

银行自助设备 ATM 维护管理操作规程

2020年4月19日

1

文档仅供参考

XX银行内控制度文件

自助设备维护管理操作规程

文件编号：LT-0562

编 制：

审 核：

批 准：

版次号：

生效日期： 5月 14 日

2020 年 4 月 19 日

2

目录

修改记录.....	错误!未定义书签。.....
第一章 总 则	错误!未定义书签。.....
第二章 职责分工	错误!未定义书签。.....
第三章 操作管理	错误!未定义书签。.....
第四章 更换钱箱	错误!未定义书签。.....
第五章 错款的处理	错误!未定义书签。.....
第六章 日终结算	错误!未定义书签。.....
第七章 账款核对（清机）.....	错误!未定义书签。
第八章 吞卡处理	错误!未定义书签。.....
第九章 附 则	错误!未定义书签。.....
附件二	错误!未定义书签。.....
XX银行自动柜员机服务质量管理暂行规定.	错误!未定义书签。
附件三	错误!未定义书签。.....
XX银行自动柜员机解钞车出车管理暂行规定	错误!未定义书
签。	
附件四	错误!未定义书签。.....
附件五	错误!未定义书签。.....
附件六	错误!未定义书签。.....
附件七	错误!未定义书签。.....
附件八	错误!未定义书签。.....

第一章 总 则

第一条 为规范本行自动柜员机的管理，根据《XX银行自助银行设备管理办法》的有关规定，特制定本规程。

第二条 本规程所指的自动柜员机业务操作包括附行式和离行式的ATM/CDM自动柜员机。

第三条 全行自动柜员机实行编号管理。凡已安装、使用的自动柜员机必须由其管辖行统一编号，编号统一为八位数字（机构号+3位数字）。

第二章 职责分工

第四条 各分支行负责辖内自动柜员机的管理（离行式自助柜员机由电子银行部指定相关分支行进行管理），设置操作管理员和钱箱管理员，并设定AB角，负责自动柜员机的机具管理，保证机具正常运行。

第五条 操作管理员职责

（一）负责保管ATM/CDM的钥匙；

（二）负责每日登记自动柜员机运行日志、自动柜员机现金管理登记簿；负责登记银行卡吞没及处理登记簿、银行卡错账处理登记簿；负责钥匙交接时登记柜员交接登记簿；

（三）负责ATM/CDM管理交易，发出加钞的指令，监督ATM/CDM钱箱管理员的领现，交现，清钞，加钞等工作；

(四) 负责 ATM/CDM的日常维护, 故障处理, 吞卡或其它异常情况处理等;

(五) 负责每日轧账, 勾对 ATM/CDM流水与主机流水;

(六) 负责自动柜员机流水记录纸和凭条打印纸的安装和保管, 负责将用完的流水打印纸加封注明起止日期, 支行名称和机具编号, 上缴会计档案管理部门。

第六条 钱箱管理员职责

(一) 负责保管, 修改 ATM/CDM保险柜的密码;

(二) ATM/CDM钱箱管理员的领现, 交现, 清钞, 加钞等工作;

(三) 负责密码交接时登记柜员交接登记簿;

(四) 负责保管修改钱箱密码的专用钥匙。

第三章 操作管理

第七条 操作管理员和钱箱管理员坚持相互制约的原则, 钱账分管, 钥匙、密码双人分管, 平行交接, 各司其职。

第八条 自动柜员机管理员必须经过岗前培训, 并经测试合格方可上岗。

第九条 各分支行需对自动柜员机运行情况建立管理档。

(一) 设立“自动柜员机运行日志”登记加钞、清钞、装卸流水纸情况, 自动柜员机运行, 故障处理情况。

(二) 设立“自动柜员机现金管理登记簿”登记每台

ATM/CDM每次装钞及清钞的时间、加钞或清钞前款箱余额、加钞明细、清钞明细、本次余额，请经办人签章。

（三）设立“银行卡吞没及处理登记簿”登记每台 ATM/CDM 的吞卡情况以及吞卡的领取情况，登记卡号、持卡人的姓名、身份证号码、领卡时间，以及上缴信息，并请客户签收，请经办人签章。

（四）设立“柜员交接登记簿”登记自动柜员机管理员交接密码及钥匙情况。

（五）设立“银行卡错账处理登记簿”每台 ATM/CDM长款金额、短款金额、客户错账原因及金额、错账查询、查复情况、处理情况、划账日期，请经办人签章。

第十条 自动柜员机钥匙和密码必须实行分管，管理人员不能交叉，密码数据应备注在纸上；并装入信封中由操作管理员、钱箱管理员、分支行业务主管共同签字加封，存入分支行保险柜中保管。密码信封只能由密码设置人员开启，遇到特殊情况需经本分支行行长同意后方可开启。若掌管密码的钱箱管理员工作变动，密码必须随之变动。分支行自动柜员机管理员必须每三个月更改一次密码。

第四章 更换钱箱

第十一条 ATM更换钱箱

（一）钱箱装钞余额上限不超过该 ATM正常运行三天的交易

额，ATM每个钱箱低于三十张钞票时应即时清机和加钞；

（二）钱箱管理员根据加钞情况，进行配钞，所加现金应为7—8成新，不应出现折角等不平整现象，现金加入钱箱时，操作管理员应配合完成装箱；

（三）管理员双人携钱箱至机箱旁，操作管理员打开操作门打印流水凭条，同时按凭条所列现金余额在ATM机上进行清零，使其余额为零。打印流水凭条检查余额是否为零；

（四）操作管理员和钱箱管理员同时将ATM保险柜打开，先取出工作钱箱，然后取出废钞箱内现金，装入新钱箱；

（五）操作管理员进行加钞交易，交易完毕打印流水凭条检查余额是否为所加余额，如正确，关闭机门并开机服务，操作员应立即做一笔250元的取款交易，以此检查是否将50元钞箱与100元钞箱装反；

（六）将ATM库存现金与在终端上查询的每台ATM机库存现金余额核对，如发现不相符则填写自动柜员机错账处理登记簿；

（七）ATM的各项凭证及附件按本行储蓄规定办理。

第十二条 CDM更换钱箱

（一）钱箱余额不得超过运营管理部规定的限额，钱箱余额超过限额时管理员应及时清机；

（二）钱箱管理员和操作管理员应同时到现场进行对账，打印对账记录最后做清机交易；

(三) 清机交易成功，操作管理员和钱箱管理员同时将 CDM 保险柜打开取出工作钱箱，并关闭机门；

(四) 管理员双人将换下钱箱在监控器下清点箱内余款金额，并与 CDM 现金金额核对，相符后将现金全额上缴，登记自动柜员机现金管理登记簿，将对账打印的对账记录贴在自动柜员机现金管理登记簿上。将空钱箱放入现金存款机内并开机服务；

(五) 将 CDM 库存现金与在终端上查询的每台 CDM 库存现金余额核对，如发现不相符则填写银行卡错账处理登记簿。同时查找流水确定长短款交易；

(六) CDM 的各项凭证及附件按本行储蓄规定办理。

第五章 错款的处理

第十三条 经清机发现 ATM 机的出钞数或 CDM 入钞数与同期电脑主机的账务发生额不同，造成 ATM/CDM 机实际库存金额与 ATM/CDM 现金账户余额不符，说明出现错账。

第十四条 错款处理要及时，如实填写银行卡错账处理登记簿，并将错账情况说明上报运营管理部，经运营管理部批准后，在自动柜员机的长款短款处理交易（4203 交易）做当日挂账处理。

第十五条 出现错款要及时将主机打印的 ATM/CDM 交易日志与自动柜员机操作管理员在自动柜员机上打印的交易流水核对，以便及时发现并确定错款交易。

错款查清后，必须经自动柜员机管理员和业务主管人员签字方可办理账务调整；如错款未查清，严格按照错款处理有关规定执行。

第六章 日终结算

第十七条 每台 ATM/CDM 做为储蓄业务的一个专柜，账务并入储蓄核算。

（一）在自动柜员机上打印的交易流水与主机打印的“ATM/CDM 交易日志”逐笔勾对，发现不符要及时清机。

（二）次日打印主机下传的上一交易日 ATM/CDM 轧账单、ATM/CDM 交易流水清单。

（三）把 ATM/CDM 轧账单、ATM/CDM 交易流水清单做为上一日营业网点业务的一部分跟其它柜员的传票合并，并入传票装订。

第七章 账款核对（清机）

第十八条 账款核对操作步骤

营业网点做 ATM/CDM 查询交易，结出自动柜员机库存现金余额。自动柜员机管理员在 ATM/CDM 上打印流水凭条，将流水凭条余额与 ATM/CDM 库存现金余额核对相符。

ATM 流水凭条上以各钱箱的加钞后总值合计减去各钱箱付款发生额合计，与 ATM 现金实物核对，CDM 以交易流水存入、支

2020 年 4 月 19 日

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/755023031103011330>