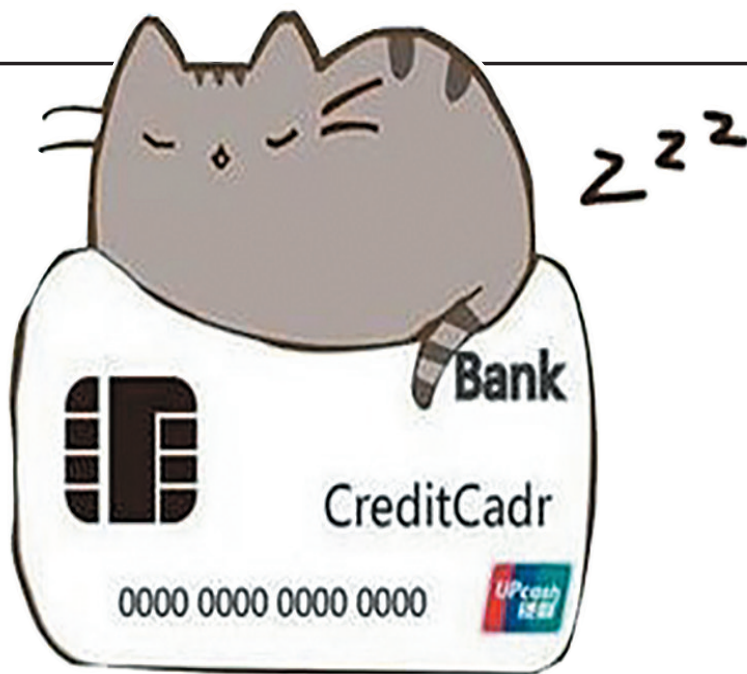


业内人士提醒持卡人，“睡眠卡”隐患多，及时注销“睡眠卡”能降低账户被非法盗用的风险，建议持卡人对自己的银行卡、账户进行管理，长期不用的要主动清理、归并。



# 你的“睡眠卡”注销了吗？

本报记者 刘江华

在生活中，你是不是有这样的体验：钱包里的银行卡不少，可经常用的却没几张，有的甚至自开卡后就没用过，静静地“睡”了好几年。

## 各银行清理标准不一

记者查阅多家银行公告发现，目前各银行对“睡眠卡”的认定标准不完全一致，具体认定标准与各行风控要求、服务客群等情况有关。有的是账户余额低于10元即被清理，有的要求账户余额为零；有的要求三年以上没有交易记录，有的要求两年以上。对于“睡眠卡”，各行的处置手段也有所不同，有的是予以销户，有的是限制账户交易功能。

业内人士介绍，“睡眠卡”存在资金被遗忘或挪用、个人信息泄露、账户被用于违法犯罪交易等风险隐患。因此，持卡人要摸清个人账户“家底”，根据自身实际需求，做好“睡眠卡”的清

理注销。持卡人可以带上借记卡和本本人身份证，到银行网点申请办理注销手续。此外，所有注销的银行卡，应对卡片介质作损坏处理，防止被他人盗用。

## 更好保护持卡人权益

记者从各大银行了解到，各行对于“睡眠卡”的确认和清理非常审慎，会提前告知持卡人，给客户留出充足的时间以做出选择。

工商银行客服人员表示，将对“睡眠账户”潜在风险进行评定，优先处置风险等级较高的账户，同时引导客户主动进行闲置账户的撤并销户。

“如果确认客户有‘睡眠卡’，我们会通过发送短信、拨打电话等方式对客户进行告知。如果客户希望继续使用，则可以办理激活业务，清理工作不会影响客户正常享受金融服务。”农业银行客服人员如是说。

“若客户持有多张银行卡，请主动前往银行网点进行账户归并、降级。对于确实有多张银行卡需求的客户，在表明各账户合理用途后，我行会为其保留。”中国银行客服人员说。

建设银行客服人员表示，“睡眠卡”的清理范围、清理时间已通过手机银行、网站、营业网点发布公告，并将通过客户预留联系方式进行告知，充分保障客户的知情权和选择权。

据交通银行客服人员介绍，若客户的借记卡符合长时间不使用、账户余额为零、借记卡下无产品及各类协议等“睡眠户”标准，交行会进行自动销户处理。若客户仍有用卡需求，可持本人有效身份证件至交行营业网点或登录交行手机银行重新开立借记卡。已销户账户的信息及交易记录信息均安全、完整保留，并可随时供客户本人查询。

邮储银行将对“睡眠账户”限制金融服务，不能进行动账交易，但不影响账户结息。



## 建行大同分行 加强内控合规常态化管理

本报讯 长期以来，建行大同分行在发展业务的同时，对内控合规管理常抓不懈，引导员工进一步树立“员工合规、主动合规、合规创造价值”观念，持续做好内控合规常态化管理工作。

该行狠抓员工警示教育，通过晨会、夕会等多种形式，组织员工学习柜面业务操作技能、交流业务办理经验，提高业务素质 and 风险防范能力；剖析典型案例，以案说法、以案释纪、以案析规，进一步拧紧思想“总开关”；组织员工撰写心得体会，要求员工结合典型案例，深刻吸取教训，引以为鉴；开展“警示教育我来讲”活动，每位员工都要结合岗位实际，分享如何合规操作，在“实”和“细”上下功夫，让教育真正贴近不同岗位员工，使之受到警醒、受到触动，提升教育效果。此外，该行还积极开展专项整治活动，对违规行为、屡查屡犯问题进行专项整治，营运主管帮助查找问题产生的根源，制定整改措施，明确努力方向，严防案件风险。（丽华 晨霞）

## 建行大同分行 全力做好消保工作

本报讯 今年以来，建行大同分行加大对服务投诉的整治力度，进一步规范和加强全行客户投诉管理，全力保护消费者合法权益，全面提升服务质量，努力打造服务品牌，力争成为消费者信得过、靠得住、用得好、有“温度”的首选银行。

该行专门设立了消保工作领导小组，由个人金融部负责全行日常金融消费者权益保护工作，统筹全行消保工作，不定期召开客户投诉分析会以及消保专题工作会，制定消保工作要点，分析客户投诉热点问题，查找客户服务薄弱环节，构建“大消保”工作格局。同时，该行严格落实投诉处理首问负责制，以网点负责人作为投诉处理第一责任人，强化前端化解和源头治理，深挖投诉根源，加强网点现场和支行行长对客户诉求的尽职处理，建立和完善服务态度投诉惩戒机制，强化员工的红线意识。此外，该行不断强化“以客户为中心”理念，通过开展微沙龙、改善网点硬件设施、提升员工职业素养等形式，不断提升客户满意度，做深做细做实服务，树立良好社会形象。（丽华 晨霞）

## “打分评级”为金融消费者保驾护航



为进一步提升金融消费者权益保护工作质效，切实维护银行业保险业消费者合法权益，银保监会日前印发《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》，建立消费者权益保护监管评价体系，并将最终评价结果纳入考核范围。

据了解，《办法》适用于我国境内依法设立的向消费者提供金融产品或服务的银行保险机构，主要包括商业银行、理财公司、信托公司、汽车金融公司、消费金融公司、保险公司等。具体来看，《办法》共6章35条，包括总则、评价要素和等级、职责分工和操作流程、评价结果及运用、组织保障和工作要求、附则。评价内容包括消费者权益保护“体系建设”“机制与运行”“操作与服务”“教育宣传”“纠纷化解”和“监督检查”6项要素以及24个指标。评价结果分为四个等

级，90分(含)以上为一级，75分(含)至90分为二级，60分(含)至75分为三级，60分以下为四级。其中，一至四级分别代表银行保险机构的消费者权益保护工作在行业内处于领先、中等、偏下以及落后水平。为增强评价结果精准度，二级和三级又细分为A、B、C三个等次。《办法》明确指出，等级数字越大表示机构消费者权益保护工作存在的问题越多，需要越高度的监管关注。

消保监管评价结果是监管部门制定消费者权益保护监管政策、实施消保分类监管的重要基础，也是配置监管资源和采取监管措施的重要依据。对于消保监管评价结果差的机构和评价中发现的问题，机构要及时整改，落实主体责任，有效回应金融消费者在银行保险领域的诉求和困难。培煜

18635299919

生活中，您不可避免地会到银行、保险公司、证券公司、典当行、小额贷款公司、投资公司等金融机构办理业务。那么，您是满意而归？还是扫兴而去？如果您在金融机构中办理业务时遭遇侵权，或涉及服务缺陷，或落入误导陷阱，或碰到霸王条款等情况，都可以向本刊反映。亦或，您对这些金融单位有什么意见或建议，也请您告诉我们。我们将会扬行业之正气，贬行业之时弊，将您的声音传递给相关单位和部门，并诉诸报端……

您可以发短信或打电话至18635299919，也可将邮件发至 dtrbjzkl@163.com。