

<<银行柜员服务>>

图书基本信息

书名：<<银行柜员服务>>

13位ISBN编号：9787509507391

10位ISBN编号：7509507391

出版时间：2008-7

出版时间：中国财政经济出版社一

作者：赵素春 编

页数：189

字数：2249000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<银行柜员服务>>

### 内容概要

《通识课程岗位实务系列教材：银行柜员服务》在结构和内容的组织上，具有以下几个特点：1. 视角独特。

现代商业银行“客户为中心”的服务理念已深入人心，银行业的竞争归根到底是服务的竞争，服务创造价值。

《通识课程岗位实务系列教材：银行柜员服务》围绕“柜员服务”，搜集了大量的银行发展的最新资料，强化柜员应具备的人文素质及业务素质，强化柜员的金融服务意识和功能。

#### 2.注重实用。

以银行柜员业务开展为主线，介绍柜台劳动组织、柜员服务常识及相关业务操作。

以柜员业务知识介绍为重点，同时注重柜员职业道德、职业技能、法律意识及服务行为规范的培养，仿真性、可操作性强。

#### 3.形式灵活。

通过增加“小常识”、“想一想”、“做一做”、“延伸阅读”等小模块，将相关专业知 识渗透到柜员服务中；既有知识的系统性介绍，又有相关操作的拓展性思考：既考虑柜员业务处理，又重视服务意识的培养；配有强化练习，实战性强，符合中职学生认知水平。

## <<银行柜员服务>>

### 书籍目录

- 第一章 银行柜台劳动组织和业务管理
  - 第一节 银行柜台劳动组织
  - 第二节 银行柜台业务管理
- 第二章 银行柜员基本技能
  - 第一节 数码字的书写技能
  - 第二节 点钞技能
  - 第三节 人民币鉴别
  - 第四节 百张传票翻打
- 第三章 银行柜员服务规范和服务礼仪
  - 第一节 银行柜台服务原则及理念
  - 第二节 银行柜员服务规范
  - 第三节 银行柜员服务礼仪
- 第四章 银行柜员会计基础及业务流程
  - 第一节 银行会计对象与特点
  - 第二节 银行会计基本核算方法
  - 第三节 银行柜员业务基本流程及其规定
- 第五章 银行出纳业务
  - 第一节 银行出纳制度
  - 第二节 现金出纳业务
  - 第三节 重要单证业务
- 第六章 储蓄存款业务
  - 第一节 活期储蓄业务
  - 第二节 定期储蓄业务
- 第七章 单位存款业务
  - 第一节 单位活期存款
  - 第二节 单位定期存款
  - 第三节 单位通知存款
  - 第四节 单位存款计息
- 第八章 贷款业务
  - 第一节 贷款业务概述
  - 第二节 单位贷款业务
  - 第三节 票据贴现业务
  - 第四节 个人零售贷款业务
- 第九章 代理业务
  - 第一节 代理业务概述
  - 第二节 代理证券业务
  - 第三节 代理保险业务
  - 第四节 代收代付业务
- 第十章 支付结算业务
  - 第一节 支付结算业务概述
  - 第二节 支票业务
  - 第三节 银行本票业务
  - 第四节 银行汇票业务
  - 第五节 商业汇票业务
  - 第六节 汇兑业务

<<银行柜员服务>>

第七节 委托收款业务

第八节 托收承付业务

第九节 银行卡业务

主要参考文献

## &lt;&lt;银行柜员服务&gt;&gt;

## 章节摘录

## (二) 拒绝付款 1.付款人为单位。

付款人应在接到付款通知的次日起3日内出具拒绝证明，送交其开户行；持有债务证明的，连同债务证明一并送交开户行。

柜员收到付款人填制的四联拒绝付款理由书及付款人持有的债务证明和第五联委托收款凭证，经核对无误后，将第一联拒付理由书加盖受理章作为回单退给付款人，将第二联拒付理由书连同第三联委托收款凭证一并留存备查，将第三、四联拒付理由书连同付款人提交或本行留存的债务证明和第四、五联委托收款凭证一并寄收款人开户行，转交收款人。

如系电报划款的，不另拍电报。

通过办理拒付交易销记收委托收款凭证登记簿和应解汇款科目分户账。

## 2.付款人为银行。

柜员应在收到委托收款凭证及债务证明的次日起出具拒绝证明连同有关债务证明、委托收款凭证邮寄收款人开户行，转交收款人。

五、收款人开户行办理款项划回或退回凭证 款项划回或退回凭证是指收款人开户行收到付款人开户行划来的款项，及时转入收款人账户或收到退回的凭证退给收款人。

## 1.款项划回。

柜员接到付款人开户行有关汇划凭证或人民银行转来的转汇贷方凭证，收报记账确认后，系统自动将委收款项记入收款人账户和销记委托收款登记簿。

柜员打印资金汇划贷方补充凭证，将留存的第二联委托收款凭证抽出同资金汇划补充凭证进行核对，无误后，第二联委托收款凭证作金汇划贷方补充凭证记账凭证的附件，资金汇划补充凭证回单加盖转讫章作收账通知交收款人。

## 2.付款人不足支付划回。

柜员接到付款人开户行寄来的第四联委托收款凭证和第二、三联付款人未付款项通知书及付款人开户行留存的债务证明，抽出第二联委托收款凭证，并在该联凭证备注栏注明“无款支付”字样，启动“委托收款划回处理”交易，在付款方式栏选择“无款支付”，复核成功后，系统自动销记“发出委托收款凭证登记簿”和“应解汇款”科目分户账。

然后将第四联委托收款凭证及一联未付款项通知书、收到的债务证明退给收款人。

收款人在银行留存一联的未付款项通知书上签收后，柜员将留存的一联未付款项通知书连同第二联委托收款凭证一并保管备查。

.....

<<银行柜员服务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>