

# 聚焦堵点痛点 多方协同发力

## ——六部门介绍优化支付服务举措

□新华社记者 吴雨 张千千

近日召开的国务院常务会议,审议通过《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》。当前支付服务的堵点痛点有哪些?如何进一步提升支付便利性?在3月1日国新办举行的国务院政策例行吹风会上,六部门负责人回应了相关热点问题。

### 弥合“数字鸿沟” 打通境内外支付

近年来,我国移动支付发展迅速,银行卡、现金等传统支付方式占比下降,一些消费场景和消费群体遭遇支付堵点。

中国人民银行副行长张青松在吹风会上表示,堵点主要体现在:一是老年人等群体依然偏好现金支付,面临移动支付“数字鸿沟”问题;二是外籍来华人员对国内支付环境不习惯、不适应。

“针对这些问题,我们将指导支付机构推出一系列便利措施。”据张青松介绍,在弥合“数字鸿沟”方面,目前主要移动支付APP均已进行适老化升级,通过简化流程、放大字体图像、专线人工客服等方式,提升老年群体移动支付服务体验。

记者从吹风会上了解到,针对外籍来华人员遭遇的移动支付问题,中国人民银行将从三个方面推出针对性措施:指导支付宝、财付通优化业务流程,提高境外银行卡绑卡效率;在切实保护个人信息安全的同时,简化身份验证安排;指导主要支付机构将外籍来华人员使用移动支付的单笔交易限额由1000美元提高到5000美元,年累计交易限额由1万美元提高到5万美元。

近段时间,相关部门着力打通境内外支付,一方面推动“外卡内绑”,境外银行卡可绑定支付宝或微信在国内商户消费,另一方面支持“外包内用”,越来越多境外电子钱包可在国内使用。目前,支付宝和财付通等已经引进了13个境外钱包。

### 整治拒收现金 优化外卡受理环境

为强化现金服务基础保障作用,自2018年起,中国人民银行牵头开展整治拒收现金工作,建立整治拒收现金会商机制,去年中国人民银行还开展了拒收人民币现金专项整治工作。

国家发展改革委财政金融和信用

建设司司长陈洪宛表示,国家发展改革委将配合中国人民银行,深入推进拒收人民币现金专项整治工作,持续开展暗访抽查,对公众关注度高、影响范围大的拒收人民币现金行为,持续实施处罚并公示,将处罚信息纳入相关主体的信用记录。

据张青松介绍,一方面,要坚持“现金兜底”定位,增加小面额货币供应,各商业银行要提供“零钱包”等服务,优化现金支付环境。另一方面,要尊重外籍来华人员大额支付刷卡的习惯,在大型商圈、机场、火车站等场所加快推动商户开通境外银行卡的受理,目前,上海、浙江的重点商户外卡受理覆盖率已超过90%。

在外币现钞兑换方面,国家外汇局经常项目司司长刘斌说,目前可兑换币种已扩大到40余种,专营外币兑换机构及设施已增至2295个。下一步,外汇局将引导在机场到达口优先布设外币兑换机构和设施,确保口岸、涉外酒店等重要场景具备至少一种外币兑换渠道。

### 多方发挥合力 形成“1+N”政策保障体系

记者从吹风会上了解到,中国人民银行已要求相关机构制定细化工作方案,明确时间表,加快推进各项工

作;并将会同国家发展改革委、交通运输部、商务部、文化和旅游部等建立跨部门协作机制,形成“1+N”政策保障体系,综合施策解决卡点堵点问题。

商务部外国投资管理司负责人赵阳说,商务部将会同相关部门出台政策,指导地方督促相关餐饮经营主体保留人工服务和传统支付方式,不得拒收人民币现金;引导零售业等各类消费场所提供现金、银行卡、移动支付等多样化的支付方式。

交通运输部运输服务司负责人高博表示,交通运输部将加快普及网络售票,推广应用电子客票,方便国内外人员持身份证、护照、外国人永居证等多种证件线上购票。同时,继续保留人工售票窗口、人工检票方式,便利老年人、外籍来华人员线下购票出行。此外,积极推动国内主要网约车平台企业拓展支付渠道。

文化和旅游部国际交流与合作局负责人石泽毅表示,文化和旅游部将推动国家4A级以上景区、国家级旅游度假区等建立受理移动支付、银行卡、现金等所需的软硬件设施;指导支持与“食、住、行、游、购、娱”密切关联的互联网平台企业,优化入境人员线上线下购买文化和旅游产品与服务的支付体验。

新华社北京3月1日电

## 银行业看好银发经济

### 助力“夕阳事业”成“朝阳产业”

据新华社电 日前,又一家国有大行明确了推进养老金融大文章的路线图,发力支持“夕阳事业”成为“朝阳产业”。

2月29日,中国建设银行发布养老金融统一品牌,明确了“1314”养老金融服务体系,这个谐音“一生一世”的服务体系成为建行今年重点推进的发展战略之一。

记者了解到,“1314”的背后是建行打造养老金融服务体系的目标和路线图:打造“养老金融专业银行”一个目标,发挥“客户、资产、科技”三大优势,突出“专业稳健一站式”特色,搭建包含“养老金融、养老产业金融、养老服务金融、养老金融生态”四位一体的养老金融服务体系。

近年来,老年群体日益增长的消费服务需求,带动银发经济快速发展,也相应产生了较大的投融资需求。一时间,银行、保险、证券、基金等金融机构纷纷参与,产品层出不穷,养老金融逐渐成为金融机构新的业务增长点。

国家金融监督管理总局的数据显示,截至1月25日,11家理财公司已在10个试点城市发行了51个产品,规模超过1000亿元;特定养老储蓄试点的存款人数约20万人,余额接近400亿元;商业养老基金业务试点在十省(市)启动以来,已累计开户超过59万个。

面对越来越重视养老财富储备的老百姓,金融机构在产品研发、资产配置、财富管理、投资顾问等方面是否做好准备?能否形成与老百姓需求相适应的产品和服务体系?这成为摆在不少金融机构面前的问题。

2023年10月底召开的中央金融工作会议,将养老金融作为五篇大文

章之一,养老金融的重要性可见一斑。今年1月,国务院办公厅发布首个支持银发经济发展的专门文件——《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》,意见提出支持金融机构依法合规发展养老金融业务,提供养老财务规划、资金管理等服务。

制定目标、发挥优势、整合资源、突出特色……面对养老金融这篇大文章,越来越多金融机构着手部署工作,特别是商业银行的战略方向日趋清晰。

记者了解到,目前四大行均在养老金融、养老个人金融、养老产业金融三大领域进行布局,不少银行高层更是不约而同提出打造“养老金融生态”的战略目标。

在业内人士看来,通过全方位布局,金融可以满足养老需求的“资金流”“信息流”“服务流”闭环,形成“客户储备养老金—养老金投资养老产业—养老产业增加养老服务—养老服务对接客户养老资金使用”的良性循环。

当前,我国养老金融市场尚处于起步阶段,供需结构不匹配、产品创新不足和服务能力较弱等问题突出,是挑战也是机遇。一些银行积极行动,剖析养老金融存在的短板和问题,结合自身优势特色,逐渐形成提升养老金融竞争力的新思路和新举措。

——探索三大支柱联动。我国养老保障体系包括三大支柱——基本养老保险,企业年金、职业年金,个人养老金制度和市场化个人商业养老金融业务。这意味着,金融机构通过所掌握的银行卡、社保卡、企业年金、个人养老金账户信息,可以有效探索三大支柱融合共建。



2月28日,老年人在河北省廊坊市香河县大爱书院养老中心活动室休息。新华社记者 王骁 摄

事实上,已经有银行这么做了。去年12月,工商银行在手机银行养老金融服务专区推出养老金融全景服务视图,客户可以一键查询社保、年金、个人养老金等资产情况,并根据自身财务状况和三大支柱养老金融储备情况进行养老规划测算。

——找准定位、突出特色。“银发一族”的财富管理意愿远高于其他年龄段水平,但现有的养老金融产品趋于同质化,难以满足客户需求,金融机构需要找准定位、差异化竞争。”中信银行财富管理总部总经理助理金蕾说。

刚推出养老金融统一品牌的建行,宣布了一条“住房租赁+养老”的特色发展道路。“建行在住房租赁领域具备一定优势,正在积极探索,找准住房租赁和养老的业务契合点,形成可持续商业模式。”建行集团资产管理部总经理谢国旺介绍,我国养老财富储

备难以简单复制发达国家以权益投资为主的模式,或可探索在盘活房地产上多做文章,满足老年客户住房出租需求,形成“以房养老”特色优势。

——发力养老产业,促进养老生态生根发芽。近年来,商业银行加大养老产业信贷投放力度,创新信贷产品,探索破解养老产业轻资产、缺抵押等问题。截至2023年三季度末,农业银行养老机构贷款余额65.22亿元,较2023年初增长5.21亿元;建设银行养老产业信贷规模、户数增长势头良好,创新股权、REITs等投资模式,加大表内外资金对养老产业支持。

专家表示,在金融助力下,养老产业将迎来更广阔的发展空间。被称作“夕阳事业”的养老事业,正成为快速崛起的“朝阳产业”,成为促进经济社会发展新的增长点。

吴雨 张千千 李延霞