

大理分行 2022 年第二批案防和员工行为飞行检查情况的通报

各部门、各经营机构：

为有效防范案件风险隐患，加大员工行为管理，2022 年大理分行继续聚焦案防领域重点，积极运用“现场+非现场”方式对各部门、各支行持续性开展飞行检查，坚持“查中整改”，推进治理监管关注问题、高发处罚问题、风险突出问题、屡查屡犯问题。

一、检查情况

2022 年 4 月 12 日，风险管理部对大理分行机关各部门、分行营业部开展现场检查及非现场检查，对大理苍山路支行、大理建设路支行开展非现场检查。此次飞行检查通过现场检查、调阅监控录像等方式，突击检查员工办公场所及电脑、员工行为、操作规范等风险高发领域和环节。

二、检查中发现的优秀做法及问题

（一）检查中发现的优秀做法

在 4 月 12 日开展的非现场检查中，大理分行营业部赵佳指导客户使用手机银行办理业务过程中，全程使用指引棒，无代客操作行为；大理建设路支行赵朝阳、石秋霞指导客户使用手机银行办理业务过程中，全程使用指引棒，无代客操作行为；大理苍山路支行谭露萍指导客户使用手机银行办理业务过程中，全程使用指引棒，无代客操作行为；大理苍山路支行周蓓嫻在指导客户通过智慧柜台办理业务时，遇客户输入密码主动回避，全程使用指引

棒，无代客操作行为。

公司银行部在以往检查中，“未妥善保管客户资料”问题突出，但在本次检查中未出现类似问题。2月，公司银行部与风险管理部联合开展警示教育，对1月份飞行检查发现问题员工进行严肃的批评教育，并责令其递交书面检讨，日常教育成效明显。

（二）检查中发现的问题

在4月12日开展的非现场检查中，仍然发现一些规范性操作不到位的问题。对于检查发现的问题，检查组现场拍照取证留存工作底稿，指导被查机构进行“立查立改”，对部分人员进行了风险提示，向各被查单位负责人下发了《案防飞行检查情况表》。

具体问题包括：打印涉及客户信息的业务申请表、统计表及其他相关资料，打印后未及时从打印机处取走；理财经理使用本人手机进行业务操作示范，在与客户传递手机过程中，存在被误判为代客操作的可能。

实例：4月12日10:09:55，监控画面显示支行理财经理在与客户交谈，客户手持一手机递与理财经理，理财经理接过并点击屏幕，由于视频画面中仅有一个手机，高度疑似代客操作。但经回放监控视频，该手机实际为理财经理本人手机，理财经理使用本人手机示范，递给客户查看信息后，客户又将手机交回理财经理，客户全程未拿出个人手机。

三、工作建议

1. 各单位加强员工间互相监督，通过日常提醒养成“人离锁柜，

人离锁屏”的好习惯，再次重申不得以关闭屏幕电源代替锁屏；

2. 各支行加强指引棒在服务过程中的运用，在使用本人手机进行业务操作示范时，尽量将手机置于桌面，并使用指引棒进行指导。

四、工作要求

请接到反馈的被查单位针对本次检查中发现的规范性问题立即组织开展整改治理，形成书面整改报告，经单位负责人签字后，于 2022 年 4 月 22 日前报送至风险管理部。

特此通报

大理分行风险管理部

2022 年 4 月 12 日