

中国银行业协会文件

银协秘发〔2020〕20号

关于印发《商业银行防范外部欺诈工作指引》的通知

各会员单位：

为了进一步建立健全银行机构外部欺诈防范体系，提升外部欺诈防控能力，有效应对外部风险，中国银行业协会安全保卫专业委员会（以下简称“中银协安保委”）组织起草了《商业银行防范外部欺诈工作指引》，并经中银协安保委第三届一次常委会审议通过。现印发给你们，供参照执行。

执行过程中出现的相关问题，可将书面意见反馈中银协安保委办公室邮箱：anbaowei@china-cba.net。



商业银行防范外部欺诈工作指引

(2020年11月16日)

目录

第一章 总则

第一条 【宗旨和依据】

第二条 【适用对象】

第三条 【管理范围】

第四条 【工作要求】

第五条 【基本原则】

第二章 组织架构及职责

第六条 【责任主体】

第七条 【责任机制】

第八条 【主管部门】

第九条 【责任分工】

第十条 【履职督导】

第三章 管理工具及流程

第十一条 【制度制定】

第十二条 【风险识别】

第十三条 【风险监测】

第十四条 【风险控制】

第十五条 【业务外包】

第十六条 【信息系统建立】

第十七条 【信息系统功能】

第十八条 【数据统计】

第四章 事件报告及处置

第二十条 【应急机制】

第二十一条 【事件报告】

第二十二条 【应急处置】

第二十三条 【应急处置评价】

第五章 行业联合与协作

第二十四条 【行业联合】

第二十五条 【联合机制】

第二十六条 【跨行业协作】

第六章 附则

第二十七条 【会员指导】

第二十八条 【参照适用】

第二十九条 【解释机构】

第三十条 【施行日期】

第一章 总则

第一条 【宗旨和依据】

为提升银行业外部欺诈风险防范化解能力，根据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国商业银行法》《商业银行操作风险管理指引》以及其他相关法律法规，制定本指引。

第二条 【适用对象】

本指引适用于中华人民共和国境内依法设立的商业银行。包括集团化经营的国有控股商业银行及其子公司、股份制商业银行、城市商业银行、民营银行、农村商业银行等。

第三条 【管理范围】

外部欺诈是第三方故意实施行为导致的损失风险，包括抢劫、盗窃、破坏银行实物资产的攻击行为，骗取银行资金或信用的诈骗行为，入侵或破坏银行信息系统行为等。

第四条 【工作要求】

商业银行坚持主动防范化解金融风险，在全面风险管理

框架下，加强外部欺诈防范工作，通过完善体制机制，强化责任落实，改进手段措施，增强抵御外部侵害能力，有效降低外部欺诈损失和化解案件风险，为实现银行持续健康发展提供保证。

第五条 【基本原则】

（一）依法合规。严格根据法律法规和监管规定开展外部欺诈防范工作，依法接受银保监会及其派出机构监督管理。

（二）全面覆盖。全面识别本机构各层级、各条线、各业务的外部欺诈风险，确保外部欺诈防范全领域、全流程覆盖。

（三）控制有效。切实履行外部欺诈防范主体责任，健全防范机制，完善制度流程，有效开展风险识别、监测、控制、缓释、报告等工作，把外部欺诈风险控制在可容忍范围内。

（四）手段科学。积极开发和运用现代科技与技术手段，持续改进提升外部欺诈防范能力，提高智能化水平。

第二章 组织架构及职责分工

第六条 【责任主体】

商业银行是本机构外部欺诈防范工作的责任主体，应将

外部欺诈纳入全面风险管理框架，健全工作机制，明确责任分工，加强组织推动和监督落实。高级管理层应当给予足够的支持和保证，使本机构防范外部欺诈工作得到有序开展和持续改进。

第七条 【责任机制】

商业银行应建立完善防范外部欺诈工作责任机制，明确并压实各级机构主要负责人的第一责任，分管负责人的实施责任，前台部门的直接责任，中台部门的管理责任和后台部门的监督责任。

第八条 【主管部门】

商业银行应加强外部欺诈防范工作的专业管理，结合本机构实际明确外部欺诈主管部门，负责组织协调和推动实施防范外部欺诈工作，并向高级管理层、相关委员会或指定高级管理人员汇报工作。

第九条 【责任分工】

商业银行应夯实防范外部欺诈工作的三道防线，发挥业务部门、主管部门和审计部门三道防线合力，形成分工负责、各尽其责、高效配合、主动防控的工作机制。

（一）业务部门是防范外部欺诈的第一道防线，应当制定完善相关政策、制度和规程，把防范外部欺诈内嵌于业务、产品及流程中，对本专业的外部欺诈风险进行有效识别、评估、监测、报告、缓释和控制，预防和降低外部欺诈损失。

（二）外部欺诈主管部门是防范外部欺诈的第二道防线，应当在本行统一风险管理政策下，制定完善防范外部欺诈相关制度、规程及工作要求，指导监督下级机构防范外部欺诈工作，组织推动业务部门开展外部欺诈识别、评估、监测、报告、缓释和控制，为一道防线提供防范外部欺诈支持。

（三）内部审计部门是防范外部欺诈的第三道防线，应对商业银行第一道、第二道防线履行外部欺诈防范职责和效果进行审计、评价。

其他部门在做好本领域防范外部欺诈工作的同时，在涉及其职责分工及专业特长范围内提供相关资源和支持。

第十条 【履职督导】

商业银行应督促分支机构逐级落实风险防范责任，确保投入必要的资源用于防范外部欺诈工作，保证上级机构相关制度及工作要求得到有效落实，指导监督下级机构有效开展防范外部欺诈工作。

第三章 管理工具及流程

第十一条 【制度制定】

商业银行应制定完善相关制度规程，对防范外部欺诈工作范围、职责分工、管理流程和事件报告等进行规定，确保各级机构和人员理解掌握和遵照执行。

第十二条 【风险识别】

商业银行应开展外部欺诈损失事件识别，及时、完整、准确地统计外部欺诈损失事件，分析损失后果与成因，完善改进风险应对措施，增强事后对风险的处置能力。

（一）商业银行应对各级机构和各类业务所涉及的外部欺诈风险类型与原因进行识别，对不同类型的外部欺诈事件发生概率和影响程度进行评估，建立全面、准确的风险清单，确定外部欺诈防范目标与重点。

（二）商业银行应加强新产品、新业务外部欺诈风险识别，全面分析和识别潜在外部欺诈可能，针对性采取防控措施，增强事前风险预防能力。

（三）商业银行应加强外部欺诈事件识别，及时锁定具有苗头性、趋势性和重要性的外部欺诈事件，相应采取或完善风险防控措施，增强事中风险控制能力。

第十三条 【风险监测】

商业银行应制定外部欺诈监测指标，纳入本机构相关风险监测指标体系，定期对外部欺诈风险进行监测、排查、分析和提示，并针对性地采取控制或缓释措施。

（一）商业银行应基于外部欺诈识别、分析和评估结果，确定需要重点关注的外部欺诈类型和关键监测指标，并定期对获取到的指标数据进行监测分析。

（二）商业银行应针对监测发现的外部欺诈变化趋势，分析风险变化原因，排查潜在问题隐患。对需要重点关注的外部欺诈风险及趋势进行预警，完善改进风险防控措施。对排查发现的问题隐患，督促相关机构或业务部门进行整改。

（三）商业银行应对所负责管理的监测指标的整体性、重要性、敏感性、可靠性和有效性定期进行评估，并根据评估结果适时进行调整，增强风险识别与预警能力。

第十四条 【风险控制】

商业银行应在外部欺诈识别、评估和监测基础上，针对不同外部欺诈风险的特性及危害，相应采取防控措施，提升风险抵御和损失预防能力。

（一）针对侵害实物资产的抢劫、盗窃等外部攻击，商业银行应综合采用实体防护和技术防范手段，增强抵御外部侵害能力，对工作场所内人员、财产提供有效安全防护。经

常性开展安全教育培训，增强一线人员应对处置突发事件能力。

（二）针对伪造证件、凭证等骗取银行资金或信用，以及假冒他人办理业务等诈骗行为，商业银行应确定客户识别、账户开立、资金结算、信贷融资等业务处理的反欺诈策略机制，加强制度、流程与系统的反欺诈设计，积极应用现代科技手段和风险防控工具提升主动预防和智能防控外部欺诈能力。

第十五条 【业务外包】

商业银行可在安全可控的前提下适当采取外包来降低外部欺诈风险。引入外包服务的，应在外部服务商资质审查、合同签署及执行、外包商监督评价等环节加强风险管控。

第十六条 【信息系统建立】

商业银行应积极运用风险管理技术与工具，建立和完善相关风险管理系统，并有效嵌入本机构相关业务和风险管理系统，提升防范外部欺诈工作的专业化和智能化水平。

第十七条 【信息系统功能】

商业银行应建立完善相关信息管理系统，实现外部欺诈

数据采集、存储、处理、统计的系统化和自动化，为外部欺诈风险识别、监测、评估和报告提供支持保证。

第十八条 【数据统计】

商业银行应建立完善外部欺诈数据统计制度，对外部欺诈事件及相关信息进行全口径统计，以全面、准确、清晰、及时地反映本机构外部欺诈风险状况。

第十九条 【考核机制】

商业银行应建立完善相关机制，对各级机构防范外部欺诈工作进行考核，作为风险管理组成部分，与经营绩效考核相挂钩，引导各级机构和人员自觉承担风险防控责任。商业银行应运用风险管理方法与工具，建立健全外部欺诈风险识别与评估机制，提高主动识别与预防能力。

第四章 事件报告及处置

第二十条 【应急机制】

商业银行应建立完善外部欺诈事件应急管理机制，做好预防、预警、应急准备和事件处置等工作。

（一）商业银行应建立统一指挥、多方参与、权责分明、

运行高效的外部欺诈事件应急管理体制，明确组织架构，落实职责分工，统筹组织落实各项安全防范措施和应急预案，在事件发生后组织协调进行应急处置。

（二）商业银行应制定外部欺诈事件应急预案，按照分类分级原则确定各类事件和各级机构启动预案开展前期处置、应急响应、信息报告和善后处置等工作的程序及要求。

第二十一条 【事件报告】

商业银行应建立完善报告制度，对本机构发生的外部欺诈事件进行全面统计和及时报告。

（一）商业银行应明确外部欺诈事件的报告范围、标准与方式，通过制度、流程、系统等方式进行固化和监督执行。

（二）商业银行发生的外部欺诈事件属于银保监会有关案件、突发事件等报告范围的，应按规定及时报告。

（三）商业银行应加强外部欺诈事件统计与报告的信息化管理，为推进风险防控数据化、智能化提供基础数据库支撑。

第二十二条 【应急处置】

商业银行应加强外部欺诈事件发生后的前期处置，针对事件种类、性质、特点和危害，及时采取有效应急措施，控制事态发展，降低损失影响。相关事件已经或可能造成人员

伤害的，应当以保证人员安全为前提，优先救助受害人员。

第二十三条 【应急处置评价】

商业银行应建立相关工作机制，对发生的外部欺诈事件应急处置情况进行评估总结。对形成损失或其他后果的事件进行专项调查，查明问题，厘清责任，落实整改与问责。

第五章 行业联合与协作

第二十四条 【行业联合】

商业银行应依法协助国家有权机关防范和打击违法犯罪活动，在银保监会指导监督、银行业协会组织协调下，加强外部欺诈联防联控工作，共同维护金融稳定与安全。

第二十五条 【联合机制】

（一）建立银行业外部欺诈风险监测机制，加强对商业银行外部欺诈风险态势分析研判和预警提示，指导督促商业银行加强改进防范措施，增强行业整体防范能力。

（二）建立银行业外部欺诈联防联控机制，组织、协调和推动商业银行开展外部欺诈信息交流、联合防范和联动处置等协同行动，增强行业联合防范与处置能力。

（三）加强银行业外部欺诈信息共享合作，搭建外部欺诈信息与数据共享平台，通过商业银行同业间数据收集整合，提高数据加总分析和风险监测预警能力，促进提升商业银行外部欺诈联防联控能力。商业银行应为行业防范外部欺诈工作提供有效数据和信息支持。

第二十六条 【跨行业协作】

加强与公安、司法等国家机关和相关单位沟通协作，有效防范和应对跨行业、区域性等外部欺诈风险。

第六章 附则

第二十七条 【会员指导】

银行业协会应指导商业银行建立健全外部欺诈风险管理机制，完善和落实相关制度与措施，组织商业银行对外部欺诈风险防范工作中存在的重大问题或隐患，向有关部门汇报反映并取得指导。

第二十八条 【参照适用】

政策性银行、外资银行、农村合作银行、农村信用社、村镇银行、贷款公司、农村资金互助社、金融资产管理公司、

邮政储蓄机构等银行业会员单位可参照适用。

第二十九条 【解释机构】

本指引由中国银行业协会负责解释。

第三十条 【施行日期】

本指引自发布之日起实施。

联系人：翁敏

联系电话：66291257

校对：奈滢滢

中国银行业协会秘书处

2020年11月16日印发