

# 中国支付清算协会文件

中支协发〔2023〕178号

---

## 关于开展提升境外来华人员支付服务水平集中 宣传活动的通知

各有关会员单位：

为贯彻落实关于提升境外来华人员支付服务水平的工作要求，根据《关于开展境外来华人员支付服务宣传的工作方案》，协会拟于2023年12月-2024年1月组织会员单位在全国范围内开展关于提升境外来华人员支付服务水平的集中宣传活动（以下简称集中宣传活动）。

集中宣传活动期间，请会员单位结合自身业务，积极配合宣传工作要求，整合各类宣传资源，面向境外来华人员开展内容丰富、形式多样的活动，宣传境外来华人员相关支付服务和产品，使境外来华人员能支付服务能够了解、掌握和顺畅使用，进一步提升境外来华人员支付服务的水平。

请各会员单位高度重视，认真组织，扎实做好前期筹备，推

动宣传工作集中开展，提升宣传成效。具体工作要求如下：

一、制定并报送本单位集中宣传活动计划。请各单位根据本次宣传活动分工及重点措施（附件1），结合自身实际和优势，制定本单位宣传计划或者方案。各单位可结合实际，重点选择部分措施、部分地区、部分领域作为本单位宣传的主要方向，便于协会统筹，防止出现资源重复投入或宣传空白。请各单位在计划中突出**至少两条**本单位计划重点投入的举措及该措施涉及的主要领域或场景，并于**12月8日（周五）**前报送至协会联系邮箱。

二、报送本次宣传活动专项联系人，请各单位牵头部门明确专人负责宣传活动的联络事宜，并于11月30日（周四）前将联系人报名表（附件2）送至协会联系邮箱。

三、请各会员单位尽快做好前期准备工作，制作本单位的宣传折页、宣传视频等宣传素材，针对性地增补和完善网站、手机APP等有关支付服务的外语介绍界面和使用流程，完善ATM、POS机具以及商户等受理标识。在境内外设有分支机构、子公司或网点的商业银行、外资银行、头部支付机构等，梳理境外宣传资源和渠道，做好动员准备工作。协会将于12月上旬向有需要的单位分批提供双语版《境外来华人员支付服务指南》。

四、请各会员单位做好沟通联络工作，如联系新闻传媒机构、旅行社、航空公司、口岸部门、国际组织等，协调做好筹备工作。鼓励各单位资源共享，联合开展宣传活动。

五、对于本次宣传活动中涌现出来高质量、高成效、经验可

复制的宣传活动，请各单位及时做好总结，定期报送至协会联系邮箱，协会将通过在协会公众号专栏发布、报送监管部门、发送媒体报道等方式进行宣传。

六、请各单位将本次宣传活动中能够长效化的优秀经验做法，形成常态化宣传工作机制，推动日常性、常态化宣传。

七、请各单位在活动结束后，将总结成果（包括文字总结、图片视频资料等）于**2024年2月7日（周三）**报送至协会联系邮箱。协会将统一组织宣传总结和成绩展示，对宣传成绩突出的会员单位进行通报表扬，纳入支付机构自律评价，并报送人民银行和相关部门。

各单位在宣传活动开展中遇到新问题、新情况，请及时向协会反馈。

联系人： 郭航                      张璇                      俞紫麟

电 话： 010-88665167    88665121    8865178

邮 箱： yjxc@pcac.org.cn

附件： 1.集中宣传活动分工及重点措施

2.宣传活动联系人报名表



## 附件 1

# 宣传活动的重点分工和措施

### （一）组织制作宣传材料

梳理本单位涉及境外来华人员支付服务（外卡刷卡、外卡内绑、境外电子钱包使用、境内电子钱包使用、数字人民币使用等）的获取方式、开通流程、办理渠道、使用方式、投诉反馈等内容，丰富多语种、漫画视频等呈现方式，增强可读性和生动性，形成本单位的宣传材料。有代表性或者质量较高的宣传材料可报送协会。有条件的机构可针对境外来华人员的支付服务情况和服务成果形成新闻稿件，在境内外媒体发布。

### （二）在境内重点区域开展集中宣传

在机场、港口、陆路口岸、边检等境外人员“入境第一站”，在知名景点、涉外酒店、外国使领馆、境外人员子女学校等境外来华人员集中地点，通过布放宣传手册、使用指南等宣传素材、张贴海报、投放广告、举办主题活动、设立宣传点或服务台等方式开展集中宣传活动。**国有控股银行和全国性股份制银行**要充分发挥重点区域网点优势，调动分支行资源开展集中宣传，重点覆盖。**清算机构和头部支付机构**要发挥平台、品牌和产品优势，开展集中宣传，有条件的机构在主要国际机场投放宣传广告。北京、广州、上海、成都、西安等重点城市的**城商行**，要充分发挥扎根本地的优势，做好重点城市热点景区宣传。**各地方支付清算协会**

要组织辖内市场主体结合本地实际开展有针对性的宣传活动。

### **（三）利用国际联系平台和渠道开展集中宣传**

各会员单位要发挥自身社会资源和外事资源，因地制宜，探索国际交流渠道，联系驻外使领馆、中美商会、中欧商会、国际性组织等渠道，协调有关机构合作宣传。加强与航空公司、旅行社等市场主体合作，通过入境航班和地接等场景，针对境外来华人员做好宣传。

### **（四）在境外产品的线上平台开展宣传**

商业银行要在境外网上银行、手机银行等醒目位置展示支付产品和服务的介绍入口和使用指南，中国银联、网联和头部支付机构要大力拓展境外支付服务产品，在境外钱包、APP等醒目位置增设或者完善使用流程介绍，当用户识别为境外人员或者使用外文界面时，以弹窗、banner或嵌入介绍视频等方式展示相关内容，便利境外人员迅速了解业务办理和使用方式。充分发挥海外支付业务触角。可通过在海外版app或者控股的境外电子钱包app中设置有奖竞答、参与或赞助当地公益活动等方式，吸引境外使用者主动了解中国支付的便利性、安全性。

### **（五）依托境外资源开展集中宣传**

在海外设有网点的国有商业银行和股份制银行，要组织境外网点通过投放视频、布放宣传指南、宣传折页、举办主题活动等方式，帮助潜在的境外来华人员先期了解境内主要支付方式及使用方法。外资银行要在其境外网点通过投放视频、布放宣传指南、

宣传折页、向潜在境外来华的客户推介支付产品和服务，帮助其先期了解境内主要支付方式及使用方法。

鼓励外卡清算机构联系海外发卡行，联合开展针对持卡人的宣传活动，介绍在华刷卡支付的情况，以及通过支付宝和财付通等境内电子钱包绑定外卡的方式，帮助来华人员提前了解和准备使用扫码支付。

有条件的机构可在境外机场、国际地标性建筑等地点投放宣传广告，加强曝光度，提升境外来华人群对境内支付服务的了解。通过邀请有一定影响力的境外人士来华实地体验、邀请体育明星或影视明星代言、短视频介绍、微博推荐等方式，面向境外来华人群推广介绍境内支付服务。

#### **（六）加强对外卡、数字人民币受理商户培训宣传和 ATM 标识张贴**

商业银行、外卡收单机构和数字人民币运营机构要重点对一线城市、机场口岸、重点景点等区域的营业网点人员和商户开展培训，制定中期培训计划，并在宣传活动期间开展集中轮训，做到重点区域的网点和受理商户全覆盖。

各商业银行、收单机构要加大对 ATM 机、POS 机具改造和网点升级，对于可受理境外银行卡刷卡、取现、外币兑换、转账等业务的机具和网点，要在醒目位置张贴标识，做到应标尽标，方便境外来华人员识别和使用。

附件 2

## 宣传活动联系人报名表

单位名称:

姓名	部门	职务
电子邮箱		联系电话

---

抄 送：总行支付结算司

内部发送：秘书处领导，各部门。

---

中国支付清算协会秘书处

2023年11月24日印发

---