

农行浙江省分行 优化金融服务 便捷来华支付

孙诺亚 张 盛 王锡洪 王懿宁

今年3月，国务院办公厅印发《关于进一步优化支付服务提升便利性的意见》，对支付便利工作提出要求。8月，国务院对外发布《关于促进服务消费高质量发展的意见》，提出“着力提升服务品质、丰富消费场景、优化消费环境，以创新激发服务消费内生动能，培育服务消费新增长点”。

切实改善外卡受理环境、持续优化现金使用环境、进一步提升移动支付便利性……今年以来，中国农业银行浙江省分行围绕特色市场、重点商圈、高校、核心景区等重点区域，多措并举提升支付服务水平，满足消费者多样化支付需求。



外籍客户在农行杭州吴山支行体验外币兑换现金兑换服务

最多跑一次 一站式服务提升 商圈商户满意度

“ABC is very good. (中国农业银行很好。)”赞扬来自一位阿富汗籍来华贸易客户。在农行嘉兴桐乡濮院支行工作人员协助下，他成功解决了银行卡冻结、护照号码更新、银行卡三方绑定等困扰许久的难题。

嘉兴桐乡市濮院镇是全国最大的羊毛衫集散中心，每年约有7亿件毛衫从这里流向世界各地，占全国销量60%以上。农行嘉兴桐乡濮院支行位于羊毛衫集散中心商圈内，相关负责人介绍，办理业务的外商主要来自阿富汗、巴基斯坦等国。为提升外籍客户服务质效，该行坚持“让客户只跑一次”原则，实行“先预约、后办理”模式，即在业务办理前通过微信加强线上沟通、预约业务办理时间，在业务办理中提供精准指引。

同样，一天时间内，哈萨克斯坦籍外商客户Talgat(塔拉)在农行义乌佛堂支行成功开立了人民币对公结算账户和外币结算账户。“我是个老外，又是开立公司账户，本来以为会非常麻烦。但是我在农行办理银行业务跟中国客户一样方便。”他向工作人员竖起了大拇指。

义乌市满麒贸易有限公司是当地知名外商独资企业，为更好适应义乌市场，满足自身的支付结算需求，急需开立人民币结算和外币结算账户。农行义乌佛堂支行工作人员走访得知需求后，第一时间与塔拉取得联系，组织专人与公司财务人员对接开户事宜，收集所需资料。在提前完成前期沟通工作后，业务办理当日，该行安排外语能力出色的工作人员与其对接，实现沟通“零障碍”、服务“零距离”。

近年来，国内移动支付快速发展，但对于初来乍到的境外人士而言，刷卡消费更符合习惯。农行浙江省分行信用卡中心相关负责人介绍，优化“外卡刷卡”受理环境是该行近年的一大发力点。

为方便境外来华人士刷卡消费，农行浙江省分行按照重点商户名录加快推进境外银行卡受理设备软硬件改造。目前可受理外卡商户总数达3.45万户，重点区域可受理外卡商户总数1.59万户，数量居全省收单机构首位；新增签约外币兑换点22个；ATM机受理外卡覆盖率达100%。截至6月底，全省具有小额取款功能的ATM机共600余台。

聚焦重点商圈商户经营主体“找零”不便，现金“零钱包”是改善现金支付环境的又一举措。

“杭州亚运会后，我们这里多了不少境外游客，用的都是现金，‘找零’的零钱常常不够，店铺打烊后再去银行网点换零钱也来不及。”商户王女士在杭州环北丝绸服装城经营了十多年，“找零”这件“小事”，成了她近期做生意时的“大事”。致电农行杭州十五家园支行后，工作人员第一时间送上现金“零钱包”。“农行‘零钱包’上门兑换服务太方便了！不仅满足了店里的‘找零’需求，还给我省了很多时间。”王女士开心地说。

农行浙江省分行坚持现金支付兜底定位，为充分满足客户小额现金使用需求，已在所有营业网点配备统一制作的“零钱包”，做好场内兑换、场外配送。今年以来，累计发放“零钱包”7.69万个，金额达3522万元。同时，还定期开展为出租车司机等特定对象发放“零钱包”专项行动，进一步拓宽服务范围。



农行温州分行推出的全省同业首款境外人士主题的数字人民币“硬钱包”



农行嘉兴分行在乌镇景区服务大厅打造支付服务点

全方位链接 多元化方案提升外籍师生认可度

“和POS机碰一下就支付成功，太智能了！”来自尼日利亚的一名留学生作为浙江省首款境外人士主题数字人民币“硬钱包”的首批体验者，对数字人民币支付的便利性给予了肯定。

今年5月7日，农行温州分行成功发行全省同业首款境外人士主题的准账户模式数字人民币硬件钱包，即数字“硬钱包”。此款“硬钱包”采用卡片形式，作为数字人民币应用的硬件载体，基于安全芯片等技术实现数字人民币相关功能，可在开通数字支付功能的POS机终端设备上“碰一碰”支付。设计上，卡面结合温州城市剪影背景，融入世界地图板块、智能支付等元素，旨在传达“世界to温州，温州to世界”的理念，也表达了该行多元探索有效服务路径、扎实推进境外人士来华

便利支付的初衷。

数字“硬钱包”发行后，农行温州瓯海大学城支行立即根据辖区内留学生和境外人士往来支付需求，开展推广宣传。目前该款“硬钱包”在农行温州分行各网点均可办理申领和充值，辖内智能POS机商户已支持受理。

坐落于西湖大学云谷校区内的农行杭州西湖大学支行，于今年6月12日正式营业，服务高校外籍教师和留学生。在国家外汇管理局浙江省分局的大力指导下，该网点聚焦外籍师生多样化支付需求，梳理便利化服务流程，探索高效便捷的境外来华人员支付服务方案，一站式满足外籍人士境内开户、线上支付、外币存取现、外币购汇及薪酬汇出和信用卡办理等需求。对短期来华访问师生开立账户，以及校内师生因境内外交流产生的临时

性外币现钞取现需求等，均提供了针对性的便利化解决方案，获得师生好评。

账户流程更加简化，细节服务不断优化。围绕高校这一场景，农行浙江省分行辖内各网点在做好支付服务上不断下功夫。

就读于浙江大学汉语言文学专业的韩国留学生韩承曼前不久来到中国，8月初，他在校园内的农行浙大紫金港支行成功办理了中国的银行卡，并在业务办理窗口解决了生活费转账问题。“今天业务办理很顺利，非常高效便捷。”说罢，他展示了新办理的银行卡。

韩承曼的体验，源于农行浙江省分行持续推进的一系列举措。今年以来，为打通高校外籍师生群体金融服务“最后一公里”，该行在创新金融产品、深化银校合作、提升服

务水平等方面开展多项尝试。

例如，农行温州市中心支行为温州肯恩大学校园特色打造“金穗温州肯恩大学联名卡”，并入驻该校开展“优化支付服务 让‘无碍’更‘有爱’”主题宣传活动，以移动金融服务车形式现场为200余名师生办理业务。

在温州职业技术学院的留学生入学高峰期，农行温州大学城支行通过与教务处对接、上门收集资料、预留沟通时间及提供双语服务等，先后为来自苏丹、尼泊尔、吉尔吉斯斯坦等国留学生开立借记卡。

农行浙江省分行个人金融部相关负责人表示，该行持续优化境外来华人员账户服务流程，坚持“应开尽开、便利审核”原则，上半年外籍客户开户超1100户，开户数量同比大幅增加。



农行浙江省分行工作人员在中国轻纺城向外国客商介绍境外来华人员支付方式



农行浙江省分行为商户布放“便利支付在‘浙’里”的支付受理标识立牌

一体化集成 高质量试点提升畅游景区便利度

杭州河坊街，是外籍游客来杭后常去的地方之一。前不久，来自哥伦比亚的杰克逊来此旅游，正当他看中喜欢的商品打算支付时，意识到带的人民币不够了。

“您有银行卡吗？”河坊街“杭州七宝”特产专卖店店员指着农行为其布放的智能POS机和受理标识表示，“我这里有受理VISA、万事达、运通、JCB等国际主流卡种。”杰克逊用VISA卡支付了中意的杭州特产，开心地说：“没想到这么便利！看来我在这条街上可以放心‘扫货’了！”

在杭州万事利丝绸河坊街专卖店，“杭州亚运会官方供应商”展示牌的一侧布放着带有“便利支付在‘浙’里”支付受理标识立牌，包含十余种境内外通用支付方式的logo清晰可见。专卖店工作人员表示，农行提供

的全渠道收单产品体系让外籍游客支付更方便了。

为实现现金兜底，外币兑换服务水平也在提升。将护照身份信息项对准扫描口、外币放入兑换机，稍等片刻即可取出按当日汇率兑换的人民币。在农行杭州吴山支行的外币兑换机前，从西班牙来杭的Jordi在农行工作人员协助下成功将美元兑换成了人民币。

据悉，这台外币兑换机是农行浙江省分行首台信创版外币兑换机，具备外币兑换人民币现钞、发放人民币数字零钱包等多种功能，支持美元、欧元、英镑等外币现钞兑换人民币，配备中、英、日、韩等9种语言操作界面及语音提示，可受理含居民身份证、护照、港澳台居住证、通行证和永居证等证件。

便利支付在“浙”里。今年4月，杭州萧山国际机场、义乌国际商贸城等涵盖4座机场和4个人境人员集聚区的浙江省支付便利化优质服务区正式启用。农行浙江省分行作为重点城市示范区建设配套倾斜资源政策，

已先后建立嘉兴桐乡市乌镇景区、湖州南太湖新区、舟山普陀山景区境外人员支付便利化优质服务区。

在乌镇景区，一块支持中英文双语、可实现数字化指引的“便利支付智能引导台”电子屏，设置了“嘉兴支付便利化地图、支付便利化服务手册、乌镇景区介绍、反假币宣传、消费者权益保护、云坐席在线客服”六大模块。其中“云坐席在线客服”的“一键呼叫”，游客可实现和农行嘉兴桐乡乌镇支行工作人员在线视频对话，获得远程指导。“这是对线下支付便利化服务点派驻金融专员现场咨询服务的有效补充，能进一步提升金融服务的便利性和可得性。”人民银行嘉兴市分行支付便利化工作相关负责人说。

“目前，我行已完成乌镇景区内外卡商户改造273家，ATM及重点商户外卡受理改造率均达100%。”农行嘉兴分行有关负责人介绍，农行嘉兴桐乡支行通过升级商户外卡受理功能、布放自助机具、增设支付服务点等方式，推进乌镇便利化支付优质服务

重点景区建设。同时，在人行受理标识标准版本基础上，将乌镇特色融入景区内统一设计的结算受理标识和“零钱包”，并组织专人摆放和培训；在景区入口和望津里酒店各布放支持10元小面额取现的ATM设备，满足游客多样化现金服务需求，提升支付体验。

在普陀山景区，支付渠道随着境外人员支付便利化优质服务区建设日益便捷，同样为外籍游客带来了可感可及的变化。例如，农行舟山普陀山支行工作人员在对景区内POS商户开展巡检时，偶遇一位外籍游客在普陀山大酒店办理入住。经简单交流得知，因仰慕中国佛教文化，她已到访多次，往年来普陀山因支付结算不便，会提前进行外汇兑换。在酒店前台，农行舟山普陀山支行工作人员介绍了央行推行的支付便利化建设、外币兑换及便捷支付等服务，并使用已开通外卡功能的农行POS机为其办理了支付服务和入住手续。目前，农行舟山分行已完成重点区域商户100%改造。

(本版图片由农行浙江省分行提供)