

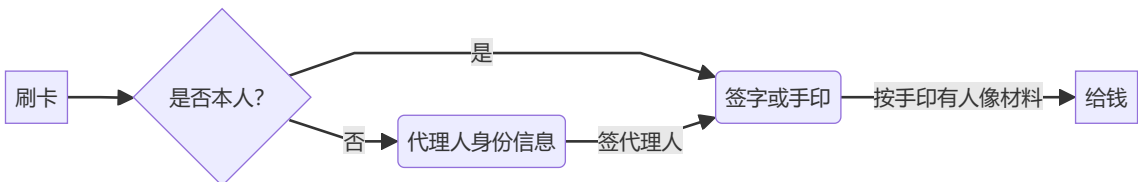
柜员操作指北

除缴费，小额代存/取外，其余业务均需附带身份证核查结果

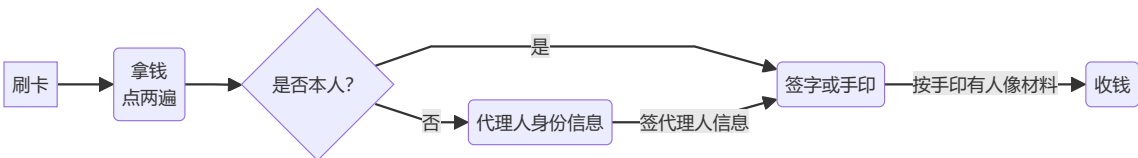
存取款

金额 ≥ 50000 （同时需要打印《自然人大额现金支付审批表》） || 代理人 ≥ 10000 || 未成年人 ≥ 5000 需提供身份证+未成年人身份证核查结果，未成年人额外提供户口本（户主页，监护人页，本人页）

1. 011003 活期存款支取（取钱）



2. 011002 个人活期存入（存钱）



3. 011006 定期/不定期

没折需要 **012037** 一本通总户开户（附身份证）

现金：当场存款

同转：本人其他卡转账

4. 011020 账户销户（定期转存）

5. 012027 一本通总户开户

需要本人持身份证开户，重空从小到大用

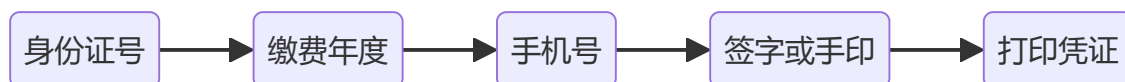
代缴

121013 单笔实时缴费

1. 医社保 代码309 两险**

尾数150社保，交当年

位数310医保，交次年



账户相关

1. 013013 明细账查询打印

查询人提供身份证并打印身份证签字，身份证核查结果盖公章、与原件相符章、私章

2. 072013 借记卡改密

- 遗忘改密

- i. 有卡改密

- 附件：身份证核查结果

- 远程授权材料：身份证 + 卡

- ii. 无卡改密

- 附件：身份证核查结果

- 远程授权材料：身份证

- 正常改密

- 附件：身份证核查结果

- 无需远程授权

3. 新增手机号

通过开户进入个人信息维护后添加

附件：身份证 + 手机实名截图

4. 更改预留手机号

附件：三件套 + 手机号核查结果 + 新人脸识别结果 + 银证通 + 身份证核查结果 + 重新识别登记表

5. 批量开户账户激活/不动户激活

附件同新开卡，可无需证明

6. 升降级/解除灰名单

附件：三件套 + 手机号 + 新人脸 + 银证通 + 身份证核查结果

解除灰名单仅有六个月未动户可做

领卡换卡

此类相关业务需先查询073020

1. 073020 社保卡|保号换卡登记簿查询

查询社保卡换卡记录及制卡时间

2. 072004 领卡

本人持身份证领卡

3. 012080 非柜面限额管理

正常限3000，限额>5000

附件：评分表 + 依据（贷款记录、资产证明等） + 银证通查询结果

4. 072002 换卡配卡

需本人持身份证及旧卡办理，未带旧卡需对旧卡进行挂失

附件：三件套 + 手机号核查结果 + 新人脸识别结果 + 银证通查询结果 + 身份证核查结果

5. 071003 新开卡

需本人持身份证办理

附件：三件套 + 手机号核查结果 + 新人脸识别结果 + 银证通查询结果 + 身份证核查结果 + 云闪付一键查卡 + 若有，则需相关证明如大龄补贴申领

6. 挂失换卡

备注：

- 未成年换卡注意事项：父母双方至少一人身份证，户口本三页（户主页，监护人页，本人页）若为新生儿没上户口本需出生证明，16岁以上有身份证需要该未成年人身份证，户口本复印件加盖公章、私章、原件相符章

手机银行相关

1. 132011 个人签约维护

设备重置 密码重置 修改（开通转账功能等） 认证管理 转账限额解锁

- 开通手机银行/开通转账功能 附件：三件套 + 手机号核查结果 + 新人脸识别截图 + 银证通查询结果 + 身份证核查结果 + 非柜面转账协议

ATM加钞

1. 071001 柜员机现金领入

附件：两张加钞结果凭条粘在一张纸上

签退流程



支票冲正

1. 电子验印（新支票）日期写冲正支票的日期
2. 已用支票冲正 附件：新支票
3. 原支票凭证销号 附件：旧支票票头+复印件

备注：凭证销号复印件业务备注：支票实物凭证见某年某月某日（原业务日期）柜员号某某某流水号某某某凭证中

原业务凭证备注：支票已冲正，见某年某月某日（冲正日期）柜员号某某某流水号某某某凭证中

内部账现金收入

内部账转账

1. 填写特种转账支票（029），本行活期存款转账，他行普通贷记往账，记得双签。远程依据及附件为特转。

司法扣划

1. 司法扣划查询，检查材料：协助扣款通知书、裁定书、双人证件（共四张），电子版需打印。
2. 司法扣划，将对应金额划转到内部账-其他应付款（至内部账分户余额查询-科目号2621下查询，建议直接复制），经办人填写上述双人证件。

3. 内部账转账，填写特转，用途写“***（被执行人）司法扣划款”，远程依据为协助扣款通知书、扣划成功依据及特转。
4. 司法扣划反馈，远程依据为协助扣款通知书及转账依据。
5. 以上所有业务，附件同任意一笔流水号。

特殊业务申请书的使用

- 使用场景：死亡业务（亲属关系证明或户口本+户口注销证明或火化证或死亡证明，推荐使用亲属关系证明+户口注销证明，远程无需翻户口本，死亡证明手写容易出错，户口注销证明少拍一个身份证；另仍需打印承诺书，上附所有需要销户的账户及余额，如名下有一张银行卡及一本存折，则都需填写，若填写不全也会被拒）、非亲属业务（亲属关系证明+户口本）等非正常业务范畴内的业务。
- 注意事项：
 1. 特殊业务申请书需双人复核+网点负责人审批。
 2. 需一次性填写特殊业务需办理的所有业务，并且业务名称需一一对应。
 3. 具体申请内容，视具体情况胡诌，通顺清楚即可。
- 死亡业务流程（待更新.jpg今天懒了）