

004 基礎銀行實務

在金融產業中銀行業之產能，對於經濟社會占有較高之比重，而且對於消費大眾、公司法人之財管人員及有志於財務金融學程之莘莘學子對於本章論述，將有所助益，本章節係依循銀行法之規範，針對其組織、設立、監理及其經營之業務、目的、原則、功能之描述及近年來銀行內部之經營策略均有所變革，而區分為企業金融（又稱法人金融）、消費金融（又稱個人金融）及財富管理等事業群。並於2010年展開兩岸金融交流而簽署兩岸金融備忘錄MOU。

尤對於銀行營業大廳、出納部門、金庫庫房管理、全能櫃員及票據交換制度、存款及匯兌業務（包括存款保險及洗錢防制法）、徵授信業務之闡述（如信用評估五P因素之演變）更鉅細靡遺，詳為解說論述，頗具實務操作經驗，堪為最新《基礎銀行實務》之參考資料。

第一節 營業大廳

一、服務中心

銀行顧客服務中心係供顧客與櫃檯行員間業務之連結，均設於營業大廳明顯處，主要為處理顧客存款、提款、匯款等事務，舉凡個人/法人開戶、相關表單填寫、補發存摺、更換印鑑、票據、存單摺及圖章掛失止付等雜事，都會於服務中心處理。

二、出納部門

（一）意義

銀行之出納為專門處理銀行與顧客間，各項現金，票據之收付業務，出納制度經多次演變與改良，目前所有銀行均實施全能櫃員制度。全能櫃員制度係設立總出納，負責每日營業開始前，櫃員向總出納（稱為櫃員主任）領取若干現金備收付之用，並於營業時間終了後，再將收付記錄及結

餘現金交還櫃員主任。櫃員除經辦本身帳務外亦兼辦現金收付工作。

（二）現金之點算與整理

1. 現鈔點算法

- (1) 機器點算法：目前各銀行均使用「驗鈔機」替代人工點算鈔票，迅速正確，並有驗鈔真偽之功能。
- (2) 硬幣點算法：硬幣之點算各銀行均使用「點幣機」。

2. 破損鈔票之處理

顧客持破損鈔票來行請求兌換時，依照下列辦法收兌，經整理後再送至各地台灣銀行調換，其處理情形如下。

兌換金額	破損情況
照全額收換者	破損極微，餘留部分在 3/4 以上者。 鈔票破裂但各片可吻合者。 鈔票污損焦黑但簽名、號碼、文字、花紋可辨認者。
照半數收換者	破損鈔票在 1/2 以上而不及 3/4 者。
不予收換者	殘餘部分不及 1/2 者。 經火燻油漬不能辨認真偽者。 拼湊成張不能吻合者。 故意剪挖塗改者。

三、金庫庫房管理

（一）庫房安全管理

金庫庫房為金融機構現金及有價證券之庫存及保管重地，設置有內外兩門及鐵柵門一個，備有正副鑰匙各一把，並設有密碼表、定時開關、錄影系統及裝置自動警報器，正鑰匙保管人員並會同會計主辦人員封簽後，交由銀行主管保管，副鑰匙及密碼由兩名以上輪值人員分別保管，應經內外門及密碼保管人員一同啟用，營業時間中，金庫庫房應上鎖，不得任由其他行員隨意進出，如有業務需要之行員欲進入金庫庫房，則應設簿登記並透過閉路電視 24 小時監控，其安全防護至為重要。

（二）庫存現金之查核

櫃員主任每天軋帳完畢後，盤點所有庫存現金，應與庫存現金表及日記表金額相符，並會同指定主管盤點查核。營業時間中，如有業務需要，可不定時抽查現金餘額。又庫存現金不可以不能流通之貨幣、票據、單據、印花及郵票抵充，且庫存現金之保險及現金運送險均應投保足額，每日庫存現金不應超出營業所需額度，未列帳之現金、單據、保管品或私人財務，均不得置放於金庫內。

四、全能櫃員（亦稱為存匯櫃檯）

（一）意義

係各種存匯及放款利息之收款、付款、託收票據等工作，因各銀行已全面實施電腦連線作業，所以各銀行在營業廳內均裝置自動號碼機，由顧客取出「號碼牌」並按照電子指示燈號及播音設備通知顧客至各指定之櫃檯辦理業務，其範圍包括：

1. 現金、票據、有價證券等之收付及保管。
2. 辦理票據交換事項。
3. 調撥本單位之資金。
4. 破損幣券之兌換。
5. 其他代理現金之出納事項。
6. 存匯作業人員，也就是一般民眾所熟知的銀行櫃台人員。工作包括受理定存、活存、支票存款、代收票據、掛失、匯款、客戶印鑑卡保管、存放款利息計算及收付等。

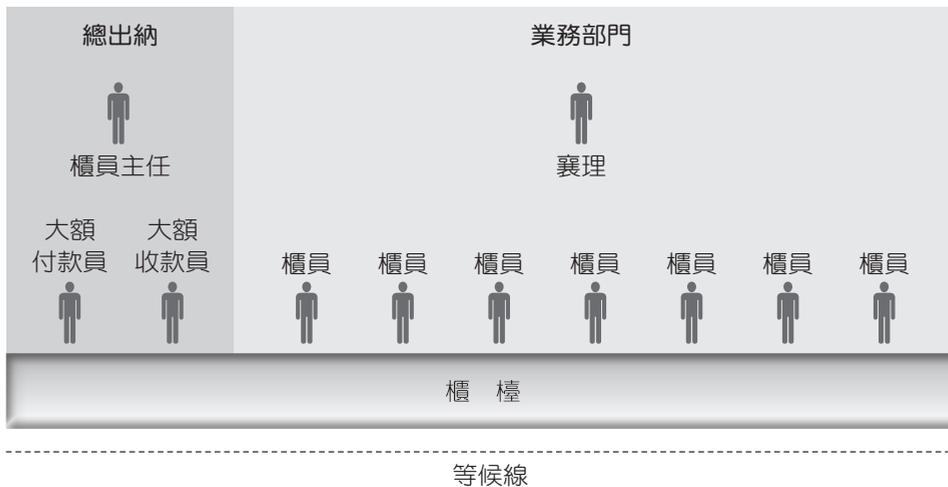
（二）全能櫃員制度之優缺點

1. 優點：
 - (1)收付迅速，可提高工作效率。
 - (2)按號碼牌順序輪流辦理，無須久候，櫃員工作負荷較平均。

2. 缺點：

- (1) 櫃員出納兼業務，缺乏內部牽制作用，易生弊端。
- (2) 工作繁重，容易發生疏失。

(三) 全能櫃員制度布置圖



五、票據交換及託收

(一) 票據交換之意義

票據交換（Clearance）係由同一地區或相近地區之各銀行業，互訂契約，於一定時間及場所，由各銀行所持有之其他銀行付款票據，相互交換，僅就應收應付款相抵之差額作為清算的一種方式；辦理此種票據交換業務之機構稱為票據交換所。

(二) 票據交換之方法

票據交換之方法，現在台灣票據交換所之票據交換方法係採用直接交換間接清理法，此法是凡參加交換之各銀行，每行均指派票據交換人員，將每日所收他行付款之即期票據，於規定之時間內，前往票據交換所，分

008 基礎銀行實務

別與各銀行相互交換，僅就其應收應付款相抵後之差額，由中央銀行或其指定代理銀行就各銀行之帳戶作清算轉帳。

(三) 票據交換之規定

依據「票據交換及銀行間劃撥結算業務管理辦法」(2012年9月28日修正)第16條 依本辦法提出之交換票據種類如下：

- 一、匯票（包括銀行承兌匯票）。
 - 二、本票（包括銀行擔當付款本票）。
 - 三、支票（包括國（公）庫支票）。
 - 四、其他經本行核定可以交換之收、付款憑證。
- 前項之交換票據包括書面及電子形式。

(四) 票據交換作業時間

作業項目	時間	
	票據整理日	票據交換日
銀行收取待交換票據	09:00 ~ 15:30	
銀行提出交換票據 送MICR作業中心	委託交換所鍵印票據	16:00 ~ 17:00
	已鍵印完整票據	16:00 ~ 18:00
交換所處理交換票據	17:00 ~	
傳輸交換票據電子資料	21:00 ~	
提回交換票據		09:00 ~ 10:00
退票交換時間		16:30
票據資金入帳起息		票據交換日
票據資金提取現款		票據交換日之 次一營業日

資料來源：台灣票據交換所。