## 代理贵金属业务操作规程

**第一章 总则**

第一条 为加强代理实物贵金属业务管理，规范操作行为，根据《商业银行内部控制指引》、《代理实物贵金属业务管理办法（暂行）》规定，制定本操作规程。

第二条 本操作规程适用于本行开办代理实物贵金属业务的各营业网点及其管理部门。

第三条 代理实物贵金属业务实行“统一管理、分级负责、岗位分离、相互制约”的管理原则。

统一管理是指网络通讯、岗位设置、操作规程的制定等事项由本行统一管理。

分级负责是指本行相关部门、营业部、支行营业网点分别在权限范围内履行相应职责，并根据职责承担相应的责任。

岗位分离是指业务控制岗、资金清算岗，实物管理岗、销售业务岗等岗位相互分离，各司其职。

相互制约是指各岗位之间按照各自分工操作、相互监督和制约，有效防范操作风险。

**第二章 岗位设置与职责**

第四条 根据业务需要和管理原则，设立业务控制岗、资金清算岗、实物管理岗和销售业务岗。具体岗位职责为：

（一）业务控制岗。三农业务部设业务处理员两名，负责联系本行所代销单位（以下简称“合作单位”）和确定当日挂牌价；负责在系统内每个交易日的贵金属挂牌价输入及交易控制（录入和复核），负责向合作单位办理客户订货单下单等工作。

（二）资金清算岗。营业部设立资金清算员两名，分别负责全行代理实物贵金属业务的资金清算、汇划及手续费分成的计算清分等工作的经办、复核工作。

（三）实物管理岗。营业部设立一名实物贵金属保管出纳岗，负责实物贵金属出库、入库、保管、验收及交付;设立一名实物贵金属保管复核岗，负责登记《实物贵金属交接登记簿》、《实物贵金属库存登记簿》、《客户实物贵金属交接登记簿》及《客户实物贵金属发票交接登记簿》，并且负责实物贵金属出库、入库、验收及交付的复核以及贵金属实物的检查、核对工作，并按月向三农业务部上报销售报表信息，填报《实物贵金属产品进货\销售\库存表》、实物贵金属代理业务开票明细表。

（四）销售业务岗。销售网点指定一名柜员专门负责实物贵金属客户的申购和提取预约工作。根据客户委托办理申购手续并收取资金；负责保管空白“代理销售实物贵金属客户委托购买凭证”（以下简称“购金凭证”，按照本行重要空白凭证管理）。

**第三章 操作流程**

第五条 交易流程

代理实物贵金属业务操作流程包括：贵金属挂牌价及交易控制、客户申购和交易确认、贵金属提货（收货）、贵金属入库和出库、资金清算、收益入账和分成、客户提金（领取）、开具发票八项。

具体交易流程

（一）贵金属挂牌价及交易控制

每个正常交易日，三农业务部业务控制岗人员负责在系统中录入贵金属品牌当前时段对应的挂牌价、交易开放或关闭控制。

（二）客户申购和交易确认

各支行（部）设立受理专柜，在规定的时间（周一至周五，上午9：30－11：30，下午13：30－15：30，国家法定节假日除外）内受理客户购买申请，本行代理贵金属的种类目前分为：标准金条（含金量99.99%）、金币、金章、银条、银章、银币等贵金属货品。

购金价格由实时行情价格和手续费构成（向客户报价时应为含手续费的价格）。

客户申购时填写代理实物贵金属业务委托购买凭条，全额支付购金款后，支行网点柜员在系统中按照客户申购要求录入相关要素，打印购金凭证，经办人应将购金凭证加盖印章后交客户。收取客户的购金款通过系统自动全额记入在营业部开立的“其他应付款”科目—“代理实物贵金属对应合作单位”账户中。作废的购金凭证作当日传票附件。

（三）贵金属收货

合作单位负责送货到本行营业部，本行实物管理岗负责验收，必须对贵金属实物的规格、数量等逐件进行核对、验收，发现产品存在以下质量问题的，应当拒收。

（1）实物贵金属产品缺损、变形、表面有气泡，尺寸、重量不符合约定的；

（2）塑膜包装破损、有污渍；

（3）配套的鉴定证书、防伪标签不齐全；

（4）收货后对交割的贵金属质量持有异议，须在交割日后２个工作日内向合作单位书面提出。

贵金属交接过程须在录像监控环境下完成，交接完成后双方按照验收结果填写《实物贵金属交接确认单》并签章确定，双方各执一联留存。

（四）贵金属入库和出库

贵金属交接完毕后，实物管理岗人员要做好入库交接手续，交接过程须在录像监控环境下进行，并将对应贵金属重量录入系统，并且保管复核岗在贵金属入库时应登记《实物贵金属交接登记簿》、《实物贵金属库存登记簿》。客户提取实物贵金属后，应在系统实物贵金属保管员总库中对应减去（注：销售的实物贵金属只能在营业部办理实物贵金属的提取）。实物贵金属营业期间应存放专门保险箱，营业终了装箱入库保管。

（五）资金清算

客户申购对应的实物贵金属送达本行后，本行应将相应的销售款（不含我行手续费）划转至合作单位在本行开立的账户中。

（六）收益入账和分成

代理手续费按代理协议规定执行，从内部应付款账户中划转销售款清算时结算手续费，本行将收入计入“手续费收入”科目。

（七）客户提金（领取）

客户提金应向销售网点提出，通过电话或其他方式告知营业部进行预约，营业部对提金具体时间予以答复。提金时客户需持客户本人有效身份证件、购金凭证到营业部办理提金，支行员工可予陪同。营业部保管复核岗负责提金受理，核实身份证件、购金凭证后，在系统中录入并在购金凭证打印“已兑付”字样，同时打印《客户提取实物贵金属信息凭证》，登记《实物贵金属库存登记簿》，然后将贵金属实物交于客户当面验收，并让客户在《客户提取实物贵金属信息凭证》和《客户实物贵金属交接登记簿》上签字确认。

（八）开具发票

销售发票均由合作单位最终提供。客户需要发票的，提金时一并在本行营业部柜面换取购金发票，实物管理岗将发票交于客户的同时必须进行《客户实物贵金属发票交接登记簿》签收并加盖“发票已领”字样印章。客户对发票如有特殊要求的，销售网点应以电话形式通知本行业务控制岗人员，业务控制岗将客户发票的相关要求在提供给合作单位的定货单上加以注明。本行负责定期向合作单位开具本行手续费收入发票。

**第四章 异常处理**

第六条 异常交易是指进行交易确认过程中，由于系统异常、网络故障等原因导致的交易流程中断。

第七条 因网络故障导致的业务处理异常中断的，销售业务岗等岗位人员向客户做好解释，并立即上报科技部门，检查故障、尽快恢复。

第八条 客户提金凭证丢失的，按照存单挂失规定办理，须客户本人办理。

**第五章 附则**

第九条 本操作规程由本行三农业务部负责解释和修订。

第十条 本操作规程自下发之日起执行。