

中国支付清算协会文件

中支协发〔2023〕177号

关于印发开展境外来华人员支付服务 宣传工作方案的通知

各有关会员单位：

为落实人民银行关于提升境外来华人员支付服务水平的工作部署，协会组织制定了《关于开展境外来华人员支付服务宣传的工作方案》。现将工作方案印发给你们，请组织落实。

工作开展中，如果遇到新情况或者有关问题，请及时与协会联系。

联系人： 郭航 张璇 俞紫麟

电 话： 010-88665167 88665121 88665178

邮 箱： yjxc@pcac.org.cn

附件：关于开展境外来华人员支付服务宣传的工作方案



附件

关于开展境外来华人员支付 服务宣传的工作方案

为贯彻落实提升境外来华人员支付服务水平的工作要求，中国支付清算协会（以下简称协会），组织制定境外来华人员支付服务宣传工作方案。

一、宣传目标

面向境外来华人员差旅、学习、工作等活动期间的支付需求，以提升境外来华人员支付便利性为出发点，全方位、多渠道开展针对性宣传，使境外来华人员便于获取、易于理解、更加方便地使用境内支付服务。

二、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行“支付为民”理念，着力提升境外来华人员支付服务的质效，持续做好**常态化宣传**工作。突出宣传重点，加强在一线城市、旅游城市以及口岸地区等重点地区的宣传，使境外来华人员能充分了解获取境内支付服务。强化支付服务宣传的主动性，积极开展境外自主宣传，突出宣传境内便捷支付方式，吸引更多境外人士来华。充分发挥各市场主体作用，及时将各项服务境外来华人员的支付便利措施宣传到位，短期内取得显著宣传效果，不断提升境外来华

人员对我国支付服务的认同感、获得感和满足感。

三、宣传重点

针对境外来华人员反映的“看不懂”“用不好”“不方便”等问题，开展有针对性的宣传，重点突出“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的全方位、多层次的境外来华人员支付方式，让境外来华人员体会到“总有一款适合我”。具体宣传内容包括：

一是外卡刷卡、数字人民币受理环境标准化建设相关内容。

二是外卡内绑（含数字人民币 APP 境外版绑卡业务）的开通流程、绑定境外银行卡的支付流程、查询账单等业务介绍。

三是境外电子钱包在境内使用的要求和流程。

四是开立境内银行账户、支付账户的要求和流程。

五是兑换人民币现钞的渠道介绍。

六是数字人民币相关基本概念和特性，开通和使用数字人民币 APP、数字人民币软硬钱包、多种钱包充值渠道、交易查询、争议解决以及客户权益保护的要求和流程。

七是其他支付服务宣传内容。

四、主要举措

（一）强化服务境外来华人员的专项宣传

1.制作系列宣传材料，增强可读性和生动性。梳理主要境外来华人员支付产品和服务，制作产品介绍和使用指南。组织相关会员单位整理本机构开展的支付业务中涉及境外来华人员的内容。梳理各类相关业务的获取方式、开通流程、办理渠道、使用

方式、投诉反馈渠道等内容。协会整理制作形成面向境外来华人员的支付服务中英文指南《境外来华人员支付服务指南（Guidance of Payment Services in China）》，供宣传使用，让境外来华人士可读、可理解。有条件的会员单位制作多语种宣传材料（包括宣传视频、长图和漫画等）。

2.在境外来华人员常去地点组织开展宣传活动。引导会员单位在入境航班、机场国际出发/到达区域、陆路口岸、港口等境外人员入境“第一站”，布放宣传手册、使用指南、宣传广告、介绍视频等材料。联系在知名景点、涉外酒店、外国使领馆、境外人员子女学校等重点区域投放宣传广告，或开展现场宣传活动进行现场解答和演示。

3.利用 APP、网上银行等支付平台进行宣传。在各类支付 APP、网上银行、数字人民币钱包等境外来华人员可能使用的线上平台醒目位置布放使用指南和业务介绍入口。优化界面设计，当用户识别为境外人员或使用英文界面时，以醒目入口、弹窗、banner 或嵌入介绍视频等方式显示支付相关介绍内容，便利境外人员迅速了解业务办理和使用方式。

4.在支持外币兑换实物人民币的自动取款机（ATM）等现金自助设备、自助兑换机、外币兑换点醒目位置张贴兑换受理标识，做到应标尽标，方便境外来华人员识别和使用。强化服务人员业务培训，对境外来华人员做好外币兑换的引导及宣传解释工作。

（二）探索开展境外支付服务主动宣传

5.鼓励在海外设有网点及分支机构的会员单位，在其境外网站、营业点等通过张贴海报、布放宣传指南等方式，帮助有意向、有计划来华的境外人士先期了解境内主要支付方式及使用方法，展现我国支付服务的便捷性、安全性。

6.鼓励有条件的会员单位在境外积极开展线上宣传，延伸宣传触角，如在网络平台、电视、社交媒体等投放宣传广告，宣传我国多层次、可选择的支付服务体系，使境外人员了解我国支付服务体系“有得用”“用得好”。

7.鼓励有条件的会员单位与境外当地旅游公司、国际商会等的合作，积极宣传我国的支付服务，确保有来华意向的境外人员能够第一时间获取境内支付渠道相关信息，并选择适合自己的支付方式。

（三）强化对支付业务受理端的宣传培训

8.协会协调构建传导培训体系，引导会员单位加强重点宣传，提升对境外来华人员的支付服务水平。组织会员单位强化对客服人员的境外人员支付业务培训和宣传，提升客服人员的专业素养。会员单位要梳理可处理境外来华人员外卡、数字人民币等受理商户，明晰标识引导，培训收银人员，便利支付受理环境。商业银行要对一线城市、机场口岸、重要景点等区域的营业网点人员开展培训，提升客服人员的支付业务能力。

五、工作要求

（一）深刻认识开展境外来华人员支付服务宣传工作的重要

意义。宣传工作是境外来华人员支付服务便利化工作的重要组成部分，对于增强境外来华人员对境内支付服务的认知度和认可度、提升境外来华人员支付服务水平具有重要意义。各会员单位务必提高站位，高度重视，精心组织，主动作为，认真落实各项宣传工作要求，把我国支付产品和服务相关知识和信息让境外人员接收到、了解到，使境外来华人员享受到我国便利的支付服务。

（二）加强组织协调，压实宣传工作责任。各会员单位要结合实际拟定宣传方案，明确牵头部门和责任分工，强化动员部署，强化资源投入，强化跟踪问效，统筹推进各项工作。要加强对宣传工作的审核把关，确保宣传内容及宣传活动遵守相关外事要求。有条件的会员单位可组织成立境外来华人员支付服务专班，对包括宣传工作在内的境外来华人员支付服务工作进行统筹协调。

（三）有效整合资源，实现宣传广覆盖。各会员单位要充分调研市场现状和需求，结合境外来华人员支付服务需求和特点，以支付产品服务及使用流程作为重点开展宣传。要整合相关业务和宣传资源，把展业和宣传结合起来，把线上和线下资源结合起来，推动各项宣传措施落地见效。把宣传前移到境外，依托境外分支机构，实现境外和境内宣传联动，将我国支付便利措施宣传到位、宣传入心。

（四）发挥各自优势，实现宣传精准触达。各会员单位要结合自身优势资源禀赋，聚焦目标群体和重点场景，充分利用各类

外联渠道和宣传资源，开展宣传工作，做到有效覆盖，精准触达。如在海外有分支行的国有控股银行、股份制银行可以发动分支行进行宣传；境外有合作伙伴或者商业存在的机构可通过商业渠道开展宣传和广告投放；有海外媒体资源的机构要有效利用各种媒体开展形式多样的宣传；相关机构要加强与机场、口岸、旅游景点等管理机构的联系与合作，选取部分口岸、机场和重点商圈和景区开展集中线下宣传；有针对境外来华人员支付服务和产品的机构，要结合展业和业务营销开展一体化宣传，确保支付便利措施宣传被看得见、看得懂、用得上。

（五）加强常态化宣传，构建长效机制。各会员单位要持续做好常态化宣传，明确常态化宣传措施，构建长效宣传机制。依托业务网点、宣传渠道、电子钱包、商户管理等触达环节，开展持续的日常性宣传。要结合工作进展和形势变化，对出台的有关政策措施做好宣传解读，及时更新宣传内容，创新宣传方式，拓展宣传渠道，持续提升宣传效果。请各会员单位及时总结相关工作中好的经验做法以及问题、建议，于2024年1月底、2024年6月底及2024年12月底向协会报送。

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
