

提升涉外支付便利性 让“老外”畅行珠城不“见外”

外卡、外籍、在异国他乡的陌生感……便利外籍人士来蚌商旅居住,提升支付的便利性是重要一环。为此,近期人民银行蚌埠市分行印发了《蚌埠市优化支付服务提升支付便利性实施方案》,从外卡收单、外币代兑点建设、投放零钱包三个方面着手,让来蚌的“老外”畅行珠城不“见外”。

近期,一位来自印度的商旅客户在安徽水利和顺大酒店蚌埠店将200美元现钞兑换成人民币,无需前往银行、凭护照在住宿地就可以兑换的便利让客户感慨,在蚌埠的游览消费更方便了。

这家酒店是我市5家外币代兑机构之一,在住宿处就近就便,兑换外币方便快捷,免除了外籍

客户“人生地不熟”地寻找银行网点办理业务的不便。截至目前,蚌埠已建成禾泉农庄假日酒店、安徽水利和顺大酒店、利事环球大酒店、万达嘉华酒店、南山豪生大酒店5家代兑机构,较2023年增长66.67%。

便捷外币代兑,是蚌埠金融机构便利涉外服务的举措之一,大大便利了来蚌的外籍商旅游

客,而针对长期在我市居住、学习的外籍人士如留学生,蚌埠金融机构也在优化他们常用的换汇、开卡等业务。中国银行蚌埠分行相关负责人介绍,根据当前政策要求,金融机构不再对持短期签证、免签的外籍客户进行开户限制,外籍客户持护照等有效证件即可开户,便利了留学生开户的流程,开户后如果留学生有需求,该行还将协助其绑定微信、支付宝等支付服务。在中国银行蚌埠分行营业部,还设置了涉外服务专区,方便快捷地满足留学生的换汇、开户及其他金融服务需求。

此外,围绕“食、住、行、游、购、娱、医、学”场景,蚌埠各收单机构正在大力开展各场景建设,截至目前,场景建设实现全覆盖。其中银联商务完成蚌埠大剧院、博物馆(美术馆)外卡受理;

交通银行完成安徽财经大学缴费纳机具布放并开通外卡受理功能;农业银行、建设银行分别完成市第三人民医院和第二人民医院窗口缴费机具布放;银联商务、工商银行、中国银行配合市文体旅游局完成三星级以上酒店POS机具的外卡受理功能;通联支付完成银泰百货统一收银POS机具的外卡受理功能;拉卡拉完成知名餐饮阿财老铺POS机具的外卡受理功能。目前全市重点商户571户,已完成556户的POS机布放,进度97.37%。我市外卡收单的改造进度位居全省前列。

针对部分外籍人士还是习惯使用现金的情况,蚌埠金融机构还贴心地提供“零钱包”兑换服务,配备20元、10元、5元等小面额的纸币以及一些硬币,以满足他们各类生活场景的消费需求。

目前,统计标准制作的“零钱包”已经通过金融机构全面配置到全市440个网点,覆盖率达95%。截至目前,已向社会投放零钱包11000余个,同时针对网格商户、出租车等特殊行业开展集中发放活动,其中农业银行蚌埠分行、交通银行蚌埠分行、徽商银行蚌埠分行、蚌埠农商银行、兴业银行蚌埠分行联系4家出租车公司开展集中兑换服务,累计发放零钱包近千个。



中国工商银行蚌埠分行

多向发力践行皖美支付

推进境外来皖人员支付服务不断改善提升,工商银行蚌埠分行持续发力,在强化支付基础能力建设的基础上,持续优化支付体系,提供更加优质、高效、便捷的支付服务。

通过推广主要外币币种线上预约、后台配款、网点交付的新型服务模式,今年以来该行累计已办理190笔,涉及美元、港币、澳元、欧元、日元、泰国铢、新加坡元、英镑8个币种的外币兑换业务。该行还正在全面推广“零钱包服务”,采用“固定规格+量身定制”方式,内装20元、10元、5元、1元不同面额及金额的人民币现金,由客户根据现金使用偏好和需求进行灵活兑换;针对周边商户、超市、小卖部、出租车行业等现金需求量较大的经营主体,上门提供零钱包兑换服务。

此外,工商银行蚌埠分行着力打造境外来皖支付便利化特色网



点,不断改善提升支付服务水平。该行选取蚌山支行作为境外来皖人员支付服务示范网点,对网点的硬件设施、品牌宣传、服务能力进行再升级,按照统一规划、统一材质的方式设计网点标识、标牌,在特色网点外墙醒目位置悬挂“境外来皖支付便利化特色网点”的标识标牌等,网点大堂放置宣传展板、易拉宝,ATM上粘贴可受理外卡取现的卡种标识。完整易懂、识别准确的信息有助于境外人员快速理解、轻松识别服务场所。为方便与

境外来皖人员的沟通交流,示范网点不仅配备外语水平较好的员工担任大堂经理,同时配置了科大讯飞双屏翻译机,进一步提升境外来皖人员办理各项金融服务的顺畅性。网点搭建“大禹文化”、“皖C三件套”等带有蚌埠本地特色的支付便利化场景,实现境外来皖人员在网点开卡、绑卡、消费一体化,打造“靓丽珠城”名片。此外,网点可与大学合作,开展形式多样的交流活动,增强外籍师生的归属感和认同感。



交通银行蚌埠分行

大力提升涉外支付体验

围绕外籍来华人员基础金融服务与“衣食住行”便利生活支付需要,交通银行蚌埠分行突出问题导向,持续提升涉外支付便利化水平。

为落实人民银行外卡商户受理环境建设工作要求,该行积极响应,在外卡收单方面,于2024年4月中旬营销开通了安徽财经大学POS外卡收单功能,可受理VISA、MasterCard、American Express、JCB、Diners Club、Discover六大组织外卡交易,并顺利完成了交易测试,为后续学校境外师生提供了缴费的便利。

在外币现金服务方面,不仅现金类自助设备外卡取现达到100%全覆盖,为确保外币兑换,该行营业部还配备了美元、欧元、英镑、日元、港澳元、



新加坡元、加拿大元等8种外币库存,其他11支行提供配备了美元欧元、英镑、日元、港币等5种外币库存,进一步提升兑换服务能力。

针对小额零钱的使用需求,该行面向网格商户、出租汽车等行业,

针对性地开展“零钱包”上门兑换服务,为他们现场兑换“零钱包”,以解决小店主、司机小额零钱“找零难”问题,也免去外籍人士、老年人、学生等群体后续使用现金支付的后顾之忧,目前该行已发放“零钱包”超千个。



徽商银行蚌埠分行

发挥现金兜底作用 提升支付便利性

优化现金使用环境是提升支付便利性的重要举措。人民银行蚌埠市分行印发了《蚌埠市优化支付服务提升支付便利性实施方案》以来,徽商银行蚌埠分行聚焦群众现金使用需求,围绕外籍人员、老年人等重点群体,创新服务模式、推动服务延伸,有效发挥现金兜底作用,进一步提升支付便利性。

该行强化服务宣传,提高公众对“零钱包”服务的知晓度,着力打造渠道多样、配置灵活、获取便利、覆盖广泛的常态化服务模式,保证群众和商户的零钱需求。该行深入我市各个商



圈、店铺、出租汽车公司等,发放零钱包1809个,除固定面值零钱包外,该行还通过建立微信群组深入了解群众需求,根据具体需求发放更多面值

组合的零钱包,如针对出租车司机群体提出的更小面值的零钱包,该行上门为司机群体发放了271个一元硬币为主的零钱包。

另一方面,该行还依托网格责任区深入摸排商户信息,在小微商户聚集地等零钱需求量较大的区域升级ATM设备,提供小面额零钞取现服务。目前,该行已在我市通城国贸广场、淮河路两个商圈进行了自助设备改造,ATM设备调整为可提供最小10元面额的纸币,进一步提升现金服务便利性,方便群众使用。

光大银行蚌埠分行

优化支付服务 贡献光大力量

光大银行蚌埠分行积极贯彻落实中国人民银行关于持续优化现金支付环境建设的要求,优化支付服务,注重发挥现金兜底作用。

该行密切关注辖内网外币现钞、各券别小面额人民币等库存,预先匡算需求量,及时向省分行、现金代理行调款。此外,为加强中小面额残损人

民币回收力度,设置了残损币快速兑换窗口,有效提升流通中人民币整洁度,保障公众用上“干净钱”。同时,为优化柜面服务,该行还设置了外语服务专员岗,为外籍来华人员提供多语种业务办理指南和外语服务便利。

关注公众小额现金需求,该行走进蚌埠万达金街、宝龙商业广场、花鼓

灯嘉年华乐园等消费活跃的商圈开展整治拒收现金宣传和摸牌走访,面对面询问商户小面额兑换需求,邀请商户进入“现金余缺调剂”微信群,引导商户签订《拒收现金承诺书》,目前已实现网格内经营主体全覆盖。截至4月末,该行共发放零钱包53个,金额合计4.02万元。

蚌埠农商银行

小小“零钱包”助力支付便利化

“感谢蚌埠农商行,我们这样的小摊贩也上门来给我们送服务。现金虽然现在用得少了,但是偶尔碰到一两个要现金找零的客人,临时还真没地方搞零钱去,蚌埠农商行给咱送上门来了,这多省心。”近日,在蚌埠市淮上区某商圈固定摊点经营餐饮的赵师傅收到了蚌埠农商银行上门来给兑换的零钱包,感到非常方便。

优化服务理念,提升支付便利,近期,蚌埠农商银行以“零钱包”兑换服务为切口,全面推进支付便利化,为广大客户带来触手可及的便捷。该行聚焦境外来皖人员、老年人、小商户和摊贩等群体的支付便利性问题,加强协同配合,加大必要的资源投入,坚持以客户为中心,为客户提供优质的金融服务。通过召开运营管理例会强化学习,通过持续督导加强服务管理,通过及时统计对比量化工作实绩。

目前,该行已发放固定面值和应客户要求面值的零钱包共计978个,覆盖出租车行业、大中商圈、小微商户和个体摊贩等,为这些群体送去现金使用的便利。与此同时,该行还开展拒收现金现象专项排查整治,摸排商户近1300家,张贴“支持现金支付”标识近1000个,着力打造和谐的现金使用环境,有力保障了外籍人士、老年人等社会群体的支付选择权及现金使用权益。

本版文字:郝玉琳

中信银行蚌埠分行

境外人员支付不“见外”

中信银行蚌埠分行营业部是全省境外来皖人员账户服务重点网点之一,为进一步优化支付服务环境、提升支付服务供给水平,更好地满足境外来皖人员的支付便利化需求,中信银行蚌埠分行多措并举,提升境外来皖人员支付服务体验,推动支付服务更加开放、安全、高效、便捷。该行设立了境外来华人员绿色

通道,制作双语版的安心开户明白码和开户资料,同时厅堂专人跟进识别并第一时间了解境外人士开户服务需求,根据业务种类引导客户至绿色通道或指引其使用自助设备快速办理,同时配备了熟悉英语的网点人员解答客户咨询。在外币兑换方面,在网点门口布放货币兑换标识,强化现钞配备,满足客户换汇需求。在外卡

取现方面,中信银行全面升级了自助存取款机,均支持使用银联、Visa、万事达及运通标识外卡进行人民币取款。同时,充分利用网点阵地宣传,对来行办理业务的境外人员派发《境外来华人员支付指南》折页,开展针对性强的支付便利化知识宣传,进一步提升境外来皖人员支付体验,让境外来皖人员在蚌消费不“见外”。