

冠字号码信息涉假查询与纠纷处理流程

客户申请涉假查询，应在办理取款业务之日起20个工作日内（含取款当日）携带有效证件、假币实物或《假币收缴凭证》、办理取款业务的证明材料，到取款金融机构提交冠字号码查询申请。

为保证假币实物安全，查询人或查询代理人持假币实物申请查询的，查询受理单位应比照《中国人民银行货币鉴定及假币收缴、鉴定管理办法》关于假外币和假硬币的处理办法予以封存，暂不在纸币实物上加盖印章。

金融机构只受理涉假冠字号码的查询，对于查询人提供证明材料不完备的查询申请，查询受理单位应当面告知查询人补齐相关材料，不得无故拒绝受理查询申请。

经鉴定为真币的，不予受理。完整券由付款行全额退还查询人或应查询人要求更换其他真币给查询人，残损币由付款行按照相关标准予以兑换。

根据查询结果判定为付款行付出假币的，付款行应收回并全额赔付；如果假币已被其他银行收缴或公安机关没收，付款行应取得查询人持有的《假币收缴凭证》或《假币没收收据》后予以赔付。

查询人对结果有异议的，查询受理单位应告知查询人在3个工作日内向其上级机构或当地人民银行分支机构申请再查询。上级机构或当地人民银行分支机构应当自受理之日起15个工作日内完成调查与处理工作。