

中国邮政储蓄银行股份有限公司

截至 2019 年 6 月 30 日止的内部控制审核报告



内部控制审核报告

普华永道中天特审字(2019)第 2772 号
(第一页, 共二页)

中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会:

我们接受委托, 审核了后附的中国邮政储蓄银行股份有限公司(以下简称“邮储银行”)管理层按照《企业内部控制基本规范》对2019年6月30日邮储银行财务报告内部控制的有效性进行自我评价的认定书。邮储银行管理层的责任是建立健全内部控制并保持其有效性, 我们的责任是对邮储银行的财务报告内部控制的有效性发表意见。

我们的审核是依据《内部控制审核指导意见》进行的。在审核过程中, 我们实施了包括了解、测试和评价内部控制设计的合理性和执行的有效性, 以及我们认为必要的其他程序。我们相信, 我们的审核为发表意见提供了合理的基础。

内部控制具有固有限制, 存在由于错误或舞弊而导致错报发生和未被发现的可能性。此外, 由于情况的变化可能导致内部控制变得不恰当, 或降低对控制政策、程序遵循的程度, 根据内部控制评价结果推测未来内部控制有效性具有一定的风险。

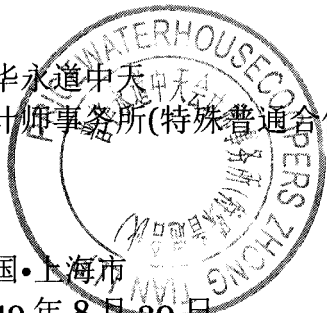
我们认为, 邮储银行于2019年6月30日按照《企业内部控制基本规范》在所有重大方面保持了有效的财务报告内部控制。



普华永道中天特审字(2019)第 2772 号
(第二页, 共二页)

本报告仅作为邮储银行向中国证券监督管理委员会报送有关首次公开发行人民币普通股申请文件之用途, 不得用作其他任何目的。

普华永道中天
会计师事务所(特殊普通合伙)
中国·上海市
2019年8月20日



注册会计师

朱宇

朱宇

注册会计师

邹彦

邹彦

中国邮政储蓄银行股份有限公司

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

一、 本行简介和本认定书目的	1
(一) 本行简介	1
(二) 本认定书目的	1
二、 本行内部控制的情况介绍	2
(一) 本行内部控制目标	2
(二) 本行内部控制原则	3
(三) 本行内部控制内容	3
(四) 本行内部控制监督检查	4
三、 公司层面内部控制	5
(一) 控制环境	5
(二) 风险评估	10
(三) 信息与沟通	14
(四) 代理网点管理	15
(五) 监控	17
四、 主要业务相关内部控制的具体情况说明	18
(一) 吸收存款业务的控制	18
(二) 现金和业务库管理的控制	28
(三) 财务账户管理的控制	35
(四) 同业存款的控制	37
(五) 跨行资金往来的控制	46
(六) 中间业务的控制	49
(七) 结算类业务的控制	70
(八) 贸易融资的控制	79
(九) 银行承兑汇票的控制	100
(十) 托管业务的控制	106

中国邮政储蓄银行股份有限公司

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

（十一）重要空白凭证管理的控制	111
（十二）对公及对私信贷业务的控制	115
（十三）信用卡的控制	143
（十四）票据业务（包括贴现、转贴、买入返售、卖出回购）的控制.....	147
（十五）拆借业务的控制	162
（十六）理财产品销售的控制	165
（十七）理财业务管理的控制	172
（十八）结构性存款业务的控制	178
（十九）代理贵金属业务的控制	184
（二十）实物贵金属业务的控制	193
（二十一）衍生金融工具的控制	202
（二十二）结售汇业务的控制	208
（二十三）债券投资业务的控制	212
（二十四）同业投资业务的控制	218
（二十五）薪酬管理的控制	224
（二十六）业务及管理费的控制	224
（二十七）固定资产的控制	227
（二十八）无形资产的控制	231
（二十九）财务报告和披露的控制	232
（三十）金融工具的控制	244
（三十一）行政印章管理的控制	250
（三十二）信息技术的控制	253
五、对内部控制有效性的认定	325
附件：2019 年中国邮政储蓄银行机构改革——部门调整对应表	327

一、本行简介和本认定书目的

（一）本行简介

中国邮政储蓄可追溯至 1919 年开办的邮政储金业务，至今已有百年历史。2007 年 3 月，在改革原邮政储蓄管理体制基础上，中国邮政储蓄银行（以下简称邮储银行或本行）正式挂牌成立。2012 年 1 月，整体改制为股份有限公司。2016 年 9 月，在香港联交所挂牌上市。

本行拥有近 4 万个营业网点，服务个人客户近 6 亿户，定位于服务“三农”、城乡居民和中小企业，致力于为中国经济转型中最具活力的客户群体提供服务，并加速向数据驱动、渠道协同、批零联动、运营高效的新零售银行转型。本行拥有优异的资产质量和显著的成长潜力，是中国领先的大型零售商业银行。

本行坚持服务实体经济，积极落实国家战略和支持中国现代化经济体系建设，实现自身可持续发展。本行坚持以客户为中心，打造线上和线下互联互通、融合并进的金融服务体系，为广大客户提供优质、便捷、高效的综合化金融服务。本行坚持风险为本，树立“全面、全程、全员”的风险管理理念，资产质量持续保持行业最佳水平。本行坚持“普之城乡，惠之于民”的经营理念，在提供普惠金融服务、发展绿色金融、支持精准扶贫等方面，积极履行社会责任。

经过 12 年的努力，本行的市场地位和影响力日益彰显。2019 年，在英国《银行家》杂志全球银行 1000 强中，本行一级资本位列第 22 位。惠誉、穆迪分别给予本行与中国主权一致的 A+、A1 评级，标准普尔给予本行 A 评级，为国有大型商业银行最优水平。

面对中国经济社会发展大有可为的战略机遇期，本行将深入贯彻新发展理念，全面深化改革创新，加快推进“特色化、综合化、轻型化、智能化、集约化”转型发展，持续提升服务实体经济质效，着力提高服务客户能力，努力建设成为客户信赖、特色鲜明、稳健安全、创新驱动、价值卓越的一流大型零售商业银行。

（二）本认定书目的

为向中国证券监督管理委员会申请发行人民币普通股股票而报送发行所需

材料，本行根据《企业内部控制基本规范》，结合《中国邮政储蓄银行内部控制基本规定》等内部控制制度，出具 2019 年 6 月 30 日财务报告内部控制有效性认定书。

二、本行内部控制的情况介绍

本行成立以来，按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》、《商业银行内部控制指引》、《中华人民共和国会计法》、《企业财务会计报告条例》、《企业会计准则》、《金融企业财务规则》等法律法规的要求，以巴塞尔委员会关于内部控制的框架、原则和要求为指导，根据商业银行内控管理及财务管理工作的需要，建立了以内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等要素为核心，全面风险管理为导向的内部控制体系，搭建了顺序递进的内部控制“三道防线”¹监督检查架构，建立了问题整改长效机制，通过运行、评价和持续改进，不断健全以“操作有依据、作业有记录、控制有制度、部门有制约、岗位有职责、过程有监控、风险有监测、工作有评价、责任有追究、问题有改进”为目标的内部控制格局。有关情况介绍如下：

（一）本行内部控制目标

1. 保证国家有关法律法规及规章和本行各项制度的贯彻执行。
2. 保证本行发展战略和经营目标的实现。
3. 保证本行风险管理的有效性。
4. 保证本行业务记录、会计信息、财务信息和其他管理信息的真实、准确、完整和及时。

¹ 《中国银监会办公厅关于加强银行业金融机构内控管理有效防范柜面业务操作风险的通知》（银监办发〔2015〕97号），明确加强“三道防线”建设，业务管理条线作为第一道防线、风险合规条线作为第二道防线、审计监督条线作为第三道防线。

（二）本行内部控制原则

1. 全面性原则。内部控制应当贯穿决策、执行和监督全过程，覆盖各项业务流程和管理活动，覆盖所有的部门、岗位和人员。

2. 制衡性原则。内部控制应当在治理结构、机构设置及权责分配、业务流程等方面形成相互制约、相互监督的机制。

3. 审慎性原则。内部控制应当以防范风险、审慎经营为出发点，设立机构或开办业务均应坚持内控优先。

4. 相匹配原则。内部控制应当与管理模式、业务规模、产品复杂程度、风险水平等相适应，并随着情况的变化及时加以调整。

（三）本行内部控制内容

1. 本行内部控制主要包括三个层面的内容：整体层面控制、业务层面控制、信息系统控制。

（1）整体层面内部控制：将全行作为一个整体系统，从整体层面考虑控制环境、控制架构、控制措施、监督评价和信息交流等因素，这是业务层面控制的前提和基础。

（2）业务层面内部控制：以主要业务系统作为控制子系统，考虑其控制架构、风险识别与评估、控制措施、监督评价和信息交流等因素。业务系统控制主要分为：授信业务、国际业务、中间业务、资金业务、电子银行业务、银行卡业务、存款及柜台业务、会计管理、计划财务等。

(3) 信息系统内部控制：针对本行信息系统实施的内部控制，包括一般控制和应用控制。

2. 本行内部控制由内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督五项要素构成，并按照过程模式相互关联，形成系统的、持续改进的内部控制体系，具体内容如下：

(1) 内部环境：是实施内部控制的基础，包括本行的治理结构、组织管理体系及权责分配、人力资源政策、企业文化等。

(2) 风险评估：指本行应及时识别、系统分析经营活动中与实现内部控制目标相关的风险，合理确定风险应对策略。

(3) 控制活动：指本行应根据风险评估结果，采用相应的控制措施，将风险控制于可承受度之内。主要包括：不相容岗位分离控制、授权审批控制、会计系统控制、财产保护控制、预算控制、运营分析控制和绩效考评控制等。

(4) 信息与沟通：指本行及时、准确地收集、传递与内部控制相关的信息，确保信息在本行内部、本行内部与外部之间进行有效沟通。

(5) 内部监督：指本行应对内部控制建立与实施情况进行监督检查，评价内部控制的充分性和有效性，发现内部控制缺陷，并及时加以改进。按内容分为监督检查和内控评价两部分。

(四) 本行内部控制监督检查

本行按照内部控制相关要求，构建内部控制“三道防线”监督检查体系，总行层面建立条线管理部门为第一道防线，合规、风险部门为第二道防线，内审部门为第三道防线的组织架构；分支行层面建立营业机构为第一道防线，职能部门

为第二道防线，内审部门为第三道防线的组织架构。

1. 本行按照条线管理原则，总行及分支行各部门在职责范围内对本条线下级机构的业务管理活动进行监督检查，主要包括：各单位开展的业务尽职检查，内控合规部门开展的监督检查，内部审计部门开展的内部审计。

2. 本行建立并持续健全全面风险管理体系，全行各附属机构、分支机构、业务条线对涉及的各类风险进行识别、计量、评估、监测、报告、控制和缓释；全面风险管理及各主要风险管理部门识别、计量、评估、监测、控制或缓释全面风险和各类重要风险，并及时向高级管理层报告。

3. 本行建立了由总行（含总行审计局和审计分局）、一级分行内审部门组成的内部审计监督体系，通过履行监督、评价和咨询职能，促进本行建立健全内部控制体系，增强经营管理水平和风险防范能力。总行内审部门对全行公司治理、经营管理、内部控制、风险管理、会计记录及财务报告、信息系统等方面进行审计监督，定期向董事会及其审计委员会和监事会报告工作，并通报高级管理层。一级分行内审部门负责对本分行各经营管理部门及下辖分支机构开展审计监督，并向总行内审部门和一级分行行长报告。

三、公司层面内部控制

（一）控制环境

1. 公司治理

（1）行为守则，以及有关被广为接受的商业惯例或被期待的道德行为标准的其他惯例

本行通过《中国邮政储蓄银行股份有限公司章程》来规范治理层和管理层依法合规履行职责。该章程对股东、董事、监事、高级管理人员（指本行行长、副

行长、董事会秘书以及董事会确定的其他高级管理人员) 均具有约束力。

本行高级管理人员依照法律、法规和监管规定、《中国邮政储蓄银行股份有限公司章程》以及其他有关规定履行职责, 认真贯彻、执行党委会、股东大会、董事会决议, 组织完成既定工作任务和目标, 高管人员违规失职的, 应当问责。

本行制定了《中国邮政储蓄银行员工守则》作为全体员工的行为准则, 为员工在日常工作中做出正确决定提供指引, 《中国邮政储蓄银行员工守则》涵盖的范围包括职业道德、职业纪律、职业规范、工作环境和氛围等。

本行制定了《中国邮政储蓄银行员工违规行为处理办法(试行)》和《中国邮政储蓄银行员工行为十条禁令》, 规定了各种违规行为及相应的处理方式及规则。

(2) 利益冲突的管理

《中国邮政储蓄银行股份有限公司章程》中对董事、监事、高级管理人员的义务进行了规定, 要求其应以本行最大利益为出发点履行职责。

(3) 管理层薪酬的确定

根据《中国邮政储蓄银行股份有限公司章程》的规定, 本行董事薪酬由董事会审议通过后, 提交股东大会审议确定; 监事薪酬由监事会审议通过后, 提交股东大会审议确定; 高级管理人员薪酬由董事会审议确定。

(4) 员工举报与群众信访处理

本行总行建立多种信访举报渠道, 直接面向全行员工开放。《中国邮政储蓄银行员工守则》中明确员工处理业务过程中如确信上级指示违反金融法规或行内制度应立即报告。同时, 各一级分行的监察部也畅通举报渠道, 并将举报情况汇

总表定期上报给总行监察部。总行监察部将进行针对性的跟进了解工作。

总行及各级分行办公室接收来自银保监会等监管机构以及群众的信访件，对接到的信访件按照性质转入相关部门（单位），各部门（单位）在规定时限内处理并答复完毕，延期的要及时说明原因；对于监管部门转交本行处理的信访事项，应按照监管部门规定的时间和要求进行办理。涉及纪检监察信访举报的事项，分别依据行内其他制度及专门规定程序处理。

2. 组织架构

（1）组织结构及职责描述

本行建立了职责分离、互相监督制约的组织架构，治理层和职能部门分工明确。

本行通过《中国邮政储蓄银行股份有限公司章程》规定了公司治理层和管理层的职责与权限。该章程对股东、董事、监事、高级管理人员（指本行行长、副行长、董事会秘书以及董事会确定的其他高级管理人员）均具有约束力。

本行制定了《中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会议事规则》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会战略规划委员会工作规则》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会关联交易控制委员会工作规则》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会审计委员会工作规则》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会风险管理委员会工作规则》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会提名和薪酬委员会工作规则》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会社会责任与消费者权益保护委员会工作规则》，对董事会及下设专门委员会职权范围、议事规则和工作程序进行了规定。

本行制定了《中国邮政储蓄银行股份有限公司监事会议事规则》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司监事会提名委员会工作细则》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司监事会履职尽责监督委员会工作细则》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司监事会财务与内控风险监督委员会工作细则》，对监事会及下设专门委员

会职权范围、议事规则和工作程序进行了规定。

本行通过机构设置及调整文件，对内设机构职责进行了规范，并根据银行战略、业务发展和管理需要，对内设机构职责分工进行了持续的优化完善。

本行制定了岗位职级管理办法，对全行岗位设置、岗位职责进行了规范。各级行根据管理实际，对辖内岗位设置、岗位职责进行了细化完善。

（2）权限与责任

总行法律事务部每年组织编制总行经营层基本授权方案，明确各类业务权限。授权方案经行长办公会审议通过后下发至全行各业务部门遵照执行。

本行制定了《中国邮政储蓄银行股份有限公司章程》，其中明确规定了董事会、监事会、下设委员会及高级管理人员的权限与职责，制定了《中国邮政储蓄银行股份有限公司股东大会对董事会授权方案》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会对行长授权方案》、《中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会对董事会专门委员会授权方案》，明确了董事会、行长及董事会专门委员会在相关事项上的权限。

（3）报告流程

本行制定了《中国邮政储蓄银行高级管理层信息报告管理办法》，要求管理层定期或不定期向治理层进行工作汇报，工作汇报包括行内业务发展情况、人员情况、经营状况等信息。对于与财务报告相关的信息，董事会与管理层会依据财务信息披露的报告时间进行定期讨论。定期董事会会议每年至少应当召开 4 次。

3. 人力资源

（1）员工招聘和解雇

本行制定了《中国邮政储蓄银行员工入职审批规定》，对全行招聘入职进行规范。总行及各一级分行制定招聘工作实施方案，并按照方案组织开展信息发布、资格审查、面试、背景调查、体检、岗前培训、入职管理等工作。

本行制定了《中国邮政储蓄银行员工退出管理办法》，规定了员工退出的各种情形和相应的处理流程。对离职程序、离职通知期、防止同业竞争条款、离职面谈和离职公告等内容做出了明确要求。

（2）绩效考核

本行制定了《中国邮政储蓄银行绩效管理指导意见》，对机构、部门和员工的绩效管理的原则、职责分工、指标设计、流程等进行了规范。

各级行根据管理权限，在《中国邮政储蓄银行绩效管理指导意见》管理框架下，结合分行发展和管理实际，制定分行办法并组织实施。

（3）员工薪酬和培训

本行建立了具有激励、约束作用的员工薪酬制度，在管理和效益持续提升的同时，注重提高员工的整体薪酬水平。同时，本行还建立了培训制度，通过不断加强培训促进银行与员工共同发展。

4. 发展战略

（1）中长期发展战略规划的制定

本行董事会下设战略规划委员会，主要负责对本行经营管理目标、总体发展

战略及其他影响本行发展的重大事项进行研究，监督、检查本行经营计划、投资方案的执行情况，并向董事会提出建议。

本行《关于〈中国邮政储蓄银行“十三五”规划纲要〉的议案》于 2016 年 6 月 21 日经董事会审议通过。《中国邮政储蓄银行“十三五”规划纲要》中包括本行 2016 年至 2020 年的发展规划。本行《关于〈中国邮政储蓄银行中长期发展战略纲要（2019-2025 年）〉的议案》于 2019 年 5 月 30 日经董事会审议通过。《中国邮政储蓄银行中长期发展战略纲要（2019-2025 年）》中包括本行 2019 年至 2025 年的发展规划。

（2）中长期发展战略规划的执行情况评估

本行《中国邮政储蓄银行“十三五”规划纲要》中要求：定期跟踪规划实施进展，评价战略执行业绩，建立健全规划评估反馈机制，推动规划评估工作的规范化和制度化。及时发现规划实施中存在的问题，分析成效与目标差距的原因，提出有针对性的应对措施，适时调整决策，采取相应的完善措施，安排和部署后续推动工作，使战略规划不断完善。

本行《中国邮政储蓄银行中长期发展战略纲要（2019-2025 年）》中要求：做好定期评估。总行战略发展部和相关业务部门要做好评估工作。总行战略发展部牵头对战略执行情况进行总体评估，并每年形成执行情况报告。总行相关业务部门对本部门战略执行情况进行定期评估。

本行于 2019 年对《中国邮政储蓄银行“十三五”规划纲要》执行情况进行了中期评估（2016-2018 年），形成了《〈中国邮政储蓄银行“十三五”规划纲要〉执行情况中期评估报告》。

（二）风险评估

1. 风险评估和管理的流程和报告

本行下发了《中国邮政储蓄银行全面风险管理体系建设纲要》，覆盖各类实质风险的管理政策，包括信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、合规风险、战略风险、声誉风险、法律风险、信息科技风险、国别风险等，明确了职责分工、管理目标、管理流程、考核问责等内容。

本行董事会下设风险管理委员会，负责全行风险管理工作的监督，对全行风险政策、管理状况及风险承受能力进行定期评估。董事会及其下设风险管理委员会定期召开会议，听取高管层关于本行风险状况的报告，对本行风险水平、风险管理状况、风险承受能力进行评估，并讨论相关风险信息，对风险管理事项进行决策。

本行制定了《中国邮政储蓄银行市场风险管理办法（2018 年修订版）》，对市场风险管理的职责分工、政策和程序、识别、计量、监控、压力测试、资本要求及内部审计等方面进行了规定。

本行制定了《中国邮政储蓄银行地方政府内部评级与财政支付能力评估管理办法（试行，2016 年版）》、《中国邮政储蓄银行零售业务内部评级管理办法》、《中国邮政储蓄银行金融机构客户内部评级与风险限额核定办法》、《中国邮政储蓄银行法人客户内部评级与风险限额管理办法》、《中国邮政储蓄银行中小企业客户内部评级与风险限额核定办法》、《中国邮政储蓄银行信贷资产风险分类管理办法（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行非信贷资产风险分类管理办法（2018 年修订版）》等制度规范信用风险管理。

总行风险管理部按照《中国邮政储蓄银行全面风险管理体系建设纲要》中风险管理的组织架构及职责分工要求开展工作，每年根据董事会发布的年度风险管理策略与风险偏好方案制定年度风险政策与风险限额方案，确定每年全行风险政策与风险限额，并定期对风险政策及限额执行情况进行报告。

2. 合规风险相关管理政策

总行内控合规部制定了《中国邮政储蓄银行合规政策》，对合规风险识别、评估、应对、监测和报告进行了规定。总行内控合规部每年根据各条线的检查需求，制定年度现场检查计划，各部门负责对各分支机构本条线的制度遵循和业务

开展情况进行检查。总行内控合规部定期组织开展全行制度梳理及制度规划工作，梳理发布总行现行有效制度清单、失效制度清单、制度规划清单等，做好制度立改废工作，各级行法律与合规部编写《内控合规管理报告》及《法律与合规风险提示》，以利于全行及时知晓和理解最新合规要求。

3. 反洗钱和反腐败相关管理政策

本行制定了《中国邮政储蓄银行反洗钱工作基本规定》、《中国邮政储蓄银行客户身份识别客户身份资料和交易记录保存管理办法》、《中国邮政储蓄银行大额交易和可疑交易报告管理办法》、《中国邮政储蓄银行洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理办法》、《中国邮政储蓄银行洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》等内部制度，全面落实反洗钱监管要求，明确洗钱风险管理政策，有效组织各级分支机构规范开展各项反洗钱工作。

本行搭建了反洗钱系统，建设了大额交易和可疑交易数据报送、客户洗钱风险等级管理、反洗钱工作管理、报表等功能模块，有效监测、防控和报告洗钱风险，落实监管要求。同时，系统设置洗钱风险监控名单，涵盖了联合国安理会、中国政府相关部门提示监控的相关实体和个人，并与业务系统建立名单共享机制，通过反洗钱系统和业务系统对客户交易过程进行名单实时监控，及时处置相关风险。

交易银行部购买了“银行家年鉴”数据库在线查询服务，可以查询到数据库中的金融机构制裁警示名单。

总分行设有监察部，协助邮储银行同级党委做好党风廉政建设和反腐败工作。履行监督专责，惩治金融腐败，持之以恒正风肃纪，强化标本兼治，一体推进构建不敢腐、不能腐、不想腐的有效机制，营造风清气正的良好政治生态。主要进行教育、信访举报受理、惩处及监督：

教育：开展经常性教育，将党章党规党纪纳入党委理论学习中心组必修课和全行集中培训的重要内容，让党员干部知敬畏、存戒惧、守底线，习惯在受监督和约束的环境中工作生活；加强警示教育，通报曝光近年来查结的党员领导干部违纪违法案件，强化广大党员干部的党性观念和纪律规矩意识；组织形式多样的

党风廉政宣传教育活动，推动廉洁文化深入人心，筑牢防腐拒变的思想防线。

信访举报受理：建立信访举报工作管理机制，畅通对党员领导干部违规违纪违法问题的举报渠道，受理问题线索并做好处理，挺纪在前，运用监督执纪“四种形态”，依规依纪做好问责处理。

惩处：调查和处理党员领导干部违规违纪以及职务违法的案件，按照规定提出党纪政务处理建议。

监督：监督邮储银行各级领导班子及成员遵守党章、党内法规、贯彻执行中央及上级重大决策部署、遵守政治纪律和规矩、执行民主集中制和“三重一大”决策制度、加强作风建设、依法行使职权和廉洁从业情况。监督邮储银行各级党委落实巡视整改任务，督导一级分行党委高质量开展巡察工作。

4. 制定降低风险的行动计划

本行制定了《中国邮政储蓄银行股份有限公司章程》，其中规定本行实行内部审计制度，配备专职审计人员，对本行的经营活动、风险状况、内部控制和公司治理效果进行独立客观的监督、检查和评价，并可以就审计中发现的本行公司治理的问题向董事会提出建议。

5. 风险和运营环境的持续监控

总行风险管理部每年根据本行风险管理策略与风险偏好，编制年度风险政策与风险限额方案，上报高级管理层风险管理委员会审议通过后下发至各职能部门，各部门需严格遵循风险政策要求，并在风险限额范围内开展业务。

总行各相关部门定期监测全行风险政策执行情况 and 运行情况，总行风险管理部定期汇总形成风险政策及限额执行情况报告，并向高级管理层风险管理委员会汇报。

（三）信息与沟通

1. 管理报告框架和程序

本行制定了《中国邮政储蓄银行股份有限公司信息披露管理办法》及《中国邮政储蓄银行股份有限公司信息披露定期报告编制管理办法》，对信息披露定期报告的职责分工、机制要求、编制流程等进行规定。董事会办公室根据制度规定，每年制定定期报告编制工作方案，确定披露时间安排和编制任务书，组织各相关部门开展定期报告的编制工作。

董事会审计委员会负责审查会计师事务所做出的本行年度审计报告及其他专项意见、经审计的本行年度财务会计报告、其他财务会计报告和其他需披露的财务信息；对经审计的本行财务会计报告信息的真实性、完整性和准确性做出判断性报告，提交董事会审议。

本行董事应保证信息披露内容真实、准确、完整，并就其真实性、准确性和完整性承担责任。

2. 内部沟通

本行建立了内部信息沟通机制，明确高级管理层或有关部门向董事会、监事会及其下设专门委员会报告信息的种类、内容、时间和方式等，确保本行董事会及其专门委员会能够及时准确地获取各类经营信息。信息报告种类包括月度信息报告（包括资产负债运行情况、财务状况、预算执行情况等）、季度及半年度信息报告（包括财务报告、风险管理报告等）、年度报告和即时信息报告。

本行各分支机构定期或不定期组织各业务部门召开经营分析会议，就最新的经营数据与各业务条线沟通。本行每季度召开全行经营分析会议，对各分支机构业务发展情况、风险管理情况进行通报，并对各分支机构后续工作重点给予提示。

本行制定了《中国邮政储蓄银行股份有限公司章程》、《中国邮政储蓄银行

股份有限公司股东大会会议事规则》，其中规定了股东大会的会议议程和表决方式。

3. 外部沟通

本行个人金融部、网络金融部（含远程银行中心）、信用卡中心（含信用卡客服中心）、法律事务部、办公室是客户投诉渠道管理部门，分别负责网点投诉、95580 电话投诉、信用卡客服电话投诉、监管部门及其他外部单位转办投诉、信访投诉等渠道客户投诉的受理（监管部门及其他外部单位转办投诉的接收）、流转、协调、督办、统计分析、监督检查、培训等。

《中国邮政储蓄银行股份有限公司信息披露定期报告编制管理办法》要求本行需在有关监管机构规定的时间内披露报告。报告在披露前需经董事会审阅批准。

（四）代理网点管理

1. 委托代理协议签订

本行制定了《中国邮政储蓄银行代理营业机构管理办法（修订）实施细则（2016 年版）》，对代理营业机构委托代理协议的签订做出了规定。其中要求：本行总行与集团公司共同就代理营业机构的规划、投资、建设（包括装修改造）、人员管理（包括人员培训）、业务管理、服务标准等重大事项签订全面的合作框架协议，厘清双方管理责任，明确风险分担机制。

本行省、市、县三级分支机构和邮政企业相应各级管理机构必须在分别获得上级单位授权的前提下签订委托代理协议。双方须在协议中约定以下事项：代理营业机构名称；代理银行业务范围；代理期限；服务标准；会计财务处理；手续费标准与支付方式；业务资金划拨方式和途径；业务操作规程；终端及自助机具区的安全管理；设备机房安全、网络安全、数据保护和应急处置管理；考核管理；监督检查；风险分担机制，损失界定与处理；违约责任追究；合同的变更；代理关系的终止；其他需要约定的事项。

协议应由本行一级分行/二级分行/一级支行和对应的邮政集团省邮政分公司/地市邮政分公司/县级邮政分公司共同签署并盖章。

2. 代理网点人员管理

(1) 代理营业机构负责人任职资格审核

邮政企业任用代理营业机构负责人,应事先经邮储银行二级分行以上机构对其任职资格进行审核,并由邮储银行二级分行以上机构向该代理营业机构所在地监管部门报告。

(2) 代理营业机构从业人员报备制度

地市及以上邮政分公司每季向邮储银行二级分行及以上机构提供从业人员的基本信息,包括但不限于姓名、性别、年龄、从业经历、在岗时间、用工类型、奖惩记录等。代理营业机构从业人员应满足岗位基本条件要求、资格认证要求与培训要求。

(3) 代理营业机构人员培训

邮储银行各级分支行与相应邮政企业分支机构加强沟通协作,结合业务发展需要与员工培训需求制定培训计划,分级分类组织实施。

3. 代理网点检查

本行针对代理营业机构开展检查并将检查情况通报邮政企业。

代理营业机构根据检查中发现的问题及时进行整改,将整改情况及时反馈到

邮储银行。

（五）监控

1. 内部审计和调查职能

本行制定了《中国邮政储蓄银行股份有限公司章程》，其中规定了董事会审计委员会的主要职责。

本行制定了《中国邮政储蓄银行内部审计章程（2017 年修订版）》，对本行内部审计组织架构、审计职责、审计权限、审计报告制度、审计质量控制、审计活动外包、内外部审计协调、审计管理、审计纪律与问责等进行了规定。

本行建立了独立和相对垂直的内部审计体系，设立由总行审计局、审计分局和一级分行审计部组成的审计架构。

总行审计局负责管理全行审计工作，编制中长期审计规划，统一调配全行审计资源。审计分局作为总行审计局的派出机构，是总行审计力量的重要组成部分，接受总行的管理与指导，与一级分行无行政隶属关系。一级分行设审计部，受总行审计局和一级分行行长领导，对总行审计局和一级分行行长负责，与审计分局无行政隶属关系。

总行审计局对董事会及其审计委员会负责，定期向董事会及其审计委员会和监事会报告工作，并通报高级管理层。审计分局和一级分行审计部定期向总行审计局报送审计工作报告，如发现重大情况及时报告。

2. 缺陷/违规行为的报告渠道

经内部审计发现的内部控制缺陷或问题向被审计单位通报，被审计单位采取有效措施进行整改，按规定追究相关人员责任，及时报告整改情况，并承担未对

审计发现问题采取改进措施所产生的责任和风险，内部审计部门监督其落实整改。

3. 内外部审计协调

《中国邮政储蓄银行股份有限公司董事会审计委员会工作规则》中规定，董事会审计委员会负责协调内部审计部门与会计师事务所之间的沟通。

4. 监管合规的管理

总行内控合规部每年根据各条线的检查需求，制定总行年度现场检查计划；负责统筹全行内控合规政策的执行情况以及针对外部检查所发现问题的整改情况，编写年度内控合规管理报告，上报管理层审阅。

5. 财务报告相关的法律和法规（包括相关《上市规则》）的合规

本行制定了《中国邮政储蓄银行股份有限公司信息披露管理办法》，其中规定董事应保证信息披露内容真实、准确、完整，并就其真实性、准确性和完整性承担责任；董事应当对年度报告签署书面确认意见，对信息披露内容的真实性、准确性、完整性无法保证或存在异议的，应陈述理由和发表意见。

总行内控合规部建立了内外规的跟踪机制，实时跟踪监管部门相关法律、规则、准则和内部制度的最新变化，及时掌握法律、规则和准则对银行经营的影响，保证本行合规经营。

四、主要业务相关内部控制的具体情况说明

（一）吸收存款业务的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了存款业务的内部控制，制定了与存款业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行个人本外币储蓄业务制度（2018年修订版）》、《中国邮政储蓄银行个人外币储蓄业务操作规程（2016年版）》、《中国邮政储蓄银行单位账户管理办法（2013年版）》、《中国邮政储蓄银行银企对账管理办法（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行公司结算业务集中处理操作规程—账户管理分册（2013年版）》、《中国邮政储蓄银行公司结算业务集中处理操作规程—支付结算分册（2013年版）》等。

2. 职责分工

根据本行相关制度规定，本行存款业务相关部门及职责分工如下：

总行个人金融部负责贯彻落实各项金融法律法规；负责制定全行个人储蓄业务发展战略与竞争策略；负责牵头制定全行个人储蓄业务制度；负责拟定全行个人储蓄业务资费标准；负责全行个人储蓄业务经营发展；负责全行个人储蓄业务申报准入管理；负责全行个人储蓄业务的营销管理；负责全行借记卡、个人外汇等业务管理；负责全行个人储蓄业务新产品的开发；负责个人储蓄业务制度关于借记卡、个人外汇等业务执行情况的检查。

总行运营管理部负责制定公司结算业务集中处理相关的制度、规程及操作手册；负责对全行公司结算业务集中处理工作进行指导、监督、检查；负责对各分行营运中心的公司结算集中处理工作进行考核、通报；负责组织全行公司结算业务集中处理的培训；负责审核、提出与公司结算业务集中处理有关的新业务需求；负责审核、设置公司结算业务的处理模式；负责在系统中设置全国性的业务参数；负责收集、整理一级分行上报的公司结算集中处理工作报告，及时解决分支行反映的问题；负责与总行公司金融部、交易银行部等部门联系，掌握业务发展过程中出现的新情况、新问题，不断完善和优化集中处理流程；负责与总行信息科技管理部、软件研发中心、数据中心联系，了解系统运行情况，协助解决系统出现的业务功能问题，参与系统建设相关的开发、测试、试运行、推广等工作。

总行公司金融部和交易银行部协助运营管理部制定公司结算业务集中处理相关的制度、规程及操作手册；协助运营管理部提出与公司结算业务集中处理有关的新业务需求；协助运营管理部进行公司结算业务培训；及时与运营管理部沟

通分支机构反映的与公司结算集中处理相关的问题或需求，提出合理化建议；参与公司结算集中处理系统的开发、优化、测试、试运行和推广等工作。

总行信息科技部门负责根据业务需求进行科技统筹管理工作，组织相关系统的信息化工程建设；负责指导分行开展相关科技工作。

总行数据中心负责统筹调度、支持总行信息系统运行维护工作，开展总行两地三中心一体化运行维护管理工作，负责总行已上线信息系统的一、二线运行维护，对分行信息系统及生产终端运行维护提供支持，并对分行运行维护工作进行检查、考核。

3. 开销户的审核

(1) 个人存款账户柜台业务

1) 开户

网点经办柜员审核客户身份资料（含居民身份证、户口簿、港澳居民往来内地通行证或港澳居民居住证、台湾居民来往大陆通行证或台湾居民居住证、护照、外国人永久居留证等有效实名证件）的准确性和合规性，核对《个人开户申请书》，检查无误后，为客户办理开户交易，并打印业务凭证，经客户签字确认。网点经办柜员须将业务凭单留存，并上交营运中心。大额交易需相关人员进行审核授权。

开户金额在10万元（含10万元）以上的需有权人进行业务授权。业务授权方式包括现场授权与集中授权。

现场授权：有权人为网点营业主管（综合柜员）；授权方式：“智能令牌”或指纹授权方式。

集中授权：柜员通过网点授权集中系统将个人开户业务所涉及的业务单证、交易信息等内容以影像传输至营运中心，由集中授权团队授权员进行审核授权。

2) 销户

网点经办柜员检查客户存折/绿卡真伪，检查无误后，将销户账户信息录入系统，客户输入密码后，网点经办柜员提交并打印业务凭单，经客户签字确认。

存款账户正常销户时，客户应交回相关存款凭证。存款账户为卡折合一户时，需同时交回活期存折与绿卡。客户销户交回存折时，客户若有需要，可以当场打印交易明细；存折内页也可交由客户留存，邮政储蓄机构仅将旧存折封面收回保存，由领取人出示有效实名证件并在回收的存折上签字确认。

客户在窗口持存折/单销户，交易金额5万元以上（含5万元），网点柜员必须使用长短波灯等专用仪器检验存折/单荧光丝防伪特征。经检验，确认客户所持存款凭证不符合防伪特征，不得为其办理业务。

正常销户金额在10万元（含10万元）以上的需有权人进行业务授权。业务授权方式包括现场授权与集中授权。

现场授权：有权人为网点营业主管（综合柜员）；授权方式：“智能令牌”或指纹授权方式。

集中授权：柜员通过网点授权集中系统将个人销户业务所涉及的业务单证、交易信息等内容以影像传输至营运中心，由集中授权团队授权员进行审核授权。

3) 存款

网点经办柜员审查《存取款业务凭单》，存款金额符合客户身份识别制度规

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

定的还需核查客户有效身份证件，核对存折或绿卡、点收现金无误后，将存款信息录入逻辑集中系统，打印存折或《存取款业务凭单》，经客户签字确认。

存款金额在10万元（含10万元）以上的需有权人进行业务授权。业务授权方式包括现场授权与集中授权。

现场授权：有权人为网点营业主管（综合柜员）；授权方式：“智能令牌”或指纹授权方式。

集中授权：柜员通过网点授权集中系统将个人存款业务所涉及的业务单证、交易信息等内容以影像传输至营运中心，由集中授权团队授权员进行审核授权。

4) 取款

网点经办柜员审查《存取款业务凭单》，取款金额符合客户身份识别制度规定的还需核查客户有效身份证件，核对客户的存折/绿卡无误后，将取款信息录入逻辑集中系统，由客户输入密码，打印存折或《存取款业务凭单》，经客户签字确认，网点柜员将存折或绿卡连同现金交客户点收。

客户在窗口持存折/单取款，交易金额5万元以上（含5万元），网点柜员必须使用长短波灯等专用仪器检验存折/单荧光丝防伪特征。经检验，确认客户所持存款凭证不符合防伪特征，不得为其办理业务。

取款金额在10万元（含10万元）以上的需有权人进行业务授权。业务授权方式包括现场授权与集中授权。

现场授权：有权人为网点营业主管（综合柜员）；授权方式：“智能令牌”或指纹授权方式。

集中授权：柜员通过网点授权集中系统将个人取款业务所涉及的业务单证、

交易信息等内容以影像传输至营运中心，由集中授权团队授权员进行审核授权。

（2）公司存款账户柜台业务

1) 开户

网点经办柜员收到申请人递交的营业执照、组织机构代码证等相关证明材料及复印件，审核各类证明材料及复印件是否齐全、是否真实有效。

开户申请资料及证明资料：开立单位结算账户（基本存款账户）的全部开户申请资料及证明资料，包含《开立单位结算账户申请书》、《营业执照》、《组织机构代码证》（非三证合一的单位）、《税务登记证》（非三证合一的企业）、《单位结算账户开立调查书》、法人（负责人）身份证、经办人员身份证、委托授权书等。

经办柜员审核无误后在证明材料复印件上注明“与原件核对一致”后，交由业务主管审核，签字确认，业务主管审核通过后，网点柜员将信息录入公司业务系统，上传影像资料，发送至营运中心。

营运中心结算处理员对网点上传的开户资料进行审核，审核通过后办理系统录入，录入完毕后交另外一名结算处理员复核。复核人员对开户资料的影像信息和系统中录入的信息再次核对，核对通过后办理开户。

对于核准类账户如基本存款账户，经办柜员将开户申请书、开户证明文件等开户资料录入人民币银行结算账户管理系统，完成待核准信息的录入后，于当日最迟次日将相关书面资料报送至人民银行。通过人行审批后，经办柜员应在收到人行通知后办理正式开户手续。经办柜员将签署人行审批意见的开户申请书以及开户许可证等资料上传至营运中心，经中心结算处理员双人审核后完成正式开户。

账户正式开立后，应通知客户到营业网点签订《中国邮政储蓄银行银行结算

账户综合服务协议》或《中国邮政储蓄银行银行结算账户综合服务协议（企业银行结算账户版）》等协议并返回客户相关回单。

2) 清户

网点柜员审核《撤销银行结算账户申请书》及客户销户资料（身份证件，证明资料），由业务主管审核并在《撤销银行结算账户申请书》及销户资料复印件签字确认。网点柜员登录公司业务系统录入客户销户信息，上传影像资料，提交营运中心完成销户。对于核准类账户需将三联销户申请书及相关证明材料复印件报人民银行核准。

3) 存款

现金存款实行分柜制，即柜台业务操作需要两个不同的网点柜台柜员分别行使出纳和会计职责才能完成。

授权审批权限：a. 现金类业务（如现金存款业务）：50万元（含）以上需要业务主管授权；b. 账户类业务（如转账业务）：转账交易由前台受理后，提交至后台营运中心完成处理。

授权方式：授权方式为密码。

4) 取款

现金取款实行分柜制，即柜台业务操作需要两个不同的网点柜台柜员分别行使出纳和会计职责才能完成。

授权审批权限：根据业务办理方式的不同，授权审批权限也有所不同，具体如下：a. 现金类业务（如现金取款业务）：5万元以下（不含）由网点普通柜员操作；5万元（含）以上需要网点业务主管授权；b. 账户类业务（如转账业务）：

转账交易由前台受理后，提交至后台营运中心完成处理。

授权方式：授权方式为密码。

4. 稽核监督

(1) 业务监督总体核对

一级分行营运中心的稽核人员审核纳入稽核的业务凭证，监督操作人员是否按相关业务制度执行。

(2) 差错处理

一级分行营运中心稽核人员发现差错后在系统中登记，经疑点分析员审核后，转发至相关网点。二级分行/支行稽核督导员督促所辖机构按时完成差错整改回复、差错争议的协调以及信息沟通等工作。督导员应在规定的时间内，将差错核实并回复一级分行营运中心。

5. 长期不动户的确认、解除和清理

(1) 长期不动户（个人）

1) 长期不动户确认（个人）

在逻辑集中系统中，每年定期将符合长期不动户确认条件的账户设定为长期不动户。转为长期不动户的账户在转成“动户”前，不结息。

符合下列条件的账户为长期不动户：个人活期存款账户最后一笔交易（不包括结息、代扣利息税、司法查询、司法冻结、司法扣划和扣收小额账户管理费，下同）超过 3 年的；定活两便账户自起息日起满 3 年未发生业务的。存单式整存

整取定期储蓄账户：未约定转存和未自动转存的，到期后 3 年未发生业务的。

约定转存、自动转存的，不设为长期不动户。

2) 解除长期不动户（个人）

解除长期不动户，由客户提供身份证件，网点柜员对客户身份证件进行审核。个人客户办理解除长期不动户标志交易时需提供账户对应的本人实名证件、存款凭证，不允许代办。转为动户时，按原转收入的分录和金额做同方向负数记账凭证对原处理予以冲减，对于补计提和补结息金额按正常计提和结息处理。

(2) 长期不动户（企业）

1) 长期不动户确认（企业）

公司业务系统根据休眠日期自动识别和确认长期不动户，到期自动转入“其他应付款”和“营业外收入”。

对公活期账户 1 年内未发生收付活动，账户状态转为拟久悬账户，拟久悬账户满 30 天仍未发生收付活动或销户，账户状态转为久悬状态。转久悬状态同时，将“单位活期存款”转“其他应付款”。

2) 解除长期不动户（企业）

解除长期不动户等同于新开户，需重新提供全部开户资料、法人或负责人身份证件，他人代理的需提交代理人身份证和法人授权证明及其身份证件。企业客户申请重新启用长期不动户时，向开户营业机构提交加盖预留印鉴的《单位银行账户特殊业务申请书》，申请业务种类勾选“久悬户转正常”。

3) 清理长期不动户（企业）

人工清理。个别机构可根据当地人民银行的要求，在不动户满 5 年前提前清理长期不动户，清理时资金自动从“其他应付款”转“营业外收入”。

6. 客户投诉控制

(1) 分行处理

省分行投诉处理部门在接到投诉工单后，单独或联合其他投诉处理部门尽快

开展详细调查，核实投诉问题，形成处理意见。按照行内相关规章制度，在规定时间内妥善处理，确保客户满意。

(2) 客户回访

投诉处理完成后，由总行信用卡中心、远程银行中心、相关分支机构及相关投诉处理部门主动联系客户，按照行内相关制度进行回访，征求客户对投诉处理结果的意见。其中，信用卡中心负责信用卡客户投诉，相关投诉处理部门负责监管部门及其他外部单位转办投诉、信访投诉，远程银行中心和相关分支机构负责 95580 电话渠道客户投诉回访。回访发现客户反映的合理问题未得到解决的，处理部门应继续进行处理。

7. 银企对账

(1) 发出对账单

对账人员打印对账单加盖对账专用章或导出对账数据交外包公司制作对账单，对账单可通过邮寄送达、留行自取、上门对账三种方式发出，同时在公司业务系统中登记“账户余额对账单发出/收回登记簿”，以明确对账责任。

(2) 回收对账单回执

对账人员在收到对账单回执后，进行验印操作，验印通过后系统自动回收登记。对于账务核对中发现的不符账项，对账人员要于三个工作日内查明原因。

属于本行错账的，由营业机构提出书面调账申请，报二级分行运营管理部门审批同意后，方可进行调账；属存款人错账的，由营业机构及时通知存款人；因在途款账造成的不符账项，应由存款人提供银行余额调节表或其他登记在途款项信息的资料，经二级分行运营管理部门核实后报集中对账机构做对账相符处理；发现可疑账务的，要及时向上级报告，不得直接擅自处理。

(3) 未收到对账单回执

电话或上门催收逾期尚未收回的对账回单，对账人员负责催收工作，也可通知营业机构、客户经理或外包人员进行电话催收或者上门催收。

经过多方查找仍无法联系到客户的，若通过工商机构等证明客户证件已经注销、吊销、过期或其他经营异常的，则由营业机构办理账户销户手续、手动转久悬或将账户状态改为“只收不付”后视同对账成功；若通过工商机构等证明客户证件仍然有效的，则由客户经理和二级分行指定人员上门查找，确定无法找到的，办理手动转久悬或将账户状态改为“只收不付”后视同对账成功。

因存款人不配合对账工作或拖延对账导致连续两个对账周期未收回对账单的，应在五个工作日内向存款人发送账户信息通知单，并登记账户信息通知单的寄送时间，账户信息通知单发出后，存款人应在收到通知单后五个工作日内办理银企对账工作，若存款人未在五个工作日内办理对账，则将账户状态修改为“只收不付”直至客户完成对账。

(4) 对账情况的统计

重点对账账户有效对账率应为 100%，普通对账账户有效对账率应为 90%，但每半年必须有效对账一次。由一级分行定期对对账单回执的收回情况进行检查、统计；集中对账机构收集对账工作存在的问题，集中研究解决。各级行在对账过程中，发现重大问题或存在风险隐患的，及时报告上级行；情节严重的，可直接向一级分行或总行报告。

(二) 现金和业务库管理的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了现金和业务库管理的内部控制，制定了与现金和业务库管理相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行现金运营管理办法（2019年修订版）》、《中国邮政储蓄银行备付现金限额管理办法（2019年修订版）》、《中国邮政储蓄银行现金寄库管理办法（2013年1.0版）》、《中国邮政储蓄银行现金管理中心管理办法（2014年版）》、《中国邮政储蓄银行现金清分外包管理办

法（2013年1.0版）》、《中国邮政储蓄银行现金与凭证业务系统操作手册（2014年版）》等。

2. 职责分工

根据《中国邮政储蓄银行现金运营管理办法（2019年修订版）》的规定，本行现金和业务库管理相关部门及职责分工如下：

业务库负责人负责监督业务库执行有关规章制度的情况；负责会同运营管理部门负责人、安全保卫部门负责人封存、启封业务库副钥匙；负责业务库内部人员分工、作业人员的资格审定及管理；负责按规定查库；负责业务库对各类检查发现问题的整改落实；做好安全防范工作，协调相关部门及时解决业务库安全方面的问题和隐患；负责及时解决或协调相关部门共同解决业务库管理等方面存在的问题。

现金运营管理负责制定现金运营相关办法、实施细则、操作规范等规章制度；负责业务库的日常管理工作；制定辖内机构现金运营工作计划；负责监控业务库库存，调剂辖内营业机构库存；组织实施现金运营相关的培训、宣传及检查；负责现金收支信息统计、分析、报送；负责现金机具的日常使用、保养管理；负责辖内反假货币管理；负责按规定查库，确保现金实物与登记簿相符；负责及时向业务库负责人反馈业务库管理及安全等方面存在的问题和隐患。

现金运营（出纳）负责库存现金实物的归类整理、分类保管、盘点核对，确保现金实物与登记簿相符；负责业务库钥匙的妥善保管；发生、发现问题保护现场，并立即报告现金运营管理及业务库负责人；负责发起向人民银行、同业领缴现金以及系统内调拨的申请、复核；负责辖内营业机构的现金实物调拨申请审核、现金实物出入库手续、款项交接及系统交易的办理；负责及时整点清分现金；负责按规定办理假币收缴、保管、解缴工作；负责监督抽查冠字号记录上传情况并做好记录；负责现金机具的日常使用、保养；拒绝违规办理库存现金实物提取和缴存；拒绝挪用库款和白条抵库等违章违法行为，可越级上报；拒绝未在业务库备案的人员和不符合手续的检查人员进入业务库，拒绝业务库其他作业人员进入业务库保管区；负责协助开展现金运营相关的其他工作。

3. 业务库现金盘点

(1) 出入库管理

1) 人员出入库

业务库实行双人管库制度。现金运营人员必须坚持同开库、同进库、同在库、同出库及同锁库，严禁单人操作。

除业务库负责人、现金运营管理、现金运营人员、解款员外，其他人员无特殊需要，不得出入业务库作业区。

除管库的现金运营人员外，其他人员无特殊需要，不得出入业务库保管区。

本级主管行长、运营管理部负责人、业务库负责人、现金运营管理人员、运营尽职检查人员因查库需要，可凭经备案的有效身份证件（含照片）出入业务库。其他人员因工作需要必须出入业务库的，需凭有效身份证件及相关资料经运营管理部门负责人或营运中心负责人批准，经安全保卫部门审核，登记非业务库人员进出业务库登记簿（登记簿样式遵照安全保卫部门相关管理办法执行），由现金运营人员陪同出入。

2) 现金出入库登记

实物现金、尾箱等出入库，由解款员与现金运营双方交接，双方交接时应填制“交接登记簿”或“交接单”。

总行准入或退出全行重要物品库房保管的重要物品种类时，由总行业务部门

以正式文件形式向总行运营管理部提出申请，提交《准入/退出重要物品种类入库保管申请表》和依据性文件（包括但不限于监管部门或第三方正式文件、签报及会议纪要）。总行运营管理部审核业务部门提交的申请，审核同意的，以正式文件形式下发通知，明确准入/退出入库保管重要物品的范围、保管要求、出入库交接要求等。

一级分行准入或退出本级及全辖重要物品库房保管的重要物品种类时，由一级分行业务部门以正式文件形式向本级运营管理部提出申请，提交《准入/退出重要物品种类入库保管申请表》和依据性文件（包括但不限于监管部门或第三方正式文件、签报及会议纪要）。一级分行运营管理部商营运中心给出审核意见，审核同意的，以正式文件形式下发通知，明确准入/退出入库保管重要物品的范围、保管要求、出入库交接要求等。

一级分行准入或退出辖内机构重要物品库房保管的重要物品种类时，由二级分行（无二级分行的，由一级支行，下同）业务部门向本级运营管理部提出申请，提交《准入/退出重要物品种类入库保管申请表》和依据性文件（包括但不限于监管部门或第三方正式文件、签报及会议纪要）。二级分行运营管理部审核同意的，以正式文件形式向一级分行运营管理部提出申请，一级分行运营管理部审核同意的，以正式文件形式下发通知，明确准入/退出入库保管重要物品的范围、保管要求、出入库交接要求等。

《尾箱/重要物品登记簿》：交出人和接收人签字。

（2）现金盘点

1) 每日盘库

业务库保管的现金必须坚持每天盘库结账，由现金运营双人盘库、交叉复核，保证系统登记余额与实物相符。业务库寄库保管的尾箱，现金运营人员必须每天双人盘点在库尾箱数量，确保与当日《尾箱/重要物品登记簿》尾箱记录数量一致。

2) 盘库频次

各级行建立业务库定期查库制度。

本级业务库查库频次。现金运营管理每周至少查库一次；业务库负责人每月查库一次；运营管理部门或营运中心负责人每季查库一次；业务库所在地分管行长每半年查库一次。

下辖业务库（含代理市县业务库）查库频次。除直辖市、计划单列市分行外的一级分行和设二级分行的直辖市、计划单列市一级分行运营管理部每年要对所辖行至少组织一次查库。

查库必须坚持双人查库。查库时，查库人员根据查库情况填制“查库登记簿”，由管库出纳（2人）及查库员在查库登记簿上签字证实，并将“查库介绍”粘在其背面备查（对本级库不需要）。

4. 柜台现金收入及支出

(1) 尾箱出库

营业机构必须双人与解款员办理交接；交接前必须核验解款员身份、运钞车牌号等信息。

办理交接时，原则上在现金区内、在有效的录像监控下进行，双方核实尾箱是否属于该机构的尾箱、清点尾箱数量、检查封装是否完好、锁有无异常等，核对无误后，双方在“交接登记簿”或“交接单”上签字确认。

(2) 现金收入

办理现金收款业务，必须使用计算机打印相关凭证，交客户签字确认，无误后将现金放入箱（柜）中保管。

办理现金业务一笔一清，不得将多笔业务合并，系统登记余额必须与实物相符。

(3) 现金支出

办理现金付款业务，应审查付款凭证要素，按凭证金额配款，当面点交。

现金收付人民币10万元及以上、外币等值2万美元及以上必须换人复核。

5. 柜员日终对账

柜员换班、出差、休假、轮岗、离职前必须对尾箱中的现金、贵金属等实物进行清点，正式轧账后办理交接。交接双方将现金、贵金属等现金实物与正式轧账单核对无误后，签字确认。其他重要物品使用《重要物品交接登记簿》办理交接。

营业终了，营业主管（综合柜员）、柜员必须清点尾箱中的现金、贵金属等实物，与系统尾箱记录核对，办理正式轧账，确保系统登记与实物相符。如有超限现金的，应向上级机构缴款，上缴款项必须由柜员及营业主管（综合柜员）双人清点，在腰条上加盖名章。营业机构有上缴款或寄库物品的，必须使用专用可密封的款箱（包），按上缴款、寄库物品分别装箱（包）。装箱（包）时应双人眼同封装，双人双锁。

营业主管（综合柜员）每天必须组织柜员互盘尾箱（含营业主管尾箱），并至少抽查一个柜员尾箱。

营业机构支行（局）长每月必须对全部柜员、自助设备尾箱进行账实核对检查。柜员实物尾箱与系统尾箱记录金额相差5元（人民币和外币）及以下的不纳入现金长短款考核。

6. 自助银行现金运营管理

（1）自助设备备付金管理

自助设备钞箱备付金的领用、钞箱余款及客户存入现金的上缴，按照网点管理和集中管理模式不同，分别由托管网点或集中管理机构办理现金领缴手续。客户存入自助设备的现金经过清分、整点后方可入库保管。

（2）自助设备异常时的现金处理

自助设备因故障等原因终止对外营业的，应及时将设备钞箱清空并上缴现金，严禁将现金滞留在有故障的自助设备中。

7. 现金长短款管理

（1）各级管理机构发现现金长、短款，应视金额大小立即向本级现金运营管理、运营管理部门负责人或营运中心负责人、分管行长报告；各营业机构发现现金长、短款，应视金额大小向营业主管（综合柜员）、支行（局）长报告。长款不得侵吞，短款不得自补不报，不得以长补短。对确实无法挽回的错款，在认真调查的基础上，区别不同性质分别对待，正确处理。

(2) 当日发生的各类长、短款，必须当日挂账。

营业机构（含自助设备）柜员长短款挂账由营业主管（综合柜员）复核，营业主管（综合柜员）长短款挂账换人复核；业务库长短款挂账换人复核。

(3) 各级机构人民币长短款单笔 1 万元以上（含 1 万元）应及时逐级上报二级分行主管部门，当地无二级分行的直接上报一级分行主管部门；单笔 5 万元以上（含 5 万元）应及时逐级上报一级分行主管部门。外币长短款比照等值人民币处理。

现金长、短款涉及结转损益、已结转损益调整的，由运营管理部门根据财务管理部门的审批结果进行处理。

辖内本外币（外币按等值人民币计算）ATM 长（短）款、网点长（短）款、出纳长（短）款列入营业外收入（支出）；单笔金额小于 10 万元（含）且挂账时间超过一年的，由一级分行审批；10 万元以上的，由总行审批。

（三）财务账户管理的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了财务账户管理的内部控制，制定了与财务账户管理相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行财务账户管理办法（试行，2015年版）》、《中国邮政储蓄银行财务资金集中管理实施方案》等。

2. 职责分工

根据行内制度规定，本行财务账户管理相关部门及职责分工如下：

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

按财务账户开立、变更及撤销的处理流程和管理要求分为账户申请（使用）部门、账户主管部门、监督检查部门。

（1）账户申请（使用）部门是指根据实际需要，经审批后开立和具体使用账户的内部机构，包括总行财务会计部、一级分行财务核算中心、二级分行及所辖机构。

总行机关、直属单位及其所属在京分中心的财务账户申请（使用）工作由总行机关财务部门负责，总行直属单位异地分中心和审计分局的财务账户申请（使用）工作由总行指定的机构负责。

账户申请（使用）部门职责：

- 1) 对提供账户开立、变更及撤销的原始资料及核算内容真实性负责。
- 2) 负责账户档案资料的管理。账户档案资料管理人员变动应按相关规定办理交接手续。
- 3) 对账户使用资金安全性、合法合规性负责。
- 4) 负责定期对账户进行账务核对。
- 5) 负责与账户有关的报表、信息的编制、统计和上报。
- 6) 履行其他相关职责。

（2）账户主管部门是指负责审查审批、管理账户使用的内部机构，包括总行财务会计部和一级分行计划财务部。

账户主管部门职责：

- 1) 负责审查总行及一级分行辖属机构财务账户申请、变更、撤销资料。
- 2) 负责根据审批权限行使相应审批职责。
- 3) 负责指导总行及一级分行辖属机构财务账户的日常管理和使用。

(3) 监督检查部门是指财务账户的监督部门，包括财务会计部（计划财务部）、审计部门。

监督检查部门职责：

财务会计部（计划财务部）、审计部门是财务账户的监督检查部门，对财务账户的使用和管理适时进行检查和监督。

3. 资金划拨

本行2016年开始实行财务资金集中管理，总行在现金管理平台搭建资金池并开立资金池顶点账户，各级行内账户纳入资金池统一管理，上下级之间资金的划拨采用“日间透支、日终清算、逐级补平”的方式，取消了原有手工划拨资金的方式。

4. 每月对账

各级账户使用部门负责对账户的收支与期末余额情况进行定期核对，并由主管人员进行复核，确保核对相符，对于不符情况及时查明原因。

(四) 同业存款的控制

1. 规章制度的建立

同业存款是指金融机构之间开展的非结算性同业资金存入与存出业务，其中资金存入方仅为具有吸收存款资格的金融机构。为规范管理本行同业存款业务，保证业务健康发展，本行建立健全了同业存款的内部控制，制定了与同业存款业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行人民币同业存放业务管理办法（试行）》、《中国邮政储蓄银行人民币同业存放业务操作规程（试行）》、

《中国邮政储蓄银行人民币同业融出业务管理办法（2018年修订版）》、《中国邮政储蓄银行人民币同业融出业务操作规程（2018年修订版）》、《中国邮政储蓄银行单位账户管理办法（2013年版）》、《中国邮政储蓄银行银企对账管理办法（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行公司结算业务集中处理操作规程—账户管理分册（2013年版）》、《中国邮政储蓄银行公司结算业务集中处理操作规程—支付结算分册（2013年版）》、《中国邮政储蓄银行投融资性存放同业银行账户管理操作规程（2017年修订版）》等。

2. 职责分工

根据本行相关制度规定，本行同业存款业务相关部门及职责分工如下：

资产负债管理委员会根据全行整体业务发展规划，审议同业存款业务内部资金转移定价和由金融同业部拟定的年度计划。

金融同业部是全行同业存款业务的专营管理部门，负责制定同业存款业务管理办法及相关制度，负责组织开展市场研究与拓展，负责组织开展全行业务指导与培训、业务价格管理、业务审批、流程办理、数据统计、账户开立发起申请、后续管理等工作。

金融同业部和交易银行部分别负责牵头中资金融机构和外资金融机构的客户评级授信发起工作，拟定相应客户授信额度的切分方案及额度管理工作。

资产负债管理部负责全行同业存款业务的规模计划核定，负责全行同业存款业务的FTP定价并报有权机构审批，将同业存款业务纳入全行流动性管理。

风险管理部负责将同业存款业务纳入全行全面风险管理体系，督促并推动同业存款业务风险管理的实施。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

授信管理部负责金融机构授信政策的拟定；负责对额度方案进行审查并报有权机构审批；负责全行金融机构授信后的管理监督、额度使用监督。

法律事务部依据行内合同管理、法律审查、民事诉讼管理制度的规定，承担同业存款业务相关法律事务工作。

财务会计部负责同业存款会计核算办法的制定及相关业务核算；负责同业存款业务收入分配管理。

运营管理部负责同业存款业务的走款审核、资金清算；负责同业存款业务账户管理，包括开户、销户、账户年检、账户变更、定期对账、询证确认、本息收款确认，以及业务开户回执、存款证实书、担保品等权利凭证及重要物品的保管等。

审计局负责对同业存款业务的开展情况进行审计监督。

资产保全部负责协助组织同业存款业务产生的不良资产清收处置工作。

在一级分行层面，金融同业部负责协助总行进行市场研究、拓展营销和客户管理；协助总行开展同业存款业务，收集、审查业务相关资料；协助总行完成合同核对、签订等操作性事务；协助总行进行同业存款业务的账户管理工作，包括但不限于开户、销户、账户年检、账户变更等；协助总行对与同业客户开展的业务进行后续管理。

法律事务部依据行内合同管理、法律审查、民事诉讼管理制度的规定，承担同业存款业务相关法律事务工作。

财务会计部负责辖内同业存款业务的头寸预报、财务管理和会计核算。

运营管理部负责辖内同业存款业务的对账和询证，以及开户、销户、年检、变更、存单开立、到期兑付等账户管理事宜。

3. 存放央行款项（本币）

（1）计算及划缴准备金

1) 计算准备金金额

每旬（5日、15日、25日）之前，总行财务会计部根据每旬日均存款余额编制金融机构缴存法定存款准备金报表，经复核后在ACS会计集中核算前置系统中录入报送。

2) 维护准备金金额

总行财务会计部根据金融机构缴存法定存款准备金科目余额和法定存款准备金率，计算本期应交法定存款准备金余额，在会计处理平台法定存款准备金补算模块中补录法定准备金金额。

3) 划缴准备金

每年3月、6月、9月及12月的21号（如遇节假日顺延），运营管理部到中国人民银行营业管理部将应缴的境外银行人民币存款准备金一邮储银行利息汇划至本行人民币存款准备金110400403账户；每年1月、4月、7月及10月的25号（如遇节假日顺延），运营管理部按照财务会计部出具的《境外存放人民币存款准备金交存申报表》，到中国人民银行营业管理部调整本行境外银行人民币存款准备金一邮储银行账户余额，如遇人行调整存款准备金率，运营管理部按照人行要求调整境外银行人民币存款准备金一邮储银行账户余额。

(2) 对账

1) 每日对账

每日对账。每日由运营管理部相关人员通过人行ACS系统进行系统主动对账。

2) 每月对账

每月对账。每月由运营管理部相关人员通过人行ACS系统进行系统主动对账。每月初人行通过快递发送余额对账单，运营管理部人员进行核对后，加盖本行预留印鉴并向人行发送余额对账单。

4. 存放央行款项（外币）

(1) 计算及划缴准备金

1) 计算准备金金额

每月初总行财务会计部根据上月末外币相关科目余额，计算出当月应缴人行的外币法定准备金金额，并编制金融机构缴存外汇存款准备金科目余额表，经复核后在ACS会计集中核算前置系统中录入报送。

2) 划缴准备金

每月15日前，总行运营管理部根据财务会计部提交的《中国人民银行美元/港币业务回单（电子）》，将应补交的外币存款准备金足额汇划至中国人民银行营业管理部在中国银行开立的外汇存款准备金存款专用账户。

(2) 对缴存准备金进行账务处理

每月月初存款准备金缴存后,系统根据缴存交易自动生成会计账务调增或者调减外币法定存款准备金。

(3) 对账

次月的第一个工作日在人行ACS系统维护上月的账户余额,核对一致的向人行发送对账结果,人行接收信息后反馈“已发送并收成功回执”。

5. 存放同业业务

(1) 存放同业业务发起

业务发起机构应根据总行同业融出业务受理标准的要求,与交易对手沟通确定开展业务的金额、期限、利率、起息日等基本业务要素,由分行金融同业部向总行金融同业部提交《分行协助营销同业融资业务内部流程审批单》,经分行业务经办人、复核人、金融同业部部门负责人、分行主管行领导审批签字。审批单内容包括客户名称、业务类型、金额、利率、期限、付息方式、信用结构、营销情况等内容。

(2) 存放同业业务流程

1) 进行审批

总行金融同业部负责审查分行上报的《分行协助营销同业融资业务内部流程审批单》,出具《同业融资业务审批单》,内容包括编号、业务类型、客户名称、

金额、期限、利率、信用结构、担保形式、授信及用信情况等内容。

《同业融资业务审批单》需经前台经办人员、复核人员签字，再提交中台风险控制处室复核人员、主管签字，最后由部门负责人签字同意。

业务审批通过后本行执行双人上门面签制度，要求拍摄签约视频及业务人员在办公场所合影，保障业务真实、有效。

2) 开户申请

同业投融资业务审批后，总行金融同业部将开户申请、业务预审批单等资料提交至总行运营管理部。总行运营管理部收到开户申请后，对账户申请资料的完整性、齐全性进行审核。存放同业账户的开立由账户申请业务部门和运营管理部共同前往办理。

3) 交易录入及交易审批

业务面签成功后，金融同业部前台业务人员在CALYPSO系统中录入该笔业务的要素，如：利率、期限、金额等。业务要素录入之后，审批人在系统中对交易进行审批、确认。通过CALYPSO系统把交易要素发给运营管理部。

(3) 存放同业业务划款

运营管理部收到划款相关材料后开展放款审核，审核通过后由系统完成自动划款，并在系统登记簿中自动形成划款记录。

(4) 存放同业业务入账

CALYPSO系统与会计处理平台存在账务接口，每笔已审批的业务都会自动生成账务流水，日终统一发送给会计处理平台。

(5) 存放同业业务活期账户对账

对手行根据对账单频率寄送对账单，运营管理部收到对账单后由专门人员进行核对，若金额不符，对账人员会询问对手行查找差异原因。经专人核对后加盖公章并寄送对手行，运营管理部保存留底联备查。

(6) 减值

本行采用定性定量相结合的方法，基于业务实际风险情况，按月对以摊余成本计量和以公允价值计量且其变动计入其他综合收益的存放同业业务，确认“信用风险三阶段”，并结合预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客观、准确地计提资产减值准备。

6. 同业存放业务

同业存放柜台业务与吸收存款—公司存款账户柜台业务流程一致，本节主要描述总行金融同业部开展的定期同业存款业务。

(1) 同业存放业务申请

一级分行根据总行的利率、期限、规模等相关要求，确定交易对手的意向真实有效后，填写《同业存放业务内部流程审批单》报送总行。总行金融同业部对审批单进行逐笔审批。

(2) 同业存放业务流程

总行金融同业部完成审批后将表单传真给一级分行。一级分行使用示范性合同文本或经法律事务部审查通过的协议文本与交易对手签订合同。合同经审核通过后，由行长或行长授权人与对方法定代表人或授权代表正式签署，并加盖双方公章或合同专用章。

（3）同业存放业务划款

一级分行运营管理部负责指导辖内同业存放业务账户开立机构对账户进行开立、变更、注销、年检、对账与询证。

非结算类账户（定期）：签署合同后，业务人员为客户开立银行定期一本通账户，并督促客户及时按照合同约定划款至该账户。

结算类账户（活期，用于日常存取）：签署合同后，业务人员为客户开立银行结算账户，并督促客户及时按照合同约定划款至该账户。

（4）同业存放业务入账

公司业务系统与会计处理平台存在接口，交易完成后发送流水至会计处理平台进行入账。

结算类账户（活期，用于日常存取）：在开户时约定存款利率等要素，入账时不需要对利率等信息进行核对，直接入账。

非结算类账户（定期）：网点前台柜员将转账凭证、《人民币非结算账户存入申请书》、《一级分行协助营销同业存放业务内部流程审批单》，通过影像传至营运中心录入交易关键要素，并经双人复核通过后，交易回传至柜面，网点柜员打印交易回执单。

营运中心结算处理员录入的主要要素包括：支控方式、是否共用印鉴、约定转存标志、约定支取标志、存款类别、存期是否默认、指定天数、计息标志、计息利率依据、利率种类、利率档次、利率浮动类型、浮动率、浮动点数等。

(5) 同业存放业务系统对账

各级对账机构负责同业存放业务开立账户的对账，营业网点负责受理同业存放业务开立账户的询证。

(五) 跨行资金往来的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了跨行资金往来业务的内部控制，制定与跨行资金往来业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行银联前置系统操作规程》、《关于明确IC借记卡电子现金业务处理相关事项的通知》、《中国邮政储蓄银行电子验印管理办法（2013年1.0版）》、《中国邮政储蓄银行支付密码管理办法（2013年1.0版）》、《中国邮政储蓄银行公司结算业务集中处理操作规程—支付结算分册（2013年版）》、《中国邮政储蓄银行公司结算业务集中处理操作规程—电子验印分册（2013年版）》、《中国邮政储蓄银行公司结算业务集中处理操作规程—支付密码分册（2013年版）》、《中国邮政储蓄银行个人本外币储蓄业务制度（2018年修订版）》等。

2. 职责分工

根据本行相关制度规定，本行跨行资金往来业务相关部门及职责分工如下：

总行运营管理部负责全行银联跨行业务（除信用卡跨行，以下相同）资金清

算流程、差错及争议处理规则的制定；负责制定银联跨行业务资金清算操作规程；负责制定银联跨行业务资金清算流程、差错及争议处理规则的培训和指导等工作；总行授权运营管理部承担的其他职能。

3. 同城票据清算

(1) 提入票据（实物票据）

网点柜员接收交换包，在监控下，由票据交换员和业务主管双人眼同打开交换包，按规定进行审查（检查锁扣号码是否为袋内记录的号码；是否为本行提入票据，凭证张数、金额是否与提入票据明细清单一致），验证无误后网点柜员将票据信息录入公司业务系统。

网点经办柜员对票据以下内容进行审核：票据和结算凭证是否按中国人民银行统一规定印制；票据和结算凭证的填写是否按规定记载，记载的事项是否齐全，出票金额、出票日期、收款人名称是否涂改，其他记载事项更改的是否已由原记载人签章证明；票据和结算凭证的大小写金额是否一致，凭证上下联次金额是否相符；背书转让的票据是否在规定的范围内转让，其背书是否连续，签章是否符合规定，背书使用粘单的是否按规定在粘接处签章；是否加盖提出行“同城清算专用章”和其他当地人民银行要求的章戳；转账支票的签章是否与预留印鉴相符；对不同票据和结算凭证并对其特性方面进行审核。

网点经办柜员对检查或验印不合格的票据，再次进行审核验印，确认后在系统中办理退票。操作完毕后填制“退票理由书”并加盖“业务专用章”（是否加盖公章视当地人行规定而定）。

网点经办柜员在办理提入票据的入账时，由于入账账号户名不符、账户状态不正常、账户余额不足等情况无法办理入账，需在系统中办理退票。

(2) 提出票据（实物票据）

网点前台柜员按规定审查票据：是否是允许参加同城票据交换的票据；票面要素是否齐全；大小写金额是否相符；实物票据与“同城清算交换提出清单”和系统中记录的提出票据信息是否完全相符。审查无误后在公司业务系统中将票据状态修改为“已提出”。

网点业务主管审核提出的票据上加盖的章戳是否完整、打码内容与票据内容是否一致、提出批数卡和总控卡与提出票据核对是否一致；审核通过后在票据上加盖“同城票据清算专用章”并打印“汇总机构提出清单”，再次检查实物票据与“汇总机构提出清单”是否一致，在“汇总机构提出清单”上签字，交还网点前台柜员。

（3）票据清算（实物票据）

运营管理部门负责人员根据人行回单，办理资金清算业务。

4. 差错及争议业务处理

（1）调查并处理差错

每日，银联前置系统自动接收银联流水文件，将文件传送逻辑集中系统。逻辑集中系统负责对账，生成“不一致交易列表”，将对账结果发送差错处理平台。

省分行运营管理部差错处理岗登录差错处理平台，进入“待处理任务界面”。点击界面中的差错数字，将进入差错的具体信息。差错处理岗查询该差错涉及的流水号、账户等信息，确认账户状态和交易状态。若确认无误，则确认调整。若异常，则拒绝调整。

（2）复核人员重新处理差错

该名差错处理岗人员完成查询并确认后，系统中的“待查询复核”数字将由 0 变为 1。另一名差错处理岗人员点击该数字，进入差错处理界面。

(3) 复核通过并调整

复核完成后，差错处理平台系统自动调整该差错，差错数字自动减 1。当差错数字全部变为 0 后，系统间的差错处理完毕。

(4) 复核未通过

发生复核拒绝时，系统拒绝调整差错。差错处理岗根据拒绝原因，继续与总行差错处理岗、分行业务及相关人员、银联差错争议委沟通确认。

(六) 中间业务的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了中间业务的内部控制，制定了与中间业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行理财类业务产品销售管理办法（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行代销国债业务销售实施细则（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行代销公募基金业务销售实施细则（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行代销资产管理计划业务销售实施细则（2016 年版）》、《中国邮政储蓄银行代销证券期货资产管理业务机构与产品管理办法（2019 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行理财类业务指引》、《中国邮政储蓄银行代销公开募集证券投资基金业务机构与产品管理办法（2019 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行代理保险业务管理办法（2019 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行代理保险业务操作规程（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行代销保险业务机构与产品管理细则》（2019 年修订版）、《中国邮政储蓄银行代销与理财业务录音录像管理办法》（2019 年修订版）等。

2. 职责分工

(1) 代理保险

根据《中国邮政储蓄银行代理保险业务管理办法（2019 年修订版）》的规定，本行代理保险业务相关部门及职责分工如下：

个人金融部负责全行代理保险业务的经营管理工作，负责制定全行代理保险业务发展战略、管理制度和操作规程；负责申请代理保险业务资质并按照授权管理制度要求提出对下级机构的代理保险业务授权建议；负责合作保险公司和保险产品的准入、评估与退出；负责与合作保险公司总公司签订合作协议；负责全行代理保险业务的宣传策划、全国性代理保险业务培训、业务检查；负责代理保险业务系统业务需求的编写及业务功能测试等工作。网络金融部负责配合相关部门做好代理保险在电子渠道的建设和维护，根据总行个人金融部提出的业务需求、展示要求和业务规则等内容，负责电子渠道代理保险相关界面和客户体验的优化。风险管理部负责将代理保险业务纳入全行全面风险管理体系，向管理层报告包括代理保险业务在内的全面风险管理情况。运营管理部负责代理保险业务资金清算、与保险公司对账、差错处理、重要单证管理和稽核监督等工作。财务会计部负责代理保险业务会计核算和对本机构计列的代理保险手续费收入在收到资金时开具发票。法律事务部负责根据总行法律审查、消保审查、合同管理、诉讼管理、授权管理等制度承担代理保险业务相关法律事务工作。内控合规部负责按照检查计划开展合规检查工作，并牵头开展反洗钱管理工作。审计局负责依照年度审计计划的安排，将代理保险业务纳入审计范畴。

(2) 代销基金

根据《中国邮政储蓄银行理财类业务产品销售管理办法（2018 年版）》和《中国邮政储蓄银行代销公开募集证券投资基金业务机构与产品管理办法（2019 年修订版）》的规定，本行代销基金业务相关部门及职责分工如下：

个人金融部负责代销公募基金业务的经营管理和指导，制定业务发展战略、

竞争策略和相关规章制度；负责申请代销公募基金业务开办资格并协助法律事务部进行业务授权管理工作；负责制定代销公募基金业务合作机构准入标准、对公募基金管理人进行准入评价；负责制定代销公募基金产品准入标准，对公募基金产品进行尽职调查、准入评价和风险等级评定；负责对公募基金管理人进行尽职调查和持续跟踪评价；负责制定公募基金管理人合作策略；负责与公募基金管理人签订合作协议和产品代销协议，负责代销公募基金产品上线管理；负责对代销公募基金产品进行持续跟踪评价；负责制定代销公募基金业务合作机构和产品的退出标准，并进行退出管理；负责全行代销公募基金业务营销宣传策划、业务培训和业务检查；负责代销公募基金业务系统面向个人客户业务功能的需求编写及测试；负责受理分行上报的代销公募基金业务相关客户咨询与投诉；按要求向风险管理部报送代销公募基金业务销售工作的风险及风险管理情况。网络金融部负责配合个人金融部、机构客户条线相关部门商定代销基金业务在电子渠道的办理范围；根据个人金融部对于基金产品的展示要求和业务规则，负责电子渠道基金产品相关界面和客户体验的优化，配合个人金融部、机构客户条线相关部门开展基金产品在电子渠道的宣传营销；远程银行中心负责受理基金业务相关的远程客户咨询与投诉。法律事务部负责基金业务相关的制度、合同、协议等法律文本的法律性审查。内控合规部负责组织管理基金业务的反洗钱工作，对可疑的基金业务交易进行监控和报告；负责对基金业务宣传材料的合规性进行审查，并出具合规意见。总行运营管理部主要负责代销基金所涉及的资金清算、账务核对、系统间交易不一致的差错处理、重要单证管理和稽核监督管理等工作。总行财务会计部主要负责代销基金所涉及的会计核算。总行风险管理部作为全行风险管理的综合部门，负责向管理层报告包括基金业务在内的全面风险管理情况。总行审计局根据审计计划安排，将代销基金业务合作机构和代销产品管理情况纳入审计范围。

(3) 代销国债

根据《中国邮政储蓄银行理财类业务产品销售管理办法（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行代销国债业务销售实施细则（2018 年版）》的规定，本行代销国债业务相关部门及职责分工如下：

个人金融部负责申请加入储蓄国债承销团，提交国债承销团成员申请材料，及签订国债承销主协议；各期国债发行管理，包括下发当期国债销售工作通知，在理财类业务系统中维护、核对当期国债的业务参数，布置销售宣传，储蓄国债

（电子式）机动额度抓取等相关工作；国债培训，国债制度管理，对监管部门的数据报送及协调等相关工作。运营管理部负责代销国债业务所涉及的资金清算、账务核对、系统间交易不一致的差错处理、重要单证管理、相关业务的稽核监督管理等工作。网络金融部负责配合储蓄国债个人网银宣传、代销储蓄国债（电子式）个人网银销售等工作。远程银行中心负责受理代销国债业务相关的远程客户投诉。

（4）代销资产管理计划

根据《中国邮政储蓄银行理财类业务产品销售管理办法（2018 年版）》和《中国邮政储蓄银行代销证券期货资产管理业务机构与产品管理办法（2019 年修订版）》的规定，本行代销资产管理计划业务相关部门及职责分工如下：

个人金融部负责代销资产管理计划业务的经营管理和指导，制定业务发展战略、竞争策略和相关规章制度；负责申请代销资产管理计划业务开办资格并协助法律事务部进行业务授权管理工作；负责代销资产管理计划业务合作机构和产品的准入、评估及退出管理，负责与外部合作机构签订合作协议；负责全行代销资产管理计划业务营销宣传策划、业务培训和业务检查；负责代销资产管理计划业务系统面向个人客户业务功能的需求编写及测试；负责受理分行上报的代销资产管理计划业务相关客户咨询与投诉；按要求向风险管理部报送代销资产管理计划销售工作的风险及风险管理情况；负责制定全行代销资产管理计划业务合作机构准入标准，对资产管理计划管理人进行准入评价；负责在部门授权范围内制定代销资产管理计划产品准入标准，对代销资产管理计划产品进行尽职调查、准入评价和风险等级评定；对超出部门授权范围的资产管理计划产品发起尽职调查并提交有权机构或有权人进行审批；负责对代销资产管理计划业务合作机构进行尽职调查和持续跟踪评价；负责与代销资产管理计划业务合作机构签订合作协议和产品代销协议，对代销资产管理计划产品进行上线管理；负责对代销资产管理计划产品进行持续跟踪评价；负责制定代销资产管理计划业务合作机构和产品的退出标准，并进行退出管理等。风险管理部负责代销资产管理计划业务的全面风险管理。财务会计部负责代销资产管理计划业务所涉及的会计核算。运营管理部负责代销资产管理计划业务所涉及的资金清算、账务核对、系统间交易不一致的差错处理、重要单证管理、相关业务的稽核监督管理等工作。法律事务部负责代销资产管理计划业务相关的合同、协议等法律文本的合规性审查。内控合规部负责统一组织代销资产管理计划业务内控合规检查，督办内控合规问题的整改；负责组

织管理代销资产管理计划业务的反洗钱工作,对可疑的代销资产管理计划业务交易进行监控和报告;负责对代销资产管理计划业务宣传材料的合规性进行审查,并出具合规意见。网络金融部负责配合个人金融部、机构客户条线相关部门商定代销资产管理计划业务在电子渠道的办理范围;根据个人金融部的展示要求和业务规则,负责电子渠道相关界面和客户体验的优化,配合个人金融部、机构客户条线相关部门开展产品在电子渠道的宣传营销;远程银行中心负责受理代销资产管理计划业务相关的远程客户咨询与投诉。

3. 代理保险业务

(1) 合同签订

1) 代理保险协议的签订

总行与保险公司总公司签订的协议类型包括《战略合作协议》、《代理保险业务全面合作协议》、《银保通系统应用协议》、《保险兼业代理协议》、《代理保险产品协议》和《批量代收付业务协议》。一级分行与保险公司签订的协议类型包括《保险兼业代理协议》、《代理保险产品协议》和《批量代收付业务协议》等。二级分行和一级支行应严格按照总行或所属一级分行签订的协议执行,原则上不得与保险公司直接签订协议。

2) 代理保险手续费的维护

手续费参数设置是代理保险业务手续费核算的基础,未维护手续费参数的险种不能销售。应由相应结算层级业务管理员登录代理保险系统进行操作,经业务主管授权后,按照系统交易类别与交易渠道进行设置。

手续费结算方式分为全国结算、省结算和地市结算三种方式。具体结算方式由邮储银行与保险公司协议约定。

(2) 柜台操作

代理新契约投保业务的办理

网点代理保险销售人员对代销保险产品的销售过程进行同步录音录像,完整客观地记录营销推介、相关风险和关键信息提示、消费者确认和反馈等重点销售环节。客户填写《客户风险承受力评估报告》和《投保单》等材料,并提供个人有效身份证件(包括身份证、护照、军官证、户口本等)。投保一年期以上(不含一年期)的个人人身保险产品还需根据保险公司要求填写《人身保险投保提示书》。投保期交产品,客户在《自动转账授权告知书》签字确认;对于保单利益不确定的保险产品,存在趸交保费超过投保人家庭年收入的 4 倍、年(月)期交保费超过投保人家庭年收入的 20%、保费交费年限与投保人年龄数字之和达到或超过 60、保费额度大于或等于投保人保费预算的 150%等情况的,投保人还应对投保声明进行签名确认。个人客户投保必须由投保人本人亲自办理,投保单由投保人本人签名,禁止代理保险销售人员代替客户签名;投保人姓名需与活期结算账户姓名一致;如投保人和被保险人不是同一人时,需提供双方有效身份证件。

网点高柜柜员对客户填写信息及身份信息核对无误后,在代理保险系统中进行新保承保业务操作,打印保费交费回执,交由客户签字确认。

(3) 稽核监督

日终网点柜员将纳入稽核的相关业务凭证整理及时上缴营运中心进行稽核监督。

(4) 手续费收入确认、分摊及结算

1) 手续费收入的确认

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

代理保险系统会自动根据交易量和手续费率计算网点手续费收入,并按照权责发生制的原则根据保单信息每月最后一天计提手续费收入,然后将信息发送给会计处理平台记账,计提的收入先确认在总行或一级分行,然后以内部转移的方式分配到网点或者市县,并在代理保险系统中形成统计表。

2) 手续费收入的分摊操作

每月月底银行收到保险公司汇入的手续费收入后,运营管理部清算人员在代理保险系统中输入待分配月份、待分配总额,完成手续费收入的分摊操作。

(5) 对账控制

1) 代理保险系统和逻辑集中系统对账

代理保险系统每日自动向逻辑集中系统发送对账文件,逻辑集中系统进行对账,如发生对账不符,以代理保险系统数据为准,由逻辑集中系统自动调整;无法自动调整的将信息上送差错平台,由差错管理员协同查找差错原因,查明原因后由差错管理员进行查询查复手工调整并同步联动更新逻辑集中系统。若为分行差错管理员提交的差错处理,还需总行差错管理员复核后方能生效。

2) 代理保险系统与会计处理平台对账

代理保险系统与会计处理平台是实时对接的。代理保险系统将客户在分行购买保险和退保的信息传输给会计处理平台,会计处理平台进行记账。代理保险系统每天进行一次自动核对,检查所有交易是否都被传输至会计处理平台;如发现未传输的流水,则会进行自动重传。若自动重传失败,则会发出警报,由系统运维人员手工处理。

3) 代理保险系统与公司业务系统对账

代理保险系统每日自动向公司业务系统发送对账文件，公司业务系统进行对账，如发生对账不符，以代理保险系统数据为准，由公司业务系统自动调整；无法自动调整的由运维人员自行调整。

4) 运营人员与保险公司对账

代理手续费收入分为总对总结算或省对省结算。若为总公司与总公司签订协议则总对总进行结算，若为省对省签订协议则省对省进行结算。

每月末总行及分行业务部门从代理保险系统中导出《代理保险对账清单》(包括当月保险公司保费规模/承保金额、代理手续费)，业务部门发给运营管理部(或营运中心)清算人员与会计处理平台中数据进行核对。核对无误后，手续费结算机构向保险公司发送《代理保险对账清单》，保险公司财务人员收到结算单后进行银行手续费数据与保险公司数据的核对。如果对账存在不一致，保险公司按照代理保险系统中的手续费金额结算。

如双方核对一致，保险公司业务人员将结算单纸质版签字、盖章、复核确认后交还给银行手续费结算机构，与保险公司进行手续费结算。手续费结算机构收到结算单后签字、复核签字、盖章并存档，同时保险公司结付手续费；如果核对不一致，通常是由于保险公司漏传数据造成的，业务部门联系保险公司系统补传数据，并根据补传数据下月在代理保险系统进行补记或冲减，当月仍按照银行代理保险系统中的数据进行手续费结算。

4. 代理基金业务

(1) 合同签订

1) 与基金公司签订协议

总行负责与基金管理人签署基金代销合作协议,约定双方基金代销业务的权利和义务。基金代销合作协议主要包括《基金管理公司开放式基金销售服务代理协议》及其补充协议、《开放式基金销售服务代理协议》。其中《基金管理公司开放式基金销售服务代理协议》由行领导签署,其它协议根据行内授权情况由有权审批人签署。

2) 基金业务参数表的审核与维护

基金业务参数表的审核和维护由总行统一完成。

基金管理人根据本行的模板,按照基金产品代销协议的内容填写产品参数表,总行个人金融部审核无误后,基金管理人将盖章版产品参数表扫描或传真寄回。

基金产品参数的维护分为申请、审批、操作和复核四个步骤,每个步骤均有责任人签字留痕。总行基金业务经办人员填写《代销基金业务产品参数维护审批单》提交申请,经处室负责人审批,参数维护人员操作,复核人员复核无误后参数生效。

(2) 柜台操作

1) 基金购买

个人客户在办理基金购买业务时,须填写《基金业务申请表》或采用免填单方式口头提出交易要求,网点柜员核验客户身份信息后,将相关信息录入理财类业务系统,由客户输入交易密码,交易成功后打印《通用凭证》交由客户签字确认。个人客户购买基金须满足本行的销售适当性管理要求。

个人客户购买基金时，逻辑集中系统从个人客户账户将资金实时扣划到总行基金募集户。

机构客户在办理基金购买业务时，需填写《机构客户基金业务申请表》，并在《申请表》上加盖机构客户预留印鉴。网点柜员需对加盖在《申请表》上的预留印鉴在验印系统中进行验证，验证通过后，机构客户经办人输入交易密码，交易成功后打印《通用凭证》，交由机构客户经办人签字确认，机构客户购买基金须满足本行的销售适当性管理要求。

机构客户购买基金时，系统从客户资金账户实时扣收资金到总行基金募集户。

2) 基金赎回

个人客户在办理基金赎回业务时，须填写《基金业务申请表》或采用免填单方式口头提出交易要求，网点柜员进行客户身份信息核验后，将信息录入理财类业务系统，由客户输入交易密码，交易成功后打印《通用凭证》交由客户签字确认。

个人客户赎回所持基金产品份额时，T 日日终后系统将赎回交易信息采用指定方式发送至基金公司；一般情况下，T+1 日日终，系统收到基金公司确认信息，对于成功的交易，T+N 日收到赎回款，并划至客户资金账户，客户可于 T+N+1 日查询赎回款到账情况，一般货币基金 N 为 1，非货币基金 N 为 3，QDII 基金 N 大于等于 5。

机构客户在办理基金赎回业务时，需填写《机构客户基金业务申请表》，并在《申请表》上加盖机构客户预留印鉴。网点柜员需对加盖在《申请表》上的预留印鉴在验印系统中进行验证，验证通过后，机构客户经办人输入交易密码，交易成功后打印《通用凭证》，交由机构客户经办人签字确认。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

机构客户赎回所持基金产品份额时，T 日日终后系统将赎回交易信息采用指定方式发送至基金公司；一般情况下，T+1 日日终，系统收到基金公司确认信息，对于成功的交易，T+N 日收到赎回款，并划至客户资金账户，客户可于 T+N+1 日查询赎回款到账情况。一般货币基金 N 为 1，非货币基金 N 为 3，QDII 基金 N 大于等于 5。

(3) 稽核监督

日终网点柜员将纳入稽核的相关业务凭证整理及时上缴营运中心进行稽核监督。

(4) 手续费收入确认、分摊及结算

1) 手续费入账

基金公司定期向邮储银行支付手续费。所有费用均由总行确认收入。总行运营管理部清算人员每日查询会计处理平台中的基金业务手续费专户，检查基金公司来账与手续费金额是否一致，并登记手工台账。

2) 手续费分配

认购、申购、赎回、转换、销售服务费每月 14 日由系统自动分配，客户维护费则由总行个人金融部根据产品销售协议的约定在系统中维护相关参数，日终后系统自动分配。

(5) 对账控制

次月，基金公司向总行运营管理部清算岗发送《手续费核对单》，清算岗收到纸质传真核对金额及所属期间，与行内理财类业务系统管理平台进行核对，核对无误后加盖对账印章并传真给基金公司，原件保留在总行运营管理部。如发现

核对不一致，清算岗联系个人金融部证券业务处与基金公司协调解决。

5. 代理国债业务

(1) 合同签订

财政部储蓄国债承销团每三年组建一次，签署承销协议后，即有资格代销储蓄国债，储蓄国债分为储蓄国债（电子式）和储蓄国债（凭证式）。储蓄国债（凭证式）发行方式为代销，代销额度为发行文件中约定的总发行额×邮储银行代销比例，其缴款金额为发行期内的净销售额。储蓄国债（电子式）发行方式为代销，代销额度为基本代销额度+机动额度，其缴款金额为发行期内的实际销售额。

代理国债业务的额度管理交易在理财类业务系统管理平台中进行，储蓄国债（凭证式）发行前，个人金融部证券业务处经办人员根据财政部公布的发行信息填写《凭债参数维护表》，经处室负责人审核签字后，在系统进行参数维护，由复核人员复核后生效。储蓄国债（电子式）发行前，个人金融部证券业务处经办人员填写《系统参数维护申请表》，经处室负责人审核签字后，导入财政部下发的国债发行参数文件，包括基本发行信息、额度信息，由复核人员复核后生效。系统对额度实行统一管理，发行期内的国债销售总额度不能超过系统内的可销售总额度。

(2) 柜台操作

1) 客户认购

客户办理储蓄国债（凭证式）认购时，采取免填单形式，客户口头提出交易要求，网点柜员核对客户本人身份信息，核对无误后，网点柜员将相关信息录入理财类业务系统，并打印《中华人民共和国储蓄国债（凭证式）收款凭证》和《通用凭证》交由客户签字确认。在办理认购交易时，系统对客户账户进行实时扣款。

客户办理储蓄国债（电子式）认购时，采取免填单形式，客户口头提出交易

要求。网点柜员核对客户本人身份信息后，网点柜员将相关信息录入理财类业务系统，并打印《储蓄国债（电子式）认购确认书》交由客户签字确认。在办理认购交易时，系统对客户账户进行实时扣款。

2) 提前兑取

客户可在规定时间内提前兑取其持有的部分或全部国债，客户办理提前兑取的计息方式以当期国债的发行文件为准，提前兑取手续费为 0.1%，系统向客户存入提兑款时自动扣收。

储蓄国债（凭证式）必须整单全额提兑，办理储蓄国债（凭证式）提兑时，客户需将《中华人民共和国储蓄国债（凭证式）收款凭证》交回网点，办理收单交易后方可进行提前兑取。网点柜员在确认客户身份信息后，将相关信息录入理财类业务系统，办理成功后客户需在《通用凭证》上签字确认。

储蓄国债（电子式）客户可全额或部分提兑，办理储蓄国债（电子式）提兑时，客户口头提出交易要求，网点柜员确认客户身份信息后，将相关信息录入理财类业务系统，办理成功后，客户需在《储蓄国债（电子式）提前兑取确认书》上签字确认。

3) 到期兑取

客户持有的储蓄国债（凭证式）到期后，系统自动将国债本息款以止付状态存入客户资金结算账户内，客户需将《中华人民共和国储蓄国债（凭证式）收款凭证》交回网点，网点柜员办理收单交易后，系统自动解止付国债的本息款，客户可提取资金，办理成功后客户需在《通用凭证》上签字确认。

储蓄国债（电子式），在付息日、到期日前一日日终后，系统自动将国债的利息款、本息款划入客户的资金结算账户中。

(3) 提前兑付国债的资金处理

储蓄国债（电子式）代销类型提前兑付资金由财政部与邮储银行采取定期清算的方式，银行暂时垫付当期发生的兑付资金，并于每月月初和每月月底与财政部进行清算。

储蓄国债（电子式）包销类型国债提前兑付资金由银行国债提兑户垫付，每季度初总行运营管理部清算人员填制《国债认购通知单》，将上季度提前兑付且未与财政部清算的国债转为自营款。运营管理部负责人需在认购通知单上签字确认并加盖部门章，之后将认购通知单发送至金融市场部，金融市场部先对认购单上债券代码等信息进行核对，并提交金融市场部负责人签批。业务人员将认购通知单上的交易信息录入系统，部门内对业务进行相应审批，审批完成后，款项由金融市场部业务相关账户划至个人金融部业务相关账户中。

储蓄国债（凭证式）提前兑付资金由银行国债提兑户垫付，每季度初总行运营管理部出具《国债认购通知单》，将上季度提前兑付且未与财政部清算的国债转为自营款，同时将《国债认购通知单》提供给金融市场部。金融市场部先对认购单上债券代码等信息进行核对，并提交金融市场部负责人签批。业务人员将认购通知单上的交易信息录入系统，部门内对业务进行相应审批，审批完成后，款项由金融市场部业务相关账户划至个人金融部业务相关账户中。

（4）到期国债本息资金的结算

财政部不晚于付息日或者还本日前一个工作日向邮储银行支付国债的利息或本金，财政部将款项划至银行报备的国债本息收款账户。总行运营管理部将到期款项划转至代理兑付证券款账户中。总行运营管理部将归属于金融市场部的款项通过行内走款划至金融市场部的账户中，将归属于个人投资者的款项通过逻辑集中系统划至客户的储蓄国债托管账户中，剩余款项留存在个人金融部的到期收款账户中。

（5）稽核监督

日终网点柜员将纳入稽核的相关业务凭证整理及时上缴营运中心进行稽核监督。

(6) 手续费收入确认、分摊及结算

1) 手续费入账

财政部在收到各家承销机构国债发行后 5—7 个工作日，将手续费打入银行经报备的发行手续费收款账户中，代理理财类系统将手续费收入数据传输至会计处理平台，会计处理平台将手续费收入自动记录到“其他应付款/待分配手续费/中间业务待分配手续费”科目。邮储银行全额确认手续费收入。

2) 手续费分配

总行运营管理部清算人员从总行代理理财类系统中点选手续费收入分配选项，系统按照各网点交易金额以及网点属性自动计算手续费分配额，经复核人点击复核通过后，系统将手续费分配数据传输至会计处理平台进行记账，通过“应付代理费—邮政代理”科目进行邮政相关手续费收入分配。

(7) 对账控制

国债发行结束后，财政部手续费划拨至邮储银行账户。总行运营管理部清算岗通过会计处理平台查询结果，与代理理财类业务系统进行核对，并在系统内点击确认。如果发现核对不一致，清算岗联系个人金融部证券业务处进行确认，查找差异原因并进行处理。

6. 代理资产管理计划业务

(1) 合同签订

1) 与合作公司签订协议

代销资产管理计划业务的合作机构及代销产品协议签署均由总行统一完成。协议包括《证券公司集合资产管理计划代理销售协议》及其补充协议和《集合资产管理计划销售服务代理协议》。其中，《证券公司集合资产管理计划代理销售协议》由行领导签署，《集合资产管理计划销售服务代理协议》根据授权情况，由有权审批人签署。

2) 代销资产管理计划业务参数表的审核与维护

代销资产管理计划业务参数表的审核和维护由总行统一完成。

资管产品管理人根据本行的模板，按照资管产品代销协议的内容填写产品参数表，总行个人金融部审核无误后，资管产品管理人将盖章版产品参数表扫描或传真寄回。

代销资产管理计划产品参数的维护分为申请、审批、操作和复核四个步骤，每个步骤均有责任人签字留痕。总行资管业务经办人员填写《代销资产管理计划参数维护审批单》提交申请，经处室负责人审批，参数维护人员操作，复核人员复核无误后产品参数生效。

(2) 柜台操作

1) 资管产品购买/参与

个人客户在办理资管产品购买/参与业务时，采用免填单方式口头提出交易要求，网点柜员核验客户身份信息后，将相关信息录入理财类业务系统，交易成功后打印《通用凭证》交由客户签字确认。个人客户购买资管产品须同时满足本行的适当性要求。

客户交易时，系统从个人客户账户将资金实时扣划到总行代销资产管理计划募集户。

机构客户在办理资管产品购买/参与业务时，需填写《中国邮政储蓄银行资产管理计划业务申请书》，并在《申请书》上加盖机构客户预留印鉴。网点柜员需对加盖在《申请书》上的预留印鉴在验印系统中进行验证，验印通过后，机构客户经办人输入交易密码，交易成功后打印《通用凭证》，交由机构客户经办人签字确认。

客户购买资管产品时，系统从客户资金账户实时扣收资金到总行代销资产管理计划募集户。

2) 资管赎回/退出

个人客户在办理资管产品赎回/退出业务时，采用免填单方式口头提出交易要求，网点柜员进行客户身份信息核验后，将信息录入理财类业务系统，由客户输入交易密码，交易成功后打印《通用凭证》交由客户签字确认。

个人客户赎回所持资管产品份额时，T 日日终后系统将赎回交易信息采用指定方式发送至合作机构；T+1 日日终，系统收到合作机构确认信息，对于成功的交易，T+N 日收到赎回款，并划至客户资金账户，客户可于 T+N+1 日查询赎回款到账情况，一般在 5 个工作日内到账。

机构客户在办理资管产品赎回/退出业务时，需填写《中国邮政储蓄银行资产管理计划业务申请书》，并在《申请书》上加盖机构客户预留印鉴。网点柜员需对加盖在《申请书》上的预留印鉴在验印系统中进行验证，验印通过后，机构客户经办人输入交易密码，交易成功后打印《通用凭证》，交由机构经办人签字确认。

机构客户赎回所持资管产品份额时，T 日日终后系统将赎回交易信息采用指

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

定方式发送至合作机构；T+1 日日终，系统收到合作机构确认信息，对于成功的交易，T+N 日收到赎回款，并划至客户资金账户，客户可于 T+N+1 日查询赎回款到账情况，一般在 5 个工作日内到账。

(3) 稽核监督

日终网点柜员将纳入稽核的相关业务凭证整理及时上缴营运中心进行稽核监督。

(4) 手续费收入确认、分摊及结算

1) 手续费入账

合作机构定期向邮储银行支付手续费。所有费用均由总行确认收入。总行运营管理部每日查询会计处理平台中的代销资产管理计划业务手续费专户，检查合作机构来账与手续费金额是否一致，并登记手工台账。

2) 手续费分配

认购、申购、赎回、转换、销售服务费每月 14 日由系统自动分配，客户维护费则由总行个人金融部根据销售情况在系统中维护相关参数，日终后系统自动分配。

(5) 对账控制

合作机构向总行运营管理部代理业务对账人员发送手续费核对信息，对账人员核对金额及所属期间，与行内理财类业务系统管理平台数据进行核对，核对无误后在付款通知书上加盖资金结算专用章并发送至合作机构。如发现核对不一

致，与个人金融部业务管理人员、合作机构协调解决。

7. 代收代付业务

(1) 合同签订

代收付业务开办前，由主办行与委托单位签订代收付业务合作协议。主办行的协议签订主体须为县（市）及县（市）以上分支机构，协议需经双方有权签字人签字并加盖公章或合同专用章（有合同专用章的须使用合同专用章），且须在协议每页加盖双方的骑缝章。有权签字人为双方的法定代表人或其指定的代理人。主办行的书面授权书、授权人及代理人的有效证件复印件和委托单位的授权书、授权人及代理人的有效证件复印件、委托单位营业执照复印件、经营许可证复印件等资料文件，作为协议的一部分与协议一并保存。

对于代收付业务非制式合同文本，合同签订前需经签署行或上级行法律与合规部门进行法律审查，并出具《合同法律审查意见书》。由业务部门根据法律审查意见对合同进行修改，经行内有权审批人同意后，方可与委托单位签订非制式合同文本。

按约定从客户结算账户中扣款办理的代收付业务，必须取得客户的授权协议，同意邮储银行机构根据委托单位提供的数据，从其指定的结算账户中扣划相应的款项。

(2) 柜台操作

1) 数据交接手续

该业务处理方式包括联网方式、非联网方式。

对通过联网方式传输的数据，由双方采用专线对接进行传输，或通过网上银

行进行数据传输。

对通过非联网方式传输的数据，受理行收到委托单位提供的批量文件，同时附有加盖委托单位公章（或约定的财务专用章、部门印章等）和委托单位授权经办人员签章确认的纸质明细清单或汇总清单。受理机构双人眼同交接，双人在相关登记簿签字登记确认。

2) 代付业务

该业务处理方式包括联网方式、非联网方式。

联网方式：由委托单位通过网络将入账数据发送至中间业务平台，中间业务平台接收到数据后，判断委托单位代付资金足额，根据收款账户类别自动将代付指令发往储蓄逻辑集中系统/公司业务系统/信用卡系统，将资金存入个人结算账户/公司结算账户/信用卡账户。联网入账处理不成功时，银行系统将入账不成功文件传送委托单位，由委托单位重新生成入账文件传送银行。

非联网方式：受理机构收到委托单位提供的批量文件及相关资料，在中间业务平台中录入总笔数、总金额等信息，选择批量文件进行上传；同时填写并扫描《中间业务批量代收付业务申请单》及相关辅助资料，将申请单及相关影像一并提交营运中心处理。

营运中心审核受理机构提交的材料，确认有加盖委托单位公章（或约定的财务专用章、部门印章等）和委托单位授权经办人员签章确认的纸质明细清单或汇总清单，单位名称、笔数、金额等信息和受理机构上传文件一致后，对代付账户资金余额进行查看以确定委托单位是否有足够资金进行发放。如果代付账户余额小于委托单位提交的发放金额，营运中心会退回该笔交易申请，由受理机构联系委托单位转入代付资金后重新发起代付；如果代付账户余额大于委托单位提交的发放金额，营运中心在中间业务平台中提交交易，中间业务平台判断委托单位代付资金足额，根据收款账户类别自动将代付指令发往储蓄逻辑集中系统/公司业务系统/信用卡系统，将资金存入个人结算账户/公司结算账户/信用卡账户。非联网代付完成后，受理机构从中间业务平台导出结果数据，并打印加盖公章的结果清单交委托单位确认。如委托单位确认无误，根据委托单位要求，由委托单位

重新提供其他代付数据再次办理，或将剩余款项退回。

退回剩余款项时，由结算机构发起退款申请，填写并扫描《中间业务结算/退款申请单》上传，营运中心收到申请单，审核结算单位、金额后发起退款。

3) 代收业务

该业务处理方式包括联网方式、非联网方式。

联网方式：由委托单位通过网络将扣款数据发送至中间业务平台，中间业务平台接收到数据后，根据扣款账户类别自动将代收指令发往储蓄逻辑集中系统/公司业务系统/信用卡系统，从个人结算账户/公司结算账户/信用卡账户中扣收资金。中间业务平台根据成功交易结果，按系统中维护与委托单位约定的时限进行汇总结算。

非联网方式：受理机构收到委托单位提供的批量文件及相关资料，在中间业务平台中录入总笔数、总金额等信息，选择批量文件进行上传；同时填写并扫描《中间业务批量代收付业务申请单》及相关辅助资料，将申请单及相关影像一并提交营运中心处理。营运中心审核受理机构提交的材料，确认有加盖委托单位公章（或约定的财务专用章、部门印章等）和委托单位授权经办人员签章确认的纸质明细清单或汇总清单，单位名称、笔数、金额等信息和受理机构上传文件一致后，在中间业务平台中提交交易。中间业务平台根据扣款账户类别自动将代收指令发往储蓄逻辑集中系统/公司业务系统/信用卡系统，从个人结算账户/公司结算账户/信用卡账户中扣收资金。非联网代收完成后，受理机构从中间业务平台导出结果数据，并打印加盖公章的结果清单交委托单位确认。如委托单位确认无误，由结算机构发起结算申请，填写并扫描《中间业务结算/退款申请单》上传，营运中心收到申请单，审核结算单位、金额后发起结算。

4) 缴费类业务

窗口现金或卡、折缴费：客户到营业窗口以现金或卡、折缴纳费用时，网点经办柜员需根据客户的账号、缴费种类、缴费号码、提示缴费金额，经客户确认

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

缴费客户姓名和客户号等信息后，为其在中间业务平台中办理代收业务。对于超过 5000 元（含）的大额代收业务，需要其他柜员进行复核。业务办理成功后，网点柜员打印出交易凭条交给客户签字确认。中间业务平台根据成功交易结果，按系统中维护与委托单位约定的时限进行汇总结算。

(3) 稽核监督

日终网点柜员将纳入稽核的相关业务凭证整理及时上缴营运中心进行稽核监督。

(4) 手续费收入确认、分摊及结算

自动计提手续费的，由中间业务系统根据记录的交易笔数、金额和手续费率，每月月末日系统自动计提该单位当月手续费。手工计提手续费的，由中间业务系统在每月月末日生成手续费计提记录，由业务部门与委托单位确认手续费金额，并根据确认结果向财务会计部门出具书面计提申请，由财务人员在中间业务平台中手工计提手续费收入。结算手续费时，由委托单位将手续费资金划入本行手续费账户完成结算。

(5) 对账控制

对于联机的委托单位，系统日终时自动给委托单位发送交易明细对账文件。对于非联机的委托单位，则由业务部门或网点人员及时将批量处理结果反馈给委托单位。此外，运营人员定期与委托单位核对代收付业务结余资金即内部账户余额，由委托单位进行确认并签章。如出现对账不符，应查明原因并进行后续处理。对账以银行为准的，由委托单位进行调整；对账以委托单位为准的，由银行进行调整或相关业务处理。业务部门负责协助与委托单位进行沟通。

(七) 结算类业务的控制

1. 规章制度的建立

为规范结算类业务职责权限、管理流程、业务办理等方面，本行建立健全了结算类业务的内部控制，制定了与结算类业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行邮政汇兑业务制度》、《中国邮政储蓄银行个人本外币储蓄业务制度（2018 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行个人国际汇款业务操作规程（2015 年版）》、《中国邮政储蓄银行个人国际汇款业务管理办法（2019 年修订版）》等。

2. 职责分工

根据本行相关制度规定，本行结算类业务相关部门及职责分工如下：

（1）邮政汇兑业务。总行负责邮政汇兑业务管理及制度制定；汇兑业务准入实行分级管理、逐级上报的审批制度，一级分行负责辖内汇兑机构的系统准入操作和管理，代理机构准入需经过邮政分公司逐级审批，最终省邮政分公司审核通过后向一级分行提交机构准入申请；邮政汇兑业务人员信息维护实行逐级操作；各级邮银机构各司其职，按照制度要求承担辖内网点汇兑业务的管理和监督。

（2）国际汇款业务。个人金融部负责全行个人国际汇款业务经营管理工作；负责制定全行个人国际汇款业务的管理制度；负责制定全行个人国际汇款业务资费、业务参数和设计业务单据；负责对一级分行开展个人国际汇款业务合规和业务管理培训；负责全行个人国际汇款业务的宣传营销；负责对一级分行个人国际汇款业务合规经营情况的检查。网络金融部主要负责配合行内科技部门与个人金融部等相关部门做好个人国际汇款业务电子渠道的建设和维护，根据个人金融部对于个人国际汇款业务的展示要求和业务规则，负责电子渠道个人国际汇款业务相关界面和客户体验的优化。金融市场部负责全行个人国际汇款业务的外汇牌价管理和外币资金头寸管理等工作。运营管理部负责个人国际汇款业务的运营管理工作；负责个人国际汇款业务报文勾销对账、查询查复和资金清算工作。法律事务部根据总行法律审查、合同管理、诉讼管理、授权管理等制度承担个人国际汇款业务相关法律事务工作。

3. 异地交易业务

(1) 网点办理异地转账

客户可以选择两种方式办理汇款业务，即现金与账户。

现金汇款业务：网点经办柜员接收客户填写的“入账汇款业务凭单”并收取客户现金，检查客户填写“入账汇款业务凭单”的要素是否完整，将信息录入逻辑集中系统。交易金额 1 万元以上（含 1 万元）需审核客户有效实名证件，登记客户身份信息，并留存身份证件复印件或影印件。

账户汇款业务：网点经办柜员接收客户填写的“入账汇款业务凭单”，核对客户的存折、储蓄卡以及系统储户存款资料的一致性，将信息录入逻辑集中系统或汇兑系统。客户输入密码后，交易成功后，系统自动输出客户名称、交易金额、手续费金额等，打印凭证，经客户签字确认。交易金额 5 万元以上（含 5 万元）需审核客户有效实名证件，登记客户身份信息，并留存身份证件复印件或影印件。

交易金额在 10 万元（含 10 万元）以上的需有权人进行业务授权。业务授权方式包括现场授权与集中授权。

现场授权：有权人为网点营业主管（综合柜员）；授权方式：“智能令牌”或指纹授权方式。

集中授权：柜员通过网点授权集中系统将个人汇款业务所涉及的业务单证、交易信息等内容以影像传输至营运中心，由集中授权团队授权员进行审核授权。

(2) 计算手续费

1) 逻辑集中系统自动计算手续费

行内账户间的本异地存款、取款、汇款等交易均免费；现金到行内个人账户汇款免费。

个人柜面跨行汇款交易收费标准：

通过人行大小额支付系统：交易金额在 2000 元以下（含 2000 元）的 2 元/笔；2000 元至 5000 元（含 5000 元）的 5 元/笔；5000 元至 1 万元（含 1 万元）的 10 元/笔；1 万元至 5 万元（含 5 万元）的 15 元/笔；5 万元以上的每笔 0.03%，最高不超过 50 元。

手续费收取方式有两种：a. 现金收取：以现金形式办理异地转账业务时实时现金扣取手续费；转账根据客户需求选择不同扣收方式。网点柜员通过逻辑集中系统终端发起交易时会在操作页面显示手续费收取金额；b. 账户到账户：既可由转入户扣收，也可由转出户扣收。

2) 手续费入账

逻辑集中系统与会计处理平台存在接口，交易完成后发送流水至会计处理平台进行入账。

3) 邮银手续费分配

网点核算系统根据会计处理平台核算的结果，按照机构属性计算代理手续费收入，并在客户管理系统中展示，邮政与银行相关人员可以从客户管理系统进行邮政代理手续费收入的查看和数据下载。

4. 汇兑业务

(1) 联网网点汇款业务（包括按址汇款、密码汇款、入账汇款、商务汇款）

1) 接收汇款单将汇款单信息录入系统

分行柜台工作人员审核客户手工填写的汇款单、现金（存折、卡或者支票）、个人身份证件，确认其完整性和真实性，如现金汇出，清点现金。

汇兑业务通过汇兑系统进行交易，由逻辑集中系统结算处理。个人汇兑业务单笔金额只能在 5 万元以内，对公入账汇款和商务汇款单笔限额 20 万元。网点柜员在汇兑系统中输入汇款信息完毕后，将汇款单上客户填写的内容与录入信息比照核对。若核对发现录入内容有误，对录入信息进行更改。

网点柜员打印汇款单，将汇款单交汇款人签字确认。如需授权的，须经有权人授权通过后，才可打印汇款单。

2) 确认汇款单

网点柜员收回汇款单，在汇款单上加盖名章、日戳，计收汇费、手续费，将汇款收据、找零现金、存折/卡（账户汇出）递交汇款人。将汇款单和其它加办凭证合订在一起日终上缴县（市）中心。

（2）联网网点兑付业务（包括按址汇款、密码汇款、网上支付汇款、商务汇款）

网点柜员在取款通知单背面或汇款取款凭单正面打印兑付信息，交客户确认签字。客户签字确认后，收回取款通知单或汇款取款凭单，向客户交付现金。如兑付金额高于 1 万元（含 1 万元）或无着汇款兑付时，须有权人授权。取款凭证日终上缴县（市）中心。

（3）与邮政清分和确认收入

汇兑系统将手续费收入按照机构属性进行清分，银行将自营部分确认收入。

5. 跨行业务

(1) 个人跨行业务

客户办理账户跨行汇款业务，填写《入账汇款业务凭单》，提供有效联系电话。经柜员审核，交易完成后需经客户签字确认。交易金额 5 万元以上（含 5 万元）需审核客户有效实名证件，登记客户身份信息，并留存身份证件复印件或影印件。

跨行汇款业务，网点柜员通过逻辑集中系统进行操作。

交易金额在 10 万元（含 10 万元）以上的需有权人进行业务授权。业务授权方式包括现场授权与集中授权。

现场授权：有权人为网点营业主管（综合柜员）；授权方式：“智能令牌”或指纹授权方式。

集中授权：柜员通过网点授权集中系统将个人跨行汇款业务所涉及的业务单证、交易信息等内容以影像传输至营运中心，由集中授权团队授权员进行审核授权。

(2) 个人跨行业务手续费结算

分行柜面账户跨行汇款同城手续费在交易时，从逻辑集中系统中直接扣除。

(3) ATM、POS 机手续费结算

1) ATM 手续费同城结算

邮政储蓄机构绿卡在他行的 ATM 进行跨行取款交易时，邮政储蓄机构作为开户方向客户收取 4 元跨行手续费。

邮政储蓄机构绿卡在他行发生取款交易，发生业务时向受理行按每笔 3 元缴纳交易代理费，向银联中心按每笔 0.6 元缴纳网络服务费。

2) ATM 手续费异地结算

属于异地跨收费区域的跨行 ATM 取款需要从客户账户中扣收跨行取款手续费。

3) POS 手续费结算

跨行 POS 账务性交易包括消费、预授权完成、退货、消费撤销、预授权完成撤销。跨行 POS 消费不向客户收取任何费用。

(4) 邮银手续费分配

网点核算系统根据会计处理平台核算的结果，按照机构属性计算代理手续费收入，并在客户管理系统中展示，邮政与银行相关人员可以从客户管理系统进行邮政代理手续费收入的查看和数据下载。

6. 挂失业务

(1) 柜台操作

1) 凭证式挂失

客户办理挂失业务时，需填写《挂失申请书》，网点柜员根据客户账/卡号或有效实名证件在系统中查询客户信息，与客户填写的挂失申请书进行核对，审核客户有效实名证件后，网点柜员将经审核的挂失申请书信息录入逻辑集中系统。

账户余额在 20 万元（含 20 万元）以上的正式挂失为大额挂失。

挂失手续费金额由系统中自动设定，无需网点柜员手工录入。

2) 密码挂失

客户办理挂失业务时，需填写《挂失申请书》，在挂失申请书上详细注明地址和电话等信息，网点柜员审核客户填写的《挂失申请书》、客户有效实名证件后，将信息录入逻辑集中系统。

账户余额在 20 万元（含 20 万元）以上的正式挂失为大额挂失。

密码挂失无手续费。

3) 凭证密码双挂失

客户办理挂失业务时，需填写《挂失申请书》，在挂失申请书上详细注明地址和电话等信息，网点柜员审核客户填写的《挂失申请书》、客户有效实名证件后，将信息录入逻辑集中系统。挂失手续费由系统自动设定，无需网点柜员手工录入。

(2) 邮银手续费分配

网点核算系统根据会计处理平台核算的结果,按照机构属性计算代理手续费收入,并在客户管理系统中展示,邮政与银行相关人员可以从客户管理系统进行邮政代理手续费收入的查看和数据下载。

7. 国际汇款业务

(1) 柜面办理流程

客户在本行办理个人国际汇款业务时,仅需填写一份《国际汇款快速服务信息确认单》,其他所有个人国际汇款业务凭证进行免填单处理,由柜员审核客户有效身份证件、账户等信息,包括客户填写单据的内容是否完整,携带的证件和资料是否完备,汇款用途及国际收支申报信息是否符合政策规定,确认无误后进行后续处理,交易成功后由系统套打凭证交客户确认签字。

(2) 超限额要求

办理日累计超过限额的账户发汇时,应审核并留存境内个人证明汇款用途的经常项目项下有交易额的真实性凭证。

办理收汇结汇时,境外个人结汇超年度限额的,应审核并留存结汇人民币资金用途证明材料的原件或复印件;境内个人结汇超年度限额的,还需审核并留存外币资金来源证明材料的原件或复印件。

(3) 邮银手续费分配

网点核算系统根据会计处理平台核算的结果,按照机构属性计算代理手续费收入,并在客户管理系统中展示,邮政与银行相关人员可以从客户管理系统进行邮政代理手续费收入的查看和数据下载。

（八）贸易融资的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了贸易融资业务（包括福费廷/保理/信用证等表内表外业务）的内部控制，制定与贸易融资业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行贸易融资业务管理办法（2016 年版）》、《中国邮政储蓄银行国内信用证及项下融资业务管理办法（2016 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行进口信用证业务管理办法（2016 年版）》、《中国邮政储蓄银行国内保理业务管理办法（2016 年版）》、《中国邮政储蓄银行国内信用证二级市场福费廷业务管理办法（2018 年版）》等。

2. 职责分工

根据《中国邮政储蓄银行贸易融资业务管理办法（2016年版）》的规定，本行贸易融资业务相关部门及职责分工如下：

总行交易银行部负责牵头组织贯彻执行国家外汇管理政策，负责拟定贸易融资规章制度并组织实施；负责贸易融资业务的经营管理工作，拟定贸易融资业务发展规划和工作计划；负责分析市场及贸易融资产品的最新发展趋势，组织贸易融资产品研发、培训及推广；推进跨境及境外客户项目的开发，协助相关部门开展贸易融资综合营销工作，协助对公客户部门制定本币贸易金融客户服务方案；负责对全行贸易融资业务客户在全行利率、汇率浮动范围内给予优惠的审批；对贸易融资业务服务价格浮动范围内给予优惠、对个别分行超浮动范围定价和分行超浮动范围阶段性优惠的审批；负责全行贸易融资业务的单证技术审查工作；负责全行贸易融资业务的技术审查工作，包括各类法律文本、合同等（其中首次非本行下发的对外报文模板需由总行单证中心出具审核意见，经分行法律与合规部出具法律审查意见，后续相同模板报文由分行法律与合规部审查，不再经过总行单证中心）；在全行风险管理框架下，组织开展与贸易融资相关的风险管理工作；负责贸易融资产品相关系统的运行、维护，开展数据统计和监测分析工作；负责权限范围内国际贸易融资业务的外汇政策审查管理；在授权范围内履行其他职

责。

授信管理部负责辖内贸易融资业务客户的评级授信及单笔信贷业务的审查及权限范围内的审批工作；承担授信审议委员会办公室职能，负责辖内贸易融资业务客户的评级授信及单笔信贷业务的审批组织工作；负责辖内贸易融资业务客户授信审查审批环节相关档案收集、整理、立卷、扫描和上传等工作，并在规定时间内移交档案管理部门；负责贸易融资业务客户授信后监控和授信额度使用管控及监督管理工作；负责监控贸易融资业务客户授信业务风险状况，预警、提示和通报风险信号，组织开展重点关注法人客户风险监测预警及高风险客户退出工作；督促前台部门核实风险预警信号、审核风险化解预案、跟踪行动方案实施情况等；负责对贸易融资业务审批条件落实、签约放款、贷后检查、档案管理等工作进行抽查监督；负责对本息回收、逾期催收等工作进行监督管理；负责辖内贸易融资业务客户授信执行作业监督及管理环节相关档案的收集、整理、立卷、扫描和上传等工作，并在规定时间内移交档案管理部门；总行相关制度规定的其他工作。

总行风险管理部负责拟定全行贸易融资业务的信用风险政策，负责信用评级的方法、指标体系和参数标准的制定，以及评级工具的设计。负责贷款风险分类制度的制定、修改和解释，风险分类的复核等工作，负责组织开展业务培训，监督指导，贷款风险分类偏离检查，并按照偏离度检查情况督导各机构、各条线及时调整资产分类结果；资产质量真实性检查，并按照现场检查和非现场监测情况督导各机构、各条线及时调整资产分类结果。负责制定各类金融资产减值准备计提方法及标准，以及年度资产减值准备计提方案。

总行运营管理部负责全行各项信贷业务放/还款及其他交易的管理，制定全行信贷放/还款业务规章制度；负责全行信贷业务放款审核、贷款发放与收回及相关工作的培训、指导、监督和检查，对各级运营管理部信贷放/还款及相关工作进行考核、通报。

总行法律事务部负责总行贸易融资业务合同文本的法律审查工作；负责提供贸易融资业务涉及的相关法律咨询及支持。

3. 福费廷

(1) 业务合同签订

总行与合作银行签署我行制式合同或经总行法律事务部审查通过的非制式合同文本，该合同经双方有权人签字并加盖公章（或合同专用章）后生效，各有权分支机构可以在该合同项下与合作银行有权分支机构开展合作。

总行未签订总合同的，分行因业务发展需对外签署的，须经总行交易银行部同意，合同文本提交同级法律与合规部门审查后按照规定程序对外签订合同。如因业务实际情况需对合同文本进行修订或使用非制式合同文本的，须经总行交易银行部同意并经同级法律与合规部门审查可使用。该合同经双方有权人签字并加盖公章（或合同专用章）后生效，各有权分支机构可以在该合同项下与卖方银行有权分支机构开展交易。

在合同中至少明确以下内容：对基础交易与贸易背景进行尽职调查，保证其真实性、合规性；承诺在申请办理业务中因司法命令、卖方欺诈，致使邮储银行到期不能收到款项的，邮储银行保留追索权；如承兑行违约到期未付款，转卖银行为邮储银行提供合理的帮助追偿欠款。

(2) 业务办理

1) 额度占用

分行授权经营管理部门客户经理在公贷系统查询额度、填写相关业务信息进行额度预占用，如果业务符合系统额度预占用规则，系统自动通过申请，并产生预占用编号。贸易融资条线额度线上化管理，确保额度管理的准确性和有效性。

2) 业务受理

分行授权经营管理部门客户经理岗负责受理福费廷业务，并要求交易对手提供以下材料的复印件或传真件：信用证正本；信用证修改通知书（如有）；信用证项下来单通知书、寄单通知书或交单面函；开证/保兑银行承诺付款报文；发票包括但不限于增值税普通发票、增值税专用发票、行业发票、专用发票；信用证列明的其他单据；我行要求的其他资料。

3) 业务审查审批

分行授权经营管理部门客户经理岗收到业务材料并初审后，提交同级福费廷经办岗、审核岗、审查岗进行业务审核。审核业务材料的完整性和准确性，信用证基础交易贸易背景真实性、有效性和合法性以及交易流程合理性、合规性；同时，审核业务报文是否符合双方约定，是否以加押SWIFT方式发送至本行并核押相符，业务编号是否唯一，业务要素是否与系统内要素相符，保证单单相符、单证相符。

受理审核通过后，分行授权经营管理部门按照审批流程逐级提交审批岗进行业务审批。

(3) 放款处理

1) 付款

审查审批通过后，分行福费廷经办岗在公司信贷系统完成合同申请、支用申请后，将《中国邮政储蓄银行审批决策通知书》、放款材料送审清单等凭证通过业务系统提交至营运中心审核。

2) 账务入账

业务审查审批通过后，分行福费廷经办岗在公司信贷系统完成合同申请、支

用申请，分行营运中心放款审核通过后系统自动完成放款。

(4) 业务到期处理

1) 提示到期日

还款到期日前3个工作日，分行福费廷经办岗应进行索汇发报，提示开证/保兑银行到期付款；还款到期日前2个工作日与开证/保兑银行确认还款事宜，落实款项到位情况，并向分行营运中心发起查询通知。

2) 到期还款

业务到期日，分行营运中心查询款项到账后出具《福费廷业务收款确认书》，分行福费廷经办岗发起还款流程（含余款处理操作）后，在公司信贷系统内操作完成还款。

(5) 业务转卖

转卖业务审查审批通过，转卖当日由分行授权经营管理部门向营运中心发起查询通知，分行营运中心查询款项到账后出具《福费廷业务收款确认书》，分行福费廷经办岗进行转卖及后续处理。

(6) 贷后管理和风险分类

1) 贷后管理

重点关注开证/保兑银行资信情况，如发生业务逾期未付款的，应积极采取

催收措施，并通知上级业务管理部门。对于不良资产的保全工作，按照金融机构有关资产保全的相关规定处理。因伪造、变造包买业务审查资料或欺诈等不当行为导致本行合法有效债权无法按时得到偿还的，本行应向转卖银行发出无条件回购通知。总行将以现场、非现场等多种形式不定期对各级行的业务合规情况进行监督检查，对发现问题的分支机构进行追责处罚。

2) 风险分类

系统自动分类

公司信贷系统采用脱期法和分类预警模型法，每日自动调整分类结果，系统自动分类不得优于最近一次人工分类结果。同时对不良贷款、重组贷款分类调整设置观察期，观察期内不可调高贷款风险分类级别，提高分类的准确性。

季度分类重检

季末月25日至月末，结合季度期间风险信息，根据借款人还款能力、还款记录、还款意愿、盈利能力以及贷款的担保、贷款偿还的法律责任和信贷管理状况，本行对福费廷进行逐笔风险分类认定，分类流程由经营行按照“信贷经营部门初分、风险管理部复核、有权审批人审批”的原则进行，对于分类向上调整的至少报经营行上级行认定、审批，确保分类的准确性和客观性。

实时分类调整

对于贷后检查和监测中发现重大突发风险事件或显著预警信号的业务，应及时发起实时分类调整。在分类流程设置上，分类向下调整的由初分人员发起，经部门主管、风险管理部主管及行领导等有关认定人确认；要求分类向上调整至少报经营行上级行认定、审批，从操作流程上保证分类调整的审慎性。

准备金计提

本行按照《中国邮政储蓄银行股份有限公司金融资产减值管理办法（2018年修订版）》，采用定性定量相结合的方法，基于贷款实际风险情况，按月确认资产减值阶段，并按照预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客观、准确地计提资产减值准备。同时，对潜在高风险领域，运用动态拨备理念，按照组合方式，合理评估资产预期信用损失，补充计提贷款减值准备，确保风险抵补能力充足。

4. 保理

（1）业务受理与审批

1) 业务受理

一级/二级分行受理人员指导客户填写《国内保理业务申请书》，并收集或要求其提供如下材料：

融资企业资料：国内保理业务申请书；公司证明文件，包括：三证合一营业执照副本（或未办理三证合一营业执照的，提供营业执照副本、组织机构代码证、税务登记证）、贷款卡、特殊行业生产经营许可证或企业资质等级证书（若有）；法定代表人、实际控制人资格和有效身份证件，个人征信系统查询授权书，如存在授权还需提供授权委托书及授权人身份证明；邮储银行认为需要提供的其他资料。

应收账款资料：卖方与买方之间对应本笔应收账款的商务合同或订单（如有）；商务合同项下的增值税专用发票或其他发票（发票数量较多的，可根据发票清单抽取部分发票复印留存，抽取比例不低于总数或总金额的20%。对于因交易习惯等原因，卖方已完成对买方交货及对账，但无法马上开具发票的，需取得买方签章确认的对账单、应收账款转让通知书回执等文件）；货运单据、提货单或仓单等证明文件（如有）；预付款（定金）证明文件（如有）。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

受理人员要求客户提交银行的文件（包括复印件），须加盖客户公章/财务专用章；如为复印件，须由行内业务受理人员将复印件与原件进行核对后在复印件上标注“与原件相符”字样。

本行在线保理业务的业务受理要求以具体业务实施细则及相关通知要求为准。

2) 业务初审

一级/二级分行客户经理在收到保理业务申请材料后，清点材料并及时对客户主体资格（买卖双方）、应收账款类资料的完整性、规范性和有效性进行初步审核，查询应收账款质押登记系统，并打印查询报告，通过核对发票号等相关信息，确保拟转让的应收账款未质押或转让，并打印征信报告。

保理业务采用双人调查，根据调查获得的信息，从客户主体资格、应收账款情况、买方的还款意愿和还款能力、卖方的还款意愿和应收账款反转让能力等方面，判断客户是否满足业务条件。对于调查结果初评通过的，应对调查情况进行分析评价，并按照规定撰写调查报告。调查人员应对调查资料的合法性、真实性、有效性以及调查报告的真实性、合理性负责。

本行在线保理业务的业务初审要求以具体业务实施细则及相关通知要求为准。

3) 业务复核

调查评价工作完成后，一级/二级分行客户经理填制供应链金融业务申报审批表，连同调查报告等相关材料一并提交一级/二级分行前台业务主管复核。

一级/二级分行前台业务主管对客户经理提交的调查报告、申报审批表以及

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

业务申请材料等进行复核，复核要点为申报材料是否完整、齐全、合规，调查过程是否真实，调查结论是否合理，融资方案是否被客户接受等。

报批材料未满足完整性要求的，调查人员补充材料并在必要时进行二次调查；未满足真实性要求或调查分析程序、方法存在问题的，前台业务主管要求调查人员据实修改。

本行在线保理业务的业务复核要求以具体业务实施细则及相关通知要求为准。

4) 业务审核

授信审查岗接到信贷业务审查工作后，根据具体信贷业务种类的特性，对申报材料的完整性和合规性进行审查，并对信贷业务的风险进行分析，具体审查内容包括：报审材料的完整性审查、报审业务的合规性审查、报审业务的分析评价。涉及单证业务时，可由交易银行部门内部协调交由总行单证中心出具单证审查意见。

出具审查/风险评价意见。授信审查岗完成业务审查或风险评价，根据具体审查或风险评价情况及时出具意见，并按规定进行相应处理。审查及风险评价意见包括：补充材料、退回和通过。

本行在线保理业务的审查要求以具体业务实施细则及相关通知要求为准。

5) 业务审批

总行每年针对各种信贷业务制定授权书并下发至各分行，各分行参照授权书执行信贷业务审批。授权书内明确了各业务品种下各分行可审批的额度，超过本级机构额度的，需要报上级机构进行审批。

在本级分行权限内的，由本级分行的有权审批机构按照信贷业务审批流程进行审查审批。审批人员整理确定审批意见，填制《审批决策意见通知单》。超出本级分行权限的，报上一级机构进行审批。

本行在线保理业务的审批要求以具体业务实施细则及相关通知要求为准。

(2) 业务办理

1) 应收账款转让

一级/二级分行客户经理等双人现场核实并收取《应收账款转让通知书》回执。买方行政公章、与商务合同签章一致的合同专用章、财务专用章等均可认定为有效签章。

由卖方与邮储银行共同签章或者由卖方单独签章向买方发出《应收账款转让通知书》。邮储银行可办理通知公证手续，公证机关（或由其委托的第三方快递公司、物流公司）在送达并取得送达证据后，将有关公证文件以及送达证据交存邮储银行；该证明文件保管及移交手续按照邮储银行档案管理相关规定执行。

本行在线保理业务的应收账款转让要求以具体业务实施细则及相关通知要求为准。

2) 合同签订

一级/二级分行客户经理及时与客户联系并协商落实签约条件。签约条件落实后，客户经理准备好相应的合同文本，并填写合同文本中除签字部分的其他要素。客户经理将已填完要素的相关合同文本连同审批决策意见单、签约条件落实材料等一并递交前台综合岗审核，前台综合岗按要求填写授信业务合同审核表。

签订合同时，一级/二级分行客户经理双人到场监签，确保合同印章和法定代表人或授权代理人签字的真实性。合同签署日期须在法人的营业期限以及授权文件的有效期限以内。

本行在线保理业务的合同签订要求以具体业务实施细则及相关通知要求为准。

3) 放款申请

一级/二级分行客户经理在收到卖方提交的《提款申请书》后，经审查无误且提款条件均已满足的，发起支用申请。

发起支用申请时，一级/二级分行客户经理将信贷申请材料；审批决策意见通知单；保理业务合同、应收账款转让登记协议；支用申请书；中国人民银行应收账款质押登记公示系统打印出的查询及登记结果；卖方在邮储银行开立的用于应收账款回款的回款账户资料及其它发放条件落实证明材料复印件等一并提交前台业务主管复核。

复核通过后，客户经理将上述材料提交分行放款审核岗进行审核。

本行在线保理业务的放款申请以具体业务实施细则及相关通知要求为准。

4) 放款

业务审查审批通过发起支用申请，分行营运中心放款审核通过后系统自动完成放款。

本行在线保理业务的放款要求以具体业务实施细则及相关通知要求为准。

(3) 贷后管理和风险分类

1) 首检

无追索权保理主要是围绕买方核心企业开展贷后检查跟踪；有追索权保理的检查要兼顾融资企业和买方核心企业。一级/二级分行客户经理在每笔融资业务发放后15日内，通过现场检查与非现场检查相结合的方式，发起首次跟踪检查，重点检查客户是否按约定用途使用资金。客户经理根据检查结果，填写首次检查报告单。客户经理在检查过程中发现客户未按照合同约定使用信贷资金，及时查明原因，并提出整改意见。在首次检查中发现预警信号的，在第一时间发起预警，同时报告前台业务主管，并采取相关风险控制措施。

2) 日常检查

一级/二级分行客户经理进行日常检查工作，根据检查结果填写日常检查表，并提交前台业务主管。前台业务主管确认检查结果后，提交贷后管理岗审核。每季度至少现场检查一次。检查人员在日常检查中发现风险预警信号，及时报告前台业务主管和贷后管理岗，并采取相关风险控制措施。

3) 风险分类

系统自动分类

公司信贷系统采用脱期法和分类预警模型法，每日自动调整分类结果，系统自动分类不得优于最近一次人工分类结果。同时对不良贷款、重组贷款分类调整设置观察期，观察期内不可调高贷款风险分类级别，提高分类的准确性。

季度分类重检

季末月25日至月末，结合季度期间风险信息，根据借款人还款能力、还款记录、还款意愿、盈利能力以及贷款的担保、贷款偿还的法律责任和信贷管理状况，本行对保理业务进行逐笔风险分类认定，分类流程由经营行按照“信贷经营部门初分、风险管理部复核、有权审批人审批”的原则进行，对于分类向上调整的至少报经营行上级行认定、审批，确保分类的准确性和客观性。

实时分类调整

对于贷后检查和监测中发现重大突发风险事件或显著预警信号的业务，应及时发起实时分类调整。在分类流程设置上，分类向下调整的由初分人员发起，经部门主管、风险管理部主管及行领导等有关认定人确认；要求分类向上调整至少报经营行上级行认定、审批，从操作流程上保证分类调整的审慎性。

准备金计提

本行按照《中国邮政储蓄银行股份有限公司金融资产减值管理办法（2018年修订版）》，采用定性定量相结合的方法，基于贷款实际风险情况，按月确认资产减值阶段，并按照预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客观、准确地计提资产减值准备。同时，对潜在高风险领域，运用动态拨备理念，按照组合方式，合理评估资产预期信用损失，补充计提贷款减值准备，确保风险抵补能力充足。

（4）对账

一级/二级分行保理业务经办部门建立定期对账制度，定期出具《保理业务应收账款对账单》。与卖方每月至少核对一次；加强与买方的联系，在买方配合的情况下，直接与买方进行对账或参与买卖双方的对账。与买方的对账一般不得少于3个月一次。

本行在线保理业务的对账要求以具体业务实施细则及相关通知要求为准。

(5) 还款处理

买方还款。在还款资金来自买方支付的货款的情况下，买方支付款项到保理专户后，经办行进行买方还款处理。还款后多余资金划入卖方存款结算账户。在应收账款票据化模式下，采用票据贴现或托收资金偿还融资的，可视同买方还款。

卖方还款。在应收账款反转让、提前收回保理融资、卖方申请提前归还融资等情况下，由卖方缴存还款资金，一级/二级分行通过提前还款、日间柜面还款或指定账户还款等方式，进行卖方还款操作。若卖方提前还款后，收回的买方支付款项直接转入卖方在邮储银行的结算账户。

5. 信用证开立

(1) 业务受理与审批

1) 业务受理

收到申请人提交的申请材料后，一级/二级分行客户经理按照公司或小企业授信业务操作规程等制度要求进行初步审查。

重点调查核实申请人资格和资信情况以及贸易背景情况，调查贸易背景的真实性、贸易方式的合理性。

调查结束后，客户经理对所有信息进行整理、分析，依据调查分析的结果撰写贷前调查报告，并对报告内容的真实性、完整性、有效性负责。

2) 业务审核

分行授权经营管理部门对申请材料、外汇管理政策等内容进行技术性审查。

授信管理部（具体根据机构授权层级）审查人员除对申请人的资信状况、额度情况、担保有效性等情况进行审查外，还需审查贸易背景的真实性，贸易方式是否合理等。

审查完成后，授信管理部审查人员结合受权经营管理部门出具的技术性审查意见，撰写审查报告。

3) 业务审批

总行每年制定基本授权书和授权文件并印发至各一级分行，各分行按照授权审批信贷业务。超过本级机构权限的，需上报有权审批机构审批。审批完毕后，由有权审批机构下发审批决策意见。

(2) 业务办理

1) 合同签订

对于审批通过的信用证开立业务，若有签约前提条件的，客户经理应及时与客户联系并协商落实签约条件，信用证开立合同对开证种类、金额、币种、期限、担保方式、签约双方权利与义务及风险处置等进行明确约定。

2) 发起支用申请

合同签署完毕后，一级/二级分行客户经理根据审批内容、合同约定及时落实开立条件，如申请人按照合同约定缴存保证金。发起开立申请，提交一级/二级分行前台业务主管复核。

3) 放款

一级/二级分行主管复核通过后，客户经理在公司信贷系统内提交影像资料，一级分行放款审核人员进行审核。放款审核人员对所提交资料进行完整性、规范性、一致性审核。审核无误的，放款审核人员提交至单证人员进行开证处理。

信用证审核内容包括：开证条件落实情况，纸质资料的关键信息与系统中信息的一致性，授信发放材料和有关法律合同文本签署的规范性等。

4) 开立信用证

各级经办机构单证人员在国际结算系统操作开立信用证，由总行单证中心审核通过后最终完成操作。

(3) 业务审单处理

1) 审单

受理中心收到交单行寄送的单据和交单面函后，单证人员对单据和交单面函进行初步审核，同时扫描单据，在国际结算系统进行登记处理，然后将业务报至总行单证中心，单证中心严格审核单据，出具审单结果。

2) 付款

受理中心单证审核人员出具审单结果后，最后由单证中心进行审查后，完成付款报文发送。

(4) 贷后管理和风险分类

1) 贷后管理

客户经理应按照行内贷后管理相关办法的要求，对客户进行贷后检查，及时了解和掌握客户、保证人及抵（质）押品（如有）的各项情况，持续监控客户财务状况。

2) 风险分类

系统自动分类

公司信贷系统采用脱期法和分类预警模型法，每日自动调整分类结果，系统自动分类不得优于最近一次人工分类结果。同时对不良贷款、重组贷款分类调整设置观察期，观察期内不可调高贷款风险分类级别，提高分类的准确性。

季度分类重检

季末月25日至月末，结合季度期间风险信息，根据借款人还款能力、还款记录、还款意愿、盈利能力以及贷款的担保、贷款偿还的法律责任和信贷管理状况，本行对信用证开立进行逐笔风险分类认定，分类流程由经营行按照“信贷经营部门初分、风险管理部复核、有权审批人审批”的原则进行，对于分类向上调整的至少报经营行上级行认定、审批，确保分类的准确性和客观性。

实时分类调整

对于贷后检查和监测中发现重大突发风险事件或显著预警信号的业务，应及时发起实时分类调整。在分类流程设置上，分类向下调整的由初分人员发起，经部门主管、风险管理部主管及行领导等有关认定人确认；要求分类向上调整至少报经营行上级行认定、审批，从操作流程上保证分类调整的审慎性。

准备金计提

本行按照《中国邮政储蓄银行股份有限公司金融资产减值管理办法（2018年修订版）》，采用定性定量相结合的方法，基于业务实际风险情况，按月确认资产减值阶段，并按照预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客观、准确地计提资产减值准备。同时，对潜在高风险领域，运用动态拨备理念，按照组合方式，合理评估资产预期信用损失，补充计提贷款减值准备，确保风险抵补能力充足。

6. 海外代付

(1) 受理与调查

1) 业务申请

收到申请人提交的申请材料后，客户经理按照公司或小企业授信业务操作规程等制度要求进行初步审查，重点调查核实申请人资格和资信情况以及贸易背景情况，调查贸易背景的真实性。

2) 报价和询价

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

总行交易银行部统一负责海外代付业务的经营管理，业务合作机构由总行交易银行部进行集中统一的名单制管理。总行交易银行部根据分行的书面申请，统一对外询价、签署合作协议等。

一级分行将《进口代付业务询价单》（或《出口代付业务询价单》）发送至总行交易银行部进行询价，总行交易银行部与代付行询价，确定代付行及相关业务要素等内容后，客户经理以确定的代付成本利率为基础，根据客户信用等级、市场竞争等因素，加点向客户报价，但不得低于《进口代付业务询价单》（或《出口代付业务询价单》）中的客户报价最低价。

3) 撰写调查报告

客户经理完成上述调查工作后，就调查情况进行分析并撰写调查报告，并对报告内容的真实性、完整性、有效性负责。

(2) 审查与审批

授信管理部收到报审材料后及时提交给技术审查人员进行技术性审查。审查人员审查完毕后，撰写审查报告，签署审查意见，逐级报有权审批机构审批。技术审查人员出具审查意见并填制《中国邮政储蓄银行技术性审查意见表》，同报审材料一起交授信管理部授信审查人员，并做好交接登记。

(3) 合同签署

对于审批通过的海外代付业务，若有签约前提条件的，客户经理应及时与客户联系并协商落实签约条件。

海外代付业务合同应使用总行统一发布的示范性文本《中国邮政储蓄银行进口代付合同》/《中国邮政储蓄银行出口代付合同》（或已经过法律合规审查的

文本)。采用担保方式的，还应当与客户签订保证合同或抵（质）押担保合同。

（4）支用管理

合同签署完毕后，客户经理应根据审批内容、合同约定及时落实代付条件；在合同约定代付日前，需确认客户已满足合同约定的所有代付条件并经前台业务主管复核确认。客户经理在公司信贷系统内提交影像资料，一级分行放款审核人员进行审核。放款审核人员对所提交资料进行完整性、规范性、一致性审核。审核无误的，放款审核人员提交至单证人员发送指示代付报文。

（5）贷后管理和风险分类

1) 贷后管理

贷款发放后，客户经理应对客户进行贷后检查，及时了解和掌握客户、保证人及抵（质）押品的各项情况。到期如出现垫付，经办行应按照逾期贷款管理，及时上报。并按逾期利率计算收取客户垫款利息。客户经理须对逾期的海外代付业务及时进行催收。

2) 风险分类

系统自动分类

公司信贷系统采用脱期法和分类预警模型法，每日自动调整分类结果，系统自动分类不得优于最近一次人工分类结果。同时对不良贷款、重组贷款分类调整设置观察期，观察期内不可调高贷款风险分类级别，提高分类的准确性。

季度分类重检

季末月25日至月末，结合季度期间风险信息，根据借款人还款能力、还款记录、还款意愿、盈利能力以及贷款的担保、贷款偿还的法律责任和信贷管理状况，本行对海外代付进行逐笔风险分类认定，分类流程由经营行按照“信贷经营部门初分、风险管理部复核、有权审批人审批”的原则进行，对于分类向上调整的至少报经营行上级行认定、审批，确保分类的准确性和客观性。

实时分类调整

对于贷后检查和监测中发现重大突发风险事件或显著预警信号的业务，应及时发起实时分类调整。在分类流程设置上，分类向下调整的由初分人员发起，经部门主管、风险管理部主管及行领导等有关认定人确认；要求分类向上调整至少报经营行上级行认定、审批，从操作流程上保证分类调整的审慎性。

准备金计提

本行按照《中国邮政储蓄银行股份有限公司金融资产减值管理办法（2018年修订版）》，采用定性定量相结合的方法，基于贷款实际风险情况，按月确认资产减值阶段，并按照预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客观、准确地计提资产减值准备。同时，对潜在高风险领域，运用动态拨备理念，按照组合方式，合理评估资产预期信用损失，补充计提贷款减值准备，确保风险抵补能力充足。

(6) 还款

客户经理应于代付到期日前五个工作日，向客户出具《中国邮政储蓄银行还本/付息通知书》，通知客户准备还款资金并按合同约定的时间将还款资金存入还款账户。

代付到期日，经办行按照与客户签订的合同约定从申请人的还款账户扣减客

户融资本息及相关费用。

本行扣收客户融资本息及相关费用后，按照与代付行签订的代付协议归还代付行代付本息及相关费用。

（九）银行承兑汇票的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了银行承兑汇票的内部控制，制定了与银行承兑汇票业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行法人客户授信业务基本操作规程（2015年修订版）》、《中国邮政储蓄银行法人客户统一授信管理办法（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行法人客户信贷业务贷后管理办法（2015修订版）》、《中国邮政储蓄银行法人客户作业监督与授信管理办法（2015年版）》、《中国邮政储蓄银行商业汇票承兑业务管理办法（2018年修订版）》等。

2. 职责分工

根据《中国邮政储蓄银行商业汇票承兑业务管理办法（2018年修订版）》的规定，本行银行承兑汇票业务相关部门及职责分工如下：

总行公司金融部负责制定全行承兑业务发展策略和发展计划；负责制定承兑业务相关制度；负责组织研究和拓展承兑业务市场；负责牵头组织承兑业务相关产品的研发、系统建设和管理工作；负责组织全行承兑业务培训及推广；负责全行承兑业务的统计、分析及考核；负责拟定全行承兑业务营销政策，指导分行承兑业务的客户营销工作，推动承兑业务发展；负责指导分行承兑业务的受理、调查、合同签署、承兑条件落实、承兑后管理等工作。

分行公司业务部负责制定辖内承兑业务发展策略和发展计划；负责制定承兑业务操作实施细则和管理规定；负责组织研究区域承兑业务市场特征及动态发展，负责拓展区域承兑业务市场；负责辖内商业票据系统管理工作；负责辖内承

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

兑业务的统计、分析及考核；负责辖内承兑业务的客户营销工作，包括客户开发和维护，拟定辖内承兑业务营销政策等；负责辖内承兑业务的受理、调查、合同签署办理、承兑条件落实、实施承兑后管理等工作。

总行小企业金融部负责参与组织研究和拓展小企业客户承兑业务市场；参与组织小企业客户承兑业务培训及推广工作；参与小企业客户承兑业务相关产品的研发、系统建设和管理工作等。

分行小企业金融部负责辖内小企业客户承兑业务的受理、调查、合同签署办理、承兑条件落实、实施承兑后管理等工作；参与研究区域承兑业务市场特征及动态发展，参与拓展区域承兑业务市场；参与辖内承兑业务的客户营销工作。

授信管理部负责承兑业务的审查审批工作；负责贷后管理的监督与检查工作等。

承兑业务纳入全面风险管理体系，风险管理部门负责制定风险分类制度，并开展风险分类复核工作，拟定风险拨备计提的方法和标准。资产保全部门负责与票据业务部门做好承兑业务不良资产的正移交和逆移交工作，负责已移交的承兑业务不良资产保全处置工作。法律事务部门根据总行法律审查、合同管理、诉讼管理、授权管理等制度承担承兑业务相关法律事务工作。

财务会计部门负责承兑业务会计管理、核算、账务核对工作。

运营管理部门负责承兑业务的柜面管理工作；负责银行承兑汇票重要空白凭证管理；负责柜面汇票专用章管理；负责承兑业务保证金专户管理；负责单笔承兑业务出票的审核工作；负责对出票、汇票查复、到期解付、兑付票款等环节进行管理；负责抵（质）押品及其登记证明材料等重要权证的登记保管工作等。

出票支行或网点负责承兑业务的柜面操作工作，负责承兑业务保证金、承兑出票、汇票查复、付款确认、到期解付、换票及注销等业务处理工作。

3. 开票、交易审批

(1) 开票申请

符合条件的承兑申请人应填写《中国邮政储蓄银行商业汇票承兑业务申请书》，并提交以下资料。

上交的申请资料主要包括：营业执照、组织机构代码证、税务登记证、开户许可证、法定代表人身份证复印件及法人身份证明、法定代表人授权委托书、经办人身份证复印件、公司章程或组织文件复印件、近三年及最近一期财务报告（对于办理低风险承兑业务的客户，可仅提供近一年及最近一期的财务报告）、交易双方签订的合法、有效的商品购销或劳务交易合同原件及复印件（复印件须与原件核对一致）、采取担保方式的提供担保相关资料、承兑行要求提供的其他资料。

(2) 调查及审批

1) 业务调查

客户经理负责对客户的基本情况、业务情况、担保情况等进行调查，严格审查客户需求的合理性和真实性。承兑业务调查须由两名客户经理共同完成，并留存上门调查影像，调查范围包括但不限于以下内容：营业执照、组织机构代码证、税务登记证、法定代表人身份证复印件及法人身份证明、法定代表人授权委托书、经办人身份证复印件、公司章程复印件、特殊行业许可证、企业法定代表人及主要经营管理人员、财务负责人的基本情况和信用记录情况、生产经营情况、近三年财务报表分析、信用状况及偿付能力、真实交易关系情况、担保情况。

客户经理应根据调查分析情况撰写调查报告。对于低风险承兑业务，客户经理应填写《中国邮政储蓄银行低风险承兑业务调查表》，可不撰写调查报告。

调查完毕，客户经理应同时填制《申请材料收妥单》，并在《中国邮政储蓄银行商业汇票承兑业务审查审批表》中签署意见。

2) 业务调查复核

前台业务主管对客户经理调查过程及调查结果负责。前台业务主管在《审查审批表》中签署明确意见后，由客户经理将业务资料移交审查部门进入审查审批环节。

3) 交易审查

承兑业务应严格按照本行授信业务审批权限和授信管理体系要求进行审查、审批。审查岗收到业务部门提交的业务资料、调查报告或调查表后，应独立进行审查分析，全面评价承兑业务风险因素。审查岗应根据审查分析情况撰写审查报告。对于低风险承兑业务，审查岗应根据审查分析情况出具审查意见，可不撰写审查报告。审查完成后，审查岗应在《审查审批表》中签署明确的审查意见，将相关业务资料连同审查报告（低风险承兑业务可不提供）提交审批。

4) 交易审批

商业汇票承兑业务可以采取单人审批、双人审批和会议审批三种审批方式，具体规定参照本行法人客户授信业务基本操作规程。如超出本级行审批权限，则逐级报批。

审批人员应独立进行审批并发表书面审批意见，审批要点包括承兑业务的合法、合规性、承兑主体资格、财务状况、信用状况、贸易背景、担保情况等，尤其应对调查、审查环节提示的风险事项及签署的意见进行审核。

敞口承兑业务实行有权终审人签批制。审批完成后，有权审批行审查审批部门应将审批结论或贷审会审议意见表提交有权终审人。有权终审人应对审查审批环节提示的风险事项及签署的意见进行审核，对存在的问题提出质询。有权终审人签批后，审查审批部门应及时以审批决策意见通知单的形式通知经办行业务部门，同时有权终审人应在《审查审批表》中签署明确意见。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

对于低风险承兑业务，应将相关业务资料提交有权审批人审批，其中有权审批人由行长或者有审批资格的授权人担任。有权审批人应对审查审批环节提示的风险事项及签署的意见进行审核，对存在的问题提出质询，开展独立审批工作。审批通过后在《审查审批表》中签署明确意见。

(3) 签署承兑协议

审批同意后，经办机构客户经理及时落实签约条件，按最终审批同意的金额、期限等填制《商业汇票银行承兑协议》及担保、抵（质）押合同（采用总行统一制定的格式文本）。协议填制完成后，前台业务主管应对协议文本、协议要素等进行审核。审核通过后，与客户正式签署承兑协议及担保、抵（质）押合同。

特殊情况下需对部分制式条款进行修改的，应报法律事务部门审批。

(4) 放款审核

对于缴存100%保证金的承兑业务，可直接办理出票手续。

对于非100%保证金业务，分行营运中心放款审核岗审核《商业汇票银行承兑协议》、审批材料及承兑条件落实证明材料等。审核通过后，分行放款审核岗出具《承兑通知单》交分/支行客户经理。

(5) 出票

承兑行柜面接到承兑通知单、承兑协议和审查审批表后，按照保证金止付、出售空白银行承兑汇票、汇票填写、汇票审核、汇票签章、汇票交付等步骤办理出票。

4. 开出汇票的承兑

(1) 承兑后管理

客户经理原则上应在承兑后两个月内向客户收齐汇票项下交易确已履行的增值税发票、单据等证明材料，对其进行审查，补充该笔承兑业务档案。对属于国家增值税管理和发票管理税收法律、法规和规章制度等所列不得开具增值税发票的商品交易，因其特殊性无增值税发票作附件，申请人可提交其他能够证实银行承兑汇票具有真实商品或劳务交易背景的其他税务发票或书面证明。收齐上述证明材料不得超过承兑汇票有效期。

证明材料复印件上应加盖“与原件核对一致”字样的印章并签章确认，增值税发票原件正面应注明承兑银行名称、日期、金额等相关信息，并留存加盖企业公章的复印件，由经办人双人签章后整理归档，防止虚假交易及发票重复使用。

敞口承兑业务发生后，公司业务部门应在承兑后15天内对汇票交付情况、限制条款落实情况等进行首次跟踪检查，并按规定进行日常检查。低风险承兑业务（首笔除外）可在承兑后一个月内完成首次跟踪检查。承兑后日常检查时间、频次、检查内容和相关要求参照本行公司授信业务贷后管理办法执行。敞口承兑业务检查完成后应按照批发授信管理的要求撰写检查报告。低风险承兑业务检查完成后，应填制《商业汇票承兑业务检查报告单》并归档备查。

(2) 风险分类

1) 系统自动分类

商业票据系统采用脱期法和分类预警模型法，每日自动调整分类结果，系统自动分类不得优于最近一次人工分类结果。

2) 季度分类重检

季末月25日至月末，结合季度期间风险信息，根据借款人还款能力、还款记

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

录、还款意愿、盈利能力以及贷款的担保、贷款偿还的法律责任和信贷管理状况，本行对全量承兑业务进行逐笔风险分类认定，分类流程由经营行按照“信贷经营部门初分、风险管理部复核、有权审批人审批”的原则进行，对于分类向上调整的至少报经营行上级行认定、审批，确保分类的准确性和客观性。

3) 实时分类调整

对于贷后检查和监测中发现重大突发风险事件或显著预警信号的业务，应及时发起实时分类调整。在分类流程设置上，分类向下调整的由初分人员发起，经部门主管、风险管理部主管及行领导等有关认定人确认；要求分类向上调整至少报经营行上级行认定、审批，从操作流程上保证分类调整的审慎性。

4) 准备金计提

本行按照《中国邮政储蓄银行股份有限公司金融资产减值管理办法（2018年修订版）》，采用定性定量相结合的方法，基于业务实际风险情况，按月确认资产减值阶段，并按照预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客观、准确地计提资产减值准备。同时，对潜在高风险领域，运用动态拨备理念，按照组合方式，合理评估资产预期信用损失，补充计提贷款减值准备，确保风险抵补能力充足。

(3) 支付票款

纸质银行承兑汇票付款。承兑行收到提示付款时，承兑行经办主管抽出专夹保管的汇票第一联、《承兑协议》，对收到的汇票第二联及持票人开户银行委托收款凭证进行认真审查。审查无误后，承兑行经办柜员按规定及时划付票款，将到期解付凭证复印件交承兑行客户经理，由客户经理在台账上对该笔承兑予以注销。

(十) 托管业务的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了托管业务的内部控制，制定了与托管业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行资产托管业务管理办法（2015年修订版）》、《中国邮政储蓄银行托管业务从业人员管理规定（2014年版）》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务合同管理细则》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务产品准入管理规定（2015年版）》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务会计核算操作规程（试行，2017年版）》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务产品准入指引（2016年版）》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务资金清算操作规程（试行，2017年版）》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务交易监督操作规程（试行，2017年版）》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务账户管理办法（2018年修订版）》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务突发事件应急预案（2017年版）》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务资金结算应急支付管理规定》、《中国邮政储蓄银行托管业务内部稽核工作规范（2015年版）》、《中国邮政储蓄银行托管业务内部控制管理办法（2018年修订版）》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务档案管理办法（2016年版）》、《专项建设基金托管业务管理办法》、《中国邮政储蓄银行资产托管业务会计核算操作规程—增值税核算分册（2018年版）》等。

2. 职责分工

根据《中国邮政储蓄银行资产托管业务管理办法（2015年修订版）》的规定，全行资产托管业务由总行托管业务部实行归口管理，总行个人金融部、公司金融部、金融同业部、资产管理部、风险管理部、资产负债管理部、运营管理部、法律事务部、内控合规部、审计局、信息科技部门、数据中心、财务会计部分工负责。

总行托管业务部负责全行资产托管业务管理工作，是全行资产托管业务的牵头组织协调部门。具体职责如下：制定并组织实施全行托管业务的发展规划；负责全行托管业务监管政策研究与落实，制定全行托管业务规章制度并监督执行；承担市场开发及重点客户维护工作；在全行同业合作机构管理体系下，负责托管业务合作机构准入管理；承担新业务托管资格的申请及新产品的研究、推广与培训工作；提供托管业务咨询顾问服务；承担托管资产的保管、清算、核算、投资监督、信息披露等运营服务工作；负责牵头提出托管业务系统需求，配合科技部门完成托管业务系统建设；负责全行托管业务的风险管理、内控稽核工作；指导

分行开展托管业务管理、市场开发、产品管理及运营管理工作；权限范围内的其他托管业务职责。

总行个人金融部负责对本行托管的代销产品予以个人客户销售支持。

总行公司金融部负责为本行托管的代销产品提供公司客户销售支持，以及与托管业务部互通共享相关项目资源。

总行金融同业部负责提供本行资金对接资产管理产品的托管业务支持。

总行风险管理部负责将本行托管业务纳入全面风险管理体系，推动风险管理工作开展。

总行资产管理部负责提供理财资金对接资产管理产品的托管业务支持。

总行资产负债管理部负责将托管业务头寸纳入全行资金头寸管理，并负责确定托管业务内部资金转移价格政策。

总行运营管理部负责根据总行托管业务部提交的单据进行托管业务收入的分配与划付。

总行内控合规部负责指导协调本行托管业务加强内控管理。

总行法律事务部负责托管业务相关法律性文件的法律审查。

总行审计局主要负责将本行托管业务纳入审计范围，组织开展托管业务审计，并出具审计意见。

总行信息科技部门负责根据业务需求进行科技统筹管理工作，组织相关系统的信息化工程建设。

总行数据中心负责托管业务信息系统的运行管理工作。

总行财务会计部牵头托管业务收益分配政策制定与会计核算办法的制定，将托管业务纳入全行预算和考核管理。

3. 合同签订及录入系统

(1) 合同审批

托管业务合同审查由托管业务部产品管理岗发起，填制《托管业务产品审核表》（如有）、《中国邮政储蓄银行托管产品上线流转单》，注明托管资产名称、产品类型、投资范围、管理人名称等，出具产品初审意见，并根据合同审查流程，提交至托管业务部法律合规岗人员对合同进行审查，其中运营岗位人员对合同涉及的运营服务内容进行审查。非本行示范性合同文本的，还需要送同级法律事务部进行法律审查。审批通过后，由产品管理岗发起托管合同签署需求。

(2) 交易账户开立及信息录入

开立交易账户时，由托管业务部清算经办人填写《托管产品开户流转单》，并在资产托管系统产品管理界面录入产品名称、产品类型、基础产品、本行管理机构、引进行、清算编号、成立日、到期日等信息。托管业务部清算复核人在系统中对录入信息进行审核后通过，并在《托管产品开户流转单》签字确认。

账户开立成功后，《托管产品开户流转单》需提交至托管业务部运营主管签字。

托管业务部账户管理员通过《开户通知书》将账户信息发送给资产管理人。

4. 托管费的计算

(1) 托管费计提

托管业务部会计核算岗需依据托管合同或由委托人或投资管理人出具的书面函件在资产托管系统中对产品系统参数进行设置，包括托管费率等，系统强制要求由独立人员复核才能生效。系统每日根据已设置的托管费率自动计提托管费。

(2) 托管费划付

支付托管费时，托管业务部会计核算岗对接收的付款指令印鉴进行审核，如审核结果不符，即通知委托人或投资管理人重发有效指令。审核无误后，托管业务部会计核算岗对付款指令的金额进行核对，金额一致后交由托管业务部资金清算岗进行托管费划付。

5. 对账

(1) 银行存款账实核对

产品账务处理完成后，托管业务部会计核算岗对产品账套中的各账户余额与资产托管系统账户余额进行核对，托管业务部会计核算岗在系统“核算管理—日终核对—头寸核对—对账”界面，选择需要核对的产品，点击“对账”，系统自动进行账实核对，托管业务部会计核算岗检查对账结果是否一致。

(2) 沪深交易所资金核对

对于采用托管人结算模式进行交易所交易的产品，托管业务部会计核算岗于

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

每日账务处理完成后与中登结算数据进行资金核对，确保备付金账户余额、保证金账户余额、交收金额与中登数据一致。在接收到中登数据已导入的通知并且产品账务处理完成后，核算人员在“核算管理一日终核对—资金情况核对”界面，选择需要核对的产品，点击“核对”查看确认核对一致。

(3) 证券账户核对

对于进行交易所交易（包括托管人结算模式及券商结算模式）的产品，托管业务部会计核算岗于账务处理完成后与中登结算数据进行证券库存核对，确保产品交易所证券持仓数量与中登数据一致。在接收到中登数据已导入的通知并且产品账务处理完成后，核算人员在“核算管理一日终核对—证券持仓核对”界面，选择需要核对的产品，点击“对账”查看确认核对一致。

(4) 与管理人对账

对于公募基金产品，托管业务部会计核算岗每日通过录音电话与管理人核对估值表主要一级科目，并且通过 XBRL 信息披露系统签报每日净值。

对于其他资产管理产品，托管业务部会计核算岗根据托管合同中约定的对账频次要求，与投资管理人定期核对估值结果。如发现差异，则及时通知投资管理人查找原因并解决。

(十一) 重要空白凭证管理的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了重要空白凭证管理的内部控制，制定了与重要空白凭证管理相关的规章制度，包括《中国邮政储蓄银行重要单证管理办法（2016 年版）》等。

2. 职责分工

根据《中国邮政储蓄银行重要单证管理办法（2016 年版）》的规定，本行重要空白凭证管理相关部门及职责分工如下：

总行运营管理部是全行重要单证的归口管理部门，负责制定全行重要单证管理的各项规章制度，负责制定全行纸质重要单证的种类、编码规则、材质、联次、规格及防伪要求，负责汇总提交总行集中采购的纸质重要单证的采购需求，统一管理重要单证验收、抽检、请领、发放、调拨、保管、销毁等流程，对分支机构重要单证管理工作进行指导、监督、检查和考核。

总行个人金融部负责银行卡制卡的统筹协调管理，负责制定银行卡制卡外包服务的各项规章制度，负责制定全行借记卡统一业务标准，负责借记卡卡面设计及审批，负责银行卡的采购需求发起，负责组织对承印厂商的业务评估工作，对各分行制卡外包工作进行指导、监督和检查。

总行网络金融部负责贴膜卡、电子令牌、个人网上银行 UKey 等视同重要空白凭证管理的电子银行认证工具的采购需求发起、外观设计以及使用规范的制定。

总行各业务部门负责提供本业务条线新增、变更重要单证的样式（包括印制的要素、内容、布局）、使用规定、停用等业务需求并通知分行，负责制定并下发本业务条线重要单证使用规范，负责提出总行集中采购的纸质重要单证的采购需求，负责对分支机构重要单证的使用进行指导和监督。

总行信息科技部门负责制定重要单证相关技术规范。

总行采购管理部负责全行重要单证的集中采购工作，负责组织对重要单证供应商的后评估工作，负责对分支机构重要单证采购工作进行指导和监督。

总行内控合规部负责对网点重要单证管理流程的合规检查。

总行安全保卫部负责分支机构重要单证保管场所安全管理，并对其安保措施、监控设备等进行指导、监督、检查。

一级分行运营管理部门是辖内重要单证的归口管理部门，应按照总行的规定，制定辖内重要单证管理实施细则，统一管理辖内重要单证的请领、发放、调拨、保管、销毁等流程，负责核定同级业务部门、业务处理中心提交的重要单证订购需求，负责汇总提交一级分行自行设计并印制的重要单证的采购申请；负责定期组织盘查辖内重要单证库存，负责对分支机构重要单证的管理进行指导、监督、检查和考核。

一级分行业务处理中心负责本级设置的业务库（凭证库）重要单证的请领、发放、调拨、保管、销毁等操作，负责定期盘查本级重要单证库存。

一级分行个人金融部负责制定辖内借记卡业务发展计划，根据具体情况，商运营管理部提出借记卡采购需求。

一级分行各业务部门负责汇总并提出辖内本业务条线重要单证订购需求，负责对辖内分支机构重要单证的使用进行指导和监督，配合同级运营管理部门对长期不使用的重要单证进行处置，参与本级重要单证现场销毁工作。

一级分行采购管理部门负责辖内重要单证的采购工作，负责组织对辖内分支机构重要单证供应商的后评估工作。

一级分行计划财务部门负责对重要单证的相关费用进行结算。

一级分行法律与合规部门负责对辖内网点重要单证管理流程的合规检查，参与本级重要单证现场销毁工作。

一级分行安全保卫部门负责辖内重要单证保管场所的安全管理，并对其安保措施、监控设备等进行指导、监督、检查，参与本级重要单证现场销毁工作。

二级分行部门职责比照一级分行划分。

3. 重要空白凭证的请领和发放

银行承兑汇票等票据类重要空白凭证每半年订购一次。

各级机构现场领用重要单证时，须至少指派两名领用人员持本单位出具的介绍信及身份证件或工作证（含照片）办理领用手续，或建立领用人员备案制度，由至少两名备案人员持身份证件或工作证（含照片）办理领用手续。

管理机构办理重要单证出库时，应经出库机构出纳管理（重要单证管理）审批授权后，由出纳打印《中国邮政储蓄银行重要单证出库单》一式两联，办理出库手续。

4. 重要空白凭证的保管

（1）实物保管

重要空白凭证原则上应入业务库保管，存放区域与库房内其他物品物理隔离。对于确无条件入业务库保管的机构，应设置凭证库或保险柜进行保管。

（2）每日营业员盘点

每日营业终了，营业主管（综合柜员）、柜员必须正式轧账，核对重要单证实物与轧账单是否相符，并将尾箱超额重要单证上缴营业主管（综合柜员）。核对相符的，柜员尾箱应由营业主管（综合柜员）、柜员双人眼同封装，双人双锁；营业主管（综合柜员）尾箱应由营业主管（综合柜员）、支行（局）长或授权代理人眼同封装，双人双锁。

5. 重要空白凭证查库制度

(1) 本级重要单证盘库频次

出纳、出纳管理（重要单证管理）每半月盘库一次；业务库（凭证库）主管、运营管理部门负责人（业务处理中心负责人）每季盘库一次；业务库（凭证库）所属机构的主管行长每年盘库一次。营业机构支行（局）长每月必须对全部柜员尾箱进行账实核对。

(2) 下辖重要单证盘库频次

除直辖市、计划单列市分行外的一级分行每年至少组织一次对辖内各二级分行凭证库的盘库。直辖市、计划单列市一级分行每半年至少组织一次对本级和辖内机构（不包括网点）凭证库的盘库。设有二级分行的直辖市、计划单列市一级分行，盘库频次可参照除直辖市、计划单列市分行外的一级分行的规定执行。二级分行每半年至少组织一次对本级及辖内机构（不包括网点）凭证库的盘库。

(十二) 对公及对私信贷业务的控制

1. 个人贷款

(1) 规章制度的建立

本行建立健全了个人贷款业务的内部控制，制定了与个人贷款业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行小额贷款业务管理办法（2014 年）》、《中国邮政储蓄银行小额贷款业务操作规程（2014 年）》、《中国邮政储蓄银行家庭农场（专业大户）贷款管理办法（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行政府平台合作类小额贷款业务管理办法（2016 年版）》、《中国邮政储蓄银行扶贫小额信贷（惠农易贷）业务管理办法（2016 年版）》、《中国邮政储蓄银行农民专业合作社贷款管理办法（2014 年版）》、《中国邮政储蓄银行个

人商务贷款业务管理办法（2017 年版）》、《中国邮政储蓄银行个人消费贷款业务基本管理办法（2019 年版）》、《中国邮政储蓄银行个人房屋贷款业务管理办法（2019 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行额度类消费贷款业务管理办法（2019 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行个人汽车消费贷款业务管理办法（2019 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行个人教育贷款业务管理办法（2019 年版）》、《中国邮政储蓄银行个人消费贷款业务合作机构管理办法（2019 年版）》、《中国邮政储蓄银行个人消费贷款业务贷后操作规程（2019 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行个人信贷业务基本操作规程（2016 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行零售信贷业务作业监督管理办法（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行个人信贷业务档案管理办法（2015 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行授信审查审批人管理办法（2018 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行个人信贷业务管理办法（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行关系人授信业务管理办法（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行征信管理办法（2018 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行担保管理办法（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信贷资产风险分类管理办法（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信贷资产风险分类操作规程（2017 年修订版）》等。

（2）职责分工

根据《中国邮政储蓄银行个人信贷业务基本操作规程（2016 年修订版）》的规定，具体职责分工如下：

总行消费信贷部是负责全行消费信贷业务的综合职能部门，主要负责制定个人消费贷款业务发展战略、业务规划，负责统筹个人消费类贷款业务的产品研发、市场推广、经营管理等事务。

总行三农金融事业部是负责全行三农金融业务的综合职能部门，按照全行战略规划，统筹推进全行三农金融业务各项经营管理工作，并重点负责全行小额贷款（含个人商务贷款，下同）业务经营管理，牵头组织推进涉农公司金融业务、农业农村项目贷款、涉农非信贷业务的经营管理、产品研发、市场开拓等工作。

总行授信管理部主要负责个人信贷业务审批授权管理、审查审批规范制定及审查审批人管理、培训工作；负责全行个人信贷业务操作监督、征信管理、风险监测与预警等授信管理工作指导；负责全行的个人征信管理工作。各级分行授信管理部主要负责受权范围内个人信贷业务的审查、审批及审批转授权管理工作；

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

负责辖内审查审批人管理、培训工作；负责辖内的征信管理工作；负责授信业务风险的监测与预警工作；负责抵（质）押品及其登记证明材料等重要权证的入库工作。支行综合管理部门（或风险管理部等后台部门）负责个人信贷业务抵（质）押登记办理、权证领取。

总行风险管理部主要负责贷款风险分类制度的制定、修改和解释，风险分类的复核等工作；负责组织开展业务培训，监督指导，贷款风险分类偏离度检查，并按照偏离度检查情况督导各机构、各条线及时调整资产分类结果；负责制定各类金融资产减值准备计提方法及标准，以及年度资产减值准备计提方案。

(3) 贷前调查和审批及相关职责分离

1) 业务受理

客户申请贷款时，需在本行各类指定渠道提出贷款申请，并提供相关贷款申请材料，本行对客户所提供的申请材料进行真实性核查。

2) 贷前调查

对资料齐备、基本条件符合的申请，本行将按照制度要求开展调查，包括核实贷款用途、核实借款人及其配偶资信状况、核实收入能力相关证明、抵押物的调查与评估价值认定等，并在系统中记录调查结果，上报有权机构审查（核）审批。

3) 贷款审查

一级/二级分行授信管理部审查人（或信贷工厂模式下的审核岗）负责对贷款报批资料的完整性和合规性进行审查。个人贷款业务均由有权审批机构审查人员（或信贷工厂模式下的审核岗）负责审查（审核），审查（审核）完成后，出具贷款审查（审核）意见。审查（审核）同意的，报送有权审批机构进行审批。

对于部分已进行三农金融事业部机构改革的一级/二级分行，一级/二级分行三农金融事业部内设审查团队的，相关审查职责由事业部内设团队负责。

4) 贷款审批

总行每年制定基本授权书和授权文件并印发至各分行，各分行按照授权审批信贷业务。授权文件明确了各业务品种下各分行可审批的额度，超过本级机构额度的，需要报上级机构进行审批。

一级/二级分行的有权审批机构对个人贷款进行全面审定，并做出是否同意贷款的审批意见。

对于部分已进行三农金融事业部机构改革的一级/二级分行，职责由一级/二级分行事业部在审批授权范围内负责。

5) 信息录入

贷款申请、审核和批准均通过系统完成并记录，贷款相关信息、审批信息与系统中保持一致。

(4) 合同的签订与放款

1) 签订贷款合同

本行在核实客户身份后，与客户及相关人员签订贷款合同。根据贷款担保类型的不同，一并签订抵质押合同或担保、联保合同（若需），并办理抵质押手续（若需）。

2) 操作放款

放款前，相关岗位根据制度要求落实放款条件。

放款条件落实后，客户经理与客户签订借据，并将借据、合同等放款相关资料提交放款审核岗审核，审核通过后由系统自动完成放款。

线下支用的额度类贷款，借款人需提交个人额度借款支用单申请放款，分/支行信贷员受理后提交分/支行信贷部主管、分行审查审批中心审批岗审批。

放款条件：对于个人房贷，放款条件为购房合同放款、抵押登记等八种具体情况参见制度；对于个人商务贷和综合消费贷，放款条件主要为获取抵押物登记的他项权证。

额度类贷款还需要贷款人提出支用申请。

已成立三农金融事业部，且完成放还款职能划转的分行，小额贷款业务（含个人商务贷款）的放还款职能由三农金融事业部执行；其余的仍由运营管理部执行。

3) 放款审核及放款

对于放款申请，信贷员应将放款申请材料提交放款审核岗，放款审核岗收到放款申请后，应对材料的完整性、规范性和一致性进行审核。对于审核同意的放款申请，审核通过后由系统自动完成放款；对于提交的放款申请材料审核有异议的，应与信贷员沟通，及时调整更正。

4) 放款单打印

放款结束，由客户经理在个人信贷系统打印《中国邮政储蓄银行个人贷款放

款单》，一份交客户，一份留存，同时系统自动完成账务处理。

（5）贷后管理和风险分类

1) 贷后检查

对于个人小额贷款和个人商务贷款，分/支行（经办行）客户经理或专职贷后管理岗在贷款发放后1个月内对贷款进行首次贷后检查，随后按照不同的维度和规则，抽取相应比例进行贷后常规检查（季度/半年/年）、贷后特别检查（逾期）；客户经理对贷后检查情况形成贷后检查报告，提交信贷业务主管审核后归入借款人档案。

个人消费贷款业务检查包括常规检查和专项检查，常规检查包括新增业务、存量业务和新产品检查，检查方式以非现场检查为主，对于非现场检查发现的重大违规行为或已暴露风险的机构原则上应进行现场检查。各类检查频次及要求应遵循《中国邮政储蓄银行个人消费贷款业务贷后操作规程》。

检查时重点关注：一是贷款用途与资金流向是否合规，贷款实际用途是否和贷款合同一致。二是对于小额贷款和个人商务贷款，贷后检查中还需要对借款人的经营情况、财务情况等及时跟进和了解。三是贷后检查中对抵质押等担保物是否进行了解和评估，包括抵质押物的现状是否完好，权属是否清晰，价值是否足值等。四是是否按照制度要求及时获取征信报告，了解其在他行的授信情况以及担保情况。

2) 系统自动分类

个贷系统采用逾期法和分类预警模型法，每日自动调整分类结果，系统自动分类不得优于最近一次人工分类结果。同时对不良贷款、重组贷款分类调整设置观察期，观察期内不可调高贷款风险分类级别，提高分类的准确性。

3) 实时分类调整

对于贷后检查和监测到预警情况的业务，及时发起实时分类调整。在分类流程设置上，分类向下调整的由初分人员发起，经部门主管、风险管理部主管及行领导等有关认定人确认；要求分类向上调整应报经营行上级行认定、审批，从操作流程上保证分类调整的审慎性。

4) 准备金计提

本行按照《中国邮政储蓄银行股份有限公司金融资产减值管理办法（2018年修订版）》，采用定性定量相结合的方法，基于贷款实际风险情况，按月确认资产减值阶段，并按照预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客观、准确地计提资产减值准备。同时，对潜在高风险领域，运用动态拨备理念，按照组合方式，合理评估资产预期信用损失，补充计提贷款减值准备，确保风险抵补能力充足。

(6) 利息计提

1) 利率维护

系统中的基准利率由总行维护，需要上浮或下浮贷款利率时，分支行相关人员依照制度规定在系统中操作，并按行内授权有关规定执行。

2) 利息计提

由个人信贷系统每期自动计算。

(7) 还款催收

1) 还款

正常收回：本行告知借款人在每期还款日前，将本期应归还贷款的本息存入贷款发放账户，由系统自动扣收。

消费类贷款的提前还款职能由消费信贷部执行。借款人按本行要求提出提前还款申请。上述交易可由客户经理发起，营业主管岗审核。

小额贷款业务（含个人商务贷款）的提前还款职能由三农金融事业部执行。借款人需填写书面提前还款申请。上述交易可由信贷员发起，营业主管岗审核。

2) 逾期催收

个人消费类贷款：贷款出现逾期的，由客户经理或贷后管理岗进行催收，催收要求参照《中国邮政储蓄银行个人消费贷款业务贷后操作规程》执行，对于催收过程中电话问询、短信催收、上门催收、诉之法律等过程按照制度要求作出记录。

个人小额贷款、个人商务贷款等：贷款发生逾期，管户信贷员或专职贷后管理岗应及时进行电话催收并记录；逾期超过3天，必须进行现场催收，对借款人经营情况进行调查，分析逾期原因，并采取措施解决问题。一级支行三农金融部经理、贷后管理岗、二级支行小额贷款业务主管岗有协助信贷员清收贷款本息的义务。

3) 贷款展期

贷款期限在1年以内（含1年）的贷款，展期期限累计不得超过原贷款期限；贷款期限在1年以上（不含1年）5年以下（含5年）的贷款，展期期限累计不得超过原贷款期限的一半；贷款期限在5年以上（不含5年）的贷款，展期期限累计不得超过3年。

未经总行批复同意，不得擅自进行小额贷款贷款停息操作。

4) 重组贷款

小额贷款重组应按照“逐户申报、逐级审查，有权人审批”的要求进行。由借款人提出书面申请并填写《中国邮政储蓄银行不良贷款重组申请表》，经项目所在行管户部门尽职调查后，对符合重组条件的项目按照内部制度允许的重组方式审慎发起重组申报，经本级行不良资产委员会审议同意后，按当年重组业务授权权限逐级上报、逐级审查，直至有权审批行审查、审批后实施。

(8) 抵质押物管理

1) 价值评估

价值评估包括外部评估和内部评估两种评估方式，评估报告由行内准入外部资产评估中介机构或邮储银行内部工作人员出具，并附加评估时实地查看图片，评估价值均由内部人员进行最终确认。邮储银行接受的主要抵质押物有房产、土地使用权、车辆、存单、银行票据、应收账款等。

2) 手续落实

在发放涉及抵质押物的贷款之前，分行放款审核岗根据审批文件中放款条件要求审核是否办理了相关的抵质押登记手续及是否取得抵质押登记证明。

存单质押贷款业务中，分/支行客户经理需要对出质人提交的质押存单逐一进行质押品登记处理，并由相关操作人员在业务系统中对质押存单进行止付、生成止付号。

(9) 呆账核销

1) 呆账申报

由呆账发生机构资产保全部门牵头信贷业务部门等准备拟核销呆账认定材料，包括呆账核销报告、证明材料等（除部分材料需上报原件外，其他材料原件各机构自行保留待查，提供贷款经办行核实无误后盖章认可的复印件即可）。

2) 呆账审查审批

审查行收到下级行呆账核销材料后，由资产保全部门进行审查，并将审查意见报同级不良资产处置委员会进行审议，审议结果报有权审批行进行审批。

有权审批行在收到申报材料后，由资产保全部进行审查，并将审查意见报同级不良资产处置委员会审议审批。根据审批后会议纪要，由资产保全部批复至下级机构。

3) 账务处理

申报行收到上级行核销批复后，按照批复要求完成系统账务处理。系统操作完毕后，一级/二级分行财务部门聘请税务师事务所对已核销呆账进行审计，出具财产损失税前扣除专项鉴定报告，并按监管要求向所在地税务机关申请专项备案或留存备查。

2. 小企业贷款

(1) 规章制度的建立

本行建立健全了小企业法人贷款业务的内部控制，制定了一系列与小企业法人贷款业务相关的规章制度，包括《中国邮政储蓄银行小企业授信业务管理办法（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行小企业法人授信业务基本操作规程

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

（2014 年版）》、《中国邮政储蓄银行小企业授信业务贷中环节操作规程（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行小企业授信业务贷后管理操作规程（2018 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行零售信贷业务作业监督管理办法（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行授信审查审批人管理办法（2018 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行小企业客户统一授信管理办法（2019 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行小企业客户主动授信管理办法（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行征信管理办法（2018 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行担保管理办法（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信贷资产风险分类管理办法（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信贷资产风险分类操作规程（2017 年修订版）》等，并对各项具体产品制定了相应的业务制度与操作规程。

（2）职责分工

根据《中国邮政储蓄银行小企业授信业务管理办法（2017 年修订版）》规定，本行小企业法人贷款业务相关部门及职责分工如下：

各级机构小企业金融业务归口部门负责客户营销、产品推广、业务咨询、授信调查、客户资格与材料初审、合同签署、授信条件与放款条件落实、贷后检查、资产质量日常监控等工作。

授信管理部负责申报业务审查审批、授信管理工作。

营运中心负责贷款放款审核及发放工作。

风险管理部主要负责贷款风险分类制度的制定、修改和解释，风险分类的复核等工作；负责组织开展业务培训，监督指导，贷款风险分类偏离检查，并按照偏离度检查情况督导各机构、各条线及时调整资产分类结果；负责制定各类金融资产减值准备计提方法及标准，以及年度资产减值准备计提方案。

（3）贷前调查和审批及相关职责分离

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

1) 客户评级

对于内部评级平台可实现自动评级的，分/支行客户经理根据调查获得的信息，录入系统，由内部评级平台进行自动评级；对于内部评级平台暂未实现自动评级的，需按照小企业授信业务信用评级模板进行人工评级。

2) 业务申请

分/支行客户经理、业务营销、业务营销主管负责前端客户营销，并由客户经理/小企业金融部综合管理岗等对客户主体资格、客户提交的申请资料进行初审，对于符合受理条件的，将所有申请材料提交业务主管岗复核。

3) 贷前调查

分/支行客户经理对小企业客户进行实地走访，现场验证有关资料，与企业负责人就企业经营情况进行直接访谈，全面了解企业财务情况、融资用途、担保方式等信息。调查完成后，对调查情况进行分析评价，撰写调查报告。客户经理填制《小企业信贷业务申报审批表》，连同申报材料一并提交本级小企业业务主管对申请资料进行复核。

4) 审查审批

总行每年针对各种信贷业务制定授权书并下发至各分行，各分行参照授权书执行信贷业务审批。授权书内明确了各业务品种下各分行可审批的额度，超过本级机构额度的，报上级机构进行审批。

支行或分行小企业金融部将上述资料提交有权审批行授信管理部审查岗进行审查，审查完成后，审查人出具审查意见。

审查同意的，提交至本级机构的授信管理部进行审批，根据审批授权情况选

择单人审批（专职审批人）、双人审批（专职审批人）、会议形式进行审批，审批后将审批结果通知经办行。

5) 信息录入

贷款所有必要信息均由经办行客户经理录入公司信贷系统，贷款申请、审核和批准均通过系统完成并记录，贷款相关信息与系统中保持一致。

6) 职责分离

支行设立小企业客户业务营销岗（非专职岗位）、小企业客户业务营销主管岗（非专职岗位）、客户经理岗、风险管理岗（贷后检查角色，由专职人员负责贷后检查工作的一级支行设置）、作业监督岗、业务主管岗（由一级支行行长或分管行长担任）。其中，客户经理岗不得兼任风险管理岗（贷后检查角色）。

分行设置：综合管理岗、客户经理岗、风险管理岗（贷后检查角色，由专职人员负责贷后检查工作的分行设置）、风险管理岗（贷后管理角色）、风险管理岗（业务检查监督角色）、业务管理岗、经营管理岗（一级分行设置）、产品经理岗、业务主管岗（由小企业金融部负责人担任）、授信审查岗、授信审批岗、作业监督岗、放款审核岗。

(4) 合同的签订

合同签订前，由分/支行客户经理确认、业务主管岗复核授信签约条件是否落实，并由业务主管对客户经理准备的贷款合同进行审核。

小企业贷款均采用制式合同的形式，并由客户经理、业务主管岗指定的除调查人员外的第三人双人进行现场签约。

贷款合同、抵押合同及保证合同由借款人签字并加盖公章。本行有权签字人

签字或签章后，客户经理应按照规定程序对合同加盖有权经营机构合同专用章。

(5) 放款

1) 操作放款

由分/支行客户经理制成《小企业额度借款支用单》，由借款人加盖公章并由法定代表人签章确认，由客户经理经办、小企业金融部主管复核。

《借据》由借款人加盖公章并签章确认，由客户经理经办、小企业金融部主管复核，营运中心放款审核岗审核借据、合同等放款相关材料，审核通过后由系统自动完成放款。

2) 放款单打印

放款结束，由客户经理在公司信贷系统打印《中国邮政储蓄银行公司贷款放款单》，一份交客户，一份留存，同时系统自动完成账务处理。

(6) 贷后管理和风险分类

1) 贷后检查

分/支行管户客户经理或风险管理岗（贷后检查角色）须按时开展贷后检查工作，根据检查结果填写贷后检查报告，将贷后检查报告提交小企业业务主管岗复核。

首次跟踪检查：贷款发放后 1 个月内完成首次跟踪检查。

贷后日常检查:分类为关注类或关注类以下,至少每月进行一次例行检查(现场检查)。正常类客户中,办理一般风险业务的,至少每季度进行一次例行检查(现场检查);办理低风险业务的,至少每半年进行一次例行检查。检查需填写《小企授信业务贷后例行检查表》。至少每半年进行一次客户全面检查(现场检查),检查完成后填写《小企业授信业务贷后全面检查报告》。

检查时重点关注:一是贷款用途与资金流向是否合规,贷款实际用途是否和贷款合同一致。二是对借款人的经营情况、财务情况、对外投资担保情况进行及时跟进和了解。三是对抵质押等担保物进行了解和评估,包括抵质押物的现状是否完好,权属是否清晰,价值是否足值等。四是及时获取征信报告,了解其在他行的授信情况以及担保情况。

2) 系统自动分类

公司信贷系统(小企业贷款)采用逾期法和分类预警模型法,每日自动调整分类结果,系统自动分类不得优于最近一次人工分类结果。同时对不良贷款、重组贷款分类调整设置观察期,观察期内不可调高贷款风险分类级别,提高分类的准确性。

3) 季度分类重检

季末月 25 日至月末,结合季度期间风险信息,根据借款人还款能力、还款记录、还款意愿、盈利能力以及贷款的担保、贷款偿还的法律责任和信贷管理状况,本行对全量小企业贷款进行逐笔风险分类认定,分类流程由经营行按照“信贷经营部门初分、风险管理部复核、有权审批人审批”的原则进行,对于分类向上调整的至少需报经营行上级行认定、审批,确保分类的准确性和客观性。

4) 实时分类调整

对于贷后检查和监测中发现重大突发风险事件或显著预警信号的业务,应及时发起实时分类调整。在分类流程设置上,分类向下调整的由初分人员发起,经部门主管、风险管理部主管及行领导等有关认定人确认;要求分类向上调整至少

报经营行上级行认定、审批，从操作流程上保证分类调整的审慎性。

5) 准备金计提

本行按照《中国邮政储蓄银行股份有限公司金融资产减值管理办法（2018 年修订版）》，采用定性定量相结合的方法，基于贷款实际风险情况，按月确认资产减值阶段，并按照预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客观、准确地计提资产减值准备。同时，对潜在高风险领域，运用动态拨备理念，按照组合方式，合理评估资产预期信用损失，补充计提贷款减值准备，确保风险抵补能力充足。

(7) 利息计提

1) 利率维护

公司信贷系统中的基准利率由总行维护，分行需要上浮或下浮贷款利率或在贷款基础利率上加减点时，由一级/二级分行客户经理在系统操作，并按行内授权有关规定执行。

2) 利息计提

由公司信贷系统每期自动计算。

(8) 还款催收

1) 正常还款

到期还款：系统将在还款日从借款人的指定存款账户中自动扣除当期应还本息。

提前偿还：由借款人主动申请或本行提前收回。客户经理在公司信贷系统中发起提前还款交易，经业务主管复核通过后系统自动完成还款处理。

2) 逾期催收

公司信贷系统生成的逾期贷款信息，分/支行客户经理根据情况确定催收方式及频度，对于催收过程中电话问询、短信催收、上门催收、诉之法律等过程作出详细记录。

3) 重组贷款

小企业贷款重组应遵循“逐笔申报、逐级审核和逐笔审批”的原则进行。由借款人提出书面申请，客户经理或清收人员双人现场调查后，将填写重组方案及其他相关材料一并报送审查审批。有权审批行审批通过后，由经办行进行贷款重组操作。

(9) 抵质押物管理

1) 价值评估

价值评估包括外部评估和内部评估两种评估方式，评估报告由行内准入外部资产评估中介机构或邮储银行内部工作人员出具，并附加评估时实地查看图片，评估价值均由内部人员进行最终确认。

2) 手续落实

在发放涉及抵质押物的贷款之前，分行放款审核岗根据审批文件规定中放款条件要求审核是否办理了相关的抵质押登记手续及是否取得抵质押登记证明。

(10) 呆账核销

1) 呆账申报

由呆账发生机构资产保全部部门牵头信贷业务部门等准备拟核销呆账认定材料，包括呆账核销报告、证明材料等（除部分材料需上报原件外，其他材料原件各机构自行保留待查，提供贷款经办行核实无误后盖章认可的复印件即可）。

2) 呆账审查审批

审查行收到下级行呆账核销材料后，由资产保全部部门进行审查，并将审查意见报同级不良资产处置委员会进行审议，审议结果报有权审批行进行审批。

有权审批行在收到申报材料后，由资产保全部进行审查，并将审查意见报同级不良资产处置委员会审议审批。根据审批后会议纪要，由资产保全部批复至下级机构。

3) 账务处理

申报行收到上级行核销批复后，按照批复要求完成系统账务处理。系统操作完毕后，一级/二级分行财务部门聘请税务师事务所对已核销呆账进行审计，出具资产损失税前扣除专项鉴定报告，并按监管要求向所在地税务机关申请专项备案或留存备查。

3. 批发授信

(1) 规章制度的建立

本行建立健全了批发授信的内部控制，制定了与批发授信业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行法人客户授信业务基本操作规程（2015年修订版）》、《中国邮政储蓄银行法人客户统一授信管理办法（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行法人客户信贷业务贷后管理办法（2015修订版）》、《中国邮政储蓄银行法人客户作业监督与授信管理办法（2015年版）》、《中国邮政储蓄银行信贷资产风险分类管理办法（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信贷资产风险分类操作规程（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行法人客户内部评级与风险限额管理办法（2015年版）》、《中国邮政储蓄银行金融机构客户内部评级与风险限额核定办法（2014年版）》、《中国邮政储蓄银行地方政府内部评级与财政支付能力评估管理办法（试行，2016年版）》、《中国邮政储蓄银行征信管理办法（2018年修订版）》、《中国邮政储蓄银行担保管理办法（2017年修订版）》等。

（2）职责分工

根据本行相关制度规定，本行批发授信业务相关部门及职责分工如下：

授信管理部是批发授信审查审批的牵头组织实施部门，具体负责辖内批发授信客户的评级授信及单笔信贷业务的审查及权限范围内的审批工作；承担授信审议委员会办公室职能，负责辖内批发授信客户的评级授信及单笔信贷业务的审批组织工作；负责辖内批发授信客户授信审查审批环节相关档案收集、整理、立卷、扫描和上传等工作，并在规定时间内移交档案管理部门；负责批发授信客户授信后监控和授信额度使用管控及监督管理工作；负责监控批发授信客户授信业务风险状况，预警、提示和通报风险信号，组织开展重点关注法人客户风险监测预警及高风险客户退出工作；督促前台部门核实风险预警信号、审核风险化解预案、跟踪行动方案实施情况等；负责对批发授信审批条件落实、签约放款、贷后检查、档案管理等工作进行抽查监督；负责辖内批发授信客户授信执行作业监督及管理环节相关档案的收集、整理、立卷、扫描和上传等工作，并在规定时间内移交档案管理部门。

公司金融部负责辖内法人客户的营销工作，包括开发、维系客户；负责管辖范围内法人客户信用评级的调查、初评、申报，额度授信的调查、申报，负责提出额度调剂与分配建议；负责对辖内法人客户授信额度使用前提条件落实的监督和额度使用持续条件的监测工作；负责制定辖内法人客户授信后管理方案，组织并实施所管辖法人客户的授信后检查、押品价值监控、客户日常风险监测及预警

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

等授信后管理工作；负责所经办法人客户授信业务相关客户档案的收集、整理、立卷、扫描和上传等工作，并在规定时间内移交档案管理部门；负责所经办单笔用信业务的受理、调查及相关抵（质）押品的调查、评估；额度使用前提条件、签约及放款条件的落实；合同签署办理（含实地见证）、抵（质）押登记、公证及保险等法律手续的落实；用信发放和回收手续办理等工作；总行相关制度规定的其他工作。公司金融部下设二级部机构客户部和战略客户部，负责全行机构客户和在京总行级战略客户的综合营销、客户管理和综合金融服务工作。

金融同业部负责中资金融机构客户关系维护，履行对中资金融机构客户的尽职调查，收集各业务条线授信需求，整理汇总形成授信预案，并发起评级与授信申报；负责牵头落实审批意见中的相关额度管理使用条件及管理要求；负责金融机构授信额度的使用管理和权限范围内的额度调剂，监控额度使用状况；负责落实客户授信后检查，汇总各用信部门贷后（投后）检查报告，做好客户主体信用状况跟踪、额度使用持续使用条件监测等；总行相关文件规定的其他职责。

风险管理部主要负责地方政府、企事业法人、金融机构评级与风险限额模型研发与管理，贷款风险分类制度的制定、修改和解释，风险分类的复核等工作，负责组织开展业务培训，监督指导，贷款风险分类偏离度检查，并按照偏离度检查情况督导各机构、各条线及时调整资产分类结果。负责制定各类金融资产减值准备计提方法及标准，以及年度资产减值准备计提方案。

财务会计部负责会计核算工作。

营运中心负责辖内单笔用信业务放款审核工作；负责辖内单笔用信业务发放资金划转等工作；负责辖内抵（质）押品及其登记证明材料等重要权证的保管工作；总行相关制度规定的其他工作。

(3) 贷前调查和审批及相关职责分离

1) 客户评级

总/分/支行客户经理受理客户的提交资料，包括：贷款书面申请；注册登记

或批准成立的有关文件；组织机构代码证，基本账户开户许可证或者三证合一，法定代表人身份有效证明或法定代表人授权的委托书；企（事）业章程或合资、合作的合同或协议；股东会或董事会决议；最近三年的财务报告；预留印鉴卡、法定代表人及授权代理人签字式样；采取担保方式的，还需提供担保相关资料；生产经营计划或购销合同等反映客户资金需求的凭证、资料；还款计划、还款资金来源说明。

由总/分/支行客户经理将资料录入系统后，系统自动对借款人实行初评。评级资料与其他贷款申请资料后续审批步骤一致。

2) 贷款申请

总/分/支行客户经理受理客户的贷款申请，需由两名客户经理对客户提交的申请资料的真实性进行检查，并对客户是否符合银行基本申请条件进行初审（双人调查制）。

客户经理审查后，两名客户经理均需在申请资料盖章确认，对申请材料的真实性、完整性负责。

3) 贷前调查

公司授信业务：总/分/支行客户经理双人共同进行贷前调查。调查采用现场与非现场结合方式。

非现场调查包括：通过因特网、书籍刊物、行内已收集或存有的客户信息资料等渠道进一步搜寻客户有关信息，主要包括企业基本信息，企业及法定代表人信用信息，公开正负面信息报道，企业经营产品的现价，企业市场销售、成本构成、工艺流程、所在行业发展现状等。

现场调查包括：企业组织架构、行业情况、管理层情况等；企业经营范围、生产条件、关联方情况、投资计划等；企业主要资产构成、收入及利润来源、财

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

务管理水平和资金营运能力；调查借款人的贷款具体用途及与贷款用途相关的交易对手资金占用等情况；是否有明确、充足和合法的还款资金来源（包括生产经营产生的现金流、综合收益及其他合法收入等），还款来源与企业经营周期、利润水平、还款额等是否匹配；担保情况。

调查结束后，调查人员对所有信息进行整理、分析，最终给出授信决策建议及调查结论，形成贷前调查报告，并对报告内容的真实性、完整性、有效性负责，两名客户经理均需对该授信调查报告进行签章确认。

金融机构授信业务：投前流程。金融同业部在部门业务权限内自主进行投资，在充分分析业务交易结构、风险特征后，根据业务管理办法和本行统一授信管理要求进行投资决策。对于超出部门权限的业务要上报非信贷审查审批委员会进行审议，审议通过后再开展投资。

4) 贷前调查审核

总/分/支行前台业务主管对调查人员提交的信贷业务申请资料，信贷调查报告等材料进行审核，并在调查报告中签署审核意见后提交总行信用审批部/分行审查审批中心。

审核要点包括：一是信贷申请材料是否完整真实合规，申请业务是否符合规定。二是调查评价程序是否公正、合理，评价方法是否正确。三是调查报告质量是否符合业务规定，调查结论是否客观、合理。

5) 业务审查

公司授信业务：总行信用审批部/分行审查审批中心收到申请资料及调查报告后，审查岗对申请资料的完整性、合规性进行进一步审核，并对贷款业务进行风险分析，形成《公司客户授信审查分析报告》，该报告由审查岗签字确认后，连同公司金融/公司业务部其他材料一并汇总给有权审批机构进行审批。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

金融机构授信业务：总行信用审批部/分行审查审批中心收到申请资料及调查报告后，审查岗对申请资料的完整性、合规性进行进一步审核，并对授信业务进行风险分析，形成《金融机构客户授信审查分析报告》，该报告由审查岗签字确认后，连同金融同业部其他材料一并汇总给有权审批机构进行审批。

6) 业务审批

总行法律事务部每年针对各种信贷业务制定授权书并下发至各分行，各分行参照授权书执行信贷业务审批。授权书内明确了各业务品种下各分行可审批的额度，超过本级机构额度的，报上级机构进行审批。

对于本级行审批权限内的业务，由本级行进行审议审批。对于超出本级行权限的，由本级行行领导签署推荐意见后，上报至上级行审查审批中心进行审批，对于超出上级行权限的，上报至总行授信与非信贷业务审议委员会或授信与非信贷业务审议中心进行审批。

上级机构的审查审批机构按贷款金额采用单人审批（审查审批中心主任或审批岗）、双人审批（审查审批中心主任及审批岗）、审贷会审批的审批方式进行审批。审批流程结束后，由审批机构下发《审批决策意见通知单》，并依据该文件执行后续步骤。

7) 职责分离

客户经理、前台综合岗、贷后管理岗可互相兼任，但同一笔业务三者不能为同一人；审贷秘书岗、授信审查岗及授信审批岗可以兼任，但是同一笔业务三者不能为同一人；授信管理主管岗与授信审批主管岗可相互兼任，作业监督岗及授权管理岗可互相兼任。除上述可兼任岗位外，其他岗位均不能兼任。

(4) 合同的签订与放款

1) 签署贷款合同

总/分/支行客户经理依据与借款人协商的条款准备贷款合同，若贷款条款符合制式合同要求，则可由公司金融/公司业务部及信贷业务部各派出一名客户经理与借款人实行双人鉴证签约。

总/分/支行客户经理根据法律意见书与借款人实行双人鉴证签约。

2) 落实放款条件

合同签署完毕后，总/分/支行客户经理及时与客户协商落实合同约定的放款条件。对于需要办理抵质押登记的情况，客户经理及时办理抵质押登记手续，对于须由邮储银行保管的抵质押品办理入库手续。

3) 放款操作及放款处理

借款人提出放款申请后，该申请书经总/分/支行客户经理经办、前台主管复核并最终由总行运营管理部或分行营运中心审核确认后，在放款条件落实的前提下，总行运营管理部或分行营运中心放款审核岗根据审批文件的放款条件要求审核相关资料通过后，由系统自动完成放款。

(5) 贷后管理和风险分类

1) 贷后检查

每笔贷款的贷后管理工作由业务发起行贷后人员负责，贷后检查分为首次跟踪检查、日常检查、专项检查和还款资金落实情况检查。首次跟踪检查通常为放款后 1 个月内。

日常检查：AA 级（含 AA 级）以上的客户，或央企、国资委下属企业集团客户中的母公司或核心子公司，可结合客户走访，每年至少检查一次；发生低风险

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

业务的客户，原则上每半年至少检查一次；重点监控客户至少每月一次；其余客户每季度至少检查一次。

专项检查：不定期。

还款资金落实情况检查：在单笔信贷业务到期前 30 天或项目贷款还款期内。

房地产开发贷款客户经理至少按月对贷款项目进行现场检查，并采集项目建设的影像资料。

检查时重点关注：一是贷款用途与资金流向是否合规，贷款实际用途是否和贷款合同一致。二是对借款人的经营情况、财务情况、项目情况进行及时跟进和了解。三是对抵质押等担保物进行了解和评估，包括抵质押物的现状是否完好，权属是否清晰，价值是否足值等。四是及时获取征信报告，了解其在他行的授信情况以及担保情况。

2) 系统自动分类

公司信贷系统（批发授信）采用逾期法和分类预警模型法，每日自动调整分类结果，系统自动分类不得优于最近一次人工分类结果。同时对不良贷款、重组贷款分类调整设置观察期，观察期内不可调高贷款风险分类级别，提高分类的准确性。

3) 季度分类重检

季末月 25 日至月末，结合季度期间风险信息，根据借款人还款能力、还款记录、还款意愿、盈利能力以及贷款的担保、贷款偿还的法律责任和信贷管理状况，本行对全量批发贷款进行逐笔风险分类认定，分类流程由经营行按照“信贷经营部门初分、风险管理部复核、有权审批人审批”的原则进行，对于分类向上调整的至少报经营行上级行认定、审批，确保分类的准确性和客观性。

4) 实时分类调整

对于贷后检查和监测中发现重大突发风险事件或显著预警信号的业务,应及时发起实时分类调整。在分类流程设置上,分类向下调整的由初分人员发起,经部门主管、风险管理部主管及行领导等有关认定人确认;要求分类向上调整至少报经营行上级行认定、审批,从操作流程上保证分类调整的审慎性。

5) 准备金计提

本行按照《中国邮政储蓄银行股份有限公司金融资产减值管理办法(2018年修订版)》,采用定性定量相结合的方法,基于贷款实际风险情况,按月确认资产减值阶段,并按照预期信用损失模型,充分评估逐笔业务预期信用损失,客观、准确地计提资产减值准备。同时,对潜在高风险领域,运用动态拨备理念,按照组合方式,合理评估资产预期信用损失,补充计提贷款减值准备,确保风险抵补能力充足。

(6) 利息计提

1) 利率维护

公司信贷系统中的基准利率由总行维护,分行需要上浮或下浮贷款利率时,由一级/二级分行客户经理在系统操作,并按行内授权有关规定执行。

2) 利息计提

由公司信贷系统每期自动计算。

(7) 还款催收

1) 贷款回收

公司信贷系统在贷款本息到期前一个星期会自动生成还本/付息清单，总/分/支行客户经理电话提示借款人进行还本/付息。

在贷款本息到期前 1—2 日，总/分/支行客户经理会再次查询账户余额，并对尚未还款的借款人进行还款提示。

2) 还款

正常收回：总/分/支行客户经理对客户发出还款提示，客户将本期应归还贷款的本息存入贷款发放账户，由系统进行扣款。

提前还款：借款人需填写书面提前还款申请。经总/分/支行客户经理发起还款流程，经业务主管复核通过后由系统自动完成还款。

3) 逾期催收

对于发生信贷业务逾期的，总/分/支行客户经理须在发生逾期的次日填制（或打印）《中国邮政储蓄银行公司授信业务还款资金利息支付逾期通知书》，经内部登记、前台业务主管审核后，加盖公章送达借款人和担保人。

若有抵（质）押或保证担保的，及时依法处置抵（质）押物或要求保证人履行担保义务，并将所得款项优先偿付邮储银行贷款。经催收和追偿仍无法收回贷款的，视同不良贷款进行统计和管理，在达到正移交标准后，移交资产保全部进行资产保全工作。

（8）抵质押物管理

1) 价值评估

价值评估包含机构评估和自评两种评估方式，机构评估借助银行认可的估价机构的评估，自评必须双人实地勘察，达成价格协议。对于质押物，如有明确市场价格或价值，其价值即为该质押物的市场价格或价值；如没有明确市场价格，按照账面价值净值、评估价值及变现价值孰低的原则确定其价值。

分/支行客户经理定期对抵质押物情况进行更新评估。

2) 手续落实

在发放涉及抵质押物的贷款之前，总/分/支行客户经理及公司金融/公司业务部相关主管确定相关抵质押的落实情况，是否办理了相关的抵质押登记手续及是否取得抵质押物他项权证。

(9) 呆账核销

1) 呆账申报

由呆账发生机构资产保全部牵头信贷部门等准备拟核销呆账认定材料，包括呆账核销报告、证明材料等（除部分材料需上报原件外，其他材料原件各机构自行保留待查，提供贷款经办行核实无误后盖章认可的复印件即可）。

2) 呆账审查审批

审查行收到下级行呆账核销材料后，由资产保全部进行审查，并将审查意见报同级不良资产处置委员会进行审议，审议结果报有权审批行进行审批。

有权审批行在收到申报材料后，由资产保全部进行审查，并将审查意见报同

级不良资产处置委员会审议审批。根据审批后会议纪要，由资产保全部批复至下级机构。

3) 账务处理

申报行收到上级行核销批复后，按照批复要求完成系统账务处理。系统操作完毕后，一级/二级分行财务部门聘请税务师事务所对已核销呆账进行审计，出具财产损失税前扣除专项鉴定报告，并按监管要求向所在地税务机关申请专项备案或留存备查。

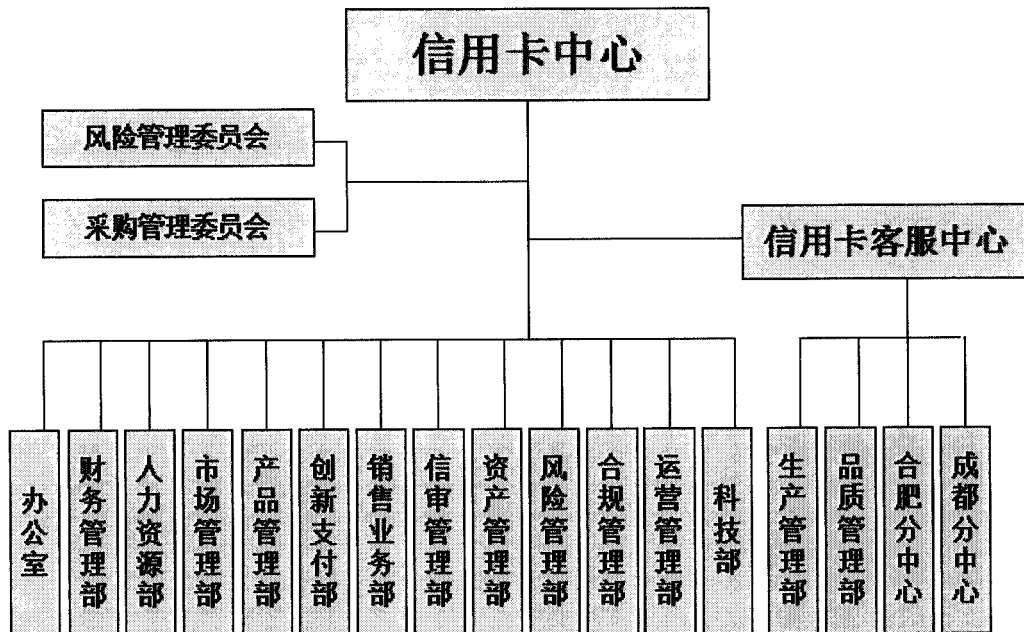
(十三) 信用卡的控制

1. 规章制度的建立

本行制定了与信用卡业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行个人信用卡申请进件管理办法（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信用卡审批授信管理办法（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信用卡授信额度管理办法（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信用卡催收管理办法（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信用卡欺诈防控管理办法（2015年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信用卡交易监控管理办法（2016年修订版）》、《中国邮政储蓄银行信用卡营销活动管理办法（2018年修订版）》等。

2. 职责分工

总行信用卡中心负责全行信用卡产品开发、市场推广、审批授信、风险管理、资产管理、24小时客户服务等全生命周期管理工作。信用卡中心下设13个内设部门（处室层级）；设有1个二级部信用卡客服中心，二级部下设4个内设部门/分中心（处室层级）。信用卡中心内部组织架构图见下图。



3. 开卡和额度审批

(1) 电话照会

分行业务处理员及外包服务商将客户信息录入信审系统。由分行风险审查人员对申请人资质和材料进行预审后提交至总行，总行信审员进行审核后，以电话核实的方式再次向申请人核实申请意愿，确认申请信息是否真实，基本信息是否准确、完整，并在系统中保留电话录音文件。

(2) 授信审批

按照《中国邮政储蓄银行个人信用卡审批授信管理办法》，总行信审员对信审系统中已经完成信息录入、资料审核、电话照会后的申请，根据调取的个人信用报告、各类客户资质信息以及评分系统自动计算的风险评分，参考系统给出的建议额度，在系统中进行核准操作。

(3) 增额处理

客户通过电子渠道自助提出增额申请或向电话客服提出增额申请后，系统将实时给出审批结果，对于系统无法调整的客户，客服人员可在客服系统中生成手工增额申请工单后转至负责审查批准增额申请的小组（资产管理处高风险岗）。小组人员根据客服系统工单，审核材料后根据权限（5万元以下，5至10万，10至50万，50万以上）转至有权审批人（组长、主管、处长、总经理），由有权审批人对符合额度调增条件的在银联数据智能信用卡系统中完成手工增额操作。

手工增额申请工单的客服系统与银联数据智能信用卡管理系统相互独立，客服系统不能进行手工增额操作。增额审查小组（资产管理处高风险岗）每完成一笔坐席系统的工单，均要将处理的工单手工登记在EXCEL表中，并于日终汇总备查。

4. 贷后管理和风险分类

(1) 交易监控

建立7×24小时交易监控机制，通过系统部署交易监控规则，告警风险交易；交易监控人员通过系统获取告警交易情况，并根据规则不同、交易情况不同采取不同处置手段，识别风险交易，必要时管控卡片，减少欺诈损失。

(2) 欺诈调查

总行信用卡中心在收到客服、分行、总行其他部门反馈的疑似欺诈案件后，由总、分行配合开启搜集案件证据材料并最终对案件做出认定的过程。疑似欺诈案件认定结果分为欺诈类、高风险类和正常类。结合案件具体情况，反欺诈专员在案件处理过程中可进行止损与追损、信用恢复、账款调整等操作。

(3) 风险账户

在业务管理过程中，总行已实现系统自动出具信用风险预警客户名单，并建立了总分联动的风险预警处理机制。总行将结合风险形势、分行业务需求等情况，对预警账户实施发送催收短信、还款后降额等差异化风险管控操作，及时清退高风险账户。

通过其他渠道发现的风险账户，总行、分行核实客户基本信息、卡片基本信息后，可将其报送至总行信用卡中心进行止付、降额、还款后止付、还款后降额等管控操作。

(4) 风险分类

信用卡系统采用脱期法和分类预警模型法，每日自动调整分类结果。

(5) 准备金计提

本行按照《中国邮政储蓄银行股份有限公司金融资产减值管理办法（2018年修订版）》，采用定性定量相结合的方法，基于贷款实际风险情况，按月确认资产减值阶段，并按照预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客观、准确地计提资产减值准备。同时，对潜在高风险领域，运用动态拨备理念，按照组合方式，合理评估资产预期信用损失，补充计提贷款减值准备，确保风险抵补能力充足。

5. 信用卡对账

信用卡系统每天接受银联、人行、行内系统等发送的对账文件，与核心系统记录的账务进行核对，并生成对账差错报表，清算会计根据相关规则调整差错。

每月月初，根据总行财务会计部的统一安排，开展上月业会核对，对上月信用卡业务在会计处理平台记账资产、负债和损益数据进行比对。对于存在差异的地方，及时查明原因，在财务系统月结前处理完毕。在每月开始对各个分行的收入分配之前，先进行会计记账数据和拟分配数据的核对，只有在两者相符、或者

存在差异合理的基础之上，才会进行收入分配。

6. 逾期催收

总行信用卡中心资产管理员主要通过电话方式对M1—M3账期的客户进行催收，并保留电话催收录音。

7. 根据清算结果入账

信用卡核心系统每日日终生成汇总记账凭证，发送到会计处理平台记账，会计核算岗对记账结果进行核对。如需手工记账的事项，采取双人复核机制处理。

8. 信用卡核销

信用卡呆账核销按照行内核销制度由分行发起，经分行不良资产处置委员会审批后，报送批复至总行信用卡中心。由总行信用卡中心发起批量或者手工操作布放核销代码，日终进行账务处理。

（十四）票据业务（包括贴现、转贴、买入返售、卖出回购）的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了票据贴现业务的内部控制，制定了与票据贴现业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行银行承兑汇票贴现业务管理办法（2018年修订版）》、《中国邮政储蓄银行商业承兑汇票贴现业务管理办法（2015年版）》、《中国邮政储蓄银行票据协议付息贴现业务管理办法（2015年修订版）》等。

本行建立健全了票据交易业务的内部控制，制定了与票据交易业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行票据交易业务管理办法（2018年版）》、

《中国邮政储蓄银行票据交易业务操作规程（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行商业汇票再贴现业务管理办法（2015 年版）》、《中国邮政储蓄银行商业汇票再贴现业务操作规程（2015 年版）》等。

2. 职责分工

（1）根据《中国邮政储蓄银行银行承兑汇票贴现业务管理办法（2018年修订版）》的规定，本行票据贴现业务相关部门及职责分工如下：

总行金融同业部下设的二级部票据业务中心是全行票据贴现业务归口管理部门。负责制定全行贴现业务发展策略和发展计划；负责制定贴现业务相关规章制度；负责指导分行贴现业务工作和业务发展；负责组织研究和拓展票据市场，牵头组织票据业务创新、产品开发及业务培训；负责票据业务考核；负责票据贴现余额在各分行的调配与管理；根据市场情况及业务特性对业务价格进行管理和指导等。

分行公司业务部是辖内票据贴现业务归口管理部门。负责经营和管理票据贴现业务；负责制定分行贴现业务发展策略和发展计划；制定贴现业务实施操作细则和管理规定；负责辖内机构票据贴现余额的调配与管理；组织票据业务创新及拓展区域票据市场；组织票据业务新产品的推广和运用；研究区域票据市场特征及动态发展；对应总行金融同业部其他工作等。

授信管理部门负责贴现业务企业客户授信管理工作，负责贴现业务承兑行授信审批及授信执行情况的监测、预警和风险控制，负责贷后管理工作的监督与检查工作等。

资产负债管理部负责全行贴现业务利率管理工作，负责贴现业务资金头寸管理工作，负责在年度资产负债业务计划和资金计划下核定贴现业务年度和月度新增规模等。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

风险管理部门负责将银行承兑汇票贴现业务纳入全面风险管理体系，实施风险政策与风险限额管理，制定有关银行承兑汇票贴现资产风险分类制度，并开展风险分类复核工作，拟定风险拨备计提的方法和标准。

法律事务部门根据总行法律审查、合同管理、诉讼管理、授权管理等制度承担贴现业务相关法律事务工作。

资产保全部门负责票据资产形成不良后的保全管理工作。

财务会计部门负责贴现业务的会计管理、核算、账务核对工作。

运营管理部门负责贴现业务放款、记账、清算；纸质银票的查询查复；负责纸质银票的保管及日常账实核对；负责到期票据的托收等。

(2) 根据《中国邮政储蓄银行票据交易业务管理办法（2018年版）》的规定，本行票据交易业务相关部门及职责分工如下：

金融同业部下设的二级部票据业务中心是票据交易业务的专营部门，负责拟定票据交易业务发展战略和年度工作计划；制定票据交易业务管理制度；规范本行票交所系统参与者的票据交易业务经营行为；在授权范围内开展全行票据交易业务的审查、审批；在授权范围内直接开展票据交易经营；负责票交所系统参与者的准入、退出管理；实施票据交易业务规模与定价管控；对库存票据的异常状态进行监控和处理；定期监测票据资产会计分类等。

运营管理部负责本级行票据交易业务的后台集中运营，主要包括资金结算、资金汇划、放款审核及查询查复和相关会计档案保管；在清算系统故障的情况下采取应急措施划转资金等。

资产负债管理部负责制定票据交易业务的内部资金转移定价；制定全行票据交易业务的信贷规模计划；负责总行票据交易业务的头寸管理等。

风险管理部负责将票据交易业务纳入全面风险管理体系，制定有关票据交易资产风险分类制度，并开展风险分类复核工作，拟定风险拨备计提的方法和标准。

法律事务部负责根据总行法律审查、合同管理、诉讼管理、授权管理等制度承担票据交易业务相关法律事务工作。

财务会计部负责票据交易业务会计核算办法的制定及会计核算。

资产保全部负责移交后票据交易业务的资产保全管理工作。

审计局负责将票据交易业务纳入审计范围，出具审计报告，提出审计意见，及时向董事会及高级管理层报告。

3. 贴现业务

(1) 交易申请

贴现申请人持未到期银行承兑汇票，提交相关基础资料和业务资料，提出贴现申请，填写《商业汇票贴现业务申请书》并经有权人签章。

(2) 业务调查

1) 业务申请调查

客户经理受理客户业务申请后，对客户情况和业务情况进行调查，并对客户所提交的相关资料的真实性、有效性、完整性、合规性负责。调查无误后，将相关资料移交票据中心市场营销岗。

对首次向本行申请办理票据贴现业务的客户，客户经理应进行双人实地调查，留存上门调查影像，结合客户的实际经营状况，严格审查客户需求的合理性和真实性，并填写《中国邮政储蓄银行贴现企业尽职调查报告书》。

2) 贸易背景审核

市场营销岗对客户提交资料的合规性、有效性、完整性进行初审。包括：客户提交申请书审核；相关材料与客户征信情况审核；交易背景审核；交易合同审查；增值税发票审查等事项。审查通过后，在《银行承兑汇票贴现审批表》签署初审意见。

3) 票据查验

纸质银行承兑汇票实行双人审验，票据审验初审岗、复审岗负责对票据的真实、合法、有效性进行审查。

审查内容包括：银行承兑汇票要素完整、规范、有效；背书转让规范；无伪造、变造痕迹；不处于挂失止付或公示催告期间。

对于纸质银行承兑汇票，经办人员应根据实际情况采取电子查询、实地查询、传真及电话查询等方式向承兑银行进行查询，并取得承兑银行的书面回复，未经查询查复的银行承兑汇票不得办理贴现。

其中电子查询和实地查询为主要查询方式，在票据贴现业务查询过程中，应至少采取一种主要查询方式。

①电子查询。经办人员通过相应电子系统向承兑行发出查询。除查询票据要素外，还应询问有无挂失、止付、冻结、公示催告、他查。如遇承兑行回复“有

他查”，应向他查行再次发出查询，询问该票据是否已办理贴现或质押。承兑行回复查询后，经办人员打印并留存查询查复书。

②实地查询。原则上对于新客户首笔贴现或单张票面金额较大的贴现业务以及贴现行认为有必要进行实地查询的，应进行实地查询。

③传真、电话查询。贴现行可通过传真、电话等方式进行辅助查询。该方式不得单独使用，必须与其它主要查询方式结合使用。

经办人员收到承兑行回复结果后，应将其与查询书及银行承兑汇票相关信息进行核对。通过电子查询的，查复书应加盖查询行结算专用章及经办人员、会计主管名章；通过实地查询的，查复书应加盖承兑行结算专用章及经办人员名章。

票据审验岗根据票面审查情况、查询查复结果，对银行承兑汇票的真实、合法、有效性做出判断，出具《商业汇票真伪审验意见表》，并在审批表中签署审验意见。

（3）交易审批

业务审核岗收到相关业务资料后，负责对客户提交资料的完整性、合规性、有效性进行审核。审核要点包括：相关审批材料完整合规；承兑汇票主体、贴现申请人和经办人资料有效；交易合同及发票真实，内容匹配；拟贴现票据具有真实交易背景；贴现用途合法等。

业务审核岗审核无误后，在《审批表》签署意见。

票据中心主管岗收到相关业务资料后，负责对贸易背景、查询查复、资料完整性、利率水平、业务可行性等进行审查。审查无误后，在《审批表》中签署明确的审查意见，并将相关资料移交有权审批人审批。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

有权审批人收到票据中心主管岗移交的相关业务资料后进行业务审批。有权审批人应对审查环节提示的风险事项及签署的意见进行审核，对存在的问题提出质询，开展独立审批工作。审批通过后，在《审批表》中签署明确的审批意见。如超本级行审批权限，应报上级行有权审批人审批。

所有必要信息均需录入商业票据系统，贷款申请、审核和批准均通过系统完成并记录，贷款相关信息与审批信息与系统中保持一致。

审批通过后，市场营销岗应及时通知贴现申请人办理纸质银票转让背书，签订《银行承兑汇票贴现协议》，并将《审批表》等相关材料移交票据放款岗，填制贴现凭证并加盖预留印鉴。

(4) 划款

票据放款岗收到相关材料后，核对票面金额、贴现利率、贴现利息、实付贴现金额、客户账号、账户名称等关键信息，并按照支付结算有关规定进行处理，将实付贴现金额划至贴现申请人在本行开立的账户。

票据放款岗核对无误后，按照相关规定，贴现凭证填制完成后，市场营销岗、票据中心主管岗、票据放款岗、运营管理部放款主管在签章处签章。

(5) 计提利息

商业票据系统自动计算计提利息，并发送至会计处理平台记账。

(6) 查库管理

贴现行及时对银行承兑汇票库存情况进行核对检查。票据中心、运营管理部

门每旬至少查库一次；票据中心负责人、运营管理部门负责人每月至少查库一次；主管行长每季度至少查库一次。

(7) 票据实物入库保管

银行承兑汇票专柜存放，不得与印章、除贴现凭证第五联以外的其他凭证等混放。安放地点配备守卫人员、电子监控或其他安保措施，具备防火、防盗、防湿、防蛀等条件。

(8) 承兑托收

对于纸质银票贴现业务，贴现行完成贴现信息登记后，票据托收岗发起付款确认申请。采取邮寄等方式移送纸质银票，票据托收岗应匡算邮程，做好相应交接登记。及时向承兑行查询对方是否已签收，如在正常时限内未签收，应立即与邮政部门联系查找。

票据托收岗负责银行承兑汇票提示付款的操作和管理工作。收到划回款项后，票据托收岗应及时记账。承兑银行无正当理由拖延付款的，票据托收岗应在计息到期日起 5 个工作日内，向承兑银行发出《催收公函》。

银行承兑汇票如果遭拒付等情况导致无法收回票款的，票据托收岗通过票交所系统发起追偿，如未获得偿付，及时通知市场营销岗。本行作为贴现行，因票据到期未偿付而被追偿的，在本行履行债务后，托收岗及时通知市场营销岗。市场营销岗在银行承兑汇票被拒付 3 日内，将被拒绝事由书面通知贴现申请人。对于未收回部分，应当向背书人、出票人、承兑人以及银行承兑汇票的其他债务人行使追索权。追索金额包括被拒绝付款的银行承兑汇票金额、银行承兑汇票金额自到期日起至清偿日止按照中国人民银行规定的同档次流动资金贷款利率计算的利息、取得有关拒绝证明和发出通知书的费用。追偿获得偿付后，市场营销岗按照相关规定，在票交所系统进行线下追偿登记。向贴现申请人追索票款，追索未果或追索资金不足以收回贴现资金的，未追索部分转为贴现申请人在本行的逾期贷款，按约定计收利息。

(9) 票据转贴出

直贴票据卖出业务是指票据中心将直贴买入的商业汇票卖断给行内各转贴现业务经营机构（以下称“行内卖出业务”）或行外金融机构（以下称“行外卖出业务”）的票据融资行为。

1) 行内卖出业务

市场营销岗填制《商业汇票卖出审查审批表》、《票据出库清单》，在商业票据系统中选择转入行交易对手，发起交易。

市场营销岗将业务资料依次提交风险管理岗、票据中心主任、有权审批人审查审批。风险管理岗对资料完整性、业务的合规合法性等进行审查；票据中心主任岗对行内卖出业务利率水平、整体收益、对直贴业务发展的影响及业务可行性进行评估审核；有权审批人对业务进行整体审查，对审查环节提示的问题及意见进行仔细审核，对存在的问题提出质询，出具独立审批意见。

审批通过后，市场营销岗向票据保管岗出具《商业汇票卖出审查审批表》及《票据出库清单》，票据保管岗核对无误后，办理出库手续。

经办人员准备以下业务资料：已完成转让背书的票据正反面复印件、已办理的贴现凭证第一联复印件、查询查复书复印件、加盖财务专用章和法人（或授权人）名章的转贴现凭证、视转入行要求填制的转贴现申请书、准备转入行要求的其他资料。

一级分行公司业务部统筹辖内各机构直贴票据卖出业务，与行内转贴业务统一进行协调，明确直贴和转贴业务衔接职责，对卖出业务可行性、利率水平合理性等进行核查。

转入行经办人员在商业票据系统中对卖出行提交的票据信息与实物票据进行核对，对交易票据及相关资料进行审查审批。审批通过后，交易双方签订交易

合同（合同使用人民银行统一的制式文本），填制转贴现凭证。

转入行票据放款岗办理资金划转，卖出行与转入行同时由商业票据系统完成记账。

2) 行外卖出业务

卖出行就转卖金额、利率、标的票据等事项与交易对手进行洽谈确定。市场营销岗填制《商业汇票卖出审查审批表》、《票据出库清单》，在商业票据系统中选择转入行交易对手，发起交易。

行外卖出业务交易对手与本行初次办理业务时，需提交经年检的营业执照、税务登记证、组织机构代码证以及金融许可证、法人身份证、经办人身份证及《票据业务授权委托书》；市场营销岗需在商业票据系统中对首次合作同业客户进行信息维护。

市场营销岗将业务资料依次提交风险管理岗、票据中心主任、有权审批人审查审批。风险管理岗对资料完整性、业务的合规合法性、交易对手资质情况进行审查；票据中心主任岗对行外卖出业务利率水平、整体收益、对直贴业务发展的影响及业务可行性进行评估审核；有权审批人对业务进行整体审查，对审查环节提示的问题及意见进行仔细审核，对存在的问题提出质询，出具独立审批意见。

审批通过后，市场营销岗向票据保管岗出具《商业汇票卖出审查审批表》及《票据出库清单》，票据保管岗核对无误后，办理出库手续。

转入行审核交易票据及相关资料后，交易双方确认交易票据、核对实付金额等信息，签订交易合同（合同使用人民银行统一的制式文本），填制转贴现凭证。

票据放款岗核实资金到账后，在系统中完成收回票款操作。

直贴票据行外卖出业务应逐笔报备一级分行公司业务部。

行外卖出业务实行超权限审批管理，票据中心同一交易对手单日单笔审批权限暂定为 3 亿元，超过审批权限的应填制《商业汇票卖出超权限审批表》报一级分行公司业务部审批。

(10) 风险分类

1) 系统自动分类

商业票据系统采用脱期法和分类预警模型法，每日自动调整分类结果，系统自动分类不得优于最近一次人工分类结果。

2) 季度分类重检

季末月 25 日至月末，结合季度期间风险信息，根据借款人还款能力、还款记录、还款意愿、盈利能力以及贷款的担保、贷款偿还的法律责任和信贷管理状况，本行对票据贴现业务进行逐笔风险分类认定，分类流程由经营行按照“信贷经营部门初分、风险管理部复核、有权审批人审批”的原则进行，对于分类向上调整的至少报经营行上级行认定、审批，确保分类的准确性和客观性。

3) 实时分类调整

对于贷后检查和监测中发现重大突发风险事件或显著预警信号的业务，应及时发起实时分类调整。在分类流程设置上，分类向下调整的由初分人员发起，经部门主管、风险管理部主管及行领导等有关认定人确认；要求分类向上调整至少报经营行上级行认定、审批，从操作流程上保证分类调整的审慎性。

4. 转贴现、质押式回购、买断式回购业务

(1) 交易申请

转贴现、质押式回购、买断式回购业务均由总行或一级分行发起交易申请。

转贴现业务

票据交易员根据本级机构票据买卖意向，在符合总行交易策略前提下，向交易对手询价、报价，达成初步交易意向。票据交易员须核实交易要素（包括但不限于交易对手、利率、期限、承兑行、贴现行等）是否符合总行业务标准，并在本行商业票据系统中发起业务申报流程，经本级机构交易主管复核通过后上报总行审批。转贴现买断业务需查询票据承兑人或贴现行在本行的可用授信额度。经总行初审岗、终审岗、有权审批人审批同意后，票据交易员根据总行审批结果在商业票据系统发起线上交易流程，填制《票据转贴现交易申请表》，一并提交至业务审查人员。

票据质押式回购、买断式回购首期参照票据转贴现业务。

(2) 交易审批

转贴现业务

业务审查人员对票据交易要素进行复核，应注意以下要点：（一）商业票据系统业务要素应与总行已批复业务信息相符，实际交易金额应等于或小于已批复业务金额。（二）转贴现票据承兑人、出票人近期没有发生对其正常经营构成重大不利影响的事件。业务审查人员依据交易申请表内容在商业票据系统中复核交易要素、在交易申请表签字确认，一并提交至票据交易主管审核。票据交易主管对交易的真实性、合规性、完整性负责，在交易申请表签字确认后，提交部门负责人审核签字，并将系统流程提交至总行审批。系统内交易直接提交至票据资金清算人员。总行交易主管在商业票据系统中进行审批，审批通过后提交至票据资金清算人员。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

票据质押式回购审批参照票据转贴现业务。质押式回购到期结算日，系统自动发起资金清算，票据交易员须确认资金清算结果，在商业票据系统发起回购到期处理，并将首期《票据质押式回购交易申请表》及系统流程提交至票据交易主管。票据主管审批通过后提交至票据资金清算人员。票据买断式回购到期结算日审批参照票据质押式回购业务。

(3) 签订协议

票据交易业务应当通过票交所开展并生成成交单。票据交易成交单、票据交易主协议及补充协议（若有）构成交易双方完整的交易合同。票据交易主协议及补充协议（若有）由总行统一对外签署。

(4) 划款/核算

对于纸票电子化转贴现交易：票据记账人员核对转贴现委托付款申请单/业务审批单、商业票据系统中的业务要素、清算金额三者一致后完成账务处理。系统内转贴现采用纯票过户（FOP）方式进行清算结算。

对于纸票的电子化票据质押式回购交易：首期操作流程同纸票电子化的转贴现交易。买入返售到期日，票据记账人员查询核实买入返售到期款项入账后，委托付款申请单/业务审批单与商业票据系统核对无误后进行账务处理。卖出回购到期日，票据记账人员查询核实卖出回购到期款项已划转，将质押式回购到期委托付款申请单/业务审批单与商业票据系统核对无误后进行账务处理。

对于电票的转贴现买断：票据交易员向票据记账人员提供委托付款申请单/业务审批单。票据记账人员将上述资料载明的金额、利息与商业票据系统核对无误后，及时向票据转出方划转资金并进行会计记账处理，该笔业务办结。

对于电票的转贴现卖断：票据交易员向票据记账人员提供委托付款申请单/业务审批单。票据记账人员查询核实资金到账后，将上述资料载明的金额、利息与商业票据系统核对无误后进行会计记账处理，该笔业务办结。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

对于电票的质押式回购（买入返售）：电票买入返售业务首期操作流程，同电票的转贴现买断。赎回日当天，票据记账人员查询核实回购款到账后，将委托付款申请单/业务审批单与商业票据系统核对无误后进行会计记账处理，该笔业务办结。

对于电票的质押式回购（卖出回购）：电票卖出回购业务首期操作流程，同电票的转贴现卖断。赎回日当天，票据记账人员将委托付款申请单/业务审批单与商业票据系统核对无误后，进行会计记账处理，该笔业务办结。

买断式回购业务（逆回购）首期和到期操作流程参照质押式回购（买入返售），买断式回购业务（正回购）首期和到期操作流程参照质押式回购（卖出回购）。

（5）计提利息

商业票据系统自动计算计提利息，并发送至会计处理平台记账。

（6）查库管理

票据保管岗、票据清算岗每月至少盘点库存两次，主管行长每年至少参加盘点库存两次，确保系统库存余额与实物票据金额一致。

（7）票据实物入库保管

票据转入/出时，由票据营销岗填写入/出库单，经票据营销岗、业务审查岗、业务负责人签字确认，票据保管岗根据出入库单接收票据，与票据明细清单核对相符。票据保管岗填写出入库登记簿，列明编号、入/出库时间、金额、张数，由经办人员签字确认。

票据原件保管比照现金管理。配置专门的保险柜或入金库保管，存放地点具备电子监控或其他安保措施，并具备防火、防盗、防蛀、防潮，保险柜或金库达

到现金管理要求的安全级别。

(8) 风险分类

1) 系统自动分类

商业票据系统采用脱期法和分类预警模型法，每日自动调整分类结果，系统自动分类不得优于最近一次人工分类结果。

2) 季度分类重检

季末月 25 日至月末，结合季度期间风险信息，根据借款人还款能力、还款记录、还款意愿、盈利能力以及贷款的担保、贷款偿还的法律责任和信贷管理状况，本行对转贴现、质押式回购、买断式回购业务进行逐笔风险分类认定，分类流程由经营行按照“信贷经营部门初分、风险管理部复核、有权审批人审批”的原则进行，对于分类向上调整的至少报经营行上级行认定、审批，确保分类的准确性和客观性。

3) 实时分类调整

对于贷后检查和监测中发现重大突发风险事件或显著预警信号的业务，应及时发起实时分类调整。在分类流程设置上，分类向下调整的由初分人员发起，经部门主管、风险管理部主管及行领导等有关认定人确认；要求分类向上调整至少报经营行上级行认定、审批，从操作流程上保证分类调整的审慎性。

5. 减值

本行按照《中国邮政储蓄银行股份有限公司金融资产减值管理办法（2018 年修订版）》，采用定性定量相结合的方法，基于贷款实际风险情况，按月确认资产减值阶段，并按照预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客

观、准确地计提资产减值准备。同时，对潜在高风险领域，运用动态拨备理念，按照组合方式，合理评估资产预期信用损失，补充计提贷款减值准备，确保风险抵补能力充足。

（十五）拆借业务的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了同业拆借业务的内部控制，制定了与拆借业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行同业拆借业务管理办法（2018 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行人民币同业融出业务管理办法（2018 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行人民币同业融出业务操作规程（2018 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行外币同业拆借业务管理办法（2017 年版）》等。

2. 职责分工

根据本行相关制度规定，本行拆借业务相关部门及职责分工如下：

总行金融市场部负责在全行授权管理体系下建立部门内线上同业拆借交易限额及授权管理体系并完善本行线上同业拆借交易管理规章制度；负责本行线上同业拆借业务日常操作；负责定期制定线上同业拆借业务计划和交易策略。总行金融同业部负责在全行授权管理体系下建立部门内线下同业拆借交易限额及授权管理体系并完善本行线下同业拆借交易管理规章制度；负责本行线下同业拆借业务日常操作；负责定期制定线下同业拆借业务计划和交易策略。

总行资产负债管理部负责开展流动性风险的日常管理；统计和预测全行流动性情况及各项资产负债业务发展情况，及时告知总行金融市场部以便确定交易策略；监测控制全行流动性风险；定期拟定超储限额。

总行风险管理部负责将同业拆借业务纳入全面风险管理范畴内，推动督促同

业拆借业务风险管理的实施。

总行运营管理部设置清算后台，负责同业拆借业务资金清算，在清算系统故障的情况下采取应急措施确保资金及时划拨；负责同业拆借业务本息来款确认。

总行财务会计部负责同业拆借业务相关会计核算办法的制定和会计核算，并进行相关财务信息的编制。

总行数据中心负责同业拆借业务相关信息系统的日常运维及故障排除。

3. 交易发起

双方达成交易初步意向后，总行金融市场部交易员需在系统设定的交易权限内进行交易；交易员先就交易条款达成交易意向，经审批后完成实质交易。

(1) 人民币拆借业务由总行金融市场部前台交易员在交易员权限内直接在 CFETS 系统完成交易，生成《信用拆借成交单》，同时交易信息由 CFETS 系统传输至 CALYPSO 系统进行后续审批。

(2) 外币拆借主要通过 CFETS—FX2017 和 DEALING3000 系统进行交易。交易成交以后全部由总行金融市场部交易员将交易信息手工录入 CALYPSO 系统。各交易员必须在各自的交易权限内开展相关交易，若金额超过交易员权限，则报交易主管及金融市场部部门主管签字，若超出部门主管权限，还需报行领导签字审批。

(3) 人民币同业借款为线下交易，先由总行金融同业部交易员就交易条款及相关事项达成双方协议，并填报《同业融资业务审批单》，报至总行金融同业部风险处复核，复核无误后报有权审批人员，总行金融同业部有权审批人员按照授权管理规定逐级进行审批；若超出金融同业部部门领导权限，需经主管行长或

更高层级的有权审批人进行审批。审批后签订借款合同，并将交易信息手工录入 CALYPSO 系统待后续审批。

(4) 人民币回购业务由总行金融市场部交易员在 CFETS 系统内完成交易，并由系统形成《质押（回购）式回购成交单》，同时交易信息由 CFETS 传输至 CALYPSO 系统。

4. 交易审批

本行按照逐级授权方式分解业务授权，相关人员在授权范围内投资，超授权部分应向上一级有权人申请审批。

(1) 人民币拆借业务和回购业务：先由总行金融市场部业务前台交易主管在 CALYPSO 系统中审批，超出前台主管权限的业务，由有权审批人审批。

(2) 人民币同业借款业务：由有权审批人对业务进行审批并在《同业融资业务审批单》上签字。总行金融同业部根据审批单信息将业务录入 CALYPSO 系统，并在系统内对业务进行复核和审批。同时《同业融资业务审批单》经风险中台审查，最后报部门负责人签字审批，对于超授权交易还须形成签报经行长签字审批。通过审批后，交易对手方发送《同业存款划款申请书》至总行金融同业部同业融资处，由前台、中台及审批人分别审核签字无误后，提交运营管理部进行划款清算。

(3) 外币拆借业务：先由总行金融市场部业务前台交易主管在 CALYPSO 系统中审批，超出前台主管权限的业务，由有权审批人审批。

5. 会计核算

由于 CALYPSO 系统与会计处理平台有接口，故 CALYPSO 系统中当日发生的交

易会在其系统的会计记账模块中进行账务处理并将数据自动传输至会计处理平台记账。

6. 减值

本行采用定性定量相结合的方法，基于业务实际风险情况，按月对以摊余成本计量的拆借业务及逆回购业务，确认“信用风险三阶段”，并结合预期信用损失模型，充分评估逐笔业务预期信用损失，客观、准确地计提资产减值准备。

（十六）理财产品销售的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了理财产品销售的内部控制，制定了与理财产品销售业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行个人人民币银行理财产品销售管理办法（2019年修订版）》、《中国邮政储蓄银行代销与理财业务录音录像管理办法（2019年修订版）》、《中国邮政储蓄银行资产管理业务管理办法（2018年版）》、《中国邮政储蓄银行机构理财销售管理办法（2018年版）》等。

2. 职责分工

根据《中国邮政储蓄银行资产管理业务管理办法（2018年版）》相关规定，本行理财产品销售业务相关部门及职责分工如下：

总行资产管理部是负责全行理财产品研发、投资和业务管理，牵头开展资产管理业务的组织协调机构。分行金融同业部（资产管理二级部或团队）负责牵头分行的资产管理业务管理，向资产管理部推荐资产管理业务投资项目并负责按照相关制度要求进行投后管理，负责分行资产管理业务销售支持。

总行个人金融部负责全行个人客户理财产品的销售管理。分行个人金融部负

责辖内个人客户理财产品的销售管理工作。

总行公司客户牵头管理部门，即负责全行境内外公司客户（战略客户名单内客户、小企业客户除外）营销及管理的部门，负责全行公司客户理财产品销售的制度制定、业务授权、系统建设等统筹管理工作。

总行各公司客户管理部门按部门职责规定的客户范围，负责本条线对应客户的理财产品销售管理工作。

总行金融同业部负责全行同业客户理财产品销售的统筹管理与协调推动工作，以及理财投资业务同业合作机构管理。分行金融同业部负责辖内同业客户理财产品销售的统筹管理与协调推动工作。

总行网络金融部负责在全行理财产品销售管理体系下，会同并配合相应产品销售部门进行理财产品在电子渠道的销售管理工作，并配合行内科技部门与相应产品销售部门做好理财业务电子渠道的建设和维护。远程银行中心负责受理资产管理业务相关的远程客户咨询与投诉。分行网络金融部负责会同并配合同级其他销售部门进行理财产品在辖内电子渠道的销售管理工作。

总行授信管理部负责在授权范围内，对资产管理业务中需履行非信贷业务风险审批流程的事项进行业务审查。

总行资产负债管理部负责在全行资产负债管理体系下，协同制定资产管理业务发展规划、大类资产配置方案、流动性管理、监管指标控制方案。

总行管理信息部负责牵头全行资产管理业务统计监管报送工作。

总行风险管理部负责资产管理业务的市场风险、操作风险、流动性风险及声誉风险管理。具体职责如下：将资产管理业务纳入全行全面风险管理体系，推动督促资产管理业务风险管理的实施；牵头组织拟订资产管理业务的风险政策与风险限额，牵头组织产品创新风险评估工作；负责理财业务资产风险分类及风险拨

备计提的标准、方法；组织拟订理财产品的风险评级标准、方法。

总行法律事务部负责资产管理业务统一授权管理，负责法律文本的法律性审查；总行内控合规部负责资产管理业务新产品、新制度合规性审查工作，督促、协调相关部门完善资产管理业务相关制度。

总行审计局负责组织资产管理业务的审计，根据年度审计计划和问题导向的原则，组织开展资产管理业务审计工作。

总行托管业务部或授权分行托管业务部负责资产管理业务相关产品的托管，包括但不限于理财产品建账、核算、清算、对账等相关工作，以及相关信息系统建设工作。

总行运营管理部负责全行资产管理业务的柜面运营管理，制定、完善并组织实施全行资产管理业务运营管理相关规章制度、流程设计及优化，负责总行资产管理业务的后台集中运营。

总行财务会计部负责资产管理业务核算办法的制定及会计核算，负责资产管理业务税务管理，将资产管理业务纳入全行预算和考核管理等工作。

总行信息科技部门负责资产管理业务交易、管理等信息系统的开发、运行及数据管理，包括但不限于方案设计、组织、立项、招标、开发、测试上线、运行管理、数据存储及应用管理等。

3. 个人/机构客户认购

(1) 个人客户认购

1) 个人理财账户的申请和开立

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

个人客户到柜面填写《理财类业务签约/解约/资料变更申请书（个人）》并提供有效实名身份证件和结算账户凭证，客户有效实名证件类型和证件号码须与个人结算账户凭证的证件信息一致。网点高柜柜员对资料进行核对后在理财交易系统中办理理财类业务签约，单人操作即可完成，打印交易回执，客户签字确认，网点柜员加盖名章。

2) 个人客户理财购买

个人客户办理理财购买前，根据自身的风险承受能力填写《客户风险承受能力评估报告》；阅读《理财产品客户权益须知》，了解办理理财产品购买的流程、相关信息披露渠道等；阅读《中国邮政储蓄银行理财产品说明书》，了解产品的投资对象、费用、资金结算规则等；签订《中国邮政储蓄银行个人理财产品协议书》，填写购买理财产品的金额、产品名称等相关信息，阅读协议相关内容；签订《理财产品风险揭示书》，并抄录其中字段表示愿意承担相应的风险；有理财经理介入营销的情况必须在销售专区进行录音录像。

个人客户办理理财购买时到柜面将上述材料以及有效实名身份证件和结算账户凭证递交给网点高柜柜员，柜员进行客户信息联网核查后在理财交易系统中办理个人理财产品购买，单人操作即可完成，打印交易回执，客户签字确认，网点柜员加盖名章。个人客户在网点柜台（含个人客户营销系统）购买个人人民币理财产品，单笔金额达到大额认购标准的须经营业主管按要求进行审批。

3) 个人理财产品其他交易处理

个人客户办理赎回、撤单等交易时填写《中国邮政储蓄银行个人理财业务申请表》。客户填写相关信息后，签字确认，网点高柜柜员核对资料，并进行客户信息联网核查后在理财交易系统中办理，单人操作即可完成，打印交易回执，客户在回执中签字确认，网点柜员加盖名章。业务申请表及交易回执效力等同于产品协议书的补充协议。

(2) 机构客户认购

1) 机构理财客户签约

经办人需提供的材料包括但不限于：经办人有效身份证件原件及复印件、营业执照副本（未申领新版“三证合一”营业执照的还应提供组织机构代码证复印件、税务登记证复印件）或其他政府许可文件的复印件、单位法定代表人（负责人）有效身份证件复印件及法人授权书（经办人为单位法定代表人/负责人，则无需提供授权书）和加盖预留印鉴及单位公章的《机构客户签约/解约/账户变更/资料变更申请表》。所有资料复印件均须加盖单位公章。

经办柜员审核客户提供的文件材料是否完整、真实有效，复印件上是否加盖单位公章。审核完毕，经办柜员在复印件上加盖名章。对于身份证，经办柜员要登录联网身份核查系统进行核验，并在身份证复印件上打印核验结果。核验完毕，经办柜员在身份证复印件上加盖“与联网核查核对一致”戳记并加盖柜员名章。营业机构业务主管须对单位经办人进行身份核实。

经办柜员还应审核客户的《机构客户签约/解约/账户变更/资料变更申请表》内容填写是否齐全、正确，相关信息是否一致，验印印章是否清晰，并在电子验印系统进行预留印鉴验证。

审核通过后，在理财类业务系统办理理财客户签约交易。交易成功，打印通用凭证交客户签字确认后收回。

此交易只能在单位结算账号开户网点操作。一个机构证件号码只能签约一次。

2) 机构客户理财产品认购

系统中预留的机构经办人员携带本人有效实名身份证件原件及复印件（需加盖单位公章）和加盖预留印鉴及单位公章的《机构客户人民币理财产品业务申请协议书》到理财签约网点购买理财产品。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

对于身份证，经办柜员需登录联网身份核查系统进行核验，并在身份证复印件上打印核验结果。核验完毕，经办柜员在身份证复印件上加盖“与联网核查核对一致”戳记并加盖经办柜员名章。

经办柜员还应审核客户填写的《机构客户人民币理财产品业务申请协议书》内容填写是否齐全、正确，相关信息是否一致，验印印章是否清晰，并在电子验印系统进行预留印鉴验证。

审核通过后，在理财类业务系统办理理财产品购买交易。交易成功，打印通用凭证交客户签字确认后收回。

3) 机构客户签订理财产品风险揭示书、协议书、说明书

机构客户办理理财认购时签订《中国邮政储蓄银行机构客户人民币理财产品业务申请书》（后附《风险揭示书》），在关于“已代表本投资人阅读本协议书背面的风险揭示书，充分了解并清楚知晓该产品的风险，愿意自行承担办理该产品交易导致的相关市场风险、财务损益和法律责任，接受本产品的所有条款及预期收益水平”处由法定代表人（负责人）或被授权经办人描写相关文字，在申请书相应位置签字确认并加盖预留印鉴及公章。

同时客户签订《中国邮政储蓄银行理财产品说明书》等相关业务资料，加盖预留印鉴及公章。资料内容中包含客户购买理财产品的金额、类型、产品名称等相关信息，说明书一式两份，一份经客户查看签字后由银行留存，另一份供投资者留存。

4) 机构理财产品撤单、分红方式变更、赎回

理财产品撤单、变更分红方式、赎回时，系统中预留的机构经办人员应提供本人有效实名身份证件原件及复印件（需加盖单位公章）和加盖预留印鉴及单位公章的《机构客户人民币理财产品业务申请协议书》办理相关业务。

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

对于身份证，需经办柜员登录联网身份核查系统进行核验，并在身份证复印件上打印核验结果。核验完毕，经办柜员在身份证复印件上加盖“与联网核查核对一致”戳记并加盖经办柜员名章。

经办柜员还应审核客户填写的《机构客户人民币理财产品业务申请协议书》内容填写是否齐全、正确，相关信息是否一致，验印印章是否清晰，并在电子验印系统进行预留印鉴验证。

审核通过后，在理财系统中办理相关交易。交易成功后，打印通用凭证交客户签字确认收回。

4. 资金清算

(1) 个人理财产品的本金清分结算

个人购买人民币理财产品，日间对客户的活期结算账户相应金额做实时扣款，通过逻辑集中系统将资金从客户账户划款至产品募集清算户中，或者对账户进行止付，日终委托逻辑集中系统对账户进行解止付扣款，并通过逻辑集中系统将各一级支行的人民币理财产品发行款收到产品募集清算户中，摘要“个人理财产品认购”。

(2) 机构客户理财产品的本金清分结算

机构客户购买人民币理财产品，日间购买人民币理财产品时，从客户结算账户实时扣款，系统将资金从客户账户划款至产品募集清算户中，或者对账户进行止付，日终通过公司业务系统的解止付扣款将资金从客户账户扣划至产品清算账户，摘要“机构理财产品认购”。

(3) 理财产品发行款的交付

产品到期兑付时，需要将产品本金和收益从产品募集户划款至客户资金账户。

5. 理财产品分红

产品分红时，将产品分红款从产品募集户划款至客户资金账户。

6. 手续费入账

总行每月将代理人民币理财产品各项手续费的手续费分配分摊文件发送给会计处理平台，由会计处理平台进行手续费分配。

（十七）理财业务管理的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了资产管理业务的内部控制，制定了与资产管理业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行人民币理财业务债券投资管理办法（试行）》、《中国邮政储蓄银行总行理财业务档案管理操作规程（2014 年版）》、《中国邮政储蓄银行理财投资公司客户融资项目操作规程（2014 年版）》、《中国邮政储蓄银行分行自主平衡模式理财业务操作规程（2015 年版）》、《中国邮政储蓄银行证券投资优先类理财投资管理办法（2015 年版）》、《中国邮政储蓄银行股票质押式回购理财投资管理办法（2015 年版）》、《中国邮政储蓄银行理财投资顾问类业务管理办法（2015 年版）》、《关于规范理财非标投资业务报送规范、档案及投后管理的通知》、《中国邮政储蓄银行人民币结构性理财产品管理办法（试行，2016 年版）》、《中国邮政储蓄银行理财业务合作机构集中度管理办法（2016 年版）》、《中国邮政储蓄银行资产管理业务分行推荐资产收益分配办法（2016 年版）》、《2017 年中国邮政储蓄银行理财投资非标准化资产业务营销及管理工作指引》、《中国邮政储蓄银行理财投资非标准化资产业务操作规程》、《关于理财投资非标准化资产业务合同面签的通知》、《关于理财投资非标资产业务投后管理注意事项通知》、《中国邮政储蓄银行理财投资非标准化资产业务尽职调查工作指引》、《中国邮政储蓄银行理财投资同业融

出业务管理办法（2017 年版）》、《中国邮政储蓄银行理财投资证券回购业务管理办法》、《中国邮政储蓄银行理财投资非标准化资产业务管理办法（2017 年版）》、《中国邮政储蓄银行理财投资产业基金业务操作规程（试行，2017 年版）》、《中国邮政储蓄银行理财产品同业销售管理办法（2017 年版）》、《中国邮政储蓄银行资产管理业务合作机构名单制管理办法（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行资产管理业务管理办法（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行资产管理业务产品管理细则（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行规范资产管理部印章使用操作要求》、《中国邮政储蓄银行资产管理业务流动性风险管理办法（试行，2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行表外理财产品风险准备金管理办法（2018 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行理财投资股票定向增发操作规程（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行机构理财销售管理办法（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行个人理财产品定制流程》、《中国邮政储蓄银行资产管理业务尽职检查管理办法（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行机构理财销售操作规程（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行理财资金组合投资业务管理办法（2019 年版）》、《中国邮政储蓄银行资产管理业务操作风险管理办法（2019 年版）》、《中国邮政储蓄银行资产管理业务市场风险管理办法（试行，2019 年版）》等。

2. 职责分工

根据《中国邮政储蓄银行资产管理业务管理办法（2018 年版）》，本行资产管理业务相关部门及职责分工如下：

非信贷资产审议委员会为非信贷资产业务最高审批决策机构，审议授权范围内的非信贷资产业务事项。

总行资产管理部是负责全行理财产品研发、投资和业务管理，牵头开展资产管理业务的组织协调机构。分行金融同业部（资产管理二级部或团队）负责牵头分行的资产管理业务管理，向总行推荐资产管理业务投资项目并负责按照相关制度要求进行投后管理，负责分行资产管理业务销售支持。

总行个人金融部负责全行个人客户理财产品的销售管理。分行个人金融部负

责辖内个人客户理财产品的销售管理工作。

总行公司客户牵头管理部门，即负责全行境内外公司客户（战略客户名单内客户、小企业客户除外）营销及管理的部门，负责全行公司客户理财产品销售的制度制定、业务授权、系统建设等统筹管理工作。

总行各公司客户管理部门按部门职责规定的客户范围，负责本条线对应客户的理财产品销售管理工作。

总行金融同业部负责全行同业客户理财产品销售的统筹管理与协调推动工作，以及理财投资业务同业合作机构管理。分行金融同业部负责辖内同业客户理财产品销售的统筹管理与协调推动工作。

总行网络金融部负责在全行理财产品销售管理体系下，会同并配合相应产品销售部门进行理财产品在电子渠道的销售管理工作，并配合行内科技部门与相应产品销售部门做好理财业务电子渠道的建设和维护。远程银行中心负责受理资产管理业务相关的远程客户咨询与投诉。分行网络金融部负责会同并配合同级其他销售部门进行理财产品在辖内电子渠道的销售管理工作。

总行授信管理部负责在授权范围内，对资产管理业务中需履行非信贷业务风险审批流程的事项进行业务审查。

总行资产负债管理部负责在全行资产负债管理体系下，协同制定资产管理业务发展规划、大类资产配置方案、流动性管理、监管指标控制方案。

总行管理信息部负责牵头全行资产管理业务统计监管报送工作。

总行风险管理部负责资产管理业务的市场风险、操作风险、流动性风险及声誉风险管理。具体职责如下：将资产管理业务纳入全行全面风险管理体系，推动

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

督促资产管理业务风险管理的实施；牵头组织拟订资产管理业务的风险政策与风险限额，牵头组织产品创新风险评估工作；负责理财业务资产风险分类及风险拨备计提的标准、方法；组织拟订理财产品的风险评级标准、方法。

总行法律事务部负责资产管理业务统一授权管理，负责法律文本的法律性审查；总行内控合规部负责资产管理业务新产品、新制度合规性审查工作，督促、协调相关部门完善资产管理业务相关制度。

总行审计局负责组织资产管理业务的审计，根据年度审计计划和问题导向的原则，组织开展资产管理业务审计工作。

总行托管业务部或授权分行托管业务部负责资产管理业务相关产品的托管，包括但不限于理财产品建账、核算、清算、对账等相关工作，以及相关信息系统建设工作。

总行运营管理部负责全行资产管理业务的柜面运营管理，制定、完善并组织实施全行资产管理业务运营管理相关规章制度、流程设计及优化，负责总行资产管理业务的后台集中运营，负责权限内的资产管理业务放款审核和管理工作。

总行财务会计部负责资产管理业务核算办法的制定及会计核算，负责资产管理业务税务管理，将资产管理业务纳入全行预算和考核管理等工作。

总行信息科技部门负责资产管理业务交易、管理等信息系统的开发、运行及数据管理，包括但不限于方案设计、组织、立项、招标、开发、测试上线、运行管理、数据存储及应用管理等。

3. 业务发起和审核

(1) 总行资产管理部根据业务发展需求、客户需求、投资需求等进行产品

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

需求分析。在市场调研和了解目标客户需求的基础上，结合宏观经济及金融市场和同业产品情况，进行产品方案设计。包括：确定产品定位和实现目标、确定目标客户及销售方式、制定投资策略及资产配置方案、测算成本与收益率、产品风险等级初评、产品风险评估等，最终形成产品研发方案。

(2) 根据产品风险等级初评结果区分不同的风险等级认定流程。对于底层投向包括非标准化债权类资产、非上市企业股权，或产品 50%以上募集资金投资于某一特定资产等情形的理财产品需要由授信管理部审批，其他产品授权资产管理部审批。

(3) 理财产品研发方案确定后，提交理财产品审批，具体流程如下：

1) 对于创新型理财产品研发设计方案，需要依据总行新产品研发投放相关制度与规范进行审批。

2) 对于预期收益型产品，按照产品规模分别授权分管行领导或部门主要负责人审批。

3) 对于净值型产品，根据产品主要估值方法，按照产品规模分别授权分管行领导或部门主要负责人审批。

(4) 产品经审批通过后，进行产品申报登记。对于个人理财产品，需要在产品发行前 10 个工作日提交理财产品信息登记系统审批；对于机构理财产品，可在发行后在理财产品信息登记系统中报备。

(5) 产品申报审批通过后，进行产品上线。对于个人理财产品，总行资产管理部将产品信息通过理财产品管理系统提交总行个人金融部，总行个人金融部同意后方可发行；对于机构理财产品，总行资产管理部直接通过理财产品管理系统下发销售通知，并进行产品发行。

4. 募集后的资金专户划转

(1) 开立内部账户

单支理财产品各项参数均在销售系统中由总行进行维护，理财产品销售部门在系统中进行查询。理财类业务各级机构需在逻辑集中系统、公司业务系统开立内部分户：包括表外理财资产损益户、表外理财资产本金户、表外理财负债户、代理人民币理财计提手续费户、理财风险准备金专户等。

此外，资产管理部针对单支理财产品在资产管理系统中线上发起账户开立通知给托管业务部，内容包括产品名称、产品代码、账户名称。托管业务部开立成功后，系统反馈账户账号。在托管系统中每支理财产品均开立独立账户用于资金归集和划转，以提高资金的安全性。

(2) 理财产品划转及投资

募集期结束后，总行资产管理部通过资产管理系统线上向清算平台发送成立指令，成立资金按产品由本金户划至产品户。总行资产管理部根据理财产品投向在资产管理系统做相关的资产买入，由资产投资处室负责人及风险相关人员复核审批，系统自动生成相关划款指令发送清算人员，清算人员复核后发送至部门领导审批，审批后由清算人员发送至托管系统由托管业务部统一进行划款处理。

5. 到期结算及资金划转

理财产品到期时，总行资产管理部执行以下工作：

需当日在资产管理系统进行到期处理，产品人员核对到期产品名称、到期金额后系统自动弹出本金、客户收益、销售费、托管费、推荐费、总行管理费等到期指令，核对无误后，系统自动生成相应的划款指令由产品人员处理后发送至清

算人员，清算人员收到相关指令后再次复核并提交到部门负责人进行审核，部门负责人审核通过后，清算人员将到期指令发送至托管系统及清算平台，清算人员在资产管理系统中确认相关指令已处理成功后，进理财产品管理系统做到账确认。

每月 26 日后，资产管理部需根据理财产品管理系统中上月 26 日—本月 25 日期间存续产品的销售费进行复核分配，核对无误后由清算人员发起，处室负责人、部门领导审批后，清算人员在系统中进行分配。

每季度末，清算人员计算汇总理财产品的超额收益及管理费，并进行风险准备金及管理费的结转。

6. 理财业务手续费划转

托管业务部根据资产管理部指令，在资产托管系统内将客户本金收益、销售手续费、托管手续费分别划入人民币理财清算专户、手续费专户和托管费专户。托管业务部进行划款需由一人操作，经另一人复核后方生效。

7. 理财产品到期及销户

理财产品到期时，总行资产管理部需当日在资产管理系统进行到期处理并将到期指令发送至托管系统及清算平台，清算人员在资产管理系统中确认相关指令已处理成功后，进理财产品管理系统做到账确认。

产品到期后托管子账户授权由托管业务部统一做销户处理，对于开户未使用的子账户，由托管业务部于来年次月统一销户。

(十八) 结构性存款业务的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了个人结构性存款业务的内部控制，制定了与个人结构性存款业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行个人结构性存款管理办法（2019 年版）》、《中国邮政储蓄银行理财类业务产品销售管理办法（2018 年版）》、《中国邮政储蓄银行个人银行理财产品销售实施细则》、《中国邮政储蓄银行代销与理财业务录音录像管理办法（2018 年修订版）》等。

2. 职责分工

根据《中国邮政储蓄银行个人结构性存款管理办法（2019 年版）》，本行结构性存款业务相关部门及职责分工如下：

总行个人金融部负责个人结构性存款的经营管理和指导，制定业务竞争策略；牵头制定个人结构性存款管理办法；负责全行个人结构性存款的营销与管理，确定个人结构性存款的销售范围和渠道，指导分支机构落实个人客户购买个人结构性存款的风险评级、产品与客户风险等级的适销匹配等相关工作；负责全行个人结构性存款业务营销宣传策划与业务培训；提出个人结构性存款发行需求，包括发行时机、发行计划、发行规模、产品期限、产品利率等要素；负责监管部门关于产品和客户信息登记相关数据资料的制作，确保登记数据完整性、准确性和及时性；与总行个人金融部职能相应的其他职责。

总行网络金融部负责配合相关部门做好个人网上银行、手机银行等个人结构性存款电子销售渠道的建设和维护，以及门户网站信息披露工作；根据个人金融部对于个人结构性存款产品的展示要求和业务规则，负责电子渠道个人结构性存款相关界面和客户体验的优化，配合做好个人结构性存款产品在电子渠道的宣传营销工作；与总行网络金融部职能相应的其他职责。

总行金融市场部负责受理个人金融部的个人结构性存款产品需求；根据个人结构性存款需求，设计相应产品，负责衍生产品交易部分的平盘操作，并对衍生品交易的最终收益进行确认；负责全行结构性存款中衍生产品的对冲平盘，负责结构性存款中衍生产品的总行交易限额管理，衍生产品平盘交易参照行内衍生产品交易业务管理办法执行；负责出具每期个人结构性存款的产品说明书；负责对

截至 2019 年 6 月 30 日止财务报告内部控制有效性认定书

我行发行的个人结构性存款产品风险等级进行初评或认定，并根据投资范围、投资限制等要素和产品风险等级配置资产、实施管理，确保资金投资运作与产品风险等级持续匹配；负责监管部门关于资产登记相关数据资料的制作，确保登记数据完整性、准确性和及时性；负责向监管机构申请相应的衍生产品交易业务资格，并对衍生产品交易业务资格具有最终解释权；与总行金融市场部职能相应的其他职责。

总行风险管理部负责制定、调整个人结构性存款产品风险等级评定标准；负责将个人结构性存款业务纳入全面风险管理体系，督促相关部门落实风险管理的工作。与总行风险管理部职能相应的其他职责。

总行资产负债管理部负责牵头个人结构性存款发行融资利率管理方案，包括：定价原则、定价授权等；根据全行资产负债管理目标，对个人结构性存款的发行时机和规模提出建议；与总行资产负债管理部职能相应的其他职责。

总行运营管理部负责制定个人结构性存款柜面业务操作规程；负责组织我行个人结构性存款柜面操作的指导、培训，负责柜面业务操作的合规检查工作；与总行运营管理部职能相应的其他职责。

总行法律事务部负责个人结构性存款业务相关的合同、协议等法律文本的法律性审查以及消费者权益保护审查；与总行法律事务部职能相应的其他职责。

总行内控合规部牵头个人结构存款业务有关的反洗钱管理工作；将个人结构性存款业务纳入合规检查范围，对本条线开展检查发现的问题督促整改；与总行内控合规部职能相应的其他职责。

总行审计局负责根据审计计划安排，将个人结构性存款业务纳入审计范围；与总行审计局相应的其他职责。

总行财务会计部负责个人结构性存款业务会计核算办法的制定及会计核算、

税务处理、代理费结算等事项，并对个人结构性存款的成本进行核定；与总行财务会计部职能相应的其他职责。

总行软件研发中心负责个人结构性存款业务相关系统建设及改造工作；与总行软件研发中心职能相应的其他职责。

一级分行个人金融部主要负责贯彻落实个人结构性存款业务规章制度；负责辖内个人结构性存款业务的经营管理和指导；负责辖内个人结构性存款的营销与管理工作，指导辖内分支机构落实个人客户购买个人结构性存款的风险评级、产品与客户风险等级的适销匹配等相关工作；负责辖内个人结构性存款业务的宣传策划和业务培训等相关工作。

一级分行风险管理部主要负责将个人结构性存款业务纳入分行全面风险管理体系，并负责辖内个人结构性存款业务风险管理限额管理；负责向管理层报告包括个人结构性存款业务在内的全面风险管理情况。

一级分行营运中心负责辖内个人结构性存款业务的资金清算、资金划拨等相关工作。一级分行运营管理部负责指导辖内机构落实个人结构性存款柜面业务操作规程，负责组织辖内柜面个人结构性存款交易操作的培训与指导，负责柜面业务操作的合规检查工作。

一级分行法律与合规部主要负责统一组织辖内个人结构性存款业务内控合规检查，督办内控合规问题的整改；负责组织管理辖内个人结构性存款业务的反洗钱工作。

营业机构主要负责执行个人结构性存款业务规章制度；负责组织人员参加培训并取得相应资格；负责个人结构性存款产品的宣传、公示、营销和业务办理；负责受理个人结构性存款业务相关的客户投诉。

3. 结构性存款审批及发行

个人结构性存款产品由总行统一设计、统一审批、统一管理。经总行个人金融部提出需求，会同总行金融市场部、资产负债管理部、财务会计部共同对产品需求进行确认。

4. 个人客户认购

(1) 个人客户申请开立中间业务交易账户

客户可通过柜面渠道或者电子自助渠道办理个人结构性存款业务交易。客户办理个人结构性存款交易前，应先办理个人结构性存款业务签约。个人客户在营业机构办理个人结构性存款业务签约，应凭资金账户和与资金账户一致的有效实名身份证件申请办理。个人结构性存款业务需由客户本人办理，不得由他人代办。

(2) 个人客户填写《客户风险评估问卷》

在个人客户签订结构性存款合同之前，应该进行风险承受能力评估，营销人员应向客户提供《客户风险评估问卷》，向客户解释说明评分规则，由客户独立进行选项选择。营销人员应当根据客户问卷填写情况，真实、准确计算客户风险承受能力得分，并根据对照表得到客户的风险承受能力评级。营销人员应该当面向客户告知风险承受能力测评结果及含义，在客户确认无异议后，交由客户抄录风险测评问卷底部的风险提示信息，进行签字确认。

(3) 个人客户签署相关协议

个人客户认购个人结构性存款时应由客户本人签署《个人人民币理财产品协议》²、《风险揭示书》和产品说明书，其中，《风险揭示书》上的风险提示语

² 截至 2019 年 7 月末，个人结构性存款业务尚无单独的协议，复用《个人人民币理财产品协议》，未来协议名称可能会有调整。

“本人已阅读风险揭示，愿意承担投资风险”，须个人客户亲笔抄录。

5. 事后监督

(1) 事后监督检查凭证完整性

理财类业务事后监督每日对所辖网点的理财业务交易列表、原始凭证（即交易打印给客户的交易凭条）进行监督。监督人员负责清点网点寄达的凭证（柜台意识两联的交易单）数量并检查凭证袋封装是否完好。开拆凭证袋，后督将检查交易凭条上是否有客户签字，交易列表与交易凭条是否相符。如果相符，后督会在凭条上签字确认；如果不相符，则会发送差错通知单，并在差错通知单上签字。

(2) 事后监督装订凭证并归档

事后监督人员将检查后的报表与凭证及时装订，统一归档管理，后督人员需要在装订袋上签章确认。

6. 柜面销售合规检查

柜面销售对于非机构投资者购买个人结构性存款产品应进行录音录像，不得有承诺回报、虚假宣传、掩饰风险、误导客户的情况；不得强制捆绑、搭售或诱导客户购买与其风险承受能力不相符合的产品；分行销售结构性存款产品应采用总行统一下发的个人结构性存款产品说明书，不得擅自修改总行的结构性存款产品说明书，或改造、变造上级单位发行的产品并违规进行销售的现象。

7. 结构性存款估值及入账

(1) 结构性存款估值

由金融市场部和个人金融部提供产品要素，财务会计部负责每月末对结构性存款估值。

(2) 结构性存款估值结果入账

对结构性存款估值完成后，财务会计部负责每月末将估值结果入账。

(十九) 代理贵金属业务的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了代理贵金属业务的内部控制，制定了与代理贵金属业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行代理贵金属业务管理办法（2017年修订版）》、《中国邮政储蓄银行贵金属业务操作规程（2017年修订版）》等。

2. 职责分工

根据《中国邮政储蓄银行代理贵金属业务管理办法（2017年修订版）》的规定，本行代理贵金属业务相关部门及职责分工如下：

总行是全行代理贵金属业务的组织者和管理者，其主要职责是：负责向中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、上金所等监督管理部门提交业务开办申请并落实相关监管要求。拟定全行代理贵金属业务的发展规划，组织全行代理贵金属业务的开展，制定、修改管理办法和操作规程。负责代理贵金属业务的业务管理、经营管理、风险管理、人员培训、系统建设、市场研究、消费者权益保护等工作。负责一级分行代理贵金属业务的资格审批和授权开办。负责监督和管理各级机构代理贵金属业务的经营行为，定期通报全行代理贵金属业务开展情况，如发现有重大违规操作、资金案件等经营行为，有权责令其暂停开办或停办

代理贵金属业务。负责组织落实我国反洗钱、反恐怖融资等有关法律法规并制定本行相关制度。发布上金所的最新公告和贵金属市场的最新资讯。与外部机构签署合作协议。总行授权承担的其他职能。

一级分行是本辖区代理贵金属业务的组织和管理者，其主要职责是：在取得上级机构代理贵金属业务开办的授权后，负责向同级监管部门的业务报备并落实相关监管要求。负责拟定辖内代理贵金属业务的发展规划，贯彻实施总行的有关规章制度，根据本辖区情况和业务发展需要制定相关业务流程的实施细则。在取得总行开办代理贵金属业务授权后，对符合要求的下级管理机构进行代理贵金属业务的转授权开办，对下辖网点进行业务准入和退出审核。负责辖内代理贵金属业务的业务日常管理、系统操作、客户风险监控、宣传营销、客户维护、业务人员培训、消费者权益保护等。在总行授权范围内，与总行准入合作的投资服务机构签署补充协议，开展在辖内的具体合作。负责辖内代理贵金属业务提货管理员的设立与管理。负责监督和管理下级机构代理贵金属业务的经营行为，定期通报辖内贵金属业务的开展情况，如发现有重大违规操作、资金案件等经营行为时，有权责令其暂停开办或停办代理贵金属业务。负责代理贵金属业务的业务投诉受理与客户风险监控。负责组织管理客户账户的反洗钱工作，对可疑账户、反恐怖融资和毒品交易账户等进行监控和报告。负责辖内客户级别的调整工作。一级分行授权承担的其他职能。

二级分行、一级支行是本辖区代理贵金属业务的组织和管理者，其主要职责是：在取得上级机构代理贵金属业务开办的授权后，负责向同级监管部门的业务报备并落实相关监管要求。负责辖内代理贵金属业务的业务日常管理、客户风险监控、宣传营销、客户维护、业务人员培训、内控合规、反洗钱反恐怖融资和毒品交易账户管理、消费者权益保护等。根据上级机构安排，开展在辖内与合作的投资咨询服务机构具体合作。负责代理贵金属业务的业务投诉受理与客户风险及欠款追索管理。二级分行、一级支行授权承担的其他职能。

营业网点应在取得上级机构的开办授权书，并同时贵金属业务系统中具有相对应的业务处理权限后，对外办理相关业务，其主要职责是：严格执行上级部门有关代理贵金属业务的规章制度和办法，合规进行代理贵金属业务的各项经营活动。负责业务的宣传营销、客户开发、服务与消费者权益保护工作。负责代理贵金属业务的业务投诉受理、欠款追索。营业网点授权承担的其他职能。

各级机构应当明确分管行领导及主管部门，配备相对稳定的团队和专业人员，负责代理贵金属业务在辖内的发展。

3. 对营销人员的管理

各级机构在受理客户业务的办理申请时，应遵循监管部门的相关规定，对办理代理贵金属业务的客户做好风险承受能力评估与业务风险揭示工作，严禁出现以下违规销售行为：未如实向客户说明交易的风险，未履行反洗钱、反恐怖融资规定或不签署风险揭示书等文件的；未向客户告知反洗钱、反恐怖融资等相关规定的；擅自将客户的个人、家庭、资产、账户等信息告知他人、其他机构或泄露客户委托事项或其他交易信息的；以任何形式与客户约定或向客户承诺保本、作获利保证、与客户私下约定分享盈利或共担风险损失的；向客户误导性描述代理贵金属业务收益率的；诱导或误导客户频繁买卖或开平仓交易的；故意制造和散布虚假的或容易使人误解的信息进行误导或欺诈客户的；接受客户委托或与客户签署非法“代理协议”，获取客户交易与资金密码，直接代替客户操盘交易、变更客户交易信息或挪用客户资金或利用客户账户为自己或他人交易的；向客户推介除上金所以外的非合法合规的交易所、交易中心等贵金属交易平台，介绍客户参与地下炒金等非法贵金属交易活动的；未按客户的委托事项进行交易，故意阻止、延误或改变客户下单指令，诱导、强制客户按自己的意志进行交易的；场外交易、私下对冲的；允许客户在资金不足时进行交易的；挪用或变相允许他人挪用客户资金或套用不同账户资金的；直接收取客户现金的；其他法律法规禁止的违规销售行为。

4. 客户签约开户

(1) 个人客户

客户填写《个人签约申请表》，业务类型勾选“客户签约”，选择加办“代理贵金属业务”，并填写完整的客户资料，并出示有效身份证件和借记卡或存折。柜员审核《个人签约申请表》及客户有效身份证件后，录入系统，绑定账户后，

提交成功办理交易，客户签字确认。

(2) 法人客户

法人客户办理签约开户需提供资料为：实行“三证合一”的企业应提供新版营业执照(含加载统一社会信用代码营业执照、改革过渡期内使用的“一照三号”、“一照一号”营业执照)原件及复印件 2 份，不需要提供税务登记证和组织机构代码证。持电子营业执照的，已配备电子营业执照识别机具的机构应予办理，并留存电子营业执照影印件两份。“三证合一”登记制度改革过渡期内，企业持旧版营业执照、税务登记证、组织机构代码证办理业务的，应提供企业机构营业执照原件及加盖公章的复印件 2 份、组织机构代码证书原件及加盖公章的复印件 2 份、税务登记证原件及加盖公章的复印件 2 份（如为一般纳税人，必须有国税发证章戳）。加盖企业公章的“增值税一般纳税人认定证明”复印件 2 份（仅针对一般纳税人）。法定代表人有效身份证原件及加盖企业公章的法定代表人有效身份证复印件 1 份。加盖企业公章并由法定代表人签字的对具体经办人的授权原件书 1 份。具体经办人有效身份证原件。加盖企业公章的最近一期的增值税纳税申报表复印件和最近开出去的增值税专用发票留存联复印件(仅针对一般纳税人)。

业务单证与填写要求：经办人持上述开户资料，在本行营业网点公司柜面签署《中国邮政储蓄银行法人签约加办/信息变更/暂停/撤办申请表》（以下简称《法人签约申请表》），勾选“业务加办”和“代理贵金属通用类业务”。对于已通过其他会员机构取得上金所黄金交易编码的法人客户，需要其在《法人签约申请表》中填写黄金交易编码。经办人应按照上金所标准格式正确填写的《上海黄金交易所开户登记表》（金交所 01，以下简称《开户登记表》），其中“同意开户记录（会员单位填写）”部分不填。上述资料须加盖企业预留印鉴，并由法人客户授权的具体经办人签字。

系统录入：柜员审核法人客户提交的上述资料是否齐全，《法人签约申请表》、《开户登记表》填写内容是否准确完整。柜员通过公司柜面体外验印交易核验《法人签约申请表》上所加盖印鉴与在本行所预留的印鉴是否相符（其中验印凭证类型选择“A9999-其他凭证”，柜员自行在公司柜面输入 8 位验印凭证号，并注明在《法人签约申请表》空白处，同一凭证号当日只可使用一次）。柜员将材料审核完毕的法人客户信息录入本交易并提交系统，系统会自动通过企业结算账户向

上金所在本行的结算账户划转开户基础保证金。网点逐级将客户申请资料提交至总行个人金融部，总行个人金融部经办人员收到各一级分行传真的客户开户资料后，将客户开户资料和填写完整并加盖银行公章的《开户登记表》传真至上金所，并在会服系统内做录入操作。上金所开户审核通过后，总行通过“管理端-客户管理-账户开销户-法人客户开户激活”功能做法人客户账户激活，激活当时，法人账户可正常交易。一级支行业务管理人员可通过管理端在“数据查询-法人客户信息查询”中查询法人客户的加办情况。若总行确认法人客户加办代理贵金属业务成功，业务管理人员应及时告知法人客户，若客户索要《代理法人协议书》，应当向客户提供。如总行确认法人客户无法加办代理贵金属业务，网点应设法通知法人客户并向客户解释缘由。

注意事项：日终后须将《开户登记表》原件、加盖公章的企业机构营业执照正本复印件一份、加盖公章的组织机构代码证书复印件一份、加盖公章的增值税一般纳税人认定证明复印件一份（仅针对增值税一般纳税人）以及加盖公章的税务登记证复印件一份报送上级贵金属业务归口部门，并逐级传真至总行个人金融部。法人客户在向上金所申请开户签约并取得黄金交易编码前，需在本行柜台开立企业结算账户，且在该结算账户中存入一万元人民币作为基础保证金（如遇上金所调整，以上金所最新规定为准）。可以建立绑定关系的企业结算账户包括企业基本户、一般户或用于代理贵金属交易的专用结算账户。本业务所指法人客户必须为企业法人，个体工商户等企业非法人不得开户。上金所将法人客户分为专业投资者和普通客户两大类。专业投资者包括：上金所大中型产用金企业会员、商业银行、信托公司、基金管理公司、财务公司、证券期货经营机构、保险机构、合格境外机构投资等专业机构及其分支机构。信托计划、资产管理计划、银行及保险理财产品、社保基金、养老基金、投资者保护基金、企业年金、证券投资基金以及其他由第一项所列专业机构担任管理人的基金或者委托投资资产。前两项所列机构之外，符合上金所相关规定的注册机构投资者。符合上金所其他业务规则规定的条件，向会员申请并获得会员认可的法人客户。专业投资者以外的其他客户为普通客户。除前三类专业投资者外，其他类型客户在申请加办代理贵金属业务时，须向其揭示风险并要求经办人签署《风险揭示书》，日终随其他申请材料一同交会计稽核。《开户登记表》会员单位填写的部分，客户无需填写，但如为重开户的客户，需要提供上金所的黄金交易编码。填报的信息必须与客户营业执照的信息一致，“是否有机构客户代表书面授权”一栏须填“是”，并要求在“机构客户代表签章”一栏盖章或签字。“增值税开票信息”中，“地址”一栏所填信息必须与公司在税务机关登记的完全相同，“开户行”与“账号”是指企业用于缴交销项税所使用的开户行与账号。法人客户确认加办业务成功当日起，可进行委托报单交易。开户前柜员或理财经理应多方面了解客户的诚信记录，对

于存在严重不良诚信记录的客户，本行有权拒绝为其办理开户。若客户开户后诚信记录发生不良变化，本行有权拒绝继续为其提供代理贵金属业务其他服务。

各级机构应当做好客户适当性管理的相应工作，严格落实开户资料审核，对于涉嫌参与套票等犯罪活动的机构客户，本行有权拒绝为其提供开户服务，不得为其提供任何便利或支持，必要时应报送公安机关处理。

5. 客户出/入金

(1) 个人客户

本人办理时，须出示办理业务加办时使用的有效身份证件。委托他人办理时，须出示代理人的有效身份证件和被代理客户的办理业务加办时使用的有效身份证件及委托书原件。加办代理贵金属业务时使用的个人结算账户（卡/折）；客户（或代理人）填写《代理个人申请表》，勾选“出入金”及“资金存入”，填写入金金额；柜员核对申请资料齐全，确认身份信息及交易信息真实无误后，进入本交易进行操作，客户（或代理人）输入黄金交易密码，提交交易；柜员办理业务完成后，需留存客户有效身份证件复印件、联网核查结果，如委托他人代办则还需提供代理人有效身份证件复印件、联网核查结果。

(2) 法人客户

1) 法人客户入金

客户办理时需出具客户授权的具体经办人的有效身份证件原件，加盖公章并由法定代表人签字的对具体经办人的授权书原件。业务单证填写要求：经办人填写《代理法人申请表》，勾选“出入金”和“资金存入”，填写入金金额，并加盖企业预留印鉴。系统录入：柜员审核客户提供的上述资料是否齐全，《代理法人申请表》是否填写准确完整。柜员通过公司柜面体外验印交易核验《代理法人申请表》上所加盖印鉴与在本行所预留的印鉴是否相符（其中验印凭证类型选择

“A9999-其他凭证”，柜员自行在公司柜面输入 8 位验印凭证号，并注明在《代理法人申请表》空白处，同一凭证号当日只可使用一次）。柜员将材料审核完毕的法人客户信息录入本交易并提交。

2) 法人客户出金

客户办理时需出具客户授权的具体经办人的有效身份证件原件，加盖公章并由法定代表人签字的对具体经办人的授权书原件。业务单证填写要求：经办人填写《代理法人申请表》，勾选“出入金”和“资金取出”，填写出金金额，并加盖企业预留印鉴。系统录入：柜员审核客户提供的上述资料是否齐全，《代理法人申请表》是否填写准确完整。柜员通过公司柜面体外验印交易核验《代理法人申请表》上所加盖印鉴与在本行所预留的印鉴是否相符（其中验印凭证类型选择“A9999-其他凭证”，柜员自行在公司柜面输入 8 位验印凭证号，并注明在《代理法人申请表》空白处，同一凭证号当日只可使用一次）。柜员将材料审核完毕的法人客户信息录入本交易并提交。

6. 现货实盘委托申报/撤销

(1) 个人客户

本人办理时，须出示办理业务加办时使用的有效身份证件原件。委托他人办理时，须出示代理人的有效身份证件和被代理客户的办理业务加办时使用的有效身份证件及委托书原件，办理业务加办时使用的个人结算账户（卡/折）。客户（或委托人）填写《代理个人申请表》，勾选“委托申报”，选择买入或卖出的合约代码，填写交易数量和委托价格。柜员审核《代理个人申请表》各要素是否齐全，确认身份信息及交易信息真实无误后，在系统中查询市场行情，检查报价是否在当天涨跌停板范围内。柜员在信息录入前应提示客户（或委托人）委托申报在系统提交成功不代表交易成交，获得确认后柜员对符合交易规则的报价按照要求录入系统，并由客户（或代理人）输入黄金交易密码后，柜员提交业务主管授权。业务办理完成后应当留存客户有效身份证件复印件、联网核查结果，如委托他人代办则还需提供代理人有效身份证件复印件、联网核查结果、《代理个人申请表》银行留存联、《通用凭证》银行留存联。

(2) 法人客户现货实盘委托申报

客户办理时需出具客户授权的具体经办人的有效身份证件原件，加盖公章并由法定代表人签字的对具体经办人的授权书原件。客户办理委托申报前必须通过柜面、独立交易端等方式对前一交易日未确认的日结单进行确认。办理现货实盘委托交易时，系统会自动检查客户的资金、库存是否充足。柜员可以在系统“交易资金查询（800080）-当日”和“库存查询（800072）-当日”中为客户查询资金和库存情况。客户若要查询客户当日的交易委托是否成交，可在系统“当日委托查询（800068）”菜单下查询。单证填写要求：客户填写《代理法人申请表》，勾选“委托申报”、选择买卖方向和对应合约，填写委托数量和价格，并加盖企业预留印鉴。对公普通柜员审核《代理法人申请表》各要素是否齐全，验证预留印鉴准确无误后，在系统中查询市场行情，检查客户报价是否在当天涨跌停板范围内。系统录入：对公普通柜员须在信息录入前提示客户在系统提交成功不代表交易成交，获得客户确认后通过公司柜面体外验印交易核验《代理法人申请表》上所加盖印鉴与在本行所预留的印鉴是否相符（其中验印凭证类型选择“A9999-其他凭证”，柜员自行在公司柜面输入 8 位验印凭证号，并注明在《代理法人申请表》空白处，同一凭证号当日只可使用一次），再将符合交易规则的报价申请录入系统。

(3) 法人客户现货实盘委托撤销

客户办理时需出具客户授权的具体经办人的有效身份证件原件，加盖公章并由法定代表人签字的对具体经办人的授权书原件。柜面委托报单撤销显示交易成功不代表上金所交易系统已撤销报单，柜员可通过“当日委托查询（800068）”交易查询对应委托报单的状态。已经全部成交的委托报单不可进行撤销。柜员可通过“当日委托查询（800068）”，查询客户委托报单的本地报单号和状态。业务单证及填写要求：客户填写《代理法人申请表》，勾选“委托申报撤销”，填写需撤销的本地报单号，并加盖企业预留印鉴。柜员审核《代理法人申请表》各要素是否齐全，验证预留印鉴准确无误后，在系统中查询客户交易成交情况，确认报单是否已经全部成交、未成交或者部分成交。系统录入：柜员通过公司柜面体外验印交易核验《代理法人申请表》上所加盖印鉴与在本行所预留的印鉴是否相符（其中验印凭证类型选择“A9999-其他凭证”，柜员自行在公司柜面输入 8

位验印凭证号，并注明在《代理人申请表》空白处，同一凭证号当日只可使用一次），再将未成交或部分成交的报单信息录入系统后提交。

7. 提货申请

（1）个人客户提货申请

本人办理时，须出示办理业务加办时使用的有效身份证件。委托他人办理时，须出示代理人的有效身份证件和被代理客户的办理业务加办时使用的有效身份证件及委托书原件。加办代理贵金属业务时使用的个人结算账户（卡/折）。客户（或代理人）填写《代理个人申请表》，勾选“预约提货”，并选择提货合约，填写提货重量。柜员为客户（或代理人）查询可提货业务库，并告知客户（或代理人）具体提货日期需要行内 UKey 管理员与业务库确认。客户（或代理人）确认知晓后，柜员审核客户（或代理人）提供的申请资料是否齐全，相关证件是否真实有效，证件内容是否与《代理个人申请表》中填写内容一致，审核无误后录入系统，客户（或代理人）输入黄金交易密码，设置提货密码后，提交本交易。柜员提示客户（或代理人）妥善保管所设置的提货密码，等待本行提货申请确认的通知。

（2）法人客户提货申请

客户办理时需出具客户授权的具体经办人的有效身份证件原件，加盖公章并由法定代表人签字的对具体经办人的授权书原件。业务单证及填写要求：客户填写《代理人申请表》，勾选“提货申请”，填写申请提取的合约、重量以及提货人信息。系统录入：柜员审核客户提供的上述资料是否齐全，相关证件是否真实有效，证件内容是否与签约信息一致，加盖的印鉴与银行预留印鉴是否相符。审核无误后，柜员通过公司柜面体外验印交易核验《代理人申请表》上所加盖印鉴与在本行所预留的印鉴是否相符（其中验印凭证类型选择“A9999-其他凭证”，柜员自行在公司柜面输入 8 位验印凭证号，并注明在《代理人申请表》空白处，同一凭证号当日只可使用一次）。系统确认成功，柜员打印《通用凭证》后，交客户签字确认。

8. 提货业务

UKey 管理员应于每个上金所交易日 10:30 前通过管理端“仓储查询—出入库管理—提货单打印”中查询提货申请。

UKey 管理员在查询到提货申请后，应通过电话与提货人联系确认提货相关事宜，包括但不限于：约见具体时间与地点；提示客户提货当日携带个人签约加办时使用的有效身份证件以及必要的现金（用于支付出库费用）；提醒客户切勿丢失设定的提货密码。

UKey 管理员于提货前登录管理端打印《上海黄金交易所提货单》、《上海黄金交易所实物出库申请单》（一式三份），加盖提货机构贵金属业务归口部门印章，其中《上海黄金交易所实物出库申请单》需交提货人签字确认。

提货时，UKey 管理员应携带有效工作证件、已盖章的《上海黄金交易所提货单》、已盖章和提货人签字确认过的《上海黄金交易所实物出库申请单》以及上金所提货专用 UKey 数字证书陪同客户在指定仓库提取贵金属实物，递交上金所相关单证，提货人结清出库费用，完成实物出库。

（二十）实物贵金属业务的控制

1. 规章制度的建立

本行建立健全了实物贵金属业务的内部控制，制定了与实物贵金属业务相关的一系列规章制度，包括《中国邮政储蓄银行实物贵金属业务与黄金定投业务管理办法（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行贵金属业务操作规程（2017 年修订版）》、《中国邮政储蓄银行实物贵金属业务合作机构与产品管理办法（2018 年修订版）》等。