

银行业务能力 A 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：

个人客户韩天，手机号码：13256589854，持有效身份证和 185909.00 元现金来银行办理借记卡相关业务，其中有 6 张残损百元人民币，票面缺少五分之二，其图案、文字能按原样连接，经客户经理推荐，柜员为其办理以下业务：

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

2. 柜员为韩天办理借记卡活期存款业务，现金交易 85599.00 元；银行收取现金 10 元作为借记卡工本费；

3. 柜员将残损人民币兑换后为韩天办理借记卡整存整取开户业务，将剩余金额存入，存期 3 年，签印类别为密码与证件；

4. 一年后，韩天因外出旅游，从借记卡整存整取账户中提前支取 25000.00 元，柜员为其办理该业务；

5. 三年后，韩天来银行办理借记卡整存整取到期销户业务。

3. 个人特殊业务 （共 10 分）

任务说明：

1. 个人客户钟少杰，手机号码：15659699988，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钟少杰先生办理相关开户业务，签印类别密码；

2. 柜员为客户钟少杰办理借记卡活期存款业务，并现金交易 55800.00 元；银行收取现金 10.00 元作为借记卡工本费；

3. 五天后，客户钟少杰的借记卡意外遗失，来银行办理借记卡书面挂失业务。不久，客户钟少杰找回借记卡之后，再次来银行办理不换借记卡解挂业务；

4. 客户韩天为了账户安全，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，客户韩天因手机号码变动，申请将原预留在银行的手机号码修改为：15802548968。

4. 个人网银业务 （共 8 分）

任务说明：

客户孔蓉蓉，手机号码：18826595522，携带中国护照来银行开通个人网银业务：

1. 银行柜员为客户孔蓉蓉开立借记卡 I 类账户，签印类别为密码，存入现金 98000.00 元；银行收取现金 10.00 元作为借记卡工本费；

2. 客户孔蓉蓉申请办理借记卡 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 2017102615，客户孔蓉蓉选择限定单笔限额 10000.00 元，日累计限额 50000.00 元；

3. 若干日后，客户孔蓉蓉出于安全考虑，申请修改网银签约信息，更改为：单笔限额 5000.00 元，日累计限额 20000.00 元；

4. 后因网银盾丢失，为了安全起见，客户孔蓉蓉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 10 分）

任务说明：

1. 客户姜涛来银行办理 I 类借记卡账户开户业务，手机号码：15966690032，柜员根据客户信息为姜涛先生办理相关开户业务，签约类别密码；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. 客户姜涛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 10000.00 元，预借现金额度 5000.00 元，每月 5 号还款。贷记卡激活后，客户姜涛存入现金 3000.00 元；

3. 数日后，客户姜涛办理贷记卡取现业务，支取现金 2000.00 元；

4. 客户姜涛将贷记卡与之前开立的活期借记卡建立自动还款代理关系。

6. 对公日常业务 （共 8 分）

任务说明：

深圳松树街科技有限公司是一个工业客户，注册资金：3100 万元，联系人李华手机号码：18656552022，法定代表人杨文涛手机号码：

15658554588:

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，前来银行申请开立工业存款对公活期基本存款账户一个和两年期定期存款账户一个，定期账户的账户标识为其它，并预备存入现金 1458000.00 元到基本户，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，票面剩余六分之五，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的基本户；

2. 公司财务人员购买转账支票一本；

3. 次日，从基本户转账 500000.00 元存入新开定期账户。

7. 对公其他业务 （共 10 分）

任务说明：

深圳市益丰餐饮有限公司是一个商业客户，注册资金: 150 万元，联系人未生手机号码: 18725685927，法定代表人李雨琦手机号码: 15528251557:

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，并存入现金 665440.00 元；

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 3 个月，该基本账户把保留日均存款为 500000.00 元设置为协定存款的起存金额，年利率 1.75%；

4. 因贸易往来，深圳市益丰餐饮有限公司转出货款 13600.00 元到深圳松树街科技有限公司；

5. 营业部主任授权查询对公客户深圳市益丰餐饮有限公司开户情况。

8. 企业网银业务 （共 10 分）

任务说明：

深圳市鲁峰贸易有限公司是一个商业客户，注册资金：500 万元，联系人简宇手机号码：18846588965，法定代表人贾小龙手机号码：13856696658：

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 472560.00 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 45000.00 元；

3. 该公司授权委托人刘彩莲，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. 该公司授权委托人刘彩莲申请将该公司的联系人简宇设置为操作员，简宇的身份证号码：440256198612050023，手机号码：18846588965，操作员权限为管理操作员；

5. 简宇的 USBKey 为 8306956696，单笔限额 100 万，日累计限额 500 万，柜员为其办理企业网银证书绑定业务。

9. 代理业务 （共 6 分）

任务说明：

深圳市南方实业有限公司是一个商业客户，注册资金:1000 万元，联系人钟芸手机号码：13665456589，法定代表人王飞翔手机号码：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存款账户一个，并存入现金 586540.00 元;

2. 公司财务人员与银行签订工资代发合同。其中，明细信息来源为手工录入，共 66 笔，总金额 396825.25 元，其中，发放给员工钟少杰的工资为 5236.58 元。银行柜员为该公司处理完成批量代发业务。

10. 电票业务 （共 20 分）

任务说明:

深圳中勤信息咨询有限公司是一个商业客户，注册资金: 1000 万元，法定代表人手机号码：13266958852，联系人赖欣手机号码：15522360077:

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. 若干日后，公司财务人员携现金 1605200.00 来银行存入其基本账户;

3. 深圳中勤信息咨询有限公司申请电子商业汇票签约业务，联系人为赖欣，手机号码：15522360077; 后来，为开展业务方便，公司增加一位联系人李弄潮，手机号码：18966558800，柜员为其办理签约修改业务;

4. 深圳中勤信息咨询有限公司签发了一张可再转让的银行承兑汇

票，出票人为深圳中勤信息咨询有限公司，收票人为深圳松树街科技有限公司，收票人开户行号为 103584000324，票据期限 6 个月，票面金额 1551000.00 元；

5. 持票人来银行提示承兑，银行为其办理提示承兑申请业务，承兑人已签收；

6. 持票人来银行办理提示收票申请，票据未被签收；

7. 持票人在出票日后 1 个月发起提示承兑回复操作，承兑回复标记为同意签收，代理回复标识为票据当事人自己签章；

8. 出票 2 个月后，因持票人资金短缺，急于周转，提出转让背书申请，申请被签收，被背书人为深圳市鲁峰贸易有限公司，票据可再转让。

11. 纸票业务 （共 20 分）

任务说明：

深圳市欢喜电子商务有限公司是一个商业客户，注册资金 336 万元，法定代表人手机号码：13855222255，联系人刘浩然手机号码：13455889997；

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 481500.00 元；

3. 深圳市欢喜电子商务有限公司签发了一张银行承兑汇票，来银行进行承兑登记。出票人为深圳市欢喜电子商务有限公司，收款人为深圳中勤信息咨询有限公司，承兑人为智盛模拟商业银行，票面金额 185500.00 元，3 个月后到期，承兑日期为出票日次日；

4. 出票 1 个月后，持票人前来银行申请贴现，柜员进行贴现登记，贴现利率为 3.5%，登记以后，票据贴现放款，放款金额等于贴现余额；

5. 出票 50 天后，票据继续流转，柜员进行转贴现登记，转贴现利率为 3.3%，贴入行行号为 103584000324；次日，银行柜员为其办理贴现转出业务和已转出贴现转回业务，票据贴现类型为卖断转贴；

6. 出票 2 个月后，持票人因资金周转，再次将此张票据贴现给中国人民银行深圳支行，再贴现利率为 3.1%；次日，银行柜员为其办理贴现转出业务和已转出贴现转回业务，票据贴现类型为回购再贴；

7. 票据到期当天，票据进行委托收款之后，柜员进行委托收款登记；

8. 票据到期当天，因承兑人同意付款，票据进行结算登记。

12. 跨行汇款业务 （共 4 分）

任务说明：

深圳松树街科技有限公司的财务人员将 75550.00 元货款汇到深圳市欢喜电子商务有限公司，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. 深圳市鲁峰贸易有限公司完成了财政授权支付收购粮棉油款项 35360.00 元后，来银行办理小额普通借记业务。业务类型为普通借

记，业务种类为国库借记汇划业务，付款人账户类型为内部账，收款人为对公客户深圳市南方实业有限公司，接收行号 101684000604；

2. 深圳松树街科技有限公司来银行办理小额定期贷记业务，业务类型定期贷记，支付两笔特别奖金给韩天和钟少杰，总金额 32300.00 元，付款人账户类型有卡支付，通过转账的方式支付手续费。其中韩天 18200.00 元，剩余奖金属于钟少杰，且两个收款人的接收行号均为 101684000604。

14. 支付冲账 （共 5 分）

任务说明：

南方电网深圳供电分公司是一个工业客户，注册资金：23000 万元，联系人易刚手机：18623658745，法定代表人李云手机：13256554777：

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，并存入现金 625800.00 元；

2. 南方电网深圳供电分公司来银行办理小额定期借记业务，业务类型为定期借记，收入电费 1 笔，金额 250.00 元，收款人账户类型为有卡支付，付款单位为对公客户深圳松树街科技有限公司，接收行号 101684000604，复核并且发送；

3. 柜员发现此操作有误，做“冲账”处理，确保平账。

15. 银行本票业务 （共 5 分）

任务说明：

1. 客户孔蓉蓉携带中国护照向银行申请签发银行本票一张，出票金额 5400.00 元，收款人为韩天，现转标识为现金，转让标识为不可再转让，付款类型为有卡折支付，手续费收费方式为现金，代理付款行号为 103584000324；

2. 三天后，韩天不慎遗失该张银行本票，前来银行挂失止付。

16. 银行汇票业务 （共 5 分）

任务说明：

1. 对公客户深圳市欢喜电子商务有限公司作为付款人，签发了一张不可再转让的转账银行汇票给对公客户深圳中勤信息咨询有限公司，付款类型为有卡折支付，收款人账号为深圳中勤信息咨询有限公司基本账户的账号，出票金额 68330.00 元，手续费收费方式为现金；

2. 出票 15 天后（不含出票日），深圳市欢喜电子商务有限公司签发的该银行汇票因与深圳中勤信息咨询有限公司贸易合同未能达成，未用退回。

17. 委托收款 （共 6 分）

任务说明：

1. 对公客户深圳市鲁峰贸易有限公司作为收款人发出银行承兑汇票委托收款登记，期限 6 个月，对公客户深圳松树街科技有限公司为付款人，金额 668250.00 元，现金收取手续费，附寄张数 1 张，到期日进行托收；

2. 深圳松树街科技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：

对公客户深圳中勤信息咨询有限公司持有一张深圳市大新基金股份有限公司开出的票面金额为 86600.00 元的转账支票，深圳市大新基金股份有限公司账号为 6226080105584000188，付款人转账支票号码为 20180207，交换行号 103584000324，客户深圳中勤信息咨询有限公司的出纳填写进账单来银行办理该转账支票入账，录入之后进行复核，柜员为其办理的是同城提出借方交易。

19. 个人贷款业务 （共 11 分）

任务说明：

1. 客户孔蓉蓉女士去深圳市康富汽车有限公司购买小汽车，汽车价格 106250.00，孔女士因资金不足来银行办理“短期汽车消费贷款”业务。贷款需关联的个人存款账号为孔蓉蓉在银行开设的个人借记卡账户，贷款金额为汽车价格的 80%，贷款年利率 5.94%，还款日期 1 年，贷款用途为汽车，担保方式为抵押，还款方式为等额偿还，利息偿还方式为借贷人偿还；

2. 经本行各级信贷部门审批，并通过了个人客户孔蓉蓉的贷款申请，柜员为客户孔蓉蓉办理了贷款全额发放业务；

3. 因央行调息，银行决定将所有贷款利率上调 10%；

4. 九个月后，客户孔蓉蓉申请提前还贷，柜员为其办理“短期汽

车消费贷款”提前全部还贷业务。

20. 公司贷款业务 （共 13 分）

任务说明：

1. 深圳松树街科技有限公司来办理“中期流动资金保证贷款”合同管理业务，贷款金额为 500000.00 元，贷款月利率为 5.00‰，担保方式为保证，还款日期 3 年，贷款用途为其他用途；

2. 经过银行信贷部门各级审批并通过了深圳松树街科技有限公司贷款申请，柜员为深圳松树街科技有限公司办理发放全额贷款；

3. 贷款到期后，深圳松树街科技有限公司，因资金周转出现问题，不能按时全部偿还，只能部分还贷，还款贷款本金的 70%，还款类型一般还贷，剩余金额申请展期。经评估，银行同意给予深圳松树街科技有限公司展期 9 个月，展期期间执行 9.2‰的新利率；

4. 该笔贷款展期到期后，深圳松树街科技有限公司仍无法还清贷款，展期到期 100 天后，我行柜员将此笔贷款结转为不良贷款，并收取此笔贷款的利息，我行柜员办理拆笔自动收息；

5. 展期到期 1 年后，再次结转此笔贷款，并将此笔贷款核销。

21. 银行承兑汇票业务 （共 6 分）

任务说明：

1. 对公客户深圳市欢喜电子商务有限公司作为出票人签发一张期限 5 个月的银行承兑汇票，票据金额 100000.00 元，收款人为深圳市鲁峰贸易有限公司，出票人按 50%向银行缴纳了保证金，手续费率 0.5‰，垫款利率 8‰，柜员录入此出票信息；

2. 银行柜员为深圳市欢喜电子商务有限公司办理承兑汇票记账业务;

3. 2 个月后, 该银行承兑汇票未到期被退回处理, 银行进行相关操作, 未进行过挂失操作;

4. 对公客户深圳市欢喜电子商务有限公司通知取消未到期退回, 银行柜员为其办理承兑未到期退回撤销业务;

5. 因银行承兑汇票到期, 持票人深圳市鲁峰贸易有限公司来银行办理到期备付业务, 柜员为其办理。

22. 保函业务 (共 6 分)

任务说明:

1. 深圳市南方实业有限公司按票面金额的 50%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 150000.00 元, 开立之后进行打印;

2. 银行对深圳市南方实业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 5 分)

任务说明:

1. 客户钟少杰因出国旅游, 需银行为其出具存款证明 1 份, 证明金额 50000.00 元, 期限 3 个月, 银行柜员按规定为客户本人办理资信证明;

2. 1 个月旅游结束回国后, 客户钟少杰要求办理其存款证明提前

解冻业务。

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韩天开立借记卡 I 类账户存入的金额有误，应存入现金 89955.00 元，误存为 85599.00 元，为此柜员做冲账处理；

2. 深圳市康富汽车有限公司因经济纠纷，被深圳市中级人民法院立案冻结其基本账户中的 26800.00 元；

3. 深圳市南方实业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 1000 万元，增加为 5000 万元，联系人也变更为：陈鎏金，联系人手机 18624037726。

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：

曾新觉先生，某企业市场部高级管理人员，手机号码 15256981557。
曾先生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，曾先生决定购买一份松鹤颐年年金保险（分红型），选择 10 年交费，每月交保费 1860.00 元，保险金额为 60 万元，保险期限 20 年，年金领取起始年龄为 55 岁，领取频率为年领，红利分派方式为现金领取。

银行柜员为曾先生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 12000.00 元到活期账户，并指导曾先生填写保险投保单。曾先生约定受益人为其妻子杜怡，受益份额 100%。

27. 个人理财业务 （共 10 分）

任务说明：

客户信息：郭儒，身份证号码 110101198105152239，大学毕业，市场部经理。家庭成员：妻子方言，34 岁，大学毕业，运营经理；女儿郭晰，8 岁，在深圳外国语小学读书。家庭地址：深圳市宝安区 74 区 B4 栋 905；郭先生手机号码：15215696571，来我行开立一个 I 类借记卡账户，签印类别为密码。

郭先生家庭的收入和资产状况：郭先生当前每月税后工资为 16500.00 元，税后年终奖为 50000.00 元；方女士每月的税后工资为 12700.00 元，年终奖 30000.00 元；现在居住的房子现价 1210000.00 元；夫妻俩拥有一辆现价为 228800.00 元的轿车。郭先生在 2 年前以 120000.00 元购买了 5000 股某上市 A 股票，现在股票账户中的 A 股票金额已经增加了 4%，持有某银行价值 60000.00 元的货币理财产品，持有价值 35850 元的股票型基金。现家庭中有现金 8600.00 元，活期存款 67000.00 元，2 年前购买的三年期定期存款 225000.00 元。

郭先生家庭的支出情况如下:当前居住的房子首付 2 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 5759.11 元,至今还有 1036639.80 元贷款未还。全家平均每月的日常生活支出为 8600.00 元;每月的汽车费用 1500.00 元,每年的家庭旅游支出为 38880.00 元;方小姐在工作之余参加的培训班,每年的费用为 10888.00 元;郭先生每年花在健身房的费用约为 22880.00 元,女儿的钢琴班每年费用 59980.00 元。

要求: 1. 判断郭先生家庭所处生命周期

2. 编制家庭资产负债表

3. 分析郭先生家庭财务比率

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 440304198807031136, 2002 年初中毕业。妻子,花泮,身份证号码 440303199003082248, 2008 年高中毕业。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: 李雷是一家保险公司销售人员,每月税前工资 17500.00 元,年终奖是 60000.00 元;妻子花泮是行政人员,每月税前月工资 7800.00 元,年终奖是 2 个月的工资;目前家庭共有活期存款 38000.00 元,去年购买的 3 年定期存款 160000.00 元。

李雷先生家庭的投资和储蓄情况: 自 2016 年 11 月以来,李雷希望投资能获得一定的增值,同时获得波动适度的年回报,在专业人士

的指导下，每年花费 200000.00 元购买股票型基金。

李雷对投资预期以及损失承受能力：李雷预期投资期限为 2 年，每月的亏损最多不超过 3000.00 元，期望投资年收益率 10%左右，要求相对风险较低。

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. 现金支票审核业务 （共 10 分）

任务说明：

2017 年 11 月 22 日深圳市典尔信息技术有限公司签发了一张金额为 45000.00 元的现金支票，并从其开户银行提取备用金。（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 23 日深圳市典尔信息技术有限公司向其开户银行申请签发了一张金额为 950000.00 元的银行承兑汇票，期限 3 个月；票据次日被承兑并交付给深圳市鹏大通讯股份有限公司。（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. 转账支票支付货款 （共 20 分）

任务说明:

2017 年 11 月 23 日深圳市鹏大通讯股份有限公司财务人员于初夏向其开户银行购买一本转账支票，我行柜员张显为其办理相关业务。次日，深圳市鹏大通讯股份有限公司为了支付货款，签发了一张 158950.00 元的转账支票给深圳市典尔信息技术有限公司，密码是 2018012215350001；出票后的第五天（不含出票日），深圳市典尔信息技术有限公司把收到的转账支票背书给深圳市天心乐物业有限公司；2017 年 12 月 3 日，深圳市天心乐物业有限公司将转账支票交给其开户银行委托收款。

32、银行承兑汇票买断式贴现 （共 20 分）

任务说明:

2017 年 11 月 21 日深圳市典尔信息技术有限公司因购买设备，签发并承兑了一张出票金额为 950000.00 元、期限为 6 个月的银行承兑汇票，收款人为广州市天硕设备技术有限公司；次日，票据被承兑并且签订承兑协议，承兑手续费 5%；由于广州市天硕设备技术有限公司急用资金，于 2018 年 3 月 3 日向中国建设银行白云支行申请办理买断式的票据贴现，贴现利率为 5%，贴现只能用于贷款，贴现利息为万分之 4。