

中国人民银行公告

〔2020〕第18号

为维护人民币流通秩序，保障公众使用现金的权益，打造和谐现金流通环境，根据《中华人民共和国中国人民银行法》《中华人民共和国人民币管理条例》等相关法律法规，结合《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）有关要求，现就规范人民币现金收付行为有关事项公告如下：

一、基本原则

（一）维护人民币法定货币地位。人民币是我国的法定货币，人民币现金是我国境内最基础的支付手段，任何单位和个人不得拒收。中国人民银行采取多项措施，规范现金管理，提高现金流通效率，保障公众合理、安全、顺畅使用现金。

（二）鼓励支付方式和谐发展。现金在保障公众支付权利、促进文化传播及在极端情况下稳定公众预期等方面具备不可替代

的优势。非现金支付是在现金基础上的发展。二者兼容共生，和谐发展。

（三）尊重公众自主选择权。各类主体均应尊重公众支付方式的选择权，在确保现金收付渠道畅通的前提下，可为公众提供合法安全的非现金支付工具。

（四）不得排斥和歧视现金支付。消费及支付方式创新要坚持有利于畅通支付流通环境、有利于保障民生、有利于提升公众的幸福感和获得感，不得采取歧视性或非便利性措施排斥现金支付，造成“数字鸿沟”。

二、现金收付主体规范

因对外提供商品、服务或依法履职、管理需要，存在收付行为的各类主体应遵守人民币管理相关法律规定，自觉规范现金收付行为。

（一）行政事业性收费单位。

办理行政事业性收费的有关部门或单位，采取自行收费方式的，应设置人工现金收付通道；采取委托代收方式的，委托方应通过协议、通知、声明等书面形式，明确要求受托方设置人工现金收付通道；推广数字政务的，应充分考虑不使用智能设备人士的需要以及可能出现的突发情况，满足公众现金支付需求。

人工现金收付通道是指由人员值守并收取现金、提供找零的服务窗口或柜台等。

（二）公共服务机构。

涉众面广、与民生紧密相关的公共服务机构，如社保、医疗、教育、水、电、燃气、暖气、有线电视、通信、油（气）站等采取自行收费方式的，应设置人工现金收付通道；采取委托代收方式的，委托方应通过协议、通知、声明等书面形式，明确要求受托方设置人工现金收付通道。

（三）交通运输部门。

铁路、道路客运、城市公共汽电车、城市轨道交通、港口客运站、轮渡码头等经营主体应设置现金收付通道或提供转换手段。出租汽车经营者或驾驶者，可支持多种支付方式，但应接受现金支付。

现金收付通道是指由人工或自助现金机具提供收取现金、找零服务的物理场所。

提供转换手段是指相关经营主体在不具备直接接受现金条件的情况，为接受客户现金而采取的变通措施。

（四）大中型商业机构。

大中型商业机构特别是批发和零售业、餐饮和住宿业、居民服务业、文化体育和娱乐业等经营场所，应设置现金收付通道。

采用一卡通形式、进行封闭管理的商业园区、厂区及景区等经营场所，应支持现金购卡、充值、退卡。

（五）小微经济主体。

采取面对面方式提供商品及服务的小型企业、微型企业、家

庭作坊、个体工商户、流动商贩等，可支持多种支付方式，但应接受现金支付。

（六）无人销售及网络经营主体。

无人销售的经营场所，经营主体应在出、入口等醒目位置标示，说明支付方式、操作流程及服务联系电话。应以适当方式满足消费者在特殊情况下（如手机电量不足、网络故障等）的现金支付需求，并向公众做好解释工作。

提供货到付款的网络销售经营主体，应在交货地支持现金支付。

全部交易、支付、服务均通过网络完成的，经营主体应提前公示支付方式。

（七）其他。

各类经营主体应明确现金收付标识并在醒目位置公示，做好说明和引导；提供转换手段的，不得收取手续费或强制搭售其他商品。

收付双方对现金的券别、材质协商不一致产生争议的，按照中国人民银行有关规定处理。

对于其他情形，各类经营主体应本着依法合规诚信经营、尊重公众自主选择权、维护人民币法定货币地位的原则，协商解决。

三、现金收付服务主体规范

金融机构、非银行支付机构和自助服务机具厂商应执行人民币管理相关规定，优化现金服务。

（一）金融机构。

金融机构与客户面对面办理金融业务涉及现金收付及费用缴纳的，金融机构应在营业场所设置人工现金收付通道。金融机构作为行政事业性收费或公共服务收费受托方的，应设置人工现金收付通道。

银行业金融机构应将现金服务作为基础性业务，充分考虑现金使用需求及存取便利性，确保现金业务网点及自助现金机具等基础设施的覆盖率和保障水平满足公众需要。

银行业金融机构应加强对在本机构开设账户的经营主体的宣传引导，引导其严格遵守现金收付规范。

（二）非银行支付机构。

非银行支付机构应充分考虑非现金支付与现金支付的兼容性，做好对服务对象的提示，不得要求或诱导其他单位、个人拒收现金或采取歧视性措施排斥现金支付，不得通过各种形式宣传无现金支付或歧视现金支付概念。

（三）自助服务机具厂商。

自助售货机、自助售票机等机具生产厂商与服务提供商在研发、提供机具和服务时要充分考虑现金收付需求，做到多种支付工具兼容，不得排斥现金支付。

自助服务机具生产厂商与服务提供商应主动配合开展现金使用相关宣传，优化现金流通环境。

四、现金收付生态规范

现金收付经营主体的行业主管部门落实主体责任，指导和规范现金收付相关行为，不得出台与中国人民银行现金收付管理要求相悖的管理规定。

基层社区是社会治理的基本单元，中国人民银行分支机构应主动对接基层社区开展宣传，发挥基层社区的管理服务功能，构建和谐现金流通环境。

公众享有自主选择支付方式的权利，因现金支付受到排斥或歧视的，应保留证据，并及时向中国人民银行当地分支机构反映，依法维权。公众应培养良好的现金使用习惯，自觉爱护人民币、维护人民币形象。

任何单位和个人存在拒收现金或者采取歧视性措施排斥现金支付等违法违规行为的，由中国人民银行分支机构会同当地有关部门依法予以查处。



信息公开选项：主动公开

发 送：新闻单位；最高人民法院、发展改革委、公安部、财政部、人力资源社会保障部、住房城乡建设部、交通运输部、水利部、商务部、文化和旅游部、税务总局、市场监管总局、银保监会；中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，各省会（首府）城市中心支行，各副省级城市中心支行；各国有商业银行、股份制商业银行，中国邮政储蓄银行，中国支付清算协会。

内部发送：办公厅、货金局、条法司、支付司、消保局。

中国人民银行办公厅

2020年12月14日印发
