**xxx银行**

农信银系统个人账户通存通兑业务管理办法

**第一章 总 则**

第一条 为加强农信银资金清算系统个人账户通存通兑业务的管理，防范支付风险，实现业务操作、管理的规范化和标准化，根据《农信银资金清算系统个人账户通存通兑业务操作规程》以及相关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称农信银资金清算系统个人账户通存通兑业务（以下简称“通存通兑业务”）是指农信银资金清算系统参与者受客户委托，为其在异地农村信用社（含农村商业银行、农村合作银行等,下同）开立的个人账户办理存款、取款、转账、余额查询等业务的行为，通过农信银资金清算中心完成受理方参与者与开户方参与者之间的资金清算。

本办法所称个人存款账户包括个人银行结算账户活期存折、个人银行结算账户借记卡和个人活期储蓄账户存折（以下简称“个人存款账户存折（卡）”）。

本办法所称个人客户（以下简称“客户”）是指持有有效身份证件的自然人。有效身份证件包括居民身份证或户口簿（不满16周岁）、港澳居民往来内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照及法律、行政法规规定的其他身份证明文件。

第三条 通过农信银资金清算系统办理通存通兑业务的网点和客户，应当遵守本办法及有关支付结算、现金管理、反洗钱等法规制度的规定。

第四条 客户可使用个人银行结算账户活期存折、个人银行结算账户借记卡和个人活期储蓄账户存折（以下简称“个人存款账户存折（卡）”）办理通存通兑业务。

第五条 发起与接收通存通兑业务的参与者分别称为受理社（行）和开户社（行）。

　本办法所称受理社（行）是指根据客户委托发起通存通兑业务指令办理个人存取款业务的农村信用社。

本办法所称开户社（行）是指接收受理行发来的通存通兑业务指令，并对客户指定的人民币个人存款账户进行业务处理的农村信用社。

第六条 通存通兑业务资金清算采取“逐笔发起、实时清算”的方式。

**第二章 基本规定**

第七条 本办法所指通存通兑的业务范围

（一）活期账户异地现金续存业务，包括柜台有／无折存款，柜台有／无卡存款，自助设备存现；

（二）活期账户异地取现业务，包括柜台有卡／有折取现，自助设备取现；

（三）异地转账业务，包括柜台本地卡／折转入异地账户，柜台异地卡／折转入本地账户，自助设备异地卡转入本地账户，自助设备本地卡转入异地账户；

（四）异地查询账户余额，包括柜台查询卡／折余额，自助设备查询卡余额。

通存业务和通兑业务可委托他人办理，账户信息查询业务仅可由客户本人通过效验密码办理。

第八条 本办法所指的通存通兑业务不能跨社（行）异地办理的业务：

（一）更换存折或银行卡；

（二）修改客户的支付条件（包括密码的修改）；

（三）重写磁条信息；

（四）有权执法机关的冻结、解冻、查询、扣划；

（五）存折或银行卡的挂失及解挂；

（六）补登折；

（七）定期存款的结清、部分提前支取；

（八）活期账户的销户；

（九）明细账务查询及打印；

第九条 业务受理依据

（一）客户凭存折、银行卡（或存折账号、银行卡卡号）、存款凭条在柜台办理通存业务，凭银行卡在自助设备上办理通存业务；

（二）客户凭存折、银行卡、取款凭条及折、卡密码在柜台办理通兑业务，办理大额取现、转账业务的客户还应提供开户时使用的有效身份证件，凭银行卡及卡密码在自助设备上办理通兑业务；

（三）客户本人凭存折、银行卡及折、卡密码在柜台办理余额查询业务，凭银行卡及卡密码在自助设备上办理余额查询业务。

（四）办理异地通存通兑业务的客户存折，应记载（打印或加盖条形印章）开户社（行）的农信银行号。

第十条 农信银资金清算系统支持７\*２４小时处理通存通兑业务。在网点营业期间，客户可通过柜台和自助设备办理通存通兑业务，在网点停止营业期间，客户可通过自助设备办理相应业务。

**第三章 风险管理**

第十一条 各支行、部应遵守本办法以及其他相关法规，强化内控管理，严密审核手续，加强业务管理、事后稽核和检查监督，确保通存通兑业务处理的准确和安全。

第十二条 清算团队应加强对上存清算资金的监控管理，确保客户通存通兑业务资金实时、及时清算。

第十三条 银行办理通存通兑业务应确保客户账户信息安全，技术设计上实现客户账户信息数据的密文传输，确保账户信息不被泄漏或窃取。

第十四条 在办理通存通兑业务过程中出现以下行为，将由受理社（行）承担相应的赔偿责任：

（一）为客户办理无卡／无折取款或查询；

（二）超过系统响应时间未收到应答，在不能确定通存交易是否成功的情况下将现金退还客户；

（三）超过系统响应时间未收到应答，在不能确定通兑交易是否成功的情况下向客户支付现金；

（四）由于人为原因造成处理差错、未能及时冲正，造成资金损失的。

第十五条 开户社（行）未收到“存款确认通知”解止付客户账户资金，造成资金损失的，由开户社（行）承担赔偿责任。

第十六条 因系统故障造成的通存通兑业务差错，责任银行应主动协调解决，对方银行应密切配合，确保客户资金安全。

第十七条 有下列情形之一的，依法承担赔偿责任：

（一）工作人员办理通存通兑业务玩忽职守或出现重大过失，造成客户资金损失的；

（二）泄漏客户账户信息，造成客户资金损失的。

第十八条 因客户自身原因造成通存通兑业务处理错误的，由客户自行联系受理社（行）和开户社（行）协商解决，受理社（行）和开户社（行）应予以配合。

第十九条 客户应妥善保管个人存款账户存折（卡）及其密码。因客户自身原因造成个人存款账户存折（卡）遗失或密码泄露导致资金损失和账户信息泄露的，客户自行承担责任。

**第四章 附 则**

第二十条 本办法由xxx银行运营管理部负责解释和修订。

第二十一条本办法自发文之日起施行。

附件：农信银个人账户通存通兑流程

**农信银个人账户通存通兑流程**

**一、农信银个人账户通存业务流程**

1. 申请与受理

（1）客户委托办理通存业务时，应向受理社（行）提交下列要件：

a．已填制的通存通兑业务凭证；

b．采用转账方式的，应提交付款人个人存款账户存折（卡）；如大额转账应提交开户时使用的有效身份证件；

c．采用转账方式委托他人代理的，应同时提交代理人有效身份证件。

（2）受理社（行）受理通存业务时，应按下列要求处理：

a. 审核客户提交的要件；

b. 办理转账业务的，需查验客户有效身份证件；

c. 客户委托他人代理的，应同时查验代理人有效身份证件；

2. 发送业务指令

审核无误的，发出通存业务指令至开户社（行），开户社（行）在收到存款类交易指令时，成功记客户账后应止付存入资金，并向受理社（行）发送交易成功的应答。受理社（行）在收到存款类交易成功应答并完成行内账务处理后，向开户社（行）发送存款确认通知，开户社（行）根据受理社（行）发送的“存款确认通知”解止付已存入的存款金额，并返回存款确认应答。

3. 收到业务指令

（1） 开户社（行）收到通存业务指令时，应按下列要求处理：

a. 审核收款人账号、户名是否正确、账户状态是否正常；

b. 自收到受理社（行）发出的通存业务指令时起，直至成功记载账务期间控制存入资金，并及时向受理社（行）发送交易成功的信息；

c. 开户社（行）根据受理社（行）发送的“存款确认通知”解冻已存入的存款金额，并返回存款确认信息。

（2）注意事项

a. 受理社（行）在受理通存业务，超过应答时间未收到存款类交易成功应答，系统将自动发起冲正通知，待收到系统自动冲正应答后，受理社（行）可重新发起通存业务交易。

b. 受理社（行）在受理通存业务后未收到存款类交易成功应答，可发起支付业务状态查询，经查询确认该交易失败，可将现金退还客户，经查询，该交易状态不明的，不得将现金退还客户。

4. 相应处理

受理社（行）收到通存业务回执后，打印存款凭条、客户回单和收费凭证；采用转账方式的，还需打印取款凭条。

**二、农信银个人账户通兑业务流程**

1. 申请与受理

（1）客户委托办理通兑业务时，应向受理社（行）提交下列要件：

a. 已填制的通存通兑业务凭证；

b. 大额（五万元以上）现金取款，应提交开户时使用的有效身份证件；

c. 付款人个人存款账户存折（卡）；

d. 委托他人代理的，应同时提交代理人有效身份证件。

（2）受理社（行）受理通兑业务时，应按下列要求处理：

a. 审核客户提交的要件；

b. 受理异地大额（五万元以上）现金取款或转账业务，需查验客户有效身份证件，客户委托他人代理的，应同时查验代理人有效身份证件；

2. 发送业务指令

（1）审核无误的，及时发出通兑业务指令至开户社（行）。

（2）开户社（行）收到通兑业务指令时，应按下列要求处理：

a. 审核付款人账号、户名、密码是否正确，账户状态是否正常；

b. 付款人账号、户名、密码不正确，账户状态不正常的返回业务失败的回执；

c. 审核无误的，对付款人账户进行账务处理；

d. 向受理社（行）返回成功或失败的业务回执。

3. 收到业务指令及相应处理

（1）受理社（行）收到通兑业务回执后，打印取款凭条、客户回单和收费凭证，采用转账方式的，还需打印存款凭条，将款项转入客户指定账户或支付现金给客户。

（2） 受理社（行）在受理通兑业务时，如在应答时间内未接收到应答信息，在不能确定交易是否成功的情况下，不得向客户支付现金。

超过应答时间未收到应答，受理社（行）系统应自动发起冲正通知，待收到系统自动冲正应答后，受理社（行）可重新发起通兑业务交易。受理社（行）收到交易成功应答后，方可向客户支付现金。

**三、农信银个人账户信息查询流程**

1. 客户委托受理社（行）办理账户信息查询业务时，应提交下列要件：

（1）已填制的通存通兑业务凭证；

（2）本人有效身份证件；

（3）本人个人存款账户存折（卡）。

（4）客户在办理通存通兑业务时委托受理社（行）办理账户信息查询业务的，不再另行提交上述要件。

2. 受理社（行）审核客户提交的要件无误后，应及时发起账户信息查询业务指令，收到开户社（行）实时返回的查复信息后打印账户信息回执单交付客户。

**四、农信银个人账户通存通兑业务注意事项**

1. 受理社（行）受理异地大额（五万元以上）现金取款或转账业务，应通过系统将客户身份证件种类及号码提交开户社（行）进行核验，如身份证件种类或号码核验不符，受理社（行）不得为其办理现金取款或转账业务。

2. 大额业务需经业务主管授权方可办理。

3. 客户一天内累计取款金额不得超过二十万元。

4. 受理社（行）办理通存通兑业务时可按规定采取现金或转账方式收取客户手续费。受理社（行）受理异地转账业务时（柜台本地卡/折转入异地账户或柜台异地卡/折转入本地账户），应向付款方客户收取手续费。

**五、错账处理**

1. 操作失误产生的错账

受理社（行）办理通存通兑业务，应妥善保管相关的存、取款原始凭证，对于因操作人员操作失误造成的错账，受理社（行）负责处理，开户社（行）有义务协助受理社（行）处理。

受理社（行）发现因操作失误产生的错账，经业务主管授权，通过“柜台冲销”交易进行冲正处理，并登记差错登记簿。错账处理应遵循如下原则：

（1）只办理本网点的错账冲销，只能进行当日业务冲销；

（2）当日发现因操作人员失误导致已发出业务信息与客户填写的业务凭条不一致（现金无差错），如记账金额错误或记账反向时，可通过“柜台冲销”及“柜台补正”交易进行业务处理；

（3）如发生现金短款，客户离柜后，不得使用“柜台冲销”及“柜台补正”交易；

（4）受理社（行）能够为错账冲正提供合法、有效的凭证；  
（5）冲销成功后，只能使用“柜台补正”交易进行补记处理；

（6）进行冲销、补正交易时，需经业务主管授权后方可办理；

（7）如款项已错记客户账，且错账款项已被支取，应及时请开户社（行）协助处理。

2. 系统因素导致的错账

因系统响应不及时等因素导致的错账在日终对账后由差错处理平台自动处理，系统以该笔交易受理社（行）的处理结果为准进行调账。若调账请求被系统拒绝，需进行人工干预。

3. 调账类型

（1）柜台现金存款或取款交易的受理社（行）对账后发现长款，以及柜台转账交易（本地存折或卡转入异地账户）的受理社（行）对账后发现长款，应及时将长款款项通过汇兑交易划至省清算中心请求调整。

（2）柜台现金存款或取款交易的受理社（行）对账后发现短款，以及柜台转账交易（本地存折或卡转入异地账户）的受理社（行）对账后发现短款，应及时与省清算中心联系请求调整。