

# 商业银行柜面业务操作风险及防范对策

廉佳音

平顶山银行股份有限公司郑州分行

**[摘要]**随着社会经济和互联网的飞速发展,在办理业务过程中柜面业务对商业银行来说是必不可缺的平台。商业银行在业务处理中必须承担风险,据统计超过70%的案例都无法脱离柜面业。因此,随着社会的发展进步银行柜面业务在发展过程中更加安全,银行柜面业务的操作风险也在逐渐降低,银行的管理层和工作人员都要对柜面交易所存在的业务风险进行控制。本文将对银行柜面业务店内经营的相关操作风险进行详细分析,并针对其特点和存在的问题提出积极的对策。

**[关键词]**中小商业银行;柜面业务;操作风险;防范对策

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.1275

近年来,我国商业银行得到了很好的发展,并努力从多角度着手实施各项业务。然而,商业银行目前面临着强大的市场压力,特别是与外部金融交易相关存在许多风险,会对商业银行产生不良影响。此外,近几年来,商业银行遭受了大量的存款损失,商业银行的可靠性大幅度下降,使得人民群众对这些事件表现出怀疑的态度。因此,银行需要采取适当的措施来提高业务操作水平,完善商业银行的形象。

## 一、柜面业务操作存在的风险

随着中国经济的发展,国有商业银行的个人客户与企业、机构客户之间的商业交易逐渐增多,为保护客户和银行的利益,国有商业银行的反垄断活动必须加强规范。提高国有商业银行柜台经营者的风险防范意识,完善国有商业银行的风险防范和管理机制势在必行。

在进行柜面业务过程中,客观风险是必然存在的。这是因为柜面业务相对来说比较复杂,柜面业务操作过程中的联系和步骤都是可能出现风险的环节。虽然存在风险,但可以通过适当的方法对这些风险进行合理和有效的管理,在管理柜面业务使用相关的风险过程中,要区分与使用相关风险的权重,了解与之相关的主要矛盾。然后找出合理的解决方案,以尽量减少商业银行柜面业务过程中的风险。

在所有情况下,柜面业务操作风险都是非常不同的。商业银行柜面经营中存在着多种风险因素,但如果内部控制和管理制度不健全,就很容易在柜面操作中涉及风险,商业银行经营者可能意识不到这些风险。还存在商业银行管理人员为防止增加风险的同时最大限度地减少不确定性,有必要在规则和条例中阐明业务流程。银行必须采取适当措施来控制每个环节的过程,银行经理应确保规则和条例到位,以填补柜面业务过程的不足之处,减少一切隐藏的危险。

## 二、商业银行柜面业务操作风险

### (一) 风险控制机制

在业务发展过程中,商业银行没有很好地建立规范的业务流程,员工在业务流程中可能会造成错误。因此,内部管理是必要的,务必明确每个员工的权力和责任,员工履行其义务,并负责相应的工作内容。在商业银行开展业务的当今时代,由于缺乏防范意识或风险意识,对风险的根源进行分析,商业银行根据需要采取适当的风险防范措施和防范机制。

### (二) 内部监管能力

商业银行对基层进行了大量的监管和检查,所有司法管辖区都建立了三级监测和检查制度,每年都有相应的检验任务和项目需要网点的协助,但事实上,这种监督检查不能达到预期的效果,每家网点的检验结果也不能对其他网点的消除和改进起到任何影响。柜面操作过程中,容易产生风险的地方并没有加强相应的监控,这侧面体现了商业银行监测和检查系统确定可能面临严重问题。通过操作风险的内部监测和检查服务,以加深对检查过程中问题的认识,分析和解决现有问题,避免重复同样的问题。

### (三) 电子风险管理

许多商业银行开始使用电子系统进行内部控制和管理。应用

程序系统相互协作,只要有正确的数据,就能有效地提高商业银行内部控制的工作效率和管理水平,提升了商业银行内部控制管理的效率。商业银行在一定程度上对柜面交易流程进行了优化,并对风险进行了统一管理,但在实际交易中仍存在部分问题无法解决,商业银行需要逐步完善使用电子风险管理的过程。

### (四) 柜面员工水平

首先,员工柜台配置同业务发展结合所带来的效果并不好,因为网点的大小与公司的规模不匹配,容易出现混岗现象,致使柜面岗位无法约束彼此,由于网点经常执行多个或混合的工作,长时间的疲劳会导致工作压力过高,主观性容易形成忽略、误操、故障等危险因素,存在很大的风险问题。然后,柜员操作的基本质量差,缺乏风险意识,管理者对风险认识不够充足,特别是新成立的网点,以及没有遵循的经营理念的网点。由于待遇不够高,只能使用缺乏经验的银行员工,这便又是经常接触到的潜在风险。最后,责任意识淡薄,存在打破规则、简化业务的窗口,窗口管理人员对窗口管理不够严格,窗口思想无法统一,导致员工肆意运行,出现越来越多的操作风险。激励不合理,注重惩罚公司的错误,忽视公司的薪酬,不能规划柜面员工合理的职业生涯道路,导致工作热情降低。

### (五) 柜面业务操作风险重视

基本网点操作风险的概念仍然是基于日常操作错误和会计监督相关,在日常的基础上识别、评估和预防整体操作风险存在明显不足,面对基本网点利益与风险的对立,他们倾向于从地方企业入手,逃避特定的风险责任,盲目听从基层领导的指示。在业务发展指数和信用风险管理方面,商业银行引入了反操作应用和风险管理的概念,但由于各级经营者对其认识和重视不足,管理观念被扭曲,为商业银行的经营和管理理论的推广带来了不合理的选择。柜面经理履行职责的基本能力和职业良知不高,这就会给员工带来职业道德问题和风险,渗透到银行风险的各个方面。大多数银行情况密切相关,造成比经济和市场风险更大的信用和声誉损失。

## 三、商业银行柜面业务操作风险对策

### (一) 加强业务流程

首先,有必要详细分析与商业银行开发和启动的新业务有关的风险,根据商业银行的运作情况建立一个可行的风险预防制度,并妥善管理风险。然后,在操作风险分析过程中,需要对仪表活动的各个方面进行风险管理,并采取有效的对策,建立有效的风险管理体系。通过良好的工作,来进行防止风险,并将其应用于日常业务流程,以确定和改善问题。最后,需要进行适当的工作,使各种业务流程标准化,并注意高风险的环节,不同的雇员需要控制的范围和数量不同,这种机器控制方法也可以减轻降低风险。

### (二) 强化内部监督

第一,商业银行应加强对网点的检查、监督和管理,并根据不同网点的发展情况合理分配资源。在检查过程中,要注意细节,总结检查结果,总结经验。第二,监管服务部门对柜面业务进行详细分析,根据其特点加强相应的详细控制,并对银行在监

(下转第2449页)

人员的知识结构进行优化,需要根据工作人员的专业知识情况进行对人力资源合理的调整,将工作人员安排在合适的岗位上。另外,街道办事处在人才结构上也需要进行相应的调整,要引进吸收一些高学历的人才,确保人才结构更加合理,避免出现人才能力不足的情况。最后是在人力年龄结构上,街道办事处需要多吸收一些年轻人才,充分发挥各个年龄段人才的优势,保证街道办事处有良好的发展。

#### (五) 重视人力资源培训教育

现如今,街道办事处要想更好地提升自身服务质量,满足街道居民的需求,需要从提高工作人员的专业素质方面入手,通过提升工作人员的专业水平来保证街道办事处的工作质量和工作效率。因此在实际工作中,街道办事处负责人要重视、亲自抓、制定出持续不断的员工培训的方案和计划,并落到实处。在具体操作中,街道办事处负责人需要定期开展培训活动,组织工作人员进行专业知识学习。在开展培训之前,街道办事处需要对工作人员的实际工作情况先进行调查,可以通过沟通交流来了解工作人员的实际工作情况,然后根据实际工作情况制定合适的培训计划,以此来达到快速提升工作人员专业素质的目的。街道办事处应加大对年轻人才的培养力度,在这方面投入更多的资源,提升年轻人才在整个人力资源结构中所占的比例,促进街道办事处良好的发展。此外,街道办事处还需对培训方式进行不断改进和创新,通过开展座谈会、演讲会、比赛等,给工作人员带来多种多样的培训体验,保证培训的效果。另外,街道办事处需要根据新时期新的形势来不断更新培训内容,以此来保证培训的先进性和方向性。

#### 三、结语

总之,乡镇街道办事处是最基层的政权组织形式,各项工作

直接面对基层群众。行政职能有效发挥体现了更好的服务水平,加强乡镇街道办事处的人力资源管理工作,提高乡镇街道的人力资源管理水平,能够使工作人员更好地提高其自身的服务水平,更好地为人民群众服务,树立党和政府在基层群众中的良好形象。同时,要充分认识到人力资源管理工作的重要地位,制定出科学合理的人力资源管理各项决策,使人力资源管理工作得到有效提升。

#### 参考文献:

- [1] 宋光辉. 细化街道办人力资源管理实务[J]. 人力资源, 2021(24): 30-31.
- [2] 张风华. 论如何有效提升街道办人力资源管理效果[J]. 黑龙江人力资源和社会保障, 2021(18): 49-51.
- [3] 周晓瑜. 加强街道人力资源管理的几点思考[J]. 商业文化, 2021(30): 112-113.
- [4] 秦婷. 潍坊市奎文区北苑街道人社所抓基础严监管人社服务树新风[J]. 山东人力资源和社会保障, 2021(08): 54-55.
- [5] 穆宇宁. 以街道为例探讨人力资源管理对地方经济的影响[J]. 商业观察, 2021(23): 79-81+84.
- [6] 李昕滢. 人力资源管理对地方经济的影响——以街道办事处为例[J]. 财经界, 2021(23): 183-184.
- [7] 隋素香. 现阶段街道办事处的人力资源管理问题与对策分析[J]. 今日财富(中国知识产权), 2021(06): 229-230.
- [8] 何箫. 基层街道办事处绩效评估研究——以K市L街道办为例[J]. 广西质量监督导报, 2021(04): 21-22.

#### (上接第2447页)

管过程中建立的相关制度进行专项检查。为了降低商业银行的风险,创新预防系统。第三,创新检验方法。由于金融部门发展非常迅速,需要进行相应的更新。对预防工作进行了更详细的分析,创新了传统的检查方法。第四,继续调查无法纠正的高风险部位。业务流程管理需要对有问题的部分进行强有力的管理。在以后的检查中进行检查的频率不断提高,需要一个额外的过程才能正常运作,柜面负责人检查时,有必要纠正任何不当行为。

#### (三) 加强风险信息体系建设

首先,需要有一个风险信息开发系统,以更系统和全面的方式管理柜面业务中的风险,有必要加强对账户异常变化的监测和管理,注意账户资金的具体转账,合理分析资金变化,对存在的风险及时报告,管理人员应根据情况采取适当行动,及时管理柜面业务活动的操作风险。其次,在各种情况下采取合理的风险管理措施,对各个应用系统产生的业务数据进行分析,并根据所建立的风险分析模型进行完整的分析,必须及时监测、管理和检查。

#### (四) 加强柜面合规建设

一是商业银行各级管理人员的支持对于发展内部控制和例外遵守的文化至关重要。这是成功开展风险管理的必要条件。通过加强操作风险管理,减少损失事件,提高内部运作效率,减少部门监督机构的制裁,提高信贷和市场风险的识别,可以给银行带来显著的利益。因此,管理层应积极参与银行合规文化的建设和监管,为实施操作风险管理提供充足的资源,并将其视为建设优秀合规文化的重要因素。二是需要积极推行员工合规教育,加强风险教育,向员工传达合规意识,澄清员工不能采取的行动标准,而不是触及制度的红线,培养员工合规意识。三是鼓励各部门和雇员通过人道的评估和奖励制度,为维持内部控制作出贡献。提高员工对合规重要性的认识,开发行业的榜样和模板,便利有效实施风险评估制度,有必要进一步增加违规行为费用,并改进问责机制。

#### (五) 加强监管体系建设

第一,要加强银行内部三级检查的协调,调整银行业务的

检查资源配置,明确银行检查的具体内容、频率和方向,促进和互补各银行的检查结果。第二,应监管机构的要求,银行采取了有针对性的特别控制措施,以防止类似案件在柜台发生,并及时审查了自己的程序和制度。对物体进行了缺陷标签和特殊检验。第三,是对检测方法进行了创新,根据以往的检测方法,根据预防和形势管理的要求和捕捞的内部控制状况,建立了场外监测模型,提高了场外技术含量。对风险信息的重大使用进行“正确的指示”,而不通知检查人员检查的内容和未通知的现场检查。第四,治理跟踪专项检查应从制度和流程的角度及时进行,以确认其已从根本上得到解决,并将集中操作和检查问题联系起来。监管支持和检查的频率,以及全面使用检查结果,对机构和管理业绩进行评估,增加了非法作业和违规行为的成本。

#### 四、小结

商业银行在经营过程中,必须注重自身形象,维护在人民群众眼中的地位。信息时代也扩大了商业银行负面新闻的渠道和范围,负面消息会传播开来,这对商业银行的客户也有一定的影响。高级管理层和所有商业银行员工都需要意识到与柜面交易相关的风险,经过长期检查和填充的过程中,开展商业银行柜台活动具有一定的优势。

#### 参考文献:

- [1] 贾轶虹. 商业银行柜面业务操作风险的新思考[J]. 现代商业, 2020(05): 113-114.
- [2] 陆跃. 浅议G农村商业银行柜面操作风险及对策[J]. 经贸实践, 2018(20): 143-144.
- [3] 叶亚宏. CD银行柜面交易风险的识别、评价与防范问题研究[C]. 电子科技大学, 2017.
- [4] 张鲁泉. 国有商业银行柜面业务操作风险的新思考[J]. 财经界, 2016(27): 62.
- [5] 谢国赞. 浅议商业银行柜面业务操作风险管理[J]. 时代金融, 2016(15): 91-92.