

畅行支付不见“外”

——我市为外籍人员提供便利化金融服务

■ 尹腾淑 李庆军 葛晨晓

住宿刷卡、进餐厅扫码、到银行网点兑换零钱……在聊城,越来越多的外籍人员感觉到支付越来越便利。

提升支付水平是服务高质量发展的重要举措,是促进高水平对外开放的内在要求。2024年3月,国务院办公厅印发《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》,为进一步优化营商环境、促进高质量发展和高水平对外开放提供支撑。

如何优化举措,让在聊外籍人士享受到更便利的支付服务呢?5月8日,人民银行聊城市分行党委委员、副行长郑晓敬介绍:“为打通外籍人士在聊支付堵点,更好地满足来聊外籍人员支付服务需求,人民银行聊城市分行坚持问题导向,系统观念,引导全市金融机构持续提升外卡受理、移动支付、人民币现金使用、外币兑换等金融服务便利性,为来聊外籍人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务。”

更 精 心

打造34家账户重点网点

5月7日,聊城大学留学生琳达走出中国银行花园南路支行,兴奋地向朋友分享自己的体验:“刚刚我询问了如何在支付宝、微信绑定我的VISA卡,银行工作人员非常详细地教给我如何绑卡,还给我发了这份境外来聊人士服务指南,让我了解了

聊城市更多的支付信息及政策,他们服务太棒了,解决了我很多困扰。”

为提升辖区银行机构账户服务水平,为来聊外籍人员提供更优质的金融服务,人民银行聊城市分行按照“来聊外籍人员活动范围1公里内原则”,在留学生较多的高校1公里范围内,重要涉外酒店、小区等1公里范围内,主要交通枢纽1公里范围内,重点商圈、重点景区等1公里范围内,挑选了13家银行机构,共34家银行网点,打通来聊外籍人士支付服务的“最后一公里”。

为优化来聊外籍人员开户流程,34家网点均提供了中英双语版开户申请书及服务指南,其中,中国银行编制的“中银指南”微信小程序开户指南,手机扫描二维码后线上就可了解开户政策及流程。同时,34家银行网点安排专门厅室人员全程做好咨询、协助服务,通过外语翻译引导外籍人士办理相关业务,确保外籍人士得到精细化服务。

中国银行花园南路支行对网点硬件设备进行了优化,智能柜台已添加外语版模式,来聊外籍人员可在智能柜台自动填写信息,由网点工作人员审核后办理各种业务,极大简化了来聊外籍人员办理业务的流程。此外,这里的ATM外卡取现已升级改造完成,支持中英文双语显示,来聊外籍人员可轻松使用外卡在自助取款机办理取款业务。据了解,这样的场景在34家网点均已实现。

更 精 准

改造169家主要涉外场景重点商户

“现在,基本只需要一张VISA卡就可以解决我在聊城日常生活中的支付问题。”午间,聊城大学约旦留学生玛丽说,“我在聊城用银行卡消费非常方便,无论是吃饭、购物、买药,都可以用我的VISA卡付款。”玛丽的感受正是当前支付服务体系优化的直接体现。

与国内居民使用移动支付的习惯不同,外籍人员更习惯使用银行卡和现金。为打造兼容共生的支付生态,人民银行聊城市分行指导商业、银联商务等支付机构筛选了169家主要涉外场景的重点商户。目前,169家商户均完成POS机具外卡受理、升级改造及布放任务,每家商户POS机都能正常使用,并至少支持一种主流外卡品牌。

在聊城经济技术开发区顺合铂顿酒店的前台,贴有一个支付小标识,标识上提示着目前该酒店支持的支付方式,包括现金、数字人民币、银联、云闪付、微信支付、支付宝以及VISA、MasterCard、American Express等主流卡组织标识。

为防止出现POS硬件支持,但收银员不会使用的情况,我市还对重点场景商户的收银员进行一对一培训,确保重点场所商户收银人员能够正确使用外卡POS机,提高伪卡、假卡甄别能力,做好外卡风险防范。

更 精 心

逐步优化外币兑换机构布局

来到市城区阿尔卡迪亚国际温泉酒店,刚刚走进酒店大堂就能看到“中国银行山东省分行外币兑换点”的标牌。酒店负责人荆延藤说:“中国银行和我们酒店合作设立了外币现钞兑换点,在酒店就可以将携带的外币现钞兑换成人民币,方便快捷。这为酒店接待更多的国际游客提供了更好的客观条件,有助于提升酒店的品牌形象和声誉。”

为深入开展外币兑换便利化工作,人民银行聊城市分行积极对接文旅部门解决代兑机构遇到的问题,多次联合主办银行深入现场考察,统筹确定外币兑换布局及数量,对新设代兑点建立快速审批机制。并明确要求外币代兑点在醒目位置设置明显的标识牌,配置一定数量的具备外语能力的工作人员。在规范外币代兑业务上,人民银行聊城市分行指导相关银行制定了外币代兑业务系统操作明白纸,对酒店开展一对一上门培训,切实保障外币代兑服务安全和效率。目前,聊城市区2家主要涉外酒店设立了外币兑换点,3家四星级酒店已有意向设立外币兑换点。据悉,今年7月底我市将至少在5家主要涉外酒店设立外币兑换点,基本满足外籍人士兑换需求。

建设银行聊城分行 适老金融服务暖人心

本报讯(尹腾淑)“现在建行的服务真是一天比一天好啊。我每个月都要来查询退休金到没到账,以前也想使用自助机具,可是年纪大了眼睛不好使,看不清屏幕上的字。现在你看这机器上有这个‘大字版’,我们也能用上这些设备了。”5月6日,在建行聊城分行营业部大厅里,75岁的马丽荣说。

当前,随着网点服务客群的不断转化,如何更好地满足老年等客群的金融服务需求已成为当前国家、社会和监管部门关注的焦点。建设银行聊城分行坚持以人民为中心的发展思想,聚焦老年客群日常服务痛点问题,积极探索营业网点无障碍适老服务优化升级改造。

丰富资源,赋能银发客群服务。该行将无障碍环境建设纳入网点装修改造内容,建立厅堂“绿色服务通道”,在全市41个网点张贴“爱心窗口”服务标识,优化配备拐杖固定器、紧急呼叫器、放大镜、助听器及移动填单台等适老、助老无障碍服务设施,充分满足特殊客户服务需求,提升服务软实力。优化功能,触达高效服务便捷。将网点智能设备切换至“关爱版”,字体放大方便老年客户使用智能服务,推广自助设备吞卡邮寄服务及移动运维功能,发挥“建行到家”小程序的优势,切实解决客户到银行网点的排队难题。践行担当,搭建康养服务生态。着力打造“劳动者港湾+重阳驿站”无障碍适老网点服务生态体系,不断延伸丰富“劳动者港湾+适老”服务特色内容,制作“亲情关爱卡”,提升客户体验。

农行东阿县支行 齐鲁富民贷托起致富梦

本报讯(尹腾淑 何金福)“今年,在农行东阿县支行提供的30万元资金支持下,我们村种植的西红柿喜获丰收。”5月6日,东阿县铜城街道大店子村党支部书记崔正臣说。

在村“两委”的带领下,大店子村通过土地托管、入股、租赁等方式流转了60亩地,建设了15座高标准暖冬大棚,成立了合作社,为部分村民提供了稳定的就业岗位,带动村民参与产业,分享收益,拓宽了他们增收渠道。今年年初,合作社遇到了资金暂时周转不灵的困境。正在崔正臣为资金发愁之际,农行东阿县支行金融服务团队来到村里宣讲该行的惠农产品——齐鲁富民贷。得知合作社存在的资金问题后,该行迅速行动,为合作社办理齐鲁富民贷业务,并成功发放贷款30万元,解了合作社的燃眉之急。

近年来,农行东阿县支行以齐鲁富民贷这一惠农产品为关键抓手,聚焦地方特色优势产业,通过制定产品方案、组建服务团队等措施,加大信贷支持力度,让“富民贷”真正实现“带民富”。

农行聊城开发区支行 靶向发力润泽实体经济

本报讯(尹腾淑 王潇霜)5月7日,记者从农行聊城开发区支行获悉,今年以来,该行累计为143户小微企业投放普惠金融贷款8986万元,为区域实体经济的高质量发展贡献了中坚力量。

山东聊城全辉钢管有限公司是一家以钢材、管材、五金机电等为主要经营范围的小微企业。今年以来,随着生产经营规模的扩大,该企业对资金的需求也与日俱增。哪里有需要,哪里就有服务,农行聊城开发区支行外拓团队在了解到相关情况,第一时间向其推荐了微捷贷,微捷贷作为小微企业及企业主的专属贷款,以“简、快、新”为特点,是一种随借随还的线上信用贷款,审批流程快、贷款额度高、用款方式灵活便捷。不到1天时间,80万元贷款资金全部落地,及时为企业发展注入了金融活水。

金融支持实体经济任重道远。今年以来,农行聊城开发区支行把握政策导向,贯彻新发展理念,拓市场、优服务、增规模,靶向发力持续加大金融供给,努力扩大普惠金融服务覆盖面,为小微企业提供贴心服务,满足小微企业在不同发展阶段的融资需求。该行将继续坚守“服务实体经济主力银行”定位,锚定小微企业融资服务痛点、难点,做实、做优、做细金融服务,多措并举助力实体经济发展走上“快车道”。

高唐农商银行

提升支付便利化服务水平

本报讯(尹腾淑)“没想到只打了个电话,农商银行的工作人员就上门帮我解决了难题,真不愧是咱老百姓身边的银行啊!”5月7日,在家轻松办理完业务的87岁退休教师高磊连连夸赞高唐农商银行工作人员。

原来,高磊因行动不便无法到网点办理“高龄补贴”维护业务,他的家人便抱着试试看的态度拨打了高唐农商银行的电话。随即,高唐农商银行安排网点派员上门服务,帮助高磊准备相关材料,在与高磊确认了办理意愿和代理关系后,按规范程序为高磊办理了相关业务,解决了老年人办理业务的难题。

为贯彻落实便利老年人、外籍来华人员等群体支付便利化工作要求,助力打通支付服务堵点,发挥现金兜底作用,提升支付便利化水平,今年以来,高唐农商银行在中国人民银行聊城分行的指导下,不断优化现金支付服务,积极开展宣传活动,不断提升支付服务质效。

完善保障措施,开展特色适老服务。今年以来,高唐农商银行在持续完善网点无障碍设施的前提下,大力推行温情服务。在辖内所有网点设置了“支付便利化服务专窗”,重点面向老年人、境外来华人员等群体提供便捷金融服务,确保在办理“零钱包”兑换等服务时即来即办,节省排队等候时间。同时“服务专窗”标识牌上还印制了双语版业务种类介绍及咨询电话,有需要的群众拨打一个电话,即可享受“一对一”的一站式优质服务。从上门服务到网点适老化设施,高唐农商银行在工作中充分尊重老年人等特殊群体的业务办理习惯,做到“进门扶一把、主动问需求、到号有提醒、办理有引导”,充分保障群众权益。

优化支付服务,提升金融服务体验。高唐农商银行以厅堂为主要阵地,严格落实“首问负责制”,畅通“零钱包”、残损人民币兑换渠道,确保应兑尽兑。为开展好兑换工作,高唐农商银行进一步完善库存现金内部调配机制,通过与人行聊城市分行密切沟通,及时预约零钞,为所有网点配备充足的小面额现钞,确保向客户提供良好的应兑尽兑服务。目前,所有营业网点都已开通“零钱包”兑换服务,今年4月份以来,平均每周向各类经营主体兑换“零钱包”60余个。



5月7日,高唐农商银行工作人员正在向商户宣讲人民币知识。人民币是我国的法定货币,人民币现金是我国境内最基础的支付手段。近年来,高唐农商银行常态化开展人民币知识普及宣传活动,让更多人了解人民币、爱护人民币,增强居民识别假币能力及自我保护意识,共同维护人民币“国家名片”形象。
■ 尹腾淑

金融赋能 向“新”而行

——邮储银行聊城市分行助力钢铁产业发展

■ 文/图 尹腾淑 高欣

钢铁是工业的粮食,钢铁产业链是国民经济的重要支柱产业之一。随着新旧动能转换不断深化,钢铁行业技术创新加速迭代升级,在聊城,一大批钢铁相关生产加工企业正成为先进制造领域的生力军。近年来,邮储银行聊城市分行立足这一地方特色产业,在“好钢”产业链上做文章,持续加大金融支持力度,优化金融服务,精准赋能钢管、钢球等生产加工企业,助力传统制造业加速培育新质生产力。

“无缝钢管”走向全国

聊城素有“钢管之都”的美誉,拥有全国钢管型号最全、规模最大、销售辐射最广的钢管市场,大小规模无缝钢管生产厂家上千家,无缝钢管年产量达500万吨,占全国的六分之一。

5月8日,山东中冶石油机械有限公司的生产车间里机器轰鸣,一片繁忙,一根根无缝钢管在淬火工艺中变得管体通红。该企业成立于2007年,是山东最大的无缝钢管生产企业之一,主要产品有管线管、石油套管、石油油管、液压支柱管、高低中压锅炉管、军工用管等品种,年产无缝钢管50万吨,年销售额达40亿元,拥有3条热轧生产线、1项发明专利和14项实用新型专利,并配备完善的生产设备,其产品畅销全国各个省市。

为保证货源齐全,山东中冶石油机械有限公司需要保证每种型号的钢管留有一定库存。同时,由于原材料供应紧张,采购



5月8日,在山东中冶石油机械有限公司,邮储银行工作人员了解企业生产情况

钢管加工所需的钢坯一般需提前半个月预付款,并于发货前付清全款,企业流动资金需求较大。2022年9月,邮储银行聊城市郊区支行客户经理靳晖在走访辖区钢管企业时了解到该企业的资金需求,便向其推荐了流动资金房地产抵押贷款产品,并成功向该企业授信4000万元。该产品是邮储银行面向中小微企业推出的一款解决融资难题的贷款产品。

“邮储银行为我们办理的贷款,能随借随还,灵活支用,非常便捷,帮助我们解决了资金周转难题。”山东中冶石油机械有限

公司财务负责人赵迪对邮储银行的服务赞不绝口。目前,企业在邮储银行贷款结余4000万元,并开通了企业手机银行、智能资金池等业务。

“小钢球”撬动“大产业”

走进东阿兴国钢球有限公司的厂房,一台台智能化设备高效运转,冷镦、光球、热处理、电炉、硬磨、初研、精研、目检、包装等工序有条不紊地进行着,一派紧张而有序的繁忙景象。

东阿县是全国乃至全亚洲重要的钢球生产基地,拥有十余家钢球类规上企业,东阿兴国钢球有限公司就是其中之一。该企业主要经营钢球、滚动体制造及销售,是省级专精特新企业、国家级高新技术企业。“在工业领域,有转动的地方就有钢球。”东阿兴国钢球有限公司总经理方士国介绍,钢球是轴承中不可或缺的部件,一粒不起眼的小钢球,其生产工艺并没有看上去那么简单。

为了提高钢球精度,增强产品竞争力,近年来,东阿兴国钢球有限公司加大科技成本投入,上线了业内领先的智能化设备,极大提高了生产效率和产品质量。目前,该企业已拥有20项实用新型专利,每年生产钢球500吨左右,年产值达3200万元。2023年5月,由于钢球市场行情不景气,回款不及时,东阿兴国钢球有限公司流动资金非常紧张。邮储银行聊城市东阿县支行客户经理孙迪在走访企业了解到这一情况,第一时间与企业负责人对接,并为其推荐了“小微易贷-抵押E贷”。仅用三天时间,便为企业成功办理了300万元贷款,及时缓解了企业的燃眉之急。在邮储银行的支持下,企业资金周转很快正常起来,现在工人们干劲十足,生产线也开足了马力,成吨的精品钢球发往了临清及浙江慈溪、台州等地。

据了解,今年以来,邮储银行聊城市分行累计向钢管、钢球、铁件、轴承等钢铁相关加工生产行业发放贷款达8亿元,其中向“专精特新”、科创类企业发放贷款近5亿元,精准赋能传统制造业转型升级,为加快培育新质生产力注入了金融动能。