

泰国主要银行 ATM 中文服务研究

A Study of Atm Chinese Service in Major Banks of Thailand

ZHANG SISI*, Zhao Ping

Faculty of Chinese Language and Culture, Huachiew Chalermprakiet University

*Email : Singuahua2013@gmail.com

摘要

论文通过对泰国主要银行 ATM 提供的汉语服务的应用研究, 分析了泰国银行 ATM 汉语服务的情况。论文研究的范围是泰国曼谷一些主要银行的 ATM 汉语服务。论文研究的目的是通过分析研究泰国主要银行提供的 ATM 汉语服务, 说明商业汉语在泰国金融领域使用的情况, 以及中国经济的发展和大量中国游客来泰旅游给泰国银行 ATM 语言服务系统带来的改变; 并通过对泰国主要银行 ATM 的汉语服务的调查分析, 给泰国银行提供的 ATM 的汉语服务提出建议。论文摘要主要包含的内容: 目的、方法、结论和建议等四个方面。研究的方法是通过文献资料分析和问卷调查进行定性和定量分析。问卷调查主要包括两个方面: 一是对泰国主要银行和 ATM 汉语服务方面的调查; 二是对中国游客使用 ATM 和银联卡情况的调查。通过论文的调查分析和评估, 指出泰国大多数银行的 ATM 已经提供了汉语服务和银联卡服务。ATM 中的中文提示清楚明确, 为中国游客的使用提供了方便。在银联卡服务方面, 不仅在 ATM 上可以使用, 而且在各大商场和便利店也有提供银联卡的服务, 甚至提供了支付宝的服务。虽然泰国银行在 ATM 汉语服务方面有良好的服务, 但也存在一些不足和需要改进提高中文服务质量。论文通过分析研究指出了存在的问题, 提出了改进的建议。本论文的创新性主要体现在首次对泰国银行 ATM 汉语服务情况进行研究, 分析了泰国银行 ATM 提供汉语服务的背景, 指出了泰国银行 ATM 的汉语服务对中泰金融市场和旅游业发展的影响及促进作用。

关键词: 泰国银行, ATM 汉语服务, 联卡服务

Abstract

This paper studies Chinese services of ATM and UnionPay service that provided by main banks in Thailand. This paper analyzes the ATM Chinese service of banks in Thailand. The purpose of this paper is to analyze the ATM provided by the main banks in Thailand. Chinese Service. Explain the use of commercial Chinese in the Thai financial field, as well as the development of the Chinese economy and a large number of Chinese tourists to Thailand to Thailand to bring about changes in the ATM language service system; Through the investigation and analysis of the Chinese language service of ATM, a major bank in Thailand,

it is pointed out that the Bank of Thailand provides the Chinese service of ATM. The importance of business and cultural tourism in Thailand.

Through the investigation and evaluation of the paper, it is pointed out that most banks in Thailand have provided Chinese language service and bank card service. ATM has clear and clear Chinese prompts. In the aspect of UnionPay card service, it can be used not only on ATM, but also in every shopping mall and convenience store. It even provides Alipay's services, although the Bank of Thailand has a good service in the ATM Chinese language service. However, there are still some shortcomings and need to be further improved. The paper points out the existig problems through analysis and research, and puts forward the improved construction. The innovation of this thesis is mainly reflected in the first research on the ATM Chinese service of Bank of Thailand, and the background of the Chinese service provided by the Bank of Thailand ATM is analyzed. This paper points out the influence and promotion effect of ATM's Chinese language service on the development of the financial market and tourism industry of China and Thailand.

Keywords : Bank of Thailand, ATM Chinese service, Chinese customers, UnionPay card service

一、研究背景及研究意义

旅游服务贸易是泰国第三大产业，在泰国国民经济（GDP）中占有十分重要的地位。泰国旅游业的蓬勃发展不但促进了商业贸易、金融服务的发展壮大，还大大促进了各项 社会和文化事业的发展。泰国旅游部门的官员讷实先生表示：“中国正在迅速发展成为世界经济强国，中国人民生活的水平正在日益提高，泰国高度重视中国旅游市场的开发，泰中旅游合作前景非常广阔”。

为了适应中泰经济的快速发展和中国游客来泰旅游人数的扩大，泰国一些银行如盘谷银行、开泰银行、汇商银行和军人银行等多家银行，都逐渐开始在各自的 ATM 服务中提供汉语服务，以方便中国商家在泰投资，更让中国游客在泰旅游期间使用泰国的 ATM。为此泰国多家商业银行与中国银联进行了多项合作，开辟了中泰金融领域合作的平台，为中国游客在泰国银行取款提供方便。

本论文选题的意义是通过调查研究泰国的一些主要银行 ATM 所提供的汉语服务，阐述随着中泰经济的发展和大量中国游客来泰旅游，泰国银行方面提供 ATM 汉语服务，能更好地促进中泰经济的发展和泰旅游业的发展，方便中国游客来泰消费及方便使用 ATM 自助提款机。

二、论文研究范围、目的、方法、内容和创新性

（一）研究的范围

本论文研究的范围是泰国曼谷一些主要银行的 ATM 汉语服务。曼谷是泰国政治、经济和文化的中心，也是一个国际旅游重地，购物中心，每年都吸引了大批外国游客，特别是中国游客。在曼谷使用 ATM 的几率会比泰国其它地区大，所以把本次研究的范围选择在曼谷。

(二) 研究的目的

本次研究的目的是通过分析研究泰国主要银行提供的 ATM 汉语服务, 说明商业汉语在泰国金融领域使用的情况, 及中国经济的发展和大量中国游客来泰旅游给泰国银行 ATM 语言服务系统和机制带来的改变; 并通过对泰国主要银行, 如泰国盘谷银行、开泰银行、汇商银行、军人银行和中国银行 ATM 的汉语服务的调查分析, 指出泰国银行提供 ATM 的汉语服务对泰国经济、商业和文化旅游发展的重要性, 及发现其中存在的问题和不足, 提出改进的建议。

(三) 研究的方法

本次研究的方法主要是文献资料分析和问卷调查分析:

1. 文献资料分析主要是通过掌握相关的资料, 如以前的研究文章和论文, 泰国银 ATM 服务方面的资料等, 对这些资料进行定性分析。
2. 是对中国游客在泰国旅游期间使用银联卡的情况做分析。

(四) 研究的内容和创新性

本论文研究的主要内容是分析泰国主要银行 ATM 汉语服务情况, 以及中国游客在泰使用 ATM 和银联卡的情况, 通过文献资料分析和问卷调查研究, 指出泰国银行 ATM 汉语服务不仅有利于中国游客在泰国购物, 而且有利于促进泰国银行系统与中国银联卡在泰国的使用。这些措施既促进了泰国金融业的发展, 与中国金融市场的接轨, 又促进了泰国旅游业的发展, 方便了中国游客在泰国的旅游消费。在以上分析研究的基础上, 发现泰国银行 ATM 在汉语服务中存在的问题, 提出改进的建议。通过对与本论文课题相关研究的文献资查询, 虽然有不少关于 ATM 和中国银联卡方面的研究, 以及有关商业汉语方面的研究, 但还没有对泰国银行 ATM 汉语服务方面的研究。本论文的创新性主要体现在首次对泰国银行 ATM 汉语服务情况进行研究, 分析泰国银行 ATM 提供汉语服务的背景, 阐明泰国银行 ATM 的汉语服务对中泰金融市场和旅游业发展的影响和促进作用。

所要解决的主要问题

本论文所要解决的主要问题是:

1. 掌握详实的文献的资料。
2. 做好相关的问卷调查, 调查信息详实能够为论文分析提供必要的分析资料。
3. 对所掌握的资料进行定性和定量分析, 以达到本论文研究的目的, 取得研究成果。

1. 泰国银行 ATM 的发展和语言服务情况

泰国银行 ATM 的机制是泰国金融体系由商业银行、国营专业金融机构、非银行金融机构和资本市场等四大部分组成。泰国银行的主要职责是发行货币(泰铢)并进行管理, 制定利率, 保持货币、金融体系和支付体系的稳定。一般情况下, 所有与外汇相关的事宜都由泰国银行来规定。目前泰国的主要商业银行有:

- (1) 盘谷银行(Bangkok Bank Public Company Limited), 酱蓝色;
- (2) 开泰银行(KASIKORN Bank), 草绿色;

- (3)泰京银行(Krung Thai Bank),简称 : KTB,天蓝色;
- (4)泰国军人银行,简称 : TMB,深蓝色;
- (5)泰国汇商银行,简称 : SCB,深紫色;
- (6)大华银行(United Overseas Bank),简称 : UOB,蓝色;
- (7)大城银行(Bank of Ayutthaya),黄色;
- (8)政府储蓄银行(Government Savings Bank),粉红色;
- (9)甲那金银行(Kiatnakin Bank),浅蓝色;
- (10)泰纳昌银行(Thanachart Bank),橘黄色等。

这些银行都设有 ATM 自助柜员机的服务, 银行 ATM 的操作主要使用泰语、英语和极少数的日文。随着中国经济的强力和快速的发展, 中国游客的大量增加, 泰国不少主要银行也陆续提供增加了汉语服务平台。

ATM 即自动柜员机(自动提款机)的英文 Automatic Teller Machine 的缩写。它是有计算机控制的持卡人自我服务型的金融专用设备。ATM 自助柜员机的服务功能可以向持卡人提供提款、存款、查询余额、更改密码等功能。它不仅能接受本行、本地卡, 还可以通过网络功能接受异地卡、他行卡, 同时为持卡人提供每日 24 小时服务, 完全不受时间、地点的影响。ATM 自动提款机还具有维护、测试、事件报告、监控和管理等多种强大的功能。无需填写任何书面申请, 便自动享受使用银行自助银行内各项自助设备提供的存取现金渠道服务。

泰国多家金融银行, 在银行的 ATM 服务范围和服务功能中, 使用了中文服务后, 银行的服务范围扩展到了使用中文为母语的客户人群, 不但为本国民众服务, 更为在泰工作、学习、居住和旅游的中国、台湾、香港等地的客商、民众提供了亲切的母语服务平台。

1983 年 3 月 24 日, 泰国汇商银行(SCB)有了第一台 ATM 自助柜员机, 也算是泰国金融银行拥有的第一台 ATM 自助柜员机。多年来, 在政府与金融界的不断努力下, 泰国银行的 ATM 服务产业都有了蓬勃的发展。如今, 泰国金融银行与中国银联在泰国进行了多方位多层次的合作项目。据开泰研究中心分析报告, 指泰国商业银行的分行数量会趋向减少, 因银行向客户提供的服务管道呈现多样化, 如 ATM 自动柜员机、自动存款机、网上银行、移动设备等智慧手机应用程序(APP)和银行, 具有更快捷、更节省时间的优势。从发展趋势来看, 银行设立分行的数量会继续减少, 但并非说分行没有必要存在, 毕竟分行柜台服务可处理更加复杂的银行业务和现金需要的业务。

据了解泰国主要银行卡服务和语言服务情况, 几个主要金融银行如盘谷银行、开泰银行、汇商银行、大城银行、军人银行、泰国银行、泰京银行、泰国商业银行、泰纳昌银行外, 也有许多外国银行在泰国经营银行金融的交易。主要使用的银行卡有 Visa 卡、Maestro、Cirrus、MasterCard 和 UnionPay(银联卡)等。目前掌握的资料, 泰国主要银行 ATM 提供的汉语服务情况, 除了泰国军人银行只有两项有汉语服务外, 其它主要银行的 ATM 都能提供大部分的 ATM 汉语服务。泰国盘谷银行 ATM 可在银行全部项目上都提供汉语服务。以下调查表明在泰国使用当地银行

的 ATM 对中国游客来说,基本上是没有问题的。对一些懂英文的中国游客来说,泰国几乎所有的银行 ATM 都有提供英文的指示服务。目前,泰国银行的 ATM 提供的主要语言服务是泰语和英语,其次是汉语和日语。

2. 泰国主要银行银联卡服务情况

中国银联国际 2016 年 2 月 24 日日与泰国最大的四家商业银行在曼谷共同宣布,以银联为标准的泰国支付网(TPN)正式上线。这是银联首次在境外通过成立合资公司的方式,为当地建立银行卡转接系统和网络。目前银联卡可在泰国几乎所有 ATM 机和近七成商户使用,包括大型百货店、机场和市区免税店、7-11 便利店、连锁超市、餐饮酒店和旅游景点等。约三个月后,中国消费者可在更广泛范围内使用银联卡,其中包括泰国四大商业银行——盘谷银行、泰京银行、开泰银行、汇商银行所覆盖的泰国相当大数量的中小商户。除了中国消费者,支付网的服务对象还拓展到泰国人,预估中外消费者均可在 150 多个国家和地区的银联网络使用。

目前,泰国的银联特约商户已达六千多家,主要有大型购物中心、机场和市区免税店、餐饮酒店和旅游团购店、景点等,如中国人常去的 Siam Paragon、King Power 免税店、Emporium、Robinson、Big C 等。无论是否有银联标识,凡带有银联卡银行标识的 ATM 均可使用银联卡取款。选择银联网络消费,和其它银行卡网络相比,免收 1%—2%不等的货币转换费,银联将消费的当地货币金额转换成人民币金额,银行按此扣减持卡人的人民币账户。

在泰国使用银联卡使用 ATM 提取现钞时,每卡每日累计不得超过等值人民币 5000 元,且需要收取一定的手续费。在泰国使用银联卡取现,手续费很高,同一家银行各卡种收取的费用也不一样。交通银行借记卡目前按照 15 元/笔计收,工商银行国际借记卡按照金额的 1%收取,但还有比这更高的收费。中国银联贷记卡按照每笔 3%收取费用,最低每笔不少于 3.5 美元,建设银行双币种贷记卡在泰国取现按照每笔 3%收取,最低 3 美元。所以应尽量选择在 POS 机刷卡,避免在 ATM 取款。单笔交易刷卡一笔不要超过 20000 泰币。

支持银联卡的泰国 ATM 中文服务和服务费

表 1.3.1

序号	金融机构	英文名称	ATM 语言	提款单笔限额	手续费	芯片卡	LOGO
1	盘谷银行 (蓝色)	Bangkok Bank	支持中文	2 万 5 千泰铢	150 泰铢	支持	
2	开泰银行 (绿色)	Kasikornbank	支持中文	2 万泰铢	150 泰铢	支持	
3	泰国军人银行	TMB Bank	支持中文	3 万泰铢	150 泰铢	支持	
4	泰国汇商银行	The Siam Commercial Bank	支持中文	2 万泰铢	150 泰铢	支持	
5	泰京银行	Krung Thai Bank	支持中文	2 万泰铢	150 泰铢	支持	
6	大华银行 (泰国)	United Overseas Bank (Thai)	支持中文	2 万泰铢	150 泰铢	支持	
7	泰纳昌银行 (泰国)	Thanachartbank	支持中文	5 万泰铢	150 泰铢	支持	
8	大成银行	Bank of Ayudhya	支持	3 万泰铢	150 泰铢	支持	
9	花旗银行	Citi Bank	支持中文	5 万泰铢	200 泰铢	支持	
10	中国银行 (泰国)	BOC(Thai)	支持中文	3 万泰铢	借记卡 免费	支持	
11	中国工商 银行(泰国)	ICBC(Thai)	支持中文	待确认	150 泰铢	支持	

* 资料来源：快易理财网：<http://www.kuaiyilicai.com/upatm/tha.html>

据统计，在泰国支持银联卡的泰国银行 ATM（机构）有泰华农民银行（Kasikorn Bank）、盘谷银行（Bangkok Bank）、泰国军人银行（TMB）、泰国泰纳昌银行（Thanachart Bank）、大华银行（UOB）、泰京银行（Krung Thai Bank）、泰国汇商银行（Siam Commercial Bank）、泰国国家储蓄银行（Government Saving Bank）、CIMB、大城银行（BAY）、LH 银行等共 50000 台 ATM 自助柜员机，中国大陆游客的涌入不仅带动了泰国旅游业和酒店业的发展，也为泰国金融银行业带来了商机，曼谷的大型购物中心、百货公司纷纷与银联合作，可以让中国游客在购物时直接使用银联卡刷卡消费或使用 ATM 自助柜员机，提取现金，避免了换汇的周折与损失。目前泰国全国境内约 96% 的银行 ATM 都支持中国银联卡的使用。

3. 泰国主要银行 ATM 汉语服务和银联卡服务调查

泰国银行 ATM 的中文服务的提升，是泰国商业银全面发展，也是多语言综合服务发展的趋势。多语言综合信息服务具，有广泛的应用需求和良好的发展前景。自助银行服务是不受银行营业时间和空间的局限，具有方便、灵活、保密性良好等特点。客户可通过各种银行设备自助办理存款、取款、转账、缴费、基金、存折补登和修改密码等多功能的金融业务，随时随地满足有需求的客户自行操作选项完成交易。泰国 ATM 汉语服务的主要内容包括：（如 SCB 汇商银行 1）选择交

易：提款、余额查询；2)选择账号：支票账户、活期账户、信用卡；3)请输入金额：输入、确认、重新输入、取消；4)您的交易已取消，请取回您的卡。

由于中国游客来泰旅游的人数不断增加，中国游客在泰国银行 ATM 上取款的人数也比较多。在泰国用 ATM 操作很简单，插入卡后首先输入密码，接下来的页面就可以选择中文菜单进行交易。成功交易后，泰国银行方面要收取一定的泰铢手续费。（但泰国的换钱点的汇率较低，ATM 取现金按实时汇率。）在泰国银行的手续费因不同的银行而不同，比如原来汇商银行（The Siam Commercial Bank）紫色的 ATM 每笔手续费 50 铢，到 2017 年已经变成 150 铢。泰京银行原来的手续费是 100 铢，也调整到 150 铢。

2005 年 5 月中国银联卡正式在泰国 ATM 机上使用。银联卡是银行卡的一种品牌，是目前中国唯一一家经营银行卡业务的公司。作为中泰两国最主要的银行卡联网机构，中国银联与泰国 PCC 公司签署了银联卡合作协议。同年 5 月 14 日，中国银联海外业务在泰国开通了，银联卡的系统服务与泰国金融银行的合作，其中与盘谷银行(BangkokBank)，汇商银行(Siam Commercial Bank),大城银行(Bank of Ayutthaya)，泰京银行(Krung Thai Bank)，泰军人银行(TMB Bank)，京都银行(Siam City Bank)，渣打银行(Standard Chartered Bank (Thailand))，大华银行(United Overseas Bank (Thai)，政府储蓄银行(Government Savings Bank)，政府房屋银行(Government Housing Bank),农业与农业合作银行(Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives)，铁士古银行(TISCO Bank)，泰纳昌银行(Thanachart Bank)的合作最为密切。

2009 年盘谷银行与中国银行联手正式推出了“中国银联盘谷银行信用卡”，创新了银行发展新的平台、新的领域及新的里程。2011 年 7 月 14 日，由中国银行发行的泰国首张银联人民币、泰铢双币借记卡（卡面仅有“银联”标识、卡号以 62 开头、拥有两个币种账户的借记卡）在曼谷上市。这是继中国银联与泰国盘谷银行合作发行银联白金信用卡之后，为泰国居民带去的又一款银联卡产品。

在泰国央行支持下，2014 年 9 月由银联国际与当地四大银行合作成立了 TPN 合资公司。TPN 为在泰国发行的银联借记卡当地跨行交易提供转接和清算服务，同时实现对信用卡的处理。泰国还将借此建立自有借记卡品牌 TPN，发行完全基于银联标准的银联、TPN 卡。

TPN 董事长纳拉隆表示，按照银联技术标准建立的银行卡处理转接中心，兼具安全性与先进性。TPN 上线对于产业各方是多赢，将有利于推动泰国银行卡产业的全面升级和持续发展。当前，泰国已经发行超过 100 万张银联卡，且发卡规模在不断增加中，并成为境外第一个采用银联标准作为本地统一的芯片卡标准的国家。至今，银联卡已经可以在世界 150 个国家和地区的 2600 万家商户使用，正向“世界卡”转型。《日本经济新闻》对于在海外旅行的中国人来说，“银联卡”成了最可靠的朋友，可在全世界 142 个国家和地区使用。由于中国人群巨大的消费能力，仅仅十年时间，“银联经济圈”就扩大到全球。受一卡在手不需钱包的便利之外，银联卡的另一目的是向泰国民众推广使用。

在问卷调查中，受访的中国游客的基本情况分析，中国大陆游客的涌入不仅带动了泰国商业贸易、旅游业和酒店业的发展，也为泰国银行业带来了潜在的市场商机。为了到达本论文课题研究

的目的,对中国游客在泰国使用 ATM 和银行卡的使用情况和相关中文服务的情况进行了问卷调查。本次问卷随机调查了 207 位来旅游、学习或工作的国人。

(1)调查的基本情况如下:

(一) 性别、年龄

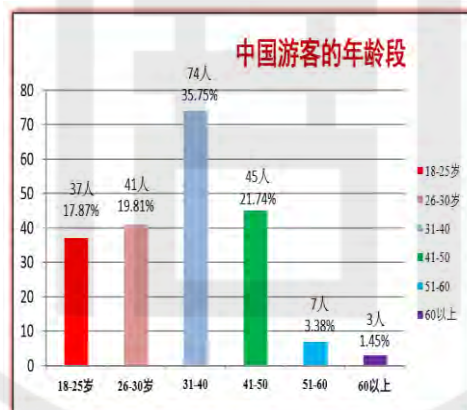
以下的表格显示的是本次问卷调查性别情况:

性别	人数
男	92 人
女	115 人
总数	207 人



中国游客男女性别百分比

本次问卷调查分为 6 个年龄段,中国游客年龄主要在 50 岁以下,占被访者的 95.17%, 50 岁以上的只占 4.83%。这个调查也反映本次受访者以中青年游客为主。下图显示的是被访者年龄段的具体情况。

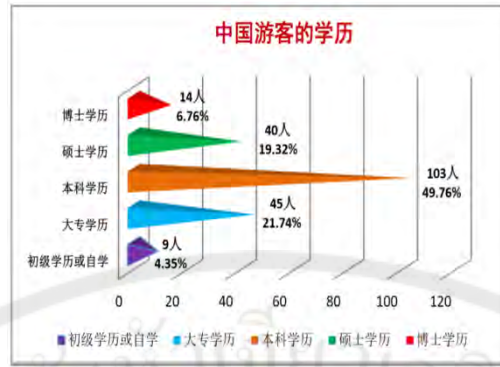


中国游客的年龄段

(二) 学历、职业和收入

1. 学历

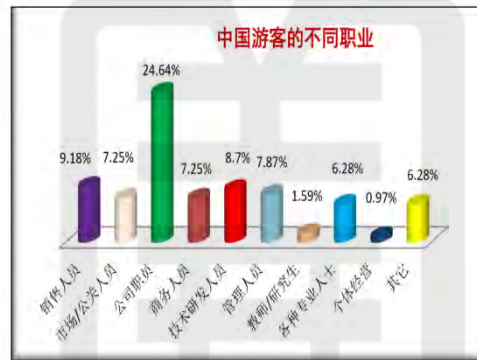
本次调查显示来泰的中国游客绝大多数都具有高等学历,占被访者的 95.65%,反映中国教育的普及和深化。



中国游客的学历

2. 职业

调查显示，本次被访者以公司职员和商务市场人员为主，包括销售、公关、管理、商务人员，共占被访者的 67.89%，各种专业人士占 6.28%，个体经营占 0.97%，教师和 研究生占 1.59%，其它行业的占 6.28%。



中国游客的不同职业

3. 收入

有关中国游客的收入情况，问卷调查了 30 名受访者。图 2.2.4 显示的是被访者月 收入的情况。从这个调查中我们可以反映部分泰中国游客的收入水平，从一个侧面也说明了中国经济的发展和人民生活水平的提高，能来泰国旅游的中国游客都有一定的经济能力。所以相对个人的收入情况都属中上阶层。

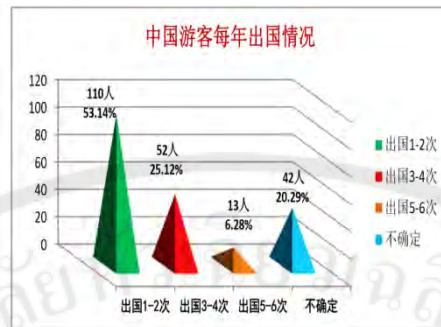


中国游客的月收入情况

(三) 每年出国次数

本次问卷调查了中国游客平均出国的情况。通过这个调查可以在一定程度上了解中 国游客出

国旅游或留学、经商等活动，而且这些活动都涉及到消费，也涉及到对银联卡的使用。因为中国游客出国旅游、经商或留学等不可携能带过多的现金，从外国银行取钱是不可避免的。

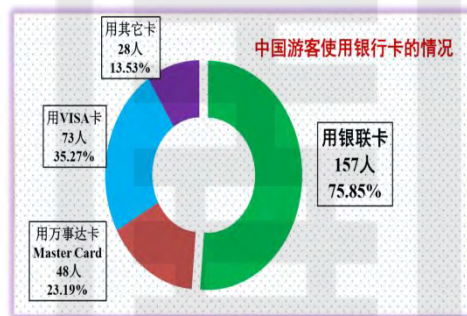


中国游客每年出国情况

(四) 对中国游客在泰使用银联卡和 ATM 的情况调查

1. 使用银联卡的情况

是本次问卷调查中中国游客出国使用银联卡的情况。这个数据表明 75.85%来泰的中国旅客会使用银联卡消费，24.15%的人使用其它银行卡在泰消费。



中国游客使用银行卡情况

(五) 中国游客对泰国主要银行的了解情况

问卷调查中，中国游客了解最多的是开泰银行，有 111 人，占 53.62%。第二位的是盘谷银行 86 人，占 41.55%；第三位的是汇商银行，有 85 人，占 41.06%；第四位的是泰京银行，有 73 人，占 35.2%。

与中国银联合作的泰国主要银行	知道的人数	百分比
 盘谷银行 (Bangkok Bank)	86	41.55%
 开泰银行 (Kasikorn Bank)	111	53.62%
 汇商银行 (The Siam Commercial Bank, SCB)	85	41.06%
 泰京银行 (Krung Thai Bank, KTB)	73	35.2%
总 数	207	100%

与中国银联合作的泰国主要银行

(六) 中国游客对 ATM 中文服务和银联卡服务满意情况调查

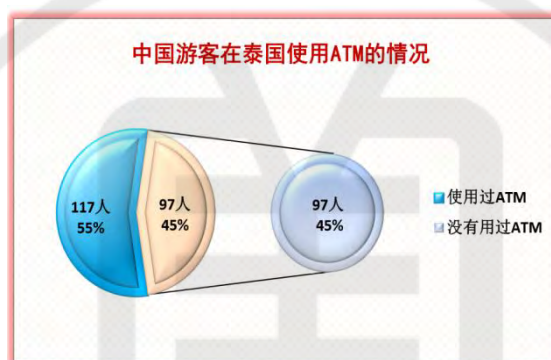
目前来泰国旅游的中国游客，除了用泰国银行的 ATM 用银联卡取款外，还有很多游客在大型购物中心依然使用银联卡进行消费及购物。另外，网络银行的支付宝和微信支付等使用手机付款的服务方式正在兴起，慢慢取代了一些传统的支付方式。

在调查中，中国消费者在泰国的主要消费方式是：1)用银联卡直接刷卡支付消费；2)用支付宝刷卡和微信刷手机消费；3)用现金支付消费；4)在泰国 ATM 取款用现金支付消费；5)从银行或兑换外币机构兑换成泰币支付消费。

在泰国银行 ATM 的中文服务和提供银联卡服务的结果如何？是否方便了游客在泰国期间的消费支付？本论文就这个问题进行了专门的问卷调查分析。

在泰国使用银联卡主要有两处地方：一个是在泰国 ATM 上取款，一个是在商店购物、餐馆饮食时刷卡。但目前由于泰国不少大商场和一些小商店提供支付宝和微信支付，所以银联卡在购物餐饮时的使用频率下降不少。

本次调查中将近一半的游客在泰期间没有使用过 ATM，占被访者的 45%。一半以上的被访者使用过 ATM。

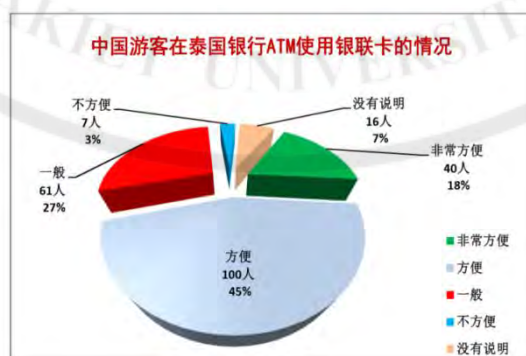


中国游客在泰国使用 ATM 的情况

通过问卷调查，有近 87.9% 的被访者在泰国消费时会选择使用银联卡，8% 的人不会选择使用，另外 4.1% 的人会选择使用万事达 (MasterCard International)、VISA 卡等国际通用的信用卡。银联卡持卡人认为使用银联卡能为他们带来便利。现在一些酒店、商店和餐馆等地也可以使用支付宝等，取代了用银联卡的支付。银联卡的支付功能比以前减少了。

(七)使用银联卡的情况:

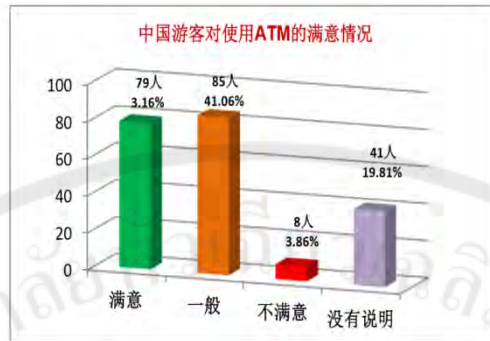
中国游客用泰国银行的 ATM 使用银联卡总体是方便的。我们从图中看到，认为方便的 (包括非常方便和方便) 共 140 人，占被访者的 85%，认为一般的 61 人，占 27%，认为不方便的 7 人，占 4%，没有说明的 16 人，占 7%。



中国游客在泰国银行 ATM 使用银联卡的情况

(八)中国游客对使用 ATM 的满意情况

本次问卷调查了中国游客在使用泰国银行ATM时，对其提供的中文服务操作系统是否满意的调查。



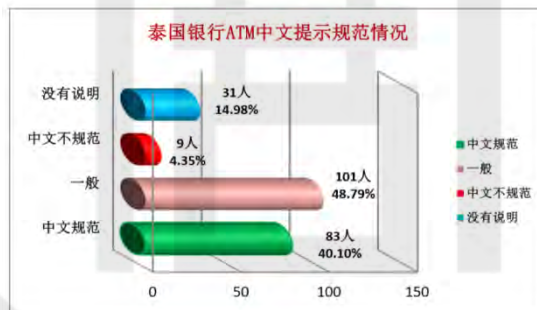
中国游客对使用 ATM 的满意情况

(九)中国游客对使用 ATM 的满意情况

调查结果显示中国游客对泰国银行提供的 ATM 中文系统总体是满意的，表示满意和一般的人数共 164 人，占被访者的 43.22%。对中国游客在泰旅游期间使用 ATM 取款提供了方便。不满意的人有 3 人，占 3.86%。

(十)泰国银行 ATM 提供中文提示语规范的情况

在问卷调查中，中国游客有 184 人认为泰国银行 ATM 的中文是规范的，共占被访者的 88.79%。有 9 人认为中文不规范，占 4.35%，有 31 人没有说明，占 14.98%。调查显示，大多数的中国游客对泰国银行 ATM 提供的中文服务是认可的。



泰国银行 ATM 中文提示规范情况

(十一) 使用银行 ATM 时产生不满意的主要原因

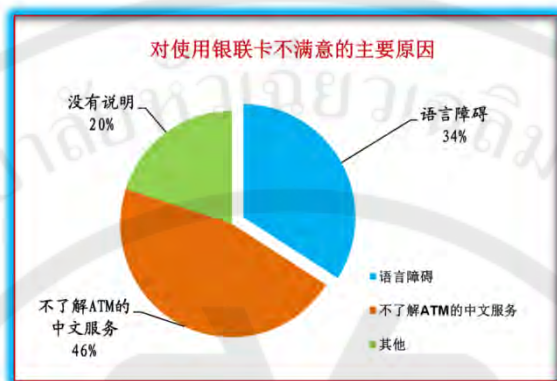
在问卷调查中了解到，中国游客在使用银联卡方面不满意的原因主要有两个：

1. 语言障碍

首先，国游客在遇到相关问题时沟通比较困难，一是中国游客不懂泰语，二是双方使用英文沟通时由于各自英文水平的不同，也有困难。其次，泰方服务人员不懂中文，也是造成沟通困难的一个原因。从这方面来看，在银联卡的使用中不只是电子系统和泰两国银行金融系统的连接问题，也涉及到语言问题，特别是泰方在中文语言服务方面很弱，不能适应中国游客大量来泰，非常缺少能用中文与中国游客良好沟通的人员。因此，在问卷调查中，中国游客反映语言障碍的人数比较多达 34%。

2. 一些游客对泰国银行 ATM 的中文服务不了解

在使用泰国的 ATM 时由于中国一些游客不太熟悉泰国的 ATM 服务, 不知道目前在泰国已有不少银行可以提供中文服务。其实, 在使用泰国银行的 ATM 时不少银行 ATM 的第一界面都有中文服务的提示。一些中国游客反映不了解泰国银行 ATM 提供的中文服务情况, 人数占被调查者的 46%。认为有语言障碍的占 34%, 没有说明的被访者占 20%。



对使用银联卡不满意的的主要原因

(十二) 对泰国 ATM 中文服务和银联卡服务的评估

通过资料分析和问卷调查我们可以对泰国主要银行 ATM 中文服务进行一个评估。泰国银行 ATM 提供中文服务顺应了中泰两国经贸的发展和中國游客大量来泰旅游的形势。泰国银行 ATM 提供中文服务总体上是好的, 有助于中国客户在泰旅游、留学和工作取款消费的需要。

(十三) 泰国银行 ATM 中文服务的有利方面

(1) 促进中国客户在泰期间使用泰国银行的 ATM 机。在问卷调查中有使用中国银联卡通过 ATM 取款的中国游客占被访者的 75.85%。这个调查结果说明大多数的中国游客会在泰国使用泰国银行的 ATM。

支持银联卡的马来西亚 ATM 的中文服务和手续费

表 3.1.1

序号	金融机构	英文名称	ATM 机语言	单笔限额	手续费*	芯片卡	Logo
1	马来亚银行	Maybank	支持中文	1000 马币/1500 马币	免费	支持	
2	联昌银行	CIMB Bank	支持中文	1500 马币	免费	支持	
3	大众银行	Public Bank	支持中文	未知	免费	支持	
4	丰隆银行	Hong Leong Bank	支持中文	未知	免费	支持	
5	马来西亚兴业银行	RHB Bank	支持中文	未知	免费	支持	
6	马来西亚人民银行	Bank Rakyat	支持中文	未知	免费	支持	
7	艾芬银行	Affin Bank	支持中文	未知	免费	支持	
8	花旗银行(马来西亚)	Citibank Malaysia	支持中文	未知	免费	支持	
9	渣打银行(马来西亚)	Standard Chartered Bank Malaysia	支持中文	待确认	免费	待确认	
10	汇丰银行(马来西亚)	HSBC Malaysia	支持中文	1500 马币/2000 马币	取款金额的 1%	支持	

资料来源: 快易理财网: <http://www.kuaiyilicai.com/upatm/mys.html>

(十四)方便中国客户使用泰国银行的 ATM 自助柜员机

泰国主要银行提供的 ATM 中文使用说明,基本上清楚表达了操作 ATM 的步骤,让中国游客可以正确使用 ATM 取款,大大方便了中国游客对泰国银行 ATM 的使用和提高了使用率。问卷调查的结果显示,有 85% 的中国游客认为使用泰国银行 ATM 是方便的。

1) 扩大了银联卡的使用范围;2)带动了其它支付方式;3)促进了中国游客的消费欲望;4)促进了泰国旅游业的发展

但从泰国主要银行 ATM 提供中文服务和银联卡服务来看,给泰国金融领域带来了利益,但是从另一方面来看,也促进了泰国旅游业的发展,为泰国旅游业带来丰厚的利益,也方便和吸引中国游客来泰旅游消费。

(十五)泰国银行 ATM 中文服务和银联卡服务中出现的问题

从问卷调查和资料分析中也反映了泰国主要银行 ATM 中文服务和银联卡服务中存在的一些问题。归纳这些问题主要是:

- 1)有些银行 ATM 的中文提示用语不规范,有可能在点击 ATM 时不能确定其确切的意思。
- 2)对银行 ATM 提供中文服务和银联卡服务的宣传不够,一些中国游客并不了解泰国银行有中文服务的内容。在本次调查中,207 位被访者中,有 45% 的人在泰期间没有使用过 ATM。从百度等网站上也可以不时看到有一些中国游客在咨询有关问题。其中一个原因也许与对泰国银行是否提供中文服务和银联卡服务宣传部不够有关。
- 3)泰国银行 ATM 一次取款手续费从 2017 年开始,统一从原来的 50 铢或 100 铢调整到现在的 150 铢,有些中国游客反映手续费高了一些。

(十六)改进 ATM 中文服务和银联卡服务的建议和措施

通过对中国游客的问卷调查和相关资料的分析,以及对泰国一些银行的访谈,在泰国银行 ATM 的中文服务和银联卡服务,还存在一些问题和需要改进的地方。需要改进的地方主要在以下几个方面:(1)提高银行 ATM 中文服务的质量;(2)做好 ATM 中文服务的宣传;(3)建立银行 ATM 中文服务的信息反馈机制;(4)扩大银联服务业务范围;

泰国银行方面需要完善 ATM 中文语言提示信息,改进 ATM 中文提示中一些意思不清楚、不明确、不规范的语句。这就要求银行方面具有良好中文水平的汉语人才和泰中翻译人员。因此加强银行内部相关人员的中文培训和提高相关人员的中文水平是非常必要的。

针对有不少中国游客由于不了解泰国银行 ATM 的是否有中文服务而没有使用 ATM 这种情况,泰国银行应该加强对 ATM 中文服务的宣传工作,让中国游客了解泰国银行在哪些方面提供了中文服务,方便更多的中国游客使用泰国银行的 ATM,提高中国游客对泰国银行 ATM 的使用率。掌握泰国银行 ATM 中文服务和银联卡服务的情况,即时弥补出现的问题,泰国银行 ATM 管理方面应该建立相关信息反馈机制,让银行方面能及时掌握中国游客对中文服务的反映和满意情况,解决银行 ATM 中文服务和银联服务中出现的问题,改进相关服务。

目前中国银联已经推出银联手机支付业务,该业务将通信运营商的无线通信网络和银行金融系统相连,使手机变成随时、随地、随身的个人金融支付终端,持卡人可以足不出户,随时随地享

受金融支付服务”。因此泰国银行在推出 ATM 中文服务和银联服务的同时，也应该与时俱进，与庞大强劲的中国手机支付接轨，扩大与银联的合作，使用中国银联的手机支付业务融入泰国银行提供的银行服务中。

三、结语

本论文研究的目的是分析研究泰国主要银行提供的 ATM 中文服务和银联服务，说明商业汉语在泰国金融领域使用的情况，以及中国经济的发展和大量中国游客来泰旅游给泰国银行 ATM 语言服务系统带来的改变。通过对泰国主要银行 ATM 的汉语服务的调查分析，论文说明了泰国银行提供 ATM 的中文服务对泰国经济、商业和文化旅游发展的重要性。

本论文研究的方法是通过文献资料分析和问卷调查进行定性和定量分析。问卷调查主要包括两个方面：一是对泰国主要银行 ATM 中文服务方面的调查，二是对中国游客使用 ATM 和银联卡情况的调查。在对 207 名中国游客问卷调查和对泰国银行的访谈的基础上，以及对相关文献资料的分析，论文分析研究了泰国主要银行 ATM 的中文服务和银联服务。

论文在研究中首先概述了泰国主要银行 ATM 语言服务的情况，然后对中国游客在泰国使用 ATM 和银联卡的问卷调查进行分析。最后，论文对问卷调查的分析进行了评估。通过论文的调查分析和评估，和对泰国银行 ATM 中文服务和银联服务的 SWOT 分析，说明了泰国银行 ATM 中文服务和银联服务的优势、劣势、机会和挑战，指出了 ATM 中文服务和银联服务方面泰国银行方面存在的问题和不足，并且提出了改进的建议和措施。本次研究不足的是在问卷调查方面，中国游客对 ATM 中文服务上的资料不够具体和深入，比如对 ATM 中文服务中有关中文提示不清楚的问题，没有具体说明。在访谈方面的调查，对泰国银行 ATM 中文服务的具体情况资料了解不够详细。由于在问卷调查上的不足，影响了本次分析研究的深入。以上这些不足在今后的研究中会加以补充完善。

参考文献

- 日本经济新闻中文版.“银联经济已扩张到全球”[online], (<http://cn.nikkei.com/china/cfinancial/6626-20130925.html>),2013/4/25
- 刘长忠. TPN (Thai Payment Network) ,以中国银联技术标准建设的泰国本地转接系统[N].中国新闻网,2016-05-14
- 闫立良.中国银行在泰国首发银联人民币泰铢双币借记卡[N].证券日报,2011-07-15[2016-09-16]