



# “五一”出境游外币迎来兑换高峰 部分商业银行仍变相“设槛”

□记者 崔烨 调查员 石佳盈

“五一”假期将至，市民们陆续开始为出境游做准备，其中兑换外币必不可少，银行更是市民兑换外币的首选。近日记者特别选择了金融机构集聚地“陆家嘴商圈”的各大商业银行进行咨询，却发现兑换出境游小额外币并非那么容易，以最常见的兑换等值 5000 元人民币的美元为例，部分商业银行要么强调须要用本行银行卡兑换，要么须提前预约——

## 建行民生北京银行设障较多

位于浦东新区东方路 818 号众城大厦 1 层的中国建设银行东方路支行的电话接待人员告诉记者：目前营业网点有少量百元美金和 5 张 20 元美金，可带好身份证和银行卡直接来网点进行兑换，但建议使用本行银行卡，他行银行卡不可使用，如是现金兑换且无本行银行卡，也需先在本行开户留档后方可兑换。

记者致电询问位于浦东新区东方路 836 号齐鲁大厦一层的中国民生银行上海浦东支行时，该行的接待人员直接把记者“推”给了其他银行：先建议可以去中国银行或邻近的浦发银行货币兑换机器，后告知记者如需兑换外币需提前一天进行预约，对于是否可使用他行银行卡，更是直接以“不行”两字拒绝。

位于浦东新区浦东南路 1500 号的北京银行上海分行营业部接待人员告诉记者：携带身份证和银行卡可来网点当天进行兑换，但必须要求持有该行银行卡才能进行兑换，如是现金兑换，也需先办理本行银行卡后再进行兑换业务。

相比之下，邮储、招行、中行在小额外币兑换上接受现金兑换。浦东新区东昌路 518 号的中国邮政储蓄银行陆家嘴营业所的电话接待人员告诉记者，该行没有外币兑换业务，仅为代理网点，可去中国邮政储蓄银行东方路支行进行咨询。随后记者拨通了位于浦东新区东方路 836 号的中国邮政储蓄银行东方路支行电话，该行接待人员告诉记者：外币兑换需在公众号上先预约兑换

时间，当天不可兑换，并且不可使用它行银行卡兑换，但接受使用现金兑换，兑换时需带好身份证。

位于浦东新区世纪大道 1192 号 1 楼 32 号的招商银行上海分行东方支行接待人员告诉记者：带好身份证，可当天兑换小额美金（低于 3000 美金），可直接使用现金兑换。

经过这一番咨询，记者发现除了兑换必需携带的身份证之外，多家银行均以兑换外币必需银行卡为由，要求客户如无该行银行卡需进行先开卡后兑换。随后记者尝试在中国银行小程序上进行外币兑换预约，发现在预约成功后提示中显示：“请您在预约的时间内携带本人身份证、银行账户或人民币现金到预约网点办理业务。”

银行名称	地址	问询结果	需携带材料	便捷度
建设银行东方路支行	浦东新区东方路 818 号	营业网点有少量百元美金和 5 张 20 元美金，建议使用本行银行卡，他行银行卡不可使用，如是现金兑换，也需先在本行开户留档后方可兑换。	身份证+银行卡	☆☆☆
邮政储蓄银行陆家嘴营业所	浦东新区东昌路 518 号	没有外币兑换业务，其为代理网点。	/	☆
邮政储蓄银行东方路支行	浦东新区东方路 836 号	需在公众号上先预约，当天不可总换，不可使用他行银行卡，但可使用现金兑换。	身份证+银行卡/现金	☆☆☆
民生银行上海浦东支行	浦东新区东方路 836 号	先建议客户选择去中国银行或去邻近的浦发银行货币兑换机器，后告知需提前一天进行预约，对于是否可使用他行银行卡直接以“不行”两字拒绝。	身份证+银行卡	☆☆
招商银行上海分行东方支行	浦东新区世纪大道 1192 号 1 楼 32 号	可当天兑换小额美金，不可使用他行银行卡，可使用现金。	身份证+银行卡/现金	☆☆☆☆
北京银行上海分行营业部	浦东新区东南路 1500 号	可当天兑换，但必须要持有本行银行卡才能进行兑换，如是现金兑换，也需先办理本行银行卡后再进行兑换业务。	身份证+银行卡	☆☆

出境游兑换等值 5000 元人民币的美元，各商业银行便捷度不同

## 浦发中信多措并举便捷兑换业务

现金作为最基础的支付手段，对保障服务民生发挥着重要作用。此次记者的抽调并非临时起意，而是服务平台诸多中老年读者的疑虑：是不是只有在商业银行开户了才能兑换外币？记者调查发现，除了中行，浦发、中信银行在外币兑换服务上水平较高。

据悉，目前浦发银行上海分行可受理外币兑换网点共 163 个，且提供外币现钞服务。同时，该行发挥机场网点服务优势，在出入境口岸第一触点提供外币兑换服务，兑换币种从 9 个拓展到 21 个，并在进博会等重大活动、赛事期间延长服务时间，上海地区外币兑换机布设超过五十台，分布在重点区域网点、交通枢纽及涉外酒店，有效扩大服务广度。

中信银行在现金支付方面，也

着力优化外币兑换服务，改善现金使用环境。记者了解到，中信银行实行网点分类分策管理，将网点分为中心网点和对应辐射网点，明确相应现钞日常配备要求，建立中心网点及周边网点的服务辐射机制，并积极协调现金调缴机构保障外币现钞、人民币小面额现钞的供应，以带动提升全行现金业务受理能力。

同时，中信银行保持合理的现金柜台、自助机具规模，做好现金存取、零钞兑换、残币回收等现金服务。特别是结合外籍来华人员的取现需求，加大 ATM 改造力度，增加受理维萨（VISA）、万事达（Mastercard）、美国运通（American Express）等境外银行卡的现金自助设备数量。

除了人民币换外币，外币换人

民币也成为银行业内正在多措并举大力提升服务水平的金融项目。在外币兑换方面，目前中信银行近 1200 家具备外汇业务资质的网点均可受理外籍来华人员外币兑人民币业务，并可向客户提供人民币小额面现钞。据了解，中信银行近期将加大外币兑换标识布放力度，确保该标识可见、易见。

自中国人民银行召开部署提升境外来华人员支付服务水平工作会议以来，浦发银行上海分行高度重视、快速行动，为了优化个人客户办理购付汇业务体验，浦发银行优化电子渠道外币兑换业务系统，开发线上预约预处理功能，客户足不出户在手机银行即可提交不占便利化额度的购付汇业务审核资料，为境外人士境内工资购付汇提供了更加快捷高效的解决方案。

## 放大镜

# 部分保险产品合同被诟“堪比天书”



□记者 张娣

购买保险碰到紧急事件却被告知产品无效？复旦大学研究生珠峰地区登山，因保单约定的救援范围不包含尼泊尔，救援不及致死亡的报道持续发酵。

在为年轻学子的不幸扼腕叹息之余，金融消费者对部分保险产品堪比“天书”的合同也表示出极大不满。近期“上海金融发布”平台涌现不少读者留言：“字多、字小还密密麻麻的，有些合同上还是好几种产品叠加售卖。”

工作在徐汇区的庄先生反映：虽然本意是需要一款重疾险，但在大都会人寿保险代理人的各种诱导下，庄先生最终购买的是一份包含了重疾险功能的储蓄型保险。一张保单含了 6 个产品！随着外部利率环境变化，现在发现每个月多付了钱，保险到期的收益也没达到预期，还不如买一个消费型的保险产品。庄先生在翻阅相关媒体报道时，方知自己也被“套路”了。

公开媒体资料显示，早在 2022 年银保监会发布的四份罚单中，大都会人寿保险就被披露销售业务存在不规范之处。根据罚单，在电销时存在夸大保险责任等行为方面，大都会人寿多家自建电销中心外呼业务存在保险责任表述不清晰、夸大保险责任等误导消费者的行为，共涉及业务 166 笔，保费 57.62 万元；银保监会认定，违反了《中华人民共和国

保险法》第一百一十六条。对中美联泰大都会人寿总公司罚款 30 万元，对涉及违规的八个电话销售中心合计罚款 61 万元，对十名相关负责人警告并合计罚款 27 万元。大都会人寿上海分公司还曾因编制虚假资料、以不正当竞争行为扰乱保险市场秩序等行为遭监管处罚。

记者注意到，保险产品设计的规范性、合同的严谨性已引起监管部门的高度关注。金融监管总局今年发布的《关于 2023 年度人身保险产品情况的通报》显示，因产品设计不符合“报行合一”基本原则，产品管理不到位、精算假设不审慎以及部分分公司对产品智能检核系统相关工作要求重视不够四方面原因，15 家险企被点名批评。如中意人寿、横琴人寿报送的医疗保险产品，既往症表述为合同生效之前被保险人应该知道的有关疾病或症状，缺乏判断的客观依据。友邦人寿报送的 3 款产品，条款约定申请保险金时需提供被保险人生存证明，但未明确指出生存证明的具体形式。

《通报》还指出，部分分公司对精算技术的科学应用重视不够，对精算人员履职独立性保障不足，发生率表使用以及费用率设定存在问题，管理专业性有待提升。爱心人寿报送的某养老年金产品，采用明显偏离实际水平的预定死亡发生率，缺乏定价依据。国宝人寿报送的某定期寿险产品，责任准备金评估未采用行业经验生命表数据。

## 知识库

## 看懂保险合同抓牢“六个关键”

### ◆ 一、了解保险责任

保险责任是指保险公司在保险合同有效期内对被保险人因意外伤害或疾病导致的身體损伤或死亡所负担的赔偿责任。在购买重疾险时，需要仔细阅读保险责任部分，明确保险公司所承担的责任范围，以及赔偿金额是否符合自身需求。

### ◆ 二、关注免赔额和赔付比例

在看重疾险条款时，需要注意保险公司规定的免赔额和赔付比例。免赔额是指被保险人需要承担的未达到一定金额的医疗费用，超过免赔额部分由保险公司负责赔付。赔付比例则是指保险公司在赔付时承担的比例，不同保险公司的赔付比例可能存在差异，需要根据自身需求进行选择。

### ◆ 三、注意等待期和犹豫期

等待期是指从保险合同生效之日起到某一特定时间内，保险公司对于某些疾病或手术并不予承保。而犹豫期是指保险合同成

立后，被保险人有权在一定期限内解除合同。在购买重疾险时，需要了解等待期和犹豫期的具体规定，以免在理赔时发生纠纷。

### ◆ 四、关注保险费用递增规定

一些重疾险产品会规定随着年龄增长，保险费用也会递增。因此，在购买重疾险时，需要了解产品是否有保险费用递增规定，以便在选择产品时进行综合考虑。

### ◆ 五、阅读除外责任条款

除外责任是指保险公司在保险合同有效期内不予承保的某些情形。在购买重疾险时，需要仔细阅读除外责任条款，明确哪些疾病或情形不在保障范围内，以便在理赔时避免出现纠纷。

### ◆ 六、了解保险金领取方式

在购买重疾险时，需要了解保险金的领取方式。有些产品规定一次性给付，而有些产品则规定分期给付。在选择产品时，需要根据自身需求和实际情况进行选择。

欢迎扫码  
“上海金融发布”  
订阅权威、实用的理财信息

