87--中国人民银行关于改进个人支付结算服务的通知  
（银发〔2007〕154号）

中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，省会（首府）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：

为满足公众日益增长的金融服务需求，进一步提高银行业金融机构（以下简称银行）支付结算服务效率和服务质量，现就改进个人支付结算服务的有关事项通知如下：

一、优化个人银行账户服务

（一）简化个人活期储蓄账户转为个人银行结算账户的手续，扩展个人活期储蓄账户的功能。客户通过个人活期储蓄账户办理第一笔转账支付业务时，在相关凭证上的签章即为确认将该账户转为个人银行结算账户。个人合法收入款项可以转入个人活期储蓄账户。

（二）扩大个人银行结算账户跨行转账功能。个人可以选择任一银行开立银行结算账户，办理支付结算业务。银行不得通过与收、付款单位进行排他性合作，变相为客户指定开户银行。银行不得拒绝为客户办理跨行代收代付业务，并应创造条件实现社会公众和收付费单位在任一银行开立一个账户就能办理水、电、煤气、电话等公用事业服务费用和工资、养老保险、失业保险、医疗统筹等社会保障金的缴纳和发放。

（三）简化从单位银行结算账户向个人银行结算账户支付款项的处理手续。从单位银行结算账户向个人银行结算账户支付款项单笔超过5万元人民币时，付款单位若在付款用途栏或备注栏注明事由，可不再另行出具付款依据，但付款单位应对支付款项事由的真实性、合法性负责。

（四）严格执行个人汇兑业务的收费标准。个人客户依托其银行账户办理个人汇兑业务时，银行应按照《国家计委、中国人民银行关于制定电子汇划收费标准的通知》（计价格〔2001〕791号）、《国家计委、中国人民银行关于进一步规范银行结算业务收费的通知》（计价费〔1996〕184号）中的规定收取电子汇划费和手续费，不得向客户收取其他费用。个人客户未开立个人银行账户，通过交存现金办理现金汇兑业务的，银行应按照《中国人民银行关于规范电子汇划收费标准的通知》（银发〔2001〕385号）中的规定收取手续费。

二、推广非现金支付工具

（一）大力推广个人支票的使用。人民银行分支机构要组织辖区内的银行推广使用个人支票，通过在全国范围推广应用支票影像交换系统、公民身份信息联网核查系统和完善个人征信系统，为个人支票的使用和全国流通创造良好的基础设施和外部条件。银行应主动为信用较好、支付结算服务需求量较大的个人客户提供支票服务，用于消费、投资、理财和主动缴纳水、电、煤气费、学费等费用。

（二）全面开办银行本票业务。人民银行分支机构要根据统一的支付结算制度制定本辖区的银行本票实施细则，并组织辖区内的各银行推广实施。银行的各级营业网点要大力开办银行本票业务，主动引导个人客户使用银行本票办理结算，鼓励个人客户通过银行本票办理大额提现并跨行转存等业务。

（三）完善信用卡还款业务处理。银行应鼓励信用卡持卡人以转账方式还款，在同一家银行开户的，可通过信用卡与其同名借记卡或银行账户的绑定，实现自动还款；在不同银行开户的，发卡行可根据与持卡人签订的协议，主动向持卡人在其他银行开立的账户发起借记指令，付款行对借记指令和持卡人的付款授权审核无误后，应予受理。

三、充分利用小额支付系统，实现跨行资金转账、代理收付和通存通兑

（一）扩大小额支付系统业务应用。人民银行各分支机构应大力组织推广各项小额支付系统业务，充分利用小额支付系统跨行资金清算平台的功能，实现银行营业网点的资源共享，方便客户就近选择银行网点办理业务。具备条件的省（区、市）应尽快制定小额支付系统跨行资金转账、集中代收付和通存通兑业务的推广方案和实施计划，为客户提供多样化的支付清算服务。

（二）优化小额支付系统业务的处理。一是普通借记业务客户应与收、付款银行签定协议；二是定期贷记、定期借记业务可由银行根据付款授权协议完成工资、公用事业费用的自动拨付和缴纳；三是通过银行的系统设置实现存款人资金在不同银行间的自动转账和通存通兑。

四、完善电子支付服务功能，推动自助、居家服务发展

（一）提高自动柜员机取款交易上限。借记卡在自动柜员机取款的交易上限由现行每卡每日累计5000元提高至2万元。各银行可在2万元的限度内综合考虑客户需要、服务能力和安全控制水平等因素，确定本行每卡单笔和每日累计提现金额。

（二）增加银行自助设备的布放。各银行要创造条件在营业网点、成熟社区、商业街区、医院、综合超市、商场、学校等金融服务需求较多的地方增布销售点终端、自动柜员机、自助存取款机、自助缴费机、存折补登折机、多媒体查询终端等自助设备，提高人均拥有自助设备的比例。

（三）拓展网上支付、电话支付、移动支付等电子支付功能，提高电子支付的服务质量。对于相关管理规定没有强制要求必须在柜台办理的支付业务，都应该在电子支付服务中设置相应的功能，扩展电子支付的业务种类，满足居家服务的支付结算需求。同时，银行应加强对电子支付的风险防范，提高电子支付的服务质量，实行优惠手续费率，通过吸引客户办理电子支付业务，提高业务离柜率，缓解网点柜面压力。

（四）对于通过电子支付等方式办理的离柜业务，办理时不能提供业务处理回单的，银行应与客户约定使用自助机具打印、短信、电话、电子邮件、邮寄等方式及时或定期发送业务办理信息，尽量减少通过柜台领取回单。

五、整合网点柜台资源，加强对柜员的培训，切实提高柜台业务办理效率

（一）合理配置网点柜台和工作人员，实行弹性柜台和弹性柜员制。银行应根据各网点办理公私业务量的占比情况，合理确定对公、对私柜台的设置，并根据网点业务办理高峰时点和高峰工作日，设置弹性柜台和弹性柜员。设立咨询台或配备大堂经理引导和帮助客户，减少客户排队等候时间。

（二）银行可以设置开放式柜台，为客户办理银行账户的开立、撤销，查询、挂失、凭证打印，以及使用非现金支付工具缴费和购买理财产品等业务。

六、加强对支付结算业务的监督管理

人民银行各分支机构要加强对支付结算业务的管理，特别是对本通知的贯彻实施情况进行监督检查，接受社会各界对银行支付结算服务质量的投诉，对违反本通知以及相关支付结算制度规定的银行，查实后要予以通报，并按照有关规定予以处罚。各银行应采取有效措施落实本通知提出的各项要求，同时加强对支付结算业务的风险管理，严格按照反洗钱的有关制度报告大额和可疑交易；加强对自动柜员机等自助设备的日常检查和维护；细化业务处理流程，加强内部控制，防范支付风险。

七、做好宣传工作，培育良好的非现金支付环境

人民银行分支机构要组织辖区内银行向社会公告各项改进个人支付结算服务的措施，利用多种宣传方式，广泛宣传非现金支付的便利，培育个人的非现金支付习惯；宣传目前能够提供的支付产品和服务及其使用要求，减少现金使用，提高账户使用效率；宣传小额支付系统的业务功能，引导客户与开户银行签订付款协议，充分发挥小额支付系统的社会效益。

本通知自发布之日起执行。原有规定与本通知不一致的，按本通知规定执行。请人民银行上海总部，各分行、营业管理部、省会（首府）城市中心支行将本通知转发至所在省（区、市）的城市商业银行、农村商业银行、农村合作银行、城乡信用社和外资银行。请各单位将执行情况和执行过程中遇到的问题及时报告人民银行总行。

中国人民银行

二○○七年五月十一日