

## 中国建设银行人民币现金服务承诺内容

尊敬的客户：

为优化现金流通环境，畅通人民币投放、回笼渠道，切实满足商户对人民币券别调剂需求，切实维护金融消费者合法权益，维护人民币信誉，让商户存钱放心、取钱安心、兑钱顺心、用钱开心。特承诺如下：

### 一、商业银行残缺污损人民币兑换服务承诺

根据《中华人民共和国人民币管理条例》（国务院令第280号）的规定，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。金融机构不得将残缺、污损的人民币对外支付。现将残损币兑换服务公示如下：

（一）残损、污损人民币兑换工作实行首兑责任制，办理人民币存取款业务的金融机构应当无条件且无偿为公众兑换残缺、污损人民币，不得相互推诿、拒绝办理残损人民币兑换业务。

（二）金融机构在办理残损、污损人民币兑换业务时，应向残缺、污损人民币持有人说明认定的兑换结果。

（三）金融机构对不予兑换的残缺、污损人民币，应退回原持有人。

（四）残缺、污损人民币持有人对金融机构认定的兑换结果有异议的，经持有人要求，金融机构应出具认定证明并退回该残缺、污损人民币。持有人可凭认定证明到中国人民银行分支机构申请鉴定。

（五）欢迎客户对金融机构营业网点办理残损币兑换服务进行监督。监督电话：0592-2158617。

### 二、商业银行人民币券别调剂服务承诺

根据《中华人民共和国人民币管理条例》（国务院令第280号）的规定，办理人民币存取款业务的金融机构应当根据合理需要的原则，办理人民币券别调剂业务。无偿为客户办理人民币券别调剂，满足市场主体对小面额人民币的需求，是金融机构应尽的义务和承担的社会责任。现将人民币券别调剂服务公示如下：

（一）小额、零星的小面额人民币需求。客户可直接持现金向金融机构营业网点柜台申请兑换，也可实行预约登记制度，客户可通过柜台或线上渠道进行预约，并按约定时间到营业网点兑换。

（二）大面额或定期的小面额人民币需求。对于客户定期或大额的小面额人民币需求，金融机构营业网点实行预约登记制度。客户可通过柜台或线上渠道进行预约，并按约定时间到营业网点兑换。

（三）欢迎客户对金融机构营业网点办理券别调剂服务进行监督。监督电话：0592-2158681。

投诉邮箱：xm\_yybqbtj.xm@ccb.com