

中国人民银行福州中心支行办公室文件

福银办〔2013〕63号

中国人民银行福州中心支行办公室关于 建立金融机构人民币收付业务暗访、约谈和 督导制度的通知

人民银行省内各市中心支行、福州各县（市、区）支行，工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行省分行，工商银行、农业银行省分行营业部，兴业银行、兴业银行福州分行，中信银行、招商银行、民生银行、光大银行、华夏银行、平安银行、浦发银行福州分行，邮储银行省分行、福州市分行，福建海峡银行，厦门银行、浙江稠州商业银行、恒丰银行福州分行，集友银行、

厦门国际银行、恒生银行、渣打银行福州分行,福建省农村信用联社、福州农村商业银行,石狮农商银行福州支行:

为进一步加强银行业金融机构人民币收付业务监管,掌握银行业金融机构人民币收付业务规章制度落实情况,切实提高人民币收付业务服务质量,维护金融消费者的合法权益,现就建立福建省银行业金融机构人民币收付业务暗访、约谈和督导制度有关事项通知如下:

一、暗访制度

(一)暗访对象。全省各银行业金融机构营业网点,尤其是在人民币收付业务暗访和现场检查中发现问题较多的网点,被社会公众或客户投诉较多的网点为暗访重点对象。

(二)暗访组织。分全省统一暗访、全市统一暗访和辖区自行暗访等三种形式。全省统一暗访由人民银行福州中心支行统一组织,按照人民银行福州中心支行规定时间、暗访对象和暗访内容开展暗访工作;全市统一暗访由人民银行各市中心支行统一组织,按照人民银行各市中心支行规定时间、暗访对象和暗访内容开展暗访工作;辖区自行暗访由人民银行各市中心支行或县(市、区)支行自行组织开展,暗访时间、对象和内容自行确定。人民银行各市中心支行要根据需要深入各县(市、区)组织开展暗访工作,或者利用赴基层工作期间结合开展暗访工作,每年不少于2

次。参加暗访人员由人民银行货币金银部门、部分银行业金融机构管理行有关人员组成，每次暗访可组成若干个暗访组，每个暗访组人员不少于 2 人，其中人民银行员工至少 1 人。

（三）暗访方式。在实地暗访时，暗访人员以客户身份在指定的银行业金融机构营业网点开展暗访活动，暗访人员要如实记录《暗访记录书》（一式两份），并签字认定后将暗访情况告知暗访对象营业部门负责人，由其确认暗访事项，并妥善保管《暗访记录书》，其中一份交暗访对象。被暗访的银行业金融机构营业网点要配合做好相关暗访工作。

（四）暗访频率。全省统一暗访由福州中心支行组织，每半年至少 1 次。全市统一暗访由各市中心支行组织，每个季度至少 1 次。辖区自行暗访由所在地人民银行组织，每个月份至少 1 次。

（五）暗访内容

1、营业场所公示内容：残缺污损人民币兑换办法、不宜流通人民币挑剔标准；办理残缺污损人民币兑换和券别调剂的服务承诺和绿色通道落实情况、举报电话和电子邮箱；特殊残缺污损人民币兑换信息；主办银行和主办网点名单公布情况；爱护人民币宣传工作开展情况。

2、临柜人员人民币收付业务办理情况：办理残缺污损人民币兑换和券别调剂情况，对外支付人民币是否符合要求，是否存

在对外支付不宜流通人民币、只收不付人民币、停止流通人民币情况；回笼款整点挑剔情况、流通券与残损券有无互相夹带现象。

3、小面额现金配备情况：主办银行和主办网点制度落实情况，各营业网点小面额现金配备量情况。

4、回笼券清分情况：按规定配备清分机具和点验钞机具情况，清分人员名录中名单是否相符，对外支付现钞清分情况。

（六）暗访报告。每次暗访活动结束后，暗访组织行应及时对暗访情况进行总结，对暗访对象提出整改或工作建议，于2个工作日内报告上级行。统一组织的暗访活动要在暗访次日报告暗访组织行。

二、约谈制度

（一）约谈对象。全省银行业金融机构负责人民币流通业务的部门负责人或分管业务的单位负责人。

（二）约谈情形

1、交存人民银行发行库钱捆质量存在问题。一是一个月内连续发现2次（含）以上清分、复点大额差错，或当年内发现3次（含）以上清分、复点大额差错。二是清分、复点差错率通报排名季度前三名，或者清分、复点差错率通报排名连续2个月居前三名。三是交存人民银行发行库钱捆连续3次存在完整券中夹带残损币、残损券中夹带完整券，或因人为破坏人民币导致残损

币增加。四是交存人民银行发行库款项在清分、复点中发现假币数量连续三个月在前三名。

2、小面额人民币投放和残损币回收工作存在问题。一是未按月完成小面额人民币投放和残损币回收任务；二是金融机构营业网点小面额现金备付制度、主办银行和主办网点制度执行不到位，引起客户投诉、产生社会负面反应。

3、其他约谈情形：社会公众或客户投诉情况较严重或对外支付残损人民币。

（三）约谈组织

各级人民银行针对辖区银行业金融机构存在问题，视违规情节约谈相关机构负责人民币流通业务的部门负责人、分管业务的单位负责人。约谈召集人为各级人民银行货币金银部门负责人和分管副行长。约谈结束后，有关人民银行要跟踪掌握被约谈银行业金融机构整改情况，并将约谈情况按季度及时上报上级人民银行。

三、督导制度

（一）督导对象。全省各级人民银行分支机构。

（二）督导内容。人民银行各分支机构辖区金融机构人民币收付业务规章制度落实情况，辖区残损人民币回收和小面额人民币供应情况，辖区客户对银行业金融机构投诉情况，银行业金融

机构交存款质量情况。

（三）组织方式。各级人民银行要采取现场督导和非现场督导等两种方式开展辖区人民币收付业务督导工作。人民银行各市中心支行每年要对辖区人民银行分支机构开展 1 次现场督导，通过《督导通知书》形式适时开展非现场督导。

（四）督导反馈。被督导对象要根据督导意见，认真组织开展整改工作，加强人民币收付业务监管，并在 10 个工作日内报告落实工作措施情况，在一个月之内报告整改落实情况。

附件：1. 金融机构人民币收付业务暗访记录书样式
2. 督导通知书样式

中国人民银行福州中心支行办公室

2013 年 2 月 27 日

内部发送：陶诚副行长，办公室、货币金银处。

中国人民银行福州中心支行办公室

2013 年 3 月 1 日印发

附件 1

金融机构人民币收付业务暗访记录书（样式）

暗访对象		暗访时间	
暗访内容		暗访情况	
一、营业场所公示内容 二、临柜人员人民币收付业务办理情况 三、小面额现金配备情况 四、回笼券清分情况			
暗访相关 人员签名	暗访人员签名： 年 月 日	暗访对象意见： 暗访对象负责人签名： 年 月 日	

附件 2

中国人民银行_____行督导通知书（样式）

一、督导对象：

二、督导内容：

三、督导意见：

人民银行-----行

（公章）

-----年---月---日

（备注：督导通知书应包含上述三方面及落款等相关内容）