

# 综合施策 进一步优化支付服务提升支付便利性

编者按

3月7日,国务院公布了《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》。为贯彻落实党中央、国务院决策部署,更好满足外籍来盐人员等不同群体多样化的支付服务需求,中国人民银行盐城市分行召开推进工作会议,引导辖区内商业银行和银联商务进一步优化支付服务、提升支付便利性,为进一步优化营商环境、促进高质量发展和高水平对外开放提供支撑。

人民银行盐城市分行

## 全力推进进一步优化支付服务提升支付便利性工作

□李梅 陆粉干

优化支付服务是践行金融工作政治性、人民性的重要体现,也是进一步优化营商环境、服务高水平对外开放的内在要求。

人民银行盐城市分行认真贯彻落实人民银行总行、人民银行江苏省分行的工作要求,拟定了《盐城市提升境外来华人员支付服务水平工作方案》,推进构建便捷支付体系的各项工作任务,加强统筹管理、聚焦重点场景、加强宣传培训,因地制宜构筑多层次支付服务体系,进一步优化外籍来盐人员支付服务,提升外籍来盐人员支付便利。

### 加强统筹管理

#### 建立健全有效工作机制

成立专项工作小组。各商业银行和银联商务成立以单位负责人为组长、相关职能部门分管领导为副组长、相关职能部门为成员的专项工作小组,明确任务分工,倒排工作次序,紧盯进度推进。专项工作小组充分发挥抓总作用,确保统筹牵好头、工作尽好责、任务落好地。

科学制订拓展计划。根据人民银行总行、人民银行江苏省分行最新会议精神,人民银行盐城市分行下发前期梳理的重点涉外场景外卡受理商户清单,相关单位在3月20日前完成下发清单中所涉商户的POS机具外卡受理功能的改造和升级工作,并按周报送推进进度情况,报告内容包括但不限于本单位项目推进情况、商户拓展完成进度情况等。

明确主攻方向。银行机构和银联商务结合自身情况,明确主攻方向。对于已开展外卡收单业务的机构,发力重点在“填补市场空白”,着力在重点涉外场景开展外卡收单商户拓展;对于未开展收单业务的商业银行,发力重点在优化外籍来盐人员账户开立服务,其中已在重点涉外场景开展人民币收单的,发力重点在通过与其他机构合作等方式实现外卡受理功能。

建立跟踪评价机制。银行机构和银联商务根据实施方案和拓展计划,建立工作台账,对重点工作任务进行清单式管理,及时掌握推进情况。人民银行盐城市分行继续加强跟踪问效,定期评估各单位责任落实情况,综合运用暗访调研、约谈等

措施,确保各项工作任务按时保质完成。

### 聚焦重点场景

#### 构筑多层次支付服务体系

加快推动“小额扫码”移动支付覆盖。各银行机构和银联商务充分借鉴推广“外卡内绑”、旅行通卡等较为成熟的移动支付产品,加快本单位产品开发升级,在使用场景明确、绑卡验证严格、切实履行风险防控责任的前提下,按照“风险为本”原则,实施反洗钱管理,提升境外银行卡内绑服务便利度,扩大移动支付受理面,推动支付方式“反向兼容”。

坚持“现金兜底”的定位,持续改善现金使用环境,不断提升外币兑换和现金服务水平。现金供应方面,商业银行具有外卡取现功能的ATM机全部开通相关功能,并保证正常办理外卡取现业务,同时,在机具上张贴或更新外卡取现标识。优先在重点涉外场景布设此类机具,并做好日常机具巡检工作。保持现有现金柜台、自助现金机具规模,做好现金存取工作。完善现金服务网格化管理,协助人民银行做好整治拒收现金政策宣传、线索核实以及现金流通环境建设工作,有针对性地开展小面额人民币,不宜流通人民币兑换等服务。同时,进一步强化人员培训,优化兑换流程,储备充足本外币现钞,丰富兑换币种和服务语种,熟练掌握外币兑换业务知识和工作技能,主动开展政策宣传和业务引导,提高办理效率,制作宣传折页,开展多形式、多渠道的宣传活动。

优化外籍来盐人员账户开立服务。截至2月末,盐城市商业银行共为外籍来盐人员开立人民币银行账户1.44万户。各商业银行按照“两个不减、两个加强”的工作要求,列出重点地区重点涉外网点清单,作为重点优化和督导对象,有条件的银行积极打造账户服务示范网点。一方面确保银行账户“开得了”,支持外籍来盐人员持有的包括护照、通行证、居住证等在内的有效证件,能够开立人民币银行账户,并向开户人说明账户使用、账户撤销的注意事项;另一方面确保“服务好”,有条件的商业银行要积极探索丰富身份核验渠道、远程预约开户、客服多语种服务提供账户开立和协助绑定快捷支付等方式,主动优化

外籍来盐人员账户和支付服务。向重点网点适当下放外籍来盐人员开户审批权限,在重点网点提供外籍来盐人员支付便利化等服务。

加快重点区域数字人民币推广进度。加快数字人民币受理环境建设,拓展重点涉外场景数字人民币应用覆盖面。加强数字人民币知识普及,向外籍来盐人员宣传开通和使用数字人民币方法。统筹做好数字人民币风险防控与服务优化。

大力推动首创场景和特色场景建设。结合盐城作为韩资企业集聚以及重点旅游的城市特点,积极探索在南洋国际机场、主要涉外酒店、重点医院、主要旅游景点和外国人集聚区的支付业务创新试点,着力构建具有盐城特色的外籍来盐人员支付服务生态体系。

### 坚持两手抓

#### 统筹做好优化服务和风险防控

全面加强业务风险管理。在推动构建支付服务体系过程中,银行机构和银联商务区分不同支付需求,因地制宜、因人施策,切实履行业务风险管理主体责任。

账户业务方面,建立外籍来盐人员账户分级分类管理体系,丰富核验渠道,根据客户国籍、职业、入境时间、签证类型等特征,审慎与客户约定网上银行、手机银行、快捷支付等非柜面业务,合理设置资金交易限额、交易笔数、验证方式等;跨境交易方面,建立覆盖业务全流程的外卡交易监测机制,完善客户行为、资金交易监测模型,合理设置业务限额,及时识别拦截异常交易,并建立严格的违规商户退出机制。通过强化中后台管理,精细化落实政策规定,满足支付结算、反洗钱、外汇管理等监管要求。

强化支付业务连续性管理。跨境支付交易参与主体多、业务链条长,银行机构和银联商务严格落实支付清算、数字人民币等业务连续性管理要求,定期组织开展业务连续性应急演练和风险排查,对排查发现问题要立行立改,确保业务连续。要保障自身行内系统的连续性、稳定性,为外籍来盐人员支付服务提供稳定、安全的业务支持。

完善多维度客户权益保护机制。引导银行机构和银联商务重点做好价格公示和服务信息披露,保障

消费者知情权。严格落实信息安全保护要求,严控信息使用范围,保障客户信息和资金安全。完善差错处置流程,提升客户投诉处理效率,保障消费者合法权益。建立完善应急管理机制,稳妥处理各类突发事件。人民银行盐城市分行持续组织强化舆情监测,关注苗头性、倾向性问题,对信访、举报投诉、网络信息等渠道发现的舆情风险及时报告,抓早抓小、妥善处置。

### 提升软环境

#### 持续加强宣传培训和跟踪问效

开展业务宣传。督促银行机构和银联商务围绕账户开立、外卡内绑、外卡内用、外币兑换服务的办理地点与流程等制定宣传方案,充分利用国际航班途中、机场口岸等场所,对外籍来盐人员开展支付便利化宣传和支付产品推介,包括但不限于设置咨询台、布放宣传物料、张贴宣传标识等。

强化人员培训。引导银行机构和银联商务全面梳理本单位外籍来盐人员支付产品和服务,形成《业务产品操作手册》和《常见问题问答手册》,在3月20日前至少开展一次内部员工培训,以一线员工为重点对象,全面开展外籍来盐人员支付服务业务基础知识、政策以及外卡收单、使用流程等方面的培训工作,通过知识测试、操作演练等形式检验培训效果,确保每位员工熟练掌握。同时,将外籍来盐人员支付服务纳入日常培训内容,确保商户端、客服端、网点端、柜面端等所有触及客户的渠道端人员能熟练掌握业务操作、解答客户咨询,有效化解客户矛盾和客户投诉。人民银行盐城市分行将通过不定期电话暗访、现场走访等方式,掌握辖内各商业银行相关业务培训质效,对相关问题整改进行跟踪督办。

定期跟踪问效。银行机构和银联商务把产品好不好用、外籍来盐人员不满作为检验工作成效的重要指标。完善跟踪调研机制,形成具体的跟踪调研问题,通过现场问询、表单填写、事后回访等方式,对外籍来盐人员开展满意度调查,收集汇总外籍来盐人员反映的意见建议和使用问题,及时评估调整业务方案,不断提高支付服务的满意度。对报送的报告、报表严格把关,充分体现工作成效、工作创新和工作亮点。

工商银行盐城分行

## 优化支付服务 践行支付为民

□马静

作为国有大型商业银行,工商银行盐城分行坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署,高度重视进一步优化支付服务提升支付便利性工作,积极践行“支付为民”理念,在人民银行盐城市分行和上级行的指导下,积极加强政策制度学习,制定专项方案,推进各项工作实施,务求把该项工作抓紧抓实抓好。

### 强化认识,健全推进优化支付服务工作机制

提高站位,成立工作专班。该行个金、运营、银行卡、国际、网金等相关部门共同组建专项工作组,由分管领导任组长。建立定期沟通工作机制,组织召开推进工作会,通报最新工作进展。建立专项工作群,及时传达落实人民银行最新工作要求,第一时间解决支行、网点落地和日常客户支付服务中遇到的重难点问题。

加强协同,制定专项方案。该行按照人民银行要求,结合当前业务实际,在工商银行江苏省分行指导下,该行初步拟定了《境外来华人员支付服务提升工作方案》,包含了个人账户服务、优化商户环境、改善现金使用环境与优化网点服务、传导落实便利化政策、加强培训宣传推广等五个方面。

把握关键,推进重点事项。按照人民银行盐城市分行的部署要求,重点推进部分涉外商户外卡受理功能改造。2023年累计发生外卡交易笔数642笔,金额129万元。该行重点负责4户涉外商户的功能升级改造。目前已对2户开通外卡受理功能,本周内完成应用测试;另外2户涉外商户,本周可完成建档和装机工作。此外,该行现已印制外卡受理标识商户,本周内送达所有开通外卡功能商户并进行现场张贴。

### 加快节奏,增强优化支付服务工作质效

工商银行盐城分行将聚焦外籍来盐人员的生活场景和业务流程,充分了解客户交易习惯和服务诉求,明确责任、加大投入,集中资源,加强协同,聚焦重点、打通堵点,并积极向人

银联商务盐城分公司

## 为外籍来盐人员提供更优质支付服务

□刘静

银联商务盐城分公司认真贯彻落实人民银行关于进一步优化支付服务提升支付便利工作部署要求,高度重视、认真组织,积极开展相关工作,为外籍来盐人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务。

自2009年起,银联商务盐城分公司在POS端受理境外银行卡,已具备丰富的境外银行卡受理经验和成熟完善的业务体系。目前可受理Visa、Master、美国运通、JCB、大来等主流外卡。截至1月31日,可受理外卡商户数为117户,2023年以来,约有101户商户发生过外卡刷卡交易,累计交易金额432.58万元。

银联商务盐城分公司在与外卡组织、清算机构合作方面已取得较好成绩。该公司以卡组织会员单位机构的合作机构身份接入线下银联外卡,受理Visa、Master、JCB等五大外卡组织的境外银行卡POS业务;自连通公司开展运通卡在中国境内的转接清算业务以来,该公司积极配合进行外卡受理改造建设。

下一步,该公司将进一步提高政治站位,全力推进进一步优化支付服务提升支付便利工作。

以点带面,以“能开尽开”的原则布局重点行业,完善重点商户的外卡受理环境。银联商务盐城分公司将在人民银行和中国银联的指导下,继续积极优化境外外卡收单受理环境,存量重点商户按计划改造,新入商户能开尽开,稳步提升外籍来盐人员支付便利度和满意度。

完善外卡商户服务,夯实外卡受理市场建设基础工作。在商户服务工作中,加强对商户的使用培训和宣传引导,并建立24小时保障机制,进

民银行沟通汇报,将优化服务工作真正落实到位。

加快实现重点商户外卡受理功能。积极加强与商户对接,加大外卡刷卡环境全流程建设,加快推进系统升级和功能测试,明晰受理标识,梳理外卡受理易发生的问题及难点,开展外卡受理培训,保障外卡受理顺畅。同时,在此基础上,该行将在重点景区、商场、酒店、餐饮等事关外籍来盐人员衣食住行场所,进一步扩大外卡受理商户覆盖面,满足外籍来盐人员的消费支付需求。

优化外籍来盐人员账户服务。制作外籍来盐人员账户服务、外汇业务相关宣传物料,在个人外汇网点布放双语外籍来盐人员开户指南和支付指南。落实新版居住证升级改造和便利化服务,推进持短期的签证外籍来盐人员账户开立,实施分级分类与限额管理,强化全生命周期管理,保障账户服务与资金安全。该行在2023年12月增设了5个人外汇网点,目前该行全辖网点都可以开立外籍人员账户,19家个人外汇服务网点可以受理外币现钞兑换。该行还将扩大外汇兑换网点范围和数量。

推进现金兑换服务能力提升。夯实ATM机和网点现金兑换服务基础,推广本外币现钞、零钞、线上预约、后台配款、网点交付的新型服务模式。强化常态化常见外币币种备钞,提升便利化水平。

引导推广外卡内绑移动支付业务。实时跟进监管外卡绑定政策,在上级行支持下,积极上线便利化小额外卡绑定服务。做好数字人民币产品服务。探索优化数字人民币受理环境,为外籍来盐人员提供优质的服务体验。

加强宣传培训推广。一方面,发挥该行网点渠道优势,在营业网点门楣、折页架等媒介进行重点宣传;另一方面,充分发挥该行网上银行、手机银行、微信公众号等线上渠道功能,做好线上渠道推广。积极开展内部培训,通过晨会、网点直通车等多种形式,提升经办人员业务水平,指导客户服务和咨询应答工作,全面提升服务能力。

行业务开展及维护,维护商户良好的受理体验。具体工作分三个阶段开展:确认清单信息准确性,对终端布放情况不明的商户进行人工现场确认;完成商户清单场景确认、重点场景商户对外卡交易支持情况确认;按优先级开展商户改造、贴标、业务开通等工作,及时更新商户清单、反馈改造进度、开展后督自检。

密切关注市场动向,优化外卡受理体验。线下外卡受理方面,该公司将持续收集商户使用过程中提出的问题,优化提升用卡体验,确保受理的稳定、高效和便捷。同时,持续关注外卡受理新业务模式,强化与外卡组织、清算机构的沟通和联系,保持各项业务沟通。

在业务风险管理方面,银联商务盐城分公司执行《银联商务外卡收单业务管理办法》及相关风险合规管理策略,严格落实“权责一致、需求真实、分类管理、总体可控”的管理原则。明确外卡收单商户分类标准、准入审查、限额管理、风险监控、调查处置、日常管理等相关风险及其相关工作要求。

实际工作中,该公司严格按照办法要求落实外卡收单商户风险管理,包括强化入网审核与分级管理,严格落实外卡收单商户限额管理、全天候风险监控等。近年来,未发生外卡收单业务重大风险事件。

目前,依托银联商务鹰眼智能风控系统,部署应用专项风险监控规则30余条,覆盖Visa、Master、美运、发现卡、银联境外卡等全类型外卡交易。综合考虑外卡收单业务类型、交易特征等因素,防范外卡商户合谋欺诈、胁迫交易、涉嫌洗钱等风险。对于侦测发现的风险隐患商户交易,及时开展风险调查和处置回复。

本版内容由人民银行盐城市分行提供

中国银行盐城分行

## 精准施策靶向发力 提升支付服务便利性

□施凯丰

为进一步提升外籍来盐人员支付服务水平、提升支付服务便利性,中国银行盐城分行提高政治站位,召开多部门联动会议,统一思想认识,深刻把握提升外籍来盐人员支付服务水平的重要意义,把提升外籍来盐人员支付服务水平作为当前一项重要任务抓紧抓实抓好。

### 建立工作机制

#### 分类施策优化服务

中国银行盐城分行结合实际工作情况制定了《中国银行盐城分行关于提升境外来华人员支付服务水平工作方案》,成立该行关于外籍来盐人员支付服务领导小组及支付服务工作小组。

中国银行盐城分行现设有银行网点54家,均可受理外籍人员开户服务,具备对私结售汇业务资质,且能够对外籍来盐人员提供外币与人民币现金兑换服务的机构数量49家,全辖ATM设备132台,均可支持带有国际卡组织标识的国际信用卡取现。存量外币代兑点有盐城迎宾馆、盐城明城锦江酒店2家,2024年新增代兑点盐城金融城希尔顿酒店。

一直以来,该行注重涉外星级宾馆等商户的营销及服务,目前盐城地区大部分涉外星级酒店均在该行收单,截至目前,该行存量外卡收单商户共计75户,2023年全年外卡收单总金额结算人民币约1700万元,占盐城地区总量的77%。

根据目前境外人员存量支付服务数据,该行相关部门一起深入分析导致外籍来盐人员支付不便的原因,针对支付过程中的难点、痛点,以提升外籍来盐人员支付便利度为出发点和立足点,各部门协调推进,探讨如何进一步做好线上线下两大场景建设,全面构建优质、高效的现钞支付、境外银行卡受理、移动支付、账户服务、数字人民币等五大支付服务体系,从而切实提升外籍来盐人员对境内支付服务的体验。

### 聚焦重点领域

#### 积极搭建消费场景

中国银行盐城分行将严格按照人民银行关于进一步优化支付服务提升支付便利性工作的部署和要求,首先从账户服务优化开户流程、高效的现钞支付打造服务型外币代兑点、境外银行卡受理拓展涉外重点场所的外卡收单商户等几个方面入手,进一步提升外籍来盐人员支付服务的

水平。

着力优化境外银行卡受理环境,拓展涉外重点场所的外卡收单商户。该行全力摸排区域内机场、车站、涉外酒店、高档商场、重点景区等外籍来盐人员高频、大额消费场景境外银行卡刷卡受理情况,全力做好涉外重点场所的外卡收单商户的拓展,同时加强对商户业务培训、业务清算及差错处理、商户巡检及日常维护等各方面工作。

针对涉外重点场所的4家商户(包括大纵湖旅游景区、荷兰花海景区、欧堡利北辰酒店和黄海森林美居酒店),该行将持续加大对涉外商户的培训工作,确保收银人员熟悉境外银行卡刷卡的受理方式,提升收银人员对境外银行卡安全特征的识别能力;针对不同类型的涉外商户,该行也将不断优化多层次支付服务和支付产品,使外籍来盐人员均能充分享受安全、便捷的支付服务,确保重点涉外商户境外银行卡刷卡受理顺畅。

优化开户流程,实施账户分类管理,完善开户配套措施。利用行内业务平台——“中行早班车”,行内信箱、微信工作群等途径,面向一线员工,宣导培训居住证人士外币业务办理要求,永居证、短期签证开户流程、答复口径,对全辖多次培训并抽查,

双语版的开户申请书、税收居民声明文件、开户服务指南、宣传折页等配备到位。

持续改善现金使用环境,打造服务型外币代兑点。该行132台自动取款机全部支持境外银行卡支取现金业务,近期将在南洋机场完成一台ATM设备布放工作,保证现金供应。同时,每日通过科技数据分析系统,完成对每台ATM设备的库存现金监控和预警,保证ATM现金供应。

组织辖内3家代兑点业务培训,面向前台人员,讲解培训内容,包括外币现钞识别、牌价运用、系统操作、水单要素等,确保代兑点酒店人员熟悉外牌价运用、外币反假识别等操作,提升代兑点服务水平。在代兑点内,布置外币兑换宣传展架,面向酒店宾客宣传外币兑换等服务,协助明城锦江酒店代兑点制定快速响应服务流程,让客户能够尽快办理入住手续,进一步优化流程。

中国银行盐城分行将注重短期突破和长期机制并举,聚焦当下可解决问题开展专项工作,力求短期内显著改善外籍来盐人员支付体验,同时着眼于长期推进服务体系,全面推动外籍来盐人员享受便利化支付服务。