**xxx银行**

对账工作管理办法

**第一章 总 则**

第一条 为加强xxx银行（以下简称“本行”）对账工作管理，保障本行及客户资金安全，提升对账风险防范水平和对账效率，根据《xxx行对账工作指引》、《江苏省农村信用社长期不动账户管理办法》等相关规定，结合本行实际，特制定本办法。

第二条 本办法适用于本行管理部门和各支行（部）与客户之间的对账工作管理。

第三条 本办法所称客户，是指在本行开立账户与本行发生业务往来的单位、个人、行内往来机构和其他金融机构。

第四条 本办法所称对账，是指本行通过各种渠道向客户提示与其账户、交易相关的各类信息，供客户核对、确认并及时掌握其在本行的相关资产、负债情况，以达到供客户核对银行账务的目的。

第五条 本办法所称对账账户包括单位定期存款、单位通知存款、单位活期存款、单位保证金存款、单位保函、同业存款、本行内部往来的存款账户以及单位应计贷款、个人贷款账户。

第六条 本行对账工作按照分级组织、集中开展、专业运作、协调配合的方式，统一管理、集中实施。

第七条 本行对账工作坚持“质量为先，风险为重，效率第一”的指导思想，并遵循以下原则：

（一）真实性原则：对账结果真实反映会计核算、业务过程和处理结果的信息。

（二）及时性原则：在规定时间内发送对账单，协助和督促客户在规定时间内进行对账，并反馈对账结果。

（三）风险重要性原则：利用对账系统数据分析，实现风险账户分类，对余额较大，风险系数较高的重点账户，从对账方式、对账频率及对账后续工作等方面进行重点管理和服务。

（四）独立性原则：对账机构设置与业务经办部门、各支行（部）分离。按照岗位不相容要求，不得由业务经办、复核人员进行对账工作，应换人核对。

（五）动态性原则：结算账户存续期间对账数据上下衔接，对账工作应连续、周期性进行。

（六）合作原则：对账工作应上下联动，各支行（部）及本行相关部门应相互配合、相互监督、共同负责。

**第二章 职责与权限**

第八条 运营管理部对账管理工作职责包括但不限于以下内容：

（一）负责制订本行对账工作管理办法、各岗位责任制及考核办法；

（二）负责制订对账工作计划和措施，组织和协调本行的对账工作；

（三）对辖内对账工作进行管理、监督，对各支行（部）及对账团队岗位人员的工作业绩进行考核。

（四）指定专人负责配合对账团队做好与客户对账的相关解释、宣传等工作，并将此岗位纳入轮岗范围。

第九条 本行设立对账团队，隶属于运营管理部。其职责包括但不限于以下内容：

（一）负责组织实施对账工作正常有序开展，确保本行对账工作质量；

（二）负责打印、封装纸质对账单，对收回的对账回执进行扫描、验印、核对、对账单回执识别，对对账协议、对账单据回执等对账资料进行整理、保管归档；进行对账统计，对对账不符的进行重新核对；

（三）负责向客户发送电子对账信息和电子对账全过程的跟踪；

（四）负责网银对账客户的跟踪服务和电话催复工作；

（五）做好客户对账回访，了解客户对账需求；

（六）每季度终了后30日内向运营管理部书面上报对账工作情况报告及工作总结，总结内容包括对账工作开展情况、对账单据回执收回率、存在的问题、工作措施与建议等；

（七）遇有对账工作中发现的重大问题及异常情况，按内部控制流程向运营管理部报告；

（八）揭示对账过程中发现的违规违纪问题，并提出加强经营管理的建议。

第十条 对账团队岗位设置及职责包括但不限于以下内容：

（一）对账团队负责人

⒈负责对账团队总体运行、对账系统的日常维护；

⒉负责与外包方、各支行（部）的协调与联络；

⒊组织实施对账工作正常有序开展，确保本行对账工作质量；

⒋负责数据的导入、电子对账数据发送收回、纸质对账单的打印、封装的审核；

⒌负责向客户发送电子对账信息和电子对账全过程的跟踪；

⒍与对账专员一同进行大客户、财政账户上门面对面账户核对；

⒎对全辖对账数据的回收统计管理，做好数据资料的保密工作；

⒏负责对账工作开展情况及工作总结的上报。

（二）对账团队专职对账人员。

1.严格执行对账制度，认真完成客户签约协议、变更协议的准确录入，确保资料的准确性和完整性；

2.做好客户信息新增、变更或销户资料核对、整理、保管工作；

3.新签约客户发送彩信账单前的信息核对、电话引导工作；

4.根据省联社反馈信息，对新签约网银对账客户进行电话回访和对账引导工作，对未及时进行网银对账的客户进行催促；

5.纸质账单的打印、封装后移交邮局；

6.纸质账单的回收、扫描、验印、核对、整理、保管工作，对账务不符的交负责人对接各支行（部）处理后重新发送账单并收回；

7.按照彩信客服电话规范用语进行客户对账的回访，认真做好客服电话的接听和记录工作；

8.彩信账单补发、重发、彩信改短信、电话催收客户回复工作；

9.与负责人一同进行大客户、财政账户上门面对面账户核对；

10.汇总各支行（部）彩信对账明细，对需重新签约的客户返回各支行（部）协助解决并处理；

11.认真完成月度彩信对账的各类报表的统计、工作汇报及DVD刻录工作；

12.按照本行安全保密制度做好相关信息的保密工作。

第十一条 对账团队实行对账员分片包干责任制，分片区每年轮换一次。

第十二条 支行（部）应指定专人配合对账团队做好对账工作，其对账管理职责包括但不限于以下内容：

（一）与客户商定对账方式、签订对账协议，留存客户印鉴；

（二）按照对账系统的要求，及时、准确、完整地将新增客户信息（邮寄地址、邮编、联系人、联系方式等相关信息）、客户变更信息、对账协议以及预留印鉴及时报对账团队，并按要求填写对账信息登记表，做好交接手续；

（三）负责处理辖内对账客户的对账查询，及时打印账户明细对账单（分户账页），处理未达账项的查询、查复；

（四）配合对账团队做好面对面对账工作，协助对账团队发送、回收对账单据与回执，协助对账团队对逾期未收回的对账单据回执进行催收；

（五）配合对账团队处理对账过程中发现的异常情况；

（六）向客户做好电子对账的宣传、推广工作。

第十三条 审计部职责包括但不限于以下内容：

负责定期开展对账情况的检查，检查涵盖对账工作的组织分工、对账过程的制度执行、对账的具体范围、对账频率、不符账项的处理、对账资料的收回与保管等内容。

第十四条 信息科技部门负责配合做好对账系统运行保障、设备保养等工作。

第十五条 对账团队根据对账需求，及时提取、分发对账数据，包括但不限于：

（一）月初5号前提供上月满足本行月度对账条件的账户明细清单，包括对公活期账户、对私贷款账户、行内往来账户、同业存放账户、存放同业账户。

（二）季度结束后5日内，提供满足本行季度对账条件的账户明细清单，包括对公活期账户、对私贷款账户、行内往来账户、同业存放账户、存放同业账户、对公贷款账户、单位定期账户、保证金账户、保函账户。

（三）在年度对账前，提供满足本行年度对账条件的账户明细清单，包括对公活期账户、对私贷款账户、行内往来账户、同业存放账户、存放同业账户、对公贷款账户、单位定期账户、保证金账户、保函账户。

**第三章 对账内容与要求**

第十六条 对账对象

（一）单位、行内往机构及金融机构在本行开立的各类账户以及个人客户在本行开立的贷款账户。

（二）新开单位结算账户且发生账务性流水、长期不动户重新启用的，对账团队根据对账系统预警信息，于次月对此账户进行对账。

（三）系统内往来对账，是指本行系统内清算中心与各支行（部）之间各种资金往来的对账。

（四）同业存放款项对账。由对账团队按月发放对账单，以面对面对账方式与其他金融机构进行对账，对账回执由清算团队、对账团队专夹保管。

第十七条 对账内容

对账团队根据账户性质、账户余额、发生额、发生频率等数据，对账户进行分类，具体的将各类账户的分类标准及对账规则设置明确如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 主要功能 | 功能说明 | 注意点 |
| 客户  管理 | 客户归并管理 | 将相同客户进行归并。 | 主要针对对公贷款客户按照同一机构下对应的的存款账户进行归并操作。 |
| 大客户  管理 | 设置重点对账客户,可由外部按照模板导入大客户信息。 | 设置的重点对账客户将不受生成账单的条件限制，直接生成账单。 |
| 签约  管理 | 签约  管理 | 系统按照客户进行签约。 | 签约时确定该客户的对账责任人及联系方式、邮编、地址、对账频率、对账方式。 |
| 账单  管理 | 按月账单生成 | ⒈对账范围  对公存折户、支票户、网银账户、财政类账户、大客户账户及同业内部和行内往来账户。  ⒉对账满足以下条件之一：  （1）上月余额大于100000元（含）或上月日均大于100000元（含）；  （2）上月发生笔数（不含结息交易）大于0；  （3）大客户直接产生账单；  （4）同业往来和行内往来上月余额大于零直接产生账单。 | ⒈存款每个账号一个账单；  ⒉存款账号除了余额外，签约彩信的客户可以生成明细账单（当月明细条数限制在50条内）。  ⒊大客户、财政类账户、同业往来及行内往来采用纸质对账； |
| 按季账单生成 | ⒈对账范围  单位定期存款、单位应计贷款、保证金。  ⒉对账条件  余额大于0。 | ⒈存款、贷款、保证金分别生成账单；  ⒉存款每个账号一个账单；  ⒊贷款签约彩信或短信的账单按照机构进行归并发送账单；  ⒋所有纸质账单都使用单账号进行纸质对账（除贷款归并户）；  ⒌他行保证金及内部账中保证金可由对账团队导入名单及余额进行对账； |
| 按年账单生成 | ⒈对账范围  对公存折户、支票户、大客户账户及同业内部和行内往来；  ⒉对账条件：无。 | 年度对账为次年1月份对当年12月份账单。 |
| 彩信管理 | 彩信账单发送 | 对对账方式为彩信生成的账单发送彩信。 |  |
| 彩信账单重发 | 发送失败的彩信账单重新发送。 |  |
| 彩信账单补发 | 未接收到彩信或删除彩信的客户重新发送彩信。 |  |
| 短信提醒 | 超过指定期限后未回复的客户发送提醒短信。 |  |
| 短信管理 | 短信账单发送 | 对对账方式为短信生成的账单发送短信。 |  |
| 短信账单重发 | 发送失败的短信账单重新发送。 |  |
| 短信账单补发 | 未接收到短信或删除短信的客户重新发送。 |  |
| 账单打印 | 账单打印 | 按照本行的纸质账单格式进行套打并封装 |  |
| 账单补打 | 账单打印错误的进行补打。 |  |
| 彩信超期未回处理 | 彩信超过一定期限后转为纸质账单打印。 |  |
| 回收管理 | 退信登记 | 对于发送的纸质账单未送达客户的需进行退信登记。 |  |
| 对账不符处理 | 对于账单不符的账单进行未达账登记。 |  |
| 对账接口部分 | 对账单的扫描、验印通过事后监督系统实施 | | 按对账单最新格式及接口要求进行接口调试。 |
| 范围扩展 | 查询报表及预警类报表在现有报表基础上在上线后进行特殊报表开发 | |  |
| 网络对账 | 按照手机号、验证码方式登录。  提供余额及明细发生查询。  网络对账仅供查询，无需回复。 | |  |
| 账户预警 | 长期不发生业务突然频繁发生业务、频繁取现、对公频繁结算、对私频繁结算、整贷零借整借零贷、连续两个周期对账失败等账户进行预警。 | | 异常业务发生次月对账。 |

**第四章 对账方式及周期**

第十八条 对账方式

本行根据实际情况或管理需要，采取纸质对账和电子对账的方式进行对账，纸质对账包括银行面对面对账、委托网点对账和邮寄对账三种模式；电子对账包括网银对账、彩信对账、短信对账三种模式。

（一）纸质对账

1.银行面对面对账：是指由本行专职对账人员负责发放对账单和收回账单回执的对账方式，上门面对面对账必须坚持双人办理，由两名对账人员共同负责。

2.委托网点对账：是指对账单由对账团队统一打印，（与回函信封一并）封装后下发营业网点，由客户经理或兼职对账员负责送达客户，客户对账后将账单回执用专用回函信封封装并在信封上加盖骑缝印章后再返还。

3.邮寄对账：是指对账团队将打印的账单通过邮寄的方式发送给客户，由客户将对账回执寄回或送回本行对账团队的对账方式。

（二）电子对账

1.彩信、短信对账：是指根据与客户签订的电子对账服务协议，通过对账系统，由对账团队按期发送电子对账信息，客户通过彩信、短信的形式进行确认回复，对未回复和对账结果不符的客户进行再核对的对账方式。

2.网上对账：是指在我行开通企业网银功能的客户，在开立时，由柜面人员根据客户提供的对账操作员、手机号码、操作权限等，在核心系统中进行对账签约并录入，由省联社统一提取客户信息，生成网银账单，客户登陆企业网银系统，进行自主对账的对账方式。

所有客户，均可根据自身的管理要求，与我行协定对账的方式。但以下账户原则上应采取纸质对账方式：

（1）财政性存款账户；

（2）单位定期存款账户；

（3）同业往来账户；

（4）系统内往来账户；

（5）对公贷款账户；

（6）单位保证金、保函账户。

客户新开通网银结算功能，或已经开通网银结算功能的企业客户，我行直接默认为网银对账，如客户需变更对账方式，可与我行商定，选择其他对账方式。

未申请开通彩信（短信）对账、网银对账业务的企业客户，对账方式默认为纸质对账；个人客户对账方式默认为彩信对账。

开通网银对账功能，当月未进行网银对账的，从次月起自动转为彩信（短信）对账；开通彩信（短信）对账功能，连续两月未进行有效对账的，从最后未回复月的次月起自动转为纸质对账。

第十九条 对账周期

在账户分类的基础上，针对不同类型的账户采取不同的对账周期。

（一）单位结算账户、财政性存款账户和网银账户按月进行对账，当月无发生额或余额低于10万元（不含）的不进行对账；系统内往来账户按月进行对账；同业存放款项账户按月进行对账。

（二）单位定期账户、保证金账户、保函账户按季进行对账；公司类应计贷款账户按季进行对账；睡眠账户、非应计贷款账户原则上不再进行对账，若发生，则次月对账。

（三）当年无成功对账记录的账户，年末必须进行一次面对面对账。

（四）个人贷款账户按月进行对账。

**第五章 对账事项要求**

第二十条 系统内往来账户由清算团队每日对上个工作日的账务进行核对、监督。对账团队应按月打印对账单进行对账。

系统内往来账户对账不符的，对账团队要会同各支行（部）运营主管（或负责人）查明原因，及时处理，并在系统内往来余额核对表上注明差错原因及处理结果。

系统内往来对账，要严格坚持双人核对、互相监督的原则，对账资料由对账团队及各支行（部）专夹保管，定期装订。

第二十一条 对账工作主要包括签订对账协议、发送及接收对账信息（纸质对账信息、电子对账信息），处理对账结果，保管对账单及客户回执等。

（一）与存款人签订对账协议，明确双方的权利、义务与责任，约定对账周期，明确对账方式。

（二）电子对账是指通过对账管理系统对综合业务系统数据进行采集分类，根据对账协议要求，以彩信、短信、网银对账方式与客户传递、收集对账信息。

（三）收回的纸质对账单据回执，存款人应加盖全套预留本行印鉴，上门对账人员应加盖“已面对面对账”戳记及对账人员印章。

（四）上门对账人员必须保证双人，严禁一人上门与客户对账。

第二十二条 纸质对账要求

（一）发出的对账单，必须由对账团队打印封装，禁止手工填制的对账单。

（二）纸质对账单应在每月（季）末后的5个工作日（遇节假日顺延）内制作完成。面对面对账单回执原则上应在当月全部收回，邮寄对账单回执原则上应在当月25日内收回。

（三）对账单据丢失的，专职对账员要查明原因，由对账团队负责人补制对账单，审核后重新发送。

（四）因账户信息不准确、预留手机号错误等原因造成对账信息无法送达或被退回的，对账团队专职对账员应及时反馈给各支行（部）。各支行（部）运营主管要在2个工作日内查找原因，完成账户信息的核实工作，填写对账信息变更申请。专职对账员应及时按照对账信息变更申请，更改对账登记信息，在5日内重新发起对账。

第二十三条 对账回执管理。重点账户对账的对账单据回执收回率原则上应达到100%，未能收回回执的，必须逐户说明原因；全部对账账户回收率原则上应达到90%以上；对按月对账、按季对账连续两期未返回对账回执的，对账团队应进行上门对账，查明原因，确保对账率100%。

第二十四条 本办法所称的重点账户是指以下账户：

（一）存款账户

1.月末存款余额在500万元（含）以上的单位存款账户；

2.当月日均存款余额在500万元（含）以上的单位存款账户；

3.当月发生业务笔数达到100笔（含）以上或累计金额达到5000万元（含）以上的单位存款账户；

4.三个月（含）以上未发生业务，突然发生金额50万元以上或者连续一年（含）未发生业务突然发生业务的单位存款账户；

5.财政性单位存款账户；

6.提供上门服务的单位存款账户；

7.当月新开立的单位存款账户；

8.当月新开通网银业务并有发生额的单位存款账户；

9.对账过程中出现可疑情况的存款账户；

10.其他迹象表明值得密切、立即关注的账户或监管部门要求即时、上门对账的存款账户。

（二）存放款项账户

月末有余额或当月有发生额的同业存款账户。

第二十五条 对账回收率及覆盖率的计算方法。对账回收率、对账覆盖率由对账系统按照考核期自动计算生成。

（一）对账回收率是指考核期内已收回对账回执与应对账户发放的余额对账单的比例。

（二）对账覆盖率是指年度内已对账户数与应对账户数的比率。

（三）按月对账的账户每年应发放12次；按季对账的账户每年应发放4次。年底计算年对账覆盖率，年综合对账覆盖率要求达到100%。

**第六章 对账流程**

第二十六条 对账团队对账流程

（一）对账数据的提取及对账单据的输出。对账团队负责人根据对账周期或管理要求，设置对账参数，每月1-3号（节假日顺延）从综合业务系统采集对账数据及客户信息，对电子对账签约账户发送对账彩信，对需提供纸质对账单的客户打印对账单，并进行封装。

（二）对账单据的发送。对账团队负责人将打印封装后的对账单集中交邮局发放，按规定出具发出对账单明细，交接双方签字确认。面对面对账单根据片区，由对账团队负责人和专职对账人员共同负责投放。

（三）网银对账单由省联社统一生成并发送，对账团队每月15日后，根据省联社反馈的对账数据，对未对账客户进行电话提醒并引导其及时对账。省联社对上月未进行网银对账的客户进行控制，暂停其网上对外支付功能，待其对账后恢复。

（四）彩信对账信息发送2日后未收到客户回复，对账团队进行短信提醒及电话跟踪催促服务，两周后对未回复客户打印纸质对账单，由专职对账人员进行纸质对账并查明未回复原因。

（五）纸质对账单据信件的收回。面对面对账单回执由各专职对账员负责收回，未签约电子对账客户对账单由邮局集中收回后交专职对账员。收回的纸质对账回执由专职对账员按分工片区进行清分、拆封，对照发出对账单清单进行核对、销账，统计收回、退件、丢失信件等情况，将对账回执按机构整理后连同收回清单交对账团队负责人。

（六）对账单据回执的审核。收回的对账单回执于每月底前通过事后监督系统扫描，并进行集中审核，对账单回执的审核应于收回后5个工作日内完成。审核内容包括印鉴的审核和账户余额及发生额是否相符的审核。系统审核未通过的，返还由专职对账人员进行手工核对。

（七）对账余额或发生额不符的处理。经未达账项调整后仍对账不符的，专职对账员应和支行（部）运营主管一同与客户进行面对面对账，查找原因，及时处理，直至核对相符，同时详细登记处理情况，形成书面报告，上报对账团队负责人。未达账再处理的对账回执应在5日内完成对账。

（八）对印鉴不符的处理。系统审核后与预留印鉴不符的，由专职对账员进行手工核对。手工核对仍然不符的，由专职对账员和支行（部）运营主管一同与客户进行面对面对账，并及时登记处理情况，遇有问题及时以书面形式上报。

（九）档案管理。对账团队负责人和专职对账人员按分工片区将对账单回执按机构进行整理、封装，按季进行归档，并按照会计档案管理要求保管。

第七章 对账管理监督

第二十七条 各支行（部）要严格履行对账工作职责，认真处理好各项对账工作，积极协助对账团队解决对账过程中发现的问题。

第二十八条 对账团队要认真组织开展好本行对账工作，确保本行对账工作质量；定期反映和通报对账工作情况，针对工作中发现的问题，及时向管理部门反映；及时发现本行经营和内控管理方面的漏洞，提出有效防范措施。

对账人员在对账过程中，发现重大问题或存在风险隐患的，不得与开户支行（部）和经办人员联系，应及时报告对账团队负责人，由负责人按规定程序报告。

第二十九条 审计部要建立健全对账稽核制度，将客户对账工作列入审计检查的范围，充分揭示对账工作存在的问题、风险隐患以及对账的“盲区”，对对账工作的审计检查每年应不少于一次，并将对账检查结果向行长室报告。

第三十条 运营管理部作为对账团队的管理部门，要不定期对对账团队和支行（部）对账的情况进行监督和检查，加强对账质量、数量及未达账项的处理情况的核查，对各支行（部）和对账团队反映的问题，应及时向行领导汇报，并提出完善相关管理措施的建议意见；同时要做好指导和协调工作，促进对账工作正常有序开展。

第三十一条 对账工作定期报告制度。对账团队在对账工作中发现的重大问题及异常情况，应在第一时间报告。在每月后10日、每季后30日内由对账团队负责人向分管行长、运营管理部上报上月和上季度的《对账工作情况报告》。报告内容包括但不限于以下内容：

（一）对账工作的基本情况、工作进度、重点账户变动情况、对账单发出收回情况等；

（二）发现的差错、事故、风险隐患、案件苗头情况（包括：笔数、金额、案情）；

（三）未达账项的处理情况（包括：未达账项的笔数、金额、查清处理情况等）、印鉴核对处理情况和退件处理情况等；

（四）对账工作取得的效果以及存在的问题、工作措施以及建议等。

**第八章 附 则**

第三十二条 对账团队的各类对账不代替相关条线、各类检查需要的内外账务核对。

第三十三条 本办法由xxx银行运营管理部负责解释和修订。

第三十四条 本办法自发文之日起施行。