



汉口银行自助设备管理办法

第一章 总则

第一条 为加强和规范自助设备管理，保证自助设备正常运行，提高自助设备的使用率和服务水平，有效防范业务风险，推动业务快速、健康发展，全面实现自助设备“管理规范化、操作标准化、选型科学化、布局合理化”目标，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中国人民银行办公厅关于做好商业银行人民币现钞处理设备管理工作的通知》、《银行自助设备、自助银行安全防范的规定》、《中国人民银行办公厅关于银行业金融机构对外误付假币专项治理工作的指导意见》、《电子银行业务管理办法》、《人民币银行结算账户管理办法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》等相关规章制度，制定本办法。

第二条 本办法适用于我行各分支行的自助设备管理。非武汉地区分行可依照属地监管政策并结合本单位工作实际，根据《汉口银行制度管理办法》制定本单位自助设备管理实施细则。

第三条 本办法所称“自助设备”是指基于客户本人自助操作，为客户提供我行各类金融服务的电子设备。



第二章 分支行自助设备管理职责与岗位设置

第四条 分支行业务运营管理部门负责分支行自助设备运行管理。

(一) 负责组织辖内营业网点开展自助设备的运营管理工作。

(二) 负责管理辖内营业网点的自助设备业务，了解和掌握辖内自助设备的运行状况，分析评价辖内自助设备业务发展状况，

(三) 负责对通过辖内自助设备办理的各项业务的合规性进行审核。

(四) 负责辖内自助银行的环境管理、日常运营管理的部分工作。

第五条 分支行零售业务管理部门负责分支行自助设备业务管理、设备需求提交、渠道推广、市场营销、考核和内部协调等工作。

第六条 分支行综合管理部门负责分支行自助设备通讯网络维护、各类设备（设施）维修、安全保卫管理、环境卫生管理、突发事件处理、外部联系协调和备用钥匙的保管等工作。

第三章 营业网点自助设备管理岗位职责

第七条 营业网点负责人和专职分管内控结算工作副行长互为 AB 角，负责网点自助设备日常运行管理工作。

(一) 负责营业网点自助设备的清机加钞工作。主要包括：



集中管理加钞人员身份验证和登记、吞没卡处理管等。

(二) 负责营业网点自助设备的运行监控、业务故障处理、技术故障报修、吞没卡、耗材领用、安全巡查、解决客户求助等工作，并及时登记工作日志（日志记录内容包括时间、设备类型、设备编号、工作事项等）。

(三) 负责每日监控管辖自助设备运行状态，故障应及时检查、排除发现的设备故障。

(四) 负责统计自助设备风险事件，按管理权限逐级上报。

(五) 负责查询、冲正自助设备账务差错，调阅交易流水信息，已纳入总行集中管理的设备由总行营运部负责账务处理。

(六) 负责管辖自助设备安全巡查、保安日常勤务值守、工作期间生活保障、安全运营、服务环境的日常管理。

(七) 负责落实反洗钱管理中关于可疑账户的认定、处理及上报工作。

第四章 自助设备管理基本规定

第八条 自助设备应用模式分为在行式和离行式。

(一) 在行式是指自助设备在我行营业网点内运行的应用模式，包括在我行营业网点（含社区银行）内单台布放的自助设备和多台集中布放在营业网点（含社区银行）自助银行区域内的自助设备。

(二) 离行式是指自助设备在我行营业网点外运行的应用模



式，包括单台布放的离行式自助设备、自助银亭和具有独立营业场所、多台集中布放在离行自助银行内的自助设备。

第九条 自助设备布放应满足以下要求。

一是要统一对我行电子银行业务发展和营业网点建设进行规划，合理布局，实现物理网点和电子银行渠道协调发展。

二是要将自助银行与物理网点在交易协同、客户服务等方面进行全方位整合，分流物理网点柜面业务降低人力成本，实现以客户为中心的多渠道协同服务，实现分流增效。

三是总行应根据地区差异、业务发展重点，优化资源配置，开展自助设备统一平台建设、统一我行自助业务流程、视觉形象和服务标准。

四是要加强对自助银行业务的技术风险、操作风险、管理风险等各方面风险要素进行防控。

第十条 自助设备服务时间应由分支行根据所在场所营业时间决定，自助设备服务时间应对外公布。

第十一条 各分支行应保证自助设备服务界面、交易流程、外观形象、操作提示、受理标识和服务环境的标准化，符合我行企业 CI 形象管理等规定。

第十二条 营业网点大堂经理、理财经理、网点负责人等一线营销人员应主动向客户介绍自助设备业务功能，演示自助设备操作方法，加强分流引导，提高自助设备使用率和分流率。



第五章 自助设备业务限额与收入核算管理

第十三条 通过自助设备开立银行结算账户的，同一个人只能开立一个 I 类账户；对于已开立 I 类账户再开新户的，应当开立 II 类或 III 类账户，同一个人在我行仅允许开立一个 III 类账户和五个 II 类账户。

根据中国人民银行 2016 年第 261 号文及相关文件规定，I 类账户无限额控制；II 类账户向非绑定账户转入资金、存入现金日累计限额合计 1 万元，年累计限额合计 20 万元；III 类账户任一时点余额不得超过 2000 元；非绑定账户资金转入日累计限额合计 5000 元，年累计限额合计 10 万元。

第十四条 利用自助设备渠道办理的各类离柜业务手续费收入应归属自助设备业务收入，包括受理他行卡跨行手续费收入、受理本行卡和他行卡转账业务手续费收入等。自助设备业务收入应按照有关规定计入对应的中间业务收入科目。

第六章 自助设备钥匙和密码管理

第十五条 自助设备传统机械锁钥匙由自助设备运行维护岗人员负责保管，保险柜密码由自助设备运行管理岗人员负责保管。

第十六条 自助设备传统机械锁钥匙用毕，不得随身携带，必须入库（保险柜）保管。

第十七条 自助设备传统机械锁的保管密码人员临时变更或



工作调动,接管人员必须及时更换保险柜密码。掌管钥匙人员临时变更或工作调动,必须办理定向交接(掌管密码人员不能接管钥匙)手续,办理钥匙和密码交接时,必须对所管辖自助设备进行清机,账款无误后,才能办理交接,并做好记录。

第十八条 自助设备传统机械锁保管密码的人员转动密码盘时,应注意遮掩,其他人员应主动回避。密码须不定期更换,每季度至少更换一次,密码更换后,应及时更新备用密码记录。

第十九条 自助设备传统机械锁的备用密码记录应执行分离密封(需加盖营业网点业务公章)保管原则,经分支行分管行长核准后,在特殊应急情况下可以启用。

第二十条 如发现自助设备传统机械锁保险柜或电子柜钥匙遗失,必须立即采取措施,至少安排两名工作人员值守现场,确保款项安全,同步应及时报告分行零售业务部,办理完交接手续后,用备用钥匙打开保险柜取出钱款入库。同时,应及时查明事故原因,按管理权限逐级报批后,配制新的钥匙或更换锁具。

第七章 自助设备现金出纳管理

第二十一条 自助设备现金业务须在电子摄像监控下实施双人管理。凡办理自助设备钞箱开闭、装钞、卸钞、整点、账款核对、钞箱检查等工作,必须双人到场、双人办理、发生差错换人复核,做到手续清楚、责任分明、数字准确、账款相符。

第二十二条 为自助设备加装备付金可采取两种方法:



(一) 更换钞箱法。将备付金不足的原钞箱撤下，打印清单，换上装好备付金的新钞箱，回行后清点余额，当日进行账款核对。

(二) 原箱续钞法。必须在保证款项安全的条件下即时结账。打印清单，整点钞箱内余额，账款核对无误后，在备付金不足的钞箱中直接加装备付金。

第二十三条 自助设备中的现金须按券别分钞箱管理，严禁将不同券别的现金混装一箱。

第二十四条 每次自助设备装填现钞前应进行轧账处理，自助设备管理员装钞后对外服务前，必须进行取款、存款测试，测试无误后方可投入使用。测试情况要及时记录在网点工作日志上，以备查考。

第二十五条 自助设备备付现钞必须经过票币整点，保证无破损、无断裂、无透明纸粘贴、无褶皱及卷角等符合自助设备使用的人民币现钞。禁止使用原封新钞、潮湿的现钞。

第二十六条 各分支行要加强自助设备备付金的管理，做到合理装填，保证支付。

(一) 营业网点应确定专人负责办理与金库管理员间的自助设备备付金的领取手续，并做到当面交接、责任明确、一笔一清。

(二) 根据其支付规律测算并保证每台自助设备备用金配钞量。

第二十七条 自助设备轧账前发生的业务作当日账务处理。前后清点自助设备现金的间隔时间不超过 3 天。钞箱中的备付金



无须每日清点，但遇以下情况，必须当日清点并做账款核对：

- (一) 轧账单数据与箱内现金金额不符时。
- (二) 吐钞不正常，开钞箱检查时。
- (三) 钞箱备付金不足，采用原箱续钞法增加备付金时。
- (四) 存款箱溢满，设备暂停存款功能。
- (五) 采用更换钞箱法替换旧钞箱，当日营业终了前。
- (六) 客户称吐钞有误，当日营业终了前，最迟不超过次日上午。
- (七) 3 个工作日（含）未进行账款核对的。
- (八) 辖内自助设备误收入假币、验钞模块升级前。
- (九) 其它需要开启钞箱保险柜的情况。

第二十八条 在行式自助设备内的现金原则上应避开业务高峰期装入，在行式自助设备一次装足现金后应至少保证满足 2 天的备付需求，取款额大的自助设备应至少保证满足 1 天的备付需求。离行式自助设备一次装足现金后应至少保证满足 3 天的备付需求，取款额大的自助设备应至少保证满足 2 天的备付需求。

第二十九条 运送离行式自助设备备付金必须坚持双人调款、双人武装押运和运钞车接送。

第三十条 自助设备如发生错款或存入假币，自助设备所辖网点必须立即报告上级管理部门，核实有关取（存）款人操作记录，核点现金实物，确认错款金额后，按照现金长短款处理的相关规定及时处理。



第八章 自助设备吞没卡管理

第三十一条 吞没卡登记。清机加钞人员应及时取回吞没卡，摘录有关内容和吞卡原因，核对吞没卡数量和交易流水清单，登记“自助设备吞卡返还登记簿”。

第三十二条 吞没卡领取。在行式自助设备上吞没的银行卡由所在网点做好吞没卡的交接、登记、领取和销毁。离行式自助设备吞没的银行卡，由指定的管理网点做好吞没卡的交接、登记、领取和销毁。

第三十三条 吞没卡销毁。需销毁的吞没卡是指从吞卡之日次日起第三十一个自然日无持卡人领取的银联卡（如此卡为我行卡营业网点应及时主动与持卡人进行联系）。吞没卡应按照银行卡作废流程进行系统登记处理，作废卡实物应当日送交营运部档案库房处理。

第九章 自助设备调用及考核管理

第三十四条 各分支行根据自身业务发展的需要，可向总行电子银行部提出设备申请。各分支行负责业务运营管理的部门填写《汉口银行自助设备申请单》，业务运营管理部门负责人审批签字并加盖行章后，再将申请单扫描件交至电子银行部审批并存档。（详见附件7）

第三十五条 总行电子银行部根据各分支行提出的设备需求



申请，结合拟安装地点自助设备业务发展前景，依据发展规划部制订的网点规划布局，合理分配自助设备。

第三十六条 分支行不得使用不正当手段恶意虚增考核业务量，一经查明将扣减考核得分，并全行通报批评。

第十章 自助设备安装维护管理

第三十七条 各分支行自助设备到货验收、物理安装、设备配置、系统调测、设备初验、试运行和设备终验等情况总行应做好相关记录。在自助设备生命周期内，应建立和维护相关配置信息。

第三十八条 自助设备的归属管理网点应定期进行自助设备运行环境检查、运行状况检查、清洁除尘、磨损部件更换、功能性能测试等预防性维护，并做好相关记录。

第三十九条 自助设备应用系统升级流程遵循总行信息科技部有关制度规定，总行信息科技部需确保升级过程的安全性及升级后设备的可靠性。

第四十条 自助设备停机应按照总行要求操作，严格控制停机范围，提高自助设备使用效益。

自助设备停机范围包括：设备零部件故障当时无法修复、通讯线路故障当时无法修复、市电停电而 UPS 电源无法持续供应、设备连续出现下账未吐钞、设备操作面板出现漏电现象等。

第四十一条 按照有关规定做好自助设备供应商和服务商管



理，客观评估服务质量，核实备品备件及服务人员配备等情况，确保服务渠道畅通。

第四十二条 离行式自助设备的管辖网点原则上为该离行式自助银行的申办行。

第十一章 自助设备安全管理

第四十三条 新建或改建的自助设备须符合国家安全行业标准及我行技术规范要求，必须安装监控、防撬窃报警和 110 联网报警等安全防范设施。根据公安部门统一要求，自助银行内的自助设备和沿街穿墙式自助设备应安装安全防护舱，在行大堂式自助设备可以不安装。

第四十四条 分支行要指定专人定期检查自助设备网络运行状态，并按总行统一要求对自助设备进行软件或硬件的升级改造，升级改造过程中自助设备运行维护岗人员必须全程陪同和监督维护公司技术人员的操作，升级完成后自助设备运行维护岗人员需对自助设备进行功能性测试确保设备能够正常对外使用。

第四十五条 营业网点应经常检查在行式自助设备的机具外观和运行状态，发现异物、运行异常、非本行宣传品等风险隐患应立即清除。

营业网点应定期对自助银行服务区（含管辖的离行式自助银行、离行式单台自助设备服务点）、电子银行体验区、智能设备服务区的消防安全进行排查，重点检查上述区域内的烟感和喷淋设



施是否能正常使用、灭火器保质期是否在有效期内、灭火器的数量是否足额配备、加钞间内的易燃易爆物品和杂物是否清理干净、加钞间防鼠措施是否达标、加钞间空调制冷和排水是否正常、使用年限在3年以上的接线板是否更换、“三无”接线板是否已经更换、UPS电源插座和市电插座是否能正常使用等方面。

第四十六条 通过自动取款机和存取款一体机向我行非本人账户转账或跨行转账的，我行将在受理24小时后办理资金转账。在我行受理后的24小时内，可通过我行客服电话申请撤销转账。

第十二章 自助设备反洗钱管理

第四十七条 总行各部室、各分支行、各营业网点应当加强对银行账户和支付账户的监测、通过建立和完善可疑交易监测模型，将账户及其资金划转具有集中转入分散转出等可疑交易特点的，应当列入可疑交易。

第四十八条 自助设备在采集客户信息时，应按照反洗钱制度规定的要求完整采集、保存客户基本身份信息。

第十三章 自助设备信息保护

第四十九条 分支行需定期组织辖内自助设备信息安全检查，及时响应和协调处理辖内信息安全事件，督促落实总行提出的整改意见。

第五十条 分支行应根据物理区域内信息资产的重要性等级，



划分不同物理安全区域，各安全区域应当与公共办公区域相对隔离。对安全区域的访问必须进行监督控制，确保只有经过授权或审核的人员才能进入安全区域。

第五十一条 自助设备的业务流程中有涉及采集客户信息的行为时，需根据信息安全管理规定的要求，对客户进行完整性信息采集。

第五十二条 智能设备管理员和审核人员应对所采集的客户信息保密，在传递过程中严禁截取、复印、翻拍客户资料，严禁向无关人员泄露客户信息。

第十四章 附则

第五十三条 本办法由总行电子银行部负责解释和修订。