

YINHANG GUITAI YEWU CAOZUO JI NEIKONG

银行柜台业务 操作及内控

王世豪 主编



上海财经大学出版社



银行柜台业务操作及内控

王世豪 主 编

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

银行柜台业务操作及内控/王世豪主编. —上海:上海财经大学出版社,
2005.5

ISBN 7-81098-262-1/F·228

I. 银… II. 王… III. 银行业务-技术培训-教材 IV. F830.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 109625 号

YINHANG GUITAI YEWU CAOZUO JI NEIKONG

银行柜台业务操作及内控

王世豪 主 编

责任编辑 张小忠 封面设计 周卫民

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)
网 址: <http://www.sufep.com>
电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海印刷七厂一分厂印刷装订

2005 年 5 月第 1 版 2005 年 5 月第 1 次印刷

890mm×1240mm 1/32 10.625 印张 306 千字
印数: 0 001—6 000 定价: 19.80 元

序

凡是出书，都要写个序言之类的，这似乎成了约定俗成的规定。我想，本书的序言就围绕书名谈几句吧。

第一，银行：恰如邓小平先生所言，银行是现代经济的核心。我国改革开放至今 25 年，经济上的成就全球公认，其主题围绕“城市化、工业化”而展开，其推动力主要靠投资，体现了初期工业化的特征。

因此，无论是 80 年代初期率先开发的以深圳为代表的珠三角地区，亦或是 90 年代初期的以上海为代表的长三角地区的起步，或是 90 年代后期的西部大开发，亦或是新千年之后的“中部崛起”和“东北振兴”，各省、市各级政府无不以“招商引资”为推动经济的主要手段。

那么在中国现今的国土上，引资的主要渠道及其累计余额到底是多少呢？让我们来看一看截止到 2003 年底的建国 54 年来的累计统计数字：银行贷款余额 17 万亿人民币；到位的外国投资总额 4.5 万亿人民币（5.2 千亿美元）；民间投资 4 万亿人民币；国债资金投资额 3 万亿人民币；股市融资总额 1 万亿人民币（其他如信托、租赁、企业债余额均在几百亿暂不纳入）。所以一比较就知道，一个地区的兴旺发达，银行信贷资金的流入仍是一个地区经济发展最重要的融资渠道，最重要的资金来源。银行的重要性不言而喻。

第二，柜台业务：银行业不管是相互间的竞争也好，为客户的服务也好，其竞争的主要手段是：产品（各种各样个人的、公司的金融产品）、渠道（包括柜台、电话银行、网上银行、ATM 机、手机银行、上门服务

等)、服务(未来银行行业的产品和渠道均可相同,但惟独服务不可模仿,会成为竞争重要手段)、价格(在 2007 年 WTO 过渡期满后,将逐步成为竞争手段)。

从目前看,银行向客户销售产品或服务的主渠道还是柜台(网上银行、电话银行、ATM 机可能在很长的时期内仍是辅助渠道,因为中国经济发展的不平衡性),客户主要通过柜台和银行进行各种交易,所以柜台业务在相当长的历史阶段内,是银行最重要的服务渠道,所以“柜台业务”对银行的重要性不言而喻。

第三,操作与内控:银行是一个经营风险的企业。除了资本金和积累(所有者权益)之外,银行所有的存款都是政府、企业或个人出于对银行信任而暂时存入银行的,银行把这些暂时保管的别人的钱又借给企业和个人,同时每天为企业和个人办理各种交易的清算(如我们上海银行每天要办理 30 万笔交易清算业务),稍有不慎,就会发生抢劫、盗窃、诈骗、差错、失误,其间的风险之大可想而知,所以柜台操作作为银行办理业务最重要的平台,既是重要的社会服务媒介,又是银行极其重要的风险内控平台。银行的风险内控和服务就在每天繁忙的柜台业务中,在银行柜台员工熟练、规则、有序的操作中体现出来。不同银行之间的竞争差异,也不经意间在此显露。因此,银行柜台的“操作及内控”的重要性不言而喻。

本书的七百多个问题,是上海银行会计部根据多年来各基层支行柜面员工和客户经常电话询问咨询的电话记录台账整理,分别编写而成,具有一定的系统性、实用性、通俗性。

由于现时的中国银行业正在进行大规模的改造和调整,仅以其中的“定位再造”为例:首先,所有的银行都在进行“区域定位再造”(如工商银行、中国银行、建设银行近年大规模从农村乡镇区域撤退,而一些城市商业银行正在向全省辖区扩张);其次,进行“客户定位再造”(如招商银行以大城市的白领、新兴的企业为其客户群、城市商业银行以市民和中小企业为主要客户群);次之再根据客户群进行“产品定位再造”,(如招商银行一卡通、一网通符合白领和新兴企业高文化客户的需要;

上海银行的便捷贷、代发养老金符合中小企业、市民的需要);再次针对产品进行“渠道定位再造”,如外商银行、股份制银行较多采用自动柜员和网上银行的渠道,工商银行、农业银行、城市商业银行较多利用柜台渠道提供产品服务);最后是营销架构定位再造:如前台的客户经理制、中台的集中操作、后台的集中监督架构的改造等等,至于其他的治理结构再造、风控体系再造、组织架构再造、IT再造等,不再一一赘述。

因此,在如此剧烈的改造当中,本书的部分问题和内容将会有更新的答案,亦是常理之中的事情。

王世豪

2004年4月

目 录

序/王世豪

会计业务部分

一、会计基本制度/2

1. 银行会计核算应遵循哪些原则？其含义是什么？ /2
2. 银行记账方法有哪些？ /3
3. 什么是借贷记账法？其基本内容是什么？ /3
4. 什么是银行会计凭证？银行会计凭证是如何分类的？ /4
5. 银行会计凭证的基本要素有哪些？其设计原则有哪些？ /5
6. 银行会计凭证的处理程序主要有哪些环节？各有哪些要求？ /6
7. 银行会计科目是如何分类的？ /7
8. 银行会计记账规则是什么？ /8
9. 银行会计处理中如何进行错账冲正？ /8
10. 银行的利息计算规则有哪些？ /9
11. 利率换算公式和利率简写符号是什么？ /10
12. 什么是银行年度决算？我国银行会计年度和决算日是如何确定的？ /11
13. 年度决算前应做好哪些准备工作？ /11

14. 决算日工作的主要控制要点及内容是什么? /12
15. 什么是银行会计报表? 主要有哪些报表? /13
16. 什么是银行会计档案? 银行会计档案的主要内容包括哪些? /14
17. 会计档案保管期限及内容有何规定? /14
18. 会计档案查阅有何控制和规定? /16
19. 会计档案销毁有何控制和规定? /16
20. 大额领现审批表应如何归档? /17
21. 会计人员工作变动, 办理交接有何控制规定? /17
22. 会计机构的撤并、分设、改变隶属关系应如何办理? /18

二、人民币银行结算账户管理/20

23. 人民币银行结算账户的概念? 人民币银行结算账户是如何分类的? /20
24. 什么是单位银行结算账户? 什么是个人银行结算账户? /20
25. 个体工商户与自然人的银行结算账户有何区别? /20
26. 一个单位可开立几个基本账户? 是否还可开立其他类别的账户? /20
27. 单位开立哪些银行结算账户需经中国人民银行核准? 单位开立的银行结算账户在核准前是否可以存入资金和办理付款业务? /21
28. 哪些存款人可以申请开立基本存款账户? 申请时银行应审核哪些证明文件? /21
29. 单位设立的独立核算的附属机构包括哪些类型? 应如何办理开户? /24
30. 开立一般存款账户应具备哪些条件? 申请时银行应审核哪些证明文件? /24
31. 存款人申请开立专用存款账户时银行应审核哪些证明文件? /24

32. 存款人申请开立临时存款账户时银行应审核哪些证明文件? /25
33. 开立个人银行结算账户应审查哪些条件? 申请时应向银行出具哪些证明文件? /26
34. 预算单位基本存款银行账户年检时, 开户银行应审核哪些材料? /27
35. 预算单位专用存款账户年检时, 开户银行应审核哪些材料? /27
36. 预算单位一般存款账户年检时, 开户银行应审核哪些材料? /27
37. 如何使用财政部门出具的《批复书》? /28
38. 什么是自收自支企业化管理的事业单位? /28
39. 存款人在哪些情况下可以在异地开立银行结算账户? 申请开立时银行应审核哪些证明文件? /28
40. 存款人是否可选择银行开立存款账户? /29
41. 开立各类存款账户的名称有何规定? /29
42. 存款人如何到银行办理开立单位银行结算账户手续? /29
43. 如何办理注册验资临时存款账户的开立、退资和撤销? /30
44. 注册验资临时存款账户的签章有何控制规定? /30
45. 临时存款账户的开立有无数量限制? /31
46. 临时机构可以开立其他银行结算账户吗? /31
47. 临时存款账户到期后应如何控制? 如客户申请开立新的临时存款账户时要求使用与临时存款账户的原账号, 是否允许? 如果允许, 实质是否是展期? /31
48. 临时存款账户超过 2 年期限未销户的, 银行有权停止其对外支付吗? /32
49. 单位可以将哪些款项从其银行结算账户转入个人银行结算账户? 此单位银行结算账户是指所有的账户还是指一般户以外的各类账户? /32
50. 单位转入个人账户的款项, 多少金额以上需要出具合法依据? 应出具什么依据? 银行对存款人出具的依据应如何管理? /33

51. 《人民币银行结算账户管理办法》规定, 储蓄账户仅限于办理现金存取业务, 不得办理转账结算, 对于同一存款人的储蓄账户之间、储蓄账户与银行结算账户之间是否可以直接划转款项? /34
52. 存款人开户登记证破损或遗失的, 应如何处理? /34
53. 在哪些情况下, 存款人应向开户银行提出撤销银行结算账户的申请? 未提出申请的开户银行应采取什么措施? 申请撤销应遵守什么规定? /34
54. 存款人撤销各类银行结算账户时, 应如何划转款项? /35
55. 在什么情况下开户银行对单位银行结算账户可作销户处理? 对未划转的款项应如何控制和管理? /36
56. 存款人遗失预留银行签章, 应办理哪些手续? /36
57. 存款人在开立、撤销银行结算账户过程中的哪些行为将受到处罚? 如何处罚? /37
58. 存款人使用银行结算账户时, 发生哪些行为将受到处罚? 如何处罚? /37
59. 银行为存款人开立银行结算账户中, 发生哪些行为将受到处罚? 如何处罚? /38
60. 银行在银行结算账户的使用中, 发生哪些行为将受到处罚? 如何处罚? /38
61. 对存款人发生伪造、变造、私自印制开户登记证行为的, 如何处罚? /39
62. 存款人签发支票多次发生存款不足应如何处理? 如何控制? /39
63. 企业营业执照已过有效期, 银行是否可受理开立基本账户或其他账户? /40
64. 注册资金少的存款人是否可以拒绝开户? 是否可以限制其购买支票? 如何限制? /40
65. 人民币单位定期存款的期限有哪几个档次? 起存金额为多少? 是否可以提前支取? /40

- 66. “单位定期存款开户证实书”可否质押? /40
- 67. 单位定期存款的款项划转有何控制规定? /40
- 68. 单位定期存款到期是否会自动转存? 是否按复利计算? /41
- 69. “单位定期存款开户证实书”遗失是否可以挂失? 如何办理挂失手续? /41
- 70. 如何办理单位定期存款预留银行印鉴挂失和变更? /41

三、票据和结算业务的管理/42

- 71. 什么是票据? 它有哪些经济功能? /42
- 72. 什么是票据关系? 票据关系的主体、客体内容是什么? /42
- 73. 什么是票据的当事人? 票据上的当事人有哪些? /42
- 74. 什么叫票据的前手、后手? /43
- 75. 票据的收款人、被背书人、持票人之间有什么联系? /43
- 76. 什么叫票据行为代理? 代理人如何代理票据行为? /43
- 77. 什么是票据伪造? 什么是票据的变造? 变造的票据是否有效? 变造的票据对持票人、付款人有什么后果? /44
- 78. 什么是票据时效? 法律对票据时效有何规定? /44
- 79. 进行公示催告有哪些程序? 失票人申请公示催告收回票款, 最短需要多长时间? /45
- 80. 空白支票和未使用的支票凭证遗失, 失票人可否办理挂失止付或申请公示催告? 如何补救? /46
- 81. 商业汇票自办理委托收款过程中遗失票据, 应由谁申请公示催告? 延迟利息由谁支付? /47
- 82. 什么叫结算? 何为广义的结算和狭义的结算? /47
- 83. 票据结算、支付结算、银行结算三者的概念是什么? 三者的关系是什么? /48
- 84. 什么叫银行清算? /49
- 85. 何为现金结算? 转账结算及二者的主要特点是什么? /49
- 86. 何为同城结算? 异地结算及二者的主要特点是什么? /50

87. 我国现行的人民币结算方式有哪几种? /51
88. 支付结算有哪些原则? /52
89. 办理支付结算必须具备哪些基本条件? /53
90. 何为签发票据和填写结算凭证的基本规定? /54
91. 办理支付结算需要交验的个人有效身份证件有哪些? /54
92. 商业银行办理支付结算应遵守的“十不准”是什么? /54
93. 单位和个人办理支付结算应遵守的“四不准”是什么? /55
94. 转账银行汇票丧失时能否挂失止付? /55
95. 代理付款行应如何处理不符合要求的银行汇票? /55
96. 银行汇票“未用退回”如何处理? /55
97. 何为丧失银行汇票付款或退款的处理手续? /56
98. 商业汇票的基本分类是什么? /56
99. 商业汇票的签发对象及其适用范围是什么? /56
100. 商业银行是不是商业汇票的出票人? /56
101. 商业汇票可否在出票后先使用再向付款人提示承兑? /57
102. 商业承兑汇票和银行承兑汇票的主要异同点有哪些? /57
103. 企业委托其开户银行向承兑银行提示付款时,应如何背书?
/58
104. 企业或银行在办理贴现、转贴现和再贴现时,应如何背书? /58
105. 贴现、转贴现和再贴现的期限和贴现利息的日期应如何计算? /58
106. 标有“不得转让”字样的银行承兑汇票能不能办理贴现? /58
107. 商业汇票挂失的处理手续有哪些? /59
108. 商业汇票未使用注销的处理手续有哪些? /59
109. 银行本票的基本概念是什么? /59
110. 银行本票的适用范围有哪些? /60
111. 现金银行本票的持票人应如何向银行提示付款? /60
112. 超过提示付款期限不获付款的银行本票应如何处理? /60
113. 持票人的退款要求应如何处理? /60

-
114. 丧失银行本票付款或退款的处理手续有哪些? /60
115. 在哪些情况下,即使支票未划线,也只能转账,不能支取现金? /61
116. 对违反支票使用的处罚规定有哪些? /61
117. 支票能否挂失止付? /61
118. 支票的出票日期应如何正确书写? /61
119. 对未记载用途的支票,能否作退票处理? /62
120. 票据书面记载事项分为哪几类? 它们分别是什么内容事项?
/62
121. 什么是转让背书? 转让背书具有什么效力? /63
122. “不得转让”写在票据的正面和反面有何区别? /64
123. 什么叫粘单? 粘单由谁印制? 在粘单粘接处由谁盖章? 背书人用自己制作的粘单对票据作背书的,背书是否有效? /64
124. 在票据与粘单粘接处应如何签章? 签章时应注意哪些事项?
/65
125. 在票据结算业务中,哪些情况下需要使用银行结算专用章? 如无银行结算专用章,如何办理委托收款? /65
126. 票据上的签章错误,签章是否可以更改? 如何更改? /66
127. 持票人已经在票据的“持票人向银行提示付款签章”处签章,票据可否再背书转让? /66
128. 票据书写中可否使用繁体字或简化字? 票据小写金额前是否一定要写“¥”? /67
129. 《支付结算办法》对出票日期有什么特别要求? 票据的出票日期大写未按规范要求填写的,银行是否受理? /67
130. 票据的出票日期为实际上不存在的日期的,票据是否有效?
/67
131. 柜面受理银行汇票应审查哪些内容? /68
132. 柜面受理支票应审查哪些内容? /69
133. 柜面受理银行本票应审查哪些内容? /70

134. 柜面受理贷记凭证应审查哪些内容? /71
135. 柜面受理持票人提交的商业承兑汇票、银行承兑汇票应审查哪些内容? /71
136. 柜面人员在受理银行汇票时,发现该银行汇票有缺陷,应如何处理? /72
137. 什么是挂失止付? 通过新闻媒介声明丧失票据作废是否有效? /72
138. 如果票据丧失,哪些情况可以办理挂失止付? 哪些不能办理挂失止付? /73
139. 支票的挂失手续如何办理? 柜面应注意哪些控制要点? /73
140. 怎样理解和把握“规范化简称”? /74
141. 出票行为就是签发票据的行为,这种理解是否正确? 为什么? /75
142. 破损票据是否有效? /75
143. 伪造的票据是否有效? 付款人明知票据被伪造,如票据为有效票据,其是否应当对持票人付款? /75
144. 撤销挂失止付手续应如何处理? /77
145. 什么叫公示催告? 票据遗失后申请公示催告必须具备哪些条件? /77
146. 票据的口头挂失是否有效? /78
147. 《票据法》对各类票据的提示付款期、到期日如何规定? 提示付款日如何认定? 超过了提示付款期的票据,持票人如何行使票据权利? /79
148. 《票据法》对各类票据的时效期限如何规定? /79
149. 票据贴现与贷款业务有什么区别? /80
150. 票据贴现适用于哪些票据? 贴现利率是如何确定的? 贴现实付金额是如何计算的? /81
151. 什么是买方付息贴现业务? 贴现利息应向谁收取? 用什么方式收取? /82

-
152. 对于确已无法收回的结算业务应收罚金应如何处理? /83
 153. 客户回单遗失是否可以要求补发入账证明? 应办哪些手续? /83
 154. 开户单位在什么范围内可以使用现金? /84
 155. 基本存款账户、一般存款账户、专用存款账户和临时存款账户提现的范围分别是什么? /84
 156. 单位资金转账至个人银行结算账户有什么规定? /85
 157. 现金银行汇票和现金银行本票管理要求是什么? /85
 158. 如何对开户单位进行库存现金核定? /86
 159. 客户解进当日到期的税单,但银行交换时间已过,应如何处理? /86
 160. 什么是托收承付? 其使用范围和要求有哪些? /86
 161. 什么是(异地)委托收款? 其使用要求有哪些? /87
 162. 电子汇兑的转汇行能否受理汇款人对汇款的撤销或退汇? /87
 163. 收到异地商业承兑汇票、银行承兑汇票怎样办理托收相关手续? 可提前几天? /87
 164. 个人办理电汇须出具什么证件? 如何处理? 手续费如何收取? /88
 165. 接收行收到接收人为非本行开户单位的异地支付业务应如何处理? /88
 166. 对已汇出款项客户要求退汇,银行应如何处理? /88
 167. 电子联行行号与现代化支付系统行号有否区别? 支付系统行号的各组成部分代表什么意义? /89
 168. 大额支付业务中的支付交易序号、机内流水号、撤销退回申请号和查询查复书编号是怎样产生的? 分别有什么用途? /89
 169. 大额支付系统支付业务的处理方式有哪些特点? /90
 170. 现代化支付系统和天地对接电子联行系统是什么关系? 对于对方已经加入和尚未加入支付系统的通汇机构,应该如何处理支付业务? /90

- 171. 银行在为客户办理支付业务时,如何确定优先级次? /91
- 172. 接收行收到发起行的退回请求应如何处理? /91
- 173. 支付系统的查询查复有哪些工作要求? /91
- 174. 查询行收到查复信息后如何处理? /91
- 175. 大额支付系统对查而不复、超过规定次数和时限的行为有何规定? /92
- 176. 购买支票是否一定要领用单? /92
- 177. 为什么银行规定向客户出售主动付款凭证和商业承兑汇票时必须加盖付款人、申请人账号和户名章? /92

四、票据交换/93

- 178. 什么是票据交换? 目前上海区域性票据交换范围包括哪些地区? /93
- 179. 票据交换场次及用款、退票时间有何规定? /93
- 180. 如何申请参加票据交换? /94
- 181. 如何申请变更交换单位名称、地址、交换场次、清算资金关系? /94
- 182. 如何申请退出票据交换? /95
- 183. 针对提出交换票据的业务用章有何规定? /95
- 184. 直接打码的票据、凭证和套专用信封间接打码的票据、凭证分别有哪些? /96
- 185. 票据交易代码的设置有何规定? /96
- 186. 支票等直接打码的票据出现打码错误或打码字符缺损等情况时应如何处理? /96
- 187. 不符合票据交换要求而应拒收的票据有哪些? /96
- 188. 提回行对票据的审查要注意哪些方面? /97
- 189. 提回票据退票应如何处理? /97
- 190. 提回行发现差错应如何处理? /97
- 191. 发生误场或票据遗失应如何处理? /98

五、结算业务收费管理/99

- 192. 办理异地委托收款(托收承付)手续费如何收取? 邮费如何收取? 付款银行应如何收取费用? /99
- 193. 银行受理票据挂失止付时,按什么标准收取挂失止付手续费? /99
- 194. 个人汇款的手续费收取标准如何? /99
- 195. 办理电汇查询、查复或更正时应如何收费? /99
- 196. 办理询证函业务,其费用应如何收取? /99
- 197. 手续费、邮费及电子汇划费账户的归类有何规定? /100

六、银行账户查询、冻结、解冻及扣划/101

- 198. 哪些单位有权查询、冻结、扣划单位的银行存款? /101
- 199. 哪些查询、冻结、扣划业务资料必须作为会计档案进行保管? /102
- 200. 银行在协助有权机关办理查询、冻结和扣划手续时,应如何进行登记? /102
- 201. 若账户余额不足冻结金额时应如何处理? 账户余额超过需冻结金额的应如何处理? /102
- 202. 办理协助查询、冻结、扣划时,银行工作人员应核实审查哪些证件和法律文书? /103
- 203. 银行工作人员应对协助冻结或扣划通知书重点审核哪些内容? /103
- 204. 有权机关在查询单位存款情况时,只提供单位名称而未提供账号的,银行应如何处理? /104
- 205. 各类事故、案件、纠纷引起的宕账应如何审批? /104

七、重要印章、机具、密押的控制管理/104

- 206. 印押(压)证的管理原则是什么? 密押机和压数机的保管和使用可否为同一人? /104