

海南中行：多措并举打造支付便利化“海南样本”

很多老年人偏好用现金，外籍来华人员普遍习惯用银行卡，这两类人群在移动支付环境中可能会遇到“付钱难”的困扰。如何推动多种支付方式协同发展，更好地满足他们多样化的支付服务需求？

中国银行海南省分行（以下简称海南中行）将提升“老”“外”两类群体的支付便利性作为工作的重中之重，聚焦重点地区、重点环节，打造覆盖“食、住、行、游、购、娱、医”等场景的“中行方案”，推进“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的支付服务体系优化升级，帮助“老外”支付不“见外”、老人支付不犯难。随着一系列贴心举措的落地，大大地改善了老年人及外籍来琼人员的支付体验。



中行三亚分行员工收到外籍客户 Radjabov 的感谢信。



海南中行员工指导老年客户操作长者版智能柜台。



海南中行员工为客户提供“零钱包”服务。

打造外籍人士“无碍”支付新体验

金秋的海南，是理想的度假胜地，入境人士也大幅增加。日前，一落地海口，来自法国的 Gary 便被 T2 航站楼国际航班到达出口旁由海南中行牵头建设的海口美兰机场境外来宾支付服务体验区所吸引。

体验区舒适明亮，醒目的英文版服务海报提示游客，这里可以第一时间为境外来宾提供支付方式咨询、外卡 ATM 取现等一站式的综合性支付服务体验。Gary 亲身体会了这一服务，他顺利地在必利店使用人民币购买了一杯咖啡后，对支付便利度赞不绝口，“对即将开始的行程充满了期待。”他兴奋地说道。

“金融服务的温度，蕴藏在每一个贴心的点滴细节中。”这一理念在海南中行日常服务中得到了淋漓尽致展现。

“我的银行卡可以在这里取人民币现金吗？”近日，一位手持银行卡的俄罗斯友人来到中行海南省分行营业部咨询业务，中行大堂经理立即以热情的态度和流利的英语回应，接着引导其顺利通过 ATM 机完成了人民币取现。随后，该行还主动为客户提供了小额零钱包兑换服务，“这真方便！您的服务真好！”客户指着工作人员胸前印有中行 Logo 的工号牌连声说“So good”。

在外籍友人活跃的三亚，类似场景也时常上演。在中国银行三亚分行辖属港湾支行，外籍来琼人员 Radjabov 顺利办理西联汇款收款业务后，主动提出与中行员工合影留念，还手写了一封感谢信为银行服务点赞。

在信中，他这样写道，“我来自巴基斯坦，我在这家银行受到了极大的尊重，得到了很多可爱的工作人员帮助。员工的英语很流利，办理业务的速度也很快，推荐给所有人。”

外籍来琼人士对中行服务频频点赞背后，是海南中行对这项工作的高度重视，也是该行实力的彰显。

“进一步优化支付服务，提升支付便利性，事关促进高水平对外开放和经济高质量发展的战略安排。”海南中行相关负责人介绍，该行一直在持续投入力量、发挥优势，努力打造支付便利化“海南样本”。

数据显示，截至9月末，海南中行累计开通外卡受理商户门店1875户，重点商户覆盖率达到90%，大幅提升外籍来华人员首站、首店、首购的大额刷卡支付体验。该行在博鳌地区、海口骑楼老街、三亚大东海、机场和免税店等多个点位打造支付服务示范区；首发“中行-交通一卡通”数字人民币硬钱包，成功打造通行全国“一碰即付”的小额扫码便利化支付场景。

外国友人来到海南，不仅可以使银行卡、移动支付、使用数字人民币，现金使用同样便利。据了解，该行所有网点均支持26种外币兑换，投放全省的300多台ATM均支持外卡支取人民币现金，部分重点地区的ATM支持中、英、日、韩等多语言服务和10元、50元等小面额零钞存取。

在三亚，中国银行三亚分行在辖属大东海支行投放了三亚地区首台货币兑换机后，这台机器很快成为外籍人士圈子里的“明星产品”。今年7月，中国银行三亚分行新投放一台货币兑换机至分行营业部，更大程度方便境外来华人员的外币兑换。截至9月末，海南中行辖内共有三台货币兑换机投入使用，累计兑换外币3206笔，金额90.83万美元；其中外籍人员兑换1792笔，占比55.89%。

近期，“喜德盛杯”2024第十五届环海南岛国际公路自行车赛在三亚闭幕。赛事期间，中国银行三亚分行提供专业的外汇服务，为各参赛队伍的外籍运动员及裁判提供奖金、补贴等费用的外币兑换服务，涉及人员约171名，购汇金额合计约21.77万美元、3.3万欧元。“比赛的顺利进行离不开中国银行三亚分行的服务保障。”赛事组委会点赞道。

“零钱包”服务让现金使用无忧

“这些是你需要换的零钱，小心拿好哦！”日前，在位于海口美苑路上一中行网点，工作人员贴心地将一个“零钱包”递到出租车司机张师傅手中。

随着今年外国乘客越来越多，张师傅兑换零钱的次数也逐步增加。从最早到银行窗口排队兑换，到碰到中行工作人员在社区主动宣传和提供“零钱包”服务，张师傅切身感受到中行服务的新变化，“中行的零钱包有100元、300元、500元三档，按需兑换，非常方便！”张师傅介绍说，中行还开设了现场、电话等小面额现金预约渠道，进一步减少了他的时间成本。

为满足部分老年人、境外来琼人员的现金支付习惯，海南中行坚持做好“现金兜底”。在全省各网点，海南中行畅通绿色通道，配备10元、5元、1元等小面额现钞，解决“找不开零”的难题；在重点商户，该行扩大“零钱包”投放数量，保证“零钱包”无障碍兑换。

在今年消博会期间，该行发放“零钱包”近2万个。在六大场馆，该行布放“数字人民币自助发卡机+外币自助兑换机+商户POS机+ATM机+人民币零钱包”的“四机一包”支付便利化产品线，以高水平支付便利化服务国际性展会，也让中外参会人士感受到自贸港建设浪潮下海南金融业发展的新风貌。

“小小的‘零钱包’发挥着大作用。”海南中行相关负责人介绍，该行面向商超、集贸市场、个体经营者等主体，提供“零钱包”上门兑换服务，截至9月末已累计发放超4.3万个“零钱包”，解决了很多经营主体对于现金真伪的识别能力有限、日常小额票面不足影响找零等痛点、难点。

做好适老金融服务温暖“银发”一族

8月30日，客户刘某到中国银行三亚分行网点代其母亲办理存折转账业务，办理过程中发现密码多次输入均不对，需户主本人到场办理存折密码挂失重置业务。

客户表示因其母亲腿脚不便，家中自建房又无电梯，多年来母亲一直无法下楼出门，此次办理转账业务便是想购置电梯方便母亲出行。了解到客户难处后，中国银行三亚分行两名工作人员主动上门为老人家提供服务，很快为客户顺利办理了转账。

走进省内中国银行的任一营业网点，不难发现专为老年人设立的服务窗口。在中行网点，不仅配备了爱心座椅、血压仪、老花镜、放大镜等适老化服务设施和用品，该行还在厅堂适老化改造、上门延伸服务、金融知识教育宣传等方面不断探索，用适老化服务为“银发”一族筑起美好、安心的晚年生活。

海南中行相关负责人介绍，该行100家营业网点厅堂均配备助老设备，实现敬老服务模范网点100%达标，233台智能柜台全部上线长者版，改善老年人服务体验。

“阿叔，我们手机银行针对长者推出了‘岁悦长情’老年客群专属版本，提供大字体、语音交互等便利功能，确保老年人‘一眼就见、一看就会’，您要试试？”在海南中行，时常可以看到网点工作人员手把手地指导“银发”群体使用大字版智能终端。网点工作人员还时常与长者交流投资理财讯息，分享反诈金融知识。此外，该行不定期组织敬老助老活动，健全“金融+非金融”适老服务体系。

在优化支付服务过程中，该行坚持以客户需求为导向，持续加强员工培训、优化服务流程、创新服务手段，全力提升服务质效。

展望未来，海南中行表示，将以实际行动践行“支付为民”的承诺，深入推进支付服务改革，创新服务模式、拓宽服务领域、提升服务品质，让每一位“老”“外”客户都能感受到金融服务的温暖。

（慧文 叶念尘）