

---

## 课程名称：《商业银行柜面操作风险防范》

主讲：朱老师 6课时

### 课程大纲/要点：

#### 一、什么是商业银行的柜面操作风险

1. 商业银行的柜面操作风险含义
2. 风险来自于内部和外部二方面因素
3. 风险将导致银行和客户一定的损失

#### 二、商业银行柜面操作风险的几种类形

1. 操作失误型
2. 主观违规型
3. 道德风险型

#### 三、目前柜面操作风险形成的主因

1. 操作失误型
2. 主观违规型
3. 道德风险型

#### 四、造成柜面业务操作风险的种类和风险点

1. 岗位设置和人员配置不全
2. 不相容岗位职责相互不分离
3. 柜员权限卡（操作员卡）做不到事权划分
4. 不按规定实行业务交接

#### 五、柜面操作风险对国有商业银行的影响

#### 六、柜员需要引起重视，减少操作风险的注意事项

1. 严禁事项
  - 账户及相关操作管理
  - 重要物品的保管及操作行为
2. 会计印章的使用要求
3. 权限卡（操作员卡）的使用要点

- 
4. 现金业务的基本要求
  5. 假币没收时的相关要求和注意事项
  6. 身份证件的掌握

## 七、柜面操作风险案例分析

### (一) 操作失误型案例

1. 客户没有预约而要求取款 20 万元，处置不当引发的挤兑事件
2. 存单变保单的投诉

### (二) 主观违规型案例

1. 12900 元的存单变成 900 元之谜？
2. 总账和分户账为何会不平？
3. ATM 机里的钱去哪里了？

### (三) 道德风险型案例

1. 营业终了后他向自己信用卡虚拟存款 160 万元？