

雅安市商业银行文件

雅商行发〔2016〕191号

雅安市商业银行关于印发《雅安市商业银行 银行卡管理办法（2016年1月修订）》、 《雅安市商业银行社会保障金融卡 实施细则》的通知

各支行，总行各部室：

《雅安市商业银行银行卡管理办法(2016年1月修订)》、《雅安市商业银行社会保障金融卡实施细则》已经2016年第10次行长办公会审议通过，现印发你们，请认真贯彻执行。



雅安市商业银行银行卡管理办法

第一章 总则

第一条 为规范雅安市商业银行（以下简称“本行”）银行卡业务的操作与管理，防范银行卡业务风险，促进银行卡业务健康发展，根据中国人民银行《银行卡业务管理办法》及有关规定，结合本行实际，制订本办法。

第二条 本办法所称银行卡，是指本行发行的统一品牌的借记功能银行卡，是具有存取现金、消费结算、转账支付、查询、账户管理等全部或部分功能，不具有透支功能的金融支付结算工具。

第三条 本行发行的借记卡按读取方式分为磁条卡、芯片卡、磁条芯片复合卡，按卡片种类分为普卡、金卡、白金卡、钻石卡四种。

第四条 金卡、白金卡、钻石卡是面向优质客户发行的、集身份识别与金融服务功能于一体的银联标准借记卡产品。

第五条 本行银行卡发卡必须坚持“谁发卡，谁负责”的原则，不得以发卡数量为考核目标。发卡时应认真审查申领银行卡的真实用途，及时清理睡眠卡，保证银行卡发卡质量。

第六条 本办法适用于本行辖内机构各项银行卡业务。

第二章 组织职责

第七条 个人金融部为本行银行卡业务管理部门，主要职责包括：

（一）负责银行卡业务的指导、检查、监督；

- (二) 负责银行卡业务统计分析和上报工作；
- (三) 负责银行卡业务交流和专业人员培训；
- (四) 提出新产品开发需求，完善产品服务，拓展银行卡业务功能；
- (五) 负责银行卡业务市场调研、客户分析、客户推广和营销服务工作；
- (六) 负责制定营销方案，组织银行卡业务营销推广工作；
- (七) 负责银行卡业务客户服务，业务咨询等工作的协调与管理；
- (八) 负责总行和分支行其它与银行卡业务管理有关工作的组织实施；
- (九) 负责对支行和特约商户的培训，并对其业务进行检查指导；
- (十) 负责银行卡卡片的订制和有关业务凭证、银行卡设备、机具的管理；
- (十一) 负责通过中国银联差错处理平台和行内系统，处理系统内、外银行卡差错业务。

第八条 运营管理部主要职责包括：

- (一) 负责每天对银联清算资金和银联卡待清算资金往来账户进行核对，正确后作清算账务处理；对不正确的账先作挂账处理，查明原因后作账务处理；
- (二) 负责对银行卡手续费手工记账并及时清算；
- (三) 负责监控银联清算备付金账户的资金使用情况，及时调拨资金；

(四)负责根据个人金融部调账通知单和记账凭证处理银行卡业务差错；

(五)负责空白银行卡的保管及发放工作；

(六)负责审核备付金的划付及监控会计科目的使用情况。

(七)负责对支行上缴的无效卡、注销卡、吞没卡集中管理，定期销毁。

第九条 信息科技部主要职责包括：

(一)负责系统的运行维护，及时处理因系统、程序等原因造成的差错与故障；

(二)负责及时处理银行卡业务管理部门提出的有关卡业务需求。

第十条 本行所辖各机构主要业务职责包括：

(一)负责辖内银行卡业务的指导、检查、监督；

(二)负责辖内银行卡业务统计分析和上报工作；

(三)负责辖内银行卡业务交流和业务人员培训；

(四)提出新产品开发需求，完善产品服务，协助总行拓展银行卡业务功能；

(五)负责辖内银行卡业务市场调研、客户分析、客户推广和营销服务工作；

(六)负责根据总行个人金融部确定的营销方案，组织辖内银行卡业务营销推广工作；

(七)负责辖内银行卡业务客户服务，业务咨询等工作的协调与管理；

(八)负责辖内有关银行卡业务的其他情况；

(九) 总行交办的其它与银行卡相关的工作。

第十一条 营业网点主要职责包括：

(一) 负责对本行银行卡的开卡、换卡、销卡等业务进行审查、办理；

(二) 负责对银行卡的有关知识及规定进行柜面宣传；

(三) 负责对本行空白银行卡的领取、保管和使用情况进行登记、检查；

(四) 负责受理通存通兑客户银行卡业务投诉；

(五) 负责办理银行卡的存、取业务，受理客户因银行卡的损坏、变形、消磁、遗失等办理的挂失、解挂、冻结等特殊业务。

第三章 发卡管理

第十二条 凡经审核符合申领借记卡业务条件的个人均可向本行各发卡机构申领借记卡，无需提供担保。符合条件的单位客户可为员工批量申领借记卡。

第十三条 申领借记卡应按照国家实名制有关规定执行，开户采用实名。年满十六周岁、具有完全民事行为能力、持有本人有效身份证件的个人均可申领银行卡。居住在中国境内，16 岁以下的中国公民，应由监护人代理开卡。

(一) 申领人必须遵守《雅安市商业银行人民币银行结算账户管理实施细则》、《雅安市商业银行借记卡章程》(附件 1)、《雅安市商业银行借记卡领用协议》(附件 2)的有关条款，并按规定填写《雅安市商业银行开/换(卡)申请书》等开户资料。

(二) 申领借记卡必须提供本人有效身份证明原件及复印件。有效身份证明包括：居民身份证、军官证、警官证、护照、

港澳台居民来往内地通行证，或符合法律、行政法规以及国家有关规定的其他身份证件。

（三）代理开卡、换卡的需核对代理人和被代理人身份证件，留存复印件，登记代理人和被代理人的身份基本信息及代理理由。原则上个人一次性代理办理借记卡的数量不得超过 3 张。经办人员应严格审核身份证件，联系被代理人进行核实，并留存核实纪录。经办人员通过对代理人和被代理人双方的关系、职业背景、代办原因等判断代办理由是否合理，代办理由不合理的不得为客户办理代办业务。在通过审查代办理由并对代理人和被代理人进行身份核查后，才能为客户办理代理开、换卡业务，并留存代理人和被代理人的有关身份证复印件。

（四）在办理单位代发工资、代缴款等单位员工批量申领借记卡时，如该单位未在本行开立结算账户，应审查、核对并留存营业执照、税务登记证（国税、地税）、组织机构代码证和单位法定代表人或负责人的身份证件复印件，授权他人办理的，应双人面签授权书，并审查、核对、留存被授权人身份证复印件。

第十四条 申领人申办借记卡时，应按规定如实填写有关申请材料，发卡机构对申请人所填内容审查通过后准予领卡。

对一次性开立多张借记卡的个人客户，经办人员应加强审核，开展客户尽职调查；同一客户在我行开立借记卡原则上累计不得超过 4 张，累计开立借记卡（包括其个人银行结算账户）达到 4 张（户）以上的，应作为重点监测对象，开展客户尽职调查和交易监测，对于有合理理由怀疑卡（账户）的支付交易涉及违法犯罪活动的，应将其作为可疑交易按照反洗钱程序及时上报。

同一客户在我行已开立 4 张以上借记卡的，不得为其开立或激活新的借记卡，对于公安机关或司法机关正式提供的文件显示客户（持卡人、申请人、代理人等）曾参与出租、出借、出售或他人借记卡账户以及相关各类验证工具的，对该客户开立借记卡账户不得超过 2 张，之前已开立 2 个（含）以上借记卡的账户的，不得为其开立或激活新的借记卡账户。限制时间自收到公安机关或司法机关正式文件之日起至少 5 年。社会保障金融卡、医疗保险卡、军人保障卡、长寿卡、已销户的借记卡等特殊卡种除外。

第十五条 一般借记卡起存金额为 1 元，长寿卡、社会保障金融卡等特殊卡种申领与单位批量申领的借记卡可零金额开卡。账户为结算账户，密码为符合系统规定的 6 位数字。

第十六条 开户时暂不收取工本费、年费，各服务项目是否收费和费率标准按本行规定执行。

第十七条 代收代付等中间业务集中批量开办的借记卡，持卡人应及时持本人有效身份证件到柜面修改密码激活后才能使用。

第十八条 符合金卡、白金卡、钻石卡申领条件的客户，发卡机构可根据客户申请为其发放金卡、白金卡、钻石卡。

第四章 账户及交易管理

第十九条 本行借记卡限合法持卡人本人使用，不得转让或转借他人。

第二十条 在处理交易过程中发生通讯等故障时，经办机构应及时主动与本行信息科技部和个人金融部联系，查询查实业务处理结果，保证资金安全。

第二十一条 持卡人凭借记卡和密码可在本行的营业机构柜面、自助设备上办理存取现金、转账、消费结算、查询余额、修改密码等业务。持卡人凭借记卡和密码可在带有“银联”标识的自助设备上跨行办理取现、转账、查询余额等业务。

第二十二条 有卡存取款时，持卡人无需填制存取款凭证，只需将卡及款项交经办柜员并告知其存取款金额。业务处理完毕存款人需认真核对后签字确认。办理人民币单笔5万元及以上的现金存取款时，应当核对客户的有效身份证件；代他人取款的，应同时核对代理人和被代理人的身份证件并留存复印件，通过联系被代理人进行核实等合理方式确认代理关系的合理存在，并留存核实纪录，登记代理人的身份基本信息；代他人存款的，原则上应同时核对代理人和被代理人的身份证件并留存复印件，如代理人因合理理由无法提供被代理人身份证件，应审核代理人的身份证件并留存复印件，通过联系被代理人进行核实等合理方式确认代理关系的合理存在，并留存核实纪录，登记代理人的身份基本信息。

第二十三条 本行借记卡不提供柜面和自助设备无卡取款或转账业务。无卡存款时，存款人（代理人）应持有效身份证件办理，并在凭条上填写需存入的银行卡卡号、持卡人姓名、存款金额等要素。业务处理完毕存款人（代理人）需认真核对后签字确认。无卡办理人民币单笔1万元以上的现金存款时，应当识别客户身份，核对客户的有效身份证件；他人代办的，原则上应同时核对代理人和被代理人的身份证件并留存复印件，如无法提供被代理人身份证件，应当识别代理人身份，了解实际控制客户的

自然人和交易的实际受益人，核对客户的有效身份证件并留存复印件，登记客户身份基本信息。

第二十四条 柜面办理存取现金时，受理支行对单笔存(取)款金额或累计金额超过中国人民银行规定的，必须按中国人民银行大额取现的操作规定办理。有合理理由怀疑其交易涉及违法犯罪活动的，应将其作为可疑交易按照反洗钱程序及时上报。

第二十五条 对同一张借记卡，持卡人一日内在非柜面渠道连续5次，柜面连续10次输入交易密码不正确的，该卡交易锁定。持卡人可持本人身份证件和卡片在柜面重置密码或解除锁定。

第二十六条 本行银行卡交易清算资金由总行清算中心进行清算。

第五章 银行卡差错处理

第二十七条 银行卡业务差错内容

(一) 自助设备类

- 1、交易成功，自助设备下账未吐钞
- 2、自助设备部份吐钞
- 3、自助设备吐钞金额大于下账金额
- 4、自助设备吐钞未记账
- 5、交易重复处理
- 6、持卡人怀疑被欺诈
- 7、持卡人否认已完成的交易
- 8、持卡人对交易金额有争议
- 9、其他

(二)POS 类

- 1、消费未成功，已下账
- 2、POS 出单未记账
- 3、实际消费金额大于记账金额
- 4、持卡人对交易金额有争议
- 5、交易重复处理
- 6、持卡人怀疑被欺诈
- 7、持卡人否认已完成的交易
- 8、持卡人对消费签单有争议
- 9、POS 机具故障
- 10、其他

第二十八条 银行卡业务差错投诉及错账账务处理

持卡人可在受理自助设备装机支行、发卡行、客户服务热线进行投诉，各受理部门不得以任何理由拒绝，并及时处理。持卡人在营业网点投诉时，营业网点应要求持卡人填写《银行卡客户投诉表》（附件3），“投诉内容”须填写交易发生的时间、地点、交易金额、交易情况等详细内容，客户填写完毕后，受理人应认真核对填写内容，并及时处理。客户服务热线受理的投诉应及时与银行卡管理部门反馈，由银行卡管理部门及时协调处理。

(一)本行自助设备交易投诉错账账务处理

自助设备管理行或集中管理团队根据客户投诉指定自助设备加钞人员及时对该自助设备进行清机，确认是否长（短）款，自助设备管理人员根据交易情况分别进行处理：

- 1、自助设备本代他交易，清机无长短款，且行内系统查询

交易账务处理不成功或无交易账务处理记录的，将客户投诉表交（传真）至银行卡业务管理部门即可，由银行卡管理部门根据银联跨行交易清算对账情况作相应处理，确认为跨行交易差错且与清算对账长款相符的，通过中国银联差错处理平台根据银联跨行交易差错规则处理。

2、自助设备本代他交易，清机有长（短）款，通过行内系统与自助设备流水日志（监控系统）核实交易账务情况与收、取钞情况不符的确认为差错错账。确认差错的交易需根据核实情况填写《雅安市商业银行银行卡差错查询查复工作单》（附件4.），并将工作单与自助设备流水日志交（传真）至银行卡业务管理部门，银行卡管理部门根据工作单核实情况与跨行清算明情况细作出相应处理，确认为差错的交易需在工作单中回复挂账处理，自助设备管理行或自助设备管理团队根据回复进行挂账，银行卡管理部门通过中国银联差错处理平台根据银联差错处理规则作银行卡跨行差错处理，中国银联清算后清算中心根据银联清算调账凭记账。

错账账务处理如下：

自助设备管理行或自助设备管理团队发现长款时，

借：库存现金——自助设备虚拟柜员业务现金

贷：ATM待处理长款

确认错账的，根据银行卡管理部门回复的工作单与日志流水记账：

借：ATM待处理长款

贷：银联卡待处理错账款项

银联卡管理部门处理退款后，清算中心根据银联调账凭证记账：

借：银联卡待处理错账款项

贷：大额银联清算

3、自助设备本代本交易，清机有长（短）款，通过行内系统与自助设备流水日志（监控系统）核实交易账务情况与收、取钞情况不符的确认为差错错账。确认差错的交易需根据核实情况填写《雅安市商业银行银行卡差错查询查复工作单》，并将工作单与自助设备流水日志交（传真）至银行卡业务管理部门，银行卡管理部门根据工作单核实情况与流水日志确认为差错的，在工作单中回复处理意见，自助设备管理行或自助设备管理团队根据回复进行处理。

错账账务处理如下：

自助设备管理行或自助设备管理团队发现长款时，

借：库存现金——自助设备虚拟柜员业务现金

贷：ATM待处理长款

确认错账的，根据工作单与日志流水记账：

借：ATM待处理长款

贷：××客户账

（二）他代本交易投诉

本行卡在他行（跨行）自助设备、POS（含传统POS业务及银联在线支付业务）上发生银行卡的差错交易，在我行网点投诉的，客户需填写《银行卡客户投诉表》，受理网点应在2个工作日内将投诉表交（传真）至银行卡业务管理部门，银行卡管理通过银

联跨行差错处理平台按照差错处理规则及时处理客户投诉。通过服务热线投诉的，银行卡管理部门根据服务热线接听部门反馈的投诉表通过银联跨行差错处理平台按照差错处理规则及时处理客户投诉。

他代本差错业务贷调资金返回我行后，由银行卡管理部门通过系统及时为客户入账。跨行差错单边账或其他需手工为客户入账的通过银行卡管理部门出具的通存通兑调账通知书为客户贷调，错账账务处理如下：

清算中心根据银联贷记调整凭证或调账通知书记账，

借：大额银联清算

贷：银联卡待处理错账款项

开户行根据银联贷记调整凭证或调账通知书记账，

借：银联卡待处理错账款项

贷：××客户账

（三）POS 交易投诉

1、本行和他行持卡人在本行POS 机具进行的消费业务可在本行任一支行投诉，各支行不得以任何理由拒绝。客户投诉表所填内容与要求同前所述。

2、商户可向其开户行进行投诉。

3、银行卡管理部门收到客户投诉表后，根据行内系统处理情况及跨行POS 交易明细清单、清算通知单作出相应处理。

（四）电子现金业务投诉

支行受理电子现金投诉业务时应核查投诉时卡内电子现金余额，并在投诉表中填写。支行或服务热线部门受理电子现金业

务投诉后，应及时反馈至银行卡管理部门，由银行卡管理部门按照电子现金业务规则查询、协调处理，清算中心、支行根据银行卡管理部门出具的调账通知书做账务处理。

（五）由于系统故障、贷调失误等特殊原因，造成我行资金短款等错账时，为防止我行资金损失，支行根据银行卡管理部门出具的《雅安市商业银行支付通知书》及时将短款金额止付，根据《雅安市商业银行账户扣款通知书》办理账户扣款业务，将款项划入银行卡待处理错账款项，再由银行卡管理部门出具调账凭证，由清算中心进行调账处理。

第二十九条 凡对客（商）户投诉不予及时受理的，一经查实，将对当事人按《雅安市商业银行违规行为积分管理办法》进行处理。

第六章 自助设备吞卡、换卡、挂失和注销管理

第三十条 持卡人在自助设备上办理业务时，发生吞卡或因机器故障造成自助设备长、短款时，业务操作流程按本办法和《雅安市商业银行自助设备管理办法》中相关规定执行。

第三十一条 银行卡出现损坏时，持卡人可凭有效身份证件、原卡、账户密码，到本行任一网点换领新卡。换卡时，持卡人需填写《雅安市商业银行开/换（卡）申请书》，经办人员审核无误后为持卡人进行换卡处理，账户信息不变。收回的旧卡切角、打孔处理后登记《雅安市商业银行银行卡注销登记表》（以下简称《注销登记表》），按季上交运营管理部，上交时应同时上交《注销登记表》的纸质清单 2 份和电子清单，纸质清单应加盖上交支

行业务公章，电子清单应发送至运营管理部内网邮箱。运营管理部清点无误后应在《注销登记表》上加盖部门公章，一份返还支行，一份随卡片保管。

第三十二条 持卡人在满足金卡或白金卡发卡条件时，可向发卡机构申请将所持卡片更换为金卡或白金卡，发卡机构可根据客户申请对符合条件的客户进行换卡。

第三十三条 借记卡挂失分口头挂失和书面挂失。

（一）借记卡口头挂失可在营业网点办理，也可通过本行服务热线（0835-96835、4008806835）等途径办理。口头挂失有效期为 5 天，5 天内必须到本行任一营业网点办理书面挂失手续，否则 5 日后口头挂失自动解除。解除口头挂失业务在口头挂失受理机构办理，通过服务热线办理的口头挂失解挂业务在开卡机构办理；解除正式挂失业务在挂失机构办理。

（二）5 万元以上书面挂失、密码挂失兼书面挂失，挂失周期满后（7 天后）持卡人本人持“原挂失申请书”和身份证件到挂失受理机构办理挂失换卡业务；5 万元（含）以下的书面挂失和密码挂失兼书面挂失当天可办理挂失换卡业务。密码遗忘的客户可持本人身份证件，办理卡密码重置服务。挂失期间卡内账户的预约转存、代收等业务功能不受影响。金融 IC 卡内电子现金不记名、不挂失。公交老年卡中公交免费刷卡次数挂失后当月补办新卡的免费刷卡次数清零，新卡从下月开始写入免费刷卡次数。

第三十四条 持卡人须携带本人有效身份证件到我行任一营业网点申请办理书面挂失，由他人代办的须同时出具代办人有

效身份证件。密码挂失兼书面挂失、密码重置、解除卡锁定业务不能由他人代办。

第三十五条 借记卡在挂失处理前所造成的资金损失，由持卡人承担。

第三十六条 持卡人因故终止使用借记卡时，单一卡用户可持借记卡到我行任一网点办理销卡手续；原卡配折客户，应持借记卡和储蓄存折到我行任一网点办理销户手续。销卡后收回的注销卡同换卡收回的旧卡处理相同。

第七章 业务查询

第三十七条 本行不向持卡人寄送对账单，持卡人可到本行任一营业网点、自助设备、网上银行等渠道查询账户余额。

第三十八条 持卡人对交易提出书面异议时，发卡机构应及时做出答复。

第八章 计息和收费

第三十九条 本行按照符合中国人民银行规定下的我行利率和计、结息方法计付利息。

第四十条 持卡人在 POS 机上消费不需支付任何手续费。

第四十一条 持卡人办理银行卡挂失需缴纳挂失手续费，每卡每次 5 元，持卡人解除挂失，不退还手续费。

第四十二条 持卡人在标有“银联”标识的自助设备机上跨行取现按中国银联及本行有关规定收取手续费。

第四十三条 银行卡各服务项目是否收费和费率标准由银行卡管理部报相关部门、行领导审批通过后执行，根据业务发展

需要可以变动。各营业网点应及时将审批后的收费项目和费率向公众公告。收费项目、收费标准、收费方式发生变动时，应将变动内容在相关营业场所公告，通常自公告之日起 10 个工作日后生效。持卡人不接受该变动的，可在公告之日起 20 日内办理销户手续。超过此期限仍未办理销户手续的，视为接受。

第九章 风险防范

第四十四条 各发卡机构应对借记卡业务经营过程中的银行卡欺诈风险及执行操作风险进行预警识别和防范控制，对已发生的风险损失进行分析和认定化解，合理控制风险，保证业务健康发展。

第四十五条 各发卡机构应加强银行卡业务日常管理，组织人员认真学习银行卡业务相关政策及规章制度，严格遵守本行业务规范及操作流程。

第四十六条 各发卡机构要采取积极措施，维护网络稳定，当卡交易发生网络故障交易不成功时，受理机构不得反复刷卡，避免造成资金风险。

第四十七条 因网络故障、操作失误等原因造成持卡人卡账面余额大于实际余额时，经办机构根据总行止付通知书进行紧急止付，会同信息科技部共同采取有效措施，积极组织追款，必要时可以通过司法机关诉讼程序追偿。

第四十八条 各发卡机构应严格按照《个人存款账户实名制规定》办理开卡。对客户提出的不符合实名制规定要求开立本行银行卡的，不得为其开卡。银行卡业务办理时还应遵循《雅安市商业银行反洗钱管理办法》、《金融机构客户身份识别和客户身份

资料保存管理办法》、《雅安市商业银行大额交易和可疑交易报告管理办法》、《雅安市商业银行客户风险等级划分管理办法》等相关规定。

第四十九条 各营业网点应遵守服务规范,认真做好客户业务受理及日常服务,发现假冒卡、伪卡、被盗卡以及其他可能构成严重风险的情况,应及时没收卡片及向银行卡管理部门上报。

第五十条 各发卡机构应妥善保管本行卡的客户资料,不得擅自外泄或对外提供(法律法规另有规定除外),严格保障客户的资料安全。

第五十一条 各级业务管理部门和操作人员应自觉遵守重要单证和银行卡管理的各项规章制度,对违反本管理规定的责任单位和责任人依照有关规定进行处理。

第十章 附则

第五十二条 本办法由雅安市商业银行负责制订、解释和修改。

第五十三条 本办法自发布之日起施行。

附件:

1. 《雅安市商业银行借记卡章程》
2. 《雅安市商业银行借记卡领用协议》
3. 《银行卡客户投诉表》
4. 《雅安市商业银行银行卡差错查询查复工作单》

附件 1:

雅安市商业银行借记卡章程

第一条 为更好地为持卡人提供服务，规范借记卡的发行和使用，依据国务院《储蓄管理条例》和中国人民银行《银行卡业务管理办法》等有关法律、法规和规章的规定，制定本章程。

第二条 本章程所称借记卡是指雅安市商业银行各支行面向个人客户发行的、先存款后使用及具备消费结算、转账汇款、存取现金等全部或部分功能的银行卡。

借记卡按介质类型分为磁条卡、IC 复合卡和纯 IC 卡（以下 IC 复合卡和纯 IC 卡统称芯片卡）。持卡人可在具备相应功能的设备上使用芯片卡进行交易。

借记卡按照目标客户类型分为银联卡普卡、银联卡金卡、银联卡白金卡、银联卡钻石卡。

第三条 凡自愿遵守本章程且符合发卡条件的个人均可凭本人有效身份证件向发卡银行申请借记卡。

申请借记卡须填写申请书，确认遵守《雅安市商业银行借记卡章程》、《雅安市商业银行银行卡管理办法》。持卡人使用借记卡办理业务，应当遵守发卡银行相关规定。

第四条 申请借记卡必须设定密码。持卡人使用借记卡办理消费结算、取款、转账汇款等业务须凭密码进行（芯片卡电子现金脱机交易或小额免密交易除外）。凡使用密码进行的交易，发

卡银行均视为持卡人本人所为。依据密码等电子信息办理的各类交易所产生的电子信息记录为该项交易的有效凭证。

持卡人须妥善保管借记卡和密码。因持卡人保管不当而造成的损失，发卡银行不承担责任。

借记卡只限经发卡银行批准的持卡人本人使用，持卡人委托他人代为办理业务的，须符合发卡银行相关业务的代办规定。

第五条 持卡人可持具备电子现金功能的芯片卡办理电子现金业务。芯片卡电子现金业务是指发卡银行根据持卡人要求将现金或账户存款转至芯片内储存，交易时直接从芯片内扣款的业务。芯片卡电子现金视同现金管理，不计息，不挂失。

芯片卡电子现金交易不设交易密码，凡使用芯片卡电子现金进行的交易均视为持卡人本人所为。持卡人因芯片卡保管不善造成的损失，发卡银行不承担责任。

第六条 持卡人可凭卡和密码在银行卡组织（中国银联）的境内外自动柜员机和特约商户等受理点使用。

持卡人可凭卡和密码申请开通电子银行服务。持卡人办理电子业务必须同时遵守发卡银行关于电子银行业务的相关规定。

芯片磁条复合卡持卡人可凭卡和密码单独申请关闭或开通借记卡磁条交易介质在ATM和传统POS渠道的功能，并可在监管部门规定范围内设置磁条交易介质在ATM和传统POS渠道的交易限额。

第七条 持卡人遗失借记卡应及时办理挂失手续（芯片卡电

子现金除外，发卡银行不受理芯片卡卡内电子现金的挂失)。挂失分为口头挂失和正式挂失。

持卡人可在营业网点或通过电话渠道办理临时挂失，挂失时需要提供卡号、户名、证件号码、余额、住址、开卡日期等信息供发卡银行验证。口头挂失 5 个自然日内（自挂失当日算起），须补办正式挂失手续，否则临时挂失将自动失效。

正式挂失为书面挂失，持卡人需持本人有效身份证件，并提供卡号，户名、证件号码、余额、住址、开卡日期等信息，到银行营业网点办理。持卡人在正式挂失后可在规定期限办理补发新卡或销卡手续。

持卡人解除挂失，须凭本人有效身份证件、已挂失借记卡和挂失申请书留存联向营业网点、申请办理挂失撤销手续。

挂失手续办妥，挂失即生效，挂失生效前或挂失失效后持卡人因遗失借记卡产生的一切经济损失，银行不承担责任。

第八条 若持卡人非柜面渠道交易时密码连续输错超过 5 次，发卡银行将对借记卡实施账户锁定。若持卡人仍记得密码的，需持本人有效身份证、借记卡到发卡银行营业网点办理解除锁定手续，发卡银行验证密码无误后解除账户锁定。若持卡人遗忘密码，持卡人应凭本人有效身份证件和借记卡，向发卡银行营业网点书面申请办理密码重置手续。

第九条 持卡人可持借记卡办理活期、定期存款业务。借记卡不具备透支功能。借记卡内存款（芯片卡电子现金除外）按照

符合中国人民银行规定的我行相应存款利率及计息办法计付利息，并由发卡银行依法代扣代缴利息税。

第十条 持卡人凭卡在自助设备上办理业务时，因机器故障或操作失误造成吞卡的，可在吞卡后三十日内(从吞卡当日算起)凭本人身份证件及其他可以证明为卡片持有人的材料到自助设备所属银行办理领卡手续。逾期未领的，自助设备所属银行有权按规定程序处理。

第十一条 磁条卡不设有效期，芯片卡设置有效期。借记卡功能升级、卡片损坏或到期，持卡人应持本人有效身份证件和借记卡，到本行任一营业网点凭密码办理换卡手续。

第十二条 发卡银行根据国家相关法律、法规和规章制定借记卡服务收费项目和收费票准。收费项目和收费标准可在营业网点、银行网站等渠道查询。持卡人须按发卡银行规定的收费项目、收费标准和缴费方式缴纳相关费用。借记卡收费项目、收费标准如有变动，以发卡银行最新公告为准。

第十三条 持卡人有权随时终止使用借记卡，发卡银行有权根据相关法律法规、本章程规定以及相关协议约定停止持卡人使用借记卡。

持卡人终止使用借记卡，可持本人有效身份证件、借记卡向本行任一营业网点提出书面销卡申请，营业网点受理后，即可办理销卡手续。

因持卡人违反国家相关法律、法规、规章或本章程的规定，

或因持卡人未按发卡银行规定缴纳相关费用，发卡银行有权随时停止向持卡人提供相应服务。发卡银行因其他原因停止持卡人使用借记卡，应在营业网点或网站以公告等方式提前通知持卡人。

因供电、通讯、系统故障等原因导致持卡人用卡受阻的，发卡银行可视情况协助持卡人解决问题或提供必要的帮助，但不承担因此可能给持卡人造成的损失。

第十四条 发卡银行依法对持卡人的信息承担保密义务，未经当事人同意不得向任何单位或个人披露，但法律、法规和规章另有规定，或者持卡人与发卡银行另有约定的除外。

第十五条 本章程由发卡银行负责制定、修改和解释。发卡银行如对本章程进行修改，应通过营业网点或网站等将修改后的章程进行公告。公告期内，持卡人因对章程修改有异议而决定不继续使用借记卡的，可向发卡银行营业网点提出销卡申请，发卡银行营业网点为其办理销卡手续。公告期满，持卡人未提出销卡申请的，视为同意。

发卡银行以合法方式（包括但不限于营业网点或网站公告）发布的，在持卡人用卡期间的有效公告（包括、领取借记卡之前和之后发布的），均同样适用于持卡人。如公告与本章程不一致的，以发布在后的为准。

本章程自发布之日起正式施行。

附件 2:

雅安市商业银行借记卡领用协议

借记卡申领人（以下简称“甲方”）与雅安市商业银行股份有限公司各支行（以下简称“乙方”）双方达成一致，就甲方向乙方申领银联卡签订如下协议。

一、甲方知悉并同意遵守《雅安市商业银行借记卡章程》（包括此后不时所做的修改），履行本协议。

二、雅安市商业银行借记卡简介

1、借记卡是指雅安市商业银行面向个人客户发行的、先存款后使用及具备消费结算、转账汇款、存取现金等全部或部分功能的银行卡。

2、借记卡按介质类型分为磁条卡、IC 复合卡和纯 IC 卡（以下 IC 复合卡和纯 IC 卡统称芯片卡）。

3、借记卡按照目标客户类型分为银联卡普卡、银联卡金卡、银联卡白金卡、银联卡钻石卡。

4、开通芯片卡时默认开通电子现金账户（社保保障卡除外），且默认卡内人民币活期账户为其主账户，可通过主账户向电子现金账户进行指定账户圈存，圈存上限初始默认为 1000 元（含）人民币。

5、甲方可持具备电子现金功能的芯片卡办理电子现金业务。芯片卡电子现金业务是指发卡银行根据持卡人要求将现金、指定账户存款（主账户存款）、非指定账户存款转至芯片内储存，交易时直接从芯片内扣款的业务。

6、芯片卡电子现金视同现金管理，不记名、不计息、不挂

失，仅用于持卡人小额消费，余额上限为 1000 元（含）人民币，客户可申请修改电子现金余额上限，但不得高于 1000 元（含）。

7、申请借记卡必须设定密码。甲方使用借记卡办理消费结算、取款、转账汇款等业务须凭密码进行（芯片卡电子现金交易除外）。凡使用密码进行的交易，发卡银行均视为持卡人本人所为。芯片卡新发卡脱机 PIN 与联机密码一致，客户可申请单独设置。

8、甲方可持借记卡办理活期、定期存款业务。借记卡不具备透支功能。借记卡内存款（芯片卡电子现金除外）按照符合中国人民银行规定的我行相应存款利率及计息办法计付利息，并由发卡银行依法代扣代缴利息税。

三、申领

1、年满十六周岁、具有完全民事行为能力、持有本人有效身份证件的中国境内的自然人均可申领银行卡。居住在中国境内，16 岁以下的中国公民，应由监护人代理开卡，并出具监护人的有效身份证件及账户使用人的居民身份证或户口簿。

2、甲方保证向乙方提供的所有申请资料真实、有效、合法。乙方应对甲方相关个人资料保密，但在雅安市商业银行内部使用、法律法规及金融监管机构另有约定的除外。

3、乙方对符合申领条件的申请人予以发卡。甲方领取银行卡后，应立即在卡片背面签名栏内签署与申请表上相同的签名，并在交易时使用此签名。因卡片签名导致的交易责任及损失由甲方承担。

四、用途

1、银行卡开通后，默认开通卡内人民币活期和定期储蓄等账户（整存整取、零存整取）的一卡通基本功能、银联自助消费交易等功能。甲方可通过签约开通 ATM 转账、无卡支付（银联在线支付、银联小额支付）、短信通知、网上银行等业务。对于芯片卡，默认开通卡内电子现金账户，默认卡内人民币活期账户为其主账户，可以通过主账户向电子现金账户进行圈存。

2、甲方可在开卡时同时申请开通 ATM 自助转账功能和银联无卡自助消费、短信通知、网上银行等业务。

3、甲方在境内 ATM 上使用借记卡取款时，每卡每日累计取现金额不得超过 20000 元（含）人民币，在境内 ATM 上使用借记卡转账时，转账金额不得超过 5（含）万元人民币；甲方在自助设备上存入现金，以乙方核点后的金额作为入账金额。

4、甲方通过现金或转账方式向芯片卡电子现金账户圈存资金，可以在乙方营业网点、ATM 等自助设备渠道办理。

5、芯片卡内的电子现金账户仅支持人民币结算。

6、芯片卡在使用非接触方式进行消费时，默认使用芯片卡内的电子现金账户进行交易；芯片卡在使用接触方式进行消费时，甲方可在 POS 上选择使用芯片卡主账户或芯片卡内的电子现金账户进行交易。

7、芯片卡电子现金账户退货金额、差错调整金额退入芯片卡电子现金补登账户，可通过银行柜面或我行自助设备进行补登圈存，将退货资金或调账资金存入芯片电子现金账户。

8、电子现金账户余额的判断应以电子现金芯片余额为准。

9、凭密码进行的交易，相应产生的电子信息记录为该项交

易完成的有效凭证；不凭密码进行的交易，则记载有甲方签名的交易凭证为该项交易完成的有效凭证。基于甲方签字形成的交易凭证或通过金融 IC 芯片等电子数据办理的电子现金消费交易所产生的信息记录为该项交易的有效凭据。如有关交易确已发生，持卡人不得以无交易凭证、交易凭证上签字非本人所为等理由拒绝偿付因交易发生的款项。

五、密码管理

1、借记卡的密码可以由甲方本人在开卡时直接设置；批量开卡的由乙方提供初始密码，甲方领卡后须在乙方指定的营业网点柜台进行卡片激活。

2、甲方若需要修改卡片密码，可以柜台或我行自助设备、网上银行等渠道修改密码。

3、若甲方在非柜面交易连续输入错误密码超过 5 次，发卡银行将对借记卡实施账户锁定（电子现金账户除外）。若持卡人仍记得密码的，需持本人有效身份证、借记卡到发卡银行营业网点办理解除锁定手续，发卡银行验证密码无误后解除账户锁定；若持卡人遗忘密码，持卡人应凭本人有效身份证件和借记卡，申请办理密码重置手续。

4、甲方须妥善保管和正确使用密码，避免使用易被破译的数字，并切勿将密码透露给任何他人。凡使用密码进行的交易，均视为甲方本人所为，由此产生的后果由甲方承担。

5、电子现金账户内的资金交易不校验密码、不核对持卡人签名，凡使用电子现金账户内的资金进行的交易均视为甲方本人所为，甲方应承担因相关卡片保管不善（包括但不限于丢失或被

盗等)造成的风险损失。如有关交易确已发生,甲方不得拒绝偿付交易款项。

六、换卡管理

1、正常卡换卡(IC卡芯片未损坏),甲方带身份证原件和卡片到营业网点换领新卡,原卡电子现金补登账户和电子现金账户资金及时转入新卡电子现金补登账户。

2、损坏卡换卡(IC卡芯片损坏),甲方带身份证原件和卡片到营业网点换领新卡,其原卡片电子现金补登账户资金及时转入新卡片电子现金补登账户,原卡片电子现金账户资金于清算周期 21 天后转入新卡电子现金补登账户,在此期间已换领的新卡片不允许销户。

3、挂失换卡,挂失金额 5 万元(含)以下的可当日换卡,挂失金额 5 万元以上的在挂失周期 7 天满后,甲方须凭本人有效身份证件和挂失申请书,向原挂失营业网点申请办理挂失换卡业务。挂失换卡后挂失卡电子现金补登账户资金转入新卡补登账户。卡挂失效力不及于电子现金账户,电子现金账户不挂失,挂失卡电子现金账户资金不转入新卡补登账户。

七、卡片挂失

1、甲方遗失借记卡应及时办理挂失手续(芯片卡电子现金除外,发卡银行不受理芯片卡电子现金的挂失)。挂失分为临时挂失(口头挂失)和正式挂失(书面挂失等)。挂失手续办妥,挂失即生效,挂失生效前或挂失后甲方因遗失借记卡产生的一切经济损失,乙方不承担任何责任。

2、临时挂失,甲方可在营业网点或服务热线(96835、

4008806835) 办理临时挂失, 临时挂失的有效期为 5 天, 存在多次临时挂失的, 从最后一次有效临时挂失日起计算。挂失时需要提供卡号、户名、证件号码、余额、住址、开卡日期等信息供发卡银行验证。临时挂失 5 个自然日内 (自挂失当日算起), 须补办正式挂失手续, 否则临时挂失将自动失效, 由此造成的损失由甲方负责。

3、正式挂失, 甲方需持本人有效身份证件, 并提供卡号, 户名、证件号码、余额、住址、开卡日期等信息, 到发卡银行营业网点办理。甲方在正式挂失后可在规定期限办理补发新卡或销卡手续。

4、解除挂失, 甲方办理挂失业务后找到了原卡, 须凭本人有效身份证件、已挂失卡和挂失申请书, 向原挂失营业网点申请办理挂失解除手续。

5、原卡折并用的, 甲方对其中活期储蓄存折挂失, 卡将不能正常使用; 甲方对其中卡挂失, 卡内主账户与子账户将一并挂失, 活期储蓄存折将不能正常使用。

八、有效期

1、芯片卡有效期为证书有效期。

2、借记卡卡片过期后其账户下尚未结清的债权债务关系仍有然有效, 甲方应及时到乙方柜面办理换卡手续。

九、销户

1、正常卡销户, 甲方申请销户时, 应将卡内子账户 (定期、零整等) 全部销户或移出, 并将银行卡交还乙方, 才能办理销户。

2、损坏卡销户, 甲方对芯片卡申请销户时, 若 IC 卡内有子

账户（定期、零整等），须先将卡内子账户全部销户或移出后，按正常卡销户办理；若 IC 卡内无子账户，则可直接销户。损坏卡电子现金账户余额需在清算周期 21 天后结清，可选择清算周期过后直接转入指定账户，也可选择清算周期过后到柜面领取现金。

3、挂失销户，挂失金额 5 万元（含）以下的可当日挂失销户，挂失金额 5 万元上的，挂失周期 7 天后，甲方须凭本人有效身份证件和挂失申请书，向原挂失营业网点申请办理挂失销户业务，主账户、子账户及电子现金补登账户余额一并结清。卡挂失效力不及于电子现金账户。

十、其它

1、甲方在享受乙方提供的服务时，应当遵守本协议以及乙方不定期通过网点、网站或电子银行等渠道公布的相关业务规则等要求。甲方使用借记卡办理业务涉及的其他相关业务规则时一并遵守。

2、借记卡不得出租、转让、转借。甲方在卡片保管不善、将卡片交他人使用或自身使用不当而造成的损失，由甲方本人承担。

3、甲方及其代理人向乙方申请开卡时，需向乙方提交相应的证明文件。甲方承诺所提供的开卡资料真实、合法，否则因此产生的一切纠纷及损失由甲方自行承担，乙方不承担任何责任。

4、因供电、通讯、系统故障等客观原因导致甲方用卡受阻的，发卡银行可视情况协助甲方解决问题或提供必要的帮助，但不承担因此可能给甲方造成的损失。

5、乙方有权依照法律的规定协助国家司法机关或其他有权机关对甲方的借记卡进行查询、止付、冻结和扣划。

6、无民事行为能力或限制民事行为能力的自然人，在进行卡片开卡、挂失、换卡等特殊业务时，应由其监护人代办；在使用卡片时，应征得基监护人同意，且乙方有权认为此行为已事先取得其监护人的同意。此类甲方的用卡行为及交易责任由甲方及其监护人承担。

7、本协议于甲方在乙方开立的银行卡属于乙方所有，乙方保留收回或不发卡给甲方的权利。为保障甲方账户资金安全，乙方在发现甲方的银行卡存在被他人冒用等使用风险时，有权暂时对该账户进行止付，若发现甲方在用卡过程中有不遵守本协议第一条所述章程及本协议规定或其他违规违法行为的，乙方有权终止其用卡权利，并可授权有关单位收回。

8、甲方同意按乙方公布的收费标准支付各类应承担的费用，同意乙方采用扣收的方式从甲方账户中收取相关费用，乙方有权依据国家有关规定及业务需要对服务内容收费项目或标准等内容进行调整，并正式对外公告一定时期后执行，并适用本协议，无需另行通知甲方，若有需要乙方将在公告前报经有关金融监管部门核准或备案，甲方有权在乙方公告期间选择是否继续使用该卡及相关服务，如果甲方不愿意接受乙方公告内容的，应在乙方公告施行前向乙方申请变更或终止相关服务。甲方既不申请变更或终止服务，又不执行乙方施行的公告的，乙方有权利终止本协议。本卡的服务内容、收费项目及收费标准等内容，均以乙方最新公告为准。

9、本协议未尽事宜均依据中华人民共和国法律、行政法规、人民银行及银行业监督机关的有关规章、政策规定及金融的行业惯例办理。甲乙双方在履行合约时发生的争议由双方法协商处理，协商不成由乙方住所地人民法院管辖，在诉讼期间本协议不涉及争议部分的条款仍需履行。

10、本协议经甲方在雅安市商业银行申请表上签字，自乙方同意甲方申请并发放卡片之日起生效。

附件 3:

雅安市商业银行银行卡业务投诉处理表

支行

日期:

编号:

客户资料（持卡人或商户填写）				
差错类型: <input type="checkbox"/> ATM 交易 <input type="checkbox"/> POS 交易 <input type="checkbox"/> 柜面交易 <input type="checkbox"/> 其他				
开户银行		卡号/商户账号		
客户姓名/商户名称	客户身份证号/商 户号	客户电话/商户电话		
客户商户通讯地址				
投诉具体内容/交易情况:（若当天有相同金额的交易请注明第几笔交易或共几笔交易未成功）		交易发生		
		日期:		
		时间:		
		商户盖章/客户签名:		
以下银行填写				
受理行章:	受理时间:	受理人员:		
		联系电话:		
		传真电话:		
受理行处理方式:				
<input type="checkbox"/> 行内自行处理	处理结果:	经办人员:		
<input type="checkbox"/> 传真至个人金融部		日期:		
部门签章:				

附件 4:

雅安商行银行卡差错查询、查复处理工作单

支行:

申请日期:

自助设备编码:

查询处理信息	清算日期:	系统跟踪号:	
	交易时间:	交易类型:	
	交易金额:	持卡人卡号:	
	姓名:	账 号:	
	联系电话:	客户投诉日期:	
请求查询处理原因	是否核查监控: <input type="checkbox"/> 已核查 <input type="checkbox"/> 未核查 <input type="checkbox"/> 本行客户取款_____元, 已扣客户账, 未吐钞, 清机长款_____元。 <input type="checkbox"/> 本行客户存款_____元, 交易未成功, 纸币收纳, 清机长款_____元。 <input type="checkbox"/> 本行客户圈存_____元, 交易已成功, 写卡未成功。 <input type="checkbox"/> 他行客户取款_____元, 行内交易成功, 未吐钞, 清机长款_____元。 <input type="checkbox"/> 他行客户取款_____元, 客户反映已下账, 我行交易未成功, 清机无长款。 <input type="checkbox"/> 其他:		
	业务章:	经办:	复核:
回复信息			
	业务章:	经办:	复核:

雅安市商业银行社会保障金融卡实施细则

第一章 总则

第一条 为规范雅安市商业银行（以下简称“本行”）社会保障 IC 卡操作与管理，防范社会保障 IC 卡业务风险，促进社会保障 IC 卡业务健康发展，依据《中华人民共和国社会保障卡管理办法》，雅安市人力资源和社会保障局以及本行有关规定，特制订本细则。

第二条 本办法所称雅安市商业银行社会保障金融卡是指由雅安市商业银行与雅安市人力资源和社会保障局（以下简称人社局）联合发行的印有雅安市商业银行标志及雅安市人力资源和社会保障局字样的具有社保功能的金融 IC 卡（以下简称社保卡），社保卡属于金融 IC 卡。

第三条 办法中未提及的其它银行卡业务规定，按照本行《雅安市商业银行银行卡管理办法》等有关规章制度执行；未提及的其它社保业务规定，按照人社局社保卡相关规定执行。

第二章 组织职责

第四条 个人金融部为本行社保卡的业务管理部门，主要职责包括：

- （一）负责社保卡的业务的指导、检查、监督、协调；
- （二）负责社保卡业务统计分析和上报工作；
- （三）负责社保卡业务交流和专业人员培训；
- （四）负责社保卡的数据采集、制卡、发卡工作的组织；

（五）负责组织社保卡业务的营销推广工作；

（六）负责社保卡业务客户服务，业务咨询等工作的协调与管理；

（七）负责总行和分支行其它与社保卡业务管理有关工作的组织实施。

第五条 运营管理部负责我行社保卡的保管及发放工作。

第六条 信息科技部为本行社保卡的技术管理部门，主要职责包括：

（一）负责提供社保卡的系统技术支撑和保障，确保社保卡业务的正常受理；

（二）负责协助个人金融部解决社保卡业务相关的问题；

（三）负责社保卡其他技术相关工作。

第七条 各分支行为社保卡业务的主要发卡机构，主要职责包括：

（一）负责受理非单位批量制卡人员的开卡申请

（二）负责组织辖内的单位批量参保人员的数据采集工作；

（三）负责辖内社保卡业务的推广营销工作；

（四）负责做好社保卡的日常业务办理和受理相关业务咨询、投诉、建议；

（五）负责做好总行交办的其他与社保卡有关的工作；

第三章 社保卡业务管理

第八条 社保卡的银行卡卡号编排规则是，卡号长度 19 位，分别由银联标识、地区码、卡种编号、卡顺序号及校验码组成。

第九条 本行社保卡制卡采用零星制卡和批量制卡两种方式，零星制卡通过预制卡为客户开立，批量制卡采用工厂制卡方式制卡。

第十条 社保卡预制卡（半成品卡）、社保卡成品卡纳入本行重要空白凭证管理，重空可跳号使用。

第十一条 社保卡除具有社会保障相关功能外，还具备本行（借记卡）的全部功能（不含电子现金功能），主要包括现金存取、转账结算、自助存取款、信息查询、POS 消费等。

第十二条 社保卡的开卡及管理应按照相关业务流程要求及《雅安市商业银行借记卡管理办法》规定执行。

第十三条 持卡人领到社保卡后在未进行激活改密前，不能正常使用。持卡人领卡后应及时持社保卡和居民身份证到本行任一网点柜面办理卡片激活改密，不允许代办激活改密。社保卡激活后方可正常使用金融功能，社保功能需要在社保相关系统激活后才能正常使用。

第十四条 社保卡卡面污损、残缺不能辨认，或者不能正常读写的，或者持卡人个人信息更改的，持卡人可在本行任一营业网点申请换卡。属于持卡人使用不当或其它原因造成损坏、丢失的，由持卡人自行承担换补领卡的工本费。换卡时收回的废卡，按本行借记卡相关规定处理。

第十五条 社保卡发生遗失，持卡人应当及时通过本行任一营业网点办理口头挂失或书面挂失，挂失时应同时办理金融功能挂失和社保功能挂失。金融功能口头挂失有效期 5 天。

第十六条 社保卡发生丢失，并在办理书面挂失手续后，金融账户金额在 5 万元（含）以下的可以当天补办新卡，5 万元以上的挂失周期（7 天）满后才能补办新卡。

第十七条 社保卡申领、挂失、换卡、销卡等业务的受理按照社保卡业务操作流程办理。

第五章 附则

第十八条 本办法由雅安市商业银行负责制订、解释和修改。

第十九条 本办法自发布之日起施行。

抄送：本行行领导。

雅安市商业银行

2016 年 4 月 18 日印发