

# 整治拒收现金工作 我们永远在路上

株洲日报·掌上株洲记者/王芳 通讯员/刘丽 谢思喆



统筹规划、全面布局。2021年以来,中国人民银行株洲市中心支行针对不同宣传对象开展了一次广覆盖、全方位、多角度的整治拒收人民币现金宣传活动,取得了显著成效与广泛好评。

而关于公众应如何配合做好整治拒收现金工作,根据中国人民银行相关规定,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。

## 中国人民银行公告〔2020〕第18号〔节选〕

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《国务院办公厅关于印发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:

### 一、基本原则

- (一)维护人民币法定货币地位。
- (二)鼓励支付方式多样发展。
- (三)尊重公众自主选择权。
- (四)不得排斥和歧视现金支付。

### 二、现金收付主体规范

因对外提供商品、服务或依法履职、管理需要,存在收付行为的各类主体应遵守人民币管理相关法律法规,自觉规范现金收付行为。

#### (一)行政事业性收费单位。

办理行政事业性收费的有关部门或单位,采取自行收费方式的,应设置人工现金收付通道;采取委托代收方式的,委托方应通过协议、通知、声明等书面形式,明确要求受托方设置人工现金收付通道;推广数字政务的,应充分考虑不使用智能设备人士的需要以及可能出现的突发情况,满足公众现金支付需求。

#### (二)公共服务机构。

涉及面广、与民生紧密相关的公共服务机构,如社保、医疗、教育、水、电、燃气、暖气、有线电视、通信、油(气)站等采取自行收费方式的,应设置人工现金收付通道;采取委托代收方式的,委托方应通过协议、通知、声明等书面形式,明确要求受托方设置人工

现金收付通道。

#### (三)交通运输部门。

铁路、道路客运、城市公共汽车、城市轨道交通、港口客运站、轮渡码头等经营主体应设置现金收付通道或提供转换手段。出租汽车经营者或驾驶员,可支持多种支付方式,但应接受现金支付。

#### (四)大中型商业机构。

大中型商业机构特别是批发和零售业、餐饮和住宿业、居民服务业、文化体育和娱乐业等经营场所,应设置现金收付通道。

采用一卡通形式、进行封闭管理的商业园区、厂区及景区等经营场所,应支持现金刷卡、充值、退卡。

#### (五)小微经济主体。

采取面对面方式提供商品及服务的小型企业、微型企业、家庭作坊、个体工商户、流动商贩等,可支持多种支付方式,但应接受现金支付。

#### (六)无人销售及网络经营主体。

无人销售的经营场所,经营主体应在出入口等醒目位置标示,说明支付方式、操作流程及服务联系电话。

#### (七)其他。

各类经营主体应明确现金收付标识并在醒目位置公示,做好说明和引导;提供转换手段的,不得收取手续费或强制搭售其他商品。

### 三、现金收付服务主体规范

金融机构、非银行支付机构和自助服务机具厂商应执行人民币管理相关规定,优化现金服务。

#### (一)金融机构。

金融机构与客户面对面办理金融业务涉及现金收付及费用缴纳的,金融机构应在

营业场所设置人工现金收付通道。金融机构作为行政事业性收费或公共服务收费受托方的,应设置人工现金收付通道。

银行业金融机构应将现金服务作为基础性业务,充分考虑现金使用需求及存取便利性,确保现金业务网点及自助现金机具等基础设施的覆盖率和保障水平满足公众需要。

银行业金融机构应加强对在本机构开设账户的经营主体的宣传引导,引导其严格遵守现金收付规范。

#### (二)非银行支付机构。

非银行支付机构应充分考虑非现金支付与现金支付的兼容性,做好对服务对象的提示,不得要求或诱导其他单位、个人拒收现金或采取歧视性措施排斥现金支付,不得通过各种形式宣传无现金支付或歧视现金支付概念。

#### (三)自助服务机具厂商。

自助售货机、自助售票机等机具生产厂商与服务提供商在研发、提供机具和服务时要充分考虑现金收付需求,做到多种支付工具兼容,不得排斥现金支付。

### 四、现金收付生态规范

现金收付经营主体的行业主管部门落实主体责任,指导和规范现金收付相关行为,不得出台与中国人民银行现金收付管理要求相悖的管理规定。

任何单位和个人存在拒收现金或者采取歧视性措施排斥现金支付等违法违规行为的,由中国人民银行分支机构会同当地有关部门依法予以查处。

中国人民银行

2020年12月9日

## 突出五线抓联动 消保为民显担当

——长沙银行株洲分行提升消保服务水平纪实

2021年,长沙银行株洲分行通过“网点+路演+校园+送课+线上”五线联动模式,有效宣传消费者权益保护知识,提升广大消费者的金融知识素养及风险、责任意识,为共创和谐金融环境助力,将维护金融消费者合法权益工作落到实处,取得良好的效果。



▲茶陵支行在云阳中学门口宣传反洗钱、反假币、防范电信诈骗相关知识。

### 1 立足网点,做好厅堂宣传

走进长沙银行株洲分行大堂,醒目位置摆放的LED屏循环播放着有关金融知识。据介绍,银行充分利用网点资源,通过LED屏循环播放宣传标语,借助厅堂多媒体电视播放金融知识宣传视频,在网点

多区域摆放并发放防范电信诈骗、存款保险、整治现金、爱护人民币等相关宣传手册,向等待的客户开展金融知识厅堂微沙龙,全方位营造金融知识宣传氛围,提升活动效果。

### 2 开展路演,精准解读

9月,醴陵支行走进醴陵市新华联商业街、醴陵市奥特莱斯商业广场、醴陵市陶瓷烟花市场开展了金融知识普及活动。通过发放宣传材料,积极开展金融宣传教育,帮助金融消费者正确认识和正确使用各类银行、保险、支付等金融服务,引导消费者树立正确的消费观。

今年以来,长沙银行县域支行向周边商铺、走进企业宣导金融知识,提示广大

### 3 走进校园,从学生抓起



▲云龙支行举行小小银行家活动。

“这样的宣传很有趣,让我们了解了更多辨别人民币的知识。”株洲分行走进湖南有色金属职业技术学院、株洲健坤潇湘高级中学等校园开展金融知识宣教活动,现场参加活动的同学对活动表示认可。

银行通过现场授课的方式向在校学生传授断卡行动和防范电信诈骗技巧,通过结合简洁清晰的实例,介绍存款保险制度、如何辨别人民币等金融基础知识,借助趣味问答,一对一现场“检验”学生的学习成果,让学生在更好的保护自身权益。

### 4 文化下乡,送课到农家

10月14日,长沙银行投资者教育基地工作人员走进长沙银行株洲分行白垩村农金站,开展送课下乡活动,向在场村民普及防范电信诈骗知识,守护农家老人幸福生活。



▲醴陵支行送金融知识到农村。

当天正值重阳节,长沙银行株洲分行还特意邀请了“宁乡市花鼓戏团”为现场村民带来一场地方戏曲的视听盛宴。《思夫》《二堂审子》等经典剧目将活动推向一波波高潮,专业演员优雅的身段和高亢的唱腔博得满堂喝彩,观众纷纷表示对这样的公益活动热烈欢迎,喜闻乐见。

长沙银行株洲分行通过开展“文化下乡 快乐湖湘”的活动,由工作人员深入浅出地传授一堂金融知识课程,就如何防范电信诈骗进行阐述和讲解,并以有奖问答的方式,帮助村民更好地理解相关防范措施,为村民带来一场文化盛宴和精神大餐。

### 5 借助线上,扩展传播途径

株洲分行全面利用发挥线上平台的价值,积极转发总行公众号推送的金融知识链接,在微信群内发布金融知识,教客户保护

自身权益,识别消费风险,提高活动受众面和影响力进一步提升金融知识普及成效。

## 提高流通中人民币整洁度 从点滴做起

——来自浦发银行株洲分行的报道

提高流通中人民币整洁度,畅通不宜流通人民币回收渠道,进一步提升人民群众使用人民币的满意度,浦发银行株洲分行开展以“提高流通中人民币整洁度”为主题的宣传活动,进一步打通现金服务“最后一公里”。



▲爱护人民币宣传。



▲路演现场。

### 1 提升形象,爱护人民币宣传

走进浦发银行株洲分行网点,醒目区域都能看到《不宜流通人民币挑剔标准》《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》等公告展示,而在宣传驿站则摆放着相关宣传物料,工作人员会定期通过

海报、动画、现场讲解、网络平台等手段向社会公众普及人民币知识,以增强爱护人民币意识,改变人民币使用的不良习惯,力争形成全社会爱护人民币、保持人民币整洁的新气象。

### 2 提高认知,残缺污损主题宣传

“以前就知道拿钱花,现在才知道,有些钱是不能再流通了,要维护人民币作为法定货币的形象。”

“以前碰到破了的钱都扔家里了,通过你们这个残缺损币兑换办法的宣传,我知道该怎么做了,这个宣传真的是宣传到点子上了。”在浦

发银行株洲分行路演、进企业代发及共建单位活动现场,众多市民对宣传活动大表赞同。

据介绍,浦发银行株洲分行利用活动契机,向广大市民宣传将不宜流通人民币标准、残缺污损人民币兑换办法等相关知识。

### 3 对接需求,畅通回收渠道

作为残损币回收的主要渠道,浦发银行株洲分行在网点现金业务柜台设立绿色兑换通道,持续开展残损币兑换工作,提升银行货币服务质量和水平。

株洲分行以营业网点为中心,结合“人民币知识宣传进社区”活动要求,工作人员

深入周边超市、百货商场等现金交易聚集场所,为社会公众详细讲解了残损币的形态、兑换规则及流程,宣传爱护人民币精神,将人民币知识、银行服务等讯息送至群众身边,形成爱护人民币的良好氛围获得了商户一致好评。

### 4 保证流通,强化清分管理

浦发银行株洲分行组织集中培训,学习《不宜流通人民币挑剔标准》等管理办法,不断提升现金服务

质量,严格做好“收支两条线”,保证流通中现金票面整洁。

今后,浦发银行株洲分行将持续提升人民币整洁度工作常态化,全力满足社会公众对人民币的合理需求,切实提高人民币整洁度,为社会提供一个流通高效、票面整洁的人民币环境。



▲反假货币宣传。



▲浦发银行株洲分行。