**教材编写说明**

一.教材名称：《银行柜员实训》

二.初步目标

通过本课程的学习，使学生初步了解银行柜员的基本业务流程，掌握银行柜员业务操作技巧和方法，为适应未来工作岗位打下坚实的基础，同时逐步培养起学生遵纪守法、爱岗敬业意识，提高学生适应未来社会、开拓自身发展的能力。

三.编写思路

1. 指导思想： 根据中职教育的培养目标，根据金融事务专业学生的就业方向，本书重在培养学生的实际操作能力,对于基本理论内容主要溶在案例实操中讲解，实现知识的模块化、综合化；在培养学生实操能力的同时还贯穿对学生全面能力的培养；并通过灵活、新颖的教材内容、形式，增强学生学习的兴趣，真正发挥学生主体的作用。
2. 主要内容： 本书内容由两个相互独立同时又相辅相成的模块组成，第一个模块主要是从事银行柜员工作需在思想上，心理上，技能等方面所作的准备工作训练。第二个模块主要是训练学生熟练掌握银行柜员从事的业务操作流程。重点内容在于第二个模块，即柜员基本业务训练，这又从不同岗位分项进行介绍。
3. 具体编排：每一模块的教学结构由以下部分组成：

①提出实训目标：使学生了解通过该模块的训练应达到的目标，使学生能够有的放矢地去学习。

②建立知识联接：介绍相关知识，为实训打下基础。

③设立实操案例：给出实操要点引导学生进行实操训练。

④设置学生活动项目：

A、做一做：通过计算机互动教学，使学生学会有关业务处理。

B、问一问：让学生思考如何进行有关业务处理。

C、练一练：通过教学系统软件，让学生进行模拟练习。

1. 多媒体运用：

①利用系统软件、动漫等形式介绍实操案例。

②利用金融模拟实验室让学生进行模拟业务练习。

四.本书特点

1.“新”：从编写内容看，本书根据现代商业银行的最新业务进行编写，并根据银行未来发展对柜员的要求，创新地编写综合化柜员业务训练，具有一定的前瞻性；从编写思路看，摒弃了传统实训教材编写思路，即根据实际业务操作流程逐项训练，使学生掌握技能即可的思路，而从可持续发展的角度，培养学生在掌握业务操作技能的同时，还学到一种自我发展的能力，真正实现教育的目的；从编写形式看，摒弃了传统教材编写形式，采用第二人称进行编写，加入适量文学色彩，使本书不再象一本银行柜员业务操作手册，而是一本银行柜员亲历感受和体会的纪实，使学生能够更容易、更主动地接受知识。

2.“活”：编排内容活泼、新颖，通过第二人称叙事，增强学生对教材内容、观点的认同感，提高学生学习积极性和主动性；通过软件、动漫等形式介绍实操案例，使枯燥的案例增加了趣味性、可读性；通过模拟操作，灵活教师测试方式。

3. “宽”：涉及面宽。它既包括银行出纳、银行会计、货币银行、 商业银

行经营管理等理论知识，又包括珠算、点钞、礼仪、计算机、外语等技能知识，此外，还包括心理学、人力资

源学等方面知识，涉及面较宽，是一门综合化教材。

前 言

我国金融体制改革的深化发展和我国银行业的迅速发展，急需一大批熟悉银行业务，具有发展潜力的青年实用型人才。中等职业学校金融专业承担着为银行培养大量基础性、实用性人才的重任。多年来，在教学中，我们急需一本具有针对性、系统性和可操作性的实训教材。

我们编写本书的指导思想是：立足于我国建设有中国特色的市场经济，以我国加入世界贸易组织为时代背景，结合我国银行业发展的新趋势。力求阐明我国金融业的相关基础理论和银行基本业务， 使之兼具理论性和实用性。

本书以“实训”为名，从中职学生的角度出发，力求让学生能掌握基本的银行业务，尽快上岗。重在实用性和可操作性。但本书决非单纯的培训教材或操作指南。本书作者力求寻找理论和实践的结合点，注重理论基础的指导，在内容的选取和各模块的设置上，融知识性、思想性、趣味性为一体。突出体现了其“新”、“活”、“宽”的特点。

本书分为准备篇和业务篇。准备篇包括思想准备和基本业务知识准备两大模块。业务篇包括临柜、联行、交换、管库、记账和督察等岗位训练几大模块。如下图示：

银行柜员实训

业务篇

准备篇

基础知识准备

思想准备

督察岗位训练

记账岗位训练

管库岗位训练

交换岗位训练

联行岗位训练

临柜岗位训练

本书由中职执教多年的教师执笔，得到有关专家的支持和帮助。在此一并表示感谢。由于时间仓促和编者水平有限，书中不足在所难免，敬请广大读者指正。

**目录**

第一篇 准备篇

模块一 思想准备

模块二 基本业务知识准备

第二篇 业务篇

模块一 临柜岗位训练

模块1 签到

模块2 出库

模块2.1 现金出库

模块2.2 重要空白凭证出库

模块2.3 尾箱出库

模块3 日间操作

模块3.1 个人储蓄存款

模块3.2 单位存款

模块3.3 结算业务

模块3.4 代理业务

模块3.5 特殊业务

模块4 日终平账

模块5 签退

模块二 联行岗位训练

模块1签到

模块2日间操作

模块2.1 银行汇票

模块2.2 资金往来

模块3签退

模块三 交换岗位训练

模块1签到

模块2日间操作

模块2.1提入票据

模块2.2提出票据

模块3签退

模块四 管库岗位训练

模块1签到

模块2日间操作

模块2.1库房现金

模块2.2重要空白凭证

模块3签退

模块五 记账岗位训练

模块六 督察岗位训练

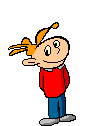
即将成为一名银行员工，我们应该如何适应从学生到合格的高素质商业银行职员的角色转变，尽快实现职业定位呢？

**第一篇 准备篇**

**[导学]** 要成为一名好的银行柜员，我们应该在思想、业务知识、服务技能等方面做好准备。

**模块一 思想准备**

从学校到工作单位，这里的差别有多大不言而喻。所以在还没进入工作岗位前，我们首先在思想上要有充分的准备。



**[实训目标]** 培养我们的服务意识和法律意识。

**[基本知识]**一、服务意识的培养

银行提供的不是物质产品，而是服务，谁的服务提供得好，谁就能在竞争中获胜，这就是众多银行实施“客户至上”、“客户为中心”的原因。启迪员工、唤起服务的热情，依据规章制度、提供规范化服务是银行树立良好服务形象的关键。

1. 服务意识的思想

银行的形象目标是开放、稳健、进取、服务社会。这些靠谁实现？只能靠银行的每一个员工。有服务意识，就是从现在开始，只要步入服务大厅，我们脑子里就必须时时刻刻想到：我是这个银行的形象，一言一行代表的都不再是自己，每一句话、一个态度，都可能损害银行的形象。

**[案例分析1-1-1]** “机可宕，人不可宕”



**案例：**

某储蓄所在办理缴纳电话费业务期间，计算机出现宕机，一位报社记者要取款，柜员告之：“机器坏了，取不了钱。”记者说：“不能办存取款，银行应该关门停业。”柜员反唇相讥：“机器坏了，取不了钱不是我的事，停业你说了算吗？”记者愤而投诉，声称要写篇报道：“银行取不了钱为何开业”。

**分析：**

计算机出现宕机，我们称之为难以避免的硬件故障，而员工的言语不周，我们就只能认为是软件问题了，“硬件”故障本应由“软件”来弥补，本案中的柜员却在最需要的时候让软件也同时“宕机”

现代生活方式使人们越来越离不开电脑，应行也已经被电脑、网络等现代化设备武装起来了，这些手段使客户办理各种业务更加快捷、方便、安全。但它们只是银行员工服务的延伸，决不能替代员工的服务，特别是客户的情感，需要操作机器的员工来抚慰。尤其是机器出现故障是更需要我们的员工通过真诚的服务加以弥补，正是“机可宕，人不可宕” 因此，宕机不是员工停止服务的理由。

1. 服务意识的行为体现
   1. 职员着装干净整洁，统一规范，体现本行特色。

每个员工相当于企业的一个形象点，所有员工衣着举止的统一、规范、得体，聚合起来，便形成该银行面对顾客的形象面，它给顾客进门后第一感观冲击，必然成为银行管理水平高低的重要衡量标准。

小常识

世界许多大银行每年花费在员工服装上的费用高达百万元之巨，而且专门聘请服装设计和剪裁师设计制作符合企业形象的精美服装。

银行职员服装式样渐渐形成定式：男装为深色西服，白衬衣，暗花领带，深色皮鞋，夏装为白色短袖衬衫；女装为一色西装套裙，分冬夏装。

为达到统一规范，银行对员工头饰、袜子、皮鞋式样，男员工

头发、胡须，女员工的化妆都有严格规定。

（插入各银行的着装图片）

* 1. 业务过程规范，行为举止要落落大方，态度要体贴周到、全面具体，不厌其烦，于细微处见真情。

小常识

1、香港银行服务十二字诀：热情、协作、礼貌、负责、

快捷、准确

2、香港银行服务提倡的“三到”：

眼到、口到、服务到

3、香港银行与客户交谈的“五忌”：

一忌：谈话罗嗦；

二忌：轻佻烦躁；

三忌：泄露机密；

四忌：破坏程序；

五忌：背后议论；

相关知识

各银行柜员服务行为规范及实施细则（网络查询）

**[案例分析1-1-2]** 职业人应该具有职业人的责任



**案例：**

几年前一位储户曾于某行某代办点存款，之后渐渐地遗忘了。前不久在整理物品时，他偶然发现了这张存单，当时该代办点早已经撤并，储户不知到哪儿办理销户，于是来到就近的储蓄所请求帮助，。但储蓄所也不知原代办点的业务合并到了哪个储蓄所，需要一定的时间查找，。为不让客户久等，储蓄所留下储户的地址和电话号码，请他回家等候。之后立即与相关部门取得联系，经反复查找，终于找到了这笔存款的所属网点。当他们把钱送到储户手中时，储户深受感动：“贵行的服务让我体会到真诚，你们全心全意为客户服务的品格值得我们学习！”

**分析：**

我们可以做这样的设想，储蓄所不管此事后果将会怎样？因为业务并不在该所，也不会因此有麻烦，让客户去咨询有关部门办理，也属正常，那个遗忘代办点的用户，将渐渐被储蓄所遗忘。

然而恰恰相反，我们不仅管而且管出了结果，管出了储户的感激之情，其实最值得我们提倡的是，储蓄所员工的职业人的精神。一个真正的职业人，他的行动是对整个银行负责。职业人是有品牌意识的人，职业人是为了整个银行的形象而会承担全责的人。在职业人心目中，没有“这不归我管”的字眼。

当碰到以下情况时，你如何处理？



一个顾客进入营业厅，我们该怎么样？

顾客到柜台前，我们该如何打招呼？

如何向顾客介绍本行业务？

顾客填写每张单子要注意哪些？

顾客不知道主动上前怎么招呼？

遇到顾客态度恶劣如何处理？

柜台里多大音量适合顾客听清又不太吵？

**[基本知识]** 二、法律意识的培养

1、 银行员工为何要有法律意识

我国宪法24条规定：国家通过普及法制教育，加强社会主义精神文明建设。在法制社会，提高每个公民的法制意识是发展经济的前提条件。公民不具备一定法律知识将无法和他人进行经济、民事活动。银行行为受法律约束，其内部也要依法管理，所以“依法治行”是各家银行的行为出发点。因此要求每个银行员工都必须具备一定的法律知识。

2、银行员工应具备那些法律意识

（1）、遵守国家法律的意识；

（2）、注意法律规定，维护银行权益的意识；

（3）、依法保护客户合法权益的意识；

（4）、法律本身规定不完善的问题；

（5）、对本行内部规章制度的认识。

【**相关链接**】中华人民共和国商业银行法（网络查询）

**[案例分析1-1-3]** 从下列案例中，我们可学到什么？



**案例：**选自高等教育出版社《银行储蓄与出纳》

某日，某镇信用社李某晚间值夜班时，违反纪律，在信用社接待一名多年不见的同学，并留其住宿。结果，当日深夜，这名同学用随身携带的尖刀将李某杀害，抢走现金13000元。

**分析：**

执行制度规定来不得半点马虎和任何侥幸心理，自以为不会发生问题，万无一失，结果都可能事与愿违，自食其果。可见，要真正的把银行规章制度落到实处，克服工作人员的麻痹思想，提高警惕性显得很重要。

**[案例分析1-1-4]** 从下列案例中，我们可学到什么？



**案例：**选自高等教育出版社《银行储蓄与出纳》

1997年5月日15时17分47秒，一姓余的中年妇女急匆匆来到某储蓄所对储蓄员说：“我家刚才被贼撬了，存折也被偷走了。”接着，递进一张写有自己名字的纸条。储蓄员小张说：“挂失须凭身份证。”徐某旋即回家。小张又办了一笔业务后，才腾出手来处理挂失是事，而徐某一笔900元存款已于几分钟前在另一储蓄所被冒领。小张查到徐某的账户后，没有立即办理电脑口头挂失，致使徐某的150元存款又与几分钟后在另一个窗口被冒领。等到徐某正式持身份证来办理挂失手续时，她的1050元存款已全部被冒领。

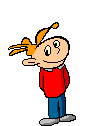
**我知道：**

*《储蓄管理条例》规定：在特殊情况下，储户可以用口头或函电形式申请挂失，但必须在5天内补办书面申请挂失手续。储户徐某未带身份证件，不能办理正式挂失手续，但仍可以办理口头挂失手续。就储蓄而言，其没有正确履行储户挂失后所应履行的职责，造成存单（折）挂失后被冒领，责任理应有银行承担。相反，倘若存款在储户声明挂失前被他人冒领，则有储户自行负责，银行概不承担责任。储蓄员要求客户挂失时提供身份证没有错，但是《储蓄管理条例》也规定：储户遗失存单（折），在特殊情况下，储户可以用口头或函电形式申请挂失。小张所在银行讨论认为，尽管他的行为并没有直接导致客户存款损失，但他应随时具有保护客户合法权益的意识，提醒客户办理口头挂失，因此，他应该负全额赔偿责任。*

*防范此类案件应做到：*

1. *要求银行员工熟悉关于挂失的有关规定，并认真按规定办理。当储户挂失（或口头或函电）时，查实确有存款后，应办理口头挂失。*
2. *对于通存通兑业务，柜员更要格外注意，符合口头挂失规定的，马上办理，稍有迟缓都可能被冒领者在另外的网点利用通存通兑冒领。*

**模块二 基本业务知识准备**



关于银行知识，在以前都学过银行会计、信贷、储蓄、出纳、经济法规，珠算、点钞、小键盘输入、汉字录入等等，这些知识在实务操作中必须融会贯通、灵活运用。此外，我们还必须掌握以下一些基本业务知识。

**【实训目标】**了解综合柜员制、综合应用系统的基本知识。

**【基本知识】**一、综合柜员制的含义

1. 银行营业机构的劳动组织形式可采用柜员制和复核制， 二者区别在于：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 交易处理 | 交易复核 | 责任 |
| 柜员制 | 柜员 | 柜员 | 自我复核、自我约束、自我控制、自担风险 |
| 复核制 | 柜员 | 复核员 | 明确职责、相互制约、共担风险 |

（2） 银行营业机构劳动组织形式经历了从复核制到柜员制，再到综合柜员制的发展。目前我国大多数银行都开始实现综合柜员制。

（3） 综合柜员制，是指在面向客户、面向交易的思想指导下，在具备严密的监控条件下，打破原有的业务分工界限，根据业务核算制度和操作规程，由柜员独立完成各项业务操作并承担相应责任的劳动组织形式。同时通过限制操作人员的操作权限、主管人员严格进行授权的方式实施业务控制。

（4） 在实行综合柜员制的营业机构，其柜员岗位设置如下：

柜台柜员 普通柜员 临柜柜员

交换柜员

联行柜员

非临柜柜员 管库柜员

柜员 记账柜员

督察柜员

主管兼柜员

主管

系统柜员

其中，普通柜员是指具体办理会计核算业务的人员，负责对权限范围内业务的操作和会计资料的初审；主管兼柜员是指对业务经办处理的各类业务进行复核或在规定业务范围内和额度内授权的人员；主管是指对超过业务主办权限的重要业务进行授权处理的管理人员。主要包括网点负责人、总会计、各级会计结算部门负责人，以及有权部门聘任的，行使业务主管职责的管理人员。

各类业务应由普通柜员（业务经办）、主管兼柜员（业务主办）、主管（业务主管）逐级办理，这种事权划分是一种内部控制方法。

你知道综合柜员制的“综合”体现在哪吗？



我知道，它体现在客户在一个柜员窗口能办理所有柜面业务，而不是指一名柜员能操作所有柜面交易。

相关知识

工商银行业务核算操作权限的规定：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 业务种类 | 具体分类 | 普通柜员 | 柜员兼主管 | 主管 |
| 现金  存款  业务 | 大型网点 | 10万元以下 | 业务经办额度以上授权 | 自行确定 |
| 中型网点 | 8万元以下 | 业务经办额度以上授权 | 自行确定 |
| 小型网点 | 5万元以下 | 业务经办额度以上授权 | 自行确定 |
| 现金取款业务 | 大中小  型网点 | 5万元以下 | 5万元（含）至50万元的授权 | 超过50万元的授权 |
| 转账  业务 | 大型网点 | 30万元以下 | 30万元（含）至200万元的授权 | 200万元（含）以上的授权 |
| 中型网点 | 20万元以下 | 20万元（含）至150万元的授权 |
| 小型网点 | 10万元以下 | 10万元（含）至100万元的授权 |

**【基本知识】**二、综合应用系统简介

**1、含义：**实行综合柜员制，必须是在应用综合应用系统的营业网点。所谓综合应用系统，是一个以覆盖一定区域的计算机网络为载体，将该区域内的营业和管理机构联为一体，集业务处理、经营管理、分析决策于一体的全功能、综合性业务处理系统。其设计思想是综合网点、综合柜员、综合业务、综合管理、综合控制。

**2、构成：**各银行使用的综合应用系统的构成不完全相同，但基本机理都是在综合网点、综合柜员、综合业务、综合管理、综合控制的设计思想下，尽量简化操作，提高操作效率。本书配合配套的系统软件，将综合应用系统分成核心控制、核心应用、基本应用和其它应用四个大模块，其中，基本应用模块又分为临柜、交换、联行、督察、管库、记账几个子系统。本书主要介绍该模块。

小常识

各子系统、各模块的关系：

核心控制

核心应用

临柜

综合应用系统 联行

基本应用 督察

管库 非临柜

记账

交换

其它应用

**【基本知识】**三、综合应用系统会计处理

　一般银行表内和表外业务会计核算均采用借贷记账法*，*会计核算遵循有账有据、当时记账、事权划分、当日结账、内外对账、事后监督的原则，会计核算质量须达到账账、账款、账据、账实、账表、账折、内外账务七相符。

1. **记账方法：**银行的表内表外业务会计核算均采用借贷记账法，因此，系统对于各类会计业务进行核算采用“一记双讫”和“单边”交易两种记账方式时，一个交易都必须同时记载借方、贷方账务，只不过在采用“单边”交易时，先处理一个借方或贷方账务，然后再处理另一个“单边”交易或由计算机进行批量补充，以确保账务的借贷平衡。
2. **记账规则：**计算机记账时数据输入必须严格按操作权限，由有权人办理。通常，现金收入先收款后记账，现金付出先记账后付款，抵现业务先记付款账后收款；转账业务先借后贷，先记账后签回单；代收他行票据，收妥入账。柜员记账必须打印记账信息。
3. **账务管理：**银行的会计科目包括表内科目和表外科目，系统通过应用号对不同性质的账户进行分类，加以区别，每个账户都有自己的账号及对应的科目号，但科目号是隐含在系统的账户信息中。

你知道银行系统账户的账号是如何构成的吗？



我知道，它一般由地区号、网点号、应用号、顺序号、校验号构成。

相关知识

计算机记账的一般操作方法：

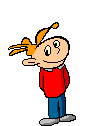
初始建账 数据录入生成流水账 结账 输出会计信息

键盘录入 通讯录入 磁盘录入 日结 月结 年度结转

**[练一练]** 采用“一记双讫”和“单边”交易两种记账例题。

**岗位实训练习**

（我的 职业交响曲）



季诚，男，19岁，北京市人，财经中专毕业。即将进入一家综合大型商业银行做一名柜员。

（银行就是银行，瞧人家那大厅。第一天进银行，可别让人看蹩了！这么早来培训，有什么要说的？！唉，可惜今天烟瘾不能解了。领导来了。）

大家好：



我是这家银行人事部门负责人，首先欢迎大家即将加入我们的行列，成为一名受人尊敬的“白领绅士”或“白领丽人”。下面我们开始进行有关上岗前的培训。我把大家步入工作岗位比作人生职业乐章的话，现在我讲的就是这第一部分：序曲，先提几个问题，请大家思考：

**问题一：要成为一名好的银行业务员，我们应该在那些方面做好准备？**

提示：1、角色意识、服务意识

2、专业技能

3、服务技能

**问题二：关于银行专业知识，在学校都学过哪些？**

**问题三：有了基本的服务意识和专业技能，是不是就可以说自己是一个合格的银行职员了？还差什么？**

**小结：**好的银行员工要做到以下几个必须：

1、仔细学习行内行为规范，对照认真执行；

2、尽快适应角色转变，改掉不良习惯；

3、学习成熟面对问题，客观处理问题，正确解决问题；

4、他山之石可以攻玉，取人所长，补己之短。

**第二篇 业务篇**

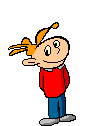
从思想上、知识技能上作好准备后，我们就将在不同的岗位上开始自己的银行柜员生涯。本篇将从普通柜员的不同岗位对我们进行训练。

**模块一 临柜岗位训练**

临柜柜员是负责办理直接面向客户的柜台业务操作及相关业务查询、咨询等工作的柜员。作为临柜柜员，一天的工作流程为：**签到 ---- 出库 ---- 日间操作 ---- 日终平账---- 签退。**通过本模块的学习与训练，我们要掌握临柜柜员的基本业务操作。

作为一名临柜柜员，每天办理日常业务前必须进行柜员签到，即进行注册，才能进入综合应用系统进行业务操作。

**模块1 签到**



**主管开机 　刷卡　 登陆签到界面　　 输入密码　　 登陆业务界面**

**[实训目标]** 1. 熟练掌握签到的操作程序；

2. 学会操作密码的设置和修改。

**[操作要点]** 一、主管开机

柜员签到是在柜员终端进行，在签到前必须由三级以上主管进行主机开机。

**[问一问]** 为什么要由主管开机？



*我知道，是为实现综合应用系统的安全性，对柜员进行操作权限认定。*

**[操作要点]** 二、临柜柜员刷卡

在主机开启成功后，临柜柜员用自己的权限卡刷卡，登陆签到界面。

|  |
| --- |
| 柜员签到  柜员号：  键盘密码：  请选择：（g）--- 确认 （n）--- 重输 （q）--- 退出 |

小常识

银行安全性操作的发展：输入密码---刷卡、输入密码----手纹辨识。

相关知识

权限卡管理规定：

权限卡是指业务人员在办理业务时所必须持有的，表明、控制其业务处理权限范围的磁卡。权限卡是实现会计业务处理“事权划分、事中控制”的重要手段之一。权限卡实行严格管理，具体规定如下：

1、已签发正在使用的权限卡由持卡人自行随身携带或入柜（屉）保管，自负其责，严禁随意摆放或转交他人使用。

2、业务人员调动工作时，如仍从事全功能银行系统上机操作工作，且调动范围在其权限卡签发行的管辖范围内，则由权限卡签发行的人事部门对其权限卡内容进行调整；如调动范围在其权限卡签发行的管辖范围外，则应交回权限卡，在新的工作单位领取新的权限卡。

3、因人员变动、临时离岗、学习休假、岗位变动等原因引起的暂时离岗3天以上情况，要于变动当日（最迟2日内）在《业务人员信息调整申请表》中填明原因，经业务主管批准，权限卡改为待启用状态，双人签封后，统一入库保管。

4、已签发启用的权限卡以及权限卡信息变动均需在《柜员登记簿》上登记。

5、丢失后又找回的权限卡视同作废的权限卡处理。

6、因保管、使用不当或其他原因作废的权限卡应于下一个工作日前在《柜员登记簿》上登记，注明原因，并逐级上缴至二级分行或直属分行会计结算部门统一保管。

**[操作要点]** 三、临柜柜员输入柜员号、操作密码

1. 柜员号：柜员号是柜员在一个中心范围内的唯一标识，也是柜员进入综合应用系统的唯一合法身份，通常为4位字符（字母或数字），由系统运行中心按营业机构编码分配。经管辖行批准后，九级主管对所属柜员号可进行增加、减少、修改。

2、操作密码：每个业务人员首次使用权限卡时或权限卡处于待启用状态时，由会计结算部门负责人在计算机上为其启用权限卡，设定初始密码。

操作密码的设置可使用数字或英文字母进行组织，但不得使用初始密码或简单的重复数字、顺序数字，并要严格保密，防止泄露，且每月至少要更换一次操作密码。

输入密码、柜员号后，签到完成，进入柜台交易画面。

（插入柜台交易画面）软件19页

1. 若修改密码，需通过输入交易代码，进入“修改密码”界面。（插入“修改密码”界面）软件82页

直接在“新密码”栏两次输入新的密码，否则回车即可。

**[案例分析2-1-1]** 密码泄露的风险。



**案例：**

2003年3月2日，某银行一分理处业务自查发现了辖内一储蓄所杨某诈骗、盗用银行资金383.72万元的特大案件。

这起案件是分理处在检查内部往来业务时，发现该所与分理处辖内往来科目余额差额较大，立即采取紧急措施，组织人员反复核查账务，查找原因。3月3日，监控嫌疑人该办事处工作人员杨某，在大量事实面前，经政策攻心，被迫交代了侵占银行资金的部分犯罪事实。经查，杨某从2002年9月至2003年2月，利用工作之机盗用别的柜员操作密码，私自填制出库票，偷盖该所印章并签他人名字，先后出库提取现金和转账23笔，383.72万元。

经公安机关和专案组共同努力，查清了383.72万元去向。杨某被逮捕，其他6个有关责任人分别给予了行政处分和经济处罚。

**分析：**

1. 有章不循，对账走过场，检查流用形式。行所往来科目按规定每月必须对账，但该所3个月没有对账。杨某开始私自填写出库单，盗用储蓄所印章，光1月就出库11笔，如果坚持当日对账，就可能及早发现案情。
2. 责任心不强，防范意识差。杨某一案涉及几个不同岗位的操作权限，有的岗位人员也曾对汤某出示的票据表示过怀疑，但由于相信有操作密码设置，他人无法冒用，因而就不再过问。并且，本应一个月就应修改操作密码，应嫌麻烦长期不换，导致杨某长期冒用他人操作权限。这反映出工作人员责任心不强，防范意识差。
3. 重要空白凭证管理不当，监督失去作用。汤某挪用企业存款采取不入账，上联存单交企业，底联销毁，微机冲正。事后监督本应抓住不放查到底但一拖再拖，失去监督作用，以致没能即使发现杨某犯罪行为。

**[场景训练2-1-1]** 正常输入

**[场景训练2-1-2]** 修改密码

操作提示：

1、输入时不可胡乱按键，以避免不必要的错误；

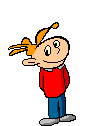
2、应采取多个终端顺序进入的方法；

3、若注册需较长时间，说明更新数据，应耐心等待；

4、为减少网络传输，应确认正确再发送。

临柜柜员在办理日间业务操作前，必须领取一定量的现金、重要空白凭证。此外，还要将上日封存入库的“尾箱”从业务库中领出。以上这些业务即是办理出库。

**模块2 出库**



**模块2.1 现金出库**

**[实训目标]**熟悉现金出库的基本流程。

**[基本知识]** 在现金业务管理中，综合应用系统要求每个营业机构都要设一个“现金库房”，用于记录库房现金的总数和各券别的数量，并控制库房现金实物的出入库。

每个办理现金业务的临柜柜员，必须由主管为其按币种建立“现金箱”，并设定一定的限额，否则柜员无法办理现金业务。在每天进行日间业务操作前，需匡算当天所需现金数，从业务库中提取相应现金存入“现金箱”。

什么是柜员“现金箱”？



*我知道，是系统中用于记录办理现金业务的柜员保管的现金总数，控制柜员办理现金交易时对实物收付的现金保管箱，即是计算机虚拟现金箱与实际物理现金箱的统一。*

**[操作要点]** 一、临柜柜员填制“现金出库单”交管库柜员。

当柜员需要从库房领入款项时，填制两联“现金出库单”上联，交予管库柜员。

（插入“现金出库单”票样）

你知道如何确定所要领取的现金数额？



*我知道，各银行柜员现金箱的具体最高限额规定不完全一样，一般来说，在20—50万之间，根据具体业务量大小确定。*

**[操作要点]** 二、主管库柜员配款，副管库柜员复核。

管库柜员收到出库票后，经核对各券别、金额与合计金额无误后，由主管库员按填制的券别顺序配款，经副管库柜员复核无误后，在出库票上加盖“出库讫”戳记，再交领现金的柜员。

配款的一般原则是：1、从大数到小数搭配各种券别，先配主币，后配辅币；

2、搭配券别要考虑适合市场主辅币流通比例的需要；

3、考虑计算上的方便。

你知道副管库柜员进行复核的要点是什么吗？



*我知道，副管库柜员接到主管库柜员交来的现金和凭证，核对凭证大小写金额，审查凭证各项要素无误后，根据凭证大写金额和填明的付款券别面额、张数、金额，逐一卡点大数，清点尾数。如发现凭证有错误或合计金额加错或现金多缺，应将凭证连同现金全部退还给主管库员，不能只退多余款或补足短款，以防差错。成捆券要检查捆扎是否齐紧，封签与票面是否一致，是否符合要求，成叠现金和零头现金必须逐张复点。*

小常识

配款技巧：配款时先将凭证大写金额拨在算盘或计算器上，先配主币，再配辅币。成把券、成叠券计算大数，零头数必须逐张清点。每配完一种券别，折成金额从算盘上减去，算盘上的金额减完，则款项配齐。一笔款项配齐后，主管库柜员要自复一遍，自复顺序与配款顺序相反，复完一种券别，折成金额加在算盘或计算器上，自复合计金额与凭证小写金额相符。

配款时，若要拆捆，需先卡够十把，再剪断绳结。要拆把零付时必须点够百张，分为十张十叠或二十张五叠备用。

**[操作要点]** 三、柜员当面点清大数。

先查点捆数，逐捆卡把，验明每捆是否10把，再检查封签与券别是否一致，封签和绳索有无破损和异常。无误后将券别捆数、金额与出库单逐项核对相符。柜员可把各种票面分成九平一折或十九平一折，按不同券别分别放入现金分格箱内。

清点时应做到操作定型、用具定位、手续严密、有疑必复。

**[练一练]** 点钞。

**[操作要点]** 四、柜员打印“现金出库单”下半联交管库柜员。

临柜柜员通过输入交易代码，进入“柜员领入现金”这项交易界面。

|  |
| --- |
| \*\*\*\*柜员领入现金  领入柜员： 货币号：  交易金额： |

输入领入柜员号、货币号、交易金额后回车，屏幕就将显示

|  |
| --- |
| \*\*\*\*柜员领入现金  领入柜员： 货币号： |
| 常用正常票面 数量 券别名称 数量  壹佰元  伍拾元  贰拾元  拾 元  伍 元  贰 元  壹 元  伍 角  贰 角  壹 角 |

再输入各券别数量，即可打印两联“现金出库票”，一联留存，一联交给管库柜员。

柜员现金入库不产生任何会计分录，只在登记簿中有所反映。

小常识

综合应用系统往往为柜员提供两种选择交易方式，一是通过菜单选择，一是通过直接输入交易码选择交易，二者选一即可。综合应用系统的每个交易都有一个4位数的标识，即交易码，各银行由于采用的综合应用系统不同，故其各交易的交易码确定也不相同。

**[场景训练2-1-4]** 现金出库。

模拟角色：柜员、管库员

事件：柜员从库房领入现金50万元

操作提示：1、正确填写现金出库单

2、清点现钞时要严格按照操作规程

**模块2.2 重要空白凭证出库**

**[实训目标]**了解重要空白凭证的种类，并熟悉其出库的基本流程。

**[基本知识]** 重要空白凭证是指银行印制的、经银行或客户填写金额并签章后即具有支付效力的空白凭证，如支票、银行汇票、商业汇票、不定额银行本票、存折、存单、国债凭证、银行卡、印签卡、内部往来划收（付）款凭证、电子清算划收（付）专用凭证等。

在重要空白凭证管理中，综合应用系统要求每个营业网点都要设一个“凭证库房”；每个办理现金业务的临柜柜员，都要有一个“凭证箱”。对于重要空白凭证，柜员要严格遵守“先领用、再使用”这一操作流程。在使用中还必须按凭证号码从小到大顺序使用，不能跳号使用。

什么是“凭证箱”？



*我知道，它是系统为每个柜员自动建立的用于记录其保管的重要空白凭证数量，并控制柜员按从小到大的凭证号顺序使用凭证的凭证保管箱，它也是家计算机虚拟凭证箱与实际物理凭证箱的统一。*

相关知识

重要空白凭证票样。

**[操作要点] 一、**柜员填写“重要空白凭证出库单”交管库柜员。

柜员根据业务量的情况，决定所要领取的空白重要凭证的数量、种类，填写两联“重要空白凭证出库单”，经主管同意后交管库柜员。

（插入“重要空白凭证出库单”票样）

你知道临柜柜员常需用的空白凭证有哪些吗？



*我知道，常用的空白凭证主要有活期存折、定期存单（折）、银行汇票、银行卡等。*

**[操作要点]** 二、管库柜员发出重要空白凭证。

管库柜员根据“重要空白凭证出库单”所填凭证种类、数量登记“重要空白凭证保管领用登记簿”，填写凭证起讫号码，交领入柜员。

（插入“重要空白凭证保管领用登记簿”票样）

小常识

凭证发放时，其起始号码必须为库存中该种类最小凭证号码。

**[操作要点]** 三、柜员清点签收。

柜员领取空白凭证后，逐份清点，正确无误后在“重要空白凭证保管领用登记簿”签收。

相关知识

重要空白凭证的管理规定：

1. 重要空白凭证实行专人管理。
2. 重要空白凭证一律纳入表外科目核算。
3. 临柜柜员签发、出售重要空白凭证时，必须按顺序使用，不得跳号。应有银行签发的重要空白凭证严禁由客户签发和带出柜台签发。
4. 营业期间领用重要空白凭证，应向管库柜员办理必要手续。营业终了，未用完的重要空白凭证应在核点无误后入库保管。
5. 营业机构负责人、主管行长和上级行应不定期对重要空白凭证进行查库以核对账实，并记录查库情况。

**[操作要点]** 四、柜员打印“重要空白凭证出库单”交管库员。

临柜柜员通过输入交易代码，进入“柜员领入重要空白凭证”这项交易界面。

|  |
| --- |
| \*\*\*\*柜员领入重要空白凭证  凭证种类：  凭证起始号：  凭证终止号：  领入柜员号： |

输入凭证种类的代码（通常为2位数）、凭证起始号和终止号（通常都为9位数）、领入柜员号（通常为4位数）后，即可打印两联“重要空白凭证出库单”，一联留存，一联交管库员。

**[案例分析2-2-1]** 空白凭证管理不严



**案例：**摘选自高教《银行储蓄与出纳》

1997年12月1日，某支行收到该市中级人民法院下达的二审判决书，旷日持久的7万元储蓄纠纷案终于画上了句号，但给予我们的警示却远没有结束。

事情发生在1994年3月，某银行职工华某为完成揽储任务，领出定期存单1份，存单已盖好该所业务专用章。当月，华某找到某邮局支局办理邮政储蓄业务的“哥们儿”鲁某帮助组织存款，鲁某言称等些日子给办，现在没有存款。华某将随身带来的空白存单给了鲁某1份，鲁某要求华某：“那你签个字。”华某顺手从桌上拿过一支圆珠笔，大笔一挥，在出纳栏里签上了自己的大名，于是就种下了祸根。

5月，或某找到鲁某，因未搞到存款，便所要空白存单，鲁某说已经仍了，华某信以为真。1996年3月，鲁某李某及其找华某，递过存单，华某看后惊讶不已，对李某说没有这回事，鲁某根本没有搞到存款。李某迅速夺回存单。次日华某赶到李家所要存单被拒绝，尔后有拖人说情所要存单。种种“私了”办法均未奏效，李某等人态度强硬。5月，李某向法庭正式起诉。围绕存单是否有效，法庭双方律师开始艰苦的调查取证工作。经市公安局笔记鉴定，确认存单上的华某字样确系本人所写，在存单上其余文字、数字均为鲁某所写，复核栏里面王某印章系伪造。华某陈述的有关空白存单给鲁某以及签字，向鲁某索要空白存单等经过均有多人名向法庭举证。李某述称其夫在华某寝室向华交钱的经过，因鲁某人已死，死无对证，真假难辩。

1996年8月14日，法庭依法判决李某所持定期储蓄存单无效，鉴于被告方管理制度不严，是造成本案的主要原因，应承担因此产生的一切诉讼费用。

结案后，该支行引以为戒，在全辖区开展了重要空白凭证大清理，并对有关责任人进行严肃处理。

**分析：**

这起储蓄纠纷案发生的主要原因：

一是违反了储蓄管理有关规定。对重要空白凭证管理不严格，未按规定每日营业终了重要空白凭证的领、发、结存数字应在营业日报表上反映，并在重要空白凭证登记簿、开销户登记簿上的有关数字核对相符。本案中领出空白储蓄定期存单长期不结账是严重的违规行为。

二是违反储蓄业务中对公、私印章的管理规定，规定要求签发存单（折）及有价单证要随用随盖，严禁事先盖章备用。

三是对重要空白凭证的监督管理不及时，该行接到营业所报案距记录本发已有50多天，可见没有按最长1个月检查一次的规定办事。

**[场景训练2-1-5]** 重要空白凭证出库。

模拟角色：柜员、管库员

模拟业务：柜员领入活期存折50个，银行卡20个

操作提示：必须严格按照重要空白凭证的签收和登记、入库程序操作

**模块2.3 尾箱出库**

**[实训目标]** 了解尾箱的含义，熟悉尾箱出库程序。

**[基本知识]** 尾箱主要是指柜员“现金箱”中万元以下流通币的零头。从物理形式上讲，尾箱和现金箱是同一钱箱。营业网点一般要求柜员每天上岗时，空箱上柜，如果不能实现空箱上柜，营业终了柜员现金箱中的人民币余额不得超过2万元。柜员尾箱采取交叉发放，若柜员现金箱次日由本人继续使用的，营业终了，现金箱实物必须换人复核。

**[操作要点]** 一、柜员向管库柜员出示“出入库对号牌”。

**[操作要点]** 二、管库柜员核对箱牌号码无误后，收回对号牌，发出尾箱。

**[操作要点]** 三、柜员查验尾箱锁或封条是否完整无损。

**[操作要点]** 四、柜员在《柜员箱包交接登记簿》上签章。

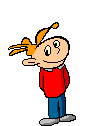
**[场景训练2-1-6]** 尾箱出库。

模拟角色：柜员、管库员

模拟业务：柜员领入尾箱

**[导学]** 在实际业务操作中，银行业务大体可分为存款业务、贷款业务、代理业务、表外业务等。

**模块3 日间操作**



具体划分如下图：

单位活期存款

单位定期存款

单位存款 单位通知存款

单位协定存款

保证金存款

存款业务

个人活期储蓄存款

个人银行结算账户

定活两便储蓄

个人存款 个人定期储蓄存款

个人通知存款

教育储蓄

银行卡存款

单位信用贷款

单位贷款 单位抵押贷款

保证贷款

贷款业务

个人消费贷款

个人贷款 个人住房贷款

助学贷款

银行卡贷款

票据业务

银行卡业务

结算业务 汇兑业务

委托收款业务

托收承付业务

代发工资、社会保险金业务

代收代扣业务

代理保管业务

代理业务 代理证券业务

代理保险业务

代理外汇买卖业务

代理金融理财业务

表外业务 重要空白凭证出库、入库

银行存款业务虽纷繁复杂，但其操作均可分解为以下几种基本的交易：现金存入、支取，转账存入、支取，对转开户、销户；银行贷款业务主要是由信贷部门负责，柜员只涉及贷款本息的发放、归还的记账工作；结算业务主要由联行、交换柜员完成；代理业务作为新兴业务，在银行竞争中的地位越来越重要；表外业务涉及到柜员的主要是重要空白凭证出库、入库。因此，本模块主要举例以单人临柜为例介绍临柜柜员如何办理存款、代理、结算业务。

小常识

临柜柜面日常业务，若采用单人临柜，其业务流程为：

柜员审查原始凭证----- 选择交易----- 调出业务界面-----输入数据------打印交易清单；

若采用双人临柜，其业务流程为：

柜员A审查原始凭证----- 选择交易----- 调出业务界面----- 输入数据------打印复核流水号----- 柜员B审查原始凭证---- 选择交易---- 调出业务界面----- 输入数据（含柜员A的复核流水号）---- 两次输入数据一致----- 打印交易清单。

以下的业务操作均以单人临柜为例进行介绍。

**模块3.1 个人储蓄存款**

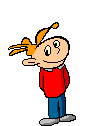
储蓄存款是城乡居民把手中待用或节余的货币有条件地存入金融机构的一种信用活动。

存款业务是银行重要的资金来源，吸收存款历来都是银行的主要任务，对基层银行网点来说，储蓄存款业务是其主要的工作。

储蓄存款的开户、续存、支取、销户既可以现金方式进行，也可转账进行。但在实际操作中，大多以现金方式进行，本模块将以不同储种的现金、转账开户、续存、支取、销户举例进行介绍。

本外币定期储蓄是一种约定存期，一次或按期分次存入本金，整笔或分期、分次支取本息的一种储蓄方式。目前定期存款的主要形式有：整存整取、零存整取、存本取息等。其账户包括存单、特种存单、一本通三种形式。其中，定期一本通是一种综合性、多币种的定期整存整取储蓄账户。

**模块3.1.1 个人定期存款**



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 整存整取 | 零存整取 | 存本取息 |
| 起存额 | 50元 | 5元 | 5000元 |
| 期限 | 三个月、六个月、一年、两年、三年、五年 | 一年、两年、三年、五年 | 一年、两年、三年、五年 |
| 核算内容 | 开户、到期支取、逾期支取、全部提前支取、部分提前支取 | 开户、到期支取、逾期支取、全部提前支取 | 开户、到期支取、逾期支取、全部提前支取 |
| 提供功能 | 开户时可约定自动转存一次；存期内允许部分提前支取；  预留密码，到期支取可办理通兑。 | 预留密码可通兑，到期支取回原开户机构办理；  不允许部分提前支取；  如有漏存，必须于次月补齐，否则视为违约，按活期存款计息。 | 是手工处理的业务；  不允许部分提前支取；  需按约定时间支取利息，不得提前。如到期日未取，以后可随时支取。 |

本模块将以常见的整存整取为例介绍其现金开户、转账开户、到期现金取款销户、部分提前支取业务。

**[实训一]** 个人整存整取定期储蓄现金开户实训

（插入个人整存整取定期储蓄现金开户动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我想存点钱。

Oh，yes. I would like to deposit some money，please.

柜员：存活期还是定期？

Current account or fixed account？

客户：定期，存一年。

Fixed account. The maturity for the deposit is a year.

柜员：存成存单形式还是存折形式？

Which form does it take，bankbook or deposit certificate？

客户：存单。

It takes the form of a deposit certificate.

柜员：您需要留密码吗？

Do you need to register a code？

客户：需要。

OK.

柜员：请输入密码。

Please enter your code.

**[实训目标]** 掌握个人整存整取定期储蓄现金开户业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 整存整取定期储蓄是指存款人在存款时约定存期一次整笔存入，到期后一次支取本金和利息的一种定期存款。

整存整取定期储蓄存款存期分3个月、半年、1年、2年、3年和5年6个档次。外币存款存期分1个月、3个月、半年、1年、2年和5个档次。

整存整取定期储蓄可由客户约定转存期，到期后按约定的转存期无限次自动转存；若客户未约定转存期的，在存款期按原定利率计息，逾期按支取日活期挂牌利率计息。

整存整取定期储蓄只能办理现金存取业务和同名账户转账业务。其账户也包括存单、特种存单、一本通三种形式，这三种形式在具体操作中大同小异，故在此以存单形式举例介绍整存整取定期储蓄现金开户业务。

此外，由于外币整存整取定期储蓄和人民币整存整取定期储蓄业务操作过程基本一样，因此，仅以人民币整存整取定期储蓄为例进行介绍。

**[操作要点]** 一、审核客户填写的存款凭条要素与证件。

1、定期存款的开户，需存款人填写“整存整取定期储蓄存款凭条”，连同现金一并交柜员。

（插入“整存整取定期储蓄存款凭条”票样）

柜员审核凭条上户名、金额、存期及住址是否清晰，有无涂改。

2、定期存款的开户，需存款人提交有效身份证件，并使用证件上的名字。若代办，还需代办人的身份证件。

柜员审核其身份证件是否符合要求，与凭条上所填内容是否一致。

你知道个人存款账户实名制规定的有效身份证件有哪些吗？



*我知道，从2000年4月1日，我国的金融机构开始实行个人存款账户实名制，它规定在开立储蓄账户、大额取款、大额转账、购买有价证券、代为他人办理业务、办理挂失、查询、冻结止付、办理提前支取等业务时，需客户提交有效身份证件。*

*客户可提交有效身份证件有：身份证、户口本、护照、军人身份证、港澳居民往来内地通行证、来往大陆通行证等。*

**[操作要点]** 二、点收现金。

1、现金收入，需当面点清，一笔一清，并按“三先三后”程序操作，即先点大数（卡捆卡把）、后点细数，先点主币、后点辅币，先点大面额票币、后点小面额票币。收入现金必须坚持手工清点，使用验钞仪逐张核验（正面、背面各核验一遍，注意防范假币、区分版别），并用带有检伪功能的点钞机进行两遍复点（其中第二遍采取翻面掉头复点的方式）。

发现假币该怎么办？



*我知道，发现假币首先要进行假币收缴，收缴步骤如下：*

*（1）、临柜柜员发现假币，应立即向交款人声明并报告业务主管进一步鉴定。*

*（2）、确认为假币后，须由两名经办人员在场，当客户面在人民币假币正面水印窗及背面中央，分别加盖蓝色油墨的“假币”戳记。发现外币假钞，由两名经办人员在场确认后，装入专制的封装袋封装，并当客户面在封装袋上加盖“假币”戳记和两名经办人员私章。假硬币（包括外币）操作同上。*

*（3）、使用“假币没收登记”交易进行登记，计入表外科目。*

*（4）、联机打印一式三联“假币收缴凭证”及凭条，并加盖业务公章和经办员、复核员章。假币收缴凭证第三联交持币人，并告知有关内容。*

*（5）、柜台发现假币视同客户缴款差错处理。*

*其次，进行假币收缴入库*

*柜员用“假币出入库”交易，选择“收缴入库”查询“登记”状态下的柜员假币收缴纪录，与实物核对无误后，作入库处理，在“假币收缴凭证”第二联上加盖名章确认。柜员将收缴的假币实物入库。*

相关知识

各套人民币防伪特征。建行出纳第23-26页。

2、收入的现金成“把”（纸币100张）、成“卷”（硬币50枚或100枚）及时打把（卷），并在腰条侧面加盖柜员人名章；成“捆”（纸币10把，硬币10卷）及时打捆，捆扎牢固，随即放入现金箱保管，收妥的现金应按券别、残好分别归位入箱，做到一笔一清，妥善保管。

**[练一练]** 点钞捆把练习。

3、收款中发现现金与凭条金额不符，应立即向交款人讲明情况，待双方核实后，按原现金交款凭条多退少补或由交款人重填凭条（严禁柜员代填）。

并登记客户交款差错登记簿，由交款人签字（章）备查。

1. 存款超过一定数额，就要有相应级别的授权，并使用特殊存单。

具体如何规定？



*整存整取定期储蓄50元起存（外币不低于人民币50元的等值外币或外汇）。新开储蓄存单时，5万元（含）以下使用普通存单，5万元以上至50万元（含）使用大额存单，50万元以上使用特种大额存单。*

**[操作要点]** 三、进行系统操作。

审核凭条、身份证明并清点现金无误后，柜员通过输入个人整存整取定期存款现金开户交易代码，进入现金开户交易界面。

|  |
| --- |
| \*\*\*\* 现金开户  客户号： 账户类型：  户名：  开户货币码： 钞汇标志：  交易金额： 利率浮动百分比：  存期： 起息日期：  支控方式： 密码：  证件地区码： 证件类型：  证件号码：  到期指示代码： 转存账号：  统计元素：  凭证种类： 凭证号码： |

其中，客户号是通过在客户银行子系统里查询得到。作为“以客户为本”的思想具体体现在系统业务中，即是客户首次在本银行办理业务时，需要建立唯一的客户号，它也是该客户开立各种存款账户的前提。

账户类型选择个人还是单位，开户货币码选择系统设置的各种货币的代码，钞汇标志选择现钞还是现汇，支控方式选择是凭密、凭折、凭证还是其它，若凭密就需输入密码，密码由客户用密码键盘输入，证件地区码、转存账号、统计元素一般不用输入，凭证种类选择系统设置的各种储蓄存单（折）的代码，凭证号码是输入当前可用的存单号码，存单号码应是按顺序确定的。

你知道存款时预留密码与不预留密码的区别吗？



*我知道，存款时预留密码可办理通存通兑，不预留则不能。*

**[操作要点]** 四、打印存单与存款凭证。

再提交系统成功后，即可打印存单和存款凭证，存单作为储户支取款项时凭证。

插入存单票样。

存单如何选取？



*我知道，存单必须按号顺序选取。*

**[操作要点]** 五、存单签章后交客户。

核对打印存款凭证、整存整取定期存单等凭证上各项内容，对户名、币种、金额等内容要重点审核。核对无误后，整存整取定期存单上加盖存单（折）专用章，存款凭证上加盖“业务清讫章”，整存整取定期存单，身份证件交客户，存款凭证作为业务凭证送监督中心。

你知道前台柜员需保留哪些业务印章吗？



*我知道，他需保留：行名业务公章、转讫章、现讫章、票据清算专用章、人名章。*

相关知识

银行业务印章的管理规定：

1、会计专用印章应做到“专人使用，专人保管，专人负责，章证分管”非经办人员严禁动用会计专用印章。

2、非营业时间必须入库或保险箱柜保管，不得违反规定更换、停用、收缴或销毁业务印章。

3、业务人员应妥善保管个人名章，个人名章必须本人使用，不得交他人使用，不得私自交接业务印章，严禁将业务印章拿离业务场所，严禁由业务印章专管人员之外的任何人使用业务印章。

4、会计专用印章（包括个人名章）应随用随盖，不得在各种空白凭证、登记簿、报表上等预先加盖。

**[场景训练2-1-7]** 定期储蓄存款现金开户训练。

模拟角色：柜员、客户王丹、客户肖明

模拟业务：1、王丹新开户存入现金5000元，存期6个月定期

2、肖明新开户存入现金80000元，存期一年期定期

操作提示：1、严格审核存单，避免出错

2、用过的凭证不能再次使用

3、打印机设置应准确无误，以免打印错误

4、建入交易码“01”进入现金开户功能

**[实训二]** 个人整存整取定期储蓄转账开户实训

（插入个人活期转定期转账开户动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：我想将从活期存折上取点钱存成定期存款。

I would like to withdraw some money from the current account to a time deposit，please.

柜员：您能说慢点吗？

Can you speak slowly？

**[实训目标]** 掌握个人活期转定期转账开户业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 本外币定期储蓄是一种约定存期，一次或按期分次存入本金，整笔或分期、分次支取本息的一种储蓄方式。在前面已介绍过现金开户的操作流程，个人活期转定期转账开户与现金开户基本要求一样，但活期转定期转账开户是从活期取款和存定期两个业务的综合。

**[操作要点]** 一、审核客户填写的“活期存款取款凭条”要素、存折与证件。

活期转定期转账开户，客户首先要填一张“活期存款取款凭条”，连同活期存折、证件一并交柜员。凭密支取的，需输入密码。

是否可以不填“活期存款取款凭条”？



我知道，客户可以不填“活期存款取款凭条”，而由柜员根据客户口述打印凭条，再由客户签字确认，即采用签单服务。

（插入“活期储蓄取款凭条”票样）

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

审核凭条、存折、身份证明无误后，柜员通过输入个人活期存款转账取款交易代码，进入个人活期存款转账取款交易界面。

插入交易界面。

相关知识

过渡业务的介绍：

在银行实际业务中，柜员有时为完成一笔业务而需进行两笔或多笔交易，此时为简化操作，在系统中往往设立一类过渡账户。该类账户常见的有两个：贷记过渡和借记过渡。

**[操作要点]** 三、打印存折与取款凭证。

在提交系统成功后，即可打印活期存折和取款凭证。若采用签单服务，则打印的是活期存折和签单服务凭证，签单服务凭证需请客户签字确认。

插入取款凭证、签单服务凭证票样。

**[操作要点]** 四、审核客户填写的“整存整取定期储蓄存款凭条”。

定期存款的开户，需存款人提交有效身份证件，并使用证件上的名字。若代办，还需代办人的身份证件。

柜员审核凭条上户名、金额、存期及住址是否清晰，有无涂改。审核其身份证件是否符合要求，与凭条上所填内容是否一致。

（插入“整存整取定期储蓄存款凭条”票样）

**[操作要点]** 五、进行系统操作。

审核凭条、存折、身份证明无误后，柜员通过输入个人整存整取定期储蓄存款转账开户交易代码，进入个人整存整取定期储蓄存款转账开户交易界面。

插入交易界面。

**[操作要点]** 六、打印存单与存款凭证。

在提交系统成功后，即可打印存单和存款凭证，存单作为储户支取款项时凭证。

插入存单票样。

**[操作要点]** 五、活期存折、定期存单签章后交客户。

核对打印的取款凭证、存款凭证、整存整取定期存单等凭证上各项内容，对户名、币种、金额等内容要重点审核。

核对无误后，整存整取定期存单上加盖存单（折）专用章，取款凭证、存款凭证上加盖“业务清讫章”。

活期存折、整存整取定期存单、身份证件交客户，取款凭证、存款凭证作为业务凭证送监督中心。

相关知识

个人整存整取定期存款挂失开户处理要点：

1. 客户办妥整存整取定期储蓄存款账户挂失止付手续7天后，凭挂失申请书（第一联）及本人身份证件到原挂失网点办理挂失开户手续。
2. 抽出网点留存的挂失申请书（第二联），审核挂失申请书（二联）及身份证件有关要素是否齐全、合法、准确、有效。
3. 使用“查询挂失登记薄”交易进行查询，核对该笔挂失记录与挂失申请书内容是否一致。
4. 使用“整存整取挂失开户”交易，经有权人授权。预留密码，由客户输入密码。
5. 打印特殊业务凭证和整存整取定期存单，核对打印内容。
6. 在特殊业务凭证上加盖“业务清讫章”，整存整取定期存单加盖上存单（折）专用章，挂失申请书（二联）经客户签字确认后，整存整取定期存单、身份证件交客户。
7. 挂失申请书（第二联）视同存单作特殊业务凭证附件送监督中心。挂失申请书（第一联）由监督中心永久保管。

**[场景训练2-1-8]** 个人活期转定期转账开户训练。

模拟角色：柜员，客户吴东

模拟业务：客户吴东提交定期存折，余额12000元，要求将其中10000元存为一年期定期存款

操作提示：1、先取后存，严格按照存款和取款两笔业务的操作规程。

2、键入交易码“07”，进入转账取款功能。键入交易码“05”，进入转账开户功能

**[实训三]** 个人整存整取定期存款到期现金取款销户业务实训

（插入个人整存整取定期存款到期现金取款销户业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我的定期存款到期了想支取。

Oh，yes. I want to withdraw money for the time deposit has matured ，please.

柜员：您希望如何支取？

How do you wish to withdraw your money？

客户：我想取现金。

In cash，please.

**[实训目标]** 掌握个人整存整取定期存款到期现金取款销户业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 整存整取定期储蓄是指存款人在存款时约定存期一次整笔存入，到期后一次支取本金和利息的一种定期存款。

全额支取分为到期支取、全部提前支取和逾期支取，它既可支取现金，也可转账支取，但必须是同名转账。现仅以常见的到期现金取款销户为例进行介绍。

**[操作要点]** 一、柜员审核凭证。

客户凭整存整取定期存单支取存款，若大额取款或全部提前支取，客户还须出示本人身份证件。若委托他人代取，还须同时出示代理人的身份证件。

柜员审核整存整取定期存单的各项要素是否完整，印章是否齐全，存单是否本行签发的。若大额取款或全部提前支取，柜员须审核身份证件的有效性，在存单背面摘录存款人及代理人身份证件号码。

小常识

对从储蓄账户提取现金20万元（含20万元）以上的，要求取款人必须提前一天预约。

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

审查无误后，柜员通过输入个人定期存款现金取款销户交易代码，进入个人定期存款现金取款销户交易界面。

预留密码，由取款人输入密码。大额取款还必须经有权人授权。

插入交易界面。

**[操作要点]** 三、打印、核对、配款。

打印整存整取定期存单和利息清单，柜员核对打印内容，对户名、金额等内容要重点审核。利息清单（第一联）由客户签字确认，按取款凭证配款。

小常识

发生现金支付时，根据凭证金额按照从大到小的顺序逐位配款，并依次按实物券别录入，无误后方可对外支付。

**[操作要点]** 四、将现金、利息清单交客户。

整存整取定期存单和利息清单上加盖“业务清讫章”，将利息清单（第二联）、现金交于客户。

整存整取定期存单和利息清单（第一联）作为业务凭证送监督中心。

小常识

整存整取定期储蓄存款计息规定：

1、整存整取定期储蓄到期支取，期间不论利率是否调整，均按存单开户日挂牌公告的相应的定期储蓄存款利率计付利息。逾期支取时，其超过原定存款（含约定转存）的部分，均按支取日挂牌公告的活期储蓄利率计付利息。

2、对储蓄存款利息所得应当依法征收个人所得税，个人所得税适用20%的比例税率。

相关知识

个人整存整取定期存款挂失销户处理要点：

1. 客户办妥整存整取定期储蓄存款账户正式挂失止付手续7天后，凭挂失申请书（第一联）及本人身份证件到原挂失网点办理挂失销户手续。
2. 抽出网点留存的挂失申请书（第二联），审核挂失申请书（二联）及身份证件有关要素是否齐全、合法、准确、有效。
3. 使用“查询挂失登记薄”交易进行查询，核对该笔挂失记录与挂失申请书内容是否一致。
4. 使用“整存整取挂失销户”交易，经有权人授权。预留密码，由取款人输入密码。
5. 打印特殊业务凭证、利息清单，柜员核对打印内容，按取款凭证配款。
6. 在特殊业务凭证及利息清单上加盖“业务清讫章”。挂失申请书（二联）和利息清单（第一联）经客户签字确认后，现金、身份证件交客户。
7. 挂失申请书（第二联）视同存单作特殊业务凭证附件送监督中心。挂失申请书（第一联）由监督中心永久保管。

**[场景训练2-1-9]** 个人整存整取定期存款到期转账销户业务处理流程。

模拟角色：柜员，储户孙晓刚

模拟业务：12月18日收到孙晓刚交来一年期定期存折一张，金额10000元，到期日为11月18日。客户要求将本金10000元转存为六个月定期存款

操作提示：1、按逾期支取结算本息

2、键入交易码“08”，进入转账销户功能

**[实训四]** 个人整存整取定期存款部分提支业务实训

（插入个人整存整取定期存款部分提支业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我想提前支取部分定期存款。

Oh，yes. I want to withdraw part of the time deposit before maturity，please.

柜员：部分提前支取只能办理一次。办理后，您如果需要在到期日还需要取款，就只能全部取出。且利息按活期利率计算。

You can withdraw part of the time deposit before maturity only once. After that，if you still need to withdraw money before maturity，you have to withdraw the rest amount. And the interest would be counted at the rate of current amount.

**[实训目标]** 掌握个人整存整取定期存款部分提支业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 虽说整存整取定期存款是指存款人在存款时约定存期一次整笔存入，到期后一次支取本金和利息的一种定期存款。但当客户急需全部或部分提前支取存款，也可凭存单和存款人的身份证件办理。若委托他人代理，则由委托人携本人及存款人身份证件办理。

客户在开户时办理预约转存的，除原存期到期日和转存期到期日外，均为提前支取，应按提前支取手续办理。在原存期及转存期内可多次部分提前支取，但剩余部分金额不能小于整存整取定期储蓄最低起存额，在存款原存期到期日和转存期到期日，不办理部分提前支取。

**[操作要点]** 一、柜员审核凭证。

柜员审核存单的各项要素是否完整，印章是否齐全，存单是否本行签发的；审核身份证件的有效性，在存单背面摘录取款人及代理人身份证件号码；审核客户新填写的存款凭证上内容是否齐全、金额是否正确。采用签单服务，客户可免填存款凭证。

新填存款凭证上的金额为多少？



*我知道，新填存款凭证上的金额应为续存部分金额。*

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

审查无误后，柜员通过输入个人定期存款部分提前支取交易代码，进入个人定期存款部分提前支取交易界面。

预留密码，由取款人输入密码。大额取款还必须经有权人授权。

插入交易界面。

**[操作要点]** 三、打印、核对、配款。

打印旧整存整取定期存单、新整存整取定期存单、存款凭证（签单服务使用签单服务凭证）和利息清单，核对打印内容，按取款凭证配款。

利息清单（第一联）经客户签字确认。采用签单服务的，请客户在签单服务凭证上签字确认。

**[操作要点]** 四、将现金、利息清单交客户。

在已销户整存整取定期存单、存款凭证和利息清单上加盖“业务清讫章”，新的整存整取定期存单加盖存单（折）专用章，将现金、利息清单（第二联）交于客户。

已销户的整存整取定期存单、存款凭证和利息清单（第一联）作为业务凭证送监督中心。

**[场景训练2-1-10]** 个人定期存款部分提支业务处理流程。

模拟角色：柜员，储户李月如

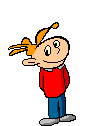
模拟业务：2004年12月26日收到李月如提交定期存单一张，金额12000元，到期日为2005年3月6日。客户要求支取现金5000元

操作提示：1、部分提取现金后，所余部分作为新开户存入

2、键入交易码“10”，进入部分提支功能

活期储蓄存款是指不定存期、储户随时可以存取款、存取金额不限（通常1元起存，外币不低于人民币20元的等值外币或外汇，且通常不收辅币及铸币）的一种储蓄方式。个人活期储蓄只能办理现金存取业务和同名账户转账业务

**模块3.1.2 个人活期存款**



其账户包括存折、一卡通两种形式，一卡通是集人民币、外币等不同币种于一卡的活期储蓄账户。

活期储蓄存款的核算包括开户、续存、取款、销户。其开户、取款、销户与定期储蓄存款的开户、取款、销户的业务流程基本相同，现直接介绍其现金续存业务流程。

（插入活期储蓄存款现金续存动漫）

柜员：柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，Can I help you？

客户：哦，我想存点钱。

Oh，yes. I would like to deposit some money，please.

柜员：您想存多少？

How much money do you intend to deposit initially？

客户：2000美元现金，存活期，存在这个活期存折上。。

Two thousand U.S.dollar in cash， current account.，put in the current bankbook.

**[实训目标]** 掌握活期储蓄存款现金续存业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 个人活期储蓄存款即可采用有折续存，也可采用无折续存，但无折续存业务仅限于冲销错账、司法强行扣款及其他经批准的业务。因此，本模块介绍常见的有折现金续存业务。

**[操作要点]** 一、审核客户填写的存款凭条要素与存折。

活期储蓄存款的续存，需存款人填写“活期储蓄存款凭条”，连同现金、存折一并交柜员。

（插入“活期储蓄存款凭条”票样）

柜员审核凭条上户名、金额是否清晰，账号与存折上是否一致，有无涂改。

在何种情况下，客户可不填存款凭条？



*个人存款的续存、销户，客户可不填凭条，而由柜员根据客户口述打印凭条，再由客户签字确认，即采用签单服务。*

相关知识

免填凭条时，柜员应如何办理个人存款续存、销户业务？

1. 客户口述取款要求，将储蓄存折（卡）递交柜员；
2. 柜员与客户交流核对无误、审核身份证件后上机操作，如客户采取留密支取方式的还应要求客户输入密码；
3. 柜员打印取款凭证，审核取款凭证要素是否完整、相符，将取款凭证交给客户；
4. 客户审核凭证内容无误，签名确认，交给柜员；
5. 柜远审核客户签名无误，进行配款，将储蓄存折（卡）、现金交予客户（如为销户业务，则收回储蓄卡、折，同时将利息清单第二联交客户收执）。

**[操作要点]** 二、点收现金。

仍需按“三先三后”程序如前操作。

**[操作要点]** 三、进行系统操作。

审核凭条、存折并清点现金无误后，柜员通过输入个人活期存款现金续存交易代码，进入个人活期存款现金续存交易界面。

|  |
| --- |
| \*\*\*\* 现金续存  账号：  凭证种类： 凭证号码：  存折余额：  交易金额： |

账号、凭证号等信息是通过刷折，系统自动读取的磁条信息。

**[操作要点]** 四、打印存折与凭条。

再提交系统成功后，即可打印存折和凭条。

插入存折票样。

*若存折需要更换，柜员如何处理？*



*我知道，换折有三种情况：正常换折、非正常换折和挂失换折，其处理方式不尽相同。*

1. *正常换折的处理：*
2. *在存取款交易画面中弹出凭证号输入框，输入新存折凭证号。*
3. *新活期储蓄存折上打印账户账号、户名、账户余额等账户信息。*
4. *新活期储蓄存折上加盖存单（折）专用章后交客户，破坏旧活期存折磁条的完整性，作当笔交易业务凭证的附件送监督中心。*

*若客户留存已换折的旧活期储蓄存折的，柜员将旧活期储蓄存折封面剪下并加盖“换折”印章，以此作为换折依据，同时破坏其磁条完整性后将其余部分交客户。*

1. *非正常换折的处理：*
2. *使用“活期储蓄换折交易”，经有权人授权。预留密码，由取款人输入密码。*
3. *新活期储蓄存折上打印账户账号、户名、账户余额等账户信息。*
4. *新活期存折上加盖存单（折）专用章，将存折交客户，破坏旧活期存折磁条的完整性，作表外科目借方凭证的附件送监督中心。*

*若客户留存已换折的旧活期存折的，将旧活期存折封面剪下并加盖“换折”印章，以次作为换折依据，同时在最后一笔交易记录的下一行，批注“XXXX年XX月XX日换折，以下空白”字样（或加盖印章），并破坏磁条完整性后将其余部分交客户 。*

1. *挂失换折的处理：*
2. *客户办妥活期账户正式挂失止付手续7天后，凭挂失申请书（第一联）及本人身份证件到原挂失网点办理挂失销户手续，*
3. *抽出网点留存的挂失申请书（第二联），审核挂失申请书（二联）及身份证件有关要素是否齐全、合法、准确、有效。*
4. *使用“查询挂失登记簿”交易进行查询，核对该笔挂失记录与挂失申请书内容是否一致。*
5. *使用“活期储蓄挂失换折销户”交易，经有权人授权。预留密码，由取款人输入密码。*
6. *打印特殊业务凭证和新活期存折，柜员核对打印内容。*
7. *特殊业务凭证上加盖业务清讫章，活期存折上加盖存单（折）专用章。挂失申请书（二联）经客户签字确认后，新活期存折、身份证件交客户，挂失申请书（第二联）视同存折作特殊业务凭证送监督中心。挂失申请书（第一联）由监督中心永久保管。*

**[操作要点]** 五、存折签章后交客户。

将存折加盖人名章后交储户，将凭条加盖人名章后留存。

**[场景训练2-1-11]** 活期储蓄存款现金续存业务操作训练。

模拟角色：柜员、客户柳林、客户王紫

模拟业务：1、柳林持活期存折续存现金3000元

2、王紫持建行龙卡（储蓄卡）续存现金10000元

操作提示 1、录入时严格按提示操作，避免出错

2、打印机设置应准确无误，以免打印错误

1. 若有不明白的操作，应询问系统管理员，以免造成事故
2. 键入交易码“02”，进入现金存款功能

**模块3.1.3 个人通知存款**

个人通知存款是指存款人在存入款项时约定通知期限，支取时需提前通知金融机构，约定支取存款日期和金额方能支取的存款。

.开立个人通知存款账户时，必须遵照国家颁布的《个人存款账户实名制规定》的要求。个人通知存款不论实际存期多长，按存款人提前通知的期限长短，划分为1天个人通知存款和7天个人通知存款两个品种。外币个人通知存款只有7天通知存款一个品种。

个人通知存款只能办理现金存取业务和同名账户转账业务。新开个人通知存款存单时，5万元（含）使用普通存款单，5万元以上至50万元（含）使用大额存单。

使用个人通知存款支取前需按约定将取款时间提前通知银行，按约定日期支取存款。

个人通知存款的核算包括开户存入、取款、销户。其核算与活期储蓄存款的开户、取款、销户的业务流程基本相同，现以其现金取款为例进行介绍。

（插入个人通知存款现金取款动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我想取点钱。

Oh，yes. I would like to withdraw some money，please.

柜员：取多少钱？

How much money would you like to withdraw？

客户：100000元。

One hundred thousand.

**[实训目标]** 掌握通知存款现金取款业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 人民币个人通知存款的最低起存金额为5万元，最低支取金额为5万元，存款人须一次存入，可以一次或分次支取。外币个人通知存款最低起存金额为5000美元或等值外币，每笔最低支取金额为5000美元或等值外币。

个人通知存款储蓄部分支取后留存低于起存金额的给予清户。

**[操作要点]** 一、取款通知。

接到客户通知后，使用“个人通知存款提前通知/取消通知”交易进行处理。

插入交易界面。

**[操作要点]** 二、取款人填写存款凭证。

取款人按通知期限凭个人通知存款存单办理部分支取，填写存款凭证（存款凭证上的金额为续存部分金额）。若委托他人代取，还需出示代理人的身份证件。采用签单服务，客户可免填存款凭证。

*为什么取款人凭个人通知存款存单办理部分支取，填写存款凭证，而不是付款凭证？*



**[操作要点]** 三、审核存款凭证。

柜员审核存单的各项要素是否完整，印章是否齐全，存单是否本行发行的；审核身份证件的有效性，在存单背面摘录取款人及代理人身份证件号码；审核存款凭证上内容填写是否齐全。

大额取款还必须经有权人授权。

**[操作要点]** 四、进行系统操作。

审核凭证无误后，柜员通过输入个人通知存款现金取款交易代码，进入个人通知存款现金取款交易界面。

插入个人通知存款现金取款交易界面。

**[操作要点]** 五、打印、核对、配款。

打印旧个人通知存款存单、新个人通知存款存单、存款凭证（签单服务使用签单服务凭证）和利息清单，柜员核对打印内容，对户名、金额等内容要重点审核。利息清单（第一联）由客户签字确认，按取款凭证配款。

小常识

发生现金支付时，根据凭证金额按照从大到小的顺序逐位配款，并依次按实物券别录入，无误后方可对外支付。

**[操作要点]** 六、将现金、利息清单交客户。

已销户个人通知存款存单、存款凭证和利息清单上加盖张“业务清讫章”，新的个人通知存款存单加盖存单（折）专用章，将现金、利息清单（第二联）交于客户，以销户的个人通知存款存单、存款凭证和利息清单（第一联）作为业务凭证送监督中心。

相关知识

个人通知存款利息的计算规定：

（一）个人通知存款支取时，按支取日挂牌公告的相应利率和实际存期计息，利随本清。

（二）对已办理通知手续而未支取或在通知期限内取消通知的，通知期限内不计息，实际存期需剔除通知期限，即7天通知存款存期剔除7天，1天通知存款期剔除1天。

（三）实际存期不足通知期限按活动期存款利率计息；未提前通知而支取的，只取部分按活动期存款计息；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息计息，支取金额不足或超过金额的，不足或超过部分按活期存款利率计息；支取金额不足最低支取金额的，按活期存款利率计息；留存部分低于起存金的给予清户，按清户日挂牌公告的活期储蓄存款利率计息。

（四）对储蓄存款利息所得应当依法征收个人所得税，个人所得税适用20%的比例税率。

**[场景训练2-1-12]** 个人通知存款现金取款业务操作训练。

模拟角色：柜员、客户王丹、客户肖明

模拟业务：1、王丹从其个人通知存款账户支取现金50000元

2、肖明从其个人通知存款账户支取现金80000元

操作提示：1、指导客户正确填写存款凭证

1. 仔细审核凭证，防止发生错误

3、键入交易码“03”，进入现金取款功能，输入“个人通知存款”储种号

**模块3.1.5 定活两便储蓄**

定活两便储蓄是以存单为取款凭证，存款时不约定存期，随时可以提取，利率随存期长短而变动的一种介于活期和定期之间的储蓄业务品种。

定活两便储蓄存款50元起存，单笔存入金额不能超过50万元，它只能办理现金存取和同名账户转账业务。

其核算包括开户和销户，它与定期存款的开户和销户大同小异，因而在此只介绍定活两便储蓄现金取款销户业务。

（插入定活两便储蓄现金取款销户动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我想取点钱。

Oh，yes. I would like to withdraw some money，please.

柜员：取多少钱？

How much money would you like to withdraw？

客户：全取，销户。

I want to close my account.

**[实训目标]** 掌握定活两便储蓄现金取款销户业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 定活两便储蓄现金取款销户业务一般可分为正常取款销户和挂失销户两种。本书主要介绍常见的正常取款销户业务的操作流程。

**[操作要点]** 一、柜员审核存单。

取款人凭定活两便存单办理销户，若大额取款，客户还须出示取款人身份证件（代办支取的，还须同时出示代理人证件）

柜员审核存单的各项要素是否完整，印章是否齐全，存单是否本行签发的。如大额取款还应审核证件是否有效，在凭证背面或系统上摘录客户证件。

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

审核凭证无误后，柜员通过输入定活两便储蓄现金取款交易代码，进入定活两便储蓄现金取款交易界面。

大额取款还必须经有权人授权， 由取款人输入密码。

（插入定活两便储蓄现金取款交易界面。）

**[操作要点]** 三、打印、核对定活两便存单和利息清单。

打印定活两便存单和利息清单，柜员核对打印内容，利息清单（第一联）由客户签字确认，按取款凭证配款。

相关知识

定活两便储蓄存款利息的计算：

|  |  |
| --- | --- |
| 存期 | 计息 |
| 不满3个月 | 按支取日挂牌的活期储蓄存款利率 |
| 3个月（含）以上不满半年 | 按支取日挂牌公布的整存整取3个月定期储蓄存款利率打6折 |
| 半年以上（含）不满1年 | 按支取日挂牌公布的整存整取半年期定期储蓄存款利率打6折 |
| 1年以上（含） | 按支取日挂牌公布的整存整取1年期定期储蓄存款利率打6折 |

**[操作要点]** 四、将现金、利息清单（第二联）交于客户。

定活两便存单和利息清单上加盖“业务清讫章”，将现金、利息清单（第二联）交于客户，定活两便存单和利息清单（第一联）作为业务凭证送监督中心。

相关知识

挂失销户的业务过程。

以上介绍的是正常销户的业务过程，若是挂失销户，则客户办妥定活两便储蓄存款账户正式挂失止付手续7天后，凭挂失申请书（第一联）及本人身份证件到原挂失网点办理挂失销户手续。

抽出网点留存的挂失申请书（二联），审核挂失申请书（二联）及身份证件有关要素是否齐全、合法、准确、有效。

使用“查询挂失登记簿”交易进行查询，核对该笔挂失记录与挂失申请书内容是否一致

使用“定活两便挂失开户”交易，有权人授权，由客户输入密码。

打印特殊业务凭证和定活两便存单，柜员核对打印内容。

特殊业务凭证及利息清单上加盖业务清讫章，现金、身份证件交客户，挂失申请书（第二联）视同存单作特殊业务凭证附件送监督中心，挂失申请书（第一联）由监督中心永久保管。

**[场景训练2-1-13]** 个人定活两便储蓄现金取款销户业务操作训练。

模拟角色：柜员、客户吴东

模拟业务：吴东2004年11月25日提交将其个人定活两便储蓄存单，要求支取现金销户

操作提示：1、认真审核存单和相关证件，确保无误

2、核对利息清单和存单，利息清单第一联交客户签字确认

**模块3.1.6 教育储蓄**

教育储蓄是以储蓄存款方式，为子女接受非义务教育（指九年义务教育之外的全日制高中、大中专、大学本科、硕士和博士研究生）积蓄资金，是零存整取定期储蓄存款的一种。教育储蓄只能办理现金存取业务和同名账户和转账业务。

其核算包括开户、续存、取款、销户，它与零存整取定期储蓄存款的开户、续存、取款、销户的业务流程基本相同，现以其现金开户为例进行介绍。

（插入个人教育储蓄现金开户业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，Can I help you？

客户：哦，我想存点钱，存成教育储蓄。

Oh，yes. I want to put some money in education account，please.

柜员：您的款项有误，请您重新清点一下。

I am sorry，but I am afraid the money is not quite the same with the amount you indicated. Would you please re-check it？

**[实训目标]** 掌握个人教育储蓄现金开户业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 教育储蓄50元起存，本金合计的最高限额为2万元，其存期分1年、3年和6年3个档次。

开立教育储蓄账户时，必须遵照国家颁布的《个人存款账户实名制规定》的要求。

其开户分为一般开户和挂失开户，现以一般开户为例进行介绍。

**[操作要点]** 一、审查凭证。

审核存款凭证上的户名、月存款金、地址等项目填写是否齐全，身份证件是否有效，证件号码与客户提供的证件是否一致，并根据存款凭证的金额清点现金。

*何人可以开立教育储蓄账户？*



*我知道，凡在校四年级（含）以上学生均可凭本人户口薄或居民身份证件开立教育储蓄账户。若委托他人代理，还应出示代理人的身份证件。*

**[操作要点]** 二、进行系统操作

审查凭证、清点现金无误后，柜员通过输入教育储蓄现金开户交易代码，进入教育储蓄现金开户交易界面。

预留密码由客户输入账户密码。

插入交易界面

**[操作要点]** 三、打印、核对。

打印存款凭证、教育储蓄存折，核对打印存款凭证、教育储蓄存折凭证上各项内容，对户名、金额等内容重点审核。

**[操作要点]** 四、将教育储蓄存折、身份证件交客户。

教育储蓄存折加盖上存单（折）专用章，存款凭证上加盖“业务清讫章”，将教育储蓄存折、身份证件交客户，存款凭证作为业务凭证交送监督中心。

**[问一问]** *如何进行教育储蓄账户的销户？*

*我知道，若是一般销户，则取款人凭教育储蓄存折、学校开出的录取通知书或正在接受非义务教育的学生身份证明文件办理销户，客户可免填取款凭证。若提前支取，客户还须出示取款人身份证件，委托他人代取，还须同时出示代理人的身份证件。采用签单服务，客户可免填取款凭证。*

*销户时，客户一次支取本金和利息。柜员支付存款本金和利息后，应在“证明”原件上加盖“已享受教育储蓄优惠”等字样的印章。每份“证明”可以享受一次利率优惠，若客户不能提供“证明”，存款不享受利率优惠，按正常个人零存整取业务办理，并应按有关规定征收储蓄存款利息所得税。*

*逾期支取时，其超过原定存期的部分，按支取日活期储蓄存款利率计付利息，并按有关规定征收储蓄存款利息所得税。*

**[场景训练2-1-14]** 个人教育储蓄现金开户业务操作训练。

模拟角色：柜员，客户王琳

模拟业务：王琳位正在上初中一年级的13岁的儿子王晓明开立教育储蓄账户，月存款金额400元，存期3年

操作提示：1、认真审核存款人资格和有关凭证

2、键入交易码“01”进入现金开户功能，输入储种号

您是否考虑过使用专门的账户来办理转账汇款、刷卡消费、投资、贷款等各项支付结算业务？

现在，根据中国人民银行统一要求，银行已推出个人结算账户，助您更好地管理资金往来，并为您提供了将活期储蓄账户直接转为结算账户的便利。

**模块3.1.7 个人银行结算账户**

按中国人民银行统一规定（《人民币银行结算账户管理办法》中国人民银行令[2003]第5号），个人银行结算账户是指个人客户凭个人有效身份证件以自然人名称开立的，用于办理资金收付结算的人民币活期存款账户。

***你知道个人结算账户与储蓄账户有什么区别吗？*** *我知道，二者的共同点：  
　　● 都可以存取现金。  
　　● 存款都可获得利息收入（结算账户存款利率同活期储蓄账户）。  
　　● 本人名下的个人结算账户和活期储蓄账户之间可以相互转账。  
　　不同点：  
　　● 《人民币银行结算账户管理办法》实施后，在办理对外的资金转出或接受外部的资金转入时（包括本人异地账户汇款）只能通过结算账户办理。  
　　● 储蓄账户只能办理本人名下的存取款业务和转账，而不能对他人或单位转账，也不能接受他人或单位的资金转入。*



开设个人银行结算账户后，方便了个人办理转账汇款、缴费、刷卡消费、投资等转账支付业务，个人还可以通过结算账户申请使用信用卡、支票等支付工具，满足各种支付结算需求。

客户可以新申请开立个人结算账户，也可以方便地将现有的活期储蓄账户转变为个人结算账户。只需携带本人身份证和活期储蓄账户存折/信用卡，到银行当地分行任一营业网点即可申请开立，也可以委托他人代办（委托人亦需携带身份证件）。个人可开立多个结算账户。  
　　按人民银行统一规定，如果客户的活期储蓄存折/信用卡是单位代发工资/奖金的账户，则此账户将自动成为结算账户，无须再与银行确认。

因此，本模块仅以个人银行结算账户现金支票取款为例进行介绍。

小常识

**用结算账户能做什么？**  
　　按人民银行统一规定，在银行办理如下业务时须通过结算账户办理：   
　　－接受他人或单位的资金转入（如代发工资账户、接收他人或单位的汇款）  
　　－给本人名下的其他账户转账汇款（包括本人的活期储蓄账户和结算账户）  
　　－对外转账/汇款（给他人或单位转账汇款）  
　　－刷卡/消费（卡刷卡消费或网上购物）  
　　－缴费（缴纳电话费、手机费等）  
　　－投资（购买国债、基金、保险，证券投资等）  
　　－贷款（住房贷款、汽车贷款、信用贷款等多种贷款的发放和偿还）  
　　－办理信用卡、个人支票

（插入个人银行结算账户现金支票取款动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，Can I help you？

客户：哦，我想兑现这张支票。

Oh，yes. I want to cash the check，please.

柜员：请您在支票的背面背书。

Would you please endorse the check on the back？

**[实训目标]** 掌握个人银行结算账户现金支票取款业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 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金额给收款人或者持票人的票据。支票分为现金支票、转账支票和普通支票。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。普通支票既可以支取现金，也可用于转账。

支票的出票人为在银行开立结算账户的单位和个人，支票的付款人为支票上记载的出票人开户银行。

**[操作要点]** 一、审查凭证。

柜员收到取款人送交的现金支票及身份证件后，应审查以下的内容：

1．大额现金支取是否已经有权人或部门审批。

2．支票是否真实，是否超过提示付款期限，是否为远期支票。

3．出票人签章是否符合规定，并折角核对其印章与预留银行的印鉴是否相符，使用支付密码的，其密码是否正确。

4．支票的大小写金额是否一致。

5．支票必须记载的事项是否齐全，填写是否符合规范，出票日期、出票金额、收款人名称是否更改。

6．支票填明的收款人名称是否为该收款人，收款人是否在支票背面“收款人签章”处签章，其签章是否与收款人名称一致；对收款人为个人的现金支票，是否审核收款人身份证件，是否在支票背面注明证件名称、发证机关、证件号码。

*支票的提示付款期是多少天？*



*支票的提示付款期自出票日起10日，中间遇节假日不顺延，到期日遇节假日可顺延。*

插入现金支票票样（高教银行会计53页）

**[操作要点]** 二、进行系统操作

审查现金支票无误后，柜员通过输入个人银行结算账户现金取款交易代码，进入个人银行结算账户现金取款交易界面。输入账号、币种、凭证种类等内容，录入完毕，将取款凭证金额与端机显示付款金额核对。

插入交易界面

**[操作要点]** 三、配款、支付。

将取款凭证金额与端机显示付款金额核对无误后，然后进行配款，依次录入券别、张数。配妥后，重新加计所配款项进行自我复核，无误后方可对外付款，当面付清、一笔一清。

交易处理成功后在现金支票背面打印交易信息，款项付清后现金支票加盖现金付讫章留存，若持票人与出票人不在同一银行开户，则通过票据交换完成会计核算。

相关知识

支票的会计核算处理：

1. 持票人与出票人在同一银行开户，无论由持票人送交支票还是由出票人送交支票，均不需通过票据交换就能完成会计核算；
2. 持票人与出票人不在同一银行开户，无论由持票人送交支票还是由出票人送交支票，均需通过票据交换才能完成会计核算；

**[场景训练2-1-15]** 个人银行结算账户现金支票取款业务操作训练。

模拟角色：柜员 客户王明

模拟业务：收到王明提交的现金支票一份，金额800元，要求支取现金

操作提示：

**模块3.1.8 外币储蓄存款**

随着我国金融业的逐渐放开，外资银行与中资银行的竞争日趋激烈。除人民币业务外，我国银行也应加大外币业务，与世界接轨。外币储蓄业务也将成为银行储蓄业务的重要组成部分。

外币储蓄业务目前各银行开办的业务主要有外币活期储蓄、外币整存整取定期储蓄、外币通知存款等，其有关规定如下。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 外币活期储蓄 | 外币定期储蓄（整存整取） | 外币通知存款 |
| 起存额 | 折成人民币10元 | 折成人民币50元 | 5000美元或等值外币 |
| 期限 | 无 | 一个月、三个月、六个月、一年、两年 | 7天 |
| 账户类型 | 现钞账户、现汇账户 | 现钞账户、现汇账户 | 现钞账户、现汇账户 |
| 账户形式 | 存折、一卡通 | 存单、特种存单、一本通 | 存单、特种存单、 |
| 核算内容 | 开户、续存、支取、销户、个人外汇买卖 | 开户、到期支取、逾期支取、部分或全部提前支取、个人外汇买卖 | 开户、部分支取、销户 |
| 提供功能 | 预留密码，可办理通存通兑；  利用一卡通可办理个人外汇买卖；  可办理境内外汇款。 | 预留密码可通兑，部分或全部提前支取回原开户机构办理；  可办理个人外汇买卖；  可办理境内外汇款。 | 预留密码，可办理通存通兑；  可办理个人外汇买卖；  可办理境内外汇款。 |

这三种业务特点与同类的人民币储蓄存款业务基本相同，但现钞、现汇两类账户的具体业务规定又不尽相同。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 账户类型 | 开户 | 续存 | 支取 | 销户 |
| 活期储蓄  现钞账户 | 现钞 | 现钞  不得由现汇户转入 | 现钞  不得直接汇  出境外 | 现钞  不得直接  汇出境外 |
| 活期储蓄  现汇账户 | 境外汇入 | 境外汇入 | 现钞  汇出境外  （不得转到现钞户） | 现钞  汇出境外  （不得转到现钞户） |
| 定期储蓄  现钞账户 | 现钞 | ――― | 现钞  不得直接汇  出境外 | 现钞  不得直接汇出境外 |
| 定期储蓄  现汇账户 | 境外汇入 | ――― | 现钞  汇出境外  （不得转到现钞户） | 现钞  汇出境外  （不得转到现钞户） |
| 通知存款现钞账户 | 现钞 | ――― | 现钞  不得直接汇  出境外 | 现钞  不得直接汇出境外 |
| 通知存款现汇账户 | 境外汇入 | ――― | 现钞  不得直接汇  出境外 | 现钞  不得直接汇出境外 |

由于现汇账户大量涉及到汇兑业务，因此放在结算模块进行介绍，个人外汇买卖业务将在代理业务模块进行介绍，本模块仅以常见的外币活期储蓄现钞开户、外币定期储蓄到期支取现钞为例进行介绍。

**[实训一]** 外币活期储蓄现钞开户实训

（插入外币活期储蓄现钞开户动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我想存点钱。

Oh，yes. I would like to deposit some money，please.

柜员：请您用阿拉伯数字填写。

Please write it in Arabic number.

……

柜员：您需要留密码吗？

Do you need to register a code？

客户：需要。

OK.

**[实训目标]** 掌握外币活期储蓄现钞开户业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 凡从境外携入或境内居民持有的可自由兑换的外币现钞存入银行，均可开立现钞账户。如果是境内居民开立，包括归侨、侨眷和港澳同胞的亲属，则开立的是丙种存款；如果是境外居民开立，则开立的是乙种存款。但无论是哪种存款的开户，都与人民币活期存款的开户类似。

其账户也包括存折、一卡通两种形式，一卡通是集人民币、外币等不同币种于一卡的活期储蓄账户。

本书以外币活期储蓄现钞存折户为例进行介绍。

小常识

外币活期储蓄开户时，其起存额各银行规定不完全相同，但最低不得低于人民币10元的等值外币或外汇，且通常不收辅币及铸币。

若现钞账户存入或支取外币现金等值一万美元（一万美元）以上时，需登记大额现金存、取款登记簿。

**[操作要点]** 一、审核客户填写的存款凭条要素与证件。

开户，需存款人填写“活期储蓄存款凭条”，提交有效身份证件，并使用证件上的名字。若代办，还需代办人的身份证件。并连同外币现钞一并交柜员。

柜员审核凭条上户名、金额、存期及住址是否清晰，有无涂改，

并审核其身份证件是否符合要求，与凭条上所填内容是否一致。

*你知道在办理此项业务中常见的有效身份证件有哪些吗？*



*我知道， 主要有中国居民---身份证、中国籍华侨---中国护照、港澳居民---港澳居民往来内地通行证、台湾居民---来往大陆通行证、外国公民---护照、外国边民---护照、边民出入境通行证等。*

**[操作要点]** 二、点收现钞。

仍按“三先三后”程序操作，即先点大数（卡捆卡把）、后点细数，先点主币、后点辅币，先点大面额票币、后点小面额票币。收入现钞必须坚持手工清点，使用验钞仪逐张核验（正面、背面各核验一遍，注意防范假币、区分版别），并用带有检伪功能的点钞机进行两遍复点（其中第二遍采取翻面掉头复点的方式）。

*你知道常见的外币有哪些？*



*我知道，主要有英镑、港币、美元、瑞士法郎、德国马克、法国法郎、日元、加拿大元、澳大利亚元、欧元等十种，此外还有荷兰盾、奥地利先令、比利时法郎、意大利里拉、西班牙比赛塔、芬兰马克、爱尔兰镑、卢森堡法郎、葡萄牙埃思库多等小币种。但往往小币种的存款，只在批准办理这些币种的网点办理且不能通存通兑。*

相关知识

如何鉴别假币？

**[操作要点]** 三、进行系统操作。

审核凭条、身份证明并清点现钞无误后，柜员通过输入外币活期储蓄现钞开户交易代码，进入现金开户交易界面。

**[操作要点]** 四、打印存单与存款凭证。

再提交系统成功后，即可打印存折和存款凭证，存折作为储户支取款项时凭证。

**[操作要点]** 五、存折签章后交客户。

核对打印存款凭证、存折等凭证上各项内容，对户名、币种、金额等内容要重点审核。核对无误后，加盖存单（折）专用章，存款凭证上加盖“业务清讫章”，存折、身份证件交客户，存款凭证作为业务凭证送监督中心。

相关知识

如何计息？

1. 计息起点：

⑴日元、意大利里拉、比利时法郎的计息起点为元位：

⑵其他16个币种计息起点为分位

2、每年12月21日至次年12月20日为一计息年度，12月20日为结息日。以12月20日挂牌公告的各币种外汇活期储蓄存款利率结计利息，12月21日将扣除利息税后的利息转入本金。

3、其他与人民币存款的规定相同。

**[场景训练2-1-16]** 外币活期储蓄现钞开户训练。

模拟角色：柜员，客户钟翔，客户Tom smith

模拟业务：1、客户钟翔交来现金3000美元，要求存为活期储蓄

2、收到英国公民Tom smith提交的活期储蓄存单及现金12000英镑

操作提示：

1、注意审核不同客户提交的有效身份证明

2、鉴别货币真伪，确保无误

3、若现钞账户存入或支取外币现金等值一万美元以上时，需登记大额现金存、取款登记簿。

**[实训二]** 外币定期储蓄到期支取现钞实训

（插入外币定期储蓄到期支取现钞动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我想兑现这张定期存单。

Oh，yes. I want to cash the time deposit，please.

柜员：兑成美元还是人民币？

U.S.dollar or China yuan.

客户：美元。

U.S.dollar.

**[实训目标]** 掌握外币定期储蓄到期支取现钞业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 外币定期储蓄根据开户人不同，也可分为丙种存款和乙种存款。但无论是哪种存款的开户、取款、销户，业务特点都同人民币整存整取业务类似。

外币定期储蓄现钞账户包括普通存单、特种存单、一本通三种形式。

其中，普通存单只办理折合金额小于１０万元人民币的存款业务；特种存单只办理折合金额大于等于１０万元小于等于１００玩元人民币的存款业务；一本通是集外币的不同币种和多种存期于一折的整存整取的定期储蓄存款方式。即无论币种、存期是否相同，只要是同一户名的定期储蓄存款，都可逐笔记录在一本存折上，一目了然。

本模块以外币定期储蓄现钞户到期取款业务为例进行介绍。

小常识

外币定期储蓄开户时，其起存额各银行规定不完全相同，但最低不得低于人民币50元的等值外币或外汇，且通常不收辅币及铸币。

若现钞账户存入或支取外币现金等值一万美元（一万美元）以上时，需登记大额现金存、取款登记簿。

**[操作要点]** 一、审核凭证。

客户支取款项时，应填写取款凭条与存单一并交柜员。柜员审核凭存单确为本系统所签发并已到期，取款凭条填写是否正确。如凭印签支取的，还应核对预留印鉴；凭密码支取的，由客户输入密码。

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

柜员审核无误后，柜员通过输入外币定期储蓄现钞户现钞取款交易代码，进入现金取款交易界面。

**[操作要点]** 三、打印、核对、配款。

打印利息清单，核对打印内容，按取款凭证配款。

利息清单（第一联）经客户签字确认。采用签单服务的，请客户在签单服务凭证上签字确认。

相关知识

外币定期储蓄利息计算的规定：

1、计息起点：同外汇活期储蓄存款。

2、单笔存款金额在等值２万美元以上（含２万美元）时，按大额利率计息（日元、瑞士法郎除外）。

3、其他与人民币存款的规定相同。

**[操作要点]** 四、将现钞、利息清单交客户。

在已销户外币定期储蓄存单、取款凭证和利息清单上加盖“现金付讫章”，将现钞、利息清单（第二联）交于客户。

已销户的外币定期储蓄存单、存款凭证和利息清单（第一联）作为业务凭证送监督中心。

小常识

支付的本息中含有外币零头金额的，应折成人民币支付。客户若要支兑其他货币现钞或人民币的，应按支取日外汇牌价，通过“外汇买卖”业务核算。

**[场景训练2-1-17]** 个人外币定期储蓄到期支取现钞业务处理流程。

模拟角色：柜员，客户赵东明

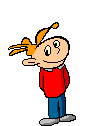
模拟业务：收到赵东明提交的已到期一年期定期存单，金额1000美元，要求支取现金。

操作提示：1、操作过程与人民币整存整取类似

2、键入交易码“03”进入现金取款功能，输入储种号

存款业务是银行和其他金融机构以信用方式组织动员社会闲散待用货币资金的一种重要业务活动，是银行一项传统的也是主要的业务。按存款对象它可分为单位存款和个人储蓄存款两类。

**模块3.2 单位存款**



同时，存款也是各单位办理转账结算的前提，各单位只有在银行存款账户上拥有足够的存款，才能实现与其他单位进行的经济交往。

在实际业务中，单位的各类存款具体操作要求不尽相同，如下图所示：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 存款类型 | 开户 | 续存 | 支取 | 销户 |
| 单位活期存款 | 转账  对转 | 现金  转账  对转 | 现金  转账  对转 | 现金  转账  对转 |
| 单位定期存款 | 现金  转账 | ――― | 转账 | 转账 |
| 单位通知存款 | 现金  转账 | ――― | 转账 | 转账 |
| 单位协定存款 | 现金  转账 | 现金  转账 | 现金  转账 | 转账 |
| 保证金存款 | 转账 | 转账 | 转账 | 转账 |

本模块将分别举例进行介绍。

**模块3.2.1 单位活期存款**

单位活期存款是一种随时可以存取，按结息计算利息的单位存款，单位的活期存款账户是指银行为单位存款人开立的用于办理现金存取、转账结算等资金收付活动的银行结算账户。

单位活期存款除不能用现金开户外，续存、支取、销户均可采用现金、转账、对转进行。

**[实训一]** 单位活期存款对转开销户实训

（插入单位活期存款基本存款账户与临时存款账户之间进行的对转开销户动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，May I help you？

客户：哦，我们单位要开个活期存款账户。

Oh，yes. My company wants to open a current account，please.

柜员：您想开哪种账户？

What kind of account would you want to have？

客户：基本存款户，我需要提供哪些材料？。

Basic account，What kind of documents should I provide for opening an account？ .

柜员：您需要提供企业的营业执照正本，同时需要缴存一定金额。

You should provide a ？ of the business license of your company and deposit a certain of money at the same time.

**[实训目标]** 掌握单位活期存款基本存款账户与临时存款账户之间进行的对转开销户业务流程和操作方法。

**[基本知识]** 单位的活期存款账户根据管理要求不同，划分为基本存

款账户、一般存款账户、临时存款账户和专用存款账户四种。各单

位只有在银行开立了结算账户，才能办理现金存取、转账结算等资

金收付活动。

单位银行结算账户的开户一般都是从其它账户转入，但必须在正式开立之日起，3个工作日后才能正式生效，生效后方可办理对外支付，但由注册验资的临时存款账户转为基本存款账户、借款转存的一般存款账户除外。在账户正式生效前，开户行不得向单位客户出售重要空白凭证。

账户开立必须做到受理、审核、操作三分离，在此处仅介绍操作环节。

相关知识

四种账户的管理规定：

1、基本存款账户。

基本存款账户是单位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。

2、一般存款账户。

一般存款账户是单位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。

单位客户基本存款账户开户行不得为其开立一般存款账户。单位客户从其基本存款账户开户行取得的贷款，通过其基本存款账户核算。

3、专用存款账户。

专用存款账户是单位客户按照法律、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。

临时存款账户是单位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。

**[操作要点]** 一、建立客户信息。

单位存款人申请开户，必须填写“开立单位银行结算账户申请

书”，并提供有关规定的证明文件，送交盖有存款人印章的印签卡片。

（插入开户申请书票样）

四种账户开立需提供的证明文件。（建行应知应会57-60）

*若遗失或更换印章如何办理？*



*我知道，开户单位遗失预留公章或财务专用章的，应向其开户银行出具书面申请、开户登记证、营业执照等相关证明文件；更换预留公章或财务专用章的，应向其开户银行出具书面申请以及预留签章的式样等相关证明文件。*

相关知识

预留印签的管理规定

1．单位预留印鉴不得使用原子印章（万次印）。对坚持使用原子印章（万次印）的，应与其签定协议，明确因使用原子印章产生的一切后果由单位自行承担。

2．预留印鉴卡片经审核符合有关规定并加盖经办（受理申请人）、主管印章后方为有效。

3．无字号的个体工商户的预留印鉴必须包括“个体户”字样和其经营者姓名。

4．单位银行结算账户名称使用规范化简称的，其预留印鉴必须与账户名称保持一致。

5．新印章于挂失次日后启用，但单位客户必须在公函中注明由此引起的一切损失由单位客户自行负责。

6．严禁银行内部员工代理客户办理预留印鉴的变更、挂失和保管。

**[操作要点] 二、**审核无误后，进行开户系统操作。

柜员审核存款人的开户条件合格后，根据主管审批同意的“开立

单位银行结算账户申请书”，在客户管理子系统中使用“单位客户开

户申请书”交易为其建立客户信息档案，建立客户号。

建立客户号后，才能输入“对转开销户”交易代码，进入对转开销户交易界面。

插入“对转开销户”交易界面。

相关知识

验资账户是指因验资需要在银行开立的临时存款账户。

开立验资账户应出具的资料为：工商行政管理部门核发的《企业名

称预先核准通知书》或有关部门批文；预留印鉴卡片；单位开户（资

料更改）申请书；人民银行当地分支机构规定的其他资料。对开户

手续不符合规定的，银行不予办理。

开立验资账户必须出具《企业名称预先核准通知书》或有关批文、必须预留印鉴。

验资款项划转或退回后，银行应及时办理销户手续；开户银行对一年（按对月对日计算）未发生资金划转的验资账户，应通知存款人自发出通知起30日内来行办理销户手续，逾期视同自愿销户。开户银行对验资账户的开立或撤销，应于开立或撤销之日起7日内向中国人民银行当地分支机构申报。

**[操作要点]** 三、打印“开户通知书”。

提交系统成功后，用《交易回执》打印两份“开户通知书”，一

份交客户，一份留存。

（插入“开户通知书”票样）

**[场景训练2-1-18]** 单位活期存款基本存款账户与临时存款账户之间进行的对转开销户业务实训。

模拟角色：柜员，北京三星工贸公司

模拟业务：北京三星工贸公司将其验资款150万元转存为活期存款基本账户存款

操作提示：先开立基本存款账户，再键入交易码“13”进入对转开销户界面

**[实训二]** 单位活期存款现金续存（上门收款）业务实训

（插入单位活期存款现金续存（上门收款）业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，May I help you？

客户：哦，我们单位要开个活期存款账户。

Oh，yes. My company wants to open a current account，please.

柜员：您想开哪种账户？

What kind of account would you want to have？

客户：基本存款户，我需要提供哪些材料？。

Basic account，What kind of documents should I provide for opening an account？ .

柜员：您需要提供企业的营业执照正本，同时需要缴存一定金额。

You should provide a ？ of the business license of your company and deposit a certain of money at the same time.

**[实训目标]** 掌握单位活期存款现金续存（上门收款）业务流程和操作方法。

**[基本知识]** 为体现“客户至上”的经营理念，在银行日常业务中，往往会设置方便客户的一些业务，上门收款就是其中一项业务。上门收款包括长期定点上门收款和临时上门收款两种形式。

长期定点上门收款是指银行对日均交存现金较多且到银行交款有一定困难的重点客户，长期派人到该单位办理上门收款业务（包括当面清点收款和合同封包收款）。

临时上门收款是指银行对发生临时性大额现金收款并要求银行提供服务的存款单位临时派人到该单位办理的上门收款业务。

上门收款须由二级分行上门收款领导小组审批，并与客户签订《上门收款服务协议》，协议中应明确服务范围、双方责任等。

本模块以上门收款单位活期续存（上门收款）业务为例进行介绍。

*上门收款携带物品有哪些？*



*主要有上门收款服务证、“受理凭证专用章”、《上门收款、收单登记簿》上一收款日上门收款的现金存款凭证回单联、上门收款箱等，实行IC卡上门收款，携带操作卡和上门收款机。*

*其中，服务证为上门收款人员的身份证明，由网点业务主管统一保管，每日用后收回，并办理交接手续。操作卡是实行IC卡上门收款时必带的物品，管理卡逐级核发，操作卡每次授权使用。*

**[操作要点]** 一、逐笔审查凭证。

上门收款人员审查存款凭条日期、户名、账号、大小写金额、券别明细、款项来源等要素填写是否齐全、有无涂改，大小写金额是否相符。凭条要素缺漏或填写有误，应请客户当场补填或重新填写。

*上门收款人员是否可随意确定？*



*不能，上门收款人员须由网点负责人批准，并向管理部门申请上门收款服务证。*

**[操作要点] 二、**收款操作。

清点现金。同现金收款操作。

**[操作要点] 三、**登记《现金收款、收单登记簿》

款项清点无误，逐笔登记《上门收款、收单登记簿》并在登记簿上签章确认。使用IC卡上门收款，边收款边录入信息，每笔录入无误后须经客户确认。

**[操作要点]** 四**、**凭证处理

柜员在现金存款凭条上加盖“受理凭证专用章”，个人名章，第一联退还客户，第二联由上门收款人员带回，作为记账依据。

**[操作要点]** 五**、**汇兑核对

上门收款全部结束，须进行汇兑核对，包括清点现金实物、加计《上门收款、收单登记簿》金额、核打现金存款凭条，做到现金实物、《上门收款、收单登记簿》现金存款凭条核对相符。使用IC卡上门收款的，还应与录入信息核对相符。

**[操作要点]** 六**、**与客户交接

上门收款结束，须与客户核对上门收款笔数、金额，无误后由客户在上门收款登记簿上签章确认。现金存款凭证回单按上门收款协议要求及时送交客户，并交接确认。

**[操作要点]** 七**、**回行交接记账

上门收款回行后，须与收款柜员办理交接手续，款项应当天记入客户账（协议明确的可次日入账），其他操作同现金收款。并做到现金实物、《上门收款、收单登记簿》、现金存款凭条、现金存款凭证核对相符。实行IC卡上门收款，还应该对IC卡录入信息。

相关知识

封包上门收款业务的处理。

除执行上门收款操作程序外，还应该按照封包收款协议有关规定办理。

对合同约定当日不入账的封包款，用“代理保管”交易寄库保管。下一工作日清点入账。

合同（封包）收款需与客户签定合同，不按照协议约定的收款方式收款，其业务流程如下：

拆封清点 审查凭证 系统操作 清点、核对现金 打印存款凭证。

**[场景训练2-1-19]** 单位活期存款现金续存（上门收款）业务实训。

模拟角色：柜员，北京鑫明制药厂

模拟业务：柜员季诚到其所在银行活期存款开户单位鑫明制药厂，上门收取活期存款2万元

操作提示：严格按照操作规程进行，做到现金实物、《上门收款、收单登记簿》、现金存款凭条、现金存款凭证核对相符

**[实训三]** 单位活期存款转账续存实训

（插入单位活期存款转账续存动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我带了一张100000元的支票，我单位想存在活期账户上。

Oh，yes. I have brought with me a one-hundred-thousand-yuan check，I would like to deposit some money in our account account，please.

柜员：请把你的进账单和支票给我。

Would you please give me your ？ and your check？

**[实训目标]** 掌握单位活期存款转账续存业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 单位活期存款的转账业务按转账收、付款单位开户行不同，一般可分为：收、付款单位均在同一行处开户的转账；收、付款单位一方在计算机联网通存通兑的不同行处开户的转账；收、付款单位一方在计算机联网以外的行处开户的转账三种类型。

收、付款单位在同一行处开户的转账和收、付款单位在同一银行

计算机系统内不同网点开户的转账，柜面处理流程相同。

收、付款单位一方在计算机联网以外的同城行处开户的转账需要

通过同城交换处理。同城票据交换业务由于涉及到当地人民银行的要求和交换系统的不同，各地存在不同的交换模式，即使交换模式相同但由于当地人民银行交换系统的不同也存在操作上的差异。本书不再进行介绍。

**[操作要点]** 一、审查凭证。

柜员受理客户提交的转账支票和进账单，认真审查凭证要素是否齐全、准确。

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

柜员审核无误后，柜员通过输入单位活期存款转账续存交易代码，进入单位活期存款转账续存交易界面。

插入交易界面。

相关知识

受理多笔款项收付业务，可使用 “同城网内一借多贷”和“同城网内一贷多借”进行转账汇总交易的账务处理。单笔记账使用“网内转账单笔借”或“网内转账单笔贷”交易。

客户以转账或记账方式缴纳手续费、邮电费、使用“收费”交易记账，以记账方式缴纳的由计算机批量扣收。

**[操作要点]** 三、盖章。

转账支票作为借方凭证，第二联进账单作为贷方凭证，记账后在进账单和支票上加盖业务清讫章和经办柜员个人名章，进账单回单联或收账通知分别交出票人或持票人。

**[场景训练2-1-20]** 单位活期存款转账续存业务操作训练。

模拟角色：柜员，XX公司

模拟业务：XX公司交来现金支票一张，金额10000元，要求续存在该公司或其账户内

操作提示：1、认真审查支票和进账单的凭证要素是否齐全、准确。

2、键入交易码“06”进入转账存款功能

**[实训四]** 单位活期存款现金支取实训

（插入单位活期存款现金支取动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我带了一张100000元的支票，我单位想支取现金。

Oh，yes. I have brought with me a one-hundred-thousand-yuan check，I would like to dwithdraw some cash，please.

柜员：请把你的支票给我。

Would you please give me your check.

**[实训目标]** 掌握单位活期存款现金支取业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 单位活期存款按照存取方式不同，分为支票户和存折户。支票户是单位在银行开立的凭支票等结算凭证办理存取款项的账户。存折户是单位在银行开立的使用存折办理存取款项的账户。此处仅以支票户现金取款为例进行介绍。

**[操作要点]** 一、审查凭证。

存款单位向开户银行支取现金时，应签发现金支票，并在支票上加盖预留印鉴，由取款人背书后送交银行。

柜员受理客户提交的现金支票后，应认真审查凭证要素是否齐全、准确。

插入现金支票票样。

小常识

审查现金支票的要点：

1．大额现金支取是否已经有权人或部门审批。

2．支票是否真实，是否超过提示付款期限，是否为远期支票。

3．出票人签章是否符合规定，并折角核对其印章与预留银行的印鉴是否相符，使用支付密码的，其密码是否正确。

4．支票的大小写金额是否一致。

5．支票必须记载的事项是否齐全，填写是否符合规范，出票日期、出票金额、收款人名称是否更改。

6．支票填明的收款人名称是否为该收款人，收款人是否在支票背面“收款人签章”处签章，其签章是否与收款人名称一致；对收款人为个人的现金支票，是否审核收款人身份证件，是否在支票背面注明证件名称、发证机关、证件号码。

支票的提示付款期自出票日起10日，中间遇节假日不顺延，到期日遇节假日可顺延。

*若出票人签发空头支票，签发签章与预留印鉴不符的支票，银行应如何处理？*



*银行应予以退票，并按票面金额处以百分之五但不低于1千元的罚款。*

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

柜员审核无误后，柜员通过输入单位活期存款现金支取交易代码，进入单位活期存款现金支取交易界面。

插入交易界面。

**[操作要点]** 三、配款。

根据凭证金额按照从大到小的顺序逐位配款，并依次按实物券别录入，无误后方可对外支付，当面付清、一笔一清。

**[操作要点]** 四、打印信息并付款。

配款操作无误后，在现金支票的背面打印取款信息，款项付清后，在现金支票上加盖业务清讫章。

**[场景训练2-1-21]** 单位活期存款现金支取业务操作训练。

**模块3.2.2 单位定期存款**

单位定期存款是由存款单位约定期限，到期支付本息的一种存款。单位定期存款1万元起存，多存不限，但如果单笔金额超过1000万（含1000万）或同一存款单位累计超过2000万（含2000万）时，经办银行将实行报告制度，逐级报上级行和当地人民银行。存款期限有3个月、半年、1年三个档次。

单位定期存款可采用现金存入，也可采用转账存入；但支取时只能以转账方式转入其基本账户，不得将定期存款用于结算或从定期存款中提取现金。本模块以单位定期存款转账开户和转账销户为例进行介绍。

**[实训一]** 单位定期存款转账开户业务实训

（插入单位活期存款转定期存款转账开户动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，May I help you？

客户：哦，我们公司想从活期存款中转一部分为定期存款。

Oh，yes. My company wishes to deposit some money from our current account .

柜员：您想转存多少？

Can you tell me how much do you want to deposit？

客户：900000元，存一年。

Nine hundred thousand yuan in cash. The maturity for the deposit is a year.

柜员：请您填写一份开户申请书，并盖上企业的财务章。

Would you please fill in application form and leave the specimen of the financial stample？

**[实训目标]** 掌握单位活期存款转定期存款转账开户业务流程和操作方法。

**[基本知识]** 单位定期存款可采用现金存入，也可采用转账存入，但在实际工作中，往往是从单位活期存款账户直接转入。因此，本书将以其为例进行介绍。

*你知道单位哪些资金可存为定期存款？*



*我知道，企事业单位、机关、团体、学校的闲置自由资金，地方财政结余款项等，可按银行规定办理定期存款。但不得将贷款、财政拨款和预算内资金转作定期存款。*

**[操作要点]** 一、查询客户信息。

使用“查询单位客户”交易查询是否存在该客户信息。如果没有该客户信息，柜员应根据企业填写的客户基本情况表，使用“单位客户基本信息”交易建立客户基本信息，并产生客户编号。

插入“单位客户基本信息”交易界面。

**[操作要点]** 二、审查开户申请书。

存款单位开立定期存款户应在拟开户行领取开户申请书，如实填写各栏次内容，并提交工商行政管理机关核发的企业法人执照或营业执照正本。

插入开户申请书样表。

**[操作要点]** 三、开立单位定期存款账户，并登记《开销户登记簿》。

根据企业交来的申请书、企业法人执照或营业执照正本，使用“单位定期存款开户”交易，为客户开立单位定期存款账户，并登记《开销户登记簿》。

插入“单位客户基本信息”交易界面及《开销户登记簿》样表。

**[操作要点]** 四、办理预留银行印鉴手续。

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。

单位在同一营业机构存入多笔定期存款的，经与经办行签定协议，可多个定期存款账户共用一套预留银行印签，并在预留印签上注明所有定期存款账户的账号。

**[操作要点]** 五、审查“单位定期存款缴款凭证”。

存款单位填写“单位定期存款缴款凭证”一式两联，柜员审查凭证内容、联次是否完整齐全，账号、户名、大小写金额是否相符。

插入“单位定期存款缴款凭证”样表。

**[操作要点]** 六、进行系统操作。

审查清点款项无误后，柜员通过输入单位定期存款转账开户交易代码，进入单位定期存款转账开户交易界面。

插入“转账开户”交易界面。

**[操作要点]** 七、打印“单位存款证实书”。

打印单位存款证实书一式两联，第一联作回单联与签章后的缴款凭证退存款人，第二联作银行留底卡加以保管。“单位定期存款缴款凭证”第二联作为收款的记账凭证。

“单位存款证实书”作为银行重要空白凭证管理，仅对存款单位开户正证实，不能做为质押的权利凭证，单位如需办理质押贷款，可向开户银行申请开具“单位定期存单”。

“单位存款证实书”遗失后可办理挂失，开户行受理挂失7日后，可补办证实书。

插入“单位存款证实书”样表。（高教银行会计55页）

**[场景训练2-1-22]** 单位活期存款转定期存款转账开户业务操作训练。

**[实训二]** 单位定期存款到期转账取款销户实训

（插入单位定期存款到期转账取款销户动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我单位的定期存款到期了想支取。

Oh，yes. My company want to withdraw money for the time deposit has matured ，please.

柜员：请填写一张取款单，写上公司账号、金额和日期。

Please fill out a withdraw form with your account number，the amount you wish to withdraw and the date.

**[实训目标]** 掌握单位定期存款到期转账取款销户业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 存款单位支取定期存款只能以转账方式将存款转入其基本存款账户，不得将定期存款用于结算或从定期存款账户中提取现金，因而定期存款到期只能转入其基本存款账户。

定期存款可以全部或部分提前支取，但只能提前支取一次。

**[操作要点]** 一、柜员审核凭证。

存款单位填写“单位定期（通知）存款支取凭证”一式三联，第二联加盖预留印鉴，并持“单位定期存款证实书”办理支取。

柜员审核证实书确属本行签发、内容齐全、无涂改、存款已到期，凭证填写正确、金额相符，并审核加盖的印鉴是否与预留印鉴一致。

插入“单位定期（通知）存款支取凭证”表样。（高教银行会计56页）

**[操作要点]** 二、计算利息。

银行审查无误后，按规定利率计算利息，开具利息清单。可先使用“查询单位定期（通知）存款利息”交易查明存单本金及利息。

插入交易界面。

小常识

单位定期存款计息规定：

1、存款到期按存款存入日挂牌公告的定期存款利率计付利息，期间遇利率调整不分段计息，不计复息，到期日为例假日可在例假日前一天支取扣除相应提前天数的利息，例假日后支取按过期支取办法办理。

2、提前支取部分按支取日挂牌公告的活期存款利率计付利息。

3、单位定期存款到期不取，逾期部分按支取日挂牌公告的活期存款利率计付利息。

**[操作要点]** 三、办理转账业务。

计息后，柜员通过输入个人活期存款转账取款交易代码，进入个人活期存款转账取款交易界面。使用 “转账取款”交易进行转账处理。

插入交易界面。

“单位定期（通知）存款支取凭证”借方传票作收付款的记账凭证，贷方传票作收款的记账凭证，回单联签章后与利息清单一并退存款单位；证实书收回，两联证实书注明“注销”字样，一并作借方传票附件。

**[场景训练2-1-23]** 单位定期存款到期转账取款销户业务处理流程。

**模块3.2.3 单位通知存款**

单位通知存款是指存款人在存入款项时不约定存期，支取时需提前通知银行，约定支取存款日期和金额方能支取的存款。

单位通知存款账户资金必须一次存入，存入方式有现金存入和转账存入两种，存入时的会计核算手续比照单位定期存款处理。单位通知存款的支取可一次或分次进行，支取存款利随本清，支取的存款本息只能转入存款单位的其他存款户，不得支取现金。

本模块以单位通知存款支票转账开户、单位通知存款全额转账支取为例进行介绍。

**[实训一]** 单位通知存款支票转账开户

（插入单位通知存款支票转账开户动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我带了一张3000元的支票，我单位想存成通知存款。

Oh，yes. I have brought with me a three-thousand-yuan check，I would like to deposit some money in notice account，please.

柜员：您需要填写一张存款单。

You need to fill out a deposit slip.

客户：存支票需要多少天才能入账？

How long will it take before the amount is credited to my account for check deposits？

柜员：支票因需要经过标准清算程序，最晚第二天下午就能入账。

The check will have to go through the standard clearing procedure，so the amount is credited to your account no later than the afternoon of tomorrow.

**[实训目标]** 掌握单位通知存款支票转账开户业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 单位通知存款账户资金必须一次存入，存入方式有现金存入和转账存入两种，无论是哪种存入，其最低起存金额为50万元，若是外币最低起存金额为50万美元或等值外币。

通知存款为记名式存款，存款凭证须注明“一天通知存款”或“七天通知存款”字样。通知存款存入时，存单或存款凭证上不注明存期和利率，金融机构按支取日挂牌公告的相应利率和实际存期计息，利随本清。

外币通知存款的对象为按照中国人民银行、国家外汇管理局及总行有关规定，符合外币定期存款条件的机构。

**[操作要点]** 一、柜员审核支票和进账单。

持票人送交支票时，需连同两联进账单一并提交银行；若是出票人送交支票时，需连同三联进账单一并提交银行。柜员接到支票和进账单，需审查：

1.支票是否真实，是否超过提示付款期限，是否为远期支票。

2.支票上记载的收款人名称与进账单上的名称是否一致。

3.出票人的签章是否符合规定，与预留银行的印鉴是否相符，使用支票密码的，其密码是否正确。

4.支票的大小写金额是否一致，与进账单的金额是否相符。

5.支票必须记载的事项是否齐全，填写是否符合规范，出票日期、出票金额、收款人名称是否更改。

6.受理非本行开户出票人签发的转账支票时，持票人是否在支票的背面做委托收款背书。

插入转账支票、进账单票样。（高教会计65页）

小常识

若支票的持票人与出票人在同一银行开户，则无论由持票人还是由出票人送交支票，均不需通过票据交换当时就能完成会计核算；若支票的持票人与出票人不在同一银行开户，则无论由持票人还是由出票人送交支票，支票均需按照票据交换的规定及时提出交换。

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

柜员接到持票人或出票人提交的支票和进账单时，审查无误后，柜员通过输入单位通知存款转账开户交易代码，进入单位通知存款转账开户交易界面。

并在第二联进账单背面打印记账信息。

插入交易界面。

**[操作要点]** 三、签章、打印单位定期（通知）存款证实书。

账务处理完毕后，支票加盖业务清讫章和柜员名章，各联进账单全部加盖业务清讫章，转账支票作借方凭证，进账单第二联作贷方凭证。若是持票人提交的支票，则将进账单第一联作收账通知交给持票人即可。若是出票人提交的支票，则将第一联交出票人作为受理支票的依据，第三联作收账通知交给收款人。

同时，打印单位定期（通知）存款证实书。单位定期（通知）存款证实书一式两联，一联作银行留底卡专夹保管，一联与签章后的进账单回单联一并退存款人。

插入单位定期（通知）存款证实书。

**[场景训练2-1-24]** 单位通知存款支票转账开户业务操作训练。

**[实训二]** 单位通知存款全额转账支取

（插入单位通知存款全额转账支取动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我单位想将通知存款账户进行清户。

Oh，yes. My company want to close our notice account，please.

**[实训目标]** 掌握单位通知存款全额转账支取业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 单位通知存款的支取可一次或分次进行，支取存款利随本清，支取的存款本息只能转入存款单位的其他存款户，不得支取现金。其最低支取金额为10万元，若是外币最低支取金额为50万美元或等值外币。

支取可分为全额支取和部分支取两种情况，但无论哪种情况，都需提前通知后才能办理支取。若未提前通知而支取的，支取部分按活期存款利率计息。且存款的实际取款网点应与通知时约定的取款网点一致。

单位通知存款部分转账支取的处理，比照单位通知存款全额转账支取办理，因而在此仅介绍单位通知存款全额转账支取业务的处理。

小常识

通知存款部分支取留存部分高于最低起存金额的，按留存金额、原起存日期、原约定通知存款品种出具新的存款证实书，原证实书收回。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存款人意愿转为其他存款。

**[操作要点]** 一、通知。

存款人需填制“单位通知存款取款通知书”，柜员对存款人提交“单位通知存款取款通知书”进行审核。

插入“单位通知存款取款通知书”。

审核无误后，使用“通知存款支取提前通知”交易记录通知登记簿，登记存款人账号、证实书编号、实际金额、通知支取金额、通知支取日期等。

若取消通知则由客户提供“单位通知存款取消通知书”，经审查后，使用该交易输入通知日期。柜员可使用“查询通知存款登记簿”交易进行查询。

小常识

通知存款如已办理通知手续而不支取或在通知限期内取消通知的，通知期限内不计息

**[操作要点]** 二、审核存款证实书。

存款单位在正常约定期限内到银行支取单位通知存款，应出具存款证实书及填写的具有本息合计的一式三联并加盖预留银行印鉴的“单位定期（通知）存款支取凭证”向银行办理单位通知存款支取手续。

柜员审查存款证实书确属本行签发，内容齐全，填写无误，预留银行印鉴无误。

**[操作要点]** 三、进行系统操作。

审核无误后，使用 “单位定期到往来户转账支取”交易办理支取手续。

**[操作要点]** 四、打印、签章。

系统操作成功后，打印利息清单、银行利息支出凭证、单位利息收入凭证以及“单位定期（通知）存款支取凭证”。同时将利息清单、单位利息收入凭证、业务委托书回单联签章后一并交取款单位。将证实书收回，两联证实书注明“结清”字样，一并做“单位通知存款支取凭证”借方传票的附件。

相关知识

单位通知存款计息规定：

1. 实际存款不足通知期限的，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. 支取金额超过约定金额的，超过部分按活期存款利率计息。
5. 支取金额不足约定金额的，不足部分按活期利率计息。
6. 支取金额不足最底通知金额的，按活期存款利率计息。

通知存款如已办理通知手续而不支取或在通知限期内取消通知的，通知期限内不计息。

**[场景训练2-1-25]** 单位通知存款全额转账支取业务操作训练。

**模块3.2.4 单位保证金存款**

保证金是商业银行在办理银行承兑汇票、保函、信用证等融资业务时，为降低风险而按客户信用等级和信贷管理规定收取的业务保证金。

由于在保证期间，保证金存款只能用于保证项下的支付，一般不得支取现金，因此，保证金账户核算的主要内容有开户、保留、解除、划回，而保证金账户的开户、保留、解除、划回将涉及到结算等业务，在结算模块将会介绍，因而此处仅以保证金的转账开户业务为例进行介绍。

（插入单位保证金存款支票转账开户动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我带了一张3000元的支票，我单位想存成保证金存款。

Oh，yes. I have brought with me a three-thousand-yuan check，I would like to deposit some money in earnest money account，please.

柜员：您需要填写一张存款单。

You need to fill out a deposit slip.

**[实训目标]** 掌握单位保证金存款支票转账存入业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 保证金账户开立时，要经相关业务部门的书面通知方可办理。在存入时，可以约定存款期限，也可不约定。

保证金账户作为对公往来账户在“保证金存款”科目按存款人开设。开设保证金账户时，客户编号必须与出票人账号对应客户编号一致。保证金账户的收息账户应为自身。保证金账户开户交易同单位活期存款户。

保证金专户必须实行封闭管理，严禁发生保证金专户与客户结算户串用、各保证金子账户之间相互挪用等行为；不得提前支取保证金。

小常识

保证金账户开立时，可以约定存款期限，也可不约定，其具体计息规定如下：

约定期限的，若实际存款期不满约定期限的，按照活期存款利率计息；实际存款期限满约定期限的，按照相应档次的定期存款利率计息；如果没有相应档次的定期存款，则按短于存款期限最近档次的定期存款利率计息，实际存款期超过约定期限的部分，按照活期存款利率计息。实际存款期不满约定期限的，按照活期存款利率计息。

未约定期限的，按照活期存款利率计息。

**[操作要点]** 一、审核客户提交的划款凭证及开户书面通知。

若客户提交的是支票，则分两种情况：持票人送交支票时，需连同两联进账单一并提交银行；若是出票人送交支票时，需连同三联进账单一并提交银行。

柜员接到支票和进账单，需按要求进行审查。

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

柜员审核无误后，柜员通过输入单位保证金存款转账开户交易代码，进入单位保证金存款转账开户交易界面，根据凭证种类和凭证号码录入借方凭证种类和号码。

插入操作界面。

**[操作要点]** 三、完成资金结算。

出票人账户和保证金账户如不在同一网点，日终批量自动完成两网点通存通兑资金结算。

相关知识

保证金的保留、保留的解除及划回：

在银行承兑汇票或保函出票时，系统根据“承兑汇票/保函/信用

证开票”交易录入的保证金账户、保证金金额，协议编号等要素，对该保证金账户作相应金额的保留，保留种类为保证金保留，保留期限为票据到期日。

票据到期日当天，保证金自动解除保留。使用“保证金缴存/划回”交易，选择 “划回”，凭证种类和凭证号码录入该笔保证金对应的银行承兑汇票（保函）的种类和号码，将保证金划回出票人账户。

**[场景训练2-1-26]** 单位保证金存款支票转账存入业务操作训练。

**模块3.2.5 单位协定存款**

单位协定存款是指开户单位与银行签定《协定存款合同》，约定期限、商定其结算账户需保留的基本存款额度，由银行对基本存款额度内的存款按结息日或支取日活期存款利率计息，超过基本存款额度部分的存款按结息日或支取日人行公布的高于活期存款，低于6个月定期存款利率的协定存款利率给付利息的一种存款。

单位开立协定存款账户应与银行签定《协定存款合同》，约定合同期限，规定基本存款额度。

合同期限最长为1年（含1年），到期任何一方若无提出终止或修改，则自动延期。

其开户的处理同单位活期存款，存入、支取视同结算存款户的现金、转账业务存入、支取。协定存款合同期满，若单位提出终止合同，应将存款本息结清后，全部转入基本存款户或一般存款账户中。本模块仅以单位协定存款现金取款为例进行介绍。

（插入单位协定存款现金取款动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我公司想从协定存款账户取点现金。

Oh，yes. My company would like to withdraw some money in cash from agreement account，please.

柜员：请填写一张取款单，写上公司账号、金额、日期。

Please fill out a withdrawal form with your account number，the account you wish to withdraw and the date.

客户：钱的金额应写在这个空格上，对吗？

The account of money should go in this blank，right？

**[实训目标]** 掌握单位协定存款现金取款业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 银行对单位协定存款按“一个账户、一个余额、两个结息积数、两种利率”的方式管理，协定存款账户下设结算户与协定户，但不分户核算，会计核算都比照单位活期存款处理。

协定存款结算户存款存入、支取视同结算存款户的现金、转账业务存入、支取。

协定存款协定户存款存入、支取由计算机批量自动处理，不得对其进行手工存取处理。

协定存款支取采取由计算机于每日营业前将协定户中的存款全部转入结算户中。

*你知道单位协定存款账户为何要分设结算户和协定户两个账户？*



*我知道，因为银行对单位协定存款按“一个账户、一个余额、两个结息积数、两种利率”的方式管理，即单位开立协定存款账户时与银行签定《协定存款合同》，规定了一个基本存款额度，在基本存款额度内的存款按结息日或支取日活期存款利率计息，超过基本存款额度部分的存款按结息日或支取日人行公布的高于活期存款，低于6个月定期存款利率的协定存款利率给付利息，因而要分设协定户和结算户两个账户。*

*开户单位在办理协定存款账户支取业务时，若协定存款账户的余额（大于零）低于基本存款额度，不属于透支；若协定存款账户的余额不足以支付票款时，开户行不予办理业务。*

**[操作要点]** 一、审查凭证。

柜员接到客户交来的现金取款凭证，应审查凭证是否合法、有效。

**[操作要点]** 二、进行系统操作

审查凭证无误后，柜员通过输入单位协定存款现金取款交易代码，进入单位协定存款现金取款交易界面，根据系统提示，录入凭证要素。

插入“现金取款”交易界面。

**[操作要点]** 三、配款。

根据凭证金额按照从大到小的顺序逐位配款，并依次按实物券别录入，无误后方可对外支付。

**[操作要点]** 四、打印信息。

配款操作无误后，在取款凭证的背面打印取款信息，并在凭证上加盖业务清讫章。

**[操作要点]** 五、付款。

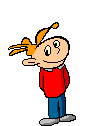
付款时应核对取款人名称，询问并核对取款金额并逐位唱付，向客户交代清楚。

**[场景训练2-1-27]** 单位协定存款现金取款业务操作训练。

结算是国民经济各部门、各单位之间因商品交易、劳动供应、资金调拨及其他往来等所发生的货币收付行为或者债权债务的清算。

**模块3.3 结算业务**

**模业务**



支付结算是银行重要的中间业务。支付结算是指单位、个人在社会经济活动中使用票据、银行卡及规定的结算方式进行货币给付及其资金清算的行为。在每天的日间操作中要有大量的支付结算业务，现在我们把支付结算的内容作为一个模块进行实训。

**模块3.3.1 支票**

【实训目标】掌握转账支票的处理手续

【基本知识】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金额给收款人或者持票人的票据。

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。

前面我们已经进行了现金支票的实训，现在我们仅以转账支票的处理程序进行实训。

插入P89支票管理

【操作要点】一、转账支票的接票审核



**提示：现在客户出票后，拿着转账支票及进账单走进了银行，我们开始进行银行柜员接票审核的实训了！**

客户（为持票人或出票人）——送交支票及进账单。

银行柜员——接票审核。接到持票人或出票人提交的支票和进账单时，应对支票和进账单认真审查。

**插入“转账支票”、“进账单”。**

相关知识

**受理转账支票时应审查的内容：**

1.支票是否真实，是否超过提示付款期限，是否为远期支票。

2.支票上记载的收款人名称与进账单上的名称是否一致。

3.出票人的签章是否符合规定，与预留银行的印鉴是否相符，使用支票密码的，其密码是否正确。

4.支票的大小写金额是否一致，与进账单的金额是否相符。

5.支票必须记载的事项是否齐全，填写是否符合规范，出票日期、出票金额、收款人名称是否更改。

6.受理非本行开户出票人签发的转账支票时，持票人是否在支票的背面做委托收款背书。

小常识

支票的提示付款期自出票日起10日，中间遇节假日不顺延，到期日遇节假日可顺延。



【操作要点】二、转账支票的记账

**提示：记账模块的实训有三个层次：**

**一是持票人与出票人在银行同一网点开户的处理；**

**二是持票人与出票人在同一系统的银行开户，但不在同一**

**网点的转账支票业务。**

**三是持票人与出票人在不同系统的银行开户的转账支**

**票业务。**

**1．持票人、出票人在银行同一网点开户的处理手续**

客户——为**持票人**时。（A厂）

实训资料：A、B两厂同在甲行开户，***A厂送存***两联进账单及B厂签发的转账支票一份，金额10,000元。

银行柜员——记账。接到持票人提交的***支票和进账单***，审查无误后，进行账务处理，在第二联进账单背面打印记账信息，支票加盖业务清讫章和柜员名章，各联进账单全部加盖业务清讫章，进账单第一联作收账通知交给持票人。

柜员实训操作：确定收款方与付款方后作会计分录

借：工业活期存款-B厂 10,000 转账支票

贷：工业活期存款-A厂 10,000 进账单第二联

客户——为**出票人**时。（B厂）

实训资料：A、B两厂同在甲行开户，***B厂送存***三联进账单及本厂签发的转账支票一份，金额10,000元。

银行柜员——记账。接到出票人送来的***支票和三联进账单***，审查无误后，进行账务处理，在进账单第二联背面打印交易信息。

支票和各联进账单应全部加盖业务清讫章和柜员名章，进账单第一联交出票人作为受理支票的依据，第三联作收账通知交给收款人。

柜员所作的会计分录、凭证的作用同上。

**2．持票人、出票人不在同一银行开户的处理手续**

**提示：这个模块的实训有两个不同的银行主体和两个不同的客户主体，实训内容有两个：一是持票人将支票送交开户银行；二是出票人将支票送交开户银行。相信你是不会混淆的！**

**持票人开户行受理持票人送交的支票**

客户——为持票人在开户银行送交支票和进账单。

实训资料：***甲行***开户单位***A厂送存***进账单及跨系统乙行开户单位E厂签发的转账支票一份，金额10,000元。

相关知识

由于支票的出票人不在本行开户，因此无法从出票人的账户付款，为贯彻银行不垫款原则，加速资金周转，采取通过票据交换、凭证一次传递、约定时间记账的作法。如发生退票、出票人开户行提入凭证后，须在约定时间内通知持票人开户行，若超过约定时间没有通知，持票人开户行即可为持票人入账。

银行柜员——审查无误后，进账单第一联加盖受理凭证专用章交持票人。第二联进账单按照票据交换场次加盖“收妥后入账”戳记，专夹保管。

提出交换的支票超过了规定时间未退回，办理转账。会计分录为：

借：同城票据清算 10,000 转账借方传票

贷：工业活期存款-A厂 10,000 进账单第二联

**持票人开户银行将转账支票按照同城票据交换的规定及时提出交换。**

**提示：票据到了出票人开户行！**

**出票人开户行柜员——**收到交换提入的支票，审查无误后不予退票的，作会计分录：

借：××活期存款-出票人户 转账支票

贷：同城票据清算 转账贷方传票

**出票人开户行受理出票人送交的支票**

客户——为出票人在开户银行送交支票和三联进账单。

实训资料：甲行开户单位***A厂送存***三联进账单及本厂签发的转账支票一份，金额20,000元，收款人为跨系统乙行开户单位E厂。

银行柜员—审查无误后，第一联进账单加盖业务清讫章做回单交给出票人。

***出票人开户行***柜员作会计分录：

借：工业活期存款-A厂 20,000 转账支票

贷：同城票据清算 20,000 转账贷方传票

**出票人开户银行将第二联进账单加盖转讫章连同第三联进账单按票据交换的规定及时提出交换。**

**提示：票据到了收款人开户行！**

**收款人开户行柜员——**收到交换提入的第二、三联进账单审查无误后，加盖转讫章。作会计分录：

借：同城票据清算 转账借方传票

贷：××活期存款-收款人户 第二联进账单

第三联进账单作收账通知交给收款人。

**[场景训练2-1-28]** 转账支票的记账流程实训。

**模块3.3.2 银行本票**

【实训目标】掌握银行本票的基本操作程序

【操作知识】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金额给收款人或者持票人的票据。

它分为不定额本票和定额本票。定额本票面额为1千元、5千元、1万元和5万元。

银行本票可以用于转账，注明“现金”字样的可以用于支取现金。

银行本票

***签发***

***结清***

***兑付***

相关知识

**银行本票的凭证**

**1.银行本票申请书**

银行本票申请书一式三联：第一联为申请人存根，第二联为银行的借方凭证，交现金办理本票的，第二联注销。第三联为银行的贷方凭证。

**2.不定额银行本票**

不定额本票一式两联，第一联卡片联，由出票银行留存，结清本票时作借方凭证附件。第二联本票联，由正反两面组成。反面用于背书转让和提示付款签章。正面为本票联，此联出票行结清本票时作借方凭证。

**3.定额银行本票**

由单联式组成，左边约1/4为存根，右边约3/4为本票联。反面用于背书转让和提示付款签章。

插入“银行本票申请书”、“定额银行本票”和“不定额银行本票”。



【操作要点】一、银行本票的申请

**提示：现在客户走进银行，申请签发银行本票，我们该开始进行银行本票的实训了！**

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我单位想申请银行本票。

Oh，yes. My company want to apply a promissory note，please.

柜员：请填写一张申请书。

Please fill in an application form.

客户——作为申请人，填写“银行本票申请书”后交银行，并足额交存票款。

实训资料1：甲行开户单位***A厂提交***银行本票申请书，申请签发不定额本票20,000元，收款人为跨系统乙行开户的C厂。

实训资料2：甲行收到王一提交的现金5000元及银行本票申请书，申请签发银行本票一份。

银行柜员——收妥票款，受理开户单位提交的一式三联申请书，认真进行审查。

相关知识

柜员受理客户提交的银行本票申请书时，应认真审查：

（1）申请书记载的内容是否齐全、清晰，申请书的日期、金额、收款人名称是否更改，更改的银行不予受理，其他记载事项若有更改，有无原记载人签章证明。

（2）申请人的签章是否符合规定，与预留银行的签章是否相符，使用支付密码的其密码是否正确。

（3）申请人账户是否有足够支付的款项。

（4）申请书填明“现金”字样的，经审查申请人和收款人是否均为个人，并由申请人交存现金办理，无误后，才能受理其签发银行本票的申请。

银行柜员——审查无误后进行账务处理。

转账支付的，在申请书上加盖业务清讫章，打印交易信息。第一联加盖业务清讫章作回单交给申请人。

银行柜员根据实训资料1作会计分录：

借：工业活期存款-A厂 20000 申请书第二联作借方凭证

贷：开出本票 20000 申请书第三联作贷方凭证

现金交付的，申请书第二联注销。第一联加盖业务清讫章和柜员名章退申请人作回单。

银行柜员根据实训资料2作会计分录：

借：现金 5000

贷：开出本票 5000 申请书第三联作贷方凭证



【操作要点】二、银行本票的出票

银行柜员——签发本票，在不定额本票上由授权经办员签章，将第二联本票及申请书交业务主办复核。如为定额本票同样由授权经办员签章后交业务主办复核。

相关知识

本票的出票日期和出票金额必须大写，如果填写错误应将本票作废。用于转账的本票，须在本票上划去“现金”字样；按规定可以用于支取现金的本票，须在本票上划去“转账”字样。

不定额转账银行本票没有金额起点和最高限额。提示付款期限自出票日起最长不得超过2个月。

不定额本票小写金额必须为压数机压印金额。

银行复核柜员——复核无误后，在不定额本票第二联或定额本票的正联加盖本票专用章，密押柜员用总行统一制作的压数机在不定额本票的的第二联加盖压数，并视当地人民银行规定加编密押。将本票第一联卡片或存根联留存，专人专夹保管。

银行柜员——出票。不定额本票第二联、定额本票正联交申请人。对于使用的本票登记“空白重要凭证——银行本票”的表外账户。

【操作要点】三、银行本票的付款



**提示：银行本票的兑付行有两种情况：一种是代理付款行代理出票行付款，另一种是出票行直接对本行签发的本票付款。**

**银行本票的付款方式有两种：一种是以转账支付；另一种是以现金支付。**

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我单位想兑现这张银行本票。

Oh，yes. My company want to cash the promissory note，please.

柜员：请将进账单和银行本票给我。

Please give me ? and the promissory note.

**提示：这是持票人、申请人不在同一系统银行开户的处理！**

**代理付款行代理出票行付款：**

客户——持票人交到开户行银行本票和二联进账单。

实训资料：收到甲行开户单位K厂提交银行本票一份，金额20,000元。

银行柜员——认真审查各要素。审查无误后，进行账务处理。

根据实训资料作会计分录：

借：同城票据清算 20,000

贷：工业活期存款-K厂 20,000 第二联进账单作贷方凭证

第一联进账单加盖受理凭证专用章作收账通知交给持票人，本票加盖转讫章通过票据交换向出票行提出交换。

出票行接到收款人交来的注明“现金”字样的本票时，抽出专夹保管的本票卡片或存根，经核对相符、确属本行签发的办理付款手续，不定额本票第二联、定额本票正联加盖业务清讫章作借方凭证，本票卡片或存根作附件。

本票上未划去“现金”和“转账”字样的，一律按转账办理。

**提示：这是持票人、申请人在同一银行开户的处理！**

**出票行直接对本行签发的本票付款：**

客户——持票人交到开户行银行本票和二联进账单。

实训资料：收到甲行开户单位C厂提交银行本票一份，金额30,000元，本票为开户单位B厂申请。

出票行银行柜员——受理持票人交来的本行签发的银行本票和二联进账单时，抽出专夹保管的本票卡片或存根，经核对相符，确属本行出票，审查无误后，加盖业务清讫章。

根据实训资料作会计分录：

借：工业活期存款-B厂 30,000 本票作为借方凭证，本票卡片或存根做附件。

贷：工业活期存款-C厂 30,000 第二联进账单作贷方凭证

进账单第一联加盖转讫章后作收账通知交给持票人。



【操作要点】四、出票行结清银行本票

**提示：通过票据交换，银行提入了本行出票的银行本票，进行本票的结清处理。**

出票行银行柜员——收到票据交换提入的本票时，抽出专夹保管的本票卡片或存根，经核对相符，确属本行出票，本票加盖业务清讫章作结请处理。

出票行银行柜员根据实训资料1的内容：通过票据交换提入本行签发的银行本票，金额20000元，作结请的会计分录：

借：开出本票 20000 本票作为借方凭证，本票卡片或存根做附件。

贷：同城票据清算 20000



【操作要点】五、银行本票退款

**提示：这是当申请人由于超过提示付款期限或其他原因要求出票行退款时，出票行的操作内容！**

客户——交回本票及一式两联进账单。申请人为单位的，应由单位出具正式公函说明原因；申请人为个人的，应出示有效身份证件。

银行柜员——查询该笔本票与登记簿是否一致，并仔细审核本票真伪和要素是否齐全，并与原专夹保管的本票核对无误后，在本票上注明“未用退回”字样。

根据经济业务作会计分录：

借：开出本票 本票作借方凭证，不票卡片或存根联作附件

贷：××活期存款-申请人户 第二联进账单作贷方凭证

（或现金）

第一联进账单加盖转讫章作收账通知交申请人。

**[场景训练2-1-29]** 银行本票的基本操作程序实训。

**模块3.3.3 银行汇票**

【实训目标】掌握银行汇票的基本流程

【基本知识】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。银行汇票的出票银行为银行汇票的付款人。

银行汇票流程图

银行汇票

***签发***

***结清***

***兑付***

跨系统

系统内

退款

正常结清

银行汇票应用广泛，使用方便，票随人走，人到款到，有利于汇款人急需用款和及时采购；购货人凭票购货，销货人交货后即可取得款项，未用的余款银行可主动退回。



【操作要点】一、出票行签发银行汇票

**出票行受理申请**

柜员——您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户——哦，我单位想申请银行汇票。

Oh，yes. My company want to apply a bank draft，please.

柜员——请填写一张申请书。

Please fill in an application form.

客户——作为银行汇票的申请人，填写“银行汇票申请书”后交银行，并足额交存票款。

实训资料：甲行开户单位A厂提交银行汇票申请书，申请签发银行汇票一份，金额10000元。

银行柜员——收妥票款，受理开户单位提交的一式三联申请书，认真审查申请书内容填写是否齐全、清晰，签章是否为银行预留印鉴。

若申请书填明“现金”字样的，申请人和收款人是否均为个人。

小常识

空白汇票发放、领入、注销等处理应纳入会计凭证管理系统。

单位购买银行汇票申请书一次最多出售一本，并在每联汇票申请书加盖开户银行名章及存款人账号，办理现金汇票的一次只出售一份，并及时登记，逐份销号。

插入“银行汇票申请书”。

**出票行签发汇票**

银行临柜柜员——汇票签发记账。在申请书各联加盖业务清讫章，第二联背面打印交易信息，第三联摘录汇票签发业务流水号

根据实训资料作会计分录：

借：工业活期存款-A厂 10000 申请书第二联

贷：开出汇票 10000 申请书第三联

处理完成后，交汇票签发复核柜员复核，日终时和已签发银行汇票的一、四联配对随当日传票装订。

用现金方式申请的，会计分录为：

借：现金

贷：开出汇票

相关知识

**银行汇票一式四联：**

第一联卡片.第二联汇票. 银行汇票正联。第三联解讫通知.第四联多余款收账通知.

银行复核柜员——汇票签发复核。汇票签发记账完毕后，复核柜员复核“兑付行行号”、“收款人账号”、“付款人账号”、“金额”四项内容。

银行授权柜员——签发授权。授权“收款人账号”、“付款人账号”、“金额”三项内容，授权控制同汇票签发复核交易。

银行柜员——打印汇票。

已领用空白银行汇票的柜员做汇票打印处理。

如汇票打印损坏时，柜员需选择抹账，然后重新签发。

因打印出错或打印后发现内容有误，原汇票打印柜员加盖“作废”章，作为当日表外凭证附件。

银行密押柜员——汇票索押。汇票签发打印完毕后，密押柜员做索押，将该笔汇票进行加押处理，并打印汇票密押。

相关知识

在汇票签发录入、复核、授权时，既可分别由临柜柜员、复核柜员、授权柜员、密押柜员处理，也可就由临柜柜员一人处理，然后在日终时由督察进行复核，这是由各银行的岗位设置决定的。

汇票索押完毕后，由密押员在实际结算金额的小写金额上端用总行统一制作的压数机压印出票金额，并与汇票的大写金额核对一致后将汇票交复核员。

银行经办柜员——出票。复核员审查无误后，汇票第二联（银行汇票正联）上用红色印泥加盖汇票专用章和由其授权的经办人的签名或盖章，签章必须清楚。连同第三联（解讫通知）一并交申请人。第一联加盖经办、复核人员名章，连同第四联一并加盖附件章后随当日传票装订。

相关知识

**银行汇票的出票内容**

汇票种类。

汇票号码：汇票上印刷的号码。

汇票金额：汇票签发的金额。收款人在兑付行支取现金的，须在四联汇票的“出票金额人民币（大写）”之后紧接着填写“现金”字样，再填写出票金额。

用途：根据申请书用途填写。

签发日期：大写当日的会计日期。日期不得更改，更改的银行汇票无效。

现金转账标志：现金或转账。

可转汇标志：不可转汇或可转汇。

申请人账号：申请人的账号。

申请人户名：申请人名称。

兑付行行名：签发现金银行汇票时填写。

签发转账银行汇票时一律不填写代理付款行名称（但由人民银行代理兑付银行汇票的商业银行，向设有分支机构地区签发转账银行汇票的除外）。

兑付行行号：不填写行名的同时不填写兑付行的行号。

收款人账号：填写收款人的账号。

收款人户名：填写收款人的户名。

插入“银行汇票”票样。



**现在我们一起总结一下汇票出票时应注意的事项：**

1．汇票的大写金额与委托书金额必须一致；汇票上记载的收款人与申请书上的收款人必须一致。

2．签发转账银行汇票一律不得填写代理付款行名称。

3．签发现金银行汇票的，代理付款行名称和行号应与客户提交的申请书上填明的代理付款行一致。

4．申请书的备注栏内注明“不得转让”的，出票行应当在汇票正面的备注栏内注明“不得转让”字样。

5．企业单位不得使用现金银行汇票，银行不得为企业单位签发和解付现金银行汇票。

**【场景训练2-1-30】** 出票行签发银行汇票



【操作要点】二、兑付行解付汇票

**系统内转账银行汇票付款**

柜员——您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户——哦，我单位想兑现这张银行汇票。

Oh，yes. My company want to cash the bank draft，please.

柜员——请将进账单和银行汇票给我。

Please give me ？ and the bank draft.

客户——交汇票、解付通知和进账单。

实训资料：甲行收到开户单位B厂提交的进账单及省外系统内丁行签发的银行汇票二、三联，金额30000元。实际结算金额29000元。

代理付款行柜员——审查汇票。

插入银行“进账单”。

相关知识

**解付银行汇票时票面审查要点**

①汇票和解讫通知是否同时提交，内容是否相符，汇票号码是否一致；汇票记载内容是否齐全、是否有涂改、伪造或变造的痕迹。

②汇票是否超过提示付款期。出票行签章是否为汇票专用章并加盖法定代表人或其授权经办人名章，汇票专用章与印模是否一致。

③压数金额是否是由总行统一制作的压数机压印，与大写金额是否一致，全国银行汇票压数字头、汇票上打印的出票行行号、汇票上加盖的汇票专用章行号三者是否一致。

④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，与进账单金额是否一致。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出票金额，多余金额栏填“-0-”。

⑤收款人或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，签章是否与其预留签章一致。

⑥汇票正面记载“不得转让”字样的汇票是否被转让。

银行柜员——核押。对于系统内签发的全国银行汇票应核对汇票密押。解付系统内签发汇票时，进行汇票核押。

银行柜员——发送借报。审核无误后，进行汇划发报录入，系统将自动根据柜员录入的汇票要素，检查收报行的汇票登记簿。使用电子汇兑往账借方报单，汇票第三联加盖转讫章交汇划发报复核柜员复核后岁 联行借方报单寄出票行。

第一联进账单上加盖业务清讫章作收款通知交持票人，

交易处理成功后在第二联进账单背面打印交易信息

柜员根据实训资料作会计分录：

借：联行往来-往户 29000 转账借方传票 汇票作附件

贷：工业活期存款-B厂 29000 进账单第二联作贷方凭证

插入银行“借方报单”。

银行柜员——处理未开户的个人业务。代理付款行收到未在本行开户的持票人为个人交来的汇票和解讫通知及二联进账单时，除按上述要求对票据各要素进行审核，还应审查持票人的身份证件，是否在汇票背面“持票人向银行提示付款签章”处签章和注明身份证件名称、号码及发证机关，并要求持票人提交身份证件复印件留存备查。

**系统内现金银行汇票付款**

客户——未在本行开户的持票人为个人交来的现金银行汇票、解讫通知和进账单。

实训资料：甲行收到王一提交的省外系统内丁行签发的现金银行汇票二、三联，金额5000元，要求支取现金。

代理付款行柜员——审查汇票。对票据各要素进行审核，除按照转账银行汇票审查内容审查外，还应审查是否符合现金汇票签发的有关规定；代理付款行是否为本行、行名、行号是否正确；审查持票人是否在汇票背面“持票人向银行提示付款签章”处签章和注明身份证件名称、号码及发证机关，并要求持票人提交身份证件复印件留存备查。

小常识

**银行汇票真伪鉴别的主要内容：**

1．银行汇票纹印必须清晰；汇票在常光下可见某商业银行行徽；紫光灯照射下应有行徽和银行英文缩写的荧光反映，防伪水印清晰。

2．银行汇票的大写金额红水线栏，为水溶性荧光油墨印制，紫光灯下呈淡

红色荧光反应；银行汇票号码采用渗透性油墨印刷；背面号码区域必须带有渗透淡红色。

3．汇票专用章应加盖清晰，系统内汇票或代理兑付的其他银行汇票应使用汇票专用章印模核对。

4．日期、大小写金额、收款人名称、号码等处不能有涂改痕迹；借助放大镜、紫光灯观察汇票不能有起毛等异常现象；用手触摸金额、日期、汇票号码区域纸质感觉不得有厚薄不匀、粗糙等感觉。

**提示：现金付出时：先记账，后付款！**

银行柜员——发送借报。审查相符后，进行汇划发报业务处理，第二联进账单加盖业务清讫章，汇票二、三联交发报复核柜员复核，身份证件复印件作银行汇票第二联的附件。

柜员根据实训资料作会计分录：

借：联行往来-往户 5000 转账借方传票

贷：应解汇款及临时存款-王一 5000 进账单第二联

银行柜员——支付现金。填制现金付出凭证，摘录收款人身份证件名称、号码、发证机关，办理付款手续，并由收款人在凭证上签章。

作会计分录：借：应解汇款及临时存款-王一 5000

贷：现金 5000

**跨系统银行汇票的兑付**

银行柜员——接到持票人提交的他行银行汇票，审查无误后通过同城票据交换将汇票和解迄通知提出，待款项收妥后抵用。



**我们一起总结银行汇票付款的规定：**

1．银行汇票的代理付款人是代理本系统出票银行或跨系统签约银行审核支付汇票款项的银行。

2．代理付款行审查无误后，方可办理转账或支取现金。

3．根据汇票第三联编制借方报单。并在汇票第三联上加盖转讫章，在联行报单第一联上加盖联行专用章，一并寄往出票行。

**【场景训练2-2-31】**代理付款行付款的操作



【操作要点】三、银行汇票的结清

**银行汇票的结清有两种方式：**

**（1）通过联行来账结清银行汇票。（2）通过非联行来账结清汇票。**

**通过联行来账结清**

实训资料：甲行收到省外系统内银行划来的银行汇票款一笔，汇款人系本行开户单位A厂，汇款金额10000元。

银行柜员——接到电子汇兑来账借方报单时，抽出原专夹保管的汇票卡片，经核对确属本行出票，借方报单与实际结算金额相符，多余金额结计正确无误后，按是否有多余款分别处理。

若实际结算金额10000元。为全额付款时作会计分录：

借：开出汇票 10000 汇票卡片

贷：联行往来-来户 10000 转账贷方传票

若实际结算金额9800元。汇票有多余款时作会计分录：

借：开出汇票 10000 汇票卡片

贷：联行往来-来户 9800 转账贷方传票

工业活期存款-A厂 200 解讫通知联

销记汇出汇款账的同时解付联行来账借方报单。

打印记账凭证，如有多余款时，还要打印多余款收账通知。

**通过非联行来账结清**

银行柜员——接到通过同城交换或网内联行转入结清银行汇票的凭证的处理方法同上。



**我们强调一下银行汇票结清时的操作要点**

收到代理付款行寄来的借方报单和银行汇票第三联时的处理程序：

1．抽出原保管的银行汇票第一联卡片和第四联多余款收账通知进行核对。核对的主要内容有：该汇票是否确为本行出票；借方报单与实际结算金额是否相符；多余金额是否结计无误。

2．如为全额付款，应在第一、四联汇票的实际结算金额栏填写全部金额，在多余款金额栏内填写“-0-”，第一联作借方凭证，第三、四联作借方凭证附件办理转账。销记汇出汇款账。

3．如汇票有多余款的，应在第一、四联上填写实际结算金额和多余金额，第一联作借方凭证，第三联作贷方凭证，销记汇出汇款账，在汇票上加盖转讫章，通知申请人。

**【场景训练2-1-32】**签发行结清的业务



【操作要点】四、银行汇票退款

实训资料： 实训资料：甲行开户单位B厂由于汇票超过付款期限，要求退

款，金额30000元。

客户——申请人，向出票行交回汇票（第二联）及解讫通知（银行汇票第三联）。申请人为单位的，应由单位出具正式公函说明原因；申请人为个人的，应出示有效身份证件。

银行柜员——出票行查询该笔汇票与登记簿是否一致，并仔细审核汇票真伪和要素是否齐全，并与原专夹保管的汇票卡片核对无误后，作汇票未用退回核销处理，在汇票的二、三联的实际结算金额大写栏填写“未用退回”字样，办理转账，销记汇出汇款登记簿。银行汇票第四联的多余金额栏填入原出票金额，打印多余款收账通知，并加盖转讫章交给申请人。

根据实训资料作会计分录：

借：开出汇票 30000 汇票第一联作借方凭证，第二联作附件

贷：工业活期存款-B厂 30000 汇票第三联作贷方凭证

如退付现金，汇票第三联作借方凭证附件。

插入“银行汇票”第四联多余款退回凭证

**【场景训练2-1-33】**银行汇票退款的业务

【操作要点】五、银行汇票的挂失、解挂



**提示：这个小模块的实训内容涉及两个不同的主体：兑付行、出票行！**

填明“现金”字样和兑付行的汇票丧失，失票人到兑付行或出票行挂失时，应当提交一式三联“挂失止付通知书”分别作如下处理：

插入“挂失止付通知书”

相关知识

挂失止付通知书一式三联：

第一联是银行给挂失人的受理回单，第二联银行凭以登记登记薄，第三联银行凭以拍发电报。

失票人应当认真填写挂失止付通知书。详细填明挂失止付人名称、票据丧失时间、票据丧失事由、票据种类、票据号码、票据金额、付款人名称、收款人名称、出票日期、付款日期以及挂失止付人联系地址或电话等事项，并由失票人签章。

**兑付行挂失、解挂**

客户（失票人）——提交挂失止付通知书。

银行柜员——审查挂失止付通知书是否符合要求，是否属本行代理付款的现金汇票，并查实确未付款的，方可受理。

在第一联挂失止付通知书上加盖业务公章作为受理回单。将第二、三联挂失止付通知书登记后专夹保管，凭以掌握止付。

如失票人委托兑付行通知出票行挂失的，代理付款行应立即向出票行发出挂失通知。

代理付款行接受失票人的挂失止付后，如在12日内收到法院的止付通知书，应按照止付通知书的要求继续止付。如到期未收到法院的止付通知书，自第13日起撤销止付责任，作解挂处理。

**出票行挂失、解挂**

客户（失票人）——提交挂失止付通知书。

银行柜员——出票行接到兑付行发来或失票人提交的挂失止付通知。有权柜员进行汇票挂失处理。

如需对汇票解挂，签发行有权柜员进行汇票解挂处理。



**现在我们一起总结汇票挂失的要点：**

1．汇票的解挂必须由原挂失行处理。

2．现金汇票的兑付行挂失，必须由汇票指定的兑付行处理。

**【场景训练2-1-34】**银行汇票的挂失、解挂



【操作要点】六、银行汇票的背书

**提示：票据背书是银行以外的客户之间的票据权利转移的行为，银行柜员工作的重点在审核票据。**

【基本知识】背书是指在票据背面或者粘单上记载有关事项并签章的票据行为，是票据权利转移的重要方式。除现金银行汇票以外，银行汇票均可以背书转让，背书人以背书转让汇票后，即承担保证对其后手所持汇票付款的责任。

背书人在票据得不到付款时，应当向持票人清偿（一）被拒绝付款的汇票金额；（二）汇票金额自到期日或者提示付款日起至清偿日止，按照中国人民银行规定的利率计算的利息；（三）取得有关拒绝证明和发出通知书的费用。

相关知识

背书按目的可以分为两类：一是转让背书，即以转让票据权利为目的的背书，二是非转让背书，即以设立委托收款或票据质押为目的的背书。

背书是一种要式形为，背书必须记载下列事项：

（一）被背书人名称；

（二）背书人签章。

未记载上述事项之一的，背书无效。

**银行柜员审核要点：**

背书时应当记载背书日期，未记载背书日期的，视为在票据到期日前背书。

背书记载"委托收款"字样，被背书人有权利代背书人行使被委托的票据权利。但是，被背书人不得再以背书转让票据权利。

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（丧失流通性）。其直接后手再背书转让的，出票人对其直接后手的被背书人不承担保证责任，对被背书人提示付款或委托收款的票据，银行不予以受理。

背书不得附有条件。背书时附有条件的，所附条件不具有票据上的效力。将票据的一部分转让的背书或者将票据金额分别转让给二人以上的背书无效。

银行汇票被拒绝付款或超过提示付款期限的，不得再背书转让，背书转让的，背书人应当承担票据责任。

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转让。

背书应当记载在票据的背面或者粘单上，而不得记载在票据的正面。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。如果背书记载在票据的正面，背书无效。因为背书记载在票据正面，将无法确定背书人的签章究竟是背书行为，还是承兑行为，还是保证行为，因而也不能确认该签章的效力。

相关知识

粘单是为弥补票据本身不能满足记载事项的需要而粘附于票据上的纸张。票据凭证不能满足背书人的记载事项的需要，可以加附粘单，粘付于票据凭证上。

粘单上的第一记载人应该在汇票和粘单的粘接处签章。

第一记载人是指第一位使用粘单的背书人。例如：丙接受转让来的票据，是票据的持票人，当丙背书转让票据时，发现票据的背面已经没有记载背书的余地了，这时，丙就应该使用粘单，而且丙是该粘单的第一记载人，并且丙在使用粘单时，必须在是票据凭证与粘单的粘接处签单（即通常所说的盖骑缝章）。

在粘单上记载的背书，只要符合票据法规定的形式条件，即产生背书效力。

**【场景训练2-1-35】**银行汇票的背书

模块3.3.4 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者持票人的票据。

商业汇票根据承兑人的不同分为银行承兑汇票和商业承兑汇票。

小常识

承兑是汇票的付款人承诺在汇票到期日支付汇票金额的票据行为。承兑是汇票所特有的一种制度，是汇票付款人在票据上表示接受支付委托、负担到期支付票据金额的意思的附属票据行为。

相关知识

**商业汇票的会计凭证：**

**1.银行承兑汇票**

银行承兑汇票采用一式三联凭证：

第一联卡片，由承兑行留存备查，到期支付票款时作借方凭证附件；

第二联银行承兑汇票正联，由收款人开户行随委托收款凭证寄付款行作借方凭证附件；

第三联存根，由出票人存查。

**2.商业承兑汇票**

商业承兑汇票采用一式三联凭证：

第一联卡片，由承兑人留存；

第二联商业承兑汇票，由持票人开户行随委托收款凭证寄付款行作借方凭证附件；

第三联存根，由出票人存查。

**3.银行承兑协议**

银行承兑协议一式三联，第一联正本；第二联正本；第三联副本。

**4.贴现凭证**

贴现凭证一式五联.

第一联代申请书,银行作贴现科目的借方凭证;

第二联贷方凭证,银行作持票人账户的贷方凭证;

第三联贷方凭证,银行作贴现利息科目的贷方凭证;

第四联收账通知,银行给持票人的收账通知;

第五联到期卡,会计部门按到期日排列保管,到期日作贴现科目贷方凭证或贴现科目的贷方凭证附件.

插入”银行承兑汇票”、“商业承兑汇票”、“银行承兑协议”、“贴现凭证”。

【实训一】银行承兑汇票

【实训目标】掌握银行承兑汇票的基本流程

【基本知识】银行承兑汇票是在承兑银行开立存款账户的存款人（即承兑申请人）签发的，经承兑银行承兑，在指定日期无条件支付确定的金额给收款人或者持票人的票据。



**【**操作要点**】一、**承兑银行办理汇票承兑的处理

**提示：这是出票人开户行受理银行承兑汇票。**

**银行承兑汇票的出票人一般为付款人。**

客户——申请承兑。银行承兑汇票的出票人持银行承兑汇票一式三联向汇票上记载的付款银行申请承兑。

银行信贷部门柜员——审查。根据客户的信用等级核定应缴保证金比例，审查相关的单据、合同，同意后即可与出票人签署银行承兑协议，一联留存，另一联及其副本和第一、二联汇票一并交本行会计部门。

插入“银行承兑协议”。

银行柜员——审核。

（1）柜员审查承兑协议及签发银行承兑汇票审批书、有权人的审批签章是否齐全，承兑申请人向承兑网点领购空白银行承兑汇票，按照银行承兑协议内容签发银行承兑汇票。

（2）柜员审核银行承兑汇票上各种必须记载的事项是否齐全规范，并与承兑协议内容一致，汇票上承兑申请人账号、名称、签章与存款户的账号、名称、预留签章是否相符。根据信贷部门签发的电子准签证处理。处理成功后，完成表外业务账务处理，登记银行承兑汇票登记簿，联机打印表外科目的借贷凭证。次日报表返传打印重要空白凭证借方凭证。

（3）在第一、第二联汇票上注明承兑协议编号，并在第二联汇票上加盖银行汇票专用章和经办人名章，将承兑汇票第二联连同一联承兑协议交出票人。承兑银行将第一联汇票卡片联，银行承兑汇票审批表、承兑协议副本、不可撤销承诺函等专夹保管。

**规定：向承兑申请人收取承兑汇票工本费并按承兑金额万分之五收取承兑手续费。**

柜员根据经济业务作会计分录：

借：××活期存款——出票人户

贷：手续费收入

插入“银行承兑汇票”。



**【**操作要点**】二、**持票人开户行受理银行承兑汇票的处理

客户——持票人持将要到期的银行承兑汇票，委托开户行向承兑银行提示付款，应匡算至承兑银行的邮程，提前委托开户行收款，填制邮划或电划委托收款凭证，在“委托收款凭证名称”栏注明“银行承兑汇票”字样及汇票号码，连同汇票一并送交开户行。

柜员——认真审查票据各记载事项。经审查无误，在委托收款凭证各联上加盖“银行承兑汇票”戳记，第三联加盖“结算专用章”，连同第四、五联凭证及银行承兑汇票按规定寄承兑银行。第一联委托收款凭证加盖业务公章作回单给持票人；第二联委托收款凭证单独保管，手工登记发出委托登记簿，并记载表外科目。

相关知识

持票人委托开户行向承兑行提示付款，持票人开户行受理持票人提交的银行承兑汇票和委托收款凭证时主要审查的内容：

1．汇票是否在提示付款期限内。

2．汇票的持票人是否在本行开户；审查汇票的真伪。

3．汇票必须记载事项是否齐全；出票金额、出票日期、收款人名称是否更改。

4．汇票上收款人名称或被背书人名称与持票人和委托收款凭证上的收款人三者是否一致；背书转让的汇票其背书是否连续，签章是否符合规定。

5．委托开户银行收款的是否作成委托收款背书并符合规定。

6．委托收款凭证的记载事项与银行承兑汇票记载的事项是否相符。委托收款凭据名称栏是否注明银行承兑汇票及汇票号码。



**【**操作要点**】三、**承兑银行到期收取票款的处理

**承兑银行应每天查看汇票的到期情况，对到期的汇票，应于到期日向出票人收取票款。**

**出票人账户有款支付时：**

银行柜员——填制两联特种转账借方凭证，一联特种转账贷方凭证，并在“转账原因”栏柱明“根据××号汇票划转票款”。

会计分录：

借：××活期存款-出票人户 特种转账借方传票

贷：应解汇款及临时存款-出票人户 特种转账贷方传票

另一联特种转账借方凭证加盖转讫章作付款通知交给出票人。

**出票人账户无款支付时：**

银行柜员——填制两联特种转账借方凭证，一联特种转账贷方凭证，并在“转账原因”栏柱明“根据××号汇票无款支付转入逾期贷款户”。每日按5‰计收利息。

会计分录：

借：逾期贷款-出票人逾期贷款户 特种转账借方传票

贷：应解汇款及临时存款-出票人户 特种转账贷方传票

另一联特种转账借方凭证加盖业务公章交给出票人。

**出票人账户不足以支付时：**

银行柜员——填制四联特种转账借方凭证，一联特种转账贷方凭证，并在“转账原因”栏柱明“根据××号汇票划转部分票款”。

会计分录：

借：××活期存款-出票人户 特种转账借方传票

逾期贷款-出票人逾期贷款户 特种转账借方传票

贷：应解汇款及临时存款-出票人户 特种转账贷方传票

一联特种转账借方凭证加盖转讫章作付款通知交给出票人；另一联特种转账借方凭证加盖业务公章作为逾期贷款通知交给出票人。



**我们总结一下银行承兑汇票到期时的情况：**

银行承兑汇票不存在无款退票，而是转入出票人的逾期贷款账户，由承兑银行无条件支付票款。在正常情况下，承兑银行提供的是信用担保，而且可以收取手续费，但是，一旦出票人于汇票到期日无支付能力，就会增加银行的逾期贷款。



**【**操作要点**】**四、承兑银行支付汇票款项的处理

银行柜员——接到持票人开户行寄来的委托收款凭证及汇票，抽出专夹保管的汇票卡片和承兑协议副本及其他资料，并认真审查；

（1）该汇票是否由本行承兑，与汇票卡片的号码和记载事项是否相符，汇票真伪。

（2）是否作成委托收款背书，背书转让的汇票其背书是否连续，签章是否符合规定，背书使用粘单的是否按规定在粘单处签章。

（3）委托收款凭证的记载事项是否与汇票记载的事项相符。

经审查无误，应于汇票到期日或到期日之后的见票当日，票据款项通过实时清算系统或同城票据交换等划转收款人开户银行。按委托收款方式的付款办理转账。在收到结算凭证时，应登记收到委托收款结算凭证登记簿，转账后应及时注销。登记表外科目登记簿。

会计分录：

借：应解汇款及临时存款-出票人户 银行承兑汇票卡片联

贷：联行往来-往户 转账贷方传票



**【**操作要点**】**五、持票人开户行收到汇票款项的处理

银行柜员——接到承兑银行寄来的联行报单和委托收款结算凭证，按照委托收款的款项划回办理。

会计分录：

借：联行往来-来户 转账借方传票

贷：××活期存款-持票人户 委托收款第二联

以委托收款第四联作收账通知交给持票人。销记发出委托收款结算凭证登记簿。



**【**操作要点**】**六、银行承兑汇票挂失与注销的处理

**银行承兑汇票挂失**

客户——失票人到承兑银行挂失时，应当提交三联挂失止付通知书。

银行柜员——会计结算部门审查挂失通知书记载的下列事项是否齐全：票据丧失的时间、地点、原因；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；挂失止付人的姓名、营业场所或者住所以及联系方法。欠缺记载事项之一的，银行不予受理。

承兑银行接到挂失止付通知书，应从专夹中抽出第一联汇票卡片和承兑协议副本、合同复印件、不可撤销的承诺函，核对相符确未付款的，方可受理。在第一联挂失止付通知书上加盖业务公章作为受理回单，第二、三联于登记汇票挂失登记簿后，与第一联汇票卡片一并另行保管，凭此控制付款。

客户——失票人凭人民法院出具的票据权利证明向承兑银行请求付款。

银行柜员——于汇票到期日后，以银行承兑汇票卡片联办理付款。

**银行承兑汇票注销**

客户——出票人交回第二、三联汇票，对未使用已承兑的银行承兑汇票申请注销。

银行柜员——与原专夹保管的汇票第一联及银行承兑协议副本核对无误后，在第一、三联汇票备注栏和承兑协议副本上注明“未使用注销”字样，将第三联汇票加盖业务公章退交出票人。以第一联汇票代银行承兑汇票表外科目付出传票，第二联汇票作附件，同时销记表外登记簿。

**【场景训练2-1-36】** 承兑银行办理汇票承兑、持票人开户行受理银行承兑汇票、承兑银行到期收取票款、承兑银行支付汇票款项、持票人开户行收到汇票款项的处理。

【实训二】商业承兑汇票

【实训目标】掌握商业承兑汇票的基本流程

【操作知识】商业承兑汇票是由付款人或收款人签发，经付款人承兑，在指定日期无条件支付确定金额给收款人或者持票人的票据。

其主要业务有：受理汇票、收到汇票支付票款、收到票款、挂失与注销。



**【**操作要点**】一、**持票人开户行受理汇票的处理

客户——收款人或持票人对将要到期的商业承兑汇票，委托开户行向付款人提示付款时，匡算至付款人开户行的邮程，提前委托开户行收款，填制邮划或电划委托收款凭证，并在“委托收款凭据名称”栏注明“商业承兑汇票”以及汇票号码，连同汇票一并送交开户行。

银行柜员——认真审查商业承兑汇票及委托收款凭证各要素。经审查无误后，在委托收款凭证各联上加盖“商业承兑汇票”戳记，第二联委托收款凭证单独保管，并登记发出委托收款凭证登记簿，其余手续按照发出委托收款凭证手续处理。

相关知识

持票人委托开户行向付款人提示付款，持票人开户行受理持票人提交的商业承兑汇票和委托收款凭证时应审查以下内容：

1．汇票是否是人民银行统一规定印制的商业承兑汇票版本，是否在提示付款期限内。

2．汇票上填明的持票人是否在本行开户；出票人、承兑人的签章是否符合规定。

3．汇票必须记载的事项是否齐全，出票金额、出票日期、收款人名称有无更改，其他记载事项的更改是否由原记载人签章证明。

4．是否作成委托收款背书，背书转让的汇票其背书是否连续，签章是否符合规定，背书使用粘单的是否按规定在粘接处签章。

5．委托收款凭证的记载事项是否与商业承兑汇票记载事项相符。



**【**操作要点**】**二、付款人开户行收到汇票支付票款的处理

银行柜员——付款人开户行接到持票人开户行寄来的委托收款凭证及汇票时，认真审查付款人是否在本行开户、承兑人在汇票上的签章与预留银行签章是否相符，无误后，将第五联委托收款凭证交给付款人并签收，手工登记收到委托登记簿。

银行柜员——接到付款人的付款通知或在付款人接到开户行的付款通知的次日起3日内仍未接到付款人的付款通知的，应按以下情况处理：

**付款人的银行账户有足够票款支付的**

银行柜员——进行账务处理。商业承兑汇票加盖转讫章，同时手工销记收到委托登记簿。

根据实训资料作会计分录：

借：××活期存款-付款人户 委托收款第三联 商业承兑汇票作附件

贷：联行往来-往户 转账贷方传票

**付款人的银行账户余额不足支付的**

银行柜员——填制付款人未付票款通知书（用异地结算通知书代），在委托收款凭证备注栏注明“付款人无款支付”字样，同时填制两联特种转账借方凭证（其中一联作付款通知）和一联特种转账贷方凭证，根据中国人民银行有关规定按照票面金额的5%不低于1000元向付款人收取罚款。

**拒绝付款**

银行柜员——在付款人接到通知次日起3日内收到付款人的拒付款证明（应付款项证明单）时，按照委托收款拒付手续处理。



**【**操作要点**】** 三、持票人开户行收到划回款项或退回凭证的处理

**划回款项**

银行柜员——收到付款人开户行寄来的联行报单和委托收款凭证，以第二联委托收款凭证办理转账。

会计分录：

借：联行往来-来账 转账借方传票

贷：××活期存款-持票人户 委托收款第二联

**退回凭证**

银行柜员——接到付款人开户行发来的付款人未付通知书或付款人的拒绝付款证明和汇票以及委托收款凭证，按照委托收款未付票款退回凭证或拒绝付款退回凭证的手续处理，同时销记发出委托收款凭证登记簿。

**【场景训练2-1-37】**受理汇票、收到汇票支付票款、收到票款业务的处理。

【实训三】贴现

【实训目标】掌握贴现各业务的基本流程

【操作知识】 贴现是指商业汇票的收款人或持票人，在汇票到期日前，为了取得资金而将票据权利转让给银行的票据行为。其主要业务有：申请贴现、到期收回和未收回业务。



**【**操作要点**】**一、申请贴现的处理

客户——持票人持未到期的银行承兑汇票向银行申请贴现时，根据汇票填制一式五联贴现凭证，在第一联上按照规定签章后，连同汇票一并送交贴现银行。

银行信贷部门柜员——审查是否符合贴现条件，对符合条件的，在贴现凭证“银行审批”栏签注“同意”字样，并经有权人签章后送交会计部门。

银行会计部门柜员——接到全套手续后应进行复审。经审查无误，贴现凭证的填写与汇票核对相符后，按照支付结算办法有关贴现期限以及贴现利息计算的规定和规定的贴现率计算出贴现利息和实付贴现金额。

计算方法：

贴现利息=汇票金额×贴现天数×（月贴现率÷30）

实付贴现金额=汇票金额-贴现利息

在计算贴现天数时，对承兑行在异地的应加3天的划款日期，然后在贴现凭证有关栏填写贴现率、贴现利息和实付贴现金额。

根据实训资料作会计分录：

借：贴现 贴现凭证第一联

贷：××活期存款-贴现申请人户 贴现凭证第二联

利息收入-贴现利息收入户 贴现凭证第三联

第四联贴现凭证加盖业务清讫章作收账通知交给持票人，第五联贴现凭证和汇票按照到期日顺序排列，专夹保管。



**【**操作要点**】**二、贴现到期收回的处理

贴现银行柜员——作为持票人，在汇票背面背书栏加盖结算专用章及授权的柜员签名或盖章，注明“委托收款”字样；填制委托收款凭证，在“委托收款凭据名称”栏注明“银行承兑汇票”及其汇票号码连同汇票向付款人办理收款。对付款人在异地的，应在汇票到期前匡算至付款人的邮程，提前办理委托收款。将第五联贴现凭证作第二联委托收款凭证的附件存放，其余手续比照发出委托收款凭证的手续处理。

贴现银行在收到款项划回时，按照委托收款的款项划回的有关手续处理。进行账务处理，并进行表外账务处理。

会计分录：

借：联行往来-来户 转账借方传票

贷：贴现 委托收款凭证第二联



**【**操作要点**】**三、贴现到期未收回的处理

贴现银行柜员——收到付款人开户行或承兑银行退回的委托收款凭证、汇票和拒绝付款理由书后，依据《票据法》、《支付结算办法》和承诺保证函追索票款时，可直接从申请贴现的持票人在本行开立的存款账户收取。

**贴现申请人账户有款支付的，直接从贴现申请人账户收取：**

办理时，贴现银行填制两联特种转账借方传票，在转账原因栏注明“未收到××号汇票款，贴现款已从你账户收取”字样。

会计分录：

借：××活期存款-原贴现申请人存款户 特种转账借方传票

贷：贴现 贴现凭证第五联

另一联特种转账借方传票加盖转讫章作付款通知连同商业汇票和付款人未付票款通知书或拒绝付款理由书交给贴现申请人。

**贴现申请人账户余额不足的，按逾期贷款的规定办理：**

贴现银行填制两联特种转账借方传票。

会计分录：

借：逾期贷款-原贴现申请人户 特种转账借方传票

贷：贴现 贴现凭证第五联

另一联特种转账借方传票加盖转讫章作逾期贷款通知连同商业汇票和付款人未付票款通知书或拒绝付款理由书交给贴现申请人。

**【场景训练2-1-38】**申请贴现、到期收回和未收回业务的处理。

**模块3.3.5 委托收款**

【实训目标】掌握委托收款的基本操作程序

【基本知识】 委托收款是收款人委托银行向付款人收取款项的结算方式。单位和个人凭已承兑的商业汇票、债券、存单、国内信用证等付款人债务证明办理款项的结算，均可以使用委托收款结算方式。

委托收款在同城、异地均可使用。

相关知识

**委托收款结算凭证**

**1.邮划委托收款结算凭证**

邮划委托收款结算凭证一式五联：

第一联回单，由收款人开户银行给收款人作回单；

第二联贷方凭证，收款人开户银行作贷方凭证；

第三联借方凭证，付款人开户银行作借方凭证；

第四联收账通知，收款人开户银行在款项收妥后给收款人的收账通知；

第五联付款通知。付款人开户银行给付款人按期付款的通知。

**2.电划委托收款结算凭证**

电划委托收款结算凭证一式五联：

第一联回单，由收款人开户银行给收款人的回单；

第二联贷方凭证，收款人开户银行作贷方凭证；

第三联借方凭证，付款人开户银行作借方凭证；

第四联发电依据，付款人开户银行凭以拍发电报；

第五联付款通知。付款人开户银行给付款人按期付款的通知。

**3.拒付理由书**

拒付理由书一式四联:

第一联回单或付款通知,银行给付款人的回单或付款通知;

第二联借方凭证,银行作借方凭证或存查;

第三联贷方凭证,隐含作贷方凭证或存查;

第四联代通知或收账通知,银行给收款人作收账通知或全部拒付通知书.



**【**操作要点**】一、**受理委托

**提示：这是收款人开户行受理委托的处理。**

客户——填写邮划或电划委托收款凭证。收款人在第二联委托收款凭证上签章后，将委托收款凭证和债务证明提交开户行。

收款人开户行柜员——审查。

审查无误后，对委托收款凭证作如下处理：第一联委托收款凭证加盖受理凭证专用章，交给收款人。第二联凭证专夹保管，手工登记发出委托收款凭证登记簿，更新分户账。将第三联委托收款凭证加盖结算专用章，连同第四、五联凭证及有关债务证明一并寄交付款人开户行。



**【**操作要点**】二、**办理委托收款

**提示：这是付款人开户行办理委托收款的处理。**

银行柜员——接到*收款人开户行*寄来的第三、四、五联委托收款凭证及有关债务证明时，审查是否属于本行的凭证。

审查无误后，在凭证上填注收到日期，根据委托收款凭证第三、四联，手工登记收到委托收款凭证登记簿，更新代收托收款项分户账。然后将第三、四联委托收款凭证专夹保管，并分别作如下处理。

**付款人为银行**

实训资料：甲行收到省外系统内银行寄来的委托收款凭证第三、四、五联及商业承兑汇票

银行柜员——接到委托收款凭证和有关债务证明的当日将款项主动支付给收款人，银行按规定付款时手工销记代收托收款项分户账，并销记委托收款凭证登记簿，款项划转收款人开户行，委托收款凭证第四联作汇划发报凭证。

根据实训资料作会计分录:

借:应解汇款及临时存款 委托收款第三联，有关债务证明作借方凭证附件

贷:联行往来-往户 转账贷方传票

**付款人为单位**

银行柜员——接到委托收款凭证和有关债务证明时，按照规定需要将有关债务证明留存的或交给付款人的，应将第五联委托收款凭证加盖结算专用章及时交给付款人。需要将债务证明交给付款人的也一并交给付款人。

客户——付款人在第三联委托收款凭证上签收。

相关知识

付款人应于接到付款通知的当日书面通知银行付款。付款人未在接到通知日的次日起3日内通知银行付款的，视同付款人同意付款，银行应于付款人接到通知日的次日起即第四日上午开始营业时，将款项划给收款人。

**付款人有支付能力**

客户——同意付款。

银行柜员——接到付款通知，或虽未接到通知但未表示拒付且付款期已到，只要付款人账户能足够支付全部款项的，于付款人签收日起的第4日上午开始营业时转账。

会计分录：

借：××活期存款-付款人户 委托收款第三联

贷：联行往来-往户 转账贷方传票

转账后，在委托收款凭证登记簿上填明转账日期。邮划的将第四联委托收款凭证填注支付日期后随联行邮划贷方报单寄交收款人开户行。

电划时，应根据第四联委托收款凭证填制联行贷方报单，凭以向收款人开户行拍发电报。

**付款人支付能力不足**

银行柜员——在委托收款凭证和收到委托收款凭证登记簿上注明退回日期和“无款支付”字样，并填制三联付款人“未付款项通知书”（用异地结算通知书代）将一联通知书和第三联委托收款凭证留存备查；第二、三联通知书连同第四联委托收款凭证邮寄收款人开户行。留存债务证明的，也一并邮寄给收款人开户行。如系电报划拨的，不另拍发电报。

**付款人拒绝付款**

客户——在规定时间内交银行拒付理由书以及持有的债务证明和第五联委托收款凭证。

银行柜员——核对无误后，在委托收款凭证和收到委托收款登记簿上注明“拒绝付款”字样。将第一联拒付理由书加盖公章作为回单退还付款人；第二联拒付理由书连同第三联委托收款凭证一并留存备查；第三、四联拒付理由书连同付款人提交或本行留存的债务证明和第四、五联委托收款凭证一并寄给收款人开户行。如系电报划款的，不另拍发电报。

相关知识

退票理由书

票据的持票人委托银行办理票款托收，或者向代理付款银行提示付款时，如果付款人或者代理付款银行拒绝付款的，可以要求付款银行（商业承兑汇票付款人的开户银行、支票出票人的开户银行）或代理付款银行出具退票理由书，并记明退票理由。

退票理由书可以证明持票人已行使其权利而未获结果，具有替代拒绝证明的作用。持票人拥有退票理由书的，不必再请求作成拒绝证明。

**【**操作要点**】三、**款项划回或退回凭证



**提示：这是收款人开户行办理款项划回或退回凭证的处理。**

**款项划回**

**通过实时清算系统汇来款项**

银行柜员——收款人开户行打印汇划贷方补充凭证，将留存的第二联委托收款凭证抽出同汇划补充凭证进行核对，无误后，手工销记发出委托收款凭证登记簿及应收托收款项科目分户账。第二联委托收款凭证作汇划贷方补充记账凭证的附件，汇划补充凭证回单加盖业务清讫章作收账通知交给收款人。

**收到本地跨系统转汇行交来的清单和凭证**

银行柜员——收到转汇清单和划收凭证、第四联邮划委托收款凭证或电划贷方补充凭证，将留存的第二联委托收款凭证抽出同第四联邮划委托收款凭证或电划贷方补充凭证进行核对，无误后，第二联委托收款凭证或一联电划贷方补充报单作贷方凭证，第四联委托收款凭证或另一联电划贷方补充凭证的收账通知联加盖业务清讫章作收账通知交给收款人。转账后，手工销记发出委托收款凭证登记簿和应收托收款项科目分户账。

根据实训资料作会计分录：

借：联行往来-来户 转账借方传票

贷：××活期存款-收款人户 委托收款凭证第二联

**无款划回**

银行柜员——接到第四联委托收款凭证和第二、三联付款人“未付款项通知书”以及债务证明，与原留存的第二联凭证核对，并在该联凭证备注栏注明“无款支付”字样，销记发出委托收款登记簿。

将第四联委托收款凭证、一联未付款项通知书和债务证明退给收款人。

客户——在未付款项通知书上签收。

银行柜员——将一联未付款项通知书和第二联委托收款凭证一并保管备查。

**退回凭证**

银行柜员——接到第四、五联委托收款凭证、有关债务证明和第三、四联拒付理由书，与原留存的第二联凭证核对，并在该联凭证备注栏注明“拒绝付款”字样，销记发出委托收款登记簿。

将第四、五联委托收款凭证、债务证明和第四联拒付理由书一并退给收款人。

客户——在第三联拒付理由书上签收。

银行柜员——将第三联拒付理由书和第二联委托收款凭证一并保管备查。

相关知识

**同城委托收款的处理**

1．系统内同城委托收款的款项划转采用通存通兑方式办理，可不用登记发出、收到委托收款凭证登记簿，其核算手续比照异地委托收款的手续处理。

2．跨系统的同城委托收款的款项划转通过同城票据交换处理。

**【场景训练2-1-39】**委托收款业务的处理。

**模块3.3.6 汇兑**

【实训目标】掌握汇兑的基本操作程序

【基本知识】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。汇兑分为信汇和电汇两种，单位和个人的各种款项结算，均可使用汇兑结算方式。

相关知识

**汇兑结算凭证**

**1.信汇凭证**

信汇凭证一式四联：第一联回单，第二联借方凭证，第三联贷方凭证，第四联收账通知或取款收据。

**2.电汇凭证**

电汇凭证一式三联：第一联回单，第二联借方凭证，第三联发电依据。

**【**操作要点**】**一、汇出行发出汇兑款项



客户——提交的信电汇凭证或业务委托书。

银行柜员——受理。对凭证各要素进行审核。审核无误后，按收款人开户银行不同分别处理。

银行柜员——进行账务处理。在借方凭证背面打印交易信息，加盖业务清讫章，回单联（业务委托书第三联、电汇和信汇凭证第一联）加盖业务清讫章退汇款人，贷方凭证摘录发报行流水号交汇划发报复核柜员进行汇划发报业务的后续处理。

根据实训资料作会计分录：

借：××活期存款-汇款人户 信汇凭证第二联

贷：联行往来-往户 转账贷方传票

汇款人确定不得转汇的，应在汇兑凭证备注栏标明“不得转汇”字样。

汇款人和收款人均为个人需要在汇入行支取现金的，汇款人应交存现金，并在业务委托书或信、电汇凭证“汇款金额”大写栏，先填写“现金”字样，后填写汇款金额。

根据实训资料作会计分录：

借：现金

贷：应解汇款及临时存款-汇款人户 现金收入传票

借：应解汇款及临时存款-汇款人户 信汇凭证第二联

贷：联行往来-往户 转账贷方凭证

信汇凭证的第三联加盖结算专用章，连同第四联及有关凭证通过邮局寄汇入行。受理的信汇凭证，必须由当日最迟于次日寄出。



**【**操作要点**】**二、汇入行收到汇兑款项

银行柜员——接到汇出行或转汇行寄来的邮划贷方报单，或本地跨系统转汇行交来的转汇清单和划收凭证，以及第三、四联信汇凭证，审查第三联信汇凭证上的联行专用章与联行报单印章是否一致，无误后，按不同的解付方式处理。

**直接收账**

银行柜员——记账。

根据实训资料作会计分录：

借：联行往来-来户 转账借方凭证

贷：××活期存款-收款人户 信汇凭证第三联

第四联信汇凭证加盖转讫章作收账通知交给收款人。

**不直接收账**

银行柜员——记账。

根据实训资料作会计分录：

借：联行往来-来户 转账借方凭证

贷：应解汇款及临时存款-收款人户 信汇凭证第三联

登记应解汇款登记簿，在信汇凭证三、四联上编列应解汇款顺序号，第四联留存保管。另以便条通知收款人来行办理取款。

**收款人需要支取现金的：**

客户——持便条来行办理取款。

银行柜员——抽出保管的第四联信汇凭证，验证收款人的身份证件，收款人是否在收款人签章处签章，是否在有关栏目注明证件名称、号码。信汇凭证上是否有“现金”字样。未注明“现金”字样的，需要支取现金时，由汇入银行按照现金管理规定审查支付。支取现金时，应填制一联现金付出传票。

会计分录：

借：应解汇款及临时存款-收款人户 现金付出传票 第四联作附件

贷：现金

**收款人需要转账支付的：**

客户——由原收款人向银行填制支款凭证，并由本人交验其身份证件办理支付款项。（该账户的款项只能转入单位或个体工商户的存款账户，严禁转入储蓄和银行卡账户。）

银行柜员——记账。

会计分录：

借：应解汇款及临时存款-原收款人户 第四联作附件

贷：××活期存款-收款人户

同时销记应解汇款登记簿。

**收款人需分次支付的：**

客户——申请分次支付。

银行柜员——凭第四联信汇凭证注销硬结汇款登记簿的该笔汇款，并如数转入应解汇款及临时存款科目分户账内（不通过会计分录，以丁种账页代替）。然后办理分次付款。待最后结清时，以第四联信汇凭证作借方凭证的附件。

**收款人需要转汇的：**

客户——重新办理汇款手续。

银行柜员——重办手续中，收款人与汇款用途必须是原汇款的收款人和用途，并在第三联信汇凭证上加盖“转汇“戳记。

会计分录：

借：应解汇款及临时存款-原收款人户 第四联作附件

贷：联行往来-往户

同时，销记应解汇款登记簿。原信汇凭证第三联备注栏注明不得转汇的，汇入行不得办理转汇。

**【场景训练2-1-40】**汇出行发出汇兑款项**、**汇入行收到汇兑款项业务的处理。

**模块3.3.7 托收承付**

【实训目标】掌握托收承付的基本操作程序

【基本知识】 托收承付是根据购销合同由收款人发货后委托银行向异地付款人收取款项，由付款人向银行承认付款的结算方式。其主要业务有：受理托收、通知付款、办理划款和款项划回。

相关知识

**托收承付结算凭证：**

**1.托收承付结算凭证**

托收承付结算采用一式五联凭证；

第一联回单，是收款人开户行给收款人的回单；

第二联贷方凭证，邮划托收承付凭证是收款人开户行的贷方凭证；电划托收承付凭证是收款人委托开户行办理托收款项后作贷方凭证；

第三联借方凭证，是付款人开户行的借方凭证；

第四联收账通知，邮划托收承付凭证是收款人开户行在款项收妥后给收款人的收账通知；电划托收承付凭证是付款人开户行凭以拍发电报的凭证；

第五联承付通知，是付款人开户行通知付款人按期承付货款的通知。

**2.** **拒付理由书**

拒付理由书一式四联：

第一联回单或付款通知，是银行给付款人的回单或付款通知；

第二联借方凭证，是银行作借方凭证或存查；

第三联贷方凭证，是银行作贷方凭证或存查；

第四联代通知或收账通知，是银行给收款人作收账通知或全部拒付通知书。



**【**操作要点**】**一、收款人开户行受理托收的处理

**这一操作模块只有账务处理过程而没有资金的流动过程。**

客户——作为收款人，填制托收承付结算凭证，并在第二联凭证上签章后将有关托收凭证和有关单证提交开户行。

银行柜员——审查。审查的时间不得超过次日。第一联托收凭证加盖业务公章退给收款人，凭第二联托收凭证登记发出托收结算凭证登记簿后专夹保管，第三联凭证上加盖有联行行号的结算专用章，将第三、四、五联托收凭证连同交易单证，一并寄交付款人开户行。

相关知识

**银行受理托收承付凭证时审查的内容：**

1.托收款项是否符合托收承付结算方式规定的范围、条件、金额起点；

2.是否有商品确已发运的证件。对于提交发运单证有困难的，应审查其是否符合托收承付结算方式规定的其他条件；

3.托收凭证与所附单证的张数是否相符。



**【**操作要点**】**二、付款人开户行通知付款的处理

**本操作模块与上一模块一样，只有账务处理过程而没有资金的流动过程。**

银行柜员——接到收款人开户行寄来的第三、四、五联托收凭证及交易单证时，要认真审查。付款人是否在本行开户，审查所付单证的张数与凭证上记载是否相符。

审核无误后，在凭证上填注收到日期和承付期，及时通知付款人。

根据第三、四联托收凭证逐笔登记“定期代收结算凭证登记簿”。将第三、四联托收凭证专夹保管，将第五联托收凭证加盖业务公章，连同交易单证一并及时交给付款人。

客户——付款人收到提货通知后，立即向银行交验提货通知。

银行柜员——以此计算承付到期日。



**【**操作要点**】**三、付款人开户行办理划款的处理

**你都看出来这个操作模块和上个操作模块的差异了！那就是既有账务处理过程又有资金的流动过程。**

客户——付款人在承付期内未提出异议。

银行柜员——视作同意付款。在承付期满的次日上午开始营业时办理全额付款转账。

根据实训资料作会计分录：

借：××活期存款-付款人户 托收凭证第三联

贷：联行往来-往户 转账贷方传票

转账后，在登记簿上填注转账日期，将第四联托收凭证填注支付日期后，随同联行报单寄收款人开户行。



**【**操作要点**】**四、收款人开户行款项划回的处理

**你一定又看出来了，这个操作模块与上一模块一样，既有账务处理过程又有资金的流动过程，是不是？**

银行柜员——接到付款人开户行或转汇行寄来的贷方报单，或本地跨系统转汇行交来的转汇清单和贷方凭证，以及所附第四联托收凭证时，将留存的第二联凭证抽出，同第四联托收凭证进行核对。

审查无误后，在这两联凭证上填注转账日期，办理全额划回。

根据实训资料作会计分录：

借：联行往来-来户 转账借方凭证

贷：××活期存款-收款人户 托收承付第二联

转账后，将第四联托收凭证加盖转讫章作收账通知交给收款人，并销记发出托收承付结算凭证登记簿。

**【场景训练2-1-41】**受理托收、通知付款、办理划款和款项划回业务的处理。

**模块3.3. 银行卡**

【实训目标】掌握银行卡的基本操作程序

【基本知识】银行卡是指商业银行向社会发行的具有消费信用、转账结算、存取现金等全部或部分功能的信用支付工具。

根据《银行卡业务管理办法》的规定，银行卡可以分为信用卡和借记卡。

信用卡按是否向发卡银行交存备用金，又分为贷记卡和准贷记卡两种。

贷记卡：指发卡银行给予持卡人一定的信用额度，持卡人可在信用额度内先消费、后还款的信用卡。

准贷记卡：指持卡人须先按发卡银行的要求交存一定金额的备用金，当备用金账户余额不足支付时，可在发卡银行规定的信用额度内透支的信用卡。

借记卡按功能不同分为转账卡、储蓄卡、专用卡、储值卡等。借记卡不具备透支功能，只能在存款额度内使用。

相关知识

**信用卡业务的会计凭证**

1.汇计单：一式三联。第一联交费收据，第二联贷方凭证附件，第三联存根。

2.签购单：一式四联。第一联回单，第二联借方凭证，第三联贷方凭证附件，第四联存根。

3.取现联：一式四联。第一联回单，第二联借方凭证，第三联贷方凭证附件，第四联存根。

4.存款单：一式四联。第一联回单，第二联贷方凭证，第三联贷方凭证附件，第四联存根。

5.转账单：一式四联。第一联回单，第二联借方凭证，第三联贷方凭证，第四联存根。

**插入信用卡业务的会计凭证**

【操作要点】借记卡业务的账务核算



**借记卡开户的办理**

客户——提供有效身份证件（实名制），填写“申请表”及存款单连同现金（含制卡成本）一并交银行网点。

实训资料：甲行收到王一提供的身份证件、申请表、现金10,000元和制卡成本费10元，要求办理转帐卡，经审查后银行办理相关手续。

银行柜员——审核无误后，点收现金，打印一式三联收费凭证，盖章。发卡。第一联作借方凭证或附件，第三联及身份证件交申请人。

根据实训资料，作会计分录：

借：现金 10010

贷：个人信用卡存款——王一 10000 存款凭证，申请书作附件

手续费收入 10 收费凭证第二联

**借记卡续存的办理**

客户（持卡人）——将借记卡和现金交银行网点。

实训资料：王一续存现金2000元。

银行柜员——点收现金、划卡、输入存款金额打印存款凭条，盖章。

根据实训资料作分录：

借：现金 2000

贷：个人信用卡存款-王一 2000 存款凭证

借记卡交持卡人。

**借记卡取现的办理**

客户（持卡人）——将借记卡交银行网点。

实训资料：王一持借记卡，到银行提取现金1000元。

银行柜员——划卡记帐、输入金额。

根据实训资料作分录：

借：个人信用卡存款-王一 2000

贷： 现金 2000

客户——输入密码。

银行柜员——打印取款凭证，盖章。将现金及借记卡交持卡人。

**借记卡转帐的办理**

**收、付款人在同一银行机构的办理：**

客户（持卡人）——填写一式四联转帐单，连同借记卡交银行柜员。

实训资料：王一与王二均持有借记卡，均在同一银行机构开户，王一还王二1000元。

银行柜员——划卡记帐、输入金额及密码，盖章。转帐单第一联交持卡人，第四联交收款人。

根据实训资料作分录：

借：个人信用卡存款-王一 2000 转帐单第二联

贷：个人信用卡存款-王二 2000 转帐单第三联

**收、付款人不在同一银行机构的办理：**

客户（持卡人）——填写一式四联转帐单，连同借记卡交银行柜员。

实训资料：王一与王二均持有借记卡，但不在同一银行机构开户，王一还王二1000元。

银行柜员——划卡记帐、输入金额及密码，盖章。转帐单第一联退付款人，第三、四联作贷方传票附件，另编制一联转帐贷方传票。

根据实训资料作分录：

借：个人信用卡存款-王一 1000 转帐单第二联

贷：其他应付款-王二 1000 转帐贷方传票

收款人开户行收到交易信息，实时进行帐务处理。日终填制一张转帐借方传票和两份交易流水清单，以转帐借方传票办理转帐。会计分录为：

借：其他应收款-待清算通存通兑户 转帐借方传票，交易流水清单作附件

贷：个人信用卡存款-借记卡收款人户 交易流水清单

**借记卡转入信用卡**

**银行网点的办理；**

客户（持卡人）——填写一式四联转帐单，连同借记卡交银行柜员。

实训资料：王一将借记卡金额2000元转入本人信用卡。

银行柜员——划卡记帐、输入金额及密码，盖章。转帐单第一联退持卡人，第三、四联作贷方传票附件，另编制一联转帐贷方传票。

根据实训资料作分录：

借：个人信用卡存款-王一 2000 转帐单第二联

贷：其他应付款-王一 2000 转帐贷方传票、转帐单第三、四联作附件

**信用卡部会计柜台的处理：**

银行柜员——收到交易信息，日终打印一联借方传票和两份交易流水清单，办理转帐。会计分录为：

借：其他应收款-王一 2000 转帐借方传票，交易流水清单作附件

贷：个人信用卡存款-王一 2000 交易流水清单



【操作要点】准贷记卡业务的处理

提示：单位人民币卡帐户的资金一律从其基本存款帐户存入，不得存取现金。

**准贷记卡开户的办理**

**用现金交存：（个人卡）**

客户——提供有效身份证件（实名制），填写“申请表”及存款单连同现金（含制卡成本）一并交银行网点。

实训资料：甲行收到王一提供的身份证件、申请表、现金10,000元和制卡成本费10元，要求办理准贷记卡，经审查后银行办理相关手续。

银行柜员——审核无误后，点收现金，打印一式三联收费凭证，盖章。发卡。存款单第一联及收费凭证第三联和身份证件交申请人。

根据实训资料，作会计分录：

借：现金 10010

贷：个人信用卡存款——王一 10000 存款单第二联

手续费收入 10 收费凭证第二联

**用转帐支票交存：（单位卡）**

客户——填写“申请表”，将转帐支票（含制卡成本）及进帐单交开户银行。

实训资料：甲行收到A厂申请表、转帐支票及进帐单，金额100,010元，要求办理准贷记卡，经审查后银行办理相关手续。

银行柜员——审核无误后办理，在凭证上盖章。发卡。进帐单第一联及收费凭证第三联交申请人。

根据实训资料，作会计分录：

借：工业活期存款-A厂 100010 转帐支票

贷：单位信用卡存款-A厂 100000 进帐单第二联

手续费收入 10 收费凭证第二联

**交存保证金：**（可用现金或转帐支票办理）

客户——将保证金的转帐支票及进帐单交开户银行。

实训资料：甲行收到A厂交来准贷记卡的保证金，金额100,000元。

银行柜员——审核无误后，填制“信用卡保证金存款开户证实书”一式两联。在凭证上盖章。进帐单第一联交申请人。

根据实训资料，作会计分录：

借：工业活期存款-A厂 100000 转帐支票

贷：保证金存款-A厂 100000 进帐单第二联

**准贷记卡续存现金**

客户——将准贷记卡和现金交银行网点。

实训资料：王一持准贷记卡续存现金2000元。

银行柜员——点收现金、手工压印一式四联存款单或打印存款单，盖章。

根据实训资料作分录：

借：现金 2000

贷：个人信用卡存款-王一 2000 存款单第二联，第三、四联作附件

准贷记卡交持卡人，第一联存款单退存款人。

**准贷记卡取现的办理**

客户（持卡人）——将准贷记卡、身份证件交银行。

实训资料：王一持准贷记卡，到银行提取现金1000元。

银行柜员——审核无误后，压印一式四联取现单。

根据实训资料作分录：

借：个人信用卡存款-王一 2000 取现单第二联，第三、四联作附件

贷：现金 2000

客户——确认签名。

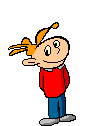
银行柜员——盖章后。将第一联取现单、身份证、现金及准贷记卡交持卡人。

**受理本地准贷记卡购物消费的核算**

客户（特约商户）——将进帐单、三联汇计单、第二、三联签购单

代理业务是指银行接受客户的委托，以代理人的身份代表委托人办理一些双方议定的经济事项的业务。在代理业务中，银行作为中介人应与委托人签定符合法律法规的协议，明确代理的内容、范围、对象、时间、方式和费用，以及双方的权利、义务等。同时，应贯彻“先收后付，先存后支、不予垫款”的原则。

**模块3.4 代理业务**



代理业务作为新兴业务，在银行竞争中的地位越来越重要。目前银行开展的业务主要有代理收付款业务、代理保管业务、代理银行卡存取款业务，但目前我国银行实行的是分业经营，要想与国际上流行的混业经营相竞争，大力发展相关行业的代理业务，为今后实现混业经营奠定基础，是必然的趋势。因此，本书除介绍传统的代理业务外，还将居里介绍代理证券业务、代理保险业务、代理外汇买卖业务、代理金融理财业务、代理彩票业务等业务。

**模块3.4.1 代发工资、社会保险金业务**

**[实训目标]** 掌握代发工资、社会保险金业务处理流程。

**[基本知识]** 代发工资、社会保险金业务是指银行通过综合应用系统进行批量入账，根据与单位和客户的签约，将有关款项自动转入储户预先约定的储蓄账户上，代理企、事业单位发放工资或代理社会保险局发放社会福利保险金的业务。

你知道哪些单位可在银行办理此项业务？



我知道，凡在银行开立基本存款账户或一般结算账户的单位均可办理该业务，未在银行开立账户的单位也可与银行协商办理。

其业务流程如下：

**（一）开户**

银行与委托单位签定代发工资、社会保险金协议

储蓄网点

委托单位

提交单位职工名册

开立活期账户（存折或借记卡）

提示：

客户签定代发工资协议书，用以明确双方责任与可能出现问题的解决方式等； 客户单位必须填写《代发工资客户信息表》。

**（二）代发**

填写转账支票和进账单

储蓄网点

委托单位

送交当月工资清单、代发工资数据软盘

对代发工资数据软盘进行校验

支行代发工资管理人员

送交代发工资数据软盘和支票

解答网点柜员反映的问题 分行批量入账（主机自动入账）

分行

送交代发工资数据软盘 次日返回支行入账及未入账清单

代理企业将职工工资记入个人账户下

工资入账发生错误的原因

单位财务人员的原因：未及时送数据盘、指定的入账日顺延、送交的支票有误、

提供的数据有串户、丢户等错误；

银行原因：支行重复提供同一张数据盘造成二次入账。

**（三）取款**

凭活期账户（存折或借记卡）取款

储蓄网点

职工(客户)

提示：

凭存折或借记卡可办理通存通兑、补登存折；

可利用免费私电话银行进行查询；

因存折或借记卡丢失等原因需办理挂失，需财务部门出具相应证明协助办理挂失手续，并在挂失补发后，将新账号及时通知财务人员以便及时修改。此间如遇发工资，则只能领取现金，由单位财务部门自行处理；   
客户不得自行清户，如遇调动等原因需清户时，请单位财务部门出具证明方可办理，清户手续必须在原开户行办理。

**[场景训练2-1-42]** 代发工资业务训练。

模拟角色：柜员，北京利民职业中学

模拟业务：1、2004年12月5日北京利民职业中学与银行签订协议委托银行代发工资。

2、2004年12月25日北京利民职业中学交来当月工资清单、代发工资数据软盘，要求代发本月工资。

**模块3.4.2 代收代扣业务**

代收代扣业务是银行利用自身的结算系统，办理委托人指定款项的扣缴业务，大多为代理公用事业单位向其用户收取费用，如代理水、电、煤气、电话、有线电视收看费、税款、交通罚款等费用的扣缴，也有部分是代客户办理贷款还款业务等。

代收代扣业务按银行处理方式不同，大致可分为实时代缴和主机批量扣划两类。

实时代缴是利用收费单位与银行之间的计算机专线联网，使得双方能够及时传送标准统一的收费数据和收费结果，为缴款人提供“即缴即通”的服务。目前，银行提供柜台缴费、电话缴费、自助缴费、网上缴费等形式。

主机批量扣划是由委托单位提供数据盘，主机批量从指定的储蓄卡账户扣划相应费用，次日返回扣划成功及不成功清单；同时，由客户在承办网点柜台提出书面申请，办理预约登记，委托银行在约定的时间从客户指定的储蓄卡账户中扣款，用于代缴指定的费用。

本模块以代收水费、代收有线电视收看费、代收“长市合一”电话费举例介绍。

**[实训一]** 代收水费业务实训

（插入代收水费业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我交水费。

Oh，yes. I would like to pay the water fee，please.

柜员：对不起，已经过了本月交费期，我们无法办理了。

I’m sorry. It has been over the time limit of this month. We can’t help you.

**[实训目标]** 掌握代收水费业务处理流程。

**[基本知识]** 代收水费业务是银行接受自来水公司的委托,根据客户提供的水费凭证（缴款单），由柜台办理收费的一项常见的代理业务。

为了进一步提高城市供水企业的服务水平，使居民缴纳水费更加方便快捷，与自来水公司签定委托协议的金融机构将逐步扩大服务，办理代缴、代扣、代办业务，并针对不同消费群体，采取不同的收费方式，如电话交费、网上交费、银行卡付费等，给用户提供多种付费的选择，从而提供更便捷、更优质的服务。

办理此项代理业务，银行曾实行当日收款、当日手工划款的代收方式，但最终，银企双方共同努力，通过对整个收费系统的改造升级，实现水费实时收费。

小常识

到2003年7月11日，自来水集团已与11家金融机构签定委托代收水费协议，这11家金融机构是：工商银行、建设银行、商业银行、农业银行、交通银行、中国银行、招商银行、中信银行、光大银行、兴业银行和北京市邮政局。至此，北京市代收水费的银行网点已达到2835个。

**[操作要点]** 一、审查凭证。

柜员接到客户交来的水费凭证（缴款单），应审查凭证是否合法、有效。

插入水费凭证（缴款单）。

**[操作要点]** 二、点收现金。

点收现金程序如同现金收款。

**[操作要点]** 三、进行系统操作。

审查凭证、点收现金无误后，柜员根据客户交来的水费凭证（缴款单），进行系统操作。

插入操作界面。

**[操作要点]** 四、打印、签章。

系统操作成功后，柜员打印缴费凭证并加盖业务清讫章。

相关知识

如何进行网上交费？

登录网站， 填写申请表后第三日起的十日内

填写申请表 携带有效身份证明、签约账户的

存款凭证，如储蓄存折、储蓄卡、

信用卡等到签约柜台办理签约手续

等待e-mail通 下载证书后，输入用

知，下载证书 户名和登陆密码即可

**[场景训练2-1-43]** 代收水费业务处理流程实训。

**[实训二]** 代收有线电视收看费业务实训

（插入代收有线电视收看费业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我交有线电视收看费。

Oh，yes. I would like to pay the ？ fee，please.

**[实训目标]** 掌握代收有线电视收看费业务处理流程。

**[基本知识]** 代收有线电视收看费业务目前主要是银行接受歌华有限电视网络服务股份有限公司的委托，为有限电视用户办理预约登记，办理储蓄卡缴费、续存等业务。

此项代理业务一般采用主机批量扣划的形式，由歌华公司提供数据盘，在客户申请日主机自动划款次日返回扣划成功与不成功清单。通常，扣划时间在每季度中，即2月15日、5月15日、8月15日、11月15日。

**[操作要点]** 一、审查凭证，点收现金。

柜员接到客户交来的“歌华有限电视网络服务股份有限公司用户银行缴费登记表”和本银行发放的储蓄卡，应审查凭证是否合法、有效。

清点现金仍需按“三先三后”程序如前操作。

小常识

银行代收有线电视收看费业务，首先要根据有线电视用户交来的“歌华有限电视网络服务股份有限公司用户银行缴费登记表”，为其办理预约登记，开立本行储蓄卡账户，再办理储蓄卡缴费、续存等业务。

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

审查凭证、清点现金无误后，柜员通过输入储蓄卡现金存款交易代码，进入储蓄卡现金存款交易界面，根据系统提示，录入凭证要素。

插入“现金存款”交易界面。

**[操作要点]** 三、打印凭证。

系统操作成功后，打印相应的储蓄卡存款凭证，签章交客户。

在客户申请日，主机自动划款，次日返回扣划成功与不成功清单。

*你知道扣划不成功的原因有哪些吗？*



*我知道，扣划不成功的原因有：账号户名不符、储蓄卡账户余额不足、储蓄卡状态不正常（销户、冻结、挂失等）。*

**[场景训练2-1-44]** 代收电费业务处理流程实训。

**[实训三]** 代收“长市合一”电话费业务实训

（插入代收“长市合一”电话费业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，Can I help you？

客户：哦，我交一下电话费。

I would like to pay the telephone fee，please.

柜员：请您填一下交费单，交费单在对面的桌子上。

Please fill in a payment voucher，which you can find on the desk over there.

客户：这里也能交手机电话费么？

May I pay my mobile phone fee here？

柜员：可以。对不起，通讯线路出现故障，查不到您的话费，请稍等。

Of course. I’m sorry. The communication system just broke down，so I

cannot get the information about your telephon fee. Please wait a moment.

**[实训目标]** 掌握代收“长市合一”电话费业务处理流程。

**[基本知识]** 代收“长市合一”电话费业务是银行接受电信管理局的委托，由柜台办理现金收费、预约登记、补打电信收费等业务的一项常见的代理业务。

银行代收“长市合一”电话费业务可采用柜台联机现金交费、主机批量扣划等方式。

**柜台联机现金交费的操作：**

客户-----填写交费凭条，现金交费；

柜员-----点收现金，进行系统操作，打印收费凭条；

交费时间-----每月5日—25日。

**主机批量扣划的操作：**

1、预约登记：

客户-----提出书面申请，办理预约登记；

柜员-----审查凭证，进行系统操作，确定扣款的个人卡账户；

方式-----承办网点柜台办理、网上银行办理、自助银行办理；

时间-----正常工作日。

1. 批量扣划：

柜员-----在约定时间从客户指定的个人卡账户中直接扣款，用于代缴指定电话号码的电话费；

时间-----每月9日—16日；

客户-----提供身份证、预约电话号码和个人卡，提出打印收费单申请；

柜员-----审查凭证，进行系统操作，确定打印收费单；

方式-----承办网点柜台办理；

时间-----代缴费起三个月内的正常工作日。

在银行自助设备上缴费能同时打印话费清单吗？



目前，各家银行代收话费业务仍处于亏损经营，由银行自主投入在自助设备上开发打印话费清单系统在短期内还无法实现。

小常识

目前，在每月10—20日左右，银行网点往往会出现排长队交电话费的情况，这往往会影响银行办理客户的其他业务的，引起客户的不满。并且，由于目前各家银行代收话费业务仍处于亏损经营，从单项业务角度，银行不收电话费更合适。但为了银行的整体营运，各家银行仍开办代收电话费业务，但交费方式会有所改变，即会逐渐取消柜台现金交费方式，而大量采用凭银行卡利用银行的自助机具或者电话银行缴费，或由银行自动扣款的主机批量扣划方式。

**[场景训练2-1-45]** 代收“长市合一”电话费业务处理流程实训。

**模块3.4.2 代理保管业务**

（插入申请保管箱业务动漫）

客户：我想租用一个保管箱。

I want to rent a box.

柜员：您要多大的保管箱？

What size do you want to rent？

客户：我想存放债券、存单等物品。

I want to deposit some securities，bankbooks ect.

柜员：存放小物品，租最小的保管箱即可。

It’s just appropriate to rent the smallest box for some small precious things.

**[实训目标]** 掌握申请保管箱业务处理流程。

**[基本知识]** 代保管业务一般是代客户临时有偿保管存单（折）、债券等有价单证、贵重物品、重要文件等财物的服务性项目。目前，各银行开办的代保管业务主要是保管箱业务。

**[操作要点]** 一、审核凭证。

个人申请租用保管箱必须持有本人身份证件，并填写《租箱申请书》一式两份，柜员进行审核。

插入《租箱申请书》票样。

小常识

租用人如委托授权他人与其共用时，应持被授权人身份证件至经办行办理委托授权手续。单位或社会团体申请租用保管箱应出具指定代理人公函。

**[操作要点]** 二、点收现金。

柜员对申请书及有关证件审核无误后，按规定向租用人收取保证金和租金，点收现金。

相关知识

建设银行保管箱业务收费规定。

1. 租金和保证金收费标准：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 型号 | 规格—CM  长×宽×高 | 租金（元） | | | 保证金（元） |
| 三个月 | 六个月 | 一年 |
| A型 | 53×11.5×6.5 | 60 | 100 | 180 | 200 |
| B型 | 53×11.5×11.5 | 90 | 150 | 260 | 300 |
| C型 | 53×25×6.5 | 130 | 220 | 360 | 400 |
| D型 | 53×25×11.5 | 160 | 280 | 480 | 500 |
| E型 | 53×25×24 | 240 | 400 | 680 | 700 |

2．破箱费：300元/次  
3．逾期滞纳金：保证金×3‰/天  
4．钥匙丢失赔偿费：50元  
5．挂失手续费：10元/次

**[操作要点]** 三、进行系统操作。

清点现金无误后，输入“手工现金借”交易代码，进行系统操作，开具收据。

保管费一律预缴，银行作为“手续费收入”列账。

小常识

保管箱的租金于租用时一次性交齐，租期未满不予退还，逾期缴纳滞纳金；保证金不予给付利息。

**[操作要点]** 四、提交保管箱钥匙。

系统操作完毕后，向租用人提交事先密封好的保管箱钥匙两把，由租用人当面拆封、核对、收执。

小常识

银行办理代理保管业务，视同现金管理，应严格进、出库制度，设立专门保险柜保管，防止差错。同时要定期核对库存，做到账实相符。更换经办人时，要严格履行交换手续。

相关知识

保管箱开启与使用

承租人或租用单位在银行营业时间内，携带保管箱钥匙到柜台办理开箱手续，经确认印鉴或指纹无误后，即可进入保管箱库存取物品。

委托他人开箱手续

承租人可以委托他人开箱，但必须事先与被授权人一起携带有效证件到银行填写《授权书》，办理委托授权手续。

续租和退租手续

承租人租期届满交纳下期租金即可续租。退租时应办理退租手续，清理箱内物品，交清一切费用，交还保证金收据及两把保管箱钥匙，即可领回保证金。如逾期未办理续租和退租手续，银行将按《租箱合约》规定的条款处理。

**[场景训练2-1-46]** 申请保管箱业务处理流程实训。

模拟角色：柜员，客户马陵

模拟业务：马陵要求租用银行B型保险箱，租期6个月

**模块3.4.3 代理证券业务**

代理证券业务是指代理发行、兑付经批准的各种债券及银证转账、银证通业务。

代理发行债券，由经办行向投资者收取购债资金，并逐级划至总行，由总行将代理发行债券的款项划付发债人。目前该业务主要有经批准，代理发行、兑付凭证式国债和无记名式国债业务及代理证券投资基金开户、认购、申购、赎回业务。

银证转账业务是银行为了方便客户买卖证券和外汇，接受投资者的委托，利用本身先进的电子自动转账系统，实现银行活期储蓄账户与证券资金（保证金）账户的实时转账业务。

银证通业务是银行与证券公司合作，以银行银行活期储蓄账户代替证券公司账户，使客户能利用储蓄卡或存折直接在银行办理证券开户、委托代理买卖、清算交割、证券查询和咨询的一种金融服务业务。

本模块以代理发行、兑付凭证式国债，代理证券投资基金开户、认购、申购、赎回业务，银证转账与银证通业务为例进行介绍。

**[实训一]** 代理发行凭证式国债业务实训

（插入代理发行凭证式国债业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我想买国债。

Oh，yes. I want to buy some bonds，please.

柜员：买几年期的？

How long is the maturity？

客户：三年期的。

The maturity for the deposit is three years.

**[实训目标]** 掌握代理发行、兑付凭证式国债业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 凭证式国债是指由银行代理发行、兑付，向购买者开出“国债收款凭证”的一种固定利率，到期一次还本付息的国家财政债券。凭证式国债是银行代理国家发行国债的一种主要手段，储户购买国债时由银行营业网点签发国债收款凭证。

银行代理发行的凭证式国债，可记名、挂失，但不得更名，不能上市流通；凭证式国债发行、买卖、兑付的期限由中国人民银行规定；

凭证式国债按年度、分期次发行，存期为二年、三年、五年，该凭证为记名凭证，可挂失，可在同一城市内通兑，到期或提前兑付凭凭证支取本息。

小常识

无记名式国债与凭证式国债的对比：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 无记名式国债 | 凭证式国债 |
| 面额 | 固定面额，一般分100元、500元、1000元等面额 | 起点金额为100元人民币，大于100人民币必须是百元的整数倍数，上限为50万元人民币 |
| 流动性 | 不记名，不挂失，可上市买卖 | 可记名、挂失，但不得更名，不能上市流通 |
| 发行方式 | 按年度、分期次发行 | 按年度、分期次发行 |
| 存期 | 二年、三年、五年 | 二年、三年、五年 |

通过柜台交易的记账式国债与凭证式国债的对比

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 记账式国债 | 凭证式国债 |
| 买卖时间 | 随时买卖 | 在规定的发行期内方可买到 |
| 流动性 | 随时可以卖出、买入（多次反复），流动性强 | 只能到商业银行提前兑取（一次性），很难再买入 |
| 保管方式 | 记载在债券账户中，交易方便 | 由投资人自行保管，易遗失 |
| 付息方式 | 每年付息一次，实际收益率比票面利率高 | 到期按照票面利率还本付息 |
| 收益水平 | 长期持有则收益固定，若进行买卖则可随利率变动而变动，预期判断准确者可获得额外收益 | 收益率固定，即票面利率 |
| 风险程度 | 价格随市场变化而变化，收益率相应变化，可提前卖出来降低风险 | 利率不变，遇市场利率变动时可能导致相对收益下降 |

**[操作要点]** 一、审核客户填写的存款凭条要素及证件。

1、认购凭证式国债时，需认购人填写“现金存款凭条”，连同现金一并交柜员。

（插入“现金存款凭条”票样）

柜员审核凭条上是否齐全，填写是否正确。

2、认购凭证式国债，需认购人提交有效身份证件，并使用证件上的名字。若代办，还需代办人的身份证件。

柜员审核其身份证件是否符合要求，与凭条上所填内容是否一致。

**[操作要点]** 二、点收现金。

仍需按“三先三后”程序如前操作。

**[操作要点]** 三、进行系统操作。

审核凭条并清点现金无误后，柜员通过输入国债买卖---现金开户交易代码，进入交易界面。

|  |
| --- |
| \*\*\*\* 国债买卖---现金开户  客户号：  发行年份： 发行期次：  户名：  钞汇标志：  发行期限： 起息日期：  金额：  支控方式： 密码：  证件地区号： 证件类型：  证件号码：  统计元素：  凭证类型： 凭证号码： |

**[操作要点]** 三、打印国债凭证及凭证式国债收款凭证。

提交系统成功后，打印国债凭证及凭证式国债收款凭证，检查

所打印的凭证上的起息日、到期日、期限、期次、利率等的内容正

确无误后，加盖“存单折专用章”和柜员名章交客户。

如果提交失败，就需选择“国债买卖----国债额度查询”交易，

查询额度剩余是否大于开户金额。如果剩余的国债额度小于开户金

额，则该交易失败。

小常识

在国债交易前，需进行“国债买卖----国债行部关系设定”操作，设定上下级行之间的额度管理和清算关系。然后，再进行“国债买卖----国债额度调拨”操作，由中心行向下逐级分配国债买卖额度，或者对未发行部分由下之上调拨，以便上级行对额度重新进行分配。对调度结果，可通过“国债买卖----国债额度查询”进行查询。并通过“国债买卖----国债分户账开户”操作，设定国债本金户、利息户、科目开户，设定发行期、总额度及手续费率。此后，才能开始国债发行和兑付。

**[场景训练2-1-47]** 凭证式国债现金开户业务操作。

模拟角色：柜员，客户李海曼

模拟业务：李海曼购买三年期凭证式国债，金额20000元

操作提示：1、认真审核客户填写的存款凭条要素及证件

1. 键入交易码“01”，进入现金开户交易界面

**[实训二]** 代理兑付凭证式国债业务实训

（插入代理兑付凭证式国债业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，这国债到期了，我想兑付。

Oh，yes. The bond has matured， I want to cash the bond，please.

柜员：这是100张10元和20张50元的钞票，共计2000元，请清点一下。

Here are one hundred ten-yuan and twenty fifty-yuan notes，which total two thousand yuan. Please have a check.

**[实训目标]** 掌握代理兑付凭证式国债业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 凭证式国债发行、买卖、兑付的期限由中国人民银行规定；国债到期一次还本付息，逾期不加利息，自购买之日起开始计息。

在债券到期前，投资者若急需资金，可到原购买网点提前兑付，或申请办理质押贷款。提前兑取本息时，按实际持有天数及相应的利息档次计息。在发行期内提前兑取的，不计付利息。凭证式国债不得部份提前支取，提前兑付的国债均按兑付本金数的2%收取手续费。

国债发行期过后，在未售完或持券人提前兑取的额度内，可以继续向社会发售，持券期从购买之日起计算，不得超过到期日，国债买卖价格按规定办法计算。

*客户在购买凭证式国债后第二天就要求提前兑取，是否可以办理？*



*客户可以凭身份证随时办理提前兑取，银行按规定计息，并且按规定收取手续费。*

**[操作要点]** 一、审查客户凭证。

柜员对客户提交的债券凭证进行审查，审查国债是否到期。若未到期要提取，则需本人身份证明，且必须到原购买网点办理兑付手续。若超过5万元的国债到期兑付，兑取人也需出示本人身份证明。

小常识

各期各档次国债的发行代码为5位数，前2位为发行年份，第3位为发行期次，后2位为发行期限。

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

对凭证审查无误后，柜员使用“国库券兑付”交易处理。打印收款凭证、利息清单，加盖“业务清汔章”。

插入交易界面。

**[操作要点]** 三、配款、付款。

根据凭证金额按照从大到小的顺序逐位配款，并依次按实物券别录入，无误后方可对外支付。配款完毕将现金及一联利息清单交付客户。

小常识

凭证式国债在该债券规定的兑付期开始和兑付期后办理兑付，一律不收手续费。兑付期结束后，若投资人未到银行兑付，系统自动将债券本息转为活期储蓄存款，不再计付利息。

**[场景训练2-1-48]** 代理兑付凭证式国债业务操作。

模拟角色：柜员，客户周恒轩

模拟业务：收到李海曼交来已到期三年期凭证式国债，金额20000元，要求支付现金

操作要点：1、对客户提交的债券凭证进行认真审查

1. 使用“国库券兑付”交易处理。打印收款凭证、利息清单，加盖“业务清汔章”

**[实训三]** 代理证券投资基金开户、认购（申购）业务实训

（插入代理证券投资基金开户、认购（申购）业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我想买基金。

Oh，yes. I want to buy some share of the fund ，please.

柜员：您需要先开户。

You need to open a .account in our bank

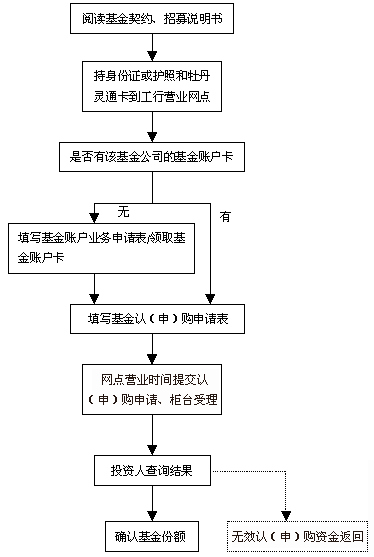
**[实训目标]** 掌握代理证券投资基金开户、认购（申购）业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 代理证券投资基金业务是银行接受基金管理人委托，从事代理销售证券投资基金及注册登记的业务。

代理销售证券投资基金是指通过银行营业网点和电子银行系统接受投资人基金认购、申购、赎回等交易申请的业务；代理注册登记是指建立并管理投资人基金单位账户、基金单位注册登记、基金交易确认、代理发放红利、建立并保管投资人名册等业务。

相关知识

**中国工商银行开放式基金购买流程图**



投资人在银行办理证券投资基金交易前，应首先在银行开立基金交易账户。在开立基金交易账户时，投资人应同时指定一个基金资金账户。如工行的牡丹灵通卡、农行的金穗卡、客户自助卡等。

基金交易账户是用以采集投资人客户信息、记录和管理投资人在银行交易的基金种类、数量的变化情况的账户。

本模块介绍代理证券投资基金开户、认购（申购）业务。

*你知道什么是证券投资基金？它有何特点？*



*证券投资基金是指一种利益共享、风险共担的集合投资方式。即通过发行基金单位，集中投资者的资金，由基金托管人托管，由基金管理人管理和运用资金，从事股票、债券、外汇、货币等金融工具投资，以获得投资收益和资本增值。它一般分为开放式基金和封闭式基金两种。*

*其特点是：组合投资、分散风险；专业理财、规避风险；流动性强、税赋合理（根据我国现行政策，投资者从基金收益中获取的收益免税）。*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | 开放式基金 | 封闭式基金 |
| 基金规模存续期限 | 基金单位总额根据投资人申请和赎回的需要而随时增减 | 存续期内基金规模不变 |
| 交易关系 | 申请和赎回始终在基金投资者和基金管理者之间进行 | 交易在基金投资者之间完成 |
| 交易价格 | 根据基金单位资产净值加、减一定的费用确定 | 由市场供求关系确定 |
| 交易费用 | 投资者需交纳的费用包含在基金价格之中 | 在基金价格之外要付出一定比例的证券交易税和手续费 |
| 交易场所 | 一般不在交易所进行交易 | 在交易所进行交易 |
| 投资策略 | 为应付投资人赎回需要，保留现金较多，一般投资于变现能力强的资产 | 流动性要求相对较低，可进行长期的投资策略 |
| 净值公布 | 每个交易日或开放日公布上一日净值 | 每周公布一次基金净值 |

**[操作要点]** 一、审查客户资料及填写的开户申请表。

个人客户申请开立基金交易账户时，需出具本人有效身份证件和资金账户卡。

机构投资人申请开立基金交易账户时，需出具资金账户卡及以下材料；企业营业执照或登记注册证件原件、加盖公章的复印件、印鉴卡、法人代表身份证原件、法人代表授权委托书、业务经办人身份证等。

插入《基金交易账户开户申请表》表样。（商行开放式基金137页）

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

柜员审核后通过“基金交易账户开户”交易，录入申请人提交的资料的有关信息。将投资人基金交易账户与基金资金账户建立唯一对应关系。

插入交易界面。

小常识

虽然客户当天就可拿到交易账号（即资金账户卡卡号），但从目前实际操作看，仍需2天后再到该网点确认开户成功，并取得基金账号。5天后，基金管理公司将为客户寄出基金账户卡。

**[操作要点]** 三、审核《代理基金申/认购申请表》。

投资人认购新开发的基金时，应按认购金额填写《代理基金申/认购申请表》，认购金额要大于最低认购金额，是交易级差的正数倍。机构投资人还需加盖预留印鉴，并按认购金额填写转账支票（基金资金账户）一张，连同基金交易卡、基金资金账户卡一并提交给柜员。

柜员接到申请后，应审核该申请表是否按要求填写，并审核客户资金账号上是否有足够认购资金。

插入《代理基金申/认购申请表》表样。（商行开放式基金138页）

**[操作要点]** 四、进行系统操作。

经审核无误后，通过“认购”交易，根据系统提示录入有关信息，按投资者意愿准确选择不同基金公司的基金产品。

插入“认购”交易界面。

在交割日，打印一式两联基金业务凭证或收入凭证。基金业务凭证作为认购不成功时，机构投资人回款（认购款本金或本息）的记账凭证，一联作为投资人基金资金账户贷方凭证，另一联作为客户回执；基金收入凭证作为认购成功时，机构投资人基金交易账户的记账凭证，一联作为记账凭证，另一联作为客户回执。

小常识

在基金成立后2个工作日，客户到网点确认认购成功，并获得认购确认凭证；在基金成立后4个工作日，未成功认购款退还客户。

*为什么基金认购有时会不成功？*



1. *基金管理公司TA系统对客户的的身份证号码激增开或登记基金账户申请进行验证失败，客户的认购委托也视为无效予以退回。*
2. *认购数额不符合基金公司规定的首次最低投资额时，认购委托会被确认失败。*
3. *其他原因导致。*

相关知识

基金申购是指投资人在基金存续期中规定开放日，向基金管理人申请购买基金单位。基金交易采用未知价法，即基金申购遵循“金额申购”的原则进行，并以当日单位基金资产净值作为计价基础。转托管未确认期间，转出方不能做申购交易。

投资人申购基金时的业务操作流程基本同认购基金，故不再赘述。

**[场景训练2-1-49]** 代理证券投资基金开户、认购（申购）业务操作。

模拟角色：柜员，客户柳梦龙

模拟业务：投资人柳梦龙持工行牡丹灵通卡要求认购XX基金，认购金额为10000元

操作提示：1、根据投资人指定的基金资金账户先开立基金交易账户时。

1. 认真审核《代理基金申/认购申请表》，确保内容无误

**[实训四]** 代理证券投资基金赎回业务实训

（插入代理证券投资基金赎回业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我想卖出基金。

Oh，yes. I want to sell some share of the fund，please.

**[实训目标]** 掌握代理证券投资基金赎回业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 证券投资基金赎回是指投资人在基金存续期中规定的开放日，要求基金管理人赎回投资人持有的基金单位，即投资者卖出基金。基金交易采用未知价法，即基金申购遵循“数量赎回”的原则进行，并以当日单位基金资产净值作为计价基础。投资人申请赎回的基金份额于申请当日冻结。

**[操作要点]** 一、审核《代理基金赎回申请表》。

投资人赎回基金时，应携带身份证、基金交易卡、基金资金账户卡、基金账号，按赎回基金份额填写《代理基金赎回申请表》。机构投资人还需加盖预留印章。

柜员应审核客户是否将该支基金的份额全部赎回，若不是全部赎回，则在账户内保留的基金份额不得低于该支基金的最低持有量（不同基金账户最低持有量不同）。

**[操作要点]** 二、进行系统操作。

柜员审核无误后，通过“赎回”交易，根据系统提示录入有关信息。

插入“赎回”交易界面。

基金单位交割日、资金交割日应分别打印一式两联基金业务付出凭证或一式两联基金业务凭证，付出凭证作为赎回成功机构投资人基金单位减少的记账凭证，另一联作为投资人回执；基金业务凭证作为赎回成功，机构投资人基金交易账户回款的凭证，其中一联作为投资人基金资金账户贷方凭证，另一联作为客户回执。

小常识

客户填制《代理基金赎回申请表》2日后，再到网点取得赎回成功确认单，4日后，划出赎回款。

**[场景训练2-1-50]** 代理证券投资基金赎回业务操作。

模拟角色：柜员，客户柳梦龙

模拟业务：投资人柳梦龙要求卖出XX基金5000股

操作提示：1、客户提供身份证、基金交易卡、基金资金账户卡、基金账号，按赎回基金份额填写《代理基金赎回申请表》

2、认真审核《代理基赎回申请表》，确保内容无误

**[实训五]** 代理银证转账与银证通业务实训

**[实训目标]** 掌握代理银证转账与银证通业务处理流程。

**[基本知识]** 银证转账业务与银证通业务的对比

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 银证转账 | 银证通 |
| 使用账户 | 需同时使用银行活期储蓄和证券资金（保证金）两个账户 | 实现银行活期储蓄和证券资金（保证金）两个账户的统一，无须相互划转 |
| 业务内容 | 配合券商的电话委托系统，客户无须亲临证券公司即可完成资金转账、查询分析、股票交易等活动 | 客户在银行直接完成办理证券开户、委托代理买卖、清算交割、证券查询和咨询等活动 |

银证转账业务流程：

开户：

客户 持现金、 证券机构 开立股票账户 客户

存折、身份证 所属网点 证券资金账户

持活期存折、身份证及证券股东账户原件及复印件、证券资金账户

领取并填写银证资金转账业务协议书（或申请表）

证券机构所属网点 办理转账业务委托手续，审查无误后即可 客户

或储蓄所 办理开户，并将有关原件及协议书、登记

表交还客户

转账：

客户 填写转账凭条 储蓄所柜员

提交凭条、活期存折资金账卡

审核无误后，进行系统操作 客户

打印凭条及存折交客户

银证通业务流程：

客户 ⑴ 持现金、存折、身份证，填写证券公司提供的开户 银行营

文件及银行提供的“银证通”证券保证金服务系统协议书 业网点

银行

营业

网点 ⑵审查无误后收取开户费用

并将有关原件及一联手续费单据、一联协议书交还客户 客户

⑸通知客户凭身份证、手续费单据和协议书前来领取

⑶将客户所填开户文件、身份证复印件交证券公司 证券公司

⑷开好股东卡转至银行业务部门核对、复印后再转至银行各网点

**[场景训练2-1-]51** 代理银证通业务操作。

模拟角色：柜员，股民李亚青

模拟业务：客户李亚青到柜台要求办理银证通业务

操作提示：1、客户需提交存折、身份证，并填写证券公司提供的开户文件及银行提供的“银证通”证券保证金服务系统协议书

2、办理完各项手续后及时通知客户领取股东卡

**模块3.4.4 代理保险业务**

代理保险业务是指银行接受保险公司的委托，代收保险公司保费的业务。具体来说，柜员通过办理活期存折开户、续存、取款等业务，代收首期保费、续期保费和保险期满给付业务。如果客户在阅读保险条款及投保须知时，遇到问题，则由保险公司委派的业务人员咨询详细情况。

目前，代理保险业务仅包括代收保险费、代付保险金、代理销售保险产品等传统银保业务，而且还涉及协议存款、资金网络结算、保单质押贷款等新型业务领域。

本模块仅以常见的代收首期保费为例进行介绍。

（插入代收保费业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我想买保险。

Oh，yes. I want to buy some insurance，please.

柜员：您需要先填一份投保单。

You need to fill out an insurance voucher.

**[实训目标]** 掌握代收首期保费业务处理流程。

**[基本知识]** 保险交费的方式可选择趸缴（一次性）和分期缴两种方式，若考

虑到缴费期内通货膨胀的因素，两者的价格没有太大的差别。

目前，银行积极利用自身雄厚的资金实力、完善的服务网络、先进的技术

手段与国内外多家保险公司进行广泛业务合作，合作范围不仅包括代收保险费、代付保险金、代理销售保险产品等传统银保业务，而且还涉及协议存款、资金网络结算、保单质押贷款等新型业务领域。

**[操作要点]** 一、审核凭证。

客户阅读投保须知，填写投保单、《人寿保险费委托代收授权书》，柜员进行审核。

*客户阅读保险条款及投保须知过程中，如遇问题可向何人咨询？*



*我知道，他可向柜员咨询，也可向保险公司委派的业务人员详细咨询。*

*（插入投保单、《人寿保险费委托代收授权书》票样）*

**[操作要点]** 二、点收现金，开立账户。

凭证审核无误后，清点现金，开立活期储蓄存款账户。

**[操作要点]** 三、进行系统操作。

点收现金，开立账户后，进入操作系统，主机自动批量划款。打印一式五联的保险费临时收据，签章，将客户留存联交客户。

**[操作要点]** 四、发放正式保单。

根据保险公司通知的日期和方式，客户凭《人寿保险费委托代收授权书》客户留存联到银行领取正式保单及发票。或直接由保险公司邮寄给客户。

相关知识

保费采取分期缴付的，客户可直接通过银行个人结算账户转账支付。若开户时的活期存折不是结算账户，则只需携带本人身份证和活期储蓄账户存折，到银行任一营业网点即可申请开立，也可以委托他人代办（委托人亦需携带身份证件）。

**[场景训练2-1-52]** 代收首期保费业务操作训练。

模拟角色：柜员，客户崔宇

模拟业务：崔宇投保XX保险公司XX人寿保险，交来首期保费3850元

操作提示：提示客户仔细阅读投保须知，指导填写投保单、《人寿保险费委托代收授权书》，并进行仔细审核。

**模块3.4.5 代理外汇买卖业务**

银行外汇买卖业务，是指客户在规定的交易时间内，通过银行外汇买卖交易系统(包括柜台、电话银行、手机银行、自助终端、网上银行等)，进行不同币种外汇之间的即期外汇买卖。本模块仅以柜台服务为例介绍银行如何代理个人外汇买卖业务。

小常识

通过银行外汇买卖交易，客户可以实现以下基本目的：  
　　1. 外币兑换：可以直接将一种外币转换成另外一种所需的外币；  
　　2. 套汇：可以将一种汇率下降的外汇转换成另外一种汇率上升的外汇，从而获得汇差收益；  
　　3. 套利：可以将一种利率较低的外汇转换成另外一种利率较高的外汇，从而获得利差收益；  
　　4. 避险：可以将一种高风险货币转换成另一种低风险货币，避免因国际金融市场汇率波动造成的损失。

（插入代理个人外汇买卖业务动漫）

客户：我想把这些日元兑换成美元可以吗？需要什么手续？

I want to change some Japanese Yen into U.S. dollars，what should I do？

柜员：您需要提供本人的护照，然后您需要填写《外汇买卖申请书》。

You need to provide your passport and fill in a 《foreignexchange application form.

客户：这是我的护照和10万日元。

Here you are，my passport and a hundred thousand Yen.

柜员：请您在“现钞”前面打勾，并写上金额。

Please check before the ‘cash’item and write down the sum.

**[实训目标]** 掌握代理个人外汇买卖业务处理流程。

**[基本知识]** 代理个人外汇买卖业务的交易流程为：

**柜台服务**

客户：

1、必须持有外币现钞或存款账户；

2、提供本人有效身份证件；

3、填写“个人外汇买卖申请书”。

实时交易 委托交易

银行外汇买卖柜台： 银行外汇买卖柜台：

1、经办员按“个人外汇买卖申请书” 1、经办员只需挂单即可；

内容，将有关信息输入系统进行交易； 2、交易完成后，由客户在查询终

2、交易完成后，打印证实书退客户。 端自助打印证实书。

　　相关知识

工商银行进行“汇市通”交易的有关规定：  
　　根据各分行情况不同，工商银行“汇市通”业务可提供最长每天24小时的交易，涵盖币种包括美元、日元、港币、英镑、欧元、加拿大元、瑞士法郎、澳大利亚元、新加坡元等。客户可以通过以下方式进行“汇市通”交易：  
　　1. 柜面交易：客户填妥“个人外汇买卖业务凭证”并提交外币存款凭证和现钞后，可通过银行柜面办理个人外汇买卖即时交易和委托交易。  
　　2. 电话交易：客户申请开通电话银行交易后，可凭在工行开立的账户及密码，直接拨通95588，按照语音提示进行“汇市通”交易。  
　　3. 网上交易：客户申请开通网上银行交易后，可凭账户和密码，登陆工行网站<http://www.icbc.com.cn/index.jsp> 或当地工行的网站进行“汇市通”交易。  
　　4. 自助交易：客户可使用“汇市通”交易卡，通过工行提供的自助终端机进行交易。

**[场景训练2-1-]53** 代理个人外汇买卖业务操作训练。

模拟角色：柜员，客户XX

模拟业务：XX交来现金5000美元，要求兑换成欧元

**模块3.4.6 代理金融理财业务**

代理金融理财业务是指银行的专业人员运用金融知识和金融信息为客户提供个人金融资产保管、委托结算、理财咨询、组合与投资，以期实现其财产保值、增值的业务。

目前，银行往往是通过设立理财中心，由客户经理为VIP客户提供“一站式”金融理财服务。

业务

客户 客户经理

携带身份证件及金 建立理财账户 审查客户身份证件及金融资产证明资料

融资产证明资料亲 （存折、灵通卡）无误后，进行系统操

临理财中心申请 作，为客户建立理财金账户，发放“理财金账户”卡。

柜面、电话、自助 理财咨询 向客户提供以下报务：

咨询 1. 与个人金融业务有关的政策、法规。

2. 市场金融经济信息。

3. 储蓄业务种类、计息办法。

4. 本、外币储蓄存款和贷款利率、汇率。

5. 汽车消费贷款、个人小额抵押贷款、个人综合消费贷款、个人旅游贷款、国家助学贷款、个人小额短期信用贷款、个人住房抵押（按揭）贷款、个人耐用消费品贷款、个人存款担保贷款的规定、处理手续以及相关的房产信息。

柜面、电话、自助 委托存款到期转存 根据委托，进行系统操作，智能化的账委托 委托存款转账 户管理代理客户定期支付家人生活费、

委托存款组合 分期偿还贷款、缴纳家居杂费等

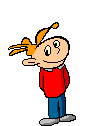
柜面、电话、自助 对账服务 送交月度综合对账单（当月各个账户的查询账户内的资 余额和交易明细），并提供对账簿（记载

金变动情况 账户业务发生明细）。

**[场景训练2-1-54]** 代理金融理财业务操作训练。

**模块3.5 其它业务**

临柜柜员除了处理上述的日常业务外，还会碰到一些特殊的业务，如挂失冻结等，本单元将以此为例进行简要介绍。



（插入挂失冻结业务动漫）

柜员：您好，您办理什么业务？

Hello，What can I do for you？

客户：哦，我的存折丢了，想办挂失。

Oh，yes. I lost my bankbook，I want to report a loss as soon as possible，please.

柜员：您需要提供账户的有关要素信息，如账号、账户余额、开户日期等。

You have to tell us some basic information about your account，such as the account number，the account balance or the opening date.

**[实训目标]** 掌握挂失冻结业务处理流程和操作方法。

**[基本知识]** 当客户丢失存单（折）、支票、本票、汇票，或忘记了密码，客户可在任何联网的储蓄网点办理口头挂失，但必须在原开户所办理书面挂失。

任何账户一旦挂失，就不能办理存取款业务，即冻结。冻结户既不能存款，也不能取款。当客户找到原有的存单（折）后，可以办理解除冻结，解除冻结时要求有有效证件；若客户没找到丢使的存单或折，过了7天后客户可以凭挂失申请书到储蓄所补开手续。

挂失补开新存单时，应先解除该户的挂失状态，然后再用挂失补开交易，给储户重开一张新的存单。

若客户丢失支票、本票、汇票办理了挂失止付，就能控制付款或进行退款。

若客户忘记了密码，可以进行密码挂失，密码丢失的卡或折将不能再使用，必须通过重置密码后才能使用。由于密码挂失要强制修改密码，因此客户应在原开户所办理此业务。

本单元以丢失存单（折）的挂失冻结处理业务为例进行介绍。

**[操作要点]** 一、办理正式挂失手续

客户申请存单（折）挂失，必须填写一式三联的《挂失申请书》，提供其存款户名、日期、账号、金额、挂失原因等情况，并提交申请人有效身份证件及预留印鉴。

插入《挂失申请书》表样。

**[操作要点]** 二、进行系统操作

柜员经审核《挂失申请书》，申请人有效身份证件及预留印鉴，确认该存款确属尚未支付时才能给予办理正式挂失手续，使用“挂失冻结”交易。

插入交易界面。

将挂失申请书（第一联）加盖业务公章和经办人员名章后，交客户作领取新存单获取款的凭据。

**[操作要点]** 三、解除挂冻

客户办妥正式挂失止付手续7天后，凭挂失申请书（第一联）及本人身份证到原挂失网点办理销户手续。

柜员抽出网点留存的挂失申请书（第二联），审核挂失申请书（二联）及身份证件有关要素是否齐全、合法、准确、有效后，使用“解除挂冻”交易。

插入交易界面。

相关知识

客户存单（折）在挂失后7天之内又找到的，可以要求取消挂失申请。客户在保存的一联挂失申请书上签注“撤消挂失”后交银行收回，柜员在留存的挂失申请书上批注“撤消挂失”字样，并注销挂失登记簿，一联挂失申请书留存，一联送事后监督部门保管。

**[操作要点]** 三、补发新存单（折）或付款

打印特殊业务凭证、利息清单，柜员核对打印内容，挂失申请书（二联）、利息清单（第一联）经客户签字确认后，按取款凭证配款。特殊业务凭证及利息清单上加盖业务清讫章。现金、身份证件交客户，挂失申请书（第二联）视同存折作特殊业务凭证附件送监督中心。挂失申请书（第一联）由监督中心永久保管。

小常识

柜员补发新存单（折）时，不管该存款到期与否一律按结清旧户另开新户处理。

**[场景训练2-1-55]** 挂失冻结业务操作。

模拟角色：柜员，储户汪大明

模拟业务：储户汪大明存折遗失，要求办理挂失手续

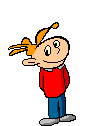
操作要点：1、书面挂失应在原开户所办理

2、如储户未带有效证件，应先办理口头挂失，切勿延误。

3、键入交易码：25，选择0—挂失，1—冻结，2—止付，3—部分冻结

作为一名临柜柜员，每天办理完日常业务后必须进行日终平账，具体包步骤如下：检查柜员平账器----打印柜员平账报告表、柜员重要空白凭证核对表-----整理核对交易清单-----账实核对，本模块以此进行介绍。

**模块4 日终平账**



**[实训目标]** 掌握柜员日终平账的基本流程。

**[基本知识]** 作为一个综合运用系统，必须建立起一个平账机制，一般分成4个层次：交易级平账、柜员级平账、部行级平账和全中心平账，交易级平账在日常交易中由计算机操作系统自动完成。本模块仅针对临柜柜员涉及的柜员级平账进行介绍。

**[操作要点]** 一、检查平账器

柜员日终结束业务操作前，必须检查自己负责的平账器是否结平为零，对当日不能核销账项，可以挂账处理。次日对所挂账务必须查清原因，进行相应处理。

**[操作要点]** 二、打印柜员平账报告表、柜员重要空白凭证核对表

**[操作要点]** 三、整理核对交易清单

整理核对交易清单时要注意：

1、交易清单的数量与“柜员平账报告表”上交易清单数是否相符，交易清单上的序号（传票号）是否保持连续；

2、按传票号从小到大的顺序整理、排列交易清单，原始凭证应作为交易清单的附件。

**[操作要点]** 四、现金实物与现金箱核对

这项核对具体又按以下步骤进行：

1. 柜员清点现金实物；
2. 电子钱箱和实物钱箱余额的核对；

使用“查询钱箱明细”交易查询自己保管的现金，并与现金实

物进行金额、券别双核对，如金额一致，但券别不一致时，既可以使用“清点钱箱”选项，也可以使用“兑换钱币”交易调整券别张数，确保两者金额、券别完全一致。金额、券别核对相符后，用“查询打印柜员现金日结单”交易打印出柜员现金日结单和柜员平账报告表、库存现金实物进行核对。

3、上缴钱箱及现金；

检查库存现金余额是否超过柜员日终限额，如超限额使用“现金上缴”交易将超限额上缴。再使用“缴钱箱”交易将柜员钱箱上缴给管库员。管库员使用“收钱箱”交易将柜员的钱箱收缴上来。

4、入库。

现金的实物由业务主管人员复点，并与柜员现金日结单核对，无误后在柜员现金日结单上签章确认。核对无误的现金实物须经双人加锁封包后缴管库员保管。

**[操作要点]** 五、重要空白凭证与凭证箱核对

每日营业终了，柜员应将经营重要空白凭证与相关登记簿进行账实核对，确保账实、账账核对相符。

打印“柜员重要空白凭证轧账单”，核对柜员保管的各种重要空白凭证的数量和起始号码，并与“柜员重要空白凭证核对表”上的凭证数量进行核对。

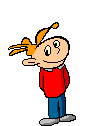
手工核对公式为：今日余额=昨日余额 – 已使用（售出）凭证份数 – 作废凭证份数 + 领入凭证份数。

**[场景训练2-1-56]** 日终平账业务操作。

操作提示：平账结束，键入交易码“50”，选择“y”进入日终关机功能

作为一名临柜柜员进行日终平账后，应将“柜员平账报告表”和交易清单一并交与主管，待主管确认无误后即可正式签退。

**模块5 签退**



**[实训目标]** 掌握柜员签退的基本流程。

**[基本知识]** 柜员签退时，无论系统操作界面在哪个子系统，柜员可通过输入交易码进入“柜员签退”，屏幕出现签退的提示界面，然后根据签退要求选择相应的签退方式。

插入交易界面。

小常识

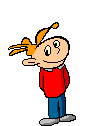
柜员签退分成两种：正式签退和临时签退。柜员因故离开柜员终端时，必须退出系统，即进行柜员签退；柜员按规定办理完当天的全部业务，并在自身账务平衡后才能办理正式签退。

不管柜员是临时签退还是正式签退，只要其所在的营业机构没有办理行所签退，均可再次办理柜员签到进入系统办理业务。

**[场景训练2-1-57]** 签退业务操作。

**临柜岗位实训练习**

（一名临柜柜员的自白/之歌）



嘿！大家好，我是季诚，还记得我吗？

我是一名临柜柜员，每天我要面对不同的客户，完成不同的业务。在这里，三尺柜台是我们的阵地，电脑是我们的武器，娴熟的业务技能，周到细致的服务是我们的生存之道。认真细致做好每一笔业务是我们的本职，顾客满意的称赞是我们最好的回报。

业务精，业务熟，工作起来不犯憷。工作烦，工作累，但我干起来多有劲。服务好，态度好，得到大伙儿的夸奖。

（不能再唱了，一位大爷正要存款呢）

1、收到客户交来定期存单一张，客户填写如下：

问：该存单填写是否有误？应如何指导客户填写？

2、填写下列业务的电脑录入界面

王子斌2004年8月5日开设一个活期储蓄账户存入现金6000元（见表一）2004年10月12日存入1200元（表二）2004年12月30日取款2500元（表三）

3、收到开户单位利达工贸公司提交的进账单及省外系统内某行签发的银行汇票二、三联，出票金额20000元，实际结算金额18500元，客户要求办理转账

【导学】非临柜柜员是办理联行、记账业务，各类卡片的保管、印押证使用和管理、电子汇兑、票据交换、资金清算、负责会计信息的分析及反馈等综合工作的柜员。各银行根据其承担的具体工作不同将其分为不同的岗位，但不论如何划分，出发点都是尽量精兵简政，提高柜员工作效率。因此，本书将非临柜柜员按综合应用系统业务划分为联行柜员、交换柜员、管库柜员、记账柜员、督察柜员，一下模块以此分别进行介绍。



*你知道临柜柜员和非临柜柜员的联系与区别吗？*



*我知道临柜柜员直接面对客户，对外办理现金收付业务；非临柜柜员服务于临柜柜员，负责临柜业务的后续处理，不能直接面对客户，其柜员终端不设在营业窗口处，不能对外办理现金收付业务。*

*在综合应用系统中，临柜柜员既配置现金箱，又配置凭证箱；而非临柜柜员仅配置凭证箱，不得配置现金箱。*

*非临柜柜员的工作既不同于临柜综合柜员，又服务于临柜综合柜员，既办理具体的清算业务，又是营业场的管理和监督者。*

**模块三 联行岗位训练**

联行往来是指不同银行以及同一银行不同行处之间，由于办理支付结算、资金调拨等有关业务，相互代理款项收付而发生的资金账务往来。

其支付核算体系可分为全国联行往来、分行辖内往来和支行辖内往来，分别进行全国各银行总行之间、同一银行各分行之间和同一分行各支行之间的资金往来。

但无论哪种核算体系，联行往来账务均可划分为往账和来账两个账务系统，经办来账的称为发报行，经办往账的称为收报行，一个联行单位既办往账、又受理来账，故又统称为经办行。

（银行会计151页，联行柜员的职责要求）。

作为联行柜员，其一天的工作流程可概括为：签到 日间操作 签退。本模块以此进行介绍。

*你知道办理哪些业务会涉及联行业务？*



*我知道，办理以下三项业务会涉及联行业务：*

*1、办理同城和异地结算业务；*

*2、办理信用卡异地购货或取现金；*

*3、办理内部资金的调拨。*

模块1签到

操作过程与临柜柜员基本相同。（略）

模块2日间操作

由于联行往来业务量大，地域跨度大，涉及面广，不仅要进行联行账务处理，而且涉及联行汇差资金的调拨。

作为联行柜员，其日间操作即为：下传来账（打表） 接收来账 解付来账 发出往账 上传往账（打表）。 其中，下传来账（打表）、接收来账、解付来账是汇划业务中收报经办行的业务处理，发出往账、上传往账（打表）是汇划业务中发报经办行的业务处理。同时，资金往来业务也由联行柜员联行柜员还负责印、压、密的管理工作。

模块2.1下传来账（打表）

联行柜员必须根据发报行的联行报单，

相关知识

**办理全国联行往来的工具**

**一、全国联行报单——由收报行对账的报单**

本模式的报单由三联组成。共有三类六种。

**1.邮划报单**（包括邮划贷方报单和邮划借方报单）

邮划报单由三联凭证组成。

第一联来账卡片，由发报行寄给收报行，收报行转账后，代联行来账卡片账。

第二联报告卡，报告卡随联行往账报告表寄电子计算中心。

第三联留底联，由发报行留存，代联行往账卡片账。

**2.电划报单**（包括电划贷方报单和电划借方报单）

电划报单由三联凭证组成，实质上只有两联组成。

第一联（空缺），由于传递方式的不同，本联空缺，目的是为了第二、三联与邮划报单的联次相同。

第二联报告卡片联，由发报行随联行往账报告表寄电子计算中心。

第三联留底联，凭以向收报行拍发电报后由发报行留存，代联行往账科目卡片账。

第二、三联电划报单与邮划第二、三联报单相同。

**3.电划补充报单**（包括电划贷方补充报单和电划借方补充报单，在实际工作中，主要使用电划贷方补充报单）

补充报单的作用：电划业务由发报行传递给收报行信息的方式是电报，收报行收到后，必须弥补传递过程中所缺少的凭证。

补充报单补充两个部分，第一部分是不成缺少的报单，第二部分是补充缺少的结算凭证。电划补充报单由三联组成：

第一联来账卡片，收报行转账后，代联行来账卡片账；

第二联转账传票，代结算方式所缺少的转账传票；

第三联通知联，收报行给单位的收款或付款凭证。

**要注意区分电划借方补充报单和电划贷方补充报单的不同。**

**二、办理全国联行往来的其他工具**

**1.全国联行行号**

全国联行行号是办理联行业务十使用的行名代号，由各家银行的总行颁发，全国不重复。具有全国联行的行处，才有资格办理全国联行往来业务，否则，应委托他行办理。在填制联行报单时，应同时填写行名和行号。

行号由五位数组成。第一位数字为各家银行系统的代号，1字头代表中央银行，2字头代表工商银行，3字头代表农业银行，4字头代表中国银行，5字头代表建设银行，以此类推。后四位数为每家银行系统的顺序号。

**2.联行专用章**

联行专用章是办理联行业务的专用印鉴，全国联行专用章由各行的总行核发。凡是填法邮划借方报单，都应加盖联行专用章。联行专用章是收报行鉴别联行报单真伪的措施之一。

**3.联行密押**

联行密押是鉴别联行往来凭证及金额真伪的重要手段，各家银行系统的全国联行密押，由各家银行的总行统一管理。密押由数字组成，密押及密押的编制方法是绝密文件，一旦发现泄密，必须及时更改。银行在办理联行业务时，应按规定编制密押。

**模块2.1 汇划业务**

【实训目标】掌握汇划业务的基本流程

【操作要点】**发报业务•收报业务**

汇划业务是实现结算资金和辖内资金汇划、调拨与清算的有效途径，主要包括汇兑、托收承付、委托收款、银行汇票、银行卡、内部资金划拨等款项的汇划及其资金清算；储蓄、灵通卡对公异地通存通兑业务及外卡ATM取现业务、信用卡异地业务、跨行支付业务的资金清算，同时办理有关的查询查复业务及差错补账和冲账处理。

插入P67环境参数

**【**操作环节**】经办行发报业务处理**



**发报录入**

银行经办柜员——受理异地或同城汇划业务，已报凭证经审核无误后，正确选择业务种类，录入凭证各要素及账户类型。借/贷方账号、户名为发报联机记账账号、户名、收、付款账号、户名为汇划凭证上实际的收、付款账号、户名。

发报录入处理完毕，系统自动分配该笔报文的发报流水号，并置报文的状态为“待查核”。若发报金额大于等于录入柜员的操作额度，还需由有权柜员进行划卡授权。

**发报复核**

银行复核柜员——输入“待复核”报文的发报流水号或录入柜员号，调阅待复核的发报报文，对收报行行号、借方账号、收款账号、付款账号、金额进行输入核对，其他要素为屏幕显示核对。

对于实时报文或金额大于等于复核柜员额度的批量报文，还需经授权柜员授权。

**发报授权**

银行授权柜员——输入发报流水号或录入柜员号，调阅待授权报文，对借方账号、收款账号、付款账号、金额进行输入核对，其他要素为屏幕显示核对。

若“待授权”报文的金额大于或等于本网点特大额授权额度，需由清算行的有权授权柜员进行授权确认、发送。

**发报修改**

银行复核柜员或授权柜员——复核或授权时发现错误，选择转修改。

银行录入柜员——对原发报报文进行修改或删除该笔报文。

**报文查询**

银行柜员——按发报流水号进行报文查询。

**待发送报文的处理**

超过汇划发报截止时间未能于当日对外发送的待复核，待授权报文，应于次日营业开始时，根据待发送清单进行发送处理。

**日终发报数据轧计及发报凭证的处理**

网点轧账柜员——营业终了，对本网点当天发生的汇划发报汇总情况进行统计、打印。

凭以发报的电汇凭证第三联，业务委托书第二联，托收承付凭证第四联、银行卡凭证、委托收款凭证第四联，一同装订。（当日发送报文随当天传票装订，当日录入未发送报文俟次日发送完毕后随次日传票装订。）对于使用信汇付款指令的，发报时柜员凭经主管审批签章的信汇凭证办理，此时此复印件作为发报备查联保管装订。

“信汇付款指令”信汇业务，在业务委托书第三联加盖“结算专用章”后连同第四联邮寄收报经办行。



**【**操作环节**】收报经办行业务处理**

**分 散 模 式**

**打印当日待处理业务清单**

收报经办行柜员——设置报文数据自动接收打印。

收报经办行选择“查询种类”及“清单类型”打印输出收报的汇划收报待处理清单，作为经办柜员进行收报确认处理的依据。

**收报确认**

经办柜员——根据当日收报待处理清单，输入收报流水号调阅相应报文进行确认处理。

**报文查询**

经办柜员——查询、打印当日接收的、当日不可处理的各类待处理状态的批量报文记录以及当日接收的、当日已处理的各类处理方向的实时和批量报文记录；还可按收报流水号单笔调阅报文记录及其收报状态。

**收报数据轧计**

柜员——按日期查询、打印当日收到的汇划数据各种处理方向的借、贷报汇总笔数、金额。

**打印收报凭证及处理**

柜员——根据查询结果，打印当日已收报记账的汇划借、贷报收报凭证。

凭证种类为“自动入账”、“确认入账”、“多余款客户凭证”的资金汇划补充凭证记账联与本行当日的其他记账凭证一并装订，回单联作为客户回单；凭证种类为“转辖内”、“转挂账”、“转商业银行”的资金汇划补充凭证回单联随同辖内往来报单或同城提出交换、或专夹保管，记账联作为本行挂账核销时的记账凭证附件。

若账户行未开通通汇机构，可打印本行被代理收报的收报凭证。收报方入账账号为个人结算账户的收报凭证在收报行打印，不在账户行打印。

**集 中 模 式**

集中模式下分签行的收报业务均由清算行代理记账，只须打印汇划补充凭证和有关记账凭证及清单，用于账务核对。

收报经办行柜员——查询打印清算行代收报经办行“记客户账”（含汇票多余款记账）、“转挂账”（含汇票多余款挂账）的汇总借、贷报笔数、金额。汇划收报补充凭证的打印方法及核对与分散模式相同。



**现在我们一起总结一下汇划业务的主要规定**

1．汇划业务必须坚持事权划分原则，坚持经办、复核、授权相分离的原则。办理汇划业务必须做到不积压不延误、及时处理往来数据、确保汇划款项及时到达指定账户。

2．经办行办理汇兑发报业务时，必须以客户提交的业务委托书或信汇凭证记载的汇入行名称及其在《通汇机构名册》中对应的行号和分签号为依据发报、不得直接向对方核算中心发报。对客户委托办理信汇业务的，发报行将款项通过实时清算系统划拨后，有关凭证、附件通过邮局寄发，收报行收到付款指令后，需将款项转入“其他应付款-待处理汇划款项户”，待收到发报行邮寄的凭证经核对相符后，再从“其他应付款-待处理汇划款项户”转入有关账户。

3．汇划发报时应严格按照客户所填写的汇款用途发报，不得随意录入汇款用途；对于转汇储蓄所的款项，发报行要认真审核收报行的行名是否正确，对于收款人为个人的，收款人处仅输入收款人姓名，不得输入其他内容；如收款人和付款人均为个人，需要在汇入行支取现金的，应在汇划凭证的“附言”栏内注明“现金”字样。

4．“资金汇划补充凭证”用于收报行接收来账数据后打印的凭证，分别作为账务记载依据和入账的通知。该凭证为空白重要凭证，必须按规定使用和保管，并纳入表外科目核算。

5．收报经办行对要素不清、不全及非本行的汇划款项、不得随意办理退汇，必须先向发报经办行发出查询，查清情况后，再对款项进行处理。错报业务必须进行查询，收到查复后及时办理转账或退汇；错报的转入、转出必须经会计主管审批签字方可办理。

模块2.2 资金往来



商业银行与中央银行往来的核算

向中央银行借款的核算

商业银行在执行信贷计划过程中，遇有资金不足，除了采取向上级行申请调入资金、同业间拆借和通过资金市场融通资金等手段外，还可向中央银行申请贷款。按照贷款的时间不同分为年度性贷款、季节性贷款、回拆性贷款和再贴现。

（一）年度性贷款

中央银行年度性贷款，是中央银行用于解决商业银行因经济合理增长引起的年度性资金不足，而发放给商业银行在年度周转使用的贷款。商业银行向中央银行申请年度性贷款，一般限干省分行或二级分行，借入款后可在系统内拨给所属各行使用。

1．贷款的发放。商业银行向中央银行申请贷款时，应填制一式五联借款凭证。经中央银行审核无误后，根据退回的第三联借款凭证办理转账。会计分录为：

借：存放中央银行款项

贷：向中央银行借款

2．贷款的归还。贷款到期，商业银行归还时，应填制一式四联还款凭证交中央银行办理还款手续。经中央银行审核无误后，根据退回的第四联还款凭证及借据办理转账。会计分录为；

借：向中央银行借款

金融机构往来支出——人行往来利息支出户

贷：存放中央银行款项

如果贷款银行在贷款到期后无款偿还，中央银行应于到期日将该笔贷款转入逾期贷款账户，并按规定标准计收逾期贷款利息，待商业银行存款账户有款支付时再一并扣收。

（二）季节性、日拆性贷款

中央银行季节性、回拆性贷款，是中央银行解决商业银行因信贷资金先支后收和存贷款季节性上升、下降等情况以及汇划款未达和清算资金不足等因素，造成临时性资金短缺，而发放给商业银行的贷款。季节性贷款一般为2个月，最长不超过4个月。回拆性贷款一般为10天，最长不超过20天。会计核算与年度性贷

款基本相同。

（三）再贴现

再贴现是指商业银行以未到期的已贴现票据，向中央银行办理的贴现，是商业银行对票据债权的再转让，是中央银行对商业银行贷款的形式之一。商业银行因办理票据贴现而引起资金不足，可以向中央银行申请再贴现，贴现期一般不超过6个月。

1．办理贴现时的处理。商业银行持未到期的商业汇票向中央银行申请再贴现时，应填制一式五联再贴现凭证，连同汇票一并交中央银行。经审查无误后，根据退回的第四联再贴现凭证办理转账。会计分录为；

借：存放中央银行款项

金融企业利息支出——与人行往来利息支出

贷：向中央银行借款

2．再贴现到期的处理。再贴现汇票到期日，中央银行直接从申请再贴现的商业银行存款账户中扣收再贴现款项，并通知商业银行。商业银行收到中央银行的再贴现还款通知时，据以办理转账。

如果商业银行到期存款账户不足支付再贴现款项，应由中央银行转入逾期贷款账户，并按规定标准计收罚息，待款项筹足后再一并扣收。

五、通过中央银行办理大额汇划业务的核算

按照规定，各商业银行大额汇划款项（跨系统为10万元以上，系统内为50万元以上）要通过央行转汇，以使汇划款项和资金清算同步进行。根据央行机构设置情况，可采取三种转汇方式。

（一）“先横后直”的方式

先横后直的方式适用于汇出行和汇入行所在地均为双设机构地区（即在同一地区既有商业银行机构又有中央银行机构）。其划款程序是：先由汇出行将款项划给同城开户央行，再由其通过央行的联行系统划给汇入行开户央行，最后由汇入行开户央行转划结汇入行。图7－1将“先横后直”的方式用图简洁、直观地表述出来了。

A地　　　　　　　　　　　　　B地

　　　汇出行－－－－汇款－－－－－汇入行

　　　　｜　　　　　　　　　　　　　｜

　　　先横　　　　　　　　　　　　再横

　　　　｜　　　　　　　　　　　　　｜

　　　开户央行－－－后直－－－－－开户央行

（二）“先直后横”的方式

先直后横的方式适用于汇出行所在地为单设机构地区（即汇出行所在地没有中央银行机构），汇入行所在地为双设机构地区。其划款程序是：先由汇出行通过本系统联行将款项划至汇入行所在地本系统转汇行，再由其通过同城开户央行转划结汇入行，见图7－2。

　　　　A地　　　　　　　　　　　　　　B地

　　　　　汇出行－－－－先直－－－－－－－转汇行

　　　　　　｜　　　　　　　　　　　　　　　｜

　　　　　　｜　　　　　　　　　　　　　　　后横

　　　　　　｜　　　　　　　　　　　　　　　｜

　　　　　　｜　　　　　　　　　　　　　　开户央行

　　　　　　｜　　　　　　　　　　　　　　　｜

　　　　　　｜　　　　　　　　　　　　　　再横

　　　　　　｜　　　　　　　　　　　　　　　｜

　　　　　　汇款－－－－－－－－－－－－－汇入行

A地汇出行的会计分录为：

借：Xx科目——汇款人户

贷：联行往涨

B地转汇行的会计分录为：

借：联行来账

贷：存放中央银行款项

B地汇入行的会计分录为：

借：存放中央银行款项

贷；xx科目—一收款八户

（三）“先直后横再直”的方式

先直后横再直的方式适用于汇出行和汇入行所在地均为单设机构的地区。其划款程序为：先由汇出行通过本系统联行将款项划至就近的、双设机构的本系统转汇行，再由其通过同城开户央行转划给当地汇入行的联行转汇行，最后由汇入行的转汇行通过本系统联行划给汇入行，见图7－3所示。

　　A地　　　　　　　　　　　　　　　　B地

　　　汇出行一一一一一一汇款———————汇入行

　　　　｜　　　　　　　　　　　　　　　　　｜

　　　先直C地　　　　　　　　　　　　　　再直C地

　　　　｜　　　　　　　　　　　　　　　　　｜

　　汇出行的联　　　　　　　　　　　　　　汇入行的联

　　行转汇行－－后横－－开户央行－－再横－－行转汇行

A地汇出行的会计分录为：

借；xX科目——汇款人户

贷：联行往账

C地汇出行的联行转汇行的会计分录为；

借：联行来账

贷：存放中央银行款项

C地汇入行的联行转汇行的会计分录为：

借：存放中央银行款项

贷：联行往账

B他汇入行的会计分录为：

借：联行来账

贷；XX科目——收款入户

**【场景训练】**

**模块2．3印、押、密**

**预留印鉴管理**

【实训目标】了解银行预留印鉴管理的基本知识



【操作要点】**核对•管理**

预留印鉴时，应在“存款户印鉴卡片”加盖印鉴，卡片张数由开户行视业务需要而定，并将签章式样和有关证明文件的原件或复印件留存归档。

**核 对**

柜员——核对要采用目测和折角相结合的方法，目测签章形状、文字内容和字体，折角应核对重叠一致。

**管 理**

（一）存款户更换印鉴，应以正式公函的形式向开户行提交变更申请，写明更换原因、新印鉴启用日期等，并加盖与原印鉴有明显区别的新印鉴；单位客户必须交回所有盖有旧印章的空白重要凭证，并在公函上注明凭证的种类、数量、编号等资料。同时应填写作废凭证移交清单；开户行应将收回的盖有旧印鉴的支付凭证当面切角或打洞作废。

（二）存款户挂失预留印鉴，应提交书面申请、开户登记证、营业执照及相关证明文件，经开户行业务主管人员审批同意后，办理签章挂失手续。

（三）每日中午休息、临时离岗或营业终了，经办柜员必须将所经管的印鉴卡片放在保险柜（箱）中加锁保管。

（四）存款户主动销户时，由柜员保管和事后监督保管使用的印鉴卡做销户的最后一笔支款凭证的附件。

（五）长期不动户清理，余额转入久悬未取款科目集中管理后，原账户的印鉴卡片应收回集中专人保管。

**主要业务规定**

1．单位预留印鉴不得使用原子印章（万次印）。对坚持使用原子印章（万次印）的，应与其签定协议，明确因使用原子印章产生的一切后果由单位自行承担。

2．预留印鉴卡片经审核符合有关规定并加盖经办（受理申请人）、主管印章后方为有效。

3．无字号的个体工商户的预留印鉴必须包括“个体户”字样和其经营者姓名。

4．单位银行结算账户名称使用规范化简称的，其预留印鉴必须与账户名称保持一致。

5．新印章于挂失次日后启用，但单位客户必须在公函中注明由此引起的一切损失由单位客户自行负责。

6．严禁银行内部员工代理客户办理预留印鉴的变更、挂失和保管。

【实训目标】了解银行密押的基本知识

【操作要点】银行系统密押的规定

密押可分为系统密押和手工密押两大类。其中系统密押又分为全功能银行系统密押和网上支付结算代理业务密押。手工密押分为应急密押和支付结算代理业务密押。

【基本知识】

全功能银行系统密押，是指在办理银行汇票业务过程中，使用索押交易，由计算机系统按照规定的计算方法，对票据有关要素进行加密运算得出一组数据。

全国联行密押由各商业银行总行统一制定，委托分行核发，只限于总行核准颁发全国联行行号的行处在办理联行业务时使用。联行密押由总行决定启用或废止。

经办行的密押主管和密押员不得兼管与密押配套使用的印章、空白重要凭证。

密押员的口令应不定期更换，并不得将本人生日、住宅或单位门牌号码、常用电话号码等常用数码作为启用口令，以防失密。

相关知识

联行密押编制办法和特约数码按全国金融系统保密规定，属于绝密级文件。各级行处必须按“绝密”级管理要求严格管理和控制知密范围。各级行领导必须加强保密安全检查，做到万元一失，保证绝对安全。

联行密押编制办法和特约数码的保管及使用实行个人负责制。经办行由经办联行人员负责保管和使用，发生丢失和泄密要负全责。编押人员因故未上班的由会计主管人员代行保管和编押。 管辖行保存联行密押编制办法及特约数码（含现用和备用），由会计主管人员或指定人员保管。保管人员只有保管责任，不能直接编押。

保管联行密押的人员变动，必须办理移交手续，由会计主管人员进行监交。编押人员不得私自授受。

已宣布停止使用的编制办法及特约数码由分行按“号码”验证收回，集中销毁。销毁情况书面报告总行备案。

【**小结**】

1．印、押、证三分管三分用是办理汇票的一项基本制度，切忌索押人员分管相应会计专用印章和空白重要凭证。

2．严禁向无关人员泄露密押的编制方法，严禁非正式员工从事涉密岗位工作。

**【场景训练】**

**支付密码**

**使用支付密码的客户应与开户银行签订使用支付密码协议书或承诺书，约定以支付密码作为银行审核付款的条件。**



**【操作要点】种类•使用•管理**

**种 类**

支付密码分为密码器模式和密码答模式。

**使 用**

（一）凡在工商银行开立基本存款账户、一般存款账户、临时存款账户、专用存款账户的客户均可购买和使用支付密码器或使用密码单。

（二）同一客户购买的支付密码器可以加载多个账户。

（三）可以和客户约定在现金支票、转账支票、普通支票、业务委托书、电汇、信汇、空白重要凭证领用单、税收缴款书、电话银行付款凭证、收费凭证等支付凭证上使用支付密码，银行凭以审核支付。

（四）客户更改账户密钥，视同更换预留印鉴，遗忘支付密码器最高级别口令或口令被锁，密码器丢失、损坏等，均应持支付密码器和单位公函、经办人身份证向经办行申请办理相应手续。

（五）经办人应建立支付密码户开销户登记簿。支付密码开销户是指客户账户在支付密码系统的注册和取消注册。

**管 理**

（一）各级行会计结算部门负责辖内支付密码业务的管理。

（二）凡客户签发的使用支付密码的支付凭证，核对密码无误后方可进行款项支付。

（三）支付密码错误的支付凭证，银行应视同签章与预留印鉴不符处理。

（四）向选用密码单模式的客户交付密码时，严禁以明码交付。

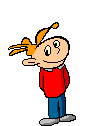
模块3签退

柜员当天业务处理完毕后方能办理正式签退。已办理正式签退的柜员，必须经会计主管（坐班主任）批准并作有关登记后方能办理重新签到手续。柜员临时离岗，必须办理临时签退手续。柜员休假或调离，必须经会计主管（坐班主任）批准并按规定办理交接手续。

操作过程与临柜柜员基本相同。（略）

**联行岗位实训练习**

（某银行储蓄所内）



大家好！我是季诚，好久没见我了吧？是不是很想我？

听说前几天有位大爷问：“你们这儿有位个子高高的，挺精神的小伙子（是英俊潇洒吧？），怎么好久没见他了？这孩子待人热情，服务周到，干活又快又好（是咱专业技能熟练吧？）……”

嘿嘿，不好意思，那个小伙就是我啦！

来到银行工作已经快一年了，收获还真不少。临柜柜员的业务咱也能熟练掌握了。这不，上个月领导又调我到联行岗位，所以与大家见面少了。（哦，联行岗位都干些什么？）且听我慢慢道来。

**模块三 交换岗位训练**

模块1签到

模块2日间操作

**同城票据交换**

【实训目标】掌握同城票据交换的基本操作程序

【操作要点】提出票据·提入票据

同城票据交换是指同一城市各商业银行机构，将相互代收、代付的凭证、票据，在规定的时间、场次，集中到既定场所进行交换，轧计往来行之间应收、应付差额，由主办清算行以转账方式进行清算的同城银行间资金清算办法。

同城票据交换一般由本市人民银行主持进行。在票据交换中，凡是提出票据给他行的行处叫提出行；凡是通过票据交换从他行提人票据的行处叫提入行。参加交换的每个行处，既是提出行，又是提人行。各行提出交换的票据可分为两类：一类为收到在本行开户的收款单位提交的应由他行开户单位付款的票据，称为借方票据或代付票据；另一类为收到本行开户单位提交的委托本行向他行开户单位付款的票据，称为贷方票据或代收票据。

票据清算交换业务由于涉及到当地人民银行的要求和交换系统的不同，各地存在不同的交换模式，即使交换模式相同但由于当地人民银行交换系统的不同也存在操作上的差异。

相关知识

**同城票据交换的原则**：及时处理，差额清算；先借后贷，收妥抵用；银行不予垫款。

**交换票据审核要做到：**

①同城票据交换提出、提入的贷方凭证要逐笔核对清单上的收、付款单位账号、金额。

②核对凭证要素，防止错提。

③严密交换票据交接手续，在装包前或拆包后要核对清单与票据实物是否相符，防止空提。

模块2.1提出票据

【实训目标】掌握同城票据交换中的提出票据的操作



【操作环节】**提出票据**

**登记票据交换登记簿**

交换员——每天营业开始交易行将昨日或上午收到的客户票据，在规定的时间按照规定的方法提出票据清单、提出信件交换包及清算交换包。

提出行对提出交换的凭证要认真审查、复核，无误后，按规定加盖有关印章，支票过打码机后，按对方交换号，分别计划收、划付张数和金额，制作交换计算表，核实后参加交换提出结算的票据，经表单核对后，分别封包，登记后提到票据交换场所。

相关知识

提出行提出交换的票据分为两类：一类为收到在本行开户的收款单位提交的应由他行开户单位付款的票据，称为借方票据或代付票据（简称付单）；另一类为收到本行开户单位提交的委托本行向他行开户单位付款的票据，称为贷方票据或代收票据（简称收单）。

**填 制 计 数 单**

交换员——将登记后的代收、代付凭证按提入行的交换号顺序整理，分别按各交换号汇总加计凭证张数和金额，填制“提出代收凭证计数单”和“提出代付凭证计数单”各一式两联，一联留存，另一联连同提出交换的代收、代付凭证送交票据交换场所，交给各提入行。



**这时提出行应该怎样进行会计核算？**

**提出贷方票据的核算：**根据“提出代收票据凭证计数单”和所附“提出代收票据清单”作会计分录：

借：××活期存款-各付款人户

贷：同城票据清算

**提出借方票据的核算：**根据“提出代付票据凭证计数单”和所附“提出代付票据清单”作会计分录：

借：同城票据清算

贷：其他应付款-待清算户

退票时间已过，对他行未退回的借方票据为收款人进账。会计分录为：

借：其他应付款-待清算户

贷：××活期存款-各付款人户

对他行退回的借方票据，应将已退回的票据及收款人的其他有关凭证（如进账单等）一并退给收款人。会计分录为：

借：其他应付款-待清算户

贷：同城票据清算

**填 制 清 算 表**

交换员——根据“提出代收凭证计数单”填制“提出代收凭证清算表”，根据“提出代付凭证计数单”填制提出代付凭证清算表“各一式两份，一份留存，一份送交票据交换场所清算台备查。同时，将这两种清算表分别加计总张数和总金额。填入交换差额报告表提出栏的借方和贷方。

中国人民银行清算员——收齐各提出行交来的清算表后进行审查、平衡。

**【场景训练】**

模块2.2提入票据

【实训目标】掌握同城票据交换中的提入票据的操作

【操作环节】**提入票据**



**交换差额报告表**

交换员——在票据交换场所当场核对提入的代收、代付凭证计数单与所附的凭证张数和金额是否相符。

分别加计提入代收、代付凭证计数单的总张数和总金额，填入交换差额报告表提入栏的贷方和借方。

按交换差额报告表的提出、提入栏的数字轧计出本场次的应收或应付差额。

在核算中，如果“同城票据清算”科目的贷方合计数大于借方合计数，其差额为应付汇差。

各家商业银行所属交换机构应根据差额，当场填制辖内报单清算系统内资金。

各家商业银行的管辖行则于每场交换结束后，汇总各交换单位的交换差额报告表的数字，轧算出汇总的差额，填制交换差额报告表，集中由人民银行清算资金。

**提入行的账务处理**

取回提入票据包后，将提入票据总数录入，再分借方票，贷方票逐笔录入提入票据。录入完毕后，做票据确认，按规定时间提出的借方票据。在录入的时候，逐笔打印录入的票据清单。

提入行对提入凭证要审查核对是否加盖规定的有关印章，无误后才能进行账务处理。

**提入借方票据的核算：**若提入借方票据的付款单位有足够的存款支付，会计分录为：

借：××活期存款-各付款人户

贷：同城票据清算

对于提入借方票据的付款单位的存款不足以支付或因票据要素错误无法办理支付的票据，则应办理退票，会计分录为：

借：其他应收款-退票专户

贷：同城票据清算

将待退票的票据专夹保管，以便下场交换时，退交原提出行。再提出交换时，冲销上述分录。

**提入贷方票据的核算：**提入贷方票据时，一般不会发生退票，可以直接办理转账。

借：同城票据清算

贷：××活期存款-各收款人户

对于提入的贷方票据，因票据要素错误或其他原因不能进账的票据，应列入退票处理。会计分录为：

借 ：同城票据清算

贷：其他应付款-退票专户

将待退票的票据专夹保管，以便下场交换时，退还原提出行。再提出交换时，冲销上述分录。

**清算差额的核算**

当提出、提入的借方票据和贷方票据全部记入“同城票据清算”科目后，该科目的余额应与本次通过中国人民银行划转存款的金额一致，应收、应付的方向也一致，以提入的“同城票据清算划收（划付）转账凭证”分别代替借方或贷方记账凭证办理转账，结清过渡科目“同城票据清算”的余额。

**如果本次交换后为应收差额，**会计分录为：

借：存放中央银行存款

贷：同城票据清算

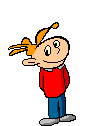
**如果本次交换后为应付差额，**会计分录与上相反。

**【场景训练】**

模块3签退

**交换岗位实训练习**

（唱）“我是社会主义建设一块砖，哪里需要哪里搬……”



从临柜柜员到联行岗位，再到交换岗位。让我学到了更多的知识，对银行柜员业务有了更深入的了解。

**模块四 管库岗位训练**

模块1签到

模块2日间操作

模块2.1库房现金业务

相关知识

库房现金管库员的职责

（一）负责管理现金库，及时、准确地办理柜员现金的出入库手续。

（二）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。

（三）及时核对现金、有价单证的库存情况，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。

（四）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。

（五）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，并由交接双方签章。

（六）合理调配现金库存，超过库存限额部分及时上缴。

（七）统计、编制相关的现金业务报表。

**【**实训目标**】**

1．明确管库员库房现金业务的内容。

2．掌握管库员库房现金业务的操作过程。

【操作要点】**库存现金日常业务•现金轧账·假币管理·现金整点**

【基本知识】

在现金业务管理中，要求每个网点都要设一个“现金库房”，按券别进行管理；每个经办现金业务的柜员，每个币种都要有一个“现金箱”，并且进行最高限额的限制。柜员对系统的操作过程和资金流动方向是一致的。



【操作环节】**现金管库员日常业务**

**柜 员 现 金 出 库**

管库员——每日营业前，给临柜柜员发钱箱。并将“钱箱明细”与现金各券别实物一一核对。

临柜柜员——营业终了，核对现金实物与“钱箱明细”券别一致。将整捆券交库房、整把券及所有外币现钞交汇总柜员，并办理相应的交接手续上缴钱箱。

管库员——将临柜柜员上缴的钱箱收回。核实现金实物与“钱箱券别”是否一致。加计网点现金实物数并核对网点库存现金，核对无误后将钱箱收回。

网点库存现金实物双人核对装箱、加封（锁）入库保管并办理交接手续。

钱箱金额合计 = 完整券金额+残损券金额+未整券金额

相关知识

1．网点钱箱实物日终坚持双人结账。现金实物、钱箱查询余额、网点现金日结单核对，核对无误后，双人加双锁交业务库保管，钱箱的库存现金的真实性由网点业务主管负责监督。次日由指定柜员将网点现金日结单与相关现金科目核对并签章确认。

2．柜员钱箱。未实现柜员空箱上柜的网点，营业终了柜员钱箱中的人民币余额不得超过2万元。柜员钱箱采取交叉方式发放，若柜员钱箱次日由本人继续使用的，营业终了，钱箱实物必须换人复核。

钱箱操作员——给领用柜员办理出库手续。

管库员——将现金实物出库给申请柜员，柜员当面点捆、卡把、无误后领用。

**柜 员 现 金 入 库**

柜员——将现金实物与上缴清单一同交管库员。

管库员——收到柜员交来的现金及上缴清单清点核对，无误后，打印入库清单并加盖两名管库员章。入库清单交柜员保留备查，上缴清单由管库员保留备查。



【操作环节】**现金轧账**

**午 间 轧 账**

柜员——午间停业轧账时，应对尾箱实有现金（本外币）、有价证券等按券别逐项清点。清点后核对账实。整点后的整捆款上缴入库。录入核对现金业务本外币、有价单证等发生额。

核对相符后，现金实物交管库员办理入库手续，尾箱与管库员办理交接手续寄库保管。

管库员——与柜员办理现金及钱箱的交接手续。

**日 终 结 账**

柜员——按券别清点整理库存现金（本外币）、有价证券、各种凭证。清点后核对账实。

核对无误，办理实物交接手续，将整捆款项上缴入库，将超限额款项缴至合尾柜员。打印《柜员现金日结单》，核对各项现金业务发生额，核实无误加盖印章。

上缴钱箱，柜员尾箱加封、锁与管库员办理柜员钱箱寄库保管交接手续。

进行日终轧账、录入现金（本外币）、有价单证、其他非现金业务发生额及余额，核算平衡。打印柜员轧账单并签章。

**管库员结账操作**

**库存现金临时轧账处理：**

管库员——午间、大宗款项出入库、查库结束、管库员交接班等轧结核对当日库存。分别盘点库内实存现金，依券别按由大到小顺序点数，依次记载库存现金明细登记簿。轧打完毕，相互交叉复核。依据库存现金明细登记簿，核对现金库存，保证账款相符。

**日终库存现金轧账处理：**

**插入P42流水轧差**

管库员——营业终了管库员双人分别按券别、按由大到小顺序清点现金（本外币）库存，依次记载库存现金明细登记簿。相互交叉复核。

进行以下处理：核对现金库存。收取、核对柜员上交款箱。打印网点汇总轧账单。

打印《柜员现金日结单》，核对各项现金业务发生额，核实无误后签章。

现金核对平衡后打印《现金库存簿》，与库存现金明细表核对，无误后由管库员签章、业务主管确认签章。

打印《网点现金库存簿》，与网点现金业务发生额核对，核对“当前在途调入、调出金额”是否与网点日终上缴调出金额一致，并核查实物，由业务主管核对确认，无误后签章，次日由指定人员与现金科目余额相核对，无误后核对人员签章。

**库存实物的轧账核对：**

管库员——入库保管的实物均须按规定进行轧账。

大宗实物出入库，须立即进行轧库核对。

不经常发生变动的实物发生变动后，亦须立即结库核对。长时间不发生变动（固定不变一个月以上）的库存实物，每月至少结库一次。

结库时须坚持双人分别轧结账实、交叉复核，并与贵重物品明细核对。

核对无误后，分别在代保管贵重物品明细登记上盖章，并与相应表外账户余额核对，保证账实、账账相符。



**我们一起来总结**

1．柜员午间、营业终了分别轧账，清点箱内现金本外币、有价证券实物；管库员在大宗款项出入库、查库结束、管库员交接班，随时轧结核对当时库存。坚持账实核对。

2．办理现金业务必须坚持“日清日结”。中午停止营业时要进行账款核对。

**库房现金的清查**

**库房现金长款处理**

管库员——清点库房现金后，如发现长款，填制“现金入库单”。

**库房现金短款处理**

管库员——发生短款后，填制两联现金出库单，第二联传递给内部账柜员，内部账柜员做记账并打印出业务凭证给管库员，管库员将现金出库单和过渡业务凭证进行核对。

**库房现金清点**

管库员——清点库房现金的券别，和库存余额核对。

显示各券别名称，数量，金额，库存登记簿余额。打印“库存现金清点情况表“。

**【场景训练】**

**【**实训目标**】**掌握管库员假币管理业务操作流程

【操作环节】 **假币管理**



【操作要点】**假币出库上缴·上缴入库·上缴入行**

**出 库 上 缴**

网点钱箱柜员——将库存假币上缴指定网点。

管库员——清点假币实物，与钱箱柜员打印的“假币收缴统计查询”内容核对无误，输入上缴币种、假币种类、券别、张数、接收行网点号等内容作出库处理，联机更新表外账户，打印记账凭证。

按实物填制假人民币（外币）上缴清单，与实物一同送接收网点。

**上 缴 入 库**

接收网点柜员——收到假币实物与上缴清单后，清点假币与清单核对无误后，加盖网点公章、经办员章，一联退上缴单位，由钱箱柜员作入库处理。

**上 缴 人 民 银 行**

中心库管库员——清点假币实物，填写“假人民币（外币）上缴清单”。钱箱柜员将需上缴的假币作出库处理。



**总结：假币的管理流程**

假币的管理流程遵循柜员没收假币→柜员假币入库→库房假币上缴，上级行做他行假币解入这一顺序；假币管理不产生任何账务，只在登记簿中记录。

**【场景训练】**

【操作环节】 **现金整点**



**接 收 款 项**

整点柜员——收到整点款，看券别、点捆、卡把、加计总数，一笔一清，交接严密，责任分明。

拆捆前看券别、卡把，逐把逐张清点；清点细数时做到一笔（捆、把）一清。一捆（把）票币未点清前，不得将原封签（原纸条）扔掉；一笔款项未点清前，不得清点其他款项。

逐张清点票币时，要查看票面，防止混入假币和夹版。清点票币时发现残券，应予挑出，复点无误后，用纸条扎把，加盖整点员名章。

对外币现钞进行清点时，应注意是否有误收的币种、残币、假钞等，把各国货币和发钞银行按币种、版别、券别分开整理，复点无误后，用纸条扎把，加盖整点员名章。

**清 点 细 数**

整点柜员——清点细数。

按序清点

错款处理：

**封包款错款处理**。整点封包款发现错款或假币，经换人复核证实后，在原捆腰条上注明长款、短款、假币的券别、张数、金额和日期，加盖整点员名章，登记差错事故登记簿，按合同（封包）收款协议规定，及时退还长款、收回短款、收缴假币或送验可疑币，禁止寄库或空库。

**柜员待整点款项错款处理**。整点柜员发现错款或假币，应立即通知当事人确认后，长退短补，并登记差错事故登记簿，双方签章备查。如有疑问，应及时轧账核对；经查找确为错款的，按出纳错款处理办法办理。

**捆 扎 票 币**

整点柜员——检查票币是否够捆、券别是否一致、整点员名章是否清楚。

整点无误的票币，标准捆扎，分券别每百张为一把、十把为一捆进行捆扎并粘贴封签（封签上须注明行名、币种、券别、金额、封捆日期，封包员、复核员等），

完毕，核对无误后，办理入库手续。



**总结**

1．待整点款和未整点券（封包款或尾箱款）必须整点。

2．整点后现金达到点准、挑净、墩齐、捆紧、盖章清楚的标准。

模块2.2重要空白凭证业务

相关知识

重要空白凭证业务管库员的职责：

（一）负责管理凭证库，及时、准确地办理柜员重要空白凭证的出入库手续。

（二）严格按照“双人管库，同进同出，坚持复核，账款相符”的规定，对凭证库进行管理。

（三）及时核对重要空白凭证的库存情况，确保账实相符。

（四）统计、编制相关重要空白凭证业务报表。

**【**实训目标**】**掌握重要空白凭证的操作过程。

【操作要点】**凭证领用、凭证出售、凭证使用、注销与挂失**

重要空白凭证是指无面额的经银行或单位填写金额并签章后即具有支付效力的空白凭证，包括：支票、银行汇票、商业汇票、不定额银行本票、汇票申请书、本票申请书、单位定期存款开户证实书、印鉴卡、内部往来划收（付）款补充报单等。

【基本知识】

重要空白凭证管理要求每个网点都要设一个“凭证库房”，每个使用、出售重要空白凭证的柜员都要有一个“凭证箱”，柜员要严格遵守凭证“先入库，后领用，再使用”这一操作流程。现金和重要空白凭证都是系统自动记账。

小常识

**空白重要凭证管理基本要求**

空白重要凭证实行统一管理、分级负责、专人专管制度，并纳入表外科目，以“一份一元”为记账单位进行核算，确保账实、账簿、上下对账相符。空白重要凭证上应按号码顺序发售和使用，不得跳号。

空白重要凭证实行“专人管理，入库（箱）保管”办法。日中业务人员如需临时离岗，应将未用的空白重要凭证入柜（箱）妥善保管。每日营业终了，业务人员应将未用完的空白重要凭证入库分箱保管。

各行必须建立空白重要凭证保管登记簿，并按凭证种类、数量详细登记保管。

营业网点使用的储蓄大额存单，（必须由业务主管管理）。由主办以上柜员专人保管；空白重要凭证和一般凭证分开保管。



【操作环节】**凭证领用**

业务部门——领用空白重要凭证时，应填写“空白重要凭证领用单”加盖预留印鉴，经业务主管人员签章后向保管部门办理领用手续。业务部门应根据本行业务量的大小酌情领用空白重要凭证。原则上，营业网点一次不得领取超2个月的用量，柜员一次不得领取超过1周的用量。非业务人员不得领用空白重要凭证。

网点柜员——领用凭证必须由主管人员审批授权。网点和柜员之间的凭证发放与领用、上缴与收回必须做到逐份清点、当天发放、当天领用、当天上缴、当天收回。

柜员因工作职能范围变动，或因凭证停用等管理需要，须将未用的空白重要凭证及时上缴网点，不得滞留。



【操作环节】**凭证出售**

客户——购买空白重要凭证，须填制收费凭证并加盖全部预留印鉴方可办理售出手续。购买一般凭证并用现金结算费用的可不加盖预留印鉴。

柜员——在出售空白重要凭证时，应验明客户身份，有预留账户密码的，应由客户自行输入账户密码予以认证，及时登记空白重要凭证登记簿并由客户签收认可。

由客户签发的空白重要凭证，应由网点指定柜员出售。严禁将空白重要凭证出售给非开户客户。



【操作环节】**凭证使用**

柜员——签发的空白重要凭证，必须做到“印、押、证”分管分用。填错的空白重要凭证，加盖“作废”标记后作有关科目凭证的附件。打错的银行卡，应剪角或打洞后纳入废卡管理。

严格按照规定用途使用空白重要凭证，严禁将空白重要凭证移作他用，不准预先在空白重要凭证上加盖印章备用。属于计算机打印的空白重要凭证未经业务主管授权不得擅自手工填制。

凡由银行签发的空白重要凭证，严禁由客户签发使用。



【操作环节】**空白重要凭证注销与挂失**

客户——销户时，应将剩余空白重要凭证全部交回开户银行登记注销，不得短缺。

开户银行柜员——对客户交回的空白重要凭证，应当场切角作废，并填写“客户交回未用空白重要凭证清单”一式三份，由双方核点签字。

客户——自行填错等原因而作废的空白重要凭证，应填写“空白重要凭证销号申请书”，银行凭以注销凭证号码。

各网点业务主管——如发现柜员凭证丢失、缺号等现象，立即进行凭证挂失处理，编制挂失凭证清单，并报上级行。同时要对挂失情况进行认真查处，如过后重新找回，则应及时进行解挂处理；如确属丢失，则应及时按规定的审批程序进行核销处理。



【操作环节】**空白重要凭证上缴**

柜员——因工作职能范围变动，或因凭证停用等管理需要，须将未用的空白重要凭证及时上缴网点，不得滞留。

主管人员——进行监交。

柜员——客户交回已停用的空白重要凭证应及时交回清单上缴支行加封入库妥善保管。网点不得长久保管待销毁凭证；柜员不得保留已停用的或客户交回未用的作废凭证。



【操作环节】**空白重要凭证的检查与核对**

业务人员——每日营业结束后，应对空白重要凭证进行账实核对，并交叉复合，确保账实相符。

业务主管人员——每月至少检查一次空白重要凭证的保管情况和领用手续，将库存数量、金额与表外有关账户核对相符，填写查库记录，以备查考。



【操作环节】**空白重要凭证核算**

凭证管理核算包括凭证工本费核算和空白重要凭证核算，执行当天业务、当天记账、日清月结制度。工本费按照凭证使用对象不同分别纳入表内相关科目核算。空白重要凭证一律以“一份一元”为记账单位，纳入表外科目，按种类分户进行核算。外汇业务使用的空白重要凭证仍以人民币为记账币种记账。

【操作环节】**会计凭证传递**

会计凭证的传递必须做到手续严密、准确、及时，网点内部柜员之间、网点之间、网点与各中心之间、行际间等需传递的会计凭证一律由银行内部传递，并及时登记《凭证（资料）交接登记簿》，不得交客户代为传递。

内部行处之间凭证传递必须加封或家锁，并严密交接手续。

相关知识

**一般提示**

一、会计凭证以一级（直属）分行为单位建立凭证业务数据库，对凭证印制入库、调拨、使用、出售、作废、挂失、销毁业务进行全过程、分级次控制。凭证管理分一级（直属）分行、二级分行、支行、网点和营业柜员五级。

二、各行使用的业务凭证由一级分行或直属分行按照总行统一格式、内容印刷，属于区域范围内使用的会计凭证在印刷时字头处应冠有地区简称，以便区分和控制使用范围。二级分行报经一级分行批准后可直接向印刷厂定制会计凭证。支行及其以下不得直接向印刷厂定制。

三、一般凭证销毁工作由各行支行自行组织。

严禁将空白重要凭证出售给非工商银行开户客户。

严禁客户签发使用应由本行签发的空白重要凭证。

严禁跳号发售和使用空白重要凭证。



**关于空白重要凭证**

1．网点之间不允许直接调剂空白重要凭证，柜员之间不得擅自调剂空白重要凭证，对交班或确属业务临时需要的，应经主管柜员授权后办理往入往出业务。

2．非业务人员不得领用、管理空白重要凭证。

3．各行应严格按照规定用途使用空白重要凭证，不得将空白重要凭证移做他用，在空白重要凭证上不得预先加盖印章备用。属于计算机打印的空白重要凭证未经业务主管授权不得擅自手工填制。空白重要凭证只能套打，不得自行打印。

4．会计凭证传递事后监督后如需调阅、抽、换凭证，须经原网点会计主管和事后监督部门负责人批准，并与负责账务的有关人员一同办理。

**【场景训练】**

模块3签退

**模块五 记账岗位训练**

对公会计接柜、验印、记账业务，各类卡片的保管、使用及其他会计业务

加强会计档案管理。柜员应按规定及时装订凭证、账簿和报表，原始凭证和记账凭证应序时装订，可按日分册装订，也可合并装订，但合并最多不得超过五天；分户账账页、日计表应按月装订；各种登记簿、月计表、资产负债表、损益表、年终决算报表等按规定保管期限分类、合并装订。各类会计档案应按照国家及总行有关会计档案管理的法规制度，严格履行会计档案调阅、保管和销毁的规定手续。

模块1签到

操作员输入操作员号和密码，由系统认证后，如果是合法的，则允许操作员登录。

模块2日间操作

**【**实训目标**】**掌握会计核算的方法。

【操作要点】**会计核算系统·会计报表系统**



【基本知识】

会计系统的账户组织

总账：

包括会计部门所在行涉及到全部科目的概况、科目编号、科目名称、科目归属、余额、本科目月初余额、本月借方发生情况，本月贷方发生情况、当前余额、本月借方发生笔数、本月贷方发生笔数、最后记账日期限等。

分户账：

账户的账号=机构码+科目号+顺序号+校验位。

分户账包括账户的详细情况：

账号

账类

科目号

余额

积数

各种累计

起息期

账户状态

明细账：

发生日期

账号

凭证种类及号码

摘要

发生金额

借/贷方向

本次余额

本次积数和日数

记账员和复核

登记簿：

开销户登记簿

未达报单登记簿

汇票登记簿

现金支票登记簿

账户状态登记簿

【操作环节】**会计柜台核算系统**

**1工前打印** 打印每日工作开始时需打印的数据

接收主机下传的平衡检查结果。

1平衡检查：平衡检查是每天工作开始前首先应该做的工作，它的作用是检查昨天轧账后的账务平衡情况，一共进行六项检查：

**总账检查**

首先汇总出该机构总账借方发生额和贷方发生额并比较是否相等，不等则打印输出，然后汇总出本机构借方余额和贷方余额并比较是否相等，不等则打印输出。

**分户账检查**

对于贷款类分户账，检查发放数与收回数差是否等于贷款余额，检查所有分户账借贷方余额是否相等。

**分户账今昨检查**

对各分户账的今昨数据进行检查（包括余额、积数、各累计数）不相等则打印。

**总账与分户账检查**

检查总账每一科目余额是否等于该科目分户账余额总和。不等则打印。

**总账与总账明细账检查**

逐一检查总账表余额是否与总账明细账最新的一条明细记录的总账余额相等。

**分户账与分户明细账检查**

逐一检查分户账余额是否与分户明细账中最新的一条记录的余额相等。

2到期数据：柜员做工前准备时，按机构累计积数，并计算出当天是否有到期贷款，如果有到期贷款，则生成到期贷款通知单，并计算出贷款的利息，同时生成利息清单数据准备下传。在前台机（客户机）通过此功能从服务器取回本机构数据文件打印。

如果有到期数据，则打印出到期数据。

**（注意事项）**

该功能只打印贷款到期通知单，结息单在“利息打印”中打印。

该通知单将于贷款到期前五天下达。

3利息打印：打印存款类账目结息单

服务器日终处理时按会计机构逐一生成到期的贷款利息清单文件，客户机第二天营业开始，通过此功能打印出已到期的贷款利息清单。

银行按季批量结息时，由主机进行后台工作，批量结息将按机构生成各机构的结息单文件，前台也通过此功能进行利息单下传以及打印工作。

可以根据不同情况选择不同打印方式

（1）按账号打印：打印某一账户的利息清单

（2）按科目打印：打印某一科目下的所有到期的利息清单

（3）按账类打印：选择打印存款或贷款的所有到期的利息清单

（4）全部打印：打印全部到期的利息清单

**（操作说明）**

选“利息打印后回车，首先下传后台利息清单文件

然后有结息单文件，则根据不同情况，选择打印方式

（**注意事项）**

打印利息需使用市行统一印制的利息清单打印纸。

按账类打印可以分别打印存款类账户和贷款类账户结息单。

4满页打印：接收主机下传的已满页账户的对账单

**（功能说明）**

服务器在进行日终轧账后，将对当天满页的账户进行处理，生成满页账页文件。前台通过该功能下传满页文件并进行打印。

5科目日结：接收主机下传的上个营业日科目日结单

**（功能说明）**

服务器日终处理按会计机构逐一生成当日科目日结单文件，客户机做前台日终轧账时只轧平当日发生额，并没有生成和打印科目日结单，日结单要在第二天营业开始时，由客户机通过此功能下传后台日结单文件，打印出昨日的科目日结单。

**（操作说明）**

选“科目日结“后回车执行本功能，下传后台科目日结单文件。

如果有日结单文件，则选择打印方式并打印日结单。

如没有，则提示“非正常营业状态”。

**（注意事项）**

日结单将打印出三类

（1）二级科目日结单

（2）一级汇总科目日结单

（3）所有科目汇总日结单

6日总账表：接收主机下传的科目日总账表

**（功能说明）**

服务器日终处理时按会计机构逐一生成日总账表文件，客户机从后台下传并打印日总账表文件，客户机从后台下传并打印日总账文件。

**（操作说明）**

选“日总账表”后回车执行本功能，下传后台日总账表文件。

如果没有日总账表文件，则选择打印方式并打印日总账表。

如没有，则提示“非正常营业状态”。

**（注意事项）**

日总账表反映昨日所有发生额的总账科目的借贷方发生额和余额，并汇总出合计，该合计数应与平衡检查，日结单，账户余额表、营业日报表的合计相符。

7通兑文件：接收主机下传的通兑数据文件

**（功能说明）**

通兑是指储蓄，信用卡系统上发生的通存通兑情况，每日终了，服务器日结作网络数据处理时生成歌会计柜台当日清算文件（内部往来划借明细表，内部往来划贷明细表及联行往账表，联行划款明细表，联行来账表，联行委托划款明细表等），客户机第二天通过此功能打印出这些文件。

**（操作说明）**

选“通兑文件”后回车执行本功能，下传后台这些文件。

如果有这些文件，则选择打印方式并打印这些文件。

如没有，则提示“非正常营业状态”。

**（注意事项）**

该功能只有开通了通存通兑后，才起作用。

8汇差明细：接收主机下传的汇差明细表

**（功能说明）**

用于接收清算中心下传的汇差通知及汇总明细报单。

**（操作说明）**

选择“汇差明细”回车，将提示

“现在向主机申请数据，请稍候”

“请准备好打印！任意键继续……”。

输入一键，将把接收的文件送打印机，屏幕显示：

“文件打印完毕！任意键继续……”

**（注意事项）**

若主机上文件不存在，会出现“上传成功，下传失败！”待主机日终生成文件后再接收。

接收文件为两个，一个是汇差文件，一个是报单文件，若文件无内容，打印机上将不打印任何内容。

每天日始就接收一次，若多次接收，接收到的内容会相同，但必须在日终前接收一次，否则，第二天内容会被冲掉。

9流水打印：该功能用于上个营业日的前后台流水账。

**（操作说明）**

选择“流水打印”回车，将执行前后台流水打印功能。

后台流水打印

“打印后台流水文件，请放好打印纸，按任意键开始”。

选择打印方式

“文件打印完成，是否重打？”

**（注意事项）**

前后台流水账文件的下传工作，请在“日结处理 下传流水”中进行。

流水下传后即可打印，但为了节省时间，也可在第二天工前打印时进行。

**2记账复核**

**3日终处理**

**4查询系统**

**5辅助管理**

**6账户管理**

**【**实训目标**】**

1．明确错账更正的方法及适用范围。

2．掌握错账更正的方法。

【操作要点】**当日错账处理·隔日错账冲正·跨年错账更正**



【操作环节】**当日手工记账的错账处理**

**划线更正法**

**插入P38手工冲正**

柜员——账簿上写错日期和金额，应以一道红线划销全行数字，将正确数字写在划销数字上方，由经办柜员在红线左端盖章证明。如果划错红线，可在红线两端用红色墨水划“×”销去，并由经办柜员在右端盖章证明。文字写错，只需将错字用红线划销，将正确文字写在划销文字上方，并由经办柜员在更正处盖章。

凭证填错账号和金额而发生的错账，应先更正凭证，并按照上述办法更正账簿。

在经办业务中，由于计算错误而发生的错账，发现后应按前两项办法进行更正。

账页记载错误无法更改时，不得撕毁，须经业务主管同意，另换账页记载，经过业务主办复核并在错误账页上划交叉红线注销，由经办柜员、业务主办、业务主管盖章证明。注销的账页另行保管，待装订账页时附于该户账页之后备查。



**当日计算机记账错账处理**

由原经办柜员使用反交易处理，现金业务冲账需同时清点钱箱，个人现金及转账业务冲正需经客户确认。



**隔日错账冲正**

**红蓝字更正法**

**插入P40隔日错帐冲正**

隔日或以后发现的错账，应填制错账冲正凭证，经业务主管审查签批后办理。计算机操作使用隔日红字冲正交易冲正，用蓝字补账交易补记账，手工操作用红字冲销错账，用蓝字补记入账。

（一）记账串户的处理

应填制错账冲正凭证办理冲正。红字凭证的摘要中注明“冲销×月×日错账”字样（文字、数字均为红字），蓝字凭证的摘要中注明“补记冲正×月×日账”字样，经办柜员应按红字凭证记入错账串户账户，按蓝字凭证记入正确的账户。并在原错账凭证上用红字注明“已于×月×日冲正”字样（以上缩微应用无法在原始凭证上标注“已于×月×日冲正”字样的，手工登记差错事故登记簿，下同）。

（二）科目、账户或金额因凭证填制错误，账簿随之记错的处理：

填制红字错账冲正凭证，将错误账务全数冲销，再按正确的科目、账户、金额重新填制蓝字凭证补记入账，摘要栏均应写明情况。同时在原错误凭证上用红字注明“已于×月×日冲正”字样。



**跨年错账更正**

**蓝字反方向更正法**

发现上年度错账，应填制蓝字反方向凭证冲正，不得更改决算报表。凭证的摘要栏应注明情况，原错账凭证上应用红字注明“已于×年×月×日冲正”字样。

**【场景训练】**

**模块六 督察岗位训练**

银行为控制风险，在业务经营中必须进行事中和事后监督，督察柜员主要负责对业务的事后监督和控制。

小常识

事中监控，是根据业务的实效性要求、金额大小和应用系统设计情况，分别采用不同的监督控制方式：**临柜柜员**对其经办的每笔业务必须按规定逐笔认真审核原始凭证的真实性、合法性，并确保交易选择及要素录入的准确性、完整性，辅之以监控系统的实时监控；对授权控制的业务，必须由**主管人员**进行实时逐笔确认或授权；**柜员及主管**必须对现金箱、凭证箱及平账器进行适时的检查核对。

传统上，每个营业网点都设置一个督察柜员，但由于以往的储蓄事后监督工作这种模式存在很多弊端，业务处理方式分散、工作效率低、人员参差不齐，风险难以控制，因此，银行逐渐通过成立后督中心，采用当前先进的计算机应用技术和设备，自动完成各种事后监督操作和系统处理，实现储蓄业务的统一管理、统一的风险控制、统一的业务数据分析。

本模块将简单介绍利用计算机系统如何自动完成各种事后监督操作和系统处理。

**[基本知识]** 系统对票据处理的全过程进行任务管理和流程监控：

后督中心通过中、高速扫描仪批量获取票据影像 自动扫描票据

  采用OCR自动识别技术 自动OCR识别

计算机直接从影像中读取金额、账号等要素， 自动进行账务核对

与主机下传的流水进行自动勾对

自动生成报表，对账务的综合监督 自动汇总处理结果

把票据图像及其索引文件刻入光盘， 通过网络提供查询服务

放入光盘库中