**xxx银行**

现代支付系统挂账业务管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范xxx银行（以下简称“本行”）现代化支付系统的运行管理，确保支付系统的安全、稳定、高效运行，依据《现代化支付系统运行管理办法》及有关法律法规的规定，结合本行实际，制定本办法。

第二条 现代支付系统挂账分类正常挂账和非正常挂账。正常挂账是指系统接受的来账在账号、户名、行号和行名都相符的情况下，系统因某种特殊原因而将客户资金挂在应解付汇入待查款项科目的现象；非正常挂账是指支付系统接受来账时，由于账号、户名、行号和行名等信息中某一项或某几项不符的情况，系统自动将客户资金挂在应解付汇入待查款项科目下的现象。

第三条 各支行（部）应加强银行结算业务知识的宣传解释工作，要求客户在申请办理结算业务时填写账号、户名的全部信息，而不是部分信息或简化填写，要告知客户准确的支行（部）行名和支付系统行号。

第四条 各支行（部）每日应加强手工监控查询，发现支付系统挂账及时打印、处理，如有特殊原因，至迟在下一工作日处理完成。

第五条 本行辖内各支行（部）在处理支付系统挂账时适用本办法。

第二章 挂账处理要求

第六条 各支行（部）应及时查明支付系统挂账原因，对正常支付系统挂账应及时按规定通过挂账转汇交易将资金转汇入客户账；对非正常支付系统挂账应及时查明原因，并作挂账转汇或挂账退汇交易处理。

第七条 非正常挂账原因主要有：一是发出支付业务的汇款行对汇款人提供的有关汇款信息在系统中录入不正确或不完整导致；二是汇款人人为提供的汇款信息不正确或不完整，导致汇款行在系统中录入信息有误；三是由于银行对结算方面的业务知识宣传解释不够，致使客户对结算业务不甚了解，导致办理结算业务时提供信息不准确。

第八条 各支行（部）对非正常挂账必须坚持“有疑必查、有查必复、查必及时、复必详尽”的原则办理查询查复。

（一）各支行（部）对本机构接收的支付业务有疑问的，应按查询查复规定的格式、标准向查复行发送查询信息，并打印查询书，登记查询登记簿。

（二）各支行（部）收到查询信息，打印查询书，提交相关业务人员确认。相关业务人员依照查询书内容，认真查阅有关账册、凭证和资料，查明情况和原因，报运营主管审核同意，在当日营业时间内最迟不得超过次日上午10：00前（节假日除外），按规定的格式、标准向查询行发送查复信息，并打印查复书，登记查复登记簿。

（三）各支行（部）收到查复信息后打印查复书。对所查询问题已得到明确答复的，经运营主管人员审核后，立即按照查复书要求退汇或转汇。

（四）各支行（部）打印查复书要附在原查询书后面保存，并登记查询查复登记簿。对挂账转汇处理须以查复书作凭证附件的，则应在原查询书上注明查复情况和本行处理结果以及该笔支付业务的日期、编号等。

第九条 各支行（部）在处理非正常挂账时如不通过查询查复，而擅自进行挂账转汇，一是容易导致因转汇有误，入账串户和客户产生资金纠纷，形成操作风险；二是内部人员有意利用转汇操作，乘机盗取或挪用客户资金，形成道德风险。

第三章 附 则

第十条 本办法由xxx银行运营管理部负责解释和修订。

第十一条 本办法自发文之日起施行。