

中国人民银行办公厅文件

银办发〔2011〕37号

中国人民银行办公厅关于加强 网上支付跨行清算系统业务管理的通知

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，深圳市中心支行；国有商业银行、股份制商业银行，中国邮政储蓄银行：

网上支付跨行清算系统自2010年8月30日上线运行以来，全国已有120家银行业金融机构（以下简称银行机构）接入该系统办理业务。目前，系统运行总体情况良好，各项业务处理正常，资金清算准确无误。但是，仍有部分银行机构不能及时反馈回执而导致业务超时、未按要求为客户及时入账、未正常受理签约业务等情况发生，一定程度影响了网上支付跨行清算系统业务的健康发展。为加强网上支付跨行清算系统业务管理，确保其安全稳定运行，现将有关要求通知如下：

一、严格遵守支付清算纪律，确保客户资金及时到账

各银行机构应严格按照《中国人民银行办公厅关于印发网上支付跨行清算系统相关管理办法的通知》（银办发〔2010〕159号）的有关规定办理各项业务，并根据发起和接收业务权限开通相应业务，有效维护支付清算秩序，促进网上支付业务的健康发展。

收款银行机构应建立完备的客户账户信息检查及入账机制，收到“网银贷记业务”报文后，应根据“收款人户名”及“收款人账号”准确定位收款人并检查收款人账户状态后，及时反馈回执。对于收款人账户无法正常入账的，应及时反馈“已拒绝”的业务回执，在“业务拒绝原因”中准确填写拒绝原因并向客户明示；对于可以正常入账的，应及时反馈“已确认”的业务回执，并在收到网上支付跨行清算系统发送的“已轧差”通知报文后，立即贷记收款人账户。

付款银行机构收到“网银借记业务”报文后，应根据“付款人户名”及“付款人账号”准确定位付款人并检查付款人账户状态及账户余额，及时反馈回执。对于付款人账户无法正常付款的，应及时反馈“已拒绝”的业务回执，在“业务拒绝原因”中准确填写拒绝原因并向客户明示；对于可以正常付款的，应及时反馈“已付款”的业务回执。

二、加强业务管理和监控，确保业务及时处理

各银行机构应加强对通过网上支付跨行清算系统处理业务的管理，有效提升系统硬件设备及通讯网络的性能，全面提高业务处理效率，确保系统对网上支付跨行清算系统业务的正确、及时处理。同时，应指定专人对网上支付跨行清算系统业务进行监

控，一旦出现业务超时、差错等异常情况，应及时解决，并认真做好对客户业务指导、服务和解释工作。

三、强化系统运行维护管理，确保系统安全稳定运行

各银行机构应加强对自身网上银行系统的运行维护管理，通过实时监控、建立备份系统等措施，确保各类业务的不间断处理，为客户提供高质量、全天候的支付服务。因运行维护管理需要，各银行机构需对网上银行系统进行运行维护时，应提前3个工作日内向当地人民银行分支机构支付结算处报备并告知客户；在执行运行维护操作时，应及时退出登录网上支付跨行清算系统。各银行机构如遇通讯异常，无法退出登录时，应立即通过电话、传真等形式向人民银行支付结算司提出设置故障状态申请，并于2个工作日内将正式文件补报人民银行支付结算司。

四、加大业务宣传力度，促进业务健康发展

各银行机构要加大对网上支付跨行清算系统业务的宣传力度，采取多种形式宣传系统的主要特点和优势，准确引导客户。要拓宽业务宣传培训范围，既要面向分支机构网点柜员，又要面向客户服务中心的相关人员，以便客户及时、准确了解网上支付跨行清算系统业务知识。要合理利用网上支付跨行清算系统这一公共清算平台，进行业务创新和产品开发，为客户提供高效、便捷的支付清算服务，助推电子商务的快速发展。

五、其他事项

银行机构在办理网上支付跨行清算系统业务过程中，如遇对方银行机构未按规定及时贷记指定收款人账户、未在规定时间内反馈业务回执等情况，应及时报告人民银行支付结算司。经核实情况属实的，人民银行将责令其整改并予以通报，情节严重的，

人民银行将取消其网上支付跨行清算系统参与者资格。

为及时、有效解决银行机构处理网上支付跨行清算系统业务时所遇问题，畅通各银行机构之间的联络机制，请各银行机构指派 2 名联系人负责解决网上支付跨行清算系统问题，并于 2011 年 2 月 28 日前将联系人登记表（见附件）的电子版发送至邮箱：cxue@pbc.gov.cn。

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，深圳市中心支行速将本通知转发至辖区内已加入网上支付跨行清算系统的地方性银行机构及外资银行。

联系人：人民银行支付结算司 陈雪

联系电话：010-66195521

附件：网上支付跨行清算系统联系人登记表

二〇一一年二月十五日

主题词：支付结算 支付系统 通知

抄 送：清算总中心，城市商业银行资金清算中心，农信银资金清算中心。
内部发送：支付司。

中国人民银行办公厅

2011 年 2 月 16 日印发
