

出实招见实效 让支付更便利

中国银行浙江省分行多举措优化支付服务

本报记者 何慧婷 通讯员 尹劲劲

近年来,随着移动支付的快速发展,老年人等群体偏好使用现金、部分外籍来华人员习惯使用银行卡或现金支付的情况,在消费场景产生了新的问题和堵点。

如何让老年人和外籍来浙人员,在信息化时代支付更便利?

为提升支付服务水平、打通支付堵点,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》。在此背景下,中国银行浙江省分行积极响应,紧紧围绕浙江省人民银行境外人员支付便利化工作方案,完善综合化、专业化、国际化金融服务能力,频出实招,全力优化支付服务。



服务不“见外” 做好东道主

“现在,我们支持多种外卡支付,再也不愁接待外籍住客了。”杭州一家高端酒店负责人介绍,5月份是旅游旺季,酒店刚接待了一位土库曼斯坦籍游客,他习惯使用国外较常见的“拍卡”交易,收银人员按照中国银行受理外卡流程熟练操作,十几秒就完成了外卡入住预授权交易。

“接入外卡支付系统是我们提升服务质量、满足客户需求的重要举措,中国银行的专业服务和技术支持让我们倍感安心。”酒店负责人由衷表示。

对于外籍来华人员来说,外卡支付是重要的支付手段。为打造优质外卡受理环境,中国银行浙江省分行持续提升商户外卡受理支付服务质效,拓展重点领域,增强与国际、国内品牌酒店合作,做优做好酒店行业外卡收单。

针对大型商户,该行提供一揽子行业解决方案,量身打造收银一体化系统、提供实时动态货币转换(DCC)服务等外卡收单产品。同时,为外卡商户配备专业的商户维护队伍和运维保障体系,着力打造安全高效的外卡支付体验。

大额刷卡,现金兜底。为畅通现金支付渠道,让支付只见便利不“见外”,中国银行浙江省分行还授权160余家酒店前台、机场兑换点提供外币兑换服务,并在省内投放8台外币自助兑换机,支持8种语言,客户可凭护照等有效证件快捷办理20国外币现钞兑换成人民币现钞(含数字人民币)的单向兑换服务。

截至4月末,该行网点、代兑点、自助兑换机今年合计受理境外个人外币现钞兑换业务1715笔,金额1248万元,同比增长143.67%。



指导“零距离” 交易更顺畅

近日,一位来自美国的客商焦急地来到义乌国际商贸城一区的“支付服务中心”寻求帮助。

原来,因初到中国,他身上只携带了美元现钞,在商贸城采买支付较为不便,看到“支付服务中心”就急忙前来咨询。

中国银行义乌市分行的工作人员不仅热情

接待了他,还用英文流利地为其介绍义乌及市场分布情况,以及移动支付及现金支付受理环境,指导其通过外币自助兑换机兑换了人民币现钞。

这样的场景,几乎每天都在发生。作为全球最大的小商品集散中心,义乌国际商贸城每年接待来自230多个国家和地区的36万名境外客商,有来自100多个国家和地区的1.5万名境外客商常驻义乌。

为提升外籍来华人员支付服务,进一步优化营商环境,今年3月,中国银行义乌市分行积极参与国际商贸城支付服务中心建设,不仅为支付服务中心配备了支持20种外币兑换人民币现钞的自助兑换机和支外卡查询及取现功能的ATM机等机具设备,还选派了业务素养和外语交流能力较强的工作人员驻点提供咨询服务。



服务窗口离市场更近了,周边商户和外籍客商遇到支付难题便能更快获得服务咨询和指导,交易也更为快速便捷。

同时,位于义乌国际商贸城二期的中国银行东江支行作为支付便利化特色网点,处处可见丰富的外宾服务元素和细致的支付便利化服务,每个柜口还放置了多国语言翻译机,实现沟通无障碍。

记者了解到,中国银行浙江省分行(不含宁波)500余家营业网点,均开设了境外来宾支付便利化服务专窗,基本实现个人结售汇开办权限的全覆盖,可兑换外币现钞币种28种,保持市场领先。

小小“零钱包” 便利暖人心

“平常用现金支付的顾客不少,尤其是年纪稍大一点的老年群体,来了都是付现金的,所以一般我们都备着零钱包方便找零。”嘉兴平湖东湖大道上的一家烟酒店老板告诉记者,店里通常只有自己一个人,每次要兑换零钱都要关店去银行网点排队取号,既耽误时间,更影响生意。

好在中国银行嘉兴市分行推出了“零钱包”服务,为广大商户提供了便利、形式多样的零钱兑换服务。

“银行都服务到店门口了!”烟酒店老板接过平湖支行工作人员递过来的零钱包,连声道谢:“你们上门兑换零钱,真是大大方便了我们的这类小商户。”

据了解,为有效解决商户们“找零难、兑零难”等问题,中国银行平湖支行深入周边商铺、菜场开展上门兑换零钞、残破币回收服务。

中国银行浙江省分行全辖所有营业网点均设置了零钱包兑换“绿色通道”,实现零钞的“即来即兑”,今年以来已向客户兑换零钱包6万余个。主动向网点周边商户提供上门兑换零钞服务并开展人民币知识宣传,提醒商户不得拒收人民币现金。

服务“无小事” 细节见真情

“请问这袋零钱能不能帮忙换一下?”

4月底,一位客户提着沉甸甸的一袋子零钱,走进中国银行丽水青田江南支行试探着问道。工作人员打开袋子一看,有硬币,有纸钞,部分纸钞略显破旧,甚至有破损。

见客户面露难色、略显尴尬,该行运营内控副行长陈媛媛立刻安抚道:“无偿提供零钱兑换服务,这是我们银行该做的,您先坐。”

当时,银行正值营业高峰期,办理业务的客户络绎不绝。面对这一堆杂乱的零钱,考虑到光是清点就会占用柜台较长时间,陈媛媛和厅堂工作人员主动加入了清点的行列,并灵活安排机动柜台为其他客户办理业务。

最终,经过半个多小时的仔细清点,他们终于将总计26000元的零钱整理完毕,客户对此表示了由衷的感谢。

服务无小事,细节见真情。零币兑换虽是小事一桩,但其中蕴含的却是以客户为中心的服务理念和耐心细致的服务态度,这也是优化支付服务、畅通现金收付堵点的重要一环,让每一位市民都能享受到便捷、安全的现金服务。

下阶段,中国银行浙江省分行将继续贯彻落实支付便利化各项工作要求,充分体现国际业务特色优势,打响中国银行专业服务口碑,为扩大高水平对外开放贡献浙江力量。

