

# 中国人民银行公告

〔2020〕第18号

## 有关问题答记者问



非现金支付与现金的兼容性，不得排斥或歧视现金；非银行支付机构不应要求或诱导其他单位、个人拒收或排斥公众正常的现金支付需求，不得通过各种形式宣传无现金或歧视现金概念。

### 问：公众应如何配合做好整治拒收现金工作？

答：一是依法维权。公众或消费者发现拒收或者采取歧视性措施排斥现金的，应妥善保留相应的证据或线索，通过城市政务热线、消费者权益保护、金融消费者权益保护等各种渠道进行投诉、举报，人民银行将会同相关部门及时处理。

二是正确维权。拒收现金问题与消费模式紧密相关。公众在维权时，既要关注拒收现金问题，更要注意维护自己的消费权益。

三是自觉维护人民币形象。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。

不收现金；对于在线下采取无人销售方式经营的，也可以不收现金，但应以适当方式满足消费者在特殊情况，如手机电量不足、网络故障等情况下的现金支付需求。

三是针对交易中存在的各类问题，相关经营主体要做好事前告知、尊重公众选择。接受现金支付的经营主体，应该明确现金收付标识并在醒目位置公示；无法接受现金的经营主体，应提前说明支付方式。对于第18号公告中未提及的交易情形，各类经营主体要以尊重公众选择权为根本原则，与客户协商确定支付方式。

四是各类现金服务主体要严格执行相关法律法规规定，优化现金服务。其中，银行业金融机构要进一步强化现金服务的基础地位和基本保障性作用，确保现金业务网点、自助现金机具等基础设施的覆盖率和水平满足公众需要；保险业、证券业金融机构涉及费用收取，以及自助服务机具厂商研发及提供机具服务，要充分考虑现金支付需要，保障

不同场景和消费模式，坚持分类管理与普遍适用的原则，在第18号公告中对不同主体的现金收付行为提出了不同要求。

一是示范效应强、涉众面广、社会影响大的公共机构和经营主体要强化现金服务意识。其中，对于涉及民生的行政事业性收费和社保、医疗、教育、水电煤气等公共服务类收费，收费单位或其委托代收机构要具备人工现金收付通道，由人员值守并收取现金；铁路、道路客运等交通运输单位，以及涉及零售、餐饮、居民服务和娱乐行业等大中型商业机构，应具备现金收付通道，由人工或自助现金机具收取现金。

二是针对不同消费模式，因地制宜提出接受现金的要求。其中，对于经营主体和客户面对面进行交易或提供服务的，应支持现金支付；对于线上、线下混合经营且支持线下付款的，在线下收款环节应支持现金支付；对于全部交易、支付和服务均在网络完成的，可以

答：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。现金在保障公众支付权利、公平、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；非现金支付工具是在现金基础上发展起来的，可以提高消费者支付体验。人民银行打造多元流通环境，主要包括以下五个方面工作：一是采取多种措施，保障公众合理、安全、顺畅地使用现金；二是持续优化人民币设计功能，发挥其文化传播功能；三是强化大额现金管理，提高现金流通效率；四是支持多元化支付方式发展，尊重公众支付选择权，鼓励相关经营主体在保障现金收付渠道畅通的前提下，选择安全合法的非现金支付工具；五是不断完善现金服务基础设施、提升现金服务水平。

### 问：对于现金收付和服务主体，第18号公告提出了哪些要求？

答：围绕公众各类日常生活场景的消费需要，区分



微信扫一扫  
查看全部内容

## 中国人民银行公告 〔2020〕第18号 有关问题答记者问

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：

### 问：为何出台第18号公告？

答：智能化服务的广泛应用，正在深刻、持续地改变公众的生活消费方式。在鼓励多元化支付方式发展的同时，保障公众现金使用需求、维护人民币法定地位，是人民银行长期面临的重大的课题。经过近几年的宣传整治，拒收人民币现金（以下称拒收现金）问题总体得到缓解，但仍有一些商户、机

构等主体对自身在现金收付中的责任和义务存在不同程度的认识误区和偏差，或者基于成本控制、用户体验等原因，存在不愿意收取现金等现象。特别是今年新冠肺炎疫情的出现，对现金收付环境又产生了新的影响，拒收现金问题有所反弹：一是部分医疗、出行、水电煤气等基本公共服务，以及普通生活消费等领域由原本的“面对面”线下场景逐步变为线上办理，有的甚至取消了现场服务；二是“非接触式”等新消费模式很多没有考虑现金收付需求，造成部分群体特别是老年人消费及支付障碍；三是一些商户服务人员热衷于引导顾客安装APP、关注小程序，容易产生歧视、排斥现金情况。

为解决上述问题，人民银行综合现行商业模式、支付方式、管理要求等，发布第18号公告，旨在进一步普及现金收付规范要求，促成社会各界达成维护人民币法定地位的共识，共建多元化支付条件下的现金和谐流通环境。

### 问：第18号公告与2018年发布的第10号公告有何异同？

答：两个公告的总体原则是一致的，第18号公告对2018年发布的第10号公告作了进一步细化和补充，主要体现在两个方面：

一是更加适应国家治理新要求。2018年第10号公告明确了维护人民币法定地位、鼓励多元化支付方式的发

展、尊重消费者选择权的整治拒收现金工作总体目标；第18号公告重申了这一总目标，在此基础上兼顾国家治理和服务效能需要，进一步明确了服务消费、畅通支付流通环境、保障民生等新要求。

二是内容更加全面和具体。首先，第18号公告从现金收付的整体生态环境出发，将现金流通、使用和管理

的主体划分为现金收付主体、现金收付服务主体及现金生态主体等三大类。其次，聚焦公众日常生活消费的高频场景，明确了行政事业性收费、基本公共服务、交通运输、大中型商业机构、小微经济主体以及线下

无人销售、线上网络经营等不同现金收付主体、不同场景、不同支付方式下的现金收付要求，进一步厘清了拒收现金行为边界。最后，对各类金融机构、非银行支付机构及自助服务机具厂商等现金服务主体提出指导性意见，并对相关行业主管部门、基层社区和社会公众提出倡议，号召大家共同维护现金流通生态环境。

### 问：近期，国务院办公厅下发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，明确要求保留传统金融服务方式、不得拒收现金、强化支付市场监管，对此人民银行有何落实措施？

答：人民银行高度重视解决老年人运用智能技术困难，将按照党中央、国务院部署和有关要求，切实采取有效措施，力促《方案》落地、取得实效。整治拒收现金工作具有重要性、长期性和复杂性的特点，人民银行将其作为一项重点工作长期抓下去，坚持共建共享，打造多元化支付方式

下的现金和谐流通环境。

一是坚持问题导向。对于拒收现金新问题和新的现象，既要关注拒收现金的基本特征，又要准确把握其不同领域、场景的具体表现，精准定位，分类施策，确保实效。

二是坚持金融为民。整治拒收现金工作是人民银行服务消费、畅通支付流通环境、保障民生为指导，以维护人民币法定地位、鼓励多元化支付方式发展、尊重公众选择权为根本目标，既鼓励多元化支付方式的发展，又要充分发挥各种支付手段的优势，更要尊重公众的选择权，满足公众多层次的支付需求，打造多元化支付条件下现金和谐流通环境。

三是坚持持续整治。要强化日常监管，通过暗访巡查等多种方式，开展摸底排查。建立违法主体名录库，重点跟踪、持续整治。深入研究现金流通环境发展规律，提高工作的前瞻性和针对性，提升整治效果。

四是坚持治疏并举。要畅通投诉、举报各类渠道，及时回应公众反馈；对涉及公共服务、民生以及公众关注度

高、影响范围大的拒收现金主体，要严肃整治；将整治拒收现金宣传作为重要内容，突出典型案例、不同场景下的现金收付要求等重点内容，精心策划，提升宣传效果，引导社会各界共同维护人民币法定货币地位。

五是坚持协同治理。要会同地方政府，调动多方力量构建协同配合的管理体系；要主动对接基层社区，发挥服务功能，打造以基层社区为基础的治理格局；要依托商业银行，建立网格化管理机制，为整治拒收现金工作提供有力支撑。

人民银行将引导社会各界用好智能技术，让科技成果更好地惠及包括老年人在内的广大人民群众，力争在数字普惠金融道路上“一个都不落下”。

### 问：人民银行如何打造多元支付条件下的现金和谐流通环境？