|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**华夏银行文件**

华银制〔2023〕156号

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**华夏银行文件**

华银制〔2023〕106号

关于印发《华夏银行现金管理业务

流程》的通知

各分行：

为进一步落实人民银行反假货币最新政策，规范我行现金业务管理，总行对《华夏银行现金管理业务流程》（华银制〔2020〕75号）进行了修订，主要修订内容如下：

一、细化操作流程。

二、根据影像系统交易迁移，修订流程中交易菜单。

三、根据最新运营管理部岗位，调整业务流程岗位。

四、删除封装包（袋）应专人保管的要求。

五、增加现金预约取款子流程（4.8）、纪念币预约兑换子流程（4.9）、柜台分币结转子流程（4.12）。

六、将柜台长短款处理子流程调整为“营业机构长短款处理子流程”。

现将修订后的《华夏银行现金管理业务流程》印发给你们，请认真学习，遵照执行。

执行中如遇问题，请及时反馈总行。

朱 丹 （010）85237335 18636808012

华夏银行

2023年7月7日

华夏银行现金管理业务流程

1 总则

1.1为加强现金管理，规范现金业务处理流程，根据《银行业金融机构反假货币工作指引》《中国人民银行货币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法》《中国人民银行关于切实做好新形势下反假货币培训工作的通知》《华夏银行安全保卫工作管理办法》《华夏银行消费者权益保护工作管理办法》《华夏银行现金业务管理办法》《华夏银行货币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法》以及《不宜流通人民币 纸币》《不宜流通人民币 硬币》行业标准等有关规定，制定本业务流程。

1.2本业务流程适用于各分支机构的现金收付、现金兑换、现金调剂、现金出入库、假币收缴、涉假查询、分币处理、长短款处理、自助设备现金管理等业务。

1.3本业务流程由总行制定、修改，运营管理部门管理。

1.4本业务流程自2023年7月12日起实施。原《华夏银行现金管理业务流程》（华银制〔2020〕75号）、《关于修订<华夏银行现金管理业务流程>部分条款的通知》（华银办发〔2022〕405号）同日废止。各分行可根据当地监管要求和本行实际情况，制定本分行现金管理业务流程。

2 流程岗位及所属条线

| **机构层级** | **条线名称** | **流程岗位** |
| --- | --- | --- |
| 分行 | 运营管理条线 | 作业中心主任岗 |
| 分行 | 运营管理条线 | 作业主管岗 |
| 分行 | 运营管理条线 | 业务处理岗 |
| 分行 | 运营管理条线 | 业务库管理岗 |
| 分行 | 运营管理条线 | 现金清点运送岗 |
| 支行 | 运营管理条线 | 经办岗 |
| 支行 | 运营管理条线 | 复核岗 |
| 支行 | 运营管理条线 | 主管岗 |

3 管理规定

3.1现金收支基本要求

按照《华夏银行现金业务管理办法》执行。

3.2现金调拨

3.2.1调拨现金必须经过复点，复点时对成捆现金应卡把，成把、零张现金要逐张清点。

3.2.2现金调拨原则上应在当日完成，因清点量大、路途遥远等特殊情况不超过下一个工作日、经同业或代理机构调拨现金的，通过协议明确调拨时间。年终决算等特殊时点前如不能保证当日完成的，尽量不办理现金调拨。

3.2.3分行通过运营管理平台完成现金调拨指令的，要确保审核流程的完整性、指令的真实性，相关调拨指令应打印留存，作为记账依据。

3.3现金日常管理

3.3.1每日营业初始，应由营业机构双人（其中一人须为运营人员）核对押运公司押运车型、车牌号码，双人（运营人员）核对押运人员身份无误，在指定区域监控范围内接收款箱，并检查款箱锁扣（封签）完好无损。

每日营业初始，营业机构原则上应换人领用款箱（即柜员领用的款箱非前一日本人领用款箱），柜员会同运营主管一起开箱后，在主管的监督下，对款箱中的成捆现金应卡把，成把、零张现金逐张清点，成卷且签章完好的硬币可不逐枚清点，已密封且封装包（袋）为透明的不宜流通币、少量不常用外币等可不逐张清点，但须检查透明封装包（袋）的完好性及签章的完整性。如遇特殊情况需领用本人前一日款箱的，柜员应会同运营主管开箱并分别清点现金（如前一日末运营主管已交叉清点，仅需柜员一人清点），其他要求同“换人领用款箱”。清点无误后，柜员在系统中执行“柜员现金领用”交易，将现金从本机构库存现金领入柜员款箱中。全部柜员领用完毕后，运营主管应确认本机构现金内部账户（7+营业机构号+币种 +10010501库存现金）无异常余额。

3.3.2每日午间，柜员应核对现金账实，成捆、成把现金应至少卡把，零张现金逐张清点，并通过系统进行碰库操作。如发现差错，应查明原因、及时处理。

3.3.3每日工作期间临时离柜，柜员应将现金装箱上锁，确保安全。

3.3.4每日营业终了，柜员应轧平账务，清点款箱内现金实物；换人核验款箱现金账实，成捆现金应确保封签完整并卡把，成把、零张现金须逐张清点，已密封且封装包（袋）为透明的不宜流通币、少量不常用外币等可不逐张清点，并将清点的现金实物与系统中钱箱余额进行核对。核对账实相符后，柜员将系统中款箱现金余额转入本机构库存现金，款箱双人同时加锁（封）。

与押运公司款箱交接时，应由营业机构双人（其中一人须为运营人员）核对押运公司押运车型、车牌号码，包括运营主管在内的双人核对押运人员身份无误后，在指定区域监控范围内办理交接手续。

3.3.5办理现金调出或日末与押运公司交接款箱时，应由包括运营主管在内的双人核对款箱编号、锁扣（封签），确保寄送款箱无误。

3.3.6营业机构当日不能上缴的不宜流通币、少量外币（单币种封装）、不常用钞币，可由柜员和运营主管双人清点后签章密封，在封装包（袋）上标明币种、券别、张（枚）数、金额、（残损币）等字样，放入柜员款箱保管。封装包（袋）由分行统一配置，为透明材质、不易破坏，拆开后应留有明显痕迹，严禁将普通信封作为封装袋使用，封装包（袋）应统一保管，逐个使用。

3.3.7每日营业终了，各机构在签退前必须检查本机构“运送中现金”内部账户（7+营业机构号+币种 +10010502运送中现金-现金调拨、7+营业机构号+币种 +10010505运送中现金-自助设备，下同）账户余额，确保该账户无异常挂账。原则上“运送中现金”内部账户的挂账，需在挂账日的下一工作日处理完毕，每季末余额必须为零。

3.3.8分行运营管理部要结合辖内机构的业务结构及现金使用情况，合理设定“运送中现金”内部账户借方限额，并根据实际情况对该限额实行动态管理，在履行规定的审批手续后及时调整。

3.3.9每月月末最后一日，各营业机构及分行作业中心要记录本机构的库存现金的券别，并通过“人民币券别盘库维护”交易录入至系统内。

3.3.10各营业机构应根据分行计划财务部门核定的库存限额，结合当地监管要求及本机构业务特点，合理确定营业机构库存现金的限额，加强库存现金管理，减少无息资产占用。

3.4冠字号码管理

3.4.1各分行应结合实际情况，参考以下方式防止冠字号码数据丢失：清分机开机时测试，并规定使用过程的抽查频率；在清分环节进行校验，对清分的纸币张数与冠字号码记录条数进行抽检校验；现金类自助机具加钞后取出若干张纸币后查验冠字号码数据。

3.4.2各营业机构如检查发现对外支付的现金在冠字号码查询系统中无记录，应立即暂停本批次现金支付，经重新清分并确认已记录冠字号码信息后方可对外支付。如机具出现故障，应同时向上级部门报告，并与机具供应商联系，及时进行维护处理。

3.5机具管理

各分行运营管理部应加强现金机具巡检，安排机具厂家工程师对本行现金机具设备和冠字号码信息系统进行维护和检测，及时升级防范假币技术参数，并出具机具巡检、升级和维护记录，保证设备性能稳定，并能够识别假币并记录冠字号码，确保系统正常运行。与机具厂家签订协议或提供承诺，规定冠字号码记录、存储和查询各环节中的职责，明确在处理数据丢失或误读时应承担的责任。

3.6长短款处理

3.6.1单笔金额在等值人民币1000元（不含）以下的出纳长短款，经营业机构分管运营副行长审批后进行挂账处理；单笔金额在等值人民币1000元（含）以上的出纳长短款，需报分行运营管理部负责人审批（可OA邮件或其他可追溯的方式审批）后进行挂账处理。自助设备长短款挂账由核算机构分管运营副行长或分行作业中心主任审批后进行挂账处理。出纳长短款及自助设备长短款查明原因后，按挂账审批规则进行调账处理。

3.6.2年终决算前，累计挂账6个月（含）以上的现金短款，在实施了必要的保全措施、追究相关人员责任后仍不能弥补的，按照《华夏银行营业外支出管理办法》规定审批后计入“营业外支出-出纳短款”科目。涉及案件的，履行案件处理相关程序。

3.6.3年终决算前，累计挂账6个月（含）以上无法处理的现金长款，经分行计划财务部门审核，由分行行领导审批后，计入“营业外收入-出纳长款收入”科目。

3.7外币现钞的特殊要求

3.7.1目前我行可受理美元、港币、欧元、英镑、日元5种外币现钞。最小券别分别为美元1元、港币10元、欧元5元、英镑5元、日元1000元。分行可根据当地实际业务需求在上述范围内确定具体币种及券别。

3.7.2我行不受理外币铸币。

3.8其他说明

当地人民银行另有规定的，应从其规定。

4 流程图与操作要求

流程概述：本业务流程包括柜员间现金调剂子流程（4.1）、支行向分行缴存现金子流程（4.2）、支行向分行领取现金子流程（4.3）、分行向人民银行/同业缴存现金子流程（4.4）、分行向人民银行提取现金子流程（联网取现）（4.5）、分行向人民银行/同业提取现金子流程（4.6）、人民币兑换子流程（4.7）、现金预约取款子流程（4.8）、纪念币预约兑换子流程（4.9）、假币鉴别及收缴子流程（4.10）、冠字号码查询子流程（4.11）、柜台分币结转子流程（4.12）、营业机构长短款处理子流程（4.13）、分行现金长短款处理子流程（4.14）共14个子流程。

（由于本文过大，详细流程见附件）

5 本流程涉及的单、证、合同目录如下:

（1）假币收缴凭证

（2）人民币冠字号码查询结果通知书

（3）人民币冠字号码查询申请表

附件：1．假币监测反应站点信息采集表

2．敏感信息报送表

3．现金处理机具维护登记簿

4．假币收缴代保管登记薄

5．流程图与操作要求

内部发送：董事长，行长，监事长，驻行纪检监察组组长，副行长，

董事会秘书，首席审计官，首席经济学家，首席财务官，

首席信息官。

办公室，计划财务部，公司业务部，个人业务部，

财富管理与私人银行部，风险管理部，法律合规部，

运营管理部，信息科技部。

主办部门：运营管理部

联 系 人：朱丹 电话：010-85237335

华夏银行办公室 2023年7月10日印发

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**华夏银行重庆分行文件**

华银渝制〔2023〕46号

关于印发《华夏银行重庆分行智能柜台业务

管理实施细则》的通知

各经营单位，分行各部室：

为提升分行网点智能化水平，有效促进厅堂一体化建设，进一步规范智能柜台业务，防范操作风险，根据总行《华夏银行智能柜台业务管理实施细则》《关于新增智能柜台功能及优化设备使用管理的通知》等相关制度，结合分行实际，制定了《华夏银行重庆分行智能柜台业务管理实施细则》，现印发给你们，请认真学习，并遵照执行。

华夏银行重庆分行

2023年9月28日

华夏银行重庆分行智能柜台业务

管理实施细则

1．总则

1.1为规范分行智能柜台业务管理，依据《华夏银行人民币借记卡业务管理办法》《华夏银行自助银行管理办法》《华夏银行智能柜台业务管理实施细则》等相关制度，制定本实施细则。

1.2本实施细则所称智能柜台是指可通过客户自助操作实现即时发卡、发盾及办理其他金融业务的自助设备。智能柜台根据应用场景不同分为固定式、移动式和分体式智能柜台，以下如无特别指明，一律简称为智能柜台。

1.3本实施细则所称自助发卡是指通过智能柜台实现华夏银行人民币借记卡发卡的业务。

1.4本实施细则所称自助发盾是指通过智能柜台实现华夏银行证书版个人网银数字证书自助发放的业务。

1.5本实施细则所称华夏银行人民币借记卡特指华夏银行发行具有华夏银行BIN号的人民币复合IC借记卡，以下若无特别指明，一律简称华夏卡。

1.6本实施细则所称华夏银行证书版个人网银数字证书特指华夏银行发行的个人网银客户使用的将个人信息与电子签名唯一绑定的电子文件，以下如无特别指明，一律简称华夏盾。

1.7本实施细则所称重空，是指加装在智能柜台内部的华夏卡、华夏盾等的统称，以下如无特别指明一律简称重空。

1.8本实施细则包括机具管理、重空管理、重点风险防控环节。

1.9本实施细则所指分行综合评审组，是指由分行个人业务部、风险管理部、法律合规部、运营管理部等部门组成的针对分行智能柜台业务开展与管理进行评估的综合小组。

1.10本实施细则适用于重庆分行辖内各机构。

2．智能柜台业务运行原则

2.1依法合规原则。开办智能柜台业务按要求取得当地监管部门的认可，并进行报备或报批，相关业务办理符合当地监管和总行管理规定。

2.2高效便捷原则。设备的布放和使用应兼顾成本与效益，以提高服务效率、促进业务发展为目标。

2.3流程规范原则。智能柜台相关业务现场审核工作人员应按照规范流程进行操作，有效控制操作风险。

3．智能柜台业务管理要求

3.1现场审核管理

现场审核指具有审核资质的分支行工作人员通过与系统预留指纹信息匹配的方式对在智能柜台办理的业务进行审核。

3.1.1现场审核管理要求

现场审核人员须确认客户为自主意愿申办相关业务，并现场询问客户个人基本信息，相关业务审核要点同柜面办理流程，同时核对客户本人、客户所用身份证照片图像以及智能柜台摄像头所拍客户照片是否为同一人，客户签名是否一致且签字是否清晰工整，核对无误后，指纹审核通过；上述审核环节中若发现脸部特征不相符、拍照不清晰、身份核查失败、代理客户办理、非本人意愿以及客户信息不符等情况，现场审核人员须取消审核，终止交易。对于客户信息触发可疑名单及手机号实名核验不通过情况，审核人员要强化客户身份信息核实，做好风险把控。对于办理借记卡开卡业务的客户，还应审核申请人是否符合开卡年龄及开卡数量要求，如申请人未满18周岁或超出发卡数量规定的，不予批准发卡。

现场审核人员应做好业务告知及客户金融信息保护工作，履行必要的风险提示，切实保障客户知情权、信息安全权等权益。

3.1.2现场审核人员管理

（1）现场审核人员由分行根据实际情况筛选出具备运营主管上岗资格的人员担任。

（2）现场审核人员申请的机构根据《华夏银行核心及影像前端系统用户号管理办法》规定，向分行运营管理部提交申请。运营管理部根据智能柜台业务开展的实际情况，确定现场审核人员名单。针对机构所属运营条线人员，通过自助设备跨平台管理系统将其影像前端系统用户号配置用于智能柜台业务审核；对于机构所属非运营条线人员，则为其开立自助发卡审核人用户号并配置用于智能柜台业务审核。

分行要严格管理自助设备跨平台管理系统用户，及时维护智能柜台业务审核人信息，确保信息真实、完整、合规。

（3）现场审核人员使用的自助设备审核人用户号须保持与智能柜台设备、重空所属机构一致。

（4）现场审核人员不得对本人办理的业务进行审核授权。

3.2智能柜台机具管理

智能柜台分为固定式智能柜台、移动式智能柜台和分体式智能柜台（移动式和分体式以下简称为便携式），均应严格按照自助设备管理模式对智能柜台进行管理，并按照总行要求及时升级至最新版本。

3.2.1固定式智能柜台的机具管理要求

（1）各机构厅堂内宜布放固定式智能柜台，并确保布放在大堂经理经常活动区域内。

（2）原则上同一机构布放的固定式智能柜台应保持类型一致、外观统一。对于特殊情况，要考虑通过低矮设备垫高、加装外装饰框、独立设置有遮挡的区域等措施，确保设备高度一致、外观统一、整体协调。

（3）大堂经理负责本机构厅堂内固定式智能柜台服务引导，协助客户使用。大堂经理应按照“先自助-后柜台”的引导原则，推进渠道融合和柜面业务有序分流。

3.2.2便携式智能柜台的机具管理要求

（1）各机构开展外出营销时，宜使用便携式智能柜台。便携式智能柜台应统一由分行运营管理部负责管理，由便携式智能柜台所属机构运营人员负责保管。

（2）在携带便携式智能柜台外出营销时，须两人或以上营销人员共同携带设备开展营销，其中至少一人须具备现场审核人员资质。

3.2.3便携式智能柜台不使用时，须将设备放置在所属机构封闭式柜台内进行妥善保管，重空入库保管；社区支行所辖便携式智能柜台不使用时，须将卡盒放在营业网点保险柜内妥善保管。

原则上外出营销的便携式智能柜台及钥匙每日必须交回所属管理机构，严禁在外过夜。如营业机构因业务需要确需在分行内跨机构保管便携式智能柜台的，营业机构需向分行提交《智能柜台外出营销跨机构保管审批表》（附件1）进行申请，经分行个人业务部和运营管理部审批同意后，方可采取分行内跨机构保管模式。针对便携式智能柜台采取跨机构保管模式的，需做好以下风险防控措施：

（1）做好便携式智能柜台及重空的交接工作，设备只能在指定的同城机构进行保管。跨机构保管期间，每日外出营销结束后，外出营销人员双人将便携式智能柜台交回同城指定的保管机构，同时登记《柜面重要事项登记簿》办理交接，保管机构双人将便携式智能柜台入凭证库房监控下保管。完成交接后，设备保管机构运营人员通知设备归属行运营人员，设备归属行运营人员指定专人通过自助设备跨平台管理系统查询当日重空发放明细，同影像系统内设备重空余额明细进行核对。

（2）装有重空的卡盒（盾盒）以及便携式智能柜台外门钥匙每日营销结束后需同便携式智能柜台一并交回保管机构并登记《柜面重要事项登记簿》办理交接，并入保险柜双人进行保管，从保管机构领用装有重空的卡盒（盾盒）和外门钥匙外出开展营销时需通过《柜面重要事项登记簿》办理交接手续。

（3）跨机构保管仅限于当次申请上门的业务范围，每次跨机构保管时间不得超过一周，智能柜台返回原归属行当天应按照制度要求进行重空核对和清机上缴。

（4）分行选派的自助设备审核人员应具备较强的责任心和风险把控能力，切实履行审核职责；对客户业务办理意愿、业务合规性等严格把关，开户业务严禁出现客户信息不完整等反洗钱问题。

（5）使用便携式智能柜台外出办理业务时，不得违反当地监管下发的管制名单等规定，对于当地监管要求通过指定系统查询确认的，应严格执行。

（6）如发生智能柜台设备、重空以及重要物品遗失的情况，参照本实施细则中3.10应急管理进行处置。

3.2.4便携式智能柜台机构间调配管理

（1）各机构可依据实际需要，将便携式智能柜台在分行内不同机构间进行调配使用。

（2）便携式智能柜台调出前，调出机构须对该设备进行重空清机上缴，并取出设备中的吞没重空。

（3）调入机构双人至调出机构，在监控下与调出机构钥匙保管人员办理设备工作用钥匙的交接手续，营业室经理担任监交人。调入机构领用人应持身份证和工作证，双人分别领取智能柜台工作用外门钥匙和卡盒（盾盒）钥匙，并于领用当日将钥匙交接给本机构自助设备钥匙保管人员。调入及调出机构应做好重要物品登记，并将调入/调出记录发送至分行运营管理部，由分行运营管理部当日在自助设备跨平台管理系统中对该设备编号进行归属机构迁移，分行运营管理部操作完毕后通知调入机构启用设备。

（4）便携式智能柜台归还原机构后，由分行运营管理部当日在自助设备跨平台管理系统中对该设备编号归属机构进行调整。

3.3智能柜台钥匙的管理

3.3.1智能柜台外门钥匙、卡盒（盾盒）钥匙严格实行“双套制”“分管制”。外门钥匙和卡盒（盾盒）钥匙分管，工作用钥匙与备用钥匙分管。工作用钥匙坚持纵向交接，不得交叉使用。

3.3.2智能柜台工作用外门和卡盒（盾盒）钥匙、备用外门和卡盒（盾盒）钥匙按照重要物品管理，保管、交接必须按照每台设备每种物品分别登记。

3.3.3各机构使用便携式智能柜台外出营销时，为方便更换卡盒（盾盒）补充重空、设备故障现场排除，由具备审核资质的外出营销人员领取便携式智能柜台外门钥匙，做到用时领取，用后交还，并做好登记工作。

3.3.4工作用钥匙管理与使用

智能柜台工作用外门钥匙和卡盒（盾盒）钥匙由营业室经理指定专人分管，并入保险柜管理。智能柜台钥匙保管人员要相对固定，不得随意更换。

3.3.5备用钥匙保管与使用

（1）智能柜台的备用钥匙由智能柜台所属机构同分行运营管理部当面交接封存，由分行运营管理部放入保险柜妥善保管。

（2）遇工作用钥匙丢失等紧急情况需启用备用钥匙，须经分行分管行领导审批，并做好启用登记。

3.3.6智能柜台钥匙丢失必须查明原因，追究责任，由运营管理部联系设备厂商立即更换锁具，并由保卫部负责监督钥匙更换过程，做好更换登记。更换设备钥匙后，重新封存新锁的备用钥匙。

3.3.7智能柜台钥匙的管理，由所属机构营业室经理每月检查一次，运营主管行长每半年检查一次。社区支行智能柜台钥匙由管辖行负责检查并登记。分行管理的智能柜台备用钥匙由自助银行业务分管负责人每月检查一次，运营管理部负责人每半年检查一次。每次查库应在运营检查履职管理系统登记。

3.4智能柜台的重空领入及发出

3.4.1智能柜台使用重空的领入

分行应在影像系统中为智能柜台设置虚拟柜员（柜员终端类型为ATM，机构不需对此柜员进行日末轧账）。

（1）固定式智能柜台

智能柜台虚拟柜员领用重空时，所属机构运营人员在影像系统中将重空划拨至智能柜台虚拟柜员名下，实现重空的领用。智能柜台所属机构的设备管理人员每日对库存重空的数量进行监控，根据业务量情况合理添加重空。

（2）便携式智能柜台

①使用便携式智能柜台外出营销时，智能柜台所属机构应提前预估外出营销的重空数量，做好重空准备，外出营销人员负责编制《便携式智能柜台外出营销计划》（附件2），将外出营销计划交分管营销、运营行长分别审核签字后提交机构营业室经理。

②机构营业室经理指定专人将重空划拨至便携式智能柜台虚拟柜员名下，实现重空的领用。

③机构营业室经理指定专人对领入的重空进行审核是否存在数量或卡号不符情况，无误后，将重空装入便携式智能柜台内，并将卡盒（盾盒）及备用卡盒（盾盒）上锁，与外出营销人员（双人）当面交接，并对设备、备用卡盒（盾盒）及锁具的完好性进行检查。外出营销人员将存放重空的已上锁的备用卡盒（盾盒）装入专用箱内，双人上锁外出营销。外出营销计划表作为业务凭证附件管理。

④使用便携式智能柜台外出营销时，遇有设备内重空不足时，外出营销人员须双人同时在场打开智能柜台外门，更换备用卡盒（盾盒）。

3.4.2智能柜台重空的发出

（1）客户成功办理申领重空的业务，系统通过接收信息自动付出相关重空。

（2）对于智能柜台在交易过程中，因网络通讯失败等异常原因出现的客户信息和账户已生成但卡片未实际发出的情况，系统会即时对关联重空失败的账户进行销户，销户成功后可重新为客户办理发卡业务。如因系统、网络异常等原因导致未能即时销户成功的，可等待核心系统跑批后自动完成销户，如确需当日手工销户的，可联系发卡行通过柜面影像系统按照相关流程手动进行销户。

3.5清机管理

3.5.1清机时间要求

智能柜台每15个工作日（算头不算尾，下同）至少清机上缴一次，根据智能柜台内重空剩余情况、客户投诉等业务需要随时清机。便携式智能柜台营业机构须每日查询辖内机具设备端重空余额，并与影像系统剩余重空余额及智能柜台内剩余重空实物进行核对，确保账实相符，重空当日未出库（保险柜）的可不查询。

3.5.2清机上缴准备工作

（1）清机人员应两人一组并在监控下操作，由营业机构清机人员领取当日清机所需智能柜台工作用钥匙，并妥善保管。

（2）清机人员根据当日固定式智能柜台台数，准备清机专用箱（或专用库包，下同），每个专用箱配2套锁及钥匙，2名清机人员各持一套；便携式智能柜台可直接在所属机构柜台内清机。

3.5.3清机

（1）清机人员首先检查设备是否有异常情况，无误后进行清机操作。

（2）进入智能柜台管理员菜单，调出重空管理（卡、盾等）下的重空上缴交易，选择需上缴的重空类型，如选择普通上缴，选择要上缴的重空号段，核对实物无误后点击上缴；如选择手工上缴，需手动输入起始重空号、数量，结束重空号返显不可修改。 添加单条或多条重空信息后，点击上缴。

（3）清机人员双人清点、取出、核对剩余重空数量，如果不符，通知设备维保公司人员进行查找，保证账实相符。

（4）重空上缴成功后，清机人员装填重空并输入新加数量。

（5）清机人员将已上缴的重空和吞没重空锁入专用箱，确认清机流程完毕，切换到正常交易界面。

3.6重空交接

清机人员返回机构柜台后，在营业室经理监督下，与重空管理人员进行剩余重空和吞没重空的交接。便携式智能柜台可直接在机构柜台内由营业室经理监督进行交接。

3.7 吞没重空管理

3.7.1智能柜台内吞没卡分为客户自持卡吞卡、应发未发卡吞卡。客户自持卡吞卡是指客户持有卡在办理业务时出现的异常吞卡；应发未发卡吞卡是指从卡盒中吐出的由于设备故障发卡不成功、操作失误或系统发卡成功但智能柜台未成功吐卡的吞卡。

3.7.2客户自持卡吞卡由清机人员取出后登记《柜面重要事项登记簿》，10个工作日（按照清机取出吞卡卡片移交至营业机构处理人当日算起）内的吞卡，参照《华夏银行自助银行业务流程》吞没卡规定在指定的机构领取，超过10个工作日无人认领的卡片，营业机构经办柜员在监控下，将卡片纵向剪断，并在《柜面重要事项登记簿》中登记“处理时间”，“处理结果”栏注明“卡片销毁”，“经办”栏签章，营业室经理确认无误后在“复核”栏签章。

3.7.3应发未发卡吞卡，由机构重空保管人员通过影像系统查询重空状态，对于状态为可用的重空卡片，可再次加入智能柜台内继续使用。对于状态为已用，且通过影像系统查询已与客户账号关联的系统发卡成功的卡片，同客户自持卡吞卡处理。对非正常状态的吞没重空卡片，按照3.7.2中超过10个工作日无人认领的卡片进行处理。对由于清机人员操作错误，未按规定方向放入设备的华夏卡，卡由于设备无法识别自动落入废卡槽内，接现场审核人员通知后，马上进行清机处理。

3.7.4智能柜台发生吞没华夏盾，由清机人员取出后登记《柜面重要事项登记簿》，10个工作日（按照清机取出吞盾移交至指定营业机构当日算起）内的吞盾，参照《华夏银行自助银行业务流程》吞没卡规定在指定的机构柜台领取，超过10个工作日无人认领的华夏盾，营业机构须将吞没的华夏盾做作废销毁，并在《柜面重要事项登记簿》中登记“处理时间”，“处理结果”栏注明“盾销毁”，“经办”栏签章，营业室经理确认无误后在“复核”栏签章。如发生吞没动态令牌等重空，参照本流程处理。

3.8智能柜台重空查库

智能柜台库存重空采用现场查库方式。智能柜台归属核算机构营业室经理每月检查一次，机构分管运营副行长每半年检查一次，分行运营管理部每季对辖属营业机构抽查，全年覆盖全辖所有营业机构一次。社区支行布放的智能柜台由管辖行检查并登记。每次查库应在运营检查履职管理系统进行登记。

3.9档案管理

智能柜台的电子日志、业务报表及电子业务数据（业务电子凭证、客户身份证复印件/影印件、客户照片以及联网核查记录等）视为解决账务纠纷和错账备查依据，由智能柜台所属营业机构负责调阅查询。智能柜台系统已对接会计凭证影像管理系统及运营风险监控系统，业务发生次日自动上传电子档案，分行运营管理部按照《华夏银行运营风险监督管理办法》进行业务监督。

3.10应急管理

便携式智能柜台外出营销时，若发生设备、重空以及重要物品遗失时，应立即上报分行运营管理部并及时查找原因。

3.10.1便携式智能柜台遗失。外出营销时，若发生设备遗失，应立即上报分行运营管理部，由分行运营管理部在自助设备跨平台管理系统内对遗失的设备终端号做停机操作。若遗失的设备内有重空的，根据3.10.3重空遗失流程进行处置。

3.10.2重要物品遗失。重要物品发生遗失，应及时在运营管理平台中停用；停用后找回实物的，应予以启用；实物无法找回的，应在查明原因后进行作废或销毁。钥匙类重要物品遗失时，按本实施细则3.3.5、3.3.6流程进行处置。

3.10.3重空遗失。重要空白凭证遗失，必须查明原因，及时在系统中进行重要空白凭证作废处理。重要空白凭证遗失应按照《银行业保险业突发事件信息报告办法》《华夏银行运营条线重要事项报告管理办法》等规定处理，并按照《华夏银行违规行为责任追究管理办法》追责。

4．重点风险防控

4.1各机构应重点规范加重空、清重空环节各项操作，防范银行卡信息被侧录以及重空丢失的风险。

4.2智能柜台要布放在合理位置，确保抓拍图像清晰可辨，同时固定式智能柜台周边适当位置要配备监控设备。

4.3各机构在智能柜台业务开展过程中，应严格遵守人民银行及总分行反洗钱各项规章制度。

4.4各机构应认真落实客户信息保护的相关规定，严格遵守监管及行内消费者权益保护相关要求，严禁出现虚假宣传、误导消费者等损害消费者权益的行为发生。

5．附则

5.1本实施细则由分行制订，运营管理部负责管理及解释。

5.2本实施细则自2023年10月1日起执行。

附件：1．智能柜台外出营销跨机构保管审批表

2．便携式智能柜台外出营销计划

内部发送：各位行领导 。

主办部门：运营管理部

联 系 人：殷廷波 电话：023-63854416

重庆分行办公室 2023年10月9日印发

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**华夏银行文件**

华银制〔2023〕176号

关于印发《华夏银行自助银行

业务流程》的通知

各分行：

为进一步加强自助银行业务管理，防范操作风险，优化业务流程，总行对《华夏银行自助银行业务流程》（华银制〔2020〕131号）进行了修订，主要修订内容如下：

1. 根据自助设备动态密码锁应用，设备工作用钥匙及密码管理调整为动态密码锁、电子柜钥匙管理。
2. 根据业务管理需要，增加常用钥匙及备用钥匙保管、使用及检查，调整备用钥匙启用审批人。
3. 根据自助设备跨平台系统、运营管理平台应用，调整清机加钞及用户管理要求。
4. 对自助设备清机加钞、吞卡保管时限进行了调整。

现将修订后的《华夏银行自助银行业务流程》印发给你们，请认真学习，遵照执行，同时应做好相关业务人员的培训工作。

执行中如遇问题，请及时向总行运营管理部报告。

联 系 人：段力艺、石洪杭

联系电话：010-85237133、010-85237444

华夏银行

2023年11月28日

华夏银行自助银行业务流程

1 总则

1.1为规范全行自助银行运营管理，依据《华夏银行自助银行管理办法》《华夏银行现金业务管理办法》《华夏银行安全保卫工作管理办法》《华夏银行现金管理业务流程》《华夏银行安全保卫工作实施细则》《华夏银行自助设备技术管理实施细则》等制度，制定本业务流程。

1.2本业务流程适用于开办自助银行业务的分支行。

1.3本业务流程中自助银行设备包括自助取款机、存取款一体机、高速高容设备等现金类自助设备。根据其是否与营业网点一体经营，分为在行设备与离行设备。以下如无特别强调，相关管理规定适用于所有现金类自助设备。

1.4本业务流程由总行制定、修改，运营管理部管理。

1.5本业务流程自2023年12月1日起实施，原《华夏银行自助银行业务流程》（华银制〔2020〕131号）、《关于推广使用自助设备动态密码锁的通知》（华银运管〔2021〕31号）同日废止。

2 流程岗位及所属条线

| **机构层级** | **部门名称** | **流程岗位** |
| --- | --- | --- |
| 总行 | 运营条线 | 客服代表 |
| 分行 | 运营条线 | 客服联络员 |
| 分行 | 运营条线 | 渠道管理岗 |
| 分行 | 运营条线 | 业务监控岗 |
| 分行 | 运营条线 | 清机加钞岗 |
| 支行 | 运营条线 | 经办岗 |
| 支行 | 运营条线 | 复核岗 |
| 支行 | 运营条线 | 主管岗 |

3 管理规定

3.1动态密码锁管理要求

动态密码锁是基于指静脉生物识别及动态密码开锁等技术，集“加钞任务驱动、人员身份识别、动态开锁”等功能于一体的业务认证设备。

现金类自助设备动态密码锁主要适用于现金类自助设备保险柜门及已完成改造的电子柜门。

3.1.1动态密码锁用户管理

动态密码锁用户包括系统管理员、分行加钞管理员、营业机构加钞管理员、加钞员（含外包人员），四类用户不得兼岗。

3.1.1.1系统管理员、分行加钞管理员为分行运营管理部指定人员，营业机构加钞管理员为支行营业室经理等主管人员，加钞员为分支机构运营人员或具体执行任务的外包人员。

3.1.1.2动态密码锁用户随人员岗位变更等情况及时进行维护。经分行运营管理部审批通过后，由系统管理员执行。

3.1.2动态密码锁操作管理

动态密码锁开锁任务的执行应双人操作，严禁单人操作。加钞管理员可随机分配加钞员，为防范操作风险，采用相对固定加钞员的分支机构，每年应至少对其中一名加钞员进行有效轮换。

3.1.2.1常规操作管理

加钞管理员制定加钞/维护任务，仅允许按日制定开锁计划。两名加钞员分别通过动态密码锁验证指静脉生物特征后执行任务，加钞/维护任务完毕及时关闭保险柜门，确认锁具和保险柜门为关闭状态后离开加钞间。

3.1.2.2应急操作管理

应急开锁操作主要针对自助设备发生网络中断、断电等情况，动态密码锁无法通过自助设备网络与后台服务器正常通信，以安装电池方式为锁具供电，保障应急开锁，应急开锁操作前，应经分行运营管理部门负责人审批，审批过程可追溯备查。

3.2钥匙管理要求

现金类自助设备钥匙包括电子柜钥匙、钞箱钥匙等，严格实行“双套制”，常用钥匙与备用钥匙分管。

现金类自助设备钥匙的保管、交接应填写《重要物品保管、使用登记簿》，按照每台设备每种物品分别登记。已作为重要物品在运营管理平台管理的可不再填写手工登记簿。对于设备清机加钞外包的，由外包公司按照离行设备钥匙管理要求执行。

3.2.1常用钥匙的保管与使用

3.2.1.1电子柜钥匙的保管与使用

（1）离行设备电子柜钥匙应入保险柜、由运营管理部门自助银行业务监控岗（或核算机构相关自助人员）保管，保管人员不得随意更换且不得由加钞员担任。

异地支行离行设备电子柜钥匙由核算机构营业室经理保管，二级分行离行设备电子柜钥匙参照一级分行管理。按照离行设备管理的在行设备，可将电子柜钥匙留存至设备所在机构运营人员保管、使用，方便客户吞卡的领取。

离行设备电子柜钥匙由加钞员用时领取，用后交还，及时做好登记，非工作时间任何人禁止将钥匙带出工作场所。

（2）在行设备电子柜钥匙由营业机构专人妥善保管，禁止任何人将电子柜钥匙带离营业机构。营业机构因设备维护、维修使用电子柜钥匙用后应做好登记，日常清机加钞、取吞卡等常规工作使用时无需登记。

3.2.1.2钞箱钥匙的保管与使用

钞箱钥匙应指定专人入保险柜保管，保管人既不得与现金清点人员兼岗、也不得与记账人员兼岗。

3.2.2备用钥匙保管与使用

3.2.2.1备用钥匙集中至分行运营管理部门统一保管，由分行自助银行业务分管负责人和保管人双人逐台封存，骑缝处填写封存日期并双人签章后，放入双人管理的保险柜妥善保管。在行设备备用钥匙由设备所属机构同分行运营管理部当面交接封存。实行设备清机加钞外包的分行，备用钥匙应由分行运营管理部门统一保管。

3.2.2.2异地支行所辖现金类自助设备的备用钥匙可由该机构运营主管行长和营业室经理双人逐台封存，二级分行所辖现金类自助设备的备用钥匙可由运营管理部门负责人和保管人双人逐台封存，骑缝处填写封存日期并双人签章后，放入双人管理的保险柜妥善保管。

3.2.2.3遇常用钥匙损坏、丢失等紧急情况需启用备用钥匙，须经分行运营管理部门负责人审批，并做好启用登记。同时尽快做换锁处理。

3.2.2.4备用钥匙丢失必须查明原因，追究责任，由运营管理部门联系设备厂商立即更换锁具，并由安全保卫部门负责监督钥匙更换过程，做好更换登记。更换后重新封存新锁备用钥匙。离行设备备用钥匙丢失至更换锁具完成期间设备应暂停使用，并做好账务核对。

3.2.3钥匙检查

支行管理的常用钥匙由其营业室经理每月检查一次，运营主管行长每半年检查一次；支行管理的备用钥匙由其主管行长每季度检查一次。社区支行由管辖行负责检查并登记。分行管理的常用和备用钥匙由自助银行业务分管负责人每季度检查一次，运营管理部门负责人每半年检查一次。实行设备清机加钞外包的分行，按《华夏银行自助设备合作运营及日常管理专业化外包实施细则》规定执行检查。

3.3清机加钞管理要求

3.3.1离行设备清机加钞现金的领用审批在运营管理平台进行。

3.3.2配置离行设备的分行，自助银行业务人员不少于3人，人员应适配渠道管理岗、业务监控岗、清机加钞岗，监控岗人员不得由加钞岗人员担任。清机加钞外包的分行，自助银行业务人员不少于2人，可不配备清机加钞岗。

清机加钞未外包的，离行设备清机加钞时应双人一组，每组至少配备一名正式员工，为有效控制风险，在保障设备正常运营的情况下每组人员维护设备数量控制在60台以内。

3.3.3加钞数据丢失操作处理

由于钞箱、存取模块等原因出现故障，导致现金类自助设备端加钞数据丢失，应及时暂停服务，立即组织清机并进行账务核对。

3.4现金及账务管理要求

3.4.1自助银行业务监控岗人员（含营业机构相关人员）负责每日使用自助设备跨平台管理系统预测、判断需清机加钞设备及加钞金额。

3.4.2设备核算机构应查询设备后台钱箱现金交易流水，及时掌握现金管理情况，按业务量大小合理确定设备现金库存。

3.4.3现金类自助设备每20个自然日至少清机一次，各核算机构应根据钞箱余额情况、客户错账投诉等业务需要及时清机。

3.4.4现金类自助设备现场清机加钞应采用更换备用钞箱的方式完成。备用钞箱由核算机构负责管理并配备充足。在行设备的废钞箱及硬币钞箱可采用更换钞箱方式完成，也可在清机现场取出废钞及硬币装入专用信封（箱），注明设备编号，加钞员双人签字封存，一并带回清点。

3.4.5钞箱封锁（签）应统一配置，且不易破坏（或打开后留有明显痕迹）、复制，逐个使用，做好登记，钞箱交接前应确保封签完好。严禁将口取纸、胶带等日常办公用品作为封签使用。封锁（签）保管应指定专人，保管人既不得与现金清点人员兼岗、也不得与记账人员兼岗。

3.4.6现金的领用、上缴、保管按照《华夏银行现金管理业务流程》规定执行。设备现金的配钞、清点、装箱、封锁（签）时实行双人同时操作。离行设备配钞应依据运营管理平台中的申请明细进行现金清点。配钞完毕如不立即加钞，应将钞箱放入款箱并双人上锁（或入库）保管，严禁单人保管钞箱。

3.4.7设备备付现钞在装机前，须经清分机全额清分并记录冠字号码。备付现钞应为无破损、无断裂、无透明纸粘贴、无褶皱及卷角等7—8成新的人民币，严禁添加原封新钞和潮湿现钞。

3.4.8自助设备长短款处理按照《华夏银行现金管理业务流程》规定执行。

3.5吞卡处理管理要求

3.5.1吞卡交接

吞卡交接应在实时监控下完成并登记，过程中做好客户信息保护。

3.5.2吞卡常规处理

3.5.2.1营业时间内，在行设备发生吞卡。

加钞员每次进行加钞、维护时应一并将设备吞没卡取出，并登记《柜面重要事项登记簿》。

（1）对于符合退卡条件的卡片，持卡人身份证件材料齐全的，可直接在营业机构领取。

（2）若被吞卡片上无姓名及签字标志，无法证实取卡人为持卡人本人，由营业机构人员陪同客户到设备上进行密码验证，本行卡可在柜台进行密码验证，验证成功后登记客户证件，并由客户签收领取银行卡。

3.5.2.2 客户在营业时间外在行设备或在离行设备上吞卡。

在行设备营业时间外的吞没卡，无特殊原因于营业时间取出，并登记《柜面重要事项登记簿》。

离行设备的吞没卡，加钞员每次对所辖自助设备进行实地加钞、维护时一并将设备吞没卡取出交接给核算机构或运营管理部门指定营业机构，并登记《柜面重要事项登记簿》。由核算机构或指定营业机构完成吞没卡领卡等处理。

（1）客户可拨打95577客户服务中心电话，客户服务中心及时联系分行办理取卡，分行在接到客服中心电话后应立即联系客户了解吞卡情况，根据客户情况决定是否采用吞卡应急处理，告知客户取卡手续及时间等。

（2）若被吞卡片上无姓名及签字标志，无法证实取卡人为持卡人本人，由营业机构人员同客户在设备进行密码验证，验证成功后登记客户证件，客户签收领取银行卡。

3.5.3吞卡应急处理

如客户有紧急取卡需求或接到持卡人被吞卡投诉，设备所属营业机构人员或分行清机加钞人员应及时到现场取卡。

紧急取卡可以由两名工作人员直接在现场为客户办理，核对客户有效身份证件，在登记簿上登记有关事项，客户签字确认后领取。验证要求同3.5.2。

3.5.4超期未领卡处理

3.5.4.1吞卡（含本行卡、他行卡、外卡）保管期限为15个自然日，按清机取出吞卡移交至营业机构吞卡处理人当天算起，超过15个自然日无人认领的卡片，营业机构须将卡片剪角处理（纵向剪断芯片）。

客户已办理吞卡补卡或销卡的，由营业机构吞卡处理人打印系统中的补卡或销卡信息，附于柜面重要事项登记簿，当日经主管审核签字后将吞卡剪角处理。

3.5.4.2客户如有需要可延长保留15个自然日，并由取卡营业机构做好相关登记，妥善保管；若客户有其他特殊需求，营业机构吞卡处理人员和客户沟通后报主管行长处理，并保留客户相关录音。

3.6 管理端业务用户管理

3.6.1用户类型及权限

自助设备跨平台管理系统运营用户分为运营管理员用户、运营业务员用户，用户权限实行分级管理，按照“必须知道”和“最小授权”原则进行设置。

（1）运营管理员用户

运营管理员包含总行运营管理员、分行运营管理员（一级分行、一级分行同城、二级分行运营管理员）。

总行运营管理员负责总行运营管理员、一级分行运营管理员用户管理及对应用户组权限管理；负责全行性自助设备信息管理、业务参数管理及业务查询等。

分行运营管理员负责辖内运营用户管理及对应用户组权限管理；负责辖内自助设备信息管理、机构信息管理、业务监控及业务查询等。

（2）运营业务员用户

运营业务员包含分行运营业务员（一级分行、一级分行同城、二级分行运营业务员）、支行运营业务员。

分行运营业务员负责辖内自助设备信息、业务监控及业务查询等。

支行运营业务员负责本机构自助设备信息、业务信息查询及预警信息接收等。

3.6.2用户维护申请

一级分行运营管理员新增、变更及删除须通过IT服务管理平台向总行提出申请，审批通过后由总行运营管理员进行维护。分支行其他运营用户新增、变更、删除及用户组权限管理，需经分行运营管理部审批后进行系统维护。

3.7设备维护要求

3.7.1各分行运营管理部门应按照我行设备编号的编排规则为新增设备分配编号（银联机具号），同时按照业务系统的要求，对于已开通循环的存取款设备，存、取可设为一个编号，对于未开通循环的存取款设备，应分配两个编号，即取款一个编号，存款一个编号。新高速高容设备存款、取款设为同一编号。

3.7.2设备编号为8位，前三位为总行运营管理部分配的地区编号，后五位为顺序号。

3.7.3有关核心系统自助设备机具用户的管理规定，按《华夏银行核心及影像前端系统用户号管理办法》规定执行。

3.7.4设备归属机构调整前应进行清机处理。涉及到机构撤并等需要撤销自助设备的，应在自助设备跨平台管理系统做编号报废处理，在影像、指纹等系统删除机具用户和编号；对于需继续使用的，应重新分配机具用户和编号。

3.7.5所有自助设备应安装使用总行统一的应用软件，并按照要求及时进行版本升级。

3.8 会计档案管理要求

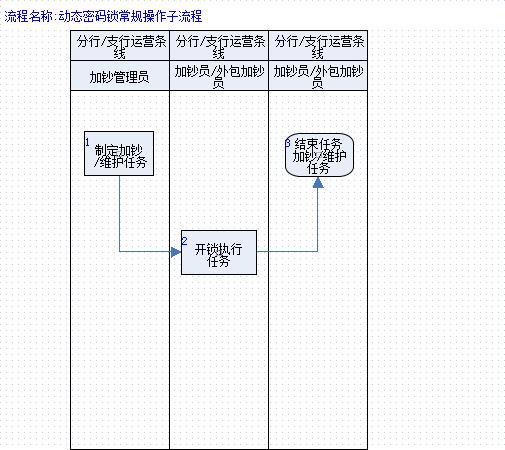
本业务流程中涉及的所有会计档案管理均按照《华夏银行会计档案管理办法》规定执行。

4 流程图与操作要求

自助银行业务流程包括动态密码锁常规操作子流程、动态密码锁应急操作子流程、离行设备清机加钞子流程、在行设备清机加钞子流程和吞卡处理子流程。

4.1 动态密码锁常规操作子流程

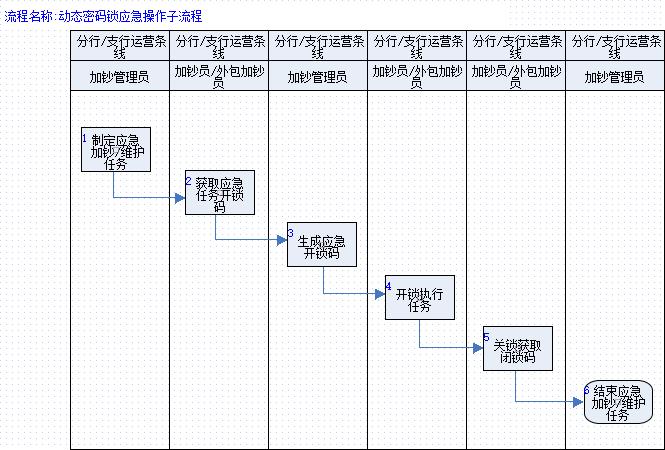
流程概述：本流程适用于现金类自助设备动态密码锁常规业务操作。



| **环节编号** | **环节名称** | **流程岗位** | **操作要求** | **单、证/合同** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 制定加钞/维护任务 | 分行/支行运营条线/加钞管理员 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：加钞管理员在“ATM自助设备动态密码管理系统”创建加钞任务，制定加钞/维护时间，并随机分配两名加钞人员。  ● 移下一环节：通知已分配的两名加钞人员执行任务。 |  |
| 2 | 开锁执行任务 | 分行/支行运营条线/加钞员/外包加钞员 | ● 接上一环节：接到执行加钞/维护任务的通知。  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：加钞员按计划执行加钞/维护任务，两名加钞员分别在动态密码锁采集指静脉生物特征，系统验证无误后，完成开锁任务。加钞员打开保险柜门后，开始执行清机加钞或维护任务。  ● 移下一环节：准备结束清机加钞或维护任务。 |  |
| 3 | 结束任务加钞/维护任务 | 分行/支行运营条线/加钞员/外包加钞员 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：双人确认清机加钞或维护任务完成。  ● 做本环节：两名营业机构加钞员完成清机或维护任务后及时关闭保险柜门，并同时确认锁具和保险柜门为关闭状态，结束加钞任务。  ● 移下一环节：无 |  |

4.2 动态密码锁应急操作子流程

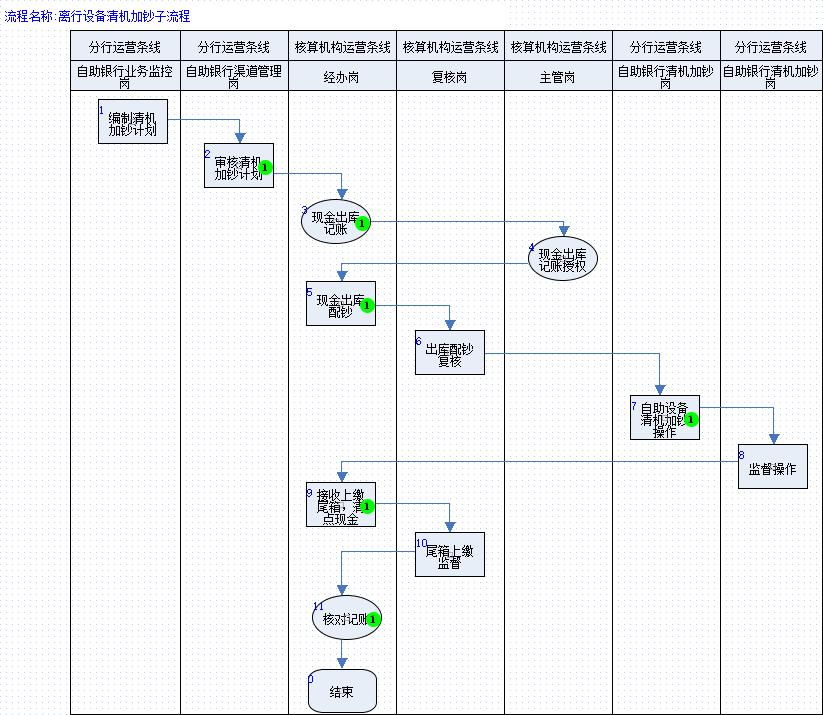
流程概述：本流程适用于现金类自助设备动态密码锁应急业务操作。



| **环节编号** | **环节名称** | **流程岗位** | **操作要求** | **单、证/合同** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 制定应急加钞/维护任务 | 分行/支行运营条线/加钞管理员 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：加钞管理员在“ATM自助设备动态密码管理系统”制定应急操作任务，制定加钞/维护时间，任意分配两名加钞人员，启动应急开锁流程。  ● 移下一环节：通知已分配的两名加钞人员执行应急任务。 |  |
| 2 | 获取应急任务开锁码 | 分行/支行运营条线/加钞员/外包加钞员 | ● 接上一环节：接收到执行应急加钞/维护任务的通知。  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：两名加钞员在设备现场获取应急任务开锁码，通过电话方式告知加钞管理员。  ● 移下一环节：将应急任务开锁码告知加钞管理员。 |  |
| 3 | 生成应急开锁码 | 分行/支行运营条线/加钞管理员 | ● 接上一环节：接收到应急任务开锁码通知  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：将应急任务开锁码录入系统中，系统生成应急开锁码，把生成的开锁码通过电话分别告知两名加钞员。  ● 移下一环节：将生成的应急开锁码告知加钞员。 |  |
| 4 | 开锁执行任务 | 分行/支行运营条线/加钞员/外包加钞员 | ● 接上一环节：接收到应急开锁码。  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：两名加钞员分别将应急开锁码录入锁具，验证通过后自动开锁。  ● 移下一环节：准备结束清机加钞或维护任务。 |  |
| 5 | 关锁获取闭锁码 | 分行/支行运营条线/加钞员/外包加钞员 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：双人确认清机加钞或维护任务完成。  ● 做本环节：两名加钞员完成清机或维护任务后及时关闭保险柜门，锁具自动闭锁，记录锁具显示的动态闭锁码，并电话告知加钞管理员。  ● 移下一环节：将闭锁码告知加钞管理员。 |  |
| 6 | 结束应急加钞/维护任务 | 分行/支行运营条线/加钞管理员 | ● 接上一环节：接收到闭锁码。  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：在系统录入闭锁码无误后，结束加钞/维护任务。  ● 移下一环节：无 |  |

4.3 离行设备清机加钞子流程

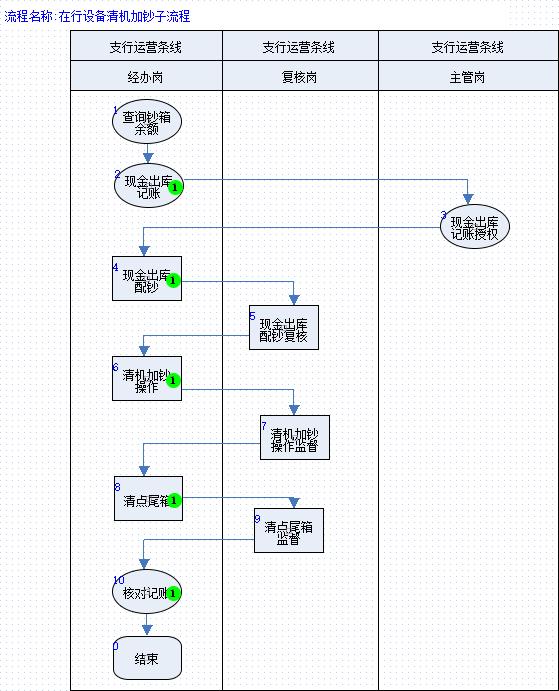
流程概述：本流程适用于离行设备清机加钞业务操作。



| **环节编号** | **环节名称** | **流程岗位** | **操作要求** | **单、证/合同** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 编制清机加钞计划 | 分行/运营条线/业务监控岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.每日通过自助设备跨平台系统查询离行设备钞箱余额；  2.制定下一工作日加钞计划，登陆运营管理平台-现金管理-自助设备现金管理-自助设备现金领用，进行“自助设备现金领用申请”，录入相关要素后，生成《自助设备现金领用审批单》。  ● 移下一环节：自助银行渠道管理岗审核《自助设备现金领用审批单》。 |  |
| 2 | 审核清机加钞计划 | 分行/运营条线/渠道管理岗 | ● 接上一环节：运营管理平台接收自助银行渠道监控岗提交的《自助设备现金领用审批单》。  ● 核上一环节：审核《自助设备现金领用审批单》无误。  ● 做本环节：自助银行渠道管理岗：登陆运营管理平台-现金管理-自助设备现金管理—领用审批，通过详情查看审核《自助设备现金领用审批单》合理性、完整性，可进行批量审批通过或单笔审批通过。  ● 移下一环节：离行设备核算机构经办岗根据《自助设备现金领用审批单》记账。 |  |
| 3 | 现金出库记账 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：通过运营管理平台收到自助银行渠道管理岗审批通过的《自助设备现金领用审批单》。  ● 核上一环节：运营记账经办岗：通过查询运营管理平台审批单并进行记账，记账同时主管审核核心系统记账并对运管平台《自助设备现金领用审批单》进行审核授权；生成审批单编号，打印纸质领用审批单。  ● 做本环节：1.通过运营管理平台进行《自助设备现金领用审批单》的审核。  2.使用820038现金出/入库交易进行出库。  3.输入ATM现金在途账号“7+机构号+001+10010505”，提示码“XG:资金拨出到ATM在途现金”，对账单摘要“224内部现金支出”“0002现金取款”。  4.输入加钞机具号标明加钞，将现金从柜员钱箱转入ATM在途现金。  ● 移下一环节：交核算机构主管岗授权。 |  |
| 4 | 现金出库记账授权 | 支行/运营条线/主管岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：审核核算机构经办岗现金出库操作准确无误。  ● 做本环节：对核算机构经办岗的现金出库操作进行授权。  ● 移下一环节：完成现金出库授权后交经办岗现金出库配钞。 |  |
| 5 | 现金出库配钞 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.查询在途资金，执行820400内部账户短查询；  2.输入ATM现金在途账号“7+机构号+001+10010505”；  3.查询ATM在途资金余额是否与申请的出库金额一致；  4.根据《自助设备现金领用审批单》备注栏具体配钞要求，对自助设备钞箱逐个按金额、券别进行配钞；  5.在监控下通过清分机清点现金，记录冠字号码备查；  6.将款项正确放入自助设备备用钞箱，核对钞箱类别、加钞金额；  7.与核算机构复核岗一同锁箱。  ● 移下一环节：和复核岗一同与两名自助银行清机加钞岗人员办理钞箱交接。 |  |
| 6 | 出库配钞复核 | 支行/运营条线/复核岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.对经办岗在途现金查询及《自助设备现金领用审批单》进行复核；监督经办岗清点现金全过程，核对清分机清点结果与《自助设备现金领用审批单》配钞金额准确无误。  2.与经办岗一同锁箱。  ● 移下一环节：和经办岗一同与两名自助银行清机加钞岗人员办理钞箱交接。 |  |
| 7 | 自助设备清机加钞操作 | 分行/运营条线/清机加钞岗 | ● 接上一环节：两名自助银行清机加钞岗一起接到经办岗和复核岗交接的钞箱。  ● 核上一环节：核对钞箱是否上锁。  ● 做本环节：1.办理钥匙领用手续，填写《自助设备钥匙交接登记簿》或《重要物品保管、使用登记簿》；  2.打开自助设备电子柜将自助设备从工作状态转换到维护状态，按系统提示进行上周期交易的结账，打印《设备汇总表》；  3.按照系统提示进行前后台对账交易，并打印对账凭条，确认前后台钞箱余额一致；  4.按照系统提示进行清机交易，并打印凭条；  5.查看是否有吞卡，若有，则将吞卡取出；  6.打开自助设备保险柜；  7.采用更换备用钞箱的方式取出钞箱，将新钞箱插入指定位置，推放到位；  8.进入系统配钞界面，按系统提示输入各钞箱券别、张数、金额，完成配钞操作，输入加钞总金额，打印《设备汇总表》；  9.按照系统提示进行前后台对账交易，并打印对账凭条，确保前后台钞箱余额一致；  10.按系统提示进行设备硬件自检，并检查凭条纸等使用情况，以确保设备正常对外营业；  11.将自助设备从维护状态转换到工作状态，关闭自助设备电子柜；  12.清机加钞全过程应确保在监控下完成；  13.携带替换下来的钞箱、吞卡等，随运钞车返回核算机构（或前往下一个清机加钞点）。  ● 移下一环节：当日加钞完毕后登记《自助设备尾箱上缴登记表》，记录设备编号、钞箱编号、是否有废钞信封等，双人一起将尾箱、废钞信封、吞卡交核算机构经办岗和复核岗。 | \*自助设备尾箱上缴登记表  \*自助设备钥匙交接登记簿 |
| 8 | 监督操作 | 分行/运营条线/清机加钞岗 | ● 接上一环节：和另一名自助银行清机加钞岗一起接到经办岗和复核岗交接的钞箱。  ● 核上一环节：核对钞箱是否上锁。  ● 做本环节：1.打开密码锁；  2.若有吞卡，监督另一名自助银行清机加钞岗将吞卡取出；  3对另一名自助清机加钞岗更换钞箱、配钞等操作进行监督；  ● 移下一环节：登记《自助设备尾箱上缴登记表》，双人一起将尾箱、废钞信封、吞卡交核算机构经办岗和复核岗。 |  |
| 9 | 接收上缴尾箱，清点现金 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：和复核岗一起接收自助银行清机加钞岗双人交回的尾箱、废钞信封、吞卡。  ● 核上一环节：清点钞箱数量、核对钞箱号、检查取款钞箱锁是否完好无损。  ● 做本环节：1.在《自助设备尾箱上缴登记表》上签字，将第二联留存；  2.在监控下办理吞卡交接，登记《柜面重要事项登记簿》；  3.在监控下取出现金，进行清点。  ● 移下一环节：将《自助设备尾箱上缴登记表》交复核岗。 | \* 自助设备尾箱上缴登记表 |
| 10 | 尾箱上缴监督 | 支行/运营条线/复核岗 | ● 接上一环节：与经办岗一同接收自助银行清机加钞岗交回的尾箱、废钞信封、吞卡。  ● 核上一环节：复核后将《自助设备尾箱上缴登记表》提交记账岗记账。  ● 做本环节：1.监督经办员岗清点现金全过程，核对清点结果与《自助设备尾箱上缴登记表》金额无误。  2.复核《自助设备尾箱上缴登记表》。  ● 移下一环节：将《自助设备尾箱上缴登记表》交经办岗记账。 | \*自助设备尾箱上缴登记表 |
| 11 | 核对记账 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：收到复核岗《自助设备尾箱上缴登记表》。  ● 核上一环节：核对登记表要素齐全完整，核对金额、机构号正确。  ● 做本环节：1.执行869707金融交易查询，输入ATM现金在途账号“7+机构号+001+10010505”、时间；  2.查询ATM在途资金明细和余额；  3.与尾箱清点的现金余额核对；  4.经主管授权审核后，执行820038现金出入库；  5.输入ATM现金在途账号“7+机构号+001+10010505”，提示码“XH:资金拨入从ATM在途现金”，对账单摘要“122内部现金收入”“0001现金存款”；输入加钞机具号标明清机。  ● 移下一环节：无 | \*自助设备尾箱上缴登记表 |

4.4 在行设备清机加钞子流程

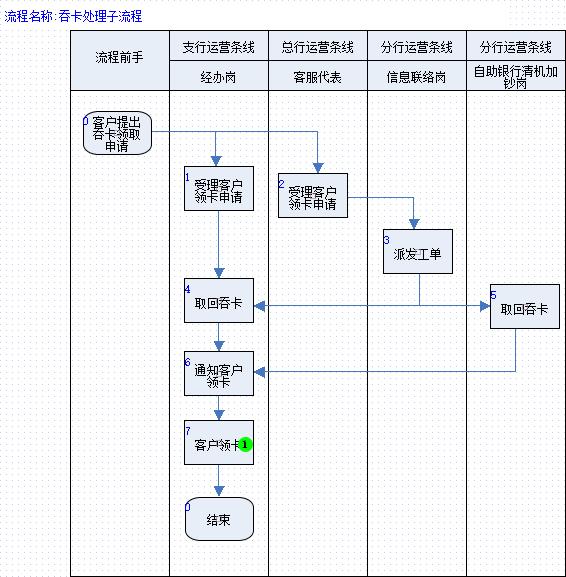
流程概述：本流程适用于在行设备清机加钞业务操作。



| **环节编号** | **环节名称** | **流程岗位** | **操作要求** | **单、证/合同** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 查询钞箱余额 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.执行820017柜员现金流水查询交易；  2.输入自助设备对应虚拟柜员号及其他输入项查看本网点所属自助设备的钞箱余额；  3.根据设备余额确定是否清机加钞；  4.根据设备运行及现金业务量合理匡算加钞限额。  ● 移下一环节：无 |  |
| 2 | 现金出库记账 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.执行820038现金出入库；  2.输入ATM现金在途账号“7+机构号+001+10010505”，提示码“XG:资金拨出到ATM在途现金”，对账单摘要“224内部现金支出”“0002现金取款”；  3 输入加钞机具号标明加钞，将现金从柜员钱箱转入ATM在途现金。  ● 移下一环节：交主管岗授权。 |  |
| 3 | 现金出库记账授权 | 支行/运营条线/主管岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：审核支行经办岗现金出库操作准确无误。  ● 做本环节：对支行经办岗的现金出库操作进行授权。  ● 移下一环节：完成现金出库授权后交经办岗现金出库配钞。 |  |
| 4 | 现金出库配钞 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.执行820400内部账户短查询；  2.输入ATM现金在途账号“7+机构号+001+10010505”、时间；  3.查询ATM在途资金余额是否与申请的出库金额一致；  4.根据配钞要求，对自助设备钞箱逐个按金额、券别进行配钞；  5.在监控下通过清分机清点现金，记录冠字号码备查；  6.将款项正确放入自助设备备用钞箱，核对钞箱类别、加钞金额；  7.与钞箱钥匙保管人、复核岗一同锁箱。  ● 移下一环节：无 |  |
| 5 | 现金出库配钞复核 | 支行/运营条线/复核岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.复核经办岗出库配钞操作，监督清点现金全过程，核对清分机清点结果与申请出库金额无误。  2、与钞箱钥匙保管人、经办岗一同锁箱。  ● 移下一环节：无 |  |
| 6 | 清机加钞操作 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.打开自助设备电子柜将自助设备从工作状态转换到维护状态；  2.按系统提示进行上周期交易的结账，打印《设备汇总表》；  3.按照系统提示进行前后台对账交易，并打印对账凭条，确认前后台钞箱余额一致；  4.按照系统提示进行清机交易，并打印凭条；  5.查看是否有吞卡，若有，则将吞卡取出，装入信封中进行密封，与复核岗在信封封口处共同签章确认；  6.与复核岗共同开启自助设备保险柜；  7.采用更换备用钞箱方式取出钞箱，将新钞箱插入指定位置，推放到位；  8.如不更换备用废钞箱，则与钞箱钥匙保管人、复核岗在清机现场一同开启废钞箱，将废钞箱内所有现金装入专用信封，密封并在信封上注明设备编号、签字；  9.进入系统配钞界面，按系统提示输入各钞箱券别、张数、金额，完成配钞操作，输入加钞总金额，打印《设备汇总表》；  10.按照系统提示进行前后台对账交易，并打印对账凭条，确保前后台钞箱余额一致；  11.按系统提示进行设备硬件自检，并检查凭条纸等的使用情况，以确保设备正常对外营业；  12.将自助设备从维护状态转换到工作状态，关闭自助设备电子柜；  13.清机加钞全过程应在监控下完成；  14.当日加钞完毕后记录设备编号、钞箱编号、是否有废钞信封等，将尾箱、废钞信封、吞卡带回核算机构柜台内。  ● 移下一环节：无 |  |
| 7 | 清机加钞操作监督 | 支行/运营条线/复核岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.与经办岗共同开启自助设备保险柜；  2.若有吞卡，监督经办岗将吞卡取出，装入信封中进行密封，并与经办岗在信封封口处签章确认；  3.监督经办岗将废钞箱内所有现金装入专用信封密封，与经办岗一同在信封上签字；  4.对经办岗更换钞箱、配钞等操作进行监督；  5.待钞箱更换完毕后，关闭保险柜门；  6.与经办岗一同将尾箱、废钞信封、吞卡带回支行柜台内。  ● 移下一环节：无 |  |
| 8 | 清点尾箱 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.填写《柜面重要事项登记簿》；  2.在监控下与钞箱钥匙保管人、复核岗一同开启钞箱、废钞信封，取出现金并清点；  3.核对打印流水记录、尾箱现金及系统中设备下的金额一致。  ● 移下一环节：无 |  |
| 9 | 清点尾箱监督 | 支行/运营条线/复核岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：复核经办岗尾箱上缴操作。  ● 做本环节：监督经办岗清点尾箱现金、废钞全过程；核对尾箱现金及系统中设备下的金额一致。  ● 移下一环节：无 |  |
| 10 | 核对记账 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.执行869707金融交易查询，输入ATM现金在途账号“7+机构号+001+10010505”、时间；  2.查询ATM在途资金明细和余额；  3.与尾箱清点的现金余额核对；  4.经主管授权审核后，执行820038现金出入库；  5.输入ATM现金在途账号“7+机构号+001+10010505”，提示码“XH:资金拨入从ATM在途现金”，对账单摘要“122内部现金收入”“0001现金存款”，输入加钞机具号标明清机；  6.若影像系统中ATM在途资金和现金不符，需及时报告主管，查找原因，自助设备发生的长短款按要求登记调账。  ● 移下一环节：无 |  |

4.5 吞卡处理子流程

流程概述：本流程适用于客户领取自助设备吞卡的操作。



| **环节编号** | **环节名称** | **流程岗位** | **操作要求** | **单、证/合同** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 受理客户领卡申请 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：受理客户到营业机构提出的吞卡领取申请。  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：详细询问客户吞卡情况，记录客户提供的吞卡时间、卡片信息。  ● 移下一环节：无 |  |
| 2 | 受理客户领卡申请 | 总行/运营条线/客服代表 | ● 接上一环节：受理客户通过95577客服电话提出的吞卡领取申请。  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：详细询问客户吞卡情况，记录客户提供的卡片信息。  ● 移下一环节：生成工单交分行信息联络岗。 |  |
| 3 | 派发工单 | 分行/运营条线/客服联络员 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.收到总行客服代表发来的吞卡工单，确认吞卡地点、吞卡时间、卡片信息完整有效；  2.按照吞卡设备对应管理机构派发工单。  ● 移下一环节：在行设备吞没卡工单派发至自助设备所属营业机构经办岗；离行设备吞没卡工单派发至分行运营管理部门清机加钞岗。 |  |
| 4 | 取回吞卡 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.吞没卡应由双人共同取出，装入信封中进行密封保管，并由双人在信封封口处签章确认；  2.取出吞卡后，应在当天将吞卡交给营业机构吞卡处理人员；  3.吞卡处理人员收到吞卡时，查看吞没卡信封的密封及双人签章等情况，并在《柜面重要事项登记簿》上进行登记，办理吞卡交接；  4.吞卡交接过程应在实时监控下完成。  ● 移下一环节：无 |  |
| 5 | 取回吞卡 | 分行/运营条线/清机加钞岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.吞没卡应由双人共同取出，装入信封中进行密封保管，并由双人在信封封口处签章确认；  2.取出吞卡后，应在当天将吞卡交给营业网点吞卡处理人员；  3.吞卡处理人员收到吞卡时，查看吞没卡信封的密封及双人签章等情况，并在《柜面重要事项登记簿》上进行登记，办理吞卡交接；  4.吞卡交接过程应确保在实时监控下完成。  ● 移下一环节：将卡片及吞卡原因信息交支行经办岗。 |  |
| 6 | 通知客户领卡 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1、对于从自助设备取回的本行卡，应根据吞卡业务工单或查询相关客户信息及时通知持卡人领卡；  2、对于他行卡和外卡应根据吞卡业务工单及时通知持卡人领卡；  3、因发卡行指令而被吞的卡，一律不予返还。  ● 移下一环节：无 |  |
| 7 | 客户领卡 | 支行/运营条线/经办岗 | ● 接上一环节：无  ● 核上一环节：无  ● 做本环节：1.营业机构吞卡处理人员对于从自助设备取回的本行卡，应根据吞卡业务工单或查询相关客户信息及时通知持卡人领卡；对于他行卡和外卡应根据吞卡业务工单及时通知持卡人领卡。因发卡行指令而被吞的卡，一律不予返还。  2.持卡人可在接到银行领卡通知之日起15个自然日内，持本人有效身份证件（以下简称身份证件）或其他可以证明为卡片持有者的材料到营业机构办理领卡手续；当委托他人代领时，需持代领人身份证件、持卡人身份证件，经办人员在核对相关资料无误，且满足以下条件之一的，由领卡人签名登记后办理领卡。  （1）持卡人身份证件上的姓名（若为委托他人代领，即为委托人身份证件上的姓名）与所领卡片正面字母（拼音）或背面签名一致；  （2）持卡人所领卡片通过交易密码验证；  （3）能确认所领卡片持卡人身份的其他法律认可的方式；  3.对于外卡吞卡领取，持卡人可在接到银行领卡通知之日起15个自然日内（与持卡人另有约定的除外），持本人有效护照（内含有效签证）及其他可以证明为卡片持有者身份的材料到营业机构办理领卡手续，经办人员应详细登记《华夏银行国际卡ATM自主收单业务吞卡领取登记表》，认真核对持卡人的护照姓名与被吞卡卡面姓名是否一致、持卡人的护照签名栏内的签名笔迹与被吞卡背面签名栏内的签名笔迹是否一致、认真察看护照有效期是否过期、护照签证栏内的入境日期是否与吞没卡在我行机具上的交易日期相匹配，取卡日期是否在持卡人境内合法居留有效日期内，如核对相符，机构经办人员应将领卡人有效护照的首页、护照的有效签证页（该签证页上有持照人最近一次进入我国的入境时间）、持照人签名页及被吞卡片正反面等证明资料复印并粘贴在《华夏银行国际卡ATM自主收单业务吞卡领取登记表》上的相应栏内，交营业室经理或转授权人复核签字确认后，最后由领卡人签字领回被吞卡。如核对不相符以及被吞卡面无任何姓名及签字标志，无法证实领卡人为持卡人本人，由营业机构经办人员陪同领卡人到ATM机进行密码验证（需完成一笔成功的ATM查询或取现交易）。验证前需先告知领卡人要承担该笔验证交易的手续费。如果验证交易显示“密码错误”，则不能向领卡人返还被吞卡。  4.客户填写《柜面重要事项登记簿》领卡签字；  5.客户领取吞卡。  ● 移下一环节：无 | \*华夏银行国际卡ATM自主收单业务吞卡领取登记表 |

5 本流程涉及的单、证、合同目录如下:

(1)华夏银行国际卡ATM自主收单业务吞卡领取登记表

(2)自助设备尾箱上缴登记表

(3)自助设备钥匙交接登记簿

内部发送：董事长，行长，监事长，驻行纪检监察组组长，副行长，

董事会秘书，首席审计官，首席经济学家，首席财务官，

首席信息官。

各部室，信用卡中心。

主办部门：运营管理部

联 系 人：段力艺 电话：010-85237133

华夏银行办公室 2023年11月29日印发

**华夏银行办公室**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

关于进一步加强人民币存款利率管理的通知

各分行：

根据资产负债管理策略和定价策略确定的基本原则，结合市场利率变化趋势及我行实际情况，进一步强化人民币存款利率管理。自2023年9月1日起，下调部分品种人民币存款挂牌利率和利率上限，下调3-5年期高成本存款界定值。现就有关事宜通知如下：

一、调整背景

2季度货币政策报告中，央行指出，商业银行需保持合理利润和净息差水平，增强支持实体经济的可持续性。去年以来，央行持续释放贷款市场报价利率（LPR）改革效能和存款利率市场化调整机制作用，加强存贷款利率联动。

8月份，LPR时隔两个月再次下调，资产收益下行压力加大，而存款端呈现定期化、长期化趋势，成本保持刚性，息差持续收窄。进一步加强存款利率管理，既与外部形势变化相适应，也是全行稳息差、保效益、提质效所需。

二、强化人民币存款利率管理

按照“紧盯政策、紧盯市场、紧盯同业、紧盯行内运行”的定价管理原则，进一步加强人民币存款利率管理。

1. 下调人民币存款挂牌利率

下调1年期存款挂牌利率10个bp，下调2年期存款挂牌利率20个bp，下调3年期、5年期存款挂牌利率25个bp。调整后人民币存款挂牌利率如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | | **调整后挂牌** | | **调整点数** | |
| **单位** | **个人** | **单位** | **个人** |
| 活期 | | 0.20 | | — | |
| 定期 | 整存整取 | | | | |
| 三个月 | 1.30 | | — | |
| 半年 | 1.55 | |
| 一年 | 1.75 | | -10bp | |
| 二年 | 1.80 | 2.00 | -20bp | |
| 三年 | 2.20 | 2.25 | -25bp | |
| 五年 | 2.30 | |
| 零存整取、整存零取、存本取息 | | | | |
| 一年 | 1.30 | | — | |
| 三年 | 1.50 | |
| 五年 | 1.55 | |
| 定活两便 | 按一年以内定期整存整取同档次利率打六折执行 | | | |
| 协定存款 | | 0.90 | — | — | |
| 通知存款 | | | | | |
|  | 一天 | 0.45 | | — | |
| 七天 | 1.00 | |

（二）下调人民币存款利率吸收上限

同步下调人民币存款（含大额存单）利率吸收上限（见下表），各分行新吸收存款不得突破利率上限。

| **项目** | **基准利率** | **人民币存款** | **人民币大额存单** |
| --- | --- | --- | --- |
| 活期 | 0.35 | 0.45 | —— |
| 协定 | 1.15 | 1.35 |
| 1天通知 | 0.80 | 1.00 |
| 7天通知 | 1.35 | 1.55 |
| 三个月 | 1.10 | 1.75 | 1.80 |
| 半年 | 1.30 | 1.95 | 2.00 |
| 一年 | 1.50 | 2.05 | 2.10 |
| 二年 | 2.10 | 2.35 | 2.40 |
| 三年 | 2.75 | 2.85 | 2.90 |
| 五年 | - | 2.90 | 2.95 |

（三）下调分行3-5年期高成本存款界定值

综合考虑市场利率走势及我行存款运行情况，3-5年期高成本存款界定值由2.8%下调至2.6%，部分分行3-5年期存款自主吸收权限和高成本存款额度管理据此利率相应调整。

三、工作要求

（一）严守合规纪律

分行要依法合规办理存款业务，严禁投机取巧，新吸收人民币存款严格控制在全国及当地自律和我行存款利率上限孰低值内。存款定价审批部门要第一时间向各层级传达本次政策变化的背景和要求，同时把好政策关，严禁违反利率要求和计息规则审批存款业务。违规行为一经发现，严肃追责，从重处罚。

（二）着力提升存款增长质效

对应存款利率下调，总行将配套调整存款FTP，保持转移利差向1年期及以内倾斜，引导加大低成本存款吸收力度，合理定价。各分行要夯实客户、产品、渠道、服务等基础性工作，提高活期存款占比，从根源上提升存款增长质效。坚决杜绝单纯以提高定价竞争存款现象，审慎审批定价“一浮到顶”存款，高成本存款要以效益实现为前提，做好量价管理，确保成本下降、息差稳定、预算目标实现。

（三）认真做好挂牌利率调整工作安排

各分行须于2023年9月1日营业开始前按照《华夏银行利率调整实施细则》（华银制〔2020〕230号）完成调整工作，并通知到辖内营业机构。同时做好客户应答解释工作，如有问题，请及时报告总行。

总行联系人及电话：蔡瑶 010-85238806

附件：华夏银行人民币存款利率表

华夏银行办公室

2023年8月31日

内部发送：董事长，行长，监事长，驻行纪检监察组组长，副行长，

董事会秘书，首席审计官，首席经济学家，首席财务官，

首席信息官。

办公室，计划财务部，公司业务部，个人业务部。

主办部门：计划财务部

联 系 人：蔡瑶 电话：010-85238806

关于印发《华夏银行人民币单位通知存款

业务管理办法》的通知

各分行（不含香港分行）：

为加强业务合规管理，总行对《华夏银行人民币单位通知存款业务管理办法》（华银制〔2021〕166号）进行了修订，主要修订内容如下：

一、根据系统功能优化情况，增加监管明确的通知存款在特定场景下不计息或计活期的有关要求，进一步明确业务规则。

二、根据业务需要，细化通知开立、通知建立、通知支取等业务要求，对电子渠道业务办理做进一步规范。

三、强化消费者权益保护，增加通过业务须知等方式告知客户业务规则的有关要求。

现将修订后的《华夏银行人民币单位通知存款业务管理办法》印发给你们，请认真学习，遵照执行。

执行中如有问题，请及时与总行公司业务部联系。

联系人及联系电话：

侯高璐 010-85237972

华夏银行

2023年11月1日

华夏银行人民币单位通知存款

业务管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强我行单位通知存款业务管理，促进业务健康发展，根据中国人民银行《通知存款管理办法》《人民币单位存款管理办法》和我行有关规章制度，制定本办法。

第二条 本办法所称单位通知存款是指存款人在存入款项时不约定存期，支取时需提前通知银行，约定支取存款日期和金额方能支取的存款。

第三条 单位通知存款开办的对象为中华人民共和国境内的企业、事业单位、机关、部队和社会团体等单位。

第四条 单位通知存款不论实际存期多长，按存款人提前通知的期限长短划分为一天和七天通知存款两个品种。在存入时，存入人自由选择存款品种，一天通知存款必须提前一天通知银行约定支取存款，七天通知存款必须提前七天通知银行约定支取存款。

第五条 单位通知存款业务必须遵循监管及我行相关的存款计息原则。

第六条 单位通知存款业务必须严格遵守人民银行及我行反洗钱各项规章制度；遵守监管部门及利率定价自律机制有关要求。

第二章 管理职责

第七条 公司业务部门是单位通知存款的业务管理部门，运营管理部门是单位通知存款业务会计核算、账户管理、柜面操作管理部门，计划财务部门是单位通知存款业务计结息管理部门。

第三章 业务办理

第八条 办理单位通知存款业务须在我行开立单位通知存款账户。通过我行营业柜台办理单位通知存款业务，单位通知存款账户的开立、使用、销户等执行《华夏银行人民币单位账户管理办法》、《华夏银行人民币单位账户管理业务流程》等相关规定；业务办理前须向客户出具《华夏银行人民币单位通知存款业务须知》（详见“法律事务管理系统”），并提示客户仔细阅读、勾选确认。;

通过我行网上企业银行（企业网银）、企业手机银行（以下统称“电子渠道”）办理单位通知存款业务时，需在我行开立单位结算账户，并同时开通电子渠道功能及“企业存款”权限，我行系统将自动为客户开立与其结算账户同名的单位通知存款账户。

第九条 单位通知存款的起存金额为50万元，需一次性存入，可一次或分次支取，最低支取金额为10万元。

第十条 单位通知存款采用记名存款凭证形式，凭证使用 “大额单位定期存款开户证实书”（以下简称：开户证实书、证实书），证实书上注明“通知存款”字样，不注明存期和利率。客户可根据需要选择是否开具凭证。

第十一条 单位通知存款不论实际存期多长，按客户支取日（分次支取的按每次支取日）通知存款挂牌利率或与客户约定的通知存款利率和实际存期计息，利随本清。

第十二条 通知存款执行利率需按我行定价审批有关要求，报定价有权审批部门审批。通过营业柜台办理的，定价审批单据原件交经营单位会计柜台，作为账户资料上交作业中心集中保管；通过电子渠道办理的，定价审批原件由分行业务审批主管部门保管。

第十三条 通知存款如遇以下情况，按支取日我行活期存款挂牌利率计息：

（一）实际存期不足通知期限的，按支取日我行活期存款挂牌利率计息；

（二）未提前通知而支取的，支取部分按支取日我行活期存款挂牌利率计息；

（三）已办理通知手续而提前支取或逾期支取的，支取部分按支取日我行活期存款挂牌利率计息；

（四）支取金额不足或超过约定金额的，不足或超过部分按支取日我行活期存款挂牌利率计息；

1. 支取金额不足最低支取金额的，按支取日我行活期存款挂牌利率计息。

第十四条 通知存款如已办理通知手续而不支取或在通知期限内取消通知的，通知期限内不计息。

第十五条 本业务涉及的其他计结息要求，按照监管规定及我行计结息管理的相关实施细则执行。

第十六条 客户可通过我行营业柜台、电子渠道办理支取通知。通过我行营业柜台办理的，客户可根据通知存款种类，填制“单位通知存款支取通知单”一式二联送交我行营业柜台。通过我行电子渠道办理支取通知的，可在相应交易菜单中约定支取金额、支取方式、支取日等信息。

第十七条 单位通知存款的通知支取，支持自动支取和手工支取两种方式。自动支取方式下，系统根据客户约定的支取金额于通知支取日当天自动将支取部分资金及利息转入客户指定的在我行开立的同名结算账户；手工支取方式下客户需至我行营业柜台办理相应支取业务，支取的本金及其利息实时转入客户指定的在我行开立的同名结算账户。

第十八条 通知存款部分支取，留存部分高于最低起存金额的，客户如已开具通知存款开户证实书，需按照留存部分金额重新开具开户证实书，自原开户日起计算存期；留存部分低于起存金额的须做全额支取并予以清户，或根据存款人意愿转为其他存款。

第四章 其他管理要求

第十九条 各级行办理单位通知存款业务应遵循我行反洗钱管理办法，落实客户身份识别、反洗钱大额和可疑交易报告报送、客户身份资料及交易记录保存等要求，确保客户信息及交易记录准确完整，符合反洗钱管理要求。

第二十条 开展单位通知存款业务，应遵守相关法律法规、监管规定、自律规则等，应按照我行消费者权益保护工作管理的有关规定，做好消费者权益保护工作，妥善处理消费者投诉，依法维护银行业消费者的合法权益。

各级行应当尊重客户的知情权、自主选择权和公平交易权，履行告知义务，不得在营销产品和服务过程中以任何方式夸大收益，不得进行强制性交易，不得出现误导、欺诈等侵害消费者合法权益的情况。

第二十一条 本业务按照《华夏银行客户投诉管理办法》相关规定落实投诉处理相关要求。

第五章 附 则

第二十二条 本办法由总行制定、修改，公司业务部门负责管理及解释。

第二十三条 本办法自2023年11月25日起实施。原《华夏银行人民币单位通知存款业务管理办法》（华银制〔2021〕166号）同日废止。

内部发送：董事长，行长，监事长，驻行纪检监察组组长，副行长，

董事会秘书，首席审计官，首席经济学家，首席财务官，

首席信息官。

办公室，计划财务部，公司业务部，风险管理部，

法律合规部，审计部，运营管理部，信息科技部。

主办部门：公司业务部

联 系 人：陈琳 电话：010-85237947

华夏银行办公室 2023年11月2日印发