



优化服务 境外人员在角美支付更顺畅

建设银行漳州角美支行打造特色网点，“三管齐下”推进境外人员支付便利化工作

海都记者 陈青松
通讯员 李欣 韩绍雄 文/图

“Verygood,这么快就搞定了!”近日,在建设银行漳州角美支行(以下简称“角美建行”)营业大厅,前来兑换人民币的德国客商Piter操着一口不太流利的中文向工作人员连连称赞。原来自去年以来,角美建行倾力打造境外来漳人员支付服务特色网点,为境外来漳人员提供多层次、便捷的支付服务,开通绿色通道,提供专业的外币兑换和结算服务,方便又快捷,服务质量明显提升。

漳州台商投资区是福建省最早开发的外向型工业区之一,先后引进台资企业161家,台胞常住人口1000多人。台商区也是福建省重点侨乡和台胞祖籍地,有台胞和海外侨胞4万多人,分布于21个国家和地区。角美建行按照人民银行漳州市分行和上级分行境外人员支付便利化的工作部署,将境外人员支付便利化工作作为践行“支付为民”的重要工作持续推进,从境外人员在台商区的支付需求出发,以多元化的支付方式、跨场景的支付环境、全方位的优质服务打通境外人员的支付堵点,实现在角美支付畅行无阻。

内外兼修,全面提升涉外服务能力

角美建行结合营业厅布局情况,对支行网点环境进行改造提升。设立宣传专区,自制《境外来漳人员支付服务操作指南》上墙公示,制作《境外来漳人员支付服务》海报上墙,方便引导境外人员;开通绿色通道,境外人员绿色服务通道标牌采用中英文版对照模式,并由专人提供服务,随到随办;加大宣传力度,投放二台海海报屏专门用于支付业务展示,在显眼位置摆放境外人士相关的业务宣传折页、支付操作指南折页,均采用中英文版对照模式且印制繁体字版本,便于境外来漳人员阅读使用。



角美建行上门为商户兑换零钱包



一名台胞在境外来漳人员支付综合服务点顺畅购物支付

同时,该行不断加强队伍管理与建设,强化外语技能训练和人员配备,常态化开展涉外业务培训和检查,提高人员涉外综合服务能力。

精准服务,打造外卡跨场景支付环境

“每周末我都会约上几个厦门朋友来角美泡泡温泉、逛逛街,现在真方便,直接用我平时在台湾常用的卡就可以消费啦。”来自台北的陈女士告诉记者,在漳州台商区,她现在正享受着支付便利带来的快乐消费时光。

POS刷卡是境外人员最常用的支付方式之一。为提升境外人员刷卡支付便利性,角美建行对重点涉外区域、重点商圈等开展精准营销,大力拓展外卡收单商户,推进外卡受理环境不断改善提升。先后打造良兴酒店、良兴购物广场、万达乐海超市支付服务示范点、龙池商业街支付服务试点等集食、住、购等为一体的跨场景支付环境。与此同时,科技赋能,对万达、万益、龙池商业街等重点商圈商户所辖自助设备全部完成外卡业务改造,并不定时举行业务培训沟通会,提升收银员对外卡业务的认知度和处理能力。

街支付服务试点等集食、住、购等为一体的跨场景支付环境。与此同时,科技赋能,对万达、万益、龙池商业街等重点商圈商户所辖自助设备全部完成外卡业务改造,并不定时举行业务培训沟通会,提升收银员对外卡业务的认知度和处理能力。



角美建行依托网点积极开展支付便利化宣传

现金兜底,着力畅通兑换找零通道

现金是境外人员的另一主流支付方式,但“找不开零”却是境外人员支付的一大痛点。角美建行结合“金融服务宣传月”等活动,积极走进企业、走进商场、市场、学校等开展拒收人民币现金专项整治宣传工作。将总价值300元或500元的人民币零钞(含二十元、十元、五元、一元面值)装入特定零钱包,采取“上门服务”、“到店兑换”两种形式开展“零钱包”兑换业务,有效解决了商超零售、出租车等行业现金找零的难题。据了解,该行已累计向的士司机、商户等兑换“零钱包”53个。

为解决外籍来角美人员外币兑换难的痛点,角美建行持续完善外币兑换渠道,设置了涉外专窗,提供专业的外币兑换和结算服务,日常配备美元、港币、欧元、台币等货币现金库存,满足境外人士以及居民群众日常旅游消费等临时性的现金需求。今年

来,角美建行累计受理个人外汇业务310笔,金额近200万美元。

角美建行相关负责人表示,接下来,角美建行将纵深推进境外人员支付便利化工作,在改善外卡受理环境、提升外币兑换服务、优化账户服务、保障现金零钞供应等方面持续发力,让每一位客户切实感受到便利服务和建行温度,为助力漳州优化营商环境、服务高水平对外开放作出更大贡献。

“讲文明 树新风”公益广告



不可轻出重入

公益广告印信篇

中共福建省委文明办
海峡都市报社

宣

福建海响天成品牌管理顾问集团有限公司 制作