# 银行ATM机操作规程（对离行）

## 第一篇：银行ATM机操作规程(对离行)

对离行（在行）式自助设备

服务内容与操作流程

第一条 服务内容

正常情况：对自助（ATM）设备淸机加钞、续纸、维护、保洁、查账轧帐等工作。

临时应急：紧急取卡。设备技术维护、突击查库、节假日突急清机加钞、处理设备报警等。

第二条 操作流程

一、设备、人员配置、任务区分、硬件

1.清分间：设置专用清分间（现为100平方米，专用吸尘清分工作台2个。

2.技防设备：在清分间室内四角和每个清分工位安装视频监控录像、录像保存90天和CK报警系统。

3.清分设备：清分机UW—500CMS、点钞机GFS—110CN、复点机GNH——710CN（以上设备均为日产光荣牌）、扎把机JH——2KXZB、捆绑机ZK400BL。

二、人员配备

1.交接负责人员：负责自助设备钥匙收发交接，吞卡的交接，监督清分人员与清机人员钞箱交接并建好相应的台账等。（1人）现无人负责。

2.自助设备计划人员：负责做好第二条淸机计划，安排好当天的维修工作，并做好相应的报表等。（1人）现由戈冬 明负责。

3.清分工作人员（后台）：设专职2个岗位，A岗为主点、B岗为复点。现中交有4组清分人员，农行有4组清分人员。（现有16人）中/交由汤晓波为组长、农行由虞文洁为组长。

4.清机加钞工作人员（前台）：设专职2个岗位，A岗负责钥匙，B岗负责密码，双人相互监督操作，严禁工作岗位互换。（现有18个）

三、任务区分

1.交接负责人员：负责钥匙交接，吞卡交接工作，监督清分人员与淸机人员钞箱的交接，并做好相应的台账。

2.自助设备计划人员：根据每日银行的淸机加钞计划，提前与调度联系，计划安排运钞车和清机加钞人员，确保在规定时间内完成淸机加钞任务。

3.清分工作人员：负责对每日自助设备所需现金进行清分、按银行自助设备配款计划，对钞箱进行配款、装箱并封箱签名，与淸机加钞工作人员办理钞箱交接手续。对淸机加钞后带回的钞箱、凭条，进行清点轧帐、登记，配合银行工作人员进行对自助设备轧帐。

4.清机加钞工作人员：根据银行自助设备淸机加钞计划，与清分工作人员办理钞箱交接手续，领取密码、钥匙。对自助设备进行淸机加钞、维护；返回后与清分间工作人员办理钞箱、被吞银行卡等交接手续，缴回密码、钥匙。

四、自助设备操作流程

（一）计划任务、现金配款、现金交接

1.计划任务。银行工作人员根据本行对自助设备淸机加钞要求，在每日15:00时左右确定明日自助设备需淸机加钞台数（尽可能考虑同一地点的柜员机同时淸机加钞），根据日常柜员机取款情况，列出每台柜员机所需加钞现金，制作计划任务单，并在传真给清分间。

2.现金配款。银行工作人员根据淸机加钞计划任务单，在监控录像下清点配款、登记、封包，将淸机加钞任务单，现金交接登记簿，一并装入库包，双人进行封包。

3.现金交接。银行在押运中心无金库交接办法。采用每日晚上运钞车到网点接库包与车长进行交接，以封包的形式单独进行交接。

银行在押运中心有金库交接办法。银行金库工作人员直接与清分间工作人员进行交接，所有交接必须在监视录像下双方双人进行。

（二）现金清分、配款、封箱、登记交接

1.现金清分。清点分类。在A、B岗工作人员到位后，A岗工作人员开封库包，取出淸机加钞任务单、现金交接登记簿和现金，根据现金交接登记簿的现金总数，清点现金，如无差错，将现金按封签或扎把用印名进行分类。

2.清分。按自助设备加钞要求，对分类现金按主点、复点的工作流程进行清分，每清分一个现金封签用印名，核对现金一次，如无差错对下一现金封签用印名进行清分，严禁 混同清分，如有差错，保存封签凭条与银行联系、查看监控录像，确定责任区分。

（三）现金配款、封箱、登记交接

1.现金配款。A岗工作人员根据银行淸机加钞任务单和柜员机所需现金、钞箱进行配款并签字；B岗工作人员进行复点、核对，在确认无误的情况下签字、封包、登记。

2.登记交接。将已装钞的钞箱按柜员机进行登记、装入库包、库包外标明柜员机号、地点、钞箱编号、钞箱所装现金数量，与淸机工作人员进行交接。

3.核对。清分工作人员对多余现金进行清点，并与已装箱现金的数量进行核对，无误后进行装入大箱，封箱。

清机加钞

交接钞箱、密码、钥匙

交接地点在清分间外侧监控录像下双方双人进行。交接钞箱。清机一组2名工作人员与清分间2名工作人员对钞箱进行交接；查验钞箱是否按规定封锁、钞箱编号、型号与登记编号和柜员机型号是否相同、钞箱有无损坏等，无误后双方办理签名手续。

密码、钥匙交接。密码、钥匙按规定分开存放、保管，接触密码的工作人员严禁接触钥匙。淸机加钞工作人员按分工，一人领取密码、一人领取钥匙，并进行登记签名。

清机加钞

查看。到达指点地点后，在押运员的护卫下，从运钞车 上取下去柜员机相对应的钞箱。到达柜员机后，A、B岗工作人员共同查看柜员机外部附件、门锁等有无异常情况，如正常按规定程序进行淸机加钞，如有异常如门锁损坏、柜员机外部附件损坏等，应立即报告单位，有单位报告银行，并保护好现场。

拿钥匙的A岗工作人员开门锁，负责密码的B岗工作人员撤防。

A岗工作人员在无人使用该柜员机的情况下，将其置于管理员状态，确认该设备对外停止营业后，查看是否有吞卡，查看客户凭条、色带是否用完，如已用完或快用完应进行更换，如有吞卡清点数量。（B岗监督）

更换钞箱。B岗工作人员用密码打开保险柜，取出钞箱，取出废钞箱、回收箱内的现金，回收箱的现金与废钞箱的现金分开存放并注明，如现金数量在1000元内当场进行清点，如现金数量超过1000元不清点，将清点或不清点的现金装入专用袋内，双人签名封存，同时对存款箱、废钞箱、回收箱合现金输送通道进行详细检查，确认无现金和杂物的前提下，更换取款箱，如更换后柜员机不能正常工作，严禁打开取款箱（A岗监督）。

上锁、打乱密码。清机加钞完毕后，B岗工人员关闭柜员机保险门并打乱密码，A岗工作人员锁好柜员机具，将更换下来的取款箱、凭条、现金一起装入库包内封锁，A岗或B岗工作人员确认机器正常，设防并锁好门锁。交接。清机加钞完毕后，清机加钞工作人员到清分间钞箱交接处与清分工作人员办理交接手续，清分工作人员双人在监控录像下接受交接，查验钞箱封签是否完好，确认无误后办理交接手续。与柜员机钥匙、密码保管员办理钥匙、密码、吞卡交接。然后清机加钞工作人员汇报此次清机加钞是否有特殊情况。

五、清点、轧帐

以下工作必须在监视录像下进行操作。

查验、清点。清分间A岗工作人员再次查验取款箱、现金袋封存是否完好，无误后按柜员机具号逐台逐箱进行清点，对回收箱的现金分开单独清点；B岗工作人员查看A岗工作人员清点现金对应的凭条，对各钞箱清点的现金进行登记，对A岗已清点的现金进行复点，先点废钞箱现金，后复点取款箱现金。

轧帐。根据该台柜员机的凭条和现金数量，进行轧帐，分帐平、短款、长款，如帐不平，再次清点现金，按实际现金对该台柜员机进行现金登记。如短款超过500元，当天必须再次清机。

登记、交接

B岗工作人员对每台柜员机轧帐情况进行登记汇总，并按每台柜员机的凭条和轧帐分开存放；A、B岗工作人员对现金再次清点、轧把、捆绑用印，然后将轧帐登记、柜员机凭条、取回的被吞卡登记表和卡一并装入专用库包内封锁，原 则上在16:30时左右交给银行。

六、柜员机吞卡处理的方法

正常情况下柜员机吞卡随清机加钞时取回，现场登记卡号，随凭条和现金一并交给银行指定网点，特殊情况下，听从银行专职工作人员指令，随时到现场取出被吞卡，按规定及时交给银行。

（一）维护、维修 1.日常维护

指柜员机外部、内部和穿墙式室内卫生，清机加钞工作人员在维修时，对该柜员机进行维护清理，确保柜员机和室内整洁干净。

一般故障的排除

柜员机不能正常工作。当接到银行专职工作人员指令：某地某点某柜员机不能正常运行时，押运公司安排维修人员（双人），按指令到达现场，对柜员机进行检查，如发现：出钞口被人堵塞、有打印纸不打印卡纸、纸币输送通道被纸币堵塞卡住、读卡器出入口被人为堵塞等，当场进行处理排除，如不能处理排除，迅速报告，通知银行安排维保单位专职人员到达现场维修。

2.维护、系统升级

根据银行专职工作人员指令和维保单位工作人员到达现场时间，押运中心提前安排人员到达现场，协助维保单位专职工作人员对柜员机进行维护和升级，确保柜员机运行 好，并在双方维修单上签字确认。

3.ATM机清机、加钞等工作的考核管理

为加强清机、加钞工作人员的责任心，根据清机、加钞操作流程和有关要求，制定ATM机清机、加钞考核管理规定。凡担任ATM机清机、加钞的工作人员，必须严格执行操作流程和有关要求，凡违规者，将按以下考核管理规定进行处理。

原则：全体清机、加钞工作人员，必须服从管理和每日工作任务的安排，必须按规定、要求完成每次清机、加钞或柜员机检修、维护任务，不得找任何借口（特殊情况除外）不完成任务。

交接

钞箱；

2、ATM机钥匙；

3、PDA；

4、密码。四项交接某一项未按规定流程办理交接手续，扣考核奖100元（在分清违规交接原因后处理）。

清机场所

开门、撤防。A岗开门，B岗撤防CK报警。未按规定撤防或开门，扣考核奖50元。

关门。A岗负责关门（进入清机现场，展开清机、加钞工作前必须关门，特殊情况除外），未按规定关门清机、加钞，扣A岗安全奖100元、考核奖100元。

清机、加钞

打开柜员机。A岗、B岗不能混岗操作（指密码、钥匙、PDA），混岗操作扣考核奖A、B岗各100元;清机。原则上必须逐台清机，一机一清。（自助区3台以下必须一台一清，4台以上可分2次清机）严禁在一个自助区全部停机清机。发生以上情况，扣A、B岗考核奖50元；

回收纸币。取回废钞箱、柜员机通道内纸币时，必须A、B岗2人一起在监视监控录像下进行，清理必须干净、彻底。未按规定违规操作，扣当事人安全奖100元，扣考核奖150元;取卡。回收被吞的银行卡，必须彻底，干净，并按规定内容由B岗进行登记。吞卡未取回或不彻底、未登记者，扣当事人考核奖30元；

续纸。添加凭条纸；未续纸扣考核奖20元； 开机。A岗负责本次清机是否成功。事后经查清机人员操作不当，造成未启动柜员机，扣A岗考核奖150元，扣B岗考核奖100元；

现场清理。B岗负责清理现场卫生；每次清机加钞后必须将现场清理干净，如地面有纸张或其他杂物，扣B岗考核奖50元；

离开

B岗设防，A岗用钥匙锁好门；未按规定设防；用钥匙锁好门，各扣A、B岗考核奖150元、安全奖100元，如因未设防、锁门造成的损失，由当事人承担；

交接

返回公司后，对钞箱、回收的银行卡、密码、钥匙、PDA，按规定要求和程序进行交接。

及时交接。返回公司后第一时间办理以上项目交接，如不及时交接，各扣A、B岗安全奖50元；

登记。按规定对本次清机情况进行登记，项目、内容齐全，不登记者扣考核奖50元，内容不全者卡考核奖30元。

长、短款

经清分间工作人员轧帐，如某台机器短款500元以上（含500元）当日（除银行人员不让清机外）必须再次清机。清机不彻底，在查明原因（如纸币在回收箱内未取干净）后，扣B岗考核奖100元；

遗忘

遗忘丢失。凡遗忘在柜员机现场的密码本、钥匙、PDA、钞箱、现金，无法找回，所造成的对经济损失，一律由当事人承担，并根据造成的损失情况，辞退或开除。

遗忘找回。凡遗忘在清机现场的密码本、钥匙、PDA、钞箱、现金找回，扣安全奖100元，扣考核奖150元；

报告

对本次清机、加钞中发现的问题，如柜员机机体有电、不能启动，CK报警系统不能正常设、撤防，门锁不能使用，照明灯坏，空调不工作等问题，应及时报告。A岗位第一责任人，B岗为第二责任人。

以上考核项目与职工年终奖挂钩。考核扣款不是目的，根本在于加强清机、加钞工作人员的责任心和事业心，提高 执行ATM机操作规程、流程、要求的标准和质量，确保每日清机、加钞工作任务，按规范、要求完成。

## 第二篇：ATM机离行网点选址分析

第三章 龙洞商业区设离行式ATM机项目选址相关

因素分析

3.1影响龙洞广州农商银行ATM网点选址的主要因素

经过实地考察和现场测评，以广东工业大学龙洞校区门口迎龙路车站附近的广州农商银行ATM机网点为例子，我们可以发现，在白天上班时间，等待时间约5-10分钟；而到了下班高峰期，由于人们蜂拥至银行ATM网店处理存现金以及转账的业务，人口激增，等待时间往往在10-15分钟，甚至更长。等待时间过长，等待人次过多，侧面突出了龙洞附近各银行ATM机网点选址还有可以改进的地方。

此次分析方法主要是通过互联网的信息资料整合，以及小组各成员的实地考察，综合整理除了影响龙洞周边农业银行银行关于ATM选址的因素，包括空间和经济因素两大类。同时，由于ATM交易受客观环境因素影响非常大，所以我们应该着重考虑客观环境的因素。

ATM选址，需要考虑人口的密度和使用频率，还需要考虑到各收入人群的分布状况，这些都是我们要注意的。不同职业的人都有对银行卡不同层次的需求。而对于在龙洞周边的ATM选址，需要考虑到的人群主要是周边大学的学生们，附近小商家的个体经营者，以及在龙洞范围内日常居住生活的市民。由于龙洞商业步行街的存在，可以大致区分ATM机的选址需求。在各大型商场（例如华润万家）还有各大娱乐消费场所（例如拼音KTV）都是装有pos机供客人消费刷卡的，所以这些地方对于ATM机的需求通常较小；然而在龙洞商业街里，还有很多的小商铺和小摊贩，奶茶店，士多店，流动的水果摊位等等，这些地方都要求小额的现金消费，因此ATM合理分布在这些地方是十分有必要的。其次，ATM的选址还要考虑龙洞各地区的人流和街道的结构。龙洞周边街道四通八达，有很多的主干道和小路，十字路口也非常多。由于附近是各大校区和居民区，人流和车流也非常大，因此选址的时候可供选择的地方非常多，一般原则是人流最大的地方，以及主干道的十字路口，应尽量选择人流的必经之路。除此之外，交通的因素对于ATM机选址非常重要。ATM网点应靠近公交车站点，以及各小型交通运输站点（例如摩托车载客聚集点），以便最大程度上为人们提供便利的服务。通过观察我们也发现，龙洞周边各大银行ATM网点的使用需求十分之大，人们

在高峰期往往需要耗费大量等待时间才能完成业务办理，这说明ATM机的网点选址还可以进一步完善的改进。

根据上述考虑的要素及课程模板参考，关于龙洞周边范围各大银行ATM机网店选址的因素归结为五类：第一，人口，主要是人口的密度和数量；第二，使用者职业分布情况，主要考虑的是学生群体，个体商铺店主群体以及附近居住的居民群体；第三，附近商业店铺结构分布，主要考虑是大型消费场所（具有完善的支付消费设施）还是流动的小型摊位（需要使用小额现金进行支付交易）；第四，交通，主要考虑交通站点的分布以及各街道的结构（十字路口分布和主次干道）；第五，各银行网点之间的相互竞争。

3.2 ATM区位影响因素的调查、解释、分析

龙洞周边ATM网点分布截图

1、广州农商银行（龙洞支行），位于广州天河龙洞迎龙路。此网点ATM机数量为8台。距离龙洞购物中心的边缘位置，但是却在马路的主干道边上，旁边是有两个公交站点的十字路口，因此人流十分之大。附近不仅有永信数码通讯，柠檬布丁，魅族，万客来，富辰手机城的形形色色的商业摊位，还有君怡酒店，温馨公寓等大大小小的租住场所。然而竞争网点也有不少，例如交通银行ATM（龙洞支行）就位于天源路与迎龙路交叉口附近，还有广东建设银行等，就在其不远处，步行即可到达。主要影响因素是交通站点的分布，以及附近商业店铺结构，最重要的就是竞争网点的影响。

2、广东工业大学广州农商银行ATM网点，位于广东工业大学龙洞校区内，ATM数量为1台。旁边设有中国工商银行、建设银行等数个其他银行的ATM机。校内学生人数数千，使用频率稳定。主要影响因素是竞争网点的分布，以及其本身位置的摆放（在图书馆楼下）。

3.广州农商银行24小时自助银行（龙洞支行），位于天河龙洞迎龙路6号龙洞购物中心地下购物中心。附近分布有潮流前线，乐讯数码，华润万家，芒果租房的商业店铺。旁边为马路主干道，交通便利。值得一提的是其他银行ATM站点距离其较远，有一点距离。因此这个网点的主要影响因素是附近商业店铺站点的分布，街道的结构以及附近交通站点的分布。

根据上面的调查结果，将各资料整合归纳，我们小组得出影响ATM机选址的主要因素的汇总，基本和上述考虑因素一致：第一，人口的密度和数量；第二，消费者职业结构及收入状况；第三，附近商业店铺结构分布；第四，交通站点的分布以及各街道的结构；第五，各银行网点之间的相互竞争。

接着我们对龙洞广州农商银行的各ATM网点进行了实地验证。1.就我们最近的广东工业大学广州农商银行网点而言，虽然它在校区内部，非常接近学生群体，但是由于广东工业大学学生的主要缴费卡为工商银行卡，另外其ATM网点的隔壁就有其他银行的ATM机，竞争激烈，所以使用频率并没有高，而且与中国工商银行的网点有一定差距。2.广东工业大学门口迎龙路车站附近的广州农商银行。由于位于交通的主干道，附近交通网点众多，人流量大，密度高，而且附近有很多个体户的商贩和居民，所以日常的ATM使用情况还是很火爆的，遇到高峰期往往要等待10分钟以上。3.广州农商银行24小时自助银行。虽然它在购物中心内部，人流密集，消费潜力巨大。但是由于该场所消费设施完善，往往可以通过pos机进行刷卡支付，所以实际使用情况较为冷清。

3.3 ATM区位影响因素的选择

在区位影响因素的选择上，对于ATM网点的尸体调查，我们主要侧重在了附近居民数量，主要路段的人流量，各种商业摊位的分布数量和规模，以及学校的分布数量等等，下面一一列出。

一、人口

资料通过百度获得。龙洞街位于广州市天河区东北部，辖区面积11.7平方公里，总人口约6万人，辖内有龙洞村、五个社区居委会、广东工业大学、广东金融学院等十几所大中专院校及广东省林科院、中国林业科学研究院热带林业研究所等多个科研机构，既是典型的城乡结合地区，又是有名的教育文化区。总人口超过6万人，而查住人口在7000左右。

二、商业中心及购物中心

实地调查龙洞各类商业区的结构分布，区分大型购物超市、个性特色店铺以及其他小吃店和流动摊位商铺的数量与规模。

三、广州龙洞附近各校区的分布，包括本科，专科院校以及小学和高中。调查当中学生的数量规模以及消费能力。

四、龙洞广州农商银行附近存在的其他银行ATM站点。通过百度地图以及实地调查找出其附近存在的竞争对手，观察相互之间的差别和竞争激烈程度。

## 第三篇：离行ATM & POS机远程接入

离行ATM安全互联

在社区、超市、地铁等地的ATM机前端部署桌面型IPsec VPN设备或采用软件VPN方式，通过3G无线网络完成ATM网点与银行数据中心的安全互联，即保证用户交易数据在互联网上传输的安全性，又大幅度帮助银行客户削减IT成本。

软件VPN—Pdlan特点：

¬ ATM机大部分采用windows系统，pdlan按服务模式启动，开机即可自动建立VPN隧道；

¬ Pdlan支持隧道自愈合，无需人工干涉；

¬ SC集中管理平台，善于对于大规模网络全面进行管理配置，节省管理成本；

硬件VPN特点：

¬ 内置防火墙保护ATM机安全，对外只开放VPN端口；

¬ 硬件特征码绑定，实现接入身份和ATM机硬件特征信息的绑定； ¬ 权限管控细致，只允许ATM机访问总部特定IP和端口，防止非法访问其他内网资源；

¬ SC集中管理平台，对于大规模网络全面进行管理配置，节省管理成本；

银行商户POS安全接入

通过在信用卡中心及商户端分别部署SANGFOR VPN设备，实现所有商户通过专线接入到卡中心后，都需要经过严格的身份认证方可访问结算系统，同时对所有商户进行细致的权限划分，确保相应的商户只能访问指定的应用，最后实现各商户的接入端点安全，对接入的用户实行严格的端点接入检查。保证数据不会在接入点被泄露。

部署便利、使用方便

相对于网闸等设备，通过SSL VPN设备对企业的关键业务系统进行隔离保护，部署便利，使用方便，并且便于扩展。

多因素认证确保安全

单纯的帐号密码认证容易遭到密码丢失、密码遭到破解等威胁，SANGFOR VPN支持多种用户安全认证方式，包括短信认证、硬件特征码认证、动态令牌认证、自建CA认证等多重认证方式，同时支持与Radius、LDAP、第三方CA进行无缝的结合。并且支持多因素认证组合，确保接入认证安全。

细致的权限划分

通过VPN对结算中心的应用进行统一发布，实现对商户的应用使用权限划分、接入流量限制等等管理措施，保证各个商户的访问在授权范围内，不会对主要的系统造成影响和破坏。并支持日志数据中心，详细的记录了各个商户的访问日志和应用资源的使用情况，为以后的业务审计和网络规划提供了参考依据。

## 第四篇：银行ATM机调研报告

电子银行外出调查报告

调查时间 4月1日

调查地点：通州西门附近银行网点

业务实践：使用银行网点的ATM机进行查询存取款业务 去超市购物用pos机刷卡消费 观察多媒体自助终端 在自助银行用

电话银行查询银行卡余额

自动柜员机，即ATM，是指银行在不同地点设置一种小型机器，利用一张信用卡大小的胶卡上的磁带记录客户的基本户口资料（通常就是银行卡），让客户可以透过机器进行提款、存款、转帐等银行柜台服务。操作 1 提款

按卡上箭头所示方向将卡插入插卡处。

在键盘上输入密码后，按“输入”键。依照屏幕上显示的栏目，按屏幕左侧“提款”键。

输入所需取款金额，核对后按“输入”键。

取回提款卡及“客户通知书”。

点收从提款机吐出的现钞。2 查询

插卡、输入密码后，按：“输入”键。

依照屏幕显示的栏目，按屏幕右侧的“查询”键。

屏幕上将显示您的帐面余额，可用余额以及当日自动提款机上可用余额。屏幕返回后，按屏幕右侧的“取卡”键，取回提款卡。3 更改密码

按卡上箭头所示方向将卡插入插卡处。

在键盘上输入密码后，按“输入”键。

依照屏幕显示的栏目，按屏幕左侧“更改密码”键。

在键盘上输入新密码（六位数字，屏幕显示六个“\*”）后，按“输入”键。

再输入一次新密码，以确认新密码正确与否，若两次输入不一致，则密码不更新；若密码被更改，则屏幕上显示“新密码已被接纳”。

取回提款卡及“客户通知书”。

请您注意：

操作时，每一步骤请勿超过30秒钟。

当您的提款旧卡退出时，请即抽出，如退出一半的提款卡又被直接推入，或超过30秒钟不取卡，柜员机将吞没提款卡。

如密码输入错误，柜员机将要求您重新输入，连续三次输入错误，柜员机将自动将卡吞没。

如遇提款卡被柜员机吞进，请您凭身份证到发卡行领取。

如遇取款交易完成但钱款未从柜员机中吐出，请携带身份证及“客户通知书”速于信用卡部联系。

密码遗忘：请持身份证到市中行信用卡部办理。

提款卡应避免接触磁性物质。ATM机的好处

1、服务延伸。自助设备有效的延伸了银行服务的时间，银行一般都是有固定的上班时间，在银行营业网点下班的时候，自助设备可以有效的延长营业时间，给客服提供有效的金融服务。

2、降低银行营运成本。大家都知道，银行业的薪水是非常高的，而据不完全统计，一台自助设备每年提供的金融服务量远超一名柜员一年提供的服务量，而成本却只是柜员的1/20。

3、提供增值服务。许多自助设备可以跟第三方系统连接，完成诸如交水电费、电信费等功能，极大方便了群众的需求

4、减少柜面营业压力。根据调查，在自助设备完成一次取款或者存款交易，所需的时间仅仅是在柜面人工操作的1/10（这还不计算等候排序的时间)我国自助设备应用现状和发展趋势

自20世纪80年代出现第一台ATM以来，我国自助设备经过20多年的发展，全国保有量已接近30万台，成为了银行维护客户、延伸服务、打造品牌的重要渠道之一。本文对我国自助设备的运用现状和发展趋势进行了简要分析。

一、我国自助设备的使用现状

国内银行最早在1987年引入ATM,其初衷并不是为了分流客户,而是为了树立银行高科技、现代化的崭新形象，加之当时银行卡发行很少，自助设备更像是银行宣传的一个“噱头”，使用效果很不理想。20世纪90年代中后期，各家银行开始将银行卡作为个人金融业务的发展重点，ATM等自助设备也得以高速发展。此后，银联网络的诞生和Windows系统在自助设备上的应用，扫除了不同品牌不同银行间业务办理的障碍，自助设备迎来了发展的黄金期。1.自助设备的类型

目前，国内自助设备主要分为自动取款机（ATM）、存取款一体机、自助服务终端三大类，为客户提供7×24小时的取款、存款、转账、查询、代缴费等服务，个别银行还应用了自助发卡机、IC圈存机等自助设备，服务种类基本涵盖了银行网点所能提供的全部零售银行服务。

2．自助设备的布放

在我国，自助设备多布放于银行网点内部。随着商业银行的股改上市，在网点之外布放单台设备及建立离行式自助银行成为近年来自助设备发展的一个趋势，据不完全统计，离行式自助设备已超过全部设备总量的20%。

从全国范围来看，自助设备更多的集中在东部沿海地区，中西部地区的城市，尤其是非省会城市地区，分布较少，其发展仍有很大的空间。3.自助设备对银行的意义

①分流网点压力。在国外，自助设备基本替代了银行网点，大部分交易都在自助设备上完成，而我国的银行网点常常人满为患，客户分流仍有很长的路要走。

②拓展银行服务。离行式自助设备延伸了银行服务的范围，其资金投入较新设网点大大降低，而7×24小时的服务特点，更是满足了白天无时间办理业务的客户群体的需要。

③创新盈利模式。随着自助设备服务功能的不断拓展，异地交易、跨行交易、代缴费等业务给银行带来的手续费收入不断增加，自助设备已经可以实现盈利，而由其带来的人力成本节约、客户满意度提升等替代效益则更为可观。

④应对同业竞争和提升银行形象。自助银行的建立与发展，不仅为客户带来了便利的服务，更在一定程度上打造了银行新的形象。

二、我国自助设备推进使用中遇到的问题

自助设备经过20多年的发展，已成为客户办理银行业务的重要渠道之一。但在使用过程中，也暴露出了较多的问题。1.针对自助设备的刑事犯罪屡禁不止

⑴加装读卡器和摄像装置，盗取客户银行卡磁条信息和密码，通过克隆客户卡片的方式，盗取客户银行卡资金。⑵通过张贴虚假告示并伪造自助设备故障，待客户拨打告示上的电话时，以银行工作人员的身份要求客户告知卡号及密码，或以保证客户资金安全为由，让客户向指定账户转账，骗取客户资金。⑶封堵出钞口，造成自助设备无法出钞的假象，待客户误以为设备故障离开或寻找银行工作人员之际，取出卡在出钞口内的钞票。⑷趁客户办理业务时，偷窥客户密码，待客户业务办理完成尚未取卡之际，以地上掉钱为由，调包银行卡，而后盗取客户资金。⑸夜间在自助银行内部趁客户取钱之际，实施抢劫、伤害等恶性刑事犯罪。

⑹布放山寨ATM，盗取客户银行卡信息及密码。

⑺对自助设备进行打、砸、切割等破坏，这种破坏手段主要存在于业务发展初期，目前很少发生。

2.日常管理已成为自助设备发展中的一大瓶颈

随着自助设备的快速布放，许多大城市单家银行布放的设备均超过100台，有些地方超过1000台。而在银行内部，自助设备的日常管理往往分散于零售、科技、营运等不同部门，这势必会对日常管理和维护工作带来一定困难。同时，这几年设备的爆发式增长，使得以往对自助设备的管理维护经验落伍过时，研究如何更有效的管理快速增长的自助设备已成为商业银行面临的一大课题，这在几大国有股份制银行中显得更为迫切。3.客户对自助设备的认识仍有偏差

银行卡业务的快速发展，客观上推进了持卡人对自助设备的使用，但大多数人对ATM的认识仍停留在可以取款、查询的层面，存款、转账、代缴费、基金买卖等功能则知之甚少，这从绝大部分交易为取款交易的数据统计中就可见一斑。另外，客户在自助设备上办理交易的自我风险防范意识也亟待加强。

三、对进一步推进自助设备应用的一些建议 1.加强风险防范，为客户营造安全放心的业务环境

⑴强化针对持卡人的用卡安全防范宣传，如输入密码时用手遮挡、不可相信虚假告示、遇有情况不要马上离开而原地拨打银行客服电话等，从源头降低不法分子作案的机率。

⑵通过应用指纹（动脉）认证、钞票识别、抖动读卡、更新验钞模块等技术，开发设备防犯罪软件，用科技手段，促业务健康发展。⑶构建联网集中监控系统，并加大设备巡查，尤其是夜间的巡查力度，做到针对自助设备犯罪的早预防、早发现、早处理。2.优化自助设备的布放选址

较之国外离行式ATM布放比例超过70%，我国离行式ATM的发展还有很大的空间。利用GIS系统，细分客户群体，增加繁华街道、商场、居民小区、车站等人流量大的区域的设备布放，在增加一个客户服务渠道的同时，也打造一个营销宣传的渠道。3.强化自助设备的日常管理

走专业化的管理道路，集中自助设备日常管理中的清点清分、清机加钞、账务处理、状态监控等主要环节，将故障维护交由专业的维保公司负责，用现代化的管理手段推进自助设备的规范使用。4.丰富自助设备的服务功能

不断拓展ATM等自助设备的交易功能，在丰富金融服务功能的同时，研究非金融类服务在自助设备上的应用，切实满足客户全方位的服务需求。

5.加大客户宣传力度

通过flash短片、海报、网点大堂经理引导等多种方式，加大ATM等自助设备的服务功能宣传，通过客户体验、交易抽奖、费率优惠等多种形式，积极引导客户对自助设备的主动使用。

四、自助设备未来应用的设想

纵观国外ATM等自助设备的发展历程，可以预见，随着银行网络的持续优化、银行卡业务的快速发展、客户金融服务理念的不断提升，在不久的将来，国内自助设备将迎来其发展的井喷期。1.设备布局合理化 设备数量快速增长，每百万人拥有设备数量持续提高，除大城市外，中小城市及农村市场设备布放率和使用率不断提升，自助银行尤其是离行式自助银行成为银行服务的最重要渠道之一。随着设备布放主体的放开，非银行类机构加快自助设备的布放力度，自助设备网络建设日渐完善，业务交易量呈现爆发式增长。2.服务功能丰富化

无卡折存取款交易全面推出，公私转账全面开通，IC卡业务交易成为另一支柱，代购机/车票、订花、下载音乐等非金融类服务得以广泛应用，在自驾汽车上不下车办理业务成为常态，自助设备成为银行业务办理、营销宣传、拓展客户的重要渠道。3.安全防范科技化

静脉识别、钞票记忆、环境动态对比分析、防欺诈软件的全面应用以及动态密码锁、指纹开锁等科技手段的创新应用，从内外部两个方面持续提升自助设备安全使用规范，设备安全性得到有效保证。4.运营模式多样化

除银行负责本行ATM等自助设备日常运营管理工作外，第三方运营商将成为银行自助设备运营管理的重要力量之一，同时承担多家银行现金清分、钞票押运、清机加钞、故障维护等运营管理工作。另外，银行与第三方机构合作，由第三方负责设备购买、安装、维护等工作，银行负责设备冠名的双方共赢的新模式将迎来发展良机。5.盈利能力显著化

ATM等自助设备交易功能的不断丰富和收费机制的市场化进程加快，自助设备的直接创收能力将得以显著体现，自助设备在成为客户服务、营销宣传主渠道的同时，也必将成为银行盈利创收的重要渠道之一。

当前，不法分子针对银行自助设备的违法犯罪活动呈明显上升趋势。鉴于这种情况，强化自助设备管理，着力打造安全的用卡环境是非常重要的。

为了确保自助设备的安全运行，该行根据实际情况，出台自助设备安全管理工作指导意见，着力建立自助设备安全管理长效机制：一是为保障自助银行监控、报警等硬件设施时时处于良好状态，积极探索创新安全巡查方式和方法，研究不法分子的作案规律和特点，提高重点时段的巡查次数，有针对性地做好超前防范工作。二是营业机构坚持每日“一查二巡三到位”，即每天早上班前对自助设备前端有否异常情况进行检查，上班期间保安每隔20分钟一次巡查，确保夜间巡查时间、人员、责任三到位，有效保证自助设备的安全运营。三是积极研究自助设备作案规律，提前做好风险防范。对现有自助设备发案情况进行一次梳理分类，对多发地段自助设备落实专人，盯死看牢；对一般地段定时巡回检查；对夜间客流量较少的自助设备要采用图像自动检测巡查方法，通过远程对讲、巡逻、守候三为一体联动监控。主动分析和及时掌控不法分子新的作案规律和特点，针对新的作案形式和手段，研究制定防范措施，堵塞隐患和漏洞。四是完善自助设备管理考核机制，列入安全运营考核。

坚持客户利益无小事，为加强自助设备安全防范，积极开展全市的自助设备巡查活动。一是关注重点时段。营业网点的营业时间内由网点保安员每20分钟巡查一次；非营业时间由县(市)支行保卫部门根据当地的社会治安状况决定组织若干巡查小组；鹿城区范围内由市分行监察保卫部统一组织，对于附行式与离行式进行分时段监控，主要以远程监控中心为主，巡查队为辅的时实监控和巡查，晚上的两个重点时段由远程监控中心与巡逻队相结合的方式进行监控与巡查。二是关注重点区域。对附行式、离行式自助设备进行全面巡查和时实监控，特别是案件频发区域和治安情况比较复杂、客流量大的自助设备，采取特殊手段，如白天增派保安人员执勤、夜间蹲点守候以及保安公司巡逻等方式方法。三是关注重点机型。重点检查近期案件多发的老式迪堡型、未加装密码键盘防窥罩、读卡器异型口的自助设备。四是关注重点部位。重点检查自助银行门口是否加装了假的门禁读卡器，自助设备插卡口、出钞口、键盘和自助设备上方的灯箱是否有微型摄像机等；自助设备及自助银行区是否有非法张贴的宣传单、告示；自助设备上是否有曾粘贴作案机具的强力胶残留痕迹。

同时，通过灵活多样方式、方法开展检查，一是营业网点大堂经理或营业经理每天早、中、晚三次检查，特别是开门前自助设备检查和异常情况的监控回放；二是监控室值班和应急处置人员一定要落实到位；三是巡查人员同监控中心紧密配合，做到巡查与守候相结合，画面盯梢与动态分析相结合，责任分工与考核奖励相结合，提高巡查效率，增强巡查效果。此外，建行温州分行加大客户安全用卡的宣传力度，提高客户风险防范意识。通过案情分析与总结客户在用卡过程中容易出现的风险点，加强对营业网点人员、银行卡营销人员的安全防范教育工作，并通过他们对持卡人开展安全用卡宣传，提高客户的自我防范能力。同时在工作中帮助、提醒持卡人养成良好的自助设备用卡习惯，即先确认自助机具无异常后再使用，在使用过程中保护好自己的密码，操作密码时尽可能用手遮挡。并根据防控工作时事动态，在自助设备大门出入口明显处统一制作警方温馨提示，告知客户用卡的注意事项和掌握当前犯罪新动向，确保客户利益不受损失。

## 第五篇：ATM机自查报告

篇一：自助设备专项安全自查报告

同仁联社自助设备专项安全自查报告 为整体提升自助设备安全防护能力，根据《关于开展全省农村信用社自助设备专项安全检查的通知》（青信联〔2014〕171号）要求，结合同仁联社实际情况，根据同仁联社自助设备安全防范制度，开展了自助设备专项安全自查工作，现将有关情况汇报如下：

一、基本情况

截止目前，同仁联社安装自助设备共计7台，其中，穿墙式在行atm自助取款机4台，穿墙式在行存取款一体机2台，大堂式在行自助取款机1台。

二、自查工作情况

（一）《atm日常巡查登记簿》填写规范，做到一日三查，《青海省农村信用社自助设备现金差错登记簿》正确填写，《青海省农村信用社自助设备日常运行、维护登记簿》填写出现个别柜员漏盖私章，已及时现场整改。

（二）全辖自助设备均安装了24小时视频监控装置，对交易时的客户正面图像、进／出钞期间的图像、现金装填过程进行录像，回放图像清晰，无客户密码及保险柜密码操作图像，图像信息包括日期时间。

（三）设备管理人员变更按规定更换密码并记录，定期更换密码，备份密码按要求保管。

（四）钥匙使用完毕后，按要求入库保管；备用钥匙要求封存、保管；交接按要求进行记录。

（五）现金申领经会计主管确认后按现金领取流程操作、设备打印的加钞凭证及运行前测试凭证均由专人保管。

（六）加钞过程按要求做到全程监控，双人加钞，录像记录清晰，外置监控数据至少保存1个月，内置监控数据保存时间至少3个月。

（七）外来人员进出按要求进行了登记簿、运行日志备注栏注明维修情况；维修设备时，有我行员工全程陪同。

（十）按会计要求妥善保管流水日志纸。

（十一）机具清洁、周边无可疑装置和张贴物。按要求安装客户操作提示、安全用卡提示，做到规范整洁。

（十二）加钞时做到停机加钞、双人操作，密码钥匙分管；离行式设备采用换箱法加钞；现金清分做到在封闭环境中进行； 按要求将废钞箱、回收箱、存款箱、取款箱内现金进行分别清点，加钞完毕后做取款测试。

（十三）针对大堂式在行atm自助取款设备，未设置一米线，我社已整改完毕。

以上是同仁联社自助设备专项安全自查工作情况。今后，同仁联社还将加大力度开展自助设备专项安全自查工作，建立起切实有效的自助设备管理机制，确保自助设备安全、稳定地运行。

同仁县农村信用合作联社

二〇一四年六月二十日篇二：银行卡自查报告 宁强县农村信用合作联社

关于开展银行卡业务检查情况自查报告 省联社汉中办事处：

为确保我县农村信用社持续、合规稳健发展，根据陕农信联社发[2011]236号文件要求，我联社于2011年7月10日至7月20日，对全县农村信用社银行卡业务管理上、银行卡业务日常操作与防范银行卡业务风险工作进行了全面的自查，现将自查情况汇报如下：

一、领导重视，认识到位

二、分工明确，责任到人

联社银行卡业务大检查工作领导小组对各部室组织开展自查进行了分工，由业务部负责对银行卡业务规章制度落实、执行情况、银行卡跨行差错处理、风险控制防范情况、业务宣传、业务操作、特约商户管理、家乐卡业务方面的自查。财务会计部负责对卡片管理情况的自查。信息部负责对pos设备的管理、atm业务情况的自查。并根据各部门的自查结果形成书面报告。

三、自查结果

一、基本情况

经陕西省银监局批准，2007年11月5日，陕西省农村信用社第一个银行卡品牌“陕西信合富秦卡”在宁强县农村信用社开始正式发行。通过各种营销手段和发卡措施，截止2010年8月末全县共发行富秦卡27421张，安装atm机5台，pos机7台。

二、银行卡业务开展情况

（一）采取有效措施，加大富秦卡推广力度

1、实行富秦卡发卡优惠政策，减免客户用卡手续费，吸取客户开卡，提高客户用卡积极性。富秦卡的推广全县统一对客户开卡、用卡进行优惠，具体优惠政策如下：免收每张5元的开卡费用和每年10元的年费，以充分发挥农信社营业网点多，鼓励客户使用富秦卡办理省内资金结算业务，让客户真正感受到富秦卡的便利和优惠政策带来的好处。

2、相互配合，确保富秦卡业务的顺利推广。富秦卡是全省农村信用社统一的银行卡品牌，各社注意维护了富秦卡的整体形象，加强相互之间的配合与协作，形成全县业务推广和市场营销合力。杜绝不受理跨地市、跨联社富秦卡业务的行为，更不能随意调整富秦卡业务收费标准，严禁损害陕西信合富秦卡品牌形象的行为，要让持卡人在全省享受到无障碍、无差别的用卡服务。县联社进一步明确结算纪律，加大对拒绝受理富秦卡业务的单位和个人的处罚力度；并公开投诉举报电话，对拒收、拒办富秦卡业务的相关人员进行责任追究。

3、充分发挥“10106262”全省统一电话客服系统功能。电话客服系统的开通，可实现自动查询，人工服务和咨询，手机短信，电话传真服务和业务投诉受理等基本服务功能。能够为持卡人解决在跨地区使用富秦卡遇到的紧急情况，扩大富秦卡服务外延。

（二）加大富秦卡的宣传力度，营销“陕西信合富秦卡”品牌 全县农村信用社富秦卡宣传工作取得明显效果，全县悬挂宣传横幅28幅，通过移动公司群发宣传短信1万余条，各营业网点发送富秦卡宣传资料1万余份，通过柜台宣传等多种方式，大力营销了陕西信合富秦卡这一品牌。例如：燕子砭信用社在镇政府开展的“学习十七大精神及12.4法制宣传日”宣传现场会上，设立了富秦卡宣传点，给广大农民现场讲解富秦卡业务知识，并散发富秦卡宣传手册600余份；代家坝信用社在集市街道醒目位置张贴富秦卡宣传标语40余条；在县人行组织的金融机构“12.4法制宣传”活动中，联社工作人员结合信用社自身业务向广大群众散发传单、手册，宣传讲解金融法规、政策，并向广大群众耐心讲解“富秦卡”的功能和特点，增强了广大群众对陕西信合富秦卡的了解。今年要继续加大富秦卡宣传工作,需要各社广泛开展户外宣传、街头宣传、柜台宣传等多种手段，自主开展各种宣传活动。联社也将通过广播、电视等新闻媒体进行富秦卡业务的宣传，并制作户外大型广告一幅，进一步营销“陕西信合富秦卡”品牌。

（三）加快自助设备投放建设

在全县农村信用社安装atm机5台，弥补柜面营业终了客户无法取款的弊端，全天向持卡人提供金融服务，减少持卡人跨行自助取款手续费支出，提高富秦卡服务满意度，为持卡人提供更加优质周到的用卡服务，在丰富银行卡业务服务功能的同时，进一步提升“陕西信合”服务形象。

三、强化银行卡业务管理，有效防范业务风险

为了保障富秦卡业务的长足发展，必须着眼富秦卡业务管理的实际需要，从推广措施制度、管理制度建设、风险防范等方面提高业务管理水平，实现富秦卡业务推广和管理协调发展，将陕西信合富秦卡做大做强。

（一）强化内部管理，规范操作流程

随着银行卡业务的不断发展及银行卡业务种类不断增加，各信用社充分认识加强银行卡业务管理的重要性，明确银行卡业务管理各个环节的工作责任，确保辖内银行卡业务稳健开展。联社不定期对各信用社银行卡业务的开展情况进行检查，规范银行卡业务操作流程，切实发挥对各信用社银行卡业务的管理和指导作用，加大对违反制度的信用社和个人的处罚，确保全县银行卡业务健康有序开展。

（二）加强制度学习，提高业务素质

各网点按省联社汉中办事处印发“陕西省农村信用社富秦卡柜面操作手册”和“陕西农村信用社银行卡培训资料”中的《陕西信合富秦卡（借记卡）章程（草案）》、《陕西信合富秦卡（借记卡）业务管理办法（暂行）》、《陕西信合富秦卡（借记卡）业务操作规程（暂行）》、《陕西信合富秦卡（借记卡）会计核算及资金清算办法（试行）》、《陕西信合富秦卡（借记卡）卡片管理办法（暂行）》、《陕西信合富秦卡（借记卡）内部安全管理制度（暂行）》、《陕西信合富秦卡（借记卡）业务风险防范措施（暂行）》、《农民工银行卡特色服务业务操作规程》、《陕西省农村信用社银行卡业务差错处理管理办法（暂行）》九个制度及办法规范和约束发卡操作，做到业务拓展，制度先行，以严密、科学的制度强化富秦卡业务管理，保证管理有依据，操作有规范，执行有标准，风险能控制，实现富秦卡业务顺利稳健开展。

（三）富秦卡业务风险防范

银行卡业务发展非常迅速，随之而来的犯罪活动也相当猖獗。我县富秦卡业务刚刚起步，缺乏相应的风险管理经验。因此，从现在开始就要把风险防范工作与业务推广工作并举，牢固树立风险防范意识，将人防与技防手段紧密结合，提高富秦卡风险抵御能力。

1、要求各社高度重视发卡业务的合规性管理，本着审慎经营原则，发卡网点必须要求客户如实填写《陕西信合富篇三：xx银行自助设备专项安全自查报告

xx分行自助设备专项安全自查报告 为整体提升自助设备安全防护能力，根据《xx银监分局办公室关于转发开展业务库专项安全检查暨自助设备专项安全检查后续整改工作的通知》（银监办发〔2015〕75号）文件相关要求，结合我行实际情况，根据我行自助设备安全防范制度，开展了自助设备专项安全自查工作，现将有关情况汇报如下：

一、基本情况

截止目前，我行自助设备的统计情况如下：

1、自助设备网点：总共有33个自助设备网点，其中6个在行式自助网点、27个离行式自助网点。

2、自助设备机具数量：总共有59台自助设备，其中单取款机21台，存取款一体机（crs）33台，查询机3台，自助封包机2台。

二、自查工作情况

1、我行的自助设备机具的维护、清机、加钞、清分、卫生保洁全部外包给广电运通金融电子有限公司，由广电运通派驻员工到我行进行专项服务。自助设备日常管理职责归属我分行运营管理部，由运营管理部对自助银行的工作进行监督、检查、指导。

2、我行自助设备均安装了24小时视频监控装置，对交易时的客户正面图像、进／出钞期间的图像、现金装填过程进行录像，回放图像清晰，图像信息包括日期时间。

3、设备管理人员变更按规定更换密码并记录，每季度定期更换密码，备份密码按要求保管。

4、钥匙使用完毕后，按要求入库保管；备用钥匙要求封存、保管；交接按要求进行记录。

5、设备打印的加钞凭证及运行前测试凭证均由专人保管。

6、加钞过程按要求做到全程监控，双人加钞，录像记录清晰，外置监控数据至少保存1个月，内置监控数据保存时间至少3个月。

7、外来人员进出按要求进行了登记簿、运行日志备注栏注明维修情况；维修设备时，有我行员工全程陪同。

8、按会计要求妥善保管流水日志纸。

9、机具清洁、周边无可疑装置和张贴物。按要求安装客户操作提示、安全用卡提示，做到规范整洁。

10、加钞时做到停机加钞、双人操作，密码钥匙分管；现金清分做到在封闭环境中进行； 按要求将废钞箱、回收箱、存款箱、取款箱内现金进行分别清点，加钞完毕后做取款测试。

二、自查中存在的问题及整改情况

1、在检查中发现个别atm自助网点内部的电灯损坏、空调漏水等问题，已经安排电工全部维修完毕。

2、xx支行的自助设备没有焊接，现在已经焊接了地板钢条，但atm机身与地板钢条没有焊接，需要再做一次焊接，已安排师傅进行整改，计划于2015年7月底前将所有自助机具的焊接问题全部整改完毕。

以上是我分行自助设备专项安全自查工作情况。今后，我分行还将加大力度开展自助设备专项安全自查、整改工作，建立起切实有效的自助设备管理机制，确保自助设备安全、稳定地运行。

中国xx银行xx分行 二〇一五年七月二十二日