

中国支付清算协会 公告

〔2025〕第5号

中国支付清算协会关于发布支付结算举报处理 相关自律制度的公告

为进一步规范和完善举报处理工作制度，持续加强支付结算领域的社会监督，中国支付清算协会制定了《中国支付清算协会支付结算违法违规行为举报处理办法》，修订了《中国支付清算协会支付结算违法违规行为举报处理办法实施细则》《中国支付清算协会自律惩戒听证规则》，同时废止《支付结算违法违规行为举报奖励基金管理办法》（中国支付清算协会公告〔2020〕第4号发布），经协会第四届理事会第九次会议审议通过，现予发布，自发布之日起施行。

特此公告。

- 附件：
1. 中国支付清算协会支付结算违法违规行为举报处理办法
 2. 中国支付清算协会支付结算违法违规行为举报处理办法实施细则
 3. 中国支付清算协会自律惩戒听证规则



中国支付清算协会支付结算违法违规行为 举报处理办法

第一章 总 则

第一条 为规范支付结算违法违规行为举报处理工作，维护支付结算市场秩序，根据《中国支付清算协会章程》等自律规范制度，制定本办法。

第二条 本办法适用于中国支付清算协会（以下简称协会）处理支付结算行业管理范围内相关举报工作。

本办法所称支付结算违法违规行为是指违反支付结算有关法律法规规章制度和行业自律规范，违法违规开展有关银行账户、支付账户、支付工具、支付系统等领域支付结算相关业务的行为。

被举报对象为中国支付清算协会会员单位范围内所涉及的银行业金融机构、非银行支付机构、清算机构，以及收单外包服务机构等从事支付结算相关业务的单位和个人。

第三条 任何单位和个人均有权举报支付结算违法违规行为。举报应当采用实名举报方式。

第四条 协会依照本办法建立对支付结算违法违规行为的

行业自律惩戒机制。

第五条 举报调查处理的实施应遵循为举报人保密原则。未经举报人同意，不得以任何方式将举报人姓名、身份信息及相关材料公开或泄漏给被举报对象和其他无关人员。

第二章 举报处理程序

第六条 举报人原则上应通过新一代支付结算违法违规行为举报平台（以下简称举报平台）进行举报，举报平台可通过协会官网快速通道进行访问登录。

第七条 举报人应当提交举报材料，至少包括以下内容：

（一）能够证明被举报人违法违规行为的相关证据，包括书面证据、电子证据及其他形式证据等；

（二）举报情况说明，包括支付结算违法违规行为发生的时间、地点、主要事实等；

（三）举报人对举报事项、内容和证据的真实性承诺；

（四）举报人的姓名、有效身份证明与联系方式；

（五）协会认为需要提供的其他材料。

第八条 协会收到举报材料后，应在5个工作日内决定是否受理并告知举报人。不予受理的，应向举报人说明理由。

第九条 协会受理举报后，应及时组织对举报事项调查核实，相关会员单位应当予以配合。

第十条 协会根据调查情况，依据有关法律法规和行业自律规范对举报事项作出处理，对违法违规主体采取自律惩戒措施。

对举报调查中发现的重要线索应及时报送人民银行。

第十一条 协会在作出处理结果之日起 15 个工作日内告知举报人。

第十二条 协会应建立公开、透明、高效的举报处理机制，及时向举报人反馈举报处理结果，并做好举报处置进展及结果的咨询、解释工作。

第十三条 协会应建立举报处理档案，存储举报材料、举报受理、举报核实、举报处理等记录。

第三章 纪律责任

第十四条 协会工作人员应严格执行举报处理制度。因玩忽职守，泄露工作秘密，严重危害相关单位和个人利益的，视情节轻重应承担相应违纪违法责任。

第四章 附 则

第十五条 协会根据本办法，另行制定支付结算违法违规行举报处理办法实施细则及其他配套制度。

第十六条 本办法由中国支付清算协会负责解释和修订。

第十七条 本办法自发布之日起施行。之前有关规定与本办法不一致的，均按本办法规定执行。

中国支付清算协会支付结算违法违规行为 举报处理办法实施细则

第一章 总 则

第一条 为规范支付结算违法违规行为举报处理工作，维护支付结算市场秩序，根据中国支付清算协会（以下简称协会）发布的《中国支付清算协会支付结算违法违规行为举报处理办法》，制定本细则。

第二条 对于协会会员单位范围内所涉及的银行业金融机构、非银行支付机构、清算机构，以及收单外包服务机构等从事支付结算业务的相关单位和个人在支付结算领域的违法违规行为，任何单位和个人均可以向协会进行举报。

第三条 举报处理工作遵循以下原则：

- （一）客观、公正地对举报事项进行调查；
- （二）快速、高效地处理举报事项；
- （三）为举报人保密。

第四条 举报应采用实名举报方式。举报人为个人的，应提供本人真实姓名、有效身份证明和联系方式等信息；举报人为单位的，应提供单位名称、联系人姓名和联系方式等信息，举报材

料应加盖单位公章。接受他人委托代为举报的，还应提供授权委托书、委托人有效身份证明文件等材料。

第二章 机构和职责

第五条 协会设立举报处理委员会（以下简称委员会），负责统一组织实施举报工作，包括举报受理、调查以及处理等。

第六条 委员会主任由协会秘书长担任，成员包括协会秘书处领导、各有关部门负责人等，对于情况复杂、影响较大的举报可根据实际情况邀请外部专家参与。

第七条 协会设立举报中心，在委员会领导下具体实施举报的受理、调查、处理等工作，主要履行以下职责：

- （一）受理举报，对举报材料进行审核；
- （二）对举报事项组织调查核实，提出初步处理意见；
- （三）按照委员会的决定，对举报事项进行处理；
- （四）解答举报受理、调查、处理相关工作的咨询；
- （五）建立并管理举报处理档案；
- （六）汇总、分析、公布举报处理工作信息；
- （七）对举报处理工作成效、社会影响等进行舆情监测与评估；
- （八）委员会交办的其他工作。

第三章 举报和受理

第八条 举报人原则上应通过协会新一代支付结算违法违规行为举报平台（以下简称举报平台）进行举报。举报人通过邮寄书面材料、电子邮件和现场等方式举报的，协会应指导举报人在举报平台进行；举报材料符合受理条件，因客观原因举报人无法在举报平台完成举报，在举报人配合下，由举报中心工作人员在举报平台代为操作。

第九条 举报人进行举报时不得诬告、弄虚作假，应当依据客观事实完整填写相关信息要素，主要包括以下内容：

（一）举报人的姓名（单位名称）、有效身份证明（主体资格证明文件）、联系方式等相关信息并授权核验；

（二）被举报对象的名称等相关信息；

（三）举报情况说明，包括支付结算违法违规行为发生的时间、地点、主要事实等，并提供书面证据、电子证据或其他形式的证明材料及真实性承诺；

（四）其他合法取得的相关证明材料。

第十条 举报中心收到举报材料后，应按照以下情况确定是否受理，并自收到举报之日起5个工作日内告知举报人：

（一）举报中心采取有效措施对举报人身份信息的真实性进行核实。在受理范围内、举报材料齐全的，予以受理；

（二）举报事项先期已受理或处理，未提供新的事实或线索

的，不予受理；

（三）不属于受理范围，或举报材料不完整的，不予受理；

（四）违法违规行爲已经超过法定追诉时限的，不予受理；

（五）对公安机关、司法机关、监管部门等已作出受理、判决、裁定、决定、调解意见的举报事项，当事人重复举报的，不予受理。

举报事项涉及清算机构处理的跨行（机构）清算，由举报中心根据协会与清算机构的举报协调机制，移交相应的清算机构受理和处理。被举报对象为清算机构的，协会直接受理和处理。

第十一条 对发生两次及以上恶意举报、诋毁他人的举报人，举报中心通过适当方式在一定范围内进行通报，并在2年内不予受理其新的举报；对以举报为要挟或通过骚扰企业正常经营等手段向被举报对象索赔或要求被举报对象支付相关费用等，涉嫌构成敲诈勒索、寻衅滋事等的举报人，举报中心将按照有关规定报相关部门处理。

第十二条 举报中心受理举报后，应对举报事项进行脱敏处理，隐去举报人真实姓名、身份、电话等信息。举报事项的后续调查和处理不透露举报人的真实姓名和身份信息等。

第四章 举报调查

第十三条 举报中心对受理的举报事项，可以采取以下方式

进行调查：

（一）询问；

（二）电子邮件调查；

（三）书面调查，要求被举报对象限期提交举报事项说明、相关证明等材料；

（四）现场调查，了解举报情况，调取相关证据；

（五）其他调查方式。

被举报对象应配合调查，及时提供相关材料，并保证真实、准确、完整。

第十四条 采用询问方式的，应制作《中国支付清算协会举报事项询问笔录》，详细记载被询问人的姓名、性别、所在单位、职务、时间、地点以及询问的主要事项等，被询问人、询问人和记录人应在《中国支付清算协会举报事项询问笔录》上现场签字确认。

第十五条 采用电子邮件调查方式的，一般应使用双方单位公用邮箱，并保留收件、发件及调查内容等相关信息。

第十六条 采用书面调查方式的，举报中心向被举报对象发送《中国支付清算协会举报事项协助调查函》，要求被举报对象进行协助调查。被举报对象须在规定时间内将协助调查结果盖章后反馈至举报中心。

第十七条 采用现场调查方式的，举报中心应成立现场调查工作组，成员不得少于2人。现场调查人员应向被举报对象出具

有效证明文件。

第十八条 开展现场调查前，应向被举报对象发出《中国支付清算协会现场调查通知书》，告知调查事项、内容、时间等以及被举报对象的权利和义务。

第十九条 举报中心根据现场调查的需要，可调阅被举报对象有关文件、凭证等资料，查询计算机业务系统数据，询问相关当事人，并进行复制、记录、打印等。举报中心对调阅资料应当妥善保管、严格保密，并由专人负责资料的借调、管理和退还。

第二十条 现场调查结束后，调查组制作《中国支付清算协会现场调查认定书》，被举报对象无异议的，应在 10 个工作日内签字并盖章确认；有异议的，应当在 10 个工作日内提出陈述和申辩意见。陈述、申辩的理由成立的，调查组应当采纳。逾期未提出陈述和申辩意见，又未在《中国支付清算协会现场调查认定书》上签字并盖章的，不影响调查组对有关事实的认定。

第二十一条 举报中心在受理举报后 60 个工作日内完成调查。举报事项情况复杂的，经协会负责人审批，调查期限可以适当延长，但延长期限一般不得超过 30 个工作日。延长办理期限的，应当告知举报人并说明理由。

举报办理过程中，上述调查时间不含补正举报材料、鉴定评审及清算机构协查等时间。

第五章 举报处理

第二十二条 调查结束后，举报中心应根据举报调查结果，形成举报事项处理意见，提交委员会审议。

举报事项处理意见包括被举报对象是否存在违法违规行为及其等级、是否对被举报对象采取自律惩戒措施及其种类等。

违法违规行为的分级及惩戒按照《中国支付清算协会自律惩戒实施办法》相关规定执行。

第二十三条 委员会对举报中心提交的举报事项处理意见进行审议后，形成举报事项处理决定。

第二十四条 举报中心应自委员会形成举报事项处理决定形成之日起 15 个工作日内，向举报人反馈举报事项处理结果。

第二十五条 经委员会认定被举报对象存在违法违规行为的，举报中心应自举报事项处理决定形成之日起 15 个工作日内向被举报对象发出《中国支付清算协会自律惩戒告知书》。

第二十六条 被举报对象对《中国支付清算协会自律惩戒告知书》有异议的，可自收到《中国支付清算协会自律惩戒告知书》之日起 10 个工作日内，向举报中心提出异议或申请听证。提出异议的，由委员会审议陈述和申辩意见；申请听证的，按照相关制度要求处理。

第二十七条 被举报对象对《中国支付清算协会自律惩戒告知书》无异议或异议不成立的，举报中心向被举报对象发出《中国支付清算协会自律惩戒决定书》。

第六章 附则

第二十八条 本细则由中国支付清算协会负责解释和修订。

第二十九条 本细则自发布之日起施行。之前有关规定与本细则不一致的，均按本细则规定执行。

中国支付清算协会自律惩戒听证规则

第一章 总则

第一条 为规范中国支付清算协会（以下简称“协会”）对处理支付结算违法违规举报、自律监督检查及日常工作中发现的需给予自律惩戒的自律管理行为，保障当事人合法权益，根据《中国支付清算协会支付结算违法违规行为举报处理办法》《中国支付清算协会支付结算违法违规行为举报处理办法实施细则》《中国支付清算协会自律监督检查办法》等规定，制定本规则。

第二条 本规则所称听证，是指协会对支付结算违法违规的举报、自律监督检查及日常工作中发现的需给予自律惩戒的行为，在作出属于听证范围的自律惩戒决定之前，依法依规听取听证参加人的陈述、申辩和质证的程序。

第三条 听证由协会法律事务部门具体组织。

第四条 听证应当遵循以下原则：

- （一）保障和便利当事人行使陈述权、申辩权和质证权；
- （二）公开、公正、效率；
- （三）依法实行回避制度；

(四)不得向当事人收取费用。

第二章 申请和受理

第五条 协会对被惩戒的会员单位(以下简称当事人)作出下列自律惩戒决定之前,应当告知当事人有要求举行听证的权利:

- (一)通报批评;
- (二)公开谴责;
- (三)暂停行使会员权利;
- (四)除名;
- (五)其他协会认为需要听证的惩戒措施。

第六条 向当事人告知听证权利时,应当告知当事人拟作出自律惩戒的事实、理由、依据和惩戒内容。

采取书面形式告知的,可以直接送达当事人,也可以采取邮寄或电子邮件送达的方式送达当事人。

采用上述方法无法送达的,由协会以公告的方式告知。

第七条 当事人要求听证的,可以自接到告知文件之日起10个工作日内以书面提出。

自当事人接到告知文件之日起10个工作日内,当事人未要求举行听证的,视为放弃要求举行听证的权利。

第八条 当事人符合本规则第五条所列情形之一的，要求听证的，法律事务部门应当受理，并依照本规则的规定组织听证。

第三章 听证员和听证参加人

第九条 法律事务部门组织听证活动，由协会相应委员会指定3人担任听证员，其中1名为听证主持人。

听证活动由听证主持人主持，全体听证员平等参与听证评议，共同对案件认定事实和适用的法律法规、行业自律规范负责。

听证员可以由协会工作人员或外部专家担任，涉及相关事项承办人员不得担任听证员。

第十条 听证记录员由听证主持人指定，具体承担听证准备和听证记录工作。

第十一条 听证员、记录员、翻译人员有下列情形之一的，应当回避：

- (一) 当事人或者当事人的近亲属；
- (二) 与听证事项有利害关系；
- (三) 与当事人有其他关系，可能影响对听证事项的公正听证的。

第十二条 当事人认为听证员、记录员、翻译人员有本规则第十一条所列情形之一的，有权以口头或者书面形式申请其回避。

当事人提出回避申请，应当说明理由。当事人申请记录员、翻译人员回避的，由听证主持人决定是否回避；当事人申请听证员回避的，听证主持人应当将当事人的回避申请报告协会负责人，由协会负责人决定其是否回避。

第十三条 听证主持人在听证活动中行使下列职责：

(一) 决定举行听证的时间、地点；

(二) 审查听证参加人的资格；

(三) 主持听证，并就案件的事实、证据、惩戒依据等相关内容进行询问；

(四) 维持听证秩序，对违反听证纪律的行为进行警告或者采取必要的措施予以制止；

(五) 决定听证的延期、中止或者终止，宣布结束听证；

(六) 本规则赋予的其他职责。

第十四条 听证主持人应当公开、公正地履行主持听证的职责，不得妨碍听证参加人行使陈述权、申辩权和质证权，不得徇私枉法，包庇纵容违法违规行为。

第十五条 听证员违反本规则规定，徇私枉法，包庇纵容违法违规行为的，由协会给予纪律处分。

第十六条 根据听证需要，听证主持人可以决定通知与听证事项有利害关系的其他公民、法人或者组织作为第三人参与听证。

第十七条 当事人、第三人可以委托一至二人代为参加听证。

第十八条 委托他人代为参加听证的，应当向法律事务部门提交由委托人签名或者盖章的授权委托书以及委托代理人的身份证明文件。

授权委托书应当载明委托事项及权限。委托代理人代为放弃行使陈述权、申辩权和质证权的，必须有委托人的明确授权。

第十九条 听证事项承办人员应当参加听证。

第二十条 听证主持人有权决定与听证事项有关的证人、鉴定人、勘验人等听证参加人到场参加听证。

第四章 听证

第二十一条 协会应当自接到当事人要求举行听证的申请之日起3个工作日内，确定听证主持人和听证员。

第二十二条 法律事务部门应当于举行听证10个工作日前将听证的时间、地点通知听证参加人。

第二十三条 听证开始前，记录员应当查明听证参加人是否到场，宣布听证纪律，并向听证主持人报告听证准备就绪。

第二十四条 记录员应当向到场人员宣布以下听证纪律：

(一)服从听证主持人的指挥，未经听证主持人允许不得发言、提问；

(二) 未经听证主持人允许不得录音、录像和摄影;

(三) 听证参加人未经听证主持人允许不得退场;

(四) 旁听人员不得大声喧哗, 不得鼓掌、哄闹或者进行其他妨碍听证秩序的活动。

第二十五条 对违反听证纪律的, 听证主持人有权予以制止; 情节严重的, 责令其退场。

第二十六条 听证主持人核对听证参加人, 宣布案由, 宣布听证员、记录员、翻译人员名单, 告知听证参加人在听证中的权利义务, 询问当事人是否提出回避申请。

第二十七条 听证按下列顺序进行:

(一) 听证事项承办人员提出当事人违法违规的事实、证据、依据以及自律惩戒建议;

(二) 当事人及其委托代理人进行陈述和申辩;

(三) 第三人及其委托代理人进行陈述;

(四) 互相辩论;

(五) 听证主持人按照第三人、事项承办人员、当事人的先后顺序征询各方最后意见。

第二十八条 当事人可以当场提出证明自己主张的证据, 听证主持人应当接收。

当事人和事项承办人员经听证主持人允许, 可以就有关证据进行质证, 也可以向到场的证人、鉴定人发问。

第二十九条 听证主持人可以根据情况作出延期、中止、终止听证的决定。

第三十条 有下列情形之一的，可以延期举行听证：

- (一) 当事人因不可抗拒的事由无法到场的；
- (二) 其他应当延期的情形。

第三十一条 有下列情形之一的，可以中止听证：

- (一) 需要通知新的证人到场或者需要重新鉴定的；
- (二) 当事人因不可抗拒的事由，无法继续参加听证的；
- (三) 当事人死亡或者解散，需要确定相关权利义务继承人的；

- (四) 当事人提出回避申请的；
- (五) 其他应当中止听证的情形。

第三十二条 有下列情形之一的，可以终止听证：

- (一) 当事人撤回听证申请的；
- (二) 当事人无正当理由拒不到场参加听证的；
- (三) 当事人未经听证主持人允许中途退场的；
- (四) 其他应当终止听证的情形。

第三十三条 延期、中止听证的情形消失后，由听证主持人决定恢复听证的时间、地点，并通知听证参加人。

第三十四条 记录员应当将听证的全部活动记入笔录，由听证员和记录员签名。

已举行听证会的，听证笔录应当经听证参加人审核无误或者补正后，由听证参加人当场签名或者盖章。拒绝签名或者盖章的，由记录员记明情况，在听证笔录中予以载明。

第三十五条 听证结束后，听证主持人应当在7个工作日内完成听证报告并签名，连同听证笔录一并上报。

第三十六条 听证报告应当包括以下内容：

- (一) 听证案由；
- (二) 听证员和听证参加人的基本情况；
- (三) 听证的时间、地点；
- (四) 听证的简单经过；
- (五) 案件事实；
- (六) 处理意见和建议。

第五章 附则

第三十七条 本规则所称告知文件为《中国支付清算协会自律惩戒告知书》及《中国支付清算协会自律监督检查意见告知书》。

第三十八条 本规则由中国支付清算协会负责解释和修订。

第三十九条 本规则自发布之日起施行。之前有关规定与本规则不一致的，均按本规则规定执行。