

2019年12月18日，国内在线旅游网站携程在上海发布国内首个“互联网外币兑换服务标准”，包括网点覆盖、币种丰富、超长预定、快捷取钞、专属票面、下单可退6项。

早在2015年，携程就经国家外汇管理局特许，推出了外币兑换服务，为出境用户提供线上外币现钞预约支付兑换，线下网点提取，支持0至90天内取钞。

据携程外币兑换CEO胡正茂介绍，目前携程APP和网点支持的币种增加到45种外币，包括美元、日元、欧元、泰铢、英镑、韩元等22种主流货币，以及捷克克朗、匈牙利福林、缅甸元、南非兰特、尼泊尔卢比等23种小众货币。

与此同时，携程还设计了小票面组合的零钱包，包括美元、泰铢、日元、韩元、欧元、新加坡元、港币、澳大利亚元、加拿大元、新西兰元、英镑和瑞士法郎等12个币种；还针对需要小费的国家设计了“小费包”，包含5种货币：美元、加拿大元、泰铢、马来西亚林吉特和印尼盾。

除此以外，携程外币兑换服务还包括下单当日首笔订单免费退订、机场网点24小时取钞、硬币回收等服务。

预约90天内可取钞，“T+0”和“T+1”需支付加急费

澎湃新闻（www.thepaper.cn）当日在上海某非机场携程外币兑换点用手机兑换外币体验发现，在前面没有人排队的情况下，从手机下单到窗口立等可取，花费的时间不到3分钟。据澎湃新闻观察，柜台窗口放着一个蓝色的小沙漏，计时60秒。据澎湃新闻了解，沙漏如果都漏完顾客还没有拿到钞票，携程内部会对员工进行一个考核扣分，对于客户则会有一份小礼品或者结汇时的优惠。

不过需要注意的是，“T+0”和“T+1”取钞需支付一定的加急费，市区网点“T+0”和“T+1”取钞加急费都是15元人民币；机场网点“T+0”取钞加急费38元，“T+1”加急费人民币15元。“T+2”以后取钞不收取额外费用。

汇率方面，胡正茂在回答澎湃新闻提问时表示，携程外币兑换服务根据国际市场价格来定价，有时会比银行的汇率高，有时会比银行的汇率低，而在其“低价网点”，换汇的价格肯定比银行低。另一方面，换汇的价格在不同场景也不同。比如在携程位于机场的外币兑换网点换汇，相对会高一些，同时立即取的汇率也会高一些。

“对我们来说我们也有成本，一方面机场的租金比较高，另一方面立即取的话，网点有库存货币资金占用和汇率风险，所以汇率会相对高一些，而市区的网点就相对低一些，和银行差不多。”胡正茂解释，而携程的钻石会员、超级会员兑换货币的

价格甚至能保证这些网点比银行更低。

胡正茂表示，携程在这项业务中目前盈亏平衡，主要意在旅游链条中为客户提供一个跟完全的服务。而在把国内换汇网点扩大到全国各个城市的情况下，携程近期也在对日本和韩国市场进行调研，希望能在境外开展相关业务。

截至2019年12月，携程在全国范围内共有194家网点，其中，上海的网点增加到102家，在全国网点中占比超过50%。值得一提的是，携程在上海还开设了全国第一台“外币兑换自助机”试点，可兑换12种货币。

上海外币兑换规模全国第一，今年突破20万笔

根据携程调研结果显示，九成携程用户出国前会兑换外币，半数用户习惯出发3-7天内兑换外币，近6成用户出国前会兑换3000-5000元人民币的外币，其中小面额产品的选购占比达到35%。

从币种来看，通过携程外币兑换业务换取的前十币种分别为：日元、泰铢、美元、欧元、港币、马来西亚林吉特、韩元、新加坡元、越南盾、印尼盾。

除此之外，近年来，用户对小币种的兑换需求逐年提升。携程外币兑换大数据报告显示，尼泊尔卢比、卡塔尔里亚尔和老挝基普兑换年增长率均超过1000%。其中尼泊尔卢比兑换年增长率2000%、卡塔尔里亚尔兑换年增长率1300%、老挝基普兑换年增长率1180%，其后是匈牙利福林的935.29%年增长率和波兰茨罗提的742.86%年增长率。

从其他数据来看，通过携程兑换外币的年龄跨度在16岁到88岁，其中女性用户占比60.31%。此外，一年内单用户最高订单为25笔，单用户兑换最多币种为9种。携程外币兑换营销总监汪颖透露，这位88岁的用户一年兑换了4、5单。

根据携程外币兑换大数据报告显示，上海人出境游和外币兑换规模位居全国第一。

截至目前，2019年上海地区使用携程外币兑换业务的全年兑换量突破已经突破20万笔，上海地区全年交易额突破12亿元人民币。据携程预测，2020年春节，携程外币兑换量或达5万笔，交易额约2亿元人民币；明年“五一”的兑换量约4万笔，交易额约1.6亿元人民币；明年暑假期间兑换量约8万笔，交易额约3.2亿元人民币。