**xxx银行**

综合柜员制管理办法

**第一章 总 则**

第一条 为加强xxx银行（以下简称本行）综合柜员制管理，准确、及时处理柜面业务，保障客户和本行资金安全，提高会计工作核算质量和管理水平，现根据《支付结算办法》、《储蓄管理条例》、本行《会计基本制度》及《出纳基本制度》等有关制度的规定，结合“江苏省农村信用社综合业务系统”（以下简称“综合业务系统”）的实际应用情况和我行实际，特制定本办法。

第二条 综合柜员制是按照综合业务系统规定的处理权限和操作流程，在严密监控和严格监督下，由单一柜员或多个柜员组合，综合办理储蓄、对公、银行卡、代收代付、中间业务等柜面业务及其会计核算的劳动组合方式。

第三条 实施综合柜员制应具备以下条件：

㈠营业机构会计出纳管理工作规范。

㈡营业机构综合柜员熟悉会计、出纳、结算等业务制度规定，熟练掌握综合业务系统操作技能。

㈢安全防范措施达标，监控系统完备，对柜员整个营业时间段进行全程录像，能通过影像回放观看柜员及客户业务处理全过程，且能达到看清连续点钞动作及票面清晰的效果。

㈣终端、打印机、点钞机、钱箱等其它工作机具配备齐全。

第四条 实行综合柜员制的支行按照相互制约、业务需求的原则合理设置岗位，支行（部）各设置运营主管1名，根据人员设置综合柜员窗口，有条件的支行可设专职主出纳。

㈠综合柜员负责处理对公、储蓄、银行卡、代收代付、中间业务等日间柜面业务，并分管相关章印。

㈡各综合柜员负责对指定柜员处理的业务进行事中（滞后）交叉复核。

㈢对部分个性化业务（如签发汇票、签发本票、发放贷款、收贷、收息、汇兑录入、网内贷记、储蓄存款挂失、止付、冻结、中间业务等）可指定窗口办理。

㈣各支行主出纳负责库存现金的调剂和调拨，重要空白凭证、有价单证及抵质押物品的保管。

㈤各支行内部管理应保持相对的独立性，岗位设置及柜员休息原则上由运营主管安排。

㈥柜员每人一柜员包，当班时直接向主出纳申请调现临柜，日终及休息时将现金上解主出纳库存清零，非正常休息日休假时重要印章上交运营主管进行双人封存，重要空白凭证上交主出纳随包上解。

㈦各柜员日间工作时超限额部分的现金必须及时解缴主出纳。

㈧运营主管每日认真填写《主管会计坐班工作日志》，如遇休息指定专人填写。

㈨运营主管按照有关规定管理内部事务，对需要授权的交易进行授权，负责事前、事中、事后监督和日、月、年终数据核对。

各岗位人员必须各司其职，密切配合，严格执行印、证分管等制约制度及综合业务系统的权限管理规定。

第五条 建立安全有效的监督、复核机制。综合业务系统采取了实时授权前提下的滞后复核与实时复核相结合的方式，以加强对柜员业务操作的事前、事中、事后的安全控制。

㈠事前控制。根据本行制定的交易和授权标准，结合业务实际情况和柜员素质，经本行核准后制定各柜员交易、授权的金额标准。详见第三章综合业务系统操作授权管理基本规定。

㈡事中复核。柜员间或专职复核员应对接柜柜员处理的业务进行事中复核。详见第四章复核操作制度。

㈢事后监督。运营主管必须加强督导，对柜员的业务操作进行事后监督，详见第五章事后监督。

**第二章 柜面业务基本规定**

第六条 柜面业务管理基本规定

㈠柜员必须严格按照《支付结算办法》、《储蓄管理条例》、《现金管理办法》、《人民币银行结算账户管理办法》、《会计出纳基本制度》等规章制度以及有关规定，办理对公结算、储蓄、贷款、银行卡、中间业务等各项柜面业务，为客户提供优质高效的服务。

㈡柜员受理业务必须认真审查凭证要素，坚持使用印鉴系统进行客户印鉴的核对，对系统不能识别的印鉴卡换人进行手工折角核对，严禁直接人工通过或不核对印鉴。办理现金收付，必须坚持“现金收入先收款后记账，现金付出先记账后付款；转账业务，先借后贷”的原则，受理票据和大额付现须查验取款人身份证，他行票据收妥抵用；定期存款提前支取严格按规定办理，挂失、查询、冻结、扣划等特殊业务必须换人复核办理，以确保业务交易合规合法，真实准确。

㈢柜员发放贷款时必须认真审查贷款面谈面签相关资料，要求内容完整、一致、没有涂改，抵质押手续齐备、符合规定；认真审查借款人、担保人、经办人、审批人等签章，要求签章相符、齐全；认真审查借款人等身份证件，确认姓名、身份证号码、签名真实、一致；认真审核信贷员设定的科目、对应账户、计结息方式、利率等内容，确保正确无误；认真审查贷款管理规定应审查的其他内容，切实履行贷时审查工作职责。

㈣柜员必须严格按照综合业务系统的操作流程办理各项业务，确保办理及时、核算准确。

㈤签发汇票（本票）必须严格执行印、证分管的制度，各支行必须明确专人分别负责汇票、本票的签发、盖章，执行平行交接。

㈥柜员应严格按照权限办理业务，严禁越权操作，对综合业务系统约定需要授权的各类交易或交易金额超出柜员权限的交易必须经授权人（运营主管、运行管理部、分管行长等）授权或审批后办理，不得擅自处理。

㈦柜员办理业务必须以合法有效的会计凭证作为交易处理的依据，柜员交易的每笔业务必须打印通用凭证等证明交易合法的记账凭证，并与原始凭证的有关要素核对一致，原始凭证作通用凭证的附件。

㈧柜员办理现金收付必须根据客户或运营主管编制的合法凭证办理，柜员不得编制其他现金收付凭证（现金缴税、代收水电费等除外）；柜员办理业务应坚持一户一清，不得同时为多个客户办理业务；柜员不得为本人办理业务，也不得代客户保管存折（卡）、支票、章印、电子令牌、身份证等重要物品，不得代理客户办理存取款、挂失、购买支票、更换印鉴等银监规定不得代客办理的业务。

㈨柜员办理跨柜交易时，业务发起柜员应及时传递凭证，接收柜员应认真核对、及时处理，不得故意压票或拒绝办理。

㈩柜员根据账户管理办法的有关规定，受理结算账户的开立、变更、撤销等业务，经运营主管审核后及时上报人行核准或备案。运营主管要妥善保管开户资料并登记《开销户登记簿》。非经总行批准，支行不得办理内部账户的开设。

（十一）柜员发生差错不论金额大小应及时向运营主管汇报，按规定处理；柜员办理错账冲正业务，涉及客户收付款的，必须征得客户（尤其是收款客户）签字同意，同时经运营主管授权并在抹账凭证上签字后方可办理，任何柜员未经批准不得办理冲正业务，涉及损益类账户的冲正，还应上报总行批准；柜员错账冲正必须经运营主管批准，运营主管应查明原因并在《运营主管坐班工作日志》中做好记录；柜员同时在《前台柜员一日常规日志》中进行登记，注明冲正账号、金额及原因，在冲正的原始凭证上注明于第几笔流水进行冲正，在冲正凭证上注明是冲正的哪笔流水；运营主管每天打印机构冲正交易明细表。柜员补打凭条或通用凭证必须填制重新打印申请书，经运营主管签字确认后由授权团队进行授权，运营主管在原凭证或补打凭证上注明补打事由。

（十二）支行要明确专柜办理汇兑业务、网内贷记、农信银汇兑业务、同城业务的接收、转汇、复核，及时打印《支付系统专用凭证》，根据支付系统来账凭证及时做好票据存根联、银承托收第二联的抽取归档。柜员重打支付系统来账凭证必须经主管会计在作废和重打的凭证上签字同意，运营主管应查明重打原因并做好记录。

（十三）柜员必须按照规定的标准办理残破币兑换业务，收到或兑换的残破币和零币及时上缴主出纳，登记《柜面现金兑换登记簿》；必须严格按照反假币的规定，做好假币的收缴工作并登记《假币收缴登记簿》。

（十四）营业中柜员中途临时离岗，必须将经办的印章、现金、重要空白凭证、有价单证、传票等入箱上锁保管，由运营主管或其他柜员对现金进行卡把核大数后，方可离开。午休和日终应换人进行“推磨式”复核后，各柜员的钱箱（包）入柜（包）保管。入柜（包）时运营主管和主出纳应检查柜员钱箱（包）等是否齐全。

第七条 现金管理基本规定

㈠柜员必须严格按照《商业银行现金收付柜面监督办法》的规定进行大额现金登记备案和履行必要的审批手续。

㈡柜员营业终了根据当天的现金收付发生额，核对账面库存与实际库存余额一致，柜员日终及休息时必须缴清库存现金。

㈢柜员必须坚持每日轧库不少于三次。工作中发生现金差错，要及时如实向运营主管反映，本着“长款归公、短款自赔”的原则处理。

㈣主出纳负责现金整点和调拨。根据现金使用情况向本行调拨和上解现金，根据柜员的钱箱限额和现金使用情况调整柜员的备付金。主出纳收到柜员上缴的现金，应及时整点。

㈤日终主出纳对各柜员所上缴的现金进行清点，运营主管或指定专人对主出纳进行查库。

㈥支行行长和运营主管必须认真执行查库制度，对每个综合柜员和主出纳的库款不定期进行检查，运营主管每周不少于一次，支行行长每月不少于一次，每季不少于四次，并认真记载查库登记簿。

第八条 通存通兑基本规定

㈠通存通兑应遵循的基本原则：

⒈办理通存通兑业务必须符合《储蓄管理条例》、相关会计出纳基本制度以及现金管理的有关规定。

⒉办理通存通兑业务应该遵循客户自愿的原则。为了确保储蓄存款的安全，凡参加通存通兑业务的储户，均应在原开户单位预留密码，无密码不得办理通存通兑。

⒊办理通存通兑必须坚持他行业务与本行业务等同的原则，以维护农村信用社系统的整体形象。各支行（部）柜员不得以任何理由拒绝或拖延办理符合条件的通存通兑业务，并对不符合条件的客户认真解释。

⒋办理的通兑存单（折）必须签章齐全，确保凭证的合法性。数据信息输入必须坚持以原始合法凭证为依据，实时输入、实时办理，严禁伪造凭证或无凭证输入数据，避免事故和差错的发生。

⒌各支行（部）在办理通存通兑业务时不得使用冲正交易。如发生存（取）操作金额与实际情况不一致、存取颠倒等情况，应在征得客户及收款方允许的情况下通过交易完成。

㈡通存通兑的业务范围：

⒈储蓄存款通存通兑业务范围按照《江苏省农村信用社储蓄通存通兑业务暂行管理办法》和综合业务系统相关规定执行。

⒉对公通存业务范围仅限于本行批准的账户。

第九条 重要空白凭证管理基本规定

㈠柜员要做好重要空白凭证和有价单证的管理，坚持按序销号，对实行手工销号的凭证，营业终了手工登记《重要空白凭证使用销号登记簿》，打印重要空白凭证登记簿，确保实物、手工登记簿、机工登记簿的使用数和结存数核对一致。作废的重要空白凭证，必须剪角（重要空白凭证为单联式的，剪下号码后，将凭证号码手工记载该凭证上以备后查）并加盖作废章，并将凭证正本联的号码剪下粘贴到手工《重要空白凭证使用销号登记簿》上。

㈡主出纳负责本支行重要空白凭证和有价单证实物的保管。主出纳根据重要空白凭证的使用情况向本行清算团队领用，及时入库保管，每日打印重要空白凭证登记簿，确保实物与账面核对一致。

㈢柜员需领用重要空白凭证时上报主出纳，填列重要空白凭证领用单，经过主出纳确认配号后做支行出库交易，打印重要空白凭证出库单，柜员收到凭证做柜员凭证调入交易并打印交易信息。柜员要根据实际需要领用重要空白凭证，不得一次领用过多。

㈣柜员出售支票等凭证，必须凭客户加盖预留印鉴的领用单办理，验证并留存购买人身份证件。柜员必须加强对售出凭证使用的监督，客户销户时必须收回结存的全部凭证，收回的重要空白凭证，放入当日传票中。如由于客户原因无法收回重要空白凭证由存款人作书面自负后果的承诺。

㈤支行行长和运营主管必须坚持不定期的核查各柜员的重要空白凭证使用、登记和结存情况（支行行长每月不少于一次，每季不少于四次；运营主管每周不少于一次），并在电子登记登记簿系统中录入检查情况。

第十条 自助设备的管理规定

㈠各支行应指定自助设备管理员，负责本单位自助设备钱箱的维护及日常管理。

㈡钱箱实行双人管理的原则，即放入钱箱、取出钱箱、清点钱箱现金等都必须双人办理，可由运营主管和自助设备管理员双人管理，运营主管兼任自助设备管理员也可指定专人管理。

㈢自助设备区钥匙、保险箱锁匙、钞箱钥匙由主出纳视同库房钥匙严密保管；自助设备保险箱密码、门禁卡由主管会计严密管理，不得随意放置或托人保管，实行平行交接；自助设备保险箱密码交接时，应进行密码更换或每季更换一次，存在密码泄露风险时，必须立即更换密码。

㈣操作规程及管理规定按照《江苏省农村信用社自助设备管理办法》执行。

**第三章 综合业务系统操作授权管理基本规定**

第十一条 业务操作与管理必须坚持“划分权限、分级管理、相互监督”的原则。必须严格控制柜员的操作权限和金额权限，需授权业务由总行授权团队集中授权。

第十二条 授权团队应严格执行相关规定，加强操作授权管理，严禁超权限操作，违规授权。

第十三条 柜员操作号由柜员操作代码、密码、指纹组成。代码设置应遵循代码专人专用的原则，操作员代码应保持相对稳定，柜员调动或离职须由运营主管报本行授权团队注销原代码。

第十四条 柜员操作密码应严格管理：

㈠各级柜员密码、指纹仅限本人使用，严禁使用他人指纹代替本人指纹或随意取消指纹登陆。

㈡各级柜员必须定期或不定期更换密码，每月更换不得少于三次，密码设置应考虑易于保密，不得使用初始密码或重叠数、顺序数字作为密码。

㈢柜员签到或授权，输入密码时，必须要求他人回避。

㈣操作员密码解锁和密码重置须由本行授权团队办理，解锁、密码重置由运营主管通过二级运维系统向授权团队申请。

第十五条 营业中柜员临时离岗，必须将系统退至初始登录状态。

第十六条 综合业务系统中机构签到（签退）和柜员签到（签退）的管理。

㈠必须明确办理机构签到和签退的责任人，各级柜员负责各自柜员签到和签退的办理。

㈡柜员当日业务处理完毕，办理柜员签退手续。对己办理签退的柜员，若需继续办理有关业务交易，应经运营主管批准，方可重新办理柜员签到。

㈢机构当天业务结束平账后，必须及时办理机构签退，若需延迟签退的必须向本行运营管理部门申请。

㈣已经办理签退的机构，若需继续办理有关业务交易，应经本行运营管理部批准后，方可重新办理机构签到。

**第四章 复核操作制度**

第十七条 综合柜员业务复核基本要求：

㈠复核是保证柜员业务操作规范准确，确保会计出纳工作顺利进行而实行的监督。

㈡复核员必须具有较高的业务素质和责任心，严格按照规定办理事中复核操作。

㈢复核员必须按规定逐笔认真复审原始凭证的真实性、合法性，并确保交易选择及要素录入的准确性和完整性。

㈣对于同城业务、网内贷记和汇兑录入必须全部复核后才能提出票据、发出数据。

第十八条 复核工作的时间要求。对于网内贷记业务必须实时复核；对于交易金额超100万元的汇划类业务、超过500万元的同城类业务，需提请清算团队及时发送；超过500万的大额汇划类业务，需提前一天向计划财务部报备。

**第五章 事后监督及凭证、报表的装订**

第十九条 事后监督相关规定。

㈠运营主管必须坚持每天对柜员业务进行事后监督：

⒈查阅柜员冲正业务、查冻扣业务、对公账户的开销户、变更类业务，检查业务办理的合规性。

⒉检查主出纳及各柜员是否按规定管理现金、重要空白凭证和有价单证。

⒊检查网内贷记和汇兑录入业务是否按规定打印，重打补充凭证是否合规。

⒋检查其他需进行会计事后监督的内容，并认真记载主管会计坐班工作日志。

㈡本行会计辅导员必须定期对运营主管开展事后监督的情况进行检查考核，通过检查事后监督记录、抽查相关账表凭证、稽核相关业务等办法，从而综合评价与考核运营主管履行事后监督职责的情况。

第二十条 凭证、报表装订相关要求：

每日营业终了，柜员应打印重要空白凭证登记簿、账务性流水应按流水号顺序勾对整理后，填写柜员业务监督传票票面，并对每张凭证进行连续编号，交运营主管复核后填写机构传票汇总表，上缴事后监督团队。

**第六章 罚 则**

第二十一条 实施综合柜员制的支行及各级柜员应严格遵守本办法规定，如有违反，本行将视情节轻重，按照本行员工违规违章行为管理规定给予责任人相应的经济处罚或纪律处分。

**第七章 附 则**

第二十二条 本办法由xxx银行运营管理部负责解释和修订。

第二十三条 本办法自发文之日起施行。