**环球优路**

**智能业务平台**

【风险管理】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文档编号： |  | 项目名称： | 智能业务平台风险管理 |
| 编 写： | 庞海波 | 编写日期： | 2020-3-22 |
| 审 核： |  | 审核日期： |  |
| 批 准： |  | 批准日期： |  |

北京环球优路教育科技股份有限公司

2020年3月

**版本控制信息**

| 版本 | 日期 | 拟稿和修改 | 说明 |
| --- | --- | --- | --- |
| V1.0 | 2020-03-22 |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**目 录**

[1 内部控制环境 3](#_Toc59043101)

[1.1 风险管理部门设置 3](#_Toc59043102)

[1.2 后台系统操作权限设置 3](#_Toc59043103)

[2 风险识别与控制措施 4](#_Toc59043104)

[2.1 风险类别 4](#_Toc59043105)

[3 分校及用户风险管理 4](#_Toc59043106)

[3.1 风控规则变更流程 5](#_Toc59043107)

[4 内部风险管理措施 5](#_Toc59043108)

[4.1 事前规避 5](#_Toc59043109)

[4.2 事中监测 6](#_Toc59043110)

[4.3 事后侦测 6](#_Toc59043111)

[5 风险事件报送流程 6](#_Toc59043112)

[5.1 日常监控 6](#_Toc59043113)

[5.2 逐级上报 6](#_Toc59043114)

[5.3 登记备案 6](#_Toc59043115)

[6 审核管理 6](#_Toc59043116)

[6.1 人工审核制度 6](#_Toc59043117)

[7 附件 7](#_Toc59043118)

[7.1 风控规则变更申请表 7](#_Toc59043119)

# 内部控制环境

北京环球优路教育科技股份有限公司（以下简称环球优路公司），为切实做好风险防范和控制管理工作，特针对企业内部控制环境制定了较为完善的设置。

## 风险管理部门设置

环球优路公司在企业组织结构上，专门设置了负责风险管理的部门和专岗专职人员，总体负责风险管理和法律合规管理工作。在风险管理层面，该组织结构分工如下：

1．董事会：最高风险管理、决策机构；

2．风控管理委员会：审议风险管理总体目标；审议风险管理的流程体系和相应基础管理要求；

3．风险管理部：负责实际执行风险管理政策；具有高度独立性，负责企业所开展业务的风险识别、评估、信息交流和控制工作。统筹公司风险控制管理工作，制定风险管理控制政策及评价标准；

## 后台系统操作权限设置

环球优路公司后台管理系统根据风险管理的需要，设置了相应的登录者级别和对应操作权限，建立了逐级审核制度，并责任到人，其一切操作动作在系统中留有操作记录。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **等级** | **角色名称** | **权限** | **说明** |
| 1 | 分校销售人员 | 录单、服务学员 | 主要提供分校业务人员、市场人员、客服人员等，登录系统管理控制台查询有限范围内数据。如客户影响、订单中心、学员服务、业绩核算等。 |
| 2 | 分校财务、分校校长（分校审核人员） | 录单、审核订单、服务全校学员 | 主要提供分校业务人员、市场人员、客服人员等，登录系统管理控制台查询分校范围内财务订单数据。 |
| 3 | 总部财务（总部审核人员） | 总部审核订单、服务全国学员 | 主要提供中心系统高级运营人员做日常运营使用。在操作员完成操作后，进行审核操作。 |
| 4 | 系统管理员 | 查询用户、停用用户、启用用户、分配权限 | 主要提供中心系统管理员做系统登录用户日常管理和权限分配使用。 |

# 风险识别与控制措施

## 风险类别

企业风险一般可分为战略风险、财务风险、市场风险、运营风险、法律风险等；也可以能否为以能否为企业带来盈利等机会为标志，将风险分为纯粹风险（只有带来损失一种可能性）和机会风险（带来损失和盈利的可能性并存）。教育培训领域总体风险有如下类型：

Ａ、宏观层面风险

ａ）政策风险：因相关领域政策不明朗为业务带来的风险

ｂ）法律风险：自身和交易方因没有遵守法律或监管法令的规定而带来财务损失、合约无法执行、监管处罚、诉讼等的风险

ｃ）策略风险：因经营战略或策略层面的失误而导致的整体损失

ｄ）经营风险：因技术层面或营运层面落后于竞争对手而导致企业无法实现经营目标的风险

ｅ）声誉风险：因为不可预期的突发事件而导致的声誉受损带来的风险。

Ｂ、微观层面风险-内部风险

ａ）操作风险：因为不完善或有缺陷的流程、人员、系统而导致的资金损失，如员工欺诈、员工操作失误、数据传输被攻击、应用系统设计缺陷被黑客利用、计算机病毒入侵主机

ｂ）内部控制

Ｃ、微观层面风险-外部风险

ａ）交易主体

用户违规退费，涉及财务安全风险，对分校形成直接资金损失的安全风险。

交易信用，分为用户交易信用和商户交易信用两部分。前者如用户恶意退货，后者如商家收款后不发货或货品不符合要求、恶意倒闭等。

ｂ）交易本身

违法使用，包括贩卖课程、视频、讲义等，

恶意使用，其他对业务平台带来不良影响或后果的交易行为。

ｃ）其他外部风险实体资产损失工作场所安全事件

# 分校及用户风险管理

在环球优路智能运营平台中，所有分校和用户都保留有基本的信息要素，根据风险管理需要，在交易权限、学员开课、订单录入等方面可进行灵活设置，通过限制分校员工获取用户信息权限等手段来降低和规避风险。

分校风控规则：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 规则名称 | 分校风控规则 | 描述 | 针对分校不同岗位设置客户数据、订单数据等用户信息查看次数，限制分校访问用户隐私数据（身份证）的次数。 |
| 规则适用范围 | 分校所有订单、客户、学员等 | | |
| 触发条件 | 当日查看次数超过限制关闭访问 | | |

用户基本信息要素：

|  |  |
| --- | --- |
| 姓名  性别  证件类型  证件号码  联系电话  邮件地址  联系地址  所属国家  所属省份  所属城市  出生年月  所属职业 |  |

## 风控规则变更流程

当风控规则需要变更时，需要通过以下流程执行：

1. 申请人员填写《风控规则变更申请表》，描述变更的内容及原因；
2. 风险管理部对申请变更的内容做风险分析；
3. 分管领导最终审核是否需要变更。

# 内部风险管理措施

环球优路公司风险管理措施分为三种：

## 事前规避

在环球优路智能运营平台中所开展的业务，在正式上线前需经过产品部和业务相关部门的评审，经评审通过后，在系统平台配置相应参数及规则才可以上线。通过参数阀值的限制来做到事前的风险降低和规避。

## 事中监测

已在环球优路智能运营平台上线的业务，环球优路智能运营平台根据已配置的风控参数阀值进行的定期监测。如不满足岗位需求的权限人员，定期修订相关权限范围。

## 事后侦测

事后侦测主要是在异常数据信息发生之后，使用准实时的方式尽快使用风险侦测规则进行交易风险的判定，将可疑的异常数据报送人工处置。

# 风险事件报送流程

## 日常监控

(一)  运维工作人员在日常业务平台监控过程中，要定期对业务平台角色权限，和员工岗位配合相关业务部门调查、记录和分析，并填制员工角色权限检查记录；

## 逐级上报

(一)  运维工作人员在发现符合风险控制标准的权限角色信息后，应在当日内进行调查分析，整理修订后通知相关业务人员部门领导；

## 登记备案

(一) 企业应采取必要管理措施和技术措施，防止客户身份资料和交易记录的缺失、损毁，防止泄漏客户身份信息和交易信息。

# 审核管理

## 人工审核制度

智能运营业务中发生下述情形时，需要人工审核：

1. 分校员工因业务需求超出当日查看次数后提交流程；
2. 学员基础信息录入错误；
3. 出现差错的交易；
4. 修改系统的情况。

# 附件

## 风控规则变更申请表

**风控规则变更申请表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 变更名称 |  | | |
| 申请人 |  | 申请部门 |  |
| 变更内容 | 变更原因及内容描述：  变更预期时间： | | |
| 以上内容申请人填写 | | | |
| 影响分析 | 变更影响分析：  分析人员： | | |
| 以上内容风险管理部填写 | | | |
| 领导审批 |  | | |