

# 湖北:优化支付服务 让“老”“外”无忧

支付,一头连着民生,一头牵着消费。近年来,移动支付在我国迅速发展,方便消费者交易的同时,也助推了国内市场繁荣。然而,随着银行卡、现金等传统支付方式占比的下降,在一些消费场景和消费群体中产生了新的问题和堵点。一方面偏好现金支付的老年人等群体感到不便;另一

方面外籍来华人员对国内支付环境不习惯、不适应。

为更好满足老年人、外籍来华人员等群体多样化的支付服务需求,更好服务社会民生,促进高水平对外开放,今年3月国务院办公厅发布了《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》。《意

见》出台以来,人民银行湖北省分行贯彻落实党中央、国务院决策部署和人民银行总行、湖北省委省政府有关要求,遵循“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的总体思路,会同相关部门聚焦老年人、外籍来鄂人员获取支付服务上存在的短板弱项,全力优化支付服务,取得了明显突破。

## 一场优化支付服务的行动正在湖北如火如荼地展开

在鄂州花湖国际机场航站楼一楼大厅内,一台外币兑换机分外醒目。这是今年4月,人民银行湖北省分行组织中国工商银行鄂州分行刚刚在这里新设的兑换机,目的是为了服务来此出差住宿的外国客商。

小小兑换机,解决的是营商环境中的关键一环。

鄂州花湖国际机场是亚洲首座专业货运枢纽机场,目前已成功开通48条国内货运航线和17条国际货运航线,覆盖了全国主要城市,并

延伸至欧美、非洲、中东、东南亚等地区。2024年一季度,货邮吞吐量达到15.1万吨,位列全国第六。

得益于花湖国际机场带来的开放效应,海内外客商、学者纷纷来鄂州“打卡”,支付就成为了优化营商环境的关键一环。

“推进支付便利化,就是在改善民生、改善营商环境,就是在促进国内国际双循环。”专家表示,湖北正处在新一轮战略机遇叠加期,外贸活力不断上升,开放程度不断增加,全面优化支

付服务是湖北进一步迈向国际化的体现。

“目前外币自助兑换机开展美元、日元、英镑、欧元、港币、澳大利亚元6个币种的兑换业务。”中国工商银行鄂州分行负责人介绍,这台外币自助兑换机于4月28日投入使用,境外来华人员可使用外币现钞按当日汇率提取人民币现钞。

这,是当下全省大力推进优化支付服务工作的缩影。为更好满足老年人、外籍来华人员等群体多样化的支付服务需求,一场优化支付环境的行动正在湖北如火如荼地展开。

## 全省“一盘棋”协力推进优化支付服务工作

推进支付便利化牵涉多部门,不仅涉及到观念的转变,还涉及到多部门协调,是一场需要攻坚才能打赢的硬仗。作为牵头单位,人民银行湖北省分行如何展开这项工作?

4月8日,人民银行湖北省分行牵头起草的《湖北省进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案》由湖北省政府办公厅正式印发。方案明确了改善银行卡受理环境等七个方面21项重点任务,着力健全多层次、多元化的支付服务体系。

为了起草好这个方案,人民银行湖北省分行派出多个工作组,分赴武汉理工大学、武昌老年大学、宜昌建设社区、武商梦时代,倾听外籍人士、老年人、商户等多方面的意见。方案发布以后,推动全省各部门、各州市齐抓共管、同向发力。

建立联合工作机制是推动复杂工作落实落地的有效举措之一。在省级层面,人民银行湖北省分行牵头、省财政厅等23个部门参与组成

联合工作机制,共同发力,推进支付便利化各项新举措落地。

人民银行湖北省分行与文旅、商务等部门商定“盘活存量、推动增量”的工作思路,并开展碰头协商、联合督导,促进商户外卡受理率快速提升;与市场监管、文旅、教育、交通等部门共商共治,提升零钞兑换效率,整治拒收现金行为;与省委人才办、外国专家局等部门联系,研究为外籍专家提供个性化、差异化用汇服务;与公安、机场集团等部门沟通,确保入境口岸的优化支付服务工作顺利推进。

为及时动态掌握一线推进情况,人民银行湖北省分行主要负责人和分管副行长还赴机场、火车站、酒店、银行、商圈等重点场景调研和暗访,现场调度解决问题。在人民银行湖北省分行推动下,我省在武汉天河机场设立首个境外来宾支付服务中心,为外籍人士提供“一站式”支付服务。



人民银行湖北省分行工作人员深入高校与留学生面对面座谈。

## 各方合力打出“组合拳”破解堵点痛点

湖北的支付环境到底还存在哪些堵点痛点?经过走访发现,外国人来华普遍喜欢使用现金和银行卡,他们普遍因为程序繁琐或隐私保护等问题,不愿意在中国办理银行卡,也不愿意绑定微信或者支付宝;而对于老年群体来说,在日常生活中使用现金有时面临找零不方便等问题。

针对存在的问题,人民银行湖北省分行靶向发力,引导各金融机构打出“组合拳”,合力破解堵点痛点。

### 紧盯外卡受理覆盖率——

人民银行湖北省分行与文旅等行业主管部门确定商户名录,同银联明确细分场景口径,对可受理外卡商户、外币兑换机具等定目标任务、定完成时限。4月1日武汉市重点商户外卡受理率为52.6%,至4月15日增至91.2%,15日内增幅近40个百分点。

### 紧盯重点消费场景——

建好机场、景区、酒店等涉外重点场景,推动支付便利化政策举措高效触达境外来鄂人员。如4月15日在武当山君澜度假酒店设置全省首个景区酒店外币代兑点,4月28日在鄂州花湖机场设置全省首个外币自助兑换机,4月30日在武汉天河机场启用全省首个“境外来宾首站支付服务中心”等,并相继在宜昌三峡国际机场、恩施许家坪机场建设启用“支付服务宣传中心”等。

在人民银行湖北省分行统筹建设的武汉

天河国际机场境外来宾支付服务中心,境外来宾可办理美元、日元、英镑等12种外币现钞兑换,也可用维萨、万事达等国际卡组织发行的外卡支取100元及10元面额的人民币,中心的承建银行——中国建设银行湖北省分行还配备1名专业人员提供支付服务咨询,帮助境外来宾快速了解掌握在华支付方式,高效获取便捷、多样的支付服务。

### 紧盯留学生这一主要群体——

湖北是科教大省,有132所高校,外国留学生众多。人民银行湖北省分行对省内273个涉外服务重点银行网点建档立册,督促配齐外语服务人员,提供简易开户服务,针对性满足留学生支付服务需求。积极探索优化外籍来鄂人员身份验证安排,助力提升外籍来鄂人员账户服务体验。

中国银行湖北省分行因地制宜,在武汉大学、华中科技大学等重点高校附近的网点,配齐外语服务人员,提供翻译器、外语版服务指南等,依法依规为外籍来鄂人员提供简易开户服务。

### 紧盯老年群体特殊需求——

第七次全国人口普查显示,湖北省60岁以上人口有1179万,占总人口的20.42%。建设更加适老化的金融服务环境乃大势所趋。

为解决老年人“数字鸿沟”,人民银行湖北省分行指导湖北各银行机构完善网点基础设施,配套布放急救箱、老花镜、轮椅、助听器



鄂州花湖国际机场的外币兑换机。

助老便民用品;指导各银行在网点大厅内安排专人对老年人提供相关帮助,并提供放大镜、大字版操作系统等适老化设施;组织各银行投放标准化和定制化的“零钱包”,充分满足社会公众用零找零需求。部分银行还开通了自助设备存折存取功能,方便老年人通过存折办理自助现金存取业务。

此外,为扩大相关政策知晓度,人民银行湖北省分行还联合省文旅厅召开优化支付服务专题媒体吹风会,开展以“知音湖北,支付无忧”为主题的适老、涉外支付服务宣传。制作的中英文版《外籍来鄂人员支付服务指南》被人民银行微信公众号转载,并被省文旅厅作为宣传材料在阿拉伯旅游展上展示,文旅部网站还以《湖北21项措施提升支付便利性》为题推介湖北优化支付服务的实践。

## 各类渠道并行发展 全省支付环境进一步优化

截至目前,湖北全省优化支付服务工作按照“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的总体思路加速推进、逐项落实,已形成“卡、码、币、兑、点”等各类渠道并行发展、有机补充的服务格局,全省支付环境得到进一步优化和改善。

卡。从全口径看,全省6049户重点商户外卡受理率达99.67%,重点城市武汉市4261户重点商户外卡受理率达100%,6月底全省可



宜昌三峡国际机场首站支付服务宣传中心。

实现全覆盖。从细分场景看,全省的“学”场景已实现外卡受理率100%;武汉市“食、住、行、游、购、娱、医、学”等8大场景已实现重点商户外卡受理率100%。

码。移动支付产品适老、涉外功能不断优化,如汉口银行手机银行可自动识别老年客户,提供大字版界面和智能语音客服,老年客户“动动嘴”就能办理转账、理财购买、余额查询等业务。法人支付机构武汉众易宝移动支付产品“外卡内绑”持续推进,已累计发展外卡绑卡用户3267人,绑定外卡6624张,实现交易675.9万元。

币。全省98%以上银行网点可提供“零钱包”兑换服务,其中武汉市银行网点已实现“零钱包”兑换服务全覆盖。全省累计投放标准化和定制化“零钱包”27.94万个,其中武汉市投放11.29万个,各银行还有为需求的商户提供上门收、配款等现金服务近1.8万次。人民银行湖北省分行组织出租车公司与其开户银行集中对接,累计向出租车行业投放“零钱包”3.17万个,其中武汉市1.98万个。此外,中国农业银行湖北省分行还在

部分网点为出租车司机开设“爱心驿站”,为出租车司机提供免费停车和开水、微波炉、开放洗手间的同时,为出租车司机提供“零钱包”快速兑换服务。

兑。全省已形成银行网点为基础,支持外卡取现的ATM机为依托,个人本外币兑换特许机构、外币代兑点、自助兑换机为补充的外币兑换服务体系,可支持兑换币种达25种。全省2072个银行网点支持外币兑换,布放支持外卡取现的ATM机1.3万台,其中重点场景、重点区域已实现全覆盖,107台ATM机可提供10元等小面额取款;推动新增个人本外币兑换特许机构1家,外币代兑点4家,自助兑换机2台。

点。涉外服务重点银行网点简易开户服务100%全覆盖,全省累计为外籍来鄂人员开立银行账户17万余户,为152名境外个人办理薪酬购汇199笔,金额539万美元。持续巩固银行网点适老便民建设成果,要求适当保留现金柜台,目前全省所有银行网点均配备适老服务设施。



武汉天河国际机场境外来宾支付服务中心。

## 话变化 谈感想

武汉理工大学跨文化交流与“一带一路”研究中心执行主任、孟加拉籍教授加力布:

我在湖北生活了20多年,亲眼见证了这里的沧桑巨变。提升支付便利性,在我看来是一件好事,身边的一些外国朋友和留学生,他们从中受益。他们在武汉使用VISA卡、办理银联卡,都比之前要便利很多。湖北要进一步扩大开放,吸引外资,离不开良好的金融环境尤其是支付环境。

武汉市市民、某单位退休职工苗奶奶:

去银行网点存钱取钱,银行工作人员很热情。虽然很多操作我都不会,但他们都很有耐心帮忙办理。一些银行网点不仅设置了爱心窗口、助老助残专座和养老金融专区,还在劳动者港湾及网点其他服务区域布放老花镜、医药箱、雨伞、轮椅、饮水机便民设施。种种变化,让我觉得自己不再是移动支付的局外人。

## 数说变化

全省**6049**户重点商户外卡受理率达**99.67%**,重点城市武汉市**4261**户重点商户外卡受理率达**100%**。

全省的“学”场景已实现外卡受理率**100%**。

全省累计投放标准化和定制化“零钱包”**27.94**万个,其中武汉市投放**11.29**万个。

全省**2072**个银行网点支持外币兑换,布放支持外卡取现的ATM机**1.3**万台。

涉外服务重点银行网点简易开户服务**100%**全覆盖,全省累计为外籍来鄂人员开立银行账户**17**万余户。



《外籍来鄂人员支付服务指南》亮相阿拉伯旅游展。