

聊城市人民政府办公室文件

聊政办发〔2024〕3 号

聊城市人民政府办公室 关于印发聊城市进一步优化支付服务 提升支付便利性实施方案的通知

各县(市、区)人民政府,市属开发区管委会,市政府有关部门、直属机构:

《聊城市进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案》已经市政府同意,现印发给你们,请结合实际认真贯彻执行。

聊城市人民政府办公室

2024 年 7 月 3 日

(此件公开发布)

聊城市进一步优化支付服务提升支付便利性 实 施 方 案

为进一步提升金融服务效率和便利性,根据《山东省人民政府办公厅关于印发山东省进一步优化支付服务提升支付便利性实施方案的通知》(鲁政办发〔2024〕4号)要求,现结合我市实际,制定以下实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大精神,坚持“支付为民”理念,推动银行卡支付、移动支付、现金支付等相互补充,着力打通支付服务堵点,为老年人、外籍来聊人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务。

到2024年年底,全市商业银行营业网点老年人服务“绿色通道”覆盖率达到100%;全市13家全国性商业银行自助取款机(ATM)支持境外银行卡取现覆盖率达到100%;全市受理境外银行卡重点商户数达到400户;商业银行为各类经营主体发放“零钱包”40000个;全市具备对私结售汇资质的商业银行营业网点,均可办理外币现钞兑换业务;全市新设外币代兑点5个。

二、主要任务

(一)切实改善银行卡受理环境。

1. 扩大商户境外银行卡受理覆盖面。各有关部门、单位要聚焦“食、住、行、游、购、娱、医、学”等八大场景,确定商超、餐饮、3A级(含)以上景区、三级医院、3家高校(聊城大学、聊城大学东昌学院、聊城职业技术学院)、东昌府区柳园路智慧商圈、聊城汽车站、聊城火车站以及聊城西站、茌平南站、莘县站3家高铁站等重点场所及重点商户名录。各行业主管部门要对重点场所及重点商户加强业务指导,切实提升受理境外银行卡覆盖率。(牵头单位:市教育体育局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、人民银行聊城市分行、国家外汇管理局聊城市分局;责任单位:聊城金融监管分局)

2. 畅通境外银行卡受理渠道。指导商业银行、支付机构加快推进境外银行卡受理设备软硬件改造,协调商户优化银行卡受理终端(POS机)布放,开展境外银行卡收单业务培训,指导收单机构切实履行巡检责任,持续提升境外银行卡受理能力。(牵头单位:人民银行聊城市分行、国家外汇管理局聊城市分局;责任单位:市教育体育局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市信息通信发展办公室)

(二)持续优化现金使用环境。

1. 保障人民币现金支付畅通。坚持现金兜底定位,督促经营主体依法依规保障现金收付,引导交通、商超、医疗、餐饮、景区、住宿等民生、涉外领域主体保留现金服务窗口,公开承诺接受现金支付,做好现金备付。指导商业银行充分保障营业网点、ATM等现

金供应,推出标准化、多样化“零钱包”产品。(牵头单位:市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、人民银行聊城市分行;责任单位:市发展改革委、聊城金融监管分局)

2.持续开展拒收人民币现金整治行动。加大对各领域现金使用情况的指导和摸排力度,开展拒收人民币现金整治工作,对违法行为依法处罚和公示。(牵头单位:人民银行聊城市分行;责任单位:市发展改革委、市教育体育局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、聊城金融监管分局、市信息通信发展办公室)

3.持续优化外币兑换服务。指导商业银行、外币代兑机构优化外币兑换服务,畅通自助兑换机等兑换渠道。督促商业银行进一步扩大支持兑换外币现钞的网点数量,做好ATM受理境外银行卡升级改造。鼓励商业银行在东昌湖旅游区、聊城阿尔卡迪亚国际酒店等重点涉外场所设立外币代兑点,丰富可兑换外币币种,提升外币兑换服务水平。(牵头单位:国家外汇管理局聊城市分局;责任单位:市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、聊城金融监管分局)

(三)进一步提升移动支付便利性。

1.加大移动支付产品推广。组织商业银行、支付机构推广刷脸、手机号码支付等功能,扩大移动支付收付款码布放范围,使移动支付各环节更加便捷。(牵头单位:人民银行聊城市分行;责任单位:市教育体育局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、

市卫生健康委、聊城金融监管分局、国家外汇管理局聊城市分局、市信息通信发展办公室)

2. 提升外籍来聊人员通信服务。优化外籍来聊人员境内手机号码办理流程;为外籍来聊人员提供良好的国际漫游服务。(牵头单位:市信息通信发展办公室)

3. 推进线上线下支付服务相融合。推动大型商圈、旅游景区、文娱场所、酒店、交通枢纽、医院、学校等重点场所线上、线下场景便利消费支付,支持与“食、住、行、游、购、娱、医、学”等消费密切关联的互联网平台企业,优化老年人、外籍来聊人员线上、线下预订产品服务,提升支付体验。(牵头单位:市教育体育局、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、人民银行聊城市分行;责任单位:聊城金融监管分局、国家外汇管理局聊城市分局)

(四)提升账户服务便利化水平。

1. 提升账户服务水平。指导商业银行、支付机构进一步优化开户服务流程,合理实施账户分类分级管理,完善多语言服务、咨询投诉等开户配套服务,确保老年人、外籍来聊人员享受高效便捷的账户服务。(牵头单位:人民银行聊城市分行;责任单位:聊城金融监管分局)

2. 落实简易开户。探索实施老年人、外籍来聊人员简易开户服务,通过网上银行、手机银行、微信公众号等渠道,为外籍来聊人员提供在线预约开户、在线填单等服务,开通老年人、外籍来聊人员账户服务“绿色通道”。(牵头单位:人民银行聊城市分行;责任

单位:聊城金融监管分局)

3. 加强账户风险和应急管理。严格按照《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反电信网络诈骗法》等法律法规要求,切实履行风险防控责任,加强外籍来聊人员身份认证管理。指导商业银行、支付机构完善差错查询与处置流程,建立紧急问题快速应答渠道,提升客户投诉处理效率,保障消费者合法权益,构建包容多样的支付受理环境。(牵头单位:人民银行聊城市分行、聊城金融监管分局)

(五)开展常态化支付服务宣传。

1. 持续开展支付服务便利性宣传。鼓励在大型商圈、旅游景区、文娱场所、酒店、交通枢纽、医院等重点场所设立支付服务咨询台,综合运用多种宣传方式,常态化开展支付服务宣传,通过发布新闻、现场采访等形式,在主流媒体推出优化支付服务系列报道,不断提升外籍来聊人员对境内支付服务的知晓度,营造优化支付服务宣传浓厚氛围。(牵头单位:市委宣传部、市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、人民银行聊城市分行、聊城金融监管分局;责任单位:国家外汇管理局聊城市分局)

2. 规范明示支付服务标识。指导商业银行、支付机构等做好境外银行卡刷卡、ATM取现、个人本外币兑换等支付服务标识张贴工作,做到标识完整统一、清晰醒目。(牵头单位:人民银行聊城市分行;责任单位:市交通运输局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、聊城金融监管分局、国家外汇管理局聊城市分局)

三、保障措施

(一)强化组织领导。建立聊城市提升支付便利性协调工作机制,统筹推进全市提升支付便利性工作,研究协调重大事项,统筹力量打通支付堵点,补齐短板弱项,营造良好支付环境。

(二)强化信息沟通。牵头部门根据需要定期或不定期组织召开联席会,针对工作推进中出现的新情况、新问题,及时沟通研究,制定解决措施,推动工作任务顺利开展,巩固全市优化支付服务工作取得的成果。

(三)强化监测督导。各责任单位要做好监测、督导工作,对本行业发现的问题,及时进行纠改,切实发挥督促落实、提升服务的作用,推动各项工作任务高效完成。

附件:聊城市提升支付便利性协调工作机制组成人员名单

附件

聊城市提升支付便利性协调工作机制 组成人员名单

总召集人:刘文强 市委常委,常务副市长

召集人:任凯 市政府副秘书长、办公室主任

赵向东 人民银行聊城市分行行长,国家外汇管理局聊城市分局局长

成 员:姜灿 市委宣传部副部长,市政府新闻办主任

高峰 市发展改革委主任

崔巍 市教育体育局局长

闫友亮 市交通运输局局长

崔行飞 市商务局局长

周江涛 市文化和旅游局局长

张月莲 市卫生健康委主任

赵峰 聊城金融监管分局局长

孙少伟 市信息通信发展办公室主任

协调工作机制下设办公室,办公室设在人民银行聊城市分行,赵向东兼任办公室主任,负责协调机制日常工作。

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委监委机关，市中级人民法院，市检察院，聊城军分区。

聊城市人民政府办公室

2024 年 7 月 3 日印发
