**临柜业务操作手册**

（2010年第一版）

中国农业银行北京市分行

二○一○年三月

[第一部分 综合管理 13](#_Toc262225948)

[第一章 基础管理 13](#_Toc262225949)

[1.1基本规定 14](#_Toc262225950)

[1.2机构管理 15](#_Toc262225951)

[1.3柜员管理 18](#_Toc262225952)

[1.4劳动组织管理 22](#_Toc262225953)

[1.5指纹认证系统管理 26](#_Toc262225954)

[1.6凭证印章管理 28](#_Toc262225955)

[1.7授权及转授权管理 33](#_Toc262225956)

[1.8账务监督 34](#_Toc262225957)

[1.9账务核对 34](#_Toc262225958)

[1.10银企对账管理 36](#_Toc262225959)

[1.11上门服务管理 38](#_Toc262225960)

[1.12 ABIS账户 42](#_Toc262225961)

[1.13会计资料管理 45](#_Toc262225962)

[第二章 基本业务处理 49](#_Toc262225963)

[2.1营业前准备 49](#_Toc262225964)

[2.2身份留存及核查 50](#_Toc262225965)

[2.3现金业务 53](#_Toc262225966)

[2.4转账业务 54](#_Toc262225967)

[2.5批量业务 55](#_Toc262225968)

[2.6特殊业务 56](#_Toc262225969)

[2.7异常情况 61](#_Toc262225970)

[2.8日终处理 63](#_Toc262225971)

[2.9特殊日处理 64](#_Toc262225972)

[2.10收费处理 65](#_Toc262225973)

[2.11利息计算 67](#_Toc262225974)

[第三章 内部业务处理 76](#_Toc262225975)

[3.1账户管理 76](#_Toc262225976)

[3.2账务处理 83](#_Toc262225977)

[3.3应解汇款解付 90](#_Toc262225978)

[3.4科目结转 92](#_Toc262225979)

[3.5营业税金及附加计提 93](#_Toc262225980)

[3.5.1建立计提行部关系 93](#_Toc262225981)

[3.6资金清算 96](#_Toc262225982)

[第四章 现金业务及库房管理 102](#_Toc262225983)

[4.1现金收付 102](#_Toc262225984)

[4.2金库管理 106](#_Toc262225985)

[4.3现金调拨 112](#_Toc262225986)

[4.4营业机构现金管理 114](#_Toc262225987)

[4.5假币处理 120](#_Toc262225988)

[4.6错款处理 122](#_Toc262225989)

[第五章 表外业务 124](#_Toc262225990)

[5.1账户管理 124](#_Toc262225991)

[5.2重要空白凭证 125](#_Toc262225992)

[5.3 有价单证 128](#_Toc262225993)

[5.4其他表外业务 130](#_Toc262225994)

[5.5表外冲正 131](#_Toc262225995)

[第二部分 单折业务 131](#_Toc262225996)

[第一章 概述 131](#_Toc262225997)

[1.1业务范围 131](#_Toc262225998)

[1.2实名制规定 132](#_Toc262225999)

[1.3支控方式、通兑方式 132](#_Toc262226000)

[1.4免填单适用范围 133](#_Toc262226001)

[第二章 活期存款 133](#_Toc262226002)

[2.1基本规定 133](#_Toc262226003)

[2.2开户 133](#_Toc262226004)

[2.3续存 135](#_Toc262226005)

[2.4取款 136](#_Toc262226006)

[2.5销户 136](#_Toc262226007)

[2.6睡眠户清理 137](#_Toc262226008)

[第三章 定期存款 139](#_Toc262226009)

[3.1整存整取存款 139](#_Toc262226010)

[3.2定期一本通存款 141](#_Toc262226011)

[3.3零存整取/教育储蓄存款 144](#_Toc262226012)

[3.4通知存款/双利丰个人通知存款 147](#_Toc262226013)

[第四章 特殊业务 151](#_Toc262226014)

[4.1挂失业务 151](#_Toc262226015)

[4.2协助冻结/支付 155](#_Toc262226016)

[4.3协助扣划 156](#_Toc262226017)

[4.4其他业务 157](#_Toc262226018)

[第三部分 银行卡业务 159](#_Toc262226019)

[第一章 概述 159](#_Toc262226020)

[1.1基本概念 159](#_Toc262226021)

[1.2基本规定 160](#_Toc262226022)

[第二章 开卡业务 160](#_Toc262226023)

[2.1借记卡开卡 160](#_Toc262226024)

[2.2准贷记卡开卡 163](#_Toc262226025)

[第三章 销卡业务 166](#_Toc262226026)

[3.1借记卡销卡 166](#_Toc262226027)

[3.2准贷记卡销卡 167](#_Toc262226028)

[3.3贷记卡销卡 168](#_Toc262226029)

[第四章 基本业务 169](#_Toc262226030)

[4.1存款业务 169](#_Toc262226031)

[4.2取款业务 170](#_Toc262226032)

[4.3贷记卡紧急取现 172](#_Toc262226033)

[第五章 特殊业务及差错处理 172](#_Toc262226034)

[5.1基本规定 172](#_Toc262226035)

[5.2卡片挂失 173](#_Toc262226036)

[5.3密码管理 176](#_Toc262226037)

[5.4撤销挂失 178](#_Toc262226038)

[5.5更换卡片 179](#_Toc262226039)

[5.6冻结/解冻 181](#_Toc262226040)

[5.7强制扣划 182](#_Toc262226041)

[5.8其它业务 183](#_Toc262226042)

[5.9睡眠户激活 183](#_Toc262226043)

[第六章 借记卡理财业务 185](#_Toc262226044)

[6.1基本概念 185](#_Toc262226045)

[6.2子账户现金/转账开户 186](#_Toc262226046)

[6.3主账户转开子账户 186](#_Toc262226047)

[6.4子账户移入 187](#_Toc262226048)

[6.5子账户移出 187](#_Toc262226049)

[6.6子账户续存/续取 188](#_Toc262226050)

[6.7子账户互转 188](#_Toc262226051)

[6.8子账户现金/转账部提 189](#_Toc262226052)

[6.9子账户部提转主账户 189](#_Toc262226053)

[6.10子账户现金/转账销户 189](#_Toc262226054)

[6.11子账户销转主账户 190](#_Toc262226055)

[6.12自动约转签约/解约 190](#_Toc262226056)

[6.13自动供款签约/解约 191](#_Toc262226057)

[第四部分 现金管理 192](#_Toc262226058)

[第一章 结算账户管理 192](#_Toc262226059)

[1.1基本规定 192](#_Toc262226060)

[1.2开户处理 195](#_Toc262226061)

[1.3销户处理 208](#_Toc262226062)

[1.4长期不动户处理 210](#_Toc262226063)

[1.5客户身份密码管理 212](#_Toc262226064)

[1.6信息服务管理 213](#_Toc262226065)

[1.7账户资料管理 216](#_Toc262226066)

[第二章 账务处理 217](#_Toc262226067)

[2.1基本规定 217](#_Toc262226068)

[2.2现金存入业务 217](#_Toc262226069)

[2.3现金支出业务 218](#_Toc262226070)

[2.4转账存入业务 219](#_Toc262226071)

[2.5转账支出业务 220](#_Toc262226072)

[2.6账户间转账业务 220](#_Toc262226073)

[2.7并笔交易 221](#_Toc262226074)

[2.8特殊业务处理 222](#_Toc262226075)

[2.9落地业务处理 223](#_Toc262226076)

[2.10特殊账户维护 226](#_Toc262226077)

[2.11网点通存通兑控制信息维护（9999行） 226](#_Toc262226078)

[第三章　收费 227](#_Toc262226079)

[3.1概述 227](#_Toc262226080)

[3.2柜面收费 228](#_Toc262226081)

[3.3收回欠费 228](#_Toc262226082)

[3.4删除收费明细 228](#_Toc262226083)

[3.5批量收费合约维护 228](#_Toc262226084)

[3.6账户收费费率维护 229](#_Toc262226085)

[3.7收费种类费率维护（9999行专用） 229](#_Toc262226086)

[3.8业务种类对照维护表（9999行维护） 229](#_Toc262226087)

[3.9收费试算 229](#_Toc262226088)

[第四章 多级账簿 229](#_Toc262226089)

[4.1概述 229](#_Toc262226090)

[4.2多级账簿的开通/关闭 231](#_Toc262226091)

[4.3多级账簿开设 232](#_Toc262226092)

[4.4 多级账簿支付限额维护 232](#_Toc262226093)

[4.5多级账簿信息维护 232](#_Toc262226094)

[4.6多级账簿余额调整 232](#_Toc262226095)

[4.7多级账簿清息 233](#_Toc262226096)

[4.8多级账簿的注销 233](#_Toc262226097)

[第五章 资金归集 233](#_Toc262226098)

[5.1概述 233](#_Toc262226099)

[5.2人民币资金归集 236](#_Toc262226100)

[5.3外币资金归集 238](#_Toc262226101)

[第六章 资金池 240](#_Toc262226102)

[6.1概述 240](#_Toc262226103)

[6.2平等资金池业务 246](#_Toc262226104)

[6.3虚拟资金池业务 249](#_Toc262226105)

[第七章 透支 251](#_Toc262226106)

[7.1 概述 251](#_Toc262226107)

[7.2开通账户透支功能 254](#_Toc262226108)

[7.3修改账户透支功能 255](#_Toc262226109)

[7.4关闭账户透支功能 255](#_Toc262226110)

[7.5增加客户授信资料 255](#_Toc262226111)

[7.6修改客户授信资料 255](#_Toc262226112)

[7.7删除客户授信资料 256](#_Toc262226113)

[7.8 维护客户授信额度 256](#_Toc262226114)

[7.9隔夜透支转入资产业务系统后的处理 256](#_Toc262226115)

[第八章 客户端管理 258](#_Toc262226116)

[8.1概述 258](#_Toc262226117)

[8.2客户端渠道维护 259](#_Toc262226118)

[8.3注册账户维护 260](#_Toc262226119)

[8.4授权关系维护 260](#_Toc262226120)

[8.5客户端复核关系维护（9999行） 261](#_Toc262226121)

[8.6客户端汇兑维护（9999行） 261](#_Toc262226122)

[8.7贷方账户控制 262](#_Toc262226123)

[8.8外币账户信息维护 263](#_Toc262226124)

[第九章 对公定期、通知存款 264](#_Toc262226125)

[9.1概述 264](#_Toc262226126)

[9.2单账户业务 266](#_Toc262226127)

[9.3子账户业务 270](#_Toc262226128)

[9.4其他业务 273](#_Toc262226129)

[第五部分 资产业务 275](#_Toc262226130)

[第一章 概述 275](#_Toc262226131)

[1.1资产业务适用范围 275](#_Toc262226132)

[1.2贷款客户信息管理 275](#_Toc262226133)

[1.3业务品种、利率代码和初始科目 276](#_Toc262226134)

[1.4非应计贷款 277](#_Toc262226135)

[1.5贷款形态转移 277](#_Toc262226136)

[1.6贷款展期 278](#_Toc262226137)

[1.7贷款应收利息 278](#_Toc262226138)

[1.8贷款本金和利息处理 279](#_Toc262226139)

[第二章 公司贷款 280](#_Toc262226140)

[2.1贷款发放 280](#_Toc262226141)

[2.2贷款本金和利息收回 282](#_Toc262226142)

[2.3贷款展期 285](#_Toc262226143)

[2.4贷款形态转移 285](#_Toc262226144)

[2.5差错处理 286](#_Toc262226145)

[2.6利率修改 289](#_Toc262226146)

[2.7贷款账户信息修改 290](#_Toc262226147)

[第三章 个人贷款 290](#_Toc262226148)

[3.1基本规定 290](#_Toc262226149)

[3.2贷款发放 292](#_Toc262226150)

[3.3贷款本金和利息收回 294](#_Toc262226151)

[3.4贷款形态转移 297](#_Toc262226152)

[3.5差错处理 299](#_Toc262226153)

[3.6贷款停还/撤销停还/恢复停还处理 301](#_Toc262226154)

[3.7贷款调整 305](#_Toc262226155)

[第四章 个人质押贷款 306](#_Toc262226156)

[4.1基本规定 306](#_Toc262226157)

[4.2贷款发放 307](#_Toc262226158)

[4.3贷款还款 309](#_Toc262226159)

[4.4质押物还款 312](#_Toc262226160)

[4.5贷款差错处理 314](#_Toc262226161)

[第五章 贴现 315](#_Toc262226162)

[5.1基本规定 315](#_Toc262226163)

[5.2银行承兑汇票查询 315](#_Toc262226164)

[5.3验票 316](#_Toc262226165)

[5.4贴现放款 318](#_Toc262226166)

[5.5贴现收回 321](#_Toc262226167)

[5.6贴现逾期处理 322](#_Toc262226168)

[第六章 贷款核销 323](#_Toc262226169)

[6.1贷款核销 323](#_Toc262226170)

[6.2已核销贷款收回 324](#_Toc262226171)

[第七章 委托贷款 325](#_Toc262226172)

[7.1基本规定 325](#_Toc262226173)

[7.2委托合约管理 326](#_Toc262226174)

[7.3委托资金处理 327](#_Toc262226175)

[7.4委托贷款放款 328](#_Toc262226176)

[7.5委托贷款还款 329](#_Toc262226177)

[7.6委托贷款展期 330](#_Toc262226178)

[7.7委托贷款形态转移 330](#_Toc262226179)

[7.8委托贷款本息分配 330](#_Toc262226180)

[7.9委托贷款核销 331](#_Toc262226181)

[7.10差错处理 331](#_Toc262226182)

[第八章 贷款划转 333](#_Toc262226183)

[8.1基本规定 333](#_Toc262226184)

[8.2划出行处理 333](#_Toc262226185)

[8.3贷款划转资料移交 334](#_Toc262226186)

[8.4 划入行处理 334](#_Toc262226187)

[8.5 账务核对 335](#_Toc262226188)

[第六部分 支付结算业务 335](#_Toc262226189)

[第一章 概述 335](#_Toc262226190)

[1.1基本规定 335](#_Toc262226191)

[1.2汇兑 337](#_Toc262226192)

[1.3银行汇票 338](#_Toc262226193)

[1.4银行本票 340](#_Toc262226194)

[1.5商业汇票 341](#_Toc262226195)

[1.6支票 341](#_Toc262226196)

[第二章 网内往来业务 342](#_Toc262226197)

[2.1基本规定 342](#_Toc262226198)

[2.2往账业务 343](#_Toc262226199)

[2.3来账业务 346](#_Toc262226200)

[2.4查询查复 348](#_Toc262226201)

[2.5差错处理 349](#_Toc262226202)

[第三章 大额支付业务 350](#_Toc262226203)

[3.1基本规定 350](#_Toc262226204)

[3.2往账业务 351](#_Toc262226205)

[3.3来账业务 353](#_Toc262226206)

[3.4查询查复 355](#_Toc262226207)

[3.5差错及异常 356](#_Toc262226208)

[第四章 小额支付业务 358](#_Toc262226209)

[4.1基本规定 358](#_Toc262226210)

[4.2普通贷记业务 359](#_Toc262226211)

[4.3普通借记业务 362](#_Toc262226212)

[4.4定期业务 365](#_Toc262226213)

[4.5查询查复 369](#_Toc262226214)

[4.6差错及异常 370](#_Toc262226215)

[第五章 漫游汇款业务 372](#_Toc262226216)

[5.1基本规定 372](#_Toc262226217)

[5.2汇出 372](#_Toc262226218)

[5.3兑付 374](#_Toc262226219)

[5.4退汇 376](#_Toc262226220)

[5.5差错及异常 376](#_Toc262226221)

[第六章 银行汇票业务 377](#_Toc262226222)

[6.1签发 377](#_Toc262226223)

[6.2兑付 380](#_Toc262226224)

[6.3结清 381](#_Toc262226225)

[6.4汇票挂失、解挂 382](#_Toc262226226)

[6.5法院止付、解除止付 384](#_Toc262226227)

[6.6差错、异常和退票 384](#_Toc262226228)

[第七章 银行本票业务 385](#_Toc262226229)

[7.1基本规定 385](#_Toc262226230)

[7.2签发 386](#_Toc262226231)

[7.3兑付 388](#_Toc262226232)

[7.4结清、退款和超期付款 389](#_Toc262226233)

[7.5挂失与法院止付 390](#_Toc262226234)

[7.6差错、异常和退票 391](#_Toc262226235)

[第八章 小额支付通存通兑业务（实时业务） 392](#_Toc262226236)

[8.1基本规定 392](#_Toc262226237)

[8.2通存通兑业务协议维护 393](#_Toc262226238)

[8.3通存往账 395](#_Toc262226239)

[8.4通兑往账 397](#_Toc262226240)

[8.5.业务查询 398](#_Toc262226241)

[8.6差错及异常处理 399](#_Toc262226242)

[8.7.注意事项 400](#_Toc262226243)

[第九章 支票影像业务 402](#_Toc262226244)

[9.1提出支票 402](#_Toc262226245)

[9.2止付申请及应答 406](#_Toc262226246)

[9.3查询查复 406](#_Toc262226247)

[9.4差错及异常 407](#_Toc262226248)

[第十章 集中代收付业务 408](#_Toc262226249)

[10.1基本规定 408](#_Toc262226250)

[10.2集中代付 408](#_Toc262226251)

[10.3集中代收 409](#_Toc262226252)

[10.4集中代收撤销 410](#_Toc262226253)

[10.5变更合同（协议） 411](#_Toc262226254)

[第十一章 托收业务登记簿 413](#_Toc262226255)

[11.1托收业务单笔录入 413](#_Toc262226256)

[11.2托收业务单笔补录 414](#_Toc262226257)

[11.3信息单笔修改 414](#_Toc262226258)

[11.4汇总录入 415](#_Toc262226259)

[第七部分 外汇业务 416](#_Toc262226260)

[第一章 对公账户开立 416](#_Toc262226261)

[1.1经常项目开户 417](#_Toc262226262)

[1.2 待核查账户开立 419](#_Toc262226263)

[第二章 对公账户收入、结汇 420](#_Toc262226264)

[2.1 经常项目收入、结汇 420](#_Toc262226265)

[2.2 收、结汇业务基本流程 425](#_Toc262226266)

[2.3 后续处理 429](#_Toc262226267)

[第三章 对公账户售汇、付汇 430](#_Toc262226268)

[3.1 购汇受理单据 430](#_Toc262226269)

[3.2 售付汇基本流程 465](#_Toc262226270)

[第四章 外币票据托收 469](#_Toc262226271)

[4.1托收业务基本流程 469](#_Toc262226272)

[4.2 审核托收票据 469](#_Toc262226273)

[4.3 《外币票据托收申请书》的填写及审核 470](#_Toc262226274)

[4.5 上交票据 471](#_Toc262226275)

[4.6 收汇后的处理及退票 471](#_Toc262226276)

[4.7 国际收支申报和反洗钱报告 472](#_Toc262226277)

[4.8 档案管理 472](#_Toc262226278)

[第五章 外汇押汇业务（押汇业务操作不属我部管理范围） 472](#_Toc262226279)

[5.1 押汇业务基本流程 472](#_Toc262226280)

[5.2 受理客户押汇申请，开立押汇专户、保证金专户 472](#_Toc262226281)

[5.3后续处理 475](#_Toc262226282)

[第六章 对公账户关闭 476](#_Toc262226283)

[6.1关户步骤： 476](#_Toc262226284)

[6.2关户提示 476](#_Toc262226285)

[第七章 个人结售汇 477](#_Toc262226286)

[7.1个人结汇 477](#_Toc262226287)

[7.2个人购汇 482](#_Toc262226288)

[第八章 西联汇款 486](#_Toc262226289)

[8.1基本规定 486](#_Toc262226290)

[8.2西联发汇 487](#_Toc262226291)

[8.3西联收汇 490](#_Toc262226292)

[8.4西联汇款退汇 492](#_Toc262226293)

[8.5技术故障处理 493](#_Toc262226294)

[第九章 个人实盘外汇买卖（外汇宝） 493](#_Toc262226295)

[9.1基本规定及相关概念 493](#_Toc262226296)

[9.2签约 495](#_Toc262226297)

[9.3柜面交易 496](#_Toc262226298)

[9.4委托撤单 498](#_Toc262226299)

[9.5柜员撤单 499](#_Toc262226300)

[9.6外汇宝解约 499](#_Toc262226301)

[第十章 个人外汇汇出 500](#_Toc262226302)

[10.1 基本规定： 500](#_Toc262226303)

[10.2业务操作 501](#_Toc262226304)

[第十一章 光票托收 503](#_Toc262226305)

[11.1 基本概念 503](#_Toc262226306)

[11.2 基本流程 503](#_Toc262226307)

[11.3 具体操作步骤 504](#_Toc262226308)

[第十二章 汇利丰个人外汇结构性存款 509](#_Toc262226309)

[12.1．基本规定 509](#_Toc262226310)

[12.2 产品申购 510](#_Toc262226311)

[12.3 赎回业务流程 511](#_Toc262226312)

[12.4紧急退出业务流程 511](#_Toc262226313)

[12.5 更换账户 513](#_Toc262226314)

[12.6 撤销交易 513](#_Toc262226315)

[12.7 资金清算异常处理 514](#_Toc262226316)

[第十三章 旅行支票 514](#_Toc262226317)

[13.1 旅支代兑业务 514](#_Toc262226318)

[13.2旅支代售 518](#_Toc262226319)

[第八部分 代理业务 522](#_Toc262226320)

[第一章 代理业务凭证管理 522](#_Toc262226321)

[1.1基本规定 522](#_Toc262226322)

[1.2凭证领入 522](#_Toc262226323)

[1.3凭证调出 522](#_Toc262226324)

[1.4凭证内部处理 522](#_Toc262226325)

[1.5凭证领用 523](#_Toc262226326)

[1.6凭证交回 523](#_Toc262226327)

[1.7凭证销号 523](#_Toc262226328)

[第二章 批量代收、付业务 523](#_Toc262226329)

[2.1批量代收业务 523](#_Toc262226330)

[2.2批量代付业务 526](#_Toc262226331)

[第三章 北京分行业务 530](#_Toc262226332)

[3.1代理国库业务 530](#_Toc262226333)

[3.2．法院诉讼费-（金融服务交易管理-平台） 533](#_Toc262226334)

[3.3．代理财政非税收 （代收行政罚没款） 535](#_Toc262226335)

[3.4.代收北京市话费-（金融服务交易管理-平台） 536](#_Toc262226336)

[3.5代收北京移动话费-（金融服务交易管理-平台） 536](#_Toc262226337)

[3.6代收北京联通话费、北京电信话费（二者操作一致） 537](#_Toc262226338)

[3.7代收铁通电话费-（金融服务交易管理-平台） 537](#_Toc262226339)

[3.8代收歌华有线电视费-（金融服务交易管理-平台） 538](#_Toc262226340)

[3.9抄表户电费代收（金融服务交易管理-平台） 539](#_Toc262226341)

[3.10.代收电卡买电业务-（北京分行业务-平台） 539](#_Toc262226342)

[3.11代收交强险业务-（金融服务交易管理-平台） 540](#_Toc262226343)

[3.12银保通 542](#_Toc262226344)

[3.13“银彩转账”业务 550](#_Toc262226345)

[第四章 银关通 551](#_Toc262226346)

[4.1 基本规定 551](#_Toc262226347)

[4.2业务操作 553](#_Toc262226348)

[第五章 存款证明 557](#_Toc262226349)

[5.1个人存款证明相关概念： 557](#_Toc262226350)

[5.2基本规定 558](#_Toc262226351)

[5.3业务操作 558](#_Toc262226352)

[5.4注意事项 559](#_Toc262226353)

[第六章 收费业务 559](#_Toc262226354)

[6.1联动收费操作： 559](#_Toc262226355)

[6.2非联动收费：选择9973个人业务收费交易 560](#_Toc262226356)

[第七章 保管箱 560](#_Toc262226357)

[7.1基本规定 560](#_Toc262226358)

[7.2业务操作 561](#_Toc262226359)

[7.2.2授权委托 562](#_Toc262226360)

[第九部分 投资业务 566](#_Toc262226361)

[第一章 国债 566](#_Toc262226362)

[1.1凭证式国债 566](#_Toc262226363)

[1.2储蓄国债 570](#_Toc262226364)

[1.3记账式国债 580](#_Toc262226365)

[第二章 证券投资基金代理销售业务 597](#_Toc262226366)

[2.1概述 597](#_Toc262226367)

[2.2账户管理 598](#_Toc262226368)

[2.3业务处理 600](#_Toc262226369)

[2.4基金定投 601](#_Toc262226370)

[2.5特殊处理 602](#_Toc262226371)

[第三章 实物黄金代理买卖业务 604](#_Toc262226372)

[3.1概述 604](#_Toc262226373)

[3.3黄金买卖 605](#_Toc262226374)

[3.4辅助交易 607](#_Toc262226375)

[第四章 本利丰 607](#_Toc262226376)

[4.1概述 607](#_Toc262226377)

[第五章 银期转账业务 612](#_Toc262226378)

[5.1概述 612](#_Toc262226379)

[5.2签约与解约 613](#_Toc262226380)

[5.3业务处理 616](#_Toc262226381)

[第六章　客户交易结算资金第三方存管业务 617](#_Toc262226382)

[6.1概述 617](#_Toc262226383)

[6.2签约 619](#_Toc262226384)

[6.3基本业务处理 621](#_Toc262226385)

[6.4特殊业务处理 623](#_Toc262226386)

[第十部分 电子银行业务 627](#_Toc262226387)

[第一章 企业网上银行业务申请 627](#_Toc262226388)

[1.1基本规定 627](#_Toc262226389)

[1.2注册 628](#_Toc262226390)

[1.3 证书业务 631](#_Toc262226391)

[1.4 维护 633](#_Toc262226392)

[1.5注销 635](#_Toc262226393)

[1.6 查询 637](#_Toc262226394)

[1.7 复核和取消操作 637](#_Toc262226395)

[第二章 企业网上银行业务处理 638](#_Toc262226396)

[2.1代付业务 638](#_Toc262226397)

[2.2代收业务 640](#_Toc262226398)

[2.3 批量转账 643](#_Toc262226399)

[2.4集团理财 644](#_Toc262226400)

[2.5现金管理 645](#_Toc262226401)

[2.6预约业务 646](#_Toc262226402)

[2.7 投资理财 647](#_Toc262226403)

[2.8外币业务 648](#_Toc262226404)

[2.9落地业务处理 648](#_Toc262226405)

[第三章 企业电话银行业务 655](#_Toc262226406)

[3.1 基本规定 655](#_Toc262226407)

[3.2注册 655](#_Toc262226408)

[3.3 维护 656](#_Toc262226409)

[3.4 暂停、恢复、注销业务 658](#_Toc262226410)

[3.5查询 659](#_Toc262226411)

[第四章 回单与报表 660](#_Toc262226412)

[4.1 交易回单处理操作 660](#_Toc262226413)

[4.2 报表 661](#_Toc262226414)

[第五章 个人电子银行业务 661](#_Toc262226415)

[5.1电子银行相关业务规定 662](#_Toc262226416)

[5.2业务操作 663](#_Toc262226417)

[5.3维护 664](#_Toc262226418)

[5.4注销 665](#_Toc262226419)

# 第一部分 综合管理

## 第一章 基础管理

### 1.1基本规定

临柜业务操作管理必须遵循“划分权限，一人一号；重要业务，授权控制；会计凭证，严格审核；过渡业务，手续严密；现金业务，严格管理；他行票据，收妥进账；业务印章，专管专用；签到签退，严密手续；业务挂账，及时清理；错账处理，手续齐全；印鉴卡片，专管专用；人员变动，交接清楚”的基本原则。

一、划分权限，一人一号。必须根据业务分工合理确定柜员级别，九级主管由支行财会运营部门或人事部门专人担任；一个柜员（或主管）只能使用一个柜员号；业务操作前必须按岗位分工合理设置柜员的应用掩码和交易掩码。严禁建立机动柜员，编造、伪造假身份证件号码设置柜员，一人多号，不得将本人柜员号交予他人使用。

二、重要业务，授权控制。必须根据营业网点业务规模和管理水平合理设定行部类型；业务授权由相应级别以上的主管负责，各级主管进行授权前,应根据相关制度办法审查业务的真实性,审核是否符合相关政策规定，核实原始凭证主要要素与屏幕显示的输入内容是否一致；对于现金收入业务，主管在授权前应卡把现金大数核对现金实物是否与交易金额相符，核对无误后再进行授权。现金付出业务主管授权并待交易成功后，卡把现金大数核对付出现金实物是否与交易金额相符。三级主管临时离岗需要移交其主管权限的，必须采用“转授权”的形式将主管职能移交给“转授权”的对象。严禁未审核凭证或卡把现金即授权操作，不得使授权流于形式。

三、会计凭证，严格审核。经办柜员及授权主管必须认真审核各种会计凭证，确保原始凭证的合法性；记账凭证与原始凭证有关要素的真实性；记账凭证上传票号的连续性，记账凭证的张数与柜员平账报告表的交易笔数的一致性。严禁伪造、变造会计凭证或无凭无据进行业务处理，不得依据非原始凭证进行账务复核。

四、过渡业务，手续严密。通过单笔或并笔91过渡处理的业务，必须当时处理，正确反映对应关系。通过92过渡处理的跨柜业务，业务发起柜员必须打印过渡记账凭证，与记账凭证一并传递给指定的接收柜员，由双方签章确认，做到交接清楚；接收柜员应及时处理，不得随意拖延或拒绝办理。严禁违反先借后贷、当时记账的规定，随意使用91平账器内的资金，不得超越权限办理应通过92过渡的业务。

五、现金业务，严格管理。办理现金业务人员必须培训合格、持双证上岗。网点必须加强现金管理，严格执行大额现金收付审批、登记和备案制度；必须合理设定营业网点库存和柜员现金箱限额，营业终了不得超限额；必须坚持“现金收入，先收款后记账；现金付出，先记账后付款”的原则办理现金收付业务；柜员现金必须坚持一日三次碰库；营业终了柜员现金箱必须由会计主管（或其授权人）卡把核对大数相符后双人双锁管理；柜员办理现金业务必须在有效监控和客户视线以内，唱收唱付，做到当面点准，一笔一清。发生长款，应暂列其他应付款待查，不准溢库；发生短款，应暂列其他应收款待查，不准空库。严禁任何形式的空库、抵库和发生长短款不报告及不按规定处理，不得私吞长款或以长补短以及私自代保管客户单、折、卡、身份证件和密码等支付工具、票据和印鉴。

六、他行票据，收妥进账。严格执行人民银行关于票据抵用时间的有关要求。严禁提前为客户进账，不得为客户垫款。

七、业务印章，专管专用。柜员临柜业务印章，必须坚持“专人保管、专人使用、专人负责” 的原则。汇票专用章、本票专用章的保管人不得兼管重要空白凭证。严禁在重要空白凭证上预先加盖业务印章，不得错用、串用、提前或过期使用柜员临柜业务印章。

八、签到签退，严密手续。行部签到必须双人在岗，行部签退必须由会计主管或指定专人负责；柜员临时离柜必须办理签退，并将经管的现金、重要空白凭证、有价单证和业务印章等重要物品入抽屉、入箱上锁保管；营业终了柜员办理正式签退后，必须将经管的现金、重要空白凭证、有价单证和业务印章等重要物品入箱加双锁入库保管。严禁柜员未办理临时签退或未办理正式签退离岗，不得随意重开行部或营业终了不进行行所签退。

九、业务挂账，及时清理。各项业务挂账的检查、核对和清理由会计主管负全责，会计主管每日必须对业务性挂账进行认真核查，当日同城票据交换及其它结算占用挂账必须与相关票据核对一致，联行来账业务必须于次日上午前处理完毕，过渡挂账当日查清核销，系统自动挂账必须在下一个营业日处理完毕（节假日顺延）。严禁未查清原因处理业务挂账，不得超期处理业务挂账。

十、错账处理，手续齐全。错账处理必须按照查清原因、更正有据、批注清楚、审批授权的要求进行，授权人员对抹账、冲正业务必须查明原因。因客户原因记账错误时，应积极配合客户追回错账款项。当日发现错账，当日抹账处理；次日及在本年内发现的错账，填制红蓝字同方向记账凭证办理冲正交易；本年度发现上年度错账，填制蓝字反方向记账凭证办理冲正交易，损益类错账视同当年错账处理。严禁随意抹账、冲账，不得应客户要求对银行操作差错以外的账务进行抹账、冲账。

十一、印鉴卡片，专管专用。预留印鉴卡片必须指定专人负责管理，做到“谁使用、谁保管、谁负责”。他人使用时必须在监控和保管人员有效视线监督范围内，由保管人员监督使用。日常营业中预留印鉴卡片不得随意丢放，保管员因中途离岗，应做到人离卡收入箱加锁保管；营业终了印鉴卡片专箱入库保管。严禁将预留印鉴卡片复印或转借他人，不得随意向无关人员出示预留印鉴卡片、无关人员操作电子验印系统。

十二、人员变动，交接清楚。柜员或主管因临时离岗、休假、岗位调整等原因必须办理交接，办理交接前必须平账，重要空白凭证、现金及有价单证必须全部缴入库房。必须将未尽事宜交接清楚，详细列明交接的业务印章、联行机具、账簿、库房钥匙、会计档案及其他物品，由交接人、接交人和监交人签章（字）确认。交接双方要认真核对有关账项、实物并签章证明，柜员如有待办事项和遗留问题应出具书面说明。严禁不见面、不清点交接，不得未办妥交接手续擅自离岗。

### 1.2机构管理

#### 1.2.1ABIS机构管理

##### 1.2.1.1营业行号

营业机构是应用ABIS的农业银行各级营业机构，包括储蓄所、分理处（含二级支行，下同）、营业部等对外营业机构。各级清算中心和其他应用ABIS的内设机构视同营业机构管理。

营业机构应用ABIS必须取得营业行号，营业行号是该机构在ABIS数据运行中心范围内的唯一标识，由ABIS数据运行中心统一建立。

##### 1.2.1.2营业行号编码规则

营业行号由6位数字组成，其中前2位为省市代码（北京为11）。营业行号的顺序号由4位数字组成，其中前两位为支行号，第3—4位为机构顺序号。

##### 1.2.1.3营业机构行部类型(行部类型)

ABIS对每个营业机构的行部类型进行了定义（行部表BDT），行部类型决定了动态授权管理中授权额度的大小，按行部类型、柜员类型、币种分别设定了相关金融性交易的授权金额标准（动态授权控制表PMT表），在柜员处理交易时系统会自动通过授权函数根据所在机构的行部类型、发起柜员的柜员类型及币种来读取相应的标准，并判断是否要求相应级别的主管进行授权。

行部类型设置应在行政级别的基础上充分考虑业务量和业务种类等因素设定的，最大程度上解决不同行部类型风险控制与操作效率两者之间的矛盾。

###### 1.2.1.3.1行部类型划分

行部类型分为储蓄所、二级支行（分理处）、营业部、财务核算机构、清算中心个大类，对每个大类再细分为4-6个小类，共20类，分别以英文字母a-t表示，每种小类设置不同的授权额度，见“中国农业银行动态授权金额控制标准一览表”（附件二）。

储蓄所（包括仅办理储蓄业务的营业机构）分为4类：一类储蓄所（a）、二类储蓄所（b）、三类储蓄所（c）、四类储蓄所（d）。

分理处（包括二级支行）分为4类：一类分理处（e）、二类分理处（f）、三类分理处（g）、四类分理处（h）。

营业部（包括各级行营业部）分为4类：一类营业部（i）、二类营业部（j）、三类营业部（k）、四类营业部（l）。

财务核算机构（包括各级财务核算部门）分为2类：一类财务核算机构（m）、二类财务核算机构（n）。

清算中心（包括各级行清算中心）分为6类：一类清算中心（o）、二类清算中心（p）、三类清算中心（q）、四类清算中心（r）、五类清算中心（s）、六类清算中心（t）。

行部类型确定与维护

新开业的营业机构要首先确定它的行部类型。确定行部类型时，会计主管应根据受派行的行政级别、业务种类、业务规模、人员配备、会计内控要求和管理水平等情况选择适合本营业机构的行部类型，并向管辖行提出行部类型维护申请，会计主管不得跨行政级别选择行部类型；在后续的行部类型维护管理中，会计主管应根据营业机构行政级别变化情况、内控管理要求和评价结果对行部类型进行及时维护和调整。行部类型确定和维护由会计主管向支行提出行部类型维护调整建议，支行报分行审定，分行同意后，进行行部类型维护。

###### 1.2.1.3.2行部类型确定与维护

新开业的营业机构要首先确定它的行部类型。确定行部类型时，会计主管应根据受派行的行政级别、业务种类、业务规模、人员配备、会计内控要求和管理水平等情况选择适合本营业机构的行部类型，并向管辖行提出行部类型维护申请，会计主管不得跨行政级别选择行部类型；在后续的行部类型维护管理中，会计主管应根据营业机构行政级别变化情况、内控管理要求和评价结果对行部类型进行及时维护和调整。行部类型确定和维护由会计主管向支行提出行部类型维护调整建议，支行报分行审定，分行同意后，进行行部类型维护。

##### 1.2.1.4 机构新增

###### 1.2.1.4.1. 申报

管辖行财会运营部门根据新增机构的具体情况填制申请表（书），提供相关证明文件，上报到分行运营管理部。

###### 1.2.1.4.2. 审批维护

分行运营管理部分配ABIS行号、柜员号、逻辑终端号，由分行ABIS中心维护员根据申请表(书)内容在ABIS进行维护。

###### 1.2.1.4.3管辖行维护

管辖行九级主管按照分配的柜员号，根据柜员的业务权限设置柜员应用掩码、交易掩码、现金箱、平账器。

###### 1.2.1.4.4开业（运行）准备

1、人员准备。按照劳动组合模式和岗位职责的要求，各岗位人员就位，连接指纹认证并可正常登陆ABIS。

2、业务准备。管辖行相关业务部门根据营业机构的业务范围，申请开办同城票据交换、联行、大（小）额支付、网内往来等业务，同时在财务会计报告系统（FARS）、会计监控系统（ARMS）、会计档案管理系统、现金调拨系统、全国支票影像系统、反洗钱信息管理等系统中维护营业机构信息。

3、系统准备。一是硬件准备。机构新增时，由分行信息技术管理部门进行前台信息维护和有关硬件的配置。二是系统参数设置。机构新增时，ABIS系统自动根据设置的上下级资金清算关系，建立各币种资金清算专用账户。计提行维护营业税金计提关系，设置营业机构通存通兑标志。

4、营业准备。配备业务处理所必须的操作终端及打印机，配置相应的ABIS逻辑终端号，业务办理所必须的业务凭证、印章、登记簿、业务用纸、现金凭证箱包等，配备各类金融机具，包括出纳机具、联行机具、防伪识别仪等。

5、内部核算管理机构运行准备时必须执行第1、2、3的规定，第4条规定根据实际情况参照执行。

##### 1.2.1.5 机构变更

ABIS营业机构名称、行政隶属关系、资金清算关系、营业币种、业务权限、逻辑终端等机构信息发生变更时，管辖行逐级向上级行申报，在经过相关主管部门审批通过后，分行运营管理部就ABIS事项进行审批，审批通过后，由分行ABIS中心维护员进行维护。

##### 1.2.1.6 机构拆并

ABIS机构拆并按机构拆并专项管理办法相关规定执行。

### 1.3柜员管理

#### 1.3.1柜员分类

ABIS营业机构的柜员包括柜台柜员和系统柜员。

1. 柜台柜员。按操作权限可分为普通柜员、主管兼柜员、主管。

普通柜员：办理规定的业务并通过柜台终端执行相应的应用处理和交易操作。

主管兼柜员：办理规定的业务并通过柜台终端执行相应的应用处理和交易操作，可从事权限内的交易授权。

主管：仅负责业务的监控与授权，并从事权限内的柜员管理类交易操作。

主管按其授权权限的大小划分为四级，从低到高顺序为1、2、3、9级，其中1、2级可设置为主管兼柜员，3、9级主管不能兼柜员，9级主管实行上收管理。

2.系统柜员。系统柜员包括自动柜员机（ATM）、销售点终端（POS）、电话银行（TBS）等自助终端设备及批交易处理柜员。

#### 1.3.2新增柜员管理

1. 会计主管应根据既定的编码规则，对新调入需在ABIS进行业务操作的人员确定柜员号。柜员号编制应坚持一人一号，在一段时期内，避免同一柜员号被若干人使用。

2.根据业务分工，合理限定新增柜员操作权限，正确选择交易掩码及应用掩码，上报管辖行审核。

3.严禁建立机动柜员。

#### 1.3.3变更柜员管理

1. 会计主管应严格按照制度规定，对柜员卡启用\关联、柜员休假离职、柜员密码重置及修改柜员现金箱限额进行处理。

2. 对修改柜员属性、删除柜员现金箱等权限外的柜员管理类交易，会计主管应填写相应的申请表交由管辖行处理。

#### 1.3.4删除柜员管理

在做删除柜员管理时，会计主管应首先确认：

1. 柜员现金箱、凭证箱余额为零。

2. 当天未发生金融性交易。

3. 柜员没收假币已上缴库房。

4. 柜员已正式签退。

在此基础上，会计主管将柜员状态置于“休假离职”状态，然后及时填写删除柜员申请表交管辖行进行删除维护

#### 1.3.5柜员掩码设置

掩码是控制柜员业务操作范围，限定柜员操作权限，设置劳动组合的主要工具，也是实现柜员差别管理的有效措施和业务操作事前风险控制的重要手段。掩码分为应用掩码和交易掩码。

营业机构要根据柜员业务分工，正确设置应用掩码和交易掩码，将柜员操作权限严格控制在业务分工范围之内。

##### 1.3.5.1掩码定义

1、应用掩码

应用掩码是控制柜员应用ABIS系统操作权限的字码，共100位，每一位代表ABIS的一类应用。若允许柜员操作该应用，对应的应用掩码设置为“Y”，反之，对应的应用掩码设置为“N”。目前启用的交易掩码控制范围如下：

第2位通用核算子系统；第4位公共应用子系统；第7位库房现金及表外子系统；第8位网内往来、银行本票、大额支付、小额支付、银行汇票、漫游汇款子系统；第9位内部账务移植；第10位自动转账子系统；第11位活期存款；第14位定期存款；第22位准贷记卡；第24位个人贷款；第25位公司贷款；第26位现金管理；第27位FB外汇业务；第28位西联汇款；第30位客户信息管理子系统；第31位一卡通、借记卡；第36位系统内拆借、同业拆借、委托贷款、对公活期账户透支；第39位记账式国债、开放式基金；第40位Tulip平台实时、批量代收付；第41位同城交换；第42位支付密码子系统；第44位一卡通；第45位定期一本通；第48位漫游汇款；第50位贷记卡；第51位网上银行；第67位储蓄国债；其他掩码备用。

2、交易掩码

交易掩码是控制柜员能否操作ABIS某一个应用下面的某一类业务的字码，共12位，每一位代表一个应用下面的一类业务。若允许柜员操作该类业务，对应的交易掩码设置为“1”，反之，对应的交易掩码设置为“0”。其定义如下：

第1位纯主管，第2位联行业务，第3位编押及国际业务，第4位普通金融性交易，第5位重要金融性交易，第6位普通非金融性交易，第7位重要的非金融性交易，第8位库房管理类交易，第9位银行卡中心交易，第10位现金管理网内收付确认交易，第11、12位备用。

##### 1.3.5.2掩码设置

###### 1.3.5.2.1基本规定

1．柜员掩码应根据营业机构劳动组合及柜员岗位职责和操作权限设置，交易掩码与应用掩码必须配合考虑，科学设置。

2．交易掩码与应用掩码必须严格按照“不相容岗位相分离”等相关制度规定设置。

3．根据营业机构柜员的业务范围设置交易掩码与应用掩码，对综合柜员、单项柜员和多项柜员应区别控制。

4．划分前后台柜员的营业机构，前后台业务的掩码设置必须分离，没有相关业务的营业机构其相应的掩码必须关闭。

5．对于个人、公司等业务分柜办理的，应根据掩码的控制范围分别控制。

6．重要金融性交易（如通用核算子系统借记类交易）必须进行单独控制。

7．兼职管库员、主出纳的交易掩码第8位必须设置为“0”。

8．除银行卡管理中心外，所有对外营业机构必须将交易掩码第9位设置为“0”。

9．交易掩码备用的第11、12位必须设置为“0”。

10．未指定应用或停用的应用掩码，必须全部设置为N。

###### 1.3.5.2.2柜员掩码设置

会计主管应根据本机构劳动组合、柜员类别、柜员岗位职责和柜员业务分工，制定柜员交易掩码、应用掩码设置方案，通过会计基础管理系统上报管辖行财会运营部门审批后由九级主管操作。柜员岗位与掩码设置基本对应关系为：

1．临柜综合柜员。交易掩码设置为010111100000或010111100100，可以操作除编押、库房管理、国际业务管理、银行卡管理类交易以外的所有交易。应用掩码设置应根据柜员岗位分工，对可办理的业务种类所对应的子系统，应用掩码设置为“Y”。

2．临柜单项柜员。对于仅办理个人业务的柜员，交易掩码设置为000101000000，可以操作普通金融性交易、非金融性交易；对于仅办理某单项业务的柜员，如营业机构金融超市仅受理贷款业务，柜员仅负责贷款户卡管理，交易掩码应设置为000000100000；其所有贷款类、现金管理类、客户信息类子系统对应的应用掩码设置为“Y”，对于其他无业务关联的子系统全部设置为“N”。

3．临柜多项柜员。柜员办理个人业务为主，兼办其他某类特定业务或特殊时期兼职某特定岗位时，可在开放常用交易掩码的基础上，根据开办的特定业务种类需要分别开放相应的交易掩码。正常情况下常用交易掩码设置为000101000000；如兼联行编押员，交易掩码应设置为001101000000；如同时可对现金管理通存通兑业务进行确认，则交易掩码应设置为000101000100等。

4．专职库房记账员。交易掩码设置为000000010000，可以操作库房现金调入、调出，重要空白凭证入库、出库，重要空白凭证调拨出库、入库，柜员现金入库、柜员领入现金，柜员领入重要空白凭证、柜员重要空白凭证入库等库房管理类交易。应用掩码除将库房现金及表外子系统、公共子系统设置为“Y”外，其他子系统均应关闭。操作库房管理类交易的柜员不得兼任管库员。

5．出纳专柜操作员。仅办理现金收付业务，交易掩码设置为000100000000。应用掩码设置时仅将公共应用子系统应用掩码设置为“Y”，其他子系统全部关闭。

6．纯主管。掩码由系统自动设定，其中交易掩码系统自动设置为100000000000，应用掩码设置为100位“Y”。

7．营业机构理财经理。对于不办理业务的理财经理，可将其设置为仅具查询权限的柜员，交易掩码一般控制为100000000000，应用掩码第4、11、14、30、31、44、45、46、47、50、51位设置为“Y”，其他子系统关闭。对于兼办正常ABIS业务的理财人员应视同ABIS普通柜员，按照ABIS柜员进行管理。

8．客户服务中心柜员。客户服务中心柜员主要办理查询类和部分非金融性交易，交易掩码一般控制为000001100000，应用掩码第4、22、30、31、33、39、40、50、51位设置为“Y”，其他子系统应关闭。

#### 1.3.6柜员密码管理

##### 1.3.6.1基本规定

1．柜员密码仅限本人使用并严格保密，不得泄露或借给他人使用，密码一旦泄露须立即更换。

2．柜员密码必须定期或不定期更换，每月更换不得少于一次。密码设置应考虑易于保密（可使用英文字母），不得使用初始密码、重叠数、顺序数字等有规律的数字或字母组合作为操作密码。

3．柜员签到或主管授权输入密码时，应进行物理遮掩或要求他人回避。

##### 1.3.6.2柜员密码重置

1．营业机构二级（含二级）以下柜员的密码重置由本机构三级主管（会计主管）操作；三级主管的密码重置必须由九级主管操作；九级主管的密码重置可由同级九级主管处理，也可由管辖行的九级主管处理。重置时，操作主管与被重置密码的柜员为同一机构的须双方现场操作；重置后，被重置密码的柜员应立即修改密码。

2．柜员因遗忘密码或其他原因需进行密码重置时，三级主管选择“0335重置柜员密码”交易，与重置密码的柜员一并现场操作，打印记账凭证，被重置密码的柜员应立即修改密码。

3．三级主管密码遗忘，应填写“营业机构变更申请表”送交管辖行审批，并由其九级主管作重置操作，密码重置后电话通知三级主管及时修改密码。

4．九级主管密码遗忘，由同级主管作重置操作，具体操作处理同第2点；九级主管密码遗忘且同级主管无法重置时，应填写“营业机构变更申请表”送交分行重置。

### 1.4劳动组织管理

#### 1.4.1岗位职责

##### 1.4.1.1会计主管职责

1. 代表委派行正确组织受派机构会计核算工作，落实各项会计规章制度，做好营业机构会计内部控制建设，防范会计操作风险。

2. 合理确定劳动组合，正确划分柜员业务范围和权限，落实柜员岗位责任制。

3. 做好会计监控系统预警信息的核实,组织核查各类会计业务差错、事故和违规行为，分析原因，提出处理意见，督促改进工作。

4. 积极配合会计监管员及其他有权检查部门的检查辅导，并对存在的问题进行整改。

5. 履行其他会计管理工作。

##### 1.4.1.2柜员职责

###### 1.4.1.2.1前台柜员岗位职责

1. 严格遵守各项规章制度，按照业务操作规程，在权限内受理各类柜台业务及相关的业务查询、咨询等工作，坚持自我复核，做到业务处理及时、核算准确，为客户提供优质、高效的服务。

2. 认真审核原始凭证的真实性、合法性、合规性，以原始凭证为依据，正确选择交易并录入交易数据、打印业务凭证，确保记账凭证与原始凭证记载内容一致，保证营业终了时柜员平账。

3. 按规定领用、保管、核对现金，严格控制现金箱的现金存量，对超过限额的现金要及时办理入库。

4. 按规定领用、保管、使用、出售、核对重要空白凭证及有价单证。

5. 妥善保管、正确使用各种业务印章。

###### 1.4.1.2.2 后台柜员岗位职责

1. 严格执行联行及结算制度的有关规定，按照业务操作规程，及时、准确办理联行及票据交换业务，确保账务核算的正确。

（1）办理银行汇票、银行承兑汇票和票据贴现业务，按规定结转联行账务。

（2）负责接收、处理和上传电子汇兑、实时汇兑、人行支付系统和网内往来业务数据，打印有关业务报表并进行审核。

（3）负责编押、核押工作。

（4）负责查询、查复工作。

（5）按规定保管和使用联行联行机具及业务印章，确保印、证分管分用。

（6）按规定登记有关业务登记簿，妥善保管委托收款、托收承付、银行汇票卡片等业务票据。

2. 严格执行出纳业务制度，负责库房现金、有价单证和重要空白凭证的保管、调缴工作。

（1）负责管理现金库与凭证库，及时、准确地办理柜员现金、有价单证和重要空白凭证的出入库手续。库房业务的账务处理与库房实物实行分人管理。

（2）严格按照“双人管库，同进同出，坚持复核，账款相符”的规定，对现金库房进行管理。

（3）及时核对现金、有价单证和重要空白凭证的库存情况，系统中的库存现金券别明细与库房现金实物保持一致，确保账实相符。

（4）柜员签退前，管库员应检查柜员现金箱是否超过规定的留存限额，如超限额应督促其入库。

（5）需要进行款箱（包）交接的，交箱（包）前必须核对接箱（包）人是否为被授权人，接箱（包）时必须核对总箱（包）数、封条（锁）是否完整无损等。箱(包)交接必须在《箱包交接登记簿》上详细登记交接时间，并由交接双方及监交人共同签章。

（6）合理调配现金库存，超过库存限额部分及时上缴。

（7）统计、编制相关的现金、重要空白凭证业务报表。

3. 管理贷款账户和卡片，正确处理、核对贷款及应收利息账务。

4. 正确处理内部账务和表外账务。

5. 保证营业终了时柜员平账。

6. 妥善保管账户印鉴卡片，认真核对印鉴。

7. 业务交接符合有关制度的规定，做到手续清楚，责任明确。

8. 协助核对内外账务。

#### 1.4.2劳动组合

##### 1.4.2.1劳动组合原则

柜员劳动组合应坚持贯彻“有利于明确职责和监督制约，有利于制度执行和风险控制，有利于加强服务和提高效率”的原则。

1. 明确职责、监督制约。

营业机构应根据岗位制约的关系，明确各岗位工作职责和操作权限，落实岗位责任制。实行柜员制的，柜员在操作权限内处理的业务自我复核、自担风险，并对柜员日间业务采取滞后复核或事后复审方式进行监督；实行复核制的，必须实行二人柜组或多人柜组的劳动组合方式，柜员经办的所有业务必须即时换人复核。

2. 制度执行、风险控制。

营业机构设置劳动组合应坚持有利于农业银行各项规章制度的贯彻落实和会计操作风险的有效控制。在提高临柜业务操作效率、制度执行力和会计风险控制能力的基础上，安全、高效、合理地设置劳动组合。

3. 加强服务、提高效率。

营业机构设置柜员劳动组合应遵循满足服务、方便客户、操作快捷的要求，根据本机构业务量大小合理设置对外服务窗口，减轻柜面压力，缩短客户等待时间。柜员劳动组合应尽可能减少业务处理环节，提高工作效率。

##### 1.4.2.2劳动组合模式

1．柜员制模式

柜员制是指营业机构的柜员单人临柜，在权限范围内单独从事业务操作的一种管理方式。该种模式按柜员业务范围划分单项柜员、多项柜员、综合柜员，对柜员办理的重要业务和超过一定金额的业务需换人复核或授权。

2．集中制模式

集中制是在柜员制模式的基础上，将业务凭证通过一定的方式集中到后台，由后台柜员进行集中后续账务处理的一种管理方式。凭证传递采取扫描、传真或运送等方式。后台可以集中在一级分行、二级分行、支行。

3．复核制模式

复核制即采取双人操作，对ABIS相关业务进行一人操作和一人复核或两人共同操作的一种管理方式。在这种模式下，由两个操作柜员共同完成相关业务处理和会计核算。

##### 1.4.2.3人员配备最低要求

1、只办理储蓄业务、节假日对外营业、不设现金库房的营业机构最低配置柜台人员为5人（含会计主管）；节假日对外营业、不设现金库房的综合营业机构最低配置柜台人员为6人（含会计主管）；内部核算管理机构至少配备3人。

2、每个对外营业机构必须配备一名委派会计主管履行网点运营管理职责。内部核算管理机构按照“谁管理、谁负责”的原则，必须指定一名人员履行会计主管职责。

3、对外营业机构要做好平日和节假日期间人员安排，做到至少3人到岗，其中1人履行会计主管职责。

#### 1.4.3签到签退管理

1．营业机构签到必须实行双人控制，先由一名主管作授权签到，再由一名柜员作非授权签到。非对外营业日，柜员不得擅自签到，如遇特殊情况需签到的，须由营业机构会计主管报管辖行运营管理部门负责人同意后方可签到，重开行簿需经主管运营管理的行长同意后报分行，会计主管必须对相关操作现场监督，并登记《会计主管工作日志》。

2．柜员办理业务前必须办理签到手续，柜员的签到分为授权签到和非授权签到。授权签到仅能进行授权操作，非授权签到能够操作权限范围内的所有交易和授权。

非授权签到。普通柜员（包括主管）是以指纹及柜员密码进行柜员非授权签到，登录ABIS进入各子系统，选择相关交易办理日常业务。

授权签到。主管授权签到有两种途径，一是在进入系统时通过“授权签到”处理；二是通过“主管签到”交易进行授权签到。

3．柜员当日业务处理完毕，必须办理正式签退手续。柜员临时离岗（在营业柜台内柜员所经管的物品离开其视线范围或控制范围的均属临时离岗），应办理临时签退手续。对已办理正式签退的柜员，如遇特殊情况需重新签到，须经当班主管（二级以上主管）授权。

4．行所签退原则上由会计主管（或授权人）负责。

#### 1.4.4休假离职及岗位轮换管理

##### 1.4.4.1柜员休假

1．柜员休假离职超过3天（法定节假日不计算在内）的，必须对柜员进行休假离职处理。

2．柜员休假离职必须按有关制度规定做好相关交接手续。

##### 1.4.4.2强制休假和岗位轮换

1．强制休假必须严格执行保密制度，安排柜员强制休假不得事前告知本人。

2．柜员强制休假的，必须对柜员进行休假离职处理，柜员现金箱、凭证箱必须清零。柜员岗位轮换的应按规定及时删除柜员号。

3．对于强制休假或岗位轮换涉及到的现金、重要空白凭证、有价单证、印鉴卡、业务印章、传票、账簿等重要物品必须办理交接手续，不得由原经管人继续使用。

4．实施柜员强制休假或岗位轮换时，必须考虑业务的关联性，有效阻断不同岗位间可能发生的操作风险和道德风险；同时还要确保人岗匹配，规避能力风险。

#### 1.4.5交接管理

##### 1.4.5.1柜员交接管理

柜员交接分为轮班交接、柜员短期离职和调离交接，其中柜员短期离职和调离交接须经会计主管或管辖行财会运营部门批准。柜员必须按规定做好有关交接及监交工作，任何柜员在没有办妥交接手续前不得离岗。

1. 柜员轮班交接。

柜员交接时必须平账，保管的现金、重要空白凭证、有价单证以及其他实物等应与交接时的平账报告表及相关资料核对相符。柜员交接必须登记《柜面业务交接登记簿》，详细列明交接的凭证、账、表、印章（加盖印模）、档案文件、相关资料以及其他应交接的物件。交接双方应对有关账、款、实物等进行认真核对。交接双方及监交人应在《柜面业务交接登记簿》及有关书面资料上签章证明。

2. 柜员短期离职交接。

柜员短期离职交接除按轮班交接进行处理外，由短期离职柜员对待办事项、遗留问题等提供书面说明。交接完毕后，由三级以上主管修改离职柜员的工作状态。

3. 柜员调离交接。

柜员调离交接除按柜员短期离职交接进行处理外，还应编列移交清册，对待办事项、账务差错等情况提供书面说明。并登记《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》交接完毕后，由三级主管做“休假离职”。对闲置柜员号上报上级行，由九级主管进行删除。

##### 1.4.5.2会计主管调离交接

1．会计主管调离工作岗位的交接除按柜员调离岗位的交接内容和手续办理外，还应提供交接工作书面说明，包括：账务差错、悬案及账务以外和未了事项的情况说明，在移交清册上注明本营业机构的所有印、证、机保管使用人和永久保管的各种档案资料，并移交本单位历年人员变动交接清单和资料等。

2．会计主管调离交接必须由委派行运营部门和受派网点负责人共同进行监交。移交清册除移交人和接收人各持一份外，一份交管辖行运营部门列入人员移交档案，专夹保管。

3．交接完毕后上报管辖行，由九级主管进行删除处理。

### 1.5指纹认证系统管理

#### 1.5.1基本规定

指纹系统是指采用指纹识别技术，对使用ABIS的柜员进行身份认证与管理的应用系统，通过对认证指纹与指纹数据库中已采集的指纹进行核对，完成柜员身份的验证。指纹认证系统上线后只有FMIS系统管理员和柜员继续使用安全认证卡。基本规定如下：

1、指纹系统采用管理端和操作端相结合的运行模式。管理端设在各级管理行，每个管理端应设置2－3名管理员，主要功能是完成柜员指纹信息的采集等管理工作。操作端依托ABIS终端和指纹仪，完成柜员签到和主管授权。

2、ABIS的所有柜台柜员纳入指纹系统管理，ABIS的签到交易及所有授权交易均采用指纹认证方式。

3、柜员基本信息的维护和指纹信息的采集应双人操作，换人审核。

4、指纹系统的各级管理员及ABIS柜员在指纹信息数据库中预留四枚指纹信息，不得随意变更；柜员选择两枚指纹信息启用，另外两枚指纹信息备用。

5、《柜员指纹认证系统新增变更申请表》等资料，依据《中国农业银行会计档案管理办法》的规定按年整理、装订和归档，保管期限5年。

#### 1.5.2指纹管理

##### 1.5.2.1 指纹信息的新增

ABIS柜员需新增指纹信息时，应填报《柜员指纹认证系统新增变更申请表》，由会计主管签字确认，上报其管理端进行指纹信息的采集。

##### 1.5.2.2 指纹信息的采集

ABIS柜员被采集指纹信息时，由一名管理员负责采集，另一名管理员负责进行实时验证。采集完成后柜员指纹与柜员代码、身份证号码即建立对应关系。

##### 1.5.2.3 指纹信息的变更

ABIS柜员因故需重新采集指纹信息时，须填报《柜员指纹认证系统新增变更申请表》，由会计主管签字确认，上报其管理端进行处理。重新采集指纹的手续同新增。

柜员因工作调动在一级分行范围内变更所属营业网点，由相应权限的管理端根据营业机构填报的《柜员指纹认证系统新增变更申请表》进行变更处理，不需另行采集指纹信息。

##### 1.5.2.4 指纹信息的删除

ABIS柜员因工作调动等原因不需使用指纹信息时，必须删除其指纹信息。由会计主管填报《柜员指纹认证系统新增变更申请表》，并签字确认，上报其管理端进行指纹信息删除。柜员指纹信息删除之前，ABIS应删除该柜员。

#### 1.5.3 异常处理

1.5.3.1 如果柜员正式启用的指纹不能正常使用，须填报《柜员指纹认证系统新增变更申请表》，由会计主管签字确认，上报其管理端启用备用指纹信息。如果柜员备用的指纹也不能正常使用时，须填报《柜员指纹认证系统新增变更申请表》，由会计主管签字确认，上报其管理端重新采集。

1.5.3.2 指纹系统出现故障，造成操作端部分或全部柜员不能使用指纹认证时，会计主管须及时报告其管理端，并由管理端报告一级分行运营管理部门，进行应急处理。

### 1.6凭证印章管理

#### 1.6.1会计凭证

##### 1.6.1.1会计凭证分类及适用范围

会计凭证是各项业务活动或事项的原始记录和记账依据。会计凭证分为原始凭证和记账凭证。记账凭证应根据原始凭证填制，对于具备记账凭证基本要素的原始凭证，可作为记账凭证使用。

##### 1.6.1.2凭证审查

###### 1.6.1.2.1受理凭证（票据）审查要点

1．客户提交的凭证是否为本行受理的合法凭证，票据所反映的经济活动是否合法；票据绝对记载事项是否齐全、是否涂改；票据上有无挖补、用药水销蚀等现象；票据纸张的颜色、手感是否正常；票据防伪标记是否真实齐全。

2．使用的凭证种类是否正确，其基本内容、联数和附件是否完整、齐全、一致，套写笔迹是否相同，是否超过有效期限，是否为远期、停用票据。

3．账号、户名是否相符。

4．大小写金额是否一致，多联式凭证各联金额是否一致，字迹有无涂改。

5．印鉴是否清晰、真实、齐全，与预留印鉴是否相符。

6．票据背书是否连续、有效，粘单是否符合标准。

7．款项来源与用途是否符合规定。

8．凭证、存单（折）、银行卡、票据是否已经挂失或接到止付协查通知、公示催告等，账户是否已经办理冻结或止付手续。

9．各种结算凭证是否符合支付结算办法和制度的有关规定。

10．办理无卡（折）存款的客户是否提供有效的身份证件。需要审查身份证件的，身份核查反馈的信息与身份证记载的信息是否相符。

11．代理人接受委托以委托人的名义与银行发生各种具体业务的，代理人是否提供本人及委托人身份证明。

需要提交委托书的，授权委托书是否载明委托人和代理人的姓名或者名称、代理事项、权限和期间，是否有委托人签名或盖章。单位在授权委托书上的印章是否为法人公章和法定代表人印章。

12．内部凭证的日期、借贷方账号、金额是否正确；摘要栏填写是否清晰、明了。记账凭证传票号和上一笔是否连续，系统记载的账务信息和录入要素是否一致。过渡记账凭证的交易日期、日志号、交易币种、交易码、交易金额、户名、借贷方账号、柜员号及柜员签章等要素是否齐全。

###### 1.6.1.2.2审批手续审查要点

对于各类重要业务和特殊业务，除审查凭证的基本要素外还应审查是否经有权部门或有权人员审批同意并签章。凭证审批手续审查的主要内容包括：

1．现金支付是否符合现金管理规定，大额现金支付及大额资金收付是否经有权人批准。

2．发放贷款的借据要素是否齐全，是否经有权人批准签章，借款凭证、借款合同、抵（质）押手续、担保合同等是否齐备。

3．挂账、错账冲正、抹帐业务；其他应收、应付款、是否经有权人审批。

4．单位结算账户开、销户，存单（折）、银行卡、票据挂失、解挂及挂失支取是否经有权人审批。

5．银行承兑的商业汇票，是否已经签订“银行承兑协议”，是否经有权人批准；银行承兑汇票贴现是否有查询查实凭据，是否经有权人审批同意。

6．进出口押汇、贸易融资、打包放款、福费廷、出口票据贴现等国际业务是否经有权人审批。

7．代客外汇理财、客户委托合约建立、变更、删除等代理业务是否经有权人审批同意。

8．查询、冻结和解冻、扣划存款，调阅档案资料是否经有权人同意。

9．其他需审批的事项。

##### 1.6.1.3凭证传递

会计凭证传递是指会计凭证从填制或受理开始，经审核、记账到装订保管的全过程。内部凭证由专人负责传递，不得通过客户传递。

#### 1.6.2临柜业务印章

##### 1.6.2.1临柜业务印章种类及使用范围

1. 结算专用章。用于在结算凭证以及有关结算款项的查询、查复书上签章。适用范围主要包括：发出委托收款(含银行承兑汇票、商业承兑汇票到期发出委托收款)、托收承付及转汇清单。

2. 汇票专用章。用于签发银行汇票、银行承兑汇票。

3. 银行本票专用章。用于签发银行本票。

4. 业务公章。用于对外签发重要单证和有价单证上的签章。适用范围主要包括：存单、存折、开户申请书、业务查询证明、企业销户清单、票据收据及退票理由书等。

5. 现讫章。用于在各种现金收入、付出凭证和涉及现金业务凭证及回执上签章。

6. 转讫章。用于在各种转账凭证和收付款通知上签章。

7. 清算专用章。用于同城票据交换业务。

8. 业务受理专用章。用于在受理客户提交尚未进行转账处理的各种结算凭证回执上签章。

9. 假币收缴专用章（假币）。用于在收缴的伪造、变造人民币上签章。

10. 柜员个人联行业务名章（个人章）。用于在柜员办理现金收付款、整点业务打捆封签、腰条及相关凭证、报表上签章。由本人永久负责。

11、存款证明章。为客户办理存款证明业务时在出具的存款证明上加盖的银行印章。

##### 1.6.2.2 临柜业务印章配备

###### 1.6.2.2.1临柜业务印章刻制

1. 结算专用章、汇票专用章及银行本票专用章由总行规定印章规格、内容及样式，由分行指定刻制厂家，统一刻制、分发。

2. 业务公章、现讫章、转讫章、清算专用章、业务受理专用章、假币收缴专用章（假币）、及柜员个人联行业务名章（个人章）由分行规定印章规格、内容及样式，由支行指定刻制厂家，统一刻制、分发。

3.人行、总行规定的其他会计结算业务印章，从其规定的尺寸、内容，由分行根据具体情况安排刻制、分发、使用及保管。

##### 1.6.2.2.2临柜业务印章使用保管与交接

1.6.2.2.2.1.登记制度

1.领用、保管、交接、作废及上缴会计结算业务印章，必须严格执行登记制度，在《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》上进行登记。

2.尚未启用的会计结算业务印章,应在《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》上进行印模预留登记，由双人加封入库（或保险柜）保管。领用出库时，应检查印章加封情况，如有异常，应立即报告上级业务管理部门，及时采取有效措施防范风险。

1.6.2.2.2.2 领取、分发及启用。

1. 印章领取。结算专用章、汇票专用章、本票专用章由领用单位派双人持介绍信及领取人有效身份证件到分行运营管理部领取；其它会计结算业务印章到各支行（部）业务印章管理部门领取。

2. 印章领入。领入单位登记《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》，详细记载印章名称、领入时间、保管人员，由双人确认无误，共同加封后入库（或保险柜）保管。

3. 印章分发。由加封当事人共同拆封，经接收方双人清点无误后，分别登记《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》，注明分发时间，由交接双方及监交人三方共同签章确认。

4. 印章启用。启用新业务印章，首先在《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》上进行印模预留登记，同时记载印章启用时间，经交接双方及监交人签章确认后，方可使用。

5. 印章停用。停用业务印章，首先在《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》上进行印模预留登记，同时记载印章停用时间，经交接双方及监交人签章确认后，方可停止使用。

###### 1.6.2.2.3 交接。

柜员休假（法定节假日除外）需要办理业务印章交接的,登记《柜员交接登记簿》。柜员离职或岗位变动，需要办理业务印章交接的，必须经会计主管批准，登记《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》，由交出人、接收人、监交人（会计主管）三方共同签章确认。

###### 1.6.2.2.4 日间管理。

1. 营业期间, 印章经管人员临时离岗, 各种会计结算业务印章一律放入可加锁抽屉内或保险箱内保存。

2. 每日上午、下午营业终了,各种会计结算业务印章一律入库（或保险柜）保管。

3．为防范风险，低柜柜员日间业务印章应放在专用抽屉中，随用随拿，不得放置在桌面。（网点转型）

##### 1.6.2.3临柜业务印章收缴与销毁

##### 1.6.2.3.1收缴。

1. 营业机构对于使用年久、字迹不清或其它原因导致无法使用的会计结算业务印章, 经会计主管批准停用。印章保管人应在《业务印章、联行机具、库房及保险柜钥匙登记簿》上登记停用时间，注明“上缴日期”，并填制一式两联《会计业务印章上缴清单》，与实物一并上缴支行会计结算业务印章管理部门办理交接手续。收缴人应在《会计结算业务印章上缴清单》上签章，一联清单退回营业机构，随《业务印章、联行机具、库房及保险柜钥匙登记簿》一并保管；一联清单由支行业务印章管理部门留存，随《业务印章、联行机具、库房及保险柜钥匙登记簿》一并保管，已停用印章加封入库（或保险柜）保管。

2. 已停用的结算专用章、汇票专用章、本票专用章，应逐级上缴分行运营管理部，并与对应的印鉴卡片同时进行清理和收缴。

###### 1.6.2.3.2 销毁

1. 会计结算业务印章的销毁遵循“谁刻制、谁销毁”的原则，根据印章种类和管理权限分别进行销毁。

2. 对已收缴的会计结算业务印章，支行应至少每年开展一次对停用的临柜业务印章的清理和销毁工作。

3. 销毁印章必须在《业务印章、联行机具、库房及保险柜钥匙登记簿》进行登记，注明印章名称、销毁日期、经办人。同时填制《会计结算业务印章销毁清单》,留存印模,经主管行长、财会运营部门审批同意后进行销毁。

4. 销毁印章必须由财会运营部门、审计部门和保卫部门共同派专人进行监督。监销人对需要销毁的印章逐枚核对无误后进行销毁。印章销毁完毕后，负责销毁人员共同在《会计结算业务印章销毁清单》上签章。

5. 结算专用章、汇票专用章、本票专用章印鉴卡与印章同时销毁。

##### 1.6.2.3.3

《会计结算业务印章刻制申请表》及《会计结算业务印章上缴清单》按年装订，保管期限十五年。

##### 1.6.2.3.4

《会计结算业务印章销毁清单》作为会计档案，永久保管。

##### 1.6.2.4检查与监管

###### 1.6.2.4.1 定期检查。

1. 营业机构负责人、会计主管按月对本单位各种会计结算业务印章使用、保管、作废及上缴情况进行检查，并将检查情况登记《会计主管工作日志》，对存在的问题要及时进行纠正。问题严重的应逐级上报上级行。

2. 支行会计监管员按季对辖属营业机构会计结算业务印章使用、保管、作废及上缴情况进行检查,并将检查情况记入监管检查记录。

3. 支行财会运营部经理按年对辖属营业机构会计结算业务印章使用、保管、作废及上缴情况进行检查,并将检查情况记入监管检查记录。

###### 1.6.2.4.2 不定期检查。

分行运营管理部不定期对辖内会计结算业务印章的使用、保管、作废及上缴情况进行检查监督。

#### 1.6.3会计签章

会计签章是在会计凭证、账簿、报表等会计资料上表明并确认真实身份及业务合法性的特定标识，会计签章必须严格执行以下规定：

1．原始凭证对于系统能够打印出柜员名字（或柜员号）的业务，柜员可以不签字或签章，对于系统不能打印出柜员名字（或柜员号）的业务，柜员应签字或盖章；授权（换人复核）业务对于系统能够打印出授权主管名字（或柜员号）的授权业务，授权主管可以不签字或签章；对于系统不能打印出授权主管名字（或柜员号）的授权业务，授权人应签字或盖章。

2. 自制凭证在制票人处加盖制单人员名章。需加盖柜员名章的记账凭证，记账员名章应加盖在柜员号处，复核员名章应加盖在复核栏处或规定的位置；需加盖授权主管个人名章的记账凭证，其名章应加盖在授权主管栏处。

3．附有原始凭证的记账凭证以及非金融性交易打印的记账凭证统一不加盖临柜业务印章，只加盖柜员名章，授权（换人复核）业务还应加盖授权（复核）人员名章。

4．原始凭证的其他附件，仅加盖附件章。

5．系统输出打印的记账凭证、账簿、报表等资料，打印的姓名或柜员号可以代替经办、授权（复核）人员的印章。未打印柜员号或姓名的凭证必须加盖相关人员名章。

6．对于涉及到需要加盖业务办讫章的业务凭证，无须再加盖独立的柜员名章。

7．会计报表签章应为填报机构公章（或业务专用章）和制表、复核、会计主管等名章，要求负责人签名的，从其规定。

临柜业务处理涉及到原始凭证、记账凭证、客户回单等按照“临柜业务凭证适用范围及签章规范一览表”规范签章。

### 1.7授权及转授权管理

#### 1.7.1基本规定

授权是按照会计岗位责任分离、相互制约的原则，根据各种业务种类的重要性和风险程度及金额大小，对ABIS相关交易设定相应授权级别，并由主管对柜员办理该类交易进行实时审核确认的一种内部风险控制方式。

#### 1.7.2授权

1．授权操作

（1）操作授权实行指纹控制，主管授权时，必须输入指纹。

（2）主管进行授权前，应根据相关制度规定认真审查业务真伪，核对原始凭证主要要素与柜员输入内容是否一致，现金业务应卡把清点现金大数，核对无误后再输入指纹进行授权。

（3）授权主管需在确认授权业务成功后方可离开现场。对授权后不成功的交易，授权主管应监督经办柜员修改后重新提交，直至成功或退出交易界面。对免填单业务授权后需要核对打印的记账凭证和收付金额是否一致。

2．授权责任界定

对于单授权业务，由主管兼柜员授权时，经办柜员负30%责任，授权主管负70%责任；对于双授权业务，两名授权主管各负40%责任，经办柜员负20%责任。

#### 1.7.3转授权

对相关业务实施审批权利，对审批的业务签字或盖章。被转授权柜员对经自己授权、审批的业务负历史责任。

授权主管或被转授权柜员当班时（会计主管不当班），应填写《会计主管工作日志》，记载会计主管应记载的相关事项

转授权是三级主管临时离岗或短期休假时，通过特定交易将自身权限临时转给指定柜员并由其代为履行三级主管职责的授权方式。

1．转授权规定

（1）转授权期间，代班主管按转授权业务范围代替三级主管行使相应管理职责，不得再对其它柜员作转授权处理。三级主管回岗时，代班主管应及时将操作权限转回三级主管。

（2）转授权期间，代班主管对相关业务实施审批权利，对审批的业务签字或盖章。被转授权柜员对经自己授权、审批的业务负历史责任。

（3）授权主管或被转授权柜员当班时（会计主管不当班），应填写《会计主管工作日志》，记载会计主管应记载的相关事项。

2．转授权操作

（1）转授权。转授权三级主管选择“主管转授权”交易，输入代班主管的柜员号，打印记账凭证，并登记《会计主管工作日志》。

（2）撤销转授权。代班主管选择“撤销转授权”交易，输入原转授权三级主管柜员号，打印记账凭证，并登记《会计主管工作日志》。

### 1.8账务监督

1. 账务监督对象是分行各级机构发生的会计活动。

2. 后督中心的监督方式是集中扫描、集中补录、集中监督、集中存储。集中扫描是将会计凭证运送至后督中心，由档案及外包管理部门的扫描人员集中对其进行扫描；集中补录是档案及外包管理部门的补录人员根据系统无法自动勾对的会计凭证电子影像集中进行补录；集中监督是业务监督部门的监督员根据系统设定的监督参数对会计凭证电子影像集中进行监督；集中存储是会计凭证的纸质和电子影像档案由后督中心的档案及外包管理部门集中进行存储。

### 1.9账务核对

#### 1.9.1内部账务核对

1．柜员核对

按日核对现金、重要空白凭证、有价单证等账款、账实相符；核对票据交换收妥抵用的单据与系统内清算差额相符。

定期、不定期核对银行汇票、银行本票分户余额、登记簿余额与卡片金额合计数相符。

2．会计主管核对

按日核对。监督核对营业机构现金、重要空白凭证、有价单证账款、账实是否相符；核对“网点平账报告表”与全部“柜员日终平账报告表”的各项记录是否相符；核对“柜员重要空白凭证销号表”与柜员重要空白凭证实物是否相符；核对记账凭证的张数与“柜员日终平账报告表”的交易笔数是否一致；核对柜员传票号是否连续；核对过渡业务交接双方的记录是否对应衔接，内容与原始凭证是否一致。

按旬核对。按旬核对银行汇票、银行本票等分户余额、登记簿余额与卡片是否相符。

按月核对。核对人民银行往来、同业往来、系统内往来账务；核对贷款户结息利率的正确性和利息入账的准确性，检查结息清单是否正确，贷款借据与贷款本息余额表账据是否相符；核实损益收入或支出类科目及其分户是否存在反方发生额或余额；核对表外分户余额与实物单证否一致；核查自助设备钞箱。

按季核对。核对应付利息计提清单和结息是否准确。

年度核对。按照年度决算文件的有关要求做好各项账务的核对工作。

#### 1.9.2系统内往来账务核对

##### 1.9.2.1基本规定

1. 系统内往来对账，是指农业银行系统内上、下级行之间各种资金往来的对账。

2.系统内往来对账要指定专人负责。每日日终前查看系统内往来账户是否存在手工记帐，手工记账的往来资金账户必须逐笔勾对明细。

3.各级行不得跨越直接上级管理行到更高级别上级管理行开立账户。

4.每年年终决算前，必须进行一次系统内往来全面对账。

5. 系统内往来对账不符的，有关负责人要查明原因及时处理，并在系统内往来余额核对表上注明差错原因及处理结果

6. 系统内往来对账，要严格坚持双人核对、互相监督的原则。

7. 系统内往来对账相关单据，各级行及有关部门专夹保管，定期装订。

##### 1.9.2.2对账流程

1. 辖内资金往来对账

各级行通过中国农业银行综合应用系统正确维护上、下级资金账户对应关系，每日通过相关交易核对系统内往来资金余额，核对后由经办人签章；上、下级资金往来账户的明细至少每月进行一次核对，下级行接到上级行提供资金往来账户满页明细后要核对是否存在手工记账，手工记账必须核实记账原因并逐笔勾兑，核对后由经办人签章。

2. 总行与分行资金往来对账

（1）人民币往来资金对账根据账户类别，采用按日核对和按月核对两种方式。按日核对以当日收到的对账单为准，逐笔核对明细，存在在途资金的，应编制对账余额调节表；按月核对以当月月末余额对账单为准，于下月度初10日前，将当月系统内往来核对情况上报总行。书面反馈须经部门负责人签字并加盖公章后，寄送总行。

（2）外币账户（包括子账户）根据SWIFT系统当日收取的总行对账报文（MT950），核对本行账务系统的外汇资金。对于在途资金应编制对账平衡表，并与当日对账单一并装订归档。发现差额应立即查明原因，如有疑问应及时向总行查询。

分行以各币种本季度最末的对账报文为准，在下季度初10日前将上季度各账户余额核对整体情况，经行长签字并加盖公章后上报总行。分行国际业务部每季度书面反馈一次。

### 1.10银企对账管理

#### 1.10.1基本规定

1．对账原则。内外对账必须坚持“重要性、及时性、连续性、全面性”原则，确保内外账务核对的全面、真实、准确。

重要性原则：实行账户分类管理，对余额较大、活动频繁的重点账户，北京市分行从对账方式、对账频率等方面进行重点管理和服务。

及时性原则：北京市分行在规定的时间内向存款人发送对账单据或对账信息，协助和督促存款人在规定的时间内进行对账，并反馈对账结果。

连续性原则：结算账户存续期间，北京市分行都与其对账。

全面性原则：结算账户无论余额大小、明细发生额多少，北京市分行都与其对账。

2．对账组织。对账工作由分行对账中心按照分级组织、集中开展、专业运作、协调配合的方式，统一管理、集中实施。重点账户对账必须由分行对账中心负责。

对账中心专职对账人员工作满3年的，必须进行岗位轮换。

3．对账协议。银行应与存（贷）款人签订对账服务协议，明确权利、义务与责任，约定对账周期，明确对账方式。委托第三方处理须与第三方服务商、客户签订三方协议，明确对账单据回执的收回时间，以及各自的责任。

4．签章规范。发出的对账单据，须加盖对账专用章及对账数据采集人员名章或对账中心负责人名章。收回的对账单据回执，应加盖存（贷）款人预留银行印鉴, 如果存款人使用组合印鉴，存款人应加盖预留财务印章和至少其中一枚个人印鉴作为对账的印鉴。

#### 1.10.2账户分类

营业机构要根据对账协议和分行设定的账户类别对已签约账户进行信息维护。分行对账中心在对账系统中设置对账规则，由系统自动将账户分为重点账户、普通账户、其他账户、特殊账户等不同类型，并实行动态管理。

1.原则上日均存款50万元（含）以上账户、上门服务账户和同业存款账户纳入重点账户管理，其中上门服务账户和同业存款账户设定为重点1账户，日均存款300万元（含）以上的设定为重点2账户，日均存款50万元（含）—300万元（不含）的账户设定为重点3账户。

2.日均存款在1万元（含）以上、50万元以下的账户，纳入普通账户管理。

3.日均存款1万元以下的账户、贷款账户和注册验资账户纳入其他账户管理，其中日均存款1万元以下的账户设定为其他1，贷款账户设定为其他2，注册验资账户设定为其他3。

4.协议存款、定期存款、通知存款账户，纳入特殊账户管理。

#### 1.10.3对账周期

不同类型的账户采取不同的对账周期。重点账户的对账周期不超过一个季度,其中重点1和重点2的账户按月对账，重点3的账户和普通账户按季对账，单位定期存款账户、单位协议存款账户、单位通知存款账户等特殊账户以及其他2的贷款账户按季对账, 其他1和其他3的账户每年至少核对一次。每年年终决算前,必须进行一次内、外部往来全面对账。

#### 1.10.4对账方式

签约账户的余额对账单据由分行对账中心以外包方式委托第三方投递对账单并负责收回对账单回执；未签约账户和未建立电子印鉴库账户的余额对账单据由分行对账中心制作对账单后交接给支行，由支行负责对账并收回对账单回执，对账单回执收回后，由支行汇总报送至分行对账中心，分行对账中心负责核对对账结果、电子验印并出具统计数据。

#### 1.10.5对账流程

1. 对账数据的提取。对账管理系统每日自动导入信息技术管理部门提供的数据，每日生成明细对账数据；根据对账周期和规则，每月生成余额对账数据。

2. 对账单据的输出。分行对账中心根据信息技术管理部门导入的数据，集中制作全行余额对账单和明细对账单，其中明细对账单由营业机构通过对账系统打印并发送,余额对账单由分行对账中心负责打印并发送。

3. 余额对账单据的发送。签约账户的余额对账单据由分行对账中心委托第三方上门投递并收回回执；未签约账户和未建立电子印鉴库账户的余额对账单据由分行对账中心制作对账单后传递给支行，支行负责对账并收回回执。

因账户信息不准确造成对账单据无法送达或被退回的，分行对账中心在对账系统中录入退信信息后将退信转发给支行, 支行接到退信后，支行对账人员要及时会同客户部门和营业机构共同查找原因，联系客户对账并收回对账单回执，支行负责督促营业机构及时在系统中维护变更后的客户信息。

4. 余额对账单据回执的收回。签约账户的余额对账单据回执由分行对账中心委托的第三方负责收回并送达分行对账中心，或由客户主动送至开户行后逐级送至分行对账中心；未签约账户和未建立电子印鉴库账户的余额对账单据回执由支行收回后上交至分行对账中心。分行对账中心、支行和营业机构要严密信息交接手续，切实做好账户信息的保密工作。

5. 余额对账单据回执的审核。收回的余额对账单据回执由分行对账中心通过系统进行集中扫描影像并审核（营业机构手工签发的对账单除外）。回执应于收回后3个工作日内审核完毕。

6. 账户余额对账不符的处理。由分行对账中心每日通过对账系统的预警信息通知支行，支行对账人员查询到余额不符的预警信息后，应会同营业机构、客户部门并联系客户共同查找原因，及时进行处理，并在对账系统中详细记载处理情况，提交到分行对账中心。分行对账中心重新生成打印余额对账单与客户重新对账。支行接到不符信息后要及时进行处理，并将客户重新对账的对账单回执逐级送交分行对账中心。

7. 印鉴不符的处理。因预留印鉴不符或未加盖印鉴造成对账不符的，由分行对账中心重新生成打印余额对账单后传递给支行，由支行负责重新对账并收回对账单回执，支行接到重新打印的不符账单后要及时进行处理。

未建立电子印鉴账户的对账单回执由营业机构人工折角验印，并注明未建立电子印鉴库的原因，验印相符的在对账单回执上注明“验印通过”字样，并在字样后加盖经办人员名章；人工验印不符的要联系存款人重新加盖预留印鉴后再次人工折角验印，由支行汇总后上交分行对账中心。

8. 对账预警信息的处理。符合以下情况的，分行对账中心通过对账系统向支行发出预警信息。

（1）余额对账单回执连续2期以上未收回且发生借方动账的。

（2）对账中心维护的和营业机构上报的动账预警类账户出现预设预警条件动账的。

（3）农民工工资保证金账户发生借方动账的。

（4）余额核对不符的。

（5）保证金账户、定期存款账户、协议存款账户发生借方动账的。

查询到预警信息后，支行对账人员应调取相关业务传票,核实动账原因，排查是否存在风险，通过对账系统“预警管理”模块的“预警核实”详细批注核实处理情况，提交到对账中心，支行应在接到预警信息5个工作日内处理完毕。

9. 档案管理。分行对账中心对收回的余额对账单据回执进行扫描、塑封和归档，按照会计档案管理要求进行保管。

### 1.11上门服务管理

#### 1.11.1基本规定

1.上门服务业务是指应开户单位要求并经分行审核批准，由银行派专人到开户单位所在办公场地办理收、送现金和有关结算凭证的服务。其他业务原则上由客户在营业网点办理。严禁上门服务人员代客户办理涉及个人身份证、银行卡、折、密码等相关个人业务。

2.上门服务业务由各支行全面、具体管理，统一安排人员及配置有关资源，并负责人员排查、对账工作。支行行长（一把手）是第一责任人。

3. 严格控制上门服务业务的开办审批权限。符合准入标准的客户由支行逐户提出书面申请并落实相关风险控制措施后，上报分行大客户部、公司业务部、机构业务部等客户部门按照客户类型分别负责审查，同意后报操作风险管理委员会审批，批准后由各支行具体组织实施。

4. 支行客户部门负责与上门服务客户的对账工作；保卫部门负责上门服务时的安全保卫工作；财会运营部（营业网点）负责现金、结算凭证的清点、记账工作。

5. 规范服务流程。银行上门服务人员根据双方签订协议，到客户所在办公场地提供上门服务。客户将相关款项和结算凭证装箱，并由客户与银行上门服务人员双方加锁后，整体移交银行上门服务人员，由上门服务人员移交银行柜台或专门清点人员清点后入账。

#### 1.11.2 客户准入

##### 1.11.2.1

开展上门服务是银行承担较高风险的活动，必须实行客户准入管理，必须具备和满足以下条件之一：

1..在我行开立单位银行结算账户，具有较强的资金实力且账户开立手续齐备、有固定的办公地点、经营状况良好、财务管理规范、财务人员相对稳定。

2.总行、分行直接营销和管理的在京客户及其分（子）公司。

3.具备持续经营能力，能够成为我行长期合作伙伴的。

对符合条件确实需要提供上门办理服务的客户，应向银行提出申请，确立服务的种类及方式并签署相关协议。

##### 1.11.2.2 申请

对符合条件确实需要提供上门办理服务的客户，应向银行提出申请，确立服务的种类及方式并签署相关协议。

1.上门服务业务必须坚持“先申请、后审批、再开办”的原则。支行应以分行确定的准入标准核对客户的申请,在具备办理条件的情况下，按客户类型分别向分行大客户部、公司业务部、机构业务部等客户部门逐户提出申请并附加《上门服务业务申报表》及相关申请材料。

2.支行报送《上门服务业务申报表》及相关申请材料须对客户经营状况、存贷款情况、银行综合收益情况、风险控制措施等进行真实记录并详细分析论证。

##### 1.11.2.3批复

1分行大客户部、公司业务部、机构业务部等客户部门接到支行申请和《上门服务业务申报表》及相关申请材料后，应对申请内容和《上门服务业务申报表》及相关材料的真实性和完整性进行审核，并出具初审意见。

2.分行大客户部、公司业务部、机构业务部等客户部门初审同意后上报分行操作风险管理委员会审批，并由内控合规部将审批结果批复申办行。如初审未通过，由初审部室直接批复申办行。

3.申办行接到分行同意开办的批复后，在落实各项保障措施后才能组织实施上门服务业务。未经批准一律不准为任何企业和单位提供上门服务业务。严禁安排客户经理、ABIS操作人员进行上门现金服务。

##### 1.11.2.4. 审议

分行大客户部、公司业务部、机构业务部等客户部门应每半年对已批准提供上门服务的客户相关情况的变动进行审核，对于不再符合准入标准的客户应上报操作风险管理委员会建议支行取消上门服务，操作风险管理委员会审议通过后，由内控合规部负责将停办通知批复支行。

#### 1.11.3 业务管理

1. 规范服务方式。

（1）建立认证机制。各支行在开展办理上门服务前应统一为上门服务人员制作上门服务证件，证件包括上门服务人员照片、姓名、性别、编号、有效期限，并加盖支行行政公章。上门服务证件一式两份：一份由上门服务人员上门服务时持有（或佩戴）；一份交上门服务客户保留、核对。上门服务人员变更时应及时通知客户并及时收回被变更服务人员的证件和送达给客户新的上门服务人员证件。

（2）办理上门服务业务必须由两名以上业务人员办理，按车配置人员相互监督实行有效的岗位制约。

（3）业务人员的选配要严格标准，选拔政治思想可靠、业务熟练、工作责任心强的人员承担上门服务业务。

（4）办理上门现金服务业务必须使用专用运钞车实现社会化押运，确保上门服务人员人身和资金安全。

（5）上门服务人员只负责收、送已经加锁的上门服务专用箱，不得在客户方场所直接接触、清点现金，收、送的票据与现金一并装箱。严禁携带银行内部印章和预先加盖了银行印章的空白凭证开展上门服务。

2. 对提供上门服务业务的客户(拟保留或新开办)，无论是否与我行签订了全面合作协议或书面承诺，都须重新签订《中国农业银行北京分行上门服务协议》，明确双方的权力、责任和义务及发生差错的处理办法。

3.办理上门服务业务的支行原则上要求每个客户使用我行的网上银行，利用网上银行查询上门服务完成记账后的账务处理结果。

4. 营业网点柜员在完成由上门服务人员送达的现金清点或结算凭证处理并核对相符后，应立即通过电话与客户进行核对确认每一笔上门服务业务信息并做好核对记录。对于客户发生大额资金变动后要随时做好账务核对工作。

5. 提供上门服务业务原则上不得设置远程终端办理业务，确需办理的要按照相关规定向北京市银监局申请报批，批准后方可实施。

6. 严密控制手续。凡为客户提供办理上门业务服务都必须配备客户专用箱并进行编号，专用箱要配置两把专用锁。其中：一把锁的钥匙由上门服务人员掌管；另一把锁的钥匙由客户与银行柜台内部人员分别掌管一把；其余按规定要求全部封存，由支行财会运营部负责分别锁入专用保险柜内保管，上门服务人员不得接。触。上门收取现金、结算凭证时使用的专用箱由上门服务人员与客户共同分别加锁，移交银行柜台后由上门服务人员与银行柜台人员共同开启。上门送现金、结算凭证时上门服务专用箱由上门服务人员与银行柜台人员共同分别加锁，送达客户后由上门服务人员与客户共同开启。银行柜员倒班时可将钥匙由会计主管监交给其他柜员保管。

#### 1.11.4 上门现金收款业务

1. 办理上门现金收款业务时必须出示双方共同协商认定的有效的专用证件，双方确认核对无误后方可办理现金收款业务。

2. 办理上门现金收款业务实行“封箱加锁、整体交接”的方式进行。对客户需交存的现金由客户当面数捆、卡把、清点细数，上门服务人员与客户填制的现金存款凭证相互核对。核对相符后由客户将全部现金实物和现金存款凭证一并装入专用箱内与上门服务人员共同分别加锁后，双方在《中国农业银行上门服务业务交接登记簿》上进行详细登记，办理交接手续后，由银行上门服务人员将专用箱带回。

3. 接箱柜员的操作必须在有效监控范围内进行。首先，查验专用箱是否完整、有无破损，检查无误后与上门服务人员共同开锁启封进行清点。其次，数捆、卡把、清点细数并与客户填制的现金存款凭证金额核对是否相符，核对无误后，接箱柜员逐一清点细数。第三，待全部现金清点收妥后在现金存款凭证上加盖现讫章和柜员名章将回单联退交给上门服务人员并办理好交接登记手续。

4.上门服务收取的现金原则上必须当日清点完毕，并进行记账处理。如当日不能完成清点的，要按照双方（协议）规定对所交存的现金数捆、卡把、清点零头细数并与现金存款凭证金额核对无误后封箱加锁办理交接登记手续并与主出纳办理交存手续。不能当日清点完毕的现金必须在次日（节假日顺延）完成清点和入账。

#### 1.11.5 上门现金送款和传递凭证

1. 办理上门现金送款服务业务时须按现金付款业务“先记账后付款”的原则办理。

2.办理上门现金送款业务时，需由上门服务人员先取回取款凭证（或由客户送来），记账后再将现金实物装箱加锁办理交接手续后再进行上门送款业务，严禁白条抵库。

3. 上门送款业务应按照客户通知送达现金当日完成。上门送款业务结束后由营业网点付款柜员通过客户预留电话及时与客户联系，对现金送达情况和送达金额及其上门服务业务交接登记簿的交接情况进行核对、监督。

4.上门服务人员传递结算凭证手续比照上门收、送现金业务操作，并对结算凭证进行审核，审核是否为我行受理的凭证，初审凭证的合法性、合规性和完整性。审核各要素是否齐全、大小写金额是否一致、字迹是否清晰无涂改，各联次是否完整一致。

5.上门服务人员审查无误后，登记《中国农业银行上门服务业务交接登记簿》并做好交接工作。柜员应按照上门服务业务交接登记簿的交接情况进行核对。同时，通过客户预留电话与客户进行核对并做好核对记录。

6. 强化对账管理。办理上门服务业务的客户要作为重点对账客户，每月由分行对账中心负责向客户寄送对账单，支行负责未反馈对账结果客户的对账单催收工作，对账回执的传递工作及面对面的对账工作。

#### 1.11.6差错及假币的处理

1. 在清点上门所收的款项发现差错时必须实行换人复核；确定长短款金额后在客户的存款凭证回单联右上角注明长短款金额、经办人员名章并开据《错款证明书》（一式两联）并加盖业务印章，一联作回单联附件退交客户，一联留存专夹保管备查。

2. 上门收款发现的长短款差错必须及时通知客户实行多退少补的原则，特别是长款不得长期滞留在柜员手中。在补退长短款时交接双方要签字认可，做到手续清楚、责任分明、有据可查。

3. 在清点中如发现大额长短款一次性差错（五张以上或金额在500元以上），应停止清点立即向当值（在班）领导汇报并及时通知客户，保持原清点现场。在得到客户答复后，再决定是否继续清点或将款项退还客户。在责任未查清前不得将该份款项与其它款项相混淆。

4. 在清点现金实物时如发现其中混有假人民币时，要按照《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》有关条款规定实行双人收缴。如发现金额巨大的还要及时向上级有关部门和当地公安机关报告并积极提供破案线索。

### 1.12 ABIS账户

#### 1.12.1 ABIS账户种类

ABIS的账户是根据农业银行会计科目开设的，分类连续记录各项经济业务，反映经济业务增减变化情况和结果的工具。ABIS账户共分为表内账户和表外账户两大类。

##### 1.12.1.1表内账户

ABIS表内账户反映资产、负债和所有者权益增减变化。按表内账户在ABIS中的使用特性，可分为一般账户、通用账户、专用账户和过渡账户四类。

1．一般账户

一般账户是指除通用核算子系统外其他明细核算子系统开设的客户账户，各子系统中开立的账户只在其子系统内使用。

2．通用账户

通用账户是指由柜员选择通用核算子系统的开户交易所开设的账户。

3．专用账户

专用账户是指在营业机构应用ABIS时，由ABIS自动开设或通过特殊交易开立的账户，专用账户的记账操作一般由系统自动完成。专用账户可分为：

（1）一般专用账户

包括现金分户、通存通兑分户、损益分户、外汇买卖分户等，不同营业机构不同币种的专用账号的后6位顺序号相同。

（2）特殊专用账户

包括资金清算专户、中心挂账专户和凭证式国债专户。

资金清算专户专门用于核算清算资金。

中心挂账专户专门用于核算中心日终处理时，由于系统设置错误等原因造成的无法正常入账的款项。该账户由系统自动开立，每个总账行设一个分户，使用科目代号为“99999”，在系统中有完整的总账和分户账。

凭证式国债专户分为本金、利息和表外专户，分别按不同发生年份、期次、发行期限使用表内外科目核算。

4．过渡账户

过渡账户是ABIS系统核算过程中临时需要设置的账户，不反映实际的经济业务，其余额必须当天结清，不设分户账和总账。为安全控制，临时过渡账户的余额总在贷方，即先有贷方发生，才有借方发生。而且92过渡采用逐笔核销的方式，即每笔业务必须在日终签退前成对核销。

ABIS的过渡账户分为两类：一类是临时过渡账户，包括91和92两种账户；另一类是汇总过渡账户，即94账户。

（1）临时过渡账户是ABIS对于跨应用或跨柜员操作的业务，为保证账务系统的实时平衡，分清一项业务不同环节上柜员的责任而设置的账户。

91过渡账户又称为柜员过渡账户或柜员平账器。它是由九级主管通过建立柜员平账器交易按币种为柜员建立的。

92过渡账户又称跨柜员过渡账户，它是由系统自动建立的。当一笔业务的借、贷方账户分属不同的柜员管理操作时，由不同的柜员在各自的业务范围内进行处理。

（2）汇总过渡账户

汇总过渡账户又称为94过渡账户，适用于多次发生而只需汇总记一笔明细账的业务。如代收代付业务、现金业务、通存通兑往（来）、外汇买卖、利息支付等。94账户余额日终批处理汇总后，系统自动记入94账号对应的账户。

##### 1.12.1.2表外账户

按其使用特性可分为有价单证账户、重要空白凭证账户和其他表外账户三种。

1.有价单证视同库存现金保管，按种类、面额分别开设分户，建立《重要空白凭证、有价单证及其它有价值品保管使用登记簿》。

2．重要空白凭证按凭证种类开设表外科目分户。

3. 其他表外业务分为代保管有价值品和代保管抵（质）押品。

#### 1.12.2 ABIS账号编码规则

ABIS账户的账号由省市代码、营业机构号、货币号、应用代码、顺序号和校验码六项要素17位数字顺序排列组成。各类账户账号结构以及编码规则如下：

##### 1.12.2.1表内账户账号

1．一般账户账号

一般账户账号结构为RRBBBBCCJJSSSSSSD，其中：“RR”为省市代号（北京代号为11），“BBBB”为营业机构号（账户开设行的营业行号），“CC”为货币号，“JJ”为应用代码，“SSSSSS”为账户顺序号，“D”为校验码。

2．通用账户账号

通用账户账号结构为RRBBBBCC012SSSSSD，其中：“2”为通用账户标志，“SSSSS”为账户顺序号，“D”为校验码。

3．专用账户账号

（1）一般专用账户账号

一般专用账户账号结构为RRBBBBCC010SSSSD，其中：“01”为内部账户标志，“0SSSSS”中的0为专用账户标志，“SSSSS”为特定的专用账户顺序号，“D”为校验码。

（2）特殊专用账户

清算专户账号结构为RRBBBBCC0101KKKKD，其中：“01KKKK”中的01为清算专户标志，“KKKK”为下级行行号，“D”为校验码。

中心挂账专户账号结构为RRBBBB01010999999，其中：后7位“0999999”为中心挂账专户标志。

凭证式国债专户账号结构为RRBBBBCCJJ9NNQ**CCD**，其中：“9”国债专用账号区别码，“NN”为国债发行年份（取4位年份后两位），“Q”为国债发行期次（一位数值），“**CC**”为国债发行期限（以年份表示，如一年则为01，三年则为03），“**D**”为账户类别（1- 67302代发行凭证式国债资金, 2-37201凭证式政府债券投资成本（提前兑付本金）, 3-37204凭证式政府债券应计利息（提前兑付利息）,　4-35115垫付国债、金融债券本金（到期兑付本金）， 5-35116垫付国债、金融债券利息（到期兑付利息）， 6-03022（表外）开出国债券单证，7-67303代兑付债券资金（本金），8- 67303代兑付债券资金（利息）,9-37202凭证式政府债券投资利息调整）。

4．过渡账户

（1）91过渡账户账号结构为RRBBBBCC91000NNNN，其中：“91”为91过渡账户的标志，“NNNN”为过渡传票套号，缺省为柜员记账凭证序号的后4位。

（2）92过渡账户账号结构为RRBBBBCC92000DPDP，其中：“92”为92过渡账户的标志，“DPDP”依次分别为发送方与接收方的部门号。

（3）94过渡账户账号结构为RRBBBBCC940SSSSSS和RRBBBBCC941SSSSSS，其中：“94”为94过渡账户的标志，“0”为专用账户94汇总过渡标志，“1”为代理业务94汇总过渡标志，“SSSSSS”顺序号。

##### 1.12.2.2表外账户账号

1．重要空白凭证账户账号

重要空白凭证账户账号结构为RRBBBBCC568EEEEED，其中“56”为子系统标志，“8”为凭证、未发行证券标志，“EEEEE”为凭证类型代码，“D”为校验码。

2．表外一般账户账号

表外一般账户账号结构为RRBBBBCC56NNNNNND，其中：“NNNNNN”为账户顺序号，“D”为校验码。

### 1.13会计资料管理

#### 1.13.1基本规定

后督中心成立后，会计凭证的保管方式由网点的分散保管转变为后督中心集中管理，网点所有业务传票全部上收到后督中心集中扫描后真空塑封装箱保管，定期送往分行会计档案库房。会计凭证实物保管期限为15年。

#### 1.13.2会计凭证装订与保管

档案及外包管理部门的工作

档案及外包管理部门档案部门负责管理后督中心的电子影像档案和纸质实物档案。

1. 外包公司处理：

（1）网点所有业务传票全部上收到后督中心，外包公司负责银行会计凭证的扫描和补录工作、会计凭证的塑封装箱整理入临时库房工作。

（2）上交后督中心的会计凭证由网点柜员自行负责清理整点，保证传票的完整、连续。整理的会计传票按传票号顺序从小到大进行排列，附件准确摆放在相应主票后面。

（3）会计凭证的扫描和补录以及会计凭证的塑封装箱整理入库等工作采用了外包的方式,流程中涉及实物凭证流转的所有环节都在监控条件下进行，并且在实际作业中明确监控的方向、方位及路线，要求不得遮挡实物档案；实物凭证在相关环节流转，交出方和接收方都有着严密的交接手续，各个岗位分清责任、严格管理。作业中各环节出现的问题，做好详细的情况登记，及时反映给行方人员，防范业务风险。

（4）扫描完的会计凭证次日塑封装箱入后督中心临时库房。塑封员负责会计凭证整理工作，每日塑封装箱数量约35箱。封箱工作结束后，外包公司及行方人员登记《档案移交（入库）交接登记簿》，双方核对实物数据无误后办理入库交接，双方签字确认，放入临时库房。移交过程在监控状态下进行，双方严格办理交接登记手续。

2. 行方处理

（1）行方和物流公司签订货物运输合同，每周后督中心通过物流公司运送300箱左右的会计凭证入分行会计档案库房。

（2）实物送往分行房山库房时，后督中心核对入库凭证箱实物与系统中《凭证箱入库清单》明细相符后，后督中心与物流公司交接核对凭证箱与《银行会计档案交接单》记载数量无误，封箱锁片完好后，双方签字确认。

（3）凭证送到分行房山大库时，物流公司与行方交接核对凭证箱实物与《银行会计档案交接单》相符，封箱锁片完好后，双方在《银行会计档案交接单》签字确认。

（4）会计凭证库房严格按照档案库房基本档案防护要求进行管理，配有防盗、防火、防潮、防霉、防虫、防光、防高温、防有害生物等必要设施，做好“三防五无”工作，确保档案实体的安全。

（5）为了给会计凭证档案建立精确索引，方便准确快捷的查找，设计了会计凭证库房凭证的摆放及编号规则，实现了会计凭证档案存放的准确定位。

#### 1.13.3批处理清单归档

批处理清单按照保管方式不同分为随会计凭证装订保管、专夹保管和电子储存保管三种。对于随会计凭证装订和专夹保管的批处理清单必须按日打印，按照以下要求装订归档。

1．随会计凭证装订。批处理清单按照“划分系统、分类汇总”的方法进行整理，附当日会计凭证后。

2．专夹保管。对于批处理清单打印纸张较大或业务笔数较多等，随会计凭证装订困难的，可以按照以下要求专夹保管。

采取“划分系统、分类汇总、定期装订”的方法进行整理，人工编制凭证号，并在封面注明张数，柜员号填写“批量柜员”，加盖复核员名章。

装订时，须按工作日日期顺序排列，可根据清单厚度采取一月一册、一月多册、一季一册或一年一册的装订方法进行。采取一月多册方式装订资料的，应在各册封面注明业务种类、起止日期、总册数和分册号；对采取一月一册、或一季一册、或一年一册方法装订资料的，在资料封面注明业务种类和起止日期。装订后，由装订人和会计主管在加封处加盖骑缝章，按照清单装订的日期顺序在封面加编档案编号。已装订成册的批处理清单，由档案操作员及时在会计档案管理系统登记归档。

3．电子储存。会计档案管理系统储存的批处理清单由总行统一备份保管。

#### 1.13.4手工登记簿

##### 1.13.4.1种类

营业机构应按规定设置以下手工登记簿：

1．会计主管工作日志；

2．业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿；

3．重要空白凭证、有价单证及其它有价值品保管使用登记簿；

4．柜面重要事项登记簿；

5．银行卡登记簿；

6．电子银行证书管理登记簿；

7．自助设备管理登记簿；

8．查库登记簿；

9．会计档案登记簿；

10．会计档案调阅登记簿；

11．柜面业务交接登记簿；

12．箱包交接登记簿；

13．协助查询、冻结、扣划登记簿。

##### 1.13.4.2使用说明

1．会计主管工作日志。

（1）本登记簿记载会计主管履行日常监督职责中的重要事项、异常情况。

（2）本登记簿按营业机构设置，由会计主管登记和保管，会计主管离岗时由会计主管指定的代行主管职责的人员登记、保管。

（3）监控设备运行情况，会计主管只负责查看是否能够正常运行。发现异常情况时，会计主管要及时通知有关管理人员进行处理。

（4）其他重要事项记载各级检查情况、业务疑难问题反映、差错事故及处理情况、定期监督检查情况等。

（5）问题的描述及处理情况，要文字简练、具体明确。

（6）保管期限：5年。

2．业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿。

（1）本登记簿记载营业机构所有业务印章、库房及保险柜钥匙与密码、自助设备钥匙与密码、柜员安全认证卡、网上银行操作员证书等保管使用情况。

（2）本登记簿按营业机构设置，由会计主管登记、保管。

（3）涉及岗位变动交接时登记此簿，短期交接不登记此簿。

（4）保管年限：15年。

3．重要空白凭证、有价单证及其它有价值品保管使用登记簿。

（1）本登记簿记载抵押物、质押物、代保管有价值品、有价单证、贵金属、票样及手工销号的重要空白凭证等保管使用情况。

（2）本登记簿按机构（网点、金库）、按使用人分别设置，按种类登记，由使用人保管。

（3）在登记各项目栏时，应遵从所办理业务的具体规定，规定中没有要求记载的，不必在登记簿中记载。

（4）“单位”按物品性质，以元、份、克、盎司等计量。

（5）保管年限：15年。

4．柜面重要事项登记簿。

（1）本登记簿记载大额现金预约、非柜台口头挂失、票据挂失、客户交款差错、同城票据交换退票（退客户）、营业机构开出的询证函等。

（2）本登记簿按营业机构设置，业务量大的机构可根据需要设置多本，由柜员登记，会计主管指定人员保管。

（3）保管年限：5年。

5．银行卡登记簿。

（1）本登记簿记载贷记卡、准贷记卡,以及密码封等的发放情况。

（2）本登记簿按营业机构设置，由会计主管指定专人登记、保管。

（3）种类栏登记贷记卡、准贷记卡、密码封等。

（4）保管年限：15年。

6．电子银行证书管理登记簿。

（1）本登记簿记载电子商务网上商户证书、网上银行企业客户证书、密码封（非当时领取）的新增、变更、补办和注销情况。

（2）网上商户包括B2C、B2B、基金直销、电子账单、信用支付平台等。

（3）本登记簿按营业机构设置，由会计主管指定专人登记、保管。

（4）“证书编号”栏填写印刷在K宝上的唯一序列号，如发放密码信封则为空。

（5）“操作员编号”栏填写企业客户操作员（商户操作员）编号。

（6）“备注”栏填写业务类型，如新增、补办、变更、注销等业务。发放密码信封时应在业务类型后注明“密码信封”。

（7）保管年限：15年。

（8）注意事项：注册行和受理行对于K宝和密码信封的发放与接收只需登记《柜面业务交接登记簿》；受理行向注册行领回K宝证书和密码信封后，向企业客户发放证书须登记《电子银行证书管理登记簿》。

该登记簿用于记载银行内部证书发放时，须将证书类别（RA系统证书、网上支付、内部管理系统证书等）填写在客户号栏，证书使用人和角色填写在操作员编号（姓名）栏。

7．自助设备管理登记簿。

（1）本登记簿记载自助设备管理情况，包括自助设备日常维护及巡检、故障维修、吞卡及处理情况。

（2）本登记簿按自助设备管理单位设置，由自助设备管理员登记、保管。

（3）日常维护及巡检中发现的异常情况，主要记载发现的异常情况及处理情况。自助设备每日巡检须登记“日常维护及巡检中发现的异常情况”，确认取款功能、存款功能、转账功能、查询功能、打印功能，异常情况填写对应栏位，每日两次设备安全巡检（检查插卡、出钞口、密码键盘及设备周边有无异物、检查监控录像情况是否正常）情况填写“其它功能”栏位。

（4）故障处理情况填写登记簿对应表格，并粘贴维修单据

（5）保管年限：5年。

（6）注意事项。每日记录吞卡处理情况，如当日超过8张卡转下一页填写，吞卡后客户领取时在自助设备管理登记簿记载处理日期、处理结果（注明“客户领取”）、经办人、客户身份证件号码，并由客户在备注栏签名确认；ATM长短款的处理情况在《会计主管工作日志》进行登记；

8．查库登记簿。

（1）本登记簿记载对现金、有价单证、重要空白凭证等库房业务的检查情况，库房安全检查不在此登记簿登记。

（2）按机构（网点、金库）设置，由会计主管保管。

（3）保管年限：5年。

9．会计档案登记簿。

（1）本登记簿记载纸质会计档案的保管、上缴、销毁等情况。

（2）保管期限自档案所属年度次年1月1日起算。

（3）按会计档案的保管期限、类别分页登记。

（4）采用订本式，永久保管。

10．会计档案调阅登记簿。

（1）本登记簿记载会计档案的调阅（包括系统内调阅和系统外调阅）。

（2）档案编号适用于电子档案，保管编号适用于纸质档案，电子档案册数填0。

（3）认真填写调阅证明（如有介绍信，应列出介绍信号码及开出单位名称）。系统外调阅时，要附上调阅人提供的相关证明。

（4）调阅人签名确认，保管人、审批人签章确认。

（5）采用订本式，永久保管。

11．柜面业务交接登记簿。

（1）本登记簿记载柜面人员短期交接，以及相关资料在部门之间传递时的交接情况。

（2）本登记簿按营业机构设置，会计主管指定专人保管。

（3）交接事项需在交接内容栏做详细记载，由交出人填写。通过柜员现金内调、重要凭证内调交易办理的现金和重要凭证交接的，不在本登记簿中登记。

（4）保管年限：5年。

12．箱包交接登记簿。

（1）本登记簿记载柜员箱（包）交接情况。

（2）本登记簿按机构（网点、金库）设置，会计主管指定专人保管。

（3）社会化押运的，可使用约定的登记簿代替此登记簿。

（4）保管年限：5年。

13．协助查询、冻结、扣划登记簿。

（1）本登记簿记载符合国家有关法律、法规规定的协助查询、冻结、扣划等有关事项。

（2）本登记簿按营业机构设置，会计主管或指定专人登记、保管。

（3）业务事项登记未尽事宜在“处理结果”栏补充说明；有关法律文件及资料专夹保管，按年装订，与该登记簿一并入档保管。

（4）保管年限：永久。

## 第二章 基本业务处理

### 2.1营业前准备

#### 2.1.1柜员营业准备

1．营业网点现金交接员待振远护卫中心款车到达后，查验车长身份和款车号牌等内容，认证审查无误后，当面查验移送的款箱是否属于本营业机构、款箱个数是否相符、核对柜员现金箱编号、检查款箱锁具、箱体是否完好无损等内容。核对无误后双方在《箱包交接登记簿》上签字确认。将款箱移入营业网点内妥善保管，待会计主管（或会计主管授权人）和主出纳到岗后与其办理交接手续。

2．柜员签到后应按要求进行碰箱，确保对外营业前现金、重要空白凭证、业务印章等重要物品无误。

3．其它机具、设备和物品准备。

#### 2.1.2会计主管检查监督

1、检查内部安全防范措施是否到位，安全设备运行是否正常。

2、检查人员到岗情况及到岗人员的劳动组合是否符合“不相容岗位相分离”原则。

3、通报上日工作中存在的问题及未了事项，安排当日重要工作事项，提示柜员做好营业前的各项准备工作。

4、签到ARMS系统，及时查看并处理相关信息，确保ARMS系统全程监测ABIS业务。

5、监督ABIS行所签到，确认第一个签到柜员经主管授权；检查印、证、等重要物品及时到位、分管分用。

6、检查箱包出库或接收情况，监督主出纳执行第一次现金碰库。

7、检查或指定专人检查ATM等自助设备的运行情况。

8、核对并指定专人打印上日（批处理）报表、清单等资料。

营业机构会计主管或指定专人按照《中国农业银行北京市分行会计档案管理办法实施细则》的有关规定按日审查核对各类会计报表。审核的主要内容包括：

（1）审核日计表“70301通存通兑往来”科目余额是否为零；“99999”、“66604待处理来账贷方报单款项”、“35104待处理来账借方报单款项”、“35199其他待收结算款项”、“66999其他应付款”等科目是否有挂账，已发生挂账是否按规定及时核销；其他应收应付款科目、损益科目及有大额发生额的存贷款科目发生额与原始凭证、相关业务清单是否相符，损益科目是否出现反方发生额。

（2）审核日计表“35106网内应收结算款项”、“66606网内应付结算款项”、“66611大额支付应付结算款项”、“66615应付电子支付结算款项”、“66616小额支付应付结算款项”、“10201运送中现金”等科目余额是否结清；审核日计表其他重要科目的发生额、余额是否正常。

（3）审核营业机构批量、联机两种网点平账报告表中业务数据是否相符；“网点平账报告表”的现金余额与日计表库存现金科目余额及现金情况统计表的余额是否相符,如不符应查明原因。

（4）审核重要空白凭证余额统计表中“统计结果”栏是否为“相符”；“柜员凭证箱”栏余额总计与“网点平账报告表”中“重要空白凭证余额”合计是否相符。

（5）审核批量运行情况表中系统内往来账户余额是否平衡。

### 2.2身份留存及核查

#### 2.2.1概述

身份证留存指客户办理特定业务时需留存客户的身份证复印件的行为。身份证验证核查是指通过联网核查公民身份信息，验证相关个人的居民身份证所记载的姓名、性别、公民身份号码、照片及签发机关等信息真实性的行为。相关个人是指按照有关规定需要出示居民身份证件的自然人客户或单位客户中的法定代表人（或单位负责人），以及受托办理业务的相关代理人等。

#### 2.2.2基本规定

1. 身份证留存种类。身份证留存种类包括居民身份证、居民临时身份证、居民重号身份证（以下统称身份证）。

2. 身份证留存方式。客户本人或代理人身份证留存均采取分行留存资料共享的方式，分行辖内仅保留一份身份证复印件。柜员在操作时根据系统提示决定是否留存身份证复印件。

3. 客户本人及代理人身份证复印件的留存。客户本人（或代理人）在我行第一次办理需留存身份证复印件的业务时，需留存相关身份证复印件，后续在办理业务时，除涉及到的身份证件信息发生变动，网点无需重复留存该客户的身份证复印件。

4. 代理人身份证复印件的留存。按相关制度规定需留存身份证复印件的业务，在由他人代理时需留存代理人身份证复印件。

5. 差错处理。分行后督中心每日将网点上交的资料同系统库表进行比对

根据检查结果，将相关差错表的电子文本发送分行后台处理中心，后台处理中心日终将统一对差错纪录进行批量删除。

6. 身份证件核查方式分类。身份证件核查方式分为接口式核查、非接口式核查及辅助核查。

接口式核查指不登陆中国人民银行或公安部等外部网站的公民身份信息核查系统，直接通过银行业务系统交易进行核查的方式；

非接口式核查指银行机构登录到中国人民银行或公安部外部网站的公民身份信息核查系统，查询客户身份信息的核查方式。

辅助核查方式主要指使用二代身份证鉴别仪进行核查的核查方式。

#### 2.2.3身份证件核查业务处理

##### 2.2.3.1身份证件核查业务处理模式。

非接口式核查分为两类，其中一类业务的风险防范要求等级最高，要求柜员对非首次办理需非接口式联网核查业务时，柜员需登陆后督身份证及核查资料影像系统对客户影像进行查询 办理此类业务时系统提示“证件验证方式为联网核查：已做非接口联网核查，本次核查结果正确，请核对影像”；另一类业务，即非接口式核查辅助接口式核查类业务风险防范要求次高，在对客户身份证件信息进行验证时采取分行非接口式核查资料共享的方式。对于已经在北京农行营业机构留存过非接口式核查成功记录的客户，除非客户身份证件信息发生变动，在再次到北京农行辖属任意网点办理本类业务时，由系统自动发起对客户身份证件信息进行接口式核查，柜员将核查结果与客户证件信息进行比对相符即可，无需再次打印核查结果并留存；

接口式核查类业务风险防范要求较低，通过系统调用或柜员手工提交ABIS系统核查类交易完成核查即可，无需打印核查结果并留存。

##### 2.2.3.2身份证件核查业务内容。

非接口式核查业务中需登陆后督身份证及核查资料影像系统对客户影像进行查询的业务种类主要包括：银行卡（单折）挂失后续处理、银行卡（单折）密码重置、银行卡损坏换卡、银行卡重写磁、注册电子渠道/账户、电子银行证书申请及补办、电子银行密码重置、登记动态密码设备。

非接口式核查辅助接口式核查类业务主要包括：开立单折类账户、银行卡开卡、电子银行密码重置、电子银行客户签约。

接口式核查类业务主要包括：大额现金取款、转账支付、本行结算账户办理超过规定额度的现金汇款、转账汇款、外币现钞兑换、跨境交易。

##### 2.2.3.3身份证件核查业务要求。

营业机构在办理需当场为客户办结的业务时，应当场核查相关个人的身份证件信息；非当场办结的业务，应在办结相关业务前核查相关个人的身份证信息。

公民身份证件核查信息只能用于办理银行业务，禁止随意调取他人的公民身份证件核查信息。营业机构对获得的公民身份信息负有保密责任，不得随意向其他单位和个人提供，法律、法规另有规定的除外。

营业机构进行身份识别时，应如实录入被核查人的姓名和身份证件号码，在确认核查结果与居民身份证所记载的信息核对相符后可按照相关规定继续办理业务。

##### 2.2.3.4身份证核查异常处理。

营业机构进行非接口式核查时若个人的姓名、性别、公民身份号码、照片和签发机关中一项或多项与核查结果核对不一致（含核查结果没有照片返回）属于核查失败。出现以上情况，营业机构可通过二代身份证鉴别仪或其他方式进行辅助核查，在确定身份证的真伪后进行后续处理。

1.通过辅助核查能够确切判断客户出示的居民身份证为虚假证件的，营业机构应拒绝为该客户办理相关业务，并可向当地公安机关报案。

2.通过辅助核查无法确切判断客户出示的居民身份证为虚假证件时营业机构可分情况进行后续处理：

（1）客户申请办理单位银行结算账户开户业务的，营业机构应暂停为该客户办理业务，将核查结果明确告知客户，并及时对相关个人的居民身份证的真伪进一步核实。如其居民身份证经核实确属虚假证件，营业机构应拒绝为该客户办理业务，反之，可按相关规定继续办理业务。

（2）客户申请办理个人业务的，营业机构可继续为该客户办理业务。营业机构无论是否继续为客户办理业务，均应将核查结果明确告知客户。营业机构如继续为客户办理业务的，需要求客户提交可以证明其身份的其他证明材料（如户口本、驾照、工作证等），同时详细登记客户的联系方式（如通讯地址、联系电话等）。

##### 2.2.3.5身份证核查疑义的处理。

在对客户进行身份核查时，如对核查结果存在疑义可向公安部门申请进一步核实。进一步核实可采取以下两种途径：营业机构通过联网核查系统向公安部信息中心反馈并申请进一步核查；营业机构向客户出具“联网核查结果证明”，并告知客户可自行到其常住户口所在地公安机关进行核实。

##### 2.2.3.6身份证核查应急处理。

遇突发事件，应按照《中国农业银行联网核查系统突发事件应急预案（试行）》（京农银办发[2007]1482号）处理，调配好劳动组合，确保公民身份核查及相关业务正常、合规开展。

##### 2.2.3.7代理人身份证件核查的处理。

按相关制度规定需核查身份证件的业务，在由他人代理时需核查代理人身份证件，核查方式参照本人办理业务的相关规定处理。

### 2.3现金业务

#### 2.3.1现金存入

柜员收到客户交存的现金和现金收款凭证，审核凭证和清点现金无误后，按照“先收款，后记账”的原则，选择相应的现金存入交易作入账处理，并按规定使用配钞功能和自我复点，打印现金收款凭证，核对交易记录与现金收款凭证有关要素一致后，现金收款凭证加盖业务办讫章作记账凭证；客户回单联加盖业务办讫章交存款人；收账通知联加盖业务办讫章交收款人。

#### 2.3.2现金支取

柜员收到客户提交的现金取款凭证，应审核取款凭证是否符合现金管理规定，是否经有关人员审批，无误后，按照“先记账，后付款”的原则，选择相应的现金支取交易借记付款人账户，并按实际支付的票面使用配钞功能，打印记账凭证，与现金取款凭证核对无误，复点现钞后付款。取款凭证加盖业务办讫章，附记账凭证后。

#### 2.3.3现金并笔业务

对在同一子系统开立的账户办理同一币种的汇总现金业务，柜员应按上述现金存入及支取的操作流程进行审核，选择“现金并笔”交易处理，打印记账凭证，与原始凭证核对无误后，原始凭证加盖业务办讫章附记账凭证后。其余操作手续分别比照现金存入或支取业务处理。

### 2.4转账业务

#### 2.4.1内转业务

柜员接到同一子系统两个账户间的转账业务，审核凭证无误后，选择相应的内转交易处理，打印记账凭证，核对记账凭证交易记录与原始凭证要素一致后，原始凭证加盖业务办讫章附记账凭证后，收账通知加盖业务办讫章交收款人。

#### 2.4.2本柜过渡业务

柜员接到其权限内不同子系统账户之间的转账业务，审核凭证无误后，选择91过渡交易，按“先贷记过渡，后借记过渡”的原则进行处理。核对记账凭证与原始凭证要素无误后，记账凭证加盖柜员名章，原始凭证加盖业务办讫章附记账凭证后；客户回单加盖凭证受理章、柜员名章交客户；收账通知加盖业务办讫章交收款人。

#### 2.4.3跨柜过渡业务

对因权限控制而使柜员不能单独完成的业务，应选择92跨柜过渡交易进行处理。

1．92贷记过渡业务。借方柜员选择92贷记过渡交易，借记付款人账户，贷记过渡账户，打印记账凭证和过渡业务记账凭证，核对记账凭证交易记录与原始凭证要素无误后，回单联加盖业务办讫章交出票人，在原始借方凭证上加盖业务办讫章附记账凭证后，在贷方凭证复核栏前加盖经办人名章连同原始凭证、收账通知、过渡业务记账凭证交接收柜员。

2．92借记过渡业务。接收柜员接到原始凭证、收账通知和过渡业务记账凭证，审核过渡业务记账凭证、贷方凭证要素及借、贷方凭证的一致性，审核无误后，在借方原始凭证复核栏前加盖接收柜员名章以示签收退交发起柜员；选择92借记过渡交易，贷记收款人账户，在过渡业务记账凭证上打印交易记录，贷方凭证和收账通知联加盖业务办讫章，贷方凭证附记账凭证后，收账通知交收款人。对涉及联行、票据交换、银行卡、汇（本）票签发等业务按相关操作规程办理。

贷、借记过渡的复核员必须分别审核柜员在借、贷方凭证双方加盖的经办人名章，确保借、贷方凭证的一致性。

3．使用“现金存入-92”交易处理的业务必须及时核销。

#### 2.4.4转账并笔业务

对在同一子系统开立的账户办理同一币种的汇总转账业务，柜员应按上述转账业务的操作流程审核，选择“转账并笔”交易，打印记账凭证，与原始凭证核对无误后，记账凭证加盖柜员名章，原始凭证加盖业务办讫章附记账凭证后；客户回单加盖凭证受理章、柜员名章交客户；收账通知加盖业务办讫章交收款人。

#### 2.4.5转账组合交易

柜员接到权限内跨子系统的两个账户之间的转账业务，审核凭证无误后，选择相应组合交易完成两个子系统之间的转账业务，打印记账凭证（组合交易借方账号为卡、折户时在银行卡业务凭条或取款凭条上打印，其它一律在记账凭证上打印），其余操作手续比照内转业务处理。

#### 2.4.6“91、92”对转

当对转方向选择“91转92”时，该交易相当于一笔借记91过渡账户贷记92过渡账户的交易；当对转方向选择“92转91”时，相当于一笔借记92过渡账户贷记91过渡账户的交易。其处理程序比照跨柜过渡业务。

### 2.5批量业务

#### 2.5.1日间批量业务

对于金融服务平台发起的批量业务，由柜员在金融服务平台提交批量业务数据，在金融服务平台打印业务成功清单和失败清单，业务成功清单代记账凭证订入当日传票。

#### 2.5.2日终批量业务

日终批量业务是数据运行中心在日终处理时，由系统自动按事先设置的相关条件进行账务处理的业务。营业机构必须指定专人每日打印上日批处理报表或清单，列入会计档案保管。

### 2.6特殊业务

#### 2.6.1错账处理

##### 2.6.1.1临柜错账处理

###### 2.6.1.1.1基本规定

临柜业务出现错账的原因分为柜员操作失误引起的错账和原始凭证填错引起的错账。按错账发现的时间可分为当日错账、次日及本年错账、以前年度错账。错账调整处理必须执行以下规定：

1．严禁随意抹账、冲账，不得应客户要求对银行操作差错以外的账务进行抹账、冲账。

2．抹账、错账冲正等处理必须填制相关记账凭证，填明抹账、冲正原因，抹账、错账冲正由会计主管（或授权人）审批，并登记《会计主管工作日志》，方可作错账调账处理。

3．发现当日存取款操作错误，必须经客户同意并追回错误存折（单）、国债收款凭证、客户回单等，方可进行抹账处理，丢失的应在原记账凭证上注明“客户回单丢失”并由客户签字确认；抹账后涉及现金退回的，应在退回的凭证上签收。

4．对凭证金额或账号填错，账随之记错的内部当日错账，应先更正凭证，再作抹账处理。对抹账涉及重要空白凭证作废的，作废凭证作抹账记账凭证附件。

5．因柜员操作错误导致现金短款的，经办柜员应及时向会计主管汇报，经会计主管审批同意后，选择相应交易对相关账户进行冻结处理，冻结理由为“错账冻结”，并及时与客户联系后再作相应处理。对于异地的，账户行应主动协助错账机构联系客户协商解决。

6．现金管理系统中部分交易不能抹账，当日发生的错账须选择“冲正”交易处理。

###### 2.6.1.1.2处理方法

1．当日错账处理

当日发现错账采用抹账处理。由原经办柜员选择抹账交易，录入原日志号、交易码、凭证号进行处理，打印记账凭证，与原错误凭证要素核对无误后，在原错误的记账凭证上用红字批注抹账原因和“已于XXX（抹账记账凭证号）抹账”字样。

对抹账后需重新记账的，应在新记账凭证上用红字批注“重记XXX（原错误记账凭证号）错账”字样；在原始凭证摘要栏上用红字批注“XXX（重新记账凭证号）重新记账”字样，原始凭证附原错误记账凭证后。

2．次日及本年度错账处理

对于次日及在本年内发现的错账采用同方向红、蓝字冲正的方式进行处理。错账冲正时，必须按“先贷方红字或借方蓝字，后借方红字或贷方蓝字”的顺序进行多笔冲正处理。

（1）借记差错。填制借方红、蓝字记账凭证，经会计主管审核批准签字后，先选择“冲正”交易补记正确账务，打印蓝字填制的记账凭证，加盖业务办讫章，在摘要栏用红字注明“补记××年××月××日XXX（原错账记账凭证号）错账”字样，并在原错误记账凭证摘要栏用红字注明冲正原因及“已于××年××月××日XXX（补正记账凭证号）补正”字样；再选择“冲正”交易冲销原错误账务，打印红字填制的记账凭证，加盖业务办讫章，在摘要栏用红字注明“冲销××年××月××日XXX（原错账记账凭证号）错账”字样。

（2）贷记差错。填制贷方红、蓝字记账凭证，经会计主管审核批准签字后，先选择“冲正”交易冲销原错误账务，打印红字填制的记账凭证，加盖业务办讫章，在摘要栏用红字注明“冲销××年××月××日XXX（原错账记账凭证号）错账”字样；再选择“冲正”交易补记正确账务，打印蓝字填制的记账凭证，加盖业务办讫章，在摘要栏用红字注明“补记××年××月××日XXX（原错账记账凭证号）错账”字样，并在原错误记账凭证摘要栏用红字注明“已于××年××月××日XXX（补正记账凭证号）补正”字样。

（3）借贷双方同时记错。借贷方同时记错时，先按照“先冲记贷方红字、后冲记借方红字”的顺序冲账，后按“先补记借方蓝字、后补记贷方蓝字”的顺序补记正确账务，具体操作参照“借记差错”和“贷记差错”处理。

3．以前年度错账处理

本年度发现以前年度错账，应填制蓝字反方向记账凭证处理，损益类错账视同当年错账处理。如因冲正而发生反方向余额时，账户余额红字反映，科目余额轧差反映，不得更改决算报表，其余操作手续比照次日及本年发现的差错处理。

##### 2.6.1.2自助业务错账处理

自助业务错账是指由于系统故障（网络通讯中断、软件差错、设备故障）或客户自助操作失误等原因引起的账务差错。

自助业务错账应区分错账原因进行相应错账处理。

1．系统原因错账处理。发现系统原因错账营业机构应通过“运行维护服务台”提交事件单，逐级上报分行、总行数据运行中心，由分行或总行数据运行中心查找错账原因，营业机构收到反馈结果后，按回复要求及有关规定进行账务调整。

2．客户原因错账处理。由于客户自身的操作失误造成的错账，应在国家法律法规允许的范围内，协助客户采取有效措施降低损失。

#### 2.6.2挂账处理

柜员挂账的处理。对当日无法核销的过渡账项应填制记账凭证，注明挂账原因，经会计主管审批，登记《会计主管工作日志》后，选择“挂账”交易，将未核销过渡账项转入“其他应付款”挂账专用账户，打印记账凭证，加盖有关业务印章、经办员、复核员名章。所挂账项必须于次日（节假日顺延）处理完毕。处理时，应填制借、贷方蓝字记账凭证，选择相关交易，借记“其他应付款”挂账专用账户，贷记正确账户，打印记账凭证，加盖有关业务印章、经办员、复核员名章，并在《会计主管工作日志》原挂账记录处登记。

系统挂账的处理。发现系统挂账科目99999有余额，应立即查明原因，填制红、蓝字记账凭证，经会计主管审批，登记《会计主管工作日志》后，选择“冲正”交易，冲销99999分户余额，补记正确账户，打印记账凭证，加盖有关业务印章、经办员、复核员名章。

#### 2.6.3查询、冻结（解冻）与扣划

##### 2.6.3.1基本规定

1．有权查询、冻结、扣划个人、单位存款的执法机关见“有权机关查询、冻结、扣划存款权限一览表”。

有权机关查询、冻结、扣划存款权限一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 执法机关 | 查询权限 | | 冻结权限 | | 扣划权限 | |
| 单位存款 | 个人存款 | 单位存款 | 个人存款 | 单位存款 | 个人存款 |
| 人民法院 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 |
| 税务机关 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 |
| 海关 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 |
| 人民检察院 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 |
| 公安机关 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 |
| 国家安全机关 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 |
| 军队保卫部门 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 |
| 监狱机关 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 |
| 走私犯罪侦查机关 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 |
| 证券监督管理机关 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 |
| 中国人民银行或者其省一级分支机构 | 有权 | 有权 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 |
| 银行业监督管理机构 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 | 无权 | 无权 |
| 监察机关（包括军队监察机关） | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 | 无权 | 无权 |
| 审计机关 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 | 无权 | 无权 |
| 工商行政机关 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 | 无权 | 无权 |
| 保险监督管理机关 | 有权 | 有权 | 无权 | 无权 | 无权 | 无权 |
| 财政部及其派出机构（财政监察专员办事处） | 有权 | 无权 | 无权 | 无权 | 无权 | 无权 |

2．办理查询、冻结、扣划业务的有权执法机关应提交的法律文书和执法人应提交的个人身份证明等按照“有权机关查询、冻结、扣划存款法律依据汇总表”中的规定执行。

3．协助查询、冻结、扣划个人、单位存款的承办机构。

（1）协助查询承办机构。对于有权机关能够提供开户人户名、账户（卡号）和开户网点信息的，由账户行负责受理；仅能提供户名、有效身份证件信息的，由分行指定的相关部门或营业机构受理；

（2）协助冻结、扣划承办机构，由账户行负责受理。

4．有权执法机关查询、冻结、扣划个人、单位账户存款的由营业机构负责人审批，解冻由会计主管或负责人审批。

5．营业机构或相关部门受理查询、冻结、扣划个人、单位存款业务时，经办人应当严格审查、审批，对程序合法、手续完备的应按照规定及时处理协助事项，确保合规合法履行法定协助义务，并注意保守秘密。任何单位不得擅自查询、冻结和扣划单位和个人存款。

6．协助有权机关查询、冻结银行卡存款和通存通兑活期存款时，经办人员必须在冻结或划款相关交易完成后，方可填写相关回执。

7．查询、冻结、扣划通知书与解除冻结通知书须由有权机关执法人员送达，其他人员送达的，营业机构或相关部门不予受理。

8．协助执行相关业务完成后填写《协助查询、冻结、扣划登记簿》，详细记载有权机关名称，执法人员姓名和证件号码，金融机构经办人人员姓名，被查询、冻结、扣划单位和个人的名称或姓名，协助查询、冻结、扣划的时间和金额，相关法律文件名称及文号，协助结果。“协助查询、冻结、扣划存款通知书”随登记簿专夹保管。

9．“协助查询、冻结、扣划存款通知书”及相关法律文书及相关资料专夹保管按年装订，永久保管。

10．对于各系统特殊约定的处理方式按照相关业务流程处理。

11. 银行人员不得无故拒绝协助执行、擅自转移或解冻已冻结的存款，不得为当事人通风报信、协助其转移、隐匿财产。

##### 2.6.3.2协助查询处理

1．受理有权机关查询单位、个人存款时，经办人应审查执法人提交的相关法律文书、执法人身份证明无误后，经有权人审批签字后办理。

2．查询范围。受理机构或部门提供给有权机关查询的资料仅限于被查询单位或个人在查询行及其辖属机构的存款资料，包括被查询单位或个人开户、存款情况以及与存款有关的会计凭证、对账单等资料。对于上述资料受理行应如实提供，有权机关根据需要可以抄录、复制、照相，但不得带走原件。

3．有权机关在查询单位存款时，应提供单位的户名和账号。只提供被查询单位名称而不能提供账号的，应当根据账户管理档案积极协助查询，没有所查询的账户的，应如实告知有权机关。

4．有权机关在查询个人存款时，应当提供被查询人的姓名、账号或卡号。不能提供账号或卡号的，必须同时提供存款人的姓名和身份证号码或其他足以确定该个人存款账户的情况。如有权机关只提供姓名这一线索要求查询个人存款的，可能造成查询错户，侵犯其它存款人的合法权益，经办人应退还查询通知书并予以说明。

5．对于营业机构因查询权限不够需作进一步查询的，通过“运行维护服务台”填制事件单逐级上报管理行运行管理部门，同时将“协助查询、冻结存款通知书”加盖部门公章扫描作为事件单附件。接到上级行回复后作相应处理。

##### 2.6.3.3协助冻结（解冻）处理

1．受理有权机关冻结（解冻）单位、个人存款时，经办人应审查执法人提交的相关法律文书、执法人身份证明，确认被冻结单位或个人的开户行名称、户名、账号、大小写金额及相关法律文书等内容齐全无误，经有权人审批签字后办理。

2．冻结单位或个人存款的期限最长为六个月，期满后可以续冻。有权机关应在冻结期满前办理续冻手续，逾期未办理续冻手续的，视为自动撤销冻结。

3．已被冻结的存款，人民法院要求再行冻结的，也应予以配合，在回执上注明“已被XXX法院冻结及金额”，在系统中做轮候处理。

4．在冻结期内，只有收到原作出冻结的有权机关解除冻结通知书，营业机构才能对已冻结的存款予以解冻。解冻单位和个人存款需到开户网点办理。

5．被冻结存款的计息。对于不属于不法收入的，冻结期间计付利息；属于不法收入的，冻结期间不计付利息。

##### 2.6.3.4协助扣划处理

1．受理有权机关扣划单位、个人存款时，经办人应审查执法人提交的相关法律文书、执法人身份证明，确认被执行单位或个人的开户行名称、户名、账号、大小写金额等内容齐全无误，经有权人审批签字后办理。

2．扣划的单位或个人存款应直接划入执行机关指定的账户（有权机关在银行开设的执行专户）。有权机关要求提取现金的，不予协助。扣划单位和个人存款需到原开户网点办理。

3．注意事项。经办人在办理扣划业务时，如对执法人员的身份有疑问的，可通过电话核实有权机关本次执法人员身份、人数及办理事项的真实性。征得有权机关经办人员同意，留下其工作证件复印件，处理完毕，将电话号码、核实结果、工作证件复印件和法律文书专夹保管并在《协助查询、冻结、扣划登记簿》上登记。

### 2.7异常情况

#### 2.7.1基本规定

异常情况处理是指由于业务系统的硬件、软件、账务数据发生异常影响正常营业时所采取的相应处理措施。异常情况包括账务数据异常和系统软硬件异常，其中账务数据异常是指由于柜员操作失误或系统原因造成的账务数据差错。异常情况处理应执行以下规定：

1．营业机构发现异常情况时，柜员不得擅自处理，应立即向会计主管报告，并说明具体情况。异常情况处理完毕后，必须对出现异常情况前后的业务、账务的正确性进行检查。

2．柜员操作失误引起的账务差错，应按照规定及时进行抹账或冲账处理；系统原因造成的差错，如总借总贷不平、总分不平、账卡不平、单边账等应按规定的程序处理，营业机构不能处理的，应通过“运行维护服务台”逐级上报处理。

3．营业机构发现系统硬件、软件出现异常时，会计主管应及时做好故障情况的详细记录，迅速通知有关技术人员进行硬件维修或系统维护工作，并将故障原因及器件更换、维护等处理情况登记《会计主管工作日志》。

4．营业机构机器设备或系统网络遭到人为破坏时，应保护现场，及时向上级有关部门和公安机关报案，并检查有关业务处理是否正确，各项数据是否被删改或遗失。

5．发生自然灾害造成设备严重损坏、系统瘫痪等情况应按相关应急预案处置。

#### 2.7.2处理手续

##### 2.7.2.1单边账处理

单边账是指由于网络及业务处理系统等客观原因，导致ABIS的账户行和交易行或银行和外联单位的账务核算与资金清算不一致产生的错账。

1．银行卡单边账处理

营业机构出现银行卡单边账应按照相关规定办理。

（1）营业机构短款。通过运行“服务维护服务台”向分行运营管理部提交事件单，同时提供相关的证明材料，分行接收后进行核查。如长款行是本市的，则将款项划至分行清算中心，分行依据调账通知书将款项划给短款营业机构，营业机构作调整处理；如长款行为其他分行或其他商业银行的，则通过总行或银联差错处理系统进行转发，款项追回后，将款项划给分行清算中心。

（2）营业机构长款。应将款项划至分行清算中心，本行卡由分行发出查询进行调账；他行卡由分行通过银联差错平台做贷记调整。

2．ATM单边账处理

ATM长款。

(!)北京农行卡：网点确认长款后，直接补存原交易卡号。

（2）异地农行卡：网点传真《中国农业银行北京市分行银行卡交易调账申请单》至分行电子银行部，要求错账调整，分行通过《总行银行卡差错风险系统》贷记发卡行，次日总行清算后，清算中心通过网内系统要求网点核销来帐。

（3）他行卡：网点确认的ATM他行卡取款交易长款不再上划分行信用卡中心，需传真《中国农业银行北京市分行银行卡交易调账申请单》至分行电子银行部，要求错账调整，分行电子银行部通过《总行银行卡差错风险系统》贷记发卡行，次日总行清算后，清算中心通过网内系统要求网点核销来帐。

ATM短款。登记《会计主管工作日志》，并及时通知ATM机经销商查找原因后作相应处理。

3．代理业务单边账处理

代理业务单边账处理的方式因不同的业务种类有所不同，发生单边账时应根据系统返回的错误提示，检查传票号码的连续性，核对有关账务，并同时与主办行加强核对，确认业务是否成功后进行相应处理。代理业务单边账主要有三种处理方式：由柜员通过代理业务抹账交易进行抹账，由系统自动发起单边账抹账交易，由主办行负责根据委托协议相关条款与委托单位协商作调账处理。

##### 2.7.2.2总分不平、借贷不平处理

营业机构针对总分不平信息，应积极配合总行、分行有关部门查找问题原因。问题定位后，若有联机交易可以实现调整的，由分行通知网点使用相应交易进行调整，否则通过“运行维护服务台”提交事件单逐级上报总行后，由总行数据中心通过直接修改数据的方法解决。

##### 2.7.2.3数据维护处理

1．前提条件。因数据移植错误、通讯故障、系统运行故障、应用软件缺陷或柜员误操作失误等原因出现的账务差错，营业机构无法通过错账冲正进行处理，影响账务核算、业务处理或系统正常运行时，由营业机构通过“运行维护服务台”逐级向分行及总行运行中心提交关于账务特殊维护的事件单。

2．数据维护处理原则。数据维护按照确保安全、处理高效、逐级审核、上下核对的原则进行处理。

3．数据维护处理由各级管理行运营管理部门审查、审批。

4．对于因数据移植错误、通讯故障、系统运行故障、应用软件缺陷等原因出现的账务差错进行数据维护的属于正常数据维护；对于因柜员操作失误造成的账务差错进行数据维护应属于营业机构会计差错。

5．数据维护流程。营业机构需要进行数据维护的，在“运行维护服务台”事件单“摘要栏”填写“数据维护”，在“详细叙述栏”填写业务种类、交易码、经办柜员代码及姓名、交易日期、账号（卡号）、错误代码、调整要求等内容，并说明事件发生的经过及其原因等（可以另附相关文件详细说明），提交给管辖行审查同意后逐级上报分行运营管理部。分行运营管理部审核后，根据具体情况提交分行、总行数据运行中心处理。

6．营业机构接到中心反馈的处理结果后，应对数据维护结果进行复查、核对，并在《会计主管工作日志》上登记回复情况和处理、核对结果。

### 2.8日终处理

#### 2.8.1柜员日终处理

1．平账检查

（1）柜员日终结束业务操作前，应检查柜员平账器、部门平账器是否已全部核销。

（2）部门平账器未全部核销的，应打印"未核销账项明细表"，提示接收柜员及时处理，对当日确实不能核销的账项，提请主管作挂账处理。

（3）打印“柜员日终平账报告表”、“柜员重要空白凭证明细核对表”和“柜员重要空白凭证销号表”等资料随凭证上缴。

2．账实核对

（1）核对现金和有价单证。根据“柜员日终平账报告表”，核对现金箱余额与现金实物是否相符；核对有价单证实物与《重要空白凭证、有价单证登记簿》相关余额是否相符。

（2）核对重要空白凭证。根据“柜员日终平账报告表”，核对凭证箱余额与“柜员重要空白凭证明细核对表”余额、结存的重要空白凭证实物是否相符；核对“柜员重要空白凭证销号表”与当日使用的重要空白凭证是否相符。

3．整点传票

将记账凭证按凭证号顺序整理，逐笔核对记账凭证各项处理记录与原始凭证是否相符，核对柜员凭证号是否连续。

4．柜员签退

柜员正式签退联动打印“柜员日终平账报告表”并签章。

5．换人复核

（1）碰箱审核。会计主管或会计主管授权人核对现金、重要空白凭证和有价单证。现金卡把清点大数与“柜员日终平账报告表”核对相符；重要空白凭证逐份清点与“柜员日终平账报告表”凭证余额及相关登记簿核对相符；有价单证数量、号码和面值与ABIS账务记录及相关登记簿核对相符。

（2）核对柜员传票号是否连续；末笔交易传票号与“柜员日终平账报告表”传票张数是否相符；在“柜员日终平账报告表”清点人处签章。“柜员日终平账报告表”连同按传票号顺序排列的记账凭证与原始凭证及附件交会计主管审核。

6．双人双锁

现金、临柜业务印章、重要空白凭证、有价单证等重要物品核对无误后入箱由经管柜员和会计主管加双锁；采用入零头包方式的，零头包由经管柜员加锁后交主出纳，由主出纳和会计主管加双锁。。

#### 2.8.2营业机构日终处理

营业机构日终平账处理，日常由会计主管或授权人负责。

1．平账检查

（1）营业终了，应检查柜员是否已全部平账，部门是否已全部平账，其他柜员是否已全部正式签退。

（2）检查有无待处理事项。选择相关交易，检查网内往来、大额支付、小额支付系统的来账报单是否全部核销，往账是否全部确认，收到的查询是否及时查复，异常状态报单是否及时处理，票据交换收妥抵用的单据与待收结算款项挂账是否相符等。

（3）系统内往来资金核对。选择0198“核对上下级资金账户余额”交易查询打印“核对上下级资金账户余额”表，检查核对结果是否为“余额相符”，核对相符后在“核对上下级资金账户余额”表上填写核对时间并签章，如发现不符，应立即查明原因，在不符记录后说明不符原因。

2．平账签退

选择0397“行所签退”交易进行行所签退，联动打印“营业网点联机平账报告表（联机）”和该柜员的“柜员日终平账报告表”。

3．日终核对

核对“网点平账报告表（联机）”中各柜员的传票张数、现金余额、重要空白凭证余额、签退时间与“柜员日终平账报告表”的传票张数、现金余额、重要空白凭证余额、签退时间是否相符，核对无误后在ARMS录入末笔传票号，在柜员日终平账报告表主管处签章，在“网点平账报告表（联机）”打印柜员处签章。将审核后的业务凭证交封包人员保管。

次日打印“营业网点日平账报告表（批量）”，按规定审核。

#### 2.8.3重开行部

因特殊原因营业机构在行所签退后需要重开行部的，由营业机构会计主管填写《中国农业银行综合应用系统营业机构重开行部申请表》报支行财会运营部，由主管运营的行长确定是否同意重开行部并通知运行中心，运行中心核实后作相应处理并及时回复网点。重开行部的，营业机构会计主管在《会计主管工作日志》上详细记载行部重启的原因并对重新签到后的业务逐笔审查。

### 2.9特殊日处理

#### 2.9.1定期结息处理

在每个定期结息日，系统在日终时自动进行结息处理。营业机构于结息日次日打印结息凭证（结息清单）及利息回单，对结息后的账务进行审核，检查账户结计的利息是否准确。

1．存款定期结息。在每个定期结息日（季末月20日）日终，系统按存款账户计息方式、正常利率、透支利率及入息账户自动进行付息、收息等相关账务处理，并记入21日总账及分户账。营业机构应指定专人于20日后的第一个工作日，打印批量结息资料，并对结息情况进行审核、确认。

2．贷款定期结息。在定期结息日（每月20日）日终对按月（季）结息的贷款计算利息、对未收回应收利息计算复利。系统计算出利息后，贷款账户对应的还款账户如有余额则批量扣收利息，未收回的转为应收利息，其中正常、逾期贷款的利息记入表内应收利息专用账户，非应计贷款的利息记入表外应收未收利息专用账户，复利记入表外应收未收利息专用账户，同时登记利息登记簿。

#### 2.9.2长期不动户处理

1．单位存款长期不动户的清理

每年的2、5、8、11月10日日终时，系统分别自动统计上次非计息动账日在上年3月20日之前（含3月20日）、上年3月21日至上年6月20日、上年6月21日至上年9月20日、上年9月21日至上年12月20日的结算账户，并自动生成待清理长期不动户一览表。营业机构应在2、5、8、11月10至20日期间根据生成的待清理长期不动户一览表及时通知开户单位，并在2、5、8、11月10日至3、6、9、12月20日，根据实际情况把每季待清理长期不动户一览表中的年度未动账账户维护成不清理账户，或将不清理账户维护成待清理账户。在3、6、9、12月20日日终时，系统自动对清理标志为“清理”的结算账户进行销户处理，将账户余额转入长期不动户专户管理，同时系统自动登记《长期不动户明细登记簿》

2．个人活期存款睡眠户清理

对符合转睡眠户范围规定的个人活期存折账户，系统在每年年底前进行结转睡眠户账务批处理。

3．银行卡长期不动户清理

银行卡睡眠户清理不定期进行。借记卡账户对贷方余额为0，且18个月（含）以上未发生收付交易（不包括系统计息，下同）的卡转入睡眠户；准贷记卡有效期过期一年（含）以上，无透支本息，账户贷方余额在100元（含）以下的卡转入睡眠户。已转入睡眠户管理的借记卡和准贷记卡，从动账日算起，五年（含）以上未发生交易，存款金额在10元（含）以下的卡，由总行统一进行销户处理。

#### 2.9.3现金管理收费日处理

每月24日为收费日。收费日日终，系统自动统计各账户登记的收费金额，并进行收费处理。当账户余额足够时，按收费金额全部扣账；当账户余额不足时，将账面余额扣至零，剩余部分转为欠费。形成的欠费由柜员通过转账收回欠费交易联机收取，或由系统每日日终见款即扣。

账户行25日打印收费清单作为会计凭证装订保管。

### 2.10收费处理

#### 2.10.1基本规定

1．金融服务《价格标准》是由分行按照《中国农业银行北京市分行中间业务产品项目价格标准》规定的收费项目和定价范围，根据分行业务发展规划和当地市场需求等情况制定的，各级营业机构办理临柜业务或其他业务时必须严格按照相关文件规定收取相应的服务费。

2．对于分行在《价格标准》确定了基准价格和浮动幅度的收费项目，由各支行在分行确定的浮动幅度范围内制定辖内具体的执行价格。

3．营业机构及其管辖支行在执行上级行确定的价格标准时，不得擅自调整。 4．对于新开发的金融服务，需要按照上述规定的程序进行报价审批，对目前市场及价格把握不准的服务可以暂缓定价及收费。

5．除上级行规定的对特殊客户可以免收服务费以外，营业机构不得擅自免收服务费。

6．营业机构应在《价格标准》执行10个工作日前对外公告，并且严格于公告日起的第11个工作日开始执行。服务价格变更和中止前，公告不得撤销。服务项目、价格标准发生变化后，必须至少于执行前10个工作日另行公告。

对外公告必须统一使用《中国农业银行中间业务产品项目价格标准公告》示范文本。

#### 2.10.2收费处理手续

##### 2.10.2.1联机收费

联机收费是指在办理临柜业务时选择收费交易或联动收费交易直接向存款人收取的费用。存款人可以采用现金或转账方式支付。

1．客户以现金方式缴纳的结算和服务费用时，柜员选择相应收费交易处理正确选择业务种类、收费种类，按系统返回信息的金额收取现金。交易成功后打印记账凭证和客户回单并加盖业务办讫章，客户回单交客户。

2．转账联机收费。对于未签订批量收费合约的客户缴纳的结算和服务费用，柜员选择相应收费交易收取。其余操作比照现金联机收费交易处理。

注意事项：对于签订批量收费合约的存款人，只能选择“转账”，不能选择“现金”，系统会将此笔费用自动登记，待收费日，自动从付费账户予以扣除。

##### 2.10.2.2批量收费

批量收费是指存款人在办理业务时所需交纳的费用，银行由逐笔收取改为逐笔登记，然后由系统按月汇总，集中向存款人收取。选择批量收费，存款人要与银行签订批量收费合约，明确双方的权利和义务。

批量交费的存款人，应先与营业机构签订批量收费合约，指定付费账户，柜员选择相应交易建立批量收费合约。批量收费业务处理流程包括柜台登记收费和系统自动登记收费。

1．柜台登记收费。签订批量收费合约的存款人在办理柜台业务时应收取相关费用，由系统根据柜员录入的相关信息，按业务种类、交易行标志等信息自动计算出应收手续费，再登记到“账户收费明细信息”里。

2．系统自动登记。对于资金实时归集的账户和客户端发起的金融性交易，系统自动计算应收费金额；对于资金批量归集、资金池、委托贷款、日间透支、多级账簿等业务，系统自动统计这类账户当日发生业务量或累计交易金额，计算应收费金额。

每月24日，系统根据收费明细登记簿进行批量收费处理。判断各账户有无建立批量收费合约，如果建立了批量收费合约，则在其指定付费账户进行收费登记；如未建立批量收费合约，则直接在付款账户进行收费登记。所收费用全部记入付费账户开户行的营业收入。

开户行25日打印收费清单作为会计凭证装订保管。

##### 2.10.2.3定期收费

定期收费是指按照银行对外公布的《价格标准》或客户的协议定价，定期向客户收取的费用，由系统在规定日期自动从客户账户上扣收。其中电子银行业务的手机银行服务费按月扣收；小额账户管理费收费按季扣收；银行卡业务通过定期扣收的项目详见银行卡业务。

定期收费扣收日次日，营业机构应打印定期收费清单和客户回单，收费清单作记账凭证，客户回单加盖业务办讫章交客户。

### 2.11利息计算

#### 2.11.1基本规定

##### 2.11.1.1利息计算基本公式

利息是指货币资金在向实体经济部门注入并回流时所带来的增值额。

利息＝本金×计息天数×利率

利率表示一定时期内利息量与本金的比率。利率根据计量的期限标准不同表示方法有年利率、月利率、日利率。

##### 2.11.1.2利率的表示方法及换算

1．利率的表示方法。

日利率用万分号，表示为0/000；

月利率用千分号，表示为‰；

年利率用百分号，表示为％。

2．利率的换算公式。

日利率＝月利率÷30＝年利率÷360

年利率＝月利率×12＝日利率×360

对拆借币种为英磅、港币等币种的同业拆借业务按365天换算。

##### 2.11.1.3计息方法

1．积数计息法。

积数是指一定时间内，每日账户余额的合计数。积数计息法按实际天数每日累计账户余额，以累计积数乘以日利率计算利息。计息公式为：

利息＝累计计息积数×日利率

其中：累计计息积数＝每日余额合计数。

2．逐笔计息法。

逐笔计息法是指按预先确定的计息公式逐笔计算利息。

计息期为整年(月)的，计息公式为：

利息＝本金×年(月)数×年(月)利率

计息期有整年(月)又有零头天数的，计息公式为：

利息＝本金×年(月)数×年(月)利率＋本金×零头天数×日利率

3．结息日规定。

活期存款按季结息，结息日为每季末月的20日，计息方法为积数计息法。

定期存款结息按到期日对年对月对日计算，计息方法为逐笔计息法。

贷款定期结息提供按月、按季、按半年、按年结息周期，结息日为20日。定期结息正常形态贷款转逾期、非应计贷款后，定期结息周期、定期结息日期与正常形态时相同。利随本清、还本付息贷款转逾期、非应计贷款后，定期结息周期为按季（3、6、9、12月），结息日期为季末月20日。

##### 2.11.1.4结息方式

结息方式主要分为定期结息、约期结息、随时结息。

1．定期结息

按制度规定的结息日结息。利息于结息日的次日入账。

2．约期计息

按与客户约定的日期进行结息。如定期存款和按揭贷款。

3．随时结息

存款户结清账户，贷款户提前或逾期归还贷款，结清账户日或还款日随时结息。

#### 2.11.2存款利息计算

##### 2.11.2.1单位存款利息计算

###### 2.11.2.1.1单位活期存款

单位活期存款按日计息，按季结息，计息期间遇利率调整分段计息，每季度末月的20日为结息日。未到结息日清户的，按清户日挂牌公告的活期利率计息到清户前一日止。其计息方法为积数计息法。

###### 2.11.2.1.2单位定期存款

1．到期支取。单位定期存款到期支取的，按存款存入日总行规定的相应档次定期存款利率水平计付利息，遇利率调整，不分段计息。

2．提前支取。全部提前支取的，按支取日总行规定的活期存款利率计息。部分提前支取的，提前支取部分按支取日总行规定的活期存款利率计息。留存部分如不低于起存金额按原存期开具新的证实书，按原存款开户日总行规定的同档次定期存款利率计息；留存部分不足起存金额则予以清户，按支取日总行规定的活期存款利率计息。

3．自动转存。已约定办理到期自动转存业务且存款单位在存款到期日未支取的，当期存款利息计入本金，并按原约定存期和转存日总行规定的相应档次定期存款利率自动转存；未约定办理到期自动转存业务且存款单位在存款到期日未支取的，当期存款利息不计入本金，逾期部分按支取日总行规定的活期存款利率计息。

4．单位定期存款计息方法为逐笔计息法。

###### 2.11.2.1.3单位通知存款

1．全部支取。存款单位一次全部支取单位通知存款时，整个存期按支取日相应档次的通知存款利率计息，利随本清。

2．部分支取。存款单位部分支取单位通知存款时，支取部分按支取日相应档次的通知存款利率计付利息，留存部分高于最低起存金额的，开户行须出具新的证实书，从原开户日起计算存期；留存部分低于起存金额则予以清户，按支取日总行规定的活期存款利率计息。

3．对于单位通知存款已办理通知手续而不支取或在通知期限内取消通知的，视同未通知处理。

4．单位通知存款如遇以下情况，按总行规定的活期存款利率计息：

（1）实际存期不足通知期限的，按活期存款利率计息；

（2）未提前通知而支取的，支取部分按活期存款利率计息；

（3）已办理通知手续而提前支取或逾期支取的，支取部分按活期存款利率计息；

（4）支取金额低于通知金额的，剩余部分（通知金额减去支取金额）按活期存款利率计息；

（5）支取金额超过通知金额的，超过部分（支取金额减去通知金额）按活期存款利率计息；

（6）支取金额不足最低支取金额的，按活期存款利率计息。

5．单位通知存款计息方法为逐笔计息法。

###### 2.11.2.1.4单位协定存款

单位协定存款按结息日或支取日总行规定的协定存款利率计息。其计息方法为积数计息法。

###### 2.11.2.1.5单位协议存款

协议存款按签订的《协议存款合同书》中的约定的存款金额、存款期限、存款利率计息。其计息方法为逐笔计息法。

##### 2.11.2.2个人存款利息计算

###### 2.11.2.2.1基本规定

1.人民币储蓄存款利率按照中国人民银行公布的同期储蓄存款基准利率执行，外汇储蓄存款利率按总行公布的利率执行。营业机构必须挂牌公告储蓄存款利率，不得擅自变动。

2. 利率换算公式是：

年利率＝月利率×12＝日利率×360

日利率＝月利率÷30＝年利率÷360

3. 利息计算公式为：利息＝本金×利率×存期

本金是指存款金额。

利率是指营业机构挂牌公告的储蓄存款利率。

###### 存期是指存款存储的时间。以存入日算至取款日的前一天为止，即存款日计息，取款日不计息。

###### 2.11.2.2.2活期存款

活期储蓄存款如遇利率调整，不分段计息，均以结息日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息。未到结息日清户时，按清户日挂牌公告的活期存款利率计息至清户前一日止。活期储蓄存款采用积数计息法按季结息，每季末月的20日为结息日，按结息日挂牌活期存款利率计算的税后利息，并入本金起息。

###### 2.11.2.2.3定活两便存款

《条例》实施后存入的定活两便储蓄存款，存期不满三个月的，按实际天数计付活期利息；存期三个月以上（含），不满半年的，按支取日整存整取定期储蓄三个月存款利率打六折计息；存期半年以上（含），不满一年的，按支取日整存整取定期储蓄半年期存款利率打六折计息；存款一年以上（含），无论存期多长，整个存期一律按支取日整存整取定期储蓄一年期存款利率打六折计息。

###### 2.11.2.2.4通知存款

1.通知存款支取时，营业机构按支取日挂牌公告的相应利率水平和实际存期计息，利随本清。

2.实际存期不足通知期限的、未提前通知而支取的、已办理通知手续而提前支取或逾期支取的，支取金额按活期存款利率计息。

3.已办理通知手续且按时支取的：

（1）支取金额与通知金额一致的，支取金额按通知存款相应利率计息；

（2）支取金额低于通知金额的，支取金额按通知存款相应利率计息，剩余金额（通知金额减支取金额）视同未通知处理；

（3）支取金额超过通知金额的，通知部分按通知存款相应利率计息，超过金额（支取金额减通知金额）按活期存款利率计息。

4.已办理通知手续而不支取或在通知期限内取消通知的，视同未通知处理。

5.通知存款部分支取，留存部分高于最低起存金额的，从原开户日计算存期；留存部分低于起存金额的予以清户，按清户日挂牌公告的活期存款利率计息。

6.“双利丰”个人通知存款支取时，通知期限届满按支取日挂牌公告的个人通知存款相应利率计息，不满通知期限的按清户日挂牌公告的活期储蓄存款利率计息。

###### 2.11.2.2.5整存整取定期储蓄存款

《条例》实施前存入的整存整取定期储蓄存款，在原定存期内如遇利率上调，仍实行分段计息。在原定存期内如遇利率调高，其利息分段计算，调整日前按原利率计息，从调整日起按原定存期的调整后利率计息。利率调低时，在原定存期内仍按原定利率计息。提前支取时按实存期相应档次的利率计息。逾期支取的部分，以《条例》生效日为界，之前的逾期部分仍按原存款所定利率计息，若逾期期间内遇有利率调整，则实行分段计息；之后的逾期部分，按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息。

《条例》实施后存入的整存整取定期储蓄存款，在原定存期(或转存期)内如遇利率调整，不论调高或调低，均按开户日（或转存日）所定利率计付利息，不分段计息。未到期的整存整取定期储蓄存款，全部提前支取的，按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息；部分提前支取的，提前支取的部分按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息，其余部分到期时按开户日（或转存日）挂牌公告的整存整取定期储蓄存款利率计付利息。逾期支取，其逾期部分按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计付利息。

###### 2.11.2.2.6零存整取定期储蓄存款

《条例》实施前存入的零存整取定期储蓄存款，在原存期内遇利率调低时，按原利率计息；利率调高时，分段计息。提前支取，实际存期不足半年的按活期存款利率计息；实际存期半年以上的，按实际存期同档次利率计息；逾期支取部分，以《条例》生效日为界，之前的逾期部分仍按原存款所定利率计息，若逾期期间内遇有利率调整，则实行分段计息。

《条例》实施后存入的零存整取定期储蓄存款，在原定存期内遇利率调整，不论调高或调低，均按开户日所定利率计息。在原定存期内提前支取，按支取日挂牌公告的活期储蓄利率计息。逾期支取，其逾期部分按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计息。

###### 2.11.2.2.7教育储蓄存款

《条例》实施前存入的零存整取定期储蓄存款，在原存期内遇利率调低时，按原利率计息；利率调高时，分段计息。提前支取，实际存期不足半年的按活期存款利率计息；实际存期半年以上的，按实际存期同档次利率计息；逾期支取部分，以《条例》生效日为界，之前的逾期部分仍按原存款所定利率计息，若逾期期间内遇有利率调整，则实行分段计息。

《条例》实施后存入的零存整取定期储蓄存款，在原定存期内遇利率调整，不论调高或调低，均按开户日所定利率计息。在原定存期内提前支取，按支取日挂牌公告的活期储蓄利率计息。逾期支取，其逾期部分按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计息。

##### 2.11.2.2.8凭证式国债

发行期内卖出的国债一律以对年对月对日为到期日，发行期结束后二次买卖的国债以发行截止日为到期日。其计息方式为逐笔计息法。

凭证式国债超过兑付期支取的，逾期部分不计利息。凭证式国债不得部分提前兑付。

2001年以前发行的国债提前兑付按本金的2‰收取手续费；2002年及以后发行的国债提前兑付按本金的1‰收取手续费。

##### 2.11.2.3储蓄存款利息所得税

1.自1999年11月1日起，储蓄存款利息所得，应当依法缴纳储蓄存款利息所得个人所得税。

计税公式为：应纳税额=应纳税利息额×税率。

2. 储蓄存款在1999年10月31日前孳生的利息所得，不征收储蓄存款利息所得个人所得税；在1999年11月1日至2007年8月14日孳生的利息所得，按照20%的比例税率征收个人所得税；在2007年8月15日至2008年10月8日孳生的利息所得，按照5%的比例税率征收个人所得税；在2008年10月9日（含）后孳生的利息所得，暂不征收个人所得税。国务院或其他有权机关颁布利息税相关规定后，按照规定征收储蓄存款利息所得个人所得税。

3. 税收协定国居民取得的储蓄存款利息所得，可以享受有关税收协定规定的限制税率待遇。外籍居民申请享受利息所得税税收协定待遇，必须提供《外籍居民个人储蓄存款利息所得享受避免双重征税协定待遇申请表》，或提供居民国税务主管当局签发的居民身份证明，申请表和居民身份证明自首次提交之日起3年内有效。

#### 2.11.3贷款利息计算

##### 2.11.3.1基本规定

贷款利息分为正常息、罚息和复利三种。正常息是对贷款本金形态为正常时结计的利息。罚息是对贷款本金形态为逾期、非应计时结计的利息。复利是对贷款结欠的正常息和罚息结计的利息。

1．提前还款。借款人在借款合同到期之前归还借款时，贷款人有权按原贷款合同利率向借款人收取利息。

2．展期贷款。贷款展期期限累计计算，累计期限达到新的利率期限档次时，自展期之日起，按展期日挂牌的同档次利率计息；期限达不到新档次利率时按展期日的原档次计息。

3．逾期贷款。逾期贷款从逾期之日起，按罚息利率收取罚息，直到清偿贷款本息为止，遇罚息利率调整分段计息。

4．复利。对贷款的应收未收利息按季按当前执行利率计收复利，并入表外应收未收利息科目核算。

5．首期还款额的特殊约定。对于分期还款方式的贷款，首期还款额根据信贷部门提供的还款计划表第一期应还款总金额输入；对于非分期还款方式下的贷款的首期还款额则遵守以下约定：

（1）定期结息。首期还款额＝贷款本金+首月利息；首月利息=贷款本金×贷款执行日利率×30天。

（2）利随本清和还本付息。首期还款额＝全部贷款本金+到期全部付息额。

（3）助学贷款毕业前按季结息，毕业后分期还款方式首期还款额为：贷款本金+首月利息×（1-贴息比）

##### 2.11.3.2贷款利率类型

1．固定利率

固定利率是指贷款在合同期内执行合同利率，利率不随国家的基准利率变动而变动。

2．分段利率

分段利率是指贷款在合同期内的执行利率随国家的基准利率变动而变动，从变动之日起按新旧执行利率分段计算。

3．浮动利率

浮动利率是指贷款在合同期内的执行利率随上一个浮动周期期满日前基准利率变动而变动。

4．分期特定利率

分期特定利率是指贷款在合同期内遇国家的基准利率调整时，调整日之前已发放的贷款在次年的1月1日进行利率调整；调整日之后发放的新贷款按调整后新利率执行。分期特定利率主要适用于分期还款的贷款。

##### 2.11.3.3公司贷款利息计算

###### 2.11.3.3.1定期结息

1．计算公式

贷款利息＝贷款本金\*贷款日利率\*累计天数 。

对于结息日贷款利息的计算，应为每次贷款本金变动前的剩余金额与该金额的留存天数与贷款日利率之积的累加。

2．还息规则

（1）自动结计自动扣收。系统于定期结息日进行结息后自动扣款。对扣款不成功的利息记录入表内或表外应收未收利息处理，并对该结欠利息开始结计复利。

（2）自动结计手工扣收。非定期结息日，系统根据本次贷款本金归还金额，自动结计出上次动账日至本次动账日利息，由柜员手工扣收利息。对于未在还款日主动扣收的欠息于下一个结息日自动扣收。

###### 2.11.3.3.2利随本清

1．计算公式。贷款利息=贷款还款金额\*贷款日利率\*累计天数。

2．还息规则。归还的利息金额必须与归还的贷款本金相匹配。

###### 2.11.3.3.3还本付息

1．计算公式。贷款利息=贷款剩余本金\*贷款利率\*累计天数

2．还息规则。归还的利息金额必须与本次还款日前的剩余贷款本金相匹配。

##### 2.11.3.4个人贷款利息计算

##### 2.11.3.4.1计息方式

1．定期结息。结息日日终，由系统根据贷款积数，按不同利率档次进行计息。

2．利随本清。归还贷款本金时，必须同时归还贷款本金相对应的利息。

3．还本付息。归还本金时，必须结清该笔贷款至还款日所有利息。

4．等额本息。在利率不变情况下，借款人每期还款额均相等，每期还款额包括本金和利息两部分。利息为结余的本金从上一期还款日至本期还款日前日止所产生的利息，本金为每期还款额减去本次利息额之差额。

5．等本递减。在整个还款期，本金等额偿还，每期偿还的利息是结余的本金从上一期还款日至本期还款日前日止所产生的利息。

6．等比递增（减）。在整个还款期内，同一还款调整间隔期内各期还款额相等，后一还款调整间隔期内的每期还款额是前一还款调整间隔期的每期还款额的（1+R）倍，当R为正值时，为等比递增法；当R为负值时，为等比递减法。

7．等额递增（减）。在整个还款期内，同一还款调整间隔期内各期还款额相等，后一还款调整间隔期内的每期还款额和前一还款调整间隔期的每期还款额相比，变化的金额为B，当B为正值时，为等额递增法；当B为负值时，为等额递减法。

###### 2.11.3.4.2计息规则

1．个人贷款（含法人按揭、个人质押）按月归还的每期按30天计算，按季归还的每期按90天计算，按年归还的每期按360天计算，不满一个月的按实际天数计算。

2．分期还款的贷款（含法人按揭），还款日为贷款对应日，即采取“对日还款”方式，计息天数为整期的按期计算，不满整期的按实际天数计算。

###### 2.11.3.4.3计息公式

1．非分期个人贷款还款。

非分期个人贷款还款时，利息计算公式与公司贷款计算公式相同。

其中：满足整期的计息天数按360天换算计息，不足整期按实际天数计息。

2．分期还款。

分期还款公式代码定义如下：P为贷款额，A为首期还款额，G为国家公布基准年利率，H为上浮比率，Z为还款周期，Y为贷款期总月数，R为还款变化率，B为还款变化额，X为调整间隔期次，M为当前还款期次，K为还款期所处间隔期数，日利率＝G/360\*（1＋H）；I为执行利率＝G/12\*Z\*（1＋H）；T为还款期数＝Y/Z，L为调整间隔期利率＝（1+I）X-1， N为贷款期所包含的调整间隔期个数=T/X。

（1）等额本息

首期还额：A＝P\*I/[1 -(1+I)-T]

当期应还利息＝当期尚欠正常贷款\*占用天数\*日利率

当期应还本金＝首期还款额－当期应还利息

（2）等本递减

当期还款额＝当期应还本金+当期应还利息；

当期应还利息＝当期尚欠正常贷款\*占用天数\*日利率

当期应还本金＝P/T

（3）等比递增/递减

首期还款额：A＝P\*I\*(L-R)/{[1－(1+I)－X](1+L)1－N[(1+L)N－(1+R)N]}

第M期应还本息＝A(1+R) (K－1)

当期应还利息＝当期尚欠正常贷款\*占用天数\*日利率

当期应还本金＝A(1+R) (K-1)－当期应还利息

（4）等额递增/递减

A＝{P\*I/[1－(1+I)－X]－B[1+L－(1+L)2－N+(1－N)\*L\*(1+L)1－N]/L2}\*L/[1+L－(1+L)1－N]

第M期应还本息＝A+B(K－1)

当期应还利息＝当期尚欠正常贷款\*占用天数\*日利率

当期应还本金＝A＋B(K－1)－当期应还利息

##### 2.11.3.5贴现/转贴现利息计算

###### 2.11.3.5.1贴现

1.计息天数

贴现计息天数按贴现之日起至汇票到期日的前一天止的实际天数计算。异地票据，可加计三天的划款邮程，对于协议特殊约定的邮程天数按照协议计算。

2.计算公式

贴现利息＝贴现票据票面金额\*贴现利率\*（贴现日至贴现票据到期日前一日的实际天数+邮程天数）

###### 2.11.3.5.2转贴现

1．计息天数

转贴现期限按转贴现之日起至汇票到期日的前一天止的实际天数计算。买断方式的异地票据，可加计三天的划款邮程。

2．利息计算方式

转贴现利息=转贴现票据票面金额\*转贴现利率\*转贴现日至转贴现票据到期日前一日的累计天数。

##### 2.11.3.6银行卡透支利息计算

##### 2.11.3.6.1贷记卡透支息计算

银行记账日至到期还款日为免息还款期，免息期最短为25天，最长为56天。

持卡人在免息还款期内偿还全部透支款的，无须支付非现金交易透支的利息。持卡人以最低还款额方式（还款额满足银行的最低还款额要求但未偿还全部透支款）还款，不享受免息还款期便利；持卡人超过发卡银行批准的信用额度用卡时，不享受免息还款期便利，均应支付自银行记账日期至还款日止未偿还透支额的利息。持卡人首月最低还款额不得低于欠款总额的10%。持卡人预借现金，不享受免息还款期便利，应当支付自银行记账日期至还款日止的透支利息。

发卡银行均按月对上述所有透支利息计收复利，日利率为万分之五。发卡银行对贷记卡账户的超额还款不计付利息。

###### 2.11.3.6.2准贷记卡透支息计算

准贷记卡透支利息的计算以起透日起按日利率为万分之五计算。

## 第三章 内部业务处理

### 3.1账户管理

#### 3.1.1开户

##### 3.1.1.1基本规定

1．通用核算子系统主要处理银行内部账务，原则上外部账户不得在通用核算子系统开设。

2．内部机构结算账户不得在通用核算子系统开立。

3．通用账户开立必须由会计主管审批，严禁柜员擅自开立通用账户。

4．相关子系统不能处理的外部账户确需在通用核算子系统开户办理的，由营业机构会计主管审核确定，并在《会计主管工作日志》上详细登记开户理由。

5．对各种应收应付款项、应解汇款及临时存款应进行销账处理。销账处理时，柜员选择相关交易，输入“待销账发生日期”和“待销账传票号”。对于数据移植前需销账的业务，待销账日期应为“19000101”，待销账传票号为“00000000”。销账处理可以多笔交易核销同一笔待销账业务，但不能单笔交易核销多笔待销业务。

##### 3.1.1.2流程图示



##### 3.1.1.3业务操作

1．受理审核

会计主管根据上级行通知要求或需要开设内部账户的业务资料，填制记账凭证，在“摘要栏”详细填写新开账户的户名、会计科目、货币号、余额性质、计息方式、利率代码、利率、透支利率代码、透支利率、入息账户、销账标志等内容，连同上级行通知或相关业务资料交柜员。

柜员收到记账凭证和上级行通知或相关业务资料，重点审核：

（1）账户开立是否合规。

（2）科目使用是否合理。

（3）账户余额性质和计息方式是否正确。

（4）利率是否符合规定、入息账户是否正确。

2．交易操作

柜员审核无误后，选择“开户”交易，若该账户余额允许出现红字，在输入账户余额性质时，选择“3借方红字”或“4贷方红字”，当账户的计息方式为“分别计息”时，账户的余额性质选择“3借方红字”或“4贷方红字”，打印记账凭证和开户通知书加盖柜员名章，连同上级行通知或相关业务资料交会计主管。

3．后续处理

会计主管对记账凭证、开户通知书、开设内部账户的业务资料审核无误后登记《会计主管工作日志》，将记账凭证、开户通知书、开设内部账户的业务资料退柜员。

##### 3.1.1.4注意事项

1．结息账户，利率代码或透支利率代码栏为选输项，如无对应的利率代码可直接在利率栏输入实际年利率。

2．必须选择正确的计息方式，否则系统将不按照规定的日期结息。

3．开户时未指定入息账户的，系统默认的入息账户为通用账户自身。如需改变入息账号，应在结息前通过“修改账户信息”交易维护正确的入息账号。

4．销账类账户所属科目为借方科目，销账标志选择“贷方销账”；所属科目为贷方科目，销账标志选择“借方销账”。

#### 3.1.2销户

##### 3.1.2.1流程图示



##### 3.1.2.2业务操作

1．受理审核

会计主管根据上级行通知或相关业务资料，填制记账凭证，在“摘要栏”详细填写账号、户名、销户原因等内容交柜员。

柜员收到记账凭证、上级行通知或销户所需相关业务资料，重点审核：

（1）账号、户名是否正确。

（2）账户是否计息、销户原因是否合理。

（3）销户所需业务资料是否齐全。

2．交易操作

柜员审核无误后，按以下步骤办理：

（1）清息。如待销账户为计息账户，柜员选择 “0136清息”交易处理，打印记账凭证、计息回单加盖业务办讫章，利息回单交客户。如为非计息户，则无需执行此交易。

（2）结清账户余额。柜员填制记账凭证在摘要栏注明“销户结转”字样及转入、转出账号、户名、金额等要素，结清账户余额；打印记账凭证加盖业务办讫章。

（3）销户。柜员选择“0114销户”交易处理，打印记账凭证加盖业务办讫章。

3．后续处理

（1）柜员将清息凭证、结清账户凭证、销户凭证及相关资料交会计主管。

（2）会计主管对清息凭证、结清账户凭证、销户凭证及相关资料进行审核，无误后登记《会计主管工作日志》。上述资料退还柜员。

（3）销户次日登陆会计档案管理系统查询被销账户的零星账页是否生成。

##### 3.1.2.3注意事项

1．“销户”交易销户时的账户余额和积数必须为零，且不支持对系统开设的专用账户进行销户。

2．销户账户如有对应的合约，必须在销户前选择“9075删除客户合约”删除对应合约才能作销户处理。

#### 3.1.3修改内部账户信息

##### 3.1.3.1流程图示



##### 3.1.3.2业务操作

如需变更账户户名、计息方式、利率代码、利率、透支利率代码、透支利率、余额性质、销账标志、入息账户等信息的，会计主管填制记账凭证，在“摘要栏”填明需修改账户的账号、户名、修改前内容、修改后内容等.，将记账凭证及相关资料交柜员。

柜员对凭证及相关资料审核无误后，选择“0119修改账户信息”交易处理，打印记账凭证加盖柜员名章，将记账凭证和相关资料交会计主管。

会计主管对记账凭证和相关资料进行审核，无误后登记《会计主管工作日志》，记账凭证和相关资料退柜员。

##### 3.1.3.3注意事项

1．“修改账户信息”交易仅支持通用账户信息修改。

2．计息的通用账户的借、贷方积数不得随意修改。

#### 3.1.4分段计息账户的利率调整

##### 3.1.4.1流程图示



##### 3.1.4.2业务操作

如分段计息的通用账户进行正常、透支利率调整时，会计主管填制记账凭证在“摘要栏”填明账号、户名、原利率、新利率启用日期等，将记账凭证和相关资料交柜员。

柜员收到记账凭证和相关资料审核无误后。选择“0138分段计息账户利率调整”交易处理，打印记账凭证加盖柜员名章，记账凭证和相关资料交会计主管。

会计主管审核无误后，登记《会计主管工作日志》，记账凭证和相关资料退柜员。

##### 3.1.4.3注意事项

1．总行统一调整利率时，利率代码设置正确的计息账户不需要营业机构柜员对分段计息账户的利率作任何操作，由系统在日终批量时统一处理。营业机构柜员在新利率启用当天打印《内部账户利率调整前账号积数表》即可。如利率代码错误或未设置利率代码则需按规定手工调整。

2．新利率的启用日期可以输入小于或等于当前日期的会计日期，但不支持跨计息期调整正常、透支利率。

3．如在一个计息周期内做第二次利率调整，需将第一次调整的利息积数通过“0136清息”交易作清息处理，因为第二次利率调整会将第一次利率调整日前的利息积数清除。

4．“0138分段计息账户利率调整”交易适用于分段计息方式的通用账户，且正常利率、透支利率代码为“0000”、使用固定利率记息的账户。

5．调整日期必须小于或等于当前会计日期。

#### 3.1.5零星账页输出周期的调整

如需调整零星账页输出周期，柜员选择“0151零星账页打印周期维护”，将零星账页输出周期维护为按年、半年、季、月、旬，打印记账凭证。未经调整的账户零星账页默认为按年输出。

### 3.2账务处理

#### 3.2.1基本规定

1．禁止柜员使用通用核算子系统的交易直接对表内、表外应收利息专用账户进行账务处理。

2．业务审核：

柜员收到内部业务的原始凭证后，重点审核：

（1）收、付款账户的账号、户名是否正确，是否与发生收支的事由相符。

（2）注明的业务发生事由是否真实、合理。

（3）大小写金额是否一致。

（4）凭证各联次内容是否一致，有无涂改。

（5）现金收付是否符合现金管理有关规定。

（6）其他部门提交的原始资料，是否附经相关有权人审批签字的原始依据。

#### 3.2.2现金存入

##### 3.2.2.1流程图示



##### 3.2.2.2业务操作

柜员审核凭证和清点现金无误后，选择“0101现金存入”交易处理，打印现金缴款单或记账凭证；现金缴款单或记账凭证上加盖业务办讫章，现金缴款单回单联交客户。

#### 3.2.3现金支取

##### 3.2.3.1流程图示



##### 3.2.3.2业务操作

柜员审核凭证及取现事由无误后，选择“0102现金支取”交易处理，打印记账凭证加盖业务办讫章；按记账凭证的金额复点现金无误后，将现金交取款人并提示当面点验。

#### 3.2.4内转

##### 3.2.4.1流程图示



##### 3.2.4.2业务操作

通用核算子系统内的两个分户账之间转账

柜员审核凭证无误后，选择“0103内转”交易处理，打印记账凭证；原始凭证加盖业务办讫章后作记账凭证附件。

#### 3.2.5 91过渡业务

##### 3.2.5.1流程图示



##### 3.2.5.2业务操作

1．收款人账户跨子系统的转账业务

收款人账户不属于通用核算子系统账户的转账业务，柜员审核原始凭证后，可选择“0106贷记过渡”交易，过渡业务类型栏选择“91过渡”，打印记账凭证。再选择相关子系统借记过渡交易，将款项转入指定账户，打印记账凭证。收账通知联加盖业务办讫章交客户、原始凭证加盖业务办讫章，原始借方凭证附借方记账凭证后，原始贷方凭证附贷方记账凭证后。

2．付款人账户跨子系统的转账业务

付款人账户不属于通用核算子系统账户的转账业务，柜员审核原始凭证后，选择相关子系统贷记过渡类交易，将款项转入91过渡户，打印记账凭证。再选择“0105借记过渡”交易，将款项转入指定的通用账户，打印记账凭证。收账通知联加盖业务办讫章交客户、原始凭证加盖业务办讫章，原始借方凭证作借方记账凭证附件，原始贷方凭证作贷方记账凭证附件。

#### 3.2.6 92过渡业务

##### 3.2.6.1流程图示



##### 3.2.6.2业务操作

1.92贷记过渡

借方柜员选择92贷记过渡交易，借记付款人账户，贷记过渡账户，打印记账凭证和过渡业务记账凭证，核对记账凭证交易记录与原始凭证要素无误后，回单联加盖业务办讫章交出票人，在原始借方凭证上加盖业务办讫章附记账凭证后，在贷方凭证复核栏前加盖柜员名章连同原始凭证、收账通知、过渡业务记账凭证交接收柜员。

2.借记过渡

接收柜员接到原始凭证、收账通知和过渡业务记账凭证，审核过渡业务记账凭证、贷方凭证要素及借、贷方凭证的一致性，审核无误后，在借方原始凭证复核栏前加盖接收柜员名章以示签收退交发起柜员；选择92借记过渡交易，贷记收款人账户，在过渡业务记账凭证上打印交易记录，贷方凭证和收账通知联加盖业务办讫章，贷方凭证附记账凭证后，收账通知交收款人。

贷、借记过渡的复核员必须分别审核柜员在借、贷方凭证双方加盖的柜员名章，确保借、贷方凭证的一致性。

### 3.3应解汇款解付

#### 3.3.1基本规定

1．银行内部人员不得代客办理应解汇款解付业务。

2．注明“现金”字样的汇款，汇款人和收款人必须为个人，此类汇款可支取现金，也可转账支付。转账支付的，转入账户必须是收款人本人账户。

3．支取现金的，收款人需要委托他人向汇入银行支取款项的，应在取款通知上签章，注明本人身份证件名称、号码、发证机关和“代理”字样以及代理人姓名。代理人代理取款时，也应在取款通知上签章，注明其身份证件名称、号码及发证机关，并同时交验代理人和被代理人的身份证件；转账支付的，必须由收款人本人到汇入行办理，不得委托他人办理。

4．收款人要求转汇的，必须由收款人本人办理转汇手续，且转汇的收款人与汇款用途必须是原汇款的收款人和用途。

5．应解汇款超过二个月仍无人认领，汇入行应办理退汇手续，将款项退回原汇出行。

#### 3.3.2流程图示



#### 3.3.3业务操作

1．受理审核

收款人申请解付应解汇款时，应向银行交验本人有效身份证件及复印件；如收款人委托他人办理的，需交验代理人、被代理人的有效身份证件及复印件。同时客户应填制记账凭证，并在记账凭证上签章，由他人代理的，代理人也应在凭证上签章。

柜员收到申请人提交的资料，抽出专夹保管的应解汇款卡片。重点审核：

（1）收款人身份证件的姓名是否与应解汇款卡片中收款人的姓名一致，证件是否真实，客户填制的记账凭证是否有收款人签章，注明本人身份证件名称、号码及发证机关，并对收款人身份证核查。

（2）收款人委托他人向汇入银行支取款项的，应在记账凭证上签章，注明本人身份证件名称、号码、发证机关和“代理”字样以及代理人姓名。代理人代理取款时，也应在记账凭证上签章，注明其身份证件名称、号码及发证机关，并对代理人和被代理人的身份证件进行核查。

（3）支取现金的，审查应解汇款卡片是否注明“现金”字样，汇款人和收款人是否均为个人。对属于大额现金的取款，须按规定权限进行审批。

（4）转账支付的，收款人填制的记账凭证与进账单的要素是否一致。其中汇款人为单位的，转入账户是否为单位或个体工商户的存款账户。

（5）收款人要求转汇的，收款人填制汇款凭证的要素是否正确、齐全，是否加盖收款人印鉴，转汇的收款人及汇款用途是否与原汇款人和用途一致。应解汇款卡片上注明不得转汇，不予办理转汇。

审核无误后，将身份证原件退还收款人。

2．交易操作

（1）支取现金

柜员选择“现金支取”交易，其中销账开关必须选择“1-销账交易”，待销账发生日期应输入应解汇款入账日期，待销账传票号应输入应解汇款入账时记账凭证传票号。打印记账凭证（大额现金付出时，授权需检查输入要素与原始凭证是否相符，并对现金卡大数，无误后在记账凭证上加盖授权主管名章）加盖业务办讫章，现金交客户清点。

（2）转账支付

柜员选择“贷记过渡”交易，其中本柜员过渡业务选择“91型过渡传票”，跨柜员过渡业务选择“92型过渡传票”，销账开关、待销账发生日期和待销账传票号的输入要求同现金支取。

选择91过渡的，柜员选择相关子系统相关交易处理，打印记账凭证与留存的应解汇款卡片核对一致，记账凭证加盖业务办讫章、应解汇款卡片加盖附件章作凭证附件，进账单加盖业务办讫章，进账单回单联作收款人收账通知。

选择92过渡的，发起柜员打印记账凭证、过渡记账凭证与留存的应解汇款卡片核对一致在记账凭证上加盖业务办讫章、应解汇款卡片加盖附件章。将记账凭证、过渡记账凭证、进账单及应解汇款卡片内部传递给接收柜员，接收柜员审核无误后，在记账凭证上加盖接收柜员名章，记账凭证与应解汇款卡片退发起柜员。选择相关子系统完成交易，打印过渡凭证，进账单加盖业务办讫章作记账凭证附件，进账单回单联加盖业务办讫章作收款人收账通知，如需通过同城交换将款项划转收款行，两联进账单加盖票据交换专用章一并交换至对方行。

（3）转汇处理，其交易选择、具体操作、凭证传递请参照（2）转账支付。

### 3.4科目结转

#### 3.4.1年内科目结转

会计主管填制记账凭证在“摘要栏”注明账号、户名、调整前科目、调整后科目及事由。柜员审核后选择“建立新旧科目结转表”交易处理，打印记账凭证加盖柜员名章。可选择“查询新旧科目结转表”交易查询核对，对建立结转表有误的，选择“删除新旧科目结转表”交易删除后重新建立。交会计主管核对无误后登记《会计主管工作日志》，记账凭证退柜员。

次日日初，营业机构打印年内新旧科目关系结转表，确认核对情况。

#### 3.4.2年终科目结转

会计主管填制记账凭证在“摘要栏”注明账号、户名、调整前科目、调整后科目及事由。柜员审核后选择“0140建立新旧科目结转表”交易处理，打印记账凭证加盖柜员名章。可选择“0143查询新旧科目结转表”交易查询核对，对建立结转表有误的，必须选择“0142删除新旧科目结转表”交易删除后重新建立或选择“修改新旧科目结转表”交易修改。交会计主管核对无误后登记《会计主管工作日志》，记账凭证退柜员。

次年年初，营业机构打印损益结转后与科目结转后的业务状况日报表，核对结转前后新旧科目的余额是否衔接。

#### 3.4.3注意事项

1．开设在不同子系统的账户对应的会计科目不能结转。

2．一个或多个科目结转一个新科目的，由上级行运行中心建立按科目结转关系表。

3．“建立新旧科目结转表”、“0160建立新旧科目结转表”适用于内部核算、现金管理、单折系统、银行卡、贷款、表外子系统账户。

4．“建立新旧科目结转表”结转前后账号不变，发生额体现在新旧科目的总账中，分户明细不反映科目结转的发生额。

5．贷款账户结转时，科目号与CAS的业务品种代码必须对应且“新科目号”栏必须输入贷款科目的初始科目号。

### 3.5营业税金及附加计提

### 3.5.1建立计提行部关系

##### 3.5.1.1业务操作

1．9999行维护分行税金计提入账行

9999行指定柜员通过“维护税金入账行”交易，维护分行税金入账行，打印记账凭证.。可选择“查询税金入账行”交易对入账行的维护进行确认。

2.入账行指定柜员选择“0171入账行维护税金计提行”交易维护计提行，打印记账凭证。可选择“0176入账行查询计提行”交易，对计提行的维护情况进行确认。计提行是自身和辖属机构进行营业税金及附加汇总计算处理的营业机构，又是维护税金计提范围、税率等计提要素的营业机构。

3．税金计提行维护辖属行

税金计提行确定辖内参与税金计提的营业机构后，指定柜员选择“税金计提行维护辖属行”交易维护辖属行，打印记账凭证。可选择“0178税金计提行查询辖属行”交易对辖属行的维护情况进行确认。

##### 3.5.1.2注意事项

1．维护交易一次只能新增或删除10个行所，对行所10个以上的可分多次维护。

2．营业机构可以选择“0181按行号查询税金计提行部归属关系”交易查询自身的归属关系是否正确。

#### 3.5.2计提项目维护

##### 3.5.2.1业务操作

1．税金计提行税率修改

计提行对营业税金及附加的计提适用税率及计提周期进行维护时，由指定柜员选择“税金计提行税率修改”交易，税金计提周期应设置为“按季”，打印记账凭证。可选择“0175查询计提行基本信息”交易查询税率及计提周期等内容是否正确。

2．税金计提行调整上期计税金额

计提行调整本行计提期期初金额时，由指定柜员选择“0193税金计提行调整上期计税金额”交易进行维护，打印记账凭证。可选择“查询计提行基本信息”交易，对上期计税金额调整的维护情况进行确认。

3．税金计提行调整计税金额

计提行根据有关计税规定需要对本期计税金额进行调整时，由指定柜员选择“0180税金计提行调整计税金额”交易，打印记账凭证。可选择“查询计提行基本信息”交易，对本期计税金额的调整情况进行确认。

4．税金计提行非计提项目维护

计提科目下不参与税金计提的专用账户发生变化时，计提行可选择“0137按科目查询分户账”交易查出相关专用账号尾号，指定柜员选择“0173税金计提行非计提项目维护”交易对其进行增加或删除，打印记账凭证。可选择“0174税金计提行非计提项目查询”交易，对维护情况进行确认。

##### 3.5.2.2注意事项

计提税金的期初余额按计提周期将所有参与税金计提的科目余额累加而成，主要有以下情况需要调整计提期初余额：

（1）初次利用本系统进行税金计提，期初金额需要变动时，维护的非计提项目期初有余额。

（2）计提行部关系变更，对计提期期初金额有影响。

（3）非计提项目有变动，对计提期期初金额有影响。

#### 3.5.3税金自动入账

每季末，系统根据税金计提的行部关系、适用税率、计税金额调整和非计提项目等信息，按计提行分别计算出各项营业税金及附加的计提数额，并将计算结果自动记入入账行的营业税金及附加、应交营业税及应交营业税附加专用账户。

#### 3.5.4营业税及附加计提的核对

1．入账行

计提日次日，入账行打印营业税金及附加入账情况表和营业税金及附加计提情况表。主要核对：

（1）营业税金及附加入账情况表和营业税金及附加计提情况表是否一致。

（2）营业税金及附加计提情况表的期初、期末计税金额是否一致。

（3）92101营业税及附加科目的余额是否正确。

核对无误后，将报表加盖打印人和核对人名章。

2．计提行

计提日次日，计提行打印营业税金及附加计提情况表。核对营业税金及附加计提情况表的期初、期末计税金额是否一致。由于综合人民币报表采用的汇率是行初的汇率，而营业税金计提采用的是本期期末的汇率，存在折算汇率的差异，因此，有外币收入的营业机构在核对计税金额时，应通过“0195按币种查询税金计提基准牌价”交易查询当期牌价，核对无误后，上述报表加盖打印人和核对人名章。

3．核对报表时，由于综合人民币报表使用年初的汇率，而税金计提使用本期期末的汇率，当两者不一致时，存在外币损益的营业机构如采用综合人民币报表的科目余额进行核对，会出现与营业税金及附加计提情况表的计税金额不一致。

#### 3.5.5营业税金及附加计提的注意事项

税金计提仅处理人民币和美元的外汇买卖损益支出抵减收入，并且只在年终处理一次。对外汇掉期业务产生的其他币种外汇买卖业务，12月31日日间需要手工轧计“80101外汇买卖收入”和“91101外汇买卖支出”差额，计算计税金额，通过“0180税金计提行调整计税金额”交易纳入当期计税金额。

### 3.6资金清算

#### 3.6.1基本规定

##### 3.6.1.1清算原则

资金清算遵循“统一管理、分级负责”的原则，由各级管理行负责本行与上下级行往来资金的清算和管理。

##### 3.6.1.2清算的总体架构

1．系统内往来业务

借记卡、网内往来、网内收付、通存通兑等系统内往来业务，每日日终由系统自下而上、逐级滚动清算，并由系统自动完成账务处理。

2．跨系统往来业务

大额支付、小额支付等跨系统往来业务由分行清算中心统一与人民银行清算。营业机构办理跨系统往来业务时，与分行清算中心形成通存通兑，日终与系统内往来业务一并清算。同城交换业务直接参加同城交换的一级交换行则根据人行提回的差额报告单手工完成资金清算。

##### 3.6.1.3清算机构的设置

资金清算机构按ABIS的清算要求设置。为使ABIS中心内往来业务滚动清算自动顺利地进行，必须按现行资金管理体系构建清算隶属关系，反映资金清算从下至上的滚动路径。所有进入ABIS的营业机构，均需确定其资金清算隶属关系中的上级行。ABIS设立了总行清算中心，即总中心，是数据上收行资金清算隶属关系中的最高级清算行，各ABIS应用行中心内往来业务最终清算至该机构，在其有关会计报表中，往来科目只有发生额，没有余额。数据上收行的一级分行行清算中心作为各一级分行资金清算隶属关系中的最高级清算行，负责与总行清算中心及人民银行的资金清算。

##### 3.6.1.4资金清算科目使用

1．系统内清算

根据系统内资金清算分层次核算的原则，各级行根据自身的清算级别通过相应层次的存放上级行（下级行存入）清算资金科目完成资金清算，即分行与支应使用“存放一级分行清算资金”和“二级分行存入清算资金”科目；支行与其辖属营业机构则使用“存放二级分行清算资金”和“支行存入清算资金”科目。

2．跨系统清算

负责与人行进行资金清算的分支行清算中心使用“缴存央行超额准备金”科目进行跨系统往来业务的资金清算，其余营业机构根据自身的清算级别使用相应层次的存放上级行（下级行存入）清算资金科目。

3．科目报批

对各级行需使用跨行存放款项科目的，以分行为单位统一向分行（财务会计部门）提出科目使用申请，申请报告要详细说明科目使用单位和理由，由分行统一报总行进行审批。

##### 3.6.1.5资金清算账户设置

营业机构开业时，由系统自动根据营业机构的清算级别选择相应层次的存放上级行清算资金科目开设营业机构存放上级行清算专户，核算营业机构与其上级清算行网内应收、应付资金的清算及其结果；由其上级清算行根据下级行的清算级别选择相应层次的下级行存入清算资金科目，为其开设在本行的资金清算专户，用于核算上级清算行与该营业机构网内应收、应付资金的清算及其结果。上述两账户专门用于资金清算业务，反映ABIS本外币资金的清算结果。对于资金清算账户，原则上各机构按其清算级别在管辖行同一币种只开设1个清算账户，如因资金管理需要开立其他清算资金通用账户的，统一报分行（财务会计部门）审批。

##### 3.6.1.6清算资金管理

1．各级行应将存放上级行清算专户和下级行存放清算专户应纳入本行统一的资金管理，在资金头寸表中反映其余额。

2．各级行要加强存放上级行清算账户的监测，如当日有大额资金清算业务时，应主动调拨资金弥补可能出现的透支。

3．清算账户资金由辖属行自行支配使用。

#### 3.6.2系统内清算业务

##### 3.6.2.1资金清算模式

资金清算遵循ABIS“自下而上、逐级滚动、轧差清算、自动记账”的清算模式，日终时由系统自动完成资金清算及账务处理。

##### 3.6.2.2资金清算方法

日终由系统自动对通存通兑往来账汇总后，通过上级资金清算行辖内通存通兑专户，自下而上、逐级滚动清算，直至总中心，结平通存通兑往账、来账和辖内通存通兑往账、来账。清算结果最后以“存放上级行自动清算款项”科目资金清算专户（账号为RRBBBBCC01000010D，其中RR为地区号，BBBB为机构号，CC为币种，下同）和“下级行存入自动清算款项”科目资金清算专户（账号为RRBBBBCC0101SSSSD，其中01SSSS的01为清算专户标志，SSSS为下级行行号，下同）的余额增减体现。整个中心 “通存通兑往来”科目只有发生额，无余额。

1．全国借记卡、准贷记卡异地卡联机业务。

异地卡联机业务的清算资金差额反映在分行清算中心的“待清算跨中心银行卡款项”科目下SWITCH双卡清算专用账户（账号为RRBBBBCC01000014D）。每日日初，分行清算中心打印上日异地卡清算报表，与跨中心银行卡清算专用账户的余额核对一致后，选择通用核算子系统相关交易，将清算资金转入“存放上级行自动清算款项”科目资金清算专户，结清跨中心银行卡清算户余额。

2．全国借记卡、准贷记卡异地卡脱机业务。

在ABIS中，脱机的本代他和他代本异地卡业务（异地信用卡POS消费、柜台压卡存取款），分行清算中心不负责资金清算操作，只提供信息交换通道。本代他存取款交易时，代理行逐笔在SWITCH联行清算专用账户（账号为RRBBBBCC01000012D）记账，并向其他农行银行卡网络中心的开户行发出网内往来往账或通过同城票据交换提出票据，核销SWITCH联行清算账户款项。他代本业务，开户行接到网内往来来账或提入同城票据交换票据后，在联行或同城交换子系统和银行卡子系统中处理。

3．开放式基金、记账式国债业务。

开放式基金、记账式国债业务的往来资金清算，由总行清算中心办理。分行清算中心每日日初在基金、国债子系统中打印上日差额清算表，与“证券买卖往来”科目下基金、国债买卖往来分户余额核对一致后，通过通用核算相关交易，记入“存放上级行自动清算款项”科目专用账户，同时销记证券买卖往来科目下基金、国债买卖往来账户，结清其账户余额。

##### 3.6.2.3贷记卡业务的资金清算

1．资金清算方式。

（1）贷记卡业务的资金清算系统采用二次清算的方式，即一次清算为受理营业机构与总行贷记卡中心的清算，二次清算为发卡营业机构与总行贷记卡中心的清算。

（2）贷记卡业务资金清算包括交易本金、手续费、透支及其利息的清算。

2．受理营业机构的清算。

营业机构办理贷记卡业务时，与分行产生通存通兑，其中交易本金的资金清算自下而上、逐级滚动清算，由系统自动完成账务处理，清算结果最终以本行“存放上级行自动清算款项”科目资金清算专户及其清算行“下级行存入自动清算款项”科目资金清算专户的余额增减体现；而由此产生的手续费则采取手工清算的方式，次日各交易行收到上级行下发的贷记卡业务手续费清算报告表并审核无误后，通过通用核算子系统相关交易，分别记入“存放上级行自动清算款项”科目专用账户和相关损益账户。

3．发卡行的清算。

发卡行的资金清算在二次清算时完成，包括贷记卡交易产生的手续费、透支及其利息的清算，采取手工记账的方式。次日各发卡行收到上级行下发的贷记卡业务清算报表并审核无误后，通过通用核算子系统相关交易，分别记入“存放上级行自动清算款项”科目专用账户、相关贷记卡透支及损益账户。

4．分行清算中心的清算。

贷记卡业务由分行清算中心统一与总行进行资金清算。每日贷记卡业务的交易本金在清算时产生的应收、应付资金差额集中反映在分行清算中心的“待清算贷记卡款项”科目下贷记卡清算专用账户（账号为RRBBBBCC01000019D）。次日日初，分行清算中心在贷记卡系统（WIP）接收、打印上日贷记卡交易差额清算报告表（清算时产生的，包括交易本金和手续费）、贷记卡手续费清算调整传票（清算时产生）和贷记卡发卡行资金清算汇总记账凭证（清算时产生的，包括交易手续费、透支及其利息），核对无误后选择通用核算子系统相关交易，对 “下级行存入自动清算款项”科目下各支行进行记账，并销记“待清算贷记卡款项”科目下贷记卡清算专用账户余额，完成上日贷记卡业务的资金清算。

##### 3.6.2.4其他系统内往来清算业务

1．系统内借还款

（1）清算科目及账户

系统内借款业务使用“系统内借出款项”和“系统内借入款项”科目。经上级行审批后，办理业务的往来机构分别通过通用核算子系统开立通用账户。

（2）资金清算方式

往来机构办理系统内借还款业务时，分别通过“系统内借出款项”、“系统内借入款项”科目下开立的通用账户和自身清算级别相应层次的存放上级行（下级行存入）清算资金科目完成资金清算。业务处理参照通用核算子系统的内转业务。

2．系统内约期上存及到期

（1）清算科目及账户

系统内约期上存及到期业务使用“系统内存入款项”和“存放系统内款项”科目。经上级行审批后，办理业务的往来机构分别通过通用核算子系统开立通用账户。

（2）资金清算方式

往来机构办理系统内约期业务时，分别通过“系统内存入款项”、“存放系统内款项”科目下开立的通用账户和自身清算级别相应层次的存放上级行（下级行存入）清算资金科目的清算专用账户完成资金清算。业务处理参照通用核算子系统的内转业务。

3．缴存法定存款准备金

（1）清算科目及账户

法定存款准备金缴存各级清算行分别使用“存放系统内款项”和“系统内存入款项”科目。由上级行逐级滚动向下清算。

（2）资金清算方式

各级管理行在办理法定存款准备金缴存时，分别通过“系统内存入款项”、“存放系统内款项”科目下开立的通用账户和自身清算级别相应层次的存放上级行（下级行存入）清算资金科目的清算专用账户完成资金清算。业务处理参照通用核算子系统的内转业务。

#### 3.6.3跨系统清算业务

##### 3.6.3.1系统清算业务

1．资金清算模式

跨系统往来业务的资金清算，包括分行清算中心与人民银行的资金清算以及分行内部的资金清算两部分，分行清算中心与人民银行的资金清算包括系统自动清算和手工清算两种模式，而分行内部的资金清算模式与中心内往来业务基本一致，由系统自动完成（金卡业务的手续费清算除外）。

2．大额支付业务

（1）清算科目及账户

系统自动在分行清算中心的缴存央行超额准备金科目下自动开设大额支付资金清算专用账户（账号为RRBBBBCC01000046D），用于核算与人民银行集中式差额清算的大额支付业务的资金清算。分行清算中心与交易营业机构的资金清算与系统内往来业务一致，均使用“存放上级行自动清算款项”和“下级行存入自动清算款项”科目及其资金清算专用账户。

（2）资金清算方式

大额支付业务资金清算包括分行清算中心与交易营业机构进行系统内往来资金清算以及与人民银行进行大额支付业务资金清算两部分。

分行清算中心与交易营业机构的清算日终由系统自动完成，清算结果最终以“存放上级行自动清算款项”科目资金清算专户和“下级行存入自动清算款项”科目资金清算专户的余额增减体现。

分行清算中心与人民银行的资金清算也是由系统自动完成，每日日终，系统自动将清算资金记入“缴存央行超额准备金”科目下自动开设大额支付资金清算专用账户。

3．小额支付业务

（1）清算科目及账户

小额支付业务与大额支付业务一致，均使用“缴存央行超额准备金”科目下的大额支付资金清算专用账户。

（2）资金清算方式

小额支付业务资金清算包括分行清算中心与交易营业机构进行系统内往来资金清算以及与人民银行进行小额支付业务资金清算两部分。其中，分行清算中心与交易营业机构的资金清算方式与大额支付业务一致，均采用系统自动记账的方式。

分行清算中心负责与人民银行的资金清算。每日日终系统自动将当日的应收、应付资金差额汇总记入大额支付资金清算专用账户。

次日，分行清算中心接收、打印小额支付系统汇差表，检查上日的小额支付业务资金清算中是否存在“清算状态”或“入账状态”为“不成功”的场次，若存在，则需通过ABIS小额支付子系统专门交易，完成相关场次资金清算的账务处理。

4．金卡业务

（1）清算科目及账户

分行清算中心使用“待清算跨系统银行卡款项”科目下的跨系统银行卡清算专用账户（账号为RRBBBBCC01000013D），用于核算通过人民银行集中式差额清算的其他商业银行银行卡通存通兑业务。

（2）资金清算方式

在ABIS中，本代他金卡通兑业务和他代本金卡通兑业务都看成是受理营业机构和分行清算中心之间发生了一笔通兑业务以及分行清算中心通过信息转发中心与人民银行发生了一笔通兑业务。分行清算中心与受理营业机构进行系统内往来资金清算，与人民银行进行金卡业务资金清算。对应用ABIS的受理营业机构，发生交易时，与分行清算中心形成通兑，日终由系统自动清算。

##### 3.6.3.2手工清算业务

1．同城交换业务

（1）交换行资金清算的账务处理

直接参加人民银行同城交换但不直接清算的交换行，根据从人行提回的同城交换差额报告单，与营业机构提出及提入清单的借、贷方合计数、交换清算行通过网内往来，划回的清算资金核对一致后，核销来账，与“同城交换往来”科目下的同城票据交换往来款项专用账户对转。

（2）资金清算行的账务处理

各级资金清算行应将提回的辖内汇总同城交换差额报告单与辖属交换行的差额报告单轧打一致。

确认无误后根据辖属交换行的差额报告单，通过下级行存入自动清算款项科目下的资金清算专户手工完成账务处理。

根据辖内汇总差额报告单，通过缴存央行超额准备金科目下的人民银行清算账户（负责与人行清算的分、支行清算中心）或存放上级行自动清算款项科目的资金清算专户进行账务处理。

（3）账务核对

各一级交换行每日日终必须指定专人核对“同城交换往来”科目下的同城票据交换往来款项专用账户的余额是否与最后一次交换提出的借、贷方业务的轧差金额一致并签章证明。如有不符，必须查明原因，并及时进行账务调整，会计主管应在《会计主管工作日志》中记载账务核对及调整情况。

2．向人民银行领缴现金、资金调拨业务

各级行向当地人民银行进行领缴现金、资金调拨业务时，应填制现金、转账支票等凭证，并通过“缴存央行超额准备金”科目下的人民银行清算账户进行资金清算。

3．缴存财政性存款准备金

分行清算中心每旬根据分行业务状况报告表中“50100财政性存款、67302代发行凭证式国债资金、67303代兑付债券资金、67309代发行储蓄国债资金、67301代发行记账式债券资金、42301代发行记账式债券”科目余额填制一式四联“缴存（调整）财政性存款划拔凭证”，并通过人民银行清算账户进行资金清算。

## 

## 第四章 现金业务及库房管理

### 4.1现金收付

#### 4.1.1基本规定

1．现金收付必须坚持“收入现金，先收款后记账；付出现金，先记账后付款”的原则。

2．柜员必须在有效监控和客户视线范围以内操作现金业务，做到当面点准，一笔一清、一户一清。

3．收付现金必须做到先点捆、卡把，核准大数，再拆把清点细数。做到现金实物与记账凭证或现金调拨单核对相符。

4．办理现金业务人员必须经过反假培训，合格后持双证上岗。

5．严格执行大额现金收入预约和大额现金付出审批制度。

#### 4.1.2现金收入

流程图示：



柜员受理客户缴存的现金和现金收款凭证后，应重点审查：现金收款凭证要素是否齐全，日期、收款人户名、收款人账号等是否清楚；大小写金额、凭证各联次金额是否一致，有无涂改。

1．初点。按款项券别顺序点收，先点捆、卡把过大数，后点尾数，核对总数。与现金收款凭证金额核对相符。

2．清点。现金按券别依次逐张清点细数并辨假。未点清前不准与其他现金调换和混淆。清点中发现有误，当即向交款人说明，并将凭证和现金一并退回客户。

3．交易处理。柜员选择相应的现金存入交易处理，按规定使用配钞功能和自我复点，大额现金须经主管卡把、授权，打印记账凭证、收款凭证，核对记账凭证交易记录与现金收款凭证有关要素一致后，现金收款凭证加盖业务办讫章，回单联退还客户。

#### 4.1.3现金预约收款

1．封包。签订预约收款协议的客户交来现金时，柜员应会同主出纳当面核对大数，点捆、卡把、清点零头，与现金缴款单核对一致，选择“0618预约收款—收包”交易，打印记账凭证一式三联，注明“预约收款”字样。一联记账凭证交客户，一联记账凭证作柜员传票，一联记账凭证与现金缴款单和现金实物一起封包交主出纳保管，封包必须在监控录像下当客户面进行，贴上预约收款封签，未经清点细数的款项，不得与收入款项混放，应另装箱（袋），双人加锁后交主出纳保管。

2．清点。款项应在次日（节假日顺延）清点完毕，按照协议规定的记账日期进行记账。清点前，柜员与主出纳应共同查验封口无疑后，方能拆封清点。柜员选择“0619预约收款--清点”交易处理，打印记账凭证，原入库保管的收包记账凭证作附件。清点细数中发现错款或假钞按协议规定处理。

3．入账。柜员选择相应交易按照协议规定的日期作入账处理，打印现金缴款单，加盖业务办讫章，第一联作记账凭证，第二联交客户。

#### 4.1.4现金付款

流程图示



柜员受理客户递交的取款凭证，应重点审查：客户填写的取款凭证要素是否齐全、正确清楚，大小写金额是否一致；出票金额、出票日期、收款人名称有无更改；现金支取是否符合现金管理和账户管理的规定；大额现金支付审批手续是否齐全。

柜员选择相应的现金支取交易借记付款人账户，大额现金付出时，经主管授权后配钞，授权主管卡把，打印记账凭证。配零头现金要拆把、不得抽张，并点验正确。核对记账凭证交易记录与现金取款凭证有关要素一致后，现金付款原始凭证加盖业务办讫章和授权柜员名章，附记账凭证后。复点现金无误将款项交取款人，并提示其当面点验。

#### 4.1.5现金预约付款

1．当日记账。客户预先将现金支票交给柜员，柜员按正常付款程序审查凭证无误后，选择现金支取交易处理，大额现金须经有权人审批、授权后处理，打印记账凭证，现金支票加盖业务办讫章附记账凭证后。再选择“0622预约付款—准备款项”交易处理，打印记账凭证一式二联，将专用对号牌或对号单交给取款人，记账凭证一联留存，另一联记账凭证随款项单独装箱入库保管。

2．次日付款。次日客户取款时，柜员根据原入库保管的记账凭证，选择“0623预约付款—交付款项”交易处理，打印记账凭证，原入库保管的记账凭证作附件，收回专用对号牌或对号单，核对无误后，将款项交客户。

#### 4.1.6票币兑换

##### 4.1.6.1柜面票币兑换

1．票币兑换坚持“先收款后兑付”的原则办理。

2．柜员在办理大小面额票币兑换时，必须手工清点、逐张辨别真假，配款后要经复点才能付出。

3．柜员在办理残缺票币兑换时，除点验清楚外，还应根据人民银行规定的兑换标准确定兑换额并告知客户达成共识后，当面在残缺票币上加盖“全额”或“半额”戳记。遇特殊残缺污损指引客户到本支行营业部办理。

**4.1.6.2内部票币兑换**

兑换柜员应填制记账凭证，注明需要兑换的券别、金额，选择“0626内部票面兑换”交易处理，打印记账凭证。

#### 4.1.7大额现金收付

1．凡一次或当日累计从单位银行结算账户提取现金50万元以下的的，由支行根据本行现金使用状况制订审批权限；一次或当日累计提取现金超过50万元（含）至100万元（含）的，必须经支行主管行长审批。凡一次或当日累计提取现金100万元以上、300万元以下的，由分行计划财务部审批；凡一次或当日累计提取现金300万元（含）以上的，应报分行计划财务部，由计划财务部报分行主管行长审批。

2．营业机构对个人一日一次性从储蓄存款或银行卡账户提取现金5万元（5万元指本息合计数）以上的，柜员必须要求取款人出示本人有效身份证件，录入取款人身份证件及号码，提交系统核查后予以支付（对系统无代理取款人信息的，按系统提示留存客户证件复印件）。

3．个人提取外币现钞当日累计等值1万美元以下（含）的，可以在银行直接办理；超过上述金额的，凭本人有效身份证件、提钞用途证明等材料向银行所在地外汇局事前报备。银行凭本人有效身份证件和经外汇局签章的《提取外币现钞备案表》为个人办理提取外币现钞手续。

4．个人向外汇储蓄账户存入外币现钞，当日累计等值5000美元以下（含）的，可以在银行直接办理；超过上述金额的，凭本人有效身份证件、经海关签章的《中华人民共和国海关进境旅客行李物品申报单》或本人原存款银行外币现钞提取单据在银行办理。银行应在相关单据上标注存款银行名称、存款金额及存款日期。

### 4.2金库管理

#### 4.2.1基本规定

1．金库存放保管物品范围

（1）本外币现钞（含本外币票样、假币、现钞鉴别手册）。

（2）贵金属。

（3）农业银行持有或未发行的有价单证和已兑付未核销的有价单证（不含抵质押权证）。

（4）柜员现金箱（柜员现金箱内放置的物品为现金、重要空白凭证、抵质押的有价单证、印章等）。

(5）自助设备（ATM）钞箱（指已装填现金实物待更换的钞箱）。

（6）特殊物品。经行长或主管行长审批，其他入库保管的物品。

2．金库管理基本原则

（1）不相容岗位必须严格分离、相互制约。现金操作岗与安全保障岗之间不能兼任；管库岗与记账岗、调拨岗、随车业务岗不能兼任；记账岗可由清算中心人员兼职，也可以安排专门人员在金库通过远程终端方式登录处理账务，但必须严格执行岗位制约制度，记账岗人员除可以参与现金整点外，不得兼任其他库房管理岗位职责。

（2）遵循“双人管库、双人守库、双人押运”

（3）现金出入库必须坚持“现金入库先收款后记账，现金出库先记账后付款”的原则。

（4）坚持“钱账分管、换人复核”的原则。

（5）现金调拨必须遵循“根据指令、见单调拨”的原则。

（6）坚持金库门控“三人分管分用、平行交接”的原则。

（7）工作人员进入库房，必须执行“守库员审核把关”的原则。

3. 金库工作任务是合理调配主、辅币的供应和收缴,尽可能减少资金占用；确保库房、库款、员工和财产安全；正确组织、管理、清分现钞等工作。

（1）保管现钞和代保管有价单证；

（2）办理现钞存款、取款业务；

（3）监督、管理缴存现钞质量；

（4）合理调配现钞需求，管控库存限额；

（5）编报现钞需求计划。

4. 金库应制定明确的营业、守库及节假日的工作时间及应急预案，并报保卫部门备案。

5. 金库应建立严密的调拨、管库、守库、押运岗位职责，不兼容岗位严格分离相互制约，各项制度落实到位，各项岗位职责落实到人，并形成正式的文字材料。

6.金库实行限额管理，合理安排库存，尽量减少非生息资产占用，超过规定上限及时上缴上级行或人民银行。

7.金库各岗位人员严格按照轮岗和强制休假规定进行定期调整。

8. 金库内禁止办理钞票兑换业务。

9. 分行现金管理中心设立独立的综合应用（ABIS）系统行号，实行专业化管理。支行库挂靠所在本行财会运营部进行管理，不得设立独立的综合应用（ABIS）系统行号。支行库调拨工作由计划财务方面的人员负责；记账、管库、清点、随车业务工作由运营管理方面人员负责；守库、押运、运钞车和护卫车司机工作由安全保卫部负责。

10. 金库检查。按检查内容和部门分工分为业务检查和安全保卫检查。财会运营部主要负责业务检查，保卫部门负责安全保卫检查，主管行长负责综合检查。

11. 非营业时间任何人不得进入金库。特殊情况需要进入时必须经金库管辖行主管保卫部门的行领导批准并签字后，两名管库员和金库负责人全程同进同出或陪同进出。守库员严格审查并登记，不符合手续的一律不准放行。

#### 4.2.2金库实物管理

1.金库内不得存放任何私人物品。库内严禁存放封签、腰条、包装箱、袋、开箱工具等物品。进出库人员不得携带无关的包、袋进入库内。

2. 库房内须保持清洁，确保无火灾、无霉烂、无虫蛀、无鼠咬、无盗窃、无差错事故。严禁在库区内吸烟、使用明火，严禁携入、存放易燃、易爆品等危险物品。

3. 存储时间较长的现钞，应进行移位清点核实数量、检查封装，发现异常查明原因。

4. 管库员进入库房办理业务，应穿无兜工作服。

5. 残损币应及时清点上缴上级行或人民银行。

6. 金库应建立库房实物登记簿并由管库员妥善保管。包括：《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》、《柜面业务交接登记簿》、《金库现金登记簿》、《重要空白凭证、有价单证及其它有价值品保管使用登记簿》、《箱包交接登记簿》、《查库登记簿》、《金库库区出入人员登记簿》。

7. 登记薄记载原则。

（1）各种库存实物必须建立登记簿，依据出入凭证记载收付情况，登记簿余额与实物必须相符；

（2）序时逐笔登记，不得并笔轧差和隔日登记；

（3）正常记载使用黑色墨水笔或签字笔。红色墨水笔只能用于划线和冲正。

8. 库房内保管的现金、贵金属、有价单证、柜员现金箱等物品实行分区管理，并按种类、券别摆放整齐。其中：现金、贵金属必须放置在摆放架或开放台面上，便于查库；已装箱待运送的现金和打捆的硬币可装箱进行保管。库内保管的票样、有价单证等应按种类、发行时间、编号、面额、入库时间等内容详细记载，以备查阅。

9. 库内封装箱使用管理。

（1）必须使用符合安全要求的专用箱封装。

（2）拆箱、捆时应有两人以上在场，拆封前检查原包装有无异样，拆封后点捆、卡把，发现差错立即逐级报告至分行运营管理部。

10. 缴存和清点票捆质量标准。

（1）点准、挑净、墩齐、捆紧、名章齐全清楚。

（2）纸币一百张为一把、十把为一捆（外币除外）；以单腰条捆扎于每把的二分之一处，在腰条侧面加盖整点人名章，票捆使用封装机塑封。

（3）缴存的现钞必须使用分行统一规格、统一印刷的封签加封。管库员对入库的票捆必须审查核对券别、捆数、把数、金额，并经交叉复核。清点验收合格后由复核人在原捆封签空白处加盖管库员名章后办理入库。

11. 管库员办理出、入库应遵循的原则。

（1）现钞出、入库最小单位为卷或把，出入库时必须当面点清；

（2）管库员与清点员由不同人员担任的，在办理款项出、入库时应办理交接手续，登记《箱包交接登记簿》；

（3）先入先出，先投放完整券，后投放原封券。

12. 办理出、入库应当面卡把交接，一笔一清。管库员之间相互复核、相互监督，经办和复核的管库员负同等管理责任。

13. 每日营业终了。管库员须根据收、付情况结计金库保管实物并进行盘库，确保实物与登记簿相符。盘库须由两名以上的管库员按规定方式共同进行。盘库发现问题应立即查明原因并及时向金库负责人或本级财会运营部门负责人报告。

14. 管库员调离岗位或临时休假。必须将现金实物与ABIS账务核对一致，并办理交接手续，由金库负责人负责监交。未办妥交接手续，原管库员不得离岗。管库员轮岗或交接班，必须将现金实物与金库现金登记簿及ABIS系统记录核对一致。

15. 现金交接应严格进行身份识别，管库员、随车业务员办理相关款项交接时应识别对方身份，人员发生变化时应立即联系金库负责人或金库主管部门，确认无误后方可办理交接手续。

4.2.3金库门钥匙及密码管理

1. 金库门锁。包括：机械锁、密码锁、生物身份识别系统。门控包括：机械锁钥匙、密码锁密码、生物身份识别系统指纹或掌纹等统称为门控。门控系统重新安装、密码变更、维修维护等事项，必须登记《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》。

2. 金库必须安装由三个门控同时使用方能开启的金库门。三个门控中应至少有一个采用密码或指纹等方式开启。坚持“三人分管分用、双人同进同出、平行交接”。 金库负责人掌管其中一个密码或指纹等开启方式，其余两个门控由两名管库员分别掌管，三人同时开启金库。

3. 采用机械锁的每个机械锁须配有正钥匙和备用钥匙，正钥匙由管库员管理。配备一个机械锁的，正钥匙与其它门控平行交接；配备两个机械锁的，两把正钥匙间平行交接。正钥匙交接时必须进行校验，钥匙掌管人员发生变动时登记《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》，钥匙掌管人倒班时登记《柜面业务交接登记簿》。

4. 密码锁管理。

（1）密码锁为转字密码的，管理按照机械锁钥匙管理方式执行；

（2）密码锁为数字密码的，每半年至少更换一次密码；

（3）组合锁密码（转字锁除外）每半年至少更换一次密码；

（4）密码锁为数字密码的管库人员发生变动，必须更换密码。

5. 使用生物身份识别系统对管理员的管理。

（1）系统管理员由保卫部门人员担任，不得直接接触金库门；

（2）系统管理员在增加、变更、删除系统识别人员操作时，应严密手续，必须经指定其他人员在生物身份识别系统中授权或确认，严禁使用未经授权或确认即可增、删系统识别人员的生物身份识别系统。

6. 备用钥匙与备用密码管理。

（1）备用钥匙和备用密码由掌管该正钥匙或密码的管库员会同财会运营部负责人、主管行长当面共同密封，分别签章，登记《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》办理交接、签收手续。

（2）配备一个机械锁的，备用钥匙由财会运营部门负责人负责保管，余下备用门控由主管行长及其授权人负责分别保管；配备两个机械锁的，备用钥匙由财会运营部门负责人、主管行长负责分别保管，余下备用门控由主管行长授权人负责保管。备用门控应由保管人分别锁入符合标准的不同的保险柜内妥善保管，保险柜钥匙由保管人妥善保管。主管行长授权人不得为金库负责人和财会运营部负责人。

（3）备用钥匙因故办理交接。必须经原封装人共同拆封进行验证无误后，重新进行封装、签章齐全后办理交接手续。备用密码因故办理交接。必须更换新密码后，重新进行封装、签章齐全后办理交接手续。登记《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》以示交接完毕。

（4）遇特殊情况启用备用钥匙或密码，须经主管行长批准，由主管行长、财会运营部门负责人和管库员共同启封，并登记《业务印章、钥匙、密码及安全认证卡保管使用登记簿》，详细记载启用原因和启用时间，由启封人签章。备用钥匙使用完毕后，应立即按规定进行封存保管；备用密码一经启用，必须进行更换再按本细则规定封存保管。

（5）金库门正钥匙和备用钥匙丢失、损坏等，应立即报告保卫部门，经保卫部门批准更换门锁。

（6）非营业时间库房正、副钥匙应由管库员分别放入不同的符合标准的保险柜保管。保险柜应放置在守库人员不能直接接触的地方，保险柜钥匙由管库员分别妥善保管。

7. 金库应急门门控管理。由主管行长和财会运营部负责人分别负责管理，钥匙或密码分别锁入符合标准的保险柜内妥善保管。

#### 4.2.4进出库管理

#### 1. 守库员必须严格执行分行制定的出入身份识别规定，审核进入库区人员身份；金库所在行应制定严格的交接身份识别规定；以确保财产安全。

#### 2. 金库工作人员依据工作证件进入库区，其它人员凭介绍信和个人身份证件进入。金库工作人员包括：金库负责人、管库员、会计主管、记账员、调拨员、清点员、押运员、随车业务员、守库员。

#### 3. 检查、维护人员需进入金库内时，管库员应审查进入人员介绍信、身份证件并与进库人员逐一查验、核对相符后，登记《金库库区出入人员登记簿》后方可进入，介绍信由管库员留存。

#### 4. 管库员开库前应检查库门及报警设施是否正常，经确认无异常后再开启库门。开启库门密码时须遮挡，禁止其它人员旁观；掌管门控的人员必须使用自己掌管的门控开启或关闭金库门，不得委托对方或他人代开、代关；关闭库门须将库房密码打乱。管库员应在确定安全之后，确认库门已锁闭。

#### 5.金库必须建立《金库库区出入人员登记簿》守库员必须严格审查除工作人员以外进库人员身份和进库手续，登记《金库库区出入人员登记簿》，不得预先登记或事后补登记。采用异地集中守库的，按照规定严格审查进库人员的身份和手续。管库人员营业时间内进出库房，守库员应严格审查携带物品的合规性。

#### 6. 中心金库与营业室相通的，库区与营业室之间必须安装双面双控门，钥匙由守库员和营业室会计主管或授权人员分别保管、同时开启。除办理现金实物和柜员现金箱出入库业务外，禁止开启双面双控门。支行库有条件的，也要参照执行。

#### 7. 库区只允许金库工作人员和符合手续的检查人员及设施维护人员进入，其它任何人不得进入。库房维修必须履行审批手续，维修人员必须经保卫部门审查同意，登记《金库库区出入人员登记簿》后方可实施维修。若维修人员有机会接触库存实物，维修时管库员必须在场。同时还应由管辖行财会运营部所属支行和保卫部门派员现场监督，做好现场维修记录。金库维修影响库存实物安全时必须空库作业，库存实物必须选择安全场所妥善保管。

#### 8. 办理现金等实物交接时，管库员或指定人员必须严格核实随车业务员的身份，交接必须在有效视频监控下办理，录像至少保存2个月以上，交接过程双方必须始终在场。交接完成后，交接双方必须在《箱包交接登记簿》上相互签字，该登记簿由交接双方各自保管。

#### 9. 办理现金实物入库时，管库员应当面清点封装的现金箱个数，检查箱体和锁具封签是否完好无损，再与随车业务员办理交接手续，双方在《箱包交接登记簿》上签字，在清点室清点现金细数无误后登记相关实物登记簿。

#### 10 办理柜员现金箱入库时，管库员清点柜员现金箱个数，查看箱体和锁具完好后与随车业务员办理交接手续，双方在《箱包交接登记簿》上签字。

#### 11. 办理现金实物出库，管库员应确认出库现金币种、数量与调拨单内容是否一致，经换人复核无误后方可装箱，加锁后出库，与随车业务员办理交接手续，双方在《箱包交接登记簿》上签字，然后登记相关实物登记簿。

#### 12. 办理柜员现金箱出库时，管库员应清点现金箱个数，确认箱体编号，随车业务员查看箱体和锁具完好无误后，与管库员办理交接手续，双方在《箱包交接登记簿》上签字。

#### 13. 金库与营业室相通，由管库员与营业机构业务人员办理现金、柜员现金箱等实物出入库交接，交接手续按照中心金库和支行库出入库规定执行。

#### 4.2.6业务检查

1. 金库业务检查内容。包括：查库、岗位设置及人员管理、库房管理、现金调拨管理、金库检查（含查库）制度执行、库存限额管理等情况。

2. 查库是专指对库房保管实物和ABIS账务记录或相关登记簿进行核对。营业时间的柜员现金箱和自助设备（ATM等）钞箱不在查库范围。柜员现金箱各行应严格执行“一日三碰箱”和自助设备钞箱管理的有关规定。

3. 财会运营部门是业务检查的责任人。分行运营管理部对现金管理中心库至少每半年进行一次业务检查（查库除外）；支行财会运营部对支行金库至少每半年进行一次业务检查（查库除外）。各级行职能部门还应不定期进行业务检查（查库除外）。

4. 查库责任人和频率。

（1）现金管理中心。会计主管每周查库一次，主任每月查库一次，财会运营部负责人每月查库一次，主管金库的行长每月查库一次，行长每季查库一次。

（2）支行金库。金库负责人每周查库一次，支行财会运营部负责人（含非管理金库的副经理）每月查库一次，主管行长每月查库一次，行长每季查库一次。

5. 查库时对于现金实物成捆（卷）的应验证核对捆（卷）数，成把的应卡大把，零散的应清点核对零数，应与ABIS账务记录及相关登记簿核对相符。对贵金属检查数量和编号与ABIS账务记录及相关登记簿核对相符。对于有价单证检查数量、号码和面值与ABIS账务记录及相关登记簿核对相符。对于柜员现金箱只查个数，不开箱检查，应与相关登记簿核对一致。

6. 金库必须建立《查库登记簿》，查库完毕必须详细记载检查事项，时间必须注明开始时、分至结束时、分，库存实物与ABIS账务记录核对情况或与有关登记簿核对情况等内容详细登记在“查库登记簿”上，由查库人员和管库员共同签名确认。

7. 业务检查程序。

（1）业务检查（查库除外）应事先选定检查人员（2人以上），确定检查内容和被检查单位。

（2）检查必须手续完备、程序合规。

A. 行长、主管行长、金库负责人、财会运营部负责人、会计主管检查本级金库可直接进行，无需出具介绍信、身份证件。

B.上级行对下级行金库进行检查时，应由被查行主管行长、金库负责人金库负责人、财会运营部负责人、保卫部负责人陪同，经守卫人员对检查人出示的《中国农业银行金库检查通知书》、有效身份证件与检查人逐一进行审查，登记《金库库区出入人员登记簿》后，方可进行检查。只要手续齐全并符合上述条件，被查行给予积极配合。进入金库内检查时，还应由管库员进行相关登记后方可进入。

C.检查完毕，检查人员应根据检查要求做好记录工作或撰写检查报告，必要时与被检查单位交换意见。

D.业务检查过程中发现问题，检查人员和被检查单位负责人签名确认。有关部门应对发现的问题发送整改通知书、落实整改措施和责任人，对整改情况进行跟踪检查，确保限期整改完毕。在检查过程中发现重大问题，必须立即向上级行报告。

E.各项检查资料应保存完整，定期装订、归档，列入会计档案保管三年。

8. 业务检查原则上在金库营业时间内进行。非营业时间原则上只查岗不进行业务检查。特殊情况需要进库检查时，必须经金库管辖行主管运营管理或保卫工作的行领导审批，并在查库介绍信上签字后，守库人员审查登记后放行。检查人员进入金库时，金库负责人金库负责人、管库员必须始终全程陪同。

9. 各级业务检查工作不能合并进行，检查组织人确定为检查行为人。

### 4.3现金调拨

1. 现金调拨应遵循的原则。

（1）根据指令，见单调拨，调拨员负责审核批准调拨申请、下达调拨指令。

（2）管库员根据调拨员签章（字）批准的《调拨指令》和金库负责人金库负责人审批的《调拨单》办理现金实物的出入库，并及时办理现金实物配送。

（3）记账人员根据《调拨指令》和《调拨单》应当日进行账务核算处理。运送中现金必须通过“运送中现金”科目进行核算，当日需要的现金必须于当日内及时核销完毕。分行清算中心记载的向境外运送行和中行运送中的外币现钞资金除外。

2. 金库办理现金调拨的操作程序。

金库办理调出款项的操作

(1 )调入网点主出纳应在调款上一营业日16:30分前以电话方式向调拨员提出调款申请。调拨员应详细登记《中国农业银行北京市分行系统调拨申请记录》。无特殊情况网点主出纳不得随意更改已申请金额，特殊情况更改调款金额应立即通知调拨员进行相应准备。

（2）调拨员根据所辖网点调款申请汇总后，填制一式三份调出《调拨指令》和各网点《调拨单》，并分别在经办员处签章（字），并在《调拨指令》各联次上加盖计财部门公章。

《调拨指令》第一联由调拨员留存专夹保管，按年（或半年）装订保管三年；第二联和《调拨单》第一联“调出行作贷方凭证附件”联交记账员记账。第三联和《调拨单》其余三联交金库负责人。

(3)记账员收到调拨员递交的《调拨指令》和《调拨单》，审查调拨部门公章、调拨员签章（字）和各项要素填写是否齐全；各联次单据间相关金额是否一致等内容。无误后选择ABIS系统“库房现金及表外子系统”中“库房现金管理”、“库房现金业务”选择“库房现金调出”交易向调入行发送往帐。《调拨指令》和《调拨单》第一联随传票装订保管。

（4）金库负责人收到《调拨指令》和三联《调拨单》，审查各项要素填写、调拨员签章（字）和调拨部门公章是否齐全；《调拨单》明细金额加计后是否与《调拨指令》总金额一致；大小写金额是否一致；各联次《调拨单》金额及款项明细等内容是否一致，无误后在《调拨单》调出行主管审批处签章（字）后交管库员。

（5）管库员经双人审查单据无误后根据《调拨单》明细金额、券别进行配钞并经换人复核无误后分别在三联《调拨单》调出行（公章）处加盖“XX金库现讫”印章，在《调拨单》各联次调出行管库员和复核员处签章（字）。无误后在有效视频监控下将款项实物和《调拨单》第二联、第三联一同装箱加锁或加封。《调拨单》第四联“调出行管库员留底联”作现钞出库传票连同《调拨指令》一并专夹保管，按月（或季）装订保管三年。同时，依此登记《金库现金登记簿》，管库员对款箱内已经加封或加锁的款项、金额及实物数量负全部责任。

（6）管库员在交接区有效视频监控下将加锁或加封的款箱交随车业务员。随车业务员审查款箱外观是否完整，锁具或加封工具是否完好，发现问题应及时退回，要求管库员重新进行封装。经审查无误与管库员办理交接手续，登记《金库箱包交接登记簿》，双方签章（字）后由随车业务员保管。随车业务员对款箱的完整和锁具或加封工具的完好负责。遇特殊情况，调缴款箱无法进行加锁或加封的，随车业务员应根据《调拨单》第二、三联明细项目和总计金额进行卡把、点捆、清点大数，无误后方可办理交接手续。

（7）守库人员对携带款项出门人员进行身份核实，除随车业务员外，其它任何人不得携带款项离开金库保管区和作业区。核实无误后登记《中国农业银行金库库区出入人员登记簿》后放行。

（8）随车业务员应审查护卫中心款车车长、押运人员的身份；运输车辆号牌，内部代码等内容，无误后装车、穿链加锁。同时，要求车长在《金库箱包交接登记簿》中签章（字）。随车业务员也应按护卫中心要求办理交接签章（字）手续。装车、签章（字）过程必须在有效视频监控下进行，有关录像资料保存不得少于2个月。

金库办理调入款项的操作

（1）办理缴存款项网点主出纳应在当日16：30分前以电话方式向调拨员提出缴款申请。调拨员应详细记录《中国农业银行北京市分行系统调拨申请记录》，无特殊情况网点主出纳不得随意更改已申请金额，如确需更改调款金额应立即通知调拨员进行相应准备。同时，按相关规定准备缴存款项和凭证。

（2）调拨员根据所辖网点缴款申请汇总后，填制一式三份调入《调拨指令》并在经办员处签章（字），并加盖计财部门公章。第一联由调拨员留存专夹保管，按年（或半年）装订保管三年；第二联交记账员做记账准备；第三联交金库负责人。

（3）随车业务员在护卫中心运款车到达现钞库后，清点调款箱数量，审查调款箱外观是否完整和锁具或加封工具是否完好无损，无误后打开锁链组织搬运进金库交接区。登记《金库箱包交接登记簿》，要求车长签章（字）进行确认。同时，按护卫中心要求办理交接签章或签字手续。卸车、签章（字）过程必须在有效视频监控下进行，有关录像资料保存不得少于2个月。

（4）随车业务员在交接区有效视频监控下将加锁或加封的款箱交管库员，办理调入款箱交接手续。管库员应审查调入款箱外观是否完整和锁具或加封工具是否完好，无误后在《金库箱包交接登记簿》中签章（字）以示交接完毕。

（5）管库员应在有效视频监控下打开调款箱，取出现钞实物并按券别摆放；审查两联《调拨单》各项要素和调出行管库员、复核员、主管审批签章（字）是否齐全；明细金额加计后是否与总金额一致；大小写金额是否一致；各联次《调拨单》金额及款项明细是否一致；清点现钞实物、加计总数与《调拨单》所列明细逐一核对。经换人交叉复核无误后，两名管库员分别在两联《调拨单》调入行管库员、复核员处签章（字）；在调入行（公章）处加盖“XX金库现讫”印章。将两联《调拨单》交金库负责人。

（6）金库负责人审核《调拨指令》和《调拨单》各项要素、印章和金额等内容无误后，在《调拨单》调入行主管审批处签章（字）。将《调拨指令》和《调拨单》第三联“调入行管库员留底”联退还管库员办理入库、记账手续，并专夹保管，按月（或季）装订留存三年。《调拨单》第二联退还调拨员。

《调拨指令》、《调拨单》、现金实物必须三相符。如果出现一方不符，应立即通知调拨员与缴款网点进行核对。调拨员根据核对结果重新出具《调拨指令》，金库管库员根据新的《调拨指令》办理相关业务手续。如确认无果的，应报告金库负责人，由其登记《会计主管工作日志》详细记载当时情况，批准管库员将现钞实物入库单独保管，上报金库主管部门进行调查确认。

（7）调拨员收到《调拨单》第二联“调入行作借方凭证附件”后，审查《调拨指令》和《调拨单》金额是否一致，金库两名管库员、调入行主管审批签章（字）和“XX金库现讫”印章是否齐全等内容，无误后交记账员。

（8）记账员收到调拨员递交的《调拨单》第二联，应审查金库管库员、复核员、调入行审批签章（字）、“XX金库现讫”印章是否齐全。无误后选择ABIS系统“库房现金及表外子系统”中“库房现金管理”、“库房现金业务”选择“0614库房现金调入”交易核销来帐。《调拨指令》和《调拨单》第二联随传票装订保管。

### 4.4营业机构现金管理

#### 4.4.1基本规定

1．营业机构营业终了不得留存现金。

2．营业机构应设立主出纳岗位，指定柜员担任处理库房类现金交易的“记账员”。主出纳可以由两至三名柜员兼任，主出纳不得处理库房类现金交易。确实因人员等因素无法实行主出纳制度的应报分行运营管理部备案。

3．各级行对营业机构库存现金实行限额管理，柜员现金箱现金实行限额控制，会计主管应在规定范围内合理核定办理现金业务柜员的各币种现金限额。适当增加主出纳的柜员现金箱限额，柜员现金超过限额，必须及时缴存主出纳，主出纳柜员现金箱余额超过现金箱限额的，应及时缴存上级行金库。

4．调入现金时，“记账员”应及时将调入现金入库，再调入到主出纳的现金箱；上缴现金时（以及主出纳现金箱超限额时），“记账员”应及时将现金上缴上级行金库。实行主出纳的营业机构日终逻辑库房应清零。

5．柜员间现金调剂通过0627“柜员间现金调拨”交易处理。

#### 4.4.2柜员现金箱管理

##### 4.4.2.1基本规定

1．严禁为不办理现金业务的柜员建立现金箱。因岗位调整不再办理现金业务的，必须及时上报运营管理部门删除其现金箱。

2．柜员现金箱实行限额控制。会计主管应根据现金收付实际情况及柜员岗位职责，在规定范围内合理核定柜员现金箱限额。

3．营业期间，柜员的现金箱余额超过其现金箱限额时，超过限额部分必须及时缴主出纳，主出纳超出限额时应及时缴存上级行金库。

4．柜员休假或短期离职，其现金箱必须缴空，即现金箱实物及系统余额清零。

5．柜员现金箱营业前、中午休息前、下班签退前三次碰箱。

6．日间营业休息期间和日终后，柜员现金箱由柜员本人和会计主管或会计主管授权人双人同时上双锁，钥匙各自妥善保管，不得移交或交于他人保管。

流程图示



##### 4.3.2.2一日三碰箱

###### 4.3.2.2.1营业前。

柜员接到现金箱后必须清点箱内现金实物并与上日该箱“柜员现金清点凭证”现金箱余额进行核对相符。会计主管或会计主管授权人应监督主出纳碰箱交易过程，并对数捆、卡把，清点现金大数。无误后在本次打印的《清点凭证》加盖个人名章以示监督完毕。

###### 4.3.2.2.2中午休息。

柜员必须将现金实物与现金箱余额核对相符，打印《清点凭证》。会计主管或会计主管授权人应监督主出纳的碰箱交易过程，并数捆、卡把清点现金实物大数，无误后在本次打印的《清点凭证》加盖个人名章以示监督完毕。

###### 4.3.2.2.3全天营业终了。

会计主管或会计主管授权人应监督一般柜员将整捆（把）现金上缴主出纳且柜员日终现金限额符合规定后再进行此次碰箱交易，并核对现金实物大数与《清点凭证》是否相符，无误后在本次打印的《清点凭证》加盖个人名章以示监督完毕；应监督主出纳在收妥所有柜员上缴款项后再进行此次碰箱交易，并数捆、卡把核对现金实物大数与《清点凭证》是否相符，无误后在本次打印的《清点凭证》加盖个人名章以示监督完毕。同时，会计主管（或会计主管授权人）应将所有柜员的有价单证数量、号码和面值与ABIS账务记录及相关登记簿核对相符；将重要空白凭证与《柜员日终平账报告表》凭证余额及相关登记簿核对相符。

##### 4.3.2.3现金箱保管与交接

1．现金箱保管

营业期间，柜员现金箱由柜员自己保管，现金箱必须置于有效视频监控范围内。柜员临时离柜，需将经管的现金等重要物品入箱或放入抽屉等上锁保管。日间营业休息期间，柜员现金箱应入库或放入保险柜保管，无库房和未配置保险柜的营业机构，双人加双锁后移交给其他柜员代保管并放置于视频监控范围之内，代保管柜员对代保管的现金箱、锁具完整性负责。日终营业结束后柜员现金箱由经管柜员和会计主管双人加双锁后移交主出纳保管；采用柜员零头包的应由柜员加锁后移交主出纳，由主出纳和会计主管双人加双锁，统一锁入专用款箱内。

2．现金箱（包）交接

营业前，必须有三人（含）以上到岗才能接箱（包），交接双方必须通过身份认证，当面清点柜员现金箱数量、核对柜员现金箱编号、检查柜员现金箱及锁具是否完好无损，确认无误后在箱包交接登记簿上签名确认。

柜员现金箱上交上级行金库时，交接双方必须通过身份认证，随车业务员或振远护卫中心车长在营业厅内清点现金箱数量和核对编号，审查无误后，随车业务员或真远护卫中心车长在营业机构箱包交接登记簿上签名确认，同时按振远护卫中心要求在其登记簿上签字确认。。

##### 4.3.2.4柜员间现金调拨

调入柜员选择“0627柜员间现金调拨”交易，输入调出柜员号、金额、币种、及券别，打印记账凭证。调出柜员在记账凭证上签字或盖章后将调出款项交与调入柜员，调入柜员当面复核现金无误后将款项收妥入箱。

##### 4.3.2.5注意事项

1．柜员现金箱必须按规定保管，接收、上交必须严密交接手续，严防遗失。

2．柜员要严格执行“一日三次碰箱”制度，对于办理大额现金收付或遇到客户纠纷等特殊情况应及时碰箱，防止发生差错事故。

#### 4.4.3自助设备钞箱管理

1.自助设备钞箱是指自助取款机、自助存款机、存取款一体机等设备的内置钞箱。自助设备分为在行式和离行式。自助设备钞箱应配置备用钞箱，加、取现钞时必须采取换箱方式进行；禁止现场加钞或现钞清点。

2. 在行式自助设备钞箱由挂靠部门指定2人担任钞箱管理员。离行式自助设备钞箱实行加钞、取钞集中管理或由挂靠部门管理。

3. 钞箱管理员负责钞箱日常余额的管理和加钞、取钞工作。加钞、取钞必须由两名以上人员进行。同一台自助设备，不能长期由相同的两名钞箱管理员加钞、取钞；应按旬进行轮换，每次至少轮换1人。挂靠部门或自助设备主管部门的必须建立钞箱钥匙及密码交接登记薄，人员轮换时必须严密钞箱钥匙及密码的交接手续，并在《业务印章、联行机具、库房及保险柜钥匙登记簿》上登记。

4. 在行式自助设备钞箱更换时，必须双人办理并配置一名保安人员负责现场安全警戒；离行式钞箱更换由管理机构配备专门运款车辆，两名钞箱管理员和两名保卫人员共同完成。

5.自助设备钞箱钥匙和密码，必须由两名钞箱管理员分管分用，平行交接；钥匙用毕必须及时锁入各自保险柜内保管；不得随身携带。离行式自助设备钞箱的备用钥匙、密码由钞箱管理员和挂靠管理部门经理共同封装后，交支行财会运营部由经理和专人负责分别锁入专用保险柜内保管；在行式自助设备钞箱的备用钥匙、密码由所属部门负责人或会计主管或会计主管授权人与钞箱管理员共同封装后交支行财会运营部由经理和专人负责分别锁入专用保险柜内保管。

6. 自助设备钞箱备用钥匙的启用，必须经挂靠管理部门经理或网点会计主管或会计主管授权人批准，详细注明启用的原因。使用完毕后按照规定程序重新封装分别锁入专用保险柜内妥善保管。

7. 掌管密码人员工作变动时，必须更改密码；备用密码也必须办理移交并重新封装。自助设备钞箱密码至少每半年更换一次。登记《业务印章、联行机具、库房及保险柜钥匙登记簿》。

8. 自助设备钞箱每个钞箱最高限额人民币25万元（含），每台设备最高限额人民币100万元（含）。放入钞箱的现金必须经双人复核清点；必须符合人民银行规定的流通标准；严禁放入残缺污损人民币或假币；不准挤压堆放超量的钞票或新旧版钞票混装同一个钞箱。

9. 自助设备加钞前，应在ABIS系统中经会计主管授权从柜员现金箱中调出所需现金到自助设备，然后领取现金实物经过复核、挑剔后进行加钞；自助设备钞箱取出的现金，取回后经清点无误后在ABIS系统中经会计主管或会计主管授权，从自助设备调出相应现金到柜员现金箱，然后进行现金实物的调入移交工作。

10. 在行式自助设备钞箱的加钞、取钞。

严禁在营业时间内进行加、取钞工作，加、取钞必须在营业前或营业终了后封闭进行。遇特殊情况需要加、取钞时应在有效视频监控下由两名保安员持械会同钞箱管理员临时划定一定的警戒范围进行。

11. 离行式自助设备钞箱的加、取钞工作，必须由挂靠部门指派双人使用专用运款车和两名以上保卫人员共同进行。

12. 自助设备钞箱管理员，在办理加、取钞输入开箱密码时必须要进行遮挡，防止偷窥。加钞、取钞前钞箱管理员必须打印核查清单，关闭自助设备的存取款功能。取下钞箱，再把配好款的备用钞箱装入。换箱完毕后必须打乱密码并开启存取款功能。取回的钞箱必须双人送到自助设备管理机构并在有效视频监控下双人打开钞箱取出钞箱内所剩的现金进行清点与核查清单核对账实相符后，办理实物移交手续。

13. 自助设备钞箱的监督与检查。

（1）在行式，在营业网点内部设置和管理的自助设备钞箱，会计主管或会计主管授权人，必须每月对加、取钞工作全过程跟踪核查一次，并做好核查记录。

（2）离行式，由挂靠的管理部门会计主管或主管部门经理每月跟车对加、取钞工作全过程核查一次，并登记《查库登记簿》；靠营业机构管理的，营业机构负责人按月抽查，保证每半年检查一遍所有自助设备；主管行长每半年跟车加钞一次；支行行长每年组织一次离行式自助设备的突击检查。

### 4.5假币处理

#### 4.5.1基本规定

假币包括伪造、变造的货币，伪造的货币是指仿照真币的图案、形状、色彩等，采用各种手段制作的假币；变造的货币是指在真币的基础上，利用挖补、揭层、涂改、拼凑、移位、重印等多种方法制作，改变真币原形态的假币。营业机构没收假币应执行以下规定：

1．办理假币收缴业务的柜员，应当取得《反假货币上岗资格证书》和《现金业务上岗资格证书》。

2．营业机构在办理业务时发现假币，应由两名以上柜员当客户面予以收缴。

3．对于发现的假人民币纸币应当客户面在正面水印窗位置竖向加盖和背面中间位置横向加盖“假币”印章；发现的假外币和假人民币硬币应装入专用封装袋后，在封装袋正面和封口处加盖“假币”印章并填写封装袋各项要素。

4．营业机构收缴的假币不得再交予持有人。收缴假币时应向持有人出具中国人民银行统一印制的“假币收缴凭证”，并告知持有人如对被收缴的货币真伪有异议，自收缴之日起三个工作日内可向中国人民银行当地分支机构或中国人民银行授权的当地鉴定机构申请鉴定；60日内可对收缴程序提出行政复议。

5．在收缴假币过程中有下列情形之一的，应当立即报告当地公安机关，提供有关线索：

（1）一次性发现假人民币面额500（含）元以上，应当立即通报公安机关，并及时通知支行财会运营部和保卫部门；一次性发现假人民币面额200（含）元以上，要在当天将有关情况通报公安机关；假外币10（含）张以上的；

（2）属于利用新的造假手段制造假币的；

（3）有制造贩卖假币线索的；

（4）持有人不配合金融机构收缴行为的。

5．营业机构对收缴的假币实物必须单独管理，按规定时间上缴支行保管。

#### 4.5.2临柜业务没收假币处理

流程图示



业务操作

柜员在办理柜面现金业务时，必须在客户视线内进行，如发现假钞必须由两名柜员同时认定后予以收缴，并向客户说明情况，追查来源，在假钞或封装袋正面和背面加盖“假币”戳记，填写一式二联“假币收缴凭证”。注明客户名称（单位）、身份证件名称、号码及被没收假币的券别、版别、数量、金额、冠字号码、制作方式等，加盖有关业务印章、经办员、复核员名章，尽量请客户认定并在收缴凭证上签字，第一联附记账凭证后，第二联交客户；选择“柜员没收假币”交易，打印记账凭证，加盖经办员、复核员名章；告知客户权力。如果客户拒绝签字，由柜员在第一联客户签字栏标注“客户拒签”字样；

#### 4.5.3调入现金发现假币处理

1.柜员在使用从他行调入的现金时如发现假币，应由两名柜员同时认定，经第三人复核无误后，在假币正面和背面加盖“假币”戳记，出具书面证明材料，详细叙述发现时间、发现人、错款行、错款人、封包人、复核人等信息并加盖经办人和两名证明人名章（或签字）以及发现柜员所在部门公章后及时送交本行运营管理部，经运营管理部审查并加盖公章后，证明材料连同原捆的封签、原把的纸条送上级行协助调查，假币专夹保管。同时注意保留发现时录像资料以备查看。

2.柜员填制记账凭证，经有权人审批后，选择“现金支取”交易，将假币款项暂时在其他应收款挂账，待处理假币款项的报批手续比照第四十条第一款有关规定处理。

3.上级行协助追回假币款项的，经会计主管审批后，柜员选择相关交易，销记挂账款；如确实无法追回假币款项的，按规定权限上报审批后，选择相关交易，将挂账款项转营业外支出，审批文件作记账凭证附件。

#### 4.5.4假币入库

柜员收缴的假币必须及时交假币管理人员保管并登记“柜台收缴假人民币登记簿”或“柜台收缴假外币登记簿”。柜员选择“0624柜员假币入库房”交易作入库处理，同时将柜员现金箱中的假币实物移交专人，打印记账凭证，加盖业务办讫章。

#### 4.5.5假币上缴

营业机构将假币上缴支行，选择“0625库房假币上缴”交易进行假币上交处理，打印记账凭证一式二联，其中一联连同假币及收缴凭证第二联上缴至支行。

#### 4.5.6假币解入

上级行管库员接收营业机构的假币及收缴凭证，清点、审验、核对无误后，柜员选择“0636他行假币解入”交易处理，打印记账凭证。

### 4.6错款处理

#### 4.6.1基本规定

1．发生长款，应暂列其他应付款待查，不准溢库；发生短款，应列其他应收款待查，不准空库。

2．长短款按照“长款归公，短款自赔”的原则处理。不得私吞长款或以长补短；更不得短款支付或夹带假币付出；误收假币，由柜员自赔，同时按假币收缴程序处理。

（1）技术性错款以及误收确实难以辨认的假币，经审批后，报损或收益，不得以长补短。

（2）责任事故错款，应按照有关规定追究责任人的经济责任，并视情节、数额给予相应的处分。

（3）属于贪污、自盗、挪用性质的，应向有关人员追回款项，并给予相应的处分；触犯刑律的，移交司法部门处理。

#### 4.6.2库房现金发生错款的处理

在发现错款的当日，长款无法退还原主，短款无法查明找回，均应经会计主管审批后作待处理错款。待处理错款必须按审批权限逐级上报有关部门审批处理。对超过会计主管挂账审批权限的，在发生错款当日通过电话或传真方式上报，上级行应于当日内答复，错款行会计主管在得到上级行同意挂账的通知后方可在凭证上加注挂账审批意见，挂账审批表原件当日内逐级上报审批。

1．待处理长款的处理

管库员填制记账凭证，在凭证上注明长款金额，经会计主管审批签字。记账柜员选择“库房现金长款处理—贷记过渡”交易处理，打印记账凭证和过渡业务记账凭证，记账凭证加盖业务办讫章，过渡业务记账凭证加盖柜员名章后传递给记账柜员。

记账柜员审核无误后，选择“0105借记过渡”交易处理，将长款暂挂其他应付款账户，在过渡业务记账凭证上打印交易记录，加盖业务办讫章。需上报审批的，审批表原件待上级行审批后作记账凭证附件。

2．待处理短款的处理

管库员填制记账凭证，在凭证上注明短款金额，经会计主管审批签字。记账柜员选择“0106贷记过渡”交易处理，将短款暂挂其他应收款账户，打印记账凭证和过渡业务记账凭证交管库员。

管库员审核无误后交记账柜员处理。记账柜员选择“0610库房现金短款处理—借记过渡”交易处理，打印记账凭证并加盖业务办讫章。需上报审批的，审批表原件待上级行审批后作记账凭证附件。

#### 4.6.3柜员现金发生错款的处理

柜员现金发生错款的，审批手续比照库房现金错款处理。对柜员现金长款的，柜员选择“0101现金存入”交易，在其他应付款账户挂账，打印记账凭证，加盖业务办讫章；对柜员现金短款的，柜员选择“0102现金支取”交易，在其他应收款账户挂账，打印记账凭证，加盖业务办讫章。

#### 4.6.4调拨款发生差错的处理

调入行在发现差错时，应先检查本行在款项调运、保管、收付中是否符合制度要求。如经调查分析，确非本行责任的，应立即将有关证明材料及详细情况逐级上报管辖行，由管辖行向调出行追查。如属调出行差错，错款由调出行处理。如无法确定调出行或调入行责任时，可按错款审批权限报批，由发现行作挂账处理。其余比照库房现金错款处理。

#### 4.6.5原封新券发生错款的处理

原封新券开箱、拆捆和拆把清点时，必须两人以上同时在场。拆箱前先检查原包装有无异样，拆箱后必须点捆、卡把。如原封新券发现捆内整把长短款时，应认真查明原因。确非本行责任，长短款项由发现行处理。同时，应开具证明书，说明详细情况，并加盖会计主管、经手人、证明人名章后，连同原捆的封签等，逐级报人民银行。如发现把内缺少十张以上者，应将原捆、原把票币按原样保管，并立即将发现经过和原捆的冠字号码、封捆时间和封捆员代号，逐级上报当地人民银行追查，并按规定权限审批挂账。

确实无法查清的错款，经上级行批准后，选择相关交易，将挂账款项转入营业外收、支账户。

## 第五章 表外业务

### 5.1账户管理

表外账户分为两类，其中“重要空白凭证账户”用于核算系统自动销号或系统签发手工销号的重要空白凭证；“非重要空白凭证账户”用于核算或有类、市场风险类和除重要空白凭证以外的有价单证、有价值品、应收利息以及列入重要空白凭证管理的代理业务凭证等。

#### 5.1.1开户

柜员根据业务需要填制记账凭证，在摘要栏填写户名、会计科目，开设重要空白凭证账户还应填写凭证名称、种类，会计主管审核新开户的户名、科目号及凭证名称、种类是否正确，退还给柜员开户。柜员选择“5601表外开户”交易，选择账户类型“1－重要空白凭证户”，或“0－非重要空白凭证户”，账户名称根据填制的记账凭证中的名称录入，科目号、货币号为必输项，凭证种类按凭证种类表中所列凭证代码选择输入，打印记账凭证。

#### 5.1.2销户

柜员填制记账凭证，在摘要栏填写户名、账号、销户原因，交会计主管审核签章后，退还给柜员销户。柜员选择“5602表外销户”，录入应销户账号，与凭证核对销户户名一致，打印记账凭证。销户时，账户余额必须为零。

重要空白凭证账户和表外其他专用账户不允许销户。

### 5.2重要空白凭证

#### 5.2.1重要空白凭证按凭证种类开设表外科目分户。

#### 5.2.2 调入。

1. 收到调入的重要空白凭证时,应认真审查重要空白凭证调拨单据要素与调入的重要空白凭证实物凭证种类、分数、起止号码是否相符。

2. 审核无误后，填制记账凭证，选择“5612重要空白凭证入库”交易，打印记账凭证。

3. 记账凭证与重要空白凭证调拨单据核对无误后，重要空白凭证入库保管，记账凭证加盖有关业务印章、经办员、复核员名章，重要空白凭证调拨单据作记账凭证附件。

#### 5.2.3 调出。

1. 调出重要空白凭证时，应认真审查调出手续是否符合规定，调出的重要空白凭证实物凭证种类、分数、起止号码与调拨单调是否相符，是否经有权人审批签字。

2.审查无误后，填制记账凭证，选择“5611重要空白凭证出库”交易，打印记账凭证。

3. 记账凭证与重要空白凭证调拨单据核对无误后，记账凭证加盖有关业务印章、经办员、复核员名章，重要空白凭证调拨单据作记账凭证附件，重要空白凭证交有关人员调出。

#### 5.2.4 内部处理。

因种类取消、格式改变等原因不再使用的重要空白凭证，一律交回入库，由管库员统一做重要空白凭证的作废、销毁处理。

1. 审核作废、销毁的重要空白凭证是否符合有关规定，抄列的一式三份重要空白凭证作废、销毁清单是否与实物核对相符；是否经有权人批准签字。

2. 审核无误后，填制记账凭证，选择“5615库房重要空白凭证内部处理”交易，打印记账凭证，加盖有关业务印章、经办员、复核员名章。

3. 记账凭证与重要空白凭证作废、销毁清单核对无误后，经销毁人员核对签字，一份作记账凭证附件；一份作会计档案永久保管；一份连同作废、销毁的重要空白凭证交销毁人员处理。

#### 5.2.5 领用。

1. 柜员领用重要空白凭证时，应填制记账凭证，注明“柜员领用”字样，经会计主管或授权人审批后，交管库员办理领用手续。

2. 管库员审查无误后，选择“5613柜员领入重要空白凭证”交易，打印记账凭证，加盖有关业务印章、经办员、复核员名章，配发重要空白凭证；领用柜员清点，并核对“柜员凭证箱”无误，在记账凭证上签收。

柜员凭证箱类型：0-柜员重要空白凭证箱 ，可领入所有类型（单、折、卡、支票类）重要空白凭证，同类凭证只允许领入2段，其中每本份数为25份的支票类凭证必须按本领入；1-柜员可选号凭证箱，只能领入卡类凭证中可跳号的凭证种类，一种跳号凭证最多领入100张；2-柜员单张售出支票凭证箱，只能领入每本份数为25份的支票类凭证，一种支票类凭证只能领入一段，且不能超过25份。

#### 5.2.6 交回。

1. 柜员领用的重要空白凭证因故未用的，应填制记账凭证，注明“柜员未用交回”字样，管库员作入库处理。

2. 管库员清点重要空白凭证无误后，选择“5614柜员重要空白凭证入库”交易，打印记账凭证，加盖有关业务印章、经办员、复核员名章，未用重要空白凭证入库；柜员核对“柜员凭证箱”无误，在记账凭证上签章。

凭证箱类型：0-柜员重要空白凭证箱 、可将一段（可以为当前可用段）、两段或一段中的大号区段凭证入库；1-柜员可选号凭证箱，可将凭证任意号码入库；2-柜员单张售出支票凭证箱，凭证只能整段入库。若入库凭证的号码与库房中相同凭证的号码连续，系统自动进行凭证号码段的合并。

#### 5.2.7 出售凭证。

1. 存款人申领重要空白凭证时，柜员核实经办人身份，核对预留印鉴无误后，选择相关交易，收取出售凭证费用。

2. 柜员选择相关“5632支票类凭证出售”交易，录入领用单位账号、凭证种类和凭证号码，打印记账凭证，加盖有关业务印章、经办员、复核员名章。

3. 配发的重要空白凭证加盖领用单位的账号、开户银行名称后，交存款人。

#### 手工管理重要空白凭证的使用

对于系统不纳入号码管理的重要空白凭证，应按柜员按凭证种类分别开立表外帐户，用来核算每个柜员管理的未使用的重要空白凭证，并建立《重要空白凭证、有价单证登记簿》。柜员使用此类重要空白凭证时，应在本人的《重要空白凭证、有价单证登记簿》上进行销号登记（批量打印的代理业务票据采用整批次汇总销号登记的方式），日终前每个柜员按凭证种类汇总销记相应种类的表外帐户。

#### 5.2.8 柜员凭证作废

选择相关“凭证内部作废”交易，将凭证箱中的重要空白凭证进行作废处理。作废重要空白凭证切角并加盖“作废”戳记，作“重要空白凭证销号表”附件。作废的银行卡，必须破坏磁条，专夹保管，定期销毁。

#### 柜员单折卡类凭证内部作废

柜员在办理单折、卡类业务时打印的凭证有误及当前可使用最小号凭证或选号凭证箱中的跳号凭证污损等情形，应对其进行作废处理。选择“5616柜员单折卡类凭证内部作废”交易处理，打印记账凭证，核对无误后加盖经办员名章。柜员在作废的重要空白凭证上加盖作废章，切角处理后作“重要空白凭证销号表”的附件。作废的银行卡，必须破坏磁条，需要入表外管理的待营业终了将作废的银行卡交重空管理员保管，记载《重要空白凭证、有价单证登记簿》。销毁时由重空管理员统一抄列清单，集中上交管理行。

对柜员重要空白凭证箱凭证只能按顺序作废处理，可选号凭证箱的凭证可选择跳号作废。

#### 柜员支票类凭证内部作废

柜员支票类重要空白凭证发生污损等情形时，应通过支票类凭证内部作废交易对其进行作废处理。选择“5617柜员支票凭证内部作废”交易处理，打印记账凭证，审核无误后加盖业务公章和经办员名章。柜员在作废的重要空白凭证上加盖作废章，切角处理后作 “重要空白凭证销号表”附件。

对每本份数为1份的支票类凭证可对当前可用号及其联号的或整本凭证进行作废处理；对每本份数为25份的支票类凭证只能对当前可用的整本凭证进行作废。

#### 手工管理的重要空白凭证的内部作废

柜员在使用手工管理的重要空白凭证时出现打印错误、凭证污损等情形，应根据作废凭证在《重要空白凭证、有价单证登记簿》上进行销号登记，确认无误后加盖个人名章。柜员根据当日作废的重要空白凭证分种类填制记账凭证，在摘要栏注明“凭证作废”字样及凭证种类、数量、号码等要素，销记相关表外分户。打印填制的记账凭证，审核无误后加盖业务公章和经办员名章，作废的重要空白凭证加盖“作废”戳记，切角处理后作记账凭证的附件。

#### 客户凭证的收回作废

客户办理销户手续时，应先缴回未使用的重要空白凭证。此外，老凭证停用时，客户也应将停用凭证缴回银行。缴回凭证时应由客户抄列未用重要空白凭证清单一式两份，加盖预留印鉴，连同凭证一并缴回开户行。柜员审核交回的重要空白凭证份数、号码是否与客户领用及使用的凭证份数、号码匹配及衔接。然后柜员使用“5633客户支票类凭证或整本收回作废”交易进行处理。

对于发生短缺的凭证，要求其追回，如客户确实无法缴回的，须出具书面保证，承诺承担以后发生经济纠纷的一切责任。选择“5637置支票类凭证为已使用状态”交易处理。

审核无误后在记账凭证加盖业务公章和经办员名章。柜员对收回的未用重要空白凭证当场切角，并加盖作废章。

#### 5.2.9

重要空白凭证的出库、入库、出售、使用由系统自动登记分户账。出售和使用由系统自动销号，柜员日终打印“重要空白凭证销号表”、“重要空白凭证明细核对表”与实物核对。

#### 5.2.10

系统不能自动销号的重要空白凭证，需建立《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》，详细记载领、发、销、存情况，手工逐份销号，日终前按凭证种类汇总填制记账凭证，选择“5603表外收付”交易作账务处理。

### 5.3 有价单证

#### 5.3.1

有价单证视同库存现金保管，按种类、面额分别开设分户,建立《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》。

#### 5.3.2 调入。

1. 收到调入的有价单证时，应认真审查有价单证调拨单据填写的各项内容是否真实、合规，号码、数量与有价单证实物是否相符。审核无误后，填制记账凭证，登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价制品保管、使用登记簿》，有价单证入库保管。

2. 选择“5603表外备查类借贷”交易，打印记账凭证。

3. 记账凭证与有价单证调拨单据核对无误后，记账凭证加盖有关业务印章，有价单证调拨单据作记账凭证附件。

#### 5.3.3 调出。

1. 认真审查调出手续是否符合规定；调出的有价单证实物与调拨单据调出数是否相符；是否经有权人审批。审核无误后，登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价制品保管、使用登记簿》。

2. 选择“表外备查类借贷”交易，打印记账凭证。

3. 记账凭证与有价单证调拨单据核对无误后，记账凭证加盖有关业务印章，有价单证调拨单据作记账凭证附件。有价单证交有关人员调出。

#### 5.3.4 领用。

1. 柜员领用有价单证，填制一式两联记账凭证，注明柜员领用，经有权人审批后，交管库员办理领用手续。

2. 管库员审查无误后，按规定配发有价单证，登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》，交领用柜员清点签收；领用柜员登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》，记账凭证随各自登记簿专夹保管。

#### 5.3.5 交回。

1. 柜员领用的有价单证因故未用交回内库时，应填制一式两联记账凭证，注明柜员未用交回，登记《重要空白凭证、有价单证及其他有值制品保管、使用登记簿》，连同未用的有价单证交管库员。

2. 管库员清点无误后签收，登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》，有价单证入库保管。记账凭证随各自登记簿专夹保管。

#### 5.3.6 使用。

柜员发售或签发有价单证，应坚持“先收款、后办理”的原则，并逐笔登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》，日终根据发售或签发的有价单证汇总金额填制记账凭证，选择“表外备查类借贷”交易，打印记账凭证，加盖有关业务印章。

#### 5.3.7 兑付。

1. 柜员收到客户要求兑付的有价单证，应审查有价单证是否真实、是否已到期、是否为本行兑付，无误后，填制记账凭证，选择“表外备查类借贷”交易，打印记账凭证，加盖有关业务印章、经办员、复核员名章。

2. 营业终了前，汇总编制有价单证兑付清单，连同兑付的有价单证交管库员签收。管库员根据兑付清单，清点已兑付有价单证无误后，登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》，已兑付有价单证入库保管，兑付清单随登记簿专夹保管。

#### 5.3.8 销毁。

1. 根据有价单证销毁清单（一式三份），认真审查销毁的有价单证是否符合有关规定，是否经有权人批准，抄列的有价单证销毁清单与实物是否相符。

2. 审查无误后，登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》填制记账凭证，选择“表外备查类借贷”交易，打印记账凭证，加盖有关业务印章。

3. 一份有价单证销毁清单作记账凭证附件；一份作会计档案永久保管；一份连同需销毁的有价单证交有关部门处理。

### 5.4其他表外业务

#### 5.4.1 代保管有价值品。

1. 代保管有价值品按种类开设表外科目分户，建立《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》，国债等有价单证按票面金额记账；封包（袋）保管的有价值品，按假定价格每件一元记账。

2. 申请人办理委托保管时，需持有效证件或预留印鉴，填制委托保管申请书一式三份，连同代保管有价值品交银行，柜员审核无误后，凭委托保管申请书填制记账凭证，选择“表外备查类借贷”交易，打印记账凭证，加盖有关业务印章。委托保管申请书第一联作记账凭证附件；第二联加盖有关业务印章后交申请人；第三联交管库员登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》后专夹保管，代保管的有价值品交管库员入库保管。同时，选择有关交易，按规定收取费用。

3. 申请人提取代保管有价值品时，凭委托保管申请书第二联办理。柜员审核其有效证件或预留印鉴无误后，将委托保管申请书第二联交管库员；管库员凭以抽取委托保管申请书第三联，提取代保管有价值品，核对无误后，销记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》，连同代保管有价值品、委托代保管申请书第二、三联交柜员；柜员凭以填制记账凭证，选择“表外备查类借贷”交易，打印记账凭证，加盖有关业务印章，委托保管申请书第二、三联作记账凭证附件，登记簿和代保管有价值品交申请人签收后，登记簿退管库员。

#### 5.4.2 代保管抵（质）押品。

抵（质）押品按种类设置表外科目分户，建立《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管、使用登记簿》，并按有关部门确定的抵押品价值或质押额入账。具体操作程序比照代保管有价值品处理。

### 5.5表外冲正

1．备查类账户发生记账串户、金额反方向记载等差错时，柜员填制记账凭证，填写差错和正确账号、差错原因、差错金额等，经会计主管审核批准后，

2．柜员选择“5604表外备查类冲正”交易。红字冲销错账金额，蓝字补记正确账务。

3．柜员选择“表外或有类冲正”交易红字冲销借贷错账金额，蓝字补记正确账务。

# 第二部分 单折业务

## 第一章 概述

### 1.1业务范围

单折业务包括本外币个人活期存款（储蓄账户、结算账户）、整存整取（存单、定期一本通）、“双利丰”个人通知存款；本币的定活两便、零存整取、教育储蓄、整存零取和存本取息、凭证式国债（具体操作见“第九部分投资业务”）。

#### 1.1.1可跨营业机构办理的业务

1．人民币个人存款活期（储蓄账户和结算账户）、整存整取（存单和定期一本通）、“双利丰”个人通知存款、定活两便、零存整取、教育储蓄的存取款、部分提前支取及销户业务。

2．经批准的外币营业机构，可办理指定币种的外币个人存取款通存通兑业务。

3．口头挂失及其解挂。

4．密码挂失及重置（密码重置必须在原挂失营业机构办理）。

5．更改账户密码。

6．存折重写磁、补登折和换折、储蓄户转结算户、活期账户升级一本通、更改存折打印行数、恢复存折未登折明细。

7．其它经批准允许办理的单折业务。

#### 1.1.2须在原开户营业机构办理的业务

1．凭印鉴支取和非密码支控方式的各类取款及销户业务。

2．更改通兑方式、支控方式等更改账户状态的业务。

3．书面挂失及其解挂、挂失后续补发、销户。

4．存单的质押、解质押。

5．司法冻结及解冻结、强制扣划。

6．未经批办理的其他单（折）业务。

### 1.2实名制规定

为保证个人存款账户的真实性，维护存款人的合法权益，在我行开立个人存款账户时，客户须提供有效身份证件，柜员按规定对证件类型为居民身份证的做联网核查。个人有效身份证件包括：

1．居住在中国境内16周岁以上的中国公民，应出具居民身份证或临时居民身份证。军人、武装警察尚未申领居民身份证的，可以出具军人、武装警察身份证件。居住在境内或境外的中国籍的华侨，可出具中国护照。

2．居住在中国境内16周岁以下的中国公民，应由监护人代理开立个人存款账户，出具监护人的有效身份证件以及账户使用人的居民身份证或户口簿。

3.香港、澳门特别行政区居民，应出具港澳往来内地通行证；台湾居民，应出具台湾居民来往大陆通行证或其他有效旅游证件。

4.外国公民，应出具护照或外国人永久居留证（外国边民，按照边贸结算的有关规定办理）。

除以上法定有效证件外，营业机构还可根据需要，要求存款人出具户口簿、护照、工作证、机动车驾驶证、学生证、介绍信等其他能证明身份的有效证件或证明文件，以进一步确认存款人身份。

5.2000年4月1日个人存款实名制实施前开立的个人存款账户需要延续使用的，客户到开户营业机构办理第一笔业务时，须提供存款凭条和有效身份证件，对账户进行重新确认。2000年4月1日前开立的个人存款账户不再延续使用的，客户须提供存款凭条和有效身份证件，办理销户。

### 1.3支控方式、通兑方式

1．支控方式：000（无支控方式）、100（凭密码）、010（凭证件）、001（凭印鉴）、110（凭密码—凭证件）、101（凭密码—凭印鉴）、011（凭证件—凭印鉴）、111（凭密码—凭证件—凭印鉴）。

2．单（折）凭证支控方式只有100（凭密码）和110（凭密码—凭证件）两种支控方式方可通兑，其他支控方式均为不通兑。

3．支控方式为凭证件支取的，必须客户本人办理。

### 1.4免填单适用范围

1.免填单是指客户凭存折、借记卡办理子账户开户、续存、取款均不填写存、取款凭条（规定金额以下）。

2.开立个人人民币存款账户时，客户必须提供有效身份证件及复印件。由他人代理的，须同时提供代理人和被代理人的有效身份证件及复印件。拒绝出示本人有效身份证件的，不得为其开立个人存款账户。严禁开立假名和匿名个人存款账户。

3.开立个人人民币存款账户时，要通过联网核查系统对客户身份进行核查。由他人代理的，应通过联网核查系统对代理人及被代理人身份进行核查。

4.单位代理个人开户应依法承担相应法律责任，须提供单位负责人、授权经办人及被代理人的有效身份证件，银行留存复印件。

## 第二章 活期存款

### 2.1基本规定

1．个人人民币存款账户分为个人结算账户和个人储蓄账户。个人外汇账户的分类和管理按照个人外汇业务的相关规定执行。

2．个人活期存款开户1元起存(批量开户除外)，存期不定；外币活期储蓄开户起存金额为不低于20元人民币的等值外汇。批量开户、低柜柜员允许0余额开户

3．个人结算账户是指自然人因投资、消费、结算等需要，凭个人有效身份证件以自然人名称在营业机构开立的办理支付结算业务的人民币活期存款账户。

4．个人储蓄账户是指自然人凭个人有效身份证件以自然人名称开立的办理资金存取业务的人民币储蓄存款账户。

5．客户通过个人人民币活期储蓄账户办理第一笔转账支付业务后，可将该账户转为个人结算账户。

### 2.2开户

#### 2.2.1基本规定

1．客户申请开户应提供以下资料：

（1）《个人结算账户申请书》（以下简称申请书）。（从未在银行开立户头者或客户资料需要更改者需提供客户资料登记表）

（2）必须提供有效身份证件及复印件。由他人代理的，须同时提供代理人和被代理人的有效身份证件及复印件。拒绝出示本人有效身份证件的，不得为其开立个人存款账户。

2．联网核查：通过联网核查系统对客户身份进行核查。由他人代理的，应通过联网核查系统对代理人及被代理人身份进行核查。

#### 2.2.2业务操作

1．受理审核

客户提交身份证件、结算账户申请书，柜员重点审核：

（1）存款人提供的开户资料及填写的申请书内容是否完整、清晰；申请书与相关证件上记载的信息是否一致，相关证件是否真实有效，对证件类型为居民身份证做联网核查。

（2）对于代理人办理开户的，还需审核代理人有效身份证件并参照上款执行。

（3）现金开户清点现金、转账开户核对相应款项是否已转入91/92过渡账户，与申请书存款金额核对相符。

2．交易操作

柜员选择“1061活期存款现金开户”或“1063活期存款转账开户”交易处理。打印申请书、存款凭条、活期一本通存折并写入存折磁条。根据系统提示留存客户身份证件复印件。

3．后续处理

柜员将申请书、存款凭条交客户签字确认后收回，连同活期一本通存折加盖相关业务章。身份证件原件、申请书客户联、活期存折交客户，并提醒客户核对。申请书记账联和存款凭条随传票保管。申请书银行联及身份证件复印件专夹保管。

#### 2.2.3注意事项

1．开户时须由存款人根据业务需要填写申请书、客户资料登记表、存款凭条等，柜员认真审核存款人或代理人身份证件合法及真实性，拒绝出示本人有效身份证件的，不得为其开立个人存款账户。严禁开立假名和匿名个人存款账户。

2．柜员办理开户交易时，须按存款人填写申请书内容对账户类型中的结算账户与储蓄账户、通兑、支控方式做正确的选择。

3．申请书、存款凭条上须存款人签字确认。代理人办理开户的须由代理人签字确认。

4．申请书与存款人身份证件（代理人办理的，同时提供代理人身份证件）复印件须专夹保管。对系统提示“客户身份证复印件于[×年×月×日]在[×行]留存”的，可不再重复留存客户身份证件复印件。

### 2.3续存

#### 2.3.1基本规定

1.单笔金额人民币1万元（含）或外汇等值1000美元（含）以上的现金存款业务，由他人代理时，代理人无法提供被代理人的有效身份证件或其他身份证明文件的，要核对或核查代理人有效身份证件或者其他身份证明文件。

2.人民币单笔金额5万元（含）以上现金存款业务，要核对或核查客户的有效身份证件或者其他身份证明文件，由他人代理的，应同时核对或核查代理人和被代理人有效身份证件或其他身份证明文件。

3.外汇当日累计等值5000美元（含）以上现金存款业务，应核对或核查客户有效身份证件、审核经海关签章的《中华人民共和国海关进境旅客行李物品申报单》或本人原存款银行外币现钞提取单据，由他人代理的，应同时核对或核查代理人和被代理人有效身份证件或其他身份证明文件。

4.无卡、无折现金存款必须由客户填写存款凭条。单笔金额人民币1万元（含）或外汇等值1000美元（含）以上的无卡、无折现金存款，存款办理人无法提供被代理人的有效身份证件或其他身份证明文件的，要核对或核查存款办理人的有效身份证件或者其他身份证明文件。

#### 2.3.2业务操作

1．受理审核

客户提交存折、现金或转账支付凭证办理续存时，柜员重点审核：

（1）无折存款，审核存款凭条上姓名、金额有无涂改，身份证件类型和号码、联系电话等内容是否清晰。现金或转账支付金额与存款凭条上金额核对是否相符。

（2）现金续存应当面清点现金。

2．交易操作

柜员选择“1051活期存款现金存款”或“1045活期存款转账存款”交易处理。有折续存，需刷存折磁条读出账号；无折续存，手工输入账号，柜员核对户名是否与存款凭条姓名相符。根据系统提示打印存款凭条、活期一本通存折；无折续存打印存款凭条、客户回单。

3．后续处理

柜员将存款凭条交客户签字确认并收回，存款凭条上加盖相关业务印章。有折续存，将活期一本通存折交客户；无折续存应将存款回单、身份证件原件交客户并提醒客户对回单内容进行核对。

#### 2.3.3注意事项

1．办理无折续存时，柜员须审核存款凭条上姓名、金额有无涂改。

2．无折存款，柜员认真核对系统提示的户名是否与存款凭条姓名一致，不一致的应退还客户。

### 2.4取款

#### 2.4.1基本规定

1．活期现金、转账取款须凭折办理。

2．支控方式为“凭密”和“凭密-凭证件”且通兑方式为“通兑”的，可通存通兑。

3．单笔金额人民币5万元（含）或外汇等值1万美元（本金和利息合计数）以上现金取款业务，要通过联网核查系统对客户身份进行核查，必要时审核其他身份证明文件。由他人代理的，要通过联网核查系统对代理人及被代理人身份进行核查。

4.支控方式为凭证件支取的，必须客户本人办理。

#### 2.4.2业务操作

1．受理审核

客户持活期一本通存折办理取款实行免填单，客户应告知柜员取款金额。柜员重点审核：

（1）存款人账户是否有足够资金，转账取款客户应提供有效存入账号。

（2）审核取款人或其代理人的身份证件是否有效，并按相关规定进行联网核查。

2．交易操作

柜员选择“1052活期存款现金取款“或“1046活期存款转账取款”交易处理；根据系统提示打印取款凭条、存折。

3．后续处理

柜员将取款凭条交客户签字确认后收回，并加盖相关业务印章。现金取款，柜员配钞后将活期一本通存折和现金交客户；转账取款，柜员将活期一本通存折、客户回单交客户，提醒客户进行核对。

### 2.5销户

#### 2.5.1基本规定

1.个人存款账户销户时须提交存款凭条，并按预留支控方式进行信息核验。

2．个人结算账户销户，柜员应在销户前选择“9008查询个人客户合约”交易查询是否存在委托代理关系；对有委托代理关系的，应提醒客户先解除委托代理合约关系。

3．个人结算账户同时存有多币种账户时，待外币账户销户后方能销人民币账户。

#### 2.5.2业务操作

1．受理审核

（1）对单笔人民币5万元（含）以上大额现金销户取款的，须提供存款人身份证件；若代理人取款的，同时须提供代理人身份证件并做联网核查。

（2）转账销户的，客户应提供有效收款账号。

2．交易操作

柜员选择“1062活期存款现金销户”或“1064活期存款转账销户”交易处理。打印取款凭条、利息及代扣税款清单、活期一本通存折。

3．后续处理

（1）取款凭条交客户签字后收回，取款凭条及利息清单审核客户签字无误后，加盖相关业务印章，存折加盖结清章。

（2）现金销户的，本金、利息及利息清单交客户核对。转账销户的，通过91/92过渡账户处理的，划入客户提供收款账号。

（3）取款凭条及利息清单银行留存联及存折封皮银行留存。

#### 2.5.3注意事项

1．销户前须查询活期结算账户有无代收代缴业务，对账户存在委托关系的需撤消所有委托关系后方能销户。

2．挂失销户的，在挂失申请书银行、客户联处理栏勾画相关选项，在备注栏注明“挂失销户”。挂失申请书客户联作存折销户记账凭证随传票保管，银行留存联专夹保管。

### 2.6睡眠户清理

对符合转睡眠户范围规定的个人活期存折账户，系统按每年12月28日进行结转睡眠户账务批处理。

#### 2.6.1睡眠账户激活前查询账户信息

柜员对转入睡眠的活期存折账户，选择“1021睡眠账户激活前查询账户信息”交易。账号、凭证号码为必输项，确定账户状态、户名与客户姓名一致。

#### 2.6.2睡眠户激活

柜员选择“1022睡眠户激活交易”处理，系统自动联动“睡眠账户激活前查询账户信息”交易，柜员输入账号、凭证号码、金额后提交，交易成功打印记账凭证随传票保管。

注意事项

交易金额栏处应输入账户余额，非存折余额。

#### 2.6.3查询活期睡眠户欠费状态

柜员为客户做激活活期存折前，需选择“1023查询活期睡眠户欠费状态”交易，显示账户转睡眠户前后小额账户管理费欠费期数和金额。屏幕打印供客户查收。

#### 2.6.4查询睡眠户账户信息

柜员选择“1024查询睡眠账户信息”交易处理，可查询账号、户名、凭证类型、凭证号码、证件类型、证件号码；开户、上次动账、转睡眠日期；存折余额、账户余额；欠费期数、欠费金额等信息。

#### 2.6.5按证件号码查询睡眠账户账号

对客户凭本人身份证件但无法提供活期存折账号的，柜员可选择“1025按证件号码查询睡眠账户账号”交易处理。若代理人办理的，须提供客户和代理人身份证件，柜员做好身份核查工作。

2.7其他业务

#### 2.7.1储蓄户转结算户

客户办理储蓄户转结算户业务，须提供《个人结算账户申请书》活期存折、个人有效身份证件。柜员选择“1070活期存款—储蓄户转结算户”交易处理。对手工录入的凭证号码必须与账户匹配。打印记账凭证交客户签字确认并随传票保管。此业务可在任一营业机构办理。

注意事项

活期存折储蓄户不可办理结算户业务。

#### 2.7.2补登折

客户办理补登折业务时，柜员选择相关交易为客户办理补登折。但每次最多补打20笔交易明细，若有超过20笔交易明细的，可分次补登折完成。

客户持存折可通过营业机构柜台或自助服务设备补登存折明细。补登折可在任一营业机构办理。

#### 2.7.3不动户管理

对于最后动账日期到当前日期大于等于1年且余额为零，最后动账日期到当前日期大于等于5年且余额小于等于10元的人民币活期存折户，系统定期将账户余额转入营业外收入，同时登记长期不动户登记簿。

#### 2.7.4定活两便存款

1、人民币定活两便储蓄存款是存款时不约定存期，一次性存入本金，可随时一次性支取本金和利息的业务。起存金额为50元。

2、《条例》实施后存入的定活两便储蓄存款，存期不满三个月的，按实际天数计付活期利息；存期三个月以上（含），不满半年的，按支取日整存整取定期储蓄三个月存款利率打六折计息；存期半年以上（含），不满一年的，按支取日整存整取定期储蓄半年期存款利率打六折计息；存款一年以上（含），无论存期多长，整个存期一律按支取日整存整取定期储蓄一年期存款利率打六折计息。

3、定活两便存单可一次或分次支取。

## 第三章 定期存款

### 3.1整存整取存款

#### 3.1.1基本规定

1.整存整取储蓄存款是存款人一次存入人民币或外币本金，约定存期，以存单作支付凭证，整笔或部分支取本金和税后利息。

2.人民币（外汇）整存整取定期储蓄存款是存款时约定存期，一次存入本金，全部或部分支取本金和利息的业务。人民币整存整取定期储蓄存款起存金额为50元，存期分为三个月、半年、一年、二年、三年、五年。外汇整存整取定期储蓄存款起存金额为不低于50元人民币的等值外汇，存期分为一个月、三个月、半年、一年、二年。

3.整存整取转存业务是指本外币个人整存整取定期存款到期后将其税后利息并入本金，按照一定的存期转存为本外币个人整存整取定期存款。

4.约定转存。约定转存是指客户在开户时约定本外币个人整存整取定期存款到期后的转存存期，存款到期后银行按照约定的存期办理转存。

5.客户开立本外币个人整存整取定期存款账户时，凡未选择约定转存的即为不转存。

（1）约定转存在原存期内或转存期内办理支取的，都视同提前支取，营业机构受理时要审查存款人的有效身份证件，代理人支取的，还需审查代理人的有效身份证件。

（2）约定转存的存款在原存期内和每个转存期内可以部分提前支取一次；

（3）每次转存存款的利率按转存日挂牌相应档次利率确定。转存后的存期不足一个转存期的零头天数，按支取日挂牌活期利率计息。每次转存本金是上期存款的本金与税后利息之和。

#### 3.1.2 整存整取开户

1．受理审核

客户提交身份证件、存款凭条、现金或转账凭证，柜员重点审核：

（1）存款人提供的开户资料及填写的资料内容是否完整、清晰；凭证与相关证件上记载的信息是否一致，相关证件是否真实有效，要通过联网核查系统对客户身份进行核查。

（2）对于代理人办理开户的，还需审核代理人有效身份证件并参照上款执行。

（3）现金开户清点现金、转账开户核对相应款项是否转入91/92过渡账户，与客户填写的存款金额是否相符。

2．交易操作

（1）柜员选择“1361整存整取现金开户”或“1363整存整取转账开户”交易处理。

（2）根据客户开户申请书内容，柜员选择正确转存标志：1—约定转存；2—不转存

（3）打印存款凭条、存单。根据系统提示留存客户身份证件复印件。

3．后续处理

柜员将存款凭条交客户核对签名后收回，存单上加盖相关业务印章及复核员名章。柜员将身份证件原件、存单交客户，并提醒客户核对。存款凭条及身份证件复印件随传票保管。

注意事项

1．柜员处理开户交易时应按客户填写内容正确输入对通兑、支控方式。

2．存款凭条须存款人签字确认，代理人办理开户的须由代理人签字确认。

3．开户申请书与存款人身份证件（代理人办理的，同时提供代理人身份证件）复印件须专夹保管。对系统提示“客户身份证复印件于[×年×月×日]在[×行]留存”的，柜员可不再重复留存客户身份证件复印件。

#### 3.1.3整存整取部分提前支取

1．受理审核

客户办理整存整取存款部分提前支取，应提交定期存单及有效身份证件。柜员重点审核：

1.审核身份证件及复印件是否真实有效，进行身份证联网核查，打印核查结果，身份证复印件加盖“与原件核对无误”及经办员名章。

2.审核开户申请书及凭证要素是否填写齐全、无涂改

2．交易操作

柜员选择“1366整存整取现金部分提前支取”或“1367整存整取转账部分提前支取”交易处理。打印旧存单销户记录、利息及代扣税款清单、存款凭条和新存单。

3．后续处理

柜员将打印的存款凭条交存款人核对签字确认，代理人办理的由代理人签字确认。原存单、存款凭条、利息及代扣税款清单，新存单正面加盖相关业务印章。现金部提，柜员将现金、新存单、身份证件、利息及代扣税款清单；转账部提，柜员将新存单、身份证件、利息及代扣税款清，转账部提款项可通过91/92过渡账户转入客户提供的收款方账户。原存单、存款凭条作原始凭证随传票保管。

注意事项

1．柜员须认真核查存款人及代理人身份证件。

2．新存单的支控、通兑方式与旧存单一致。

3．旧存单背面和存款凭条上应有存款人或代理人签名。

#### 3.1.4整存整取销户

1．受理审核：

客户整存整取存单销户应提交定期存单，对未到期存单客户还须提供身份证件。柜员重点审核：

（1）审核存单是否真实有效

（2）审核存款人身份证件；若代理人取款的，须同时提供存款人及代理人身份证件。

（3）对人民币5万元（含）以上大额现金取款的，须同时提供存款人及代理人身份证件并做联网核查。

2．交易操作

选择“1362整存整取现金销户”或“1364整存整取转账销户”交易处理。对凭证件或提前支取的，“证件类型”和“证件号码”项都必须输入与开户预留相符的信息。打印存单背面销户记录和利息及代扣税款清单。

3．后续处理

柜员将存单交客户签收，存单、利息及代扣税款清单加盖相关业务印章。现金销户的，柜员将现金、身份证件和利息及代扣税款清单；转账销户的，柜员将转账销户本息通过91/92过渡账户转入客户指定账户，回单联交客户核对。

注意事项

1．检查存款人存单背面上的签字，若代理人办理的须由代理人签字。

2．挂失销户的，柜员在挂失申请书银行留存联、客户联处理结果栏“其他”处打勾注明“销户”字样，交客户签字确认，申请书客户联作存单销户记账凭证附件，银行留存联专夹保管。

### 3.2定期一本通存款

#### 3.2.1基本规定

1、定期一本通是对本外币定期账户进行集中管理的一种手段，其核心实质仍然是定期整存整取储蓄业务，功能等同定期整整账户。

2、定期一本通中整存整取定期储蓄人民币起存金额为50元，存期分为三个月、六个月、一年、二年、三年、五年；外币起存金额为不低于50元的等值外币，存期分为一个月、三个月、六个月、一年、二年。

3、客户定期销户时，若同时销活期一本通存折，则不能进行抹帐处理。如客户对该笔业务存在疑问，将无法改变该笔定期存单的状态。

#### 3.2.2定期一本通开折

1．受理审核

客户提交身份证件、存款凭条和现金或转账凭证，柜员重点审核：

（1）存款人提供的开户资料及填写的开户资料是否完整、清晰；存款凭条与相关证件上记载的信息是否一致，相关证件是否真实有效，并对身份证件并做联网核查。

（2）对于代理人办理开户的，还需审核代理人有效身份证件并参照上款执行。

（3）现金开户清点现金、转账开户核对相应款项是否已转入91/92过渡账户，与存款凭条金额是否相符。

2．交易操作

（1）柜员选择“4451定期一本通现金开折”或“4452定期一本通转账开折”交易处理。

（2）根据客户要求，选择正确转存标志：1—约定转存；2—不转存。

（3）打印存款凭条、定期一本通存折并写存折磁条。根据系统提示留存客户身份证件复印件。

3．后续处理

存款凭条、过渡核销凭证交客户签字后收回；存折、身份证交客户收执。

注意事项

1．开户时，柜员要按客户填写内容对通兑方式、支控方式做正确的选择。

2.存款凭条须存款人签字确认。代理人办理开户的须由代理人签字确认。

#### 3.2.3定期一本通开立子账户

1．受理审核

客户办理定期一本通开子账户业务须提交定期一本通存折；提交现金或转账凭证。柜员重点审核：

（1）现金开户应当面清点现金是否相符。

（2）转账开户审核相应款项是否已转入91/92过渡账户，与存款凭条上金额进行核对是否相符。

2．交易操作

柜员选择“4461定期一本通现金开子账户”或“4463定期一本通转账开子账户”处理。打印存款凭条和存折。

3．后续处理

柜员将存款凭条交客户签字确认，加盖相关业务印章。将定期一本通存折交客户，存款凭条入传票装订保管。

注意事项

子账户币种、金额、期限与客户存款凭条上核对一致，存款凭条上须存款人签字确认，代理人办理的由代理人签字确认。

#### 3.2.4定期一本通部提

1．受理审核

客户办理定期一本通部分提前支取业务，须提供定期一本通存折、存款人及代理人有效身份证件，提供子账户顺序号。柜员重点审核人民币5万元（含）以上大额现金取款的存款人身份证件，若代理人取款须同时审查存款人及代理人身份证件并对证件类型为居民身份证的做联网核查。

2．交易操作

柜员选择“4466定期一本通现金部提”或“4467定期一本通转账部提”交易处理。打印存、取款凭条、存折明细和利息及代扣税款清单。

3．后续处理

柜员将存、取款凭条交客户签字确认并加盖相关业务印章。转账部分提前支取通过91/92过渡账户转入客户指定账户。柜员将身份证件原件、定期一本通存折、利息及代扣税款清单，现金或转账回单交客户，并提醒客户核对。存款凭条入传票装订保管。

注意事项

对单笔人民币5万元（含）以上大额现金取款，审查存款人及代理人身份证件并对证件类型为居民身份证的做联网核查。

#### 3.2.5定期一本通销户

1．受理审核

（1）审核存折是否真是有效。

（2）现金5万元以上需进行身份证件核查，同时留存复印件并加盖“与原件核对无误”及经办员名章。

2．交易操作

柜员选择“4462定期一本通现金销户”或“4464定期一本通转账销户”交易处理。打印取款凭条、利息及代扣税款清单和定期一本通存折。

3．后续处理

在旧存折封皮上加盖“结清”，利息清单加盖相关业务印章。利息清单银行留存联等交客户签字后收回。身份证件、利息清单客户留存联、应付本息现金等客户收执。

注意事项

1．最后一笔子账户销户后，柜员可选用“定期一本通销折”交易处理。对客户要求保留存折的，柜员可不做销折处理。

2．对办理的单笔人民币5万元（含）以上大额现金取款的，须提供代理人及被代理人身份证原件并通过联网核查系统对客户身份进行核查。

#### 3.2.6整整存单移入定期一本通

当客户办理定期存单转入定期一本通存折业务时，需交回定期存单并提供定期一本通存折。

柜员应审核定期存单与定期一本通是同一客户并通兑方式相同。

柜员选择“4496整整存单移入定期一本通”交易处理。打印记账凭证、存折明细。定期一本通存折交客户。整存整取存单正面加盖相关业务印章，整存整取存单作记账凭证附件随传票保管。

注意事项

（1）需移入定期一本通的存单账户主档信息中的身份证件类型和号码必须与定期一本通账户相关信息一致。

（2）存单和定期一本通必须是同一通兑标志才允许移入；如果同为通兑的可在任一营业机构办理；如果同为不通兑的必须为存单与定期一本通存折为同一开户营业机构才允许移入；存单移入定期一本通后，支控方式与定期一本通相同。

#### 3.2.7定期一本通分户移出开立整整存单

当客户持定期一本通存折办理移出开存单时，柜员选择“4497定期一本通分户移出开立整整存单”交易处理，打印记账凭证、整存整取定期存单、存折明细。柜员审核无误，定期存单加盖相关业务印章连同定期一本通存折交客户。

定期一本通存折凭密通兑的，可在任一营业机构办理；否则只能在原开户营业机构办理；移出后存单的支控方式与移出时定期一本通相同。

### 3.3零存整取/教育储蓄存款

#### 3.3.1基本规定

1.人民币零存整取定期储蓄存款是存款时约定存期，按月定额存储，到期一次支取本息的业务。起存金额为5元，存期分为一年、三年、五年。存款金额由客户自定，每月存入一次，中途如有漏存，应在次月补齐，未补存者，视为违约，违约前存入的部分，到期支取时按实存金额和实际存期计算利息；违约后存入的部分，支取时按活期存款利率计付利息。

2.《条例》实施前存入的零存整取定期储蓄存款，在原存期内遇利率调低时，按原利率计息；利率调高时，分段计息。提前支取，实际存期不足半年的按活期存款利率计息；实际存期半年以上的，按实际存期同档次利率计息；逾期支取部分，以《条例》生效日为界，之前的逾期部分仍按原存款所定利率计息，若逾期期间内遇有利率调整，则实行分段计息。

3.《条例》实施后存入的零存整取定期储蓄存款，在原定存期内遇利率调整，不论调高或调低，均按开户日所定利率计息。在原定存期内提前支取，按支取日挂牌公告的活期储蓄利率计息。逾期支取，其逾期部分按支取日挂牌公告的活期储蓄存款利率计息。

4.教育储蓄的相关规定：

人民币教育储蓄是为接受非义务教育积蓄资金，实行利率优惠、利息免税的一种零存整取定期储蓄存款业务。起存金额为50元，每份本金合计不得超过2万元。存期分为一年、三年、六年。

（1）教育储蓄对象为在校小学四年级（含）以上学生。享受免征利息税优惠政策的对象必须是正在接受非义务教育的在校学生，其在就读全日制高中（中专）、大专和大学本科、硕士和博士研究生时，三个学习阶段可分别享受一次2万元教育储蓄的免税优惠。

（2）教育储蓄存入次数不少于2次，每月固定存入金额要小于或等于1万元，中途如有漏存，应在次月补齐，未补存者按照零存整取定期储蓄存款的有关规定办理。

（3）教育储蓄支取时必须全额支取，到期或提前支取时，必须凭存折、有效身份证件和学校出具的“正在接受非义务教育的学生身份证明”一次支取本息。代理人代为支取时，还必须同时出具代理人的有效身份证件及复印件。

（4）不能提供学校出具的“正在接受非义务教育的学生身份证明”的，不享受利率优惠和利息免税。

2.符合条件的人民币教育储蓄存款，到期支取时按实际存期和开户日同期同档次整存整取定期储蓄存款利率计付利息，六年期按开户日五年期整存整取定期储蓄存款利率计息，并免征储蓄存款利息所得税。存期内如遇利率调整，仍按开户日利率计息。

3.提前支取时，按实际存期和开户日同期同档次整存整取定期储蓄存款利率计付利息，并免征储蓄存款利息所得税。即：不满三个月的，按支取日活期储蓄存款利率计付利息。满三个月不满六个月的，按开户日三个月的整存整取定期储蓄存款利率计付利息。满六个月不满一年的，按开户日六个月的整存整取定期储蓄存款利率计付利息。满一年不满二年的，按开户日一年的整存整取定期储蓄存款利率计付利息。满二年不满三年的，按开户日二年的整存整取定期储蓄存款利率计付利息。满三年不满五年的，按开户日三年的整存整取定期储蓄存款利率计付利息。满五年不满六年的，按开户日五年的整存整取定期储蓄存款利率计付利息。

4.逾期支取时，存期内存款按照实际存期和开户日同期同档次整存整取定期储蓄存款利率计付利息，并免征储蓄存款利息所得税；逾期部分，按支取日活期储蓄存款利率计付利息，并征收储蓄存款利息所得税。

5、不符合条件的人民币教育储蓄存款，按人民币同期同档次零存整取定期储蓄存款计息规则计付利息，六年期按开户日五年期零存整取定期储蓄存款利率计息，并征收储蓄存款利息所得税。

#### 3.3.2零存整取/教育储蓄开户

1．受理审核

客户提交身份证件、存款凭条和现金或转账凭证，柜员重点审核：

（1）存款人提供的存款凭条内容是否完整、清晰；与相关证件上记载的信息是否一致，相关证件是否真实有效，并做联网核查。

（2）对于代理人办理开户的，还需审核代理人有效身份证件并参照上款执行。

（3）现金开户清点现金、转账开户核对相应款项是否已转入91/92过渡账户，金额是否相符。

2．交易操作

（1）柜员选择“1561零整/教育—现金开户”或“1563零整/教育—转账开户”交易处理。

（2）选择相应账户类型，并按存款凭条内容输入金额、期限、支控方式、供款标志、凭证号码。开通自动供款业务的柜员应输入供款账号并要求客户输入供款账户密码。

（3）打印存款凭条、活期一本通存折并写存折磁条。根据系统提示留存客户身份证件复印件。

3．后续处理

审核打印输出内容无误，存款凭条交客户签字后收回。存折加盖相关业务印章或客户回单交客户收执。

注意事项

1．处理开户交易时要对账户类型通兑、支控方式做正确的选择。

2．存款凭条须存款人签字确认。代理人办理开户的须由代理人签字确认。

3．开户申请书与存款人身份证件（代理人办理的，同时提供代理人身份证件）复印件须专夹保管。对系统提示“客户身份证复印件于[×年×月×日]在[×行]留存”的，本次开户柜员可不再重复留存客户身份证件复印件。

4．客户选择自动供款，供款账（卡）号处柜员输入须准确，防止供款失败。

#### 3.3.3零存整取/教育储蓄续存

1．受理审核

客户零整/教育存折办理续存实行免填单办理，客户告知柜员续存金额；选择填单办理的，客户应据实填写存款凭条。柜员应当面清点现金；转账续存审核相应款项是否已转入91/92过渡账户，与存款凭条上的金额核对是否相符。

2．交易操作

柜员选择“1553零整/教育—现金续存”或“1555零整/教育—转账续存”交易处理。打印存款凭条、存折。

3．后续处理

存款凭条交客户签字确认后柜员加盖相关业务印章。存折和转账存款回单交客户。存款凭条随传票保管。

注意事项

打印的存款凭条客户须签字确认。

#### 3.3.4零存整取/教育储蓄销户

1．受理审核

（1）教育储蓄享受免税利率优惠的，客户有无提供学生教育证明。

（2）对转账销户的，客户须提供有效收款账号。

（3）对人民币5万元（含）以上大额现金取款的，审核存款人身份证件，若代理人取款的须同时提供存款人及代理人身份证件并做联网核查。

2．交易操作

柜员选择“1562零整/教育—现金销户”或“1564零整/教育—转账销户”交易处理。打印取款凭条、利息及代扣税款清单、存折。

3．后续处理

取款凭条交客户签字确认后在取款凭条上加盖相关业务印章。现金销户的，配钞后将现金、利息及代扣税款清单交客户。转账销户选择91/92过渡账户转入客户指定账户。取款凭条及教育证明银行联放入当日传票装订保管，存折加盖结清章作取款凭条附件。

注意事项

教育储蓄销户，柜员审核教育证明后，正确选择证明选项有或无；避免因柜员操作失误，导致形成利息差错。

#### 3.3.5零存整取/教育储蓄更改自动供款账号

业务操作

1．受理审核

客户要求更改、删除自动供款账号时需提交存折和身份证件，柜员重点审核客户身份证件、提供供款账户是否为结算账户。

2．交易操作

柜员选择“1557零整/教育--更改自动供款账号”交易，增加、修改或删除零整/教育自动供款账号。录入供款账（卡）号并打印记账凭证。

3．后续处理

打印记账凭证交客户签字确认。

注意事项

客户选择自动供款的，柜员输入供款账（卡）号须准确，防止供款失败。

### 3.4通知存款/双利丰个人通知存款

#### 3.4.1通知存款

##### 3.4.1.1基本规定

1.人民币（外汇）个人通知存款是存款时不约定存期，一次性存入本金，可以一次或分次支取，支取时需提前通知营业机构，约定支取存款日期和金额的业务。起存金额和最低支取金额均为5万元（含）人民币或等值外汇。

2.人民币个人通知存款分为一天通知存款和七天通知存款，外汇个人通知存款只办理七天通知存款。一天通知存款必须提前一天通知约定支取存款，七天通知存款必须提前七天通知约定支取存款。通知期限自通知之日起起算，一天通知存款可于第二日支取，七天通知存款可于第八日支取。一次通知，只能办理一次支取。

3.个人通知存款部分支取后，留存金额必须高于起存金额，低于起存金额的予以清户。

4.通知存款支取时，营业机构按支取日挂牌公告的相应利率水平和实际存期计息，利随本清。

5.实际存期不足通知期限的、未提前通知而支取的、已办理通知手续而提前支取或逾期支取的，支取金额按活期存款利率计息。

6.已办理通知手续且按时支取的：

（1）支取金额与通知金额一致的，支取金额按通知存款相应利率计息；

（2）支取金额低于通知金额的，支取金额按通知存款相应利率计息，剩余金额（通知金额减支取金额）视同未通知处理；

（3）支取金额超过通知金额的，通知部分按通知存款相应利率计息，超过金额（支取金额减通知金额）按活期存款利率计息。

（4）已办理通知手续而不支取或在通知期限内取消通知的，视同未通知处理。

（5）通知存款部分支取，留存部分高于最低起存金额的，从原开户日计算存期；留存部分低于起存金额的予以清户，按清户日挂牌公告的活期存款利率计息。

##### 3.4.1.2通知存款开户

1．受理凭证

客户提交身份证件、存款凭条现金或转账凭证，柜员重点审核：

（1）存款人提供的存款凭条内容是否完整、清晰；相关资料与相关证件上记载的信息是否一致，相关证件是否真实有效，并做联网核查。

（2）对于代理人办理开户的，还需审核代理人有效身份证件并参照上款执行。

（3）现金开户清点现金、转账开户核对相应款项是否已转入91/92过渡账户，金额是否相符。

2．交易操作

柜员选择“1961通知存款—现金开户”或“1963通知存款—转账开户”交易处理。存款凭条、存单。根据系统提示留存客户身份证件复印件。

3．后续处理

存款凭条交客户核对签名后收回，存单上加盖相关业务印章。现金开户的，柜员将身份证件原件、存单交客户，并提醒客户核对。

注意事项

1.处理开户交易时要对通兑、支控方式、通知存期做正确的选择。

2.开户申请书、存款凭条须存款人签字确认。代理人办理开户的须由代理人签字确认。

3.开户申请书与存款人身份证件（代理人办理的，同时提供代理人身份证件）复印件须专夹保管。对系统提示“客户身份证复印件于[×年×月×日]在[×行]留存”的，本次开户柜员可不再重复留存客户身份证件复印件。

##### 3.4.1.3建立/取消/查询通知

1．受理审核

存单、存款人或代理人身份证件及存单是否真实、有效。

2．交易操作

建立通知，柜员选择“1957通知存款—建立通知” 交易处理；取消通知，选择“1958通知存款—取消通知” 交易处理；查询通知，选择“通知存款—查询通知” 交易处理。打印记账凭证。

3．后续处理

记账凭证交客户签字确认，将回单联交给客户作取款通知的凭据。

注意事项

1．建立通知时，柜员应按通知日期提醒客户到期支付，未到期或过期都将影响利息计算。

2．取消通知时，柜员应审核该账户是否已建立过通知，且通知是否仍有效。

##### 3.4.1.4通知存款取款（销户）

1．受理审核

客户办理通知存款取款（销户）时，应提交通知存款存单、有效身份证件、建立通知时的客户回单。柜员重点审核：

（1）通知是否到期。

（2）对人民币5万元（含）以上大额现金取款的，审核存款人身份证件，若代理人取款的须同时提供存款人及代理人身份证件并做联网核查。

2．交易操作

柜员选择“1952通知存款—现金取款”或“1954通知存款—转账取款” 交易处理。通知存款销户的，打印存单销户记录、利息及代扣税款清单；通知存款部提的，打印原存单背面销户记录、利息及代扣税款清单、存款凭条、新存单。

3．后续处理

柜员将原存单交客户签收，存单、利息及代扣税款清单加盖相关业务印章。现金销户的，柜员将现金、身份证件和利息及代扣税款清单交客户；转账销户的，柜员将转账销户金额通过91/92过渡账户转入客户指定账户，回单联交客户核对。原存单随传票保管。部提的新存单柜员加盖相关业务印章后交客户。

注意事项

1．柜员须认真核查存款人或代理人身份证件及存单是否真实、有效。

2．支取的存单是否已建立通知；建立通知的客户回单上取款日是否到期。

3．个人通知存款支取后余额达到或超过通知存款起存金额，还需输入新存单号码。对取款剩余金额小于起存金额的做销户处理。

4．存款人在原存单、存款凭条上签字确认，代理人办理的须由代理人签字确认。

5．挂失销户的，柜员应在挂失申请书银行、客户联处理结果栏“其他”处打勾，并注明“销户”字样，并交客户签字确认。挂失申请书客户联作记账凭证，银行联银行专夹保管。

#### 3.4.2双利丰个人通知存款

##### 3.4.2.1基本规定

1、双利丰”个人通知存款是本外币活期存款与个人通知存款、个人通知存款自动转存业务相结合，客户与银行签订协议，约定个人通知存款自动转存和本外币活期存款与个人通知存款之间自动转存，银行自动计息、转存的一种个人通知存款业务。

2、“双利丰”个人通知存款分为个人通知存款存单自动转存和个人结算账户与个人通知存款互转两种形式。

3、“双利丰”个人通知存款支取时，通知期限届满按支取日挂牌公告的个人通知存款相应利率计息，不满通知期限的按清户日挂牌公告的活期储蓄存款利率计息。

4、“双利丰”个人通知存款办理种类为一天人民币和七天本外币。

5、客户可以办理存单类的“双利丰”个人通知存款，也可以通过借记卡办理签约的“双利丰”个人通知存款业务。

6、一天“双利丰”个人通知存款留存金额须人民币1万元(含)以上，最低转存金额须人民币10万元(含)以上；七天“双利丰”个人通知存款留存金额须人民币5000元或等值人民币5000元(含)以上，最低转存金额须人民币5万元或等值人民币5万元(含)以上。

##### 3.4.2.2双利丰个人通知存款开户

1．受理审核

客户提交身份证件、存款凭条和现金或转账凭证，柜员重点审核：

（1）存款人提供的存款凭条内容是否完整、清晰；与相关证件上记载的信息是否一致，相关证件是否真实有效，对证件类型为居民身份证或临时居民身份证的做联网核查。

（2）对于代理人办理开户的，还需审核代理人有效身份证件并参照上款执行。

（3）现金开户清点现金、转账开户核对相应款项是否已转入91/92过渡账户，金额是否相符。

2．交易操作

柜员选择“1994双利丰个人通知存款—现金开户”或“1995双利丰个人通知存款—转账开户”交易处理。打印存款凭条及存单。

根据系统提示留存客户身份证件复印件。

3．后续处理

存款凭条交客户核对签名后收回，柜员将身份证件原件、存单交客户，并提醒客户核对。

注意事项

1．处理开户交易时要对通兑、支控方式做正确的选择。

2．存款凭条上须存款人签字确认。代理人办理开户的须由代理人签字确认。

3．开户申请书与存款人身份证件（代理人办理的，同时提供代理人身份证件）复印件须专夹保管。对系统“客户身份证复印件于[×年×月×日]在[×行]留存”提示的，本次开户柜员可不再重复留存客户身份证件复印件。

##### 3.4.2.3双利丰个人通知存款取款（销户）

客户办理双利丰通知存款现金取款或销户时，柜员选择“1952通知存款—现金取款” 或“1954通知存款—转账取款” 交易处理，销户结清后《“双利丰”个人通知存款约定转存协议》自行失效。具体操作参照通知存款取款的相关规定办理。

##### 3.4.2.4双利丰个人通知存款签约/解约

1.双利丰客户签约

柜员接到客户提交的借记卡、有效身份证件、存款协议。审核无误后，选择“4511双利丰借记卡客户签约”交易处理，打印记账凭证作当日传票。客户须在存款协议上签字确认，柜员在存款协议上加盖业务办讫章，第一联交客户，第二联银行留存作记账凭证附件随传票保管。

2.双利丰客户解约

柜员受理客户提交的借记卡、有效身份证件，检查该客户协议结算账户下所有“双利丰”个人通知存款是否已全部销户。审核无误后，选择“4512双利丰借记卡客户解约”交易处理，打印记账凭证交客户签字确认，手续办妥后，存款协议自动终止。

## 第四章 特殊业务

### 4.1挂失业务

#### 4.1.1基本规定

1.储蓄业务的挂失包括：凭证挂失、密码挂失、印鉴挂失。凭证挂失是指客户因存款凭证被盗、毁损、灭失、遗失等原因向营业机构提出挂失申请，营业机构为其办理凭证补发或销户的业务。密码挂失是指客户因遗忘存款凭证密码等原因向营业机构提出挂失申请，营业机构为其办理密码重置的业务。

2.储蓄存款凭证（存单、折）挂失分为书面挂失和口头挂失。不记名的存款凭证（存单、折）不能挂失。

3.客户遗失存款凭证（存单、折），客户须凭本人有效身份证件，并提供姓名、账号等有关情况，向原开户营业机构申请书面挂失。

4.在特殊情况下，客户如不能办理存款凭证（存单、折）书面挂失手续，可以用口头、函电等形式申请挂失。口头或函电挂失，客户须在五日内补办书面挂失手续，否则挂失不再有效。

5.由他人代理存款凭证（存单、折）挂失的，须凭代理人和被代理人的有效身份证件办理，营业机构留存代理人和被代理人有效身份证件的复印件。

6.营业机构受理存款凭证（存单、折）挂失时，在确认该笔存款属实，并未被支取的前提下方可办理。受理挂失前或挂失失效后储蓄存款已被他人支取的，银行不负责任。

7.书面挂失七日后，须客户本人凭有效身份证件和挂失申请书到原挂失营业机构补领新存款凭证（存单、折）或支取存款。补领新存款凭证或支取存款时必须本人办理，不得代理。

8.客户书面申请密码挂失，须本人凭有效身份证件和存款凭证办理。代理密码挂失时，须凭存款凭证、代理人和被代理人有效身份证件办理，营业机构留存代理人和被代理人有效身份证件的复印件。

9.密码重置必须本人办理，不得由他人代理，经核实确认本人身份的，可即时为其办理密码重置业务。

10.应由本人办理的储蓄存款业务，对于16周岁以下的中国公民应由其监护人代为办理。监护人代为办理时，应提供监护人及被监护人的有效身份证件和能真实反映监护关系的有效证明。

（1）因严重老弱病残等原因，客户本人不能亲自办理补领新存款凭证（存单、折）、密码重置等业务的，可由本人出具授权委托书，通过公证或银行双人上门调查等方式核实客户有关情况后由授权代理人代为办理。办理时，要审核代理人和被代理人的有效身份证件，并保留相关证据。

（2）因重症导致无民事行为能力而无法出具授权委托书的，又急需资金用于治疗疾病的，代理人（直系亲属）可持医院证明、直系亲属证明、客户本人及代理人有效身份证件办理，经银行双人上门调查核实后，将所需存款直接转入医院指定账户。

11.应由客户本人办理的特殊业务主要包括：密码修改、密码重置、密码解锁、密码解挂、补领新存款凭证、挂失销户、挂失撤销、更改支控方式、更改通兑方式、印鉴挂失和更换、账户查询等。

12.客户书面申请印鉴挂失，必须本人凭有效身份证件和存款凭证到原开户营业机构办理。

13.办理存款凭证（存单、折）或密码书面挂失后要求撤销挂失的，客户本人须凭有效身份证件、挂失申请书、被挂失存款凭证到原挂失营业机构办理。

#### 4.1.2口头挂失

客户可通过营业机构柜面、电话银行、客服电话95599（建议客户通过客服电话形式口挂）或登录中国农业银行网站等渠道办理。

柜面办理时，客户必须提供与挂失存单(折)一致的姓名、账号、存款金额、存款时间、种类或提供与开户时完全一致的身份证件凭以查出客户号，进而确定账号。在查实存单(折)确未支取的情况下，柜员选择“TD74挂失”，挂失方式选择“口头挂失”处理，免收挂失手续费。打印记账凭证交客户签字确认，并通知客户5日内尽快携存款人本人有效身份证件到柜面办理书面正式挂失。

#### 4.1.3书面挂失

##### 4.1.3.1凭证挂失

1．受理审核

客户提供挂失申请书、存款人身份证件原件到开户行申请单（折）挂失，代理人办理的须同时提供代理人身份证件原件。柜员重点审核申请书内容要素是否齐全，查验客户的有效身份证件是否真实有效，需挂失单（折）账户是否确未支支取。

2．交易操作

柜员选择“TD74挂失”交易处理，打印挂失申请书，主管授权系统联动收取挂失手续费。

3．后续处理

挂失申请书经客户签字确认后，柜员加盖相关业务印章。银行留存联专夹保管，记账凭证联随传票保管，客户联交客户作客户办理凭证补发或销户业务凭据。

注意事项

1．凭证挂失可委托他人办理，但凭证挂失补发或销户须由存款人本人办理。

2．挂失申请书上需客户签字确认。

##### 4.1.3.2密码挂失

1．受理审核

存款人因单（折）账户密码遗忘申请办理挂失时，应提供存单（折）、挂失申请书及存款人身份证件原件。柜员重点审核申请书内容要素是否齐全，并查验有效身份证件是否真实、有效，与被挂失单（折）账户的存款人是否一致。

2．交易操作

柜员选择“TD79密码管理”交易处理，打印挂失申请书。系统联动收取挂失手续费。

3．后续处理

挂失申请书经存款人签字确认后，柜员加盖业务办讫章，银行留存联专夹保管，记账凭证联随传票保管，客户联交存款人用于办理密码重置业务凭据。

注意事项

1.存款人密码挂失可以委托他人办理。

2．密码挂失后若确认为本人即可办理密码重置。

3．挂失申请书上需签字确认。

##### 4.1.3.3挂失补发

业务操作

1．受理审核

客户办理挂失业务后要求补发凭证，须提供本人的有效身份证件、原挂失申请书客户回单联。

柜员重点审核：

（1）是否为存款人本人办理。

（2）专夹保管的原挂失申请书银行留存联与客户联核对是否相符。

2．交易操作

柜员选择“TD75挂失补发”交易，打印记账凭证、新存单（折）凭证。

3．后续处理

柜员在原挂失申请书银行留存联、客户回单联处理结果栏“1、补发凭证”新凭证号码处填写新凭证号码，交存款人签字确认并收回，将身份证件原件、补发的新存单（折）凭证交给存款人，提醒存款人进行核对。记账凭证、原挂失申请书客户回单联作记账凭证附件，银行联专夹保管。

注意事项

1．检查补发存单上的起息日是否与原存单一致。

2．检查挂失申请书处理结果栏中客户签名，是否与挂失存款人姓名一致。

#### 4.1.4密码管理

##### 4.1.1.1基本规定

1．存款人办理密码修改、密码重置、密码解挂、密码解锁等业务，须携带本人身份证件和相应存单（折）办理，除持有财产继承证明文件或法律许可的代理人外他人不得代为办理。

2．对于密码解挂、密码重置业务，存款人须持挂失申请书客户联到原挂失营业机构办理。对于密码修改、密码解锁业务，存款人可填写特殊业务申请书到任一营业机构办理。

3．柜员选择“TD79密码管理”交易，进行密码修改、密码重置、密码解挂、密码解锁业务处理。

##### 4.1.4.2处理流程

1．受理审核

办理密码解挂、密码重置的存款人，应提供挂失申请书客户联和身份证原件到原挂失营业机构办理。柜员核查客户身份后抽取专夹保管的原挂失申请书银行留存联，重点审核两联是否相符，是否客户本人。

办理密码修改、解锁的存款人，应提供特殊业务申请书和身份证原件到营业机构办理密码修改、解锁。柜员核实客户身份后重点审核特殊业务申请书姓名、身份证件类型及号码、金额等要素字迹是否涂改，填写的账号等要素是否齐全，身份证件是否符合实名制要求。

2．交易操作

柜员选择“TD79密码管理”交易处理，密码解挂、重置业务打印记账凭证，密码修改、解锁业务打印特殊业务申请书。

3．后续处理

办理密码解挂、重置业务时，柜员将挂失申请书银行联、客户联交给存款人在处理结果栏签字确认后收回，将身份证件原件交存款人；挂失申请书银行联须专夹保管。办理密码修改、解锁业务时，柜员将打印的特殊业务申请书交存款人签字确认，银行联作记账凭证随传票保管，客户联同身份证件交客户。

注意事项

1．密码解挂、密码重置须到原挂失营业机构办理。

2.密码重置必须本人办理，不得由他人代理，经核实确认本人身份的，可即时为其办理密码重置业务

### 4.2协助冻结/支付

#### 4.2.1基本规定

协助冻结是指营业机构依照有关法律规定以及有权机关冻结的要求，在一定时期内禁止个人提取或划转存款账户内的全部或部分存款的行为。

1.人民法院、税务机关、海关、人民检察院、公安机关、国家安全机关、军队保卫部门、监狱、走私犯罪侦查机关、国务院证券监督管理机构和其他依法可以冻结或临时冻结的有权机关可要求营业机构协助冻结个人客户的全部或部分存款。国务院反洗钱行政主管部门有权要求营业机构临时冻结个人客户的全部或部分存款，临时冻结不得超过四十八小时，营业机构在按照国务院反洗钱行政主管部门的要求采取临时冻结措施后四十八小时内，未接到侦查机关继续冻结通知的，应立即解除冻结。

2.上述有权机关执法人员要求冻结时，须出示本人工作证件（人民法院执法人员还应出示执行公务证）、有权机关县团级以上机构签发的协助冻结存款通知书（法律、行政法规规定应当由有权机关主要负责人签字的，应当由主要负责人签字）、人民法院出具的冻结存款裁定书或其他有权机关出具的冻结存款决定书。

3.有权机关要求对已被[冻结](http://10.232.18.191/ApiSearch.dll?ShowRecordText?Db=chl&Id=9&Gid=39305&ShowLink=false&PreSelectId=110715920&Page=0&PageSize=20&orderby=0&SubSelectID=undefined" \l "m_3_40#m_3_40)的存款再行[冻结](http://10.232.18.191/ApiSearch.dll?ShowRecordText?Db=chl&Id=9&Gid=39305&ShowLink=false&PreSelectId=110715920&Page=0&PageSize=20&orderby=0&SubSelectID=undefined" \l "m_3_41#m_3_41)的，营业机构不予办理并应当说明情况。

4.冻结的效力从冻结手续办结之时开始。冻结期限从冻结手续办结的第二天起算，最长为六个月，期满后可以续冻。有权机关应在冻结期满前办理续冻手续。逾期未办理续冻手续的，视为自动解除冻结。

5.在冻结期限内，只有在原作出冻结决定的有权机关作出解冻决定并出具解除冻结存款通知书的情况下，营业机构才能对已经冻结的存款予以解冻。

#### 4.2.2交易操作：

根据协助冻结存款通知书的有关内容选择“TD83冻结/止付”交易处理。冻结方式根据冻结通知书要求选择0—不收不付，1—只收不付，2—部分冻结。冻结原因码选择0100-司法冻结。对定期一本通全账户冻结，选择“定期一本通冻结/止付”交易处理。打印记账凭证并核对账号、冻结原因码、金额等要素。

#### 4.2.3后续处理：

登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》，详细记载处理结果交执法人员签字确认，在回执联上填写处理结果后加盖相关业务印章后交执法人员，协助冻结存款通知书随登记簿专夹保管，列入永久资料保存。

注意事项

1．冻结业务经有权人审批后，柜员方可办理。

2．冻结方式选择部分冻结时，须输入冻结金额。

3．冻结相关资料可随《协助查询、冻结、扣划登记簿》专夹保管。

#### 4.2.4解冻结/止付

1. 交易操作

有权机关执法人员办理解冻结/止付须出示本人工作证件及解冻结存款通知书等相关法律文书。经审核后，根据解冻结存款通知书的有关内容选择 “TD84解冻结/止付”交易处理。对定期一本通全账户解冻结，选择“定期一本通解冻结/止付”。打印记账凭证，核对账号、金额及传票号等要素。

2．后续处理

记账凭证随传票保管。登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》，详细记载处理结果，在回执联记载处理结果并加盖相关业务印章交执法人员，解冻结存款通知书随《协助查询、冻结、扣划登记簿》专夹保管，列入会计档案永久资料保存。

注意事项

1．解冻结业务须经有权人审批后，柜员方可办理。

2．解冻结时，须输入冻结日期、凭证号、日志号。

3．解冻结相关资料随《协助查询、冻结、扣划登记簿》专夹保管。

### 4.3协助扣划

#### 4.3.1基本规定

协助扣划是指营业机构依照法律规定以及有权机关扣划的要求，将个人存款账户内的全部或部分存款资金划拨到指定账户上的行为。

1.人民法院、税务机关、海关根据国家有关法律规定，可要求营业机构协助将指定个人存款账户内的全部和部分存款资金划拨到指定账户。

2.上述有权机关执法人员要求扣划时，须出示本人工作证件（人民法院执法人员还应出示执行公务证）、有权机关县团级以上机构签发的协助扣划存款通知书（法律和行政法规规定应当由有权机关主要负责人签字的，应当由主要负责人签字）、有关生效法律文书或行政机关的有关决定书。

3.扣划的存款直接划入有权机关指定的账户，不得支付现金。

4.两个以上有权机关要求对同一个人的同一笔存款办理冻结或扣划时，应当协助先行送达冻结、扣划存款通知书的有权机关办理冻结、扣划手续。有争议的，按相关争议机关协商后意见办理。

#### 4.3.2业务操作

1．受理审核

办理协助扣划业务时，应核实有权机关执法人员的工作证件；有权机关县团级以上机构签发的协助扣划存款通知书，法律、行政法规规定应当由有权机关主要负责人签字的，应当由主要负责人签字；有关生效法律文书或行政机关的有关决定书。重点审核通知书所列的开户行名称是否为本行，账号、户名是否相符，存款人的身份证件号码是否与银行留存资料一致。

2．交易操作

（1）根据扣划通知书内容填制记账凭证，在摘要栏注明“协助××机关扣划存款”字样，对记账凭证及通知书中收付款账户名称、账号及扣划金额等要素审核无误并签章，进行交易处理。

（2）对扣划前未做过司法冻结的账户，须先选择“冻结/止付”交易做司法冻结，然后选择“TD68强制扣划”交易；对之前已做过司法冻结的，则直接选择“强制扣划”交易。打印记账凭证、利息及代扣税款清单。

3．后续处理

在扣划记账凭证联上加盖相关业务印章，将扣划款项划转到执行机关指定的账户。

登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》记载处理结果交执法人员签字确认，在回执联填写处理结果后加盖相关业务印章交执法人员。协助扣划存款裁定书、通知书随登记簿专夹保管，列入会计档案永久资料保存。

注意事项

1．凭证处于挂失状态的，需先进行解挂处理后，再做强制扣划。

2．冻结日志号：按照冻结时产生的日志号输入。冻结日期：即该笔存款在冻结时的交易日期。

3．强制扣划账户未冻结的，必须先做司法冻结方可进行扣划。

### 4.4其他业务

#### 4.4.1更改支控方式

1．受理审核

存款人要求更改账户支控方式的须到原开户营业机构办理。需提供存单或存折、本人有效身份证件、《特殊业务申请书》（简称申请书）。

柜员重点审查：

（1）申请书姓名、金额、证件号码等要素字迹是否涂改，填写的账号等要素是否齐全。

（2）身份证件是否真实、有效并符合实名制要求。

（3）审核存单或存折的真实性，是否本营业机构开出凭证。

2．交易操作

柜员核实无误，选择“TD78更改支控方式”交易处理。

3．后续处理

柜员在存单（折）原支控方式处修改并加盖经办人签章。特殊业务申请书交存款人签字确认。申请书第二联、身份证原件和存单(折)交存款人。申请书第一联银行留存入传票装订保管。

注意事项

更改账户支控方式不得委托他人代理。

#### 4.4.2更改通兑方式

1．受理审核

存款人要求更改通兑方式时，须到原开户营业机构办理，并提供《特殊业务申请书》（简称申请书）、存单或存折、本人有效身份证件，柜员重点审查：

（1）申请书姓名、证件等要素字迹是否涂改，内容是否齐全。

（2）身份证件是否符合实名制要求，是否与存单（折）的客户资料相符。

（3）审核存单或存折的真实性，是否本营业机构开出凭证。

2．交易操作

审核无误，柜员选择“TD71更改通存通兑方式”交易处理。

3．后续处理

柜员在存单(折)原通兑方式处修改并加盖经办人名章。申请书交存款人签字确认。申请书第二联、身份证原件和存单(折)交存款人。申请书第一联银行留存入传票装订保管。

#### 4.4.3账户重归户

1．受理审核

柜员选择“原15位身份证号码升位”、“修改18位身份证校验位”、“修改移植前不规范证件信息”等交易修改客户证件信息失败，且失败原因是修改后的证件类型和号码已在系统内做过登记，系统返回“证件已存在”时，柜员可以通过“账户重归户”交易处理。

2．业务操作

柜员必须按证件通过“查询客户基本信息”交易，查出该证件对应的客户ID及姓名，并根据姓名是否一致做不同的处理：

姓名一致并确认为同一客户的。客户须填写《特殊业务申请书》（以下简称申请书），柜员审核证件无误，选择“账户重归户”交易，将客户的账号归到该证件对应的客户ID下。交易成功打印申请书交客户签字确认，申请书银行联作记账凭证放入当天传票装订保管，客户联交客户。

姓名不一致，说明其他持有与该客户证件号码相同的客户已用该证件做过登记。柜员先选择“增加个人客户基本信息”交易，新增一个“重号证件”类型的新的客户ID，再选择“账户重归户”交易处理。交易成功打印申请书交客户签字确认，申请书银行联作记账凭证，客户联交客户。

# 第三部分 银行卡业务

## 第一章 概述

### 1.1基本概念

1．借记卡

借记卡是中国农业银行发行的金融支付工具，具有存取现金、转账结算、消费、理财等全部或部分功能，联线作业，实时入账，不允许透支。

借记卡按发行对象不同分为个人卡和单位卡，个人卡分为普通卡、银卡、金卡、白金卡、钻石卡；按卡片性质分为主卡和附属卡。

2．准贷记卡

准贷记卡是中国农业银行发行的人民币信用支付工具，具有消费、转账结算、存取现金等功能，持卡人还可凭其信用获得一定的透支便利。

准贷记卡按信用等级不同分为金卡和普通卡；按发卡对象不同分为单位卡、个人卡，其中个人卡分为主卡和附属卡；按信息载体不同分为磁条卡和IC芯片卡；按卡面上是否附加持卡人照片，分为彩照卡和非彩照卡。

3．贷记卡

贷记卡是中国农业银行发行的，给予持卡人一定信用额度，持卡人可在信用额度内先消费后还款的信用支付工具。具有消费信贷、预借现金、偿还贷款等功能，享受循环信用、免息还款等待遇。

贷记卡按照结算币种不同分为人民币卡和本外币合一卡；按照发行对象不同分为个人卡和商务卡，其中个人卡分为主卡和附属卡；按照信用等级不同分为白金卡、金卡、普通卡；按照卡面上是否附加持卡人照片分为彩照卡和非彩照卡。

4．发卡行

发卡行是指经批准，发行银行卡的农业银行各级分支机构，发卡行是持卡人账户的开立行。

5．受理行

受理行是指受理银行卡业务的农业银行各级分支机构。

6．本地卡

本地卡是指本发卡行（地市）辖区内所发行的银行卡

7．异地卡

异地卡是指非本发卡行（地市）发行的银行卡。异地卡包括省内异地卡和跨省异地卡。

8．本行卡

本行卡是指由中国农业银行各级分支机构发行的银行卡。

9．他行卡

他行卡是指除中国农业银行以外的其他金融机构发行的银行卡。

10．制卡中心

制卡中心是指负责制作农业银行各类银行卡的部门。

11．清算行

清算行是指负责对通存通兑业务进行资金清算的农业银行各级分支机构。

12．银联交换中心

银联交换中心是指对银行卡跨行交易信息进行转接和提供跨行交易清算数据的银行卡跨行联网服务机构。

### 1.2基本规定

1．借记卡和准贷记卡在中华人民共和国境内及其它指定的国家和地区使用。人民币贷记卡仅限在中华人民共和国境内使用；本外币合一的贷记卡在境内、境外均可使用，在境内使用以人民币为结算币种，在境外使用以账户币种作为结算币种。

2．银行卡个人卡账户的资金以持卡人持有的现金存入或以其工资性款项、属于个人合法的劳务报酬、投资回报等收入转账存入。单位卡账户的资金必须由申领单位基本结算账户转账存入，不得办理现金收付业务。

3．银行卡仅限于合法持卡人本人使用，不得转让或转借。凡因持卡人转借银行卡而造成的资金损失和一切后果由持卡人本人承担。

4．凡使用密码进行的交易，发卡银行均视为持卡人本人的合法交易。由持卡人本人签名的交易凭证和各类交易产生的电子信息记录，均为该项交易的有效凭证。

## 第二章 开卡业务

### 2.1借记卡开卡

#### 2.1.1基本规定

1．现金开卡只允许办理个人借记卡，转账开卡可办理个人或单位借记卡。

2．个人客户办理开卡业务时，需填写个人结算帐户申请书。（从未在银行开立户头者或客户资料需要更改者需提供客户资料登记表）

并提供本人有效身份证件及其身份证件复印件（已在其他营业机构留存复印件的除外）。

3．借记卡的卡账户归属于发卡营业机构。

4．可申领一张主卡和多张附属卡，并对其申领的主卡、附属卡产生的所有交易负责。

5．附属卡开卡必须经主卡持卡人同意，在受理借记卡附属卡开卡业务时，必须坚持由主卡持卡人本人亲自到场办理，并由主卡持卡人输入主卡密码，要对主、附卡申请人的身份证件一并核查。附属卡卡种必须与主卡一致，附属卡与主卡共用主卡账户。

6．客户密码必须由申请人输入，不能为六个1等简单密码，支付密码与查询密码默认相同。

#### 2.1.2现金开卡

1．受理审核

（1）柜员接到申请人提交的身份证件、现金和开卡申请材料，应重点审核：申请人提供的资料以及填写内容是否完整、清晰；与相关证明文件上记载的信息是否完全一致；相关证明材料是否在有效期内；原件与复印件是否一致（若系统提示已在我行其他营业机构留存身份证件复印件的，则不需留存）；签章是否齐全等。

（2）清点现金，核对现金实物与申请人告知数是否相符。

2．交易操作

柜员选择“3000借记卡现金开卡”交易，选择证件类型并输入证件号码后，根据系统提示联动收取开卡工本费，分别打印个人结算帐户申请书、存款凭条和收费凭证。

3．后续处理

申请书、存款凭条交申请人签字确认，并加盖相关业务印章，借记卡、证件及回单交申请人，申请书留存联及有关开卡资料作为会计档案专夹保管。

#### 2.1.3转账开卡

1．受理审核

柜员接到开卡申请资料，应重点审核：申请人提供的资料以及申请书填写的内容是否完整、清晰；申请书与相关证明文件上记载的信息是否完全一致；相关证明材料是否在有效期内；原件与复印件是否一致（若系统提示已在我行其他营业机构留存身份证件复印件的，则不需留存），提交的由其基本结算账户开出的转账支票是否真实、有效等。

2．交易操作

柜员选择相关交易将款项转入过渡账户，选择“3027借记卡转账开卡”交易，根据系统提示联动收取开卡工本费，分别打印申请书、存款凭条、收费凭证。

3．后续处理

#### 交易成功后，打印存款凭条和《个人结算账户申请书》。存款凭条做传票留存，柜员核对《个人结算账户申请书》打印信息和客户所填信息一致，交客户签字确认，银行盖章后，第一联和身份证件复印件专夹保管，第二联和身份证原件交客户留存。

#### 2.1.4附属卡开卡

1．受理审核

柜员接到客户提交的申请表及有关资料，应重点审核：申请人提供的资料以及申请表填写的内容是否完整、清晰；申请表与相关证明文件上记载的信息是否完全一致；相关证明材料是否在有效期内；原件与复印件是否一致（若系统提示已在我行其他营业机构留存身份证件复印件的，则不需留存），是否经负责人审批同意等。

2．交易操作

柜员选择“3052借记卡开附卡”交易开立附属卡，刷卡输入主附卡卡号，分别输入主附卡密码，打印银行卡存款凭条。另选择“4255银行卡收费”交易收取借记卡开卡工本费。

3．后续处理

存款凭条交申请人签字确认，并加盖相关业务印章，借记卡、证件及回单交申请人，申请表及有关资料作为会计档案专夹保管。

#### 2.1.5惠农卡开卡

##### 2.1.5.1基本规定

1.惠农卡是中国农业银行面向农户发行的银联标准借记卡产品，它除具有金穗借记卡存取现金、转账结算、消费、理财等各项金融功能外，还向持卡人提供农户小额贷款载体、财政补贴代理等特色服务功能，并提供一定的金融服务收费减免优惠。

2.惠农卡卡号标识为“622841”，采用平面印刷方式，卡面印有“金穗惠农卡”字样。

3.惠农卡以农户为发卡服务对象，设主卡和附属卡。每户农户只能申领一张惠农卡主卡，并可根据需要申领多张附属卡。主附卡采用不同卡面，附属卡不能升级为主卡。

4.农户户主或户主指定的其他家庭成员均可申请惠农卡主卡，主卡申请人须年满十八周岁并具有完全民事行为能力。主卡持卡人可为其他家庭成员申请附属卡，并可根据需要对附属卡支付的渠道、金额和次数进行控制。

##### 2.1.5.2开卡申请

1．受理申请

采用批量申请为主和单独申请为辅两种模式。

1．批量申请时，主卡申请人须填写并亲笔签名金穗惠农卡申请表（如申领人不会写字，可加盖申领人个人名章，并由申领人在申请表主卡申请人签字栏按手印确认），连同本人居民身份证、户口簿及其复（影）印件，一并提交给村委会等由发卡行认定的政府组织或机构（简称合作机构），合作机构应对申请人提交资料进行审核并在符合条件的申请表上加盖公章确认。农业银行受理网点应按规定留存申请人的居民身份证、户口簿复（影）印件和申请表。

对于当地户籍机关或村委会等合作机构能够统一出具农户和户主身份证明和申请人清单（证明和清单均须加盖公章）的，申请人可无需提供户口簿及复（影）印件。

对于因新型农村合作医疗、农村社保等公用事业应用需要批量申请时，应由相关合作机构根据合作协议对申请人提交资料进行审核，并在申请资料汇总清单上加盖公章，连同申请人身份证明材料提交当地农行网点。

2．个别申请时，申请人持本人居民身份证、户口簿（或者合作机构对其农户身份的证明）及其复（影）印件到农行网点填写金穗惠农卡申请表，直接申请办理即可。

3．惠农卡主卡持卡人为家庭其他成员申请附属卡时，应到农行网点填写金穗惠农卡申请表，并提供本人和附属卡申请人的居民身份证、户口簿及其复（影）印件。

##### 2.1.5.3资料审核

1.申请资料和申请表填写要素是否齐全；

2.个别申请时申请人是否提供合作机构的证明材料，批量申请时申请资料是否经合作机构审核盖章；

3.主卡申请人是否为本户户主（或经户主指定）且是否申领过惠农卡；

4.主附卡持卡人是否为同一家庭成员；

5.借记卡开卡时需审核的其它内容（如：对申请人提供的身份证件进行联网核查）。

##### 2.1.5.4卡片发放

##### 1.对于批量申请办卡的，可采用以下两种方式：

（1）受理网点批量开卡后，将完成开卡的卡片及卡号清单交合作机构签收，合作机构接到卡片和卡号清单后将卡片发给申领人签收，受理网点应及时从合作机构收回申领人签收完毕的卡号清单。卡号清单与申请表、协议书一并专夹保管，定期装订。持卡人领卡后应及时持惠农卡和居民身份证到当地农业银行网点或通过农业银行指定自助渠道办理卡片改密激活，受理网点也可根据实际情况采用柜台延伸等方式向持卡人提供上门业务服务，惠农卡激活后即可正常使用。

（2）受理网点批量开卡后也可通知申请人，由申请人持本人居民身份证到当地农业银行网点直接领卡并改密激活。

2.对于单独申请办卡（包括申请附属卡）的，申请人在柜台设置密码后即可正常使用惠农卡。

### 2.2准贷记卡开卡

#### 2.2.1受理审核

检查申领人是否清晰、完整填写申请表。如果不清晰或不完整的，指导申领人修正；确保申领人在申请表和担保领用协议当场亲笔签名；检查申领人是否按以下要求提供资信证明文件：

1.个人客户申领信用卡需提供：申领人身份证原件、复印件；采用保证担保的需提供保证人身份证原件和复印件；采用单位担保的需要提供经过年审的单位营业执照或组织机构代码证的原件和复印件；税务登记证原件和复印件；法人身份证原件和复印件。受理行还可根据申领人资信状况，要求申领人、保证人提供以下资信证明文件：

⑴财产证明。包括申领人自有房屋产权证、机动车行驶证和其他产权证书(凭证)的原件和复印件；

⑵其他可证明申领人收入状况的证明文件。如：公积金、养老保险、医疗保险、事业保险缴款证明；所得税扣款凭证等。

2.核对资信证明文件复印件和原件是否相符，在复印件上签注“与原件相符”字样并签章确认；

3.本行ABIS系统的账户信息作为申领人资信证明文件的，须打印并在打印件上签章确认；

4．受理岗人员应在ABIS系统中为申领人和保证人增加或修改客户基本信息，保证客户基本信息与客户申请表所填写内容完全一致，姓名拼音均为大写且具有空格，并将其客户基本信息打印;

5.签署受理意见。在申请表初审意见栏签署“申领人亲自面签，符合开卡手续，同意办卡。受理人×××”字样，并加盖行所公章；

6.提供保证担保，受理岗检查申领人提交的保证担保资料是否齐备、完整，确保保证人在申请表和担保领用协议当场亲笔签名，将相关材料上送调查岗。

#### 2.2.2受理登记

根据申请资料登记《银行卡登记簿》，注明受理日期、种类、户名、证件号码等，在备注栏登记联系方式、上交日期等并签章。

#### 2.2.3注意事项

1．受理柜员有权要求申请人提供除基本开卡资料以外的资信证明材料。

2．受理营业机构应妥善保管开卡资料，并及时将资料提交相关部门，不得无故拖延。

3．保证人签字时应有银行工作人员在场或由发卡行资信调查人员确认。

#### 2.2.4卡片领取

1.金穗信用卡卡片的领取及保管，应按照《中国农业银行北京市分行重要空白凭证及有价单证管理办法》的相关规定办理。

2.领卡时需核实申领人的身份证件，核对无误后，申领人在《新开卡登记簿》上签名，网点柜员在ABIS系统中进行卡片启用后，将金穗信用卡发给申领人，卡片不得由他人代为领取。

2.3贷记卡开卡

2.3.1受理审核

1、核实贷记卡申请表（以下简称“申请表”）内容填写完整性和准确性；

2、核实申领人提供证明材料完整性，复印件与原件一致性；

3、保证申领人当场在申请表及相关协议亲笔签名，承担申领人签名及资料真实性责任；

4、在《中国农业银行金穗贷记卡调查审查审批表》中受理岗需填写部分对已核实的内容打勾确认，并对此承担真实性责任；

5、主动营销的申请，营销人员为受理人，承担受理岗责任。

#### 2.3.2操作规范

1.检查申领人是否清晰、完整填写申请表。如果不清晰或不完整的，指导申领人修正；

2.确保申领人在申请表和相关协议当场亲笔签名；

3.检查申领人是否按相关文件要求提供资信证明文件；

4.核对资信证明文件复印件和原件是否相符，在复印件上签注“与原件相符”字样并签章确认；

5.本行ABIS系统的账户信息作为申领人资信证明文件的，须打印并在打印件上签章确认；

6.确认是否同意开卡，并完整填写《中国农业银行金穗贷记卡调查审查审批表》，登记《中国农业银行金穗贷记卡受理登记簿》，受理岗人员必须签名并加盖行所公章；

7.信函申请。对于主动营销客户回邮的信函申请，要求客户统一选择网点自行领取方式，由申领人持本人有效身份证件到指定网点领取；

8.提供质押担保，受理岗对申领人提交的质押权利凭证进行真实性、合法性核实，填写《质押凭证清单》，与出质人现场签定《委托书》、《质押合同》等法律文件，对第三方出质的，三方需现场签定相关法律文件，办理合规、合法、有效的质押手续后，将相关材料上送调查岗；

9.提供保证担保，受理岗检查申领人提交的保证担保资料是否齐备，与申领人及担保人现场签定《保证合同》等法律文件，将相关材料上送调查岗；

10.主动营销，填写《中国农业银行金穗贷记卡主动营销优良客户推荐表》，将申请表、推荐表（可批量处理）及申领人身份证明复印件等相关材料上送调查岗。

11.申领人办理约定还款、电话还款的，核对还款信息的正确性，并按如下要求办理：

（1）只能允许主卡申领人申请的金穗借记卡、金穗准贷记卡办理；

（2）受理岗通过ABIS系统2130交易（准贷记卡卡资料查询）或3093（借记卡卡资料查询）交易，屏幕打印卡资料，并核对绑定卡的姓名、身份信息必须一致，在打印件上签章确认作为附件。

#### 2.3.3卡片激活

柜员接到持卡人提供的卡片、本人有效身份证件后，应核实持卡人身份、核实卡片拼音姓名与持卡人姓名一致。选择“贷记卡柜台激活”交易处理，打印记账凭证交持卡人签字确认，卡片、身份证件交持卡人。

###### 注意事项

1．新开卡（新申请卡和挂失换卡）在卡片激活的同时进行初始密码设置和凭密消费方式选择；激活成功后，信用卡中心不再对持卡人寄送密码函。非新开卡（到期换卡和损坏换卡等）仅能办理卡片激活业务，凭密消费方式以及支付密码与原卡一致。

2．柜台激活交易不得撤销，无交易手续费。

## 第三章 销卡业务

### 3.1借记卡销卡

#### 3.1.1基本规定

1．受理营业机构在办理借记卡销户业务时，应要求持卡人满足下列条件之一：

（1）持卡人提供本人有效身份证件和密码，并交回借记卡。

（2）持卡人办妥书面挂失手续后，提供有效身份证件、密码和书面挂失申请书回执。

（3）持卡人委托代理人按照（1）、（2）的规定代为销户时，还须提供代理人有效身份证件。

（4）个人卡持卡人死亡或失踪的，按照有关规定办理。

（5）单位卡法定代表人或其委托代理人书面申请销户（或销卡）。

2．持卡人可以到发卡行所在地任意营业机构办理。

3．具有理财功能的借记卡持卡人申请销户时，必须将借记卡下所有子账户作换发存单或销户处理后，再办理销户手续；有附卡的应将附卡全部销卡或升级为主卡后方能销主卡。

4．单位卡销户时，应将销户后的账户余额及利息转账存入其基本存款账户。

5．惠农卡主卡在以其为载体的贷款本息未结清前不得办理销卡。

#### 3.1.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的借记卡卡片及身份证件，应重点审核：申请表填写的内容是否完整、清晰；申请表与身份证件上记载的信息是否完全一致；身份证件是否在有效期内等。

2．交易操作

（1）柜员选择“3028现金销卡”交易，系统联动“客户签约情况查询”交易查询客户签约明细，若无签约则联动“借记卡现金销卡/销附卡/有折销卡”交易处理，打印银行卡取款凭条和利息回单，交持卡人签字确认并加盖相关业务印章，身份证件、利息回单及销户本息交持卡人。

借记卡附属卡的销卡手续与主卡相同，选择交易办理，只销卡片不销户。

（2）柜员选择“3030转账销卡”交易，系统联动“客户签约情况查询”交易查询客户签约明细，若无签约则联动“借记卡转账销卡”交易将销户本息转至过渡账户，打印银行卡取款凭条和利息回单，交持卡人签字确认并加盖相关业务印章，身份证件、利息回单交持卡人。另选择相关交易将销户本息转入持卡人指定的账户。

3．后续处理

柜员为客户办理借记卡销户成功后,应将卡片进行破坏磁条和剪角处理,剪角时须沿卡片背面左上角磁条下沿与水平不大于45度角进行处理,剪角处理后的作废卡不再作为重要空白凭证进行管理。

#### 3.1.3注意事项

1．挂失销卡则必须凭挂失申请书方可销卡，如密码也同时挂失，销卡时不校验密码。

2．申领多张附属卡的持卡人可对其部分附属卡进行销卡，但不影响其它附属卡的正常使用。

### 3.2准贷记卡销卡

#### 3.2.1基本规定

1、准贷记卡销卡可在发卡行所在地任意营业机构办理，销户在原销卡营业机构办理。

2．销卡前持卡人必须还清全部交易款项、透支本息和相关费用，对于当天还清透支本息的次日才能销卡。销卡时由持卡人凭卡和本人有效身份证件办理。

3．如该卡有附属卡或子账户，则须先销附属卡或子账户再销主卡；主卡持卡人有权要求注销附属卡，主卡注销附属卡不能提供附属卡卡片的，须由主卡持卡人办理附属卡挂失手续并注明挂失销卡。

4．销主卡时不能提供主卡卡片的，须先办理挂失手续并注明挂失销卡；有子账户的须先办理补卡手续，再办理销卡手续；如遗忘密码需同时办理密码挂失；销主卡时办理卡片及密码挂失的，可不收取相关挂失手续费；卡状态为书面挂失、密码挂失、密码锁定、磁道锁定等状态时，须主管授权办理销卡。

5．个人卡持卡人因死亡、失踪等原因，合法继承人为证明自己的身份和有权销户并提取该项存款，应向营业机构所在地的公证处或法院申请办理继承权证明书，营业机构凭以办理销户及支付手续。该项存款的继承权发生争执时，由人民法院判决。营业机构凭人民法院的判决书、裁定书或调解书办理销户及支付手续。

6．单位卡销卡时由单位法人签署授权书指定专人办理销卡，单位指定人员须凭本人有效身份证件办理并提供下列资料：准贷记卡持卡人有效身份证件原件、卡片、法人证明书、法人授权书、单位销户申请。

7．单位卡销户只能办理转账销户，且销户资金只能转回其单位基本存款账户。

#### 3.2.2业务操作

1．业务审核

柜员接到持卡人填写的申请书、准贷记卡卡片和有效身份证件，应重点审核：申请表填写的内容是否完整、清晰；申请表与身份证件上记载的信息是否完全一致；身份证件是否在有效期内等。

2．交易操作

（1）销卡。柜员选择“2107准贷记卡销卡”交易处理，打印申请书，销户申请交持卡人签字确认后加盖相关业务印章，若销卡后未立即销户的，一联销户申请表暂专夹保管（待销户后一并作取款凭条附件），另一联交持卡人。

（2）销户。对符合销户条件的准贷记卡进行销户处理。

①柜员选择“2112准贷记卡现金销户”交易处理，打印申请书和利息清单，并在销户申请书上注明处理结果。销户申请书交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，一联申请书、利息清单及现金交持卡人。

②柜员选择“准贷记卡转账销户”交易处理，打印银行卡申请表和利息清单，并在销户申请书上注明处理结果。销户申请书交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，申请书回单联及利息清单交持卡人。另选择相关交易将销户本息转入持卡人指定的账户。

#### 3.2.3注意事项

1．持卡人要求结束其账户，出示其全部金穗准贷记卡且确认账户没有未达账、已办理书面挂失且确认账户没有未达账的，可以当即销户。

2．销卡时，旧卡可不收回。若有交回的已销卡片当场破环磁条并剪角作废后销户后旧卡片可不收回。

### 3.3贷记卡销卡

#### 3.3.1基本规定

1．主卡持卡人注销附属卡持卡人资格、持卡人要求结束其账户的，发卡银行应根据客户的申请先为其办理销卡手续。已销卡不能办理任何业务。持卡人要求结束其账户，发卡银行应对持卡人账户作待销户处理。已作待销户的贷记卡账户，只能办理还款和销户。持卡人要求继续使用的，发卡银行应视同重新申请。

2．个人卡持卡人申请办理贷记卡销户，必须结清全部本外币账户，直接致电信用卡客服中心办理贷记卡销户申请。销户结清是指贷记卡持卡人已致电信用卡客服中心办理贷记卡销户申请并填写《贷记卡销户结清申请审批表》由营业网点传真至上海信用卡中心 。45日后，凭本人有效身份证件到营业机构办理余款结清的业务。包括销户取款、销户转账和销户还款。

3．持卡单位还清账户全部透支后，有以下情况之一的，发卡行可为其办理销户，否则发卡行将继续向持卡单位追索欠款直至还清为止：

持卡单位要求结束其账户满60天的；

持卡单位要求结束其账户，全部商务卡卡片超过有效期满60天的；

持卡单位要求结束其账户，全部卡片办理挂失已满60天的3.3.2操作流程

1.持卡人填写《金穗贷记卡销户结清申请审批表》

2.网点核实无误加盖公章后传真至分行授权中心

3.分行授权中心办理索权业务，回传至网点

4.网点根据信用卡中心处理意见做相应处理：

（1）账户有超额还款同意办理销户取款（转账）

（2）账户欠款已清，同意办理销户结清

（3）账户仍有欠款，同意还清后销户结清

（4）不同意办理

## 第四章 基本业务

### 4.1存款业务

#### 4.1.1基本规定

1.有卡存款可免填存款凭条，无卡存款必须由存款人填写存款凭条并记录存款人有效身份证件及联系方式。

2.单位卡的资金一律从其基本存款账户转账存入，不得存入现金。商务卡外币账户的资金应从其单位的外汇账户转账存入，不得将销货收入存入商务卡账户。偿还准贷记卡单位卡透支时，如单位基本存款账户司法冻结的，经核实后可由一般结算账户转入，转入资金限额仅限透支本息。

3.办理单位银行结算账户向个人卡账户支付款项单笔金额超过5万元的，应要求付款单位在付款用途栏或备注栏注明用途。

4.脱机还款指营业机构在无法办理贷记卡现金存款交易时，为持卡人办理的现金还款业务；脱机过渡转入指营业机构在无法办理贷记卡转账存款交易时，为持卡人办理的转账存款交易。以上两种业务均不实时调整贷记卡账户的可用额度。

#### 4.1.2现金存款

##### 4.1.2.1业务操作

1．受理审核

（1）柜员接到客户提交的现金、银行卡、无卡存款客户填写的存款凭条和身份证件等，审核卡片有无异常，存款凭条内容填写是否完整、正确等，并按规定对办理大额现金存款业务的客户进行身份核查。

（2）柜员清点现金，核对现金实物是否相符。

2．交易操作

柜员选择“4212银行卡现金存款”交易，刷卡（若无卡存款需手工输入卡号），输入相关要素，根据系统提示向客户收取交易手续费（贷记卡不收费），打印银行卡存款凭条。

3．后续处理

存款凭条交客户签字确认并加盖相关业务印章，回单联及银行卡交客户。

##### 4.1.2.2注意事项

1．无卡存款的回单联上不打印账户余额。

2．免填存款凭条的，柜员应对业务种类及交易金额应采取复述等方式进行确认核实，重点审核存取款方向、金额是否准确。

#### 4.1.3转账存款

1．受理审核

柜员接到存款凭条与银行卡（也可只提供卡号）等，应认真审核卡片有无异常，提交的凭证填写是否完整、正确。

2．交易操作

柜员先选择相关交易将款项转入91/92过渡，再选择“4210银行卡转账存款”交易，刷卡（若无卡存款需手工输入卡号），输入相关要素，根据系统提示向客户收取交易手续费（贷记卡不收费），打印银行卡存款凭条。

3．后续处理

存款凭条交客户签字确认，并加盖相关业务印章，回单联及银行卡交客户。

### 4.2取款业务

#### 4.2.1基本规定

1．必须凭卡片和支付密码办理，可以免填取款凭条。

2．办理异地卡取款，交易手续费从卡账户里内扣；办理异地卡卡转账，交易手续费从转出方卡账户里内扣。

3．单位卡不能支取现金。

4．对一次性提取现金20万元（含）以上的，持卡人必须至少提前1天以电话等方式向银行营业机构预约。

#### 4.2.2现金取款

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的银行卡后，应认真审核卡片有无异常，并按规定对办理大额现金取款业务的持卡人进行身份识别。

2．交易操作

柜员选择“4213银行卡现金取款”交易，刷卡并由持卡人输入支付密码，输入相关要素，如大额取现应输入持卡人身份证件号码，打印银行卡取款凭条。

3．后续处理

取款凭条交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，现金、回单联及银行卡交持卡人。

#### 4.2.3转账取款

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的银行卡、存款凭条或进账单，应认真审核卡片有无异常，提交的凭证填写是否完整、正确。

2．交易操作

柜员选择“4211银行卡转账取款”交易，刷卡并由持卡人输入支付密码，输入相关要素，选择91/92过渡，打印银行卡取款凭条。

3．后续处理

取款凭条交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，回单联及银行卡交持卡人。将款项转入收款人账户。

#### 4.2.4卡卡转账

1．受理审核

柜员接到持卡人的准贷记卡或借记卡及填写的银行卡存款凭条，应认真审核卡片有无异常，提交的凭证填写是否完整、正确。

2．交易操作

柜员选择“4254银行卡卡卡转账”交易，刷卡并输入相关要素（若手工输入转入方卡号的），持卡人输入密码，打印银行卡取款凭条。

3．后续处理

取款凭条交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，回单联及银行卡交持卡人。

### 4.3贷记卡紧急取现

#### 4.3.1基本规定

1．输入的交易金额必须与索权记录一致；输入的授权码必须与授权中心回复的授权号码一致。

2．紧急取现的交易手续费由系统从卡账户扣收。

3．贷记卡在境内仅限个人卡办理紧急服务，每卡只能办理一笔人民币账户的紧急取现业务；境外可办理外币账户的紧急取现。

#### 4.3.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人填写的《金穗贷记卡紧急取现申请审批表》、挂失申请书回执和有效身份证件，应确认挂失人身份，审核紧急取现申请表填写是否符合规定，取现金额是否在规定的限额以内。

2．交易操作

（1）柜员选择“贷记卡按证件查卡号”交易查询贷记卡卡号，核实相关信息，在申请审批表“受理网点填写”栏填写相关信息并加盖相关业务印章后，传真至分行授权中心。

（2）待接授权中心返回的传真后，柜员根据信用卡中心处理意见作相应处理。如拒绝授权，按照注明原因告知持卡人；如同意授权，选择“贷记卡紧急取现”交易，输入卡号、交易金额及授权号码等相关要素，打印银行卡取款凭条。

3．后续处理

取款凭条交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章。紧急取现申请审批表及传真回复件作取款凭条的附件，回单联及现金交持卡人。

注意事项

贷记卡持卡人因卡片遗失或被盗，办理书面挂失后急需取现时，可凭挂失申请书回执、本人身份证件到紧急取现的受理营业机构办理。

## 第五章 特殊业务及差错处理

### 5.1基本规定

1．办理借记卡挂失补卡、损坏换卡、密码重置和重写磁等特殊业务时，除按规定严格审核外，还应执行以下规定：

（1）审查卡片是否为我行发行的银行卡，卡片正面图案、卡号有无涂改、变造、损毁痕迹（包括疑似），卡片背面签名条是否为持卡人亲自签名，并通过ABIS系统核对客户姓名、证件类型和证件号码与其有效身份证件上记载的各项信息是否一致。

（2）审核身份证件，通过联网核查验证客户出示的真实性。

（3）柜员除进行以上两项验证外，还必须通过询问等方式验证客户的个人信息和账户信息，具备第（2）项核查条件的营业机构，柜员核对前两项无误后，应要求客户答对下面问题中的任意两项方可办理业务。不具备第（2）项核查条件的营业机构，应要求客户至少答对下面问题中的任意三项方可办理业务：

①原发卡行名称（精确到支行即可）；

②借记卡卡片开卡日期（精确到月即可）；

③账户目前余额（精确至千位即可）；

④单位名称或单位地址或单位电话；

⑤家庭住址或家庭电话；

⑥近期办理的1笔业务类型（消费、存取现、汇款、其他）和金额；

⑦近期办理1笔业务的回单；

⑧在我行开办的贷记卡或准贷记卡卡号；

⑨开立基金账户时间或在我行购买基金名称；

⑩办理贷款的种类或额度或期限。

2．柜员在办理借记卡挂失补卡、损坏换卡、密码重置和重写磁业务时，要填写《特殊业务信息核对表》，对《特殊业务信息核对表》中无法判定的项目，要写明原因。核查结束后，柜员在核对表上签字确认，作为记账凭证附件留存。

3．对撤销书面挂失、撤销密码挂失、密码解锁等涉及身份验证的借记卡特殊业务，可参照第1点的相关要求执行。

### 5.2卡片挂失

银行卡遗失或被盗，持卡人应立即办理挂失手续，挂失分电话银行挂失、网上银行挂失、柜台口头挂失和柜台书面挂失。持卡人办理电话银行、网上银行和柜台口头挂失后应及时补办书面挂失手续。

#### 5.2.1口头挂失

##### 5.2.1.1基本规定

1．准贷记卡和借记卡口头挂失可以通过95599客服中心、电话银行、网上银行或任意营业机构办理。

2．贷记卡持卡人可以致电信用卡客服中心办理卡片挂失。

##### 5.2.1.2业务操作

1．对于持卡人能同时提供卡号和有效身份证件的，柜员选择“3049借记卡挂失/止付”或“2171准贷记卡挂失”交易录入卡号，持卡人输入密码，打印记账凭证交持卡人签字确认。

2．对于持卡人无法提供卡号但可提供密码、有效身份证件的，柜员选择“3067借记卡证件号查询卡号”或“2168准贷记卡按证件号查卡号”交易，通过持卡人有效身份证件查询出卡号，再选择“3049借记卡挂失/止付”或“2171准贷记卡挂失”交易录入相关要素，持卡人输入密码，打印记账凭证交持卡人签字确认。

3．借记卡口头挂失必须凭密码办理。

4. 准贷记卡密码挂失和口头挂失可以在全国任意营业网点办理。

#### 5.2.2书面挂失

##### 5.2.2.1基本规定

1．持卡人凭本人有效身份证件和支付密码，填写一式三联《挂失申请书》，准贷记卡或借记卡挂失在发卡行所在地任意营业机构办理，贷记卡挂失在全国任意营业机构办理。

2．准贷记卡、借记卡持卡人委托代理人办理挂失的，应提供代理人及持卡人的有效身份证件，柜员应留存代理人和持卡人有效身份证件的复印件。贷记卡挂失不允许委托他人办理。

3．若准贷记卡或借记卡的持卡人卡片和密码同时遗失的，必须先进行卡片挂失，再进行密码挂失。

4．书面挂失申请书回执丢失的，必须重新补办挂失手续。

##### 5.2.2.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人填写的《挂失申请书》、有效身份证件，审查申请书填写是否完整、齐全，并核对持卡人身份证件等。

2．交易操作

（1）柜员选择“3067借记卡证件号查询卡号”、“2168准贷记卡按证件号查卡号”或“4911贷记卡按证件查卡号”交易，查询持卡人银行卡卡号。

（2）柜员选择“3049借记卡挂失/止付”、“2171准贷记卡挂失”或“4917贷记卡挂失”交易处理，持卡人输入密码，如银行卡密码也需挂失的，可跳过，但须输入持卡人身份证件进行校验并经主管授权，根据系统提示按规定收取挂失手续费，打印挂失申请书和收费凭证。

3．后续处理

挂失申请书交持卡人签字确认，加盖相关业务印章后，一联作记账凭证，一联留存专夹保管，另一联与证件、手续费回单一并交持卡人。

#### 5.2.3挂失补卡

##### 5.2.3.1基本规定

1．卡片挂失后，必须由持卡人本人办理补卡手续，不允许委托他人办理。

2．办理借记卡书面挂失后，持卡人立即可以在原挂失营业机构办理补卡手续，补卡后原账户归属地不变。若持卡人同时遗忘密码，应在办理书面挂失后办理密码挂失，再办理补卡。

##### 5.2.3.2业务操作

1．借记卡

通过核查、询问等方式验证持卡人的个人信息和账户信息，确认无误后选择“3048借记卡换卡”交易，输入旧卡号并刷卡输入新卡号，持卡人输入密码，如密码也同时挂失，则可跳过密码，根据系统提示收取借记卡工本费，打印记账凭证和收费凭证，在原挂失申请书回执联和留存联批注处理结果，并交持卡人签字确认。挂失申请书回执联作记账凭证附件，留存联专夹保管，证件、新卡及手续费回单交持卡人。

2．准贷记卡

（1）持卡人接到挂失营业机构的领卡通知后，凭挂失申请书回执、本人有效身份证件到原挂失营业机构领取新卡。领卡手续同新开卡。

（2）原挂失营业机构在挂失申请书回执联和留存联批注处理结果，并交给持卡人签字确认，挂失申请书回执联作记账凭证附件，留存联专夹保管。另选择“银行卡收费”交易按规定收取准贷记卡工本费，证件、新卡及手续费回单交持卡人。

3．贷记卡

挂失一经受理，即时生效，并补发新卡，由信用卡中心按系统内登记的持卡人卡片邮寄地址，将新卡寄送持卡人。

#### 5.2.4挂失销卡

1．挂失销卡手续必须由持卡人本人凭挂失申请书回执、有效身份证件到原挂失营业机构办理。

2．准贷记卡办理书面挂失后，若确认账户没有未达账的，可以当即办理销户，相关手续比照销卡销户手续处理。

借记卡持卡人可以在挂失后立即办理销户，相关手续比照销卡手续处理。

### 5.3密码管理

#### 5.3.1密码挂失

##### 5.3.1.1基本规定

1．支付密码遗忘，借记卡持卡人可以在发卡行所在地任意营业机构办理密码挂失，准贷记卡持卡人可以在全国任意营业机构办理密码挂失。挂失手续同卡片挂失。密码挂失不止付账户。

2．办理借记卡和准贷记卡的密码挂失由持卡人填写《挂失申请书》，凭卡片和本人有效身份证件办理。他人代理密码挂失的，由代理人填写挂失申请书，提供代理人和持卡人的有效身份证件凭卡片办理，柜员应留存代理人和持卡人有效身份证件的复印件。

4．卡片遗失、支付密码同时遗忘的，必须先办理书面卡片挂失再办理密码挂失。

5．贷记卡持卡人遗忘支付密码的，可致电信用卡客服中心办理密码重置。

##### 5.3.1.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人填写的《挂失申请书》、有效身份证件，审查申请书填写是否完整、齐全，并核对持卡人身份证件等。

2．交易操作

柜员选择“3049借记卡挂失/止付”或“2171准贷记卡挂失”交易，刷卡（如卡片也遗失的，办理书面挂失后可手工输入卡号），输入相关要素，根据系统提示按规定收取挂失手续费，打印挂失申请书和收费凭证。

3．后续处理

挂失申请书交持卡人签字确认，加盖相关业务印章后，一联作记账凭证，一联留存专夹保管，另一联与银行卡、身份证件、手续费回单一并交持卡人。

#### 5.3.2密码重置

##### 5.3.2.1基本规定

1．在受理密码重置业务时，当场经核实确认持卡人本人身份的，应即时为其办理密码重置业务；当场不能核实确认持卡人本人身份的，应在7日内进行调查核实后为其办理。

2．持卡人可以凭银行卡、身份证件及挂失申请书回执到原挂失营业机构办理密码重置，密码重置不允许委托他人办理。

3．密码挂失申请书回执丢失的，须要求持卡人重新办理密码挂失手续。

4．办理借记卡密码重置业务时，柜员需填写《特殊业务信息核对表》，并通过询问、核查等方式验证持卡人的个人信息和账户信息。

##### 5.3.2.2业务操作

1．支付密码重置

柜员选择“3057借记卡密码重置”或“2122准贷记卡密码重置”交易，刷卡并在密码标志栏选择“支付密码”，录入新密码和证件号码，打印记账凭证，在挂失申请书回执联和留存联批注处理结果，并交持卡人签字确认，挂失申请书回执联作记账凭证附件，特殊业务信息核对表留存联专夹保管。

2．查询密码重置

准贷记卡、借记卡的查询密码如遗忘，无须挂失，可直接凭银行卡、本人身份证件及填写的《特殊业务申请书》到发卡行所在地任意营业机构办理。柜员选择“3057借记卡密码重置”或“2122准贷记卡密码重置”交易处理，密码标志选择“查询密码”，录入新密码和证件号码，打印记账凭证，特殊业务申请书交持卡人签字确认后作记账凭证附件，银行卡、证件及申请书回执交持卡人。

贷记卡持卡人遗忘查询密码的，可致电信用卡客服中心办理密码重置。

#### 5.3.3密码解锁

##### 5.3.3.1基本规定

1．在各种交易渠道支付密码一日内连续输错次数超过3次，系统自动锁定账户。

2．借记卡、准贷记卡和贷记卡的持卡人凭本人有效身份证件、卡片和密码可以在全国任意营业机构办理密码解锁业务。贷记卡持卡人也可以致电信用卡客服中心进行密码解锁。

##### 5.3.3.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的《特殊业务申请书》、银行卡及有效身份证件，审核卡片有无异常，申请书填写是否完整、齐全等。

2．交易操作

柜员选择“3094借记卡密码解锁”、“2128准贷记卡密码解锁”和“4916贷记卡密码解锁”交易，刷卡并录入证件号码，由持卡人输入原密码，打印特殊业务申请书。

3．后续处理

特殊业务申请书交持卡人签字确认，银行卡、回单联及证件交持卡人。

#### 5.3.4密码修改

##### 5.3.4.1基本规定

1．借记卡、准贷记卡和贷记卡的持卡人可以凭银行卡和原支付密码在全国任意营业机构办理密码修改。

2．持卡人也可以在银联自助设备、电话银行或网上银行等自助渠道上根据提示输入原支付密码修改密码；还可通过电话银行或网上银行修改查询密码。

3．同一卡号的准贷记卡在同一日累计校验错误次数达到5次，卡片会被锁定。如解除锁定，持卡人必须办理修改密码手续。

##### 5.3.4.2业务操作

1．支付密码修改

柜员接到持卡人提交的银行卡及《特殊业务申请书》，审核无误后选择“4216银行卡密码修改”交易处理，打印特殊业务申请书并交持卡人签字确认，银行卡及回单联交持卡人。

2．查询密码修改

柜员接到持卡人提交的银行卡及《特殊业务申请书》，审核无误后选择“3057借记卡密码重置”或“2122准贷记卡密码重置”交易处理，打印记账凭证，特殊业务申请书交持卡人签字确认后作记账凭证附件，银行卡及回单联交持卡人。

### 5.4撤销挂失

#### 5.4.1书面挂失撤销

##### 5.4.1.1基本规定

1．准贷记卡或借记卡的挂失撤销必须由持卡人本人凭原挂失申请书回执、有效身份证件、银行卡到原挂失营业机构办理；贷记卡挂失不得撤销。

2．卡片、密码同时挂失后，若持卡人能提供卡片但不能提供密码的，须在办理密码挂失后，办理撤销书面挂失，再办理密码重置；卡片和密码都能提供的，须先撤销书面挂失，再撤销密码挂失。

3．挂失申请书回执丢失需要撤销书面挂失的，须重新办理挂失手续。

##### 5.4.1.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的银行卡、挂失申请书回执及身份证件，审核申请书回执联与留存联是否一致，是否持卡人本人办理。

2．交易操作

柜员选择“3051借记卡解挂失”或“2172准贷记卡解挂”交易，录入相关要素，持卡人输入密码（如该卡已做密码挂失，则密码输入项可跳过），打印记账凭证。

3．后续处理

在挂失申请书回执联和留存联批注处理结果，交持卡人签字确认，挂失申请书回执联作记账凭证附件，留存联专夹保管，银行卡及证件交持卡人。

#### 5.4.2其它挂失撤销

##### 5.4.2.1基本规定

准贷记卡或借记卡的持卡人如需对口头挂失及通过电话银行或网上银行办理的挂失进行撤销，可凭银行卡及本人有效身份证件到发卡行所在地任意营业机构办理解挂手续。贷记卡挂失不得撤销。

##### 5.4.2.2业务操作

1．受理审核

借记卡口头挂失解挂业务须由持卡人本人凭有效身份证件、借记卡、密码到网点柜台办理,填写《挂失申请书》。

2．交易操作

经办人员在确认客户身份并留存身份证件复印件后即可办理解挂业务,选择交易：借记卡-解挂失,挂失标志:选择“口挂”。

3．后续处理

交易处理成功后,柜员在《挂失申请书》“处理结果”栏:“4、申请人撤销挂失□”划“√”,并由持卡人签名确认。

### 5.5更换卡片

#### 5.5.1借记卡换卡

##### 5.5.1.1基本规定

1．借记卡损坏后，持卡人可凭原卡片和有效身份证件在发卡行所在地任意营业机构办理换卡。

2．换卡必须由持卡人本人办理，不得委托他人。

3．借记卡损坏且密码遗失的，应按挂失补卡手续处理。

##### 5.5.1.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人填写的《金穗借记卡换卡申请书》、卡片和身份证件，审查申请表填写是否完整、齐全，填写《特殊业务信息核对表》，并通过询问、核查等方式验证持卡人的个人信息和账户信息。

2．交易操作

柜员选择“3048借记卡换卡”交易处理，并按系统提示收取借记卡工本费，打印记账凭证和收费凭证。

3．后续处理

在换卡申请表上批注处理结果，交持卡人签字确认，并与特殊业务信息核对表一起专夹保管。新卡、身份证件及收费回单交持卡人，原损坏卡当场在磁条处剪角作废，按重要空白凭证管理。

#### 5.5.2准贷记卡换卡

##### 5.5.2.1损坏换卡

###### 5.5.2.1.1基本规定

1．准贷记卡损坏后，持卡人可凭原卡片和本人有效身份证件在发卡行所在地任意营业机构办理换卡。

2．换卡应在营业机构接到申请之日起10个工作日内完成。

3．卡片有效期剩余超过半年的，不得更换卡片有效期。对于持卡人更新有效期的，提示持卡人已收年费不作退还。

###### 5.5.2.1.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人填写的《金穗准贷记卡换卡申请书》、有效身份证件及卡片，审查申请表填写是否完整、齐全，并核对持卡人身份证件等。

2．交易操作

（1）柜员须将原损坏卡收回并当场在磁条处剪角作废，根据申请资料登记《银行卡登记簿》，注明受理日期、种类、户名、证件号码等，在备注栏登记联系方式、上交日期等并签章。

（2）当日将换卡申请书复印件和收回的作废卡片通过专人送达相关部门。

（3）持卡人接到通知后，凭换卡申请书回执、本人有效身份证件到原受理营业机构领取新卡。

（4）领卡手续同新开卡。另选择“4255银行卡收费”交易按规定收取准贷记卡工本费。

3．后续处理

柜员在换卡申请表回执联和留存联上批注处理结果，交持卡人签字确认，作记账凭证附件，证件、新卡及手续费回单交持卡人。

##### 5.5.2.2到期换卡

###### 5.5.2.2.1基本规定

1．准贷记卡持卡人可以在发卡行所在地任意营业机构办理到期换卡业务。

2．对于持卡人到营业机构申请办理到期换卡的，应填写《金穗准贷记卡换卡申请书》，凭卡片和本人有效身份证件办理，如代理办理到期换卡的，应提供持卡人和代理人有效身份证件。

###### 5.5.2.2.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人填写的《金穗准贷记卡换卡申请书》、有效身份证件及卡片，审查申请表填写是否完整、齐全，并核对持卡人身份证件等。

2．交易操作

网点在受理到期换卡业务时,旧卡片不再收回。

### 5.6冻结/解冻

#### 5.6.1冻结

##### 5.6.1.1基本规定

1．司法冻结可选择不收不付、只收不付和部分冻结三种方式，其它原因冻结只能办理部分冻结。

2．当司法冻结选择部分冻结方式时，冻结金额只允许在账户的可用余额范围内。

3．借记卡司法冻结必须在账户行办理。准贷记卡账户冻结只能在本发卡行办理。

4．如果需要冻结借记卡的多个子账户，可根据需要对任一子账户进行冻结。

5．准贷记卡账户状态为销卡、挂失、锁定、未激活、过期等状态的，可做司法冻结。

##### 5.6.1.2业务操作

柜员接到有权机关签发的冻结通知书，经审批后，选择“3060借记卡冻结”交易处理，打印记账凭证，登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》并由执法人员和经办柜员分别签章，冻结通知书留存联等材料专夹保管，填写回执联并加盖相关业务印章交有权机关。

#### 5.6.2解冻

##### 5.6.2.1基本规定

1．解冻需由原冻结申请人在原冻结营业机构办理。

2．解除冻结时，输入的卡号、原冻结日期、冻结日志号、冻结方式、解冻金额和账户序号必须与原冻结记录完全一致。

3.准贷记卡解除司法冻结的，系统自动恢复授信额度。

##### 5.6.2.2业务操作

柜员接到有权机关签发的解冻通知书，经审批后，选择“3061借记卡解冻”交易处理，打印记账凭证，在《协助查询、冻结、扣划登记簿》上注明解冻日期等要素后由执法人员和经办柜员分别签章，解冻通知书留存联等材料专夹保管，填写回执联并加盖相关业务印章交有权机关。

### 5.7强制扣划

#### 5.7.1基本规定

1．司法强制扣划须在司法冻结的状态下进行，对原冻结范围进行强制扣划。如遇协助司法机关直接扣划卡存款，须先冻后扣。

2．司法强制扣划只能在原冻结行办理。

3．司法强制扣划资金不能超过冻结金额，不能透支扣划准贷记卡存款。

4．司法强制扣划只能通过转账方式划转。

5．扣划金额小于冻结金额时，款项扣划后，原冻结状态自动解除。

#### 5.7.2业务操作

柜员接到有权机关签发的扣划通知书，经审批后，选择“3062借记卡强制扣划”交易处理，打印记账凭证和过渡凭证，将扣划款项划转至有权机关指定账户。登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》并由执法人员和经办柜员分别签章，扣划通知书留存联等材料专夹保管，填写回执联并加盖相关业务印章交有权机关。

### 5.8其它业务

#### 5.8.1重写磁

##### 5.8.1.1基本规定

持卡人因磁道信息丢失无法办理存取款业务时，由持卡人本人凭银行卡、身份证件和密码，填写《特殊业务申请书》，在发卡行所在地指定营业机构办理银行卡重写磁业务。

##### 5.8.1.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的银行卡、身份证件及《特殊业务申请书》后，审核卡片有无异常，申请书填写是否完整、齐全，并核对持卡人身份证件，填写《特殊业务信息核对表》，并通过核查、询问等方式验证持卡人的个人信息和账户信息。

2．交易操作

柜员选择“4253银行卡重写磁”交易，手工输入卡号等相关要素，由持卡人输入密码，刷卡重写原卡片磁道，打印特殊业务申请书。

3．后续处理

特殊业务申请书交持卡人签字确认，特殊业务信息核对表作申请书附件，申请书回单联及银行卡交持卡人。

### 5.9睡眠户激活

#### 5.9.1基本规定

1．借记卡和准贷记卡转入睡眠户管理后，睡眠卡激活交易可在发卡行所在地任意营业机构办理。

2．卡账户激活后即成为正常账户，激活后的借记卡可以正常使用。

3．附属卡及已经集中销户的卡不能激活卡账户。

4．激活交易不需验证密码和身份证件。

5．被激活的睡眠卡，系统将自动收取账户管理费和年费。

#### 5.9.2业务操作

1．借记卡

（1）柜员接到持卡人提交的借记卡，如刷卡提示“此户处于休眠状态，请办理销户或激活业务”时，则表明该卡已被转入睡眠户，经确认持卡人要启用该卡的，柜员选择“4502激活睡眠户”交易刷卡或录入卡号激活该卡，激活后的借记卡可直接办理业务。

（2）柜员接到持卡人提交的借记卡，如刷卡提示“此户睡眠超期，请办理销卡和销户”，则表明该卡已被集中销户，应告知持卡人只能办理销户，如果持卡人需要办理业务，可建议其申领新卡。

2．准贷记卡

柜员接到持卡人提交的准贷记卡，如刷卡提示“此户处于休眠状态，请办理销户或激活业务”时，则表明该卡已被转为睡眠户，应询问其是否换卡或销户。

（1）如果持卡人要求换卡，选择“4502激活睡眠户”交易刷卡或录入卡号激活该卡后，办理换卡手续。

（2）如果持卡人要求销户，柜员按照销户流程为其办理销户业务。

#### 5.9.3销户处理

##### 5.9.3.1基本规定

1．借记卡和准贷记卡睡眠户销户业务可在发卡行所在地任意营业机构办理。

2．未集中销户的和已集中销户的卡，销户交易代码与正常销户的相同。

##### 5.9.3.2业务操作

1．未集中销户

持卡人办理销户业务时，柜员按正常销户流程办理。

2．已集中销户

持卡人办理销户业务时，柜员审核持卡人提交的身份证件和销户申请书，选择相应的销户交易，刷卡或手工录入卡号，并由持卡人输入密码（注：已集中销户的睡眠卡销户虽然要求输入密码，但系统不校验密码，即使持卡人遗忘密码也可以办理销户），经授权打印销户清单交持卡人签字确认后，将本金及利息交持卡人。

3．2005年8月14日前已转入损益的

（1）柜员接到持卡人提交的银行卡办理销户时，选择“9710长期不动户资料查询”交易查询存款余额。

（2）选择“9711长期不动户销户”交易处理（必须原开户营业机构操作），打印记账凭证。

（3）根据上次动账日期、存款余额、销户日期及销户日活期挂牌利率，选择相关交易手工进行处理。

（4）记账凭证和销户回单并加盖相关业务印章，记账凭证交持卡人签字确认，现金及销户回单交持卡人。

（5）如柜员操作有误，当日可选择“9099取消交易”作取消处理

## 第六章 借记卡理财业务

### 6.1基本概念

1．理财功能

中国农业银行向金穗借记卡主卡持卡人提供的办理存取现金、转账结算、消费等传统业务以外的金融服务功能，包括账户管理、投资管理、中间业务代理等。单位卡无理财服务功能。

2．账户序号

借记卡下开立或移入账户时系统按建立的时间顺序自动分配的数字编码，持卡人在申请办理业务时应指定相关的账户序号。

3．主账户

借记卡下每一币种的账户序号为0的活期账户称为主账户。每一个币种都可对应建立一个主账户，其中外币主账户包括现钞和现汇两种。人民币主账户即卡账户。

4．子账户

借记卡关联的所有账户序号不为0的存、贷款账户统称为子账户。借记卡挂失后，其子账户同时挂失；解挂后其子账户也同时解挂；换卡后，其子账户也同时解除与原卡号的对应关系，系统自动将子账户与新卡号建立对应关系。

5．卡账户

借记卡关联的币种为人民币、钞汇标志为0、账户序号为0的活期主账户称为卡账户，卡账户具有对外结算和支付款项的基本功能。

6．子账户的移入移出

持卡人可将本人的定期整存整取存单账户下挂到借记卡下，作为借记卡的一个子账户进行管理；也可将借记卡下的整整子账户移出，使用存单单独管理。

7．主账户超额转定期

又称“约定转存”功能，是银行根据持卡人的申请，每日日终时系统自动将主账户中超过约定留存金额的存款，以约定的期限、到期转存方式和客户申请金额的整数倍，转开一个相应整整子账户的业务。

8．自动供款

系统根据持卡人的申请，在约定的每月供款日从借记卡人民币活期账户中把约定的金额转入约定账户的业务，约定账户包括同一发卡行内的活期存折、准贷记卡、借记卡及卡下的其它人民币活期账户。

9．主账户转零整子账户续存

持卡人在借记卡下开立零整子账户（包括教育储蓄子账户）后从借记卡卡账户向零整子账户转账供款的交易，分为手动供款和自动供款两种方式。

10．指定交易

银行根据持卡人的申请及其与银行签订的委托代理协议，在签约有效期内系统自动完成水电费等代缴业务、代发工资等代发业务和外汇实盘买卖等中间业务的功能。

11．使用范围

借记卡子账户的理财业务可以在发卡行所在地任意营业机构办理；理财卡的人民币活期子账户还可在全国任意营业机构办理存款业务，异地交易手续费按规定收取；外币活期子账户只能在发卡行所在地有权办理相关外币业务的营业机构开户及续存续取。

12．交易管理

借记卡下所有账户的支控方式与借记卡一致，均使用与借记卡相同的支付密码，账户移入后原有的支控方式自动失效；持卡人通过柜面可以办理借记卡下所有账户的支取业务，消费和ATM取现业务只能从卡账户中支取。

### 6.2子账户现金/转账开户

#### 6.2.1基本规定

1．支持本外币活期、整存整取业务，开立的子账户归属交易行。

2．每一币种钞或汇开立的第一个活期账户为主账户。

3．单位卡、附属卡不能开立子账户。

#### 6.2.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的借记卡、存款凭条、现金或付款凭证，应认真审查卡片有无异常，提交的凭证填写是否完整、正确。

2．交易操作

（1）若现金开户，柜员清点现金，核对现金实物与持卡人告知数是否相符。若转账开户，柜员应选择相关贷记过渡交易将款项转入过渡账户。

（2）柜员选择“3009借记卡子账户现金开户”交易或“3058借记卡子账户转账开户”交易处理，录入相关要素，打印银行卡存款凭条。

3．后续处理

存款凭条交持卡人签字确认并加盖相关业务印章，回单联及借记卡交持卡人。

### 6.3主账户转开子账户

#### 6.3.1基本规定

1．支持活期、整整、定活、零整/教育、通知、国债业务。转开的子账户归属于交易行,通过自助渠道开立的子账户，账户归属转出方开户行。

2．单位卡、附属卡不能开立子账户。

3．转开零整或教育储蓄子账户时，系统默认为自动供款，供款账号为本张借记卡的卡账户。

#### 6.3.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的借记卡及取款凭条，应认真审查卡片有无异常，提交的凭证填写是否完整、正确。

2．交易操作

柜员选择“3034借记卡主账户转开子账户”交易处理，录入相关要素，持卡人输入密码，打印银行卡取款凭条。

3．后续处理

取款凭条交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，回单联及借记卡交持卡人。

### 6.4子账户移入

#### 6.4.1基本规定

1．账户通兑标志为不通兑的不能移入。

2．移入账户的客户号与借记卡的客户号必须一致。

3．原账户移入后系统自动为该账户分配子账户序号，原账户支控方式失效，移入后凭借记卡及卡密码办理该子账户交易。

#### 6.4.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的存单及借记卡，审核卡片有无异常，存单是否通存通兑，与借记卡是否为同一人。

2．交易操作

柜员选择“3074借记卡子账户移入”交易处理，录入相关要素，持卡人输入移入存单密码，打印存单、记账凭证及客户回单。

3．后续处理

记账凭证交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，回单联与借记卡交持卡人，原存单加盖附件章作记账凭证附件。

### 6.5子账户移出

#### 6.5.1基本规定

移出账户的支控方式为凭密，密码默认与借记卡支付密码相同，通兑标志默认为通兑。

#### 6.5.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的借记卡，审核卡片有无异常，问明需移出的子账户序号、金额等要素。

2．交易操作

柜员选择“3073借记卡子账户移出”交易处理，录入相关要素，持卡人输入借记卡密码，解除原关联关系，打印记账凭证和存单。

3．后续处理

记账凭证交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，存单、回单联、存单及借记卡交持卡人。

### 6.6子账户续存/续取

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的借记卡及银行卡存、取款凭条，应认真审核卡片有无异常，提交的凭证填写是否完整、正确。

2．交易操作

柜员选择“3003借记卡活期子账户过渡转入”、“3004借记卡活期子账户过渡转出”、“3011借记卡活期子账户存现”、“3012借记卡活期子账户取现”交易处理。

3．后续处理

比照现金存款、现金取款、转账存款和转账取款业务办理。

### 6.7子账户互转

#### 6.7.1基本规定

1．活期子账户互转必须转出、转入账户的币种、钞汇标志一致，且为同一张借记卡所关联的活期子账户。

2．主账户转零整时续存金额必须为零整子账户开户金额的整数倍，零整续存后总金额不能大于开户金额乘以存期的月数。

#### 6.7.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的借记卡及银行卡取款凭条，审核卡片有无异常，转出、转入子账户的币种、钞汇标志是否一致，是否为同一张借记卡所关联的子账户。

2．交易操作

若活期互转选择“3005借记卡卡内活期账户互转”、活期转零整选择“3042借记卡主账户转零整续存”交易处理，录入相关要素，持卡人输入借记卡密码，打印银行卡取款凭条。

3．后续处理

取款凭条交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，回单联及借记卡交持卡人。

### 6.8子账户现金/转账部提

1．受理审核

柜员接到持卡人填写的银行卡取款凭条、借记卡及身份证件，应认真审核卡片有无异常，提交的凭证填写是否完整、正确等。

2．交易操作

柜员选择“3032借记卡整整子账户现金部提”交易或“3077借记卡整整子账户转账部提”交易处理，录入相关要素，持卡人输入密码，如大额取现的应按规定审核并录入持卡人身份证件号码，打印银行卡取款凭条。

3．后续处理

取款凭条交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，回单联、利息清单、借记卡及现金交持卡人。转账销户的，选择过渡交易将款项转入持卡人指定的收款账户。

### 6.9子账户部提转主账户

1．受理审核

柜员接到持卡人填写的银行卡取款凭条、借记卡及身份证件，应认真审核卡片有无异常，提交的凭证填写是否完整、正确等。

2．交易操作

柜员选择“3036借记卡整整子账户部提转主账户”交易处理，录入相关要素，持卡人输入密码，打印银行卡取款凭条、利息清单。

3．后续处理

取款凭条交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，回单联、利息清单和借记卡交持卡人。

### 6.10子账户现金/转账销户

#### 6.10.1基本规定

1．支持本外币活期、整存整取子账户业务。

2．在执行0199抹账和查询柜员交易时，须录入原记账凭证上打印的相应交易码。

#### 6.10.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的借记卡及取款凭条，应认真审核卡片有无异常，提交的凭证填写是否完整、正确。

2．交易操作

柜员选择“3010借记卡子账户现金销户”交易或“3068借记卡子账户转账销户”交易处理，录入相关要素，持卡人输入密码，如大额取现的应按规定审核并录入持卡人身份证件号码，打印银行卡取款凭条。

3．后续处理

取款凭条交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，回单联、利息清单，借记卡及现金交持卡人。转账销户的，选择过渡交易将款项转入持卡人指定的收款账户。

### 6.11子账户销转主账户

#### 6.11.1基本规定

1．通知存款可以部分支取，但留存金额必须大于最低起存金额。

2．销户后税后本息全额转至相应币种钞汇的活期主账户。

#### 6.11.2业务操作

1．受理审核

柜员接到持卡人提交的借记卡及取款凭条，应认真审核卡片有无异常，提交的凭证填写是否完整、正确。

2．交易操作

柜员选择“3035借记卡子账户销户转主账户”交易处理，录入相关要素，持卡人输入密码，打印银行卡取款凭条和利息清单。

3．后续处理

取款凭条交持卡人签字确认，并加盖相关业务印章，回单联、利息清单及借记卡交持卡人。

### 6.12自动约转签约/解约

#### 6.12.1基本规定

单位卡、附属卡不能签约。

#### 6.12.2业务操作

1．受理审核

客户需提交金穗借记卡、本人有效身份证件。

2．交易操作

柜员选择“3075理财卡自动约转签约”交易或“3076理财卡卡自动约转解约”交易处理，刷卡读入卡号，提请客户输入密码，录入相关信息，提交系统处理。

3．后续处理

交易成功打印《业务回单》，交客户签字确认，银行盖章，第一联做记账凭证随传票装订，第二联同金穗借记卡交还客户。

4．注意事项

只有当签约账户余额超过约定留存金额且超过部分达到银行指定金额的整数倍时才进行约转。

### 6.13自动供款签约/解约

#### 6.13.1基本规定

1．单位卡、附属卡不能签约。

2．供款日签约账户必须有足额资金。

#### 6.13.2业务操作

1．受理审核

客户需提交金穗借记卡、本人有效身份证件。

2．交易操作

柜员选择“4589自动供款签约”交易或“4590自动供款解约”交易处理，刷卡读入卡号，提请客户输入密码，录入相关信息，提交系统处理。

3．后续处理

交易成功打印《业务回单》，交客户签字确认，银行盖章，第一联做记账凭证随传票装订，第二联同金穗借记卡交还客户。

# 第四部分 现金管理

## 第一章 结算账户管理

### 1.1基本规定

1．现金管理系统的银行结算账户，是指中国农业银行为机关、团体、部队、企业、事业单位、其他组织、个体工商户和自然人等客户开立的办理资金收付结算的人民币活期存款账户。

2．客户申请开立银行结算账户，必须根据《人民币银行结算账户管理办法》要求，向开户银行提供完整、合规的证明文件，并对其出具的开户申请资料实质内容的真实性负责。

3．单位银行结算账户按用途分为基本存款账户、一般存款账户、专用存款账户、临时存款账户。个体工商户凭营业执照以字号或经营者姓名开立的银行结算账户纳入单位银行结算账户管理。

（1）基本存款账户是客户因办理日常转账结算和现金收付需要开立的银行结算账户。客户只能在银行开立一个基本存款账户，其他银行结算账户的开立必须以基本存款账户的开立为前提，必须凭基本存款账户开户许可证办理开户手续。临时机构和注册验资需要开立的临时存款账户除外。

（2）一般存款账户是客户因借款或其他结算需要，在基本存款账户开户银行以外的银行营业机构开立的银行结算账户。

（3）专用存款账户是客户按照法律、行政法规和规章，对其特定用途资金进行专项管理和使用而开立的银行结算账户。

（4）临时存款账户是客户因临时需要并在规定期限内使用而开立的银行结算账户。其最长有效期限为两年。

4．开立基本存款账户、临时存款账户（因注册验资开立的临时存款账户除外）及财政预算单位专用存款账户必须经过人民银行核准。

5．注册验资业务相关规定

（1）注册验资户开户时，客户必须出具工商行政管理部门核发的“企业名称预先核准通知书”或有关部门的批文。

（2）注册验资账户在验资期间只收不付，只有注册验资户转基本存款账户或一般存款账户后，才能办理结算。

（3）注册验资资金的汇缴人应与出资人的名称一致，并需通过联网核查系统核查出资人身份。其预留银行印鉴中公章或财务专用章的名称应是存款人与银行在银行结算账户管理协议中约定的出资人名称。

（4）未获得工商行政管理部门核准登记的单位，应向银行申请撤销注册验资临时存款账户，退还原银行出具的所有验资证明资料原件。银行按原出资方式退还客户验资款项。

（5）获得工商行政管理部门核准登记的单位，必须以转账方式将验资款转入基本户或一般户，不得提取现金。

（6）开立验资户时不收取开户手续费，待转为基本户或一般户时收取开户手续费。

（7）增资户除参照注册验资户处理外，还需要提供营业执照正本（必须有年检记录并加盖企业公章）原件、复印件。

6．单位协定存款相关规定

（1）单位协定存款是指存款单位与农业银行协议约定，在基本存款账户或一般存款账户（下称“结算户”）之上，开立协定存款账户（下称“协定户”），并约定基本存款额度，由开户行对超出基本额度的协定户存款按协定存款利率单独计息的存款。

（2）存款单位办理单位协定存款，须和开户行签订《中国农业银行单位协定存款协议》，协定存款协议的期限最长不超过1年，协议到期时存款单位或开户行须于到期日前15个工作日向对方书面提出终止，否则视作协议有效期自动延长一年。

（3）当结算户低于基本存款额度时，开户行自动将协定户存款补足结算户基本存款额度；若协定户存款不足以补足结算户额度，协定户余额直至为零，结算户和协定户在协议期仍可继续使用。

（4）单位协定存款的结算户存款按照人民银行公布的单位活期存款计息规则计息；协定户存款的利率统一执行中国农业银行公布的协定存款利率计息。

7．多级账簿相关规定

（1）多级账簿是结算账户下的明细核算登记簿，用于客户对其内部独立核算的部门或账户明细进行分项核算。

（2）多级账簿与结算账户的关系:多级账簿不参与银行与结算账户的账务核对，不参与银行总账核算；多级账簿的账务处理基于结算账户的账务处理，当发生对外支付业务时，只要结算账户有足够的余额，即使客户指定的各级账簿无足够余额，也可以对外正常支付。

8．账户销户的相关规定

（1）客户申请销户时，需向开户行提交撤销银行结算账户申请书并加盖单位公章，经有权人审批后，方可进行销户处理。

（2）进行账户销户时，销户人必须还清贷款和表内外应收未收利息，结清所有结算费用。存款人尚未清偿其开户银行债务的，不得申请撤销该账户。

（3）开通多级账簿、透支、资金池、资金归集等功能的账户销户时，相应功能必须关闭。

（4）存在委托代收、代付业务等委托关系的账户销户时，相应的委托关系必须全部撤销。

（5）账户销户时账户余额、积数必须为零。

（6）账户销户前必须将未用的重要空白凭证全部收回并作废处理，对于客户确实无法缴回未用重要凭证，必须出具承诺书。

（7）核准类账户销户的还须交回人民银行核发的开户许可证。

9．不动户清理的相关规定

（1）长期不动户是根据人民银行账户管理办法的规定，银行对一年未发生收付活动、无现金管理签约且未欠开户银行债务的单位银行结算账户,应通知单位自发出通知之日起30日内办理销户手续，逾期视同自愿销户，未划转款项列入久悬未取专户管理。

（2）系统根据长期不动户管理的规定，在每年的2、5、8、11月的10日日终时，对状态正常的单位银行结算账户，自动统计自上次非计息动账日满一年未发生收付活动的结算账户（不包括利息入账和收取小额账户管理费），并生成待清理长期不动户一览表。开户行必须在待清理长期不动户一览表生成后10日内通知开户单位30日内办理销户手续；逾期未来办理的，在次月20日（即3、6、9、12月20日）日终，系统自动对清理标志为“清理”的结算账户进行销户处理，将账户余额转入长期不动户专户管理，同时系统自动登记《长期不动户明细登记簿》。

待清理长期不动户一览表生成后，网点应逐户核对，并在次月20日（即3、6、9、12月20日）前，根据核对情况将待清理长期不动户一览表中不需要清理的账户维护成不清理账户，或将不清理账户维护为待清理账户。

（3）对符合长期不动户清理条件但系统未自动清理的账户，柜员可手工将符合清理条件的账户添加到待清理不动户清单中，当日日终后，系统自动将账户销户，账户余额转入长期不动户专户管理，同时系统自动登记《长期不动户明细登记簿》。

（4）对转入长期不动户管理的账户，营业机构必须在转入长期不动户的次日（即3、6、9、12月21日）打印长期不动户销户成功清单（CMAX），与相关科目、账户核对无误后，根据长期不动户销户清单，将转入长期不动户的账户印鉴卡抽出与长期不动户销户清单一并专夹保管，指定专人负责。

（5）转入长期不动户专户管理的款项，所有权仍属于原账户的客户，客户支取原账户款项时，应向银行出具合法拥有原账户支配权的证明文件，经银行确认并核对账务后，补办销户手续（核销长期不动户）,结清余款。

（6）普通结算账户转入长期不动户后，客户补办销户手续，可以进行不动户销户处理；超过五年，开户行可选择转损益处理；对于转入损益后客户办理销户手续的，经审批后，开户行从损益列支销户款项。

### 1.2开户处理

#### 1.2.1结算账户开户

##### 1.2.1.1流程图示



##### 1.2.1.2业务操作

1．受理审核

客户申请开立银行结算账户，必须根据《人民币银行结算账户管理办法》的规定，向开户银行提供完整、合规的证明文件，并对其出具的开户申请资料实质内容的真实性负责。由外勤人员对客户经营场所进行实地调查并出具调查报告，会计主管或授权人对开户申请资料的完整性、合规性审核无误后，（进行身份核查）在复印件上加盖“与原件核对一致”章，与客户签定银行结算账户管理协议，确定预留印鉴，并与网点签订对账协议，由网点负责人在开户申请书上批注开户意见，会计主管或授权人确定使用科目号，交柜员进行开户处理。

2．交易操作

（1） 开立账户。柜员选择“2505账户开户”交易，按开户申请书录入交易要素，打印记账凭证和账户开户通知书（客户留存），在记账凭证上摘录企业开户经办人证件类型、证件号码，交客户签字确认。

（2） 客户资料登记。开户时无客户资料的，柜员选择“5221建立法人客户基本信息”交易，录入客户信息，打印记账凭证和客户回单。

（3）收取开户手续费。开户交易结束后系统自动联动“收费”交易收取开户手续费，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章。

（4）账户开户资料登记。柜员选择“2501账户开户资料登记”交易处理，打印记账凭证和客户回单。

3．后续处理

（1）柜员开户成功后，将印鉴卡、加盖业务办讫章的账户开户通知书（客户留存联）、客户回单等资料交客户。

（2）进入人行账户管理系统，按开户申请书录入账户基本信息（核准类账户的，还需将开户申请书、开户资料原件及复印件等交指定人员送人行审批）。

（3）网点收到经人行核准后返还的开户资料和开户许可证，会计主管应及时督促相关柜员进行开户维护并及时上报预留印鉴，建立电子印鉴库。

（4）维护开户资料。柜员选择“2503账户开户资料修改”交易，补充录入开户许可证核准号或修改年检日期等其他账户信息，打印记账凭证。

（5）相关柜员通知客户领取开户申请书回单和开户许可证正本。开户许可证副本，开户申请书、营业执照、组织机构代码证、税务登记证复印件等开户资料由档案管理员进行专夹保管。客户预留印鉴卡片按规定保管，作日常印鉴核对用，使用支付密码的要在支付密码器中加载账号。

##### 1.2.1.3注意事项

1．新开账户时通存通兑标志默认值均为“不允许”。

2．计息周期：单位银行结算账户和个人结算户选择“每季20日”，保证金账户可选择“每季20日”或“利随本清”。

3．同业存款的利率代码为2400，协定存款的利率代码按协定存款协议书的约定进行维护。

4．账户的实际启用日期必须执行人民银行规定的账户生效日制度。账户启用日期必须大于等于当前会计日期，小于等于账户终止日期。待人行批准三日后，才能对外进行支付，首笔应转账存入。

5．账户终止日期：临时存款账户必须输入，并且账户终止日期必须满足账户的有效使用日期小于等于两年。

6．客户号是确定客户身份的重要标志。客户在申请开立银行结算账户时，营业机构要在对公客户信息系统中录入客户资料，同时产生一个客户号，柜员根据客户号开立相应银行结算账户。

#### 1.2.2注册验资户处理

##### 1.2.2.1流程图示



##### 1.2.2.2业务操作

###### 1.2.2.2.1开设验资账户

1．受理审核

会计主管或授权人根据客户提供的工商行政管理部门核发的“企业名称预先核准通知书”或政府有关部门批文中注明的名称，审核无误后在复印件上加盖“与原件核对一致”章，签定银行结算账户管理协议，按约定的出资人名称预留银行印鉴，经办人员身份证原件、复印件并进行核查；委托他人办理还应提供授权委托书、授权人、被授权人身份证原件并进行核查。网点负责人在开户申请书上批注开户意见，会计主管或授权人确定科目号交柜员进行开户处理。

2．交易操作

柜员选择“2505账户开户”交易，按开户申请书录入交易要素，其中“账户种类”必须选择“7注册验资临时存款户”。打印记账凭证和账户开设通知书（客户留存联），账户开设通知书（客户留存联）加盖业务办讫章。

3．后续处理

（1）会计主管对柜员提交的资料审核无误后，客户开户申请书（一联）、开户资料原件、账户开设通知书（客户留存联）等退还客户。开户申请书（另两联）、投资人身份证件和核准通知书资料、证明文件复印件留存等开户资料专夹保管。

（2）“企业注册验资临时存款账户”可一次或分次、以转账或汇款方式存入。个人入资者注入资本金必须从个人结算账户划拨资金，一律禁止用现金方式存入。

4.注意事项

任何单位和个人不得以任何名义动用存入入资账户的注册验资资金，只有待申请人取得审批机关开具《北京市工商行政管理局划转入资资金通知书》或《北京市工商行政管理局退还入资资金通知书》后，方可据以将存款划转至该单位的基本存款账户或退还给原出资人账户。

###### 1.2.2.2.2注册验资户转基本户或一般户

1．受理审核

注册验资户转为基本户或一般户时，会计主管按规定审核开户资料的完整性、合规性，无误后签署意见交柜员办理结转。

2．交易操作

（1）建立法人客户基本信息。柜员选择“5221建立法人客户基本信息”交易处理，生成客户号。已存在客户号的可以直接进行账户结转。

（2）结转账户。柜员选择“2520注册验资户结转（基本户/一般户）”交易处理，打印记账凭证和客户回单。

（3）收费。选择“收费”交易，收取开户手续费。打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章，将账户结转客户回单和收费回单交客户。

（4）注册验资户转成基本存款账户的启用时间。因建立电子预留印鉴库需要3个工作日的准备时间，所以对于此类新开立未满3个工作日的基本存款账户，柜员一律不准向其出售结算支付凭证，禁止办理支付结算业务。

###### 1.2.2.2.3验资不成功的处理

1．受理审核

验资不成功，客户应提供以下资料办理销户手续：

（1）不予核准通知书或其他验资不成功证明原件及其复印件。

（2）撤销银行结算账户申请书、交回印鉴卡片。

（3）。出资人持本人身份证及工商局开立的《退还入资资金通知书》二、三联到“企业注册验资临时存款账户”入资行亲自办理退资手续。遇特殊原因需委托他人办理的，须出示授权委托书、授权人及被授权人身份证原件并进行联网核查。

开户行审查的内容：

（1）联网核查出资人身份证并打印复印留存；

（2）鉴别《退还入资资金通知书》的真伪；

（3）审核预留印鉴。开户银行经办员认真核对银行借方记账凭证附件联工商局加盖的预留印鉴。

2．交易操作

（1）查询余额。柜员选择“2596查询账户基本信息”交易处理，将账户余额告知客户，由客户填写凭证并签章。

（2）清息。柜员选择“2587清息”交易，结清验资账户利息，打印记账凭证和利息回单，加盖业务办讫章。

（3）注销验资户。柜员选择“2521注册验资户撤销”交易处理,打印记账凭证、92过渡凭证和销户通知书（客户通知联）。记账凭证加盖业务办讫章。销户通知书（客户通知联）交客户，过渡凭证交后续柜员通过网内往来或大额支付系统等方式将该账户本息划至原出资人账户。

###### 1.2.2.2.4本行验资他行开户的验资款处理

1．受理审核

会计主管接到客户提交的基本账户开户许可证正本、营业执照原件及复印件和撤销银行结算账户申请书，重点审核以下内容：

（1）开户许可证、营业执照等资料是否完整、合规。

（2）销户申请书的账号、户名等要素是否正确。

审核无误后在销户申请书上批注意见，交柜员进行销户处理。

2．交易操作

（1）核对余额。柜员选择“2596查询账户基本信息”交易处理，将账户余额告之客户，由客户填写凭证并签章。

（2）清息。柜员选择“2587清息”交易，结清验资账户利息，打印记账凭证和利息回单，加盖业务办讫章。

（3）注销验资户。柜员选择“2521注册验资户撤销”交易处理,打印记账凭证、92过渡凭证和销户通知书（客户通知联）。记账凭证加盖业务办讫章，销户通知书（客户通知联）交客户留存，过渡凭证交后续柜员处理。

（4）后续柜员通过网内往来或大额支付系统等方式将该账户本息划至原出资人账户。

#### 1.2.3账户维护

##### 1.2.3.1账户基本信息维护

1．基本规定

（1）账户基本信息维护是营业机构根据与客户签订的《变更单位银行结算账户申请书》（以下称申请书）以及相关材料，对其银行结算账户的账户名称、客户号、钞汇标志、账户性质、印鉴状态、收支种类、计息要素、协定存款、账页输出周期、限额控制方式、账户交易渠道、账户启用/终止日期、账户取现标志等基本信息进行维护。账户基本信息维护后即时生效。

（2）人民币存款账户不能维护钞汇标志，系统开户时默认为“钞”户。

（3）基本存款账户、一般存款账户和专用存款账户才能维护账户性质。

（4）账户印鉴状态维护是对账户的印鉴进行挂失或解挂处理。账户印鉴挂失后，除批量交易和有权机关的强制扣划外，其它联机支付交易均不能办理；账户印鉴解挂后，系统自动恢复账户的全部结算功能。

（5）账户收支种类维护分为收支类、收入类、支出类三种类型。

（6）账户计息要素维护包括计息周期、计息方式、贷方计息利率代码、借方计息利率代码和客户利息收入账号等内容。计息周期分为不计息、每季20日、不计息滚积数、利随本清四种类型，维护账户计息周期时，若将计息账户维护为不计息或不计息滚积数时，必须先对账户进行清息；若将不计息或不计息滚积数账户维护为计息时，系统自动将原有积数清零。

个人结算账户的计息周期不能维护，保证金账户的计息周期可维护为利随本清。

（7）账户协定存款维护是营业机构根据客户部门与客户签订的协定存款协议书，对协定存款的额度、利率等要素维护。账户协定存款维护仅限于基本存款账户、一般存账户、专用存款账户、临时存款账户，自维护日起计算协定存款积数。

（8）账户限额控制方式包括转账取现是否分开、收入是否增加限额两种，当账户限额控制方式维护为转账取现分开时，收入不能增加限额。

（9）账户交易渠道有柜台、客户端、公网客户端、网上银行、电话银行五种，除注册验资户和保证金账户外，其他账户的交易渠道都可维护为关闭或启用。

（10）维护账户启用/终止日期时，账户启用日期应在当前会计交易日期（含）之后，账户终止日期（含）之前。临时存款账户申请延长使用日期时，客户应在账户有效期限内向开户银行提交“临时存款账户展期申请书”，开户银行报中国人民银行当地分支行核准后进行账户启用/终止日期的维护。

（11）账户取现标志维护。营业机构根据客户申请和人民银行现金管理规定对基本存款账户、专用存款账户、临时存款账户、个人银行结算账户（支票）、外币存款账户取现标志进行维护。

2．受理审核

客户申请变更账户基本信息时，须提交变更银行结算账户申请书及相关的变更资料原件和复印件，非法定代表人或单位负责人办理的，还须出具法人授权书、代理人身份证件原件及复印件。会计主管对客户提供的变更资料及办理人身份审核无误后，在复印件上加盖“与原件核对一致”章，在变更银行结算账户申请书上批注审核意见并签章后，交柜员进行账户维护。

3．交易操作

（1）柜员选择“2518账户基本信息维护”交易，根据变更事项，变更账户名称、客户号、钞汇标志、印鉴状态、收支种类、计息要素、协定存款、账页输出周期、限额控制方式、账户交易渠道、启用/终止日期、账户取现标志等信息。打印记账凭证，加盖业务办讫章。

（2）选择“收费”交易收取变更信息手续费，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章。

4．后续处理

（1）柜员将变更申请书、变更资料及客户回单等退还客户，印鉴变更的还要求登记新的印鉴卡，及时报送印鉴，变更电子印鉴库。

（2）核准类账户还需将变更内容及时录入人行账户系统，将变更银行结算账户申请书、变更资料交指定人员两个工作日内送人行核准。收到经人行核准退还的资料后，应及时将变更申请书客户联、开户许可证正本等资料退还客户，开户许可证副本交柜员维护核准号。

（4）档案管理员将开户许可证副本等相关变更资料复印件专夹保管。

##### 1.2.3.2账户支控方式维护

1．受理审核

营业机构根据客户变更账户支控方式申请，约定账户新的支控方式和交易渠道。会计主管检查申请账户状态是否正常，符合要求的在申请书上签署意见后交柜员办理。

2．交易操作

（1）柜员选择“2514账户支控方式维护”交易处理，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章，客户回单交客户。

（2）选择“收费”交易收取信息维护手续费。打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章，回单交客户。

维护后的支控方式即时生效。

##### 1.2.3.3账户通存通兑维护

1．受理审核

客户向营业机构提交开通账户通存通兑申请，会计主管确认申请账户状态正常且账户性质不是注册验资户和保证金账户后，在申请书上签署意见后交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“2513账户通存通兑维护”交易，根据申请内容维护通存范围和通兑范围，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章。回单交客户。

选择“收费”交易收取信息维护手续费，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章。回单交客户。

##### 1.2.3.4账户支付限额维护

1．基本规定

（1）账户支付限额维护是营业机构根据客户申请对其银行结算账户支出额进行控制。账户支付限额维护后即时生效，账户对外支付时，系统自动按客户约定的限额进行控制。

（2）账户支付限额的控制方式

账户支付限额的控制方式有收入不增加限额和收入增加限额两种。

控制方式为收入不增加限额的，账户发生收款业务时，支出限额不发生变化，账户对外支付时，支付金额小于或等于相应支付限额。

控制方式为收入增加限额的，账户发生收款业务时，等额增加账户的支出限额。

（3）账户支付限额的控制范围

账户支付限额的控制范围有现金、转账支出分别控制和不分开控制两种，现金和转账支出分别控制时，取现限额与转账支出限额之间没有联系，即取现限额与转账支出限额互相不受影响。

（4）单笔限额小于等于日限额，日限额小于等于月限额，不定期支出限额大于等于日限额。账户发生对外支付时，系统同时检查所有支付限额（从小到大），只要满足其中一个控制条件，账户就受到支付限额控制支付交易不成功。

（5）不定期支出限额起始日期必须在当前会计日期（含）之后，不定期终止日期（含）之前。

（6）将已进行支付限额控制的账户修改为不控制时，系统自动清除账户所有限额的累计额，但对已开通支付限额的账户修改其支付限额时，系统不清除限额的累计额；修改账户不定期支出限额的“不定期起始日期”时，系统自动清除不定期支出限额的累计额。

（7）不定期支出限额到期后，账户不再受不定期支出限额的控制。其它支付限额到期后，在日终、月终后累计限额自动清零，限额即可重复使用。

（8）在账户有支付限额控制下发起的联机支付交易，集团内部上、下级账户的支付限额相互间不受限制。集团客户账户维护支付限额后，只控制实际的对外支付额，集团上下级账户之间的上存、支取、上划、下拨，以及收费、付息、还贷等业务不受限额控制，但是批量代扣业务除外。

（9）对有支付限额控制的账户进行抹账、冲正处理时，系统根据限额的控制方式，自动调整支付限额。借方红字冲账时，如果是限额期限内的错账，则减少账户支出累计额；如果限额期限外的错账，不调整账户支出累计额。借方蓝字补账时，若账户的剩余支出累计额足以支付，则补记限额期限内错账后，累加账户的支出累计额，而补记限额期限外的错账，不调整账户的支出累计额；若账户的支付限额不足支付，则无论是何种限额（包括剩余支付累计额），也不管是冲正还是抹账，都必须重新维护账户支付限额，再进行借方蓝字补账或重记账。冲正的不论是现金支付还是转账支付业务，调整的支付限额都是转账支出限额。

2．受理审核

会计主管根据客户与银行签订的申请书，确认账户状态正常后，交柜员处理。

3．交易操作

（1）柜员选择“2519账户支付限额维护”交易，对申请人账户的单笔取现限额、单笔转账支出限额、日取现限额、日转账支出限额、月取现限额、月转账支出限额、不定期取现限额、不定期转账支出限额、不定期起始日期、不定期终止日期等要素进行维护。打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章。回单交客户，客户申请书交档案管理员随账户资料专夹保管。

（2）柜员选择“收费”交易收取信息维护手续费，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章，回单交客户。

4．注意事项

（1）当转账取现不分开控制时，取现限额禁止输入，限额以转账支出限额为准。

（2）当选择收入增加限额时，账户支出的限额随着收入的增加而增加。

（3）输入“不定期取现限额”和“不定期转账支出限额”时，必须输入“不定期起始日期”和“不定期终止日期”。

##### 1.2.3.5现金管理业务

办理现金管理业务的基本业务流程为：业务受理→业务审批→集中设置→上线与运行→客户维护。客户申请办理现金管理业务，应当填写农业银行现金管理服务申请表或出具需求确认书，并按照规定提供相关资料。分行辖内现金管理业务由分行运营管理部进行集中设置，跨分行现金管理业务客户上线由总行清算中心进行集中设置。

#### 1.2.4协助查询、冻（解）结、扣划

##### 1.2.4.1基本规定

1．协助查询是指金融机构依照有关法律或行政法规的规定以及有权机关查询的要求，将单位或个人存款的金额、币种以及其它存款信息告知有权机关的行为。营业机构在办理协助查询业务时，经办人员应当核实执法人员的工作证件，以及有权机关县团级以上（含，下同）机构签发的协助查询存款通知书。

2．协助冻结是指金融机构依照法律的规定以及有权机关冻结的要求，在一定时期内禁止单位或个人提取其存款账户内的全部或部分存款的行为。营业机构办理协助冻结业务时，经办人员应当核实以下证件和法律文书：有权机关执法人员的工作证件；有权机关县团级以上机构签发的协助冻结存款通知书，法律、行政法规规定应当由有权机关主要负责人签字的，应当由主要负责人签字；人民法院出具的冻结存款裁定书以及其它有权机关出具的冻结存款决定书。

3．协助扣划是指金融机构依照法律的规定以及有权机关扣划的要求，将单位或个人存款账户内的全部或部分存款资金划拨到指定账户上的行为。营业机构办理协助扣划业务时，经办人员应当核实以下证件和法律文书：有权机关执法人员的工作证件；有权机关县团级以上机构签发的协助扣划存款通知书，法律、行政法规规定应当由有权机关主要负责人签字的，应当由主要负责人签字；有关生效法律文书或行政机关的有关决定书。有权机关要求提取现金的，金融机构不予协助。

4．对协助有权机关查询、冻结、强制扣划存款的，涉及银行内控制度中的核实、授权和审批工作时，应当严格按内控制度及时办理相关手续，不得拖延推诿。

冻结单位或个人存款的期限最长为六个月。要求续冻的，有权机关应在冻结期满前办理续冻手续，逾期未办理续冻手续的，视为自动解除冻结措施，由柜员手工解冻。在冻结期限内，只有在原作出冻结决定的有权机关作出解冻决定并送达解除冻结存款通知书的情况下，营业机构才能对已经冻结的存款予以解冻。

对已被人民法院冻结的财产，其他人民法院可以进行轮候冻结。有权机关要求对已被冻结的存款再行冻结的，营业机构不予办理并应当说明情况。

5．针对两个以上有权机关对同一单位或个人的同一笔存款采取冻结或扣划措施时，应当优先协助最先送达协助冻结、扣划存款通知书的有权机关办理冻结、扣划手续。两个以上有权机关对营业机构协助冻结、扣划的具体措施有争议的，应当按照有关争议机关协商后的意见办理。

6．账户冻结时，账户冻结方式为“全封”或“半封”的，账户状态必须为正常或部分冻结。账户冻结方式为“部分冻结”的，账户可多次进行部分冻结,冻结金额累加，并可大于账户当前可用余额。账户冻结解冻时，必须按照原冻结要素解冻。对系统冻结的账户，必须由原系统解冻，不能在柜台操作。

7．有权执法机关扣划单位款项时，柜员必须通过强制扣划交易处理，且被扣划账户必须是被有权机关冻结。

部分冻结的账户强制扣划时，强制扣划金额大于等于有权机关部分冻结金额的，系统自动解除该笔冻结状态，同时生成解冻记录和一条强制扣划记录；强制扣划金额小于有权机关冻结金额的，系统自动维护原冻结记录的冻结金额（新冻结金额=原冻结金额－已扣划金额），同时产生一条强制扣划记录。

全封、半封的账户强制扣划时，扣划成功后，系统不能自动解除该账户的冻结状态，柜员根据有权执法机关的协助扣划存款通知书的内容进行相关处理。

存在多笔冻结的账户强制扣划时，可扣划的金额最高不能超过此笔有权机关强制扣划的金额与账户可用余额（账户可用余额=账户余额-累计冻结金额）之和。

8．存在资金归集关系的账户冻结时，必须先冻结该账户的资金归集关系，再按普通账户的冻结进行处理；解冻时，先解冻账户，再解冻资金归集关系。

9．平等账户资金池、虚拟资金池中各账户的冻结解冻按照相关规定及规则处理。

##### 1.2.4.2业务操作

###### 1.2.4.2.1协助查询

有权机关要求查询客户存款时，网点负责人或会计主管按规定审核有权机关执法人员证件是否符合规定，协助查询存款通知书上所列账户的开户行是否为本行，客户账号、户名是否相符；查询个人存款的，协助查询存款通知书上身份证件号码是否与银行留存资料一致，审核无误后，在协助查询存款通知书上签章后交柜员办理。

交易操作：柜员选择“2504有权机关查询”交易处理，打印记账凭证和查询通知书，核对无误后，在协助查询存款通知书回执联填写查询结果，登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》并交执法人员签字确认。协助查询存款通知书回执联加盖业务专用章后交执法人员，协助查询存款通知书与《协助查询、冻结、扣划登记簿》一并专夹保管。

###### 1.2.4.2.2协助冻结

有权执法机关要求冻结客户存款时，网点负责人或会计主管按规定审核有权机关执法人员证件是否符合规定，协助冻结存款通知书上所列被冻结单位账户的开户行是否为本行，客户账号、户名是否相符；冻结个人存款的，协助冻结存款通知书上身份证件号码是否与银行留存资料一致，审核无误后，在协助冻结存款通知书上签章后交柜员办理。

柜员选择“2507账户冻结”交易处理。打印记账凭证、冻结通知书和回单，核对无误后，在协助冻结存款通知书回执联填写冻结结果，登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》并交执法人员签字确认。协助冻结存款通知书回执联加盖业务专用章后交执法人员；协助冻结存款通知书和其他法律文书与《协助查询、冻结、扣划登记簿》一并专夹保管；客户回单加盖业务办讫章后交客户。

###### 1.2.4.2.3续冻

作出原冻结决定的执法机关需要延长冻结的，应在冻结期满前凭有效的法律文书到营业机构重新办理冻结手续。网点负责人或会计主管按规定审核有权机关执法人员证件是否符合规定，《协助延期冻结存款通知书》相关要素与原《协助冻结存款通知书》是否一致，审核无误后，在协助延期冻结存款通知书上签章后交柜员办理。

柜员选择“2515账户续冻”交易处理，打印记账凭证和客户回单，在《协助延期冻结存款通知书》回执联填写续冻结果，登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》并交执法人员签字确认。延期冻结存款通知书回执联加盖业务专用章交有权机关执法人员；延期冻结存款通知书和其他法律文书与《协助查询、冻结、扣划登记簿》一并专夹保管；客户回单加盖业务办讫章后交客户。

###### 1.2.4.2.4解冻

被冻结的账户解冻时，网点负责人或会计主管按规定审核有权机关执法人员有效证件是否符合规定，解冻机关是否为原作出冻结的有权机关，《解除冻结存款通知书》相关要素与原《协助冻结存款通知书》是否一致，审核无误后，在解除冻结存款通知书上签章后交柜员办理。

柜员选择“2508账户解冻”交易处理，打印记账凭证和客户回单，在《解除冻结存款通知书》回执联填写解冻结果，登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》并交执法人员签字确认。《解除冻结存款通知书》回执联加盖业务专用章交有权机关执法人员；《解除冻结存款通知书》与《协助查询、冻结、扣划登记簿》一并专夹保管；客户回单加盖业务办讫章后交客户。

账户状态为系统冻结的，必须由系统完成，柜面不得作解冻处理。

###### 1.2.4.2.5协助扣划

有权机关扣划客户存款时，网点负责人或会计主管按规定审核有权机关执法人员证件和提供的资料是否齐全、合规，《协助扣划存款通知书》上所列被扣划单位账户的开户行是否为本行，客户账号、户名是否相符，扣划个人存款的，协助扣划存款通知书上身份证件号码是否与银行留存资料一致，审核无误后，在协助扣划存款通知书上签章后交柜员办理。

柜员选择“2511强制扣划”交易处理，强制扣划款项转入92过渡账户，打印记账凭证、92业务过渡凭证和客户回单，记账凭证、客户回单加盖业务办讫章，强制扣划款项按规定转入有机关指定账户。登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》并交执法人员签字确认，《协助扣划存款通知书》和有关法律文书与《协助查询、冻结、扣划登记簿》一并专夹保管，客户回单交客户。

### 1.3销户处理

#### 1.3.1流程图示



#### 1.3.2业务操作

1．受理审核

客户申请销户时应提供以下资料：

（1）撤销银行结算账户申请书。

（2）未用重要空白凭证清单、未用重要空白票据和结算凭证、预留印鉴卡片。存款人未按规定交回各种重要空白票据及结算凭证的，应出具书面承诺，造成损失的，由其自行承担。

（3）核准类账户开户许可证正本。

（4）法定代表人（单位负责人）身份证件复印件，非法定代表人或单位负责人办理的，还须出具法人授权书、代理人身份证件原件及复印件。

（5）加盖预留印鉴的支票。

会计主管或授权人应重点审核销户申请书上销户人的名称、账号、印章等要素是否齐全、正确；检查该账户是否正常、是否属于现金管理类账户；是否结欠银行贷款和结算费用；缴回的重要空白凭证是否与客户领用记录相符，确实无法缴回未用重要凭证的还需出具承诺书。

审核无误后，在销户申请书上批注审核意见并签章，将销户申请书、核准类账户开户许可证、法定代表人（单位负责人）身份证件原件及复印件、未用重要空白凭证清单、未用重要空白凭证及承诺书交柜员办理销户。核准类账户需上报人行进行销户，待人行批准后ABIS系统再作销户处理。

2．交易操作

（1）清息。柜员选择“清息”交易处理，打印记账凭证和利息回单，加盖业务办讫章，回单交客户。

（2）结清账户余额。客户根据清息后账户余额填写支票。柜员选择“2584转账支出”交易，转入客户指定账户，打印记账凭证，加盖业务办讫章。

（3）未用重要空白凭证收回作废。柜员选择“5633支票类凭证收回作废” ，按清单和承诺书将未用的重要空白凭证作废处理，打印记账凭证。

（4）账户销户。柜员选择“2506账户销户”交易处理，打印记账凭证及客户销户通知书，系统自动注销账户资料。

3．后续处理

（1）收回的重要空白凭证应当面切角作废或加盖“作废”戳记，清单连同承诺书、作废凭证作销户记账凭证附件。

（2）柜员在销户申请书上加盖业务办讫章。销户资料与开户资料一并专夹保管。

撤销基本存款账户时，应先撤销一般存款账户、专用存款账户、临时存款账户，将账户资金转入基本存款账户后，方可办理。

### 1.4长期不动户处理

#### 1.4.1流程图示



#### 1.4.2业务操作

##### 1.4.2.1长期不动户清理

1．受理审核

待清理长期不动户一览表生成后，会计主管应逐户核对，并在次月20日（即3、6、9、12月20日）前根据核对情况填制记账凭证，注明账号、户名、操作类型，交柜员进行待清理长期不动户维护处理。

2．交易操作

柜员选择“2267待清理不动户维护”交易处理，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章，回单交客户。

3．注意事项

（1）可将待清理的账户维护成不清理账户，也可将已维护成不清理的账户重新维护成待清理的账户。

（2）对于需手工清理的账户，应选择“新增”。

（3）被维护的账户状态必须正常。账户性质为注册验资账户、保证金户账户、个人支票户的不可进行维护。

（4）系统自动清理的账户，只能2、5、8、11月10日至3、6、9、12月20日进行维护。

（5）对转入长期不动户管理的账户，营业机构必须在转入长期不动户的次日（即3、6、9、12月21日）打印长期不动户销户成功清单（CMAX），与相关科目、账户核对无误后，根据长期不动户销户清单，将转入长期不动户的账户印鉴卡抽出与长期不动户销户清单一并专夹保管，指定专人负责。

##### 1.4.3.2长期不动户销户

1.受理审核

已转入长期不动户的账户，客户支取原账户款项时，应当向银行出具合法拥有原账户支配权的证明文件。会计主管审核销户申请书上销户人的名称、账号、印章等要素正确无误后，在销户申请书上批注意见并签章，将销户资料与原专夹保管的印鉴卡交柜员办理长期不动户销户。

2．交易操作

柜员选择“2266核销长期不动户“交易处理，其中：

（1）核销方式根据《长期不动户明细登记簿》的账户的状态选择，如果账户款项仍在长期不动户中核算的，核销方式选择“销户支取”，如果账户款项已经转入损益的，核销方式选择“损益转出”。

（2）计息方式根据客户要求选择是否计息。

打印记账凭证和客户回单。

3．后续处理

（1）记账凭证和客户回单加盖业务办讫章，回单交客户。

（2）收回的重要空白凭证应当面切角作废或加盖“作废”戳记。

（3）柜员登录“人行账户管理系统”进行销户处理，需要上报人行的账户，待人行核准后进行销户，销户资料和印鉴卡片等资料与开户资料一并专夹保管。

4．注意事项

（1）账号处输入原客户结算账号。

（2）账户自转入长期不动户到销户支取或损益转出，期间如遇活期存款利率调整不分段计息，销户时系统按账户支取日的挂牌利率进行结息。

##### 1.4.3.3长期不动户转损益

转入长期不动户核算的款项，自转入之日起，超过5年（含5年）若仍未支取的可作为营业外收入入账。会计主管根据审批后的长期不动户转损益清单，填制记账凭证交柜员办理。

柜员选择“2266核销长期不动户“交易处理，核销方式选择“转损益”，是否计息处选择“不计息”，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章，客户回单作记账凭证附件。

### 1.5客户身份密码管理

#### 1.5.1概述

1．客户身份密码用于确认办理业务的存款人身份。开通客户身份密码管理服务后，该结算账户办理业务时，营业机构首先验证客户身份密码，验证成功后，方可受理，否则不予受理。

2．存款人增加、修改、删除客户身份密码，应向开户银行提交书面申请。一个结算账户最多可以设置5个客户身份密码；一个身份证只能开通一个客户身份密码。客户身份密码的维护经主管授权后当日（即时）生效，修改或删除后，原密码无效。

3．存款人在遗忘客户身份密码后，可以凭开通时的身份证件进行重置，重置的客户身份密码后即时生效，原密码同时失效。营业机构只能重置本机构账户的客户身份密码。

4．开通客户身份密码后，存款人在办理业务时，必须进行身份验证，三次验证失败，该存款人的客户身份密码将被加锁，存款人需要凭开通时规定的身份证件到开户行进行密码重置。

#### 1.5.2业务操作

#### 1.5.2.1维护客户身份密码

1．受理审核

客户要求开通客户身份密码管理的，需向营业机构提交书面申请，会计主管审核客户提交的具体要求，同意后签字确认。

2．交易操作

柜员选择“2215维护客户身份密码”交易处理，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章。

3．后续处理

加盖业务办讫章的客户回单加盖业务办讫章后交客户留存，客户申请交档案管理员与开户资料一并专夹保管。

#### 1.5.2.2重置客户身份密码

1．受理审核

客户遗忘身份密码的，可以凭开通时规定的身份证件进行重置。客户向营业机构提交书面申请，会计主管审核无误后交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“ 2216重置客户身份密码”交易处理，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章。

3．后续处理

加盖业务办讫章的客户回单加盖业务办讫章后交客户留存，客户申请交档案管理员与开户资料一并专夹保管。

##### 1.5.2.3查询客户身份

开通客户身份密码管理的账户，需要查询客户身份证件号码、密码状态及最后更改日期的，柜员选择“2217查询客户身份”交易处理。在屏幕显示所查询账户的所有客户身份的账号、币种、户名、身份证号码、密码状态、最后更改日期。

##### 1.5.2.4验证客户身份密码

开通客户身份密码管理的银行结算账户在办理结算业务时，需验证业务经办人客户身份及与其对应的密码。

柜员选择“2218验证客户身份密码”交易处理，屏幕显示验证密码的账号、币种、户名、身份证号码、验证成功或验证失败的返回信息。

注意事项：

在密码验证时，若身份证号码正确，密码错误，系统提示验证交易成功，但是返回消息是密码错误，验证失败。因此，营业机构要特别注意返回消息，避免出现交易成功，就误以为通过了身份验证。

### 1.6信息服务管理

#### 1.6.1基本规定

1．信息服务是银行为在本机构开立结算账户的客户提供的一种服务方式。信息服务的功能主要包括动账通知和预警通知。动账通知是银行在客户账户的发生额超过借方交易限额或贷方交易限额时，通过信息提示方式及时通知该客户。预警通知是银行在客户账户的余额低于最低限额或高于最高限额时，通过信息提示方式及时通知客户。

3．信息服务的渠道分为本系统通知和他系统通知。若选择本系统通知，必须先进行现金管理签约。

（1）由于在资金归集产品中存在账户与账簿的日终余额不一致的情况，客户可以选择按账户信息为准或按账簿信息为准两种通知方式。

（2）多级账簿产品中不同子账簿对应不同机构的情况，信息服务提供单独为子账簿开通信息服务的功能，客户可为同一账户下的不同子账簿单独设置通知人及通知方式。

（3）为了满足集团总公司监督和管理集团内部企业的需要，信息服务设置了集团通知的功能。客户账户的最新动态不仅可以反映到其自身相应的客户端，还可以通知给集团总公司，方便集团公司统筹管理。

#### 1.6.2流程图示



#### 1.6.3业务操作

##### 1.6.3.1开通信息服务

1．受理审核

客户申请开通结算账户信息服务时，必须与开户银行签订信息服务协议。会计主管审核客户资格和申请服务方式。如为他系统通知，直接开通信息服务；如为本系统通知，先做“ 2569现金管理签约”再开通信息服务。

2．交易操作

柜员选择“7501开通信息服务”交易处理，打印记账凭证和开通信息服务通知书，加盖业务办讫章。

3．后续处理

开通信息服务通知书交客户留存。

4．注意事项

在设置信息服务时，系统不能同时开通、修改或终止动账通知和预警通知。

1.6.3.2修改信息服务内容

1．受理审核

客户提出书面申请要求修改信息服务，会计主管审核无误后交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“7502修改信息服务内容”交易处理，打印记账凭证和修改信息服务通知书，加盖业务办讫章。

3．后续处理

修改信息服务通知书交客户留存。

##### 1.6.3.3终止信息服务

1．受理审核

客户提出书面申请要求终止结算账户信息服务。会计主管审核无误后交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“ 7503终止信息服务”交易处理，打印记账凭证和终止信息服务通知书。

3．后续处理

终止信息服务通知书交客户留存。

##### 1.6.3.4查询账户信息服务状态

客户申请查询结算账户信息服务设置时，柜员选择“7504查询账户信息服务状态”交易处理，打印查询信息服务通知书交客户

### 1.7账户资料管理

#### 1.7.1基本规定

1．账户资料管理主要是按照人民银行有关账户管理规定，在对公客户信息系统登记的客户资料的基础上，补充登记其他有关账户管理资料信息，确保账户资料信息的真实、完整、和合规。

2．账户资料信息登记的内容包括：证明文件种类及名称、资金性质、资金管理人姓名、资金管理人身份证件种类及号码、内设机构（部门）名称、内设机构负责人、内设机构（部门）负责人身份证件种类及号码、项目部名称、项目负责人姓名、项目负责人身份证件种类及号码等。

3．账户资料信息登记的内容力求完整、准确、详尽。为保证账户资料真实、完整、合规的连续性和一贯性，当登记的账户资料内容发生变更时，通过“账户开户资料修改”交易进行修改，同时，对于经人民银行核准的银行结算账户，也要通过“账户开户资料修改”交易维护账户的开户许可证核准号和开户许可证核准日期。

4．账户销户后，登记的账户资料内容由系统自动完成联动删除。

5．根据人民银行账户管理办法的规定，银行应对已开立的单位结算账户实行年检制度，年检后，需及时更新该账户的年检日期，保证年检的有效性。

#### 1.7.2业务操作

##### 1.7.2.1账户开户资料登记

根据客户开户时选择的账户性质，柜员选择“ 2501账户开户资料登记”交易，对不同的账户开户资料进行补充登记。打印记账凭证和客户回单并加盖业务办讫章，回单交客户留存。

注意事项：

资金性质、内设机构（部门）、项目部三部分资料只用录入其中一个部分。

##### 1.7.2.2账户开户资料修改

需要修改登记的账户资料信息时，柜员选择“2503 账户开户资料修改”交易处理。打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章。

2．注意事项

（1）打印时，首先打印修改账户开户资料前的内容，再打印修改账户开户资料后的内容，两次打印产生的传票号属于同一传票的不同序号；

（2）客户联打印的是修改后账户资料内容。

## 第二章 账务处理

### 2.1基本规定

1. 通存通兑业务实行“统一管理、分级实施、各司其职、安全高效”的原则。网内收付业务，实行“统一管理、分级实施、各司其职、安全高效”的原则。统一管理：分行统一负责网内收付业务的会计核算与业务管理。分级实施：分行负责全行网内收付业务的组织实施与相关事项的协调；支行负责本行网内收付业务的管理与组织实施；营业机构负责结算账户网内收付信息的维护与业务管理。各司其职：各行运营、信息技术管理部门共同负责网内收付业务的管理。运营部门负责营业机构网内收付业务培训、指导和监督管理；信息技术管理部门负责系统的运行和维护。安全高效：业务操作与风险控制严密。业务处理遵循ABIS授权管理机制；严格实行账户准入制度，结算账户资金实时转账和清算。

2．通存通兑业务处理规定

（1）“谁办理，谁负责”。通存通兑业务必须严格遵循“谁办理，谁负责”的原则。交易行应依据合法、有效的原始凭证，及时为客户办理通存通兑业务，对通存通兑业务的真实性、准确性和完整性负责。

（2）办理网内收款业务为“录入复核制” 模式，网内付款业务为“单人操作柜员制”模式。

（3）有偿服务。办理通存通兑业务，交易行应按有关规定，向委托人收取相关费用。

3．通存通兑业务的受理。客户申请开通、变更、停止通存通兑业务，应向开户银行提交《变更银行结算账户内容申请书》，经开户银行审核后，为该结算账户开通相应范围的通存通兑业务。

### 2.2现金存入业务

交易行通存业务是指交易行代理账户行结算账户收取现金和办理转帐收款的业务；

发现差错后，可通过网内往来等系统向收款人账户行发出错账查询。收款人账户行收到交易行发送的错账查询后，应积极配合、及时查复，并以查询书为依据对错账进行冲正，将错账款项通过网内往来等系统划回交易行。

交易行收到收款人账户行发出的查复和退划的错账款项后，应及时按照原网内收付凭证重新办理网内收付业务。

#### 2.2.1本所现金存入业务

柜员清点、收妥客户缴存的现金，与客户填写的现金缴款单核对无误后，柜员选择“2579现金存入”交易处理，打印记账凭证和现金缴款单，加盖业务办讫章，现金缴款单一联作传票，一联交客户。

#### 2.2.2跨所现金存入业务

跨所现金存入业务采用录入、确认方式处理。

##### 2.2.2.1现金通存录入

对于非辖内开户的账户，录入柜员根据客户提交的现金缴款单，审核要素无误，选择“2243现金通存录入”交易，录入相关信息，打印记账凭证和现金通存录入清单，现金通存录入清单和现金缴款单交确认员进行现金通存确认处理。

通存录入流水记录未确认前可通过“2248录入流水取消”交易进行取消处理；当天未确认的流水记录，隔日不能再做现金通存确认处理，只能通过“录入流水取消”交易取消录入流水。

##### 2.2.2.2现金通存确认

确认员根据录入员提交的现金通存录入清单及现金缴款单，清点、收妥现金。

选择“2249现金通存确认”交易，确认现金通存录入收款信息，打印现金通存录入清单做记账凭证，记账凭证和现金缴款单加盖业务办讫章，现金缴款单一联作记账凭证附件，现金缴款单回单联交客户。

系统会提示“是否联动交易收费”。柜员选择“是”，完成收费交易，选择“否”，直接退出。

当收款人账户开通到账通知服务时，必须录入缴款人名称。

### 2.3现金支出业务

通兑业务是指交易行代理账户行结算账户支付现金和办理转帐付款的业务；

营业机构办理网内付款业务时，必须进行网内收付业务信息维护，填报一式三联《中国农业银行北京市分行网内收付业务申请表》，分行运营管理部审批同意后，提交分行清算中心进行维护处理。分行清算中心在现金管理系统中对营业机构的申请进行系统维护处理。对于需要在非开户行办理通兑业务的客户，需与开户行签订《中国农业银行北京市分行网内收付业务服务协议》，提交《变更银行结算账户内容申请书》。银行审核无误后，为客户开通网内付款业务。协议作为会计档案保管15年。

对于已使用支付密码作为支控方式的客户，应开通网内付款业务，即“通兑业务”。 因印鉴不符导致核验未通过的支票，应交持票人作退票处理。交易行经办人员填制纸质《拒绝受理通知书》一式两联，写明拒绝受理原因和受理时间后，一联加盖业务办讫章交客户，一联专夹保管1个月;因电子印鉴库中没有影像信息导致核验未通过的支票，应联系账户行补充印鉴库，并将该笔支票通过同城票据交换系统交换至账户行进行处理;因预留印鉴为手签章或组合印鉴导致无法核验的，或不能通过扫描设备实现电子核验的粘单支票，应联系账户行并应将该笔支票通过同城票据交换系统交换至账户行进行处理。

交易行发生差错处理只能由账户行进行账务冲正处理，严禁交易行对“转账支取”交易抹账或冲账。交易行受理金额在500万元及以上的网内付款业务时，应及时电话通知账户行；交易行办理网内收付业务应按照《中国农业银行北京市分行人民币结算账户大额资金支付业务管理规定》（京农银办发[2008]1354号）的文件要求，对大额资金执行逐级审批制度。

#### 2.3.1本所现金支取业务

柜员受理客户提交的现金支票等原始支付凭证，审核出票日期、大小写金额、收款人名称、单位签章或支付密码无误后，选择“现金支取”交易处理，使用支付密码的客户会弹出支付密码校验框。打印记账凭证，根据支取金额进行配钞。现金支票加盖业务办讫章附记账作证后，现金清点无误后交客户。

#### 2.3.2跨所现金支取业务

现金支取业务柜员选择“2580现金支取”交易处理，根据金额动态授权，当日可以抹账，跨所业务不可冲正。

### 2.4转账存入业务

#### 2.4.1本所转账存入业务

将91、92过渡账户中的资金转入收款人账户时，柜员选择“2583转账存入”交易处理，打印记账凭证和过渡业务凭证，加盖业务办讫章。

#### 2.4.2跨所转账存入业务

辖内跨所转账存入业务选择“2583转账存入”交易处理，根据金额动态授权，当日可以抹账，跨所业务不可冲正。

##### 2.4.2.1转账通存录入

通过过渡转来的收款人为非本营业机构开户的账户办理转账存入，柜员主要审核原始收款凭证上出票日期、大小写金额、收款人名称、单位签章和支付密码是否正确。审核无误后选择“2246转账通存录入”交易处理，打印记账传票和录入清单。

录入流水记录未确认前可通过“2248录入流水取消”交易进行取消处理；当天未确认的流水记录，隔日不能再做转账通存确认处理，只能通过“录入流水取消”交易取消录入流水。

##### 2.4.2.2转账通存确认

确认柜员根据录入员提交的过渡传票、进账单等原始收款凭证和录入清单，审核录入清单中的内容与原始凭证上记载的内容是否一致。审核无误后，选择“2252转账通存确认”交易，对录入的转账通存信息进行确认，打印记账凭证，加盖业务办讫章。

系统会提示“是否联动交易收费”。柜员选择“是”，完成收费交易，选择“否”，直接退出。

### 2.5转账支出业务

#### 2.5.1本所转账支取业务

柜员根据客户提供的转账支票或其他支款凭证，主要审核出票日期、大小写金额、收款人名称、单位签章和支付密码是否正确。审核无误后，选择“转账支取”交易处理，使用支付密码的客户会弹出支付密码校验框。打印记账凭证，加盖业务办讫章。

#### 2.5.2跨所转账支取业务

辖内跨所转账支取业务选择“2584转账支取”交易处理。根据金额动态授权，当日可以抹账，跨所业务不可冲正。

### 2.6账户间转账业务

#### 2.6.1本所柜面账户间转账业务

在本营业机构开立的同币种两个账户之间的款项需要划转的，提交转账支票等原始支款凭证和进账单，柜员主要审核原始支款凭证的出票日期、大小写金额、收款人名称、单位签章和支付密码是否正确，进账单内容是否与原始支款凭证是否一致。

审核无误后，柜员选择“2581账户间转账”交易处理，使用支付密码的客户会弹出支付密码校验框。打印记账凭证，原始支款凭证和进账单上加盖业务办讫章。进账单回单交客户留存。

#### 2.6.2跨所账户间转账业务

辖内跨所转账支取业务选择“2581账户间转账”交易处理。根据金额动态授权，当日可以抹账，跨所业务不可冲正。

##### 2.6.2.1跨所账户间转账录入

不在同一营业机构开户的收付款人间的款项划转，客户提交转账支票等原始支付凭证和进账单，柜员主要审核原始支款凭证的出票日期、大小写金额、收款人名称、单位签章和支付密码是否正确，进账单内容是否与原始支款凭证是否一致。审核无误后，选择“2245跨所账户间转账录入”交易处理，打印记账凭证和录入清单，将录入清单和原始支付凭证转确认柜员。

录入流水记录未确认前可通过“2248录入流水取消”交易进行取消处理；当天未确认的流水记录，隔日不能再做账户间转账确认处理，只能通过“2248录入流水取消”交易取消录入流水。

##### 2.6.2.2跨所账户间转账确认

确认柜员根据录入员提交的录入清单及转账支票、进账单等原始凭证，主要审核录入内容和原始支付凭证的记载是否一致。

审核无误后，柜员选择“2251跨所账户间转账确认”交易处理，使用支付密码的客户会弹出支付密码校验框。在录入清单上打印确认凭证，原始支付凭证和进账单上加盖业务办讫章。进账单回单联交客户。

系统会提示“是否联动交易收费”。柜员选择“是”，完成收费交易，选择“否”，直接退出。

### 2.7并笔交易

#### 2.7.1现金并笔

现金并笔交易是集中处理本所同币种的多个账户的现金业务，柜员主要审核现金缴款单和现金支票等原始支付凭证上出票日期、大小写金额、收款人名称、单位签章和支付密码是否正确，清点、收妥现金后，选择“2585现金并笔”交易处理，打印记账凭证，先打印记账凭证汇总页，再分别打印缴款单分页，加盖业务办讫章，缴款单回单交客户。

现金并笔交易最多同时处理10笔业务，借方账户的交易金额前输负号，系统逐笔记载客户账户，根据轧差金额更新柜员现金箱余额。

一批并笔交易中只要存在不符合并笔条件的业务就会导致交易失败，所有业务记账不成功，系统不提示哪笔业务不正确。

开通到账通知服务、多级账簿功能、现金管理签约客户和使用支付密码的账户均不可使用现金并笔交易。

#### 2.7.2转账并笔

转账并笔交易是集中处理本所同币种的多个账户的转账业务，柜员主要审核转账支票等原始支付凭证上出票日期、大小写金额、收款人名称、单位签章和支付密码是否正确。审核无误后，柜员选择“2582转账并笔”交易处理，打印记账凭证。

转账并笔交易最多同时处理10笔业务，借方账户的交易金额前输负号，系统逐笔记载客户账户。

一批并笔交易中只要存在不符合并笔条件的业务就会导致交易失败，所有业务记账不成功，系统不提示哪笔业务不正确。

开通到账通知服务、多级账簿功能、现金管理签约客户和使用支付密码的账户均不可使用转账并笔交易。

### 2.8特殊业务处理

#### 2.8.1清息

柜员根据需要对本营业机构开设的结算账户进行清息处理，将计息积数清为零时，选择“2587清息”交易处理。账户的计息周期为不计息和不计息滚积数的只打印记账凭证，其他计息周期的账户打印记账凭证和利息回单，加盖业务办讫章。利息回单交客户。

当账户为资金池账户或存在资金归集关系、多级账簿时，先解除关系或关闭多级账簿后账户方可清息。

当账户的计息周期为不计息和不计息滚积数的，仅清积数，不计算利息，不进行账务处理。其他计息周期的账户，系统自动从对应的应付利息专户中将利息转入结算账户，同时清空账户所有积数。

对于账户应收/应付利息计算结果为负数的（即为客户应付利息时），当账户可用余额不足以支付应付息的，计息不成功。

#### 2.8.2冲正

对本年度内交易日之前或交易日当日所发生的错账进行冲正时，柜员选择“2586冲正”交易处理，打印冲正凭证和客户回单，加盖业务办讫章，回单交客户。

冲正及抹账均不能动用银行的资金进行调账，也不能使用账户的透支额度。柜员必须按照“先贷方红字或借方蓝字业务，再借方红字或贷方蓝字业务”的顺序做冲正交易。

一笔冲正交易只能调整一个分户及其明细，当冲正账户为同中心资金池或实归资金归集的下级账户时，系统将自动同时调整其上级账户账务，但不调整或冲减已登记的收费明细。

#### 2.8.3录入流水取消

需要取消本营业机构当日或指定日期的录入未核销交易时，柜员选择“2248录入流水取消”交易处理，打印记账凭证。

#### 2.8.4交易明细补充

需要对某个日期交易中一些明细进行补充信息的修改时，柜员选择“2512交易明细补充”，系统自动联动到“25A1交易明细补充联动查询”，按Esc键后，进入明细补充界面录入补充内容，打印记账凭证。

明细补充必须由原交易行操作。

对账户间转账、跨所内转确认两个交易不得修改交易信息。

### 2.9落地业务处理

#### 2.9.1流程图示



#### 2.9.2业务操作

##### 2.9.2.1增加账户/网点落地信息配置

需要对单个账户或整个网点的某类型落地处理指令配置落地处理经办行时，柜员选择“25N1增加账户/网点落地信息配置”交易处理，打印记账凭证。

增加落地信息时选“0按账号”，账号必须是本网点账号，且必须已经开通客户端功能。当增加落地信息时选“1按网点”，“委托网点行所号”必须是本网点行所号。

##### 2.9.2.2修改账户/网点落地信息配置

对已经维护好的单个账户或整个网点的某类型落地处理指令配置的落地处理经办行进行维护修改，以及对需要撤销原账户某种交易码的委托时将落地处理网点维护成本开户行时，柜员选择“25N2修改账户/网点落地信息配置”交易处理，打印记账凭证。

修改落地信息时，只能对已经登记过的本营业机构账号或本网点委托进行修改，将落地处理行所号修改成自身网点号。

##### 2.9.2.3关闭账户/网点落地信息配置

关闭单个账户或整个网点的某类型落地处理指令配置落地处理经办行时，柜员选择“25N3关闭账户/网点落地信息配置”交易处理，打印记账凭证。

关闭落地信息时，账号必须是本网点账号或委托网点行所号必须是本网点行所号，账号必须已经开通客户端功能且有配置。

##### 2.9.2.4打印落地处理指令

打印落地处理指令文件时，柜员选择“7514打印落地处理指令”交易处理，打印落地处理凭证（一式四联）。

可以重复打印未核销的指令，已核销的指令不再打印，重复打印时在凭证右上角打印“重复打印，注意避免重复处理！”。

##### 2.9.2.5落地业务转贷记过渡

对未处理的落地处理指令（主要是汇兑）进行贷记过渡处理，核销该笔落地指令时，柜员选择“2588落地业务转贷记过渡”交易处理，系统自动联动 “7513查询落地处理指令明细” 交易，打印落地处理凭证和92过渡交易凭证。92过渡凭证转后续处理柜员记账。

##### 2.9.2.6落地业务转签银行汇票

对未处理的签发银行汇票业务指令进行转签银行汇票处理时，柜员选择“2590落地业务转签银行汇票”交易处理，系统自动联动 “查询落地处理指令明细” 交易，打印银行汇票和记账凭证。系统自动核销该笔落地指令。

##### 2.9.2.7落地业务转签银行本票

对未处理的签发银行本票业务指令进行转签银行本票处理时，柜员选择“2589落地业务转签银行本票”交易处理，系统自动联动 “7513查询落地处理指令明细” 交易，打印银行本票和记账凭证。系统自动核销该笔落地指令。

##### 2.9.2.8落地业务转跨行汇兑

对未处理的跨行汇兑落地处理指令进行补录联行行号提交处理时，柜员选择“2591落地业务转跨行汇兑”交易，系统自动联动 “7513查询落地处理指令明细” 交易，补录收款人联行行号后提交，打印落地处理凭证。

只能对收款人联行行号进行操作，其余各项均为禁输项。

##### 2.9.2.9电子支付指令密码核验

客户通过客户端提交关于申购支票、签发银行本票、签发银行汇票的指令后，营业机构验证领票人的身份资格时，柜员选择“2592电子支付指令密码核验”交易处理，系统自动核验落地日志号和密码的一致性，打印记账凭证。

##### 2.9.2.10手工核销非金融性落地指令

核销开通客户端客户申购支票、预约提现等传递类落地指令时，柜员选择“7515手工核销非金融性落地指令”交易处理，打印记账凭证。

对于不应该使用该交易处理落地业务的，系统会提示：“错误[EJ09]调用核销落地指令交易错”。

##### 2.9.2.11落地处理转提现上门送款

处理客户预约提现上门送款业务时，柜员选择“25B1落地处理转提现上门送款”交易处理，系统自动联动 “7513查询落地处理指令明细” 交易，打印记账凭证。

必须办理现金和现金支票的交接手续，由原柜员置支票状态为“已使用”。

##### 2.9.2.12文件接收

接收企业代发工资等信息文件时，柜员选择“7550文件接收”交易，录入落地处理凭证上显示的文件名。接收成功后需将代发工资文件后转中间业务平台处理。

### 2.10特殊账户维护

#### 2.10.1特殊账户维护表新增

根据相关协议新增特殊类型账户时，柜员选择“7508特殊账户维护表新增”交易处理，打印记账凭证。

交易成功后不能抹账发现错误的，可做“7509特殊账户维护表删除”交易删除后重新增加。

#### 2.10.2特殊账户维护表删除

根据相关协议将账号从特殊账户维护表中删除时，柜员选择“7509特殊账户维护表删除”交易处理，打印记账凭证。

#### 2.10.3特殊账户维护表文件接收

柜员选择“25A3特殊账户维护表文件接收”交易，下载维护特殊类型账户维护表，屏幕显示下载条数。

### 2.11网点通存通兑控制信息维护（9999行）

#### 2.11.1增加网点通存通兑控制信息

分行根据营业机构报送的“营业机构通存通兑业务申请表”，对新增的营业机构通存通兑业务状态、处理模式等进行设置。

柜员选择“2254增加网点通存通兑控制信息”交易处理，打印记账凭证。

#### 2.11.2删除网点通存通兑控制信息

分行根据营业机构报送的“营业机构通存通兑业务申请表”，删除原有的营业机构通存通兑业务设置。

柜员选择“2255删除网点通存通兑控制信息”交易处理，打印记账凭证。

若仅关闭营业机构的通存通兑业务而不是撤销机构，通过“2256修改网点通存通兑控制信息”交易修改网内收付控制信息交易将营业机构通存通兑业务状态改为“停止”。

#### 2.11.3修改网点通存通兑控制信息

集中管理行根据营业机构报送的“营业机构通存通兑业务申请表”，对原有的营业机构通存通兑业务设置要素进行修改维护。

柜员选择“2256修改网点通存通兑控制信息”交易处理，打印记账凭证。

## 第三章　收费

### 3.1概述

1．现金管理系统的收费主要处理客户办理支付结算业务时的结算收费，以及银行为客户提供现金管理服务收取的服务费用。按支付结算业务品种分别设立损益账号，核算支付结算各业务品种的收费收入。

2．现金管理系统的收费分为联机收费与批量收费。联机收费遵循“委托人付费”的原则，客户办理业务时银行按规定标准向委托人收取，可以采用现金或转账方式在办理业务时直接缴费。批量收费，客户要与银行签订批量收费合约，明确双方的权利和义务。客户办理结算业务产生的费用登记在付款账户上，系统在每月24日从付费账户自动扣收。对系统自动登记收费中按包月和包年收费的，系统将在当月收费日进行登记，下月收费日予以扣收。

3．系统将不同的结算业务进行分类，并按照业务种类设定不同的业务种类码，根据实际业务种类选择对应的业务种类代码进行收费。具体的业务种类码为：

结算票据类 11 行内资金汇划类 12

人行大额汇划类 13 人行小额汇划类 14

凭证出售类 15 账户管理服务类 16

结算产品服务类 17 其他支付结算类 18

3．收费日如果付费账户资金不足，系统会自动将付费账户的账面余额扣至零，剩余部分转为欠费，登记欠费登记簿。产生的欠费，柜员可通过“收回欠费”交易联机收取，也可由系统在每日日终自动检查付费账户余额并自动扣收所欠费用，直至收回全部欠费。对于批量资金归集关系中的账户，其登记的费用系统将在其归集前进行自动扣收，扣收结束后再进行资金的归集处理。客户因销户或需要提前结清所欠银行费用的，可通过“收回欠费”交易结清费用。

4．对多级账簿开通/关闭、建立虚拟资金池、加入虚假资金池关系、建立平等资金池、加入平等资金池关系、开通账户透支功能、建立资金归集关系最高级账户、建立资金归集关系等特殊交易，系统会自动生成“批量收费合约”，申请账号与付费账号均为本身账号，这些特殊交易所产生的费用将自动登记到收费登记簿上。

5．收费交易支持对多级账簿的收费，收费后不能抹账，只能进行冲正。现金收费的，冲正后从92过渡账户支取现金，登记收费的，隔日删除收费明细。

### 3.2柜面收费

客户办理结算业务需要收费时，柜员选择“收费”交易处理，现金收费的收妥现金后打印记账凭证和客户回单联，加盖业务办讫章。回单联交客户。

### 3.3收回欠费

对客户批量收费合约明细登记簿上的未收妥费用进行转账手工收回时，柜员选择“2542收回欠费”交易处理，打印记账凭证和客户回单联，加盖业务办讫章。客户回单联交客户。

若收回全部欠费，收费种类代码处输为“9999”，系统按欠费明细顺序每次自动收取最多7笔欠费，如还有未收取的费用，按照系统提示选择继续收回欠费，直至全部收回；所欠费用若部分收回，则在代码处必须输入具体的收费种类代码。

### 3.4删除收费明细

批量收费合约明细登记簿上的未收妥费用需要删除时，柜员选择“2546删除收费明细”交易处理，打印记账凭证。

### 3.5批量收费合约维护

1．受理审核

企业需要银行提供批量收取业务费用或变更付费账户，必须向开户银行或上级行提出申请，会计主管或授权人审查同意并签订批量收费合约。指定其他账户付费，必须有付费账户同意的说明。

2．交易操作

柜员选择“2544批量收费合约维护”交易，根据客户申请内容为客户建立、修改或删除批量收费合约关系。打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

3．注意事项

（1）申请账号和付费账号不能为注册验资户且账户状态必须正常。指定付费账户时，可以是申请账户自身，也可以是指定的非本所的有效的银行结算账号。

申请账户币种是外币时，付费账号必须为同网点的外币账户。

（2）付费账户可以同时被指定为多个账户的付费账户，但一个账户只能有一个付费账户。

（3）建立合约的生效日期为设定日期的次日，删除合约即时生效。删除批量收费合约时，申请账户登记的收费明细应全部收妥。

### 3.6账户收费费率维护

客户与客户部门签订现金管理服务协议后，需对有关收费种类进行费率维护时，柜员选择“2540账户收费费率维护”交易，根据协议具体规定选择增加、修改、删除操作，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

对同一收费种类在不同交易渠道执行费率设定的，应按交易渠道分别进行维护。

### 3.7收费种类费率维护（9999行专用）

分行按照商业银行市场收费定价原则，要求对可以费率浮动的收费种类进行重新设定时，柜员选择“2258收费种类费率维护”交易处理，打印记账凭证。

对收费种类费率维护，必须在新执行费率生效前进行维护。同一省市代码、交易渠道、收费基数只能有一条未生效的维护信息。在生效前发现信息维护错误的，需重新进行维护，重新维护后的信息直接覆盖原错误信息。

### 3.8业务种类对照维护表（9999行维护）

分行业务种类对应的收费种类与总行设定不一致需要维护时，柜员选择“2259业务种类对照维护表”交易处理，打印记账凭证。

对业务种类对照信息维护，必须在生效前进行维护。每一个业务种类所维护的信息，同一省市代码只能有一条未生效的维护信息。在生效前发现信息维护错误的，需重新进行维护，重新维护后的信息直接覆盖原错误信息。

### 3.9收费试算

需对结算业务的收费情况进行试算时，柜员选择“2260收费试算”交易处理，屏幕返回收费试算明细。

## 第四章 多级账簿

### 4.1概述

1．多级账簿是在同一结算账户下开设分类明细核算登记簿（也称辅助账簿），记载一定时期内资金收付的详细信息。实现不同性质资金的分类核算，额度管理控制、分类查询统计、资金内部计价等功能。不但适用于企事业单位内部资金分类核算、计价，而且也适用财政性资金高度集中管理，以及保证金账户的分类核算。

2．多级账簿管理遵循“账簿任意开设、支付严密控制、内部据实计价、上下余额相等”的原则。账簿任意开设指结算账户开通多级账簿功能后，系统自动生成一级账簿和待清分账簿，多级账簿开设数量、账簿层级、账簿号选定均可由客户自行约定；支付严密控制指账簿的支付有多重控制，既有总量控制，也有单笔控制等形式；内部据实计价指客户对不同的账簿，可设置不同的收付方利率，进行内部资金计价、分配；上下余额相等指开设多级账簿后，结算账户余额等于总账簿余额，账簿余额等于其下属所有账簿余额的合计数。

3．结算账户开通多级账簿功能后，只要主账户余额足够就可以对外支付，无须考虑多级账簿余额。当账户发生收付业务时，如客户提供多级账簿号，系统会将收付记入到指定的多级账簿上，更新该多级账簿的自身余额，同时逐级更新其上级账簿汇总余额至一级账簿。如果客户未提供多级账簿号，系统则直接将该笔收付记入待清分账簿，此时只有待清分账簿余额和一级账簿汇总余额发生变化，柜员可通过多级账簿余额调整交易调整到对应的多级账簿，系统自动调整账簿积数。

4．银行对开通多级账簿的结算账户的计息与普通结算账户相同，在结息日，银行将结算账户利息计入一级账簿自身余额。多级账簿的内部计息是根据客户自行确定的利率计息，在多级账簿之间进行利息分配（一级账簿与待清分账簿不计息），不涉及银行账户资金变化。系统生成多级账簿计息清单、计息通知书，供营业机构次日打印。

5．多级账簿产品实行有偿服务的原则，系统根据多级账簿开通的实际数量（不包括待清分账簿）计算收费。每月24日日终，系统按当日日终前正常账簿数量登记欠费记录，于下月收费周期（24日）批量扣收，记入待清分账簿。经办网点维护账户收费费率时最多下浮80％，需免收费的由分行清算中心维护。

#### 4.1.1流程图示



### 4.2多级账簿的开通/关闭

1．受理审核

企业开通（关闭）多级账簿时需向客户部门递交现金管理服务申请表（保证金账户除外），客户部门审批同意后将申请表交网点办理多级账簿的开通（关闭），会计主管或授权人重点审核以下内容：

（1）申请表是否经过客户部门审批，有无审批人签章，申请表上是否加盖客户部门业务公章；

（2）申请表账号、户名等要素是否正确；

（3）申请表上客户印章、法人代表签章是否齐全；

审核无误后在申请表上批注审核意见并签章后交柜员办理。

2．交易操作

（1）柜员选择“2569现金管理签约/解约”交易，建立现金管理合约。

（2）柜员选择“2205多级账簿开通/关闭”交易处理，打印记账凭证及客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

3．注意事项

开通结算账户的多级账簿功能后，账户才能使用多级账簿的相关功能，关闭多级账簿功能后，一级账簿和待清分账簿自动关闭，原结算账户仍可正常使用。

### 4.3多级账簿开设

柜员选择“2206多级账簿开设”交易，对已开通多级账簿功能的结算账户开设下级账簿，打印记账凭证与客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

已注销账簿的账簿号，不能重新开设使用，只能重新编号或做后台数据维护处理。

### 4.4 多级账簿支付限额维护

客户申请对结算账户下的多级账簿支付限额进行设置时，柜员选择“2202多级账簿支付限额维护”交易，对单笔支付限额、日支付限额、月支付限额、不定期支付限额和收入是否增加限额等进行设置。打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

账户支付限额控制标志必须为“开启”；单笔限额应小于或等于日限额；日限额应小于或等于月限额；不定期限额可以大于或等于日限额。当维护内容为“不定期支付限额”时，不定期限额起始日期应大于或等于当前会计日期；不定期限额起始日期要小于或等于不定期终止日期。

### 4.5多级账簿信息维护

客户提交账簿名称、支取标志、计息方式、统计标识、支付限额开关标志、多级账簿输出标志、动账通知书输出标志等多级账簿信息维护申请时，柜员选择“2208多级账簿基本信息维护”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

### 4.6多级账簿余额调整

客户提交多级账簿余额调整申请时，柜员选择“2212调整多级账簿余额”交易，任意调整各级账簿间的余额。隔日的余额调整，系统自动逐层调整多级账簿积数。打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

### 4.7多级账簿清息

多级账簿进行清息处理是将结算账户下采用借贷方分别计息的多级账簿收付方积数清零，并根据多级账簿收付方积数、收付方利率，计算出多级账簿的应收、应付利息，如属于利息分配账簿，则更新账簿自身余额。

柜员选择“2209多级账簿清息”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

### 4.8多级账簿的注销

客户提交注销结算账户下的多级账簿申请时，柜员选择“2207多级账簿的注销”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

要注销的多级账簿余额必须为零；如果计息方式为计息，则借贷方积数必须为零（多级账簿注销前，必须对多级账簿进行清息）；要注销的多级账簿不存在正常使用的下级账簿;一级账簿和待清分账簿不需做此交易。

## 第五章 资金归集

### 5.1概述

1．资金归集是为了满足集团客户加强对下属企业资金控制，提高资金使用效率，降低资金成本的目的，定期或实时将其指定账户的资金全部或部分转往其他指定账户，或从其他指定账户转往另一指定账户的行为。

2．资金归集方式分为普通归集、反向归集、加权平均归集。

（1）普通归集

按归集时点分为日间定时归集、日终批量归集。日间定时归集，是指在设定归集日期的基础上，客户约定日间归集时点，系统自动向上单向全额归集下级资金。日终批量归集，是指系统按照预先设定的资金归集关系、限额、归集方向、归集日期等要素的约定，在上下级之间逐级进行资金划转。批量归集的日期有按日、按月和不定期归集三种，如果选择不定期归集，只有当客户提交资金归集日期申请表，由柜员手工维护，或者客户在客户端进行维护后，系统才能在设定的日期进行资金归集，其他日期均不归集。

按归集金额分为限额归集、取整归集、按比例归集。限额归集是下级账户的余额超出最高限额时，系统将超出部分全额转往上级账户；当下级账户的余额低于最低限额时，上级账户将差额部分转往下级账户。取整归集是根据集团账户间的资金归集关系和限额，当下级账户的余额超出最高限额时，系统将超出部分按照设定的取整单位的整数倍转往上级账户；当下级账户的余额低于最低限额时，上级账户将差额部分转往下级账户。按比例归集是按照预先设定的百分比归集到上级账户的归集方式。按比例归集有按余额百分比和按累计余额百分比两种方式：余额百分比归集是指当日下级账户余额高于最高留存限额时，按照账户余额的固定比例向上归集，但如果账户按余额比例向上归集后留存的金额低于最高留存限额，则不再按账户余额比例归集，只把高于最高留存限额的部分向上归集。此模式下不支持向下归集；按累计余额百分比归集是日终时系统对归集账户余额和（下级账户余额＋累计归集金额）×（1－百分比）的计算金额进行比较，下级账户余额大于计算金额时则日终资金向上归集，相等时日终资金不归集，小于时日终资金向下归集。归集金额为账户余额和计算金额之间的差额。此模式下支持双向归集，但账户不可开通透支功能。

上级账户余额不足向下归集时，在批量双向归集模式下，系统将资金归集关系中所有余额大于最高限额的资金归集到最高级账户后，上级账户的余额仍不足以使全部下级账户达到最低限额的情况下，系统提供随机、账户优先、先大后小、先小后大和加权平均五种模式供客户选择，直到上级账户余额为零。

（2）反向归集

反向归集是指在批量归集模式下，当日归集的资金，在指定时间前，全部返还原归集账户。反向归集与归集方向无关，无论是单向归集还是双向归集都可以做反向归集。

（3）加权平均归集

加权平均归集的资金归集关系为两层结构，最高级账户为不收不支户。日终时，只有当下级账户中既有正余额账户又有透支账户时，集团内部资金才进行加权平均归集，否则不做处理。最高级只是归集的过渡账户，余额始终为零，不能对外进行资金收付。

加权平均归集按照整个集团资金合计分为长头寸和短头寸两种情况。长头寸就是所有正余额账户的资金之和大于所有透支账户的透支金额之和，短头寸是所有正余额账户的资金之和小于所有透支账户的透支金额之和。长头寸时，集团资金能够全部归还下级账户的透支。正余额账户按权重向上归集，权重为透支账户余额之和/正余额账户余额之和，正余额账户归集资金为账户余额×权重。短头寸时，集团资金无法全额归还下级账户的透支，正余额账户的资金全额向上归集，透支的账户按权重得到资金。权重为正余额账户余额之和/透支账户余额之和，下拔透支账户资金为透支账户余额×权重。

3．建立资金归集关系的顺序遵循从上级到下级的原则。先设定最高级账户，生成唯一标识归集树的产品号，凭产品号逐级设定下级账户。系统自动为每个账户生成账簿，用于记录对应账户的自身余额、自身交易明细（剔除与上下级账户间的资金归集往来明细，反映账户自身对外收付的明细）、上存余额、贷方积数、借方积数、贷方利率、借方利率、应收利息、应付利息、应缴税金等要素。

4．资金归集关系的修改必须遵循建立时的规则。“资金归集的类型”和“委托贷款、反向归集标志”不得修改，当资金归集关系中这几项内容需修改时，只能删除归集关系后，重新建立。

5．资金归集关系的删除遵循自下而上删除的原则。即先删除最下级账户，然后逐级向上删除，直接删除一个子归集树在集团归集关系中的关系链时，日终生效后，子树中所有账户的归集关系解除。

6．资金归集的冻结和解冻

（1）批量归集最高级账户的状态如在全封、半封情况下，下级账户能进行正常的业务操作，资金归集到最高级账户下的第二级账户；若在部分冻结情况下，不影响下级归集。

（2）批量归集的中间账户的状态在全封、半封及部分冻结情况下，该账户本身的资金归集停止，资金归集链从该账户分为两段。

7．资金归集账户的计息及结息

资金归集账户的银行利息同其它结算账户相同，计息日由系统根据账户的利息积数自动计算，并自动计入对应的账户中。

（1）对于因归集产生的上存和下拨的资金，系统可定期根据客户设定的不同利率分别计算利息，并在每月月底生成利息再分配表，反映资金归集应收或应付的利息情况。银行打印利息再分配表提供给客户，作为其进行利息再分配的参考。

建立归集关系时客户可以选择是否进行内部计息，内部计息通过账簿实现，按月计息，下级账簿的应收利息根据贷方积数和贷方利率计算，应付利息根据借方积数和借方利率计算。账簿计息日，系统计算出应收利息和应付利息并登记，同时将积数清零，为客户出具相应的利息再分配表。

（2）对于采取限额管理的批量归集账户，上存余额按照内部计息方式进行计息，账户留存余额仍由银行进行正常计息。建立归集关系时客户可以选择是否进行利息再分配，按月结息，按照自然月，每月月底进行结息。下级账户的应收和应付利息统一与上级账户结算，上级账户应收（付）利息＝∑下级账户应付利息－∑下级账户应收利息。

（3）对于批量归集，如果选择利息再分配，结息日，系统按照内部计息规则计算出每个账户的应收应付利息并登记，检查账户是否满足分配条件，如果满足，系统自动分配利息，按照下级账簿登记的本期应收利息和应付利息从上级下拨资金或向上级上划资金，更新上下级账簿的自身余额，在上下级账簿分别登记每笔收付利息的流水记录。如果系统检查任一账户资金不能满足分配条件，系统将不再分配利息，客户可自主处理。

（4）如果批量归集中，存在全封或者半封的账户，则不进行利息再分配。如果是高级账户发生部分冻结，利息再分配正常进行，如果是子账户发生部分冻结，则不进行利息再分配。资金归集关系冻结的账户（最高级账户、子账户）则不进行利息再分配。

8．资金归集账户的透支管理同普通的可透支账户一致。透支额度管理根据集团公司的要求，可分别选择分散管理、分散集中管理和集中管理三种模式。

在建立资金归集关系时,若每级都开通了上级资金归还隔夜透支，一旦下级账户出现隔夜透支，次日归集时如果最高级账户有资金，下级账户可利用最高级账户的资金归还隔夜透支。

9．资金归集业务的收费包括现金管理批量归集服务费和委托贷款手续费，系统在资金归集业务发生时实时登记收费记录，每月24日自动向指定的付费账户收取。

### 5.2人民币资金归集

#### 5.2.1流程图示



#### 5.2.2业务操作

##### 5.2.2.1建立资金归集最高级账户（9999行）

集团客户向客户管理部门提出使用资金归集产品申请，客户部门审批同意后将申请表逐级上报至分行运行管理部门，由分行清算中心建立最高级账户。

柜员选择“2549建立资金归集最高级账户”交易处理，日终生效。打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

账户状态正常的普通透支户可以成为最高级账户。透支归还下级透支标志在建立最高级账户时确定，子账户自动继承该性质。

建立普通归集资金归集关系时，其下级账户可以是实归资金池或批量归集，可以开通反向归集标志。

建立加权平均归集关系的最高级账户，必须是没有积数的零余额账户。下级账户只能建立加权平均归集关系，透支归还下级透支标志默认为“不用”；加权平均归集不支持反向归集、利息自动分配和负头寸处理方式的维护。

批归资金池所有账户在进入资金池中前，必须为未开通透支状态。下级账户只能建立批归资金池关系，透支归还下级透支标志默认为“用”。

反向归集只能建立两层结构。

##### 5.2.2.2建立资金归集关系（9999行）

建立集团企业上下级账户的资金归集关系时，柜员选择“2550建立资金归集关系”交易处理，打印记账凭证。

账户状态不正常的账户不允许作为子账户加入。

##### 5.2.2.3修改资金归集关系（9999行）

需要修改批量归集账户资金归集关系的相关要素时，柜员选择“2551修改资金归集关系”交易处理，打印记账凭证及客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

##### 5.2.2.4删除资金归集关系（9999行）

需要删除存在归集关系的账户时，柜员选择“2552删除存在归集关系”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

子账户可以逐级删除，无需等日终生效。但子树删除后，日终生效前，不允许删除子树的上级账户。

不可对非最末端的单账户进行删除。

批归资金池必须在删除前关闭账户的透支，才允许进行删除操作。

##### 5.2.2.5冻结/解冻资金归集关系（9999行）

需要冻结或解冻账户的归集关系时，柜员选择“2554冻结/解冻资金归集关系”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

账户在进行解冻之后，不能再进行资金归集关系解冻。账户在冻结资金归集关系之后，可允许透支。

##### 5.2.2.6不定期归集日期维护（9999行）

根据客户提供的不定期归集日期进行维护时，柜员选择“2556不定期归集日期维护”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

批归资金池不允许不定期归集日期维护。

##### 5.2.2.7更换资金归集关系（9999行）

根据客户更换资金归集关系账户的申请，柜员选择“2561更换资金归集关系”交易处理，打印记账凭证和客户回单。客户回单加盖业务办讫章后交客户。

替换账户时，当日不允许修改账户归集关系。批归资金池替换时原账户必须先关闭透支，新账户必须是未开通透支。

##### 5.2.2.8维护账户定时归集时间（9999行）

根据客户提供的定时归集时间维护申请，柜员选择“2566维护账户定时归集时间”交易处理，打印记账凭证和客户回单。客户回单加盖业务办讫章后交客户。

已建立资金归集关系且非实时归集资金池的账户才需维护。账户状态不正常时不能维护。

每日最多可设置5个归集时间点，8：00—20：00之间为可归集工作时间，每半小时为一个选项，时间不可重复选择。

##### 5.2.2.9账户冻结

根据有权机关要求对账户进行全封、半封和部分冻结时，柜员选择“2507账户冻结”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章交客户。

最高级账户的账户状态为全封，半封时，资金归集关系冻结。最高级账户的账户状态为部分冻结时，资金归集关系不冻结，不影响下级归集。

子账户的账户冻结时（全封、半封、部分冻结），资金归集关系冻结，实时生效。实归资金池跳过该级，批量归集及批归资金池归集到该冻结账户的下一级，且不影响冻结账户的上级账户向上归集。

实归资金池子账户发生账户冻结，该账户的可使用金额为冻结后发生的贷方发生额。

子账户冻结后，不可再冻结解冻资金归集。

子账户冻结后不允许透支。账户冻结到期后，必须进行解冻操作才能恢复账户正常状态。

### 5.3外币资金归集

1．外币资金归集是指集团公司客户为降低财务成本、提高资金使用效率，在现行委托贷款的法律框架和外汇监管政策框架内，在现有人民币结算账户平台基础上为符合外汇监管要求的集团客户建立外币资金归集账户关系，以外汇头寸日内集中方式，对集团成员公司的外汇资本金账户、经常项目外汇账户内的可自由支配的资金进行集中管理。实现集团外汇资金日终批量归集、日间资金调拨、透支支付等功能，帮助客户达到外汇资金财务管理目标。

2．外币资金归集业务纳入现金管理业务管理统一管理，办理时应遵循总行关于现金管理业务的有关管理办法和操作规程要求。在为客户提供外币资金归集产品时，应获得外汇管理局批准，并应遵循现行外汇监管数据报送模式向外汇监管部门报送包括账户信息、外汇贷款信息等在内的监管数据。在归集账户管理上，应遵循外汇监管部门对外汇账户管理的有关规定。

3．外汇资金日终批量归集是按集团账户间的资金归集关系和限额，日终将子账户超出限额部分资金转往主账户或主账户将资金转往余额低于限额的子账户。在集团成员公司通过委托贷款关系进行外币资金归集时，成员公司参与归集的外汇资本金账户和经常项目外汇账户内的资金归集到一个委托贷款子账户，子 账户与主账户在日终进行批量归集操作。

4．外币资金归集账户体系是一个三级的树状结构，账户的归属关系和层级由高到低分别为母公司的主账户（一级）、子公司的子账户（二级）、子公司的经常项目外汇账户或资本金账户（三级）。集团总部（即母公司）开立一个结算账户作为资金归集最高级账户即主账户，用于归集下属成员单位的资金和自身资本金账户、经常项目账户的资金。集团各成员公司（即子公司）开立一个结算账户作为资金归集子账户，用于归集自身资本金账户、经常项目账户资金，子账户与主账户之间发生的资金归集和资金下拨关系以委托贷款的形式进行。集团内各公司的对外收付仍然通过资本金账户、经常项目账户进行。委托贷款子账户开通透支功能，在委托贷款资金未能及时到位的情况下，可以进行日间透支。

5．子公司资本金账户或经常项目账户与子账户的归集关系可以采用批量归集模式或者实时归集模式。批量归集模式是子公司日间在项目账户或资本金账户（三级账户）进行收款和对外支付。日终时，三级账户资金按照批量归集限额的原则上划子账户，优先归还子账户的日间透支，多余资金上划主账户。不够归还，主账户下划资金归还，还不够归还，日间透支转隔夜透支。日间某个时点，三级账户没有资金或者资金不足以对外支付，可采取子账户透支，由三级账户对外支付的模式支持对外支付。实时归集模式是三级账户收款实时全额上划子账户，支付时，子账户实时下划资金到三级账户支付。三级账户的支控方式可设定为以收定支、超额定支和统收统支三种。子账户没有资金或者不够支付时，在子账户透支由三级账户对外支付。日终时，子账户如果有多余资金则上划主账户。子账户如果尚有日间透支未归还，主账户下划资金归还，不够归还，日间透支转隔夜透支。

6．独立法人之间批量资金归集，按委托贷款方式进行核算。委托贷款是指与农业银行签订了结算账户服务协议的集团客户在集团内部独立法人之间发生资金归集时，资金调出方（委托人）将资金委托农业银行（受托人）通过结算账户系统以委托贷款的方式归集到资金调入方（借款人）的账户，在资金逆向归集时偿还委托贷款。系统在进行核算时，遵循“先归还后发放”的原则。

7．账户冻结处理

（1）主账户冻结。全封或半封时，同时冻结归集关系，各子账户仍可独立办理资金收付业务，即各子账户不再与上级账户发生资金往来，子账户与普通账户一样办理资金收付业务，但归集关系仍然保留。当一级账户发生部分冻结时，客户可以选择：一是一级账户仅作部分冻结处理，不冻结归集关系；二是一级账户作部分冻结处理，同时冻结归集关系，各子账户仍可独立办理资金收付业务。

（2）子账户冻结。由于子账户既存在与主账户的委托贷款关系，同时又与下级资本金账户和经常项目账户存在资金归集关系，因此在冻结子账户与对应资本金账户和经常项目账户归集关系后，各资本金账户和经常项目账户仍可独立办理资金收付业务。当子账户发生部分冻结时，客户可以选择：一是一级账户仅作部分冻结处理，不冻结归集关系；二是一级账户作部分冻结处理，同时冻结归集关系，各子账户仍可独立办理资金收付业务。

（3）资本金账户和经常项目账户冻结。当资本金账户和经常项目账户发生冻结时的处理可参考人民币资金归集中子账户冻结处理。

（4）账户解冻时系统相应作反向操作。

（5）如在账户发生冻结的情况下，可以根据客户要求解除归集关系。

8．外币资金归集的资金调拔。在外汇资金批量归集中，为了弥补每日只能做一次资金归集的情况，系统为客户提供通过客户端发起的资金上划和下拨调拨。日间时分行的头寸不发生变化。日终时系统根据归集明细，轧差计算出应收应付，产生给总行清算中心和分行国际部的报表。次日，总行清算中心根据报表调拨分行头寸，分行国际部根据报表进行账户调整。

9．外币资金归集的透支

（1）外币资金归集的透支功能开设在子账户。透支额度管理目前采用分散管理的模式。透支总额度可以按照具体的透支金额分配到每个子账户使用；也可以所有子账户共用总的透支额度，如果同时存在两个或两个以上的子账户申请使用透支额度，则采用随机、先到先得、先大后小、先小后大、账户优先的方式。子账户的透支额度实现统一集中管理，用于三级账户的经常项目外汇账户对外支付。

（2）日间透支的归还。子账户的日间透支可采用两种方式归还：一是资本金账户和经常项目账户自有资金向子账户归集抵补的其日间透支。二是日终主账户向子账户下拨资金抵补其日间透支。在批量双向归集模式下，系统提供随机、账户优先、先大后小、先小后大和加权平均五种模式供客户选择来归还该种情况下的日间透支。

（3）归还隔夜透支。在建立资金归集关系时开通了可利用上级资金归还隔夜透支的，一旦下级账户出现隔夜透支，次日归集时如果上级账户有资金，下级账户可利用上级账户的资金按照隔夜透支发生的时间先后归还隔夜透支。同时发生的多笔隔夜透支，则可以选择随机、先大后小、先小后大、账户优先的方式。

## 第六章 资金池

### 6.1概述

资金池是将所有参与集团资金管理的子公司银行结算账户的资金全部集中到集团指定的账户，集中的资金由总公司及参与集团资金管理的子公司按照不同的使用权限共同使用。在资金的集中过程中，银行按照集团客户要求为所有参与资金集中的子公司提供资金集中成本核算，实现对内部资金调配进行明细核算的目的。银行通过提供资金池服务吸引更多的优质集团客户，同时收取服务费用。

#### 6.1.1实归资金池

1．实时归集资金池，是由集团总部指定一个结算账户作为资金归集的最高级账户，用于归集下属成员单位的资金，可以正常对外办理收付款业务，集团成员单位的结算账户作为资金归集的下级账户（也称子账户）。在下级账户发生资金存入业务时，系统实时将资金划转到资金归集关系的最高级账户，最高级账户余额增加，发生收入的账户自身余额和上存余额增加，中间账户的上存余额增加；下级账户发生资金支付时，系统先将资金从最高级账户划转到实际发生支付的下级账户，然后再从该账户支付，最高级账户余额减少，发生支付的账户自身余额和上存余额减少，中间账户的上存余额减少。

2．对下级账户的支控方式，可分为以收定支、统收统支和超额定支三种。以收定支，是指下级账户只能使用自己收入的资金对外支付。统收统支，是指子公司对外支付时，只要子公司对外支付金额小于或等于最高级账户的实际可用余额，均可对外支付，否则不能对外支付。超额定支，是指子账户对外支付时，必须同时满足两个条件，一是子账户的支付金额必须小于或等于子账户余额登记簿登记余额加可用超额额度，二是子账户支付金额还必须同时小于或等于最高级账户可用余额加可用透支额度之和。三种支控方式下，子账户支付金额都必须同时小于或等于实归最高级账户可用余额加可用透支额度之和。

3．建立实归资金池关系，必须遵循自上而下的原则，即先建立最高级账户，再建立资金池子账户。建立最高帐户时，资金池关系的到期日期必须小于最高级帐户的到期日；子帐户加入资金池时，其终止日期必须小于或等于上级账户资金归集的终止日期且小于等于自身帐户终止日期。

4．修改实归资金池关系必须严格按照客户部门审核确认的有关协议，由集中管理交易行进行操作，资金池关系可在当日重复修改，系统自动以最后一次修改记录为准。当日修改资金池关系后，不可删除资金池关系。

5．删除实归资金池关系由集中管理交易行按照自下而上的原则进行操作。先由营业机构删除子账户资金池关系，后由集中管理中心删除总公司账户资金池关系。参与账户资金池关系的删除，不受资金池状态、被删除关系账户自身状态的限制。

6．实归资金池的计息计算，是系统按照规定的利率和账户的利息积数自动计算，并自动计入对应的账户中。归集产生的上存和下拨的资金，系统可根据客户设定的不同利率分段计算利息，并在每月月底或每季20日生成资金归集利息再分配表，反映资金归集应收或应付的利息情况。

7．实归资金池账户的冻结与解冻。实时归集资金池最高级账户的状态如在半封、全封情况下，下级账户的资金不能上归，但可以进行自身业务处理；若在部分冻结情况下，不影响下级归集。当实时归集资金池关系中的中间账户被冻结（全封、半封或部分冻结），其下级账户发生资金收付时，系统自动跳过该账户，直接归集到该中间账户的上一级账户。但账户解冻之后，日终批处理之前，账户自身余额不能使用。

8．实归资金池账户中的最高级账户是在参与账户中唯一可以开通透支功能、设立透支额度的账户。实归资金池当中的子账户不允许开通透支。

9．实归资金池的收费主要是现金管理实时归集服务费。实归资金池的资金归集业务收费系统在资金归集业务发生时实时登记收费记录，每月24日自动向指定的付费账户收取。

#### 6.1.2批归资金池

1．批归资金池是批量归集的一种特殊形式，其特殊性在于下级账户占用集中透支额度限额是按照其账簿自身余额设置的，当账簿自身余额变动时可占用透支限额自动实时更新，日间时下级账户可以在账户余额加账簿自身余额内支付，日终由上级账户下拨资金归还下级的透支支出。上级账户的透支额度按照银行核定额度设置，子账户的透支额度是集中管理。

2．集团客户申请开通批归资金池业务，修改、删除批归资金池关系，必须按照批归资金池业务管理办法的规定，与银行签订相关的协议，明确双方的权利和责任。集中管理中心在为集团客户进行批归资金池业务的开通、修改、删除处理时，必须严格按照经本行客户部门审批同意的批归资金池业务服务管理协议进行相关处理。

（1）建立批归资金池必须遵循自上而下的原则，即先建立最高级账户，维护批归资金池的相关参数，并生成产品号。日终系统自动生成总账簿，账户不清息。建立批归资金池时最高级账户应满足：已进行现金管理签约，不同时使用资金归集、平等资金池和虚拟资金池产品及定活通产品的约定转存服务，账户状态为“正常”，未开通透支功能，且账户余额不为负。

（2）子账户加入批归资金池时，需维护子账户的相关参数。日终系统自动生成账簿，账户不清息，账户余额加入总账簿余额中。子账户加入批归资金池时应满足：已进行现金管理签约，未使用资金归集和虚拟资金池产品及定活通产品的约定转存服务，账户状态为“正常”，未开通透支功能。子账户的增加或修改，日终系统生效。

3．批归资金池的计息。批归资金池内各账户由其开户银行按照规定的利率，在正常计息日为资金池账户计付存款利息。其计息处理与普通银行结算账户相同。

资金池的内部利息及利息分配由系统在内部利息分配日日终自动按照预先设定的账户资金上存、下拨利率，计算并分配本计息周期内子账户的应分配利息，分配的利息自动存入子账户，不扣减子账户的上存金额；日终归集，增加子账户的上存金额。建立归集关系时客户可以选择是否进行利息再分配，计息周期可以选择按月或每季20日。

4．批归资金池业务的透支管理。批归资金池的客户采用的是集中管理的模式。。

5．委托贷款税费计算。在建立关系时，可设置委托贷款税率和费率，由系统按计息周期根据事先设置的税率和费率计算出相应的税额和费额，并体现在《利息再分配清单》上。

#### 6.1.3平等资金池

1．平等资金池是外资企业和上市公司出于外部监管和财务规范的需要，通过真实的委托贷款形式，用有资金富余成员单位的资金调剂补充至资金临时短缺的成员单位，减少银行贷款，降低财务费用，同时减少委托贷款产生的营业税，合理避税。在平等资金池中，加入资金池的账户之间是平等的，在集团的支付额度范围内，都能自由对外支付。平等资金池不设置主账户，各子账户在集团内共享授信额度，日终以委托贷款的方式在集团内对资金盈缺进行调剂，次日早上再通过反向归还委托贷款。

2．平等资金池的管理

（1）平等资金池中账户的冻结和解冻

当子账户被全封、半封时，其账户可用余额变为零，不能使用透支功能，该子账户不能对外支付，子账户可用余额不计入总账簿余额。当子账户被部分冻结时，不能使用透支功能，对于超额冻结的，不能对外支付；部分冻结金额小于账户余额的，该子账户可用余额计入总账簿余额，但不能使用资金池的资金对外进行支付。日终该子账户可用余额参与集团内资金分配。当额度管理企业被冻结时的处理与普通子账户相同，但其他子账户可使用额度管理企业的透支额度。

如果子账户被冻结时账户的余额为负，说明其使用了集团的支付额度，需通过手工的方式归还资金。如果子账户被冻结时账户可用余额为正，且可用余额大于支付额度，说明集团其他子账户使用了该账户的头寸，此时该账户被冻结后整个资金池的支付额度为负，整个集团不能对外支付，直到支付额度为正后才可正常支付。

当发生超额度冻结时，即账户发生冻结时，冻结金额超过集团支付额度时，超过部分增加在额度管理账户的自身已使用额度中，造成额度管理账户自身已使用额度会超过授信额度，这时不允许任何账户对外支付，但允许归集和反向归集。有资金归还时，同时扣减额度管理账户自身已使用额度，直到自身已使用额度小于等于授信额度时，资金池才恢复正常。需要在与企业签署的现管协议里写明情况，企业对因冻结产生的超过授信部分透支承担责任。

当账户被解冻后，账户状态恢复为正常，子账户与资金池的关系自动恢复。

（2）平等资金池的透支管理

平等资金池内的透支采用集中管理的模式，由额度管理企业集中管理。在建立资金池和增加子账户后，可选择账户是否开通透支功能。在开通透支时，额度管理企业需维护透支额度，子账户只需开通透支功能，无需维护授信资料和透支额度。

开通透支功能的子账户在对外支付时可使用资金池内资金。未开通透支功能的子账户对外支付时不能使用资金池内资金，支付金额不能超过账户自身可用余额和资金池支付额度，日终时子账户可用余额参与集团内资金分配。

开通透支功能的子账户日间对外支付时，先使用集团总账簿的余额，其次再使用额度管理企业的可用透支额度，系统根据使用的透支额度相应扣减可使用额度和增加已使用额度，并且更新集团总账簿。

（3）平等资金池的支付额度控制

支付额度是集团可用透支额度加上集团总账簿余额之和。这一额度是实时变化的，由账户在对外进行支付时系统实时计算并检查支付金额是否超过支付额度。

当子账户对外进行支付时，对于账户状态正常且开通透支功能的，系统实时调取集团可用透支额度和总账簿余额后进行汇总，将汇总后的支付额度与支付金额进行比较，只要对外支付金额小于支付额度即可对外支付成功。对于未开通透支的账户或账户状态为“部分冻结”且部分冻结金额小于账户余额的，不能使用资金池的资金对外进行支付，只能使用该账户自身的可用余额进行支付，且支付金额不能超过资金池支付额度。

（4）平等资金池的日终资金分配

日终，当集团内的账户余额有正有负时，系统根据约定的正、负头寸处理方式对集团内资金进行分配，通过真实的委托贷款进行资金调剂，资金富余的成员单位的资金调剂补充至资金临时短缺的成员单位，将委托贷款明细分别登记到相关子账户的账簿，并按日生成《委托贷款业务清单》。当账户余额全为正或全为负时不进行资金分配。

账户与资金池关系状态为冻结，账户状态为全封、半封或部分冻结且部分冻结金额超过账户可用余额的子账户均不参加日终资金分配。

当日终余额为负头寸且资金分配后仍为负头寸的子账户，系统自动将负头寸转隔夜透支。在统计资金分配基数时，将负余额账户的隔夜透支余额也计算在内，并按先归还账户日间透支再归还隔夜透支的顺序填平账户负余额。隔夜透支转逾期后退出日终资金分配。

正头寸和负头寸均提供账户优先、先大后小、先小后大和加权平均四种处理模式供客户选择。

加权平均是指将集团内的可分配资金按照一定权重，平均分配给每个缺少资金的子账户。

当日终系统正头寸时：

正余额账户分配资金＝权重×∑负余额账户（－余额＋隔夜透支）

权重＝正余额账户余额／正余额账户余额之和。

当日终系统负头寸时：

负余额账户得到资金＝权重×正余额账户余额之和

权重＝负余额账户（－余额＋隔夜透支）／∑负余额账户（－余额＋隔夜透支）。

账户优先是由系统按照客户预先约定的顺序，当日终系统正头寸时，先使用优先级高的账户余额去补充负余额账户，然后依此类推，直到将所有日间透支账户的透支金额填平；当日终系统为负头寸时，先填平优先级高的账户的透支。

先大后小是由系统按照客户预先约定的顺序，当日终系统正头寸时，先用可用余额为正且最大的账户去补充有日间透支的账户，然后依此类推，最后处理正余额最少的账户；当日终系统为负头寸时，先填平日间透支金额最大的账户，然后依此类推，最后处理透支最少的账户。

先小后大是由系统按照客户预先约定的顺序，当日终系统正头寸时，先用可用余额为正且最小的账户去补充有日间透支的账户，然后依此类推，最后处理正余额最多的账户；当日终系统为负头寸时，先填平日间透支金额最小的账户，然后依此类推，最后处理透支最多的账户。

日终资金分配后，第二天早晨进行反向归还资金。反向即指为了不影响资金富余的账户次日的正常支付，且避免手工归还委托贷款的不便，次日早上，根据前一日日终委托贷款的明细，进行反向划转资金，并登记各相关子账簿。

对于前一日日终用委托贷款归还了隔夜透支的子账户，在反向归还资金后，产生日间透支。

（5）委托贷款利息分配

根据子账簿上登记的委托贷款明细，系统在每季20日计算子账户的应收利息和应付利息，并生成《平等资金池利息再分配表》。如果客户选择的是委托贷款利息再分配，系统根据计算出的应收利息和应付利息在集团内账户进行利息的分配，更新子账簿的余额，并将各子账簿的借方积数、贷方积数、应收利息和应付利息清零。如果账户余额不足支付委托贷款利息的，不进行利息的分配，只生成报表。

（6）平等资金池业务的税费计算

系统按月根据事先设置的税率和费率计算出相应的税额和费额，在《平等资金池利息再分配表》中显示。

各项费用的计算公式为：

应付利息＝∑借入金额×借入利率/360

应收利息＝∑借出金额×借出利率/360

子公司营业税＝应收利息×5％

其他费＝营业税×其他费费率

实收利息＝应收利息－营业税－其他费

（7）平等资金池的收费包括现金管理平等资金池手续费和委托贷款手续费。其中，现金管理平等资金池手续费根据相关标准按账户包月收取，委托贷款手续费按贷款余额的一定百分比收取。

#### 6.1.4虚拟资金池

1．虚拟资金池是银行按照与客户签订的协议，将指定的集团总部及其成员单位的银行活期结算账户（包括通知和定期存款子账户）资金虚拟集中，由集团总部统一管理资金头寸，在不实行资金转移的条件下，银行按各账户存款余额和透支余额相抵后的净额对集团支付存款利息、收取透支利息，并可根据客户要求对集团内部账户进行资金计价和利息再分配。

虚拟资金池的主要特点有：资金虚拟集中、余额据实反映；池内资金共享、支付多重控制；账户合并计息、内部计价分配。

资金虚拟集中、余额据实反映指所有加入资金池账户余额都实时虚拟集中，账户间不发生资金的物理转移，各子账户发生收付业务时，按真实余额反映在其账户中。

账户合并计息、内部计价分配指子账户当日发生贷方或透支余额时，银行对虚拟资金池总账簿余额轧差反映，按轧差余额登记借方或贷方积数，按季进行合并计息。对特殊计息的子账户，银行可按客户要求进行内部资金计价和利息的再分配。

（3）透支功能的管理。正常计息的子账户不允许开通透支功能。主账户及特殊计息的子账户在符合银行透支授信条件的情况下，可申请办理虚拟资金池透支业务，但是需要在建立关系之后才允许开通透支功能。透支额度管理方式支持集中管理、分散管理和集中分散管理。开通透支功能的结算账户日间出现透支余额时，日终系统批量转入“活期存款透支”科目中核算，此账户在开通透支功能时在CAS系统中自动产生，账户透支利率设为不计息，次日初再将透支余额从该账户转回结算账户，在整个余额结转过程中，其子账簿始终据实反映，不发生资金转移。总账簿日终余额的负头寸按设定的隔夜透支年利率进行计息，子账簿负头寸按设定的借方利率进行内部计息。当日终检查发现资金池内有子账户连续透支天数等于资金池设定的“隔夜透支上限天数”时，系统自动关闭资金池内所有子账户透支功能，待还清透支金额后，通过手工重新开通透支功能。结算账户偿还透支余额时，日间透支按合同约定标准收取手续费。

（3）冻结与解冻。虚拟资金池中账户的冻结、解冻按照账户管理规定处理。子账户全封或半封时，按子账户余额实时扣减子账簿和总账簿可用余额；部分冻结时，按子账户部分冻结金额实时扣减子账簿和总账簿可用余额；解冻时，按子账户解冻金额增加子账簿和总账簿可用余额，子账簿和总账簿的余额均不变化。

全封、半封或部分冻结金额大于子账户余额的透支账户，系统日终转入隔夜透支账户后，将不能正常转回原结算账户。此时结算账户余额不等于虚拟资金池账簿余额，差额为隔夜透支账户余额。账户解冻后，系统自动将隔夜透支余额转回结算账户。如隔夜透支账户金额由其他账户归还，系统对虚拟资金池子账簿会自动登记一笔还款明细，还款完成后，结算账户金额等于账簿余额。

（4）质押。定期/通知存款子账户办理质押时，同时扣减子账簿和总账簿可用余额；取消质押时，系统自动增加子账簿和总账簿可用余额。

### 6.2平等资金池业务

#### 6.2.1流程图示



#### 6.2.2业务操作

##### 6.2.2.1建立平等资金池（9999行）

1．受理审核

集团公司要求使用平等资金池产品时，需向客户部门提出申请，由客户部门审核同意并签章后交9999行处理。

2．交易操作

柜员确认额度管理企业账户状态正常，已进行现金管理签约，未同时使用资金归集和虚拟资金池产品及定活通产品的约定转存服务，未开通透支功能。选择“2229建立平等资金池”交易，创建资金池账户，生成产品号，打印记账凭证和客户回单客户回单加盖业务办讫章后交客户或客户部门。

日终后自动生成总账簿，账户不清息。

##### 6.2.2.2加入平等资金池关系（9999行）

柜员确认加入的子账户状态正常，已进行现金管理签约，未同时使用资金归集和虚拟资金池产品及定活通产品的约定转存服务，未开通透支功能。

选择“2230加入平等资金池关系”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户或客户部门。

子账户加入平等资金池不需要设定终止日期，系统自动默认与资金池的终止日期一致。日终后自动生成账簿，账户可用余额加入总账簿余额中，账户不清息。

##### 6.2.2.3修改平等资金池关系（9999行）

对资金池属性的修改包括对正头寸处理方式、负头寸处理方式、委托贷款利率、委托贷款利息分配标志和资金池终止日期。

对子账户属性的修改包括对正头寸账户优先级、负头寸账户优先级、营业税税率和其他费率。

客户申请修改平等资金池及子账户的相关属性时，柜员选择“2231修改平等资金池关系”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户或客户部门，日终后生效。

##### 6.2.2.4删除平等资金池归集关系（9999行）

客户申请需要解除额度管理企业或子账户与平等资金池的归集关系时，柜员选择“2232删除平等资金池归集关系”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户或客户部门，日终后生效。

删除平等资金池账户时，应先删除一般子账户，最后删除额度管理企业。删除子账户时，应确认账户的透支功能已关闭。子账户删除后，实时将该账户可用余额从总账簿余额中扣除。日终系统根据各子账簿登记的委托贷款明细对资金池进行委托贷款利息分配，待借方积数、贷方积数、应收利息和应付利息清零后自动将子账簿删除，生成《委托贷款业务清单》。对于要求分配委托贷款利息的，将相关利息分配到相应账户，如果账户余额不足支付委托贷款利息的，不进行利息的分配，只生成报表，次日手工处理。

删除额度管理企业账户时，要求其他子账户均已删除。删除额度管理企业账户的同时删除资金池，日终系统自动将总账簿删除。

##### 6.2.2.5冻结/解冻平等资金池子账户关系

1．受理审核

有权机关需要冻结或解冻额度管理企业或子账户与平等资金池的归集关系时，主要审核：

（1）执法人员证件是否符合要求；

（2）冻结子账户关系的，该账户的透支功能是否已关闭；

（3）冻结额度管理企业的，则要求账户可用余额不超过集团总账簿余额。2．交易操作

柜员选择“2235冻结/解冻平等资金池子账户关系”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户或客户部门，即时生效。

3．注意事项

冻结额度管理企业或子账户的资金池关系，可以使该账户暂时停止参与资金池的资金共享与分配。冻结额度管理企业的，资金池的可用透支额度被扣减，池内所有企业均不能使用透支额度。

解冻子账户的资金池的关系，可以使子账户恢复参与资金池的资金共享与分配。

### 6.3虚拟资金池业务

#### 6.3.1流程图示



#### 6.3.2业务操作

##### 6.3.2.1建立虚拟资金池（9999行）

1．受理审核

集团公司要求使用虚拟资金池产品时，需向客户部门提出申请，由客户部门审核同意并签章后交9999行处理。

2．交易操作

柜员确认账户状态是否正常，积数为零，已完成现金管理签约且未开通透支功能，选择“2219建立虚拟资金池”交易，生成虚拟资金池总账簿、主账户对应的子账簿、虚拟资金池产品号等，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

##### 6.3.2.2加入虚拟资金池关系（9999行）

将集团公司申请的结算存款账户加入到虚拟资金池产品中时，需确认加入的子账户状态正常且未开通透支功能，选择特殊计息加入的账户已清息。

柜员选择“2220加入虚拟资金池关系”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

日终生效后，系统自动为子账户生成子账簿，记录账簿余额、可用余额、贷方积数、借方积数、贷方利率、借方利率、应收利息、应付利息、利息扣除数（定期/通知存款还应记录利息扣除天数）、日间累计透支金额等要素。

对于选择正常计息的子账户，系统自动生成子账簿，登记账簿余额和可用余额，活期子账户已有利息积数按其利率计算利息，登记到账簿的利息扣除数，原有积数不清零。定期、通知存款子账户加入资金池时，视同正常计息子账户。

对于选择特殊计息的子账户，必须手工清息处理后再选择加入。加入后账户计息将按客户约定的借、贷方利率进行资金内部计价，结算日由主账户与其完成利息再分配。如因账户余额不足或冻结等原因，造成主账户与子账户不能分配，系统生成利息分配清单，由企业根据利息分配清单自行处理。

对开通定活通自动转存的账户，系统不允许加入虚拟资金池。

##### 6.3.2.3 修改虚拟资金池关系（9999行）

根据客户申请修改虚拟资金池总账簿存款利率、总账簿隔夜透支利率、隔夜透支上限天数、子账户计息方式（包括正常计息、特殊计息，以及特殊计息的子账簿贷方利率、子账簿借方利率）、资金池终止日期等相关内容。

柜员选择“2221修改虚拟资金池关系”交易处理，打印记账凭证。

只有子账户计息方式为“特殊计息”时，才可以对“子账簿贷方利率”和“子账簿借方利率”进行修改。

“正常计息”更改为“特殊计息”，柜员必须对子账户做清息处理，以保证积数为零；“特殊计息”更改为“正常计息”，柜员不需做清息处理。

对主账户的计息方式，系统不提供修改功能。对借、贷方利率修改，系统即时生效，不分段计息，其他内容修改日终处理生效。修改总账簿存款利率或隔夜透支年利率，系统按照银行计息方式分段计息。

修改主账户支控方式必须在删除资金池关系后再做重建处理。

##### 6.3.2.4删除虚拟资金池关系

客户申请退出虚拟资金池时，需先确认账户透支功能已关闭，特殊计息的账户已做清息处理。

柜员选择“2222删除虚拟资金池关系”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户留存。

删除虚拟资金池关系日终生效。系统按子账簿可用余额、子账簿余额分别扣减总账簿可用余额和总账簿余额。

如果子账户是特殊计息，删除关系后，系统将子账户主档“计息周期”更改为“每季20日”，日终子账簿积数保存至下一结息日，在与主账簿完成利息分配后删除。如果子账户是正常计息，删除关系时无需做手工清息处理，子账簿保留至下一结息日结息完成后由系统自动删除。

定期/通知存款子账户销户时，系统自动解除虚拟资金池关系。定期/通知存款子账户部提时，按销户再新开户处理，不解除虚拟资金池关系，新开户后自动对应原子账簿。

删除主账户时，必须首先删除所有子账户，删除时登记资金池关系状态，总账簿积数不变，待下一结息日系统自动清空。

##### 6.3.2.5 维护虚拟资金池授信额度

根据相关部门核定的授信额度对资金池透支额度进行设定和维护时，确认主账户已开通透支功能，并有授信资料，柜员选择“2536维护虚拟资金池授信额度”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

仅对虚拟资金池按资金池支取，子账户独立支付及透支额度集中管理的业务模式。

## 第七章 透支

### 7.1 概述

1．透支业务是指客户的结算账户可用余额不足以支付时，允许通过透支方式先行支付，解决临时性的支付需要，满足企业难以通过贷款解决的资金即时需求，并以该账户回笼款项偿还。

3．客户申请账户透支业务时，应向开户银行提出申请并提交有关资料。开户银行审查后根据流动资金贷款授权权限审批，并与客户约定透支授信额度、期限、利率、费用、担保方式和还款等事项，客户可在核定透支额度内向银行直接透支取得信贷资金。透支资金主要用于企业短期流动资金周转、现金管理等业务，不得用于归还自身贷款本金、支付自身贷款利息等用途。

透支利率可以设定浮动利率，当人行利率调整时，自动关联人行贷款基准利率对贷款基准利率统一调整账户的透支利率。

2．透支授信额度是银行对单一或集团客户的银行结算账户设定允许透支的最大限额。当账户发生透支时扣减其透支额度；归还透支时再返还相应透支额度，归还的额度在账户下次发生透支时可继续使用。根据客户不同需求，透支额度分为分散管理、集中管理和集中分散管理三种管理方式。分散管理是集团公司将透支总额度自行分配给其下属的各个企业，下属企业只能使用分配给自己的额度。各下属企业都是各自的额度管理企业。单一企业授信的透支额度采用分散管理方式。集中管理是集团公司指定一个额度管理企业，将透支总额度统一由该额度管理企业管理。在集团公司总额度范围内，集团的各下属企业都可以使用。集中分散管理是集团公司指定一个额度管理企业，将本集团透支总额度分成两部分，一部分由额度管理企业统一管理，另一部分自行分配给下属各企业自行管理。各下属企业在使用额度时，先使用分配给自己的额度，自身额度用完后，可使用由额度管理企业集中管理的额度。各下属企业在恢复额度时，应先恢复占用额度管理企业的额度，然后再恢复自身的额度。

3．透支分为日间透支和隔夜透支。日间透支是指客户结算账户在营业日间发生的超过账户可用余额的支付行为。结算账户日间发生透支时，系统自动扣减其透支额度。客户日间有资金回笼时自动归还日间透支额度。隔夜透支是指客户日间透支当日未能归还。营业终了时，系统自动将日间透支未偿还部分转入隔夜透支，在资产系统“活期存款透支”科目核算，结算账户的余额结零。客户银行结算账户存在隔夜透支时，日终系统自动检查该结算账户余额，当结算账户余额大于零时，自动归还隔夜透支。

同业存款可透支户是一种比较特殊的透支情况，开通透支后可直接使用，不需要设定额度管理企业，也不用维护透支额度，透支后不转隔夜，而是借贷方分别计息。

4．柜员根据透支合同中隔夜透支转逾期贷款的期限，可以设置1天～180天。当客户结算账户在超过设定的隔夜透支转逾期贷款天数后仍有未归还的隔夜透支时，系统自动将其隔夜透支全部转为逾期贷款，转入“逾期贷款”科目，关闭该账户透支功能，并将其自身可使用透支额度清零。当账户归还所有透支本金、利息及欠费后，需重新开通透支功能。若客户的资信情况发生改变，无法归还我行透支，柜员可直接手工关闭账户的透支功能。

5．隔夜透支还款顺序和利息的扣收。账户有余额时，日终时系统会对隔夜透支的本金和利息进行批量扣款。在透支形态为应计贷款（正常及逾期90天以内为应计）时，扣款顺序为表内应收利息、欠息、本金、表外应收利息；透支形态为非应计贷款（逾期90天后为非应计）时，扣款顺序为表内应收利息、本金、表外应收利息、欠息。

6．日间透支及日间透支手续费在现金管理系统中处理，隔夜透支转入资产业务系统处理，银行要收取隔夜透支利息。日间透支手续费采用批量收取方式，在日终时由系统按日间透支累计发生额减去转隔夜透支的余额计算后登记欠费记录。每月收费日（24日）日终时从客户账户上扣收。发生抹账或冲正业务时系统不自动调整日间透支收费。

#### 7.1.1流程图示

##### 7.1.1.1透支业务开通流程



##### 7.1.1.2透支业务关闭流程



### 7.2开通账户透支功能

客户申请开通账户透支功能，需向上级客户部门提出申请，由客户部门审核同意并签章后交营业机构处理。

柜员选择“2276开通账户透支功能”交易处理，打印记账凭证和客户回单，

客户回单加盖业务办讫章后交客户。

账户开通透支功能前必须已进行现金管理签约，虚归资金池和平等资金池关系已生效，只有科目号为67308的账户才能开通同业存款可透支户。

透支取现标志必须选择不能透支取现。

### 7.3修改账户透支功能

相关部门要求对开通透支功能的正常账户进行利率类别、利率、透支取现标志及隔夜透支转逾期贷款天数等内容修改时，柜员选择“2277修改账户透支功能”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

虚归资金池账户修改透支功能只能修改“透支取现标志”，同业存款透支户只能修改“透支利率代码和透支取现标志”。

### 7.4关闭账户透支功能

客户或相关部门要求关闭已开通透支的结算账户的透支功能时，柜员选择“2278关闭账户透支功能”交易处理，打印记账凭证。

账户状态为全封或半封时，不能关闭账户透支功能，部分冻结账户可以关闭。

正常情况下关闭透支，必须先将额度维护成零，然后再删除授信资料，最后才能真正关闭透支功能。若账户存在日间透支或隔夜透支，可以直接做透支关闭交易，但并不能真正关闭账户透支功能，而只是将账户的占用上级额度限额、核定可使用额度、自身可使用额度、已使用额度及占用上级额度等数据全部清零。账户在维护额度后，仍可正常使用透支。

### 7.5增加客户授信资料

根据相关部门授信管理需要，确定已经开通透支功能账户的额度管理企业账号，柜员选择“2529增加客户授信资料”交易处理，打印记账凭证。

输入的额度管理企业账号必须已开通透支功能并已维护了其自身的额度管理企业。对于透支额度实行“集中管理、集中分散管理”的账户，其额度管理企业账号必须为有额度管理权限的上级账户。对于透支额度实行“分散管理”的账户，其额度管理企业账号只能为自身。

平等资金池子账户开通透支后和同业存款可透支户无须增加客户授信资料。

### 7.6修改客户授信资料

客户申请或相关部门要求修改已经建立授信资料账户的额度管理企业账号。 柜员选择“2533修改客户授信资料”交易处理，打印记账凭证。

修改额度管理企业账号时，需先维护客户授信额度，将客户的核定可使用额度及占用上级可使用额度限额改为零后再修改。

### 7.7删除客户授信资料

删除客户授信资料需先将客户的核定可使用额度及占用上级可使用额度限额修改为零。柜员选择“2534删除客户授信资料”交易处理，打印记账凭证。

### 7.8 维护客户授信额度

根据相关部门要求，对客户维护授信资料进行增加、修改、删除客户透支授信额度。柜员选择“2530维护客户授信额度”交易处理，打印记账凭证。

对于透支额度管理实行“集中式、集中分散式”管理模式的账户，可使用上级额度标志必须选择可使用，占用上级额度限额应小于等于额度管理企业核定额度。

批归资金池子账户、平等资金池子账户和同业存款可透支户不需要维护额度，但批归资金池子账户需将可“占用上级额度标志”改为可使用。

### 7.9隔夜透支转入资产业务系统后的处理

未偿还的日间透支转为隔夜透支后，转入资产系统进行核算。资产系统中与隔夜透支相关的交易主要有：

1．8571隔夜透支余额查询

根据发生隔夜透支的结算账户的账号，查询该账户的隔夜透支余额、状态、利率等相关信息。

2．8572隔夜透支交易明细查询

根据发生隔夜透支的结算账户账号，查询该账户的隔夜透支的明细。

3．8559隔夜透支利息查询

根据发生隔夜透支的结算账户的账号及利息试算日期，查询该账户的隔夜透支的欠息、表内及表外应收利息余额。

4．8561隔夜透支结清

当需要对透支户对应的存款账户进行销户时，必须先通过此交易结清透支户，或需要结清透支户时使用此交易。此交易必须针对透支户本息结清，不支持部分还款。

5．8562隔夜透支结清（过渡）

用于对全封、半封或只收不付状态下有隔夜透支的客户，利用过渡账户进行还款。

6．8574隔夜透支利率查询

根据发生隔夜透支的结算账户的账号，查询该账户的隔夜透支的正常及逾期执行利率。

7．8554隔夜透支形态转移

账户透支呆滞后依相关手续进行转呆账处理或由于种种原因，当前透支本金已符合另一形态核算规则时使用此交易，可直接跳形态处理透支本金。

8．8555隔夜透支核销

依据相关手续，需对透支进行核销时使用此交易。第八章 客户端管理

### 8.1概述

1．客户端是将农业银行的现金管理系统延伸到企业，为企业提供查询、转账、票据申请等各种金融服务的电子化操作平台。企业客户申请使用客户端，应先进行现金管理签约并与银行签订协议。开通客户端后，不仅可对自身结算账户进行管理，还可以经其他企业授权后，通过客户端对非本企业账户进行操作。

2．客户端管理是对申请使用客户端渠道的企业进行的相关管理和维护，主要包括：

（1）客户端渠道维护：为客户提供客户端渠道的开通与注销功能。

（2）客户端注册账户维护：为已开通客户端渠道的企业客户进行注册账户的登记与删除。

（3）授权关系维护：为授权企业账户与其他客户之间建立授权关系，并对已建立的授权关系进行修改与删除。在建立授权关系后，被授权客户可以通过客户端对授权账户进行查询、集团内划拨、对外支付与全权操作。

（4）集团内汇兑关系维护：提供建立、删除集团内汇兑群组的功能，建立群组后，可以增加、删除群组内的汇兑账户。

（5）代收代付签约账户维护：为已开通客户端的企业客户提供登记、修改及删除代收代付签约账户功能，登记完毕后，客户可通过客户端签约账户实现代收代付功能。

（6）客户端复核企业关系维护：为客户提供登记或删除客户端复核企业的功能。

（7）贷方账户控制：对客户端发起支付类业务的贷方账户（即收款方）进行控制。

（8）外币账户信息维护：为外币账户注册（或授权）账户补充登记企业组织机构代码、业务办理行行号等要素。

（9）查询：提供对注册账户、授权关系及集团内汇兑关系、复核企业关系、贷方账户、代收代付签约账户及外币账户信息的查询功能。

3、对以客户号进行客户端管理的功能性维护交易，不受行部操作限制。

4、客户端注册（或已授权）账户不得修改客户号。

5、注销客户端必须先关闭该客户号下所有的客户端操作功能。

6、注销客户端外币注册账户，必须先删除已补充维护的外币账户信息。

#### 8.1.1客户端管理流程



### 8.2客户端渠道维护

#### 8.2.1开通客户端

客户申请使用客户端，应向客户部门提出申请，签订相关协议书。客户部门审批同意后与客户签订客户端管理协议，交营业机构处理。

柜员选择“25L1开通客户端”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

#### 8.2.2注销客户端

客户或相关部门要求为已开通客户端的客户注销客户端渠道，柜员应检查该客户号下所有客户端注册账户、客户端授权关系及客户端复核企业等是否已撤销。选择“25L2注销客户端”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

注销渠道的同时作废该客户证书。

### 8.3注册账户维护

#### 8.3. 1登记客户端注册账户

根据客户申请，为已开通客户端的企业客户登记客户端注册账户。柜员选择“25L3登记客户端注册账户”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

#### 8.3. 2删除客户端注册账户

根据客户申请和相关部门要求为已开通客户端的企业客户删除客户端注册账户。柜员确认账户为已注册客户端账户，无汇兑账户贷方控制，未登记为代收付签约账户，外币账户已删除补充登记的外币账户信息。

选择“25L4删除客户端注册账户”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

### 8.4授权关系维护

#### 8.4.1建立客户端授权关系

客户申请为授权账户与被授权企业间建立客户端授权关系。柜员选择“25LA建立客户端授权关系”交易处理，按ESC退出，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户留存。

授权账户应不属于被授权企业。建立授权关系后，被授权企业即可通过客户端对授权账户进行相关操作。

#### 8.4.2修改客户端授权关系

已建立的授权关系的客户申请对授权账户操作权限进行修改。柜员选择“25LB修改客户端授权关系”交易处理，按ESC退出，系统提示打印客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

#### 8.4.3删除客户端授权关系（9999行）

客户申请或相关部门要求删除授权账户与被授权企业间已建立的授权关系，需由集中管理行进行处理。

柜员选择“25LC删除客户端授权关系”交易处理，按ESC退出，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

### 8.5客户端复核关系维护（9999行）

#### 8.5.1登记客户端复核企业

企业客户申请在客户端指定复核企业，需向客户部门提出申请。客户部门审批同意后逐级上报至集中管理行处理。

柜员选择“25L6登记客户端复核企业”交易，对申请的复核内容分别设定，按ESC退出，打印记账凭证和客户回单， 客户回单加盖业务办讫章交客户。

指定复核企业后，申请客户在客户端进行超出约定限额的金融性交易和其他约定复核的非金融性交易，须通过复核企业在客户端复核操作才能完成。

在复核企业与被复核企业不变的情况下，如果多次登记相同的金融性复核交易，但最低限额不同，交易均能成功，但登记记录不被覆盖，必须通过25LC交易删除已存在的无效复核控制；如果复核企业和金额均不同时，超过较低限额且没有达到较高限额的复核交易，由较低限额的企业复核；超过或等于较高限额的交易，由较高限额的企业复核。

同一复核交易的相同金额不能授权给两个不同企业进行复核，同一企业登记不同金额给不同的企业复核，则不同复核金额单独控制，不同复核金额所登记的记录不会被覆盖。

#### 8.5.2删除客户端复核企业

客户申请删除已指定的客户端复核企业，需向客户部门提出申请。客户部门审批同意后逐级上报至集中管理行处理。

柜员选择“25L8删除客户端复核上级”交易处理，按ESC退出，提示打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章交客户。

### 8.6客户端汇兑维护（9999行）

#### 8.6.1建立客户端集团汇兑关系

客户申请建立客户端集团汇兑关系，需向客户部门提出申请。客户部门审批同意后逐级上报至集中管理行处理。

柜员选择“25LE建立客户端集团汇兑关系”交易处理，系统生成集团群组号码，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章交客户。

建立汇兑关系客户为已签约的正常活期结算账户，且该结算账户未加入其他群组，账户性质不可为注册验资账户、保证金户账户、个人支票户。

#### 8.6.2登记集团内汇兑账户

企业客户将自身账户或授权账户登记加入已建立的集团汇兑群组内。柜员选择“25LG登记集团内汇兑账户”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章交客户留存。

登记汇兑关系客户为已签约的正常活期结算账户，且该结算账户未加入其他群组，账户性质不可为注册验资账户、保证金户账户、个人支票户。

#### 8.6.3删除集团内汇兑账户

企业客户申请删除已登记加入集团内汇兑群组的结算账户，柜员选择“25LH删除集团内汇兑账户”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章交客户。

必须先删除登记加入的集团汇兑群组内账户，后删除建立集团汇兑群组关系的账户。删除建立集团汇兑群组关系的账户后，该集团内汇兑群组关系自动删除。

### 8.7贷方账户控制

#### 8.7.1建立贷方账户控制

客户申请为企业从客户端发起的支付类交易指定收款方账户，或将该企业结算账户所属集团汇兑群组内的其他账户统一指定为收款方账户。

柜员选择“25LP建立贷方账户控制”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

借方账户需已注册或已授权的现金管理签约账户。对于已经建立集团汇兑关系群组的结算账户，在建立贷方控制时，开通集团控制，则可将集团汇兑群组内的其他所有账户指定为贷方账户；不开通集团控制，只开通贷方账户控制，则集团汇兑群组内的其他账户不能被指定为贷方账户，只有单独维护的账户被指定为贷方账户。

#### 8.7.2维护汇兑贷方账户信息

已开通汇兑贷方控制的结算账户增加/删除贷方账户。柜员选择“25LQ维护汇兑贷方账户信息”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

只有将所有贷方账户删除完毕后才可通过“25LP建立汇兑贷方账户控制”交易关闭此账户的贷方账户控制功能。

#### 8.7.3客户端代收代付管理

客户端代收代付签约账户管理，主要是为已开通客户端的企业客户提供登记、修改及删除具有代收代付功能的账户，维护完成后客户自身或被授权客户即可通过客户端实现或丧失对所登记的签约账户发起代发工资、费用报销、代理收款等操作指令，具体的维护交易包括登记代收代付签约账户、修改代收代付签约账户、删除代收代付签约账户、查询代收代付签约账户（多账户查询）、查询代收代付账户（单账户查询）。

##### 8.7.3.1登记代收代付签约账户

已开通客户端的企业客户申请登记代收代付签约账户，营业机构应确认该账户已按照代收代付业务的相关规定，在中间业务平台进行有关建立合约、登记签约账户等相关维护。

柜员选择“25LJ登记代收代付签约账户”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

登记的账户性质不可为注册验资账户、保证金户账户、个人支票户。

登记后，客户自身或被授权客户即可从客户端发起代发工资、费用报销、代理收款等代收代付业务指令，使有关款项通过指定签约账户实现批量收付结转。

##### 8.7.3.2修改代收代付签约账户

已开通了代收代付功能的签约账户申请增加或删除相应的代收代付功能，柜员选择“25LK修改代收代付签约账户”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

##### 8.7.3.3删除代收代付签约账户

企业客户申请删除已登记的代收代付签约，柜员选择“25LL删除代收代付签约账户”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

### 8.8外币账户信息维护

#### 8.8.1增加\删除外币账户信息

外币账户注册或维护授权关系账户时须补充登记企业组织机构代码、业务办理行行号等要素。柜员选择“25LR增加\删除外币账户信息”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

#### 8.8.2修改客户端外币账户信息

客户申请修改已登记的客户端外币账户企业组织机构代码、业务办理行行号等信息。柜员选择“25LT修改客户端外币账户信息”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

## 第九章 对公定期、通知存款

### 9.1概述

1．单位定期存款是银行与存款单位双方在存款时事先约定期限、利率，到期后支取本息的存款。该产品起存金额为1万元整（含），期限分为三个月、六个月、一年、二年、三年和五年。可以全部或部分提前支取，仅能进行一次提前提取，提前支取后留存金额要大于起存金额。

2．单位通知存款是指存款单位在存入时不约定存期，支取日需提前通知开户行，约定支取存款日期和金额方能支取，并按规定计息的存款。使用凭证为单位定期存款证实书。单位通知存款期限分为1天和7天通知存款。起存金额为50万元整（含），可以实现多次部提，且每笔部分提取金额不得低于10万元整（含）。建立通知时，建立日期要大于≥1天或7天。对于同一笔单位通知存款，同一提款日期内只能建立一笔通知维护。

3．单位协议存款是指中资保险公司（或人民银行批准的可办理此项业务的其他组织、实体）在农业银行开立的协议存款账户中协商存款利率、约定一定存期的存款。该产品起存金额3000万元整（含），年限大于5年。办理该业务时，需要与总行签订《协议存款合同书》。

4．定活通是客户办理活期存款签约转存通知存款/定期存款后，当活期结算账户上存款余额超过约定留存金额部分达到转存金额以上（含）时，系统将超过约定留存金额部分全部转存为7天通知存款或定期存款。

5. 中国农业银行北京分行“双利丰” 对公七天通知存款约定转存业务

“双利丰”对公七天通知存款约定转存业务（以下简称对公双利丰）是指人民币活期存款与对公七天通知存款、对公七天通知存款自动转存业务相结合，客户与银行签订协议，约定对公七天通知存款自动转存和人民币活期存款与对公七天通知存款之间自动转存，银行自动计息、转存的一种对公七天通知存款业务。

6．单位定期、通知子账户存款子账户支持多渠道上开通。现金管理客户端提供客户自助办理单位定期存款/通知存款业务的开立、支取、查询等业务。在客户端开立的定期存款/通知存款等是以无凭证（单位定期存款证实书）形式展现，以证书作介质操作控制，不存在印密标志，所以柜面交易对客户端开立的定期存款只能进行冻结、解冻等业务处理，并不能进行支取、挂失的处理。如确需在柜面进行支取的，需事先在柜面补打凭证，使它成为有凭证状态。在柜面开立的与单位活期结算账户关联的子账户是有凭证状态，需客户预留印鉴，并打印出单位定期存款证实书，客户端只提供对该类账户的查询交易。

7．定期/通知子账户补打/收回凭证。对于客户端上开立的无凭证单位定期/通知子账户，可以在柜台通过“定期/通知子账户补打凭证”交易补开单位定期存款证实书，将客户端的定期存款由无凭证状态变更为柜台开立的有凭证状态的定期存款。该账户还是与活期结算账户关联的子账户。对于柜台开立有凭证的定期/通知子账户，可以在柜台通过“定期/通知子账户收回凭证”交易收回单位定期存款证实书，将柜台开立有凭证的定期/通知子账户变更为无凭证方式的定期/通知子账户，方便客户在客户端上操作。

8．定期/通知子账户移入/移出。客户可将单账户形式开立的其他单位定期存款/单位通知存款账户（柜台开立单账户的定期/通知存款）移入到单位活期结算账户下，作为子账户进行管理。移入的账户客户号必须与单位活期结算账户的客户号相同，且为本所开立的有凭证账户。客户可将单位活期结算账户关联的定期/通知子账户移出，成为单账户的定期/通知存款账户。移出的子账户应为本所开立的有凭证状态，且与单位活期结算账户的客户号相同。

9．单位定期存款证实书与单位定期存单互换。客户如需以开出的单位定期存款证实书做为质押凭证，可到柜面申请办理换单位定期存单，原单位定期存款证实书留开户银行，并专夹入库保管，建立手工登记簿做好登记；如质押结束，凭单位定期存单换回原单位定期存款证实书。

10．约定金额转存签约/解约。客户办理活期存款账户转存定期/通知存款签约时，根据自身情况选择单位定期或单位通知两种存款类型，当活期结算账户上存款余额超过约定留存金额部分时，系统日终时批量约转，将超过约定留存金额部分按事先设定金额的整数倍全部转存为定期存款或七天通知存款。产生的账户以活期结算账户加子账户形式存在。

11．单位定期/通知单账户与单位定期/通知子账户之间的关系

（1）活期结算账户关联的定期子账户（结算账户+序号、有凭证）与活期结算账户关联的定期子账户（结算账户+序号、无凭证）之间的关系，可以通过“凭证补打”交易和“凭证收回”交易互相转换。

（2）单账户定期存款账户（账号、有凭证）与活期结算账户关联的定期子账户（结算账户+序号、有凭证）之间的关系，可以通过“单位定期存款移入”交易和“单位定期子账户移出”交易互相转换。

12．利息管理。单位定期存款的利息计提为即按月计提。每月末终计提应付利息，以原币计提。实际支付存款利息时，从应付利息未付利息账户中列支。

#### 9.1.1业务流程



### 9.2单账户业务

#### 9.2.1单位定期存款转账开户

1．受理审核

客户申请开立单位定期存款，须提供以下资料：

（1）定期存款开户申请书。

（2）营业执照正本、副本；组织机构代码证；法人身份证，非法人开户还需要法人授权书及代理人身份证。

（3）预留印鉴，印鉴应包括单位财务专用章、单位法定代表人章(或主要负责人印章)和财会人员章。

已在农业银行开立单位银行结算账户的存款单位申请办理单位定期存款，只须提交定期存款开户申请书和转账支票，并预留印鉴。同一存款单位在同一柜台办理多笔定期存款，可以共用一套印鉴卡片。

会计主管或授权人审核无误后，在定期存款开户申请书上批注意见并签章，将开户申请书和预留印鉴交柜员办理，营业执照和组织机构代码原件交客户，复印件专夹保管。

2．交易操作

柜员先将款项转入过渡账户，再选择“25J1单位定期存款转账开户”交易处理，打印记账凭证和单位定期存款开户证实书。

3．后续处理

（1）柜员在记账凭证加盖业务办讫章，将记账凭证、单位定期存款开户证实书交会计主管或授权人审核。

（2）会计主管或授权人审核无误后，在单位定期存款开户证实书加盖业务专用章、后交经办柜员。

（3）柜员将单位定期存款开户证实书交客户。

9.2.2单位定期存款转账销户

存款单位支取定期存款，须出具证实书并提供预留印鉴，柜员对预留印鉴进行审核，审核无误后，选择“25J2单位定期存款转账销户”交易处理，将定期存款销户转91/92过渡，打印原单位定期存款证实书背面和一式两联的利息清单，加盖业务办讫章。单位定期存款开户证实书作记账凭证，一联利息清单作记账凭证附件，一联利息清单作客户回单交客户，销户资金转客户结算账户。

存款单位支取定期存款只能以转账方式将存款转入其单位银行结算账户，不得将定期存款账户用于结算或从定期存款账户中支取现金。

#### 9.2.3单位定期存款部分提取

存款单位提前支取定期存款，须出具证实书并提供预留印鉴，柜员审核预留印鉴，审核无误后，选择“25J3单位定期存款部分提取”交易处理，打印原单位定期存款证实书背面、一式两联利息清单和新单位定期存款证实书。单位定期存款证实书背面和利息清单加盖业务办讫章，新单位定期存款证实书交会计主管或授权人审核后加盖业务专用章与一联利息清单交客户。原证实书留底联作记账凭证附件。

部分支取后若留存金额低于起存金额的予以清户，按清户日挂牌公告的活期存款利率计息，资金转入客户银行结算账户。

#### 9.2.4单位定期存款强制扣划

有权机关强制扣划冻结的单位定期存款时，有权人按规定审核有权机关的法律文书，无误后签署意见，交柜员处理。

柜员选择“25J4单位定期存款强制扣划”交易处理，打印记账凭证和一式两联利息清单，利息清单加盖业务办讫章，一联作附件、一联做客户回单加盖业务办讫章后交客户。同时填写有权机关扣划回单，加盖业务专用章后给有权机关。扣划金额通过“92”过渡划转到有权机关指定账户。

如果扣划部分冻结金额，其余冻结部分仍处在冻结状态；如果扣划全部冻结金额，系统自动将账户置为正常状态。

#### 9.2.5单位通知存款转账开户

存款单位申请办理单位通知存款，须提交开户申请书和营业执照正本组织机构代码证，并预留印鉴。已在农业银行开立单位银行结算账户的存款单位申请办理单位通知存款，只须提交开户申请书和转账支票，并预留印鉴。会计主管或授权人审核无误，在开户申请书上批注意见并签章，将开户申请书和预留印鉴交柜员办理。

柜员先将款项转入过渡账户，再选择“25J5单位通知存款转账开户”交易处理，打印记账凭证和单位定期存款证实书，记账凭证加盖业务办讫章，单位定期存款开户证实书交会计主管或授权人审核后加盖业务专用章交客户，开户资料复印件专夹保管。

#### 9.2.6单位通知存款转账销户

客户支取单位通知存款，须提交证实书和预留印鉴，柜员审核预留印鉴，审核无误后，选择“25MA单位通知存款转账销户”交易处理，打印单位定期存款证实书背面和一式两联利息清单，加盖业务办讫章。单位定期存款开户证实书作记账凭证，一联利息清单作其附件，一联利息清单作客户回单交客户。销户资金转91或92过渡。

对于建立通知维护支取的，系统按通知存款利率计息；对于未建立通知维护支取的，系统按清户日挂牌活期存款利率计息。

单位通知存款销户本息转入其单位银行结算账户，存款单位不得从通知存款账户中支取现金。

#### 9.2.7单位通知存款部分提取

存款单位提前支取单位通知存款，须出具证实书并提供预留印鉴，柜员审核预留印鉴，审核无误后，选择“25J6单位通知存款部分提取”交易处理，打印原单位定期存款证实书背面、一式两联利息清单和新单位定期存款证实书，原单位定期存款证实书背面和利息清单加盖业务办讫章，新单位定期存款证实书交会计主管或授权人审核后加盖业务专用章与一联利息清单一起交客户。

对于建立了通知维护的账户，如到期日全额支取通知维护部分按通知利率计息，如部分支取通知维护部分，原通知顺序号随之取消，置为未按通知金额支取状态。如未到期提前支取或未建立通知维护支取按活期存款利率计息。

通知存款部分支取，留存部分高于最低起存金额的，需重新填写通知存款单或凭证，从原开户日计算存期；留存部分低于起存金额的予以清户，按清户日挂牌公告的活期存款利率计息，或根据客户意愿转为其它存款。

#### 9.2.8单位通知存款通知维护

客户对通知存款建立通知或取消通知，柜员选择“25J7单位通知存款通知维护”交易处理，打记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

对于同一账户同一提款日内只能建立一笔通知维护；同一账户不同提款日建立的多笔通知维护，应保证留存金额大于起存金额。

#### 9.2.9单位通知存款强制扣划

有权机关强制扣划冻结的单位通知存款时，会计主管按规定审核有权机关的法律文书，无误后签署意见，交柜员处理。

柜员选择“25J8单位通知存款强制扣划”交易处理，打印记账凭证和一式两联利息清单，加盖业务办讫章，一联利息清单做客户回单交客户。同时填写有权机关扣划回单，加盖业务专用章后给有权机关。扣划金额通过“92”过渡划转到有权机关指定账户。

#### 9.2.10单位协议存款转账开户

存款单位申请办理单位协议存款，须提交开户申请书，并预留印鉴，同时客户部门需要提供《协议存款合同书》，会计主管或授权人审核无误，在开户申请书上批注意见并签章，将开户申请书和预留印鉴交柜员办理。

柜员先将款项转入过渡账户，再选择“25JL单位协议存款转账开户”交易处理，打印记账凭证和单位定期存款证实书，记账凭证加盖业务办讫章，单位定期存款证实书交会计主管审核加盖业务专用章后交客户，开户资料专夹保管。

#### 9.2.11单位协议存款转账销户

客户支取单位协议存款，须提交证实书和预留印鉴，柜员审核预留印鉴，审核无误后，选择“25LM单位协议存款转账销户”交易处理，打印单位定期存款证实书背面和一式两联利息清单，单位定期存款证实书背面和利息清单加盖业务办讫章。单位定期存款开户证实书作记账凭证，一联利息清单作其附件，一联利息清单做客户回单交客户。

单位协议存款销户资金转过渡91/92，交后续柜员处理。

#### 9.2.12单位协议存款部分提取

单位协议存款部分提前转账支取时，须提交证实书和预留印鉴，柜员审核预留印鉴，审核无误后，选择“25JN单位协议存款部分提取”交易处理，打印原单位定期存款证实书背面、一式两联利息清单和新单位定期存款证实书，原单位定期存款证实书背面和利息清单加盖业务办讫章，新单位定期存款证实书交会计主管或授权人审核后加盖业务专用章与一联利息清单一起交客户。

单位协议存款部分提前支取后留存部分低于起存金额的，应予以清户，按约定的提前支取利率计息，并根据客户意愿转为其它存款，收回原单位定期存款证实书；对于部分提前支取且留存部分高于起存金额的，按约定的提前支取利率计息，将留存部分按原存期、原起息日和协议利率开立新的单位定期存款证实书。

#### 9.2.13单位协议存款强制扣划

有权机关强制扣划冻结的单位协议存款时，会计主管或授权人按规定审核有权机关的法律文书，无误后签署意见，交柜员处理。

柜员选择“25JY单位协议存款强制扣划”交易处理，打印记账凭证和一式两联利息清单，利息清单加盖业务办讫章，一联作附件，一联做客户回单交客户留存。同时填写有权机关扣划回单，加盖业务专用章后给有权机关。扣划金额通过“92”过渡划转到有权机关指定账户。

#### 9.2.14 “双利丰”对公七天通知存款约定转存业务

公双利丰业务原则上只对分支行重要客户办理，要求起存金额为人民币一千万元（含）以上，客户申请办理此项业务时，支行须填写《中国农业银行北京市分行“双利丰”对公七天通知存款约定转存业务办理审批表》，按客户类别报至分行前台对公客户部门，经相关部门批准后方可办理。如我行提出解约，需提前10个工作日向客户出具书面通知。分行审核批准后，支行与客户签署《中国农业银行“双利丰”对公七天通知存款约定转存协议》。签约后，网点柜员在ABIS系统中为企业结算账户执行签约交易，完成签约。 客户支取时须携带企业预留印鉴至签约网点，网点首先为其查询子账户信息，包括子账户余额、通知到期日等信息，与客户确认支取的通知子账户序号，为客户打印开户证实书，核对客户预留印鉴，经核对无误后，按照客户需求为客户执行全额支取或部分支取交易。如客户提出解约，需向我行提供终止对公双丰业务的申请，申请需加盖公章并由法定代表人或被授权人签字，如由被授权人签字，需同时出具法人授权书。网点审核无误后，在ABIS系统中执行解约交易。

申请办理对公双利丰业务需提供以下资料：对公企业客户开户许可证复印件；有效的组织机构代码证复印件；法人身份证复印件或被授权人身份证复印件及授权书。以上材料须加盖企业公章，网点专夹保管，备查。

### 9.3子账户业务

#### 9.3.1单位活期转开定期/通知子账户

现金管理签约客户以单位活期账户的资金直接转账开立单位定期/通知存款账户，需要提供开户申请书和转账支票，并预留印鉴，会计主管或授权人审核无误后，在开户申请书上批注意见并签章交柜员办理。

柜员选择“25JA单位活期转开定期/通知子账户”交易处理，打印记账凭证和单位定期存款证实书，记账凭证加盖业务办讫章，单位定期存款证实书交会计主管或授权人审核后加盖业务专用章交客户。

#### 9.3.2单位定期/通知子账户销户转单位活期

单位定期、通知子账户销户转单位活期时，客户须提交证实书和预留印鉴，柜员审核预留印鉴，审核无误后，选择“25JB单位定期/通知子账户销户转单位活期”交易处理，打印单位证实书背面和一式两联利息清单，加盖业务办讫账章。开户证实书作记账凭证，一联利息清单作其附件；一联利息清单做客户回单交客户，本息全额转至活期结算账户。

单位定期/通知子账户销户转单位活期支持柜台和客户端。对于客户端开出的无凭证、无支控方式的单位定期/通知子账户需先在柜台补打凭证后，才能在柜台办理销转。

#### 9.3.3单位定期/通知子账户部分提取转单位活期

单位定期、通知子账户部分提前支取转单位活期时，客户须提交证实书和预留印鉴，柜员审核预留印鉴，审核无误后，选择“25JC单位定期/通知子账户部分提取转单位活期”交易处理，打印原单位定期存款证实书背面、一式两联利息清单和新单位定期存款证实书。

原单位定期存款证实书背面和利息清单加盖业务办讫章，新单位定期存款证实书交会计主管审核后加盖业务专用章与一联利息清单一起交客户。部提金额转客户活期结算账户。

未建立通知维护的，按活期存款利率计息；建立通知维持的，按通知存款利率计息。不支持抹账。

单位定期存款/通知存款子账户部分提前支取后，留存部分高于最低起存金额的，需重新填写单位定期/单位通知存款申请单，重新开立新的单位定期存款证实书，从原开户日计算存期；单位定期/通知存款选择部分提取留存金额不足最低起存金额的，系统提示留存金额不得少于起存金额，柜员根据提示通知客户选择是否提前部分支取，如确需支取选择销户交易，利息按当日挂牌公告的活期存款利率计算。

#### 9.3.4约定金额转存签约

未使用平等资金池或资金归集产品的现金管理签约客户要求将签约账户中超过约定留存金额的部分，以约定的期限、到期转存方式、约定的金额倍数转存，转账开立单位定期/通知子账户。需提供已开立的中国农业银行对公活期结算账户和企业营业执照正本、组织机构代码，与我行签订转存协议，约定留存金额和约定转存倍数金额。当活期结算账户上存款余额超过约定留存金额部分达到转存金额以上时（含），系统将超过约定留存金额部分全部转存为7天通知存款/定期存款。

柜员选择“25JE约定金额转存签约”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

#### 9.3.5 约定金额转存解约

客户提出撤销合约申请，银行按客户要求将通知存款、定期存款约定转存功能撤销。

柜员选择“25JF约定金额转存解约”交易处理，打印记账凭证和客户回单，客户回单加盖业务办讫章后交客户。

#### 9.3 .6定期/通知账户移入

客户要求将开立的单账户形式的单位定期账户/通知账户移入单位活期结算账户下管理，须提交证实书和预留印鉴，柜员审核预留印鉴，审核无误后,选择“25JH定期/通知账户移入”交易处理，收回原开户证实书，打印记账凭证和单位定期存款证实书。新单位定期存款证实书交会计主管或授权人审核后加盖业务专用章交客户。

#### 9.3.7定期/通知子账户移出

客户要求将单位活期结算账户关联的定期/通知子账户移出，须提交证实书和预留印鉴，柜员审核预留印鉴，审核无误后，选择“25JI定期/通知子账户移出”交易处理，收回原开户证实书，打印记账凭证和单位定期存款证实书。新单位定期存款证实书交会计主管审核后加盖业务专用章交客户，原开户证实书作记账凭证附件。

移出的子账户应为有凭证账户，若为在客户端开立的无凭证账户，应先进行定期/通知子账户补打凭证交易，使之成为有凭证账户后，再做移出。

单位定期存款子账户在未到期前做移出交易变成单账户的形式时，如果原转存标志为约定本金转存或自动本金转存，移出时转存标志将变更为约定本息合计转存或自动本息合计转存。

#### 9.3.8定期/通知子账户补打凭证

客户申请将无凭证单位定期/通知子账户打印单位定期存款证实书，需要提交开户申请书和预留印鉴。会计主管或授权人审核无误，在开户申请书批注意见并签章交柜员办理。

柜员选择“25JJ定期/通知子账户补打凭证”交易处理，系统自动将该账户的状态改为有凭证子账户。打印记账凭证和单位定期存款证实书，单位定期存款证实书交会计主管或授权人审核加盖业务专用章后交客户，开户申请书作记账凭证附件。

#### 9.3.9定期/通知子账户收回凭证

客户要求将在柜台开立的有凭证的单位定期/通知子账户单位定期存款转为无凭证的单位定期/通知子账户。须提交证实书和预留印鉴，柜员审核预留印鉴，审核无误后，选择“25JK定期/通知子账户收回凭证”交易处理，打印记账凭证和客户回单，收回原开户证实书，客户回单加盖业务办讫章后交客户，开户证实书作记账凭证附件。

系统自动将该账户的有凭证状态变更为无凭证状态,实现客户端上的操作。

### 9.4其他业务

#### 9.4.1非活期账户有权机关查询

有权机关对单位定期/通知/协议存款账户进行查询，会计主管或授权人按规定审核有权机关的法律文书，无误后签署意见，交柜员处理。

柜员选择“25MF非活期账户有权机关查询”交易处理，打印记账凭证和有权机关查询通知书。有权机关查询通知书加盖业务专用章后交执法人员。

#### 9.4.2活期账户冻结

有权机关要求对单位定期/通知/协议存款账户及与单位活期结算账户关联的定期/通知子账户进行全封、部分冻结时，会计主管或授权人按规定审核有权机关的法律文书，无误后签署意见，交柜员处理。

柜员选择“25JO非活期账户冻结”交易处理，打印记账凭证、非活期冻结通知书，非活期冻结通知书加盖业务办讫章，客户回单联交客户，有权机关回单联交执法人员。

#### 9.4.3非活期账户解冻

根据相关规定对已冻结的单位定期/通知/协议存款和与活期结算账户相关的单位定期/通知子账户做解除冻处结理，柜员选择“25JP非活期账户解冻”交易处理，打印记账凭证和非活期存款解冻通知书。非活期存款解冻通知书加盖业务办讫章，客户回单联交客户，有权机关回单交执法人员。

解冻时冻结方式、部分冻结金额、冻结日期、冻结日志号、冻结原因需与原输入信息相符。

#### 9.4.4非活期账户续冻

有权机关要求对已冻结状态的单位定期/通知/协议存款账户和与活期结算账户相关联的单位定期/通知子账户进行继续冻结处理，会计主管或授权人按规定审核有权机关的法律文书，无误后签署意见，交柜员处理。

柜员选择“25MC非活期账户续冻”交易处理，打印记账凭证和非活期存款续冻通知书。非活期存款续冻通知书加盖业务办讫章，客户回单联交客户，有权机关回单联交有权机关。

账户续冻必须在原冻结到期日前处理。

#### 9.4.5非活期账户挂失/止付

客户提出挂失/止付申请，柜员须查验申办人的有效证件，同时根据客户提供的账号等资料，确认款项未被支取，对指定的单位定期/通知/协议存款和与单位活期结算账户相关的单位定期/通知子账户的凭证进行挂失。

柜员选择“25JR非活期账户挂失/止付”交易处理，打印记账凭证和非活期存款挂失回单，非活期存款挂失回单加盖业务办讫章后交客户。

客户在柜台申请口头挂失，需查证存款确未支取或质押后方能办理挂失，系统在口头挂失时同时止付账户，并告知客户须在5天内前来办理正式挂失。

口头挂失状态下进行书面挂失，无需先解口头挂失再进行书面挂失。

#### 9.4.6非活期账户解挂

单位定期/通知/协议存款和与单位活期结算账户相关联的单位定期/通知子账户办理解挂。柜员选择“25JS非活期账户解挂”交易处理，打印记账凭证和非活期账户挂失回单。非活期账户挂失回单加盖业务办讫章后交客户。

#### 9.4.7挂失补发

挂失期满后的单位定期存款证实书或单位定期存单补制新凭证。柜员选择“25JT挂失补发”交易处理，打印记账凭证和单位定期存款证实书或单位定期存单，单位定期存款证实书或单位定期存单加盖业务专用章后交客户。

新补发的凭证种类与原挂失凭证种类应一致。

#### 9.4.8单位证实书换存单

客户持单位定期存款证实书到银行换取单位定期存单做为质押凭证。柜员选择“25JV单位证实书换存单”交易处理，打印记账凭证和单位定期存单，单位定期存单加盖业务专用章后交客户。

#### 9.4.9存单换单位证实书

将客户单位定期存单换回原单位定期存款证实书。柜员选择“25JW存单换单位证实书”交易处理，打印记账凭证，将单位定期存单收回做作废处理，并将原单位定期存款证实书交给客户。

领取原单位定期存款证实书时，需履行相关登记手续。

#### 9.4.10非活期利息试算

对单位定期/通知账户对预期利息进行试算，柜员选择“25ME非活期利息试算”交易处理，屏幕显示试算结果。

对于通知存款利息的试算，如果提款日期小于1天或7天,则系统按活期利率试算,如提取日期大于等于1天或7天时系统则按通知存款利率试算。

#### 9.4.11非活期账户修改企业客户号

在单位定期存款、单位通知存款的单账户形式移入活期结算账户下子账户管理时，若出现客户ID不一致时，需修改非活期账户的企业客户号。

柜员选择“25MG非活期账户修改企业客户号”交易处理，打印非活期账户修改企业客户号通知书，加盖业务办讫章，银行留存联作传票，回单联交客户。

# 第五部分 资产业务

## 第一章 概述

### 1.1资产业务适用范围

资产业务主要是在ABIS资产业务子系统（以下简称CAS）中核算的公司贷款、个人贷款、个人质押贷款、贴现/转贴现及票据融资、委托贷款、同业拆借、系统内资金往来等业务。

法人贷款、个人贷款、票据贴现、贷款展期、普通外汇贷款和或有资产（承兑、信用证、保函）垫款由客户部门在信贷管理系统（CMS）中进行放款，柜员在CAS中实时调用电子信息进行确认和账务处理。

### 1.2贷款客户信息管理

#### 1.2.1客户服务标识

客户服务标识是银行向客户提供信贷服务时标明信贷资产账户所属的客户身份。如：单位结算账号、借记卡卡号、活折账号、准贷记卡卡号、个人结算账号、身份证件号码及机构客户的银行代码、系统内的ABIS机构号等。

1．公司贷款、个人贷款、贴现、委托贷款的客户服务标识是单位结算账号、个人结算账号或银行卡号。

2．个人质押贷款的客户服务标识是借款人的身份证号码。

3．系统内转贴现融资的客户服务标识是ABIS机构号，系统外转贴现融资和同业拆借的客户服务标识是银行代码。

#### 1.2.2贷款客户信息登记

1．公司贷款、个人贷款、贴现、委托贷款放款时，系统根据其还款结算账户自动登记客户信息，根据还款结算账号产生客户贷款服务标识，无需柜员手工登记。

2．用客户身份证件号做客户贷款服务标识或个人客户第一次办理个人质押贷款时，柜员先通过“7331客户信息登记”交易登记客户信息。

3．系统外金融机构初次办理转贴现、同业拆借业务时，柜员先通过“7339银行代码表登记”交易登记新的银行代码作为客户服务标识。

### 1.3业务品种、利率代码和初始科目

#### 1.3.1业务品种

业务品种是对每一种具体贷款业务种类的细分，如房地产贷款可分为住房开发贷款、个人一手楼贷款等业务品种，每个业务品种对应一个或多个会计科目，同时每个业务品种还对应着一个或多个利率代码。

#### 1.3.2利率代码

利率代码是根据贷款的业务品种、期限、启用日期确定的4位基准利率字符代码。

#### 1.3.3初始科目

初始科目是贷款在正常形态下所属的会计科目。资产业务是通过“初始科目”加“形态”，确定某笔贷款的当前核算科目。

#### 1.3.4业务品种、初始科目和利率代码匹配关系

1．业务品种与初始科目必须匹配。CAS根据业务品种自动判断放款科目的正确性，柜员可通过“7340业务品种/科目对照表查询”交易和贷款期限选择正确的初始科目。

2．业务品种与利率代码必须匹配。CAS根据业务品种判断利率代码使用的正确性，柜员可通过“7341业务品种/利率代码查询”交易和贷款期限选择正确的利率代码，避免利率代码使用错误造成以后利率调整错误。

3．利率代码与贷款期限、放款日期相适应。CAS根据贷款期限、放款日期判断利率代码使用的正确性，柜员可通过“0384多笔利率查询”交易和贷款期限确认贷款使用的利率代码。

### 1.4非应计贷款

1．非应计贷款

非应计贷款是指贷款本金或利息逾期90天没有收回的贷款。除非应计以外的正常、逾期贷款属于应计贷款。应计贷款和非应计贷款必须分别核算。

当应计贷款转为非应计贷款后，系统自动冲减利息收入和表内应收利息，将应收利息从表内转入表外科目核算。

2．非应计贷款还款顺序

贷款转入非应计后，归还贷款时，应先归还贷款本金，本金全部收回后，再归还贷款利息。

（1）对未采用分期还款方式归还本息的贷款，贷款转入非应计后，收到还款先归还已到期贷款本金，贷款本金结清后，再归还贷款表外应收利息，确认为非应计贷款利息收入。

（2）对采用分期还款方式归还本息的贷款，贷款转入非应计后，依据贷款期次的先后顺序，先到期的先归还，每一期次内贷款本息还款顺序比照非分期贷款还款处理。

### 1.5贷款形态转移

对在贷款到期日或约定扣款日未能按时归还的贷款，要将贷款本金转入新的形态核算，同时进行利息的结转。贷款形态转移一般在日终批处理时由系统自动进行，特殊情况下，经客户部门同意后可手工进行形态转移。

#### 1.5.1日终批量形态转移

1．贷款到期日的次日日终（节假日顺延），系统自动将贷款本金从正常科目转入逾期贷款科目。贴现到期，系统不自动进行形态转移，需要柜员手工处理。

2．贷款本金逾期90天次日日终，系统自动将未收回的贷款本金转入非应计贷款科目。

3．贷款利息逾期90天次日日终，系统自动将未收回的贷款本金从正常贷款或逾期贷款科目转入非应计贷款科目。

4．批量形态转移只能按正常→ 逾期→ 非应计的顺序进行形态转移，不可跳形态转移，也不可逆形态转移。

#### 1.5.2手工联机形态转移

根据客户部门的贷款形态转移通知书，柜员可手工通过联机交易进行贷款形态转移，联机形态转移可以跳形态进行，也可对符合形态转移条件的未到期贷款提前进行形态转移。

#### 1.5.3贷款形态转移利息处理规则

1．贷款从正常、逾期转为非应计时，系统自动冲减利息收入和表内应收利息，将应收利息从表内转入表外科目核算。

2．贷款转入非应计后，对未到期的贷款按原正常执行利率计息，贷款到期后（到期后次日起）再按超期利率计息。

3．贷款从正常形态转为逾期、非应计后，结息方式一律改为定期计息，其中定期结息贷款的结息周期和结息日与原形态相同，利随本清、还本付息贷款结息周期默认为按季结息，结息日为3、6、9、12月的20日。

### 1.6贷款展期

1．借款人不能按期归还贷款的，应当在贷款到期日之前，向贷款人申请贷款展期。短期贷款展期累计不得超过原贷款期限；中期贷款展期累计不得超过原贷款期限的一半；长期贷款展期累计不得超过3年。个人消费贷款不得办理展期。

2．贷款展期只能在到期日的次日办理，遇节假日顺延。

3．贷款的展期期限加上原期限达到新的利率期限档次时，从展期之日起，贷款利率按新的期限档次利率执行。

### 1.7贷款应收利息

#### 1.7.1贷款应收利息

贷款应收利息指金融企业发放贷款时，按照适用利率和计息期限计算应收取的利息以及其他应收取的利息。应收利息应按当期发放贷款本金和适用利率计算并确认的金额入账。根据贷款应收利息形成原因和会计核算要求，CAS系统贷款应收利息分为表内应收利息、表外应收利息、欠息和复利。

1．表内应收利息指正常和逾期贷款产生的应收未收利息。

2．表外应收利息指非应计贷款产生的应收未收利息。

3．欠息指偿还贷款本金或贷款定期结息时，系统自动计算出来的未进行任何账务处理的利息。欠息仅仅为一条利息记录，不属表内应收利息或表外应收利息。

4．复利指贷款应收利息在计息期内产生的利息。复利一律纳入表外利息核算。

#### 1.7.2贷款应收利息核算和管理

CAS系统是通过贷款利息登记簿和表内、表外应收利息专用账户对贷款利息进行核算和管理。在结息日或还款日系统根据放款时设定条件自动计算生成贷款利息，并按账号顺序生成每条利息记录和处理明细情况，同时记载利息登记簿和应收利息专用账户。

1．为确保贷款利息登记簿和利息专用账户余额一致，柜员不得对贷款表内和表外应收利息专用账户直接手工记账，必须通过相关的利息管理交易进行操作。

2．在通用核算子系统中核算的贷款产生的应收利息，要手工开设表内、表外应收利息账户进行核算和管理，不得使用系统专用账户。

3．CAS系统不产生应收未收利息凭证，应收利息账务核对通过利息登记簿、贷款账户余额、业务状况表等报表进行。

### 1.8贷款本金和利息处理

#### 1.8.1本金和利息处理方式

CAS系统提供日终批量扣收和联机收回贷款本息两种处理方式。

1．批量扣收贷款本息

（1）对设定为本、息自动扣收标志的贷款，在贷款到期日、结息日或扣款日，系统自动检查贷款账户对应的还款账户是否有余额，如有余额系统自动扣收贷款本息，并记载账务。

（2）归还贷款本金时，系统自动结计上一结息日（动账日）至还本日的利息，并以欠息形式登记在利息登记簿中，可进行联机扣收、单笔或批量转应收利息。

（3）系统自动扣收本、息的贷款，次日柜员要打印“贷款自动收回本息清单”和“贷款还款凭证（批量）”，核对无误后，“贷款自动收回本息清单”并入扣款日批处理清单保管。

2．联机收回贷款本息

联机收回贷款本息时，柜员只要在归还本金栏和归还利息栏输入相应的金额就可自动扣收，联机扣收利息的顺序为：先收表内息、后收表外息、再收欠息。

对采用分期还款、利随本清、还本付息等计息方式且形态为正常贷款，联机归还贷款本金时必须同时归还利息；对利随本清、还本付息的贷款归还的本金和利息必须匹配。

贷款本息全部归还后，柜员必须选择“7312复利清息”交易，通过联机交易收回贷款复利，结清贷款所有利息。

## 第二章 公司贷款

### 2.1贷款发放

#### 2.1.1流程图示



#### 2.1.2业务操作

1．受理审核

会计主管接到客户部门提交的借款凭证、《法人贷款发放通知单》、贷款审批通知书等贷款资料，抵（质）押贷款的同时提供抵（质）押资料，重点审核以下内容：

（1）《法人贷款发放通知单》和借款凭证上签章是否齐全、有效。法人贷款发放通知单上应有部门负责人和经办客户经理签字，借款凭证上应有借款人签章（单位公章、法人代表或授权代理人签章）、贷款有权人签字、部门负责人、经办客户经理签字。

（2）《法人贷款发放通知单》上“还款结算账号”的户名是否与借款人名称一致，如不一致的，要检查是否有授权付款委托书或借款合同上是否有相关约定条款。

（3）《法人贷款发放通知单》上“转入结算账号”的户名是否与借款人名称一致。

（4）借款凭证上的借款人、借据编号、借款日期、到期日期、金额、利率等一些相关要素是否齐全、一致。

（5）抵（质）押止付通知书、抵（质）押清单上的各项要素填列完整、签章是否齐全有效，抵（质）押品价值不得低于贷款金额。

会计主管审核不符合要求的退还客户部门；审核无误的，在《法人贷款发放通知单》上批注意见、注明放款科目并签章，将《法人贷款发放通知单》和贷款资料交柜员办理放款业务。

2．交易操作

柜员接到经会计主管审核后的贷款资料，选择“2401放款转支票户”或“2406转账放款（贷记过渡）”、“2417补放款”交易处理。

（1）科目号：根据业务品种和贷款期限确定，柜员可通过“7340 业务品种/科目对照表查询”交易查询业务品种与初始科目的对照关系。

（2）贷款日期、到期日期（或垫款日期）、金额、计息方式、正常执行利率、超期执行利率、还款账号等要素根据《法人贷款发放通知单》录入，正常利率代码可通过“7341业务品种/利率对照表查询”交易和贷款期限、初始科目等条件查找输入；外币贷款的钞汇标志必须为“现汇”，除贸易融资业务品种外（业务品种代码一般为00002001－00002999），外币贷款不允许使用LIBOR/HIBOR加点的利率代码；其他输入要素应与贷款发放通知单核对一致。

（3）使用“2401放款转支票户”组合交易放款时，系统默认转入账号为还款结算账号，柜员须与贷款发放通知单上的转入账号核对一致。

（4）打印借款凭证第三、四联、客户回单和借款凭证附件，选择92过渡的，还要打印92过渡凭证。

3．后续处理

（1）柜员核对交易结果无误后，在贷款发放通知单上填写贷款账号并签章，一份退客户部门，一份与借款凭证第二联一起专夹保管。

（2）借款凭证第一、三、四、五联上加盖业务办讫章。第一联和客户回单交借款人；第二联作债权凭证由借款凭证保管员按到期日先后顺序专夹保管；第三联借方凭证作柜员记账凭证；第四联贷方凭证，选择组合交易的附第三联借方凭证后，选择91过渡的，附入借款人存款账户记账凭证后作原始凭证，选择92过渡的，连同92过渡凭证按规定交接收柜员进行后续处理；第五联交客户部门。

（3）登记抵（质）押物

若为抵押或质押贷款，对银行代保管的抵（质）押物，柜员还应根据客户部门出具的抵（质）押物清单、质押凭证止付通知书、他项权利证书、权利凭证、封包实物等抵（质）押资料，填制两联记账凭证，摘要栏注明“××贷款编号××抵押（质押）物××”，选择“5603表外备查类借贷”交易记载代保管抵押物或代保管质物表外账户。

交易成功后，打印记账凭证并加盖业务办讫章，一联作表外科目记账凭证，一联连同抵（质）押物交抵质押物保管员办理入库保管手续，登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管使用登记簿》。抵（质）押清单一份交客户部门，一份连同抵（质）物交保管员入库保管。

#### 2.1.3注意事项

1．选择内部核算账户作为还款账号时，贷款不能自动扣收。

2．“2406转账放款”和“2401放款转支票户”交易以贷款发放会计日期，即系统日期作为利息计算的开始日期；“2417补放款”交易以柜员输入的“起息日期”作为利息计算的开始日期。

3．发放非正常（超期）形态的贷款，对放款日或起息日期之前的利息系统不作登记，如需要补收可通过利息补登记交易补登利息进行扣收。

4．人民币贷款超期利率的利率种类和浮动周期与正常贷款利率的利率种类和浮动周期相同。如果与正常贷款利率种类或浮动周期不同，可通过“2421利率修改”交易修改。外币贷款超期利率种类为分段利率。

### 2.2贷款本金和利息收回

#### 2.2.1基本规定

1．银行直接扣收贷款的，客户部门应在还款凭证上加盖部门公章和经办人章。

2．客户主动还款的，需要提交转账支付凭证，转账支付凭证的收款人与背书人均为借款人。

3．客户提前还款的，必须经客户部门同意。

#### 2.2.2流程图示



#### 2.2.3业务操作

##### 2.2.3.1联机收回贷款本息

1．受理审核

柜员接到还款凭证、转账支票（客户主动还款时提交）等还款资料，应抽出原专夹保管的借款凭证第二联（债权凭证），重点审核以下内容：

（1）支付凭证的要素填写是否完整、齐全，是否符合支付结算有关规定。

（2）提交的转账支票与还款凭证金额是否一致，转账支票上的收款人与背书人是否为借款人。

（3）银行直接扣划贷款的，还款凭证上应加盖客户部门公章和经办人章。

2．交易操作

柜员选择“7314利息试算”交易试算应还本息金额，再选择“2402支票户还款/付息”或“2405转账还款/付息”交易处理，在归还本金和归还利息栏分别输入应还金额，打印还款凭证。

（1）归还本金时，系统自动结计上一结息日（上一动账日）至还本日（本次动账日）的利息，以欠息形态登记在利息登记簿中，柜员可对欠息进行联机扣收或转应收利息。

（2）收取利息时，输入收回利息的金额，系统按表内应收利息、表外应收利息、欠息的顺序进行扣收，对于相同类型的利息按利息产生的先后顺序进行扣收。

3．后续处理

（1）转账支票、还款凭证加盖业务办讫章。还款凭证第一联作客户回单，第二联作转账支票附件，第三联作柜员记账凭证，第四联交客户部门。

（2）部分还款的，在原“借款凭证第二联右”还款情况登记栏，填注还款日期、还本金额、还息金额和结欠本金，加盖柜员名章；贷款全部还清的，在原借款凭证上加盖“结清”戳记，作还款凭证第三联附件。

（3）抵（质）物出库

若为抵（质）押贷款，贷款结清后，柜员应根据客户部门提交的《质押凭证处理通知书》、抵（质）押物出库单等资料，填制两联记账凭证，摘要栏注明“××户贷款编号#××抵押（质押）物××”，选择“5603表外备查类借贷”交易记载代保管抵押物或代保管质物表外科目账户，打印记账凭证并加盖业务办讫章，一联作表外科目记账凭证，一联连同《质押凭证处理通知书》、出库单交抵质押物保管员办理抵（质）押物出库。

抵质押物保管员核对《质押凭证处理通知书》、出库单上记载的抵（质）押物名称、数量、金额等要素与实物一致后，销记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管使用登记簿》。《质押凭证处理通知书》（或出库单）交客户部门签收，办理抵质押物移交手续，《质押凭证处理通知书》和出库单加盖业务办讫章，一份交客户部门，一份连同抵（质）押清单交表外记账柜员，作表外科目记账凭证附件。

##### 2.2.3.2批量扣收贷款本息

1．贷款本金批量扣收

贷款到期日次日日终，对贷款本金设定为“自动扣收本金标志”的账户，系统自动检查贷款账户所对应的还款结算账户是否有余额，对满足扣收条件的，系统按照先收表内利息后收表外利息，再收本金的顺序扣收。

对贷款本金设定为“自动扣收本金标志”的非应计贷款账户，系统每日检查贷款账户所对应的还款结算账户是否有余额，对满足扣收条件的，按照先收本金后收利息的顺序扣收。

2．贷款利息批量扣收

利息扣收方式为“自动扣收”的贷款应收利息，系统每天进行扣收。

3．报表凭证处理

扣款日次日，柜员在批处理报表中打印“贷款自动收回本息清单”和“贷款还款凭证（批量）”，核对无误后，“贷款自动收回本息清单”并入扣款日批处理清单装订，“贷款还款凭证（批量）”加盖业务办讫章，第一联作客户还贷回单，第二联交客户部门。客户如需要利息明细清单，柜员另选择“7311利息收回清单查询及补打”交易，打印利息收回明细清单。

批量扣收结清贷款本息的，柜员应在专夹保管的借款凭证上加盖“结清”戳记，作“贷款自动收回本息清单”的附件。

#### 2.2.4注意事项

贷款本息结清后，柜员应通过“7312复利清息”交易检查是否有未还复利，如有未归还的复利，再通过还款交易结清复利。

### 2.3贷款展期

1．受理审核

会计主管接到客户部门提交的《贷款展期通知单》，重点审查以下内容：

（1）《贷款展期通知单》是否有客户部门负责人和经办人签章，审批手续是否齐全。

（2）《贷款展期通知单》上填写的内容是否齐全、正确，与借款凭证内容相符。

2．交易操作

柜员选择“2408贷款展期”交易，柜员核对信息与贷款展期通知单上要素一致后提交，打印记账凭证。

3．后续处理

《贷款展期通知单》上加盖柜员名章，一份交客户部门，一份随原借款凭证一起保管，借据凭证按展期后的到期日期重新排列保管。

4．注意事项

贷款展期只能在到期日的次日办理，遇节假日顺延。

### 2.4贷款形态转移

#### 2.4.1联机形态转移

1．受理审核

会计主管接到客户部门提交的《贷款形态转移通知单》，重点审查以下内容：

（1）《贷款形态转移通知单》是否有客户部门负责人和经办人签章，审批手续是否齐全。

（2）《贷款形态转移通知单》填写的内容是否齐全、正确，与借款凭证内容相符。

会计主管审核无误后，在《贷款形态转移通知单》上批注意见并签章，将《贷款形态转移通知单》交柜员办理贷款形态转移业务。

柜员接到经会计主管审核后的贷款形态转移资料，在原借款凭证右上角批注“××年××月××日转逾期贷款”或“××年××月××日转非应计贷款”字样并签章。

2．交易操作

柜员选择“2403形态转移”交易处理，打印记账凭证。

3．后续处理

记账凭证上加盖业务办讫章，《贷款形态转移通知单》加盖柜员名章，一份作记账凭证附件，一份交客户部门。

#### 2.4.2批量形态转移

日终批处理时，系统对到期未收回的贷款自动从正常科目转入逾期科目；对本金或利息逾期90天未收回的贷款，将贷款本金自动从正常科目或逾期科目转入非应计科目。次日，柜员在批处理报表中打印“资产业务形态自动转移清单”，根据清单与原借款凭证核对无误后，在原借款凭证右上角批注“××年××月××日转逾期贷款”或“××年××月××日转非应计贷款”字样并签章，“资产业务形态自动转移清单”并入上日批处理清单装订。

### 2.5差错处理

#### 2.5.1基本规定

1．贷款差错分为当日差错和隔日差错，当日差错通过“0199抹账”交易处理，隔日差错通过贷款冲正交易处理。

2．贷款本金冲正和贷款利息冲正应分别处理。如果由于本金错账造成利息处理错误的，必须通过“7314利息冲正”交易进行利息冲正处理。

3．贷款冲正金额全部输入正数，系统根据柜员选择的冲正标志和冲正类型自动完成账务处理。

4．贷款冲正交易不能抹账，冲正错误的只能通过贷款冲正交易更改。

#### 2.5.2业务操作

##### 2.5.2.1本金冲正处理

1．受理审核

柜员在次日及以后发现贷款放款、还款、形态转移、贷款核销、贷款展期错误时，按错账处理要求填制两联记账凭证，在摘要栏注明错账原因，交会计主管审核。

2．交易操作

柜员接到经会计主管审核后的冲正记账凭证，选择“2415贷款冲正”交易进行冲正或补账处理。

（1）放款冲正。贷款发放次日及以后发现记账金额大于借款凭证金额，差额通过放款冲正处理。柜员先选择相应的冲正交易，将差额从借款人存款账户冲至过渡账户，再选择“2415 贷款冲正”交易，冲正标志选择“1-红字”，冲账类型选择“1-放款”，打印记账凭证并加盖业务办讫章，另按有关规定在相关记账凭证上批注。

放款冲正时，计息方式为利随本清的贷款，系统从贷款日调整贷款利息；其他计息方式的贷款，系统从上次动账日调整贷款利息。

（2）放款补账。贷款发放次日及以后发现记账金额小于借款凭证金额，差额通过放款补账处理。操作步骤与放款冲正相反，冲正标志选择“2-蓝字”，冲账类型选择“1-放款”，其余操作手续参照放款冲正处理。

（3）还款冲正。贷款还款次日及以后发现记账金额大于实际还款金额，差额通过还款冲正处理。冲正标志选择“1-红字”，冲账类型选择“2-还款”，打印记账凭证并加盖业务办讫章，再在其他子系统中选择相关交易将款项通过补账记入借款人存款账户，另按有关规定在相关记账凭证上批注。

还款红字冲正需要冲减贷款利息的，柜员根据利息当前形态选择“7314利息冲正”交易处理。

（4）还款补账。贷款还款次日及以后发现记账金额小于实际还款金额，差额通过还款补账处理。操作步骤与还款冲正相反，冲正标志选择“2-蓝字”，冲账类型选择“2-还款”，其余操作手续参照还款冲正处理。

还款蓝字补账需要补收利息的，柜员选择“7302利息登记”交易补登应收利息，再进行利息收回或按贷款当前形态转入贷款应收未利息科目。

（5）形态转移冲正。贷款形态转移次日及以后发现形态转移错误的，通过贷款形态转移冲正处理。冲正标志选择“1-红字”时，在贷款“原形态”处输入形态转移前的贷款状态，将贷款冲回原形态；冲正标志选择“2-蓝字”时，在贷款“新形态”处输入形态转移后正确的贷款形态。打印记账凭证并加盖业务办讫章，另按有关规定在相关记账凭证上批注。

①形态转移红字冲正将贷款形态冲为逾期或正常，系统自动将该账户所欠的表外利息全部转成表内利息。

②计息方式为“利随本清”的贷款，进行手工形态转移时，系统自动在利息登记簿中生成上次动账日到形态转移日的利息，因此在做形态转移红字冲正后，必须选择利息冲正、利息删除交易将原形态转移时产生的利息进行冲正、删除处理。

（6）展期冲正。贷款展期次日及以后发现展期错误，通过展期冲正处理。冲正标志选择“1-红字”时，输入展期前的贷款到期日期和原执行利率；冲正标志选择“2-蓝字”时，输入展期后的贷款到期日期和展期后的执行利率，打印记账凭证并加盖业务办讫章，另按有关规定在相关记账凭证上批注。

选择“蓝字”展期补账时，如果原贷款形态是超期，先通过形态转移冲正交易将超期形态的贷款冲为正常形态后再进行展期补账处理。形态转移产生的利息通过利息冲正、利息删除交易进行冲正、删除处理。

（7）核销冲正。贷款核销次日及以后发现记账金额大于应核销金额，差额通过核销冲正处理。冲正标志选择“1-红字”，冲账类型选择“4-贷款核销”，打印记账凭证并加盖业务办讫章，再在通用核算子系统中选择相关交易将错账金额转入贷款单项减值准备专用账户，另按有关规定在相关记账凭证上批注。

（8）核销补账。贷款核销次日及以后发现记账金额小于应核销金额，差额通过核销补正处理。冲正标志选择“2-蓝字”，冲账类型选择“4-贷款核销”，其余操作手续参照核销冲正处理。

##### 2.5.2.2利息冲正处理

1．受理审核

柜员次日及以后发现因贷款冲正、利息登记、贷款计息、利息处理错误等原因造成贷款利息计算错误的，填制两联记账凭证，经会计主管审批后，通过利息冲正交易处理。

2．交易操作

根据利息处理的原状态，系统提供9种利息冲正类型对不同的利息差错进行冲正或补账处理。柜员在利息冲正前后，应通过“7309利息登记簿查询”、“7308利息主档查询”和“7304利息试算”交易检查冲正前后利息的正确性。

（1）收回欠息冲正。利息处理时的状态为“欠息”，在收回欠息的次日及以后发现错误的，柜员进行利息冲正时，利息处理标志处选择“0-收回欠息”，冲正标志选择“1-红字”，将收回记入损益的利息冲回，冲正金额转入91过渡账户；冲正标志选择“2-补账”，是补收欠息记入损益账户，需要在相关子系统将款项转入91过渡后再进行补账处理。

收回欠息红字冲正成功后，该笔利息不恢复到原欠息状态，在利息登记簿中的状态为“冲账抹除欠息”。如果是定期结息和还本付息的贷款，需要通过利息登记交易补登记正确利息；如果是利随本清的贷款，无需对该笔利息记录进行处理，比照正常还息操作即可。

（2）欠息转表内应收利息冲正。利息处理时的状态为“欠息”，在欠息转表内应收利息的次日及以后发现错误的，柜员进行利息冲正时，利息处理标志处选择“1-欠息转表内应收利息户”，冲正标志选择“1-红字”，是将已转入表内应收利息冲回为原欠息状态；冲正标志选择“2-补账”，是将欠息冲正为表内应收利息。

（3）欠息转表外应收利息冲正。利息处理时的状态为“欠息”，在欠息转表外应收利息的次日及以后发现错误的，柜员进行利息冲正时，利息处理标志处选择“2-欠息转表外应收利息户”，冲正标志选择“1-红字”，是将已转入表外应收利息冲回为原欠息状态；冲正标志选择“2-补账”，是将欠息冲正为表外应收利息。

（4）收回表内应收利息冲正。利息处理时的状态为“表内应收利息”，在收回表内应收利息的次日及以后发现错误的，柜员进行利息冲正时，利息处理标志处选择“3-收回表内应收利息”，冲正标志选择“1-红字”，是将已收回的表内应收利息冲回为原表内应收利息状态；冲正标志选择“2-补账”，是补收表内应收利息，需要在相关子系统将款项转入91过渡后再进行补账处理。

（5）应收利息表内转表外冲正。利息处理时的状态为“表内应收利息”，在表内应收利息转表外的次日及以后发现错误的，柜员进行利息冲正时，利息处理标志处选择“5-应收利息表内转表外”，冲正标志选择“1-红字”，是将已转入表外的利息冲回为原表内利息状态；冲正标志选择“2-补账”，是将表内应收利息冲正为表外应收利息。

（6）收回表外应收利息冲正。利息处理时的状态为“表外应收利息”，在收回表外应收利息的次日及以后发现错误的，柜员进行利息冲正时，利息处理标志处选择“4-收回表外应收利息”，冲正标志选择“1-红字”，是将已收回的表外应收利息冲回为原表外应收利息状态；冲正标志选择“2-补账”，是补收表外应收利息，需要在相关子系统将款项转入91过渡后再进行补账处理。

（7）利息核销冲正。贷款利息核销错误，柜员进行利息冲正时，要根据核销时的利息原状态，在利息处理标志处选择“6-表内应收利息核销”或“7-表外应收利息核销”、“8-欠息核销”交易进行冲正处理，将已核销利息冲回表内应收息或表外应收息、欠息状态。利息核销错误只能冲正，不能补账。

3．后续处理

柜员通过利息冲正将利息调整至原状态后，还要根据差错的原因进行相关处理。

（1）整条利息记录错误的，选择“7303利息删除/删除恢复”交易删除错误的利息记录，再通过“7302利息登记”交易，按正确的利息金额进行登记并扣收或按贷款当前形态转入应收利息。

（2）利息状态处理错误的，再选择“7413利息冲正”交易，将贷款利息调整到正确的状态。

（3）利息收回错误的，按正确的金额进行扣收或补账。

##### 2.5.2.3利息删除

因贷款冲正、利息冲正或查实已经收回的利息需要进行利息记录删除的，柜员填制记账凭证，在摘要栏注明账号、利息记录号、删除原因等，经会计主管审批后，选择“7303利息删除/删除恢复”交易处理，打印记账凭证。

利息只有在“欠息”状态下才能删除，如果要删除表内或表外应收利息，先选择“7314利息冲正交易”，将表内、表外应收利息冲为欠息后再进行利息删除。

利息删除只能整笔记录号删除，若该笔利息已部分处理过，必须先将该笔利息恢复到最初的欠息状态，再进行利息删除处理。

##### 2.5.2.4利息登记

因贷款冲正、利息冲正等原因需要补登利息记录的，柜员填制记账凭证，在摘要栏注明补登记的贷款账号、利息金额、计息起止日期、补登记原因等，经会计主管审批后，选择“7302利息登记”交易处理，打印记账凭证。

补登记的利息以“欠息”状态登记在利息登记簿中，柜员可以联机收取；如不收取的，计息方式为定期结息的贷款，系统在登记入账日或定期结息日进行扣收，扣收不成功的，按照贷款当前形态自动转入应收利息；计息方式为利随本清、还本付息的贷款，本金未结清系统不作处理。

当日发现利息登记错误的，必须通过“7303利息删除/删除恢复”交易删除登记错误的利息。

### 2.6利率修改

因客户部门提供的利率错误导致贷款执行利率错误的，客户部门必须提供“贷款利率修改通知书”申请更改贷款执行利率；因柜员操作错误导致贷款执行利率错误的，柜员填写记账凭证，在“摘要栏”注明需修改账户的账号、修改前利率、修改后利率等内容。

贷款利率修改必须经会计主管审批后办理。柜员选择“2421利率修改”交易处理，打印记账凭证。贷款利率修改通知书加盖“附件”章作记账凭证附件，在原借款凭证上批注“××年××月××日修改贷款执行利率为××%，传票号××”字样。

个人质押贷款利率修改通过本交易处理。

### 2.7贷款账户信息修改

修改借款人名称、借据号码、还款账号、贷款风险形态、自动扣收本金标志、利息自动收回标志、自动扣收起点金额、计息方式、结息周期、应收利息标志、定期结息日期、初始科目、业务品种、复利标志、超期计息标志等要素时，柜员根据有权部门的修改通知或客户的申请，填写记账凭证，在“摘要栏”填明需修改账户的账号、修改前内容、修改后内容等，经会计主管审批后，选择“2420账户修改信息”交易处理，打印记账凭证，有权部门的通知或客户的申请作记账凭证附件。

个人质押贷款账户信息修改通过本交易处理。

## 第三章 个人贷款

### 3.1基本规定

1．适用范围

个人贷款子系统为个人贷款（不含小额质押）、个人生产经营贷款和法人按揭贷款提供会计核算服务的业务系统。系统提供等本递减、等额本息、等额递增/递减、等比递增/递减、利随本清、定期结息、还本付息九种还款方式。

2．分期特定利率

分期特定利率指遇贷款利率调整时，利率调整日之前已发放的贷款本年度内不作利率调整，自基准利率调整后的次年1月1日起，按调整后相应期限档次的基准利率和借款合同约定的利率浮动幅度，执行新的贷款利率。

采用分期还款方式的贷款，其利率类别一般采用分期特定利率。

3．还款日

还款日指系统约定归还贷款本息的日期。对分期还款的个人贷款还款，系统提供对日还款和定日还款两种处理方式。

对日还款是指以贷款日期的对应日为还款日的处理方式。

定日还款是指按系统约定的日期为还款日的处理方式。目前，系统对定日还款的还款日默认为“20”日。

4．还款顺序

CAS中核算的个人贷款的还款顺序：从最早期次开始，由远及近扣收，同一期次内按正常利息→罚息→本金→复利顺序还款。

5．到期日

个人贷款子系统对贷款到期日期的确定，除利随本清还款方式外其余还款方式都必须是整期对应日的前一日（如：贷款日是2004年8月6日，到期日必须为××年××月5日）。

6．首期还款额

为防止放款差错，个人贷款放款时必须输入首期还款额，首期还款额由客户部门提供，规定如下：

定期结息贷款的首期还款额=贷款本金+首月付息

利随本清、还本付息贷款的首期还款额=贷款本金+到期利息

助学贷款的首期还款额=贷款本金+首月付息\*（1-贴息比）

分期还款贷款的首期还款额为还款计划表的第一期还款额。

7．提前还款

提前还款必须经客户部门同意后方可办理，系统对提前还款规定如下：

（1）全部提前还款，必须先还清所有超期贷款的本金、利息、罚息、复利。

（2）部分提前还款，必须还清所有未还贷款本息，定期结息贷款必须还清所有未还利息，利随本清和等本递增贷款提前还款必须同时归还本金所对应的利息。

（3）系统对部分提前还款提供三种计划变更方式：

①还款额不变，缩短还款期限：不改变原计划每期还款额，每期本、息额进行重新计算，以整期数倒推到期日，贷款利率按新的期限档次确定。

②期限不变，还款金额减少：降低每期还款金额，不改变贷款到期日和执行利率。

③缩短期限，调整每期还款额：缩短贷款期限，重新指定到期日，利率为新期限档次的对应利率。

非分期贷款部分提前还款不支持期限缩短。

8．提前还款停还

（1）提前还款停还是借款人提前归还部分本金后停还若干期的处理方式。仅适用于等额本息、等本递减还款方式，其他还款方式停还必须先改为等额本息、等本递减还款方式再进行处理。

（2）提前还款停还贷款，必须无超期记录，停还最长时间不得超过12个月且折算成的期数必须是整数。

（3）停还期内不得办理金融性交易和贷款要素调整交易，若需要办理的必须撤销提前还款停再办理。

9．定日还款末期扣款规则

（1）末期扣款日：定日还款的贷款末期扣款为贷款到期次日和20日二次扣款。

（2）转逾期日：如果贷款到期日小于或等于20日，在20日扣款不成功后转逾期；如果贷款到期日大于20日，在贷款到期日扣款不成功后转逾期。

（3）利率规定：如果贷款到期日小于或等于20日，在20日前全部按正常利率计息；如果贷款到期日大于20日，在贷款到期日前全部按正常利率计息。

（4）计息天数确定：按照实际天数计算。

### 3.2贷款发放

#### 3.2.1流程图示



#### 3.2.2业务操作

##### 3.2.2.1一般个人贷款发放

1．受理审核

会计主管接到客户部门提交的借款凭证、《个人贷款发放通知单》、贷款审批通知书等贷款资料，抵（质）押贷款的同时提交抵（质）押资料，重点审查以下内容：

（1）《个人贷款发放通知单》和借款凭证签章是否齐全、有效。个人贷款发放通知单上应有经办客户经理和部门负责人签字，借款凭证上应有借款人签字、贷款有权人签字、部门负责人、经办客户经理签字。

（2）《个人贷款发放通知单》和借款凭证上的借款人、借据编号、借款日期、到期日期、金额、利率等一些相同要素是否齐全、一致。

（3）《个人贷款发放通知单》上“还款结算账号”的户名是否与借款人名称是否一致，如不一致的，要检查是否有授权付款委托书或借款合同上是否有相关约定条款。

（4）抵（质）押止付通知书、抵（质）押清单上的各项要素填列是否完整、签章是否齐全有效，抵（质）押品价值不得低于贷款金额。

会计主管审核不符合要求的退还客户部门；审核无误的，在《个人贷款发放通知单》上批注意见、注明放款科目并签章，将《个人贷款发放通知单》和贷款资料交柜员办理放款业务。

2．交易操作

柜员接到经会计主管审核后的贷款资料，选择“2302现金放款”或“2306转账放款（贷记过渡）”、“2304补放款”、“2310放款转支票/银行卡/活期储蓄”交易，系统联动“2471查询个人贷款表”交易，输入贷款发放通知单上的CMS借款凭证号，提取CMS发送的发放贷款电子凭证信息，核对电子凭证信息与纸质借款凭证、贷款发放通知单三者要素一致后，进行放款处理。

（1）科目号：根据业务品种和贷款期限确定，柜员可通过“7340 业务品种/科目对照表查询”交易查询业务品种与初始科目的对照关系。

（2）借据号、贷款日期、到期日期、贷款金额、还款方式、正常执行利率、超期执行利率、还款账号等要素根据个人贷款发放通知录入；正常利率代码可通过“7341业务品种/利率对照表查询”交易查找输入，必须与业务品种和贷款期限相匹配；其他输入要素必须与个人贷款发放通知单核对一致。

（3）还款日。系统默认贷款日的对应日，定日还款输入“20”日。

（4）打印个人借款凭证第三、四联，选择92过渡的，还要打印92过渡业务凭证。

3．后续处理

（1）柜员核对交易结果无误后，在贷款发放通知单上填写贷款账号并签章。贷款发放通知单一份退客户部门，一份作借款凭证第三联附件。

（2）借款凭证第一、三、四、五联加盖业务办讫章。第一联债务凭证和第六联贷后管理凭证交客户部门；第二联债权凭证由借款凭证保管员按到期日先后顺序专夹保管；第三联作柜员记账凭证；第四联贷方凭证，选择现金或组合交易的作第三联附件，选择91过渡的附入借款人存款账户记账凭证后作原始凭证，选择92过渡的连同92过渡凭证按规定交接收柜员；第五联客户回单连同现金（选择现金放款的）交借款人。

（3）登记抵（质）押物

若为抵押或质押贷款的，对银行代保管的抵（质）押物，柜员还应根据客户部门出具抵（质）押资料，登记银行代保管抵（质）押物，具体操作要求参照公司贷款放款抵（质）物登记办理。

#### 3.2.3注意事项

1．个人贷款放款时，要特别注意对还款结算账户的审核，防止还款结算账户输入错误造成扣款错误或无款可扣。

2．《个人贷款发放通知单》中已约定转入结算账号的，不得使用现金放款交易。

3．补放款交易发放的贷款以贷款日为起息日计算利息，还款方式是分期还款的贷款，系统自动生成贷款日到到期日该笔贷款的还款计划。

4．补放款后，贷款如有未还的超期期次，从贷款日到当前会计日没有利率调整的，系统当日日终将超期期次本金转为逾期贷款，利息转为应收利息；从贷款日到当前会计日有利率调整，系统不对超期期次本金、利息进行处理，柜员必须做利率同步处理，系统才能将超期期次本金转为逾期贷款，利息转为应收利息。

### 3.3贷款本金和利息收回

#### 3.3.1基本规定

1．银行直接扣收贷款的，客户部门应在还款凭证上加盖部分门公章和经办人章。

2．客户主动还款的，需要提供银行卡、存折等支付凭证。

3．客户提前还款的，必须经客户部门同意。

#### 3.3.2流程图示



#### 3.3.3业务操作

##### 3.3.3.1到期或正常期次联机还款

1．受理审核

柜员接到个人还款凭证、现金或存折（银行卡）支付凭证等还款资料，应抽出原专夹保管的借款凭证第二联（债权凭证），重点审核以下内容：

（1）个人还款凭证内容填写是否齐全、完整，借款人、贷款账号、借据号与原专夹保管的借款凭证是否一致。

（2）现金方式还款的，应同时提交现金。

（3）以存折、银行卡还款的，账户上必须有足够的还款余额并符合支取规定。

2．交易操作

柜员审核无误后，先选择“2341正常还款试算”交易试算当期应还本、息金额，现金还款的，先清点现金是否正确，转账还款先收妥款项，再选择“2301现金还款”或“2305转账还款（借记过渡）”、“2309银行卡户/个人结算户还款”交易，还款类型选择“01-正常还款”，套打个人贷款还款凭证，再打印个人贷款还款凭证第二、三联。

3．后续处理

（1）个人贷款还款凭证第一、三、四、五联加盖业务办讫章，第一联交客户作回单，第三联作柜员记账凭证，第二联加盖附件章作第三联附件，第四联交客户部门，第五联为委托人留存联，如为公积金贷款的，交公积金中心，非公积金贷款的作第三联附件。

（2）抵（质）物出库

若为抵（质）押贷款，贷款结清后，柜员应根据客户部门提交的《质押凭证处理通知书》、抵（质）押物出库单等资料，填制两联记账凭证，摘要栏注明“××户贷款编号#××抵押（质押）物××”，经会计主管审批后，选择“5603表外备查类借贷”交易记载代保管抵押物或代保管质物表外科目账户，打印记账凭证并加盖业务办讫章，一联作表外科目记账凭证，一联连同《质押凭证处理通知书》、出库单交抵质押物保管员办理抵（质）押物出库。

抵质押物保管员核对《质押凭证处理通知书》、出库单上记载的抵（质）押物名称、数量、金额等要素与实物一致后，销记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管使用登记簿》。《质押凭证处理通知书》（或出库单）交客户部门签收，办理抵质押物移交手续，《质押凭证处理通知书》和出库单加盖业务办讫章，一份交客户部门，一份连同抵（质）押清单交表外记账柜员，作表外科目记账凭证附件。

##### 3.3.3.2超期期次联机还款

联机归还超期期次个人贷款时，其审核要求同正常期次联机还款。柜员先选择“2339超期还款试算”交易试算每期应还本、息金额，再选择“2301现金还款”或“2305转账还款（借记过渡）”、“2309银行卡户/个人结算户还款”交易，还款类型选择“00-超期还款”，还款标志可选择“0-全额还款、1-部分还款”，其余操作手续参照正常期次还款处理。

##### 3.3.3.3提前还款

提前还款须经客户部门审批同意，其审核要求同正常期次联机还款。柜员先选择“2340部分/全部提前还款/撤消停还试算”交易试算应还款金额，再选择“2301现金还款”或“2305转账还款（借记过渡）”、“2309银行卡户/个人结算户还款”交易，还款类型选择“02-提前还款”，如果是部分提前还款的，按客户部门的通知调整提前还款计划变更方式，其余操作手续参照正常期次还款处理。

##### 3.3.3.4批量归还贷款本息

系统在还款日或贷款到期日、定期结息日日终自动扣收贷款本息。次日，柜员在批处理日报表中打印“个人贷款成功扣款清单”，核对无误后加盖柜员名章，“个人贷款成功扣款清单”并入扣款日批处理业务清单装订。打印“个人贷款未成功扣款清单”交客户部门。客户如需要分期还款自动扣款回单的，柜员另选择“2318还款明细查询”交易，查询打印分期还款自动扣款回单，加盖业务办讫章交客户。

##### 3.3.3.5借款凭证处理

分期还款贷款分次还款时，原借款凭证上可不填写分次偿还贷款记录，账据核对通过“2316个人贷款账户信息查询”或“2318还款明细查询”交易查询核对。结清贷款时，柜员应抽出借款借据并加盖“结清”戳记，作还款时记账凭证或“个贷成功扣款清单”的附件。

#### 3.3.4注意事项

1．还款类型选择提前还款和正常还款的，如有超期未还贷款本息，必须先还超期期次的贷款。

2．批量和联机还款遵循“扣本必先扣息”的原则，还款顺序为：期次顺序由远及近，从最远期次开始；在同一期次内按照正常利息、罚息、本金、复利的顺序还款。

3．贷款本息结清后，柜员应通过“7312复利清息”交易，检查有无未还复利，如有未归还的复利，再通过还款交易结清复利。

### 3.4贷款形态转移

#### 3.4.1联机形态转移

1．受理审核

个人贷款联机形态转移系统只提供了转“非应计”形态。会计主管接到客户部门的贷款形态转移通知书，重点审查以下内容：

（1）《贷款形态转移通知书》是否有客户部门公章和经办人签章，审批手续是否齐全。

（2）《贷款形态转移通知书》填写的内容是否齐全、正确，与借款凭证内容是否一致。

会计主管审核无误后，在《贷款形态转移通知单》上批注意见并签章，将《贷款形态转移通知单》交柜员办理贷款形态转移业务。

柜员接到经会计主管审核后的贷款形态转移资料，在原借款凭证右上角批注“××年××月××日转非应计贷款”字样并签章。

2．交易操作

柜员选择“2329贷款整笔转非应计拟定”或“2303贷款转非应计拟定”交易，由一柜员录入相关要素，交另一柜员复核确认，打印记账凭证。

（1）选择“2329贷款整笔转非应计拟定”交易处理时，系统在30天后日终自动将该笔贷款所有期次（包括未到期、逾期形态）本金转入非应计，所转贷款对应的表内应收利息自动冲减至表外应收利息。

（2）选择“2303贷款转非应计拟定”交易处理时，系统在当日日终自动将相应贷款转入非应计形态，所转贷款对应的表内应收利息自动冲减至表外应收利息。

（3）个人贷款无形态逆向转移功能，操作时必须双人复核，贷款一旦转入非应计不能恢复到原形态。

3．后续处理

（1）柜员在记账凭证上加盖业务办讫章，贷款形态转移通知单加盖柜员名章，第一联作记账凭证附件，第二联交客户部门。

（2）通过“2303贷款转非应计拟定”交易进行贷款形态转移的，次日，柜员打印贷款形态转移清单，核对无误后，“资产业务形态自动转移清单”加盖柜员名章后并入上日批处理清单装订。

（3）通过“2329贷款整笔转非应计拟定”交易进行贷款形态转移的，30日后，柜员打印贷款形态转移清单，核对无误后，“资产业务形态自动转移清单”加盖柜员名章后并入上日批处理清单装订。

#### 3.4.2批量形态转移

日终批处理时，系统对到期未收回的贷款自动从正常科目转入逾期科目；对本金或利息逾期90天未收回的贷款，将贷款本金自动从正常科目或逾期科目转入非应计科目，同时将贷款对应的表内应收利息自动冲减至表外应收利息。

次日，柜员打印“资产业务形态自动转移清单”，核对无误后，对定期结息、利随本清的个人贷款，在原个人借款凭证右上角批注“××年××月××日转逾期贷款”或“××年××月××日转非应计贷款”字样并签章。分期还款的个人贷款不在原借款凭证上批注，账据核对通过“2316个人贷款账户信息查询”或“2319未还款明细查询”交易查询核对，“资产业务形态自动转移清单”加盖柜员名章后并入上日批处理清单装订保管。

住房公积金委托贷款只有正常和逾期形态，贷款逾期后不作科目结转，只进行形态变更登记，利息通过表外“03019代理贷款应计利息”科目下公积金委托贷款应收利息账户核算，并登记利息登记簿。

### 3.5差错处理

#### 3.5.1基本规定

1．差错分为当日差错和隔日差错，当日差错通过“0199抹账”交易处理。隔日差错通过贷款冲正和利息冲正交易处理。

2．增加（减少）借款人贷款本金的冲正，按原还款方式、剩余期限和冲正后的贷款余额，重新生成新的还款计划。

3．冲正不改变已生成并到期的还款计划。

#### 3.5.2业务操作

##### 3.5.2.1本金差错处理

贷款多贷、少贷、多收、少收造成本金方面的差错，用“2315本金冲正”交易处理。其中少贷与利息处理无关，直接补记贷款本金差额；多贷、多收、少收不仅要对本金进行处理，还要对利息进行处理。柜员按错账处理要求填制两联记账凭证，在摘要栏注明错账原因，经会计主管审批后，根据不同的错账原因分别处理。

###### 3.5.2.1.1放款本金金额差错的处理

1．如差错调整日所在期次为第一期，即在第一期扣款前发现放款差错时，柜员按多贷或少贷的金额选择“2315本金冲正”交易，冲正类型选择“放款”，多放款的冲正标志选择“红字”，少放款的冲正标志选择“蓝字”，打印记账凭证。

2．差错调整日所在期次不是第一期，贷款多贷和少贷后，错误的还款计划造成每期还款本金和利息不正确。在调整本金时，必须按照放款差错和累计还款差错分两步调整，不能只调整当前差额。少贷只需调整本金；多贷、多收、少收不但要对本金进行处理，还要对利息进行冲正。

（1）多放款差错处理。对于多放款差错，在本金、利息调整后，将多收利息退还给客户。多放款冲正按照以下顺序操作（调整日所在期次为第N期）。

第一步：在其他子系统冲回多放的贷款。

第二步：对逾期和已到期的期次，分别通过联机交易按期次收回。

第三步：冲回多收利息（包括罚息和复利），正常息、罚息、复利按不同利息标志分别冲正。

第四步：冲回多收贷款本金。

第五步：冲回多放本金部分（差额冲正）。

第六步：冲回多收客户资金，并根据客户存款实际情况对客户存款账户进行积数调整。

（2）少放款差错处理。少放款差错只需调整本金，不需要调整利息，少放款冲正按照以下顺序操作（调整日所在期次为第N期）。

第一步：放款蓝字冲正，金额为少放款金额；

第二步：如有超期未还的贷款先按期次分别还款，如无超期未还的期次直接做第三步；

第三步：还款蓝字冲正，金额为累计少还本金金额；

累计少还款本金金额＝第一期少还本金＋第二期少还本金＋第…期少还本金＋第N期少还本金。

###### 3.5.2.1.2还款本金金额差错的处理

1．多还款差错处理。本金多还造成还款计划错误，一般不会多收利息，直接冲正还款本金。

柜员选择“2315本金冲正”交易，冲正类型选择“还款”，冲正标志选择“红字”，金额为首次差错日开始至调整日止的累计多还本金。

累计多还本金＝实际还款累计本金金额－正确应还累计本金金额。

2．少还款差错处理。本金少还款造成还款计划错误和利息多还，先调整贷款本金，再调整因贷款本金错误造成的利息错误（客户多付利息）。

（1）调整贷款本金。本金调整金额为首次差错日开始至调整日止的累计少还本金。

累计少还本金＝正确应还累计本金金额－实际还款累计本金金额。

柜员在其他子系统冲回累计少还本金，再选择“2315本金冲正”交易（冲正标志为蓝字），蓝字补收少还本金，打印记账凭证；

（2）调整贷款利息。利息调整金额为首次差错日开始至调整日止的累计多还利息。

累计多还利息＝实际还款累计利息金额－正确应还累计利息金额。

柜员选择“2314利息冲正”交易（冲正标志为红字），冲回累计多还利息；将款项转入过渡账户，再在其他子系统选择冲正交易，将多收利息转入借款人账户。

##### 3.5.2.2其它差错处理

由于利率、贷款到期日、还款方式、还款周期、等比等额调整间隔期次、等比调整比例、等额调整金额等因素中的一项或多项差错导致的还款计划的错误，要区分具体情况按以下步骤调整。

第一步：调整差错要素。选择“2342贷款计划调整”交易，修改错误的贷款要素。

第二步：调整贷款本金。由于贷款要素的差错导致本金的多还或少还，选择“2315本金冲正”交易调整贷款本金。

第三步：调整贷款利息。选择“2314利息冲正”或“2347欠息调整”交易调整相应的差错利息。如果差错是由于利率错误造成的，既要考虑利率对利息的影响，也要考虑利率造成还款计划错误导致本金多还少还的影响。

### 3.6贷款停还/撤销停还/恢复停还处理

#### 3.6.1提前还款停还

##### 3.6.1.1基本规定

1．提前还款停还适用还款方式为等额本息、等本递减的个人贷款，对分期还款方式为等额递增/递减、等比递增/递减的个人贷款，先将还款方式改为等额本息或等本递减再进行处理。

2．必须还清所有超期贷款本金、利息、罚息、复利后方可办理提前还款停还处理。

3．停还期结束后，先还清停还期内的利息，系统以当日余额为准，按照剩余月数生成新的还款计划表。

##### 3.6.1.2流程图示



##### 3.6.1.3业务操作

1．受理审核

柜员接到贷款提前还款停还通知书、个人还款凭证、支付凭证等资料，应抽出原专夹保管的借款凭证第二联（债权凭证），重点审核以下内容：

（1）个人还款凭证内容填写是否齐全、完整，借款人、贷款账号、借据号与原专夹保管的借款凭证是否一致。

（2）停还通知书上的贷款账号、户名与借款凭证是否一致，是否盖有客户部门公章和经办人名章。

（3）存折、银行卡账户上是否有足够的还款余额并符合支取规定。

2．交易操作

柜员审核无误后，先选择相应子系统的贷记过渡交易将款项转入过渡账户，再选择“2336提前还款停还（借记过渡）”交易处理，套打个人还款凭证一式五联，再打印还款凭证第二、三联。

3．后续处理

个人贷款还款凭证第一、三、四、五联加盖业务办讫章，第一联交客户作回单，第三联作柜员记账凭证，第二联加盖附件章作第三联附件，第四联交客户部门，第五联为公积金贷款委托人留存联或作第三联附件。

##### 3.6.1.4注意事项

1．停还期数必须小于“提前还款金额/提前还款期应还本息和”及小于“12个月（期数折换成月）”的整数。

2．已办理提前还款停还的贷款，在停还期内不得办理金融性交易和要素调整交易。

#### 3.6.2撤销停还

##### 3.6.2.1基本规定

撤销停还日须将停还期内所欠利息还清，以撤销停还期止的剩余本金和期次，以及其他要素为依据产生新的还款计划表。

##### 3.6.2.2流程图示



##### 3.6.2.3业务操作

1．受理审核

柜员接到贷款撤消停还通知书、个人贷款还款凭证、支付凭证等资料，重点审核以下内容：

（1）个人还款凭证内容填写是否齐全、完整，借款人、贷款账号、借据号与原专夹保管的借款凭证是否一致。

（2）撤消停还通知书上的贷款账号、户名与借款凭证是否一致，是否盖有客户部门公章和经办人名章。

（3）存折、银行卡账户上是否有足够的还款余额并符合支取规定。

2．交易操作

柜员审核无误后，选择“2340部分／全部提前还款/撤销停还试算”交易试算还息金额，先选择相应子系统的贷记过渡交易将款项转入过渡账户，再选择“2336提前还款停还（借记过渡）”交易处理，先套打个人还款凭证一式五联，再打印还款凭证第二、三联。

3．后续处理

个人贷款还款凭证第一、三、四、五联加盖业务办讫章，第一联交客户作回单，第三联作柜员记账凭证，第二联加盖附件章作第三联附件，第四联交客户部门。

#### 3.6.3恢复停还

柜员当日发现撤销停还错误，可通过“0199抹账”交易处理，系统自动恢复停还，并将利息记录恢复到原状态。停还期内发现撤销停还错误，选择“2338恢复停还”交易恢复原停还状态，如有超期期次未归还，必须先还超期期次再恢复停还。

恢复停还交易对已处理的利息和已经归还期次不作恢复。

### 3.7贷款调整

#### 3.7.1流程图示



#### 3.7.2业务操作

##### 3.7.2.1贷款要素调整

柜员接到有权部门的贷款要素变更通知，对借款人名称或还款账号、贴息比率、超期计息日、违约金比率、借据号码、毕业后分期还款起始月、利率代码（正常、超期）等与还款计划无关的信息修改时，重点审核以下内容：

1．通知书上填写内容与借款凭证上借款人名称、账号、借据编号等内容是否一致。

2．通知书上有权部门和经办人签章是否齐全。

柜员审核无误后，填制记账凭证，在“摘要栏”注明需要修改账户的账号、修改前内容、修改后内容等，经会计主管审批后，选择“2327贷款要素调整”交易处理，打印记账凭证，有权部门的贷款要素变更通知作记账凭证附件。

##### 3.7.2.2贷款计划调整

柜员接到有权部门的贷款计划变更通知，对贷款到期日（展期和缩期）、还款方式、还款周期、结息周期、结息日、利率确定方式、正常执行利率等与还款计划有关的信息修改，重点审核以下内容：

1．通知书上填写内容与借款凭证上借款人名称、账号、借据编号等内容是否一致；

2．通知书上有权部门和经办人签章是否齐全。

柜员审核无误后，填制记账凭证，在“摘要栏”注明需要修改账户的账号、修改前内容、修改后内容等，经会计主管审批后，选择“2342贷款计划调整”交易处理，打印记账凭证，有权部门的贷款计划变更通知作记账凭证附件。

## 第四章 个人质押贷款

### 4.1基本规定

1．为了防范风险，系统控制质押物登记柜员和贷款发放柜员不能为同一柜员。

2．个人质押贷款的计息方式系统全部默认为利随本清（逾期后采用定期结息方式）。

3．办理质押贷款后，为避免客户无偿使用银行资金，系统控制贷款当天不能进行部分或全部还款处理。

4．质押贷款可进行全部或部分还款。贷款形态为正常时，还本金额和还息金额必须匹配。贷款逾期后，还款时本金和利息无需匹配，本金、利息可分别归还。

5．对以第三人的有价权利凭证作质押办理个人质押贷款的，银行必须与借款人、出质人当面签订借款合同，办理止付手续，确保存单和第三人出质意愿的真实、合法、有效。

6．以存单作质押申请贷款时，出质人应委托贷款行申请办理存单确认和登记止付手续。

7．存单质押贷款期限不得超过质押存单的到期日。若为多张存单质押，以距离到期日时间最近者确定贷款期限，分笔发放的贷款除外。

8．借款人必须以未到期的个人定期存单作质押。

### 4.2贷款发放

#### 4.2.1流程图示



#### 4.2.2业务操作

##### 4.2.2.1质押物登记

1．受理审核

会计主管接到客户部门提交的质押权利凭证、质押凭证止付通知书等资料，重点审核以下内容：

（1）质押权利凭证是否真实，是否为质押贷款范围内的质押权利凭证。

（2）质押权利凭证无到期，无支取，无挂失或止付状态，无争议或法律纠纷。

（3）质押凭证止付通知上是否有出质人、贷款行和经办人签章。

（4）质押凭证止付通知书、上填写内容是否完整，凭证种类、账号（凭证编号）、出质人、币种和金额等与质押权利凭证是否相符。

会计主管审核不符合要求的退还客户部门；审核无误的，将质押权利凭证、质押止付通知书、交柜员办理质押物登记。

2．交易操作

柜员接到经会计主管审核后的质押权利凭证、质押止付通知书，选择“2361质押物登记”交易处理。若客户持有多张质押物办理一笔质押贷款时，柜员根据“2361质押物登记”交易产生的登记日期和登记日志号，选择“2362质押物登记追加”交易对其余质押物分别进行追加登记。质押物登记错误时，可通过“2363质押物登记删除”交易删除已登记的质押物，再进行重新登记。

（1）系统内质押物登记成功后，系统自动对质押物进行止付处理、登记质押物登记簿和表外账务。

（2）为保证质押物凭证号在质押物登记簿中的唯一性，系统内质押物凭证号按照如下规则输入：

质押物种类标志+二位省市代号 + 二位凭证批次号 + 凭证号码。

（3）处置时部提标志按客户要求正确输入。

3．后续处理

打印两联记账凭证，记账凭证、质押凭证止付通知书加盖业务办讫章。柜员将记账凭证连同质押物、质押凭证止付通知书、交质押物保管员。

质押物保管员核对无误后，在记账凭证和质押凭证止付通知书上签章以示收到质押物，一份记账凭证和质押凭证止付通知书第一联、随质押物入库保管，登记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管使用登记簿》。一份记账凭证和质押凭证止付通知书第二联退质押物登记柜员。

柜员核对无误后，将质押物凭证止付通知书第二联交放款柜员，记账凭证作柜员传票。

##### 4.2.2.2贷款发放

1．受理审核

会计主管接到个人质押借款合同、权利质押清单、质押凭证止付通知书和借款凭证等贷款资料，重点审核以下内容：

（1）借款凭证上应有借款人签章、贷款有权人签字、部门负责人、经办客户经理签章。借款人签章应与借款合同的签章一致。

（2）质押凭证止付通知书上是否有出质人、贷款行、凭证经办行和经办人签章。

（3）权利质押清单和质押凭证止付通知书上的出质人、账号、金额、币种等要素是否一致。

会计主管审核不符合要求的退还客户部门；审核无误的，将贷款资料交柜员办理放款业务。

2．交易操作

柜员接到经会计主管审核后的贷款资料，选择“2366现金放款”或“2367转账放款（贷记过渡）”、“2368放款转银行卡户/个人结算户”交易处理，若系统中无借款人信息，先选择“7331客户信息登记”交易登记贷款客户信息，再进行放款处理。

打印借款凭证第三、四联、借款凭证附件和客户回单，选92过渡的打印92过渡业务凭证。

3．后续处理

（1）借款凭证第一、三、四、五联加盖业务办讫章。借款凭证第一联、现金（现金放款的）和客户回单交借款人，第二联作债权凭证由会计部门按到期日先后顺序专夹保管，第三联作记账凭证，第五联交客户部门。

（2）选择现金或组合交易的，第四联贷方凭证与借款凭证附件作第三联附件；选择91过渡的，借款凭证第四联附入借款人存款账户记账凭证后；选择92过渡的，借款凭证连同92过渡凭证按规定交接收柜员。

### 4.3贷款还款

#### 4.3.1基本规定

1．个人质押贷款可进行全部还款和部分还款，正常形态贷款的还款本金金额和利息金额必须匹配，贷款逾期后可分别归还贷款本金和利息。

2．银行直接扣收贷款的，客户部门应在还款凭证上加盖部分门公章和经办人章。

3．客户主动还款的，需要提交银行卡、存折等支付凭证。

#### 4.3.2流程图示



#### 4.3.3业务操作

1．受理审核

柜员接到个人还款凭证、现金或存折、银行卡等支付凭证（主动还款时提交）后，应抽出原专夹保管的借款凭证第二联（债权凭证），重点审核以下内容：

（1）个人还款凭证内容填写是否齐全、完整，借款人、贷款账号、借据号与原专夹保管的借款凭证是否一致。

（2）现金方式还款的，应同时提交现金。

（3）以存折、银行卡还款的，账户上必须有足够的还款余额并符合支取规定。

2．交易操作

柜员审核还款资料无误后，选择““7304利息试算”交易试算当期应还本、息金额，清点现金（现金还款的）或收妥款项无误后，选择“2370现金还款”或“2371转账还款”交易，在归还本金和归还利息栏分别输入应还金额，打印个人还款凭证。

3．后续处理

（1）凭证传递及保管

个人还款凭证第一联(回单联)、客户回单加盖业务办讫章交借款人，第三联作柜员记账凭证，第二联作还款记账凭证附件，第四联交客户部门。

（2）质押物领取

个人质押贷款结清后，借款人凭质押凭证清单和贷款结清凭证领取质押物。

出质人或借款人领取质押物时，必须在质押凭证清单上出质人或借款人领回质押凭证时签字处签字，借款人代出质人领取的，要留存领取人的身份证件复印件。

质押物保管员重点审核质押凭证清单中有无贷款人和经办人签章，质押凭证清单中填写的质押凭证与本行保管的质押权利凭证是否相符，经会计主管审批后，销记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管使用登记簿》，将质押凭证清单交领取人签字，质押物连同贷款结清凭证交领取人。

质押凭证清单、质押凭证止付通知书作结清贷款记账凭证附件。

#### 4.3.4注意事项

个人质押贷款逾期后，贷款结清时要选择“7312复利清息”交易结计复利并扣收，否则，质押物不能自动解质押。

### 4.4质押物还款

#### 4.4.1流程图示



#### 4.4.2业务操作

##### 4.4.2.1提取质押物

质押物保管员接到质押物提取通知单、《质押凭证处理通知书》，重点审核提取质押物通知单上和《质押凭证处理通知书》上填写的账号、金额、币种与原专夹保管的质押物是否一致，有无客户部门公章和经办人签章，经会计主管审批后，销记《重要空白凭证、有价单证及其他有价值品保管使用登记簿》，由提取人在“质押物领取人”处签字，将质押物连同《质押凭证处理通知书》、质押物提取通知单交质押物处置柜员。

##### 4.4.2.2质押物处置

1．受理审核

柜员接到《质押凭证处理通知书》、质押权利凭证等资料，重点审核以下内容：

（1）《质押凭证处理通知书》签章是否齐全，是否有贷款行和经办人签章。

（2）《质押凭证处理通知书》上填写的出质人、账号、币种、金额、期限等与质押物是否一致。

2．交易操作

柜员审核无误后，选择“2364质押物处置”交易处理，质押物种类为“国债”只能全部支取，系统将质押物处置款项转入质押物还款专用账户，打印记账凭证、利息回单，质押物部分支取的打印新存单。

3．后续处理

记账凭证、利息回单、《质押凭证处理通知书》加盖业务办讫章，部分支取的新开存单加盖业务专用章。《质押凭证处理通知书》作记账凭证附件；利息回单、新存单（部分处置）交出质人。

##### 4.4.2.3质押物还款

柜员参照转账还款要求审核还款资料，选择“2372质押物还款”交易归还贷款本息，如果处置质押物的币种与贷款币种不一致，先选择“2388质押物结售汇”交易处理，保证“应解汇款及临时存款－质押物还款专用账户”中的币种与贷款币种一致，再选择“2372质押物还款”交易处理，其余操作手续参照转账还款处理。

##### 4.4.2.4质押物剩余款提取

质押物剩余款提取原则由出质人办理。出质人提取处置质押物的剩余款项时，应提供贷款结清凭证，柜员审核无误后，选择“2365质押物剩余款提取”交易处理，打印记账凭证、客户回单，选92过渡的打印过渡业务凭证，客户回单交相关柜员进行后续处理。

出质人提取质押物剩余款时要在记账凭证上签字确认。

质押物部分处置新开存单的提取，参照贷款结清客户领取质押物的手续办理。

### 4.5贷款差错处理

#### 4.5.1当日差错处理

当日发现差错，柜员选择“0199抹账”交易处理。

#### 4.5.2贷款冲正

1．受理审核

柜员在次日及以后发现贷款放款、还款、形态转移、贷款核销、贷款展期错误时，按错账处理要求填制两联记账凭证，在摘要栏注明错账原因，经会计主管审批后方可办理。

2．交易操作

柜员选择“2384贷款冲正”交易处理，冲正时按以下规则办理，其他操作要求同公司贷款冲正。

（1）贷款放款蓝字冲正后，放款金额≤质押物现最高可贷金额（质押物现最高可贷金额是质押物最高可贷款额与首次放款金额中的最小值）；

（2）贷款本息结清不能办理贷款放款蓝字冲正；

（3）贷款放款红字冲正余额结清或贷款还款蓝字冲正余额结清的，系统不联动对质押物做解质押处理，需联机做“2387质押/解质押”交易将质押物解除质押状态。

（4）贷款还款红字冲正后贷款余额≤质押物现最高可贷余额；

（5）贷款核销冲正成功的贷款、质押物处理同还款冲正；

（6）贷款本息结清后再进行贷款冲正，必须对已“解质押”的质押物做“质押”处理。

（7）如果需要冲正的贷款已经对质押物进行了解质押处理，冲正前必须做“2387质押/解质押”交易，否则冲正不成功；

#### 4.5.3利息冲正

贷款冲正造成计算利息有误，要根据实际情况，选择“7314利息冲正”交易处理。

若贷款形态为“正常”，利息冲正时按照贷款的正常利率和贷款日为起息日计算利息；贷款形态为“逾期”、“非应计”，利息冲正时按照贷款的超期利率和最后动账日为起息日计算利息。

个人质押贷款利息冲正参照公司贷款利息冲正有关规定处理。

## 第五章 贴现

### 5.1基本规定

贴现是指商业汇票的持票人在汇票到期日前为了取得票据资金，以支付一定利息为代价，将票据权利转让给商业银行的票据行为。商业汇票贴现包括银行承兑汇票贴现和商业承兑汇票贴现。

### 5.2银行承兑汇票查询

#### 5.2.1基本要求

1．发出查询或查复时须经会计主管审批后柜员方可办理。查询柜员及会计主管应在《查询查复书》上签字（盖章），以明确责任，并按规定向客户收取查询费用。

2．查询事项应包括：汇票票面要素是否真实相符；他行是否已办理查询；是否挂失止付或公示催告。

3．发出查询的次日上午仍未见查复的，应同对方联系或再次发出查询。

4．发出查询书与收到查复书应一一配对保管。

5. 未经查询的银行承兑汇票，一律不得办理贴现。

#### 5.2.2查询方式

根据承兑银行选择通过“网内往来系统”或“大额支付系统”查询。支行认为必要时也可进行实地查询。此外，还可采取传真、影像等辅助方式查询。

#### 5.2.3大额支付查询

1．发出查询

经会计主管审批后，柜员选择“5795发出银行承兑汇票查询”交易，打印两份《大额支付系统发出查询书》（客户回执代）专夹保管。

2．收到查复

柜员通过“5787查询查复登记簿查询”交易，查询是否收到查复。收到查复时，选择“5780查询查复登记簿单笔查询”交易，打印两份《收到查复书》（客户回执代），与原专夹保管的发出查询书核对无误后一一配对，一份专夹保管、一份交客户部门。

#### 5.2.4网内往来系统查询

1．发出查询

经会计主管审批后，柜员选择“0705发出查询”交易，打印两份《发出查询书》（客户回执代）专夹保管。

2．收到查复

柜员通过 “0714查询多笔查询/查复”交易，查询是否收到查复。收到查复时，选择“0713查询单笔查询/查复”交易，打印两份《收到查复书》（客户回执代），与原专夹保管的发出查询书核对无误后一一配对，一份专夹保管、一份交客户部门。

#### 5.2.5实地查询

需要进行实地查询时，支行办理人员配合客户经理到承兑行实地查询。实地查询期间，应妥善保管票据及查询查复书，防止遗失或被调包。

### 5.3验票

#### 5.3.1基本规定

1．支行营业部办理人员负责对票据的真伪进行审验，并填制一式两份《商业汇票真伪审验意见表》。票据审验时应坚持执行双人审验制度，由初审、复审人员及会计主管在《商业汇票真伪审验意见表》上标明审验意见后签字（盖章）。

2．票据审验无误后，一份《商业汇票真伪审验意见表》及票据复印件一并专夹保管，贴现时作记账凭证的附件，一份《商业汇票真伪审验意见表》及票据复印件交客户部门，票据实物由支行办理人员放入本人现金箱保管。

#### 5.3.2票据审核内容及要求

##### 5.3.2.1票面审核

1．票据记载事项审核

银行承兑汇票必须记载下列事项：表明“银行承兑汇票”字样；无条件支付的委托；确定的金额；付款人名称；收款人名称；出票日期；出票人签章。欠缺记载上列事项之一的，银行承兑汇票无效。票据上票据金额、出票日期、收款人名称不得更改。

2．票据日期

银行承兑汇票付款期限最长不得超过六个月。 定日付款的汇票付款期限自出票日起计算，并在汇票上记载具体的到期日。出票后定期付款的汇票付款期限自出票日起按月计算，并在汇票上记载。见票后定期付款的汇票付款期限自承兑或拒绝承兑日起按月计算，并在汇票上记载。

票据的出票日期必须使用中文大写。出票日期使用小写填写的，银行不予受理。大写日期未按要求规范填写的，银行可予受理，但由此造成损失的，由出票人自行承担。

3．金额

大小写金额必须同时记载，二者必须一致，二者不一致的票据视为无效票据。

大写金额数字到元为止的，在“元”之后应写“整”（或“正”）字，在“角”后可以不写“整”（或“正”）字，在“分”之后不写“整”（或“正”）字。

大写金额数字前应标明“人民币”字样，大写金额数字应紧接“人民币”字样填写，不得留有空白。小写金额数字前面，均应填写人民币符号“￥”。

小写金额数字中有“0”的，中文大写应按照汉语语言规律、金额数字构成和防止涂改的要求进行书写。

4．票据上书写要求审核

票面所有书写应用正楷书写或行书字体填写，允许出现繁体字。票面上各项要素应齐全、数字正确、字迹清晰。

5．票据签章

银行承兑汇票的承兑银行应使用汇票专用章。出票人在银行承兑汇票上的签章，为出票单位的“单位公章”或“财务专用章”加其法定代表人或授权经办人章。

##### 5.3.2.2背书审核

票据背书转让时，由背书人在票据背面签章、记载被背书人名称和背书日期。背书未记载日期的，视为在票据到期前背书。

1**.**背书是否合规

（1）票据出票人在票据正面记载“不得转让”字样的，票据不得转让；对被背书人提示付款或委托收款的票据，银行不予受理。

（2）票据被拒绝承兑、拒绝付款或者超过付款提示期限的，不得背书转让。

（3）不得将票据金额的一部分背书转让，将票据金额转让给两人以上的背书无效。

2**.**背书是否连续

背书连续，是指票据第一次背书转让的背书人是票据上记载的收款人，前次背书转让的被背书人是后一次背书转让的背书人，依次前后衔接，最后一次背书转让的被背书人是票据的最后持票人。

票据的背书人应当在票据背面的背书栏依次背书。背书栏不敷背书的，可以使用统一格式的粘单，粘附于票据凭证上规定的粘接处。粘单上的第一记载人，应当在票据和粘单的粘接处签章。

3**.**有涂改的背书

在遇到有涂改的背书时，应要求由有权更改人作更改背书，否则不得受理此类票据。

4**.**其他注意事项

（1）票据在转让过程中的签章不能重叠，应清晰、完整。

（2）票据粘单应使用人民银行规定样式的粘单。

（3）票据背书日期应按先后顺序，不可颠倒。

（4）转让过程中不应出现重复背书，否则视为无效背书。

（5）票据背书应使用黑色或兰黑色墨水书写。

##### 5.3.2.3真伪审验

支行营业部办理人员应根据银行承兑汇票的防伪特征要点，比照银行承兑汇票票样，使用带有放大、紫外线、红外线、白光或侧光等功能的票据防伪鉴别仪器，从以下几方面严格审核票面真伪，并经过换人复审。

1、纸张纸质，水印颜色、图形及透光性；

2、纤维丝颜色、荧光及在各种光源下的反应；

3、行徽大小、式样、油墨颜色及荧光反应；

4、文字、数字、图案等类标记的印刷效果；

5、大写金额栏（红水线）印刷质量、油墨颜色及荧光反应；

6、票据号码正面油墨颜色及背面渗透效果；

7、缩微文字线全部组成字母。

如票据查验后因故退还客户，客户再次提交票据时，支行营业部办理人员应重新对该票据的真实性进行审验并重发查询；如票据查验后因故移交给客户经理，客户经理再次提交票据时，支行营业部办理人员应重新对该票据的真实性进行审验。

### 5.4贴现放款

#### 5.4.1基本规定

贴现发放遵循纸质凭证与电子凭证双重复核原则，客户部门先在CMS中完成贴现信息的录入、审批、登记后，打印纸质凭证，会计部门根据纸质凭证和DIS中的电子凭证核对无误后进行贴现业务处理。

#### 5.4.2流程图示



#### 5.4.3业务操作

1．审核贴现资料

支行营业部办理人员接到《票据贴现通知单》、贴现/转贴现凭证等相关资料，应认真审查以下内容：

（1）《票据贴现通知单》和贴现/转贴现凭证是否有相关责任人签字，审批手续是否齐全。

（2）《票据贴现通知单》和贴现/转贴现凭证上的要素是否完整、一致，贴现/转贴现凭证上借款单位签章是否齐全、合规。

（3）《票据贴现通知单》和贴现/转贴现凭证上的申请人、票据信息、借款凭证编号、金额、利率等相同要素是否一致；“贴现金额”栏填写的金额与汇票金额是否一致。

（4）《银行承兑汇票贴现调查、审（报）批表》上相关责任人及审批人是否签字同意，审批人签字与预先留存的签字式样是否核对一致。

（5）贴现率与CMS系统是否一致。

审查中发现疑问应与相关责任人进一步核实。

2．贴现办理

（1）贴现资料审核无误后，根据办理贴现业务的客户开户行是否为本行选择相关交易。非本行客户选择“2451贴现（贷记过渡）”、本行客户选择“2452贴现转支票户”交易，由系统联动至“2472查询票据贴现表”交易，输入《票据贴现通知单》上的CMS借据号，提取CMS发送的票据贴现电子信息，核对电子信息与纸质贴现凭证、《票据贴现通知单》三者要素一致后，根据《票据贴现通知单》录入科目号（31301）、票据到期日、执行利率、贴现金额，其他输入要素必须与票据贴现通知单核对一致。

（2）交易成功后，分别打印贴现/转贴现凭证、客户回单、贴现留存联，加盖业务办讫章。

贴现/转贴现凭证第一联收账通知，与客户回单一并交客户；

贴现/转贴现凭证第二联债权凭证，按汇票到期日顺序排列，由支行营业部办理人员专夹保管；

贴现/转贴现凭证第三联借方记账凭证，贴现留存联、《商业汇票真伪审验意见表》及票据复印件做其附件；

贴现/转贴现凭证第四联贷方记账凭证，本行客户做第三联借方记账凭证附件，非本行客户做发送网内往来往账的依据；

贴现/转贴现凭证第五联信贷部门管理凭证交客户部门。

（3）办理贴现业务后，选择“5603表外备查类借贷”交易借记“03013代保管有价值品—代保管银行承兑汇票”账户，贷记“03037贴现票据—已贴现票据”账户，打印记账凭证。

### 5.5贴现收回

#### 5.5.1发出托收

1．支行营业部办理人员每日检查专夹保管的贴现转贴现凭证（第二联），于汇票到期日前十个工作日填制一式五联“托收凭证”，在“托收凭据名称”栏注明“银行承兑汇票”及汇票号码，在托收凭证第三联“收款人开户银行签章”处加盖结算专用章，托收凭证第一联注销。

2．贴现银行作为银行承兑汇票的持票人，在银行承兑汇票背面“背书人签章”栏加盖结算专用章及授权经办人名章，注明背书日期和“委托收款”字样，在“被背书人”栏注明贴现银行名称。

3．对已完成委托收款背书的银行承兑汇票正、反两面进行复印，复印件与贴现/转贴现凭证第二联、托收凭证第二联一并专夹保管，用作贴现款项划回时还款凭证的附件，需定期核对。

4．银行承兑汇票原件与托收凭证第三、四、五联一并以特快专递或挂号信方式寄往付款行办理委托收款，并登记《柜面重要事项登记簿》。

5．根据委托收款凭证选择“5681单笔录入”交易登记《托收登记簿》。

#### 5.5.2收回贴现款项

1．付款行通过同城票据交换或联行系统划回银行承兑汇票托收款项，将托收凭证第四联（通过联行系统划回的应打印一式三联联行来账凭证，第一联做核销联行来账记账凭证，第二联做贷方凭证）与专夹保管的托收凭证第二联、贴现/转贴现凭证第二联要素进行核对，无误后选择“2455贴现/转贴现收回（借记过渡）”交易收回贴现款项。

交易成功后打印一式四联还款凭证，加盖业务办讫章。

还款凭证第一、四联与联行来账凭证第三联、托收凭证第一联交客户部门；

还款凭证第二、三联做记账凭证，托收凭证第二联加盖业务办讫章，作为还款依据，与贴现/转贴现凭证第二联、托收凭证第四联或联行来账凭证第二联、票据正反面复印件一并作附件。

2．选择“5603表外备查类借贷”交易借记“03037贴现票据—已贴现票据”账户，打印记账凭证。

3．选择“5682单笔补录”交易，销记《托收登记簿》，同时手工销记《柜面重要事项登记簿》。

#### 5.5.3拒付处理

支行营业部收到拒绝付款证明或退票理由书的当天，应从贴现申请人账户内扣收贴现款项。对未在支行营业部开户的客户，支行营业部将拒付理由书复印后签章，传递至贴现人开户行，通知其据以扣收贴现款项，并通过网内往来系统划至支行营业部。

（一）贴现申请人账户余额足够支付

1、扣款

柜员按贴现金额填制两借一贷特种转账凭证，注明“未收到××号汇票款，贴现款已从你账户收取”字样，经会计主管审批后，选择相关交易，将票款从贴现申请人账户转入过渡账户，打印记账凭证，拒付理由书复印件做记账凭证附件。

2、收回贴现款

支行营业部办理人员选择“2455贴现/转贴现收回（借记过渡）”交易处理，打印一式四联还款凭证，加盖业务处理讫章。还款凭证第一联连同银行承兑汇票、拒付理由书一并交贴现申请人；还款凭证第二联做借记贴现申请人账户记账凭证附件；还款凭证第三联作还款业务记账凭证，托收凭证第二联、贴现/转贴现凭证第二联作其附件；还款凭证第四联交客户部门。

（二）贴现申请人账户余额不足支付

1、扣款

柜员按账户扣款时点的余额填制两借一贷特种转账凭证，注明“未收到××号汇票款，已从你账户收取贴现款××元，剩余贴现款××元入逾期账户”字样，经会计主管审批后，选择相关交易，将扣收的金额从贴现申请人账户转入过渡账户，打印记账凭证，拒付理由书复印件做记账凭证附件。

2、收回部分贴现款

支行营业部办理人员选择“2455贴现/转贴现收回（借记过渡）”交易，打印还款凭证并加盖业务处理讫章。

剩余贴现款选择“2457贴现/转贴现转逾期”交易处理，转入27136单位票据贴现垫款科目贴现申请人账户，打印记账凭证和二联客户回执，在记账凭证摘要栏注明“未收到××号汇票款，贴现款入逾期账户”字样，加盖业务处理讫章。一联客户回执与拒付理由书一并交客户部门作逾期通知书；一联客户回执营业部留存，与原贴现/转贴现凭证第二联一并专夹保管；银行承兑汇票由支行办理人员保管，作依法追索凭据。

（三）贴现申请人账户无款支付

贴现到期无法收回，参照第（二）项要求选择“2457贴现/转贴现转逾期”交易将贴现款项转入贴现申请人单位票据贴现垫款账户。一联客户回执与拒付款理由书交客户部门作逾期通知书；一联客户回执营业部留存，与原贴现/转贴现凭证第二联一并专夹保管；银行承兑汇票由营业部办理人员保管，作依法追索凭据。

#### 5.5.4票据在托收投递过程中遗失的处理

凡遇承兑行称通过邮寄的托收信件未收到的，支行办理人员在向邮局发出查询的同时，向有关部门和负责人通报情况，并进一步跟踪查明票据去向。

### 5.6贴现逾期处理

贴现/转贴现转逾期后利息处理规则同公司贷款，结息方式为定期结息，结息日为每季末20日，本金不进行批量自动扣收，利息每日批量自动扣收，不设定利息扣收起点金额。如果与默认规则不同，可通过联机交易修改。

## 第六章 贷款核销

### 6.1贷款核销

#### 6.1.1流程图示



#### 6.1.2操作流程

1．业务受理

柜员接到贷款核销送审表、贷款核销批文和清单，抽出原专夹保管的借款凭证第二联，重点审核以下内容，不符合规定的予以退回。

（1）贷款核销批文经信贷部门签注审批同意意见并加盖公章。

（2）贷款核销批文上填写的贷款户名、账号、金额、结欠利息等要素是否齐全、正确，与借据内容是否相符。

审核无误后，填制两联记账凭证，摘要栏注明“根据××核销#××贷款”及签章，同时借款凭证上批注“×年×月×日核销”字样及签章。记账凭证连同核销批文、清单交会计主管审批。

2．交易操作

会计主管审批同意后，柜员根据不同的贷款种类选择相应贷款核销交易处理。

（1）公司贷款核销。柜员选择“2404贷款核销”交易处理，打印一式二联记账凭证，如同时核销贷款利息，另选择“7307联机利息核销”交易处理。

（2）个人贷款核销。选择“2308贷款核销”交易处理，打印一式二联记账凭证。人个贷款本金全部核销时，应收利息自动全部核销，

（3）个人质押贷款核销。柜员选择“2377贷款核销”交易处理，打印一式二联记账凭证，如同时核销贷款利息，另选择“7307联机利息核销”交易处理。

3．后续处理

记账凭证加盖业务办讫章，一份作柜员传票，一份记账凭证和贷款核销通知书、借据凭证、利息凭证连同年终打印的“已核销贷款本息登记簿”等作为账销案存资料列入永久会计档案保管。

### 6.2已核销贷款收回

#### 6.2.1基本规定

1．收回已核销的贷款，金额未超过核销本金的，还原贷款减值准备；超过本金的部分，包括收回的表内、表外应收利息，确认为当期利息收入。

2．收回已核销贷款还原的贷款减值准备部分，冲减当年减值准备支出。

#### 6.2.2业务操作

网点收到已核销贷款的款项后，柜员选择“7345已核销贷款本息”交易，其中正常收回已核销贷款本息，发生额标志选择“正常”，打印记账凭证，系统按照本金金额还原贷款减值准备，按照利息金额确认为当期利息收入。

已核销贷款本息交易成功后，柜员在通用核算子系统按已转回的贷款减值准备金额，借记单项计提贷款减值准备，贷记单项计提贷款减值准备支出，冲减当年减值准备支出。

## 第七章 委托贷款

### 7.1基本规定

1．发放委托贷款坚持“先存后贷，先拨后用”的原则，银行不垫付资金，只收取手续费，不承担任何形式的贷款风险。委托贷款利率由委托人和借款人双方协商确定且符合人民银行的规定。

2．委托人要根据委托贷款委托合同及时在农业银行开立委托贷款基金账户，将委托贷款资金存入该账户。委托贷款的总额不得超过委托贷款基金存款总额。委托贷款的期限必须在三个月以上（含三个月）。

3．对委托人到期应收回的委托资金和应收利息，必须先收后划，不得垫付。

4．委托贷款的利率调整、提前收回和延期归还，均需凭委托方的书面通知以及借款人的同意认可方能办理。

5．委托贷款没有形态之分，到期后不作形态转移。对于到期本金没有结清的贷款，在贷款到期日次日日终系统自动将贷款由正常状态调整为逾期状态（不进行科目调整），委托贷款在逾期状态下按合约中约定的逾期利率计算罚息。

6．委托贷款按是否需要进行资金募集可分为需要募集和不需要募集两类。

对需要募集的委托贷款，可以设定募集范围、募集期限以及委托资金的入账方式（直接入账或冻结后入账）等要素。

对不需要募集的委托货款，客户在办理资金委托时直接进行划款处理。

每笔委托贷款的借款人只针对一人，而该笔贷款的委托人可以是一个，也可以有多个。

7．本息分配规则

委托贷款有多个委托人时，对借款人归还的本金、利息按委托人出资比例进行分配。利息分配时系统约定：利息计至分位，对于分配给委托人的利息四舍五不入，分位以下多余金额汇总后记入其他中间业务收入专用账户。

8．应收利息

委托贷款的应收利息入委托贷款科目对应的表外专用账户核算。

9．手续费

办理委托贷款业务，银行可分别或同时向委托人和借款人收取手续费。在系统中设置手续费收取比例，系统根据委托人的出资金额和借款人的借款金额自动收取。

委托贷款逾期后，系统自动提取加罚息(逾期利率高出正常利率的差额部分)的50%(此比例可设定)作为银行的手续费收入。

系统收取的手续费均记入主办行的其他中间业务收入专用账户，由主办行在各行之间进行分成。

### 7.2委托合约管理

#### 7.2.1基本规定

1．每笔委托贷款业务在办理之前，应根据当事人相关合同约定，设定委托贷款基本要素，生成合约号。合约号用于建立委托人和借款人之间的关联关系。

2．进行合约建立、贷款发放操作的行称之为主办行。当委托资金需要募集时，在一定募集范围内进行资金委托的行称之为委托代理行

#### 7.2.2业务操作

##### 7.2.2.1合约建立

1．受理审核

柜员接到客户部门提交的委托贷款借款合同、委托贷款委托合同、委托贷款通知单等资料，重点审核以下内容，不符合要求的予以退回。

（1）委托贷款合同中的资金委托人、银行签章是否齐全，委托资金金额、委托手续费比例、加罚息银行分配比例填写是否齐全。

（2）委托贷款通知单上是否有委托人及法人代表或委托代理人签章，委托贷款合同号码、指定借款人、金额、利率、期限等填写是否齐全，与借款合同是否一致。

2．交易操作

柜员审核无误后，选择“8501合约建立”交易建立委托贷款合约，产生合约号，其中：

（1）贷款科目号：一般委托贷款的科目号为42199。

（2）资金募集标志：必输项，0-不需要募集，1-需要募集。选0系统自动跳到贷款放款日期项。

（3）委托资金入账方式：必输项，0-直接入账，1-冻结后入账。

（4）募集结束日期：必须大于等于募集起始日期，且与募集起始日期的时间间隔必须小于等于6个月。

（5）贷款放款日期：当合约需要募集时该日期必须大于募集结束日期。

3．后续处理

交易成功后显示新生成的合约号，打印记账凭证，作为银行留底存查。

##### 7.2.2.2合约修改

合约建立之后，贷款发放之前，发现合约建立有误，选择“8502合约修改”交易，更改合约建立交易中设定的相关要素，打印记账凭证，银行留底存查。

贷款发放后，相关要素只能通过账户信息修改和账户利率修改交易完成，且所做修改不再反映到合约中。

此交易仅主办行能操作，不能抹账，修改错误的重新用此交易修改。

##### 7.2.2.3合约撤销

1．合约下没有募集资金时，可选择“8503合约撤销”交易撤销已建立的合约。

2．合约下有募集资金且委托资金已入账时，不能做合约撤销交易，柜员必须先对募集资金抹账或退还。

3．合约下有募集资金且委托资金已被冻结时，通过合约撤销交易可成功撤销合约,但募集资金要日终才能自动解冻。

### 7.3委托资金处理

#### 7.3.1基本规定

1．委托资金入账方式为直接入账的，进行资金委托时，系统将委托资金直接转入委托存款专用账户，手续费由系统根据委托金额自动算出，转入其他中间业务收入专用账户。

2．委托资金入账方式为冻结后入账的，进行资金委托时，系统按照委托金额和手续费金额冻结资金委托人结算账户资金，在放款日系统自动解冻进行放款处理。

#### 7.3.2业务操作

##### 7.3.2.1资金委托

1．受理审核

柜员接到客户的资金委托协议、个人客户的活期存折、银行卡及本人有效身份证件，对公客户的转账支票，重点审查以下内容，不符合要求的予以退回。

（1）客户提交的支付凭证是否符合支付结算规定，支付凭证上填写的金额与委托金额是否一致。

（2）个人资金委托协议上签章与客户提交的有效身份证件的客户名称是否一致。

2．交易操作

柜员审核无误后，选择“8504资金委托”交易处理，其中：

（1）账/卡号：可为个人结算账户，单位结算账户，内部核算子系统账户。钞汇标志必须与放款时转入账户的钞汇标志一致。

（2）委托金额：对于不需要募集的合约，金额无限制；对于需要募集的合约，委托金额=募集起点金额+增量基准金额×N（N为整数），当客户追加金额时，提供的结算账号与资金委托时的账号是否一致，追加金额可以小于募集起点金额，但必须是增量基准金额的整数倍。

打印记账凭证、委托存款回单。

3．后续处理

记账凭证加盖业务办讫章后银行留存，委托存款回单加盖业务办讫章后交客户。

##### 7.3.2.2委托资金退还

贷款发放前，当委托人要求全部或部分撤消委托时，柜员选择“8507委托资金退还”交易，退还委托资金和手续费，打印记账凭证和客户回单。

资金入账方式为冻结后入账时，不能进行委托资金退还。

##### 7.3.2.3委托资金解冻

对资金入账方式为“冻结入账”（募集式）的合约，当委托人要求全部或部分撤消委托时，柜员选择“8510委托资金解冻”交易处理，打印记账凭证和委托资金解冻回单，解冻回单加盖业务办讫章后交客户。

### 7.4委托贷款放款

#### 7.4.1基本规定

1．必须在委托资金入账后才能进行委托贷款的放款处理。

2．根据委托资金的入账方式，委托贷款的放款分为联机转账放款和批量放款两种方式。对委托资金入账方式为直接入账的，委托贷款放款使用“8506转账放款（贷记过渡）”交易处理；对委托资金入账方式为冻结后入账的，系统按照合约在放款日日初自动进行批量放款处理。

#### 7.4.2业务操作

##### 7.4.2.1转账放款

1．受理审核

会计主管接到客户部门提交的借款凭证、借款补充信息清单等，重点审查以下内容，不符合要求的予以退回。

（1）借款凭证上签章是否齐全，应有客户部门公章、有权人、经办人签章、借款人签章。

（2）借款凭证上借款人名称、金额、利率等各项要素填列是否齐全、清晰，与借款合同上内容是否一致。

（3）借款人结算账户必须为本行开立的个人活折结算账户或单位结算账户。

会计主管审核无误的，将贷款资料交柜员进行放款处理。

2．交易操作

柜员审核审批手续无误后，选择“8506转账放款（贷记过渡）”交易处理，打印借款凭证的第三、四联、借款凭证附件、客户回单，92过渡时打印92过渡业务凭证。

3．后续处理

借款凭证第一、三、四、五联加盖业务办讫章，第一联连同客户回单交借款人，第二联会计部门专夹保管，第三联作借方记账凭证，第四联（银行贷方凭证）附入借款人存款账户记账凭证后，第五联交客户部门。

##### 7.4.2.2批量放款

合约中资金入账方式为冻结后入账的，系统自动于放款日日初解冻、扣收此合约下的委托资金，并根据实际扣收的金额放款。

次日，柜员打印“委托资金批量解冻扣款清单”和“委托贷款批量自动放款清单”，核对无误后，将委托贷款批量放款清单上借款人账号摘录在借凭证上。借款凭证第一、三、四、五联加盖业务办讫章，第一联连同客户回单交借款人，第二联会计部门专夹保管，第三联、第四联与“委托资金批量解冻扣款清单”和“委托贷款批量自动放款清单”随上日批处理清单装订，第五联交客户部门。

批量放款成功后，柜员应选择“8512账户信息修改”交易补录借据号码。

#### 7.4.3注意事项

不通过与某个合约号关联而直接在AI子系统中手工记账存放于67199科目下的委托资金，不能用委托贷款子系统放款交易进行放款。

### 7.5委托贷款还款

#### 7.5.1基本规定

客户主动归还的，客户应提交支付凭证；客户部门主动扣款的，客户部门应在还款凭证上签章。

#### 7.5.2业务操作

1．受理审核

柜员接到还款凭证、支付凭证等资料时，应抽出原专夹保管的债权凭证，重点审查以下内容：

（1）还款凭证上填写的借款人名称、账号等内容与借款凭证是否一致。

（2）客户提交的支付凭证（如支票）的金额与还款凭证金额是否一致，所加盖印鉴与银行预留印鉴是否相符。

（3）以存折还款的，账户上必须有足够的还款余额并符合支取规定。

2．交易操作

柜员审核无误后，先选择“7304利息试算”交易，算出应还的本息金额，选择相关交易从客户账户将金额转入过渡账户，再选择“8505转账还款（借记过渡）”交易处理，打印还款凭证。

3．后续处理

还款凭证加盖业务办讫章。第一联交还款人，第三联作柜员记账凭证，第二联作其附件，第四联交客户部门。

### 7.6委托贷款展期

柜员接到客户部门的延期通知书、《展期通知单》，抽出原专夹保管的借款凭证，重点审查以下内容，不符合规定的予以退回。

1．展期通知单上填写的借款人名称、金额、原贷款到期日与借款凭证是否一致。

2．延期通知书上签章是否齐全。

审查无误后，柜员在借款凭证上批注“××年××月××日（交易日）延期至××年××月××日（延期到期日）”字样并签章，将延期通知单交会计主管审批后，选择“8511委托贷款展期”交易处理，打印记账凭证。

委托贷款展期通知书作记账凭证附件，《展期通知单》随原借款凭证专夹保管。

### 7.7委托贷款形态转移

对到期本金没有结清的委托贷款，贷款到期日次日日终，系统自动将贷款由正常状态调整为逾期状态（不作科目调整），柜员次日打印“委托贷款逾期清单”交客户部门。委托贷款在逾期状态下按合约中约定的逾期利率计算罚息。

### 7.8委托贷款本息分配

通过联机交易或批量扣收委托贷款本息后，系统于当日日终根据委托人的出资比例，将已收回本息自动分配给资金委托人。

次日，柜员打印委托贷款本息分配成功清单，核对无误后，随上日批处理清单装订。如客户需要本息分配回单，另选择“8549委托户本息回单打印”交易，打印本息分配回单，加盖业务办讫章交客户。

自动分配委托贷款本息时，若资金委托人结算账户因各种原因无法入账，系统将这无法入账资金记入其他应付款-挂账专用账户中。次日，柜员打印委托贷款本息分配未成功清单，查明原因后将资金按照清单中的金额(个人委托户需要扣收利息税)记入委托人结算账户。

### 7.9委托贷款核销

#### 7.9.1基本规定

委托贷款处于逾期状态时才能进行核销处理，委托贷款仅核销本金，且核销金额必须是贷款的全部金额，不能部分核销。核销时系统同时销记委托资金和委托贷款。

#### 7.9.2业务操作

1．受理审核

柜员接到客户部门提交的委托贷款核销通知书，抽出原借款凭证，重点审核以下内容，不符合规定的予以退回。

（1）核销通知书上是否由委托人（或法院）签注审批意见及签章；有无客户部门审批意见及签章；

（2）核销通知书上填写要素是否齐全、正确，与借据凭证是否相符。

审核无误后，柜员填制两联记账凭证，摘要栏注明“根据××核销××贷款”并签章，同时在原借款凭证上批注“××年××月××日核销”字样并签章。记账凭证连同核销批文交会计主管审批。

2．交易操作

柜员根据会计主管审核后的记账凭证，选择“8509委托贷款核销”交易处理，打印两联记账凭证。

3．后续处理

记账凭证上加盖业务办讫章，一联作柜员传票，一联记账凭证连同核销资料、借款凭证第二联作账销案存资料列入永久会计档案保管。

### 7.10差错处理

#### 7.10.1当日差错处理

1．委托贷款发放前，当日发现建立合约错误时，柜员可通过“8502合约修改”交易对差错要素进行修改。

2．当日发现资金委托（直接入账）、委托资金退还、转账放款、转账还款、委托贷款展期、委托贷款核销错误时，柜员选择“0199抹账”交易处理。对资金委托、委托资金退还交易抹账的，必须收回客户回单，需要重新记账的，应通知客户重新办理资金委托、委托资金退还交易。

#### 7.10.2隔日差错处理

柜员次日及以后发现资金委托、转账放款、转账还款、本息分配、利息处理错误时，通过冲正交易处理。

##### 7.10.2.1委托存款冲正

贷款发放之后，发现募集过程中委托资金出错，柜员填制两联记账凭证，在摘要栏注明错账原因，经会计主管审核后，选择“8515委托存款冲正”交易处理。冲正成功后，更改合约下委托存款余额及相应委托人的出资比例。冲正后若需退还或补收委托人的手续费，柜员在通用核算子系统手工选择相关交易处理。

委托存款冲正必须与“8516放款冲正”交易配对使用，确保委托存款和委托贷款的余额保持一致。

##### 7.10.2.2放款冲正

放款后发现因资金委托错误而造成放款错误，柜员选择“8516放款冲正”交易处理，其操作手续比照委托存款冲正处理。

委托贷款冲正与委托存款冲正必须配对使用，否则将造成该合约下委托贷款与委托存款余额不相等。冲正后若需退还或补收借款人手续费的，柜员在通用核算子系统手工选择相关交易处理。

##### 7.10.2.3还本冲正

柜员在隔日及以后发现归还本金错误，填制两联记账凭证，在摘要栏注明错账原因，经会计主管审核后，选择“8517还本冲正”交易处理，打印记账凭证，另按有关规定在相关记账凭证上批注。

选择红字冲账时应与“8519本金分配红字冲正”交易配对使用，保证委托存款和委托贷款的余额保持一致。选择蓝字补账后，系统自动在日终进行本金分配。

##### 7.10.2.4本金分配冲正

因归还本金操作错账引起的本金分配错账时，柜员选择“8519本金分配红字冲正交易”处理，打印记账凭证。本交易属于借记过渡交易，冲正前须从委托人账户冲出已分配的本金。

本金分配冲正后，还要通过“8517还本冲正”交易对还款错账进行冲正，本交易冲正金额必须与还款错账交易中的还本金额一致。

##### 7.10.2.5利息分配冲正

因还息错误引起利息分配错误的，柜员填制两联记账凭证，在摘要栏注明错账原因，经会计主管审核后，选择“8520利息分配红字冲正”交易处理，打印记账凭证，另按有关规定在相关记账凭证上批注。

冲正金额必须与还款错账交易中的还息金额一致，交易成功后，柜员另选择“7314利息冲正”交易的“红字冲账”对利息进行冲正。

##### 7.10.2.6利息冲正

柜员选择“7314利息冲正”交易，输入利息记录号、利息处理标志、冲正标志、冲正金额、错账日期等要素，打印记账凭证。

委托贷款利息冲正“利息处理标志”只有“收回欠息”、“欠息转表外应收利息户”、“收回表外应收利息”选项。

## 第八章 贷款划转

### 8.1基本规定

1．资产业务子系统可以进行划转的业务有公司贷款、个人贷款、质押贷款、贴现、透支、准贷记卡透支。对于系统内资金往来、同业拆借、一般委托贷款暂不提供划转功能，应在机构拆并前清理完毕。

对于公积金委托贷款只能在同一公积金中心内划转。

2．贷款本息划转，系统自动将该笔贷款本金、贷款欠息、表内应收利息、表外应收利息，质押贷款的质押品的登记簿及表外余额划转接收行；同时将该账户主档信息、相关登记簿信息一并划转到接收行，同时在划出行保留划出账户划转之前的本息处理明细、登记簿。

3．已核销贷款本息划转，系统自动将该笔贷款已核销本金、利息金额、未收回已核销贷款本金、利息余额及已核销贷款的本息登记簿划转接收行。

4．贷款划转划出行先进行录入，接收行进行确认。系统在划转日期前日日终进行批量处理。贷款划转的资金清算通过通存通兑资金往来系统自动完成。次日打印批处理划转清单。

5．每月定期结息日、月底不能进行贷款批量划转

### 8.2划出行处理

#### 8.2.1贷款划转准备

1．全面核对总分账务。贷款划转前，划出行应做好各类总分账务的核对工作，确保账账、账款、账据、账实、账表、内外账务六相符。划出行应认真检查总分核对表和业务状况日报表，若存在总分不符、总账借贷不平的情况，应查明原因并报数据运行部门调账处理。

2．与客户对账。划出行应按要求完成贷款账户对账单的发送、收回和核对工作。

3．抄列划转清单。根据信贷部门提供的贷款划转账户清单，抽出专夹保管的借据，根据借据逐笔填写《贷款划转清单》一式四份，列明接收行行号、贷款账号、户名、金额、形态、表内外应收利息等，并与贷款主档信息、利息登记簿、处息处理明细核对一致。贷款划转清单加盖业务专用章和经办人章。

4．编制贷款借据、贴现票据、代保管（抵）质押物移交清单。

#### 8.2.2贷款划出

会计主管核对《贷款划转清单》与相关报表数据一致后，在《贷款划转清单》签字后交经办柜员。

柜员根据经有关人员审批的贷款划转清单，选择“7346 贷款批量划转录入”交易处理，打印记账凭证。系统提供按业务代码、账号两种方式进行划转。如果按业务代码进行贷款划转，必须选择业务代码加贷款形态；划转已核销贷款本息的，系统只能按账号进行划转，在进行已核销贷款本息划转时，必须先进行贷款本息划转，已核销部分的接收行必须为原账户接收行。

一份《贷款划转清单》作记账凭证附件，一份《贷款划转清单》与移交的会计资料交接收行，另二份《贷款划转清单》交客户部门。

### 8.3贷款划转资料移交

划出行和划入行的会计和信贷部门按照会计档案移交要求，移交借款凭证、贴现票据、代保管抵（质）押物等贷款划转资料。

### 8.4 划入行处理

划入行柜员接到划出行移交的《贷款划转清单》、借款凭证等贷款划转资料后，应审核以下内容：

1．贷款划转清单和借款凭证的要素是否一致。

2．划转清单上有无划出行、划入行的业务专用章，经办人和负责人签章。

柜员核对无误后，选择“7348贷款批量划转确认”交易处理，打印记账凭证，贷款划转清单作记作凭证附件。

系统在贷款划转日日终自动进行批量划转。

### 8.5 账务核对

贷款划转日次日，划入行分别打印“资产业务本息划转清单”、“个人质押贷款质押物划转清单”、“已核销贷款划转清单”等划转批处理报表，与相关账户、卡片、实物核对一致后，加盖核对人名章与贷款划转资料一并专夹保管。

# 第六部分 支付结算业务

## 第一章 概述

### 1.1基本规定

支付结算是指单位、个人在社会经济活动中使用票据（支票、银行本票、银行汇票、商业汇票）、信用卡、汇兑、托收承付、委托收款等结算方式进行货币给付及其资金清算的行为。

1．支付结算原则

（1）恪守信用，履约付款；

（2）谁的钱进谁的账，由谁支配；

（3）银行不垫款。

2、票据和结算凭证

（1）单位、个人和银行办理支付结算，必须使用按中国人民银行统一规定印制的票据和统一规定的结算凭证。未使用按中国人民银行统一规定印制的票据，票据无效；未使用中国人民银行统一规定格式的结算凭证，银行不予受理。

结算业务申请书、个人结算业务申请书是我行目前凭以办理汇兑、银行汇票、银行本票等业务的结算凭证；托收凭证是凭以办理委托收款、托收承付结算凭证。

（2）单位、个人和银行签发票据，单位和银行的名称应当记载全称或者规范化简称，结算凭证上记载申请人、付款人和收款人账号的，账号与户名必须一致。

（3）票据和结算凭证的金额、出票或签发日期、收款人名称不得更改，更改的票据无效；更改的结算凭证，银行不予受理。对票据和结算凭证上的其他记载事项，原记载人可以更改，更改时应当由原记载人在更改处签章证明。

（4）票据和结算凭证金额以中文大写和阿拉伯数码同时记载，二者必须一致，二者不一致的票据无效，银行不予受理。少数民族地区和外国驻华使领馆根据实际需要，金额大写可以使用少数民族文字或者外国文字记载。

3．办理支付结算需要交验的证件

办理支付结算需要交验的个人有效身份证件是指居民身份证、临时身份证、军人、武装警察身份证件、中国护照港澳居民往来内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等符合法律、行政法规以及国家有关规定的身份证件。

4、票据上的签章

（1）银行汇票的出票人在票据上的签章，应为经中国人民银行批准使用的该银行汇票专用章加其法定代表人或其授权经办人的签名或者盖章。银行承兑商业汇票、办理商业汇票转贴现、再贴现时的签章，应为经中国人民银行批准使用的该银行汇票专用章加其法定代表人或其授权经办人的签名或者盖章。银行本票的出票人在票据上的签章，应为经中国人民银行批准使用的该银行本票专用章加其法定代表人或其授权经办人的签名或者盖章。

（2）单位在票据上的签章，应为该单位的财务专用章或者公章加其法定代表人或其授权的代理人签名或者盖章。个人在票据上的签章，应为该个人的签名或者盖章。支票的出票人和商业承兑汇票的承兑人在票据上的签章，应为其预留银行的签章。预留银行签章不得使用原子印章。

5、票据的背书

（1）票据可以背书转让，但填明“现金”字样的银行汇票、银行本票和用于支取现金的支票不得背书转让。

（2）银行本票仅限于在其票据交换区域内背书转让。区域性银行汇票无论背书是否超出本区域，持票人必须在本区域内提示付款。

（3）票据背书转让时，由背书人在票据背面签章、记载被背书人名称和背书日期。背书未记载日期的，视为在票据到期日前背书。持票人委托银行收款或以票据质押的，除按上款规定记载背书外，还应在背书人栏记载“委托收款”或“质押”字样。

（4）以背书转让的票据，背书应当连续。背书连续，是指票据第一次背书转让的背书人是票据上记载的收款人，前次背书转让的被背书人是后一次背书转让的背书人，依次前后衔接，最后一次背书转让的被背书人是票据的最后持票人。票据的背书人应当在票据背面的背书栏依次背书。背书栏不敷背书的，可以使用统一格式的粘单，粘附于票据凭证上规定的粘接处。粘单上的第一记载人，应当在票据和粘单的粘接处签章。

（5）票据出票人在票据正面记载“不得转让”字样的，票据不得转让；其直接后手再背书转让的，对被背书人提示付款或委托收款的票据，银行不予受理。票据被拒绝承兑、拒绝付款或者超过付款提示期限的，不得背书转让。 背书不得附有条件，背书附有条件的，所附条件不具有票据上的效力。

6、填写票据和结算凭证的基本规定

（1）大写金额应用正楷或行书填写，如果大写金额书写中使用繁体字，也应受理。

（2）大写金额到“元”为止的，在“元”之后，应写“整”或“正”字，在“角”之后可以不写“整”或“正”字，大写金额有“分”的，“分”后面不写“整”或“正”字。

（3）大写金额应紧接“人民币”字样填写，不得留有空白。

（4）小写金额中间有“0”时，大写金额要写“零”字；小写金额中间连续有几个“0”时，大写金额中间可以只写一个“零”字；小写金额万位或元位是“0”，或者数字中间连续有几个“0”，万位、元位也是“0”，但千位、角位不是“0”时，大写金额中可以只写一个“零”字，也可以不写“零”字；小写数字角位是“0”，而分位不是“0”时，大写金额“元”后面应写“零”字。

（5）小写金额前面，均应填写人民币符号，小写金额不得连写、分辨不清。

（6）票据的出票日期必须使用中文大写。在填写月、日时，月为壹、贰和壹拾的，日为壹至玖和壹拾、贰拾和叁拾的，应在其前加“零”，日为拾壹至拾玖的，应在其前加“壹”。

（7）票据出票日期使用小写填写的，银行不予受理。大写日期未按要求规范填写的，银行可予受理，但由此造成损失的，由出票人自行承担。

7、票据的挂失

（1）已承兑的商业汇票、支票、 填明“现金”字样和代理付款人的全国银行汇票、以及填明“现金”字样的银行本票丧失，可以办理挂失止付。未填明“现金”字样和代理付款人的全国银行汇票以及未填明“现金”字样的银行本票丧失，不得挂失止付。

（2）允许挂失止付的票据丧失，失票人需要挂失止付的，应填写《挂失止付通知书》并签章。挂失止付通知书应当记载下列事项：

①票据丧失的时间、地点、原因；

②票据的种类、号码、金额、出票日期、付款日期、付款人名称、收款人名称；

③挂失止付人的姓名、营业场所或者住所以及联系方法。

欠缺上述记载事项之一的，银行不予受理。

（3）付款人或者代理付款人收到挂失止付通知书后，查明挂失票据确未付款的，应立即暂停支付。付款人或者代理付款人自收到挂失止付通知书之日起12日内没有收到人民法院的止付通知书的，自第13日起，持票人提示付款并依法向持票人付款的，不再承担责任。

8．票据到期日为法定节假日的，遇例假日顺延。按月计算期限的，按到期月的对日计算；无对日的，月末日为到期日。

### 1.2汇兑

汇兑是汇款人委托银行将其款项支付给收款人的结算方式。单位和个人的各种汇款的结算，均可使用汇兑结算方式。根据收款人开户行为本行、他行以及汇款金额的大小分别选择网内往来、大额支付、小额支付系统进行汇划。

1．申请人和收款人均为个人，需要在汇入银行支取现金的，应在个人结算业务申请书的“金额”大写栏，先填写“现金”字样，后填写汇款金额。

2．申请人为未在银行开立账户的个人办理汇兑业务，必须出示申请人有效身份证件，并在个人结算业务申请书上签字。1万元以下的汇兑业务申请人需出示有效身份证件，摘录申请人姓名、证件类型、证件号码、联系方式等基本信息，1万元（含）以上的汇兑业务核查并留存有效证件的复印件，摘录申请人姓名、证件类型、证件号码、联系方式等基本信息。

3．申请人未开立个人银行账户，通过交存现金办理现金汇兑业务的，按照规定收取手续费。申请人依托其农业银行账户办理个人汇兑业务的，按照规定收取电子汇划费和手续费。

4．申请人为个人并通过现金进行汇款的，银行清点现金无误后通过“49101应解汇款及临时存款”科目开设通用账户进行过渡核算。

5．结算业务申请书记载的申请人全称、收款人全称，其在银行开立存款账户的，必须记载其账号，欠缺记载的，银行不予受理。

6．申请日期是指申请人向汇出银行提交结算业务申请书的当日。

7．汇出银行受理申请人签发的结算业务申请书，经审查无误后，应及时向汇入银行办理汇款。结算业务申请书回单联只能作为汇出银行受理汇款的依据，不能作为该笔汇款已转入收款人账户的证明。

8．汇入银行对开立存款账户的收款人，应将汇给其的款项直接转入收款人账户，并向其发出入账通知，客户入账通知是银行将款项确已收入收款人账户的凭据。

9．收款人支取现金的，个人结算业务申请书上必须有按规定填明的“现金”字样，才能办理。未填明“现金”字样，需要支取现金的，由汇入银行按照国家现金管理规定审查支付。

10.汇入银行对未在银行开立存款账户的汇入款项，在“49101应解汇款及临时存款”科目开设通用账户核算，该账户不计付利息。收款人支取款项时，必须交验本人的有效身份证件，收款人开户银行核查并留存身份证复印件，审查无误后，办理款项支取手续，并由收款人签章确认。

11.申请人对汇出银行尚未汇出的款项可以申请撤销。申请撤销时，应出具正式函件或本人身份证件及原结算业务申请书回单。汇出银行查明确未汇出款项的，收回原结算申请书回单，方可办理撤销。

12．申请人对汇出银行已经汇出的款项可以申请退汇。对在汇入银行开立存款账户的收款人，由申请人与收款人自行联系退汇；对未在汇入银行开立存款账户的收款人，申请人应出具正式函件或本人身份证件以及原结算业务申请书回单，由汇出银行通知汇入银行，经汇入银行核实汇款确未支付，并将款项汇回汇出银行，方可办理退汇。

13．汇入银行对于收款人拒绝接受的汇款，应即办理退汇。汇入银行对于2个月无法交付的汇款，应主动办理退汇。

### 1.3银行汇票

银行汇票是出票银行签发的，由其在见票时按照实际结算金额无条件支付给收款人或者持票人的票据。

1．银行汇票必须记载以下事项：表明“银行汇票”的字样、无条件支付的承诺、出票金额、收款人名称、付款人名称、出票日期及出票人签章。欠缺记载上列事项之一的，银行汇票无效。区域性银行汇票仅限于在本区域内背书转让。

2. 汇票的出票日期和出票金额必须大写，申请书备注栏内注明“不得转让”的，出票行应在汇票正面的备注栏内注明。

3．银行汇票的出票银行为银行汇票的付款人。

4．单位和个人各种款项结算，均可使用银行汇票。银行汇票可以用于转账，填明“现金”字样的银行汇票也可以用于支取现金。

5．签发转账银行汇票，不得填写代理付款人名称。签发现金银行汇票，申请人和收款人必须均为个人，收妥申请人交存的现金后，在银行汇票“出票金额”栏填写“现金”字样及出票金额。现金银行汇票的出票行与代理付款行应为同一系统。申请人或者收款人为单位的，银行不得为其签发现金银行汇票。

6．银行汇票的提示付款期限自出票日起一个月。持票人超过付款期限提示付款的，代理付款人不予受理。

7．银行汇票的实际结算金额不得更改，更改实际结算金额的银行汇票无效。

8．在银行开立存款账户的持票人向开户银行提示付款时，应在汇票背面“持票人向银行提示付款签章”处签章，签章与预留银行签章相同，并将银行汇票或银行汇票和解讫通知、进账单送交开户银行。银行审查无误后办理转账。

9．未在银行开立存款账户的个人持票人，可以选择任何一家银行机构提示付款。提示付款时，应在汇票背面“持票人向银行提示付款签章”处签章，并填明本人身份证件名称、号码及发证机关。1万元以下的汇票兑付，持票人出示有效身份证件，银行进行核对；1万元（含）以上的汇票兑付，银行核查并留存有效证件的复印件。

10．银行汇票的付款和退款。

（1）代理付款行不得受理未在本行开立存款账户的单位持票人直接提交的银行汇票（个人持票人除外）。

（2）未填明实际结算金额和多余款金额的银行汇票、实际结算金额更改的银行汇票、实际结算金额超过出票金额的银行汇票均不得受理。

（3）申请人因银行汇票超过付款提示期限或其他原因要求退款时，应将银行汇票或银行汇票和解讫通知提交到出票银行。申请人为单位的，应出具“银行汇票未用退回申请书”；申请人为个人的，应出具本人的身份证件，核查并留存身份证复印件。对于代理付款银行查询过的银行汇票，应在汇票提示付款期满后方能办理退款。出票银行对于转账银行汇票的退款，只能转入原申请人账户；于符合规定填明“现金”字样银行汇票退款，可以退付现金。

全国汇票申请人缺少解讫通知要求退款的，出票银行应于银行汇票提示付款期满一个月后办理。

（4）银行汇票丧失，出票银行只能凭失票人提供的人民法院出具的其享有票据权利的证明为其办理付款或退款。

11．银行汇票的背书转让以不超过出票金额的实际结算金额为准。未填写实际结算金额或实际结算金额超过出票金额的银行汇票不得背书转让。

（1）银行汇票可背书转让，但填明“现金”字样的银行汇票不得背书转让。

（2）银行汇票背书转让，背书人应在银行汇票背面签章，记载被背书人名称和背书日期。背书人为个人的，应为其本人的签名或盖章；背书人为单位的，签章应为该单位公章或财务专用章和法定代表人或者其授权代理人名章。

12.签发转账银行汇票一律不指定代理付款行，签发现金银行汇票的必须指定代理付款行。

13.签发现金银行汇票金额超过30万元或同一日对同一申请人签发两张（含）以上现金银行汇票，需经开户银行上级行批准，并报人民银行当地分支机构备案

### 1.4银行本票

银行本票是银行签发的，承诺自己在见票时无条件支付确定的金额给收款人或者持票人的票据。

1．单位和个人在同一票据交换区域需要支付各种款项，均可使用银行本票。

2．签发现金银行本票时，申请人和收款人应均为个人，并交存现金才能办理。申请人或收款人为单位的，银行不得为其签发现金银行本票。签发现金银行本票金额超过30万元或同一日对同一申请人签发两张（含）以上现金银行本票，需经开户银行上级行批准，并报人民银行当地分支机构备案。

3．银行本票的提示付款期限自出票日起最长不得超过2个月。持票人超过付款期限提示付款的，代理付款人不予受理。

4.本票在付款期限内可以背书转让，但其背书必须连续。现金本票、未填写金额和收款人名称的，本票正面已写明“不得背书转让”字样的，本票不得背书转让。申请人的备注栏内注明“不得转让”的，出票行应当在本票正面注明。

5．银行本票见票即付。

6．在银行开立存款账户的持票人向开户银行提示付款时，应在银行本票背面“持票人向银行提示付款签章”处签章，签章须与预留银行签章相同，并将银行本票、进账单送交开户银行。银行审查无误后办理转账。

7．未在银行开立存款账户的个人持票人，凭注明“现金”字样的银行本票向出票银行支取现金的，应在银行本票背面签章，记载本人身份证件名称、号码及发证机关，并交验本人身份证件及其复印件。银行核查身份证件并留存备查。

8．申请人因银行本票超过提示付款期限或其他原因要求退款时，应将银行本票提交到出票银行，申请人为单位的，应出具该单位的证明；申请人为个人的，应出具该本人的身份证件，核查并留存身份证件。出票银行对于在本行开立存款账户的申请人，只能将款项转入原申请人账户；对于现金银行本票和未在本行开立存款账户的申请人，才能退付现金。

9.本票的出票日期必须大写。

10.现行银行本票指不定额银行本票，金额起点为20，000元。

11. 银行本票的出票金额、出票日期、收款人名称不得更改，更改的银行本票无效。

12.签发银行本票必须记载下列事项：

表明“银行本票”的字样；无条件支付的承诺；确定的金额；收款人名称；出票日期；出票人签章。欠缺记载上列事项之一的，银行本票无效。

13. 银行本票出票银行在签发本票时，应同时记载票据交换号和银行机构代码。银行机构代码、票据交换号记载在票据号码下方。

14.出票银行签发银行本票，按每笔1.00元向申请人收取手续费，按实际情况收取相应的工本费。

15. 出票银行受理挂失止付，按票面金额1%向挂失止付申请人收取手续费。

### 1.5商业汇票

商业汇票是出票人签发的，委托付款人在指定日期无条件支付确定的金额给收款人或持票人的票据。商业汇票按承兑人的不同分为商业承兑汇票和银行承兑汇票。银行承兑汇票是在承兑银行开立账户的存款人签发，由其开户银行承兑付款。

1．商业汇票必须记载以下事项：表明“商业承兑汇票”或“银行承兑汇票”的字样、无条件支付的承诺、出票金额、收付款人名称、出票日期及出票人签章。欠缺记载上列事项之一的，商业汇票无效。

2．商业汇票的收、付款人必须是在银行开立存款账户的法人或其他组织，在同城或异地均可使用。商业汇票只能转账，不能支取现金。

3．商业汇票的付款期限自出票日开始计算，最长为6个月。商业汇票的提示付款期限，自汇票到期日起10日。持票人应在提示付款期限内通过开户银行委托收款或直接向付款人提示付款。对异地委托收款的，持票人可匡算邮程，提前通过开户银行委托收款。持票人超过提示付款期限提示付款的，持票人开户银行不予受理。

4．持票人提示付款时，应通过开户银行委托收款或直接向付款人提示付款。

5．商业汇票在提示付款期限内可以背书转让，其背书必须是连续的；出票银行在商业汇票上填明“不得转让”字样的以及作成委托收款背书的商业汇票不得背书转让。

6．银行承兑汇票申请人于汇票到期日未能足额交存票款的，应对出票人尚未支付的汇票金额按照每日万分之五计收利息。

7.保证金必须在承兑行核算。保证金必须存入专户，用于支付相应的到期银行承兑汇票，不得挪作它用。严禁发生保证金专户与出票人结算户串用、各子账户之间相互挪用、同一出票人的保证金账户之间的相互挪用、混用等行为。

### 1.6支票

支票是出票人签发的，委托办理支票存款业务的银行在见票时无条件支付确定的金额给收款人或持票人的票据。

1．支票上印有“现金”字样的为现金支票，现金支票只能用于支取现金。支票上印有“转账”字样的为转账支票，转账支票只能用于转账。支票上未印有“现金”或“转账”字样的为普通支票，普通支票可以用于支取现金，也可以用于转账。在普通支票左上角划两条平行线的，为划线支票，划线支票只能用于转账，不得支取现金。

2．签发现金支票和用于支取现金的普通支票，必须符合国家现金管理的规定。

3. 签发支票应使用碳素墨水或墨汁填写，人行另有规定的除外。

4．出票人签发空头支票、签章与预留银行签章不符的支票，银行应予以退票，并按规定填制报告书上报人民银行，对屡次签发的，银行应停止其签发支票。

5．支票的提示付款期限自出票日起10日。超过提示付款期限提示付款的，持票人开户银行不予受理，付款人不予付款。

## 第二章 网内往来业务

### 2.1基本规定

1.网内往来系统是ABIS的子系统，其功能是处理网内各营业机构之间资金汇划以及各种结算、联行业务的查询查复。

2.网内往来系统运行工作日为ABIS运行工作日，年终决算日运行时间由总行统一规定。

3.年终决算日必须完成全部网内往来系统往来账及查询查复业务处理。

4.通过网内往来系统办理的业务，应严格按照有关规定收取相应费用。

5.网内往来业务遵循“谁发出、谁负责” 和“双人操作，换人确认”的原则。

### 2.2往账业务

#### 2.2.1流程图示



注： 92过渡模式由记账柜员进行相关账务记载后进行原始凭证的传递，确认柜员确认成功后将原始借方凭证返回记账柜员，其他流程参照91过渡模式。

#### 2.2.2业务操作

1．受理审核

柜员接到凭以办理往账业务的相关凭证，重点审核：

（1）凭证是否符合支付结算办法的有关规定，要素是否齐全、正确，联次和附件是否完整，各联次要素是否一致，是否超过有效期限等；

（2）加急汇兑业务应与客户确认收款人账号户名无误,申请人是否在结算业务申请书（个人结算业务申请书）上标记“加急”；

（3）汇款人和收款人均为个人，需要在汇入行支取现金的，是否在个人结算业务申请书大写汇款金额前注明“现金”字样。

（4）转入人民币个人结算账户的款项是否符合《人民币银行结算账户管理办法》的规定，手续是否完备。

2．交易操作

（1）往账借报录入。柜员选择“0701往账录入”交易处理，打印记账凭证及录入清单，记账凭证加盖业务办讫章，原始凭证加盖柜员名章与录入清单一并传递给确认柜员。

（2）往账贷报录入。柜员选择“0701往账录入”交易，打印记账凭证及录入清单，根据借方账户类型的不同，处理如下：

①借方账户类型选择“91过渡”时，记账凭证加盖业务办讫章，原始贷方凭证加盖柜员名章与原始借方凭证、录入清单一并传递给确认柜员。

②借方账户类型选择“92过渡”时，记账凭证加盖业务办讫章，92过渡凭证作附件；原始贷方凭证加盖柜员名章后与原始借方凭证、录入清单一并传递给确认柜员。

③借方账户类型选择“支票户”、“内部户”或“个人结算户”时，原始借方凭证加盖有关业务印章和经办员章附记账凭证后；原始贷方凭证加盖经办员章后与录入清单一并传递给确认柜员。

（3）往账借报确认。确认柜员接到录入柜员递交的录入清单，原始凭证审核无误后,选择“0702往账确认”交易，根据贷方账户类型的不同，处理如下：

①贷方账户类型选择“91过渡”，用录入清单打印记账凭证，原始借方凭证加盖业务办讫章附记账凭证后。

②贷方账户类型选择“92过渡”，用录入清单打印记账凭证，再打印92过渡凭证，原始借方凭证加盖业务办讫章附记账凭证后，92过渡凭证与原始凭证一并传递给接收柜员做入账处理。

③贷方账户类型选择“支票户”、“内部户”、“个人结算户”，交易成功后，用录入清单打印记账凭证，原始借方凭证和原始贷方凭证加盖有关业务印章和经办员章附记账凭证后。

（4）往账贷报确认。确认柜员接到录入柜员传递来的录入清单、原始凭证，审核无误后，在借方原始凭证加盖确认员名章退记账柜员，选择“0702

往账确认”交易处理，用录入清单打印记账凭证，在结算业务申请书打印相关信息，原始贷方凭证加盖业务办讫章附记账凭证后。

#### 2.2.3注意事项

1．往账录入与确认要以真实的原始凭证为依据，录入与确认的数据必须与原始凭证核对一致。

2．汇入行标志选择“本行”，柜员不需要录入接收行行号，系统以收款人账号确认收款行行号，汇入行标志选择“跨行”，柜员需要录入接收行行号。

3．91过渡模式录入柜员账务记载后进行往账录入，原始凭证传递给确认柜员，确认柜员审核借贷方原始凭证无误后，在借方原始凭证上签章交录入柜员，并依据原始贷方凭证进行网内往来的确认。92过渡模式记账柜员账务记载后原始借贷方凭证需传递给录入柜员，录入柜员录入后原始凭证传递确认柜员，确认柜员审核借贷方原始凭证无误后，在借方原始凭证上签章交记账柜员，并依据原始贷方凭证进行网内往来的确认。

4．客户通过网内往来办理加急汇兑业务的，按规定加收30%的电子汇划费。

5．营业机构在工作时间内应及时处理往账业务，当日行所签退前往账业务应全部处理完毕。

### 2.3来账业务

#### 2.3.1流程图示



#### 2.3.2业务操作

1．来账业务查询

营业期间，柜员通过“0715查询来账未处理信息”或“0711查询多笔当前报单”交易，查询本行是否有未核销的来账业务。

2．来账凭证打印

柜员收到状态为“确认”的来账报单时，选择“0717打印未核销来账凭证”交易处理，打印一式三联联行来账凭证，在联行来账凭证第一联加盖打印柜员名章。

收到状态为“自动核销”的来账报单时，只需次日打印客户回单。

3．受理审核

联行来账凭证，柜员重点审核：

（1）来账业务是否为本行受理业务。

（2）来账凭证要素是否齐全、正确；收款人或付款人为本行账户，账号与户名是否相符。

（3）收到划回的委托收款贷方报单，或未自动核销的银行汇票借方报单时，与留底联或卡片核对是否一致；

（4）来账凭证为退汇的要与汇出原汇出凭证核对是否一致。

4．交易操作

（1）来账业务单笔核销。柜员选择“0703来账单笔核销”交易，根据来账报单借、贷标志及不同核销类型，处理如下：

①核销类型选择“91过渡”

来账借方报单核销，先在相关子系统做贷记过渡再核销；来账贷方报单核销，先核销再在相关子系统做借记过渡。交易成功后，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖有关业务印章和经办员章，第二联作相关子系统记账凭证，第三联加盖有关业务印章作客户回单。

②核销类型选择“92过渡”

a、来账借方报单核销，联行来账凭证第二、三联先交与借方柜员做贷记过渡，待收到过渡记账凭证后再核销。交易成功后，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖有关业务印章和经办员章，过渡记账凭证作附件。

b、来账贷方报单核销，交易成功后，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖有关业务印章和经办员章；打印过渡记账凭证，加盖经办员章与联行来账凭证第二、三联一并传递给接收柜员做入账处理。(第一联记账凭证需要入账柜员审核盖章返回)

如系“汇兑”来账报单，核销成功后，系统自动提示是否联动，柜员可选择联动跨中心汇兑“4701往账录入”或大额支付“5760往账报文录入”交易，成功后打印录入清单，与联行来账凭证第二、三联和过渡记账凭证一并传递给确认柜员

③核销类型选择“入客户账”

交易成功后，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖有关业务印章和经办员章，第二联作记账凭证附件，第三联加盖有关业务印章作客户回单。

④核销类型选择“转网内往账”

交易成功后，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖有关业务印章和经办员章，第二、三联作记账凭证附件。

3.来账手工批量核销

“汇兑”和“托收”来账报单，可选择“0704来账批量核销”交易，交易成功后，贷记91过渡，打印记账凭证，来账凭证第一联加盖有关业务印章和经办员章附记账凭证后，第二联作相关子系统贷方凭证，第三联加盖有关业务印章作客户回单。

#### 2.3.3注意事项

1．来账贷方报单核销通过92过渡给记账柜员记账的，第一联来账凭证要随第二、三联来账凭证一起传递给记账柜员，记账柜员审核无误后在第一联来账凭证签章后交核销柜员。

2．营业机构在工作时间内应及时查询处理来账业务，当日行所签退前来账业务应全部处理完毕。

### 2.4查询查复

#### 2.4.1基本规定

1.查询查复必须贯彻“有疑必查、有查必复、复必详尽、切实处理”的原则，不得相互推诿，查询查复要做到用语文明、内容详尽、有根有据、言简意赅。

2.对有疑问、有差错的往账或来账必须于当日通过本系统发出查询。

3.收到查询、查复应当日处理，不得超过第二个工作日上午12点。

4.金额、币种、业务种类的差错不得通过查询查复更正。

5.发出的查询在当日停止办理往帐业务前仍未见查复的，应立即电话或传真方式与对方联系，同时联系其上级行督促查办。

6.发出查询、发出查复业务必须由会计主管审批同意后处理。发出查询、查复交易授权人非会计主管的，会计主管应在发出查询书、发出查复书上签章。

7．发出查询书与收到查复书、收到查询书与发出查复书一一配对保管。

#### 2.4.2业务操作

1．发出查询

（1）报单查询。柜员发现往、来账报单内容有误或有疑问需查询时，经会计主管审批同意后，选择“0705发出查询”交易处理，打印“发出查询书”。

往账行发出查询，查询书专夹保管；来账行发出查询，查询书与来账凭证第二、三联一并专夹保管，待收到查复后按查复要求处理。

（2）票据查询。对票据真伪或其他内容的查询，经会计主管审批同意后，柜员选择“0705发出查询”交易处理，打印“发出查询书”，与票据一并专夹保管。

（3）其他查询。对往来账报单、票据的补充说明，或其他事项的查询，经会计主管审批同意后，柜员选择“0705发出查询”交易处理，打印“发出查询书”。

2．收到查复。柜员通过“0715查询来账未处理信息”或“0714查询多笔查询/查复”交易，查询是否收到查复。收到查复时，选择“0713查询单笔查询/查复”交易处理，打印两联“收到查复书”，与原专夹保管的发出查询书核对无误后，按查复书要求做相应处理，一联查复书作记账凭证或相关票据附件，一联查复书与发出查询书配对专夹保管。

3．收到查询。柜员通过“0715查询来账未处理信息”或“0714查询多笔查询/查复”交易，查询是否收到查询。收到查询时，选择“0713查询单笔查询/查复”交易处理，打印“收到查询书”专夹保管，对更正记账凭证的查询，来账行还需打印一联查询书作更正记账凭证附件。

4．发出查复。柜员收到查询后，按查询内容查明原因做相应处理，经会计主管审批同意后，选择“0706发出查复”交易处理，打印“发出查复书”，与“收到查询书”配对专夹保管。

### 2.5差错处理

#### 2.5.1基本规定

1．差错处理必须坚持“更改有据”的原则。

2．往账行本身造成的差错要求来账行协助处理时，来账行应积极配合，不得推诿和拒绝。

3．对金额、币种、业务种类有误的来账报单，来账行不得代为更正，必须做退汇处理。

4．对发现差错或有疑问的往来业务必须通过本系统办理查询查复。

5．对差错及异常报单应当日处理，原则上不得超过第二个工作日上午12点。

#### 2.5.2业务操作

1．往账行当日发现的差错

（1）确认前发现的差错，由原录入柜员选择“0199抹账”交易处理，打印记账凭证，按相关规定进行红字批注，并注明抹账原因，原录入清单附原记账凭证后，再根据原始凭证重新录入。

（2）确认后来账行核销前发现的差错，由原确认柜员在原往帐确认记账凭证上注明差错原因，经会计主管或授权人审批后，选择“0199抹账”交易抹帐处理，打印记账凭证，按相关规定进行红字批注并注明抹账原因，相关操作参照（1）处理。

（3）来账行核销后发现可由来账行代为更正的差错，应及时向来账行发出“××业务××有误，现更正为××，请你行代为更正”的查询。

（4）来账行核销后发现金额或其他来账行无法代为更正的差错，应及时向来账行发出“××业务××有误，请你行退回或抹账”的查询，若要求来账行抹账，来账行抹账后，往账行参照（2）处理。

2．往账行隔日发现的差错

（1）录入后确认前发现的差错，柜员选择“0709录入冲正”交易，经主管授权后，打印记账凭证，加盖有关业务印章和经办员章，原录入清单作记账凭证附件，在原记账凭证上用红字注明“已于××年××月××日××号传票冲正”。

（2）已确认发现可由来账行代为更正处理的差错，应及时向来账行发出“××业务××有误，现更正为××，请你行代为更正”的查询。

（3）已确认发现金额或其他来账行无法代为更正的差错，应及时向来账行发出“××业务××有误，请你行退回”的查询。

3．来账行当日发现的差错

（1）来账行核销前发现的差错，核销柜员应及时向往账行发出“××业务××有误，请你行更正或抹账”查询，待收到往账行查复后按查复书要求处理。

（2）来账行核销后发现的差错，核销类型为“91过渡”或“92过渡”的来账业务，可做抹账处理。核销柜员选择“0199抹账”交易，在原联行来账凭证第一联用红字批注“已于××××号抹账”，注明抹账原因，并及时向往账行发出“××业务××有误，我行已抹账，请你行更正或抹账”的查询，待收到往账行查复书后按查复要求处理。

4．来账行隔日发现差错的处理。核销柜员应及时向往账行发出“××业务××有误，请你行查复”的查询，待收到往账行查复书后按查复要求处理。

## 第三章 大额支付业务

### 3.1基本规定

1．大额支付系统是以电子支付方式实时处理符合中国人民银行规定金额起点的跨行贷记支付业务、查询查复业务的应用系统，是中国人民银行现代化支付系统和ABIS联行子系统的组成部分。

2．大额支付运营工作日和工作时间按照北京市人民银行的规定执行。

3．未参加人民银行大额支付系统的营业机构如需办理大额支付系统业务应通过其挂靠的参加大额支付系统的营业机构办理。

4. 大额支付系统往帐的录入和确认、来帐的手工核销和入账，需由不同柜员分别完成。

### 3.2往账业务

#### 3.2.1流程图示

注：此流程图示为录入柜员兼记账柜员的模式

如记账柜员不兼任联行录入柜员，由记账柜员进行相关账务记载后，原始凭证传递给录入柜员，其他参照此流程。

#### 3.2.2业务操作

#### 2.2.2重点审核内容。

1．受理凭证

柜员接到凭以办理往账业务的相关凭证，重点审核的内容参照网内往来。

2．交易操作

（1）往账录入。录入柜员根据原始凭证选择“行名行号(模糊)查询”交易查找接收行行号后，选择“5760往账报文录入”交易处理，打印录入清单，原始凭证加盖柜员名章连同92过渡凭证传递给确认员。

（2）往账确认。确认员收到录入清单、原始凭证和92过渡凭证，审查无误后，在借方原始凭证上加盖确认员名章退记账柜员，选择“5765 确认贷方报单”交易处理，用录入清单打印记账凭证，贷方原始凭证加盖业务办讫章附记账凭证后，92过渡凭证作附件。

#### 3.2.3注意事项

1．5万元以上跨行汇划业务通过大额支付系统办理。

2．大额支付的往账录入只产生录入清单，不产生会计分录，大额支付的往账业务按营业机构的劳动组合分别按下列流程操作：

（1）录入柜员负责相关账户的记载，由录入柜员通过贷记92过渡进行相关账户的记载，再进行录入，92过渡由确认柜员进行核销。

（2）记账柜员负责相关账户的记载，由记账柜员通过贷记92过渡进行相关账户的记载，原始凭证传递给录入柜员，录入柜员进行往账业务录入，记账柜员的92过渡由确认柜员核销。

3．录入柜员录入后，将录入清单、92过渡凭证及原始贷方凭证一起传递给确认柜员，确认柜员审核凭证无误后，在92过渡凭证上签章后交记账柜员并依据原始凭证进行确认。

4．录入柜员录入的往账业务，确认柜员当天必须确认完毕。

5．往账录入与确认要以真实的原始凭证为依据，录入与确认的数据必须与原始凭证核对一致。

### 3.3来账业务

#### .3.3.1流程图示



#### 3.3.2业务操作

1．来账业务查询

柜员通过“5794未处理业务汇总查询”或“5783查询来账报单”交易，查询是否收到大额支付来账。

2．来账凭证打印

柜员选择“5799生成贷方来账凭证”交易，并通过“打印贷方来账凭证”交易打印一式三联来账凭证，打印柜员在联行来账凭证打印栏加盖柜员名章。

报单状态为“来账自动核销”时，只需次日打印客户入账通知书。

3．受理审核

审核内容参照网内往来6.2.3.2重点审核内容。

4．交易操作

来账凭证审查无误后，根据不同情况选择相应的交易进行核销,处理如下：

（1）核销来账贷方报单（贷记过渡）。对属本行的来账业务，柜员选择“5776核销贷方报单（贷记过渡）”交易处理，打印来账凭证第一联作记账凭证并加盖业务办讫章。

①过渡业务类型选择91过渡，第二联来账凭证作其他子系统入账交易记账凭证并加盖业务办讫章，第三联加盖业务办讫章作客户回单。

②过渡业务类型选择92过渡，第一联来账凭证加盖业务办讫章与第二、三联来账凭证、92过渡凭证一并传递给记账柜员，记账柜员审核无误，在第一联记账凭证上加盖记账柜员名章后退核销柜员，第二联来账凭证作其他子系统入账记账凭证，第三联加盖业务办讫章后作客户回单。

（2）大额支付转汇网内往来。若收到属于辖属网点的来账业务时，核销柜员选择“5774大额支付转汇网内联行”交易，打印来账凭证第一联作记账凭证，第二联加盖业务办讫章附记账凭证后，第三联作附件。

5.来账退汇

收到发起行发来查复后，经审查核对需要退汇的，柜员应选择“5776核销来账报单”交易对 该笔来账进行手工核销，经会计主管审查同意后再分别按以下方式处理。

（1）柜员选择“5760往账报文录入”交易 ，依据来账凭证第一联录入退汇信息，业务种类选择“退汇”。

（2）交易成功后，来账凭证第一联加盖业务公章和柜员名章并注明“退汇”字样作记账 凭证附件，来账凭证第二联、第三联附第一联来账凭证后。

#### 3.3.3异常处理

##### 3.3.3.1 请求退回处理

（一）当客户请求将某笔汇兑业务退回时，若该报单状态为“已清算”且业务种类为非中国 人民银行电子联行业务的，应由客户填写一式三联“退回申请书”经会计主管审核并签章后 ，由原确认员选择“5767退回申请”交易向接收行发出“退回申请”，“支付交易序号”输 入原报单支付交易序号，交易成功后，打印退回申请书第二联下半部分，与第三联一并专夹 保管，第一联交客户。

（二）柜员可通过“5789查询退回申请登记簿”交易，查看报单状态。若报单状态为“同意 ”，则等对方行把款退回；若为“不同意”，打印拒绝退回通知书交给客户，同时收回退回 申请书第一联。若客户仍要求银行协助办理退回，根据拒绝退回理由，可另通过发出查询等 方式解决。

##### 3.3.3.2取消处理

对当日状态为“发送不成功”或“人行拒绝”的往账报单，经会计主管签章同意后，由原确 认员选择“5770取消贷方报单”交易，立即将该笔报单做取消处理。

##### 3.3.3.3 请求撤销处理

（一）发出撤销申请

对当日状态为“发送成功”的报单，如客户要求将该笔往账撤回时，应由客户填写一式三联 “撤销申请书”，经会计主管批准后，应选择“5768撤销申请”交易，向人行发出撤销申请 。“撤销支付交易序号”输入需撤销报单的支付交易序号，交易成功后打印“撤销申请书” ，与客户填写的“撤销申请书”第二、三联专夹保管，客户填写的“撤销申请书”第一联加 盖业务公章后交客户。 （二）查询《撤销申请登记簿》

柜员发出撤销申请后，应及时选择“5788查询撤销申请登记簿”交易查询《撤销申请登记簿 》，检查申请撤销的报单状态，“撤销申请号”根据打印的“撤销申请书”输入。

（三）当申请撤销的报单状态为“同意撤销”时，柜员选择“5778撤销贷方报单”交易将该 笔报单撤销，交易成功后，在第二联“撤销申请书”下半部分打印记账凭证，同时还应打印 过渡记账凭证，与第三联“撤销申请书”一并交相关柜员做借记过渡类交易，将款项转入汇 款人账户。

（四）若申请撤销的报单状态为“拒绝撤销”时，柜员应打印一式两联“拒绝撤销理由书” ，一联专夹保管，一联交客户，并请客户交回“撤销申请书”第一联。

#### 3.3.4注意事项

1．柜员要经常查看是否有需要手工核销的来账业务，当日业务结束前必须处理完成所有未核销来账业务。

2．来账贷方报单核销后通过92过渡给记账柜员记账的，92过渡凭证要随第二联来账凭证一起传递给记账柜员，记账柜员审核无误后在92过渡凭证签章后交核销柜员。

### 3.4查询查复

#### 3.4.1基本规定

参照网内往来2.4.1基本规定。

#### 3.4.2业务操作

1．发出报单查询。

大额支付业务往、来账报单要素有误或有疑问时，经会计主管或授权人审批后，柜员选择“5785发出 查询”交易发出查询，交易成功后打印两联“大额支付发出查询书”并专夹保管。

2．收到报单查复。

柜员发出大额支付业务查询后，应及时通过“5787查询查复登记簿查询”交易查询是否收到 查复，如收到查复，打印两联“收到查复书”，与原专夹保管的“发出查询书”核对无误后 ，根据查复书要求进行处理。

（1）发起行收到查复后，与原专夹保管的“发出查询书”及往账业务记账凭证核对无误， 且查询书与查复书配对后，一份专夹保管，一份作记账凭证附件。

（2）接收行收到查复后，与原专夹保管的“发出查询书”及来账凭证核对无误后，按查复 书要求进行处理。查询书与查复书配对后，一份专夹保管，一份作记账凭证附件。

3．收到报单查询。

柜员应随时通过“5787查询查复登记簿查询”交易查询是否收 到查询。如收到大额支付业务的查询，通过“5780打印收到查询书”交易，打印两联“收到 查询书”。涉及差错的，按差错处理的有关要求办理。

4．发出报单查复。

柜员在收到查询后，经会计主管或授权人审批后，选择“5786发出查复”交易发出查复，打印两联“发 出查复书”，与两联“收到查询书”配对后，一份专夹保管，一份作相关记账凭证附件。

5．银行承兑汇票查询。柜员选择“5795发出银行承兑汇票查询”交易处理，打印“发出查询书”,与收到的查复书配对专夹保管。

6．银行承兑汇票查复。收到银行承兑汇票查询，核实无误后，柜员选择“5796发出银行承兑汇票查复”交易处理，打印“发出查复书”，与收到的查询书配对专夹保管。

7．发出自由格式报文。对于大额支付参与行之间非报单事项的查询，柜员选择“5779发送自由格式报文”交易处理，打印“发出自由格式报文”，与接收到的自由格式报文查复配对专夹保管。

8．接收自由格式报文。柜员选择“5791查询自由格式报文登记簿”交易，查看是否接收到自由格式报文。若收到，将光标移至该条记录，按回车键打印自由格式报文，与原始凭证及原发出自由格式报文核对，按自由格式报文要求进行处理。

### 3.5差错及异常

#### 3.5.1基本规定

参照网内往来2.5.1基本规定。

#### 3.5.2业务操作

1.往账修改与删除

（1）修改往账报单。往账报单在确认前，需要进行修改时，由原录入员选择“5761修改往账报单”交易，“支付交易序号”输入该错误报单的支付交易序号，然后根据原始凭证对录入的错误要素进行修改，重新打印录入清单，与原始凭证一并传递给确认员。

（2）删除往账报单。往账报单在确认前发现有误，由原录入员选择“5762删除往账报单”交易，输入错误报单的支付交易序号，交易成功后根据原始凭证重新录入。

2.请求退回处理

（1）当客户请求将某笔汇兑业务退回时，若该报单状态为“已清算”且业务种类为非中国 人民银行电子联行业务的，应由客户填写一式三联“退回申请书”经会计主管审核并签章后 ，由原确认员选择“5767退回申请”交易向接收行发出“退回申请”，“支付交易序号”输 入原报单支付交易序号，交易成功后，打印退回申请书第二联下半部分，与第三联一并专夹 保管，第一联交客户。

（2）柜员可通过“5789查询退回申请登记簿”交易，查看报单状态。若报单状态为“同意 ”，则等对方行把款退回；若为“不同意”，打印拒绝退回通知书交给客户，同时收回退回 申请书第一联。若客户仍要求银行协助办理退回，根据拒绝退回理由，可另通过发出查询等 方式解决。

3.取消处理

对当日状态为“发送不成功”或“人行拒绝”的往账报单，经会计主管或授权人签章同意后，由原确 认员选择“5770取消贷方报单”交易，立即将该笔报单做取消处理。

4.请求撤销处理

（1）发出撤销申请

对当日状态为“发送成功”的报单，如客户要求将该笔往账撤回时，应由客户填写一式三联 “撤销申请书”，经会计主管批准后，应选择“5768撤销申请”交易，向人行发出撤销申请 。“撤销支付交易序号”输入需撤销报单的支付交易序号，交易成功后打印“撤销申请书” ，与客户填写的“撤销申请书”第二、三联专夹保管，客户填写的“撤销申请书”第一联加 盖业务公章后交客户。

（2）查询《撤销申请登记簿》

柜员发出撤销申请后，应及时选择“5788查询撤销申请登记簿”交易查询《撤销申请登记簿 》，检查申请撤销的报单状态，“撤销申请号”根据打印的“撤销申请书”输入。

（3）当申请撤销的报单状态为“同意撤销”时，柜员选择“5778撤销贷方报单”交易将该 笔报单撤销，交易成功后，在第二联“撤销申请书”下半部分打印记账凭证，同时还应打印 过渡记账凭证，与第三联“撤销申请书”一并交相关柜员做借记过渡类交易，将款项转入汇 款人账户。

（4）若申请撤销的报单状态为“拒绝撤销”时，柜员应打印一式两联“拒绝撤销理由书” ，一联专夹保管，一联交客户，并请客户交回“撤销申请书”第一联。

## 第四章 小额支付业务

### 4.1基本规定

1．小额支付系统普通贷记和定期贷记业务不得超过人民银行规定的金额上限。

2．小额支付系统与大额支付系统共享行名行号库，小额支付系统的机构增设、变更、撤销等管理同大额支付系统。

3．小额支付系统支持7×24小时不间断运行。小额支付系统的系统工作日为自然日，其资金清算日为大额支付系统的工作日。

4．办理定期借记业务，收款人、付款人、付款人开户行需签订办理代扣某类费用的三方协议（合同）；办理定期贷记业务，付款人与付款人开户行需签订双方协议（合同）。

5．未参加人民银行小额支付系统的营业机构如需办理小额支付系统业务应通过其挂靠的参加小额支付系统的营业机构办理。

### 4.2普通贷记业务

#### 4.2.1往账业务

##### 4.2.1.1流程图示



注：此流程图示为91过渡模式

##### 4.2.1.2业务操作

1．受理审核

柜员接到凭以办理往账业务的相关凭证，重点审核的内容参照网内往来2.2.2重点审核内容。

2．交易操作

（1）往账录入。柜员选择“0731录入贷记业务”交易处理，打印记账凭证和录入清单。根据转账类型不同，处理如下：

①转账类型选择“借记支票户”、“借记个人存折结算户”、“借记银行卡结算户”时，原始借方凭证加盖业务办讫章，原始贷方凭证加盖柜员名章，连同录入清单一并交确认柜员。

②转账类型选择“借记91过渡”时，记账凭证加盖业务办讫章，原始贷方凭证加盖柜员名章，连同原始借方凭证、录入清单一并交确认柜员。

（2）往账确认。确认柜员收到录入柜员递交的原始凭证和录入清单，审核无误后，原始借方凭证加盖确认柜员名章后退记账柜员，选择“0733确认贷记业务”交易处理，用录入清单打印记账凭证，原始贷方凭证加盖业务办讫章附记账凭证后。

##### 4.2.1.3注意事项

1．5万元以下（含5万）的跨行汇划业务通过小额支付系统办理。

2．录入柜员录入的往账业务，确认柜员当天必须确认完毕。

3．往账录入与确认要以真实的原始凭证为依据，录入与确认的数据必须与原始凭证核对一致。

#### 4.2.2来账业务

##### 4.2.2.1流程图示



##### 4.2.2.2业务操作

1．来账查询。营业期间，柜员通过“0763查询多笔接收业务”或“0770查询待处理业务汇总信息”交易，查询本行是否收到未核销普通贷记业务来账。

2．来账凭证打印

（1）普通贷记业务来账状态为“自动核销”时，只需次日打印客户回单。

（2）普通贷记业务来账状态为“待核销”时，选择“0775生成未核销贷记业务/借记业务回执”和“077d打印未核销贷记业务/借记业务回执”交易，生成并打印一式三联联行来账凭证。

3．来账核销。柜员选择“0735核销贷记业务/借记业务回执”交易进行核销，根据核销类型不同，处理如下：

（1）核销类型选择“入客户账”，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章，联行来账凭证第二联作记账凭证附件，第三联加盖业务办讫章作客户回单。

（2）核销类型选择“转91过渡”，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章，联行来账凭证第二联作相关子系统记账凭证，第三联加盖业务办讫章作客户回单。

（3）核销类型选择“转92过渡”，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章；打印92过渡记账凭证，与联行来账第一联（入账柜员审核后签章退回）及联行来账凭证第二、三联一并交相关柜员处理。

（4）核销类型选择“转网内往来”，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章，联行来账凭证第二、三联作记账凭证附件。

3．来账退汇

（1）对“待核销”的普通贷记业务来账，审查后或收到查询查复需要退汇的，经会计主管审批同意后,柜员选择“0735核销贷记业务/借记业务回执”交易处理，打印联行来账凭证第一联，将该笔来账款项转入91或92过渡账户，并注明“退汇”字样。

（2）录入柜员选择“0737录入退汇业务”交易，选择退汇原因，需进一步说明的，可在退汇附言栏中输入说明，打印记账凭证和录入清单，联行来账凭证第二联加盖录入柜员名章连同第三联与录入清单一并交确认柜员。

（3）确认柜员选择“0733确认贷记业务”交易处理，用录入清单打印记账凭证，联行来账凭证第二联注明“已退汇”字样并加盖业务办讫章附记账凭证后，第三联作记账凭证附件。

##### 4.2.2.3注意事项

参照6.3.3.3大额支付来账业务注意事项。

### 4.3普通借记业务

#### 4.3.1往账业务

##### 4.3.1.1流程图示



##### 4.3.1.2业务操作

1．往账录入。柜员选择“0732录入借记业务”交易处理，打印记账凭证和录入清单，原始凭证加盖柜员名章与录入清单一并交确认柜员。

2．往账确认。确认柜员收到录入柜员递交的原始凭证和录入清单审查无误后，选择“0734确认借记业务”交易处理，用录入清单打印记账凭证，原始借方凭证加盖业务办讫章附记账凭证后。原始贷方凭证加盖确认柜员名章后专夹保管，待收到借记业务回执后，处理如下：

（1）借记业务回执状态为“自动核销”时，原始贷方凭证加盖业务办讫章随当日传票装订。

（2）借记业务回执状态为“待核销”时，打印来账凭证，选择“核销贷记业务/借记业务回执”交易进行核销，原始贷方凭证附记账凭证后。

（3）借记业务回执状态为“已拒付”时，原始凭证和退票理由书（客户留存联）一并交客户签收。

##### 4.3.1.3注意事项

小额支付普通借记业务进行录入与确认时客户资金无变化，待收到普通贷记回执后根据不同情况进行处理。

#### 4.3.2来账业务

##### 4.3.2.1流程图示

见4.3.1.1流程图示。

##### 4.3.2.2业务操作

1．来账查询。营业期间，柜员通过“0763查询多笔接收业务”或“0770查询待处理业务汇总信息”交易，查询本行是否收到未核销的普通借记业务来账和普通借记业务回执。

2．来账打印

（1）普通借记业务来账和普通借记业务回执状态为“自动核销”时，只需次日打印客户回单。

（2）普通借记业务来账状态为“待核销”时，柜员选择“0776生成未核销普通借记业务”和“077e打印未核销普通借记业务”交易，生成并打印一式三联联行来账凭证。

（3）普通借记业务回执状态为“待核销”时，选择“0775生成未核销贷记业务/借记业务回执”和“077d打印未核销贷记业务/借记业务回执”交易，生成并打印一式三联联行来账凭证。

3．来账核销

（1）普通借记业务来账核销。柜员选择“0736核销借记业务”交易进行核销，根据核销类型不同，做相应处理：

①核销类型选择“借记91过渡”或“借记92过渡”时，先在相关子系统做贷记过渡再核销，联行来账凭证第二联作相关子系统记账凭证，如收到原始凭证，加盖业务办讫章附相关子系统记账凭证后。用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章，联行来账凭证第三联作记账凭证附件，如未收到原始凭证，联行来账凭证第三联加盖业务办讫章作客户回单。“借记92过渡”时，过渡记账凭证作联行来账凭证第一联附件。

②核销类型选择“借记支票户”时，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章，第二联作记账凭证附件，如收到原始凭证，加盖业务办讫章附记账凭证后，联行来账凭证第三联作记账凭证附件，如未收到原始凭证，联行来账凭证第三联加盖业务办讫章作客户回单。

③核销类型选择“拒付”时，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章，联行来账凭证第二、三联作记账凭证附件。

（2）普通借记业务回执核销。柜员选择“0735核销贷记业务/借记业务回执”交易进行核销，核销类型可选择“入客户账”、“转91过渡”、“转92过渡”，操作同4.2.2.2来账核销业务操作。

### 4.4定期业务

#### 4.4.1往账业务

##### 4.4.1.1流程图示



##### 4.4.1.2业务操作

1．付款协议

（1）协议维护。客户委托办理代理付款业务，需要签订定期借记业务付款协议。柜员审核付款协议书（合同）无误后，选择“0784新增定期借记业务付款协议”、“0786修改/删除定期借记业务付款协议”交易处理，用记账凭证打印付款协议信息，付款协议书（合同）专夹保管。

（2）协议查询。柜员选择“0785查询定期借记业务付款协议”或“0787按账号查询付款协议信息”交易，查询本行维护的付款协议信息。

2．往账汇总录入。汇总录入柜员审核原始凭证及明细清单无误后，选择“0741录入定期业务汇总数据”交易处理，打印记账凭证和汇总录入清单，在原始凭证上加盖录入柜员名章，原始凭证及明细清单、汇总录入清单一并交明细录入柜员。

3．往账明细输入。定期业务明细数据输入分手工录入和批量导入方式。

（1）手工录入方式

①明细录入柜员审核原始凭证及明细清单、汇总录入清单无误后，选择“0751录入定期业务明细数据”交易处理，在明细清单上加盖柜员名章。全部明细录入成功后，原始凭证及明细清单、汇总录入清单一并交复核柜员。

②复核柜员审核原始凭证及明细清单、汇总录入清单无误后，选择“0752复核定期业务明细数据”交易处理，在明细清单上加盖柜员名章。全部明细复核成功后，原始凭证及明细清单、汇总录入清单一并交汇总确认柜员。

（2）批量导入方式

①柜员审核原始凭证、明细清单、汇总录入清单、标准格式定期业务文件无误后，选择“ 074a批量上传定期业务明细数据”交易，将客户提供的标准格式定期业务文件上传至报表服务器，使用记账凭证打印上传文件信息，加盖柜员名章随当日传票装订。

②柜员选择“0742批量导入定期业务明细数据”交易，系统将定期业务明细数据导入到定期业务明细表。

4．往账明细修改

（1）手工录入方式。“已录入未复核”的明细数据需要修改时，柜员依据明细清单，选择“0748修改定期业务明细数据”交易进行修改。

（2）批量导入方式。批量导入的明细数据需要修改接收行行号时，柜员选择“0748修改定期业务明细数据”交易进行修改。

5．往账批量入库。柜员选择“0743定期业务批量入库”交易处理，并可以通过“0746查询定期业务汇总数据”交易查询入库结果。

6．往账确认。汇总确认柜员审核原始凭证、汇总录入清单无误，并且确认批次处理状态为“入库未确认”后，选择“0744批量确认定期业务”交易，用汇总录入清单打印记账凭证。根据业务类型不同，处理如下：

（1）定期贷记业务

①转账类型选择“借记支票户”时，原始凭证加盖业务办讫章附记账凭证后。

②转账类型选择“91过渡”时，记账凭证加盖业务办讫章。

③转账类型选择“92过渡”时，记账凭证加盖业务办讫章，过渡凭证作记账凭证附件。

（2）定期借记业务。原始借方凭证加盖业务办讫章附记账凭证后；原始贷方凭证加盖确认柜员名章专夹保管，待收到定期借记业务回执后，做相应处理：

①定期借记业务批次处理状态为“自动入账”时，原始贷方凭证加盖业务办讫章随当日传票装订。

②定期借记业务批次处理状态为“待核销”时，打印来账凭证，选择“0745批量核销定期借记业务回执”交易进行核销，原始贷方凭证附记账凭证后。

7．批量导出和下载定期业务明细数据。柜员选择“0750批量导出定期业务明细数据”和“074b批量下载定期业务明细数据”交易，将定期业务明细文件导出并下载。

8．生成/打印定期业务明细清单。柜员选择“ 0749生成定期业务明细清单”和“ 074e打印定期业务明细清单”交易，联机生成并打印定期业务明细清单，用以核对定期业务往账明细数据。

9．生成/打印定期业务明细数据导入差错清单。柜员选择“ 0747生成定期业务明细数据导入差错清单”和“074c打印定期业务明细数据导入差错清单”交易，生成并打印定期业务明细数据导入差错清单，用以查找批量导入失败的往账明细数据错误原因。

10．生成/下载定期借记业务回执文件。柜员选择“0754生成定期借记业务回执文件”和“075d下载定期借记业务回执文件”交易，生成定期借记业务回执文件并下载。

##### 4.4.1.3注意事项

1．付款协议维护付款人账号、多方协议号有误时，不允许修改，只可删除后重建。

2．手工录入方式往账明细录入有误可以进行修改，但批次号、业务类型号和明细序号不允许修改，其他要素可修改。

3．批量导入方式只能修改接收行行号。

4．确认成功的定期业务可以进行批量导出和下载。

#### 4.4.2来账业务

##### 4.4.2.1流程图示

见6.4.4.1.1定期业务往账流程图示。

##### 4.4.2.2业务操作

1．来账查询

（1）定期贷记业务。柜员选择“0763查询多笔接收业务”交易查询是否收到未核销定期贷记业务来账。

（2）定期借记业务。柜员选择“0746查询定期业务汇总数据”交易，查询定期借记业务的批次处理状态是否为“待核销”。

2．来账凭证打印

（1）定期贷记业务、定期借记业务来账状态为“自动核销”时，及定期借记业务回执的批次处理状态为“自动入账”时，只需次日打印客户回单。

（2）定期贷记业务来账状态为“待核销”时，柜员选择“0775生成未核销贷记业务/借记业务回执”和“077d打印未核销贷记业务/借记业务回执”交易处理，生成并打印一式三联联行来账凭证。

（3）定期借记业务回执的批次处理状态为“待核销”时，柜员选择“0777生成未核销定期借记业务回执”和“077f打印未核销定期借记业务回执”交易处理，生成并打印一式三联联行来账凭证。

3．来账核销

（1）定期贷记业务来账状态为“待核销”时，柜员选择“0735核销贷记业务/借记业务回执”交易进行核销，具体操作参照6.4.2.2.2普通贷记业务业务操作。

（2）定期借记业务来账由系统自动完成相关业务处理，在T+N日自动发出定期借记业务回执。

（3）定期借记业务回执的批处理状态为“待核销”时，柜员选择“0745批量核销定期借记业务回执”交易，原始贷方凭证附记账凭证后。

（4）定期贷记业务来账核销后需退汇的，具体操作参照6.4.2.2.2普通贷记业务业务操作。

### 4.5查询查复

#### 4.5.1基本规定

参照网内往来2.4.1基本规定。

#### 4.5.2业务操作

1．发出查询。对往账或来账报单有疑问或需要特别说明时，经会计主管审批同意后，柜员选择“0755发出查询”交易处理，打印“发出查询书”（客户回执代，下同）。

往账行发出查询，查询书专夹保管；来账行发出查询，查询书与来账凭证第二、三联一并专夹保管，待收到查复后按查复要求处理。

2．收到查复。柜员选择“0770查询待处理汇总信息”或“0765查询查询查复登记簿”交易查看是否收到查复。收到查复时，选择“0764查询单笔查询/查复”交易处理，打印两联“收到查复书”，与原专夹保管的发出查询书核对无误后，按查复书要求做相应处理，一联查复书作记账凭证附件，一联查复书与发出查询书配对专夹保管。

3．收到查询。柜员选择 “0770查询待处理汇总信息”或“0765查询查询查复登记簿”交易查看是否收到查询。收到查询时选择“0764查询单笔查询/查复”交易处理，打印“收到查询书”。对更正记账凭证的查询，来账行还需打印一联查询书作更正记账凭证附件。

4．发出查复。柜员根据收到的查询书与原始凭证核查，按查询书相关内容查明原因作相应处理，经会计主管审批同意后，选择“0765发出查复”交易处理，打印“发出查复书”，与收到查询书配对专夹保管。

5．发出自由格式报文。需要向小额支付系统的参与者发送其他信息时，经会计主管审批同意后，柜员选择“0760发出自由格式报文”交易处理，打印发出自由格式报文，专夹保管。

6．接收自由格式报文。柜员选择“0771查询自由格式报文”交易处理，查看是否接收到自由格式报文。若有，将光标移至该条记录，按回车键打印接收自由格式报文，按接收自由格式报文内容进行相应处理。

### 4.6差错及异常

#### 4.6.1基本规定

参照网内往来2.5.1基本规定。

#### 4.6.2业务操作

1．退回申请及应答

（1）发出退回申请。本行发送成功的贷记业务和借记业务回执，若业务类型、金额、接收行等出现错误，不能通过查询查复进行更改的，应主动向接收行发出退回申请。发起行柜员根据原始凭证和客户填写原因并承诺由此产生的经济纠纷由客户自行承担的退回申请（因客户原因发出退回申请），经会计主管审批同意后，选择“0757发出退回申请”交易处理，打印退回申请书（客户回单代）与客户提交的退回申请专夹保管。

（2）收到退回应答。柜员选择“0767查询退回申请/应答登记簿”交易查看是否收到退回应答。若有，则移动光标到该行，按相关回车键联动到“0766查询单笔退回申请/应答”交易处理，查看并打印一式两联的退回应答书（客户回执代）。一联与原发出退回申请书配对专夹保管或收到的相应退汇业务附件，一联加盖业务办讫章交客户。

（3）收到退回申请。柜员选择“0770查询待处理汇总信息”交易或“0767查询退回申请/应答登记簿”交易查询是否收到退回申请，若收到退回申请，选择“0766查询单笔退回申请/应答”交易处理，查看退回申请内容，打印收到的退回申请书。

（4）发出退回应答。柜员根据收到的退回申请书与原始凭证核查，按收到的退回申请书有关内容查明原因作相应处理，经会计主管审批同意后，选择“0758发出退回应答”交易处理，打印发出退回应答书（客户回执代），对同意退回的业务做退汇处理。

2．止付申请及应答

（1）发出止付申请。本行已发送成功但未收到付款清算行借记业务回执的普通、定期借记业务，若业务类型、金额、凭证号码、出票日期、付款人账号、支付密码出现错误，不能通过查询查复进行更正的，应主动向接收行发出止付申请。发起行柜员根据原始记账凭证和客户填写原因并承诺由此产生的经济纠纷由客户自行承担的止付申请（因客户原因发出止付申请），经会计主管审批同意后，选择“0759发出止付申请”交易处理，打印止付申请书（客户回单代），与客户提交的止付申请专夹保管。

（2）收到止付应答。柜员选择“0769查询止付申请/应答登记簿”交易查看是否收到止付应答。若有，则移动光标到该行，按回车键联动到“0768查询单笔止付申请/应答”交易处理，打印一式两联的收到止付应答书（客户回单代），一联止付应答书与发出止付申请书配对专夹保管或做相应发出借记业务记账凭证附件，一联加盖业务办讫章交客户。

3．取消

（1）取消交易处理时机

①报单状态为“待取消”的业务，柜员选择“0738取消”交易处理。

②报单状态为“已录入未确认”的业务，发现报单内容有误的，柜员选择“0738取消”交易处理。

（2）取消交易。柜员依据原始记账凭证，经会计主管审批同意后，柜员选择“0738取消”交易处理，打印记账凭证，报单状态改为“已取消”。

①取消发出贷记业务和借记业务回执时，柜员打印记账凭证，并在记账凭证上红字批注“取消XX年XX月XXXX（原凭证号）”，在原记账凭证红字批注“已于XX年XX月XXXX（新凭证号）取消”字样和取消原因。

往账取消后当日重做往账处理的，在原记账凭证上用红字批注“已于XX年XX月XXXX（新凭证号）重记”字样，在新记账凭证上用红字批注“重记XX年XX月XXXX（原凭证号）”字样，原始凭证附原记账凭证后。

往账取消后需退回客户账的，经会计主管审批同意，取消交易成功后，款项转至91平账器，原始凭证附原记账凭证后，柜员自制相关转账凭证转入客户账户，并提供客户回单。

②取消发出借记业务时，柜员打印记账凭证（无凭证号），并在记账凭证上红字批注“取消XX年XX月XXXX（原凭证号）往账”，附原记账凭证后作附件。在原记账凭证红字批注“已于XX年XX月XXXX（新凭证号）取消”字样和取消原因。

往账取消后当日重做往账处理的，在原记账凭证上用红字批注“已于XX年XX月XXXX（新凭证号）重记”字样，在新记账凭证上用红字批注“重记XX年XX月XXXX（原凭证号）往账”字样，原始凭证附原记账凭证后。往账取消后原始凭证需要退给客户的，办妥退票签收手续。

4．退汇。接收的普通贷记业务、定期贷记业务和借记业务回执需退汇时，经会计主管审批同意后，选择“0735核销贷记业务/借记业务回执”交易，先将该笔来账款项转入91或92过渡账户，再选择“0737录入退汇业务”交易，根据联行来账凭证第二联录入退汇要素，选择退回原因，打印记账凭证，联行来账凭证第二联加盖柜员名章连同第三联与录入清单一并递交确认员，确认员通过“0733确认贷记业务”交易进行确认，联行来账凭证第二联注明“已退汇”字样并加盖业务办讫章附记账凭证后，第三联作附件。

#### 4.6.3注意事项

小额支付业务录入错误，由原录入柜员通过交易进行取消处理，取消普通贷记业务后，资金转至91平账器。

## 第五章 漫游汇款业务

### 5.1基本规定

1．漫游汇款业务必须严格遵循“谁经办、谁负责”的原则，确保业务信息的真实、准确。

2．柜员受理汇出、兑付或退汇业务，必须审核客户提交的有效身份证件。

3．柜员必须依据客户填写的漫游汇款申请书录入汇出、兑付或退汇信息。

4．办理漫游汇款业务须按有关规定收取费用。

5．各漫游汇款经办行在营业时间内均应办理漫游汇款业务。

6.支取密码必须由客户录入，柜员不得代为录入。

### 5.2汇出

#### 5.2.1基本规定

营业机构必须经相关业务主管部门审批并申请开通漫游汇款业务方能办理漫游汇款业务。

#### 5.2.2流程图示



#### 5.2.3业务操作

1．受理审核

柜员受理漫游汇款业务，重点审核：

（1）漫游汇款申请书（以下简称申请书）要素填写是否齐全、清晰，业务类型是否选择“汇出”；

（2）汇款人名称、申请人证件类型、发证机关及证件号码与其提供的身份证件是否相符；

（3）金额、币种与收到的现金或转账凭证是否相符；

（4）汇款人联系方式是否明确。

（5）款项从单位银行结算账户转出、收款人为个人的，汇款用途是否明确，是否符合《人民币银行结算账户管理办法》的规定。

2．交易操作

柜员清点现金无误或转账款项收妥后，选择“4783汇出”交易处理，打印漫游汇款申请书。

3．后续处理

漫游汇款申请书加盖业务办讫章作为记账凭证，漫游汇款回执加盖业务办讫章交客户。

5.2.4注意事项

汇款人或收款人名称中的生僻字在柜员终端的字库中不存在的，应使用汉语拼音大写注明该字标准普通话发音，并在“附言”中对该字结构予以说明。

### 5.3兑付

#### 5.3.1基本规定

1．所有ABIS对外营业机构必须办理漫游汇款兑付业务。

2．办理兑付、查询业务，支取密码连续三次录入错误，当日不得办理兑付。客户忘记密码，不得办理兑付，但可由汇款人办理退汇。

3．柜员可受理收款人或代理收款人的申请办理兑付业务。

4．兑付金额为原汇出金额。

#### 5.3.2流程图示



#### 5.3.3业务操作

1．受理审核

柜员接到客户要求支取漫游汇款的申请，重点审核：

（1）申请书要素填写是否齐全，业务类型是否选择“支取”，漫游汇款号是否填写完整；

（2）收款人名称、申请人证件类型、发证机关及证件号码与其提供的身份证件是否相符。他人代理支取的，必须同时出示代理人和被代理人的身份证件，并将代理人姓名、身份证件类型、发证机关和证件号码、联系方式填写在申请书背面；

（3）客户要求支取现金的，是否符合人民银行现金管理的有关规定。

2．交易操作

柜员审查无误后，选择“4786兑付”交易处理，打印漫游汇款申请书。

3．后续处理

漫游申请书加盖业务办讫章作为记账凭证，漫游汇款回执加盖业务办讫章交收款人。

### 5.4退汇

#### 5.4.1基本规定

1．柜员只能受理原汇款人本人的申请办理退汇业务。

2 .申请书要素填写是否齐全，业务类型是否选择“退汇”，漫游汇款号是否填写完整。

5.4.2业务操作

1．受理审核

柜员受理客户要求办理漫游汇款退汇的申请，重点审核：

（1）申请书要素填写是否齐全，业务类型是否选择“4787退汇”，漫游汇款号是否填写完整；

（2）该笔漫游汇款是否为本行汇出，尚未兑付；

（3）汇款人名称与原汇款业务是否一致，申请人名称、证件类型、发证机关及证件号码与其提供的身份证件是否相符。

2．交易操作

审查无误后，柜员选择“退汇”交易处理，退汇交易需经主管审核并授权，打印漫游汇款申请书。

3．后续处理

漫游申请书加盖业务办讫章作记账凭证，漫游汇款回执加盖业务办讫章交汇款人。

### 5.5差错及异常

#### 5.5.1业务操作

1.“汇出”、“兑付”、“退汇”交易当日发现的差错可通过“抹账”交易进行抹账，并按相关规定进行红字批注，收回原漫游汇款回执作抹账业务记账凭证附件。.

2.报单状态为“中心拒绝”的必须做取消处理4784交易，并及时通知汇款人持身份证件和汇款回执来行办理相关手续。

3.报单状态为“汇出记账失败”的，必须做汇出查证处理4785交易。

## 第六章 银行汇票业务

### 6.1签发

#### 6.1.1流程图示



#### 6.1.2业务操作

1．受理审核

柜员收到申请人提交的结算业务申请书或个人结算业务申请书（以下简称申请书）后，重点审核：

（1）业务类型是否标明银行汇票；

（2）凭证所填要素是否齐全、正确、清晰，联次是否完整，各联次要素是否一致；

（3）申请人签章是否与预留银行印鉴相符，约定使用支付密码的，是否填写支付密码；

（4）大小写金额是否一致、正确；

（5）办理现金银行汇票，全国银行汇票代理付款行是否为农行，是否在大写金额前填明“现金”字样，收款人和申请人是否均为个人；

（6）不得转让的，是否在“附加信息及用途”栏注明。

2．交易操作

（1）过渡签发。柜员选择“4750签发银行汇票（借记过渡）”交易处理，打印银行汇票、记账凭证和申请书第二联。

（2）现金签发。收妥现金后，柜员选择“4761现金签发银行汇票”交易处理，打印银行汇票、记账凭证和申请书第二联。

（3）支票户签发。柜员选择“4762支票户签发银行汇票”交易处理，打印银行汇票、记账凭证和申请书第二联。

3．后续处理

（1）91过渡签发申请书第二联加盖业务办讫章附记账凭证后，银行汇票一、二联加盖柜员名章，银行汇票第二联加盖汇票专用章。

全国银行汇票打印一式四联，第一、四联专夹保管，出票行结清时分别作汇出汇款借方凭证和多余款回执；第二联汇票、第三联解讫通知，经审核无误后一并交申请人。

（2）现金签发、支票户签发申请书第一、二联加盖业务办讫章附记账凭证后。其他处理参照后续处理后续处理（1）。

（3）银行卡、个人结算户签发银行卡取款凭条或取款凭证加盖业务办讫章，申请书第一联加盖附件章附银行卡取款凭条或取款凭证后，申请书第二联加盖业务办讫章附记账凭证后。其他处理参照后续处理（1）。

#### 6.1.3注意事项

1．汇票经办行应做到汇票专用章和银行汇票凭证双人分管、分用。

2．汇票专用章保管柜员应认真审核申请书一、二联要素与银行汇票的要素是否一致。

3．柜员必须先进行账务记载后方能签发银行汇票，银行汇票签发成功后，结算业务申请书第一、二联随银行汇票联由银行内部传递给汇票专用章保管人审核并加盖银行汇票专用章后，结算业务申请书第一、二联、银行汇票返还银行汇票签发柜员（记账员），银行汇票签发柜员（记账员）将银行汇票与结算申请书第三联一并交客户。

### 6.2兑付

#### 6.2.1业务操作

1．受理审核

代理付款行收到持票人直接交来的银行汇票和进账单或通过同城票据交换提入的银行汇票时，重点审核：

（1）全国汇票汇票联和解讫通知联是否齐全一致，汇票是否真实，是否超过提示付款期限；

（2）汇票应记载的事项是否齐全，出票金额、实际结算金额、出票日期、收款人名称是否更改，其他记载事项的更改是否由原记载人签章证明；

（3）本行受理的银行汇票，填明的持票人是否在本行开户，持票人名称是否为该持票人，与进账单上的名称是否相符，全国现金银行汇票上记载的代理付款行是否为本行，现金汇票出票行是否为农行；

（4）出票行的签章是否符合规定；

（5）汇票的实际结算金额大小写是否一致，是否在出票金额以内，与进账单所填金额是否一致，多余金额结计是否正确，如果全额进账，是否在汇票和解讫通知的实际结算金额栏内填入全部金额并在多余金额栏填写“-0-”；

（6）持票人是否在汇票背面“持票人向银行提示付款签章”处签章，其签章与进账单上的收款人和预留银行印鉴是否相符；

（7）背书转让的汇票是否按规定的范围转让，其背书是否连续，签章是否符合规定，背书使用粘单的是否按规定在粘接处签章；

（8）填明“现金”字样和记载“不得转让”字样的汇票是否转让；

2．交易操作

（1）兑付系统内银行汇票。客户提交的银行汇票或同城票据交换提入的系统内银行汇票，柜员选择“4753兑付银行汇票”交易处理，打印记账凭证。

（2）兑付系统外全国汇票。全国汇票第二、三联加盖同城票据交换专用章（或按当地人民银行的规定加盖相关印章）通过同城票据交换到其他银行。

3．后续处理

（1）兑付系统内银行汇票

①转账类型选择“91过渡”，汇票加盖业务办讫章附记账凭证后。

②转账类型选择“92过渡”，汇票加盖业务办讫章附记账凭证后，92过渡凭证和进账单传递给接收柜员。

③转账类型选择“支票户”，汇票和进账单第二联加盖业务办讫章附记账凭证后，进账单第一、三联加盖业务办讫章交持票人。

（2）兑付系统外全国汇票。进账单第一联加盖受理凭证章交客户，待汇票资金收妥后进账单第二联加盖业务办讫章附相关账务记载的记账凭证后，第三联进账单加盖业务办讫章交客户。

#### 6.2.3注意事项

1．兑付系统外汇票应根据汇票是否背书进行选择，当银行汇票已经背书的选择“1已背书转让”，输入汇票正面上记载的收款人名称。

2．经审核有误的银行汇票，代理付款行应拒绝受理并出具拒绝受理通知书，连同银行汇票一并退交持票人。

3．收款人为个人且见票即付的银行汇票，收款人提示付款并转入个人银行结算账户可不填写进账单。提示付款时能提供收款人银行卡（存折）的，可免填存款凭条，提示付款人在银行打印的存款凭条上签字确认；提示付款人不能提供收款人银行卡（存折）的，按无卡（折）存款的规定办理，由提示付款人填写存款凭条，银行打印后交提示付款人签字确认。

### 6.3结清

#### 6.3.1业务操作

1．受理审查

出票行根据银行汇票自动结清清单或同城票据交换提入、未用退回、超期付款的银行汇票抽取原专夹保管的汇票卡片后，重点审核：

（1）多余款金额结计是否正确；

（2）银行汇票自动结清清单、同城票据交换提入、未用退回、超期付款的银行汇票与汇票卡片的内容是否相符。

2．后续处理

（1）自动结清银行汇票。汇票自动结清时，出票行的处理：

①汇票卡片的处理

全国银行汇票。出票行柜员根据次日打印的银行汇票自动结清清单，抽出专夹保管的汇票第一、四联填写实际结算金额，第四联填写多余款金额（无多余款的，在多余金额栏填写“-0-”）。第一联作银行汇票自动结清清单附件（无多余款的，汇票第四联作第一联附件），装订在上日传票中。

②多余款的处理。出票行柜员根据次日打印的银行汇票自动结清清单中的多余款金额、入账账号，手工填制记账凭证，选择相关交易，借记银行汇票多余款账户，逐笔将多余款转入出票申请人账户，并打印记账凭证，在记账凭证和汇票第四联上加盖业务办讫章，银行汇票自动结清清单附记账凭证后，汇票第四联交出票申请人。

（2）手工结清银行汇票。汇票手工结清时，出票行的处理：

①汇票卡片的处理。根据客户直接提交或同城交换提入的汇票 ，抽出专夹保管的汇票第一、四联填写实际结算金额，第四联填写多余款金额（无多余款的，在多余金额栏填写“-0-”）。

②结清银行汇票。柜员选择“4752结清银行汇票”交易，“未用退回”标志选择“N”，实际结算金额和多余款金额转入过渡户，打印记账凭证。汇票第一联加盖业务办讫章附记账凭证后。

柜员选择相关借记过渡交易，将实际结算金额转入收款人账户或同城交换账户，并将多余款转入申请人账户。

（3）未用退回

申请人由于汇票超过付款期限或其他原因要求退款时，应交回全国汇票第二、三联 ，并提交证明或身份证件，柜员核查身份证件。

①汇票卡片的处理。出票行收到汇票申请人要求退款的全国汇票第二、三联 和相关证明后，抽出专夹保管的全国汇票第一、四联 ，核对无误后，在全国汇票第一至四联实际结算金额大写栏填写“未用退回”字样，多余金额栏填写出票金额。

②退款的处理。出票行柜员选择“4752结清银行汇票”交易，“未用退回”标志选“Y”,将款项转入过渡户，打印记账凭证，汇票第一联加盖业务办讫章，第二联作第一联附件一并附记账凭证后。

柜员选择相关借记过渡交易将款项从过渡户转入申请人账户，打印记账凭证。全国银行汇票第三、四联加盖业务办讫章，第三联附记账凭证后，第四联交汇票申请人作收账通知。

（4）超期付款

柜员收到持票人由于超过付款期限不获付款的汇票时，应对交回的全国汇票第二、三联及有关证明进行审核，对身份证件进行认真核查。

柜员审核无误后，在汇票的备注栏填写“超期付款”字样，通过应解汇款及临时存款账户办理付款手续，参照未用退回的流程操作。

#### 6.3.2注意事项

银行汇票多余款账户的多余款项当日应处理完毕。

### 6.4汇票挂失、解挂

#### 6.4.1基本规定

1． 填明代理付款行的全国现金银行汇票银行可以办理挂失。

2．银行汇票上指定的代理付款行办理银行汇票挂失止付和解除挂失止付的，应通过查询通知出票行。

#### 6.4.2业务操作

##### 6.4.2.1挂失

1．受理审核

出票行或代理付款行收到失票人提交的挂失止付通知书后，重点审核：

（1）申请办理挂失汇票是否为填明代理付款行的全国现金银行汇票；

（2）挂失止付通知书联次是否齐全，内容是否完整，是否与汇票相关记载事项一致；

（3）汇票的出票行或代理付款行是否为本行；

（4）该汇票是否尚未付款；

（5）现金汇票失票人的身份证件与汇票上登记的出票申请人或收款人是否一致，转账汇票挂失申请人是否为汇票上的申请人或收款人，并核查挂失办理人的身份证件。

2．交易操作

（1）出票行受理挂失的处理。柜员选择“4756汇票挂失止付/法院止付处理”交易处理，打印记账凭证。

（2）代理付款行受理挂失的处理。柜员选择“4756汇票挂失止付/法院止付处理”交易处理，打印记账凭证。

3.后续处理

挂失止付通知书第一联加盖业务办讫章作受理回单交客户，出票行受理的挂失止付通知书第二联与汇票卡片一并保管。代理付款行受理挂失，挂失止付通知书第二联专夹保管，同时将挂失止付内容通过网内往来系统发出查询通知出票行。出票行收到代理付款行发来的查询书，应抽出原专夹保管的汇票卡片，与打印的查询书内容进行核对无误后一并保管。

##### 6.4.2.2解挂

1．失票人主动申请解挂

（1）受理审查。自收到挂失止付通知书之日起12日内失票人主动申请解除挂失时，应出示汇票第二、三联和挂失止付通知书第一联，并由失票人填写解除挂失止付通知书（挂失止付通知书代）。出票行或代理付款行收到失票人提交的汇票第二、三联和解除挂失止付通知书后，重点审核：

①银行汇票是否真实有效；

②解除挂失止付通知书联次是否齐全，内容是否完整，与汇票相关记载事项是否一致；

③汇票的出票行或代理付款行是否本行；

④申请解除挂失止付人的身份证件与汇票上记载的出票申请人或收款人是否一致，与原挂失人是否一致。

（2）交易操作

①出票行受理解除挂失的处理。出票行柜员收到申请人提交的解除挂失止付通知书、汇票第二、三联和汇票挂失受理回单，抽出挂失止付通知书第二联和汇票第一、四联，选择“4756汇票挂失止付/法院止付处理”交易处理，打印记账凭证。

②代理付款行受理解除挂失的处理。代理付款行柜员收到申请人提交的解除挂失止付通知书、汇票第二、三联和受理回单审查无误后，选择“4756汇票挂失止付/法院止付处理”交易处理，打印记账凭证。

（3）后续处理

解除挂失止付通知书加盖业务办讫章，第一联作客户回单，原挂失止付通知书第一联作解除挂失止付通知书第二联附件附记账凭证后。

代理付款行受理解除挂失将解除挂失止付内容通过网内往来系统发出查询通知出票行。出票行收到代理付款行的查询书，应抽出原专夹保管的汇票卡片，与打印的查询书内容进行核对无误后一并保管。

2．挂失期满后解除挂失

（1）受理审核

原办理汇票挂失业务的经办行（出票行或代理付款行），自收到挂失止付通知书之日起12日内没有收到人民法院的止付通知书，且汇票状态为“挂失止付”的，经办柜员应于第13日起根据留存的挂失止付通知书第二联办理解除挂失。

（2）交易操作

柜员选择“4756汇票挂失止付/法院止付处理”交易处理，打印记账凭证。挂失止付通知书第二联附记账凭证后。

### 6.5法院止付、解除止付

#### 6.5.1业务操作

##### 6.5.1.1法院止付

1.交易操作

出票行柜员收到人民法院的停止支付通知书并审查无误后，柜员选择“4756汇票挂失止付/法院止付处理”交易，打印记账凭证。

2.后续处理

停止支付通知书与汇票卡片一并保管。非出票行办理法院止付的，停止支付通知书附记账凭证后，同时将停止支付内容通过网内往来系统发出查询通知出票行。出票行收到查询书后，抽出原专夹保管的汇票卡片与打印的查询书内容进行核对无误后一并保管。

##### 6.5.1.2解除法院止付

出票行收到失票人交来的人民法院出具的其享有票据权利的证明并审查无误后，柜员选择“4756汇票挂失止付/法院止付处理”交易处理，打印记账凭证，人民法院相关证明与汇票卡片一并保管。

### 6.6差错、异常和退票

#### 6.6.1业务操作

1．误签发、兑付、结清银行汇票的处理

（1）当日发现的，经会计主管审批同意后，由原经办柜员选择“0199抹账”交易，打印抹账记账凭证，按相关规定进行批注。对抹账涉及银行汇票凭证作废的，将作废凭证作抹账记账凭证附件。

（2）次日发现的，经会计主管审批同意后，及时上报处理。

2．退票/拒绝受理银行汇票的处理

（1）对拒绝受理的银行汇票业务，柜员选择“5759银行汇票退票/拒绝受理凭证录入打印”交易处理，打印一式两联退票/拒绝受理凭证（客户回单代，下同），一联经会计主管审核签章并加盖业务办讫章后连同汇票退交持票人，一联作柜员当日传票附件。

## 第七章 银行本票业务

### 7.1基本规定

1. 办理银行本票业务，应按《支付结算办法》及相关规定认真审查原始凭证，依据原始凭证进行相关业务处理。

2. 业务量较大的营业机构须做到本票专用章、压数机（编押机）和银行本票凭证三人分管、分用。业务量较少的营业机构也须坚持本票专用章和银行本票凭证分管、本票专用章和压数机（编押机）分管。

3. 签发银行本票，大小写金额应同时记载。小写金额可使用压数机压印、计算机打印或手工记载在“人民币（大写）”栏右端，具体记载方式遵照当地人民银行的规定执行。

4. 办理银行本票签发、结清、退款、超期付款和兑付业务超过规定限额的，须经主管授权。

5. 银行本票的挂失与解挂、法院止付与解除法院止付由出票行办理。受理挂失止付通知书，应立即办理挂失手续；收到人民法院止付通知书，应立即办理法院止付手续。

6. 办理银行本票的挂失与解挂、法院止付与解除法院止付须经会计主管审批和主管授权。

7. 银行本票系统设立登记簿管理。银行本票签发，实时登记登记簿；银行本票兑付、结清、退款和超期付款，实时销记登记簿。

8. 当地人民银行组织推广小额支付系统银行本票业务的，应用银行本票系统的营业机构原则上应参加小额支付系统。如有例外，须经省级分行批准。

9. 签发可通过小额支付系统兑付的银行本票，应在“出纳 复核 经办”栏记载密押，本票专用章未启用银行机构代码的，应在票据号码下方记载银行机构代码。

10. 小额支付系统银行本票往账业务的交易授权金额可由省级分行配置。省级分行业务主管部门提出配置申请，同级业务运行参数管理部门具体执行。

### 7.2签发

#### 7.2.1流程图示



#### 7.2.2业务操作

1．受理审核

柜员收到申请人提交的结算业务申请书或个人结算业务申请书（以下简称申请书）后，重点审核：

（1）本票是否按统一规定印制的凭证，本票是否真实，提示付款期限是否超过；

（2）凭证所填要素是否齐全、正确、清晰，出票金额、出票日期、收款人名称是否更改，其他记载事项的更改是否由原记载人签章证明；

（3）申请人签章是否与预留银行印鉴相符，约定使用支付密码的，是否填写支付密码；

（4）大小写金额是否一致、正确；

（5）办理现金银行本票，是否在大写金额前填明“现金”字样，收款人和申请人是否均为个人；

（6）不得转让的，是否在“附加信息及用途”栏注明。

（7）本票填明的持票人是否在本行开户，持票人名称是否为该持票人并与进账单上的名称相符。

（8）出票银行签发银行本票需编制不超过20位的密押。

2．交易操作

（1）过渡签发。柜员选择“5701签发银行本票”交易处理，打印本票、记账凭证和申请书第二联。

（2）支票户签发。柜员选择“5701签发银行本票”交易处理，打印本票、记账凭证和申请书第二联。

（3）现金签发。收妥现金后，柜员选择“5701签发银行本票”交易处理，打印本票、记账凭证和申请书第二联。

（4）银行卡、个人结算户签发。柜员选择“ZH05银行卡、个人结算户签发银行本票，打印银行卡取款凭条或取款凭条、银行汇票、记账凭证和申请书第二联。交易成功后，打印本票、记账凭证和申请书第二联。申请书第一、二联加盖有关业务印章和柜员名章附记账凭证后。

3.支票户签发。申请书审查无误后，柜员选择“5701签发银行本票”交易，签发账户类型选择“支票户签发”，根据申请书和系统提示录入相关信息后提交。

交易成功后，打印本票、记账凭证和申请书第二联。申请书第一、二联加盖有关业务印章和柜员名章附记账凭证后。本票比照（一）的手续处理。

4.现金签发。申请书审查无误、收妥现金后，柜员选择“5701签发银行本票”交易，签发账户类型选择“现金签发”，根据申请书和系统提示录入相关信息后提交。

5．后续处理

申请书第二联加盖有关业务印章和柜员名章附记账凭证后。小写金额需压印的用压数机在本票“人民币（大写）”栏右端压印。用于转账的本票，在本票上划去“现金”字样；用于支取现金的本票，在本票上划去“转账”字样。本票第二联换人复核无误后，加盖本票专用章并由授权的经办人签章后交申请人，第一联卡片加盖经办员名章、复核员名章后专夹保管。

#### 7.2.3注意事项

1．本票经办行应做到本票专用章和银行本票凭证双人分管、分用。

2．柜员必须先进行账务记载后方能签发银行本票，银行本票签发成功后，结算业务申请书第一、二联随银行本票联由银行内部传递给本票专用章保管人审核并加盖银行本票专用章后，结算业务申请书第一、二联、银行本票返还银行本票签发柜员（或记账员），银行本票签发柜员（或记账员）将银行本票与结算业务申请书第三联一并交客户。

3．用于转账的本票，在本票上划去“现金”字样；用于支取现金的本票，在本票上划去“转账”字样。

### 7.3兑付

#### 7.3.1流程图示



#### 7.3.2业务操作

1．受理审核

代理付款行接到持票人交来的本票和一式三联进账单时，按《支付结算办法》等有关规定认真审查。其中，持票人为个人的，审查持票人身份证件是否真实有效，个人持票人委托他人提示付款的，同时审查被委托人的身份证件，并留存身份证件复印件；持票人为单位的，审查持票人是否在本行开户。对通过小额支付系统兑付的系统外转账银行本票，需审查本票专用章是否启用12位银行机构代码，如未启用，是否在票据号码下方记载银行机构代码；审查本票是否填写密押，密押是否更改。

2．交易操作

（1）兑付系统内银行本票。对行内机构签发的本票，审查进账单和本票无误后，选择“5702兑付银行本票”交易处理，打印记账凭证。

（2）兑付系统外转账银行本票

对系统外机构签发的转账银行本票通过小额支付系统兑付时，审查进账单和本票无误后，选择“5707小额支付银行本票业务”交易，根据本票、进账单和系统提示录入相关信息后提交。其中“票据号码”项根据12位票据号码录入，先按左上、右上、左下、右下的顺序录入4位组合轮冠字，再录入8位数字；票据号码下方记载银行机构代码的，“接收行行号”项根据记载的银行机构代码录入，票据号码下方未记载银行机构代码的，“接收行行号”项根据本票专用章行号录入；“密押”项根据“出纳 复核 经办”栏记载的密押录入。

交易成功后，打印记账凭证。

3．后续处理

（1）兑付账户类型选择“91过渡”，本票加盖业务办讫章附记账凭证后。

（2）兑付账户类型选择“92过渡”，本票加盖业务办讫章附记账凭证后，过渡记账凭证和进账单传递给接收柜员。

（3）兑付账户类型选择“入客户账”，本票和进账单第二联加盖业务办讫章附记账凭证后，进账单第一、三联加盖业务办讫章交持票人。

（4）兑付账户类型选择“支取现金”，本票加盖业务办讫章附记账凭证后。

#### 7.3.3注意事项

1．收款人为个人且见票即付的银行本票，收款人提示付款并转入个人银行结算账户可不填写进账单。提示付款时能提供收款人银行卡（存折）的，可免填存款凭条，提示付款人在银行打印的存款凭条上签字确认；提示付款人不能提供收款人银行卡（存折）的，按无卡（折）存款的规定办理，由提示付款人填写存款凭条，银行打印后交提示付款人签字确认。

2．通过小额支付系统兑付系统外银行本票时，“票据号码”项根据12位票据号码录入，先按左上、右上、左下、右下的顺序录入4位组合轮冠字，再录入8位数字；“接收行行号”项根据本票专用章行号录入。

### 7.4结清、退款和超期付款

#### 7.4.1业务操作

1．手工结清

（1）出票行接到持票人直接交来本行签发的本票和进账单时，抽取原专夹保管的卡片，经核对相符后，柜员选择“5703结清/退付银行本票”交易处理，打印记账凭证。

①账户类型选择“91过渡”，本票加盖业务办讫章附记账凭证后，卡片作记账凭证附件。

②账户类型选择“92过渡”，本票加盖业务办讫章附记账凭证后，卡片作记账凭证附件，92过渡记账凭证和进账单传递给接收柜员。

③账户类型选择“入客户账”，本票和进账单第二联加盖业务办讫章附记账凭证后，卡片作记账凭证附件，进账单第一、三联加盖业务办讫章交持票人。

④账户类型选择“支取现金”，本票加盖业务办讫章附记账凭证后，卡片作记账凭证附件。

（2）出票行收到交换提入的本票时，抽取原专夹保管的卡片,经核对相符后，选择“5703结清/退付银行本票”交易处理，打印记账凭证。本票加盖业务办讫章附记账凭证后，卡片作记账凭证附件。

2.自动结清。

出票行根据当日打印的银行本票已兑付清单，抽取专夹保管的卡片，清单加盖有关业务印章并与抽取的卡片一并作上日营业网点平账报告表附件。

3.退款。申请人因本票超过提示付款期限或其他原因要求出票行退款时，出票行应按照《支付结算办法》等有关规定认真审查核对申请人提交的本票、进账单、证明或身份证件，抽出专夹保管的卡片，经核对无误后，在本票上注明“未用退回”字样。柜员选择“5703结清/退付银行本票”交易，处理方式选择“退款”，打印记账凭证。相关凭证参照手工结清银行本票处理。

4.超期付款。持票人因本票超过提示付款期限不获付款的，在票据权利时效内请求出票行超期付款时，出票行应按照《支付结算办法》等有关规定认真审查持票人提交的本票、进账单、证明或身份证件，抽出专夹保管的卡片，经核对无误后，在本票上注明“超期付款”字样。柜员选择“5703结清/退付银行本票”交易，处理方式选择“超期付款”，打印记账凭证。相关凭证参照手工结清银行本票处理。

### 7.5挂失与法院止付

#### 7.5.1基本规定

银行本票的挂失与解挂、法院止付与解除法院止付由出票行办理。受理挂失止付通知书，应立即办理挂失手续；收到人民法院止付通知书，应立即办理法院止付手续。

#### 7.5.2业务操作

1.挂失止付出票行收到失票人提交的挂失止付通知书后，应按《支付结算办法》等有关规定认真审查。审查无误并经会计主管审批同意后，选择“5704挂失/法院止付银行本票”交易，处理方式选择“挂失”，根据挂失止付通知书和系统提示录入相关信息，经主管授权后提交。

交易成功后，打印记账凭证。挂失止付通知书第一联加盖有关业务印章作受理回单交客户；第二联加盖有关业务印章与卡片一并保管。

2.解除挂失

（1）失票人主动申请解挂的处理

出票行收到客户提交的挂失止付通知书第一联、本票和解除挂失申请书（用“挂失止付通知书”代），抽取挂失止付通知书第二联，审查无误并经会计主管审批同意后，选择“5704挂失/法院止付银行本票”交易，处理方式选择“解挂”，按解除挂失申请书和系统提示录入相关信息，经主管授权后提交。

交易成功后，打印记账凭证。解除挂失止付通知书加盖有关业务印章和柜员名章，第一联作受理回单交客户，原挂失止付通知书第一、二联作解除挂失申请书第二联附件，附记账凭证后。

（2）挂失期满后解除挂失的处理

出票行自收到挂失止付通知书之日起12日内没有收到人民法院止付通知书，自第13日起，持票人依法提示付款的，经会计主管审批同意后，选择“5704挂失/法院止付银行本票”交易，处理方式选择“解挂”，根据留存的挂失止付通知书第二联和系统提示录入相关信息，经主管授权后提交。

交易成功后，打印记账凭证。挂失止付通知书第二联附记账凭证后。

3.法院止付。出票行收到人民法院的停止支付通知书，审查无误后，柜员选择“5704挂失/法院止付银行本票”交易，处理方式选择“法院止付”，打印记账凭证。止付通知书与卡片一并保管。

4.解除法院止付。出票行收到失票人交来的人民法院出具的其享有票据权利的证明并审查无误后，柜员选择“5704挂失/法院止付银行本票”交易，处理方式选择“解除法院止付”，打印记账凭证。人民法院相关证明与卡片一并保管。

### 7.6差错、异常和退票

#### 7.6.1业务操作

 1．本票签发、结清、退款、超期付款差错和系统内银行本票兑付差错的处理

（1）当日发现的，经会计主管审批同意后，由原经办柜员选择“0199抹账”交易，打印记账凭证，并按抹账处理规定在记账凭证上进行批注。抹账涉及银行本票凭证作废的，作废凭证作抹账记账凭证附件。

（2）隔日发现的，经会计主管审批同意后，及时上报处理。

2．拒绝受理银行本票的处理。对拒绝受理的银行本票，柜员选择“5709银行本票拒绝受理通知书录入打印”交易处理，打印两份拒绝受理通知书（客户回单代），一份拒绝受理通知书经会计主管审核签章并加盖业务办讫章后连同本票退交持票人，一份拒绝受理通知书加盖业务办讫章作柜员当日传票附件。

3．因出票行拒付小额支付系统银行本票业务的处理。柜员提交“5707小额支付银行本票业务”交易后出票行返回拒付回执的，打印记账凭证、退票理由书（客户回单代）。记账凭证加盖业务办讫章作当日柜员传票附件，退票理由书经会计主管审核签章并加盖业务办讫章后连同本票退交持票人。

4．待取消小额支付系统银行本票来账的查找与打印。通过“0770小额支付系统待处理汇总信息”交易和小额支付系统银行本票来账清单查找是否有待取消的小额支付系统银行本票来账业务，如有则通过“0792实时业务单笔查询”交易使用联行来账凭证打印来账报单作取消处理的原始凭证。

5．小额支付系统银行本票往账业务待核销的处理。对待核销的小额支付系统银行本票往账业务，柜员选择“5708小额支付银行本票业务核销/取消”交易处理，打印核销记账凭证。原往账超时冲正后作核销处理的，冲正申请交易记账凭证作核销记账凭证附件。

①转账类型选择“91过渡”，本票、原往账记账凭证和业务回执加盖业务办讫章附核销记账凭证后。

②转账类型选择“92过渡”，本票、原往账记账凭证和业务回执加盖业务办讫章附核销记账凭证后，过渡记账凭证和进账单传递给接收柜员。

③转账类型选择“入客户账”，本票、原往账记账凭证、业务回执、进账单第二联加盖业务办讫章附核销记账凭证后，进账单第一、三联加盖业务办讫章交持票人。

6．小额支付系统银行本票来账业务待取消的处理。对待取消的小额支付系统银行本票来账业务，柜员选择“5708小额支付银行本票业务核销/取消处理”交易处理，打印取消记账凭证，来账凭证附取消记账凭证后。

## 第八章 小额支付通存通兑业务（实时业务）

### 8.1基本规定

1．小额支付系统通存通兑业务（以下简称通存通兑业务），是指个人客户通过代理行依托小额支付系统，对人民币个人存款账户进行的实时资金转账、现金存取和账户信息查询。

2.通存通兑业务遵循“实时入账、定时清算”的原则。代理行和开户行实时完成客户的账务处理；小额支付系统定时完成代理行和开户行之间的资金清算。

3．通存通兑业务包括通存业务、通兑业务和账户信息查询业务。通存业务是指客户通过代理行将资金实时存入其指定的本人或他人开户行个人存款账户；通兑业务是指客户通过代理行从其开户行个人存款账户实时支取款项；账户信息查询业务是指客户通过代理行实时查询其开户行个人存款账户信息。

4．通存通兑业务协议是指客户与开户行签订的授权开户行对其指定账户进行通存通兑业务处理的协议。通存通兑业务协议维护是指开户行根据客户开通和终止指定账户通存通兑业务的申请，进行通存通兑业务协议的开通和删除处理。

5．办理个人存取款业务并经批准应用小额支付系统的营业机构可办理通存通兑业务和维护通存通兑业务协议。

6．通存业务和通兑业务可委托他人办理，账户信息查询业务、开通和终止通存通兑业务仅限于客户本人办理。

7．客户持有个人存款账户存折（卡）并设置个人存款账户密码且本人与开户行签订通存通兑业务协议的，开户行可为其开通指定账户的通存通兑业务。个人存款账户包括个人银行结算账户活期存折、个人银行结算账户借记卡和个人活期储蓄账户存折。

8．客户本人申请终止通存通兑业务或客户违反通存通兑业务协议的，开户行可终止其指定账户的通存通兑业务。

### 8.2通存通兑业务协议维护

#### 8.2.1开通通存通兑

##### 8.2.1.1客户具备下列条件的，开户行可为其开通指定账户的通存通兑业务：

（一）持有个人存款账户存折（卡）并设置个人存款账户密码。

（二）本人与开户行签订通存通兑业务协议。

业务操作

1．受理审核

柜员收到客户提交的小额支付系统通存通兑业务协议（一式两份，以下简称通存通兑业务协议）、小额支付系统通存通兑业务开通申请书（两联式特殊业务申请书代，以下简称开通申请书）、客户本人有效身份证件和客户本人存款账户存折（卡）后，审查通存通兑业务协议和开通申请书的填写内容是否与客户本人有效身份证件和客户本人存款账户存折（卡）信息一致，通过核查客户有效身份证件是否真实有效，并留存身份证复印件。

开户行与客户签订通存通兑业务协议时应当议定下列事项：

（1）办理通存通兑业务的账号和户名。

（2）通兑业务每日累计金额上限。

（3）需要议定的其他事项。

2．交易操作

柜员选择“0797小额支付通存通兑业务协议维护”交易处理，打印开通申请书。

3．后续处理

留存客户有效身份证件复印件作开通申请书第一联的附件。开通申请书第一联加盖有关业务印章和柜员名章附柜员当日传票后作附件，一份通存通兑业务协议加盖有关业务印章专夹保管，开通申请书第二联和一份通存通兑业务协议加盖有关业务印章交客户，告知客户开通申请书上的“签约行支付系统行号”为跨行办理通存通兑业务时使用的接收行行号，签约账户为个人存折户时柜员将本营业机构的现代化支付系统行号标注于存折扉页上。

#### 8.2.2终止通存通兑业务

客户存在下列情形之一的，开户行可终止其指定账户的通存通兑业务：

（一）本人申请终止通存通兑业务。

（二）违反通存通兑业务协议。

##### 8.2.2.1业务处理

1．受理审核

柜员收到客户提交的小额支付系统通存通兑业务终止申请书（两联式特殊业务申请书代，以下简称终止申请书）、客户本人有效身份证件和客户本人存款账户存折（卡）后，审查终止申请书填写内容是否与客户本人有效身份证件和客户本人存款账户存折（卡）信息一致，并核查客户身份证件是否真实有效。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“0797小额支付通存通兑业务协议维护”交易处理，维护方式选“删除”，打印终止申请书。

3．后续处理

终止申请书第一联加盖业务办讫章附柜员当日传票后作附件，第二联加盖业务办讫章作客户回单交客户。

### 8.3通存往账

#### 8.3.1流程图示



#### 8.3.2业务操作

1．受理审核

柜员收到客户提交的通存业务、通兑业务和账户信息查询业务的要件时，重点审核：

（1）以现金方式办理通存业务的，清点现金是否正确无误；办理通兑业务和以转账方式办理通存业务的，审核客户是否提交付款人存款账户存折（卡）。

（2）审核客户填写的通存通兑业务凭证要素是否齐全、正确，是否与客户提供的要件信息一致。其中，客户委托他人代理通存业务或通兑业务的，审核是否同时填写代理人证件类型、证件号码；以转账方式办理通存业务的，审核是否填写付款人账（卡）号；以转账方式办理通兑业务的，审核是否填写收款人账（卡）号；办理账户信息查询业务的，审核账户名称是否填写在“付款人户名”栏、账号是否填写在“付款人账（卡）号”栏、开户行名称是否填写在“付款人开户行”栏。

（3）核查客户本人的有效身份证件是否真实有效；客户委托他人代理通存业务或通兑业务的，同时核查代理人的有效身份证件是否真实有效。

2．交易操作

柜员选择“0788小额支付通存业务”交易处理，通过转账支取办理通存业务的账户为本地市农行存折结算账户或银行卡账户时，转账类型可选择“借记个人存折结算户”或“借记银行卡结算户”；通过转账支取办理通存业务的账户为异地需收手续费的农行存折结算账户或银行卡账户时，在相关子系统进行转账支取后，转账类型选择“借记91过渡”或“借记92过渡” 交易提交后，打印通存通兑业务记账凭证和客户回单（客户回执代，下同），转账类型选择“借记个人存折结算户”时打印存折明细。柜员根据通存往账的报单状态做相应处理：

3．后续处理

柜员根据通存往账的报单状态做相应处理：

（1）报单状态为“已成功”时，通存通兑业务记账凭证加盖业务办讫章留存，客户回单加盖业务办讫章交客户。

（2）报单状态为“待取消”时，选择“0791实时业务取消/核销”交易，对通存往账进行取消处理。

（3）报单状态为“已超时”时，选择“0790发出冲正申请”交易，对通存往账发出冲正申请。

### 8.4通兑往账

#### 8.4.1流程图示



#### 8.4.2业务操作

1．凭证审核

参照6.8.3.2通兑往账凭证审核。

2．交易操作

柜员选择“0789小额支付通兑业务”交易处理，根据通存通兑业务凭证按系统提示录入相关要素，提示客户输入付款账户密码，交易金额超过一定额度，经主管授权后提交交易。转账存入本地市农行存折结算账户或银行卡账户时，转账类型可选择“贷记个人存折户”或“贷记个人银行卡户”；转账存入异地需收手续费的农行存折账户或银行卡账户时，转账类型选择“贷记91过渡”或“贷记92过渡”，通兑成功后再在相关子系统进行入账处理。打印通存通兑业务记账凭证和客户回单，转账类型选92过渡时打印92过渡凭证，柜员根据通兑往账的报单状态做相应处理。

3．后续处理

（1）报单状态为“已成功”时，柜员根据原交易方式分别付现金给客户或进行转账处理，通存通兑业务记账凭证加盖业务办讫章留存，客户回单加盖业务办讫章交客户。留存客户有效身份证件复印件作通存通兑业务记账凭证附件，客户委托他人代理的，同时留存代理人有效身份证件复印件作通存通兑业务记账凭证附件。兑业务手续费另行收取。

（2）报单状态为“已拒绝”时，通存通兑业务记账凭证加盖业务办讫章附柜员当日传票后作附件，通存通兑凭证交客户，并向客户提示失败原因。

（3）报单状态为“待核销”时，选择“0791实时业务取消/核销”交易，对通兑往账进行核销处理。

（4）报单状态为“已超时”时，选择“0790发出冲正申请”交易，对通兑往账发出冲正申请。

4. 账户信息查询

柜员选择“0730客户账户信息查询”交易，查询类型根据客户的申请分别选择“查询余额”或“查询账户状态”，按系统提示录入相关要素并提示客户输入密码后提交交易。

收到查询应答后，打印通存通兑业务记账凭证和客户回单，记账凭证加盖有关业务印章和柜员名章附柜员当日传票后作附件，客户回单加盖有关业务印章交客户。查询应答标识为“成功”的，另行收取账户信息查询业务手续费；查询应答标识不为“成功”的，向客户提示失败原因。

### 8.5.业务查询

1. 实时业务单笔查询

柜员选择“0792实时业务单笔查询”交易，录入相关要素，对往来账报单进行单笔查询，按ESC键可补打印往来账报单。

2. 当日实时业务多笔查询

柜员选择“0793当日实时业务多笔查询”交易，录入相关要素对当前数据库的往来账业务进行多笔查询，将光标置于任一记录，按回车键联动单笔查询。

3.历史实时业务多笔查询

柜员选择“0794历史实时业务多笔查询”交易，录入相关要素对历史数据库的往来账业务进行多笔查询，将光标置于任一记录，按回车键联动单笔查询。

4.冲正申请与应答单笔查询

柜员选择“0795冲正申请/应答单笔查询”交易，录入相关要素对发出的冲正申请业务进行单笔查询，按ESC键可补打印冲正申请与应答查询凭证。

5.冲正申请与应答多笔查询

柜员选择“0796冲正申请/应答多笔查询”交易，录入相关要素对发出的冲正申请业务进行多笔查询，将光标置于任一记录，按回车键联动单笔查询。

### 8.6差错及异常处理

1.待取消、待核销来账查找与打印

柜员通过“0770小额支付系统待处理汇总信息”交易和实时业务来账清单查找待取消和待核销的通存通兑来账报单，如发现有此类报单则通过“0792实时业务单笔查询”交易使用联行来账凭证打印作待取消/核销业务凭证。

2.取消和核销处理

柜员选择“0791实时业务取消/核销”交易，根据待取消或待核销的往来账业务凭证按系统提示录入相关要素，经主管授权后提交交易。其中，核销或取消往账业务时，现转类型根据原业务模式和转账类型进行选择；核销或取消来账业务时，现转类型选择“入客户账”，入客户账失败的选择过渡账户，再将款项转入应解汇款及临时存款账户。

交易成功，打印取消/核销交易记账凭证，现转类型选“92过渡”时打印92过渡凭证。往账业务，补打原通存通兑业务记账凭证和客户回单；来账业务，补打联行来账凭证。

取消通存往账成功，现转类型选“现金”的，柜员将现金退还给客户；现转类型选过渡账户的，将款项退回付款账户，对于原通存业务通过异地银行卡、存折账户转账支取后以过渡方式办理的，可对原转账支取交易进行抹账或冲账处理将通存款项退回付款账户。柜员在取消处理的记账凭证上批注“取消××××年××月××日××××××××号传票”字样，在原通存业务的记账凭证上批注“已于××××年××月××日××××××××号传票取消”字样，原通存业务的记账凭证加盖有关业务印章和柜员名章留存，并将客户回单交客户。

核销通兑往账成功，现转类型选“现金”的，柜员支付现金给客户；现转类型选过渡的，将款项转入收款账户。原通兑业务的记账凭证加盖有关业务印章和柜员名章附核销传票后作附件，客户回单加盖有关业务印章交客户，并向客户收取通兑业务手续费。

取消/核销处理后通存通兑款项转应解汇款及临时存款账户的，及时通知客户办理领款手续。

3. 冲正申请及时收到应答的处理

通存往账和通兑往账的报单状态为“已超时”时，柜员选择“0790发出冲正申请”，根据原通存通兑记账凭证录入冲正要素提交冲正申请。

收到冲正应答后，打印冲正申请交易的记账凭证，补打原通存通兑业务记账凭证和客户回单，冲正申请交易记账凭证加盖有关业务印章和柜员名章作原通存通兑业务记账凭证的附件，柜员根据往账报单状态比照第五、六条的相关规定进行处理。

4. 冲正申请未能及时收到应答的处理

柜员发出冲正申请后未能及时收到冲正应答的，做如下处理：

（一）原业务记账凭证随当日传票装订，原客户回单留存，办理通存业务时留存通存款项和手续费，办理通兑业务时留存手续费，并将手续费记入“小额支付手续费暂收款项”账户。使用客户回执通过“0792实时业务单笔查询”交易打印往账报单代业务处理待定凭证，通存业务冲正无应答时柜员记载“通存业务冲正未应答，通存款项和手续费留存”，通兑业务冲正无应答时柜员记载“通兑业务冲正未应答，手续费留存”，业务处理待定凭证加盖业务公章交客户，明示客户该笔业务处理结果待定。

（二）待业务恢复正常后，柜员根据原业务客户回单发起冲正申请，收到冲正应答后，冲正记账凭证加盖有关业务印章和柜员名章附冲正柜员当日传票后作附件，并根据不同情况分别处理：

1、冲正后报单状态为“已成功”的通存往账。客户回单加盖有关业务印章，并告知客户交易处理结果。

2、冲正后报单状态为“已拒绝”的通兑往账。将收取的通兑手续费进行抹账或冲账处理退给客户，并告知客户交易处理结果。

3、冲正后报单状态为“待取消”的通存往账。将收取的通存手续费进行抹账或冲账处理退给客户，并对原通存业务进行取消处理：原通存业务以现金方式办理且客户在柜面等待领款的，取消时现转类型选“现金”，原通存业务以现金方式办理且客户不在柜面等待领款的，取消时现转类型选择过渡账户，将通存款项转过渡账户，再转入应解汇款及临时存款账户；原通存业务通过转账方式办理的，取消时转账类型可选择过渡账户或入客户账，将通存款项退回付款账户，其中对于付款账户因销户等原因无法退回的，将通存款项转入应解汇款及临时存款账户，对于原通存业务通过异地银行卡、存折账户转账支取后以过渡方式办理的，取消时转账类型可选过渡账户，并可对原转账支取交易进行抹账或冲账处理将通存款项退回付款账户。进行上述处理后，告知客户交易处理结果，并通知通存款项转入应解汇款及临时存款账户的客户及时领取通存款项。

4、冲正后报单状态为“待核销”的通兑往账。原业务模式为转账的，柜员进行核销处理，将通兑款项转入收款账户，其中对于收款账户为异地农行银行卡、存折账户需收取本行异地存款手续费而客户未前来交纳的，将扣除本行异地存款手续费后的通兑款项通过相关的系统转入收款账户，对于收款账户因销户等原因无法转入的，将通兑款项转过渡账户，再转入应解汇款及临时存款账户。进行上述处理后，及时告知客户交易处理结果，并通知通兑款项转入应解汇款及临时存款账户的客户及时领取通兑款项。原业务以现金方式办理的，告知客户于2个工作日内领取通兑款项，客户及时领款的，柜员核销通兑往账后将款项支付给客户；客户超期未领款的，柜员在到期日的次日核销通兑往账后将款项退回付款人账户。

### 8.7.注意事项

1．柜员可对“已超时”的往账重复发送冲正申请。

2．冲正申请未收到冲正应答的，柜员需向客户出具业务处理待定凭证，并将通存款项和通存通兑手续费留存，待业务恢复正常后，及时发起冲正申请，依据冲正结果进行相应处理。

3．来账自动处理异常时，通存来账报单状态置为“待核销”，通兑来账报单状态置为“待取消”。柜员应每日检查是否有“待核销”、“待取消”来账报单，若有则应及时进行核销、取消处理。

4．对于原通存业务通过异地银行卡、存折账户转账支取后以过渡方式办理的，可对原转账支取交易进行抹账或冲账处理将通存款项退回付款账户。

5．取消/核销处理后通存通兑款项转应解汇款及临时存款账户的，及时通知客户办理领款手续。

## 第九章 支票影像业务

### 9.1提出支票

#### 9.1.1流程图示



#### 9.1.2业务操作

1．受理审核

持票人开户行收到持票人送交的支票和进账单时，应认真审查：

（1）支票票面是否记载12位银行机构代码；

（2）支票单笔金额是否低于50万元（不含）；

（3）支票是否为统一规定印制的凭证，支票是否真实，是否超过提示付款期限，是否为远期支票；

（4）支票填明的持票人是否在本行开户，持票人的名称是否为该持票人，与进账单上的名称是否一致；

（5）出票人的签章是否符合规定；

（6）支票的大小写金额是否一致，与进账单的金额是否相符；

（7）支票必须记载的事项是否齐全，出票金额、出票日期、收款人名称是否更改，其他记载事项的更改是否由原记载人签章证明；

（8）背书转让的支票，其背书是否连续，签章是否符合规定，背书使用粘单的是否按规定加盖骑缝章；

（9）持票人是否在支票的背面作委托收款背书。

对拒绝受理的支票，持票人开户银行应制作一式二联拒绝受理通知书，经会计主管审批同意后，加盖业务办讫章，一联连同支票和进账单一并退持票人，一联留存，定期装订保管。

凭证审查无误的，在第一联进账单上加盖受理凭证章，作为回单退持票人，在第二联进账单上加盖“收妥后入账”字样的戳记。

2．发起支票影像信息

（1）委托人民银行票据交换所录入支票电子清算信息和采集支票影像信息。向人民银行票据交换所提出支票实物，委托票据交换所采集支票影像信息和录入支票电子清算信息的，对审核无误的支票，按下列步骤进行处理：

①在支票规定区域加盖票据交换专用章，交换专用章上的日期应为受理持票人交存支票的日期；

③按规定及时将提出支票清单两联连同支票单独装入“影像交换专用信封”一并送交北京票据清算中心；

④收到票据交换所采集影像后返回的支票和处理成功清单及提出清单， 及时查收小额系统来帐；

⑤收到票据交换所受理提出后打印并返回的受理成功提出业务清单，登记提出业务登记簿后注明处理结果，与原提出支票清单配对后，专夹保管，定期装订。

3．接收影像交换业务回执。小额支付系统接收到影像交换业务回执，对原提出业务登记簿进行匹配销记。

（1）提出行接收回执

①回执查询。通过“0724查询多笔影像交换业务回执”或“0770小额支付系统待处理业务汇总信息”交易，查询本行是否有影像交换业务回执。

②付款回执凭证打印

收到状态为“自动核销”的影像交换业务回执报单时，次日只需选择“072c打印自动入账通知书”交易，打印自动入账记账凭证，抽出原专夹保管的支票和进账单，核对无误后，支票加盖业务办讫章附记账凭证后，进账单第二联作记账凭证附件，一并随入账日传票交予后督中心。进账单第三联加盖业务办讫章作收账通知交持票人。

③付款回执核销

收到状态为“待核销”的影像交换业务回执报单时，选择“0726生成未核销影像交换来账凭证”和“072a打印未核销影像交换来账凭证”交易，打印一式三联联行来账凭证。抽出专夹保管的支票和进账单，对来账凭证进行审核，无误后选择“0722核销影像交换业务回执”进行核销，根据核销类型不同，做相应处理：

核销类型选择“入客户账”，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章，支票加盖业务办讫章附联行来账凭证第一联后，联行来账凭证第二、三联和进账单第二联作联行来账凭证第一联附件。进账单第三联加盖业务办讫章作收账通知交持票人。

核销类型选择“转91过渡”，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章。联行来账凭证第二联作相关子系统记账凭证，支票加盖业务办讫章附后，联行来账凭证第三联和进账单第二联作联行来账凭证第二联附件。进账单第三联加盖业务办讫章作收账通知交持票人。

核销类型选择“转92过渡”，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章，打印92过渡记账凭证，加盖柜员名章后与联行来账凭证第二、三联一并传递给接收柜员。联行来账凭证第二联作相关子系统记账凭证，支票加盖业务办讫章附后，联行来账凭证第三联和进账单第二联作联行来账凭证第二联附件。进账单第三联加盖业务办讫章作收账通知交持票人。

④退票回执的处理。收到拒绝付款的回执，打印退票理由书一式二联（客户回单代），一联加盖业务办讫章连同支票和进账单一并退还持票人，并办理签收手续，在登记簿注明处理结果一联专夹保管，定期装订。

（2）代理行接收回执。提出行参加影像交换系统但未参加小额支付系统的，其影像交换业务回执由代理行接收。

①付款回执的处理。代理行收到属于未参加小额支付系统提出行的付款回执，选择“0722核销影像交换业务回执”进行核销时，核销类型选择“转网内往来”，将款项转划原提出行，用联行来账凭证第一联打印记账凭证，加盖业务办讫章。

原提出行收到网内往来系统来账业务后，抽出专夹保管的支票和进账单，对业务回执审核无误后，手工匹配销记原提出支票清单，并参照“提出行接收回执”相关操作进行相应处理。

②退票回执的处理。代理行收到拒绝付款回执时，用客户回单打印一式三联退票理由书，加盖业务办讫章后，第二、三联送交原提出行，第一联专夹保管，定期装订。

原提出行收到退票理由书后，手工匹配销记原提出支票清单，退票理由书第三联连同支票和进账单一并退持票人，并办理退票签收手续，第二联专夹保管，定期装订。

4．逾期未收到回执的处理。提出行在T+N日内（T为影像交换系统转发业务的时间，N为返回回执最长期限，N＝2）未收到支票业务回执的，应主动通过影像交换系统向提入行发出查询。支票提示付款期届满仍未收到支票业务回执的，提出行可将实物支票退还持票人并办理签收登记，销记提出业务登记簿。支票退还持票人后收到支票业务回执，回执确认付款的，通知持票人交回退还的支票，核实后贷记收款人账户；回执拒绝付款的，打印退票理由书交持票人。

#### 9.1.3注意事项

发起支票影像信息时，提出业务清单与提出的支票、二、三联进账单一并专夹保管，待收到影像支票回执后作相应的处理，并在登记簿注明处理结果。

### 9.2止付申请及应答

#### 9.2.1业务操作

1．发出止付申请

提出行对票据交换所已成功受理但尚未收到回执的支票业务需要止付的，应制作一式两份止付申请书，经会计主管审批并加盖业务专用章后，可先通过电话、传真方式通知票据交换所，次场交换再将一联止付申请书送交票据交换所，一份专夹保管.

2．收到应答止付

提出行收到票据交换所转发的拒绝止付或同意止付的应答书后，销记“收到、发出信息登记簿”，止付应答书与原“止付申请书”配对后专夹保管。

3．收到止付申请

提入行收到票据交换所传送的止付申请报文，应立即查明回执处理情况，打印一式两份的“止付应答书”，经会计主管审批并加盖业务专用章后，一份送交票据交换所，一份专夹保管。未通过小额支付系统发出支票业务回执的，立即发起拒绝付款回执，并发出“同意止付”应答；已通过小额支付系统发出支票业务回执，如为拒绝付款的，发出“同意止付”应答；如为同意付款且已纳入轧差的，不予止付并发出“拒绝止付”应答。

4．发出止付应答

提入行在收到止付申请书的当日至迟次日10：00前发出应答书。提入行收到止付申请和发出止付应答，应登记“收到、发出信息登记簿”。

### 9.3查询查复

9.3.1业务操作

1．通过票据交换所处理

（1）发出查询。查询行对接收或发出的支票业务有疑问，以及受理客户的查询事项，需进行查询的，打印一式两份查询书经会计主管审批同意后，加盖业务专用章，一份传真交票据清算中心，后原件送交清算中心，一份留存。

（2）收到查复。查询行收到票据交换所转发的查复，经会计主管审批后做相应处理。收到的查复书附与原查询书配对专夹保管。如有必要，可复印查复书作记账凭证附件。

（3）收到查询。查复行收到票据交换所转发的查询，依照查询书的内容，查明情况和原因，对更正支票业务要素的查询，必须严格以客户提交的原始凭证记载内容为依据查复。

（4）发出查复。查复行制作一式两份查复书，经会计主管审批同意后，加盖业务专用章，一份送交票据清算中心，一份留存，发出查复书与收到查询书一一配对保管。查复行应在收到查询当日至迟次日上午10：00前发出查复书。

2．通过小额支付系统处理

（1）发出查询。对已经通过小额支付系统发出或收到的影像交换业务回执有疑问或需要特别说明时，可向对方行发出查询，经会计主管审批同意后，选择“0755发出查询”交易，用客户回单打印发出查询书一份，并专夹保管。

（2）收到查复。选择“0770查询待处理汇总信息”或“0765查询查询查复登记簿”交易查看是否收到查复。若收到查复，通过 “0764查询单笔查询/查复”交易，用客户回单打印两联查复书，按查复书要求做相应处理，一联查复书作有关记账凭证附件，一联查复书与发出查询书配对专夹保管。

（3）收到查询。选择 “0770查询待处理汇总信息”或“0765查询查询查复登记簿”交易查看是否收到查询。若收到查询，通过“0764查询单笔查询/查复”交易，用客户回单打印收到查询书一联，专夹保管。

（4）发出查复。根据收到的查询书与原始凭证核对，按查询书相关内容查明原因作相应处理，经会计主管审批同意后，选择“0765发出查复”交易，用客户回单打印发出查复书，与收到的查询书配对专夹保管。

### 9.4差错及异常

#### 9.4.1业务操作

1．退回申请及应答

（1）发出退回申请。对本行已“发送成功”的影像交换业务回执申请退回时，经会计主管审批同意后，柜员选择“0757发出退回申请”交易处理，打印发出退回申请书（客户回单代），专夹保管。若客户要求退回的，应由客户提出书面申请。

（2）收到退回应答。选择“0767查询退回申请/应答登记簿”交易查看是否收到退回应答。若收到退回应答，则按系统提示联动“0766查询单笔退回申请/应答”交易，查看退回应答内容，打印收到退回应答书（客户回单代），与原退回申请书配对专夹保管。

（3）收到退回申请。选择“0770查询待处理汇总信息”或“0767查询退回申请/应答登记簿”交易查询是否收到退回申请。若收到退回申请，选择“0766查询单笔退回申请/应答”交易处理，查看退回申请内容，打印退回申请书，专夹保管。

（4）发出退回应答。根据收到的退回申请书核对原始凭证，按有关规定进行相应处理，经会计主管审批同意后，选择“0758发出退回应答”交易，用客户回单打印发出退回应答书，与收到的退回申请书配对专夹保管。对“同意退回”的业务还需做退汇处理。

2．取消交易。对发出状态为“已录入未确认”、“待取消”的影像交换业务回执进行取消时，录入员选择“0738取消”交易，打印记账凭证。取消发出影像交换业务回执时，在记账凭证上红字批注“取消XX年XX月XX日XXXX（原凭证号）号”，并加盖业务办讫章，在原记账凭证上红字批注“已于XX年XX月XX日XXXX（新凭证号）号取消”字样和取消原因。根据不同情况，做相应后续处理：

（1）取消后重做发送业务回执处理的，在原记账凭证上用红字批注“已于XX年XX月XX日XXXX（新凭证号）号重记”字样，在新记账凭证上用红字批注“重记XX年XX月XX日XXXX（原凭证号）号”字样。

（2）取消后需要退回客户账的，取消交易成功后，款项自动贷记91过渡，手工填制记账凭证和客户回单，经会计主管审批同意后，将款项转入客户账户，回单交客户。对转账类型为跨网点借记支票户付款，取消后需要退回客户账的，通过网内往来将款项发送到客户原开户行，开户行将款项转入客户账户后，将客户回单交客户。

## 第十章 集中代收付业务

### 10.1基本规定

1．集中式代收付业务指收、付款单位委托代收付中心提出代收、代付业务指令，代收付中心负责将业务指令通过小额支付系统转发至收、付款单位的开户行并完成款项的代收和代付并将处理结果返回至代收付中心及收、付款单位。

2．清算组织经中国人民银行批准依法设立，向社会提供支付清算服务的中介性组织，简称代收付中心。小额支付系统允许清算组织作为特许参与者接入办理业务，但不在支付系统开立清算账户。

3．集中代收付模式下，对于定期借记业务，清算组织、付款人开户银行、付款人、收费单位需要签订办理代扣某类费用的四方合同（协议）；对于定期贷记业务，如代发工资、代发保险金等，清算组织需要与银行、付费单位签订三方合同（协议）。

### 10.2集中代付

我行作为委托付款单位开户行，在处理集中代付业务的合同（协议）核验、扣款、转换成定期贷记业务、返回代收付业务通用回执和代付业务回执时，均由系统自动完成，无需人工干预，柜员可通过相关交易查询本行收到集中代付业务的处理情况。

1．接收批量代付阶段

（1）付款清算行收到代收付中心批量代付业务，通过合法性检查后，在前置机上登记《小额支付系统集中代付业务登记簿》，报单状态为“未处理”。

（2）对代付合同（协议）号为全零（代收付中心已集中核验），行内系统不再对代付合同（协议）进行核验，直接提交ABIS进行扣款处理。

（3）对代付合同（协议）号不为全零（代收付中心未核验）的，行内系统还需核验代付合同（协议）。

①核验失败的，报单状态修改为“协议检查失败”，同时登记相应失败业务回执状态；

②核验成功的，报单状态修改为“协议检查成功”，并提交后台进行扣款处理。

（4）根据ABIS返回的扣款结果，修改《小额支付系统集中代付业务登记簿》中的报单状态，扣款成功的报单状态为“扣款成功”，扣款失败的报单状态为“扣款失败”，同时登记相应业务回执状态。

（5）完成上述处理后，付款清算行将处理结果组成代收代付通用回执的通用信息业务包，代收付中心，报单状态修改为“已发通用回执”。

2．定期贷记业务阶段

（1）付款清算行处理流程

①付款清算行前置系统自动提取《小额支付系统集中代付业务登记簿》中报单状态为“扣款成功”的代付业务相应要素项，转换成定期贷记业务，按同一信息业务序号下所有明细序号自动编列对应支付交易序号，登记《小额支付系统定期业务往账登记簿》，系统自动分配一个批次号与该信息业务序号对应，定期贷记业务报单状态为“已确认未发送”，代付业务报单状态修改为“已发定期业务”。

②根据行内系统的组包规则，该信息业务序号下扣款成功的代付业务自动组成为一个定期贷记业务包，按照小额支付系统定期贷记业务包业务流程转发至收款清算行，定期贷记业务包发送成功后，定期贷记业务报单状态修改为“发送成功”。

（2）收款清算行处理流程。收款清算行收到定期贷记业务包后，应及时对收款人账户作入账处理，对因账号户名不符等原因造成无法入账的，收款清算行应在退汇规定时间内（代收付中心可以根据业务需要确定）办理退汇业务。

3．代付业务回执阶段。代付业务转换后的的定期贷记业务发送成功后，系统在一定时间内自动组成批量代付业务回执的通用信息包发送至代收付中心，代收付业务报单状态修改为“已发代付回执”。

### 10.3集中代收

我行作为委托收款单位开户行，在处理集中代付业务的合同（协议）核验、账户检查、转换成定期借记业务、返回代收付业务通用回执和代收业务回执时，均由系统自动完成，无需人工干预，柜员可通过相关交易查询本行收到集中代收业务的处理情况。

1．发起批量代收阶段

（1）收款清算行收到代收付中心通用信息业务包，通过合法性检查后，在行内前置系统上登记《小额支付系统集中代收业务登记簿》，报单状态为“未处理”，然后提交ABIS对收款人账号户名及账户状态检查处理。

（2）通过检查的，该信息业务序号下所有业务明细在《小额支付系统集中代收业务登记簿》登记的报单状态修改为“账户检查成功”。

（3）未通过检查的，该信息业务序号下所有业务明细在《小额支付系统集中代收业务登记簿》登记的报单状态修改为“账户检查失败”，业务回执状态登记为不成功的具体回执状态。

（4）完成上述处理后，收款清算行将处理结果发送至代收付中心，代收业务报单状态修改为“已发通用回执”。

2．定期借记业务阶段

（1）收款清算行的处理

①收款清算行前置系统自动提取《小额支付系统集中代收业务登记簿》报单状态为“账户检查成功”的代收业务明细相应要素项，转换成定期借记业务，按同一信息业务序号下所有明细序号自动编列对应支付交易序号，登记《小额支付系统定期业务往账登记簿》，系统自动分配一个批次号与该信息业务序号对应，定期借记业务报单状态为“已确认未发送”，代收业务报单状态修改为“已发定期业务”。

②根据行内系统的组包规则，该批次代收业务自动组成一个定期借记业务包，按照小额支付系统定期借记业务包的业务流程转发至付款清算行。

（2）付款清算行的处理

①付款清算行收到转来的定期借记业务包后，对“合同（协议）号”为全零的定期借记业务，行内前置系统跳过付款合同（协议）的校验步骤，直接提交ABIS进行付款人账户扣款处理；对“合同（协议）号”不为全零的定期借记业务，仍需校验正确后，再提交ABIS进行付款人账户扣款处理。

②付款清算行在回执期限（T+N日）到期前，系统自动组成定期借记业务回执包转发至收款清算行。

3．批量代收业务回执阶段

（1）收款清算行收到发来的定期借记业务回执包后，登记《小额支付系统定期业务往账登记簿》和《小额支付系统定期业务来账登记簿》，完成收款人的收款资金入账处理；同时根据定期借记业务回执中的业务回执状态修改《小额支付系统集中代收业务登记簿》中相应代收业务明细的业务回执状态。

（2）将代收业务处理最终结果组成通用信息业务包，发送至代收付中心，代收业务报单状态修改为“已发代收回执”。

### 10.4集中代收撤销

代收付中心办理批量代收业务，向收款行发出代收通用信息后，可以根据收款单位的委托对收款行尚未返回收款结果的代收业务作撤销处理。

我行作为委托付款单位开户行，在处理收到集中代收业务撤销进行检查判断、转发止付申请、返回撤销应答时，均由系统自动完成，无需人工干预，柜员可通过相关交易查询本行收到集中代收业务撤销的处理情况。

1．收款清算行的处理。收款清算行行内前置系统收到代收付中心发来的业务类型为批量代收撤销申请的信息后，登记《小额支付系统集中代收业务撤销登记簿》，撤销状态为“未处理”，然后检查《小额支付系统集中代收业务登记簿》，根据检查结果进行相应处理。

（1）《小额支付系统集中代收业务登记簿》无记录，代收业务撤销的业务回执状态修改为“其他”，撤销失败。

（2）《小额支付系统集中代收业务登记簿》有记录，代收业务报单状态为“未处理”、“账户检查失败”、“账户检查成功”、“已发通用回执”，表明尚未转换成定期借记业务，代收业务撤销的业务回执状态修改为“成功”，撤销成功，相应代收业务报单的业务回执状态修改为不成功的具体回执状态。

（3）《小额支付系统集中代收业务登记簿》有记录，代收业务报单状态为“已发定期业务”，表明代收业务已转换成定期借记业务，尚未收到定期借记业务回执，系统自动对该信息业务序号对应的该批次所有定期借记业务按包发出借记业务止付申请，撤销状态修改为“发出止付申请”，代收业务报单状态修改为“发出止付”。收到整包止付应答后，撤销状态修改为“收到止付应答”，根据止付应答结果确定撤销是否成功。

①收到止付应答为“已止付”时，代收业务撤销的业务回执状态修改为“成功”，撤销成功；

②收到止付应答为“不能止付”时，代收业务撤销的业务回执状态修改为“其他”，撤销失败。

（4）《小额支付系统集中代收业务登记簿》代收业务报单状态为“已发代收回执”时，代收业务撤销的业务回执状态修改为“其他”，撤销失败。

（5）收款清算行根据撤销处理结果，组成业务类型为代收代付通用回执的信息，返回给代收付中心，撤销状态修改为“已发撤销应答”。

2．付款清算行的处理。收到转发的借记业务止付申请后，由系统自动发出止付应答，无需柜员手工干预。

### 10.5变更合同（协议）

#### 10.5.1基本规定

在日常业务处理期间，客户如需变更代收付合同(协议)内容（包括新增、修改和删除），由付款人开户行办理合同（协议）的变更手续，通过付款清算行将变更合同（协议）的信息发送至代收付中心，代收付中心更新本地合同（协议）信息，并将处理结果返回给付款清算行，付款人开户行可查询处理结果。

#### 10.5.2业务操作

1．变更通知发出阶段

（1）付款人开户行柜员选择“0780变更集中代收付合同（协议）”交易处理，打印记账凭证并专夹保管。

提交行内前置系统检查集中代收付合同（协议）预审库和核准库，系统根据检查结果进行相应处理。检查通过的，该代收付合同（协议）登记在集中代收付合同（协议）预审库中，处理状态为“未发送”；检查失败的，不进行登记。

（2）行内前置系统将处理状态为“未发送”的集中代收付合同（协议）组成业务类型为“40507-签约关系变更通知”的通用信息业务包发送至代收付中心，发送成功后，处理状态修改为“待审核”。

2．收到变更通知结果阶段

（1）付款清算行收到代收付中心返回的代收代付通用回执信息后，根据业务回执状态，系统自动修改集中代收付合同（协议）预审库相应代收付合同（协议）的处理状态。业务回执状态为成功的，处理状态修改为“登记成功”；业务回执状态为不成功的，处理状态修改为“登记失败”。

（2）对业务回执状态为成功的回执，系统同时在集中代收付合同（协议）核准库中进行登记或删除。

①变更方式为“新增”时，系统将预审库中该代收付合同（协议）同时登记在核准库中，变更方式为“新增”；

②变更方式为“修改”时，系统将核准库中原有合同（协议）替换成预审库中该代收付合同（协议），变更方式为“修改”；

③变更方式为“删除”时，系统删除集中代收付合同（协议）核准库中该代收付合同（协议）。

#### 10.5.3注意事项

1．变更方式选择“修改”时，允许修改 “付款人号”、“付款人名称”、“付款人开户行行号”、“付款人地址”、“附言”等输入项。

2．代付协议不允许修改，必须先删除原代付协议再新增代付协议。

3．当变更方式选择删除时，营业机构只能修改和删除本网点建立的集中代收付合同（协议）。

## 第十一章 托收业务登记簿

### 11.1托收业务单笔录入

#### 11.1.1流程图示



#### 11.1.2业务操作

1．受理审核

（1）发出托收。柜员发出托收按规定审查托收凭证填写的内容是否齐全、正确，托收凭证与所附单证的张数是否相符。发出托收业务要核对托收凭证第二联上的签章是否与预留印鉴一致。在托收凭证第一联加盖受理凭证章后退给收款人，托收凭证第二联专夹保管，将托收凭证三、四、五联（第三联加盖业务专用章）连同交易单证一并寄交付款人开户行。

（2）收到托收。收到托收业务时，按规定审查托收凭证填写的内容是否齐全、正确，托收凭证与所附单证的张数是否相符。收到托收业务柜员在审查无误后，将第三、四联托收凭证专夹保管，第五联托收凭证加盖受理凭证章，连同单证一并及时交给付款人。

2．交易操作

柜员根据托收类型选择“5681单笔录入”交易进行录入处理，托收凭证编号填写发出或收到托收时托收凭证的编号，凭证编号由9位数字组成，编排规则为：1位识别码+2位月份+2位日期+4位顺序号，识别码1表示发出托收业务，2表示收到托收业务。顺序号为当天编列的顺序，托收凭证编号为必输项，不可修改，网点同一年度发出托收的编号不可重复。

业务类型选择6-8收到托收业务时，交易成功后返回客户签收日期和客户签名栏信息，柜员通过屏幕打印返回信息后交客户签收，并与留存的托收凭证配对专夹保管，付款时作付款凭证附件。

### 11.2托收业务单笔补录

#### 11.2.1 流程图示

见11.1.1流程图示

#### 11.2.2基本规定

1．发出托收收到款项时，柜员必须补录收款日期和收款金额，留存的第二联托收凭证与来账凭证核对无误后作贷方凭证处理。

2．收到托收支付款项时，必须补录本行付款的日期和金额，留存的第三联托收凭证作借方凭证，留存的第四联托收凭证作发出往账业务依据。

#### 11.2.3业务操作

柜员选择“5682单笔补录”交易，系统联动“5685单笔查询”交易，录入凭证编号，系统显示需补录的录入交易明细，柜员核对无误后，进入补录交易接口，发出托收业务销账金额录入对方付款金额（拒付时金额可为零、下同）；收到托收销账金额录入本网点付款金额。

### 11.3信息单笔修改

柜员选择“5686单笔修改”交易对本月已发生的录入或补录交易中相关错误信息进行修改，托收凭证编号和交易日期不能修改。

### 11.4汇总录入

业务类型为发出同城特约委托收款业务，柜员可选择“5683汇总录入”交易进行汇总录入。汇总录入交易不需再做补录处理.

# 第七部分 外汇业务

**基本概念**

经常项目：反映一国与他国之间实际资源的转移，包括：货物、服务、收益和经常性转移。

金融和资本项目：金融项目反映我国对外资产和负债的所有权变动的所有交易，包括直接投资，证券投资，其他投资；资本项目反映金融资产在一国和他国之间的转移即国际资本流动，包括资本转移。

结汇：指银行按规定的人民币汇率买入企事业单位或个人的外汇，并支付相应人民币的业务。

售汇：指银行按规定的人民币汇率卖给企事业单位或个人外汇，并收取相应人民币的业务。

有效凭证：指国家授权部门签批的加工贸易合同及其他进口批准件；海关签发的“进口货物报关单”；外汇局公布的“由外汇局审核真实性的进口单位名单”及签发的各项批准文件、备案表；其他有关部门的批准文件和函件及国家授权部门的出国任务批件等正本文件。

有效商业单据：指贸易公司、银行、保险、运输、商检等单位的合同、发票、支付通知、保险单据、运输单据（含货物收据）、检验证书、收费清单/通知单等正本文件（或正本复印件）。

## 第一章 对公账户开立

首次办理对公单位的收、付款业务时,客户需要填制《对公单位基本情况表》并签章后交经办行盖章，与《营业执照》、《组织机构代码证》复印件共同传真至支行；如客户需以法人名章代替法人签字、以单位其他印章代替单位公章的，还应填写《个人名章用章说明》和《用章说明》。

### 1.1经常项目开户

（一）不需经外汇局事先核准的经常项目外汇账户：

1、经常项目外汇账户；

2、具有特殊来源和指定用途的经常项目外汇账户；

3、驻华机构代表处或办事处经费户；

4、个人对外贸易结算账户；

账户开立：

1、企业已经办理基本信息登记，需提供如下资料到网点办理开户事宜：

开户申请；营业执照；组织机构代码证书；外商投资企业IC卡（如为外商投资企业）、外商投资企业批准成立证书复印件；对外贸易经营者备案表（如企业办理货物贸易项下付汇）；\* 由外汇账户信息交互平台打印的企业基本信息；其他比照人民币账户开户所需材料。

\* 如未在外汇管理局办理基本信息登记，需持营业执照原件、复印件，组织机构代码证原件、复印件到国家外汇管理局北京外汇管理部办理企业基本信息登记手续。

（二）需经外汇局核准的经常项目外汇账户：

外币现钞账户（仅司法、行政执法机构可开立外币现钞账户）；

账户开立：

凭外汇局核准件办理；其他材料比照“（一）不需经外汇局事先核准的经常项目外汇账户”中所涉及的相关材料。

外汇账户开立应要求客户提供原件及加盖单位公章的复印件，经客户经理上门核实后，由有权人签字确认后，方可在系统中操作。

柜员基本操作：

1、打印企业基本信息：

登陆外汇账户信息交互平台（http://9.8.47.229），输入正确的用户名及密码；查询企业基本信息登记情况，并打印留存。

2、ABIS开户步骤：

无需外汇局核准：交易步骤2505—7621

其中：经常项目外汇账户性质代码为1000 ，核准件号输“N”，技监局代码指企业组织机构代码

需外汇局核准：交易步骤2505—7623—7621

3、传真开、销户登记传票：开户完毕后， 将7621传票传真至分行国际业务部，（传真电话：68355069）；销户后将762a传票传真至分行国际业务部。

★提示：定期账户销户时，除向分行发送762a传票外，还需电话告知分行国际业务部，联系电话：88338171

★提示：开户时，注意查看组织机构代码证、营业执照等是否在有效期内。

（三）、外商投资企业资本金账户

账户性质代码：2206

1、企业到银行开户须提供材料：

开户申请书（开户币种、账户性质等内容）；外商投资企业批准成立证书；外商投资企业IC卡（银行应从卡内读取到核准开户信息）；其它比照人民币账户开户所需要的材料。

柜员基本操作：

1、打印企业基本信息：

登陆外汇账户信息交互平台（http://9.8.47.229）；输入正确的用户名及密码；通过客户名称查询企业基本信息，并打印留存。

2、登陆直接投资系统，为客户进行开户的“反馈操作”

登陆网址为http://100.1.64.1，代理地址为“187.68.21.5”，端口为“8080”；点击“外商投资业务管理模块”，随后选择下拉菜单中的『银行登记管理 - 银行核准类信息反馈』链接；输入查询条件后，如查询到需要反馈的核准件编号；点击要反馈的核准件编号，打开核准信息后，根据核准信息为客户办理开户手续；开户成功后，应打印反馈的核准件，进入反馈页面；点击『反馈』按钮，对该核准件反馈。

★提示：确认该核准件在有效期内，另外需仔细核对核准件的信息是否正确，办理开户操作后应及时反馈，勿超效期。汇入资本金的企业或个人应该是核准件备注栏中注明的企业或个人，并且是外汇登记证（IC卡）中标注的投资方。

3、ABIS开户步骤：

交易步骤2505-7623-7621

其中：7621传票需传真至分行国际部 68355069。

提示：外商投资企业资本金账户贷方累计限额许在核准件批准的限额基础上加上1％或等值3万美元中相对较小的值。另外，由于账户系统不能读取非金额错误的冲账记录，如交易编码、外管申报信息错误的，需通知分行，从后台进行数据修改。

### 1.2 待核查账户开立

本账户的用途为企业收回货款的过渡账户，进入到该账户的款项，必须是按国际收支申报规则申报为货款项下的款项，不含转口贸易。

待核查账户性质代码为1101。

**1.2.1客户已在国家外汇管理局北京外汇管理部进行基本信息登记账户开立**

1.开户申请；

2、其他资料同人民币账户开户。

3、柜员基本操作：

打印企业基本信息： 登陆外汇账户信息交互平台（http://9.8.47.229）；输入正确的用户名及密码； 通过客户名称查询企业基本信息，并打印留存。

ABIS开户步骤：无需外汇局核准：交易步骤2505—7621

科目选择“48101”， 核查账户余额按活期存款计息，待核查账户内资金结汇、转出统一使用结算业务申请书。

将7621交易传票传真至分行国际业务部：68355069

**1.2.2客户未在国家外汇管理局北京外汇管理部进行基本信息登记**

客户应先到外汇局北京外汇管理部进行企业基本信息登记，然后再来银行开立待核查账户，手续同上。

提示：待核查账户的户名，必须是“企业名称”，不可加注“待核查户”等字样。

另外，各行为客户办理货物贸易项下收汇入账时，应根据汇款指示、交易附言等内容判断资金是否属于货款收入，如无上述信息供各行进行判断的，各行应要求客户提供加盖预留印鉴的说明。

## 第二章 对公账户收入、结汇

结汇的管理原则：

1、银行对境内机构和个人的外汇收入必须区分经常项目和资本项目；

2、所有经常项下结汇须凭规定的凭证、单据办理；资本项下结汇需凭外汇局核准件或银行按照有关规定办理；

3、凡无法证明属于经常项目的外汇收入，均按资本项目外汇结汇的有关规定办理。

### 2.1 经常项目收入、结汇

**2.1.1贸易项目**

自2008年7月14日起，企业出口收汇（含预收货款，不含转口贸易），必须进入以该企业名称开立的出口收汇待核查帐户。

自2009年3月2日起，各行为客户办理贸易项下收汇转出待核查账户时（不含预收货款），应首先咨询客户该笔转出资金对应收汇是否属于“收汇日期晚于出口报关单签发日期90天以上（不含）的延期收汇”，如不属于此类延期收汇范畴，请客户在《中国农业银行股份有限公司北京市分行非延期收汇承诺书》中签字,无须客户出示该笔收汇对应关单；如属于延期收汇，客户应持此次收汇对应纸质关单至我行办理收汇业务。

1. 货物贸易项下收汇流程：

（1）各行为客户办理货物贸易项下收汇入账时，应根据汇款指示、交易附言等内容判断资金是否属于货款收入，如无上述信息供各行进行判断的，各行应要求客户提供加盖预留印鉴证明该笔收汇为货物贸易项下收汇的说明。

（2）企业出口收汇进入待核查账户后，应在五个工作日内，到我行办理国际收支申报；

（3）客户将资金由待核查账户转出或结汇业务时，应提交填写完整、加盖企业预留印鉴的《待核查账户资金结汇/划转委托书》、电子口岸IC卡，来料加工业务需提供报关单原件，网点将客户递交资料一并送交业务部门，待支行在电子口岸出口收结汇联网核查系统核注成功后，打印《出口收结汇联网核查系统银行核注明细信息》后，支行可通知网点办理结汇或划转业务。网点凭加盖企业预留印鉴的《结算业务申请书》、《卖出外汇申请书》为客户办理结汇或转出手续。

（4）贸易融资下的收汇的联网核查，请参见出口收结汇联网核查政策相关问题解答（第一期）。

1. 出口收汇核销专用联的出具：
2. 我行在按规定进行联网核查并为企业办理结汇或划出时，为企业出具出口收汇核销专用联（不含预收货款），为客户出具的核销专用联应与对应收汇的涉外收入申报单号码一一对应，即一笔收汇只能出具一张核销专用联。
3. 预收货款应待货物实际报关出口后，客户向我行提供核销单号，我行方可为其出具核销专用联。

（3）对多次出口一次收汇的，我行应当要求境内机构提供该笔收汇对应的所有核销单编号，并在核销专用联上注明。一次出口收汇只能出具一张核销专用联，不得分次出具。一笔出口收汇分次联网核查的，银行应在对该笔收汇进行第一次联网核查后出具全额的出口收汇核销专用联，在核销专用联上签注相应的已联网核查金额并复印留底。外汇局以银行签注的已联网核查金额为准为企业办理出口收汇核销手续。银行对该笔收汇进行第二次联网核查后，应在第一次复印留底的出口收汇核销专用联上签注第二次联网核查金额后提供企业，并再次复印留底。如此类推，直至该笔收汇联网核查完毕。

一笔出口收汇一次性全额进行联网核查的，银行无须在核销专用联上签注联网核查金额。

（4）贸易融资项下核销专用联的出具，请参见国家外汇管理局《出口收汇核销管理办法实施细则》和《出口收汇核销管理操作规程》。

3、其他注意事项

（1）由于企业说明错误或银行工作失误而导致货物贸易项下收汇直接入了经常项目外汇账户的，银行可根据企业的更正说明，为其办理该笔收汇划入待核查账户的手续；由于企业说明错误或银行工作失误而导致服务贸易收汇误入待核查账户的，2009年2月15日之前的入账，需经外汇局核准后，银行方可为企业办理从待核查账户划转经常项目外汇账户或其他外汇账户的手续；2009年2月15日之后，服务贸易项下收汇误入企业待核查账户的，企业可凭情况说明、合同、发票等有关单证直接到银行办理从待核查账户的转出或结汇手续。

（2）企业一笔收汇既有货物贸易也有服务贸易的，应全额转入企业待核查账户，银行审核相应合同、发票后可根据企业要求将服务贸易项下收入直接结汇或进入经常项目外汇账户。

（3）企业经常项目外汇账户中外汇资金的退汇，应凭外汇局签发的《已冲减出口收汇/核销证明》为客户办理。

（4）企业待核查账户中外汇资金的退汇，应根据外汇局在《冲减证明》上的签注办理相应的联网核查和退汇手续。未经外汇局签注的《冲减证明》不得用于办理待核查账户中外汇的退汇。

（5）企业货物贸易项下现钞收汇，严禁转入企业待核查账户。

**2.1.2非贸易项目**：

非贸易外汇收入进入外汇账户前或不进入账户直接结汇前应审核的材料：只需留存相应的能证明是非贸易收入的有效凭证或商业单据即可（如合同、协议、发票、支付通知等均可）。

（一）境外投资企业利润汇回，可以保存在其经常项目外汇账户或办理结汇。外汇指定银行在审核境内机构的IC卡境外直接投资外汇登记证、境外企业的相关财务报表及其利润处置决定、上年度年检报告书等相关材料无误后，为境内机构办理境外直接投资利润入账或结汇手续，并应在在直接投资外汇管理信息系统（以下简称“直投系统”）的境外直接投资模块（以下简称ODI模块）的“境内投资主体境外投资项目收益入账备案”或“境内投资主体境外投资项目收益结汇备案”中进行相应备案。

（二）保险公司（法人机构）外汇利润结汇:银行凭保险公司外汇资产负债表、董事会批准的当年分配方案来办理。外汇指定银行应当根据真实和实需的原则，审核有关凭证，确认保险公司结汇金额的真实性。保险公司外汇净收益在扣除弥补经营亏损和提取外汇公积金后的剩余部分，应当在会计年度终了后四个月内，或者在董事会批准当年分配方案后10个工作日内结汇，并在结汇后5个工作日内报国家外汇管理局备案。

（三）境内居民（包括境内居民法人和境内居民自然人）从特殊目的公司获得的利润、红利应于获得之日起180日内调回境内，利润或红利可以进入经常项目外汇账户或者结汇。

（四）对于境内企业二氧化碳减排交易项下的收汇，银行应审核以下单据：

1、申请书；

2、发改委的批复；

3、碳交易合同；

4、商业发票；

5、联合国授权机构核发的实际减排量认定书（对于根据碳交易合同的约定先行支付的预付款，在客户办理收汇入账时，银行可暂不审核该项）。

此项业务收入的外汇可凭上述凭证直接在银行办理结汇手续，无需开立资本项目外汇账户，国际收支统计申报应在“资本账户-非生产、非金融资产的收买/放弃-其他无形资产的所有权转让收入”项下，交易编码为“502030”，交易附言注明“出售碳排放量指标”。

（五）除另有规定外，境内机构从事非贸易活动一般不得收取外币现钞，如因特殊情况收取的外币现钞，银行须经外汇局核准后方可办理结汇。

**2.1.3 资本金项目**

**2.1.3.1 资本金账户收入**

在外汇局核准的账户限额内，确认境外汇款人与境外投资方一致后，可予以入账。入账操作完成后，经办行应登陆“国家外汇管理局直接投资外汇业务信息系统”进行“资本金账户流入登记备案”，点击菜单上『银行登记管理 -资本金账户流入登记备案』的链接。输入企业组织机构代码，点击“确定”按钮，进入备案页面。输入资本金账户流入相关信息，点击『提交』按钮完成备案操作。

**2.1.3.2 资本金账户结汇**

企业结汇时需提供的材料：

1、外商投资企业外汇登记IC卡。  
2、资本金结汇所得人民币资金的支付命令函。  
3、资本金结汇后的人民币资金用途证明文件包括商业合同或收款人出具的支付通知，支付通知应含商业合同主要条款内容、金额、收款人名称及银行账户号码、资金用途等。企业以资本金结汇所得人民币资金偿还人民币贷款，须提交该笔贷款资金已按合同约定在批准的经营范围内使用的说明。  
4、会计师事务所出具的最近一期验资报告（须附外方出资情况询证函的回函）。  
5、前一笔资本金结汇所得人民币资金按照支付命令函对外支付的相关凭证及其使用情况明细清单和加盖企业公章或财务印章的发票等有关凭证的复印件。若该笔结汇为一次性或分次结汇中的最后一笔，企业应当于结汇后的5个工作日内向银行提交前述材料。  
6、银行认为需要补充的其他材料：等值5万美元（含）以下企业备用金结汇的，企业无需提交第3、5项文件，其资本金账户利息可凭银行出具的利息清单直接办理结汇。  
 银行应当根据上述材料认真审核外商投资企业资本金结汇所得人民币资金用途的真实性与合规性，如发现各项材料之间不能互相印证或者存在矛盾的，不得为该企业办理相关业务。

注意事项：

银行为外商投资企业办理资本金结汇的累计金额不得超过该外商投资企业资本金的累计验资金额。

外商投资企业资本金结汇所得人民币资金，应当在政府审批部门批准的经营范围内使用，除另有规定外，结汇所得人民币资金不得用于境内股权投资。除外商投资房地产企业外，外商投资企业不得以资本金结汇所得人民币资金购买非自用境内房地产。外商投资企业以资本金结汇所得人民币资金用于证券投资，应当按国家有关规定执行。  
 商务主管部门批准成立的投资性外商投资企业从事境内股权投资，其资本金的境内划转应当经外汇局核准后才可办理。

外商投资企业资本金账户及人民币账户开立在同一家银行的，结汇银行须在当日办理完毕结汇、人民币资金入账及对外支付划出手续；不在同一家银行的，结汇银行在办理结汇所得人民币资金划出时，应当在划款凭证上注明“资本金结汇”字样，人民币资金划入银行应当在2个工作日内（含划入当日）根据支付命令函办理该笔资金的对外支付划转手续。

结汇操作完成后，经办行应登陆“国家外汇管理局直接投资外汇业务信息系统”进行“资本金账户结汇登记备案”，点击菜单上『银行登记管理 -资本金账户结汇登记备案』的链接。输入企业组织机构代码，点击“确定”按钮，进入备案页面。输入资本金账户结汇相关信息，点击『提交』按钮完成备案操作。

### 2.2 收、结汇业务基本流程

1、客户填写“卖出外汇申请书”并加盖预留印鉴

2、审核相关证明资料（按我行外汇政策办理）

3、有权人审核签字

资本金结汇的内部授权

（1）等值20万美元（含）以下，需一级支行负责外汇业务的部门经理签字；

（2）等值20万美元以上，100万美元（含）以下，需一级支行负责外汇业务的部门经理、一级支行主管行长签字；

（3）等值100万美元以上，300万美元（含）以下，需一级支行负责外汇业务的部门经理、一级支行主管行长、一级支行行长、分行国际业务部副总经理、分行国际业务部总经理签字；

（4）等值300万美元以上，需一级支行负责外汇业务的部门经理、一级支行主管行长、一级支行行长、分行国际业务部副总经理、分行国际业务部总经理、分行主管行长签字；

一级支行各结汇审批人的签字填写在《卖出外汇申请书》的银行审核意见栏。

4、确定我行的实时挂牌利率

5、ABIS系统操作

6、上送资料

7、国际收支申报和反洗钱报告

**2.2.1 汇入款报文**

网点接到支行下划的清算资金后，应及时通知客户携相关单证到网点办理入帐或结汇以及申报手续。经办员根据下划资金/支行打印的帐单体信息打印汇入汇款报文与客户提供单据核对。审核收款人账号、户名、地址、付款人户名、地址，（如报文中收款账号为人民账户，符合政策要求的可直接结汇；如为外汇账户的，符合政策规定的应入外币帐户）

**2.2.2 直接汇入帐户**

经办员收到支行下划的清算资金/汇入报文或凭证及相关单证审核无误后，如不属于应进入待核查帐户的贸易项下收汇，可直接入单位外币帐户。柜员选择“0106贷记过渡交易”， 借记49101应解汇款及临时存款账户，经授权；提交成功后打印记账凭证，加盖业务转讫章。选择“2583交易”存入客户外币账户同时按申报号码编制规则录入虚拟的国际收支申报号码（不必与该笔业务实际申报号码一致）等相关内容，提交成功后，打印记账凭证，入账报文或凭证附于记账凭证后作原始凭证，并加盖转讫章，记账柜员名章。

注意：我行规定记账凭证与原始凭证合二为一的，应在记账凭证中详细注明记载账务的账号、金额，并在摘要栏详细注明账务记载内容。

**2．2.3 结汇流程**

1、客户填写“卖出外汇申请书”及“外汇支付凭证”，并加盖预留印鉴，柜员审核凭证及预留印鉴，并在卖出外汇申请书“摘要栏”处详细填写结汇资金、用途、结汇依据及其他要求的填写内容。并根据我行的实时挂牌利率折算出对应人民币金额填写在“卖出外汇申请书”人民币金额栏内。客户根据折算后的人民币金额填写进账单。

2、审核相关证明材料后办理业务，并在相关业务系统中进行登记备案（如需）。

3、账户资金结汇帐务处理

交易步骤2584（单位外币）—0105（70205科目外币）—0106（70205科目人民币）—2583（单位人民币）

上划结汇资金：交易步骤0106（70205科目外币）—0105（70205科目人民币）—0701、0702（外币网内贷方录入、确认）—0701、0702（人民币网内借方录入、确认）。

柜员选择“2584交易”付单位外币帐同时联动记入外管申报号等信息，提交成功打印记账凭证，外汇支付凭证加盖转讫章及柜员名章做原始凭证，卖出外汇申请书做记账凭证附件。柜员选择0105、0106交易分别转入70205科目代客即期结售汇外币账户及人民币账户，打印记账凭证并加盖转企章；选择“2583交易”入单位人民币账户，打印记账凭证，进账单加盖转讫章及个人名章后一联附记帐凭证后做原始凭证，另一联做客户回单。

柜员选择0106、0105交易转出70205科目代客即期结售汇外币及人民币账户余额，最后通过网内往来将相应的结汇资金上划支行，同时打电话联系支行，以方便及时平盘。（记账凭证后附卖出外汇申请书，人民币进账单，与支行平盘，上传平盘传真外汇支付凭证）

注意：经审核符合要求的结汇，经办人员应该查询该客户帐户内余额是否充足，并立即电话通知计财部平盘，以规避汇率变化风险。

**2.2.4退汇：**

（1）收款人主动退汇

收款人出具《汇入汇款退汇申请书》，经办员核对预留印鉴，以及汇入汇款记录无误后，在客户留存联上加盖业务章退收款人，并选择“0106贷记过渡”交易，由49101科目账户支付，将款项上划支行。此时我行的退汇费用由分行从退汇本金中扣收。

（2）汇出行要求退汇

收到汇出行要求退汇的通知，经办行应区别以下不同情况分别处理：

如果汇入汇款尚未解付，应立即停止该笔款项的解付，按照汇出行的退汇指示由分行扣收我行费用后将款项退回汇出行。

如果汇入汇款已经解付，经办行必须征得收款人的同意方可退汇。

如果汇款已解付且收款人同意退汇的，由收款人出具退汇同意书，经办行将退汇同意书及资金上划支行，我行相关费用由分行从退汇本金中扣收。

如果汇款已解付且收款人不同意退汇的，应要求收款人出具书面的拒绝退汇通知，我行凭以通知汇出行, 在回复电文中说明相关款项的解付日期和收款人拒绝退汇的事实。

如果收款人同意退汇，由收款人出具退汇同意书，网点将退汇同意书及资金转递支行处理。

（3）我行主动退汇

下列情况下的汇入汇款由我行主动退汇：

1）汇入汇款来电指示中收款人名称、账号不明或因其他原因不能按时解付，经发出查询的十五个工作日后，未得到任何实质性答复仍无法解付的；

2）收款人非本行客户；

3）汇入汇款自收到款项并通知收款人之日起三个月内无人领取的；

4）收款人出具书面申请拒收的。

对于上述情况，我行在扣收有关费用后（费用由分行统一从汇款本金中扣收），将余款退回汇出行。

**2.2.5、汇入汇款的修改和止付**

（1）收到汇出行要求对汇款报文进行修改或止付的报文后，经办行应审核发来电文的真实性，有关业务编号、币种、金额、收款人名称等要素是否与原汇款指示完全相符。

（2）对尚未解付的汇入汇款，如收到汇出行的修改或止付通知，应停止按照原汇款指示解付，并按照汇出行新的汇款指示办理解付或止付。

（3） 对已经解付的汇入汇款或因其他原因已无法修改原汇款指示的，经办行应及时通知分行，但我行对由此引起的任何后果不承担任何责任。

### 2.3 后续处理

**2.3.1、国际收支申报和反洗钱报告**

收到境外汇入款项的机构客户，无论金额大小，均应在银行解付之日或结汇中转结汇之日起五个工作日内办理该款项的申报，完整填写《涉外收入申报单》并提交银行，填写要求参见申报单背面填表说明；

需要办理涉外收入申报的收汇，银行应在解付当日或结汇中转结汇当日填制《涉外收入统计表》，并及时录入或导入到国际收支申报系统。

涉外收入申报单的最基本要素：

申报信息包括：付款人名称、付款人常驻国家/地区名称及代码、交易编码、相应币种及金额、交易附言、填报人签章、填报人电话，在空白处填写付款人地址。

机构客户当日累计等值20万美元（含）以上的非现金大额交易；以及等值1万美元（含）以上的现金交易；认为判断或可以量化的大额可疑交易，逐笔录入反洗钱系统

**2.3.2、网点留存资料**

（1）汇入汇款报文或信汇凭证（可为复印件）；

（2）汇入汇款、结汇需审核的相关资料

（3）卖出外汇申请书（联）涉外收入申报单、统计表。

（4）按要求录入外汇帐户系统。

**2.3.3外汇账户系统中收支编码的编写规则：**

跨境交易是1+本网点金融机构代码+日期+顺序号；

境内交易是2+本网点金融机构代码+日期+顺序号；

结售汇交易是3+本网点金融机构代码+日期+顺序号。

其中日期为“年年月月日日”格式，如2007年1月1日为070101。

从保税区、出口加工区和钻石交易区汇入的外汇收入，第一位为1，视同跨境交易进行管理；保税区国别代码选择Z01，出口加工区国别代码Z02，钻石交易区国别代码Z03。

## 第三章 对公账户售汇、付汇

售付汇原则：

1. 所有经常项目下的售付汇，凭规定的商业单据和有效凭证办理（如需事前经外汇局备案或核准还应提供进口付汇备案表或核准件）；资本项下售付汇，凭外汇局的核准件办理。

2. 凡无法提供有效凭证、单据或法规中未做规定的，须经外汇局批准。

3. 资本项下售付汇应首先使用客户的自有外汇资金。自有资金不足，才能购汇支付。

4. 境内机构有真实贸易背景且有对外支付需要的，可以凭规定的商业单据和有效凭证提前办理购汇，并存入其经常项目外汇账户，银行应审核相关单据并做详细记录。

5. 备案表项下银行须按规定审核凭证、单据，核对报关单，但并不免除银行的审核责任。如凭外汇局的核准件办理，售付汇银行无审核责任。

6.向境外支付款项的对公客户，应在提交《境外汇款申请书》或《对外付款/承兑通知书》的同时办理该款项的国际收支申报。

### 3.1 购汇受理单据

**3.1.1 贸易项下售付汇**

自2008年10月1日（含）起，企业货到付款项下（仅指TT和托收，不包括信用证和海外代付）超过90天（不含）的延期付款（仅指报关单海关签发日期在2008年10月1日之后的），须登录国家外汇管理局网上服务平台上的贸易信贷登记管理系统办理逐笔登记；

自2008年11月15日起企业新发生进口预付货款，须登陆国家外汇管理局网上服务平台上的贸易信贷登记管理系统办理逐笔登记和注销手续。

**3.1.1.1 银行在办理贸易项下的售付汇的基本程序**

(1)审核进口单位提交的对外贸易经营者备案登记表（或进出口企业资格证书、或外汇投资企业批准证书）、工商营业执照等有效证明文件；

(2)是该项售付汇是否需要到外汇局事前备案；

(3)该项售付汇是否属于在我行办理核销；

（4）该笔付汇是否属于预付货款或延期付汇；

(5)审核各种结算方式相应的商业单据和有效凭证。

**3.1.1.2 各种结算方式下售付汇应审核的商业单据和有效凭证**

1、信用证、保函方式结算。开证时用于保证金的购汇，需进口合同、对外付款承兑通知书、开证申请书；付汇时购汇，还应提供有效商业单据。360天以上的信用证，按借入中长期国际商业贷款管理，需外汇局核准件。

2、跟单托收方式结算。需进口合同、汇款申请书、进口付汇通知书及有效单据。

3、货到汇款方式结算。需进口合同、汇款申请书、发票、正本进口货物报关单及其他证实贸易真实性的相关材料进行办理。

注：取消进口许可证、自动进口登记证明及货到汇款项下的进口提单做为贸易进口付汇审核凭证的规定。对进口项下以信用证、托收方式结算的，银行无需向企业核发“进口信用证、托收承兑/付汇情况表”；企业进口报关时，海关也不再核查“进口信用证、托收承兑/付汇情况表”。

4、预付货款：进口单位办理预付货款项下购付汇时，凭进口合同、汇款申请书及形式发票等相关单证直接到外汇指定银行办理。

向境外支付预付货款前，银行须登陆国家外汇管理局网上服务平台上的贸易信贷登记管理系统为客户办理核注手续。如企业在取得海关签发的海关进口货物报关单前对外付汇时，如已取得海运提单、海运单、航空运单、铁路运单、货物承运收据、多式联运单据、邮包收据等运输单据，或“中国电子口岸－进口付汇系统”中已有进口货物报关单电子底账的，企业无需办理预付货款登记手续。

5、进口单位在办理进料加工贸易项下购付汇时，因进口料件集中报关暂时无法提供进口报关单的，可持进料加工合同、海关手册、加盖海关验讫章的贸易方式为“进料加工”的当期集中报关货物申报单（进口单位留存联）、提单、发票以及按期办理进口付汇核销手续的保证函等向所在地外汇局备案，外汇局在审核进口单位提交的有关单证无误后，向进口单位核发备案类别为“真实性审核”的《进口付汇备案表》。进口单位凭所在地外汇局核发的《进口付汇备案表》及规定的购付汇凭证到外汇指定银行办理购付汇手续，并按规定办理进口付汇核销手续。

6、对在合同及其他商业单据中规定交货地为境外的付汇业务（如因境外集货或进口合同采用规定境外交货的国际贸易术语成交而造成货物暂不运入国境的、因委托境外加工/改装进口产品而造成货物暂不入国境的、因委托境外生产产品所需模具采购暂不入国境而直接用于境外生产进口产品的），银行凭进口单位提交的保证货物最终进口的书面保证函及进口合同、商业发票、物权转移或物权控制证明等有效商业单据，直接为进口单位办理进口付汇。同时进口单位须按“其他”结算方式填制汇款申请书，并在交易附言中注明“境外交货”。此外，进口单位还须按不同要求在付汇单据上填写预计到货日期。

7、对货到汇款项下，进口单位暂时无法提交进口货物报关单的进口付汇，各外汇指定银行凭进口单位提交的进口合同，商业发票，对应物权转移或控制凭证等有效商业单据，直接为进口单位办理进口付汇。同时，进口单位须按“其他”结算方式填制汇款申请书并在交易附言中注明“CAD形式”。

8、对进口单位因经常需要将货物暂存保税仓库或保税区的，各外汇指定银行可凭进口单位提交的书面说明、进口合同、商业发票、对应进仓进口货物报关单（或进境货物备案清单）等有效商业单据为进口单位办理进口付汇。同时，进口单位须按“其他”结算方式填制汇款申请书，按进仓进口货物报关单（或进境货物备案清单）的申报日期加180天填写预计到货日期，并在交易附言中注明“货物暂不入关境”。

9、对外国政府贷款项下及国际招标境外直接中标的涉外采购业务中，对于境外中标人将采购业务分包给关境内的企业，且由境内分包企业直接供货，无进口报关的付汇业务，各外汇指定银行凭政府贷款协议（或对应转贷协议）或证明该项目属于国际招标的证明材料、境内承运人签发的运输单据（或进口合同指定的境内收货人签发的货物收据）及其他有效商业单据，直接为进口单位办理进口付汇。同时，银行在汇款申请书交易附言中注明“国际招标、国内供货”，并加盖业务公章。

10、从保税区购买商品及购买国外入境展览展品的用汇，持有效凭证和有效商业单据（从保税区购买商品,按外汇局规定,仅接受上海外高桥、天津塘沽、大连、青岛黄岛、宁波、张家港、福州马尾、厦门象屿、广州、汕头、珠海、深圳沙头角、深圳莆田、深圳福田、海口和海南洋浦开发区16个海关出具的报关单）售付汇。

11、转口贸易项下属于先支后收的购付汇，境内机构应当持进出口合同、《境外汇款申请书》或《对外付款承兑通知书》、买方开立的信用证或经国内银行核对密押的外方银行开具的付款保函以及各结算方式项下的有关商业单证到银行办理售付汇手续。

12、境内机构在办理“境外工程使用物资”项下购付汇业务时，应凭进口合同、《境外汇款申请书》或《对外付款承兑通知书》、工程承包合同或项目分包合同及相应结算方式项下有关商业单证到银行办理售付汇手续。

13、免税品经营企业结售付汇有关规定：

销售免税商品可以外币或人民币标价和结算。根据国务院关于免税商品经营单位负责进口免税商品的规定，免税商品经营单位应按照相关外汇管理规定办理进口购付汇手续及核销手续。免税商店向免税商品经营单位支付进口货款及其从属费用时，可以外币结算，也可以人民币结算。

14、对经海关批准来料转进料的情况，由转入方企业办理购付汇手续。银行凭起运国（地区）为“中华人民共和国”、贸易方式为“进料深加工”、加贴有防伪标签且盖有海关“验讫章”并经核对无误的正本进口报关单,转出方企业的运抵国（地区）为“中华人民共和国”、贸易方式为“来料结转”、加贴有防伪标签且盖海关“验讫章”的正本出口报关单的复印件,转厂合同,汇款申请书为转入方企业办理售付汇手续。

15、对经海关批准的进料转进料深加工结转业务，凭起运国（地区）为“中华人民共和国”、贸易方式为“进料深加工”、加贴有防伪标签且盖有海关“验讫章”并经核对无误的正本进口报关单,转出方企业的运抵国（地区）为“中华人民共和国”、贸易方式为“进料深加工”、加贴有防伪标签且盖有海关“验讫章”的正本出口报关单的复印件,转出方企业的加盖有海关“验讫章”的出口收汇核销单的复印件,转厂合同,汇款申请书转入方企业办理有关售付汇手续，售付汇单证留存5年备查。

转出、转入企业之间如果以人民币结算，由转出企业持起运国（地区）为“中华人民共和国”、贸易方式为“进料深加工”、加贴有防伪标签且盖有海关“验讫章”并经核对无误的正本进口报关单,转出方企业的运抵国（地区）为“中华人民共和国”、贸易方式为“进料深加工”、加贴有防伪标签且盖有海关“验讫章”的正本出口报关单,转出方企业的加盖有海关“验讫章”的出口收汇核销单,转厂合同,汇款申请书的复印件办理。

16、对于北京中关村科技园区内的进入“中关村跨国公司名单”内的企业办理由总公司签订的全球采购合同，分别由各公司的进口项下购付汇时，不需提供进口合同、银行凭其总公司签订的全球采购合同及其与总公司的代理采购协议，按《结汇、售汇及付汇管理规定》和进口付汇核销有关规定、审核除进口合同外的有效凭证和商业单据，为其办理售付汇手续。

17、办理出口信用保险业务外汇收付业务:

（1）出口信用保险项下的保险费和赔款的支付（a）出口信用保险公司与投保人签订出口信用保险合同后，双方应将保险合同在各自开立外汇账户的外汇指定银行备案，备案银行留存保险合同复印件。（b）备案后，投保人从其在备案银行外汇账户支付保险费，或购汇支付保险费时，应当持出口信用保险公司出具的下列有效凭证之一办理：“保险费通知书”，“预收保险费通知书”，“最低保险费通知书”，“保险承担费通知书”。（c）出口信用保险公司向被保险人支付赔款或预付赔款时，可持相关保险赔款计算书到备案银行从其外汇账户中支付；或者凭赔款计算书及被保险人“赔款转让授权书”，将赔款付至被保险人指定的受益人账户。（d）备案银行应根据备案的保险合同，对投保人和保险公司提交的有效凭证进行真实性审核。

（2）出口信用保险项下保险费退费（a）预收保费退费：出口信用保险公司应持“预缴保费余额退款通知书”，到备案银行将保费汇至保险费缴纳人指定的账户。（b）保险费退费：出口信用保险公司应持“保险费退费通知单”或“保险合同批单”，到备案银行将保费汇至保险费缴纳人指定的账户。

（3）追回款及追账费用的外汇收付（a）支付代理追回款：出口信用保险公司应当持与委托方签订的委托追收协议和“追回款通知”，到境内商业银行从其外汇账户向客户支付国际商账代理追收业务的追回款。（b）支付保险业务追回款：出口信用保险业务项下向被保险人支付出口信用保险业务追回款的，出口信用保险公司应当持“追回款计算书”，到相关保险合同备案银行从其外汇账户中支付。出口信用保险业务项下、根据被保险人债务重组协议向被保险人支付应收账款时，出口信用保险公司应持相关债务重组协议或相关文件到相关保险合同备案银行从其外汇账户中支付。（c）被保险人归还已获赔款后追回款：出口信用保险项下，被保险人获得保险赔款后，又从境外进口商追回货款、需要将部分追回货款归还出口信用保险公司的，被保险人应当持“赔付通知书”和双方确认货款权益的相关文件，到相关保险合同的备案银行从其外汇账户支付。（d）被保险人支付保险公司垫付的追讨费用：出口信用保险项下，出口信用保险公司追偿过程中发生的外汇追讨费用，其中垫付的应由被保险人支付部分，被保险人持出口信用保险公司开具的“追讨费用分摊通知”到相关保险合同备案银行从其外汇账户或购汇支付。

**3.1.1.3 银行在办理贸易项下售付汇业务的重要提示**

1、境内机构有真实贸易背景且有对外支付需要的，可在开户银行凭外汇管理政策规定的有效凭证和商业单据提前办理购汇，并存入其经常项目外汇账户，并做详细记录。

2、若该项售付汇为代理进口付汇的，银行应审核购付汇单位的代理进口权。凡非外贸公司和未经国家批准的可从事代理进出口业务的三资企业不得从事进出口代理业务。

3、属于下列情况的进口开证售汇及付汇，银行应审核由外汇局核发的“进口付汇备案表”

（1）到所在地外汇局所辖以外的银行开证或是购付汇；(“异地付汇”)

（2）进口单位被列入 “由外汇局审核真实性的进口单位名单”的；(“真实性审核”)

（3）除以上2项外采用特别方式的进口付汇。(“真实性审核”，例如：本手册3.1.1.2第5点)

4、进口货物报关单经营单位与付汇单位不一致，付汇企业持进口货物报关单经营单位“中国电子口岸企业IC卡”，凭汇款申请书、进口货物报关单、进口合同、商业发票以及委托代理协议直接到银行办理付汇手续。银行审核有关单证的真实性后，对进口货物报关单电子底账进行核查、核注以及结案操作。

5、企业办理异地开证、付汇时，须凭加盖企业公章的备案申请函、进口合同、代理协议（委托代理项下须提供）以及不同结算方式项下外汇局规定的相关单证，到企业所在地外汇局办理类别为“异地付汇”的进口付汇备案手续。企业付汇所在地银行凭进口付汇备案表、汇款申请书以及售付汇管理有关规定要求的单证办理异地付汇业务，如为货到付款项下付汇，还须通过“中国电子口岸进口付汇系统”核查进口货物报关单的真实性，并对进口货物报关单电子底账予以核注、结案。

6、关于货到汇款项下的几点提示：

（1）货到汇款项下售付汇，银行在审核有效单证和商业单据后应将境内机构提供的纸质报关单在报关单核查系统上进行上网、核注、结案和打印处理并留存报关单正本。海关已向进口单位签发纸质进口报关单，但“核查系统”无法查到报关单电子数据时，进口单位应联系海关总署热线电话（010-65195991）查核报关单电子数据传送情况。如查核发现报关单原签发海关未成功上传数据，由总署热线电话值班人员通知进口单位书面向原签发海关申请再次发送相关电子数据。

（2）货到分期汇款。应首先根据不同的贸易结算方式要求客户提供相应的凭证。银行应按实际付款的金额或售付汇的币制和金额核注该报关单电子底账并在报关单（原件）上注明已核注的币制、金额和日期，签字并加盖业务章，留存复印件，将报关单（原件）退进口单位，当该报关单电子底账被核满额时，使用结案功能将此报关单做结案处理，并留存该报关单原件。

（3）境内机构持“贸易方式”栏中注明为“合资合作设备”或“外资设备物品”的进口货物报关单购付汇的:

A、对于进口日期为2002年5月1日以后的报关单，可在银行直接办理；

B、对进口日期为2002年5月1日以前的报关单，银行应区分以下两种情况进行审核：

I、对报关单“征免”栏注明为“照章”的，进口单位可以凭报关单到外汇指定银行直接办理购付汇手续；

II、对报关单“征免”栏注明为“全免”的，进口单位应向外汇局提交外经贸部门批准成立企业证书、合资合作合同及章程、外经贸部门核准的合资合作设备进口清单正本、验资报告、进口合同及发票，经外汇局审核后将报关单注销结案，属于现汇投资的凭外汇局签发的审核通知单到外汇指定银行办理付汇（但实物投资项下进口货物报关单不能用于付汇）。

（4）办理报关单属于经营租赁且贸易方式为“租赁不满一年”（贸易方式代码1500），“租赁贸易”（贸易方式代码1523），“租赁征税”（贸易方式代码9800）的对外售（付）汇业务时，凭租赁合同、进口报关单等交易凭证办理。

（5）除了上海外高桥、天津塘沽、大连、青岛黄岛、宁波、张家港、福州马尾、厦门象屿、广州、汕头、珠海、深圳沙头角、深圳莆田、深圳福田、海口和海南洋浦开发区海关出具的报关单外，对持起运地为“中国”或“中国某地”，到货地为“中国某地”的报关单购付汇的境内机构，银行不得为其办理售付汇业务。区外银行不得办理区内企业的售付汇业务。

（6）对持“贸易方式”栏中注明为“补偿贸易”的报关单购付汇的境内机构，银行不得为其直接办理售付汇，应凭外汇局的还本付息核准件办理。

（7）经营保税仓库企业持“中华人民共和国海关进口货物报关单”，并在报关单“贸易方式栏”填明“保税仓储”、“起运”栏内填明境外“XX国”，银行为其办理对境外付汇。公共保税仓库以外企业委托公共保税仓库代理进口货物，可用人民币结算。

（8）自2005年5月1日起，进口单位不得凭进口日期为1998年9月1日以前的进口货物报关单办理进口付汇和核销手续。

7、售付汇应在有关结算方式或合同规定的日期办理。在远期信用证和远期托收项下，应按远期汇票规定的到期日对外支付。

8、银行在遇有购付汇各种单证不符、单证为非有效单证、单证不齐全或模糊不清或未经授权的涂改、购付汇金额超过报关单或有效凭证金额的、持加盖“已申报”章或“已供汇”章的报关单等情况，银行不得办理售付汇。

**3.1.2 贸易从属费**

1. 对出口项下单笔不超过合同总金额10％或者虽超过上述比例但未超过等值10万美元的佣金售付汇，可凭相关单证直接到我行办理，我行应在对佣金协议（出口合同）、收账通知（结汇水单）进行真实性审核后为其办理售付汇手续；对超过上述比例和金额的佣金售付汇，应持相关单证向北京外汇管理部申请，由北京外汇管理部审核真实性后，凭其核准件到我行办理购付汇手续。

2. 出口项下对外退赔外汇，银行需凭外汇局的退汇核准件办理。

**3.1.3 非贸易项下售付汇**

提示：境内机构向境外单笔支付等值3万美元以上（不含）的服务贸易、收益、经常转移和资本项目外汇资金，银行除审核规定凭证外，还应审核《服务贸易、收益、经常转移和部分资本项目对外支付税务证明》（以下简称《税务证明》）；但以下项目无须审核《税务证明》：境内机构在境外发生的差旅、会议、商品展销等各项费用；境内机构在境外代表机构的办公经费，以及境内机构在境外承包工程所垫付的工程款；境内机构发生在境外的进出口贸易佣金、保险费、赔偿款；进口贸易项下境外机构获得的国际运输费用；境内运输企业在境外从事运输业务发生的修理、油料、港杂等各项费用；国家规定的其他情形。

**3.1.3.1 服务贸易项下**

（一）对境外机构单笔支付等值5万美元以下（含），对境外个人单笔支付等值5千美元以下（含）服务贸易项下费用的，凭合同（协议）或发票（支付通知书）、税务证明（如需）办理购付汇手续。

（二）对境外机构支付等值5万美元以上、对境外个人支付等值5千美元以上法规有明确规定的服务贸易项下费用应审核如下商业单据及有效凭证：

1、专利权引进的用汇

（1）专利权许可的用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、国家知识产权局颁发的《专利实施许可合同备案证明》、《技术进口许可证》或《技术进口合同登记证》、《技术引进合同数据表》、《税务证明》。

（2）专利权转让用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、国家专利局颁发的《专利登记簿副本》或《专利广告证明》、外经贸主管部门颁发的《技术引进和设备进口合同注册生效证书》或《技术进口许可证》或《技术进口合同登记证》、《技术引进合同数据表》、《税务证明》。

2、商标权引进用汇

（1）不包含专利、专有技术许可或转让的商标许可的用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、国家商标局颁发的《商标使用许可合同备案通知书》、《税务证明》。

（2）包含专利、专有技术许可或转让的商标许可的用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、国家专利局颁发的《专利登记簿副本》或《专利广告证明》、外经贸主管部门颁发的《技术引进和设备进口合同注册生效证书》或《技术进口许可证》或《技术进口合同登记证》、《技术引进合同数据表》、《税务证明》。

（3）不包含专利、专有技术或转让的商标转让用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、国家商标局颁发的《核准转让注册商标证明》、《税务证明》。

（4）包含专利、专有技术许可或转让的商标转让的用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、国家专利局颁发的《专利权登记簿副本》或《专利广告证明》、国家商标局颁发的《核准转让注册商标证明》、外经贸主管部门颁发的《技术引进和设备进口合同注册生效证书》或《技术进口许可证》或《技术进口合同登记证》、《技术引进合同数据表》、《税务证明》。

3、著作权引进的用汇

（1）取得境外授权,以图书形式翻译或重印境外作品（包括配合图书出版的音像制品）的用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、盖有版权主管部门“著作权合同登记章”的著作权许可使用合同或合同登记的批复、《税务证明》。

（2）音像制品著作权许可的用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、盖有版权主管部门“著作权合同登记章”的著作权许可使用合同或合同登记的批复、文化部或广电部颁发的核准件、《税务证明》。

（3）电子出版物著作权许可的用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、盖有版权主管部门“著作权合同登记章”的著作权许可使用合同或合同登记的批复、《税务证明》。

（4）计算机软件许可使用的用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、盖有版权主管部门“著作权合同登记章”的著作权许可使用合同或合同登记的批复、外经贸主管部门颁发的《技术引进和设备进口合同注册生效证书》或《技术进口许可证》或《技术进口合同登记证》、《技术引进合同数据表》、《税务证明》。

4、非专利技术引进的用汇

（1）专有技术的许可和转让。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、外经贸主管部门颁发的《技术引进和设备进口合同注册生效证书》或《技术进口许可证》或《技术进口合同登记证》、《技术引进合同数据表》、《税务证明》。

（2）技术咨询、技术服务、合作设计、合作研究、合作开发、合作生产的用汇。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、外经贸主管部门颁发的《技术引进和设备进口合同注册生效证书》或《技术进口许可证》或《技术进口合同登记证》、《技术引进合同数据表》、《税务证明》。

5、国际通讯

（1）国际通信基础设施服务业务，如地面国际通信网络宽带、光通信波长、电缆、光纤、光缆以及其他网络元素的出租、出售业务等。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、信息产业部批准文件、《税务证明》。

（2）国际电信业务，如国际长途电话业务，国际数据通信业务和国际图像通信业务等。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、信息产业部批准文件、《税务证明》。

（3）卫星转发器租用和卫星线路租用业务。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、信息产业部批准文件、《税务证明》。

（4）其他国际通讯业务。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、相关业务主管部门的审核文件、《税务证明》。

6、远洋渔业

（1）入渔费。凭书面申请、与外方签订的合作协议或代理合同。购汇主体应为持有农业部“远洋渔业企业资格证书”的远洋渔业企业。

（2）油料费。凭书面申请、境外发票。

（3）运费。凭书面申请、运输发票。

（4）渔船境外保险费。凭书面申请、保单。

（5）外籍船员及观察员工资。凭书面申请、工资清单、劳务协议、《税务证明》。

（6）购买饵料及渔需物资费用。凭书面申请、购买饵料及渔需物资合同、发票。

（7）渔船修理费。凭书面申请、渔船修理合同、发票。

（8）观察员费用。凭书面申请、派驻观察员协议。

（9）购回国外合作方渔货分成。凭书面申请、渔业主管部门的批准文件，能证明代理人合作方按比例分成渔货的合作合同。

（10）境外加工费或税收。凭书面申请、有关主管部门批准采取这种方式的文件、能证明必须采取这种方式的所在国有关法规文件。

（11）国外罚款。凭书面申请、有关国外罚款的单据或证明。

7、境外承包工程和劳务合作

（1）境外承包工程的垫款售汇。凭书面申请、外经贸部门对该企业经营对外承包工程的批件、境外承包工程合同或协议、境外银行出具的承包工程履约保函或其他证明文件。对购汇支付垫款的，售汇银行必须建立境外工程垫款购汇台账、在承包工程合同规定的期限内对企业的承包工程收汇进行核销。除特殊情况外，工程垫款目的最终收汇必须大于垫款购汇。

（2）境外承包工程款汇出。凭书面申请、外经贸部门批准该企业经营劳务承包的批准文件、对外承包合同或协议、工程预算表。其中，工程预算表的内容应包括出境劳务人员费用清单及发放标准。

（3）境外承包工程所需的投标保证金，持投标文件办理；履约保证金持合同办理。

（4）境外劳务合作项下劳务人员工资、安家费等提取现钞。凭书面申请、外经贸部门批准该企业经营劳务承包的批准文件、对外劳务合同、劳务人员工资预算表、出国任务批件或相关证明材料。

（5）支付境外劳务、承包工程项下中介费。凭书面申请、外经贸部门批准该企业经营劳务承包的批准文件、对外承包合同或协议、中介合同、《税务证明》。注意不得提取支付外币现钞。

8、代售国际机票业务兑付外汇

（1）外航代理机构国际机票款购汇。凭书面申请、售票人民币清单、民航主管部门批准经营业务资格文件、《税务证明》。

（2）境内旅行社代售国际机票业务兑换外汇。凭书面申请、

民航主管部门批准经营业务资格文件、与境外航空公司签订的代售国际机票的合同、境外航空公司提供的票款结算清单、与境外航空公司提供的结算清单相对应的机票存根联和发票、《税务证明》。

9、文化体育项下售付汇

（1）支付境外演员来华的商业性演出费用。凭书面申请、文化主管部门关于同意境外演出团队来华演出的批复、演出承办单位、主办单位与境外演出团队签订的三方演出合同或协议（或主办单位与承办单位的合同或协议，以及主办单位与境外演出团队的合同或协议）、《税务证明》。

（2）赴境外拍摄影视片费用。凭书面申请、广电部门同意赴境外拍摄影视片的批复文件、由主管部门认可的费用预算书、出国任务批件。其中，出国人员费用按照财政部因公出国用汇标准。

（3）支付境外运动员转会费。凭书面申请、企业营业执照、中外俱乐部签订的运动员转会协议、主管部门出具的批件、《税务证明》。

10、计算机和信息服务项下售付汇

（1）软件服务，包括软件开发、存储、联网、数据处理；软件安装、维护等。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、《税务证明》。

（2）硬件维护（硬件咨询、计算机硬件和各类外部设备的维护等）。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、外经贸部门颁发的《技术引进和设备进口合同注册生效证书》或《技术进口许可证》或《技术进口合同登记证》、《技术引进合同数据表》、《税务证明》。

（3）域名注册费。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、公安部门颁发的计算机信息系统国际联网备案证、行业主管部门批件、《税务证明》。

（4）信息服务费。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、业务对口主管部门批件、《税务证明》。

11、咨询服务（不含技术咨询）。主要指会计师、律师等专业服务，且所咨询业务应与企业的经营范围相关。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、《税务证明》办理。

12、驻华机构。

（1）驻华机构从境外携入或在境内购买的自用物品、设备、用具等出售后所得的人民币款项的兑付凭书面申请、工商登记证、出售凭证、《税务证明》办理。

（2）在境外设立代办处或者办事机构的开办费和年度预算经费,需书面申请、主管部门批准设立该机构的批准文件和经费预算书。

13、境外广告、展览。

（1）境外广告费。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、在境外发布广告的有关材料、《税务证明》办理。无需提供委托具有外商广告经营权的境内广告公司代理的相关凭证。

（2）境外举办展览费。凭书面申请、贸促会或外经贸主管部门的批件、因公出国任务批件、展览组委会的摊位确认书、境外支付通知书或发票（如展览摊位是从地区代理商取得的，还需审核地区代理商的展览组委会授权书）办理，支付搭建费还需提供搭建协议。

（3）境外参展费（如摊位费、搭建费、展道具租赁费、电费及电安装费、宣传广告费、展品运费、杂费）。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知以及其他相关材料办理。

14、境外质量认证费用。凭书面申请、合同或协议、发票或支付通知、《税务证明》办理。

15、外商投资企业从外汇账户中提取员工境外差旅费。凭书面申请、已办妥前往国家和地区的有效入境签证的护照或港澳通行证、出国用汇预算表。

16、贸易进口项下信息服务费。凭书面申请、进口合同、汇款申请书、进口报关单、发票或支付通知、《税务证明》办理。

（1）本贸易进口项下信息服务费用指在进口货物价款外单列，并单独对外支付，或者另签与进口项目有关的非贸易合同并另行支付的售付汇。

（2）贸易进口项下信息服务费包含在进口货款内作为价格组成部分的；或者贸易进口项下信息服务费在进口货物货价外单列，但包含在合同总货款内一并对外支付的；这二项属于贸易项下支付，按照贸易项下售付汇办理。

17、国际海运费

（1）货主应为经商务部核准或备案的、有进出口业务经营权的企业。货主购汇后可直接划给货代、船代、境内船运公司，或根据业务需要，直接向境外运输企业支付国际海运项下运费及相关费用。国际海运企业（包括国际船舶运输、无船承运、船舶代理、货运代理企业）可以从国际海运专用账户中直接向境外支付，也可以购汇支付。

（2）对外支付国际海运项下运费时，货主应提交进出口合同（协议）、运输合同（协议）、发票（支付通知书）、提单清单（传真件）、《税务证明》（限于出口项下）；国际海运企业应提交上述除进出口合同之外的其他凭证。

（3）对外支付国际海运项下除运费之外的相关费用时，货主和国际海运企业应提交相关发票或支付清单。

（4）货主和国际海运企业办理国际海运项下运费及相关费用购汇及境内划转手续时，可凭国际运输业专用发票办理相关手续，国际运输业专用发票正本需保存五年备查。

18、国际空运和陆运项下运费及相关费用。需持空运或陆运单清单（传真件）、发票（支付通知书）直接到我行办理购付汇手续。

19、国际旅行社出境游业务。

（1）组团社在为出境游游客办理团费的购汇时，所需人民币资金必须以支票或银行转账的形式交我行，并向我行提交以下材料的原件和复印件：

如为出国游：

A、《旅行社出境游购汇申请书》；

B、组团社申请兑换的公函（详细列明团队编号、出境游的人数、目的地、购买的团费金额、领队姓名）；

C、组团社实际使用的由旅游行政管理部门核发的《中国公民出国旅游团队名单表》第四联（银行审核后加盖“已售汇”标志和售汇日期，并复印留存）；

D、组团社与境外机构根据国家旅游局制定的《出境旅游组团与境外接待社合同范本》签订的有关合同；

E、组团社留存的《中国公民出国旅游购汇单》第一联（银行审核正本，留存复印件）。

如为港澳游：

A、《旅行社出境游购汇申请书》；

B、旅行社申请购汇的公函（详细列明港澳游的人数、目的地、购买的团费金额）；

C、旅游行政管理部门核发的《内地居民赴香港、澳门特别行政区旅游团队名单表》；

D、旅行社与港澳游接待社签订的、符合国家旅游局有关要求的合同；

E、旅行社留存的《中国公民出国旅游购汇单》第一联（银行审核正本，留存复印件）；

（2）我行在为组团社办理售汇业务时，应对以下内容进行真实性审核：

如为出国游：

A、审核材料真实性和一致性；

B、组团社是否在国家旅游局公布的《经营中国公民出国旅游业务的旅行社名单》之内；

C、组织出国旅游的目的地是否符合国家旅游局公布的《中国公民出境旅游目的地国家（地区）名单》；

D、《中国公民出国旅游购汇单》的内容是否填写完整、清楚；

E、对于赴新加坡、泰国、马来西亚旅游的，境外收款旅行社及团费收费标准必须符合国家旅游局《关于公布新、马、泰三国政府指定旅行社、专营购物场所名单和旅游投诉电话、接待参考价格的通知》(旅发[2000]069号)的要求；

F、旅行社组织境内居民到《中国公民出境旅游目的地国家（地区）名单》之外的国家（地区）旅游的，银行在为其办理售汇时，除审核规定的证明文件外，还必须审核国家旅游局批准该项目文件的原件。

G、审核《中国公民出国旅游团队名单表》上的组团社“授权人签字”和印章与银行备留的印鉴是否相符。

如为港澳游：

A、审核材料的真实性和一致性；

B、旅行社是否在国家旅游局公布的《特许经营内地居民赴香港、澳门地区旅游业务的旅行社名单》之内；

C、《中国公民出国旅游购汇单》内容是否填写完整、清楚；

D、对于赴香港、澳门地区旅游的，香港、澳门接团社是否在国家旅游局公布的《香港特别行政区接待内地旅游团队的旅行社名单》和《澳门特别行政区接待内地旅游团队的旅行社名单》之内；

E、审核《内地居民赴香港、澳门特别行政区旅游团队名单表》上的组团社“授权人签字”和印章与银行备留的印鉴是否相符。

（3）其他规定

A、我行为组团社办理购汇手续后，应在旅游者护照或港澳通行证上注明“已供汇”标志和“售汇日期及金额”，并必须在每次供汇后将旅行社提供的旅客姓名、性别、护照号、身份证号、购汇时间、购汇金额等信息输入电脑保存，以备核查。

B、组团社组织境内居民出境旅游，对于16人以上（含16人）的团队，由于境外旅游机构负责团队领队在境外的费用，对领队只按每次实际出境游团组中个人零用费的标准供其个人零用费，团费部分不供汇。

C、组团社不得另外购汇支付出境游团费。

D、组团社组织境内居民自费出境旅游，如果需延迟支付团费，可以按以下程序办理购汇手续：

（a）组团社在购买延迟支付的团费时，应提供原《中国公民出国旅游购汇单》和《购买外汇申请书》，我行经与留存的单证核对无误后，予以供汇，并收回上述单证留存；

（b）组团社延迟购买团费时限为自游客购买个人零用费之日起四个月。对于四个月内未办理团费项下购付汇手续的，该笔团费的购汇额度将自动取消。

（4）组团社团费核销：银行应对旅行社已购团费进行事后核销。

A、出国游：组团社应在出境旅游团队入境后20个工作日内，将《中国公民出国旅游团队名单表》第三联（旅游行政管理部门留存联）交给银行核查并复印留存；对于因故未能出境的，组团社应办理退交已购团费手续。凡组团社未在规定时间内向银行交回《中国公民出国旅游团队名单表》，或者《中国公民出国旅游团队名单表》未加盖边检验讫章，或者《中国公民出国旅游团队名单表》与实际出境人员不符且未办理退交已购团费手续的，银行应停止为该组团社办理购团费业务，并将情况向所在地外汇局通报。

B、港澳游：银行凭组团社提供的加盖公章的境内居民赴香港、澳门旅游实际出境人数说明；香港或澳门旅行社出具的付款通知单（正本或加盖特区旅行社公章的传真件）以及原购汇要求的相关单证（《内地居民赴香港、澳门特别行政区旅游团队名单表》可无出入境章）。

**3.1.3.2收益及经常性转移项下售付汇**

1、外商投资企业

（1）外商投资企业利润、股息、红利汇出。凭书面申请、IC卡外汇登记证、董事会利润分配决议书、注册会计师事务所出具的验资报告以及相关年度利润或股息、红利情况的审计报告、《税务证明》。如果汇出的是以前年度的利润或股息、红利，还需该发生年度的资金情况审计报告。

（2）外商投资企业外方人民币利润再投资退税款售付汇。凭书面申请、会计师事务所出具的相关年度利润或股息、红利情况的专项审计报告，会计师事务所出具的企业验资报告、外商投资企业利润、红利已缴税的税票、税务局出具退税款的批件、外经贸部门出具的再投资批复、经外汇局批复的再投资的批复文件、《税务证明》。

2、国际赔偿项下（不含国际贸易项下的赔偿）。凭书面申请、法院判决书或仲裁机构出具的仲裁书或有权调解机构出具的调解书。其中，购汇主体一般为国际赔偿项下的赔偿方。如由律师事务所代办购汇的，应出具赔偿方授权委托书。如有必要，还应当审核企业与赔款业务有关的历史资料（如合同或协议，商业单证和其他有效凭证）。

3、境外业主的人民币租金兑付外汇。凭书面申请、境外业主身份证明、房屋产权证明、物业出租合同或协议、发票或支付通知、房管租赁管理部门出具的房屋租赁证明文件、《税务证明》。其中，购汇主体为物业管理公司、承租人或其他有物业管理资格的企业。银行应当在房管租赁管理部门出具的房屋租赁证明文件上注明本次购汇的金额和租金发生期间，并加盖业务公章。

4、偿还以下外债利息，银行凭外汇局的核准件办理

（1）我国境内中资金融机构、企业在境外发行债券，对境外债券持有人支付债券利息；

（2）外国政府或其所拥有的金融机构，或我国与对方国家签的税收协定中所指定的银行、公司，其贷款给我国境内机构所取得的利息；

（3）境外银行按照优惠贷款利率贷款给我国国家银行及金融机构的利息；

（4）我国境内机构购进技术、设备、商品，由外国银行提供卖方信贷，我方按照不高于对方国家买方信贷的利率支付的延期付款利息；

（5）我国境内机构购进技术、设备，其价款的本息全部以产品返销或交付产品等供货方式偿还，或用来料加工装配工缴费抵付，而由境外企业取得的利息；

（6）境外租赁公司，以融资租赁的方式向我国境内用户提供设备所收取的租金，其中所包含的利息，凡贷款利率不高于出租方国家的出口信贷利率的；

（7）外国政府贷款给我国政府和国家银行取得的利息，免于征税，不需提供税务机关的税务证明；

（8）国际金融组织（包括国际货币基金组织、世界银行、国际金融公司、亚洲开发银行、国际开发协会、国际农业发展基金组织、欧洲投资银行等国际金融组织）贷款给我国政府和中国国家银行所取得的利息。

**3.1.3.3其他非贸易项目售付汇**

一、因公出国购汇业务

1、企业和预算外单位人员公务出国的用汇项目包括境外差旅费和个人零用费两部分：境外差旅费主要包括住宿费、伙食费、交通费、翻译费、通讯费等经常项目下的公务出国差旅费用；个人零用费是指公务出国人员使用自有人民币向银行购汇用于个人零星支出的费用。

2、企业和预算外单位办理公务出国用汇手续时，按照以下规定办理：

（1）企业和预算外单位使用人民币购汇支付公务出国境外差旅费时，凡公务出国人员出境时间在30天（含30天）以内的，每人每次可向银行购汇等值3000美元；出境时间在30天以上的，每人每次可向银行购汇等值5000美元。其中, 国有企业在购汇支付境外住宿费、伙食费、公杂费和零用费时，仍执行财政部和外交部联合颁布的《临时出国人员费用开支标准和管理办法》（财行〔2001〕73号）中规定的标准；交通费、翻译费及通讯费等其他用汇，可根据企业预算情况在上述指导性限额内扣除食、宿、公杂和零用费后合理安排使用。

对于出境时间较长，用汇超出上述指导性限额标准的，须经外汇局审核真实性后，凭外汇局的核准件到银行办理购汇。

（2）企业和预算外单位使用自有外汇支付公务出国人员费用时，需对本单位公务出国人员的境外用汇编制合理预算,根据预算从其外汇账户中支付公务出国费用。有经常项目外汇账户的，公务出国费用须从其经常项目外汇账户中支付；对于没有经常项目外汇账户，但有资本金账户，且该类账户可以用于经常项目支出的，也可以从该类账户中支付。从资本金账户中支付后未用完的外汇，如果账户的收入范围未包括经常项目，不允许其将未用完的外汇再存入该类账户之中。

（3）企业和预算外单位人员在购买公务出国差旅费外汇的同时，每人每次可凭护照及签证、本人身份证明，以自有人民币向银行购买等值400美元外汇，作为公务出国人员在境外的个人零用费。

（4）企业和预算外单位人员公务出境培训、进修项下的差旅费及个人零用费按照上述标准办理。其学费或培训费凭有关合同、协议，根据非贸易外汇管理的有关规定购汇或付汇。对于培训合同或协议中未明确培训费中是否包括生活费，可凭用汇单位申请，按照国家外国专家局关于临时出国人员出国（境）培训生活费开支标准的有关规定执行。

（5）国有企业公务出国用汇，可以选择按照财政部和外交部联合发布的《临时出国人员费用开支标准和管理办法的通知》（财行[2001]73号，以下简称“财政部73号文件”，该文件在第五册文件汇编第270页）规定的标准购汇，或按照《国家外汇管理局关于企业和预算外单位公务出国用汇管理有关问题的通知》（汇发[2004]117号，以下简称117号《通知》，该文件在第八册文件汇编第249页）的规定办理购汇手续。执行财政部73号文件的国有企业，需持出国任务批件及财政部要求填制的《临时出国代表团组外汇开支预算表》等材料直接在银行办理。执行《通知》的国有企业，购汇金额在指导性限额标准以内的需持《企业和预算外单位公务出国用汇预算表》（以下简称《预算表》）及护照、签证等文件到银行直接办理；购汇金额超出指导性限额标准的，须经外汇局审核真实性后，凭外汇局的核准件到银行办理购汇。同时，企业应在《预算表》中承诺同一笔公务出国用汇不会出现重复购汇行为，并经单位授权的有权签字人签字确认。

除国有企业以外的其他企业和预算外单位公务出国用汇，仍应按《通知》规定执行。

3、企业和预算外单位可以在出境前办理用汇手续，也可以在返回境内后两个月内到银行补办用汇手续。

（1）企业和预算外单位在出境前办理用汇手续的,按照以下规定办理：

A.企业和预算外单位购汇支付公务出国费用的，购汇金额在指导性限额以内的，企业和预算外单位公务出国人员须持本人身份证明、护照及签证、加盖单位印章（或单位财务章、企业预留印鉴）的《企业和预算外单位公务出国用汇预算表》（以下简称《预算表》） 等材料到银行办理；购汇金额超出指导性供汇限额标准的, 须持上述材料到外汇局进行真实性审核后，凭外汇局的核准件到银行办理购汇。

B. 企业和预算外单位使用自有外汇支付公务出国费用的，预算外单位有关人员需认真填制《预算表》，并凭《预算表》、出国人员的护照和签证及身份证明等证明材料到银行办理用汇手续。

C. 对于购汇或用汇时尚未办妥护照和签证的，原则上不予供汇。对于确实无法提供签证的，须凭单位出具的有关证明,经外汇局核准后办理，并在办理时将单位出具的证明一并提交银行留存。

D.企业和预算外单位前往对我国实行落地签证、免签证及其他非常规签证的国家或地区，银行为其办理公务出国用汇手续时，应按照外交部定期公布的落地签证和免签证国家、地区的名单以及非常规样式签证格式办理。（可登陆外交部网站[www.fmprc.gov.cn](http://www.fmprc.gov.cn)查询相关国家名单）

对于外籍人员持外国护照公务出国购汇的，如其护照发放国与其前往国家之间有免签协议而无法提供签证的，银行应凭该外籍人员境内所在单位出具的证明办理。

E. 公务出国人员的个人零用费应与差旅费用汇手续一同办理。

（2）企业和预算外单位在返回境内后补办用汇手续的,按照以下规定办理：

A.凡持境内银行外币卡支付公务出国费用的企业和预算外单位，其在境外实际发生的全部公务出国费用，可在返回境内后按照《国家外汇管理局关于规范银行外币卡管理的通知》（汇发 [2004] 66号，见京农银办发[2004] 566号）中有关规定，向银行办理偿还透支款手续。

B.企业和预算外单位在返回境内后补办用汇手续时，对于企业购汇或从其外汇账户中偿还由公务出国人员个人垫付的出国费用的，企业除应向银行提交补填的《预算表》外，还应提交盖有出入境签章的护照及出国人员的身份证明。对于企业或预算外单位偿还由个人垫付的资金，可从该单位经常项目外汇账户中支付或购汇支付。支付的外汇须划转到公务出国人员的个人外汇账户，不得提取外币现钞。对于由于银行汇路不通等特殊原因确实无法划转的，银行可凭单位出具的证明提取相应金额的外币现钞。

4、企业和预算外单位公务出国人员每次办理公务出国购汇手续后，所购外汇可以汇出，也可以持汇票、旅行支票或信用卡等携出。对于提取外币现钞的公务出国人员，按照《国家外汇管理局 海关总署关于印发〈携带外币现钞出入境管理暂行办法〉的通知》（汇发[2003]102号，见京农银办发[2003]425号）中有关规定办理。

5、企业和预算外单位公务出国用汇业务，可以由公务出国人员个人分别办理用汇手续，也可以委托团组成员统一办理团组的用汇手续，或由团组以外的他人代为办理。由团组成员统一办理的,应向外汇局或银行提供所有成员的护照、签证及身份证件和上述各条规定的证明材料;由团组以外的他人代办的，还需提供代办人的身份证明。

对于前往港澳地区无法提供护照和有效签证的企业和预算外单位人员，须提供往来港澳通行证和有权部门的有效签注。

6、银行在办理企业和预算外单位公务出国用汇业务时，应在外汇局规定的指导性限额内,认真审核企业和预算外单位提交的《预算表》、身份证明、护照及签证等证明材料，根据企业和预算外单位的实际出境人数和实际需求供汇。银行在办理企业和预算外单位公务出国人员用汇业务后，应当将企业和预算外单位公务出国人员的护照及签证复印件、身份证明复印件、《预算表》等证明材料复印件留存五年备查。

7、企业和预算外单位在境外的广告费、展览费、参展费等非贸易项下的用汇，应按照非贸易售付汇的有关管理规定办理。

8、财政预算内非贸易非经营性人民币限额售汇业务仅限于中国银行办理，我行不能授理此业务。

9、商务部下属各商会公务出国，可以按照财政部73号文件或按照117号《通知》的规定，直接在银行办理用汇手续。

10、关于企业和预算外单位90天以上公务出国用汇，出境培训项下用汇可以按照《国家外国专家局、财政部关于调整中长期出国（境）培训人员费用开支标准的通知》（外专发〔2002〕96号，该文件在第六册文件汇编下册第875页）规定的标准直接在银行办理；公派留学和对外援助项下用汇可以按照财政部、教育部等相关行政主管部门制定的用汇标准直接在银行办理；其他主管部门没有明确规定的90天以上公务出国用汇，可以参照117号《通知》规定的标准直接在银行办理。

二、跨国公司非贸易售付汇业务

1、跨国公司，是指同时在境内外拥有关联公司、且由一家在中国境内的关联公司行使其全球或区域（含中国）投资管理职能的企业集团，包括中资控股企业集团（即中资跨国公司）和外资控股企业集团（即外资跨国公司）。

跨国公司的关联公司包括境内关联公司和境外关联公司，其中，境内关联公司包括：

（1）外资跨国公司在境内设立的分公司；

（2）外资跨国公司控股或参股（参股比例不低于25%，下同）的外商投资企业；

（3）外资跨国公司境外总公司或境外关联公司在境内设立，并委托其管理的分公司；

（4）外资跨国公司境外总公司或境外关联公司在境内控股或参股，并委托其管理的外商投资企业；

（5）中资跨国公司在境内设立的分公司、控股或参股的公司。

跨国公司境外关联公司包括：

（1）外资跨国公司境外总公司；

（2）外资跨国公司境外总公司在境外设立的分公司、控股或参股的公司；

（3）中资跨国公司在境外设立的分公司、控股或参股的公司。

2、跨国公司及其境内关联公司，如需办理非贸易项下的售付汇手续，应持以下材料向北京外汇管理部申请：

（1）法定代表人签署的申请书；

（2）商务主管部门批准公司设立的文件、营业执照以及外商投资企业外汇登记证正本及复印件；

（3）其境外关联公司名单；

（4）外汇局要求的其他材料。

经北京外汇管理部审核，对于符合条件的，由其出具核准文件。最近三年遵守外汇管理规定，无重大违反外汇管理行为发生，财务状况良好，经常项目外汇收支规模较大，在北京地区具有重要影响的单一外商投资企业（外商实际出资比例不低于25％），经北京外汇管理部核准，也可以比照跨国公司办理非贸易项下的售付汇手续。

3、跨国公司及其境内关联公司办理规定的非贸易项下的售付汇手续时，应持外汇局出具的核准文件（指外汇局以文件形式下发的跨国公司名单）以及规定的相关证明材料向外汇指定银行申请，经真实性审核后，由外汇指定银行为其办理非贸易项下售付汇手续。

4、中资跨国公司与其境外关联公司之间的代垫或分摊费用，只能由中资跨国公司的境内总公司向境外支付，中资跨国公司境内总公司以外的其他境内关联公司不得向其境外关联公司支付代垫或分摊费用。

5、跨国公司或其境内关联公司支付跨国公司境外关联公司代垫的外籍、港澳台员工或拥有境外永久居留权的中华人民共和国国籍员工（以下统称“外籍员工”）的工资及福利津贴，可以持境外支付通知、外籍员工的护照等身份证明、雇佣证明（包括社会保障主管部门颁发的就业证明或外事主管部门颁发的专家证，以及雇佣合同等，下同）、人民币收入清单、《税务证明》等证明材料，直接从其外汇账户中支付或者到外汇指定银行购汇后支付。

6、跨国公司或其境内关联公司支付跨国公司境外关联公司代垫的外籍员工境外的商业保险费用，可以持境外支付通知、外籍员工的护照等身份证明、雇佣证明、境外保险单（或境外保险公司出具的注明外籍员工姓名的支付通知）、《税务证明》等证明材料，直接从其外汇账户中支付或者到外汇指定银行购汇后支付。

7、跨国公司或其境内关联公司支付跨国公司境外关联公司代垫的外籍员工境外的社会保险费用，可以持境外支付通知、外籍员工的护照等身份证明、雇佣证明、有关社会保险的境外法律文件等证明材料，直接从其外汇账户中支付或者到外汇指定银行购汇后支付。

8、跨国公司或其境内关联公司支付跨国公司境外关联公司代垫的本公司员工的海外差旅费、境外培训费等，可以持境外支付通知、雇佣证明、相关费用单据、员工赴境外差旅或参加培训的证明材料等，直接从其外汇账户中支付或者到外汇指定银行购汇后支付。

9、跨国公司或其境内关联公司向跨国公司境外关联公司支付本公司分摊的研发费、采购费、营销费等管理费用，可以持分摊协议、境外支付通知，以及《税务证明》等证明材料，直接从其外汇账户中支付或者到外汇指定银行购汇后支付。

10、跨国公司或其境内关联公司向境外支付应由本公司分摊的或跨国公司境外关联公司代垫的其它费用，可以持境外支付通知、相关费用正本单据，以及《税务证明》等材料，直接从其外汇账户中支付或者到外汇指定银行购汇后支付。

11、跨国公司及其境内关联公司可以从网络下载相关合同或协议、支付通知等，加盖本公司印章后，凭以办理非贸易购付汇手续。外籍员工包括外籍、港澳台地区员工或具有中国国籍但拥有境外永久居留权的员工。

12、“外籍员工的护照等身份证明”、“雇佣证明”如确因情况特殊无法提供，可由申请购付汇的跨国公司及其境内关联公司出具加盖本公司印章的员工清单替代，清单应包括外籍员工的姓名、国别、工资或福利待遇等要素。同时，跨国公司或其境内关联公司还应以书面形式保证所提供清单的真实性、聘用清单上所列外籍员工的合法性，并声明承担相关法律责任。

13、截止2009年5月底，北京地区经外汇局批准的适用该政策的跨国公司共有二十二批，176家，今后外汇局还将陆续下发适用该政策的跨国公司名单。

三、人民法院在涉外司法活动中办理外汇收支

1、境内当事人申请在境外采取执行、保全、查封、扣押等措施所需交纳的外汇费用，可以从其外汇账户中支付，也可以凭人民法院出具的缴费通知书等书面申请材料到外汇指定银行购汇支付，支付的外汇均汇入人民法院开立的经常项目外汇账户。

2、涉外案件中，境内当事人为执行人民法院已生效的裁定书、判决书或调解书等法律文书需向境外当事人支付外汇的，如该案件项下相关交易支付无需外汇局核准，境内当事人可以凭申请书、人民法院已生效的法律文书、人民法院出具的协助执行通知书等材料直接从其外汇账户中支付；如需用人民币购汇支付或者该案件项下相关交易支付需经外汇局核准，境内当事人应当持上述材料向所在地外汇局申请，凭外汇局的核准件从其外汇账户中支付或者到外汇指定银行购汇支付。

四、外汇保险售付汇业务:

1、投保人向保险经营机构支付外汇保险费，应当持相关保险合同、保险经营机构的付款通知书从其外汇账户中支付或者自有外汇不足时，可到外汇指定银行购汇支付。保险经营机构可以选择以人民币或外汇收取保费，但保险经营机构不得收取外币现钞。

通过境内保险经纪公司代转外汇保险费的，还需提供保险经纪委托书；通过境内保险代理公司代转外汇保险费的，还需提供保险代理委托书；购汇主体应为投保人本身，保险经纪公司和保险代理公司不得代投保人购汇支付外汇保险费；投保人的保险费必须从其外汇账户或购汇支付到保险经营机构的外汇经营账户、保险经纪公司或保险代理公司的外汇账户。投保人为境外法人、自然人或驻华机构的，不得购汇支付外汇保险费。

2、保险人向再保险人支付再保险费，境内保险公司将境内外汇或人民币保险进行境外再保险分出的，应当持分保合同、分保账单或分保支付清单等有效凭证到外汇指定银行办理从其外汇经营账户中对外支付或购汇支付手续。通过境内保险经纪公司办理外汇再保险业务的还需保险经纪委托书。

3、保险经营机构向被保险人或受益人支付保险赔偿或给付保险金，可凭有关保险合同、赔款计算书到外汇指定银行从其外汇经营账户中支付或购汇支付，通过保险经纪公司办理外汇保险活动，还需提供保险经纪委托书。

受益人为法人或者其他经济组织的，外汇保险项下赔偿或给付的保险金可以存入其经常项目外汇账户，也可以结汇，没有经常项目外汇账户的，必须结汇。受益人为自然人的，外汇保险项下赔偿或给付的保险金可以持有，可以存入经营外汇存款业务的金融机构，也可以结汇。

4、保险人向保险人支付再保险项下的摊回赔款，银行凭相关保险合同、赔款计算书办理，通过保险经纪公司办理外汇保险活动，还需提供保险经纪委托书。保险经营机构必须从其外汇经营账户支付外汇再保险项下摊回赔偿。除经外汇局批准之外，保险经营机构应当将外汇再保险有关摊回赔偿或给付的保险金及相关费用等及时调回其在境内的外汇账户。

5、保险经营机构向投保人支付退保费，银行凭保险合同、退保协议等办理，通过保险经纪公司办理外汇保险活动，还需提供保险经纪委托，通过保险代理公司代转外汇保险费的，还需提供保险代理委托书。保险经营机构办理外汇保险退保时，应当从其外汇账户中支付，不得购汇支付有关退保款项。外汇保险退保时，返还给投保人或投保人指定的收款人，应当与投保时缴纳的资金性质一致，如投保人购汇支付投保费，则退保时应当结汇成人民币返还。

6、保险经营机构向其他保险经营机构支付共保或保险联合体项下的保费/赔偿，银行凭保险联合体章程或共保协议、付款通知办理。保险经营机构应当持相关凭证从其外汇账户中支付共保或保险联合体项下的保险费或赔偿，不得购汇支付。外汇指定银行应当审核有关凭证，确定保险公司之间支付共保和保险联合体项下的保险费和赔偿的真实性。

7、保险公司（法人机构）、外国保险公司分公司申请购买人民币保险项下境外分保费，应凭以下材料向国家外汇管理局申请核准件：（1）购汇申请，（2）分保合同、相关保险合同或保险业务数据统计，（3）经审计的上年度公司资产负债表和利润表，（4）《经营外汇业务许可证》；

外汇指定银行凭国家外汇管理局的核准件及分保账单或分保支付清单等办理售付汇手续；

境内保险公司将境内人民币保险进行境外超赔再保险分出的，可以根据实际经营需要申请购汇支付分保款项。境内保险公司将有关法规规定的境内人民币险种的保险，向境外进行合同或临时再保险分出，符合下列条件之一的，可以向国家外汇管理局申请购汇支付分保款项：（a）单笔保险合同的最大保险责任超过人民币5000万元，（b）单一险种累计的人民币保费收入超过该公司资本金加公积金的总和；

境内保险公司的分支机构不得办理境外再保险分出业务项下购汇手续。保险公司按季度向所在地分局提出申请，每季度购汇金额低于100万美元（含）的，所在地分局审核合格后核准该公司购汇支付；每季度购汇金额为100万美元以上的，所在地分局初审合格和确认材料齐全后上报总局核准。外汇局根据审核标准，首先确认保险公司申请的原保险合同符合标准，再根据分保合同核准该公司购汇支付的金额。

8、境内保险经营机构或保险资产管理公司根据经营需要，可以在外汇指定银行进行外币与外币间的兑换，调整其外汇资金币种。

9、办理出口信用保险业务外汇收付业务:

（1）出口信用保险项下的保险费和赔款的支付（a）出口信用保险公司与投保人签订出口信用保险合同后，双方应将保险合同在各自开立外汇账户的外汇指定银行备案，备案银行留存保险合同复印件。（b）备案后，投保人从其在备案银行外汇账户支付保险费，或购汇支付保险费时，应当持出口信用保险公司出具的下列有效凭证之一办理：“保险费通知书”，“预收保险费通知书”，“最低保险费通知书”，“保险承担费通知书”。（c）出口信用保险公司向被保险人支付赔款或预付赔款时，可持相关保险赔款计算书到备案银行从其外汇账户中支付；或者凭赔款计算书及被保险人“赔款转让授权书”，将赔款付至被保险人指定的受益人账户。（d）备案银行应根据备案的保险合同，对投保人和保险公司提交的有效凭证进行真实性审核。

（2）出口信用保险项下保险费退费（a）预收保费退费：出口信用保险公司应持“预缴保费余额退款通知书”，到备案银行将保费汇至保险费缴纳人指定的账户。（b）保险费退费：出口信用保险公司应持“保险费退费通知单”或“保险合同批单”，到备案银行将保费汇至保险费缴纳人指定的账户。

（3）追回款及追账费用的外汇收付（a）支付代理追回款：出口信用保险公司应当持与委托方签订的委托追收协议和“追回款通知”，到境内商业银行从其外汇账户向客户支付国际商账代理追收业务的追回款。（b）支付保险业务追回款：出口信用保险业务项下向被保险人支付出口信用保险业务追回款的，出口信用保险公司应当持“追回款计算书”，到相关保险合同备案银行从其外汇账户中支付。出口信用保险业务项下、根据被保险人债务重组协议向被保险人支付应收账款时，出口信用保险公司应持相关债务重组协议或相关文件到相关保险合同备案银行从其外汇账户中支付。（c）被保险人归还已获赔款后追回款：出口信用保险项下，被保险人获得保险赔款后，又从境外进口商追回货款、需要将部分追回货款归还出口信用保险公司的，被保险人应当持“赔付通知书”和双方确认货款权益的相关文件，到相关保险合同的备案银行从其外汇账户支付。（d）被保险人支付保险公司垫付的追讨费用：出口信用保险项下，出口信用保险公司追偿过程中发生的外汇追讨费用，其中垫付的应由被保险人支付部分，被保险人持出口信用保险公司开具的“追讨费用分摊通知”到相关保险合同备案银行从其外汇账户或购汇支付。

五、国际海运船长借支项下单笔提取等值3万美元（含）以下外币现钞的，可持相关单证直接到我行办理相关手续；单笔提取超过等值3万美元的，应持相关单证向北京外汇管理部申请，由北京外汇管理部审核真实性后，凭其核准件到我行办理相关手续。

六、现行法规中没有明确规定的非贸易项目售付汇

1、对境外机构支付等值5万美元以下（含），对境外个人支付等值5千美元以下（含）服务贸易项下费用的，凭合同（协议）或发票（支付通知书）办理购付汇手续。（支付等值3万美元以上还需提供《税务证明》）

2、对境外机构支付金额在等值5万美元以上且等值10万美元（含）以下、对境外个人支付金额在等值5千美元以上且等值10万美元（含）以下现行法规中没有明确规定的非贸易项目售付汇，各外汇经办网点在对境内机构的相关单证进行真实性审核后，可以直接为其办理售付汇手续。

3、金额在等值10万美元以上现行法规中没有明确规定的非贸易项目售付汇，各外汇经办网点须凭该境内机构所在地外汇局的核准件为其办理售付汇手续。

4、相关单证——境内机构提供的书面申请、合同（协议）、发票（支付通知）以及《税务证明》。

5、北京地区内有部分境内机构非贸易项下的部分售付汇业务已经得到国家外汇管理局北京外汇管理部的核准，可以不受金额限制，直接到银行办理售付汇手续。具体境内机构名称和操作规程详见《转发外汇局关于现行法规中没有明确规定的非贸易项目售付汇有关问题文件的通知》（京农银外[2003]12号）。

6、境内企业向境外关联企业支付下列代垫款，包括：外籍员工工资、福利费、保险费；企业员工海外差旅费和企业员工境外培训费，银行审批权限为等值10万美元（含）以下，等值10万美元以上需外汇局审批，同时纳入《特殊非贸易售付汇登记表》统计。

七、2007年9月30日之后外汇指定银行不得为境内机构办理向境外发卡机构偿还境外卡透支款项的业务。

八、对外承包工程项下境内外汇划转。

1、对外承包工程项下总包方和分包方均为境内机构的，总包方向分包方支付工程款项时，可持总包方《中华人民共和国对外经济合作经营资格证书》、对外承包工程合同（协议）、分包合同（协议）直接到我行办理境内外汇划转手续。

2、分包方划转所得外汇资金仅限于对外支付，不得结汇。分包方如需使用该工程款用于境内采购等境内开销，应由境内总包方将工程款结汇后以人民币形式支付给境内分包方，双方不得进行境内外汇划转。

九、银行自身服务贸易项下售付汇政策比照境内机构服务贸易项下售付汇的政策执行。

**3.1.4 资本项下售、付汇**

**3.1.4.1 境内机构下列资本项目用汇，银行凭外汇局的核准件办理售付汇**

1、对外支付担保费及对外担保履约的用汇

2、境外投资资金的汇出

3、外商投资企业的中方投资者经批准，以外汇投入的注册资金

4、外商投资企业将发展基金、储备基金（或资本公积金、盈余公积金）、未分配利润、应付股利及其项下的应付利息、再投资退税款、外方已登记外债本金及当期利息等转增本企业资本的用汇

5、外国投资者从其已投资外商投资企业中因先行收回投资、清算、股权转让、减资等所得的财产在境内再投资或者增资的用汇

6、外商投资企业外方所得利润在境内再投资、增资及人民币利润再投资的用汇

7、外商投资企业外方减资购付汇

8、境内机构及居民个人收购外商投资企业外方股权购付汇

9、境内机构外债、外债转贷款还本付息以及融资租赁项下还本付息的用汇

10、融资租赁项下还本付息的用汇，即租金付汇

11、境内机构境外放款业务

12、境内企业内部成员间外币资金池业务

13、其他需经外汇局批准的资本项目用汇

**3.1.4.2 资本项目境内划转有关规定**

（一）外国投资者专用外汇账户的境内外汇资金划转需逐笔经外汇局核准：外国投资者专用外汇账户资金向外商投资企业资本金账户境内划转，需经外汇局核准，银行凭企业IC卡外汇登记证中的核准信息办理，并应在直投系统中进行相应业务的反馈。

（二）外国投资者境内非居民个人现汇账户中外汇资金向外商投资企业资本金账户划转，需经外汇局核准，银行凭企业IC卡外汇登记证中的核准信息办理，并应在直投系统中进行相应业务的反馈。

（三）外国投资者以开立于经中国人民银行批准经营离岸业务的外汇指定银行的离岸账户中的资金向境内外商投资企业出资的，外汇资金由离岸账户向企业资本金账户的境内划转无需经外汇局核准。

（四）投资性外商投资企业境内投资款划转，需经外汇局核准，包括从资本金账户、外债账户和红利账户划出资金，结算账户不得出资；银行凭企业IC卡外汇登记证中的核准信息办理，并应在直投系统中进行相应业务的反馈。

**3.1.4.3 关于国内外汇贷款管理**

1、2003年国内外汇贷款外汇管理方式的改革，改变了原来由债务人到国家外汇管理局分支局或外汇管理部（以下简称“外汇局”）逐笔办理国内外汇贷款登记的管理方式，实行由债权人集中登记，即由发放国内外汇贷款的中资金融机构定期向外汇局进行外汇债权登记，报送国内外汇贷款变动情况，并自行对企业开立国内外汇贷款专用账户和办理还本付息手续进行真实性和合规性审核，不必经外汇局批准。

2、实行国内外汇贷款外汇管理方式改革的范围，仅限于各中资金融机构（以下简称“债权人”）向非金融性质的境内机构（以下简称“债务人”）发放的自营外汇贷款，不包括外债转贷款。从2004年6月26日开始，境内外资银行向境内机构发放外汇贷款按照国内外汇贷款方式管理。

3、国内外汇贷款专用账户的管理。

（1）债权人负责审核债务人提出的开立或注销国内外汇贷款专用账户的申请，并于每月初5个工作日内向所在地外汇局填报《国内外汇贷款专户开户销户月报表》和《国内外汇贷款业务数据汇总表》。

（2）债务人申请办理国内外汇贷款专用账户开户手续时，债权人为银行的，只允许在债权银行或债务人注册地银行开户；债权人为非银行金融机构的，只能在贷款资金的划出行或债务人注册地银行开户。

（3）债权人与债务人的开户行不是同一家金融机构的，债权人应向债务人的开户行出具开（销）户通知书，并注明：“已按照国家外汇管理局国内外汇贷款外汇管理有关规定进行了真实性、合规性审核，请\_\_\_\_银行\_\_\_\_分（支）行协助办理有关开户（销户）手续”，并签字、加盖业务公章。开户银行须凭债权人加注、盖章的开（销）户通知书办理国内外汇贷款专用账户开、销户手续。

（4）国内外汇贷款专用账户的收入范围为债务人该笔贷款收入及其划入的还款资金；支出范围为债务人偿还贷款、经常项下支出及经批准的资本项下支出。还贷资金进入专用账户的时间不得超过贷款到期日或实际偿还日前5个工作日。一笔外汇贷款只能开立一个专用账户，贷款合同履行完毕后，应注销专用账户。

4、国内外汇贷款还本付息的管理。

（1）债务人以自有外汇或以人民币购汇偿还国内外汇贷款本息时，应向债权人提供外汇账户对账单和《企业自有外汇确认书》等证明文件，由债权人进行真实性和合规性审核，事后由债权人按月报所在地外汇局备案。债务人偿还贷款本息时，应先使用自有外汇，不足部分方可购汇。

（2）债务人办理以偿还贷款本息为目的的购、付汇手续时，债权人为银行的，只能在债权银行或其注册地银行办理；债权人为非银行金融机构的，债务人只能在贷款资金的划出行或其注册地银行办理。

（3）债权人与债务人的购、付汇银行不是同一家机构的，债权人应在向债务人出具的还本付息通知单上加注：“已按照国家外汇管理局国内外汇贷款外汇管理有关规定进行了真实性、合规性审核，请\_\_\_\_银行\_\_\_\_分（支）行协助办理有关售、付汇手续”，并签字、加盖业务公章。售、付汇银行须凭债权人加注、盖章的还本付息通知单办理售汇或境内外汇划转手续。

（4）国内外汇贷款还本付息的购汇，应由债务人提出申请。若债权人通过合法途径（包括法院判决、仲裁机构的裁决、抵押或质押资产变现、扣收保证金等）获得了来源于企业的人民币资金，且由于合理原因致使债务人不能提出购汇申请，则债权人可代企业向所在地外汇分局提出购汇申请，分局按有关规定审查其真实性、合规性后予以批准，并注销或冲减相应贷款登记。

**3.1.4.4 关于外汇保险公司资本项下业务**

1、保险公司（法人机构）申请开办外汇业务时购买外汇资本金，银行凭外汇局的核准件办理。保险公司应向外汇局提交的材料：A、购买外汇资本金的申请，B、保监会颁发的《经营保险业务许可证》正、副本复印件，C、保监会批准的公司章程，D、会计师事务所对其资本金的验资报告（正本），E、国家外汇管理局要求的其他文件和资料。

保险公司申请开办外汇业务时，没有达到规定数额外汇资本金的，可同时申请以人民币资本金购汇补足外汇资本金。总局审核该公司开办外汇业务的其他条件满足的情况下，针对其实收的人民币资本金，根据《暂行规定》规定的最低外汇资本金数额，批准其以人民币资本金购汇。

有关购汇核准，应与开办外汇业务核准列明于同一核准文件，一同下发给分局（或保险公司）。由分局转报申请的，分局接到总局核准文件后，首先核准该公司开立临时账户，监督该公司按照批准数额购汇，并完成验资。保险公司向分局提交验资报告正本后，分局转发总局关于开办外汇业务的核准文件。保险公司接到分局转发核准文件后1个月内，持转发核准文件和正本验资报告，到总局领取《经营外汇业务许可证》。直接上报总局的，保险公司接到核准文件后，应当持核准文件到银行开立临时账户，按文件要求购汇并完成验资。保险公司持验资报告正本和核准文件，到总局领取《经营外汇业务许可证》。有关验资和领证工作应当在接到核准文件后1个月内完成。保险公司取得《经营外汇业务许可证》后，应2、保险公司（法人机构）、外国保险公司分公司将人民币资本金（营运资金）兑换为外汇资本金（营运资金），保险公司应向外汇局提交的材料：A、购汇申请书，B、上年度的人民币资产负债表，C、《经营外汇业务许可证》正、副本复印件，D、外汇局要求的其他材料。

外汇指定银行凭外汇局的核准文件办理。保险公司向所在地分局提出申请，一次性购汇100万美元（含）以下的，所在地分局审核合格后核准该公司购汇；一次性购汇在100万美元以上的，所在地分局初审合格和确认材料齐全后上报总局核准。

**3.1.4.5 境外投资外汇汇出管理规定**

自2009年1月1日起，境内企业、个人从事境外直接投资项下涉及的外汇业务，均需凭IC卡外汇登记证，通过直投系统办理；业务涵盖境外股权投资、境外放款及特殊目的公司返程投资等主要业务内容。

1、境内投资者到境外投资所需外汇，可使用自有外汇、人民币购汇及国内外汇贷款。自2006年7月1日起，国家外汇管理局不再对各分局（外汇管理部）核定境外投资购汇额度。境外投资项下的外汇支出，境内投资者应逐笔到北京外汇管理部进行外汇资金来源审查，北京外汇管理部审核合格后在IC卡外汇登记证中签发核准信息，银行凭IC卡外汇登记证中的核准信息为境内投资者办理购付汇手续，并应在直投系统中进行相应业务的反馈。

2、境外投资项下前期费用汇出

（1）境内投资者向有关主管部门提交境外投资项目核准申请或投资意向后，在获得正式批准前，经北京外汇管理部核准，可以自有外汇、人民币购汇或国内外汇贷款向境外支付与境外投资项目相关的前期费用。

（2）境内投资者到北京外汇管理部申请办理前期费用汇出的核准手续,北京外汇管理部审核材料无误后，在IC卡外汇登记证中签发核准信息。银行凭IC卡外汇登记证中的核准信息为境内投资者办理购付汇手续，并在直投系统中进行相应业务的反馈。

**3.1.4.6 房地产项下购汇汇出**

（一）境外机构在境内设立的分支、代表机构和境外个人因故不能完成商品房交易的，需将退回的人民币购房款购汇汇出的，应持以下文件向原结汇外汇指定银行申请，外汇指定银行进行真实性审核确认后，可将人民币购房款及利息购汇划回境外机构或个人外汇账户：

1、购汇申请书；

2、原结汇凭证；

3、房地产开发企业或二手房出让方与境内分支、代表机构或境外个人解除商品房买卖合同的证明文件；

4、房地产主管部门出具的境内分支、代表机构或境外个人取消购买商品房的相关证明。

购汇申请书应说明没有完成商品房交易的原因；如委托房地产开发企业、二手房出让方或其他人办理，应提供经公证的授权委托书；房地产主管部门应为原出具相关证明的部门；结汇所得的人民币应沿原汇路购汇汇回或划入原办理结汇的境内外汇账户；允许购房款境内留存期间产生的合理利息购汇汇回，但购汇金额与原结汇金额不应有较大差异。

（二）境内分支、代表机构和境外个人转让所购境内商品房取得的人民币资金，经商品房所在地国家外汇管理局分支局、外汇管理部审核确认以下文件后，出具核准件，银行凭外汇局出具的核准件方可为其办理购汇汇出手续：

1、购汇申请书；

2、商品房转让合同；

3、房屋权属转让的完税证明文件。

贸易类：一般凭企业的对外贸易经营者备案表（或进出口企业资格证书、或外汇投资企业批准证书）、出口有效凭证和商业单据对外付汇。

税务证明为制式表格，客户应先在国税盖章之后在去地税盖章。

提示：非贸易包括服务贸易、收益（股息、红利、利润、利息）和单方面经常性转移（捐赠）。服务贸易隶属于非贸易，但不等于非贸易。佣金属于贸易从属费。

提示：企业除因公出国可以提取少量外币现钞外（等值1万美元以下），其他情况不得提取外币现钞。

### 3.2 售付汇基本流程

1、审核相关证明资料（详见政策管理部分）

2、客户填写“汇款申请书”并加盖预留印鉴，“购买外汇申请书”（只有信用证需要填写）、“转账支票”（人民币账户购汇汇出）如自外汇账户出账用“外币信汇凭证、外汇支付凭证”，二联加盖预留印鉴

3、审核汇款申请书、核对印鉴

4、有权人确认签字

5、落实款项：“先扣款、后汇出”的原则，收取手续费和邮电费，进行账务处理。

6、填写《授权记录》，连同相关资料交支行处理

7、ABIS系统处理、

8、后续处理（国际收支申报和反洗钱报告，汇出汇款报文）

**3.2.1 具体操作步骤**

1、审核相关证明资料

2、经办员审核“境外汇款申请书”、“购买外汇申请书”，“转账支票”并核对预留印鉴。

汇款申请书审核要点：

（1）汇款方式，严格区分电汇、信汇和票汇方式；

（2）汇款币种及金额，大小写是否一致（不可涂改），同所附单证的金额是否一致，并且应要求客户根据实际出账情况在相应的现汇金额或购汇金额处填写对应金额；

（3）汇款人的出账账号、完整名称（中英文）、地址及电话；

（4）收款人开户银行名称、地址、SWIFT代码或ABA、BLZ、SC等清算代码（如有）；

（5）收款人名称、详细地址及在开户银行的账号（对汇往欧洲国家的汇款，收款人应尽量提供IBAN账号）；

（6）国外费用承担：如果选择汇款人（OUR），国外代理行费用（可能涉及不止一家银行）由汇款人另外承担；如果选择收款人（BEN），国外代理行费用在汇款金额中内扣；如果选择共同负担（SHA），指发报行的费用由汇款方负担，收报行的费用由收款人负担。我行建议汇款人选择SHA和BEN；

（7）汇款附言所注明的款项用途同所附单证是否一致

（8）汇款人签章（签章应为公章和法人手签，若以财务章和法人名章代替的话，需与客户签订用章说明）；

（9）除了同城信汇以外，汇款申请书一律用英文填写。

（10）申报信息还需填写收款人常驻国家（地区）、名称及代码、付汇性质、交易编码等。

（11）机构境内汇款只能是同帐户间（海运费、代理项下除外），还要注明帐户性质（如经常项目外汇帐户）。

（12）如果为贸易项下的汇款必须填列以下几点：是否为进口核销项下付款、合同号、发票号以及最迟装运日期。货到付款报关单信息和经营者代码

（13）正确计算并填写汇出汇款邮电费、手续费金额。

3、经办员填制“授权记录”，

会计主管签字核准，送至业务部审单，将签注的资料（合同、发票，等），汇款凭证（《境外汇款申请书》、《授权记录》等经授权人审核签字确认方可汇出。

4.售付汇帐务处理

根据“先付款、后汇出”的原则：

（1）现汇账户汇出

交易步骤2584（单位外币）—0701（外币网内贷方录入）—0702（外币网内贷方确认）汇出汇款过66703科目

从客户账户支付汇款本金，柜员选择“2584交易”借单位外币账户，提交成功，打印记账凭证，加盖转讫章及个人名章的支付凭证做为原始凭证（信汇凭证、境外汇款申请书复印件）。柜员选择0701、0702联行录入及确认交易将款项通过网内上划支行，后附凭证以（汇款申请书的银行留存联作为。

1. 人民币账户购汇、汇出

售汇：交易步骤2584（单位人民币）—0105（70205科目人民币）—0106（70205科目外币）—0701、0702（外币网内贷方录入、确认）。

上划结售汇资金：0106（70205科目人民币）—0105（70205科目外币）—0701、0702（人民币网内贷方录入、确认）—0701、0702（外币网内借方录入、确认）。

柜员选择“2584交易”按支票金额付单位人民币帐，打印记账凭证，支票加盖转讫章经办员名章做原始凭证；选择“0105、0106交易”分别转入70205科目代客即期结售汇人民币账户及外币账户，通过网内上划汇出汇款后付凭证）（境外汇款申请书附件）。再通过0106、0105交易转出70205科目代客即期结售汇人民币及外币账户余额，柜员选择0701、0702联行录入及确认交易分别人民币及外币结售汇资金通过网内上划支行，同时立即打电话联系计财部，以便及时平盘。

（3）收取手续费、及邮电费，分别计入相应相关账户

（4）汇款申请书各联加盖业务章、核印、经办、复核、审批人员签章后将申请书及客户回单联退汇款人。

5、

填写《授权记录》，连同相关资料交支行处理

据实填写《授权记录》，注明汇款用途及客户提供的有效单据或批件，连同相应《境外/内汇款申请书》第一联、第二联等一并上交支行处理。

**3.2.2后续处理**

（1）授权记录第二联（第一联）、隔日打印的报文、购买外汇申请书、境外汇款申请书，（第四联复印,境外汇款申情书原件单独装订放置)、等其他证明材料专家保管定期装订。

（2）国际收支申报和反洗钱报告

企业等值50万美元（含）以上的非现金大额交易；以及等值1万美元（含）以上的现金交易；认为判断或可以量化的可疑交易，逐笔录入反洗钱系统。

（3）按要求录入外汇帐户系统。

外汇账户系统中收支编码的编写规则：

跨境交易是 1+本网点金融机构代码+日期+顺序号；

境内交易是 2+本网点金融机构代码+日期+顺序号；

结售汇交易是 3+本网点金融机构代码+日期+顺序号。

其中日期为“年年月月日日”格式，如2007年1月1日为070101。

目前，交易编码为收入、支出两类，是6位；其中“9”开头的代表境内收支。各网点应按照外汇业务性质如实正确的使用交易编码录入ABIS系统。

向保税区、出口加工区和钻石交易区汇出汇款，收支编码第一位为1，视同跨境交易进行管理；保税区国别代码选择Z01，出口加工区国别代码Z02，钻石交易区国别代码Z03。

**3.2.3汇出汇款的修改**

汇款人提交加盖我行业务章的原汇款申请书、《汇款修改申请书》，清楚列明修改原因及内容。机构客户应按合同文本规定加盖相关印鉴，个人客户应出示有效身份证件并签字。

柜台人员核对签章及汇款修改申请书无误后，向汇款人收取修改费用，同时告知客户代理行及解付行可能收取修改手续费和电报费。并将《汇款修改申请书》第三联加盖业务章后退汇款人。将第一联《汇款修改申请书》交支行处理。

## 第四章 外币票据托收

### 4.1托收业务基本流程

1、审核票据

2、背书

3、申请人填写《外币票据托收申请书》，并加盖预留印鉴

4、收取手续费并影印或清分留底

5、处理票据，上交业务部门

6、托收资金划回处理

7、国际收支申报和反洗钱报告

### 4.2 审核托收票据

1、出票日期：大多数票据自出票日期起6个月内有效，超过有效期的票据我行不予受理。

2、币种金额：大小写金额一致。美元票据、加元、澳大利亚元票据有时只标明“Dollar”或“$”。经办行应根据票据注明的付款地来确定票据的币种。

3、收款人：票面指定的收款人，一般位于“Pay to the order of”之后，需与背书人的表述一致。票据正面收款人为拼音时，背书除了要求写拼音外，要求客户将中文名称写上。如果用中英文同时表示，应以中文为准。对非我行开户的机构客户的外币票据托收一般不予受理。

4、背书的位置和真实性：

如果票据背面注明了收款人背书位置，如¡°ENDORSE HERE¡±，经办行应提醒申请人在规定的位置背书；如果票据没有规定背书位置，应将票据正面从右向左翻至票据背面，在背面右边贴近边缘的地方背书。

### 4.3 《外币票据托收申请书》的填写及审核

1、申请人按提示填写《外币票据托收申请书》，并加盖预留印鉴；经办员审核《外币票据托收申请书》无误后，加盖相关业务印章；第一联由经办行留存；第二联连同票据交支行；第三联交申请人（款项收妥后收回（可根据实际情况作解付批注后退申请人），连同《申请书》第一联一并单夹保管？？）。经办员应提请申请人注意《外币票据托收申请书》下方的条款，对申请人的疑问应予以解答。

2、经办行应在《外币票据托收申请书》“银行专用栏—备注”中注明托收方式，主要有三种：立即贷记、安全托收、标准托收。

（1）立即贷记（CASH LETTER）

“立即贷记”是指我行将符合要求的票据寄给代理行，代理行收到票据后在保留追索权的情况下将票款贷记我行账户。旅行支票、美国财政部支票、邮政汇票只能采用“立即贷记”方式托收。一般回款时间为1个月。该方式我行承担了较大的退票风险。

注意：需向客户说明，国外代收行对票据托收可能有小额扣费（欧元票据以及国内银行付款的票据）。使用“立即贷记”方式托收回来后的款项一般需要在我行存足相应期限。

（2）安全托收（SECURE COLLECTION）

“安全托收”是指将符合要求的票据寄给代理行，由其在协议规定期限内或者贷记我行账户、或者通知退票。托收款项贷记我行账户后，该代理行承担票据正面的风险，不承担背面风险。一般回款时间为2个月。

经办行在受理票据时，对于采用“最终贷记”方式托收的票据，应提示客户会有国外代理行扣费，一般费用在USD10-40左右。

（3）标准托收（STANDARD COLLECTION）

“标准托收”是指付款人付款后代理行将款项扣除有关费用后，贷记我行账户，但代理行一般对票据背面的风险仍然对我行保留追索权。对金额较大或有疑问的票据我行可采用“标准托收”。回款时间不确定。

3、外币票据托收业务实际上就是一种汇入汇款业务，为客户办理票据款项的收汇/结汇时也要根据相关外汇政策审核所需的凭证和材料。但如果客户在票据款项收汇后无法提供相关材料，收汇后的款项无法进行退汇的操作，因此要求经办人员在办理光票托收业务时提前审核相关材料，尽量避免事后审核。

#### 4.4 收取手续费并影印或清分留底

1、经办员在审核票据及票据托收申请书后，需向客户收取托收手续费，并记入手续费账户，并复印票据正背面（参照“中国农业银行北京市分行中间业务产品项目价格标准”）。

2、经办员应向客户说明外币票据托收发生退票、款项不能托收回来时，若国外银行扣费，我行要向客户据实收取。

### 4.5 上交票据

经办行将《外币票据托收申请书》第二联连同票据交支行处理。

1、填制买入外币票据（外14）三联如何填制，加盖业务印章。登记交接登记簿，将第一联连同票据、《外币票据托收申请书》第二联交支行国际业务部。

2、买入外币票据（外14）第二联在款项收妥后作入帐传票的附件，第三联在款项收妥后作为表外转帐付出传票。

3、经办行登记外币票据托收业务交接登记簿。

注意：外币票据是重要有价单证，如当日受理的外币票据不能及时送交支行国际部，必须妥善保管。外币票据的交接必须建立专门登记簿，严防遗失。

### 4.6 收汇后的处理及退票

1、经办员根据“外币票据托收申请书”上的要求，判断票款为客户可立即使用的（后续处理见第4.3条），或需存足一定期限方能使用的。将票款入账，并在收账通知上加盖“此托收款项，我行保留追索权”章。

2、ABIS系统操作

经办员收到支行通过网内下划的联行来账报单，选择0703交易核销来账，打印来帐凭证，加盖转讫章，做柜员业务传票；根据票据托收申请书填写内容入客户帐（托收款项应视同对公账户外币汇入款处理，按相应政策文件办理）。

### 4.7 国际收支申报和反洗钱报告

外币票据托收业务视同外币汇入汇款，按相关政策文件进行国际收支申报及反洗钱。

### 4.8 档案管理

1、网点应留存《外币票据托收申请书》第一、三联，申请人或代办人的身份证件复印件（个人客户）、授权委托书原件、票据正反两面复印件、退票通知（如有）等档案。

2、外币票据托收业务档案应保存五年。

## 第五章 外汇押汇业务（押汇业务操作不属我部管理范围）

### 5.1 押汇业务基本流程

1、受理客户押汇业务申请，开立押汇专户、保证金专户

2、押汇放款系统处理、收取手续费

3、押汇到期还款受理

4、押汇还款系统操作

5、后续处理

### 5.2 受理客户押汇申请，开立押汇专户、保证金专户

**5.2.1、受理客户押汇申请**

1、客户递交开立押汇账户申请（申请书中注明需开立的押汇户的原因、币种）开立押汇账户；将押汇资料上交支行公司部门客户经理；经支行审核、授信后，公司部门客户经理与网点经办员确认押汇专用账户账号；将加盖信贷部门印章、有权人签字的五联“借款凭证”、“二联法人贷款放款通知书”、一联信贷自主资金自主支付审核单（还款时使用），传递到网点，网点办理押汇业务。

2、开立押汇账户专用账户、保证金专户

（1）开立外汇押汇专户交易步骤2505—2501—7621

经办员选择“2505交易”根据客户信息录入客户资料，账户性质—9 外汇帐户，币种—外币相应币种；支控方式--凭印鉴，计息周期--不计息，账户终止日期录入，经主管授权，提交成功打印一式两份记账凭证，记账凭证经会计主管签字，加盖业务印章，客户开户申请书复印件做记账凭证附件。

柜员选择2501交易，根据客户资料录入相关信息，经主管授权，会计主管授权，提交成功打印一式两份记账凭证，记账凭证经会计主管签字，加盖业务印章，一份做记账凭证，一份客户开户资料档案保管。

柜员选择7621交易，是否上报—是，核准件编号—N，账户外管性质--2203自营外汇贷款专户等其他相关内容，提交成功，打印记账凭证，加盖业务印章。将7621交易传票，发送传真到分行，传真：68355069。

（2）开立保证金专户、存入保证金

经办柜员受理客户递交的加盖预留印鉴的转账支票及进账单，经审核、核对印鉴无误后，柜员选择内部帐中开户交易，计息周期选择—计息，开立人民币押汇保证金专户，开立专户后，柜员选择2584交易，根据支票信息录入相关内容，提交成功打印记账凭证。选择0105交易，根据进账单，将单位账户支付款项存入新开立的单位保证金专户，打印记账凭证，进账单第二联加盖转讫章做原始凭证，进账单第一联加盖转讫章做客户回单。将转账支票及2584交易的记账凭证和进账单及0105交易的记账凭证复印后加盖业务公章连同保证金账户的入账证明，经主任签字后上交支行公司部客户经理。

**5.2.2 押汇放款系统处理、收取手续费**

1、押汇放款 交易步骤2406—2583—2584—0701--0702

（1）经办柜员收到客户递交的外币收入凭证、及加盖预留印鉴的外币支付凭证及手续费凭证和客户经理传递至网点的押汇资料，审核各项凭证填写是否齐全合规，核对印鉴后。选择“2406转账放款交易”根据公司部门递交的“法人贷款放款通知单”，选择输入各项，注意业务品种的代码选择正确，计息周期、结息方式的选择。提交成功打印借款凭证及及借款凭证附件，借款凭证各联次加盖转讫章，第一联客户回单、第二联单夹保管、第三联做2583收入凭证的附件、第四联做记账凭证后附加盖附件章的借款凭证附件，第五联借款凭证连“法人贷款放款通知单”一联交公司部。

（2）柜员选择2583交易，根据外币收入凭证的填写内容，将押汇款项入单位外币押汇专户，2583交易同时录入外汇管理信息，提交成功打印记账凭证，外币收入凭证加盖转讫章，一联做记账凭证的原始凭证后附（第三联借款凭证做附件），一联做客户回单。

（3）柜员选择2584交易，根据外币支付凭证的相关内容，将押汇款项转出外币押汇专户，同时录入外汇管理信息，提交成功打印记账凭证，外币支付凭证加盖转讫章，一联做记账凭证的原始凭证，一联做客户回单。（过49101科目账户）

（4）柜员选择0701、0702（后附凭证）交易将押汇资金上划支行

2、收取手续费

3、上报支行放款手续

放款业务操作后，经办员如实填写“法人贷款发放通知书”中各项内容，加盖经办员、会计主管名章及业务公章。将“法人贷款发放通知书”一联同第五联借款凭证上交支行公司部。

**5.2.3 押汇到期还款受理**

根据第二联借款凭证到期日通知客户押回到期。客户递交的外币账户支付凭证，进账单，如为购汇还款须填写购买外汇申请书，转账支票并加盖预留印鉴，如为外汇账户还款递交加盖预留印鉴的外币账户支付凭证，审核票面、核对预留印鉴，取出单夹保管的信贷自主资金自主支付审核单。

**5.2.4 押汇还款、保证金释放系统操作**

1、押汇还款

（1）经办柜员领入还款凭证。

柜员选择5614柜员重要空白凭证领入交易，根据实际内容录入各项，经主管授权，打印记账凭证，记账凭证加盖业务公章，经会计主管审核签字。

（2）根据客户外币账户支付凭证（特转，未加盖预留印鉴），自客户外币结算账户支付还款本金及利息。柜员选择2584交易，录入相关信息同时录入外汇管理信息，打印记账凭证。柜员选择2583交易，根据外币收入凭证的填写内容，将还款本金及利息存入单位外币押汇专户，同时录入外汇管理信息，提交成功打印记账凭证，外币收入凭证加盖转讫章，一联做记账凭证的原始凭证，一联做客户回单。柜员选择2584交易，根据外币支付凭证的相关内容，将还款本金及利息分两笔转出外币押汇专户，同时录入外汇管理信息，提交成功打印记账凭证，外币支付凭证加盖转讫章，一联做记账凭证的原始凭证，一联做客户回单。

（3）经办员选择“2405转账还款/付息”交易，根据提示录入相应信息，账号、凭证号、币种、归还本金金额、利息金额等信息正确录入，提交成功后依次打印还款凭证、利息清单，柜员正确填写还款凭证缺项内容后，各联次加盖转讫章。还款凭证第一联做客户回单，第二联做2584交易支付客户押汇专户的附件，第三联做2405转账还款交易的记账凭证后附利息清单，第四联随押汇资料专夹保管。

（4）押汇账户还款结束后，柜员选择2506账户销户交易，录入押汇账户账号、币种、核对户名、选择销户原因，提交授权，交易成功打印一式两联记账凭证，加盖业务印章，会计主管审核签字，一份做记账凭证，另一份随开户资料一并保管。

（5）柜员选择762a外汇账户维护/销户登记交易，根据提示信息录入各项内容，打印记账凭证。将762a交易传票，发送传真到分行，传真：68355069。

2、保证金释放

该笔押汇结束后，释放保证金，自该笔押汇的保证金专户将款项划回单位的人民币结算账户，柜员选择0106贷记过渡交易，经授权提交成功打印记账凭证，加盖转讫章，选择2583交易，将款项存入单位人民币结算账户，打印记账凭证，进账单第二联加盖转讫章做原始凭证，进账单第一联加盖转讫章做客户回单。

### 5.3后续处理

1、档案留存：押回业务结束后，将二联借款凭证、购买外汇申请书、信贷自主资金自主支付审核单等单据单夹保管。

## 第六章 对公账户关闭

### 6.1关户步骤：

**6.1.1经常项目外汇账户关户**

1、经常项目外汇账户关户，可根据客户签章的关户申请直接为其办理。关户申请内容比照人民币业务；

需经外汇局核准开立的经常项目外汇账户的关户，凭外汇局核准件办理。

2、未凭核准件开立的经常项目外汇账户销户步骤：清息销户—762a

凭核准件开立的经常项目外汇账户销户步骤：清息销户—762a—7625；

**6.1.2资本项目外汇账户关户**

1、资本金账户正常关户

资本金账户正常关户实行备案制，即账户核定期限届满或账户内资金已足额到位且支付完毕余额为0的情况下，开户行应于5个工作日内主动将此类账户关闭，并将关户信息于关户后3个工作日内通过直接投资系统进行备案。

资本金账户内资金未足额到位或账户余额不为0的情况下，企业因正常的经营需要（如转户）向开户行提出关户申请的，开户行可直接为企业办理关户手续，并于关户当日通过直接投资系统将关户信息、截止关户日该账户的贷方累计发生额和账户余额进行备案。

2、其他非正常情况下的资金金账户销户，凭外汇局核准件办理；

3、外债账户凭外汇局核准件办理关户

4、关户步骤：清息销户—762a—7625

### 6.2关户提示

1、办理762a交易时“操作类型”选择“销户”，“是否上报”选择“是”，“核准件编号”填写关户核准件的编号（如无核准件则录入“N”）。如果原开户核准件下没有其他账户，还需要进行7625交易将原开户核准件删除。

2、关户后，网点需将762a传票传真至分行国际业务部：68355069。

3、定期账户关户也要进行762a交易，当日通知分行国际部，电话：88338171。

## 第七章 个人结售汇

基本概念

1、境内个人是指持有中华人民共和国居民身份证（含临时身份证）、军人身份证件、武装警察身份证件的中国公民。

2、境外个人是指持外国护照、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证的外国公民（包括无国籍人）以及港澳台同胞。

3、直系亲属是指父母、子女、配偶。直系亲属关系证明指能证明直系亲属关系的户口簿、结婚证或街道办事处等政府基层组织或公安部门、公证部门出具的有效亲属关系证明。

4、如在个人外汇业务办理过程中发现客户有涉嫌分拆结售汇行为的（个人分拆结售汇行为特征详见《转发关于进一步完善个人结售汇业务管理有关文件的通知》（京农银办发【2009】1825号）），各行应按照以下规定处理：  
   （一）对于个人分拆结售汇特征明显、能够确认为分拆结售汇行为的，应不予办理。

   （二）个人结售汇行为无法直接确认为分拆结售汇的，经常项目项下银行应按照经常项目外汇收支真实性审核原则，要求个人提交有交易额的相关证明材料后办理；个人无法提供的，银行应不予办理。资本项目项下银行应按照个人资本项目管理相关规定处理。

   （三）银行在事后核查中发现个人涉嫌分拆结售汇的，应注意收集相关线索，避免同一个人再次办理分拆业务，同时于发现当日向分行国际业务部报告。

### 7.1个人结汇

#### 7.1.1基本规定

1．个人结汇是指个人客户将外汇卖给我行，我行按交易行为发生时的即时汇率付给客户等值人民币的行为。

2．国家对个人结汇实行年度总额管理，年度总额为每人每年等值5万美元。国家外汇管理局可根据国际收支状况，对年度总额进行调整。

个人年度总额内的结汇，凭本人有效身份证件在银行办理。

3、本年度未超过年度结汇总额的个人手持外币现钞结汇，当日外币现钞结汇累计金额在等值5000美元以下（含）的，凭本人有效身份证件办理；当日累计金额超过等值5000美元的，凭本人有效身份证件、本人经海关签章的《中华人民共和国海关进境旅客行李物品申报单》（以下简称“海关进境申报单”）或本人原存款银行外币现钞提取单据进行办理。

本年度已超过年度结汇总额的个人手持外币现钞结汇，无论金额大小，凭本人有效身份证件、本人海关进境申报单或本人原存款银行外币现钞提取单据以及本章1.1.1基本规定中第4、6条规定的由交易额的证明材料进行办理。

4、境内个人经常项目项下非经营性结汇超过年度总额的，我行凭下列外汇资金来源证明凭证予以办理：

（1）捐赠：本人有效身份证件、经公证的捐赠协议或合同。捐赠须符合国家规定。

（2）赡家款：本人有效身份证件、直系亲属关系证明（或经公证的赡养关系证明）、境外给付人相关收入证明（银行存款证明、个人收入纳税证明等）。

（3）遗产继承收入：本人有效身份证件、遗产继承法律文书或公证书。

（4）保险外汇收入：本人有效身份证件、保险合同、保险经营机构的付款证明。投保外汇保险须符合国家有关规定。

（5）专有权利使用和特许收入：本人有效身份证件、付款证明、协议或合同。

（6）法律、会计、咨询和公共关系服务收入：本人有效身份证件、付款证明、协议或合同。

（7）职工报酬：本人有效身份证件、雇佣合同、收入证明。

（8）境外投资收益：本人有效身份证件、境外投资外汇登记证明文件、利润分配决议、红利支付书或其他收益证明。

（9）其他：本人有效身份证件、相关证明文件及支付凭证。

5、个人对外贸易经营者办理对外贸易项下结汇均应通过本人的外汇结算账户进行。

个体工商户委托有对外贸易经营权的企业办理出口的，我行凭其与代理企业签订的出口代理合同或协议、代理企业出口货物报关单，并通过其本人的外汇结算账户办理结汇业务。代理企业将个体工商户名称、账号以及核销规定的其他材料向所在地外汇局报备后，可以将个体工商户的收账通知作为核销凭证。

境内个人出售员工持股计划、认股期权计划等项下股票以及分红所得外汇收入，汇回所属公司或境内代理机构开立的境内专用外汇账户后，可以结汇，也可以划入员工个人的外汇储蓄账户。

境内个人作为保险受益人所获外汇保险项下赔偿或给付的保险金，可以存入本人外汇储蓄账户，也可以结汇。

6、境外个人经常项目项下非经营性结汇超过年度总额的，凭本人有效身份证件及以下证明材料办理：

（1）房租类支出：房屋管理部门登记的房屋租赁合同、发票或支付通知；

（2）生活消费类支出：合同或发票；

（3）就医、学习等支出：境内医院（学校）收费证明；

（4）其它：相关证明及支付凭证。

上述结汇单笔等值5万美元以上的，应将结汇所得人民币资金直接划转至交易对方的境内人民币账户。

境外个人旅游购物方式项下的结汇，我行凭其本人有效身份证件、个人旅游购物报关单办理。

7、个人年度总额内结汇，可以委托其直系亲属代为办理；超过年度总额的结汇，可以凭相关证明材料委托他人办理。

个人委托其直系亲属代为办理年度总额内的结汇，应分别提供委托人和受托人的有效身份证件、委托人的授权书、直系亲属关系证明；其他情况代办的，除需提供双方有效身份证件、授权书外，还应提供规定的相关证明材料。

8、除以下情况外，个人结售汇业务都应纳入个人结售汇管理信息系统：

（1）通过外币代兑点发生的结售汇；

（2）通过我行柜台尾零结汇、转利息结汇等小于等值100美元（含100美元）的结汇；

（3）外币卡境内消费结汇；

（4）境外卡通过自助银行设备提取人民币现钞；

（5）境内卡境外使用购汇还款；

（6）个人外币买卖；

（7）通过外汇结算账户发生的结汇、购汇。

9、营业机构应通过个人结售汇系统办理个人结汇业务，真实、准确录入相关信息，并将办理业务的相关材料至少保存5年备查。

10.对等值金额在2000美元以下（含）的对私涉外收入款项，实行限额申报，即收款人可免填《涉外收入申报单》，但涉及贸易出口收汇、非居民项下的对私涉外收入款项不实行限额申报。对外付款无论金额大小应逐笔进行国际收支申报。

#### 7.1.2业务操作

1．受理审核

柜员受理客户提交的外币现钞、银行卡或存折及身份证件原件、复印件后，交客户外币兑换证明，填写相关内容。通过外汇管理局的个人结售汇管理信息系统查询客户个人结汇情况，对超过年度结汇限额的按规定审核提供的证明材料，在外汇局个人结售汇管理信息系统录入结汇业务数据，打印二份结汇通知书。

2．交易操作

柜员清点外币现钞或从银行卡、存折中办理外币取款。具体业务操作参照银行卡或单折业务中现金或转账取款业务。

根据客户外币的钞汇性质及结汇资金的去向办理结汇交易：

（1）外币现钞结汇后提取人民币现金的，选择“2663 现钞兑换”交易处理；

（2）外币现钞账户或现汇账户结汇后提人民币现金的，柜员先选择转账交易将款项转入91过渡，再通过“2666 过渡转现钞兑换”交易处理，91过渡的钞汇标志根据实际选择“钞”或“汇”；

（3）外币现钞结汇后存入银行的，选择“2665 现钞转过渡兑换”交易处理；

（4）现钞账户或现汇账户结汇后存入银行的，柜员先选择转账交易将款项转入91过渡，再通过“2662 过渡转过渡兑换”交易处理，91过渡的钞汇标志根据实际选择“钞”或“汇”。

输入“客户身份标识”时，根据客户的类型选择相应选项：5 境内个人，6 境外个人；客户卖出货币输入外币货币码，客户买入货币输入人民币货币码01；客户卖出金额输入客户卖出外币的金额，客户买入人民币金额不输；汇率类型选择挂牌汇率；统计代码按客户用途选择：122旅游、131职工报酬和赡家款、133其他经常转移等。

提交成功后，柜员依次打印记账凭证、外汇买卖成交确认书一式两份，成交确认书交客户签字确认后加盖现企章。

通过“2665 现钞转过渡兑换”和“2662 过渡转过渡兑换”交易办理结汇后，还需办理结汇资金从过渡存入客户账户的交易，过渡存入业务的操作参照银行卡或单折业务中各类转账存款业务。

柜员审核结汇金额、业务方向、牌价无误后，取款及结汇、存款等凭证交客户签字确认，待收回后柜员在记账凭证、加盖业务办讫章。

3．后续处理

人民币现金或银行卡（存折）、一份外汇买卖成交确认书、三联外币兑换证明、身份证件、证明材料等物品交客户，、二联外币兑换证明、居民有效身份证件复印件、外汇核准件及其他证明材料复印件加盖附件章后单夹保管，一联外币兑换证明为原始凭证放于记账凭证后，一份外汇买卖成交确认书做记账凭证附件。

#### 7.1.3注意事项

鉴于国家外汇管理政策不断调整和细化，相关规章制度将随之更新变化，柜员在办理相关业务时应注意以下几点：

1．及时了解掌握国家外汇管理局最新政策和上级行最新规定并遵照办理。

2．切实履行真实性审核义务，在办理需国家外汇管理局审批的业务时，应首先审核国家外汇管理局相关业务批件。

3．处理业务时要坚持按交易主体区分境内个人、境外个人，按交易性质区分经常项目、资本项目的原则。

4．严格履行国际收支申报、外汇反洗钱等最新规定。

5、关于个人结售汇系统的相关提示：

（1）境内个人结汇时，资金性质应参照客户该笔外汇资金的来源；

（2）境外个人结汇时，资金性质应参照外汇结汇后人民币资金的使用用途；

（3）结汇业务的更正：对当日录入错误的个人结汇信息，应比照个人购汇信息进行修改或撤销操作；对于当月、跨月度录入错误的个人结汇信息，应当使用冲正操作，不能进行修改、撤销操作。其中，身份证件号、结汇资金属性、金额或币种录入错误，应首先冲零（交易币种为美元的，金额项内应输入原金额的相反值，交易币种为非美元的，金额内应输入原折美元金额的相反值；币种输入美元；其他项不变），在备注栏写明冲正原因及对应结汇流水号后，重新录入正确结汇信息。

### 7.2个人购汇

#### 7.2.1基本规定

1．个人购汇是指个人客户用人民币向我行购买外汇，我行根据交易行为发生时的人民币即时汇率收取等值人民币，并将外汇卖给客户的行为。购汇又称售汇。

2．国家对境内个人购汇实行年度总额管理。年度总额为每人每年等值5万美元。国家外汇管理局可根据国际收支状况，对年度总额进行调整。

3．境内个人年度总额内的购汇，凭本人有效身份证件在我行直接办理，也可以委托其直系亲属代为办理；超过年度总额的购汇以及境外个人购汇，可以按规定凭相关证明材料委托他人办理。

个人委托其直系亲属代为办理年度总额内的购汇，应分别提供委托人和受托人的有效身份证件、委托人的授权书、直系亲属关系证明；其他情况代办的，除需提供双方有效身份证件、授权书外，还应提供规定的相关证明材料。

4．境内个人经常项目项下非经营性购汇在年度总额内的，所购外汇可以汇出境外、存入本人外汇储蓄账户，或按规定携带出境。

境内个人经常项目项下非经营性购汇超过年度总额的，我行凭下列证件（明）、凭证予以办理：

（1）自费出境留学：本人有效身份证件、护照、有效签证（或签注）、境外学校录取通知书（或传真件、网上下载件，第二学期以后无须提供录取通知书），学费收据或通知（或传真件、网上下载件）或生活费证明。

（2）境外就医：本人有效身份证件、护照、有效签证（或签注）、境内医院医生意见证明、境外医院出具的费用证明（或传真件）。

（3）境外培训：本人有效身份证件、护照、有效签证（或签注）、境外培训费用证明（或传真件）。

（4）缴纳国际组织会费：本人有效身份证件、境外国际组织缴费通知（或传真件）。

（5）境外邮购：本人有效身份证件、广告或定单等收费凭证（或传真件、网上下载件）。

（6）境外直系亲属救助：本人有效身份证件、有权部门或公证机构出具的亲属关系证明、有关救助的相关证明材料（或传真件）。

（7）境外咨询、其他服务贸易费用：本人有效身份证件、合同（协议）、发票（支付通知）、税务凭证。

（8）其他服务贸易费用的购汇：本人有效身份证件、合同（协议）、发票（支付通知）、税务凭证。

（9）境内信用卡境外透支消费：本人有效身份证件、信用卡透支还款通知。购汇后直接存入产生透支的信用卡内。

5．个人对外贸易经营者办理对外贸易项下购汇均应通过本人的外汇结算账户进行。

个体工商户委托有对外贸易经营权的企业办理进口的，我行凭其与代理企业签订的进口代理合同或协议办理售汇业务，并将外汇通过其本人外汇结算账户直接划转至代理企业经常项目外汇账户。

境内个人参与境外上市公司员工持股计划、认股期权计划等涉外业务，应通过所属公司或境内代理机构统一向外汇局申请获准后办理。

境内个人对外直接投资，我行凭本人有效身份证件、外汇局核准件办理售汇业务。

境内个人向境内经批准经营外汇保险业务的保险经营机构支付外汇保费，我行凭本人有效身份证件、保险合同、保险经营机构付款通知书办理售汇业务。

移居境外的境内个人将其取得合法移民身份前境内财产对外转移，我行凭本人有效身份证件、外汇局核准件办理售汇业务。

6．境外个人经常项目合法人民币收入购汇及未用完的人民币兑回，按以下规定办理：

（1）在境内取得的经常项目合法人民币收入，凭本人有效身份证件和有交易额的相关证明材料（含税务凭证）办理购汇。

（2）原兑换未用完的人民币兑回外汇，凭本人有效身份证件和原兑换水单办理，原兑换水单的兑回有效期为自兑换日起24个月；对于当日累计兑换不超过等值500美元（含）以及离境前在境内关外场所当日累计不超过等值1000美元（含）的兑换（目前我行暂无境内关外网点），可凭本人有效身份证件办理。

（3）境外个人在境内取得的经常项目合法人民币收入购汇，可以汇出、可以存入本人外汇储蓄账户，也可以按规定携出境外。

7．外国公民依法继承境内遗产对外转移，我行凭本人有效身份证件、外汇局核准件办理售汇业务。

8．境外个人因故不能完成商品房交易，需将退回的人民币购房款（包含利息）购汇汇出的，我行凭本人有效身份证件、购汇申请书（包括没有完成商品房交易的原因）、原结汇凭证、房地产开发企业与境外个人解除商品房买卖合同的证明文件、房地产主管部门出具的境外个人取消购买商品房证明办理售汇业务。

境外个人转让境内所购商品房取得的人民币资金，需购汇汇出的，我行凭本人有效身份证件、及外汇局核准件进行办理。（需在直投系统内“非居民境内资产变现（房产交易）购付汇核准”模块进行反馈）

9．银行应通过个人结售汇系统办理个人购汇业务，真实、准确录入相关信息，并将办理业务的相关材料至少保存5年备查。

#### 7.2.2业务操作

1．受理审核

柜员审核客户提交的个人购买外汇申请书、个人身份证件。通过外汇管理局的个人结售汇管理信息系统查询客户个人购汇情况，对超过年度购汇限额的按规定审核个人提供的证明材料，在外汇局个人结售汇管理信息系统录入购汇业务数据，打印三份购汇通知书。

2．交易操作

（1）人民币现金购汇提取外币现钞

①柜员选择“266l兑换试算”交易进行试算，计算出客户所购外币等值的人民币金额，并向客户收妥等值人民币现金。

②选择“2663 现钞兑换”交易处理，交易成功后，打印记账凭证、外汇买卖成交确认书一式两份，成交确认书交客户签字确认后加盖现企章。

（2）人民币现金购汇存入银行卡、存折或汇出

①柜员选择“266l兑换试算”交易进行试算，计算出客户所购外币等值的人民币金额，并向客户收妥等值人民币现金。

②选择“2665 现钞转过渡兑换”交易处理，交易成功后，打印记账凭证、外汇买卖成交确认书一式两联，成交确认书交客户签字确认后加盖现企章。将兑换后款项再通过借记过渡类交易转至收款人账户或按有关规定汇出境外。

（3）转账购汇提取外币现钞

①柜员通过转账取款交易从客户人民币账户扣款转入91过渡。

②选择“2666 过渡转现钞兑换”交易处理，交易成功后，打印记账凭证、外汇买卖成交确认书，成交确认书交客户签字确认后加盖业务办讫章。

（4）转账购汇存入银行卡、存折或汇出

①柜员通过转账取款交易从客户人民币账户扣款转入91过渡。

②选择“2662 过渡转过渡”交易处理，交易成功后，打印记账凭证、外汇买卖成交确认书，成交确认书交客户签字确认后加盖业务办讫章。将兑换后款项再通过借记过渡类交易转至收款人账户或按有关规定汇出境外。

3．后续处理

购汇申请书加盖业务办讫章。外币现钞或银行卡（存折）、购汇申请书第三联连同一份购汇通知书、外汇买卖成交确认书交客户；购汇申请书第二联、一份外汇买卖成交确认书作记账凭证的附件。购汇申请书第一联、一份购汇通知书专夹保管、一份购汇通知、客户身份证件复印件。

#### 7.2.3注意事项

鉴于国家外汇管理政策不断调整和细化，相关规章制度将随之更新变化，柜员在办理相关业务时应注意以下几点：

1.及时了解掌握国家外汇管理局最新政策和上级行最新规定并遵照办理。

2．切实履行真实性审核义务，在办理需国家外汇管理局审批的业务时应首先审核国家外汇管理局相关业务批件。

3．处理业务时要坚持按交易主体区分境内个人、境外个人，按交易性质区分经常项目、资本项目的原则。

4．个人从外汇储蓄账户提取外币现钞当日累计等值1万美元以下的，可以在银行直接办理；**提钞等值1万美元的，凭客户有效身份证件在我行办理**；超过上述金额的，凭本人身份证件、提钞用途材料向当地外汇局报备，银行凭外汇局出具的有关凭证为个人办理提钞业务。

5．严格履行国际收支、外汇反洗钱等最新规定。

6、关于个人结售汇系统的相关提示：

（1）境内个人购汇时，资金性质应参照客户购汇后外汇资金的使用用途；

（2）境外个人购汇虽然不实行年度总额管理，但仍需要录入个人结售汇管理信息系统。购汇资金性质仅可以选择“境外个人经常项目收入购汇”或“境外个人原币兑回”；

（3）购汇业务的更正：对当日、当月、跨月度录入错误的个人购汇信息，应区分情况进行撤销或修改操作，不能进行冲正操作。其中“身份证件号”、“购汇种类”录入错误或该笔交易已经取消的，应首先撤销后再将正确的信息重新录入；除上述情况外，均可使用修改功能直接修改错误项。

## 第八章 西联汇款

### 8.1基本规定

西联汇款是指我行与美国西联金融服务公司合作开展的个人外汇实时汇款业务。

办理西联汇款业务要严格遵守国家外汇管理局及各级行有关外汇汇款的政策规定，认真按照《中国农业银行西联汇款业务操作规程》办理代理西联汇款业务。要认真审核客户在收、发汇单上填写的信息和关键要素，认真审核客户提供的有效身份证件和收、发汇需要的相关凭证，正确录入有关业务信息，并对客户的有效身份证件和收、发汇需要的有效凭证进行复印、留存。为客户办理代理西联汇款业务后，要打印每个工作日的西联汇款收、发汇报表。

办理西联汇款业务要严格按照国家有关外汇管理政策及各级行有关规定，要求客户填写相应的国际收支申报单据，并对相关内容进行审核，做好国际收支申报。

办理西联汇款业务要严格按照中国人民银行《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》规定，加强对西联汇款交易报告工作的管理。要加强对西联汇款交易的分析，注意了解有关的客户情况和交易资金的来源、性质、去向等情况。对达到大额交易和可疑交易报告标准的，要按照反洗钱数据报告要求及时进行报告。发现异常情况及时向上级行和当地人民银行报告，防止漏报。

### 8.2西联发汇

西联发汇是指营业机构接受客户的委托，将外汇款项通过西联汇款业务系统发出的汇出汇款业务。

西联发汇目前只办理美元汇款，美元现钞发汇时不收取钞转汇费用。

如客户办理非美元汇款，须按现行规定套算成美元现汇后汇出。

单笔发汇不超过9000美元（含），超过限额的，我行不予办理。

营业机构要按照国家外汇管理局及上级行有关规定，在审核《发汇单》、汇款人有效身份证件和汇款有效凭证无误后，方可为客户办理发汇。

单个营业机构当天累计发汇金额最高5万美元。

#### 8.2.1业务操作

1．受理审核

客户办理西联发汇，必须提供有效身份证件，填写发汇单（一式三联）和《境外汇款申请书》。发汇单填写应使用阿拉伯数字、英文和拼音，清晰填明发汇人姓名、发汇金额、收汇人姓名和国家等关键要素。

柜员重点审核：

（1）发汇单

发汇单发汇金额；发汇人姓名、地址、电话、证件信息；收汇人姓名、城市、国家等内容必须完整、字迹清楚，并不得涂改。

（2）客户身份证件和汇款有效凭证

柜员对汇款人提供的有效身份证件和汇款有效凭证进行合规、合法性审核。

（3）客户其他业务资料

西联汇出汇款必须符合外汇管理局关于个人现钞管理的规定。境内个人现汇账户存款汇出境外用于经常项目支出，在办理汇出手续时，不得超过客户提供的有关证明文件上注明的标准，并应复印有关证明文件留存。

客户填写的《境外汇款申请书》是否详实。

2．交易操作

发汇操作时应按照““先查询汇款手续费，再收款，最后做西联汇款交易”的原则办理。

柜员选择“2722西联方费用查询”交易按发汇金额和收汇国家查询汇款费用。

（1）收款。柜员向客户收取本金及手续费。客户可以购汇、支付美元现钞，也可以从美元账户中支取现汇或现钞。

（2）发汇。柜员选择“2753发汇”交易，根据客户提交的发汇单上信息，逐一输入相应要素，确保如收汇人国家、姓名、发汇金额、发汇人姓名、地址等发汇信息正确。提交主管审核、授权后，打印发汇单，根据系统提示联动记入66703外汇汇出汇款－西联汇出汇款、及66699其他待付结算款项－西联发汇暂收手续费，打印记账凭证，加盖业务印章。

交易成功后，西联系统产生一个十位阿拉伯数字的西联监控号，此号码是该笔发汇的业务编号，也是资金清算的业务参考号之一。

柜员认真核对系统打印的发汇单内容与客户填写内容是否一致，交客户确认，同时提醒客户将西联监控号及时通知收款人，尽快到西联汇款营业机构支取。

3．后续处理

发汇单客户留存联交汇款人，发汇单会计留存联与汇款人身份证件和相关凭证复印件一并附记账凭证后，发汇单结算留存联作为后期资金清算的依据专夹保管。

根据客户填写的《境外汇款申请书》做好国际收支申报。

#### 8.2.2注意事项

西联汇款营业机构指定专人次日打印发汇业务报表，认真检查前日发汇单结算留存联的汇总金额与“66703外汇汇出汇款－西联汇出汇款”、“66699其他待付结算款项科目—西联发汇暂收手续费”专户的发生额是否一致。营业机构会计主管按月核对发汇单结算留存联及相应专户。

为保证西联发汇业务报表和发汇单等包含汇款解付信息的档案不泄漏，营业机构必须将其妥善保管。

#### 8.2.3发汇资金清算

柜员收到BIBS系统的借方报单，核对借报上的西联监控号、币种、金额是否与西联汇款发汇业务报表上记录一致，抽出专夹保管的西联发汇单第三联（结算留存联）并核对，查询“66703外汇汇出汇款－西联汇出汇款”是否有与报单金额对应的发生额。

根据BIBS系统的借方报单相关信息以及西联发汇单汇款本金、暂收手续费、监控号码，在ABIS内部核算子系统先通过“0106贷记过渡”交易，将“66703外汇汇出汇款－西联汇出汇款”、“66699其他待付结算款项－西联发汇暂收手续费”相应款项转入91过渡；打印记账凭证，借报作记账凭证的附件。将剩余手续费作为本营业机构手续费收入记入“79149西联汇款手续费收入，选择“0105借记过度”交易记入“35107科目应收国际结算款项，”。西联发汇单第三联加盖附件章作记账凭证附件。

为确保账卡一致、销账逐笔对应和资金的及时清算，必须定期核对西联发汇单结算留存联是否与“外汇汇出汇款－西联汇出汇款”账户余额一致。在进行“外汇汇出汇款－西联汇出汇款”账户销账前，必须查询该笔清算资金入“外汇汇出汇款－西联汇出汇款”账户的发生时间、传票号和日志号。

对于暂挂账户资金五个工作日未清算，必须及时向BIBS行查询。

### 8.3西联收汇

#### 8.3.1基本规定

西联收汇是指营业机构通过西联汇款业务系统核实客户提供的收汇信息无误后，将外汇款项解付给客户的汇入汇款业务。

西联收汇的权限目前为单笔收汇金额最高10000美元（不含），超过限额的一律不予办理。

#### 8.3.2业务操作

1．受理审核

客户办理西联收汇，必须提供有效身份证件，填写收汇单，境内个人等值2000美元以上的收汇应要求客户填写《涉外收入申报单》。收汇单必须使用阿拉伯数字、英文和拼音清晰填明收汇人姓名、发汇人姓名、国家、收汇金额和监控号码等关键要素；如果发汇人有测试问题，收汇人必须知道答案，并将其内容填写在收汇单。

柜员重点审核：

（1）收汇单收汇人姓名、地址、电话、证件信息；发汇人国家、姓名；收款币种和金额；西联监控号（十位阿拉伯数字）；验证身份问题和答案等内容是否完整、清楚，字迹有无涂改。

（2）对客户提供有效身份证件和收汇有效凭证进行合规、合法性审核。

（3）客户填写的涉外收入申报单是否详实。

2．交易操作

柜员选择“2725收汇”交易，输入客户提供的西联监控号，根据客户的要求选择解付现金或转账，提交后将系统显示的汇款信息与客户提交的收汇单收汇人姓名、汇入金额等信息进行核对，核对一致后提请主管审核、授权，主管审核无误授权后打印记账凭证、收汇单。同时选择联动记入“35199其他待收结算款项——西联汇入汇款”。如客户对一笔西联收汇金额有不同的解付要求，需要柜员手工记入“35199其他待收结算款项——西联汇入汇款

柜员根据客户的不同解付要求，解付外币现钞或通过91过渡进行转账操作。对客户要求存入个人账户的，在单折或银行卡子系统选择交易，将款项存入客户指定的账户；对于客户要求支取人民币的，进行结汇处理。

收汇单加盖业务办讫章，客户在收汇单、取现、存款及外汇买卖确认书上签字确认后解付。

3．后续处理

收汇单客户留存联、存单、折或卡交给客户。收汇单账务留存联与收汇人身份证件和相关凭证复印件一并作为记账凭证附件；收汇单业务留存联用于资金清算处理，收款人身份证件复印件盖附件章与国家外汇管理局规定的证明材料或核准件专夹保管待资金清算。根据客户填写的涉外收入申报单做好国际收支申报。

#### 8.3.3注意事项

1．西联收汇必须由收款人本人办理，西联公司规定不能由他人代领。

2．收汇单重复打印时，如果该笔发汇业务原始币种为非美元，可能收汇单上无法显示正确的美元币种和金额，此时柜员需拨西联公司800电话查询（西联公司在中国上海设有西联汇款中国客户服务中心，为营业机构提供业务支持，包括业务查询及协助营业机构办理西联汇款业务等。营业机构在和西联客服中心联系请求业务支持时，应向西联客服中心提供该营业机构的西联账号，询问客服人员的工号并做好记录。营业机构免费服务热线800—820—3323，客户免费服务热线800—820—8668），同时在收汇单上注明手工填写的原因和“重复打印、补制报单”，除加盖经办、授权柜员名章外，还需会计主管审批签章。

3．为保证西联汇款的账实一致，各西联汇款营业机构指定专人每日平账前认真检查当日的收汇单的汇总金额与“其他待收结算款项－西联汇入汇款”专户的发生额是否一致。

#### 8.3.4收汇资金清算

柜员收到BIBS系统的贷方报单，核对贷报上的西联监控号、币种、金额是否与西联汇款收汇业务报表上记录一致，抽出专夹保管的西联收汇单第三联并核对，查询“35199其他待收结算款项——西联汇入汇款”是否有与报单金额对应的发生额。

根据网内往来贷报相关信息以及西联收汇业务报表上记录收汇金额、监控号码和交易时产生的传票号，在ABIS内部核算子系统通过“0105借记过渡”交易，将款项转入“35199其他待收结算款项——西联汇入汇款”账户，西联收汇单第三联加盖附件章作记账凭证附件。同时选择“0106贷记过渡”记入66607应收国际结算款项，BIBS行贷方报单作原始凭证加盖转讫章。

为确保账卡一致、逐笔对应销账和资金及时清算，会计主管必须定期核对西联收汇单留底是否与西联收汇待收账户余额一致。对于“35199其他待收结算款项——西联汇入汇款”在五个工作日未清算的款项，必须立即向BIBS行查询。

### 8.4西联汇款退汇

#### 8.4.1基本规定

西联汇款的退汇分正常退汇和非正常退汇。

正常退汇是发汇人主动要求退汇，退汇时原汇款收取的手续费不予退还。

非正常退汇是由于西联公司原因无法解付的发汇业务，西联公司主动与营业机构联系要求退回该笔汇款，并将已收取的原汇款本金与手续费全额退回给发汇人。

西联汇款的退汇视同为收汇，退汇必须在原发汇营业机构办理。

#### 8.4.2正常退汇

柜员受理客户退汇申请，核对客户提交的原西联汇款发汇单第一联和汇款人有效身份证件，将客户提交的原西联汇款发汇单第一联与留存的发汇单第三联核对，确认客户为原汇款人。

办理正常退汇业务时遇到下列两种情况还须与西联客服中心联系，得到同意退汇的电话确认后方可办理。

1．发汇时选择固定汇率汇款的；

2．发汇超过三十天仍未解付的。

柜员进入ABIS业务系统西联汇款子系统查询菜单，通过系统确认此笔汇款尚未解付。

正常退汇的具体业务操作与收汇业务相同。

为避免退汇的发汇单重复使用，控制退汇风险，收回客户留存的西联汇款发汇单客户留存联上必须做“退汇”批注。

营业机构在办理西联退汇时，要严格遵守现钞发汇（包括从现钞存款户发汇）退现钞，现汇发汇退现汇的原则。

#### 8.4.3非正常退汇

原发汇营业机构接到西联公司主动要求的因西联公司原因而无法解付的退汇业务，应向西联公司索要退汇授权传真，并电话联系西联公司确认。

收回客户留存的西联汇款发汇单客户留存联上必须做“退汇”批注。退汇时原汇款收取的本金和手续费一并予以退回。

非正常退汇的具体业务操作与收汇业务相同。

为避免退汇的发汇单重复使用，控制退汇风险，收回客户留存的西联汇款发汇单客户留存联上必须做“退汇”批注。

营业机构在办理西联退汇时，要严格遵守现钞发汇（包括从现钞存款户发汇）退现钞，现汇发汇退现汇的原则。

### 8.5技术故障处理

西联汇款系统运行出现技术故障时，营业机构西联业务操作柜员应先报告会计主管，然后与西联客服中心联系，确认办理的交易是否成功，同时向分行技术部门及相关业务部门报告故障情况（技术支持电话：82889922/23/24/25）。

## 第九章 个人实盘外汇买卖（外汇宝）

### 9.1基本规定及相关概念

一、基本规定

1．个人实盘外汇买卖业务，是指持有我行金穗借记卡外币存款的客户，在其外币存款余额内，按照我行办理个人外汇买卖业务的相关规定和报价，将其持有的外币买卖成另一种外币的业务。个人实盘外汇买卖又称为外汇宝。

2．我行目前外汇宝交易的币种有美元、港币、欧元、日元、英镑、瑞典克朗、新加坡元、瑞士法郎、加拿大元和澳大利亚元十个币种，今后将视情况进行增减。

3．客户要求支取外汇宝账户余额内的外汇宝资金时，如在我行储蓄币种范围内，一般应支付客户相应币种的现钞，营业机构库存不足或客户支取我行储蓄币种以外的现钞时，可支付客户美元现钞或结汇后支取人民币。

4．外汇宝的起息日为客户委托交易的当日（挂盘委托为实际交割日）。我行将按公布的外币存款利率为客户持有的外币计息。

5．凡在我行已申领金穗借记卡并开有外汇宝账户的个人客户均可在我行规定的交易时间内，通过我行开通外汇宝业务的营业机构柜面、自助终端、网上银行以及电话银行系统进行个人实盘外汇买卖。

每周一早8:00到周六凌晨4:00客户可以通过自助终端、电话、网上银行提供全天候的外汇宝交易服务。客户需通过网上银行进行外汇宝交易，需进行网银客户注册。

6．客户可通过柜台、自助终端、电话、网上银行等方式进行查询或打印我行外汇宝报价、外汇宝交易账户内外币余额、交易成交情况、委托情况等。

二、 相关概念

1.市价交易:客户按照我行给出的即时报价直接成交的外汇交易。

2.委托交易：客户输入卖出买入币种，委托金额，委托价格，委托有效期限。当价格（买入或卖出价）到达或超过客户的委托价时，按我行当时报价成交。委托交易分获利委托、止损委托、双向委托。

⑴获利委托：当市场价格到达或优于客户的委托价时，按我行当时报价成交。

⑵止损委托：当市场价格达到或劣于客户的止损价格时，按我行当时报价成交。

⑶双向委托：客户同时既挂止损汇率，又挂获利汇率，当市场价格超出该范围时成交。

3.多重委托：客户可以将一个币种同时对多个币种进行委托，每一个货币对要指定一个委托价格，无论哪个货币对的市场价格先达到或超过委托价格则该货币对成交，其它货币对的委托同时自动撤消。多重委托最多委托三笔，最少两笔，委托为单向，不能双向。即：如果第一笔是获利委托，二、三笔也必须是获利委托。

4.连环委托：包含两笔委托，如第一笔委托卖出币种A买入币种B，第二笔卖出币种B（卖出的金额是第一笔委托成交后买入的全部金额）买入另一币种（可以是币种A或者币种C）。这两笔委托存在相关性，即只有第一笔委托成交后，第二笔委托才有成交可能性；第一笔委托可以是获利、止损委托或双向委托，但第二笔委托只能是获利委托。连环委托时系统报出两个委托流水号，在撤消委托时，第一笔一经撤消，第二笔也同时撤消；但也可单独撤消第二笔委托。

5.撤消委托：客户将在有效期内的未成交委托进行撤消，撤消后该委托立即失效。

6.委托时效：我行的报价在委托有效期内尚未达到客户的限价，过了委托有效期，客户的委托交易将自动失效。在未成交的委托有效期内，客户也可主动撤销委托。委托的有效时效最长为30天，精确到小时。客户未指定委托期限的，系统默认该笔委托时效为24小时。

7.最多委托笔数：一个客户有效的委托最多笔数。

指定成交**：**在某些特殊情况下，对客户的委托交易按客户的委托汇率（或指定价格）而不是以当时的实际汇率，以指定成交的方式予以成交。该交易由分行国际部统一管理，网点以书面形式逐级申请，由分行国际部主管外汇宝业务的负责人严格审批。

### 9.2签约

客户申请开通外汇宝交易功能，可以持本人身份证或其它有效证件到我行任一受理外汇宝业务的营业机构，签订《中国农业银行外汇宝交易协议书》，由柜员为其开通其客户号下所有借记卡的外汇交易功能。客户也可通过网上银行自主进行外汇宝签约。

#### 9.2.1业务操作

1．受理审核

客户申请开通外汇宝交易功能，应提供以下资料：

1. 填写签定《中国农业银行外汇宝交易协议书》；

（2）客户如需开通外汇宝网上银行交易的，还须填写中国农业银行网上银行服务协议（个人）（一式两联）；

（3）用于外汇宝交易的金穗借记卡；

（4）本人有效身份证件、复印件一份。

柜员重点审核：

（1）客户提交的身份证件是否符合实名制的规定，选择“3093 借记卡卡资料查询”交易，核对客户姓名、身份证件类型和号码与借记卡客户资料的记载是否一致。

（2）客户填写的《中国农业银行外汇宝交易协议书》字迹有无涂改，内容是否正确、完整。

2．交易操作

柜员选择“0008个人产品开户签约”交易，根据系统提示选择外汇宝业务签约，依据系统提示录入相关要素。交易成功后，打印业务回单，交客户核对签名后,加盖业务公章和经办人员名章。同时将《中国农业银行外汇宝交易协议书》加盖业务公章和经办人员名章。

3．后续处理

将业务回单（客户联）和外汇宝交易协议书（客户联）连同借记卡及身份证件交客户。

外汇宝交易协议书（银行留存联）、客户身份证件复印件附在业务回单（银行留存联）后面专夹保管，作营业机构日终打印的外汇宝柜台业务受理清单附件，定期装订归档。

#### 9.2.2注意事项

1．外汇宝签约必须由客户本人亲自办理。

2．同一客户同名同证件号码下的多张借记卡，只需成功签约一张卡，其他借记卡同时开通外汇宝功能。

3．签约成功后，须由柜员通过ABIS系统为客户进行电子银行渠道签约后，客户方可通过电话银行进行交易。

### 9.3柜面交易

#### 9.3.1业务操作

1．受理审核

客户通过柜面委托进行外汇宝交易时，须填写中国农业银行外汇宝交易申请书（一式两联），连同借记卡一起交经办柜员。

柜员重点审核申请书中借记卡卡号、申请日期、买卖的货币币种、金额、性质，委托方式（市价、挂盘交易）等字迹有无涂改，内容是否完整、正确。

2．交易操作

柜员根据客户委托书的交易方式，分别情况进行处理：

（1）市价交易

柜员选择“市价交易”，根据提示依次逐项录入要素，其中钞汇标志为必输项，根据实际情况选择（0现钞，1现汇；默认0）；卖出币种和买入币种为必输项，根据实际输入2位货币代码，卖出金额为必输项。客户输入卡密码后提交。

（2）委托交易

柜员选择“委托交易”，根据提示依次逐项录入要素，系统默认委托期限最长为一个月，时限到小时，委托金额不能用“0”代替全额；到期日期由年月日8位数组成，回车默认为当日；到期时间2位有效位数，00—23有效。客户输入卡密码后提交。

（3）多重委托

柜员选择“多重委托”交易，根据提示依次逐项录入要素，客户输入卡密码后提交。

（4）连环委托

柜员选择“连环委托”交易，根据提示依次逐项录入要素，客户输入卡密码后提交。

交易成功后，打印外汇宝交易申请书，与客户填写内容核对是否一致，无误后交客户签字确认，加盖业务办讫章。

因通讯故障或打印机故障未打印交易申请书，柜员可选择“6802交易申请书补打”交易，输入交易流水号（在连环委托的交易中，要输入第一个委托流水号）打印外汇宝交易申请书。

3．后续处理

外汇宝交易申请书一联交客户，一联作当日记账凭证。

如为市价交易，打印成交确认书交客户。

如为委托交易，客户可以在交易成交一个月内，到农行任一外汇宝开通营业机构打印成交确认书。对于成交后客户需要补打成交结果的，柜员选择“6536成交确认书打印”交易打印成交确认书。

#### 9.3.2注意事项

1．客户委托的交易，柜员必须立即处理，不得延迟。

2．必须坚持客户自选汇率、银行代客买卖外汇的原则，柜员不得擅自替客户决定汇率。

3．柜员在代理客户交易过程中，如果发生操作失误导致客户交易资金损失，应立即向主管汇报，不得隐瞒。

### 9.4委托撤单

委托撤单是指客户要求对尚未成交的委托进行撤销。

1．受理审核

客户应填写中国农业银行外汇宝交易申请书，详细填写姓名、证件号码、借记卡号、撤消委托的日期，原委托业务编号等内容，签字后连同借记卡、身份证件交柜员。

柜员重点审核：

（1）外汇宝交易申请书填写是否完整、正确，要求撤销的交易原委托流水是否为未成交的委托交易流水号。

（2）是否为客户本人。

（3）是否是本柜员受理的委托交易。

2．交易操作

柜员选择“6534委托撤单”交易，根据提示依次逐项录入要素，客户输入卡密码后提交。连环委托交易撤单时，输入第一个流水号，全笔业务将撤销；输入第二个流水号，仅对第二笔业务进行撤销。

交易成功后，打印外汇宝交易申请书，与客户填写内容核对是否一致，无误后交客户签字确认，加盖业务办讫章。

3．后续处理

外汇宝交易申请书一联交客户，一联作当日记账凭证。

注意事项：

柜员只能撤销本柜员做的委托交易。

### 9.5柜员撤单

1、柜员误操作造成的未成交错误委托可以撤单。

柜员选择“6535柜员撤单”交易，输入原委托流水号，根据提示依次逐项录入要素，提请主管授权。交易成功后，打印记账凭证。

2、注意事项：

（1）．需要撤销的交易原委托流水必须为未成交的委托交易流水号。连环委托交易撤销时仅能输入第一笔流水号。

（2）．柜员只能撤销本柜员做的原交易。

（3）．对于已经客户签字确认的交易，应先向客户收回原外汇宝交易申请书回执联。

### 9.6外汇宝解约

客户取消外汇宝交易功能，可持借记卡和本人身份证件到我行任一受理外汇宝业务的营业机构办理解约。客户也可通过网上银行进行解约。解约后，同一客户号下所有借记卡均不可以办理外汇宝业务。

#### 9.6.1业务操作

1．受理审核

柜员受理客户提交借记卡及本人身份证件后应重点进行如下审核：

（1）客户身份证件与借记卡客户资料是否相符，是否是客户本人。

（2）是否有未成交委托。客户在解约之前，应将其客户号下所有未成交的委托进行撤单，否则不能进行解约。

2．交易操作

柜员选择“6502外汇宝解约”交易，提交客户解约信息。

交易成功后打印业务回单，交客户核对签名后,加盖业务公章和经办人员名章。

3．后续处理

业务回单（客户联）交客户，业务回单（银行留存联）由银行留存专夹保管，作营业机构日终打印的外汇宝柜台业务受理清单附件，定期装订归档。

#### 9.6.2注意事项

1．外汇宝解约客户提供的有效身份证件种类和号码必须与该客户的借记卡客户资料核对一致，否则不能解约。

2．解约必须由客户本人亲自办理。

## 第十章 个人外汇汇出

### 10.1 基本规定：

**10.1.1境内个人付汇业务**

1、境内个人外汇储蓄账户存款汇出境外用于经常项目支付。当日累计等值5万美元（含）以下的，凭本人有效身份证件在银行办理；当日累计等值5万美元以上的，凭本人有效身份证件和经常项下有交易额的真实性凭证在银行办理

2、境内个人持有外币现钞汇出境外用于经常项目支出，当日累计等值1万美元（含）以下的，凭本人真实身份证件到银行办理；当日累计等值1万美元以上的，凭本人真实身份证件和经海关签章的《中华人民共和国海关进境旅客行李物品申报单》或本人原存款银行外币现钞提取单据办理。

3、除上述规定外，境内个人向境外支付等值3万美元的以上的非因私用汇时，需向银行提供由北京国税、地税机关签章的《服务贸易、收益、经常转移和部分资本项目对外支付税务证明》。

**10.1.2 境外个人外汇支出管理**

1、境外个人需将外汇储蓄账户的存款汇出境外时，凭本人有效身份证明到银行办理。

2、个人持有的外币现钞需汇出境外时，当日累计等值1万美元（含）以下的，凭本人真实身份证件到银行办理；当日累计等值1万美元以上的，凭本人真实身份证件和经海关签章的《中华人民共和国海关进境旅客行李物品申报单》或本人原存款银行外币现钞提取单据办理。

### 10.2业务操作

**10.2.1．受理审核**

1、客户持有效身分证件，填写汇款申请书，（汇款方式：严格区分电汇、信汇和票汇方式）

2、审核相关证明资料（详见政策管理部分）

（1）境外汇款申请书

（2）境内汇款申请书：境内划转须是本人同名或直系亲属之间划转,附言栏注明钞汇性质、外汇储蓄结算帐户性质以及具体直系亲属关系。

3、审核汇款申请书

（1）汇款方式：严格区分电汇、信汇和票汇方式；

（2）汇款币别及金额：大小写是否一致，同所附单证显示内容是否一致；

（3）汇款人的详细名称及地址、电话；

（4）收款人开户银行名称、详细地址、SWIFT代码及ABA、CHIPS、BLZ等清算代码；

（5）收款人名称、详细地址及在开户银行的账号；

（6）汇款申请人签章，个人客户签章应与其身份证件的姓名一致；

（7）汇款附言所注明的款项用途同所附单证是否一致；

（8）除同城信汇外，申请书的内容应用英文、数字及拼音填写；

（9）国外费用承担：如果选择汇款人（OUR），国外代理行费用（可能涉及不止一家银行）由汇款人另外承担；如果选择收款人（BEN），国外代理行费用在汇款金额中内扣；如果选择共同负担（SHA），指发报行的费用由汇款方负担，收报行的费用由收款人负担。我行建议汇款人选择SHA和BEN。

注意事项：

个人手持现钞国内汇款不需进行钞折汇套算，但汇往国外须进行钞折汇的折

算。

4、收取邮电费手续费

5、有权人签字

**10.2.2 帐务处理**

落实款项：“先付款、后汇出”的原则，分四种情况

1、现汇账户汇出

柜员选择相应银行卡（折）交易，从客户账户转账支付汇款本金，取款凭条客户交客户签字，将款项通过网内系统上划到支行。

2、持人民币购汇后汇出

柜员应先审核有效凭证，为客户办理购汇，之后按照上述现汇汇出的有关程序操作。

3、持外币现钞或从外币现钞账户汇出

柜员收取现钞或从客户账户转账支付后，取款凭条交客户签字。选择“2665现钞转过渡兑换”录入卖出币种、金额、买入货币（注意选择钞、汇标志）等相关要素，打印记账凭证。将款项通过网内系统上划到支行。

柜员审核汇出汇款金额无误后，记账凭证、汇出汇款申请书各连次加盖业务办讫章，《汇款申请书》复印件附记账凭证后。

4、收取手续费和邮电费

客户拿现金或从客户账户挖账——收取手续费和邮电费，贷记相应科目。

**10.2.3 后续处理**

银行卡（存折）及回单联、汇款申请书、身份证件、证明材料原件等物品交客户。

经办员据实填写《授权记录》，注明汇款用途及客户提供的有效单据或批件，连同第一、二联汇款申请书上交支行处理。隔日打印汇出汇款报文。

网点应留存全套汇出档案，按时间顺序整理归档，并做好批注，保管5年备查。包括：

（1）《汇款申请书》第四联；《个人购买外汇申请书》第二联；（2）经网点及支行相关人员审批的《授权记录》（第二联）；

（3）汇出汇款报文（网点打印、支行打印）；

（4）有效证明材料或外汇局核准件；

5.2.4 国际收支申报和反洗钱报告

凭《境外汇款申请书》进行国际收支申报。

反洗钱报告：逐笔登记个人外汇资金交易登记簿；个人等值10万美元（含）以上的非现金大交易；以及等值1万美元（含）以

上的现金交易；人为判断或可以量化的可疑交易，柜员应按照次日打印出的待补录清单，逐笔录入反洗钱系统。

帐务处理（详见对公账户支出）

## 第十一章 光票托收

### 11.1 基本概念

外币票据托收是指我行作为托收行，根据申请人的委托，代其向国外付款人收取外币金融票据款项的一种结算方式。

我行可办理外币票据托收的票据种类：汇票、支票、本票、旅行支票、邮政汇票等可自由兑换货币结算的正本票据。

外币票据托收回来的款项属现汇，应按照申请人申请和国家外汇管理的相关规定，办理入账、结汇或提钞，并做好国际收支统计申报工作。

注意：提取外币现钞按提钞规定办理，超过等值1万美元，需提供《提取外币现钞备案表》。

### 11.2 基本流程

1、审核票据

2、申请人填写《外币票据托收申请书》，并签章确认

3、背书并审核票据托收有效凭证

4、收取手续费并影印或清分留底

5、处理票据，将票据正本及托收申请书第二联上交支行

6、收汇后的处理及退票

7、国际收支申报和反洗钱报告

### 11.3 具体操作步骤

**11.3.1 审核票据**

1、出票日期：除票据票面特别注明有效日期，一般票据在自出票日起6个月内有效，超过效期的票据我行不受理。

2、币种金额：大小写金额一致。美元票据、加元、澳大利亚元票据有时只标明“Dollar”或“$”。经办行应根据票据注明的付款地来确定票据的币种。

3、收款人：票面指定的收款人，一般位于“Pay to the order of”之后，需与背书人的表述一致。票据正面收款人为拼音时，背书除了要求写拼音外，要求客户将中文名称写上。如果用中英文同时表示，应以中文为准，不能用英文代替中文。

4、背书的位置和真实性：如果票据背面注明了收款人背书位置，如“ENDORSE HERE”，经办行应提醒申请人在规定的位置背书；如果票据没有规定背书位置，*应将票据正面从右向左翻至票据背面，在背面右边贴近边缘的地方背书。*注意背书签字是否与其身份证明和在《外币票据托收申请书》上的签字一致。

5、出票人签字：无出票人签字(含印刷体)的票据为无效票据。邮政汇票postal money order 和本票money order/cashier’s check例外。

6、票据的流通性：对于仅限某国或某地区境内流通的票据不予受理。

7、票面清洁：不应有大面积污渍或者涂改痕迹。

8、我行不予受理的票据:

（1）临近或超过有效期；

（2）票据的影印、复印件；

（3）要素不完整的票据，如收款人缺失；

（4）破损或磁码缺失的票据；

（5）票据正面更改处为金额、出票日期、或收款人的；或更改其他记载事项更改但无签章证明；

（6）曾经退票、曾经托收过的票据；

（7）曾经转让过的票据，原则上不受理；

（8）对于仅限某国或某地区境内流通的票据；

（9）票面注明 “NOT NEGOTIABLE”,“NOT TRANSFERABLE”,“A/C PAYEE ONLY”等表示不可转让的字样，但已由票面指定的收款人背书转让。

**11.3.2 申请人填写《外币票据托收申请书》，并签章确认**

1、托收申请书的处理

经办员审核凭证后在《外币票据托收申请书》加盖业务章；第一联经办行留存；第二联连同票据交支行；第三联交申请人（款项收妥后收回，连同《申请书》第一联及身份证复印件等一同单夹保管）。

2、在《外币票据托收申请书》（银行留存联）“银行专用栏—备注”中注明托收方式，主要有三种：立即贷记、安全托收、标准托收（三种托收方式解释详见对公部分）

托收方式选择及回款处理参照下表

外币票据（旅行支票除外）的托收方式与存期一览表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **票据金额** | **方式** | **一般回款时间** | **存期** |
| **个人客户** | 等值5000美元（含）以下 | 立即贷记 | 1个月 | 1个月 |
| 等值2000美元（含）－5000美元（含）（新客户） | 立即贷记（如采用） | 1个月 | 1个月基础上适当延长 |
| 等值2000美元（含）－5000美元（含）（新客户） | 安全托收或托收  （如采用） | 2个月 | 直接入账 |
| 等值5000美元（不含）以上 | 安全托收或托收 | 2个月 | 直接入账 |
| **机构客户** | 等值25000（含）美元以下 | 立即贷记 | 1个月 | 1个月 |
| 等值25000美元以上 | 安全托收或托收 | 2个月 | 直接入账 |
| **个人客户机构客户** | 美国财政部支票、邮政汇票（无论金额大小） | 立即贷记 | 1个月 | 3个月 |
| 在中国境内（包括港澳地区）付款的票据 | 直接提示给付款行 | 1个月 | 直接入账 |
| 金额大或有疑问的 | 标准托收 | 不确定 |  |

**11.3.3 背书并审核票据托收有效凭证**

1、个人客户申请办理的，应核对背书签字是否与其在《外币票据托收申请书》上的签字一致，并核对有效身份证件原件后，留存复印件。

2、可以委托他人代办。代理人需提交《外币票据托收申请书》，在“申请人签章”处填写自己的姓名，并注明“代XXX（收款人姓名）办理”字样，同时出示本人身份证件原件、收款人身份证件原件、收款人的授权委托书原件等资料（票据背书应由收款人本人亲自背书）。票据上的收款人背书与委托书上收款人签字的笔迹应一致，但与申请书上代理人签字的笔迹不同。

3、外币票据托收业务实际上就是一种汇入汇款业务，为客户办理票据款项的收汇/结汇时也要根据相关外汇政策审核所需的凭证和材料。但如果客户在票据款项收汇后无法提供相关材料，收汇后的款项无法进行退汇的操作，因此要求各支行在办理光票托收业务时提前审核相关材料，尽量避免事后审核

注意：个人客户在核对有效身份证件原件后，须留存复印件。如为护照的有签字页的还需将照片和签字联留存。

**11.3.4 收取手续费**

经办员在审核票据及票据托收申请书后，需向客户收取托收手续费（1‰,最低20元/张，最高1000元/张。境外行费用由委托人承担）。

注意：需向客户说明，外币票据托收发生退票、款项不能托收回来时，若国外银行扣费，我行要向客户据实收取。

对个人申请办理的票据托收，可视情况预收退票费。

美国运通银行的退票费为USD15/张；

英国巴克莱银行对GBP20以下的票据免收退票费。

**11.3.5处理票据**

1、经办员将《托收申请书》第二联连同票据上交支行处理。

经办员填制“买入外币票据（外14）三联，加盖业务章，登记外币票据托收业务登记簿。将买入外币票据（外14）第一联连同票据、《托收申请书》第二联上交支行业务部处理。外14第二联在款项收妥后作入账传票的附件。

2、申请书第三联盖业务专用章后退客户留存。申请书第一联同申请人或代办人的身份证件复印件（个人客户）、授权委托书原件、票据正反两面复印件、退票通知（如有）等档

3、第三联在款项收妥后作为表外转账付出传票。

注意：外币票据是重要有价单证，如当日受理的外币票据不能及时送交支行国际部，必须妥善保管。外币票据的交接必须建立专门登记簿，严防遗失。

**11.3.6收汇后的处理及退票**

1、经办行核对原业务档案并在申请书上批注收汇情况后，通知客户持《外币票据托收申请书》第三联前来办理。申请人为个人客户的，应出示有效身份证件。审核客户有效证件上的姓名与收账通知书、托收申请书上收款人的姓名完全相符（音符且字相同），方可进行下一步处理。

按规定为客户办理入帐(收帐通知上加盖“此托收款项,我行保留追索权”章)或开立外币定期存单(加注“票据托收款项,不得提前支取,本行保留退票追索权” 样章)

2、对托收回并存足相应期限的款项进行解付时，相应政策要求与普通汇入汇款一致。

3、网点通过联行接收网内来账报单，并通知客户前来办理取款手续（当日客户无法入帐的可暂计49101科目）

4、客户凭有效身份证明及《托收申请书》第三联办理收汇手续。可以选择存入外币账户、解付现钞、结汇三种方式之一。

需将《托收申请书》第三联收回，连同第一联及身份证复印件等一同单夹保管。

5、支行通过网内下划托收款项

柜员选择“0703”核销网内来账，打印联行来帐凭证，加盖业务章；选择“0105交易”记入49101科目外币账户。

（1）需存足一定期限的**，**将款项转存相应定期存款。开立外币定期存单时，要在存单背面加注“票据托收款项，不得提前支取，本行保留退票追索权”样章。

柜员选择“0106贷记过渡”交易借记49101科目应解汇款及临时存款，在选择1045借记过渡——存入客户账户（仅以转存存折为例）

（2）结汇：选择“0106贷记过渡”借记49101科目，选择“2666过渡转现钞兑换”交易。

（3）直接入账：选择“0106贷记过渡”借记49101科目，选择客户账号

（4）解付现钞：柜员选择“0703”核销网内来账，打印联行来张凭证第一联，作记账凭证；（联行来帐凭证第二联做支付的原始凭证。）

6、退票的处理

（1）及时通知客户有关退票事宜，申请人持《外币票据托收申请书》（客户留存联）办理退票手续。经办行将退回的票据和代收行提供的“退票通知”交申请人，要求申请人签收确认，并在外币票据托收申请书上登记退票日期、退票理由等要素。

（2）一般情况下国外代收行收取退票费USD10.00，向客户说明并收取。网点应收回《外币票据托收申请书》（客户留存联），将“退票通知”和退票复印件留底备查。

（3）账务处理——解付后退票时

A、从客户账户或49101中挖账

B、0336“91、92对转”——将此笔款项转到联行柜员平账器中

C、将款项通过网内系统逐级上划到分行

7、国际收支申报和反洗钱报告

光票托收业务视同境外汇入汇款业务，均按境外汇入汇款业务国际收支申报及反洗钱业务的标准办理。

**参考文件**

1、中国农业银行北京市分行外币票据托收业务操作规程（京农银办发[2005]189号）

2、关于调整外币票据托收有关规定的通知（京农银办发[2007]584号）

## 第十二章 汇利丰个人外汇结构性存款

### 12.1．基本规定

1．“汇利丰”个人外汇结构性存款（以下简称为“汇利丰”）是个人外汇理财产品的一种，是指在普通存款上附加一定的结构，该结构是存款方根据对汇率、利率和信用等不同金融指标或工具的预期，卖出某种期权，从而获取比普通利息更高的收益但要承担一定风险的金融衍生产品。“汇利丰”业务主要是将客户收益率与市场状况挂钩，可与利率（美元LIBOR等）、汇率、信用主体等挂钩。

2．开办“汇利丰”个人外汇结构存款业务必须严格遵守《中国农业银行代客外汇理财业务管理办法》、《中国农业银行代客外汇理财业务操作指引》、《商业银行个人理财业务管理暂行办法》、《商业银行个人理财业务风险管理指引》和《中国农业银行“汇利丰”个人外汇结构性存款集中式操作规程》等相关规定。

3．“汇利丰”产品募集期由总行统一设定，募集起点金额为等值5000美元，超出部分以等值100美元的整数倍递增。

4．“汇利丰”产品以个人借记卡（理财卡）作为服务介质，通过借记卡的外币账户进行申购、还本和派息等操作。

5．自申购日起我行将冻结客户资金账户中双方约定的投资金额。冻结期间，客户不得撤销，我行将按照中国农业银行活期存款利率向客户支付申购日到起息日期间的利息。

6．产品销售人员在向客户介绍“汇利丰”产品时要向客户清楚揭示理财产品的收益和风险。

7．营业机构在ABlS系统投资平台汇利丰子系统办理产品申购、撤销、业务查询、紧急退出、特殊情况处理等基本操作。

### 12.2 产品申购

1、业务受理

（1）个人客户持本人有效身份证件及在我行开立的借记卡到柜台认购、申购理财产品。

（2）我行理财产品营销人员或客户经理指导客户与我行签订①《中国农业银行理财产品协议》（我行合同序列号ABCS（2009）4030，另行下发），填写相关②客户风险评估问卷。客户单笔认购或首次申购某款理财产品时应在该产品的③产品说明书及④产品适合度评估书上签字确认，并提交⑤《中国农业银行理财产品认购/申购委托书》。同一客户在同一网点多次购买理财产品，可以不用重复填写《中国农业银行理财产品协议》和客户风险评估问卷（客户风险评估问卷有效期一年，如问卷过期，需重新填写）。

客户应完整填写《中国农业银行理财产品认购/申购委托书》中的各项内容，理财产品在认购、申购交易前需确定投资者的风险属性，并进行产品适合度评估，如果投资者风险等级不适合购买该理财产品，则应明确告知投资者。如投资者坚持购买，可允许投资者在签署声明（见产品说明书中产品适合度评估部分）后购买。

在风险提示评估问卷上应完整抄录，客户已知风险

（3）柜员核对上述协议及委托书是否要素齐全，签字是否有效。客户经理是否签字确认。

2、交易操作

（1）柜员选择“0008签约交易”联动柜员选择“6558产品查询”交易，按“理财产品认购/申购委托书”客户填写的产品代码进行产品查询，并将产品基本信息打印到理财产品认购/申购委托书上经客户确认后，再联动“6552产品申购”交易，按系统提示输入相应的卡号、密码、证件类型、证件号码、产品序列号、金额和钞汇标志，交易成功后打印记账凭证和理财产品认购/申购委托书的交易信息部分，理财产品认购/申购委托书交客户签字确认后加盖业务办讫章。

（2）认购之后，柜员应选择“3063借记卡账户余额查询”交易检查客户认购资金是否成功冻结。

（3）理财产品认购/申购委托书第一联作为记账凭证附件随传票装订，第二联连同客户身分证复印件营一并留存联专夹保管，第三联客户联交还给客户。

### 12.3 赎回业务流程

1、个人客户持本人有效身份证件及银行卡、原认购、申购该理财产品认购/申购委托书第三联到柜台办理理财产品赎回业务。

2、柜员通过客户提供的理财产品认购/申购委托书上打印的理财产品协议编号在系统中通过理财产品客户信息查询交易对客户理财产品进行确认。确认无误后在系统中提交赎回交易。对于没有携带或丢失原认购、申购该理财产品认购/申购委托书的客户需要在确认客户身份后，通过“理财产品汇总查询”或“理财产品明晰查询”功能，查询协议编号后进行有关操作。

3、交易成功后打印中国农业银行理财产品赎回委托书，交客户签字确认后加盖业务办讫章。第一联银行留存联作为记账凭证附件随传票装订，第二联客户联交还给客户。

### 12.4紧急退出业务流程

经办行办理紧急退出业务应事前取得总行产品研发部门同意后方可受理客户的紧急退出申请。具体流程如下：

（1）个人客户持本人有效身份证件及银行卡和原认购、申购该理财产品认购/申购委托书到柜台办理理财产品紧急退出业务

（2）客户填写理财产品紧急退出申请书。理财产品紧急退出申请书的填写要求所有要素齐全。

(3) 柜员通过客户提供的理财产品认购/申购委托书上打印的理财产品协议编号在系统中通过理财产品客户信息查询交易对客户理财产品进行确认。柜员确认无误后受理客户紧急退出申请，柜员在理财产品紧急退出申请书上加盖业务办讫章。第一联银行留存联营业机构专夹保管，第二联客户联交还给客户。

（4）营业机构受理紧急退出业务后，将申请书银行留存联传真至分行个人金融部。分行个人金融部盖章后将申请书通过传真或邮件扫描形式报送到总行产品研发部门。产品研发部门有权审批人员确定紧急退出价格及费率后，在原紧急退出申请书上签字并注明处理意见（含紧急退出价格及费率），通过传真或邮件扫描形式将紧急退出申请书传递到营业机构。营业机构收到总行确认后的紧急退出申请书后及时联系客户。个人客户应由其本人携带理财产品紧急退出申请书和我行开立的个人结算账户（卡或折）以及本人有效身份证件到营业机构来办理紧急退出业务。本人无法办理必须提供授权委托书，委托书中至少应明确受托人对紧急退出价格和费率是否接受的决定权，并且办理业务时需提供委托人和受托人的有效身份证件。

（5）客户到营业机构办理紧急退出业务，柜员对客户提交的理财产品紧急退出申请书和相关资料审核无误后，在系统中通过“紧急退出费率查询”交易为客户查询到该笔申请的价格及费率并告知客户。按客户接受或放弃分别进行后续处理（一般不允许客户放弃）。

客户放弃紧急退出价格的处理：柜员要求客户在理财产品紧急退出申请书客户留存联注明“本人决定放弃紧急退出申请”字样并签字确认，对公客户还需加盖预留印鉴。营业机构日终将客户联和原理财产品紧急退出申请书银行留存联进行配对后一并装订后专夹保管。

客户接受紧急退出价格的处理：柜员在系统中提交“理财产品紧急退出申请”交易提交紧急退出申请后及时电话联系总行产品研发部门；产品研发部门通过管理端“退出管理-紧急退出申请查询”交易查询到相应的申请后，通过“退出管理-紧急退出费率确认”交易输入已告知营业机构的紧急退出价格及费率后联系营业机构；柜员通过系统 “紧急退出确认”交易进行确认。

上述所有交易必须在同一交易日内完成。紧急退出申请交易和紧急退出确认交易打印的业务凭证须经客户签字并加盖业务办讫章。第一联银行留存联作为记账凭证附件随传票装订，第二联客户联交还给客户。

### 12.5 更换账户

（1）个人客户持本人有效身份证件及在我行开立银行卡及原认购、申购该理财产品认购/申购委托书到柜台办理更换账户业务；

（2）柜员通过客户提供的理财产品认购/申购委托书上打印的理财产品协议编号在系统中通过理财产品客户信息查询交易对客户理财产品进行确认。确认无误后在系统中提交更换账户交易。

（3）交易成功后打印中国农业银行理财产品更换帐户委托书，经客户签字并加盖业务办讫章。第一联银行留存联作为记账凭证附件随传票装订，第二联客户联交还给客户。

### 12.6 撤销交易

（1）个人客户持本人有效身份证件及在我行开立的银行卡及原认购、申购该理财产品认购/申购委托书或赎回交易凭证到柜台办理理财产品认购、申购撤销或赎回撤销业务。

（2）柜员通过客户提供的理财产品认购/申购委托书或赎回交易凭证上打印的理财产品协议编号在系统中通过理财产品客户信息查询交易对客户理财产品进行确认并通过相关查询交易确定理财产品的状态。确认无误后在系统中提交认购、申购撤销或赎回撤销交易。

对于没有携带或丢失原理财产品认购/申购委托书或赎回交易凭证的客户，需要在确认客户身份后，通过“理财产品汇总查询”或“理财产品明晰查询”功能，查询协议编号后进行有关操作。

（3）交易成功后打印中国农业银行理财产品撤销认购/撤销申购/撤销赎回委托书，经客户签字并加盖业务办讫章。第一联银行留存联作为记账凭证附件随传票装订，第二联客户联交还给客户。

### 12.7 资金清算异常处理

认购、申购资金清算异常处理

认购、申购资金清算日次日，营业机构需打印理财产品认购、申购清算报表并根据认购、申购清算报表中的失败记录及时联系客户。通知客户后在客户对应的理财产品认购/申购委托书银行留存联上注明“认购、申购失败”字样。产品起息的平盘金额以实际清算金额为准。

汇利丰个人结构性存款（人民币）产品相关操作流程与本利丰产品一致。

## 第十三章 旅行支票

我行可办理代兑的旅支有：美元、欧元、日元、英镑、加拿大元、澳大利亚元、瑞士法郎。

### 13.1 旅支代兑业务

**13.1.1 具体操作步骤**

审核票据

查看客户有效身份证件、提示客户复签

审核无误后将身份证件和票据正反面复印或清分

收取手续费，兑付旅支

旅支原件上交支行处理

档案留存与管理

国际收支申报和反洗钱处理

1、审核票据

客户要求一次性兑换的旅行支票金额超过等值*5000美元*或票数较多时，经办人员应向旅行支票发行机构核实后办理，授权码在旅支背面标注。

2、客户提示旅行支票后，经办人员应认真审核是否为可以收兑旅行支票：表面是否清洁，签字线有无被涂改或其它东西（如印章等）遮盖的迹象。仔细鉴别无误后，应让客户在旅行支票上复签,方可办理兑付手续。

提示**：**对于原欧元区非欧元币种的旅支，我行不办理兑换和托收，请客户直接联系相应发行机构。

3、查看客户有效身份证件、提示客户复签

（1）提示复签

客户购买时，应及时初签；使用时，在复签线当经办员的面签字（复签栏为“COUNTERSIGN HERE IN PRESENCE OF PERSON CASHING”）—— “当面复签原则”。

核对初复签是否相同的原则：“小心注视、仔细核对”

复签的斜向和原签名是否相符，与护照的签名是否一致；复签时是否有姓名拼写错误，复签是否流畅。

提示：初签、复签及护照上的签字相符，方可兑付。

当客户兑现已经复签的旅行支票；复签时经办员视线受到遮挡；或忙于其它工作时客人已经签妥旅行支票；旅行支票不在经办员视线范围之内，则：

A、要求客户在支票正面总裁签名下方空白位置或支票背面再次复签；

B、进行滴水试验：在美国运通旅行支票背面左方及右方面额处滴一点水，只有左方的油墨会化开

C、致电旅行支票发行公司查询

（2）审核复签

审查客户提示的旅行支票是否有初签

没有初签我行一般不予兑付，只办理托收。如同时满足以下条件，我行亦可兑付（需留存购买合约及有效证件的复印件备查）：持票人能出示购买合约、护照或其他有效证件；取得旅支发行公司授权号；持票人当面签字，初复签与购买合约、护照或其他有效证件上的签字相符；旅行支票号码与购买合约上的号码一致。

注意运通公司的初签一般在票面上方，复签在左下方；通济隆公司MASTERCARD旅支初签在下方，复签在左上方。

初签英文sign here immediately upon receipt of this travelers cheque

复签英文countersign here in presence of person

“DATE”栏供客户自愿填写兑换日期.经办人员必须坚持客户当面复签原则,并注意复签是否流畅.如果出现下列情况之一,经办人员必须要求客户当面在旅行支票背面重新再签一次:

经办人员未能亲眼看着客户复签

客户拿出旅行支票时,已有初复签

用手挡住经办人员的视线,在事先已有初复签的旅行支票上假装复签

在首张旅行支票上复签后,乘经办人员不注意,取出早已准备好的旅行支票进行调换

故意将旅行支票掉到地上再拾起,乘机进行调换

仔细核对初复签是否相符,注意以下几点:

初签有无涂改或清洗的痕迹

初签是否被较粗的笔迹所覆盖

从初复签的起笔,落笔,收笔入手,查看笔迹走向,线条弧度,字体大小,大小写字母是否一致,字母有无拼错,签名是否完整,也可将旅行支票颠倒后按此方法核对.

如果无法判断初复签是否相符,经办人员应要求客户当面在旅行支票背面再签一次,仔细核对此签名与初签是否相符

核对护照签名并将护照照片,年龄与客户本人进行比较

客户要求同时兑换多家公司发行的旅行支票,并且旅行支票不连号时,经办人员要提高警惕.

客户要求兑回未使用的旅支：须复签，视同兑换。

3、收取手续费、兑付旅支

各项要素审核无误后，经办柜员应要求客户填写“外币兑换证明”，通过外汇管理局的个人结售汇管理信息系统查询客户个人结汇情况，对超过年度结汇限额的按规定审核提供的证明材料，在外汇局个人结售汇管理信息系统录入结汇业务数据，打印二份结汇通知书（小于等值100美元（含100美元）的结汇不需录入），留存身份证明复印件。

（1）兑付人民币

柜员审核“外币兑换证明”填写无误后，查看ABIS系统时时挂盘利率，选择现汇买入价，填写“外币兑换证明”中牌价、人民币、手续费（票面金额的7.5‰）等各项内容。

柜员选择“0106贷记过渡” 交易计入31402买入外币旅支科目相应金额；选择“2666过渡转现钞” 交易，录入相关内容，正确选择钞汇标志，提交成功后依次打印柜员依次打印记账凭证、外汇买卖成交确认书一式两联，外汇买卖成交确认书交客户签字，并分别加盖业务印章，个人名章。柜员选择“0101现金存入交易”将手续费（票面金额的7.5‰）计入**收**取贴现利息账户。

柜员按照“2666过渡转现钞” 交易中折算的人民金额减去7.5‰手续费金额，为客户配款后，将现金，一份外汇买卖成交确认书、三联外币兑换证明、身份证件、证明材料等物品交客户，一份外汇买卖成交确认书、二联外币兑换证明、居民有效身份证件复印件、外汇核准件及其他证明材料复印件加盖附件章后单夹保管，一联外币兑换证明为原始凭证放于记账凭证后。

（2）兑付原币种现钞

柜员选择“0106贷记过渡”记入31402买入外币旅支科目相应金额，选择“0105借记过渡”交易收取贴息手续费收入，柜员选择“2666过渡转现钞”正确录入卖出金额（扣除手续费后的金额），钞汇标志选择“汇”，选择买入币种，钞汇标志选择“钞”，提交成功后，依次打印记账凭证、外汇买卖成交确认书一式两联，外汇买卖成交确认书交客户签字，并分别加盖业务印章，个人名章。

将现金（无法兑付的外币角分根据客户意愿再行操作），一份外汇买卖成交确认书、三联外币兑换证明、身份证件、证明材料等物品交客户，一份外汇买卖成交确认书、二联外币兑换证明、居民有效身份证件复印件、外汇核准件及其他证明材料复印件加盖附件章后单夹保管，一联外币兑换证明为原始凭证放于记账凭证后。

证后。

4、旅支兑换后，在旅行支票上加盖45度角兰色划线章；并正反面复印或清分留档。经办员填写买入外币票据（外22），摘要栏上应注明旅行支票号码，币种、面值、张数（如旅支数量较多，可后附注明支票号码，面值和张数清单）以及总金额，加盖业务公章，经办员名章。买入外币票据（外22）中的第一、三联同旅支实物上交支行，旅支扫描信息同时上传支行；第二联买入外币票据借方传票（借记31402买入外币票据科目传票的附件）；第四联留底专夹保管。

5、旅行支票票款收妥后

旅支收妥后，支行通过网内往来下划往账，并传递网点买入外币票据（外22）中的第三联。经办员与买入外币票据数据核对无误后。选择0703核销联行报单，打印联行来帐凭证加盖转讫章，选择“0105借记过渡”交易，记入31402买入外币票据科目，提交成功打印记账凭证，买入外币票据（外22）中的第三联做传票的附件。

6、收支申报及反洗钱系统

**13.1.2 档案的留存和保管**

买入外币票据（外22）中的第四联、身份证复印件、外币兑换证明，相关档案留存5年。



### 13.2旅支代售

**13.2.1 旅支代售的基本规定**

1、我行目前代售美国运通(AE)的美元、欧元、日元等可自由兑换货币的旅行支票。

2、银行代售的外币旅行支票原则上应限于境外旅游、朝觐、探亲会亲、境外就医、留学等非贸易项下的对外支付，不得用于贸易项下或资本项下的对外支付。

3、个人购买旅支的资金来源：外汇现汇存款账户内资金；外币现钞存款账户内资金或外币现钞；人民币账户内资金或人民币现钞购汇后，购买外币旅行支票。

4、旅行支票属于外汇现汇，代售时需根据相应购买资金来源进行钞折汇或汇折汇的套算。

**13.2.2 具体操作步骤**

根据客户申请，领取不同币种金额的旅行支票

审核相关证明材料（详见政策管理部分）

落实款项、收取费用

我行系统操作和账务处理

填写购买合约书

客户进行初签

交付旅行支票和资料

国际收支申报及反洗钱报告

旅行支票发行机构联系方式

1、根据客户申请，领取不同币种金额的旅行支票

网点经办员提前一天（下午２点前）与支行预约需要的币种和金额，双人携带重要空白凭证到支行领取旅行支票。旅支领会后，建立有价单证登记簿，经办员选择5603记入03007“未发行有价证券”科目，登记“旅行支票销售登记簿”。

2、审核相关证明材料

客户提供有效身份证件，填写购买外汇申请书及相关资料（人民币购买旅支时参照购汇业务政策管理部分）。

3、落实款项、收取费用

（1）以外币现汇购买相同币种旅支：直接购买

（2）以外币现钞购买相同币种旅支：通过钞买汇卖进行套算

（3）以外币现钞或现汇购买不同币种旅支：通过钞买汇卖或汇买汇卖进行套算；

（4）以人民币购买旅支：通过汇卖价计算，按照境内居民因私购汇相关规定审核办理。

（5）收取手续费

4、ABIS系统操作

（1）以外币现钞购买相同币种旅支

经办柜员审核证明资料无误后，柜员清点现金，辨别真伪、核对无误后，选择“2665现钞转过渡兑换”交易进行操作，录入相关内容，正确选择钞汇标志，提交成功后依次打印记账凭证、外汇买卖成交确认书一式两联，外汇买卖成交确认书交客户签字，并分别加盖业务印章，个人名章。通过网内往来将客户购买旅支款项项上划支行。

（2）以外币现汇购买相同币种旅支

经办柜员审核证明资料无误后，选择相关交易自客户账户转账支付外币款项，（过66703科目）通过网内往来将客户购买旅支款项项上划支行。

（3）以人民币购买旅支

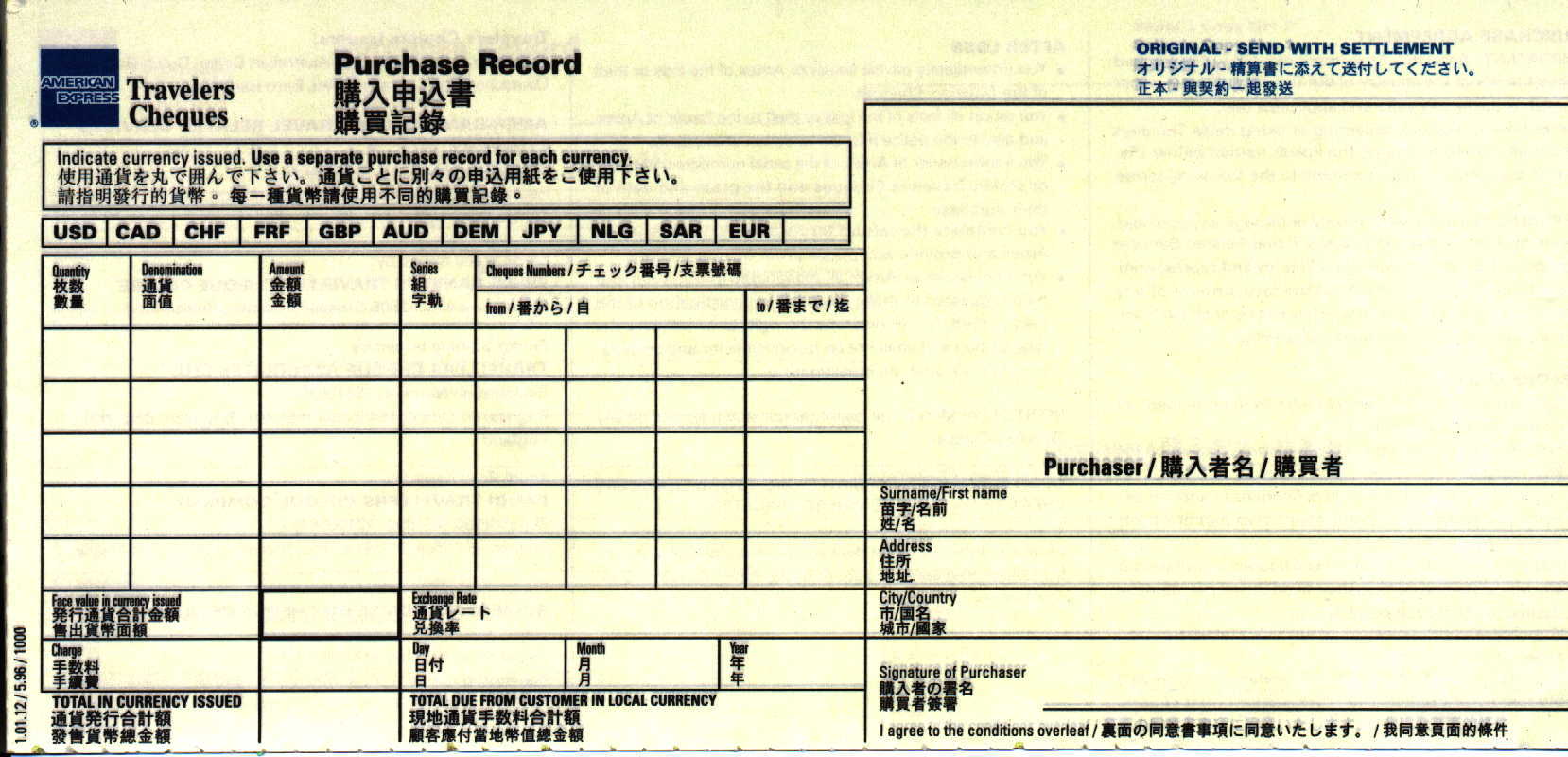
经办柜员审核证明材料无误后（购买外汇申请书、人民币购买旅支时参照购汇业务政策管理部分），通过外汇管理局的个人结售汇管理信息系统查询客户个人购汇情况，对超过年度购汇限额的按规定审核个人提供的证明材料，在外汇局个人结售汇管理信息系统录入购汇业务数据，打印三份购汇通知书。柜员选择“2665现钞转过渡兑换” 交易进行操作，录入相关内容，正确选择钞汇标志，提交成功后依次打印记账凭证、外汇买卖成交确认书一式两联，外汇买卖成交确认书交客户签字，并分别加盖业务印章，个人名章。通过网内往来将客户购买旅支款项项上划支行。

（4）柜员选择5603交易，销记03007“未发行有价证券“表外科目 。

（5）收取手续费，客户缴存现金或从客户账户支付。

5、填写购买合约书

客户根据合约书提示内容，分别进行填写：(1)圈选币别(Currency)、(2)填写张数 (Quantity)、面额(Denomination)、金额(Amount：张数 x 面额)及旅行支票编号(Cheques Numbered)（对应面额的首张旅支右上角的全部序号－若有字母一并填写，及最后一张的后三位号码）、(3)销售日期、(4) 金额合计、(5) 顾客姓名与地址、(6) 顾客签字



6、进行初签

经办员应要求客户当面在每张旅支上初签（票面上方），务必和购买合约上签名一致。提醒客户无初签不理赔。

7、交付票据和资料

把旅行支票放在票袋内, 然后连同购买合约客户联（运通(AE)第四、五、六联）交给客户。并提供旅支发行机构印制的资料。

注意：建议购买人把购买合约书与旅行支票分开存放，以便挂失时使用.

经办员应留存购买人有效证件的复印件，将购买合约书的第一、二联加盖业务账后上交计财部。

8、国际收支申报及反洗钱报告

9、旅行支票发行机构联系方式

通济隆公司（国际支付维萨旅行支票/通济隆万事达卡旅行支票）

电话：108007441103

美国运通公司

|  |  |
| --- | --- |
| 挂失及兑付查询（授权） | 10800 744 0106（中国网通服务区）  10800 440 0106（中国电信服务区） |
| 客户服务 | 400 888 2639或021 6279 7564 （付费电话） |

# 第八部分 代理业务

## 第一章 代理业务凭证管理

### 1.1基本规定

1．代收业务凭证原则上遵循重要空白凭证管理的相关规定，列入“03011代理业务重要空白凭证”科目核算；对于委托单位不要求作为重要空白凭证管理、无风险或低风险的代收业务凭证，按一般凭证管理。

2.在金融服务平台中业务票据使用的重要空白凭证的，采用在金融服务平台系统自动销号的方式，同时在库房现金及表外子系统中采用手工记账的方式（中间业务凭证管理与库房现金及表外子系统不挂钩）。

3．手工登记簿按柜员、凭证种类建立。

4．日终，柜员根据实际使用的代理业务凭证填制记账凭证，在摘要栏注明凭证种类、使用号码、数量及作废号码，记载表外账户，作废的凭证加盖作废章作表外记账凭证附件。核对重空人员通过查询柜员表外账户余额及柜员记账凭证，与实际凭证核对相符。

### 1.2凭证领入

管库员收到调入的代收业务凭证时，应认真审查凭证调拨单的调入数与代收业务凭证实物是否相符。审核无误后，代收业务凭证入库保管，柜员根据凭证调拨单选择“5603备查类表外借贷”交易入库，打印记账凭证加盖业务办讫章，凭证调拨单作记账凭证的附件。

### 1.3凭证调出

1．凭证出库

调出代理业务凭证时，管库员应认真审查调出手续是否符合规定，调出的代收业务凭证与凭证调拨单是否相符，经会计主管审批后，将代收业务凭证出库。

2．表外出账

柜员选择“5603备查类表外借贷”交易处理，打印记账凭证加盖业务办讫章，凭证调拨单做记账凭证的附件。

### 1.4凭证内部处理

1．如种类取消、格式改变等原因形成的不再使用的代收业务凭证应交回库内，由管库员统一作代收业务凭证的作废、上缴等内部处理。

2．管库员抄列的代收业务凭证作废清单经会计主管审批后，柜员选择“ 中间业务票据（销毁、作废、遗失）”交易处理，待销毁凭证随清单交上级行集中处理，再选择“备查类表外借贷”交易销记已作废待销毁重要空白凭证账户，作废清单作记账凭证附件。

### 1.5凭证领用

1．柜员领用代收业务凭证时，填写记账凭证，注明领用凭证种类、份数并签名，经会计主管审批签字后，交管库员办理领用手续。

2．管库员审查无误签字确认，清点凭证交领用柜员。柜员清点凭证无误后，登记柜员代理业务凭证在用账户，打印记账凭证并加盖业务办讫章。登记柜员代理业务凭证手工登记簿直接贷方登记。

3．保单柜员选择“柜员领入中间业务票据”交易将凭证作领入处理。

### 1.6凭证交回

1．交回未用凭证时，柜员填制记账凭证，注明柜员未用交回种类、份数，经会计主管审批签字后，选择“将柜员票据箱中的票据交回库房”交易将凭证作出库处理，再选择“表外备查类冲正”交易，付出柜员代理业务凭证在用账户，登记在库代理业务凭证账户，打印记账凭证并加盖业务办讫章，将记账凭证交管库员。管库员清点凭证，无误后在记账凭证上签收，记账凭证退回柜员。

2．柜员选择“中间业务票据入库”作入库处理。

### 1.7凭证销号

日终前，柜员按凭证种类汇总填制记账凭证，选择“备查类表外借贷”交易，销记柜员在用凭证账户。

## 第二章 批量代收、付业务

### 2.1批量代收业务

#### 2.1.1客户信息合约维护

委托单位办理首次代收批交易时，须签订代理协议书，柜员审核无误后，进行信息合约维护。

1．建立客户信息。柜员选择“9061建立单位客户资料”交易，录入客户代收批交易账户信息，生成客户号，打印“客户开户通知书”，代理协议专夹保管。

2．建立94账号。柜员选择“9073 建立94账号”交易，录入客户代收批交易账号，建立对应的94账号。

3．建立客户合约。柜员选择“9009 建立单位客户合约”交易生成合约合同号。建立合约时账户类型选“0-普通账户”，合约顺序号为F+10+4位行号+6位顺序号（顺序号网点自定），单位项目编号输入F10000000001。

4．客户信息维护。客户申请资料变更或柜员在建立客户信息有误时，柜员选择“9064 修改企业客户信息”，修改客户相关信息；当代理协议终止时，柜员选择“9065 删除客户资料”；代理协议终止后客户申请恢复或柜员误销客户信息的，柜员选择“9066 取消企业客户销户”，取消客户资料的销户状态。客户申请恢复代理应重新签订代理协议。

5．增加批交易属性。柜员根据批量代收业务的类型，选择“9206增加批交易属性信息”交易，增加批交易属性。

#### 2.1.2代收批交易文本制作及导入

柜员接到委托单位提供纸质的代收明细清单及电子文本，审核代收明细清单加盖单位公章和经办人名章无误后（如为数据磁盘提供的清单须经会计主管备份加密），通过手工录入或文本导入方式制作批交易文本。

1．手工录入

（1）清单录入。柜员根据客户提供的清单，选择“9029提供清单数据录入”交易逐笔录入。

（2）核对修改。柜员可选择“9030查询清单数据”、“9037清单数据打印”、“9031批交易提供清单修改”、“9032客户提供清单数据取消”等交易对数据进行修改。

（3）批交易生成。柜员选择“9021申请批交易顺序号”交易，录入单位合约号，产生顺序号，再选择“9035生成批交易上送文件”交易，数据来源选择“1-客户提供清单”，录入单位合约号及顺序号，生成批交易上传文本。

2．文本导入

（1）检查文本格式。柜员接到客户提供的数据磁盘，检查文本格式是否为标准文本，文件名应增加后缀为代发工资柜员的柜员号(若是U盘，U盘上文件名无需加柜员后缀)。选择“9210文本数据转换格式定义”交易根据网点实际的代发工资文本格式进行定义，数据格式选“0定长”，

（2）文本转换。柜员选择“9208文本转化ATR表数据”交易，将文本导入ATR表，录入的文件名后缀无柜员号。

（3）核对修改。柜员选择“9030查询清单数据”、“9037清单数据打印”、“9031批交易提供清单修改”、“9032客户提供清单数据取消”等交易对数据进行修改。

（4）批交易生成。柜员选择“9021申请批交易顺序号”交易，录入单位合约号，产生顺序号，再选择“9035生成批交易上送文件”交易，数据来源选择“0-原始数据拷贝”，录入单位合约号及顺序号，生成批交易上传文本。

#### 2.1.3代收批交易请求

1．文件上传。柜员选择“9036上传批交易文件”交易，将批交易数据文件上传。

2．批交易请求。柜员选择“9025批处理交易请求”交易，业务类型选“批量代收”，文件传输标志选“传输”。

#### 2.1.4查询打印交易结果

1．查询批交易状态。柜员选择“9028查询批交易状态”交易，查询批交易处理结果。

2．查询打印报表。柜员选择“9022查询并打印报表”交易，对状态为“S”或“E”的成功批交易进行查询，打印成功或失败清单，随当日传票装订或定期装订视同传票保管。

#### 2.1.5注意事项

1．对处理不成功的明细应查明原因交委托单位。

2．挂失、冻结后可用余额不足的账户扣划将不成功。

3．专用账户不能开立对应的批量合约。

### 2.2批量代付业务

#### 2.2.1流程图示



#### 2.2.2业务操作

##### 2.2.2.1客户信息合约维护

客户首次办理代付批交易时，须签订代理协议书；协议书应统一使用制式的《中国农业银行北京市分行代收业务协议书》和《中国农业银行北京市分行代付业务协议书》。会计主管审核签订代理协议书无误后，交柜员进行信息合约维护。

1．建立客户代付批交易过渡户。柜员选择“0113开户”交易，在通用核算子系统66699科目为客户开设代付批交易过渡户。

2．建立客户信息。柜员选择“9061企业客户开户”交易，录入客户代付批交易过渡户账户信息，生成客户号，打印“客户开户通知书”，代理协议专夹保管。

3．建立94账号。柜员选择“9073 建立94账号”交易，录入客户代付批交易过渡户账号，建立对应的94账号。

4．建立客户合约。柜员选择“9009 建立单位客户合约”交易生成合约号。建立合约时账户类型选“0-普通账户”，合约顺序号为S+10+4位行号+6位顺序号（顺序号网点自定），代理单位项目编号处录入S10000000001。建立个人客户合约时应要求客户录入密码，并录入客户有效身份证件。

5．增加批交易属性。柜员根据批量代付业务的类型，选择“9206 增加批交易属性信息”交易，对生成的企业客户合约指定批交易类型。

6．客户信息维护。当代理协议终止时，柜员选择“9065 企业客户销户”或“9059 个人客户销户”交易销户；代理协议终止后客户申请恢复或柜员误销客户信息的，柜员选择“9066 取消企业客户销户”或“9060 取消个人客户销户”交易，取消客户资料的销户状态。客户申请恢复代理应重新签订代理协议。

##### 2.2.2.2代付批交易文本制作

柜员接到委托单位提供代发薪电子文本明细清单、支票和加盖预留印鉴（未在本营业机构开户的可加盖公章或财务专用章，下同）的代付明细清单，按要求审核支票合规、合法性，支付金额与代付明细清单合计金额一致无误后（如为数据磁盘提供的清单须经会计主管备份加密），通过手工录入或文本导入方式制作批交易文本。

1．手工录入

（1）清单录入。柜员根据客户提供的清单，选择“9029提供清单数据录入”交易逐笔录入，清单中若有新开户客户的，录入时必须录入客户证件号码。

（2）核对修改。柜员可选择“9030查询清单数据”、“9037清单数据打印”、“9031批交易提供清单修改”、“9032客户提供清单数据取消”等交易对数据进行修改。

（3）批交易生成。柜员选择“9021申请批交易顺序号”交易，录入单位合约号，产生顺序号，再选择“9035生成批交易上送文件”交易，数据来源选择“1-客户提供清单”，录入单位合约号及顺序号，生成批交易上传文本。

2．文本导入

（1）检查文本格式。柜员接到客户提供的数据磁盘，检查文本格式是否为标准文本，文件名应增加后缀为代发工资柜员的柜员号(若是U盘，U盘上文件名无需加柜员号后缀)。柜员选择“9210文本数据转换格式定义”交易根据网点实际的代发工资文本格式进行定义，数据格式选“0定长”，如有非同一客户批量开卡，应按单张开个人卡的规定填写相关申请表资料，留存身份证复印件，联网核查一致，并经会计主管审核同意。

（2）文本转换。柜员选择“9208文本转化ATR表数据”交易，将文本导入ATR表，录入的文件名后缀无柜员号。

（3）核对修改。柜员可选择“9030查询清单数据”、“9037清单数据打印”、“9031批交易提供清单修改”、“9032客户提供清单数据取消”等交易对数据进行修改。

（4）批交易生成。柜员选择“9021申请批交易顺序号”交易，录入单位合约号，产生顺序号，再选择“9035生成批交易上送文件”交易，数据来源选择“0-原始数据拷贝”，录入单位合约号及顺序号，生成批交易上传文本。

##### 2.2.2.3扣款准备

柜员根据转账支票选择“2584转账支取”、“0105借记过渡”交易，将客户资金从结算账户转入代付批交易过渡户。

##### 2.2.2.4日间扣收委托单位款项

柜员选择“9023批处理扣付款方账”交易，录入顺序号、交易金额、货币代码，打印记账凭证，完成日间扣款。

##### 2.2.2.5代付批交易请求

1．文件上传。柜员选择“9036上传批交易文件”交易，将批交易数据文件上传。

2．批交易请求。柜员选择“9025批处理交易请求”交易处理，业务类型选“批量代付”，文件传输标志选“传输”，密码生成方式：0--缺省、1-指定、 2-随机，密码生成方式选“指定”时，固定密码录入方式选“后台获得”（开户身份证件后6位），校验标志选择后会校验账号或姓名与代发内容的一致性，业务类型摘要为补打存折时的摘要打印内容。

##### 2.2.2.6查询打印交易结果

1．查询批交易状态。柜员选择“9028查询批交易状态”交易，查询批交易处理结果，该交易需要等待一段时间。

2．查询打印报表。柜员选择“9022查询并打印报表”交易，对状态为“S”或“E”的成功批交易进行查询，打印成功或失败清单，同客户提供的纸质清单配对随日终批处理清单集中装订。

3．存折及密码封打印。新开户时须保证柜员凭证箱凭证有两段，并且第二段凭证能满足代付批交易新开户需要，批量开借记卡凭证批次号必须为“00”。批量开存折的，柜员选择“9033打印新开户存折”交易，打印新开户存折。借记卡新开户清单为批交易成功清单，不需写磁。

密码生成方式选择“随机”的，柜员另选择“9039随机密码封打印”交易打印密码封。

##### 2.2.2.7部分成功业务处理

部分成功时，失败金额日终自动清算到单位代发薪过渡账户上，柜员查明原因后须与委托单位的会计人员取得联系，根据委托单位会计人员要求，对批处理失败明细选择重新发起批交易、转账开户、转账续存或转入委托单位账户等交易进行后续处理。

##### 2.2.2.8新开存折（卡）、密码封的保管发放

1．新开存折、借记卡应视同代保管有价值品按每份（张）1元入“03013科目”新开存折、借记卡账户核算，交主出纳保管，登记《重要空白凭证、有价单证及其它有价值品保管使用登记簿》。存折、卡与密码封必须分开保管。

2．单位集中领取时应开具介绍信并提供领取人有效身份证件；客户本人领取时需出示有效身份证件，柜员在表外付出凭证上摘录证件号码并由领取人签字确认，介绍信作付出凭证附件。

##### 2.2.2.9批量开卡柜面激活

柜员审核持卡人提供的本人有效身份证与借记卡（含惠农卡）的主档信息核对是否一致，无误后选择“4559激活借记卡”交易处理。

#### 2.2.3异常处理

代付批交易请求提交后，柜员选择“9022查询并打印报表”交易，查询返回状态为“S”时表示全部成功，“E”为部分成功，否则均为异常。

1．处理状态为“N”。表示批交易顺序号已产生，交易待处理，异常原因可能是柜员通过“9206 增加批交易属性”交易对批交易属性设置不正确，或柜员未做“9023批处理扣付款方账”交易，造成处理不成功。检查核实后可重新提交“9035”交易请求。

2．处理状态为“O”。表示对于代付类批交易已扣款成功，选择“9025批处理交易请求”交易重新发起批量请求。

3．处理状态为“B”。表示批交易后处理正在进行中，有可能时间比较长，耐心等待，不要进行任何处理。

4．处理状态为“I”。表示批交易正在处理中或接收文本失败，可选择“9025批处理交易请求”交易重新发起批量请求。

5．处理状态为“M”。表示源文件数据处理失败。可能因为数据格式不符或数据记录信息有误，要修改文件数据信息，并重新申请批交易顺序号进行新的批交易处理。

6．处理状态为“F”。表示接收文件失败，接收批交易源文件失败或文件信息校验失败，要确认是否进行了“9036上送批交易文件”交易，若已进行，是否在“9025批处理交易请求”交易时将文件传输标志误输为“不传输”。确定原因后可以重新提交9025交易。

7．处理状态为“A”。表示主机处理失败，首先确认是否已做“9036上送批交易文件”交易，如果已做，可以再次提交请求，提交后仍旧出现此类错误（需要在提交后等待一段时间），请确认文本格式有无问题。

8．处理状态为“S”。表示直接生成空报表或空文件，等清算后重新处理。

9．处理状态为“X”。表示主机返回状态未知，等清算后重新处理。

10．处理状态为“4”。表示调度BTD（批交易信息表）返回结果子流程失败，一般批交易已成功，可通过9022交易查询生成的报表。

#### 2.2.4注意事项

1.发卡人员须提醒持卡人领取卡片后及时修改密码；

2．代付批交易对挂失冻结的账户可以成功入账，对不收不付冻结或销户的账户不能入账。

3．柜员提交“9023批处理扣付款方账”交易时，录入金额必须与代付批交易清单金额一致，交易成功后不得抹账。

## 第三章 北京分行业务

### 3.1代理国库业务

#### 3.1.1基本规定

1.国库信息处理系统是依托中国人民银行国库信息处理系统（以下简称TIPS）通过网间互联实现与财政、税务和国库之间的信息交换，主要处理委托缴款三方协议验证与撤销、实时扣税、批量扣税、银行端缴款等业务。

2.国库信息处理系统由总行运行中心、清算银行和营业机构组成。

3.委托缴款三方协议（以下简称三方协议）是指征收机关、纳税人、纳税人开户行三方共同签订的由纳税人委托其开户行根据征收机关发起的实时、批量缴税信息从其指定账户进行扣款的协议。

3.1.2三方协议维护交易操作

1.维护委托缴款三方协议

柜员选择“4764建立委托缴款三方协议”交易，根据三方协议合同文本录入相关信息。

交易成功后，用客户回执打印委托缴款三方协议清单，并与协议文本一并专夹保管。

2.修改委托缴款三方协议

对未通过验证的委托缴款三方协议，柜员可选择“4765修改/删除委托缴款三方协议”交易，对协议相关信息进行修改。对已通过验证的委托缴款三方协议必须经征收机关成功撤销“已验证通过”的标志后，才能修改协议相关信息。

3.删除委托缴款三方协议

未通过验证的委托缴款三方协议录入错误、失效或废止时，柜员选择“4765修改/删除委托缴款三方协议”交易，删除协议。对已通过验证的委托缴款三方协议必须经征收机关成功撤销“已验证通过”的标志后，才能删除。

4. 查询委托缴款三方协议

①柜员选择“4766查询委托缴款三方协议”交易，依据征收机关代码和协议书号查询已建立的三方协议。

②柜员选择“4768按账号查询委托缴款三方协议”交易，依据付款人账号查询已建立的三方协议。

5.发起委托缴款三方协议撤销或验证请求

柜员选择“4769发起委托缴款三方协议撤销/验证请求”交易，系统联动“4766查询委托缴款三方协议”交易，柜员选择验证/撤销标志，向征收机关发起委托缴款三方协议撤销或验证请求。

交易成功后，柜员用记账凭证打印“撤销/验证委托缴款三方协议清单”，用客户回执打印“撤销/验证委托缴款三方协议回执”。

6. 查询委托缴款三方协议撤销或验证结果

柜员选择“4770查询委托缴款三方协议撤销/验证结果”交易，根据交易日期、征收机关代码、协议书号、验证撤销标志和验证撤销序号，查询征收机关返回的委托缴款三方协议撤销或验证请求结果，并可补打印“撤销/验证委托缴款三方协议清单”或“撤销/验证委托缴款三方协议回执”。

#### 3.1.3 银行端缴税业务交易操作

1.申报查询

本交易适用于纳税人在征收机关已完成缴税申报。柜员根据纳税人提交的缴税申报凭证，选择“4776申报查询”交易，录入申报查询信息。

交易成功后，打印申报查询交易清单，与客户提交的申报凭证核对一致，并作为缴税业务记账凭证的附件。

2. 缴税（柜员根据纳税人的确认结果进行处理，在此条里应明确如纳税人不缴税应如何处理）

完成申报查询后，柜员根据纳税人的请求进行缴税，系统自动完成缴税的账务处理。

柜员选择“ 4777缴税”交易，根据申报查询交易清单录入查询日期、查询序号、交易金额、付款人账号、付款人名称、缴税方式等要素。

交易成功后，根据系统提示分别打印记账凭证及电子缴税付款凭证。电子缴税付款凭证一式两联，第一联作记账凭证的附件，第二联加盖转（收）讫章交客户作付款回单。

3.查询缴税申报信息

①查询多笔缴税申报信息

柜员选择“4779查询多笔缴税申报信息”交易，录入相关查询条件，可查询多笔缴税缴税业务相关信息，同时可联动查询单笔业务信息。

②查询单笔缴税申报信息

柜员选择“4767查询单笔缴税申报信息”交易，录入委托日期、征收机关代码和交易流水号，可查询“4777缴税”交易的反馈信息，并补打已成功缴税的电子缴税付款凭证。

4.缴税查证

缴税交易提交后，如未收到交易是否成功的提示，柜员可选择“4772缴税查证”交易进行确认。录入相关信息后，如系统提示“扣款失败”，柜员应重做申报查询和缴税交易；如系统提示“交易成功”，表示已缴税，柜员可根据需要补打印电子缴税付款凭证。

5.查询征收机关代码

柜员选择“4775查询征收机关代码”交易，录入征收机关名称关键字，可查询征收机关代码及名称。

#### 3.1.4 管理行业务交易操作

1.查询对账信息

柜员选择“4773查询对账批次”交易，按对账日期查询并打印对账批次及金额，并据以进行资金清算。

2.发出自由格式报文

柜员选择“4771发出自由格式报文”交易，根据业务需要向征收机关或TIPS发送信息。

3.查询自由格式报文

柜员选择“4774查询自由格式报文”交易，查询本行发出或接收的自由格式报文。

#### 3.1.5.业务清单及报表

1.清算行业务清单及报表

①国库信息处理系统对账清单，汇总反映各批次对账信息，是进行资金清算的依据，作清算业务记账凭证的附件，为联机报表，通过“4773查询对账批次交易”选择客户回执打印。

②国库信息处理系统资金清算汇总表，按日汇总反映日间对账及日切对账信息，为批处理报表，选择客户回执打印，随当日传票装订。

③征收机关扣税异常业务汇总表，按日汇总反映辖内各营业机构实时扣税、批量扣税业务的异常情况，为批处理报表，选择宽行纸打印，按月（季、年）装订保管。

④国库信息处理系统业务量统计表，于每月20日生成，按月汇总反映辖内实时扣税、批量扣税、银行端缴税等各项业务的笔数和金额，为批处理报表，选择宽行纸打印，按年装订保管。

2. 营业机构业务清单及报表

①实时扣税业务清单、批量扣税业务清单、银行端缴税业务清单、征收机关扣税业务失败明细清单，分别反映营业机构当日发生的征收机关扣税、银行端缴税成功或失败的业务明细，为批处理报表，选择宽行纸打印，按月（季、年）装订保管。

②征收机关扣税异常业务明细表，反映本行当日实时扣税、批量扣税业务的异常情况，是营业机构进行账务调整的依据，为批处理报表，选择宽行纸打印，随当日传票装订。

③已申报未缴税业务清单，反映本行当日已进行了缴税，但因账号长度不符等原因导致账务处理失败、未能向征收机关正确返回扣税回执的业务明细，为批处理报表，选择宽行纸打印，随当日传票装订。

④三方协议验证失败明细表，反映本行当日收到的征收机关发起的三方协议验证请求，经系统验证失败的明细信息，为批处理报表，选择宽行纸打印，按月（季、年）装订保管。

⑤国库信息处理系统业务量统计表，于每月20日生成，按业务种类、交易渠道反映本行实时扣税、批量扣税、银行端缴税业务笔数和金额，为批处理报表，选择宽行纸打印，按年装订保管。

⑥征收机关实时扣税业务客户回执、征收机关批量扣税业务客户回执，为批处理报表，使用《电子缴税付款凭证》打印，加盖转（收）讫章后交纳税人作付款回单。

提示：

1.营业机构每日检查是否有征收机关扣税业务失败明细清单、征收机关扣税异常业务明细表、三方协议验证失败清单，发现有失败和异常的业务应及时进行处理。

2.电子缴税扣款账户一旦串户，无法抹账，有一定风险，应通过系统设定限制此种错误。风险中。

3.缴国税应注意缴款日期，如果超出日期会有相应的滞纳金，应一并交付。否则通过交换提出后会被退回，延误更多时间，造成更多滞纳金。

### 3.2．法院诉讼费-（金融服务交易管理-平台）

#### 3.2.1基本操作：

1.业务审核：

柜员审核客户提供《诉讼费单据》、划分一审、二审区别；接收清点付费现金，审核付费支票各要素核验支票。

2.交易操作：代收法院诉讼费的交易主菜单：在ABIS主菜单在金融服务平台-3财务税收-2法院诉讼费业务 。

①现金缴费:选择9528法院诉讼费缴费交易，柜员输入法院代码、缴款人名称、缴费金额、开单日期、通知书编号、二审标志、一审法院编码、案件种类、案件编号等相关信息，选择现金标志提交后，系统将输出诉讼费预缴款凭证和交易清单。

②本行支票缴费：选择9528交易，该交易适用于客户到柜台用一张本行支票缴一笔法院诉讼费业务，（输入内容与现金缴费相同）输入时必须将本行帐号与凭证种类、凭证号输入正确，系统自动销记该帐户的转帐支票。

③他行支票缴费：做支票缴费【9528】交易。输入方法同上，注意，“支票户帐号”一栏直接输入他行帐号即可。“支票号”一栏输入他行支票帐号，“凭证类型”和“凭证号”可以不输。

对他行支票做完【9528】交易后，系统将提示输出“代收法院诉讼费他行支票交费回执”，回执上打印柜员传票号。提示时系统显示“是否重复打印？”，柜员应选择“是”。打印回执一式三份，一份做传票装订，一份交客户回执，一份专夹保管，待次日与客户联核对后做缴费确认交易使用。

#### 3.2.2打印报表：

1.一般代理网点：

对于一般代理网点，每日做完业务后，次日打印“诉讼费交易明细日报表”，文件名为“AT2611BBBBDD”，BBBB——4位行号，DD——2位日期。该报表输出的内容是本网点前日全部的法院诉讼费交易明细

2.法院财政专户代理网点：

各区县法院财政专户代理网点，每日做完业务后，次日打印三张报表，“法院诉讼费交易明细日报表”，文件名“AT2611BBBBDD”；“法院诉讼费交易他代本明细日报表”，文件名为“AT2811BBBBDD”；“财政专户对帐单日报表”，文件名为“AT2711BBBBDD”，其中BBBB——4位行号，DD——2位日期。

3.市级财政专户代理网点（只针对分行营业部）：

对于分行营业部，每日做完业务后，次日打印四张报表。“法院诉讼费交易明细日报表”，文件名“AT2611BBBBDD”；“法院诉讼费交易他代本明细日报表”，文件名为“AT2811BBBBDD”；“财政专户对帐单日报表”，文件名为“AT2711BBBBDD”；“北京市财政专户代收法院诉讼费用收入日统计报表”，文件名为“AT2511BBBBDD”，其中BBBB——4位行号，DD——2位日期。

#### 3.2.3注意事项：

1.我行代收法院诉讼费用时，应以各级法院开出的《缴费通知书》上注明的一审、二审标志为准。如未注明一审、二审标志，请及时与相关的法院进行联系。

2.受理各区县法院的一审诉讼费用时，应录入各区县法院的编码；受理各区县法院的二审诉讼费用时，应录入管辖的中级法院的编码；受理各中级法院的一审诉讼费用时，应录入各中级法院的编码；受理各中级法院的二审诉讼费用时，应录入北京市高级法院的编码；受理北京市高级法院的一审诉讼费用时，应录入北京市高级法院的编码；受理北京市高级法院的二审诉讼费用时，应将款项直接汇入全国人民最高法院的开户行崇文支行前门分理处，收款人名称：中央财政专户分户、收款人帐号：200301040001588。不再通过录入全国人民最高法院的编码进行收缴。

各区县法院代码表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 法 院 名 称 | 法 院 编 码 | 代缴诉讼费行号 |
| 北京市高级人民法院 | 110000 | 2401 |
| 北京市第一中级人民法院 | 110100 | 2401 |
| 宣武区人民法院 | 110101 | 1708 |
| 西城区人民法院 | 110102 | 0214 |
| 海淀区人民法院 | 110103 | 0501 |
| 石景山区人民法院 | 110104 | 0313 |
| 昌平区人民法院 | 110105 | 0801 |
| 房山区人民法院 | 110106 | 1004 |
| 门头沟区人民法院 | 110107 | 0316 |
| 延庆区人民法院 | 110108 | 1601 |
| 大兴区人民法院 | 110109 | 1108 |
| 燕山人民法院 | 110110 | 1014 |
| 北京市第二中级人民法院 | 110200 | 2401 |
| 东城区人民法院 | 110201 | 1901 |
| 崇文区人民法院 | 110202 | 2002 |
| 朝阳区人民法院 | 110203 | 0425 |
| 丰台区人民法院 | 110204 | 0601 |
| 通县区人民法院 | 110205 | 0901 |
| 顺义区人民法院 | 110206 | 1201 |
| 怀柔区人民法院 | 110207 | 1507 |
| 密云区人民法院 | 110208 | 1301 |
| 平谷区人民法院 | 110209 | 1401 |

### 3.3．代理财政非税收 （代收行政罚没款）

一、业务受理：

1.审核客户提供《一般缴款书》、或《行政处罚缴款单据》。

2.该业务采用现金、转账支付两种方式收缴。

二、交易操作：

1.审核客户提交的单据后，如不在本网点开户的单位，可接受现金缴费，柜员收妥现金后使用0101交易，将该款项记入“50101科目-待结算乡镇以上财政款”项账户内，再从代收税款账户内使用0106交易将款转出，做提出代收交换业务处理。

2.如缴款单位为本行开户的客户缴费，柜员接收缴款单审核验印后，用第二联做借款凭证从单位账户做2584付款，将相应联次提交换做提出代收业务。

3.款项收妥后，将《缴款书》回单联盖章后给客户。

### 3.4.代收北京市话费-（金融服务交易管理-平台）

一、基本规定

1.代理网点为北京分行辖属所有营业网点。

2.缴费方式：现金、转账、91账号转等三种方式，其中转账方式包括银行卡、活期存折等存款凭证。

3.发票使用《中国农业银行北京分行代收业务专用发票》（以下称“发票”），采用手工重要空白凭证模式管理。

二、业务受理：

1.柜员审核客户填写的《代理收费业务缴款凭证》（以下简称“缴款凭证”），审核客户名称、缴费号码、缴费类别、缴费方式等是否填写完整。

三、交易操作.

1.审核后做9505交易缴费查询，输入“号码类别、客户号码”选择“系统标识”进行缴费账户的明细查询。

2.执行查询交易完成后，告知缴费客户交费金额，待客户同意缴纳话费后，联动执行9506话费缴费交易，选择现转标志后提交，打印发票和《缴款凭证》，加盖业务办迄章，发票第一联做《缴款凭证》的附件，第二联交给客户。

3.日终使用5603交易汇总销记表外科目“代收业务专用发票”使用数，同时登记柜员重要空白凭证手工登记簿。

4.未成功及差错业务的后续处理流程：

存在未成功单边抹账的情况，需用9098再进行账务性抹账；对于一般的差错情况，可用9099交易做取消。

提示：缴费查询结果应告知客户缴费金额，在客户同意缴纳费用并收妥款项后方可进行缴费交易。代收业务隔日不能取消、如发生差错或需票据补打等必须当日解决。

### 3.5代收北京移动话费-（金融服务交易管理-平台）

一、基本规定

1.代理网点为北京分行辖属所有营业网点。

2.缴费方式：现金、转账、91账号转等三种方式，其中转账方式包括银行卡、活期存折等存款凭证。

3.发票使用《中国农业银行北京分行代收业务专用发票》，采用手工重要空白凭证模式管理。

二、业务受理：

1.柜员审核客户填写的《代理收费业务缴款凭证》（以下简称“缴款凭证”），审核客户名称、缴费号码、缴费类别、缴费方式等是否填写完整。

三、交易操作.

1.审核后做9501交易缴费查询，选择话费月份、输入“缴费号码”进行缴费账户的明细查询。

2.执行查询交易完成后，告知缴费客户交费金额，待客户同意缴纳话费后，联动执行9502话费缴费交易，选择话费标志、现转标志后提交，打印发票和《缴款凭证》，加盖业务办迄章，发票第一联做缴费凭证的附件，第二联交给客户。（如有信息费需再打信息费发票）。

3.日终使用5603交易汇总销记表外科目“代收业务专用发票”使用数，同时登记柜员重要空白凭证手工登记簿。

4.未成功及差错业务的后续处理流程：

存在未成功单边抹账的情况，需用9098再进行账务性抹账。对于一般的差错情况，可用9099交易做取消。

提示：查询结果后应告知客户缴费金额，在客户同意缴纳费用并收妥款项后方可进行缴费交易。代收业务隔日不能取消、如发生差错或需票据补打等必须当日解决。

### 3.6代收北京联通话费、北京电信话费（二者操作一致）

一、基本规定

1.代理网点为北京分行辖属所有营业网点。

2.缴费方式：现金、转账、91账号转等三种方式，其中转账方式包括银行卡、活期存折等存款凭证。

3.发票使用《中国农业银行北京分行代收业务专用发票》，采用手工重要空白凭证模式管理。

二、业务受理：

1.柜员审核客户填写的《代理收费业务缴款凭证》（以下简称“缴款凭证”），审核客户名称、缴费号码、缴费类别、缴费方式等是否填写完整。

三、交易操作.

1.审核后做9567交易缴费查询，输入缴费号码进行缴费账户的明细查询。

2.执行查询交易完成后，告知缴费客户交费金额，待客户同意缴纳话费后，联动执行9568北京电信缴费交易，选择现转标志，现金缴费柜员收妥款项后提交，选择转账方式缴费的输入付款客户账号，选择银行卡、活折付款凭证进行付款，打印发票和《缴款凭证》，加盖业务办迄章，发票第一联做缴费凭证的附件，发票第二联交给客户。（如有信息费需再打信息费发票）。

3.日终使用5603交易汇总销记表外科目“代收业务专用发票”使用数，同时登记柜员重要空白凭证手工登记簿。

4.未成功及差错业务的后续处理流程：

存在未成功单边抹账的情况，需用9098再进行账务性抹账。对于一般的差错情况，可用9099交易做取消。

提示：查询结果后应告知客户缴费金额，在客户同意缴纳费用并收妥款项后方可进行缴费交易。代收业务隔日不能取消、如发生差错或票据补打等必须当日解决。

### 3.7代收铁通电话费-（金融服务交易管理-平台）

一、基本规定

1.代理网点为北京分行辖属所有营业网点。

2.缴费方式：现金、转账、91账号转等三种方式，其中转账方式包括银行卡、活期存折等存款凭证。

3.发票使用《中国农业银行北京分行代收业务专用发票》，采用手工重要空白凭证模式管理。

二、业务受理：

1.柜员审核客户填写的《代理收费缴款凭证》，审核客户名称、缴费号码、缴费类别、缴费方式等是否填写完整。

三、交易操作.

1.审核后做9587交易缴费查询，输入区号、缴费号码等信息进行缴费账户的明细查询。

2.执行查询交易完成后，告知缴费客户交费金额，待客户同意缴纳话费后，联动执行9588话费缴费交易，选择现转标志后提交，打印发票和《缴款凭证》，发票第一联做缴费凭证的附件，发票第二联交给客户发票。

3.日终使用5603交易汇总销记表外科目“代收业务专用发票”使用数，同时登记柜员重要空白凭证手工登记簿。

4.未成功及差错业务的后续处理流程：

存在未成功单边抹账的情况，需用9098再进行账务性抹账。对于一般的差错情况，可用9099交易做取消。

提示：查询结果后应告知客户缴费金额，在客户同意缴纳费用并收妥款项后方可进行缴费交易。代收业务隔日不能取消、如发生差错或票据补打等必须当日解决。

### 3.8代收歌华有线电视费-（金融服务交易管理-平台）

一、基本规定：

1.代收代收歌华有线电视费是指客户在我行进行客户资料登记后，我行每月根据歌华有线电视网络股份有线公司提供的代扣数据，通过指定的活期存折进行批量代扣费的业务。

2.办理批量扣款登记的活期存折账户余额应不低于150元。

3.每月15日（12月1日）通过批量扣款自动从用户指定付费账户中支付有线电视收视费。

4.每月10前各支行网点将上月《北京歌华有线电视网络股份有线公司用户银行缴费登记表》（一、二联）汇总后交海东支行知春路分理处。15日前海东支行知春路分理处将汇总后的上月《北京歌华有线电视网络股份有线公司用户银行缴费登记表》（一、二联）交给北京歌华有线电视网络股份有线公司。

二、处理操作流程

1.操作路径：金融服务平台-电信传媒-代收歌华有线电视费

2.业务受理：

柜员审核客户填写的《北京歌华有线电视网络股份有线公司用户银行缴费登记表》（以下简称登记表）连同活期存折、有效身份证件的真实性；

3. 交易流程：

①使用9544交易“缴费签约”，用户代码、客户姓名、身份证号码、、收视地址、联系电话、邮政编码、协议序号、客户账号、存款户名等信息，核对无误提交成功，打印记账凭证、登记表；将登记表1、2联留存，登记表第3联、活期存折、有效证件交还客户。

②9545签约查询，有线电视缴费登记查询交易可查询到登记的相关信息。若登记表有误，需重新登记的，柜员应收回原登记表，并根据原登记表的序号、用户代码填写在新登记表的相关位置。

③9547签约删除，输入用户代码进入交易界面。

④9548打印发票。

提示：

①客户地址必须输全面；

②取消交易只限当日，隔日到歌华有线公司办理；

③代缴费期内处于以下情况银行无法代理缴费，引发滞纳金、停机等责任由申请人自负；a，账户余额不足，b账户处于挂失、冻结、销户状态，c其他因申请人方面的原因。

### 3.9抄表户电费代收（金融服务交易管理-平台）

1.业务受理：

1.柜员审核客户提供缴费清单，审核该收费单据是否为本区县代收电费。

2.交易操作

根据缴费单据应收金额收取现金，柜员选择9826抄表代缴电费交易查询，输入电费单据号码，联动9827交易抄表户电费代缴；打印《中国农业银行北京分行代收业务专用发票》、打印记账凭证，将缴费单据、代收发票第一联加盖业务办讫章做记账凭证附件，发票第二联做客户回执加盖办讫章交还客户。

### 3.10.代收电卡买电业务-（北京分行业务-平台）

一、基本规定：

缴费方式分现金缴费和银行卡缴费两种。购电使用电卡分单费电卡和复费电卡两种。

二、业务受理：客户第一次购电需出示电卡及开户证；续费购电的客户填写《代理收费缴款凭证》，填写客户名称、缴费名称、缴费方式、缴费金额；接收购电款项或缴费付款凭证；

2.单费电卡交易

①开卡注册9687交易：客户从供电部门领取电卡后，如未进行开卡注册，需先在我行营业网点进行开卡注册。将电卡插入读卡器进行开卡交易，待系统完成电卡认证后，返回客户卡基本资料，柜员打印客户回单加盖业务印章及经办员章交客户。

②售电：9689交易

已做过开卡注册的客户可直接在我行买电。

插入电卡，进入“代收电费业务”画面，做“售电预查询”交易，输入购电量后提交，系统返回“用户名、电价、购电量、购电金额、购电次数”。

柜员与客户核对购电量及缴费方式；选择缴费方式，现金缴费时，柜员收妥现金，输入缴费金额；选择借记卡缴费时，则直接输入卡号，输入缴费金额；提交成功后打印客户回单、“代理收费缴款凭证”加盖业务办讫章，柜员根据提示打印“代收业务专用发票“加盖业务办讫章；发票第一联做“代理收费缴款凭证附件”；将客户回单及代收业务专用发票第二联交客户。

③售电补写卡：9688交易

在售电交易中，系统返回信息明确提示交易成功但写入电卡失败，可进行售电补写卡交易。具体操作：插入售电补写卡，进入交易，提交系统处理，交易成功后系统返回补写信息，经办员打印售电补写卡回单，记账凭证可通过查询售电交易流水补打，发票通过账户查询交易补打。

④电卡分户账查询：9686交易

将电卡插入读卡器后，提交系统处理返回客户信息。

3.复费电卡交易

1.开卡（复费）9687交易

在复费电卡开卡交易里进行交易，具体操作比照单卡交易处理，不同的是在回单上注明：“复费“字样。

2.售电（复费）9689交易

进行复费卡售电时，柜员不需输入购电量，而是根据系统返回的的缴费金额进行收费，其他操作具体操作比照单卡交易处理。

3. 售电补写卡9688交易（复费）

交易操作具体操作比照单卡交易处理

4. 账户查询9686交易（复费）

交易操作具体操作比照单卡交易处理

日终使用5603交易汇总销记表外科目“代收业务专用发票”使用数，同时登记柜员重要空白凭证手工登记簿。

提示：该业务发生差错后无法取消、抹账，在办理该业务时应严格核对客户缴费信息与系统的一致性；电卡业务当日只能购电一次，不能重复购电。

### 3.11代收交强险业务-（金融服务交易管理-平台）

一、业务操作

1.实时代理新保承保

①投保人按投保单上的要求填写投保单，签字确认。然后连同行驶证、身份证（或驾驶证）递交网点柜员。

②柜员将一定号段的保险单、保险标识、保险专用发票三种重空凭证调入自己库里（9044交易），然后选择菜单“金融服务平台＝）金融服务交易管理＝）证券保险＝）银保通＝）平安交强险＝）9357保费试算”进入，或直接输入9357交易进入操作界面,柜员输入厂牌型号、号牌号码、所属性质等信息提交。

柜员根据投保单上的信息，录入投保车辆资料、投保人和被保险人基本资料等。如出现投保单与行驶证信息不符的情况，要及时与客户沟通，投保单上可以直接修改，也可以重新再填写。

③核保：提交保险端作有效性检查和电脑核保。检查到错误时就其返回错误号和原因，重新录入所有内容，直到所有项目都通过再保存录入信息并显示返回成功标志。提示：系统可以暂存第一屏的录入信息，在重新录入时通过“Ctrl+v”操作能带出之前录入的第一屏的内容。

④保费试算成功后返回应缴保费金额，提示打印费率浮动告知书，请客户签字 ；客户签字后，要继续投保的，投保人选择以现金方式缴纳保费，联动9358汽车新保承保交易，录入承保交易要素，在“保单印刷号、发票号码、保单标志号”项输入批次号和凭证号码，提交交易。交易成功，依次打印记账凭证、汽车保单、保险标识、发票等凭证。

⑤如果客户使用支票付款，对本行支票，柜员将保费转到91账户后扣款；对它行支票，柜员必须在确认保费到账后才能办理投保手续。

⑥收费后，柜员输入保单印刷号做缴费确认。保险端收到信息后审查单证的合法性，审查无误后核销单证，自动生成保单号，银行端显示保单号及相关信息并提示是否打印。

⑦单证清分。柜员打印保险单和发票后，将保险单正本和交管局留存联两联、保险标识、发票客户留存联交给投保人，其中保险单交管局留存联在客户验车时使用；发票副联作为我行记账凭证（指柜员传票，下同）附件；每天将已使用的投保单、剩余两联保单、两联发票与保险公司提供的单证核销表加盖业务章后装订填好，每周一交到支行保险主管部门。

二、凭证管理

① “交强险”的凭证共有：保险单（一式四联）、保险标识（一联）、保险专用发票（一式四联）和投保单（一联）。其中，保险单、保险标识、发票作为我行重空凭证管理。

② 重空凭证的交接。每周由保险公司支公司人员将盖好章的保单、标识、发票送到支行计财部门，由计财部接收入库，选择重空凭证下的非重空，输入账户类型后进入，同时手工填写出入库登记簿，将出库联盖好章后交给保险公司。

③ 其他交接。其他如投保单、宣传折页、海报等，由保险公司的银管员直接送到各分理处。保险公司还将向分理处提供单证结算-交接表。

④ 凭证的领用。各分理处定期从支行领用，“交强险”的凭证在库房现金及表外子系统和中间业务凭证管理同时记账。柜员使用9048交易做网点凭证领用，9044交易做柜员凭证箱保单领入。在中间业务凭证管理中采用机器自动销号的方式；在库房现金及表外子系统中采用手工记账的方式（中间业务凭证管理与库房现金及表外子系统不挂钩）。

三、对账、差错处理

1.对账

对账由银行端发起，银行数据中心与保险公司必须每日进行核对，由于特殊原因银行数据中心当日没有对账，次日只能作对账交易，不能做其他任何交易。营业网点终端将显示“系统对账中”或“前置机错误”。

2.差错处理

对账数据以银行的前置机数据为准，在前置机有记录的交易才是真实发生资金转移的交易，银行据此每日形成对账文件。保险公司根据银行提供的对账文件，进行差错查找并完成保险公司数据的更正。

四、其他业务处理

1.统计报表

主办行、经办行柜员进入打印报表交易后，输入需要的统计报表的日期，然后选择相应的统计报表进行打印。打印内容包括：主办行：（1）银保通业务（某保险公司交强险）主办行汇总清单（2）银保通业务（某保险公司交强险）主办行明细清单；代理行：（1）银保通业务（某保险公司交强险）代理行汇总清单（2）银保通业务（某保险公司交强险）代理行明细清单。

### 3.12银保通

#### 3.12.1基本规定:

银保通业务系统是指银行的计算机网络系统与保险公司的计算机网络系统通过数据专线方式进行数据实时传输，实现保险公司个人柜台业务在银行营业网点的延伸为客户提供在银行柜面进行保险代理及相关衍生业务服务的业务平台。

#### 3.12.2业务功能及定义

1.代理新保承保：指柜员代理保险公司接受客户填写投保单，通过“银保通”系统录入投保单相关信息由保险端进行有效性检查和电脑核保，经客户签字确认并缴纳保费后，实时代理保险公司出具保险单的过程。

2.代理犹豫期撤单：是指银行柜员在保险公司规定的犹豫期内接受投保人解除合同请求，经保险公司确认后，终止合同，在扣除工本费后，将已收保费退还给特别的过程。

3.代理退保：指银行柜员在保险公司规定的犹豫期后接受投保人解除合同请求，并经保险公司确认后，终止合同，在扣除退保手续费用后，将退保款退还给投保人的过程。

4.保单信息管理：包括查询保单、修改或重置保单密码和保单信息变更。

5.代收代付：

代收首期保费是指根据投保人与保险公司的合同约定，在银行柜面通过“银保通”系统用现金或转账方式缴纳首期保费和续期保费的过程，可采用零星或批量的方式进行。

代付保险金是根据银行与保险公司签订的代付协议，银行通过“银保通”系统代理给付保险金的行为。

6.保单质押贷款：指借款人以本人作为投保人或被保险人的具有现金价值的保险单作质押物，通过“银保通”系统进行保单确认、现金价值计算、保单状态修改等业务处理后，从银行取得一定额度的人民币贷款业务。

7.凭证补打：指客户在规定时间内凭有效证件可到开通银保通的任一银行网点打印保险公司授权范围内的凭证。

#### 3.12.3操作处理

一、柜面业务处理

（一）代理新保承保：根据不同的产品业务处理方式，分为两种情况：

1.实时代理新保承保-业务处理

①柜员审核投保人按投保单上投保须知填写的投保单，投保人、被保险人有效身份证件等资料。

②根据客户要求选择相应保险公司、保险产品后选择相应交易或者直接输入交易代码，进入操作界面；柜员根据投保单上填写的信息，录入投保人基本资料、保险标志的基本资料、投保主险事项等。其中录入投保人身份证号码时如是已签约或已投保客户系统自动显示投保人相关信息，如果是新客户柜员需按投保单逐项录入投保人相关信息。

③录入主险事项后，如该保险产品有附加险信息，柜员则根据客户要求选择相应选项，如选“是”则往下录入；如选“否”则系统自动跳过附加险信息界面。一个主险可以有多个附加险。

④设置保险单密码：客户可选择设置密码也可选择不设置密码。

⑤提交保险端做有效性检查和电脑核保，按项目种类实行一票否决，即：检查到错误信息就返回错误号和原因，返回时不清空已录入信息，柜员可根据错误提示进行相应修改，直到完全通过才会保存录入信息并返回成功标志。

⑥电脑核保成功后缴纳保费，缴纳方式分现金及转账两种。

⑦建立合约：如果客户选择委托银行代扣续期保费或代付保险金，则系统自动联动到建立合约交易，建立代扣或代付合约。

⑧收费确认，打印投保单、保险单、保险确认书，保费发票和记账凭证。柜员输入保单印刷流水号、发票印刷流水号做缴费确认。系统核验通过后自动生成保险单号，柜员打印后交客户确认签字，签字后柜员根据系统提示打印保险单确认书。

提示：

1.如柜员录入信息有错、打错保险单和发票等，柜员应取消本次交易重新录入信息，并将打错的保险单或发票加盖“作废”章专夹保管，系统自动销记保单和发票凭证号。如投保人填写错误，应重新填写投保单。

2.柜员在办理业务过程出现异常情况的，应与保险公司联系，如双方账务均成功，可选择中间业务平台“9099交费取消”交易进行取消；如出现单边帐的，可选择ABIS中“0199抹账”交易进行抹账，以上交易须经会计主管或主管授权人审批后监督处理，并在相关凭证上注明取消原因并签章。

⑨单证分清：柜员打印保险单和发票后，发票加盖业务办讫章，将保单正本和发票的客户留存联及正确的险种条款放入保险单封套内交给客户；将发票的第一联做记账凭证的附件，将保单副本及发票的其余联次在退保犹豫期满后，按规定时间移交上级相关部门。同时作废的保险单及凭证也在规定时间集中移交上级部门，然后统一与保险公司办理交接。

2．新保信息补录

①是针对本行代理但未使用“银保通”系统进行实时出单的所有保险公司的所有险种的新保承保，由于承保与缴费不一定同步进行，客户交纳保费，保险公司核保后柜员选择此交易进行信息补录。

②柜员选择相应保险公司、保险产品后选择相应交易或者直接输入交易代码，进入操作界面。柜员根据投保单上填写的信息，录入投保人和保险标的的相关资料、投保主险、附加险和手续费等事项。录入投保人身份证件号码时，如果是已投保或已签约客户系统自动显示投保人相关信息；如果是新客户柜员需按投保单逐项录入投保人相关信息。该交易不产生账务和单证的处理，仅满足报表统计、手续费计算、保单资料和客户资料保存的需要。账务和单证的处理按照目前手工操作根据具体情况与保险公司协商确定。

③录入完毕后，系统提示“是否继续录入”，如“是”则继续录入新一笔保险业务信息，如“否”则提交，录入的信息应在系统保存，以供查询、修改。

（二）代理犹豫期撤单

1.投保人须持保险单，有效身份证件、有效身份证件复印件及保险公司要求的其他资料，到原投保网点办理犹豫期撤单。

2.柜员审查相关资料，并核对保险单及保险公司要求的其他资料，无误后输入保单号，如保险单有密码则投保人须输入保险单密码，提交保险端审核。

3.保险端返回结果信息，如保险公司须向客户收取工本费（或其他费用）则显示工本费金额（或其他费用金额）和实际退款金额。系统自动扣除工本费（或其他费用）后，柜员打印保险公司变更批单、记账凭证及领款收据，由投保人签字，其中领款收据第一联作为银行记账凭证附件；第二联投保人留存；其余各联专夹保管。柜员以现金或转账方式支付退保款项。

4.柜员将投保人交回的保险单和保险费发票，加盖“作废章”，连同领款收据剩余联次、保险变更申请书、变更批单及身份证复印件定期移交上级相关部门。

5.对犹豫期撤单，每月月底系统会自动生成本月所有的犹豫期撤单业务明细清单，并自动冲减犹豫期撤单当月的保费收入和代理手续费，所以统计报表的数据时扣除犹豫期撤单业务以后的数据，不用另行手工冲减。

(三)代理退保

1.投保人须持保险单、有效身份证件等相关资料，到原投保网点办理退保。

2.柜员审查相关资料，并核对保险单等保险公司要求的相关资料，无误后输入保单号，如保险单有密码的投保人须输入保险单密码，提交保险端审核。

3.保险端返回结果信息，如保险公司须向客户收取退保手续费（或其他费用）则显示退保手续费（或其他费用金额）和实际退款金额。系统自动扣除退保手续费（或其他费用）后，柜员打印保险公司变更批单、记账凭证及领款收据，由投保人签字，其中领款收据第一联作为银行记账凭证附件；第二联投保人留存；其余各联专夹保管。柜员以现金或转账方式支付退保款项。

4.柜员将保险单、保费发票，加盖作废章，连同领款收据等资料定期移交支行相关部门。

(四)修改保单密码

1.投保人可持有效身份证件在银行柜面开通“银保通”系统的任意网点修改保单密码。办理此项业务投保人必须提供有效身份证件。

2.柜员审查投保人的身份证件，无误后输入保单号码，系统提示客户输入原来的密码以及俩次新的密码。

(五)重置保单密码

1.投保人可持有效身份证件在银行柜面开通“银保通”系统的任意网点重置保单密码。办理此项业务投保人必须提供有效身份证件。

2.柜员审查投保人的有效身份证件，无误后输入保单号码，系统提示客户输入俩次新的密码。此次交易需经三级以上主管授权。

(六)保单信息查询

“银保通”系统提供按身份证号或保单号俩中查询方式：

1.按身份证号码查询

①柜员选择相应交易菜单或者输入交易代码，进入查询界面。

②柜员输入投保人提供的身份证号码，投保人输入密码，提交保险端。

③保险端返回查询结果信息。如存在此身份证号码下的保单，则屏幕显示此身份证号码下投保人的所有保险单。如未存在此身份证号码下的保单，则提示没有保单记录。

2.按保单号查询

①柜员选择相应交易菜单或者输入交易代码，进入查询界面。

②柜员输入投保人提供的保单号码，投保人输入查询密码，提交保险端。

③保险端返回查询结果信息。如存在此保单号码下的保单，则屏幕显示此保险单相关信息。如未存在此保单号码下的保单，则提示没有此保单记录。

（七）保单信息变更

1.投保人必须持有效身份证件到网点申请修改保单信息。

2.柜员选择保险公司，录入保单号，如保单有密码则投保人输入密码确认通过后发送保险端。

3.保险端返回该保单号的保单信息，显示可修改的要素，柜员修改完毕后发送保险端，保险公司审核后返回结果，如变更成功则生成批单号返回银行端，同时保险端和银行端更新保单信息；如信息变更不成功则返回错误原因，提示柜员重新录入变更信息。

4.成功变更信息后，打印批单等资料。批单给客户，保险变更申请书定期移交上级相关部门。

（八）零星代收保费

1.收首期保费

①柜员根据客户要求选择相应保险公司、保险产品后选择相应交易或者直接输入交易代码，进入操作界面。

②银行柜员根据投保人提供的缴费凭证，输入投保人姓名、业务员代码、缴费金额、主险险种代码等信息，提交保险端。

③系统返回成功信息后收取保费，在暂收凭证上打印系统提供的暂收号。如单据打印发生错误，柜员应取消本次交易成功后重新进行交易，作废凭证的处理参照新保相关流程办理。

2.代收续期保费

①柜员根据客户要求选择相应保险公司、保险产品后选择相应交易或者直接输入交易代码，进入操作界面。

②柜员输入缴款人提供的保单号码等提交保险端。

③保险端返回结果信息，柜员将显示的投保人与缴费金额告知缴款人，请缴款人确认是否相符。

④交费确认。缴款人确认投保人、保单号码和金额后，柜员输入发票凭证号码后，选择现金或转账方式进行缴费。

⑤打印记账凭证、发票。系统检查核实后，柜员打印缴费发票，在发票上加盖现金办讫章和柜员名章，将发票的第一联作为记账凭证附件；将客户留存联交缴款人；其余联次定期移交上级相关部门。如单证打印发生错误，柜员应取消本次交易成功后重新进行交易，作废凭证的处理参照新保承保相关流程办理。

（九）保单质押贷款

1.借款人办理保单质押贷款时

①贷款申请人提出质押贷款申请，信贷相关部门按照《中国农业银行个人保单质押贷款操作流程》有关规定完成贷款初步审查后，贷款申请人须持以其本人为投保人或被保险人的保险单、有效身份证件等相关资料到经办行指定地点办理。

②计算保单现金价值

柜员输入保单号，如保单有密码则投保人或被保险人须输入密码，对保单合法性进行审查，屏幕显示保单相关信息以及经保险公司反馈确认的保单现金价值。

③确定贷款最高额度

根据中国农业银行信贷业务相关规定，由借款人在额度内自主选择实际贷款金额。

④保单状态更改

“银保通”系统自动将保险单状态更改为冻结。

⑤打印保险公司保险单更改批单，由借款人签字确认，批单上必须包含被保险人的签字。

⑥其他业务处理严格按照《中国农业银行个人保单质押贷款操作流程》相关规定办理，并在其他ABIS子系统中完成贷款、质押等表内、表外账务处理。日中经办网点打印保单质押贷款明细。

2.当借款人办理还款时

①归还贷款

贷款的归还按照《中国农业银行个人保单质押贷款操作流程》的相关规定办理，收取贷款人贷款本息并退还保单。

②还款登记

柜员输入保单号，投保人或被投保人输入保单密码，对保险单合法性进行审查，屏幕显示保险单相关信息。柜员输入还款金额。

③保险单状态修改

“银保通”系统自动将保险单状态取消冻结，更改为正常有效状态。

④打印保险公司保险单更改批单，由借款人签字确认。

3.当借款人逾期未归还贷款时

借款人发生中国农业银行信贷业务相关规定中的违约款情况时，银行向保险公司发出强制退保请求，保险公司将退保款按规定日期划入银行指定暂收款账户。退保款只按当日贷款本息扣收，如存在余款，则存于质押贷款当时客户指定的账户中。

①柜员录入保单号、投保人姓名、投保人证件类型、证件号码、退款银行暂收款账号，发送保险端确认保单并发送请求强制退保。此交易需三级以上主管授权。

②保险端返回结果，输出打印《保单强制退保批单》，要素包括：保单号、批单号、投保人姓名、贷款金额、贷款期限、还款日期、强制退保原因、日期。《保单强制退保批单》定期移交办理信贷质押有关部门。

4.当贷款期间出险赔付时

借款人出现发生，贷款未归还时，银行需向保险公司发出请求，保险公司将出险赔付款按规定日期将退保款划入银行指定暂收账户，其后流程如上述三。

（十）手续费管理

1.代理手续费查询

①柜员选择菜单或输入交易代码进入手续费查询，输入要查询的保险公司名称和查询的时间。

②系统返回要查询期间的应收代理手续费金额。

2.手续费入账

①每月保险公司使用支票或主动划账等方式支付手续费时，柜员进入此交易，选择保险公司、缴费月份、对应的94账户和摘要（缴费的类别）

②输出打印手续费入账凭证等。

三、对账、差错处理

1.对账

对账由银行端发起，银行数据中心与保险公司必须每日日终进行核对，由于特殊原因银行数据中心当日没有对账，次日只能做对账交易，不能做其他任何交易。营业网点终端将显示“系统对账中”或“前置机错误”。

2.差错处理

对账数据以银行的前置机数据为准，在前置机有记录的交易才是真实发生资金转移的交易，银行据此每日行程对账文件。保险公司将根据银行提供的对账文件，进行差错查找并完成保险公司数据的更正。柜员非经主管授权严禁随意使用交易取消、单方取消和抹账交易，以免造成银行与保险公司的对账差错。

四、重要空白凭证管理

1.保险费发票和保险单的实物凭证的管理分别由保险公司所辖的中心支公司的相关部门和银行二级分行的财务会计部门双方协商确定。

2.保险费发票和保险单视同银行重要空白凭证进行管理，特殊凭证（如卡式保单）也要视同重要空包凭证进行管理。

3.“银保通”业务为代理业务，凡纳入银行重空管理的，其凭证为外部凭证，凭证的调入、调出、领用、销号、内部处理等均要通过中间业务子系统的凭证管理实现。其账务记载及有关登记薄的登记处理由系统自动完成，无需手工登记。作废凭证的处理参照新保承保相关流程办理。柜员负责核对凭证实物与计算机记录相符并按要求做好移交。

4.营业单位要明确凭证管理人员，定期将须移交的凭证等资料进行收集，并按规定时间整理上交相关部门，并做好移交记录，然后相关部门与当地保险公司按照凭证管理的要求做好单证的移交工作。

#### 3.12.4集中版银保通具体业务操作

一、主办行业务处理

1．柜员选择“9016建立单位客户资料”交易建立单位（保险公司）客户信息，生成客户号。

2．柜员选择“9001建立单位客户合约”交易建立单位（保险公司）客户合约，生成合约号。

3．主办行删除合约。柜员选择“9004删除单位客户合约”交易处理。

二、代理行业务处理

1．新保承保。柜员选择“9250新保承保”交易，按各公司产品的保险规则录入相应要素，打印记账凭证、保单、现金价值表、客户回单，待客户在银保通记账联上签字确认后，保单、客户回单交客户。

2．续期缴费。柜员选择“9252续期缴费”交易，录入需续期缴费的保单号，打印记账凭证、客户回单，加盖业务办讫章，客户回单交客户。

3．保单质押冻结和解冻。柜员选择“9258保单质押冻结”、“9259保单质押解冻”交易，对保单质押或解冻打印批单（具体操作参照“贷款业务部分”），加盖业务专用章给客户。

3．票据补打。柜员选择“9266票据补打”交易补打保单。当天对同一保单号只限成功补打一次。

4.凭证管理。保险单等重要空白凭证纳入表外科目代理业务重要空白凭证管理；同时在“4 金融服务平台”—“2 票据管理”中进行相关操作。

注意事项

1．办理除代收续期缴费以外的“银保通”柜台业务，客户必须持本人有效证件和其他相关资料到银行柜台办理，不得委托他人代办。

2．如柜员选择“9250新保承保”交易录入客户信息或保单信息有误，选择“9099”交易抹账处理，不得选择“9256保单信息更改”交易进行修改。“9099”抹账处理必须是未离柜，离柜后按原退保程序手工操作。

3．柜员不能在任何保险公司的任何单证（包括银保通单证）上加盖任何章或签名。

4．集中版交易形成单边账，柜员须选择“9133 抹总行单边账”交易处理。

5．补打保单必须在确认原保单收回，并经会计主管审批后补打出单。

6．对于手工签发的代理新保业务须经会计主管审批后，柜员选择“9273手工代理新保信息补录”交易处理。如补录有误，柜员选择“9256保单信息更改”交易处理。

提示：

1.若投保人为未成年人，最高保额不能超过10万元。

2.反洗钱相关规定：①投保人投保划帐金额大于等于20万元或现金大于等于2万元的，须提供投保人、被保险人身份复印件，并填写《客户身份基本信息登记表（个人）》。同时投保单上要将投保人、被保险人联系电话、地址写明。②根据法律规定，被保险人的法定受益人是其直系亲属。若客户投保时，受益人不是其法定受益人，除提交其身份复印件外，还须填写《客户身份登记表（个人）》。其中《客户身份登记表（个人）》由中国人寿提供。

#### 3.12.5北京分行银保通业务具体操作交易码

一、太平洋人寿保险公司

交易操作：

1.新承保9700-犹豫期撤单9305

新单重打9395

新保承保9396

续期查询9397

续期缴费9398

2.新保信息查询9716

3.按保单号查询保单信息9704

4.按身份证查询保单信息9711

5.按保单号查询当日交易9717

6.修改保单密码9708

二、新华人寿保险公司

交易操作：

1.犹豫期撤单9305

2.新保单重打9395

3.新保承保9396

4.续期查询9397

5.续期缴费9398

三、中国人寿保险公司

交易操作：

新保承保-鸿泰两全保险9375-联动9370新保承保核保交易

1.续期缴费9371

2.首期缴费9374

四、太平人寿保险公司

交易操作：

新保承保-

1.太平人寿新保承保9388

2.犹豫期撤单9389

五、平安交强险（具体操作参照：第三章3.11代收交强险业务）

交易操作：

1.保费试算9357

2.定额强制三者险9359

六、泰康保险公司

交易操作：

承保（千里马）9102

获取保单9105

犹豫期撤单9106

续期缴费9107

非犹豫期退保9108

账户间资金转移9109

定期缴费额度变更9110

审核及止付交易9111

解付交易9112

质押还款9113

清收还款9114

卡号变更9115

投保人信息变更9116

被保险人姓名、证件号修改9117

挂失补发9118

保单迁出9119

保单迁出恢复9120

保单迁入9121

巨额赎回补发保单9123

查询打印账户现值9125

查询打印账户明细9126

批单补打9127

修改保单密码9128

重置保单密码9129

流水查询9053

七、华安保险

交易操作：

华安爱家有约9754（录入投保信息）

华安人财无忧9755（录入投保信息）

### 3.13“银彩转账”业务

一、基本规定：

1.“银彩转帐”业务是我行与北京市福利彩票发行中心（以下简称福彩中心）共同研制开发，彩民在我行网点柜台以签约的方式办理开通95599电话银行系统中借记卡帐户与福彩中心专户之间进行资金划转功能，最终实现彩民通过福彩投注电话963963进行“电话投注”购买彩票需求。

2.“银彩转账”业务支持的银行卡产品为中国农业银行北京市分行发行的金穗借记卡，并且仅限以身份证开户的借记卡客户使用。

3. 开通“银彩转账”业务的金穗借记卡帐户按《中国农业银行人民币小额个人活期存款帐户服务费收取方案》文件规定不属于小额免费帐户范围。

4. 客户从借记卡账户转入福彩专户，每次转账金额起点为人民币50元，且以元为单位递增，单笔最高转账金额为人民币2000元，当日累计最高转账限额为人民币2000元。

5.客户对金穗借记卡进行销卡、换卡或挂失补卡时，需先将福彩专户余额清零（即将福彩专户中的款项划转到当时签约的借记卡帐户中）或客户对福彩专户进行销户处理，方可办理借记卡销卡、换卡或挂失补卡的相关手续。同时柜员对客户办理上述手续时有进行告之的责任。

6. 客户持中国农业银行北京市分行个人借记卡及本人居民身份证到银行柜台申请办理开通“银彩转账”业务（此功能只针对开户证件类型是居民身份证的借记卡）。

二、业务受理

1.客户办理“银彩转账”签约业务，需填写《中国农业银行银彩转账开通/变更申请表》（一式两联）。

2. 柜员对客户提供的借记卡、身份证和填写的《中国农业银行银彩转账开通/变更申请表》的有关内容进行审核。

三、交易操作

1.柜员审核无误后，通过9785银彩转账申请交易为客户开通“银彩转账”业务功能，输入卡号及客户证件号码，证件号码必须与借记卡的证件号码一致。同时要求客户输入借记卡支付密码和两次福彩投注密码（密码用于福彩投注）。

2.柜员确认后，提交交易，交易成功，打印《中国农业银行银彩转账开通/变更申请表》（一式两份），加盖业务公章及人名章，第一联银行留存，专夹保管；第二联连同借记卡和身份证一并交给客户。

四、主办行业务处理

1.此业务的主办行为万寿路安华支行，行号2107，交易次日，主办行打印《福利彩票95599电话转账明细日报表》、《福利彩票95599网上转账明细日报表》、《福利彩票95599转账业务差错日报表》。

2.月末，主办行需打印《福利彩票95599电话转账明细月报表》、《福利彩票95599网上转账明细月报表》。

#### 3.8.5电话银行系统操作

1.银彩转账业务登陆：客户拨通95599进入电话银行系统，依次选择1.个人银行—2.个人投资—3.银彩转账业务，根据语音提示，输入借记卡卡号和查询密码，成功登陆后，系统播报交易菜单。

2. 借记卡转入福彩专户：选择“借记卡转入福彩专户”，根据语音提示输入转出卡的支付密码，按#号键确认；输入转出金额，按#号键确认；语音提示：“您从借记卡活期账户转入福彩专户\*\*元，确认请按0，取消请按1。”确认后转账成功，语音提示客户借记卡的账户余额、福彩专户的本金余额和奖金余额。

3.福彩专户转入借记卡：选择“福彩专户转入借记卡”，根据语音提示输入转出金额，按#号键确认。语音提示：“您从福彩专户转入借记卡活期账户\*\*元，确认请按0，取消请按1。”确认后转账成功，语音提示客户借记卡的账户余额、福彩专户的本金余额和奖金余额。

4. 查询福彩专户余额：选择“查询福彩专户余额”，语音直接提示客户福彩专户的本金余额和奖金余额。

5.福彩专户销户：选择“福彩专户销户”，语音提示：“确认请按0，取消请按1。”客户确认后系统提示销户成功。福彩专户余额不为0的状态下或当日发生转账业务时客户不能进行销户。

电话语音功能键说明

（1） \*——表示重听播报信息。

（2） #——表示输入项的确认。

（3） 9——表示返回上一级菜单。客户在菜单播报时，可按9返回上一级菜单。

（4） 0——表示转人工接听。客户在每一级菜单播报时，都可以按0转人工接听。

## 第四章 银关通

### 4.1 基本规定

1．“银关通”即“海关税费网上支付”业务，是指办理进出口业务的企业（包括代理报关公司）客户登陆中国电子口岸网站，通过海关、中国电子口岸数据中心和农行“银关通”实时联网系统，缴纳海关税费的业务。

2．银行与海关建立代理网上支付海关税费业务关系，必须与海关、中国电子口岸签订《网上支付税费合作协议书》。

3．银行与企业建立代理网上支付海关税费业务关系，必须与企业、海关、中国电子口岸签订《网上支付税费服务协议书》（以下简称四方协议）。四方协议要求使用省分行下发的统一版本，并要求各市分行统一编号，编号规则为AAAABBCCCC，其中：首四位为海关关区代码、中间2位为年份、后四位为顺序号，从0001号开始编顺序号，次年重新编顺序号。

4．开展网上支付业务的企业，应是中国电子口岸网站入网用户，向海关、银行提出企业备案、操作员备案及授权的申请，并经海关、银行双方审批，方可办理网上支付海关税费业务。

5．本地报关业务是指开户行与取单行同属一个一级分行内的报关业务。异地报关业务是指开户行与取单行不同属一个一级分行的报关业务。

### 4.2业务操作

#### 4.2.1流程图示



#### 4.2.2开办准备

1．按现场海关分别指定一家营业机构作为取单行。取单行首先在“66699其他待付结算款项”科目下开立“海关税款暂收户”账户与“海关费款暂收户”账户，并分别建立对应的94账号；在“50101待结算乡镇以上财政款项”科目下开立“待报解预算收入”账户。再选择“9164维护签约海关账户资料”交易维护现场海关的关区代码、关区名称、取单行行名及其全国联行行号、94账号及其名称等信息。

2．分行指定一家营业机构作为清算行。清算行首先在“66699其他待付结算款项”科目下开立“异地海关税款暂收户”账户和“异地海关费款暂收户”账户，并分别建立对应的94账号。再选择“9164维护签约海关账户资料”交易维护清算行行名及其全国联行行号、94账号及其名称等信息。

#### 4.2.3企业开办申请

1．受理审核

（1）企业申请开办“银关通”业务，须在营业机构开有单位结算账户，并应向开户行提交企业组织机构代码证及复印件和《中国农业银行海关网上支付税费客户登记（变更）表》（以下简称《登记变更表》）。

（2）柜员收到上述资料后，根据四方协议，审核缴款账户是否为本行账户、企业印鉴是否与预留印鉴一致、账号户名是否正确，审查《登记变更表》中企业组织机构代码、申请账号、账户名称、开户行名称是否正确和完整。

2．交易操作

柜员根据《登记变更表》内容，选择“9162维护海关签约企业资料”交易完成签约企业的开户备案。输入企业组织机构代码、企业名称、企业缴款账户名称、15位企业缴款账号（不需要加省市代码）、开户行全称及5位全国联行行号，签约日期按实际日期输入，打印一式两联《登记变更表》并加盖银行业务专用章，一联交客户,一联留存。

3．后续处理

会计主管将《登记变更表》、企业组织机构代码证复印件及四方协议复印件进行专夹保管、定期装订，按年归档。

#### 4.2.4税费核划

##### 4.2.4.1本地报关业务取单行税费核划

1．受理审核

柜员对从海关取回的纸质税费凭证必须在2个工作日内，与每日打印的《取单行海关税费网上支付日明细报表》及海关税、费款暂收户的分户明细核对是否一致。

2．交易操作

（1）柜员选择“9175海关税费核划清算”交易逐笔处理，或选择“9184多笔核划清算”交易批量处理，将实扣流水状态置为“划转国库”，打印《核划通知单》，与《取单行海关税费网上支付日明细报表》核对一致后，凭《核划通知单》将税款转入“待结算乡镇以上财政款项-待报解预算收入”账户，打印记账凭证，记账凭证加盖业务办讫章、复核员名章，《核划通知单》加盖业务办讫章、复核员名章附贷方记账凭证后。

（2）柜员区分税款、费款分别编制借、贷方记账凭证各一联，经会计主管审核并签章后，核对记账凭证和《取单行海关税费网上支付日明细报表》、借贷方账号、户名、金额是否正确，无误后选择“0106贷记过渡”交易，将税款由“待结算乡镇以上财政款项-待报解预算收入”账户转入91/92过渡户，费款由“其他待付结算款项—海关费款暂收户”转入91/92过渡户，分别打印税、费款借方记账凭证。再选择现金管理、网内往来或同城交换子系统相关交易，从91/92过渡户将税款划转国库，将费款划转海关行政事业性收费账户，分别打印税、费款贷方记账凭证。编制的税、费款借、贷方记账凭证分别加盖柜员和复核员名章，打印的税、费款借、贷方记账凭证加盖业务办讫章分别附税、费款借、贷方记账凭证后。需要同城交换至他行的，编制的税款或费款贷方记账凭证加盖同城票据交换章后交换至对方行。

若柜员核对记账凭证和《取单行海关税费网上支付日明细报表》、借贷方账号、户名、金额核对有误，以《取单行海关税费网上支付日明细报表》为准，取单行须于取单之日起2个工作日内将纸质税费凭证退回海关，由海关重新开具，税、费款项暂存取单行其他待付结算款项海关税、费款暂收户等待处理。待取单行从海关领取重新开具的纸质税费凭证后，根据修改后的纸质税费凭证做税费款审核、划转处理。

3．后续处理

（1）海关纸质税费凭证企业联加盖业务办讫章后，以挂号信或内部交换方式传递至报关企业开户行。开户行对海关纸质税费凭证企业联进行形式审查，登记《柜面重要事项登记簿》交客户签收。

（2）打印的《取单行海关税费网上支付日明细报表》专夹保管，定期装订，按年归档。

##### 4.2.4.2异地报关业务清算行税费核划

1．受理审核

柜员每日打印《清算行海关税费网上支付日明细报表》和《海关税费网上支付异地实扣流水日报表》，核对金额、笔数等要素是否一致。并与异地海关税、费款暂收户的分户明细核对无误后，再与通过“9176查询海关税费单”交易查询的结果核对是否一致。

2．交易操作

（1）柜员选择9174海关核划清算查询-录入税、费单号，联动“9175海关税费核划清算”交易逐笔处理，或“9184多笔核划清算”交易批量处理，将报表上实扣流水的状态置为“划转异地”明细，打印《核划通知单》。

（2）柜员根据《海关税费网上支付异地实扣流水日报表》和《核划通知单》核对一致后，区分税款、费款分别编制借、贷方记账凭证各一联，经会计主管审核并签章后，选择“0106贷记过渡”交易将税、费款项分别转入过渡户，再通过网内往来、大、小额支付、同城交换等子系统相关交易划往异地取单行，具体操作参照“本地报关业务取单行税费核划”。

编制的税、费款的借、贷方记账凭证分别加盖柜员和复核员名章，《核划通知单》加盖业务办讫章、复核员名章附贷方记账凭证后。如需要同城交换至他行的，编制的税款、费款贷方记账凭证加盖同城票据交换章后交换至对方行。

3．后续处理

《清算行海关税费网上支付日明细报表》和《海关税费网上支付异地实扣流水日报表》专夹保管、定期装订，按年归档。

#### 4.2.5撤销税费预扣

1．受理审核

清算行或取单行柜员必须每日对《清算行海关税费网上支付日明细报表》或《取单行海关税费网上支付日明细报表》的交易流水状态进行审核，当存在“撤销”状态的流水时，须进行相关账务处理。

2．交易操作

（1）柜员依据《清算行海关税费网上支付日明细报表》或《取单行海关税费网上支付日明细报表》确定此类流水的预扣日期、金额，按活期存款利率手工计算出退款利息（起息日期即预扣日期）。

（2）柜员编制借、贷方记账凭证各一联，用途栏或备注栏注明“银关通利息”字样及税费单流水号，经会计主管审核并签章后，选择“0106贷记过渡”交易将退款利息转入过渡户。再选择现金管理、网内往来、大、小额支付或同城交换子系统相关交易，从过渡户将退款利息划转开户行，打印记账凭证。

退款利息的借、贷方记账凭证分别加盖柜员和复核员名章，退款利息记账凭证加盖业务办讫章、复核员名章分别附退款利息借、贷方记账凭证后。需要同城交换至他行的，退款利息贷方记账凭证加盖交换章后交换至开户行。

3．后续处理

柜员将《清算行海关税费网上支付日明细报表》或《取单行海关税费网上支付日明细报表》专夹保管、定期装订，按年归档。

#### 4.2.6综合核对和打印

取单行柜员每日选择“9022查询并打印报表”交易打印并审核《海关税费网上支付日明细报表》，当取单行与开户行为同一网点时，则还需与企业分户明细核对一致；定期打印《海关税费网上支付业务量统计表》月报、季报、年报。

#### 4.2.7特殊业务

1．清算行或取单行的日明细报表中对账标志为失败的流水，按总行的流水交易状态为准进行调整。调整成功后次日打印的日明细报表中该笔流水的对账标志为“4-手工”。

（1）对账标志为“1-失败”，总行流水交易状态为“实扣”，分行流水交易状态为“预扣”的：清算行或取单行选择“9173修改税费单状态”交易将“预扣”改为“实扣”，打印《海关税费网上支付交易流水状态变更单》，随《清算行海关税费网上支付日明细报表》或《取单行海关税费网上支付日明细报表》一并专夹保管。清算行或取单行将流水状态由“预扣”修改为“实扣”时，无需做账务处理。

（2）对账标志为“2-失败”，总行流水交易状态为“撤销预扣”，分行流水交易状态为“预扣”时，清算行或取单行选择“9173修改税费单状态”交易将“预扣”改为“撤销预扣”，套打两联《海关税费网上支付交易流水状态变更单》，一联随《清算行海关税费网上支付日明细报表》或《取单行海关税费网上支付日明细报表》一并专夹保管，另一联作为清算行或取单行退划税费款项的记账凭证附件，同时通过手工账务处理将撤销预扣款项及利息退划给开户行。

（3）对账标志为“3-失败”，总行无此笔流水，分行流水交易状态为“预扣”的，清算行或取单行选择“9173修改税费单状态”交易将“预扣”改为“撤销预扣”，套打两联《海关税费网上支付交易流水状态变更单》，一联随《清算行海关税费网上支付日明细报表》或《取单行海关税费网上支付日明细报表》一并专夹保管，另一联作为清算行或取单行退划税费款项的记账凭证附件，同时通过手工账务处理将撤销预扣款项及利息退划给开户行。

2．总分行对账若出现其他异常情况，清算行或取单行须积极查明原因，并根据实际情况进行相应处理。

3．当中国电子口岸系统与银关通系统网络连接出现故障时，企业转海关柜台进行税费支付。

#### 4.2.8注意事项

1．总、分行对账时交易流水状态若出现失败标志，清算行或取单行柜员要主动与开户行联系，确认资金扣划是否成功。

2．由于开户行无法打印本网点每日支付海关税费的凭证或清单，因此开户行须加强与开办银关通业务企业的对账工作。开户行收到取单行寄来的海关税费凭证后，须与其分户明细核对一致后，加盖业务办讫章退缴款人。

3．如果缴费时形成银行单边账，系统自动联动“9098柜台抹ABIB单边账”交易处理。如联动抹账失败，选择“0321查询末笔交易”查询到该笔业务的日志号和传票号后主动发起9098抹账交易。

4．中间业务清算出现单边账时，应以银行端为准进行账务调整。

## 第五章 存款证明

### 5.1个人存款证明相关概念：

个人存款证明业务是指中国农业银行根据个人客户申请，以其在农业银行的个人金融资产为依据，开具的证明其金融资产状况的业务。

凡因出国留学、探亲、旅游、移民定居、经商或其他目的需要开具资信证明的居民个人和非居民个人，均可向我行开办个人存款证明业务的机构申请办理。

个人存款证明仅作为客户本人在农业银行个人金融资产的证明，不能挂失，不得转让，不得为他人担保或作其它用途，也不能作为办理支取的凭据。

经地市级分行审核、批准的营业网点均可开办个人存款证明业务。

### 5.2基本规定

1.可用于开具个人存款证明的个人金融资产包括：本、外币定活期储蓄存款，凭证式国债，“汇利丰”个人外汇结构性存款，“本利丰”个人理财产品等。

其他个人金融资产经总行授权后可按照本规定办理。

2.已被冻结、止付、质押或所有权不明晰的个人金融资产不能用于办理个人存款证明业务。

3.开办个人存款证明业务必须统一使用《中国农业银行个人存款证明申请书》（以下简称《申请书》）和《中国农业银行个人存款证明》（以下简称《存款证明》）制式文本。

《申请书》为一式两联，第一联为银行留存联，第二联为客户联。证明书为一联正本。

4.　对同一笔个人存款证明，在个人存款证明冻结到期日前可以一次或多次打印多份个人存款证明，但总份数不超过20份。

5.申请开立个人存款证明所涉及的个人金融资产必须从个人存款证明开具之时起予以冻结止付，冻结止付期限由申请人决定并在《申请书》上注明。

在冻结止付期限内，客户不得支取用于开立个人存款证明的个人金融资产。

个人存款证明冻结截止日日终，个人金融资产自动解除冻结。自动解除冻结不影响其他原因的冻结、止付以及挂失等状态。

6.个人存款证明业务按省域中心范围管理，不允许跨省域中心办理。本、外币定活期储蓄存款、凭证式国债可以在省域中心内跨网点办理；“汇利丰”个人外汇结构性存款、“本利丰”个人人民币理财产品开具个人存款证明必须在原申购网点办理。

### 5.3业务操作

1．受理审核

客户办理个人存款证明业务应填写“中国农业银行个人存款证明申请书”（一式两联），并提供本人有效身份证件、个人金融资产权利凭证原件及复印件，客户委托他人办理存款证明业务的，必须同时提供委托人与被委托人的有效身份证原件及复印件。会计主管审核无误后在存款证明申请书上签字。

2．交易操作

（1）柜员选择“7000申请开立”交易处理。该交易提供“联动交易选择”：选“0”，联动“5282查询账户信息”，选“1”，联动“7001录入账户信息”。

（2）柜员选择“7001录入账户信息”交易对一个账户或账户的部分金额进行冻结处理，冻结成功的金融资产记入存款证明代码下，通过多次交易完成所有存款及投资产品的冻结。

（3）柜员选择“7004存款证明打印”交易为客户打印或补打个人存款证明，经会计主管审核无误后加盖存款证明专用章。客户有效身份证件、个人金融资产权利凭证等复印件与《申请书》第一联一起专夹保管，按年装订。第二联加盖业务办讫章和个人存款证明交客户。

（4）柜员选择“2543收费”交易对每份证明按有关规定收取手续费。

3．后续处理

（1）撤销申请。客户若停止申请，柜员选择“7018撤销申请开立”或“7003单笔撤销”（已经录入账户信息）交易处理。若打印错误，选择“7005作废”交易作废凭证，并选择“7004打印”交易重新打印个人存款证明。

（2）个人存款证明收回。客户提前退回个人存款证明时，必须将已开具的所有个人存款证明交回，凭本人有效身份证件及复印件到原网点办理，柜员审核无误后选择“7006退回”交易处理。客户交回的《存款证明》及个人有效身份证件复印件专夹保管，按年装订，系统自动对相应的资产进行解冻。

（3）个人存款证明到期。系统自动对记入该存款证明代码下冻结成功的金融资产账户予以解冻。

### 5.4注意事项

1．申请开立时，输入的拼音姓名应与客户的中文姓名相符；所有汉字的首字母必须大写，姓、名之间间隔一个空格（如果是多段姓、名也必须间隔空格）。例如：（1）张西安，输入Zhang XiAn ，以免与张贤（ZhangXian）混淆；（2）乌云其其格，输入 WuYunQiQiGe，没有分段，因为其姓名本身就不分段；（3）玉素甫·哈斯·哈吉甫，输入 YuSuFu HaSi HaJiFu，分三段；（4）外国人如果没有中文姓名，必需在此输入其英文姓名。

2．如果客户有开立未打印状态的个人存款证明，则不能选择“7000开申请开立”交易申请新的存款证明代码。

3．同一份存款证明最多为存款人在本省域中心内的10笔不同账户类型的存款（含卡或折的子账户存款）。

4．“7001录入账户信息”交易不能实现对申请开立交易完成后新办理资产的冻结。

5．一份个人存款证明的开立必须完整的完成申请开立、录入账户信息、打印等交易。如果当天未完成申请开立交易，柜员须发起相应的交易进行撤销。

## 第六章 收费业务

### 6.1联动收费操作：

#### 选择2543交易在柜员处理涉及需要收费的交易时，由系统自动匹配收费种类或提示柜员选择收费种类，系统自动按照收费标准计算相应收费金额，在处理正常业务交易的同时实时联动收费。

### 6.2非联动收费：选择9973个人业务收费交易

选择交易类型--非联机交易收费—选择收费类型:：人民币非结算账户、银行卡类、电子银行类、外汇业务类、代理类以上类型内的相关收费种类选择收费标准（按笔、按金额）客户姓名、原交易金额、收费方式（现金、转账）转账支付时录入付款账号、客户输入密码后提交。

#### 6.3注意事项

#### （1）批量收费交易在选择收费币种后提示是否要联动电脑计费，若选择“0”不联动，则指定相应损益账号，可以手工输入任意金额进行收费。选择电脑计费时，第一次提交返还的结果是试算结果，并未收费，按“+”或“ESC”后将试算结果回送到收费界面，二次提交后完成真正收费。

#### （2）服务类收费交易对有收费比例的收费种类会自动联动到收费试算，对于协议价格（协议收费比例）的收费种类则要求输入交易金额、授权号、单价/费率和授权浮动率，收费金额由系统运算后自动回填。向下浮动的必须输入“-”号。

#### （3）对于“4783漫游汇款”、“TD74凭证挂失”、“TD79密码管理”（密码挂失）、“2171准贷记卡挂失”（书挂、密挂）、“3049借记卡挂失”（书挂、密挂）、“3000现金开卡”、“3027转账开卡”、“3048 借记卡换卡”等交易，均自动联动收费提示，在客户确认同意付款后继续交易。

#### （4）联动收费的收费抹账用“9098”交易。

## 第七章 保管箱

### 7.1基本规定

保管箱业务是指中国农业银行开办保管箱业务的营业机构接受租用人的委托，按照《保管箱租用合同》约定条款，以银行向租用人有偿出租保管箱的形式，为租用人提供存放贵重物品、有价证券、文件资料等物品的一项商业银行中间业务。

1．开办保管箱业务实行一级分行审批、总行备案制度。

2．开办营业机构必须配备相应岗位的业务人员：柜员岗位（2-3人），设备维护岗位（1人），资料管理岗位（1人），会计、出纳岗位（2人），保管库保卫岗（1人），主管岗位（1人），柜员岗位可兼职除保管库保卫岗的其他岗位。各岗位人员要经过业务技能培训，具备独立、熟练的岗位操作能力。

3．保管箱租用人分为个人租用人和单位租用人。个人租用人是指年满18周岁持有效身份证件到银行办理保管箱业务的中国公民、港澳台同胞、海外侨胞和外籍人员等；单位租用人是指国内企事业单位、其他合法经济组织和社会团体等。

4．保管箱租期可以按年、月或天计算。营业机构应向租用人收取一定数额的押金作为租用人的履约保证，并可根据市场情况规定每月免费开箱次数，对超过免费开箱次数的租用人可按次数收取一定的服务手续费。

5．租用人不得私自将自己租用的保管箱转让、转租、分租他人使用。

### 7.2业务操作

#### 7.2.1开户

##### 7.2.1.1流程图示



##### 7.2.1.2交易操作

1．租用人为个人时，须向银行出示本人有效身份证件；租用人为单位时，须向银行出示由单位出具的介绍信、营业执照或上级行批文(附复印件)、法人代表指定授权代理人的授权书及法人代表、授权代理人有效身份证件和印鉴。

2．柜员对以上证件资料审核无误后，租用人在柜员指导下选定保管箱箱型、箱号。客户填写《租用保管箱申请表》一份、《租用保管箱合同》一式两份及《保管箱客户预留印鉴卡》两张，经会计主管审核填写合同中有关内容无误后，在合同上双方签章，并根据租用人要求计算租期、租金，《租用保管箱合同》一份及一张印鉴卡交客户。

3．柜员将租用人相关资料录入电脑软件系统或记入《保管箱开销户登记簿》，并预留租用人有效身份证件复印件和约定的开箱身份识别方式(指纹、密码、签字、印鉴等)。租用人为单位时，须预留单位公章、法人代表印鉴。

4．柜员选择“2543收费”交易按有关规定向租用人收取租金、押金。打印记账凭证和收费凭证，加盖业务办讫章，收费回单交租用人。

5．柜员将租用人选定的保管箱钥匙一式两把(或磁卡1张)、租金收据、押金收据交与租用人。

6．柜员或管库员陪同租用人进入保管箱库房，帮助租用人熟悉保管箱库房，向租用人示范开箱，并讲解使用保管箱的相关要求。

### 7.2.2授权委托

1．租用人办理授权委托手续，需与授权代理人共同到场，同时出示有效身份证件。

2．柜员审核双方合法身份后，租用人和授权代理人共同填写《保管箱授权委托书》，并约定授权代理人开箱身份识别方式。是否可以办理续租、退租、变更资料、收回押金等业务，须由租用人在《保管箱授权委托书》中说明。

3．租用人取消或更改授权代理人，须填写《保管箱授权委托书》，办理相关手续。

4．租用人死亡时，营业机构在接到死亡证明文件前，其授权代理人有权在授权期限和授权范围内办理正常手续。

营业机构在接到死亡证明文件后，应根据有效法律文件(境外的法律文件必须经过公证，证明其真实性、有效性和合法性)，准许其合法继承人或授权代理人自行清理箱内物品，并办理退租等手续。如合法继承人或授权代理人需继续租用保管箱，须重新办理租箱手续。

#### 7.2.3开箱

1．租用人或授权代理人在营业机构营业时间内，可随时开启、使用租用的保管箱。开箱时，租用人或授权代理人须携带有效身份证件、保管箱钥匙，按约定开箱的身份识别方式，经柜员核对无误后进入保管箱库房开箱。

2．租用人或授权代理人办理开箱业务完毕时，柜员将其有效身份证件退回，并要求其在《保管箱开箱记录簿》上签字，用以记载其离库时间或在电脑中记载离库时间。

3.为确保租用人、授权代理人人身安全及其保管箱内物品安全，防止犯罪分子伺机作案，业务人员要有效控制入库人数，入库人数最多不超过4人同时入库开箱为宜。

4

．有下列任何情况之一的，营业机构可暂拒绝租用人或授权代理人进入保管箱库房开箱：

（1）租用人或授权代理人身份识别方式不符。

（2）租用人租金或其他费用未按约足额缴纳。

（3）柜员接到租用人死亡、失踪、丧失民事行为能力的通知但尚未确定合法继承人或法定(指定)代理人。

（4）保管箱被有关部门依法查封。

#### 7.2.4续租

1．租用人或授权代理人须在所租用的保管箱到期日前到营业机构办理续租手续。租用人或授权代理人申请办理续租业务时，柜员须按约定的开箱身份识别方式核对其合法身份，在电脑软件系统或《保管箱开销户登记簿》上做相应的信息更改，并根据续租期限收取租金。

2．营业机构与租用人或授权代理人签订《保管箱续租合同》一式两份，柜员将合同一份、租金收据交与续租人。

#### 7.2.5退租

1．租用人或授权代理人办理退租业务时，退租人须填写《保管箱退租申请书》。 柜员按约定开箱身份识别方式核对租用人或授权代理人合法身份，无误后由柜员陪同租用人或授权代理人入库开箱，清理箱内物品。

2．柜员检查保管箱和保管箱钥匙完好无误后，收回保管箱钥匙一式两把，将押金收据收回，结清租金和其他费用（可以在押金中扣除），多余款退给客户，并在电脑软件系统或《保管箱开销户登记簿》上登记退租保管箱号码。

3．柜员将退租人的《保管箱退租申请书》、《保管箱客户预留印鉴卡》和相关凭证资料整理归档。

4．租用人或授权代理人中途提前退租保管箱，银行不予退回租金，押金退回。租用人或授权代理人逾期退租，营业机构按每逾期一天按年租金的5‰收取滞纳金。

#### 7.2.6资料变更

1．租用人或授权代理人提出变更身份识别方式申请时，柜员须先按原约定开箱识别身份方式核对确认租用人或授权代理人身份后，由租用人或授权代理人填写《保管箱变更资料申请书》。

2．营业机构更改并预留租用人或授权代理人新的开箱身份识别方式，并将相关的说明资料附在保管箱租用档案内。租用人为单位的要重新预留公章、法人代表章。

3．租用人或授权代理人变更印鉴的，参照“现金管理部分”有关变更印鉴业务操作流程处理。

4．其他资料变更，营业机构只需根据申请人填写的《保管箱变更资料申请书》做出相应更改。

#### 7.2.7挂失

租用人和授权代理人均可到银行办理挂失业务。挂失申请书加盖业务办讫章后，第一联专夹保管，第二联退租用人，第三联交保管箱管理柜员。柜员选择“2543收费”交易按规定收取挂失手续费，打印记账凭证和客户回单，加盖业务办讫章，客户回单交租用人。

##### 7.2.7.1钥匙挂失

1．因遗失保管箱钥匙、损坏保管箱钥匙或保管箱等原因，租用人须填写《保管箱换锁破箱申请书》，并凭本人有效身份证件向银行提出挂失申请。柜员核对租用人开箱身份识别方式无误后，在《遗失锁匙登记簿》上记录相关资料，并在保管箱或电脑系统上作“封箱”标志。

2．自申请挂失之日的七个工作日后方可解除挂失。柜员应在租用人或授权代理人在场的情况更换保管箱新锁匙。挂失期间，不能开箱存取物品，对保管箱使用权属有争议的，应待争议解决后，解除挂失。

##### 7.2.7.2指纹挂失

租用人或授权代理人伤残、疾病等其它原因致使所预留指纹无法被银行指纹识别系统鉴别，其必须提供医院证明和县级以上公证部门出具的公证书，在核对其有效身份证件无误后，柜员方可重新登录新指纹或变更为密码等身份识别方式。

##### 7.2.7.3收据挂失

租用人或授权代理人遗失押金收据，柜员应在电脑系统或租用人合同、押金明细账中认真核对，经确认无误后，要求租用人或授权代理人在《保管箱退租申请书》的“遗失押金收据”栏中填写相关内容。

##### 7.2.7.4其他挂失

租用人或授权代理人的有效身份证件、印鉴破损或遗失、密码遗忘、丧失签字能力时，租用人或授权代理人应向银行提供相关部门的证明、县级以上公证部门出具的公证书或凭本人有效身份证件到银行办理书面挂失手续。经柜员核对其合法身份后重新预留其有效身份证件复印件、印鉴、密码、签字等。

#### 7.2.8联名租用

1．保管箱可采取个人联名租用的方式，但以两人为限。

2．两个租用人均要在银行预留有效身份证件复印件、指纹、印鉴、密码、签字等。

3．采取联名租用保管箱业务时，两个租用人必须同时到场时方可办理开户、开箱、续租、退租、挂失、变更资料等各项业务。

4．若两个租用人任何一方遇到意外事件时，需该方授权代理人或合法继承人持法定裁判书或县级以上公证部门出具的公证书与另一方共同办理开箱或其它手续。

5.若两个租用人对保管箱内物品发生纠纷，银行概不负责。

#### 7.2.9封箱

在对保管箱采取封箱处理时，柜员要在会计主管监督下执行，在实施封箱处理的保管箱上标注“封箱”标志并登记在册。

在发生以下几种情况时，营业机构可以对租用人的保管箱采取封箱处理：

1．租用人或授权代理人因钥匙遗失或损坏等原因已在营业机构挂失，营业机构在挂失期间应对租用人保管箱进行封箱处理。

2．租用人的保管箱逾期未办理续租或退租手续，营业机构有权扣留押金并停止租用人或授权代理人开箱，并对其保管箱做封箱处理。

3．租用人未足额缴纳各种费用时营业机构可对租用人保管箱采取封箱处理。

4．营业机构接到租用人死亡通知且司法部门尚未确认合法继承人之前或租用人逾期失踪等情况下，为了维护营业机构、租用人及第三者的利益，营业机构应对租用人的保管箱采取封箱处理。

5．司法部门依法要求冻结租用人的保管箱时，营业机构应对租用人的保管箱采取封箱处理。

#### 7.2.10破箱

1．自租期届满之日起三个月内租用人未办理退租手续又未办理续租手续的，营业机构可直接扣收押金，以抵偿租金。自租期届满之日起一年内未办理退租手续又未办理续租手续的，营业机构有权对租用人保管箱采取破箱措施，并对箱内物品进行保存。营业机构破箱时须有县级以上公证部门的公证人员到场，并由公证人员对箱内物品登记造册。破箱后，银行有权依法处置箱内可变现物品，所得价款优先抵偿租用人所欠缴的租金、占用费以及公证、破箱、修缮的费用。由破箱所造成的各项损失由租用人承担。

2．因司法部门或其他有权部门依法破箱或租用人或授权代理人违约或利用保管箱从事违法犯罪活动而引起的破箱行为，营业机构应按法律程序在司法部门或县级以上公证部门监督下进行，并共同登记箱内物品。破箱后营业机构应按照合同中预留联系方式通知租用人或授权代理人。

3．因租用人或授权代理挂失而发生的破箱、换锁、修缮行为，要求双方共同在场。

4．因破箱而造成的各项费用及一切经济损失由租用人和授权代理人承担。

#### 7.2.11注意事项

1．柜员应严格执行有关法律法规，保护租用人的合法权益，保守租用人秘密。营业机构不得允许任何单位或个人查询、查封、开启、处置租用人的保管箱及箱内物品，国家法律、行政法规另有规定的除外。

2．柜员交付租用人保管箱钥匙时，提示租用人当面拆开封包袋并查收，以示钥匙的安全性。

3．柜员应主动提醒租用人或授权代理人不得将枪支弹药、毒品等国家法律法规禁止的物品和易燃、易爆、易腐蚀等危险物品放入保管箱，并提示租用人不得利用租用的保管箱进行任何违法犯罪活动，由此造成营业机构或第三方损失，租用人承担全部责任。

4．柜员要有效控制入库人数。入库人数控制在最多不超过4人同时入库开箱为宜。

5．在租用人退箱、钥匙遗失、保管箱破损等情况下，柜员应及时采取更换锁匙措施，防止犯罪分子伺机作案。

6．对于司法部门依法开启、查询、扣收、冻结租用人的保管箱时，营业机构应要求司法人员出示工作证、执行公务证和相关法定文书。对除司法部门以外的依法有权开启、查询、扣收、冻结租用人的保管箱的部门要经过管辖行批准，要求其出示管辖行开具的协查书方可办理相关手续。依法破箱时，要有县级以上公证部门在场公证。司法部门对依法搜查的保管箱内物品进行扣收时，应出具有效的物证转移书。

7．在发生紧急事件的情况下，营业机构应要求正在保管箱库房办理业务的租用人立即离开保管箱库房，并关闭保管箱库房门。

# 第九部分 投资业务

## 第一章 国债

### 1.1凭证式国债

#### 1.1.1基本规定

凭证式国债面向社会公众发行，发行对象为个人投资者和企事业单位、行政机关、社会团体等机构投资者。对个人发行实行实名制，具体办法比照储蓄存款实名制的有关规定。

1．凭证式国债发行金额以一百元为起点，金额超过一百元的按百元的整数倍销售。

2．凭证式国债采取记名式，可以挂失、办理质押贷款，但不得更名或上市转让。

3．凭证式国债可以办理提前兑付。提前兑付时，必须全额兑付，并按规定收取手续费。

5．提前支取时，按财政部的公告中有关凭证式国债提前兑付时所规定的分档次利率执行。

6．逾期兑付时，逾期部分不计付利息。

7．国债利息不征收个人利息所得税。

8. 凭证式国债的正式挂失、挂失补发、司法冻结，必须到原开户网点办理。

#### 1.1.2账务处理

##### 1.1.2.1开户

个人投资者购买凭证式国债须提供身份证等有效身份证件；机构投资者须提供组织机构代码证等证明单位身份的证件。由代理人代理购买的，代理人应出示被代理人（或机构）、代理人的有效身份证件。

受理审核及业务操作

1.营业网点受理客户购买凭证式国债的申请后，对客户填写的存款凭条、现金或转账凭证、证件审核无误后，选择开户交易进行现金及转账业务的开户处理。

2.柜员录入证件类型与号码后，系统自动查找客户信息库，如返回信息中已有匹配客户信息的，无需再建立该客户信息；如已有的客户信息残缺不全的，可联动增加或修改该客户信息。没有该客户信息时，如为个人客户，系统联动至 “1690增加个人客户基本信息”交易；如为机构类客户，需柜员进入“5221建立法人客户基本信息”交易，建立客户信息后方可办理认购。

3.柜员根据客户要求录入购买国债期次、金额等信息，填入国债收款凭证号码。购买成功后，柜员依次打印存款凭条、国债收款凭证。在国债收款凭证上加盖业务办讫章、经办人员名章后连同证件等凭证一并交付客户。营业机构留存客户本人和其代理人（如有）的有效身份证件复印件，如为机构客户的留存机构客户的组织机构代码证等有效证件的复印件。

4.个人投资者购买凭证式国债可选择凭密码、凭证件、凭密码和证件或选择无支控方式。机构投资者选择凭印鉴的支控方式时，须在购买网点预留印鉴。

5.支控方式为凭密码、凭密码和证件时可以在同一一级分行内通兑，其他支控方式或无支控方式的不能通兑。

##### 1.1.2.2提前兑付

1. 凭证式国债可以办理提前兑付，提前兑付时必须全额兑付。

2. 凭证式国债提前兑付时，利息按投资者实际持有天数及相应的利率档次计付。实际持有天数及相应的利率档次按照中国人民银行、财政部每期凭证式国债发行通知确定。

3. 凭证式国债提前兑付按兑取本金的一定比例收取手续费。收取比例按照中国人民银行、财政部每期凭证式国债发行通知确定。

4. 发行期过后售出的凭证式国债在该债券规定的兑付期开始后办理兑付一律不收取手续费。

5. 柜员受理客户的提前兑付的申请后，认真审查客户的国债收款凭证，核对提兑人及代理人（如有）的身份证件并在国债收款凭证背面作详细记录，如凭印鉴支取的，其签章必须与预留印鉴核对相符。审核无误后，方可办理业务。

6. 柜员进入“1102现金销户”或“1104转账销户”交易录入客户账号、凭证号码、客户证件类型、号码后提交。提兑成功后，柜员依次打印记账凭证、国债兑付信息（国债收款凭证正面）、利息清单；在国债凭证和利息清单上加盖业务办讫章、经办柜员名章，国债凭证附记账凭证后；核对打印要素及配钞无误后，将现金（或转账凭证）、身份证件及利息清单等交客户收执。营业机构留存客户和其代理人（如有）的有效证件复印件。

##### 1.1.2.3到期兑付

1. 凭证式国债到期须由投资人或其代理人至网点办理兑付手续。

2. 凭证式国债逾期兑付不加计利息。

3. 柜员受理客户的到期兑付的申请后，认真审查客户的国债收款凭证，如凭印鉴支取的，其签章必须与预留印鉴相对相符。审核无误后，方可办理业务。

4. 柜员进入现金销户【1102】或转账销户【1104】交易录入客户账号、凭证号码，根据客户支控方式不同，选择录入客户证件类型、号码或客户输入密码后提交。

5. 凭证式国债提前或到期兑付须遵守中国人民银行大额取现的有关规定。

##### 1.1.2.4 冻结解冻

1. 凭证式国债冻结、解冻参照《储蓄业务管理办法》的有关规定执行。

凭证式国债冻结为全额冻结。

2. 有权机关冻结时，须在开户网点办理；办理其他原因冻结时，在一级分行内可跨网点办理。办理解冻时须至原冻结网点办理。

3. 柜员接到有权机关要求进行冻结时，须认真核对有权机关工作人员的工作证件（人民法院执法人员还应出示执行公务证）、有权机关县团级以上机构签发的协助冻结通知书（法律、行政法规规定应当由有权机关主要负责人签字的，应当由主要负责人签字）、人民法院出具的冻结裁定书或其他有权机关出具的冻结证明文件，核对无误后方可进入“1183凭证式国债—冻结止付”交易，录入账号、冻结原因码、冻结终止日期后办理冻结业务。

4. 凭证式国债符合解冻条件解冻时，柜员进入凭证式国债—解冻结止付【1184】交易，录入账号、原冻结时输入的冻结原因码、冻结日期和生成的冻结日志号方能解冻。

##### 1.1.2.5 强制扣划

1. 强制扣划是指营业机构依照法律规定以及有权机关的要求，将凭证式国债余额划拨至指定账户上的行为。强制扣划时被扣划的凭证式国债须处于有权机关冻结的状态下；强制扣划后的凭证式国债视同兑付处理。

2. 柜员接到有权机关要求进行强制扣划时，须认真核对有权机关工作人员的工作证件（人民法院执法人员还应出示执行公务证）、有权机关县团级以上机构签发的协助扣划通知书（法律、行政法规规定应当由有权机关主要负责人签字的，应当由主要负责人签字）、有关生效法律文件或其他有权机关出具的扣划证明文件，核对无误后方可进入“1168强制扣划”交易办理。

##### 1.1.2.6挂失解挂与凭证补发

1. 凭证式国债挂失分为口头挂失和正式挂失。口头挂失可以跨网点办理，挂失期为5天，口头挂失到期后系统自动解挂。正式挂失须到原购买网点办理，挂失期为7天，挂失到期后到原购买网点办理挂失补发手续，做挂失补发时系统自动解除挂失。

2. 柜员受理客户的挂失申请后，须先核对客户的有效身份证件，根据客户提供的账号等资料，查明其国债未被支取之后，进入“1174凭证式国债—凭证挂失”交易，录入账号、挂失方式，如为正式挂失时，还需按支控方式录入密码、证件类型、号码。成功后，打印“挂失申请书”并加盖业务办讫章、经办人员名章，将第一联编号专夹保管，第二联作为记账凭证附件，第三联交付客户。

3. 由他人代理办理挂失的，代理人须凭代理人和被代理人有效身份证件办理。营业机构留存代理人和被代理人有效身份证件的复印件。

4. 挂失成功后，柜员进入“1069单折业务收费”交易，收费类型选择“凭证式国债挂失”，收取挂失手续费。

5. 客户在挂失凭证后又找到凭证的，需客户本人携带挂失申请书、凭证式国债收款凭证、有效证件（凭印鉴支取的还需携带印鉴）到原挂失网点办理解挂手续。凭证解挂时，客户须在挂失申请书的处理结果处选择申请人撤消挂失，将挂失申请书、凭证式国债收款凭证及本人有效证件交柜员，柜员审核无误后，进入“1176凭证式国债-凭证解挂”交易为客户办理凭证解挂业务。解挂成功后，打印记账凭证，在挂失申请书处理结果处加盖业务办讫章，将收回的挂失申请书作为记账凭证的附件留存，解挂凭证交予客户确认签字。

6. 客户本人可在正式挂失7日后凭“挂失申请书”和有效证件到原挂失网点办理补发手续。柜员受理客户挂失补发申请后，审核挂失申请书及客户有效证件无误后，进入“1175凭证式国债—挂失补发”交易为客户办理挂失补发业务。办理成功后，打印记账凭证，在挂失申请书处理结果处加盖业务办讫章，将收回的挂失申请书作为记账凭证的附件留存，补发凭证交予客户确认签字。

##### 1.1.2.7密码管理

1.客户遗忘密码可办理密码修改、挂失、解挂和重置。其中密码挂失和重置须在原购买网点办理；密码解挂须在原办理挂失的网点办理。

2.柜员受理客户密码挂失的申请后，审核客户有效身份证件、凭证式国债收款凭证无误后，进入“1179凭证式国债-密码管理”交易为客户办理密码挂失业务。成功后，打印挂失申请书并加盖业务办讫章、经办人员名章，将第一联编号专夹保管，第二联作为记账凭证附件，第三联交付客户。

3.由他人代理密码挂失的，代理人须凭国债收款凭证、代理人和被代理人有效身份证件办理。营业机构留存代理人和被代理人有效身份证件的复印件。

4.密码挂失期间，客户本人都可持挂失申请书、凭证式国债收款凭证及有效身份证件到原挂失网点办理密码解挂。柜员审查无误后，进入“1179凭证式国债-密码管理”交易，办理密码解挂。成功后，打印记账凭证，在挂失申请书的处理结果处填写处理结果，并交客户确认签字；柜员在申请书与记账凭证上加盖业务办讫章和经办人员名章，将收回的挂失申请书作为记账凭证的附件。

5.密码重置必须本人办理，不得由他人代理，经核实确认本人身份的，可即时为其办理密码重置业务。

##### 1.1.2.8 查询

如需查询某账号下凭证式国债持有人或持有的国债信息，客户可凭国债持有人有效身份证件和国债账号至营业网点查询。柜员审查无误后，可进入“1191账户主档查询”交易进行查询。

### 1.2储蓄国债

#### 1.2.1基本规定

储蓄国债是指财政部在中华人民共和国境内发行，通过代销网点面向个人投资者销售的、以电子方式记录债权的不可流通人民币债券。

1．储蓄国债从开始发行之日起计息，付息分为利随本清和定期付息两种方式。

2. 储蓄国债以100元为单位办理各项业务，资金结算单位为元，保留两位小数。

3．储蓄国债认购、提前兑付实行债券和资金的实时结算。

4．储蓄国债试点期间，包括固定利率固定期限和固定利率变动期限两个品种。其他品种推出以财政部公告为准。

5．储蓄国债不可流通转让，在规定时间内可以办理提前兑付、质押贷款、非交易过户等。其中固定利率变动期限国债可在规定时间内申请终止投资。

6．账户管理规定

（1）储蓄国债债权实行二级托管体制，中央国债公司为一级托管机构，农业银行为二级托管机构。农业银行在中央国债公司开立代理总账户，用于记载代销储蓄国债的债权总量；投资者在农业银行开立国债二级托管账户（以下简称储蓄国债账户），用以记载投资者所拥有的储蓄国债数额。

（2）投资者须以实名开立储蓄国债账户，同一投资者在农业银行只允许开立一个账户，并接受《中国农业银行储蓄国债（电子式）托管服务章程》。免收储蓄国债账户开户手续费。

（3）投资者开立储蓄国债账户，须在农业银行指定一个人民币结算账户（借记卡或活期存款账户），作为储蓄国债账户的资金结算账户。资金结算账户与储蓄国债账户的开户人应为同一人。在同一中心内，投资者可变更资金结算账户。

（4）连续5年余额为零的储蓄国债账户将自行注销。

7．个人投资者在购买储蓄国债时，有账户最低、最高购买限制额。具体规定以财政部公告为准。

8．下列时间不能办理提前兑付业务

（1）发行期。

（2）发行期结束后到提前兑付开始日前。

（3）付息日或到期日前财政部规定的若干个工作日内。

提前兑付需做一定的利益扣除，并按兑付本金的一定比例收取手续费。手续费直接从兑付资金中扣除。

(4) 固定利率变动期限国债的终止投资受理期。

9．提前兑付的计息方式

（1）投资者提前兑付固定利率固定期限国债，持有期不满规定时间要求的，不享受持有期应计利息；持有期超过规定时间的，在扣除相应月数的利息和手续费后，根据当期执行利率享受持有期应计利息。发行文件另有规定的除外。

（2）投资者提前兑付固定利率变动期限国债，在最低分档期限前规定的时间内提前兑付的，在扣除相应月数的利息和手续费后，按最低分档期限利率计算应计利息；持有期超过最低分档期限后提前兑付的，按低一档分档期限利率计算应计利息，不扣除利息，但要支付规定的手续费。发行文件另有规定的除外。

10．异常处理规定

发生系统或通讯等故障，代销网点要对当前交易的异常情况做好记录，并及时主动与上级行系统维护人员联系，系统故障排除后，要及时进行债券交易的末笔查询和投资平台日志查询。

11．系统超时须做“末笔查询”，确已成功的“储蓄国债凭证补打”交易补打相关凭证；若未成功，重新办理业务。

#### 1.2.2账户管理

##### 1.2.2.1开户

业务操作

1．受理审核

柜员接到客户提交的《业务申请表》认购申请、本人有效身份证件及借记卡或存折。重点审核：申请表填写客户姓名、卡号/账号、业务种类、证件种类及号码是否正确。

2．交易操作

柜员选择“6644认购”交易，刷卡（折）读入或手工录入卡（账）号，按系统提示由客户输入借记卡（折）支付密码，打印申请表。打印《储蓄国债认购确认书》。

3．后续处理

核对无误后将申请表交客户核对签字确认，收回后加盖业务办讫章，申请表、身份证件、借记卡（折）等相关资料交客户。

##### 1.2.2.2销户

业务操作

1．受理审核

柜员接到客户提交的《储蓄国债开/销户申请表》（一式两联）、身份证件及开立储蓄国债账户的借记卡或存折。重点审核：申请表填写客户姓名、卡号/账号、证件种类及号码是否正确。

2．交易操作

柜员选择“6641销户”交易，刷卡（折）读入或手工录入卡（账）号，按系统提示由客户输入借记卡（折）支付密码，打印申请表，打印《客户回单》。

3．后续处理

核对无误后将申请表交客户核对签字确认，收回后加盖业务办讫章。申请表客户联、身份证件、借记卡或存折等相关资料交还客户。

##### 1.2.2.3更新债券账户资料

业务操作

1．受理审核

当客户在客户信息系统中，注册的客户信息发生变化时，客户提交《储蓄国债开/销户申请表》（一式两联）、身份证件及原开立储蓄国债账户的借记卡或存折。重点审核：借记卡或存折是否为客户本人持有；申请表填写客户姓名、卡号/账号、证件种类及号码是否正确。

2．交易操作

柜员选择“6642更新债券账户资料”交易，刷卡（折）读入或手工录入卡（账）号，按系统提示由客户输入借记卡/存折支付密码，打印申请表。

3．后续处理

核对无误后将申请表交客户核对签字确认，收回后加盖业务办讫章。申请表客户联、身份证件、借记卡或存折等相关资料交还客户。

注意事项

1．更新债券账户资料须本人到原开户网点办理。

2．输入更改后新的证件类型及号码必须与客户信息系统中的信息一致。

3．客户借记卡/存折客户信息变更时，储蓄国债债券账户必须进行相应变更，否则不能继续进行交易。

##### 1.2.2.4换卡

流程图示



业务操作

1．受理审核

柜员接到客户提交的申请表、本人有效身份证件，提供原借记卡卡号或存折账号、与原借记卡或存折属于同一客户号的新借记卡或存折。重点审核：

（1）借记卡或存折是否为客户本人持有。

（2）填写的申请表客户姓名、证件种类及号码、新旧借记卡卡号或存折账号等要素是否正确。

（3）原借记卡卡号或存折账号与新借记卡或存折是否属于同一客户号下。

2．交易操作

柜员选择“6690换卡”交易，刷卡（折）读入或手工录入旧、新卡（账）号，按系统提示由客户分别输入旧、新借记卡或存折的密码，打印申请表。

3．后续处理

核对无误后将申请表交客户核对签字确认，加盖业务办讫章。申请表客户联、身份证件、借记卡或存折等相关资料交还客户。

注意事项

1．必须在同一客户号下的两张借记卡、两个活期存折、卡折之间进行。

2．旧卡/折如果为销卡/销折状态则对输入的旧密码不进行校验。

#### 1.2.3账务处理

##### 1.2.3.1认购

业务操作

1．受理审核

柜员接到客户填写的《储蓄国债业务申请表》及借记卡或存折。重点审核：

（1）储蓄国债业务申请表上客户姓名、卡号/账号、业务种类、债券面值等要素是否齐全。

（2）客户所要认购的债券面额，每笔认购最低认购额为100元且认购额需为100元的整数倍；认购额不能超过债券账户余额的上限和本行可发售的总额度。

2．交易操作

柜员选择“6644认购”交易，刷卡（折）读入或手工录入卡（账）号，按系统提示由客户输入借记卡/存折支付密码，系统自动将借记卡或存折内资金转入储蓄国债账户，打印申请表、认购确认书。

3．后续处理

核对无误后将申请表交客户核对签字确认，收回后在申请表、认购确认书加盖业务办讫章。申请表客户联、认购确认书、借记卡或存折交还客户，并提醒客户核对。

注意事项

1．储蓄国债发行期内（含节假日）投资者方可进行认购。

2．客户只能通过借记卡/存折指定其主账户为资金结算账户进行认购，不得现金认购。

##### 1.2.3.2提前兑付

流程图示



业务操作

1．受理审核

柜员接到客户提交的《业务申请表》、借记卡或存折。重点审核：

（1）需提前兑付的储蓄国债是否处于可提前兑付期间内。

（2）申请表上客户姓名、卡号/账号、业务种类、债券面值等要素是否齐全。

（3）客户是否在债券可用余额内申请部分或全部提前兑付，兑付额最低100且为100的整数倍。

2．交易操作

柜员选择“6645提前兑付”交易，刷卡（折）读入或手工录入卡（账）号，按系统提示由客户输入借记卡/存折支付密码，打印申请表、客户回单。

3．后续处理

核对无误后将申请表交客户核对签字确认，收回后连同客户回单加盖业务办讫章。申请表客户联、客户回单、借记卡或存折交还客户。

注意事项:

1．系统自动计算利息、手续费并将结算资金存入客户借记卡/存折资金账户，债券账户余额相应减少。

2．储蓄国债提前兑付开始日后兑付到期日前，可以办理提前兑付，储蓄国债发行期、提前兑付暂停期内、提前兑付截止日后不能办理提前兑付。

#### 1.2.4特殊业务:冻结、解冻

（一）储蓄国债只可办理余额冻结。

（二）冻结、解冻包括：司法冻结、解冻；质押冻结、解冻。

（三）司法冻结、解冻须按规定的程序办理。

（四）质押冻结、解冻，审核程序参照质押贷款业务的有关规定执行。

（五）解冻须冻结申请人在原冻结网点办理。

##### （六）司法冻结期限最长不超过６个月，冻结截止日期不能超过债券最长期限的到期日

##### 1.2.4.1冻结.

业务操作

1．受理审核

会计主管接到司法执法人员提交的有权单位、县团级以上机构签发的冻结通知书、人民法院出具的冻结裁定书或其他有权单位出具的冻结决定书后，要求司法执行人员出示有效证件。按规定对上述资料审核无误后在通知书上签字并交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“6649冻结”交易，输入卡（折）号，打印记账凭证、客户回单。

3．后续处理

核对打印的记账凭证、客户回单，客户回单加盖业务办讫章后连同工作证件等资料交执行人员。

冻结通知书、相关资料复印件专夹保管。同时登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》，并要求执法人员在《协助查询、冻结、扣划登记簿》上签字。

##### 1.2.4.2解冻

业务操作

1．受理审核

会计主管接到司法执法人员提交的有权单位、县团级以上机构签发的债券解冻通知书、人民法院或其他有权单位出具的决定书后，要求司法执行人员出示有效证件等。按规定对上述资料审核无误后在通知书上签字并交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“6650解冻”交易，刷卡（折）读入或手工录入卡（账）号，打印记账凭证、客户回单。

3．后续处理

核对打印的记账凭证、客户回单，客户回单加盖业务办讫章后连同工作证件等交执法人员。

解冻通知书、相关资料复印件专夹保管，同时登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》，并要求司法执法人员在《协助查询、冻结、扣划登记簿》上签字。

##### 1.2.4.3司法强制扣划

业务操作

1．受理审核

会计主管接到司法执法人员提交的有权单位、县团级以上机构签发的通知书后，应要求司法执行人员出示有效证件、有关生效法律文书或行政机关的有关决定书。按规定对上述资料审核无误后在通知书上签字并交柜员办理。

2．交易操作

（1）柜员选择“6646司法强制兑付”交易，输入要强制兑付的债券账户所对应的借记卡卡号/存折账号，打印储蓄国债业务申请表、客户回单。

（2）根据扣划通知书要求，在相关子系统选择强制扣划交易，将款项划至执法机关指定账户。

3．后续处理

核对打印的储蓄国债业务申请表、客户回单。申请表回单联、客户回单加盖业务办讫章后连同证件等资料交执法人员。

法律文书专夹保管，同时登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》，并要求司法执法人员在《协助查询、冻结、扣划登记簿》上签字。

##### 1.2.4.4非交易过户

操作流程

1．受理审核

会计主管接收客户提交的《储蓄国债业务申请表》、过出方所在地公证机关签发的公证书及复印件、过出方借记卡（或存折）及有效身份证件和复印件、过入方借记卡（或存折）及有效身份证件和复印件。对非交易过户资料审核无误后签字并交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“6651非交易过户”交易，刷卡（折）读入或录入过出方卡（账）号。由过出方客户输入借记卡/存折支付密码、柜员刷卡（折）读入过入方卡（账）号，打印申请表、客户回单；选择收费交易收取非交易过户手续费，并打印收费凭证。

3．后续处理

核对无误后将申请表交赠与的过出方核对签字确认连同收费凭证、客户回单加盖业务办讫章，申请表及收费凭证客户联、客户回单连同身份证件、公证书、相关法律文件、借记卡或存折等资料交还客户。申请表、相关法律文书复印件银行留存专夹保管并做登记。

注意事项

1．输入客户所要进行非交易过户的债券代码，该债券代码必须存在并且对应债券处于可非交易过户期间内。

2．输入客户所要进行非交易过户的债券面值，该面值不能超过过出方债券账户可用余额，最低100且为100的整数倍。

3．该交易不可在债券发行期内进行。

4．过入卡号与过出卡号均需与交易网点在同一中心内。

5．交易成功，减少过出方债券户余额，增加过入方债券账户余额。

##### 1.2.4.5司法过户

操作流程

1．受理审核

会计主管接收客户提交的有权单位执法人员的工作证件、有权单位县团以上机构签发的协助扣划通知书、有关生效法律文书或行政机关的有关决定书、过入方借记卡（或存折）、过入方有效身份证件和复印件、过出方借记卡（或存折）。对司法过户资料审核无误后签字并交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“6658司法过户”交易，刷卡（折）读入或手工录入过出方、过入方卡（账）号，打印储蓄国债业务申请表、客户回单。

3．后续处理

核对打印的储蓄国债业务申请表、客户回单，申请表客户联、客户回单加盖业务办讫章后连同工作证件、借记卡或存折等资料退有权单位执法人员。

协助扣划通知书、相关法律文件复印件专夹保管，并登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》，由司法执行人员在《协助查询、冻结、扣划登记簿》上签字。

注意事项

1．输入所要进行司法过户的债券代码，该债券代码必须存在并且对应债券处于可非交易过户期间内。

2．输入需要执行司法过户的债券面额，该面额必须小于等于司法冻结的面额，最低100且为100的整数倍。

3．进行司法过户前需要先办理司法冻结，司法过户交易与司法冻结是一一对应的。

4．需要在原司法冻结网点办理该交易，并且过入卡号与过出卡号均需与交易网点在同一中心内。

5．该交易不可在债券发行期内进行。

6．交易成功后，总中心按司法过户债券面值扣减过出方债券余额，剩余面额予以解冻；增加过入方可用债券余额。

##### 1.2.4.6继承过户

操作流程

1．受理审核

会计主管接收客户提交的《储蓄国债业务申请表》、过入方所在地公证机关出具的继承权证明书（继承权有争执时，应提供人民法院的判决书、裁定书或调解书）、过入方借记卡（或存折）及有效身份证件和复印件、过出方借记卡（或存折）。对继承过户资料审核无误后签字并交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“6659继承过户”交易，刷卡读入或存折录入过出方、过入方卡（账）号，打印申请表、客户回单；选择收费交易收取非交易过户手续费，打印收费凭证。

3．后续处理

核对无误后将申请表交继承人核对签字确认，连同收费凭证、客户回单加盖业务办讫章。申请表及收费凭证客户联、客户回单连同身份证件、相关法律文件、借记卡或存折等资料交还客户。一份申请表连同相关法律文件银行专夹保管并登记。

注意事项

1．输入客户所要进行继承过户的债券代码，该债券代码必须存在并且对应债券处于可非交易过户期间内。

2．输入客户所要进行继承过户的债券面值，该面值不能超过过出方债券账户可用余额，最低100且为100的整数倍。

3．该交易不可在债券发行期内进行。

4．交易成功，减少过出方债券账户余额，增加过入方债券账户余额。

##### 1.2.4.7国债公司语音查询系统密码重置

业务操作

1．受理审核

柜员接到客户提交的本人有效身份证件及原开立储蓄国债账户的借记卡或存折，重点审核借记卡或存折是否为客户本人持有。

2．交易操作

柜员选择“6643国债公司语音查询系统密码重置”交易，刷卡（折）读入或手工录入卡（账）号，按系统提示由客户输入借记卡/存折支付密码，打印记账凭证、客户回单。

3．后续处理

核对无误后将记账凭证交客户核对签字确认，客户回单加盖业务办讫章。客户回单、身份证件、借记卡或存折等相关资料交还客户。

注意事项

该密码为客户在国债公司提供的语音查询系统进行查询时使用的密码，重置后的密码为客户开户证件号码的后六位阿拉伯数字，如果数字不足6位，在数字前补0，补齐至6位。

##### 1.2.4.8凭证补打

柜员选择“6691储蓄国债凭证补打”交易，可以根据日志号对本柜员某笔具体的交易信息进行查询，并可对该笔交易补打凭证。

注意事项

1．查询结果可返回该笔交易成功时的返回界面，并可以选择补打该笔交易的凭证。

2．只能补打当日该柜员的交易。

### 1.3记账式国债

#### 1.3.1基本规定

记账式国债是指经中国人民银行批准在商业银行柜台发行和交易，以记账方式登记债权的政府债券。记账式国债按计息方式分为固定利率债券和浮动利率债券；按付息方式分为附息债券和零息债券。

债券交易和二级托管业务，是指通过中央国债登记结算有限责任公司的一级托管中心，总行二级托管中心、省行处理系统和营业机构之间交易信息的传递，按照公开报价，通过营业机构与投资者进行债券买卖，并办理托管与结算的行为。

1．债券交易投资者是指通过农业银行营业机构买卖债券的个人和单位。金融机构不得通过营业机构买卖债券。

2．投资者应按照实名制原则开立债券账户，投资者开立的债券账户与其相对应的资金账户资料必须保持一致。

3．债券面值以人民币元为单位，债券交易单位以百元面值为一份，实行整份倍数交易。资金清算单位为元，保留两位小数。

4．债券交易价格由总行根据银行间债券市场各券种的双边报价及债券市场需求状况确定。

5．债券交易报价以每百元债券的全价、净价和应计利息额分别列示。

（1）全价＝净价＋应计利息额。

（2）净价是指不含有自然增长应计利息的价格。

6．应计利息额计算方法。公式：应计利息额＝票面利率／365天×已计息天数×面值。

（1）票面利率。固定利率债券的利率是指发行票面利率，浮动利率债券的利率是指本付息期计息利率。

（2）年度天数及已计息天数。1年按365天计算，闰年2月29日不计算利息；已计息天数是指起息日至交割当日实际日历天数。

（3）当票面利率不能被365天整除时，计算机系统按默认位数全额计算，应计利息额按“4舍5入”原则，以元为单位保留2位小数。

7．柜台交易营业日为每周一至周五，法定节假日除外，具体交易时间按照人民银行有关规定执行。

8．机构投资者必须在原借记卡开卡网点开立债券账户，并进行债券交易。特殊交易可在指定网点办理。网上银行和电话银行签约客户可通过网上银行和电话银行进行债券交易；投资人还可以通过自助终端设备进行自助交易。

9．按照财政部、人民银行有关规定收取与债券托管业务相关的服务费。

10. 差错处理：

(1)经办人员操作失误,造成交易差错,应及时报告网点负责人,并通知投资人协商解决处理,经办人员须作好记录。未成交业务差错,经网点负责人批准,作撤单处理；已成交的买卖类交易差错,根据交易金额,按处理权限及时逐级上报,根据上级行批准文件进行反向交易处理；已成交的非买卖类交易差错,可进行差错更正。

(2)债券交易差错处理权限:—61—1.50万元(含)以下,由营业网点报支行,在1个工作日内处理；50万元以上、100万元(含)以下,由网点逐级上报二级分行,在2个工作日内处理；100万元以上,500万元(含)以下,由网点逐级上报一级分行,在2个工作日内处理；500万元以上,由网点逐级上报总行,在3个工作日内处理。

11. 异常处理规定

（1）收到受理不成功信息时须向投资者说明原因，并将身份证等相关证件交还投资者。

（2）发生系统超时，须做末笔查询（由末笔流水查询及交易状态查询组合而成）。若确已成功的，补打交易凭证；若未成功的重新办理业务。

（3）在办理业务过程中，如发生系统或通讯等故障，营业机构应及时查询并打印故障前交易状态，立即与分行数据运行中心联系，及时排除故障。

（4）投资者认购债券未成功，但资金扣减。分行资金清算中心依据《储蓄国债联机交易异常表（分行）》人工逐级下划认购资金至投资者资金开户网点，营业机构依据《储蓄国债交易异常表（网点）》进行核对并联系投资者返还认购资金。

（5）投资者提前兑付交易成功，但资金未入账。分行依据《储蓄国债联机交易异常表（分行）》人工逐级下划兑付资金至投资者资金账户开户营业机构，营业机构根据《储蓄国债交易异常表（网点）》进行核对并联系投资者领取兑付资金。

（6）司法强制兑付成功，债券扣减，但资金入账冻结失败。分行依据《储蓄国债联机交易异常表（分行）》人工逐级下划兑付资金至投资者资金账户开户网点，营业机构依据《储蓄国债交易异常报表（网点）》进行核对并做手工入账冻结。

（7）办理业务的过程中，如出现其它异常情况，则需根据异常报表反映的信息做进一步查询，经办行需及时上报，各级行根据具体情况进行相应处理。

#### 1.3.2账户管理

##### 1.3.2.1开户

业务操作

1．受理审核

柜员接收投资者（个人、机构投资者，下同）提交的以下资料：

个人投资者开立债券账户，需向银行提供本人有效身份证件及借记卡，并与银行签定《柜台记账式国债交易协议书》（一式两份），填写《债券开/销户申请表》（一式两份）。机构投资者开立债券账户，需向银行提供企业法人营业执照原件及复印件、机构代码证；事业法人和社团法人需提供民政部门或主管部门颁发的注册登记证书原件及复印件、法人代表和经办人有效身份证件及复印件、单位借记卡。开户单位为分支机构的，还应提交法人授权开户的书面证明，并与银行签定《柜台记账式国债交易协议书》（一式两份），填写债券开/销户申请表（一式两份）。重点审核：

（1）投资者提供的开户资料是否完整，借记卡与提供的证件资料核对是否相符。

（2）交易协议书、申请表填写的账号、户名、证件种类及号码、联系电话、地址等要素是否完整、正确。

2．交易操作

柜员选择“3801国债账户开户”交易，刷卡读入卡号，由投资者输入借记卡支付密码，打印申请表；选择收费交易收取开户费，并打印收费凭证。

3．后续处理

核对无误后将申请表交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后连同协议书、收费凭证加盖业务办讫章。申请表、协议书、收费凭证的客户联和身份证件、借记卡等相关资料交还投资者。

注意事项：

开户时输入的投资者的证件种类、投资者证件号码、投资者名称、姓名与借记卡开户信息必须一致，否则开户不会成功。

##### 1.3.2.2销户

基本规定

销户是指投资者凭有效身份证件、借记卡及相关证明文件到原开户网点办理撤销债券账户的行为。

1．债券账户有余额和当日发生交易的不能销户。

2．转托管业务在中央结算公司未确认之前，债券账户不能销户。

流程图示



业务操作

1．受理审核

柜员接收投资者填写的《债券开/销户申请表》，同时要求投资者提供以下资料：

个人投资者需凭本人有效身份证件及借记卡到原开户网点办理销户。机构投资者凭机构代码证和营业执照、事业法人和社团法人需提供民政部门或主管部门办理的注册登记证书、开户单位为分支机构的应提交法人授权销户的书面证明、法人代表和代理人有效身份证件及复印件、法人代表授权书、单位借记卡到原开户网点办理销户。重点审核：

（1）申请销户的债券账户是否为本网点开户、债券账户是否还有余额或当日发生过交易；对于债券账户有余额和当日发生交易的、转托管业务在中央结算公司未确认之前的，债券账户不能销户。

（2）证件是否真实有效。

（3）申请表填写内容是否完整、正确。

2．交易操作

柜员选择“3802国债账户销户”交易，刷卡读入卡号，投资者输入借记卡支付密码，打印申请表。

3．后续处理

核对无误后将申请表交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后加盖业务办讫章。申请表的客户联、身份证件、借记卡以及营业执照等相关资料交还投资者。

##### 1.3.2.3账户迁出、撤销迁出、账户迁入

###### 1.3.2.3.1基本规定

迁出和迁入是指同一债券账户在农业银行系统内，变更对应资金账户的行为。

1．债券账户当日有交易或有质押、冻结份额时，不可做迁出交易。

2．迁出时，债券账户自动冻结；迁入后债券账户自动解冻。

3．迁入前，投资者可申请撤销迁出，但不得对原借记卡进行销户，派息和兑付资金仍划入原资金账户。

4．迁出凭证丢失后，重新办理迁出业务。

###### 1.3.2.3.2账户迁出

流程图示



业务操作

1．受理审核

柜员提示投资者填写《债券迁出凭证》，同时接收投资者以下资料：

个人投资者提供借记卡和有效身份证件及复印件。机构投资者提供企业法人营业执照原件及复印件、机构代码证、事业法人和社团法人需提供民政部门或主管部门颁发的注册登记证书原件及复印件、法人授权书、法定代表人和代理人有效身份证件及复印件、单位借记卡。重点审核：

（1）债券账户有质押和冻结份额时，不可做迁出交易。

（2）个人或机构投资者提交的资料是否齐全、有效。

（3）迁出凭证填写是否正确、有无涂改。

2．交易操作

柜员选择“3810国债账户迁出”交易，刷卡读入卡号，投资者输入借记卡支付密码，打印债券迁出凭证；选择收费交易收取手续费，并打印收费凭证。

3．后续处理

核对无误后将迁出凭证交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后连同收费凭证加盖业务办讫章。迁出凭证、收费凭证的客户联和身份证件、借记卡等相关资料原件交还投资者，并提醒投资者迁出凭证将用于办理迁入手续。

###### 1.3.2.3.3撤销迁出

投资者要撤销迁出，柜员按原借记卡重新进行迁入操作，业务流程及资料参照“3811国债账户迁入”交易。撤消迁出交易必须在原迁出交易网点进行，柜员必须严格审核后才能做迁入交易。

###### 1.3.2.3.4账户迁入

流程图示



业务操作

1．受理审核

柜员接收投资者填写《债券迁入凭证》、原迁出行出具的迁出凭证。同时接收投资者以下资料：

个人投资者提供迁入地借记卡和有效身份证件及复印件。机构投资者提供企业法人营业执照原件及复印件、机构代码证、事业法人和社团法人需提供民政部门或主管部门颁发的注册登记证书原件及复印件、法人授权书、法定代表人和代理人有效身份证件及复印件、迁入地单位借记卡。重点审核：

（1）迁出、迁入必须为同一投资者。

（2）个人或机构投资者提交的资料是否齐全、有效。

（3）迁入凭证填写内容是否完整、正确。

2．交易操作

柜员选择“3811国债账户迁入”交易，录入原借记卡卡号、新借记卡卡号，由投资者输入新借记卡密码，打印债券迁入凭证。

3．后续处理

核对无误后将迁入凭证交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后加盖业务办讫章。迁入凭证的客户联和身份证件等相关资料原件交还投资者。

##### 1.3.2.4客户资料修改

经办人员接到投资者提交的客户资料修改申请表后，应根据客户提出的变更内容，将其分为一般资料变更和重要资料变更，根据需修改内容不同，分别采用不同交易。

###### 1.3.2.4.1一般资料修改

业务操作

1．受理审核

柜员收到投资者提交的《客户资料变更申请表》、借记卡，审核客户资料变更申请表填写是否完整、正确。

2．交易操作

选择“3816客户资料修改”交易，系统先发起“客户资料”查询，刷卡进行客户资料的修改，由投资者输入密码，打印变更申请表。

3．后续处理

核对无误后将变更申请表交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后加盖业务办讫章。变更申请表客户联和借记卡交还投资者。

注意事项

此项功能还具有换卡功能，新卡号必须刷卡读入，老卡号可手工输入。

###### 1.3.2.4.2客户证件修改

业务操作

1．受理审核

柜员接收投资者提交的《客户资料变更申请表》，同时接收投资者以下资料：

个人投资者要求变更姓名、身份证件种类及号码的，应提供有效身份证件及复印件、借记卡及公安部门出具的法律证明文件原件及复印件。机构投资者要求变更机构名称、机构代码、地址、法人代表姓名和身份证件种类及号码、代理人姓名和身份证件种类及号码等内容时，应提供企业法人营业执照及复印件、机构代码证、事业法人和社团法人需提供民政部门或主管部门颁发的注册登记证书及复印件、法人授权书、法定代表人和代理人有效身份证件及复印件、单位借记卡、工商行政等有关部门出具的法律证明文件。重点审核：

客户资料变更申请表填写是否完整、正确，并对借记卡客户资料与债券账户资料的一致性进行审核。

2．交易操作

柜员选择“3836客户证件修改”交易，刷卡读入借记卡卡号，投资者输入密码，打印客户资料变更申请表。

3．后续处理

核对无误后将变更申请表交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后加盖业务办讫章。变更申请表客户联连同借记卡、身份证件及相关资料原件交还投资者。

#### 1.3.3业务处理

##### 1.3.3.1买入和认购

基本规定

1．认购投资者在债券发行期内认购债券，视同买入交易。已认购成交的债券，在发行期内不可卖出。

2．现券交易包括现券买入和现券卖出。

（1）买入现券时，系统实时冻结资金；资金账户余额不足，拒绝交易。

（2）当日买入的债券，计入可用份额。

（3）卖出债券数量不能大于债券可用余额。

（4）当日卖出债券获得的资金，可用于购买债券，不能提现或转账。

业务操作

1．受理审核

柜员收到投资者提交的一式两联《债券委托买入受理凭证》、借记卡。重点审核：

（1）债券委托买入受理凭证填写内容是否完整、正确。

（2）借记卡内是否有足够的可用资金余额。

2．交易操作

柜员选择“3803买入和认购”交易，系统先联动“当日债券买卖净价格查询”交易，输入投资者需要买入的债券代码，系统自动读入当天债券交易价格、应计利息等信息，刷卡读入借记卡卡号，由投资者输入借记卡密码，打印债券委托买入受理凭证。

3．后续处理

核对无误后将债券委托买入受理凭证交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后加盖业务办讫章。债券委托买入受理凭证的客户联和借记卡交还投资者，并提醒投资者对买卖交易次日来银行通过打印交割单等方式进行确认。

注意事项

1．在债券发行期内认购国债，视同买入交易。

2．已认购成交的债券，发行期内不可卖出，不能撤单。

3．当日买入的债券，计入可用份额。。

#### 1.3.3.2卖出

流程图示



业务操作

1．受理审核

柜员接到投资者提交的一式两联《债券委托卖出受理凭证》和借记卡。重点审核：

（1）债券委托卖出受理凭证填写内容是否完整、正确。

（2）借记卡内是否有足够的债券可卖余额。

2．交易操作

柜员选择“3804卖出”交易，系统先联动“当日债券买卖净价格查询”交易，输入投资者需要卖出的债券代码，系统自动读取当天债券卖出价格、应计利息等信息，刷卡读入借记卡卡号，由投资者输入借记卡密码，打印卖出受理凭证。

3．后续处理

核对无误后将卖出受理凭证交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后加盖业务办讫章。卖出受理凭证的客户联和借记卡交还投资者，并提醒投资者对买卖交易次日来银行通过打印交割单等方式进行确认。

#### 1.3.4特殊业务

##### 1.3.4.1非交易过户

###### 1.3.4.1.1基本规定

非交易过户是指因继承、赠与、司法判决等非交易行为引起的债权变更。

1．非交易过户需到原债券开户网点或指定网点办理。

2．营业机构必须凭有权机关签发的协助处理通知书、赠予协议、继承证明、司法判决书、公证书等办理。

3．机构投资者与个人投资者之间不能进行非交易过户。

4．非交易过户的份额必须是可用份额，当天过入的债券即可交易。

###### 1.3.4.1.2赠与非交易过户

业务操作

1．受理审核

会计主管接到投资者提交的《非交易过户委托书》后，同时要求投资者提供以下资料：

个人投资者出具所在地公证机关签发的公证书及复印件，过出方身份证件和复印件、借记卡，过入方身份证件和复印件。机构投资者出具所在地公证机关签发的公证书及复印件、过出方和过入方企业法人营业执照及复印件、机构代码证；事业法人和社团法人需提供民政部门或主管部门颁发的注册登记证书及复印件、法人授权书、法人代表和代理人有效身份证件及复印件、过出方单位借记卡。重点审核：

（1）投资者提交的资料是否齐全、有效，过入方是否在农行开立债券账户。

（2）委托书填写是否完整、正确。

（3）过入与过出方是否同为个人投资者或机构投资者，个人投资者与机构投资者之间不允许非交易过户。

（4）转出方是否在本网点开户，转出债券份额应为可用份额。

会计主管对非交易过户资料审核无误后签字并交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“3814赠予非交易过户”交易，刷卡输入卡号，原投资者输入密码，打印非交易过户委托书；选择收费交易收取非交易过户手续费，并打印收费凭证。

3．后续处理

核对无误后将委托书交过出方投资者核对签字确认，收回后连同收费凭证加盖业务办讫章。委托书、收费凭证客户联以及身份证件、借记卡、其他相关资料原件交过出方投资者。收费凭证、委托书留存联及留存的公证书、相关证件复印件（法人授权书原件需原件留存）银行专夹保管并做登记。

###### 1.3.4.1.3司法、继承非交易过户

业务操作

1．受理审核

会计主管接到司法执法人员提交的《非交易过户委托书》后，要求司法执法人员出示有效证件及县级以上有权机关签发的法律文书，过入方有效证件和复印件，过出方借记卡。接到继承人提交的非交易过户委托书后，要求继承人提供遗产继承法律证明文件和复印件、继承人有效身份证件和复印件，被继承人借记卡。继承非交易过户还应交纳非交易过户手续费费。重点审核：

（1）提供的资料是否齐全、有效，并确认过入方是否在农行开立债券账户及借记卡。

（2）非交易过户委托书的内容是否完整、正确。

（3）过入与过出方是否同为个人投资者或机构投资者，个人投资者与机构投资者之间不允许非交易过户。

（4）过出方是否在本网点开债券账户，转出债券份额是否为可用份额。

会计主管对司法、继承非交易过户资料审核无误后签字并交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“3815司法、继承非交易过户”交易，输入过出方借记卡号，打印非交易过户委托书；如为继承非交易过户还应选择收费交易收取非交易过户手续费，并打印收费凭证。

3．后续处理

核对无误后将委托书交客户核对签字确认（依法继承的由过入方签字、司法判决的由过出方签字，如过出方未到场，柜员按照司法判决书执行），收回后连同收费凭证加盖业务办讫章。委托书客户联交投资者（依法继承的交过入方，司法判决的交过出方，如过出方未到场，网点留存），收费凭证客户联、公证书、身份证件等有关资料原件交还当事人。

司法过户的法律文书专夹保管，并登记《协助查询、冻结、扣划款项登记簿》，并由司法执行人员在《协助查询、冻结、扣划款项登记簿》上签字。

##### 1.3.4.2挂失和解挂

用于债券交易的借记卡及密码的挂失和解挂，按《金穗借记卡业务管理办法》办理。挂失后补办的借记卡与债券账户建立对应关系。借记卡及密码挂失后，债券账户即停止债券交易；解挂后，债券账户即恢复债券交易。借记卡挂失换卡后，系统自动进行债券账户的换卡。为确保换卡成功，柜员在换卡后应查询债券相关资料。

##### 1.3.4.3查询密码重置

##### 1.3.4.3.1基本规定

###### 投资者在中央结算公司的账户查询密码如果遗忘，应填写《特殊业务申请书》办理查询密码密码重置手续。查询密码重置需经中央结算公司确认后，次日才能重置成功，密码重置后的初始为身份识别码后6位，不足6位的前面补0。柜员须提醒投资者密码重置成功后，到中央结算公司查询系统更改查询密码。

业务操作

1．受理审核、操作

投资者遗忘账户查询密码的，应填写一式二联《特殊业务申请书》办理密码挂失手续。柜员接收并审核特殊业务申请书、身份证件和借记卡等资料，进行查询密码重置，打印特殊业务申请书；选择收费交易收取手续费，打印收费凭证。

2．后续处理

核对无误后将《特殊业务申请书》交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后连同收费凭证加盖业务办讫章。特殊业务申请书、收费凭证客户联交客户。

##### 1.3.4.4撤单

基本规定

1．当日现券买入交易的未成交部分，可以撤销，但不能部分撤销。

2．迁出和当日转托管转出交易可以撤销。

业务操作

1．受理审核

柜员接到投资者提交的《撤单委托书》、借记卡、原交易委托号。重点审核：

（1）撤单委托书填写内容是否完整、正确。

（2）撤消内容是否是当日买入或卖出未成交部分。

（3）审查原交易凭证，核对原交易委托号。

2．交易操作

柜员选择“3805撤单”交易，刷卡读入借记卡卡号，由投资者输入卡密码、柜员输入原委托号（买入或卖出债券时的委托号），打印撤单委托书。

3．后续处理

核对无误后将委托书交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后加盖业务办讫章。委托书的客户联和借记卡交还投资者。

##### 1.3.4.5冻结和解冻

###### 1.3.4.5.1基本规定

1．冻结包括债券账户和债券份额冻结。

（1）债券账户冻结，停止任何交易。非交易过户过入和转托管转入份额可以进入债券账户。

（2）债券份额冻结时，冻结份额停止任何交易。

（3）冻结期限最长不超过6个月，有特殊原因需要延长的，应重新办理冻结手续；冻结期限届满，日终系统自动解冻。遇节假日，解冻日期顺延至下一个工作日。

（4）债券账户冻结和债券份额冻结期间发生的派息、兑付资金进入投资者借记卡。有权机关有规定的按规定执行。

2．解冻人必须是冻结申请人。

3．冻结、解冻必须在原债券账户开户网点办理。

4．执法人员在营业网点办理冻结、解冻及冻结债券的处置业务时，网点负责人须核实以下证件和法律文书：

（1）有权机关执法人员的工作证件。

（2）有权机关县团以上机构签发的冻结、解冻通知书或冻结债券的处置的通知书，行政法规规定应由有权机关主要负责人签字的，应由主要负责人签字。

（3）法院出具的冻结裁定书、其他有权机关出具的冻结决定书。

（4）办理冻结债券的处置业务时应出具有关生效法律文书或行政机关的有关决定书。

###### 1.3.4.5.2冻结

业务操作

1．受理审核

会计主管接到有权机关执法人员提交的债券冻结申请时，应要求有权机关执法人员出示有效工作证件；有权机关县团级以上机构签发的债券冻结通知书（行政法规规定应由有权机关主要负责人签字的，应由主要负责人签字）；法院或其他有权机关出具的冻结决定书。按规定对以上资料审核无误后在通知书上签字并交柜员办理。

2.交易操作

柜员选择“3808冻结”交易，刷卡（手工）输入借记卡号（冻结期限不得超过6个月，逾期自动撤销；遇节假日，解冻日期顺延至下一工作日）、冻结原因、分红兑付方式等有关内容，打印冻结受理凭证。

3.后续处理

有效工作证件等资料交有权机关执法人员。冻结通知书、相关资料的原件及复印件专夹保管，同时登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》，并要求有权机关执法人员在《协助查询、冻结、扣划登记簿》上签字。

###### 1.3.4.5.3解冻

业务操作

1．受理审核

会计主管接收有权机关执法人员提交的法律文书、有效工作证件等。按规定审核有权机关执法人员提交的资料无误后，在通知书上签字并交柜员办理。

2．交易操作

柜员选择“3809解冻”交易，输入借记卡号、债券代码、申请数量等相关信息，打印解冻受理凭证。

3．后续处理

有效工作证件等资料交有权机关执法人员。解冻通知书、相关资料的原件及复印件专夹保管，同时登记《协助查询、冻结、扣划登记簿》，并要求有权机关执法人员在《协助查询、冻结、扣划登记簿》上签字。

##### 1.3.4.6转托管和解除转托管

###### 1.3.4.6.1基本规定

转托管是指投资者在两个债券账户之间通过中央结算公司进行债券份额转移的行为。

1．转托管分为三种类型：

（1）同一投资者在农业银行系统内跨处理中心的转托管。

（2）同一投资者跨商业银行之间的转托管。

（3）同一投资者跨市场转托管（柜台交易与银行间市场之间）。

2．转出方与转入方必须是同一投资者，即双方身份识别码必须一致。

3．转托管转出份额必须是可用份额。

4．债券发行期和转托管停办期不受理转托管转出申请。转托管停办期为付息日前5个工作日和兑付日前14个自然日。

###### 1.3.4.6.2转托管

业务操作

1．受理审核

柜员接到投资者提交的《债券转托管委托书》，同时要求投资者提供以下资料：

个人投资者提供借记卡、有效身份证件及复印件等资料。机构投资者提供企业法人营业执照原件及复印件、机构代码证、事业法人和社团法人需提供民政部门或主管部门颁发的注册登记证书原件及复印件、法人授权书、法人和代理人有效身份证件及复印件、单位借记卡等资料。重点审核：

（1）填写债券转托管委托书是否完整、正确。个人或机构投资者提交的资料是否齐全、有效。转入和转出方是否为同一投资者。

（2）转出债券是否在债券发行期或转托管停办期（转托管停办期为付息日前5个工作日和兑付日前14个自然日）。

（3）转出债券是否为可用份额，每次只能选择一只债券部分或全部份额进行转托管。

2．交易操作

柜员选择“3812转托管”交易，刷卡（手工）输入借记卡卡号，投资者输入借记卡密码，打印转托管委托书；选择收费交易收取转托管手续费，打印收费凭证。

3．后续处理

核对无误后将转托管委托书交投资者核对签字确认（机构投资者需加盖公章），收回后加盖业务办讫章。转托管委托书、收费凭证的客户联和身份证件等相关资料交还投资者，并提醒投资者次日起核对交易结果。

###### 1.3.4.6.3解除转托管

当天发现转托管有误的，可通过交易解除当日转托管，业务操作参照撤单业务。

#### 1.3.5打印

###### 1.3.5.1补打凭条

发生系统超时，柜员须先做末笔查询，确认交易是否成功。若确已成功的，柜员选择“3837补打凭条”交易，输入委托号，补打凭证。

##### 1.3.5.2打印交割单

基本规定

1．投资者债券账户发生认购、买入、卖出、非交易过户、转托管、付息、本息兑付业务时，可从次日起2个月内，到营业网点打印交割单。

2．超过有效期限，投资者要求补打交割单的，应要求投资者出示有效身份证件，机构投资者还应出具书面申请。交割单据只可补打一次，仍旧选择“打印交割单”交易打印，但打印交割单左上角应有“补”打字样。

3．交割单是唯一确认投资者是否成功交易的凭证，当时交易时打印的仅是当时委托柜台交易成功的凭证，不是成功的确认凭证。提醒投资者及时查询交易是否成功。

业务操作

1.投资者提供借记卡、交易日期。

2．柜员选择“3839打印交割单”交易，刷卡（手工）输入借记卡号，投资者输入借记卡密码，输入交易起始日期、交易终止日期等。

3．打印交割单交投资者。

##### 1.3.5.3付息和本息兑付

1．系统会自动将兑付本息入投资者资金账户。柜员可根据投资者要求打印付息或本息兑付交割单或对账流水。

2．付息、兑付异常处理

（1）投资者借记卡或账户状态异常，无法将付息兑付资金正常入账时，系统在分行资金清算中心及资金账户开户网点、分别产生异常报表。分行资金清算中心依据《储蓄国债批量交易异常表（分行）》人工逐级下划付息兑付资金，经办网点依据《储蓄国债交易异常表（网点）》进行核对并联系投资者领取付息兑付资金。

（2）付息兑付资金入账冻结，因投资者资金账户状态异常无法完成时，分行依据《储蓄国债批量交易异常表（分行）》人工逐级下划付息、兑付资金至网点，网点依据《储蓄国债交易异常表（网点）》进行核对并做手工入账冻结。

## 第二章 证券投资基金代理销售业务

### 2.1概述

1．证券投资基金（以下简称基金）代理销售业务，是指我行利用自身销售渠道，接受基金管理人委托，通过基金代理销售系统办理经中国证监会批准的基金产品的发售、申购及赎回等业务。

2．基金定期定额投资业务，是客户委托银行每月固定时间从指定的资金账户（基金账户）代客户申购（赎回）固定金额（份额）基金产品的业务。

3．基金代理销售业务应遵循：授权经营、分级管理、联网运作、风险控制的原则。

4．基金代理销售对象是持中华人民共和国居民身份证、军人证、护照的中国居民和中华人民共和国境内合法注册登记或经有权政府部门批准设立的企业法人、事业法人、社会团体或其它组织。

5．网点办理基金代理销售业务的时间以基金管理人对外公布的基金合同或发售公告规定的时间为准。

6．基金代理销售网点必须于每日基金受理开始时，柜员通过农业银行网站下载并对外公布当日基金行情及相关公告。

7．个人客户在建客户资料、认购、申购、转换、定期定额申购和定期定额修改（申购）等交易需要先填写风险承受能力评估问卷进行风险测评及风险匹配。

客户风险承受能力通过问卷形式采集，根据评分分成三档：进取型、稳健型、谨慎型，由经办人输入基金代销系统。按风险属性将基金分为：高风险（股票型）、中风险（混合型、债券型）、低风险（货币型、保本型）三种类型。

客户风险承受能力与基金风险属性对应关系为进取型对高风险、稳健型对中风险、谨慎型对低风险。

已在农行建立客户资料但未进行过风险测评的客户，需在进行过风险测评后，修改客户资料。

8．基金交易风险。本行仅代理接受投资人的申请，对基金的业绩不承担任何担保或责任。本行办理后，交易最终由注册登记机构或基金管理公司确认，本行不承担确保交易申请成功的责任。

9．柜员提醒投资者通过打印交割单或到基金公司网站及时查询交易是否成交。委托受理凭证仅是当天委托是否成功交易的凭证，不是最后交易确认凭证。

10．网点每天必须打印基金相关报表，查询投资者交易是否成功，对不成功业务，及时通知投资者重新办理。

11．发生系统超时，须做末笔查询。

12．当系统运行出现异常时，网点操作人员应做好记录，并立即向中心报告。

### 2.2账户管理

#### 2.2.1开客户资料

1．受理审核

个人投资者需提供客户资料登记表、个人客户风险承受能力评估问卷、本人有效身份证件及复印件、借记卡等资料。机构投资者需提供客户资料登记表、有效法人证明文件（参照基本账户开立条件）、单位借记卡、预留印鉴、法人代表授权委托书、经办人有效证件等资料。

柜员重点审核客户提供的客户资料登记表填写是否规范、内容是否完整，是否进行个人客户风险承受能力评估，身份证件及复印件、借记卡是否真实有效。

2．交易操作

柜员选择开户交易处理，个人客户必须录入风险承受能力（采集问卷评价结论）。机构客户需录入法人代表姓名、经办人姓名、经办人证件种类及证件号码。打印中国农业银行客户资料登记表。

3．后续处理

客户资料登记表交投资者签字确认，加盖业务办讫章，银行将机构投资者法人授权委托书及中国农业银行客户资料登记表第一联、个人客户风险承受能力评估问卷留存，中国农业银行客户资料登记表第二联连同借记卡、证件和资料交还客户。

#### 2.2.2开TA账户

1．受理审核

柜员重点审核客户提供本人有效身份证件及复印件、借记卡是否真实有效。对于机构投资者，柜员还需审核客户提供组织机构代码证、企业法人营业执照（事业单位法人、社会团体或其他组织提供的民政部门或主管部门颁发的注册登记证书）正本或副本原件及加盖公章的复印件、法人代表授权委托书、经办人的有效身份证件原件、借记卡是否完整、真实、有效。

2．交易操作

柜员审核无误后询问客户所要开的TA代码，选择“3854开TA账户”交易处理，打印中国农业银行开TA账户申请受理书或中国农业银行多渠道开TA账户申请受理书。

3．后续处理

中国农业银行开TA账户申请受理书或中国农业银行多渠道开TA账户申请受理书交客户签字确认，加盖业务办讫章后，将机构客户法人授权委托书及中国农业银行开TA账户申请受理书或中国农业银行多渠道开TA账户申请受理书第一联留存，第二联连同借记卡、证件和资料交还客户。

#### 2.2.3销户

流程图示



1．受理审核

投资者在基金开放日申请办理取消基金账户时，柜员重点审核内容同“开TA账户”。

2．交易操作

柜员审核无误，选择“3855销TA账户”交易销客户TA账户，打印基金开销户申请书，待基金管理公司确认。TA账户销户后，选择“销客户资料”交易进行处理，打印客户资料申请书。

3．后续处理

客户资料申请书交客户签字确认，加盖业务办讫章后一联交客户，一联专夹保管。机构投资者销户后，基金业务预留印鉴按照对公账户销户要求办理。

4．注意事项

销户当日不能发生基金交易，基金账户必须无基金份额。基金权益登记日和分红日之间停止销户处理。

### 2.3业务处理

#### 2.3.1认购/申购

流程图示

1．受理审核

柜员重点审核投资者本人有效身份证件、借记卡是否真实、一致，机构投资者盖章是否与预留银行印鉴相符。

2．交易操作

柜员审核无误后，询问客户所需购买的产品选择“3858认购”交易或“3859申购”交易处理（预约选择“预约认购”或“预约申购”交易处理），打印申/认购申请受理书（预约打印预约申/认购申请登记书）。如为现金认购，必须先将款项存入借记卡后办理。

3．后续处理

申/认购申请受理书或登记书交投资者签字确认，加盖业务办讫章，银行留存第一联，第二联连同借记卡、证件和资料交还客户。

#### 2.3.2修改分红方式

1．受理审核

同认购/申购

2．交易操作

柜员审核无误后，选择“修改分红方式”交易处理，打印修改分红方式申请受理书。

3．后续处理

修改分红方式申请受理书交客户签字确认，加盖业务办讫章，银行留存第一联，第二联连同借记卡、证件和资料一并交还客户。

#### 2.3.3赎回

流程图示

1．受理审核

同认购/申购

2．交易操作

柜员审核无误后，询问客户所需赎回的产品选择“3860赎回”或“预约赎回”交易处理，打印赎回申请受理书。

3．后续处理

赎回申请受理书交客户签字确认，加盖业务办讫章，银行留存第一联，第二联连同借记卡、证件和资料一并交还客户。

### 2.4基金定投

#### 2.4.1定期定额申请

1．受理审核

客户提供“开放式基金定期定额业务委托协议书”（以下简称“协议”）一式两份，柜员重点审核其内容是否正确，并核对客户提交的借记卡、有效身份证件及复印件。

2．交易操作

柜员选择“3887定期定额申请”交易处理，如客户未开立基金账户柜员应按照客户要求先开立基金账户,后进入基金定投业务子目录下定投申请界面，按照客户要求输入相关要素提交定期定额系统。若受理，定期定额系统打印申请书。

3．后续处理

将申请书交客户签字，经办人审核基金申请书及协议后加盖业务办讫章，一份交客户，一份由网点留存。

4．注意事项

定投数量要求输入100或100的整数倍，即定期定额申购时输入100元的整数倍，定期定额赎回时输入100份的整数倍。

委托申赎日为约定每月申购、赎回日期，可为1-25日任何一天。

#### 2.4.2定期定额修改

1．受理审核

柜员重点审核客户所持借记卡与本人有效证件是否真实、一致。

2．交易操作

柜员询问客户需修改的基金代码、定投方式、变更的委托申/赎日、截止日期、定投数量后，选择“3890定期定额修改”交易处理。若受理，定期定额系统打印基金定期定额修改申请书。

3．后续处理

基金定期定额修改申请书交客户签字后加盖业务办讫章，银行留存第一联，第二联连同借记卡、证件和资料交还客户。若不受理，告知客户原因。

#### 2.4.3定期定额终止

1．受理审核

柜员重点审核客户所持借记卡与本人有效证件是否真实、一致。

2．交易操作

柜员询问客户需要终止定期定额业务的基金代码、定投方式后，选择“3889定期定额终止”交易处理，若受理，定期定额系统打印基金定期定额终止申请书。

3．后续处理

基金定期定额终止申请书交客户签字确认，柜员审核后加盖业务办讫章，银行留存第一联，第二联连同借记卡、证件和资料一并交还客户。若不受理，告知客户原因。

### 2.5特殊处理

#### 2.5.1取消

柜员当日发现业务差错，经主管审批后选择“3869取消”录入流水号后办理业务撤销，打印交易撤单凭证。收回原交易回单作撤单凭证附件。

#### 2.5.2撤单

1．受理审核

柜员重点审核客户申请撤销的交易是否为当日受理，客户本人有效证件、原交易凭证和借记卡是否齐全、一致（如无原交易凭证，需告知操作员申请撤销交易的原委托号）。

2．交易操作

柜员选择“3879撤单”交易，输入原交易委托号后提交。若受理，系统打印撤单申请书。

3．后续处理

撤单申请书交客户签字确认，加盖业务办讫章，银行留存第一联，第二联连同借记卡、证件和资料一并交还客户。

#### 2.5.3换卡

1．受理审核

柜员重点审核客户所持借记卡与本人有效证件是否真实、一致。

2．交易操作

柜员审核无误后，选择“3885换卡”交易，系统联动到“借记卡—卡资料查询”，无误后由客户输入新借记卡密码确认即可，打印换卡申请受理书。

3．后续处理

换卡申请受理书交客户签字确认，加盖业务办讫章，银行留存第一联，第二联连同借记卡、证件和资料一并交还客户。

#### 2.5.4转托管

转托管是指投资者在非权益登记日，将基金份额从一个销售机构转到另一个销售机构（跨系统）或直销机构。

1．受理审核

柜员重点审核客户所持借记卡与本人有效证件是否真实、一致。转出方和转入方是否为同一投资者，而且转入方已开立基金账户。

2．交易操作

柜员审核无误后，选择“3863转托管”交易，录入转出基金代码、基金份额、转入方销售机构代码，打印转托管委托书。

3．后续处理

转托管委托书交客户签字确认，加盖业务办讫章，银行留存第一联，第二联连同借记卡、证件和资料一并交还客户。

#### 2.5.5基金转换

基金转换是指投资者将同一基金公司的一种基金份额转换成另一种基金份额。

1．受理审核

柜员重点审核客户所持借记卡与本人有效证件是否真实、一致。

2．交易操作

柜员审核无误后选择“3865基金转换”交易，录入基金代码、基金份额和转换基金代码，打印代理基金转换委托书。

3．后续处理

代理基金转换委托书交客户签字确认后加盖业务办讫章，一联交客户，一联专夹保管。

#### 2.5.6修改客户资料

1．受理审核

同开户

2．交易操作

审核无误后柜员选择“3853修改普通客户资料”交易处理（当客户借记卡户名、证件种类、证件号码与基金系统不一致时，需选择“3897修改重要客户资料”交易处理），打印中国农业银行客户资料登记表。

3．后续处理

中国农业银行客户资料登记表交投资者签字确认，加盖业务办讫章，将机构投资者法人授权委托书及客户资料登记表第一联、个人客户风险承受能力评估问卷留存，客户资料登记表第二联连同借记卡、证件和资料交还客户。

## 第三章 实物黄金代理买卖业务

### 3.1概述

实物黄金代理买卖业务（以下简称代理黄金业务）是中国农业银行接受黄金企业的委托，按照双方签订的合作协议，在我行指定开办网点代理黄金企业与投资者进行实物黄金产品买卖的一项业务。

1.分行开办代理黄金买卖业务须报总行审批，分行对辖内经办网点业务资格审批并向银监部门备案。.实物黄金产品的买卖对象为个人投资者和企业投资者

2.办理时间为营业日，星期一至星期五（法定节假日除外），营业时间为9：30——15：30。

3.实物黄金销售系统开市时间为9：00，闭市时间为17：20，闭市后不能进行任何交易。

4.代理高赛尔金条买卖结算价格包括黄金价格和加工费。黄金价格分为买入（回购）价和卖出价，以人民币元/盎司为计价单位。高赛尔标准金条卖出时向客户收取的加工费为109元/盎司，回购时返还客户的加工费为62元/盎司。加工费如需调整，分行将另行通知。

5.“传世之宝”卖出价采用总行制定基准卖出价，分行确定柜台交易价格的两级定价模式，“传世之宝”卖出价=基准卖出价+分行点差。“传世之宝”买入价由黄金企业确定，总行代理黄金企业统一发布。

6.实物黄金产品调拨须逐级进行申请、审批，不能越级。除主办行外，其他支行严禁进行企业调拨类交易。

7.实物黄金产品作为贵金属，视同现金进行管理。

8.销售“传世之宝”实物黄金，必须逐笔开具发票。代理销售高赛尔实物黄金时，客户如需要发票，经办人员须记录客户的联系方式，当日汇总后通知高赛尔公司寄送发票。

9.购回时严格按照与企业约定的购回流程进行购回。购回的“传世之宝”产品不能再次对外销售，必须单独保管，由黄金企业定期调回。

10.单位客户购买“传世之宝”产品必须以单位借记卡或支票转账方式进行，经办人须提供有效身份证件。单位客户购回“传世之宝”实物黄金的资金，必须转入原购买单位的账户。

11.销售“传世之宝”实物黄金产品须缴纳增值税，按照相关规定进行处理。

12.实物黄金产品发生长短库，应比照《中国农业银行财务管理制度》规定的审批权限逐级上报相关部门，并按照“长款归公，短款自赔”的原则做相应处理。

**3.2．库存与调拨管理**

分行首次申请库存额度及补充库存时，须由东城支行个人金融部向分行个人金融部进行调拨申请，分行个人金融部继续向总行个人金融部进行调拨申请，在总行个人金融部进行调拨审批后，再对东城支行个人金融部进行调拨审批。东城支行财会运营部根据分行审批意见与黄金企业办理调拨交接事项。

支行间调拨，应由支行个人金融部向分行个人金融部发起调拨申请，支行根据分行个人金融部批复进行调拨。

支行内调拨，应由营业网点向支行个人金融部发起调拨申请，营业网点根据支行个人金融部批复进行调拨。

分、支行通过ATII管理端进行调拨申请和审批，经办网点可从柜面端发起“7024网点调拨申请”交易。

### 3.3黄金买卖

流程图示

**3.3.1销售**

销售前柜员须先将黄金从库存领入黄金箱。客户可以用现金、借记卡或转账方式购买，不允许使用贷记卡或准贷记卡、存折。

1．受理审核

柜员接受投资者填写的“中国农业银行实物黄金交易销售（客户买入）凭证”（以下简称“销售凭证”，一式三联）。采用转账交易方式的，客户须提供“转账账号”。单位客户必须在“客户名称”栏填写购买单位的名称，填写经办人姓名及其有效身份证件号码，且必须以单位借记卡或转账方式进行交易。柜员对上述内容进行审核。

2．交易操作

（1）凭证审核无误后，经办人员进入“6667销售”交易，录入企业代码、品种代码、销售数量后提交交易系统进行“销售预查询"处理，确定本笔销售交易价格。经办人员须查看销售预查询结果，并告知客户当前成交价格和交易金额。采用转账支付的，如果交易价格改变使交易金额大于已转入91账户的转账金额，则取消该笔交易，按照当前价格补足转账金额后，再执行“销售”交易；如果交易金额小于转入91账户的金额，交易成功后将多余部分款项退回客户原转账账户。

（2）经办人员根据投资者的要求录入相应规格的交易数量后，收妥投资者的应付现金或刷卡读入借记卡号，采用转账支付的，输入对应过渡交易产生的91过渡账号后四位，提交交易系统处理。交易成功后先打印《销售凭证》，手工填写实金号码后，交客户签字确认；再打印《记账凭证》，加盖业务印章、经办人员名章银行留存。

（3）经办人员必须手工开具售出黄金业务发票，即《北京市商业企业专用发票》（以下简称发票），复核发票开具无误后，在发票的开票人栏位签字并加盖《中国农业银行北京市分行发票专用章》，将发票第二联（付款方收执联）、《销售凭证》第三联（客户留存联）、实物黄金产品等交与客户。同时，提示客户保管好相应的凭证、发票并告知有关购回事宜。《销售凭证》第一联（银行记账凭证附件联）作《记账凭证》附件，第二联（银行留存联）银行留存备查。发票第一联（存根联，不用撕下）专夹保管，永久保存，发票第三联（副联）网点留存，每日以传真方式传真至分行运行管理部（传真电话：68358755），次日通过信件交换将原件上交分行运行管理部。

#### 3.3.2购回

1．受理审核

投资者持实物黄金、原交易凭证到购回网点办理购回，须填写“中国农业银行实物黄金交易购回（客户卖出）凭证”（以下简称“购回凭证”，一式三联），并提供借记卡或转账收款账户。

鉴定人员对投资者填写信息进行审核，无误后进行实物黄金产品鉴定。根据不同黄金企业的不同实物黄金品种，鉴定人员按我行与黄金企业约定的特定验金流程进行鉴定，并在购回凭证上填写鉴定结果，签名确认。收妥经鉴定合格的实物黄金产品，将购回凭证交柜员办理资金结算。经鉴定不合格黄金产品不得购回。

2.交易操作

（1）经办人员调用“6669购回”交易，录入企业代码、品种代码、购回数量后提交系统处理。交易成功后先打印《购回凭证》，交客户签字确认后，加盖业务印章、经办人员名章；再打印《记账凭证》，加盖业务印章、经办人员名章银行留存。

（2）采用借记卡方式交易的，资金实时划入客户借记卡账户；采用转账收款方式交易的，购回资金实时转入柜员91过渡账户，柜员须再进行相关91过渡交易转入客户指定收款账户，并打印转账收款回单。

（3）经办人员将借记卡或客户转账收款回单、《购回凭证》第三联交还投资者。《购回凭证》第一联（银行记账凭证附件联）和客户身份证件复印件作《记账凭证》附件，《购回凭证》第二联（企业留存联）专夹保管。每月的前三个工作日内，将上月《购回凭证》的第二联寄送给黄金企业。

（4）购回的“传世之宝”产品不能再次对外销售，须单独保管，由黄金企业定期调回。

### 3.4辅助交易

1．柜员撤销（7067）

经办人员办理销售、购回、企业黄金调入、企业黄金调出、系统内黄金调出、成品金转破损金、库存差错处理及库存差错核销交易时，若因柜员操作失误、在交易系统中录入错误，在尚未进行实物黄金交接或资金收付前，报三级主管同意后可以通过本交易进行撤销。本交易不可跨日、跨柜员进行。

2.末笔查询（7068）

经办人员在做某笔交易后，因交易系统超时未显示返回界面或报未知错误时，必须进行本交易以确认原因，否则不能进行下笔交易。经办人员进入交易系统，选择末笔查询交易后，提交交易系统处理。查询成功，经办人员根据查询输出结果进行相应操作：交易成功。返回信息为成功，返回原交易投资平台日志号、原交易返回码。表明该交易已经成功，经办人员用7070交易补打原交易凭证；ABIS已记账、ATII未记账。返回信息为“上笔交易已抹账，请用0319、0320补打凭证”。表明该交易未完全成功，通过末笔查询交易已经将原交易进行抹账。经办人员须使用0319交易查询出原交易和本笔抹账交易的日志号，先用0320交易补打原交易和抹账交易的交易凭证，再进入交易系统重新办理业务。

## 第四章 本利丰

### 4.1概述

1．本利丰人民币理财业务是指由我行发起的，以我行投资于银行间债券市场和货币市场的金融资产为支撑，向公众发售的具有较高收益的人民币理财产品。

2．该产品通过专业的投资理财和风险管理方法，在风险可控的基础上，为投资者提供相对较高的收益。适用于个人、公司类客户。

3．自申购日起我行将冻结客户资金账户中双方约定的投资金额。

4．个人客户在签约时需要先填写风险承受能力评估问卷和产品适合度评估书，进行风险等级评估和产品适合度评估。评估后签订理财协议成为中国农业银行理财业务签约客户。风险评估结果有效期暂定为一年，到期后客户如购买理财产品需重新进行评估。

**4..2基本业务处理**

**4.2.1客户签约**

1. 个人客户持本人有效身份证件及在我行开立的个人结算账户（借记卡或结算账户存折）按客户号进行签约，签约后个人客户号名下的所有结算账户均可以进行交易。个人客户可于开户行所在区域内的任意营业机构签约。

2、对公客户按单位账户进行理财业务签约，签约时应持企业营业执照正本或副本原件及加盖公章的复印件；组织机构代码证、事业单位法人、社会团体或其他组织提供的民政部门或主管部门颁发的注册登记证书原件及加盖公章的复印件；理财业务授权委托书（示范类合同，序列号为ABC(2010)5103-4）；经办人合法有效身份证件原件及复印件等相关资料到其开户行认购、申购我行理财产品。对公客户在两个月内连续滚动认购／申购本利丰理财产品，除首次申请时必须按规定提供单位相关资料并留存外，产品到期后连续滚动认购／申购下一期产品的，可不重复提供单位营业执照复印件和组织机构代码证复印件，但单位预留印鉴、授权委托书、经办人身份证件等相关资料仍须按照相关规定严格进行核对、核查和留存。对公客户连续滚动认购、申购本利丰理财产品超过两个月的，每满两个月须至少重新提供一次单位营业执照复印件和组织机构代码证复印件。对公客户非连续滚动认购、申购本利丰理财产品的，必须在每次认购、申购时均按要求提供单位相关资料并留存。

3、理财产品营销人员或客户经理指导客户与我行签订《中国农业银行理财产品协议》，填写相关客户风险评估问卷。客户单笔认购或首次申购某款理财产品时应在该产品的产品说明书及产品适合度评估书上签字确认，并提交《中国农业银行理财产品认购/申购委托书》。同一客户在同一网点多次购买理财产品，可以不用重复填写《中国农业银行理财产品协议》和客户风险评估问卷（客户风险评估问卷有效期一年，如问卷过期，需重新填写）客户本人凭在我行开立的人民币活期存款账户（卡、折），有效身份证件，与我行签订《中国农业银行理财产品协议》一式两联，第一联银行留存，专夹长期保管，第二联客户留存 ，协议版本变更前客户签约长期有效。填写《个人投资者风险承受能力评估问卷》。产品投放成功、进入销售期后，网点为客户办理产品认购。客户办理认购／申购业务的协议和风险评估问卷、认购／申购委托书第二联、产品适合度评估书及身份证复印件（按相关规定如需留存）专夹保管，专夹保管的材料，保管期限１５年。

4、客户如需变更通讯地址、邮政编码、移动电话、电子邮箱、是否邮寄对账单、开通渠道、客户风险类型等相关信息时，个人客户可于开户行所在省内的任意营业机构签约变更，单位客户只能在其账户开户营业机构签约变更。

（1）个人客户持本人有效身份证件及在我行开立的个人结算账户（借记卡或结算账户存折）到柜台进行理财业务签约变更；

（2）对公客户应持企业营业执照正本或副本原件及加盖公章的复印件；组织机构代码证、事业单位法人、社会团体或其他组织提供的民政部门或主管部门颁发的注册登记证书原件及加盖公章的复印件；理财业务授权委托书；经办人合法有效身份证件原件及复印件等相关资料到其开户行柜台进行理财业务签约变更。对公客户还需填写《中国农业银行机构客户理财业务签约申请表》（示范类合同，序列号为ABC(2010)5103-3）并加盖单位公章（或合同专用章、预留印鉴），法定代理人（或授权代理人）签字。《中国农业银行机构客户理财业务签约申请表》中对公客户应指定申请类型为理财业务签约变更。

**4.2.2认购、申购业务流程**

1、柜员核对上述协议及委托书是否要素齐全，签字及单位预留印鉴是否有效，《中国农业银行理财产品协议》上，对公单位须是否加盖单位公章；《中国农业银行理财产品认购／申购委托书》上是否加盖预留印鉴，加盖的预留印鉴必须按照相关规定审核印鉴无误后，方能为客户办理认购／申购事宜。（集中版理财产品销售系统上线后，客户购买本利丰不需要再提供支票作为扣款依据。）在系统中提交“3101理财产品认购“和”3114理财产品申购交易“。

2、交易成功后打印理财产品认购/申购委托书，理财产品认购/申购委托书加盖业务办讫章。第一联作为记账凭证附件随传票装订，第二联营业机构留存联专夹保管，第三联客户联交还给客户。系统不支持重复打印，补打凭证可使用查询后再屏打方式。

3、认购、申购成功后，对客户账户内认购、申购资金进行冻结，认购、申购资金在扣划前按活期存款计息。认购、申购资金清算日系统自动解冻资金，上划总行。

**4.2.3赎回业务流程**

理财产品赎回采取“份额赎回”的方式，赎回以份额申请

1、个人客户持本人有效身份证件及在我行开立的个人结算账户（卡或折）及原认购、申购该理财产品认购/申购委托书到柜台办理理财产品赎回业务；已在我行开立对公结算账户的对公客户（含单位借记卡客户）授权委托书、经办人身份证件、预留印鉴等相关资料和原认购、申购该理财产品认购/申购委托书到其开户行办理理财产品赎回业务。

2、柜员通过客户提供的理财产品认购/申购委托书上打印的理财产品协议编号在系统中通过“3117理财产品客户信息查询“交易对客户理财产品进行确认。确认无误后在系统中提交”3104理财产品赎回“交易。

对于没有携带或丢失原认购、申购该理财产品认购/申购委托书的客户，需要在确认客户身份后，通过“理财产品汇总查询”或“理财产品明晰查询”功能，查询协议编号后进行有关操作。

3、交易成功后打印中国农业银行理财产品赎回委托书，交客户签字确认后加盖业务办讫章。第一联银行留存联作为记账凭证附件随传票装订，第二联客户联交还给客户。

**4.2.****4紧急退出业务流程**

理财产品存续期内，客户因特殊原因要求提前支取不允许赎回，或允许赎回但不在规定的赎回期间内的理财产品，可以向原认购、申购营业机构申请办理理财产品紧急退出。紧急退出的审批权限在总行产品研发部门。

个人客户仅能在原认购、申购网点进行紧急退出操作，对公客户仅能在开户行进行紧急退出操作。

1、个人客户持本人有效身份证件及在我行开立的个人结算账户（卡或折）及原认购、申购该理财产品认购/申购委托书到柜台办理理财产品紧急退出业务；已在我行开立对公结算账户的对公客户（含单位借记卡客户）应持营业执照复印件、组织机构代码证复印件、预留印鉴、授权委托书、经办人身份证件等相关资料和原认购、申购该理财产品认购/申购委托书到其开户行办理理财产品紧急退出业务。

2、 客户填写理财产品紧急退出申请书。理财产品紧急退出申请书的填写要求所有要素齐全，对公客户要求加盖单位预留印鉴。

3、 柜员通过客户提供的理财产品认购/申购委托书上打印的理财产品协议编号在系统中通过理财产品客户信息查询交易对客户理财产品进行确认。柜员确认无误后受理客户紧急退出申请，柜员在理财产品紧急退出申请书上加盖业务办讫章。第一联银行留存联营业机构专夹保管，第二联客户联交还给客户。

4、营业机构受理紧急退出业务后，将申请书银行留存联传真至一级分行个人金融部。一级分行个人金融部盖章后将申请书通过传真或邮件扫描形式报送到总行产品研发部门。产品研发部门有权审批人员确定紧急退出价格及费率后，在原紧急退出申请书上签字并注明处理意见（含紧急退出价格及费率），通过传真或邮件扫描形式将紧急退出申请书传递到营业机构。营业机构收到总行确认后的紧急退出申请书后及时联系客户。个人客户应由其本人携带理财产品紧急退出申请书和我行开立的个人结算账户（卡或折）以及本人有效身份证件到营业机构来办理紧急退出业务。本人无法办理必须提供授权委托书，委托书中至少应明确受托人对紧急退出价格和费率是否接受的决定权，并且办理业务时需提供委托人和受托人的有效身份证件；单位结算账户（含单位借记卡）客户需携带理财产品紧急退出申请书及预留印鉴办理。

5、客户到营业机构办理紧急退出业务，柜员对客户提交的理财产品紧急退出申请书和相关资料审核无误后，在系统中通过“3127紧急退出费率查询”交易为客户查询到该笔申请的价格及费率并告知客户。按客户接受或放弃分别进行后续处理（一般不允许客户放弃）。

客户放弃紧急退出价格的处理：柜员要求客户在理财产品紧急退出申请书客户留存联注明“本人决定放弃紧急退出申请”字样并签字确认，对公客户还需加盖预留印鉴。营业机构日终将客户联和原理财产品紧急退出申请书银行留存联进行配对后一并装订后专夹保管。

客户接受紧急退出价格的处理：柜员在系统中提交“3112理财产品紧急退出申请”交易提交紧急退出申请后及时电话联系总行产品研发部门；产品研发部门通过管理端“退出管理-紧急退出申请查询”交易查询到相应的申请后，通过“退出管理-紧急退出费率确认”交易输入已告知营业机构的紧急退出价格及费率后联系营业机构；柜员通过系统 “3113紧急退出确认”交易进行确认。上述所有交易必须在同一交易日内完成。紧急退出申请交易和紧急退出确认交易打印的业务凭证须经客户签字并加盖业务办讫章。第一联银行留存联作为记账凭证附件随传票装订，第二联客户联交还给客户。

**4.2.****5更换账户**

系统允许个人客户进行更换账户处理。更换账户时新账户和旧账户必须在同一客户号下账户且新旧账户的交易介质必须一致。旧账户状态必须为销户状态。

更换账户交易不支持对公单位结算账户。

1、个人客户持本人有效身份证件及在我行开立的个人结算账户（卡或折）[新账户]及原认购、申购该理财产品认购/申购委托书（或赎回交易凭证、理财产品紧急退出申请书）到柜台办理更换账户业务；

2、柜员通过客户提供的理财产品认购/申购委托书（或赎回交易凭证、理财产品紧急退出申请书）上打印的理财产品协议编号在系统中通过“3117理财产品客户信息查询“交易对客户理财产品进行确认。确认无误后在系统中提交”3148更换账户“交易。

3、交易成功后打印中国农业银行理财产品更换帐户委托书，经客户签字并加盖业务办讫章。第一联银行留存联作为记账凭证附件随传票装订，第二联客户联交还给客户。

**4.2.****6撤销交易**

撤销交易只能在我行存在明显失误的情况下使用。对客户要求撤销认购／申购交易的要求，我行的解释口径是产品说明书上明确记载“募集期内不得撤单”。

在进行撤销操作时，经办柜员须收回客户持有的委托书，并与原银行留存的认购／申购委托书或赎回委托书一起专夹保管。专夹保管的认购／申购委托书或赎回委托书上要注明撤销原因。

1、个人客户持本人有效身份证件及在我行开立的个人结算账户（卡或折）及原认购、申购该理财产品认购/申购委托书或赎回交易凭证到柜台办理理财产品认购、申购撤销或赎回撤销业务；对公单位结算账户（含单位借记卡）客户需持授权委托书、经办人身份证件、预留印鉴等相关资料和原认购、申购该理财产品认购/申购委托书或赎回交易凭证到其开户行办理认购、申购撤销或赎回撤销业务。

对于没有携带或丢失原理财产品认购/申购委托书或赎回交易凭证或无法提供委托书编号的客户，需要在确认客户身份后，通过“理财产品认购查询”、“理财产品申购查询”、“理财产品汇总查询”或“理财产品明细查询”功能，查询协议编号后进行有关操作。

2、柜员通过客户提供的理财产品认购/申购委托书或赎回交易凭证上打印的理财产品协议编号在系统中通过理财产品客户信息查询交易对客户理财产品进行确认并通过相关查询交易确定理财产品的状态。确认无误后在系统中提交“3102理财产品认购撤销、3115理财产品申购撤销或3105理财产品赎回撤销交易“。

3、交易成功后打印中国农业银行理财产品撤销认购/撤销申购/撤销赎回委托书，经客户签字并加盖业务办讫章。第一联银行留存联作为记账凭证附件随传票装订，第二联客户联交还给客户。

**4.2.7资金清算异常处理**

1、认购、申购资金清算异常处理

认购、申购资金清算日次日，营业机构需打印理财产品认购、申购清算报表并根据认购、申购清算报表中的失败记录及时联系客户。通知客户后在客户对应的理财产品认购/申购委托书银行留存联上注明“认购、申购失败”字样。产品起息的平盘金额以实际清算金额为准。

2、返本、派息、赎回资金清算异常处理

返本、派息、赎回因客户账户状态不正常会出现资金挂账的情况。为便于挂账资金的核实和处理，系统将挂账自动记入分行清算中心“其他应付款”科目下设置的理财资金挂账专用账户中。分行清算中心每日需打印理财产品挂账报表，同挂账专户资金核对相符后根据挂账报表中签约营业机构号将资金通过网内下划至营业机构并在报单上注明挂账交易类型（返本、派息、赎回）、挂账日期、协议编号、产品号等要素。营业机构收到上级行下划的资金后根据报单上注明的交易类型（返本、派息、赎回）、挂账日期、协议编号、产品号等要素同本机构打印的理财产品返本异常报表、派息异常报表、赎回清算报表核对相符后，联系客户进行更换账户等后续处理。赎回业务的挂账资金为应清算资金（未扣除赎回手续费的资金），营业机构在后续处理时应将手续费先行扣除后将剩余资金返还给客户。

3、紧急退出资金清算异常处理。

系统在处理紧急退出资金清算时如发现客户账户状态不正常时系统不进行清算操作，视为紧急退出交易失败。营业机构根据紧急退出业务资金清算日次日营业机构打印紧急退出报表中的失败记录及时联系客户。通知客户后，在客户对应的理财产品紧急退出确认交易的业务凭证的银行留存联上注明“理财产品紧急退出失败”字样。

4.2.8业务操作提示

1、网点须于本利丰清算日（包括扣款日即认购／申购结束日和返本派息日）打印以下报表核对并留存：“认购清算报表”、“申购清算报表”、“赎回清算报表”、“派息异常报表”、“返本异常报表”。

2、关于新旧系统的问题。我行先后上线过两个本利丰理财产品销售系统，分别是金融服务平台的分行版本利丰销售系统和总行集中版理财产品销售系统。２００９年９月１６日，总行集中版理财产品销售系统上线，总行新系统并没有移植原分行版系统的数据，因此原分行版系统销售的本利丰产品（２００９年第２７期及之前）的还本派息和换卡等后续交易仍须按照原分行版系统的操作规范来执行。具体如下：

（1）、还本派息和返还手续费：通过原分行金融服务平台销售的本利丰产品（２００９年第２７期及之前）本息，仍由总行手工下划本息款到分行，分行信息技术管理部进行批量交易为客户返本派息；返本派息不成功款项将由分行营业部直接划至相应网点，网点联系客户入账。手续费也是由总行手工下划到分行，分行手工下划到支行，支行进行相应处理；通过总行集中版理财产品销售系统销售的本利丰产品（２００９年第２８期及之后）本息，由总行通过系统批量为客户入账。返本派息不成功款项，将形成分行清算中心挂账，由清算中心手工下划到相应网点，并由网点联系客户入账。销售手续费目前一般采取总行、分行、支行层层手工下划的方式。

（2）、更换本利丰结算账户：通过分行版本利丰系统销售的本利丰产品（２００９年第２７期及之前）的换卡需要通过运行维护服务台向分行科技部门提交申请，由分行科技部门进行换卡操作；通过总行集中版理财产品销售系统销售的本利丰（２００９年第２８期及之后）产品的换卡／折需要通过“［３１４８］理财产品更换账户”交易进行，目前该交易已经可以支持产品募集期和存续期的全部换卡交易。

## 第五章 银期转账业务

### 5.1概述

我行全国银期转账系统是指中国农业银行和期货公司的系统对接，建立投资者银行结算账户与期货资金账户的一一对应关系后，实现银期之间的数据实时处理，包括开销户、客户资料修改、查询和资金划转等功能。实现期货公司的交易保证金实时划转，封闭运行。

1、开办全国银期转账业务必须遵守有关法律法规及我行的相关业务规定。即《中国农业银行全国银期转账业务管理办法（试行）》与《中国农业银行全国银期转账业务操作规程（试行）》（农银发【2008】64号）；《中国农业银行全国银期转账业务新增对公结算账户交易操作规程》。

2、全国银期转账业务的服务对象仅限于与我行签订协议的期货公司与投资者（包括个人与机构投资者）。期货公司须在我行开立专用存款账户（即客户交易保证金专用账户）并存有足够的资金；个人投资者须在我行开立个人借记卡，机构投资者须在我行开立单位借记卡或对公结算账户（含：基本存款账户、一般存款账户、专用存款账户、临时存款账户）等。

3、在办理全国银期转账业务时投资者需填列《中国农业银行全国银期转账业务申请表》；办理业务的网点要妥善保管开户资料，应将《中国农业银行全国银期转账业务申请表》作为业务会计传票的附件，将《全国银期转账业务协议书》的银行留存联专夹保管、定期专订归档；并按与期货公司约定时间和方式及时将开户资料和《全国银期转账业务协议书》的期货公司留存联传递给期货公司。

4、营业网点柜台办理“银期转账客户签约”、“银期转账客户解约”、 “更换借记卡”、“借记卡资金转入期货资金账户”、“期货资金账户资金转入银行账户”、“强制变更签约账户”、“对公结算账户资金转期货资金账户”、等交易成功后，打印凭证系统都将生成传票号，作为当日柜员业务会计传票。

营业网点柜台办理“强制变更签约账户”、“对公结算账户资金转期货资金账户”、“对公结算账户银期转账签约”、“对公结算账户银期转账解约”、等交易时需要“3+0”主管授权。

5、开办全国银期转账业务网点每月初，须打印上月《柜台交易流水报表》、《签约解约登记簿报表》。

6、开办全国银期转账业务网点要保存好投资者的客户交易结算资金往来记录、资料及相关报表，其保存的时间比照我行现行会计资料保存的时间。

7．相关概念

（1）期货资金账户是指投资者在期货公司开立专门用于期货交易的资金台账，与投资者在存管银行开立的银行结算账户一一对应。期货公司通过该账户对投资者的期货交易进行前端控制，进行清算交收和计付利息等。

（2）资金账户密码是指投资者为期货资金账户设置的密码，用于校验期货资金账户资金转卡、客户信息修改及银期转账客户签约、银期转账客户解约等交易合法性的密码。

（3）机构代码：指每个期货公司在我行银期转账系统内的八位代码，首位为“0”，与证券公司机构代码区分。

### 5.2签约与解约

#### 5.2.1银期转账客户签约

银期转账客户签约是指已在期货公司开立资金账户的投资者，通过我行银期转账系统，建立期货资金账户与我行同名借记卡的一一对应关系。

流程图示

1．受理审核

投资者需提供 “[中国农业银行全国银期转账客户服务协议](file:///C:\com_caislabs_ebk\07中间业务\其它\农银办发2008-1025号关于印发《中国农业银行全国银期转账业务协议》等制式文本的通知.htm#_Hlk225491328)”（一式两联）和“中国农业银行全国银期转账业务申请表”、有效身份证件原件及复印件和同名借记卡，机构投资者还需提供工商营业执照或法人组织机构代码证原件及加盖公章的复印件、法定代表人原件及加盖公章的复印件、法定代表人授权委托书（法定代表人本人办理不需要）、经办人身份身份证件原件及复印件。

柜员重点审核投资者提交的“[中国农业银行全国银期转账客户服务协议](file:///C:\com_caislabs_ebk\07中间业务\其它\农银办发2008-1025号关于印发《中国农业银行全国银期转账业务协议》等制式文本的通知.htm#_Hlk225491328)”（一式两联）和“中国农业银行全国银期转账业务申请表”填写是否规范、内容是否完整，有效身份证件原件及复印件和同名借记卡是否真实、有效、一致，机构投资者资料是否完整、真实、有效。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“银期转账客户签约”交易处理，用通用空白凭证打印银期转账签约回单一式二联。

3.后续处理

将《银期转账签约》回单的一联留存作为当日业务会计传票，将机构投资者法定代表人证明书、法人《授权委托书》及投资者提交的资料复印件和《中国农业银行全国银期转账业务申请表》作为传票附件；另一联《银期转账签约》回单、《全国银期转账业务协议书》的客户留存联连同金穗借记卡、证件的原件交还投资者；《全国银期转账业务协议书》的银行留存联专夹保管。《全国银期转账业务协议书》的期货公司留存联待汇总后移交期货公司。

4．注意事项

（1）当投资者的签约借记卡为挂失、冻结状态时，作此交易仍然可以成功。

（2）当投资者的签约借记卡证件类型为“重号公民身份证”时，

应向经办行操作人员提供投资者本人的《户口簿》与身份证件原件及复印件；由经办行操作人员审核无误后，将投资者的《户口簿》与身份证件复印件作为“银期转账签约”交易的业务传票附件。

#### 5.2.2银期转账客户解约

流程图示



银期转账客户解约是指已在我行签约银期转账业务的投资者，通过我行银期转账系统，解除期货资金账户与我行同名借记卡的一一对应关系。

1.受理审核

投资者申请“银期转账客户解约”交易需填写《中国农业银行全国银期转账业务申请表》，提供同名金穗借记卡一并交银行操作员。

个人投资者还需提供：本人有效身份证件原件及复印件。

机构投资者还需提供：企业法人营业执照（事业单位法人、社会团体或其他组织提供的民政部门或主管部门颁发的注册登记证书）正本或副本原件及加盖公章的复印件、法人组织机构代码证原件及加盖公章的复印件、法定代表人证明书、法定代表人身份证原件及复印件、法定代表人《授权委托书》、银行预留印签。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“银期转账客户解约”交易处理，使用通用空白凭证打印银期转账解约回单一式二联。

3．后续处理

银期转账解约回单交投资者签字确认；在中国农业银行全国银期转账业务申请表和银期转账解约回单上加盖业务办讫章和操作员名章。将《银期转账解约》回单的一联留存作为当日业务会计传票，将机构投资者法定代表人证明书、法人《授权委托书》及投资者提交的资料复印件和《中国农业银行全国银期转账业务申请表》作为传票附件；另一联《银期转账解约》回单连同金穗借记卡、证件的原件交还投资者。

### 5.3业务处理

流程图示

**5.3.1借记卡资金转入期货资金账户**

1．受理审核

柜员重点审核投资者本人有效身份证件、签约借记卡是否真实、一致。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“借记卡资金转入期货资金账户”交易处理。提交后扣减投资者的借记卡账户资金，同时实时调增投资者在期货公司系统期货资金账户项下的资金，使用银行卡取款凭条打印。

3．后续处理

交投资者签字确认后加盖业务办讫章作为当日业务会计传票，借记卡交还投资者。

#### 5.3.2对公结算账户资金转期货资金账户

1．受理审核

单位经办人到我行营业机构柜台办理将其签约的对公结算账户资金转入期货资金账户时，需提交签约的对公结算账户转账支票给柜员。柜员审核支票要素并核对印签无误后，经网点有权人对交易授权后提交交易。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“对公结算账户资金转期货资金账户”交易处理。交易提交通过后扣减投资者的对公结算账户资金，相应调增期货公司保证金归集账户的资金，同时实时调增投资者在期货公司系统资金账户项下的资金。交易成功后，使用我行通用空白《中国农业银行记账凭证》（见：附件1）打印回单一式二联，交投资者签字确认；其中一联作为当日业务会计传票；另一联加盖银行业务章和操作员名章交还投资者。

3．注意事项

该交易仅能在单位投资者的签约对公结算账户开户行办理。

#### 5.3.3期货资金账户资金转入银行账户

1．受理审核

投资者到我行营业机构柜台办理将其期货资金账户的资金转入银行账户（借记卡、对公结算账户）时，需提交签约银行账户给柜员。柜员重点审核投资者本人有效身份证件、签约借记卡或结算账户是否真实、一致。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“6623资金账户资金转入银行账户”交易处理。交易提交后调增投资者的银行账户资金，同时实时扣减投资者在期货公司系统资金账户项下的资金，使用银行卡存款凭条或记账凭证打印。

3．后续处理

交投资者签字确认后加盖业务办讫章作为当日业务会计传票，借记卡交还

投资者。

4．注意要点

当客户持单位借记卡作此交易时，报“995412－交易渠道错”，是因单位借记卡在支付上有限制划款方向。解决办法是：该单位借记卡需到农行柜台开通“ATII业务——投资平台业务”渠道。

## 第六章　客户交易结算资金第三方存管业务

### 6.1概述

客户交易结算资金第三方存管业务（以下简称“第三方存管业务”）是指经监管部门核准后，我行接受证券公司及其投资者的委托，为投资者开立客户交易结算资金分户账，办理客户交易结算资金的划转，根据证券公司发送的投资者的证券交易清算交收数据对投资者分户账进行记账，并对证券公司的客户交易结算资金进行总分核对的业务。

1．开办客户交易结算资金第三方存管业务必须遵守有关法律法规及我行的相关业务规定。即《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务管理办法（试行）》与《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务操作规程（试行）》（农银发【2006】360号）。《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务新增柜台交易操作规程》（农银办发【2007】1091号）。《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务新增对公结算账户交易操作规程》。

2．必须遵循“券商托管证券，银行监管资金”原则，即我行负责监督投资者客户交易结算资金的管理和划拨、现金存取，证券公司负责投资者证券交易、清算等业务。

3．客户交易结算资金第三方存管业务的服务对象仅限于与我行签订协议的证券公司与投资者（包括个人与机构投资者）。证券公司须在我行开立专用存款账户（即客户交易结算资金专用账户）并存有足够的资金。个人投资者须在我行开立个人借记卡，机构投资者须在我行开立单位借记卡或单位银行结算账户（含基本存款账户、一般存款账户、专用存款账户、临时存款账户）等。

4．投资者只能选择一家证券公司代理上海证券交易所的证券交易，可同时选择两家或两家以上不同的证券公司代理深圳证券交易所的证券交易、代理基金交易、买卖集合理财产品等。

5．投资者可以用一张我行同名借记卡与一家或多家证券公司的所有交易币种（如：人民币、港币、美元、信用人民币等）签约，也可按不同证券公司的不同交易币种分别与我行同名的不同借记卡签约。但单位银行结算账户需按不同币种账户分别签约。

6．在办理客户交易结算资金第三方存管业务时投资者需填列《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表》。办理业务的网点要妥善保管开户资料，应将《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表》作为业务会计传票的附件，将《证券代理业务协议书》的银行留存联专夹保管、定期装订归档。并按与证券公司约定时间和方式及时将开户资料和《证券代理业务协议书》的证券公司留存联传递给证券公司。

7、营业网点柜台办理“移植客户签约”、“客户信息修改”、“更换借记卡”、“资金账户冻结”、“资金账户解冻”、“资金账户密码修改”、“资金账户密码重置”、“借记卡资金转入资金账户”、“资金账户资金转入银行账户”、“强制变更签约账户”、“预指定客户证件类型修改”、“对公结算账户资金转资金账户”、“对公结算账户存管签约”、“对公结算账户客户信息修改”等交易成功后，打印凭证系统都将生成传票号，作为当日柜员业务会计传票。

营业网点柜台办理“强制变更签约账户”、“对公结算账户资金转资金账户”、“对公结算账户存管签约”、“对公结算账户客户信息修改”等交易时需要“3+0”主管授权。

8．相关概念

（1）存管银行是指按照《证券法》的要求，接受证券公司及其投资者的委托，提供客户交易结算资金存管服务的商业银行。投资者可以在多家存管银行中选定一家存管银行。

（2）资金账户是指投资者在证券公司开立专门用于证券交易的资金台账，与投资者在存管银行开立的存管账户一一对应。证券公司通过该账户对投资者的证券买卖交易进行前端控制，进行清算交收和计付利息等。

（3）存管账户是亦称为客户交易结算资金簿记台账（或管理账户），指存管银行为每个投资者开立的，簿记投资者用于证券买卖用途的交易结算资金存管台账。客户交易结算资金簿记台账记载客户交易结算资金的变动明细，并与客户的银行结算账户（借记卡或单位银行结算账户）和客户的证券资金账户之间建立一一对应的银证转账对应关系。

（4）资金账户密码是指投资者为资金账户设置的密码，用于校验 “资金账户资金转卡”、“客户信息修改”及“移植客户签约”等交易合法性的密码。

（5）证券交易密码是指投资者为证券账户设置的密码，用于校验买卖证券（买卖场外交易品种）交易合法性的密码。

（6）机构代码是指中国证监会为每个证券公司设定的唯一的用于客户证券交易结算资金账户（客户）报备的八位代码。

### 6.2签约

流程图示

**6.2.1客户预约开户（6604）**

1.“客户预约开户”交易是指投资者先到银行网点进行客户资料预登记，存管系统为客户建立存管账号，并建立银行卡号与存管账号的对应关系，之后把客户资料发送给证券公司；待客户到证券公司营业部办理相关手续后，进行激活交易即可变成我行第三方存管正常客户。该交易目前仅支持个人借记卡客户及单位借记卡客户。

2. 投资者申请“客户预约开户”交易需填写《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表》，提供同名金穗借记卡一并交银行操作员。个人投资者还需提供：本人有效身份证件原件及复印件。机构投资者还需提供：企业法人营业执照（事业单位法人、社会团体或其他组织提供的民政部门或主管部门颁发的注册登记证书）正本或副本原件及加盖公章的复印件、法人组织机构代码证原件及加盖公章的复印件、法定代表人证明书、法定代表人身份证原件及复印件、法定代表人《授权委托书》、银行预留印签。

3．办理预开户手续后，第三方存管系统为投资者建立借记卡与存管账户、存管账户与资金账户的一一对应关系。

（1）预约开户交易成功后，使用我行通用空白凭证打印《客户预约开户》回单一式二联，交投资者签字确认；在《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表》和《客户预约开户》回单上加盖银行业务章和操作员名章。

（2）将《客户预约开户》回单的一联留存作为当日业务会计传票，将机构投资者法定代表人证明书、法人《授权委托书》及投资者提交的资料复印件和《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表》作为传票附件；另一联《客户预约开户》回单连同金穗借记卡、证件的原件交还投资者。

4．注意要点

（1）当投资者的签约借记卡为挂失、冻结状态时，作此交易仍然可以成功。

（2）邮寄对账服务为收费项目，如果投资者选择该服务，系统将生成对账单，由各第三方存管业务经办行按照投资者预留地址定期邮寄。

（3）当投资者的签约借记卡证件类型为“重号公民身份证”时，

应向经办行操作人员提供投资者本人的《户口簿》与身份证件原件及复印件；由经办行操作人员审核无误后，将投资者的《户口簿》与身份证件复印件作为“客户预约开户”交易的业务传票附件。

（4）当客户已经是某家券商的“正常客户”、“预指定客户”或者“待激活客户”，则该客户在该券商再无法预约开户；但该客户在其他券商仍然可以预约开户。

（5）客户到银行网点进行预约开户时，《证券代理业务协议书》无需签订，待客户到证券公司营业部办理相关手续时，在证券公司营业部签订该协议，协议中的银行留存联，定期移交银行指定网点。

**6.2.2移植客户签约**

移植客户是指已在证券公司开立资金账户，并建立资金账户与股东账户一一对应关系的投资者。“移植客户签约”交易是建立移植客户同名借记卡与存管账户对应关系的交易。

1．受理审核

投资者需提交“证券代理业务协议书”（一式三联）和“中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表”、有效身份证件原件及复印件和同名借记卡，机构投资者还需提供企业法人营业执照（事业单位法人、社会团体或其他组织提供的民政部门或主管部门颁发的注册登记证书）正本或副本原件及加盖公章的复印件、法人组织机构代码证原件及加盖公章的复印件、法定代表人证明书、法定代表人身份证原件及复印件、法定代表人授权委托书、银行预留印签。

柜员重点审核投资者提交的“证券代理业务协议书”（一式三联）和“中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表”填写是否规范、内容是否完整，有效身份证件原件及复印件和同名借记卡是否真实、有效、一致，机构投资者资料是否完整、真实、有效。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“移植客户签约”交易处理，打印移植客户签约回单一式二联。

3．后续处理

（1）移植客户签约回单交投资者签字确认。在证券代理业务协议书、中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表和移植客户签约回单上加盖业务办讫章。

（2）将移植客户签约回单的一联留存作为当日传票，将机构投资者法定代表人证明书、法人授权委托书及投资者提交的资料复印件和中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表作为传票附件。另一联移植客户签约回单、证券代理业务协议书的客户留存联连同借记卡、证件的原件交还投资者。证券代理业务协议书的银行留存联专夹保管。

（3）证券代理业务协议书的证券公司留存联待汇总后移交证券公司。

4．注意事项

(1)当投资者的签约借记卡为挂失、冻结状态时，作此交易仍然可以成功。

(2)资金账户密码项为实行第三方存管业务前的原资金账户密码。

(3)邮寄对账服务为收费项目，如果投资者选择该服务，系统将生成对账单，由各第三方存管业务经办行按照投资者预留地址定期邮寄。

(4)当投资者的签约借记卡证件类型为“重号公民身份证”时，应向柜员提供投资者本人的户口簿与身份证件原件及复印件。由柜员审核无误后，将投资者的户口簿与身份证件复印件作为“移植客户签约”交易的业务传票附件。

(5)我行第三方存管系统以投资者的“证件号码＋机构代码”或“证件号码＋机构代码＋资金账户”来索引投资者的资料，因此一个投资者的证件号码在一家证券公司开立两个资金账户，可以在银行端发起移植客户签约。及一个投资者的证件号码在两家以上（含两家）证券公司开立两个资金账户，可以在银行端发起移植客户签约。

**6.2.3对公结算账户签约**

对公结算账户签约是指单位投资者在签约前已经在证券公司开立资金账户，并建立资金账户与股东账户一一对应关系。该交易是建立单位投资者同名对公结算账户与存管账户对应关系的交易。

1．受理审核

单位投资者申请该交易需填写中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表，提供同名对公结算账户账号交柜员。其他同移植客户签约中机构投资者审核内容。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“对公结算账户签约”交易处理，打印对公结算账户存管签约回单一式二联。

3．后续处理

对公结算账户存管签约回单交单位经办人签字确认。在中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表和对公结算账户存管签约回单上加盖业务办讫章。将对公结算账户存管签约回单的一联留存作为当日业务会计传票，将机构投资者法定代表人证明书、法人授权委托书及投资者提交的资料复印件和中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表作为传票附件。另一联对公结算账户存管签约回单连同证件的原件交还投资者。

4．注意事项

当投资者的签约单位银行结算账户为冻结状态时，作此交易仍然可以成功。

### 6.3基本业务处理

流程图示

**6.3.1借记卡资金转入资金账户**

1．受理审核

柜员重点审核投资者本人有效身份证件、签约借记卡是否真实、一致。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“借记卡资金转入资金账户”交易处理，使用银行卡取款凭条打印。

3．后续处理

交投资者签字确认。其中一联作为当日业务会计传票。另一联加盖业务办讫章连同借记卡交还投资者。

#### 6.3.2对公结算账户资金转资金账户

1．受理审核

单位经办人到我行营业机构柜台办理将其签约的单位银行结算账户资金转入资金账户时，需提交签约的单位银行结算账户转账支票给柜员。柜员审核支票要素并核对印签无误后，经网点有权人对交易授权后提交交易。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“对公结算账户资金转资金账户”交易处理，使用记账凭证打印回单一式二联。

3．后续处理

回单交投资者签字确认。其中一联作为当日业务会计传票。另一联加盖业务办讫章交还投资者。

4．注意事项

该交易仅能在单位投资者的签约单位银行结算账户开户行办理。

#### 6.3.3资金账户资金转银行账户

1．受理审核

投资者到我行营业机构柜台办理将其资金账户的资金转入银行账户（即：借记卡、单位银行结算账户）时，需提交签约银行账户给柜员。柜员重点审核投资者本人有效身份证件、签约借记卡或结算账户是否真实、一致。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“资金账户资金转银行账户”交易处理，使用银行卡存款凭条或记账凭证打印。

3．后续处理

交投资者签字确认后加盖业务办讫章作为当日业务会计传票，借记卡交还投资者。

4．注意事项

当客户持单位借记卡作此交易时，报“995412－交易渠道错”，是因单位借记卡在支付上有限制划款方向。解决办法是：该单位借记卡需到农行柜台开通“ATII业务——投资平台业务”渠道。

### 6.4特殊业务处理

#### 6.4.1资金账户冻结

1．受理审核

柜员重点审核有权机关提供的相关证件和法律文书是否合法、真实、有效。

2．交易操作

经我行有权管理人签字的冻结通知书后，柜员选择“资金账户冻结”交易处理，打印资金账户冻结回单。

3．后续处理

资金账户冻结回单审核无误后加盖业务专用章留存专夹保管。

4．注意事项

对资金账户冻结时要求有权机关提供资金账户对应的借记卡号和机构代码。柜员需要录入原签约的借记卡卡号、冻结方式、冻结到期日、冻结原因等要素。全封与半封冻结方式是冻结资金账户，因此，全封以后，不能做半封与部分冻结。半封以后，不能做全封与部分冻结。部分冻结方式是冻结资金，因此，部分冻结后，可以做再次部分冻结与全封或再次部分冻结与半封。

#### 6.4.2资金账户解冻

1．受理审核

柜员重点审核有权机关提供的相关证件和法律文书是否合法、真实、有效。同时要求有权机关提供资金账户对应的借记卡号、原冻结日期和原冻结日志号。

2．交易操作

柜员选择“资金账户解冻”交易处理，打印资金账户解冻凭证。解冻操作时应查询专夹保管的原资金账户冻结凭证。

3．后续处理

资金账户解冻凭证审核无误后，加盖业务专用章的资金账户解冻凭证作为当日业务会计传票，原专夹保管的资金账户冻结回单作为传票附件。

4．注意事项

此交易只能在原冻结网点办理。柜员需要录入原签约的借记卡卡号，根据原资金账户冻结回单录入原冻结日期、原冻结日志号、原冻结原因等。

#### 6.4.3修改资金账户密码

1．受理审核

柜员重点审核投资者提交的客户交易结算资金第三方存管业务申请表填写是否规范、内容是否完整，本人有效身份证件和已签约借记卡是否真实有效。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“修改资金账户密码”交易处理，打印修改资金账户密码回单一式二联。

3．后续处理

修改资金账户密码回单交投资者签字确认。在中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表和修改资金账户密码回单上加盖业务办讫章。

将修改资金账户密码回单的一联留存作为当日业务会计传票，将中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表作为传票附件。另一联修改资金账户密码回单连同借记卡交还投资者。

#### 6.4.4重置资金账户密码

投资者由于资金账户密码丢失或其他原因不能提供原始资金账户密码时，用此交易重置资金账户密码。

1．受理审核

投资者申请重置资金账户密码，需填写中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表，并将签约的借记卡一并交柜员。个人投资者需提供本人有效身份证件原件及复印件，机构投资者还需提供营业执照或法人组织机构代码证原件及加盖公章的复印件、经办人身份证件原件及复印件。柜员重点审核上述资料是否完整、真实、有效。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“重置资金账户密码”交易处理，打印重置资金账户密码回单一式二联。

3．后续处理

重置资金账户密码回单交投资者签字确认，在中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表和重置资金账户密码回单上加盖业务办讫章。

将重置资金账户密码回单的一联留存作为当日业务会计传票，将投资者提交的资料复印件与中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表作为传票附件。另一联重置资金账户密码回单连同借记卡、证件的原件交还投资者。

#### 6.4.5更换借记卡

1．受理审核

投资者要求更换借记卡需填写中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表、需更新的同名借记卡，个人投资者还需提供本人有效身份证件原件及复印件，机构投资者还需提供营业执照或法人组织机构代码证原件及加盖公章的复印件。柜员重点审核上述资料是否完整、真实、有效。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“更换借记卡”交易处理，打印更换借记卡回单一式二联。

3．后续处理

更换借记卡回单交投资者签字确认，在中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表和更换借记卡回单上加盖业务办讫章。

将更换借记卡回单的一联留存作为当日业务会计传票，将投资者提交的资料复印件、中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表作为传票附件。另一联更换借记卡回单连同借记卡、证件的原件交还投资者。

4．注意事项

（1）旧借记卡在挂失、冻结、卡密码锁定、销卡状态下仍然可以更换新借记卡。新借记卡在挂失、冻结、卡密码锁定状态下仍然可以更换旧借记卡。

（2）柜台输入的证件类型、证件号码必须与新借记卡、我行存管系统记载的一致，更换借记卡交易才能成功。每次换卡只针对一个所选择的证券公司，换卡后客户的新借机卡与存管账户的对应关系只在所选择的证券公司变更，而客户在其他证券公司的原借记卡与存管账户的对应关系保持不变。该交易支持按不同证券公司各自更换借记卡。也支持同一证券公司的重复换卡。

（3）当投资者因旧借记卡丢失及密码遗忘、已销卡多日等情况，无法在柜台作更换借记卡交易时，由营业机构操作“强制变更签约账户”办理。

#### 6.4.6客户信息修改

1．受理审核

投资者申请客户信息修改,需填写中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表、签约的银行账户，个人投资者还需提供将本人有效身份证件原件及复印件，机构投资者还需提供营业执照或法人组织机构代码证原件及加盖公章的复印件。柜员重点审核上述资料是否完整、真实、有效。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“客户信息修改”交易处理，打印客户信息修改回单一式二联。

3．后续处理

客户信息修改回单交投资者签字确认，在中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表和客户信息修改回单上加盖业务办讫章。

将客户信息修改回单的一联留存作为当日业务会计传票，将投资者提交的资料复印件、中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表作为传票附件。另一联客户信息修改回单连同借记卡、证件的原件交还投资者。

#### 6.4.7强制变更签约账户（7085）

投资者遗失银行签约账户且忘记签约账户密码签约账户为借记卡或存折时，同一法人的单位银行结算账户与单位借记卡账户互换、同一法人的签约单位银行结算账户与另一单位银行结算账户变更等情况下，无法通过“更换借记卡”交易完成变更签约账户时，可从银行柜台渠道发起强制更换其银行签约账户。该交易在授权提交后系统为投资者建立新签约账户、存管账户和资金账户的一一对应关系。

1．受理审核

办理此项业务时，投资者需提供合法身份证件原件及复印件、新银行签约账户，并填写中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表交银行柜员办理。柜员重点审核上述资料是否完整、真实、有效。对公客户还要同时提供法人委托书并核对预留印鉴是否一致。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“强制变更签约账户”交易处理，交易完成后用通用空白凭证打印并审核《强制变更签约账户》回单一式二联，交投资者签字确认，在《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表》和《强制变更签约账户》回单上加盖银行业务章和操作员名章。

3. 将《强制变更签约账户》回单的一联留存作为当日业务会计传票，将投资者提交的资料复印件、《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表》作为传票附件；另一联《强制变更签约账户》回单连同金穗借记卡、证件的原件交还投资者。

4，注意要点

原签约账户在挂失、冻结、密码锁定或者销户的状态下，新签约账户在挂失或冻结的状态下仍然可以进行强制变更签约账户交易，该交易校验新签约账户为借记卡、存折的密码。

#### 6.4.8预指定客户证件类型修改（7086）

投资者已在证券公司端进行预指定，后到银行柜台办理确认签约时，投资者的借记卡证件类型为“重号身份证”，使用该交易先将证件类型修改为“重号身份证”，再进行签约确认。交易在授权提交后系统将客户证件类型修改为重号身份证。

1．受理审核

办理此项业务时，投资者需向柜员提供投资者本人的户口簿与身份证件原件及复印件、银行签约账户并填写中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表。柜员重点审核上述资料是否完整、真实、有效。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“预指定客户证件类型修改”交易处理，交易完成后用通用空白凭证打印并审核《预指定客户证件类型修改》回单一式二联，交投资者签字确认，在《中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表》和《预指定客户证件类型修改》回单上加盖银行业务办讫章和操作员名章。

3.将预指定客户证件类型修改回单的一联留存作为当日业务会计传票，将投资者提交的户口簿与身份证件复印件作、中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表作为传票附件。另一联预指定客户证件类型修改回单连同借记卡、证件的原件交还投资者。

4．注意事项

（1）柜员需手工录入机构代码、资金账号、币种等，其中在融资融券模式下，币种选择为“融本币”，“融港元”，“融美元”三种。其他模式下币种选择为“人民币”，“港币”，“美元”三种，目前只支持人民币。

（2）该交易只能修改签约状态为“预指定”客户的证件类型。

#### 6.4.9对公结算账户客户信息修改（8204）

对公结算账户客户信息修改用于单位投资者修改或增加联系信息，包括邮寄对账服务、电话号码、手机号码、传真号码、联系地址和邮编以及电子邮箱。

1．受理审核

单位投资者申请客户信息修改,需提供中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表、签约的单位银行结算账户、营业执照或法人组织机构代码证原件及加盖公章的复印件、预留银行印鉴。柜员重点审核上述资料是否完整、真实、有效，并核对预留印鉴是否一致。

2．交易操作

审核无误后，柜员选择“对公结算账户客户信息修改”交易后，系统自动联动客户信息查询交易，提交交易后系统返回投资者原信息，键入回车键后进入修改界面，根据投资者申请内容输入，打印对公结算账户客户信息修改回单一式二联。

3．后续处理

对公结算账户客户信息修改回单交投资者签字确认，在中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表和客户信息修改回单上加盖业务办讫章。

将对公结算账户客户信息修改回单的一联留存作为当日业务会计传票，将投资者提交的资料复印件、中国农业银行客户交易结算资金第三方存管业务申请表作为传票附件。另一联客户信息修改回单连同证件的原件交还投资者。

4．注意事项

该交易仅能在单位投资者的签约单位银行结算账户开户行办理。

# 第十部分 电子银行业务

## 第一章 企业网上银行业务申请

### 1.1基本规定

1.企业客户申请成为网上银行注册用户，须与我行签订一式两份《中国农业银行电子银行服务协议》，一份设专夹保管，一份交客户留存。营业网点办理企业网上银行产生的其它凭证、申请表等资料一并纳入传票管理。

2.企业办理各类企业网上银行柜面申请业务必须到账户开户行办理。非开户行不得受理任何企业网上银行柜面申请业务。

3.注册企业网上银行渠道是指为企业客户开通网上银行渠道服务。企业办理注册企业网上银行渠道业务后，即成为我行企业网上银行注册客户。

4.注册企业账户是指企业客户注册网上银行渠道后，将企业账户注册到企业网上银行渠道中。只有注册账户才能在网上银行渠道上使用。

5.企业网上银行注册行是企业网上银行注册客户的归属管理行。注册行必须是企业客户的开户行，在企业客户办理注册网上银行渠道业务时被系统自动指定。注册行负责企业网上银行注册客户的日常维护工作。企业客户的渠道维护类、证书类、客户资料修改等业务必须由注册行办理。企业注册客户的年服务费由注册行收取。对于原企业网银CIF系统中注册的存量客户，为客户办理关联操作的营业网点被系统自动指定为注册行。

6.企业在我行一个以上经营机构开立结算账户的，可任选一个账户的开户行办理注册企业网上银行渠道业务，并至少为一个在该行开户的账户办理注册企业网上银行账户业务。

7.办理注册企业网上银行账户注册业务必须到需注册账户的开户行办理。

8.企业网上银行客户手续费账户是企业客户指定用于缴纳企业网上银行各种服务费用的账户。手续费账户为企业在我行开立的单位结算账户(不含单位卡)。

9.注册企业网上银行渠道、注册企业账户和证书激活均须录入员和审核员双人操作方可完成。当天未被审核的操作可由录入员自行取消，已审核的操作不可取消。当日已录入未审核的操作，日终时系统自动清除。

10.企业网上银行证书由企业客户根据银行提供的打印在密码信封中的参考号和授权码（以下简称两码信封），自行下载到空白K宝中。

11.网上银行证书的存放介质为K宝。未写入客户证书信息的空白K宝作为一般空白凭证管理。

### 1.2注册

企业网上银行注册业务包括注册企业网上银行渠道、注册企业账户及版本转换等业务操作。其中注册企业网上银行渠道分为注册标准版和普及版企业网上银行。

**1.2.1.注册企业网上银行渠道（标准版）**

（一）开户行在查验企业客户的有关证件及账户真实性后，为客户开通标准版网上银行渠道服务。

（二）注册标准版企业网上银行渠道处理流程

1．企业客户申请注册企业网上银行，须到其待注册账户的开户行办理并提供以下资料：

（1）加盖待注册账户预留印鉴和单位公章，并由企业、单位法定代表人（或授权代理人）签章的《电子银行业务申请表（企业）》；

（2）组织机构代码证原件及加盖公章的复印件，如该客户无组织机构代码证，则提供开立结算账户时所提供的有效证件原件及加盖公章的复印件；

（3）法定代表人有效身份证件原件及复印件，经办人、企业网上银行管理员、操作员的有效身份证件原件及复印件；

（4）法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）；

（5）与我行签订的一式两份《中国农业银行电子银行服务协议》。该协议银行方由网点负责人签字并加盖银行业务公章；企业客户方由法人代表授权代理人（或法人代表）签字，并加盖企业公章。

2．网点柜员受理客户提供的资料后，须进行如下审核：

（1）审核企业提供资料是否齐全，申请表中要素填写是否完整（填写内容不得涂改）；

（2）审核企业提供的证件原件真实性以及与复印件是否一致；

（3）审核企业申请表基本信息与企业提供的资料内容是否一致；

（4）审核注册账户账号、户名、预留印鉴等内容与业务系统及开户时预留银行印鉴是否相符；

（５）审核经办人是否为被授权人本人，被授权人是否为该企业员工；

（６）资料审核无误后在所有留存资料的原件及复印件上加盖审核人员名章。

本规程中所涉及的客户资料审核均参照执行。

3．业务操作

（1）进入“5003企业客户注册渠道”菜单；柜员输入客户证件类型和证件号码；

（2）录入柜员对系统显示的客户信息进行核对，并依据企业提交的《电子银行业务申请表（企业）》录入有关信息；

（3）输入企业网上银行管理员和操作员信息，标准版客户至少设置一名管理员，最多设定两名管理员；标准版操作员可以关联为普及版操作员；

（4）输入企业注册账号、选定账户控制类型等。注册时至少录入一个账户信息，但一次最多只能录入５个账户；单位卡账户注册时须校验磁道信息。

（5）柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章，《电子银行业务注册表（企业）》连同客户提交的资料一起传交审核人员；审核人员进行复核操作，审核提交时须三级主管授权，打印录入柜员传递来的《电子银行业务注册表（企业）》空白部分（一式两联）和记账凭证，《电子银行业务注册表（企业）》（一式两联）加盖审核人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。

4．资料保管

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书及相关资料的复印件由银行作为传票附件留存，《中国农业银行电子银行服务协议》设专夹保管。

**1.2.2注册普及版企业网上银行渠道**

（一）查验企业客户的有关证件及账户真实性后，为客户开通普及版企业网上银行渠道服务。

（二）操作流程

1.企业客户申请注册企业网上银行，须到其待注册账户的开户行办理并提供以下资料：

（1）加盖待注册账户预留印鉴和单位公章，并由企业、单位法定代表人（或授权代理人）签章的《电子银行业务申请表（企业）》；

（2）组织机构代码证原件及加盖公章的复印件，如该客户无组织机构代码证，则提供开立结算账户时所提供的有效证件原件及加盖公章的复印件；

（3）法定代表人有效身份证件复印件，经办人、企业网上银行操作员的有效身份证件原件及复印件；

（4）法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需）；

（5）与我行签订的一式两份《中国农业银行电子银行服务协议》。该协议由网点负责人签章并加盖银行业务公章，一份交给客户,一份交银行保管。

2.网点柜员受理客户提供的资料后，须进行如下审核：

（1）审核企业提供资料是否齐全，申请表中要素填写是否完整（填写内容不得涂改）；

（2）审核企业提供的证件原件真实性以及与复印件是否一致；

（3）审核企业申请表基本信息与企业提供的资料内容是否一致；

（4）审核注册账户账号、户名、预留印鉴等内容与业务系统及开户时预留银行印鉴是否相符；

（5）资料审核无误后在所有留存资料的原件及复印件上加盖审核人员名章。

（三）业务操作

（1）进入“企业客户注册渠道”菜单；柜员输入客户证件类型和证件号码；

（2）录入柜员对系统显示的客户信息进行核对，并依据企业提交的《电子银行业务申请表（企业）》录入有关信息；

（3）输入企业网上银行操作员信息，普及版客户不允许设定管理员；

（4）输入企业注册账户号、选定账户控制类型等。注册时至少录入一个账户信息，但一次最多只能录入５个账户；单位卡账户注册时须校验磁道信息。

（5）柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章，《电子银行业务注册表（企业）》连同客户提交的资料一起传交审核人员；审核人员进行复核操作，审核提交时须三级主管授权，打印录入柜员传递来的《电子银行业务注册表（企业）》空白部分（一式两联）和记账凭证，《电子银行业务注册表（企业）》（一式两联）加盖审核人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。企业操作员根据客户号、操作员本人的证件号码自行设置登录企业网上银行普及版的用户名及密码。

（四）资料保管

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书及相关资料的复印件由银行作为传票附件留存，《中国农业银行电子银行服务协议》设专夹保管。

**1.2.3版本转换**

企业客户可由普及版升级为标准版，升级和转换企业网银版本视同重新开通企业网银渠道（无需再次签订《中国农业银行电子银行服务协议》）。处理流程参照注册标准版企业客户。

注册企业账户

注册企业账户是指账户开户行验证客户有效证件后，将企业账户注册到企业网上银行渠道。

注册企业账户处理流程：

（一）注册企业账户须到待注册账户开户行办理并提供以下资料：

1.加盖企业、单位法定代表人（或授权代理人）签章、待注册账户预留印鉴和单位公章的《中国农业银行电子银行业务申请表（企业）》；

2.法定代表人的有效身份证件原件及复印件、经办人的有效身份证件原件及复印件；

3.法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）。

（二）业务操作

营业网点柜员审核企业客户提供的相关资料，确认无误后执行以下操作：

1.进入“注册企业账户”菜单；柜员输入企业客户证件类型和证件号码;

2.柜员输入账户类型、选定账户控制类型，单位卡账户须校验磁道信息；一次最多只能录入５个账户；

3.柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章，《电子银行业务注册表（企业）》连同客户提交的资料一起传交审核人员；审核人员进行复核，审核提交时须三级主管授权，并打印录入柜员传递来的《电子银行业务注册表（企业）》空白部分（一式两联）和记账凭证，《电子银行业务注册表（企业）》（一式两联）加盖审核人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。

（三）资料保管

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书及相关资料的复印件由银行作为传票附件留存。

### 1.3 证书业务

**1.3.1申请证书**

注册行查验企业客户有效证件后，为客户申请相应管理员/操作员证书。申请成功后生成两码，并打印于两码信封内。

申请证书处理流程：

（一）企业客户申请网上银行证书，须到网上银行注册行办理，申请资料参照注册企业账户时提供的资料。客户在办理“注册企业客户”业务尚未离柜的情况下继续办理申请证书，不须重新提供申请资料。离柜后再办理的，仍须再次提供申请资料。

（二）审核资料（参照注册企业客户处理流程）。

（三）业务操作

1．进入“5009申请证书”菜单；柜员输入机构证件类型、机构证件号码，选中需申请的证书并提交，三级主管授权后方可完成操作。

2.打印《电子银行业务注册表（企业）》两份，交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由银行作为传票留存，第二联作为回单交客户。

3．打印证书的两码信封交给客户。

（四）资料保管

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书及身份证件复印件等作为传票附件留存。

**1.3.2激活证书**

注册行查验客户有效证件后，为其办理管理员/操作员证书的激活。录入完成后须被审核方可生效，审核须三级主管授权。

证书激活处理流程：

（一）客户下载证书成功后必须到网上银行注册行办理证书激活。办理证书激活有以下两种方式：

1．由待激活的网上银行管理员/操作员携带本人有效身份证件原件到注册行办理。注册行须进行联网身份证件核查，并复印身份证件留存。

2. 由企业出具加盖单位预留印鉴、法人代表（或授权人）签名，以及需激活的管理员和操作员本人签名的《激活申请书》办理激活。

（二）业务操作

1．进入“5013激活证书”菜单，选择客户申请激活的管理员/操作员证书并执行激活操作。

2．柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章，《电子银行业务注册表（企业）》连同客户提交的资料一起传交审核人员；审核人员进行复核操作，复核提交时须三级主管授权，打印录入柜员传递来的《电子银行业务注册表（企业）》空白部分（一式两联）和记账凭证，《电子银行业务注册表（企业）》（一式两联）加盖复核人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。

（三）资料保管

客户提交的资料及身份证件复印件等作为传票附件留存。

**1.3.3证书补办**

注册行校验企业客户有效证件，为其进行管理员/操作员证书的补办。

补办证书处理流程：

（一）企业客户办理证书补办业务须到网上银行注册行办理并提供以下资料：

1.加盖企业、单位法定代表人（或授权代理人）签章、待注册账户预留印鉴和单位公章的《电子银行业务申请表（企业）》；

2.法定代表人的有效身份证件复印件、待补办管理员/操作员和经办人的有效身份证件原件及复印件；

3.法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）。

（二）业务操作

营业网点柜员审核企业客户提供的相关资料，确认无误后执行以下操作：

1.进入“补办证书”菜单；柜员输入企业客户证件类型和证件号码、操作员类型及操作员证件类型和证件号码;

2. 本操作须三级主管授权后方可完成，柜员在交易完成之后打印《电子银行业务注册表（企业）》两份，交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由银行作为传票留存，第二联作为回单交客户。注册表打印完成后，系统继续打印证书的两码信封，将两码信封交给客户。

（三）资料保管

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书及相关资料的复印件由银行作为传票附件留存。

**1.3.4证书挂失/解挂**

1.证书挂失/解挂是指营业网点通过校验企业客户有效证件，为其办理企业网上银行管理员/操作员证书的挂失/解挂。

2.证书挂失/解挂客户需到企业网上银行注册行办理，操作流程参照补办证书处理流程。本操作须三级主管授权

3.补打两码

补打两码是指营业网点为企业客户办理管理员/操作员证书两码的补打。本操作须三级主管授权。

补打两码仅适用于柜员现场操作时由于打印机故障、机器故障等导致的两码信封打印失败后的两码补打，如果两码信封已交给客户，则应使用“补办证书”操作。

### 1.4 维护

**1.4.1维护注册企业客户渠道信息**

维护注册企业客户渠道信息是指注册行在查验企业客户有效证件后，对客户注册企业网上银行业务时的渠道信息进行维护。维护企业客户渠道信息的内容包括开通或关闭现金管理、外币业务，修改网银客户名称、证书类型、联系人、联系人电话、手续费账号等。

一、企业客户渠道信息维护处理流程：

（一）企业维护渠道信息须提供以下申请资料：

1．加盖单位公章、预留印鉴并经企业法定代表人（或授权代理人）签章的《电子银行业务申请表（企业）》；

2．法定代表人有效身份证件复印件、经办人有效身份证件原件及复印件；

3．法人授权委托书（经办人为法定代表人时不需要）。

（二）营业网点柜员审核企业客户提供的相关资料，确认无误后执行以下操作：

1. 进入“维护客户注册信息”菜单；柜员输入企业客户证件类型和证件号码，系统校对一致后显示客户的渠道注册信息；

2. 柜员修改客户渠道信息；

3. 三级主管授权；

４. 柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。

（三）资料保管

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书及身份证件复印件等作为传票附件留存。

**1.4.2维护企业注册账户信息**

维护企业注册账户信息是指账户开户行在校验企业客户有效证件后，对注册账户的控制类型、注册账户的名称进行维护；所维护账户必须为客户在受理网点开立的账户。本操作须三级主管授权。

一、注册账户信息维护处理流程：

（一）维护注册账户信息，须到企业网上银行开户行申请，并提供以下申请资料：

1．加盖单位公章、预留印鉴并经企业法定代表人（或授权代理人）签章的《电子银行业务申请表（企业）》；

2．法定代表人有效身份证件复印件、经办人有效身份证件原件及复印件；

3．法人授权委托书（经办人为法定代表人时不需要）。

修改账户控制类型必须提供由账户监管部门出具的相关证明材料。

（二）营业网点柜员审核企业客户提供的相关资料，确认无误后执行以下操作：

1. 进入“5006维护企业注册账户信息”菜单；柜员输入企业客户证件类型和证件号码，系统校对一致后显示注册账户相关信息；

2. 柜员修改客户注册账户信息；

3. 三级主管授权；

４. 柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。

（三）资料保管。

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书、身份证件复印件及账户监管部门出具的相关证明材料等作为传票附件留存。

**1.4.3维护操作人员**

维护操作人员是指注册行在校验企业客户有效证件后，进行增加或删除企业网上银行管理员/操作员的操作。

维护操作人员处理流程

（一）企业注册客户如需维护网上银行管理员/操作员，可到本企业的注册行申请，并提供以下申请资料：

1．加盖单位公章、预留印鉴并经企业法定代表人（或授权代理人）签章的《电子银行业务申请表（企业）》；

2．提供新增企业管理员/操作员信息，并出具相应管理员/操作员的身份证件原件及复印件（删除管理员/操作人员无需提供）；

3．提供法定代表人有效身份证件复印件，经办人有效身份证件原件及复印件；

4．法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）。

（二）营业网点柜员审核企业客户提供的相关资料，确认无误后执行以下操作：

1. 增加操作人员需进入“增加/注销操作人员”菜单；增加操作人员柜员输入企业客户证件类型和证件号码， 系统返回客户信息后选定版本类型，录入新增操作员信息，并选定操作人员类型，提交三级主管授权；

２、注销操作人员需进入“注销操作人员”菜单，柜员输入企业客户证件类型和证件号码、操作员证件类型和证件号码，系统返回待注销操作人员信息，确认注销后提交三级主管授权；

３. 增加/注销操作人员三级主管授权后，柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。

４、增加操作人员后需继续办理申请证书操作，注销管理员时如果客户为单管理员模式，须先增加一个新的管理员后方可注销。

（三）资料保管

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书及身份证件复印件等作为传票附件留存。

**1.4.4普及版操作员登录信息初始化**

如企业普及版操作员忘记登录用户名和密码时，可通过本操作初始化登录信息。

普及版操作员登录信息初始化处理流程：

（一）企业注册客户如需初始化网上银行普及版操作员登录信息，应到注册行申请，并提供以下申请资料：

1．加盖单位公章、预留印鉴并经企业法定代表人（或授权代理人）签章的《电子银行业务申请表（企业）》；

2．提供法定代表人有效身份证件复印件，经办人及相关操作员有效身份证件原件及复印件；

3．法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）。

（二）营业网点柜员审核企业客户提供的相关资料，确认无误后执行以下操作：

1. 进入“体验版客户端登录信息初始化”菜单；柜员输入企业客户证件类型和证件号码，操作员证件类型和号码；柜员核对系统返回操作员信息；

2. 柜员选择企业客户待初始化操作员后提交初始化；

3. 三级主管授权后，柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。

（三）资料保管

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书及身份证件复印件等作为传票附件留存。

**1.4.5存量客户关联操作**

在原企业网上银行CIF系统中注册的存量客户，到网点办理企业网上银行业务时，必须先进行存量客户关联操作，然后才能办理其它有关业务。存量客户关联操作须到开户行办理，如在多个网点开户的，由客户任选一个开户行。

存量客户关联操作流程：

（一）进入“5059存量客户关联交易”菜单；柜员输入客户网银客户号、注册账号、证件类型及证件号码；

（二）柜员核对输入信息后提交，并核对系统返回的企业网银客户名称是否正确;

（三）如果客户名称正确，提交三级主管授权并打印记账凭证作为传票。

### 1.5注销

**1.5.1暂停/注销网银渠道**

暂停/注销网银渠道是指注册行在查验客户有效证件后，为企业客户暂停/注销网上银行渠道。

暂停/注销网银渠道处理流程：

（一）企业客户暂停/注销网银渠道，须到注册行办理并提供以下材料：

1.加盖单位公章及注册账户预留印鉴和企业法定代表人（或授权代理人）签章的《电子银行业务申请表（企业）》；

2.法人有效身份证件复印件、经办人有效身份证件原件及复印件；

3.法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）。

（二）营业网点柜员负责审核企业客户提供的相关资料、证件的真实性、完整性，确认无误后执行以下操作：

1. 进入“5032暂停/注销渠道”菜单；柜员输入企业客户证件类型和证件号码，显示待暂停/注销渠道的客户资料；

2. 检查无误后，进入“暂停/注销渠道”菜单；柜员输入企业客户证件类型和证件号码，渠道类型和操作标志;

3. 三级主管授权；

4. 柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。

（三）资料保管

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书、身份证件复印件作为传票附件留存。

**1.5.2恢复网银渠道**

恢复网银渠道是指注册行在查验客户有效证件后，为企业客户恢复被暂停的网上银行渠道。

恢复网上银行渠道处理流程

（一）企业客户恢复网上银行渠道，须到注册行办理，提供的资料参照暂停/注销网银渠道时提供的资料。

（二）营业网点柜员负责审核企业客户提供的相关资料、证件的真实性、完整性，确认无误后执行以下操作：

1. 进入“5033恢复渠道”菜单；柜员输入企业客户证件类型和证件号码，渠道类型；

2. 三级主管授权；

3. 柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。

（三）《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书、身份证件复印件作为传票附件留存。

**1.5.3注销企业注册账户**

注销企业注册账户是指注册行在校验企业客户有效证件后，为企业客户注销网上银行渠道的注册账户。

注销企业注册账户处理流程

（一）企业客户注销企业注册账户，须到注册账户开户行办理，提供的材料参照暂停/注销网银渠道时提供的资料。

（二）营业网点柜员审核企业客户提供的相关资料，确认无误后执行以下操作：

1. 进入“5034注销注册账户”菜单；柜员输入企业客户证件类型和证件号码，显示待注销账户的客户信息及注册账户信息；

2. 选择待注销账户，确认注销后提交三级主管授权；

3. 柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》并加盖柜员人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为本人传票留存，第二联作为回单交客户。

（三）注销账户前应检查此账户是否有代收、代付、集团理财等业务，有此类业务的应先予以解除，再进行注销；注销最后一个账户后网上银行渠道自动注销。

（四）资料保管

《电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书、身份证件复印件作为传票附件留存。

### 1.6 查询

**1.6.1查询**：包括客户查询和银行内部查询。客户查询是由客户主动发起的，在注册行申请查询注册企业客户渠道信息等；银行内部查询是银行内部人员根据工作需要，经相关授权后发起的有关客户信息查询。银行内部查询仅适用于司法协查、业务开展需要等情形，我行对企业客户的相关信息负有保密义务。

查询的主要内容包括客户注册渠道信息、注册账户信息、证书信息、操作人员信息、代收代付业务、查询下载代收授权账号、个人企业查询本人或企业授权账号、集团理财分公司查询授权信息以及客户历史明细、柜员操作流水等。

一、客户申请办理有关信息查询的处理流程

（一）客户申请办理有关信息查询，须到网上银行注册行办理，提供以下材料：

1．加盖单位公章组织机构代码证的复印件（如企业没有组织机构代码证，则需提供开立结算账户时提供的有效证件复印件）；

2．法定代表人有效身份证件复印件，经办人有效身份证件的原件及复印件；

3.法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）。

（二）营业网点柜员负责审核企业客户提供的相关资料、证件的真实性、完整性，确认无误后执行以下操作：

1.进入“客户查询”菜单，选择客户申请查询的不同子菜单，按提示输入有关要素。

2.二级主管授权。

3.完成信息查询，并打印《电子银行业务综合信息表（企业）》提交客户。客户提供的资料无需留存。

**1.6.2银行内部查询的处理流程**

（一）查询单位提供查询申请。包括经本行或上级保卫部门签章的司法协查通知书、介绍信和工作证件或行内有关部门的查询申请书，查询申请书必须有部门负责人签字并加盖部门公章。

（二）柜员审查资料。柜员负责审核相关单位或部门提供的相关资料、证件的真实性、完整性，确认无误后执行以下操作：

1.进入“内部查询”菜单，选择申请查询的不同子菜单，按提示输入有关要素。

2.经系统校验后，二级主管授权，完成信息查询。

### 1.7 复核和取消操作

**1.7.1复核**

部分业务操作由录入员录入后必须经审核人员复核方正式生效。

审核操作处理流程

（一）录入柜员完成了需要复核的录入操作后，复核柜员进入“5015复核录入信息”菜单进行复核。依提示输入：机构证件类型、机构证件号码。

（二）系统显示出该企业当前需要复核通过的操作信息，包括：“企业客户注册网银渠道”、“注册企业账户”、“激活证书”三种需复核的操作。复核柜员对照申请表进行复核。

（三）柜员复核无误后确认并打印《电子银行业务注册表（企业）》空白部分（一式两联）和记账凭证，《电子银行业务注册表（企业）》（一式两联）加盖复核人名章后交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由录入员作为传票留存，第二联作为回单交客户。

**1.7.2取消**

柜员录入的操作指令在未被复核前可由录入人员自行取消。

取消操作处理流程

（一）需要取消已录入但尚未被复核的操作指令时，原录入柜员进入“5016取消录入信息”菜单进行取消。

（二）系统根据柜员输入的信息，显示符合要求的待取消操作列表，柜员选择确认后予以取消。取消成功后，系统将自动打印记账凭证。

## 第二章 企业网上银行业务处理

### 2.1代付业务

**2.1.1开通代付业务**

代付账户开户行为企业客户开通网上代付业务后，企业可通过网上银行向个人支付工资、奖金，投资本金和利息，个人债权转让收益，证券交易结算资金，期货保证金，继承赠与款项，保险理赔与退保，纳税退还，农副产品销售收入，公务报销以及其它款项。

企业通过网上银行代付工资、奖金时应从企业客户的基本结算账户支付，并且须设定年工资总额。

企业办理代付业务必须到代付账户开户行办理。

具体处理流程如下：

（一）企业客户向账户开户行申请开通网上银行代付业务，须提供以下资料：

1、加盖单位公章、注册账户预留印鉴和企业法定代表人（或授权代理人）的签章的《中国农业银行网上银行代理业务申请表（企业）》；

2、法定代表人有效身份证件复印件，经办人的有效身份证件原件及复印件；

3、法人授权委托书（法定代表人办理无需提供）；

4、加盖单位公章和企业法定代表人（或授权代理人）的签章的《中国农业银行网上代付服务协议》；

5、企业申请开通证券结算资金、期货保证金、保险理赔与退保、纳税退还等业务类别的，客户须提供书面证明材料。

（二）审核资料

开户行负责审核企业注册账户预留印鉴及提供资料的真实性、完整性。审核申请资料无误后，为代付业务指定的结算账户生成94账号（每个代付类型对应一个94账号），并填写到代理业务申请表中。

（三）业务操作

1、开户行柜员进入“5017开通代付业务”菜单，根据客户填写的代理业务申请表，依界面提示输入以下要素：机构证件类型、机构证件号码，提交成功后进入代付业务详细信息录入界面。

２、进入代付业务详细信息录入界面后，根据界面提示选定业务类别、账户类别；录入单笔转账限额、代付账号、 代付94账号，其中：

如果业务类别选择的是“工资、奖金”类别，则增加一项输入要素：工资总额限额，系统自动校验代付账号是否为企业基本账户，同时代付94账号必须输入，不允许为空；

　　如果业务类别中选择的是“自定义业务”类别，则增加一项输入要素：自定义业务类别说明，自定义业务类别说明不允许为空；

如果代付94账号为空，则只开通单笔代付，否则单笔与批量同时开通。

３、录入完成提交三级主管授权后方可完成操作。成功开通代付后开户行打印一式两份《电子银行业务注册表（企业），》交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联作为传票留存，第二联作为回单交客户。

（四）资料保管

《中国农业银行网上银行代理业务申请表（企业）》、法人授权委托书及相关资料的复印件由银行作为传票附件留存，《中国农业银行网上代付服务协议》专夹保管。

**2.1.2修改代付业务**

营业网点对已开通网上银行代付业务的企业的单笔转账限额或工资总额限额进行修改。本操作须三级主管授权。

修改代付业务处理流程：

（一）客户修改代付业务，须向网上银行代付账户开户行提供以下资料：

1、加盖单位公章、注册账户预留印鉴和企业法定代表人（或授权代理人）的签章的《网上银行代理业务申请表（企业）》；

2、法定代表人有效身份证件复印件、经办人的有效身份证件原件及复印件；

3、法人授权委托书（法定代表人办理无需提供）；

（二）审核资料

开户行负责审核企业注册账户预留印鉴及提供资料的真实性、完整性。

（三）业务操作

1、开户行柜员进入电子银行信息系统“5018修改代付”菜单，输入：机构证件类型、机构证件号，并依据客户申请表对单笔转账限额、工资总额等信息进行修改。

2、修改完成后提交，提交时需三级主管授权，完成修改代付业务操作后，开户行打印一式两份《电子银行业务注册信息表（企业）》，交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联作为传票留存，第二联作为回单交客户。

（四）资料保管

《网上银行代理业务申请表（企业）》、法人授权委托书及身份证件复印件等作为传票附件留存。

**2.1.3删除代付业务**

1.删除代付业务是指营业网点对已开通网上银行代付业务的企业删除某类代付业务或代付功能。

2.删除代付业务处理流程参照修改代付业务处理流程。

### 2.2代收业务

**2.2.1开通代收业务**

代收账户开户行为企业客户开通网上银行代收业务可实现从已授权的客户结算账户中扣划款项到本企业代收账户的功能。代收类别包括水费、电费、通讯费、有线电视费、税费、煤气费、以及自定义业务。

开通代收业务处理流程：

（一）客户申请开通网上银行代收业务，须向网上银行代收账户开户行提供以下资料：

1．加盖单位公章、注册账户预留印鉴和企业法定代表人（或授权代理人）签章的《网上银行代理业务申请表（企业）》；

2．法定代表人效身份证件复印件，经办人的有效身份证件原件及复印件；

3．法人授权委托书（法定代表人办理无需提供）；

4．加盖单位公章和企业法定代表人（或授权代理人）签章的《中国农业银行网上收款服务协议》；

5．企业开通代收业务的相关证明材料。

（二）审核资料

开户行审核企业的申请资料无误后，根据申请表为该企业申请开通的代收业务类别生成94账号（每一类代收业务必须对应一个94账号）填写到申请表中。

（三）业务操作

1.开户行柜员进入“5020开通代收业务”菜单，根据代收业务开通申请表信息，输入以下要素：机构证件类型、机构证件号码，提交成功后进入代收业务详细信息录入页面。

2.根据页面提示录入以下要素：业务类别、个人单笔转账限额、企业单笔转账限额、代收账号、代收94账号。其中，如果业务类别中选择的是“自定义业务”类别，则增加一项输入要素：自定义业务类别说明，且该种类只对此客户有效。

3. 录入完成提交三级主管授权后方可完成操作。开通代收业务后开户行打印《电子银行业务注册表（企业）》两份，交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由银行作为传票留存，第二联作为回单交客户。

（四）资料保管

《网上银行代理业务申请表（企业）》、法人授权委托书及相关资料的复印件由银行作为传票附件留存，《中国农业银行网上收款服务协议》专夹保管。

**2.2.2修改代收业务**

营业网点对已开通网上银行代收业务的企业进行单笔代收限额的修改。本操作须三级主管授权。

修改代收业务处理流程：

（一）客户修改代收业务，须向网上银行代收账户开户行提供以下资料：

1．加盖单位公章、注册账户预留印鉴和企业法定代表人（或授权代理人）签章的《网上银行代理业务申请表（企业）》；

2．法定代表人有效身份证件复印件，经办人的有效身份证件原件及复印件；

3．法人授权委托书（法定代表人办理无需提供）。

（二）审核资料

开户行负责审查企业客户注册账户的预留印鉴及所提供资料的真实性、完整性。

（三）修改代收业务

1.开户行柜员进入电子银行信息系统“5021修改代收业务”菜单，输入以下要素：机构证件类型、机构证件号码，提交成功后进入代收业务修改界面。根据页面提示修改个人单笔转账限额。

２. 录入完成提交三级主管授权后方可完成操作修改代付业务后开户行打印《电子银行业务注册表（企业）》两份，交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由银行作为传票留存，第二联作为回单交客户。

（四）资料保管

《网上银行代理业务申请表》、法人授权委托书及身份证件复印件等作为传票附件留存。

**2.2.3删除代收业务**

1.删除代收业务是指营业网点对已开通网上银行代收业务的企业删除某类代收业务或代收功能。

2.删除代收业务处理流程参照修改代收业务处理流程。

**2.2.4增加代收业务授权账号**

一、增加代收业务授权账号（单笔）

增加代收业务授权账号（单笔）是指营业网点为个人提供增加授权账号的服务，供已开通网上银行代收业务的企业对其进行扣款。

新增代收业务授权账号（单笔）处理流程

（一）客户申请办理委托扣缴业务，需到营业网点办理账户授权申请，申请时需提供以下资料：

1．个人客户应持身份证件和账户凭证原件（银行卡或存折）到任意网点填写《中国农业银行网上银行划款授权书》一式两份。

2．企业客户应向授权账户开户行提供加盖了授权单位公章、账户预留印鉴以及经法人或授权代理人签章的《中国农业银行网上银行划款授权书》；法人有效身份证件复印件、经办人员有效身份证件原件和复印件；法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）。

（二）审核资料

对于个人客户，受理行必须核对客户身份证件与账户户名是否一致，并验证账户密码。

对于企业客户，开户行须验证企业填写的被授权账号与系统中是否一致；授权账户的账号、户名与业务系统以及预留印鉴卡的内容是否相符，加盖的印章是否无误。

（三）业务操作

1.柜员进入电子银行业务信息系统“增加代收授权账号”菜单，依界面提示输入以下要素：客户类型（个人或企业）、企业代收代码、证件类型、证件号码，提交成功后进入增加代收授权账号业务详细信息录入页面。

2.在代收授权账号业务详细信息录入页面，根据客户类型输入不同的授权账号信息。

（1）客户类型为个人时，依画面提示输入以下要素：工作电话、家庭电话、手机、授权账号及账户密码。

（2）客户类型为企业时，依画面提示输入以下要素：联系人证件类型、联系人证件号码、联系人名称、联系人工作电话、单位传真电话、联系人手机、合同信息、授权账号。

3.录入完成后提交三级主管授权，授权账户增加成功后打印《电子银行业务注册表（企业）》两份。交个人客户签字确认；交企业客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认。第一联由银行作为传票留存，第二联作为回单交客户。

（四）资料保管

《中国农业银行网上划款授权书》、法人授权委托书及身份证件复印件等作为传票附件留存。

二、批量增加代收业务授权账号

批量增加代收业务授权账号是指营业网点为已开通网上银行代收业务的企业提供批量增加授权账号的服务。该操作仅适用于公共服务型企业，如自来水公司、电力公司、天然气公司等，或资信很好的企业，如大型保险公司等。各行开办批量增加代收业务授权账号业务须经一级分行电子银行业务管理部门审批同意。本操作须三级主管授权。

批量增加代收业务授权账号的处理流程

（一）批量增加代收业务授权账号，代收的企业客户应在企业网上银行代收账号开户行办理，并提供下列资料：

1．加盖单位公章、注册账户预留印鉴和企业法定代表人（或授权代理人）的签章的《网上银行代理业务申请表（企业）》；

2．法定代表人有效身份证件复印件，经办人的有效身份证件原件及复印件；

3．法人授权委托书（法定代表人办理无需提供）；

4．证明代收企业和客户之间代收关系的相关证明文件（或协议等）的原件及复印件（该证明材料须明确指出我行作为代理扣款的银行）。

（二）营业网点审核客户提供的相关资料，对客户提供的账户印鉴进行真实性校验，确认无误后执行以下操作：

1．将客户提交的代收业务授权账号文件上传到报表服务器，代收业务授权账号文件的格式应为：代收代码、账号、户名、证件类型、证件号码、联系电话、记录状态，其中记录状态为1或0（1为新增，0为注销），要素之间用半角逗号或空格分隔。上传文件可用Excel进行编辑，然后另存为CSV(逗号分隔)类型，也可直接用文本文件编辑工具按规范编辑生成.TXT文本(逗号分隔)。

２、柜员进入“批量增加代收业务授权账号”菜单，输入上传到报表服务器的代收业务授权账号文件名称，提交后系统判断文件是否符合要求；

３.完成批量信息的上传处理后，三级主管授权后授权账户增加成功，并打印《电子银行业务注册表（企业）》交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由银行作为传票留存，第二联作为回单交客户。

（三）资料保管

《网上银行代理业务申请表（企业）》、法人授权委托书及相关资料复印件作为传票附件留存。企业与客户之间代收关系的证明文件原件交还客户，复印件专夹保管。

三、删除代收业务授权账号

删除代收业务授权账号是指营业网点为个人/企业提供删除代收业务授权账号的服务。删除代收业务授权账号处理流程参照新增代收业务授权账号（单笔）的处理流程。

### 2.3 批量转账

批量转账是指通过上传批量文件实现企业客户完成多笔资金划转。

一、开通批量转账业务处理流程：

（一）企业客户申请开通网上银行批量转账业务，须向注册账户开户行提供以下资料：

1、加盖单位公章、注册账户预留印鉴和企业法定代表人（或授权代理人）的签章的《网上银行批量转账业务申请表（企业）》；

2、法定代表人有效身份证件复印件，经办人的有效身份证件原件及复印件；

3、法人授权委托书（法定代表人办理无需提供）；

（二）审核资料

开户行负责审核企业客户预留印鉴及所提供资料的真实性、完整性。审核申请材料无误后，为批量转账指定的结算账户生成94账号，填写到批量转账业务申请表中。

（三）业务操作

1．开户行操作员根据客户填写的批量转账业务申请表，进入电子银行信息系统“开通批量转账”菜单，依页面提示输入以下要素：机构证件类型、机构证件号码，

２、提交成功后进入开通批量转账详细信息录入页面，根据页面提示录入以下要素：批量转账账号、 94账号。

３、录入完成后提交三级主管授权方可完成操作。交易成功后开户行打印一式两份《电子银行业务注册表（企业），》交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联作为传票留存，第二联作为回单交客户。

（四）资料保管

《网上银行批量转账业务申请表（企业）》、法人授权委托书及相关资料的复印件由银行作为传票附件留存。

删除批量转账业务处理流程参照开通批量转账业务处理流程。

### 2.4集团理财

一、集团理财是指为母（总）公司企业网上银行注册客户提供的，由母（总）公司通过网上银行对已授权的子（分）公司账户进行相关信息查询、集团划拨、用分公司账户对外支付等操作。

子（分）公司可将其账户使用权限授予母（总）公司，授权级别分别为：

0－无授权

1－查询

2－上划和下拨

3－分公司之间调拨

4－用分公司账户对外支付

授权级别之间是涵盖关系，较高授权级别涵盖较低授权级别权限

二、业务开通

母（总）公司开通集团理财功能必须由子(分)公司到拟授权账户的开户行申请，将账号授权给母（总）公司。

（一）授权申请

1.子（分）公司必须持有关证件到账户开户行申请账户授权。办理集团理财申请的子（分）公司不必须是企业网上银行注册客户。

子（分）公司申请授权须提供如下资料：

（1）加盖单位公章、注册账户预留印鉴和企业法定代表人（或授权代理人）签章的《网上银行集团理财业务申请表》；

（2）法定代表人有效身份证件复印件，经办人有效身份证件原件及复印件；

（3）法人授权委托书（经办人为法定代表人的无需提供）。

2.资料审核

网点柜员受理客户提供的资料后，须进行如下审核：

（1）审核企业提供资料是否齐全，申请表中要素填写是否完整（填写内容不得涂改）；

（2）审核企业提供的证件原件真实性以及与复印件是否一致；

（3）审核企业申请表基本信息与企业提供的资料内容是否一致；

（4）审核注册账户账号、户名、预留印鉴等内容与业务系统及开户时预留银行印鉴是否相符；

（5）资料审核无误后在所有留存资料的原件及复印件上加盖审核人员名章。

3.柜员操作

审核完毕，确认无误后执行以下操作：

（1）选择“子公司申请授权”菜单，根据界面提示输入母（总）公司、子（分）公司证件类型和证件号码，及子公司账户账号，系统校验相关信息的一致性。

（2）提交成功后录入子（分）公司授权账号和授权级别，并提交三级主管授权。

（３）子（分）公司增加授权关系成功后，打印《电子银行业务注册表》交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由银行作为传票留存，第二联作为回单交客户。

4.资料保管

《网上银行集团理财业务申请表》、法定代表人授权委托书、法定代表人、经办人有效身份证件复印件作为传票附件留存。

（二）授权撤销

子（分）公司必须持有关证件到账户开户行申请撤销账户集团理财授权信息。所需要资料同集团理财授权申请环节。

审核完毕，确认无误后执行以下操作：

1．进入“子公司撤销授权”菜单，选择按子公司撤销或按账号撤销

2．输入子（分）公司证件类型和证件号码、子（分）公司账号、母（总）公司证件类型和证件号码，系统校验相关信息的一致性；

3．验证通过后，提交三级主管授权，撤销子（分）公司账户的集团理财授权信息；

4．柜员打印《电子银行业务注册表》交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由银行作为传票留存，第二联作为回单交客户。

资料保管参照授权申请环节。

（三）授权修改

子（分）公司必须持有关证件到账户开户行申请变更账户授权信息。所需需资料同集团理财授权申请开通环节。

审核完毕，确认无误后执行以下操作：

1．选择“子公司变更授权”菜单；

2．输入子（分）公司证件类型和证件号码、母（总）公司证件类型和证件号码，系统校验相关信息的一致性；

3．验证通过后，输入变更子（分）公司授权账户的新授权级别，录入完成后提交三级主管授权；

4．柜员打印《电子银行业务注册表》交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由银行作为传票留存，第二联作为回单交客户。

资料保管参照授权申请环节。

### 2.5现金管理

一、网上银行现金管理是指通过网银渠道为我行现金管理客户提供的现金管理账户查询、资金归集关系查询、上存资金查询等功能性操作。

资金归集

（一）现金管理账户余额查询是指查询在网银系统登记开通的现金管理账户的资金余额。

（二）现金管理账户明细查询是指查询在网银系统登记开通的现金管理账户的明细信息。

（三）资金归集关系查询是指查询在网银系统登记并授权给本集团内进行资金归集的现金管理账户的归集参数信息。

（四）上存资金余额查询是指查询一个或多个选定账户向上级账户上存资金的余额。

（五）下级上存资金余额查询是指查询选定的账户下所有下级账户上存的余额合计。

业务规则

申请开通网上银行现金管理功能，须为中国农业银行现金管理客户。

业务开通

（一）受理申请

客户申请开通企业网上银行现金管理功能，须提供如下材料：

1、加盖待注册账户预留印鉴和单位公章，并由企业、单位法定代表人（或授权代理人）签章的《电子银行业务申请表（企业）》；

2、分支机构（子公司）或关联单位开出的《中国农业银行网上银行企业分支机构现金管理授权书》。

如果客户未注册企业网上银行渠道，可在注册渠道同时开通现金管理功能。另需企业网上银行注册所需资料（参见企业客户业务申请受理操作）。

（二）资料审核

开户行审核的具体操作参照网银企业客户注册业务，审核无误后，加盖开户行业务公章和经办人员名章，。

（三）增加现金管理授权关系操作

1、进入“增加现金管理授权关系”界面增加现金管理授权关系。

2、输入上级机构网银客户号，系统校验相关信息的一致性后进入授权账号输入界面。

3、输入待增加下级授权账号，提交时需三级主管授权，打印《电子银行业务注册表》交客户加盖公章确认，或者由法定代表人（或授权代理人）或经办人签字确认，第一联由银行作为传票留存，第二联作为回单交客户（下同）。

如果客户未注册企业网上银行渠道，开户行先为客户注册企业网上银行渠道，再进行增加现金管理授权关系操作。

（四）删除现金管理授权关系

1，进入“删除现金管理授权关系”界面进行现金管理功能的开通维护。

2、输入上级机构网银客户号，系统校验相关信息的一致性后进入授权账号输入界面。

3、输入待删除下级授权账号，提交完成操作，打印凭证同上。

（五）查询现金管理授权关系

选择“企业客户信息维护”菜单，进入“查询现金管理授权关系”面显示已授权的现金管理授权关系。

（六）维护现金管理授权关系

1、选择“企业客户信息维护”菜单，进入“维护现金管理授权关系”界面系统自动联动到现金管理授权关系查询界面。

2、按“ESC”或“+”进入“维护现金管理授权关系”界面，输入新授权账号。提交完成操作，打印凭证同上。

### 2.6预约业务

一、预约业务是指为网上银行企业注册客户提供的，由客户通过网上银行发起的签发银行汇票、银行本票或提取现金申请，开户行遵照有关规定，按客户预定的时间和要求为客户提供相应服务的业务。

二、业务处理

网上银行预约业务需要落地处理，即客户在网上提交预约业务信息后，由网点柜员调用“现金管理子系统”的相关交易完成业务处理（参见落地业务处理），

业务规则

1、通过网上银行办理预约业务的资金账户，必须是网上银行企业客户的注册账户。

2、客户通过网上发起的预约业务，其账务处理、资金清算纳入现金管理子系统完成。

3、柜员应将客户通过网上银行发起的电子指令，打印在现金管理子系统中统一使用的《中国农业银行落地业务凭证》（一式三联，现金管理子系统用）上，并进行相应的后续处理。

### 2.7 投资理财

一、定期存款

（一）活期存款转定期

1.通过本功能可以将企业网上银行单位结算账户中的活期存款转为定期存款。支持单位活期结算账户（即支票户），支持人民币和外币。

2.若客户需要质押，可出具相关资料到柜面打印“定期存款开户证实书”。在柜面打印定期存款开户证实书后，该笔定期存款不可再通过企业网上银行操作，转由柜面渠道受理。

（二）定期存款转活期

通过本功能可以将未打印单位定期存款开户证实书的定期存款在网银端转为活期存款。

通知存款

（一）活期存款转通知存款

1.通过该交易将客户指定金额的活期存款转存为通知存款。支持单位活期结算账户（即支票户）。支持人民币和外币。

2. 在网银渠道建立的通知存款为无凭证通知存款，可到柜面打印“单位通知存款开户证实书”。如在柜面打印通知存款开户证实书将终止在网银进行的后续操作，转为柜面受理。

（二）建立通知

通过该交易对无凭证通知存款建立支取通知，同一笔通知存款，一天只能建立一笔通知，如要建立其他金额通知，可先取消已建立通知，再重新建立通知。

（三）通知存款转活期

通过该交易支取无凭证的通知存款。

（四）取消通知

通过该交易可以在撤销网银渠道已建立的无凭证通知。

（五）查询通知存款

通过该功能查询企业网上银行注册账户下所有通知子账户信息，选择任意一通知子账户可联动进行建立通知、取消通知和通知存款转活期操作。

### 2.8外币业务

一、企业网上银行外币业务主要包括托收业务、外币汇款业务、结售汇、信用证业务。

功能简介

外币托收业务包括跟单进口代收查询、跟单出口托收查询、光票托收查询等。

外币汇款业务包括外汇汇出汇款查询、外汇汇入汇款查询等。

外币结售汇包括结汇申请、售汇申请、结售汇交易查询等。

外币信用证业务包括进口开证查询、进口信用证来单查询、出口信用证查询、出口信用证交单查询等。

企业网上银行结售汇业务处理

网上银行外币结售汇业务处理通过BIBS综合业务处理系统实现，并需落地处理。网上银行外币结售汇落地业务是指网上银行企业客户在网上发起结售汇，需由人工继续参与处理才能够完成的结售汇转账业务。（参见落地业务处理流程）

客户使用网上银行办理结汇业务时，须按照中国国家外汇管理局的规定向银行提供有效单据，由银行按照规定进行审核。

### 2.9落地业务处理

一、网上银行落地业务是指企业网上银行客户在网银端发起的需人工继续参与处理才能够完成的业务，包括转账、预约和结售汇业务。

二、网上银行发起的转账和预约落地业务处理在ABIS综合业务处理系统中处理；网上银行发起的结售汇落地业务在BIBS综合业务处理系统中处理。

三、落地业务经办行

落地业务经办行负责定时对落地业务进行处理。落地业务经办行除各级分行指定的营业机构外，一般为企业网上银行转出账户的开户行。

四、落地业务交易信息

客户在网上银行发起的落地交易信息记录是柜员在ABIS系统和BIBS系统中进行落地业务处理的有效依据。柜员根据交易信息记录打印的结果处理落地业务。

五、落地业务责任人

落地业务的处理由经办行柜员主动发起，经办行应至少指定一名柜员负责定时接收网上银行落地业务交易信息，并进行相关的会计处理。

处理时限要求

（一）经办行柜员工作日内处理落地业务的次数不得少于4次，每次处理业务的时间间隔不得超过两个小时，并应与落地后续处理的时间（如同城交换时间、联行发送时间）衔接。每天在同城交换和联行发报前柜员必须再做一次落地业务处理。

（二）柜员在节假日后第一个工作日到岗后应立即登陆新一代综合业务系统，处理落地业务。

（三）如客户或监控通知有加急业务需要办理，柜员应立即进行处理。否则给客户造成的损失由经办行负责承担。

转账落地业务状态定义

经办行柜员在处理完每笔落地业务后，应根据系统定义对落地业务状态及时进行修改。系统对落地业务状态的定义为：

（一）未受理：如柜员尚未进行落地业务处理请求， 则状态显示为“未受理”，此状态为落地业务初始状态，柜员无法改变。客户在客户交易系统中可查询到交易的对应业务状态为“待处理”。

（二）正在处理：如柜员已进行落地业务处理请求，在还未进行更改落地业务状态前，则状态显示为“正在处理”，此状态为落地业务的中间状态。客户在客户交易系统中可查询到交易的对应业务状态为“正在处理”。

（三）处理成功：如柜员已处理完成落地业务，凭证打印无误且联动扣款成功，则柜员设置落地业务状态为“处理成功”，此状态为落地业务的最终状态。客户在客户交易系统中可查询到交易的对应业务状态为“已处理”。

（四）处理失败：如柜员已经请求处理落地业务，但因各种原因（如账户余额不足、账户冻结、银行卡密码错、收款方账户不明确等）终止后续处理，则柜员设置落地业务状态为“处理失败”，并在备注信息栏中填注失败原因，此状态为落地业务的最终状态。客户在客户交易系统中可查询到交易的对应业务状态为“人工交易失败”。

（五）交易取消：如柜员在请求处理落地业务之前，客户申请撤销该笔落地业务，则柜员将落地业务状态改为“交易取消”，备注栏中应有取消原因，此状态由柜员设定，为落地业务的最终状态。客户在交易系统中可查询到交易的对应业务状态为“人工交易失败”。

转账落地业务凭证使用

网上银行落地业务使用专用转账凭证，一式四联。四联凭证的上半联套打业务信息，借方凭证下半联打印记账信息。网上银行转账凭证必须由电脑打印，手工填制无效。

第一联 付款通知，由落地业务经办行加盖业务公章后交给客户的回单；

第二联 借方凭证，由落地业务经办行作为从转出方账户转出款项的依据；

第三联 贷方凭证，由落地业务经办行作为业务处理依据；

第四联 转入方收款通知。

转账业务落地业务处理基本流程

（一）转账业务落地业务处理基本流程

|  |
| --- |
| 1、开户行柜员请求处理落地业务（0051交易） |

|  |
| --- |
| 2、打印落地信息凭证  （一式四联） |

|  |
| --- |
| 3、联动扣款  （企业2584交易） |

|  |
| --- |
| 4、打印账户扣款信息  （在第一联借方凭证的下半联） |

|  |
| --- |
| 5、落地业务状态更新  （0053交易） |

|  |
| --- |
| 6、后续业务处理 |

（二）请求处理落地业务

柜员通过0051交易请求处理落地业务，输入“落地业务类型”（ A1-个人、A2-企业、Z0-所有）、“发起渠道类型”（A-网银、B-自助、Z-所有）、起始日期（如直接回车则显示系统当前日期）、前置流水号（13位，如输0则默认为当前第一笔未处理的网上银行落地业务），回车后系统显示需要处理的落地交易信息。

（三）打印落地交易信息

系统提示是否打印落地交易信息，柜员选“是”，打印一式四联的落地业务凭证（套打，落地交易信息打印在凭证的上半联）。

（四）扣款

打印落地凭证后，系统会自动联动到扣款交易画面，提示柜员对落地交易进行账户扣款。

在客户没有主动提出撤单的情况下，柜员请求处理落地业务时必须做联动扣款交易，不得中途强行退出联动交易。

企业客户扣款界面（2584交易-企业转账及汇款）:系统自动写入付款方账号、金额（均不能修改），柜员将款项从付款人账号转入92过渡账户。

（五）打印账户扣款信息

系统提示是否打印记账凭证，柜员选“是”，同时将已打印好的落地业务凭证第二联（借方凭证）放入打印机，打印记账信息在下半联。

（六）落地业务状态更新

打印完记账凭证，系统提示柜员对落地业务状态进行更新，联动到0053交易画面：

落地业务类型、发起渠道类型、前置流水号：默认为柜员正在处理的交易信息；

业务状态（处理成功、处理失败和交易取消）：柜员选择正确的业务处理状态；

备注信息：如业务状态选处理失败或交易取消，柜员应在此输入原因。

落地业务状态更新后，应选“1”进行确认提交。

（七）后续业务处理

柜员对落地交易信息处理完毕，如属于农行系统内落地业务，则需要做跨中心汇兑处理；如涉及跨行业务，还应将有关凭证传递到联行柜，由联行柜员将资金汇划到收款方开户银行。

①企业落地业务还应选择进行91、92对转处理，打印过渡记账凭证一式两联，连同网上银行转账凭证第一至四联交复核人员。

②复核人员审核无误并在第一、二联上签章后，将网上银行转账凭证第一、二联退网上银行落地业务处理柜员，由该柜员将回单联专夹保管并退客户，第二联作记账凭证。一式两联过渡记账凭证和网上银行转账凭证第三、四联一并交联行柜办理相关业务处理的柜员进行后续处理。

③联行业务处理柜员审查相关凭证无误后，在一联过渡记账凭证上签章，并退网上银行落地业务处理柜员，由该柜员视其办理业务企业业务情况，将其过渡记账凭证作记账凭证或作记账凭证附件。同时选择“92借记过渡”交易，将款项从过渡账户转入有关账户。

网上银行转账凭证第三、四联按同城票据交换和联行业务有关规定处理后，作贷方票据提出交换或联行记账凭证附件，过渡记账凭证作同城票据交换记账凭证附件或联行记账凭证附件。

业务信息审核、凭证复核

经办柜员应对落地业务信息（凭证上半联）进行审核，审核内容主要包括以下方面：

（一）收款方账号、户名是否齐全；

（二）转出方为单位，所汇款项是否符合现金管理规定；

（三）款项来源与用途是否符合规定。

如发现有误或不符合有关规定，应在已打印业务信息的各联凭证上加盖“作废”章，并由坐班主任审核盖章后，将该笔业务返回的落地业务处理状态改为“人工交易失败”，并在凭证和信息备注栏中注明原因。审核后作废的凭证随当日传票装订。

经办行要加强对网上银行落地业务的监督，配置复核人员。复核人员应复核网上银行转账凭证，重点对凭证上的转入方、转出方信息及金额、账号等会计要素与电脑记录进行核对，复核后应在第二、三、四联上加盖名章。如发现序号前有“补打”字样的借方凭证，应核对有无同样业务信息（根据网银流水号和前置流水号确定）的借方凭证，如发现重复扣账或错误扣账的，应对错账进行抹账处理。

凭证补打

（一）如网银业务凭证打印有误，需要补打，柜员应通过“0052查询落地状态”查询前置流水号，然后通过“补打凭证交易”进行凭证落地业务信息（上半联）打印，补打上半联凭证的各联序号前应有“补打”字样。

（1）查询落地业务状态（0052交易）：可以针对某一类型的网银落地业务进行查询，并可进行处理。

输入落地业务类型、发起渠道类型、前置流水号（可输入单笔交易前置流水号，也可输0默认为全部）、起始日期、终止日期（如直接回车则显示系统当前日期）、查询条目数（一次最多能查询10笔，但可继续查询），系统返回符合输入条件的全部落地交易及其状态，如柜员要对某一笔落地业务进行处理，将光标移至该笔业务，按相应操作键联动到0051请求落地业务处理画面。

（2）补打落地业务凭证：需输入落地业务类型、发起渠道类型、前置流水号（需补打交易的前置流水号），并经三级主管授权。

（二）如记账凭证打印有误，可在ABIS中通过0320交易补打下半联信息。补打的第二联凭证（借方凭证下半联）序号后应有“补打”字样。

提示：主管核实凭证打印确实有误，方可授权柜员进行凭证补打。原打印有误凭证各联上应加盖“作废”章。打印有误作废的凭证作附件装订在当日传票中。

撤单业务处理

经办行可根据业务的实际处理情况，确定是否办理撤单业务。

如办理撤单业务，应要求客户递交一式两份的书面撤单申请书，申请应详细填写交易要素（客户号、交易日期、转出账户、转入方账号及户名、交易金额、交易流水号、撤销原因等），企业客户要在撤单申请书上加盖账户预留印鉴。客户撤单申请书要随传票装订。柜员收到书面撤单申请，应立即用0052交易查询这笔业务的处理状态，并根据不同情况进行处理：

（一）如业务状态为“未处理”，可以接受书面撤单申请，柜员应经三级主管授权后，将落地业务状态由“未处理”修改成“交易取消”，并在信息备注栏里注明取消交易的原因为“客户主动撤单”；

（二）如业务状态为“正在处理”,可以接受书面撤单申请，已打印的各联凭证上须加盖“作废”章。书面撤单申请作凭证附件备查，在凭证上和信息备注栏中注明失败原因“客户主动撤单”，并将落地业务处理状态由“正在处理”更新为“处理失败”。若柜员已进行联动扣款交易，须将扣款入回客户转出账户。客户的书面撤单、作废的凭证随传票装订。

（三）如果业务状态为“处理成功”，且柜员已完成扣款交易并打印账务信息，后续业务未启动时客户要求撤销该笔交易，参照柜台撤单业务办理。

（四）如业务状态显示为“处理成功”,且后续处理已启动，则应立即通知客户无法撤销该笔业务。

加急业务处理

提示：柜员在处理有加急标志落地业务时，应根据本行业务的实际情况，通过当地业务处理渠道中最快的方式处理。

异常情况处理

如柜员在办理业务过程中发生断电等异常情况导致交易处理中断，系统恢复正常后，原正在处理的业务无法继续处理，应向主管说明交易中断原因，主管核实后授权，按以下情况处理：

（一）未打印网上银行转账凭证（上半联）、未扣款前发生异常情况的，经主管核实授权后，从“0051请求处理落地业务”交易重新做起；

（二）已打印网上银行转账凭证（上半联）、未扣款前发生异常情况的，经主管核实授权后，从“0051请求处理落地业务”交易重新做起，柜员选择不打印转账凭证（上半联），直接联动进行扣款，打印账务信息。

扣款以后发生异常情况，未做状态更新的，再做“0053落地处理状态更新”操作即可。

落地业务监控系统操作

（一）监控平台管理

开通落地业务的分行必须指定部门负责落地业务的实时监控，监控落地业务的处理情况，并通知经办行及时处理。

（二）监控操作人员及权限

监控终端的操作员根据权限分为管理员和操作员，管理员具有落地数据库管理、落地交易监控时间、用户信息管理及落地交易监控权限等；操作员只具有落地交易监控权限。监控部门指定一人作为管理员，根据业务需要确定操作员至少一名。

监控部门操作员离职时，管理员应删除其操作号。

（三）监控密码管理

管理员和操作员登陆系统的密码应严格保密，定期修改。管理员和操作员更换时应立即修改密码，严禁两名操作员使用同一用户和密码登陆操作。

（四）监控时间

监控时间不得短于当地网点营业时间，当班操作员上班后应及时登陆监控系统。对于监控显示的未处理的业务，操作员应及时通知经办行处理。如监控终端显示有加急业务，监控人员应立即通知经办行处理。

监控请求时间是指从电子指令到达综合大前置至柜员请求处理的时间间隔。超过该时间间隔，监控终端将自动列示未处理落地业务信息。请求时间由管理员设定，最长不得超过2小时。

监控刷新时间是指监控终端每次重新显示符合监控请求时间要求的未处理落地业务的时间间隔。监控刷新时间由管理员设定，最长不得超过30分钟。

（五）清单打印及业务查询

监控部门应根据业务部门需要提供落地业务交易清单；根据经办行提供的交易请求日期、请求时间、落地行机构号、网银流水、处理状态、交易金额、转出方客户号、转出方客户名、是否加急、交易种类等要素查询查复落地业务的处理情况。

退汇业务处理

柜员应将由于转入方信息有误等原因造成汇款被退回的落地业务做退汇业务处理，处理方式与柜台办理业务一致。

回单

网上银行落地业务转账凭证的第一联作为客户的落地交易回单提供给客户。

落地业务收费

（一）处理落地业务所涉及的电子汇划手续费、邮电费根据本行公示的同期同档金融服务价格标准收取。

（二）电子汇划手续费从客户账户另外扣收的，收取的费用列入“网上银行交易手续费收入”。

预约业务落地处理基本流程

（一）落地业务转签银行汇票

通过该交易对未处理的签发银行汇票业务指令进行转签银行汇票处理，同时核销该笔落地指令。

1、选择“2590落地业务转签银行汇票”菜单，系统联动“7513查询落地处理指令明细”界面，查询成功进入“落地处理转签银行汇票”界面。

2、输入汇票种类：有列表供选择“1-全国汇票，2-省辖汇票，4-华东三省一市汇票作全国汇票，5-华东三省一市汇票作省辖汇票”。

凭证种类：系统根据“汇票种类”，自动取值对应的凭证种类代码。

汇票号码：按凭证种类输入重要空白凭证号码。

3、提交需要三级主管授权，成功后打印银行汇票和记账凭证。（二）落地业务转签银行本票

通过本交易对未处理的签发银行本票业务指令进行转签银行本票处理，同时核销该笔落地指令。

1、选择“2589落地业务转签银行本票”菜单，系统联动“7513查询落地处理指令明细”界面，查询成功进入“落地处理转签银行本票”界面。

2、输入本票号码：按凭证种类输入重要空白凭证号码。有效期限：有列表供选择“1-一个月，2-二个月”。

3、交易成功，打印银行本票和记账凭证。

（三）落地业务转提现

1、选择“25B1落地处理转提现上门送款”菜单，系统联动“7513查询落地处理指令明细”界面，查询成功进入“落地处理转提现上门送款”界面。

2、可输入备注信息，交易成功，打印记账凭证。

3、此交易无需授权；客户收提现时，必须收回相应的现金支票，并由原柜员做5637交易置支票状态为“已使用”。

落地处理流水号：待核销的落地处理指令的流水号，输入两次，系统进行自动校验。

结售汇业务落地处理基本流程

（一）请求处理落地业务

１、柜员登录BIBS系统后，进入“系统数据维护”→“查询”→“网银记录查询”，输入查询条件后，查询需要处理的落地交易信息，打印结汇申请书。

２、BIBS系统操作员根据业务要素审核有关单据、手续，审核完成后若不合格，则拒绝该笔业务，并在结汇申请书上注明拒绝原因；确认单据合格、手续齐全、要素准确后同意结汇，补录业务信息，确定汇率，经复核员复核，授权员授权后，后台业务系统完成账务处理。

3、后续业务处理客户不需要提交业务资料和凭证的落地业务，经办行柜员根据打印的申请书进行后续业务处理。客户需要提交其他业务资料和凭证的落地业务，经办行收到客户的相关凭证和资料后，柜员根据打印的申请书和客户提交的资料进行后续业务处理。后续业务处理应严格遵守国际业务相关管理办法、操作规程以及外汇管理局的有关规定。

（二）撤单业务处理

办理撤单业务，应要求客户递交一式两份的书面撤单申请书，申请应详细填写交易要素（客户号、交易日期、转出账户、交易金额、交易流水号、撤销原因等），企业客户要在撤单申请书上加盖账户预留印鉴。柜员接受客户的撤单申请后，在已打印的申请书上加盖“作废”章，书面撤单申请作申请书附件备查，在申请书上注明失败原因“客户主动撤单”。

（三）异常业务处理

客户在网上银行发起需要提交业务资料和凭证的外汇落地交易，柜员打印出申请书后两个工作日内，经办行未收到客户递交的相关资料，此笔交易视为异常交易。经办行柜员须与发起异常交易的客户取得联系，通知客户经办行已接收到落地业务信息，若客户在接到经办行通知后两个工作日仍未到经办行递交相关资料，此笔异常交易做作废处理，经办行柜员在已打印的申请书上做好记录（电话联系客户的时间、联系人、联系结果），并加盖“作废”章，在申请书上注明失败原因“异常交易撤单”。

（四）档案管理

经办行保管处理落地业务打印的申请书，正常处理完毕的申请书并入国际业务档案管理，被拒绝交易、撤单交易、异常交易的申请书专夹保管，并按有关会计档案保管要求进行保管和备查。

## 第三章 企业电话银行业务

### 3.1 基本规定

1.电话银行企业注册客户是指与我行签订电子银行服务协议，办理电话银行客户注册手续，并获得电话银行服务的企事业单位。企业电话银行服务仅针对电话银行企业注册客户提供。

电话银行企业注册客户可办理查询、电子银行密码挂失、密码修改、信息查询、传真及有关人工服务业务。

2.企业客户申请成为电话银行注册用户，须与我行签订一式两份《中国农业银行电子银行服务协议》，一份设专夹保管，一份交客户留存。营业网点办理企业电话银行产生的其它凭证、申请表等资料一并纳入传票管理。

3.企业客户办理电话银行注册业务必须到账户开户行办理。企业客户在两个以上的我行网点开户的，如需注册账户，可先到任一个账户开户行办理客户注册业务，并添加在该行开户的结算账户，再到其它账户开户行办理添加其它账户。

4.企业客户维护注册信息、注销电话银行服务、电子银行密码修改、挂失、解挂、解锁和重置在所有的电话银行注册账户开户行均可办理，其中维护缴费账户必须回缴费账户开户行办理。

5.企业客户可在任意网点办理电话银行信息查询，也可通过电话银行自助办理电子银行密码口头挂失和修改。

### 3.2注册

一、企业电话银行注册业务包括企业电话银行注册和企业电话银行账户注册。

企业电话银行注册是指相关营业网点为企业客户开通电话银行服务的业务；

企业电话银行账户注册是指在企业电话银行中添加注册账户的业务。企业办理电话银行注册时，应同时进行账户注册。

二、企业电话银行注册业务

（一）企业客户申请电话银行注册业务，须经办人到账户开户行办理并提供以下资料 ：

1.加盖待注册账户预留印鉴和单位公章，并由企业、单位法定代表人（或授权代理人）签章的《中国农业银行电子银行业务申请表（企业）》；

2.组织机构代码证原件及加盖公章的复印件，如该客户无组织机构代码证，则提供开立结算账户时所提供的有效证件原件及加盖公章的复印件；

3．法定代表人有效身份证件复印件，经办人的有效身份证件原件及复印件；

4．法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）；

5.首次办理企业电话银行注册业务的客户还须与我行签订一式两份《中国农业银行电子银行服务协议》。

（二）网点柜员须按以下内容进行资料审核：

1.审核企业提供资料是否齐全，申请表中要素填写是否完整（填写内容不得涂改）；

2.审核企业提供的证件原件真实性以及与复印件是否一致；

3.审核企业申请表基本信息与企业提供的资料内容是否一致；

4.审核注册账户账号、户名、预留印鉴等内容与业务系统及开户时预留银行印鉴是否相符；

5.资料审核无误后在所有留存资料的原件及复印件上加盖审核人员名章。

（三）网点柜员按以下步骤进行注册操作：

1、电话银行注册

（1）进入“2961注册电话银行”菜单；

（2）柜员根据客户填写的业务申请表内容，输入企业客户有效证件类型、证件号码；

（3）企业客户经办人设定电子银行密码；

（4）柜员维护缴费账户、人工协同标志等相关注册信息；

（5）注册行与客户签订一式两份的《中国农业银行电子银行服务协议》；

（6）柜员打印《中国农业银行电子银行业务注册表（企业）》，交企业客户经办人签章确认；

（7）注册表第一联作为银行传票，申请表作为其附件，服务协议第一联专夹保管，注册表和服务协议第二联交企业客户经办人。

2、电话银行账户注册

（1）进入“2962注册账户”菜单；

（2）柜员根据客户填写的业务申请表内容，输入企业客户有效证件类型、证件号码；

（3）企业客户经办人输入电子银行密码；

（4）密码验证通过后，柜员刷卡、存折或手工输入企业客户账户信息；

（5）柜员打印《中国农业银行电子银行业务注册表（企业）》，交企业客户经办人签章确认。

（6）注册表第一联作为传票，申请表作为其附件,注册表第二联交企业客户经办人。如果客户同时办理电话银行注册和电话银行账户注册，申请表作为电话银行注册交易传票的附件。

（四）资料保管

《中国农业银行电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书及相关资料的复印件由银行作为传票附件留存，《中国农业银行电子银行服务协议》专夹保管。

### 3.3 维护

企业客户电话银行维护包括电话银行注册信息维护、电子银行密码初始化、修改、挂失、解挂、解锁和重置。

企业电话银行维护业务

（一）企业客户申请电话银行维护业务，须经办人到网点办理并提供以下资料：

1、加盖企业账户预留印鉴和单位公章的《中国农业银行电子银行业务申请表（企业）》；

2、法定代表人有效身份证件复印件；

3、法定代表人授权委托书原件，经办人有效身份证件原件及复印件；

4、电子银行密码解挂及重置时，还需提供电子银行密码挂失时客户留存的《中国农业银行电子银行业务注册表（企业）》第二联。

（二）网点柜员须按以下内容进行资料审核：

1、审核企业申请表是否按填表说明规范填写；

2、审核企业账户是否为本网点开立的结算账户，企业户名、账号、账户性质等内容与业务系统是否相符，账户印鉴与其预留印鉴是否相符；

3、审核法定代表人有效身份证件复印件、经办人有效身份证件原件及复印件与法定代表人授权委托书内容及业务申请表内容填写是否一致；

（三）网点柜员须按以下步骤进行维护操作：

1、注册信息维护

注册信息维护包括对联系人姓名、联系人证件种类、联系人号码、人工协同标志、缴费账户等企业客户电话银行注册信息的维护。

（1）进入“2965维护电话银行注册信息”菜单；

（2）柜员根据客户填写的业务申请表内容，输入企业客户有效证件类型、证件号码；

（3）企业客户经办人输入电子银行密码；

（4）柜员维护缴费账户、人工协同标志、联系人姓名、联系人证件种类、联系人号码等相关注册信息；

（5）柜员打印《中国农业银行电子银行业务注册表（企业）》，交企业客户经办人签章确认；

（6）注册表第一联作为银行传票，申请表作为其附件，注册表第二联交企业客户经办人。

2、电子银行密码修改

（1）进入“2966电子银行密码修改”菜单；

（2）柜员根据客户填写的业务申请表内容，输入企业客户有效证件类型、证件号码；

（3）企业客户经办人输入原电子银行密码和新电子银行密码；

（4）柜员打印《中国农业银行电子银行业务注册表（企业）》，交企业客户经办人签章确认；

（5）注册表第一联作为银行传票，申请表作为其附件，注册表第二联交企业客户经办人。

3、电子银行密码挂失

电子银行密码遗忘、泄漏、锁定后客户可办理电子银行密码挂失。

（1）进入“2967电子银行密码挂失”菜单；

（2）柜员根据客户填写的业务申请表内容，输入企业客户有效证件类型、证件号码；

（3）柜员打印《中国农业银行电子银行业务注册表（企业）》，交企业客户经办人签章确认；

（4）注册表第一联作为银行传票，申请表作为其附件，注册表第二联交企业客户经办人。

4、电子银行密码解挂

客户可在电子银行密码挂失生效后的任何时间进行解挂。

（1）进入“2968电子银行密码解挂”菜单；

（2）柜员根据客户填写的业务申请表内容，输入企业客户有效证件类型、证件号码；

（3）企业客户经办人输入正确的电子银行密码；

（4）柜员打印《中国农业银行电子银行业务注册表（企业）》，交企业客户经办人签章确认；

（5）注册表第一联作为银行传票，申请表和密码挂失时客户留存的注册表第二联作为附件保管，注册表第二联交企业客户经办人。

5、电子银行密码解锁

电子银行密码当日连续输错3次或多日累计输错10次后电子银行密码锁定，锁定后客户可以随时进行密码解锁。

（1）进入“2970电子银行密码解锁”菜单；

（2）柜员根据客户填写的业务申请表内容，输入企业客户有效证件类型、证件号码；

（3）企业客户经办人输入正确的电子银行密码；

（4）柜员打印《中国农业银行电子银行业务注册表（企业）》，交企业客户经办人签章确认；

（5）注册表第一联作为银行传票，申请表作为其附件，注册表第二联交企业客户经办人。

6、电子银行密码重置

电子银行密码挂失后的次日起可以办理密码重置，此交易需二级主管授权。

（1）进入“电子银行密码重置”菜单；

（2）柜员根据客户填写的业务申请表内容，输入企业客户有效证件类型、证件号码；

（3）企业客户经办人输入新的电子银行密码；

（4）二级主管授权；

（5）柜员打印《中国农业银行电子银行业务注册表（企业）》，交企业客户经办人签章确认；

（6）注册表第一联作为银行传票，申请表和密码挂失时客户留存的注册表第二联作为附件保管，注册表第二联交企业客户经办人。

（四）资料保管

《中国农业银行电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书及相关资料的复印件由银行作为传票附件留存。

### 3.4 暂停、恢复、注销业务

企业电话银行暂停、恢复、注销是指经企业申请，相关营业网点对企业电话银行暂停使用、恢复使用、注销使用的业务。

一、企业电话银行暂停、恢复、注销业务，须到电话银行注册账户开户行办理。

（一）申请资料：

1.加盖单位公章及注册账户预留印鉴和企业法定代表人（或授权代理人）签章的《中国农业银行电子银行业务申请表（企业）》；

2.法人有效身份证件复印件、经办人有效身份证件原件及复印件；

3.法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）。

（二）资料审核：

营业网点柜员审核企业客户提供的相关资料，并对客户提供的账户印鉴进行真实性校验，确认无误后执行相关操作。

（三）柜员须按以下步骤进行业务操作：

1、电话银行暂停、恢复、注销

（1）柜员进入2963注销、恢复、暂停交易菜单。

（2）根据客户填写的业务申请表内容，柜员输入证件种类、证件号码；

（3）柜员选择操作类型（暂停、恢复、注销）；

（4）客户输入电子银行密码；

（5）密码验证通过后，柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》，交企业客户经办人签章确认。注册表第一联作为银行传票，申请表作为其附件，注册表第二联交企业客户经办人。

由于特殊原因，导致客户无法提供电子银行密码时，可不校验电子银行密码进行电话银行注销，但须二级主管授权。

2、电话银行账户注销

（1）柜员进入注销本人账户信息菜单；

（2）根据客户填写的业务申请表内容，柜员输入证件种类、证件号码；

（3）客户输入电子银行密码；

（4）柜员输入注销账户或卡号；

（5）密码验证通过后，柜员打印《电子银行业务注册表（企业）》，交企业客户经办人签章确认。注册表第一联作为银行传票，申请表作为其附件，注册表第二联交企业客户经办人。

客户注销其电话银行所有注册账户后，该客户电话银行将自动注销。

（四）资料保管

《中国农业银行电子银行业务申请表（企业）》、法人授权委托书、身份证件复印件作为传票附件留存。

### 3.5查询

一、企业电话银行查询包括客户查询和银行内部查询两种方式。其中客户查询是指由客户主动发起的查询；银行内部查询是指由内部业务人员根据工作需要发起的查询，银行内部查询银行内部查询仅适用于司法协助、业务开展需要等情形，并且需要二级主管授权，我行员工对企业客户的相关信息负有保密义务。

二、客户查询内容包括客户注册信息和账户信息；银行内部查询包括对客户注册信息、账户信息、客户历史交易明细和电子银行密码挂失登记簿的查询。

三、客户申请办理有关信息查询的处理流程

（一）客户申请办理有关信息查询，须企业客户到电话银行注册账户开户行办理，提供以下材料：

1．加盖单位公章组织机构代码证的复印件（如企业没有组织机构代码证，则需提供开立结算账户时提供的有效证件复印件）；

2．法定代表人有效身份证件复印件，经办人有效身份证件的原件及复印件；

3.法人授权委托书（法定代表人本人办理时不需要）。

（二）营业网点柜员负责审核企业客户提供的相关资料、证件的真实性、完整性。

（三）柜员办理客户查询时，须按以下步骤进行：

1.柜员进入查询电话银行注册信息或账户信息菜单；

2.柜员输入证件种类、证件号码；

3.客户输入电子银行密码；

4.查询客户信息，并可根据客户要求，打印《中国农业银行电子银行综合信息表(企业)》。

柜员进行内部查询的处理流程

（一）查询单位提供申请。包括司法协查通知书、介绍信、工作证件、本行或上级保卫部门的签字（章），以及确因业务开展需要查询的有关部门的申请、负责人签字、签章等。

（二）柜员审查资料。负责审核相关单位或部门提供的相关资料、证件的真实性、完整性。

（三）柜员进入内部查询菜单，选择相应的子菜单，输入相关查询信息，二级主管授权，系统显示相应查询结果。

## 第四章 回单与报表

### 4.1 交易回单处理操作

一、企业客户网上银行交易回单打印

（一）处理操作规定

1．企业客户网上银行交易回单打印是指柜台人员批量打印本机构企业账户昨日以前（含昨日）通过网上银行汇出、汇入资金的交易回单打印。

2．跨地区实时交易回单通过现金管理子系统客户收付款入账通知CMAH交易生成；同一地区内实时交易均通过电子银行回单打印交易生成（同中心实时到账的企业付款方回单是0054交易，同中心实时到账的企业收款方回单是0055交易）；单位借记卡、单位准贷记卡的交易回单打印并入个人客户网上银行的回单打印。个人账户对单位支票户划转是290I交易和290J交易；落地业务仍沿用“网上银行落地业务凭证”处理。

3．打印交易回单的数据文件，各分行须保留一个月。

4．柜台人员每日应及时打印交易回单。

5．企业客户网上银行交易回单的打印，仅限于本机构所属账户的交易。

6．已被打印的每笔交易流水信息，均标记为“已打印”。

(二)交易回单打印具体执行以下操作：

1．每日日终，系统分别批量生成本机构付款方交易回单数据文件和本机构收款方交易回单数据文件。

2．每日日间，柜员登陆交易系统后，首先通过现金管理系统报表程序打印出跨中心交易回单（CMAH交易），然后打印同中心交易回单。借方回单通过0054交易、贷方回单通过0055交易批量生成。柜员输入交易日期（系统默认交易日期为昨日），提交后一次性批量打印出本所的电子银行借方或贷方交易回单。

3．打印出的回单要素包括：交易日期、付款人户名、付款人账号、付款人开户银行、收款人户名、收款人账号、收款人开户银行、交易大写金额、交易小写金额、交易用途、交易渠道、业务流水号、集团交易标志、集团交易说明。

企业网银交易回单补打处理操作

（一）基本规定

1.若客户遗失电子银行交易回单，须到账户所在网点申请补打电子银行交易回单。

2.交易回单打印一次后，被打印的每笔交易流水信息都标记为“已打印”。未打印过的回单交易信息，不得进行回单补打。补打回单次数不做限制。

3.网点操作人员为客户补打回单，必须经过三级主管授权。

4.补打的手续费按照收费的有关规定执行。

（二）处理操作：

具体操作参照回单打印处理。

### 4.2 报表

一、营业网点电子银行业务报表主要有《网点电子银行企业注册客户统计表》、《机构电子银行企业注册客户统计表》和《网点电子银行业务流水表》。报表档案管理纳入ABIS档案管理。

二、《网点电子银行企业注册客户统计表》用于统计营业网点电子银行企

业注册客户数量，分为月报表、季报表和年报表。主要内容包括期末客户数、当期新增客户数、当期注销客户数等。

三、《机构电子银行企业注册客户统计表》用于管理行统计辖区内营业网点电子银行企业注册客户数量，分为月报表、季报表和年报表。主要内容有期末客户数、当期新增客户数、当期注销客户数等。

四、《网点电子银行业务流水表》用于记录所有柜员当日的注册、维护、挂失、注销等电子银行操作。主要内容包括柜员号、交易码、日志号、交易时间和传票号等。

五、《网点电子银行业务流水表》由ABIS系统次日生成。流水表档案管理纳入ABIS档案管理。

## 第五章 个人电子银行业务

个人电子银行业务包括电子渠道签约、注册收款方账户、渠道信息维护、电子银行密码修改/挂失/解挂/重置/解锁、证书补办/挂失/解挂、补打两码、预留问题及答案、暂停/注销渠道、恢复渠道、注销本人账户、注销收款方账户、注册网上银行转账终端、变更网上银行转账终端机主账户。

### 5.1电子银行相关业务规定

**5.1.1电子银行签约**

客户办理电子银行注册业务时，须持本人有效身份证件及复印件、注册账户凭证原件（银行卡或活期存折），并将本人有效身份证件及复印件、注册账户凭证原件一并交与柜员审核。

经办员审核客户提交的有效身份证件以及注册账户凭证原件无误，与客户签订《中国农业银行电子银行服务协议（个人）》，协议编号按照《关于修订电子银行相关业务制度的通知》（京农银办发[2008]1377号）规定执行。在客户签订协议时，须将客户的证件类型及证件号码填写在协议中，协议签订后进行电子渠道签约处理。其中对于有效身份证件为居民身份证的，须进行联网核查。

当客户持有银行卡直接办理电子银行注册时，经办员使用0008交易根据卡号或证件类型及证件号码调取客户信息时，柜员须审核客户的基本信息及联系信息是否完整正确，根据审核结果不同，处理方法如下：

如果系统调出的资料与实际的客户资料一致，直接提交系统进入签约处理，根据系统提示打印业务回单（一式两联），交客户签字确认，经办员加盖名章及业务公章。业务回单第二联连同《中国农业银行电子银行服务协议（个人）》第二联、注册账户等一起交与客户。《中国农业银行电子银行服务协议（个人）》第一联专夹保管。有效身份证件复印件、核查结果作为业务回单第一联的附件随传票装订。

如果系统调出的资料与实际的客户资料不一致，提交系统修改处理完成后，打印记账凭证及《客户资料登记/变更表》加盖业务印章，其中《客户资料登记/变更表》须交客户签字确认后，作为记账凭证的附件留存随传票装订；经办员随即可进入电子银行签约处理，提交系统处理完成后，打印业务回单（一式两联），将业务回单交客户签字确认，业务回单第二联连同《中国农业银行电子银行服务协议（个人）》第二联、注册账户等一起交与客户。《中国农业银行电子银行服务协议（个人）》第一联专夹保管。客户的有效身份证件复印件及核查结果作为业务回单第一联的附件随传票装订。

当客户在办理银行卡开卡业务的同时办理电子银行注册时，柜员须核对客户填写的《中国农业银行金穗借记卡申请表》中的客户基本信息和联系相关信息，经办员根据证件类型及证件号码调取客户信息，办理注册手续，打印业务回单（一式两联），交客户签字确认，经办员加盖名章及业务公章。业务回单第二联连同《中国农业银行电子银行服务协议（个人）》第二联、注册账户等一起交与客户。《中国农业银行电子银行服务协议（个人）》第一联专夹保管。有效身份证件复印件及核查结果作为业务回单第一联的附件随传票装订。

**5.1.2其他电子银行业务**

客户办理其他电子银行业务时，无需填单可直接在柜台办理相关业务，交易成功打印业务回单。业务回单交客户签字确认，经办员加盖名章及业务公章。业务回单第二联连同有效身份证件等一起交与客户。作为业务回单第一联的附件随传票一起装订。其他业务规定仍按照转发总行《关于印发〈中国农业银行电子银行业务补充规定〉的通知》的通知（京农银办发[2008]174号）、转发总行《关于印发〈中国农业银行手机银行业务管理办法（试行）〉及开通手机银行业务的通知》的通知（京农银办发[2008]526号）、关于印发《中国农业银行北京市分行电话银行业务实施细则》的通知（京农银办发[2007]1061号）、关于修订电子银行相关业务制度的通知（京农银办发[2008]1377号）、关于进一步规范电子银行业务相关操作规定的通知（京农银办发[2008] 1610 号）执行。

### 5.2业务操作

**5.2.1签约**

个人客户申请开通电子银行渠道或在已开通的渠道注册本人账户时，须本人到网点办理并提供以下资料：

（1）本人有效身份证件（开通渠道时还须携带复印件）；

（2）注册账户凭证原件（银行卡或存折等）；

（3）首次办理电子银行注册业务的客户还须与我行签订一式两份《中国农业银行电子银行服务协议（个人）》；

柜员审核客户提供的有效身份证件以及账户凭证原件；

柜员从系统进入“个人产品开户签约”交易选择“电子银行签约”产品签约类型，然后刷卡或存折读取账户信息，客户通过密码键盘输入账户支付密码，系统校验账户支付密码及磁道信息，核对相关信息的一致性；

账户校验完成后，柜员选择“注册渠道”或“注册本人账户”，注册渠道即为客户开通网上银行、电话银行、手机银行等电子银行渠道服务，注册账户即将客户账户登记到已开通的电子银行渠道；

根据上述不同选择，柜员分别进行以下操作：

（1）注册渠道时，客户姓名，客户号，证件种类，证件号码，手机号码，家庭电话，单位电话，家庭地址及邮政编码，单位地址及邮政编码可自动代入且不允许修改；柜员为客户开通相关电子渠道、设定电子银行密码（由客户通过密码键盘输入）、完善客户注册信息及其它相关处理操作；客户须指定本人的任一借记卡作为电子银行缴费账户，柜员刷卡，客户通过密码键盘输入借记卡支付密码，系统自动校验账户的相关信息，并核对相关信息的一致性；客户开通手机银行必须设置绑定移动电话，且注册账户须为银行卡账户；开通电话银行可选择设置绑定电话，电话号码可为固定电话或移动电话；

（2）注册账户时，客户号，客户姓名，证件种类，证件号码自动代入且不允许修改；客户通过密码键盘输入电子银行密码，由系统进行校验；柜员按客户的要求设定注册账户所开通的渠道服务及其它相关操作；

交易成功后打印《业务回单》，交客户签字确认，加盖银行业务章和操作员名章，一联由银行作为传票留存，一联同证件、账户凭证一起交给客户；如果客户申请开通网上银行，须打印客户证书两码（参考号和授权码）信封；

交易描述

包括290D、290E、290F三支交易：

1）从0008个人产品开户签约交易进入选择电子银行签约（与个人账户开户交易流程相同），先联动290D验证账户并查询客户渠道注册信息，选择“注册渠道”或“注册本人账户”；

2）从290D选择“注册渠道”，联动290E注册电子渠道交易；

3）从290D选择“注册本人账户”，联动290F注册电子渠道本人账户；

290D交易带入客户信息，柜员使用刷卡器读取账号，客户输入密码，验证密码及开户证件是否与客户信息一致：

（1）验证无误则查询客户电子渠道注册信息，选择“注册渠道”或“注册本人账户”；

（2）部分不一致则显示详细错误信息并提示下一步操作，即“2个账户通过验证，账户1、4密码不符，账户2所填证件与开户不符，请选择是否仅注册已通过验证的账户”，选择“是”则与上述“1）”相同；选择“否”则退出该交易，返回“个人产品开户签约”交易界面，柜员可重新进入该交易或其他开户签约交易；

290E交易中客户资料不可修改，界面及其他具体操作与原交易中渠道注册一致；

290F交易界面及具体操作与原交易中注册本人账户一致；

交易成功后打印业务回单。

### 5.3维护

业务操作

个人客户注册收款方账户、维护渠道基本信息、管理电子银行密码、管理证书、维护预留问题、恢复渠道及动态口令卡管理时，须本人到营业网点办理并提供以下材料：

（1）本人有效身份证件（电子银行密码重置时还须携带复印件）；

（2）变更缴费账户时，还需携带新的缴费账户凭证原件（本人借记卡）；

（3）电子银行密码挂失或重置、申请绑定动态口令卡时，还需携带任一注册账户凭证原件，

（4）电子银行密码解挂或重置、证书解挂时，还需携带申请密码挂失的《业务回单》（第二联）；

柜员审核个人客户提供的有效身份证件；

柜员根据客户办理业务的类型从原交易菜单进入相应的交易：

（1）柜员输入客户证件类型和证件号码，客户输入电子银行密码（除电子银行密码挂失与重置交易外），柜员为客户维护相关信息；若需变更缴费账户，柜员刷卡，客户通过密码键盘输入借记卡支付密码，系统校验借记卡支付密码、磁道信息，并核对相关信息的一致性；

（2）进行电子银行密码挂失或重置时，柜员输入证件类型和证件号码，刷卡或存折读取磁道信息，客户输入账户支付密码，系统校验相关信息的一致性；

交易成功后打印《业务回单》，交客户签字确认，加盖银行业务章和操作员名章，一联由银行作为传票留存，一联同证件、账户凭证一起交给客户；电子银行密码解挂或重置、证书解挂时，客户申请挂失的《业务回单》（客户联）作为传票附件保存；身份证复印件作为传票附件留存。

交易描述

电子银行维护类交易，从原菜单或直接输入交易码进入，界面及具体操作均与原交易一致，交易成功后打印《业务回单》，具体交易及交易码如下：

[2903] 注册收款方账户

[2904] 渠道信息维护

[2907] 电子银行密码修改

[2908] 电子银行密码挂失

[2909] 电子银行密码解挂

[2910] 电子银行密码重置

[2911] 电子银行密码解锁

[2912] 证书补办

[2913] 证书挂失

[2914] 证书解挂

[2915] 补打两码

[2917] 预留问题及答案

[2986] 恢复渠道

[2933] 移植客户密码初始化

[2958] 登记动态密码设备

[2989] 注销动态密码设备

[5000] 注册网上银行转账终端

[5002] 变更网上银行转账终端机主账户

打印的凭证及传递

打印输出：业务回单

### 5.4注销

业务操作

个人客户暂停/注销渠道、注销本人账户信息、注销收款方账户信息时须由客户本人持有效身份证件到营业网点办理；注销本人账户时还须携带需要注销有账户凭证；

柜员审核个人客户提供的有效身份证件；

柜员根据客户办理业务的类型从原交易菜单进入相应的交易，按交易提示输入客户提供的证件类型、证件号码与电子银行密码（客户通过密码键盘输入），注销本人账户时通过手工输入或刷卡器读取账户信息；

交易成功后打印《业务回单》，交客户签字确认，加盖银行业务章和操作员名章，一联由银行作为传票留存，一联同证件及账户凭证一起交给客户。

交易描述

电子银行注销类交易，从原菜单或直接输入交易码进入，界面及具体操作与原交易一致，交易成功后打印《业务回单》，具体交易及交易码如下：

[2979] 暂停/注销渠道

[2919] 注销本人账户信息

[2920] 注销收款方账户信息

备注：本手册仅供办理临柜业务柜员作参考，相关业务规定请以总分行正式下发文件为准。