**xxx银行**

存款挂失业务管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强xxx银行（以下简称“本行）挂失业务管理，有效控制风险，规范挂失业务操作，根据《中华人民共和国票据法》、《储蓄管理条例》等法律法规规定，结合本行实际，特制定本管理办法。

第二条 存款挂失是指存款人因各种原因遗失存款单（折、卡）、预留印鉴和遗忘存款预留密码，要求银行将有关存款账户止付，并按规定手续补发存单（折、卡）、更换印鉴、密码重置或支取存款。

挂失的方式分为正式挂失、密码挂失、临时挂失。

正式挂失是客户在遗失存款单（折、卡）、预留印鉴后，持本人有效身份证，并提供存款人姓名、开户时间、存款种类、金额、账号、住址等相关情况，书面向原开户网点机构正式申请挂失止付，补领新存单(折、卡)、更换印鉴或支取款项。

　　密码挂失是客户在遗忘存款凭证预留密码的情况下，持本人有效身份证件，书面向营业机构正式申请密码挂失，重置密码并解除止付。

临时挂失，是指在特殊情况下通过电话或函电形式申请挂失。

第四条 本办法适用于本行辖内各支行（部）办理的挂失业务。

第二章 基本规定

第五条 客户办理挂失，对公客户应持客户开户证件、单位公函和经办人身份证，个人储蓄的持本人有效身份证件，并提供姓名、存款时间、存款种类、金额、账号及住址等有关情况，代理挂失须同时提供代理人的身份证件。

在特殊情况下，客户可以用口头或函电形式申请挂失，但必须在五天内补办书面申请挂失手续。

第六条 各支行（部）经办人员根据客户提供的资料，确认存款未被支取和未被冻结止付后，方可受理申请。

第七条 各支行（部）在受理挂失申请前该客户账户内的存款已被他人支取的，各支行（部）不负赔偿责任。

第八条 不记名式的存单、存折挂失，不予受理。

第九条 预留印鉴全部或其中印章遗失，单位应出具公函，属个人的提供身份证件向各开户行（部）申请更换印鉴。

第十条 客户因财产纠纷挂失存款不予受理。存款人死亡，继承人申请挂失时，必须持公证部门或人民法院签发的财产继承权证明书以及本人身份证件，经确认后方可办理挂失手续。挂失申请书及挂失登记簿上必须注明财产继承权证明书的签发单位及号码。

第十一条 正式挂失须到本行任一营业网点办理，不通兑的账户需到原开户机构办理。

第十二条 各支行（部）办理印鉴挂失业务期满后，在结清挂失业务前，须经运营主管对挂失资料审核后方可办理。

第十二条 各支行（部）对挂失申请书及挂失登记簿等业务档案，作为永久档案保管。

第三章 挂失业务的操作规程

第一节 存款书面挂失

第十三条 客户遗失存单（折、卡），必须立即持本人身份证件及复印件，到我行任一网点办理书面申请挂失，不通兑的账户到原开户机构办理，填写一式三联“挂失/解挂申请书”，提供客户姓名、开户时间、种类、金额、账号及住址等有关情况。

第十四条 客户本人不能前往办理，可以委托他人代为办理挂失手续，被委托人除持存款人有效身份证件及复印件外，还必须出示其有效身份证件及复印件。但挂失后申请办理补领新存单（折）或支取存款手续时，只能由原存款人办理而不能代理（未成年人或丧失民事能力者，可由其监护人代理）。

第十五条 各支行（部）经办人员在办理存单（折、卡）正式挂失时，必须通过公民身份联网核查系统查验客户的身份证件，打印核查结果，留存身份证复印件；如委托他人办理，还要同时通过公民身份联网核查系统查验代办人的身份证件，打印核查结果，留存身份证件复印件。核对客户填写的“挂失/解挂申请书”中列明的户名、存款金额、种类、账号、原存款日期及挂失日期等事项，如果挂失存单（折）是凭印鉴支取的，要由客户加盖预留印鉴，并在挂失申请书上注明挂失人所在单位详细地址和身份证件号码。凭印鉴支取者，在挂失申请书上加盖原预留印鉴；凭密码支取者，则由客户输入密码。

第十六条 各支行（部）经办员人员审核挂失申请书上账号、户名与综合业务系统中的账号、户名是否相符，金额是否一致。审核无误后在综合业务系统中录入相关要素，办理挂失，打印挂失受理结果，交客户核对签章。如是客户本人办理的可即时办理挂失处理，打印处理结果交客户核对签章，在挂失申请书上加盖业务章，登记挂失登记簿，在挂失登记簿上详细登记有关要素和处理结果，并将挂失申请书的留存联、身份证复印件和核查结果打印单等粘贴在登记簿上永久保管；挂失申请书监管部门留存联和客户留存联均作为传票的附件送事后监督审核。如是代理挂失，则必须待客户本人到场后才能办理处理结果，处理结果交客户本人核对后签章连同客户留存联送事后监督审核。

第十七条 各支行（部）办理存单（折、卡）挂失，收取挂失手续费5元。各支行（部）办理挂失补发IC卡另收取补卡工本费20元，首次领取IC卡的免费。

第二节 印鉴挂失

第十八条 客户遗失印鉴要求挂失时，单位应出示单位公函、开户证件和经办人有效身份证件，个人应出具存款凭证和本人有效身份证件向存款开户行办理，填写挂失申请书，提供账号、户名，开户日期、证件种类，并注明原印鉴形状及字体等情况，各支行（部）经办人核实相关要素无误后方可受理。

第十九条 各支行（部）经办人员接到申请书后送运营主管审核同意后，在原印鉴卡上用红笔注明，“××年×月×日印鉴挂失”字样，登记挂失登记簿。在挂失申请书、挂失登记簿、存单（折）上注明“原印鉴挂失作废”，“新印鉴自×年×月×日起用”字样，然后重新办理预留印鉴手续。挂失申请书网点留存联和相关证件及核查打印件粘贴在挂失登记簿，挂失申请书监管部门留存联作为传票的附件送事后监督审核。挂失满十天后，抽出旧印鉴卡和申请书客户回单联放入当天传票。印鉴挂失收取手续费5元。

第三节 票据挂失

　　第二十条 已承兑的商业汇票、银行承兑汇票、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”字样的银行本票因焚烧、磨损、污损而完全灭失或因遗失、被盗、被抢等原因失去票据占有的情形，可由失票人通知付款人或者代理付款人进行挂失止付。

第二十一条 各支行（部）收到挂失止付通知书后，查明挂失票据确未付款时，应立即暂停支付。自收到挂失止付通知书之日起12日内没有收到人民法院的止付通知书的，自第13日起，持票人提示付款并依法向持票人付款的，不再承担责任。

第二十二条 票据具有有价凭证和无因凭证的特点，持票人在发现票据丧失后，应在第一时间通知票据的付款人或代理付款人挂失止付，以防止恶意取得者非法行使票据权利。挂失止付应填写挂失止付通知书并签章。挂失止付仅是失票人向付款人请求暂时停止支付票面款项，失票人还应在挂失止付后3日内，向出票行当地基层人民法院申请公示催告或提起诉讼。

第二十三条 各支行（部）在收到挂失止付通知书之前，已经向持票人付款的，不再承担责任。但是，以恶意或重大过失付款的除外。

票据挂失后不能再办理解除挂失手续，空白支票或未写收款人名称的支票，支票付款行不予受理。

第四节 密码挂失

第二十四条 客户忘记密码要求挂失时，单位应出示单位公函、开户证件和经办人有效身份证件，个人应出具存款凭证和本人有效身份证件到本行任一网点办理。填写挂失申请书。

密码挂失不得委托他人代办。

　　第二十五条 各支行（部）经办人员接到申请书后，审核客户填写的要素及证件无误后，在综合系统录入相关要素后打印挂失受理结果，交客户核对签章。同时进行客户密码重置，打印处理结果交客户核对签章后，加盖办讫章，登记挂失登记簿。将挂失申请书网点留存联和相关证件及核查打印件粘贴在挂失登记簿，挂失申请书监管部门留存联和客户回单联均作为传票的附件送事后监督审核。

第二十六条 密码挂失不收手续费。

第五节 临时挂失

　　第二十七条 客户因特殊原因，只能用口头或电话、电报、信函等形式挂失时，可临时挂失。经办人员根据客户提供的情况，在综合业务系统中核对，确认存款尚未被支取后，在综合业务系统中做挂失止付程序办理。

　　第二十八条 客户必须在办理口头挂失后的五天之内，到本行任一网点办理正式挂失手续，不通兑的账户需到原开户机构办理，否则挂失失效。

　 第二十九条 各支行（部）经办员要做好临时挂失登记记录，并及时做好综合业务系统中口头挂失处理。

第三十条 口头挂失不收手续费。

第六节 撤销挂失

　　第三十一条 客户办理挂失后，找到了原存单（折）、卡、预留印鉴的印章，可以要求撤销挂失。

　　第三十二条 撤销挂失需由客户本人或原代办人持有效身份证件及原挂失申请书的回单联，到原挂失的开户行办理。

　　第三十三条 各支行（部）收回客户的挂失申请书，并要求客户在银行挂失申请书的留底联批注“×年×月×日撤销挂失”字样和签名。

　　第三十四条 各支行（部）运营主管审核无误后，授权经办人员在综合业务系统中解除挂失冻结，并在挂失登记簿处理栏内注明“撤销挂失”字样。

　　第三十五条 如系撤销非正式挂失，应在挂失临时止付记录单上加盖“注销”戳记。

　　第三十六条 挂失人用函电要求撤销挂失申请的，各支行（部）不予办理。

第三十七条 撤销挂失，已收的挂失手续费不退还客户。

第四章 附 则

　　第三十八条 本管理办法所需客户提供的身份证件，按实名制规定的身份证件界定。

第三十九条 本办法由xxx银行运营管理部负责解释和修订。

第四十条 本办法自发文之日起施行。