

银行网点柜面合规操作风险防控

(2 天版)

一、职业经历

王恪，20 年国有银行工作经历，7 年专职银行培训经验、省行级培训师，CFP 国际金融理财师，目前专职从事银行经营管理与风险防控课题研究和培训。先后担任银行柜员、网点主任、理财经理、二级支行行长和管理行个金部经理等职务，具有丰富的银行基层机构管理经验。近年来培训过的银行包括工行、农行、中行、建行、交行、邮储、浦发、兴业、广发、民生、招商、华夏等全国性银行分支行，以及多家城商行、信用社和村镇银行等（具体名单附后）。

银行管理不外乎三个方面：**一是提升员工工作积极性，二是提升员工营销技能，三是搞好内控管理**。通俗讲就是三件事，让员工“**想干事、会干事、不出事**”。本套课程体系即是围绕这三个方面展开。

二、主讲课程体系

课程主题	课程名称	主要培训对象
营销管理篇 (想干事、会干事)	课程一：《支行网点精细化管理“五个善于”》	支行长、网点负责人、个人（理财）经理
	课程二：《员工绩效量化考核台账的操作与应用》	
	课程三：《客户维护与厅堂营销务实攻略》	
风控案防篇 (不出事)	课程四：《网点柜面合规操作风险防控》	支行长、网点负责人、会计（内控运营）主管、柜员
	课程五：《银行易发案件风险防控识别警示》	
	课程六：《会计（内控运营）主管综合管理能力提升》	
	课程七：《个人（零售）产品合规销售风险把控》	个人（理财）经理

银行网点柜面合规操作风险防控

前言：

银行是个高风险行业，经营风险无处不在，80%以上的银行违规事件发生在网点，本课程通过大量的银行经营风险实例，系统的分析网点经营管理各环节中主要存在的风险点，使员工**不仅知其然，而且知其所以然**，真正认识到风险防控的重要性，通过有力的警示教育，防患于未然，推动业务健康发展。

主要培训对象：会计（内控运营）管理人员、网点负责人、操作柜员

一、合规操作风险概念特点

1、什么是合规？

2、银行业务合规主要面临的问题

- (1) 以同事信任代替制度（案例分享）
- (2) 以领导交代代替制度（案例分享）
- (3) 以人情关系代替制度（案例分享）
- (4) 以侥幸心理代替制度（案例分享）
- (5) 以个人感觉代替制度（案例分享）
- (6) 以发展业绩代替制度（案例分享）

3、操作风险的概念与特点

(1) 操作风险的概念

(2) 操作风险的特点

案例：严厉检查未发现，事后客户来报告

4、什么是柜面操作风险？

5、柜面操作风险主要表现形式

- (1) 柜面主要存在那些风险点？
- (2) 业务操作不经意间常犯的错误及其后果

果

二、柜面业务操作风险防范

1、前台现金业务差错管理与防范	6、单位结算账户风险管理案例分析
2、冲抹账风险案例防范	7、挂失及身故支取风险防范
3、重要凭证管理风险防范	8、特殊客户及委托代办业务注意事项
4、印章管理风险案例分析	9、协助查冻扣特殊业务风险点防范
5、个人结算账户及反洗钱客户身份识别防范	

1、前台现金业务差错管理与防范

- (1) 现金业务差错的主要类型
- (2) 如何减少现金差错？
- (3) 错款处理与假币收缴注意事项
- (4) 近期检查主要发现的操作问题

案例：柜员业务不熟逆向操作风险案例

案例：柜面前台现金业务差错案例分析

- (5) “伪现金”交易风险管理及防范
 - (5.1) 什么是“伪现金”交易
 - (5.2) “伪现金”交易主要特征与危害

案例：某银行涉嫌“伪现金”交易被罚 400

万元

- (5.3) 如何加强“伪现金”交易管理

话术：拒绝客户“伪现金”交易话术

2、柜面冲抹账业务风险防范

- (1) 冲抹账的主要成因

案例：客户原因抹账业务风险案例分析

案例：柜员操作操作失误形成抹账案例分析

析

- (2) 冲抹账风险防范要点
 - (3) 违规的业务纠错
- 案例：欺骗授权销凭证，咎由自取被处罚
- 案例：十三年前的业务凭证

3、前台重要凭证管理风险防范

- (1) 空白重要凭证管理主要风险点

案例：请领凭证忘入库，七天之后才发现

案例：自助设备取错卡，机内凭证错半年

案例：每日清点未执行，存单遗失全不知

- (2) 空白重要凭证管理要点

案例：前台重要凭证管理差错案例分析

4、印章管理风险案例分析防范

- (1) 银章管理主要风险点

案例：员工担保盖行章，银行被判担责任

案例：作废印章不销毁，银行依然担责任

案例：网点印章管理乱，行长趁机来作案

- (2) 银监会印章管理要点

- (3) 如何防范印章管理风险

问题：印控机一定安全吗？

5、个人结算账户及反洗钱客户身份识别风险防范

- (1) 个人结算账户开户环节主要风险点

案例：银行账户卖他人，女生毕业工作难

案例：身份识别未尽职，客户账户被冻

结

案例：帮助他人转资金，帮信罪名被判

刑

- (2) 金融机构反洗钱的三大核心职责

- (2.1) 什么是洗钱？

- (2.2) 洗钱的上游犯罪有那些？

- (2.3) 洗钱的三个阶段

案例：上海潘某团伙洗钱案

- (2.4) 《反洗钱法》相关法律法规摘要

(2.5) 人行检查反洗钱主要存在问题

(2.6) 大额和可疑交易识别分析

(3) 防范假冒他人身份证的六点建议

(4) 和银行业务相关的各类证件防伪

6、单位结算账户风险管理

(1) 单位结算账管理主要存在那些风险？

(2) 企业结算账户全生命周期管理（开户前、开户中、开户后）

(3) 单位客户身份识别案例分析

案例：法人代表是老人，年轻人代理开户

(4) 单位开户身识别方法：一看、二听、三查、四问

案例：单位可疑开户案例 17 则

(5) 企业账户可疑交易分析

(6) 现金支票与转账支票审核要点

案例：禁止支付期取款，前台受理下差错

案例：可擦笔填写支票，鉴别仪准确识别

案例：支付密码被涂改，柜员审核未发现

(7) 前台对公业务操作风险防范

案例：前台对公业务操作差错案例分析

(8) 对账工作基本规定及风险防控

7、挂失及身故支取风险防范

(1) 挂失业务风险点

案例：柜员审核不认真，储蓄存款被冒领

案例：老年客户办挂失，失而复得生纠纷

(2) 挂失受理过程风险纠纷

案例：前台挂失业务处理不规范案例分析

(3) 代理挂失风险点

案例：不规范的授权书

案例：上门核实走形式，空白纸上按手印

(5) 《民法典》法定继承涉及当事人相关法律规定

(6) 继承人查询与支取相关规定

8、特殊客户及委托代办业务注意事项

(1) 未成年人代办注意事项

(2) 精神病人代办注意事项

(3) 特殊客户监护人如何确定？

(4) 五保户身故后存款支取注意事项

(5) 盲人及残疾人办理业务探讨

(6) 代办业务风险案例分析

案例一：三笔业务笔体一致

案例二：同行代签字柜员未发现

案例三：代办人签名不符

案例四：自动消失的魔术笔

9、协助查冻扣业务风险

(1) 查冻扣协助执行风险点

(2) 查冻扣相关资料审核

(3) 有权查询冻结扣划机关单位及其法律依据

案例：冒充法官划资金，严格审核揭骗局

(4) 新《民诉法》协助执行相关规定

案例：协助执行逆操作，冻结存款引风险

案例：擅自解封账户，银行被罚 20 万

案例：拖延法院扣划，泄露消息被拘留

(5) 前台查冻扣业务风险案例分析

(6) 协助查冻扣注意事项

三、前台易发案件风险识别警示

本节主要分析员工主动作案

1、员工侵占客户资金及盗取库款案例警示分析

2、员工参与非法集资风险案例警示分析

3、员工违规担保及印章管理案例警示分析

4、员工非法出售客户信息案例警示分析

5、利用个人账户过渡大额资金案例分析

1、员工侵占客户资金及盗取库款案例警示

案例：挪用资金去赌球，锒铛入狱悔一生

案例：违规代客办业务，盗票盖印挪资金

案例：柜中利用职务便，侵占资金受处罚

案例：迷恋网赌生贪念，虚存资金挪公款

(1) 如何防范员工挪用客户资金？

2、员工参与非法集资风险案例分析

(1) 非法集资的主要形式与利益链

(2) 非法集资风险分析

案例：某行员工参与非法集资得不偿失

案例：自制理财协议书，员工违规成囚徒

(3) 非法集资惯用的手段

案例：发生在我们身边的事儿

(4) 银行员工参与非法集资的特点

案例：欲望膨胀当掮客，害人害己陷牢笼

案例：某银行柜员参与非法集资得不偿失

(5) 非法集资多涉嫌内外勾结

案例：集资诈骗危害大，员工参与受刑罚

(6) 银监会严禁员工参与非法集资的“八不

得”及国务院 737 号令《防范和处置非法集资条例规定》解读

(7) 如何防范员工参与非法集资？

4、员工非法出售客户信息案例分析

10、员工出售客户信息的主要特点

案例：客户信息被泄露，引发矛盾遭投诉

案例：贪图小利毁前程，非法泄密担刑责

11、客户信息泄露的主要渠道

12、国务院令 631 号《征信业管理条例》

处罚规定及《中华人民共和国个人信息保护法》解读

13、如何防范客户信息泄密？

5、利用个人账户过渡大额资金案例分析

(1) 利用个人账户过渡客户资金风险点

案例：帮助行长取现金，新入员工被起诉

案例：违规揽存谋私利，丢掉工作负刑责

(2) 员工出借账户代客过渡资金主要形式

及危害

王恪服务过的银行

截止到 2022 年 12 月 4 日

工行系统：19 家分支行

农行系统：39 家分支行

中行系统：19 家分支行

建行系统：10 家分支行

邮储系统：37 家分支行和分支公司

具体银行名单详询王恪本人

股份制银行系统：各地 33 家分支行

农信系统：各地 237 家农商行及信用社

城商行系统：各地 39 家

外资银行：1 家

银协系统：各地 8 家银协机构

