

“老外”不见外 “老人”不惧老 工行舟山分行多措并举破除“支付壁垒”

□记者 牟澜 通讯员 王立

扫码支付、扫脸支付、软件打车……，随着移动支付的快速发展，使用银行卡、现金等传统支付方式占比下降，甚至可以“一部手机走天下”，但随之也出现了外籍来华人员、老年市民不习惯、不适应的问题。为打破“支付壁垒”，工行舟山分行根据监管部门及上级行要求，全力以赴推进支付便利化工作。

中国支付体验 “Nice!”



今年4月，工行舟山普陀支行迎来了一位外籍人士。他计划在普陀山景区游玩两天。虽然带了现金和信用卡，但他还是希望手机能开通移动支付，方便后续购物、住宿和用餐等。

于是，工行的工作人员向他详

细介绍了外卡内绑的支付方式，并耐心地解释了外卡内绑的概念和操作流程。外卡内绑服务支持多种主流境外银行卡组织，如Visa、万事达等，覆盖了全球大部分国家和地区的银行卡用户。最后，工作人员提醒，凡是景区内带有外卡标识的商户均可使用移动支付。

听完介绍后，该外籍人士高兴地说：“Nice!”他表示，这意味着自己以后无须携带大量现金或寻找兑换服务点，这将为旅行提供极大的便利，为在中国境内购物提供更加快捷和安全的支付体验。

近年来，工行舟山分行持续优化外卡受理体系和移动支付体系，不断提升外籍客户的服务体验。为解决语言不通、现金找零不便等相关问题，该行从人员配置、

硬件配备、绿色通道机制等方面不断规范网点服务标准，通过优化客户动线、配置具备外语口语能力的年轻员工、配备翻译机器、推进人民币“零钱包”应用等服务细节入手，全面提升支付便利，让外籍人士在重点地区、重点场景支付畅通无阻。

今年，舟山普陀山景区入选中国人民银行浙江省分行首批建设的八大优质服务区，在中国人民银行舟山市分行的指导下，工行舟山分行在普陀山景区第一道关口——朱家尖蜈蚣峙码头中的一侧打造了“支付服务中心”，布设了外币自助兑换机等，并提供咨询、引导、零钞兑换辅助等一站式支付业务服务。“普陀山每年都吸引了超千万游客前来，2023年

现金收付金额超15亿元，是现金流通使用的重要景区场景。‘支付服务中心’可以更好地满足老年人、外籍来舟游客等群体的支付习惯，全面提升现金使用环境，同步升级外币兑换、外卡、移动支付等支付服务，推动多元化支付工具相互补充、并行发展。”工行舟山分行相关部门负责人说。

后续，工行舟山分行仍将积极贯彻落实支付便利化相关政策，切实改善外卡受理环境、持续优化现金使用环境、着力提升外币兑换便利度，全面提升境外来华人员银行账户服务体验。同时，不断提升工作人员口语和应变能力，用专业、高效、热情的服务，为外籍在华人士的“中国之行”提供暖心服务。

来银行办事 “不慌了!”

“我这有好多硬币，工行可以帮忙兑换吗？”去年年底，一位老人来到工行舟山城西支行，打开一个沉甸甸的塑料袋，非常不好意思地问道。工行舟山城西支行客户经理具体了解情况后得知，该客户吴先生从事食品零售行业，其所存硬币是日常经营中积攒的。经工作人员耐心整理，900多枚硬币终于清点完毕。“原本这些零钱如何清点存入银行让我犯愁，不好意思麻烦别人，这下问题解决，非常感谢！”民生无小事，枝叶总关情。在数字化浪潮推动移动支付蓬勃发展的背景下，一笔现金收付、一次刷卡交易……看似简单的操作，却让不少老人望而却步。

“老人的金融服务，网点仍然是主阵地。微笑多一点、嘴巴甜一点、迎送勤一点、关注多一点、语

速慢一点、声音大一点、倾听近一点、提示全一点、性子好一点、动作快一点。这十个‘一点’是我们工行服务老年人的标准。”工行舟山分行相关部门负责人介绍，该行以老年客户支付习惯为标准，配备了现金柜台。针对老年人使用存折这一偏好，投产和升级了支持存折介质的柜员机，并加强厅堂人员的识别分流和服务引导，有效降低老年客户等候和办理时间。同时，深耕“工银爱相伴”服务品牌，以“工行驿站·便民小屋”为载体，重点将老年社区附近网点与老年人占比大、到店频次高的网点纳入适老化改造目标。

目前，工行舟山分行所辖28家网点均已配备爱心座椅、爱心窗口，在全辖配置老视镜、爱心座椅及爱心窗口等适老服务设施，制定尊老敬老服务规范和优先叫

号服务策略等，持续优化网点基础设施适老化改造。对于因身体原因不便亲自来银行办理业务的客户，投放便捷式柜员机，做好银行上门金融服务。

聚焦线上服务，该行还针对老人“手机使用困难”“线上平台功能复杂”等相关问题，向他们推荐工行手机银行“幸福生活版”，并进一步推进在线代扣代缴服

务，方便老年人生活缴费，帮助他们充分享受移动金融服务便利化成果。

“接下来，工行舟山分行将继续坚持以服务客户为理念，发挥大行担当，全力做好老年人、外籍来华人员等客户群体的支付服务优化工作，更好地服务社会民生和高水平对外开放。”工行舟山分行相关负责人表示。

