

工行萧山分行

支付为民 持续提升支付便利化

随着现代电子技术的不断发展,支付手段经历了从手工操作到电子化、网络化,再到移动化的发展过程。在交通、餐饮、住宿、购物、医疗、旅游等各个领域,越来越多的人以移动支付代替了传统的银行卡或现金支付。

然而,一些老年人出于各种原因,依然保留着“办存折、取现金、付现款”等老消费习惯,移动支付给他们带来不小的困惑。同时,外籍人士在中国消费,也存在诸多支付上的障碍。

“坚持金融为民,让不同层次、不同年龄、不同国籍的人士都能够轻松便捷地消费与支付,这是国有大行的责任与担当”。工行萧山分行主要负责人表示。

打破“数字鸿沟”与“支付壁垒”,积极探索金融服务便利化的新举措,工行萧山分行今年在实践中交上了一份新的答卷。

■记者 王建平 郑舒铭 通讯员 李璐茜

适老金融服务 重点保障现金支付便利

每月社保工资发放的日子,都是工行萧山分行网点特别忙碌的时候。大厅里人潮涌动,一些老人纷纷前来打卡,生怕工资发错或漏发。有些人则马上取现,以供生活之需。

望着密匝匝的银发一族,大堂经理紧张得东奔西跑。柜面尽管临时增设了窗口,工作人员仍是应接不暇、手忙脚乱,而客户还抱怨银行服务速度慢。

“请到自助存取款机前面来!”一台自助新设备的投入使用,大大提高了服务效率。在该自助设备上,客户的存折也像银行卡一样可在机具上打印、存取。一位60多岁的沈姓老人,代他母亲取了4500元现金,高兴地说,“以前排队取款至少四五十分钟,现在两三分钟就办好了。”

据介绍,该行今年计划在网点增设存折取款机,以进一步方便老年顾客。

在完善适老服务设施上,该行近年来不断增加投入,加快服务渠道适老化改造。为解决部分老人行动不便的问题,增设了升降机供轮椅上下。全辖网点“工行驿站”在配齐点验钞机、老花镜、无障碍通道等8项基础便民设施基础上引入放大镜、大屏点钞机、大字版计算器等特色服务设施,彰显尊老敬老服务理念。

为了消除老年人对移动支付“想用不敢用”“敢用不会用”的顾虑,针对那些年龄相对不算特别大的老人,推出了幸福生活版手机银行。这款专为老年人量身定制的版本,字体大、页面简、操作易,有些老人即使不会在屏幕上写字,还可以使用语音对话操作。此款手机银行深得老年人的青睐。据该行统计,目前55岁以上的老年客户中,已有约78%的用户开通了幸福生活版手机银行,使用反响良好。

对于一些有特殊需求的老人,该行还提供老年客户专属服务给予帮助。

今年4月,工行萧山金城路支行接到

一位女士来电,咨询其父亲账户的相关事宜。工作人员在与其详细沟通后了解到,该女士的父亲九十多岁,行动困难,无法前来网点。鉴于此情况,经网点负责人协调,专门安排相关人员带着相关设备上门。事前,还详细告知客户需要准备的材料等,很快现场为客户办理了电子二类账户手续,并顺利把钱转到他的一类卡上,便于客户今后自由存取。

这只是该行优质服务的一个缩影。依托工商银行先进的科技实力,全辖所有网点都在挖掘更大的服务潜力,进一步提升服务水平。

为进一步优化现金流通环境,方便老年人等群体的支付需求,工行萧山分行把“零钱包”常态化兑换工作作为切入口,积极推行“标准+定制”的零钞兑换服务。一方面,网点除日常配备充足小面额现钞外,还针对个人客户、小型商户制定了100元、300元、500元三种金额的标准化“零钱包”。各网点开设“零钱包”绿色通道,快速满足客户上门兑换需要;另一方面,积极走出柜台服务点、专业市场、周边商户等,结合整治拒收人民币现金商圈摸排活动,建立定点联系机制,提供上门兑换服务。近日,工行萧山萧东支行客户经理再次来到萧山区第二人民医院,将4000元定制“零钱包”交给收银员,面额包括50元、20元、10元、5元等。“我们根据实际需求向银行申报零钱额度,他们每次都会上门,一星期1—2次,服务非常好。”医院工作人员表示。

今年以来,工行萧山分行成立专班,大力推出支付便利化“一揽子”解决方案,“支付为民”工作取得了显著成效。目前,该行正在进行6家适老化网点改造计划,其中特色旗舰网点1家、特色标杆网点2家、特色基础网点3家,各项工作推进顺利。



该行客户经理指导客户使用“幸福生活老年版”手机银行以及使用存折智能机取款

6家网点纳入适老化改造计划

1家特色旗舰网点	工行萧山分行营业部	咨询电话:83862355
2家特色标杆网点	工行萧山金城路支行 工行萧山江东支行	咨询电话:83697182 咨询电话:83815952
3家特色基础网点	工行萧山临浦支行 工行萧山南苑支行 工行萧山闻堰支行	咨询电话:83583671 咨询电话:82656224 咨询电话:83686522



自上而下
图片说明:

1. 工行萧山分行党委领导班子赴网点,指导支付便利化工作
2. 工行萧山新农都支行利用年货节活动,联合市场管理方开展金融便民服务活动
3. 杭州亚运会期间,该行为两位外籍客户快速办理外币兑换,并为其预定出租车
4. 该行智能机器人为客户办理业务
5. 该行工作人员走访商户发放零钱包

涉外金融服务 21个网点全部开通个人结售汇业务

支付服务涉及人们日常生活的方方面面,建立多层次、多元化支付服务体系,是践行金融工作政治性、人民性的重要体现,也是助力优化营商环境、提高金融对外开放水平的内在要求。

杭州亚运会后,国际交往活动日益增多。工行萧山分行在上级部门的支持下,陆续推出各项新举措,从完善外卡受理、外币兑换、现金消费等重点领域入手,对支付环境全面开展改造提升工作。

记者来到工行ATM存取一体机前,只见机具上有中英文标识,外籍客户使用外卡就能顺畅地在ATM机上取现。“我们已对全辖51台ATM机进行软件升级和硬件改造,支持VISA、万事达、运通、JCB等五大国际外卡受理功能。”该行个金部有关负责人介绍。

工行萧山分行目前下辖21个网点,每个网点都开通个人结售汇业务,并配备美元、日元、欧元、英镑等常用币种。其中工行萧山江南支行因涉外客户较多,被列为A类网点,配备25种外币币种。同时,通过业务知识培训、下发外币识别手册、模拟外币兑换交易、每周实操测试等方式,该行业务人员办理一笔外币兑换业务的平均时间,从以往的20多分钟缩短至最短5分钟。

除了外币兑换,刷卡也是外籍来华人员的重要支付方式之一。

据该行个金部负责人介绍,今年1月1日开始,该行为持短期签证(3个月以内)及免签的境外来华人员提供简易开户服务,基本满足外籍客户所需。相较以往,外籍人员办理国内银行卡需提供多种佐证材料,现在手续简化了许多。

近期,一位德国籍客户来到工行萧山江南支行,咨询办理信用卡业务。经沟通,该客户刚到中国3个月,目前在银行附近学校工作,且为工行代发工资客户。

他想申请工行信用卡,方便日常消费。根据规定,外籍客户办理信用卡需满足在国内居住满6个月的要求。于是客户经理与其互添微信,并在后期不断提供咨询服务。近日,客户应约再次前来申请工行信用卡并成功办理。他对银行的服务非常满意,写下满满一页的表扬信。

为了更好地满足境外人士的支付需求,工行萧山分行还推出了“软钱包”和“硬钱包”为载体的支付结算方式。境外客户可使用境外手机号在数字人民币App直接开通软钱包,通过扫码或出示付款码完成付款。对于不习惯使用移动支付的境外人士,也可到工行各网点领取数字人民币硬钱包,方便境外人士消费结算。目前该行已发放数币硬钱包1431个。在今年“五一”假期,该行开展了“数币与你共度五一”宣传活动,成功发放数

字人民币红包3.5万个,促进数字人民币消费260余万元。

外籍来华人员往往更多地使用外卡支付。为此,该行加强对商户外卡收单机具改造,推动重点商户POS机全面支持外卡受理。首先,该行围绕文旅、酒店、商超、综合体、商圈等外籍人士高频消费的重点行业,免费提供新一代POS机具,保障境外来华人员的外币“钱能兑、款能用”。其次,组织各支行深入开展受理环境改造,摸排了银隆百货、加州阳光、开元城等示范区商户情况,开展上门辅导与培训。再次,该行持续推进外卡商户的走访服务和日常巡检,确保机具可用、标识清晰、操作熟练。据统计,至今年4月底,该行所辖范围内外卡商户受理数达360户,POS机外卡累计交易金额149.42万元同比增长144%。



该行为外籍友人办理信用卡收到表扬信