

现代商业银行实验 手册

吴承尧

金融学科综合训练中心

目录

一、个人客户信息建立.....	4
二、个人客户信息维护.....	5
三、个人一本通业务.....	6
四、个人借记卡业务.....	6
五、借记卡激活.....	7
六、个人 IC 卡发卡.....	8
七、活期储蓄存款.....	9
八、活期储蓄取款.....	12
九、活期储蓄销户.....	13
十、个人定期（通知）存款.....	15
十一、整存整取部分提前支取.....	18
十二、整存整取消户.....	19
十三、通知存款开户.....	21
十四、通知存款取款/销户.....	24
十五、个人零存整取存款.....	26
1、零存整取开户.....	26
2、零存整取消户.....	29
十六、个人定活两便存款.....	30
（一）定活两便开户.....	30
（二）定活两便销户.....	33
十七、个人支票.....	34
（一）个人支票签约.....	34
（二）个人支票出售.....	37
（三）个人支票存款.....	39
（四）个人支票取款.....	41
（五）个人支票换折.....	42
（六）个人支票解约.....	43
十八、凭证挂失.....	45
十九、凭证解挂.....	46
二十、重置凭证密码.....	47
二十一、修改凭证密码.....	48
二十二、卡密码解锁.....	49

二十三、其他特种业务.....	50
-----------------	----

一、个人客户信息建立

[业务受理]

客户提交：

- 1、有效身份证件，他人代办应同时提交代办人和存款人的有效身份证件。
- 2、个人客户信息表或开卡申请表。

[业务审核]

- 1、按要求审核客户身份证件、个人客户信息表或开卡申请表。

[业务流转]

- 1、进行系统进行操作
- 1、将个人客户信息表或开卡申请表、身份证件复印件按要求归档。
- 1、将身份证件及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、应严格执行《个人客户身份识别和身份信息资料管理规定》，做好客户身份识别工作。
- 2、本业务办理时需加强客户真实身份的识别，使用私密问题询问客户关于账务、资产、交易、签约等信息以验证客户身份信息，
- 3、建立客户信息须做好存在性检查，对于查询时搜索回显的结果，必须与客户进行确认，如果搜索出的客户号确为客户所有，不允许再新建客户号。特别的，身份证证件号码最后一位是“X”的，须分别录入大写、小写进行查询。
录入客户信息时，除汉字外，其他信息录入都必须使用英文半角表示，不允许录入全角。

-
- 4、 未成年人必须由监护人代为办理各项业务，出具监护人的有效身份证件、存款人的居民身份证或户口簿以及监护身份证明文件，监护人身份信息在系统中进行登记。

二、个人客户信息维护

个人客户信息修改

[业务受理]

客户提交：

- 1、 有效身份证件，他人代办应同时提交代办人和存款人的有效身份证件。
- 2、 个人客户信息表或开卡申请表。

[业务审核]

- 1、 按要求审核客户身份证件、个人客户信息表或开卡申请表。

[业务处理]

- 1、 在业务系统中进行操作
- 2、 扫描、复印客户身份证件；
- 3、 按要求根据个人客户信息表或开卡申请表（或业务受理单）进行修改个人客户信息；
- 4、 单据交客户签字确认。

[业务流转]

- 1、 将个人客户信息表或开卡申请表、业务受理单及身份证件复印件按要求归档。
- 2、 将身份证件及客户回执返还客户。

三、个人一本通业务

一本通开折

[业务受理]

客户提交：

客户信息表（如需）。

有效身份证件，他人代办应同时提交代理人 and 存款人的有效身份证件。

[业务审核]

1、按要求审核身份证件和个人客户信息表。

[业务处理]

1、使用系统交易进行处理，联机打印业务受理单交客户签字确认，打印活期或定期一本通扉页。

2、复印客户身份证件。

3、在活期或定期一本通扉页加盖储蓄业务公章和个人名章。

4、按要求在客户信息表（如需）上盖章。

[业务流转]

1、将客户信息表（如需）、业务受理单和身份证件复印件按要求归档。

2、将身份证件、一本通及客户回执返还客户。

四、个人借记卡业务

借记卡开卡

[业务受理]

客户：

1. 综合服务申请表个人版
2. 有效身份证件，他人代办应同时提交代理人和存款人的有效身份证件。

[业务审核]

- 1、按要求审核身份证件和客户提交申请表。

[业务处理]

- 1、扫描客户身份证件复印件。
- 2、开户成功后结束服务，打印业务受理单交客户签字。
- 3、按要求在申请表、业务受理单上盖章。

[业务流转]

- 1、将综合服务申请表、业务受理单、身份证复印件按要求归档。
- 2、将借记卡、身份证件、业务受理单回单联返还客户。

【业务提示】

- 1、如客户为首次办理业务无客户号的，需先建立客户号。
- 2、开立账户联动联网核查，依据实际结果选择是否继续。
- 3、个人账户支付条件为“凭密码和凭证件”。
- 3、实时开立“借记卡”允许刷磁和手工输入。
- 4、个人活期一次性开立账户数量控制为 10 户，且不可重复创建“账户性质、币种、钞汇标志”等要素项相同的账户。
- 5、外币汇户不可零余额开立，资金来源不可为“现金”。
- 6、本业务办理时需加强客户真实身份的识别，使用私密问题询问客户关于账务、资产、交易、签约等信息以验证客户身份信息。

五、借记卡激活

[业务受理]

客户提交：

- 1、借记卡
- 2、本人有效身份证件

[业务审核]

- 1、按要求核对客户身份证件。
- 2、确认客户提供的资料是否与系统里信息相符。

[业务处理]

- 1、系统里进行处理，联机打印业务受理单交予客户签字确认。
- 2、按要求在业务受理单上加盖签章。

[业务流转]

- 1、将借记卡、身份证件和回单联返还客户。

【业务提示】

- 1、本业务可在全国任一网点柜面进行办理。
- 2、卡激活必须是本人亲自办理，不允许他人代办，客户在柜面激活还需出示有效身份证件。
- 2、卡激活时系统会自动判定验证密码或设置密码两种激活方式。
- 3、本业务办理时需加强客户真实身份的识别，使用私密问题询问客户关于账务、资产、交易、签约等信息以验证客户身份信息，

六、个人 IC 卡发卡

[业务受理]

客户提交：

-
- 1、借记卡综合服务申请表。
 - 2、有效身份证件,他人代办应同时提交代理人 and IC 卡申请人的有效身份证件。

[业务审核]

- 1、按要求审核客户身份证件和借记卡综合服务申请表（以下简称申请表）。

[业务处理]

- 1、使用系统开卡交易处理，发卡方式可选择实时发卡和事后发卡。
- 2、扫描客户身份证件复印件。
- 3、开户成功后结束服务，打印业务受理单交予客户签字确认。

[业务流转]

- 1、将综合服务申请表、贵宾卡申请单、业务受理单第一联、身份证复印件按要
求归档。
- 2、将个人 IC 卡、身份证件及业务受理单第二联返还客户。

【业务提示】

- 1、实时发卡成功后，IC 卡内直接开立电子现金账户；事后发卡成功后，IC 卡内并不直接开立电子现金账户，而是在激活 IC 卡时才开立电子现金账户。
- 2、IC 卡不支持发行附属卡和单位卡。
- 3、本业务办理时需加强客户真实身份的识别，使用私密问题询问客户关于账务、资产、交易、签约等信息以验证客户身份信息，

七、活期储蓄存款

（一）业务受理

客户提交：

现金。

-
- 1、卡或活期一本通（可只提供正确账号）。
 - 2、有效身份证件。
 - 1) 本人办理，本人有效身份证件（满足人民币单笔 50,000 元（含）以上或外币当日累计存入现钞等值 5000 美元（含）以上）。
 - 2) 他人代办，同时提交代理人和存款人的有效身份证件（满足人民币单笔 50,000 元（含）以上或外币当日累计存入现钞等值 5000 美元（含）以上）。
 - 3) 他人代办，只提供代理人有效身份证件（满足人民币单笔 1 万元（含）以上或外币等值 1000 美元（含）以上）。

[业务审核]

- 1、清点现金，与客户核对是否相符。
- 2、按要求审核身份证件。

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行处理，联机打印业务受理单交客户签字确认，联机打印活期一本通。
- 2、异地卡折本外币存款，联动收费交易处理,联机打印记账凭证。
- 3、存款人民币单笔 5 万元（含）以上或外币当日累计存入现钞等值 5000 美元（含）以上的，摘录客户身份证件信息，因通存通兑原因代理人无法提供存款人有效身份证件，且单笔存款金额达到或超过人民币 1 万元或外币等值 1000 美元现金视为一次性金融性服务，复印客户身份证件。
- 4、如他人代办并达到身份识别要求的，在业务受理单上摘录代理人联系方式，其中一次性金融服务的，需在业务受理单上摘录客户身份基本信息。
- 5、按要求在业务受理单、记账凭证（如需）上签章。

[业务流转]

- 1、将业务受理单、记账凭证（如需）、身份证件复印件（如需）按要求归档。
- 2、将卡或活期一本通、身份证件及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、清点客户所交款项，当面清点无误，遵循先收款、后记账的原则，做到一笔一清。
- 2、客户签字确认时，如为代办业务，应签署代理人的姓名。
- 3、异地存款收费执行对外公示的个人业务收费标准。
- 4、对于大额本外币现金存款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 5、个人当日累计存入外币现钞等值 5000 美元以上的，应提供经海关签章的《中华人民共和国海关进境旅客行李物品申报单》或本人原存款银行外币现钞提取单据，柜员应在个人存取款凭证上标注存款银行名称、存款金额及存款日期。
- 6、境外个人外汇存款现金存入满足以下条件之一的，营业网点应填写《境外个人外汇存款审批单》，提交分、总行个人外汇业务岗逐级审批，经上级相关部门审批通过后，由分行个人外汇业务岗通知营业网点方可办理外汇存款存入，若审批未通过的，需拒绝办理存款。
 - 1) 单笔现金存入外币等值 50 万美元（含）以上的各类外汇存款。
 - 2) 单笔现金存入外币等值 50 万美元以下的各类外汇存款，同时客户名下所有外币账户余额折算累加并加入本次存款金额后超过外币等值 50 万美元（含）以上的。

八、活期储蓄取款

[业务受理]

客户提交：

- 1、卡或活期一本通。
- 2、有效身份证件，他人代办应同时提交代理人和存款人的有效身份证件（满足人民币单笔 50,000 元（含）以上或外币当日累计提取现钞等值 10,000 美元（含）以上）。

[业务审核]

- 1、按要求审核身份证件。

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行处理，可选现金或转账，联机打印业务受理单交客户签字确认，联机打印活期一本通。
- 2、异地卡折本外币取款，联动收费交易处理,联机打印记账凭证。
- 3、人民币单笔取款 5 万元(含)以上或外币当日累计提取现钞等值 1 万美元(含)以上的，在业务受理单上摘录客户身份证件信息，其中他人代办取款人民币单笔 5 万元(含)以上的或外币当日累计提取现钞等值 1 万美元(含)以上，同时摘录代办人身份证件信息。
- 4、如他人代办并达到身份识别要求的，在业务受理单上摘录代理人联系方式。
- 5、按要求在业务受理单、记账凭证（如需）上签章。

[业务流转]

- 1、将业务受理单、记账凭证（如需）、身份证件复印件（如需）按要求归档。

2、将现金（如有）、卡或活期一本通、身份证件及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、柜员办理业务时应遵循先记账、后付款的原则。
- 2、如为代办业务，应签署代理人的姓名。
- 3、对于大额本外币现金取款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 4、个人提取外币现钞当日累计等值 10,000 美元以上的，应提供经外汇局签章的《提取外币现钞备案表》。

九、活期储蓄销户

[业务受理]

客户提交：

- 1、卡或活期一本通。
- 2、有效身份证件，他人代办应同时提交代理人 and 存款人的有效身份证件（满足人民币单笔 50,000 元（含）以上或外币当日累计提取现钞等值 10,000 美元（含）以上）。

[业务审核]

- 1、按要求审核身份证件。

[业务处理]

- 1、卡或活期一本通销户：

使用系统交易进行处理，资金去向可选现金、转账或挂账。联机打印记账凭证，打印业务受理单交客户签字确认，打印活期一本通。如为人民币活期账

户销户，销户同时销卡或活期一本通。

- 2、人民币单笔取款 5 万元(含)以上或外币当日累计提取现钞等值 1 万美元(含)以上的，在业务受理单上摘录客户身份证件信息，其中他人代办取款人民币单笔 5 万元(含)以上的或外币当日累计提取现钞等值 1 万美元(含)以上，同时摘录代办人身份证件信息。
- 3、如他人代办并达到身份识别要求的，在业务受理单上摘录代理人联系方式。
- 4、按要求在业务受理单和记账凭证上签章。

[业务流转]

- 1、将业务受理单和记账凭证、身份证件复印件（如需）按要求归档。
- 2、将现金（如有）、卡或活期一本通、身份证件及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、柜员办理业务时应遵循先记账、后付款的原则。
- 2、挂失状态的凭证可手工输入账号进行销户处理,由客户本人办理,并需要进行授权。
- 3、如为代办业务，应签署代理人的姓名。
- 4、对于大额本外币现金取款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 5、个人提取外币现钞当日累计等值 10,000 美元以上的，应提供经外汇局签章的《提取外币现钞备案表》。
- 6、本外币活期账户取款为零时，卡或活期一本通可以继续使用，如销户时选择销折，必须收回活期一本通。存折销户后可将内页打印记录返还客户。
- 7、借记卡主卡持卡人持本人有效身份证原件可以对附属卡进行销卡。若无法提

供附属卡,主卡持卡人可先对附属卡进行密码重置,然后对附属卡进行挂失,最后做无卡销卡处理。

十、个人定期（通知）存款

（一）整存整取开户

[业务受理]

客户提交:

借记卡或定期一本通开户:

现金(如有)。

借记卡或定期一本通(可提供正确账号开户)。

有效身份证件。

本人办理,本人有效身份证件(满足人民币单笔 50,000 元(含)以上或外币当日累计存入现钞等值 5000 美元(含)以上)。

他人代办,同时提交代理人和存款人的有效身份证件(满足人民币单笔 50,000 元(含)以上或外币当日累计存入现钞等值 5000 美元(含)以上)。

他人代办,只提供代理人有效身份证件(满足人民币单笔 1 万元(含)以上或外币等值 1000 美元(含)以上)。

存单开户:

1、现金(如有)。

2、有效身份证件,同时提交代理人和存款人的有效身份证件。

3、客户信息表(如需)。

[业务审核]

-
- 1、清点现金，与客户核对是否相符。
 - 2、按要求审核客户信息表（如需）及身份证件。

[业务处理]

- 1、卡折、存单整存整取开户：
 - 1) 使用系统交易处理，资金来源可选现金、转账或挂账，联机打印业务受理单交客户签字确认，打印定期一本通或存单，并加盖储蓄业务公章和个人名章。
 - 2) 异地卡折本外币存款，使用系统收费交易处理,联机打印记账凭证和业务受理单，业务受理单交客户签字确认。
 - 3) 人民币单笔存款 5 万元（含）以上或外币当日累计存入现钞等值 5000 美元（含）以上的，摘录客户身份证件信息，因通存通兑原因代理人无法提供存款人有效身份证件，且单笔存款金额达到或超过人民币 1 万元或外币等值 1000 美元现金视为一次性金融服务，复印客户身份证件。
 - 4) 如他人代办并达到身份识别要求的，在业务受理单上摘录代理人联系方式，其中一次性金融服务的，需在业务受理单上摘录客户身份基本信息。
 - 5) 存单开户需复印客户身份证件，同时如他人代办的，在业务受理单上摘录代理人联系方式。
- 2、按要求在业务受理单及个人客户信息表（如需）、记账凭证（如需）上签章。

[业务流转]

- 1、将业务受理单及客户信息表（如需）、记账凭证（如需）按要求归档。
- 2、存单开户：身份证复印件作业务受理单的附件。
- 3、将个人定期存单、卡或定期一本通、身份证件及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、清点客户所交款项，当面清点无误，遵循先收款、后记账的原则，做到一笔一清。
- 2、如为代办业务，应签署代理人的姓名。
- 3、对于大额本外币现金存款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 4、个人当日累计存入外币现钞等值 5000 美元以上的，应提供经海关签章的《中华人民共和国海关进境旅客行李物品申报单》或本人原存款银行外币现钞提取单据，柜员应在个人存取款凭证上标注存款银行名称、存款金额及存款日期。
- 5、客户的名字中如遇有难字，应在新开存单上手写操作，并在手写处加盖个人名章。
- 6、本币整存整取储蓄存款的起存金额为 50 元，外币整存整取储蓄存款的起存金额参考 DM 产品起存额参数表。
- 7、本交易支持无卡折存款，应与客户认真核实存入账户户名和账号。
- 8、境外个人外汇存款现金存入满足以下条件之一的，营业网点应填写《境外个人外汇存款审批单》，提交分、总行个人外汇业务岗逐级审批，经上级相关部门审批通过后，由相关部门通知营业网点方可办理外汇存款存入，若未通过的，需拒绝办理存款。
 - 1) 单笔现金存入外币等值 50 万美元（含）以上的各类外汇存款。
 - 2) 单笔现金存入外币等值 50 万美元以下的各类外汇存款，同时客户名下所有外币账户余额折算累加并加入本次存款金额后超过外币等值 50 万

美元（含）以上的。

9、支持抹账。

十一、整存整取部分提前支取

[业务受理]

客户提交：

- 1、卡或定期一本通或个人定期存单或个人礼仪存单。
- 2、有效身份证件，他人代办应同时提交代理人和存款人的有效身份证件。

[业务审核]

- 1、按要求审核身份证件。

[业务处理]

- 1、卡折、存单部分提前支取：使用系统交易处理，可选现金、转账或挂账，联机打印记账凭证，并打印业务受理单交客户签字确认，打印定期一本通或原存单背面、新存单。
- 2、在业务受理单或原存单背面摘录客户身份证件信息，其中他人代办取款人民币单笔 5 万元（含）以上的，同时摘录代办人身份证件信息。
- 3、如他人代办的，在业务受理单或原存单背面摘录代理人联系方式。
- 4、按要求在业务受理单和记账凭证上签章。
- 5、在原存单上加盖注销章和个人名章，新存单加盖储蓄业务公章和个人名章。

[业务流转]

1. 卡折部分提前支取：
 - 1) 按要求将业务受理单和记账凭证、身份证件复印件（如需）归档。

-
- 2) 现金 (如有)、卡或定期一本通、身份证件及客户回执返还客户。
2. 存单部分提前支取:
 - 1) 原存单作记账凭证。
 - 2) 按要求将业务受理单和记账凭证、身份证件复印件 (如需) 归档。
 - 3) 现金 (如有)、新存单、身份证件连同客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、柜员办理业务时应遵循先记账、后付款的原则。
- 2、如为代办业务，应签署代理人的姓名。
- 3、对于大额本外币现金取款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 4、个人提取外币现钞当日累计等值 10,000 美元以上的，应提供经外汇局签章的《提取外币现钞备案表》。
- 5、对于自动转存的定期存款超过第一存期取款的，视同过期支取处理。

十二、整存整取销户

【业务受理】

- 1、客户 (提前支取):
 - 1) 卡或定期一本通、个人定期存单、个人礼仪存单。
 - 2) 有效身份证件，他人代办应同时提交代理人和存款人的有效身份证。
- 2、客户 (到期支取):
 - 1) 卡或定期一本通、个人定期存单、个人礼仪存单。
 - 2) 有效身份证件，他人代办应同时提交代理人和存款人的有效身份证件。(满

足人民币单笔 50,000 元（含）以上或外币当日累计提取现钞等值 10,000 美元（含）以上）。

[业务审核]

- 1、按要求审核身份证件。

[业务处理]

- 1、卡折、存单整存整取消户：使用系统交易进行处理，资金去向可选现金、转账或挂账，联机打印记账凭证，并打印业务受理单交客户签字确认，联机打印定期一本通或存单背面，在存单上加盖注销章和个人名章。
- 2、异地卡折、存单本外币取款，使用交易处理,联机打印记账凭证，并打印业务受理单交客户签字确认。
- 3、人民币单笔取款 5 万元(含)以上或外币当日累计提取现钞等值 1 万美元(含)以上的，在业务受理单上摘录客户身份证件信息，其中他人代办取款人民币单笔 5 万元(含)以上的或外币当日累计提取现钞等值 1 万美元(含)以上，同时摘录代办人身份证件信息。
- 4、如他人代办并达到身份识别要求的，在业务受理单或原存单背面上摘录代理人联系方式。
- 5、按要求在业务受理单和记账凭证上签章。

[业务流转]

- 1、卡折整存整取消户：
 - 1) 将业务受理单、记账凭证、身份证件复印件（如需）按要求归档。
 - 2) 现金（如有）、卡或定期一本通、身份证件及客户回执交客户。
- 2、存单整存整取消户：

-
- 1) 原存单作记账凭证。
 - 2) 将业务受理单、记账凭证、身份证件复印件（如需）按要求归档。
 - 3) 现金（如有）、身份证件连同客户回执交客户。

【业务提示】

- 1、柜员办理业务时应遵循先记账、后付款的原则。
- 2、如为代办业务，应签署代理人的姓名。
- 3、对于大额本外币现金取款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 4、个人提取外币现钞当日累计等值 10,000 美元以上的，应提供经外汇局签章的《提取外币现钞备案表》。
- 5、对于自动转存的定期存款超过第一存期取款的，视同过期支取处理。

十三、通知存款开户

[业务受理]

客户提交：

借记卡开户：

- 1) 现金（如有）。
 - 2) 借记卡（可提供正确账号开户）。
 - 3) 有效身份证件。
- 1、本人办理，本人有效身份证件（满足人民币单笔 50,000 元（含）以上或外币当日累计存入现钞等值 5000 美元（含）以上）。
 - 2、他人代办，同时提交代理人 and 存款人的有效身份证件（满足人民币单笔

50,000 元 (含) 以上或外币当日累计存入现钞等值 5000 美元 (含) 以上)。

- 3、他人代办,只提供代理人有效身份证件 (满足人民币单笔 1 万元 (含) 以上或外币等值 1000 美元 (含) 以上)。

存单开户:

- 1、现金 (如有)。
- 2、有效身份证件,同时提交代理人和存款人的有效身份证件。
- 3、客户信息表 (如需)。

[业务审核]

- 1、清点现金,与客户核对是否相符。
- 2、按要求审核客户信息表 (如需) 及身份证件。

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行处理,资金来源可选现金、转账或挂账,打印业务受理单交客户签字确认,如开立存单,同时打印存单。
- 2、人民币单笔存款 5 万元 (含) 以上或外币当日累计存入现钞等值 5000 美元 (含) 以上的,摘录客户身份证件信息,因通存通兑原因代理人无法提供存款人有效身份证件,且单笔存款金额达到或超过人民币 1 万元或外币等值 1000 美元现金视为一次性金融性服务,复印客户身份证件。
- 3、如他人代办并达到身份识别要求的,在业务受理单上摘录代理人联系方式,其中一次性金融服务的,需在业务受理单上摘录客户身份基本信息。
- 4、按要求在业务受理单、个人客户信息表 (如需)、记账凭证 (如需) 上签章。
- 5、按要求在存单上加盖储蓄业务公章和个人名章。
- 6、存单开户:复印客户身份证件,如他人代办的,在业务受理单上摘录代理人

联系方式。

[业务流转]

- 1、将业务受理单、客户信息表(如需)、记账凭证(如需)、身份证件复印件(如需)按要求归档。
- 2、将存单或卡、身份证件及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、清点客户所交款项，当面清点无误，遵循先收款、后记账的原则，做到一笔一清。
- 2、如为代办业务，应签署代理人的姓名。
- 3、人民币通知存款划分为一天通知存款和七天通知存款，外币只有七天通知存款。
- 4、人民币通知存款的起存金额和最低支取金额为 50,000 元，外币通知存款的起存金额和最低支取金额参考 DM 起存额参数表。
- 5、对于大额本外币现金存款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 6、个人当日累计存入外币现钞等值 5000 美元以上的，应提供经海关签章的《中华人民共和国海关进境旅客行李物品申报单》或本人原存款银行外币现钞提取单据，柜员应在个人存取款凭证上标注存款银行名称、存款金额及存款日期。
- 7、本交易支持无卡存款，应与客户认真核实存入账户户名和账号。
- 8、客户的名字中如遇有难字，应在新开存单上手写操作，并在手写处加盖个人名章。

9、境外个人外汇存款现金存入满足以下条件之一的，营业网点应填写《境外个人外汇存款审批单》，提交分、总行个人外汇业务岗逐级审批，经总行零售银行部审批通过后，由分行个人外汇业务岗通知营业网点方可办理外汇存款存入，若总行零售银行部审批未通过的，需拒绝办理存款。

- 1) 单笔现金存入外币等值 50 万美元（含）以上的各类外汇存款；
- 2) 单笔现金存入外币等值 50 万美元以下的各类外汇存款，同时客户名下所有外币账户余额折算累加并加入本次存款金额后超过外币等值 50 万美元（含）以上的。

十四、通知存款取款/销户

[业务受理]

客户提交：

- 1、卡或个人定期存单或个人礼仪存单。
- 2、有效身份证件，他人代办应同时提交代理人和存款人的有效身份证件（满足人民币单笔 50,000 元（含）以上或外币当日累计提取现钞等值 10,000 美元（含）以上）。

[业务审核]

- 1、按要求审核身份证件。

[业务处理]

- 1、通知存款取款：

使用系统交易进行处理，可选现金、转账或挂账，联机

打印记账凭证，并打印业务受理单交客户签字确认，如为存单还需打印原存

单背

面和新存单。

2、通知存款销户：

使用系统交易进行处理，资金去向可选现金、转账或挂账，联机打印记账凭证，并打印业务受理单交客户签字确认，如为存单还需打印原存单背面。

3、异地卡及存单本外币取款或销户，使用系统交易处理,联机打印记账凭证和业务受理单，业务受理单交客户签字确认。

4、人民币单笔取款 5 万元(含)以上或外币当日累计提取现钞等值 1 万美元(含)以上的，在业务受理单或原存单背面上摘录客户身份证件信息，其中他人代办取款人民币单笔 5 万元（含）以上的或外币当日累计提取现钞等值 1 万美元（含）以上，同时摘录代办人身份证件信息。

5、如他人代办并达到身份识别要求的，在业务受理单或原存单背面上摘录代理人联系方式。

6、按要求在业务受理单和记账凭证上签章。

7、在原存单上加盖注销章和个人名章，新存单加盖储蓄业务公章和个人名章。

[业务流转]

1、卡内通知存款支取或销户：

- 1) 将业务受理单和记账凭证、身份证件复印件（如需）按要求归档。
- 2) 现金（如有）、卡、身份证件及客户回执返还客户。

2、存单通知存款支取或销户：

- 1) 将业务受理单和记账凭证、身份证件复印件（如需）按要求归档。
- 2) 原存单作记账凭证附件。

3) 现金 (如有)、新存单连同客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、本业务可在全国范围内任一营业网点办理。
- 2、允许代办。
- 2、柜员办理业务时应遵循先记账、后付款的原则。
- 3、如为代办业务，应签署代理人的姓名。
- 4、个人提取外币现钞当日累计等值 10,000 美元以上的，应提供经外汇局签章的《提取外币现钞备案表》。
- 5、通知存款利率执行依照通知存款相关管理规定。
- 6、对于大额本外币现金取款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。

十五、个人零存整取存款

1、零存整取开户

[业务受理]

客户提交：

借记卡开户：

- 1、现金 (如有)。
- 2、借记卡 (可提供正确账号开户)。
- 3、有效身份证件。
 - 1) 本人办理，本人有效身份证件 (满足人民币单笔 50,000 元 (含) 以上)。

2) 他人代办,同时提交代理人和存款人的有效身份证件 (满足人民币单笔 50,000 元 (含) 以上)。

3) 他人代办,只提供代理人有效身份证件 (满足人民币单笔 1 万元 (含) 以上)。

普通存折开户:

1. 现金 (如有)。
2. 有效身份证件,同时提交代理人和存款人的有效身份证件。
3. 客户信息表 (如需)。

[业务审核]

- 1、清点现金,与客户核对是否相符。
- 2、按要求审核身份证件。

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行处理,资金来源可选现金、转账或挂账,联机打印业务受理单交客户签字确认。如开立普通存折,同时打印普通存折,并加盖储蓄业务公章和个人名章。
- 2、异地卡人民币存款,使用系统交易处理,联机打印记账凭证,并打印业务受理单交客户签字确认。
- 3、人民币单笔存款 5 万元 (含) 以上的,摘录客户身份证件信息,因通存通兑原因代理人无法提供存款人有效身份证件,且单笔存款金额达到或超过人民币 1 万元现金视为一次性金融性服务,复印客户身份证件。
- 4、如他人代办并达到身份识别要求的,在业务受理单上摘录代理人联系方式,其中一次性金融服务的,需在业务受理单上摘录客户身份基本信息。
- 5、按要求在业务受理单、记账凭证 (如需) 上签章。

[业务流转]

- 1、将业务受理单、记账凭证（如需）、身份证件复印件（如需）按要求归档。
- 2、将卡或普通存折、身份证件及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、清点客户所交款项，当面清点无误，遵循先收款、后记账的原则，做到一笔一清。
- 2、办理业务时，应严格执行当地人民银行相关管理规定。
- 3、本交易支持无卡存款，应与客户认真核实存入账户户名和账号。
- 4、零存整取储蓄存款的起存金额为 5 元人民币，存款币种只限人民币。
- 5、对于大额人民币现金存款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 6、零存整取开户时必须关联自动续存账号，每月自动从该账户内转出续存。关联的自动续存账号类型可选借记卡或活期一本通，可为同一客户号或不同客户号下账号，必须验证支付条件。
- 7、系统自动将零存整取开户日定为以后续存的扣款日，若扣款不成功月末最后一天进行第二次扣款，两次扣款都不成功视为漏存一次，漏存一次必须由次月补存，连续漏存两次视为违约，该账户无法再做续存，可以提前或到期销户。
- 8、所有续存均日终由系统自动完成，无须人工干预（含漏存补扣）。
- 9、客户的名字中如遇有难字，应在新开存折上手写操作，并在手写处加盖个人名章。

2、零存整取销户

[业务受理]

客户提交：

- 1、卡或普通存折。
- 2、有效身份证件，他人代办应同时提交代理人和存款人的有效身份证件（提前销户或单笔人民币 50,000 元以上）。

[业务审核]

- 1、按要求审核身份证件。

[业务处理]

- 1、使用系统户交易进行处理，联机打印记账凭证，并打印业务受理单交客户签字确认，存折销户还需打印普通存折内页、底页。
- 2、异地卡折人民币取款，使用系统交易处理，联机打印记账凭证，并打印业务受理单交客户签字确认。
- 3、提前销户或人民币单笔取款 5 万元（含）以上，在业务受理单上摘录客户身份证件信息，其中他人代办取款人民币单笔 5 万元（含）以上的，同时摘录代办人身份证件信息。
- 4、如他人代办并达到身份识别要求的，在业务受理单上摘录代理人联系方式。
- 5、按要求在业务受理单和记账凭证上签章。
- 6、在存折扉页上加盖“注销”章，并将磁条剪角或打孔作废。

[业务流转]

- 1、将业务受理单和记账凭证、身份证件复印件（如需）按要求归档。
- 2、普通存折外页作记账凭证附件。

3、借记卡或普通存折内页连同客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、如为代办业务，应签署代理人的姓名。
- 2、办理业务时，应严格执行当地人民银行相关管理规定。
- 3、零存整取账户销户需和其他产品销户分开，即选择零存整取账户销户时其他产品置灰不可选，反之亦同；存在多个零存整取账户时可同时销户。
- 4、销户时资金去向置灰不可选，转入关联的活期账户。
- 5、若卡已挂失且卡下有零存整取账户，则不能直接销户。因挂失销户时，必须账户与凭证同时撤销，不允许只单销账户不销凭证，但零存整取账户又不能与其它产品同时销户，因此只能先进行解挂，再销户。
- 6、普通存折下的零存整取消户时，必须同时收回存折并销记，存折内页打印记录加盖注销章可返还客户。
- 7、连续漏存两次视为违约，该账户无法再做续存，可以提前销户。

十六、个人定活两便存款

（一）定活两便开户

[业务受理]

客户提交：

借记卡开户：

- 1、现金（如有）。
- 2、借记卡（可提供正确账号开户）。

3、有效身份证件。

- 1) 本人办理, 本人有效身份证件 (满足人民币单笔 50,000 元 (含) 以上)。
- 2) 他人代办, 同时提交代理人和存款人的有效身份证件 (满足人民币单笔 50,000 元 (含) 以上)。
- 3) 他人代办, 只提供代理人有效身份证件 (满足人民币单笔 1 万元 (含) 以上)。

存单、礼仪存单开户:

- 1、现金 (如有)。
- 2、有效身份证件, 同时提交代理人和存款人的有效身份证件。
- 3、客户信息表 (如需)。

[业务审核]

- 1、清点现金, 与客户核对是否相符。
- 2、按要求审核客户信息表 (如需) 及身份证件。

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行处理, 资金来源可选现金、转账或挂账, 打印业务受理单交客户签字确认, 如开立存单, 同时打印存单。
- 2、异地卡人民币存款, 使用系统交易处理, 联机打印记账凭证, 并打印业务受理单交客户签字确认。
- 3、人民币单笔存款 5 万元 (含) 以上的, 摘录客户身份证件信息, 因通存通兑原因代理人无法提供存款人有效身份证件, 且单笔存款金额达到或超过人民币 1 万元视为一次性金融性服务, 复印客户身份证件。
- 4、如他人代办并达到身份识别要求的, 在业务受理单上摘录代理人联系方式, 其中一次性金融服务的, 需在业务受理单上摘录客户身份基本信息。

-
- 5、按要求在业务受理单、个人客户信息表（如需）、记账凭证（如需）上签章。
 - 6、按要求在存单上加盖储蓄业务公章和个人名章。
 - 7、存单开户：复印客户身份证件，如他人代办的，在业务受理单上摘录代理人联系方式。

[业务流转]

- 1、将业务受理单、客户信息表（如需）、记账凭证（如需）、身份证件复印件（如需）按要求归档。
- 2、将存单或卡、身份证件及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、清点客户所交款项，当面清点无误，遵循先收款、后记账的原则，做到一笔一清。
- 2、如为代办业务，应签署代理人的姓名。
- 3、定活两便的起存金额为 50 元,不约定存期，一次性存入，一次性支取。
- 4、对于大额现金存款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 5、本交易支持无卡存款，应与客户认真核实存入账户户名和账号。
- 6、客户的名字中如遇有难字，应在新开存单上手写操作，并在手写处加盖个人名章。
- 7、客户身份识别和身份信息资料保存方式遵照《中国 银行营业柜台个人客户身份识别和身份信息资料管理规定》执行。
- 8、异地本行存款（含转入）收费操作按照行内现行中间业务收费标准执行。
- 9、支持抹账。

（二）定活两便销户

[业务受理]

客户提交：

- 1、卡或个人定期存单或个人礼仪存单。
- 2、有效身份证件，他人代办应同时提交代理人和存款人的有效身份证件（满足人民币单笔 50,000 元（含）以上）。

[业务审核]

- 1、按要求审核身份证件。

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行处理，资金去向可选现金、转账或挂账，联机打印记账凭证，并打印业务受理单交客户签字确认，如为存单还需打印原存单背面。
- 2、异地卡及存单销户，使用系统交易处理，联机打印记账凭证和业务受理单，业务受理单交客户签字确认。
- 4、人民币取款 5 万元（含）以上，在业务受理单或原存单背面上摘录客户身份证件信息，其中他人代办取款人民币 5 万元（含）以上的，同时摘录代办人身份证件信息。
- 5、如他人代办并达到身份识别要求的，在业务受理单或原存单背面上摘录代理人联系方式。
- 6、按要求在业务受理单和记账凭证上签章。

[业务流转]

- 1、卡内定活两便销户：
 - 1) 将业务受理单和记账凭证、身份证件复印件（如需）按要求归档。

2) 现金(如有)、卡、身份证件及客户回执返还客户。

2、存单、礼仪存单销户：

1) 将业务受理单和记账凭证、身份证件复印件(如需)按要求归档。

2) 原存单作记账凭证附件。

3) 现金(如有)连同客户回执返还客户。

【业务提示】

1、本业务可在全国范围内任一营业网点办理。

2、允许代办。

3、柜员办理业务时应遵循先记账、后付款的原则。

4、如为代办业务，应签署代理人的姓名。

5、定活两便利率执行依照相关管理规定。

6、对于大额现金取款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。

十七、个人支票

(一) 个人支票签约

第 1 步：经办柜员——受理

[业务受理]

客户提交：

1、活期一本通/借记卡。

2、印鉴卡

3、本人有效身份证件。

4、个人支票协议一式两份。

[业务审核]

1、申请人必须是年龄十八周岁以上，具有完全民事行为能力的个人。

2、按要求审核身份证件。

3、预留签名或印章是否清晰，是否和存款人名称一致。

4、预留印鉴、本行开立的活期一本通/借记卡的户名与身份证件名称三者是否一致。协议填写是否完整、正确。

[业务处理]

无

[业务流转]

1、将所有提交资料交复核柜员。

第 2 步：复核柜员——审核

[业务受理]

支行客户助理：

1、活期一本通/借记卡、印鉴卡、协议、身份证件。

[业务审核]

1、申请人必须是年龄十八周岁以上，具有完全民事行为能力的个人。

2、按要求审核客户身份证件。

3、预留签名或印章是否清晰，是否和存款人名称一致。

4、开立的活期一本通/借记卡的户名与申请人的姓名是否一致。

5、协议填写是否完整、正确。

[业务处理]

- 1、在个人支票协议上审批签字。
- 2、在个人支票协议上加盖会计业务公章。

[业务流转]

- 1、将所有提交资料交客户助理。

第3步：经办柜员——办理

[业务受理]

复核柜员：

- 1、活期一本通/借记卡、印鉴卡、协议、身份证件。

[业务审核]

- 1、复核柜员是否已经审批签字。

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行签约，系统强制进行联网核查，签约完毕后，点击“结束”按钮打印业务受理单。
- 2、业务受理单按要求签章，并交客户签字确认。
- 3、印鉴卡建库比照单位活期开户流程办理。
- 4、在活期一本通存折扉页上加盖“个人支票”印章。

[业务流转]

- 1、将客户签字确认的业务受理单作记账凭证。
- 2、个人支票协议一份作记账凭证附件，一份作客户回执。
- 3、将印鉴卡交分行账户业务岗。
- 4、将活期一本通/借记卡身份证件和客户回执交客户。

【业务提示】

- 1、印鉴卡凭存款人身份证在柜台领取。

(二) 个人支票出售

[业务受理]

客户提交：

- 1、活期一本通/借记卡的账号。
- 2、加盖预留印鉴的空白凭证购买单。
- 3、有效身份证件，他人代办应同时提交代理人和存款人的有效身份证件。

[业务审核]

- 1、按要求审核身份证件。
- 2、按要求审核空白凭证购买单，客户是否注明姓名及身份证号码。

[业务处理]

- 1、在系统中进行交易，账户类型选择“个人支票户”，客户账号录入卡折的内部账账号，系统强制进行联网核查，并联动核验空白凭证购买单上的印鉴与预留印鉴是否相符。
- 2、凭证出售成功后，联动进行产品收费并打印业务收费凭证。
- 3、在每张支票的右上角加盖本行行名和客户活期一本通/借记卡的系统内账号，在支票右上方加盖“个人支票”字样，在金额下方加盖支付系统行号。
- 4、按要求在空白凭证购买单和业务收费凭证上签章。
- 5、如他人代办的，在空白凭证购买单上摘录代理人联系方式。

[业务流转]

1、将已核印的空白凭证购买单及支票交清分打码员进行打码。

第 2 步：支行清分打码员——打码

[业务受理]

支行客户助理：

1、空白凭证购买单、支票。

[业务审核]

1、空白凭证购买单上的账号与支票右上角加盖的客户活期一本通/借记卡的系统内账号是否相符。

[业务处理]

1、将支票进行打码。

[业务流转]

1、将已核印的空白凭证购买单及打码的支票交客户助理。

第 3 步：经办柜员——交接

[业务受理]

支行清分打码员：

1、空白凭证购买单、支票。

[业务审核]

1、个人支票上的打码是否正确，账号是否为客户活期一本通/借记卡的系统内账号。

[业务处理]

1、与客户办理交接（采取在空白凭证购买单上客户签注“票据已取”字样的形式）。

[业务流转]

- 1、将空白凭证购买单按要求归档。
- 2、将业务收费凭证按要求归档。
- 3、将活期一本通/借记卡、支票、身份证件及客户回执交客户。

【业务提示】。

- 1、适用人民币。
- 2、出售个人支票数量必须符合个人支票管理规定。
- 3、出售支票时应以活期一本通内/借记卡内的系统内账号打印磁码。
- 4、签约支付密码的个人支票户需先出售支付密码器或是追加个人支票户账号。

（三）个人支票存款

[业务受理]

客户提交：

- 1、现金。
- 2、进账单（如需）。
- 3、有效身份证件：
 - 1) 本人办理，本人有效身份证件（满足人民币单笔 50,000 元（含）以上）。
 - 2) 他人代办，同时提交代理人和存款人的有效身份证件（人民币单笔 50,000 元（含）以上）。
 - 3) 他人代办，只提供代理人有效身份证件（人民币单笔 1 万元（含）以上）。

[业务审核]

- 1、清点现金，与客户核实。

2、按要求审核身份证件。

[业务处理]

- 1、用系统交易处理，账户类型选择借记卡或活期一本通。
- 2、人民币单笔存款 5 万元（含）以上的，摘录客户身份证件信息，因通存通兑原因代理人无法提供存款人有效身份证件，且单笔存款金额达到或超过人民币 1 万元视为一次性金融性服务，复印客户身份证件。
- 3、如他人代办并达到身份识别要求的，系统中有“代办人信息”栏，可摘录代理人联系方式，其中一次性金融服务的，在系统中“存款人”信息栏摘录客户身份基本信息。
- 4、按要求在业务受理单上签章并交客户签字确认。

[业务流转]

- 1、按要求将业务受理单、身份证件复印件（如需）归档。
- 2、将身份证件及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、清点客户所交款项，当面清点无误，遵循先收款、后记账的原则，做到一笔一清。
- 2、对于大额人民币现金存款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭条金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 3、办理业务时，应严格执行当地监管机构的有关规定。
- 4、本交易支持无折存款，应与客户认真核实存入账户户名和账号。

（四）个人支票取款

[业务受理]

客户提交：

- 1、个人支票。
- 2、有效身份证件（人民币单笔 50,000 元（含）以上）。

[业务审核]

- 1、按要求审核个人支票。

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行操作，“账户类型”选择个人支票，“客户账号”录入卡折的内部账账号，系统联动进行验印处理。
- 2、复印客户身份证件。
- 3、按要求在个人支票上签章。

[业务流转]

- 1、将个人支票按要求归档。
- 2、现金支票：将身份证件及现金返还客户。
- 3、转账支票：参照单位客户转账支票办理本转或票据交换提出。

【业务提示】

- 1、适用人民币。
- 2、对于大额人民币现金取款业务必须换人复核，复核人应认真核实款项与凭证金额是否相符，并在凭证上签章确认。
- 3、按当地人行现金管理规定进行支付。
- 4、严格执行先记账、后付款的原则。

-
- 5、客户身份识别和身份信息资料保存方式遵照《中国 银行营业柜台个人客户身份识别和身份信息资料管理规定》执行。

（五）个人支票换折

[业务受理]

客户提交：

- 1、原存折。
- 2、特种业务申请单
- 3、本人有效身份证件。

[业务审核]

- 1、按要求审核特种业务申请单，是否加盖预留印鉴。
- 2、按要求审核身份证件。

[业务处理]

使用系统交易处理，系统联动进行验印。

[业务流转]

- 1、将特种业务申请单按要求归档。
- 2、将旧存折打双孔或剪角作废，加盖换折章、作废章作记账凭证附件。
- 3、将身份证件、新存折、原存折内页及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、比照个人一般存折换折流程处理。

（六）个人支票解约

第 1 步：经办柜员——受理

[业务受理]

客户提交：

- 1、 剩余支票。
- 2、 特种业务申请单。
- 3、 本人有效身份证件。

[业务审核]

- 1、 缴回的剩余支票是否齐全,未缴回的是否有书面说明,并承担可能引起的一切经济纠纷。
- 2、 按要求审核身份证件。
- 3、 按要求审核特种业务申请单。

[业务处理]

无

[业务流转]

- 1、 将特种业务申请单和客户提交的所有资料交复核柜员。

第 2 步：复核柜员——审批

[业务受理]

支行客户助理：

- 1、 特种业务申请单、剩余支票、身份证件。

[业务审核]

- 1、 按要求审核特种业务申请单。

2、按要求审核身份证件。

[业务处理]

1、按要求在特种业务申请单和申请上签字。

[业务流转]

1、将所有资料返客户助理。

第3步：经办柜员——办理

[业务受理]

复核柜员：

1、特种业务申请单、剩余支票、身份证件。

[业务审核]

1、特种业务申请单和申请上是否由复核柜员审批签字。

[业务处理]

1、使用系统交易进行处理，系统联动对状态为“正常-已出售”的未用支票作废处理。交易成功后打印业务受理单交客户签字确认。

2、在特种业务申请单右上方注明撤销的日期并加盖个人名章。

3、将客户缴回的支票按规定进行剪角并加盖注销章。

[业务流转]

1、将业务受理单和特种业务申请单第三联作记账凭证。

2、将客户缴回的支票剪角作废，作当日传票附件归档，无需扫描。

3、将身份证件及客户回执返还客户。

4、将储特种业务申请单第一联上交分行账户业务岗，办理印鉴销户。待印鉴销户后，特种业务申请单第一联随分行当日传票归档。

【业务提示】

- 1、印鉴销户比照单位印鉴销户流程办理。

十八、凭证挂失

[业务受理]

客户：

- 1、有效身份证件，如代办需要同时提供代办人有效身份证件。

[业务审核]

- 1、按要求审核客户身份证件。
- 2、与客户核对至少两项机内个人相关信息，如开户日期、储种、金额、账号、电话号码，家庭住址、有效身份证件号码等，以确保客户真实挂失意愿。

[业务处理]

- 1、使用系统交易处理。
- 2、系统联动收费并打印业务收费凭证。
- 3、交易成功后打印业务受理单，交客户签字确认。
- 4、按要求在业务受理单和业务收费凭证上签章。

[业务流转]

- 1、将业务受理单和业务收费凭证第一联随传票保存。
- 2、将业务受理单和业务收费凭证第二联以及身份证件交客户。

【业务提示】

- 1、若客户身份证丢失,可提供户口簿。
- 2、客户同时挂失凭证及交易密码，可在此交易重置密码后进行补发，如果是重

置密码后进行补发的，系统检查密码是否正常，正常则需输密码。

- 3、本交易需强制授权。
- 4、已办卡折关联业务的存折、卡的挂失，系统只会对办理挂失业务的凭证作挂失处理，所关联的凭证仍可继续使用。
- 5、本业务办理时需加强客户真实身份的识别，使用私密问题询问客户关于账务、资产、交易、签约等信息以验证客户身份信息。

十九、凭证解挂

第 1 步：客户助理（个人）-受理

[业务受理]

客户：

- 1、有效身份证件。

[业务审核]

- 1、按要求审核客户身份证件。
- 2、机内凭证状态是否确为挂失状态。

[业务处理]

- 1、使用系统交易处理。
- 2、系统联动收费并打印业务收费凭证。
- 3、交易成功后打印业务受理单，交客户签字确认。

[业务流转]

- 1、将业务受理单和业务收费凭证第一联随传票保存。
- 2、将业务受理单和业务收费凭证第二联以及身份证件交客户。

【业务提示】

- 1、本业务必须由客户本人办理，不得代办。
- 2、注意确认客户所提供的资料与系统内信息是否相符，同时核实客户提交证件的真实性、有效性。
- 3、本业务办理时需加强客户真实身份的识别，使用私密问题询问客户关于账务、资产、交易、签约等信息以验证客户身份信息，参考话术参见《运营风险提示-[2014]第7期》的附件4：客户身份核实参考话术。
- 4、本场景需强制授权。
- 5、凭证解挂需验证支付条件（单位国债不验证支付条件）。

二十、重置凭证密码

[业务受理]

客户提交：

- 1、卡或折
- 2、本人有效身份证件。

[业务审核]

- 1、按要求审核客户身份证件。
- 2、对于可以当场核实确认持卡人本人身份的，可直接为其办理重置密码业务。
当场不能确认持卡人本人身份的，暂不能受理，待客户提供相关证明或其他佐证确认身份后，再办理重置密码。

[业务处理]

- 1、使用系统交易场景-操作标志选择重置进行交易密码或查询密码的重置。

2、交易成功后结束服务打印业务受理单。

[业务流转]

- 1、业务受理单后第一联作记账凭证随当日传票归档，第二联作回单交客户。
- 2、将卡或活期一本通、身份证件返还客户。

【业务提示】

- 1、本业务可在全国任一营业网点办理。
- 2、重置凭证密码业务必须由本人办理，不得代办。
- 3、借记卡主卡持卡人持本人有效身份证原件可以对附属卡密码进行重置。
- 4、注意确认客户所提供的资料与系统内信息是否相符，核实客户提交证件的真实性、有效性。
- 5、本业务办理时需加强客户真实身份的识别，使用私密问题询问客户关于账务、资产、交易、签约等信息以验证客户身份信息。
- 6、注意区分交易密码与查询密码。
- 7、交易对于重置查询密码的，必须核验交易密码后方可重置查询密码。
- 8、网银、自助终端渠道在核验交易密码后，可办理查询密码重置。

二十一、修改凭证密码

[业务受理]

客户提交：

- 1、存折或卡

[业务审核]

无

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行查询密码、交易密码的修改。
- 2、交易成功后结束服务打印业务受理单

[业务流转]

- 1、业务受理单后第一联作记账凭证随当日传票归档，第二联作回单交客户。
- 2、将卡或活期一本通返还客户。

【业务提示】

- 1、修改凭证密码业务允许代办。
- 2、注意区分交易密码与查询密码。
- 3、网银系统可办理交易或查询密码修改。
- 4、 银行自助终端可办理交易或查询密码修改。

二十二、卡密码解锁

[业务受理]

客户提交：

- 1、 借记卡
- 2、本人有效身份证件。

[业务审核]

- 1、按要求审核客户身份证件

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行卡密码解锁操作
- 2、交易成功后结束服务打印业务受理单。

[业务流转]

- 1、业务受理单后第一联作记账凭证随当日传票归档，第二联作回单交客户。
- 2、将借记卡、身份证件返还客户。

【业务提示】

- 1、本业务可在全国范围任一营业网点办理。
- 2、本业务必须由本人办理，不得代办。
- 3、卡交易密码解锁业务可在网银贵宾版上进行操作。
- 4、本业务办理时需加强客户真实身份的识别，使用私密问题询问客户关于账务、资产、交易、签约等信息以验证客户身份信息。

二十三、其他特种业务

(一) 补写磁

[业务受理]

客户提交：

- 1、有效身份证件，他人代办应同时提交银行卡本人和代办人的有效身份证件。
- 2、卡。

[业务审核]

- 1、按要求审核客户身份证件。

[业务处理]

- 1、使用系统交易进行处理，联机打印业务受理单并交客户签字。
- 2、按要求在业务受理单上盖章。

[业务流转]

-
- 1、将业务受理单按要求归档。
 - 2、将卡、身份证件及客户回执返还客户。

【业务提示】

- 1、本业务允许代办。
- 2、注意审核客户提交的资料的真实性、有效性。
- 3、授权人员必须认真核对补写磁的卡号。
- 4、本交易不支持对存折做补写磁。