

中国银监会办公厅文件

银监办发〔2015〕97号

中国银监会办公厅关于 加强银行业金融机构内控管理 有效防范柜面业务操作风险的通知

各银监局,各政策性银行、大型银行、股份制银行,邮储银行,外资银行,金融资产管理公司:

近期,全国发生多起银行业金融机构与客户纠纷事件,为推动银行业金融机构规范运营,有效防范外部欺诈和内部舞弊引发的案件和风险事件(以下简称“风险事件”),切实加强柜面业务操作风险防控,更好保护银行业消费者合法权益,现就有关事项通知如下:

一、加强内控体系建设。银行业金融机构应切实落实《商业银

行内部控制指引》(银监发[2014]40号)的有关要求,建立健全内部控制体系,明确内部控制职责,完善内部控制措施,强化内部控制保障,并定期组织开展内部控制有效性专项评估,防微杜渐,堵塞制度漏洞。内审、合规和业务管理条线应定期开展自我排查,加大内部检查力度,着重检查基层营业网点、重点业务岗位内部控制制度的完备性及执行的严肃性,防止内部操作风险和违规经营行为,并将检查结果报告监管部门。

二、加强“三道防线”建设。业务管理条线作为第一道防线应承担起风险防控的首要责任,负责相关业务制度的制订、执行、日常检查和持续改进,及时收集基层机构业务诉求和风险防范建议,动态调整制度、流程、风险控制措施,提出修订重要凭证和合同文本等建议;风险合规条线作为第二道防线应认真落实风险监测、重点业务风险检查、风险事件牵头处置及实施问责等职责;审计监督条线作为第三道防线应加大对重点风险隐患的监督检查,对检查发现的违规违纪问题提出整改意见。三道防线各部门应分工明确、职责清晰、有机配合、无缝对接。

三、加强柜面业务流程控制。银行业金融机构应加强柜面业务流程控制,严格落实现金收付、资金汇划、账户资料变更、密码挂失与重置以及网上银行开通等柜面业务的授权、控制和监督制度。客户申请办理柜面业务时,银行业金融机构应采取凭证签字、语音自助提示、屏幕自助显示等方式告知客户其办理的业务性质、金额并得到客户确认,确保根据客户真实意愿办理业务。柜面办理大额资金汇划应坚持前后台分离、岗位制约原则,实行远程复核(授

权)的银行,办理金额超过一定标准的资金汇划业务应实行现场审核与远程复核(授权)相结合的方式;对办理重要业务的客户实行交叉回访;对资金汇划异常的账户,要切实加强布控,及时预警监测异常交易。

四、加强开户管理。银行业金融机构应坚持“了解你的客户”原则,加强开户真实性审核,包括开户文件和印鉴的真实性、开户申请人意愿的真实性和开户办理人身份的真实性等;对客户实行分类管理,对于重点关注客户和异地客户开户应坚持上门核实。在本行已开立基本账户的企业申请开立一般账户,应与开立基本账户时留存的开户文件、印鉴进行核对,如核对不一致应与客户进行核实确认。

五、加强对账管理。银行业金融机构应坚持对账与业务办理在人员、岗位、职责方面严格分离原则;可采取提升客户体验、降低对账成本等措施,提升客户采用电子对账的意愿,提高电子对账率;加强新开户企业、企业注册地与对账地址不一致、短期内资金异动等账户的对账工作,必要时应上门、面对面进行对账核实;加强对账结果分析,对于当期未实现有效对账的账户,下一期应采取措施保证有效对账;提升服务水平,采取多种方式提供资金变动通知服务,便于客户实时掌握其账户资金变动情况。

六、加强账户监控。银行业金融机构应制定完善异常、可疑交易核查制度,对系统发现的异常交易或潜在风险点,应明确核查、反馈和处理工作机制,且应由独立于前台业务部门的人员予以核查。及时总结风险事件特点,合理设定并动态更新风险监测指标

和模型,提升系统的风险识别和预警能力。

七、加强印章凭证管理。银行业金融机构应加强印章凭证管理,坚持“双人入库保管、事先审批登记、双人监督领用”原则,确保保管、审批、使用的分离和有效监督制约。可通过建立凭证、印章的信息管理系统,实现对重要凭证和核算印章的系统刚性控制,建立“交易、凭证、用印”对应关系,有效防范套打存折、盗用重要凭证和印章等风险。

八、加强代销业务管理。银行业金融机构总行应集中上收代销业务审批权限,对代销机构实行名单制管理,严禁分支机构超授权代销;在官方网站和营业场所公示本行代销的金融产品清单,以及产品发行方、预期收益、相关风险等重要信息。

九、加强风险提示。以滚动屏幕显示、在营业场所醒目位置张贴“风险提示书”等方式,告知客户购买金融产品有风险、私售产品的主要表现形式及危害,提高客户自我保护意识;以抄写风险提示等方式向客户充分揭示其投资产品的风险和应承担的责任,确保其风险知情权。

十、加强客户信息安全管理。银行业金融机构应加强对接触客户信息岗位的权限管理和行为管理,特别关注互联网环境下新兴业务应用、交易系统存在的客户信息泄露隐患,确保对可能产生信息泄露的环节有足够的监测和管控能力;对信用卡持卡人信息、网上银行业务客户信息等,应提高风险防范级别,加强风险管控措施。

十一、加强录音录像监控。银行业金融机构应在营业网点现

金区实施同步录音录像,录像资料回放应清晰辨别银行员工和客户的面部特征,显示业务办理全过程;录音资料应完整、清晰记录业务办理过程中双方的交流过程。加快推进银行理财产品和代销产品销售录音录像工作,录音、录像资料应能完整客观、清晰可辨地记录业务或产品介绍、相关风险和关键信息提示、客户确认和反馈等重点环节。

十二、加强营业场所管理。银行业金融机构应完善营业场所管理制度,落实网点负责人对营业场所、营业秩序的管理职责;上级行应加强对网点日常经营行为的监督检查,定期采用神秘人检查、抽查录音记录、调阅监控录像、查询文档资料等多种方式对网点进行风险排查;严防不法分子冒充银行工作人员在银行营业场所从事非法或违规活动,并在醒目位置予以明确公告。

十三、加强员工行为管理。银行业金融机构应严格执行《中国银监会办公厅关于进一步加强银行业务和员工行为管理的通知》(银监办发[2014]57号)有关要求,制定完善员工异常行为排查制度,落实机构负责人对员工的管理、教育和监督职责;针对突出风险点制定并下发员工从业禁止性规定和职业操守“底线”,对违反禁止性规定的发现一起、严厉查处一起,涉嫌犯罪的要移送公安、司法机关。银行业金融机构应于近期组织开展一次重点岗位员工行为专项大排查,并对发现的问题及时采取相应措施,严肃整改。

十四、加强风险事件处置。银行业金融机构应明确风险事件报告、检查、处置、整改、问责的标准化处理流程及各部门职责分工,完善应急处置预案和机制,切实做好控人、止损工作,同时引导

客户通过正当渠道合理主张自身合法权益。妥善处理已发事件，要充分考虑事件性质，严格按照责任归属，遵循法律法规妥善处置，确保处置程序公平，处置方式合理，处置结果公正。

十五、加强风险事件联动查处和双线整改。事发机构所在一级分行承担查处和整改的第一责任；总行业务条线部门和风险事件查处牵头部门要联合组织查处工作，提升诊断风险、剖析原因、认定责任、整改预防等方面的专业性和精准性；对于风险事件暴露出的、可能普遍存在的风险隐患，由总行及时向全辖发布风险警示，组织专项检查；对于风险事件暴露出的管理问题，要实行涉事机构所在一级分行和总行业务条线的双线整改；总行应向全行通报典型案例，加强对分支机构和员工的警示教育。

十六、加强风险事件双线问责。在对风险事件直接责任人进行严肃问责的同时，对管理不尽职、履职不到位的机构负责人和业务条线管理人员也要严格认定责任并严肃问责；对于性质严重、负面影响大的风险事件，要比照案件问责标准严肃问责，绝不姑息、以儆效尤；将风险事件防控工作纳入绩效考评，落实事发机构的第一责任、相关业务管理部门的管理责任、监督管理部门的监督责任，切实发挥绩效考评的导向和约束作用；对于涉事机构自查发现、主动报告、积极处置的，可在考核中酌情考虑；对于发生风险事件隐瞒不报的，要从严从重处罚。

十七、加强内部举报核查。银行业金融机构应鼓励员工主动举报违规行为，及时、深入核实员工举报信息，有效保护举报人，充分发挥员工监督的积极作用。

十八、加强宣传引导。银行业金融机构应加强对公众的持续宣传引导,通过海报、滚屏、短信、网站公告、媒体宣传等多种方式,提示公众警惕高息诱惑,警惕资金掮客,警惕他人代办,警惕附加承诺,警惕信息泄露,提高公众风险防范和依法维权意识。

十九、加强声誉风险管理。银行业金融机构应对可能引发声誉风险的事件制定应急预案,建立舆情应对的快速反应机制;加强与新闻媒体的沟通联系及信息披露力度,及时对重要事项做出解释或说明,对不实信息应及时予以公开澄清,对真实问题应抓紧采取应对措施,避免事态严重化,同时积极主动做好公众来访来询接待工作。

二十、加强监督检查。各银监局应定期对辖内银行业金融机构的内控执行情况开展督促检查。对存在风险隐患或侵害客户合法权益的银行业金融机构,责令限期进行整改,并依法依规采取约谈高管人员、暂停准入事项等监管措施。

各银监局和银行业金融机构应迅速将上述要求传达到全辖,并在6月30日之前将贯彻落实情况报告银监会。



(此件发至银监分局和地方法人银行业金融机构)

内部发送：消保局、审慎局、检查局、法规部、信科部、创新部、政策银行部、大型银行部、股份制银行部、城市银行部、农村金融部、外资银行部、信托部、非银部。 (共印 20 份)

联系人：徐一臻

联系电话：66279683

校对：徐一臻

中国银监会办公厅

2015 年 6 月 3 日印发
