

办理结果：A

中国人民银行河南省分行关于中国人民政治协商会议第十三届河南省委员会第二次会议 1321277 号提案答复意见的函

王辉委员：

您在中国人民政治协商会议第十三届河南省委员会第二次会议上的“关于帮助老年人跟上智能时代的提案”收悉，依据人民银行职责，现答复如下：

一、关于移动支付和银行卡适老化服务

人民银行河南省分行高度重视支付服务适老化工作，围绕落实《国务院办公厅关于进一步优化支付服务 提升支付便利性的意见》（国办发〔2024〕10号）和《中国人民银行办公厅关于提升老年人支付服务便利化程度的意见》（银办发〔2020〕183号）等要求，鼓励引导相关市场主体支持银行卡支付，开展拒绝受理银行卡支付行为整治，着力解决老年人在交通、餐饮、商场、景区、医疗等领域的便民场景支付不便利问题。推动商业银行完成移动支付APP适老化升级改造，降低老年人移动支付使用门槛。组织商业银行、非银行支付机构与公共事业缴费单位深化合作，通过手机银行、支付平台、商业银行和公共事业单位营业大厅以及农村

普惠金融支付服务点等，提供多元化、多渠道的线上线下移动支付和银行卡（代）缴费服务。持续开展移动支付便民工程建设，推动移动支付在交通出行等便民领域广泛应用。截至目前，全省 18 个地市市域公交以及部分县域公交、郑州市和洛阳市地铁（闸机）支持移动支付购票，郑州市地铁部分站点人工服务窗口、洛阳市地铁（闸机）和全省 16 个地市市内公交支持银行卡购票。

二、关于现金适老化服务

人民币是我国的法定货币，交通出行、水电气费等日常消费领域应支持现金支付。人民银行河南省分行持续开展整治拒收人民币现金工作，依法依规对拒收现金行为进行处置，积极贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》等部署要求，抓实抓细拒收现金问题全面摸排、宣传引导等工作任务，重点对老年人高频消费场所拒收现金问题进行排查。同时，增加我省小面额现金供应保障力度，优化小面额现金多元化服务举措，指导商业银行推出“零钱包”产品，主动向老年人高频消费场景和商户提供“零钱包”兑换服务，帮助老年人高频消费商户做好零钞备付，促进全省现金收付环境持续优化。

三、关于加强反诈宣传，增强老年人防诈意识

做好反诈知识宣传，引导公众提高风险防范意识和依法依规使用支付工具意识意义重大。人民银行河南省分行认真

履行反诈主体责任，针对老年人等不同人群，常态化、针对性开展支付适老化宣传和反诈知识宣传，组织商业银行、非银行支付机构等相继开展“反诈拒赌 安全支付”“全民反诈在行动”宣传活动，在银行网点设置“反诈宣传专区”，送反诈知识进机关、进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位，帮助老年人能用、会用移动支付，跨越“数字鸿沟”，守护好老年群体的“钱袋子”。

下一步，人民银行河南省分行将在前期支付服务适老化工作的基础上，紧盯移动支付、银行卡受理、现金支付等关键领域，会同相关行业主管部门，进一步提升支付适老化服务质效，着力构建广覆盖、多层次的适老化综合支付服务体系。

感谢您对人民银行工作的关心和支持，我行将与您保持良好的沟通联系，也希望您继续对我行工作提出宝贵意见。

中国人民银行河南省分行

2024年6月28日