

# 中国人民银行湖北省分行营业管理部 优化金融服务 践行“金融为民”

中央金融工作会议强调,要“坚持以人民为中心的价值取向”“深刻把握金融工作的政治性、人民性”。

中国人民银行承担的统筹国家支付体系建设、发行人民币、管理人民币流通等职能与广大人民群众的利益切身相关。中国人民银行湖北省分行营业管理部始终践行“金融为民”的理念,积极探索金融惠民的有效渠道,优化金融服务,打击整治非法乱象和违规风险,着力解决群众的操心事、烦心事,把“以人民为中心”的价值取向体现在推动金融高质量发展各个环节,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 抵制拒收现金违法行为 多措并举营造良好现金使用环境

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。2018年以来,中国人民银行两次发布公告,向全社会告知维护人民币法定货币地位、鼓励支付方式和和谐发展、尊重公众自主选择权、不得排斥和歧视现金支付。

2023年10月至2024年4月,中国人民银行在全国开展拒收人民币现金专项整治工作,中国人民银行湖北省分行营业管理部(以下简称“该部”)对武汉市行政事业性收费单位现金收付情况进行全面摸排和政策宣传,同时通过武汉地区5条地铁显示屏开展整治拒收现金宣传,组织银行业金融机构营业网点周边经营主体进行全面摸排和政策宣传,组织商户签订《不拒收人民币现金承诺书》,张贴“支持现金支付”标识,不断增强拒收现金违法的社会共识。

在加大政策宣传的同时,近年来,该部致力于优化武汉地区银行现金服务,将其作为人民币流通管理的重要抓手,推动银行业金融机构积极践行“金融为民”理念,努力为社会创造良好的现金使用环境。

优化基础服务,解决兑换难题。近年来,为避免因零钱、硬币、残损币发生拒收现金行为,该部加强对银行业金融机构的业务指导和监督管理,推动全市所有银行网点实行小面额人民币兑换服务“T+1”承诺限时制,残损币兑换与纪念币回存“首兑负责制”,让银行尽责服务好,让群众少跑路、少等待,解决小面额人民币、残损币兑换难的问题。

推行特色服务,解决找零困难。为避免因零钱备付不足发生拒收现金行为,该部推动武汉市银行业金融机构积极推出标准化、定制化人民币现金“零钱包”服务。“零钱包”内有20元及以下人民币现金,全市所有银行网点均可通过绿色通道为客户办理“零钱包”兑换,并做到不叫号、不排队、不登记,即来即兑。同时,全市首批开通10台现金自助机具小面额人民币取现功能,为公众提供7×24小时服务;

首批建立40家“的士驿站”,方便的士司机到银行网点停车兑换“零钱包”。

拓展流动服务,达成社会共识。建立现金服务网格化管理责任网1208个,对社区周边经营主体、社区居民等开展拒收现金违法宣传、反假货币宣传,开展残损币、小面额人民币、零钱包上门兑换服务,满足企业需求。组织银行业金融机构进社区、进乡镇、进集市开展现金流动车服务,为群众兑换残损币、硬币,宣传人民币知识,牢固树立拒收现金违法的意识。

中国人民银行作为人民币流通管理的职能部门,鼓励多元化支付方式和谐共生,保障公众现金使用需求,多措并举维护人民币法定地位。

## 打击“征信修复”乱象 促进征信市场规范发展

该部秉承“征信为民”理念,完善监管机制,持续开展“征信修复”乱象治理行动,有效减少征信领域非法金融广告、非法代理投诉等行为,防范征信领域违法违规金融活动风险,切实保障人民群众征信合法权益。

深化源头治理,打击“征信修复”乱象。与市场监督管理局、发展改革委、公安等部门建立联动机制,组织金融机构深入摸排辖内机构名称或经营范围中有“征信”“征信修复”关键词的机构情况,落实征信乱象甄别工作。通过电话劝导或现场走访的方式,引导机构主动办理注销或变更经营范围,推动征信市场合规有序发展。建立“线上+线下”“常规+特色”宣传矩阵,提升社会公众对“征信修复”诈骗的识别和防范能力,引导社会公众依法理性维权,保护个人信息和财产安全。强化机制保障,畅通征信服务渠道。设置金融机构信贷网点异议处理联络员,规范征信异议接收、处置和回复流程,确保信息主体诉求得到及时处理和解决。

该部提醒广大市民,《征信业管理条例》第十六条规定:“征信机构对个人不良信息的保存期限,自不良行为或者事

件终止之日起为5年。”根据相关法规政策,个人信用报告不良记录不适用于“信用修复”,不良记录在不良行为或事件终止5年后自动删除。以“征信修复、洗白、铲单”为名义发布的广告都是骗术,涉嫌违法违规。如果您认为您的信用报告有遗漏、错误之处,可以向放贷机构或人民银行征信服务网点提出异议申请。

近年来,中国人民银行湖北省分行营业管理部始终坚持“情理法”结合,优化纠纷调解流程,丰富救济渠道,优先引导市民通过征信异议途径解决纠纷,实现最便捷维权。数据显示,今年一季度,武汉市线上线下各类渠道对信息主体本人提供征信查询服务共计42.64万笔,其中高效便捷的自助服务占比已达99.60%。

## “3不2多1要”防诈骗 买卖账户银行卡危害大

电信网络诈骗是指不法分子利用电话、短信、互联网等方式,编造虚假信息设置骗局,诱使受害人向其汇款或转账的违法犯罪行为。该部提醒,谨记“3不2多1要”防诈骗,买卖账户银行卡危害大。

如何识别电信网络诈骗?该部介绍,电信网络诈骗最终目的都是骗取资金,大家应当谨记涉及以下“八个凡是”的均是电信网络诈骗:凡是自称“公、检、法”、银行等,要求汇款到“安全账户”验证的;凡是通知“中奖”“退税”“领取补贴”,要求先行支付税金、手续费的;凡是通知“亲友”出现意外,要求先行汇款的;凡是非面对面索要个人身份证件、银行卡等信息,或任何场合要求提供短信验证码的;凡是要求开通网上银行,或在宾馆酒店开房接受“检查”的;凡是自称“领导”,要求向陌生账户汇款的;凡是发送网站(链接),要求查看“通缉令”的;凡是发送陌生网站(链接),要求录入个人身份证件、账户等信息的。

普通人该如何防范电信网络诈骗?不轻信。巩固自身心理防线,不要相信不法分子提示如“中奖”“可办理高额信用卡”,或冒充公、检、法机关工作人员威胁自己涉嫌

“洗钱”“贩毒”等违法犯罪行为的说辞,及时中断联系,阻止其进一步设置圈套的机会。不透露。无论什么情况,均不向陌生人透露自己或家人的个人信息,以及银行卡、存款、近期活动区域等相关情况。不转账。不向陌生人汇款、转账,即便其能准确提供自己的姓名、手机号码、银行卡账号、住址、车牌号码等信息。在向经常有资金往来的人群或业务对象汇款、转账前,要再三核实对方账户的真实性。多核实。对于不能确定真伪的信息,务必直接联系相关单位或向多个亲友、同事印证;此外,要直接拨打相关电话号码进行核实,防止不法分子利用任意号软件冒充如110、95×××等电话号码。多提示。不法分子通常选择老年人、未成年人、在校大学生等实施电信网络诈骗,因此日常生活中,应积极向上群传递防骗知识,提升安全意识。要报案。遭遇电信网络诈骗后,应及时向公安机关报案,并提供不法分子的银行卡账号、电话号码等线索,便于公安机关开展案件侦破。

遭遇电信网络诈骗后上当受骗该怎么办?该部提醒,如遭遇电信网络诈骗后不幸上当受骗,应当及时通过银行客服电话、柜面等渠道,说明情况,要求止付账户资金,力求将损失降至最低;同时,应当尽可能收集不法分子账号及电话号码、电子邮件地址、QQ号码等信息,以及不法分子语言特征、诈骗手段经过等,及时向公安机关报案,配合其开展侦查和被骗款追缴等工作。

买卖账户、银行卡也会带来危害。《中国人民银行关于加强支付结算管理 防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》明确规定,2017年1月1日起,银行和支付机构对经设区的市级及以上公安机关认定的出租、出借、出售、购买银行账户(含银行卡,下同)或者支付账户的单位和个人及相关组织者,假冒他人身份或者虚构代理关系开立银行账户或者支付账户的单位和个人,5年内暂停其银行账户非柜面业务、支付账户所有业务,3年内不得为其新开立账户。同时,人民银行将上述单位和个人信息移送金融信用信息基础数据库并向社会公布。

(文/江琼 张军 田旭 包頔娜 王欣 王媛媛)

# 筑牢“防非”第一道防线 守护群众资金安全

## 【案例】

端午节前夕,中国银行武汉市直支行员工慧眼识破一起非法集资案件,避免客户掉进投资陷阱,保住了15万元存款。

当天上午,一名30岁左右的男子走进中国银行武汉市直支行营业厅,要求马上汇款15万元。本着为客户资金安全着想,大堂经理询问男子是否认识收款人、汇款用途是什么?谁知,该男子有些不耐烦,催促道:“能否快点,晚了投资额度就被抢光了。”

经再三追问,该男子终于道出了急于转账的真相。原来,男子接到一个陌生来电,对方自称某财务公司工作人员,目前公司新推出一款高息投资产品,年化收益率超过8%,眼下正是投资最佳时机,“过了这个村就没这个店”。男子思量再三,觉得存定期收益也不高,还不如用来投资,多赚点收益。

“您千万不能转账,这是非法集资陷阱。”大堂经理听完客户讲述,当场拆穿骗局。见客户不信,该行工作人员现场普及金融知识,拿出防非宣传手册,将上面的案例一一指给他看。通过长达15分钟的以案说险,男子终于醒悟过来,放弃了转账。

中国银行武汉市直支行提醒:理财已经成为所有家庭的财务必修课,理财风险已经渗透到百姓的日常生活之中。无论是什么理财产品,都不要贪图高息,只要超过6%的收益率风险就比较大;如果超过10%的理财收益率风险就更大了。那些保本保息还超过20%收益率的理财产品,不用问就是骗子。

守住钱袋子,护好幸福家。为贯彻落实《防范和处置非法集资工作条例》,根据监管部门的相关要求,中国银行湖北省分行牢牢把握金融工作的政治性和人民性,用实际行动践行国有大行担当,将防范非法集资等主题金融教育活动贯穿全年工作始终,切实提升金融消费者的风险防范意识,守护好人民群众的“钱袋子”。

## 金融宣教贯穿全年 传播理性投资观

进入6月,中国银行湖北省分行同步开启了防范非法集资宣传月活动,以及普及金融知识万里行活动。该行致力于提升消费者的金融素养和风险防范意识,深化员工对金融服务的理解,积极履行社会责任。

事实上,金融知识普及作为该行一项重要工作贯穿全年始终,重要时段还会加大宣传力度。今年3月,该行盛大启动2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,通过线上线下相结合的方式,共举办了547场活动,全省372家机构参与,覆盖超过1225万人次的消费者。

随着金融产品与服务多样化,中国银行湖北省分行深



6月15日,中国银行湖北省分行开展2024年度湖北省暨武汉市防范非法集资集中宣传月启动仪式。



中国银行武汉市直支行网点,工作人员为客户普及防范非法集资知识。



中国银行湖北省分行开展金融知识普及及金融知识万里行活动。

知在为消费者带来便利的同时,规范金融产品和服务的销售行为至关重要。该行严格遵守《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》中的要求,确保将合适的金融产品和服务提供给适当的消费者。

为此,该行各二级分支行在规范自身推介和销售行为的同时,积极举办投资型产品适当性的金融教育活动,普及银行理财、基金、保险、信托等金融产品知识,让消费者了解各类金融产品的业务模式、办理渠道以及相关风险,帮助消费者树立理性的投资观念,避免盲目投资。

同时,该行针对高息理财、虚拟货币、非法集资等风险点,进行了深入的风险警示教育,希望通过这些活动,增强消费者的风险防范意识,守护好“钱袋子”。

## 宣传内容接地气 引导群众巧避坑

中国银行湖北省分行巧妙布局,充分发挥营业网点的宣传优势。通过发放宣传单页、展示醒目海报、播放生动视频,向市民普及非法集资知识,揭示潜在风险,护航公众财产安全。同时,该行秉持“五进”原则,即进社区、进学校、进企业、

进商圈、进农村,以更接地气的方式,如小品、三句半、歌曲等,将金融知识送到群众身边,增强风险防范意识,切实践行金融为民、金融惠民、金融便民的理念。

此外,该行还通过多平台联动,进一步扩大宣传覆盖面。定期通过官方微信公众号发布图文信息,警示养老、涉农、网络投资理财等领域的非法集资风险;借助主流媒体平台,发布典型案例和避坑指南,提升公众防范意识;并积极组织开展“2023防范非法集资短视频大赛”,其中中国银行青山支行的作品脱颖而出,荣获三等奖,成为六大行中的佼佼者,为金融宣传工作注入新动力,扩大社会影响力。

## 加强监测预警 守护群众资金安全

今年1月初,一位70岁的王大爷到中国银行荆州分行取5万元的定期存款,要求将钱存入指定的卡内,“人民币要取消了,数字人民币时代来了。”老人的言行引起了银行工作人员的警觉。

经仔细询问了解到,王大爷在老同事的引导下,加入了一个微信群,群里有不明“大师”指点投资之道,鼓励大家赶紧预约兑换数字人民币。经不起诱惑,王大爷准备参与。

银行工作人员告知,纸质货币依然是法定货币,国家从来没有说要取消,他很可能遭遇了“数字人民币”骗局。经过半个小时的金融知识普及,老人退出这个微信群,并办理了5万元定期存款,保住了养老钱。

银行网点作为防范非法集资的第一道防线,关系着广大金融消费者的账户安全,责任重大。中行工作人员一旦发现疑似风险操作,将会立即“叫停”业务办理,不少客户因此避免了资金损失。

本着“防范大于补救”的原则,一方面,该行加大金融科技运用,通过大数据等技术手段,加强对异常资金账户等方面监测预警,迅速地将可疑汇款、账户等及时拦截,避免客户发生资金损失;另一方面,加强全体员工的专题警示教育,全行学习《防范和处置非法集资条例》等相关法律法规,提升了员工法律法规意识和风险防范能力。

未来,中国银行湖北省分行将继续开展有特色、有亮点、有意义的宣传教育活动;同时,全方位筑牢防范非法集资的预防监测系统,切实维护金融消费者合法权益,为营造良好金融环境贡献力量。