

人民币现金收付新规下月起施行

河北省构建多元支付图景 现金收付畅通

□本报记者 刘文静

2026年2月1日起,人民币现金收付新规正式实施,遇拒收现金可维权。

日前,中国人民银行会同国家发展改革委、金融监管总局制定了《人民币现金收付及服务规定》(以下简称《规定》),切实维护人民币法定货币地位,防范和整治拒收人民币现金行为,满足社会公众多样化支付服务需求,构建多元支付方式共同发展下的现金便利流通环境。记者在河北省支付市场调查获悉,新规已在河北各地提前落地,银行发放零钱包“兜住”现金支付便利,各行各业现金使用畅通无阻。

新规对现金收付提出要求

《规定》基于分类管理和普遍适用的原则,对收费单位和经营主体的现金收付行为提出了基本要求。

《规定》要求,采取人工方式收款、提供面对面服务以及线上预约、交易,线下完成服务或货物交付,具备当面收款条件的,应支持现金支付,保持合理的零钱备付。采取无人值守、机具设备等自助服务模式,以及采用“一卡通”结算、进行统一管理的园区、厂区、景区、学校等场所,经营主体应在醒目位置标识支付方式,现金收取转换方式及服务联系电话。全部交易、支付、服务均通过网络完成的,收费单位、经营主体应提前公示支付方式,充分尊重公众的知情权和选择权。收费单位、经营主体委托其他单位代为收款的,委托方应当通过协议、通知、声明等书面形式,要求受托方接受现金。此外,收费单位推广数字政务,经营主体开展商业模式创新时,应充分考虑公众使用现金的需要以及可能出现的突发情况,不得排斥或歧视现金支付。

《规定》还要求商业银行优化现金服务。银行业金融机构应严格执行人民币现金管理相关法律法规,采取措施提高现金服务质量,满足社会公众、收费单位和经营主体的需要。

吸收个人客户人民币存款、具有实体营业场所的银行业金融机构网点应办理现金存取业务、提供现金服务。银行业金融机构应结合现金业务规模、类型、特点,确保现金网点、自助机具的数量、布局能满足不同客户群体的现金服务需求。银行业金融机构应依法依规做好回笼人民币的清点,防止将不宜流通人民币对外支付,防范各类业务风险。银行业金融机构作为收费单位、经营主体收款受托方的,应支持人工收取现金。

河北省现金收付顺畅无障碍

出租车司机接过装满零钞的标准化钱包,批发市场的摊主数着新兑换的666元找零备用金,旅游景点的售票口现金买票很方便……在河北省各地,现金收付顺畅



■建行石家庄丰收路支行柜员为客户办理现金业务。

李宪民 摄

无障碍。

银行业金融机构在现金收付中扮演着关键角色。根据要求,所有吸收个人存款、具有实体营业场所的银行网点必须办理现金存取业务、提供现金服务。“我们已对全省网点进行了全面布置,确保每个网点都能满足不同客户的现金需求。”一家大型银行河北省分行的客户经理表示,他们还会定期给周边的市场提供上门兑换“零钱包”服务。

《规定》明确,采取人工方式收款、提供面对面服务等具备当面收款条件的,必须支持现金支付。记者在石家庄市谈固南大街附近的一家菜店看到,虽然大多数顾客会扫码付款,但也有个别老年人从兜里掏出现金,摊主并不排斥现金,拉开抽屉顺畅找零。“现在零钱还是比较方便的,我们也会定期去银行换零钱。”店主说。

“银行的‘零钱包’让找零不是难题。”石家庄出租车司机杨师傅从一家银行兑换了零钱后说:“很多银行早就有了兑换零钱的服务,还有绿色窗口,不用排队等候即兑即走,对我来说,基本不会出现客人现金支付找不开零钱的情况。”

记者在中山路附近一家银行的“零钱包”兑换绿色通道处看到,“零钱包”的金额分别为266元、666元、1000元、2000元四种标准。打开一个666元的“零钱包”,里面装有10张10元、20张5元、466张1元不等面额的人民币。

据了解,河北省银行业推出的四种规格“零钱包”分别针对不同场景精心设计。266元“零钱包”主要满足出租车、流动商贩等现金交易较少场景;666元“零钱包”针对批发零售、固定摊位个体工商户等现金交易较多场景;1000元“零钱包”主要针对宾馆住宿、餐饮等涉外场景;

2000元“零钱包”主要为旅游景区、文化体育等场所设计,以10元和20元纸币为主。

除了在银行网点开设“零钱包”兑换绿色通道,各家银行还为商超、公交、医院、校园食堂等现金需求大的场景提供定制化“零钱包”服务,主动提供上门兑换现金服务。

各经营主体签订“不拒收现金承诺书”

在推出“零钱包”的同时,人民银行河北省分行还在全省开展整治拒收现金工作。该行对交通、购物、餐饮、文娱、旅游、住宿、停车场等民生、涉外重点领域开展排查,指导责任银行网点及时高效核实群众反映的线索,现场核解决决收付矛盾纠纷,督促经营主体签订“不拒收现金承诺书”,切实保障消费者现金支付权益。组织开展“线上+线下”“常态化+重点”相结合的宣传活动,指导银行业金融机构在商户收银台、POS机上张贴“支持现金支付”“拒收现金违法”等标识,公开承诺收取现金。

专项整治期间,人民银行河北省分行兼顾“力度”与“温度”,对发生投诉的线索进行分类处置。对涉及公共服务、民生领域等群众关注度高、影响范围较大的拒收现金违法行为,一经发现,从严从重进行处罚并曝光。对群众关注度低、影响范围较小的小微经济主体首次出现的拒收现金行为,以教育引导为主,促进签订“不拒收现金承诺书”或张贴支持现金支付标识,为现金流通创造良好环境。

遇拒收现金可多渠道维权

如果遇到拒收现金或歧视现金支付的情况,公众应如何维护自身权益?《新规》明确提供了多种维权路径。

遭遇现金支付不便、不畅时,应与收费单位、经营主体友好协商解决争议,依法正确维权。确遇拒收现金,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、消费者权益保护部门、金融消费权益保护部门等各种渠道进行投诉、举报,中国人民银行将会同相关部门及时处理。

■多家银行专门准备了“零钱包”,以便顾客随时兑付。
本报记者 刘文静 摄

⚡以案说保险

认真对待保单回访 自己的权益自己守

□本报记者 刘文静

案例回顾:王先生几年前在某保险公司购买了一款重疾险产品,年缴保费5000多元,保额20万元。2025年8月,王先生向保险公司致电表示,当初投保时业务员并未告知他保单的具体责任,他在不了解的情况下投保,现在了解后不愿意再购买,要求全额退保。经保险公司核实,王先生的投保流程依法合规,回访内容真实有效,不能给予全额退保。王先生说,他接到保险公司回访电话时并未重视,对于询问仅仅简单回复“是的”“了解”“知道了”等话语。最终,虽然双方达成调解协议,但王先生也承担了部分责任,并未达到预期的全额退保。

案例分析:根据《人身保险业务基本服务规定》,保险公司应当在保险合同犹豫期内对合同期限超过一年的人身保险新单业务进行回访,并及时记录回访情况。新单回访是对保险合同中的保险权

益再回顾的过程,关系到消费者的切身利益。投保人应认真核对保险单内容、阅读保险合同条款,对于条款中的不解之处要及时向保险公司咨询。此案中,王先生在回访环节只是一味笼统地回复“是的”“知道了”,保险公司随即认同他已对保险责任有详细了解。因此,不能给予王先生全额退保。

投保提示:保险界人士提示投保人,保险新单回访是保险公司向消费者核实保险合同内容的重要环节,通过回访,可以帮助消费者更好地了解保险合同的条款、保障范围、免责条款等重要信息,从而根据实际意愿自主选择、自行决定是否购买保险产品。新单回访作为消费者权益保护的重要环节,是消费者更好地了解自己购买保险、知悉自己享有保险权益的机会。投保人应认真对待,对于回访中不明确的事项,要及时询问工作人员或者销售人员,不能盲目回答“知道了”“是的”等,切记认真对待保单回访,自己的权益自己守。

民生银行手机银行上线亲子专区

近日,中国民生银行在手机银行端正式上线亲子专区,集中呈现旗下亲子服务子品牌“民生同行”产品权益体系。该专区是民生银行为亲子家庭打造的线上金融服务总入口,整合并展示了儿童账户、财富小管家、专属理财、重点信用卡等核心金融功能及生日红包礼、儿童财商课堂、亲子公益等内容,进一步提升亲子服务的系统性、便捷性与陪伴感。

在具体功能设计上,亲子专区以“财富小管家”为核心模块,围绕儿童不同成长阶段的认知特点与行为能力,提供分龄适配的服务体验。对于低龄阶段的孩子,家长可通过手机银行统一管理孩子账户,灵活配置专属定期、零存整取等储蓄产品,妥善安放压岁钱与零花钱。随着孩子进入学龄阶段,孩子们可以通过儿童版手机银行,查询账单、管理账户、发起交易。针对8岁及以上儿童,专区还将提供低风险投资产品体验,孩子们可在家长陪伴与指导下,初步接触管理资金的方法与观念。