自助设备管理办法

**第一章 总则**

第一条 为加强农村商业银行（以下简称“本行”）自助设备规范化管理，确保自助设备安全稳定运行，充分发挥自助设备作用，提升自助设备服务质量，根据银监会《关于商业银行ATM等专业机具管理有关事项的通知》、《江苏省农村信用社自助银行管理办法》等有关规定，特制定本办法。

第二条 本办法所指自助设备是指本行提供的、供客户自助进行存款、取款、转帐、理财、查询、改密、代缴费等金融服务的自助设施，包括自动取款机（ATM）、自动存取款机（CDS）、存折补登机、网银机、自助终端等设备（银行提供商户使用的转账电话、POS机的管理另有办法规定）。自助设备管理包括上述设备及相应的服务场所和设施的管理。

第三条 自助设备管理实行统一规划，统一规范，统一监控，分级管理的原则。

第四条 本办法对自助设备安装、运营和维护等各个环节进行规范，各级行、各部门的自助设备管理工作均须遵守本办法。

**第二章 机构、人员职责**

第五条 本行人力资源部负责设立、迁址、撤销自助银行（设备）向当地银监局的报批（备）及有关统计、上报工作。

第六条 本行电子银行部负责自助设备制度建设、规划布局、提交需求、市场营销、业务推广、统计分析、考核评价等工作。

第七条 本行信息科技部负责自助设备的安装管理、故障处理、预防性维护、升级管理、停机管理和服务质量管理等技术管理工作。

第八条 本行运营管理部负责自助设备现金管理、账务核算和运行管理等工作。

第九条 本行安全保卫部负责自助设备安全保卫工作。

第十条 本行行政办公室负责自助银行（自助区）建设及规范化工作，自助设备配套设备的安装及维护工作。

第十一条 本行合规部负责自助设备各项制度及业务的合规审查。

第十二条 本行风险管理部负责自助设备各项业务的风险监测。

第十三条 本行审计部负责自助设备的核算审计工作。

第十四条 各营业机构负责自助设备日常运行管理工作。

**第三章 自助设备设立规范及安装验收管理**

第十五条 自助设备设立地点须远离强振动源、强噪声源、强电磁场；不得设立在用水设备的下层和存放腐蚀、易燃、易爆物的地方。自助设备安装用房的四周墙体和门窗必须坚固，玻璃应符合防爆要求。

第十六条 自助设备的强、弱电线路必须分开铺设。市电、不间断电源（UPS）必须有单独的供电线路，不得与其他线路混用，UPS要单独设立；UPS电源插座面板要有明显标识；自助设备的接地电阻必须小于2欧姆。

第十七条 监控、报警装置。

（一）自助设备要设立监控系统、安防报警系统，配备必要的消防灭火设备，并符合保卫、公安部门的相关安保标准。监控系统须能监控取款人、出钞口和加钞环境；自助服务区须设立对整体环境的监控。

（二）自助设备须建立集中式录像监控系统。

（三）自助服务区须设立应急灯，安装警铃或求助电话，当发生意外时，客户可以迅速按警铃报警或通过求助电话进行求助。

第十八条 自助设备员工操作间要安装空调，并在环境温度超出设备正常工作温度时开启；自助设备网络线路对外不得露明线。

第十九条 自助设备服务区（对外称自助银行，以下简称自助服务区）建设规范。

（一）新设自助服务区使用面积一般不得小于20平方米，空间高度要符合自助设备的安装、维护要求；自助服务区必须采用综合布线系统。

（二）自助服务区要有单独的供电线路，不得与其他线路混用（即单独从外线输出配电柜拉出一相线，安装单独开关）。

（三）自助服务区要根据具体情况选择门禁系统或按钮门、推拉门、自动门等进出方式。若安装门禁系统，则门禁电源要采用ＵＰＳ电源线路，门禁在遇到停电时必须能自动解锁，以保证客户能够手动将门扇平滑推开。有条件的自助服务区要建立客户无障碍通道。自助服务区客户操作区要设立1米线标志。

第二十条 自助设备及相应区域、设施的形象标识、灯光、告示张贴等规范由本行按照有关规定统一制定并下发执行。

第二十一条 自助设备及自助服务区的施工建设方案须报本行电子银行、信息科技部、安全保卫部等部门审批后实施，建设规范和标准须符合本办法及其他有关规定。

第二十二条 新装自助设备在安装、测试正常后，设备管辖机构进行签字验收，并对设备出厂密码进行更新；自助设备及自助服务区必须经建设或改造主管部门组织验收合格后方可提供对外使用。

**第四章 日常管理**

第二十三条 自助设备分为在行式和离行式，在行式设备由所在网点负责日常管理，离行式设备由提解中心集中管理。区域离行式设备达到一定规模的，要进行集中式管理。

第二十四条 各营业网点应设立至少一名自助设备管理员，负责本网点自助设备的日常管理工作；应建立自助设备管理登记簿；自助设备管理人员应对加钞、轧库、吞卡、投诉、维修、维护、保养、日常管理和差错处理等工作情况进行详细登记。

第二十五条 自助设备的密码、钥匙管理

（一）自助设备的密码、钥匙必须双人分管，平行交接，钥匙应入库保管，不得随身携带；备用密码应密封后交网点负责人入库保管，备用钥匙应密封后交运营管理部入库保管，并设立交接登记簿；备用钥匙与密码非急需不得启封，如需启封，必须经网点负责人批准，使用完毕后立即密封入库保管。

（二）自助设备管理员调动、休假时，须办理交接手续（交接内容包括密码、钥匙、钱箱等），设立交接登记簿，做好交接登记，并由网点负责人负责监交。

（三）自助设备密码须至少每三个月更换一次，重置密码须由网点负责人核实，并做好登记，密码更改后密封交网点负责人入库保管。

第二十六条 自助设备现金管理

（一）自助设备的钞箱视同金库管理，实行双人开箱、双人复核、双人装钞。现金的领取与上缴，必须执行我行出纳制度，实行双人清点、双人押运，办理出入库手续。现钞要符合自助设备使用要求。

（二）自助设备轧库加钞步骤

1．暂停设备，清点钱箱，核对账款（离行设备加钞须通知在行人员配合核对），发现长短款或其他异常情况时，须按规定登记、处理。

2．现金放入自助设备时，应按面额和币种对号入箱，严防现金放错钞箱，造成设备付款错误（有备用钞箱的，轧库加钞也可通过直接更换钞箱，事后再轧库的方式进行）。

3．加钞后须对存取款业务各进行一笔交易，确认设备运转正常。

4．填写自助设备管理登记簿相关内容。

（三）对钱箱进行现金操作须在录像监控范围内进行。

（四）正常工作日期间，对自助设备要每天进行轧库加钞及清钞，加钞量以满足一天的取款量为宜；节假日期间，轧库加钞时间可延长至2-3天一次（周末双休日为2天），加钞量以满足2-3天的取款量为宜。

（五）离行式设备加钞、清钞的现金在途押运必须严格执行现金押运规定，现金进出操作间或现金操作在开放环境进行时，要进行安全警戒。

第二十七条 自助设备管理操作时必须局部清场，双人操作，人离机锁。

第二十八条 自助设备日常管理

（一）对在行式自助设备，自助设备管理员须每日早晚检查、维护自助设备及周围环境各一次；对离行式自助设备须每天至少进行一次检查、维护。检查、维护要求为：保持钞箱、打印纸充足，保持色带打印清楚，保持自助设备插卡口、进钞口、出钞口正常，保持自助设备及周围地面、墙面环境整洁、完好，检查自助设备监控录像系统是否正常，保持灯光照明设施正常，检查周围是否有非法告示、无关广告、非法摄像头或其他异常情况，及时更换破损的操作指南、联网标志，公告须按要求张贴并及时清理。遇到情况要及时处理或向有关部门反映。检查、维护结束后须进行一笔实际交易，以确认设备运作正常。

（二）自助设备管理员每日要对自助设备员工操作间电源、监控录像、网线、空调等设施进行检查，确保各项设施运转正常。

（三）出现以下情况时，由自助设备管理员负责自主处理：客户凭条打印机和流水账打印机缺纸、塞纸、更换色带；读卡机夹卡；键盘按键卡住；由于钞票质量或放置不当所引起的出钞不顺或夹钞。

（三）自助设备流水纸带用完后，须按卷归档保管，并标明起止日期。

（四）自助设备管理员每月须对机柜进行除尘清洁处理。

（五）自助银行（自助设备）要安排人员进行安全巡查，巡查间隔时间一般为2-3小时，每晚检查2-3次。巡查内容为：查看门禁系统、自助设备上方等处有无非法安装的解码器、摄像头等，有无诈骗性或非法张贴的公告，自助设备插卡口、出钞口等有无堵塞；发现异常情况要高度重视，认真进行分析，并调取录像查看，当发现可能对客户形成风险时，要及时提醒客户更换密码。

（六）自助设备的各项检查、维护工作须做好记录。

第二十九条 设备故障处理

（一）在自助设备出现故障时，网点自助设备管理员应先进行自检，在故障无法自行修复时，及时按规定进行报修。如遇重大技术问题，管理员应上报本行电子银行部，电子银行部会同相关部门、维护公司迅速采取措施排除故障。对于可能造成银行损失的问题，管理员应采取关停机等紧急措施，并立即上报。

（二）维护过程管理

1．维护公司自助设备维修护人员（以下简称维护人员）到场进行设备维护时，必须出示本人的维护工作证，经网点自助设备管理员审查有效后方能进行维护。维护工作须在网点自助设备管理人员的陪同下进行。

2．维护人员使用自助设备的磁盘、U盘、可读写光驱等输入/输出设备，应有正当理由，并经网点陪同人员同意，在陪同人员的监督下使用。

3．维修人员排除故障后，自助设备管理人员应进行实际交易确认设备正常运行；对存取款交易，交易金额应覆盖所装钞箱的所有面额种类。

4．维护公司对自助设备进行维修，自助设备管理员须进行登记，并由维护人员签字确认。

5．维护结束后，自助设备管理员要对维护公司维修报告中有关栏目进行如实填写并加盖本人签章。

（三）维护公司按照维护合同主动安排对我行自助设备进行检查保养时，须提前通过本行电子银行部进行安排，并提前通知设备管辖网点。具体检查保养过程管理同故障维护管理。

第三十条 自助设备因移机、网点装修等情况需长时间停机时，应向本行电子银行部报告；自助设备开通或恢复开通时，须向本行电子银行部报备。

第三十一条 自助设备应用过程中出现可能影响到本行设施安全、本行或客户资金安全的紧急情况时，网点相关负责人和自助设备管理人员应及时到现场处理，并及时向本行有关部门报告。

第三十二条 网点遇到客户关于自助设备使用方面的咨询投诉，应耐心做好答复解释工作。

第三十三条 自助设备监控录像资料保存时间不得低于3个月。外部人员或机构需调阅录像的，要按照有关规定处理；内部因工作需要需调看有关录像资料的，须经网点负责人同意。涉及治安、冒领、诈骗的要及时向本行安全保卫部门报告，以便迅速处理。

第三十四条 网点相关负责人须对本网点各项自助设备管理工作进行经常性的监督检查，确保各项工作按照有关规定执行。

**第五章 自助设备业务差错处理**

**第一节 吞卡处理**

第三十五条 自助设备管理员应每日拿取被吞卡片，并及时进行登记，被吞卡片应由专人负责保管。由于被吞卡片保管不当造成的损失由自助设备管辖网点承担。

第三十六条 吞卡因发卡机构指令性吞卡而引起的，客户不得领取被吞卡片。对非发卡机构指令性吞卡，持卡人可在吞卡后次日起三个工作日内（特殊情况下最长可延长至十个工作日内），持本人有效身份证件及其它可以证明为卡片持有者的材料到自助设备的挂靠机构办理领卡手续；客户有要求的，在行式自助设备挂靠机构可在营业期间当时为客户拿取被吞卡片。

第三十七条 经办人须按以下程序核对客户相关资料，无误后，登记客户相关资料，客户在登记簿上签名并领取卡片。

（一）对卡片正面有持卡人姓名字母或背面有持卡人签名的本行及他行银行卡，须核对客户本人身份证件上的姓名与所领卡片正面持卡人姓名字母及背面签名一致。

（二）对不满足本条第一款条件的能调阅卡片资料的本行银行卡，须核对卡片资料中卡片持有人的姓名及身份证件号码与客户本人身份证件上姓名与身份证件号码一致。

（三）对不满足本条第一、第二款条件的本行及他行银行卡，在检查本人身份证件后，须通过卡片个人密码验证（如通过查询交易等）。

（四）能确认所领卡片持卡人身份的其他法律认可的方式。

第三十八条 如所吞卡片逾期无人领取，须对卡片进行剪角处理，即沿卡片背面左上角磁条下沿且与水平不大于45度角方向进行剪切处理，破坏磁条，在银行卡管理登记簿上注明“作废”字样，卡片作废卡处理。

**第二节 长短款处理**

第三十九条 自助设备本行卡长款是指本行卡在我行自助设备上取款或存款，未能正常出钞或存入而发生的长款或其他原因发生的长款。自助设备他行卡长款是指他行卡在我行自助设备上取款，未能正常出钞而发生的长款或其他原因发生的长款。自助设备短款是指因我行自助设备机械故障多吐钞或其它原因而发生的短款。

第四十条 长款处理

（一）轧库时发现长款，应详细进行登记，不得以长补短。

（二）长款的处理按照《江苏省农村信用社银行卡差错处理规程》及其后续的相关规定执行。

第四十一条 短款处理

（一）轧库时发现短款，应立即停机检查自助设备，查阅日志文件和流水账，调阅监控资料，查找短款原因，进行登记并向上级主管部门报告，在原因查明之前不得开机运行。

（二）自助设备管理员要及时联系相关人员查找原因，如系机器故障造成短款，责任由设备供应厂商或保修厂家承担；如因我行原因造成，短款的处理按照《江苏省农村信用社银行卡差错处理规程》及其后续的相关规定执行。

（三）发生短款的设备检修后，须经测试正常方可对外使用。

**第六章 自助设备运行、监控、监督、投诉及考核**

第四十二条 大堂式自助设备，对外服务时间与网点或商户营业时间相同；穿墙式和自助银行式自助设备，实行全天24小时服务。

第四十三条 本行电子银行部对全行自助设备运行情况进行监控，当自助设备出现应用障碍（如缺纸、缺钞及其他故障等）时，系统产生报警信息，并通过短信平台自动将故障信息发送给网点相应管理人员，以及时处理。

第四十四条 省联社客户服务中心及本行电子银行部受理客户有关自助设备使用的咨询、投诉，并及时解答或协调处理。

第四十五条 自助设备管辖机构接到本行自助设备故障处理超时督办要求，须做好记录，并及时联系有关人员进行处理。

第四十六条 网点自助设备管理人员收到本行监控系统发送的故障信息后，须及时进行处理，遇到无法解决的问题须及时上报。

第四十七条 电子银行部对自助设备的运行维护情况进行定期与不定期的检查考核，并将检查考核情况进行通报。

**第七章 安全管理**

第四十八条 本行信息科技部要将自助设备技术安全管理纳入计算机安全管理范围，定期不定期开展对自助设备相关技术设施安全情况的检查。

第四十九条 自助设备软件在正式投入使用前，须进行测试。测试包括测试环境下的集成测试与业务测试。

第五十条 本行信息科技部须定期对自助设备运行的相关设备、系统和环境进行技术安全检查和维护，保证自助设备的安全稳定运行。

第五十一条 自助设备的相关前后台电子交易资料（包括自助设备上的交易流水、前置系统的交易资料）须保存一年备查。自助设备的纸质流水记录及相关登记簿、必须按有关会计档案的要求进行保管。

第五十二条 自助设备及相关系统的软件、技术参数及技术资料由信息科技部按有关规定管理。

**第八章 奖惩处理**

第五十三条 对以下违反本办法的行为，对有关责任单位和人员按有关规定给予行政处分和经济处罚。

（一）各营业网点未按本办法要求设立相应自助设备管理人员，或相应管理职责不落实的；

（二）自助设备管理人员未按本办法规定履行各自职责，或履行职责有误的。

第五十四条 对自助设备管理工作做出突出贡献的单位和人员，给予表扬和奖励。

**第九章 附 则**

第五十五条 本办法由电子银行部负责解释和修订。

第五十六条 本办法自发文之日起执行。