

《柜面操作与合规风险管理》课程大纲

(针对柜员及财务会计人员；2天课程)

第一部分 柜面操作与合规基本规定

第一章 操作风险管理概述

第二章 柜面财务会计操作风险控制

第三章 柜面主要环节操作风险控制

第四章 操作风险防控监管规定

第二部分：柜面操作风控制度与案防

第一章 柜面操作与合规风控相关制度

第二章 柜面业务案件风险管理

第三部分：柜面员工行为管理与内控

第一章 职业操守相关规定

第二章 柜面员工行为管理

第三章 柜面内控体系建设

第四部分：柜面流动性风险与声誉风险管理

第一章 柜面流动性风险管理

第二章 柜面声誉风险管理

第一部分 柜面操作与合规基本规定

第一章 柜面操作风险管理概述

一、什么是操作风险？

案例：用别人的卡,透支别人的钱,让别人被催收

二、操作风险产生的主要原因

1. 内部人员因素

案例：柜员挪用现金案件

2. 外部事件

案例：银行行长被"张作霖后裔"骗百万

3. 内部程序因素

4. 科技系统缺陷

案例：某银行核心系统中断 37 小时事件

三、柜面业务主要内容

(一) 存款业务。

(二) 贷款交易。

(三) 支付结算。

(四) 理财业务。

(五) 代理业务。

(六) 外汇业务。

(七) 自助设备管理。

四、防范柜面操作风险总体要求

二、柜面业务合规管理总体要求

(一) 严格执行操作规程。

(二) 严格审核相关证件。大额交易需出示身份证件。柜员通过联网核查。

(三) 严格执行权限规定。大额现金收付按规定进行授权。

(四) 严格执行大额交易报告制度

案例：河北邯郸农行金库被盗

第二章 柜面财务会计操作风险管理

一、会计基本职能

(一) 会计核算

(二) 会计监督。

二、合规风险管理对财会工作的基本要求

(一) 对会计人员基本要求

(二) 会计核算禁止性规定

(三) 会计监督相关规定。

第三章 柜面主要环节操作风险控制

一、账户开立与监控

二、大额现金存入

案例：错把冥币当真钱银行到底还出过什么乱子？

三、转账汇入

四、大额现金支取

案例：农商行因传言倒闭引挤兑潮

五、转账汇出

案例：某行金库被盗，从营业部汇出资金

六、柜员间现金调入和调出

案例：柜员钞箱调包盗取现金

七、网点现金调入和调出

八、现金核对

案例：马塘信用社女会计汤兰英遭情人出卖

九、柜面安全防范要求

第三章 操作风险防控监管规定

(一) 加强柜台业务管理定

案例：农商行出内鬼，储户 900 万存款被转走

(二) 加强柜员卡管理

案例：信用社主任利用柜员操作号取存款

(三) 加强授权管理

(四) 加强授信管理

案例：贷款调查审查审批走形式，无视举报执意放贷 被假资料骗走 3000 万

(五) 加强印章凭证管理

案例：民生银行北京航天桥支行伪造理财产品

(六) 加强业务监控管理

(七) 加强营业及办公场所管理

(八) 加强客户信息安全管理

案例：银行职员倒卖储户信息每条最高卖 50 元

(九) 加强代销业务管理

案例：内蒙古“存单变保单”案件，银保机构被重罚

第二部分：柜面操作风控制度与案防

第一章 柜面操作与合规风控相关制度

一、贷款支付审核制度

案例：某县联社违规向养鸡企业发放大额信用贷款用于归还员工个人借款案例

二、往来对账制度

某领导通过账户退行贿款未通知对方，被关押

三、重要岗位员工轮岗制度

四、重要岗位员工强制休假制度

五、亲属回避制度

六、风险排查制度

第二章 柜面业务案件风险管理

一、案件的特征

三、案件分类

三、发生案件的主要原因

四、案件防控相关制度

（一）重要岗位员工轮岗制度

（二）重要岗位员工强制休假制度

（三）亲属回避制度

第三部分：柜面员工行为管理与内控

第一章 职业操守相关规定

一、职业操守规定制定目的与适用范围

二、从业基本准则

三、银行业从业人员与客户关系

(一) 了解你的业务，了解你的客户

案例：六旬翁买理财产品亏损三万 要求恒生银行赔偿

(二) 遵纪守法

(三) 正确处理利益冲突

案例：某客户耗时 3 年花费 1200 万元与渣打银行

打官司，获赔 5300 余万元

(四) 服务态度

案例：医生看病有三大武器

(五) 保护你的客户

案例：杭州大户买银行理财产品，遭遇汇率风险，5 年亏了 500 万

(六) 与客户往来

案例：某信用社主任贷款受贿案

四、银行业从业人员与同事

五、银行业从业人员与所在机构关系

六、银行业从业人员与同业人员关系

七、银行业从业人员与监管者关系

第二章 柜面员工行为管理

一、员工行为管理监管规定

(一) 关于参与民间借贷、非法集资、地下钱庄。

案例：象牙山温泉山庄众筹

(二) 关于个人账户规定

(三) 关于经商办企业。

(四) 关于不良

案例：信贷员打牌赌博死亡多日不知晓

(五) 关于保密规定。

案例：农信员工异地出售征信信息被判刑

(六) 廉洁自律。

案例：客户经理向贷款客户借钱

二、员工行为管理主要措施

(一) 明确底线。

(二) 制定预案。

(三) 落实责任。

(四) 教育培训。

(五) 签订协议。

(六) 行为监控。

(七) 全面排查。

案例：后台偷下存款 **13** 万户，每户 2 元

(八) 处置不良。

(九)考核问责。

第三章 柜面内控体系建设

一、三道防线

二、落实责任

三、流程控制

四、监督检查

五、整改问责

六、教育培训

第四部分：柜面流动性风险与声誉风险管理

第一章 柜面流动性风险合规管理

《商业银行流动性风险管理办法》 银保监会令 **2018** 年第
3 号 (**2018** 年 **7** 月 **1** 日起施行)

一、流动性风险特点

- 二、加强流动性风险管理的意义
- 三、影响商业银行流动性因素
- 四、相关部门流动性风险管理职责
- 五、流动性风险应急处置
- 六、流动性风险管理措施

第二章 柜面声誉风险合规管理

- 一、什么是声誉风险
- 二、声誉风险常见表现
- 三、相关部门声誉风险管理职责