

银行业务能力 B 卷

总 分：300 分

1. 日初准备 （共 2 分）

任务说明：

银行柜员在每日营业开始前需进行岗前准备操作，完成现金及重要凭证出库。现将“借记卡”、“普通存折”、“双整存单”、“定活存单”、“银行承兑汇票”、“单位定期存款开户证实书”等凭证各 20 张出库，“现金支票”“转账支票”“普通支票”各 2 本及人民币现金 10 万元出库到柜员个人钱箱。

2. 个人日常业务 （共 10 分）

任务说明：

个人客户张赞，手机号码：15654788547，持有效身份证来银行办理借记卡相关业务，经客户经理推荐，柜员为其办理以下业务：

1. 张赞来银行办理 I 类借记卡账户开户业务，柜员根据客户信息为张赞先生办理相关开户业务，签印类别密码；

2. 柜员为张赞办理借记卡活期存款业务，张赞预备存入现金 82000.00 元，银行柜员在清点金额发现其中有 8 张百元人民币呈正十字形缺少四分之一，柜员将其中的残损币兑换后存入客户的借记卡活期存款账户；银行收取现金 10 元作为借记卡工本费；

3. 柜员为张赞办理借记卡零存整取开户业务，存期 3 年，每月存款 2000.00 元，签印类别密码，开户时转账交易 2000.00 元；

4. 一个月后，客户张赞按约定来银行将约定金额使用现金存入零存整取账户；

5. 三年后，张赟来银行办理借记卡零存整取到期销户业务。

3. 个人特殊业务 （共 10 分）

任务说明：

1. 个人客户柏文颖，手机号码：13987445877，来银行办理 I 类借记卡账户开户业务，柜员根据客户信息为柏文颖女士办理相关开户业务，签印类别密码；

2. 柜员为客户柏文颖办理借记卡活期存款业务，并现金交易 38000.00 元；银行收取现金 10.00 元作为借记卡工本费；

3. 五天后，客户柏文颖的借记卡意外遗失，来银行办理借记卡书面挂失业务。不久，客户柏文颖找回借记卡之后，再次来银行办理借记卡解挂业务；

4. 客户柏文颖为了账户安全，持有效身份证，来银行申请修改 I 类账户借记卡密码；

5. 同日，客户柏文颖因手机号码变动，申请将原预留在银行的手机号码修改为：13856546522。

4. 个人网银业务 （共 8 分）

任务说明：

客户孟子诚，手机号码：18895454777，携带有效身份证来银行开通个人网银业务：

1. 银行柜员为客户孟子诚开立借记卡 I 类账户，签印类别为密码，存入现金 317500.00 元；银行收取现金 10.00 元作为借记卡工本费；

2. 客户孟子诚申请办理借记卡 I 类账户网银开通业务。银行柜员

为其办理了个人网银签约业务，绑定的 USBKey 编号为 2017122503，客户孟子诚选择限定单笔限额 5000.00 元，日累计限额 50000.00 元；

3. 若干日后，客户孟子诚出于安全考虑，申请修改网银签约信息，更改为：限额 2000.00 元，日累计限额 20000.00 元；

4. 后因网银盾丢失，为了安全起见，客户孟子诚来银行申请撤销个人网银，柜员为其办理个人网银撤销业务。

5. 贷记卡业务 （共 8 分）

任务说明：

1. 客户邹詮，手机号码：18826074485，来银行办理 I 类借记卡账户开户业务，柜员根据客户信息为邹詮先生办理相关开户业务，签印类别密码；并办理借记卡活期存款 5000.00 元业务；银行收取现金 10.00 元作为借记卡工本费；

2. 客户邹詮来银行申请办理贷记卡，根据客户信用等级确定：该贷记卡 POS 消费额度 5000.00 元，预借现金额度 2500.00 元，每月 13 号还款。贷记卡激活后，客户邹詮存入现金 1000.00 元；

3. 数日后，客户邹詮办理贷记卡取现业务，支取现金 2000.00 元；

4. 柜员将客户邹詮借记卡转入贷记卡的金额错输成 2000.00 元，立即进行贷记卡反交易业务操作。

6. 对公日常业务 （共 6 分）

任务说明：

广州市喜燃能源有限公司是一个工业客户，注册资金：900 万元，联系人郑欢手机号码：18066548789，法定代表人杨栩生手机号码：

13225455265:

1. 该公司财务人员携公司营业执照和法定代表人身份证等资料前来银行开立对公工业存款活期基本存款账户一个，存入现金 360000.00 元；

2. 公司财务人员来我行办理一年期定期存款账户一个，定期账户的账户标识为其它；

3. 公司财务人员购买转账支票一本；

4. 当日，该公司财务人员从基本存款账户转账存款 50000.00 元新开定期存款账户。

7. 对公其他业务 （共 11 分）

任务说明：

广州中奥物业管理有限公司是一个商业客户，注册资金：100 万元，联系人何铃手机号码：18258691527，法定代表人潘仁美手机号码：13526985749：

1. 该公司财务人员携公司营业执照和法定代表人身份证等资料，前来银行开立对公商业存款活期基本存款账户一个，预备存入现金 246000.00 元，银行柜员在清点金额发现其中有 8 张残损百元人民币能辨别面额，票面缺少十分之三，其图案、文字能按原样连接，柜员将其中的残损币兑换后存入公司基本户；

2. 该公司财务人员购买一本转账支票；

3. 该公司通过与银行签订《协定存款合同》，约定期限为 6 个月，该基本账户把保留日均存款为 100000.00 元设置为协定存款的起存金额，年利率 1.75%；

4. 为预付下季度煤气费,广州中奥物业管理有限公司转出 1580.00 元到广州市喜燃能源有限公司;

5. 广州市喜燃能源有限公司因机构改制,法定代表人杨栩生的手机号码由 13225455265 变更为 15584002155,增资扩股后的注册资金变更为 2500 万元。

8. 企业网银业务 (共 12 分)

任务说明:

广州益创餐饮有限公司是一个商业客户,注册资金: 120 万元,联系人何望乡手机号码: 15698566547,法定代表人李隆基手机号码: 18654566325:

1. 该公司财务人员携公司营业执照和法定代表人身份证等资料前来银行开立商业存款对公活期基本账户一个,并存入现金 75680.00 元;

2. 该公司出纳办理购买一本现金支票业务,并支取备用金 5000.00 元;

3. 该公司授权委托人王五凤,身份证号码: 433127198001251841,手机号码: 15698745168,来银行办理企业网银签约业务,并关联该公司的基本账户,签约类型为专业版网银,客户为普通客户;

4. 该公司授权委托人王五凤申请将该公司的联系人何望乡设置为操作员,何望乡的身份证号码: 440256198612050023,手机号码: 15698566547,操作员权限为管理操作员;

5. 何望乡的 USBKey 为 8306956696,单笔限额 10 万,日累计限额 100 万,柜员为其办理企业网银证书绑定业务;

6. 一年后，因何望乡离职，取消管理操作员身份，该公司授权委托人王五凤来银行申请重新设定公司法人代表李隆基暂定为管理操作员，USBKey、单笔限额和日累计限额保持不变。

9. 代理业务 （共 8 分）

任务说明：

中国移动广州分公司是一个工业客户，负责全市居民和工业通讯，注册资金：20400 万元。联系人郑楚楚手机号码：18899660022，法定代表人黄轩辕手机：18830060888：

1. 该公司财务人员携公司营业执照和法定代表人身份证等资料前来银行开立工业存款对公活期基本存款账户一个，并存入现金 485500.00 元；

2. 中国移动广州分公司与银行签订新楼盘保利花园居民移动电话费批量托收（代扣）业务合同；

3. 代理批量管理时，明细信息来源为手工录入，总笔数 455 笔，总金额 36458.23 元，银行柜员完成批量托收（代扣）业务。

10. 电票业务 （共 18 分）

任务说明：

广州市德鲁贸易有限公司是一个商业客户，注册资金：3336 万元。联系人黄媛手机号码：13266990055，法定代表人周飏手机号码：13266998856：

1. 该公司财务人员携公司营业执照和法定代表人身份证等资料，前来银行开立商业存款对公活期基本存款账户一个；

2. 当天，公司财务人员携现金来银行存入基本账户 2000000.00 元；
3. 广州市德鲁贸易有限公司申请电子商业汇票签约业务，联系人 1 黄媛，为开展业务方便，公司增加一位联系人 2 章酉时，手机号码：13225695867；
4. 广州市德鲁贸易有限公司申请签发了一张可再转让的商业承兑汇票，出票人和承兑人均为广州市德鲁贸易有限公司，收票人为广州益创餐饮有限公司，收票人开户行号为 102584009198，票据期限 6 个月，票面金额 98000.00 元；
5. 出票人发起提示承兑申请，申请被签收；出票人发起提示收票申请，申请被签收；
6. 出票 1 个月后，持票人广州益创餐饮有限公司提出质押申请，质权人为广州市喜燃能源有限公司，且质押已被签收；
7. 出票五个月后，持票人申请办理质押解除业务，票据被签收；
8. 出票六个月零十一天，持票人向承兑人发起逾期付款申请，代理申请标识为票据当事人自己签章，申请被签收。

11. 纸票业务 （共 18 分）

任务说明：

广州市香雪制药股份有限公司是一个工业企业，注册资金 5500 万元，法定代表人手机号码：13699665585；联系人何小芳手机号码：13266999985；

1. 该公司财务人员携公司营业执照和法定代表人身份证等资料前来银行开立工业存款对公活期基本存款账户一个；
2. 当天，公司财务人员携现金来银行存入基本账户 1589000.00 元；

3. 广州市香雪制药股份有限公司签发了一张银行承兑汇票，来银行进行承兑登记。出票人为广州市香雪制药股份有限公司，收款人为广州市德鲁贸易有限公司，承兑人为智盛模拟商业银行，票面金额 950000.00 元，6 个月后到期，承兑日期为出票日次日；

4. 出票 1 个月后，持票人申请票据贴现，柜员进行贴现登记，贴现利率为 3.3‰，登记以后，票据贴现放款，放款金额等于贴现余额；

5. 出票 2 个月后，贴入行因资金周转问题，将此张票据再贴现给中国人民银行深圳支行，再贴现利率为 3.1‰；

6. 再贴现登记当天，柜员先为其办理贴现转出业务，然后在办理已转出贴现转回业务，交易类型为回购再贴，回购期限 1 个月；

7. 该票据到期后申请委托收款，柜员进行委托收款登记；

8. 到期日当天，因承兑人拒绝付款，为该票据进行拒付登记。

12. 跨行汇款业务 （共 4 分）

任务说明：

广州市喜燃能源有限公司的财务人员将 85741.00 元货款汇到广州市德鲁贸易有限公司，业务类型和业务种类均为普通兑汇，现金支付手续费，付款账户类型为有卡支付，柜员为其办理该业务，并将这笔款项优先级归纳到普通，接收行号为 101684000604。

13. 大小额支付结算业务 （共 6 分）

任务说明：

1. 广州市德鲁贸易有限公司来银行办理大额金融机构贷记业务。广州市德鲁贸易有限公司支付了 325500.00 元给广州市香雪制药股

份有限公司，业务类型与业务种类均为委托收款，优先级为紧急，付款账户类型为无卡支付，接收行号 101684000604，复核之后进行了报文发送；

2. 大额金融机构贷记业务的报文已经发送成功，但是系统仍为发送状态，银行柜员手动设为成功；

3. 广州中奥物业管理有限公司来银行办理小额定期借记业务，收取张赟、柏文颖煤气费两笔，总金额 365.18 元。收款人账户类型为有卡支付。其中张赟 180.26 元、收取柏文颖剩余金额，两位付款人的接收行号均为 101684000604。

14. 支付冲账 （共 4 分）

任务说明：

广州中奥物业管理有限公司来银行办理小额定期借记业务，业务类型为定期借记，收入煤气费 3 笔，共计金额 685.00 元，收款人账户类型为有卡支付，收取张赟 115.00 元，柏文颖 250.00 元，收取孟子诚剩余金额，接收行号 101684000604，复核并且发送，后柜员发现为张赟操作有误，做“冲账”处理，确保平账。

15. 银行本票业务 （共 8 分）

任务说明：

1. 个人客户孟子诚携有效身份证向银行申请签发一张不可转让的定额现金本票，出票金额为 10000.00 元，付款账号为孟子诚的借记卡活期账户，付款类型为有卡折支付；收款人为张赟，手续费收费方式为转账，代理付款行号为 103584000324；

2. 出票日之后的第 28 天(不含出票日)张赞持票来银行兑付该现金本票,持票人账号为张赞的借记卡活期账户,兑付类型为正常兑付。

16. 银行汇票业务 (共 6 分)

任务说明:

1. 对公客户广州市德鲁贸易有限公司签发了一张转账银行汇票,转让标志必须为不可再转让,付款账号为广州市德鲁贸易有限公司的账户,付款类型为有卡折支付,收款账户为广州市香雪制药股份有限公司。出票金额 136020.00 元,手续费收取方式为转账;

2. 对公客户广州市德鲁贸易有限公司签发的银行汇票,因打印失败,来银行申请重新打印;

3. 出票第 5 天(不含出票日),持票人来我行兑付银行汇票,兑付类型为正常兑付。

17. 委托收款 (共 5 分)

任务说明:

1. 广州益创餐饮有限公司作为收款人发出银行承兑汇票委托收款登记,到期日为 5 个月后,对公客户广州市喜燃能源有限公司为付款人,金额 365000.00 元,现金收取手续费,附寄张数 1 张,到期日进行托收;

2. 广州益创餐饮有限公司全额支付了这笔款项,接收行号为:104584001436;

3. 柜员对此笔大额委托收款进行复核;根据此笔委托收款,操作划回业务。

18. 同城票据交换业务 （共 4 分）

任务说明：

对公客户广州市德鲁贸易有限公司开出一张票面金额为 66550.00 元的转账支票给收款人深圳市大新基金股份有限公司，收款人账号为 6226080105584000188，交换行号为 102584009198，用于支付货款。收款人深圳市大新基金股份有限公司的出纳持该支票到银行填写进账单办理手续，进账单号码为 20180307，经票据交换中心交换后再传递到本行网点，银行柜员按票面金额从客户广州市德鲁贸易有限公司的账户中扣除对应金额。录入之后进行复核，柜员为其办理的是同城提出贷方交易。

19. 个人贷款业务 （共 15 分）

任务说明：

个人客户黄致远，手机号码：13788452652，持有效身份证来银行办理借记卡相关业务，经客户经理推荐，柜员为其办理以下业务：

1. 黄致远来银行办理 I 类借记卡账户开户业务，柜员根据客户信息为黄致远办理相关开户业务，签印类别密码(密码自行设定)；

2. 柜员为黄致远办理借记卡活期存款业务，现金交易 8000.00 元；银行收取现金 10.00 元作为借记卡工本费；

3. 客户黄致远就读于广州大学文理学院，向银行申请办理“中长期助学贷款”业务，贷款金额 38000.00 元，贷款月利率 3.24‰，还款日期 3 年，贷款用途其他，担保方式为保证，还款方式为一次性偿还，利息偿还方式为借贷人偿还；

4. 在助学贷款单位合同管理新建一个单位合同号，并与之前建立的助学贷款借据号进行绑定。黄致远将在银行开立了一个活期借记卡账户与贷款还款账户相关联；

5. 柜员为黄致远发放助学贷款；

6. 两年后，客户黄致远申请提前还贷，柜员为其办理“中长期助学贷款”提前全部还贷。

20. 公司贷款业务 （共 13 分）

任务说明：

1. 广州中奥物业管理有限公司来我行办理“商业短期抵押质押贷款”合同管理业务，并将贷款账户与公司的账户进行关联，抵押物为该公司拥有的一间厂房，经估量抵押物价值为 1250000.00 元，贷款金额为抵押物价值的 80%，贷款年利率为 6.42%，担保方式为质押，贷款用途为其他用途，还款日期 1 年；

2. 银行将贷款全额发放给广州中奥物业管理有限公司；

3. 该公司财务选择其他方式，还款方式特殊还贷，部分还贷本金的一半；

4. 因该笔贷款到期后 13 个月仍未结清，柜员进行结转不良贷款操作；

5. 该公司称已经无法偿还剩余本金，只能偿还贷款利息，柜员通过拆笔自动收息收取利息；

6. 经董事会同意，柜员核销了这笔贷款。

22. 保函业务 （共 6 分）

任务说明：

1. 广州市香雪制药股份有限公司按票面金额的 70%向银行缴纳了保证金，申请开立了一张半年期投标保函，结算账号为保证金账户，借据金额 50 万元，开立之后进行打印；
2. 银行对广州市香雪制药股份有限公司的投标保函进行表外收入记账，手续费率为 0.5‰，垫款利率 8‰；
3. 银行对保函进行表外付出记账，交易类型为正常。

23. 资信证明 （共 4 分）

任务说明：

1. 客户孟子诚因出国留学，需银行出具存款证明 1 份，证明金额 300000.00 元，期限 6 个月，柜员按规定为客户本人办理资信证明；
2. 因存款证明遗失，客户孟子诚来银行办理补开存款证明。

24. 通用业务 （共 6 分）

任务说明：

1. 临近下班轧账时，柜员发现上午为客户黄致远开立借记卡 I 类账户存入的金额有误，应存入现金 800.00 元，误存为 8000.00 元，为此柜员做冲账处理；
2. 广州中奥物业管理有限公司因经济纠纷，被广州市中级人民法院立案冻结其基本账户中的 68000.00 元；
3. 广州益创餐饮有限公司近年来资产规模不断扩大，因增资扩股，注册资金由原来的 120 万元，增加为 600 万元，联系人也变更为：史

思明，联系人手机号码：18924037765。

25. 日终操作 （共 4 分）

任务说明：

银行网点营业结束后，柜员进行日终操作，将现金及重要凭证入库。

1. 柜员将三种不常用的凭证入库；
2. 柜员将个人钱箱中万元以上金额的现金入库。

26. 代理保险业务 （共 10 分）

任务说明：

夏婉儿女士，某企业运营部高级管理人员，手机号码 15968592635。夏女士希望能购买一份寿险作为人寿保障，于是来银行咨询本行代理的相关保险产品。通过银行柜员的介绍，夏女士决定购买一份个人养老年金保险(分红型)，选择 20 年交费，每月交保费 760.00 元，保险金额为 80 万元，保险期限 15 年，年金领取起始年龄为 60 岁，领取频率为年领，红利分派方式为现金领取。

银行柜员为夏女士办理了银行储蓄业务，开立一个 I 类借记卡账户，签印类别为密码，开户存入 900.00 元到活期账户，并指导夏女士填写保险投保单。夏女士约定受益人为其儿子夏玉笙，受益份额 100%。

27. 个人理财业务 （共 10 分）

任务说明：

客户信息：丰饶，身份证号码 220305197811031156，大学毕业，技术部经理。家庭成员：妻子苏穗，38 岁，大学毕业，运营经理；女儿丰小苏，10 岁，在深圳外国语小学读书。家庭地址：深圳市南山区西丽花园 5 栋 223 号；丰先生手机号码：15256982518，来我行开立一个 I 类借记卡账户，签印类别为密码。

丰先生家庭的收入和资产状况：丰先生当前每月税后工资为 28800.00 元，税后年终奖为 120000.00 元；苏女士每月的税后工资为 17200.00 元，年终奖 50000.00 元；现在居住的房子现价 2750000.00 元；夫妻俩拥有一辆现价为 659800.00 元的轿车。丰先生在去年以 180000.00 元买了某 A 类基金 10 万份，现在账户中 A 类基金的价值增加了 5%；2 年前以 200000.00 元购买的某 A 类股票 5000 股，现在账户中 A 类股票的价值增加了 8%；现家庭中有现金 46800.00 元，活期存款 11500.00 元，3 年前购买的五年期定期存款 350000.00 元。

丰先生家庭的支出情况如下：当前居住的房子首付 3 成，增值 10%，其余采用商业贷款。贷款利率为 4.9%，贷款期限为 20 年，从购买次月开始还款，每月还款 11452.77 元，至今还有 1603387.80 元贷款未还。全家平均每月的水电气等费用支出为 780.00 元，每月的通讯费 900.00 元，每月的交通费 500.00 元，每月的日常生活用品 6500.00 元，每月购买衣服和鞋子的费用为 5000.00 元；每月的汽车费用 2600.00 元，每年的家庭旅游支出为 36980.00 元；女儿的绘画班每年费用 16800.00 元。

要求：1. 判断丰先生家庭所处生命周期

2. 编制家庭资产负债表

3. 分析丰先生家庭财务比率

28. 金融产品营销 （共 20 分）

任务说明：

客户信息：李雷，身份证号码 440304199309098179，2015 年本科毕业。妻子，花泮，身份证号码 440303199308031548，2015 年本科毕业。夫妻俩目前居住在深圳市南山区蛇口商乐街商乐街水湾 C 区 9 栋 805。

李雷先生家庭收入和资产状况：李雷是一家软件公司普通员工，每月税前工资 11200.00 元，年终奖是 1 个月工资；妻子花泮是一名家庭主妇；目前家庭共有活期存款 6000.00 元，去年购买的 3 年定期存款 100000.00 元。

李雷先生家庭的投资和储蓄情况：自 2017 年 1 月以来，李雷在确保资金安全的前提下，为了获得固定收益，凭着直觉与运气每月购买 2000.00 元的货币型基金。

李雷对投资预期以及损失承受能力：李雷预期投资期限为半年左右，每年的亏损最多不超过 2000.00 元，期望投资年收益率高于同期定期存款。

要求：

1. 根据以上信息描述，来判定该客户的风险承受能力
2. 李雷先生现有资产 100 万元，根据风险承受能力情况，我行客户经理为其制定合理的营销方案
3. 根据营销方案，进行产品配置
4. 最后，生成一个金融产品营销策划书

29. 普通支票审核业务 （共 10 分）

任务说明：

2017 年 10 月 20 日深圳典尔信息技术有限公司向光大贸易有限公司购买办公家具一批。当天，深圳典尔信息技术有限公司开出一张普通支票给光大贸易有限公司，金额为 24500.00 元，用于支付货款。
(涉及全部当事公司银行预留印鉴为财务专用章和法定代表人名章)

30. 银承汇票审核业务 （共 10 分）

任务说明：

2017 年 11 月 9 日深圳市鹏大通讯股份有限公司与九江市光达汽车销售有限公司签订贸易合同，双方同意通过银行承兑汇票方式结算。四天后（不含合同签订日）深圳市鹏大通讯股份有限公司到其开户行申请签发银行承兑汇票一张，票面金额 30 万元整，期限 1 个月；次日，开户行进行承兑，票据被交给九江市光达汽车销售有限公司。(涉及全部当事公司银行预留印鉴为财务专用章和法定代表人名章)

31. 普通支票挂失业务 （共 20 分）

任务说明：

2017 年 11 月 20 日，深圳市天智贸易公司财务人员钱沛杉向其开户银行申请购买了一本普通支票，我行柜员刘智为其办理相关业务。当天，深圳市天智贸易公司需要支付货款，签发了一张 60000.00 元的普通支票给深圳智达有限公司，密码是 2018012313540001。出票后的第四天（不含出票日），因深圳智达有限公司不慎将支票丢失，该财务人员前来银行办理了挂失手续，丢失地点为深圳市。

32. 银承汇票买断式贴现 （共 20 分）

任务说明：

广州市嘉博纺织贸易有限公司向深圳市典尔信息技术有限公司购买了一批货物，货款总金额为 980000.00 元，供需双方商定货款以银行承兑汇票方式结算。2017 年 11 月 20 日广州市嘉博纺织贸易有限公司向其开户银行申请签发了一张票面金额为 950000.00 元、期限为 5 个月的银行承兑汇票。次日，银行承兑汇票经银行承兑并签订承兑协议，手续费 5‰，广州市嘉博纺织贸易有限公司将此银行承兑汇票交给深圳市典尔信息技术有限公司；2 个月后，深圳市典尔信息技术有限公司因急需流动资金，将该银行承兑汇票向中国工商银行深圳支行申请买断式贴现，贴现利率为 5%，贴现只能用于货款，贴现利息为万分之 4，银行受理并完成了该汇票贴现业务。