

我市开展整治拒收现金专项行动

对现金服务不规范行为“说不”

●记者 徐浪 通讯员 汤惠轩

随着电子支付在生活中广泛运用,其便利的支付形式给商户和消费者都带来了良好的服务体验。但是少数商户怕麻烦、图省事,只接受非现金支付方式的不规范行为,给部分消费者带来困扰。

你遇到过哪些现金服务不规范行为?移动支付如此便捷、普及,为何还要保障现金支付?遇到拒收现金行为怎么维护自身权利?在我市开展整治拒收现金专项行动之际,记者进行了采访。

◆部分商户现金服务不规范

“老板,现在客人中买东西用现金的多不多啊?你们平时有准备找零的钱吗?”对于这个问题,通山县万华广场一楼商铺老板边回答边指了指收银台的抽屉:“我们有准备一些零钱现金,如果找不开,对面就有一家银行,前几天他们还来发过零钱包,兑换零钞非常方便。”

老板口中的银行正是工行通山支行,距离她的店铺不足百米远。

为满足客户小面额现金的使用需求,我市部分金融机构有针对性的提供高效便捷的小面额零钞供应服务。

以工行通山支行为例,工作人员依托网格化工作机制,摸排商户现金收付情况,并告知商户工行正在开展“零钱包”兑换活动,需要使用小面额人民币(纸、硬币)数量较大的,可以到银行网点现场办理或预约办理。同时还向相关商户发放《现金服务告知书》,并动员其签订《不拒收人民币现金承诺书》,承诺不会以任何理由任何方式拒收现金。

“目前现金的支付比例可能只占10%~20%,近年来我们银行的现金收付量也呈递减态势,但是农商行不会因此减服务。”咸宁农商行一网点负责人介绍,该行很多客户都是个体户和小摊贩,每天都有现金存取需要,农商行一直尽可能地为他们做好相关服务,让商户存现换零都很便捷。

“为切实维护人民币法定地位,保障消费者的支付方式选择权,最近人民银行在开展整治拒收人民币摸排活动,整体来说拒收人民币现象不多,公众对‘拒收现金违法’的认识也显著增强。”人民银行咸宁市分行货币金银科相关负责人介绍,2023年全年,全市拒收现金投诉19起,其中专卖店8起、超市3起、学校3起、银行2起、医院2起、公交公司1起,但经调查认定,均不属于拒收现金行为。

记者了解到,虽然商户拒收现金的情况不常见,但少数商户也存在一些现金

服务不规范的问题,如少数商户零钱准备不足、用手机支付找零、个别收银员业务不熟练、自助售卖机具难收纸币等,一定程度上影响了消费者的支付体验。

◆宣传引导全方位开展专项整治

移动支付如此便捷、普及,为何还要保障现金支付?

“使用人民币现金支付减少有多方面的原因,但人民币是我国的法定货币,使用人民币现金也是最基础的支付手段。”人民银行咸宁市分行相关负责人介绍,现金支付不受环境和场景限制,而且现金支付在匿名性、隐私保护等方面具有独特优势,也有利于保护金融消费者的自主选择权,促进支付方式多元化发展。

自2018年开展整治拒收人民币现金工作以来,人民银行咸宁市分行坚持宣传引导与惩治相结合,让“拒收现金违法”的观念深入人心,拒收现金问题得到了较大改善。

2023年10月起,人民银行咸宁市分行牵头开展为期半年的整治拒收人民币现金专项行动,聚焦民生、重点领域。近段时间,我市积极落实整治拒收现金网格化工作机制,对网格责任区域内的经营主体是否拒收现金、是否具备收取现金的条件展开了全面摸排。

根据人民银行咸宁市分行安排部署,市直12家金融机构和6家村镇银行,全辖共计333家营业网点,已系统地深入到现金流通量大、使用率高的场所开展调查摸底,对企业、商场、超市、车站、餐饮、景点等区域开展重点排查,截至目前共排查3000多户商家,引导2800多户商家签订承诺书,2200多户张贴“支持现金支付”标识,开展“回头看”1500多户商家。

同时,对不具备收取现金条件的经营主体,组织银行业金融机构主动提供现金服务,保证小额票币随到随兑,加



大小面额纸、硬币投放力度,满足经营主体个性化需求的同时提供安全、便利的现金服务。

鼓励各银行以“零钱包”形式向经营主体主动提供零钞兑换、残币回收等现金服务,有效解决商户找零难题。通过建立零钱兑换微信群,问卷调查摸底各类型商户零钞使用需求等方式,实时掌握责任区商户零钱使用的频率及需求,更好的匹配商户现金使用需求,提供便利化兑零兑残服务等方式,为商户做好零钞兑换、小面额人民币供应等工作。

此外,为扩大整治拒收宣传范围,进一步普及爱护人民币、防范假币危害等金融知识,人民银行指导我市各银行以网点为阵地开展集中宣传活动,主动向老人、学生等群体讲解如何爱护人民币、残缺污损币兑换规定等知识,每个营业网点都设置有新钞、残损币兑换窗口,提供便捷兑换服务。此外,不少银行还进学校、进社区、进企业等开展专题讲座,将金融宣传与普法教育有机结合起来,引导社会公众自觉爱护人民币,远离假币违法犯罪,主动维护人民币法定货币地位,构建和谐现金流通环境。

◆公众遇拒收现金行为可投诉举报

“现金使用的主要场景涉及居民日常生活等多个方面,主要包括商场超市、集贸市场、餐饮娱乐、流动摊贩等消费场景,水电气暖等生活缴费场景,以

及公共交通、医院等公共服务场景。”人民银行咸宁市分行相关负责人表示,对于涉众面广、社会影响大的公共机构和经营主体,要强化现金服务意识。同时,针对不同消费模式,要因地制宜采取适当方式接受现金,针对交易中存在的各类问题,相关经营主体要做好事前告知、尊重公众选择。

那在日常生活中,哪些行为属于拒收现金行为?人民银行咸宁市分行相关负责人表示,明确对外告知拒收现金。在营业场所标示“无现金”“拒收现金”等或引用其作为广告宣传口号。

未开通任何现金支付渠道。虽未明确对外告知拒收现金,但未给现金使用者提供支付渠道。如,有收费职能的行政事业单位政务大厅未设置现金收费窗口;银行业金融机构代理代收费用时,不接受现金支付方式的;采用一卡通形式,不支持现金购卡充值或自助充值设备不具备现金收付功能等。

对现金支付采取歧视性排斥措施。如未明确表示拒收现金,但长期不备足找零备付金,导致大部分现金支付无法顺利完成;针对现金支付要求更高的支付费用等。

以上三种情形属于拒收现金行为,市民朋友如果发现这些行为,应妥善保留相应的证据或线索,通过城市政务热线、消费者权益保护热线、金融消费者权益保护热线等各种渠道进行投诉或举报,人民银行将会同相关部门及时进行处理。

满足新市民多元化、多层次需求,中行咸宁分行——

金融助力新市民开创美好生活

●记者 徐浪 通讯员 李静

新市民是城市建设不可或缺的重要力量。中行咸宁分行聚焦新市民多元化、多层次金融需求,加大金融服务供给,优化金融服务,助力权益保障,切实提高新市民金融服务的可得性和便利性。

截至2023年末,该行投放个人普惠贷款4.9亿元,较年初新增投放1.5亿元,惠及600余个个体工商户。

据介绍,这些贷款主要分配在新市民创业就业、住房安居、购车消费等需求,以及新市民较为集中的商贸、批发

零售行业。

银行卡是金融服务的重要载体,也是新市民融入当地金融服务的“第一站”。

针对咸宁市新市民基础金融服务需求的可得性与便利性,该行积极走访政府部门、民营企业,问需于企、问计于企、问效于企。

该行为企业上门开卡、激活手机银行、送上“立减金”话费福利,让新市民中的务工人员足不出户即可享受优质、快捷的金融服务。

通过及时上线农民工工资线上支付系统,保障新市民工资足额按时发

放。2023年以来,该行累计为农民工代发工资6495万元。

同时,中行咸宁分行持续优化个人结算账户开户服务,为新市民合理减免个人借记卡工本费、年费、小额账户管理费、短信服务费费用。

为提升新市民金融素养、帮助新市民充分享受金融惠民政策,中行咸宁分行还积极为新市民群体广泛宣传金融政策,帮助新市民尽快融入咸宁生活步伐,在金融服务上体验“中行温度”。

2023年,该行常态化开展金融知识普及和消费者权益保护宣传工作,组织“党员先锋队”“青年突击队”志愿服

务队等,采用有奖问答等老百姓喜闻乐见的活动形式,十余次深入新市民居住较为集中的社区、就业较为集中的产业园区开展“断卡行动”、防范非法集资、减费让利等金融知识普及宣传活动,将金融知识和相关金融政策送到新市民身边,切实守护新市民的“钱袋子”。

据悉,该行将继续聚焦新市民群体融入城市的金融需求,不断提升服务新市民的主动性和专业性,以高度的政治责任感和扎实的工作作风,引导辖内金融机构不断完善金融供给,以金融“活水”温暖辛苦打拼的追梦人,用实际行动为新市民点亮新生活。