

财经专业精品教材

金融学实训

»» JINRONGXUE SHIXUN

主编 王德礼



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

财经专业精品教材

金融学实训

主 编 王德礼

副主编 管莹莹 李 婷 周艳红



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书以银行柜员业务实际操作为指引,将内容分为七个实训、二十五个模块,包括商业银行柜面业务实训、个人存款业务实训、个人贷款业务实训、个人结算业务实训、个人代理业务实训、个人外汇交易业务实训、电子金融业务实训等内容。

本书可作为金融类专业和管理类专业的教材配套实训,也可作为相关职业资格证书考试、行业从业人员岗位培训的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

金融学实训 / 王德礼主编. — 上海:上海交通大学出版社, 2017

ISBN 978-7-313-17800-8

I. ①金… II. ①王… III. ①金融学 IV. ①F830

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第182127号

金融学实训

主 编: 王德礼

出版发行: 上海交通大学出版社

地 址: 上海市番禺路951号

邮政编码: 200030

电 话: 021-64071208

出 版 人: 谈 毅

印 制: 北京市科星印刷有限责任公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 9.75 字 数: 225千字

版 次: 2017年9月第1版

印 次: 2017年9月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-313-17800-8/F

定 价: 28.00元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与发行部联系

联系电话: 010-62137141

前言

QIANYAN

目前我国金融行业呈现经营混业化、产品多样化、交易信息化的发展趋势，对高技能人才和复合型人才的需求急剧增加。高素质技能性人才不仅要具有金融与证券专业知识、商业银行业务处理能力、金融会计核算能力，还应具有金融业务营销能力和证券投资分析能力。这就要求高等院校必须采取工学结合的人才培养模式，并基于工作过程开发课程体系和教学内容，在这一理念指导下，我们开发和编写了本套教材。

本教材以银行柜员业务实际操为指引，将内容分为七个实训、二十五个模块，包括商业银行柜面业务实训、个人存款业务实训、个人贷款业务实训、个人结算业务实训、个人代理业务实训、个人外汇交易业务实训、电子金融业务实训等内容。

总的来说，本书具有以下方面特色：

- **校企合作，资源强大：**本书较好地实现了校企共同开发课程、参与教学的一体化模式。其实训内容的设置是根据实训岗位技能和多家校企合作单位行业人员反复研究和磋商制定的，实训的方式、材料、案例都是贴近市场的第一手资料。
- **工学结合，实用性强：**本书结合了银行柜员业务实际操作，每个实训都包括实训目标、案例导入、知识讲解、实训操作等板块，能够使学生掌握银行一线的专业知识，切实提高职业技能。
- **图文并茂，体例丰富：**本书在叙述专业技巧和业务操作时插入了大量的图片和表格，还安排了“小常识”“例题”等体例，为教师进行教学改革提供了有效途径。

本书由王德礼任主编，由管莹莹、李婷、周艳红任副主编，由李泽民、钱忱参编。在编写过程中，我们参考了大量的文献资料，在此，我们向参考过的中外文献的作者表示诚挚的谢意。

尽管我们在编写本书时已竭尽所能，但由于编写时间仓促，编者水平有限，书中疏漏与不当之处仍在所难免，敬请广大读者批评指正。

编者
2017年8月

目录 | Contents

实训一 商业银行柜面业务实训	1
模块一 银行柜员岗位简介	1
一、银行柜员的工作岗位与工作任务	1
二、银行柜员的基本素质	3
三、银行柜员的职业操守	5
模块二 银行柜员基本服务礼仪	10
一、基本服务观念	10
二、基本服务礼仪	11
模块三 会计书写	14
一、会计书写的基本要求	14
二、阿拉伯数字的书写	14
三、中文数字及日期的书写	15
模块四 点钞技能	16
一、点钞的基本工序	16
二、点钞的基本要领	17
三、手工点钞方法	19
模块五 假币和残损人民币	21
一、常见假币种类	21
二、识别假币的方法	24
三、残损人民币的兑换	26
模块六 身份证识别	28
一、身份证件包含信息	28
二、身份证件查验要点	29
三、身份证件异常处理	31
实训二 个人存款业务实训	33
模块一 储蓄存款的基础知识	33

一、储蓄存款的概念	33
二、活期储蓄	34
三、定期储蓄	36
四、我国储蓄基本规定	38
模块二 活期储蓄存款业务实训	42
一、活期存款账户开户	42
二、活期存款账户续存	45
三、活期存款账户对转	46
四、活期存款账户支取	48
五、活期存款账户结清	50
六、活期存款账户销户	51
模块三 定期储蓄存款业务实训	53
一、定期存款业务开户	53
二、定期存款业务续存	54
三、定期存款业务支取	55
四、定期存款业务销户	55
模块四 储蓄存款特殊业务实训	56
一、口头挂失、解挂	56
二、书面挂失	57
三、申请书挂失	58
四、增加、修改、删除密码	58
五、收缴假币	59
实训三 个人贷款业务实训	62
模块一 银行贷款的基础知识	62
一、银行贷款的概念	62
二、银行贷款的种类	62
三、银行贷款的程序	65
四、银行贷款的分级	67
五、贷款利息的计算	68
模块二 个人贷款业务实训	72
一、银行部门职责与权限	72
二、基本原则与规定	73
三、流程描述与控制要求	73
四、检查监督	79

实训四 个人结算业务实训	81
模块一 支付结算基础知识	81
一、支付结算的内涵	81
二、结算纪律	82
三、票据相关知识	82
模块二 支票业务操作实训	89
一、支票的基本规定	89
二、出售支票业务	90
三、转账支票业务	91
四、现金支票业务	94
模块三 银行汇票业务操作实训	96
一、银行汇票基础知识	96
二、银行汇票签发业务	97
三、银行汇票结清处理	99
四、银行汇票未用退回	102
五、银行汇票挂失处理	103
六、丧失银行汇票付款或退款处理	103
模块四 银行本票业务操作实训	104
一、基本规定	104
二、银行本票出票	105
三、银行本票付款业务	106
四、银行本票退款、超过付款期限付款的处理	108
模块五 汇兑业务操作实训	109
一、基本规定	109
二、往账业务处理	109
三、来账业务处理	112
实训五 个人代理业务实训	117
模块一 代理国债业务操作实训	117
一、国债基础知识	117
二、国债业务处理	119
三、国债利息计算	119
模块二 代理基金业务操作实训	120
一、基金账户开户	120
二、基金账户信息变更	121



三、基金账户销户	122
四、基金账户冻结 / 解冻	123
五、基金账户查询	123
六、基金的认购	124
七、基金的申购	125
八、基金的赎回	126
模块三 代收费业务操作实训	128
一、代收费业务范围	128
二、代收费业务规定	128
三、代收费业务处理	129
四、代收费具体项目	129
实训六 个人外汇交易业务实训	132
模块一 个人经常项目外汇账户开立	133
一、个人外汇结算账户开立	133
二、个人外汇储蓄账户开立	134
模块二 个人货物贸易外汇收支管理	134
一、个人付汇、收结汇	134
二、个体工商户进口购付汇	135
三、个体工商户出口收结汇	136
模块三 外汇兑换业务	137
一、个人外币兑出	137
二、个人外币兑入	138
实训七 电子金融业务实训	140
模块一 自助银行业务操作实训	140
一、自助银行基础知识	140
二、自助柜员机操作指南	141
模块二 网上银行业务操作实训	144
一、基本定义	144
二、基本规定	144
三、网上银行开通业务	145
四、检查监督	145

实训一

商业银行柜面业务实训



实训目标

- (1) 了解银行柜员的工作岗位与工作任务。
- (2) 熟悉银行柜员的基本素质和职业操守。
- (3) 熟悉银行柜员基本服务礼仪。
- (4) 掌握会计书写。
- (5) 掌握点钞技能与真假钞辨别。
- (6) 掌握身份证识别。



案例导入

某商业银行 2009 年柜员招聘广告

招聘职位：柜员

任职要求：

- (1) 年龄在 23 周岁以下；
- (2) 教育部认定的全日制大学专科及以上学历；
- (3) 具备岗位要求的专业知识和业务能力者优先；
- (4) 具备良好的思想品德和个人操守，无不良行为记录；
- (5) 具有良好的形象和气质；
- (6) 身体健康。

思考：银行柜员应具备哪些素质？

模块一 银行柜员岗位简介

一、银行柜员的工作岗位与工作任务

银行柜员分为前台柜员和后台柜员，前台柜员一般指在银行分行柜台里直接跟顾客接

触的银行员工负责直接面向客户的柜面业务操作、查询、咨询等；后台柜员负责无须面向客户的联行、票据交换、内部账务等业务处理及对前台业务的复核、确认、授权等后续处理。银行柜员的工作岗位具体包括现金柜员、普通柜员、综合柜员（会计主管）、低柜柜员（或开放式柜台人员）和大堂经理。

（一）现金柜员

现金柜员的工作任务主要是负责各类现金业务的复核、零钞清点、大额现金清点等工作。通常由刚参加银行工作的人员担任，该岗位是继续从事其他柜台工作的基础。

（二）普通柜员

普通柜员是银行中最常见的柜员岗位。该岗位的工作任务主要是负责各类柜台业务，包括各类对公、对私业务的经办，当日账务的核对、结账等，具体包括以下几项：

1) 对外办理存取款、计息业务，包括输入电脑记账、打印凭证、存折、存单，收付现金等。

2) 办理营业用现金的领解（领取和解押）、保管，登记柜员现金登记簿。

3) 办理营业用存单、存折等重要空白凭证和有价单证的领用与保管，登记重要空白凭证和有价单证登记簿。

4) 掌管本柜台各种业务用章和个人名章。

5) 办理柜台轧账，打印轧账单，清理、核对当班库存现金和结存重要空白凭证和有价单证，收检业务用章，在综合柜员的监督下，共同封箱，办理交接班手续，凭证等会计资料交综合柜员。

（三）综合柜员（会计主管）

综合柜员的工作任务主要是负责对普通柜员当日的各类账务进行核对、监督、审查，特殊性柜面业务经办流程的解释、银行规章制度执行情况的检查监督等，有时候也会办理具体的业务。具体包括以下几项：

1) 领发、登记和保管银行网点的有价单证和重要空白凭证，办理各柜员的领用、上交。

2) 负责各柜员营业用现金的内部调剂和银行网点现金的领用、上缴，并做好登记。

3) 处理与管辖行会计部门的内部往来业务。

4) 监督柜员办理储蓄挂失、查询、托收、冻结与没收等特殊业务，并办理银行网点年度结息。

5) 监督柜员工作班轧账。

6) 银行科技风险识别与控制。

7) 办理银行网点结账、对账,编制凭证整理单和科目日结单;打印银行网点流水账,定期打印总账、明细账、存款科目分户日记账、表外科目登记簿;备份数据及打印装订、保管账、表、簿等会计资料,负责将原始凭证、账、表和备份盘交事后监督。

8) 编制营业日、月、季、年度报表。

（四）低柜柜员（或开放式柜台人员）

低柜柜员是某些规模较大的、业务全面的营业网点特设的岗位。其工作任务主要是经办各类非现金业务,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。此类柜员的任职要求比较高,要求具备一定的个人贷款类业务的基本知识、技能和个人金融理财知识。

（五）大堂经理

大堂经理的工作任务主要是负责对银行业务进行宣传、对客户进行分类引导、对客户各类业务咨询进行解答、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。该岗位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。

二、银行柜员的基本素质

银行柜员的素质应满足日常柜台业务核算的要求。以银行柜员的一般岗位职责为基础进行岗位职业能力分解,可以总结出银行柜员应具备以下的基本素质。

（一）诚实守信

银行柜员应以高标准职业道德规范行事,品行正直,恪守诚实信用。品行正直是银行柜员的立身之本和基本要求,也是维护银行声誉的根本所在。

（二）守法合规

商业银行的整体经营活动的合规是由众多的银行柜员合规构成的,任何一个人员违反政策、制度的行为,都可能带来风险。中国银行业监督管理委员会于2006年10月公布的《商业银行合规风险管理指引》中将合规定义为商业银行经营必须与适用于银行业经营活动的法律、行政法规、部门规章及其他规范性文件、经营规则、自律性组织的行业准则、行为守则和职业操守相一致。银行柜员应当遵守法律法规、行业自律规范以及所在机构的规章制度。

（三）专业胜任

银行柜员应当具备岗位所需的专业知识、资格与能力，这是从业的基本前提。随着社会发展和市场需求的变化，银行业务也在不断发展变化，银行柜员必须不断学习和提高专业知识和技能，才能适应岗位工作的需要。

首先，银行柜员要保证工作速度与准确性。银行柜员的工作操作性特别强，需要在短时间内快速地处理业务，并要求在操作过程中不出现或尽量少出现失误。因此，在短时间内处理文字或符号作业的速度和准确性是柜员重要的业务素质。

其次，银行柜员要能够进行有效、顺畅的沟通与表达。银行网点已经从核算主导型向营销型转变，要求柜员具备一定的临柜营销能力。柜员在为客户办理业务的同时，应主动与客户沟通，了解客户的需求，建立良好的客户关系，适时、合理地向客户推荐银行的产品。沟通与表达能力作为营销能力的基础，自然是柜员应具备的基本素质。

（四）勤勉尽职

银行柜员不仅要具备岗位所需的专业知识和技能，更要有端正、敬业的工作态度。在业务操作中，要认真履行岗位职责，勤勉谨慎，仔细认真，避免差错，做一名称职的银行柜员。

要有服务意识，银行业是典型的服务业，银行柜员在较大的工作压力下，仍需要保持良好的精神面貌，体现出银行的服务理念和服务水平。由于客户复杂多样，常有一些非理性的言行，银行柜员不得不进行情绪劳动，达到银行优质文明服务的标准。因此，柜员既要具有良好的服务意识和服务态度，还要具备稳定自身情绪的能力。

（五）保护商业秘密与客户隐私

保护商业秘密与客户隐私是银行柜员应尽的义务，这既是法律法规的强制性规定，也是避免客户损失、维护银行声誉的必然要求。

（六）公平竞争

公平竞争是指银行业金融机构及其从业人员凭借金融服务的种类、质量和效率等战胜对手，而不是靠低价销售、贬低对手、虚假宣传等不正当竞争方式。银行柜员应当尊重同业人员，公平竞争，禁止商业贿赂。

三、银行柜员的职业操守

(一) 对待客户

1. 熟知业务

银行柜员应当加强学习,不断提高业务知识水平,熟知向客户推荐的金融产品的特性、收益、风险、法律关系、业务处理流程及风险控制框架。

2. 监管规避

银行柜员在业务活动中,应当树立依法合规意识,不得向客户明示或暗示,诱导客户规避金融、外汇监管规定。

3. 岗位职责

银行柜员应当遵守业务操作指引,遵循银行岗位职责划分和风险隔离的操作规程,确保客户交易的安全,做到以下三个方面。

1) 不打听与自身工作无关的信息。

2) 除非经内部职责调整或经过适当批准,不为其他岗位人员代为履行职责或将本人工作委托他人。

3) 不得违反内部交易流程及岗位职责管理的规定将自己保管的印章、重要凭证、交易密码和钥匙等与自身职责有关的物品或信息交与或告知其他人员。

4. 信息保密

银行柜员应当妥善保存客户资料及其交易信息档案。在受雇期间及离职后,均不得违反法律法规和所在机构关于客户隐私保护的规定,透露任何客户资料和交易信息。

5. 利益冲突

银行柜员应当坚持诚实守信、公平合理、客户利益至上的原则,正确处理业务,开拓与客户利益保护之间的关系,并按照以下原则处理潜在利益冲突。

1) 在存在潜在利益冲突的情形下,应当向所在机构管理层主动说明利益冲突的情况,提出处理利益冲突的建议。

2) 本人及其亲属购买其所在机构销售或代理的金融产品,或接受其所在机构提供的服务之时,应当明确区分所在机构利益与个人利益。不得利用本职工作的便利,以明显优于普通金融消费者的条件与其所在机构进行交易。

6. 内幕交易

银行柜员在业务活动中应当遵守有关禁止内幕交易的规定,不得将内幕信息以明示或暗示的形式告知法律和所在机构允许范围以外的人员,不得利用内幕信息获取个人利益,

也不得利用内幕信息为他人提供理财或投资方面的建议。

7. 了解客户

银行柜员应当履行对客户尽职调查的义务,了解客户账户开立、资金调拨的用途以及账户是否会被第三方控制使用等情况。同时,应当根据风险控制要求,了解客户的财务状况、业务状况、业务单据及客户的风险承受能力等。

8. 反洗钱

银行柜员应当遵守反洗钱有关规定,熟知银行承担的反洗钱义务,在严守客户隐私的同时,及时按照所在机构的要求,报告大额和可疑交易。

9. 礼貌服务

银行柜员在接洽业务过程中,应当衣着得体、态度稳重、礼貌周到。对客户提出的合理要求应尽量满足,对暂时无法满足或明显不合理的要求,应当耐心说明情况,取得客户的理解和谅解。

10. 公平对待

银行柜员应当公平对待所有客户,不得因客户的国籍、肤色、民族、性别、年龄、宗教信仰、健康或残障及业务的繁简程度和金额大小等方面的差异而歧视客户。对残障者或语言存在障碍的客户,应当尽可能为其提供便利。

11. 风险提示

银行柜员向客户推荐产品或服务时,应当根据监管规定的要求,对所推荐的产品或服务涉及的法律风险、政策风险以及市场风险等进行充分的提示,对客户提出的问题应当本着诚实的原则答复,不得为达成交易而隐瞒风险或进行虚假或误导性陈述,并不得向客户做出不符合有关法律法规及所在机构有关规章制度的承诺或保证。

12. 信息披露

银行柜员应当明确区分其所在机构代理销售的产品和由其所在机构自担风险的产品。对所在机构代理销售的产品必须以明确的、足以让客户注意的方式向其提示被代理人的名称、产品性质、产品风险和产品的最终责任承担者、本银行在本产品销售过程中的责任和义务等必要的信息。

13. 授信尽职

银行柜员应当根据监管规定和所在机构风险控制的要求,对客户所在区域的信用环境、所处行业情况以及财务状况、经营状况、担保物的情况、信用记录等进行尽职调查、审查和授信后管理。

14. 协助执行

银行柜员应当熟知银行承担的依法协助执行的义务，在严格保守客户隐私的同时，了解有权对客户信息进行查询、对客户资产进行冻结和扣划的国家机关，按法定程序积极协助执法机关的执法活动，不泄露执法活动信息，不协助客户隐匿、转移资产。

15. 礼物收送

银行柜员在政策法律及商业习惯允许范围内收送礼物，应当确保其价值不超过法规和所在机构规定允许的范围。

16. 娱乐及便利

银行柜员邀请客户或应客户邀请进行娱乐活动或提供交通工具、旅行等其他方面的便利时应当遵循以下原则。

- 1) 在政策法规允许的范围以内，并且在第三方看来，这些活动属于行业惯例。
- 2) 不会让接受人因此产生对交易的义务感。
- 3) 根据行业惯例，这些娱乐活动不显得频繁，且价值在政策法规和所在机构允许的范围以内。
- 4) 这些活动一旦被公开将不至于影响所在机构的声誉。

17. 客户投诉

银行柜员应当耐心、礼貌、认真地处理客户的投诉。

(二) 对待同事

1. 尊重同事

银行柜员应当尊重同事。不得因同事的国籍、肤色、民族、年龄、性别、宗教信仰、婚姻状况和身体健康情况等方面的差异而进行任何形式的骚扰和侵害，禁止带有任何歧视性的语言和行为。尊重同事的个人隐私。工作中接触到同事个人隐私的，不得擅自向他人透露。尊重同事的工作方式和工作成果。不得当引用、剽窃同事的工作成果，不得以任何方式予以贬低、攻击、诋毁同事。

2. 团结合作

银行柜员在工作中应当树立理解、信任、合作的团队精神，共同创造，共同进步，分享专业知识和工作经验。

3. 互相监督

银行柜员对同事在工作中违反法律、内部规章制度的行为应当予以提示或制止，并视情况向所在机构，或行业自律组织、监管部门、司法机关报告。

(三) 对待所在机构

1. 忠于职守

银行柜员应当自觉遵守法律法规、行业自律规范和所在机构的各种规章制度,保护所在机构的商业秘密、知识产权和专有技术,自觉维护所在机构的形象和声誉。

2. 争议处理

银行柜员对所在机构的纪律处分有异议时,应当按照正常渠道反映和申诉。

3. 离职交接

银行柜员离职时,应当按照规定妥善交接工作,不得擅自带走所在机构的财物、工作资料和客户资源。在离职后,仍应恪守诚信,保守原所在机构的商业秘密和客户隐私。

4. 兼职

银行柜员应当遵守法律法规以及所在机构有关兼职的规定。在允许的兼职范围内,应当妥善处理兼职岗位与本职工作之间的关系,不得利用兼职岗位或本职工作为本人或兼职机构谋取不当利益。

5. 爱护机构财产

银行柜员应当遵守工作场所的安全保障制度,妥善地保护所在机构财产,合理、有效地运用所在机构财产,不得将公共财产用于个人用途,禁止以任何方式损害、浪费、侵占、挪用、滥用所在机构的财产。

6. 费用报销

银行柜员在外出工作时应当节俭支出并诚实记录,不得向所在机构申报不实费用。

7. 电子设备使用

银行柜员应当遵守法律法规及所在机构关于电子信息技术设备使用 and 安全的有关规定,并做到以下几点。

1) 按照有关规定安装使用各类安全防护系统,不得在电子信息技术设备上安装盗版软件和其他未经安全检测的软件。

2) 不得利用本机构的电子信息技术设备浏览不健康网页,下载不安全的、有害于本机构信息设备的软件。

3) 不得实施其他有害于本机构电子信息技术设备的行为。

8. 媒体采访

银行柜员应当遵守所在机构关于接受媒体采访的规定,不得擅自代表所在机构接受新闻媒体采访,或擅自代表所在机构对外发布信息。

9. 举报违法行为

银行柜员对所在机构违反法律法规、行业公约的行为，有责任予以揭露，同时有权利和义务向上级机构或所在机构的监督管理部门直至国家司法机关举报。

（四）对待同业人员

1. 互相尊重

银行柜员之间应当互相尊重，不得发表贬低、诋毁、损害同业人员及同业人员所在机构声誉的言论，不得捏造、传播有关同业人员及同业人员所在机构的谣言，或对同业人员进行侮辱、恐吓和诽谤。

2. 交流合作

银行柜员之间应通过日常信息交流、参加学术研讨会、召开专题协调会、参加同业联席会议以及银行业自律组织等多种途径和方式，促进行业内的信息交流与合作。

3. 同业竞争

银行柜员应当坚持同业间公平、有序的竞争原则，在业务宣传、业务办理过程中，不得使用不正当竞争手段。

4. 商业保密与知识产权保护

银行柜员与同业人员接触时，不得泄露本机构客户信息和本机构尚未公开的财务数据、重大战略决策以及新产品研发等重大内部信息或商业秘密，不得以不正当手段刺探、窃取同业人员所在机构尚未公开的财务数据、重大战略决策和新产品研发等重大内部信息或商业秘密，不得窃取、侵害同业人员所在机构的知识产权和专有技术。



银行柜员仪表仪容要求

1. 统一着装，保持整洁

- (1) 保持服装、鞋袜整洁和得体。
- (2) 衣裤的口袋尽量不装物品，以免变形，影响美观。
- (3) 员工不允许穿拖鞋。男员工应穿深色皮鞋，女员工应穿黑色或白色皮鞋。
- (4) 男员工应着深色袜子，女员工的袜子应与制服颜色相称，避免露出袜口。
- (5) 员工上班时不能戴袖套。