

# 银行内控案防合规操作风险防控

(二天版)

## 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

# 银行内控案防合规操作风险防控

## 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：**支行长、网点负责人、合规管理人员、会计（内控运营）管理人员、操作柜员

## 一、合规操作风险概念特点

### 1、绝对不能轻视的经营风险“三个80%”与“三个一”现象

案例：行长监督心思密，一根烟发现问题

案例：临时离柜未清点，内外勾结来作案

案例：帮助行长取现金，前台柜员遭起诉

### 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、业务操作中不经意间常犯的错误及其后

果

## 二、银行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	5、利用个人账户过渡大额资金案例分析
2、员工参与非法集资风险案例警示分析	6、违规放贷案例警示分析
3、员工违规担保及印章管理案例警示分析	7、银行商业贿赂案例分析
4、员工非法出售客户信息案例警示分析	8、案件形成原因分析

#### 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：套取存单为诈骗，伙同犯罪教训惨

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：欲望膨胀当捐客，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？

#### 3、员工违规对外担保及印章管理风险案例警示分析

(1) 层出不穷的银行员工违规担保案件

案例：员工担保盖行章，银行被判担责任

案例：网点印章管理乱，行长趁机来作案

案例：为义气违规担保，赔损失遭受处分

(2) 如何防范员工违规担保？

(3) 印章管理要点

思考：用印机一定安全吗？

#### 4、员工非法出售客户信息案例分析

(1) 员工出售客户信息的主要特点

案例：个贷经理售信息，央视曝光被判刑

案例：贪图小利毁前程，非法泄密担刑责

(2) 客户信息泄露的主要渠道

(3) 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

(4) 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：协助客户还贷款，抄短线资金被套

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

### 6、违规放贷案例警示分析

(1) 信贷业务主要风险点

(2) 什么是违规发放贷款罪？

案例：某农商行员工违规放贷被判 34 个月

(3) 什么是违法关系人发放贷款罪？

案例：凭交情发放贷款，难收回形成损失

(4) 客户经理道德风险

案例：勾结客户来做假，骗取贷款毁前程

(5) 什么是骗取贷款罪？

(6) 什么是贷款诈骗罪？

案例：偷窥审核密码，冒充领导审批贷款

(7) 信贷风险防控“三查”制度

案例：贷前调查流形式，虚假资料骗贷

款

(8) 某行贷款操作风险控制顺口溜

### 7、银行商业贿赂案例分析

(1) 银行商业贿赂案件的主要特点

案例：为求子女官运通，利益输送酿损失

案例：借用为名实受贿，法网恢恢不疏漏

(2) 银行贿赂案件涉案人员情况统计分析

案例：对公营销送财物，单位行贿惩个人

案例：企业感谢送红包，单位受贿罚领导

(3) 银行贿赂案件涉案领域情况统计分析

(4) 信贷业务领域受贿的主要环节

(5) 如何区分贿赂与亲友正当馈赠

### 8、案形成原因分析

## 三、前台业务操作风险防范

(1) 前台现金业务差错管理与防范

(2) 冲抹账风险案例防范

(3) 重要凭证管理风险防范

(4) 个人结算账户及反洗钱客户身份识别防范

(5) 单位结算账户风险管理案例分析

(6) 挂失及身故支取风险防范

(7) 特殊客户及委托代办业务注意事项

(8) 协助查冻扣特殊业务风险点防范

### 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”交易风险管理与防范

(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

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：同行代人签字柜员未发现  
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  
协助查冻扣注意事项

# 四、员工异常行为动态排查

## 1、员工异常行为排查方法与流程

- (1) 排查目的和方法
- (2) “从人到事”和“以事找人”
- (3) 各部门排查职责和要求
- (4) 异常行为查证、处置与监督
- (5) 《遵章守纪承诺书》与《行为排查表》

模版

- (6) 九种人、八个严禁、八个不得解读

## 2、员工异常行为识别标准

- (1) 工作表现方面的异常行为（24 项）
- (2) 社会活动方面的异常行为（12 项）
- (3) 投资消费方面的异常行为（10 项）
- (4) 其他方面的异常行为（6 项）

## 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

