

中国人民银行合肥中心支行

解读金融消保案例 积极践行金融为民

案例一：客户疑似异常交易导致银行卡降级

金融消费者张某致电安徽省12363，称自己在某银行办理的银行卡为一类卡，但近期被银行降级为二类卡，张某对银行的操作不满遂投诉。

经核查，张某存在交易异常行为，该银行对卡片进行了降级处理，并通知其需配合银行进行账户交易真实性、合规性的核实，核实正常后才能解除账户管控。

针对张某投诉，银行工作人员再次致电解释，张某到银行网点接受了柜面人员关于交易背景、对手、资金用途等情况核实，并填写了银行卡规范用卡承诺书。银行向张某提醒了违规用卡、反洗钱、涉赌涉诈等违法犯罪行为的风险，按相关规定解除了其卡片限制，重新升级为一类卡。

按照相关规定，银行和支付机构发现账户存在大量转入转出交易的，应当按照“了解你的客户”原则，对单位或者个人的交易背景进行调查。如发现存在异常的，应当按照审慎原则调整向单位和个人提供的相关服务。”

本案中，该银行发现客户存在异常

行为，对该客户调整服务内容，对其银行卡进行了降级处理。投诉人主要诉求为解除银行卡业务限制，最终愿意配合银行进行可疑交易尽职调查，故银行在对张某进行合法合规用卡知识普及并在其进行相关承诺后，按规定解除对张某账户的控制措施。

金融消费者应合法合规使用金融账户，规范自己的开户、使用和交易行为，不出借、贩卖账户，远离刷单、电信诈骗、赌博平台、洗钱、套现等违法行为。

金融机构要加强内控管理和人员培训，在修订完善相应的内控制度、操作流程和业务系统的同时，加强人员培训，引导柜面、一线员工等做好对客户

的政策宣传，在全社会营造合法合规用卡的氛围。

此外，金融机构对金融消费者金融账户开立和使用负有监督义务，日常工作中要平衡好控制业务风险与保护金融消费者合法权益的关系，合理评估可疑交易情况和风险状况，采取适当的管控措施，切实提高反洗钱对预防犯罪的作用。

案例二：兑换残损币被拒引发投诉

金融消费者王某致电安徽省12363，称其在某银行某支行兑换残损币，工作人员称该网点没有残损币检验设备，需到其他银行机构兑换。王某在其他银行完成兑换后，被告知所有银行机构均可兑换残损币，故对先前银行的答复不满。

经调查，当日王某在业务办理完成后，拿出一张100元面额的残损币，询问是否能够兑换，经办人员对残损币进行了人工识别，认为破损程度在四分之一左右，不能确定是否能够全额兑换，建议客户至有残损币鉴定设备的其他银行进行兑换。经调解，该银行联系王某就未能尽到兑换义务进行道歉，并对相关业务人员进行处罚，王某对处理结果表示满意。

按照《中华人民共和国人民币管理条例》第六条规定：“任何单位和个人都应当爱护人民币。禁止损害人民币和妨碍人民币流通”。金融消费者在日常使用中尽量爱护人民币，避免造成人民币残损。按照《中华人民共和国人民币管理条例》第二十二

条规定，办理人民币存取款业务的金融机构应当按照中国人民银行的规定，无偿为公众兑换残缺、污损的人民币，挑剔残缺、污损的人民币，并将其交存当地中国人民银行。《中国人民银行残缺污损人民币兑换办法》第三条规定，凡办理人民币存取款业务的金融机构应无偿为公众兑换残缺、污损人民币，不得拒绝兑换。

基于上述规定，金融机构有义务无偿为公众兑换残损人民币，本案中，该银行不应以无残损币检验设备为由拒绝为客户办理残损人民币兑换。

商业银行应当加强柜面人员现金技能培训，完善残损币鉴别兑换制度，压紧压实残损币兑换工作，加强员工残损币鉴别能力培训，保障群众兑换残损人民币的权益，减轻群众使用现金的顾虑，防止出现类似情况发生。社会公众应当加强对人民币使用相关内容的学习，了解包括假币辨识、残损币兑换等人民币使用的相关知识，增强对人民币的爱护意识。

细微之处显民生 群众权益有保障

为深入践行“以人民为中心”的消费者权益保护工作理念，民生银行合肥分行多年来持续加大消保工作力度、提升工作效能，立足基层，贴近民众，坚持对老年人、青少年、残障人士、新市民群体、乡镇人群等金融弱势群体开展金融帮扶，以实际行动彰显民生银行的责任与担当。

防范金融诈骗，保障群众权益

“多亏了你们，我是真没想到这是个骗子，他穿着‘白大褂’，说是国家防疫要求，在隔离期间会给补贴，但是得先下载专门软件，进行资金认证，如果不是你们拦着，我可能还会继续转钱，唉。”刘先生既懊恼又庆幸。在疫情期间，刘先生被伪装成防疫人员的诈骗分子诱导下载非法APP，转移资金3万元，在到银行网点继续办理转账业务时，被民生银行工作人员劝阻，避免了权益进一步受损。

民生银行合肥分行始终高度重视消费者金融权益保护工作，不断建立健全反诈防骗长效机制，重点关注预防环节，意识先行、服务先行、宣传先行，在事件发生前化端倪于无形。截至目前，该行已形成多方联动机制，由分行提供专业培训和政策指导，各经营网点将所学知识、案例灵活运用，公安机关及反诈中心实施信息共享并对诈骗线索进行跟踪，共同形成一面防范金融诈骗的“大网”，将不法分子困在“网内”，将消费者保护在“网外”。

紧抓普及宣传，营造良好环境

“感谢你们，我们在这边人生地不熟的，也不知道这些业务咋办理，听说前几天有个工友下了个APP，结果是个诈骗的，幸亏你们告诉我们原因，还教我们使用手机银行，以后我们就不怕了。”外来务工人员王先生说道。类似情况还有很多，大量的外来务工人士在建设城市的同时，并不清楚多样化的线上金融业务，想自学也没有头绪。民生银行合肥蜀山支行了解情况后，积极与施工方进行对

接，开展“进工地，普及金融知识”行动，为广大“新市民”带来关心。

金融知识普及教育宣传一直是民生银行合肥分行的一项重点工作。该行每年根据监管以及上级行的工作要求，结合实际，制定年度消保教育宣传工作计划。涵盖宣传目标、受众群体、宣传内容等，并细分为三类实施途径：一是立足营业机构，充分以营业网点，尤其是社区支行开展阵地宣传，范围覆盖新老客

户和流量客户；二是利用官网、官方微信平台等线上渠道，拓宽消费者宣传教育专区的广度和深度，加大案例讲解、漫画图文、短视频的丰富性，提升宣传内容趣味性，扩大宣传覆盖面；三是持续进行“走出去”宣传，走进社区、街道、企业、工地、乡村等开展定点活动，将金融知识普及与现实场景结合，帮助目标人群获得及时的金融知识和服务，做到精准宣传。

关爱“一老一少”

“小李啊，我怎么找不到你的朋友圈了？”“你们手机银行在哪里下载啊？”“你快帮我看，手机怎么没声音了？”“不是说网上可以缴水电费吗，我怎么找不到，快来帮我看看”。以上一幕幕场景，都是老年人在日常生活面临的一些困境。随着数字化生活的推进和智能化设备的普及，当代老龄群体如何跟上现代化的生活方式，正成为越来越现实的问题。民生银行合肥分行坚持“以人为本”，积极承担社会责任，不断开展“跨越数字鸿沟”活动，帮助老龄群体融入数字社会，进一步提高自身的金融适老化服务。

“一老一少”是该行金融知识普及及宣传重点人群，老龄群体为国奉献

半生，青少年群体是祖国的未来，且均为金融意识较为薄弱的人群。多年来，该行持续提高对相关群体的服务能力。对于老龄群体，该行在网点设置爱心座椅，配备有老花镜、放大镜、医疗箱等爱心用品，通过网点适老化改造、服务设施优化等措施，切实提高老龄群体对金融服务的体验感和满意度。此外，民生银行合肥分行还开展老年人专项活动，组织多家支行以及社区支行进小区、进街道，开展“服务重点群体，跨越数字鸿沟”活动，为老龄群体普及数字及金融知识，丰富老年人的晚年生活，提高老年人的幸福感和满意度。对于青少年群体，该行致力于提高其金融素养、培养反诈防骗意识，主要通过银

校合作、开学季宣传，把金融知识送进校园和课堂，并积极联合校方开展直播宣传，围绕远离“校园贷”、防范电信诈骗等知识宣传，引导广大师生识别骗术，帮助学生树立正确的金融观和消费观，为青少年群体的健康成长保驾护航。

民生银行合肥分行相关负责人表示，“未来，我们将继续以金融消费者权益保护为工作重心，深化消保工作理念和工作意识，持续开展金融知识普及教育宣传，帮助弱势群体了解日常生活中需要的金融知识，进一步提升金融消费者的风险防范意识和自我保护能力，并将持续履行社会责任，为建设清朗和谐的金融环境贡献更多的力量。”