

和谐支付 金融为民

人民银行盐城市分行举办『整治拒收现金暨人民币知识』宣传活动



宣传活动启动现场

本报讯(记者 李永宁 文/图)为贯彻落实人民银行总行整治拒收人民币专项会议会议精神,维护人民币法定货币地位,树立“金融为民”理念,畅通人民币流通环境,着力打造和谐现金使用环境,1月23日上午,人民银行盐城市分行联合市区银行业金融机构,在市区铜马广场举行“整治拒收现金暨人民币知识”宣传主题活动。

人民币是国家法定货币,是最基础、最根本的支付工具,在保障公众支付权利、促进文化传播及极端情况下稳定公众预期等方面具备优势。近年来,随着非现金支付方式的快速发展,现金收付环境发生重大变化,拒收现金现象时有发生。为维护人民币法定地位,保护消费者合法的现金权益,2018年以来,人民银行盐城市分行深入贯彻落实上级行要求,通过广泛宣传和有效整治,在全社会积极营造安全、高效、和谐的人民币流通环境,拒收现金违法的共识进一步巩固,整治工作取得了积极成效。专项整治活动开展以来,盐城市辖内共组织宣传活动1154次,摸排商户20310户,与商户签订“不拒收现金”承诺书18500份,张贴“支持现金支付”标识3630个,发放“零钱包”5035个,2023年全市拒收现金投诉数同比下降39%。

人民银行盐城市分行党委委员、副行长陈剑耀表示,希望我市各银行业金融机构以此次集中宣传活动为契机,统一思想,形成合力,发挥好网点宣传的“桥头堡”作用,借助网格化管理平台,结合自身客户群体特征,开展针对性、主动性宣传,切实提升服务对象和责任辖区经营者的法律意识和消费者的维权意识,推动“现金法偿”的观念深入人心。现金服务作为受众面和覆盖面最广的基础金融服务,关系到人民群众的切身利益,各银行业金融机构要牢固树立现金服务自律意识和现金为民的服务意识,统筹经济利益和社会责任,完善现金服务基础设施,优化现金服务环境,提升客户用现体验。

陈剑耀代表人民银行盐城市分行发出倡议:希望广大商户充分考虑公众,特别是老年人等特殊群体的多元化支付需求,尊重公众选择现金支付的权利,不得以非法理由拒绝使用现金,切实维护人民币现金信誉和合法地位。希望市民朋友们正确看待现金的地位和作用,积极向人民银行举报拒收现金线索,共同营造和谐的现金支付环境。

活动现场,农业银行盐城分行、华夏银行盐城分行、盐城农村商业银行等相关负责人,介绍了整治拒收人民币及开展人民币宣传活动的情况。作为商户代表,盐城苏宁易购大铜马店店长郑晓红宣读《不拒收现金倡议书》,号召各收费单位、所有经营主体共同参与,欢迎广大消费者共同监督。

“公众享有自主选择支付方式的权利,因现金支付受到排斥或歧视的怎么处理?”“有权发行数字人民币并具有唯一发行权的机构是哪家?”当天的活动现场,主办方还设置了人民币知识互动问答环节,并精心准备了礼品,回答正确的市民可拿到一份新年礼物。

人民银行盐城市分行相关部门负责人、市区各银行业金融机构运营管理条线负责人及相关工作人员出席了当天活动。



现场发出倡议



普及现金服务知识



设置展台接受咨询

农业银行盐城分行

多举措提升现金服务质效

□张海宁

现金服务作为最基础的金融服务,一直以来都是农业银行盐城分行的核心职责,并始终致力于保障公众使用现金的权益。作为全市存贷规模最大的国有商业银行,农业银行盐城分行始终以服务全市经济社会发展为己任,充分发挥“国家队”和“主力军”作用,深深融入并全力服务好全市的主流经济、主流产业、主流客户。截至2023年年末,该行各项存款达1629亿元,比年初净增287亿元;各项贷款达1248亿元,比年初净增295亿元。

在金融为民方面,不断提升服务的深度与广度。积极推进金融支持服务“三农”工作。近年来,该行增设了6个空白乡镇网点,使得建制镇网点覆盖率达72%。全年为客户兑换零币5.8亿元,残损币400余万元,共配备各类现金自助设备365台,为城乡客户提供了便捷高效的现金服务。

在和谐支付的建设中,不断挖掘服务的内涵与外延。积极落实“数字人民币”和人民币现金流通的相关政策要求。2023年,累计投放回笼现金750亿元;数字人民币交易额19.7亿元,占盐城金融机构市场份额47%;发放“零钱包”2000余个。此外,还走进市场、景区、超市等地,开展反假货币宣传、整治拒收人民币宣讲等活动23次,组织人民币知识线上答题活动7万余人次,进一步增强了公众对人民币知识的了解。加大整治拒收现金力度,对涉及现金类投诉坚持一抓到底,有责投诉15日内完成移送和处罚,为公众提供了畅通的现金服务渠道。

在提升服务便捷性方面,倾注了更多的温情与关怀。积极打造了20个适老服务网点,帮助老年群体跨越数字鸿沟。在人民银行的大力支持下,为客户提供“火烧币”兑换服务40余次,涉及金额23万余元,及时解决了客户“急用钱”问题。

华夏银行盐城分行

整治拒收现金 净化流通环境

□孙卫红

为落实人民银行关于整治拒收人民币现金的工作要求,维护人民币法定地位和流通秩序,创建安全、高效、和谐的人民币流通环境,保护消费者的合法权益,近年来,华夏银行盐城分行根据人民银行盐城市分行的统一部署安排,扎实开展整治拒收现金专项工作。

强化组织推动,保障工作成效。该行充分认识到集中整治活动的重要意义,多部门协调联动,按照营业网点分布情况,对各单位的整治工作任务进行网格化划分,综合运用多种方式和渠道,向公众宣传不同场景下的现金收付要求和解决措施;按时完成各领域现金使用场景的全面摸排工作,及时发现并解决拒收现金行为或者现金收付不规范的问题。活动形式多样,宣传内容多样。滚动播放整治拒收现金宣传标语及宣传片,在醒目位置摆放整治拒收现金宣传折页,提示客户通过合法渠道申诉举报,维护自身合法权益。组织走访网格区域超市、便利店及其他类型商户,对其是否存在拒收人民币及零钞零币的相关情况进行询问、暗访。活动期间,累计开展5次以“整治拒收人民币现金行为,维护人民币法定货币地位”为主题的集中宣传活动,签订承诺书281份,面向到店客户及商户共发放折页1260余份。

加强同业交流,提高服务水平。积极学习先进单位的优秀经验,持续为商户做好零钞兑换、小面额人民币供应等工作,推出以华夏银行封袋内装有合计金额100元的小面额“零钱包”服务。活动期间,为近200家商户无偿提供零钱兑换服务,金额达10万余元,发放“零钱包”150多个。

盐城农商银行

立足网点 情融城乡

□陈立

近年来,在人民银行盐城市分行的指导下,盐城农商银行以“三农”为中心,重抓整治拒收现金和人民币知识宣传服务工作,立足网点现金服务,打造安全高效的人民币流通环境。

拓展专题宣传半径。近年来,盐城农商银行各网点分别在网格服务的社区街道、便民菜场等地,开展“反假货币、整治拒收现金”和“残损币兑换”等外拓宣传活动,讲解整治拒收现金、反假货币等相关金融知识,解读《中国人民银行公告》,切实提高了农户对整治拒收现金工作的认识。

满足现金服务需求。针对农村地区现金需求特点,该行依托现有“乡村基层物理网点+金融服务点+金融服务站”,搭建现金服务网格化服务体系,积极为各类客户开通小面额残损币兑换预约登记渠道,并在相关服务点公布就近网点的服务电话和预约热线。

网点现金服务全覆盖。该行要求营

业网点在周边辐射范围内,开展一次与村社区对接、一次收粮收棉拒收现金自查、一次重点民生领域拒收现金排查、一次现金服务宣传和一次现金服务调研,主动摸排公众现金需求,推动现金服务阵地前移,畅通现金使用渠道。

建立现金服务联络机制。严格要求各营业网点,统筹做好对周边个体工商户的服务,并在合作商户门店张贴现金收付标识,建立小面额人民币服务和定点联系机制,以物理网点和网点工作人员为依托,辐射服务辖区,客户可通过电话或微信预约兑换和回收的时间,多维度满足客户对小面额人民币的需求。

加深银商合作。立足平时服务的基础上,在粮棉及农副产品收购旺季,主动对接相关上下游企业,并安排相关支行联系下游个体商户,在提供快捷便利的线上支付收款服务的同时,2023年,该行累计向200多个粮棉及农副产品收购商户提供100元、50元及20元以下各种票面现金达1亿个。

相关链接 >>>

中国人民银行公告〔2020〕第18号

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:

一、基本原则

(一)维护人民币法定货币地位。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,任何单位和个人不得拒收。中国人民银行采取多项措施,规范现金管理,提高现金流通效率,保障公众合理、安全、顺畅使用现金。

(二)鼓励支付方式和和谐发展。现金在保障公众支付权利、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。非现金支付是在现金基础上的发展。二者兼容共生,和谐发展。

(三)尊重公众自主选择权。各类主体均应尊重公众支付方式的选择权,在确保现金收付渠道畅通的前提下,可为公众提供合法安全的非现金支付工具。

(四)不得排斥和歧视现金支付。消费及支付方式创新要坚持有利于畅通支付流通环境、有利于保障民生、有利于提升公众的幸福感和获得感,不得采取歧视性或非理性措施排斥现金支付,造成“数字鸿沟”。

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。

人工现金收付通道是指由人员值守并收取现金、提供找零的服务窗口或柜台等。

(二)公共服务机构。

涉众面广、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、城市公共汽电车、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。

现金收付通道是指由人工或自助现金机

具提供收取现金、找零服务的物理场所。

提供转换手段是指相关经营主体在不具备直接接受现金条件的情况下,为接受客户现金而采取的变通措施。

(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,应支持现金购卡、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和微型企业、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。应以适当方式满足消费者在特殊情况下(如手机电量不足、网络故障等)的现金支付需求,并向公众做好解释工作。

提供货到付款的网络销售经营主体,应在交货地支持现金支付。

全部交易、支付、服务均通过网络完成的,经营主体应提前公示支付方式。

(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,不得收取手续费或强制搭售其他商品。

收付双方对现金的券别、材质协商不一致产生争议的,按照中国人民银行有关规定处理。

对于其他情形,各类经营主体应本着依法诚信经营、尊重公众自主选择权,维护人民币法定货币地位的原则,协商解决。

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,做好对个人对象的提示,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。

自助服务机具生产厂商与服务提供商应主动配合开展现金使用相关宣传,优化现金流通环境。

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。

基层社区是社会治理的基本单元,中国人民银行分支机构应主动对接基层社区开展宣传,发挥基层社区的管理服务功能,构建和谐现金流通环境。

公众享有自主选择支付方式的权利,因现金支付受到排斥或歧视的,应保留证据,并及时向中国人民银行当地分支机构反映,依法维权。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。

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