

建设银行云南省分行

多元举措优化支付服务
全方位提升支付便利性

都市时报全媒体记者 肖进

跨境支付桥梁的搭建者

云南地处祖国边陲，边境贸易繁荣，积极构建跨境支付的便捷通道，为边境地区的经济往来与人员交流提供坚实的金融保障，意义重大。

在瑞丽，建行姐告支行积极开展支付便利化宣传活动，通过向收单商户发放 POS 机以及中国银联、MasterCard、VISA、JCB 等外卡受理标识，详细介绍 ATM、POS 设备升级改造后能够受理的主要外卡类型，并对外卡标识的文字、图片元素特征等进行逐一展示，让商户群体深入了解了各类支付服务的获取流程与使用方法。

在西双版纳，建行版纳分行则将现金服务作为优化支付环境的重要切入点，所有现金服务网点均实现了标准化零钱包的全覆盖布放，开设专柜为群众提供“即来即兑”服务。对 1078 户商户同步开展现金支付标识张贴、承诺书签署以及现金服务明白卡发放工作。此外，该行还特别加强对出租车行业的金融服务，为出租车司机设置了零钱兑换绿色通道，并张贴“现金收付”标识，有效提升了出租车行业的现金支付便利性与规范化程度。

为进一步提升境外来华人员的支付体验，建行云南省分行聚焦“食、住、行、游、购、娱、医、学”八大场景，加大资源投入，着力增强支付方式的兼容性，完善多层次、多元化的支付服务体系，为商户开通境外银行卡收单服务，满足境外银行卡持卡人来华商务或旅游的消费需求，提升支付服务的便利性。该行通过线上公众号推文、网点厅堂播放宣传片和宣传标语、布放账户服务指南、海报和宣传折页、在高铁站等人员密集区域加大宣传力度等方式，营造便捷支付的浓厚宣传氛围。同时，增加 POS 机布放数量，目前全省范

提升支付服务水平、打通支付堵点，实现国内国际无缝对接，是优化营商环境的应有之义，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。今年以来，建设银行云南省分行积极践行“支付为民”理念，通过一系列贴心、实用且富有创新的举措，全面优化支付服务体系，让更加便捷、高效、优质的支付服务遍洒云岭大地。

围内可受理外卡商户达 5000 余户，该行协助商户张贴外卡受理标识，便于境外人士识别和使用。在昆明、曲靖、红河、大理、保山、昭通、文山、版纳、丽江、普洱和楚雄的 11 个酒店设立外币兑换点，昆明配置了外币自助兑换机，实现服务多样化，进一步方便了境外来华人员的外币兑换需求。

游客支付体验的护航员

在全国知名的旅游城市，建行普洱分行和建行香格里拉和平路支行聚焦热门旅游地的支付需求特点，通过优化服务设施、加强宣传推广等多种方式，为游客营造了便捷、安心的支付环境。

在普洱市，普洱分行辖内 11 个营业网点均可办理现金业务，其中普洱阳光悦城支行、景谷支行等 2 个机构还能提供外币现钞服务，主要支持美元、港币的提取，尽管辖内暂未配备外币兑换机具，但自助设备已全面支持来华人员人民币现金存取。网点不仅按每个网点不少于 1 万元的标准进行零钱备付，还为各行业常态化兑换零钞提供了有力支持，每个网点配置 500 个零钱包，并与普洱火车站等重点场景建立了紧密的零钱备付合作关系。

在香格里拉，建行和平路支行积极优化现金兑换服务，全面满足群众多元需求。一方面加大零钱储备力度，依据市场需求与用户反馈合理调配不同面额库存；另一方面显著优化服务

流程，热情专业接待群众，减少等待时间。同时开通线上查询功能，方便大众提前了解零钱库存，合理安排兑换。

为了让消费者不再为“零”“散”现金支付而发愁，充分享受支付无障碍、消费更便利的支付环境，建行云南省分行不仅推出 500 元和 300 元的标准化的“彩云零钱包”，还能根据客户需求提供个性化定制“彩云零钱包”。全省所有办理现金业务的网点均可兑换，还开通 130 余台 ATM 小面额取钞服务，提供 24 小时小面额现金取款服务，满足不同人群的零钱取现需求。

国际友人的金融伙伴

随着全球化进程的加速，越来越多的外籍人士来到中国，建行昆明锦绣支行敏锐地捕捉到这一趋势，积极打造专属外籍人士的特色金融服务，致力于成为他们在中国的金融伙伴。

在建行昆明锦绣支行，配备具有流利英语能力的大堂经理对接外籍客户，为他们提供全程无障碍的英语服务。每当有外籍客户前来办理业务时，不仅协调专门柜台为其提供服务，还会详细介绍境内银行卡的各项功能及使用方法，并贴心分享境内银行卡便利支付、外币兑换、防范诈骗等金融相关知识，帮助他们更加全面、安全地使用金融服务。

建行昆明呈贡支行在厅堂服务方面，放置外汇业务办理指南等宣传资料，工作人员熟悉业务流程，设置外汇业务办理专区与专柜，提供“一站式”服务，满足不同客户群体的外汇需求。该行定期组织外汇业务培训，优化工作流程，缩短业务处理时间，同时遵循合规原则，确保外汇业务安全高效发展。此外，该行还大力加强宣传与在线服务，实现更多外汇业务在线办理，通过手机银行及智慧柜员机为客户提供便捷服务，积极宣传外币预约取现模式，建立客户回访机制，不断提升服务质量。

据了解，建行云南省分行针对境外来华人员，持续完善网点服务软、硬件环境，为境外来华人员提供中英文

开户指南、外籍来华人员支付指南、借记卡开户申请、外币兑换、数字人民币等多种业务宣传资料，全面宣传账户开立、外币兑换和开立数字人民币等业务。在重点网点配备外语特长柜员，为前来办业务的来华人员提供专业咨询服务，并提供专业、高效、温暖的支付服务体验。

老年群体的贴心守护者

尊老爱幼是中华民族传统美德，老有所养是人民的美好愿望。建行云南省分行以老年人“触达无碍、服务易得、关爱贴心”为工作目标，进一步加强适老示范网点打造，在环境、设施、服务供给、活动开展等方面，提供全方位、全流程的细致关怀服务，为老年人提供更贴心、更专业的金融服务。

在适老服务助残服务设施升级方面，建行安宁支行针对老年及残障人群的特殊需求，在客户等候区、自助银行区、自助填单区新增了特殊人群座椅、扶手、助盲卡、手写交流板、放大镜等便民设施，为老年及残障客户提供了更加舒适、便捷、安全的服务体验。

据悉，建行云南省分行辖内各网点为老年客户精心配备了爱心座椅、移动填单台、爱心窗口等设施，打造了温馨的“银发港湾”，免费提供饮用水、放大镜等便利物品，部分网点还增设了无障碍坡道、扶手、轮椅等无障碍设施，为老年客户提供全方位的便利与安全保障。同时，推出电子屏幕大字体简洁操作模式，有效解决了老年客户对手机银行、网银、智能自助设备操作不便的担忧，对老年客户做好用心、耐心、贴心“三心”服务，努力打造老年人满意的银行网点。

此外，在建行云南省分行全辖 300 多个网点开设“银发港湾”课堂，教老年人使用智能手机、玩“抖音”，普及防诈骗和反假币知识。2021 年至今，全省网点开设 1300 余期“银发港湾”课堂，服务老年群众超 1.6 万人。

未来，分行将继续坚定不移地深入贯彻落实党中央决策部署，始终践行“支付为民”理念，持续推动传统服务与智能创新服务的深度融合，不断探索更多创新服务方式，为广大客户提供更加优质、高效、便捷的金融服务，为云南地区的经济社会发展注入源源不断的金融动力，在构建和谐社会的伟大征程中贡献坚实的金融力量。

