

| 湖北省银行业金融机构开业事项办理指南 | | | | | | | | |
|--------------------|------|--------------------------|---|--|-------|--------------|---|--|
| 序号 | 类别 | 项目名称 | 办理依据 | 办理要求 | 承办部 门 | 电话 | 适用机构类型 | |
| 一、运营管理类项目 | | | | | | | | |
| 1 | 金融统计 | 金融统计业务 (金融统计监测管理信息系统) | 《中华人民共和国中国人民银行法》 《中华人民共和国商业银行法》 《中华人民共和国统计法》 《金融统计管理规定》 《中国人民银行关于贯彻落实金融统计标准工作的指导意见》(银发〔2011〕286号) | 1. 新设银行业机构应至少开业前1个月向人民银行报送各项统计内部管理制度和统计业务操作流程等，以及会计科目到统计指标的归并关系。统计内部管理制度应包括统计职能部门负责人和统计业务人员岗位职责及其分工（包括统计工作的分管行长、统计部门负责人、统计人员名单、联系方式等）和统计应急预案及报数风险应对机制，统计职能部门对全行统计工作的归口管理制度（包括对行内相关业务部门和所设分支机构金融统计工作的指导、协调、监督、检查、考核、培训等），金融统计标准化工作制度和工作落实小组名单。人民银行统计指标的归并关系、取数口径正确。 2. 新设银行业机构应配置符合《金融统计监测管理信息系统》接口格式文件要求和编码规范的统计数据上报软件，并通过银行网间互联平台与人民银行建立网络连接。在正式数据上报前至少15天与人民银行进行一次试报，以确认其统计系统符合要求。 3. 相关硬软件技术环境须满足人民银行信息安全和技术规范的要求。 4. 统计人员应具备与其从事的统计工作相适应的专业知识和业务能力，并经过上岗培训。 5. 其他要求材料。 | 调查统计处 | 027-87818131 | 村镇银行、 民营银行、 城市商业 银行、农村 商业银行，中 外资银行湖 北分行、武 汉分行，企 业集团财务 公司、信托 投资公司、 金融租赁公 司、贷款公 司，消费金 融公司，以 及经国务院 银行业监督 管理机构批 准设立的其 他金融机构 等 | |
| | | 开设账户 | 《中华人民共和国中国人民银行法》 《中华人民共和国商业银行法》 《中华人民共和国外资银行管理条例》 | 1. 申请报告(固定格式)，加盖设立银行业金融机构公章； 2. 金融许可证正本及复印件； 3. 营业执照正本及复印件； 4. 法定代表人或单位负责人身份证件原件以及被授权人的身份证件原件； 5. 盖有存款人印章（单位财务章及法定代表人或其授权代理人的盖章）的印鉴卡（一式二份）； | 支付结算处 | 027-87327270 | 银行业金融 机构 | |

| | | | | | | | |
|---|------|----------------------|---|---|-------|--------------|---------|
| 2 | 支付结算 | 大小额支付系统 (直接参与者) | 《中华人民共和国中国人民银行法》 《银行业金融机构加入、退出支付系统管理办法(试行)》(银发〔2007〕384号) 《中国人民银行办公厅关于修订支付系统相关管理制度的通知》(银办发〔2016〕112号) | 初步申请: 1. 申请书。详细描述: 机构全称、机构注册所在地; 支付结算业务状况; 内部管理状况、人员配置状况; 接入方式(直连或间连); 支付系统行号信息, 包括直接参与者名称、参与者行号、参与者属性、所在节点代码、开户人行行号、行别代码、所在城市代码、参与者地址、邮政编码、电话号码、电子邮件地址等。 2. 工商营业执照、金融机构法人许可证或金融机构营业许可证原件及复印件、银行业监督管理机构的批文; 3. 修订防范和化解支付清算风险的预案; 4. 修订支付系统内部控制制度; 5. 在人民银行武汉分行营业管理部开设人民币存款账户证明。 正式加入申请: 1. 申请书。应对工程实施、业务培训、内部控制及风险防范等准备情况进行说明; 2. 中国人民银行武汉分行的验收报告; 3. 修订支付系统应急处置方案; 4. 中国人民银行规定的其他材料。 | 支付结算处 | 027-87327270 | 银行业金融机构 |
| | | 大小额支付系统 (间接参与者) | 《中华人民共和国中国人民银行法》 《银行业金融机构加入、退出支付系统管理办法(试行)》(银发〔2007〕384号) 《中国人民银行办公厅关于修订支付系统相关管理制度的通知》(银办发〔2016〕112号) | 按照属地管理原则向人民银行当地分支机构提交书面申请、支付清算系统机构信息申请表、金融机构许可证、工商营业执照复印件等, 并由其直接参与者通过行名行号管理系统提交电子申请。 | 支付结算处 | 027-87327270 | 银行业金融机构 |
| | | 网上支付跨行清算系统 (直接接入) | 《中华人民共和国中国人民银行法》《中国人民银行办公厅关于修订支付系统相关管理制度的通知》(银办发〔2016〕112号) 《网上支付跨行清算系统业务处理办法(试行)》(银办发〔2011〕159号) | 初步申请。详细描述: 1. 申请书。载明银行业金融机构的全称、机构注册所在地、接入方式、清算方式、计划接入节点、网上支付业务状况、内部管理状况、人员配置状况等; 加入网上支付跨行清算系统的必要性进行说明。 2. 工商营业执照、金融机构法人原件及复印件、银行业监督管理机构的批文; 3. 修订防范和化解网上支付清算风险的预案; 4. 修订网上支付业务内控制度。 正式加入申请: 1. 申请书。应对工程实施、业务培训、内部控制及风险防范等准备情况进行说明; 2. 中国人民银行武汉分行的验收报告; 3. 修订网上支付系统应急处置方案; 4. 中国人民银行规定的其他材料。 | 支付结算处 | 027-87327270 | 银行业金融机构 |
| | | 网上支付跨行清算系统 (代理接入) | 《中华人民共和国中国人民银行法》《中国人民银行办公厅关于修订支付系统相关管理制度的通知》(银办发〔2016〕112号) 《网上支付跨行清算系统业务处理办法(试行)》(银办发〔2011〕159号) | 呈报申请。详细描述: 1. 申请书。载明银行业金融机构的全称、机构注册所在地、接入方式、清算方式、计划接入节点、网上支付业务状况、内部管理状况、人员配置状况等; 加入网上支付跨行清算系统的必要性进行说明。 2. 工商营业执照、金融机构法人许可证或金融机构营业许可证原件及复印件、银行业监督管理机构的批文; 3. 修订防范和化解网上支付清算风险的预案; 4. 修订网上支付业务内控制度。 | 支付结算处 | 027-87327270 | 银行业金融机构 |

| | | | | | | | |
|---|------|----------------|---|--|-------|--------------|-------------------------------|
| | | 人民币银行结算账户管理系统 | 《人民币银行结算账户管理系统业务处理办法》（银办发〔2007〕74号）《人民币银行结算账户管理系统银行机构代码信息管理规定》（银办发〔2007〕75号） | 按属地管理原则，向所在地人民银行分支机构提出接入申请，申请时应提交以下资料： 1.《新增银行机构代码信息申请书》（固定格式）； 2.金融许可证原件及复印件； 3.营业执照正本或副本的原件及复印件； 4.新增账户管理系统三级操作员申请书（申请书中应注明该机构账户管理系统中的银行机构代码、拟增设的三级操作员姓名、联系电话）。 | 支付结算处 | 027-87327353 | 银行业金融机构 |
| | | 联网核查公民身份信息系统 | 《联网核查公民身份信息系统操作规程（试行）》（银办发〔2007〕126号） | 按属地管理原则，向所在地人民银行分支机构提出接入申请，申请时应提交以下资料： 已经加入人民币银行结算账户管理系统，注明银行机构代码，新增联网核查公民身份信息系统二级操作员申请表，加盖银行机构公章或业务专用章。 | 支付结算处 | 027-87327353 | 银行业金融机构 |
| | | 中央银行会计核算电子对账系统 | 《关于印发〈中央银行会计核算电子对账系统管理办法〉的通知》（银发〔2009〕167号） 《关于印发〈中国人民银行武汉分行中央银行会计核算电子对账系统管理办法实施细则（试行）〉的通知》（武银办〔2009〕126号） | 按照属地管理原则向人民银行当地分支机构提交书面申请，并提供金融许可证、营业执照等证明文件。 | 支付结算处 | 027-87327270 | 银行业金融机构 |
| 3 | 金融科技 | 申请金融机构编码 | 《中国人民银行关于印发〈金融业机构信息管理规定〉》的通知（银发〔2016〕66号）《金融机构编码规范》（JR/T 0124-2014） | 1.新增法人金融机构或代报机构信息申请书； 2.新增境内金融机构分支机构信息申请书； 3.监管当局核准的许可证原件及复印件，或有关部门批准其成立的批文原件及复印件； 4.营业执照正本或副本原件及复印件； 5.法定代表人或负责人身份证件及复印件； 6.经办人身份证件及复印件； 7.新设法人金融机构提交前十大出资人出资情况表。 | 科技处 | 027-87327185 | 银行业金融机构、交易结算类金融机构、境内设立的金融控股公司 |
| | | 货币鉴别能力准备情况 | 《中华人民共和国人民币管理条例》《中国人民银行货币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法》（中国人民银行令〔2019〕3号） | 1.金融许可证； 2.货币鉴别能力工作准备情况报告，内容包括：在用现金机具鉴别能力是否符合国家和行业标准，开业机构现金从业人员之前参加反假货币知识与技能培训的情况以及今后的培训工作计划，人民币和主要外币冠字号码采集准备落实情况； 3.反假货币知识与技能培训和评估工作内控制度。 | 货币金银处 | 027-87029837 | 从事人民币或外币现金业务的银行类金融机构 |

| | | | | | | | |
|---|-------|-----------------------|---|--|-------|--------------|----------------------|
| 4 | 人民币管理 | 反假货币信息系统 | 《关于第二代货币发行管理系统联调测试及接入有关事项的通知》（银办发〔2018〕194号） 《关于第二代货币发行管理系统反假子系统独立运行的通知》（银货金〔2020〕29号） | 新设法人机构： 1. 金融许可证； 2. 新设法人机构应于开业前，通过自行开发、购买软件或手工方式，加入人民银行反假货币信息系统； 3. 第二代货币发行管理系统接入申请表； 4. 反假货币信息系统准备情况报告，内容包括：反假货币信息系统建设方式（自行开发、购买软件或手工方式等），系统运维管理相关制度，人员系统操作培训开展情况等； 5. 向人民银行提交反假货币信息系统金融机构管理行维护信息，内容包括金融机构代码（14位）、机构名称、地址、反假货币工作联系人和联系电话。 新设分支机构： 1. 金融许可证； 2. 反假货币信息系统准备情况报告，内容包括：反假货币信息系统建设方式（自行开发、购买软件或手工方式等），系统运维管理相关制度，人员系统操作培训开展情况等； 3. 向人民银行提交反假货币信息系统金融机构管理行维护信息，内容包括金融机构代码（14位）、机构名称、地址、反假货币工作联系人和联系电话。 | 货币金银处 | 027-87029837 | 从事人民币或外币现金业务的银行类金融机构 |
| | | 编制“假币”印章 | 《中华人民共和国人民币管理条例》《中国人民银行货币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法》（中国人民银行令〔2019〕3号）《中国人民银行关于印发假币收缴、鉴定业务专用凭证印章等样式有关事项的通知》（银发〔2020〕281号） | 1. 金融许可证； 2. 编制“假币”印章申请报告； 3. 办理假币收缴人员岗位职责、办理假币收缴操作流程。 | 货币金银处 | 027-87029837 | 从事人民币或外币现金业务的银行类金融机构 |
| 5 | 国库 | 财税库银横向联网系统 | 《中华人民共和国中国人民银行法》 《中华人民共和国国家金库条例》及实施细则 《关于印发〈财税库银税收收入电子缴库横向联网管理暂行办法〉的通知》（财库〔2007〕50号） 《湖北省金融机构代理国库业务准入退出管理暂行办法》（武银办〔2014〕63号） | （一）申请条件： 1. 符合国家相关规定，完成网络的连通、安全认证、系统的开发，各项业务功能已实现； 2. 银行业金融机构的联网系统，须满足银行端申报缴款、银行端申报查询缴款、实时扣税业务、批量扣税业务、信息核对与对账的业务要求； 3. 银行业金融机构的联网系统模拟测试，通过人民银行总行提交测试报告； 4. 信息传输实行全过程加密及身份确认，能够保证信息的安全性、完整性、不可篡改性和不可否认性； 5. 银行业金融机构联网系统的业务部门已制定较完善的业务管理制度和操作规程，设置了业务处理的岗位，已对上岗人员进行了业务培训，并测试合格； 6. 制订了相关的应急预案，能及时解决系统和业务中出现的各种异常情况。 （二）申请材料： 1. 申请书。申请书内容包括机构名称、营业场所、法人机构情况、联网系统建设情况、业务培训情况、业务处理流程、信息安全管理、风险控制措施（对账制度、应急预案）等； 2. 银行（信用社）联网申请表； 3. 人民银行要求的其他材料。 | 国库处 | 027-87327237 | 银行业金融机构 |
| | | 储蓄国债（凭证式）、储蓄国债（电子式）代销 | 《中国人民银行 财政部 关于印发〈储蓄国债（凭证式）管理办法〉的通知》（银发〔2021〕20号） 《财政部 中国人民银行关于印发〈储蓄国债（电子式）管理办法（试行）〉的通知》（财库〔2013〕7号） | （一）申请条件： 申报单位法人机构必须具备国债承销团成员资格。 （二）申请材料： 备案报告、代销网点清单。拟从事该项工作职能部门负责人、经办人员名单。 | 国库处 | 027-87327349 | 法人机构、分支机构 |

| | | | | | | | |
|---|------|--------------------|---|--|-------|--------------|-----------------------|
| 6 | 征信管理 | 征信系统 | 《征信业管理条例》 《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》 （中国人民银行令〔2005〕3号） 《中国人民银行关于加强征信合规管理工作的通知》（银发〔2016〕300号） 《中国人民银行关于进一步加强征信信息安全管理的通知》（银发〔2018〕102号） | 1. 征信管理开业申请，内容包括机构性质、信贷业务现状、信贷业务系统与网络条件、其总部机构的征信系统接入及相关征信业务开展情况（相关征信业务包括征信数据报送、征信查询、征信异议处理、个人不良信息告知等）、本机构申请开展的征信业务（同时要明确所申请开展的征信业务是否获得上级机构的审批同意）及相关征信信息安全风险防控情况； 2. 征信系统内控管理制度和操作规程，包括征信信息安全事件应急处置方案； 3. 征信业务开展的组织架构及人员管理情况，包括征信业务牵头管理部门及征信信息安全领导小组建立情况； 4. 金融许可证复印件、营业执照复印件； 5. 其他要求材料。 | 征信管理处 | 027-87327267 | 全国性接入机构及异地法人接入机构的分支机构 |
| 7 | 反洗钱 | 反洗钱组织机构与内控制度 | 《反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》（中国人民银行令〔2006〕第1号）《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2016〕第3号）《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》（中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、中国保险监督管理委员会令〔2007〕第2号）《涉及恐怖活动资产冻结管理办法》（中国人民银行 公安部 国家安全部令〔2014〕第1号） | 1. 关于反洗钱组织机构建设情况的说明，包括但不限于反洗钱管理架构及职责分工、设立的反洗钱专门机构或指定负责反洗钱的内设机构、反洗钱人员配置情况以及联系方式等内容； 2. 关于反洗钱内控制度建设情况的说明以及相应制度文件，情况说明的内容包括但不限于客户身份识别、大额交易报告和可疑交易报告、客户身份资料及交易记录保存、反洗钱内部审计与检查、协助反洗钱调查的内部程序、反洗钱保密措施、反洗钱宣传培训等制度建设情况； 3. 其他要求材料。 | 反洗钱处 | 027-87327027 | 金融机构 |
| | | 大额交易和可疑交易报告的报送主体资格 | 《反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》（中国人民银行令〔2006〕第1号）《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2016〕第3号） | 1. 关于报送主体资格的说明，是否为报告机构（机构总部或者由总部指定的向中国反洗钱监测分析中心报送大额交易和可疑交易报告的机构）； 2. 其他要求材料。 | 反洗钱处 | 027-87327027 | 法人金融机构 |
| | | 反洗钱监管交互平台系统的接入 | 《反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》（中国人民银行令〔2006〕第1号） | 1. 关于接入反洗钱监管交互平台系统的说明，内容包括机构性质（同上）、拟申请的操作员数量、拟申请操作员的岗位职责以及申请事由； 2. 其他要求材料。 | 反洗钱处 | 027-87327027 | 金融机构 |

| | | | | | | | |
|-----------|------|------------|---|--|---------|--------------|---------------|
| 二、其他服务类项目 | | | | | | | |
| 8 | 货币信贷 | 利率监测与备案 | 《中华人民共和国中国人民银行法》、《中国人民银行关于人民币存贷款计结息问题的通知》（银发〔2005〕129号）、《中国人民银行关于下调金融机构人民币贷款和存款基准利率并进一步推进利率市场化改革的通知》（银发〔2015〕325号）、《中国人民银行办公厅关于做好利率报备监测分析系统数据报送有关工作的通知》（银办发〔2021〕78号） | 1. 加入利率监测系统的正式申请，包括利率监测与报备工作的牵头部门、岗位设置、职能分工，以及职能部门负责人及工作人员相关信息。 2. 新设机构必须制定计结息规则和存贷款业务的计息方法。 3. 新设机构经营场所存款挂牌利率表，包括期限、利率水平等。 | 货币信贷管理处 | 87327109 | 法人机构 |
| | | 存款准备金管理与监督 | 《中华人民共和国中国人民银行法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国行政处罚法》、《中国人民银行关于改革存款准备金制度的通知》（银发〔1998〕118号）、《中国人民银行关于加强存款准备金管理的通知》（银发〔2004〕302号）、《中国人民银行关于印发<金融机构外汇存款准备金管理规定>的通知》（银发〔2004〕252号） | 1. 新设银行业机构应至少开业前1个月向人民银行报送本外币存款准备金内部管理制度（新设外资银行分行报送外币存款准备金管理制度），包括：岗位设置与职责分工、业务操作流程，以及资金头寸管理预警机制、应急预案等； 2. 准备金管理人员应具备与其从事的会计或资金管理工作相适应的专业知识和业务能力，并经过上岗培训。设有AB角。 3. 其他要求材料。 | 货币信贷管理处 | 027-87327402 | 法人金融机构及外资银行分行 |

| | | | | | | | |
|----|------|--------------------|--|--|-------|--------------|--|
| 9 | 金融稳定 | 银行业金融机构重大事项报告 | 《中国人民银行关于进一步加强银行业金融机构重大事项报告工作的通知》（银发〔2014〕293号） | 1. 重大事项报告联系人信息； 2. 建立完善重大事项报告制度，明确负责重大事项报告的牵头部门、联络人员，将重大事项报告执行情况列为内审、合规等检查项目，并建立有效的责任追究机制； 3. 其他要求材料。 | 金融稳定处 | 027-87836416 | 银行业金融机构，金融资产 管理公司、信托公司、财务 公司、金融租 赁公司、汽车 金融公司、消 费金融公司、 贷款公司、农 村资金互助社 以及经国务院 银行业监督管 理机构批准设 立的其他金融 机构 |
| 10 | 会计 | 核定财政存款和一般存款准备金交存范围 | 《中华人民共和国中国人民银行法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国外资银行管理条例》《中国人民银行关于改革存款准备金制度的通知》（银发〔1998〕118号）、《中国人民银行办公厅关于授权核定外资银行存款准备金交存范围的通知》（银办发〔2007〕177号）、《中国人民银行关于授权核定地方性法人金融机构存款准备金和财政存款交存范围的通知》（银发〔2008〕47号） | 1. 书面申请（行发文或公司发文形式）：应载明申请事由、联系人与联系方式； 2. 《金融许可证》（正副本复印件皆可）； 3. 《营业执照》（正副本复印件皆可）； 4. 开业批复； 5. 会计全科目表及会计科目使用说明； 6. 其他要求材料。 以上资料均需加盖公章，新设机构应至少于开业前1个月报送。 | 会计财务处 | 027-87327183 | 地方性法人 银行、财务 公司、金融 租赁公司、 汽车金融公 司、外资银 行法人机构 |
| | | 备案会计资料 | 《中华人民共和国中国人民银行法》、《中华人民共和国商业银行法》《中国人民银行关于银行业金融机构报送会计财务资料有关事宜的通知》（银发〔2004〕72号）《中国人民银行办公厅关于授权核定外资银行存款准备金交存范围的通知》（银办发〔2007〕177号）《中国人民银行武汉分行办公室关于银行业金融机构报送会计财务资料有关事宜的通知》（武银办〔2014〕58号） | 1、会计制度、会计科目表及使用说明：应于开业前1个月送达，之后若有变更应在发布或调整之日起1个月内送达； 2、年度会计决算资料：开业当年及以后各年度均需报送，具体包括资产负债表、利润表、现金流量表、利润分配表、业务状况报告表、决算说明书等，应于次年4月15日前送达； 3、季度会计报表资料：各季度均需报送，包括资产负债表、利润表、现金流量表、业务状况报告表等，应于次季度初15天内报送； 4、重大会计改革事项：及时报送； 5、中国人民银行要求报送的其他会计财务资料：发布或调整之日起一个月内报送； | 会计财务处 | 027-87327183 | 辖内中资法 人银行、外 资法人银行 、中外资一 级分行 |

| | | | | | | | |
|----|----------|---|---|---|-----------|--------------|---|
| 11 | 金融消费权益保护 | 金融消费者权益保护内控制度 | <p>《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》（国办发〔2015〕81号）</p> <p>《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）</p> <p>《中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会 中国证券监督管理委员会 国家外汇管理局 关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》（银发〔2019〕316号）</p> | <p>1. 建立金融消费者权益保护专职部门或者指定牵头部门，明确部门及人员职责，确保部门有足够的人力、物力能够独立开展工作，并定期向高级管理层、董（理）事会汇报工作开展情况。</p> <p>2. 建立健全金融消费者权益保护的各項内控制度。包括金融消费者权益保护工作考核评价制度，金融消费者风险等级评估制度，消费者金融信息保护制度，金融产品和服务信息披露、查询制度，金融营销宣传管理制度，金融知识普及和金融消费者教育制度，金融消费者投诉处理制度，金融消费者权益保护工作内部监督和责任追究制度，金融消费者权益保护重大事件应急制度，中国人民银行明确规定应当建立的其他金融消费者权益保护工作制度。</p> <p>3. 建立健全涉及金融消费者权益保护工作的全流程管控机制，确保在金融产品或者服务的设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实金融消费者权益保护工作的相关规定和要求。</p> <p>4. 加强中国人民银行职责范围内的金融营销宣传和消费者金融信息保护工作。</p> <p>5. 出现侵害金融消费者合法权益重大事件的，应当根据重大事项报告的相关规定及时向中国人民银行武汉分行报告。</p> <p>6. 确定金融消费者权益保护工作联系人，如有变动，及时报告中国人民银行武汉分行。</p> | 金融消费权益保护处 | 027-87327325 | 有个人业务的银行机构、支付机构、信托公司、消费金融公司、商业银行理财子公司、金融资产投资公司、汽车金融公司、征信机构、个人本外币兑换特许业务经营机构等 |
| | | 金融消费者权益保护业务 （金融消费者投诉数据统计监测分析系统、金融消费权益保护信息管理系统） | <p>《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（中国人民银行令〔2020〕第5号）</p> <p>《中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会 关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知》（银发〔2018〕243号）</p> | <p>1. 建立金融消费者投诉处理制度，明确金融消费争议处理的主管领导、承办人员和有关责任人。</p> <p>2. 通过金融消费者方便获取的渠道公示本机构的投诉受理方式，包括但不限于营业场所、官方网站首页、移动应用程序的醒目位置及客服电话主要菜单语音提示等。</p> <p>3. 应当加强对金融消费者投诉处理信息系统的建设与管理，对投诉进行正确分类并按时报送相关信息，不得迟报、漏报、谎报、错报或者瞒报投诉数据；中资法人银行、外资法人银行（有个人业务的）以及外资银行主报告行（有个人业务的）按要求通过城市金融网接入人民银行“金融消费者投诉数据统计监测分析系统”并报送投诉数据。</p> <p>4. 各银行按要求通过城市金融网加入人民银行“金融消费权益保护信息管理系统”，在规定时限内处理中国人民银行武汉分行转交的投诉并答复投诉人，同时按要求向中国人民银行武汉分行反馈投诉处理情况，反馈的内容包括投诉基本情况、争议焦点、调查结果及证据、处理依据、与金融消费者的沟通情况、延期处理情况及投诉人满意度等。</p> | 金融消费权益保护处 | 027-87327325 | 有个人业务的银行机构、支付机构、信托公司、消费金融公司、商业银行理财子公司、金融资产投资公司、汽车金融公司、征信机构、个人本外币兑换特许业务经营机构等 |

| | | | | | | | |
|----|---------|---------------|---|---|---------------------|--------------|------|
| 12 | 跨境人民币业务 | 人民币跨境收付信息管理系统 | <p>《跨境贸易人民币结算试点管理办法》（中国人民银行 财政部 商务部 海关总署 国家税务总局 中国银行业监督管理委员会公告〔2009〕第10号）</p> <p>《中国人民银行关于印发〈跨境贸易人民币结算试点管理办法实施细则〉的通知》（银发〔2009〕212号）</p> <p>《中国人民银行关于印发〈人民币跨境收付信息管理系统管理办法〉的通知》（银发〔2017〕126号）</p> | <p>银行及相关接入机构可以通过直联方式或间联方式在其注册地中国人民银行省会（首府）城市中心支行及以上分支机构（以下简称注册地中国人民银行分支机构）一点接入系统。直联方式是指银行及相关接入机构将其相关业务系统与系统直接对接，并通过其相关业务系统直接报送和查询人民币跨境收付及相关业务信息的连接方式。间联方式是指银行及相关接入机构用户通过登录系统报送和查询人民币跨境收付及相关业务信息的连接方式。直联方式应当作为主要接入模式，间联方式作为辅助性、应急性接入模式。</p> <p>一、直联接入流程</p> <p>（一）申请直联接入的银行及相关接入机构，应当以法人（或主报告行）为单位，向注册地中国人民银行分支机构提交申请材料。申请材料包括系统接入申请书和《人民币跨境收付信息管理系统直联接入备案信息表》。申请书应当就金融城域网的接入情况作相应说明，如未接入金融城域网的一并申请接入。</p> <p>（二）注册地中国人民银行分支机构应当协同相关部门组织联调测试工作。</p> <p>（三）注册地中国人民银行分支机构应当将直联申请及系统联调测试报告等材料报中国人民银行上海总部，由其出具初步意见并报中国人民银行总行。</p> <p>（四）中国人民银行总行根据申请、测试报告及初步意见等材料出具最终意见。</p> <p>（五）银行及相关接入机构获得中国人民银行直联接入意见后，应当及时完成自身系统参数设置和系统生产环境联通性测试。</p> <p>（六）中国人民银行对银行及相关接入机构实施直联接入，完成系统相关参数设置工作。</p> <p>二、间联接入流程</p> <p>（一）向注册地中国人民银行分支机构提交《系统接入申请书》。申请书应当就金融城域网的接入情况做相应说明，如未接入金融城域网的一并申请接入。</p> <p>（二）注册地中国人民银行分支机构通知银行及相关接入机构领取测试用户及口令，并发放系统的接口报文规范。如未接入金融城域网的，通知该银行及相关接入机构按规定办理接入手续并进行系统联调测试。</p> <p>（三）银行及相关接入机构调试成功后，应当报告其注册地中国人民银行分支机构。由中国人民银行统一组织对其接入系统进行验收，并出具验收报告。</p> <p>（四）对通过验收的银行，由注册地中国人民银行分支机构在系统中创建并激活该银行总行（总部）及相关接入机构系统管理员用户，将生成的系统用户身份文件（包括用户标识和口令）套封发给该银行及相关接入机构，并留存其用户身份信息登记表。</p> | 货币信贷处 跨境人民币业务管理科 | 027-87327401 | 法人银行 |
|----|---------|---------------|---|---|---------------------|--------------|------|

| | | | | | | | |
|----------|------|-------------------|---|---|---------|--------------|-------------------|
| 三、外汇管理项目 | | | | | | | |
| 13 | 外汇管理 | 国际收支涉外收付款统计系统 | 《国际收支统计申报办法》 《通过银行进行国际收支统计申报业务实施细则》（汇发〔2020〕16号） | 取得金融机构标识码、开办国际收支业务的银行。可开业后进行开通。 | 国际收支处 | 027-87327241 | 法人银行、 银行分支机构 |
| | | 对外金融资产负债及交易统计系统 | 《对外金融资产负债及交易统计制度》（汇发〔2018〕24号） | 取得金融机构标识码。可开业后进行开通。 | 国际收支处 | 027-87327260 | 金融机构法人 |
| | | 国际收支统计申报金融机构标识码申领 | 《国家外汇管理局信息系统代码标准管理规定》（汇综发〔2020〕91号） | 1. 外汇业务开办前审核； 2. 提供以下材料：《金融机构标识码申领/维护表》、《营业执照》正本或副本、有关行业主管部门批准其成立的批复文件或证书等材料的复印件； | 国际收支处 | 027-87327150 | 分支机构 |
| | | 银行加入外汇账户系统 | 《国家外汇管理局综合司关于开展外汇账户管理信息系统应用门户整合推广工作的通知》（汇综发〔2013〕87号） | 1. 银行相关外汇业务资格取得的情况； 2. 加入外汇账户系统的银行机构的合法名称； 3. 加入外汇账户系统的金融机构标识码； 4. 接口程序产生的银行机构的代码（即自编代码）； 5. 银行加入外汇账户系统申请书。 | 国际收支处 | 027-87327150 | 分支机构 |
| | | 加入资本项目信息系统 | 《国家外汇管理局关于推广资本项目信息系统的通知》（汇发〔2013〕17号） | 可以开业后开通。申请材料： 1. 书面申请； 2. 取得金融机构标识码后的相关证明文件； 3. 外汇局要求的其他材料。 | 资本项目管理处 | 027-87327189 | 银行法人机构、 银行分支机构 |