

办理结果：A

# 中国人民银行河南省分行关于中国政治 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