

银行柜面操作风险与风险防控

培训对象：银行柜员、工作人员、主管会计

时间：1-2 天

目标：1、提高柜面人员合规操作水平

2、提高柜面风险防范意识和技能

3、学习突发事件的应急处理

课程内容：

第一讲：柜台业务的新特点与新趋势

1、网点柜台操作平台是建立在过滤“操作风险、法律风险和道德风险”基础之上的高质量、高效率、高水平的盈利模式。

2、银行是一个资金密集型、技术密集型、风险密集型的服务+竞争的行业。

3、打造人员高素质、业务高效率、服务高水平的企业文化与运行机制。

4、实现“零差错、零风险、零案件”的柜台运行文化。

5、网点的结算从有形向无形延伸、拉长、拓宽。

6、支付结算方式从银行端到客户端的发展。

7、银行柜台操作风险防范

会计业务范围从网点到网络

最大的预警防范风险：无底线，无上限

有效的控制驾驭风险：有底线，有上限

前台业务

8、在充分保证操作合法、合规、精细的基础上，最大限度的满足客户快捷、

便利、满意。

柜台操作+网银结算+手机支付

第二讲：个人柜台业务操作风险与风险防控

1、人储蓄存款业务中实名开户、身份审查的实质审查和形式审查等要求、方

法，审查的法律后果等

存款人本人办理，存款人为具有完全民事行为能力的自然人

存款人有效身份证件原件，如为身份证，进行联网核查，核实客户证件号码、

姓名、照片信息

2、存款人非本人办理

3、需要提供存款人及代办人身份证明证件，均需联网核查，银行并与存款人

电话核实。（但电话接听人的身份的真实性目前没有核实的办法）

4、（空存空取；空存实取；柜员挪用先进尾箱案例；现金调节和出入库案例；

挪用、盗窃银行和客户资金案例；异常交易；利用开销户作案；周末储蓄对公收款；

5、上门收款风险点；贴现、开银行存兑汇票风险；保证金管理风险；个人存款证明风险；虚假验资业务风险；电子印鉴风险；章、证、押的风险管理；业务公章的管理)

6、相关案例分析

a、人员因素引起的操作风险

b、流程因素引起的操作风险

c、系统因素引起的操作风险

d、外部事件引起的操作风险

第三讲：对公柜台业务操作风险与风险防控

柜面风险分为：账户开销、现金存取、重要物品、支付结算、授权审批等环节

形成风险的主要原因包括：内部管理机制不健全、管理不到位，以及操作和授

权柜员风险意识和能力不足。

1、账户开销风险

银行建立客户业务关系的第一道门槛，开户手续的合法与合规直接影响到后续业务的顺利进行以及风险控制的有效实施。

2、持假营业执照办理销户进行欺诈案例分析

向客户出具“开户风险告知书”，提醒客户阅知开户风险，并由客户加盖单位公章确认。签订开户协议、约定对账方式、预留单位印鉴。

3、录入热线查证联系人及指定结算人信息

审核客户资料，在资料齐全有效、制度允许的范围内严格按照我行的操作流程进行开户业务。依据《人民币银行结算账户管理办法》

坚决杜绝为资料不全、过期、以及存在瑕疵的客户办理业务。保证账户的合规有效。电话核实或上门回访

审核内容包括但不限于以下要点：

- a、审核各类开户资料证照是否在有效期限内；
- b、审核营业执照、代码证、税务登记证、机构信用代码证等年检记录是否齐全；
- c、对法人（负责人）、指定结算人身份证件进行联网核查并留存核查记录；

d、各类开户资料单位加盖公章是否齐全，单位法人（负责人）是否在人民币单位结算账户管理协议上签字确认。

e、必须登录人行账户管理系统，对该单位基本存款信息进行查询、核实，关注该企业是否有久悬等状态账户。如发现异常，必须进一步落实单位有关情况。

上门核实

各机构必须指派专人（其中一名必须为会计人员）在开户前或开户三日内上门

实地回访

1、现金存取风险

现金是日常工作最为频繁的事项，保证账实、帐表、账账相符是柜员在日常工作中的第一要务，由于频繁发生，所以现金业务发生差错的几率较大。

坚持一笔一清，对于收入付出的款项严格清点，大额现金收付换人复核，及时核对库存。

2、重要物品风险

重要印章、单、证是银行与客户建立业务关系的重要凭证。保证重要印章的规范使用、保证空白凭证的签发及使用的有序合规，保证重要印章、单、证的安全交接直接影响银行工作的有序运行。

按照流程使用和保管重要印章、单、证。按照使用范围加盖重要印章，使用重要空白凭证

3、支付结算风险

支付结算主要是指在操作过程中能否严格按照支付结算办法的要求审核业务凭证，处理业务事项。

- a、帮助虚假验资的法律后果
- b、对公账户管理，比如怎样审查客户的资料等中的法律问题
- c、预留印鉴、更换等过程中的主要风险点
- d、票据冻结、扣划、背书、贴现等操作风险点
- e、质押物柜台审核及相关处理要点

单位定期存单质押贷款

(包括以单位定期存单质押的公司贷款及银行承兑汇票)

《单位定期存单质押贷款管理规定》

4、单位定期存款证实书换发单位定期存单时

- A.调出电子底卡，与证实书实物比对，检查打印字体和位置、本行印章等要素，全面辨识质押物的真实性；
- B.通过系统核对账户信息真实性，账户状态正常；

C.存款证实书背面是否勾选“换开‘单位定期存单’办理质押选项并加盖了预留印

鉴；

D.通过验印系统核验印鉴真实性；

E.换开单位定期存单后，存款证实书按照代保管物品要求保管。

5、单位定期存单质押

6、相关案例分析

第四讲：临柜业务操作管控与防范措施

1、管理风险点

分支行会计主管会计操作风险管理重点与技术方法

分支行会计主管的目标任务；分支行会计风险管理的基本原则；分支行会计主

管的工作重点；分支行会计风险管理的技术与方法；

2、操作风险点

a、内部风险。业务操作的内部风险最主要的表现是柜员办理业务过程中形成的操作风险。

b、外部风险。外部风险主要是指非银行工作人员为获取非法利益，利用银行业务过程非法获取资金。

银企对账；长期不动户；授权管理；参数设置；预留印鉴卡管理；空白重要凭证管理；先进管理；异地账户管理；开户资料管理；开户资料核实和更改；开户业务办理；账户清理、交易判断；支付业务处理；大额资金核查；票据业务；保证金；印章管理

科技风险点

基层营业机构会计主管会计操作风险管理的重点与技术方法

基层营业机构会计主管的基本工作职责；基层营业机构会计主管的工作重点

3、新业务风险点

会计操作风险检查的重点与方法技术

4、范例分析

第五讲：网点突发事件分类+应急预案

网点服务突发事件分类

- 1、特大服务突发事件（Ⅰ级）；
- 2、重大服务突发事件（Ⅱ级）；
- 3、较大服务突发事件（Ⅲ级）