

中国人民银行文件

银发〔2011〕254号

中国人民银行关于开展全国存量个人人民币 银行存款账户相关身份信息真实性核实工作的指导意见

中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，各省会（首府）城市中心支行，深圳市中心支行；国家开发银行，各政策性银行、国有商业银行、股份制商业银行，中国邮政储蓄银行：

现就全国存量个人人民币银行存款账户相关身份信息真实性核实工作（以下简称核实工作）提出以下指导意见。

一、核实工作的总体要求

（一）总体目标。

到2013年12月底，各银行业金融机构（以下简称银行）应全面完成核实工作，实现在行内业务系统中标识、查询、统计核实结果，依法对存款人使用伪造、变造身份证件开立的虚假银行账户、假名银行账户、匿名银行账户进行清理，依法中止为身份不明的存款人提供服务。

（二）核实原则。

1. 主动稳妥。银行应采取内紧外松、先易后难、先内后外的方式主动稳妥开展核实工作，积极采取一切措施核实存款人身份信息。增强服务意识，将客户服务寓于核实工作当中，正确处理核实工作与客户服务、日常工作的关系，尽一切可能减少核实工作对存款人及其业务办理的影响。注意做好宣传解释，加强社会舆论引导，提高社会公众对核实工作的认知度，及时妥善处理核实工作中出现的问题，避免引起社会公众的误解和不良社会反应。

2. 依法合规。核实工作以法规制度为依据，银行对虚假银行账户、假名银行账户、匿名银行账户及存款人身份不明银行账户的处理，应当按照法律、行政法规、部门规章等法规制度的规定进行，切实履行相应的法定程序。

二、明确核实工作任务

（三）核实范围。

1. 2007年6月30日（含）以前开立且尚未通过联网核查公民身份信息系统（以下简称联网核查系统）核查，或未向公安等身份证件发证部门核实，或未经第二代居民身份证阅读机具鉴别的个人人民币银行存款账户的存款人及其代理人的身份信息；

2. 2007年6月30日以后开立，且开户证明文件为非居民身份证的个人人民币银行存款账户的存款人及其代理人的身份信息。

上述身份信息统称为存量个人人民币银行存款账户相关身份信息。

个人人民币银行存款账户包括目前尚未销户的个人人民币银行结算账户、个人人民币活期储蓄账户、个人人民币定期存款账户、个人人民币通知存款账户等各类人民币银行账户。

个人人民币银行存款账户三年（含）以上未发生任何交易的，可以暂不纳入此次核实工作。银行应标识此类账户，并在存款人办理业务时，先对账户相关身份信息进行核实后再办理业务。

（四）核实内容。

核实的内容是存款人开户资料中留存的有效身份证件复印件（或影印件，下同），或重新提交的有效身份证件原件上记载的身份信息，主要是姓名、身份证件号码、照片。

（五）核实主体。

核实的主体为银行，由各银行总行组织本行分支机构开展核实工作。

（六）核实方式。

银行可以采用联网核查系统核查、向公安等身份证件发证部门核实、第二代居民身份证阅读机具鉴别等多种方式核实存量个人人民币银行存款账户相关身份信息的真实性。

核实顺序：先对本地存款人的身份信息进行核实，后对外地存款人的身份信息进行核实；先对居民身份证、户口簿等身份信息进行核实，后对其他身份信息进行核实；先采用核对留存开户资料档案、共享行内其他业务办理信息等内部方式进行核实，后采取存款人配合的方式进行核实。

对于同一存款人以同一身份证件（第一代、第二代及临时居民身份证可以视为同一身份证件）在同一行内同一网点或不同网点开立的多个个人人民币银行存款账户，可以只对其中一个账户留存的存款人身份信息进行核实，存款人本人开立的其他账户可以共享该账户的核实结果。如账户为他人代理开立的，还应对代理人的身份信息进行核实。

（七）核实步骤。

核实工作分为业务准备、技术准备、身份信息核查、疑义身份信息核实、相关账户处理、银行自查验收、人民银行检查、总结报告等八个步骤。

三、做好核实准备工作

（八）业务准备。

银行应对存量个人人民币银行存款账户进行全面摸底，了解账户种类及数量、开户时间、金额大小、留存身份证件种类等情况。制定本行核实工作实施方案，明确核实时间、步骤、进度、任务分工及要求等。编制核实操作手册、宣传手册，开展业务培训，确保核实人员熟悉相关政策法规制度、业务流程。建立核实工作报告制度、信息交流平台，及时掌握工作进度，交流工作经验，解答有关问题。通过多种渠道开展核实工作宣传，取得存款人理解和配合。建立投诉及纠纷处理机制，公布投诉电话，确保核实工作平稳开展。

（九）技术准备。

银行应对本行业务系统进行改造，使行内业务系统能够记录、反映核实工作开展情况，实现标识、查询、统计核实结果和疑义原因，补充、更新存款人身份信息及代理人身份信息，共享同一存款人联系方式和核实结果，中止为身份不明的存款人提供服务等。同时，银行应根据《个人人民币银行存款账户申报接口格式》（见附件1），做好向人民币银行结算账户管理系统报备账户信息的准备。

四、组织开展核实工作

（十）对居民身份证信息的核查。

存款人开户资料中留存的开户证明文件为居民身份证或临时

身份证复印件的，银行可以通过联网核查系统或公安部门对存款人及代理人的身份信息（以下简称账户相关身份信息）进行核查。

经核查，如信息相符的，可以认为账户相关身份信息为真实；如姓名、身份证号码和照片存在一项或多项不一致的，作为疑义身份信息进一步核实。

留存的居民身份证或临时身份证复印件已过有效期，或姓名为手写、生僻字等难以识别的，银行应要求存款人重新提交居民身份证原件进行核查。

（十一）对其他中国公民身份证件信息的核查。

存款人开户资料中留存的开户证明文件为户口簿、中国护照、军人身份证件、武装警察身份证件、军人（武装警察）离休干部荣誉证、军官退休证、文职干部退休证、军事学院学员证、村民委员会开具的身份证明、学生证连同就读学校出具的证明等复印件的，银行应协商公安部门对账户相关身份信息进行核实。如存款人或代理人已申领居民身份证，则要求存款人或代理人重新提交居民身份证原件进行核查；如存款人或代理人尚未申领居民身份证，则应协商公安部门和开户证明文件主管单位对开户证明文件的真实性进行核查。

经核查，如信息相符的，可以认为账户相关身份信息为真实，存款人重新提交居民身份证原件进行核查的，还应将存款人开户证明文件变更为居民身份证；如姓名、身份证件号码和照片存在一项或多项不一致的，作为疑义身份信息进一步核实。

（十二）对港澳台及外国人身份证件信息的核查。

存款人开户资料中留存的开户证明文件为港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证或者其他有效旅行证件、外国人永久居留证、边民出入境通行证、外国人护照复印件的，银行

应协商公安部门或采取其他合法措施对账户相关身份信息进行检查，也可以要求存款人提供其在中国境内（不含港澳台地区）的外国人居留证或者外国人临时居留证、机动车驾驶证等进行辅助核实。

经核查，如信息相符的，可以认为账户相关身份信息为真实；如姓名、身份证件号码和照片存在一项或多项不一致的，作为疑义身份信息进一步核实。

（十三）对未留存身份证件的核查。

存款人的开户资料中未留存有效身份证件复印件的，银行应要求存款人重新提交有效身份证件原件进行核查。

经核查，信息相符的，可以认为账户相关身份信息为真实，并留存有效身份证件的复印件；姓名、身份证件号码和照片存在一项或多项不一致的，应作为疑义身份信息进一步核实。

（十四）合理安排核查方式和时间。

银行应合理安排核查方式和时间，避免核查工作影响日常业务工作的开展，应在每个营业网点设立核查窗口，也可以采取集中核查、上门核查等多种方式，提高核实效率。对存款人相对集中的机关团体、事业单位、大中型企业、学校、商场（市场）、居委会、社区、福利院等，应提供上门核查服务。

银行应合理安排联网核查时间，避免集中通过联网核查系统办理核查业务（每日 9:30 至 11:35，14:30 至 16:00 为联网核查业务高峰时间；每日 20:00 至次日 8:00 为联网核查系统维护时间，不接受核查请求）；对于存款人在现场进行联网核查的，联网核查业务种类选择“银行账户业务”，对于存款人不在现场的，联网核查业务种类选择“其它”。

（十五）疑义身份信息核实。

对经核查发现存款人或代理人姓名、身份证件号码和照片存

在—项或多项不一致，或公安、军队（武警）等部门无法判别身份信息真伪，以及存款人未重新提交有效身份证件原件进行核查等尚未确认身份信息为真实的疑义身份信息，银行应分类整理、区别对待，有针对性采取—步措施进行核实。

1. 共享行内挂失、现金支取、贷款等其他业务留存的存款人身份信息及联系方式，—步对疑义身份信息进行核实。

2. 在存款人到柜台办理业务时核实存款人身份信息。

3. 其他可以采用的合法疑义信息核实措施。例如，要求存款人提供户口簿、机动车驾驶证、护照、外国人居留证或者外国人临时居留证、户籍证明等辅助证明文件—步核实存款人身份信息。

4. 向社会发布通告，要求存款人重新提交有效身份证件进行核实。第—次通告中应说明核实工作的目的（落实个人银行账户实名制、维护存款人合法权益）、依据、范围和重新提交有效身份证件原件核实的时间期限（由银行确定），并列明存量个人人民币银行存款账户疑义公民身份信息：姓名、身份证件号码（出生年月用“*”代替）、开户银行名称。第—次通告期满后，存款人未在第—次通告规定的时间内向开户银行提交有效身份证件原件进行核实的，应发出第二次通告。第二次通告的内容应包括第—次通告的内容以及“对在规定的时间内仍未提交有效身份证件原件进行核实的存款人，银行应依据有关法律、法规和银行风险管理的要求，中止向因存在身份证件过期以及身份不明等情况的客户提供服务”的内容。

（十六）信息登记及更新。

银行在开展身份信息核查及疑义信息核实工作时，应及时在行内业务系统中登记核实结果、疑义身份信息种类、无法核实原

因等。对于核实过程中存款人开户证明文件、联系方式等信息发生变更的，应及时更新行内系统记录的信息。

银行应根据《个人人民币银行存款账户申报接口格式》规范本行所有个人人民币银行存款账户（含存量账户及新开立增量账户）的数据项。在核实工作结束后，人民银行将重新组织开展个人人民币银行存款账户信息向人民币银行结算账户管理系统的报备工作，具体事宜另行通知。在此之前，各银行向人民币银行结算账户管理系统报备个人人民币银行结算账户信息的工作维持不变。

五、依法处理相关账户

（十七）未提交有效身份证件原件进行核实的处理。

对在银行通告时间结束后仍未提交有效身份证件原件进行核实的存款人，银行根据其风险管理要求，依据《中华人民共和国反洗钱法》第十六条第五款及《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号发布）第十九条第三款的规定，中止为身份不明及身份证件过期的存款人提供服务。银行应依法采取处理措施，并妥善保存相应的账户处理记录和资料。同时，银行应按照账户管理及反洗钱等相关法规制度的要求，归档保存存款人开立账户的所有账户资料、身份资料和账户交易信息。

（十八）身份信息虚假账户的处理。

公民身份信息为虚假的情况是指存款人开立账户时使用伪造变造的身份证件。经核实存款人身份信息确为虚假的，银行应按照《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反洗钱法》、《人民币银行结算账户管理办法》（中国人民银行令〔2003〕第5号发

布)等有关规定,中止为虚假账户提供服务。银行应依法采取处理措施,并妥善保存相应的账户处理记录和资料。同时,银行应按照账户管理及反洗钱等相关法规制度的要求,归档保存虚假账户的所有账户资料、存款人身份资料和账户交易信息。银行发现账户涉嫌洗钱行为的,应依据《中华人民共和国反洗钱法》、《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〔2006〕第2号发布)等规定进行处理。

(十九)身份信息为假名、匿名的处理。

公民身份信息为假名、匿名的情况是存款人开立个人人民币银行存款账户时出示非本人身份证件,未用本人实名开立的情况,该类账户名称与账户资金实际控制人不为同一人。

1. 对于2000年4月1日《个人存款账户实名制》(中华人民共和国国务院令 第285号发布)实施前开立的假名银行账户或匿名银行账户,如该账户自2000年4月1日后从未发生过任何交易的,银行可以联系存款人重新提交本人有效身份证件原件进行核实、登记,也可以暂不对账户进行处理,待存款人办理第一笔业务时,要求存款人重新提交本人有效身份证件原件进行核实、登记。

经核实,如存款人重新提交的有效身份证件为真实的,应办理存款人姓名及开户证明文件变更业务;如存款人重新提交的有效身份证件为虚假的,按照身份信息虚假的账户进行处理。

2. 对于2000年4月1日《个人存款账户实名制》实施前开立且在2000年4月1日后发生交易的假名银行账户或匿名银行账户,以及2000年4月1日《个人存款账户实名制》实施后开立的假名银行账户或匿名银行账户,银行应按照《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国反洗钱法》、《个人存款账户实名制规定》、

《人民币银行结算账户管理办法》等有关规定，中止为假名银行账户或匿名银行账户提供服务。银行应依法采取处理措施，并妥善保存相应的账户处理记录和资料。同时，银行应按照账户管理及反洗钱等相关法规制度的要求，归档保存假名银行账户或匿名银行账户的所有账户资料、存款人身份资料和账户交易信息。银行发现账户涉嫌洗钱行为的，应依据《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构大额交易和可疑交易管理办法》等规定进行处理。

六、巩固核实工作成果

（二十）银行自查验收。

2013 年 12 月底前，银行应完成对本行核实工作的自查验收。各银行总行应组织成立检查组，检查验收分支机构核实工作开展情况，检查地市级以下的机构和网点的数量不低于其机构和网点总数的 30%。对核实工作不达标的分支机构，应要求整改并按照规定对相关分支机构及责任人进行处理。

（二十一）人民银行检查。

核实工作结束后，人民银行分支机构将对银行核实工作开展情况进行检查。对于银行存在弄虚作假，未按规定登记、核实存款人身份信息，未留存存款人身份证件复印件，未对虚假银行账户、假名银行账户、匿名银行账户进行处理，为身份不明客户提供服务或进行交易等情形的，人民银行分支机构依法进行行政处罚。人民银行总行将对存在违法违规行为的银行进行全国通报。人民银行检查工作具体安排将另行通知。

（二十二）总结报告。

各银行总行应自 2012 年起每半年向人民银行报告一次核实工作开展情况，包括核实基本情况、主要做法、成效、存在问题及建议等，附《存量个人人民币银行存款账户数量统计表》（见附

件 2)、《存量个人人民币银行存款账户核实情况统计表》(见附件 3)、《虚假、假名、匿名账户情况统计表》(见附件 4)、《无法核实账户情况统计表》(见附件 5)等,并在核实工作结束后对核实工作进行全面总结。国家开发银行,各政策性银行、国有商业银行、股份制商业银行,中国邮政储蓄银行总行向人民银行总行报告,其他银行总行向总行所在地人民银行分支机构报告,由人民银行分支机构汇总后逐级报告人民银行总行。同时,银行分支机构应将上述核实工作开展情况向人民银行当地分支机构报告。

七、加强组织管理

(二十三)充分认识核实工作的重要意义。

各银行必须充分认识到,核实工作既是自身履行客户身份识别法定义务、落实个人银行账户实名制的具体体现,也是降低经营风险、提高金融服务水平的重要举措。要遵循“了解你的客户”的原则,勤勉尽责,充分发挥积极主动性,采取各种措施确保核实工作顺利完成。要以核实工作为契机,全面摸清本行个人人民币银行存款账户情况,彻底梳理账户开立、身份信息管理等业务流程中存在的问题及薄弱环节,完善业务制度,改造行内系统,提高业务人员素质,加强风险防范能力,将账户管理水平和服务水平提升到一个新的台阶。

(二十四)加强组织领导。

核实工作政策性强、涉及面广、情况复杂、任务繁重、社会影响大。各银行应高度重视,成立以分管行长为组长的核实工作领导小组,明确部门分工,建立高效务实的工作机制,加强对核实工作的领导、组织、协调和监督检查,妥善解决核实工作中出现的问题,为核实工作提供充足的人力物力保障。2011 年 12 月底前,各银行总行向人民银行报送《商业银行核实工作领导小组

及办公室成员名单》(见附件6)。其中,国家开发银行,各政策性银行、国有商业银行、股份制商业银行,中国邮政储蓄银行总行以正式文件向人民银行总行报告,其他银行总行以正式文件向总行所在地人民银行分支机构报告。

(二十五) 加强宣传解释。

各银行应从“落实账户实名制、保障存款人合法权益”的角度对核实工作进行宣传,统一宣传口径,加强正面宣传引导,耐心解答存款人疑问,提高社会公众对核实工作的认知度和配合度,避免引起存款人误解、不满、投诉及社会不良反应。按照内紧外松、内外有别的原则,有计划、分步骤地对外宣传和发出社会通告,密切关注并及时正确应对社会负面舆论。采取网点电子屏幕、宣传单、网上银行、手机短信等多种渠道宣传核实工作、及时通知身份信息存在疑义的存款人配合开展核实工作;在每一个银行网点设置核实专柜和指定至少一名核实专员,专门负责对身份信息存在疑义的存款人进行核实及解答有关问题,并公布咨询电话;在全行统一客服热线中专门开通核实工作咨询解答服务。各银行应于2011年12月底前将各银行网点的核实专员姓名及联系方式报送人民银行当地分支机构备案。银行因核实工作引发存款人投诉或社会不良影响,情节恶劣,影响极坏的,人民银行总行将在全国予以通报。

人民银行各分支机构应当建立核实工作投诉专管员制度,负责监督各银行网点建立并落实核实专柜及专员制度,及时解答并协调解决存款人的有关问题,密切关注辖区内社会舆论,如出现重大问题,应当及时逐级报告人民银行总行支付结算部门。人民银行分支机构应在对外营业点及银行网点公布核实工作投诉专管员姓名及联系电话,并于2011年12月底前填写《人民银行核实

工作投诉专管员名单》(见附件7)逐级上报人民银行总行支付结算部门。

(二十六) 加大系统改造力度。

各银行应根据核实工作要求，加大对本行业务系统的更新改造力度，确保存款人信息采集、核实结果记录、查询、统计、信息共享等各项工作的顺利开展，为核实工作提供强有力的技术支撑，为提高本行账户管理水平打好坚实基础。

(二十七) 加强服务管理。

各银行应在核实工作中加强服务意识，将提升账户服务水平与核实工作相结合。尽可能由银行完成核实工作，减少存款人负担，减小社会震动。对于确需存款人配合重新提交有效身份证件原件的，要有统一的判断标准、宣传解释口径、业务处理流程，要为存款人参与核实工作提供方便，尽量在存款人到银行柜台办理其他业务时一并核实。如存款人在本行多个网点开立银行账户的，应由存款人根据就近、方便原则自主选择其中一个网点进行身份核实。

(二十八) 加强监督管理。

各银行应加强对本行分支机构工作质量和进度的监督检查，切实落实姓名、身份证件号码、照片三要素核对要求。层层落实工作责任，将核实工作分解到个人，与工作业绩考核挂钩，严防弄虚作假、走过场。

(二十九) 加强与公安等部门的联系。

各银行应积极取得公安、军队(武警)等部门的支持和配合，对联网核查结果不一致的居民身份信息、户口簿、中国护照以及军人(武警)等身份信息进行核实。

(三十) 建立应急处置机制。

各银行应建立核实工作应急处置机制，对核实工作中突发事件的可能性及其影响进行预测、分析和评估，制定突发事件应急预案，妥善协调解决核实工作中可能出现的突发事件。

- 附件：1. 个人人民币银行存款账户申报接口格式
2. 存量个人人民币银行存款账户数量统计表
3. 存量个人人民币银行存款账户核实情况统计表
4. 虚假、假名、匿名账户情况统计表
5. 无法核实账户情况统计表
6. 商业银行核实工作领导小组及办公室成员名单
7. 人民银行核实工作投诉专管员名单

二〇一一年十月二十五日

主题词：支付结算 账户管理 意见

内部发送：办公厅，支付司，条法司，科技司，反洗钱局，人民银行纪委、
派驻监察局。

联系人：杨 青 联系电话：66194067 (共印 48 份)

中国人民银行办公厅 2011 年 10 月 28 日印发
