

# 优化支付服务 提升支付便利性

编者按

支付服务是最基础的金融服务之一。今年2月底,中国人民银行召开优化支付服务推进会。3月,国务院办公厅印发《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》,着力为老年人、外籍来华人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务。在中国人民银行盐城市分行的指导下,经过近5个月的努力,我市支付便利性工作取得了积极成效。现本版刊登我市部分银行机构在优化支付服务方面的各项举措,着力打通服务端点,推动移动支付、银行卡、现金服务并行发展,用心、用情多维度提升支付体验。

## 人民银行盐城市分行

### 全力推进优化支付服务便利性工作走深走实

□陆粉干 顾璇

人民银行盐城市分行贯彻落实党中央、国务院关于优化支付服务的重大决策部署,以进一步提升老年人、外籍来盐人员等群体的支付服务便利性为出发点和立足点,统筹做好银行卡受理、账户服务、现金使用等支付服务体系建设,精密部署,全力推动,在支付环境上实现“反向兼容”,切实提高我市支付服务的包容性和普惠化水平。

“纵向+横向”,坚持高位谋划,注重有序推进

人民银行盐城市分行高度重视优化支付服务提升支付便利性工作,将其列入全行重点工作项目谋划,从纵向和横向两个层面夯实组织协调保障。纵向层面,强化统筹协调,成立由“一把手”行长为组长,分管行长为副组长,支付结算、货币金银、国际收支等五部门为成员的工作专班,定期召开专题部署工作会,制定实施方案,有序推进各项工

作。横向层面,强化跨部门协作,与市政府办“双牵头”,成立由市委宣传部、市商务局、市文旅局等17个行业主管部门组成的专项工作小组,建立横向沟通清单,明确任务分工和具体举措,定期向市政府报送专项工作周报,形成政策协同。

“软件+硬件”,坚持高标推进,注重服务提升

结合辖区老年人、外籍来盐人员的支付需求特点,出台《盐城市关于进一步优化支付服务 提升支付便利性的工作方案》,聚焦优化支付服务的八个重点领域,制定六个方面的落地措施,推动基础设施、配套服务全面升级,持续改善支付受理服务环境。软件方面,不断优化账户服务,围绕提供简易开户服务、配备外语咨询服务人员或翻译工具、设置“绿色服务通道”等七大标准,在老年人、外籍来盐人员较为集中的区域打造标准化银行网点,提升账户服务水平;提高移动支付便利性,针对老年人推出专属版手机银行App,优化电子支

付渠道界面及功能,引导帮助外籍来盐人员使用“外卡内绑”“外包内用”便捷支付,改善线上、线下购买产品与服务的支付体验。硬件方面,优化境外银行卡受理,组织辖内收单机构围绕八大重点场景,摸排大型商圈、旅游景区等重点涉外场所的重点商户,确定重点商户名录,推进内外卡受理终端改造,并在全省创新开展境外银行卡收单手续费减免活动,进一步提升商户改造意愿;改善现金使用体验,推动银行开通重点涉外场所ATM机外卡取现功能,同步推进外币代兑业务,增加外币兑换机构覆盖面,设计多券别、纸币硬币多组合的“零钱包”,提供常态化“零钱包”服务,更好地满足老年人、外籍来盐人员的现金支付需求。截至7月底,全市已建成34个标准化银行网点,确定1131户重点商户,外卡减免交易笔数约1400笔,减免手续费超6万元,具备外卡取现的ATM机共1409台,17家酒店可提供外币代兑业务,累计投放“零钱包”超7万个。

“线上+线下”,坚持高效触达,注重宣传推广

为帮助老年人、外籍来盐人员了解各类境内支付服务,人民银行盐城市分行以“水韵江苏 支付懂你”为主题,以银行卡受理、现金使用、账户服务等支付服务为重点内容进行“线上+线下”全面宣传。线上层面,充分发挥媒体宣传优势,借助《盐城新闻》《盐城金融》访谈节目、“登瀛观察”官媒视频号和智慧盐城、我言新闻等官媒App,分别以电视台专题报道、视频、文字等多种形式开展支付服务宣传。线下层面,加强在重点场所和重要涉外活动中的宣传推广,在盐城城南国际机场、市出入境管理局、涉外酒店、养老院、老年大学等重点场所,以及在盐外国友人“体验江苏·读懂中国式现代化”盐城专场活动等重大外事活动现场,通过设立支付服务咨询点、布放宣传物料、播放宣传视频等形式进行推广性宣传。截至7月底,已开展优化支付服务宣传近400次,发放宣传折页超10000份。



浦发银行盐城分行在黄海森林公园布放的内外卡一体POS终端设备



江苏银行盐城分行支付宣讲走进盐城外国语学校



建湖农商银行的流动银行车

## 农业银行盐城开发区支行

### 改善支付体验 “慧”泽来华宾朋

□陈金刚

SK 新能源有限公司位于盐城经济技术开发区,是韩国SK 集团于2019年在盐城投资创建的全外资企业。该企业自成立以来,一直与农业银行盐城开发区支行保持着紧密的合作关系,该行为其提供融资、理财、国际结算、代发工资等全方位的金融

服务。李世熙女士是SK 集团盐城公司的一名韩国籍工作人员,初到盐城时,金融支付问题给她的工作和生活带来诸多不便。该行在业务合作期间发现这一问题后,积极为李女士提供解决方案。不仅在第一时间安排精通韩语的客户经理为其开立农行账户及手机银行,手把手教她绑定云

闪付、微信、支付宝等国内主流支付工具,还贴心教李女士在淘宝、京东等电商平台购物,李女士对中国线上支付的便捷连连称赞,她自称,现在已经是一名“网购达人”。

借助便捷的支付服务,如今,李女士能够熟练地在当地超市购置食品和生活必需品。此外,她还能熟练地使用农行掌银App,足不

出户地缴纳房租、水电费等日常起居开支费用。

在农业银行盐城开发区支行的贴心帮助下,李女士尽情享受在中国消费支付的便利,这也是外籍人员在盐生活的一个缩影,充分展示了该行金融服务在助力外籍来盐人员适应境内生活方面发挥的重要作用。

## 浦发银行盐城分行

### 打造市级支付便利标准化服务区

□游畅

“作为一家国家4A级旅游景区,我们每年都会接待很多外籍来盐人员和老年人,所以景区对支付便利化服务需求比较大。”“部分外籍来盐人员对我们的支付方式和流程不太了解,同时语言交流存在障碍,导致支付过程不顺畅。”今年6月,在东台黄海森林公园办公室内,景区负责人正与浦发银行盐城分行支付优化服务团队进行沟通交流。

东台黄海森林公园作为人民银行盐城市分行首批支付便利化服务标准化建设项目,浦发银行盐城分行高度重视、使命必达,多次走访景区开展实地调研和业务交流,成功于6月底将东台黄海森林公园打造成市级支付便利标准化服务区。

该行在东台黄海森林公园内的售票点、木育森林、森林驿站、马托邦、换

乘中心等8个收银点位布放内外卡一体POS终端,并在收银台醒目位置张贴可受理的外卡币种标识。该行工作人员为景区收银人员现场示范和测试POS机受理外卡流程,确保景区每个收银点位均能熟练受理外卡收单,讲授可支持受理外卡种类、常见支付问题处理,并指导他们安装手机实时翻译软件,减少支付过程中景区和外籍人士的语言交流障碍。在景区入口处还挂有支付便利标准化服务区标识,大屏同步滚动播放支付便利化服务宣传视频,各收银点位均布放外币支付多语种宣传指南。

景区负责人表示,通过浦发银行盐城分行对外卡收单的软硬件支持和开展的多元化支付服务培训,既提高了景区面向外籍来盐人员、老年人的服务能力,又提升了景区服务的客户满意度,使每一位收银服务人员在面对外籍来盐人员时不再“手足无措”。

## 南京银行盐城分行

### “老外”来开户,顺畅支付“不见外”

□游畅

“非常感谢你们的帮助,下午我终于可以安心坐飞机赶往韩国了。这次因工资发放需要开立中国的银行卡,你们不仅快速帮我完成了开卡,还指导我如何使用移动支付工具,效率真是太高了,服务真是太好了。”某汽车集团的外籍高管在南京银行盐城人民北路支行称赞道。

5月13日,一位来自韩国的客户来到该行大厅,表示要开立工资卡。据工作人员了解,该客户为我国某大型汽车集团的外籍高管,需在中国开立一张银行卡,用于代发工资。客户表示自己只携带了旧版的外国人永久居留身份证,未携带护照,询问是否可以办理。该行工作人员告知客户,护照或者永居证均可作为有效证件办理银行卡,无须提供辅助证明材料。既往版本的永居证在其有效期内可正常使用,有效期满后需至相关部门换发,届时到行更新证件即可。客户瞬间放了心,并对该行的耐心答复表示感谢。

为提供高效的服务,该行工作人员引导客户至智能柜台办理相关业务,并切换至“English”模块,便于客

户查看所办业务流程及相关风险提示。业务办理过程中,外语专员、运营主任高度配合、协同合作,短短20分钟就完成了客户尽职调查、开卡及电子工资发放需要开立中国的银行卡。你们不仅快速帮我完成了开卡,还指导我如何使用移动支付工具,效率真是太高了,服务真是太好了。”某汽车集团的外籍高管在南京银行盐城人民北路支行称赞道。

次日一早,这位客户又来到网点,表示当天下午便要赶飞机去韩国,当前遇到的问题是微信和银行卡无法正常绑定,并将报错截图展示给工作人员。经查看,报错原因为证件类型不一致(微信是以护照信息注册的),该行工作人员第一时间提供解决方案:选择变更银行卡或者微信绑定的证件类型,让银行卡和微信绑定的证件类型保持一致。客户思索片刻后,决定修改微信绑定的证件类型,随后工作人员耐心指导客户通过微信进行证件类型类型的变更操作,并绑定银行卡,客户对该行工作人员竖起大拇指,一个劲儿地说:“NJCB! Thank you very much!(非常感谢南京银行)”

## 建湖农商银行

□盛婷

“办理点就在家门口,不到10分钟就办好了社保卡,真的太方便了,谢谢你们。”近日,家住建湖县钟庄街道杨庄村的李爷爷因社保卡不慎遗失无法领取尊老金,由于年事已高,他平时都不出门,不知如何办理补发卡业务。

了解到李爷爷的情况后,建湖农商银行的流动银行车驶入了杨庄村,工作人员主动搀扶李爷爷进到车内,

并利用车内便捷设备迅速为李爷爷办妥了社保卡补办激活业务。STM简化操作界面、增大页面字号……大大提升了老年客户群体使用电子银行服务的便利性,再戴上该行贴心配备的老花镜,操作界面看得清清楚楚,对此李爷爷是连连称赞。最后,工作人员向李爷爷和杨庄村村民宣传了防范电信网络诈骗等金融知识,服务过程细心耐心,获得了大家的一致好评。不久后的一天,当流动银行车再次驶入杨庄村时,李爷爷笑着

说:“上次多亏了你们,我的‘拐棍钱’已经拿到啦!”

建湖农商银行的流动银行车真正方便了地处偏远、行动不便的老年客户。除此以外,该行33个营业网点全部完成了适老化改造,设置“绿色通道”,全程提供“一对一”适老化引导服务,老花眼镜、急救医药箱、轮椅等贴心设备一应俱全,从细节处入手为老年客户提供暖心服务。在软件设施方面,对网点柜外清界面进行优化,方便老年客户确认业务信息,

提升操作便利度。针对老年群体积极宣传引导使用“关爱版”手机银行,放大的字体、简洁的界面,优化的流程更有利于老年客户实际支付操作、线上转账缴费。

自适老服务便利化专项行动开展以来,建湖农商银行已为1000余人现场办理便捷金融业务,真正实现适老服务便利化。同时,通过微信公众号、官方视频号、抖音等自媒体开展适老服务、上门服务宣传,累计已收获点赞1万多条,粉丝4000余名。

### 支付“适老化” 守护“夕阳红”

本版内容由人民银行盐城市分行提供