**xxx银行**

## 操作风险管理制度与流程

**第一章 总则**

第一条 根据xxx银行（以下简称“本行”）商务转型和全面风险管理建设要求，为加强本行业操作风险管理，促进本行建立健全操作风险管理体制和机制，完善全面风险管理体系，实现各项业务可持续发展，依据银监会《商业银行操作风险管理指引》、《商业银行资本管理办法（试行）》、《商业银行内部控制指引》、《银行业金融机构全面风险管理指引》以及省联社《江苏省农村商业银行全面风险管理指导意见（试行）》、《江苏省农村信用社联合社关于操作风险管理的指导意见（试行）》等规定，结合本行实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于各支行、各部门。

第三条 本办法所称操作风险是指由不完善或有问题的内部程序、员工和信息科技系统，以及外部事件所造成损失的风险，包括法律风险，但不包括策略风险和声誉风险。操作风险管理是识别、评估、监测、控制及缓释、报告操作风险的全过程。

第四条 操作风险管理目标

通过建立科学的操作风险管理组织架构和内部控制体系，划分明确的风险管理职责，制定有效的风险管理策略、程序和制度，确定操作风险偏好，使用适当的操作风险管理工具和方法，把操作风险的管理纳入到全面风险管理体系中，实现对操作风险的量化管理，最大程度减少操作风险事件，最大限度降低操作风险损失。

第五条 本行操作风险管理遵循以下原则：

（一）全覆盖原则。本行操作风险管理要覆盖各项业务、产品和各个操作环节，覆盖所有部门、网点和岗位，并由全体员工执行。

（二）制衡性原则。本行操作风险管理办法应符合本行董事会战略安排要求，按照内部控制的制衡模式，确保得到全面贯彻执行，任何人在任何岗位办理任何业务均受内部控制约束。

（三）审慎性原则。本行操作风险管理应当坚持风险为本、审慎经营的理念。开展经营活动时，尤其是涉及设立机构或开办新业务时，应坚持内控优先；在进行操作风险损失确认时，应审慎确认，客观、公允统计，准确计量损失金额。

（四）成本效益原则。本行操作风险管理要重点突出，做好关键指标监测、重大风险点的排查和识别，通过付出合理的成本将操作风险损失控制在本行经营所能承受的范围内，保证以合理的控制成本达到最佳的控制效果。

（五）相匹配原则。本行操作风险管理要与具体业务的性质、规模、复杂程度和特点相适应，有效地识别、评估、监测、控制及缓释操作风险，并根据情况变化及时进行调整。

**第二章 操作风险管理架构**

第一节操作风险管理组织架构

第六条 操作风险管理体系。本行应按照外部监管要求，持续改进和完善操作风险管理，建立与本行的业务性质、规模和复杂程度相适应的操作风险管理体系，有效地识别、评估、监测和控制及缓释操作风险。操作风险管理体系包括以下要素：

（一）董事会的最终控制职责；

（二）监事会的监督职责

（三）高级管理层的职责；

（四）适当的组织架构；

（五）操作风险管理政策、方法和程序；

（六）计提操作风险所需资本的规定。

第七条 操作风险管理组织架构。本行应建立与操作风险特点相适应的组织架构，包括董事会、监事会、高级管理层和相关职能部门，明确其在操作风险管理中的角色和职责边界，健全操作风险管理三道防线，并指定合规管理部门作为操作风险归口管理部门负责操作风险管理体系的建立和实施，并与业务条线管理部门（下称操作风险责任部门）应保持独立，确保全行范围内操作风险管理的一致性和有效性。

第二节操作风险管理职责

第八条 董事会对操作风险管理有效性负有最终职责。主要职责包括但不限于以下内容：

（一）制定与本行战略目标相一致且适用于全行的操作风险管理战略、总体政策；

（二）通过审批及检查高级管理层有关操作风险的职责、权限及报告制度，确保本行的操作风险管理决策体系的有效性，并尽可能地确保将本行从事的各项业务面临的操作风险控制在可以承受的范围内；

（三）定期审阅高级管理层提交的操作风险报告，充分了解本行操作风险管理的总体情况、高级管理层处理重大操作风险事件的有效性以及监控和评价日常操作风险管理的有效性；

（四）审批本行部门设置及职责分工方案，确保高级管理层采取必要的措施有效地识别、评估、监测和控制及缓释操作风险；

（五）建立内审部门定期审查操作风险管理体系的机制，确保本行操作风险管理体系接受本行内审部门的有效审查与监督；

（六）制定适当的奖惩制度，在全行范围有效地推动操作风险管理体系建设；

（七）本行章程规定的其他职责。

董事会可以授权其下设的风险管理与关联交易委员会履行以上部分职能,风险管理与关联交易委员会应定期向董事会提交有关报告。

第九条 监事会对本行操作风险管理体系的建立和运行负有监督责任。主要职责包括但不限于以下内容：

（一）对董事会及高级管理层在操作风险管理中的履职情况进行监督评价，每年至少一次在股东大会上报告董事会及高级管理层在操作风险管理中的履职情况；

（二）揭示操作风险管理方面存在的问题，并向董事会和高级管理层提出整改意见；

（三）对高级管理层执行操作风险管理战略、政策和操作风险管理工作进行检查监督；

（四）对董事会和高级管理层就操作风险的有关问题进行咨询，并要求董事会成员、高级管理人员纠正其损害本行利益的行为；

（五）本行章程规定的其他职责。

第十条 高级管理层负责执行董事会批准的操作风险管理战略、总体政策及体系，领导全行操作风险的具体管理工作。主要职责包括但不限于以下内容：

（一）根据董事会制定的操作风险管理战略及总体政策，负责制定、定期审查和执行操作风险管理的政策、程序和具体的操作规程，并定期向董事会提交操作风险总体情况的报告，并接受监事会监督；

（二）全面掌握本行操作风险管理的总体状况，特别是各项重大的操作风险事件或项目；

（三）明确界定各职能部门的操作风险管理职责以及操作风险报告的路径、频率、内容，督促各部门切实履行操作风险管理职责，以保证操作风险管理体系的正常运行；

（四）为操作风险管理配备适当的资源，包括但不限于提供必要的经费、设置必要的岗位、配备合格的人员、为操作风险管理人员提供培训、赋予操作风险管理人员履行职责所必需的权限等；

（五）及时对操作风险管理体系进行检查和修订，有效地应对内部程序、产品、业务活动、信息科技系统、员工及外部事件和其他因素发生变化所造成的操作风险事件；

（六）本行操作风险管理政策规定的其他职责。

第十一条 合规管理部门作为操作风险归口管理部门，负责全行操作风险管理体系的建立和实施，主要职责包括但不限于以下内容：

（一）拟订本行操作风险管理政策、程序和具体的操作规程，提交董事会和高级管理层审批；

（二）建立适用全行的操作风险基本控制标准，并指导和协调全行范围内的操作风险管理；

（三）建立并组织实施操作风险识别、评估、缓释(包括内部控制措施)和监测方法以及操作风险报告程序；

（四）协助业务条线管理部门、分支机构识别、评估、监测、控制及缓释操作风险；

（五）定期分析总结本行操作风险管理体系运作情况，推动操作风险管理工具在本行的实施，持续研究、改进和创新操作风险管理方法、技术和工具；

（六）牵头建设操作风险管理系统；

（七）检查并分析业务条线管理部门的操作风险管理情况；

（八）定期向风险管理部门、高级管理层提交操作风险管理评估分析报告，及时报告重大操作风险事件；

（九）为各部门提供操作风险管理方面的培训,协助各部门提高操作风险管理水平、履行操作风险管理的各项职责；

（十）确保操作风险制度和措施得到遵守。

风险管理部门作为全面风险管理牵头部门，负责各类风险的统筹管理工作，操作风险管理主要职责包括但不限于以下内容：

（一）协助合规管理部门拟订本行操作风险管理政策、程序和具体的操作流程；

（二）对本行新产品、新业务的潜在风险（含操作风险）进行审核、评估；

（三）检查并评估操作风险管理体系建设情况，确保操作风险管理纳入全面风险管理体系；

（四）根据合规管理部门的报告分析本行面临的操作风险状况，评估操作风险管理政策、制度和流程的执行效果，持续提高操作风险管理的有效性。

第十二条 各业务条线管理部门作为操作风险责任部门，具体管理条线运行操作风险和本部门操作风险，对操作风险的管理情况负直接责任。主要职责包括但不限于以下内容：

（一）指定专人负责条线运行操作风险管理，其中包括遵守操作风险管理的政策、程序和具体的操作规程；

（二）根据本行统一的操作风险管理评估方法，识别、评估条线运行操作风险，建立持续、有效的操作风险监测、控制及缓释和报告等操作规程，并组织实施；

（三）在制定本部门或条线业务流程和相关业务政策时,充分考虑操作风险管理和内部控制的要求,应保证各级操作风险管理人员参与各项重要的程序、控制措施和政策的审批,以确保与操作风险管理总体政策的一致性；

（四）监测关键风险指标，定期检查并分析本部门或条线操作风险管理情况，并定期向操作风险归口管理部门报告本部门或条线操作风险管理的总体状况，并及时报告重大操作风险事件；

（五）根据实际情况制定本条线业务连续性计划或灾难恢复计划，定期测试和演练，保证持续经营；

（六）负责范围内条线运行操作风险进行持续、有效的监测和控制，确保操作风险政策、制度和措施得到遵守；

（七）负责本部门或条线操作规程和风险防控管理培训，履行本部门或条线在操作风险管理中的各项职责。

第十三条 分支机构在操作风险管理中的职责包括但不限于以下内容：

（一）负责行内各项业务操作风险管理，确保总行操作风险管理政策以及各条线的制度得到严格贯彻执行；

（二）汇总损失数据并向合规管理部门报告；

（三）对合规管理部门或操作风险责任部门识别、监测到的风险进行整改、处置，并将处置结果反馈至合规管理部门或操作风险责任部门。

第十四条 操作风险责任部门和各分支机构为操作风险管理第一道防线。操作风险责任部门主要负责人是本条线、本部门操作风险管理的主要责任人，对本条线、本部门的操作风险负有管理责任；分支机构负责本分支机构的操作风险管理，分支机构负责人是分支机构操作风险管理第一责任人，对分支机构的操作风险负有管理责任；各岗位员工作为本职岗位操作风险的直接管理者,对本职岗位的操作风险负直接责任。

第十五条 信息科技、安全保卫、人力资源等管理部门在管理好本部门操作风险的同时，在涉及其职责分工及专业特长的范围内应为其他部门管理操作风险提供相关资源和支持。

第十六条 审计部门为操作风险管理第三道防线。审计部门不直接负责或参与操作风险归口管理部门、操作风险责任部门和分支机构的操作风险管理，但应定期检查评估全行的操作风险管理体系运作情况，监督操作风险管理政策的执行情况，对新制定的操作风险管理政策、程序和具体的操作规程进行独立评估，并向董事会报告操作风险管理体系运行效果的评估情况。

**第三章 操作风险管理程序**

第一节一般规定

第十七条 本行操作风险管理应依据操作风险的识别、评估、监测、统计、控制及缓释等流程，设置和完善操作风险管理程序。

第十八条 本行应制定有效的程序，定期监测并报告操作风险状况和重大损失情况。针对潜在损失不断增大的风险，建立操作风险预警机制，及时采取措施控制，降低风险和损失事件的发生频率及损失程度。

第二节操作风险的识别与评估

第十九条 操作风险识别与评估包含识别、分析和评估。

操作风险识别是指识别经营管理活动及业务、管理流程中是否存在风险及存在何种风险。操作风险分析是指对识别出的风险进行分析，判断风险发生的可能性及风险发生的条件。操作风险评估是指评估风险可能产生损失的大小及对银行实现经营管理目标的影响程度和是否可接受或接受的程度。

第二十条 本行根据自身特点，设定操作风险识别与评估模型。在日常操作风险管理中，收集审计、业务排查、监测报告等各类方式和渠道反馈的信息和相关数据，对各级模型进行整理、更新和维护。

1.损失事件模型。对所有可能的损失事件类型进行识别和分类。

2.组织模型。对组织维度进行识别、分析和定义。

3.风险因素模型。对导致损失事件的所有可能原因、因素进行识别和分类。

4.指标模型。对支持合理的主观估计的信息和指标进行识别。

5.影响模型。对一个事件的所有可能影响进行识别和分类。

第二十一条 识别与评估流程

操作风险识别与评估流程包括：

（一）前提与准备

1.制度先行：从制度上规范风险管理内容，形成制度体系。

2.流程梳理为媒介：风险识别评估与业务操作、流程进行结合。

3.风险分类为基础：多层次、多角度识别风险点。

4.方法为手段：完善的风险识别评估方法。

（二）计划与组织

1.操作风险责任部门制定条线具体实施计划，形成计划书，明确范围、目标、人员安排和职责分工等，并向合规管理部门报备。

2.合规管理部门牵头业务条线管理部门对相关人员进行培训，明确识别与评估程序及方法等。

（三）具体措施

1.从固有风险和剩余风险两方面进行评估；

2.从风险发生可能性和影响程度两个维度分析；

3.通过相关矩阵，对风险级别进行认定，形成风险图谱等识别评估结果；

4.不同性质风险选择不同的风险评估方法进行评估。

（四）风险应对

1.操作风险责任部门依据识别评估结果制定风险应对方案，如持续改进或制定改进计划。

2.合规管理部门针对风险方案提出相关建议。

3.应根据确定的风险应对方案，对识别评估结果进行持续跟踪和落实。

（五）报告及成果固化

1.操作风险责任部门形成风险相关报告、表格，上报合规管理部门；

2.合规管理部门对相关报告、表格、数据等资料进行审阅和汇总，提交高级管理层、董事会审阅；

3.合规管理部门与操作风险责任部门共同确定关键风险指标、风险责任体系等。

第二十二条 操作风险识别与评估应具有前瞻性，并应识别评估出各业务管理流程存在的主要操作风险事件、风险因素、影响类型、控制措施等，为操作风险监测、控制及缓释等提供基础。

操作风险的识别与评估可采用风险控制自我评估、风险对应关系、操作风险目录、关键风险指标和记分卡等方法。

第三节操作风险的监测与统计

第二十三条 本行应建立合适的操作风险监测统计体系，通过设置并监测各类操作风险指标，动态、持续的监测操作风险状况、控制及缓释措施的效果，快速发现政策、流程和内部控制出现的问题并采取相应的补救措施。监测范围应涵盖各业务品种和业务条线以及内部管理制度的执行环节。

操作风险监测可采用关键风险指标等操作风险工具，量化相应条线关键环节面临的操作风险程度，并依据本行操作风险容忍度实施针对性控制管理。

第二十四条 本行应定期监测操作风险状况和造成损失情况，做好操作风险事前、事中和事后监测。

（一）事前监测。本行应建立早期操作风险预警机制，建立覆盖主要风险类别和重点产品群组的操作风险管理目录，设置操作风险关键风险指标，关注关键风险具体指标。

事前监测坚持合理分工、统筹联动。本行分支机构负责监测行内的操作风险变化情况，发现早期操作风险预警信号，及时向对口的操作风险责任部门报告；操作风险责任部门负责本条线内操作风险的监测与预警；合规管理部门负责全行整体操作风险的监测与预警。通过对关键风险指标的持续、动态监测，实现操作风险的主动管理与事前预警。

（二）事中监测。当某类操作风险关键风险指标超过预警阈值时，该操作风险的条线操作风险责任部门应及时分析评估宜采取何种操作风险管理措施或启动相应应急预案，组织必要的资源来控制、化解相关分支机构出现的操作风险；出险分支机构应积极主动落实相应操作风险管理措施，并负责事中监测与反馈其实施效果，实时向条线操作风险责任部门分析总结该操作风险事项的管理情况报告并同时报备操作风险归口管理部门。

（三）事后监测。事后监测主要侧重于各类操作风险事件发生后风险控制措施落实、制度完善评估、责任界定追究的跟踪监测。通过收集、整理、分析、统计本行各类操作风险事件，监测操作风险事项的异动状况，强化对本行操作风险管理目录的维护。通过对本行操作风险事项进行定期检查、情景分析和压力测试，监测评估面临的操作风险状况，实现对操作风险的事后控制。

本行分支机构负责监测行内的操作风险变化情况，并将行内的操作风险事件数据进行初步收集整理、归类统计，及时报送条线操作风险责任部门；操作风险责任部门负责本条线内的操作风险事件监测，定期检查本条线内操作风险事项，将本条线内操作风险事件数据进行收集整理、归类统计，及时报送合规管理部门；合规管理部门协同操作风险责任部门对业务运行操作风险进行定期检查、情景分析和压力测试，并负责操作风险事件库的建立与维护工作。

第二十五条 操作风险事件统计应至少包含以下内容：损失事件发生的时间、发现的时间及损失确认时间、损失事件类型（详见附件1:操作风险事件分类表）、业务条线名称（详见附件2:操作风险业务条线归类目录）、涉及金额、损失金额、缓释金额、非财务影响、与信用风险和市场风险的交叉关系等。

第二十六条 本行应当根据操作风险事件监测统计工作的重要性原则，合理确定操作风险事件监测统计的金额起点。对设定金额起点以下的操作风险事件和未发生财务损失的操作风险事件也可进行记录和积累。

第二十七条 本行在监测统计操作风险事件时，应清晰界定操作风险事件统计范围，合理区分操作风险损失和其他风险损失界限。对于跨区域、跨业务种类的操作风险事件，应当合理确定损失统计原则，避免重复统计。

第四节操作风险的控制与缓释

第二十八条 操作风险的控制及缓释是指根据操作风险评估或监测结果，制订并组织实施操作风险控制及缓释行动计划的过程。

第二十九条 本行对识别评估出的操作风险点应提出相应控制措施。控制措施种类包括但不限于以下内容：

（一）高层审核措施。上级管理者对照预算、预测、过往业绩和竞争者的情况对相关业务或经营情况进行审核。

（二）直接的职能或活动管理措施。如审核业绩报告、新业务数据，关注合规问题，调节资金头寸等。

（三）信息处理措施。通过一系列的核对与批准，保证交易的准确性、完整性和已授权。

（四）实物控制措施。建立财产日常管理制度和定期清查制度，采取财产记录、实物保管、定期盘点、账实核对等措施，确保财产安全。

（五）业绩指标分析措施。综合一系列的指标，通过因素分析、对比分析、趋势分析等方法，发现存在的问题，及时查明原因并加以改进。

（六）不相容职责分离措施。全面系统地分析、梳理业务流程中所涉及的不相容职务，实施相应的分离措施，形成各司其职、各负其责、相互制约的工作机制。

（七）其他措施。如：绩效考评控制、预算控制、信息系统控制等。

第三十条 本行根据自身操作风险偏好和管理水平，在权衡成本效益基础上，选择确定不同业务操作风险的承受、控制、转移、规避等风险缓释策略来控制面临的操作风险。

（一）对在本行风险承受范围之内的、潜在风险损失小且事件发生频率低（低危低频、承受之内）的业务操作风险，主要通过配置操作风险经济资本或计提风险准备金的方法承受操作风险；

（二）对在本行风险承受范围之内的、潜在风险损失小且事件发生频率高（低危高频、承受之内）的业务操作风险，主要通过流程优化、强化培训等方法来控制操作风险；

（三）对在本行风险承受范围之内的、潜在风险损失高且事件发生频率低（高危低频、承受之内）的业务操作风险，应重点考虑购买保险、业务外包等缓释措施来分散转移操作风险；

（四）对在本行风险承受范围之内、潜在风险损失高且事件发生频率高（高危高频、承受之内）的业务操作风险，主要采取限额管理、减少业务等措施来缓释降低操作风险；

（五）对在本行风险承受范围之外、潜在风险损失高且事件发生频率高（高危高频、承受之外）的业务操作风险，通过建立健全并严格相应业务准入制度来规避拒绝操作风险。

第三十一条 本行为缓释风险可以外包部分业务，但应当建立健全外包管理制度，明确外包管理组织架构和管理职责，确保业务外包有严谨的合同和服务协议、各方的责任义务规定明确，并至少每年开展一次全面的外包业务风险评估。

外包业务活动中对外包服务商相关人员的授权必须遵守“必须知道”和“最小授权”原则，涉及战略管理、风险管理、内部审计及其他有关核心竞争力的职能不得外包。

第三十二条 本行可购买保险以及与第三方签订合同，并将其作为缓释操作风险的一种方法，但保险理赔的缓释最高不超过操作风险监管资本要求的20%。

第五节重点领域操作风险管理

第三十三条 人员管控。人员因素作为操作风险四大风险因素之一，应建立人员管控体系以强化人员管控。本行应完善员工考勤管理、干部、员工定期岗位轮换制度、强制休假、近亲属回避、岗位任职资格等制度，还应制定员工行为准则，规范员工行为，强化员工职业操守，明确对员工的禁止性规定，建立员工行为排查机制，加强对员工行为的监督和排查。

第三十四条 业务管控。本行应优化组织架构基础上，根据单位自身的资产规模和管理实际需要，在全行或分区域按业务条线设置专业化的集中作业平台，提升专业能力和集约化水平，强化业务条线的事前事中事后控制。

（一）开办新业务、提供新产品和服务，应当对潜在的风险进行评估，并制定相应的管理制度和业务流程，确保制度先行。

（二）建立有效的业务操作风险排查机制，按照业务操作风险特点，对各项业务及业务外包情况定期、不定期的开展排查，识别和揭示风险，采取有效的风险缓释措施，防范和化解风险隐患。

（三）制定与其业务规模和复杂性相适应的应急和业务连续方案，建立恢复服务和保证业务连续运行的备用机制，并应当定期检查、测试其灾难恢复和业务连续机制，确保在出现灾难和业务严重中断时这些方案和机制的正常执行。

（四）建立健全客户投诉处理机制，制定投诉处理工作流程，定期汇总分析投诉反映事项，查找问题，有效改进服务和管理。

第三十五条 流程管理。本行应对流程银行建设、商务转型有关操作风险管理方面的成果进行固化，编制操作风险相关管理手册，制定标准的岗位职责体系，执行标准统一的业务流程和管理流程，确保规范运作。

（一）部门、岗位职责说明书。本行应根据内外部环境变化和经营管理需要，适时梳理部门、岗位职责权限，合理确定部门、岗位的职责及权限，明确相应的报告路线和工作流程，形成规范的部门、岗位职责说明。

（二）管理流程手册。本行应根据外部规定、内外部环境的变化和经营管理需要，充分运用风险控制自我评估等管理工具，梳理管理环节风险点和管理制度流程，形成管理条线风险目录，制定对应的风险控制措施，形成标准统一的管理流程，并汇编成册。

（三）业务操作手册。本行应根据内外部环境变化、产品业务创新和经营管理需要，充分运用关键风险指标等管理工具，梳理操作环节风险点和业务制度流程，形成业务条线风险目录，制定对应的风险控制措施，形成标准统一的业务操作流程，确保一项业务一个流程，并对已梳理形成的业务流程汇编成册。

本行应收集审计、业务排查、监测报告等各类方式和渠道反馈的信息，定期评价部门、岗位职责和设置、管理流程、业务操作流程等控制不足和控制过度环节，并持续改进和完善，确保有效防控操作风险各个风险点。

第六节操作风险管理报告

第三十六条 本行应建立有效的操作风险报告制度，明确操作风险报告路径。合规管理部门、操作风险责任部门和分支机构、审计部门发现操作风险问题，均应有畅通的报告渠道和有效的纠正措施。

第三十七条 操作风险报告应满足以下要求：

（一）真实性。客观、真实、准确地反映操作风险状况。

（二）及时性。及时分析、报告重大操作风险事件。

（三）准确性。提出准确有效、切实可行的操作风险控制措施。

（四）保密性。操作风险报告要遵守有关保密管理及信息披露规定。

第三十八条 操作风险报告具体可分为一般操作风险事件报告、重大操作风险事件报告和操作风险管理定期报告等形式。

操作风险事件包括重大风险事件和一般操作风险事件，具体划分标准参照《商业银行操作风险管理指引》相关内容确定。

第三十九条 一般和重大操作风险事件报告应至少包括以下内容：事件发生的时间、发现的时间及损失确认的时间、业务名称、操作风险事件类型、业务金额、损失金额、涉案人员、对事件的描述和非财务影响等。

第四十条 操作风险管理定期报告应至少包括以下内容：报告期内操作风险整体状况、面临的主要风险因素及风险趋势、操作风险及控制措施的评估结果、关键风险指标监测情况、主要操作风险事件、已确认或潜在的重大操作风险损失、加强操作风险管理的建议等内容。

第四十一条 各类操作风险报告应实行双线报告：本行操作风险责任部门和分支机构应定期或不定期向合规管理部门报告行内或条线各类操作风险事项；合规管理部门应按季向风险管理部门、高级管理层报送操作风险管理定期报告，高级管理层应按年度向董事会报送操作风险管理定期报告。

第四十二条 本行应建立有效的操作风险事件内部报告路径，具体路径为：

（一）一般操作风险事件报告路径

1.出险单位根据规定启动行动方案，采取相应的风险控制措施；

2.出险单位按规定向条线部门及条线分管领导报告；

3.出险单位按规定向合规管理部门报告。

（二）重大操作风险事件报告路径

1.出险单位当即向合规管理部门、风险管理部门报告，并第一时间报请启动应急预案，同时按规定向董事会、高级管理层报告；

2.合规管理部门接到出险单位的风险事件报告后，应立即按规定向董事会、高级管理层报告；

3.董事会、高级管理层根据具体事件，做出决策，启动应急预案，采取行动和措施，对需要向监管部门和省联社报告的，按规定及时报告；

4.出险单位、合规管理部门在报告的同时，应在职权范围内采取相应措施控制操作风险，防止财务或非财务损失的扩大和蔓延；

5.重大操作风险事件还应当按规定进行事件后续跟踪报告。

（三）操作风险管理定期报告路径

1.操作风险责任部门和分支机构要按季定期向合规管理部门报送操作风险管理定期报告；

2.合规管理部门在整理分析的基础上，负责向风险管理部门、高级管理层报告，同时抄报内审部门；

3.高级管理层按年度向董事会或其下设的风险管理与关联交易控制委员会，同时抄报监事会。

**第四章 操作风险管理工具**

第四十三条 本行结合自身实际，积极引进和应用操作风险三大工具，即风险控制自我评估、关键风险指标、损失数据收集。

第一节风险控制自我评估

第四十四条 风险控制自我评估是识别和评估潜在操作风险以及自身业务活动的控制措施、适当程度及有效性的操作风险管理工具，是对经营和业务活动中一系列可能承受的潜在操作风险进行自我评估。

第四十五条 风险控制自我评估最常见的形式是发放问卷。

第四十六条 实施风险控制自我评估六大关键因素：

（一）制定易于执行的风险控制自我评估程序；

（二）确定标准的风险控制自我评估方法与工具；

（三）对风险控制自我评估执行、监督和检查的权责进行清晰划分；

（四）董事会、高级管理层及各条线部门的高度重视；

（五）跨部门的协调合作；

（六）风险控制自我评估过程和结果的充分应用。

第四十七条 风险控制自我评估流程

1.范围定义。操作风险责任部门确定本条线、本部门涉及的风险控制自我评估范围，从各条线、本部门收集信息，进行信息准备。

2.创建问卷。操作风险责任部门根据定义的范围和收集的信息，设计问卷。针对问卷种类定义问题和阈值，并确定评估方法。

3.执行（问卷实施）。操作风险责任部门根据设计好的问卷和确定的评估方法，开展问卷调查，定量收集问卷调查信息，识别风险因素。

4.审阅和调整。合规管理部门对操作风险责任部门收集整理的问卷调查资料和信息进行结果分析，并与风险责任部门进行讨论，对相关结果进行必要调整。

5.报告。合规管理部门根据讨论分析结果，形成风险控制自我评估报告交高级管理层和董事会。董事会根据报告分析，调整相关政策，完善业务、管理流程和关键风险指标及风险控制措施，设定新的操作风险容忍度水平。

第四十八条 本行要通过风险控制自我评估，完成对所有业务、管理流程的风险点及控制措施的识别与评估，建立和形成业务流程库、风险点库及控制措施库。

第二节关键风险指标

第四十九条 关键风险指标是指代表某一风险领域变化情况并可定期监控的统计指标，是用来考察银行的风险状况的统计指标，具备可操作性和前瞻性。关键风险指标可用于监测可能造成损失事件的各项风险及控制措施，并作为反映风险变化情况的早期预警指标，具体指标例如：每亿元资产损失率、每万人案件发生率、百万元以上案件发生比率、超过一定期限尚未确认的交易数量、失败交易占总交易数量的比例、员工流动率、客户投诉次数、错误和遗漏的频率以及严重程度等。

第五十条 本行定期（逐月或逐季）对关键风险指标进行审查，以提示有关风险可能的变化，及时提供预警信息。

第五十一条 关键风险指标选取原则

（一）全面覆盖原则。指标应当全面覆盖四大风险因素、七大类型损失事件类型、九大业务条线。

（二）数据可得原则。指标应当与潜在风险高度相关并可预测，选取的指标应能持续地获得完整的数据支持。

（三）指标可控原则。选取的指标应当可以通过可选的管控措施进行有效的控制。

第五十二条 关键风险指标选取及阈值设定

（一）收集信息、分析并识别潜在风险

1.根据全面覆盖原则，收集各条线部门内部信息，如历史数据和风险控制自我评估结果，进行汇总和整理。

2.全面分析业务流程和内部信息，识别潜在风险。

（二）建立风险指标清单

分析识别得到的潜在风险，明确风险点，确定对应的风险指标，建立风险指标清单。

（三）列出关键风险指标目录

1.根据数据可得原则，剔除可得较差的指标；

2.根据指标可控原则，剔除难以被有效控制的指标；

3.进行指标整理，建立关键风险指标目录。

（四）定义阈值和监测方式

1.根据历史损失数据和风险控制自我评估结果，结合外部经验和内部实际情况，合理设定指标阈值；

2.制定指标监测方式，包括频率；

3.在关键风险指标提交审批前进行初始验证，测试指标的有效性。

（五）指标审批和验证

1.将选取的关键风险指标目录、阈值和监测方式上报高级管理层审批。

2.在关键风险指标审批生效后，启动指标监测工作。参考监测结果，定期对关键风险指标进行验证。

第五十三条 关键风险指标监测、报告

（一）监测。合规管理部门定期监测关键风险指标数据的变动情况，当关键风险指标值超过预设的阈值范围，对相关部门进行风险提示，并提出管理建议或要求。

（二）分析。合规管理部门定期对关键风险指标的变化因素作详细分析，对相关部门风险提示落实情况和关键风险指标控制情况进行跟踪分析。

（三）报告。合规管理部门评估关键指标风险控制效果，在关键指标变化详细分析的基础上形成报告，定期向风险管理部门、高级管理层、董事会或其风险管理与关联交易委员会提交关键风险指标分析报告。

第五十四条 关键风险指标调整

（一）调整的发起。关键风险指标使用部门根据关键风险指标实际应用的有效性提出关键风险指标管理政策及清单的修改意见，如：阈值设置范围调整，将修改意见以报告形式上交合规管理部门审阅。

（二）审阅和分析。合规管理部门根据关键风险指标的使用情况分析及审阅关键风险指标管理政策及清单的增减、修改及定期重检调整申请意见，然后交由高级管理层审议核准。

（三）调整的审批。对于关键风险指标管理政策及对关键风险指标体系、关键风险指标清单的修改，需要高级管理层审批，必要时可由董事会授权风险管理委员会审批。

第五十五条 本行要通过实施关键风险指标工具，完成对关键风险指标的开发、采集及监控，建立和形成关键风险指标库。

第三节损失数据收集

第五十六条 损失数据收集是指依据监管规定、本行的操作风险偏好与管理需求所定义的收集范围，针对操作风险事件的相关信息，进行数据收集、内容分析、整改方案设计与执行、损失分配、内外部报告的过程。

第五十七条 损失数据收集标准

损失数据收集流程包括具有高质量标准的操作损失的识别、统计、验证、管理和报告等环节，并达到完备性、及时性、可获得性等，确保信息的数量和质量。

损失数据收集的完备性主要是指所收集损失的整体情况；损失数据收集的及时性主要是指损失事件记录的时间点；损失数据收集的可获得性主要是指获取信息的成本；损失数据收集信息的数量和质量主要包括损失的时间、性质、数量及风险暴露的信息和评级信息等。

第五十八条 损失数据收集要素环节

损失数据收集要素环节主要包括收集内容、信息来源、收集方式和收集人员。收集内容主要包括损失数据收集标准、损失类型、信息种类、阈值、特别案例、分类指南等；收集方式主要包括方法、程序、流程、与其他系统连接、变革管理、培训等。

第五十九条 损失数据收集信息设定

本行对于所有需要收集的损失事件应设置一定的数据项，至少包括以下项目：损失额、日期（损失事件发生日期、损失事件发现日期、损失事件录入日期、损失记账日期）、损失事件类型、损失形态、组织维度、风险因素及其他。

操作风险损失形态包括：法律成本、监管罚没、资产损失、对外赔偿、追索失败、账面减值和其他损失。

法律成本。因本行发生操作风险事件引发法律诉讼或仲裁，在诉讼或仲裁过程中依法支出的诉讼费用、仲裁费用及其他法律成本。如违反知识产权保护规定等导致的诉讼费、外聘律师代理费、评估费、鉴定费等。

监管罚没。因操作风险事件所遭受的监管部门或有权机关罚款及其他处罚。如违反产业政策、监管法规等所遭受的罚款、吊销执照等。

资产损失。由于疏忽、事故或自然灾害等事件造成实物资产的直接毁坏和价值的减少。如火灾、洪水、地震等自然灾害所导致的账面价值减少等。

对外赔偿。由于内部操作风险事件，导致本行未能履行应承担的责任造成对外的赔偿。如因本行自身业务中断、交割延误、内部案件造成客户资金或资产等损失的赔偿金额。

追索失败。由于工作失误、失职或内部事件，使原本能够追偿但最终无法追偿所导致的损失，或因有关方不履行相应义务导致追索失败所造成的损失。如资金划转错误、相关文件要素缺失、跟踪监测不及时所带来的损失等。

账面减值。由于偷盗、欺诈、未经授权活动等操作风险事件所导致的资产账面价值直接减少。如内部欺诈导致的销账、外部欺诈和偷盗导致的账面资产或收入损失，以及未经授权或超授权交易导致的账面损失等。

第六十条 损失数据收集流程

本行应结合监管要求、自身实际情况和内部管理需求确定损失数据收集流程。

1.识别。操作风险责任部门首先要识别、评估操作风险损失。

2.统计。操作风险责任部门在识别、评估操作风险损失的基础上，建立损失数据库，收集操作风险损失信息，并进行信息分类。

3.验证。操作风险责任部门根据会计索引和选择的方法模型对损失数据进行数据分析，合规管理部门在分析的基础上进行数据分析验证。

4.管理。合规管理部门对已分析验证数据进行管理，对相关的风险损失事件做好分析。

5.报告。合规管理部门在综合分析的基础上形成报告，并报告风险管理部门、高级管理层和董事会。

第六十一条 本行通过实施损失数据收集工具，明确损失数据的收集标准、收集规则及收集流程，做好损失数据收集方法和损失数据信息源的维护，形成常态化的损失数据机制，建立和形成损失数据库。

第六十二条 本行通过建立损失数据库，跟踪和记录每项损失事件的频率、严重性和其他相关信息，对损失事件及损失金额，按照事件类型和业务条线进行矩阵分布分析，评估蒙受操作风险的程度以及开发控制及缓释风险的政策。

**第五章 操作风险偏好和资本计量**

第六十三条 本行董事会应根据本行操作风险管理政策、经营发展水平、风险承受能力、风险管理控制能力、内外部环境等，确定本行的操作风险偏好和容忍度。

第六十四条 本行在确定操作风险偏好和容忍度时，应强调业务规模、效益与风险承受度的匹配，主要依据下列因素来确定可接受的操作风险水平：

（一）股东的预期；

（二）统一的风险偏好和整体风险容忍度范围；

（三）总资本及储备；

（四）业务发展战略和业务发展能力；

（五）操作风险管理能力；

（六）操作风险的潜在损失；

（七）法律、法规规定的最低资本金。

第六十五条 操作风险偏好和容忍度要坚持动态调整原则。本行在确定本行操作风险偏好和容忍度后，应针对本行不同时期的业务发展和经营管理需要，根据内外部环境的变化，结合经营管理水平和风险管控能力，适时调整本行操作风险偏好和容忍度。

第六十六条 本行应按照《商业银行资本管理办法（试行）》的相关要求，为所承担的操作风险计提充足的资本，并根据本行实际情况及可操作性探索为操作风险计量配置相应的经济资本，逐步建立科学的风险管理约束机制。

**第六章 操作风险应急处理与信息披露**

第六十七条 本行应当制定与其业务规模和复杂性相适应的应急预案和业务连续方案，建立恢复服务和保证业务连续运行的备用机制，并应当定期检查更新、测试和演练，确保在出现灾难和业务严重中断时这些方案和机制的正常执行。

第六十八条 本行应当建立操作风险应急工作领导小组，按业务条线成立操作风险应急工作小组，对操作风险存在重大影响的情形或应急事项，应按制定的应急和业务连续方案开展应急工作，确保恢复服务和保证业务连续及正常运行。

第六十九条 本行发生重大操作风险事件，应在第一时间启动应急预案，及时向董事会、高级管理层或相关管理人员报告，并按有关规定向省联社和监管部门报告。

第七十条 本行遵照监管部门和本行信息披露的规定，披露操作风险状况的定量和定性信息。

第七章 操作风险管理系统建设

第七十一条 本行应当建立并逐步完善操作风险[管理系统](http://baike.baidu.com/view/2670.htm)，为有效地识别、评估、监测、控制和报告操作风险提供技术支撑。操作风险管理系统的建设可与内控合规、案防等相关系统的建设有机融合。合规管理部门负责牵头建设操作风险管理系统，信息科技部门负责操作风险管理系统的日常维护和技术支撑，操作风险责任部门和分支机构负责数据收集、录入和日常管理与维护。风险管理部门应参与操作风险管理系统建设，对系统建设进行风险评估，并提供相关建议。

第七十二条 本行通过建立操作风险管理系统，实现对操作人员的身份识别，将操作风险防控嵌入到经营管理的每个环节，为操作风险管理流程和管理工具的实施和整合提供平台，确保风险控制自我评估工具模块、关键风险指标工具模块和损失数据收集工具模块间的联系和数据共享，为本行风险决策提供支撑，实现风险预警、风险识别和风险控制，定期跟踪监测风险并进行风险评估。

第七十三条 操作风险管理系统应当包括以下内容：

（一）操作风险库建设。包括业务流程库、风险点及控制措施库、关键风险指标库、损失数据库等。

（二）操作风险系统模型建设。包括数据分析模型、识别评估模型、监测模型、控制模型等。

第七十四条 操作风险系统工作流程

（一）业务处理。日常业务处理，形成纸质文档、电子文件和系统数据等档案资料。

（二）数据收集。从已形成的纸质文档、电子文件和系统数据等档案资料中收集有关操作风险数据。

（三）数据录入。通过手工录入或系统导入的方式，将收集的操作风险数据录入操作风险管理系统。

（四）审核验证。将录入的数据，通过管理系统进行审核验证，通过后，系统根据数据性质和特点分发到操作风险库。

（五）系统分析。对审核验证分发后的数据，按照自己设定的模型规则，由系统对数据进行分析，自动形成结论。

（六）措施行动。将形成的结论分发给对应的责任部门，责任部门根据结论，决定是否启动行动预案或采取何种控制、缓释措施。

（七）报告。根据规定将情况报告给董事会和高级管理层，董事会和高级管理层根据报告内容作出操作风险管理决策，促进操作风险管理的调整与提高。

**第八章 操作风险的审计**

第七十五条 本行对操作风险管理实行定期审计稽核制度。本行审计部门应至少每年一次对操作风险管理体系各个组成部分和环节的有效性进行全面审查与评价，还应根据单位面临的操作风险状况不定期采用专项审计等方式对操作风险管理的部分内容进行审计。

根据业务发展需要，还可以委托[社会中介机构](http://baike.baidu.com/view/2267627.htm)对本行操作风险管理体系定期进行外部审计和评价。

第七十六条 操作风险管理内部审计既要面向操作风险归口管理部门、责任部门和分支机构，也要面向董事会和高级管理层，全面审计至少应包括如下内容：

（一）操作风险管理体系的完备性与运作效果；

（二）操作风险管理一、二道防线履职情况；

（三）操作风险管理政策、制度执行遵守情况；

（四）违反规章 制度的责任追究情况；

（五）操作风险管理系统建设情况。

第七十七条 审计部门对操作风险管理的审计报告向应董事会、监事会和高级管理层报告，同时抄送合规管理部门、风险管理部门。

委托社会中介机构对本行操作风险管理体系进行审计的，应将外部审计报告提交省联社，并根据需要报送监管部门。

第七十八条 董事会应督促高级管理层对内部审计所发现的问题提出改进方案并采取改进措施。审计部门应跟踪检查改进措施的实施情况，并直接向董事会和高级管理层提交有关报告。

**第九章 操作风险管理的考核与奖惩**

第七十九条 本行应将操作风险年度管理情况纳入到对董事、高级管理层的年度履职考核中。高级管理层应针对操作风险管理建立明确的内部评价考核机制，将各分支机构、部门或主要业务条线形成的操作风险与其收益挂钩，有效防范因规模扩大等原因而放松对操作风险的控制。

第八十条 本行应明确操作风险管理与监管机构联络的归口部门，负责向监管部门、省联社报送、接收相关信息，跟踪、评估、考核监管意见和管理要求的落实情况。

第八十一条 对于监管部门在监管中或省联社在行业管理中发现的有关操作风险管理的问题，本行应当在规定的时限内，提交整改方案并落实整改措施，并将相关问题整改情况纳入考核。

**第十章 附则**

第八十二条 本办法由xxx银行负责解释，适时补充、修订和完善。

第八十三条 本办法自印发之日起施行。

附件：1.操作风险事件分类表

2.操作风险业务条线归类目录

附件1：

操作风险事件分类表

| 1级目录 | 简要解释 | 2级目录 | 3级目录 | 编号示例 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 内部  欺诈 | 故意骗取、盗用财产或违反监管规章 、法律或公司政策导致的损失，此类事件至少涉及内部一方，但不包括歧视及差别待遇事件 | 行为未  经授权 | 故意隐瞒交易 | 1.1.1 |
| 未经授权交易导致资金损失 | 1.1.2 |
| 故意错误估价 | 1.1.3 |
| 其他 | 1.1.4 |
| 盗窃和欺诈 | 欺诈/信用欺诈/不实存款 | 1.2.1 |
| 盗窃/勒索/挪用公款/抢劫 | 1.2.2 |
| 盗用资产 | 1.2.3 |
| 恶意损毁资产 | 1.2.4 |
| 伪造 | 1.2.5 |
| 支票欺诈 | 1.2.6 |
| 走私 | 1.2.7 |
| 窃取账户资金/假账/假冒开户人/等等 | 1.2.8 |
| 违规纳税/故意逃税 | 1.2.9 |
| 内部  欺诈 | 故意骗取、盗用财产或违反监管规章 、法律或公司政策导致的损失，此类事件至少涉及内部一方，但不包括歧视及差别待遇事件 | 盗窃和欺诈 | 贿赂/回扣 | 1.2.10 |
| 内幕交易（不用本行的账户） | 1.2.11 |
| 其他 | 1.2.12 |
| 外部  欺诈 | 第三方故意骗取、盗用财产或逃避法律导致的损失 | 盗窃和欺诈 | 盗窃/抢劫 | 2.1.1 |
| 伪造 | 2.1.2 |
| 支票欺诈 | 2.1.3 |
| 其他 | 2.1.4 |
| 系统安全性 | 黑客攻击损失 | 2.2.1 |
| 窃取信息造成资金损失 | 2.2.2 |
| 其他 | 2.2.3 |
| 就业制  度和工  作场所  安全事  件 | 违反劳动合同法、就业、健康或安全方面的法规或协议，个人工伤赔付或者因歧视及差别待遇事件导致的损失 | 劳资关系 | 薪酬，福利，劳动合同终止后的安排 | 3.1.1 |
| 有组织的工会行动 | 3.1.2 |
| 其他 | 3.1.3 |
| 环境安全性 | 一般性责任（滑倒和坠落等） | 3.2.1 |
| 违反员工健康及安全规定 | 3.2.2 |
| 就业制  度和工  作场所  安全事  件 | 违反劳动合同法、就业、健康或安全方面的法规或协议，个人工伤赔付或者因歧视及差别待遇事件导致的损失 | 环境安全性 | 劳方索偿 | 3.2.3 |
| 其他 | 3.2.4 |
| 歧视及差别  待遇事件 | 所有涉及歧视的事件 | 3.3.1 |
| 客户、  产品和  业务活  动事件 | 因疏忽未对特定客户履行份内义务（如诚信责任和适当性要求）或产品性质或设计缺陷导致的损失 | 适当性，  披露和诚  信责任 | 违背诚信责任/违反规章 制度 | 4.1.1 |
| 适当性/披露问题（了解你的客户等） | 4.1.2 |
| 未尽向零售客户的信息披露义务 | 4.1.3 |
| 泄露隐私 | 4.1.4 |
| 强制推销 | 4.1.5 |
| 为多收手续费反复操作客户账户 | 4.1.6 |
| 保密信息使用不当 | 4.1.7 |
| 贷款人责任 | 4.1.8 |
| 其他 | 4.1.9 |
| 不良的业务  或市场行为 | 垄断 | 4.2.1 |
| 不良交易/市场行为 | 4.2.2 |
| 客户、  产品和  业务活  动事件 | 因疏忽未对特定客户履行份内义务（如诚信责任和适当性要求）或产品性质或设计缺陷导致的损失 | 不良的业务  或市场行为 | 操纵市场 | 4.2.3 |
| 内幕交易（用本行的账户） | 4.2.4 |
| 未经有效批准的业务活动 | 4.2.5 |
| 洗钱 | 4.2.6 |
| 其他 | 4.2.7 |
| 产品瑕疵 | 产品缺陷（未经许可等） | 4.3.1 |
| 模型错误 | 4.3.2 |
| 其他 | 4.3.3 |
| 客户选择，  业务推介和  风险暴露 | 未按规定审查客户信用 | 4.4.1 |
| 对客户超风险限额 | 4.4.2 |
| 其他 | 4.4.3 |
| 咨询业务 | 咨询业务产生的纠纷 | 4.5.1 |
| 实物资  产的损  坏 | 实体资产因自然灾害或其他事件丢失或毁坏导致的损失 | 灾害和  其他事件 | 自然灾害损失 | 5.1.1 |
| 外力（恐怖袭击、故意破坏）  造成的人员伤亡和损失 | 5.1.2 |
| 信息科  技系统  事件 | 业务中断或系统失灵导致的损失 | 信息系统 | 硬件 | 6.1.1 |
| 软件 | 6.1.2 |
| 网络与通信线路 | 6.1.3 |
| 动力输送损耗/中断 | 6.1.4 |
| 其他 | 6.1.5 |
| 执行、  交割和  流程管  理事件 | 交易处理或流程管理失败和因交易对手方及外部销售商关系导致的损失 | 交易认定，  执行和维护 | 错误传达信息 | 7.1.1 |
| 数据录入、维护或登载错误 | 7.1.2 |
| 超过最后期限或未履行义务 | 7.1.3 |
| 模型/系统误操作 | 7.1.4 |
| 账务处理错误/交易归属错误 | 7.1.5 |
| 其他任务履行失误 | 7.1.6 |
| 交割失误 | 7.1.7 |
| 担保品管理失效 | 7.1.8 |
| 交易相关数据维护 | 7.1.9 |
| 其他 | 7.1.10 |
| 执行、  交割和  流程管  理事件 | 交易处理或流程管理失败和因交易对手方及外部销售商关系导致的损失 | 监控和报告 | 未履行强制报告职责 | 7.2.1 |
| 外部报告不准确导致损失 | 7.2.2 |
| 其他 | 7.2.3 |
| 招揽客户  和文件记录 | 客户许可/免则声明缺失 | 7.3.1 |
| 法律文件缺失/不完备 | 7.3.2 |
| 其他 | 7.3.3 |
| 个人/企业  客户账户管理 | 未经批准登录账户 | 7.4.1 |
| 客户信息记录错误导致损失 | 7.4.2 |
| 因疏忽导致客户资产损坏 | 7.4.3 |
| 其他 | 7.4.4 |
| 交易对手方 | 与同业交易处理不当 | 7.5.1 |
| 与同业交易对手方的争议 | 7.5.2 |
| 其他 | 7.5.3 |
| 执行、  交割和  流程管  理事件 | 交易处理或流程管理失败和因交易对手方及外部销售商关系导致的损失 | 外部销售商  和供应商 | 外包 | 7.6.1 |
| 与外部销售商的纠纷 | 7.6.2 |
| 其他 | 7.6.3 |

附件2：

操作风险业务条线归类目录

| 1级目录 | 2级目录 | 业务种类示例 |
| --- | --- | --- |
| 公司金融 | 公司和  机构融资 | 并购重组服务、包销、承销、上市服务、退市服务、证券化，研究和信息服务，债务融资，股权融资，银团贷款安排服务，公开发行新股服务、配股及定向增发服务、咨询见证、债务重组服务、财务顾问与咨询，其他公司金融服务等。 |
| 政府融资 |
| 投资银行 |
| 咨询服务 |
| 交易和  销售 | 销售 | 交易账户人民币理财产品、外币理财产品、在银行间债券市场做市、自营贵金属买卖业务、自营衍生金融工具买卖业务、外汇买卖业务、存放同业、证券回购、资金拆借、外资金融机构客户融资、贵金属租赁业务、资产支持证券、远期利率合约、货币利率掉期、利率期权、远期汇率合约、利率掉期、掉期期权、外汇期权、远期结售汇、债券投资、现金及银行存款、中央银行往来、系统内往来、其他资金管理等。 |
| 做市商交易 |
| 自营业务 |
| 资金管理 |
| 零售银行 | 零售业务 | 零售贷款、零售存款、个人收入证明、个人结售汇、旅行支票、其他零售服务。 |
| 零售银行 | 私人银行  业务 | 高端贷款、高端客户存款收费、高端客户理财、投资咨询、其他私人银行服务。 |
| 银行卡业务 | 信用卡、借记卡、准贷记卡、收单、其他银行卡服务。 |
| 商业银行 | 商业银行  业务 | 单位贷款、单位存款、项目融资、贴现、信贷资产买断卖断、担保、保函、承兑、委托贷款、进出口贸易融资、不动产服务、保理、租赁、单位存款证明、转贷款服务、担保/承诺类、信用证、银行信贷证明、债券投资（银行账户）、其他商业银行业务。 |
| 支付和  结算〔注〕 | 客户 | 债券结算代理、代理外资金融机构外汇清算、代理政策性银行贷款资金结算、银证转账、代理其他商业银行办理银行汇票、代理外资金融机构人民币清算、支票、企业电子银行、商业汇票、结售汇、证券资金清算、彩票资金结算、黄金交易资金清算、期货交易资金清算、个人电子汇款，银行汇票、本票、汇兑、托收承付、托收交易、其他支付结算业务。 |
| 代理服务 | 托管 | 证券投资基金托管、QFII托管、QDII托管、企业年金托管、其他各项资产托管、交易资金第三方账户托管、代保管、保管箱业务、其他相关业务。 |
| 代理服务 | 公司代理  服务 | 代收代扣业务、代理政策性银行贷款、代理财政授权支付、对公理财业务、代客外汇买卖、代客衍生金融工具业务、代理证券业务、代理买卖贵金属业务、代理保险业务、代收税款、代发工资、代理企业年金业务、其他对公代理业务。 |
| 公司受托  业务 | 企业年金受托人业务、其他受托代理业务。 |
| 资产管理 | 全权委托  的资金管理 | 投资基金管理、委托资产管理、私募股权基金、其他全权委托的资金管理。 |
| 非全权委托  的资金管理 | 投资基金管理、委托资产管理、企业年金管理、其他全权委托的资金管理。 |
| 零售经纪 | 零售经纪  业务 | 执行指令服务、代销基金、代理保险、个人理财、代理投资、代理储蓄国债、代理个人黄金业务、代理外汇买卖、其他零售经纪业务 |
| 其他业务 | 其他业务 | 无法归入以上八个业务条线的业务种类。 |

注：为本行自身业务提供支付结算服务时产生的操作风险损失，归入行内接受支付结算服务的业务条线。