

中国银行业协会文件

银协发〔2020〕149号

关于印发《关于保护消费者合法权益 维护人民币现金流通秩序的倡议》的通知

各会员单位：

为深入贯彻落实党中央决策部署，维护人民币法定货币地位和现金流通秩序，鼓励人民币多元化支付方式和谐发展，规范社会经济主体支付方式，全力打造安全、高效、和谐的人民币流通环境，切实保护消费者合法权益，根据银保监会领导指示，中国银行业协会起草了《关于保护消费者合法权益 维护人民币现金流通秩序的倡议》，现印发给你们。

有关执行中的问题请及时反馈我会。

附件:《关于保护消费者合法权益 维护人民币现金流通秩序的倡议》

联系人: 王芳 66291287



附件

关于保护消费者合法权益 维护人民币现金流通秩序的倡议

近年来，我国数字金融发展迅速，以移动支付为代表的数字金融服务快速向社会生活渗透，极大地便利了社会交易和支付结算需求。但是随着多样化支付方式的广泛运用，也出现了少数商户为图方便，只接受非现金支付方式，拒收人民币硬币甚至纸币的现象，给部分群众带来困扰。为维护人民币法定货币地位和现金流通秩序，引导公众自觉遵守法律法规，保护消费者权益，现面向广大银行业会员机构和社会各界发出如下倡议：

一、维护人民币法定货币地位。人民币是法定货币，体现国家信用。非现金人民币和现金人民币都是人民币的支付方式，保证人民币现金的顺畅流通是维护人民币法定地位的基本要求。《中华人民共和国中国人民银行法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国人民币管理条例》都明确规定，以人民币支付中华人民共和国境内的一切公共债务和私人债务，任何单位和个人不得拒收。银行业金融机构要积极引导各市场主体认真贯彻人民币现金管理法规，切实保障广大人民群众使用人民币现金的合法权益。

二、鼓励人民币多元化支付方式和谐发展。支付工具的多样化组合，提升了我国支付体系运行的质量和效率，较好

地满足了不同市场主体的支付需求。银行业金融机构在鼓励采用安全合法的非现金支付工具的同时，要维护正常的人民币现金支付，保障人民群众和消费者支付方式的选择权。要持续加强农村、山区等地区支付环境的数字化升级打造，推进数字身份基础设施建设，筑牢数字支付安全防线，助力消除支付领域数字鸿沟。

三、做好人民币支付结算知识宣传普及工作。银行业金融机构应切实履行社会责任，充分利用各类宣传渠道，主动参与人民币使用相关的宣教工作。在业务办理或金融知识普及活动中，让更多公众了解各类支付结算方式的特点，积极宣导“法定货币，拒收违法”的法制观念，有效规范商户收支行为，营造全社会自觉维护人民币法定地位的良好氛围。各地方银行业协会应发挥好平台作用，组织推动辖内银行业金融机构积极开展相关宣教工作，切实维护消费者合法权益。

四、保障特殊群体的人民币支付需求。我国幅员辽阔、人口众多、地域差异大、城乡发展不平衡，消费者支付需求多种多样，现金支付习惯和偏好仍然广泛存在。银行业金融机构在深化网点转型、助力提质增效的过程中，要关注人民群众和老年人、残障人士等特殊群体以及欠发达地区客户群体的金融支付需求，既大力发展线上服务，也适当保留柜面服务和现金存取设施，保障消费者享有自主选择的权利，避免引起局部金融排斥现象。

五、持续提升现金服务质量和水平。银行业金融机构应

当持续完善和规范现金服务流程，增加现金自助（智能）机具的有效投放，不断提升现金业务办理效率，为客户提供安全、便利的现金服务。在办理业务过程中，不得要求或者诱导其他单位和个人拒收或者采取歧视性措施排斥现金，包括纸币和硬币，不得无端拒绝办理或消极办理现金存取、小面额兑换、硬币兑换、残损币兑换等业务。

六、进一步畅通消费者投诉渠道。人民群众和消费者发现拒收或者采取歧视性措施排斥现金的行为，可以通过消费者权益保护、城市政务热线、金融消费者权益保护等各种渠道进行投诉、举报。银行业金融机构要严格执行《中国人民银行关于整治拒收现金的公告》（公告〔2018〕10号）的要求，存在违规行为的要在期限内完成整改。

七、持续做好节假日期间金融服务。节假日期间社会对资金特别是现金的需求较为集中，银行业金融机构要统筹做好营业网点安排，加强头寸管理和资金调度，在确保现金供应和流通的基础上，提高交通、旅游、餐饮、零售等行业的支付便利性。疫情防控期间，要落实各项疫情防控措施，提升流通中现金的整洁度和安全度，减轻群众用现顾虑，让群众使用现金更加便利。

2020年10月27日

联系人：王芳

联系电话：66291287

校对：王丽娟

中国银行业协会秘书处

2020年10月27日印发