**xxx银行**

假币纠纷分级管理处置机制

第一章 总 则

第一条 为进一步保证假币收缴程序合规合法，减少假币纠纷，维护人民币尊严，建设和谐社会，根据《中华人民共和国人民币管理条例》、《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》等有关规定，结合xxx银行（以下简称“本行”）的实际，特制定本处置机制。

第二条 本处置机制适用于柜面、取款机、存取款机上取出的人民币纸币。

第二章 客户查询申请

第三条 客户对柜面、取款机、存取款机上取出的人民币纸币真伪有异议时，可在办理取款业务之日起1个月内（含取款当日），携带有效证件、有异议纸币或《假币收缴凭证》、办理取款业务的证明资料（银行卡、取款凭证等），向付款网点提交《人民币冠字号码查询申请表》（见附件1），如委托第三方代理查询的，代理人除应提供上述 规定的证明材料外，还应提供本人有效合法证件。

第三章 受理查询机制

第四条 付款网点对于提供证明材料符合规定的查询申请，应指定专人受理，及时查询，在受理之日起3个工作日内办结，如有特殊情况需延长办理时间的，应提前告知客户。对于提供证明材料不完备的查询申请，查询受理单位应当面一次性告知客户补齐相关材料，不得无故拒绝受理查询申请。

第五条 各网点应向客户明确，“冠字号码查询业务”只对经确认所持钞票为假币的银行客户提供查询服务，不受理柜面、现金自助设备付出的真币的冠字号码查询申请。

第四章 查询结果处置

第六条 根据查询结果判定为付款网点付出的现金，如果确属于假币的，付款网点应收回并全额赔付；如果属于真币的，完整券由付款网点全额退还客户，残损券由付款网点按照相关标准予以兑换；如果假币已被其他金融机构收缴或公安机关没收，付款网点应取得客户持有的《假币收缴凭证》或《假币没收收据》后予以赔付。

第五章 异议调处机制

第七条 客户如对处理结果或处理程序有异议的，可在收到处理结果后3个工作日内向付款网点或本行进行投诉。

第八条 付款网点或本行应当自受理之日起15个工作日内，开展调查与处理工作。因技术原因对投诉事项不能进行处理的，由本行运营管理部向人民银行xx市支行进行汇报核查，对确因情况复杂不能在规定期限内完成的，经分管行长核批后，可延长至30个工作日，并向客户说明原因。处理结果应通过书面告知客户，并将相关事项在《假币纠纷处理登记簿》（见附件2）及时登记。

第六章 附 则

第九条 本处置机制由xxx银行运营管理部负责解释和修订。

第十条 本处置机制自发文之日起施行。

附表1

**xxx银行**

**人民币冠字号码查询申请表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申请日期 |  | 查询人 |  |
| 身份证件类型 |  | 证件号码 |  |
| 联系电话 |  | 查询冠字号码 |  |
| 联系地址 |  | | |
| 证明资料类型 | □银行卡 □存折 □取款凭证 | | |
| 取款信息 | 取款时间： 年 月 日 时  取款行（或离行式柜员机地点）：  取款柜台（柜员机位置）： | | |

附表2

**xxx银行假币纠纷处理登记簿**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 假币持有人 | 假币冠字号码 | 申请时间 | 处理时间 | 处理人 | 复核人 | 处理结果 | 备 注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |