# 银行防控风险心得体会范文最新8篇

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-09-13

*，银行防控风险的目的在于确保银行资产的安全、维护公众信心与金融稳定、提高盈利能力、优化内部管理、防范案件风险以及提升风险防控能力和水平。这些目的的实现需要银行不断加强风险管理的制度建设、流程优化和技术创新，以确保金融体系的稳健运行和健康发展...*

，银行防控风险的目的在于确保银行资产的安全、维护公众信心与金融稳定、提高盈利能力、优化内部管理、防范案件风险以及提升风险防控能力和水平。这些目的的实现需要银行不断加强风险管理的制度建设、流程优化和技术创新，以确保金融体系的稳健运行和健康发展。以下是小编为大家整理的，供大家参考借鉴，欢迎阅读与收藏，希望能够帮到大家！现在和小编一起来看看吧！

**第一篇：银行防控风险心得体会**

在银行业务高速发展的背景下，日益激烈的行业竞争、客户对于银行网点的不满和期望，以及网点运营效率低下等各种风险因素都迫切要求银行业对现有内部风险积极进行防控。邮储银行为全面提升内部风险防控意识，提高综合竞争力，认真学习现代银行的风险管理经验，从稳健经营出发，从为城乡居民提供基础金融服务和从事低风险的资产业务起步，通过不断加强银行内部管理和风险控制能力，逐步拓展新业务提高经济效益。

根据队伍的现状，确定内部风险的防控重点和方向，确定培训对象和内容，制定和落实好培训计划，积极引进商业银行先进的经营理念、管理理念。改善员工的知识和专业结构，全面提高员工整体素质，使其逐步适应邮储银行的发展需要。最大限度降低风险，主要采取了以下几方面措施：

1、加强领导。

内部风险防控的最终目标是要实现网点自主内部控制功能的提升，把推进内部风险防控作为提高员工满意度和客户满意度，提高网点的营销服务能力和核心竞争力，乃至撬动全行内部安全意识，实现工作目标的重中之重的工作来抓。作为对内部风险防控的内容、步骤、目标和要求都进行明确，为降低内部防控风险提供科学依据。

2、坚持原则。

坚持优化布控、提高效益原则。本着“稳定内部风险结构”的思路，合理调整内部安全意识，提高网点的创效能力。根据不同的区域和经济条件，加强对基础网点和自助网点的安全风险进行建设，各部门要对自身的安全问题执行情况进行全面检查、监督和评价考核，对执行不力的要严肃追究责任，以确保内部风险控制的质量和效果，通过网点形象建设工作促进网点全方位功能的提升。

3、建立机制。

控制银行内部风险是为了更好的为客户提供服务，增加产品销售，但如果不重视内控制度建设、规章制度的落实和风险理念的教育，甚至以牺牲风险来增加服务的便利性，则有可能导致转型的失败。因此，加强员工思想道德教育和风险意识，狠抓制度落实和按章操作，建立先进的风险控制文化和合规文化，督促网点整改，巩固风险安全检查效果。

4、完善措施。

通过专业的合规风险教育去进行企业改革，用统一的标准，规范网点的营销模式，实现服务标准化和客户体验的一致性，以提高产品销售能力，提升客户满意度。从而提高网点内部控制的全面转型，实现企业经济效益的稳步提高。

近年来，因商业银行柜面风险所引发的案件层出不穷，涉案的金额也越来越大，极大的影响了银行的信誉和业务的发展。

提高员工合规意识、完善相关规章制度，使柜员在办理业务时有章可循、有章可依。首先应加强对员工合规经营意识和自我保护意识的教育，认真组织学习各项规章制度，坚决杜绝以习惯代替制度，以感情代替规章，以信任代替纪律的陋习，严格按照操作规程办理业务，不断强化员工风险防范意识，从思想、职业道德和行为习惯上培育良好的合规意识。让员工树立细节决定成败，合规创造价值的理念。

其次，银行柜面管理规章制度随着柜面业务的调整和拓展经常做补充和修正，管理制度的频繁波动使柜员难以领悟其宗旨，业务操作不当，规章执行力度不够。在实际工作中，有些业务柜员不是很了解到底违不违规，到底怎样做才算合规。有的为了保险起见，干脆拒绝办理；有的柜员在斟酌之后，还是给客户办了。业务办理和制度要求的不统一，造成了客户的不满，影响银行的形象和声誉。针对上述现象，建议有关部门科室每季或每月将下发的有关业务办理要求、规章制度的邮件统一整理，对现有规章制度大幅度清理整合，使之更为科学合理，再下发，并组织员工学习。再次，关注员工的自身利益，尊重员工，发挥员工的“主体作用”。切实站在一线员工的立场上，考虑员工的各方面需求。银行要抛开只讲效益不要质量的做法，注重员工长远人生规划和发展，通过组织各项学习和竞赛来提高员工的综合素质和能力，提高员工识别柜面风险的意识和抵抗柜面风险的能力。

**第二篇：银行防控风险心得体会**

20xx年的夏天，带着家人和朋友的真诚祝福和期望，怀着对银行工作的无比憧憬，我开始了在xx银行分行支行的工作历程。

工作伊始，由于对银行工作的模糊和定位不清晰，加上没有做好充分的心理准备，没有完成从一个学生到柜员的角色转变，我心中油然而生失落感和挫败感，对工作的激情渐渐失去，但是看着身边的同事每天都在积极努力工作，对每位客户的真诚和高效的服务，想着他们都在同一岗位上工作这么多年，还能保持着这样的激情，让我明白简单的事情重复做，不仅要做好，更要做得有创造力。

在每个岗位上都有发展潜能、增长知识的机会，决定因素是自己对待工作的态度和对工作的付出程度。在领导和同事们的帮助下，对各项业务知识和银行服务规范的不断学习，已经能独立为客户办理各项业务，对各项产品有了更深的了解，逐渐总结出各项产品的营销亮点，从而有意识的加强对客户的营销力度，取得了一定的成绩。

一年中，在领导的关怀和同事的帮助下，我经过了大堂经理，对公柜员，对私柜员的岗位锻炼，参加各条线各类培训共60多次，共接待客户咨询1000余件，办理对公对私业务10000多笔，积极向客户销售了保险，网银，三方存款等各种银行产品，实现了单位与个人的共赢。在营销的过程中，加深了对银行各类产品的了解，加强了组织沟通能力，更明白了银行服务能力的重要性。

**第三篇：银行防控风险心得体会**

在负责市个协、私协文印打字方面：能做到准确、及时、规范、整洁、美观、认真细致、保质保量按要求完成任务。确保文件印制规范、科学、严密、高效、快捷。保证上情下达、下情上达、政令畅通，认真按时完成领导交办任务，高质量、高标准、高时效完成文印工作。充分利用先进办公条件，提高工作效率。按照准确、及时、经济、保密的基本要求，增强工作责任感，自觉提高工作效率，降低文印成本，保证高标准、高效率、高质量完成文印工作任务。对各种打印设备做好维护保养工作，注重机体保养，规范爱惜使用，及时对需维修的机器进行修理。

在负责万秀分会辖区管理方面：能在坚持参加各种政治及业务学习，提高自身整体素质的同时，组织举办《消费者权益保护法》、《消防安全知识法》讲座授课，参加会员50余人，按照上级年度普法宣传教育活动的具体部署，在本辖区发放“四五”普法第四单元答卷300份，合格率达到100%。加强法制教育，增强会员法律观念。完成了本年度会员普法教育工作。增强了会员的法律意识和法律素质，使会员能充分运用法律武器，维护自身权益。和市个协领导及分会领导一起调解了囯泰广场因空调问题、恒业国泰广场1085号铺收押金不退问题及孔庙市场生果经营户唐镀莲与市场服务中心纠纷等问题。通过咨询个协请的常年法律顾问解决了成衣个体户进货途中发生的交通事故赔偿问题，并对她们进行了慰问。组织会员开展“为民服务”、“三.八”妇女节活动、“六.一”慰问福利院、“八.一”拥军、中秋、“九九”敬老节、国庆及梧州市第九届运动会等等一系列活动。通过活动，丰富了会员的文化体育娱乐生活，联系了协会与个体、企业之间的感情，树立了协会的形象，增强了协会的号召力。引导经营户健康向上，树立文明意识。同年在本辖区发展了二名新党员。对生病住院会员、特困会员、孤寡老人、残疾会员进行了慰问补助，帮助他们渡过难关，鼓励他们振作起来，做好生产经营。深入会员当中关心他们的疾苦，真正成为协会联系个体工商户、私营企业的桥梁纽带。全年内能尽职尽责完成领导交给的工作任务。

今后要加强业务知识方面的学习，更多地深入经营户当中听取他们的意见及建议。不断开拓新思路，采取新举措，努力开创个协、私协工作新局面。

**第四篇：银行防控风险心得体会**

为更好更快的提升个人业务能力，提升自身业务办结效率，加快自身在工作中的成长速度。现将我入行以来的工作心得体会总结如下：

1、切实加快业务能力的学习。本人主要从事柜员相关工作，在这半年的工作中，我认真体会到对提高基本业务能力非常重要。一方面要加强对点钞、打算盘、数字录入等基本操作能力的学习，确保提高工作效率。另一方面要加强对业务理论和各项规章制度的理论学习，确保工作质量的提升。

2、作为一名基层网点柜员，全面加强柜面营销和柜台服务，这是工作的基本要求，这也是我们临柜人员最为实际的工作任务。我深知临柜工作的重要性，因为它是顾客直接了解我行窗口，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。尤其在这样的农村基层网点，耐心的讲解和专业的知识对提升服务水平是非常必要的。优质的服务对于加强柜面营销也起到了促进作用。所以，只有诚心的服务和专业的知识，才能满足客户提出的实实在在的金融需求，才能让客户感受到农行服务的品质。

3、严格遵守各项规章制度，不断增强自己的依法合规工作意识。认真学习和并坚持“三化三铁”等运营考核办法。这不仅仅意味着金融业务的无差错，更重要的是要坚持账表的真实性、有效性和合法性，真实反映各项业务经营活动，确保资金运营的安全性。同时，要不断增强自己的遵章守纪意识。不断增强规则意识和风险意识，按章操作，合规办理业务。

通过这几个月的工作，我深刻的意识到自己在自身业务学习方面还存在着不足，平时学习意识不强，与一些优秀的老员工相比，还有存在很大差距。因此，在接下来的工作中，我将再接再厉，使自己的各项工作有新的更大的提高，争做行家里手。

**第五篇：银行防控风险心得体会**

“三大战略”是总行党委在党的十九大精神引领下，做出的高瞻远瞩的战略部署，体现了我行作为国有大行的大格局、大视野和主动担当的社会情怀，是总行党委在新时代探索出的一条银行回归本源的新路径。

一、三大战略是建设银行贯彻十九大精神、着眼长远生存和发展的战略举措。建设银行作为国有大行要有担当有使命，不能忘记“从哪里来，到哪里去”，要时刻装着老百姓的安危冷暖，要为社会多承担责任和义务。比如普惠金融，比如住房租赁战略都是围绕共享思路，培育支持住房租赁市场发展，落实“房子是用来住的，不是用来炒的”的战略举措。这些战略正是积极响应党中央的号召，顺势而为，找准了社会痛点，契合了人民居住需求。

二、落实三大战略，要提高政治站位。落实三大战略，要在日常工作中增强政治意识。推进普惠金融不是被动落实中央要求，而是转变国有大行发展模式、加强支持实体经济的主动作为。发展普惠金融也不是头脑一热、不惜血本，而要付出智慧、不辞辛劳。现代科技提升了我们服务中小微企业的能力，未来谁具备了批量获客能力和风控避险能力，谁就占据了普惠金融的制高点。而我们如果真正了解了客户，掌握了真正的关键风险点，就能很好的控制风险。

三、落实三大战略，要发挥主观能动性。首先要学懂弄通。发展金融科技，我们要让同业做什么，就必须了解金融科技是干什么的，我们能和同业营销什么，同业的需求是什么，顾虑是什么，痛点是什么，只有这样，我们才能有的放矢，一击到手。其次要选好目标。我们要分级筛选目标客户，谁能做什么，谁适合做什么，谁做对我们的贡献最大都是非常现实的问题。每个机构的人力和财务资源甚至人的精力都是有限的，明确了目标，我们重点出击，才能有所收获。再次要创造性的执行。战略既定，关键在于执行。在执行中，要做到用心、用智，认真领会总行的精神实质，不是简单的照本宣科，而要认真联系实际，善于创新，勇于担当，在服务社会的过程中发现商机、推动发展，在实施三大战略的实践中不断积累，得到锻炼和成长。

三大战略相互支撑，双小连接和承接双大，住房租赁连接和承接住房按揭，金融科技连接和承接对公对私，在与原有传统优势融合的同时，又与外部市场形成链接。总行党委提出的三大战略为我行经营发展插上了腾飞的翅膀，为我行构建未来市场竞争地位奠定了坚实的基础。

**第六篇：银行防控风险心得体会**

经过在农商行半个多月的实习，客观上来说，我对自己在学校所学的知识有了感性的认识，使自己更加充分的了解了理论与实际的关系，也逐渐的适应了我学生身份向职业人员的角色转换。我这次实习的主要内容是做类似的大堂经理的工作，包括帮客户填单、推荐使用手机银行以及社区银行的一元购活动等。

首先来说，这次实习给我感觉最深的就是观念上的转变。以往在我的观念中，银行工作人员工作是体面而又轻松的，每天对着电脑敲敲键盘，再数数钞票就行了，我完全忽略了每一个工作都有每个工作隐形的工作内容。自从进入农商行开发区支行实习以后，我感受到了事实与现实的差距。由于接近过年，行里每天的业务量都很大，中午11点半、下午5点之后，每个柜台前面都还有4、5个排队的人，柜员每天下班都得推迟，有时午饭都来不及吃，我们这些在柜台外面的每天中午基本都是12点之后才能走，可想而知，就算是简单娴熟的工作，每天都面对着不同的人，还得忍受着他们的脾气，有时甚至是无理取闹，可是还得面带微笑的工作，所以还是也是很辛苦的。

再者，就是增强了与他人的沟通交流能力。每天面对着不同性格的人，急躁的、暴躁的、也有耐心、温和的，刚开始来的时候，我们都有点害羞，做起事来缩手缩脚的，面对客户的脾气，我们还有点不乐意，心里想着“觉得我们做的不好，来，你自己填”，经过了几天的适应，我们也学会了如何去安抚这些急躁的客户，比如对那些自己填不好单子嘴里又骂骂咧咧的客户，我们会主动去帮他填单，对于那些急着转账的（已经安装了手机银行的），我们会教他如何实用手机银行，对于80后来开户的，我们基本上都会建议办理手机银行，然后教他们如何使用，顺便又推荐了社区银行，推广一元购活动，卖掉商品。

其次，锻炼了观察力，辨识出不同的客户群体。整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低，出现问题，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。

**第七篇：银行防控风险心得体会**

开门红结束了，这段日子过的很忙碌同时也很充实，感觉自己是在学习中成长，在成长中进步，这段时间过的特别的值得。

外部环境上，我在二月末从高柜调到了低柜，工作需要进一步去学习和适应，同时低柜业务的种类也让我需要不断给自己充电，在工作之前我一直希望自己可以从事国际业务，这次终于有了机会，国际汇款、光票、汇票、旅行支票，这些曾经只是在书本上听过的名词如今终于有机会去尝试去了解去办理，这都要感谢两位主任给我提供的锻炼机会，才能让我去了解和掌握银行的知识，但是我深知这还只是银行的皮毛，我还需要更多的去充电，去锻炼自己，我也希望自己的生活中明天都充满挑战，这样才能鞭策自己不断的进步；在低柜也做了一个半月了，感觉业务上基本可以应对自如，当然还有很多细节上叫不准，吃不透，相信会在未来的一段时间不断去积累不断和老员工学习来提高自己。

绩效上，很早就听到一句话，做银行就是做产品，银行早已不是简单的提供存取服务，银行想要盈利不能单纯的依赖存贷差，必须要提高自己的中间业务收入，作为一线员工，卖出更多的产品是根本；从自己的角度讲，我的贷记卡、三方是100%完成，最重要的存款指标只达到了要求的60%，卡、网银、短信等小指标完成的还算靠前，股票基金、货币基金完成的不是很理想；总的来说，我对自己的绩效不是很满意，我不想为自己的失败找借口，但是我需要找原因，我简单的总结了一下，主要有以下几个原因：

1、专业知识不强，对基金、保险等产品不是很了解，不敢主动营销，总会被客户问住；

2、工作方法不是很得体，处于摸着石头过河阶段；

3、不懂得积累客户资源，没有现成可用的老客户；

4、有的时候花了很多心思专注在业务本身上，忽略了营销客户。

绩效不理想的原因很多，每天我也会想很多，工作该怎么做，有件事我觉得是让我欣喜的，我在不断的提高自己，我觉得自己这段时间的进步很大，我开始有意识的积累客户，花时间去电话回访，建立起良好客户关系的现在有三个客户，资产都是百万的优质客户；同时我觉得柜台营销很重要的一点就是增加开口率，说的多了机会自然也就多了，低柜可以和客户更近距离的接触，成功的概率也就相应的提高，我发现很多客户在办理业务的时候还是愿意和自己闲聊些家常的，我想在建立起信任的基础上营销就不是有太多的心理障碍了；我在学着用记事本记每天发生的事，需要我解决和跟踪的事，需要我回访的客户，以前总是发生很多事，但是都记不住，有的干脆第二天就忘了，所以有一个记事本记录每天需要跟踪的事让我工作起来更有规划；跟踪事件的进程让我觉得很有收获，上个月末从香港划来的7000万港币让我觉得很有成就感，虽然我没帮上太大的忙，但是跟踪整个事件的进程让我学会了很多东西，当时听国结说要进来7000万港币，我就想要是能留在咱营业部就好了，然后和主任汇报，协助国结关注这个帐户，然后和公司把这笔留交的钱进账，看主任和公司进行协商，最后留在我们家20\_\_万，感觉这件事很有成就感，晚上又去国结报文，第二天才知道这笔款项应该算在资本项下，又给个金打电话询问该怎么上报。过了几天这笔款项有些多余的余款需要原路退回，我又给高姐做的国际汇款，再和个金和国结沟通这属于资本项下还是投资项下的，怎么申报，总之这件事打了很多电话，和很多部门进行了沟通，跟踪这件事让我学到了很多，毕竟这么大额的款项不是经常能碰到，学习业务的同时也锻炼了自己的沟通协调能力，感觉这件事让自己很有成就感。同时也让我知道，很多部门都是只知道自己的那一块，对别的部门不了解，所以我想跟踪一件事可以让我知道整件事的过程该怎么做，可以了解很多自己平时不知道的东西。总的`来说我对自己开门红绩效的完成情况不是很满意，但是我对下一个季度的工作充满了信心，我想自己有能力做的更好，我是个不服输的人，我不想比别人差，我总是会告诉自己别人能做到的事自己也能做到。

对这个月的工作我有很多的设想，我觉得在熟练业务的同时我需要充实自己对银行产品的了解，这个月的打算是卖出20万股票基金，卖出一份保险，一周至少四张信用卡，平时要加强开口率，和各种客户沟通，了解他们的不同需求，为他们配置适合他们的产品，我感觉这就是工作的乐趣，让每个人各取所需，实现双赢，同时这个月我准备再积累3个客户，每天办完业务给1—2名沟通不错的客户做回访；学习上，我觉得自己做的业务只是整个业务的一段或者一部分，我想把这个业务从发生到结束的整个流程都了解清楚，现在我就想多学习些东西，感谢主任能给我这么多机会去了解银行的基本业务，我也会抓住这个机会不断提高充实自己。

**第八篇：银行防控风险心得体会**

当前，国内商业银行对操作风险的认识和管理依然停留在“案件防范”、“加强检查监督”的传统的“自上而下”的管理模式，防控的范围和重点依然定位于银行内外部的“欺诈性”违法行为和案件，对于来自银行内部的流程风险、系统风险、人员风险及银行外部事件风险的关注还不充分。本文认为，商业银行要做好操作风险管理，必须变传统的“自上而下”模式为“自下而上”模式，直接向一线人员征集风险信息，主动追踪、处理操作风险事件，借助科技之力，打造功能强大的操作风险管理平台，实现商业银行操作风险的动态管理与自我完善。

一、商业银行操作风险定义及分类

商业银行所面临的风险主要可分为信用风险、市场风险、操作风险三类。巴塞尔监管委员会在《巴塞尔新资本协议》中指出，操作风险是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。其中：流程因素引起的操作风险，主要是指业务运管过程中由于管理体制和制度的缺失、以及制度漏洞所造成的操作风险；人员因素引起的操作风险，泛指在商业银行内部所有由于人员方面的原因给业务操作带来的风险。具体到业务运行工作当中，可以分为操作失误风险、违法行为风险以及核心人员流失带来的风险；系统因素引起的操作风险，主要是核心系统、周边系统自身或系统之间，因设计缺陷或其他原因导致的直接或间接风险，分为系统漏洞风险和系统失灵风险这两个方面；外部事件引起的操作风险，主要是指因外部欺诈、突发事件以及银行经营环境的不利变化等情况的冲击，导致银行发生直接或间接损失的风险。

二、国内商业银行操作风险管理存在的问题

目前，国内商业银行对操作风险的认识和管理还停留在较为肤浅的层次，完整有效的操作风险管理体系框架尚未建立，即使是计划实施新资本协议的商业银行，其操作风险管理的思路亦不例外：识别（根据监管分类列出操作风险事件类型）、评估（定期进行操作风险自我评估）、计量（损失数据收集）、控制（根据自我评估存在的问题并进行纠正）、监测（审计部门持续监测）。但是，按照上述思路进行操作风险管理，实际效果却不尽理想，其主要原因在于：

一是操作风险识别“以点概面”。操作风险点无所不在、数量庞大、层出不穷，现有的分类其实只是沧海一粟。理论上说，操作风险点当然是可以动态扩张的，但由于局部私利、信息不对称、操作风险隐蔽性等原因，不可能全部列出。商业银行要管理好操作风险，应做到“实时报告蚁穴状况，确保有及时足够的沙袋堵住漏洞”。

二是操作风险控制“职责不清”、“执行不力”。由于操作风险涉及面广，风险类型复杂，专业能力要求较高，目前国内商业银行操作风险模式实际上多为各职能部门分散管理，有些银行虽声称将操作风险纳入全面风险管理统一管理，实际上全面风险管理部门仅是进行形式上的牵头管理，实际管理职责仍落相关职能部门。涉及人员的操作风险主要由人力资源部管理，涉及系统的操作风险主要由科技部门管理，涉及外部事件的操作风险主要由安全保卫、后勤服务等部门管理，涉及流程的操作风险由各所有业务及管理部门共同管理。各职能部门既是制度的制定者，又是制度的执行者，导致政出多门、各自为政。

三是操作风险监测“形同虚设”。国内商业银行风险监测工作主要由审计部门或是风险部门负责，风险监测主要依靠各级风险监测人员的经验和直觉，往往是发生案件后，才开始突击检查、查找漏洞、处理有关责任人，风险监测人员主动发现风险的能力不强，被动式、运动式、临时性的监测活动占据主流。此外，由于考核激励机制的原因，部分银行分支机构对大量损失较小的操作风险采取“就地消化”的策略，对损失较大的操作风险采取“过滤加工”的策略，形成“隐瞒文化”，导致操作风险信息在银行内部不能真实、全面、及时上传，风险监测形同虚设。

三、商业银行操作风险体系的构建

操作风险实际上是一种全流程风险，只要有业务、有行动，就会存在人员误操作或流程设计不当或系统出错等风险，而且，操作风险还会随着业务的发展而实时变化。操作风险的这种特性，决定了商业银行过去的那种“自上而下”的管理，天然是一种“低效管理”。因此，商业银行要做好操作风险管理，必须变传统的“自上而下”管理为“自下而上”管理。真实的风险信息，最权威、最及时、最有效的来源途径，一定是直接接触业务、直接接触客户的人员，商业银行应将操作风险管理扁平化，直接向商业银行所有个体员工采集操作风险信息，主动追踪、处理操作风险事件。商业银行操作风险管理系统各个组成模块具体要求如下：

（一）操作风险信息收集

商业银行应打造功能强大的操作风险管理平台，对全行所有人员开放，允许任何与工作相关的不满意见或完善建议，直接在意见建议中心提交。这些意见建议经过后续的筛选、处理、反馈、固化流程，为商业银行自我完善提供源源不断的动力。提交信息人员可自由选择实名或匿名两种方式，系统应默认匿名方式，以保护信息提交人员的人身安全，防止打击报复。提交信息人员应填写基本信息，必填项包括：姓名、银行卡号。其中：商业银行应确保“姓名”项真实，以防止恶意人身攻击、无中生有的举报等，但是，商业银行应确保操作风险信息系统中的个人资料绝对保密。

（二）操作风险信息有效性判断

商业银行应在总行风险管理部设置操作风险管理岗对风险信息进行有效性判断，过滤掉与工作无关的、已处理过的风险信息，将有价值信息转入处理流程。操作风险管理系统应内置即时通讯工具，对信息提交者未表述明确的风险信息进行沟通明确。总行风险管理部门设置操作风险岗应判断风险信息职责所属，交主办部门或相关分支机构处理，并应将风险信息进行分类，为后续统计分析、风险评估作准备。

（三）操作风险事件处理

接受交办的机构提出处理或整改意见，交具体经办处理；具体经办经机构负责人同意后及时填写处理结果。系统设置办理时间提醒，具体经办人员每隔4小时/8小时/24小时/48小时收到办理时间提醒，超过48小时收到催办提醒。若接受交办的机构对部门职责有异议，认为不应由其主办的，应说明理由，并转办相关部门。若转办部门不明确或有争议的，提交商业银行机构职责管理部门裁定，若仍不明确或有争议的，提交行领导裁定。

上述处理流程均应公开透明，借助公众的监督评价，可以切实提高相关处理人员及机构的重视程度，确保处理的效率及质量，杜绝敷衍了事、推诿拖沓的现象。

（四）操作风险成果运用

商业银行意见建议的主办机构对意见建议的处理，不应就事论事、简单整改了事，而应举一反三，根据风险处理结果修正现有流程或制度，达到业务流程不断优化、政策制度适时调整、操作规范简明展现的目的。因此，操作风险管理平台应设置“操作规范中心”，该中心包括“制度系统”及“操作系统”，根据改进建议形成良性映射，不断循环优化。

操作规范中心应内嵌“制度系统”，提供制度查询、制度制定及制度修订功能，主办机构对建议意见进行处理，形成处理方案后，需要以制度形式对管理要求进行固化的，可直接在制度系统中申请制度局部更替或是起草新的管理制度，经有权人批准后，系统自动将新旧制度进行替换，确保制度查询人员在系统中查询到的是最新有效的制度及管理要求。

“制度系统”应配合“操作系统”使用，将零散、分割的制度转化为流程化、完整的管理要求，每个岗位的工作人员仅需输入岗位名称，系统就自动提示岗位职责、操作规范、风控要点。主办机构修订或制定制度后，即应同步更新操作系统，确保系统展示的管理要求、操作规范实时有效。

（五）操作风险事件后台分析处理

1、操作风险事件库管理。操作风险种类繁多，为实现操作风险的针对性管理，商业银行可参考巴塞尔协议损失事件类型，对操作风险进行三级细分，确保所有风险信息对应的风险问题得到准确分类。由于操作风险事件繁杂、操作风险分类需要统一标准，分类专业性要求较高，因此，该项分类工作应由总行操作风险管理岗负责。商业银行进行操作风险分类后，将能够直观展现商业银行操作风险薄弱环节，为商业银行针对性加强相关领域操作风险管理，提供明确指向。

2、操作风险评估。商业银行应定期评估银行操作风险情况，提交总行决策管理层审议，为管理层采取操作风险控制措施、配置操作风险管理资源提供决策依据。

3、操作风险计量。商业银行应根据银监会《商业银行操作风险监管资本计量指引》，建立全行性的操作风险关键监测指标，例如：“内部欺诈事件数”、“外部违规事件发生率”、“操作风险损失率”和“综合人均发案率”、“百万元以上案件发案件数”，对操作风险事件进行分析跟踪，一旦发现关键风险指标异动，应立即采取针对性的措施，追查异动深层次原因，加强相关领域操作风险的关注及防控。

四、商业银行操作风险管理展望

虽然操作风险事件纷繁复杂，但管理并非没有规律可循，关键是要从业务和管理实际出发，透过现象看本质。无论是业务差错、产品缺陷，还是违规操作、贪污受贿，都是操作风险事件的表现形式，核心问题都是业务流程或制度的完善。由于业务流程及制度渗透到银行的方方面面，要真正完善好业务流程及制度，商业银行应该鼓励操作风险问题的暴露和纠正。实际上，任何个体都不会独立存在，任何行动也都会与他人产生联系，操作风险事件一般都会或多或少地被他人员获知。如果这些风险苗头、风险信息能够及时传导到操作风险管理机构，并在公众的监督下得到有效控制或整改，那么，势必将消灭数量众多的操作风险，大大减少商业银行的操作风险损失。展望未来，若国内银行业金融机构能够打造高效实用的操作风险管理平台，以“自下而上”思维管理操作风险，就一定能够实现操作风险的动态管理，实现商业银行操作风险的标本兼治。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！