## 代理贵金属业务风险内控制度

**第一章 总则**

第一条 为进一步加强本行代理贵金属业务风险管理，根据《商业银行法》、《商业银行内部控制指引》、《合规管理办法》、《代理实物贵金属业务管理办法（暂行）》，制定代理贵金属业务风险内控制度。

第二条 代理贵金属业务是指银行与委托人签订代理协议，利用本行的网点和结算为其代理贵金属产品而取得代理手续费的业务。

第三条 代理贵金属业务主要面临的风险有操作风险、声誉风险等风险。

**第二章 风险类别**

第四条 操作风险是指在代理贵金属业务过程中由于不完善或有问题的内部程序、员工、信息科技系统以及外部事件所造成的风险。具体包括：

（一）贵金属在实物运输交接环节存在的安全风险；

（二）贵金属的出入库管理不规范，贵金属的保管不当，造成贵金属遗失或者贵金属品相受损影响销售；

（三）贵金属和现金没有进行实时交割，造成账实不符；

（四）交付给客户的贵金属复核错误，造成账实不符；

（五）网点安全措施存在漏洞导致不法分子利用漏洞盗取贵金属实物风险；

（六）贵金属实物的保管未能做到实物的有效隔离，内部员工未经授权接触贵金属；

（七）没有建立台账，账务核对不及时，造成账实、账账不符；

（八）每日贵金属实物盘点时流于形式，未能真正做到实物盘点清查。

第五条 声誉风险是指在代理贵金属业务中所带来的对本行负面评价的风险。具体包括：

（一）客户在购买贵金属时，经办人员未尽到对产品的告知义务导致客户对产品存在误解，最终引起客户投诉；

（二）经办人员未经过专业培训，在产品销售过程有误导客户的现象；

（三）机构未经授权擅自代理销售贵金属，从而引发的客户投诉及造成不良的社会影响。

**第三章 风险控制**

第六条 操作风险的控制措施：

（一）贵金属的交接及运输环节，必须“四人八目”，所有交接程序的完成必须在监控摄像头的监控范围内进行；

（二）贵金属实物及相关重要空白凭证的保管视同现金管理，贵金属证明文件（如鉴定证书）要随贵金属实物一并保管，贵金属的外包装不得破损，贵金属的出入库实行双人同进同出；

（三）贵金属出售当日必须进行实物的交割及现金的清算，不得出现单边挂账、账实不符的现象；

（四）贵金属销售实行一人操作，一人复核模式；

（五）定期对网点安全措施进行检查，及时发现安全漏洞，对安全问题坚持早发现，早处置；

（六）对贵金属的隔离状况实施实时监控，防止出现单人或未经授权接触贵金属的现象；

（七）建立贵金属交易台账，逐笔登记贵金属的交易明细，每日营业终了，核对贵金属库存余额、交易明细台账、交易传票，确保账实相符；

（八）贵金属实物盘点必须在监控之下进行，贵金属管理部门不定期对监控进行调阅，防止出现盘点流于形式现象；贵金属管理部门每月不定期查库至少一次。

（九）贵金属产品的销售、资金划转交易传票纳入事后监督常规业务监督范围。

第七条 声誉风险的控制措施：

（一）客户在购买贵金属时，经办人员应尽到对产品的告知义务，并将合同进行详细讲解后，与客户签订已完全了解合同双方义务等字样，防止事后客户投诉；

（二）加强对贵金属业务经办人员的专业培训，准确把握产品的特点及风险等各项内容，做好营销宣传；

（三）代理销售贵金属业务必须得总行授权批准；

（四）出现苗头性的声誉风险时，第一时间要进行舆情控制，并及时向总行相关部门汇报，防止事态进一步扩散。

**第四章 附则**

第八条 本办法由本行三农业务部负责解释和修订。

第九条 本制度自发文之日起实施。