

定西市人民政府办公室文件

定政办发[2024]39号

定西市人民政府办公室 关于印发《进一步优化支付服务提升支付便利性的 落实方案》的通知

各县区人民政府,定西高新区管委会,政府各部门,中央及省属在定各单位:

《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的落实方案》已经市政府同意,现印发给你们,请认真抓好贯彻落实。

定西市人民政府办公室

2024年6月21日



关于进一步优化支付服务 提升支付便利性的落实方案

为认真贯彻落实《甘肃省人民政府办公厅关于印发进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案的通知》(甘政办发〔2024〕36号)精神,全面提升支付服务质效,结合我市实际,制定本方案。

一、工作阶段安排

(一)启动实施阶段。2024年6月底前,重点商户境外银行卡受理覆盖面达到80%;全国性银行机构具备境外银行卡取现功能的ATM机覆盖率达到100%,自助终端适老功能改造完成100%;在全市范围内累计兑换人民币现金“零钱包”1.4万个;重点商户受理标识覆盖面达到80%;银行网点提供境外来定人员简易开户服务覆盖达到100%。

(二)攻坚突破阶段。2024年9月底前,重点商户境外银行卡受理覆盖面达到90%;全国性银行机构具备境外银行卡取现功能的ATM机覆盖率达到100%;在全市范围内累计兑换人民币现金“零钱包”1.7万个,重点商户受理标识覆盖面达到90%。

(三)巩固提升阶段。2024年12月底前,重点商户境外银行卡受理覆盖面达到100%,在全市范围内累计兑换人民币现金“零

钱包”2万个,重点商户受理标识覆盖面达到100%。在此基础上,进一步健全长效机制,按照“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的工作要求,持续深化支付服务场景建设,构建银行卡、现金、移动支付等各类支付服务兼容共生、协同发展的支付服务体系,最大程度满足老年人、境外来定人员等群体多样化的支付服务需求,更好地服务社会民生和促进高水平对外开放。

二、工作任务

(一)改善银行卡受理环境

1.提升银行卡使用便利性。建立旅游景区、酒店住宿、餐饮、大型商圈等重点场所商户名录,推动重点商户境外银行卡受理终端覆盖率不断提升。(人民银行定西市分行、市公安局、市交通运输局、市商务局、市文体旅游局、市卫生健康委、国家金融监管局定西监管分局、陇西车务段按职责分工负责,各县区政府、定西高新区管委会落实。以下任务均需各县区政府、定西高新区管委会落实,不再一一列出)

2.加强商户培训巡检。指导银行、支付机构开展重点商户业务培训,普及境外银行卡业务常识,强化风险管理,提升受理水平;加强对支付受理终端使用情况巡检,做好机具使用情况监测。(人民银行定西市分行、市交通运输局、市商务局、市文体旅游局、市卫生健康委、国家金融监管局定西监管分局、陇西车务段按职责分工负责)

(二)优化现金使用环境

3. 提高银行适老化服务水平。指导辖内银行机构积极推动网点服务适老化改造,合理保留人工现金柜台,优化适老支付服务流程。推动适老化示范网点建设,为行动不便的高龄老年人提供上门服务、远程视频、绿色通道等贴心服务。(人民银行定西市分行、国家金融监管局定西监管分局按职责分工负责)

4. 保障人民币现金零钱供应和使用。坚持现金兜底定位,督促银行网点储备券别合理、数量充足的现金,提高现金保障能力。引导购物、餐饮、住宿、旅游等民生、涉外领域经营主体公开承诺收取现金;引导出租车行业将零钱备付作为服务标准;引导铁路车站、公路客运等场所规范现金收付。持续开展拒收人民币现金整治,依法加大查处和公示力度,对因拒收现金受到经济处罚的主体,在信用中国(甘肃定西)网站进行公示。(人民银行定西市分行、市发展改革委、市交通运输局、市商务局、市文体旅游局、市卫生健康委、市营商环境建设局、国家金融监管局定西监管分局、国家外汇管理局定西市分局、陇西车务段按职责分工负责)

5. 开展 ATM 机具受理境外银行卡改造。推动银行机构开通 ATM 机具受理境外银行卡清算通道,做好机具功能升级、受理标识张贴,支持和帮助老年人、境外来定人员等群体使用银行卡支取人民币现金。(人民银行定西市分行、国家金融监管局定西监管分局按职责分工负责)

(三) 增强移动支付便利性和友好度

6. 优化移动支付体验。推进移动支付 APP 适老化升级,实现

自动识别老年人客户并精准匹配适老服务,适当增加老年人风险提示,确保老年人支付安全。支持与“食、住、行、游、购、娱、医、学”等消费密切相关的互联网平台企业开发适老、适外版本 APP,丰富可选支付方式,优化老年人、境外来定人员线上预定产品与服务的支付体验。(人民银行定西市分行、市交通运输局、市商务局、市文体旅游局、市卫生健康委按职责分工负责)

(四)提升境外来定人员账户服务水平

7.提升银行账户开户便利性。提高境外来定人员开户服务效率,依托国家移民管理局相关信息平台,打通境外来定人员证件身份核验通道,完善在线预约开户等便利化服务。优化开户服务流程,常态化开展客户满意度调查和电话暗访,不断提升开户服务质效。(人民银行定西市分行、市公安局、国家金融监管局定西监管分局按职责分工负责)

8.加强账户资金安全管理。建立境外来定人员账户分类分级管理体系,提供与客户可识别风险等级和实际需求相匹配的差异化银行账户服务。(人民银行定西市分行、国家金融监管局定西监管分局按职责分工负责)

(五)加强支付服务宣传推广

9.开展丰富多样的支付宣传。以“支付无忧 畅游陇原”“支付无障碍 服务在陇中”为主题,依托各类宣传资源,借助铁路车站、旅行社、景点、银行网点等,开展内容丰富、形式多样、针对性强的支付服务宣传,提升老年人和境外来定人员支付服务认可度。

(人民银行定西市分行、市文体旅游局、市政府外事办、国家金融监管局定西监管分局、国家外汇管理局定西市分局等按职责分工负责)

三、工作要求

各县区各部门要切实提高政治站位,上下联动,紧密配合,形成合力,推动优化支付服务提升支付便利性各项工作落地见效。人行定西市分行牵头组织开展提升支付便利性工作,加强统筹协调和组织实施,指导各县区各有关部门细化工作任务、强化工作措施、靠实工作责任,统筹力量打通支付服务堵点。各有关部门要加强跨部门联动和综合监管,强化政策协同,形成工作合力,力争在较短时间内取得实质性进展。各县区要及时总结工作经验,加大推广力度,在满足老年人、境外来定人员等群体日常支付服务需求的同时,推动提升支付便利性工作常态化长效化开展,持续巩固提升支付服务水平。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

公开属性：主动公开

定西市人民政府办公室

2024年6月24日印发
