,经过近5年的教学实践,基于行业发展的新变化和对一些问题的新认识,在经过广泛的社会调研后,根据用人单位对岗位人员的要求对原书进行了重新设计。本书在内容上完全按照行业上岗的规律进行编排,在内容的取材上力求新颖,融合理论、操作、训练及考核于一体,在知识学习的基础上,引入业务的规范与操作流程的相关内容。在了解规范与流程后,书中还设计了相关项目的实训练习以强化学习效果。与其他同类教材的不同之处还在于我们在项目8中特别结合相关教学软件编写了综合实训,并在该项目中安排了理论引入、流程介绍、实践考核等内容。

本书主要有以下几个特点。

1. 编写内容突出专业课程的职业定向,以职业能力作为配置课程的基础,使学生获得的知识、技能真正满足职业岗位的需求。
2. 编写内容与形式设计注重知识和技能的结合。基础理论以应用为目的,以必需、够用为度,以掌握概念、强化应用为重点;专业知识强调针对性和实用性。培养学生综合运用知识和技能的能力。
3. 技能的编写侧重强化学生职业能力训练,综合开发学生的职业能力。强化学生创新能力的培养,提高学生就业上岗和职业变化的适应能力,积极鼓励并创造良好条

件,使学生参加职业技能考证。

4. 书中提出的教学方式,特别是实训环节和实训课的教学模式强调教、学、做、考一体化,即教师的教和学生的学融于做之中,以实际问题的解决路径来安排教学内容,同时,教学内容和课程安排也尽可能与职业资格考证相结合,以强化教学的职业取向性。

本书由岳高社担任主审,山西金融职业学院的董雷光、董建忠主编。全书编写分工如下:董建忠编写项目1、项目3、项目8的实训1~实训3;董雷光编写项目2、项目4、项目6的模块1与模块3、项目7和项目8的实训4~实训6;山西金融职业学院的翟志国编写项目5;山西金融职业学院的李芳编写项目6的模块2、模块4。

特别感谢岳高社老师在书稿形成过程中多次提出修改意见和建议。感谢山西金融职业学院的相关院、系领导给予的支持。感谢许多商业银行和信用社工作的朋友提供了大量的资料,特别是交通银行、兴业银行、晋商银行等合作单位及中国建设银行等行业骨干都给予了大力支持,在此一并表示衷心的感谢。商业银行综合柜台业务涉及面广、内容繁多并不断变化更新,再加上所掌握的资料有限,书中难免有不当和错误之处,敬请专家、学者和广大读者批评指正。

编者

2015年10月

目 录

P r e f a c e

项目1

临柜知识准备·1

模块1 综合柜台制度规范·3

任务1 银行柜台劳动组织形式及
岗位划分·3

任务2 银行柜台岗位风险管理·6

模块2 账户及相关业务管理·9

任务1 人民币结算账户·9

任务2 人民币结算账户相关业务
管理·11

模块3 柜员重要物品管理·17

任务1 会计专用印章管理·17

任务2 会计凭证管理·19

任务3 登记簿管理·21

任务4 会计档案管理·23

任务5 权限卡管理·25

任务6 其他重要物品管理·26

模块4 项目强化训练·26

项目2

柜台服务及柜台技能·30

模块1 银行柜员服务规范·32

任务1 银行柜员服务礼仪规范·32

任务2 商业银行柜面服务技巧·37

模块2 银行柜员业务技能·38

任务1 银行柜员书写规范·38

任务2 人民币鉴别技能·41

模块3 项目强化训练·43

项目3

前台业务规程·47

模块1 营业前准备和日终轧账·48

任务1 营业前准备及交领库·48

任务2 业务复核和日终轧账·50

模块2 日常业务处理·52

任务1 日常业务处理规范·52

任务2 现金收付业务·53

任务3 其他现金业务·55

模块3 项目强化训练·61

项目4

商业银行存款业务·65

模块1 单位存款业务·66

任务1 单位活期存款·66

任务2 单位定期存款·68

任务3 单位通知存款·69

任务4 单位协定存款·71

模块2 个人储蓄存款业务·72

任务1 个人活期储蓄存款·73

任务2 整存整取定期储蓄存款·75

任务3 零存整取定期储蓄存款和教
育储蓄·77

任务4 其他储蓄存款·80

任务5 存款计息·82

任务6 个人存款挂失·85

模块3 项目强化训练·86

项目5

商业银行贷款业务·91

模块1 人民币贷款业务·94

任务1 一般人民币贷款业务·94

任务2 贴现业务的核算·95

模块2 个人贷款及外汇贷款业务·97

任务1 个人贷款业务·97

任务2 外汇贷款业务·100

模块3 项目强化训练·102



项目6

商业银行中间业务·105

模块1 银行卡业务·106

模块2 支付结算业务·111

任务1 支票·113

任务2 银行汇票·115

任务3 商业汇票·121

任务4 汇兑·125

模块3 代理业务·128

任务1 代收代付业务·129

任务2 代理国债业务·130

任务3 代理基金业务·132

模块4 项目强化训练·136



项目7

商业银行外汇业务·140

模块1 外币储蓄存款业务·142

任务1 外汇储蓄存款业务·142

任务2 外汇储蓄的支取、销户
业务·145

模块2 外币兑换业务·146

模块3 项目强化训练·149



项目8

模拟业务综合实训·152

实训一 综合管理·153

任务1 日始·153

任务2 日终·155

实训二 个人业务·161

任务1 个人活期业务·161

任务2 个人整存整取定期业务·172

任务3 挂失与解挂·178

任务4 个人综合贷款·183

实训三 对公业务·195

任务1 基本账户开户·196

任务2 基本账户销户·201

任务3 单位活期同城网内业务·204

实训四 结算业务·208

任务1 支票·209

任务2 银行汇票签发·213

实训五 银行卡业务·219

任务1 借记卡存款·219

任务2 借记卡支取·222

任务3 借记卡转账·224

实训六 代理业务·227

任务1 代理保险业务·227

任务2 代理国债业务·228

任务3 代理基金业务·232

参考文献·246



项目1

临柜知识准备

学习目标

银行综合柜员制是目前商业银行普遍实行的前台柜员工作体制，通过本项目有关综合柜员制下各项业务制度、规范和管理等临柜基本知识的学习，学员能够初步了解和掌握以下内容：

- (1) 综合柜员制的含义、优点和主要风险；
- (2) 综合柜员制的组织形式、岗位划分及风险防范措施；
- (3) 综合柜员制的账户分类和管理；
- (4) 前台重要物品分类和管理。



知识导入

一、业务释义

综合柜员制是目前国内外商业银行适用的一种最主要的前台服务模式，能充分体现“以客户为中心”的服务理念，增强商业银行对外服务的整体性，同时通过优化前台劳动组合，改变人均业务量不饱和、岗位业务不平衡、工作效率较低的状况，从而达到优化资源配置、提高效率的目的。

二、综合柜员制的优点

(1) 实施综合柜员制能够更高效地为客户提供服务。综合柜员制的业务办理流程减少了中间环节，缩短了客户办理业务的时间，提高了工作效率；同时，通过窗口设置的改变使业务均衡分布，在一定程度上缓解了客户排队等待的现象。

(2) 实施综合柜员制能够提高工作人员素质。综合柜员制要求前台人员必须通晓会计、储蓄等多种业务，从而综合业务知识和业务技能更为全面。人员素质的提高既满足现行综合柜员制推行的要求，又为将来实施会计、储蓄有机整合打下坚实的基础。

(3) 实施综合柜员制通过对会计、出纳、储蓄业务及流程的整合，对前台人员岗位分工的调整，在一定程度上达到了减员增效的目的。

三、柜员制存在的主要风险

1. 柜员能力风险

银行是全社会的现金出纳中心，现金出入频繁，特别是对公业务，常常单笔金额较大，综合柜员制要求柜员具备较全面的业务知识和较高的操作技能，知识和技能不适应必然造成操作失误的增加；单人为客户提供金融服务是综合柜员制的基本要求，其表现形式为单收单付，柜员与客户“一对一”，因为是单人临柜，柜员稍有疏忽大意就会发生差错，柜员自身承担风险和银行防范业务风险的难度同时加大。

2. 监控设施及出纳机具存在的问题

实行综合柜员制后，对现金的复核完全依赖于机具，我们现用的钞票版别多且防伪技术复杂，这对点钞机和验钞机的性能提出了很高的要求。若出纳机具的性能不过关，将给临柜人员造成误导，给客户或银行造成经济损失。另外，目前银行采取的是录像监控和配备相应数量的复核员等措施。录像监控难以做到全角度、多方位监控，在监控时间上也不同程度的存在盲点。这样，在对违规违纪行为的硬件监控上，就存在着一定的风险。多数数字监控设施的监控效果达不到要求，丧失了监控的取证价值，而且售后服务一般，维护不及时，还经常出现故障。

3. 业务授权风险

负责授权的主管人员虽不直接面对客户经办业务，但有授权的权力，对下控制多个柜员，如果主管人员违背道德，只须突破下线中的一点即可形成联手作案。另外，授权操作也存在隐患，授权在记账柜员终端机上进行，使用记账柜员打开的界面，授权密码暴露在他人视线之下，存在泄密危险，风险极大。再有，柜员之间还存在着互不防范、责任心不强等问题。例如，授权是在柜员键盘上输入密码，有的在柜员面前直接输入，没有任何防范意识和措施，而且密码不按规定及时修改，这极易给有意作案的人以可乘之机。

4. 柜员道德风险

综合柜员制下的现金业务是一个手工点钞和电脑操作相结合的过程，没有专人复核，多收少付、错款错账隐瞒不报、转移现金等现象就有发生的可能。如果柜员本身素质不过关，道德水准偏低，视规章制度于不顾，更可能利用内控管理存在的漏洞自我作案或与客户联手作案。

5. 应用程序风险

综合柜员制业务的应用程序设计,必须能够满足综合柜员受理业务的需要,满足会计、出纳、储蓄、中间、代收等种类繁多的业务综合处理的需要。综合柜员制是金融业务发展、金融科技进步以及金融服务创新的必然产物。在实行综合柜员制的过程中,拥有较高的计算机电算化水平,科技力量的支撑是至关重要的,否则也容易给柜员造成风险。

模块 1 | 综合柜台制度规范

任务 1 银行柜台劳动组织形式及岗位划分

一、业务释义

银行柜台劳动组织形式是商业银行柜台业务办理人员的分工与合作的方式。长期以来,我国商业银行的前台劳动组织形式主要是复合柜员制(也称双人临柜制),进入21世纪后,各商业银行才开始实行单人临柜制或综合柜员制。到目前为止,除了一些地区的农村信用社还在实行复合柜员制外,“一对一”服务的综合柜员制已成为各商业银行前台业务操作和服务的主要形式。

二、学习活动

综合柜员制操作流程、综合柜员制的岗位设置、综合柜员制的柜员管理

学习活动 1 综合柜员制操作流程

综合柜员制操作流程如图1-1所示。

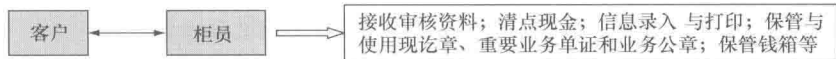


图 1-1 综合柜员制操作流程

综合柜台业务实行单人收款、付款、记账一手清,柜员与客户“一对一”,最大限度地减少了现金、凭证传递环节,加快了业务处理速度,提高了柜台工作效率;在柜台服务上,任何一个窗口都可以同时办理对公、对私各项业务,减少了客户的等候时间。

学习活动 2 综合柜员制的岗位设置

施行综合柜员制的营业网点应根据业务量大小,本着精干、高效的原则合理设置以下岗位:业务主管、综合员、综合柜员、凭证员、现金调拨员或库管员。其他岗位在明确责任制和监督制约的前提下,按要求合理设置。一般情况下,不同的银行的岗位名称会有差异,但是基本的工作职责是相同的。

(一) 业务主管岗位职责

(1) 领导和管理辖内人员工作,督促和检查柜员认真贯彻落实各项规章制度以及业务操作规程,努力提高工作质量和服务水平。

(2) 参与制定本单位工作计划及重大问题的决策,负责本单位工作总结,撰写财务分析报告,向本单位领导和上级会计部门报告工作。

(3) 按照内部管理规定,对柜员工作范围及权限进行授权控制。掌管单位行政公章、联行专用章、钢印,掌握综合业务系统管理员密码和编押机管理员密码,确保综合业务系统的安全运行及业务活动的正常开展。

(4) 落实柜员工作责任制。定期检查各柜员账务,加强现场监管,对柜员的工作情况做好检

查和评价。

(5) 组织柜员进行业务学习,开展多种形式的业务练兵活动,负责对柜员业务知识和业务技能的定期考核工作。

(6) 按制度规定处理会计出纳工作中的重要事项和疑难问题,对发生的各类会计出纳差错和事故及时组织追查、补救和上报工作。

(7) 按规定掌管有关登记簿,并做好记录。

(8) 对综合柜员签发的存款证实书进行核实并盖章确认。

(9) 定期检查各柜员现金、重要凭证、有价单证保管使用情况。

(10) 每日定时开关监控系统,保管、定期观看监控资料。随时对监控系统进行检查,发现问题及时解决,确保系统正常运行。

(11) 每日营业终了,检查各柜员保管的现金、重要空白凭证、卡片账、有价单证等是否相符,账簿的登记是否合规,并对检查事项在有关登记簿上做好记录。

(12) 履行会计主管日常职责,完成领导和上级管理部门交办的其他事项。

(二) 综合员岗位职责

(1) 协助主管管理联行结算业务,组织、开展业务宣传,协助组织各项规章制度的实施。

(2) 编制有关会计报表,撰写分析资料。

(3) 在规定权限内对前台柜员有关业务进行授权。

(4) 负责协助主管对对公账户开立的审查和大额存取款备案。

(5) 监督对公单位的开、销户的操作、账号、户名的变更和挂失、冻结与扣划是否符合有关规定。

(6) 监督柜员领用、使用、出售的有价单证、重要空白凭证是否符合要求,对柜员使用的重要凭证进行二次销号,检查柜员对重要空白凭证登记簿的记载是否合规。

(7) 按规定定期对辖内往来、系统内往来(准备金和借款户)、同业往来、汇差资金账户进行核对,定期与单位进行账务核对,保管有关对账单。

(8) 负责综合业务网络系统日常管理,每日打印有关报表,定期装订入档。保管批量处理业务账表和有关登记簿。

(9) 检查挂失、抹账、冲账、挂账、大额提现、大额汇划等是否经主管授权、签批,有关登记簿记载是否齐全。

(10) 对账务处理的合规、合法性进行全面审核。次日逐笔审查柜员记账凭证与原始凭证内容是否相符,凭证要素是否齐全,记账份数与系统记录是否一致等。

(11) 审核汇票、本票、支票签发、解付、退票、挂失以及电子汇兑的汇出、汇入、退汇是否符合规定;委托收款、托收承付以及承兑汇票的贴现处理手续是否合规;各种查询查复是否及时。

(12) 办理其他交办事宜。

(三) 综合柜员岗位职责

(1) 认真执行各项规章制度,规范业务操作,严格按规程处理业务。

(2) 办理储蓄业务、对公业务、银行卡业务、各类中间业务等业务。

(3) 负责临柜业务查询、挂失、解挂、冻结、解冻等事项,并登记相关登记簿。

(4) 办理主辅币、残币的兑换和有价证券的兑付业务。

(5) 保管使用转讫章、现讫章、储蓄专用章等业务印章。

(6) 随时检查现金箱、凭证箱,保持合理库存,超限额部分及时上缴内库管理员。

(7) 营业终了,按规定打印有关报表、资料,核对当日库存现金和凭证,经核实无误后签退。

- (8) 休班、短期离岗时,将重要空白凭证、印章全部入箱,办理相关交接手续,将款项全部交清。
- (9) 办理交办的其他事项。

(四) 凭证员岗位职责

- (1) 保管本网点所有空白凭证,登记、保管空白重要凭证登记簿。
- (2) 定期核对重要空白凭证的库存数,保证账、簿、实相符。
- (3) 根据综合柜员填写的空白重要凭证领用单,为柜员调拨凭证。
- (4) 办理交办的其他事项。

(五) 现金调拨员岗位职责

- (1) 保管本网点内库库存现金,掌管使用内库现金库存登记簿。
- (2) 营业终了汇总各柜员的现金库存登记簿,与计算机打印的现金余额统计表核对相符后,据以登记现金库存登记簿。
- (3) 根据柜员填写的现金调拨单,为柜员办理库存现金的上解下拨。
- (4) 按规定匡算库存限额,超出部分及时上缴。
- (5) 保管入库已没收的假币(券),按照人民银行规定上缴,并办好出库、交接手续。
- (6) 保管抵、质(押)品及有价单证,掌管使用有关登记簿,定期检查,保证账、簿、实相符。

(六) 其他柜台工作人员岗位职责

除以上柜面人员外,银行营业厅柜台工作人员还包括以下几种类别及其岗位职责。

(1) 现金柜员。其日常的工作主要是从事各类现金业务的复核、零钞清点、大额现金清点等工作。通常是由刚参加银行工作的人员担任,是继续从事其他柜台工作的基础。

(2) 低柜柜员(或开放式柜台人员)。其是由某些较大的、业务全面的营业网点设置的,主要经办包括个人消费贷款、个人住房贷款、个人理财(基金业务、银行代理保险业务)等非现金业务的柜台人员。此类柜员要求比较高,必须具备一定的个人贷款类的基本知识和技能以及个人金融理财知识。

(3) 大堂经理。通常负责对银行业务进行宣传、对网点客户进行分类引导,对于客户的各类业务咨询负责解答,对银行工作人员与客户之间的纠纷和矛盾进行调解和疏导等工作。通常由具有较长时间工作经验的银行员工担任,有时候由银行网点负责人兼任。

学习活动3 综合柜员制的柜员管理

(1) 每个柜面窗口,综合柜员均置于监控设施的有效监控之下;监控设施能保证对当天营业全过程和安全情况进行监控录像;在监控未开启前和关闭后综合柜员不得办理临柜业务;柜员不得在监控范围外和本专柜外办理临柜业务;录像带原则上保存1个月以上。

(2) 日常营业人员2人以上,即至少有2个窗口对外营业。

(3) 柜员必须经培训合格持证上岗,具有良好的政治素质和业务素质,比较全面地掌握相关的业务知识。

(4) 综合柜员制营业网点的各岗位必须有明确的岗位职责,实施前必须将岗位责任制细化到每个柜员。

(5) 每个柜员只能有一个权限卡,必须严格保管自己的权限卡。(权限卡包括柜员号和密钥,是柜员的身份标志和办理业务的基本授权。)

(6) 柜员不得在自己签到的终端上办理自己的存取款业务。

(7) 建立完整的账务监督体系;综合柜员交接时必须做到当面交接、当场监交。交接时应将所有现金、有价单证、重要空白凭证、业务印章、当日记账凭证、账册、登记簿以及未尽事宜全部办理移交,并做好交接登记手续。

(8) 大额现金收付及转账业务、特殊业务、重要业务必须进行授权。

① 授权：柜员在定岗后就获得了处理业务的基本授权，如果在办理业务中超过柜员的权限，则必须获得临时的授权。

② 特殊业务：凡涉及柜员信息、客户信息、账务信息、业务信息修改的交易均为特殊业务。特殊业务处理原则为柜员必须根据会计主管签发的授权书上机操作，事后监督次日通过对授权交易清单和授权书的勾对，对特殊业务处理的合法性和有效性进行检查。

③ 重要业务：挂失解挂、冻结解冻、查询查复、扣划等。

(9) 柜员临时离岗时必须临时签退，每日营业结束，柜员轧平账务后必须办理正式签退，如果是由于系统故障造成非正常签退，可由其他柜员进行强行签退。

(10) 综合柜员轧账签退时的库存现金和凭证必须换人进行核查、监督上锁。

(11) 对客户类账户进行抹账处理时，只能对银行员工操作失误的进行抹账，不允许应客户要求要求进行抹账。

(12) 现金超限额时要入保险柜，并乱码设置。

任务2 银行柜台岗位风险管理

一、业务释义

综合柜员制风险是指实行综合柜员制的网点因劳动组合的变革导致在其业务营运过程中可能发生的各种差错、事故以及对国家资产完整性和客户正当权益的侵害。此类风险通常是由于制度上的疏漏、越权交易等原因引起的风险，是源于内部程序不完善、人为失误、系统故障或是外部事件所引发的直接或间接损失的风险。

二、学习活动

风险来源、防范风险措施

学习活动1 风险来源

在传统双人临柜劳动组合下，每一笔业务要经过两人办理，交叉复核，钱账分管，互相制约，而在综合柜员制劳动组合下，由于柜员单独经办业务，取消了钱、账的分管和双人相互监督，从而增大了业务风险，这些风险主要来自于以下3个方面。

(1) 外部不法分子利用编造的存款凭证或以其他方式骗取银行钱款。

(2) 柜员因疏忽、业务不熟练易出现差错，导致多付现金情况。

(3) 综合柜台内部或者是内外勾结作案。

学习活动2 防范风险措施

(一) 加强综合柜员制机构的资格认定，即高起点、高标准地建设综合柜员制

加强综合柜员制机构的资格认定包括对网点的资格认定、柜员素质的认定、电子计算机应用软件系统的资格认定、硬件保障的资格认定。

(二) 严格实行全过程风险控制

(1) 分工控制。这是将业务活动划分到不同岗位，分别由不同的人员担任，各个岗位的职责不同，承担的任务不同，通过制度、规定、规程，共同构成一个有机整体，并约束各自的独立性，形成柜员的自我约束和内部互相牵制，在此基础上将责任与各自的利益挂钩。

(2) 授权控制。综合柜员制的授权控制是指柜员必须获得批准和授权，才能办理有关业务。这一措施把各类业务的风险在发生之前就加以控制，使柜员严格按所授予的权限处理业务。综合柜员制网点实行综合柜员或主办柜员、业务主管二级授权。

(3) 保障控制,综合柜员制的保障控制是采取一定的措施和方法保障会计核算的正确、及时、完整、真实。

(三) 加强内部控制建设

加强内部控制建设的内容如表 1-1 所示。

表 1-1 加强内部控制建设

项目	内容
账户管理	商业银行应严格执行账户管理的有关规定,认真审核存款人身份和账户资料的真实性、完整性和合法性,对账户开立、变更和撤销的情况定期进行检查,防止存款人出租、出借账户或利用其存款账户从事违法活动。严格管理预留签章和存款支付凭据,提高对签章、票据真伪的甄别能力,并利用计算机技术加大预留签章管理的科技含量,防止诈骗活动。对内部特种转账业务、账户异常变动等进行持续监控,发现异常情况应立即进行跟踪和分析
业务办理	商业银行应对大额存单签发、大额存款支取实行分级授权和双签制度,按规定对大额款项收付进行登记和报备,确保存款等交易信息的真实完整。对每日营业终了的账务实施有效管理,当天的票据当天入账,对发现的错账和未提出的票据或退票应当履行内部审批、登记手续。对现金收付、资金划转、账户变更、密码挂失、解挂等柜台业务建立复核制度,确保交易记录的完整和可追溯
章证管理	商业银行应严格执行“印、押、证”三分管制度,使用和保管重要业务印章的人员不得同时保管相关的业务单证,使用和管理密押、压数机的人员不得同时使用保管相关的印章和单证。使用和保管密押的人员应当保持相对稳定,人员变动应当经主管领导批准,并办好交接手续。人员离岗,“印、押、证”应当落锁入柜,妥善保管
现金、重要单证管理	商业银行应对现金、贵金属、重要空白凭证和有价单证实行严格的核算和管理,严格执行入库、登记、领用的手续,定期盘点查库,正确、及时处理损益
检查、监督	商业银行必须建立会计、储蓄事后监督制度,配置专人负责事后监督,实现业务与监督在空间与人员上的分离。严格执行营业机构重要岗位的请假、轮岗制度,逐步推行离岗审计制度。对要害部门和重要岗位应当实施有效管理,对非营业时间进入营业场所、电脑延长开机时间等应当办理审批、登记手续
人员及权限卡管理	业务人员应当具有与其岗位、职位相适应的专业资格或技能。柜台人员的名章、操作密码、身份识别卡等应当实行个人负责制,妥善保管、按章使用

(四) 加强外部监督

1. 闭路监控

目前银行系统柜台及相关环境都安装了闭路监控系统,其主要由固定式专用监控摄像头、画面分割器、监视器、录像机等组成。通过安装在银行营业场所的若干个摄像探头,将柜员每天临柜操作情况及其他环境情况通过视频电视传递到画面分割器,再由分割器将多幅图像结合在一起传给录像机,并记录在录像带上。

以上对柜员的全部业务活动实施详细的、系统的全过程监控,可起到以下作用:

- (1) 可以增强柜员的责任感和严格按程序处理业务的自觉性;
- (2) 当柜员与客户发生经济或其他纠纷时,可以通过录像资料来明辨责任;
- (3) 便于及时发现问题,掌握线索,查找差错事故。

2. 事后监督和会计检查

针对综合柜员制的特点,管辖行检查辅导要坚持一般检查辅导与专项检查辅导相结合,突出检查差错事故易发环节,主要包括以下内容。

- (1) 计算机管理的检查。这包括操作员代码、密码管理的检查,数据备份管理的检查。
- (2) 分工管理的检查。这包括是否有违反规定的顶班、换岗现象,是否坚持两个以上柜员才

对外办理业务。

(3) 交接管理的检查。这包括每日营业前是否办理规定的交接手续,柜员轮班时是否办理交接,营业终了时是否办理交接,人员调出时是否办理交接。

(4) 操作规程的检查。这包括柜员是否严格审查凭证、证件要素,要授权的业务是否取得授权,业务凭证的打印、戳记是否核对,是否齐全规范,数额较大的存款挂失是否坚持实地核实,现金领交和内部调剂、重要单证的领交是否按规定程序办理,手续是否齐全。

(5) 现金、重要单证的账账、账实是否相符的检查。



同步阅读

柜员挪用公款案

案情介绍:

2004年2月20日至2005年12月9日期间,农行某支行柜员石某,利用职务之便,采取偷支储户存款、盗用系统内往来资金等手段,挪用公款共计820万元,用于购买彩票。根据《中国农业银行员工违反规章制度处理暂行办法》,给予石某开除处分,并移送司法机关追究刑事责任。

支行营业室主任张某,在对合并的光明、中山路储蓄所系统内往来资金进行核对时,发现两处2005年4~9月对账单为手写的问题后,没有及时向支行领导报告,受到记大过处分;该行原行长李某,在担任支行行长期间,对石某偷支储蓄存款、盗用系统内往来资金820万元案件负有责任,给予其撤职处分。同时,还对在此案中负有责任的其他领导、相关责任人员14人也进行了责任追究。

风险警示:

岗位制约必须落到实处。

石某挪用公款案件的发生并不是偶然的,除石某本人的世界观、人生观、价值观发生问题以外,也与其所在支行领导严重失职、基础管理极其混乱、规章制度不落实、员工制度意识和防范意识淡薄、监督制约机制不到位有很大关系。

此案件的教训十分深刻,表现在以下几个方面。

教训一:岗位制约未落到实处。石某在光明储蓄所、中山储蓄所担任主任期间,利用职务之便,偷支储户存款7笔,金额39万元,记账员、复核员岗位制约形同虚设,没有起到相互制约的作用。石某作为储蓄所主任和三级主管,按照规定是不能在前台操作的,但石某利用其他人员防范意识淡薄的机会,直接进行前台操作,导致作案连连得逞,而在这期间,岗位制约没有起到丝毫作用。

教训二:系统内往来对账不认真。在石某作案期间,该支行系统内往来对账、月末对账没有做到逐笔勾对,虽然曾发现石某手工填写对账单的问题,却未能引起警觉并及时进行处理,使本来应该及早揭露的问题未能及时发现。

教训三:前台人员配备结构不合理。业务不熟悉,而且部分人员制度意识、防范意识差。石某作案期间,该行从事一线前台业务的35人中有17人是从后台充实到前台的,没有从事过前台业务的就有6人。人员配备不足,业务不熟悉,为石某作案提供了便利条件。

教训四:员工行为排查工作不彻底。石某长期担任储蓄所主任,对银行业务比较熟悉,其生活也没有奢侈现象。支行领导被石某的表面现象所蒙蔽,对其长期购买彩票的问题未能进行认真、细致的排查,这说明支行的员工排查行为在相当大的程度上不到位、不彻底,最终导致了严重后果。

前车之覆,后车之鉴,各级银行类金融机构和人员都要从石某的案件中汲取教训,教育全体

员工树立正确的人生观、世界观和价值观,严格执行各项规章制度,特别是营业所(分理处)主任要自觉带头严格执行各项规章制度,加强管理,防止类似案件再次发生。

此外,各级行要严格落实大要案问责制,加大“双向问责”和“双线责任追究”力度,要通过严格问责,严厉惩处,遏制案件的高发态势。

模块2 | 账户及相关业务管理

任务1 人民币结算账户

一、业务释义

银行结算账户按存款人分为单位银行结算账户和个人银行结算账户。

(1) 存款人以单位名称开立的银行结算账户为单位银行结算账户。单位银行结算账户按用途分为基本存款账户、一般存款账户、专用存款账户、临时存款账户。

个体工商户凭营业执照以字号或经营者姓名开立的银行结算账户纳入单位银行结算账户管理。

(2) 存款人凭个人身份证件以自然人名称开立的银行结算账户为个人银行结算账户。

二、主要业务规定

(1) 存款人可以自主选择银行开立银行结算账户。除国家法律、行政法规和国务院规定外,任何单位和个人不得强令存款人到指定银行开立银行结算账户。

(2) 账户开立必须做到受理、审核、操作三分离。

(3) 存款人开立单位银行结算账户,自正式开立之日起3个工作日后,方可办理付款业务,但注册验资的临时存款账户转为基本存款账户和因借款转存开立的一般存款账户除外。在账户正式生效前,开户行不得向单位出售重要空白凭证。

(4) 严禁代理客户办理各类单位银行结算账户的开户、变更、销户和密码变更。

(5) 储蓄账户仅限于办理现金存取业务,不得办理转账结算。

(6) 银行结算账户档案的保管期限为银行结算账户撤销后10年。

三、学习活动

单位结算账户、个人结算账户

学习活动1 单位结算账户

(一) 分类

存款人开立基本存款账户、临时存款账户和预算单位开立专用存款账户实行核准制度,经中国人民银行核准后由开户银行核发开户登记证,存款人因注册验资需要开立的临时存款账户除外。

(1) 基本存款账户是存款人因办理日常转账结算和现金收付需要开立的银行结算账户。单位银行结算账户的存款人只能在银行开立一个基本存款账户作为存款人的主账户。

(2) 一般存款账户是存款人因借款或其他结算需要,在基本存款账户开户银行以外的银行营业机构开立的银行结算账户。该账户可以办理现金缴存,但不得办理现金支取。

(3) 专用存款账户是存款人按照法律、行政法规和规章,对其特定用途资金进行专项管理和使用而开立的银行结算账户。该账户资金必须由其基本存款账户转账存入,不得办理现金收付业务。

(4) 临时存款账户是存款人因临时需要并在规定期限内使用而开立的银行结算账户。该账户有效期限最长不得超过 2 年。临时账户支取现金应按照国家现金管理有关规定办理；注册验资的临时存款账户在验资期间只收不付。

(二) 申请开立基本存款账户

在申请开立单位基本存款账户时，申请人应向银行出具下列证明文件。

- (1) 企业法人，应出具企业法人营业执照正本。
- (2) 非法人企业，应出具企业营业执照正本。
- (3) 机关和实行预算管理事业单位，应出具政府人事部门或编制委员会的批文或登记证书和财政部门同意其开户的证明；非预算管理的事业单位，应出具政府人事部门或编制委员会的批文或登记证书。
- (4) 军队、武警团级（含）以上单位以及分散执勤的支（分）队，应出具军队军级以上单位财务部门、武警总队财务部门的开户证明。
- (5) 社会团体，应出具社会团体登记证书，宗教组织还应出具宗教事务管理部门的批文或证明。
- (6) 民办非企业组织，应出具民办非企业登记证书。
- (7) 外地常设机构，应出具其驻在地政府主管部门的批文。
- (8) 外国驻华机构，应出具国家有关主管部门的批文或证明；外资企业驻华代表处、办事处应出具国家登记机关颁发的登记证。
- (9) 个体工商户，应出具个体工商户营业执照正本。
- (10) 居民委员会、村民委员会、社区委员会，应出具其主管部门的批文或证明。
- (11) 独立核算的附属机构，应出具其主管部门的基本存款账户开户登记证和批文。
- (12) 其他组织，应出具政府主管部门的批文或证明。

申请人为从事生产经营活动纳税人的，还应出具税务部门颁发的税务登记证。

(三) 单位结算账户销户

存款人更改名称，但不改变开户银行及账号的，应于 5 个工作日内向开户银行提出银行结算账户的变更申请，并出具有关部门的证明文件。

单位的法定代表人或主要负责人、住址以及其他开户资料发生变更时，应于 5 个工作日内书面通知开户银行并提供有关证明。

银行接到存款人的变更通知后，应及时办理变更手续，并于 2 个工作日内向中国人民银行报告。

有下列情形之一的，存款人应向开户银行提出撤销银行结算账户的申请：

- (1) 被撤并、解散、宣告破产或关闭的；
- (2) 注销、被吊销营业执照的；
- (3) 因迁址需要变更开户银行的；
- (4) 其他原因需要撤销银行结算账户的。

存款人存在第（1）、第（2）项所提到的情形的，应于 5 个工作日内向开户银行提出撤销银行结算账户的申请。

学习活动 2 个人银行结算账户

(一) 开户规定

个人银行结算账户是自然人因投资、消费、结算等而开立的可办理支付结算业务的存款账户。

有下列情形之一的，可以申请开立个人银行结算账户。

- (1) 使用支票、信用卡等信用支付工具的。
- (2) 办理汇兑、定期借记、定期贷记、借记卡等结算业务的。