**《柜面业务应知应会手册》**

**目 录**

**第一篇 会计业务 第二篇 出纳业务 第三篇 结算业务 第四篇 个人金融业务 第五篇 信用卡业务 第六篇 公司业务**

**第七篇 住房金融与个人信贷业务 第八篇 机构业务**

**第九篇 高端客户业务 第十篇 国际业务 第十一篇 电子银行业务**

# 第一篇 会计业务

## 1．什么是资产?

资产是指本行过去的交易或事项形成的，由本行拥有或者控制的、预期会给 本行带来经济利益的资源。

## 2．什么是负债？

负债是指本行过去的交易或事项形成的、预期会导致经济利益流出本行的现 时义务。

## 3．什么是股东权益？

股东权益是指本行资产扣除负债后由股东享有的剩余权益。其来源包括股东 投入的资本、直接计入股东权益的利得和损失、留存收益等。 **4．什么是收入？**

收入是指本行在日常经营活动中形成的、会导致股东权益增加的、与股东投 入资本无关的经济利益的总流入。

## 5．什么是费用？

费用是指在日常经营活动中发生的、会导致股东权益减少的、与向股东分配 利润无关的经济利益的总流出。

## 6．什么是利润？

利润是指本行在一定会计期间的经营成果，包括收入减去费用后的净额、直 接计入当期利润的利得和损失等。

## 7．财务会计报告由哪几部分组成?

财务会计报告包括会计报表和其他应当在财务会计报告中披露的相关信息 和资料。会计报表包括资产负债表、利润表、现金流量表、股东权益变动表、附 注等组成部分。

## 8．建设银行会计科目分为几类？

建设银行会计科目分为表内科目和表外科目两大类。其中表内科目分为资产

类、负债类、共同类、所有者权益类、损益类；表外科目核算或有事项及需要备 忘或控制的业务事项，用于提供一些需要辅助说明的补充信息，主要包括债券类、 待收贷款利息类、重要空白凭证类和有价单证类等。

## 9．建设银行会计账簿由哪些组成？

建设银行会计账簿由总账、明细账、流水账和登记簿组成。

## 10．会计登记簿的设置及使用有何要求？

会计登记簿是为了对某些业务备忘、控制和管理而设置的辅助性会计账簿。 其设置原则为，现有交易和核算系统或其他会计手段产生的信息无法满足备忘、 备查和备核等管理要求时，设置相应的会计登记簿。

会计登记簿设置实行统一管理，分级负责。全行性业务的会计登记簿设置要 求和使用规范，以及 DCC 系统中登记簿的设置，由总行会计部统一负责；一级分 行因本行特色业务、特殊管理需要，以及因当地人民银行等监管部门要求而需要

增设的会计登记簿，由一级分行会计部门审核确认后设置，同时报总行备案。 会计登记簿根据业务性质及管理需要不同分为连续使用和按年使用两种。 连续使用：未用完的会计登记簿可跨年度使用，使用完毕后启用新登记簿，

原登记簿在业务事项终结后归档保管。

按年使用：会计登记簿按年度设置，不可跨年使用，新年度发生的业务事项 需启用新登记簿，存在未结事项的需将上年度结存事项结转在新年度启用的登记 簿上，原登记簿按年归档保管。

## 11．什么是会计档案？

会计档案是指各级行在办理各项业务活动中形成的具有查考利用价值的会 计资料，是记录和反映建设银行经济业务活动的重要史料和凭证，是建设银行档 案全宗的重要组成部分。

## 12．建设银行会计档案包括哪些内容？

建设银行会计档案包括会计凭证、会计账簿、财务会计报告及其他会计档案。

## 13．会计档案管理应遵循哪些原则？

（1）安全保密原则。会计档案必须妥善保管，采用不同介质保管的会计档 案应制定针对性的安全保密措施。要建立健全档案查阅手续，谨防档案遗失或泄 密。

（2）方便查阅原则。会计档案必须有序整理，有序保管，建立完备、快捷

的档案索引，以满足查询和打印的需要。

（3）成本效率原则。充分利用先进技术，推行会计档案保管、查阅的电子 化、网络化，以降低成本，提高管理水平。

（4）集中管理原则。会计档案管理应与会计集中管理程度相适应，由县级

支行（含）以上会计机构后台集中管理。

## 14．会计档案如何分类？

按载体不同，会计档案分为以纸介质保管的纸质会计档案和以磁盘、光盘、

磁带等存储介质保管的电子会计档案。

（1）纸质会计档案分类：

业务处理过程中手工填制的会计档案；

由有关会计应用系统打印的会计档案。

（2）电子会计档案分类：

会计应用系统产生的会计处理过程性或结果性数据，可直接导入电 子档案系统保管的电子会计档案；

将纸质会计资料扫描，相关信息存储至磁盘、光盘、磁带等介质而

形成的电子会计档案。

## 15．会计档案的打印及电子保管有何规定？

会计应用系统产生的下列数据资料必须打印，在作为纸质会计档案管理的

同时，可形成电子会计档案管理。

（1）涉及客户或系统内机构头寸账户变动的结果性账务处理凭证（批处理 凭证除外）；

（2）柜员、机构日结资料；

（3）作为后续账务处理依据的提示性资料；

（4）其他需要纸质保管或永久保管的会计档案。 除上述必须打印成纸质会计档案管理的之外，会计应用系统产生的其他数据

资料可不打印，但属于会计档案范围的，必须形成电子会计档案管理。

电子会计档案在查考利用方面与纸质会计档案具有同等效用。

## 16．会计档案的保管有何规定？

会计档案分为永久保管和定期保管两种，定期保管包括 3 年、5 年、15 年

三档。

会计档案保管期限从会计档案形成的次年度算起。根据各行档案使用需要和

库房条件等实际情况，可以适当延长保管期限，但不得缩短。

同时保管纸质、电子会计档案的，电子会计档案保管期限不得短于纸质会计

档案的保管期限。

## 17．什么是账户？

账户是根据会计科目开设的、分类连续记录各项经济业务、反映会计要素增 减变化情况和结果的一种手段。

## 18．建设银行的会计账户分类是什么？

根据核算的详细程度不同，账户可分为总分类账户和明细分类账户。根据开 户的对象不同，账户可划分为内部账户和外部账户。 **19．什么是内部账户？**

内部账户是指按照标准规范设立、用于核算银行资金、损益等内部会计事项 的账户。

## 20．会计凭证填制的总体要求是什么？

填制会计凭证的总体要求是：要素齐全、内容完整、反映真实、数字准确、 字迹清晰。

## 21．会计凭证传递的要求是什么？

会计凭证的传递必须做到准确及时、手续严密、先外后内、先急后缓。内部 凭证的传递应由银行内部专人负责，不得通过客户传递。 **22．单位存款可分为哪些种类？**

单位存款是指拥有货币的单位存入金融机构的货币，单位存款目前是建设银

行负债的主要部分。

（1）按存款资金性质及计息范围不同可分为财政性存款和一般性存款。

（2）按存款期限是否有约定可分为单位定期存款和单位活期存款。

（3）按存款账户性质的不同可分为基本存款账户存款、一般存款账户存款、

临时存款账户存款和专用存款账户存款。

## 23．单位定期存款的管理有哪些规定?

（1）单位定期存款起存金额1万元，期限档次从2005年9月21日起按居民储

蓄整存整取定期存款的期限档次和利率水平执行。

（2）财政拨款、预算内资金及银行贷款不得作为单位定期存款存入金融机 构。

（3）单位存入定期存款时，须预留银行印鉴，开户银行出具“存款开户证实 书”，证实书作为重要空白凭证管理，仅对存款单位开户证实，不得作为质押的 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”。

（4）单位在同一营业机构存入多笔定期存款的，经与经办行签订协议，可 多个定期存款账户共用一套预留银行印鉴，并在预留印鉴上注明所有定期存款账 户的账号。

（5）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 用于结算或从定期存款账户中提取现金。

（6）支取单位定期存款时，须出具证实书并交回印鉴卡，经办行审核无误 后办理支取手续，同时收回证实书。多个账户共用一套印鉴的，在办理最后一笔 存款支取时交回印鉴卡。

（7）单位定期存款可约定多次自动转存。 办理人民币单位定期存款自动转存，必须与客户事先签订“人民币单位定期

存款自动转存协议书”，协议书正本专夹保管，副本由业务部门留存。

人民币单位定期存款自动转存分为本金转存或本金与利息之和一并转存。办 理本金转存的客户需在经办行开立活期存款账户。转存时利率执行转存日挂牌公 告利率，转存后的定期存款沿用原账号和原预留印鉴。

（8）单位定期存款可以全部或部分提前支取，部分提前支取仅限于一次。 部分提前支取的，剩余部分如不低于起存金额，可按原存期、利率、账号开具新 的证实书，如未支取部分小于定期存款起存金额的，应办理销户手续。

（9）“存款开户证实书”可以挂失。单位存款人遗失证实书后，可到开户行

填写“挂失申请书”办理挂失手续，开户行受理挂失七日后，可为挂失存款人补

办证实书。

## 24．单位保证金存款的管理有哪些规定?

单位保证金存款是指银行为客户办理银行卡、承兑、担保、保函、开立信用 证、代客外汇买卖、代客债券买卖等业务时收到的客户存入的保证金款项。目前 建设银行对单位保证金存款的管理主要有以下要求：

（1）单位保证金存款账户开立时,要经相关业务部门的书面通知方可办理。

（2）单位保证金存款存入时,可以约定存款期限,也可以不约定存款期限, 对于约定期限的单位保证金存款实际存款期限不满约定存款期限的，按照活期存 款利率计息；实际存款期限满约定存款期限的，按照约定存款期限相应档次的定

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；实际存款期限超过约定存款期限的部分按活期存款利率计 息。未约定期限的按活期存款计息。

（3）对同一单位在同一营业柜台开立多个保证金账户的，经与经办行签订 协议，可多个保证金账户共用一套预留印鉴，在印鉴卡上注明所有保证金账户的 账号。

（4）保证期间，保证金存款只能用于保证项下的支付，不得支取现金，对 保证金存款账户的收款、支款、销户，必须经业务部门签字授权后办理，保证到 期日系统自动扣划的除外。

## 25．单位通知存款的管理有哪些规定？

单位通知存款是指存款人在存入款项时不约定存期、支取时需提前通知开户

行、约定支取存款日期和金额后方能支取的存款。其账户不得作结算户使用。

（1）单位通知存款按存款人提前通知的期限长短划分为一天通知存款和七 天通知存款两个品种。

（2）单位通知存款的起存金额为人民币 50 万元，最低支取金额 10 万元。 存款单位必须一次存入，可一次或分次支取，但留存金额低于起存金额的予以销 户。

（3）通知存款为记名式存款。单位通知存款存入时，存款人自由选择通知 存款品种，开户银行出具“中国建设银行存款开户证实书”，“中国建设银行存款 开户证实书”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水平 和实际存期计息。

（4）单位通知存款不得支取现金。

（5）通知存款遇以下情况，按支取（销户）日挂牌公告的活期存款利率计 息：（但通知存款如已办理通知手续而不支取或在通知期限内取消通知的，通知 期限内不计息。）

a.实际存期不足通知期限的，按活期存款利率计息； b.未提前通知而支取的，支取部分按活期存款利率计息； c.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；

d.支取金额不足或超过约定金额的，不足部分在通知期限内按活期存款利率

计息；超过部分按活期存款利率计息。

e.支取金额不足最低支取金额的，按活期存款利率计息。

（6）通知存款部分支取时不“利随本清”，而是待该笔通知存款最后全部结

清时一并计付利息。

（7）单位支取通知存款时，须出具存款证实书并提交加盖预留印鉴的支款 单，经办行审核无误后办理支取手续，全部支取时收回证实书。 **26．单位定期一本通的管理有哪些规定?**

（1）单位定期一本通是指同一单位客户在同一经办行办理单位定期存款、

单位通知存款以及有约定存期的单位保证金存款业务时共用一个主账户、共用一

套印鉴的定期存款账户管理模式。

（2）单位申请开立单位一本通账户主账户时，应按现行规定提交“存款账

户开户申请书”和营业执照正本。

（3）主账户开立后，根据单位存入定期存款、通知存款以及有约定存期的 保证金存款到账通知开立子账户，以主账户账号+册号+笔号反映（存入保证金存 款时应出具由建设银行业务部门开具的“保证金存款开户通知书”）。

## 27．单位存款长期不动户的管理有哪些规定？

单位存款长期不动户是指 1 年及 1 年以上（对年对月对日计算）未发生收付 款活动的单位活期存款账户和单位准贷记卡账户。目前对单位存款长期不动户的 管理纳入不动户集中管理系统，主要有如下规定：

（1）每月 12 日，系统根据设定的睡眠户清理参数自动批处理作业，将符合

睡眠户条件的单位活期存款账户的状态由“正常”改为“待睡眠”。次日，网点

打印“中国建设银行待睡眠户清理清单”专夹保管，并根据清单书面通知存款人

一个月内来函或至网点确认账户是否保留。

系统根据设定的“待睡眠”转“睡眠”期限参数，把满足条件的“待睡眠” 账户结息后批处理转入“其他应付款”科目中核算，同时自动登记“不动户处理 情况登记簿”。转入“其他应付款”核算的不动户不按期结计利息。次日，网点 打印“中国建设银行转睡眠户清单”、“利息清单”作记账凭证，并抽取睡眠户 账户印鉴卡专夹保管。

（2）在不动户核算期间，系统按照有关收费规定定期自动批处理扣收账户 管理费。单位不动户扣收至余额不足扣收为止。系统定期统计并删除连续 6 个月 账户余额为零的不动户，同时自动登记“不动户处理情况登记簿”。

（3）系统根据设定参数，自动将睡眠户转入营业外收入，同时登记“不动 户处理情况登记簿”。对于单位睡眠户，网点以系统生成的“中国建设银行长期 不动户转营业外收入清单”作为记账凭证。

（4）客户前来申领睡眠户款项或申请恢复使用账户时，柜员应查询“不动 户处理情况登记簿”并核对“转睡眠户清单”、“活期存款长期不动户清单”以 及客户存折、银行卡、印鉴卡、身份证件等有效支付依据，经营业网点主管审核 无误后及时处理。

系统中设置转正常账户金额限制的，若在一级分行授权金额以下，由网点直 接执行交易，否则需由网点申请二级以上头寸管理机构审批后，网点执行交易转 正常处理。

（5）单位人民币睡眠户恢复正常账户后，不得继续使用，客户须按正常销

户手续办理销户，销户时不得支取现金，在客户提供有效法律证明的前提下将款

项转入相关账户中。

（6）对于扣收单位客户账户管理费或不动户管理费时余额不足的，可部分 扣收至零为止。

（7）对于余额为零或仅欠账户管理费、不动户管理费的长期不动户，网点

逐笔进行确认后，可主动为客户销户，所欠费用不再追收。

（8）对于未通过人民银行核准或未向人行备案且余额为零的单位银行结算 账户，应积极与客户联系补齐开户资料后报人民银行核准或报备。此类账户超过 一年未发生收付的，转为不动户进行管理。

## 28．单位定期存款存款开户证实书如何换开单位定期存单？

（1）当存款开户证实书因质押需转开单位定期存单时，柜员根据申请人提 交的“存款开户证实书”通知联、第三人同意由借款人使用其证实书的协议书， 加盖预留印鉴的“单位定期存单委托书”及经办人的有效身份证进行认真审核，

无误后由会计主管审核同意并在委托书授权签字。

（2）柜员打印单位定期存单，同时自动销记表外账。

（3）柜员根据证实书通知联、协议书、委托书，按照一份证实书换开一份 存单的原则，填写“单位定期存单确认书”，同时将上述资料一并上报主管行长 审批，行长审核同意、在确认书“存款行负责人签字”处签字后，加盖经办行公

章。

（4）柜员将证实书底卡联、通知联、单位定期存单底卡联、委托书一联、 确认书一联、协议书一并专夹保管，将单位定期存单确认书第二联、连同单位定 期存单通知联交申请人。

## 29．单位定期存单收回如何处理？

柜员收到申请人退回的“单位定期存单”通知联，与留存的单位定期存单底 卡联、证实书、委托书及协议书核对无误后，将单位定期存单存根联、通知联、 委托书、协议书一并专夹保管，证实书通知联退还申请人，待该笔定期存款全部 结清时，将所有单据加盖“结清”戳记随证实书一并作定期存款支取凭证的附件。 贷款人因清偿贷款而提前兑现或提前支取时，应同时提交《质押合同》需要提前 兑现的证明材料或有关协议。

## 30．单位定期存单如何办理挂失？

（1）贷款人申请挂失时，须填写“挂失申请书”一式三联，加盖行政公章 后连同贷款人的营业执照复印件、质押合同副本一并交经办行。经办行核对单位 定期存单底卡联与挂失申请书的内容一致，并确认该笔存款未被支取后方可受理

挂失。

（2）柜员将挂失申请书第二联加盖“业务用公章”退贷款人，第一联据以 登记《挂失登记簿》，与单位定期存单底卡联、单位定期存单确认书等一并专夹 保管，第三联交业务部门。

（3）质押期间，经办行不得受理存款人提出的挂失申请。

## 31．单位协定存款开立的条件是什么？单位协定存款按什么方式管

**理？协定存款账户开户行可否为存款单位办理透支业务？**

（1）开立单位协定存款账户，存款人必须在本行开立基本存款户或一般存 款户，且开户期限已满一个季度，与经办行签订协定存款合同，约定基本存款额 度。协定存款额度的最低金额为 50 万元。

（2）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，不分户核算，会计核算比照单位活期存款处理。

（3）开户行不得为存款单位在协定存款账户上办理透支业务，开户单位在 办理支付业务时，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。

## 32．同业存款的利率如何执行？

（1）商业银行（不含外资银行生息资产）、政策性银行、城市信用社、农 村信用社、证券投资基金、期货经纪公司、信托投资公司和资产管理公司人民币 同业存款，年利率不得超过人民银行超额准备金存款利率。

（2）证券机构同业存款。在我行开办证券交易结算资金银行独立存管业务 的证券机构同业存款，价格由总行根据同业存款系统内活期专项上存利率统一确 定。

非银行独立存管证券机构同业存款实行内部资金利率间接调控和额度控制 相结合的价格管理模式。在核定额度范围内的存款，价格由各一级分行根据同业 存款系统内活期专项上存利率自主确定；超过核定额度以上的存款，按不超过人 民银行超额准备金存款利率执行。

（3）财务公司同业存款。总行核定的重要财务公司客户及其在各地分支机 构的活期存款，年利率不得超过 1.62％；其余财务公司客户活期存款年利率不 得超过人民银行超额准备金存款利率。

除活期存款外其余各期限档次同业存款利率，按不超过人民银行相应期限档 次存款利率上限执行；定期存款提前支取部分按不超过超额准备金存款利率执 行。

（4）外资银行人民币生息资产存款，按不超过人民银行同期限档次存款利 率上限办理，提前支取部分按不超过人民银行超额准备金存款利率执行。

（5）汽车金融公司同业存款年利率不得超过 1.62%。

（6）其他金融机构客户（不含保险公司和邮政储蓄存款）的同业存款，年 利率不得超过人民银行超额准备金存款利率。） **33．同业存款是否应计提利息？**

按照《金融企业会计制度》规定，同业存款应每月计提利息。

## 34．被冻结的存款如何进行利息计算和处理？

被冻结的存款，不属于赃款的，冻结期间应计付利息；属于赃款的，冻结期 间不计付利息，如冻结有误，解除冻结时应补计冻结期间的利息。 **35．银行承兑汇票的保证金是否可以被冻结？是否可以被扣划？**

法院依法可以对银行承兑汇票保证金采取冻结措施,但不得扣划。如果营业 机构已对汇票承兑或已对外付款,根据营业机构的申请,人民法院应当解除对银 行承兑汇票保证金相应部分的冻结措施。银行承兑汇票保证金已丧失保证金功能

时，人民法院可依法采取扣划措施。 **36．已被冻结的存款在冻结期间，需要具备什么条件才可以对其予以 解冻处理？**

在冻结期限内，只有在原作出冻结决定的有权机关作出解冻决定并出具“解 除冻结存款通知书”的情况下，营业机构才能对已被冻结的存款予以解冻。被冻 结存款的单位或个人对冻结提出异议的，营业机构应告知其与作出冻结决定的有 权机关联系，在存款冻结期限内营业机构不得自行解冻。

## 37．单位贷款在贷款期内遇利率调整，是否分段计息?

遇国家利率调整时，贷款期限在一年以内（含一年）的，执行合同利率，不

分段计息；贷款期限在一年以上的，每满一年后按相应利率档次执行新的利率。

对于单位汽车消费贷款，遇利率调整时在每年的 1 月 1 日调整为新的贷款利 率，不区分期限。 **38．发放单位信用贷款时，经办行会计部门开立贷款明细账户，需要 审核哪些要件?这些要件分别由谁提供?**

（1）经办行会计部门需审核借款合同副本、核定贷款指标通知书、贷款转

存凭证、借款单位预留印鉴及其他相关资料，审查无误后，据以开立贷款明细账

户。

（2）借款合同副本、核定贷款指标通知书由业务部门提供，贷款转存凭证 由客户填写。 **39．发放抵押或质押贷款时，经办行会计部门应审核哪些要件?**

发放抵押或质押贷款时，经办行会计部门需审核借款合同副本、核定贷款指 标通知书、贷款转存凭证、借款单位预留印鉴，并同时审核业务部门出具的“担 保物、待处理抵债资产收妥通知书”及抵（质）押协议、抵押物权证、权利质押 的权利凭证。

**40．什么是担保物和抵债资产?** 担保物是指用于抵押和质押的物资和财产权利。 抵债资产是指依法行使债权或担保物权而受偿于债务人、担保人或第三人的

实物资产或财产权利，包括土地使用权、房屋及建筑物、机器设备和权利凭证等。

## 41．归还贷款的方式是怎样的？

单位贷款的归还方式可分为主动归还和直接扣收方式。

个人贷款本息的归还方式可分为柜台还款和委托扣款方式。

## 42．什么是非应计贷款和应计贷款?

非应计贷款是指贷款本金或利息逾期 90 天没有收回或贷款虽然未到期或逾

期未超过 90 天但生产经营已停止、项目已停建的贷款。应计贷款是指非应计贷 款以外的贷款。

## 43．应计贷款转为非应计贷款应如何处理?

应计贷款转为非应计贷款时，应将已入账的利息收入和应收未收贷款利息予 以冲销，分别转入催收贷款利息和待转贷款利息收入核算，同时将计提的应计收 贷款利息与利息收入对冲。从应计贷款转为非应计贷款后，结计的利息不再确认 为当期收入。

某笔应计贷款转为非应计贷款后，通常不能再从非应计贷款转回应计贷款。 但是，如客户能够及时偿还以往的欠息，并有足够的证据表明以后能够按期及时 足额偿还该笔贷款的本息，则可将该笔贷款从非应计贷款转回应计贷款，并按应

计贷款的有关规定进行核算和管理。

## 44．归还非应计贷款的顺序是怎样的?

归还非应计贷款时，应首先归还非应计贷款本金；非应计贷款本金全部收回

后，再归还催收贷款利息。

## 45．什么是贷款减值准备?

贷款减值准备是按照规定提取的用于补偿贷款损失的专项准备，包括专项准 备和特种准备。贷款损失专项准备是指根据《贷款风险分类指导原则》确定的贷 款五级分类结果及时、足额逐笔计提的准备；特种准备是指对特定国家、地区、 行业发放贷款计提的准备。

## 46．目前建设银行计提的资产减值准备可分为哪些种类?

建设银行目前共计提八项资产减值准备。即贷款减值准备、坏账准备、短期 投资跌价准备、长期投资减值准备、固定资产减值准备、在建工程减值准备、无 形资产减值准备和抵债资产减值准备。 **47．如何确定抵债资产的入账价值?**

抵债资产的入账价值是指本行依法取得抵债资产时的公允价值。 抵债金额是指取得的抵债资产按照法院判决、仲裁或协议规定应抵偿本行的

债权金额。

由本行承担的取得抵债资产的相关税费，包括收取抵债资产过程中所缴纳的 契税、车船使用税、印花税、房产税等税金，以及过户费、土地出让金、土地转 让费、水利建设基金、交易管理费、资产评估费等直接费用，计入抵债资产初始 确认金额。

## 48．贷款到期日遇银行不营业应如何处理？

贷款到期日遇银行因节假日、双休日或其他原因不营业，客户可选择在前一 个营业日归还，不算提前还款；也可选择在后一个营业日归还，不做逾期贷款处 理，但应按实际贷款天数计算利息。银行营业后的第一个营业日仍未归还的，作 逾期贷款处理，逾期时间从到期日的次日起计算。

## 49．担保贷款的各种权利证明应如何保管？

担保贷款的抵押权物证以及权力质押的权利证明（票据、债券、存单、仓单、

提单等）由会计部门负责保管。非权利质押的质物及其权证的保管部门由各行确 定，如与我行自用固定资产同类，原则上应归相应实物管理部门保管。变更保管 部门，应认真进行账实核对和办理交接手续。

## 50．收取担保物时如何处理？

柜员收到业务部门提供的“担保物、待处理抵债资产收妥通知书”、《借款 合同》、《抵押合同》或《质押合同》及权利证明后，按担保人并区分担保物种 类开立担保物表外账户，填制表外科目收入凭证，作表外科目收入明细登记：

收入：担保物——XX 户

## 51．提应计利息的基本内容是什么？

按照权责发生制，计提应计利息的基本内容为按月计提应计利息和应付利 息。计提应计利息的范围为各类利息收入、债券投资收益科目所对应的资产类科 目；计提应付利息的范围为各类利息支出、债券利息支出科目所对应的负债类科 目。

非应计贷款不纳入计提应计利息的范围。

应计利息采取逐月累计补提的方式提取，每月末计提当月产生的利息。

## 52．什么是委托代理业务?建设银行委托代理业务主要有哪些?

委托代理业务是指银行接受政府、企事业单位、个人委托，利用自己的资源 优势为客户提供代理服务、分销服务和代客理财服务及其他金融服务，并收取手 续费的业务。

建设银行委托代理业务主要有：委托贷款业务、代理债券业务、保证业务、 代理财政业务、保管箱业务、代理资金清算业务以及其他代理业务。 **53．利息存贷期计算原则是什么?**

（1）计算天数采取“算头不算尾”的方法，即从存入、贷出的起息日起算

至取出、归还日的前一天止。

（2）存、贷款期间的节假日照计利息。

（3）在规定的结息日计算利息时，应将结息日当天计算在内，所计利息入 结息日次日账，下一结息日计息时从上期结息日的次日算起。 **54．贴现利息如何计算?**

贴现利息按贴现日确定的贴现利率于办理贴现业务时一次性收取利息。 贴现利息=汇票金额\*贴现天数\*（月贴现利率/30） 承兑银行在异地的，贴现天数应另加三天划款时间 实付贴现额=汇票金额-贴现利息

## 55．采用积数法计算利息的公式是什么?

利息=累计计息积数\*日利率 累计计息积数=每日余额累计数 年利率=月利率\*12=日利率\*360

## 56．在对账管理中，应该核对的账务有哪些？

（1）本行与单位客户之间应核对单位存款、贷款、委托贷款、委托贷款基

金、转贷款资金等账务。

（2）本行与个人客户之间应核对个人存款、贷款、委托贷款、委托贷款基

金等账务。

（3）系统内之间应核对系统内往来款项等账务。

（4）会计账务与业务台账之间应核对按规定建立的各类表内、表外业务台

账。

（5）本行与其他金融机构之间应核对与人民银行往来、同业往来等账务， 以及核对质押在外的定期存单。本行存放在系统内的经费存款视同本行与其他金 融机构之间的往来进行对账。

## 57．对账应遵循的原则是什么？

（1）内部制衡原则。账务核算与对账相分离，上门对账与所经办业务相分

离。

（2）差别管理原则。细分客户和账户，采取差别化对账手段和对账频率，

提高对账效果。

## 58．我行有哪些对账手段？

对账手段包括纸式对账、电子对账、计算机系统自动对账三种。

（1）纸式对账是指发送纸式对账单及副本账页、回收纸式对账回单的对账 方式。

（2）电子对账是指利用电子化手段发送、回收对账信息的对账方式。

（3）计算机系统自动对账是由计算机系统采集双方账户数据，自动核对并

输出核对结果的对账方式。

## 59．什么是重点对账客户？

重点对账客户是指满足下列情况之一的单位客户：

（1）存款账户中，近三个月内发生单笔等值人民币八十万元（含）以上支

付的客户。

（2）日均存款余额在等值人民币八十万元（含）以上的客户。

（3）提供上门服务（含上门收送款和上门取送单）的客户。

（4）网上银行电子对帐客户。

## 60．重点对账客户和非重点对账客户的对账频率有何不同？

对重点对账客户应按月发送对账单和副本账页，对非重点对账客户应按季发

送对账单和副本账页。

## 61．已核销但保留追索权的贷款及相应利息账户的账务核对方式？

已核销但保留追索权的贷款及利息，以及因借款人破产等原因确实无法取得

联系的客户，与业务部门按年对账。

## 62．账务核对中发现错账如何处理？

对账中发现不符款项，应逐笔进行核实。属本方错账，分行营运管理部门对 账人员在签署意见后，交同级核算人员进行调整；属对方错账的，分行营运管理 部门对账人员应及时通知对方。

## 63．清理、结清各类暂收、暂付类款项的时间是如何规定的？

对于暂收、暂付类款项的清理、结清，应根据不同的挂账原因进行处理：

（1）职工差旅费借款，应在职工出差返回后一周内结清。

（2）待处理的出纳短款，应在收到上级行批复后两个工作日内予以处理。

（3）各类案件挂账及待结案诉讼费，应在结案后一个月内处理。

（4）其他应收、暂付款，原则上应在一个月内结清。

（5）出纳长款及睡眠户清理挂账款项，应在收到上级行批复后两个工作日

内处理。

（6）其他应付款项（不含计提的养老统筹基金、工会经费等专用资金性质

款项），应按规定在款项支付或结清时予以处理，原则上最长不得超过一个月。

（7）待处理结算款项原则上应在三个工作日内予以查清并处理。需向上级 部门申报待查的款项，应在上级部门批复后两个工作日内予以处理。

（8）待清算的通存通兑资金应在业务发生后及时予以清算，最长不得超过

两个工作日。

（9）同城票据清算资金应在每场同城票据交换资金清算后结清。

（10）待汇出汇划款项应在挂账日下一个工作日开始及时汇出。

## 64．什么是重要单证？

重要单证包括有价单证和重要空白凭证。 有价单证是指经批准发行的印有固定面额的特定凭证，主要包括本行发行或

本行代理发行的实物债券、旅行支票、定额存单以及印有固定面额的其他单证。

重要空白凭证是指无面额的经银行或客户填制金额并签章或加密后即具有

特定效力的空白凭证及重要凭据。

## 65．重要空白凭证的种类有哪些？

（1）存款凭证：包括存单、存折、存款证明、存款开户证实书等。

（2）结算凭证：包括支票、汇票、本票、银行卡和外汇兑换水单、中国建 设银行实时通付款凭证。

（3）重要凭据：包括开户许可证、印鉴卡片等。

（4）其他重要空白凭证：包括债券收款凭证以及其他纳入重要空白凭证管 理的凭证。

## 66．我行出售的主要结算凭证有哪些？一般结算户可否购买现金支 票？

出售给开户单位使用的会计凭证主要是结算凭证和专用凭证，包括：现金支 票、转账支票、普通支票、银行汇（本）票申请书、电汇凭证、托收凭证、进账 单、粘单等。一般结算户不得购买现金支票。

## 67．重要空白凭证如何使用？

（1）重要单证应按号码顺序签发，不得跳号。

（2）各级行应严格按照规定用途及程序使用重要单证，严禁移作他用。属

于我行签发的重要单证，不得由客户签发，严禁在重要单证上预先加盖印章备用。

不得将重要单证带出营业场所签发。

（3）使用计算机签发重要空白凭证的，应严格签发、打印管理，未经会计 负责人授权不得擅自手工填制和重打、补打重要空白凭证。使用计算机签发银行 汇票的行，因系统故障确需手工签发的，应及时报告总行。

## 68．重要空白凭证的出售有哪些规定？

（1）经办人员对外发售重要单证时一般应按号码顺序发售。

（2）对外发售和签发重要单证应坚持先收款后办理（贷记卡除外）。对外发 售重要空白凭证应验证客户身份，并根据客户业务量适量发售，发售时须由客户 签收确认，严禁由我行工作人员代客户签收、购买重要空白凭证。

（3）对外发售重要单证时，应在客户账户和有价单证及票样登记簿或重要 空白凭证登记簿上登记。客户使用时须查对无误后方可办理，同时做销号处理。

（4）客户销户时，应将剩余重要空白凭证全部交回开户行登记注销，开户 行将客户交回的重要空白凭证与有关登记簿及账户记载核对无误后，办理销户手 续。客户因故无法交回剩余重要空白凭证的，由其按规定出具有关证明并保证承

担相应风险后，办理销户手续。

（5）发售和签发重要单证过程中发现多页、缺页、错号、要素有误等有缺 陷单证时，应登记入库留查，并及时与发行单位、上级行或印刷厂家联系，查明 原因进行处理。

## 69．营业机构应如何领用重要单证？

营业机构需要重要单证时，经办人员应及时请领。请领时，应根据实际需要

适量领用，原则上经办人员一次领用不超过 1 个月的用量（不含银行承兑汇票）。

领用重要单证时，经办人员应填写单证领购单，由会计负责人（含会计主管） 或部门负责人签批。保管人员审核无误后办理分发手续，按照号码顺序分发重要 单证，同时登记有价单证及票样登记簿或重要空白凭证登记簿并由经办人员签 收。经办人员领入重要单证后应及时登记表外科目账和有价单证及票样登记簿或 重要空白凭证登记簿，并保证与保管人员账务衔接。

## 70．重要单证的保管有哪些规定？

（1）重要单证应实行专库（柜）存放。有价单证须入金库保管，未设金库

的行实行寄库保管；重要空白凭证须入金库、专门库房或保险柜保管，不得与非

重要物品混放。

（2）重要单证的保管须满足不相容岗位分离的要求。

库存重要单证实行专人管理，各级行应指定保管人员负责库存重要单证的领 交、保管及办理出/入库手续，并坚持“账证分管”，做到重要单证与账务核算分 管分用。

领用的重要单证实行个人负责制，由经办人员负责领用的重要单证的登记、 保管和使用。需要本行签发加盖印章的，必须做到重要单证与印章分管分用。银 行卡与已制作完成的密码信封必须分人保管。

（3）各级行应按保管人员及每个经办人员分别有价单证和重要空白凭证建 立登记簿，对其各自保管的重要单证的种类、数量、号码、券别、面额等进行详 细登记。保管人员与经办人员的登记簿应保持衔接。

（4）营业时间经办人员如需临时离岗，应将重要单证入柜（箱）妥善保管。

（5）营业终了，经办人员应对经办的重要单证业务进行轧账，核对账实相

符后将重要单证入库（柜）保管。

（6）各级行应强化岗位监督控制，重要单证保管岗位应定期轮换。

（7）有价单证保管人员岗位变动须按照金库交接规定办理交接手续。

（8）重要空白凭证保管人员由于岗位变动等原因需要转交他人保管时，须 与接收人员共同核点库存，并与有关账簿进行核对。无误后，双方登记会计人员 交接登记簿，办理交接手续。交接须由会计负责人组织并监交。

（9）经办人员由于岗位调整不再保管、使用重要单证时，应将保管的重要 单证核点清楚后做退库处理。

（10）经办行重要单证发生遗失应在 24 小时内逐级上报一级分行，其中有

价单证和银行汇票、商业汇票、银行本票、特种存单发生遗失须在 24 小时内逐

级上报至总行。

## 71．重要单证的核算有哪些规定？

（1）重要单证应纳入表外科目核算。有价单证以面额记账，本外币业务重 要空白凭证统一以每份人民币一元的设定价格记账。

（2）重要单证的收付应按照“先收入后记账，先记账后付出”的原则进行

核算。

（3）各级行应按重要单证的使用状况在相应科目下设“在库户”、“在用户”

和“待销毁户”进行明细核算，做到日清日结，准确完整。

（4）各级行应定期将重要单证账与有关登记簿、报表进行核对，确保账表、

账账、账簿衔接、相符。

（5）重要单证管理与核算使用的单证领购单、登记簿、销毁清单等均须作

为会计档案妥善保管。

## 72．作废的重要空白凭证应如何处理？

经办行对填制错误、停止使用、客户交回的重要单证应做作废处理。对作废 单证应作出明显作废标记，注销有关账户及登记簿，登记作废重要单证（卡）登 记簿，办理退库保管或订入当日记账凭证。

经办行对停止使用、客户交回和填制错误的重要空白凭证分别做如下处理：

（1）停止使用的重要空白凭证经核点无误后，应封存并作出明显批注后入

库（柜）登记保管，按规定交上级行集中销毁。

（2）客户销户交回的开户许可证、印鉴卡片应加盖作废戳记后作当日记账 凭证的附件，其他重要空白凭证应切角后入库（柜）登记保管，在单位负责人及 会计负责人监督下按季组织销毁。

（3）经办人员办理业务过程中填错的重要空白凭证，应加盖作废戳记后作

当日记账凭证的附件。

停止使用的银行汇票、商业汇票、特种存单和银行卡由一级分行组织销毁， 其他重要空白凭证由二级分行组织销毁，并报一级分行备案。销毁工作应在宣布 停用后三个月内完成。

## 73．重要单证的调拨有哪些规定？

外部单证接收：接收行收到发行单位或印制厂家发送的重要单证，应根据有 关合同或订单、发货清单认真核对样本，抽样检查质量，经核点无误后入库，并 及时登记入账。

内部机构间调拨：

（1）重要单证调拨的调入行需在调出行预留印鉴。重要单证的调拨数量由

调出行根据调入行业务量核定。

（2）调拨时，调入行经办人员须出具单位证明、身份证明及“中国建设银

行单证领购单”（加盖预留印鉴，以下简称“单证领购单”），调出行审核无误后， 登记有价单证及票样登记簿或重要空白凭证登记簿，办理出库手续。营业网点申 请调入重要单证，经办人员应出具身份证明和单证领购单办理，但单证领购单须 由网点负责人签批。

通过计算机网络系统办理重要单证调拨手续的，应加强系统对身份认证和授

权审批的管理，做到手续严密，控制有效。

重要单证调入后，调入行应及时办理入库手续。重要单证调拨双方应及时登 记表外科目账和有价单证及票样登记簿或重要空白凭证登记簿，并保证账务衔 接。

（3）重要单证调剂使用须由上级行组织进行，同级行之间不得自行调剂。

调剂使用时由调出行向上级行办理退库手续，调入行向上级行办理出库手续。

（4）有价单证的调拨运送视同现金办理；重要空白凭证实行专（款）车运 送，专箱（包）封存、双人办理。

（5）机构撤并时，被撤并网点重要单证应退回上级行或转入移入网点。

## 74．什么是会计专用印章？它的刻制实行什么管理？

（1）会计专用章是指在办理本外币会计业务过程中，为确认并表明会计业 务的合法有效或处理状态，在会计凭证、会计报表、票据、函件、证实书以及其 他会计资料上加盖的印章。会计专用印章是明确银行对内、对外权责关系的重要

依据。

（2）它的刻制实行总行和一级分行两级管理。

## 75．建设银行会计专用印章的种类有哪些？它的适用范围是什么？

（1）财务专用章：用于向人民银行、同业其他银行或本行经费账户开户行 存取款项的印信。

（2）业务用公章：用于签发储蓄存单、存折、债券收款单、往来报单等重 要单证；对账单、利息回单、托收回单等各种业务回单；转汇/退汇通知、确认

书、证实书、联系书、印鉴卡及相关开户资料、会计业务查询查复书、挂失申请 书等各种通知书、联系书；其他需要加盖业务用公章的通知、证明和内部报表， 以及往来账户（包括系统内往来和内部往来账户，但不包括经费账户）存取款项

的印信等。

（3）结算专用章：用于办理票据贴现、转贴现、再贴现业务提示付款；发 出、收到托收凭证；发出信汇结算凭证及结算业务的查询查复、提交他行的电子 转账凭证等。

（4）票据清算专用章：用于办理票据交换，提出收、付款凭证。

（5）票据受理专用章：用于受理客户提交票据时，尚未进行转账处理的各 种凭证回单，该章须刻有“收妥抵用”字样。

（6）办讫章：用于确认已记账或处理完毕的表内、表外转账、现金业务的

票据、凭证及通知、回单等。

（7）汇票专用章：用于签发全国银行汇票和承兑银行承兑汇票；办理商业 汇票转贴现和再贴现时的背书等。他行代理我行签发银行汇票使用代理汇票专用 章。

（8）本票专用章：用于签发银行本票。

## 76．会计专用印章的保管使用有哪些规定？

（1）会计专用印章按照“谁保管，谁使用，谁负责”的原则保管和使用。

（2）营业时间，会计专用印章使用必须做到：专匣上锁保管，固定存放； 临时离岗，人离章收；不得分人用印，严禁个人之间私自授受会计专用印章；非 经办人员严禁动用会计专用印章。

（3）非营业时间，会计专用印章必须由保管、使用人专匣上锁后统一入库

或保险箱柜保管。

（4）各种会计专用印章必须严格按规定的范围使用，严禁错用、串用、提 前或过期使用。会计专用印章一律不得携带出本单位、本部门使用。严禁在空白 凭证、空白报表、空白公文纸上预先加盖各类会计专用印章*。*

## 77．会计专用印章登记簿的使用有哪些规定？

保管、使用会计专用印章的各级行必须建立“中国建设银行印章及重要物品 保管使用登记簿”，并在登记簿上加盖印章印模，凡印章的领取、分发、启用、 交接、停用、上缴和销毁等都必须在登记簿上详细记载，并由有关人员签章。登 记簿由会计负责人（含会计主管）记录和保管。

## 78．会计专用印章的保管使用应如何分工？

会计专用印章保管、使用必须符合内部控制要求，做到分工合理，职责明确，

确保印、证分管，不相容岗位分离。

（1）财务专用章由会计负责人或其指定保管人保管、使用。

（2）业务用公章只刻一枚的由会计负责人或其指定保管人保管、使用。有

多枚的，其他人员保管的业务用公章应严格限定其用途。

（3）结算专用章由结算经办人员保管、使用。

（4）票据清算专用章应由账务核算人员、票据交换员和票据清算员以外的

票据清算复核人员保管、使用。

（5）汇票专用章由除汇票保管、签发人员和压数机保管人员以外的人员保

管、使用。

（6）本票专用章由除本票保管、签发人员和压数机保管人员以外的人员保

管、使用。

（7）办讫章和票据受理专用章由相应岗位柜员保管、使用，非柜员制会计 机构办讫章，由当班复核员保管、使用，票据受理专用章由接柜人员保管、使用。 **79．会计专用印章的交接有哪些规定？**

（1）会计人员由于岗位调整、临时离岗和班间交接等原因需要转交他人使

用印章时，必须办理交接手续，登记有关登记簿。

（2）属于岗位调整的，应登记“中国建设银行印章及重要物品保管使用登 记簿”。

（3）属于临时离岗或班间交接的，应登记“中国建设银行会计人员工作交 接登记簿”。

（4）柜员印章交接必须由会计负责人监交，办妥交接手续，以明确责任。 会计负责人保管的会计专用印章交接由主管行长或上级行主管部门派员监交。 **80．会计专用印章丢失后应怎样处理？**

会计专用印章如发生丢失，应迅速查明原因，公告作废，作出补救措施，并 按照印章管理级次及时逐级上报管辖行，补制新的印章，以保证业务正常进行。 补制印章的序号应重新编列，不得与丢失印章号码相同，丢失印章的号码作废， 不得再用。丢失印章属于预留印鉴的，应及时通报相关行办理协防及更换印模。 汇票专用章丢失，必须经总行重新审批汇票机构后再行刻制新的汇票专用章。

## 81．办理哪些重要会计业务必须授权？

（1）开销户业务。（2）错账冲正业务。（3）账目调整业务。（4）大额支 付业务。（5）自制、补制凭证业务。（6）查复业务。（7）挂账及临时过渡业 务。（8）拒绝支付业务。（9）可疑支付业务。（10）支付结算业务。 **82．什么是柜员卡？柜员卡按柜员工作权限及内容分为几种？**

柜员卡是识别柜员身份，柜员凭以进入系统进行业务操作的介质。柜员卡根 据柜员工作权限及工作内容分为 4 种：A 级柜员卡、B 级柜员卡、现金柜员卡、

普通柜员卡，分别由 A 级柜员、B 级柜员、现金柜员和普通柜员保管使用。

## 83．柜员卡的配备遵循什么原则？

遵循“一人一卡”的原则。

## 84．建立健全会计业务内部控制应遵循哪些原则？

（1）合法性原则。（2）有效性原则。（3）全面性原则。（4）独立性原则。

（5）不相容岗位、职责相分离原则。（6）成本效益原则。（7）适时性原则。

# 第二篇 出纳业务

## 1．什么是发行库？什么是业务库？

发行库是指中国人民银行的发行基金保管库。

业务库是指各商业银行的基层行处为办理日常业务收付现金而设立的金库。 一切营业的现金收入都要存入业务库，一切营业的现金支出都要从其中支付，所 以业务库经常处于有收有付的状态。

## 2．什么是发行基金？发行基金的主要来源？

发行基金是人民银行为国家保管的待发行的货币，是调节市场货币流通的准

备基金。它不是货币，不代表任何价值。 发行基金主要有两个来源：一是中国人民银行总行根据国民经济发展的实际

需要组织印制的新人民币（即原封券）。二是各商业银行从流通领域回笼后交存

人民银行发行库的现金（即回笼券）。

## 3．什么是货币投放？

货币投放是指中国人民银行根据市场对货币流通的需要情况，通过工资支 付、商品采购、发放贷款等渠道，有计划地将货币投放市场，使货币流通量同国 民经济对货币的实际需要量相适应。货币投放是国家有计划调节市场货币流通的 一种方式。

## 4．什么是货币回笼？

货币回笼是指中国人民银行根据市场对货币流通的需要情况，通过出售商 品、提供劳务、征收税款、吸收储蓄、收回贷款等渠道，组织市场多余货币流回 银行，使货币流通量同国民经济对货币的实际需要量相适应。货币回笼是国家有 计划调节市场货币流通的一种方式。

## 5．柜面人员收到带有“样币”字样的现钞应如何处理？

样币禁止流通。发现流入市场的样币，应予以收回，并向持有人追查来源， 或交当地人民银行追查。

## 6． 柜面人员在现金收款中发现现金与凭证金额不符时，应怎样处

**理？**

收款中发现现金与凭证金额不符，经复点证实，应立即向交款人讲明情况， 双方核实后，按原交款凭证多退少补或由交款人重填交款凭证（严禁银行代填）； 对现场无法确认差错，应及时盘库，确保无误。

## 7．审核现金交款凭证的要点是什么？

现金交款凭证的审核要点是：（1）收、交款单位一致时，客户只需填写现金 交款单“日期”、“收款单位”、“收款账号”、“大写金额”、“小写金额”和“款项 来源”等六要素；（2）收、交款单位不一致时，需加填“交款人”要素；明确代 付款单位付款的客户，尚须填写付款单位名称。（3）字迹是否清晰，有无涂改。

## 8．非综合柜员制网点办理付款业务应注意哪些事项？

办理付款业务的主要注意事项：（1）配款员要审核支付凭证各要素是否正确， 会计记账、复核员是否签章。（2）配款员按取款人要求及库存情况合理搭配券别。

（3）配款时，要逐项加计券别明细，合计金额必须与凭证大小写金额一致。（4） 大额现金必须换人复核。（5）付款过程中，取款人要求调换票面，应坚持将该笔 款项付完后，再按兑换手续处理。

## 9．审核现金支付凭证的要点是什么？

审核现金支付凭证的要点是：（1）支付凭证是否真实、各要素是否齐全。（2） 大小写金额是否一致。（3）日期是否在有效期内。（4）支取的现金是否符合国家 现金支付管理的规定。（5）背书是否与收款人名称一致（收款人为个人的审有效 身份证件）。（6）支票类支取凭证是否按规定折角验印鉴或实行人机验印；储蓄 类支取凭证是否验证密码。（7）日期、金额、收款人名称不能更改。（8）支取大 额现金是否经过大额现金支付报备、审批手续。 **10．柜员领交现金的规定是什么？**

柜员领交现金应通过现金柜员办理调拨，现金柜员之间由调出人办理调拨， 非现金柜员之间不允许直接调拨现金。 **11．开户单位交存现金应如何处理？**

柜员受理客户交来的现金和“现金交款单”或其他存款凭证时，清点现金、

审查交款凭证要素无误后进行账务处理，将计算机打印确认的交款凭证客户联加 盖“办讫章”后退客户。对于需要进行复核的业务，复核员只对账务进行复核， 现金收付实行个人负责制，不需要复核员复点现金。

## 12．柜员上交现金有哪些手续？

柜员向现金柜员上交现金，提出领款申请后，现金柜员启动“0020 柜员间 现金调拨”交易，选择功能“1-录入”，按系统提示输入交易输入要素，输入上 交柜员操作员代码后，完成录入操作；现金柜员离柜到交款柜员柜台清点需上交

的现金后，由交款柜员启动“0020 柜员间现金调拨”交易，选择“3-确认”录 入相关要素（对方柜员号栏位输入接收现金柜员操作员代码，交易成功后，按系 统提示打印“ 现金调拨单”，由现金柜员与交款柜员双方签章完成柜员间现金

调拨的业务处理，现金柜员将上交的现金带回本柜入柜/箱存放。

## 13．普通柜员现金结账时应进行哪些处理？

结账前，普通柜员应按要求将尾箱内成捆（把）的现金交现金柜员，不成捆

（把）的现金并入尾箱，并进行有关缴存手续的处理。每天下午营业终了普通柜 员清点尾箱内的实有现金，经复核无误后与“尾箱库存现金登记簿”进行核对。 核对无误后，由现金柜员予以确认，同时普通柜员按有关规定办理尾箱入库手续。 **14．柜员领取现金有哪些手续？**

柜员向现金柜员领取现金，提出领款申请后，现金柜员启动“0020 柜员间 现金调拨”交易，选择功能“1-录入”，按系统提示输入交易输入要素，输入申请 领款柜员的操作员代码后，完成录入操作；现金柜员按领款柜员要求配款后，将

现金送到领款柜员柜台上，由领款柜员启动“0020 柜员间现金调拨”交易，选择“3- 确认”录入相关要素（对方柜员号栏位输入调出方现金柜员操作员代码，交易成 功后，按系统提示打印“ 现金调拨单”，由现金柜员与领款柜员双方签章完成柜 员间现金调拨的业务处理。）

## 15．开户单位取款应如何处理？

柜员受理客户提交的现金支票或其他取款凭证时，按有关规定审查无误后， 按现金支票金额配款，在现金支票正面加盖“办讫章”和个人名章。超授权的现 金及取款凭证均须由相应权限柜员复核或复核加授权，经复核授权无误后再将现

金点交给客户。取现 5 万元以上，客户另外填写大额现金支付登记审批表，经相 应级别人员审批后办理取现手续。

## 16．人民币现金整点业务的基本规定是什么？

（1）未整点准确前，不得将原封签、腰条丢失，以便发现差错时证实和区分责任。

（2）人民币现金整点应按人民银行的要求进行。

## 17．异常大额现金交易有哪几种情况？

异常大额现金交易有以下几种情况：（1）开户单位提取的大额现金明显超过其实 际需求。（2）开户单位提取的大额现金的时间出现异常变化。（3）开户单位连续几个 工作日提取的大额现金出现异常变化。（4）开户银行认为的其它异常大额支取情况（如 突发性的集中提现等）。

## 18．人民币兑换业务的基本规定是什么？

（1）办理出纳业务的行处，必须办理兑换业务，并挂牌营业。

（2）坚持“先兑入，后兑出”的原则。

（3）兑入现金，在兑换人离柜前不得与其他款项混淆。

（4）收回损伤币不得流通使用，应及时整点入库。

（5）兑换残币、污损人民币应严格按照《中国人民银行残缺、污损人民币兑换管理 办法》的规定办理。

（6）凡兑换的票币必须进行复点。

（7）残损外币不予兑换，可办客户办理托收。

## 19．残缺、污损人民币如何兑换？

金融机构在办理残缺、污损人民币兑换业务时，应向残缺、污损人民币持有人说 明认定的兑换结果。不予兑换的残缺、污损人民币，应退回持有人。残缺、污损人民 币持有人同意金融机构认定结果的，对兑换的残缺、污损人民币纸币，金融机构应当 面将带有本行行名的“全额”或“半额”戳记加盖在票面上；对兑换的残缺、污损人 民币硬币，金融机构应当面使用专用袋密封保管，并在袋外封签上加盖“兑换”戳记。

## 20．残缺、污损人民币具体兑换标准？

（1）能辨别面额，票面剩余四分之三（含四分之三）以上，其图案、文字能按

原样连接的残缺、污损人民币，金融机构应向持有人按原面额全额兑换。

（2）能辨别面额，票面剩余二分之一（含二分之一）至四分之三以下，其图案、

文字能按原样连接的残缺、污损人民币，金融机构应向持有人按原面额的一半兑换。

（3）纸币呈正十字形缺少四分之一的，按原面额的一半兑换。

（4）兑付额不足一分的，不予兑换；五分按半额兑换的，兑付二分。

## 21．不宜流通人民币挑剔标准是什么？

不宜流通人民币挑剔标准是：

（1）纸币票面缺少面积在20平方毫米以上的。

（2）纸币票面裂口2处以上，长度每处超过5毫米，纸币票面裂口1处，长度每处超

过10毫米的。

（3）纸币票面有纸质绵软，起皱较明显，脱色、变色、变形，不能保持其票面防

伪功能等情形之一的。

（4）纸币票面污渍、涂写字迹面积超过2平方厘米的；不超过2平方厘米，但遮盖

了防伪特征之一的。

（5）硬币有穿孔、裂口、变形、磨损、氧化、或文字、面额数字、图案模糊不清

等情形之一的。

## 22．什么是假币？

假币是指伪造、变造的货币，包括人民币和外币。 伪造的货币是指仿照真币的图案、形状、色彩等，采用各种手段制作的假币。 变造的假币是指在真币的基础上，利用挖补、揭层、涂改、拼凑、移位、重印等

多种方法制作，改变真币原形态的假币。

## 23．哪些金融机构有权收缴假币？哪些金融机构有权鉴定假币？

有权收缴假币的金融机构为办理货币存取款和外币兑换业务的商业银行、城乡信 用社、邮政储蓄的业务机构。有权鉴定金融机构为具有货币真伪鉴定技术与条件，并 经中国人民银行授权的商业银行业务机构。中国人民银行授权的鉴定机构，应当在营 业场所公示授权证书。

## 24．金融机构发现假币如何处理？

金融机构在办理业务时发现假币，由该金融机构两名以上业务人员当面予以收 缴。对假人民币纸币，应当面加盖“假币”字样戳记；对假外币纸币及各种假硬币， 应当面以统一格式的专用袋加封，封口处加盖“假币”字样戳记，并在专用袋上标明 币种、券别、面额、张（枚）、冠字号码、收缴人、复核人名章等细项。收缴假币的

金融机构向持有人出具中国人民银行统一印制的《假币收缴凭证》，并告知持有人如 对被收缴的货币真伪有异议，可向中国人民银行当地分支机构或中国人民银行授权的 当地鉴定机构申请鉴定。收缴的假币，不得再交予持有人。

## 25．办理货币存取款和外币兑换业务的金融机构人员，应当取得什么资格

**证书，方可办理假币收缴业务？**

根据《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》第八条规定，金融机构办理货存 取款和外币兑换业务人员应当取得《反假货币上岗资格证书》后，方可办理假币收缴 业务。

## 26．被收缴假币的持有人申请假币鉴定程序是什么？

持有人对被收缴货币的真伪有异议，可以自收缴之日起３个工作日内，持《假币 收缴凭证》直接或通过收缴单位向中国人民银行当地分支机构或中国人民银行授权的 当地鉴定机构提出书面鉴定申请。

## 27．假币鉴定程序是什么？

中国人民银行分支机构和中国人民银行授权的鉴定机构应当自收到鉴定申请之 日起２个工作日内，通知收缴单位报送需要鉴定的货币。 收缴单位应当自收到鉴定 单位通知之日起２个工作日内，将需要鉴定的货币送达鉴定单位。中国人民银行分支 机构和中国人民银行授权的鉴定机构应当自受理鉴定之日起１５个工作日内，出具

《货币真伪鉴定书》。因情况复杂不能在规定期限内完成的，可延长至３０个工作日，

但必须以书面形式向申请人或申请单位说明原因。

## 28．对盖有“假币”字样戳记的人民币纸币，经鉴定后如何处理？

对盖有“假币”字样戳记的人民币纸币，经鉴定为真币的，由鉴定单位交收缴单 位按照面额兑换完整券退还持有人，收回持有人的《假币收缴凭证》，盖有“假币” 戳记的人民币按损伤人民币处理；经鉴定为假币的，由鉴定单位予以没收，并向收缴 单位和持有人开具《货币真伪鉴定书》和《假币没收收据》。

## 29．鉴定单位如何处理假外币或硬币鉴定结果？

对收缴的外币纸币和各种硬币，经鉴定为真币的，由鉴定单位交收缴单位退还持 有人，并收回《假币收缴凭证》；经鉴定为假币的，由鉴定单位将假币退回收缴单位 依法收缴，并向收缴单位和持有人出具《货币真伪鉴定书》。

## 30．持有人对金融机构作出的有关收缴或鉴定假币的具体行政行为有异议

**的如何处理？**

持有人对金融机构作出的有关收缴或鉴定假币的具体行政行为有异议，可在收 到《假币收缴凭证》或《货币真伪鉴定书》之日起60个工作日内向直接监管该金融机 构的中国人民银行分支机构申请行政复议，或依法提起行政诉讼。

持有人对中国人民银行分支机构作出的有关鉴定假币的具体行政行为有异议，可 在收到《货币真伪鉴定书》之日起６０个工作日内向其上一级机构申请行政复议，或 依法提起行政诉讼。

## 31．金融机构收缴假币后如何处理？

金融机构对收缴的假币实物进行单独管理，并建立假币收缴代保管登记簿。金融机 构收缴的假币，每季末解缴中国人民银行当地分支行，由中国人民银行统一销毁，任何 部门不得自行处理。

## 32．柜员在收缴假币过程中，遇到哪些情况应立即报告当地公安机关并提

**供有关线索？**

柜员在收缴假币过程中，遇到哪些情况应立即报告当地公安机关并提供有关线

索：

（1）一次性发现假人民币20张（枚）（含20张、枚）以上、假外币10张（枚）（含 10张、枚）以上的；（2）属于利用新的造假手段制造假币的；（3）有制造贩卖假币线 索的；（4）持有人不配合金融机构收缴行为的。

## 33．什么是外币？

外币是指中国境内可以收兑的其他国家或地区的法定货币。

## 34．境内机构收取外币现钞有哪些规定？

（1）境内机构从事非贸易活动一般不得收取外币现钞，如因特殊情况收取的外

币现钞，必须报外汇局核准后向银行办理结汇。

（2）境内机构从事对外贸易活动收取的外币现钞必须向银行办理结汇，不得自

行保留或存入银行转为现汇。

## 35．境内机构提取外币现钞有哪些规定？

（1）境内机构单笔提取不超过等值一万美元的外币现钞，可以持《结汇、售汇 及付汇管理规定》中第二章规定的有效凭证和有效商业单据直接到经营外汇业务的银 行办理。

（2）境内机构单笔提取超过等值一万美元的外币现钞，须持《规定》中规定的 有效凭证和有效商业单据向外汇局申请，由外汇局审核真实性后予以核准。银行须凭

外汇局核准件办理。外汇局在核准外币现钞提取时，应区分贸易和非贸易性质，审核 外币现钞提取的真实性和必要性。对于贸易项下银行汇路畅通的，原则上不得支付外 币现钞。

（3）外商投资企业支付外藉、华侨、港澳台职工工资和境外差旅费，如需提取 外币现钞，单笔不超过等值一万美元的可以持董事会决议、完税证明直接到银行办理； 单笔超过等值一万美元的，须持董事会决议、完税证明向外汇局申请，由外汇局审核

真实性后予以核准。银行须凭外汇局核准件办理。

## 36．境内机构收付外币现钞的其他规定？

（1）境内机构进出口贸易项下佣金(含回扣)不得收付外币现钞。

（2）境内机构资本项目项下不得收付外币现钞。

## 37．残损外币是否可以兑换，应如何处理？

残损外币不予兑换，可为客户办理托收。

## 38．我行外币现钞境外接送钞行有哪些？

美国汇丰银行、新加坡大华银行和美国银行。

## 39．第四套人民币有哪些票面？

有100元、50元、10元、5元、2元、1元、5角、2角、1角9种票面。

## 40．第四套人民币1990年版100元券和50元券的防伪特征是什么？

（1）纸张。（2）固定水印。（3）磁性油墨。（4）荧光油墨。（5）冲击发光油墨。

（6）金属安全线。（7）彩色纤维和荧光纤维。（8）接线技术。

## 41．第五套人民币有哪些票面？

第五套人民币的票面有：100元、50元、20元、10元、5元和1元、5角硬币、1角

硬币。

## 42．第五套人民币纸币采用了哪几种安全线？

第五套人民币纸币采用了磁性缩微文字安全线、明暗相间的安全线、全息磁性开

窗安全线。

## 43．第五套人民币99版100元券和50元券的防伪特征是什么？

（1）固定人像水印。（2）红、蓝彩色纤维。（3）磁性缩微文字安全线。（4）手 工雕刻头像。（5）隐形面额数字。（6）胶印缩微文字。（7）光变油墨面额数字。（8） 阴阳互补对印图案。（9）雕刻凹版印刷。（10）横竖双号码。

## 44．第五套人民币2005版与1999版防伪有哪些变化：

（1）调整防伪特征布局

2005年版第五套人民币100元、50元纸币正面左下角胶印对印图案调整到主景图 案左侧中间处，光变油墨面额数字左移至原胶印对印图案处，背面右下角胶印对 印图案调整到主景图案右侧中间处。

（2）调整防伪特征

a.隐形面额数字b.全息磁性开窗安全线c.双色异形横号码d.雕刻凹版印刷。

（3）增加防伪特征

a.白水印b.凹印手感线c.阴阳互补对印图案。

（4）2005年版第五套人民币各券别纸币背面主景图案下方的面额数字后面，增 加人民币单位的汉语拼音“YUAN”；年号改为“2005年”。

（5）取消2005年版第五套人民币各券别纸币纸张中的红蓝彩色纤维。

## 45．第五套人民币与前四套人民币相比具有哪些主要特征：

（1）第五套人民币采用大肖像、大水印、大数字，既便于群众识别，又增加防

伪功能。

（2）打破前四套人民币明显的边框式设计，整个票面呈开放式结构，给防伪措 施的应用留出了更多的空间。

（3）第五套人民币纸币背面图纹花边设计既保持了货币的传统风格和特点，又 具有防伪功能。

（4）票面简洁、线条清晰，色彩亮丽。增加了机读能力，便于现代化极具清分 处理。 **46．目前发现的2005年版的第五套人民币100元券和10元券的假币有哪些**

## 特征？

2005年版第五套人民币100元假币特征

（1）假币规格与真币基本一致，纸质光滑，在紫光灯下纸张无荧光反映。

（2）固定人像水印、白水印迎光观察均较清晰，但图案与真币有差异，为白色

油墨印制。

（3）全息磁性开窗安全线为银灰色油墨印刷或全息贴片压制而成，开窗部分无

缩微字符“￥100”组成的全息图案。

（4）]用手触摸正面主景的毛泽东人像，除衣领部分有凹凸感，其它位置均较平

滑。

（5）正面主景图案右侧亦有一组凹印手感线，但凹凸感不强。

（6）无隐形面额数字。

（7）正、背面胶印缩微文字模糊不清。

（8）光变油墨面额数字不变色，为珠光油墨印制。

（9）迎光观察阴阳互补对印图案错位。

（10）紫光灯下看不到无色荧光纤维，有色荧光油墨印刷图案，有些假币正面有 无色荧光印刷图案。

（11）目前发现的2005年版100元假币冠字字母均为“FG”。

2005年版第五套人民币10元假币特征

（1）假币规格与真币基本一致，纸质在紫光灯下观察有荧光反映。

（2）固定花卉水印、白水印迎光观察均较清晰，但图案与真币有差异，为白色

油墨印制。

（3）全息磁性开窗安全线为银灰色油墨印刷而成，开窗部分无缩微字符“￥10”

组成的全息图案。

（4）用手触摸假币正面国徽、行名、毛泽东人像，正面右上方装饰图案等部位

均有凹凸感。经仔细观察，这些部位的凹凸感均是用压纹机压制而成。

（5）正面主景图案右侧亦有一组凹印手感线，但凹凸感不强。

（6）无隐形面额数字。

（7）正、背面胶印缩微文字模糊不清。

（8）迎光观察阴阳互补对印图案错位。

（9）目前发现的2005年版10元假币冠字号码均为“FB06070960”。

## 47．目前我行收兑的外钞有哪些？

有美元、欧元、港元、日元、英镑、瑞士法郎、加拿大元、澳大利亚元、新加坡

元、丹麦克郎、挪威克郎、瑞典克郎券共12种。

## 48．目前发现的美元假钞有哪些类型？

变造假钞（用真钞涂改面额或年版）、电脑打印假钞、机制假钞、机制精制假钞等。

## 49．1996年版100美元精制伪钞的鉴别？

1996年版100美元精制假钞的特点（1）钞纸颜色已接近真钞。（2）安全线有改进， 在常光下已看不见棕色线条，但透视宽线条轮廓仍很清楚。（3）背面绿颜色油墨已接近 真钞颜色。因此，识别1996年版精制假钞，要抓住真钞纸的布纹特点，安全线特点，人 像的特征和其他局部细小的特征，以及假币的缺陷，综合判断进行鉴别。

## 50．欧元纸币有哪些券别？

欧元有7种面额纸币：5、10、20、50、100、200和500欧元。

## 51．5、10、20欧元小面额防伪特征有哪些？

5、10、20欧元小面额防伪特征有：

（1）双水印（2）黑色安全线（3）对印图案（4）凹版印刷（5）无色荧光纤维

（6）有色荧光纤维印刷图案（7）凹印缩微文字（8）珠光油墨印刷图案（9）全息薄 膜条。

## 52．50、100、200、500欧元大面额防伪特征有哪些？

50、100、200、500欧元大面额防伪特征有：

（1）双水印（2）黑色安全线（3）对印图案（4）凹版印刷（5）无色荧光纤维

（6）有色荧光纤维印刷图案（7）凹印缩微文字（8）全息薄膜快（9）光变面额数字。

## 53. 欧元硬币面值有哪些？

欧元有8种面值硬币：1、2、5、10、20、50欧分，1、2欧元。

## 54．欧元硬币有哪些特征？

同一面值的欧元硬币正面都是统一的图案，除了标识出欧元的面值外，图案前景 是欧盟地图（15个成员国），背景是平行线连接的欧盟旗帜的12颗星；背面中心图案 全由欧元区（12个成员国）各国自行设计，只是在它的外沿统一加１２颗五角星环绕。

## 55．港元纸币有哪些行发行？

有香港汇丰银行**、**香港渣打银行、中国银行（香港）有限公司。

## 56．港元纸币有哪些面额？

有10、20、50、100、500、1000元六种面额。

## 57．100及500两种面额的港元有哪些防伪措施？

100及500两种面额的港元的钞票防伪特征包括隐藏式图案/银码、凹版印刷、荧光

纤维、水印、金属保安线、透视图案及钞票序号）外，还加入了多项先进的防伪特征：

（1）变色反光油墨印刷银码（从不同角度斜看钞票时，钞票银码呈金、绿两色相

互交替）。

（2）荧光条码（在紫外线下即会呈现机读的条码）。

（3）开窗式保安线（一条4毫米宽附有图案的开窗式保安线交织穿梭在钞票背面）。

（4）反光图案（在强光下斜看钞票时，会看到反光洋紫荆图案）。

## 58．中国银行版的500元面额港元假钞有哪些特征？

（1）将钞票置于光线下时，假钞金属安全线不清晰；

（2）水印在正常情况下亦会显现，在光线下，水印线条较深及不自然；

（3）没有隐藏图案；

（4）阴阳互补图案不对称。

## 59．汇丰银行版的1000元面额港元假钞有哪些特征？

（1）加钞正面左上角字样“HONGKONG AND SHANGHAI BANKING COPORATION LIMITED

1993”印刷较为模糊；

（2）印在假钞正面的垂直序号数字不整齐；

（3）部分行政总裁的签名及发行年份（1999）印刷较为模糊。

## 60．现行主要流通的日元纸币有哪几种？

目前流通的日元纸币主要是1993年发行的1000日元、5000日元、10000日元 和2002年发行的2000日元纸币以及2004年发行的1000日元、5000日元和10000日 元新版日元。

## 61．现行流通的日元主要防伪特征？

现行流通的日元主要防伪特征：

（1）专用纸张（2）水印（3）雕刻凹版印刷（4）凹印缩微文字（5）盲文标记

（6）磁性油墨（7）防复印油墨。

2000日元还有以下防伪特征（1）光变面额数字（2）隐形面额数字（3）珠光油 墨（4）隐形字母

## 62．DCC系统中柜面现金业务有哪些种类？

系统处理的现金业务包括与人民银行发行库（或同业）之间的现金领缴、中心金 库与分金库和营业机构之间现金调运、外币现金外运、营业机构内部柜员间现金调拨、 柜面现金的收付、外币兑换（辅币找零）等内容。

## 63．柜员办理现金收付业务时，注意那些环节可以提高效率？

（1）柜员可以直接使用符合流通条件的收入现钞。

（2）现金收付业务不需手工登记“现金收付清单”，由机制“柜员账务性交易流水

清单”代替。

（3）现金收付实行个人负责制。

（4）柜面收入现金可由机具清点，对机具复点有疑义或报警的，柜员必须手工 核点确认。当地人民银行有规定的，从其规定。 **64．在系统办理中心金库办理外币现金外运业务的操作流程是什么？**

中心金库办理外币现金外运业务时，管库员办理相关手续后，现金柜员在出库之 前启动相关交易进行现金出库账务处理，待收到上级行头寸后启动相关交易销记出库 产生的“运送中现金”科目余额。

## 65．哪些柜员可以办理柜员间现金调拨业务？

营业机构内部柜员间现金调拨只能由指定的现金柜员发起，A级、B级和普通柜员 间不能发起现金调拨。 **66．开办上门收款、送款业务应遵循哪些基本规定？**

（1）开办上门收款、送款业务必须实行审批制，严禁未经批准擅自办理。

（2）办理上门收款、送款业务必须与客户签订协议，约定上门收、送款的 时间、场所、期限、交接方式，根据有关收费标准商定服务费用，明确双方的权 利、义务以及差错和纠纷的处理办法。

（3）上门收款、送款业务必须指定专人负责管理，坚持双人办理、双人押

运、责任共担的原则。

（4）办理上门收款、送款业务的经办行必须与客户进行定期和不定期的对 账，对账工作由上门服务人员以外的人员负责。

（5）办理上门收、送款业务前，业务部门应事先通知安全保卫部门安排押

运人员和车辆。

## 67．申请上门收款、送款的客户必须具备哪些条件？

（1）有固定的经营场所。

（2）有独立的财务机构和财务人员。

（3）能够提供安全固定的现钞交接场所并具有安全通道。

（4）申请上门收、送款业务的客户必须具有良好的信誉，无不良记录。

## 68．上门收款、送款交接方式有哪些规定？

（1）上门收款可采取清点式交接和封包式交接两种方式。清点式交接是指 银行工作人员与客户经办人员当面办理现钞交接的方式；封包式交接是指客户将 现钞按协议约定的方式封于包（箱）中，由银行工作人员带回行内清点的方式。

（2）上门送款业务限于签约客户，只可采用清点式交接方式。

（3）上门收送款不得携带印章及重要单证。 **69．对于办理上门收、送款业务的场所和地点，经办行应在与客户 签订服务协议和实际服务过程中注意些什么问题？**

经办行及上门收、送款人员应注意：上门收、送款交接场所由客户指定，客 户方应为我行上门服务人员进出提供通道，且必须经过我行人员的安全确认。客 户必须负责保证协议履行期间交接场所及其进出通道的安全，并对交接场所和通 道内出险负责。如果在协议履行期间我方发现该场所和通道存在不安全因素，有 权要求客户方予以改善，如客户方无法提供符合安全要求的场所和通道，我方有 权终止上门收、送款服务。

上门服务的地点如有变动，客户方须提前一个星期以书面形式通知我行并需

经我行的确认。

## 70．上门收送款发生差错时怎样处理？

（1）对于客户和经办行双方进行当面清点交接时发现的假币或者错款，如 为上门送款，由经办行负责补齐不足款项；如为上门收款，按实际所收取的金额 办理。清点交接完毕后出现假币或错款的，由收到款项的一方负责。

（2）与客户进行合同封包交接的，经办行与客户双方应就交接的款包个数 以及款包封装是否完好进行当场清点确认，如发现款包封装不符合要求，应由客 户当面重新封装。经办行应保证押运过程中款包完好，回行后在监视器下进行拆

封清点。清点中如发现假币或错款，由经办行重新封包，通知客户到场确认后，

按实际的金额进行入账处理。

## 71．采用清点式交接方式的上门收款，上门收款人员回行后怎样处

**理收款？**

（1）在营业时间内，上门收款员应将现钞及“现金交款单”交出纳部门， 出纳部门经办人员当面清点无误后，在“上门收款登记簿”上签章确认，同时记 载客户账。记账后，打印相关账务信息并加盖办讫章，交上门收款员签收并在约

定时限内送达客户，作为记账凭证。

（2）非营业时间，将收款尾箱入库保管，办理登记手续，于下一个工作日 按营业时间内的交接程序办理。 **72．采用封包式交接方式的上门收款，上门收款人员回行后怎样处**

## 理收款？

（1）在营业时间内：上门收款员将款包交出纳部门，其经办人员首先查看 款包封签是否完好无损，并当面点清个数，无误后，在“上门收款登记簿”上签 章确认。然后，由出纳经办人员在监视器下拆封清点现钞。

（2）非营业时间：比照尾箱寄存方式办理登记手续，入库保管，于下一个 工作日按营业时间内的交接程序办理。 **73．采用清点式交接方式，出现金额或假币差错时如何处理？**

（1）采用清点式交接方式时，出现清点金额与客户所填“现金交款单”金 额不符或因发现假钞造成金额不符的，请客户经办人员确认后按实际金额重新填 制“现金交款单”， 再按正常程序处理。

（2）采用清点式交接方式，上门收款人员必须当场对所收现钞进行鉴伪。 发现假人民币纸币的，经两名上门收款员确认后，在假币上加盖“假币”戳记， 当场予以收缴，并开具“假币收缴凭证”，一联加盖“上门服务专用章”后交予

客户经办人员，另一联连同假币带回行内交有关部门处理，同时，登记“假币收

缴登记簿”。

（3）清点现钞中发现假外币纸币和假硬币时，经两名上门收款员确认后， 当面装入“假币收缴专用封装袋”加封予以收缴，封装袋封口处须加盖“假币” 戳记，并在袋上标明相关信息。其他操作比照上述假人民币纸币收缴程序办理。

（4）对上门收款人员不能及时发现假币造成的损失由上门收款人员负责。

## 74．采用封包式交接方式，出现金额或假币差错时如何处理？

（1）采用封包式交接方式时，发现清点金额与客户所填“现金交款单”金 额不符或发现假钞的，及时报告出纳主管领导，由其确认后，通报给客户。将款 包重新封包寄库保存，待客户确认并根据实际金额重新填制“现金交款单”后，

再按正常程序处理。

（2）采用封包式交接方式，回行清点发现假币的，由出纳人员进行收缴， 具体操作比照柜台收缴假币程序办理，将一联“假币收缴凭证”交上门服务人员 送达客户。

# 第三篇 结算业务

## 1．什么是人民币银行结算账户？

人民币银行结算账户是指银行为存款人开立的用于办理现金存取、转账结算 等资金收付活动的人民币活期存款账户。它是存款人办理存、贷款和资金收付活 动的基础。按照存款人的不同，可分为单位银行结算账户和个人银行结算账户。

## 2．什么是账户管理系统？

账户管理系统是人民银行根据《人民币银行结算账户管理办法》的要求开发 并组织建设的，运用信息化手段，对银行结算账户的开立、使用、变更和撤销进 行规范管理的管理信息系统。

## 3．银行结算账户按存款人分为几种？

银行结算账户按存款人的不同分为单位银行结算账户和个人银行结算账户 两种。

单位银行结算账户是指存款人以单位名称开立的银行结算账户。个体工商户 凭营业执照以字号或经营者姓名开立的银行结算账户纳入单位银行结算账户管 理。

个人银行结算账户是指存款人凭个人身份证件以自然人名称开立的银行结算账

户。个人因使用借记卡、信用卡在银行或邮政储蓄机构开立的银行结算账户，纳入个

人银行结算账户管理。

## 4．单位银行结算账户按用途分为几种？

单位银行结算账户按用途分为基本存款账户、一般存款账户、专用存款账户、 临时存款账户四种。 **5．客户申请开立哪些银行结算账户需经人民银行核准？**

（1） 基本存款账户。

（2） 临时存款账户（因注册验资和增资验资开立的除外）。

（3） 预算单位开立的专用存款账户。

（4）合格境外机构投资者在境内从事证券投资开立的人民币特殊账户和人

民币结算资金账户（简称“QFII 专用存款账户”）。 **6．存款人开立银行结算账户的审查中，开户银行、人民银行各有哪 些职责？**

开户银行：负责对存款人开户申请资料的真实性、完整性和合规性进行审查。

人民银行：负责对银行报送的核准类银行结算账户的开户资料的合规性以及 存款人开立基本存款账户的唯一性进行审核。 **7．存款人申请办理单位银行结算账户有关事项对经办人员资格有何**

## 要求？

存款人申请开立单位银行结算账户，申请临时存款账户展期，变更、撤销单 位银行结算账户以及补（换）发开户许可证时，申请客户印鉴预留、变更、挂失 补办、注销等，可由法定代表人或单位负责人直接办理，也可授权他人办理。

由法定代表人或单位负责人直接办理的，除出具相应的证明文件外，还应出 具法定代表人或单位负责人的身份证件；授权他人办理的，除出具相应的证明文 件外，还应出具其法定代表人或单位负责人的授权书及其身份证件，以及被授权 人的身份证件。申请客户印鉴预留、变更、挂失补办、注销等，除出具上述资料 外，还应按规定出具单位营业执照。

## 8．哪些存款人可以申请开立基本存款账户？

（1）企业法人。（2）非法人企业。（3）机关事业单位。（4）团级（含）以上

军队、武警部队及分散执勤的支（分）队。（5）社会团体。（6）民办非企业组织。

（7）异地常设机构。（8）外国驻华机构。（9）个体工商户。（10）居民委员会、 村民委员会、社区委员会。（11）单位设立的独立核算的附属机构（如单位附属 独立核算的食堂、招待所、幼儿园等）。（12）其他组织。 **9．存款人在哪种情况可申请开立个人银行结算账户？**

（1）使用支票、信用卡等信用支付工具的。（2）办理汇兑、定期借记、定期 贷记、借记卡等结算业务的情况下可申请开立个人银行结算账户。 **10．存款人在哪些情况可以在异地申请开立银行结算账户？**

存款人有下列情形之一的，均可在异地申请开立银行结算账户：

（1）营业执照注册地与经营地不在同一行政区域（跨省、市、县）需要开立

基本存款账户的。

（2）办理异地借款和其他结算需要开立一般存款账户的。

（3）存款人因附属的非独立核算单位或派出机构发生的收入汇缴或业务支出

需要开立专用存款账户的。

（4）异地临时经营活动需要开立临时存款账户的。

（5）自然人根据需要在异地开立个人银行结算账户的。

## 11．存款人申请开立基本存款账户应向银行出具哪些证明文件？

（1）企业法人，应出具企业法人营业执照正本。

（2）非法人企业，应出具企业营业执照正本。

（3）机关和实行预算管理的事业单位，应出具政府人事部门或编制委员会 的批文或登记证书和财政部门同意其开户的证明；非预算管理的事业单位，应出 具政府人事部门或编制委员会的批文或登记证书。

（4）军队、武警团级（含）以上单位以及分散执勤的支（分）队，应出具

军队军级以上单位财务部门、武警总队财务部门的开户证明。

（5）社会团体，应出具社会团体登记证书，宗教组织还应出具宗教事务管 理部门的批文或证明。

（6）民办非企业组织，应出具民办非企业登记证书。

（7）外地常设机构，应出具其驻在地政府主管部门的批文。

（8）外国驻华机构，应出具国家有关主管部门的批文或证明；外资企业驻

华代表处、办事处应出具国家登记机关颁发的登记证。

（9）个体工商户，应出具个体工商户营业执照正本。

（10）居民委员会、村民委员会、社区委员会，应出具其主管部门的批文或

证明。

（11）独立核算的附属机构，应出具其主管部门的基本存款账户开户许可证

和批文。

（12）其他组织，应出具政府主管部门的批文或证明。存款人为从事生产、 经营活动纳税人的，还应出具税务部门颁发的税务登记证。 **12．存款人申请开立一般存款账户应向银行出具哪些证明文件？**

（1）其开立基本存款账户规定的证明文件。

（2）基本存款账户开户许可证。

（3）存款人因向银行借款需要，应出具借款合同。

（4）存款人因其他结算需要，应出具有关证明。

## 13．存款人申请开立专用存款账户应向银行出具哪些证明文件？

存款人应向银行出具开立基本存款账户规定的证明文件和基本存款账户开 户许可证。此外还应出具：

（1）基本建设资金、更新改造资金、政策性房地产开发资金、住房基金、

社会保障基金，应出具主管部门批文。

（2）财政预算外资金，应出具财政部门的证明。

（3）粮、棉、油收购资金，应出具主管部门批文。

（4）单位银行卡备用金，应按照中国人民银行批准的银行卡章程的规定出 具有关证明和资料。

（5）证券交易结算资金，应出具证券公司或证券管理部门的证明。

（6）期货交易保证金，应出具期货公司或期货管理部门的证明。

（7）金融机构存放同业资金，应出具其证明。

（8）收入汇缴资金和业务支出资金，应出具基本存款账户存款人有关的证 明。

（9）党、团、工会设在单位的组织机构经费，应出具该单位或有关部门的

批文或证明。

（10）合格境外机构投资者申请开立 QFII 专用存款账户，开立人民币特殊 账户时应出具国家外汇管理部门的批复文件，开立人民币结算资金账户时应出具 证券管理部门的证券投资业务许可证，无须出具基本存款账户开户许可证。

(11)信托基金，应出具单个信托或信托计划受托人开立信托财产专户申请 书；单个信托或信托计划简介；根据单个信托或信托计划的具体内容出具有关法 规、规章或政府部门的有关文件。

(12)已具备结售汇业务资格、但尚未开办获准开办人民币业务的外资银行，

申请开立结售汇人民币现金专用存款账户应出具中国人民银行批复文件。

（13）境外投资者因受让境内不良债权而开立的人民币专用存款账户，境外

投资者开户时应提供开户申请，以及发展改革委、国家外汇管理局批准其从事处

置受让不良债权的有关文件。

（14）其他按规定需要专项管理和使用的资金，应出具有关法规、规章或政 府部门的有关文件。 **14．存款人申请开立临时存款账户应向银行出具哪些证明文件？**

（1）临时机构，应出具其驻在地主管部门同意设立临时机构的批文。

（2）异地建筑施工及安装单位，应出具其营业执照正本或其隶属单位的营 业执照正本，以及施工及安装地建设主管部门核发的许可证或建筑施工及安装合 同，还应出具其基本存款账户开户许可证；外国及港、澳、台建筑施工及安装单 位，应出具行业主管部门核发的资质准入证明。

（3）异地从事临时经营活动的单位，应出具其营业执照正本以及临时经营 地工商行政管理部门的批文，还应出具其基本存款账户开户许可证。

（4）注册验资资金，应出具工商行政管理部门核发的企业名称预先核准通

知书或有关部门的批文。

（5）增资验资资金，应出具其基本存款账户开户许可证、股东会或董事会

决议等证明文件。

（6）根据《中华人民共和国企业破产法》（试行）及相关法律法规的规定成 立清算组的，清算组可持人民法院的批文申请开立临时存款账户，破产程序终结 后，清算组应及时撤销临时存款账户。

## 15． 存款人申请开立个人银行结算账户应向银行出具哪些证明文 件？

（1）中国居民，应出具居民身份证或临时身份证。

（2）中国人民解放军军人，应出具军人身份证件。

（3）中国人民武装警察，应出具武警身份证件。

（4）香港、澳门居民，应出港澳居民往来内地通行证；台湾居民，应出具

台湾居民来往大陆通行证或者其他有效旅行证件。

（5）外国公民，应出具护照。

（6）法律、法规和国家有关文件规定的其他有效证件。

（7）居住在境内的中国公民，可出具户口簿或护照。

（8）军队（武装警察）离休干部以及在解放军军事院校学习的现役军人， 可出具离休干部荣誉证、军官退休证、文职干部退休证或军事院校学员证。

（9）居住在境内或境外的中国籍的华侨，可出具中国护照。

（10）外国边民在我国边境地区的银行开立个人银行账户，可出具所在国制 发的《边民出入境通行证》。

（11）获得在中国永久居留资格的外国人，可出具外国人永久居留证。 **16．存款人在异地申请开立银行结算账户应向银行出具哪些证明文 件？**

（1）存款在异地申请开立单位银行结算账户，除应向银行出具开立基本存 款账户、一般存款账户、专用存款账户、临时存款账户规定的有关证明文件外， 还应出具下列相应的证明文件：

a.经营地与注册地不在同一行政区域的存款人，在异地开立基本存款账户

的，应出具注册地中国人民银行分支行的未开立基本存款账户的证明；

b.异地借款的存款人，在异地开立一般存款账户的，应出具在异地取得贷 款的借款合同，以及其基本存款账户开户许可证；

c. 因经营需要在异地办理收入汇缴和业务支出的存款人，在异地开立专

用存款账户的，应出具隶属单位的证明，以及其基本存款账户开户许可证。

（2）凡以总公司名称或法人单位名称加所属机构名称在异地开立收入汇缴

和业务支出专用存款账户的，由企业集团总公司开户行对开户资料原件进行审 核，并由一级分行确认后以正式文件将审核结果、相关开户信息和具体开户要求 上报至总行公司（机构）业务等相关部门，总行相关业务部门依据相关审核结果， 按照《通知》规定，以正式文件形式下发企业集团总公司以及集团内所属机构相 关开户信息和具体开户要求。各地相关营业机构可根据企业集团总公司或集团内 的法人单位提供的相关开户资料的复印件（复印件上必须注明“与原件相符”字 样并加盖企业集团总公司或集团内的法人单位公章）为其办理开户手续。

（3）存款人异地申请个人银行结算账户，应向银行出具开立个人银行结算 账户所规定的有关证明文件。 **17．建设银行营业网点可否受理单位客户为粮、棉、油收购资金开立**

## 专用存款账户的申请？

不可以。《人民币结算账户管理办法》规定粮、棉、油企业只能在中国农业 发展银行开户，不能在其他金融机构开户。 **18．哪些存款人只可申请开立一个临时存款账户？**

（1）存款人为临时机构的，只能在其驻在地开立一个临时存款账户，不得

开立其他银行结算账户。

（2）存款人在异地从事临时活动的，只能在其临时活动地开立一个临时存

款账户。

（3）根据《中华人民共和国企业破产法》（试行）及相关法律法规的规定成 立清算组只能在银行开立一个临时存款账户，不得开立除临时存款账户外的其他 银行结算账户。

（4）因增资验资需要的，在银行开立一个临时存款账户。

## 19．基本存款账户使用范围有哪些？

基本存款账户是存款人的主办账户。存款人日常经营活动的资金收付及其工 资、奖金和现金支取应通过该账户办理。 **20．一般存款账户使用范围有哪些？**

一般存款账户用于办理存款人借款转存、借款归还和其他结算的资金收付。 该账户可以办理现金缴存，但不得办理现金支取。 **21．专用存款账户使用范围有哪些？**

专用存款账户的使用范围是用于办理各项专用资金的收付。

## 22．临时存款账户使用范围有哪些？

临时存款账户使用范围是办理临时机构以及存款人临时经营活动发生的资

金收付。

## 23．专用存款账户的资金管理有何要求？

（1）单位银行卡账户的资金必须由其基本存款账户转账存入。该账户不得 办理现金收付业务。

（2）财政预算外资金、证券交易结算资金和期货交易保证金专用存款账户

不得支取现金。

（3）信托基金专用存款账户可以接受现金缴存或款项划入，但不得办理现 金支取。信托基金专用存款账户与信托投资公司固有财产账户之间不得办理款项 划转，但信托投资公司因管理信托财产所垫付的费用、应收取的手续费或佣金的

支付除外；不同信托基金专用存款账户之间不得办理款项划转，但依据信托文件

约定不同信托项下的财产可进行交易时除外。

（4）基本建设资金、更新改造资金、政策性房地产开发资金、金融机构存 放同业资金专用存款账户需要支取现金的，应在开户时报中国人民银行当地分支 行批准。

（5）社会保障基金、住房基金和党、团、工会经费等专用存款账户支取现

金应按照国家现金管理的规定办理。

（6）收入汇缴账户除向其基本存款账户或预算外资金财政专用存款户划缴 款项外，只收不付，不得支取现金。业务支出账户除从其基本存款账户拨入款项 外，只付不收，其现金支取必须按照国家现金管理的规定办理。

（7）结售汇人民币现金专用账户仅限于办理结售汇所得（需）人民币现金

的存入或支取。该账户实行余额管理。

（8）开户行对各项专用资金的使用不负监督责任。

（9）客户交易结算资金专用存款账户中的资金用途：一是同一证券公司在 同一存管银行或在不同存管银行开立的客户交易结算资金专用存款账户之间的 划转；二是同一证券公司在同一存款银行或在不同存管银行开立的客户交易结算

资金专用存款账户与客户结算备付金专用存款账户之间的划转；三是客户支付； 四是客户购买开放式基金市场、柜台交易市场的产品；五是其他经中国证监会明 文认定的用途。

## 24．单位、有字号的个体工商户、无字号的个体工商户及自然人开立

**银行结算账户的名称如何确定？**

（1）存款人在申请开立单位银行结算账户时，其申请开立的银行结算账户的 账户名称、出具的开户证明文件上记载的存款人名称以及预留银行签章中公章或 财务专用章的名称应保持一致。

（2）根据《中华人民共和国企业破产法》（试行）及相关法律法规的规定成

立清算组申请开立临时存款账户，其账户名称应与清算组的全称及公章一致。

（3）有字号的个体工商户应与其营业执照的字号相一致。

（4）自然人应与其提供的有效身份证件中的名称全称相一致。

（5）但下列情形除外：

a.因注册验资开立的临时存款账户，其账户名称为工商行政管理部门核发的 “企业名称预先核准通知书”或政府有关部门批文中注明的名称，其预留银行签 章中公章或财务专用章的名称应是存款人与银行在银行结算账户管理协议中约

定的出资人名称；

b.预留银行签章中公章或财务专用章的名称依法可使用简称的，账户名称应

与其保持一致；

c.没有字号的个体工商户开立的银行结算账户，其预留签章中公章或财务专

用章应是“个体户”字样加营业执照上载明的经营者的签字或盖章。

d.证券公司客户交易结算资金专用账户和结算备付金专用存款账户的名称 中，应有表明资金性质的标识：“（客户）”、“（备付金）”。 **25．如何审核中央预算单位、军队、武警单位申请开立银行存款账户？**

为中央预算单位及军队、武警部队等单位开立银行结算账户时，应按照《中 央预算单位银行账户管理暂行办法》及《军队单位银行账户管理规定》、《武警 部队单位银行账户管理规定》等规定，要求其出具《中央预算单位开立银行账户 批复书》、军队账户审批机关或武警部队银行账户审批机关签发的开户核准通知 书，否则不予办理开户手续（军队武警突发紧急事件开户后补材料除外）。

## 26．单位银行结算账户自正式开立后几日起方可办理付款业务？

单位银行存款账户自正式开立之日起 3 个工作日后，方可办理付款业务。但 注册验资的临时存款账户转为基本存款账户和因借款转存开立的一般存款账户 除外。

“正式开立之日”具体是指：对于核准类银行结算账户，“正式开立之日” 为中国人民银行当地分支行的核准日期；对于非核准单位银行结算账户，“正式 开立之日”为银行为存款人办理开户手续的日期。

当存款人在同一银行营业机构撤销银行结算账户后重新开立银行结算账户

时，重新开立的银行结算账户可自开立之起办理付款业务。

## 27．哪些款项可以转入个人银行结算账户？

个人银行结算账户是用于办理个人转账收付和现金存取的，下列款项可以转

入该账户：

（1）工资、奖金收入。（2）稿费、演出费等劳务收入。（3）债券、期货、

信托等投资的本金和收益。（4）个人债权或产权转让收益。（5）个人贷款转存。

（6）证券交易结算资金和期货交易保证金。（7）继承、赠与款项。（8）保险理 赔、保费退还等款项。（9）纳税退还。（10）农、副、矿产品销售收入。（11）其 他合法款项。 **28．单位从其银行结算账户支付给个人银行结算账户的款项，每笔超 过 5 万元的，应向其开户银行提供哪些付款依据？**

应向其开户银行提供的付款依据：（1）代发工资协议和收款人清单。（2）奖 励证明。（3）新闻出版、演出主办等单位与收款人签订的劳务合同或支付给个人 款项的证明。（4）证券公司、期货公司、信托投资公司、奖券发行或承销部门支 付或退还给自然人款项的证明。（5）债权或产权转让协议。（6）借款合同。（7） 保险公司的证明。（8）税收征管部门的证明。（9）农、副、矿产品购销合同。（10） 其他合法款项的证明。从单位银行结算账户支付给个人银行结算账户的款项应纳

税的，税收代扣单位付款时应向其开户银行提供完税证明。

## 29．存款人提供同一开户证明文件可以申请开立几个专用存款账户？

一个。

## 30．办理临时存款账户展期的程序有哪些？

存款人在临时存款账户有效期届满前申请办理展期时，应填写“临时存款账 户展期申请书”，并加盖单位公章，连同临时存款账户开户许可证及开立临时存 款账户时需要出具的相关证明文件一并通过开户银行报送中国人民银行当地分 支行。符合展期条件的，中国人民银行当地分支行应核准其展期，收回原临时存 款账户开户许可证，并颁发新的临时存款账户开户许可证。不符合展期条件的， 中国人民银行当地分支行不核准其展期申请，存款人应及时办理该临时存款账户 的撤销手续。临时存款账户有效期限最长（含展期）不得超过 2 年。

## 31．储蓄账户的使用权限是什么？

储蓄账户仅限于个人办理现金存取业务，不得办理转账结算。

## 32．银行为存款人办理账户变更手续后应于几日内向人民银行报告？

2 个工作日。

## 33．存款人哪些情形应向开户银行提出撤销银行结算账户的申请？

存款人出现下列情形之一的，应向开户银行提出撤销银行结算账户的申请：

（1）被撤并、解散、宣告破产或关闭的。

（2）注销、被吊销营业执照的。

（3）因迁址需要变更开户银行的。

（4）其他原因需要撤销银行结算账户的。 存款人有第（1）、（2）项情形撤销银行结算账户的，应于 5 个工作日内向开

户银行提出撤销银行结算账户的申请；且应先撤销一般存款账户、专用存款账户、

临时存款账户，将账户资金转入基本存款账户后，方可办理基本存款账户的撤销。 存款人有第（3）、（4）项情形撤销基本存款账户后，需要重新开立基本存款

账户的，应在撤销其原基本存款账户后 10 日内申请重新开立基本存款账户。

## 34．对存款人申请撤销银行结算账户有何要求？

存款人申请撤销银行结算账户时，应填写“撤销银行结算账户申请书”。属 于申请撤销单位银行结算账户的，应加盖单位公章；属于申请撤销个人银行结算 账户的，应加其个人签章。撤销单位银行结算账户应提供相关的单位证明文件及 法人代表或单位负责人的身份证件，如果法人代表或单位负责人授权他人办理的 还应有授权书及经办人身份证件。存款人申请撤销银行结算账户时，要求必须与 开户银行核对银行结算账户存款余额，交回各种重要空白票据及结算凭证和开户 许可证（核准类银行结算账户撤销时交回），银行核对无误后方可办理撤户手续。 存款人未按规定交回各种重要空白票据及结算凭证的，应出具有关证明，造成的 损失，由其自行承担。

## 35．注册验资对汇缴人与出资人有何要求？

注册验资的汇缴人应与出资人的名称一致。采用现金缴纳注册验资资金的汇 缴人应与填列在现金缴款单上的缴款单位的名称一致；采用票据缴款的汇缴人应 与进账单上的出票人名称一致；采用信电汇缴款的汇缴人应与收账通知单上的汇

款人名称一致。

## 36．人民银行从哪些方面对银行结算账户进行检查监督？

银行结算账户的开立、使用、变更和撤销。

## 37．银行在为存款人开立、使用账户时发生违规行为应如何处罚？

（1）银行在银行结算账户的开立中的发生违规行为应受的处罚：

对银行给予警告，并处以 5 万元以上 30 万元以下的罚款；对该银行直接负 责的高级管理人员、其他直接负责的主管人员、直接责任人按规定给予纪律处分； 情节严重的，中国人民银行有权停止对其开立基本存款账户的核准、责令该银行 停业整顿或者吊销金融业务许可证；构成犯罪的移交司法机关依法追究刑事责

任。

（2）银行在银行结算账户的使用中发生违规行为应受的处罚：

对银行给予警告，并处以 5 万元以上 30 万元以下的罚款；对该银行直接负 责的高级管理人员、其他直接负责的主管人员、直接责任人按规定给予纪律处分； 情节严重的，中国人民银行有权停止对其开立基本存款账户的核准、责令该银行 停业整顿或者吊销金融业务许可证；构成犯罪的移交司法机关依法追究刑事责

任。

## 38．对伪造、变造开户证明文件的如何处理？

一旦发现伪造变造开户证明文件的，应根据《关于进一步加强和规范人民币 银行结算账户管理的通知》（建会[2006]183 号）规定，留置、复印相关资料并 及时报送人民银行当地分支行（上海地区报送人民银行上海总部，下同）。对于 通过伪造变造开户证明文件开立的银行结算账户，应立即停止为该银行结算账户

办理支付结算业务，并通知存款人立即撤销该银行结算账户。

## 39．为客户开立以单位名称后加内设机构（部门）名称或资金性质开 立的专用账户、以建筑施工及安装单位名称后加项目部名称开立的临 时账户时如何处理？

在按照现行规定严格审查有关开户资料的同时，应审查客户提交的《通知》 配发的申请书附页相关文本，确认预留签章与所开立账户户名一致。为上述账户 办理变更手续时，各行应审查客户变更事项、按规定提交的《通知》配发的申请

书附页相关文本及有关部门的证明文件。 **40．按照账户管理相关规定，营业机构如何做好有关账户资料信息的 报送工作？**

（１）核准类银行结算账户开户资料必须报送当地人民银行审批；备案类银 行结算账户（含个人银行结算账户）通过账户管理系统向人民银行报备，无须报 送纸质资料。

（２）核准类账户申请变更相关事项的，报送当地人民银行审批；核准类账 户申请撤销时，开户银行应按照《通知》要求，将开户许可证及“撤销银行结算 账户申请书”送达当地人行，并按人民银行签署的审核意见进行相关处理；

（3）以单位名称后加内设机构（部门）名称或资金性质开立的专用账户、 以建筑施工及安装单位名称后加项目部名称开立的临时账户等应纳入而目前暂 未能纳入账户管理系统的银行结算账户，开户行应将该类账户的账户清单报送人

民银行当地分支行；

（4）因存款人名称、工商营业执照号码、组织机构代码、税务登记证号等 重要要素缺失而暂不纳入账户管理系统的久悬银行账户，开户行应将该类账户清 单报送人民银行当地分支行．

## 41．开户行如何审核付款依据？（对转入个人结算账户且每笔超过 5

**万元的银行汇票或银行本票,出票行和收款行应如何审核付款依据?）**

单位客户从其银行结算账户支付给个人银行结算账户的款项，每笔超过 5 万元的，开户行应进行付款依据的审核。个人持申请人为单位、收款人为个人且 未经背书转让的银行汇票或银行本票向开户行提示付款，将款项转入个人银行结 算账户的，只需出票时由付款银行审核其付款依据，收款银行无需审核收款依据。

## 42．对久悬银行账户如何管理？

对于存款人有久悬银行账户的，各行不得为其办理其他银行结算账户的开立 和变更业务；对一年以上未发生收付活动且欠有银行贷款的单位银行结算账户应 作为久悬银行账户纳入账户管理系统管理。 **43．哪些执法机关有权对存款人的银行结算账户查询、冻结和扣划？**

（1）人民法院、税务机关、海关有权查询、冻结、扣划单位和个人款项。

（2）人民检察院、公安机关、国家安全机关、军队保卫部门、监狱、走私

犯罪侦查机关只能查询和冻结单位和个人款项。

（3）监察机关（包括军队监察机关）只能查询单位和个人款项。

（4）审计机关、工商行政管理机关、证券监督管理机关只能查询单位款项。

（5）根据《金融机构反洗钱规定》（中国人民银行令【2006】第 1 号）， 对客户要求将调查所涉及的账户资金转往境外的，金融机构应当立即向中国人民 银行当地分支机构报告。经中国人民银行负责人批准，中国人民银行可以采取临

时冻结措施，并以书面形式通知金融机构，金融机构接到通知后应当立即予以执 行。侦查机关接到报案后，认为需要继续冻结的，金融机构在接到侦查机关继续 冻结的通知后，应当予以配合。侦查机关认为不需要继续冻结的，中国人民银行 在接到侦查机关不需要继续冻结的通知后，应当立即以书面形式通知金融机构解 除临时冻结。临时冻结不得超过 48 小时。金融机构在按照中国人民银行的要求

采取临时冻结措施后 48 小时内，未接到侦查机关继续冻结通知的，应当立即解

除临时冻结。

## 44．单位在票据上应如何签章？

单位在票据上的签章，应为单位的财务专用章或者公章加其法定代表人或其

授权代理人的签名或盖章。

## 45．2006 年 7 月 1 日后，我行会计专用印章的管理有何变化？

2006 年 7 月 1 日起，全行会计专用印章应统一使用“中国建设银行股份有 限公司”全称。将转讫章和现金讫章合并为“办讫章”,用于确认已记账或处理 完毕的表内、表外转账、现金业务的票据、凭证及通知、回单等，该印章自 2006

年 7 月 1 日起开始启用，同时停止电子汇划专用章的使用。

## 46．经办柜员在柜台为客户办理印鉴预留的手续是什么？

经办柜员为客户办理印鉴预留手续时，应根据客户提交的开户申请书相关信 息，经会计主管审核、授权打印印鉴卡信息并登记《中国建设银行印鉴卡使用情 况登记簿》，同时登记《中国建设银行重要空白凭证使用情况登记簿》交由客户 签收。客户应在已打印相关信息的印鉴卡正面加盖预留印鉴，在印鉴卡背面加盖 单位公章。经办柜员审核客户预留印鉴无误后在印鉴卡上登记启用日期，并在印 鉴卡（客户留存联）背面加盖“业务用公章”退客户。

## 47．存款人如何预留银行印鉴？

（1）存款人为单位的，其预留银行印鉴为该单位的公章或财务专用章加其

法定代表人（单位负责人）或其授权的代理人的签名或盖章。

（2）存款人为个人的，其预留银行印鉴为该个人的签名或者盖章。

（3）存款在申请开立单位银行结算账户时，其申请开立的银行结算账户的 账户名称应与预留银行印鉴中公章或财务专用章的名称保持一致；预留银行印鉴 中公章或财务专用章的名称依法可使用简称的，账户名称应与其保持一致。

（4）因注册验资开立的临时存款账户，其预留银行印鉴为“企业名称预先 核准通知书”所载的投资个人签章（存款人与银行在银行结算账户管理协议中约 定的出资人名称）。

（5）个体工商户凭营业执照以经营者姓名开立的银行结算账户，其预留银

行印鉴为“个体户＊＊＊”印章加其本人签名或盖章。

（6）根据《中华人民共和国企业破产法》（试行）及相关法律法规的规定成 立清算组申请开立临时存款账户，其账户名称应与清算组的全称及公章一致。 **48．开户单位因名称变更等原因需变更预留银行印鉴中的公章、财务 专用章应如何办理？**

客户应向开户行提交《中国建设银行人民币单位银行结算账户预留印鉴变更 申请书》、开户许可证、工商部门出具的变更名称的相关证明文件、印鉴卡（客 户留存联）以及更名后的营业执照和组织机构代码证等相关证明文件（事业单位 应出具政府人事部门或编制委员会的批文或登记证书）。

## 49．因法定代表人或单位负责人变更等原因需变更个人名章的，客户 应向开户行提交哪些相关证件？

因法定代表人或单位负责人变更等原因需变更个人名章的，客户应向开户 行提交《中国建设银行人民币单位银行结算账户预留印鉴变更申请书》、营业执 照（变更法定代表人等的应提供变更后的营业执照）、开户许可证等相关证明文 件和印鉴卡（客户留存联）。

## 50．开户单位变更预留银行印鉴中的授权代理人签章应如何办理？

客户应向开户行提交《中国建设银行人民币单位银行结算账户预留印鉴变更 申请书》、法定代表人出具的撤销原授权并对新的代理人授权的授权文件、开户 许可证等相关证明文件和印鉴卡（客户留存联）。

## 51．开户单位因印鉴磨损等原因需要更换预留银行印鉴中的公章、财 务专用章或个人名章应如何办理？

客户应向开户行提交《中国建设银行人民币单位银行结算账户预留印鉴变更 申请书》、开户许可证等相关证明文件和印鉴卡（客户留存联）。 **52．开户行对客户更换预留银行印鉴中的签章应如何办理？**

（1）开户行对客户提交的有效材料应进行认真审查，包括： a.客户是否在本行开立单位银行结算账户、账号户名是否一致； b.营业执照、经办人身份证件是否真实有效，授权办理的授权书是否有效； c.申请书签章是否与预留印鉴相符；变更理由是否合理； d.客户交回的印鉴卡（客户留存联）与《印鉴卡使用情况登记簿》登记的号

码是否相符，预留印鉴是否一致，是否盖有本行“业务用公章”。

（2）经办柜员审核无误后，将全套旧印鉴卡加盖“已更换”戳记，登记《中 国建设银行印鉴卡使用情况登记簿》（备注栏注明“已变更”），《中国建设银行人 民币单位银行结算账户预留印鉴变更申请书》加盖业务用公章后一联交客户，一

联与全套旧印鉴卡随当日凭证装订保管。

（3）经办柜员按照有关规定为客户办理新印鉴预留手续后，客户在《中国 建设银行重要空白凭证使用情况登记簿》上签收，并在新印鉴卡背面加盖全套旧 印鉴及公章后，由经办柜员在新印鉴卡上注明启用日期及旧印鉴卡装订日期。

（4）变更后的印鉴启用日期为申请日次日；新印鉴启用前（不含启用日） 签发且在有效提示付款期内的票据，按新印鉴卡背面的旧印鉴验印。 **53．客户销户时，若已将公章、财务专用章等预留印鉴先行销毁，开 户行应要求其出具哪些证明，才能为其办理销户手续？**

客户销户时，若已将公章、财务专用章等预留印鉴先行销毁，开户行应要求 其出具身份证明文件、工商管理局销毁印章的证明、印模的有效复印件等有关证 明，在确认其身份无误后方可为其办理销户手续。

## 54．客户预留印鉴挂失后，原印鉴卡怎样处理？

自挂失之日起十二日后，若客户已重新刻制印鉴并办理印鉴预留手续，开 户行应在原全套印鉴卡加盖“已更换”戳记随当日凭证装订保管，登记《印鉴卡 使用情况登记簿》（备注栏注明“挂失已补办”），并在新印鉴卡上注明原印鉴卡 装订日期。自挂失之日起十二日后，若客户仍未重新刻制印鉴并办理印鉴预留手 续，原印鉴卡仍然保留在印鉴册内，直至客户重新办理新印鉴预留手续后根据上 款规定将原印鉴卡装订保管。

## 55．客户领取印鉴卡后虽经联系未能送回的如何处理？

客户领取印鉴卡未能送回的，由经办柜员（或客户经理）进行催收，本地 超过 3 个工作日（自领取之日起算），异地超过 10 个工作日且确实无法收回的， 应由经办柜员（或客户经理）书面说明相关情况，经会计主管签字授权后视同注 销处理，将说明随当日凭证装订。同时登记《印鉴卡使用情况登记簿》，在“备

注”栏注明“客户领用未送回”。

## 56．客户预留印鉴模糊不清或不规范，印鉴卡如何处理？

客户预留印鉴时印模不规范或模糊不清时，应要求客户交回印鉴卡（客户 留存联），与本行留存印鉴卡进行核对无误后，为其办理更换手续。原印鉴卡加 盖“作废”戳记，由经办人员在印鉴卡上注明原因，随当日凭证装订，并在《印 鉴卡使用情况登记簿》“备注”栏注明作废原因。

## 57．因柜员操作原因造成印鉴卡表面不清晰的，印鉴卡如何处理？

因柜员操作原因造成印鉴卡表面不清洁、破损而无法使用的，由经办柜员在 印鉴卡上注明原因，更换全套新印鉴卡交客户签章，同时将作废的印鉴卡上加盖 “作废”戳记，随当日凭证装订保管，并在《印鉴卡使用情况登记簿》“备注” 栏注明作废原因。

## 58．开户单位因预留印鉴发生遗失、被盗等情况挂失单位公章应如何 办理？

客户应向开户行提交《中国建设银行人民币单位银行结算账户预留印鉴挂失

申请书》（法定代表人或单位负责人签章），同时提交开户许可证、营业执照（正

本）、工商管理部门或公安机关相关证明、印鉴卡（客户留存联）。 **59．开户单位因预留印鉴发生遗失、被盗等情况挂失单位财务专用章 或个人名章应如何办理？**

客户应向开户行提交《中国建设银行人民币单位银行结算账户预留印鉴挂失 申请书》（加盖公章和法定代表人或单位负责人签章），同时提交开户许可证、营 业执照（正本）、印鉴卡（客户留存联）。 **60．开户行对客户挂失预留银行印鉴应如何办理？**

（1）开户行为客户办理印鉴挂失手续时，应在原印鉴卡上注明挂失手续办妥

日期及“已挂失”。

（2）补办印鉴预留手续的客户应提交《中国建设银行人民币单位银行结算账 户预留印鉴变更申请书》，按照客户预留印鉴变更的有关规定重新办理印鉴预留 手续（新印鉴卡背面不加盖原预留印鉴）。新印鉴启用日不得早于办妥挂失手续

日次日。

（3）自挂失之日起十二日后，若客户已重新刻制印鉴并办理印鉴预留手续， 开户行应在原全套印鉴卡加盖“已更换”戳记随当日凭证装订保管，登记《印鉴 卡使用情况登记簿》（备注栏注明“挂失已补办”），并在新印鉴卡上注明原印鉴

卡装订日期。

（4）自挂失之日起十二日后，若客户仍未重新刻制印鉴并办理印鉴预留手续，

原印鉴卡仍然保留在印鉴册内，直至客户重新办理新印鉴预留手续后根据上款规 定将原印鉴卡装订保管。 **61．个人遗失或更换预留个人印章或更换签字人时应如何办理？**

个人遗失或更换预留个人印章应向其银行出具经签名确认的书面申请，以及 原预留印章或签字人的个人身份证件。银行应留存相应的复印件凭以办理预留银 行签章的变更。

## 62．什么是“三票”、“一卡”、“三方式”？

“三票”指的是汇票（银行汇票、商业汇票）、本票和支票；“一卡”指的是 信用卡；“三方式”指的是汇兑、委托收款和托收承付。 **63．银行支付结算方式有哪几种？**

按实现的方式不同可分为现金结算和转账结算。

## 64．银行汇票的出票人在票据上如何签章？

银行汇票的出票人在票据上的签章应为经中国人民银行批准使用的银行汇 票专用章加其法定代表人或其授权经办人的签名或者盖章。 **65．银行汇票的代理解付行在受理持票人提示付款时遇哪些情况的汇**

## 票应办理查询？

（1）对于超过规定限额的现金银行汇票。

（2）压数机漏压或压印金额模糊不清的汇票。

（3）汇票专用章不清的汇票。

（4）密押有误或漏压的汇票。

（5）印刷质量有问题的汇票。

（6）大额的转账银行汇票。代理付款行不予退票应向出票行发出查询。

（7）代理其他商业银行办理全国银行汇票业务，对出票金额为 100 万元（含） 以上的银行汇票，代理付款行须向代理机构查询确认后方可兑付。 **66．银行本票的出票人在票据上如何签章？**

中国人民银行批准使用的银行本票专用章加其法定代表人或其授权经办人 的签名或盖章。

## 67．对 2006 年新增银行承兑汇票的收费如何管理？

为有效控制银行承兑汇票风险，2006 年总行要求新增承兑汇票业务除按规

定收取承兑手续费外，需加收承兑汇票承诺费，对发生承兑垫款的客户，在垫款 清收前，一律停办该客户所有新的授信业务，并且除全额保证金外，各行原则上 不得办理单张金额 10 万元以下的承兑。

## 68．哪些票据不得背书转让？

（1）填明“现金”字样的银行汇票、银行本票和用于支取现金的支票。

（2）票据出票人在票据正面记载“不得转让”字样的票据。

（3）票据背书人在票据背面背书人栏记载“不得转让”字样的票据。

（4）拒绝承兑、拒绝付款或者超过付款提示期限的票据。

## 69．对区域性银行汇票的背书转让有何限制？

仅限于在本区域内背书转让。

## 70．票据背书转让时应如何记载？

票据背书转让时，由背书人在票据背面签章，并记载被背书人名称和背书日 期。

## 71．何谓“背书连续”？

背书连续是指票据第一次背书转让的背书人是票据上记载的收款人，前次背 书转让的被背书人是后一次背书转让的背书人，依次前后衔接，最后一次背书转 让的被背书人是票据的最后持票人。背书的连续只是指转让，不包括委托收款背 书和质押背书。

## 72．背书如何粘单？

票据的背书人应当在票据背面的背书栏依次背书。背书栏不敷背书的，可以 使用统一格式的粘单，粘附于票据凭证上规定的粘贴处。粘单上的第一记载人应 当在票据和粘单的粘接处签章。 **73．何谓票据时效？法律对票据时效有何规定？**

票据时效是指票据权利人在法定期限内不行使票据权利，即引起票据权利消

灭的制度。

（1）银行承兑汇票、商业承兑汇票，持票人对出票人和承兑人的权利，自

票据到期日起 2 年。

（2）银行汇票、银行本票，持票人对出票人的权利，自出票日起 2 年。

（3）支票，持票人对出票人的权利，自出票日起 6 个月。

（4）持票人对前手的追索权，自被拒绝承兑或者被拒绝付款之日起 6 个月。

（5）持票人对前手的再追索权，自清偿日或者被提起诉讼之日起 3 个月。

（6）根据《最高人民法院关于审理票据纠纷案件若干问题的规定》第 20 条，票据时效发生中断的，只对发生时效中断事由的当事人有效。 **74．票据和结算凭证的哪些事项更改后，票据和结算凭证无效？**

金额、出票或签发日期、收款人名称、银行汇票的实际结算金额。

## 75．商业汇票、银行汇票、银行本票、支票的提示付款期分别是多长

**时间？**

（1）商业汇票的提示付款期为汇票到期日起 10 日。

（2）银行汇票的提示付款期为自出票日起 1 个月。

（3）银行本票的提示付款期为自出票日起最长不得超过 2 个月。

（4）支票的提示付款期为自出票日起 10 日。超过提示付款期，银行不予受

理。

## 76．票据债务人在哪些情况下对持票人不能拒绝付款？

（1）与出票人之间有抗辩事由。

（2）与持票人的前手之间有抗辩事由。

## 77．持票人如何实施追索？

持票人实施追索，应当提供被拒绝承兑或被拒绝付款的拒绝证明或者退票理 由书以及其他有关证明。 **78．持票人实施追索权，可以请求被追索人哪些费用？**

（1）被拒绝付款的金额。

（2）票据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

定的同档次流动资金贷款利率计算的利息。

（3）取得有关拒绝证明和发出通知书的费用。

## 79．哪些票据可以申请挂失止付？

已承兑的商业汇票、支票、填明“现金”字样和代理付款人的银行汇票以及

填明“现金”字样的银行本票。

## 80．哪些票据不能挂失止付？

未填明“现金”字样和代理付款人的银行汇票以及未填明“现金”字样的银 行本票丧失，不得挂失止付。 **81．付款人收到挂失止付通知书起多少日内未收到法院止付通知书可**

## 以向持票人付款？

12 日内。

## 82．银行汇票的必须记载事项有哪些？

（1）表明“银行汇票”的字样。（2）无条件支付的承诺。（3）出票金额。

（4）付款人名称。（5）收款人名称。（6）出票日期。（7）出票人签章。欠缺记 载必须记载事项之一的，银行汇票无效。 **83．签发现金银行汇票对申请人和收款人有何要求？**

申请人和收款人必须均为个人。

## 84．受理银行汇票时，应审查哪些事项？

（1）银行汇票和解讫通知是否齐全，汇票号码和记载的内容是否一致。

（2）收款人是否确为本单位或本人。

（3）银行汇票是否在提示付款期内。

（4）必须记载事项是否齐全。

（5）出票人签章是否符合规定，是否有压印机压印的出票金额，并与大写

出票金额一致。

（6）出票金额、出票日期、收款人名称是否更改，更改的其他记载事项是 否由原记载人签章证明。 **85．汇票上未记载付款日期的，付款日期如何确定？**

汇票上未记载付款日期的，为见票即付。

## 86．汇票上未记载付款地的，付款地如何确定？

汇票上未记载付款地的，付款人的营业场所、住所或者经常居住地为付款地。 **87．汇票的债务可以由保证人承担保证责任，保证人必须在汇票或者 粘单上记载哪些事项？**

（1）表明“保证”的字样。

（2）保证人名称和住所。

（3）被保证人的名称。

（4）保证日期。

（5）保证人签章。

## 88．使用计算机签发的银行汇票，汇票第二联和第三联之间务必使用

**什么复印纸打印？**

单面复写纸套打。

## 89．什么是支付密码？

支付密码是指将支付凭证上的编码要素通过支付密码器系统按规定的算法 进行计算，并填写到支付凭证上供银行核验的一组密码数据。支付密码长度为不 少于 16 位的数字。

## 90．可使用支付密码的支付凭证种类包括哪些？

支票、银行汇票申请书、银行本票申请书、汇兑凭证、中国建设银行实时通

付款凭证以及经中国人民银行批准的其他支付凭证。 **91．客户使用“实时通”凭证编制支付密码时，柜员对“业务种类” 如何确定？**

可以根据客户选择使用结算的凭证功能来确定。

（1）“实时通”凭证选择“现金支票”或“转账支票”功能的，对应的业

务种类为“支票”；

（2）“实时通”凭证选择“汇兑功能”的，对应的业务种类为“汇兑”；

（3）“实时通”凭证选择“银行汇票申请”的，对应的业务种类为“汇票

申请书”；

（4）“实时通”凭证选择“银行本票申请”的，对应的业务种类为“本票 申请书”； **92．什么是“实时通”凭证，受理客户签发“实时通”凭证应注意哪**

## 些事项？

“实时通”凭证专用于中国建设银行系统内受理，可用于支取现金，也可用

于转账，但不得背书转让，应提交建设银行所属对公营业机构方可办理。（1）客 户使用“实时通”凭证，必须选择相应凭证功能，并在凭证的指定栏位打勾选择。 没有打勾选择或作多项选择的，银行不予受理。（2）“实时通”凭证的金额、签 发日期、收款人名称、支付密码不得更改，其他记载事项的更改必须由原记载人 签章证明。（3）“实时通”凭证收款人名称、账号及开户行名称可以根据相应凭

证功能种类需要由签发人授权补记，未补记前不得提示付款。（4）“实时通”凭 证的附加信息不属于必须记载事项，各受理网点不得以该附加信息的缺失作为退 票理由。（5）“实时通”凭证选择“现金支票功能”或“转账支票功能”的，付

款人签发后凭证左联自行撕下作存根联。凭证提示付款期限自签发日起 10 日内 有效（节假日顺延，下同），超过提示付款期限提示付款的，银行不予受理。（6）、 “实时通” 凭证选择“汇兑功能”及“汇（本）票申请功能”的，凭证左联作

客户回单联，必须随正联同时提交银行办理。凭证仅当日有效（当日指凭证所载 “委托日期”）。若“实时通”凭证所载收、付款人开户网点为同一机构，客户持 此“实时通”凭证到该营业网点办理的，虽非通存通兑业务，但受理网点仍应为 其办理。

## 93．对“实时通”凭证的挂失止付有何规定？

客户发生已签发但尚未付款的“实时通”凭证（选择支票功能）丧失，不得 挂失，开户网点必要时可协助客户追讨资金；客户发生已签发但尚未付款的“实 时通”凭证（选择支票以外其他功能）丧失，开户网点不得为其办理止付。

## 94．支付密码的使用范围？

凡在我行开立人民币银行结算账户的存款人，均可向我行申请使用支付密 码。开户网点应以协议方式与存款人约定以支付密码作为银行审核付款的依据。 支付密码不得更改，更改支付密码的支付凭证无效。

## 95．支付凭证填写的支付密码是否可以更改？

不可以，更改支付密码的支付凭证无效。

## 96．存款人如何停止使用支付密码办理支付结算业务？

存款人停止使用支付密码办理支付结算业务的，应向我行提出申请，经开户 网点核准后修改结算账户的支付依据，并即时生效。

## 97．存款人如何申请办理支付密码办理支付结算业务？

存款人由法定代表人或单位负责人直接办理，也可授权他人办理。 存款人由法定代表人或单位负责人直接办理的，应出具加盖该单位预留印鉴

（或公章）的书面申请以及法定代表人或单位负责人的身份证件。授权他人办理 的，应出具加盖该单位预留印鉴（或公章）的书面申请、法定代表人或单位负责 人的身份证件及其出具的授权书、被授权人的身份证件。

## 98．存款人申请使用支付密码办理支付结算业务时，开户网点如何办

**理？**

存款人申请使用支付密码作为支付依据办理支付结算业务时，应向开户网点 提交一式两联“中国建设银行支付密码业务申请书”、已开立结算账户的证明（开 户许可证等）以及经办人员身份证明文件。

开户网点应对存款人提交的申请书填写内容及相关证明材料进行认真审查： 存款人是否在本网点开立结算账户；申请书内容填写是否完整，申请事项是否明 确；加盖的印鉴是否真实；存款人经办人员的身份是否合法。

审查无误的，经会计主管审批后，在申请书上加盖“业务用公章”，第二联

作为回单，连同有关证明材料交存款人，第一联和有关证明材料复印件专夹保管。 开户网点对存款人的申请事项审核批准后，与存款人签订“中国建设银行股

份有限公司支付密码使用协议”，一份交存款人，一份专夹保管。

对于在我行新开立结算账户，且在开户时一并申请使用支付密码作为结算账 户支付依据的存款人，网点核准办妥后在《人民币银行结算账户管理办法》规定 的结算账户生效日起（遇节假日顺延），使用支付密码办理支付结算业务。

对于已在我行开立结算账户，申请使用支付密码作为结算账户支付依据的存 款人，从开户网点核准后次日起（遇节假日顺延），使用支付密码办理支付结算 业务。

开户网点应按有关手续，向存款人配售支付密码器，并办理支付密码器注册 和设置账号，并将存款人指定结算账户的支付依据修改为凭支付密码，并经会计 主管审核授权后生效。

## 99．营业网点如何对支付密码器进行管理？

支付密码器属于重要物品。各行应严格按重要物品进行管理,并严格办理支 付密码器的入库、调拨、领用等手续，设立相应登记簿（以“中国建设银行重要 空白凭证登记簿”代），做好支付密码器收入、发出的登记与客户领取时的签收。

## 100．办理支付密码器的启用及停用等业务时,应履行那些手续？

开户网点办理支付密码器的配售、注册（即发行）、设置账号（即发放）、 增加账号、同账号增发、更换签名支付密码器、变更账号、删除账号、更换支付 密码器、更换账号密钥、停用及其启用、作废、解锁等业务时，需经网点的会计

主管审批授权后办理，包括会计主管的业务审批签字和系统操作授权。

## 101．什么是支付密码器的注册？

是指存款人持支付密码器到银行经核验子系统验明机具合法后，在支付密码

器中设置解锁密钥的过程。

## 102．支付密码器是否支持“一机多户”？

支持。“一机多户”是指一台支付密码器能够设置存款人在不同银行的账号， 根据每个账号编制的支付密码能够实现在各自银行的正确校验。一台支付密码器 应能设置不少于 20 个账号。

## 103．签名支付密码器是指什么？

是指同一账号下使用多个支付密码器（“一户多机”）时，用于确认存款人

真实身份的第一台已设置账号的支付密码器。签名支付密码器必须保证唯一。

## 104．如何办理存款人申请更换支付密码器账号密钥？

存款人应持支付密码器，并向开户网点提交一式两联的“中国建设银行支付 密码业务申请书”以及经办人员身份证明文件。开户网点审核无误后办理支付密 码器账号密钥更换。

## 105．支付密码器停用后有何规定？

对已被停用的支付密码器，自停用日起 30 天内，存款人可以重新启用。停

用 30 天后，开户网点可对该支付密码器进行作废处理。

对已被停用或作废的支付密码器，存款人在停用或作废日前已签发的支票及 选择支票功能的“实时通”凭证所记载的支付密码，在凭证的提示付款期限内仍 然有效且系统可以核验；从停用或作废日起及之前签发但尚未付款的其他支付凭 证一律无效。

## 106．什么是支票影像交换系统？

全国支票影像交换系统是指运用影像技术，将实物支票转换为支票影像信 息，实现纸质支票截留，通过人民银行全国支票影像交换系统将支票影像信息传 递至出票人开户行进行提示付款，等待出票行反馈回执信息后进行收款或退票处 理；同时，接收他行提出的支票影像信息，核验支付依据无误后，据以进行确认 付款或拒绝付款处理，并向提出行反馈相关回执，从而实现支票全国通用的支票 业务处理系统。

## 107．影像交换系统处理的支票业务范围包括哪些？

包括区域业务和全国业务。区域业务是指支票的提出行和提入行均属同一人 民银行支票影像交换分中心（即分中心）、由分中心转发的业务；全国业务是指 支票的提出行和提入行分属不同的分中心、需由人民银行全国支票影像交换中心

（即总中心）负责转发的业务。

## 108．支票影像业务处理遵循什么原则？

“先付后收、收妥抵用、全额清算、银行不垫款”的原则。

## 109．影像交换系统处理支票业务的金额上限是多少？

影像交换系统处理支票业务的金额上限是 500,000 元；超过金额上限的支

票，提出行拒绝受理。

金额上限由中国人民银行规定，并由其根据管理需要进行调整。

## 110．提出集中点对支票影像信息的处理时限是多少？

应按人民银行规定格式制作的支票影像信息，在受理支票的当日至迟下一个 法定工作日上午 10:00 提交影像交换系统。提出行委托当地人民银行票据交换所 采集支票影像的，应严格按当地人民银行分支行规定的交换时间提出实物支票。

## 111．提入行对接收的支票影像业务报文如何处理？

可按印鉴核验方式或支付密码核验方式进行核验处理。具体如下：

（1）印鉴核验方式。 采用印鉴核验方式的，可使用电子验印系统，核验依据以签章为主，支票影

像其他要素为辅。提入行收到支票影像业务报文后，检查支票印鉴与预留印鉴是 否相符。检查通过后对下列信息进行审核：1．支票的大小写金额是否一致；2．支 票必须记载的事项是否齐全；3．持票人是否在支票的背面作委托收款背书；4．电

子清算信息与支票影像内容是否相符；5．出票人账号、户名是否相符；6．出票 人账户是否有足够支付的款项。

审核无误的，进行确认付款处理；审核有误的，进行拒绝付款（退票）处理。

（2）支付密码核验方式。 采用支付密码核验方式的，应与出票人事先签订协议约定使用支付密码作为

审核支付支票金额的依据。提入行收到支票影像业务报文后，检查支付密码是否

正确。检查通过后，比照印鉴核验方式进行信息审核。

## 112．支票影像业务回执期限是多少？

最长为 3 天，提入集中点应在规定时间内处理完成提入业务，并通过小额支 付系统返回支票业务回执。

支票业务回执期限遇节假日和小额支付系统停运日顺延，人民银行根据业

务管理需要对其进行调整。

## 113．什么是人民币对公通存通兑业务？

人民币对公通存通兑业务是指依托建设银行现代化的计算机系统，为单位客 户办理非开户网点的人民币单位银行结算账户资金存入业务，和依据支付密码办 理非开户网点的结算账户资金支付业务。

## 114．客户办理对公通存通兑业务应具备哪些条件？

办理通存业务的，收款人必须在我行开立结算账户； 办理通兑业务的，付款人应同时具备下列条件且经我行审批：

（1）付款人已在我行开立结算账户并签约使用 16 位标准支付密码；

（2）付款人资信状况良好，与我行有良好的信誉往来；

（3）付款人经审批后与我行签订“中国建设银行股份有限公司人民币对公

通兑业务协议”

## 115．开办对公通存通兑业务的账户类型有哪些？

（1）客户在我行开立的各种类型结算账户都可办理通存业务（只付不收账

户例外）。

（2）客户在我行开立的基本存款账户和一般存款账户可申请办理通兑业务; 对于客户在我行开立的专用存款账户和临时存款账户申请办理通兑业务的，由二 级分行的信贷（营销）部门与会计部门根据账户资金性质及单位银行结算账户有 关管理规定审批其是否可以办理通兑业务。

（3）法人透支账户如需通兑透支，需经二级分行信贷（营销）部门审批。

（4）开办通兑业务的账户如根据账户管理有关规定可以取现，可办理通兑 取现业务。

## 116．代理网点受理对公通存通兑业务时需审核哪些事项？

代理网点受理客户提交支付凭证办理通兑业务时，除核验支付密码正确外，

还应审核支付凭证上预留银行印鉴要式上一致、凭证要素无误后方可办理付款， 对客户签发支付密码错误的支付凭证，无须比照预留银行印鉴不符向人民银行报 告；受理选择汇兑、汇（本）票申请功能的“实时通”凭证时，必须审查凭证回 单左联是否完备。

## 117．开办对公通存通兑业务如何实行授权控制？

对公通存通兑业务实行授权控制。一级分行可根据本行实际情况和风险防范 要求对授权控制额度作调整，但原则上不得超过总行确定的基本授权额度。开户 网点受理客户书面申请开通通兑业务功能时，需经网点的会计主管和信贷（营销） 部门主管审批签字；开户网点在系统中开通客户指定账户的通兑业务功能时，需 经会计主管授权后生效。

## 118．对公通兑业务实行限额管理，具体规定有哪些？

（1）通兑转账业务实行单笔限额管理。客户的单笔通兑转账限额由客户提 出申请，经开户网点审核后办理，并即时生效。客户的单笔通兑转账金额原则上 不得超过 1000 万元（含），额度以上的转账业务应到其开户网点办理。

（2）通兑取现业务实行每日累计限额管理，并遵循现金管理有关规定。每 日通兑累计取现限额由客户提出申请，经开户网点审核后办理，并即时生效。客 户每日累计通兑取现金额原则上不得超过 5 万元（含），限额以上的取现业务应

到其开户网点办理。

各行应针对不同客户的资信情况和风险控制要求，审批、设定其单笔通兑转 账限额及每日通兑取现累计额度。对于大型重点客户其单笔通兑转账限额、每日 通兑取现累计额度确需超过上述规定限额时，应经二级分行信贷（营销）部门审 批后可对单个账户相应额度进行设置。

## 119．客户申请开办对公通存通兑业务，修改单笔通兑转账限额、累

**计通兑取现额度，以及终止办理对公通存通兑业务时，如何办理？**

可由法定代表人或单位负责人直接申请办理，也可授权他人申请办理。由法 定代表人或单位负责人直接办理的，应出具加盖该单位预留印鉴（或公章）的书 面申请以及法定代表人或单位负责人的身份证件。授权他人办理的，应出具加盖 该单位预留印鉴（或公章）的书面申请、法定代表人或单位负责人的身份证件及 其出具的授权书、被授权人的身份证件。

## 120．客户申请终止办理对公通存通兑业务时应提供哪些资料？

客户申请终止办理**对公通存**通兑业务时，应向开户网点提交以下材料：（1） 一式三联的“中国建设银行人民币对公通存通兑业务申请书”；（2）所有尚未使 用的“实时通” 凭证；（3）客户经办人员有关身份证明文件。客户因遗失等原 因无法交回“实时通” 凭证的，应出具有关证明并保证承担相应风险。

营业柜台经办人员审查无误，并经会计主管审批后，办理客户指定结算账户 通兑业务的终止手续：（1）撤销客户指定结算账户的通兑业务功能；（2）比照支 票的处理方式作废和保管“实时通”凭证。

处理无误后，在申请书上加盖“业务用公章”，第三联作为回单随有关证明 材料交客户，第一联和有关证明材料复印件专夹保管，第二联送信贷（营销）部 门。

## 121．开办对公通存通兑业务后，哪些业务仍需到开户网点办理？

开办对公通存通兑业务后，重要空白凭证的发售与回收、支付结算凭证的挂 失止付与解挂、以及结算账户的冻结、解冻、扣划、销户等业务仍在客户的开户 网点办理。

## 122．银行汇票丧失，失票人如何请求付款或退款？

失票人可以凭人民法院出具的其享有该票据权利及实际结算金额的证明和 本人有效身份证件，向出票银行请求付款或退款。 **123．未在银行开立结算账户的个人持转账银行汇票兑付应如何处**

## 理？

未在银行开立结算账户的个人持转账银行汇票兑付时，应选择与出票行同系 统的任何一家银行机构或出票行的代理兑付银行提示付款，付款行或代理付款行 应按支付结算制度相关规定审核付款。

## 124．我行代理办理全国银行汇票业务的其他商业银行应符合哪些条

**件？**

申请办理全国银行汇票业务的其他商业银行应为符合下列条件的政策性银 行、股份制商业银行、城市商业银行、外资银行、城市信用社、农村信用合作社 等金融机构。

（1）内部管理完善，内控制度健全。

（2）经营状况较好，无重大违规违纪行为。

（3）信誉良好，在建设银行存有充足的备付金，能保证及时移存签发银行 汇票的资金。 **125．在代理其他商业银行办理全国银行汇票业务中，其他商业银行**

## 汇票签发机构签发的全国银行汇票如何解付？

其他商业银行汇票签发机构签发的全国银行汇票由中国建设银行全国银行 汇票机构代理付款。汇票签发机构受理的中国建设银行汇票，不得自行审核兑付， 一律采用收妥抵用的方式办理。

## 126. 代理付款行在解付我行全国银行汇票时，电子汇划划付报文有 何要求？

代理付款行在解付我行全国银行汇票时，电子汇划划付报文“付款人名称”

栏必须录入汇票签发机构的 12 位或 15 位汇票机构号，不得录入付款行名称。

## 127．商业汇票分几种？

分为商业承兑汇票和银行承兑汇票两种。

## 128．商业汇票的付款人是谁？付款期限是多长时间？

商业汇票的付款人是商业汇票的承兑人。商业汇票的付款期限最长不超过 6

个月。

## 129．银行承兑汇票的出票人应具备哪些条件？

（1）在承兑银行开立存款账户的法人以及其他组织。

（2）与承兑银行具有真实的委托付款关系。

（3）资信状况良好，具有支付汇票金额的可靠的资金来源。

## 130．签发商业汇票的必须记载事项有哪些？

（1）表明“商业承兑汇票”和“银行承兑汇票”的字样。（2）无条件支付

的委托。（3）确定的金额。（4）付款人名称。（5）收款人名称。（6）出票日期。

（7）出票人签章。欠缺记载必须记载事项之一的，商业汇票无效。

## 131．银行承兑汇票应由谁签发？

应由在承兑银行开立存款账户的存款人签发。

## 132．通过大额支付系统如何办理银行承兑汇票查询、查复？

应通过大额支付系统的 CMT301 报文进行查询，CMT302 报文进行查复。

## 133．银行承兑汇票的查询查复有哪些方式？

（1）按照《中国人民银行关于商业银行跨行银行承兑汇票查询、查复业务 处理问题的通知》、《中国工商银行中国农业银行中国建设银行中国银行关于办 理跨行银行承兑汇票查询查复业务有关问题的通知》办理查询；

（2）通过大额支付系统查询查复。银行承兑汇票查询查复的具体业务处理 应遵循《大额支付系统业务处理办法（试行）》的有关规定。（通过大额支付系统 查询、查复银行承兑汇票的业务处理程序见附件）

（3）传真查询。承兑行接到查询行传真的查询书后，应将汇票的第一联（卡

片）传真给查询行。

（4）利用中国外汇交易中心暨全国银行间同业拆借中心的“中国票据”网 进行查询查复。通过“中国票据”网查询查复的商业银行，应与中国外汇交易中 心暨全国银行间同业拆借中心以协议的形式约定，并明确双方的权利义务。

（5）实地查询。查询行可以派人持票到承兑行查询。

## 134．商业汇票的承兑银行必须具备哪些条件？

（1）与出票人具有真实的委托付款关系。

（2）具有支付汇票金额的可靠的资金来源。

（3）内部管理完善，经其法人授权的银行审定。 **135．商业汇票签发、取得和转让过程中，银行应如何审查真实交易 关系？**

根据《中华人民共和国票据法》的规定，商业汇票的签发、取得和转让应具 有真实的交易关系和债权债务关系。出票人（持票人）向银行申请办理承兑或贴 现时，承兑行和贴现行应按照支付结算制度的相关规定，对商业汇票的真实交易 关系和债权债务关系进行审核。

银行承兑汇票的承兑行负责对出票人的资格、资信、交易合同和汇票记载的 内容等进行审查。商业汇票的持票人向银行申请贴现时，贴现申请人应向银行提

供交易合同原件、贴现申请人与其直接前手之间根据税收制度有关规定开具的增

值税发票或普通发票。

贴现银行向其他银行转贴现或向人民银行申请再贴现时，不再提供贴现申请 人与其直接前手之间的交易合同、增值税发票或普通发票，但需对票据的要式性 和文义性是否符合有关法律、法规和规章制度的规定承担审核责任。

## 136．对银行承兑汇票的出票人到期尚未支付的汇票金额按照什么利

**率计收利息？**

每日万分之五。 **137．商业汇票的持票人向开户银行申请办理贴现业务应具备哪些条 件？**

（1） 在银行开立存款账户的企业法人以及其他组织。

（2） 与出票人或者其直接前手之间具有真实的商品交易关系。

（3） 提供与其直接前手之间增值税发票和商品发运单据复印件。

## 138．承兑人在异地的，贴现、转贴现和再贴现的期限如何计算？

另加 3 天的付款期。

## 139．买方付息商业汇票贴现利息应如何处理？

买方付息商业汇票贴现利息应先确认递延收益，然后按月摊销为贴现利息

收入。

## 140．办理票据质押有哪些要求？

（1）票据质押时，应按《中华人民共和国票据法》的有关规定作成质押背

书。

（2）主债务履行完毕，票据解除质押时，被背书人应以单纯交付的方式将

质押票据退还背书人。票据到期时，由持票人按支付结算制度的有关规定行使票 据权利。

（3）质押票据所担保的债务到期后，背书人未能如期履行债务时，被背书 人依法实现质权，但不得将票据进行转让或者贴现。被背书人在票据到期时按支 付结算制度的有关规定行使票据权利。被背书人为银行的，比照商业汇票贴现到

期收回的处理手续，并在托收凭证备注栏注明“质押票据收款”字样。

（4）出质人与质权人签定质押合同时，应充分考虑债务期限与票据的提示

付款期限等情况，并明确双方的权利义务，避免产生票据纠纷。

## 141．使用银行本票的区域限制是什么？

在同一票据交换区域。

## 142．签发银行本票的必须记载事项有哪些？

（1）表明“银行本票”的字样。（2）无条件支付的承诺。（3）确定的金额。

（4）收款人名称。（5）出票日期。（6）出票人签章。欠缺记载必须记载事项之

一的，银行本票无效。

## 143．支票有几种？

有三种：（1）现金支票。（2）转账支票。（3）普通支票。

## 144．支票的使用范围是什么？

支票的使用范围是在同一票据交换区域（全国跨区域，通过全国支票影象系 统交换）的各种款项。

## 145．签发支票的必须记载事项是什么？

（1）表明“支票”的字样。（2）无条件支付的委托。（3）确定的金额。（4） 付款人名称。（5）出票日期。（6）出票人签章。欠缺记载必须记载事项之一的， 支票无效。

## 146．柜员受理异地支票业务如何审查凭证？

持票人开户银行收到持票人送来的支票和三联进账单时，应认真审查：

（1）支票票面是否记载银行机构代码；

（2）支票金额是否超过中国人民银行规定的影像支票业务的金额上限（50

万）；

（3）支票是否是统一规定印制的凭证，支票是否真实，是否超过提示付款

期限，是否为远期支票；

（4）支票填明的持票人是否在本行开户，持票人的名称是否为该持票人， 与进账单上的名称是否一致；

（5）出票人的签章是否符合规定；

（6）支票的大小写金额是否一致，与进账单的金额是否相符；

（7）支票必须记载的事项是否齐全，出票金额、出票日期、收款人名称是

否更改，其他记载事项的更改是否由原记载人签章证明；

（8）背书转让的支票，其背书是否连续，签章是否符合规定，背书使用粘

单的是否按规定加盖骑缝章；

（9）持票人是否在支票的背面作委托收款背书。

## 147．提示付款的异地支票在什么情况下开户银行应拒绝受理？

（1）未记载银行机构代码（2）支票金额超过规定上限（50 万）（3）未按 中国人民银行统一规定印制（4）支票凭证不真实（5）超过提示付款期（6）远 期支票（7）持票人未在本行开户（8）签章不符合规定（9）大、小写金额不符；

（10）票据必须记载事项记载不全（11）不得更改事项更改或可更改事项未按规 定更改（12）出票人在支票正面记载“不得转让”的支票已背书转让（13）背书 不连续（14）使用粘单未按规定加盖骑缝章（15）持票人未作委托收款背书（16） 背书不符合规定（17）出票日期使用小写数字填写（18）因票面污损导致必须记 载事项无法辨认（19）《支付结算办法》规定的其他拒绝受理事项。

对拒绝受理的支票，持票人开户银行应制作一式二联拒绝受理通知书，加盖 业务公章后一联连同支票和进账单一并退持票人，一联留存，定期归档。

## 148．异地使用支票的最高限额是多少？

中国人民银行规定了异地使用支票的金额上限，该上限目前暂定为 50 万元。

## 149．办理香港人民币支票业务，银行应如何处理？

（1）严格按照《香港人民币支票业务管理办法》相关规定和当地人民银行 的具体要求开办业务；（2）对于受理的票据应及时提出交换，不得积压和延误；

（3）不得受理超过出票日 6 个月或单张金额超过 80000 元或用于非消费支出的 支票；（4）遵循“收妥抵用，银行不垫款”原则，在提出支票后第二个工作日的 网上退票时间过后确认无退票，才能贷记收款人账户。(5)支票不得转让。 **150．出票人签发空头支票、签章与预留印鉴不符的支票，银行应如 何处理？**

出票人签发空头支票、签章与预留印鉴不符的支票，银行应予以退票，并及

时向当地人民银行支付结算管理部门报告，并在规定工作日内送达人民银行的

《罚款意见告之书》、《处罚决定书》给出票人，由人民银行按票面金额处以 5% 但不低于 1000 元的罚款”。 **151．票据日期在填写月、日时，什么情况下在其前面加“零”或加 “壹”？**

（1）月为壹、贰和壹拾的，日为壹至玖和壹拾、贰拾、叁拾的，应在其前 面加“零”。（2）日为拾壹至拾玖的，应在其前面加“壹”。 **152．票据期限的计算有哪些具体规定？**

（1）期限最后一日是法定休假日的，以休假日的次日为最后一日。按月计 算期限的，按到期月的对日计算。（2）无对日的，月末日为到期日。（3）票据的 期限可以因不可抗力的原因而中止，不可抗力的原因消失时，期限可以顺延。 **153．持票人委托银行收款时如何作委托收款背书？**

持票人在票据背面背书人签章栏签章、记载“委托收款”字样、背书日期， 在被背书人栏记载开户银行名称，并将票据和填制的进账单送交开户银行。 **154．持票人持未经背书转让的商业汇票委托开户银行向承兑银行收**

## 取票款时，应如何填制托收凭证？

持票人持未经背书转让的商业汇票委托开户银行向承兑银行收取票款时，托 收凭证上填制的收款人名称应与票面记载的收款人名称一致；开户行名称和账号 可与票面记载的收款人开户行名称和账号不同，但托收凭证上填制的开户行与票 面记载的收款人开户行应是同系统的银行。

## 155．存款账户结清时，如何处理剩余空白支票？

交回开户银行注销。

## 156．汇款人对银行尚未汇出的款项申请撤销时如何办理？

应出具正式函件或本人身份证件及原信、电汇回单。

## 157．汇款人对银行已汇出的款项申请退汇时如何办理？

对在汇入银行开立存款账户的收款人，由汇款人与收款人自行联系退汇；对

未在汇入银行开立存款账户的收款人，汇款人应出具正式函件或本人身份证件及 原信、电汇回单，由汇出银行通知汇入银行，经汇入银行确认汇款确未支付，并 将款项汇回汇出银行方可办理退汇。

## 158．汇入银行何种情况下可办理退汇？

汇入银行对于收款人拒绝接受的汇款，应即办理退汇。汇入行对于向收款人

发出取款通知，经过 2 个月无法交付的款项，应主动办理退汇。

## 159．对使用托收承付结算方式的收款单位和付款单位有何要求？

必须是国有企业、供销合作社以及经营管理较好并经开户银行审查同意的城

乡集体所有制工业企业。

## 160．托收承付结算方式的使用范围是什么？

必须是商品交易及因商品交易产生的劳务供应款项。代销、寄销、赊销商品 的款项不得办理托收承付。 **161．办理托收承付结算方式的金额起点是多少？**

每笔 1 万元，新华书店系统每笔 1 千元。

## 162．托收承付的付款方式有哪几种？承付期限分别为多长时间？

有两种。承付期限分别为：（1）验单付款的 3 天；（2）验货付款的 10 天。

## 163．同城特约委托收款的使用范围是什么？

在同城范围内，收款人收取公共事业费或根据国务院的规定可以使用同城特 约委托收款的款项。 **164．信用卡按使用对象分为哪几种？按信用等级分为哪几种？**

按使用对象分为单位卡和个人卡；按信誉等级分为白金卡、金卡和普通卡。

## 165．申请单位卡和个人卡必须具备什么条件？

（1）申请单位卡必须是在中国境内金融机构开立基本存款账户的单位。（2） 申请个人卡必须是具有完全民事行为能力的公民。 **166．单位卡账户资金划转有哪些具体规定？**

单位卡资金一律从其基本存款户转账存入，不得交存现金，不得将销货收入

的款项存入其账户。单位卡一律不得支取现金，不得用于 10 万元以上的商品交 易和劳务供应款项的结算。 **167．个人卡账户资金划转有哪些具体规定？**

个人卡账户的资金以其持有的现金存入或以其工资性款项及属于个人的劳

务报酬收入转账存入。

## 168．“拒绝证明”包含哪些内容？

（1）被拒绝承兑、付款的票据种类及其主要记载事项。（2）拒绝承兑、付 款的事实依据和法律依据。（3）拒绝承兑、付款的时间。（4）拒绝承兑人、拒绝 付款人的签章。

## 169．退票理由书应当包括哪些事项？

（1）所退票据的种类。（2）退票的事实依据和法律依据。（3）退票时间。

（4）退票人签章。

## 170．银行办理查询应遵循什么原则？

**应遵循**：“有疑必查、有查必复、复必详尽、切实处理”的原则。 **171．银行承兑商业汇票、办理商业汇票转贴现、再贴现时应如何签 章？**

中国人民银行批准使用的银行汇票专用章加其法定代表人或其授权经办人 的签名或盖章。 **172．银行办理符合挂失规定的汇票、支票、本票按何标准收取手续**

## 费？

按票面金额的 1‰收取，不足 5 元的收取 5 元。其中对于银行汇票，挂失止 付人要求通知对方行的，应另收邮电费。 **173．对公账户维护费如何收取？**

账户维护费分别按对公账户和对公不动户两类账户收取：（1）对公账户维 护费按 50 元/年收取；上浮不限，下浮 100%，对一级分行业务和经营部门及所 辖分支行的下浮授权幅度不得超过 50%；财政授权支付零余额账户可免收。（2）

对一年（含）未发生任何收支的对公不动户，从第二年开始收取不动户维护费，

每月 20 元。

## 174．账户信息查询费如何收取？

当年账户信息查询：20 元/次（笔）；跨年度账户信息查询：40 元/次（笔）。 1 个月内(含)查询、客户使用自助设备或网上银行查询、个人补登存折、个人账 户挂失、公检法等有权执行机关办理查询、冻结、扣划可免收费。 **175．单位存款证明、银行询证函、资信证明如何收取手续费？**

单位存款证明按 200 元/笔或 200 元/份收取手续费，上浮不限，下浮 100%，

横向、纵向转授权由一级分行自行确定。

银行询证函按 200 元/笔或 200 元/份收取手续费，上浮不限，下浮 100%，

横向、纵向转授权由一级分行自行确定。

资信证明按 400 元/笔或 400 元/份，可循环使用的 600 元/笔或 600 元/份； 上浮不限，下浮 100%，对一级分行业务和经营部门及所辖分支行的下浮授权幅 度不得超过 50%。

## 176．银行电子汇划收费标准有何规定？

（1）1 万元以下（含 1 万元）每笔收费 5 元。（2）1 万元以上至 10 万元每 笔收费 10 元。（3）10 万元以上至 50 万元每笔收取 15 元。（4）50 万元以上至

100 万元每笔收取 20 元。（5）100 万元以上每笔按汇划金额的万分之零点二收取，

最高不超过 200 元。

## 177．根据客户书面委托，保证在 2 小时内资金到账的加急即时业务，

**收费标准有何规定？**

以银行电子汇划收费标准为基数再加收 30%。 **178．汇划财政金库、救灾、抚恤金等款项和汇划职工工资、退休金、 养老金等收取电子汇划费时有何规定？**

汇划财政金库、救灾、抚恤金等款项免收电子汇划费，汇划职工工资、退休

金、养老金等，每笔收取 2 元。

## 179．银行收取电子汇划费后，是否还向客户收取邮费、电报费？

收取电子汇划费后不再向客户收取邮费和电报费。 **180．转汇的汇出行按何标准收取信电汇的电子汇划费，手续费按何 标准汇给转汇行？**

转汇的汇出行收取的信汇、电汇邮电费按 100%收取，手续费按 50%付给转汇 行。 **181．经办行出售支票时向谁收取手续费？其他结算的手续费、邮电 费由经办行向谁收取？**

支票的手续费由经办银行向购买人收取，其他结算的手续费、邮电费一律 由经办银行向委托人收取。 **182．中国工商银行、中国农业银行、中国建设银行、中国银行经协**

## 商办理跨行银行承兑汇票查询查复业务手续费如何收取？

银行承兑汇票代理查询手续费收费，按每笔 30 元向查询行收取。采用“先 横后直”查询的，由查询行填制支付凭证向代理查询行按笔支付；采用“先直后 横”查询的，由代理查询行填制支付凭证向承兑行按笔支付。 **183．银行在办理银行承兑汇票贴现业务时，向出票行发出的查询是**

## 否需向客户收取手续费？

不再向客户收取手续费。

## 184．银行在办理保函时如何向客户收取手续费？

对于期限在一年以内的，在出具保函时一次性收取费用；对于期限在一年以 上的保函，除在出具保函时收取一次性费用外，以后每年按年标准加收一次。一 级分行可以在总行的基础上浮动，最低下浮 50%，上浮 100%。（办理境内保函的

费率标准为：投标保函 0.20%、承包保函 0.20%、履约保函 0.25%、工程维修保

函 0.20%、来料加工保函及来件加工保函 0.20%、补偿贸易保函 0.30%、预收（付） 退款保函 0.25%、付款保函 0.35%、延期付款保函 0.30%、分期付款保函 0.30%） 保函保底收费标准为 500 元人民币，即若按费率方式计算的费额低于 500 元，按 500 元收费。

## 185．单位或个人在购买结算凭证时，应如何填写结算收费凭证？

单位或个人购买结算凭证时，应填写一式三联“业务收费凭证”，业务收费 凭证上的签章必须为其预留银行的签章。

单位或个人在办理其他结算业务（如汇兑等）收费时，银行根据结算业务收 费标准，由系统打印“中国建设银行业务收费凭证”，盖章办理结算业务收费账 务核算（回单联交客户）。

## 186．在办理支付结算中，应严禁客户经理办理哪些事项？

（1）严禁代客户保管印鉴卡片、印章、支付结算凭证等与支付结算业务相

关的物品或凭证。

（2）严禁客户经理代客户办理银行结算账户的开立、客户预留印鉴的变更、

重要空白凭证的购买及资金转账等结算类业务。

## 187．实施空头支票行政处罚的主体是谁？

中国人民银行及其分支机构。

## 188．空头支票处罚依据和标准是什么？

空头支票处罚依据和标准：《票据管理实施办法》第三十一条“签发空头支 票或者签发与其预留的签章不符的支票，不以骗取财物为目的的，由中国人民银 行处以票面金额 5%但不低于 1000 元的罚款”的规定；中国人民银行及其分支机 构依据上述规定对空头支票的出票人予以处罚。

## 189．什么是国内信用证？

国内信用证是指开证行依照申请人申请开出的，凭符合信用证条款的单据支 付的书面付款承诺。 **190．什么是即期付款信用证、延期付款信用证？**

即期付款信用证是开证行收到信用证项下的合格单据后，即期履行付款责任

的信用证。

延期付款信用证是开证行收到合格单据后，依据信用证规定的延付期限从运 输单据显示的装运日起算，确定在未来某一日承担付款责任的信用证。 **191．国内信用证的付款方式有几种？**

国内信用证付款方式分为即期付款、延期付款或议付。议付方式仅限于延期

付款信用证。

## 192．受益人收取国内信用证款项的方式有几种？

受益人收取信用证款项，采用委托收款和申请议付两种方式。

## 193．在办理国内信用证时会计结算部门负责办理哪几项业务？

会计结算部门负责信用证开证、通知、委托收款或议付、验单付款等结算业 务处理，并根据有关凭证办理账务核算。 **194．国内信用证的开证申请人应具备哪些条件？**

开证申请人应具备下列条件：

（1）申请人在本行开立人民币基本存款账户或一般存款账户，并已有良好

的信誉往来。

（2）以真实合法的商品交易为基础，并在购销合同注明以信用证作为结算 方式。

（3）申请人资信状况良好，具有到期支付信用证款项的能力。

（4）申请人应向银行出具开证申请书和开证申请人承诺书，开证申请书和

承诺书必须详细列明全部信用证条款及所承担的履约付款责任。

（5）申请人为信用等级 A 级（含 A 级）以上的客户应能交存不低于开证金 额 20%的保证金，其余部分能提供抵押、质押、第三方保证等。但交存 100%保证 金的不受上述限制。 **195．国内信用证的开证申请人向其开证行提出开证申请时应提供那 些资料？**

申请人向其开证行提出开证申请时应提供以下材料：

（1）中国建设银行开立信用证申请书。

（2）开证申请人承诺书。

（3）购销合同正本和副本。

（4）提供抵押、质押或保证的，必须提供抵押物、质押物、质押凭证或保 证方的有关情况及担保人同意担保的书面说明。 **196．国内信用证的事务类型包括哪几种？**

信用证事务包括事务查询、事务查复、到期付款确认、不符点通知、注销通

知、注销回复六种类型。

## 197．国内信用证事务类型有哪些对应关系？

事务查询、到期付款确认、不符点通知三种事务类型与事务查复为对应关系， 即对于三种事务类型的回复，应通过“事务查复”办理回复。注销通知与注销回 复为对应关系，即对于注销通知，只能通过“注销回复”办理回复。 **198．国内信用证事务的原则是什么？**

信用证事务应坚持“有疑必查、有查必复、复必详尽、切实处理”的原则。

## 199．国内信用证业务的收费种类及收取方法是什么?

国内信用证业务的收费种类有：

（1）邮电费，按邮电部门标准收取。

（2）开证手续费，按开证金额 0.15%收取，最少不低于 100 元，开证行在

开证时收取。

（3）一般修改手续费，每笔 100 元，开证行在修改国内信用证内容时收取。

（4）增额修改手续费，按增额 0.15%收取，最少不低于 100 元；开证行在

修改国内信用证内容时收取。

（5）国内信用证通知手续费，每笔 50 元，通知行在通知受益人时收取。

（6）修改书通知手续费，每笔 50 元，通知行在通知受益人时收取。

（7）议付手续费，按单据金额 0.1%收取，议付行议付时收取。

**200．国内信用证的当事人有哪些？他们的关系如何？** 国内信用证当事人主要有四个：开证申请人、开证行、受益人和通知行。 开证申请人是根据购销合同所规定的付款方式，向其开户银行申请开立国内

信用证的购货方。

开证行是应申请人要求开立国内信用证，并对满足国内信用证条件履行付款

责任的建设银行分支机构。 通知行是受开证行委托向受益人通知国内信用证的建设银行分支机构。 受益人是有权收取国内信用证款项的人，为购销合同的销货方。 开证申请人与开证行是契约关系；开证行与受益人之间是契约关系；开证行

与通知行之间是一种委托人与受托人的关系；开证申请人与通知行之间不存在直

接的法律关系。

## 201．国内信用证的有效期、交单期、最迟装运日期是如何界定的？

（1）有效期：指信用证的执行期限或信用证项下提交单据的最迟日期或截 止日期。信用证有效期从开证日起算，最长不得超过 6 个月。如果开立了超过 6 个月期限的信用证，则该证无效。

（2）交单期：指受益人提交单据议付或托收的日期，从货物装运日次日起

计算，最长不超过信用证有效期。注意以下几点：第一，如果信用证规定了交单 期，且此交单期在信用证有效期之内，则应在此交单期前提交单据；如果信用证 规定了交单期，但交单期超过信用证有效期，则应在有效期前提交单据。第二， 如果信用证没有规定有交单期，货物装运日次日起 15 天为交单期，如果该交单

期在信用证有效期内，则应在该交单期前提交单据；如果该交单期超过信用证有

效期，则应在有效期前提交单据。第三，按照交单期限提交单据，必须考虑信用 证的有效地。如果信用证的有效地是开证行所在地，则单据必须于最迟交单日之 前邮寄到开证行方为有效交单，否则构成晚交单。

（3）最迟装运日期：指信用证项下货物装运的最迟日期，一般在信用证中 加以明确。如果信用证对此没有规定，信用证有效期为货物最迟装运日期。需要 注意的是，第一，如果信用证对最迟装运日期有明确规定，但实际装运日期超过

此规定期限，视为单证不符。第二，如果信用证对最迟装运日期没有规定，在实 际装运日期为信用证有效期最后一天的情况下，虽然符合规定，但将导致交单期 只有装运日这一天，没有充裕时间制作单据，极易发生晚交单和信用证失效的情 况。

（4）这三个日期的关系是：最迟装运日期≤交单期≤有效期≤6 个月。

## 202．哪些支付交易属于可疑支付交易？

（1）短期内资金分散转入、集中转出或者集中转入、分散转出，与客户身 份、财务状况、经营业务明显不符。

（2）短期内相同收付款人之间频繁发生资金收付，且交易金额接近大额交 易标准。

（3）法人、其他组织和个体工商户短期内频繁收取与其经营业务明显无关 的汇款，或者自然人客户短期内频繁收取法人、其他组织的汇款。

（4）长期闲置的账户原因不明地突然启用或者平常资金流量小的账户突然

有异常资金流入，且短期内出现大量资金收付。

（5）与来自于贩毒、走私、恐怖活动、赌博严重地区或者避税型离岸金融 中心的客户之间的资金往来活动在短期内明显增多，或者频繁发生大量资金收 付。

（6）没有正常原因的多头开户、销户，且销户前发生大量资金收付。

（7）提前偿还贷款，与其财务状况明显不符。

（8）客户用于境外投资的购汇人民币资金大部分为现金或者从非同名银行

账户转入。

（9）客户要求进行人民币、外币间的掉期业务，而其资金的来源和用途可

疑。

（10）客户经常存入境外开立的旅行支票或者外币汇票存款，与其经营状况 不符。

（11）外商投资企业以外币现金方式进行投资或者在收到投资款后，在短期

内将资金迅速转到境外，与其生产经营支付需求不符。

（12）外商投资企业外方投入资本金数额超过批准金额或者借入的直接外 债，从无关联企业的第三国汇入。 **203．哪些支付交易属于大额支付交易？**

（1）单笔或者当日累计人民币交易 20 万元以上或者外币交易等值 1 万美元 以上的现金缴存、现金支取、现金结售汇、现钞兑换、现金汇款、现金票据解付 及其他形式的现金收支。

（2）法人、其他组织和个体工商户银行账户之间单笔或者当日累计人民币

200 万元以上或者外币等值 20 万美元以上的款项划转。

（3）自然人银行账户之间，以及自然人与法人、其他组织和个体工商户银 行账户之间单笔或者当日累计人民币 50 万元以上或者外币等值 10 万美元以上的 款项划转。

（4）交易一方为自然人、单笔或者当日累计等值 1 万美元以上的跨境交易。

## 204．什么是反洗钱？

反洗钱，是指为了预防通过各种方式掩饰、隐瞒毒品犯罪、黑社会性质的组

织犯罪、恐怖活动犯罪、走私犯罪、贪污贿赂犯罪、破坏金融管理秩序犯罪、金 融诈骗犯罪等犯罪所得及其收益的来源和性质的洗钱活动，依照本法规定采取相 关措施的行为。

## 205．《中华人民共和国反洗钱法》从什么时候开始施行？

自2007年1月1日开始施行。

## 206．金融机构反洗钱工作的主要制度是什么？

客户身份识别制度、客户身份和交易记录保存制度、大额交易和可疑交易报 告制度。

## 207．金融机构反洗钱工作中客户身份识别制度的内容是什么？

（1）对要求建立业务关系或者办理规定金额以上的一次性银行业务的客户 身份进行识别，要求客户出示真实有效的身份证件或者其他身份证明文件，进行 核对并登记，客户身份信息发生变化时，应当及时予以更新；

（2）按照规定了解客户的交易目的和交易性质，有效识别交易的受益人；

（3）在办理业务中发现异常迹象或者对先前获得的客户身份资料的真实性、 有效性、完整性有疑问的，应当重新识别客户身份；

（4）保证与其有代理关系或者类似业务关系的境外金融机构进行有效的客 户身份识别，并可从该境外金融机构获得所需的客户身份信息。

## 208．金融机构反洗钱工作中客户身份资料和交易记录保存制度的内 容是什么？

在业务关系存轩期间，客户身份资料发生变更的，应当及时更新客户身份资

料。

客户身份资料在业务关系结束后、客户交易信息在交易结束后，应当至少保

存五年。

金融机构破产和解散时，应当将客户身份资料和客户交易信息移交国务院有 关部门指定的机构。 **209．金融机构反洗钱工作中执行大额交易和可疑交易报告制度的内**

## 容是什么？

金融机构办理的单笔交易或者在规定期限内的累计交易超过规定金额或者 发现可疑交易的，应当及时向反洗钱信息中心报告。 **210．金融机构接受反洗钱调查的有关规定是什么？**

国务院反洗钱行政主管部门或者其省一级派出机构发现可疑交易活动，需要 调查核实的，可以向金融机构进行调查，金融机构应当予以配合，如实提供有关 文件和资料。

调查可疑交易活动时，调查人员不得少于二人，并出示合法证件和国务院反 洗钱行政主管部门或者其省一级派出机构出具的调查通知书。调查人员少于二人 或者未出示合法证件和调查通知书的，金融机构有权拒绝调查。 **211．反洗钱工作中临时冻结的时限是多少？**

临时冻结不得超过四十八小时。金融机构在按照国务院反洗钱行政主管部门 的要求采取临时冻结措施后四十八小时内，未接到侦查机关继续冻结通知的，应 当立即解除冻结。 **212．金融机构开展反洗钱工作是否会违反保密义务，是否会侵犯客**

## 户尤其是个人客户的利益？

金融机构依据《反洗钱法》开展反洗钱工作，不会违反保密义务、侵犯客户 的权利。反洗钱工作受到法律保护。 **213．判断可疑支付交易报告的标准有那些？**

有以下十八种：

（1）短期内资金分散转入、集中转出或者集中转入、分散转出，与客户身 份、财务状况、经营业务明显不符。

（2）短期内相同收付款人之间频繁发生资金收付，且交易金额接近大额交 易标准。

（3）法人、其他组织和个体工商户短期内频繁收取与其经营业务明显无关 的汇款，或者自然人客户短期内频繁收取法人、其他组织的汇款。

（4）长期闲置的账户原因不明地突然启用或者平常资金流量小的账户突然

有异常资金流入，且短期内出现大量资金收付。

（5）与来自于贩毒、走私、恐怖活动、赌博严重地区或者避税型离岸金融

中心的客户之间的资金往来活动在短期内明显增多，或者频繁发生大量资金收

付。

（6）没有正常原因的多头开户、销户，且销户前发生大量资金收付。

（7）提前偿还贷款，与其财务状况明显不符。

（8）客户用于境外投资的购汇人民币资金大部分为现金或者从非同名银行

账户转入。

（9）客户要求进行人民币、外币间的掉期业务，而其资金的来源和用途可

疑。

（10）客户经常存入境外开立的旅行支票或者外币汇票存款，与其经营状况 不符。

（11）外商投资企业以外币现金方式进行投资或者在收到投资款后，在短期

内将资金迅速转到境外，与其生产经营支付需求不符。

（12）外商投资企业外方投入资本金数额超过批准金额或者借入的直接外

债，从无关联企业的第三国汇入。

（13）证券经营机构指令银行划出与证券交易、清算无关的资金，与其实际

经营情况不符。

（14）证券经营机构通过银行频繁大量拆借外汇资金。

（15）保险机构通过银行频繁大量对同一家投保人发生赔付或者办理退保。

（16）自然人银行账户频繁进行现金收付且情形可疑，或者一次性大额存取

现金且情形可疑。

（17）居民自然人频繁收到境外汇入的外汇后，要求银行开具旅行支票、汇 票或者非居民自然人频繁存入外币现钞并要求银行开具旅行支票、汇票带出或者 频繁订购、兑现大量旅行支票、汇票。

（18）多个境内居民接受一个离岸账户汇款，其资金的划转和结汇均由一人

或者少数人操作。

此外，建设银行各级机构及其工作人员发现其他交易的金额、频率、流向、 性质等有异常情形，经分析认为涉嫌洗钱的，应当提交可疑交易报告。 **214．判断大额支付交易报告的标准有那些？**

有四种：

（1）单笔或者当日累计人民币交易 20 万元以上或者外币交易等值 1 万美元 以上的现金缴存、现金支取、现金结售汇、现钞兑换、现金汇款、现金票据解付 及其他形式的现金收支。

（2）法人、其他组织和个体工商户银行账户之间单笔或者当日累计人民币

200 万元以上或者外币等值 20 万美元以上的款项划转。

（3）自然人银行账户之间，以及自然人与法人、其他组织和个体工商户银 行账户之间单笔或者当日累计人民币 50 万元以上或者外币等值 10 万美元以上的 款项划转。

（4）交易一方为自然人、单笔或者当日累计等值 1 万美元以上的跨境交易。

累计交易金额以单一客户为单位，按资金收入或者付出的情况，单边累计计

算并报告，中国人民银行另有规定的除外。

**另外：**客户与证券公司、期货经纪公司、基金管理公司、保险公司、保险资

产管理公司、信托投资公司、金融资产管理公司、财务公司、金融租赁公司、汽 车金融公司、货币经纪公司等进行金融交易，通过建设银行账户划转款项的，由 建设银行按照上述（2）、（3）、（4）项的规定向中国反洗钱监测分析中心提

交大额交易报告。

## 215．可以不报告的大额交易有那些？

有十种：

符合下列条件之一的大额交易，如未发现该交易可疑的，可以不报告：

（1）定期存款到期后，不直接提取或者划转，而是本金或者本金加全部或 者部分利息续存入在同一金融机构开立的同一户名下的另一账户。

活期存款的本金或者本金加全部或者部分利息转为在同一金融机构开立的

同一户名下的另一账户内的定期存款。 定期存款的本金或者本金加全部或者部分利息转为在同一金融机构开立的

同一户名下的另一账户内的活期存款。

（2）自然人实盘外汇买卖交易过程中不同外币币种间的转换。

（3）交易一方为各级党的机关、国家权力机关、行政机关、司法机关、军 事机关、人民政协机关和人民解放军、武警部队，但不含其下属的各类企事业单 位。

（4）金融机构同业拆借、在银行间债券市场进行的债券交易。

（5）金融机构在黄金交易所进行的黄金交易。

（6）金融机构内部调拨资金。

（7）国际金融组织和外国政府贷款转贷业务项下的交易。

（8）国际金融组织和外国政府贷款项下的债务掉期交易。

（9）商业银行、城市信用合作社、农村信用合作社、邮政储汇机构、政策

性银行发起的税收、错账冲正、利息支付。

（10）中国人民银行确定的其他情形。

**216．怎样判别大额和可疑数量标准？** “短期”系指 10 个工作日以内，含 10 个工作日。 “长期”系指 1 年以上。

“大量”系指交易金额单笔或者累计低于但接近大额交易标准的。 “频繁”系指交易行为营业日每天发生 3 次以上，或者营业日每天发生持续

3 天以上。

“以上”，包括本数（3 次、3 天）。 **217．建设银行各级机构如何配合人民银行及其分支机构进行反洗钱 现场检查？**

（1）配合其进入各级机构进行检查；

（2）按要求对有关检查事项作出说明；

（3）按要求提供、复制金融机构与检查事项有关的文件、资料，并对可能

被转移、销毁、隐匿或者篡改的文件资料予以封存；

（4）配合其检查运用电子计算机管理业务数据的系统。 现场检查时，中国人民银行及其分支机构检查人员不得少于2人，并应出示

执法证和检查通知书；检查人员少于2人或者未出示执法证和检查通知书的，建

设银行各级机构有权拒绝检查。

## 218．建设银行各级机构如何建立和落实客户身份识别制度？

（1）对要求建立业务关系或者办理规定金额以上的一次性银行业务的客户 身份进行识别，要求客户出示真实有效的身份证件或者其他身份证明文件，进行 核对并登记，客户身份信息发生变化时，应当及时予以更新；

（2）按照规定了解客户的交易目的和交易性质，有效识别交易的受益人；

（3）在办理业务中发现异常迹象或者对先前获得的客户身份资料的真实性、 有效性、完整性有疑问的，应当重新识别客户身份；

（4）保证与其有代理关系或者类似业务关系的境外金融机构进行有效的客 户身份识别，并可从该境外金融机构获得所需的客户身份信息。

## 219．大额支付系统处理什么业务?

处理异地、同城金额在规定起点以上的贷记支付和紧急的金额在规定起点以 下的贷记支付业务，起点金额暂设为0。 未经总行许可，行内电子汇划业务不得通过大额支付系统办理。

## 220．小额支付系统处理什么业务?

小额支付系统处理同城、异地的借记支付业务以及金额在规定起点以下的贷 记支付业务。借记支付业务无起点金额，贷记支付业务起点金额暂设为 0。 行内电子汇划业务不得通过小额支付系统办理。 **221．小额支付系统运行时间有何特征？**

小额支付系统实行 7×24 小时不间断运行。小额支付系统每一工作日运行时

间原则上为前一自然日 16:00 至本自然日 16：00；清算日为国家法定工作日。

# 第四篇 个人金融业务

## 1．什么是个人活期存款？

个人活期存款是指开户时不约定存取日期,可随时存取、存取金额不限的一 种个人储蓄方式。个人活期存款按季结息，每季末月的 20 日为结息日。个人活 期存款结清(或销户)时，按结清(或销户)日挂牌公告的活期利率计算到结清(或 销户)前一日止。

## 2．什么是个人定期存款？个人定期存款有哪几种？

个人定期存款是指客户在存款开户时约定存款期限,一次或按期分次(在约

定存期内)存入本金,整笔或按期分次支取本金或利息的一种个人存款方式。

个人定期存款按存取方式基本可分为：整存整取定期存款、零存整取定期存

款、整存零取定期存款、存本取息定期存款等。

## 3．整存整取是怎么规定的？

整存整取是指客户在存款时约定存期,整笔存入,到期一次整笔支取本金利 息的一种个人存款。人民币 50 元起存,外汇整存整取存款起存金额为等值人民币 100 元的外汇，存期内均按存入时同档次挂牌定期利率计息。存款只能部分提前 支取一次；到期未支取,超过存期部分及提前支取部分按支取日挂牌活期利率计 息,利随本清。整存整取存款可以在到期日自动转存，也可根据客户意愿, 到期 办理约定转存。人民币存期分为三个月、六个月、一年、两年、三年、五年六个

档次。外币存期分为一个月、三个月、六个月、一年、两年五个档次。

## 4．零存整取是如何规定的？

零存整取是指客户在存款开户时约定存款期限、分次每月固定存入存款金额 (由客户自定)一次,中途如有漏存,应在次月补齐,到期一次支取本息的一种个人 存款。漏存而未补者，视同违约，违约后存入的金额按支取日活期计算利息。零

存整取 5 元起存。 存期分为一年、三年、五年。利息按存款开户日挂牌零存整

取利率计算,到期未支取部分或提前支取按支取日挂牌的活期利率计算利息。

## 5．整存零取是如何规定的？

整存零取是指客户在存款开户时约定存款期限、本金一次存入、固定期限分

次支取本金的一种个人存款。可以根据开户时的约定在其支取限额内多次支取任

意金额。1000 元起存,支取期次一般分为一个月、三个月、半年一次,由客户与 营业网点商定。利息按存款开户日挂牌整存零取利率计算,于期满结清时支取。 到期未支取部分或提前支取按支取日挂牌的活期利率计算利息。存期分一年、三

年、五年。

## 6．存本取息是怎样规定的？

存本取息是指客户在存款时约定存款期限、整笔一次存入本金,按固定期限 分次支取利息,到期一次支取本金的一种个人存款种类。5000 元起存,可一个月 或几个月取息一次, 可以在开户时约定的其支取限额内多次支取任意金额。利息 按存款开户日挂牌存本取息利率计算,到期未支取部分或提前支取按支取日挂牌 的活期利率计算利息。存期分一年、三年、五年。

## 7．定活两便是如何规定的？

定活两便是指客户在存款时不约定存期,银行根据客户存款的实际存期按规 定计息，可随时支取的一种个人存款种类。50 元起存，存期不足三个月的，利

息按支取日挂牌活期利率计算；存期三个月以上（含三个月），不满半年的，利 息按支取日挂牌定期整存整取三个月存款利率打六折计算；存期半年以上的（含 半年）不满一年的，整个存期按支取日定期整存整取半年期存款利率打六折计息； 存期一年以上（含一年），无论存期多长，整个存期一律按支取日定期整存整取 一年期存款利率打六折计息。

“吉祥存单”系列是为满足客户需求，丰富服务品种而推出的定活两便储蓄，

起存金额为 500 元，最高限额为 10000 元。计息比照上述定活两便规定办理。

## 8．什么是个人通知存款？

个人通知存款是指客户在存入款项时不约定期限，支取时需提前通知金融机 构，约定支取存款日期和金额的一种个人存款方式。最低起存金额为人民币五万 元（含），外币等值五千美元（含）。客户在存入款项开户时即可提前通知取款日 期或约定转存存款日期和金额。个人通知存款需一次性存入，可以一次或分次支 取，但分次支取后账户余额不能低于最低起存金额，当低于最低起存金额时银行 给予清户。个人通知存款按存款人选择的提前通知的期限长短划分为一天通知存 款和七天通知存款两个品种。其中一天通知存款需要提前一天向银行发出支取通 知，并且存期最少需二天;七天通知存款需要提前七天向银行发出支取通知,并且

存期最少需七天。

通知存款一户通是建设银行为客户开立的用于办理七天通知存款的个人存

款账户，客户的多笔通知存款在一个账户中记录，可以多笔存入、多次支取，起 存金额为人民币 5 万元（含）、或外币等值 5000 美元（含）。个人通知存款一户 通按币种分本币通知存款和外币通知存款，其中外币通知存款又分现钞通知存款 和现汇通知存款。个人通知存款一户通具有七天通知存款与活期存款账户间的自

动互转的功能。

## 9．什么是教育储蓄？

教育储蓄是为鼓励城乡居民以储蓄方式，为其子女接受非义务教育积蓄资 金，促进教育事业发展而开办的储蓄。教育储蓄的对象为在校小学四年级（含四 年级）以上学生。

存期规定：教育储蓄存款按存期分为一年、三年和六年三种。 存入方式；严格按零存整取定期储蓄存款存入方式办理。即客户在存款开户

时约定存款期限、分次每月固定存入存款金额(由客户自定)一次,中途如有漏存, 应在次月补齐,到期一次支取本息的一种个人存款。漏存而未补者，视同违约， 违约后存入的金额按支取日活期计算利息。

账户限额：教育储蓄每一账户起存 50 元，本金合计最高限额为 2 万元。 利息优惠：客户凭学校提供的正在接受非义务教育的学生身份证明一次支取

本金和利息时,可以享受利率优惠,并免征储蓄存款利息所得税。

## 10．免填凭条时，柜员应怎样办理个人存款续存业务？

（1）客户口述存款要求,将现金、储蓄存折(卡)递交柜员。

（2）柜员清点现金、大额存款应核对身份证件无误，并登记,上机操作。

（3）打印存款凭条。柜员审核存款凭条要素是否齐全、相符。

（4）柜员将存款凭条交给客户,请其仔细审核,并签名确认。

（5）柜员收到经客户签名确认的存款凭条,并审核客户签名与户主名一致后, 将储蓄卡或打印后的储蓄存折交客户收执。 **11．柜员如何办理个人定期存款提前支取的业务？**

客户应向银行提供存款权利凭证和身份证件，代他人支取者还需交验代取人

身份证件。银行对提前支取的部分存款,按支取日挂牌的相应活期存款利率计付

利息。未支取部分存款仍按原起息日、原期限、原利率、原到期日开据新的存款 权利凭证。部分提前支取定期存款只允许办理一次。

## 12．由他人代为账户所有人办理业务时,柜员应注意哪些事项？

（1）规章制度禁止他人代办的业务,应注意解释,不予办理。

（2）可以代办的业务,应要求代办人提交代办人和账户所有人的身份证件, 认真审核提交的身份证件的真实性,并详细审核代办人与其身份证件是否相符, 账户所有人身份证件与其账户户名是否相符。

（3）代办人应在凭条的签名处签写账户所有人和代办人的姓名。柜员应审 核其签名是否与提交的身份证件相符并进行登记。 **13．客户存折（单）丢失时,如何处理？**

客户的存折(单)丢失,要立即到银行机构办理正式挂失。

挂失时要提供身份证件,填写“挂失申请书”,并提供存款日期、种类、户名、 金额、账号等相关账户情况。银行柜员根据提供的资料,经查询存款确未被支取、 冻结止付,即可受理挂失申请,挂失生效。

正式挂失七天后,客户可到办理挂失的银行存款机构领取新存折(单)或取

款。

客户未带身份证件或不方便及时到银行存款机构办理正式挂失时,可以电话

等方式申请口头挂失,并在五日内办理正式挂失手续,否则口头挂失自动失效。

## 14．个人存款可否办理继承过户？

可以。存款人死亡,其继承人若要办理其存款的继承,可以凭法院的判决书、 裁定书、调解书或公证处的继承权证明书到银行办理继承过户或支取手续。 **15．个人结算账户与储蓄账户有什么区别？**

共同点：都可以存取现金；存款可以获得同样的利息收入；本人名下的个人 结算账户和储蓄账户之间可以相互转账。

不同点：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) 必须通过个人结算账户办理。

## 16．个人结算账户是否有数量限制？

按人民银行统一规定,个人结算账户没有数量限制,可以根据个人的实际需 要在本地或异地开立多个结算账户。

## 17．个人结算账户可办理哪些业务？

按人民银行统一规定,个人的结算账户可办理：

（1）现金存取。（2）接受他人或单位的资金转入。（3）转账/汇款。（4）刷

卡/消费。（5）缴费。（6）投资。（7）贷款。（8）办理信用卡、个人支票等业务。

## 18．免填凭条时，柜员怎样办理个人存款的支取、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、大额取款应审核身份证件户名、号码无误

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）柜员打印取款凭条,审核取款凭条要素是否完整、相符,将取款凭条交 给客户。

（4）客户审核凭条内容无误,签名确认,交给柜员。

（5）柜员审核客户签名无误,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,同时将利息清单交客户收执)。

## 19．办理哪些个人储蓄业务需要客户提交有效身份证件？

（1）开立个人银行结算账户(活期储蓄账户)、储蓄账户、银行卡账户均应 审核和登记客户的有效身份证件。

（2）大额现金取款。单笔在 5 万元(不含)以上的现金取款,银行必须审核

有效身份证件,并在取款凭条背面登记姓名、有效身份证件名称、号码等。

（3）大额款项转账、现金存款。20 万元以上的转账收入、转账支出、现金

存款等大额款项转移,应审核和登记客户有效身份证件。

（4）他人代为账户所有人办理业务。银行应审核代办人、账户所有人的有 效身份证件,并在取款凭条登记代办人和账户所有人的姓名、有效身份证件名称、 号码。

（5）办理挂失、挂失撤销、销户、密码重置、查询、冻结、止付均应审核

和登记客户的有效身份证件名称、号码。

（6）购买记名式国债、基金、保险等银行代理的有价证券,均应审核和登 记客户的有效身份证件名称、号码。

（7）办理定期存款提前支取、为客户开立存款证明均应审核和登记客户的 有效身份证件名称、号码。

（8）客户办理个人存款证明、速汇通现金汇款或 5 万元(不含)以上账户转

出汇款、储蓄存款异地托收应审核和登记客户有效身份证件。

（9）吞卡领取。持卡人领取吞卡，持卡人应提交有效身份证件，由持卡人

签字后领卡。

（10）个人网银及个人电话银行签约。客户申请办理个人网银及个人电话银

行签约的，必须提交其有效身份证件。

（11）储蓄正常换卡更换。储蓄卡因损坏、变形、磁条消磁等需要换卡时， 持卡人须持本人有效身份证件到发卡银行指定网点办理。换卡原则上应由持卡人 本人办理，不能代办。

（12）个人存款继承过户。继承人办理继承过户时，所有财产继承人应提供 法院判决书、裁定书、调解书或公证处的继承权证明书及继承人有效身份证件办 理过户和支付手续。

## 20．什么是储蓄一本通？

储蓄一本通是指建行为客户签发的一种将本外币个人存款集中于一本存折

上，用于记载个人多个存款账户资金活动状况的存款权利凭证。

储蓄一本通分为：活期一本通和定期一本通。

## 21．什么是储蓄存款自动转存？

储蓄存款自动转存是指银行于个人客户存款到期日,自动将客户未来办理支 取的定期储蓄存款结计利息并代扣利息税后,将储蓄存款本金连同税后利息,按 到期日当日利率自动转存为同种类、同档次定期储蓄存款的一种服务方式。

## 22．什么是储蓄存款约定转存？

储蓄存款约定转存是指银行根据客户的事先约定,将其个人储蓄存款的本金 或税后利息按约定金额和时间转存到另一指定的存款种类或存款账户的一种服 务方式。

## 23．什么是个人存款实名制？

个人存款实名制是指存款人到金融机构办理各种本外币存款开户时应出示 个人法定身份证件，并使用身份证件上的姓名；金融机构应按规定进行核对，并 登记身份证件上的姓名和号码。2000 年 4 月 1 日，根据国家有关文件的规定，

我国的金融机构开始实行个人存款账户实名制。

## 24．个人存款账户实名制规定的有效身份证件有哪些？

（1）居住在中国境内 16 周岁以上的中国居民，为身份证、户口簿、护照； 居住在中国境内 16 周岁以下的中国居民，为户口簿；中国籍的华侨可以是中国 护照。

（2）军人，为军人身份证件；人民武装警察，为人民武装警察身份证件。

（3）香港、澳门居民，为港澳居民往来内地通行证；台湾居民，为来往大

陆通行证或其他有效旅行证件。

（4）外国公民为护照。

（5）法律规定的其他有效身份证件。

## 25．什么是个人不动户？

个人不动户是指存款余额在 100 元以下、3 年及 3 年以上（对年对月对日计 算）未发生收付款活动的个人活期存款账户等等。 **26．我行目前已开办了哪些个人外币存款种类？**

目前我行已开办了个人外币活期存款、个人外币整存整取定期存款和个人外

币通知存款。

## 27．按照存款对象的不同，个人外汇存款可分为哪几类？

可将个人外汇存款分为乙种和丙种存款两类。

乙种存款是指存款对象为居住在国外或港澳地区的外国人、外籍华人、港澳 同胞、短期来华者以及居住在中国境内的驻华使领馆外籍人员、驻华代表机构外 籍人员、外籍科技人员等等。

丙种存款是指存款对象为中国境内居民，包括归侨、侨眷和港澳同胞的亲属。

## 28．按照资金性质，个人外汇存款可分为哪几类？

可将个人外汇存款分为现钞户和现汇户存款。 现钞户存款是指从境外携入或境内居民持有的可自由兑换的外币现钞所存

入的个人存款。 现汇户存款是指从境外汇入、携入和境内居民持有的可自由兑换的外汇所存

入的个人存款。

## 29．什么是个人外币活期存款？

个人外币活期存款是指不规定存期，客户不需预先通知银行，可随时存取款，

存取金额不限的一种个人存款业务。

## 30．什么是个人外汇买卖业务？

个人外汇买卖业务是指银行接受个人客户委托，为其办理两种可自由兑换货 币之间买卖的业务。

## 31．什么条件的客户，可以在我行从事个人外汇买卖业务？

在我行开立有外汇存款账户的居民个人向建设银行申请并经审核同意，即可 根据建设银行公布的外汇牌价，通过建设银行营业前台、电话银行或网上银行进 行两种外汇之间的实盘买卖。

## 32．我行个人外汇买卖业务采用哪种交易方式？

我行的个人外汇买卖业务采取实盘、即期交易方式，即客户外汇账户必须持 有足额的可操作货币，方可进行外汇买卖，资金交割和清算都在交易成交后即刻 完成。

## 33．客户在我行进行个人外汇买卖业务时，可选择几种交易形式？

客户可选择实时交易或委托交易两种形式，实时交易指按我行公布的个人外

汇买卖牌价成交；委托交易指客户可选择委托牌价进行挂单。

## 34．我行目前可为客户提供几种外汇买卖交易委托手段？

目前，我行个人外汇买卖业务有五种交易委托手段可供客户选择，即柜台委 托、自助终端委托、电话委托、网上委托和手机委托。

## 35．目前我行可进行哪些币种间的个人外汇买卖业务？

有美元、日元、港币、英镑、欧元、瑞士法郎、加拿大元、新加坡元、澳大 利亚元等建设银行可进行境外清算的币种。

## 36．什么是外币兑换业务？

外币兑换业务是指经批准的营业网点和经授权的外币代兑机构，为境内居民 个人和非居民个人办理外币现钞及现汇与人民币之间的兑换业务。外汇兑换业务 包括兑入业务和兑回业务。

## 37．境内居民个人与非居民办理外币兑换业务时有哪些不同？

根据现行有关规定：

境内非居民（临时来华的外国人、华侨、港澳台同胞）出境时，可应其要求

将未用完的人民币兑回外币或外汇。

境内居民如果拥有外币现钞或外币存款，在银行将外汇兑换成其他外汇或人 民币，不能够用人民币兑回外币。

## 38．哪些外币可兑换成人民币？

凡在建设银行营业机构挂牌的可自由兑换外币现钞及按规定可以支取的现

汇，均可应持兑人要求予以兑换人民币。

## 39．外币兑换业务的期限有哪些规定？

银行挂牌的可自由兑换外币，只要手续齐全，随时都可兑换。

临时来华的外国人、华侨、港澳台同胞出境时未用完的人民币兑回外钞或外 汇时，可向银行要求退汇并提供本人护照和“外汇兑换水单”（有效期为 24 个月）， 银行审核无误后，方可办理兑回业务。

## 40．办理外币兑换业务应审核哪些材料？

境内个人经常项目项下非经营性结汇超过年度总额的，凭本人有效身份证件

及以下证明材料在银行办理：

（1）捐赠：经公证的捐赠协议或合同。捐赠须符合国家规定；

（2）赡家款：直系亲属关系证明或经公证的赡养关系证明、境外给付人相

关收入证明，如银行存款证明、个人收入纳税凭证等；

（3）遗产继承收入：遗产继承法律文书或公证书；

（4）保险外汇收入：保险合同及保险经营机构的付款证明。投保外汇保险 须符合国家规定；

（5）专有权利使用和特许收入：付款证明、协议或合同；

（6）法律、会计、咨询和公共关系服务收入：付款证明、协议或合同；

（7）职工报酬：雇佣合同及收入证明；

（8）境外投资收益：境外投资外汇登记证明文件、利润分配决议或红利支

付书或其他收益证明；

（9）其它：相关证明及支付凭证。

境外个人经常项目项下非经营性结汇超过年度总额的，凭本人有效身份证件

及以下证明材料在银行办理：

（1）房租类支出：房屋管理部门登记的房屋租赁合同、发票或支付通知；

（2）生活消费类支出：合同或发票；

（3）就医、学习等支出：境内医院（学校）收费证明；

（4）其它：相关证明及支付凭证。

## 41．什么是个人外汇汇款业务？

银行接受汇款申请并发出汇款指令，指示境外银行将款项解付给收款人的过 程称为汇出汇款。

银行收到汇款解付指令，并根据解付指令的要求将款项解付给收款人的过

程称为汇入汇款。

上述两项个人业务合称为个人外汇汇款业务。

## 42．什么是个人购汇业务？

个人购汇业务又称为境内居民个人因私购汇业务，是指境内居民个人因出国

留学或商务活动等法定用途而向银行申请购买外汇的业务。

## 43．个人购汇业务的服务对象有哪些？

（1）中华人民共和国境内的中国国籍自然人。

（2）未取得境外永久居留权、持中国护照的自然人。

（3）定居在中华人民共和国境内的外国自然人（包括无国籍人）。 在中华人民共和国境内居留的外国自然人及港澳台同胞不适用。

## 44．目前个人因私购汇的用途有哪几类？

包括居民个人自费出境学习、境外旅游（含港澳游）、探亲、商务考察、境 外培训、朝觐、境外就医、出境定居、国际交流、外派劳务、被聘工作、货物贸 易及相关费用、境外邮购、缴纳国际组织会员费、境外直系亲属救助、境外咨询、 补购外汇、其他服务贸易费用以及其他用途。

## 45．国家对个人购汇业务的限额规定？

国家外汇管理局对个人购汇实行年度总额管理。年度总额分别为每人每年等 值 5 万美元。个人年度总额内的个人购汇，凭本人有效身份证件在银行办理；超 过年度总额的，银行应按规定审核相关证明材料后办理。

## 46．办理境内居民个人因私购汇应审核哪些材料？

境内个人经常项目项下非经营性购汇超过年度总额的，凭本人有效身份证件

及以下证明材料在银行办理：

（1）客户就自费出境学习学费或生活费申请购汇的，应审核居民本人因私 护照或有效签证（或签注）、境外学校录取通知书（购买第二学年或学期以后的 学费或生活费无需提供）和境外学校相应年度或学期学费证明或生活费用证明。

境内居民个人无法提供境外学校录取通知书、学费证明原件的，可提供传 真件或网上下载件办理。

（2）客户就自费出境学习保证金申请购汇的，应审核居民本人因私护照、 境外学校录取通知书（购买第二学年或学期以后的学费或生活费无需提供）和境 外学校学费证明或（和）生活费用证明。

境内居民个人向银行缴纳的购汇保证金金额为人民币 2000 元；无法提供境

外学校录取通知书、学费证明原件的，可提供传真件或网上下载件办理。

（3）客户就境外就医申请购汇的，应审核居民本人因私护照或有效签证（或

签注）和境内医院出具的证明附医生意见以及境外医院出具的证明。

境外医院出具的费用证明无法提供原件的，可提供传真件办理。

（4）客户就境外培训申请购汇的，应审核居民本人因私护照或有效签证（或

签注）和境外培训费用证明。

境外培训费用证明无法提供原件的，可提供传真件办理。

（5）客户就缴纳境外国际组织会费申请购汇的，应审核居民本人真实身份

证明和境外国际组织缴费通知。

境外国际组织缴费通知无法提供原件的，可提供传真件办理。

（6）客户就境外直系亲属救助申请购汇的，应审核居民本人真实身份证明

和有权部门或公证机构出具的亲属关系证明、有关救助的相关证明材料。 有关救助的相关证明材料无法提供原件的，可提供传真件办理；居民个人

境外直系亲属救助购汇，只能因直系亲属在境外发生疾病、死亡和意外灾难等情 况时办理。

（7）客户就境外邮购申请购汇的，应审核居民本人真实身份证明和广告或 定单等收费凭证。

广告或定单等收费凭证无法提供原件的，可提供传真件或网上下载件办理。

（8）客户就境外咨询申请购汇的，应审核书面申请、居民本人真实身份证 明和合同（协议）、发票（支付通知）、税务凭证。

合同（协议）、发票（支付通知）无法提供原件的，可提供传真件或网上

下载件办理。

（9）客户就其他服务贸易费用申请购汇的，应审核书面申请、居民本人真

实身份证明和合同（协议）、发票（支付通知）、税务凭证。

合同（协议）、发票（支付通知）无法提供原件的，可提供传真件或网上

下载件办理。

（10）客户就货物贸易及相关费用申请购汇的，应审核书面申请、居民本 人真实身份证明和进口货物报关单、合同（协议）、发票（支付通知）。

合同（协议）、发票（支付通知）无法提供原件的，可提供传真件或网上

下载件办理。

（11）客户就其他非持信用卡在境外消费或支出而补购外汇的，应审核书

面申请、居民本人真实身份证明和境外消费或支出的有关证明材料。

居民个人应在返回境内后 2 个月内在银行直接办理，且境外消费或支出应 为经常项目外汇支出。

## 47．什么是携带外币出境许可证业务？

携带外币出境许可证业务是指由国家外汇管理局统一印制、银行按规定签 发、准许出入境人员携带外币、外币支付凭证出境的许可证，海关凭此证查验放 行。

## 48．出境人员向银行申领《外汇携带证》应提供哪些材料？

出境人员向银行申领《外汇携带证》时，携带从自有或直系亲属外汇存款中 提取外币现钞出境的，应当持护照或往来港澳通行证、往来台湾通行证，有效签 证或签注，存款证明向存款银行申请；购汇后携带外币现钞出境的，还应当持规 定的购汇凭证向购汇银行申请。银行审核出境人员提供的材料无误后，向其核发

《外汇携带证》，并留存上述材料复印件 5 年备查。

## 49．携带外币出境许可证业务的服务对象有哪些？

在境内银行存有外币的储户，如获准出境定居、探亲、旅游、考察、学习等 需要提取外币存款，携带外币出境时，可向原存款营业网点提出申请，银行将按 规定签发携带外币出境许可证。

## 50．目前申领外币出境许可证的现钞额度为多少？

携带不超过等值 5000 美元（含 5000 美元）的外币现钞出境的，无须申领；

携带外币现钞金额在等值 5000 美元以上至 10000 美元（含 10000 美元）的，

应向外汇指定银行申领外币出境许可证；

原则上不得携带超过等值 10000 美元的外币现钞出境，如需携带可向国家

外汇管理局申领外币出境许可证。

## 51．什么是个人外汇期权业务？

个人外汇期权业务是指客户向银行买入或出售的在未来某一时刻或一定期 限内以特定的汇率买入或卖出一定数额的某种外汇的权利。其交易的基本形式可 分为买入期权和卖出期权两种。

## 52．个人外汇期权业务的服务对象是什么？

在我行开立个人外汇存款账户的中国境内居民和在中国居住一年以上的外

籍人士。

## 53．个人外汇期权业务有哪些交易币种？

包括美元、欧元、日元、澳大利亚元、英镑、加拿大元、瑞士法郎、港币等，

目前只涉及各币种与美元之间的外汇期权交易。

## 54．个人外汇期权业务的期限分为哪几种？

期限分为二周、一个月、三个月。到期日如果为非银行工作日或相关国际市

场假期，则根据有关国际市场惯例调整到期日。

## 55．个人外汇期权业务的交易起点金额是多少？

交易起点金额为等值 1 万美元（以期权合约签订时我行个人外汇买卖即期汇

率中间价折算）。

## 56．什么是个人外汇结构产品？

个人外汇结构产品是指银行将金融衍生工具与传统金融产品相结合组成的 具有一定风险特征的个人外汇投资理财产品，包括具有远期、期货、掉期（调期、 互换）和期权中一种或多种特征的结构化产品。

个人外汇结构产品品牌统一定名为“汇得盈”。

## 57．个人外汇结构产品的服务对象有哪些？

在银行开立个人外汇存款账户或持有外币现钞的我国境内居民和在我国居

住一年以上的外国人。

## 58．个人外汇结构性存款的交易币种、起点金额和交易期限？

交易币种为美元、港币、欧元等多种外汇，起点金额为等值 5000 美元的外 汇，交易期限为个人外汇结构产品协议的起息日至到期日的期间。 **59．什么是个人双货币存款业务？**

个人双货币存款业务是个人外汇买卖业务的派生产品，指客户根据外汇指定 银行报价进行的含有期权结构的外汇个人存款。银行可以在到期日根据市场参考 汇率选择是否以双方事先约定的执行价格将原存款货币转换成挂钩货币。

## 60．个人双货币存款交易币种、期限及金额如何？

交易币种包括美元、欧元、日元、澳大利亚元、英镑、加拿大元、瑞士法郎， 存款货币和挂钩货币之一必须是美元。

期限分为一个月、三个月，到期日如果为非银行工作日或相关国际市场假期，

则根据有关国际市场惯例调整到期日。

交易起点金额为等值 1 万美元（以签订双货币存款合同时我行个人外汇买卖 中间价折算）。 **61．办理业务时，若终端界面提示“通讯故障”，柜员应如何处理？**

办理业务时，若终端界面提示“通讯故障”，操作员应先“查上笔交易结果”， 若查询结果为交易成功，则为客户补打凭证；若查询结果为交易失败，则可重发 交易；若查询结果未知，则继续等待，同时向所管理运行部门查询。当异地存款 交易不成功时，按规定必须收下持卡人现金并开具收据，如客户强烈要求，受理 行可向发卡行申请查询确认，在确认存款未入账的情况下，重新办理存款或调账。

## 62．司法冻结个人银行资产最长期限为多长时间？

司法冻结最长期限不得超过六个月，逾期应为客户办理解冻手续，如需延长 冻结应重新办理冻结手续。

## 63．司法冻结期间客户账户产生的权益类收入应如何处理？

司法冻结期间客户发生的权益类收入仍可记入账户并继续置于冻结状态，但

在解冻之前不得办理其他任何支取交易。

## 64．建设银行面向个人推出的代理服务有哪些？

建设银行面向广大个人客户推出的代理服务有：代发工资、代缴费、代理保

险、代理发行、兑付国债以及银证转账服务、代理外币卡收单、代理外币旅行支

票服务。

## 65．什么是代发工资服务？

银行根据与单位和客户的签约，定期将客户的工资类收入直接转到其个人银

行结算账户的代理服务。

## 66．什么是代理保险业务？

客户可在银行网点办理各类家庭财产、人寿保险的投保、交纳保险金业务。

## 67．什么是“速汇通”?

“速汇通”业务，是指汇款人委托建设银行将人民币现金或人民币个人银 行结算账户中的存款，汇往异地收款人在建设银行开立的个人活期账户、单位结 算账户以及其他银行的个人或单位结算账户的一种汇款业务。

## 68．速汇通业务有哪些功能？

（1）形式多样。可办理行内个人账户之间、以及个人账户到单位账户之间

的汇款，也可办理汇往其他银行个人及单位结算账户之间的汇款。。

（2）电子留言。可在汇款时进行电子留言 。

（3）批量汇款。可以代理异地代发工资业务。

（4）通汇通取。客户可在汇出地建行的任意通存通兑储蓄网点办理汇款； 也能在汇入地的联网储蓄网点或联网 ATM、自助银行及中国银联网络联网的其他 银行 ATM 上支取汇款。

（5）到账迅速。对于收款账户为建行开立的账户的汇款，正常营业日 16： 30 分以前办理的速汇通业务，款项汇出后即时到账。

（6）汇入账户为龙卡户时，可用龙卡在柜台和 ATM 上支取，也可进行消费。 汇入账户为储蓄存折户时，只能在柜台支取或转账。 **69．办理“速汇通”汇款业务应注意哪几个事项？**

（1）客户只能在建行系统内已开办个人电子汇款业务的城市行之间办理汇

款。

（2）汇款收费按实汇笔数收取,即：单笔汇款按金额的 1%收取,不足 2 元按

2 元收取,最高不超过 50 元。

（3）汇款人办理个人电子汇款时,应要求凭证要素填写准确、完整,并核对

无误,以保证资金能及时到账。办理现金汇款或超过 10 万元的大额账户汇款时，

必须出示本人有效身份证件。

（4）汇款人应妥善保管“个人电子汇款凭证”,以备办理查询、退汇解付之

需。

（5）查询或退汇解付等特殊业务应在原受理汇款业务的储蓄网点办理。

（6）汇往大连、青岛、苏州、宁波、厦门、宜昌、深圳七个城市的汇款，

汇入地不能只填所在省份，必须填写城市名称。

（7）汇往其他银行账户的汇款，因跨系统原因，到账速度会有顺延。

## 70．如何办理速汇通汇款退汇业务？

若异地收款人账号、户名有误,或收款人账户已冻结、挂失、销户等,导致

汇款不能入账的,汇入行应主动退汇。

退汇款项直接退回原汇款账户,并由原汇出网点告知客户退汇原因；若原汇 款账户已挂失、冻结、销户或现金汇款退汇，则通知汇款人凭本人有效身份证件 和原个人电子汇款凭证客户留存联到原汇出网点办理现金解付手续。

## 71．什么是出具个人存款证明业务？

出具个人存款证明业务是指银行营业网点应申请人的申请，为其某一时间段 内在银行的个人存款或在银行购买的凭证式国债所出具的证明。

## 72．可以办理个人存款证明的存款类资产种类有哪些？

符合法律规定的、未被县级以上司法机关等有权机关冻结止付和未因用质押 而被银行冻结止付的银行本外币定活期存款和在银行购买的凭证式国债、个人外 汇结构产品等均可办理个人存款证明。

## 73．银行为客户开具个人存款证明书时，是否收费？

收费。按每份 20 元人民币收取手续费。

## 74．柜员办理个人存款证明时，必须遵循哪些规定？

银行网点经办人员办理个人存款证明业务时，必须遵循经办人受理、网点负

责人审核、有权签发人审批签发的操作规定。

## 75．已开具个人存款证明的个人存款，是否计息？

已出具个人存款证明的个人存款，其存款利息仍按原计息办法继续执行。

## 76．同一笔储蓄存款，可以开具多份个人存款证明书吗？

同一笔储蓄存款，在同一证明期内，原则上只能出具一份存款证明书。但是

如遇特殊情况，经严格审查其用途后，可一次性为其出具多份存款证明书，但不 能分次办理。

## 77．办理个人存款证明业务时，是否根据出具金额大小分级签发？

是的。出具个人存款证明金额在人民币 10 万元以下，由营业网点负责人可 直接签发，10 万元（含）以上，视额度大小由直接管辖行业务管理部门负责人 或管辖行分管行长签发。

## 78．银行可在同一存款证明书，为客户填写不同币种的存款证明吗？

可以。网点可将一张存款证明书中不同个人权利凭证项下金额分币种累加 后，填写在存款证明书大写金额栏内，但不能将其折算成一种货币后形成的累计 金额填写在存款证明书大写金额处。

## 79．客户怎样办理个人存款证明？

客户因出国、资信、保证等事项需要,可以向银行要求出具其本人存款情况

的个人存款证明。

客户申请时,应携带合法有效身份证明原件、存款权利凭证(存折、存单、 储蓄卡等),到原开户存款机构提出申请。

在“个人存款证明申请书”上填写申请日期、姓名、存款币种、存款金额 等内容,客户签字后交给柜员。

柜员审核无误后,经有权人审批核准，向客户开出“个人存款证明书”(大

额存款证明应于次日提供)。

## 80．什么是外币旅行支票？

“外币旅行支票”（以下称旅行支票）是指由境外银行或专门金融机构印制、 以发行机构作为最终付款人、以可以自由兑换货币作为计价结算货币、有固定面 额、无使用期限的票据。

## 81. 国家外汇管理局对境内居民个人和非居民个人购买外币旅行支

**票分别有哪些具体规定？**

根据外管局的规定，境内居民个人可以用外汇存款账户内的资金或外币现 钞购买外币旅行支票，可以用人民币账户内的资金或人民币现钞购汇购买外币旅 行支票；非居民个人可以用外汇存款账户内资金或外币现钞购买外币旅行支票， 其境内的合法人民币收入可按有关规定兑换成外汇后购买外币旅行支票。

## 82. 境内居民个人、非居民个人使用外币现钞购买旅行支票时须提供

**哪些证明材料？**

（1）一次性购买旅行支票在等值 1 万美元（含 1 万美元）以下的须提交： 购买人有效身份证明；已办妥前往国家或地区有效入境签证的护照，或者前往港 澳地区的通行证（包括往来港澳地区的通行证）；境内居民个人还应提供银行取

款凭证、非居民个人还应提供其入境申报外币现钞数额的海关申报单等证明其合 法外汇来源的证明材料。

（2）一次性购买旅行支票在等值 1 万美元以上，2 万美元（含 2 万美元） 以下的除本条第（1）款提交的证明材料外还须提交：证明其真实性用途的相关 材料。

（3）一次性购买旅行支票在等值 2 万美元以上的除本条第（2）款提交的 证明材料外还须提交：其所在地外汇局出具的购买旅行支票核准件。 **83．办理旅行支票兑付审核时有哪些注意事项？**

（1）代兑行经办人员确认该旅行支票是否属于建设银行总行与旅行支票发 行机构签署代理协议的，并且允许在我国兑付的旅行支票（有些旅行支票印有地 区限制文字）。

（2）辨别旅行支票真伪，查阅旅行支票止付通知（各旅行支票发行机构均 不定期发布旅行支票止付通知）。经办人员应熟悉各种旅行支票票样，对发行机 构名称、币种、面额、版面、纸质、水印、通常的戳记文字、防伪标记均应十分

清楚。遇到有疑问的旅行支票，应致电相关旅行支票发行机构查询确认。如发现 假票、伪票及其他欺诈行为，代兑行应立即止付和通报相关旅行支票发行机构， 并按其要求扣收旅行支票，或积极配合旅行支票发行机构及有关部门抓获犯罪嫌 疑人。代兑行应拒绝收兑黑色电子识别码受损的旅行支票。

（3）旅行支票由持票人在银行经办人员面前当面复签后才能兑付票款。

（4）检视初签。对于没有初签，或有涂擦、以化学物品清洗、以粗体笔覆

盖原有初签等情况的旅行支票，代理行有权拒绝兑付。

## 84. 办理旅行支票兑付时所收取的贴息比率是多少？为什么要收取 贴息？

办理旅行支票兑付时所收取的贴息比率为 0.75％；代兑行兑付旅行支票，

属于资金垫付行为，应按兑付旅行支票金额扣收贴现利息（以原币种扣收）。

## 85．龙卡产品有哪些？

龙卡系列产品包括：龙卡信用卡(准贷记卡、人民币贷记卡、双币种贷记卡)、 龙卡借记卡(乐当家理财卡、储蓄卡、生肖卡)、IC 卡、专用卡、联名卡/认同卡 等。

## 86．什么是中国银联网络？

人民银行为实现国内银行卡的联网通用，牵头建立了全国银行卡信息交换总 中心和十八个区域银行卡信息交换中心，并建立了中国银联股份公司，负责对中 心的维护管理。这些中心与国内各商业银行联网，实现银行卡交易信息的实时传

递，从而实现入网银行 POS、ATM 的联网，使国内银行卡联网通用。中国银联网 络是连接国内各个商业银行银行卡的桥梁。

## 87．什么是龙卡联名卡？

龙卡联名卡是建行与社会上信誉和经济状况良好的大型企业或单位联名发 行的龙卡产品。持卡人可享受由银行和联名单位约定给持卡人提供的特殊服务和 一定的折扣优惠。

## 88．什么是龙卡取现网点？

龙卡取现网点是指龙卡持卡人持卡提取现金的建行网点。我行现有龙卡取现 网点近 1.4 万个,遍布全国城乡各地,龙卡持卡人可以在各网点享受到宾至如归 的服务。

## 89．什么是龙卡借记卡？

龙卡借记卡是中国建设银行向社会发行的具有消费结算、转账支付、存取现 金、账户管理等全部或部分功能的金融支付结算工具，必须先存后支，不提供透 支服务。

## 90．龙卡借记卡是如何分类的？

龙卡借记卡按币种不同分为人民币卡、外币卡、双币种卡；按发行对象不同 分为单位卡（商务卡）、个人卡；按信息载体不同分为磁条卡、芯片（IC）卡； 按品牌不同分为 VISA 卡、万事达卡、银联标准卡等；按发卡对象不同分为普通 卡、金卡、白金卡等；按实现功能不同分为储蓄卡、理财卡等。

## 91．储蓄卡的发行对象有那些？

储蓄卡的发卡对象为中国境内的自然人，包括中国公民、境内的外籍人士、

港澳台同胞。

## 92．储蓄卡的卡面有哪些要素？

储蓄卡的卡片由总行统一设计。空白卡片正面印制中国建设银行中英文行 名、行徽组合、“银联”标识及相关文字说明，背面包括磁条、持卡人签名栏、 统一的客户服务电话、龙卡卡标及简要说明文字等。卡片的个人化内容包括平面 打印卡号、分行名称缩写等信息。

## 93．储蓄卡的使用渠道有哪些？

持卡人凭储蓄卡可以在营业网点、自助设备（包括自动取款机、自动存款机、 自动存取款机、自助终端、夜间金库等专用自助设备）、电话银行、手机银行、 网上银行、特约商户 POS 等电子渠道上办理业务，也可在带有“银联”标识的他 行 ATM 和 POS 上办理业务。

## 94．储蓄卡如何挂失？

储蓄卡卡片挂失分为口头挂失和书面挂失，书面挂失为正式挂失，口头挂失 是临时挂失，应要求持卡人在五日内补办正式挂失手续。

## 95．什么是生肖储蓄卡？

生肖储蓄卡是建设银行专门为儿童和青少年设计推出的一种龙卡储蓄卡，它 不仅具备储蓄卡的基本功能，还不断推出适合儿童和青少年使用的功能，并具有 很好的收藏价值。到目前为止，建设银行已连续 9 年推出了兔年、龙年、蛇年、

马年、羊年、猴年、鸡年、狗年、猪年生肖储蓄卡。

## 96．生肖储蓄卡换卡有哪些规定 ?

旧生肖卡换领新年度生肖卡时，应要求持卡人提供旧生肖卡。发卡行核对旧 生肖卡、验证原卡密码后，为持卡人办理换领新生肖卡手续，并对旧卡进行消磁 处理后，将旧卡返还持卡人。

## 97．生肖储蓄卡的有效期是如何规定的？

生肖储蓄卡与储蓄卡一样，不设置有效期。

## 98．什么是乐当家理财卡？

乐当家理财卡是建设银行专为个人客户特别是中高端客户设计开发的集客 户身份识别和交易功能于一体的综合性、多功能借记卡，按品牌分为威士(VISA)

卡和万事达(MasterCard)卡，按发卡对象分为白金卡、金卡和银卡。卡片有效期

为五年。

## 99．乐当家理财卡有哪些主要功能和服务？

乐当家理财卡是建设银行向中高端客户提供的多币种综合性金融产品，具有 一卡多账户、综合管理、签约理财、自动转账、境外交易、全球通用、自助贷款、 代收代付、短信通知、个性选号等功能，并可享受中国建设银行提供的优先优惠、 理财咨询等多项尊贵服务，同时也是客户尊贵身份的标识。

## 100．乐当家理财卡的申办条件有哪些？

年满 18 周岁，具有完全民事行为能力和偿还能力且符合条件的自然人，可 申请不同级别的乐当家理财卡主卡。自然人包括中国居民、中国人民解放军军人、 中国人民武装警察，以及符合规定条件的港澳台居民、外国公民。同一申请人只 能申请一张主卡。

客户申请白金卡和金卡应满足《中国建设银行个人 VIP 客户服务管理办法》 等有关规定。在建行个人资产（包括存款、国债等）超过５万元，或满足发卡分 行其他条件的客户，可申请乐当家理财银卡。

主卡申请人/持卡人可为其配偶或直系亲属申领附属卡（附属卡申请人不满

18 周岁的，须征得其法定代理人的同意）。每张主卡最多可申请二张附属卡。

## 101．乐当家理财卡如何办理签约？

乐当家理财卡可签约办理约定转存、凭证式国债预约、自动转账、自动汇款、 自助汇款和自助转账业务，通过签约可开通自助质押贷款、基金、记账式国债和 账户金、自助渠道的外汇买卖、银证业务、代收代付等功能。各种签约功能的开 通和关闭均需持卡人本人凭乐当家理财卡、关联卡片、密码和有效身份证件到发 卡分行营业网点或其他指定渠道申请办理，签约开通和关闭外汇买卖、银证业务、 代收代付等功能需遵守相关业务规定。

## 102．乐当家理财卡是否必须连线使用？

乐当家理财卡一般为连线使用，连线交易须验证密码；对于白金卡和金卡， 当商户或营业网点交易系统与主机通信中断时，可进行手工压单处理，但须验证 身份证件，逐步授权（商户消费限额之下除外），并由持卡人在交易凭证上签字 确认。

## 103．乐当家理财卡到期如何换卡？

乐当家理财卡有效期满时，白金卡和金卡持卡人由客户经理负责向客户发出 到期换卡的通知；银卡由持卡人主动提交到期换卡的申请。持卡人卡片到期可通 过建行客户服务电话预约换卡，也可到发卡分行营业网点办理换卡手续。

换卡后理财卡卡号没有变更的，原理财卡签约关系、密码以及账务等自动转 移到新的乐当家理财卡上；若理财卡进行升降级换卡等换卡业务后卡号发生变更 的，属于 DCC 系统内的签约关系、密码以及账务能够自动转移到新的乐当家理财

卡上，对于不能够自动转移到新卡的分行特色平台的签约信息，应提示客户及时

到原签约机构或业务指定办理地点进行相应的签约信息变更手续。发卡行需在换

（补）卡的申请单上注明相应的条款，要求持卡人签字确认；涉及系统外变更签 约的，也要求持卡人签字确认。

## 104. 什么是债券？

债券是发行人依照法定程序发行，并约定在一定期限还本付息的有价证券。

根据发行主体的不同，债券可以分为政府债券、金融债券和公司债券。

## 105. 什么是商业银行证券代理业务？

商业银行证券代理业务是指商业银行作为中介机构从事证券代理发行、交 易、托管和交易资金清算等相关业务，从而获取手续费收入的经济活动。

## 106. 什么是凭证式国债？

凭证式国债是指国家不印制实物券面，而采用填制“中华人民共和国凭证式 国债收款凭证”的方式，通过部分商业银行和邮政储蓄柜台，面向城乡居民个人 和各类投资者发行的储蓄性国债。

## 107. 凭证式国债有什么特点？

凭证式国债购买方便、变现灵活、利率优惠、收益稳定、免缴所得税，是深 受广大中小投资者欢迎的重要国债投资品种。由于凭证式国债是财政部代表中央 人民政府发行，以国家信用为保证的融资活动，因此，其信用等级最高、没有投 资风险。这是其他以商业信用为担保的投资方式所无法比拟的。

## 108. 凭证式国债如何计息？

投资人购买的凭证式国债自购买之日开始计息，到期一次还本付息，不计复 利，逾期不计利息。投资人如办理提前兑取，则按实际持有天数及相应的利率档

次计息。目前，财政部文件规定投资者持有凭证式国债不足半年均不计息，并对

各期次国债分档记息利率分别作出了规定。

## 109. 客户在购买凭证式国债第二天就要求提前兑取，是否可以办 理？

客户在购买凭证式国债后，即可以凭法定身份证件随时办理提前兑取，银行

应按照有关规定计息（目前规定投资者持有时间不足半年，不计息），并收取手 续费（2002 年以前发行的凭证式国债提前兑付手续费率为 2‰，2002 年至今发 行的凭证式国债提前兑付手续费率为 1‰）。提前兑取分档记息利率和提前兑付

手续费等要按照财政部各期国债文件规定执行。

## 110. 当期凭证式国债发行期结束后，是否可以继续发售？

发行期过后，在未售完或投资者提前兑取的国债额度内可以继续向社会发

售。

## 111. 在凭证式国债发行期内，若遇人民银行调整储蓄存款利率，对

**客户如何计息，分档利率如何？**

国债发行期内，若遇人民银行调整储蓄存款利率，则从利率调整之日起，国 债发行利率按照相同期限储蓄存款利率调整的百分点相应作同向调整，其分档计 息利率要按财政部有关文件执行。

## 112. 投资者在办理凭证式国债提前兑取等业务时，必须回原网点

**吗？**

若投资者在购买凭证式国债时选择了设置密码，则投资者可以在同城或分行

辖内任一网点办理国债提前兑取、到期兑付等业务。

## 113. 什么是记账式国债？

记账式国债又称无纸化国债，它是指将投资人持有的国债份额登记于证券账 户中，即通过电子债券簿记系统的债权记录，而不是通过债券实物证明债权的一 种国债。

## 114. 什么是记账式国债柜台交易？

记账式国债柜台交易是指承办银行通过其营业网点与客户进行的记账式国

债买卖，并办理托管与结算的行为。记账式国债柜台交易由银行根据市场利率、

银行间债券市场行情及国债供求状况等诸多因素对投资人报价，投资人根据银行 报价进行买卖交易。

## 115. 什么是中央国债登记结算公司国债账户？

中央国债登记结算公司国债账户是指记账式债券柜台业务、储蓄国债业务承 办银行代理中央国债登记结算公司，为买卖债券的客户开立的用以记载客户持有 的债券数量及买卖兑付情况的账户，是记录客户持有债券所代表的资产的主要载 体。

## 116. 记账式国债与凭证式国债有哪些主要区别？

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主要区别 | 记账式国债 | 凭证式国债 |
|  | 通过中央国债登记结算公司和 |  |
| 债权记录方  式 | 各承办银行债券登记托管系统 记录债权(我行为证券业务系 统),投资者购买记账式国债必 | 购买时由发售银行向投资者出 示凭证式国债收款凭证作为债 权记录的证明。 |
|  | 须事先开立国债账户。 |  |
|  | 可上市流通(包括交易所市场、 |  |
|  | 银行间债券市场和承办银行柜 |  |
| 流通性 | 台市场)。客户可根据市场价格 随时进行买卖。我行由总行通 过证券业务系统发布记账式国  债柜台交易双边报价，证券业 | 不能上市流通，只能提前兑取， 并可以办理质押贷款，开具存 款证明。 |
|  | 务系统上线网点均可办理记账 |  |
|  | 式国债柜台交易业务。 |  |
| 还本付息方  式 | 包括固定利率零息、固定利率  附息和浮动利率三种方式。 | 固定利率，分档记息。  债券到期由客户到网点柜台兑 付，可提前兑取。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 在发行时就将提前兑取的利率 |
| 到期前卖出 收益预知程 度 | 交易价格是由市场决定的，可 能高于或低于发行面值。投资 者于到期前卖出，其收益是不 能提前预知的。 | 做了规定，按其实际持有时间 及相应的利率档次计付利息。 即投资者提前兑取凭证式国债 所能 获 得的收 益是 提前 预 知 的，不会随市场利率的变动而 |
|  |  | 变动。 |
| 收益情况 | 除可得到持有期间的利息收益  外，还可通过买卖差价赚取资 本溢价收益（或亏损）。 | 客户持有到期，仅有票面利率  收益。 |

**117. 什么是净价交易？**

净价交易是指以不含有自然增长应计利息的价格进行报价并成交的交易方 式。即，将债券价格与应计利息分解，价格只反映本金市值的变化，交易成功进 行资金清算时，以债券净价加应计利息（全价）进行结算。

## 118. 客户在我行已经购买过储蓄国债（电子式），购买记账式国债要

**收费吗？**

客户在我行购买过储蓄国债（电子式）后，若想购买记账式国债需先办理开 通记账式国债柜台交易，并需缴纳费用。

## 119. 进行记账式国债柜台交易，有哪些费用？

有开立龙卡证券卡手续费和开立中央债券登记结算有限公司国债账户手续 费或开通记账式国债柜台交易手续费。

记账式国债认购及做市交易均不收取任何手续费，同时，在分红派息及到期

兑付时，客户也无须承担任何税费。

## 120. 金融机构是否可以购买柜台记账式国债？

根据中央债券登记结算有限公司《承办银行柜台交易管理办法》规定：“金

融机构不得通过承办银行营业网点购买或转让债券”。

## 121. 外籍客户是否可以购买柜台记账式国债？

外资（非金融）企业、组织，可凭本机构营业执照或事业社团法人证书到银

行开户并进行柜台记账式国债交易。外籍客户（自然人）可凭护照，港澳台同胞

凭往来通行证等有效证件到建设银行开户并进行柜台记账式国债交易。

## 122. 客户是否可以对已申报的记账式国债柜台交易委托进行撤单？

不可以。因为目前记账式国债柜台交易采取的是按我行双边报价成交的实时 交易模式，在通常情况下所有委托均会实时成交。

## 123. 已经在其他银行购买了柜台记账式国债，还能不能在建行再次

**购买？**

可以。客户在不同的承办银行可以分别开立中央国债登记结算公司的国债账 户，用以进行柜台记账式国债交易，但在同一家承办银行，只允许开立唯一的国 债账户。

## 124. 在发行期购买的柜台记账式国债，何时可以卖出？

该债券发行期结束后，暂停交易。自上市流通日起，可以进行包括买入、卖

出的所有交易。

## 125. 在其他银行购买的柜台记账式国债，能否在建行卖出？

可以。

客户若想在不同承办银行间进行柜台记账式国债买卖，需在各承办银行分别 开立中央债券登记结算有限公司国债账户，再通过转托管交易进行债券份额的转 移。即，客户需在建行开立国债账户，在转出行办理转托管交易，申请将债券份 额转移到建行，T＋2 日后方可在建行卖出。

## 126. 机构客户办理证券卡开户手续时是否要提交组织机构代码证？

需要。

机构客户在会计柜台办理证券卡开户手续时，除提交营业执照、事业社团法

人证书等开户证照外，均应提交组织机构代码证，对确无组织机构代码证的机构

（如军队和武警等），经办人员可不录入此项信息。

## 127. 客户如何进行记账式国债柜台交易情况的查询？

（1）通过网上银行进行查询。

（2）凭证券卡到我行网点办理查询。

（3）拨打中央结算公司查询电话010-66005000，查询相关信息，个人初始

查询密码为有效身份证件号码的后6位阿拉伯数字，机构初始查询密码为组织机

构代码的后6位阿拉伯数字（若阿拉伯数字不足6位，在数字前以0补足）。

## 128. 什么是储蓄国债（电子式）？

储蓄国债(电子式)是我国财政部面向境内中国公民储蓄类资金发行的，以电 子方式记录债权的一种不可上市流通人民币债券。

## 129. 储蓄国债（电子式）的有哪些特点？

针对个人；不可流通；无纸化（电子方式记录债权）；收益安全稳定；鼓励

持有到期；手续简便；品种多样

## 130. 储蓄国债（电子式）发行兑付有哪些主要特点？

（1）储蓄国债为记名国债，采用实名制，仅限境内中国公民购买，不可以 流通转让；（2）储蓄国债以电子方式记录债权，通过投资者在承办商业银行开设 的人民币结算账户进行资金清算；（3）仅在发行期内对外销售，发行期结束后， 可以于规定日期内提前兑取；（4）从开始发行之日起计息，计息利率为票面利率， 财政部于付息日或到期日向投资者支付利息或本金；（5）以 100 元为起点，以百 元的整数倍办理各项业务。

## 131. 储蓄国债（电子式）有哪些主要的品种？

试点期间储蓄国债主要有两个品种，分别是固定利率固定期限储蓄国债和固

定利率变动期限储蓄国债。

固定利率固定期限储蓄国债类似于现有的凭证式国债，国债的期限和计息利 率（即票面利率）是唯一的并且在发行时已经确定，该品种的付息方式有利随本 清和定期付息两种。

固定利率变动期限储蓄国债是一个新的品种，投资者除选择持有到期外，有 权在持满一定年限后申请终止债权债务关系，终止投资按照事先约定的利率（低 于票面利率）计息。由于选择权的存在，该类国债的期限实际上是变动的，但无 论投资者选择持有到期还是终止投资，计息利率都是事先确定的，不随整体市场 利率的变化而变化，因而计息利率是固定的，该品种的付息方式为利随本清。

## 132. 投资人如何购买储蓄国债（电子式）？

在储蓄国债发行期内，投资者凭身份证件到我行柜台办理储蓄国债购买业 务。在办理购买前须先在我行依次开立证券卡和个人国债托管账户（以下简称国 债账户），并需要开立或指定一个储蓄卡（理财卡、本外币活期一本通存折）账

户作为资金清算账户。

## 133. 投资者在我行购买储蓄国债（电子式）需要缴纳哪些费用？

证券卡开卡费，国债账户免费。

## 134. 投资者购买的储蓄国债（电子式）记录在哪里，如何查询？

投资者购买的储蓄国债将记录在证券卡下的国债账户内，投资人在购买储蓄 国债后，可以通过三种方式进行查选：一是可以通过柜台打印对账单；二是拨打 我行客户服务电话查询；三是从购买该期国债的次日起，投资人即可通过中央国 债登记结算有限责任公司的债权复核查询系统（电话：010-66005000），对其购

买的储蓄国债进行复核查询，查询系统每日 0 时至 17 时开通。如对查询结果有

疑义可向承办银行咨询，未能得到解决的可以向中央国债登记结算有限责任公司

反映。

## 135. 投资者如何办理储蓄国债（电子式）到期兑付、派息和提前兑

**取？**

储蓄国债的兑付、派息等由我行后台系统在付息日和到期日自动处理，其资 金则按时自动记录在证券卡下资金账户内，无需投资者上门办理。需要注意的是 投资者须将资金从证券卡转入相应资金清算账户方可自由使用。

投资人如需提前兑取，应持本人有效身份证件、证券卡到我行办理，兑付资 金将实时记入证券卡下资金账户内，并按财政部文件规定支付兑取本金的 1‰手 续费，手续费将从兑付资金中扣除。需要注意的是按照财政部统一规定，在付息 日和到期日前 15 个工作日开始停止办理提前兑取业务，付息日后恢复办理。提 前兑取的有关条件将在各期国债的发行公告中公布，也可以参照办理储蓄国债认

购业务时的回单。

## 136. 储蓄国债（电子式）和以往发行的凭证式国债有什么主要区别？

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **不同之处** | **凭证式国债** | **储蓄国债（电子式）** |
| **申请购买手续** | 可持现金直接购买 | 需开立个人国债 托管账 |
|  |  | 户并指定对应的资金账 |
|  |  | 户后购买 |
| **债权记录方式** | 采取填制“中华人民共和 | 以电子记账方式 记录债 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 国凭证式国债收款凭证”  的形式记录，由各承销银 行和投资者进行管理 | 权，采取二级托管体制，  由各承办银行总 行和中 央国债登记结算 有限责 任公司统一管理，降低了 由于投资者保管 纸质债 权凭证带来的风险 |
| **付息方式** | 到期一次还本付息 | 既有按年付息品种，也有  利随本清品种 |
| **到期兑付方式** | 到期后，需由投资者前往  承销 机构网点办理兑付 事宜，逾期不加计国债利 息 | 到期后，承办银行自动将  投资者应收本金 和利息 转入其资金账户，转入资 金账户的本息资 金作为 居民存款按活期存款利 率计付利息 |
| **发行对象** | 主要是个人，部分机构也  可认购 | 仅限个人，机构不允许购  买或者持有 |
| **承办机构** | 由各 类商业银行和邮政  储蓄 机构组成的凭证式 国债 承销团成员的营业 网点销售 | 本次发售的储蓄国债（电  子式）由经财政部会同中 国人民银行确认 代销试 点资格的 7 家已经开通相 应系统的商业银 行营业  网点销售 |

**137. 储蓄国债（电子式）和记账式国债有什么主要区别？**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 不同之处 | **记账式国债** | **储蓄国债（电子式）** |
| 发行对象 | 机构和个人都可以购买 | 仅限中国境内个 人投资  人 |
| 发行利率确定机制 | 发行利率由记账式国债  承销团成员投标确定 | 发行利率是财政 部参照  同期银行存款利 率及市 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 场供求关系等因素确定 |
| 流通或变现方式 | 可以上市流通，可以从二 | 只能在发行期认购，不可 |
|  | 级市场上购买，需要资金 | 以上市流通，但可以按照 |
|  | 时可 以按照市场价格卖 | 有关规定提前兑取或终 |
|  | 出 | 止投资 |
| 到期前变现收益预 知程 | 记账 式国债二级市场交 | 在发行时就对提 前兑取 |
| 度 | 易价格是由市场决定的， | 或终止投资条件做了规 |
|  | 到期前市场价格( 净价) | 定，也就是说，投资者提 |
|  | 有可 能高于或低于发行 | 前兑取或终止投资所能 |
|  | 面值。当卖出价格高于买 | 获得的收益是可以预知 |
|  | 入价格时，表明卖出者不 | 的，而且本金不会低于购 |
|  | 仅获 得了持有期间的国 | 买面值（因提前兑付带来 |
|  | 债利息，同时还获得了部 | 的手续费除外），不承担 |
|  | 分价差收益；当卖出价格 | 由于市场利率变 动而带 |
|  | 低于买入价格时，表明卖 | 来的价格风险。因此，储 |
|  | 出者 虽然获得了持有期 | 蓄国债适合注重 投资安 |
|  | 间的国债利息，但同时也 | 全、收益稳定的投资者购 |
|  | 承担了部分价差损失。因 | 买。 |
|  | 此，投资者购买可流通记 |  |
|  | 账式国债于到期前卖出， |  |
|  | 其收益是不能预知的，并 |  |
|  | 要承担由于市场利率变 |  |
|  | 动而带来的价格风险 |  |

## 138. 储蓄国债与其他个人投资产品相比较有什么主要优点？

信用等级最高，安全性最好。由于储蓄国债是财政部代表中央人民政府发行 的国家公债，是以国家信用为保证的，到期由财政部还本付息,其信用等级最高， 这是其他以商业信用为担保的投资工具所无法比拟的。

利息免税，收益稳定。储蓄国债利率固定，利息收入免征个人所得税，发行

利率高于相同期限银行储蓄存款税后收益；在储蓄国债到期前的整个存续期内，

面值稳定并随着时间增加而自然获取利息，没有价格涨跌波动风险。

购买方便，管理科学。试点期间的储蓄国债在全国绝大部分省、市、自治区 的近 6 万多个营业网点销售，城乡居民可就近购买；储蓄国债通过计算机系统记 录债权，并可以通过电话进行债权复核查询，管理更加科学、债权更加安全。

变现灵活，流动性好。储蓄国债虽不能上市交易，但可按规定提前兑取或终 止投资变现；投资者在购买储蓄国债的同时，即获得了一个优良的融资工具，当 需要小额贷款时，可用储蓄国债作为质押物，到原购买银行质押贷款（我行暂不 办理）。

## 139. 什么是证券投资基金？

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。

## 140. 证券投资基金有什么特点？

（1）组合投资、分散风险。

（2）专业理财，规避风险。

（3）流动性强，税赋合理。

## 141. 投资基金的收益免税吗？

根据国家现行政策，投资者从基金收益中获取的收益免税。

## 142. 什么是开放式基金？

开放式基金指基金规模不固定，基金单位总数可以根据市场供求情况增加或 减少，投资人可以按基金的净值在规定的营业场所申购或者赎回基金单位的一种 基金。

## 143. 开放式基金与封闭式基金有哪些区别？

（1）基金规模。开放式基金无固定存续期，规模因投资者的申购、赎回可 以随时变动；封闭式基金有固定的存续期，期间基金规模固定。

（2）上市交易。开放式基金在销售机构的营业场所销售及赎回，一般不上

市交易；封闭式基金在证券交易场所上市交易。

（3）价格确定。开放式基金的申购、赎回价格以每日公布的基金份额净值

加、减一定的手续费计算；封闭式基金的交易价格主要受市场对该基金的供求关

系影响。

（4）管理要求。开放式基金随时面临赎回压力，要求基金管理人须更注重

流动性等风险管理；封闭式基金的流动性压力不大。

## 144. 开放式基金有哪些优点？

相对于封闭式基金，开放式基金在激励约束机制、流动性、透明度和投资便

利程度等方面都具有较大的优势：

（1）市场选择性强

如果基金业绩优良，投资者购买基金的资金流入会导致基金资产增加；反之 则会导致基金资产减少。这种优胜劣汰的机制对基金管理人形成了直接的激励约 束，体现了良好的市场选择。

（2）流动性好

基金管理人必须保持基金资产具有较高的流动性，才能应付可能出现的赎 回，从而减少了基金的流动性风险。

（3）透明度高

除履行必备的信息披露外，开放式基金一般每日公布基金份额净值，随时准

确地体现出基金管理人在市场上运作的能力。

（4）方便投资 投资者可随时在各销售场所申购、赎回基金，十分便利（除公告暂停申购、

赎回日外）。

## 145. 开放式基金是如何运作的?

（1）发起和设立

基金管理人经国务院证券监督管理机构核准，依法发售基金份额，募集基金。 自收到核准文件之日起六个月内，基金管理人进行基金募集。募集期限届满，开 放式基金募集份额总额不少于两亿份，基金募集金额不少于两亿元人民币；且基 金份额持有人的人数不少于两百人，方可办理基金备案手续，基金合同生效。

（2）市场销售

基金管理公司可以通过四途径销售基金：一是由商业银行代销；二是由券商 代销；三是由基金管理公司自己销售；四是具有代销资格的证券投资咨询公司。

（3）申购或赎回

投资者到基金管理公司或选定的基金代销机构开设基金账户，按照规定的程

序申请购买基金或卖出基金收回现金，并进行注册登记。

（4）投资管理

基金管理公司按照所公布的基金合同进行基金投资与管理。

（5）信息披露

基金管理公司按期公布季度投资组合公告、中期报告、年度报告等，并且每 天公布上一工作日的基金份额净值。

（6）收益、费用及收益分配

基金合同中应对基金收益、费用的计提标准及收益分配方式作出明确规定。 一般以现金形式进行收益分配，但投资者可以选择将所分配的现金，自动转化为 基金份额，即红利再投资。

## 146. 封闭式基金和开放式基金有什么区别？

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | 开放式基金 | 封闭式基金 |
| 基金规模和存续  期限 | 基金单位总额根据投资人申购和  赎回的需要而随时增减 | 存续期内基金规模不变 |
| 交易关系 | 申购和赎回始终在基金投资者和  基金管理人之间进行 | 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 | 由市场供求关系决定 |
| 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 | 主要在银行柜台进行交易 | 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 |

**147. 开放式基金管理有哪些主要当事人？**

开放式基金的当事人主要包括：基金投资者、基金管理人、基金托管人以及

基金销售机构、注册登记机构、注册会计师、律师等中介服务机构。

## 148. 开放式基金的收益如何分配?

可采用两种方式进行收益分配：

（1）现金分配。即向投资者分配现金，是目前默认的形式。

（2）再投资。再投资方式是将客户分得的收益再投资于基金，并折算成相应

数量的基金份额。

## 149. 什么是基金红利自动再投资？这样做对客户有什么好处？

基金红利自动再投资是指基金管理公司将客户所得的基金红利自动转换为 基金单位。客户选择红利自动再投资，在再投资时免收手续费。

## 150. 柜员办理基金认购时应注意哪些？

柜员在办理基金认购委托时应注意：

（1）认真审核客户填写的委托单，按其投资意愿准确选择不同基金公司的

基金产品，以及不同收费方式的基金。

（2）首次最低认购额的限制，以前认购或申购过该只基金且确认成功的，

还应注意最低追加投资额的限制。

（3）区分认购交易与申购交易。

（4）如果系统没有得到正确应答，此时不能确认委托已失败并重新发起委 托，应先查询上笔交易结果，确认上笔交易已失败后再重新委托。

## 151. 开放式基金认购是否可以撤销？

可以。

## 152. 客户在认购基金后为何要及时办理确认手续？

客户认购基金后，应在 T+2 日到柜台办理认购基金的第一次确认手续，打印

《清算交割单》（该交割单中只有清算金额无确认份额），确认认购申请是否被基

金公司接受，避免延误再次认购时机。

客户要查询最终认购确认份额，应在基金公司宣布该支基金成立后，到柜台 办理认购基金的第二次确认手续，打印《清算交割单》，该交割单中有基金认购 最终确认份额。

## 153. 为什么基金认购有时会不成功？

（1）基金管理公司 TA 系统对客户的身份证件号码及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）其他原因导致认购失败。

## 154. 柜员办理基金赎回时有哪些注意事项？

客户办理赎回申请时，经办人员应询问其是否要将该支基金的份额全部赎 回，若不想全部赎回，应在账户内保留不低于最低持有量的基金份额(不同各基 金账户最低持有量不同)。

## 155. 柜员为客户办理基金转换业务有哪些注意事项？

基金转换只能在同一基金公司管理的开放式基金间进行，首先应确认该基金 公司是否开通此项业务。不同基金公司的转换费收取标准存在较大差异。

## 156. 什么是上市开放式基金？

上市开放式基金（Listed Open-ended Funds,简称 LOF）是一种可以在交易 所挂牌交易的开放式基金，在交易方式上兼具开放式和封闭式基金的特点。上市 开放式基金的投资者既可以通过基金管理人或其委托的代销机构以基金份额净 值进行基金的申购、赎回，也可以通过证券交易所交易系统以竞价交易的方式进

行基金的买卖。目前，仅有深圳证券交易所开办上市开放式基金业务。中国证券 登记结算有限责任公司（以下简称中国结算公司）负责上市开放式基金的注册登 记（TA）。

## 157. 投资人如何在我行办理上市开放式基金账户开户手续？

投资人到我行办理上市开放式基金业务，须事先开立（注册）中国结算公司 深圳上市开放式基金账户。该开放式基金账户的开户是指投资人以其持有的深圳 人民币普通股票账户或证券投资基金账户（简称基础证券账户），通过我行向中 国结算公司申请注册为深圳开放式基金账户，该账户用于上市开放式基金的各类 交易。对尚无基础证券账户的投资人，可直接向我行申请办理上市开放式基金账 户的开户（注册）手续，中国结算公司将配发新的深圳证券投资基金账户号，并 以其作为基础证券账户注册成为深圳上市开放式基金账户。

## 158. 对于可在上交所办理认购、申购与赎回的开放式基金，投资人

**如何在我行办理基金账户开户手续？**

对于通过上交所办理基金认购、申购与赎回等交易的开放式基金，投资人到 我行柜台办理相关业务时须先开立中国结算公司上海开放式基金账户。该开放式 基金账户的开户是指投资人以其持有的上海人民币普通股票账户或证券投资基 金账户（以下简称上海证券账户），通过我行向中国结算公司申请注册为上海开 放式基金账户。尚无上海证券账户的投资人，可直接向我行申请办理中国结算公 司上海开放式基金账户的开户手续，中国结算公司将配发新的上海证券投资基金 账户号，并以其作为上海证券账户注册成为上海开放式基金账户。

## 159. 投资人在我行认购了上市开放式基金（LOF），或可在上交所办

**理认购、申购与赎回的开放式基金，是否可以将基金份额转到交易所 进行交易？**

可以。投资人可向我行申请办理跨系统转托管交易。

## 160. 什么是交易型开放式指数基金（ETF）？

交易型开放式指数基金（Exchange Traded Fund,简称 ETF）是指经依法募 集的,以跟踪特定证券指数为目标的开放式基金，其基金份额用组合证券进行申 购及赎回并在证券交易所上市交易,是开放式基金的一种特殊类型。它兼具封闭 式基金和开放式基金的特点，投资者既可以在二级市场像买卖股票一样买卖 ETF 份额，又可以通过指定的 ETF 交易商向基金管理公司申购或赎回 ETF 份额（其申 购和赎回必须以组合证券换取 ETF 份额或以 ETF 份额换回组合证券）；还可以通 过基金管理人或其委托的代销机构以现金方式进行基金的申购、赎回。目前，深

圳证券交易所和上海证券交易所均开办交易型开放式指数基金业务。

## 161. 投资者如何办理交易型开放式指数基金 ETF 基金的认购？

投资人到我行办理交易型开放式指数基金(ETF)业务，须事先开立（注册） 中国结算公司深圳开放式基金账户。该开放式基金账户的开立与办理上市开放式 基金（LOFs）开户业务的规定相同。即，投资人以其持有的深圳人民币普通股票

账户或证券投资基金账户（以下简称深圳证券账户），通过我行向中国结算公司 申请注册为深圳开放式基金账户，该账户用于交易型开放式指数基金的各类交 易。B 股和债券等其他专用证券账户不得作为深圳证券账户进行注册。对尚无深

圳证券账户的投资人，可直接向我行申请办理中国结算公司深圳开放式基金账户 的开户手续。已在我行开立了中国结算公司深圳开放式基金账户的投资人，可以 直接办理交易型开放式指数基金的相关业务。

## 162. 交易型开放式指数基金的申购、赎回价格如何计算？

交易型开放式指数基金的申购、赎回价格基于受理申请当日申购赎回清单对 应组合证券的买入成本（包括相关交易费用）或卖出价值（扣除相关交易费用） 计算，与受理申请当日的基金份额净值或有不同。

## 163. 交易型开放式指数基金申购、赎回净值如何计算？

申购净值：基金管理人为投资者从二级市场上买入申购所需的组合证券，并 将其折算为 ETF 份额。基金管理人根据买入组合证券的成本计算出现金申购 ETF 份额的申购净值。根据计算出来的申购净值，确定投资者申购所得份额。

赎回净值：基金管理人根据赎回申请，将 ETF 份额赎回成组合证券，并将其 在市场上卖出。基金管理人根据卖出组合证券的收益扣减交易成本后，计算出现

金赎回 ETF 份额的赎回净值。根据计算出来的赎回净值，确定投资者赎回所得金 额。

## 164. 交易型开放式指数基金可以选择红利再投资吗？

不可以，只可选择现金方式分红。

## 165. 什么是开放式基金定期定额申购业务？证券业务系统开放式基 金定期定额申购业务主要涉及哪些内容？

开放式基金定期定额申购业务是指投资人向银行提出申请，约定每月的申购 金额和申购日期，由银行在每月固定申购日为投资者自动完成申购及基金申购申 请的一种理财方式。

证券业务系统开放式基金定期定额申购业务主要涉及定期定额申购签约、定 期定额申购解约、定期定额申购变更和定期定额申购业务的相关查询等业务。

## 166. 柜员办理定期定额基金申购业务时有哪些注意事项？

柜员为客户办理定期定额申购业务时，首先确定该基金是否开通此项业务。 当客户要办理定期定额申购业务的基金符合要求时，还应注意该只基金对定期定 额申购最低签约额的规定。

## 167. 什么是复制基金？

Clone Fund(复制基金\克隆基金)就是通过特定方式来复制某种基金的设

计。

现有的复制基金主要分为两种形式，一种是通过衍生产品来复制目标基金的

市场表现，另一种是投资策略复制。

## 168. 什么是基金份额拆分？

基金份额拆分是指在保持基金资产净值不变的前提下，改变基金份额净值和 基金总份额的对应关系，重新列示基金资产的一种方式，通过调整基金份额总数， 使得基金份额净值为 1 元。

## 169. 基金份额拆分具有哪些特点（与基金分红的区别）？

（1）份额拆分前后，投资者的基金资产保持不变；

（2）通过基金份额拆分实现净值归一不同于通过基金分红实现净值归一。

基金分红要建立在已实现的收益基础上，因此大比例的基金分红可能需要基金管 理人对基金的仓位进行调整，卖出部分股票实现收益，从而增加基金的交易成本； 而基金份额拆分不需要对基金仓位进行调整，对基金的投资运作不增加额外的成 本。

（3）拆分日当天的基金单位净值是 1 元。在拆分日后，基金份额净值将在

1 元的基础上变动。

## 170. 什么是基金比例配售？

比例配售，即认购结束后，如认购总额不超过募集上限，则投资人可全额认 购该基金；如果超过上限，则按照“比例确认”原则给予部分确认，没有确认的 余款退还给投资人。

## 171. 什么是基金封转开？

基金“封转开”指通过证券市场交易的封闭式基金转为可以直接按净值申

购和赎回的开放式基金。

## 172. 什么是封闭式基金？

封闭式基金指基金规模在发行前已确定，在存续期内基金单位总数固定不

变，基金上市后投资人可以通过交易所市场转让基金单位的一种基金。

## 173. 封闭式基金如何进行交易？

银行作为代销机构仅代理封闭式基金的发行工作，客户需通过证券公司在该

基金上市的证券交易所进行交易。

## 174. 封闭式基金的交易价格如何确定？

封闭式基金在证券交易所上市后，交易价格由市场供求关系所决定，即是撮

合成交的二级市场的价格。

## 175. 客户如何对封闭式基金的认购是否成功进行确认？

客户可在规定的时间内，凭证券卡到网点办理交割手续，打印“清算交割单”，

也可通过“登记转移查询”，确认认购的份额已成功转移到有关登记结算公司。

## 176. 什么是银证业务？

银证业务是指商业银行与证券公司共同推出的，服务证券投资人进行证券 投资和资金结算的合作业务，通过银行业务系统与证券公司交易委托系统联网运 行实现，目前主要包括银证转账和银证通业务。

## 177. 什么是银证转账？

银证转账是指通过建立投资人在银行的指定结算账户与在证券公司的证券 交易保证金账户之间的一一对应关系，达到投资人资金在两个账户之间的相互划 转的目的。

## 178. 客户如何办理银证转账业务模式下的现金支取？

银证转账业务模式下的证券交易资金存放在证券公司的保证金账户中，当客 户从银行存款账户支取现金时，须先通过电话或网银系统，将资金从保证金账户 转至银行存款账户，到账后按银行规定办理现金支取。

## 179. 什么是银证通业务？

银证通业务俗称“存折炒股”，是指投资人可直接利用其在银行指定的结算 账户进行证券投资的一种服务方式。投资人申请银证通业务签约成功后，每次进 行证券交易委托时，不用再办理资金转账业务，只须直接发出交易委托，并通过 证券公司报盘系统完成交易申报，交易资金通过投资人的银行结算账户直接完成 清算。

## 180. 什么是“客户交易结算资金第三方存管”？

指券商将投资者的交易结算资金（即一般所称客户“保证金”）委托商业银行 单独立户进行存管，存管银行按照法律、法规要求，负责完成投资者的资金存取、 交易结算资金账户与银行存款账户之间的封闭式资金划转。

## 181. 建设银行的个人黄金买卖业务品牌是什么？

“龙鼎金”是建设银行个人黄金买卖业务的统一品牌名称，寓意一金九鼎， 价值永恒。目前，“龙鼎金”品牌下包括个人账户金交易、个人实物黄金买卖两 大类业务。

## 182. 什么是账户金交易？

“龙鼎金”账户金是投资人在建设银行开立黄金账户，并进行买卖的一种金 融投资产品。投资人的黄金份额在账户中记录，而不提取实物黄金，只需把握市 场走势通过低买高卖就能赚取差价。

## 183. 账户金业务的交易时间和交易渠道？

目前，账户金业务的交易时间是周一至周五的 10：00—15：30，遇节假日

以银行通知为准，可以在柜台和网上银行渠道办理。

## 184. 购买了账户金之后，能否提取实金？

账户金暂不进行黄金实物交割，即账户金只能够进行做市买卖交易，暂不能 提取实金。

## 185. 建设银行个人账户金交易的交易模式是什么？

建设银行个人账户金采取做市模式进行交易。建设银行总行按照交易所黄金 价格、市场供求情况等因素确定账户金交易买卖双边报价，并及时公布账户金做 市品种买卖双边报价、账户金公开信息等，客户根据公布的价格进行买卖。

## 186. 进行个人账户金交易，有哪些费用？

账户金交易账户的开立和交易不收取手续费，建设银行通过卖出和买入的点

差获取收益。

## 187. 机构投资者是否能够进行账户金交易？

根据《中国银行业监督委员会关于中国建设银行开办个人黄金买卖业务的批 复》，目前建设银行只对个人投资者开办账户金交易业务，暂不受理机构投资者 的账户金交易委托。

## 188. 在办理个人账户金交易时，按照建设银行公布的双边报价进行

**委托，为什么有时候会提示“申报价格不符”？**

建设银行公布的双边报价中“买价”为建设银行买入账户金的交易价格，即

投资者卖出价格；“卖价”为建设银行卖出账户金的交易价格，即投资者买入价

格。投资者在办理委托时需注意买卖价格方向。 此外，建设银行账户金的报价是建设银行总行按照交易所黄金价格、市场供

求情况等因素确定的，价格随时会发生变动。因此投资者在委托时需注意即时的 价格。

## 189. 账户金交易分了几种类型？

账户金交易分为实时交易和挂单交易两种类型。 账户金实时交易是指投资人按照建设银行实时报价进行账户金买卖委托，

委托即时成交，若价格不符则该笔委托即宣告失败。

账户金挂单交易是指投资人可以高于或低于建设银行当前报价的价格委托 买入或卖出，当投资人的报价达到成交条件，建设银行挂盘数量大于或等于投资 人委托数量时，该笔委托即可成交，否则该笔交易处于委托状态。

投资人进行挂单交易，其证券卡/理财卡内须有足够资金或账户金份额。

## 190. 账户金挂单交易有几种委托类型？

挂单交易分为获利挂单和止损挂单，委托的类型分为三类：获利买入挂单、

获利卖出挂单和止损卖出挂单。

账户金挂单委托（下称挂单委托）仅在委托当日有效。

## 191. 什么是“龙鼎金”实物黄金产品？

“龙鼎金”实物黄金产品均由建设银行自行设计并委托国内知名的黄金加工 企业加工。根据产品种类的不同，建设银行可向客户出售或回购黄金实物，并办 理实物交割、代保管等相关服务。

## 192. 目前，建设银行有哪几类实物黄金产品？

目前，建设银行有四大类“龙鼎金”实物黄金产品，产品成色均为 99.99。

（1）“龙鼎金”投资金条，有 4 种规格：50 克、100 克、200 克和 500 克；

（2）2006 年“龙鼎金”生肖纪念金章，包括单枚和套装两个品种，单枚每

枚重 10 克，套装含 12 种属相各一枚，全套 120 克；

（3）2007 年“龙鼎金”猪年贺岁金条，有 3 种规格：68 克、88 克和 288

克；

（4）2007 年“龙鼎金”金猪宝宝金章，有 3 种规格：8 克、18 克和 28 克。

## 193. 为客户开立证券卡时为什么要录入详细的客户信息？

在为客户开立证券卡时，完整、正确地录入客户姓名、身份证件号码、联系 地址、邮政编码和联系电话等详细信息，是为我行及基金管理公司等业务合作机 构可以顺利地为客户提供个性化服务，并通过邮局投递基金账户卡、对账单及业 务宣传资料。若客户（包括行内员工）开户申请书预留信息不详，应对客户进行 提示。

## 194. 什么是证券资金账户？

证券资金账户是指客户在证券业务系统开立的用于记录基金、国债等证券交 易资金变动情况的账户。

## 195. 什么是转账签约账户？

转账签约账户是指客户指定的其证券资金账户所对应的银行活期存款账户， 目前除 19 位储蓄卡外，理财卡、本外币活期一本通存折也可以作为个人转账签 约账户，机构为在我行开立的结算账户。

## 196. 证券卡账户与其对应的签约资金账户是否必须是同一户名？

### 是。

**197. 什么是证券业务系统资金转账业务？**

证券业务系统资金转账业务是指投资人在其证券资金账户与转账签约账户 之间办理资金划转的业务。

## 198. 什么是单向自动转账？

单向自动转账是指客户在办理证券交易委托时，当证券资金账户余额不足 时，系统将证券资金账户不足部分款项自动从对应的转账签约账户划转到证券资 金账户。柜员可根据客户的申请为其开通或取消单向自动转账功能。

## 199. 客户转入证券资金账户的资金当日可以办理转出吗？

为确保资金安全，客户当日转入证券资金账户的资金，需要待系统的下一个

交易日方可办理转出。

## 200. 什么是变更转账签约账户？何时需要办理此业务？如何办理？

变更转账签约账户是指客户因证券卡迁出迁入，转账签约账户挂失、更换等 原因，需变更活期存款账户与证券卡的对应关系。由于证券卡与转账签约账户是

一一对应关系，即一张证券卡只能对应一个签约账户，所以客户如果需从另外的

账户中办理转账，则需变更转账签约账户。

首先由客户提出转账签约账户变更的申请，填写“信息变更申请表”，提交 本人法定身份证件、拟签约的储蓄卡和证券卡，而后柜员通过“变更转账签约账 户”为其办理变更业务。

## 201. 客户卖出记账式国债的资金，其使用有何规定？

客户卖出记账式国债的资金当日可作回转交易，即卖出资金当日可用于系统 内其他证券的投资；如需要办理转出，应在卖出的下一个交易日（T＋1 日）方 可办理。

## 202. 客户基金赎回资金到账有何规定？

客户办理基金赎回，其赎回资金到账时间按照相关基金招募说明书和发行公

告的规定处理。

## 203. 客户证券资金账户的资金是否计息？

客户证券资金账户的资金按活期存款利率进行计息。机构资金账户每季度结

息一次；个人资金账户结息，扣除个人利息税后利息直接记入客户证券资金账户。 **204. 客户开立证券卡后，是否可以直接在全行开办证券业务的所有 网点进行交易？**

不可以。客户可在开立证券卡的一级分行辖区内的任一开办证券业务网点办 理证券业务，如果客户欲到其它一级分行辖内交易，个人客户需办理迁出和迁入 手续；机构客户需对当前证券卡销户，再到其他分行所辖网点开立新的证券卡。

## 205. 客户是否可以在同一个基金管理人开立多个基金账户？

不可以。

## 206. 客户办理登记证券账户时如何填写申请表？

客户办理登记证券账户时除在“证券卡开户/销户申请表”的 “登记”栏标 记外，还应在“市场代码”栏填写该基金公司在我行证券业务系统的市场代码， 在“账号”栏填写该基金管理公司已经分配给客户的基金账号。

## 207. 任何一个网点均可以办理所有证券业务吗？

不是。机构客户可以在开户的会计柜台办理所有证券业务。个人客户办理日

常业务（如开户、交易等）可以到当地建设银行开办证券业务的任一网点办理； 证券特殊业务（交易的迁入/迁出/撤销迁出、转托管、非交易过户、证券卡及密 码同时挂失）需到指定网点办理。

## 208. 办理客户信息变更应注意哪些问题？

（1）客户信息资料的修改须由客户本人办理，不得代办。

（2）客户若变更客户姓名、法定身份证件及号码，须持有公安部门证明， 向指定网点申请办理资料变更。

## 209. 客户在何种情况下可以申请办理证券账户的销户？

其全部证券账户内应无余额、无权益、无挂失、无冻结，无未完成的交易委 托等，否则不予办理。

## 210. 取消基金账户有哪些注意事项？

（1）基金账户销户模式为非实时销户时，销户申请需基金公司进行确认。

（2）客户提出取消基金账户申请，柜员应提示其先将账户内的基金份额全部

赎回，并确认资金到账。

（3）销户申请提出 T+2 日后，客户可到柜台打印《开销户确认单》，确认销

户是否成功。

## 211. 取消国债账户有哪些注意事项？

（1）国债账户的销户模式为非实时销户，即需要中央结算公司确认。

（2）客户提出取消国债账户申请，柜员应提示其先将账户内的国债余额卖

出，国债余额为 0 后再取消该国债账户。

（3）申请提出 T+2 日后到柜台打印《开销户确认单》，确认销户是否成功。

## 212. 客户在何种情况下需办理证券账户的迁出、迁入业务？

当个人客户在我行的不同的一级分行之间进行委托渠道变更时，须到原办理 业务分行和待迁入分行的指定网点分别办理指定证券账户的迁出和迁入手续。机 构客户不能办理迁出、迁入业务。

## 213. 个人客户证券账户的迁出、迁入业务是否在任一网点均可办

**理？**

不是。证券账户的迁出、迁入业务只能在指定网点办理。个人客户应在开户 网点所属一级分行辖内指定网点办理迁出手续，在迁入分行指定网点办理迁入手

续。客户如需“撤消迁出”，需要到原办理迁出手续的网点办理进行撤消迁出手 续。

## 214. 在什么情况下，需要为客户办理证券的非交易过户？

当符合法律规定和程序的因继承、赠与、财产分割或司法判决等原因而发生 的证券所有权变更时，方能办理非交易过户，但不得受理个人客户与机构客户之 间的非交易过户。

## 215. 证券的非交易过户的出让人因死亡等原因不能到场，应如何办

**理非交易过户手续？**

办理非交易过户手续，因特殊原因出让人不能到场办理的，受让人须提供有 权部门确认的证明书代出让人办理非交易过户手续。非交易过户的出让人和受让 人账户须属同一分行。

## 216. 为客户开立证券卡过程中遇到姓名中有生僻字如何处理？

在系统内用拼音代替，然后按照总行下发的《关于规范上报客户姓名生僻字 的通知》的要求，由分行汇总并上报总行证券运行中心。

## 217. 客户证券卡损坏应如何处理？

应及时办理证券卡换卡。

## 218. 客户的证券卡与证券卡密码同时丢失应如何处理？

应及时办理双挂，即对证券卡和密码同时办理挂失。如不方便办理正式挂失， 应先办理口头挂失，再办理正式挂失手续。

## 219. 客户密码挂失后证券卡遗失如何处理？

在指定网点办理双挂，即卡和密码都挂失。

## 220. 客户证券卡挂失后密码丢失如何处理？

可以不用处理，卡挂失补发时会重置密码。

## 221. 客户证券卡挂失，几日后能够办理挂失补发手续？

办理正式挂失三个交易日后方能办理挂失补发手续。

## 222. 客户证券卡密码挂失，几日后能够办理挂失改密手续？

办理证券卡密码挂失一个交易日后，方能办理挂失改密手续。

## 223. 客户办理证券卡和密码双挂失，几日后能够办理挂失补发手

**续？**

办理双挂三个工作日后，方能办理挂失补发手续。

## 224. 客户办理申请换卡后，几日内可办理换卡手续？

办理申请换卡后，银行应在七个工作日内为其办理换卡手续。

## 225. 证券转托管业务包括哪几类？

目前，证券转托管业务包括记账式债券转托管与基金转托管，客户可申请办 理全部份额或部分份额的转托管。

## 226. 债券转托管采用何种模式？

债券转托管采用国债模式，为单步转托管，即客户只需在转出方机构办理转 出手续，中央结算公司自动将转托管份额记入客户在转入方机构开立的国债账 户。

## 227. 基金转托管采用哪几种模式？怎样办理？

采用基金单步和基金双步两种模式。 在单步模式下，客户只需在转出方机构办理转出手续，基金管理系统自动将

转托管份额记入客户在转入方机构开立的交易账户；

在双步模式下，客户须在转出方机构办理转托管转出手续，然后再到转入

方机构办理转托管转入手续。

## 228. 证券业务是否必须由客户本人亲自办理？

为充分保障客户的资产安全，证券业务原则上均应由本人亲自办理。只有“证 券卡口头挂失”、“证券卡挂失”业务，如遇特殊情况时方可委托他人代办。

## 229. 客户是否可通过我行网上银行办理开放式基金和记账式国债柜

**台交易业务？**

可以。客户在成为我行网银客户并开立证券卡，通过网银办理证券卡签约成

功后，即可通过网银方便地办理各项业务。

## 230. 客户办理基金开户手续，是否必须到银行柜台办理？

不是。从 2007 年 4 月中旬开始，客户在开立证券卡后可以直接通过我行网

上银行系统办理有关基金账户的开户手续。

## 231. 基金行情揭示包括哪些内容？

包括：市场代码、基金代码、基金简称、单位净值、基金状态、巨赎标志、 总份额、申购量和赎回量等。

## 232. 记账式国债柜台交易行情揭示包括哪些内容？

债券行情揭示分为两类：一是做市行情，即记账式国债柜台交易行情，包括： 市场代码、证券代码、证券简称、买入净价、卖出净价、应计利息、到期收益率、 买入全价、卖出全价等。二是竞价交易行情。

## 233. 客户可以查询到哪些证券交易信息？

网点经办人员可通过系统为客户进行委托查询、成交查询、客户资料、证券 余额、资金流水、历史委托、历史成交、历史资金流水、基金分红、定期定额申 购签约、登记转移等相关查询。

## 234. 基金交易的手续费为什么各不相同？

各种基金收取的开户费、认购费、申购费、赎回费以及转托管、非交易过户 等项费用不尽相同，单以认购费和申购费为例，一般而言，股票型基金较高，混 合型基金次之，债券型基金较低，货币基金一般不收费。具体收费标准按各只基 金的招募说明书和发行公告执行。

## 235. 何为基金后端收费？收费标准是什么？

基金后端收费是指客户在申购基金时可以先不用支付申购费，而在赎回时连 同赎回费一并支付的一种收费模式。购买后收费模式基金的客户持有时间越长， 申购费率越低，持有年限达到基金发行公告规定的持有年限即可免申购费。

## 236. 什么是集合资产管理计划？

集合资产管理业务是由证券公司推出的一种新的客户资产管理业务形式。根 据证监会《证券公司客户资产管理业务试行办法》的有关规定，证券公司在为多 个客户办理集合资产管理业务时，可发起设立集合资产管理计划（以下简称“集 合计划”）。集合计划可通过商业银行等销售机构进行募集，由证券公司作为计划 管理人负责对集合资产进行投资运作，并实行第三方托管。

## 237. 集合计划与开放式基金相比，有哪些异同点？

两者在购买方式、投资运作、信息披露等方面基本一致。不同点主要有一下 几个方面：一是认购起点高；二是管理人不同,集合计划的管理人是证券公司； 三是投资范围更广,不仅可以投资于股票、债券及货币市场，还可以投资于开放

式基金或者封闭式基金;四是客户在购买集合计划时，需要签署《集合资产管理 合同签署条款》（以下简称合同签署页）。

## 238. 限定性集合计划与非限定性集合计划投资范围有啥不同？

限定性集合计划资产主要用于投资国债、债券型证券投资基金、在证券交易 所上市的企业债券和其他信用度高且流动性强的固定收益类金融产品，投资于股 票等权益类证券以及股票型证券投资基金的资产不超过该计划资产净值的百分 之二十；非限定性集合计划的投资范围由集合资产管理合同约定。

## 239. 集合计划代理业务主要有哪些？

集合计划各类交易通过证券业务系统办理，其代理推广业务涉及增开证券账 户、登记证券账户、认购期参与、中间参与和退出等。操作流程与由中登公司负 责注册登记的开放式基金（LOF 及“上证基金通”）基本相同。

## 240. 自动服务有什么特点？

（1）客户在建设银行办理了银行卡或开立了个人或单位的有关账户,即具备 使用自助设备的条件。

（2）自助设备由客户自己操作,避免了到柜台上等待。

（3）客户可以全年 365 天,每天 24 小时享受银行的服务。

## 241. 什么是自助银行？

自助银行是指我行独立于营业网点之外单独设立的机构（离行式）或在已有 营业网点内部开辟一块专门的服务区域（附行式），利用多种自助设备，每周 7

天每天 24 小时向客户提供自助金融服务的渠道。

客户可通过各种设备,自助办理存款、取款、转账、证券买卖、外汇买卖、 外币卡取现、自助缴费、账务查询、补登存折、打印对账单以及修改密码、查询 存贷款利率、外汇牌价和建设银行综合信息。

自助银行设备包括：自动取款机、自动存款机、自动存取款机、自助终端、 外币兑换机、夜间金库等专用电子设备。自助银行服务,不受银行营业时间和空 间的局限,具有方便、灵活、保密性良好的特点。

## 242. 什么是多媒体自助终端？

自助终端的功能包括是除现金之外全面的自助服务，包括业务介绍和银行信 息，对公各种查询、打印、电子回单服务，个人账户余额和交易明细查询打印、

补登、转账、支付、缴费、发票打印，个人信贷账户情况、欠款和还款情况查询 打印，证券服务和资金、交易情况查询打印，许多功能是其他系统短时间内难以 替代的。

在交易功能方面，配合查询结果，还可以实现转账缴费和代售业务，如转账

缴付手机费，代售飞机、火车票等。

## 243. 自动取款机有哪些功能？

客户可在自动柜员机办理取现、转账、查询、修改密码、代缴费、理财卡交 易等业务。

## 244. 自动存款机和自动存取款机有哪些特点？

自动存款机具备自动柜员机除取款以外的全部功能。其特点是具有存款功能, 它可直接将现金一张或多张存入,并可当时记入客户的存款账户。自动存款机具 备验钞功能,遇上假钞或残币当即拒收,退给存款人。

自动存取款机兼有存款机和取款机的所有功能。

## 245. 什么是夜间金库？

夜间金库是为方便客户向银行解缴现金而设置的自助存款设备。

客户申请使用后,领取专用封包，在办理存款业务时，可在任意时间内将现 金、支票等装入专用封包,自行投入夜间金库,银行于次日(节假日顺延)收取、清 点并入账。

夜间金库的特点是：

（1）客户需要和银行签约才能使用夜间金库。

（2）可以一次性存入大量现金，除可以存一般存款机和存取款机可以识别

的 50 元、100 元面额的钞币外，还可以存入零钞和硬币。

（3）不能实时入账，存款金额须银行工作人员清点核实后才能入账。

（4）比较适合布放在营业时间较长的小商户、加油站等比较集中的区域。

## 246. 自动柜员机吐钞出错怎么办?

在自动柜员机上取款,若出现账户金额已被扣划,但柜员机未吐钞或部分出

钞、或取款成功钱款已吐出因没有及时取走又被 ATM 吞回。 此时客户应及时向附近的银行网点报告,或打 95533 客户服务电话报告。 银行接到报告,要及时清查当天交易,核实持卡人账户信息并及时调账，做好

善后处理工作。

## 247. 可能造成自动柜员机吞卡的几种情况？

以下几种情况可能造成自动柜员机吞卡：

（1）交易完成后没有及时取回的卡或忘记取回的卡。

（2）挂失卡、被窃卡，有舞弊嫌疑的卡。

（3）所有人存在资信劣迹、已被银行记录的卡。

（4）通讯、系统突然中断或故障。

（5）自动柜员机发生机械故障。

（6）客户操作错误，如卡片未完全退出又强行插入。

（7）犯罪分子破坏自助设备，堵塞读卡器。

自动柜员机正常吞卡时会打印客户通知书,明示客户服务电话等内容,客户 可凭此通知书到银行办理相关善后事宜。如自动柜员机吞卡后没有任何提示，也 没有打印客户通知书，应告知客户马上和银行联系。

## 248. 自助设备吞卡后,银行怎样处理被吞卡？

对不是因为被窃卡、挂失卡等主机返回吞卡指令而吞卡的，持卡人可在吞卡 后 3 个工作日内，持本人身份证及其他可以证明为卡片持有者的材料到自助设备 管辖行办理领卡手续；当委托他人代领时，还需持代领人身份证件及授权委托书。

自助设备管辖行的经办人员在核对相关资料无误，且满足以下条件之一的，

领卡人签名登记后领取卡片。

（1） 持卡人身份证件上的姓名与所领卡片正面字母（拼音）或背面签名

一致。

（2）持卡人身份证件及所领卡片通过交易密码验证。

（3） 能确认所领卡片持卡人身份的其他法律认可的方式。

对在吞卡后次日起 4 个工作日内无人认领的,自助设备的管辖行可以按规定 予以剪卡，对于伪卡在剪角前，还要进行人工识别，剪角的卡片应按规定登记造 册，定期销毁。

## 249. 银行对哪些卡要予以没收？

对有作弊嫌疑、挂失卡、被窃的银行卡、持卡人在银行记录中有资信劣迹的

卡,自动柜员机会发出吞卡的指令,管理柜员机的分支机构按规定予以剪卡。

## 250. 在自助业务风险防范方面要坚持哪些原则？

（1）自助设备的现金业务(如加钱、清机)必须做到双人操作、钱账分管,

现金业务处理过程必须符合相应的安全保卫规定。

（2）自助设备保险箱密码和钥匙要求分开保管、相互制约、严禁串岗、责

任到人；密码管理要求定时更换,钥匙管理要求交接登记、定点保存。

（3）原则上不准在自助设备外部张贴纸质告示，银行信息在自助设备屏幕

内提示，并告知客户所有张贴的纸质告示均为非银行行为。

（4）凭条打印必须隐去卡号校验位之前的四位数字。

（5）自助设备必须及时清机，保证每周至少清机两次，在存款设备清机时 发现假币应立即与上级管理部门逐级上报。

## 251. 什么是“利得盈”人民币理财产品？

指以银行间市场各种债券及票据、信贷资产、资本市场相关产品以及其他经 监管部门许可的金融资产为基础资产，以基础资产收益为保证，运用专业投资理 财工具和风险管理方法，通过产品组合与创新，面向客户发行的预期收益较好、 信用较高、风险较低的系列理财产品。

该系列产品品牌名称为“利得盈”。

## 252. “利得盈”的产品分类？

按照投资资金的收益来分：非保本浮动收益型产品；保本固定收益型产品； 保本浮动收益型产品

按照产品的投向来分：信贷资产型、IPO 新股认购型、基金型、债券型（结

构型）、上述的混合型。

## 253. “利得盈”产品的目标客户？

具有一定风险承担能力的个人客户和机构客户。

## 254. “利得盈”产品的销售支持系统是什么？

目前利得盈产品仍然在证券业务系统上销售，相关流程除要按照证券业务系 统的操作规程办理外，还要与客户签订客户协议。预计上半年将移植到理财产品 综合支持系统上销售。

## 255. 理财产品综合支持系统的功能有哪些？（待理财综合支持系统

**上线后实现）**

支持本外币理财产品的单户预约、批量预约、单户购买、申购、赎回、转让

等功能，具体功能适用范围根据每期产品说明书确定。

## 256. 理财产品风险提示的标准术语是什么？

保证收益理财计划或保本浮动收益理财计划。该类产品具有投资风险，客户 只能获得合同明确承诺的收益，客户应先充分认识投资风险，并自愿承担各种风 险，在已充分了解协议和相关文件内容后，根据自身判断自主参与交易。

非保本浮动收益理财计划。该类产品是高风险投资产品，客户的本金可能会 因市场变动而蒙受重大损失，客户应充分认识投资风险，并自愿承担各种风险， 在已充分了解协议和相关文件内容后，根据自身判断自主参与交易。

## 257. 客户购买利得盈产品的流程是什么？

客户持有效身份证件到我行网点购买，客户经理应先向客户提示相应的产品 风险，让客户充分知晓风险的情况下，详细阅读产品说明书及协议书文本，签字 确认后，由柜员按照操作手册的说明为客户办理。

## 258. 客户可以通过哪些途径购买利得盈产品？

目前，客户只能通过网点柜台购买。网上银行的销售渠道正在开发中。

## 259. 利得盈是否可以提前赎回或终止？

主要参考产品说明书的相关内容。

## 260. 什么是利得盈理财产品的赎回日？

为提高利得盈理财产品的流动性，在产品存续期内设定固定的开放日，客户

可以在此期间将终止协议，并需要承担一定的手续费。

## 261. 什么是利得盈理财产品的投资到期日？

就是指该产品到期的日期。

## 262. 什么是利得盈理财产品的收益及本金兑付日？

就是指产品兑付本金和收益的日期。一般为产品投资到期日后的 T+N 日，具

体以产品说明书为准。

## 263. 国家对外币兑换业务的限额规定？

国家外汇管理局对外币兑换实行年度总额管理。年度总额分别为每人每年

等值 5 万美元。个人年度总额内的外币兑换，凭本人有效身份证件在银行办理；

超过年度总额的，银行应按规定审核相关证明材料后办理。

## 264. 什么是保管箱业务？

保管箱业务是指银行提供场所及保管箱设备并以出租方式租赁给客户用于 保管贵重物品、重要文件、有价单证等财物的一种租赁性服务业务。

## 265. 保管箱中不得存放哪些物品？

保管箱内不得存放易燃易爆、辐射等危险物品，不得存放枪支、弹药、雷管

和毒品等违禁物品，不得存放液态和易腐蚀性物品。

## 266. 如何办理保管箱的授权手续？保管箱授权使用有哪些注意事

**项？**

（1）租用人如指定一人作为其授权代理人使用保管箱时，应与被授权人同

时至经办机构办理授权手续。

（2）租用人授权或终止被授权人作为其授权代理人使用保管箱时，需填写

《保管箱使用（终止）授权书》（参考格式之一或参考格式之二），同时出示本人 身份证件；若单位或机关团体变更其授权代理人时，需出具有效营业执照副本、 介绍信及解除原代理人授权声明和新代理人的有效身份证件到营业机构办理。

（3）经办机构对租用人身份确认无误后，核对《保管箱使用（终止）授权

书》，同时在管理系统中录入，并加盖业务章后专夹管理；

（4）授权事项包括：开箱、挂失、退租；

（5）授权可以设定时限，最长时限不能超过租约期，超过时限自动失效；

（6）若未设定授权时限，视下一次授权被终止、租用人退租及租约到期为

授权失效；

（7）如租用人终止授权的同时，需授权另外一人与其共用，重新办理授权

手续。

## 267. 如何办理保管箱挂失手续？挂失手续有哪些注意事项？

(1)租用人或其被授权人因丢失钥匙、磁卡，指纹损毁或遗忘密码申请挂失 的，必须到经办机构办理挂失手续，填写《保管箱挂失申请书》，并出示本人有 效身份证件；

(2)经办机构根据留存资料对《保管箱挂失申请书》、挂失人身份进行审核,

同意受理后即予以冻结，7 天内，不得办理除解除挂失外的其他业务；

(3)7 天后,在租用人交清所需费用后,经办机构予以办理密码、指纹重置或

凿箱、换锁。

## 268. 如何办理保管箱退租手续？退租时有哪些注意事项？

（1）租用人退租保管箱，带齐本人有效身份证件、保管箱租用租约、两把

钥匙或磁卡，填写《保管箱退租申请书》；

（2)经银行查明箱体无损坏、箱体内无剩余物品，租箱人退还原配钥匙或磁

卡齐全，结清费用后办理退租；

（3）逾期退租，在补交租金的同时按规定缴纳滞纳金；

（4）客户退租后，该箱位重新换锁后再对外出租。

# 第五篇 信用卡业务

## 1. 什么是龙卡信用卡？

龙卡信用卡是我行发行的龙卡系列产品之一，双币种信用卡有人民币和美元 两个账户，在境内外都可以使用，持卡人可在信用额度内“先消费、后还款”， 消费交易最长享有 50 天的免息待遇，是一张真正的国际标准信用卡。龙卡信用

卡境内交易记入人民币账户，境外交易记入美元账户，其中通过中国银联网络的

境外交易，均视同境内交易。人民币信用卡仅有人民币账户，适用于接受银联卡

的场所。

## 2. 龙卡信用卡有多少种类？

目前， 我行发行的龙卡信用卡有三种品牌，分别为 VISA （ 威士卡）、 MasterCard（万事达卡）和银联（China Union Pay），每种品牌按申请人的信用 状况不同又分为普通卡和金卡，按发卡对象不同分为个人卡和商务卡，个人卡又

分为主卡和附属卡。

**3. 常用术语解释:** 交易日：持卡人实际用卡消费、取现、还款等交易日期。 银行记账日：发卡银行将交易款项或费用记入持卡人账户的日期。因通过他

行商户或银联数据传递等原因，可能会出现交易日与记账日不一致，记账日滞后 的情况。

账单日：银行每月对持卡人在账单周期内的交易本金、费用等进行汇总并结 计利息的日期，每个客户只有一个账单日。龙卡信用卡的账单日为每月的 7、10、 12、15、17、22、25 和 27，但对每位持卡人来说，他只有一个固定的账单日，

我行在随新卡附上的信函以及每份对账单上均有注明。

到期还款日：发卡银行规定的持卡人应该偿还其全部应还款额或最低还款额

的最后日期，为账单日后的第 20 天。

免息还款期：针对消费交易，对按期全额还款的持卡人提供的免息待遇，免

息时间为刷卡消费交易日至还款日期间，最长 50 天、最短 20 天。

假设：

7 号为账单日

8/7 消费 2000 元，当天出账单，8/27 为到期还款日，那就享受 20 天的免息

期

8/8 消费 2000 元，9/7 出账单，9/27 为到期还款日，那就享受 50 天的免息

期

### 免息期计算图示

8/7（账单

日）

消费 2000 元

20 天

8/27

（到期还款日）

9/7

（账单日）

8/8

消费 2000 元

50 天

9/27

（到期还款日）

温馨提示：

透支取现交易不享受免息期待遇。 若在到期还款日前未全额还款，则不享受免息期待遇，将按规定计收利息，

日利率万分之五，按月计收复利。

若在到期还款日前未还款或还款金额不足最低还款额，除计收利息外，还将 按最低还款额未还部分的 5%收取滞纳金，最低 5 元人民币或 1 美元。

信用额度：发卡银行根据持卡人的收入与资信情况等为其核定的、可用于透

支消费、取现的最高限额，持卡人在卡片有效期内可循环使用，提供较多的财力

证明有助于申请更高的信用额度。 信用额度可分为永久信用额度和临时信用额度。当遇到出国、出差，阶段性

用卡消费交易量较大时，持卡人可以拨打客服热线提出临时信用额度调整申请， 临时信用额度有效期最长为 3 个月，到期后信用额度将自动恢复为原来的额度。 申请调整永久信用额度必须要提交本人的财力证明、房产证明等，总行将根据持

卡人信用记录和证明资料作调整。同时，根据申请人信用卡使用或个人资信变动

情况，建设银行也将主动调整信用额度，并将调整结果通知持卡人。

信用额度是持卡人名下所有卡片（含主卡、附属卡）的共用额度，而非每张

卡片额度之和，也是人民币账户与美元账户的共同额度，以人民币金额表示。

可用额度：持卡人即时交易可以使用的信用额度。公式：可用额度=信用额 度-已入账的未还金额-未入账的已用金额+溢缴款金额。

如果持卡人卡中预先存入一些人民币（或美元），会增加主卡人民币（或美 元）可用额度，不能增加附属卡人民币（或美元）可用额度。若想存入人民币而 需要增加美元可用额度或存入美元需要增加人民币可用额度，或想让附属卡持卡 人使用溢缴款的，主卡持卡人应拨客服热线提出申请。

最低还款额：发卡银行规定的持卡人应该偿还的最低金额。包括累计未还取 现本金、消费本金的一定比例，所有费用、利息、以及以前月份最低还款额未还 部分的总和。若全部应还款额小于 200 元人民币（或 50 美元，下同），则最低还

款额等于全部应还款额。若全部应还款额大于或等于 200 元人民币，而最低还款

额不足 200 元人民币，最低还款额按 200 元人民币收取。若最低还款额大于全部 应还款额，则最低还款额按全部应还款额收取。若按照对账单中列示的最低还款 额还款，剩余未还部分属于正常信用余额，但不享受免息期待遇。

溢缴款：持卡人预先存入在信用卡内的资金或还款时多还的资金，对账单应

还款额为“-”，表示账户有结余。溢缴款不计付存款利息。

## 4. 龙卡信用卡有哪些特点？

（1） 良好的品牌形象：据麦肯锡公司的调查报告，“龙卡”品牌在中国公 民中认同度占第一位。在 06 年底 MasterCard 国际组织调研报告中也显示，龙卡 信用卡是受访者最愿意申请的品牌之一。

（2） 境内消费密码可选:龙卡信用卡在全国首家推出了境内消费密码可选 功能(按照国际惯例，境外刷卡消费交易不需使用密码)。当选择了消费使用密码， 同时又希望小额交易或指定金额内不使用密码，只需致电我行 24 小时服务热线 提出申请，即可享受此项服务。

消费、取现密码和电话银行密码是不同的。消费、取现密码是当选择境内消 费使用密码的客户在境内（以及境外银联网络）刷卡消费、取现时使用的密码， 消费和取现使用的是同一个密码。电话银行密码是当客户进入我行 800 电话银行 时使用的密码，需本人另行设定，主卡持卡人与附属卡持卡人须各自设定一个密

码；若持有多张主卡，只需在第一张卡片开卡时设定电话银行密码即可，其他卡

片共用此密码。电话银行密码可根据客户习惯自行设定，取现、消费交易中使用 的密码在开卡启用后，由我行直接邮寄给客户。

（3） 网上银行服务:只要登录 [www.ccb.com](http://www.ccb.com/)，开卡、余额查询、账单查询、

购汇还款等功能均可在龙卡信用卡网上银行实现。

（4） 买机票送航意险：在全国 540 余家指定商户购买机票普卡送 50 万元、

金卡送 100 万元的航空意外险，详情登陆：[www.ccb.com](http://www.ccb.com/)。

（5） 全球特惠商户:境内数千家特惠商户提供特别折扣礼遇。境外港澳地

区刷卡亦可尊享折扣或精美赠品，详情登陆：[www.ccb.com](http://www.ccb.com/)。

（6） 特色分期付款：邮购型分期、消费型分期(单笔消费 1000 元以上商品 可通过客服热线进行 3,6,12 期分期付款业务)与商户型分期（试运行）多重选择。 **5. 信用卡使用简易流程图:**

（1） 卡片申请：客户可以通过网点、我行销售人员、网站和客服电话这四

个主要渠道办理我行信用卡。

（2） 卡片邮寄：卡片是采取挂号信方式邮寄，邮寄地址是客户在申请表上

填写的“账单地址”。

（3） 开卡激活：电话开卡请拨打 24 小时服务热线（800-820-0588，手机 或非 800 服务用户拨 021-38784878，0512-68665533）。网上开卡请登陆网站 [www.ccb.com](http://www.ccb.com/)。

（4） 密码邮寄：密码是在持卡人开卡后采取平信方式邮寄的。如客户持有

多张卡片，每张卡的密码单独寄送。

（5） 密码修改：为了安全、方便地使用和保管密码，持卡人可随时在我行

ATM 或柜台上修改该密码。

（6） 卡片使用：持卡人根据持有卡片的种类，在有相应标识的特约商户尽

情享受刷卡消费的便捷。同时，龙卡信用卡还提供取现服务。

## 6. 安全用卡应注意的几个重点环节：

（1） 收到卡片后致电 24 小时服务热线，或登陆 [www.ccb.com](http://www.ccb.com/) 网上银行进

行开卡。

（2） 若选择境内消费使用密码，待收到密码后可随时在我行 ATM 或柜台上 进行修改。

（3） 将卡片、密码及身份证分开存放，以免信用卡遗失遭他人冒用。

（4） 妥善保管卡片，勿借予他人使用。

（5） 拿到签购单时，确认卡号、金额及币种是否与实际交易情况一致。

（6） 完成交易后，请保留签购单的存根联，以便与账单核对。

（7） 勿将信用卡卡号、密码、有效期、身份证号码等个人账户资料告知他 人。

（8） 当个人信息发生变化时，务必亲自致电 24 小时服务热线办理变更，

不可委托他人办理。

## 7. 附属卡有何功能，如何使用？

一张主卡最多可为其父母、配偶、子女等申请 3 张附属卡。申请人可主卡、

附属卡同时申请，也可先申请主卡，待主卡核准后，再申请附属卡。

可根据需要单独为附属卡设定低于主卡的信用额度，若未特别设定，则附属

卡与主卡享受同一信用额度。

主卡持卡人可以激活主卡和其所有的附属卡，附属卡持卡人一般只能激活自

己的卡片。主卡激活后即可使用，附属卡即使已激活，仍须主卡激活后才能使用。 附属卡的卡片及密码寄往主卡持卡人的账单地址。 附属卡持卡人可在主卡持卡人为其设定的额度内使用，附属卡本期额度用完

后，只要主卡仍有可用额度，附属卡下期可继续使用。

提前还款可恢复主卡的信用额度，不恢复附属卡的信用额度，附属卡在账单 日后恢复信用额度。若想通过提前还款或存入溢缴款提高附属卡的可用额度，资 金入账后需主卡持卡人致电我行 24 小时客服热线提出申请。

附属卡无独立的对账单，所有交易明细统一列示在主卡的对账单上，附属卡

持卡人因使用卡片而发生的各项交易和相应的费用、利息等，在主卡持卡人账户

内直接计收。

附属卡消费（含宾馆预授权、分期付款等交易）或取现 500 元（含等额外汇） 以上的交易会向主卡持卡人提供短信提醒服务，方便主卡持卡人掌握和了解附属

卡使用情况。

## 8. 如何办理龙卡信用卡开卡？

为防止邮寄过程中卡片丢失造成资金损失，持卡人刚收到的新卡是不能使用 的，无论是主卡还是附属卡（含新发卡、毁损及挂失补发卡、到期换卡等），都 需进行开卡后方可正常使用。持卡人在收到信用卡卡片后，通过拨打客服热线 800-8200588 或通过我行网上银行进行开卡，在开卡的过程中，需要持卡人提供

一些个人信息，以便我行验证以保障持卡人用卡安全。完成开卡手续后，如客户

选择“境内消费使用密码”，则须等收到密码函后才能在境内刷卡使用。

## 9. 没收到龙卡信用卡密码、丢失或遗忘密码后怎么办？

持卡人没收到密码、丢失或遗忘密码，可通过 800-8200588 客户服务中心申 请补印密码，我行会在三个工作日内按照持卡人的账单地址为其寄出密码函。到 期换卡不再寄发新密码，仍延用原来密码。

## 10. 未收到对账单，该如何还款？

若卡片账户有交易或欠费记录，我行每月定期寄送对账单。如果本期有交易

并在账单日后 10-15 天未收到对账单，请尽快致电 24 小时服务热线查询当月的 账款，并先行提前还款，我行也可根据持卡人要求传真对账单，以免因迟缴产生 不必要的利息和滞纳金。

## 11. 持有两张以上主卡，该如何还款？

如持卡人同时拥有多张主卡，还款时请分别以人民币和美元，按主卡卡号分

别还款。

## 12. 持卡人可通过几种方式进行龙卡信用卡还款？

我行提供以下六大类还款方式，客户可根据需要自行选择。

（1） 网点还款

客户可以凭卡片或凭卡号到我行营业网点用现金直接办理还款或转账还款。 无论同城、异地，我行网点都可受理，并且不收手续费。转账还款可以将持卡人 建行借记卡、准贷记卡的资金转入龙卡信用卡账户进行还款。以美元以外的可兑 换外汇还款时，应自行通过外汇买卖换汇，再以美元办理还款。

（2） ATM 转账还款

客户可以通过 ATM 将本人建行借记卡、准贷记卡的资金转入龙卡信用卡账户

进行还款。

（3） CDM 现金还款

目前全行 CDM 现金还款已开通，持卡人可以通过 CDM 将现金存入龙卡信用卡

账户进行还款。

（4） 约定账户还款

持卡人可指定一个本人在我行开立的个人储蓄账户、借记卡或准贷记卡作为 约定还款账户，并指定扣款方式（按全部应还款额扣款或按最低还款额扣款）， 我行于到期日自动从该还款账户中扣划相应金额的款项用于偿还其龙卡信用卡 欠款。包括约定人民币账户归还人民币欠款、约定美元账户归还美元欠款、约定 人民币账户购汇归还美元欠款。

（5） 网上银行还款

持卡人还可以登陆（[www.ccb.com](http://www.ccb.com/)）通过网上银行使用签约的人民币结算账

户偿还龙卡信用卡账户的人民币欠款（西藏地区除外）。

（6） 电话、网上购汇还款

如未办理约定购汇还款账户，对美元欠款决定采用人民币购汇归还，可致电 我行 24 小时服务热线提出电话购汇申请、或通过网上银行的方式使用龙卡信用 卡人民币账户的溢缴款或额度来办理购汇。汇率以购汇时点我行美元卖出价为 准。如使用额度购汇，将对使用额度部分从购汇之日起计收相应利息。办理电话

购汇还款，缴存人民币和电话购汇还款申请必须在同一天内完成。

## 13. 当持卡人到网点办理人民币取款业务时，手续费如何收取？

系统将自动按照取款金额的 0.5%计算取现手续费（最低 2 元，最高 50 元）

从持卡人信用卡账户中扣收，持卡人无需额外支付现金。

## 14. 使用龙卡信用卡取款有何规定？

（1） 在境内，每卡（主卡或附属卡）每日取现累计金额不得超过 2000 元； 在境外，普通卡每日取现累计金额不得超过 500 美元、金卡不得超过 1000 美元， 每月不得超过 5000 美元。

（2） 透支取现的额度不超过个人信用额度的 30％。

（3） 除取现手续费外，境内外透支取现还须支付利息，不享受免息待遇。

（4） 若提取溢缴款超过 2000 元人民币，须到我行网点柜台办理。

## 15. 龙卡信用卡的有效期是几年，到期后如何换领新卡？

龙卡信用卡的有效期为三年，过期即失效。有效期凸印在卡片正面右下方，

格式为 MM/YY（月/年）。

建行为持卡人提供到期自动换卡服务。如果持卡人在龙卡信用卡有效期内用 卡情况良好、还款情况正常且未提出停用龙卡信用卡的申请，我行将会在卡片到 期前一个月向持卡人寄发新卡，并有卡片寄出提醒短信。持卡人收到新卡后应及 时拨打客户服务热线开卡，新卡开卡后原卡即作废。若持卡人到期不再换卡，应 于卡片有效期到期一个月前通知建行。

## 16. 现在申领龙卡信用卡享受怎样的年费优惠政策？

除汽车卡、商务卡外，现在申领龙卡信用卡享受年费优惠政策，即:首年免

年费，每年刷卡消费三笔（金额不限，含分期付款、不含取现），免次年年费。 目前我行龙卡汽车卡、龙卡商务卡等产品计收年费，不实行年费优惠政策。 **17. 办理龙卡信用卡需要多长时间？**

如果申请人递交的申请资料齐全且符合我行发卡条件，自我行信用卡部门收 到递交资料之日起，一般在 15－20 个工作日内会将卡片寄往申请表上所填的账 单地址。如需补充提供证明材料或遇法定长假，办卡时间会相应延长。

## 18. 申请龙信用卡须具备什么条件？

（1） 申请人申请龙卡信用卡主卡（以下简称“主卡”）时须同时具备以下

基本条件：

A.资格/年龄条件

主卡申请人基本条件为年龄介于 18-70 周岁，具有完全民事行为能力的中国 公民、外籍人士、港澳台同胞。

B. 稳定性条件

申请人拥有发卡行当地户籍（通过审核身份证件确认），如非发卡行当地户 籍的必须在发卡行当地有自有房产，或在发卡行当地连续缴纳社会综合保险金满 6 个月，或者为我行优先发展单位劳动合同制员工。

C.收入条件

a. 年收入须达到 2 万元以上（可按 13 个月的月薪推算），或正常缴纳个人

所得税。

b.年收入 6 万元（含）以上或地市级以上党政机关、事业单位科级（含）以 上级别干部或具有高级专业技术职务的人员可申请金卡。

（2） 申请人申请龙卡信用卡附属卡时须同时具备以下基本条件：

申请人申请龙卡信用卡附属卡时，须年满 13 周岁且经主卡申请人或主卡持

卡人同意，未满 18 周岁的，还须征得其法定代理人的同意。

## 19. 申请龙卡信用卡必须提供什么材料？

（1） 必须提供身份证件（任一项复印件）：

A.中国公民：在有效期内的居民身份证，无法提供居民身份证的，提供临时 身份证（或公安机关签章的身份证遗失/补办证明）和辅助证件，未满 16 周岁的 提供户口簿；

B.军人：军官证、文职干部证、军官退休证、文职干部退休证；武警：警官 证、文职干部证、警官退休证、文职干部退休证；军队院校学员证和武警学院学 员证;

C.外籍人士：护照（签证理由为旅游的除外），签证时间为半年及以上； D.香港、澳门居民：香港居民永久身份证、港澳居民来往内地通行证、港澳

同胞回乡证；

E.台湾居民：台湾居民来往大陆通行证（有效期为五年）；

（2） 视申请人条件要求其提供以下任一项或多项材料工作证明（任一项复 印件）：

工作证、工作牌、带有申请人照片的门禁卡、劳动合同，名片原件，单位开

具的包括申请人收入、职务等工作信息证明原件;

（3） 收入证明（任一项复印件）：

最近 3 个月或上年度的个人所得税扣缴凭证或完税证明；最近 3 个月或上年

度的公积金交缴记录或交缴清单；最近 3 个月工资收入的银行卡对账单／账户月 结单／存折、社保单（如养老保险个人账户储存额结算单或基本养老保险个人账 户对账单）；

（4） 房产证明：

产权属本人或与他人共有的发卡行当地的房地产权证（以下简称“房产证”， 若房产证上无申请人姓名的，还须提供结婚证、户口簿等）、一次性付清房款的 购房发票（或购房收据）、个人住房抵押贷款合同（可同时提供最近三个月的还 贷证明）、我行的个人住房贷款审批表或放款清单；

（5） 车产证明：

发卡行当地车管所签发的中华人民共和国机动车行驶证（以下简称“行驶

证”）、购车发票、交通强制保险保单、我行个人汽车贷款审批表或放款清单；

（6） 个人金融资产证明（任一项复印件）：

银行开立的储蓄存单/折、凭证式国库券、个人投资理财产品证明、个人存 款证明及加盖银行业务章的账户交易明细清单原件；

（7） 学历证明：

本科及以上学历或学位证书复印件。

（8） 职业资格证书批：

经注册的律师、会计师、审计室等职业资格证书。

## 20. 柜员收到申请人递交的申请资料后应进行什么检查？

柜员收到申请人本人递交的申请资料（申请表和证明材料）后应进行以下检

查：

（1） 证明材料的审查（包括身份证件和其他证明材料）：

A.真实性：柜面人员应做到亲见亲签，亲见即受理人员亲自见到申请人本人 并当面核对申请人和身份证件原件，确认其是为申请人本人申请；核对证明材料 的原件与复印件是否一致，是否在效期内，并在复印件上加盖“与原件核对一致”

章。亲签即亲见申请人本人在申请表上签字。

B.有效性：审核申请人是否已提交了规定证明资料，如工作证明为我行非优 先发展单位出具的，是否提交了其他的证明材料；证明材料上的姓名是否为申请 人本人；证明材料是否在效期内；证明材料是否为有权部门出具、应有的印章等

是否齐全。

（2） 申请表审查：

A.完整性：申请表上的基本资料、工作资料、信用资料、联系人资料、对账 单地址是否填写完整，其中应重点审核如下关键信息：主卡申请人的基本信息（姓

名、性别、身份证号、学历、婚姻情况等）、家庭住址、家庭电话或移动电话、 单位名称、单位地址、单位电话、账单地址及联系人资料；主/附卡申请人签署 栏是否有申请人签字。

B.有效性：申请表应用蓝/黑色钢笔或水笔填写；申请人签署的名字应与所 提供的身份证件名字一致。

## 21. 对检查合格的申请资料，柜员如何处理？

（1） 柜员对检查合格的申请资料，在申请表的“银行专用栏”栏头空白处 填写索引编码，完整填写总行统一规定的 9 位“收表机构”、“收表日期”、在“收 表人”处加盖柜员名章、在“营销人员注记”填写，如：亲见亲签等，若因客户

交表时已签署等原因无法做到亲见亲签的，必须如实填写：未亲见亲签、亲见未

亲签等字样。

（2） 索引编码按下列规则编排： 索引编码由受理机构编号、日期、流水号 3 个部分组成，共 12 位阿拉伯数

字。编码规则为：AAAAA-MMDD-NNN，其中：“AAAAA”代表受理机构编码（由一级

分行统一规定）；“MMDD”代表受理申请的日期，其中“MM”表示月份，“DD”表

示日期；“NNN”代表日流水号，由 001 起至 999 止。

（3） 日终，进件专管员汇总当日受理的申请资料，编制一式两联“龙卡信 用卡申请资料交接明细单”（附式一），完整填写“索引编码”、“申请人姓名”、 “身份证件号码”、“证明材料”等内容，在送件人签字处签字，并于两个工作日

内将“交接明细单”连同申请资料交分（支）行信用卡业务管理部门。

## 22. 何时会向持卡人寄送对账单？

我行每月在固定日期（一般为账单日后第 3 天），按照持卡人指定的地址以 平信为其寄发对账单。持卡人名下所有卡片（含主卡、附属卡）的相关交易和费 用明细将分别按人民币和美元在对账单上列示。

当持卡人账户发生交易或欠款超过 1 元人民币（或 1 美元），及当期无交易 余额为溢缴款时，向持卡人寄发对账单。

## 23. 当天取现、当天还款，龙卡信用卡账户是否会产生利息？

应区分下列不同情况：

（1） 若持卡人账户中有已出账单的欠款，则当天还款不会先归还当天取

现，而会先归还已出账单中的欠款，故信用卡账户会产生利息；

（2） 若持卡人账户中欠款还未生成账单或没有欠款，则当天还款（取现本 金+取现手续费）会首先归还当天取现手续费和取现本金，信用卡账户不会产生 利息。

## 24. 持卡人到网点偿还美元欠款时，柜员如何操作？

当柜员受理还款人到柜面办理的美元还款业务时，应遵循以下规定：

（1） 无论是有卡还款，还是无卡还款，均须使用“龙卡存款单”，“币种”

栏应选取“美元（USD）”,“摘要”栏应填写“龙卡信用卡”；

（2） 不要求还款人提供身份证件，不向还款人收取业务处理手续费；

（3） 交易完成后，请还款人在存款单上签字确认。

## 25. 持卡人可通过几种方式进行约定还款账户签约？

（1） 持卡人可直接在网点柜面（高柜、低柜）办理龙卡信用卡约定还款账

户的签约；

（2） 在网点柜面办理直接签约不成功时，持卡人可在营业网点签订“中国

建设银行龙卡信用卡约定账户还款事项授权书”，进行书面签约；

（3） 已持有签订过约定还款账户的龙卡信用卡持卡人，可通过 800 客服热

线，将签约信息复制到本人其他信用卡中；

（4） 在申办龙卡信用卡时，申请人直接在“龙卡信用卡申请表”相应栏位 上填写签约信息即可，但约定还款签约账户的开户行应为龙卡信用卡发卡行的所 辖营业机构。

## 26. 持卡人到网点办理约定账户签约，柜员如何操作？

柜面经办人员可根据客户提供的身份证件、龙卡信用卡、还款账户等资料， 高柜通过柜面系统的 2554、2555 签约专用交易、低柜通过 IPSS（综合产品服务） 系统，处理客户龙卡信用卡约定还款账户的签约，同时还可在柜台直接处理持卡 人约定还款账户的变更、查询等业务。

## 27. 如约定还款账户在柜台直接签约不成功，该怎么处理？

如柜台直接签约不成功，可让持卡人填写“中国建设银行龙卡信用卡约定账

户还款事项授权书” （以下简称“授权书”），进行书面签约。

（1） 检查持卡人“授权书”的相关内容填写是否完整，是否已在规定位置

签字；

（2） 当场核实约定账户的真实性、有效性，确认无误后，在“授权书”上

注明“约定账户已核实”字样并签章；

（3） 若以签订“授权书”方式办理约定账户还款的，告知持卡人在到期还

款日前两日致电客服热线核实约定账户是否已生效，若已生效，则持卡人须在约 定还款账户中存入足够资金（准贷记卡账户不能透支扣款，储蓄账户扣款后账户 内应留有一定余额，具体标准参照各行规定），并告知约定还款签约账户内余额 不足，我行将按该账户内已有金额进行扣款，为持卡人归还部份欠款，以减轻利 息和滞纳金支出，助持卡人灵活理财；若尚未生效，需持卡人到柜台进行主动还 款；

（4） 柜员在两个工作日内将“授权书”传至当地信用卡中心。

## 28. 柜员如何受理龙卡商务卡还款？

（1） 发卡行指定机构会计柜台受理以龙卡商务卡持卡单位为还款责任人

办理的全额还款，不受理龙卡商务卡持卡人以个人名义办理的还款；

（2） 审核相关结算凭证：是否在“收款人”栏注明单位名称，“用途”栏

是否注明“商务卡还款”或“商务卡购汇还款”；

（3） 审核“中国建设银行龙卡商务卡还款通知书”（以下简称还款通知书） 的单位名称与相关结算凭证上的收、付单位名称是否一致；单位汇总“应还款金 额”与相关结算凭证上的金额是否一致，并将“还款通知书”作凭证附件；

（4） 对于首次采用人民币购汇还款的，应要求龙卡商务卡持卡单位填写 “中国建设银行龙卡商务卡补购汇申请书”，审核无误后传真至总行信用卡中心

（021-68490587），并将原件邮寄到总行信用卡中心会计结算部（地址：上海市

陆家嘴环路 900 号 34 楼 G 座， 邮政编码：200120）。

## 29. 受理龙卡商务卡还款时，柜员应注意什么？

（1） 商务卡还款账号的名称必须与商务卡持卡单位名称一致；

（2） 为保证还款资金按时到账，可要求龙卡商务卡持卡单位在到期还款日

前三个工作日交存转账票据。

# 

**第六篇 公司业务**

## 1．什么是单位人民币活期存款？

单位人民币活期存款是单位客户存入银行后随时可以支取的存款。包括各 类企事业单位的结算户存款和基金户存款。 **2．单位人民币活期存款适用对象有哪些？**

企业法人；企业法人内部单独核算的单位；实行财政预算管理的行政机关、 事业单位；县级（含）以上军队、武警单位；外国驻华机构；社会团体；单位附 设的食堂、招待所、幼儿园；外地常设机构；私营企业、个体经济户和承包户。 外地临时机构可以开立临时存款账户。

## 3．如何办理单位人民币活期存款的开户？该产品是如何计、结利息

**的？**

客户填制开户申请书，提供《企业法人执照》或《营业执照》正本或其他 规定的材料，送交盖有存款人印章的印鉴卡片，银行审核同意后开立活期存款账 户。开立基本存款账户的，银行审核同意后，客户还应向中国人民银行当地分支 机构申请核发开户许可证。

每季末月的 20 日为结息日，银行按照本结息期活期存款账户的余额变动情 况计算并支付活期存款利息。单位人民币活期存款没有期限限制，按结息日中国 人民银行规定的活期存款利率计息，遇利率调整不分段计息。

## 4．什么是单位人民币定期存款？

单位人民币定期存款是一种事先约定支取日的存款，即银行与存款人双方在 存款时事先约定期限、利率，到期后支取本息的存款。单位定期存款（不含大额 可转让定期存款）实行账户管理。

## 5．单位人民币定期存款产品适用服务对象哪些？

企业、事业单位、机关、部队和社会团体等。

## 6．办理单位人民币定期存款业务操作步骤如何？

客户在银行办理单位定期人民币存款业务可事先在建行开立存款活期账户， 从活期存款户中将资金转入新开立的定期存款账户，也可在建行直接开立定期账 户将资金存入。

A.在建行已开立活期存款账户的客户办理单位定期人民币存款业务的操作 程序：

（1）客户持开户申请书、经过年检的营业执照正本(或副本)、加盖单位公 章、财务专用章、人名章（法定代表人或财务负责人）的预留印鉴、法定代表人 授权书等材料，至银行结算柜台申请办理单位定期人民币存款业务。

（2）银行根据客户的申请为单位开立定期存款账户。

（3）银行从活期账户中将相应的资金转至定期存款账户中。

（4）银行向客户出具“单位定期存款开户证实书”。

B.未在建行开立活期存款账户的客户办理单位定期人民币存款业务的操作 程序：

（1）客户携开户申请书、经过年检的营业执照正本(或副本)、加盖单位公 章、财务专用章、个人名章（法定代表人或财务负责人）的预留印鉴、法定代表 人授权书等材料，并持支票、银行汇票至银行结算柜台申请办理单位定期人民币 存款业务。

（2）银行根据客户的申请为单位开立定期存款账户。

（3）银行将支票、银行汇票资金存入定期存款账户。

（4）银行向客户出具“单位定期存款开户证实书”。

## 7．什么是单位通知存款？

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。 **8．单位通知存款的服务对象有哪些？**

法人和其他组织。

## 9．单位通知存款操作程序是什么？

（1）客户出示当地工商行政管理机关核发的《营业执照》正（副）本或持

单位介绍信，在银行开立单位通知存款账户，并预留印鉴。印鉴应包括单位财务

专用章或公章，以及法定代表人或其授权的代理人的名章和财务人员名章。

（2）银行将客户资金存入单位通知存款账户。

（3）银行向客户开具记名存款凭证。

（4）存款人提前通知银行，约定支取存款日期和金额。

（5） 在约定的支取存款日，客户到银行支取约定金额的存款。 **10．通知存款如已办理通知手续而不支取或在通知期限内取消通知 的，通知期限内是否计息？**

不计息。

## 11．单位通知存款部分支取如何处理？

通知存款部分支取，留存部分高于最低起存金额的（50 万元），需重新填写

《通知存款开户证实书》，从原开户日计算存期；留存部分低于最低起存金额的 予以清户，按清户日挂牌公告的活期存款利率计息。 **12．什么是单位协定存款？**

单位协定存款是指可以开立基本存款账户或一般存款账户的中华人民共和 国境内的法人及其他组织（以下简称单位）与银行签订《人民币单位协定存款合 同》，约定基本存款额度，对基本存款账户或一般存款账户中超过该额度的部分 按协定存款利率单独计息的一种存款方式。

## 13．单位协定存款的操作程序是什么？

（1）客户与银行签订《人民币单位协定存款合同》，约定合同期限和基本存

款额度。

（2）客户的存款资金不超过基本存款额度的，按照活期存款利率计息；客 户的存款资金超过基本存款额度的，银行自动对超过部分按照单位协定存款利率 单独计息。

（3）每季末月的 20 日为结息日，银行计算并支付单位协定存款账户的利息。

## 14．如何确定单位协定存款期限与利率？

单位协定存款的期限由客户与银行在《协定存款合同》中约定，最长不超过

1 年(含 1 年)，到期时任何一方没有提出终止或修改合同，即视为自动延期。

单位协定存款基本存款额度以内的存款按结息日中国人民银行规定的活期 存款利率计息，超过基本存款额度的存款按结息日中国人民银行规定的协定存款 利率计息。

## 15．什么是外汇存款？

外汇存款业务是指客户将外汇款项存入在银行开立的外汇账户获得相应利 息的业务。

外汇账户包括经常项目外汇账户、资本项目外汇账户和外币专用账户。

## 16．外汇存款的操作程序有那些？

（1）客户持申请开立外汇账户的申请报告、营业执照或其他批准设立的有 效证件和外汇管理局要求提供的其他材料到外汇管理局申请核发《开立外汇账户 批准书》。

（2）客户凭外汇管理局核准的《开立外汇账户批准书》和营业执照等相关

材料到银行开立外汇账户并预留印鉴。

（3）客户通过外汇账户办理存款和转帐等结算业务。

## 17．外汇存款产品的期限与利率都有哪些？

根据存款期限的不同，外汇存款分成外币活期存款、外币 7 天通知存款和外

币定期存款。

外币活期存款和外币 7 天通知存款不分金额大小，一律执行中国银行业协会

公布的利率。

外币定期存款按照存款数额的大小分为外币小额存款和外币大额存款。外币 小额存款是指存款金额在中国银行业协会确定的大额存款起始金额以下的外币 存款。外币大额存款是指存款金额在中国银行业协会确定的大额存款起始金额或 以上的外币存款。目前中国银行业协会确定的各币种的大额存款起始金额为：300

万美元、340 万欧元、200 万英镑、2300 万港元、3 亿日元、440 万加拿大元、

530 万瑞士法郎、560 万澳大利亚元或相当于 300 万美元的其他货币。

外币小额存款的期限包括一个月、三个月、六个月、一年和两年等五个档次， 全部执行中国银行业协会公布的固定利率。

目前，中国建设银行公布大额存款利率的外币币种包括美元、英镑、欧元、

日元、港币、加拿大元、瑞士法郎和澳大利亚元。

外币大额存款可以分为外币大额定活两便存款（目前仅针对个人）和外币大 额定期存款。外币大额定期存款设固定利率和浮动利率两种方式。在固定利率方 式下，外币大额定期存款设七天、一个月、三个月、六个月、一年和两年等六个 期限档次。在浮动利率方式下，外币大额定期存款设一年和两年等期限档次，浮 动方式可按每一个月、三个月、六个月进行浮动。

## 18．什么是固定资产贷款？

固定资产贷款是指银行向借款人发放的，主要用于固定资产项目的建设、 购置、改造及其相应配套设施建设的中长期本外币贷款。 **19．客户申请固定资产贷款须具备什么条件？**

客户申请银行固定资产贷款，须符合下列条件：

（1）借款人必须符合《贷款通则》的要求；

（2）符合国家产业政策和银行信贷政策，具有有权部门批准的项目建议书、 可行性研究报告、初步设计、开工报告等；

（3）资本金比例不得低于 20%；配套资金来源明确并有保证；

（4）还本付息有可靠的资金来源；

（5）新建项目必须实行项目法人制。

## 20．客户应遵照什么流程办理固定资产贷款？

（１）申请

客户向银行提出借款申请，应提供的相关资料主要有：

①营业执照；法人代码证书；法定代表人身份证明；贷款证卡；

②经财政部门或会计（审计）师事务所核准的前三个年度及上个月财务报表 和审计报告（成立不足 3 年的企业，提交自成立以来的年度和近期报表）；税务 部门年检合格的税务登记证明；

③公司合同或章程；企业董事会（股东会）成员和主要负责人、财务负责人

名单和签字样本等。

④如为第三方保证贷款，还需要提供担保人相关材料

（２）签定合同

如银行进行调查和审批后认为可行，则客户将与银行签订借款合同和担

保合同等法律性文件。如银行认为不可行，则将企业申请材料退还。

（３）落实担保

客户与银行签定借款合同后，需落实第三方保证、抵押、质押等担保，

办理有关担保登记、公证或抵押物保险、质物交存银行等手续。

（４）贷款获取。

客户办妥银行发放贷款前的有关手续，借款合同即生效，银行可向借款

人发放贷款，借款人可按合同规定用途支用贷款。

（５）还款。 按用款实际期限，贷款即将到期时，借款客户应筹集资金以按时归还银

行借款。

## 21．如何确定固定资产贷款的期限及利率？

（1）期限，根据客户的申请和项目评估结果确定。

（2）利率，按照人民银行有关中长期贷款利率管理规定执行。

## 22．什么是流动资金贷款？

流动资金贷款是指建设银行向借款人发放的用于企事业单位正常生产经营 周转或临时性资金需要的本外币贷款。 **23．客户申请流动资金贷款须具备什么条件？**

客户向银行申请流动资金贷款必须符合下列条件：

（1）借款人必须符合《贷款通则》的要求；

（2）生产经营活动符合国家产业政策；外汇管理政策和银行的信贷政策；

（3）生产经营正常，财务制度健全，资金使用合理；拥有法定资本金，有 不少于正常流动资金周转需要量 30%的营运资金。 **24．客户应遵照什么流程办理流动资金贷款？**

（1）申请

客户向银行提出流动资金贷款申请，应提供的相关资料主要有：

①营业执照；法人代码证书；法定代表人身份证明；贷款证卡；

②经财政部门或会计（审计）师事务所核准的前三个年度及上个月财务报表

和审计报告（成立不足 3 年的企业，提交自成立以来的年度和近期报表）；税务

部门年检合格的税务登记证明；

③董事会（股东会）成员和主要负责人、财务负责人名单和签字样本等；

④担保人相关材料等。

（2）签定合同。

如银行进行调查和审批后认为可行，则客户将与银行签订借款合同和担保合

同等法律性文件。如银行认为不可行，则将客户申请材料退还。

（3）落实担保

客户签定借款合同后，需进一步落实第三方保证、抵押、质押等担保。并办

理有关担保登记、公证或抵押物保险、质物交存银行等手续。

（4）贷款获取

客户办妥发放贷款前的有关手续，借款合同即生效，银行即可向借款人发放

贷款，借款客户可按照合同规定用途支用贷款。

（5）还款 按用款实际期限，贷款即将到期时，借款客户应筹集资金以按时归还银行借

款。

## 25．流动资金贷款的期限及利率等是如何确定的？

（1）期限，流动资金贷款的期限主要根据借款人的生产经营周期、还款能

力和贷款人的资金实力，由借贷双方协商确定，一般不超过 1 年，特殊情况最长

期限不超过 3 年（含 3 年）。

（2）利率，人民币流动资金贷款价格按照人民银行有关贷款利率管理规定

执行。

## 26．什么是人民币额度借款？

人民币额度借款是指银行和客户签定一个总的借款合同，在合同中约定一个 借款额度，在合同有效期内，只要借款本金余额不超过约定的借款额度，客户就 可以循环地向银行借款和还款，而不必每次都与银行签定新的借款合同。人民币 额度借款属于流动资金性质的贷款。

## 27．人民币额度借款适用的对象有哪些？

人民币额度贷款的服务对象是除具备流动资金借款须具备的条件外，还应是 借款额度大，借款使用频率高、资信等级优良的客户。 **28．客户应遵照什么流程办理人民币额度借款？**

（1）申请

客户向银行提出人民币额度借款申请，应提供相关资料主要有：

①营业执照；法人代码证书；法定代表人身份证明；贷款卡；

②财政部门或会计（审计）师事务所核准的前三个年度及上个月财务报表

和审计报告（成立不足 3 年的企业，提交自成立以来的年度和近期报表）；税务

部门年检合格的税务登记证明；

③公司合同或章程；企业董事会（股东会）成员和主要负责人、财务负责 人名单和签字样本；

④担保人相关材料等。

（2）签定合同。

如银行进行调查和审批后认为可行，则客户将与银行签订《人民币额度借款 合同》和担保合同等法律性文件。如银行认为不可行，则将客户申请材料退还。

（3）落实担保。

合同签定完毕后，客户需落实第三方保证、抵押、质押等担保，并办理有关 担保登记、公证或抵押物保险、质物交存银行等手续。

（4）贷款获取。

客户办妥发放贷款前的有关手续，合同即生效，借款客户可随时支用额度借 款，但须提前向银行提交《人民币额度借款支用申请书》。银行审核后同意发放 贷款的，向客户送达《人民币额度借款提款通知书》，客户凭该通知书办理提款 手续，无需再签订单独的借款合同。

（5）还款。 按用款实际期限，贷款即将到期时，借款客户应筹集资金以按时归还银行借

款。

## 29．人民币额度借款的期限及价格是如何确定的？

（1）期限，额度期限主要根据借款人的授信额度有效期限、生产经营周期、

还款能力和贷款人的资金实力，由借贷双方协商确定，一般不超过 1 年，特殊情

况最长期限不超过 3 年（含 3 年）。

（2）价格，人民币额度借款价格按照人民银行有关贷款利率管理规定执行， 每笔借款均视同独立的一笔流动资金贷款，其期限和利率比照流动资金贷款确 定。此外对额度借款还应收取一定的承诺费。

## 30．什么是法人账户透支？

法人账户透支是指银行同意客户在约定的账户、约定的额度内进行透支以满 足临时性融资便利的授信业务。

法人账户透支业务是银行为满足客户发生频率较高但每笔金额不大、期限不 长的融资需求而推出的信贷类产品。它与一般传统的信贷产品有两方面的显著区 别。一是客户与银行签定协议以后，实际使用银行资金时，不需要再向银行提出 任何形式的申请，只要实际要求动用的金额超过约定账户的存款余额，差额部分

（不能超过约定的额度）银行将自动提供融资。二是银行通过法人账户透支的形 式为客户提供融资服务时，不需要为客户逐笔开立贷款账户，不再需要客户提供 相关的协助。

法人账户透支业务最大的特点是手续方便快捷，这对于客户弥补频繁发生的 金额不大期限不长的资金缺口非常有用。客户使用和归还银行资金不需要额外手 续，只需要按照正常结算程序办理支付和收款进账即可。 **31．法人账户透支对客户有什么具体要求？**

目前，我行对 A 级（含）以上客户提供法人账户透支服务。A 级客户要求在 我行开立基本结算账户，且在我行的结算量达到其总结算量的 60%以上或在我行 办理至少与贷款份额相当的存款和结算等业务。客户透支额度最高不超过我行给

予客户的一般授信额度中固定资产贷款额度和表外授信业务额度以外授信额度 的 50%，且 AA 级（含）以上客户原则上最高不超过 5 亿元，A 级客户原则上最高 不超过 2000 万元。

## 32．客户应遵照什么流程办理法人账户透支？

（1）客户申请并提供资料。银行对客户进行评价，核定账户透支额度。

（2）客户从在银行开立的基本存款账户或一般存款账户中指定一个账户为

透支账户。

（3）客户与银行协商确定透支利率和透支额度承诺费费率，签定透支业务

合同和相关担保合同，办理相关登记手续，并向银行支付透支额度承诺费。

（4）客户要求动用透支账户的款项金额超过该账户的存款余额，视同客 户提出透支借款的申请。银行开始计算透支持续期，对客户要求动用的款项超 过账户余额的部分作透支借款处理。

（5）客户划入透支账户的款项自然冲抵透支借款。

## 33．法人账户透支的期限及价格等是如何确定的？

（1）期限，透支额度有效期原则上不超过 1 年。客户可随时在约定账户进 行透支，但透支余额不得超过我行核定的透支额度，且 AAA 级客户透支账户持续 透支期限不得超过 90 天（自然日，下同），AA 级客户透支账户持续透支期限不 得超过 60 天，A 级客户透支账户持续透支期限不得超过 30 天。持续透支期限是 指客户在透支账户持续存在透支余额的天数。

（2）价格，由利息和费用两部分组成。透支贷款利率执行中国人民银行规

定的六个月期贷款利率，透支额度承诺费的比例按 0.2％执行，最低收取 1000 元，可视客户情况浮动承诺费的比例，具体收费标准及授权按总行价格管理文件 执行。

## 34．什么是项目融资？

项目融资是指仅以项目自身的预期收入和资产而不是依赖项目发起人的信

誉和资产来承担债务偿还责任的融资方式。 项目融资包括银行为客户提供在项目融资过程中的一系列服务，包括提供工

程造价咨询、提供财务顾问服务、组建银团贷款、直接提供融资支持、提供账户 行、抵押代理行的服务等。 **35．项目融资需经过的每个阶段银行可提供什么服务？**

（1）投资决策

项目投资者对项目的行业、技术及市场情况进行分析，初步确定项目的投资 结构。在此阶段，客户可以申请银行提供工程造价咨询类的中间业务产品，聘请 银行作为招投标顾问，协助进行招投标的准备工作。

（2）融资决策

项目投资者决定为项目开发筹集资金的融资方式。在此期间，可以向银行申 请由银行提供财务顾问服务。

（3）项目结构设计 项目投资者针对项目的各种风险，设计项目结构、融资结构及抵押保证结构，

分散项目风险，编制和报批可行性研究报告。在此阶段，可以向银行申请由银行

提供财务顾问服务。

（4）合同谈判

项目投资者与相关方面进行商务合同谈判，选择合作银行，发出项目融资建 议书，组织贷款银团，融资谈判并起草融资法律文件。在此阶段，可以向银行申 请由银行为项目组建银团贷款，也可以向银行申请由银行直接提供融资支持。

（5）融资执行 项目投资者与有关各方签署项目融资文件，执行项目投资计划，实施项目风

险的控制与管理。在此阶段，可以向银行申请由银行提供账户行、抵押代理行的 服务，这些服务包括：为项目公司开立和管理各类账户，代表贷款银团监督公司 遵守融资协议的各项规定，管理项目的抵押资产、权益及有关账户；提供存款、 汇兑、结算、汇款等产品和服务。

## 36．在项目融资中银行收取的主要费用有那些？

建设银行在项目融资中收取的费用由以下部分构成：

（1）作为招投标顾问一般只收取日常成本费。

（2）作为财务顾问一般收取日常成本费和成功费。

（3）银团贷款收取的费用由利息和费用两部分组成

## 37．什么是银团贷款？

银团贷款又称为辛迪加贷款（Syndicated Loan），是由获准经营贷款业务 的多家银行或非银行金融机构，采用同一贷款合同，按商定的期限和条件向同一 借款人提供资金的贷款方式。

## 38．银团贷款服务的主要对象是什么？

银团贷款的服务对象为有巨额资金需求的大中型企业、企业集团和国家重点 建设项目。

## 39．建设银行的哪个部门受理银团贷款业务？

客户可向开户建行的公司业务部门提出银团贷款申请，银团贷款因涉及多家 银行，办理流程比较复杂，具体办理事项可向建设银行公司业务部门咨询。 **40．银团贷款的期限及价格等是如何确定的？**

（1）期限，银团贷款期限比较灵活，适用于长期、中期和短期等各类贷款。

（2）价格，由利息和费用两部分组成。利率主要分为固定利率和浮动利率 两种。在银团贷款中，借款人除了支付贷款利息以外，还要承担一些费用，如承 诺费、管理费、代理费、安排费及杂费等等。

## 41. 什么是买方信贷？

买方信贷是银行根据卖方企业和买方企业的申请，向买方企业发放贷款，用

于购买卖方企业生产的产品的信贷业务。

买方信贷一方面用于满足购买大型设备的资金需要，同时促进大型设备生产 企业的销售。可细分为通信设备买方信贷、工程机械担保贷款。 **42．建设银行的哪个部门受理买方信贷业务？**

借款客户可向当地建设银行分支机构公司业务部门提出贷款申请，建设银行 各级分支机构的公司业务部门负责贷款申请的受理和调查评估。贷款的审批由建 设银行各级审批部门按流动资金贷款审批权限审批。。

## 43．客户应遵照什么流程办理买方信贷？

（1）客户协商

买方客户与卖方客户签订购销框架协议并商妥申请银行买方信贷额度。

（2）提出申请 卖方客户向银行主办行（卖方客户所在地一级分行）提交买方信贷需求，买

方客户向银行协办行（买方客户所在地一级分行）提出买方信贷申请。

（3）签定协议 卖方客户与银行主办行签订“买方信贷合作协议”，买方、卖方客户及时与

经办行（买方客户的开户行）签订三方“买方信贷融资意向性协议”。

（4）落实担保

银行审批同意以后，经办行与买方客户签订有关的贷款合同并落实相关担

保。

（5）放款

经办行根据买方客户的付款指令，将货款资金汇至卖方客户在主办行开立的

账户

## 44．买方信贷的期限及价格等是如何确定的？

（1）期限，不同品牌工程机械的最长贷款期限不同，贷款期限最长不超过

3 年（含 3 年）。

（2）价格，买方信贷贷款利率执行人民银行规定的同期贷款利率。

## 45．什么是票据承兑？

票据承兑是指建设银行接受承兑申请人的付款委托，承诺在汇票到期日对收 款人或持票人无条件支付汇票金额的票据行为。 **46．客户申请办理承兑需具备哪些条件，提交哪些资料？**

●客户需具备的条件：

（1）应是经工商行政管理机关（或主管机关）核准登记的企（事）业法人、 其他经济组织及兼具经营和管理职能且拥有贷款卡（证）的政府机构。

（2）在经办机构开立存款账户。

（3）以真实合法的商品、劳务交易为基础，并在交易合同中注明以“银行

承兑汇票”作为结算工具和方式。

（4）资信状况良好，具有到期支付汇票金额的可靠资金来源。

（5）信用良好，在建设银行和其他银行无不良记录。

（6）能够提供符合要求的担保。

●承兑申请人以建设银行认可的存单、银行承兑汇票、国债质押，按以下比 例折算后，可视同交存保证金（以下所称“保证金”均含建设银行认可的存单、银 行承兑汇票、国债折算质押）。质押手续可参考《中国建设银行银行承兑汇票质 票承兑业务操作规程》相关条款。

（1）同城建设银行系统开具的存单可按 100％进行折算。

（2）承兑申请人为 AA 级（含）以上客户，且质物可变现日期早于汇票到期 日，可按 100％进行折算。

（3）其他情况折算率不得超过 90％。

●微小企业按出票金额的 100%交存保证金。

●小企业客户应按以下比例交存保证金，剩余部分提供经办机构认可的质押 担保、抵押担保或第三方保证。

（1）aaa 级客户按不低于出票金额的 10%交存保证金。

（2）aa 级客户按不低于出票金额的 30%交存保证金。

（3）a 级客户按不低于出票金额的 60%交存保证金。

（4）b 级(含)以下客户按出票金额的 100%交存保证金。

●其他客户应按以下比例交存保证金，剩余部分提供经办机构认可的质押担

保、抵押担保或第三方保证。

（1）AAA 级客户、AA 级总行级重点客户可免于提供担保。

（2）AA 级非总行级重点客户按不低于出票金额的 10%交存保证金。

（3）A 级客户按不低于出票金额的 20％交存保证金。

（4）BBB 级客户按不低于出票金额的 50％交存保证金。

（5）BB 级（含）以下客户及未评级客户按出票金额的 100%交存保证金。

●客户需提供的资料：

（1）基础资料

首次办理信贷业务时，应按照《中国建设银行信贷业务申请材料清单》规定

提交客户评价所需基础材料原件及复印件。主要包括：

①经年检合格的营业执照、组织机构代码证、税务登记证明。

②法定代表人身份证明及签字样本、经办人身份证明。

③若《商业汇票承兑业务申请书》上签字人非法定代表人，需同时提供法人

授权委托书和授权代理人身份证明。

④贷款卡（证）。

⑤有限责任公司、股份有限公司、合资合作企业或承包经营企业还应提供董

事会或有权机构同意申请办理承兑的决议。

⑥财政部门或会计（审计）事务所核准或年审的近两年及最近一期的财务报 告。

⑦公司章程或企业组织文件。

若以上材料在有效期内且未发生变化，再次办理业务时可免于提供。仅办理 100%保证金承兑业务未办理其他信贷业务的客户，可适当简化手续，免于提供后 两项资料。

（2）业务资料

①商业汇票承兑业务申请书（以下简称《申请书》，见附式 1）。

②商品、劳务交易合同原件及复印件。

③长期申请承兑的客户还应提供之前办理的银行承兑汇票项下商品、劳务交 易确已履行的证明。如增值税发票、普通发票、深加工结转报关单、货票（仅限 汇票收款人为运输企业）等。

④建设银行要求提供的其他文件、材料。

（3）担保资料

①抵押物、质物清单、所有权凭证及评价保证人有关情况所需的资料。

②所有权人同意提供抵押、质押的决议及保证人同意保证（或最高额保证） 的决议等有关证明。 **47．根据审批部门审批同意的承兑申请，应如何为客户办理承兑手**

## 续？

经办机构按最终审批同意的金额、期限等与承兑申请人、担保人协商，正式 签订《银行承兑协议》（一式三份）、《商业汇票承兑保证书》。出票人交存保证金 的，信贷经营部门通知承兑申请人到经办机构会计部门办理保证金转账存入手 续。在同时具备下列条件后，由会计部门为申请人办理有关商业汇票的承兑手续：

（1）《银行承兑协议》及其项下的担保合同正式签署生效。

（2）承兑申请人实际履行了《银行承兑协议》和担保合同中约定在承兑前 应履行的义务，包括将抵押物权属证书、抵押物登记证明、质物及质押权利凭证 等相关文件资料交由建设银行实际保管，足额交存保证金等。

（3）承兑申请人已经履行了其他约定的义务。

信贷经营部门通知办理承兑手续时，将《银行承兑协议》和审批材料提交会 计部门。审批材料包括合同通知书、额度登录信息表、放款通知书。经办机构会 计部门根据信贷经营部门提交的审批材料，要求承兑申请人根据《银行承兑协议》 约定的金额、期限、收款人等正确填写汇票并签章，或由柜员打印后交承兑申请

人签章。经办机构会计部门应按有关规定对汇票进行审核无误后，在第一、二、 三联汇票上注明承兑协议编号，并在第二联汇票“承兑人签章”处加盖汇票专用 章并由授权的经办人签名或盖章，将汇票的第二、三联交给承兑申请人。会计部 门将汇票第一联和《银行承兑协议》专夹保管，并据以进行账务处理。

## 48．承兑后，应如何办理到期收款手续？

银行承兑汇票到期，会计部门应按规定及时划付票款。如到期日未收到提示 付款，会计部门应于当日将汇票金额从承兑申请人存款账户或保证金账户扣划至 我行“应解汇款”账户，待收到提示付款时再办理划付票款。

到期日足额扣款成功后，会计部门即可将扣划票款凭证复印件送达信贷经营 部门，信贷经营部门审核无误后，通知会计部门办理退还保证金、抵押物、质物 手续。同时可恢复客户相应的授信额度。

银行承兑汇票到期，扣划承兑申请人保证金和存款后，仍不能足额支付票款

的，会计部门按规定办理垫款手续，垫款转为承兑申请人在我行的逾期贷款，按

《银行承兑协议》约定计收利息。发生垫款后，会计部门应按规定将垫款的汇票 号码、承兑申请人名称、汇票金额、垫款金额、垫款日期、承兑协议编号等情况 书面通知信贷经营部门登记台账。

## 49．承兑金额、期限及价格是如何规定的？

汇票金额一般不得超过 1000 万元人民币，期限自出票日至到期日最长不得 超过 6 个月。如 AAA 级客户确有业务需求，经一级分行同意后，可在当地人民银 行规定的最高限额内办理单张不超过 5000 万元人民币的银行承兑汇票。

经办机构在办理商业汇票承兑时，会计部门应按《支付结算办法》规定的标 准，即票面金额的万分之五向出票人一次性收取承兑手续费，并按我行相关规定 收取承诺费。

## 50. 什么是商业汇票贴现？

商业汇票贴现是指商业汇票的持票人将未到期的商业汇票转让给银行，银行 扣除贴现利息后将贴现资金付给持票人的一种融通资金行为。按照承兑人的不 同，商业汇票贴现分为银行承兑汇票贴现和商业承兑汇票贴现。按照贴现利息支 付人的不同，可将商业汇票贴现分为卖方付息贴现、买方付息贴现和协议付息贴 现。

## 51. 商业汇票贴现具有哪些特点，客户办理贴现需具备哪些条件，需

**提交哪些资料？** 商业汇票贴现具有高效快捷、手续简便、有利于企业降低融资成本等特点。 客户在申请办理商业汇票贴现时需符合以下条件：

（1）为经工商行政管理机关或主管机关核准登记的企业（事业）法人或其他

经济组织；

（2）在建设银行开立存款帐户；

（3）与出票人或其前手之间具有真实合法的商品、劳务交易关系;

（4）申请贴现的商业汇票合法有效，未注明“不得转让”、“质押”、“委托收

款”字样；

（5）拟贴现的银行承兑汇票，承兑银行有可用于贴现的授信额度。拟贴现的

商业承兑汇票，承兑企业应满足我行规定的资质要求，即：我行已对其进行额度 授信，并尚有不低于贴现申请金额的可用贴现授信额度； 信用等级为建设银行 评定的 AA 级及以上； 近三年按期偿还贷款本息，且无其他对银行的违约行为；

经营管理水平和经济效益居同行业领先地位。

客户在申请办理商业汇票贴现时需提供以下资料：

（1）中国建设银行商业汇票贴现业务申请书；

（2）有效期内并年审合格的营业执照副本、组织机构代码证和贷款卡原件

及复印件；

（3）法定代表人身份证复印件、经办人身份证复印件，若《申请书》上签

章人非法定代表人，需同时提供授权代理人身份证复印件和法人授权委托书；

（4）未到期的商业汇票；

（5）贴现票据项下的商品、劳务交易合同原件及复印件，贴现申请人与其 直接前手之间根据税收制度有关规定开具的增值税发票或普通发票原件及复印 件；

（6）建设银行认为应当提供的其他材料。

材料（2）和（3）第一次办理贴现时必须提供。申请人再次办理业务时，若 营业执照、组织机构代码证在有效期内，授权代理人未变更且在授权有限期内， 则可免于提供。

## 52. 票据审查人员接到信贷人员送交的拟贴现票据后，应如何审查？

**查询查复人员如何进行商业汇票的查询查复？**

票据审查实行双人审查，票据初审岗、票据复审岗负责对汇票的真实、合法、 有效性进行审查。审查的主要内容有：

●汇票要素齐全、完整、规范、有效：

（1）汇票为按中国人民银行统一规定印制的票据凭证；

（2）出票人、承兑人的签章清晰、合规；

（3）汇票必须记载事项齐全，无不得记载事项，票据金额以中文大写与阿 拉伯数码同时记载，汇票金额大小写一致，票据金额、日期、收款人名称无更改， 其他记载事项更改时由原记载人在更改处签章证明；

（4）汇票尚未到期；

（5）汇票出票日至到期日不超过 6 个月。

●背书转让规范：

（1）汇票背书连续，签章符合规定；

（2）使用的粘单格式符合规定，粘单上的第一记载人在粘接处签章；

（3）无部分背书或者将汇票金额分别转让给二人以上的情形。

● 汇票无伪造、变造痕迹等。

●汇票不处于挂失止付或公示催告期间。

票面初审、复审通过后，票据审查岗人员将汇票交付票据保管岗人员寄金库

或入保险柜保管并做好交接登记。

查询查复岗人员可采用下述方式向承兑银行进行查询，并取得承兑银行的书

面回复。

（1）大额支付系统查询 按照《大额支付系统业务处理办法（试行）》的有关规定，通过人民银行大

额支付系统向承兑行发出查询，打印留存查询书并加盖结算专用章及经办人员名

章。

（2）“先直后横”查询

通过 DCC 系统将查询信息发送至我行在查复地的分支机构，由其向承兑行办

理查询，打印留存查询书并加盖结算专用章及经办人员名章。

（3）“先横后直”查询

填制银行承兑汇票查询（复）书一式三联，加盖结算专用章及经办人员名章， 一联留存，另两联通过同城票据交换提交查复行分支机构，委托其办理查询。

若经办行认为确有必要进行实地查询，应按以下规定办理：

（1）查询人员填制银行承兑汇票查询（复）书一式三联，加盖结算专用章 及实地查询双人名章，一联留存。客户经理和会计人员（或票据审查人员）双人 持汇票原件、两联银行承兑汇票查询（复）书和介绍信等在营业时间到承兑银行

会计柜台办理；

（2）查询人员应亲自将汇票交给承兑行会计人员进行查询，对于大额或有

疑问的汇票可通过其上级行进一步证实。

查询查复岗人员收到承兑行查复结果后，应将其与查询书及汇票相关信息进 行核对。通过大额支付系统或“先直后横”查询的，查复书应加盖查询行结算专用 章及经办员名章；通过“先横后直”查询的，查复书应加盖代理查询行结算专用章； 通过实地查询的，查复书应加盖承兑行结算专用章及经办人员名章。核对无误后， 查询查复岗人员将查询查复书原件或复印件作为审批资料交票据审查岗。

对商业承兑汇票，查询查复岗人员可采用下述任一方式办理查询

（1）实地查询

会计人员填写商业承兑汇票查询(复)书，加盖结算专用章及经办员名章，由

客户经理和会计人员（或票据审查人员）双人持汇票原件及商业承兑汇票查询

（复）书在营业时间至承兑企业财务部门办理查询，核对汇票原件与汇票第一联 要素、签章等是否相符，由承兑企业经办人员签署查复意见，在查复书上加盖承 兑企业财务用章或行政用公章，并由财务部门负责人及经办人签章。

（2）协议查询

首次办理业务时必须实地查询，并与承兑人签订协议，约定查询查复方式及

双方权利和义务，之后按协议要求办理查询。

票据审查岗根据票面审查情况、查询查复结果对汇票的真实、合法、有效性 做出判断，并签署含有“经审查，拟贴现汇票真实、合法、有效”内容的明确审查 意见；对不符合要求的汇票，应尽快通知客户经理，由客户经理将汇票及相关材 料退回申请人

## 53. 对已审批同意办理的贴现，会计人员应如何办理？

审批通过后，客户经理应及时通知贴现申请人办理贴现手续并填制贴现凭 证。

会计核算岗收到贴现凭证后，与审批单进行核对，并按照支付结算办法的有 关规定进行审查。按贴现期限和审批确定的贴现率计算出贴现利息和实付贴现金 额。计算方法是：

实付贴现金额=汇票金额—贴现利息 贴现利息=汇票金额\*贴现天数\*（月贴现率/30 天） 票据到期日为法定节假日、公休日的，到期日顺延至第一个工作日；汇票承

兑人在异地的，贴现期限及利息的计算应加３天的划款日期。 经审查确认无误后，要求持票人对拟贴现的商业汇票当面作转让背书。 会计核算岗按相关核算规定将实付贴现金额划至申请人账户。将贴现凭证第

一至三联作为会计核算凭证，第一联复印件存入贴现业务档案，第四联加盖办讫

章作收款通知交贴现申请人，第五联随汇票按到期日顺序排列并保管。

## 54. 对已审批同意的买方付息贴现，会计人员应如何办理？

审批通过后，客户经理及时通知贴现申请人按要求填制一式六联贴现凭证。 会计核算岗审查贴现凭证、填写贴现利息和实际发放贴现资金金额后，以传真方 式向协办行发出“买方付息商业汇票贴现利息划款通知书”。

协办行收到经办行划款通知后，应按通知中所列利息金额立即从买方企业在 本行开立的账户中以主动汇划方式将相应资金划至经办行指定账户。经办行会计 核算岗收到协办行划付的利息资金后，为卖方企业办理贴现手续，并应要求卖方 企业对拟贴现的汇票当面作转让背书，按贴现票据面额，将贴现本金转入卖方企 业存款账户。如协办行由于买方企业账户余额不足等买方企业原因而导致利息资 金划付失败，经办行应立即停止办理买方付息贴现，并在贴现凭证各联加盖作废 章，并可根据卖方企业要求为其办理卖方付息贴现业务。

如买方企业在卖方企业申请贴现时已将贴现利息资金预先汇划到经办行账 户，或将贴现利息资金预存到其在经办行开立的存款账户，则经办行会计核算岗 在审查贴现凭证、按确定利率填写贴现利息和实际发放贴现资金金额后，从买方 企业预汇或预存的贴现利息资金中收取应收贴现利息。待利息收取后，应要求卖 方企业对拟贴现的汇票当面作转让背书，按贴现票据面额，将贴现本金转入卖方 企业存款账户。

## 55. 对已审批同意的委托代理贴现，会计人员应如何办理？

委托代理贴现中，通知代理人按要求填制贴现凭证，“持票人”栏内填写委托 人名称，“持票人签章”处加盖代理人在贴现银行的预留印鉴，同时以括号注明“代 理××（委托人）办理贴现”字样表明代理关系。

贴现凭证审查确认无误后，要求代理人对拟贴现票据当面做转让背书，“背 书人签章”处加盖代理人在贴现银行的预留印鉴，并以括号注明“代理××（委托人） 办理贴现”字样，在“被背书人”处填写贴现银行名称，以此确定转让背书的连续 性。

会计核算岗按相关核算规定将实付贴现金额划至委托人在我行开立的基本 存款账户或一般存款账户。

## 56. 贴现后，会计人员应如何进行管理和办理到期收款？

委托收款岗应匡算邮程，按《支付结算办法》有关规定办理委托收款手续。 异地汇票必须通过特快专递方式办理委托收款。

收到划回款项后，会计核算岗应及时入账，有关划款凭证原件或复印件交客 户经理存入贴现业务档案。

承兑银行无正当理由拖延付款的，委托收款岗应在计息到期日起 5 个工作日

内向承兑银行发出催收公函。

如果贴现汇票到期不获承兑人付款，在收到承兑银行或付款人开户行退回的 委托收款凭证、汇票和拒绝付款理由书或付款人未付票款通知书后，委托收款岗 应及时通知客户部门。客户部门在汇票被拒付的 3 日内将被拒绝事由书面通知贴

现申请人，对于汇票贴现未收回部分，应当行使追索权。

对贴现申请人追索票款时，可从贴现申请人在我行的账户扣收，作相应账务 处理后，将一联特种转账借方凭证加盖办讫章作支款通知，随同汇票和拒绝付款 理由书交贴现申请人。

如果贴现申请人帐户存款不足以收回贴现资金，不足部分转为贴现申请人在 我行的逾期贷款，按规定计收利息，保留汇票并通知经营部门继续追索。 **57．什么是资金结算网络？**

资金结算网络是我行依托遍布全国的营业网点,利用资金清算系统、网上银

行系统、重要客户服务系统等网络资源，为客户提供安全、高效、快捷的资金结 算服务，并依托结算服务为客户提供其他相关服务的综合性金融服务产品。 **58．资金结算网络的服务对象是哪些？**

公司客户资金结算网络服务对象是：经国家工商行政管理机关（或主管机关）

核准登记的公司类客户。申请建立资金结算网络的公司客户需具备以下条件：

(1) 生产经营活动符合国家产业政策，法律、法规。

（2）网络需求符合中国人民银行和建设银行相关政策、制度的规定。

（3）客户资信状况、生产销售状况良好，资金回笼正常。

（4）在中国建设银行分支机构开立存款账户。

## 59．资金结算网络的服务渠道有哪些？

（1）对公营业机构：利用银行柜台办理各种结算业务完成客户资金划转， 通过资金清算系统的查询、查复功能并借助 Email 实现简单的账户信息查询。银 行服务终端没有延伸到客户。时效性一般；人工成本高。主要适用于对资金归集、

调度速度要求不高的客户。

（2）重要客户服务系统：我行专门为重要客户开发的专线客户自助金融服 务系统，提供客户终端、主机直联两种接入方式，实现资金实时划转，账户信息 实时查询、集团客户现金管理、企业支付网关，并提供客户“个性化” 服务。

银行服务终端延伸到客户，时效性强；专线接入；配备安全加密设备进一步增强 安全性；能提供量身定制服务；资源有限。主要适用于对我行贡献度较高的重点 客户以及为扩大我行有效市场份额积极争取的目标重点客户。

（3）网上银行企业客户服务系统：客户登陆 Internet，通过网上授权机制 和认证机制，实现资金划转、账户信息实时查询、单笔／批量代发代扣、E 票通、 B2B 支付、集团客户现金管理。银行服务终端延伸到客户，客户在互联网终端直 接操作。公网接入；成本不大；接入点灵活。适用于大多数客户。 **60．办理资金结算网络的主要操作程序是什么？**

（1）客户向银行提出组建资金结算网络申请及网络业务需求，并提供客户

基本情况和财务状况的资料。

（2）银行经审核认为符合组建资金结算网络条件的，与客户共同商量双方

合作事宜，讨论客户具体需求，为客户设计资金结算网络服务方案。

（3）银行按照内部规定程序申报审批。

（4）审批同意后，客户与银行签订《资金结算网络合作协议书》。并根据资 金结算网络服务渠道的不同，还需签订其他相关协议：采用“对公营业机构”服 务渠道的，如采用协办行主动划缴、承办行直接借记划缴划款方式，需签订《资

金结算网络资金汇划委托代理协议书》；采用“重要客户服务系统” 服务渠道， 需签订《中国建设银行重要客户服务系统使用协议》；采用“网上银行企业客户 服务系统”服务渠道，需签订《中国建设银行网上银行企业客户服务协议》。

（5）签订协议后，银行为客户开通资金结算网络，网络开始运行。

（6）网络运行后，银行对资金结算网络运行情况进行后期跟踪服务，及时 发现网络运行中出现的问题，并及时妥善解决相关问题。

（7）银行应根据客户的最新需求,利用银行先进的科技系统和不断丰富的金

融产品,对资金结算网络进行不断的升级和完善.

## 61．资金结算网络的收费标准是怎样规定的？

客户使用资金结算网络服务，应按照国家发展和改革委员会、中国银行业监 督管理委员会、中国人民银行规定及中国建设银行服务价格标准支付资金结算网 络运行相关费用。客户围绕网络提出的其他相关业务需求，银行按照规定收取费 用；没有规定的，由双方协商确定。银行收取费用的标准和方式在双方的合作协 议中明确。

## 62．什么是现金管理？

现金管理业务是现代商业银行对重要客户的一项综合服务，从现金管理业务 的内涵来看，主要是凭借先进的电子银行手段，将银行已有的收款、付款、账户 管理、信息咨询服务、投资、融资等业务产品进行整合，为客户提供最便捷、经 济的资金管理方案。

## 63．现金管理涉及的银行产品有哪些？

现金管理业务涉及银行的主要产品有：传统结算手段、电子银行渠道、现金 归集、现金池、委托贷款、法人账户透支、理财服务等。 **64．现金管理服务的主要对象是什么？**

现金管理业务主要针对大型集团客户和跨国公司客户提供的一项服务。建设 银行充分利用机构网点多，资金清算网络和电子银行（网银和重客）系统发达的 优势，为大型集团和跨国公司提供优质服务。

## 65．现金管理的主要流程是什么？

现金管理业务具有高度个性化，操作流程主要涉及以下几个步骤：

（1）对客户进行授信,核定账户透支额度或循环借款额度;

（2）客户与银行签署协议;

（3）客户在银行开立账户；

（4）电子服务系统的安装、调试；

（5）银行提供操作资料并对各企业负责资金管理的财务人员进行培训；

（6）开通服务。

## 66．什么是小企业“速贷通”业务？

“速贷通”业务，是指建设银行为满足小企业客户快捷、便利的融资需求， 对借款人不进行信用评级和一般额度授信，主要依据提供足额有效的抵(质)押担 保而办理的贷款业务。目前贷款最高额度为 2000 万元，期限最长为 3 年。

## 67．小企业“速贷通”业务适用范围是什么？

（1）低信用风险业务

交存 100%保证金(含建设银行认可以的国债、银行存款凭单、建设银行开具

的银行承兑汇票全额质押)的信贷业务;银行信用支持或承诺全额覆盖信贷业务。

（2）特定抵押物担保业务

“速贷通”业务特定抵押物是指产权明晰、变现能力强、市场价格相对稳定 的抵押物，主要包括： 借款企业、企业主个人或其他第三方拥有完全产权的商品房住宅(含普通住宅、

高档住宅、别墅)；借款企业、企业主个人或其他第三方拥有完全产权的商用物

业、标准工业厂房(以上含土地使用权，但不包括划拨土地和集体土地性质的不

动产)；建设银行总行批准的其它特定抵押物。

（3）特定质物担保业务 特定质物包括建设银行认可的标准仓单;建设银行认可的交易金额大、变现

能力强、价格较稳定的动产；建设银行总行批准的其他特定质物。

(4)特定贸易融资业务

进出口贸易融资业务中出口议付、D/P 项下出口托收贷款、远期信用证汇票

贴现及应收款买入。

(5)特定保证业务

建设银行评定的信用等级为 AAA 级客户提供的占用保证人授信额度的全额

保证信贷业务。

## 68．什么是“成长之路”业务？

“成长之路”业务是对于信息较充分、信用记录较好、持续发展能力较强的 成长型小企业，在评级授信后办理的信贷业务。“成长之路”业务的三大特色在 于：

第一，“成长之路”是一个专为小企业服务的融资类金融服务品牌，是多种

融资类金融产品的综合。

第二，建立了有别于大企业的独立的信用等级评价体系，有差别化的、快捷

的信贷审批流程。

第三，“成长之路”金融服务品牌充分考虑了企业的个性化金融服务需求特 点，服务内容包括各类贷款、银行承兑汇票、非融资类保函、开立信用证、出口 议付、提货担保、担保公司担保贷款、贴现业务、出口信用保险项下贷款、信用 证项下信托收据贷款等各种适合中小企业发展需要的各种融资类金融产品，借款 期限最长可达 3 年。

## 69．小企业法人账户透支业务的办理要点是什么？

(1)具体要求

对 aa 级及以上的小企业客户提供法人账户透支服务，客户透支额度最高不 超过我行给予客户的一般授信额度中固定资产贷款额度和表外授信业务额度以 外授信额度的 50%，且最高不超过 300 万元。小企业法人账户透支业务信贷和会

计操作流程与大中型法人账户透支业务相同。目前只限于小企业客户的人民币融 资业务。

(2)期限及价格的确定

透支额度有效期原则上不超过 1 年。客户可随时在约定账户进行透支，但透

支余额不得超过我行核定的透支额度，aaa 级客户透支账户持续透支期限不得超 过 90 天(自然日，下同)，aa 级客户透支账户持续透支期限不得超过 60 天。持 续透支期限是指客户在透支账户持续存在透支余额的天数。

透支价格由利率和额度承诺费两部分组成。透支贷款利率在中国人民银行规定的 六个月期贷款利率基础上上浮，透支额度承诺费按承诺贷款额度的 0.5%按年一 次性收取，最低收取 1000 元。

## 70．什么是联贷联保业务？

指若干借款人自愿组成一个联合体，联合体成员之间协商确定贷款额度，向 建设银行联合申请贷款,每个借款人均对其他所有借款人因向银行申请借款而产 生的全部债务提供连带保证责任，建设银行藉此发放一定额度贷款的业务。 经建设银行信用等级评定为 A 级（含）或 a 级（小企业客户评价办法，含）以上 符合建设银行贷款条件的中小企业，均可联合向建设银行提出借款申请。申请联 贷联保业务的借款人至少在 3 家(含)以上，原则上不超过 10 家。

# 第七篇 住房金融与个人信贷业务

## 1. 个人住房类贷款包括哪些产品？

我行个人住房类贷款包括个人住房贷款、个人商业用房贷款、个人再交易住 房贷款、 个人最高额抵押贷款个人住房转让贷款、和个人住房贷款固定利率产 品等。另外，我行还接受各级住房公积金管理中心委托提供“住房公积金个人贷 款”。对公积金贷款不足部分我行提供个人住房组合贷款。

## 2. 什么是个人住房贷款？

个人住房贷款是指我行用信贷资金向在中国大陆境内城镇购买、建造、大修

各类型住房（不含商业用房）的自然人发放的贷款。

**3. 个人住房贷款的期限和利率是怎样规定的？** 个人住房贷款期限最长为 30 年。 个人住房贷款利率按照人民银行规定的同期限同档次贷款利率及浮动区间

执行，上限放开，实行下限管理，下限利率水平为相应期限档次贷款基准利率的

0.85 倍。

## 4. 申请个人住房贷款应具备什么条件？

### 申请个人住房贷款的借款人应同时具备以下条件：

（1）借款人为具有完全民事行为能力的中国公民、在中国大陆有居留权的 具有完全民事行为能力的港澳台自然人或在中国大陆有居留权的具有完全民事 行为能力的外国人；

（2）有稳定的经济收入，信用良好，有偿还贷款本息的能力；

（3）有合法有效的购买、建造、大修房屋的合同、协议以及建设银行要求 提供的其他证明文件；

（4）有所购（建、大修）住房全部价款 20%以上的自筹资金，但对购买住 房套型面积 90 平方米以上的，自筹资金须达到 30%以上，并保证用于所购（建、 大修）住房的首付款；

（5）能提供有建设银行认可的有效、足额担保；

（6）贷款银行规定的其他条件。

## 5. 申请个人住房贷款需提交什么资料？

### 申请个人住房贷款，需提交以下资料：

（1）个人住房贷款申请书；

（2）合法有效的身份证件原件及复印件，包括居民身份证、户口本、军官

证、警官证、文职干部证、港澳台居民还乡证、居留证件或其他有效身份证件；

（3）借款人偿还贷款能力证明材料，包括收入证明材料和有关资产证明等；

（4）合法有效的购房合同；

（5）涉及抵押或质押担保的，需提供抵押物或质押权利的权属证明文件以

及有处分权人同意抵押或质押的书面证明；

（6）涉及保证担保的，需保证人出具同意提供担保的书面承诺并提供保证 人具有保证能力的证明材料，保证人为自然人的，包括个人资产及收入证明，保 证人为法人的，包括营业执照、近三年财务报表、资质等级证明、资信等级证明

等，保证人为法人且与我行签订《商品房销售合作协议》的，不需要针对单笔个

人住房贷款提供上述材料；

（7）借款人已付所购房屋价款规定比例以上的首付款交款单据（发票、 收据、银行进账单、现金交款单等），首付款尚未支付或者首付款未达到规定比 例的，要提供用于购买住房的自筹资金的有关证明；

（8）贷款银行规定的其他文件和资料。

## 6. 什么是个人商业用房贷款？

个人商业用房贷款是指中国建设银行用信贷资金向在中国大陆境内城镇购 买各类型商业用房的自然人发放的贷款，商业用房是指借款人购置的用于盈利的 经营性房屋。

## 7. 申请个人商业用房贷款应具备什么条件？

### 申请个人商业用房贷款的借款人应同时具备以下条件：

（1）借款人为具有完全民事行为能力的中国公民、在中国大陆有居留权的 具有完全民事行为能力的港澳台自然人或在中国大陆有居留权的具有完全民事 行为能力的外国人；

（2）有稳定的经济收入，有偿还贷款本息的能力，无不良信用记录；

（3）有合法有效的购买商业用房的合同、协议以及贷款行要求提供的其他 证明材料；

（4）有所购商业用房全部价款或评估价值 40%以上（含 40%）的自筹资金，

并保证用于支付所购买商业用房的首付款；

（5）能提供贷款行认可的有效担保；

（6）贷款行规定的其他条件。

## 8. 申请个人商业用房贷款需提交什么资料？

申请个人商业用房贷款，需要提交的资料同申请个人住房贷款提交的资料。

## 9. 个人商业用房贷款的期限和利率是怎样规定的？

个人商业用房贷款期限最长为 10 年。个人商业用房贷款利率按照中国人民

银行规定的同期同档次贷款利率执行，可浮动。

## 10. 什么是个人再交易住房贷款？

个人再交易住房贷款是指中国建设银行向在中国大陆境内城镇住房二级市

场购买住房（含商业用房）的自然人发放的贷款，俗称“二手房贷款”。

## 11. 申请个人再交易住房贷款应具备什么条件？

### 申请个人再交易住房贷款的借款人应同时具备以下条件：

（1）借款人为具有完全民事行为能力的中国公民、在中国大陆有居留权的 具有完全民事行为能力的港澳台自然人或在中国大陆有居留权的具有完全民事 行为能力的外国人；

（2）有稳定的经济收入，有偿还贷款本息的能力，无不良信用记录；

（3）有合法有效的住房交易合同或协议；

（4）交易房产的产权明晰，可进入房地产市场流通；

（5）对于购买住房的，有不低于所购住房评估价值或交易价格（以两者较 低额为准）20%的自筹资金（对购买自住住房且套型建筑面积 90 平方米以上的自 筹资金不低于 30％）。对于购买商业用房的，有不低于所购住房评估价值或交易 价格（以两者较低额为准）40%的自筹资金；

（6）能提供贷款行认可的有效、足额担保；

（7）贷款行规定的其他条件。

## 12. 申请个人再交易住房贷款需提交什么资料？

（1）个人再交易住房贷款申请书；

（2）合法有效的身份证件，包括居民身份证、户口本、军官证、警官证、

文职干部证、港澳台居民还乡证、居留证件或其他有效身份证件；

（3）借款人偿还贷款能力证明材料，包括收入证明材料和有关资产证明；

（4）与房屋产权所有人（包括住房共有人）签订的合法、有效的房屋交易 合同或协议；交易房屋的共有人未在房屋交易合同或协议上签字的，需提供其同 意出售的书面证明。

（5）交易房屋的权属证书，即《房屋所有权证》或《房地产权证》。共有的

房屋，还包括《房屋共有权证》或《房地产共有权证》；

（6）自筹资金证明，借款人提出申请时必须拥有所购再交易住房交易价格 规定比例以上的自筹资金，并存入建设银行指定账户；

（7）涉及抵押或质押担保的，需提供抵押物或质押权利权属证明文件以及 有处分权人同意抵（质）押的书面证明。以所购再交易住房或其他抵押物抵押的， 一般还需要提供贷款行认可的评估机构出具的对交易房产或其他抵押物的评估

报告。

（8）涉及保证担保的，需提供保证人具有保证能力的证明。保证人为自然 人的，包括个人资产及收入证明，保证人为法人的，包括营业执照、近三年财务 报表、资质等级证明、资信等级证明等；

（9）贷款银行规定的其他文件资料。

**13. 个人再交易住房贷款的期限和利率是怎样规定的？** 个人再交易住房贷款期限最长为 30 年，且不超过所购住房的剩余使用年限。 如个人购买住房申请贷款的，利率参照个人住房贷款的有关规定。如个人购

买再交易商业用房申请贷款的，利率参照个人商业用房贷款的有关规定。

## 14. 什么是个人住房最高额抵押贷款？

个人住房最高额抵押贷款是指建设银行用信贷资金向借款人发放的、以借款

人自有住房作最高额抵押、可在有效期间和贷款额度内循环使用的贷款。

## 15. 申请个人住房最高额抵押贷款应具备什么条件？

### 申请个人住房最高额抵押贷款的借款人应具备以下条件：

（1）借款人为具有完全民事行为能力的中国公民、在中国大陆有居留权的 具有完全民事行为能力的港澳台自然人或在中国大陆有居留权的具有完全民事 行为能力的外国人；

（2）有当地常住户口或有效居留身份；

（3）有按期偿还所有贷款本息的能力；

（4）无不良信用记录和不良行为记录；

（5）借款申请人及其财产共有人同意以其自有住房设定最高额抵押，或同

意将原以住房作抵押的个人住房贷款转为个人住房最高额抵押贷款；

（6）以新购住房作最高额抵押，必须具有合法有效的购房合同，房龄在 10

年以内或者房龄加有效期间不超过 40 年，且已经交付不少于所购住房全部价款 30%的首付款，或提供所购住房全部价款 30%以上的自筹资金证明，并保证用于 所购住房的首付款；

（7）以其他未设定抵押的自有住房作最高额抵押的，自有住房须已取得房

屋权属证书，房龄在 10 年以内或房龄加有效期间不超过 40 年。

（8）将原在建设银行或其他银行的住房抵押贷款转为最高额抵押贷款的， 原住房抵押贷款必须已还款一年以上，贷款余额小于抵押住房价值的 60%（优质 客户可适当放宽该要求和比例），且用作抵押的住房已取得房屋权属证书，房龄

在 10 年以内或者房龄加有效期间不超过 40 年，且除为原住房抵押贷款提供抵押 担保外，未为其他任何债务设定抵押；

（9）贷款行规定的其他条件。

## 16. 申请个人住房最高额抵押贷款需提交什么资料？

### 申请个人住房最高额抵押贷款时，需提交以下资料：

（1）以新购住房或未设定抵押的已有住房作最高额抵押申请最高额抵押贷 款的，借款人按照个人住房贷款办理规定提交有关资料，并在《个人住房借款申

请书》中提出办理个人住房最高额抵押贷款申请。

（2）将在建设银行的原住房抵押贷款转为最高额抵押贷款的，或以在建设 银行的原住房抵押贷款的抵押住房设定第二顺序最高额抵押的，借款人填写《中

国建设银行个人住房最高额抵押贷款申请表》，并向贷款行提供下列资料（原贷 款申请材料中已有，且申请最高额抵押贷款时无变化，可不再提供）：

①借款人身份证明材料及婚姻状况证明材料；

②借款人偿债能力证明材料；

③房屋权属证明材料；

④抵押房产共有人同意办理最高额抵押的声明。如抵押房产共有人在有关合

同文本上签字则不需提供；

⑤原住房抵押贷款的借款合同原件；

⑥贷款行规定的其他文件和资料。

（3）将在建设银行以外的其他商业银行的住房抵押贷款转为最高额抵押贷 款的，借款人填写《中国建设银行个人住房最高额抵押贷款申请表》，并向贷款 行提供下列资料：

①借款人身份证明材料及婚姻状况证明材料；

②借款人偿债能力证明材料；

③房屋权属证明材料；

④抵押房产共有人同意办理最高额抵押的声明。如抵押房产共有人在有关

合同文本上签字则不需提供；

⑤原住房抵押贷款的借款合同原件；

⑥原住房抵押贷款近一年的还款记录情况；

⑦贷款行规定的其他文件和资料。

## 17. 个人住房最高额抵押贷款的贷款额度、期限和利率是怎样规定 的？

个人住房最高额抵押贷款的贷款额度最高不超过住房价格的 70%。贷款额度 的有效期间最长为 30 年。个人住房最高额抵押贷款项下的单笔贷款利率按人民 银行规定的贷款利率政策执行。

## 18. 什么是个人住房转让贷款？

个人住房转让贷款是指中国建设银行用信贷资金向在住房二级市场上购买

本行个人住房贷款客户出售的住房（含商业用房）的自然人发放的一种特殊形式

的个人住房消费贷款，俗称“转按贷款”。

## 19. 申请个人住房转让贷款应具备的条件？

如转让的是住房，申请个人住房转让贷款的条件同个人住房贷款。如转让的 是商业用房，申请个人住房转让贷款的条件同个人商业用房贷款。

## 20. 申请个人住房转让贷款需提交什么资料？

### 申请个人住房转让贷款时，需提交以下资料：

（1）个人转让住房贷款申请书

（2）合法有效的身份证件，包括居民身份证、户口本、军官证、警官证、

文职干部证、港澳台居民还乡证、居留证件或其他有效身份证件。

（3）借款人偿还贷款能力证明材料，包括收入证明材料和有关资产证明。

（4）借款人与住房转让人（包括住房共有人）签订的合法、有效的住房交 易合同、协议，转让住房的共有人未在交易合同、协议上签字的，需提供其同意 出售的书面证明。

（5）住房转让人的原借款合同原件和复印件（复印件与原件核对无误后，

原件退还住房转让人）。

（6）所转让住房已办妥房屋权属证书的，应提供有关房屋权属证书（房屋 权属证书包括《房屋所有权证》或《房地产权证》，共有的房屋，还包括《房屋 共有权证》或《房地产共有权证》,下同），未办妥房屋权属证书的，需提供住房

转让人的原购房合同复印件。

（7）如转让住房为原借款的抵押物，且个人住房转让贷款的贷款行与原借

款的贷款行不一致的，则应出具原借款贷款行同意该房产出售的书面证明。

（8）转让住房未办妥抵押登记，尚处于开发商或担保机构担保阶段的，须 向贷款行提供开发商或担保机构出具的同意为该房产项下新的贷款继续提供担 保的书面文件。

（9）借款人以所购转让住房抵押，且转让住房为现房并作为原借款抵押物

已办妥抵押登记手续，在转让住房未办妥过户手续及抵押登记手续前，需提供贷 款行认可的其他贷款担保方式作为阶段性担保，至住房转让人将转让住房所有权 转移到借款人名下，借款人取得住房权属证明，并办妥贷款抵押登记手续为止， 如果转让贷款的贷款行与原贷款行为同一经办行，借款人可不提供其他阶段性担

保，但借款人、住房转让人必须向贷款行出具承诺函，承诺原借款抵押登记注销、 房产过户、新贷款抵押登记必须由住房转让人、借款人和贷款行经办人员一起到 房地产管理部门一并办理。

（10）自筹资金证明，借款人提出申请时必须拥有所购住房交易价格规定比

例以上的自筹资金，并存入贷款行指定账户。

（11）涉及抵押或质押担保的，需提供抵押物或质押权利的权属证明文件以 及有处分权人同意抵（质）押的书面证明，以所购住房抵押的，还需要提供贷款 行认可的评估机构出具的对交易房产（抵押物）的评估报告。

（12）涉及保证担保的，需提供保证人具有保证能力的证明，保证人为自然 人的，包括个人资产及收入证明，保证人为法人的，包括营业执照、近三年财务 报表、资质等级证明、资信等级证明等。

（13）贷款行规定的其他文件和资料。

## 21. 个人住房转让贷款的期限和利率是怎样规定的？

个人住房转让贷款期限最长为 30 年，如转让的住房为商业用房贷款期限最

长为 10 年，且不超过所购住房的剩余使用年限；以住房置业担保公司提供担保

之外的纯保证方式发放的贷款，贷款期限最长不超过 5 年。

对个人购买住房的，贷款利率同个人住房贷款；对个人购买商业用房的， 贷款利率同个人商业用房贷款。

## 22. 什么是个人住房组合贷款？

个人住房组合贷款，是指对按时足额缴存住房公积金的职工在购买、建造、 大修各类型住房时，中国建设银行同时为其发放公积金个人住房委托贷款和自营 性个人住房贷款而形成的特定贷款组合。鉴于个人住房组合贷款是由公积金个人 住房委托贷款和自营性个人住房贷款两个独立的贷款品种组成，抵押物相同，但 贷款人、资金来源、利率不同，需要分别签订借款合同。

## 23. 个人住房组合贷款的期限和利率是怎样规定的？

个人住房组合贷款由自营性个人住房贷款和公积金个人住房贷款组成，贷款 期限最长为 30 年；贷款利率分别执行自营性个人住房贷款利率和公积金个人住 房贷款利率。

## 24. 什么是个人住房贷款固定利率产品？

个人住房贷款固定利率产品是指在约定期限内，贷款利率不随人民银行利 率调整或市场利率的变化而变动，即在个人住房贷款固定利率期间，借款人每月 正常还款额不受升息或降息的影响。

## 25. 个人住房贷款固定利率产品的五种模式是什么？

贷款期限内实行固定利率、贷款期限内实行分段固定利率组合、贷款期限 内同时存在固定利率和浮动利率混合计算、贷款期限内存在固定利率和浮动利率 阶段组合、贷款期限内存在固定利率和固定利率或浮动利率阶段组合。

## 26. 固定利率期限确定为哪三个档次？

固定利率期限最长不超过 10 年。同时考虑到客户需求及营销便利，将固定 利率期限确定为三个档次：3 年期、5 年期和 10 年期。

## 27. 个人住房类贷款有哪些担保方式？

个人住房类贷款有以下几种担保方式：抵押、质押、保证、抵押加阶段性 保证。借款人可采用其中一种或同时采用几种贷款担保方式，在贷款期间，经贷 款行同意，借款人可根据实际情况变更贷款担保方式。

个人住房类贷款根据担保方式的不同可分为抵押贷款、质押贷款、保证贷 款和抵押加阶段性担保贷款。

## 28. 什么是抵押贷款？

抵押贷款指贷款行以借款人或第三人提供的，经贷款行认可的符合规定条 件的财产作为抵押物而向借款人发放的贷款。

## 29. 什么是质押贷款？

质押贷款指贷款行以借款人或第三人提供的，贷款行认可的符合规定条件

的权利凭证作为质押权利而向借款人发放的贷款。

## 30. 哪些权利凭证可以用于质押？

可以用于质押的凭证有：1999 年以后（含 1999 年）财政部发行的凭证式国 债、国家重点建设债券、金融债券、AAA 级企业债券、单位定期存单、个人定期 储蓄存款存单等有价证券。

## 31. 什么是保证贷款？

保证贷款指贷款行以借款人提供的、贷款行认可的具有代为清偿债务能力

的法人、其他经济组织或自然人作为保证人而向借款人发放的贷款。

## 32. 什么是抵押加阶段性保证贷款？

抵押加阶段性保证贷款指贷款行以借款人提供的所购住房作抵押，在借款 人取得该住房的房屋所有权证和办妥抵押登记之前，由售房人提供阶段性连带责 任保证而向借款人发放的贷款。

## 33. 贷款期间遇利率调整如何处理？

贷款期间的利率变动按人民银行的规定执行。贷款期限在 1 年以内（含 1

年）的，遇法定利率调整，不调整贷款利率，继续执行合同利率；贷款期限在 1 年以上的，按照《个人住房借款合同》的约定执行。在签订借款合同后与银行发 放贷款期间，如遇基准利率调整，贷款账户开立时执行最新贷款利率。

## 34. 个人住房类贷款期限有哪些规定？

个人住房类贷款期限最长为 30 年。

（1）以住房置业担保公司提供担保之外的纯保证方式发放的贷款，贷款期

限一般不得超过 5 年；

（2） 以房产抵押方式发放的贷款，贷款期限不得超过所抵押房产的使用年

限；

（3）用有价证券质押的，贷款期限最长不得超过有价证券的到期日。若用 不同期限的有价证券作质押，以距离到期日最近者确定贷款期限；

（4）对住房置业担保公司提供担保的个人住房组合贷款，其中自营性个人 住房贷款的贷款期限最长不超过公积金个人住房贷款期限；对有住房置业担保公 司提供担保的单一的自营性个人住房贷款，其贷款期限最长不得超过 15 年；

## 35. 个人住房类贷款有哪些还款方法？

我行可以为客户提供方便多样的贷款偿还方式，主要包括等额本息还款法、 等额本金还款法、等比累进还款法、等额累进还款法和宽限期还款法等。

## 36. 什么是等额本息还款法？

等额本息还款法，即借款人按月以相等的金额偿还贷款本息。

## 37. 什么是等额本金还款法？

等额本金还款法，即借款人每月等额偿还本金，贷款利息随本金逐月递减。

## 38. 等额本金还款法是否比等额本息还款法少付了利息？

我们举例说明这两种还款方式是如何计算的：假定借款人从银行获得一笔

20 万元的个人住房贷款，贷款期限 20 年，贷款月利率 4.2‰，每月还本付息。

（1）等额本息还款法，即借款人每月以相等的金额偿还贷款本息，每月还

款额计算公式为：

每月 还 款

月利率×（1+月利率）还款期数

（1+月利率）还款期数-1

× 贷款本金

额=

到期还本付息总额为 317840.36 元。

（2）等额本金还款法，即借款人每月等额偿还本金，贷款利息随本金逐月

递减，每月还款额计算公式为：

每月还款额=

贷款本金

还款总期数

+（贷款本金-累计已还本金）×月利率

到期还本付息总额为 301220 元。

同是贷款 20 万元，期限均为 20 年，但等额本金还款法比等额本息还款法

到期还款总额少 16620.36 元，是不是等额本金还款法比等额本息还款法少付利

息了呢？答案是否定的。 在“等额本息还款法”中，本金在还款额中的含量是逐渐增长的，利息含

量逐渐降低，也就是说还款初期还的利息多，本金少；而“等额本金还款法”中， 每月所还的本金是固定的，利息还款初期较高，随着还款逐年下降。将每月还本 付息额简单累加，“等额本金还款法”下借款人应付利息比“等额本息还款法” 少 16620.36 元，但如果考虑资金的时间价值，从每月还款额看，“等额本金还款

法”每月还款额前期要高于“等额本息还款法”，后期等额本金还款法少于等额

本息还款法，将两种还款方式下每月还本付息差额折现到贷款发放日，相加其和 为 0。这就是说，资金的时间价值在中间起了作用。由此，不能简单地认为“两 种方法最终偿还相同的本金，但利息支付相差 16620 元”。无论是本金的差额还

是利息的差额，都要按照金额的大小和期限的长短计付利息，将每期差额用复利 公式计算到相同时点进行比较。如上例，第一期还款，在等额本金还款法下须还 本付息 1673.33 元，在等额本息还款法下须还本付息 1324.33 元，少支付的 349

元借款人可以以现金或存款形式持有，获得使用便利；或者进行投资，获取投资

回报；也可以用来提前还款，减少应付利息，这部分资金也就实现了它的资金价

值。

那么，该如何选择自己适用的还款方法呢？“等额本息还款法”每月的还 本付息负担是相同的，比较适合现期收入少，预期收入将稳定和增加的借款人， 如刚参加工作的青年人；“等额本金还款法”前期偿付款项较大，对先期已支付 至少 20％购房首付款的借款人来讲，负担会比较重，但“等额本金还款法”每

年的还本付息额逐期减少，因此适用于已有一定储蓄，但收入可能逐渐减少的借

款人。

综上所述：“等额本息还款法”和“等额本金还款法”不是利息的计算方法 不同，而是银行提供住房贷款的不同品种。在两种贷款品种中银行提供了不同程 度地信贷支持，借款人也相应要合理支付不同的利息，借款申请人应根据自身的 经济状况、预期收入变化特点等与银行协商选择适当的还款方法。

从借款人对两种还款方式的实际选择情况看，由于等额本息还款法每月还 款金额相同、记忆方便、贷款前期每月还款负担小等原因，大多数客户仍然选择 了等额本息还款法。

## 39. 什么是等比累进还款法？

等比累进还款法，即借款人在贷款发放后一定时间内，每月等额还款，以后 在每期还款额基础上增加（或减少）一定比例的还款额。

## 40. 什么是等额累进还款法？

等额累进还款法，即借款人在贷款发放后的一定时间内，每月等额还款，以 后在上期还款额基础上增加（或减少）一定额度的还款额。

## 41. 什么是宽限期还款法？

宽限期还款法：是指个人住房贷款发放后，在合同约定的一定时期内，借 款人只需按期支付利息暂不归还贷款本金，待宽限期结束后，对贷款发放金额按 合同约定的还款方式进行还款。

## 42. 个人住房类贷款还款期间申请提前还款，利息如何计算？

对于提前偿还的本金，按照提前还款时合同执行的贷款利率和提前还本的 金额及上一结息日至提前还款日的实际占用天数计收利息，此前已计收的借款利 息不再调整。

## 43. 个人住房类贷款有哪些结息方式？

采取按户定日方式的，“结息日为借款期限起始日在借款期限内每月对日的 前一日。如当月没有借款期限起始日对日的前一日的，则当月最后一日为结息 日”。

采取统一定日方式的，“结息日为每月的月末日。首次划款当月利息和最后 一期当月利息按实际天数计收。首次划款当月结计的利息在首次扣款日与次月还 款额一并收取。”

## 44. 个人住房类贷款的计息方式？

贷款利息自划款之日（即起息日）起计算。借款人从贷款发放的次月起按 月偿还借款本息（采用到期一次性还本付息还款方法的除外）。借款按月计息和 结息，当月本息当月清偿，借款人在借款期限内每个还款期内的任何一天还款， 均按 30 天计息，合同另有约定的除外。

## 45. 什么是住房公积金？

根据《住房公积金管理条例》（中华人民共和国国务院令第 350 号）规定， 住房公积金是指国家机关、国有企业、城镇集体企业、外商投资企业、城镇私营 企业及其他城镇企业、事业单位、民办非企业单位、社会团体（以下统称单位）

及其在职职工缴存的长期住房储金。职工个人缴存的住房公积金和职工所在单位 为职工缴存的住房公积金，属于职工个人所有。根据建设部、财政部和中国人民 银行《关于住房公积金管理若干具体问题的指导意见》(建金管[2005]5 号)规定， 城镇单位聘用进城务工人员、城镇个体工商户、自由职业人员均可申请缴存住房

公积金。

## 46. 什么是住房公积金归集业务？

住房公积金归集业务是指建设银行接受各级住房公积金管理中心委托，根 据委托协议代理归集住房公积金，为住房公积金管理中心、各缴存单位和职工个 人办理住房公积金账户的设立、缴存、支取和结算。

## 47. 什么是住房公积金账户管理？

住房公积金账户管理是根据国务院《住房公积金管理条例》，住房公积金的 管理实行“住房公积金管理委员会决策、住房公积金管理中心运作、银行专户存 储、财政监督”的原则。建设银行对住房公积金账户实行公积金管理中心、缴存 单位和职工个人三级账户管理，分别为公积金管理中心开立归集账户、结算账户、 增值收益账户、定期存款、协定存款、通知存款等账户，为单位和职工建立单位 账户和职工个人账户，定期与住房公积金管理中心、缴存单位和职工对账。

## 48. 办理住房公积金归集业务应注意哪些事项？

（1）严格执行国家有关法律法规及我行相关规定，保证住房公积金业务操作

的合规性。

（2）建设银行与住房公积金管理中心签订《住房公积金归集业务委托协议 书》，明确双方的职责、权利和义务，建设银行按照住房公积金管理中心的委托 要求开展住房公积金归集业务。

（3）建设银行承办住房公积金归集业务，有权要求住房公积金管理中心在其

住房公积金存款账户中保留足额的结算备付金，建设银行不为客户垫付任何资金 或款项，不予办理住房公积金管理中心违反国家有关规定或双方约定事项以外的 业务。

（4）严格执行委托协议，定期或不定期的与公积金管理中心、公积金归集单

位和职工个人进行对账。

## 49. 公积金缴存的覆盖范围？

根据《关于住房公积金管理若干具体问题的指导意见》（建金管[2005]5 号） 规定，国家机关、国有企业、城镇集体企业、外商投资企业、城镇私营企业及其

他城镇企业、事业单位、民办非企业单位、社会团体（以下统称单位）及其在职 职工，应当按《住房公积金管理条例》（国务院令第 350 号，以下简称《条例》）

的规定缴存住房公积金。有条件的地方，城镇单位聘用进城务工人员，单位和职 工可缴存住房公积金；城镇个体工商户、自由职业人员可申请缴存住房公积金， 月缴存额的工资基数按照缴存人上一年度月平均纳税收入计算。（我行按上述公 积金缴存客户范围，积极协助公积金管理中心进行公积金扩面工作，并介绍我行 办理公积金汇缴业务的优势，争取客户在我行开设公积金单位账户和职工账户。）

## 50. 新设立单位如何为单位职工缴存公积金？

根据《住房公积金管理条例》（中华人民共和国国务院令第 350 号）规定， 新设立的单位应当自设立之日起３０日内到当地住房公积金管理中心办理住房 公积金缴存登记，并自登记之日起２０日内持住房公积金管理中心的审核文件， 到委托银行为本单位职工办理住房公积金账户设立手续。（柜员应向客户提供当

地住房公积金管理中心的联系电话和联系地址，并介绍我行办理公积金汇缴业务 的优势，争取客户在我行开设公积金账户。）

## 51. 单位发生合并、分立、撤销、解散或者破产情况的，该单位如何 处理职工的公积金？

根据《住房公积金管理条例》（中华人民共和国国务院令第 350 号）规定， 单位合并、分立、撤销、解散或者破产的，应当自发生上述情况之日起 30 日内 由原单位或者清算组织到住房公积金管理中心办理变更登记或者注销登记，并自

办妥变更登记或者注销登记之日起２０日内持住房公积金管理中心的审核文件，

到受委托银行为本单位职工办理住房公积金账户转移或者封存手续。根据《关于

住房公积金管理若干具体问题的指导意见》（建金管[2005]5 号）规定，单位发 生合并、分立、撤消、破产、解散或者改制等情形的，应当为职工补缴以前欠缴

（包括未缴和少缴）的住房公积金。单位合并、分立和改制时无力补缴住房公积 金的，应当明确住房公积金缴存责任主体，才能办理合并、分立和改制等有关事 项。新设立的单位，应当按照规定及时办理住房公积金缴存手续。（各行应及时 跟踪单位机构的变动情况，介绍我行办理公积金汇缴业务的优势，保证原有的公 积金归集单位客户不流失，并拓展新的住房公积金归集单位。）

## 52. 如何确定公积金资金的补缴数额，及违反缴存规定的处罚？

根据《关于住房公积金管理若干具体问题的指导意见》（建金管[2005]5 号）

规定，单位补缴住房公积金（包括单位自行补缴和人民法院强制补缴）的数额， 可根据实际采取不同方式确定：单位从未缴存住房公积金的，原则上应当补缴自

《条例》（国务院令第 262 号）发布之月起欠缴职工的住房公积金。单位未按照

规定的职工范围和标准缴存住房公积金的，应当为职工补缴。单位不提供职工工 资情况或者职工对提供的工资情况有异议的，住房公积金管理中心可依据当地劳 动部门、司法部门核定的工资，或所在设区城市统计部门公布的上年职工平均工 资计算。根据《住房公积金管理条例》（中华人民共和国国务院令第 350 号）规

定，违反条例的规定，单位不办理住房公积金缴存登记或者不为本单位职工办理

住房公积金账户设立手续的，由住房公积金管理中心责令限期办理；逾期不办理 的，处１万元以上５万元以下的罚款；单位逾期不缴或者少缴住房公积金的，由 住房公积金管理中心责令限期缴存；逾期仍不缴存的，可以申请人民法院强制执 行。（各行按照上述内容协助公积金中心进行住房公积金资金追缴、补缴工作。）

## 53. 如何为新录用的员工缴存公积金？

根据《住房公积金管理条例》（中华人民共和国国务院令第 350 号）规定， 单位录用职工的，应当自录用之日起３０日内到住房公积金管理中心办理缴存登 记，并持住房公积金管理中心的审核文件，到受委托银行办理职工住房公积金账

户的设立或者转移手续。新参加工作的职工从参加工作的第二个月开始缴存住房 公积金，月缴存额为职工本人当月工资乘以职工住房公积金缴存比例。单位新调 入的职工从调入单位发放工资之日起缴存住房公积金，月缴存额为职工本人当月 工资乘以职工住房公积金缴存比例。

## 54. 如何办理与单位终止劳动合同的职工的公积金？

根据《住房公积金管理条例》（中华人民共和国国务院令第 350 号）规定， 单位与职工终止劳动关系的，单位应当自劳动关系终止之日起 30 日内到住房公 积金管理中心办理变更登记，并持住房公积金管理中心的审核文件，到受委托银

行办理职工住房公积金账户转移或者封存手续。根据《关于住房公积金管理若干 具体问题的指导意见》（建金管[2005]5 号）规定，职工调动工作，原工作单位 不按规定为职工办理住房公积金变更登记和账户转移手续的，职工可以向公积金 管理中心投诉，或者凭有效证明材料，直接向公积金管理中心申请办理账户转移

手续。

## 55. 工作调动到另一设区城市的如何办理公积金？

根据《住房公积金管理条例》（中华人民共和国国务院令第 350 号）规定， 根据《关于住房公积金管理若干具体问题的指导意见》（建金管[2005]5 号）规 定，职工调动工作到另一设区城市的，调入单位为职工办理住房公积金账户设立

手续后，新工作地的公积金管理中心应当向原工作地公积金管理中心出具新账户 证明及个人要求转账的申请。账户转移原则上采取转账方式，不能转账的，也可 以电汇或者信汇到新工作地。调入单位未建立住房公积金制度的，原工作地公积 金管理中心可将职工账户暂时封存。

## 56. 公积金缴存比例是多少？

根据《住房公积金管理条例》（中华人民共和国国务院令第 350 号）和《关 于住房公积金管理若干具体问题的指导意见》（建金管[2005]5 号）规定，职工 和单位住房公积金的缴存比例均不得低于职工上一年度月平均工资的５％，原则

上不高于 12%。采取提高单位住房公积金缴存比例方式发放职工住房补贴的，应 当在个人账户中予以注明。未按照规定程序报省、自治区、直辖市人民政府批准 的住房公积金缴存比例，应予以纠正。对缴存住房公积金确有困难的单位，经本

单位职工代表大会或者工会讨论通过，并经住房公积金管理中心审核，报住房公 积金管理委员会批准后，可以降低缴存比例或者缓缴；待单位经济效益好转后， 再提高缴存比例或者补缴缓缴。根据《关于基本养老保险费、基本医疗保险费、 失业保险费、住房公积金、有关个人所得税政策的通知》规定，单位和个人分别 在不超过职工本人上一年度月平均工资 12%的幅度内，其实际缴存的住房公积

金，允许在个人应纳税所得额中扣除。单位和职工个人缴存住房公积金的月平均 工资不得超过职工工作地所在设区城市上一年度职工月平均工资的 3 倍，具体标 准按照各地有关规定执行。

## 57. 公积金存款的利率是多少？

根据中国人民银行规定，住房公积金管理中心存款账户按单位存款相应期 限档次利率计息；职工住房公积金账户，当年归集部分按活期存款利率计息，以 前年度结转部分按三个月定期存款利率计息。

## 58. 什么情况下可以提取和使用公积金账户内的存储余额？

根据《住房公积金管理条例》（中华人民共和国国务院令第 350 号）和《关 于住房公积金管理若干具体问题的指导意见》（建金管[2005]5 号）规定，以下 情况可以提取和使用公积金账户内的存储余额：

（1）购买、建造、翻建、大修自住住房的。

（2）离休、退休的。

（3）完全丧失劳动能力，并与单位终止劳动关系的。

（4）出境定居的。

（5）偿还购房贷款本息的。

（6）房租超出家庭工资收入的规定比例的。

（7）对于职工死亡或者被宣告死亡的，职工的继承人、受遗赠人可以提取职 工住房公积金账户内的存储余额；无继承人也无受遗赠人的，职工住房公积金账 户内的存储余额纳入住房公积金管理中心的增值收益中。

（8）职工购买、建造、翻建、大修自住住房，未申请个人住房公积金贷款的，

原则上职工本人及其配偶在购建和大修住房一年内，可以凭有效证明材料，一次 或者分次提取住房公积金账户内的存储余额。夫妻双方累计提取总额不能超过实 际发生的住房支出。

（9）进城务工人员、城镇个体工商户、自由职业人员购买自住住房或者在户 口所在地购建自住住房的，可以凭购房合同、用地证明及其他有效证明材料，提 取本人及其配偶住房公积金账户内的存储余额。

（10）职工享受城镇最低生活保障；与单位终止劳动关系未再就业、部分或 者全部丧失劳动能力以及遇到其他突发事件，造成家庭生活严重困难的，提供有 效证明材料，经住房公积金管理中心审核，可以提取本人住房公积金账户内的存 储余额。

## 59. 符合提取使用住房公积金存款条件的，如何提取住房公积金？

根据《住房公积金管理条例》（中华人民共和国国务院令第 350 号）规定， 职工提取住房公积金账户内的存储余额，所在单位应当予以核实，并出具提取证 明。职工应持提取证明向住房公积金管理中心申请提取住房公积金。住房公积金

管理中心在受理申请之日起３日内给予准予提取或者不准提取的决定，并通知申 请人；准予提取的，再到委托银行办理支付手续。根据《关于住房公积金管理若

干具体问题的指导意见》（建金管[2005]5 号）规定，职工符合规定情形，申请 提取本人住房公积金账户内存储余额的，所在单位核实后，应出具提取证明。单 位不为职工出具住房公积金提取证明的，职工可以凭规定的有效证明材料，直接

到公积金管理中心或者受委托银行申请提取住房公积金。

## 60. 什么是住房公积金贷款业务？

住房公积金贷款业务是指建设银行接受各级住房公积金管理中心委托，利 用委托人提供的住房基金，根据委托协议受托发放的公积金个人住房贷款。 **61. 办理住房公积金贷款业务应注意哪些事项？**

（1）严格执行国家有关法律法规及我行相关规定，保证住房公积金业务操作

的合规性。

（2）建设银行与住房公积金管理中心签订《住房公积金贷款业务委托协议 书》，明确双方的职责、权利和义务，建设银行按照住房公积金管理中心的委托 要求开展住房公积金贷款业务。

（3）建设银行承办住房公积金贷款业务，住房公积金贷款风险必须由住房公 积金管理中心承担，贷款资金由住房公积金管理中心提供，建设银行不垫付任何 资金。必须根据住房公积金管理中心的委托指令与借款人签约并受托发放贷款。

（4）严格执行委托协议，定期或不定期的与公积金管理中心、借款人对账。

## 62. 如何办理住房公积金个人贷款？

按照有关规定要求，客户需提供住房购买合同，收入证明等一系列资料， 柜员应向客户提供申请资料清单和贷款申请的填写注意事项，还应向客户介绍公 积金住房贷款规定的利率和最长年限，帮助客户测算贷款后的还款金额，介绍还 款方式等。向客户讲解，待公积金住房贷款申请资料准备齐全后，可由我行代客 户交到住房公积金管理中心，由住房公积金管理中心决定是否批准贷款。批准时 间是公积金管理中心受理申请的 15 日内（或根据当地实际情况）。当公积金管理

中心审批有结果后，我行将受托与客户联系，告之结果。若公积金管理中心准予

贷款的，则通知客户到我行办理贷款手续。

## 63. 公积金贷款的额度、期限、利率？

住房公积金贷款的额度、期限按当地住房公积金管理中心规定执行，一般

期限不超过为 30 年。

## 64. 什么是公积金委托提取还贷业务？

公积金委托提取还贷业务是建设银行按照当地住房公积金管理政策，为申 请了住房公积金贷款、组合贷款和自营性个人住房贷款的个人客户，提供的定期 提取客户及配偶的公积金，直接归还客户住房贷款，或划入客户指定还贷委托扣 款账户的多项金融产品组合服务。

## 65. 公积金委托提取还贷业务的特点是什么？

公积金委托提取还贷业务产品特点是：客户不必多次往返公积金中心和建 设银行，一次签约，长期受益，自动转账，方便、省心、省时、省力。

## 66. 公积金委托提取还贷业务的操作模式是什么？

公积金委托提取还贷业务主要分为以下两种操作模式：

（1）委托提取模式：是指定期提取客户公积金并划入指定账户（个人贷款委 托扣款账户），不直接冲还贷款。客户可选择按月、季、年等频率委托提取。该

模式操作简便，但提取总额和具体资金去向不易区分和控制，需要客户认同和政

策支持。

（2）委托提取还贷模式：是指定期提取客户公积金并直接冲还贷款。按冲还 范围划分，可细分为冲还住房公积金贷款、组合贷款和自营性个人住房贷款；按 冲还方式划分，可细分为按期（月、季）冲还和余额冲还方式。该模式能够保证

资金专款专用，更易满足客户需求，但涉及提取、还贷和资金清算等多个操作模

块，需要流程畅通和环节配合。

## 67. 如何办理公积金委托提取还贷业务？

（1）在业务开办前，各行要通过签订委托协议、制作流程图及操作说明等形 式，合理划分委托双方的职责、责任和义务：由银行负责受理和审核客户申请， 经公积金中心审批（也可根据当地情况由银行根据公积金中心的委托要求和管理

规定办理）后，由银行与客户签订公积金委托提取还贷协议，按协议操作，及时

划转资金和清算委托贷款基金。

（2）对存量客户，应利用我行在住房资金归集单位的客户优势，采取以住房

资金归集单位集体营销、批量受理和操作为主的方式，委托归集单位公积金经办

人员初审，发挥批量作业优势，提高受理和服务效率。对大、中型归集单位，经 办行客户经理上门为同一住房资金归集单位下的所有职工集体发放、收取住房公 积金委托提取还贷申请书、住房公积金提取还贷委托协议，向客户提示业务办理 流程和注意事项。对于集体集中受理出现的个人客户填写信息有误、委托提取申 请和变更申请未通过审批以及因其他原因不符合委托提取条件的，经办网点必须 及早通知客户，以免影响客户正常还款。对城镇个体工商户、自由职业者等客户 及贷款新签约客户，由经办网点就近受理客户申请。

（3）规范签约操作流程。为防止出现冒领及委托提取中的法律纠纷，原则上 要求申请人（夫妻双方）在现场申请和签约，若客户确实无法到场，须向我行提 供申请人的书面授权委托书，并注明申请材料造假等风险和损失由申请人自担。

经办网点在收到客户申请资料后，必须严格执行公积金中心委托要求和管理规 定，认真核验客户提交资料的完整性、真实性，通过我行系统或公积金中心系统， 核对公积金账号、贷款账号、龙卡账号、提取金额，已累计提取金额，提取限额 等信息。审核无误后，应按规定将信息录入个贷系统和公积金系统存储和校验， 填制相关表单和协议并签字盖章，完成与客户的签约和业务操作。

## 68. 什么是住房维修资金？

住房维修资金是指业主或者公有住房售房单位缴存的，专项用于住房共用

部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造的资金。

## 69. 住房维修资金业务的特点是什么？

（1）统一缴存。拥有共用部位、共用设施设备的住房，其区分所有关系的全 体业主都应当按照国家有关规定缴存维修资金；已购公有住房的住房专项维修资 金，由业主和售房单位共同缴存。这一特点体现了住房维修资金缴存的法规强制 性。

（2）代收代管。成立业主大会前的住房维修资金，由政府房产主管部门或其 委托的单位代收代管；成立业主大会后的住房维修资金的代收代管由业主大会决 定。这一特点体现了住房维修资金归集和管理的统筹性和分阶段性：在归集管理

阶段由代管单位负责集中归集和统筹存放，在资金运用阶段则由业主大会按小区

或物业管理和使用。

（3）专户存储，专款专用。专户存储是指具有区分所有关系的业主的住房维

修资金应当存储于一家商业银行，以方便使用；专款专用是指维修资金专门用于 住房共用部位、共用设施设备保修期满后的维修及更新、改造，不得挪作它用， 并从对该共用部位、共用设施设备具有共有关系的业主账户和公有住房售房单位 账户中列支。这一特点体现了住房维修资金的账户专属性。

（4）所有人决策。住房维修资金的使用、续缴和资金增值等重大事项均需要 经过业主大会的同意。这一特点体现了住房维修资金管理和使用的民主性和程序 性。

（5）政府监督。即由各级政府房产主管部门会同财政部门对住房维修资金进 行指导和监督管理，加强对住房维修资金的管理，维护住房维修资金所有者的合 法权益。这一特点体现了住房维修资金的地方性和政策性。

## 70. 什么是公积金龙卡？

公积金龙卡是建设银行与各地住房公积金管理中心联合发行的，面向建立 住房公积金制度的职工个人发放的，集住房公积金账户查询、提取、还贷等功能 与个人储蓄、结算和消费等功能于一身的多功能龙卡联名借记卡，是丰富借记卡 产品功能，扩展银行卡产品在个人客户住房消费领域的服务应用而设计的一项金 融产品。

## 71. 公积金龙卡有哪些功能？

（1）将住房公积金账户与龙卡借记卡账户相关联，通过银行卡这一便利的支 付工具进行住房公积金查询和专项应用，实现一卡多功能，满足个人客户多样化 金融需求。

（2）住房公积金提取和还贷资金封闭进入公积金龙卡账户，实现了职工个人 住房资金在建行的体内循环，有效促进了个人存款业务、银行卡业务及电子银行 业务的发展。

（3）作为深入了解客户的一个操作平台，公积金龙卡提供了获取个人客户信 息资源、拓展优质个人客户、服务大众客户的有效途径，为挖掘和筛选公积金个 人客户，开展个人金融产品交叉营销提供了重要介质和载体。

## 72. 个人消费类贷款产品有哪些？

个人消费类贷款产品包括：个人权利质押贷款、个人消费额度贷款、个人

汽车贷款、个人助业贷款等。

## 73. 什么是个人权利质押贷款？

个人权利质押贷款是指借款人以本人或其他自然人的未到期本外币定期储 蓄存单、凭证式国债、电子记账类国债以及中国建设银行（以下简称建设银行） 认可的其它权利出质，由建设银行按权利凭证票面价值或记载价值的一定比例向 借款人发放的人民币贷款。

贷款对象：具有完全民事行为能力的自然人

贷款额度：（1）个人权利质押贷款起点为人民币 5000 元（含）。通过“乐当

家”理财卡自助质押的，贷款起点可以为 1000 元（含）。

（2）以人民币储蓄存单和凭证式国债出质，贷款期限在一年以内的，贷款额 度最高为质押权利凭证面值的 90％；贷款期限在一年以上的，贷款额度最高为 质押权利凭证面值的 80%。

（3）凭证式国债（电子记账），贷款期限在一年以内的，金额不得高于国债

面值的 90%；贷款期限在一年以上的金额不得高于国债面值的 80%。

（4）记账式国债，贷款金额不超过发行价、质押当日市场价和面值三者中最

低者的 80%。

贷款期限：个人权利质押贷款的贷款期限不超过所质押权利的到期日。用多 项权利作质押的，贷款到期日不能超过所质押权利的最早到期的日期。贷款期限 最长为 5 年。

## 74. 办理个人权利质押贷款所需提供的资料？

提供我认可的质押权利凭证。

借款人以第三人所有的权利出质办理贷款的，应要求第三人出具统一质押的

书面证明文件。

借款人和出质人的有效身份证件。

## 75. 什么是个人消费额度贷款？

个人消费额度贷款是指中国建设银行向个人客户发放的用于其各类消费用 途的人民币贷款，用途包括住房装修、购买耐用消费品、旅游、教育、临时资金 周转等。

贷款对象：年满 18 周岁，具有完全民事行为能力的中国公民；借款人年龄

与贷款期限之和不超过 65 周岁。

贷款额度：长三角地区、珠三角地区分行和北京分行最低为单笔 5 万元，最

高为单户 150 万元；除上述地区外分行最低为单笔 2 万元，最高为单户 150 万元。

贷款期限：最长 5 年。

## 76. 个人消费额度贷款的特点？

（1）满足客户多样资金需求；

（2）可根据客户的信用等级发放信用贷款；

（3）额度可循环使用。

## 77. 个人汽车贷款的分类？

个人汽车贷款分为自用车贷款、商用车贷款、二手车贷款（其中商用车贷款

根据各分行业务开展情况而定，二手车贷款仅在部分行进行试点）。

## 78. 什么是个人自用车贷款？

是指借款人购买自用车所申请的汽车贷款（自营车指所购买的不以营利为 目的的汽车）。

贷款对象：我国公民或在我国境内连续居住一年以上（含）的港、澳、台

居民及外国人。

贷款额度：一般为净车价的 70％，根据客户和所购车辆的不同最高可达 80

％。

贷款期限：最长 5 年。

## 79. 个人自用车贷款的特点？

（1）担保方式多样可采取纯车辆抵押、车辆抵押＋担保机构担保、车辆抵

押＋履约保证保险、车辆抵押＋自然人保证。

（2）可享受适度的利率价格优惠。

## 80. 什么是个人助业贷款？

是指中国建设银行对以个人名义申请，为临时资金周转需要和从事生产经 营的个人发放的贷款，用于解决个人的中短期资金需求。

贷款对象：用于临时资金周转的个人高端客户；从事合法生产经营的个体

工商户、个人独资、个人合伙企业的经营者、合伙人等；依据《中华人民共和国 公司法》规定设立的有限责任公司、股份有限公司的股东、董事等。

贷款额度：最低为 10 万元，最高为 500 万元。

贷款期限：最长不超过 5 年。

## 81. 个人助业贷款的特点？

（1） 主要满足个人客户生产经营需要。

（2）贷款额度可以循环使用。

（3）贷款担保方式多样，包含信用、抵押、第三方保证等。

## 82. 办理个人消费类贷款所需提供的资料（ 个人权利质押贷款除

**外）？**

借款人申请所有个人消费类贷款所需提供以下基本资料： a．《个人贷款申请书》。 b.借款人及其配偶（或其他共同还款人、担保人）的身份证件：包括居民身

份证、户口簿、军官证、护照、港澳台湾同胞往来通行证等。 c.婚姻证明的文件如结婚证等，借款人配偶承诺共同还款的证明。 d.借款人贷款的偿还能力或保证人担保能力的证明材料，如所在单位出具的

收入证明、借款人纳税单、公积金缴存凭证、工资账户对帐单等。

e.申请担保方式贷款的，需提供相应的材料证明。如抵押物清单及权属证明

文件，权属人及财产共有人同意抵押的书面文件。

f.建设银行二级分行（含）以上认可的评估机构出具的抵押物评估报告。 g.建设银行要求的其他必要的材料。

上述资料为贷款所需的基本资料，各贷款产品根据其特点在上述基础上增 加部分资料如下：

**个人消费额度贷款**还需提供：借款用途证明材料，原则上应在申请贷款时

提供，对于优质客户或其他特殊客户群体可采取事后补交的方式。

**个人自用车贷款**还需提供：由汽车经销商出具的车辆销售意向书或其他可 以证明客户明确购车意向的材料。

**个人助业贷款**还需提供：（1）从事生产经营的营业执照，从事许可制经营

的，应提供相关行政主管部门的经营许可原件及复印件。

（2）生产经营活动的纳税证明。

（3）合伙或公司只企业还应出具企业合伙经营协议或章程及验资报告、出 资协议原件及复印件。

（4）以公司财产抵押的，应在公司章程规定出具同意抵押的书面文件或在

《中国建设银行个人借款申请书》上签字。

## 83. 个人消费贷款有关提前还款的利息计算方法？

根据借款合同中对提前还款的约定

（1） 提前还款应首先偿清拖欠本息（如有）。提前部分还本的，还须先结清 当期应还本息。

（2）对于借款人提前偿还的本金，贷款人应按照借款合同约定的利率、提前 还本的金额以及提前还款日至上一结息日之间的实际占用天数计收利息，此前已 计收的借款利息不再调整。”

## 84. 个人消费贷款的结息方式、计息方式和利率调整方式

（1）个人消费贷款的结息方式： 采取统一定日方式（不管是哪日发放贷款，统一在一月当中的固定日期进

行结息）。首次划款当月利息和最后一期当月利息按实际占用天数结息。首次划

款当月结计的利息在首次扣款日与次月还款额一并收取。”

（2）个人消费贷款的计息方式：

分为按月计息和按日计息。按月计息是指以月为计算利息的最小单位，借

款人在一个月的任何一天偿还当月的利息，均按 30 日计算利息；按日计息是指 以日为计算利息的最小单位，借款人在偿还利息时按贷款余额和实际占用天数计 算。按日计息时使用日利率，日利率=月利率/30。

（3）利率调整方式

实行固定利率的贷款，结息时，按约定的利率计算利息或罚息；实行浮动 利率的贷款，遇利率调整，如利率调整日是结息日的次日，则调整日当期按调整 后利率计算利息或罚息。如利率调整日不是结息日的次日，则调整日当期按照调 整前利率计算利息或罚息。

# 第八篇 机构业务

## 1. 什么是“百易安”资金托管业务？

“百易安”资金托管业务是指建行为货物、服务交易或存在资金监管需求的 双方提供信用中介，一方先将资金存入建行并暂时冻结，待另一方提供了双方约 定的货物或服务、或满足了双方约定的其他事项，建行按照双方或者一方的指令 协助完成资金的划转；若双方未达成交易或未实现双方约定的其他事项，建行按 协议约定退回资金。若双方需要银行移交权证，建行则根据协议约定协助完成相 关权益证明的交换。

## 2. “百易安”资金托管业务的用途是什么？

为多种交易或存在资金监管需求的客户提供信用中介服务，协助客户安全达 成或退出交易，或满足其对于资金的监管需求。 **3.“百易安”资金托管服务的业务内容是什么？**

（1）资金的存入、暂时冻结与授权支付。

（2）权证的保管与移交。

（3）股权转让或兼并重组中的咨询顾问服务。

## 4. 使用“百易安”资金托管业务有哪些好处？

**（1）安全可靠。**建行资金托管服务使客户能在合同约定条件实现后再安心付

款，不必担心因对方客户违约而钱货两空；使有资金监管需求的客户可以有效监

控被监管方的资金。

**（2）资金保值。**客户将资金存入建行可获得存款利息收入，托管期间资金可 保值。

**（3）手续简便。客户**只要到建行办理交易资金托管业务的网点签订并履行相

关协议即可。

**（4）服务配套。**客户还有机会享受到建行提供的咨询顾问等相关配套服务。

## 5.“百易安”资金托管业务可适用于哪些领域？

（1）股权转让。

（2）土地使用权交易。

（3）商品贸易。

（4）中小企业交易。

（5）各类保证金监管。

（6）房地产交易。

（7）留学和移民中介。

## 6. 办理“百易安”资金托管业务的流程？

**（1）申请受理：**客户提出办理资金托管业务的申请，经办行要求客户提供营

业执照或身份证件及合同等相关有效文件的复印件备案。授权代理人订立协议

的，须出具授权委托书。

**（2）协议签订：**经办行与客户双方签订《资金托管协议》。

**（3）费用收取：**经办行向客户收取手续费。

**（4）账户开立：**客户按协议规定，持协议和有关开户资料到经办行开立资金

托管账户或指定在经办行已开立的账户作为资金托管账户。

**（5）资金存入：**客户可采用一次性或分期付款两种方式将资金存入托管账户。 经办行应在每笔资金到账 3 个工作日之内通知另一方客户每笔资金到账情况。

**（6）权证接收、保管与审查：**另一方客户持经办行业务部门出具的资金到账 通知书将权证交给经办行。客户接到经办行通知，审查权证无误后，双方在权证 确认书上签字和/或加盖公章。

**（7）资金与权证的交换：**客户双方发出交换授权；经办行按照授权将资金托

管账户中的资金划到协议指定账户，同时将权证提交给协议指定客户。

**（8）违约处理：**资金托管过程中，若由于任何一方客户或双方原因，导致本 协议约定事项不能达成，经办行应及时向双方发出违约通知书，并根据协议有关 规定退回托管资金和权证或根据协议做其他处置。

**（9）无需保管权证、仅托管资金的业务处理：**资金托管业务中，根据客户委 托，经办行无需保管权证、仅托管资金的，参照上述第（1）－（5）条的规定办 理业务，并根据协议按照客户授权支付通知书或终止协议通知书对托管的资金进

行支付或退回等处理。

## 7. 建设银行开办“百易安”资金托管业务的优势？

建设银行作为国有商业银行，享有较高的社会信誉，具有托管资金的雄厚实 力和相关托管业务的丰富经验，特别是作为首家获得人民银行批准开办资金托管 业务的国内商业银行，拥有信誉、经验和创新三方面的优势。

## 8.“百易安”资金托管业务的主管部门和经营部门？

**“**百易安”资金托管业务的主管部门是总行机构业务部。 **“**百易安”资金托管业务的经营部门是建设银行各分支机构具有办理资金托

管业务资格的营业网点。

## 9. 什么是单位委托贷款? 单位委托贷款业务有哪些种类?

建设银行办理的单位委托贷款业务是指由政府部门、企事业单位等委托人提 供资金并承担全部贷款风险，建设银行作为受托人，根据委托人确定的贷款对象、 用途、金额、期限、利率等代为发放、监督使用并协助回收的贷款。

目前，我行单位委托贷款种类丰富，涵盖了一对一委托贷款、一对多委托贷 款、多对多委托贷款、多对一委托贷款、互为委托人和借款人的多种委托贷款方 式。

## 10. 单位委托贷款业务的功能有哪些？

各级政府部门、企事业单位可借助委托贷款这种合法、规范的融资方式，进 行现金管理、投资、融资并发挥财务杠杆作用，实现相互之间的资金融通。 **11. 单位委托贷款有哪些科目？**

我行委托贷款科目按照委托主体设置。对于单位委托贷款而言，政府部门、 企事业单位委托贷款余额分别在 1930、1950 科目下核算，相应的基金分别在 2930、2950 科目下核算。政府部门、企业单位、事业单位委托贷款的手续费收

入分别在 562550、562570、562580 科目核算。

## 12. 单位委托贷款的币种？

目前，建设银行单位委托贷款根据贷款币种的不同可划分为本币和外币两

类。

## 13. 单位委托贷款业务的基本规定是什么?

（1）建设银行具有信贷业务经营权的各级行均可受理单位委托贷款业务， 开办单位委托贷款业务应向当地监管部门备案。单位委托贷款业务由一级分行风 险管理与内控委员会核准。对于总行明确的中心城市行，由一级分行根据其资产

质量、盈利能力、内控能力等因素确定是否上收转授权。

（2）开办单位委托贷款业务，应根据规定收取手续费，不得垫付委托贷款

资金，不得垫付委托人应纳的营业税及其他税费，不得承担任何形式的贷款风险。

（3）单位委托贷款发放前，应建立委托贷款基金户，基金到位后才能办理 贷款发放手续。委托贷款基金不计利息。

（4）在委托贷款执行期间，如委托人书面通知调整利率，经办行应及时做

好调整工作。

（5）涉及委托贷款的保证事项，由委托人与借款人另行约定。

（6）对委托人书面同意展期的贷款，根据委托人的《委托贷款展期通知书》

与借款人签订三方或双方《委托贷款展期协议书》。

（7）委托贷款的转销、核销，按委托人书面通知要求处理。

（8）客户办理委托贷款业务获得的利息收入应按规定缴纳营业税，由建设 银行为客户代扣代缴。客户应缴纳的其他税费由委托人和借款人协商确定。 **14. 单位委托贷款业务的基本流程是什么?**

（1）委托人办理委托贷款业务可向建设银行具有信贷业务经营权的各级行 提出申请，经办行对符合基本条件的客户（1、资金来源合法；2、用途合法；3、 利率和其它要求符合国家有关规定）参照《委托贷款协议书》和《中国建设银行

人民币资金委托贷款合同》标准文本（如总行下发新的合同文本，则按照新的合

同文本执行）与委托人进行磋商，双方协商一致后报有权审批行审批。

（2）经办行接到批复后，与委托人正式签订《委托贷款协议书》，办理有 关的各项事宜。

（3）委托人在经办行建立委托贷款基金户。

（4）委托人在与借款人协商一致后，向经办行发出《委托贷款发放通知书》。 经办行根据通知书规定的内容，与借款人和委托人签订《委托贷款合同》。

（5）经办行根据到位的委托贷款基金和签订的委托贷款合同，办理委托贷 款发放手续。

（6）经办行根据委托贷款合同规定的还款计划，于贷款到期前填制《到逾

期贷款通知书》送交借款人，督促借款人组织资金归还贷款。

## 15. 什么是银行代销保险业务？

银行代销保险业务是指银行利用营业网点在从事自身业务的同时代理保险 公司销售各种保险产品的业务。客户可以到拥有兼业代理资格的网点进行保险产 品咨询，通过填写投保单，缴纳保费程序完成投保。银行在其中扮演代理人的角 色，不承担保险责任。

## 16. 建行网点除了代销保险业务，还可开展哪些保险服务？

还可提供在柜台办理代收保费、代付保险金业务。代收保费是指银行接受投 保客户委托，主动从客户指定账户中向保险公司划付保险费的业务。代付保险金 是指银行根据与保险公司的委托协议，从保险公司账户中向客户指定账户划付保 险金的业务。目前我行很多网点开展了代收续期保费业务。

## 17. 怎样通过建设银行购买保险产品？

我行多数网点开办了代理保险业务，客户可前往各网点办理业务；今后，我

行还将陆续开发其他渠道，比如电话银行、网上银行等。

## 18. 建设银行是否承担保险责任？

银行只是保险公司的销售渠道，并不经营保险业务；在保险公司协议范围内 营销保险产品，不承担该产品的保险责任。要分清责任归属，杜绝出现如“银行 保险共同理财”等形式的误导宣传。

## 19. 在建设银行购买保险产品是否需要支付保险费以外的其他费

**用？**

客户交纳的保险费是根据购买的具体产品由保险公司确定，不需向银行支付

保险费以外的其他费用。

## 20. 目前建设银行主要销售哪些类型的保险产品？

建设银行代理销售的保险产品涵盖了主要财产保险和人身保险产品，财产保

险类主要有企业财产保险、建筑工程保险、安装工程保险、机动车辆保险、货物 运输保险、个人住房保险、家庭财产保险、信用保证类保险及责任险等；人身保 险类产品主要包括个人及团体人寿保险、医疗保险、意外伤害保险、养老、年金 保险、分红型、固定收益型人身保险及投资连接类保险和万能保险等。

## 21. 遇到客户提出的保险产品问题无法回答时怎么办？

由于人寿保险产品的更新较快，柜员应及时、认真地理解每一个新产品的相 关条款，尤其是保险的保障范围，赔付责任等重点内容。如果实在无法回答，可 以请保险公司派驻银行网点的银行专管员协助解答，以免对客户造成不良影响， 影响建设银行信誉。

## 22. 在代销保险业务中，我行柜台人员可为客户提供哪些服务？

（1）向客户介绍保险产品。

（2）指导客户填写投保单。

（3）接受客户委托向保险公司自动扣划保险费。

## 23. 我行开办代收代付保险金业务应满足哪些条件？

首先，客户所属保险公司是否与我行签订了代付保费业务的相关协议； 其次，客户是否已与保险公司签订了扣划协议； 最后，客户需要持有在我行开户的存折。

## 24. 在代收保费业务中柜台人员可为客户提供哪些服务？

（1）当客户账户余额不足应扣划保费金额时，向客户发出通知。

（2）为客户提供缴费历史明细记录。

## 25. 柜台人员如何为客户办理购买保险产品业务？

（1）请客户填写投保书。 a.用黑色或蓝色墨水笔填写； b.字迹清晰、工整、不得涂改； c.客户必须本人亲自签名。

（2）金融储蓄机构经办人员认真初审。 a.字迹是否清晰； b.被保险人年龄是否符合要求；

c.应填项目是否有遗漏； d.保单寄送地址、电话是否清晰； e.投保人、被保险人或未成年人法定监护人是否签章。

（3）客户缴费方式。 a.现金 ； b.储蓄存折； c.银行卡。

（4）金融储蓄机构经办人员收妥款项后，打印银行保险代收保费凭证，由客 户签字确认。

（5）保险公司将正式保单寄达客户处。

## 26. 如何为客户办理代收保费业务？

此项业务针对采用期缴方式付费的保险产品。交易可以通过代收和代扣两种 形式。如果客户愿意选择代收形式，可以定期（通常为每年或每个月）到银行柜 台来缴纳保费。但多数情况下，客户在购买保险时，即采用了由保险公司代扣的 缴费方式。保险公司通过签约的方式将代扣工作转交银行，他们定期提供扣划数 据盘，由清算系统自动批量扣划。

## 27. 如何为客户办理代付保险金业务？

如果客户需要通过银行领取赔付保险金，柜员可在银行专管员的协助下帮

助客户准备相关材料。

（1）客户开户。

（2）保险公司签订委托支付协议书并指定账户。

（3）客户获得账单。

## 28. 客户询问保险产品红利分配的情况，柜员如何回答？

柜员可向客户解释，银行不能公开宣传任何保险公司的红利水平。根据中国 保监会颁布的《人身保险新型产品信息披露管理暂行办法》规定：“保险公司不 得通过公共媒体公布或宣传分红保险的经营成果或者分红水平。”

客户可通过保险公司获知分红情况，各公司在每年的红利分配方案出台后， 会给每位客户寄送保单周年报告。

## 29. 分红保险的红利是怎么计算的？

分红保险的红利计算依据是该产品实际经营成果与预期假设之间的盈余，它 涉及到客户所缴纳的保险费、保单的现金价值、具体的保险险种、客户状况等各 方面因素。目前各大保险公司的红利计算采用国际通用的分红计算方法，并经过 监管部门的审核。

## 30. 什么是代理彩票资金结算业务？

代理彩票资金结算业务是指建设银行受彩票发行管理中心的委托，签订《彩 票资金结算业务合作协议书》后，负责销售资金的归集、上划、奖金兑付、佣金 返还、公益金和发行费的分配等支付结算业务。

## 31. 代理彩票资金结算业务的用途是什么？

主要是利用建设银行的代收代付业务平台和全行资金清算系统满足全国范

围内彩票资金的安全归集和划拨的需要,促进银彩双方的业务合作与发展。

## 32. 代理彩票资金结算业务的服务对象是谁？

各级彩票管理中心及其指定的销售站点。

## 33. 如何办理代理彩票资金结算业务？

代理彩票资金结算业务分为设置账户、资金归集、资金汇划、信息查询、奖 金和佣金的兑付和支付等几个步骤。首先，由经办行为各级彩票管理中心及彩票 销售站点设置账户，包括为彩票管理中心开立“彩票销售款归集户”、“彩票奖金 专户”和“彩票发行费专户”，为彩票销售站点开立“彩票缴款账户”和“彩票 佣金账户”；其次，由经办行将资金归集上划到上级行；第三，将归集的彩票销 售资金在公益金、返奖奖金、发行费之间按规定比例分配并汇划资金；第四，对 账户信息进行核对和查询；第五，兑付奖金和支付佣金。

## 34. 代理彩票资金结算业务的适用范围有哪些彩票品种？

主要有代理体育彩票资金结算和代理福利彩票资金结算两种。

## 35. 代理彩票资金结算业务能给我行带来哪些收益？

目前我行尚未对彩票管理中心收取代理手续费，银行收益主要体现在资金沉 淀收益和按《支付结算办法》收取的结算手续费。

## 36. 什么是代收税费业务？

代收税费业务是指我行利用银行网点和网络资源优势，代理税务部门完成收

缴税款及入库的业务。

## 37. 代收税费业务的服务对象是谁？

代收税费业务的服务对象是与我行签约的税务部门，应纳税的企业、事业法

人单位与个人。

## 38. 代收税费业务对纳税人有哪些好处？

代收税费业务的好处主要是方便纳税人缴纳税款，确保税金结算的及时和

准确。

**39. 如何办理代收税费业务？** 办理代收税费业务包括签约、代扣和税款归集三个环节。 首先，由我行分支机构与税务部门签订《委托代缴税协议书》。 其次，我行按税务部门要求，利用网络优势，依据税务部门提供的应纳税客

户明细册，从客户账户中代扣税款或代收客户现金税款。

第三，我行按照税务机关指定的国库账户，将代扣的税款或代收的客户现金

税款缴入中央或地方国库，并接受税务部门的委托向客户出具完税凭证。

## 40. 办理代收税费业务时有哪些需要注意的问题？

（1）代收税费是我行的一项代理业务，代缴或代扣税款金额应按国家税务部 门制定的标准执行。

（2）当纳税客户对征缴税额高低发生异议时，要由税务部门负责解释和答复。

## 41. 什么是事业单位？

事业单位，是指为了社会公益目的，由国家机关举办或者其他组织利用国有 资产举办的，从事教育、科技、文化、卫生等活动的社会服务组织；具有服务型、 公益性、知识密集型等特点。

## 42. 事业单位在我行可以办理哪些业务？

经国家有权机关核准登记的事业法人单位在我行可以办理存款、贷款和支付 结算等多项银行业务。其中，存款业务包括活期存款、定期存款以及其他符合相 关规定的负债类业务品种；贷款业务包括流动资金贷款、固定资产贷款以及其他 符合《贷款通则》和我行相关规定的资产类业务品种；此外，事业单位可以办理

支付结算、委托代理、信息咨询等各项符合我行相关规定的中间业务。

## 43. 什么是事业单位流动资金贷款？

事业单位流动资金贷款是指我行向经国家有权机关核准登记的事业法人单 位发放的用于满足事业单位正常生产经营周转或临时性资金需要的本外币贷款。 **44. 什么是事业单位固定资产贷款？**

事业单位固定资产贷款是指我行向经国家有权机关核准登记的事业法人单 位发放的，主要用于固定资产项目的建设、购置、改造及其相应配套设施建设的 中长期本外币贷款。

## 45. 什么是事业单位活期存款？

事业单位活期存款是事业单位客户存入银行后随时可以支取的存款，主要服 务对象为文教、卫生、体育等事业单位客户。

## 46. 什么是机构客户定期存款？

机构客户定期存款是一种事先约定支取日的存款，即银行与机构客户双方在 存款时事先约定利率、期限，到期后支取本息的存款，主要服务对象为事业法人、 行政机关、社会团体和部队等机构类客户。

## 47. 什么是机关团体存款？

机关团体存款是行政机关、社会团体等客户在我行的活期存款。

## 48. 什么是代理彩票业务存款？

代理彩票业务存款是我行在代理彩票业务过程中吸收的存款，服务对象是各

级彩票管理中心及其指定的销售站点。

## 49. 什么是三峡工程库区移民资金拨付业务？

三峡工程库区移民资金拨付业务是指将三峡工程移民资金拨付给三峡库区 移民的业务，三峡工程移民资金是国家专项安排三峡工程水库淹没处理及移民安 置的补偿资金，由国务院三峡工程建设委员会办公室负责管理。

## 50. 办理三峡工程库区移民资金拨付业务应把握的政策要点是什

**么？**

（1）三峡工程移民资金的拨付管理不是简单的商业资金业务，具有较强的政

治因素，三峡库区各级建行的各级管理人员必须高度重视，恪尽职守。

（2）三峡工程移民资金的拨付管理应严格按照国务院三峡工程建设委员会办

公室、财政部、国家的有关规定和总行要求操作执行。

## 51. 办理三峡工程库区移民资金拨付业务时经办行有哪些主要职 责？

（1）经办行要根据当地移民局的拨款指令和移民计划，审核无误后，将移民

补偿资金支付给三峡移民。

（2）按规定时间向上级行报送三峡工程移民经费资金收入、支出、存款余额

情况报表。

（3）根据总、分行的各项管理规定，建章建制，细化管理，设置专岗、专人

负责柜台支付业务。

（4）符合人民银行的《现金管理暂行条例》，确保支付。

（5）按年度计划、按合同、按进度、按资金用途，严格办理每一笔移民资金

支付业务，并建立相应台账。

（6）按照《三峡工程移民资金管理信息系统》的操作要求及时录入各项数据

和文档资料。

## 52. 银行同业存款的适用对象有哪些？

银行同业存款是指其他银行由于资金清算以及其他需要,在建设银行存入的 款项，适用于政策性银行、各类商业银行等银行机构（含城市信用社、农村信用 社）。

## 53. 如何办理银行同业存款的开户？销户？该产品如何计价？

（1）开户：客户填制建设银行开户申请书一式两份，提交人民银行颁发的金 融许可证、开户许可证、工商局颁发的营业执照、以及盖有开户单位印章、法人 代表或授权代理人印章的印鉴卡片，在建设银行会计柜台或清算中心办理开户手

续。

（2）销户：客户向建设银行会计柜台提出销户申请，填制销户申请书一式两

份，办理销户手续，并与开户行核对账务，将尚未使用的空白支票及重要凭证交

还开户行。

（3）银行同业存款计价：按建设银行规定的金融机构同业存款利率计息。

## 54. 什么是代理政策性银行贷款资金结算？

代理政策性银行贷款资金结算是指建设银行受政策性银行的委托，作为代理 行监督贷款资金使用和贷款项目的执行情况，办理贷款项下的全部资金结算业 务，并且监督借款人和保证人的经营管理情况，以保证政策性银行信贷资金的专 款专用和安全回收。

## 55. 代理政策性银行贷款资金结算适用哪些服务对象？

国家开发银行、中国进出口银行和农业发展银行。

## 56. 办理代理政策性银行贷款资金结算的程序？

（1）委托行与建设银行签署《委托代理协议》

（2）委托行确定具体贷款项目的代理经办行

（3）委托行与建设银行代理经办行、借款企业之间签订具体的《项目委托

代理协议》

（4）委托行通过借款企业在代理行开立的专用账户发放和回收贷款

（5）委托行按协议约定向代理经办行支付代理手续费

## 57. 什么是信贷资产转让？

信贷资产转让是指建设银行与具备信贷资产转让业务资格的政策性银行、商 业银行、财务公司和信托投资公司等金融机构，根据协议约定相互转让本外币信 贷资产的业务行为。信贷资产转让分为：买断型信贷资产转让和回购型信贷资产 转让两种。

买断型信贷资产转让是指出让方与受让方根据协议约定，受让方购入出让方 的信贷资产，并由借款人（担保人）直接向受让方履行借款合同（担保合同）项 下的义务，直至清偿全部债务。

回购型信贷资产转让是指出让方与受让方根据协议约定，在出让信贷资产 的同时，与受让方约定在将来一个确定的日期，以约定价格向受让方无条件购回 其出让的信贷资产。

## 58. 建设银行受让其他金融机构信贷资产需具备什么条件？

**（1）基本条件：** a.出让方为在我国境内注册登记的金融机构法人； b.出让方具有开办信贷资产转让业务资格；

c.出让方应具有雄厚的资金实力、良好的信誉和抵御风险的能力； d.受让资产的借款人信誉良好，无拖欠银行贷款及逃废债务的不良记录； e.受让的信贷资产应为尚未到期的正常贷款且无任何瑕疵； f.受让信贷资产的主债权和担保债权应真实、有效，并依法可以转让；借

款合同和担保合同中无禁止转让条款，且借款合同(担保合同)中无借款人(担保

人)只对出让人承担还款(担保)责任或禁止债权转让等条款。

### （2）买断型信贷资产受让条件：

除具备信贷资产受让的基本条件外，还应符合：

a.借款人应具有建设银行核定的授信额度，且信贷资产受让后该借款人的

贷款余额不能超过核定的授信额度；

b.我行对借款人的内部信用评级不低于 AA 级； c.出让方已将债权转让事宜书面通知借款人和担保人,并得到借款人和担

保人同意信贷资产转让的书面确认。

### （3）回购型信贷资产受让条件：

除具备信贷资产受让的基本条件外，还应符合：

a.出让方应具有建设银行核定的授信额度，且信贷资产受让后出让方占用

额度不超过授信额度；

b.出让方在建设银行预留经有权签字人签字并盖章的“债权转让通知书”， 在出让方不履行回购义务时，建设银行有权将此通知书发出。

## 59. 建设银行出让信贷资产应具备什么条件？

（1）受让方应具备开办信贷资产转让业务资格。

（2）信贷资产的出让，应符合建设银行地区、行业信贷政策和贷款结构调整

等相关规定。

（3）出让信贷资产的主债权和担保债权依法可以转让；借款合同和担保合同 中无禁止转让条款，且借款合同(担保合同)中无借款人(担保人)只对建设银行承 担还款(担保)责任或禁止债权转让等条款。

## 60. 如何确定信贷资产转让的期限与价格？

### （1）回购型信贷资产转让的期限

a.回购期限应不短于一个月且不长于一年（含）；对确需短于一个月，长于

一年的回购业务，应在上报总行时特别说明原因。

b.同一笔回购型信贷资产转让业务,如果涉及到两项(含)以上到期时间不

同的信贷资产,则其回购期的上限应为最近到期的信贷资产剩余期限。

c.回购到期时，不得以任何方式展期。

### （2）信贷资产转让价格

a.买断型信贷资产转让价格为转让时的转让价款，转让价款由双方根据转 让时的信贷资产本金、交易成本、出让方信誉、市场供求和风险状况等相关因素 协商确定。

b.回购型信贷资产转让价格为转让时的转让价款和回购到期时的回购利 息构成，转让价款和回购利率由转让双方根据回购期限、交易成本、出让方信誉、 市场供求和风险状况等相关因素协商确定。回购到期时，出让方应根据回购合同

的约定，将转让价款和回购利息一次性按期支付给受让方。

## 61. 信贷资产转让有哪些业务种类？

信贷资产转让包括买断型信贷资产受让、买断型信贷资产出让、回购型信贷

资产受让、回购型信贷资产出让等业务种类。

## 62. 买断型信贷资产受让业务应遵守什么样的流程？

买断型信贷资产受让业务流程包括受理、调查评价、审批、转让及贷后管理

5 个阶段。

**（1）受理**：机构业务部门接受出让方出让其信贷资产，对其资格及提交材

料进行初步审查，并填写《中国建设银行信贷资产转让业务内部移交清单》。出

让方应提交如下材料：

a.出让方经年检的营业执照和经营金融业务许可证复印件； b.监管机关对出让方出具的《信贷资产转让业务备案回复通知书》复印件; c.《中国建设银行信贷资产转让业务申请书》原件; d.拟转让信贷资产的借款合同、担保合同和抵/质押权利凭证等相关文件

副本或复印件;

e.由借款人和担保人向出让方出具的同意信贷资产转让确认函原件; f.建设银行要求的其他材料。

**（2）调查评价：**信贷经营部门接受机构业务部门移交材料后，对受让资产 项下的借款人进行调查评价，并形成《中国建设银行信贷资产转让业务申请报

告》。

**（3）审批：**总行信贷审批部负责对拟受让信贷资产业务进行审批，总行资 产负债管理部负责对受让价格进行审批。

**（4）转让：**经办行接到总行批准文件后，与出让方签约，出让方移交借款 人转让信贷资产项下的借款合同正本、保证（抵/质押）合同正本、抵/质押权利 凭证正本、借款借据正本和借款人、担保人签署同意的债权转让通知书回执原件 等相关文件，并填写《中国建设银行信贷资产转让标的清单》。抵、质押担保项

下的信贷资产，需由信贷经营部门办理受让信贷资产抵、质押变更登记手续，并 将变更后的抵/质押权利凭证移交会计部门留存。借款人开户并进行转让价款划 拨。

**（5）贷后管理：**按照中国建设银行现行的信贷业务管理办法执行，机构业

务部门负责登记信贷资产转让业务台账。

## 63. 买断型信贷资产出让业务应遵守什么样的流程？

买断型信贷资产出让流程包括报批和转让两个阶段。

**（1）报批:**信贷经营部门会同机构业务部门、价格管理部门和风险管理部

门，根据我行信贷政策和贷款结构调整的需要，综合考虑我行资金成本、市场供 求状况等相关因素，对拟出让的信贷资产进行全面分析，提出拟出让的信贷资产 和价格建议，报经总行资债委审批同意后，方可向其他金融机构出让信贷资产。

**（2）转让：**经总行批准出让信贷资产后，办理转让、签约借款合同及相关 权利凭证移交手续， 办妥签约及有关文件移交后，由机构业务部门负责按照合

同约定敦促受让方支付受让价款，由会计结算部门办理收款手续，并通知机构业 务部门和信贷经营部门。机构业务部门负责登记信贷资产转让业务台账，信贷经 营部门负责调整借款人授信额度及销记信贷台账。

## 64. 回购型信贷资产受让业务应遵守什么样的流程？

回购型信贷资产受让流程包括受理、调查评价、审批、转让和回购 5 个阶

段。

**（1）受理：**机构业务部门负责受理回购型信贷资产受让业务，对出让方资

格及提交材料进行初步审查，并填写《中国建设银行信贷资产转让业务内部移交

清单》。出让方应提交如下材料：

a.出让方经年检的营业执照和经营金融业务许可证复印件； b.监管机关对出让方出具的《信贷资产转让业务备案回复通知书》复印件； c.《中国建设银行信贷资产转让业务申请书》；

d.拟转让信贷资产的借款合同、担保合同、抵/质押权利凭证副本（复印 件）和借款借据副本（复印件）等相关文件副本或复印件，复印件需加盖出让方 公章；

e.出让方还需提交有关借款人以下材料：借款人企业营业执照复印件、法 人代码证书复印件、法定代表人身份证明、签字样本复印件、贷款证（卡）复印 件、上三个年度及近期会计师事务所审计报告和财务报表，新设企业应提交会计

师事务所验资证明和税务登记证明复印件，复印件需加盖出让方公章；

f.出让方出具的借款人和担保人无重大诉讼的证明； g.建设银行要求的其他材料。

**（2）调查评价：**机构业务部门（信贷经营部门配合）对受理的材料进行审

查并形成《中国建设银行回购型信贷资产受让业务审查报告》，会同价格管理部 门，在综合考虑我行资金成本、市场供求状况等相关因素后，提出受让资产的价 格建议，并经同级价格管理部门审核后，由机构业务部门与出让方充分协商，确 定双方可接受的拟转让价格。机构业务部门将《中国建设银行信贷资产转让业务 申请报告》、审查报告及价格逐笔逐级报总行审批。

**（3）审批：**回购型信贷资产受让业务纳入中国建设银行对金融机构授信额

度管理，总行资产负债管理部负责对转让价格进行审批。

**（4）转让：**在签订回购合同前，经办行应要求出让方提交经有权签字人签 名并盖章的《债权转让通知书》后，办理转让、签订合同及相关权利凭证移交手

续， 办妥签约及有关文件移交手续后，出让方应于《回购型信贷资产转让合同》

签订之日在受让方处开立存款专用账户，办理受让价款划拨。

**（5）回购：**根据日期分为正常回购、提前回购和逾期回购。

## 65. 回购型信贷资产出让业务应遵守什么样的流程？

回购型信贷资产出让业务操作流程包括资产转让报批、转让、回购期间贷款 管理和回购 4 个阶段。

**（1）报批：**机构业务部门会同信贷经营部门、价格管理部门和风险管理部

门，根据我行信贷政策和贷款结构调整的需要，综合考虑我行资金成本、市场供 求状况等相关因素，对出让信贷资产进行全面分析，提出出让资产的理由和价格 建议并经同级价格管理部门审核后，由机构业务部门提写《中国建设银行信贷资 产转让业务申请报告》，并逐级上报总行资债委；报经总行资债委审批同意后， 方可向其他金融机构出让信贷资产。

**（2）转让：**经总行批准出让信贷资产后，办理转让、签约借款合同及相关 权利凭证移交手续，办妥签约及有关文件移交后，机构业务部门负责按照合同约

定敦促受让方支付受让价款，由会计结算部门办理收款手续。

**（3）回购期间贷款管理：**信贷资产回购期间，信贷经营部门按照现行的信 贷业务管理办法继续履行贷后管理职责，对借款人及担保人的经营状况和财务状

况进行跟踪监测，并与受让方保持密切联系。

**（4）回购：**根据日期分为正常回购、提前回购和逾期回购三种不同情况。

## 66. 什么叫“证券客户交易结算资金第三方存管”？

“证券客户交易结算资金第三方存管”简称银行存管，是投资者证券交易结 算资金存管模式的重大突破，指证券公司将客户证券交易结算资金委托银行管 理，银行按照法律、法规的要求，为投资者提供资金存取、转账与查询等银行服 务，并负责监督资金安全和完整。

## 67. “银行存管”方式和以往方式有何不同？

将投资者的客户交易结算资金明细账户由过去的券商管理，转为现在的由券

商委托银行进行管理，也就是说客户的资金存取、转账完全由银行代理完成。

## 68. 推行“银行存管”制度的意义是什么？

中国人民银行和中国证监会决定从 2004 年起逐步推行证券客户交易结算资 金第三方存管制度，主要是为了避免券商挪用客户保证金，有效防范系统风险， 建立客户交易结算资金安全运作的长效机制，更好地保护投资者的合法利益。建

设银行是中国人民银行和中国证监会指定的第一家试点银行，具有先进、完善的 服务系统和渠道、丰富的服务经验，38 家分行和各储蓄网点均具备开展此项业 务的实力。

## 69. 实行“银行存管”对客户有什么好处？

**（1）资金更放心：**券商管证券、银行管资金，客户保证金的安全有银行和

券商的双重信用作为保障，确保客户资金的及时、足额支付，客户资金的安全得

到有效保障。

**（2）存取更省心：**客户可以通过建设银行的任何一个柜台、电话银行

（95533）、网上银行等多种方式完成资金存取、划转。

**（3）服务更贴心：**同时成为券商和银行的客户，不仅能够继续享受以前的

证券投资服务，而且可以享受到银行提供的各种综合理财服务。

## 70. 在实行“银行存管”的证券营业部办理业务的投资者需要做什 么？

在首次资金存取时，需要到建设银行指定网点或有建设银行在该证券公司营

业部设置的派出柜台领取客户交易结算资金管理账户卡（证券保证金账户卡），

并办理管理账户与银行结算账户之间的签约手续。 如果是代理人，须先到证券公司营业部办理代理人关系确认书，再到建行指

定网点或有建设银行在证券公司营业部的派出柜台领取证券保证金账户卡，并办

理管理账户与银行结算账户之间的签约手续。

如果是机构客户，须先到证券公司营业部领取《机构客户信息确认函》，再 到建行指定网点领取证券保证金账户卡，开设对公存款账户，并办理管理账户与 银行结算账户之间的签约手续。

**特别提示：**未领取保证金账户卡的投资者证券交易不受影响，可以正常进行，

但无法进行资金存取。

## 71. 在实行“银行存管”的证券营业部办理业务的投资者领取客户交

**易结算资金管理账户卡时需要携带哪些证明资料？**

客户本人领取客户交易结算资金管理账户卡需携带本人身份证、客户号（原 营业部资金账号）、原营业部资金账户取款密码和建设银行储蓄卡或存折（没有 的可现场开设）。

代理人领取客户交易结算资金管理账户卡，需携带委托人和代理人的身份 证、客户号（原资金账号）、《证券客户代理关系证明》（在证券营业部办理）、营 业部取款密码和委托人的建行储蓄卡或存折。

机构客户领取客户交易结算资金管理账户卡，需携带被授权代理人身份证、 客户号（原资金账号）、《机构客户信息确认函》（在证券营业部办理）、营业部取 款密码和开设对公存款账户的相关证明。

### 流程图示意如下：

个人投资者

身份证、营业部原资金账号和取款密码

本人和委托人

身份证

本人及委托人身份证、营业部

原资金账号和取款密码

《证券公司委托代理关系证明书》

建 设银行 指 定网点 或 建设银 行 在证券 公 司营业 部 设立的 派出柜台

证 券 营 业 部

授权代理

经办人身份证

建 设银行 指 定网点 或 建设银 行 在证券 公 司营业 部 设立的 派出柜台

《 证券公司机构客户信息确认函》

股东代码卡

证 券 营 业 部

机构客户

授权经办人身份证、证券公司原资

金账号和取款密码、银行存款账户

## 72. 新客户如何开办“银行存管”业务？

个人客户需携带本人身份证和股东卡（如已开）到建设银行指定的网点或建 设银行的合作券商处办理；机构客户则还要带营业执照副本及复印件（加盖法人 印章）、法定代表人证明书及身份证复印件、代理人身份证等证明材料，并预留 印鉴。

### 流程示意图如下：

客户本人身份证和股东代码卡

个人投资者

建设银行的 指定网点或 建设银行的 合作券商

股东代码卡、营业执照副本及复印件 法定代表人证明书、法人身份证明 法人授权委托书、经办人身份证明

机构投资者

## 73. 客户怎样存取证券保证金？

客户可以在银行端或证券公司端通过以下途径办理证券保证金的存取。

### 建行端：

（1）通过建设银行的电话银行委托系统或网上银行系统实现证券保证金账

户与储蓄账户之间的保证金实时划转。

（2）到建行指定网点办理证券保证金转账业务或现金存取业务**。**

**证券公司端：** 通过证券公司委托系统发出指令进行证券保证金转账业务。 **其他银行端：**

通过其他行银行的银证转账系统进行证券保证金转账。

### 流程图示意如下：

签约储蓄存折/卡或保证金账户卡

现金存/取

建设银行指定网点

签约储蓄存折/卡或保证金账户卡

建设银行指定网点

转账存/取

**74. 什么是代理非上市股份有限公司股份报价转让资金结算业务？**

指中国建设银行按照有关法律、法规的规定以及中国证监会和中国证券业协 会的要求，为通过报价系统进行非上市股份有限公司股份报价转让业务的投资者 开立指定存款账户，并根据登记结算公司的指令办理资金清算交收的业务。

## 75. 建行在非上市股份有限公司股份报价转让资金结算业务中担任

**的角色是什么？**

建设银行是北京中关村高科技园区进行非上市股份有限公司股份报价转让 业务试点阶段唯一的指定结算银行，可为投资者开立指定存款账户，办理资金清 算交收，提供高效率、标准化的资金结算服务。

## 76. 非上市股份有限公司股份报价转让资金结算业务适用于哪些对

**象？**

个人投资者和机构投资者

## 77. 客户如何办理非上市股份有限公司股份报价转让资金结算业 务？

### （一）开立账户

个人投资者开立个人银行结算账户，机构投资者开立专用存款账户作为指定 结算账户，用于办理非上市股份有限公司股份报价转让业务的资金清算和交收。 投资者如已在建行开立结算账户，可用现有账户作为指定结算账户。

### （二）建立签约关系

投资者在进行非上市股份有限公司股份报价转让业务之前，须在建行营业网 点办理其银行指定结算账户与非上市股份有限公司股份转让账户（深圳证券交易 所为投资者开立）的签约业务，建立二者的一一对应关系。

1.个人投资者签约 个人投资者须凭借本人身份证件、银行指定结算账户（储蓄卡或折）、非上

市股份有限公司股份转让账户，到建行任意一个开通此项业务的网点营业机构办 理签约，并填写《中国建设银行非上市股份有限公司股份报价转让业务签约申请 表》和《中国建设银行非上市股份有限公司股份报价转让业务结算账户管理协 议》。

2.机构投资者签约

机构投资者须凭借经办人身份证件、法人授权委托书、银行指定结算账户、 非上市股份有限公司股份转让账户，在机构投资者指定结算账户的开户网点营业 机构办理签约，并填写《中国建设银行非上市股份有限公司股份报价转让业务签 约申请表》（加盖银行预留印鉴）和《中国建设银行非上市股份有限公司股份报 价转让业务结算账户管理协议》（加盖银行预留印鉴）。

### （三）资金交易

1. 资金存入 投资者拟买入非上市股份有限公司股份的，须在交易委托前一报价日将所

需的资金（包括各项税费）足额存入银行指定结算账户。

2. 资金支取 投资者从银行指定结算账户中支取资金，需要先到网点营业机构进行取款

预约。

个人投资者需凭借银行储蓄卡或折，在建行开办此项业务的网点营业机构 填写《取款预约委托书》；机构投资者需在其银行指定结算账户的开户网点营业 机构填写《取款预约委托书》，并加盖银行预留印鉴。

投资者在网点营业机构进行取款预约申请后，可在银行下一个工作日办理

取款业务。

说明：营业网点机构每天只能接受同一个投资者的一次取款预约申请。

### （四）其他服务内容

1.信息查询

投资者凭借非上市股份有限公司股份转让账户卡、身份证明文件可以通过建 行网点营业机构查询打印“非上市股份有限公司股份报价转让交易明细”和“非 上市股份有限公司股份报价转让交易费用明细”。

2.签约关系变更

包括：签约关系更改，撤销签约关系

## 78. 什么是“银期转账业务”？

所谓银期转账业务，是指将建设银行对公或对私存款系统与期货经纪公司 期货交易资金核算系统进行实时联网，期货投资者通过电话委托、网上交易或自 助交易终端等方式，对期货交易保证金账户和银行存款账户之间的资金进行调拨 的一项金融服务。

## 79. “银期转账业务”的用途是什么？

银期转账业务为期货交易提供了专用银行结算服务通道，投资者只需短短的 数秒时间即可足不出户的完成资金划转，既安全、又便捷，提高了资金使用效率， 解决了期货公司和投资者的后顾之忧，投资者可以集中精力从事投资决策，从而 推进了期货市场的积极发展。

## 80. “银期转账业务”的服务内容是什么？

（1）账户开立：

个人期货投资者在建设银行开立一般活期储蓄存款账户并办理与之相应的

储蓄卡；机构期货投资者在建设银行开立企业一般活期存款账户；

期货经纪公司在重要客户服务系统集中处理点开立结算账户及资金划转额

度控制账户。

（2）期货投资者账户对应关系的建立：

个人期货投资者按有关要求在建设银行储蓄柜台提供相关资料，由建设银行 储蓄柜台按照规定程序建立个人投资者储蓄账户与其在期货公司的保证金账户 之间的对应关系；

机构期货投资者按有关要求在建设银行重要客户服务系统集中处理点提供

相关资料，由建设银行集中处理点按规定程序建立机构投资者一般活期账户与其 在期货公司的保证金账户之间的对应关系。

（3）期货投资者账户信息的查询

个人期货投资者凭个人有效身份证件在建设银行储蓄柜台查询个人全部信 息资料；机构期货投资者在重要客户服务系统集中处理点提交有效凭证查询全部 信息资料。

（4）账户对应关系的撤销 个人期货投资者在建设银行储蓄柜台出示本人有效身份证件并填写《撤销银

期转账业务申请表》，业务经办人员审核无误后，通过重要客户服务系统撤销储

蓄账户与期货交易保证金账户的对应关系；

机构期货投资者在重要客户服务系统集中处理点申请撤消银期转账账户对 应关系，重要客户服务系统集中处理点操作员输入相关信息后撤销机构期货投资 者银期转账账户对应关系。

（5）期货经纪公司结算账户和资金划转额度控制账户的变更

如果期货经纪公司变更结算账户和资金划转额度控制账户，重要客户服务系 统集中点操作员应先在重要客户服务系统中撤销期货经纪公司结算账户、资金划 转额度控制账户的相关信息，再重新建立期货经纪公司结算账户和资金划转额度 控制账户。

（6）投资者出入金业务的办理

**入金：**期货投资者负责通过期货经纪公司的电话委托、网上交易系统向建

设银行发送入金信息，建设银行根据期货投资者发送的入金信息自动扣减期货投 资者银行账户余额。

**出金：**期货投资者负责通过期货经纪公司的电话委托、网上交易系统向建 设银行发送出金信息，建设银行根据期货投资者发送的出金信息自动增加期货投

资者银行账户余额。

## 81. 使用“银期转账”有哪些好处？

（1）安全性高：银期转账系统实现了资金在银行、期货经纪公司、投资者之

间的封闭运行，大大降低了资金风险。

（2）实时性强：银期转账系统提高了资金使用效率，满足了期货经纪公司和 期货投资者之间异地资金实时划转的需求。

（3）一点接入全国共享:期货投资者只需通过期货经纪公司提供的网上交易 系统、电话委托以及自助交易终端等方式便可足不出户地办理资金转账，实现客 户出入金本、异地实时监控、查询和转账等功能。

## 82. “银期转账”可适用于哪些领域？

（1）经中国证监会批准，取得中国证监会颁发的期货经纪业务许可证，在国 家工商行政管理局登记注册，三年内无任何重大违法违规纪录，且年检合格的期 货经纪公司。

（2）按照国家有关法律法规可以从事期货交易的期货投资者，包括个人投资 者和机构投资者。

## 83. 办理“银期转账”包括哪些业务流程？

（1）分中心开通期货经纪公司客户服务。

（2）集中处理点进行期货经纪公司结算、额度账户信息的维护。

（3）投资者在集中处理点（对公）或储蓄柜台（对私）办理开销户和查询

业务。

（4）期货经纪公司进行出入金操作。

## 84. 建设银行开办“银期转账业务”的优势是什么？

我行银期转账业务系统是建设银行专门针对期货经纪公司及其投资者的业

务需求，在重要客户服务系统上研制开发的个性化科技产品。

银期转账业务通过计算机网络，实现了个人及机构投资客户出入金本、异地 实时监控、查询和转账功能，满足了期货经纪公司和期货投资者之间异地资金实 时划转的需求。与此同时，期货投资者只需通过期货经纪公司提供的网上交易系 统、电话委托以及自助交易终端等方式便可足不出户地办理资金转账等银行业 务。

银期转账系统实现了资金在银行、期货经纪公司、投资者之间的封闭运行，

大大降低了资金风险，提高了资金使用效率，是建设银行扩大与期货行业金融服

务的又一项技术创新和业务创新。

## 85. “银期转账业务”的主管部门和经营部门？

“银期转账业务”的主管部门是总行机构业务部。 “银期转账业务”的经营部门是建设银行各分支机构具有办理银期转账业务

资格的经营网点。

## 86. 什么是“代理资金信托计划资金收付业务”？

代理资金信托计划资金收付业务，是指建设银行根据与信托投资公司签订的 代理资金信托计划资金收付业务协议，办理其资金信托计划信托资金的收付及收 益分配的业务行为。

## 87. 代理资金信托计划资金业务的基本流程？

（1）建设银行一级分行与信托投资公司签署代理资金信托计划资金收付业务

协议书。

（2）信托投资公司在建设银行开立信托财产专户。

（3）信托产品推介期开始后，网点柜台代理信托投资公司收取委托人购买信

托产品的信托资金，并划入信托财产专户。

（4）网点柜台在协议约定的时间内，将信托投资公司划入信托财产专户的资

金按信托投资公司提供的明细返还给委托人。

## 88. 建设银行在代理资金信托计划资金收付业务中的角色？

代理资金信托计划资金收付业务是一项代理业务，建设银行在此项业务中的 角色是代理信托投资公司收取信托资金和分配信托收益，负责在协议规定的时间 内将信托资金划入信托投资公司账户，以及在协议规定的时间将信托投资公司提 供的信托收益分配给委托人。

## 89. 建设银行在代理资金信托计划资金收付业务中的责任？

建设银行只负责代理信托投资公司收取信托资金和分配信托收益，仅负责该

资金信托计划的资金收付工作，不承担为该资金信托计划垫付任何资金的义务，

不承担该资金信托计划可能产生的任何风险，但要注意资金收付过程中的操作风 险。

## 90. 柜台人员在为委托人进行资金信托产品推介时应注意哪些问

**题？**

柜台人员在向委托人进行推介时，应本着中立的立场对资金信托计划进行介 绍，不得发表影响委托人投资行为的言辞，禁止向委托人作出任何承诺表示或暗 示。

柜台人员在委托人交纳信托资金前应要求委托人阅读并签署《中国建设银行 代理资金信托计划资金收付业务声明书》，待委托人阅读并签署之后再为委托人 办理交纳资金的手续。

## 91. 在银行购买资金信托产品是否需要支付其他费用？

委托人在银行只需交纳购买资金信托产品的足额资金，银行不再收取其它

费用。

## 92. 代理资金信托计划资金收付业务的主要职责分工？

根据总行《中国建设银行代理资金信托计划资金收付业务管理办法》规定， 各一级分行机构业务部门是该项业务的归口经营管理部门，公司业务部、个人金 融部是该项业务的协助营销部门。

## 93. 什么是“汽车金融公司贷款业务”？

汽车金融公司贷款业务是指中国建设银行对特定借款人（依法成立的汽车 金融公司）发放的用于满足其正常经营活动的一年以内（含一年）短期人民币流 动资金贷款业务和一年以上三年以下（含三年）的中期流动资金贷款业务。

## 94. 什么是“回购型汽车金融零售资产受让业务”？

回购型汽车金融零售信贷资产受让业务是指：根据协议约定，中国建设银行 从境内其他有汽车金融经营职能的非银行金融机构有偿转入零售业务信贷资产， 并在将来一个确定的日期，以约定价格由该非银行金融机构向中国建设银行无条 件购回其出让的信贷资产的业务。

## 95. 什么是“代理社保业务”？

代理社保业务是指中国建设银行各级分行接受各级社保主管部门的委托， 利用先进的资金清算系统、广泛的管理信息网络、严格的账户管理制度，为各级 社保管理部门提供代理社保资金拨付及管理，并利用柜面业务、电子化系统办理 社保基金征缴和社保基金的发放工作。

## 96. 代理社保业务的流程是什么？

社保资金实行收支两条线管理。由社保机构根据国家及地方政策，按月开 具委托收款凭证，通过各代理银行向缴费人进行托收。资金回到收入归集户后， 由社保机构按月缴入财政专户，并开具支付申请书，由财政部门审批后，从财政 专户转入其在代理银行开设的发放集中户，由代理银行利用批量代发业务系统将 社保基金发放到个人账户。

具体流程见下图：



社保机构

5、缴费信息反馈

6、开单上划财政专户

1、开出托收单

2、托收

4、反馈托收结果

7、上划资金

3、单位缴费

8、支付申请

9、审批通过并划转资金

托收银行

缴费单位

财政部门

代发银行

10、开出支付明细单 11、发放资金

个人

## 97. 什么是“代理财政授权支付业务”？

代理财政授权支付业务是指预算单位根据财政授权，自行开具支付结算凭 证，通过国库单一账户体系直接将财政资金支付到收款人或用款单位账户，代理 银行具体承办资金划转和信息统计及信息反馈等银行服务的工作。 **98.“代理财政授权支付业务”的相关程序有哪些？**

（1）由预算单位按批准的部门预算和用款使用计划，向财政部门提出授权

支付的月度用款额度。

（2）财政部门批准月度用款额度后，通知代理银行，并同时通知中国人民

银行国库部门。

（3）预算单位在月度用款额度内，自行开出结算凭证，通过代理银行实现

支付，并进入全国银行清算系统，与国库单一账户进行清算。

## 99. 什么是“代理财政非税资金收入收缴业务”？

代理财政非税收入收缴是指由代理银行根据财政部门的要求，将原来需逐 级上划的非税收入经由系统内财政汇缴专户直接上划到中央财政专户。所有归集 资金必须当日上划财政专户，汇缴专户当日余额为零。非税收入主要包括：行政 事业性收费、政府性基金、国有资源有偿使用收入、国有资产有偿使用收入、国 有资本经营收益、彩票公益金、罚没收入、以政府名义接受的捐赠收入、主管部 门集中收入及政府财政资金产生的利息收入等。 **100.“代理财政非税资金收入收缴”的业务流程是什么？**

（1）由我行客户部门与财政主管部门签署委托代理协议，承办此项代理业

务。具体业务指派某一主办行主办，辖内经办行协办。

（2）执收单位在代理银行开立汇缴专户。财政主管部门在我行开立财政专 户。

（3）直接缴库的流程：执收单位向缴款人开具《非税收入一般缴款书》，缴 款人持《非税收入一般缴款书》到银行将资金缴入财政专户，对于有财政汇缴专 户的执收单位，应缴款项缴入财政汇缴专户。

（4） 集中汇缴的流程：执收单位向缴款人开具票据，直接向缴款人收款后， 由执收单位按日汇总填制《非税收入一般缴款书》到代理银行将资金缴入财政专 户，对于有财政汇缴专户的执收单位，应缴款项缴入财政汇缴专户。

（5） 根据我行与客户签订的协议，由我行定期向客户反馈收缴信息。

## 101. 什么是代理财政统发工资业务？

代理财政统发工资业务属于财政直接支付的一种，该业务由财政部门统一 为政府公务员、事业单位人员选择代发工资的代理银行，代理银行按照财政部门 的统发清单为公务员、事业单位人员开立储蓄存折和储蓄卡，并定期按照人事部 门统一编制的工资统发清单将工资直接发放到公务员和事业单位人员储蓄账户。

## 102. 代理财政统发工资业务的主要流程是什么？

（1）由我行客户部门与财政主管部门签署统发工资委托代理协议，承办此

项代理业务。具体业务指派某一主办行主办。

（2）业务主办行按照财政部门的名册为统发对象开立统发工资存折和储蓄 卡并分发至各统发单位,由统发单位转发至各统发对象。

（3）每月人事部门将核定的统发工资信息发送至财政部门，财政部门核对 后将统发工资用款划至在建行开立的财政专户，并将统发工资信息转发给建行主 办行。

（4）主办行根据财政部门统发工资信息将工资款发至统发工资对象储蓄卡

中。

（5）主办行按照协议和操作规程要求生成各类统发工资报表并报送财政部 门、人事部门和各类统发对象。

## 103. 什么是代理自主择业的军队转业干部退役金发放业务？

代理自主择业的军队转业干部退役金发放业务是指建设银行接受财政部门 委托，统一代理发放自主择业的军队转业干部退役金的业务。建行每月按照财政 部提供的信息在规定的时间内将退役金发放至军队转业干部在建行开立的个人 储蓄卡账户，并提供相关的配套服务。

## 104. 什么是代理财政资金拨付业务？

代理财政资金拨付业务是我行传统的财政代理业务，具体包括中央和地方 两块代理业务。中央财政资金拨付业务范围包括中央基建资金、中央地堪资金、 中央专项资金；地方财政资金拨付业务包括地方基建资金、地方国债等专项资金。 由建设银行按照财政部门的指令拨付资金至指定账户。

## 105. 什么是代理政府采购业务？

银行代理政府采购业务的主要方式一是代理政府采购资金直接支付，此种方 式属于财政直接支付业务范畴；二是代理政府采购卡（如公车加油卡）业务，此 类业务主要是银行建立专门的专用卡代理结算系统，为财政部门、预算单位提供 结算、查询、报表等一系列服务。

## 106. 什么是代理地方财政会计核算中心业务？

会计核算中心就是在实行单位不设银行账户和会计，财政统一管理会计人 员、资金结算和会计核算工作，融会计服务和监督管理为一体。银行代理地方财 政会计核算中心业务是指由银行代理财政部门行使财政会计核算中心职能。

## 107. 什么是代理农村义务教育经费中央专项资金直接支付业务？

代理农村义务教育经费中央专项资金直接支付是指代理银行主办行根据省 财政厅支付指令，通过中央专项资金财政零余额账户将资金直接支付到县（区） 财政局或教科书供应商等收款单位，并与国库单一账户进行资金清算，经办行通 过中央专项资金特设专户，将资金直接支付到商品、劳务供应商或用款单位账户， 同时向财政部实时反馈信息的业务。

其中，中央专项资金财政零余额账户由各省财政厅在各省代理主办行开立， 用于各省农村义务教育经费中央专项资金直接支付，该账户每日发生的支付，于 当日营业终了前由代理主办行与国库单一账户清算，当日余额为零。 中央专项 资金特设专户，由各省财政厅辖内县（区）财政部门在当地代理经办行开立，为 实有资金账户，用于记录、核算、反映本地区农村义务教育经费中央专项资金的 收入与支出。

## 108. 什么是中央财政公务卡业务？

中央财政公务卡业务是指在财政国库集中支付单一账户管理体系下，以我行 现有个人信用卡为载体，通过公务卡报销系统与财政部国库集中支付动态监控系 统的链接，实现公务消费、减少现金用量、丰富财政授权支付手段、并向财政部 提供对财政资金使用的实时监控服务等。

## 109. 什么是代理中央国库现金定期存款业务？

代理中央国库现金定期存款业务是指商业银行通过投标方式，以国债面额的 一定比例为质押，将财政部存放在央行金库的国库现金以定期存款的形式存放在 商业银行并向财政部支付利息的交易行为。

# 第九篇 高端客户业务

## 1．什么是个人理财业务？

个人理财业务是建行凭借多年累积的个人客户服务经验和行业优势,依靠高 科技、现代化服务手段,通过对金融产品、服务方式、服务渠道的整合和创新, 帮助或代理客户实现其资产的保值、增值,为优质客户提供差别化的资产保值和 增值服务的一系列活动。

## 2．什么是个人理财顾问业务？

所称顾问业务，是指建设银行专门为个人高端客户提供的理财方案设计、理 财计划实施情况分析、投资咨询、金融信息服务等个性化、综合化理财业务。 **3．什么是财富管理中心？**

财富中心作为 AUM300 万以上的个人高端客户营销管理的经营管理机构，面

向高端客户提供专业化综合理财服务、代客理财服务和非金融服务等个性化服 务。

## 4．财富管理中心服务对象是什么？

财富管理中心服务对象为 AUM300 万以上的个人高端客户。

（1）客户统计口径

按照 OCRM 系统客户 AUM 进行客户评价，AUM 包括客户在建行的存款和通过 建行购买的各种投资产品等个人金融资产。投资主要包括基金、国债、保险及建 行发行的投资理财产品等。

（2）计算方法

评价客户时采用月日均 AUM 指标，即当月日均存款余额+当月日均投资额 计算公式为： 当月日均存款余额=（∑客户某一账户存款余额\*当月实存天数）/30

当月日均投资额=∑客户投资总额/30。 其中：基金、账户金投资总额=份额\*当前净值 利得盈、汇得盈、国债的投资总额为客户实际持有余额。

（3）统计规则

根据连续六个月观察客户的 AUM 来确定客户等级的变动：

①每月按照当月 AUM（日均值）进行客户等级评定，符合更高等级标准的立

即升级，新增客户直接赋予其 AUM 对应的客户等级，此时客户状态为正常。

②如果客户当月 AUM（日均值）低于原等级标准的并不立刻降级，连续三个 月 AUM 都达不到此标准的客户从第 4 个月开始被评定为关注客户。关注客户的当 月 AUM 达到原等级或更高等级，则关注解除。

③连续 3 个月被评定为关注的客户，从第 4 个月起降级，系统将其自动降为 连续六个月之中当月 AUM 最大值对应的客户等级，此时关注标志取消。 **5．财富管理中心业务服务范围是什么？**

财富管理中心为个人顶端客户提供业务服务范围包括：财富顾问服务、银行 和投资产品服务、增值服务、延伸服务、其他服务。

（1）财富顾问服务，主要包括个人理财咨询、财富投资规划建议等。

（2）银行和投资产品服务，主要包括存取款、贷款、银行卡等产品组合， 以及保险、信托等定制化的投资理财服务。

（3）非金融服务，包括：

①增值类服务，主要指银行与第三方企业或机构联手为顶端客户提供的服

务。

②延伸类服务，是指银行为客户提供的非金融服务，主要包括政策咨询、知

识讲座、沙龙活动、亲情服务等。

③其他服务，主要包括对公业务联动及其他个性化、专业化的服务。

## 6．什么是个人高端客户理财产品？

个人高端客户理财产品，是指在对我行高端客户及客户需求分析研究的基础 上，面向高端客户群体提供的资金投资管理类产品、理财规划及顾问服务。 **7．个人理财业务人员在高端客户办理理财产品业务时，需注意哪些**

## 事项？

个人理财业务人员在高端客户办理理财账户开户业务时，应主动询问客户对

投资理财知识的掌握程度，并进行相应的投资风险偏好评估；在对客户进行理财

规划时应注意与客户进行深入沟通，及时掌握客户对投资理财逐步成熟、趋于理 性后，对风险承受能力以及投资偏好更改的信息；在产品销售和客户购买理财产 品时，应使用规范语言，向客户解释相关投资工具运作的市场环境及方式，揭示 相关风险，确认是否适合购买所推介的产品，并将有关评估意见告知客户。

## 8．什么是人民币结构性理财产品？

人民币结构性理财产品业务，是指以人民币为投资本金币种，产品收益与金 融市场有关指标变动挂钩的个人理财产品。相关市场指标包括利率、汇率、债券、 信用、股票、贵金属（含黄金）、商品（含原油）等以及前述指标的指数。客户 通过承担一定的风险（如市场风险、资金流动性风险等）来提高人民币投资本金 的收益。产品收益将以人民币、美元等币种支付，根据每期产品不同情况而定。

# 第十篇 国际业务

## 1. 柜员应了解的外汇业务基本概念

**外汇**：外汇具有动态和静态两方面的含义。

外汇的动态含义是指把一国货币兑换成另一国货币的国际汇兑行为和过程，

即藉以清偿国际债权和债务关系的一种专门性经营活动。

外汇的静态含义是指以外币表示的可用于对外支付的金融资产。《中华人民 共和国外汇管理条例》第三条规定：“本条例所称外汇，是指下列以外币表示的 可以用作国际清偿的支付手段和资产：（一）外国货币，包括纸币、铸币；（二） 外币支付凭证，包括票据、银行存款凭证、邮政储蓄凭证等；（三）外币有价证 券，包括政府债券、公司债券、股票等；（四）特别提款权；（五）其他外汇资产。”

一般而言，外汇具有三个特点：（1）外汇必须以外币表示，即外汇必须是以 外币表示的国外资产；（2）可偿性，即外汇必须是在国外能得到清偿的债权；（3） 可兑换性，即外汇必须能自由兑换成以其他货币表示的支付手段。

**外汇管理**：广义上指一国政府授权国家的货币金融当局或其他机构，对外汇

的收支、买卖、借贷、转移以及国际间结算、外汇汇率和外汇市场等实行的控制 和管制行为；狭义上是指对本国货币与外国货币的兑换实行一定的限制。

**外汇指定银行**：指经外汇局批准经营结汇和售汇业务的银行。

**外汇账户**：境内机构、驻华机构、个人按照有关账户管理规定在经批准经营

外汇存款业务的银行和非银行金融机构以可自由兑换货币开立的账户。

**结汇**：外汇收入所有者将外汇卖给外汇指定银行，外汇指定银行根据交易行

为发生日双方确定的人民币汇率在交割日付给等值人民币的行为。

**售汇**：外汇指定银行将外汇卖给外汇使用者，并根据交易行为发生日双方确

定的人民币汇率在交割日收取等值人民币的行为。

**付汇**：经批准经营外汇业务的金融机构，根据有关售汇以及付汇的管理规定， 审核用汇单位和个人提供的规定的有效凭证和商业单据后，从其外汇账户中或将 其购买的外汇向境外支付的行为。

**辅币找零：**指在外币现金出纳业务、外汇买卖或外币账户结息支取现金时，

对应付外币辅币按规定根据当日挂牌汇率折算为人民币支付的业务。

**自由兑换：**亦称货币可兑换。在纸币流通条件下，一个国家或货币区的居民 不受官方的限制，按照市场汇率自由地将本国货币与外国货币相兑换，用于对外

支付或作为资产来持有，包括货币完全可兑换和部分可兑换。

**国际收支：**是指一定时期内一经济体(通常指一国或者地区)与世界其他经济

体之间的各项经济交易。其中的经济交易是在居民与非居民之间进行的。经济交 易作为流量，反映经济价值的创造、转移、交换、转让或削减，包括经常项目交 易、资本与金融项目交易和国际储备资产变动等。

**经常项目**：是指实质资源的流动，包括进出口货物、输入输出的服务、对外

应收及应付的收益，以及在无同等回报的情况下，与其他国家或地区之间发生的 提供或接受经济价值的经常转移。

**出口收汇核销**：是以出口货物的价值为标准核对是否有相应的外汇收回国内

的一种事后管理措施。

**进口付汇核销**：是以付汇的金额为标准核对是否有相应的货物进口到国内或 有其他证明抵冲付汇的一种事后管理措施。

**资本和金融项目**：是指资本项目项下的资本转移、非生产/非金融资产交易

以及其他所有引起一经济体对外资产和负债发生变化的金融项目。资本转移是指 涉及固定资产所有权的变更及债权债务的减免等导致交易一方或双方资产存量 发生变化的转移项目，主要包括固定资产转移、债务减免、移民转移和投资捐赠 等。非生产/非金融资产交易是指非生产性有形资产（土地和地下资产）和无形

资产（专利、版权、商标和经销权等）的收买与放弃。金融项目具体包括直接投 资、证券投资和其他投资项目。

**外债**：指中国境内的机关、团体、企业、事业单位、金融机构或者其它机构

对中国境外的国际金融组织、外国政府、金融机构、企业或者其它机构用外国货 币承担的具有契约性偿还义务的全部债务，包括国际金融组织贷款、外国政府贷 款、外国银行和金融机构贷款、买方信贷、外国企业贷款、发行外币债券、国际 金融租赁、延期付款、补偿贸易中直接以现汇偿还的债务、其他形式的对外债务。

**现钞、现汇的区别：**现钞是具体的、实在的外国纸币、硬币。当客户要把现

钞转移出境时，可以通过携带方式或汇出。但是当客户采取“汇出”时，由于现

钞有实物的形式，银行必须将其出运至国外，运输费用将由客户承担，表现为“钞 卖汇买"(客户卖出现钞、买入现汇）。可见现钞不能变成等额的现汇，如果要把 现钞变成现汇，客户将在外汇金额上遭受一定的损失。

现汇是账面上的外汇。它的转移出境，不存在实物形式的转移，可以直接汇 出，只是账面上的划转。现汇支取现钞时，由于汇入方已经承担了运输费，因此 现汇可以支取等额的现钞。

在外汇指定银行公布的外汇牌价中，现钞买入价小于现汇买入价，而现钞现 汇的卖出价一般相等。这说明国家的外汇管理政策是：鼓励持有现汇、限制持有 现钞，因为现汇作为账面上的资金比现钞更便于外汇管理。

但国际收支统计申报中的现汇金额应包含现汇和现钞。

**金融机构：**指在中国境内依法设立的各类中资金融机构和外资金融机构(保

险公司除外)。

**非银行金融机构：**指经中国人民银行批准成立，在中华人民共和国境内注册

的中资信托投资公司、融资租赁公司、财务公司、证券公司、保险公司和其他金

融公司。

**外资金融机构：**指依照中华人民共和国有关法律、法规的规定，经批准在中

国境内设立和营业的下列金融机构：总行在中国境内的外国资本的银行；外国银 行在中国境内的分行；外国的金融机构同中国的金融机构在中国境内合资经营的 银行；总公司在中国境内的外国资本的财务公司；外国的金融机构同中国的金融 机构在中国境内合资经营的财务公司。

**汇率：**是各国货币之间相互交换时换算的比率，即一国货币单位用另一国货

币单位所表示的价格。分为直接标价法和间接标价法两种标价方法。 **直接标价法：**以一定单位的外国货币为基准来计算应付多少本国货币。 **间接标价法：**用一定单位的本币为基准来计算应收多少外币。

**外汇汇款：**是指银行应汇款人要求，以一定的方式将汇款人的资金，通过其

国内外联行或代理行汇交收款人的一种结算方式。外汇汇款包括境内外汇入汇

款、汇出汇款。

## 2. 国际收支统计间接申报相关制度

### （1）申报主体是指通过境内银行办理涉外收付款业务的所有非银行机构和

**个人**

**（2）境内银行是指在中国境内依法设立的，为申报主体办理涉外收付款相**

**关业务的银行**

**解付银行**：是指从境外收到款项后将收入款项贷记收款人账户的银行。

**结汇中转行**：是指从境外收到款项并将收入款项结汇后直接划转到收款人在 其他银行账户的银行。

**不结汇中转行**：是指收到境外款项后不贷记收款人账户，以原币形式划转到

收款人在其他银行账户的银行。（不用采集国际收支统计申报信息）

### （3）国际收支统计间接申报数据采集范围

境内机构(境内银行除外)和个人通过我国境内银行办理的所有涉外收付款。

①从结算方式上:包括以信用证、托收、保函、汇款（电汇、信汇、票汇） 方式办理的涉外收付款

②非居民在境内银行开立的账户与境外发生的涉外收付款

③通过境内银行对境外发出支付指令的业务

④通过记账方式办理的对外援助和贸易等

⑤与非货币黄金进出口有关的涉外收付款

⑥人民币的跨境收支业务

### 以下项目不纳入国际收支统计间接申报数据采集范围

①由于汇路引起的跨境收支

②境内银行自身、境内银行之间发生的跨境收支

③存取外币现钞（包括出国取现）

④信用卡消费和取现

⑤在境内银行开立的离岸账户与境内其他账户间的收支

### 限额申报范围

对金额在等值 2000 美元以下（含）的涉外收入款项，收款人免于填写《涉 外收入申报单》，但涉及贸易出口收汇核销、机构申报主体、非居民项下的涉外 收入款项不实行限额申报。

### （4）境内收付汇核销数据采集范围

①境内机构(境内银行除外)和个人通过我国境内银行办理的对境内保税区、

出口加工区、钻石交易所等特殊经济区域以及境内深加工结转等需要进行进出口

核销的境内外汇收支。

②贸易融资项下的出口收汇

### （5）单位基本情况表数据采集范围

银行收集首次在本银行办理涉外收付款业务的对公申报主体信息，同时补充

该申报主体在本银行的开户金融机构信息。

### （6）中国居民和非居民的概念

**中国居民是指**：

①在中国境内连续居住一年或一年以上的自然人，但国外和香港、澳门、台 湾地区在境内的留学人员、就医人员，外国驻华使领馆外方工作人员及其家属除 外；

②在中国境外连续居留时间不足一年的中国短期出国人员，在境外留学人

员、就医人员及中国驻外使领馆中方工作人员及其家属；

③在中国境内依法成立的法人和非法人机构，但外国驻华使领馆、国际组织

驻华机构除外；

④中国驻外使领馆

### 非居民是指除中国居民以外的机构和个人。

**（7）国际收支交易及编码的分类 国际收支交易的标准由两个部分组成**：

**①经常账户，交易编码分为 4 类**：

货物贸易 服务 收益 经常转移

### ②资本和金融账户，交易编码分为 4 类：

资本账户 直接投资（金融账户） 证券投资（金融账户） 其他投资（金融账户）

### （8）国际收支交易编码的填写方法

国际收支申报单证预留两栏供申报主体填写国际收支交易编码。如果一笔涉 外收付款包含多种交易性质，则应按照最大金额和次大金额交易的性质，选择国 际收支交易编码，第一行填写最大金额交易；如果涉外收付款涉及进出口付汇核 销项下交易，则核销项下交易视同最大金额交易处理；如果涉外收付款为退款， 则应填写该笔收付款对应原对外付款/涉外收入的国际收支交易编码。

## 3. 当客户询问如何办理汇出境外汇款及境外汇入汇款时，柜员应怎

**么回答？**

柜员应向客户介绍我行的代理行网络遍及全世界 107 个国家，与全球超过一 千家代理行建立了总行级代理行关系，资金清算速度快，业务自动化程度高，能 为客户提供安全便利的汇款业务。

客户如要办理汇出汇款业务，应填妥汇出汇款申请书，将汇款人名称、地址

（包括门牌号、街道和城市名称。对于个人客户，在无法提供汇款人地址时，可 提供个人客户出生日期及地点，或政府颁发的身份证明，如身份证号和护照号）、 汇款人账号（如汇款人在我行开立银行账户）、收款人名称、账号、开户行 SWIFT

代码、或者银行名称及所在城市和国家（或地区）等提供给本行，同时应按照国

家外汇管理政策的规定，说明所汇款项的资金用途，提供相应的证明材料并进行 国际收支申报，经审核无误后，我行即可为客户设计和提供最直接、快捷的汇款 路线，将客户款项汇达收款人账户。

汇入汇款时，客户应向境外汇出方提供汇款路线，包括收款人名称（电话）、 收款人在我行开立的标准新账号（如收款人为个人且尚未在我行开户，应提供身 份证号码）、地址、开户行名称、开户行 Swift 代码，以及我行的账户行情况。

我行收到款项后，将按照国家外汇管理政策的规定，凭相应的证明材料为客户办

理入账或解付。我行美元及其它主要币种的账户行如下：

### 美元 USD

（1）中国建设银行香港分行（港澳地区汇入美元使用） CHINA CONSTRUCTION BANK，HONG KONG BRANCH (FOR HONG KONG USD CLEARING ONLY)

A/C NO. 671600014003

SWIFT: PCBCHKHH

（2）美国银行

BANK OF AMERICA, NEW YORK A/C NO. 6550590121 SWIFT: BOFAUS3N

（3）摩根大通银行

JP MORGAN CHASE BANK, NEW YORK A/C NO.0011166527

SWIFT: CHASUS33

（4）中国银行纽约分行

BANK OF CHINA, NEW YORK A/C NO. 01000119

SWIFT: BKCHUS33

（5）花旗银行

CITIBANK N. A., NEW YORK A/C NO.36117884

SWIFT: CITIUS33

（6）美联银行

WACHOVIA BANK NA，NEW YORK INTERNATIONAL BRANCH, NEW YORK A/C NO.2000191181218

SWIFT: PNBPUS3NNYC

（7）运通银行

AMERICAN EXPRESS BANK, NEW YORK A/C NO.00715854

SWIFT: AEIBUS33

（8）中国建设银行首尔分行(韩国境内汇入美元使用) CHINA CONSTRUCTION BANK，SEOUL BRANCH

A/C NO.673100019001 SWIFT:PCBCKRSE

（9）汇丰银行纽约分行

HSBC BANK USA,N.A. NEW YORK A/C NO.000146498 SWIFT:MRMDUS33

### 港币 HKD

（1）中国建设银行香港分行

CHINA CONSTRUCTION BANK，HONG KONG BRANCH A/C NO. 671600018001

SWIFT: PCBCHKHH

（2）渣打银行

STANDARD CHARTERED BANK, HONG KONG A/C NO. 41109465170

SWIFT: SCBLHKHH

### 日元 JPY

（1）瑞穗实业银行

MIZUHO CORPORATE BANK LTD., TOKYO A/C NO.146JPY-CST352301

SWIFT: MHCBJPJT

（2）东京三菱日联银行

BANK OF TOKYO-MITSUBISHI UFJ,LTD TOKYO A/C NO. 653-0435902

SWIFT:BOTKJPJT

（3）三井银行

SUMITOMO MITSUI BANKING CORPORATION, TOKYO A/C NO. 5659

SWIFT: SMBCJPJT

### 欧元 EUR

（1）中国建设银行法兰克福分行

CHINA CONSTRUCTION BANK, FRANKFURT BRANCH A/C NO. 1500100007

SWIFT: PCBCDEFF

（2）中国建设银行香港分行（港澳地区汇入欧元使用）

CHINA CONSTRUCTION BANK，HONG KONG BRANCH A/C NO. 671600010005

SWIFT: PCBCHKHH

（3）荷兰银行

ABN AMRO BANK, AMSTERDAM A/C NO. 430304862

SWIFT: ABNANL2A

（4）德国商业银行

COMMERZBANK AG, FRANKFURT

A/C NO. 50040000/400872261300EUR SWIFT: COBADEFF

（5）德意志银行

DEUTSCHE BANK AG, FRANKFURT A/C NO. 50070010/95123930000 SWIFT: DEUTDEFF

（6）德累斯顿银行

DRESDNER BANK AG, FRANKFURT A/C NO. 499/08025137/00/888 SWIFT: DRESDEFF

（7）法国兴业银行

SOCIETE GENERALE, PARIS A/C NO. 001016707690 SWIFT: SOGEFRPP

### 澳大利亚元 AUD

（1）澳大利亚国民银行

NATIONAL AUSTRALIA BANK, MELBOURNE A/C NO. 1803039918500

SWIFT: NATAAU33033

（2）澳新银行

AUSTRALIA AND NEW ZEALAND BANKING GROUP LIMITED A/C NO.881557AUD00001

SWIFT:ANZBAU3M

### 加拿大元 CAD

加拿大皇家银行

ROYAL BANK OF CANADA, TORONTO

A/C NO. 095912401297 CHINA CONSTRUCTION BK SWIFT: ROYCCAT2

### 瑞士法郎 CHF

瑞士信贷银行

CREDIT SUISSE, ZURICH

A/C NO. 0835-0924405-03-000 SWIFT: CRESCHZZ80A

### 丹麦克郎 DKK

丹麦联合银行

NORDEA BANK DANMARK A/S, COPENHAGEN A/C NO. 5000-418823

SWIFT: NDEADKKK

### 挪威克郎 NOK

瑞典北方银行

NORDEA BANK SWEDEN AB, STOCKHOLM A/C NO. 39527700108NOK

SWIFT: NDEASESS

### 新加坡元 SGD

大华银行

UNITED OVERSEAS BANK, SINGAPORE A/C NO. 1013993276

SWIFT: UOVBSGSG

### 英镑 GBP

汇丰银行

HSBC BANK PLC, LONDON A/C NO.35168817 SWIFT: MIDLGB22

### 瑞典克郎 SEK

北欧斯安银行

SKANDINAVISKA ENSKILDA BANKEN, STOCKHOLM A/C NO. 52018526383

SWIFT: ESSESESS

## 4. 当客户手持外币支票或旅行支票要求托收时，柜员应如何办理？

对于外币支票，应要求客户填写“中国建设银行光票托收委托书”一式二联， 注明票据种类、票据号码、票据币别、金额、出票人、付款人等，加具委托人签 字或印鉴（私人客户应注明身份证或护照号码， 公司客户应加盖预留印鉴），并 在票据背面的提示位置背书签名（背书的语种应与支票正面的收款人保持一致）。

对于旅行支票，应让客户现场在票面上复签（如果是酒店、旅行社等机构交 来的旅行支票，票面上应有双签），并要求客户填写“中国建设银行光票托收委 托书”一式二联。

银行柜台人员审核票据要素齐全（旅行支票还须审核双签是否相符）、票面 无涂改或缺损及委托书填写无误后，在委托书第二联加盖银行业务章后退委托人 做托收凭据以备款项收妥后入账，并将委托书第一联作为受理行留存；如为私人 客户办理外币支票的托收，应将其身份证或护照复印留存；然后将票据正反面复 印留底后将正本送至国际结算部门办理托收。柜台人员应缮制“中国建设银行光 票托收内部往来凭证”或类似凭证，注明托收方式，如立即贷记、最终贷记或独 立支票托收等，将票据正本连同“中国建设银行光票托收内部往来凭证”或类似 凭证的第二联一并交国际结算部门办理托收。

# 第十一篇 电子银行业务

**1. 建设银行电子银行统一品牌名称和宣传用语是什么？** 建设银行电子银行统一品牌名称是：e 路通。 宣传用语：省时又省事，建行 e 路通。

## 2. 建设银行电子银行包括哪些渠道？

建设银行电子银行产品包括：网上银行、重要客户服务系统、95533 客户服

务中心(CALL CENTER)、手机银行、家居银行。

## 3. 建设银行何时开通网上银行、重要客户服务系统和 95533 客户服 务中心的？

建设银行网上银行服务是于 1999 年 8 月开通的。

重要客户服务系统是于 2001 年投入使用的。

从九十年代中期开始，部分分行开通了电话银行服务，2000 年年底，全行

开通 95533 客户服务电话。

## 4. 建设银行客户服务的统一接入电话是什么？建设银行互联网网址 是什么？

建设银行 95533 客户服务的统一接入电话是 95533。

建设银行 Internet 网址是 [www.ccb.com](http://www.ccb.com/)

## 5. 我行电子银行是如何定位的？

电子银行除开户、现金交易外，与网点渠道同样重要，都是银行提供客户办

理交易和客户服务的渠道，是与客户不见面的服务窗口。

## 6. 电子银行的特点是什么？

电子银行的特点是方便、快捷、安全、费用低廉。方便是指电子银行使用界 面友好，客户易操作，快捷是指电子银行处理交易速度快，效率高、成本低，安 全是指电子银行采用多种安全手段对客户交易多重保护。

## 7. 建设银行电子银行的安全性如何？

建设银行电子银行安全有保障，我行提供多重安全保护措施。

网上银行采用客户登录密码、交易密码、交易限额、USBKey 证书介质、动

态口令、电子签名等多重手段保护客户交易安全

95533 客户服务系统采用查询密码、客户密码、交易限额等手段保护交易安 全。

手机银行采用交易密码、交易限额和短信通知等手段保障交易安全。 重要客户服务系统使用专网、数字签章、验章技术等方法保障交易安全。 只要客户遵守建设银行电子银行规则，妥善保管本人私密信息，是可以控制

风险的。

## 8. 什么是网上银行个人客户服务？

网上银行个人客户服务是指建设银行利用互联网技术，通过建设银行互联网 站（网址：http：//[www.ccb.com](http://www.ccb.com/)）登录我行网上银行个人客户服务系统向个人 客户提供金融信息服务、交易服务及金融产品销售，并允许客户通过互联网进行 查询、转账、缴费、结算、支付、证券、基金等网上个人金融服务。

## 9. 网上银行个人客户服务的产品有什么特征？

“登录操作便捷，服务内容丰富，处理速度快捷，系统运行稳定，服务质量

好，交易安全”。

网上银行创造了投资理财新概念，以方便快捷的账户查询、转账、缴费、基 金买卖、外汇买卖等服务，使客户可以随时随地进行各种个性化的投资理财活动。 **10. 网上银行个人客户服务有哪些功能？**

（1）查询：提供本人名下账户的“账户余额”、“账户明细”和“消费积分” 的查询服务，可以进行多账户、多币种查询，还可以对他人授权的账户进行余额、 明细查询。

（2）挂失：直接通过网上银行对某个账户进行口头挂失或账户密码挂失。

（3）转账汇款：在建设银行两个个人账户之间转账，包括活期转活期、定 期转活期、活期转定期和向企业转账。提供跨行两个账户之间转账，包括同城、 异地的活期转活期。此外，转账业务还提供预约转账和批量转账服务。

（4）银证业务：包括银证转账业务和银证通业务。银证转账业务指客户通 过网上银行，在银行账户与证券资金账户之间进行资金实时划转的业务。银证通 业务指客户通过网上银行，在指定的证券交易机构进行股票买卖、查询等实时交

易的业务。银行托管业务是为在实施证券资金银行存管的券商开户的股民进行资

金转入、转出的业务。

（5）证券业务：通过网上银行进行债券或基金交易、证券转账、证券卡管 理、证券卡查询等业务。

（6）外汇业务：提供外汇实时行情、实时交易、追加挂单、委托撤单、历 史汇率查询、行情查询、交易查询服务。

（7）缴费支付：通过网上银行系统向与建设银行签订代理缴费协议的企业 或行政事业单位缴交各种费用，如缴纳水、电、气、电话、交通等费用，并提供 批量缴费和预约缴费服务。

（8）网上支付：客户可以通过网上银行，使用中国建设银行龙卡储蓄卡、

信用卡或活期存折账户，在网上购买充值卡、游戏卡、彩票、机票等各种商品。

（9）贷记卡业务：为客户提供贷记卡开卡、账单查询、消费积分查询、购

汇还款、贷记卡还款、补发密码函、贷记卡挂失等服务。

（10）查得快：通过登记手机号码，以手机短信定制的方式，查询账户余额 查询、明细查询、网上积分等个人账务信息。

（11）个人贷款：提供个人贷款查询、额度查询及贷款试算服务。

## 11. 个人客户如何分类，不同类别的客户能享受哪些服务？

我行网上银行依据客户账户签约与否，将个人客户分为：不签约的普通客户、 签约的高级客户，并根据客户分类的不同给客户提供差别化的服务。

普通客户：普通客户可以使用的功能有：账户追加、注销、账户余额、明细 查询，贷记卡消费积分查询、贷记卡账单查询、网上缴费、小额网上支付、查得 快服务等基本功能，此外，还可以使用外汇买卖、银证业务、证券业务、贷记卡 还款等功能。

高级客户：高级客户可使用网上银行个人客户服务系统提供的所有功能，即

在普通客户功能基础上，增加转账汇款、网上支付等功能。

## 12. 建行网上银行服务安全吗？

安全是网上银行的基础和核心。新版网上银行通过如下六大方面来防范风 险。

（1）先进技术的保障

中国建设银行网上银行系统采用了严格的安全性设计，通过密码校验、CA 证书、SSL（加密套接字层协议）加密和服务器方的反黑客软件等多种方式来保 证客户信息安全。

（2）双密码控制，且提高密码设置强度

网上银行系统采取登录密码和交易密码两种控制，对密码出错次数进行限 制。超出限制次数，客户当日即不能再次进行登录。系统对密码强度进行检测， 客户不能使用简单密码等措施，有利于提高密码的安全性。

（3）交易限额控制

网上银行系统提供的资金类交易均设定了交易限额，以保证客户资金的安 全。

（4）信息提示，新版网银增加安全说明提示与演试。

系统的各种出错信息以及客户提交的交易信息都会显示在浏览器屏幕上，同 时，对一些交易（如：网上银行登录、转账等）系统都提供短信提醒服务。同时， 系统还能提供客户端安全检测，评估网上银行客户端的安全程度，给予客户必要 的风险警告和解决办法，有助于提高客户安全意识和客户计算机的安全强度。

（5）加强证书存贮安全

我行网上银行系统可支持 USBkey 证书功能，USBkey 具有安全性、移动性、 使用的方便性，我行在推广 USBkey 证书的时候，考虑到客户的需求，在 USBkey 款式、附加功能上作一定的创新，使我行的 USBkey 相比其他行更具吸引力。

（6）动态口令

我行网上银行系统支持动态交易密码。客户可到我行申请一张刮刮卡，内印 密封保存的 30 个密码，使用时，刮开一个使用一个，密码一旦使用后不再有效。

（7）私密信息

客户可以根据自己需要，设置个性化的私密问题，只有回答了正确答案，方 可操作。

（8）个性化图片

客户可以在建行网银页面中加入只有自己知道的图片，登录后用于标识建行 网银，防止假网站。

## 13. 什么是 CA？

CA（Certification Authority）中心是所有合法注册用户所信赖的具有权 威性、信赖性及公正性的第三方机构，负责为电子商务环境中各个实体颁发证书， 以证明各实体身份的真实性，并负责在交易中检验和管理证书。

## 14. 什么是证书？

证书全称数字证书，是指存于计算机上的一个记录，该记录是由 CA 签发的 一个声明，证明证书主体（“证书申请者”被发放证书后即成为“证书主体”）与 证书的唯一对应关系。证书包括证书申请者的名称及相关信息、申请者的公钥、

签发证书的 CA 数字签名及证书有效期等内容。建行自行建立了一个 CCBCA 的 CA

中心，向申请网上银行服务个人和企业客户发放数字证书，中国金融认证中心

（CFCA）也设立了 CA 中心。

## 15. 证书有何作用？

建设银行网上银行系统中，有两种证书：CCBCA（建设银行 CA 认证中心）的 证书和 CFCA（中国金融认证中心）的证书。通过这两种证书，客户就可以在浏 览器端与建设银行网上银行系统之间建立起安全的加密通道，同时为建设银行网

上银行客户身份进行认证。

网上银行个人客户及简版网上银行企业客户只使用 CCBCA 的证书。高级版企

业客户可以选择使用 CCBCA 证书或 CFCA 证书。

## 16. 个人客户如何下载证书？

如果是第一次申请建行个人网上银行开户,在线填写完客户资料和账户资料 提交后,到网点办理签约手续，签约后再次登陆网上银行会提示客户下载数字证 书。证书下载成功后，系统自动安装，在用户进入建行网上银行交易之前，浏览

器与服务器之间建立安全通道时，会自动调用双方的证书。

证书及私钥是客户在网上进行安全交易的基础，需提醒客户保持私钥的秘密 性。在完成证书下载后，建议客户立即备份客户证书及私钥。

证书导出的步骤：打开浏览器，点击“工具”菜单下的“Internet 选项”， 再选择“内容”菜单下的“证书”，选中属于客户的证书号码后，点击“导出” 按钮，点击下一步，选取将证书与私钥一起导出，根据页面提示输入证书的密码

（由客户自行设置，在证书再次安装时需将验证该密码后方可成功导入），选择

证书存放地址及文件名后即可导出成功。

证书安装步聚：双击证书文件，按页面提示输入证书密码后即可。也可打开 浏览器，点击“工具”菜单下的“Internet 选项”，再选择“内容”菜单下的“证 书”，利用 “导入”按钮，按页面提示导入证书。

证书下载时，若因网络中断等原因造成下载失败的，可以再次登录网上银行

个人客户服务系统点击“升级为高级版客户”按纽重新下载证书。

## 17. 证书到期后怎么办？

“建行 CA 认证中心提供的数字证书有两年期的。数字证书到期后，如果客 户未更换个人数字证书，将不能再通过使用证书保护模式进入网上银行交易系 统。因此，在证书到期前客户需要及时更换新的证书。

到期换证有两种途径：

（1）如果证书离到期日期还有一个月或证书过期三个月内，客户在登录网 上银行时，网上银行系统将提示客户“证书即将到期，请到 CA 站点上自动换证”， 并提供 CA 站点的 URL 超链接。客户只需点击该 URL 超链接到 CA 站点实时下载新 的证书即可。换证后的个人证书的信息不会发生变化。

（2）如果证书到期已经超过三个月，客户就只能注销网上银行重新申请。

## 18. 个人客户证书不小心丢失或损坏怎么办？

个人客户先终止网上服务，然后重新申请，下载新的证书。

## 19. 个人客户若多次申请网上银行服务并下载证书，哪个证书是有效 的？

客户若多次下载证书，则只有最后一次下载成功的证书是有效的。

## 20. 在一台计算机申请网银服务并下载证书后，在其它计算机上使用

**时，还需重新申请吗？**

客户在一台计算机上申请网银服务下载证书后，证书必须进行导出备份，因 为网银证书安全级别较高，一遇病毒等原因，会被破坏，如已经备份证书，只要 再安装一次就可以用了。同样客户到其它上网计算机上使用时，也只要安装一下 备份证书就可以了，无需重新申请。

## 21. 什么是网银登录密码和交易密码，它们有什么区别？

登录密码是登录网上银行系统时使用的密码，它是由客户在网上申请时由客 户自行设置。

交易密码由客户在柜台签约后，第一次登录网上银行时自行设置，与登录密 码的使用范围不一样，交易密码是客户在网上银行进行除查询外的交易时所使用 的、用以确认交易信息的密码，它主要是为了确保交易指令是由客户本人发出的。

从安全角度考虑，建议客户定期修改登录及交易密码。

## 22. 个人客户若遗忘了网银登录密码或交易密码，该如何处理？

个人客户若遗忘了网银登录密码和交易密码，必须先进行“个人用户注销”

后再重新开户申请。

个人客户若仅遗忘交易密码而没有遗忘登录密码，客户仍可以登录网上银

行，但无法办理需要验证交易密码的资金类交易。

## 23. 建设银行网上银行的个人客户应具备什么条件？

建设银行网上银行的个人客户服务系统面向广泛的客户群体，客户只要拥有 建设银行的实名制账户（包括储蓄卡、信用卡和活期存折账户）且个人具备上网 条件，即可申请成为建设银行网上银行的客户。

## 24．如何成为网上银行个人客户服务系统的客户？

凡在建设银行开立有实名制个人账户, 且此账户预留有密码的客户，就可到 网点办理网上银行签约手续。

为方便用户使用，建行网上银行系统提供三种办理方式:

### (1)客户只进行网上申请，成为网上银行普通客户：

登 陆 建 设 银 行 网 站 [www.ccb.com](http://www.ccb.com/)，进入网上银 行，点击开通网上银行服务

同意协议，填写基本资 料，验证账户及密码， 设置网上银行登录密

申请成功，登录网上 银行，使用普通客户 功能

### (2)客户先在网上申请，然后到柜台办理账户签约，成为高级客户：

成功进行网上申请

客户持身份证、账户原件到柜 台认证身份、办理账户签约手 续，领取动态口令卡或 USB

登录网上银行，使用包括 转账、汇款等网上银行个 人客户服务全部功能

### (3)客户直接到柜台办理账户签约，成为高级客户:

客户持身份证、账户原件到柜台认证 身份、办理签约手续，领取动态口令 卡或 USB Key 等安全产品

登陆网上银行，使用 包括转账、汇款等网 上银行个人客户服

特别提示：客户通过（2）或（3）方式办理后，成为网上银行高级客户，可 选择使用动态口令卡或 USB Key 等安全产品，为使用网上银行再添一道安全的 屏障。 **25．我行网上银行个人客户服务系统柜台签约流程是怎样的？**

（1）正向签约（通过以上问题 24 的步骤 1、2 成为网上银行高级客户）：

a.客户在网上银行申请注册成功后，当天即可持本人有效身份证件、本人名 下的建设银行储蓄卡（折）原件等资料到账户所属分行辖下营业网点柜台办理账 户签约手续。进行柜台签约时，客户需填写《中国建设银行股份有限公司电子银

行服务个人签约申请表》、并签署《中国建设银行股份有限公司电子银行个人客 户服务协议》；

b.柜员接到客户交来的身份证件及账户资料后，审核资料的真实有效性； c.客户提供本人名下的建设银行储蓄卡（折）原件并进行账户密码验证，在

通过系统验证，账户签约成功；

d.柜台签约成功后，客户可以登录网上银行，使用网上银行。

（2）反向签约（通过以上问题 24 的步骤 3 成为网上银行高级客户）:

客户可以不在网上申请开通网上银行，而直接通过柜台申请网上银行用户， 成为高级客户。签约过程与正向柜台签约过程一样，客户在柜台签约完成后，登 录网银个人客户服务系统，使用网上银行。

## 26．个人客户到柜台办理签约时应注意哪些事项？

对于未在网上申请开通网上银行的个人客户可以直接到柜台申请网上银行，

并在七天内登录网上银行个人客服务系统激活账户，成为高级客户。

对于已经在网上申请开通网上银行的个人客户，就可到柜台办理签约。到柜 台办理签约应携带以下资料：本人身份证件，需签约的储蓄卡、信用卡或储蓄存 折等。客户可以随时申请、即时签约、即时使用。

客户在开户分行的任意网点均可签约，不必到开户网点。到柜台办理签约应 携带以下资料：本人身份证件，需签约的储蓄卡、信用卡或储蓄存折等。客户可 以随时申请、即时签约、即时使用。

## 27．个人客户的签约账户和普通账户有什么区别？

签约账户是指经过柜台签约认证的账户，可以使用网上银行提供的所有功 能。

普通账户则是指未在柜台签约的，只在网上追加的账户，只能使用账户查询、 代缴费、网上支付、查得快、投资理财等功能。 **28．为何在个人客户申请开户时系统提示“该证件已被使用”？**

这说明客户已使用该证件号码成功申请过我行的网上银行服务。在此情况 下，客户可以登录后直接利用追加账户功能来增加网上银行可操作账户，如丢失 了证书或忘记了密码也可注销后重新申请开户。 **29．个人网上开户提交申请后，提示“客户号已被使用”时怎么办？**

客户在网上申请开户网上银行的客户号已经在网银系统里存在了，客户可先 检查输入的证件号码是否正确，如果无误，可先操作注销网上银行服务，成功后 再申请。

## 30. 个人客户申请开户时，页面提示“无此账号”，是何原因？

出现该提示是由于客户输入的账号非该分行所开立的个人账户或输入的账

号不正确所造成的。

操作提示：客户在输入账号时，不要输入“-”号和空格。

## 31. 个人客户在网上申请开户时，页面提示“证件类型或号码错误”， 是何原因？

出现该提示是由于客户在网上申请时填写的证件类型或号码与其账户在网

点开户时登记证件类型或号码不一致所造成的。

操作提示：客户在网上申请时重新填写证件类型或号码，如果确认在网上填

写的信息正确，可前往账户开户网点办理该账户的证件号码更新手续。

## 32. 个人客户提交网银开户申请或追加账户时，系统提示“证件号码

**不符”时怎么办？**

（1）可能客户的账户为非实名制账户，应到我行开户网点进行账户实名制

登记。

（2）可能客户的账户开户所录身份证号码与实际不符或身份证更换后，号 码已升位，造成账号与身份证号码不对称，应到我行开户网点查证账户与身份证 对称信息。

## 33. 个人客户每日输入密码错误次数最多为几次？

登录密码累计 3 次、交易密码累计 3 次出错后密码被锁，系统提示：密码校

验次数超限。第二日系统将自动解锁。

## 34. 客户交易时输入交易密码后，提示密码有误怎么办？

（1）客户可能误输入了登录密码或取款密码，应输入正确的交易密码。

（2）如果客户遗忘交易密码，就无法使用转账等交易功能，需要重新办理

网上银行申请开户和签约手续。

## 35. 在点击“个人网银”，显示“该页无法显示”时怎么办？

（1）可能电脑中的临时文件过多。可点“工具”栏下“Internet 选项”里

的“常规”下的“删除 Internet 临时文件”就可进入。

（2）客户可能证书未安装，或安装未成功，或安装后损坏（如电脑系统重 装等原因）。客户在对备份证书重新安装成功后即可使用；如无备份，需要重新 申请网上银行。

（3）可能客户有多个证书安装在同一台电脑的浏览器上，可能客户没有选 择正确的证书号，请重新打开浏览器登录选择正确的证书号。

（4）客户的网银证书可能已过期，一般证书到期前 30 天，系统会提示更换

证书，如 90 天以后如仍没有更换证书，须重新在网上申请开户或签约。

## 36. 登录个人网上银行时，输入用户号及登录密码后，系统提示“客 户号有误”，怎么办？

客户的客户号可能输成了证书号或信用卡号，正确的客户号应为你申请时输 入的证件号码或设置的昵称，客户输入的用户号可能与开户时输入的身份证件号 码不一致或设置的昵称有误。

## 37. 申请开户以后，还可以添加或删除其他账户吗？

在填写网上银行开户申请时，客户只需输入一个账户，其它账户可以在成功

开户后追加，追加方式有两种：

（1）网上追加账户。客户只需登录建行网上银行，在"账户管理"菜单中选 择"账户设置"中的“增加账户”功能，输入账号、账户所在分行、账号密码（即 存折密码或卡密码）等信息，经过网银系统校验以后，该账户就成为非签约账户, 客户对该账户就拥有查询权限。

（2）柜台追加账户。柜台追加账户需要客户带上身份证件和账户资料直接

到签约柜台办理。

客户删除账户时，客户也只需登录建行网上银行，在"账户管理"菜单中选择 “账户设置”中的"删除账号"功能，选择要删除的账户即可。签约账户或注册账 户都可以直接在网上删除。

## 38. 客户在网上申请开户网上银行后，就可使用网上银行的转账、汇 款功能了吗？

客户在网上申请开户后，只能享受查询、缴费、网上支付等服务，如果需要

转账或汇款等交易，客户应到网点办理相关签约确认手续并下载证书。

## 39. 为什么客户的储蓄卡、存折在查询和转账时报“子账户不存在”？

若客户是第一次或很久未使用网上银行，可能会出现该现象，请客户在“我

的账户”中，进行“更新账户信息”后，即可正常使用。

## 40. 个人客户在办理“一卡通转账”时未发现想要办理转账业务的子 账号，是何原因？

出现该提示的原因是客户已新开立或新注销了某一子账户，但未在网上银行

进行信息同步。

操作提示：客户先进行“更新账户信息”，系统即会自动将新增或注销的子

账户信息予以信息同步，然后客户即可办理该子账户的转账业务。

## 41. 个人客户在网上办理活期转账、缴费、基金交易等转账业务时， 提示“转账金额超限额”，是何原因？

出现该提示的原因是为进一步保证客户网上交易的安全性，我行的网银系统 对客户网上转账交易均设定了单笔与单日累计限额，具体转账金额限额可拨打当 地 95533 咨询。

## 42. 客户在操作转账交易时不成功怎么办？

（1）客户所输入的转入账号、转入户名可能有误。

（2）客户所转入的账户可能处于挂失、冻结等非正常情况。

（3）其他客观因素**。**

## 43. 个人客户网上操作有什么时间限制？

个人客户登录网银无时间限制，一天 24 小时、一年 365 天均可上网操作。 但若网上无操作超过三十分钟，系统会自动退出交易系统，再使用时需要重新登 录。

## 44. 网上银行如何使用才更安全？

网上银行安全使用建议：

（1）不要在网吧等公共场所下载、安装、使用证书。

（2）在他人电脑上安装、使用证书后，应及时删除证书。

（3）不要将证书导入密码、用户号、登录密码、交易密码放置在他人容易

看到的地方。

（4）证书下载后，及时备份一份，便于证书损坏或丢失时重新导入。

（5）不要设置相同的登录密码与交易密码。

（6）定期对自己的电脑进行检查，对电脑病毒进行查杀。

（7）定期更换自己的登录密码与交易密码。

## 45. 建行网上银行对计算机有什么要求？

为了确保网上交易的速度与安全，网上银行要求客户的计算机的最低配置是

Pentieum 处理器，内存 64M，浏览器 IE6.0 版本且密钥长度 128 位。

## 46. 在网上银行申请、签约、使用过程中遇到困难，自己无法解决时 怎么办？

客户可以拨打建设银行统一客户服务电话：95533，我们的专业座席员将帮

助解决问题。

## 47. “网上银行个人客户服务系统”的收费服务有哪些？

目前网上银行个人客户服务系统的服务价格包括：个人客户速汇通业务手

续费和短信通知服务费，其余业务暂不收费。

## 48. 客户如何进行网上支付？

客户首先要注册成为建设银行网上银行客户。

（1）客户无证书：

·输入客户号（通常是客户的证件号）、登录密码；

·选择支付账号、输入取款密码后，按确认。

（2）客户有证书：

·输入客户号（通常是客户的证件号）、登录密码；

·选择支付账号、如果该账号是非签约账号，输入取款密码后，按确认。如

果该账号是签约账号，输入网银交易密码后，按确认。

客户无证书时单笔和每日限额较小，而使用证书时单笔和每日限额较大。

## 49. 客户如何进行网上银行交易积分？

客户在网上银行个人服务系统进行交易时，如个人账户转账、一卡通转账、 缴费支付、速汇通、外汇买卖、网上支付等交易，系统可以自动计算网上银行交 易积分并进行累计。客户的交易积分显示在“客户服务”的子功能“网银积分查 询”的页面上。交易积分达到一定了额度可参加客户签约所在行的各类建行网上

银行奖励活动（以所属分行奖励活动通知为准）。

## 50. 网上银行个人客户服务系统的服务对象有哪些？

网上银行个人客户服务系统的营销对象是在我行开立实名制账户，且该账户 已预留密码的个人客户。 根据网上银行产品特点，确定我行网上银行个人客户服务的主要目标是：

（1）教师和学生，该类客户具有接受能力好、市场大等特点。

（2）公务员和企业管理人员，该类客户具有收入高、消费能力强、教育程度

高等特点。

（3）律师、IT 人员等专业人员，该类客户具有素质高、需求潜力大等特点。

（4）生产经营和商业服务等白领人士，该类客户具有收入稳定、急需现代理 财工具办理金融业务等特点。

## 51. 如何设置我的私密信息？

在“安全中心”菜单下，当首次选择“安全设置”进入时,网银系统会要求

您设置私密问题及答案,当您设置后，点击“确认”，即设置成功。

## 52. 什么是动态口令卡

动态口令是一种动态密码技术，每张卡片覆盖有 30 个不同的密码，您在使 用网上银行过程中，需要输入交易密码时，只需按顺序输入刮刮卡上的密码即可， 每个密码只可以使用一次。

## 53. 如何使用动态口令卡？

第一次购买动态口令卡后，登录网上银行，进入“安全中心”菜单，选择“动 态口令”，进入动态口令卡登记页面，输入两次动态口令卡号及您的交易密码， 点击“确认”，即登记成功。以后每次登陆做交易时依次使用卡上的密码。 注意：动态口令卡的最后一道密码用于自助换卡时使用，不能作为交易使用。

## 54. 什么是“我的网银”？

“我的网银”是新版网银新增功能，是为了突出网银业务特色，方便大众客 户日常使用，为客户针对自已经常使用的网银服务提供的直通场所，实现客户个 性化网银页面需求和一站式服务设置的。

在“我的网银”页面中，您可以查看以下几方面信息：

（1）关注账户（前三个）的余额、状态等信息；

（2）最近三笔转账记录；

（3）最近三笔缴费记录；

（4）国际外汇市场参考汇率，可以查看到外汇市场实时行情及外汇买卖产

品实时价位。

（5）银行相关信息：显示建行定期发布的银行信息。

## 55. 如何设置“我的网银”？

可以通过下面的方法定制我的网银：

（1）进入“客户服务”菜单，选择“网页定制”。或者在“我的网银”页面

右侧相关功能链接区的直接点击“网页定制”；

（2）在“我的网银”定制栏中，选中“显示内容”列对应的复选框，其对 应的内容将在“我的网银”页面显示；

（3）点击显示内容对应的“显示内容定制”，可具体定制相应显示内容中要

显示的账户。

## 56. 跨行转账可以转多少银行？

除外资银行外，其他银行都可以受理我行跨行转账交易。

## 57. 跨行转账可以向企业转账吗？

跨行转账功能可以向他行企业转账。

## 58. 跨行转账如何查找收款账户开户网点？

可以按照地区查找，在“请选择收款账户开户行”选项中，输入收款账户开 户行所在的省、市，系统会自动在“收款账户开户网点”中显示该地区所有网点， 您可以从中选择。您还可以通过“关键字”进行查找，输入收款账户开户行名中 部分关键字，系统会显示包含此关键字的所有网点名称，您可以从中选取您的收 款账户开户网点。

## 59. 跨行转账交易时间是多少？

我行系统受理客户在网上提交的跨行转账交易时间为周一至周五的早上 9： 00 至下午 4：30（跨行个人转账到 16：50，对公转账到 16：00），具体根据各一 级分行与人民银行支付系统开放时间确定。

## 60. 跨行转账受理时间是否与柜台一致？

与柜台时间基本一致，我行是实时发送交易信息的，但具体到账时间应以接 收行入账时间为准。

## 61. 什么是预约转账？

预约转账是指可预先指定转账汇款的交易时间或交易规则，我行将按您指定 的日期完成转账交易或按您指定的交易规则（如每月的某日）定期完成转账交易。 **62. 何种类型转账可做预约转账功能？**

我行网上银行预约转账功能目前暂时只支持建行活期类转账汇款交易的预 约定制。付款账户是客户号名下的活期储蓄账户、理财卡活期账户及准贷记卡账 户，收款账户为全国建行范围内的个人及企业活期类账户。

## 63. 什么是手机银行？

手机银行指建设银行作为移动数据业务的内容和服务提供商，利用移动通信 运营商的网络而开办的金融服务业务。包括手机银行在线交易业务和手机短信金 融服务业务。

在线交易业务指银行通过移动通信技术（BREW、USSD、WAP、KJAVA 等）为 客户提供实时在线的交易类金融服务业务；手机短信金融服务业务指银行通过短 信技术为客户提供信息通知类金融服务业务。目前，手机银行在线交易业务指总 行统一开发的全行统一的 BREW 和 WAP 手机银行，而手机短信金融服务包括总行 短信平台和分行短信平台两种。

（以下内容主要介绍联通 BREW（神奇宝典）、联通 WAP（互动视界）和移动 WAP（移动梦网）手机银行，各分行手机短信金融服务相关内容以各分行为准） **64. 手机银行都有哪些功能？**

（1）查询：包括账户余额、账户明细、来账查询、日志查询、公积金查询

和消费积分的查询。

（2）转账汇款：提供本人名下定活互转、向其他个人客户转账、向企业转

账；将活期账户资金汇入外地建设银行的活期账户。

（3）银证转账和银行存管：银行账户与证券资金账户或银行保证金之间的 资金互转。

（4）外汇业务：提供外汇实时行情、实时交易和委托交易。

（5）缴费：水电、煤气、电话、交通罚款、学费等各项银行代理的缴费业

务。

（6）支付：购买充值卡、游戏卡、Q 币、彩票以及机票等各种商品，通过

手机银行来支付。

（7）信用卡：提供信用卡账单查询、还款等业务。

（8）公积金：提供个人公积金信息查询服务。

（9）手机股市：提供股票查询、股市资讯及股票委托业务。

### 手机银行短信金融服务目前功能有：

（1）个人账户余额变动通知：个人客户的账户余额发生变动时，可以立即

收到银行发送的短信通知，客户还可以按金额、按业务类型等进行个性化定制。

（2）个人定期存款到期通知：定期存款，零存整取账户按时续存，通知存

款、凭证式国债到期。

（3）个人贷款催收通知：个人客户的贷款到期、贷款逾期、还款催收或者

到每个月的月供还款期时，银行可以给客户发送短信提醒客户。

（4）银行卡信息通知：对银行卡的发卡、到期换卡信息，款项到账信息， 刷卡消费信息、贷记卡透支信息以及提醒还款信息等，银行都可以通过短信的方 式发送给客户。

（5）风险预警提示通知：及时的短信可以起到风险预警的作用，信用卡的 挂失、止付、解挂、解冻，网上银行系统的登录信息，都可以用短信方式发送给 客户。

（6）金融投资信息通知：客户可以自行定制自己需要的金融投资信息，比

如外汇行情、股市行情、基金净值、国债行情、财经大事等。

（7）个人账户查询：客户可以编辑短信主动查询个人账户（含个人公积金、

房改公积金账户）的余额、明细、消费积分等信息。

（8）缴费支付：客户可以编辑短信缴纳电话费、水电煤气费、交通罚没款

等，也可以购买数字点卡、彩票等商品。

（9）还款：通过短信还可以实现贷记卡、个人贷款的还款。

(10)对公短信服务：通过短信还可以为对公企业客户提供按逐笔、定期、定 限额、批量等不同方式定制的账户变动信息通知，提供电子对账单，提供大额资 金交易信息，提供定期存款或者贷款到期等信息。

(11)银行的营销宣传和产品宣传，产品推介：银行可以通过向客户批量群发 短信，实现市场营销和新产品推介的功能。相对于在对账单里夹寄广告、CALL CENTER 外呼等其他推介方式，手机短信具有成功率高、成本低、效果好的显著 优势。

(12)银行与客户关系的维系：银行可以通过短信给客户送去生日祝福，给客 户提供有关信息，提供人性化服务，关怀客户，维系好客户关系。

(13)银行内部经营管理，包括以下几方面： 各级行的总账变动、关键性指标、考核排名等信息可以通过短信及时发布给

有关经营管理人员。

（14）ATM 监控预警：可以把 ATM 监控系统与短信平台联结，在 ATM 发生短 钞、缺打印纸、读卡器故障、键盘故障等异常状态时，立即通过短信方式通知有 关领导和人员，以便及时排除故障、解决问题。

（15）防范风险：可以将企业账户的变动情况及时通知给有关的客户经理，

跟踪企业资金状况，防范业务风险。

（16）分行分级别对大额资金异常变动的预警：可以对不同地区、不同级别 的分行设置不同的提醒限额，在出现大额资金异常变动时，及时提醒有关领导和 业务人员。

（17）事务通知：在召开会议、业务联络时，短信可以起到很好的事务通知 效果。

## 65. 手机银行有什么成功应用？

成功应用之一是总行 BREW 手机银行外汇买卖功能，可以为客户提供外汇实 时行情查询、实时交易和委托交易等功能，使客户无论何时何地都可以自由的买 卖外汇。

成功应用之二是银行可以通过向客户批量群发短信，实现贷款催收和新产品 推介等功能。相对于在对账单里夹寄广告、CALL CENTER 外呼等其他方式，手机 短信具有成功率高、成本低、效果好的显著优势。

成功应用之三手机银行炒股的突出特点是图形化和可视性。它提供实时数据 信息和股价曲线及Ｋ线图形；其基本服务有：查看大盘，分析个股，委托交易和 灵活多样的查询，提供股票涨跌榜综合排名和重要资讯。手机银行炒股的优势是 移动性、便捷性和安全性。广大股民可通过手机银行随时随地分析股市行情并进 行买卖交易。它是人们“随身携带的银行”和投资理财的最理想工具之一。 **66. 手机银行有什么安全措施？**

（1）手机银行客户信息与手机号码唯一绑定，所有交易必须在客户本人手

机上进行

（2）封闭的移动通信网络，最大程度限制黑客和木马的攻击

（3）交易数据全程加密传输，采用多种先进的技术手段，层层保障客户资

金安全

（4）账务信息不在手机中存储，如果遗失手机并报停，手机银行业务也将

自动暂停

## 67. 手机银行有哪些开通方式？

客户可以选择以下三种方式之一开通在线手机银行服务：手机自助开通、登

录建行 Internet 网站、到建行营业网点签约。

（1） 用手机自助开通成为手机银行非签约客户。流程如下：

“移动梦网”用户：

在手机菜单进入“移动 梦网”后找到“建行手 机银行”

成功开通！随时随地尽享手机 股市、缴费支付、账户查询等 服务

选择“开通服务”进入 开通向导

同意服务协议，输入身份 证件号、账号、账户密 码，设置登录密码

联通“互动视界”用户：



按 进入“互动视界” 中的“生活”后找到 “建行手机银行”

选择“开通服务”进入 开通向导

同意服务协议，输入身份 证件号、账号、账户密 码，设置登录密码

成功开通！随时随地尽享手机 股市、缴费支付、账户查询等 服务

联通“神奇宝典”用户：

## 



按 进入“神奇宝典”—>“软件 超市”—>“行业应用”—>“手 机银行”后找到“建行手机银 行”下载客户端

选择“开通服务”进入 开通向导

同意服务协议，输入身份 证件号、账号、账户密 码，设置登录密码

成功开通！随时随地尽享手机 股市、缴费支付、账户查询等 服务

（2）在建设银行互联网站 [www.ccb.com](http://www.ccb.com/) 上开通手机银行，成为手机银行非签约

客户。流程如下：

登录

[WWW.CCB.COM](http://www.CCB.COM/)

点击页面左上角手 机银行服务栏目中 的开通按钮

成功开通！随时 随地尽享手机股 市、缴费支付、 账户查询等服务

同意服务协议，输入 身份证件号、账号、 账户密码、手机号 码，设置登录密码

特别提示：客户通过上述两种开通方式成为手机银行非签约客户后，如需成

为签约客户须到柜台签约。

（3）持有效身份证件和账户凭证（存折或龙卡）到账户所在地的建设银行 营业网点签约成为手机银行签约客户。

## 68. 碰到客户问下面关于在线手机银行业务的问题怎么回答？

（1）手机银行安全吗?

建行手机银行采用多种加密手段和方法确保手机银行的安全，所有的数据全 部是用加密方式传送的，客户信息与手机号码唯一绑定，所有交易必须在客户本 人手机上进行，客户尽可以放心使用。

（2）客户手机丢了或被盗怎么办?

手机银行有登录密码保护、手机本身不保存账务信息，为进一步保障客户的 资金安全，建议客户通过任何一部手机、建行网站（[www.ccb.com](http://www.ccb.com/)）或者直接到 建行柜台注销手机银行业务，待开通新的手机号后进行重新开通；客户还可以通 过中国联通的 10010、中国移动的 10086 服务热线报停手机，手机银行即被暂停 使用。

（3）客户换了手机终端还可以使用手机银行吗？

可以。如果客户是“移动梦网”或联通“互动视界”（WAP）手机银行用户， 无须任何操作可直接使用手机银行；如果客户是联通“神奇宝典”（BREW）手机 银行用户，只要重新下载手机银行程序即可使用，并且原设置不变。

## 69. 手机银行如何收费？

使用手机银行需要收取数据流量费、信息服务费和结算手续费。

（1）数据流量费：由运营商收取。如果每月使用手机银行业务在 10 笔以上,

建议客户定制数据流量费套餐，如 5 元/月套餐（含 10M 流量），可以满足客户

每月做约 100 笔交易。目前全国收费标准不统一，具体收费标准请咨询当地运营

商。

（2）信息服务费：目前使用中国联通“神奇宝典”（BREW）的客户为 10

元/月，“互动视界”（WAP）的客户为 6 元/月；中国移动手机银行客户目前免

费。具体收费标准以我行公告为准。

（3）结算手续费：只收取同行异地转账结算手续费，2007 年全年收费标准 按照柜台同类业务收费的 3 折执行，即交易金额的 0.3%，最低 1 元，最高 15 元。 查询、同地区（一级分行）转账、缴费、银证转账、支付、手机股市等服务均不 收取手续费。向企业转账暂不收取手续费。具体收费标准以我行公告为准。

## 70. 客户在柜台签约手机银行都需要什么条件？

客户到柜台签约手机银行需要具备以下条件：

（1）能够上网的手机；

（2）在建设银行开立有实名制个人储蓄账户或信用卡账户，此账户需预留 密码

## 71. 网上银行短信服务功能的服务对象是哪些客户？

网上银行短信服务功能的服务对象为已申请使用建设银行网上银行服务的 个人客户和企业客户，申请短信业务的客户必须是与建设银行合作提供中文短信 息服务的移动通讯运营商的合法手机用户。

## 72. 网上银行信息中心服务功能有哪些？

网上银行短信服务功能包括网上银行安全提示、自由发送、金融信息订阅与 通知、账务信息查询等种类；其服务并将随着网银功能丰富而逐渐多样化。

## 73. 如何申请网上银行信息中心服务？

采用“先申请，后激活”的流程。

（1）客户登录建设银行网上银行系统。

（2）个人客户服务系统在“安全中心”的“短信服务”、企业客户服务系 统在“短信服务”页面中，按操作提示输入申请服务的手机号码和网上银行交易 密码后，提交申请。

（3）网银系统将向客户指定手机发送确认密码。

（4）客户在网上银行再次输入确认密码后即激活手机，可开通短信服务。

## 74. 客户如何使用网上银行信息中心服务？

（1）客户通过手机短信发出查询，得到定制的信息。

（2）该项交易为收费服务，目前只向客户收短信费用，建设银行不额外收 费。

## 75. 建设银行网上银行企业客户服务的服务对象是什么？

在建设银行开立会计结算账户（基本账户、一般账户、专用账户、临时账户）， 同意并与建行签订《网上银行企业客户服务协议》，同时拥有必要的上网条件的 企业客户。如各类企、事业单位、机关团体、部队院校、证券基金公司、保险公 司、地方财政核算中心、全国性的集团客户等。

## 76. 企业客户的证书载体有哪几种，有什么作用？

目前有两种：

（1）IC 卡，是存放 CA 证书的载体，通常需要插在与 PC 相连的配套 IC 卡读

写器中，并且在交易过程中必须始终保持这种状态。

（2）USB KEY 是使用 USB 接口的硬件设备，用于存放 CA 证书。

特别提示：高级版企业客户可选择其中一种载体存放操作员的证书，登录时

需连接这些载体并启用载体里存放的证书。

## 77. 建设银行网上银行企业客户服务有哪些服务功能？

服务功能包括交易功能、管理功能两类，主要包括：

（1）实时查询：包括账户的余额查询、历史明细查询和当日明细查询。

（2）转账业务：客户可对其下账户进行资金划转,转账的收款方可以是建行 或他行的对公账户。

（3）代发代扣业务：通过网上银行实现在网上代发工资、代理报销、代收

物业费、电费、保险费、企业批量转账等服务。

（4）E 票通：我行根据客户的需要，结合网上的特点推出 E 票通结算业务，

该结算业务是在不改变现有的转账模式的情况下，利用网上对转账时间、转账经 手人、交易触发方式等进行控制来实现多方客户在经济活动中不同角色所起的不 同作用。

（5）网上支付：客户在商户网站购买商品后，通过网上银行企业服务系统 实现网上支付结算。

（6）国际结算：客户通过网上银行系统办理进出口信用证及汇出汇款等业

务。

（7）集团理财：是在我行网上银行提供的资金结算平台基础上，为企业集 团构建的一个内部资金结算中心，既实现企业内部资金的实时划拨，又实现了企 业内部结算系统与银行结算系统的无缝衔接，以加速企业资金的运转。

（8）批量脱机记账工具（专用客户端软件）：利用该脱机客户端工具，实 现网下转账单据制作、代发代扣单据制作、网上银行交易流水和账户交易明细的 查看与打印等功能。

（9）银企直联平台：利用我行网上银行服务系统，实现客户账务处理系统 与我行业务处理系统的对接。客户通过其自行开发的软件系统即可办理查询、转 账、代发代扣等交易。

（10）批量及定频率交易：在高级客户的服务功能基础上，为我行的 VIP 网

银客户提供批量收款以及定频率转账等特色服务功能。

（11）管理功能:包括转账流程管理、账户授权管理、操作员管理等功能。

（12）其它服务：短信提醒、电子对账、公积金等服务。

**78. 建设银行网上银行企业客户是如何分类的？** 根据客户所选服务功能，可以分为普通客户、高级客户和 VIP 客户三类： 普通客户拥有中国建设银行认证中心颁发的证书，享有账务查询、电子对账、

公积金查询、解付 E 票通等普通服务，但是不可办理网上资金支付业务。

高级客户拥有中国金融中心颁发的证书或中国建设银行认证中心颁发的证 书，并且证书存储在 IC 卡或 USBKey 中，除了享受普通客户的服务外，还可办理 支付业务，签发、解付 E 票通，根据账户性质办理代发代扣、公积金缴交等业务，

还可以通过网上银行对其子公司的账务进行实时监控，在集团公司内部及相关企

业间进行资金调拨。

VIP 客户是高级客户具有一定的级别或者交纳服务费后，升级成为 VIP 客户， VIP 客户除可用户高级客户所享受的服务外，还可通过享受银行提供的大批量账 户查询、批量定制查询、定频率转账、批量收款等消耗网络资源较大的服务。

根据客户使用系统的不同，可以分为简易版客户、高级版客户两类。简易版

客户包括普通客户，高级版客户包括高级客户和 VIP 客户。

## 79. 如何成为网上银行简易版企业客户?

网上银行简易版企业客户的基本操作步骤如下：

第一步，客户提供申请资料，包括：

（1）签署《中国建设银行股份有限公司网上银行企业客户服务协议》。

（2）填写《中国建设银行股份有限公司网上银行企业服务客户申请表》，

企业财务和法人签章，加盖企业公章。

（3）填写《中国建设银行股份有限公司网上银行企业客户服务账户登记表》， 加盖账户的预留银行印鉴。

（4）企业证件（营业执照或全国组织结构代码证）的复印件。

（5）经办人员身份证明和授权材料。 第二步，企业客户将申请资料递交给开户行审核。 开户行审核《服务申请表》中客户填写的资料是否正确，要素是否齐全，无

误后，根据〖开户行填写〗栏的要求如实填写相关要素，并加盖经办、复核人名

章以及业务用公章后, 将申请资料直接送交至当地网上银行业务管理部门。 第三步，分行批准客户的申请后，在网上银行系统添加客户资料信息。 第四步，客户持《中国建设银行股份有限公司网上银行企业服务客户申请表》

客户联、《中国建设银行股份有限公司网上银行企业客户服务账户登记表》、经 办人身份证件到账户开户机构会计柜台办理账户签约手续。开户柜台认真核对账 户资料及预留银行印鉴，无误后，为客户办理账户签约。

第五步，客户自行从网上下载证书，使用网上银行服务系统。

## 80. 如何申请成为网上银行高级版企业客户？

由于各行操作不尽相同，各行根据分行的相关规定执行。总体来说申请成

为网上银行高级版企业客户的基本操作步骤如下：

第一步，客户提供申请资料，包括：

（1）签署《中国建设银行股份有限公司网上银行企业客户服务协议》。

（2）填写《中国建设银行股份有限公司网上银行企业服务客户申请表》，

企业财务和法人签章，加盖企业公章。

（3）填写《中国建设银行股份有限公司 xx 分行网上银行企业客户服务申请

表(证书载体信息)》并加盖单位公章预留银行印鉴章。

（4）填写《中国建设银行股份有限公司网上银行企业客户服务账户登记表》， 加盖账户的预留银行印鉴。

（5）企业证件（营业执照或全国组织结构代码证）的复印件。

（6）经办人员身份证明和授权材料。

（7） 填写《中国建设银行股份有限公司网上银行企业客户服务 IC 卡申请登 记表》或《中国建设银行股份有限公司网上银行企业客户服务 USB Key 申请登记 表》并加盖单位公章预留银行印鉴章。

第二步，企业客户将申请资料递交给开户行审核。

开户行审核《服务申请表》中客户填写的资料是否正确，要素是否齐全，无 误后，根据〖开户行填写〗栏的要求如实填写相关要素，并加盖经办、复核人名 章以及业务用公章后, 将申请资料直接送交至当地网上银行业务管理部门。

第三步，分行批准客户的申请后，在网银系统添加客户资料信息，为客户申

请和下载证书，注册 IC 卡或 USBKEY 后，通知支行客户经理前往领取。

第四步，支行客户经理双人将证书载体 IC 卡或 USBKEY 送交给客户，经客户 确认后，填写《网上银行企业客户证书载体签收单》并加盖银行预留印鉴，客户 持《中国建设银行股份有限公司网上银行企业客户服务申请表》客户联、《中国

建设银行股份有限公司网上银行企业客户服务账户登记表》、《中国建设银行股 份有限公司 xx 分行网上银行企业客户服务申请表(证书载体信息)》、《网上银 行企业客户证书载体签收单》、《认证信息单》、经办人身份证件到账户开户机

构会计柜台办理客户签约账户签约 IC 卡或 USBkey 签约手续。开户柜台认真核对 账户资料及预留银行印鉴，无误后，为客户办理客户签约账户签约 IC 卡或 USBkey 签约手续。

## 81. 办理签约手续的网点有哪些？

客户证书资料的下载由当地的网上银行业务管理机构负责，客户办理账户签 约必须在账户开户网点的会计柜台办理。

## 82. 如何登录网上银行？

（1）普通客户登录步骤如下：

第一步，连接上网； 第二步，登录建行网站； 第三步，选择简版企业银行登录； 第四步，选择证书，点击"确定"；

第五步，输入"客户识别号"（非营业执照号）、登录密码，点击"确定"进入

网银系统。

（2）高级客户登录步骤如下：

第一步，连接上网；

第二步，使用 IC 卡的客户则将 IC 卡插入读卡器中，如果是使用 usbkey 的

客户则直接将 usbkey 插入电脑的 USB 口； 第三步，输入介质密码，系统将自动弹出一个浏览器窗口; 第四步，在浏览器地址栏中输入地址；

第五步，输入客户识别号（非营业执照号），操作员代码与登录密码，点击

"确定"进入网银系统。

## 83. 什么是签约账户？

指客户在申请成为网上银行企业客户时，提交给我行要求在网上银行进行

操作和管理的本企业账户。

## 84. 网上银行企业客户高级版服务系统有哪几类操作员？

网上银行企业客户服务系统操作员分为不同的角色（岗位），包括主管、副

主管、一般操作员（制单员和复核员等），各类操作员的具体权限如下：

（1）主管：企业的最高权限

管理和设置功能：设置其它操作员及具体操作员的权限范围；设置各种业

务的具体操作流程； 对外授权：将本企业账户的使用权等授予其它企业（如：总公司）使用； 审批：网上交易（如转账）的最后审批权； 监控：查询业务流水明细及各个操作员的日志。

（2）副主管：具有操作员管理权，受主管授权管理。

（3）制单员：填写网上交易的收、付款信息，提交复核员进行审核。只有 制单员能够填写收、付款信息。

（4）复核员：检查制单员提交的单据的合法性和正确性，负责其操作权限

内账户资金调度的审批，但不能修改制单员提交的单据。

## 85. 什么是授权账户？

授权账户是指企业客户通过网上银行系统将本企业账户授权给其他网上银

行企业客户使用的账户。

## 86. 什么是“空卡”？

“空卡”是指企业已向银行申请的，但尚未分配角色（包括操作员与副主 管）的 IC 卡。

## 87. 什么是空卡调配？

空卡调配是指将隶属于主管的空卡分配给副主管使用，或是将隶属于副主管 的空卡收回到主管名下。已分配角色的 IC 卡若要再次分配或是收回，则必须先 删除操作员，将其所拥有的 IC 卡变成空卡后才能继续分配或是收回。

## 88. 企业安装好网上银行后，是否就可以直接转账了？

不可以。企业客户在安装好网上银行以后，首先要由主管要进行操作员设 置、转账流程设置后，才可进行基本的转账操作。操作员、转账流程具体设置如 下：

操作员设置：企业客户开通网上银行后由主管首先登录，进行操作员设置， 然后一般操作人员才能根据设置的权限进行操作。由主管或是副主管对其所辖的 操作员设定角色，并可对操作员进行各项业务管理，包括增加、删除、修改、空 卡调配、注销空卡等操作。

转账流程设置：由企业主管设定的、通过网上银行对某一签约账户或授权 账户进行转账付款时的流程设置。通过流程的设置，由不同的操作员来实现不同 的网上交易，从而达到企业安全控管的目的。对同一个企业客户而言，同一个账 户不同的金额可以设定不同的流程，最低的复核流程级别为一级（最多为十级）， 同一级别允许有多名复核员（交易中只需其中一名复核员复核即可），但同一操 作人员在某一流程中只能出现一次。当网上转账单据的金额超过该账户所设置的 流程中最大的限额时则须提交主管审批，主管为最终的复核级别。

## 89. 如何通过网上银行进行转账付款？

在网上银行企业客户服务系统中转账处理流程如下： 制单€复核（一级复核或多级复核）€审批（超金额限制需审批）€提交

银行

根据企业会计管理制度的实际情况，一笔转账交易必须经过一般操作员经

手后才能完成对外划转。因此，企业客户在办理网上转账业务时，至少要经过“制 单”操作才可完成。如果转账金额超过主管设定的流程限制，还要经主管“审批” 方可发往银行办理实际转账手续。

## 90. 转账有哪些类型？到账速度如何？

按照收款方账户来划分，目前建行网上银行企业客户服务系统的转账交易 可分为同城建行、异地建行、其他银行三种类型，即收款方可为全国任何一家银 行的账户。其中，收款方为本分行内建行企业账户的可实时到账；收款方为本分 行外建行的 2 小时内到账；收款方为非建行的，到账时间由人民银行清算系统时

间决定。

## 91. 企业可以通过网上银行把账户授权给别的企业或接收别的企业 的授权吗？

可以，由主管进行授权管理。

授权管理包括发出对外授权、接受对方授权和收回授权三部分，发出授权与 接受授权的双方均必须是网上银行高级客户。一旦企业对外发出某账户授权且该 授权被对方企业客户接受，则接受授权的一方就可以在发出方授权权限内主动进 行查询或转账。

此项功能适用于拥有多家下属子公司的集团企业客户或关联性比较紧密的 企业群体。通过授权，企业可实现公司集团内部资金的最有效利用；接受授权后， 授权账户转账功能只能转至接受授权企业客户的签约账户中，保证了企业资金安 全。

## 92. 企业对外授权有何注意事项?

（1）接收授权的一方必须是建行网上银行的签约客户，授权权限为可选项，

但不能同时为空。

（2）由于流程设置的差异，某一账户的对外授权不能同时赋予转账权限和

倒进账权限。

（3）转账权限分为单笔转账限额、单日转账限额与累计转账限额（指不论 接受授权方企业客户转账多少次，转账总金额均不能超过该限额）三项，三项可 以多选，但单笔转账限额必须小等于单日转账限额，单日转账限额必须小等于累

计转账限额，若三项内容皆空，则意味着对外授权没有转账限额。

（4）发出授权的一方可随时主动收回对外发出的授权。

## 93. 网上可以实现代发代扣吗？

可以。首先银行审核企业提交的代发或代扣申请，审核该客户下的账户是 否符合代发代扣条件，通过银行审核后，企业需由主管设置代发代扣管理流程。 一个企业客户只有一个代发代扣流程。一旦设置了流程，所有代发代扣业务均按 流程设定的人员进行。同一流程级别可选择多个人员，其中任何一人复核通过即 发往下一级进行复核，同一操作员在代发代扣流程中只能出现一次。

## 94. 网上代发代扣有哪几种类型？如何开办？

可以分为单笔代发代扣和批量代发代扣两种类型，其中，单笔代发代口业务 指企业账户对个人账户的资金划转，包括单笔代发与单笔代扣。企业可使用此功 能完成代理报销、代扣保险、退保理赔等，尤其适用有少量代发代扣业务的私营 或民营企业；批量代发代扣业务指企业与个人、企业与企业账户间批量的资金划 转，包括批量代发和批量代扣。企业可使用此功能实现批量代发工资、代发养老 保险、代扣保险费等。具体开办流程如下：

（1）单笔代发代扣业务

开办单笔代发代扣业务的前提是企业必须先与建设银行签订《网上代发代扣 协议》，并提供用于办理网上单笔代发代扣业务的账号，该账户必须是人民银行 规定允许由企业向个人代发或代扣的资金的账户。企业客户应在协议中指定在网 上办理的单笔代发代扣的类型，同一账号或不同的账号可以用于办理不同的网上 代发代扣业务。

（2）批量代发代扣业务（批量）

开办此业务的前提是企业必须先与我行签约《网上代发代扣协议》，并提供

用于办理网上批量代发代扣业务的账号。 由分行为企业开通该服务，客户按照银行审批的项目进行操作。

批量代发代扣业务依托分行中间业务平台支持，适用于零售业、代收公共

事业费、代收保费、财务报销、代发工资、代发养老金筹项目。

## 95. 如何查询通过网上银行系统办理的业务？

可以通过网上银行系统的交易流水查询和日志查询功能实现，其中日志查询 功能是指普通操作员可以查询本人在网上银行系统办理过的流水记录，主管则可 以查询所有操作员在网上银行系统的操作日志。

## 96. 制单员制单有哪些方式？

有快速制单、自由制单、脱机制单三种方式。

（1）快速制单

如果收款账户是签约账户、授权账户和曾经交易成功过的账户，则在制单

时可以直接通过下拉菜单进行选择而无需再次录入相关信息。

（2）自由制单 需要由操作员自行填写收款方的相关资料。根据收款账户为建行账户或其

他银行账户又有所区别。当选择了收款方为建行时，需选择该单位账户所在的地 区，然后只需填写账号，系统会自动查询出该账号的户名和开户行，无需手工录 入；当选择收款方为其它银行时，则账户名、账号、开户行名称等全部信息都需 要手工录入。

（3）脱机制单 可以利用建行网上银行提供的脱机制单客户端软件进行单笔或批量制单，

制单结束后，将制单结果集中上传制单员界面。

## 97. 复核员复核有哪些方式？

有单笔复核、批量复核两种方式。

（1）单笔复核

即客户一次只选择一笔交易进行复核，当该复核员为最后一级复核员时，

则该笔交易实时提交银行处理。

（2）批量复核 为简化企业客户复核员复核流程，我行提供批量复核功能，使企业客户一

次可复核多笔单据，减少客户的操作强度。由于批量复核后提交银行处理的票据

量大，因此网上银行系统并不是实时发送各地建行进行处理，而是在全国系统中

对所有客户提交的批量交易进行排序，按顺序逐笔发送，所以客户复核完单据后， 处理结果并不实时返回给客户，客户通过网银提供的“交易流水查询”功能，查 询交易的处理结果。

需要说明的是：批量复核存在按顺序发送交易的情况，因此交易的实时性 比单笔复核差，客户经理应注意提醒客户有关交易结果的不确定性，对于重要单 据(如：客户要在指定日期或时间点之前向收款方支付货款等)的复核，建议客户 采用单笔复核的方式进行处理。客户提交批量复核交易后，应请客户务必进行查

询，以确认批量复核所提交交易的处理结果。

## 98. 什么叫定时付款？

定时付款是指客户在提交转账交易的时候可以选择付款的日期（7 个工作日 内），网上银行系统并不实时发送该笔交易至各地建行处理，而是在客户所设定 的日期营业时间开始后才发送该笔交易。客户可通过“定时信息查询”中的“执

行情况查询”功能，查询所提交的定时交易的处理结果，也可以通过“定制情况

查询”功能，查询所有交易的设置情况，包括未到时间发送各地建行处理的交易。

## 99. 什么叫主动收款？什么叫倒进账？两者有何区别？

主动收款是指客户主动将接收到的授权账户中的款项调划入自己企业名下 的网银签约账户中。在具体操作过程中，该笔交易的制单和复核都由收款方进行， 无需付款方操作，使用此功能的前提必须是其他企业在发出授权时，授予了接收 方转账的权限。这种方式特别适合集团总公司对各地分支机构资金的扣收。

倒进账是指接收授权的客户进行制单操作，由发出授权的企业复核该笔单 据，将授权账户中的款项调划入接收授权客户名下签约账户中的一类特殊的网上 转账形式。

主动收款和倒进账的相同之处是付款账户均为授权账户，该账户的权限是 由发出授权的企业进行设置，即由发出授权的企业确定是否允许接收授权的企业 做主动收款（即转账权限）或只能做倒进账。两者不同之处是该笔单据由哪个企 业复核，主动收款交易单据直接由接受授权方，即收款方复核，倒进账交易单据 由发出授权方，即付款方复核。

## 100. 主动收款和倒进账适用于哪类业务？

主动收款和倒进账可用于总公司与分公司之间收支两条线的管理：

（1）总公司上收资金：总公司可定时通过主动收款功能将所有分公司收款 账户的资金上划到自己的收款账户中。

（2）分公司请款：分公司通过填写倒进账单据，向总公司请款。

（3）总公司下拨资金：总公司审核分公司的请款单据，如果批准，即复核

通过，从而将资金下拨到分公司的支款账户。

## 101. 什么叫封闭转账？

资金只能在指定客户指定的账户之间进行调拨，而无法转入其它账户，保障 资金的安全。这种转账方式需由客户提出申请，我行进行设置后才可以实现。 **102. 客户端软件有何作用，如何使用？**

客户可通过客户端软件进行批量制单、代发代扣文件的制作、导入查询批量 查询结果文件等。客户端软件直接安装在客户的机器上，操作时无需连接网络， 无需在银行的营业时间进行操作。

客户在使用客户端软件时，首先应由制单员通过“服务管理”中的“更新客 户端软件参数文件”功能下载各个参数文件，导入到客户端软件中，之后才可以 开始使用，详细内容见各行相关业务资料。

## 103. 什么叫集团理财？

集团理财是在建设银行网上银行提供的资金结算平台上，为企业集团构建的 一个内部资金结算中心，集团内部资金统一存放在该中心。通过结算中心，集团 既可实现内部资金的实时划拨，又可实现企业内部结算系统与银行结算系统的无 缝衔接，加速了企业资金的运转，节省了大量的结算费用。集团客户总公司（主 客户）在其内部设立一个结算中心，结算中心在我行设立银行账户（一级账户）， 而其他下属公司（二级客户）则在结算中心设立结算账户。二级客户间的转账可 自行操作，也可由主客户综合记账完成。

## 104. 可以通过网上银行企业客户服务系统进行网上支付吗？

可以。建行网上银行企业客户服务系统提供 B2B 网上支付功能，银行通过互

联网提供的电子商户与企业之间在线资金结算的服务。 企业客户（指买方）的采购员在商户（即货物的卖方）网站上选定要购买的

货物后，填写本企业的客户识别号，再由企业的财务人员登录我行网上银行系统，

对该笔定单进行支付。购物款项经企业内部转账流程处理后发往银行办理转账。

B2B 网上支付功能适用于经常需要在网上进行招标采购的企业，尤其是行业 企业，如钢铁公司、国土局等，或者是已经形成自己成熟的销售网络，希望采取 电子商务完成销售的大型企业和集团，如面向全国批发商品的各类厂商。 **105. 什么是网上银行银企直联？**

网上银行银企直联是我行为企业高级客户提供的一种网上银行系统与企业 内部系统直接联接的接入方式。客户可以根据我行提供的技术规范，自行开发相 应的应用软件，连接我行网上银行服务系统，进行账户查询、转账、代发代扣等 操作。

## 106. 对简易版企业客户电脑的要求是什么？

简易版企业客户的电脑上安装的浏览器软件的密钥长度必须达到 128 位。 如 IE 浏览器，可在【帮助】菜单中的【关于 Internet Explorer】选项中查看 浏览器密钥长度。同时在【工具】菜单【Internet 选项】——【安全】——【自 定义级别】中，将 Active X 控件和插件的选项应都设置为“启用”，安全级别设 置为“中”。

## 107. 简易版企业客户的初始登录密码是什么？

初始登录密码是在客户下载证书时由系统自动给出，客户登录后可自行修

改。

## 108. 高级版企业客户操作员的初始登录密码与交易密码是多少？

高级版企业客户操作人员的操作员代码与初始登录密码、交易密码由主管进 入网上银行后在【管理设置】——【操作员管理】功能中进行设置。操作员自已 也可以通过【服务管理】修改本操作员的登录密码及交易密码。但若客户主管对 操作员密码进行重新设置后，以主管设置的为准。

## 109. “登录密码”与“交易密码”长度是多少？

“登录密码”与“交易密码”可以是数字或字母的任意组合，长度 6-10 位。 **110. 若操作员遗忘了自己在网上银行的登录密码或是交易密码，怎 么办？**

若操作员遗忘了自己在网上银行的登录密码或是交易密码，则可以直接由主 管在操作员设置功能中重新设置密码。

## 111. 若主管遗忘了其在网银系统的登录密码或是交易密码，怎么

**办？**

可以向当地建设银行的网上银行业务管理部门提出申请，进行恢复重置。

## 112. 企业客户每日输入密码错误次数最多为几次？

登录密码累计 6 次，交易密码累计 6 次，登录密码加交易密码累计 9 次。超

过次数，操作员状态将被冻结。

## 113. 客户的证书载体丢失了怎么办？

因为证书是放置在证书载体（IC 卡或 Usbkey）上的，因此，载体丢失了相 当于证书丢失了。

（1）如果客户主管证书载体丢失，须填写特殊业务申请表，交开户行审核， 再交当地网上银行业务管理部门办理注销手续。如客户想继续使用网上银行服 务，则视同新开户，需重新办理申请手续。

（2）操作员证书载体丢失只需主管在网上进行注销即可，客户再填写特殊

业务申请表申请注销该卡，并补领新卡。

## 114. 如果证书损坏了，如何申请恢复证书？

高级版企业客户：客户因输错密码次数超限或其他原因，造成证书损坏或丢 失的，可以申请恢复。高级版企业客户应填写证书恢复申请表并加盖单位公章， 把 IC 卡和申请表交回当地网上银行管理部门，由该部门联系本分行电子银行部

进行证书恢复，电子银行部处理完成后由该部门下载证书并写卡。

简易版客户：客户如下载证书失败或证书丢失，可申请一个新证书，但客户 号不变。客户需出具证明，加盖单位公章交回当地网上银行业务管理部门，由该 部门联系分行电子银行部进行证书重置，电子银行部处理完成后客户可重新下载 新的证书。

## 115. 企业客户如何办理注销？

（1）客户终止使用网上银行服务或注销业务主管卡的应用，须填写终止网

上银行服务申请表，交开户行审核，根据分行情况，由会计前台办理注销或交当 地网上银行后台管理部门办理注销手续，并交回已发放的证书载体进行证书注 销。

（2）客户如只须注销某一操作员的应用，由主管在网上进行操作即可。

## 116. 如何设置账户别名？

由主管进入网银系统，点击“服务管理”/“账户管理”/“确定”/选中账

号，输入别名。

## 117. 如何查询账户明细？

点击“查询”/“账户信息查询”，然后直接点击账号，输入起始与终止日期

即可。若起始与终止日期均为当日，则可查当日明细。

## 118. 高级客户一次最多可同时查询几个账户的余额信息？

目前高级客户一次最多可同时查询 10 个账户的余额信息。

## 119. 交易流水查询的内容有哪些？

客户可在网上银行办理的所有交易的流水记录，包括：转账单据流水查询、

E 票流水查询、网上支付流水查询与代发代扣流水查询。

## 120. 如何查询通过网上银行系统进行的付款记录？

客户可通过“交易流水查询”菜单，查询通过网上银行系统操作的转账单据。

需要说明的是：

（1）操作员只能对由其操作的转账单据进行查询，主管可以对企业所有的 转账单据进行查询。

（2）通过此项功能，可以按照起止日期、凭证号查询已完成单据或尚未在 企业内部流程运转的单据流水，如果各项查询要素均为空，则查询所有的转账单 据流水。

（3）“在途单据”既包括还在企业内部运转、尚未提交银行处理的单据，也

包括当日已向银行提交转账指令的单据。“历史单据”则是指所有历史已发往银 行处理的单据。

## 121. 证书登录成功，但弹出的浏览器不能正确的显示页面，提示“安

**全服务器错误”？**

此现象表明证书已经通过了验证，但是客户端信息没有与银行服务器建立连 接。出现这种现象，客户应关闭浏览器，重启计算机，重新登录服务；或查看网 络状况，是否因为网络原因造成的连接超时；或客户端的 IE 浏览器有自身漏洞

（IE 安装不完整或 IE 密钥长度不足 128 位）也会造成该现象，将浏览器 IE 卸

载后重装，或直接升级 128 位密钥长度。

## 122. 客户以前能够正常交易，但是近期登录突然显示“无法初始化

**Entrust.”，怎么办？**

（1）客户应该是使用局域网上网的类型。局域网网管可能更改了网络某些 设置所导致驱动程序损坏，可以将程序卸载再重新安装。

（2）可能是 IC 卡遭到损坏，需要申请恢复。

（3）可能客户端的局域网新增加了防火墙，防火墙 80%都会影响网上银行，

使其无法正常登录。一般请网管将端口放开即可。如果开放端口后仍无法正常办

理交易，可建议客户采用拨号方式登录系统。

## 123. 客户怎样在客户端计算机上修改“Entrust”的登录密码？

修改“Entrust”的登录密码，首先需要登录“Entrust”。然后选择“文件”

中的“更改密码”选项进行修改。

注意：修改后的密码必须包括字母和数字，而且字母要包括大写和小写。 **124. 建行系统和工行系统、招行系统在同一台计算机使用时产生冲 突怎么办？**

工行网银系统和建行系统从根本上没有冲突，是完全可以共同使用的。但工 行系统在某些计算机的启动项里增加了一个代理虚拟服务器（S--agent）的自动 启动项，影响建行系统。在安装好建行系统后，只要将启动项中的工行代理虚拟 服务器（S--agent）删除。就可以正常使用建行系统，而且不影响工行系统的正 常使用。我行系统和招行系统没有任何冲突，不需要修改设置。

## 125. 建行系统与现行财务软件是否有冲突？

我行系统和一些使用代理服务器的财务软件或网络版的财务软件有冲突。而

且我行网银是通过互联网进行通信交易的，从安全角度考虑，建议客户不要将财 务系统和建行网银并用。但可以和建行系统进行整合的数据共享的财务系统除 外。

## 126. 网上银行企业客户高级版是如何收费的？

网上银行企业客户高级版收费分为年费、结算手续费和机具费，前二者也可 以包月、包年收取。

年费由客户开户行所在地分行制定标准。 结算费：建行同城转账单笔一元，其它视同柜面标准收费。

## 127. 如何对单一类型的客户区分营销？

（1）主机交易量小，并已签约简易版 B2B 的客户

对于此类客户，应以关注为主。定期监控客户的结算情况，待客户传统结 算量有所提升后，或对代发代扣等特色业务感兴趣时，主动向客户营销，争取客 户升级为高级版客户。

（2）主机交易量大，并已签约简易版 B2B 的客户

对于此类客户，应主动向客户营销高级版 B2B 的结算、代发代扣、封闭转 账等特色功能，促进客户升级为高级版 B2B 客户。因客户已经使用了我行的 B2B， 所以营销的成功率会比较高。

（3）已签约高级版 B2B，但 B2B 交易量占主机交易量比例小的客户

对于此类客户，应以提高网银使用率为主。要对客户的使用情况进行调查， 了解客户不使用 B2B 办理交易的原因：因客户不会使用的，要对客户进行再培训； 因客户端网络等原因导致客户无法正常使用的，客户经理可连同科技人员、客户 的网络管理员一起解决问题；因客户对 B2B 功能、速度等不满意，放弃不用的， 要向客户详细了解具体不满意的地方及建议，针对客户的问题做好沟通、解释工 作。特别对没有发生过一笔交易的客户，必须逐个回访。

（4）已签约高级版 B2B，且 B2B 交易量占主机交易量比例大的客户

对于此类客户，应以重点维护为主。这类客户是我行的优质客户，对我行 贡献大，要建立客户档案，并进行定期回访，了解客户的使用情况，对客户提出 的建议、意见要及时反馈、解决。

（5）已签约高级版 B2B，且 B2B 交易金额大、笔数少的客户

比较集中在基金、证券、保险等特殊行业。对于此类客户，应重点关注、

小心维护，充分挖掘客户的交易潜力。

（6）主机交易量大，但尚未签约 B2B 的客户

对于此类客户，应以“一对一”主动营销为主。采取“一对一”上门营销、 模拟演示等方式向客户营销，并以代发代扣、封闭转账、自动定时扣划等特色功 能吸引客户使用 B2B 系统。

（7）主机交易量小，且尚未签约 B2B 的客户

对于此类客户，应以批量营销为主。采取回单箱发放宣传折页、营销光盘 的方式向客户营销；对于接受电子化程度较低的客户可以采取渐进式的策略，即 先推介 Call Center、简易版 B2B 进行试用，待客户熟练使用且传统结算量有所

提升后，再促进其升级为高级版 B2B 客户。

## 128. 如何针对集团型客户进行区分营销？

不同类型的集团客户对 B2B 资金结算网络有不同的需求，结合我行网上 B2B 系统的特点，以集团总公司对其下属公司资金不同的管理方式和控制程度，将其 划分为监督型、控制型、归集型和财务型四种类型，相应的营销策略如下：

监督型。这类集团客户对下属公司的资金管理较为松散，总公司主要是监 督下属公司资金的运转状况，一般情况下不直接调配下属公司的资金。对此类集 团客户在营销 B2B 资金结算网络时，建议采用多客户号的形式进行组建，即总公

司及各下属公司分别申请签约 B2B，各下属公司通过 B2B 网上授权的方式授权给

总公司办理查询或者转账。 控制型。这类集团客户不仅要监督下属公司资金的运转情况，而且要对下

属公司的资金运转进行严格的控制，必要时还可以直接调拨资金。在营销时建议 总公司以单一客户号的形式申请 B2B，各下属公司通过书面授权的形式，将账户 添加到总公司的客户号下，使下属公司的账户成为总公司的签约账户。

归集型。这类集团客户的下属公司全部或部分是营业点、办事处、销售点 等。总公司除了对各地账户资金进行严格控制外，还要求下属公司账户的资金只 能向总公司定向上划。对此类集团客户，在营销时建议总公司以单一客户号的形 式申请 B2B，各下属公司在各地开立只收不付的特殊账户，然后通过书面授权形

式，将账户添加到总公司的客户号下，使下属公司的账户成为总公司的签约账户，

并且实施封闭转账。

财务中心型。这类客户一般都设立了内部财务中心或结算中心。企业与外 部的资金往来结算均通过企业财务中心或结算中心在银行的结算账户完成。此 外，企业结算中心还要承担本企业内部各结算单位之间的资金往来、控制和管理。

对此类集团客户，在营销时建议使用我行 B2B 系统的“网上银行集团理财

功能”。

## 129. 什么是 95533 客户服务中心？它的主要特点是什么？

95533 客户服务是通过全国统一客户服务电话 95533，为客户提供 7X24 小时 的人工服务和自助语音服务，具备服务咨询、服务监督、交易处理、外呼经营、 8 小时以外唯一人工服务、增值服务等六大职能。95533 已逐渐成为客户办理银

行业务的重要渠道。95533 客户服务理念是“亲和、诚信、规范、高效”，95533

客户服务主要特点是：

（1）号码统一，安全可靠：建设银行在全国开通统一客户服务号码“95533”， 服务系统采用密码控制、签约或约定账户转账、交易限额控制等安全措施，保证 了整个操作过程及交易资金的安全、可靠。

（2）操作简单，随时随地：客户拨通“95533”，按电话语音提示操作即可， 简单易学；打破了传统的柜台服务模式，7\*24 小时的全天候服务让客户可以不 受时间与空间限制。交易过程完全由系统自动控制，方便快捷。

（3）专业品质，真诚服务：建设银行 95533 客户服务中心配备专业的人员，

为客户提供优质的银行服务，多方面满足客户的个性化需要，让客户能够在最快

的时间里享受到银行的高品质服务。

（4）申请灵活，简单快捷：只要客户拥有我行的个人账户，即可随时拨打 95533 办理查询、小额代缴费、挂失、咨询、投诉、建议等多项银行业务；如果 客户在营业网点办理签约手续，还可以享受转账、汇款、缴费、外汇买卖等全面 的个人金融服务；企业客户向开户行提出申请，办理相关手续后，即可享受账户 余额查询、明细查询、对账单等服务。

## 130. 95533 有哪些服务功能？本地开通的服务有哪些？

95533 服务有：

（1）服务咨询：通过 95533 电话和网上留言渠道受理客户咨询、投诉、建

议和表扬。

（2）服务监督：通过 95533 渠道获得客户服务信息，95533 收集客户服务 咨询中的各类问题，并加以统计、分析，反馈建设银行各相关部门以改进产品和 服务。95533 通过收集“客户之声”对全行客户服务质量进行监督。

（3）交易服务：为客户提供自助办理交易和人工辅助办理交易服务，为个 人客户提供的交易功能几乎覆盖所有非现金、非票据类柜台交易。为对公客户提 供的交易功能主要是账户的余额和明细查询，以及传真服务。

个人客户的服务具体包括： a.帐户服务。余额查询、明细查询、挂失。 b.转帐服务。本人账户之间转帐、本人与他人账户之间转帐、速汇通。

c.缴费服务。移动电话话费、固定电话话费、宽带费、水费、电费、煤气费 等公共事业费用，学费、报名费、考试费。

d.理财服务。活期转定期（理财卡）、外汇买卖、银证转帐、证券保证金托

管业务、基金买卖、债券买卖。

e.电话支付。电子商务服务、银彩服务。

f.与建设银行 800 信用卡客户服务中心连通。客户拨通 95533 以后，可以通

过自助语音和人工服务两种方式在线转到建设银行 800 信用卡客户服务中心。

（4）外呼经营：通过 95533 客户服务代表或是自助语音主动呼出，是我行 一种新型的经营渠道。外呼经营的种类包括：外呼营销、客户回访、信贷催收、

客户关怀、市场调查、业务宣传等。

（5）8 小时以外唯一提供人工服务渠道：95533 通过为客户提供 7X24 小时 的服务，为客户办理应急处理和银行服务。如 ATM 吞卡应急取款、紧急挂失、异 地应急取款、突发案件报案等。

（6）增值服务：与第三方服务商合作，为建设银行的客户提供个性化服务。 增值服务的种类包括：医疗服务、机场贵宾服务、酒店预订、机票预订等

本地开通的服务依据本行情况回答。

## 131. 95533 客户服务安全措施有哪些？

95533 客户服务安全措施有：

（1）电话银行密码：客户可在 95533 渠道设置电话银行密码，降低可以帐

户密码的泄漏风险。

（2）增加干扰音：客户在 95533 渠道输入密码时，系统自动加入干扰音，

提高电话银行密码的安全性。

（3）交易限额：客户办理转账、速汇通等交易时设定的交易限额，保证客 户资金安全。

## 132. 95533 客户服务（电话银行）的签约流程如何?

（1）客户本人携带身份证，卡, (折)原件至建设银行网点办理签约。

（2）客户填写《中国建设银行股份有限公司 95533 个人客户服务签约申请

表》，并签署《中国建设银行股份有限公司 95533 个人客户服务协议》。

（3）客户取得《中国建设银行股份有限公司 95533 个人客户服务签约回 执》，个人客户服务签约成功！

## 133. 95533 客户服务（电话银行）的客户如何划分？

高级客户（柜台签约客户）和普通客户（电话签约客户，直接通过 95533

电话设置电话银行密码的客户）。

客户以普通客户身份使用 95533 办理交易，可以查询帐户信息、小额代缴费 等。

客户以高级客户身份使用 95533 办理交易，可以享受电话银行系统内所有功

能，如：代缴费、转账、速汇通、银证转账、外汇买卖、基金国债等。

## 134. 95533 客户信息修改有何要求？

客户修改签约的身份证件、增加、删除签约账户、终止签约服务时，需要本

人持身份证件和任意一个实名账户到柜台办理。 其它修改地址、电话等个人基本信息，修改定制的服务等，可在电话上操作。

## 135. 客户忘记 95533 查询密码、95533 交易密码怎么办？

高级客户忘记 95533 电话银行密码，需要携带本人身份证、签约的一张卡、 或存折，到网点进行 95533 密码重置交易。

普通客户可以通过电话重置电话银行密码。

## 136. 客户如何修改 95533 电话银行密码？

客户可以在电话上修改 95533 电话银行密码。

## 137. 95533 客户服务如何收费？

目前，95533 客户服务业务向个人客户收取速汇通交易费用和年服务费，向

企业客户收取年服务费。

速汇通交易费用为柜面速汇通交易费用的 8 折，最低 2 元，最高 40 元。如

有营销活动另行通知；年服务费根据分行实际情况回答。

## 138. 重要客户服务系统是什么？

重要客户服务系统是中国建设银行为大客户提供全方位、多样化信息和金融 服务的一个综合业务平台，它由设立在总行的总中心和包括香港分行在内的全国 各一级分行的分中心组成，让客户共享中国建设银行网点、网络和服务资源，实 时联动处理本、异地资金转账和查询业务，真正实现“客户一点接入，建行全行 服务”。

## 139. 重要客户服务系统提供哪些基本服务功能？

（1）查询功能：提供单户余额查询、多户余额查询、当日明细查询、往日

明细查询、账户信息查询、各类交易状态查询、资金划拨情况查询等。

（2）转帐功能：包括主动付款、主动收款、第三方划款、限定条件划款等

签约账户间的定向划款，主动付款的不定向划款，内部账户转帐等。

（3）系统监控：根据客户要求，对客户资金划转设定多级控制，对交易状 态实时监控。

（4）信息管理：对客户信息和账户信息进行录入、修改以及定期更新等。

（5）额度控管：通过设定支付额度的方式帮助客户加强资金管理。

（6）电子对账：提供客户与银行，重要客户服务系统总中心与分中心，重 要客户服务系统与核心业务系统等账务数据的日终检查和核对。

（7）日终清算：日终将资金在分中心与总中心之间，银行与客户之间进行

清算。

## 140. 重要客户服务系统主要产品有哪些，各产品提供的服务是什 么？

（1）中央（地方）财政授权支付业务：单位零余额账户的开立、财政授权 支付额度的下达、授权额度支用及退回、财政资金拨付的清算、财政资金拨付的 统计与分析、财政资金拨付的实时查询与监控。

（2）中央（地方）财政直接拨付业务：相关账户的开立、直接支付资金的 划转、直接支付退款的处理、各类查询与统计分析、直接支付资金的监控、直接 支付资金的清算。

（3）集团客户现金管理业务：集团客户内部账户管理、内部账户结算、内 部资金上收与下拨、内部账户对外支付、内部资金有偿使用、内部资金监控、内 部资金统计分析。

（4）银期转账业务：客户信息管理、投资者出金、投资者入金、期货公司

与期交所之间资金划转、业务查询、对账与清算、资金额度控制。

（5）与外资银行合作业务：为外资银行和建设银行共有的客户提供签约账

户信息查询、资金划转、代理资金清算等服务。

（6）证券保证金管理业务：客户与账户信息管理、保证金转入与转出、保

证金监控、保证金查询、对账与清算等。

（7）企业支付网关业务：多级账户信息管理、批量制单与复核签发、实时

查询与账单打印等。

（8）银关通业务：用户信息审核、海关税费预扣和实扣、税费资金缴库、

统计分析以及各类信息维护等。

（9）中央财政非税收入收缴业务：财政客户与帐户的开立与日常管理、非

税收入直接缴库和集中汇缴、统计分析与报表管理、日终对账和清算。

## 141. 什么样的客户可以申请使用重要客户服务系统？

在全国范围内有资金管理和信息服务需求的大型集团企业客户、政府机构 客户、外资银行客户以及证券、期货等金融同业客户；在一级分行区域范围内有 重大影响的大型集团企业客户、政府机构客户以及证券、期货等金融同业客户。 **142. 客户开通重要客户服务系统服务的流程是什么？**

（1）大客户申请使用重要客户服务系统服务。

（2）一级分行客户部门和电子银行部门共同审查客户是否符合开通条件。

（3）一级分行向总行正式发文要求为客户开通重要客户服务系统服务。

（4）总行电子银行部征求相关的客户、技术和运行部门的意见，通过行发

文予以批复。

（5）分行依据总行批复文件及时为客户开通重要客户服务系统服务。

## 143. 客户可以选择哪些与重要客户服务系统连接方式？

（1）终端接入方式：客户通过专线连接方式直接登录到中国建设银行重要 客户服务系统平台办理资金划转、账户查询、代发工资、电子对账等各项银行业 务。

（2）主机直联方式：中国建设银行向客户提供重要客户服务系统专用接口 规范，客户需要通过系统开发实现自身系统与重要客户服务系统平台的连接，连 接成功后即可通过自己的系统办理资金划转、账户查询、代发工资、电子对账等

各项银行业务。

## 144. 重要客户服务系统安全吗？

重要客户服务系统具有国内最高的安全等级。系统主要是通过专线方式运 行在中国建设银行的营业网上，有效保证系统不会受到黑客和计算机病毒的攻 击；系统使用加密机对传输数据进行硬加密，利用数字签章和验章技术保证数据 的准确性；系统使用数字签名、身份认证、IC 卡等技术进行身份识别，提高了

交易的安全等级。

## 145. 重要客户服务系统大客户有哪些？

（1）中央国家部委：财政部、教育部、海关总署等７０多个部委。

（2）地方政府部门：北京等 15 个省、市的财政、水利、海关等政府部门。

（3）电信行业：中国移动、中国联通、中国电信、中国网通。

（4）电力行业：国家电网、南方电网中电投、 华电集团、华能集团、长江

电力。

（5）石化行业：中国石化、中国石油、中海油。

（6）钢铁行业：首钢、宝钢、武钢、鞍钢、攀钢、邯钢、湘钢。

（7）交通运输业：铁道部、首都机场、上海航空、广东交通集团。

（8）国内集团公司客户：中粮、中铝、中煤、海尔集团 、长虹电器、TCL

集团等国内知名企业。

（9）跨国公司客户：GE、INTEL、沃尔玛

（10）外资银行客户：花旗、德意志、渣打、美国银行

（11）证券公司：中金、银河、国泰君安、华夏、南方证券

（12）期货公司：北亚、渤海期货

（13）金融财务公司：中油财务、武钢财务、大众汽车金融、丰田汽车金融