

MANUAL
OF
BANKING
FINANCIAL
INSTITUTIONS'
OPERATIONAL
RISK
KNOWLEDGE

银行业金融机构 操作风险知识手册

◀ 主 编 于 岚 李镇西 ▶

中国银监会2005 年出台了《中国银行业监督管理委员会关于加大防范操作风险工作力度的通知》，明确提出防范操作风险的“十三条”意见，并于2007 年制定了《商业银行操作风险管理指引》。这些制度为健全银行业金融机构操作风险管理体系，完善操作风险管理机制，提高操作风险管理水平发挥了重要的指导作用。

 中国金融出版社



1506763

银行业金融机构 操作风险知识手册

Manual of Banking Financial Institutions' Operational Risk Knowledge

主 编 于 岚 李镇西



 中国金融出版社

责任编辑：孔德蕴 戴早红

责任校对：孙蕊

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

银行业金融机构操作风险知识手册 (Yinhangye Jinrong Jigou
Caozuo Fengxian Zhishi Shouce) / 于岚, 李镇西主编. — 北京: 中国
金融出版社, 2012.8

ISBN 978 - 7 - 5049 - 6443 - 4

I. ①银… II. ①于…②李… III. ①商业银行—风险管理—
中国—手册 IV. ①F832.33-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第130386号

出版

发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路2号

市场开发部 (010) 63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京松源印刷有限公司

尺寸 145毫米×210毫米

印张 3.625

字数 50千

版次 2012年8月第1版

印次 2012年8月第1次印刷

定价 30.00元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 6443 - 4/F. 6003

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

编 委 会

主 编：于 岚 李镇西

副 主 编：柴宝玉 王海军 云坤宇 王 刚

李俊卿 王慧萍 魏占元

编 委：曹立松 石振国 赵建业 史生明

文 红 段学平

编写人员：韩荣军 王丽林 邢成斌 孙红艳

李雪峰 聂荣丽 邵 洁 徐 娟

赵玉红 刘宇敏

序 言

随着金融全球化与金融创新进程的加快，金融产品的复杂程度和技术水平日益提高，与此同时，金融业的风险程度也在不断增加。这促使监管部门和银行业金融机构更加注重操作风险的识别、度量和防范。尤其是自巴塞尔银行监管委员会（BCBS）要求在新的资本充足率框架（《巴塞尔新资本协议》）下为操作风险配置相应的资本金水平以来，监管部门和银行业金融机构进一步提高了对操作风险的重视程度。

加强操作风险管理，对于推动我国银行业金融机构进一步完善公司治理结构，提升风险管理能力具有重要的意义。近年来，银行业金融机构在操作风险的识别和管理等方面取得了长足进步。但也有部分机构由于相关制度不健全，或对制度执行情况缺乏有效监督，风险管理和内部控制薄弱，导致大案、要案屡有发生，银行资金大量损失，操作风险防控的重要性日益凸显。为此，中国银监会于2005年出台了《中国银行业监督管理委员会关于加大防范操作风险工作力度的通知》，明确提出防范操作风险的“十三条”意见，并于2007年制定了《商业银行操作风险管理指引》（银监发〔2007〕42号）。这些制度为健全银行业金融机构操作风险管理

体系，完善操作风险管理机制，提高操作风险管理水平发挥了重要的指导作用。

《银行业金融机构操作风险知识手册》一书在监管部门相关制度规定的基础上，针对银行业金融机构日常办理业务中授权卡（柜员卡）、印鉴密押、空白凭证、金库尾箱等银行操作风险重点环节，以及信贷、银行卡、理财、保险代理等业务中多发的违规行为，分析其风险隐患，并提出有针对性的防范措施。本书希望通过对典型违规行为和风险案例的分析，能够对银行从业人员有所借鉴，从而起到提升商业银行操作风险管理能力，有效防范操作风险，促进商业银行健康发展的作用。

于 岚

2012年4月28日

目 录

6 操作风险概述

8 操作风险分类

10 《中国银行业监督管理委员会关于加大防范操作风险工作力度的通知》中有关防范和控制操作风险的“十三条”规定

12 柜面类

- 12 一、有价单证和重空保险柜钥匙没有做到垂直交接
- 13 二、柜员临时离岗未退出操作系统，未锁现金尾箱
- 14 三、未执行证、印分管制度
- 15 四、金库安全管理“密码、钥匙管理不规范”
- 17 五、现金重空库房管理没有坚持“双人管库，同进同出同操作”
- 18 六、未执行“三人当班，两人临柜”规定
- 19 七、重空库房或自助设备等重要部位未设监控或监控未能有效覆盖
- 20 八、有价单证和重要空白凭证检查流于形式
- 21 九、长短款未按照规定处理
- 21 十、出纳柜员因故离开，保险柜未按规定及时上锁
- 22 十一、管库员兼任查库员、查库主体未按期查库

- 23 十二、违反现金尾箱管理规定，单人加锁
- 24 十三、未坚持碰库制度
- 24 十四、未按出纳规章制度和 ATM 管理规定进行 ATM 现金操作
- 26 十五、未对存单的真伪进行鉴别
- 26 十六、在各类重要空白凭证、非重要空白凭证及各类合同上预先加盖会计专用印章
- 27 十七、作废、停用印章未进行双人加封、专人入库（柜）保管
- 28 十八、柜员临时离岗将印章随意放置，或将业务印章交他人保管
- 29 十九、重要空白凭证账实不符、领用手续不合规
- 30 二十、重要空白凭证未按规定入库保管
- 31 二十一、会计档案管理混乱，未及时归档，随意摆放
- 32 二十二、对账和记账未分离，对账单回收率未达 100%
- 33 二十三、未按要求执行出库交易，导致某支行当日多笔提出票
据无法在正常时间内入客户账户，易产生客户纠纷
- 34 二十四、国际汇出汇款业务前台单据审核及传递失控，易引发
客户纠纷及员工道德风险
- 36 二十五、国际汇入款留交通知时未打印“国际汇入汇款通知
书”，易引发员工道德风险，当错入账时易引发资金
风险及客户纠纷
- 38 二十六、储蓄挂失业务风险
- 39 二十七、遗产继承风险
- 40 二十八、大额取款业务风险
- 41 二十九、无折现金存款异常业务风险
- 42 三十、代收付业务风险
- 43 三十一、借记卡挂失业务风险

- 44 三十二、借记卡销卡业务风险
- 44 三十三、兑换业务使用牌价
- 45 三十四、个人境内划转业务
- 46 三十五、代兑业务
- 48 三十六、个人结汇业务
- 49 三十七、个人购汇业务
- 50 三十八、光票托收
- 51 三十九、旅行支票兑付
- 52 四十、未执行“批量代收付成功交易勾对”制度
- 53 四十一、违规替客户保管已开通三方存管业务的借记卡
- 54 四十二、个人购汇提钞业务
- 55 四十三、客户经理私自为客户保管卡折
- 56 四十四、客户经理违规进行临柜业务操作
- 57 四十五、违规开立人民币单位结算账户
- 58 四十六、预留印鉴管理不合规
- 59 四十七、违反结算制度，操作失误，造成银企资金损失
- 61 四十八、岗位设置没有实现制约，存在不相容岗位兼职现象
- 62 **信贷类**
- 62 四十九、违反规定管理、使用本行印章、个人名章
- 63 五十、贷款未严格按照贷款支付要求，贷款实际用途与申请用途不符，违反“专款专用”规定
- 66 五十一、三级审批流于形式，内部风险控制失灵
- 68 五十二、开立银行承兑汇票贸易背景不真实，保证金来源不合规
- 70 五十三、个人住房按揭贷款业务中办理预抵押手续风险

71 五十四、（一）抵押物权属关系不明确，造成重复抵押，抵押资产没有办理抵押登记，担保虚设

（二）贷前调查不深入、贷时审查不严格、贷后疏于管理，缺乏有效的风险预警机制

73 五十五、贴现业务贸易背景审核不严格，资金流向监控不足

74 五十六、资金监控流于形式，贷款资金被挪用

76 债券资金交易类

76 五十七、违规进行债券结算业务

80 理财类

80 五十八、理财产品销售人员未对客户进行风险评估

81 五十九、未建立完善的事前、事中、事后信息披露机制，未能很好地向客户提供方便、及时、准确的资产变动和期末资产估值等重要信息

83 六十、没有建立有效的客户投诉处理机制，未及时反馈客户理财业务投诉意见

84 六十一、向客户作出投资收益承诺

86 基金代销类

86 六十二、未执行“金额申购，份额赎回”规定

86 六十三、基金开户证件不全或提供虚假证件

87 六十四、基金委托单据填写不规范或有误

88 六十五、基金代销运营过程中诱导投资者交易、违规变动收费标准、泄露投资者交易信息及其他不正当行为

89 六十六、业务人员提供不及时或错误信息误导消费者

90 保险代理类

90 六十七、虚假宣传、未如实揭示保险产品风险，误导消费者

91 六十八、保险公司人员在银行网点直接推销保险产品

92 六十九、销售人员违反操作流程，代客填写重要凭证

93 七十、银保之间不对账或保单核对不及时

93 七十一、销售人员索取、接受额外手续费或变相提成

96 信用卡管理类

96 七十二、信用卡发卡业务未落实亲签亲访制度

97 七十三、对商户日常管理不足，并且存在持卡人通过虚假消费在 POS 机上套取现金的现象

99 七十四、未及时有效实施信用卡催收，造成资金损失

100 七十五、柜员违规办理信用卡柜台大额存款删除业务

102 系统及安全保卫类

102 七十六、营业网点不规范用电

103 七十七、员工违规访问互联网

104 七十八、不规范使用 U 盘，未及时升级操作系统补丁、未安装防病毒软件

106 七十九、中心机房骨干网络通信线路中断

107 八十、违规在涉密计算机与非涉密计算机之间交叉使用 U 盘等移动存储介质

目 录

6 操作风险概述

8 操作风险分类

10 《中国银行业监督管理委员会关于加大防范操作风险工作力度的通知》中有关防范和控制操作风险的“十三条”规定

12 柜面类

- 12 一、有价单证和重空保险柜钥匙没有做到垂直交接
- 13 二、柜员临时离岗未退出操作系统，未锁现金尾箱
- 14 三、未执行证、印分管制度
- 15 四、金库安全管理“密码、钥匙管理不规范”
- 17 五、现金重空库房管理没有坚持“双人管库，同进同出同操作”
- 18 六、未执行“三人当班，两人临柜”规定
- 19 七、重空库房或自助设备等重要部位未设监控或监控未能有效覆盖
- 20 八、有价单证和重要空白凭证检查流于形式
- 21 九、长短款未按照规定处理
- 21 十、出纳柜员因故离开，保险柜未按规定及时上锁
- 22 十一、管库员兼任查库员、查库主体未按期查库

- 23 十二、违反现金尾箱管理规定，单人加锁
- 24 十三、未坚持碰库制度
- 24 十四、未按出纳规章制度和 ATM 管理规定进行 ATM 现金操作
- 26 十五、未对存单的真伪进行鉴别
- 26 十六、在各类重要空白凭证、非重要空白凭证及各类合同上预先加盖会计专用印章
- 27 十七、作废、停用印章未进行双人加封、专人入库（柜）保管
- 28 十八、柜员临时离岗将印章随意放置，或将业务印章交他人保管
- 29 十九、重要空白凭证账实不符、领用手续不合规
- 30 二十、重要空白凭证未按规定入库保管
- 31 二十一、会计档案管理混乱，未及时归档，随意摆放
- 32 二十二、对账和记账未分离，对账单回收率未达 100%
- 33 二十三、未按要求执行出库交易，导致某支行当日多笔提出票
据无法在正常时间内入客户账户，易产生客户纠纷
- 34 二十四、国际汇出汇款业务前台单据审核及传递失控，易引发
客户纠纷及员工道德风险
- 36 二十五、国际汇入款留交通知时未打印“国际汇入汇款通知
书”，易引发员工道德风险，当错入账时易引发资金
风险及客户纠纷
- 38 二十六、储蓄挂失业务风险
- 39 二十七、遗产继承风险
- 40 二十八、大额取款业务风险
- 41 二十九、无折现金存款异常业务风险
- 42 三十、代收付业务风险
- 43 三十一、借记卡挂失业务风险

- 44 三十二、借记卡销卡业务风险
- 44 三十三、兑换业务使用牌价
- 45 三十四、个人境内划转业务
- 46 三十五、代兑业务
- 48 三十六、个人结汇业务
- 49 三十七、个人购汇业务
- 50 三十八、光票托收
- 51 三十九、旅行支票兑付
- 52 四十、未执行“批量代收付成功交易勾对”制度
- 53 四十一、违规替客户保管已开通三方存管业务的借记卡
- 54 四十二、个人购汇提钞业务
- 55 四十三、客户经理私自为客户保管卡折
- 56 四十四、客户经理违规进行临柜业务操作
- 57 四十五、违规开立人民币单位结算账户
- 58 四十六、预留印鉴管理不合规
- 59 四十七、违反结算制度，操作失误，造成银企资金损失
- 61 四十八、岗位设置没有实现制约，存在不相容岗位兼职现象
- 62 **信贷类**
- 62 四十九、违反规定管理、使用本行印章、个人名章
- 63 五十、贷款未严格按照贷款支付要求，贷款实际用途与申请用途不符，违反“专款专用”规定
- 66 五十一、三级审批流于形式，内部风险控制失灵
- 68 五十二、开立银行承兑汇票贸易背景不真实，保证金来源不合规
- 70 五十三、个人住房按揭贷款业务中办理预抵押手续风险

71 五十四、（一）抵押物权属关系不明确，造成重复抵押，抵押资产没有办理抵押登记，担保虚设

（二）贷前调查不深入、贷时审查不严格、贷后疏于管理，缺乏有效的风险预警机制

73 五十五、贴现业务贸易背景审核不严格，资金流向监控不足

74 五十六、资金监控流于形式，贷款资金被挪用

76 债券资金交易类

76 五十七、违规进行债券结算业务

80 理财类

80 五十八、理财产品销售人员未对客户进行风险评估

81 五十九、未建立完善的事前、事中、事后信息披露机制，未能很好地向客户提供方便、及时、准确的资产变动和期末资产估值等重要信息

83 六十、没有建立有效的客户投诉处理机制，未及时反馈客户理财业务投诉意见

84 六十一、向客户作出投资收益承诺

86 基金代销类

86 六十二、未执行“金额申购，份额赎回”规定

86 六十三、基金开户证件不全或提供虚假证件

87 六十四、基金委托单据填写不规范或有误

88 六十五、基金代销运营过程中诱导投资者交易、违规变动收费标准、泄露投资者交易信息及其他不正当行为

89 六十六、业务人员提供不及时或错误信息误导消费者

90 保险代理类

90 六十七、虚假宣传、未如实揭示保险产品风险，误导消费者

91 六十八、保险公司人员在银行网点直接推销保险产品

92 六十九、销售人员违反操作流程，代客填写重要凭证

93 七十、银保之间不对账或保单核对不及时

93 七十一、销售人员索取、接受额外手续费或变相提成

96 信用卡管理类

96 七十二、信用卡发卡业务未落实亲签亲访制度

97 七十三、对商户日常管理不足，并且存在持卡人通过虚假消费在 POS 机上套取现金的现象

99 七十四、未及时有效实施信用卡催收，造成资金损失

100 七十五、柜员违规办理信用卡柜台大额存款删除业务

102 系统及安全保卫类

102 七十六、营业网点不规范用电

103 七十七、员工违规访问互联网

104 七十八、不规范使用 U 盘，未及时升级操作系统补丁、未安装防病毒软件

106 七十九、中心机房骨干网络通信线路中断

107 八十、违规在涉密计算机与非涉密计算机之间交叉使用 U 盘等移动存储介质

操作风险概述

操作风险是指由不完善或有问题的内部程序、人员及系统或外部事件所造成损失的风险。按照一贯性原则，本定义包括法律风险，但不包括策略风险和声誉风险。