

063

2016年第4期 总第63期

BANKING SOCIETY 銀行學







# 银行界

BANKING SOCIETY

总第 63 期  
2016

4

主管：深圳银监局  
主办：深圳市银行业协会

- 深圳银监局栾峰副局长赴协会调研并座谈
- 匠心耕作 攻坚克难 深圳市国家税务局海洋石油税收管理分局平稳有序推进金融业营改增工作
- 浅议投贷联动新政策已解决和需进一步解决的问题
- 融资租赁法律风险及其防控研究
- 深圳银行业：建立反信息诈骗体系 保护金融消费者权益
- 强化银行业社会责任 做好新时期扶贫开发金融服务
- 支持转型发展帮扶企业共渡难关 深圳银行业力挺新一佳！
- 深圳银行业亮相 APEC 技博会 金融创新产品受企业热捧





深圳市银行业协会

SHENZHEN BANKING ASSOCIATION

行长论坛

汇聚行业领军人物

创新论坛

引领行业发展方向

微笑金融

小微力量不容忽视

研究文章

宏观微观深度广度

业务探讨

同业交流分享经验

文化园地

人文精神品位人生

行业动态

记录行业点点滴滴

银行界  
BANKING SOCIETY

投稿邮箱 : asdbsz@163.com

联系电话 : 0755-8828 4298



# 银行界

## BANKING SOCIETY

主管 中国银行业监督管理委员会深圳监管局  
主办 深圳市银行业协会

顾问 王晓辉 王业  
编委会主任 范文波

主编 朱静 陈显忠  
副主编 聂后应  
编辑 李栋 廖璋律 贺祁  
美编 苑婷 敏唯

本刊编委	马小耘	马培红	马梦琪	王霞	王少青	王宇彪	王佑武	王春生
(按姓氏笔画排名)	方晖	甘宏	石磊	史德怀	向心如	闫江	孙冠英	李校军
	肖红涛	吴广灼	邹小兵	张兆刚	张耀麟	陈兵	陈文玲	陈庆华
	陈柱祥	陈显忠	林敦敬	周峰	周建平	杨海峰	周春梅	郑拓
	郑波涛	郑镇波	孟晋平	赵勃	赵锦华	胡勇达	洪毅俊	姚嘉
	贺国荣	钱荣	袁东	袁筱华	聂后应	莫正宁	贾国福	顾红
	陶建	黄文耿	黄冬林	黄金凤	黄健南	黄晓龙	彭后华	董士奇
	韩俊峰	程军	傅莎莉	熊开	熊庆来	霍建梅		

会员名单	中国工商银行股份有限公司深圳市分行	中国农业发展银行深圳市分行	中国长城资产管理公司深圳办事处
	中国农业银行股份有限公司深圳市分行	宁波银行股份有限公司深圳分行	中国东方资产管理公司深圳办事处
	中国银行股份有限公司深圳市分行	杭州银行股份有限公司深圳分行	中国信达资产管理股份有限公司深圳分公司
	中国建设银行股份有限公司深圳市分行	北京银行股份有限公司深圳分行	深圳金融电子结算中心
	交通银行股份有限公司深圳分行	江苏银行股份有限公司深圳分行	中国银联股份有限公司深圳分公司
	招商银行股份有限公司深圳分行	包商银行股份有限公司深圳分行	深圳市威豹金融押运股份有限公司
	平安银行股份有限公司	上海银行股份有限公司深圳分行	华润深国投信托有限公司
	微众银行股份有限公司	东莞银行股份有限公司深圳分行	平安信托投资有限责任公司
	深圳农村商业银行股份有限公司	渤海银行股份有限公司深圳分行	深圳市有色金属财务有限公司
	广发银行股份有限公司深圳分行	浙商银行股份有限公司深圳分行	深圳能源财务有限公司
	中国光大银行股份有限公司深圳分行	广州银行股份有限公司深圳分行	中广核财务有限责任公司
	中信银行股份有限公司深圳分行	华兴银行股份有限公司深圳分行	港中旅财务有限公司
	中信银行股份有限公司信用卡中心	珠海华润银行股份有限公司深圳分行	深圳华强集团财务有限公司
	中国民生银行股份有限公司深圳分行	广东南粤银行股份有限公司深圳分行	国银金融租赁有限公司
	华夏银行股份有限公司深圳分行	深圳南山桂生村镇银行股份有限公司	鹏元征信有限公司
	兴业银行股份有限公司深圳分行	深圳龙岗鼎业村镇银行股份有限公司	中国金币深圳经销中心
	上海浦东发展银行股份有限公司深圳分行	深圳龙岗国安村镇银行股份有限公司	深圳外资金融机构同业公会
	中国邮政储蓄银行股份有限公司深圳分行	深圳宝安桂银村镇银行股份有限公司	中兴通讯集团财务有限公司
	国家开发银行股份有限公司深圳市分行	深圳福田银座村镇银行股份有限公司	
	中国进出口银行深圳分行	中国华融资产管理股份有限公司深圳分公司	

专业委员会名单	财务专业委员会	信息技术专业委员会	人力资源管理工作委员会	资金业务专业协调委员会
	中小企业专业委员会	村镇银行工作委员会	安全保卫专业协调委员会	银行卡业务专业协调委员会
	金融创新专业委员会	银行服务工作委员会	银团贷款专业协调委员会	个人银行业务专业协调委员会
	公共关系工作委员会	法律与合规工作委员会	信贷业务专业协调委员会	集团大客户金融工作专业委员会
	履行社会责任委员会	消费者权益工作委员会	会计运营业务专业委员会	风险管理与处置专业协调委员会
	研究发展工作委员会	金融同业业务专业委员会	外汇业务专业协调委员会	

电话：0755 - 88284298 传真：0755 - 25870911 网址：[www.asdb.org.cn](http://www.asdb.org.cn) 邮编：518010 投稿信箱：[asbsz@163.com](mailto:asbsz@163.com)



2016年第4期 总第63期

# CONTENTS

4



18



22



64



## 特约专稿 SPECIAL CONTRIBUTION

4 匠心耕作 攻坚克难

深圳市国家税务局海洋石油税收管理分局平稳有序推进金融业务营改增工作

## 监管之声 REGULATORY VOICE

7 浅议投贷联动新政策已解决和需进一步解决的问题

9 关注银行理财资金对接名股实债的融资模式

12 关注银行投融资平台业务风险及资本套利

## 反信息诈骗 ANTI INFORMATION FRAUD

14 编者按

15 关于进一步加强信息诈骗案件涉案账户网银电子交易数据和第三方支付订单信息快速查询工作的通知

19 深圳市银行业协会携手深圳特区报  
共铸反信息诈骗利剑

21 香港商报：深圳银行业助力反信息诈骗

23 深圳农行义工首度携手网警  
共建清朗网络空间

24 深圳中行加强警银联防  
积极防范打击信息诈骗

28 建行城东支行成功堵截电信诈骗

28 招行将反信息诈骗工作进行到底

30 平安银行深圳分行反信息诈骗工作成绩显著

31 浦发银行多措并举为客户财产安全护航

33 深圳银行业：建立反信息诈骗体系，  
保护金融消费者权益

## 研究文章 RESEARCH ARTICLE

36 融资租赁法律风险及其防控研究

41 基于互联网发展规律的  
直销银行发展策略创新

44 商业银行零售服务现状、启示与建议



如果你对我们的版面有任何想法或建议，请将你的邮件发送到 asdbsz@163.com，期待你的回应。



## 业务探讨 BUSINESS DISCUSSION

- 50** 抵押方式多元化 小微企业融资易  
深圳中行全新升级“展业易”，  
多方面为中小微企业解决融资难题

## 行业动态 INDUSTRY NEWS

- 52** 中国银行移动金融畅享简单便捷生活  
**54** 平安银行行长邵平到访哈佛  
论新常态下中国银行业务发展之路  
**56** 8%与0.2%：民生银行普惠战略的“深圳特色”  
**58** 邮储银行创新推出产权交易保险按揭贷款业务

## 会员风采 MEMBER STYLE

- 60** 深圳农行  
“我心中的超级爸妈”少儿绘画大赛落幕  
**60** 深圳中行  
打造专业“跨境业务”讲师队伍  
**61** 2016中国金融创新奖在京颁发  
平安银行蝉联“最佳金融创新奖”  
**62** 光大银行深圳分行  
获《深圳商报》颁发“深圳金融名片”  
**63** 中信银行获《亚洲银行家》2016年度  
“中国最佳企业贸易金融交易成就奖”

## 协会动态 ASSOCIATION NEWS

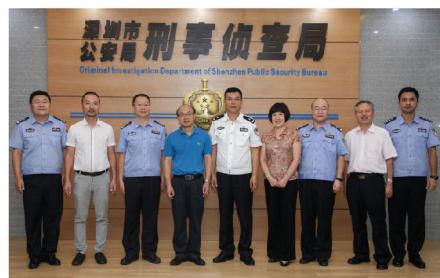
- 64** 深圳银监局李锋副局长赴协会调研并座谈  
**64** 强化银行业社会责任  
做好新时期扶贫开发金融服务  
**66** 协会与深圳能源集团、  
市刑侦局座谈反信息诈骗工作  
**67** 协会参加气候现实领袖训练营  
**67** 协会赴深圳市中小企业发展研究会参加联谊会  
**68** 公益星火4中国公益金融人才（项目）  
培训计划启动  
**70** 协会召开2016年度中国银行业文明规范  
服务千佳示范单位创建评选工作会议

- 71** 市公安局经侦局林显运副局长一行到访协会  
**72** 协会组织外资银行参观鹰眼查控网  
**72** 加强行业交流，推动网络查控系统建设  
协会信息技术专委会工作会议顺利召开  
**73** 协会召开部分银行债权债务处置座谈会  
**74** 支持转型发展 帮扶企业共渡难关  
深圳银行业力挺新一佳！  
**76** 深圳银行业亮相APEC技展会  
金融创新产品受到企业热捧  
**78** 协会召开节博会说明会  
**79** 摘要

## 文化园地 CULTURAL GARDEN

- 82** 深圳伟大复兴中国梦的美好开篇  
**83** 摄影作品

74



77





# 匠心耕作 攻坚克难

## 深圳市国家税务局海洋石油税收管理分局 平稳有序推进金融业营改增工作

文 / 兰平

金融业是深圳最重要的支柱产业之一。2015年，全市金融业总资产达9.19万亿元，产出约占全市同期GDP比重15%，经济地位举足轻重，其营改增成功与否直接影响和决定全市此次税制改革的工作成败。作为负责全市金融业营改增业务的主管部门，海洋分局勇挑重担，知难而上，周密部署，精心组织，发扬“特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”的铁军精神，以“五个精准把握”，匠心耕作，攻坚克难，我市金融业营改增工作取得阶段性成效，实现了资格认定、培训辅导、发票发售、纳税申报和样本税负测算“五个100%”，高质量地完成了市局党组交付的工作任务，为我市金融企业改革发展作出了突出贡献。

### 一、精准把握工作态势，确保关键节点顺利畅通。

**1、明确节点，细化责任，打好三大关键战役。**自营改增试点工作全面推行以来，分局根据市局的统一部署，成立营改增工作领导小组，制定营改增试点工作方案，将分局营改增工作细分为“八大任务26项指标”，明确各环节、各时点的目标任务、工作要求、完成时限、主办科室和协办科室，强调做好数据清理、资格认定、发票领用、培

训辅导、数据审核等重点工作，确保打好“五月开好票、六月报好税、七月分析好”三大关键战役。

**2、沟通协调，环环相扣，做好工作督促通报。**运用倒计时方式，将营改增工作任务的26个具体事项，列表张贴公示，把每个具体事项细化分解到科、落实到岗、责任到人，明确时间节点，统一工作流程，指定专人负责跟踪进度督办，实现办结销号工作制度，每周定期通报工作细项完成情况。各科室各岗位各负其责，主动放弃午休周末，以“五加二”、“白加黑”的精神，加班加点，连续作战，在分局形成了工作不分彼此、责任不推你我、上下联动、共同担当的良好局面。一环扣着一环干，一环一环干到底，从而扎实有效推进各项工作进度。

**3、优化资源，畅通渠道，确保征期申报顺利。**面对营改增后征管工作量激增、征管人手十分紧缺的实际情况，分局挖潜掘能，在合理调配优化现有人力资源的基础上，增设办税窗口，调配前台人员，设置首次申报专窗和绿色通道专用通道，增设预审岗位，组建“突击排头兵”和“应急预备队”，安排分局人员和外包服务商人员驻点值班，加大导税服务，以缓解前台人手严重不足的征管压力。同时针对所辖

金融企业增值税发票需求量大幅增加的情况，及时报告市局，制定应急预案，增设发票库房，保障票种齐全供应充足。考虑到7月份“三报叠加”和“双峰叠至”，分局大力宣传推行网上办税、预约办税和延时办税，通过不断创新服务方式，从而破解征管难题，化解税收舆情，确保征期申报顺利进行。

### 二、精准把握改革方向，确保税收政策落实到位。

**1、主动介入，未雨绸缪，把握税收工作主动。**从去年下半年开始，分局主动走访深圳地税部门，了解掌握全市金融业的征管现状和网点分布及税源结构，着手收入摸底和数据测算；选取“平安系”、“招商系”、“中信系”等重点税源企业，通过“走出去、请进来”等方式，深入开展调研走访，一方面掌握企业营改增前期准备工作情况，另一方面了解纳税人的涉税诉求，将企业反映最集中的诸如客户发票如何开具、原有营业税优惠是否延续、总分机构进项税额如何抵扣等热点问题及时报告市局，同时分赴北京、上海、广州等地学习取经，了解各地金融企业营改增的征管模式，共同探讨营改增税制改革可能造成的税负影响与征管难点。2015年5月和6月，分局分别起草并向市局呈



递了《关于对全市金融业营改增业务实行集中征管的建议》和《关于我市金融业营改增业务集中征管的补充说明》，主动为市局出谋划策、排忧解难。

此外，分局还积极向市财委、金融办和辖区政府汇报工作进展情况，争取当地政府的大力支持；加强与企业监管部门的沟通联系，得到纳税企业的协作配合；建立国地税联席会议制度，确保纳税人基础信息移交和征管数据互换的无缝衔接。

**2、释疑答问，排忧解难，推进纳税申报进度。**自3月5日李克强总理宣布全面推行营改增试点以来，分局纳税咨询人数激增。分局想纳税人之所想，急纳税人之所急，迅速安排业务骨干充实12366远程坐席，实行AB角轮流值班接听；增设营改增咨询服务热线，指定专人负责接听科室咨询电话，并通过分局子网页上公布各科室职能及联系电话，确保纳税人提出的问题都能得到及时有效解答。同时，邀请平安集团、招商银行、国信证券等重点税源企业多次召开专项政策研讨会，共同探讨金融业营改增税收政策疑点难点问题，对能现场回答的问题当场回复，对分局层面无法解答的问题收集整理后及时上报请示市局。自4月开始，分局共向市局上报反馈近100个税收政策疑难问题。目前，分局所提交的上述部分问题已由总局先后下文予以明确。

**3、跟踪落实，反馈信息，做好政策效应分析。**根据总局和市局要求，建立营改增企业税负数据分析与典型调查机制，密切关注样本企业税负变动情况，对金融业营

改增政策效应实施监控分析。对属于企业操作层面出现的问题分析原因，及时予以纠正；对因企业不熟悉政策出现的问题个别辅导，确保每位办税人员均能熟悉掌握政策进行准确申报；对出现税负变动异常的个别企业及时联系下户了解，对因此所发现的政策漏洞及时上报反馈，确保每户企业均能充分享受改革红利。

### 三、精准把握改革契机，确保培训辅导全面覆盖。

**1、分期分批，内训外宣，培训对象全面覆盖。**针对管户较少、大户集中的特点，分局确定“纳税人行业集训、税务人全员轮训”的培训思路，抽调业务骨干组建师资团队，加班加点编写培训课件和宣传手册，邀请知名师资和有关专家讲解金融业营改增的背景意义、政策要点和征管难点，分享金融业营改增调研测算工作成果，对所辖金融企业实行多层次、多角度的政策及操作培训，主动“送课上门”，打通纳税服务的“最后一公分”。同时，鉴于分局干部增值税业务相对生疏薄弱的实际情况，将现行增值税政策要点分解推送，要求干部职工系统学习掌握营改增政策要点和操作流程，并结合日常征管典型案例召开专题会议进行研讨，以管促学，管学互动，不断提升分局干部职工的综合业务素质，为全面推行营改增工作打下坚实的基础。

截止7月底，分局累计组织举办各类业务培训（含现场培训、直播培训、视频培训、上门辅导和座谈）46场，培训企业22345人次，印发资料8000余份，培训企业户数和人次涵盖分局全部企业，覆盖率远远超过100%。

**2、细分业务，梳理流程，工作环节全面覆盖。**利用行业集中管理的平台与优势，分局将金融企业的各项业务与营改增相关政策要点一一对应，并结合征管操作流程，重点讲解金融各项业务原营业税与增值税的征税范围、计税依据和适用税率的异同以及各项业务办理的征管要求，确保每位办税人员既了解掌握营改增政策，又熟悉掌握纳税申报的工作流程，提高业务培训的针对性与适用性。

**3、结合征管，突出重点，政策解读全面覆盖。**自宣布全面推行营改增以来，财政部、国家税务总局和市局相继颁布出台多项税收政策文件，市局也不断发布营改增工作操作指南。政策文件众多，办税指南繁杂，纳税人难免眼花缭乱无所适从。分局秉承突出重点、讲透政策的原则，从众多繁杂的政策文件及办税指南中提炼要点，筛选所辖金融企业适用的政策条款章节，就纳税人使用频率高、适用范围广、影响程度大的政策文件，编发政策解读，并通过分局QQ群、微信公众号和子网页等平台多渠道及时推送发布，务求纳税人看得懂政策、懂得了操作。

### 四、精准把握企业诉求，确保特色服务持续深入。

**1、换位思考，贴心服务，构建税企“鱼水”关系。**抓住税制改革的“关键期”，打造税企之间的“蜜月期”。考虑管户的行业特征，分局对所辖金融企业提供“一对一”的特色服务，召集专场辅导，开辟绿色通道，提供预约服务，延长办税时间，提供全程咨询，关注涉税诉求，为所辖金融企业贴心办理各类涉税事项。在优化办税流程上，合



## 特约专稿 SPECIAL CONTRIBUTION

理分流，分批分段，错峰办理涉税事项；在优化发票管理上，摸清底数，预判用量，调配库存，实行提前预约和邮政配送服务；在优化纳税申报上，成立辅导突击队，提供申报预审，推行网络办税，确保企业准确完整申报。通过更加贴心的辅导、更为周到的服务、更为细致的帮助，构建了和谐共赢、亲密合作的“鱼水”征纳关系。正如海洋分局在“致纳税人的感谢信”中所说“您的理解、支持与配合给了我们度过一切艰难困苦的信心和力量！…海洋分局永远是您最坚实的依靠，每一位海洋人都随时准备着竭诚为您提供最贴心的服务！”

营改增期间，分局共收到纳税人表扬性锦旗牌匾9幅。

**2、创新方式，层层传导，打造新型服务平台。**分局一方面继续巩固完善“税收大家谈”QQ群，安排专人跟踪值班，引导企业线上交流相互探讨，全天候回复企业提出的问题，营改增QQ群成员约800余人，日均提问300多个，充分发挥出疑难问题在线解答的“互动”效应；另一方面顺应潮流创新理念，借助“互联网+”，积极创建分局微信公众号，召集业务骨干成立微信管理团队，挑选题材，提炼亮点，面向全体纳税人定期通报税收工作动态、发布最新税收政策、传导办税工作指引。自4月创建以来，分局通过微信公众号累计发布推送图文83篇，关注人数近1万人次。内容涵盖丰富，图文形式新颖，大力突显税收政策网络宣传的“推送”效应，受到纳税人的充分肯定。

定和广泛好评，被誉为海洋分局贴心服务的“小管家”。

**3、纵深联合，协同作战，发挥行业管理优势。**加强与市政府金融办、银监局、证监局、保监局和四个金融行业协会的主动联系，联合开展税政调研和税法宣传，积极推行税收协同服务。充分利用专业化税收管理优势，建立涉税信息实时共享机制和联席会议机制，多次邀请上述“一办三局四会”和重点税源企业召开营改增研讨座谈会，多渠道多途径收集金融企业营改增遇到的政策疑点与征管难点，全覆盖多维度听取行业主管部门和纳税人关于税制改革的意见和建议，共同研究解决营改增过程中出现的热点难点问题，变单兵作战为兵团作战，变个体独立作战为部门协同作战，积极发挥行业主管部门和行业协会等组织的协税护税作用。

### 五、精准把握聚焦主题，确保样本企业税负测算。

**1、专项培训，逐户辅导，严把责任关口。**作为重点行业，分局所辖金融企业基本被指定为样本企业，占全市样本比例近四成。时间紧、任务急，要求高，一个环节耽误就可能影响全局，一刻时间延迟就可能步步落后。为做好样本企业税负分析，分局除通过电话、网络和公众号等远程指导外，还充分运用QQ群咨询平台，提供24小时全天候答疑服务，同时迅速对所辖全部样本企业分期分批进行专题培训，重点结合实际案例逐表逐项讲解申报填列方法，讲解和演示网上申报软件和发票查询平台升级

功能，确保每一户样本企业均能掌握增值税网上申报操作。对于部分业务复杂、填报难度较大又无法独立准确申报或因系统原因无法操作的样本企业，分局尽早布置大厅申报环境，邀请办税员到前台进行一对一、面对面地精准辅导，确保纳税人成功完成申报。

**2、责任压实，重点测算，严格把住审核关口。**制定分局税负分析工作方案，编制营改增税负工作任务分解表，抽调业务骨干成立专家团队，建立样本企业申报三级审核机制，将工作任务细化分解，层层压实责任，逐项落实到人。对纳税人填报的申报表及税负测算表，先由税收管理员逐户、逐表、逐项目地进行初审，科室交叉复审后，再由专家团队进行抽审确认，从而确保数据准确完整。

**3、明确口径，精确上报，严格把住时间关口。**按照总局和市局工作要求，围绕税负分析“精准”的核心要求，组建专家团队，实现集中办公，细化跟踪样本企业的税负变化，摸查新增不动产抵扣情况，落实专人分析行业税负、专人校对分析结果、专人撰写分析报告制度。对于出现税负上升的企业，逐户分析原因，查找纳税人税负上升的关键因素。严格把握样本企业申报期限，每日通报申报进度，及时沟通企业申报情况，加班加点力求保证按时按质上报样本企业税负分析报告。

(作者单位：深圳市国家税务局海洋石油税收管理分局)



# 浅议投贷联动新政策已解决和需进一步解决的问题

文 / 范乐宇 郑昊

今年4月，银监会、科技部、人民银行联合下发了《关于支持银行业金融机构加大创新力度开展科创企业投贷联动试点的指导意见》(以下简称《指导意见》)，明确投贷联动的方式和导向，共同启动投贷联动试点工作。结合深圳银行业在《指导意见》出台前对投贷联动的探索实践，深圳银监局对投贷联动新政策进行了认真学习和思考，并提出相关建议。

## 一、《指导意见》解决了过去投贷联动模式“风险收益不统一”和“身份合法性”两大关键问题

在银行未被许可设立境内投资子公司之前，包括深圳在内的多地银行开展投贷联动主要分为两类，即与集团外的基金和投资公司合作的“只贷不投”模式，以及通过集团设在境外的投资公司或其他投资公司代为持有股权或认股权的“边贷边投”模式。这两种模式在发展过程中，均遭遇了一定的瓶颈，而《指导意见》正是将这些瓶颈作为靶向进行设计的。

一是《指导意见》解决了“只贷不投”模式中“投”“贷”双方风险收益不均的问题。在“只贷不投”模式中，银行与政府背景投资公司及投资基金的合作，由于得到了政府风险补偿代偿等分担机制的帮助，基本可以实现收益与风

险的相匹配。但与商业性投资公司的合作，往往遭遇银行片面承担项目高失败率带来的信贷风险，却无法分享个别成功企业高额成长收益的困局。《指导意见》允许银行设立投资功能子公司，在集团并表层面实现了风险与收益间的统一，也使这一模式从“只贷不投”变为“先投后贷”，即投资子公司先投资，然后银行科技金融专营机构跟进贷款。

二是《指导意见》解决了“边贷边投”模式中“投”方的身份合法问题。在“边贷边投”模式中，受制于《商业银行法》第四十三条的限制，银行委托相关机构“代持”存在法律风险。而《指导意见》的出台，使银行投资子公司获得了开展股权投资的“身份证”，使“边贷边投”模式规避了法律风险。由于此类模式多是贷款银行率先发起，投资公司跟进，因此，与前文

相对应，也可将此类业务称为“先贷后投”。

## 二、仍需解决的问题

### (一)“先贷后投”模式的合规问题

《指导意见》对目前银行业投贷联动探索中占主流的“先贷后投”模式并未有述及。在此模式下，投贷联动的发起方是银行，并不符合《指导意见》所规定的业务管理机制，即“试点机构投资功能子公司…开发合适的、市场前景良好和风险可承受的科创企业作为目标客户。……，银行…对投资功能子公司的股权投资项目进行再筛查，确定投贷联动企业项目后跟进信贷投放”。

### (二)“以投补贷”可能异化为“以贷助投”的问题

按照《指导意见》所规定的“先投后贷”模式，投贷联动的发起方为投资子公司，“投”是先决条



件。由于“投”的收益远大于“贷”，为了使“投”的成功概率提高，收益尽可能扩大，客观上存在贷款发放迎合股权投资的利益驱动机制，与“以投补贷”初衷存在一定偏离。如果遭遇企业经营失败，投贷尽墨，银行将面临较之前更大的损失。

### （三）“政府分担机制”可能异化为“政府买单机制”的问题

《指导意见》等相关文件对地方政府在分担和补偿信用风险方面提出了明确要求，被认为是投贷联动试点能否成功的关键。但是，据了解，部分地方政府在试点之前的投贷联动探索中所提供的各种风险补偿代偿，是基于政府是投贷联动项目的提供者、推荐者或投资者，其责权利是相统一的，而对于商业性质的投贷联动项目，政府并不给予补贴。由于银行的目标客户与政府的扶持对象可能存在差异，如果仅出于推进试点和控制科技信贷专营机构不良贷款率的需要，地方政府的风险分担和补偿机制会被误读为要求政府为银行自主的市场行为买单，形成“银行赚大头、政府冤大头”的负面言论。而信贷风险分担机制也使银行存在“逆向选择”的

可能，即当投资项目出现困难时，银行可通过贷款置换自身股权，进而通过信贷风险分担机制，由政府出面买单，减少银行损失。“信贷风险分担机制”实质上成为“投资风险分担机制”，而政府为风险投资买单一直以来就极具争议，仅上海市出台过类似安排。

## 三、相关建议

### （一）补充“先贷后投”模式

建议进一步完善投贷联动试点政策，增加“先贷后投”模式。对比“先贷后投”和“先投后贷”两种模式，银行采取“先贷后投”产生的争议和对金融体系的冲击小于“先投后贷”模式。一是“先贷后投”模式由于先有银行贷款的存在，随后的股权投资只是作为弥补信贷风险的手段，完全符合投贷联动“以投补贷”的初衷。二是“先贷后投”模式已有多家银行开展探索，总结了一定的经验，有益于试点的顺利开展。三是“先贷后投”模式介入时间主要为成长期，与市场上的投资公司和投资基金有所错开，避免了对整个股权投资行业造成较大的冲击。

### （二）加强“防火墙”建设

为防止投资和信贷相互迎合的现象，建议在已有机构隔离、资

金隔离、人员隔离以及单独贷款“三查”的基础上，进一步强化“防火墙”建设。一是针对不同行业和不同发展阶段的科创企业，分别设定相对统一的授信标准，避免以有无投资子公司投资为依据简单划线。二是完善激励约束机制，避免片面追求投贷联动规模以及短期收益，导致投资和贷款业务互相“逢迎”。三是建立合理的投贷收益共享机制，做到投资收益转移与信贷风险防范之间的平衡，防止信贷机构对银行所投资企业的贷款冲动。

### （三）明确“政府分担”范围

针对地方政府关心的分担机制可能出现的导向差异和“道德风险”问题，应加强与地方政府的沟通，通过事先的多方合作框架，明确政府和银行在投贷联动中的权利和责任，比如明确投贷联动实行政府认可的名单制管理，增加分担机制触发条件限制等，避免银行与政府之间的收益风险错配。

（作者单位：深圳银监局法规处）





# 关注银行理财资金对接名股实债的融资模式

文 / 刘家麒

近期，市场上出现银行理财资金对接名股实债的融资模式，银行理财资金借助信托或基金子公司等通道，在实际融资人承诺到期回购全部股权的条件下，以股权投资的形式对其子公司进行增资入股。这种融资模式将债权融资包装成股权投资，存在较大的风险隐患，值得监管关注。

## 一、典型交易模式

### (一) 信托公司通道模式

银行理财资金作为单一委托人出资，委托信托公司设立单一资金信托，资金用于对实际融资人（一般

为银行授信客户）下属子公司进行增资入股，担保方式为实际融资人下属子公司股权质押以及实际融资人承担最后还款责任或回购责任。

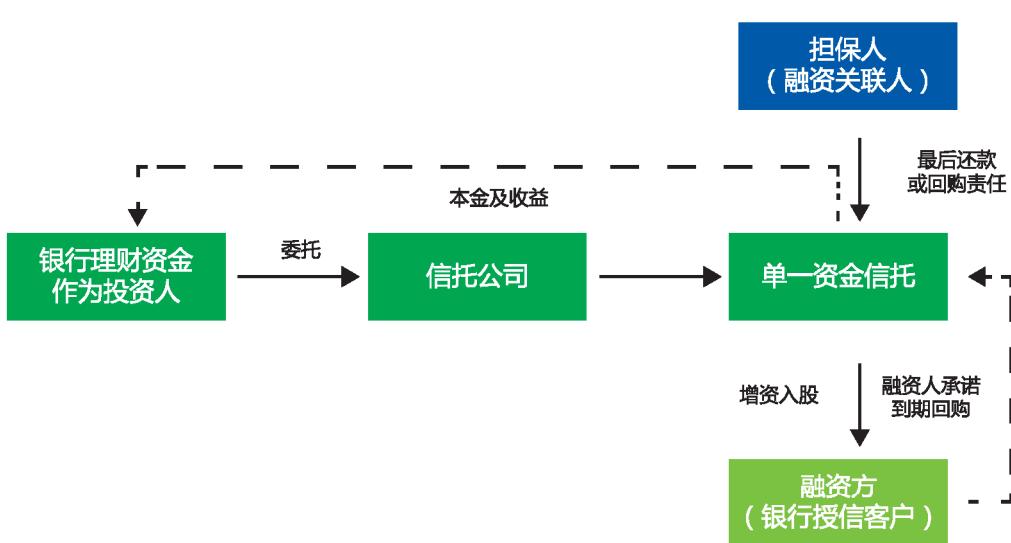


图 1 信托公司通道模式



## (二) 有限合伙基金通道模式

银行理财资金作为委托人出资，委托基金子公司设立基金资管计划，理财资金作为优先级投资有限合

伙基金。该有限合伙基金向实际融资人下属子公司进行增资入股，担保方式为实际融资人下属子公司股权质押以及实际融资人承担最后还款责任或回购责任。

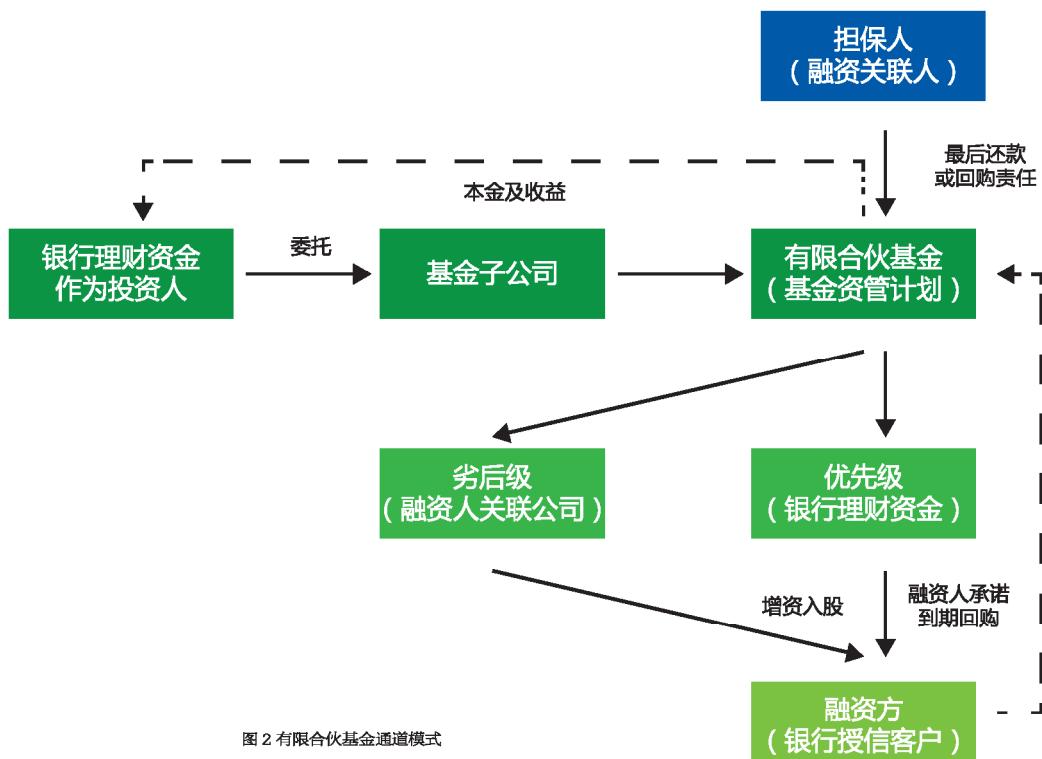


图2 有限合伙基金通道模式

股权存续期间，融资人按约定定期向信托计划（或资管计划）支付“股权转让溢价款”，该收益按照约定收益率在各参与方之间分配。在约定期限届满且足额支付全部价款后，融资人将无条件转让信托计划（或资管计划）在子公司的全部股权。

投资人股东权利在股权存续期间受到限制。通常，融资资金大多会以资本公积而非实收资本以保持融资人的大股东地位。投资后信托计划（或资管计划）成为融

资人子公司的股东，但股东权利受到限制，无向公司委派董事、参与经营管理、参加企业分红等权利，且持有期间不得向第三方转让股权。

### 二、业务风险剖析

**一是增信担保强度降低。**对于相同的授信客户，与银行自营资金授信贷款运用保证、抵押、质押等多种担保措施不同，名股实债模式通过名义上包装成股权，均以融资方下属子公司股权质押，实际上形成信用贷款，贷款的增信担保强

度降低。如融资方出现经营问题或资金链断裂的风险，则银行缺少可以处置的可变现资产作保障。

**二是信贷资金不受监控。**因监管要求，银行贷款资金的使用需要通过“受托支付”等方式保证资金用途真实合规。通过名股实债模式，包装成股权投资的资金，融资方及其子公司可以在其账户之间自由划转。同时，由于出资方股东权利受到严重限制，银行没有权利和方法监控其资金的真实用途，实质上造成资金游离于



监管体系外。

**三是脱离贷款规模控制。**根据会计准则，股权投资业务属于直接融资范畴，股权投资后计入企业所有者权益科目。银行用于投资名股实债的理财资金，通常名义上通过非保本理财方式募集，但往往银行理财资金在信托计划或资管计划成立当天便划转至相应银行托管账户，存在着运用保本理财资金对接上述资产的可能性。上述业务一般在银行表外反映，这样，经过包装成股权融资的债权融资脱离了贷款规模控制。

#### 四是参与主体协调管理困难。

在有限合伙基金交易模式中，融资人、普通合伙人、劣后级有限合伙人及担保人之间往往存在交叉关系，导致权责界限模糊，易引发法律纠纷。同时，上述交易结构中资管机构、普通合伙人以及融资人之间对应委托受托关系、基金份额认购关系以及有限合伙关系三类关系架构，基础投资标的透明度及穿透性差，各类资管主体间的协调风险及管理难度大。

### 三、相关监管建议

**一是规范融资资金的使用方式。**对于上述银行理财资金通过名股实债的方式向银行授信客户融

资的业务，银行应参照自营贷款的贷款资金使用的规定加以约束，保证资金用途真实合规。

**二是规范银行理财会计核算方式。**按照银监会对商业银行理财业务“实质重于形式”的要求，银行对于对接该类融资业务的保本型理财产品应严格计入贷款科目，并纳入监管部门贷款统计系统，按照贷款核算的相关规定计提资本和拨备。

(作者单位：深圳银监局股二处)





# 关注银行投融资平台业务风险及资本套利

文 / 成一墨

个别银行在开展直销银行投融资平台业务过程中，由于制度设计缺失和实务管理不善等原因，造成信用风险难以识别、法律风险和声誉风险堆积；同时，该“影子银行”业务规避监管，存在少计风险资产、影响资本充足率等问题。

## 一、业务模式简要介绍

银行投融资平台业务按照类P2P模式运转：银行与某网贷运营平台公司合作，各分支机构作为直销银行投融资平台名义上的融资客户资信见证方，提供客户资源（本行客户融资需求）、对融资客户进行审核，并向投融资平台提供建议融资额度；网贷运营平台公司为投融资平台搭建及运营网站，提供募集资金网络渠道和第三方支付结算服务。

通常来看，融资方融资利率为1%/月左右，支付给出资方的成本在4%至6%之间，支付给运营平台及保险公司的综合费率8%至1%，银行端收益在5%至7%左右；准入方面，融资客群会作出一定限制，如公务员、事业单位员工或特定企业、行业员工等违约成本较高的风险特征群体。

## 二、业务风险剖析

### （一）“表表外”业务替代表内合规业务，劣币驱逐良币

银行在未建立内部防火墙的情况下开展该类业务，由于节约风险资产、经济资本、管理与合规要求等多重因素，会对表内信贷形成较为明显的替代效应。典型做法是压缩传统表内信贷，转而采用投融资平台模式为客户提供融资。

但这个过程中，银行存在较大合规风险：银行声称在投融资平台业务仅充当见证方，不承担信用风险等，但事实上融资方按照本行信用贷款准入，限制于特定行业和职业，与表内业务完全相同，在没有建立银行内部完善风险隔离和防火墙的情况下，实质上是“左口袋进右口袋”的把戏，将表内信贷腾挪至“表表外”，不在银行报表内体现风险资产，只体现为“业务创新”带来的巨额中间业务收入。

### （二）少计风险资产，存在监管套利

目前投融资平台业务发展较为迅速，规模在百亿元级别。按照《商业银行资本管理办法》加权风险

资产权重法估算，对个人其他债权的风险权重为75%，即100亿元该项业务至少可以少计提75亿元风险加权资产，对银行各项监管指标和会计报表真实性均造成一定影响。

### （三）影子银行难以监管

一是用途难以监管。据调研，银行与网贷平台运营公司均不对贷款用途进行实质性审查、监控和管理，部分资金被直接挪用于国家明令禁止投入的行业或经济活动，扰乱国家经济金融秩序。二是该业务包装成类P2P模式，在个人征信报告中无法反映，如果大规模发展将对整个银行业评估个人信用状况造成严重影响，银行将面对类似企业民间借贷难以识别的困难局面，影响行业发展。

### （四）信用风险、法律风险和声誉风险突出

一是信用风险无法准确评估。银行对融资方准入基于工作单位、月收入等基础信息去评估还款能力确定融资金额，但客户如果在他行或者其他网贷机构有类似融资，银行难以评估也无从计量信用风险。二是法律风险突出。调研发现，



融资方普遍存在没有按约定用途用款或者直接挪用的情况，一旦出资方就此提起诉讼，银行难辞其咎；该业务的第二还款来源——对融资项目承保的保险公司也会以此原因拒绝理赔，导致法律风险、信用风险由银行承担。三是声誉风险突出。目前我国尚未出台相关具体管理办法，银行将直销银行业务接口嵌入银行官网首页，且出资人众多，一旦融资方不能归还融资，极易发生群体性事件。

### 三、对策与思路

**一是加快制度建设，建立行业规范。**当前P2P行业整体缺乏可执行性较强的管理办法和制度设

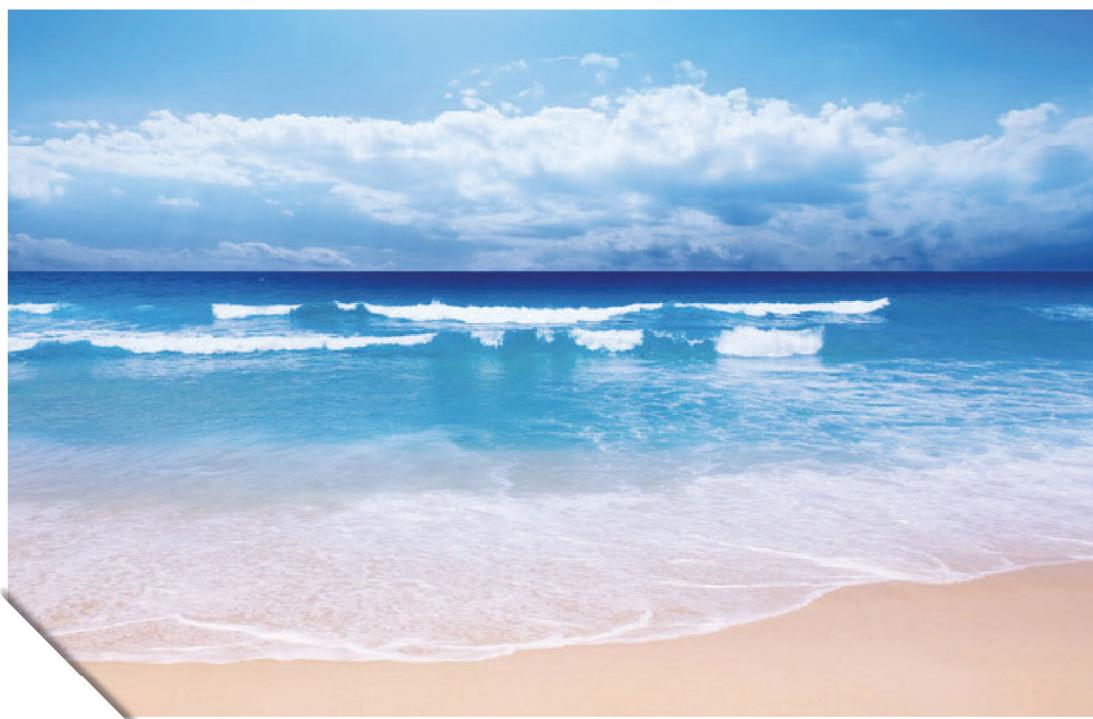
计，非法集资、跑路的P2P屡见不鲜，银行和银行集团从事类P2P的投融资平台如果能得到有效指导和合理引导，将是P2P行业“正规军”打败“游击队”，整体P2P行业升级转型的良好契机。

**二是加大防火墙和内部控制力度，考虑单独成立子公司。**相关业务与银行资产进行隔离，建立有效的内部管控措施和风险防控手段，正本清源，将投融资平台业务相关的业务风险进行有效识别、计量和管理，更有利于行业发展。

**三是建议银行审慎开展面向个人客户的投融资平台业务。**对于暂时不能够准确评估相关风险、风

险计量能力还存在欠缺、内部管理不够到位的，建议从实质上是否能够保证投资人利益、维护银行稳健运行的角度加大改进力度，实现科学创新、有效创新。

(作者单位：深圳银监局股二处)





## 编者按

为进一步加强反信息诈骗宣传教育，充分展示深圳银行业在反信息诈骗工作上的重要成果，同时塑造行业良好社会责任形象，深圳市银行业协会近期借助深圳特区报、香港商报等权威宣传平台，以专题报道、专访等形式，多方位、深层次的向社会各界展示深圳警银合作打击反信息诈骗工作的进展及取得的成绩。

其中，协会联合深圳特区报于5月25日共同策划并推出《共铸反信息诈骗利剑》专题报道。该报道以图文并茂的形式展示了深圳警银合作打击反信息诈骗工作取得的良好进展，以及工、农、中、建、招商等银行在保障客户资金安全、维护金融秩序、承担社会责任上的重要举措。6月20日，香港商报刊载对协会范文波专职副会长的专访。半个版的报道深入介绍了协会联手深圳警方等部门组织各商业银行在创新快查快冻、原路返还等机制上的傲人成绩。

反信息诈骗工作关乎金融秩序稳定与社会安定，是一项需要各方共同参与的系统性、长期性工程。今后，协会将继续总结工作经验，协调好各方做好反信息诈骗工作。





# 深 圳 市 公 安 局 文 件 深 圳 市 银 行 业 协 会

深公（刑）字（2016）254号

## 关于进一步加强信息诈骗案件涉案账户网银 电子交易数据和第三方支付订单 信息快速查询工作的通知

深圳市各商业银行：

2015年8月5日，市委、市政府部署开展全市反信息诈骗专项行动，为全面解决全市涉信息诈骗案件被骗资金金额不断上升、流失速度不断加快的问题，根据《刑事诉讼法》、《商业银行法》、《公安机关办理刑事案件程序规定》、《金融机构协助查询、冻结、扣划工作管理规定》，深圳市公安局、中国银行业监督管理委员会深圳监管局、深圳市银行业协会联合签署了《深圳市反信息诈骗犯罪案件涉案账户资金应急处置协议》（以下简称《处置协议》）。

《处置协议》出台后，各商业银行严格执行，均建立起了全

- 1 -



天候的专家团队和联络员队伍，全力协助我市各级公安机关开展信息诈骗涉案账户快速查询和紧急止付工作。同时，各商业银行还会同全市各级公安机关，积极开展了银行卡源头管控、信息交流互换、共同防范信息诈骗、银行内部宣防等工作，警银联动机制为今年全市信息诈骗案件历史上首次实现同比下降的“拐点”做出了突出贡献。

但是，信息诈骗犯罪分子为绕过警银联动快查快冻“防火墙”，开始越来越多地使用第三方支付平台进行诈骗资金转移、洗钱和取款，而且呈现出急剧上升的势头：2016年1月份，全市涉及第三方支付平台转款的信息诈骗案件仅为17宗、金额15.34万元；至6月份，此类案件急剧上升至103宗、金额563.48万元，案件平均每月上升84.3%，涉及诈骗金额平均每月激增5.94倍。究其原因，主要是犯罪分子充分利用了警银双方对涉案账户网银电子数据和第三方支付订单信息查询不及时、不全面，以及第三方支付机构未能纳入《处置协议》规范范畴等原因所致。为尽快扭转上述不利局面，进一步完善《处置协议》，在目前深圳市第三方支付机构已经全部纳入《处置协议》规范范畴的基础上，各商业银行应积极抓好以下四项工作：

一、在继续有效运作司法协助窗口（银行司法网络工作平台）的基础上，参照《处置协议》规范要求，应积极协助市公安局刑侦局反诈骗中心（以下简称“反诈中心”），开展信息诈骗涉案账户网银电子数据和第三方支付订单信息的查询、传递工作。



二、信息诈骗涉案账户网银电子数据和第三方支付订单信息的查询、传递工作，为7×24小时全天候运作，由专人负责、专门的指令传递渠道和专门的执法文书。

(一) 指定专人。在本行负责维护、管理网银电子数据和第三方支付订单信息的部门中，指定2名以上的专职联络员，与反诈中心专职民警对接，其他任何人员均不得擅自开展查询、传递工作。

(二) 专门渠道。反诈中心与各商业银行负责维护、管理网银电子数据和第三方支付订单信息的部门，建立专门的指令信息传递渠道，反诈中心专职民警通过指定的传真、微信群或电子邮箱，送达应急处置指令和文书；各商业银行专职联络员也要相应的通过上述渠道反馈查询信息。

(三) 专门文书。信息诈骗涉案账户网银电子数据和第三方支付订单信息的查询工作中，使用专门的执法文书，《协助快速查询银行账户通知书》（文书详见附件）。

三、在信息诈骗涉案账户网银电子数据和第三方支付订单信息的查询中所产生的任何法律风险，均由反诈中心承担。各商业银行如有用户投诉，直接说明该项工作均由深圳市公安局刑侦局反诈中心下达，相关诉求直接向反诈中心反映（反信息诈骗中心热线81234567），由反诈中心统一受理答复。

四、各商业银行和反诈中心如有更换、调整联络员，应当及时告知双方。



各商业银行在接到本通知后，要高度重视，切实抓好落实，把工作要求转达至本行负责维护、管理网银电子数据和第三方支付订单信息部门的全体工作人员，明确具体专职联络员，人员的姓名、工作部门、职务、手机、办公室电话、传真号码、电子邮箱等信息于2016年8月3日前报市公安局刑侦局反诈中心。

附件：协助快速查询银行账户通知书（样式）



（反诈中心专职联络员：王卓莹、钟其隆，联系电话：  
13922820333、13828838268，传真：26837924、84452965，电子  
邮箱：cidfzp@126.com）

---

发：各银行业金融机构。

---

深圳市公安局指挥部

---

2016年7月29日印发



# 深圳市银行业协会携手深圳特区报 共铸反信息诈骗利剑

All-4-5 | 金融生活

## 警惕信息诈骗

只要涉及其中一点，就得有可疑诈骗

### 十个“凡是”

- 凡是自称公检法要求汇款的
- 凡是让你汇款到“安全账户”的
- 凡是通知中奖、领奖要你先交钱的
- 凡是通知“家属”出事要先汇款的
- 凡是自称领导要求汇款的
- 凡是陌生网站要求登记银行卡信息的
- 凡是自称购物网（京东、苏宁易购）客服的
- 凡是自称退货运费（退款）需要支付手续费的
- 凡是自称定点医院（疾控、疾管）等部门的
- 凡是自称公检法要求提供个人隐私信息的

## 共铸反信息诈骗利剑

保护客户资金安全，维护金融秩序，勇担社会责任

### 增强自我保护意识 防范打击信息诈骗

招行将反信息诈骗工作进行到底

浦发银行多措并举  
为客户财产安全护航

农行义工首度携手网警  
共建清朗网络空间

招行招商银行玫瑰园微银行开业

深圳农行少儿绘画大赛颁奖投票火热开启

华夏人寿、米来网、各领域联动

江苏银行深圳坂田支行正式开业

后元集团华办公迁庆典

深圳特区报 5月25日报道

近年来，随着网络、电信、金融业务的高速发展和相互融合，信息诈骗犯罪亦呈现快速增长之势，对人民群众的资金安全和经济金融秩序乃至社会稳定都构成了严重威胁。数据显示，2015年全年，深圳共立信息诈骗案件26448宗，占全市刑事案件立案总数的24.7%，共造成经济损失2.8亿元，全市信息诈骗案件总量高

居不下的情况依旧存在。

面对严峻形势，深圳银行业对反信息诈骗工作高度重视。在各行总行、市专项办、深圳银监局、市公安局、深圳市行业协会的大力支持指导下，通过深化警银合作，坚持打防并举，采取多种措施，不断创新模式，完善系统制度，取得了事半功倍的效果，树立了深圳商业银行勇于担当社会责任，

自觉维护金融消费者合法权益的良好形象。

正是由于各商业银行以及各成员单位的齐抓共管，今年截止到上周五，全市共立信息诈骗案件7404宗，同比去年9029宗下降18%，首次做到了近10个月信息诈骗案件环比下降。更重要的是，反信息诈骗深圳模式得到了高度肯定，并在全国范围内进行推广。



本次深圳特区报与深圳市银行业协会共同策划《共铸反信息诈骗利剑》报道，旨在集合媒体、协会、各商业银行等各方力量，借助深圳特区报权威宣传平台，向市民进行反信息诈骗宣传教育，展示深圳银行业在反信息诈骗工作上的重要成果，以及各家银行在保障客户资金安全、维护金融秩序、承担社会责任上的重要举措。

据介绍，通过建立快速查询冻结账户机制、创新开展被骗资金原路返还工作、对虚假对公账户存在的诈骗风险迅速开展“冒头堵截”、进一步加强银行内部资金安全监督、组织开展银行全系统反信息诈骗宣传教育等做法，深圳警银合作打击反信息诈骗工作取得良好的进展。深圳各家银行多措并举积极防控信息诈骗，如中国银行深圳市分行首家与深圳市公机关联动在银行内部设立网安警务室、招商银行建立高效实用的IT系统用以支持打击信息诈骗、农业银行深圳市分行义工联成员成为首批网警志愿者、工商银行深圳市分行率先投产融安e信反外部欺诈信息系统实现系统全渠道的电信诈骗拦截，还有建设银行深圳市分行、交通银行深圳市分行和平安银行等多家深圳银行积极配合反信息诈骗工作。未来，深圳银行业加快推进警银反信息诈骗步伐，以适应新形势下反信息诈骗工作需求，力争工作取得更好实效。

#### 新闻链接：增强自我保护意识 防范打击信息诈骗

电信诈骗案屡禁不止、使得银行和银行客户都成了受害者。诈骗分子新招层出不穷，钓鱼网站、木马病毒、伪基站、信息泄露等常见风险让市民防不胜防，还有“恭喜您中奖”、“邮箱被盗取”、“信

用卡透支”、“猜猜我是谁”这些诈骗借口让人一不小心就上当。市民一旦发现“中招”了要怎么保护自己的资金安全呢？

#### 问：若发现银行卡被盗该怎么办？

答：1、马上拨打银行客服电话冻结或挂失银行卡。

2、再向银行或支付机构客服反映情况，核实交易，越早致电越有希望挽回损失。

3、报警，由于警方对案件受理有属地规定，建议前往派出所报案前先拨打110咨询。

#### 问：已经在钓鱼网站输入密码怎么办？

答：1、如果还能登录你的账户，请立即修改支付密码和登录密码；

2、如果你还输入信用卡信息，请立即致电银行申请临时冻结账户和电话挂失；

3、如果已经不能登录，请立即致电银行或支付机构的客服电话，申请对你的账户进行暂时监管；

4、为确保设备安全，建议使用最新版的杀毒软件对登陆过钓鱼网站的手机或电脑进行全面扫描，确认没有木马病毒。

#### 问：发现账户资金被盗怎么办？

答：1、要在第一时间修改账户密码，同时转出剩余资金。

2、进入交易管理，查找可以交易，保留对非授权的资金交易。

3、如果被盗的是银行卡账户，请立即致电银行申请临时冻结账户或电话挂失。

#### 问：网络支付时注意哪些事项？

答：1、务必从正规的渠道下载PC端机手机端银行、支付软件。

2、手机端使用手势密码，PC端使用口令保护移动设备，切勿破解或修改设备。

3、手机或电脑在使用wifi连接支付时，请确保无线网络处于安全状态。

4、不要勾选任何保存密码的选项。

5、更改手机号码后应及时通知银行做信息变更。

6、手机被盗或发现自身信息疑似泄露，请立即冻结相关账户或银行卡，并联系第三方支付机构和银行，更换新账户和银行卡。若已经发生诈骗，请尽快向公安机关报案并与银行官方客服联系。

#### 问：如何保护个人信息安全？

答：注意个人信息安全，防止信息泄露是预防银行卡被盗刷的关键。在日常生活中，不要随意点击收到的短信链接或图片，不要随意下载安装未经验证的软件APP，妥善保存卡号、密码等个人信息。请给手机和电脑安装杀毒软件，避免病毒或流氓软件。对于来路不明或涉及银行账户信息的电话和短信，请及时拨打银行官方客服电话咨询。





建行、农行、平安银行等多家银行的接力查询速冻，连追3级、13个账户，仅用时90分钟就成功查冻涉案资金1397万元，为受害人挽回了全部损失。

对于为何南京警方要寻求深银协帮助，范文波解释到“因为这是深圳领先于全国的创新，只有深圳的银行业建立了针对信息诈骗的快查快冻和诈骗资金原路返还这两大机制，在深圳的银行业分支机构可以打开全国范围内的涉案账户端口，这正是深圳银行业在反信息诈骗众多工作中最重要的两个闪光点。”

翻阅由深银协牵头组织编印的反信息诈骗工作资料，记者发现，由于快速查冻和原路返还机制的推出，自反信息诈骗专项行动开始至今年2月，返还被骗资金数额环比上升700%。参与行动的内部人员透露：“能够取得这么好的成效，六成以上的功劳要归功于深银协。”

### 银警合作纳入法制轨道

作为协调深圳地区58家金融机构会员的核心人物，范文波一直非常低调，他表示：“诈骗案件下降和被骗资金返还要归功于多个部门的齐心协力。为有效化解诈骗资金返还这个大难题，今年3月，深圳公安、法院、检察院、人行、银监局和行业协会6部门联合印发了《深圳市信息诈骗案件涉案资金返还工作规定》的通知，深圳市银行业协会作为全市反信息诈骗犯罪专项行动领导小组成员，协调组织各类银行机构积极主动参与行动是职责所在。”

资料显示，近年来深银协在反信息诈骗方面做了很多基础工作，2014年深银协与深圳市公安局公

共信息网络安全监察分局签定了共同推进反信息诈骗工作合作协议，去年8月，深银协与深圳银监局、深圳市公安局三方签订了《深圳市反信息犯罪案件涉案账户资金应急处置合作协议》，正是这些协议的签署保障了银警合作开展反信息诈骗犯罪工作的法制化和常态化。

### 反诈骗机制延伸全国

“深银协58家会员单位中的39家银行会员单位全部推行了信息诈骗涉案资金快查快冻机制，更加难能可贵的是，大多数银行的总部不在深圳，在深银协的推动下他们克服困难、敢闯敢试，获得了总行的充分授权和支持，纷纷实现了立足深圳、冻结全国，7\*24小时不间断地开展反信息诈骗工作。”

范文波说：“深圳创造性地建立了银行与公安机关、通信运营商，银行与银行之间无缝对接快速查冻的资金应急处置合作机制。深圳的手机用户在接到境外电话前会收到一条防信息诈骗的短信提醒，如果不小心受骗，诈骗资金将会从诈骗集团的一级账户转移至二级、三级等分级账户，在这期间，受害人只要能够第一时间报警，警方把警情指令给银行，银行会在极短的时间内冻结在本地或异地的所有涉案账户，只要钱没有流出银行体系，受害人的资金将得到最大的保全。”

此外，对于此前被成功拦截的诈骗资金中95%的资金都未能及时退还受害人的大难题，经深银协多番沟通协商，最终让被骗资金“原路返还”落地深圳。具体是指针对经证据认定资金走向明确、权属无争议且有证据证明犯罪事实已确实发生的信息诈骗赃款，

由受案派出所提请，经公安分局网警、分局领导及市局网监层层把关，由银行具体实施，将被骗资金“原路返还”退回事主账户，现已有14家银行率先启动该项协作机制。

在最后，范文波表示“反信息诈骗是项长期而艰巨的任务，虽然深圳出现了下降的拐点，但周边城市却呈现出越加高发的态势，信息诈骗的重灾区是个人，但近年来企业乃至政府机关也接连出现了诈骗事件，个人的防诈骗意识和企业的管理制度仍待进一步加强，反信息诈骗形势严峻，任重道远。深银协将继续充分发挥与警方、银行、通信反信息诈骗‘铁三角’平台作用，立足深圳，延伸全国。”



## 深圳农行义工首度携手网警 共建清朗网络空间



日前，由农业银行深圳市分行（以下称“深圳农行”）和深圳市公安局联合主办的“共建清朗网络空间，深圳网警携手深圳农行走进你我身边”公益宣传活动在福田星河COCOPARK举行。这是警银义工团队首度就构建文明网络、打击网络违法行为开展合作。

本次活动旨在号召市民在文明上网的同时，加入到打击网络违法行为的行动中来，共同营造清净健康的网络环境。来自农行与网警团队的专家通过有奖问答、互动游戏等方式，向市民传达安全用卡、正确使用电子银行、网上银行、防范网络金融诈骗、保护个人资金安全等知识，并与市民共同探讨备受关注的网络谣言识别、伪基站诈骗短信识别、微信红包赌博等话题。由农行义工及网警组成的志愿者团队还在现场对市民进行一对一指导。

在活动现场，深圳农行义工联成员成为首批线下深圳网警志愿者，他们将配合警方参与文明网络

社会建设，共同抵制网络低俗负面信息，举报网络违法犯罪线索，传播网络正能量，积极承担社会责任。对此，深圳网警相关负责人表示，以往与深圳农行在反信息诈骗工作的良好互动为本次合作奠定了基础，希望银行义工以专业知识做好消费者在反信息诈骗上的“用户教育”。

“承诺文明上网严格自律，抵制网络低俗负面消息，举报网络违法犯罪线索，传播网络正能量，为共创绿色、健康、文明、安全网络生态奉献自己的力量！”深圳农行团委相关负责人带领深圳农行首批志愿者代表现场宣誓。

长期以来，深圳农行与深圳网警开展深入合作，特别是在反信息诈骗、在线资金安全防范等方面密切配合。本次活动是深圳网警首次公开招募志愿者，来自农行义工联的40名绿色农行青年志愿队队员率先加入。未来，深圳农行四千余名义工经深圳网警审核后，将逐步加入深圳网警志愿者队伍，

警银联合，更好地保障市民的网络资金安全，为市民的网络钱包、手机钱包加上一把“锁”。

深圳农行团委相关负责人表示，深圳农行义工将“从我做起”，在平时浏览网页、网络聊天时多一个心眼，一旦发现网络违法犯罪线索时可以马上记录下来，固定证据发送给网警账号。此外，深圳农行义工还将通过线上的官方网站及公众号开辟反信息诈骗、网络安全等宣传专栏，在线下以进社区等宣传方式，向社会公众普及金融知识，提高公众识别和防范金融风险的能力，培养公众的金融素养和依法维权意识。

### 相关链接：农行多层次 风险防控体系保障客户资金 安全

为保护网络资金安全，各家银行都有自己的风险防控体系，农行一直致力于风险防控体系的建设，经过多年的完善与发展，已构建起多层次的电子银行安全认证体系。

首先，随着移动互联网的发展



和智能手机的普及，在手机端进行金融交易已经逐渐成为广大客户的习惯。为了满足客户的移动金融需求，农行创新推出了通用 K 宝（音频版）。它是一款可以同时在电脑端和手机端进行交易的电子银行认证工具，安全性和体验性都非常高，是目前农行安全级别最高的认证工具。

同时，还通过限额控制来保障客户的资金安全。客户可以自行设置对外交易限额，更加灵活、放心地使用农行的电子银行各渠道服务。此外，消息服务也是农行为客户提供的一种账户金额变动短信的提醒服务，只要客户开通了消息服务，一旦账户发生变动，将即时收到农行发送的短信，做到心中有数。最后，为防止客户账户密码被恶意破解，农行为客户设置了多重密码锁定功能，例如 K 宝证书密码连续输错 6 次将被锁定，客户需带上本人证件到网点

补办证书才能正常使用。

除了上述这些安全措施，面对日益严峻的网络诈骗、木马病毒的威胁，深圳农行始终坚持向客户做好风险提示与安全教育，培育客户的安全防范意识，告知客户妥善保管好安全工具，养成谨慎的网购习惯，确保自身的合法利益不受侵害。

（通讯员：陈丹淳 林尔东）

#### 案例分享：

##### 深圳农行协助哈市警方返还诈骗资金 65 万元

近日，哈尔滨市公安局谢培松副局长带队拜访农行深圳中心区支行，并专程送来锦旗，感谢深圳农行积极配合，通过原路返还机制成功追回哈市建筑企业被诈骗资金 65 万元。

据了解，2015 年 8 月，哈尔滨市一建筑企业遭遇电信诈骗，65

万资金款打入农行深圳中心区支行一对公帐户。在哈尔滨警方、深圳警方的配合下，农行深圳中心区支行通过原路返还机制，将涉案资金 65 万元原路返回到哈市建筑企业账户，成功挽回客户损失，使客户得以维持生产经营秩序，得到客户高度赞扬。

哈市警方表示，深圳农行在警银联防方面经验丰富，面对突发事件中反应迅速，处理得当，保障了客户利益，值得学习推广。据了解，农行深圳分行自 2015 年 1 月份以来，协助公安机关成功拦截或冻结涉案账户 2263 起（笔），涉案金额 15620.51 万元；协助公安机关返还涉案资金 32 笔，涉案金额 2085.29 万元。

（通讯员：黄怀 何汉坤）

## 深圳中行加强警银联防 积极防范打击信息诈骗

近年来，随着电信、网络、金融业务的高速发展和相互融合，电信网络诈骗犯罪呈快速增长之势，通过非接触式方式实施的虚假信息诈骗手段不断升级翻新，防不胜防，对人民群众的资金安全和经济金融秩序乃至社会稳定都构成了严重威胁。2012 年 7 月，中行深圳市分行为有效遏制电信网络诈骗，维护正常金融秩序，保障客户资金财产安全，

履行中国银行社会责任，认真贯彻落实银监会、公安部有关打击治理电信网络新型违法犯罪工作要求，按照中共深圳市委政法委部署，深化与公安机关合作打防力度，率先在深圳同业与深圳市公安机关建立实施多项反信息诈骗工作机制，第一家签署《打击信息诈骗战略阵地机制合作协议书》，第一家在银行内部设立网安警务室，第一家启动快速查询止

付业务，第一家叙做涉案资金返还等，得到了深圳市公安局、深圳银监局的认可肯定，对推动深圳市建立反信息诈骗专线、出台《深圳市信息诈骗案件涉案资金返还工作规定》等方面发挥了应有的作用，央视等多家媒体多次正面采访报导，2014—2015 年连续两年被深圳市反信息诈骗联盟评为“反信息诈骗先锋机构”，在打击治理电信网络新型违法犯



罪工作中做出了应有的贡献。

自机制实施以来，根据深圳市公安局统计显示，目前中行深圳市分行客户被电信网络诈骗宗数、损失金额及涉案银行开户数等，在全市四大国有商业银行中最低。据不完全统计，截止目前，全行共处理电信网络诈骗案件 947 宗，涉及金额 4279.30 万元；成功拦截 172 宗、拦截金额 1309.60 万元；协助公安机关冻结涉案账户 793 个；叙做涉案资金返还 33 笔、金额 142.44 万元；举报关停或封堵假网站假电话 193 个，获得广大客户的好评。

## 一、创新工作机制，合力打击治理电信网络诈骗

### (一) 强化内部联动

中行深圳市分行高度重视反信息诈骗工作，成立了以分管行领导为组长，安全保卫部、个人金融部、贸易金融部、银行卡部、渠道与网络金融部、运营控制部、信息科技部、内控与法律合规部、办公室等部门领导为成员的打击治理电信网络违法犯罪工作领导小组，由安全保卫部牵头，负责全面统筹，落实打击治理、源头监管、宣传防范等各项工作措施。领导小组下设反信息诈骗专家小组，负责快速查询止付（冻结）、协助侦查、风险评估、涉案资金返还、培训交流、研判会商等。全行各业务条线管理部门、各机构网点密切配合、上下联动，合力做好打击治理电信网络违法犯罪工作。

### (二) 强化警银合作

建立打击信息诈骗战略阵地，与深圳公安网警共同签署《打击信息诈骗战略阵地机制合作协议书》(以下简称合作协议)，是中行深圳市分行与深圳市公安机关反信息诈骗的创新形式。新合作

形式下，警方负责打防范工作指导和培训，对涉案账户“黑名单”和虚假网站、电话进行锁定防控与屏蔽，客户被电信网络诈骗认定，司法冻结涉案账户，并承担相应的法律风险等；中行则优化内部流程，专家小组配合警方依法做好涉案账户紧急查询、临时止付、司法冻结、被骗资金返还、报告虚假网站及电话等。警银打防工作责任明确，极大提升了反信息诈骗的工作效率。

## 二、多措并举，实施全天候联动打防机制

### (一) 设立网安警务室

为提升警银合作效率，深圳公安网警在中行深圳市分行挂牌设立“中国银行网安警务室”，这是中行深圳市分行与深圳市公安机关反信息诈骗的又一创新形式。双方派出联络员进驻网安警务室，每天互通最新信息诈骗研判结果，共商打防应对策略和措施，做到及时应对，实时打防。

目前，中行深圳市分行经请示中行同意，按照银监会、公安部的要求，组织力量，依据《深圳涉案账户资金网络查控系统接口建设方案》，拟定提交了“银行端系统”需求，正配合深圳市公安局、深圳银监局开发建设涉案账户资金网络查控系统。该系统通过网络专线接入深圳银监局金融专网，经过 CA 安全认证后，与全市各中资银行机构实现网络对接，2016 年 5 月底完成测试，并将在中总行规定的时点开通，用于实现涉案账户资金网络查询、冻结、布控等，实现警银联动的信息化、集约化和高效化。

### (二) 建立 24 小时紧急查询止付机制

为实施全天候高效拦截机制，中行深圳市分行根据与深圳市公

安机关签署的合作协议规定，于 2012 年 8 月依据中总行《关于加强防控电信网络诈骗工作的通知》要求，开放 24 小时热线电话，客服中心（95566）与深圳市反信息诈骗专线（81234567）、深圳市公安网警、刑侦建立联络对接，同时接受客户投诉，率先在深圳同业第一时间受理电信网络诈骗涉案资金在本行系统全国范围内的紧急查询、止付（5 天）、冻结业务。2016 年 5 月 19 日 17:46，已过下班时间，一客户致电客服中心投诉称，其朋友通过 QQ 向其借钱，在未与朋友联系证实借钱的情况下，用其爱人的银行卡转账 21950 元，后经联系朋友告知未向其借钱时，才发现其朋友的 QQ 被他人盗用被骗。客服中心接到投诉后，立即启动紧急查询止付机制，通过核心系统查询核实，止付嫌疑人账户金额 21950 元，同时引导客户报警，开具法律文书作正式冻结，保全了客户资金。

### (三) 建立柜面风险提示及拦截渠道

鉴于电信网络诈骗远程控制、非面对面欺诈、打击困难等特点，为有效遏制电信网络诈骗，制定下发《中国银行股份有限公司深圳市分行电信网络诈骗案件防范和处理工作指引》。一是执行首问制。要求各级机构网点和客服中心在接到客户遭受电信网络诈骗投诉，应及时核实受理，不得推诿。二是加强风险提示。发现疑似遭遇电信网络诈骗的客户办理开立新账户、汇款、转账（含柜面、自助渠道、电子渠道）等，要求各级机构网点柜员、大堂经理、保安员主动向客户提示风险，宣讲案例，尤其是对“年龄较大、神情异常”的客户，在自



助渠道交易时应主动了解客户情况，尽最大努力做好“善意提醒”服务；在柜台办理转账或汇款业务时做到“四问”：收款账号开户行？是否认识收款人？转账或汇款用途？是否收到陌生人电话或短信转账汇款？同时要求客户填写“防范电信网络诈骗温馨提示书”，请客户亲笔签名。三是开展拦截。对怀疑被骗又不听劝阻的客户，员工应履行举报义务，拨打110报警，请求警方协助，防止诈骗得逞，守住客户资金安全防线。仅2015年至今，网点共成功拦截电信网络诈骗案件20多宗、拦截金额200多万元。2016年3月29日中午时分，一公司客户持交易回单来到辖内平湖支行，称嫌疑分子通过微信群，冒充该公司领导向财务人员作微信汇款指令，由于财务人员误以为公司领导，在未与公司领导作进一步核实的情况下，将150万元汇入至中国银行开立的一公司账户，公司财务人员在汇出款项一个多小时后，在与其公司领导通电话提及汇款一事时被公司领导否认，才发现被诈骗。网点接到投诉后，立即启动紧急查询止付机制，通过核心系统查询核实，对涉案公司账户作了紧急临时止付，并引导客户报警。经民警调查，于次日出具法律文书正式冻结了嫌疑公司账户，成功冻结涉案资金400323.12元。为表示感谢，该公司领导专程上门赠送锦旗一面。

### 三、严把开户关，积极开展涉案资金返还工作

#### （一）落实银行账户实名制

众所周知，个人银行卡内存儲大量个人信息，若被不法分子冒用他人身份证开户，该账户很可能被用来从事如诈骗、逃税、

洗钱和贿赂等非法活动。中行深圳市分行为切实保障银行账户实名制的落实，在办理开立个人存款账户方面，依据人民银行总行规定，制定下发《中国银行股份有限公司深圳市分行个人人民币存款业务管理办法》，通过个人身份联网核查、手机验证码和指纹签名功能等技术手段，严格账户开立身份核实工作。在办理开立公司存款账户方面，下发了《关于执行人民银行加强账户业务管理相关要求的通知》，严格遵循“了解你的客户”原则，除严格落实“亲见法人、亲见签名”制度外，通过影像管理系统拍摄现场开户照片存档备查。在办理网上银行和手机银行业务方面，除通过个人身份联网核查、比对证件照片以及辅助证件核对确保客户本人开户外，增加手机号码是否客户本人自动检验系统功能。在POS机开户和使用管理方面，严格POS机申领人的身份审核，依法依规发放，加强监管，坚决杜绝POS机套现、擅自转让、转借等行为。同时加强个人信息保护，严格按照国家有关法律法规，制订包括个人客户信息保密管理办法、个人客户投诉处理实施细则、疑似借记卡伪卡事件处理规程等，要求各机构网点严格执行；配合银监、人行开展打击银行卡非法买卖、涉案账户相关信息真实性核实及打击伪假证欺诈等一系列专项行动，对经核实为“身份信息虚假账户”、“身份信息为假名、匿名账户”和“无法核实账户”，采取中止服务，或关闭网银、ATM等非柜面业务办理渠道的处理措施。据不完全统计，伪假证件欺诈2014年36宗、2015年16宗、2016年1—5月1宗，逐年大幅下降。2015年6

月1日中午，一青年男子持身份证原件、复印件及填写好的信用卡申请表到辖内福华支行要求申办信用卡，引导员在核实身份时，发现青年男子填写的申请表为旧版，所持身份证照片与其本人有差异，遂报告网点相关负责人。经核实，青年男子无法准确说出所持身份证号码、住址、证件有效期及个人属相等，初步判断青年男子系冒用他人身份证件申办信用卡，于是立即报警110。民警迅速赶赴现场，将青年男子带走调查，警方顺藤摸瓜，破获一起出入各家银行使用非本人身份证申办信用卡进行消费或者套现作案团伙，抓获团伙成员共4名，缴获随身携带身份证件共80张。

#### （二）开展涉案资金返还工作

由于电信网络诈骗为非接触式诈骗，犯罪嫌疑人通过改号软件甚至在境外操纵作案，公安机关取证难、侦破难度大，犯罪嫌疑人难以抓捕归案，举证难，导致司法机关无法判决结案，成功拦截的诈骗冻结资金无法依法开展返还，客户要求清退返还被诈骗冻结资金呼声强烈。为切实维护受害客户合法权益，中行深圳市分行与深圳市公安机关签署的合作协议规定，在经公安网警证据认定资金走向明确、权属无争议且有证据证明犯罪事实已经确实发生的情况下，由深圳市公安局承担法律责任风险，中行深圳市分行凭深圳市公安局网络安全监察分局出具的公文函件，原路返还被骗涉案账户冻结资金至受害客户账户。2006年5月11日，客户吕新接到电话，对方声称其朋友，需钱急用，将一笔144855.00元款项转入指定账户，后发现上当受骗报警，民警出具正式法律文书冻结了嫌疑人



账户，冻结金额 95000.00 元。客户吕新为了返还被骗冻结资金，几经到法院起诉，法院最终因未能找到嫌疑人为由，无法判决被骗冻结资金返还，嫌疑账户一直处于冻结状态。2013 年 11 月深圳市公安局网络安全监察分局出具了《关于“吕新被诈骗案”中被冻结资金返还的函》(深公网函 [2013]98 号)，中行深圳市分行凭此公文函件在同业首家将一笔冻结长达 7 年时间的被骗涉案资金 95000.00 元原路返还受害客户吕新账户，客户吕新深表感谢。

2016 年 3 月，为推动涉案资金返还工作常态化、正常化，深圳市公安局、深圳市中级人民法院、深圳市人民检察院、中国银行深圳市中心支行、中国银行业监督管理委员深圳监管局、深圳市银行业协会联合制定出台了《深圳市信息诈骗案件涉案资金返还工作规定》(深公 < 刑 > 字 [2016]69 号)。中行深圳市分行于 2016 年 4 月率先在深圳同业下发了《关于深圳市分行开展打击治理电信网络新型违法犯罪专项行动工作的通知》予以落地执行，并进一步优化了电信网络诈骗紧急查询止付、涉案账户资金冻结、涉案资金返还等操作流程，明确本行客户（含对公、对私）涉案账户冻结及资金返还统一由分行营业部司法协助室受理，安全保卫部、个人金融部、贸易金融部、渠道与网络金融部、银行卡部、运营控制部、内控与法律合规部全力支持配合分行营业部司法协助室做好电信网络诈骗案件涉案冻结资金返还工作，加强沟通协调，共同研究解决涉案冻结资金返还工作遇到的困难和问

题，承担各自业务条线相关返还业务操作流程及要求的风险控制有效性评估。此举得到了深圳市公安机关的充分肯定，并在深圳同业推广。

#### 四、加强宣传教育培训，提升员工、客户防诈骗能力

##### （一）对外加强客户安全教育

充分发挥网点、网络、媒体宣传优势，加大对客户的安全教育。一是编印防诈骗宣传手册、折页下发至机构网点，近年根据公安机关有关防范电信网络诈骗宣传内容及案例，累计派发宣传手册 1000 多本、宣传折页 10000 多张。二是在网点 LED 屏及时滚动播放相关防范电信网络诈骗内容，公布深圳市反信息诈骗专线电话 (81234567)。三是在本行官方微信进行防范电信网络诈骗系列宣传介绍，在客户银行卡的交易短信增加防范电信网络诈骗的宣传提示等。四是投入广告资源，通过报纸等媒体渠道，积极配合开展防范电信网络诈骗系列宣传，如与深圳特区报合作，参与深圳市公安局“安网 2016”专栏报道，持续扩大宣传影响力。五是通过“百家网点进社区”活动，深入小区、医院、学校等地，为市民解密骗术、防范支招。

##### （二）对内加强业务培训

全行各级机构网点充分利用“晨会案防一分钟”工作机制，每天以不少于一分钟的时间，对员工、保安员进行防范电信网络诈骗培训、宣讲案例；一些网点还通过警银合作机制，邀请辖区派出所民警上门进行防范电信网络诈骗专题培训，以此提高员工、保安员甄别电信网络诈骗的能力。

#### （三）建立奖励制度

制定下发《中国银行股份有限公司深圳市分行员工防范堵截案件奖励实施细则》，对在工作中成功拦截电信网络诈骗的员工、保安员给予表彰奖励。仅 2015 年度，全行共奖励 20 多人次、金额 2 万多元。

多年来，中行深圳市分行党委在中总行的指导下，高度重视打击治理电信网络新型违法犯罪工作，认真贯彻落实银监会、人总行、公安部及中共深圳市委政法委有关部署和要求，全行各业务条线管理部门、机构网点密切配合、上下联动，始终绷紧防范电信网络诈骗这根弦，不断创新工作机制。特别是今年以来，中共深圳市委政法委进一步加大打击治理力度，中行深圳市分行将积极履行社会责任，加大工作力度，进一步完善提高相关工作机制，为实现中总行提出的“打造最好、最安全银行”、中共深圳市委提出的“建设最安全城市”做出应有的贡献。

（通讯员：黄璜）



## 建行城东支行成功堵截电信诈骗

近日，建行深圳城东支行识破一起电信诈骗案，协助客户避免二次受骗并成功挽回已存入诈骗账户的资金。

据悉，年过六旬的客户王老先生某日上午在建行网点向陌生账户存入1400元现金，在填单过程中面对银行工作人员询问仍坚称对方是“自己家里认识的人”。完成第一笔业务后十分钟左右，王老先生再次返回大堂经理台，边通电话边要求借笔，大堂经理曾博彦听到电话那头提示“记下电话号码后要走出银行

来”，立即警觉该客户可能遇到电信诈骗。在大堂经理的劝说下，王老先生仍坚称对方不会骗他、要求继续汇款。建行工作人员耐心解释、积极劝阻，并出示公安机关反诈骗手册，讲解类似案例，王老先生终于恍然大悟、停止汇款。

原来，王老先生接到了“非常6+1节目组”通知中一等奖，获得奖金28万元，需要支付千分之五转账手续费1400元。在王老先生将1400元存入诈骗份

证人员缴纳公证费2800元……此时建行工作人员及时发现并制止，避免了客户二次受骗。事后，建行立即查询诈骗分子账户，意外发现之前存入的1400元仍未被取走。建行城东支行立即启用应急预案，最终成功追回已存入的现金，为客户挽回了损失。

中国建设银行提醒广大客户，要切实提高风险防范意识，严禁向陌生人转账汇款，遇到类似电信诈骗的情况要及时向公安机关报案，避免遭受财产损失。

## 招行将反信息诈骗工作进行到底

近年来，随着现代通信业和金融银行业的不断发展，通过非接触式方式实施的虚假信息诈骗手段不断升级翻新，防不胜防，严重损害市民利益。对此，招商银行呼吁深圳广大市民，要保管好个人的账户信息，提高警惕，谨防诈骗。同时，招行也采取了各种各样的措施，来预防信息诈骗违法行为的蔓延，全力保护市民的银行账户安全。

2016年一季度招商银行深圳分行共接持卡人反映被诈骗案件月均632笔，涉案金额月均1094.48万元。4月份开始，接持卡人反映被诈骗案件328笔，下降48.10%，涉案金额429.96万，下降60.72%。2016年1月。

该行原路返还南京某客户涉案被诈骗冻结资金合计870余万元，于4月再次成功返还某集团涉案被诈骗冻结资金645万余元及博罗县某书店涉案被诈骗冻结资金169万元，积极维护了客户的资金安全。

### 严把开户关 落实银行账户实名制

众所周知，我国银行卡内存储了大量个人信息，若被不法分子冒用他人身份证件开户，该账户很有可能被用来从事非法活动，如诈骗、逃税、洗钱和贿赂等，存在巨大风险隐患。

为切实保障银行账户实名制的落实，招行在为客户办理开户业务时，除利用联网核查手段，

认真核实开户证件有效性外，在全国范围内率先应用人脸识别技术，借助科学严谨的技术手段辅助核验客户身份。人脸识别技术目前已使用在核验客户身份的各个环节，包括开户、激活、客户资料的修改、风险评估等。人脸识别技术的应用，大大降低了业务风险，从源头上遏制冒用他人身份证件开户的违法行为。

### 大力宣传安全用卡 提升客户防诈骗能力

如今不法分子手段高超，各类银行卡诈骗案件频发，尤其是伪基站诈骗案件在今年发生频率尤为突出。

“伪基站”也称“假基站”，其隐秘性强，通过伪装成运营商



的基站，冒用他人号码强行向用户手机发送诈骗、广告推销等短信息。对于客户而言，难以分辨伪基站发出的短信真伪，一旦点击了链接并输入账户信息和验证码，便会蒙受损失。

同时，电信诈骗手段变化多样，互联网、智能手机的广泛应用，为不法分子提供便利渠道。因为客户一般无法辨别钓鱼WIFI、钓鱼网站、以及病毒二维码的真伪。一旦点击使用，个人银行账户信息便会被轻易窃取，导致账户资金被不法分子盗用。招行针对频发的各类诈骗案件进行了梳理，通过开展不同形式的宣传，提升客户的风险意识和防诈骗能力。

首先，招行通过电子跑屏、营业厅内张贴安全用卡宣传海报、向市民派发相关宣传折页等方式，对市民进行温馨提示。为防止客户向诈骗分子转账汇款，招行的大堂经理及保安人员会随时留意使用自助设备且边接听电话边操作转账汇款的客户，发现异常情况，将会主动上前询问具体情况。

第二，招行深圳分行通过“招商银行深圳分行零售业务资讯”及“深圳招行金葵绽放”微信公众号定期发布防诈骗小知识，扩大客户的触达面。同时向全行客户发送风险提示短信，再次强调“不要以任何方式向任何人透露密码或验证码，也不要点击短信连接后输入银行卡信息，谨防欺诈！”，加强客户风险防范意识。

第三，招行手机银行、大众版、专业版、一网通等多个渠道已上挂安全提示公告，时刻提醒客户注意安全用卡、安全转账。

最后，招行在全行范围内所

有深圳网点均会不定期组织人员到社区、学校、商圈进行安全用卡主题宣传活动。

### 警银联手 打击电信网络违法犯罪行为

招商银行深圳分行成立了反信息诈骗专家小组，与深圳市公安局联手打击电信网络违法犯罪行为，并制定《关于开展反信息诈骗相关活动的方案》，有效地遏制诈骗行为的蔓延。

招行根据深圳市政法委、深圳银监局的要求，不断深化警银合作新模式、新机制，与公安机关建立了专人负责的沟通渠道，与市公安局刑警、网监、治安、经侦几个支队建立了微信群，保持24小时通讯联系顺畅。

同时，该行监察保卫部、零售银行部、运营管理部等相关部门密切配合，实行专人、专线与

公安机关对接，建立起分行与深圳警方24小时快速查询、冻结(应急止付)涉案账户机制。在“涉案资金返还”上，该行积极响应深圳市公安局、深圳银监局和深圳市银行业协会的号召，率先与深圳市公安局公共信息网络安全监察分局签署了《关于信息诈骗案件中银行客户涉案资金按照原路返还受害人的合作协议》。此外，招行深圳分行分别与深圳市公安局经侦局、网监局，建设开发“涉案账户资金网络查控系统”及“信息诈骗快速处置系统”，以便能更加准确、快速的响应相关需求，打击和震慑犯罪。

### 温馨提示

● 尽量使用芯片卡并开通动态账单功能，实时了解账户资金变动情况。

● 任何以“积分兑换”、“手





机银行过期升级”、“办理大额信用卡”等理由，要求您录入个人信息、银行卡信息以及短信验证码的都是诈骗行为。

●千万不要随意点击收到的短信链接或图片，如有疑问，请与 95555 核实。

●密码设置要“难以揣摩”，在公共场所刷卡勿让卡片离开视线，使用 ATM 时注意检查有无外接异物，输入密码时，要遮挡。

●不要出租、出借或售卖银行卡及 UKEY 等银行账户存取工具和安全认证工具。

●尽量不使用公共 WIFI 进行手机银行转账、支付等金融操作。

## 平安银行深圳分行 反信息诈骗工作成绩显著

自深圳市开展反信息诈骗专项行动以来，市反信息诈骗专项办联合公安、人行、银监、银行业协会等单位，大力推动警银合作长效机制的建设，完善涉案资金快查快冻、被骗资金原路返还等。平安银行深圳分行持续加强防范电信诈骗工作的力度，通过加强对客户的宣传和提示，建立警银合作长效机制等，取得了显著的成效。

### 警银合作 建立防诈骗快速反应机制

2015 年 12 月，平安银行深圳分行与深圳市公安局实现了 7×24 小时的快速查询、紧急止付，并建立信息诈骗被骗资金“原路返还”工作机制。分行内部还成立反信息诈骗专家小组协助公安开展相关工作。2015 年 12 至 2016 年 5 月期间，分行即配合公安等有权机关拦截涉案账户 36 户，拦截账户涉案金额 896.71 万元，为客户返还被诈骗资金 3 笔，涉及金额 162 余万元。

2016 年 6 月，平安银行深圳分行再次启动被诈骗资金原路返机制，将被诈骗资金全部退回给了受骗客户。2015 年 10 月的一天，某支行接到某公司电话反映资金被骗，经详细了解，事情经过是这样的：诈骗分子（某科技公司）盗用其公司出纳人员的 QQ，将其法人的 QQ 号删除，并将诈骗分子 QQ 信息修改为法人的信息，随后冒充法人与出纳人员聊天，称其有笔款项急需转出，出纳人员信以为真，通过网银将人民币二十多万元转至某科技公司在分行开立的账户。接到公司的报告后，分行立刻查看某科技公司对公账户的状态，却发现这个账户已被冻结。

这是怎么一回事呢？这要归功于平安银行总行定期提取异常指标下发分行的反洗钱排查机制，分行 9 月份进行可疑公司账户排查中发现该科技公司存在异常情况，已将该账户进行了止付。这才有了前面的那一幕，受

骗公司的资金虽转入了该科技公司的账户，但其无法转走。接下来就是帮客户把资金退回去。如果通过刑事报案，要证明被骗、公安破案、提起公诉、法院判决、法院扣划等环节，需要很长的时间。为帮助客户能够尽快拿回资金，分行主动联系深圳公安、成都公安等，核实无误后，最后通过被诈骗资金原路返机制，将客户的资金快速原路退回，为此事划上一个圆满的句号。

### 堵截电信诈骗成效显著 赢得各方交口称赞

2015 年开展的全市反信息诈骗专项行动中，深圳市反信息诈骗专项行动办公室、深圳市银行业协会在银行系统内对平安银行深圳分行进行了表扬，称赞其起到了先锋模范作用。2016 年 2 月 2 日，深圳市反信息诈骗办和深圳市银行业协会联合举办的诈骗资金原路返还和授旗表彰仪式，平安银行深圳分行再次受邀参加。会上，受骗企业向平安银



行深圳分行代表赠送了锦旗。该行的江苏大厦支行、上步支行也曾因成功堵截电信诈骗受到福田公安局的表彰。

由于反信息诈骗方面表现突出，中央电视台、深圳电视台等多家媒体先后进行了报道。例如，中央电视台二套《经济与法》曾报道平安银行深圳分行民治支行在接到客户银行卡资金被盗的情况下力尽所能提供帮助的事迹。深圳电视台都市频道《第一现场》栏目以及财经频道《财经生活报道》栏目记者曾对平安银行深圳分行相关人员进行采访，重点介绍了平安银行深圳分行防范信息诈骗采取的各种有效措施。

### 案例分享：

#### 平安银行深圳分行协助公安局成功侦破亿元非法集资案

日前，平安银行深圳分行接到深圳市经侦局请求协助东莞公安局经侦支队案件查控的电话通知，要求快速查控某嫌疑账户。平安银行深圳分行安全保卫部接到通知后即刻协调相关部门进行查询，查到该账户属于平安银行海口分行账户，且账户资金较大，立即联系平安银行海口分行安全保卫部请求协助，并把相关情况及时通报给在海南的东莞经侦支队办案警官。最终在海口分行协助下，冻结嫌疑账户资金5000多万元。

据了解，该案件是东莞市近期发生的一起重大非法集资案，涉案资金1亿多元，涉案资金已全部查控。

近日，东莞警方特别给平安银行深圳分行发来感谢信，表扬深圳分行的全力配合以及平安银行内部高效协作为警方办案争取了宝贵的时间，有效避免了涉案资金被转移的风险，为案件追赃发挥了关键作用。

(通讯员：欧小贤)

## 浦发银行多措并举 为客户财产安全护航

高效快捷、瞬息万变的时代，给我们的工作、生活带了很多智能化的便利，但同时也给了欺诈案件、网络骗局提供了滋生的土壤，如何保证银行账户安全，减少欺诈案件发生是社会上和市民们最为关注的问题。而银行作为资金进入的“中转站”，对准确识别诈骗，保护客户资金安全起到了重要的“过滤”作用。

2016年5月6日15:40左右客户傅先生前来浦发银行网点开户，开户前，浦发银行柜台工作人员询问客户开户用途时候，客户

表示用来做贷款，工作人员进一步问及是什么贷款的时候，客户表示不清楚，是朋友介绍的贷款，指定要来浦发银行开户。柜台工作人员顿时提高了警惕，提示客户谨防诈骗风险，并追问客户是什么渠道与对方认识的，有没有与对方的聊天记录。客户出示了与对方的微信聊天记录，记录上对方要求客户前来浦发办卡，并开通网上银行，开好后告诉他卡号，交易密码，查询密码，方可贷款。工作人员立刻判断可疑并及时通知营业经理，营业经理了解客户

情况后劝客户先不要开户避免被诈骗，并告知客户风险点，最后客户表示理解放弃开户。

全面高警觉性和敏锐判断力可以减少信息诈骗的发生。而身处第一线的银行网点柜员正是避免遭受诈骗的“第一道关”，这一道程序，至关重要。浦发银行深圳分行相关工作人员表示，在当前金融诈骗频发的形势下，银行员工的服务需要具有专业性与警觉性，在关键时刻要能够识别金融诈骗案件，普通市民也要加强对金融安全知识的学习，提升金融风险



防范意识，才能自己的资金安全，甚至是人身安全。

根据“深圳银监局办公室关于开展打击治理电信网络新型违法犯罪督导检查的通知”（深银监办发[2016]5号），结合浦发银行总行《关于对打击治理电信网络新型违法犯罪有关工作情况开展自查的通知》要求，浦发银行深圳分行组织全行开展了打击治理电信网络新型违法犯罪的系列工作及宣传活动。

### 强化组织，全方位推动自查工作

据介绍，浦发银行深圳分行领导高度重视开展打击治理电信网络新型违法犯罪活动的通知，成立反信息诈骗专项工作组，并指定各相关部门合力推进本项工作的开展。

在柜面领域，各营业网点严格落实了实名制管理，严控客户持卡数量，严格执行代理开户要求。如，未为已持有4张以上借记卡的客户开立或激活新的借记卡；对公安机关或司法机关正式文件显示客户曾参与出租、出借、出售本人或他人借记卡或者涉及洗钱犯罪的，未为其开立或激活新的借记卡；对其账户的使用功能进行限制，采取止付、主动锁定或客户销户等风控措施，不为其办理换发新卡。

网点人员有当场拨打客户预留

手机号码，核对客户手机来电显示号码为我行拨出的电话号码后方为客户开立借记卡、网上银行、手机银行、电话银行等业务，并严格执行客户无手机号码的，只能办理一张借记卡，不能办理网上银行、手机银行和电话银行。

网点在客户办理业务时，有主动提示客户核查本人名下全部银行账户信息，提示客户清理名下不经常使用的或非本人意愿开立的借记卡，提示出租、出借、出售借记卡的不良后果。

### 建立长效机制，强化内控管理

组织架构方面，浦发银行深圳分行成立了反信息诈骗专项工作组，法律合规部为牵头部门，后续将持续协调部署防止电信诈骗工作。

浦发银行深圳分行相关负责人介绍，内控管理方面，浦发重点强化风险防控。在业务系统中建立全覆盖的分级授权管理机制，业务系统对银行卡账户相关信息的查询、使用、更改、保存、传输等功能的授权进行分类管理和风险控制，在制卡、领卡、发卡等各项关键严格执行内控管理。建立了与公安机关的资金查控联系人机制，落实了《深圳市信息诈骗案件涉案资金返还工作规定》，签订相关协议，做好资金原

路返还的配合与执行工作。

在宣传方面，浦发银行深圳分行加大工作力度。对外充分利用网点LED、网点告示栏、微信等渠道，发布打击治理电信网络新型违法犯罪信息，对广大客户进行防诈骗宣传及风险提示。一是厅堂宣传，依托营业网点优势，开展厅堂的公众教育宣传并确保全辖网点100%参与；二是开展活动及路演宣传，依托零售活动优势，积极配合监管单位及总行开展宣传教育月等活动，包括：嵌入支行月度客户活动、社区活动开展，走进社区、人口密度集中区域进行户外专题路演宣传；三是媒介宣传，对活动中形式新颖、成效突出的单位通过主流报刊及分行微信公众号进行动态报道，及时、广泛地向社会公众普及金融知识，有效防范诈骗；四是根据舆情新动向，有针对性地进行重点宣传。

浦发银行各部门统一思想、通力合作，加强全体员工对打击治理电信网络新型违法犯罪工作的认识，增强了工作的责任感和紧迫感。据悉，后续该行将进一步严格落实流程管理，强化内控，提升银行卡管理水平，打防结合，切实履行应尽的社会责任，协助构建和谐金融环境。

（通讯员：张雯）





# 深圳银行业：建立反信息诈骗体系， 保护金融消费者权益

文 / 范文波

伴随着现代信息技术的进步和互联网金融的快速发展，电信网络犯罪迅速蔓延并愈演愈烈，金融消费者深受其害并深恶痛绝。身处犯罪必经的“资金链”环节，深圳市银行业协会急金融消费者之所急，想金融消费者之所想，主动作为，在全国率先组织协调银行业全面建立反信息诈骗体系，并与公安、电信等部门共筑联防联控反信息诈骗同盟，通过不断创新快速查询止付、原路返还等机制，主动保护金融消费者资金安全，有效地防范和打击了电信网络犯罪，为全国开展反信息诈骗工作提供了实践和制度探索，受到全国打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会议的充分肯定。

## 一、建立银行业反信息诈骗体系。

电信网络诈骗涉案资金快速流动，决定了银行单打独斗难以支撑反信息诈骗工作；各家银行在健全内部反信诈骗机制同时，行业必须协调一致、形成合力，全方位查控“资金链”。

### （一）搭建银行业反信息诈骗平台。

协会组织39家会员银行实名加入反信诈骗微信群，统一发布信

息、接力查冻、业务交流、总结表彰。

协会组建银行业专家团队，要求各行指定责任部门与联系人，与公安部门实现点对点对接，并汇总公布银行业以及公安、电信部门联系信息。

协会会同公安部门制定反信息诈骗工作方案和考核办法，建立各种工作机制，签订合作协议，提供制度保障。

协会撰写汇编近18万字的反信息诈骗工作资料，指导各行统一开展反信息诈骗工作。

### （二）各家银行建立行内反信诈骗机制。

各家银行基本上由分行保卫部门牵头，法律、科技、风险、运营等部门参与，司法协助窗口与客服中心（热线）办理查冻业务，并通过系统改造，规范流程，提高反信诈骗效率。

2008年2月，协会组织各会员银行签署了《统一办理司法协助公约》，设立了统一办理司法协助业务窗口；2011年7月起，在窗口基础上，在全国率先建立银行司法协助网络工作平台，统一为法院、公安以及其他有权职能部门集中办理司法协助业务。在此基础上，加之客服中心（专线）快速反应，各行反信息诈骗工作均顺利开展。

**二、与公安、电信等部门共筑联防联控反信息诈骗同盟。**

2013年以来，协会主动作为，积极构建银行与公安、电信等部门合作防范和打击信息诈骗的工作机制，11月29日协会联合深圳市公安局福田分局，组织行业召开反诈骗工作联席会议，中国银行业协会第一副秘书长张芳出席了会议；2014年3月，协会与深圳市公安局网监分局签定了共同推进反信息诈骗工作合作协议；2015年，协会将反信息诈骗工作列为重点工作，作为市专项行动领导小组成员，组织协调银行业参加全市反信息诈骗犯罪专项行动，并与市公安局在2015年8月4日签订《深圳市反信息诈骗犯罪案件涉案账户资金应急处置合作协议》，与市公安局、检察院、中级法院、人民银行、银监局在2016年3月8日联合印发《深圳市信息诈骗案件涉案资金返还工作规定》，与市公安局在2016年7月29日联合印发《关于进一步加强信息诈骗案件涉案账户网银电子交易数据和



第三方支付订单信息快速查询工作的通知》。通过这些协议、制度，共筑联防联控反信息诈骗同盟。

### 三、不断创新反信息诈骗机制。

#### (一) 建立快速查询止付机制。

在全国率先建立银行与公安、通信以及银行与银行之间无缝对接的快速查询止付反信息诈骗合作机制。

1、银行固定联系人（责任部门或司法协助窗口）对接公安等反信诈骗部门联系人，主动作为并快速处置。

2、银行客服热线对接公安专线，主动作为并快速处置。

实行 $7\times24$ 小时涉案账户查询冻结响应机制，并简化涉案账户查询止付程序。银行以客服热线响应公安快速处置要求， $7\times24$ 小时与公安专线建立对接机制。银行在核实预留民警身份信息后，专线民警在处置信息诈骗案件、拨打客服热线时，可按规定对涉案账户进行查询及止付处置。

银行利用客服热线为受骗群众直接提供被骗资金阻拦服务。对于直接拨打银行客服热线联系银行的受害人，经过必要的案件、身份、账户等信息确认后，客服按规定快速查询、临时止付嫌疑账户，及时堵截资金，并将情况通报公安专线，事后由公安专线及时提供法律文书。

3、银行业间实行锁控涉案账户无缝连接。

为了第一时间堵截资金，各银行间建立对涉案账户处置的无缝连接。银行客服在自主堵截涉案一级账户时，遭遇嫌疑人转账至二、三级账户的，以客服电话联系二、三级账户所在银行客服，简要说明案情，涉案账户银行对嫌疑账

户进行追踪堵截，事后将案件内容及堵截情况反映公安专线坐席。

深圳创造性地建立了银行与公安机关、通信营运商，银行与银行之间无缝对接快速查冻的资金应急处置合作机制，协会组织协调39家会员银行全部实现涉案账户“先止付、后补手续”以及“24小时对接、实时响应”的工作模式，并积极争取总行授权和支持，立足深圳、冻结全国， $7\times24$ 小时不间断地开展反信息诈骗工作；受害人只要能够第一时间报警，警方把警情指令给银行，银行会在极短的时间内冻结在本地或异地的所有涉案账户，只要钱没有流出银行体系，受害人的资金将得到最大的保全。在“12.11”深圳某集团被骗3505万元案件中，尽管存在报警时间晚了10小时的不利条件，但通过该快查快冻模式，在15个小时内查询和止付8个银行、5个层级、75个账户，其中73个账户为外省市账户，成功拦截涉案资金近4900万，其中本案资金2874万元，为受骗企业挽回了全部损失。

#### (二) 建立被骗资金“原路返还”机制。

2016年3月，深圳市公安局、市中级法院、市检察院、深圳人民银行、银监局和银行业协会六部门联合印发了《深圳市信息诈骗案件涉案资金返还工作规定》，同时出台了《信息诈骗案件涉案资金返还工作实施细则》，此外，银行与公安部门签订《关于信息诈骗案件中银行客户涉案资金按照原路返还受害人的合作协议》，按照上述规定和协议，对经证据认定资金走向明确、权属无争议且有证据证明犯罪事实已确实发生的信息诈骗赃款，由受案派出所提

请，经公安分局及市局层层把关，由银行具体实施，将被骗资金“原路返还”退回事主账户。“原路返还”不仅能够为深圳所立案件进行返还，也可以为外地市在深圳冻结资金进行返还，做到了“立足深圳、服务全国”。这一做法有效解决了此前被成功拦截的诈骗资金中95%的资金都未能及时退还受害人的大难题，仅在2016年上半年，就为深圳以及外地市受害人返还冻结涉案资金4589万，得到了市民的交口称赞，同时也为全国修法提供了实操经验。

#### (三) 建立案件信息共享与风险防控机制

##### 1、案件防范与案情交流。

公安部门负责发掘研判最新的信息诈骗案件类型及作案手法，银行定期或不定期发送用户投诉的相关案情，包括电信或网络诈骗的电话、虚假网页、涉案银行帐号资料等，双方及时研判应对举措。

##### 2、涉案账户和“失信人”信息共享及其风险管控。

公安部门集中收集涉嫌欺诈的账户信息，并将这些账户的持有人纳入“失信人”管理，采用互联互通方式实现公安与银行业的信息共享；银行做好风险防范和账户信用管理，对“失信人”及涉案账户严格管控，对疑似风险账户进行限制银行业务功能，从源头上切断诈骗资金流转渠道。

(1) 把“失信人”列为涉嫌诈骗的高风险管控对象，实行“风险核实，暂停支付”的风险管控措施，比如对其名下的所有银行卡进行功能降级：

取消其对账户内资金转出的一切操作权限（包括自助设备、柜台、网银、电话及手机银行等），必须由开卡人亲自前往网点柜台进行



核实工作；

如有人询问银行部门，统一回答口径为：“该银行卡涉嫌信息诈骗，已被深圳市公安局反信息诈骗专线列为风险管控账户，请开卡人本人前往银行柜台，核实该银行卡是否本人持身份证件所开，并告知开卡用途”。

待嫌疑人前往银行柜台后，银行对嫌疑人进行预警并迅速联系公安专线，专线将联系当地民警对持卡人进行身份核实，专线也将配合各行及时做好涉案信息核实，对外相关解释及对嫌疑账户持有人开展进一步的工作。

#### (2) 对涉案账户进行预警提醒。

公安专线定期提供信息诈骗涉案账户，银行将涉案诈骗银行账户录入后台管理系统，当客户在柜台、自助设备、ATM、手机银行或网上银行向“黑名单”账户转款时，自动弹出“您准备转账的账户已被深圳市公安局反信息诈骗专线列为涉嫌诈骗嫌疑账户，请谨慎资金操作，并联系 0755-81234567 进行咨询”内容进行预警提醒。

#### (四) 建立专家团队机制。

根据深圳市委政法委制定出台的《反信息诈骗专家团队运作机制》，协会联合公安部门组建银行业反信息诈骗专家团队，由各家银行推荐五十多位专家组成，为打击治理电信网络诈骗提供智力支撑。例如在“12.11”深圳能源集团被骗案中，面对扑朔迷离的资金流转路径、诈骗信息接转渠道，正是有了这些专家的坐镇，才能够在短短的 15 个小时内，查清了资金流向、反溯了诈骗信息来源、摸清了取款转账准确地址、掌握了犯罪对象，为挽回损失、全链

条打掉该犯罪团伙提供了决定性的指引。

#### (五) 建立精准宣传、管理舆情机制。

银行在全市所有营业网点，通过 LED 屏显、ATM 机屏显、等候凭条、网点大厅挂牌、银行网点的户外广告、摆放在网点的产品推广单等载体进行反信息诈骗宣传。同时，重视舆情管理，正确处理承担社会责任、保护消费者权益与自身声誉风险的相互统一、相互促进关系；公安部门发挥自身优势，随时关注银行业舆情与各银行网络安全，并为银行网站平稳安全运行提供指导和帮助，共同打造和谐、平安的金融发展环境。

#### 四、反信息诈骗成效显著。

2016 年上半年（截止到 6 月 25 日），深圳共立电信网络诈骗案件 10265 宗，环比下降 14.9%，首次做到了连续 10 个月累计电信网络诈骗案件环比达两位数的下降；立案数同比下降 14.9%，诈骗警情数下降 13.8%，12 年来首次实现了立案数、警情数同比双下降；破电信网络诈骗案件 1250 宗，同比上升 67.9%，占广东省侦破此类案件总数的 41%；刑拘 969 人，同比上升 253.3%，占全省的 42%；逮捕 607 人，同比上升 142.8%，占全省的 43%；打掉犯罪团伙 38 个，同比上升 45.5%。

深圳反信息诈骗工作成效显著，与银行业全力支持、持续开展息息相关：2016 年上半年（截止到 6 月 25 日），各银行共协助查冻涉案账户 4777 个，紧急拦截涉案诈骗资金 2.67 亿元，返还冻结涉案资金 4589 万元；全国各地警方纷纷通过深圳警银合作反信息诈骗机制查冻涉案资金。

协会推动开展反信诈工作，有效营造了良好的金融发展环境，各商业银行全力支持并参加反信息诈骗活动，全面展示了深圳银行业积极履行社会责任、切实保护金融消费者合法权益的良好形象。同时，协会通过主动作为，勇于创新，与公安电信等部门探索出了符合深圳实际、可复制的反信息诈骗新模式、新机制，尤其是创造性地建立了银行与公安、通信以及银行与银行之间无缝对接快查快冻的反信息诈骗合作机制，破解了大量长期困扰深圳市反信息诈骗工作的难题和瓶颈，有力地推动了全市反信息诈骗专项行动向纵深发展。这些新模式、新机制也引起了全国各省市的高度关注，纷纷前来学习考察；也为中央从全国层面推动反信息诈骗工作提供了理论实践和制度探索，受到全国打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会议的充分肯定。在公安部、银监会等联合发文开展全国开展打击电信网络诈骗犯罪活动中，深圳再次先创先试。

（作者单位：深圳市行业协会）



# 融资租赁法律风险及其防控研究

文 / 秦宏昌

为鼓励创新发展融资租赁业务，2014年1月6日，深圳市印发了《深圳市人民政府关于充分发挥市场决定作用全面深化金融改革创新的若干意见》(深府〔2014〕1号)，从公司设立、融资渠道和交易平台拓展等方面提出了若干指导意见。随后，深圳市金融发展服务办公室和经济贸易和信息化委员会又联合下发《关于推进前海保税港区开展融资租赁业务的试点意见》(深府〔2014〕3号，下称《试点意见》)，从市场准入、海关政策、跨境融资政策等方面就开展融资租赁业务试点做出了详细规定。在上述利好政策推动下，深圳融资租赁业务迅猛发展，深圳前海已与天津滨海、上海浦东自贸区并列全国三大融资租赁基地。本文拟对融资租赁及其法律风险进行研究，提出风险防控措施，以抛砖引玉，促进融资租赁业务发展。

## 一、融资租赁特征及其模式

融资租赁，又叫金融租赁或财务租赁，是市场经济发展到一定程度而产生的一种适应性较强的融资方式和租赁形式，是集融资、贸易和技术更新于一体的新型金融产业。其特征可以概括为：

1、以融物代替融资，租赁物的

买方为出租人，租赁物和供货人一般由承租人指定。

2、租赁物的所有权在租期内保留在出租人，而出租人通过融资租赁合同将占有权、使用权、收益权转让给承租人，出租人只保留租赁物的处分权。

3、融资租赁合同一经订立，出租人、承租人均不得随意解除，承租人应当按融资租赁合同向出租人支付租金的义务。同时出租人一旦按照承租人对租赁物和出卖人的选择及确认的条件向出卖人支付了货款，承租人不能以任何理由拒付租金。

4、租期结束且承租人不再续租的，租赁物的归属可能发生两种情形：一是承租人选择留购租赁物，具体的购买价格可由出租人和承租人协商确定；二是承租人选择退租，但承租人不留购租赁物或租赁双方对租赁物的归属没有约定的，则租赁物的所有权归出租人。

## 二、融资租赁方式

1、直租赁(直接融资)，是最常见的一种融资租赁方式。出租人根据承租人指定的出卖人、设定的购买条件，直接向出卖人购买租赁物。承租人向出租人支付租金，拥有租赁物的占有、使用和收益的权利。租赁期满，承租人可以与出租

人协商的价格获得租赁物的所有权。

2、转租赁，是指由两家租赁公司同时承继性地经营一笔融资租赁业务，即由出租人A根据最终承租人(用户)的要求先以出租人的身份从出租人B租进设备，然后再以出租人身份转租给用户使用的一项租赁交易。

3、回租赁(售后回租)，指由设备的所有者将自己原来拥有的部分财产卖给出租人以获得融资便利，然后再以支付租金为代价，以租赁的方式，再从出租人租回已售出财产的一种租赁交易。

4、杠杆租赁，又称平衡租赁，是融资租赁的一种高级形式，是指在一项租赁交易中，出租人只需投资租赁设备购置款项的20—40%的金额，即可在法律上拥有该设备的完整所有权，享有如同对设备100%投资的同等税收待遇，设备购置款项的60—80%由银行等金融机构提供的无追索权贷款解决，但需出租人以租赁设备作抵押、以转让租赁合同和收取租金的权利作担保的一项租赁交易。通常适用于价值在几百万美元以上，有效寿命在10年以上的高度资本密集型设备的长期租赁业务，如飞机、船舶、海上石油钻井平台、通讯卫星设备和成套生产设备等。



### 三、融资租赁法律关系

融资租赁涉及到两个合同（即买卖合同和租赁合同）和三方当事人（出卖人、出租人、承租人）。各方当事人在融资租赁交易中权利义务与一般买卖合同和传统租赁合同中的权利义务，既有相同点，又有不同点，法律关系复杂、权利义务迥异：

#### （一）出卖人的义务及违约责任

1、出卖人应向出租人转移租赁物所有权并取得标的物价款。出卖人保证租赁物所有权的完整有效，无第三人对租赁物追索或主张权利。根据法律规定或者合同约定，办理必要的手续，如公证、登记、见证、产权过户手续等。若因租赁物的所有权与第三人发生纠纷或主张权利，使出租人蒙受损失，出卖人应负责赔偿。

2、出卖人应按照合同规定的期限、方式、地点直接向承租人交付租赁物，延迟交付、变更运输方式或交付地点不对致使费用增加，出卖人应按照合同约定偿付违约金或承担赔偿责任。

3、出卖人必须保证交付的标的物符合国家规定的质量标准或者合同约定的标准。租赁物不符合约定，或者不符合使用目的的，除承租人依赖出租人的技能确定租赁物或者出租人干预选择租赁物外，出卖人应对租赁物的质量负有瑕疵担保责任。合同法第二百四十条规定“出租人、出卖人、承租人可以约定，出卖人不履行买卖合同义务的，由承租人行使索赔权利。”出卖人必须按照合同约定向承租人履行租赁物的售后服务，如安装、调试、培训等。

#### （二）出租人的义务及违约责任

1、出租人应当按照承租人的选择确定出卖人和租赁物。出租人根据承租人对出卖人、租赁物的选择订立的买卖合同，未经承租人同意，出租人不得变更与承租人有关的合同内容。因擅自变更合同内容给承租人造成损失，出租人应承担赔偿责任。租赁物不符合约定或者不符合使用目的，出租人不承担责任，但承租人依赖出租人的技能确定租赁物或者出租人干预选择租赁物的除外。

2、出租人应按买卖合同约定的期限、方式支付价款。若因价款不能支付或支付不及时造成租赁物不能交货或延期交货，出租人又不能提供与买卖合同约定相符的租赁物，对违约做出补救措施，承租人有权拒收租赁物或终止融资租赁合同，或对延迟交货合同约定提出赔偿请求。

3、出租人应当保证承租人对租赁物的占有和使用。出租人把租赁物的所有权转让给第三人时，融资租赁合同对第三人仍然有效。

4、出租人和承租人可以约定租赁期间届满租赁物的归属。融资租赁合同约定合同执行完毕，租赁物所有权转让给承租人的，应及时按合同约定办理租赁物所有权的转移手续；若合同约定返还租赁物，出租人应及时接受承租人返还的租赁物。

5、订立融资租赁合同时，出租人收取租赁保证金或接受其他形式担保的，在合同履行完毕时，出租人应将抵扣租金后剩余的租赁保证金返还承租人，或解除担保。

#### （三）承租人的义务及违约责任

1、承租人应当按照约定支付租金。这个义务是承租人最基本的义务，出租人一旦按照承租人对租赁物和出卖人的选择及确认的条件向出卖人支付了货款，就完成了对承租人承担的最主要的责任，承租人不能以任何理由拒付租金。承租人经催告后在合理期限内仍不支付租金的，出租人可以要求支付全部租金；也可以解除合同，收回租赁物。当事人约定租赁期间届满租赁物归承租人所有，承租人已经支付大部分租金，但无力支付剩余租金，出租人因此解除合同收回租赁物的，收回租赁物的价值超过承租人欠付的租金以及其他费用的，承租人可以要求部分返还。不足部分，出租人可以以债权人身份向承租人追偿。至于租金的计算，出租人应以租赁物的购买价格为基础，按承租人占用出租人资金的时间为计算依据，根据双方商定的利率计算租金。

2、承租人应按买卖合同约定接受并检验租赁物，承租人享有与领受租赁物有关的买受人的权利。但承租人未经出租人同意无权终止撤销买卖合同。因承租人未及时行使接受租赁物的义务造成的损失，出租人不负任何责任。

3、承租人按融资租赁约定占有和使用租赁物。未经出租人同意不能有将租赁物转让、抵押、拍卖等侵害出租人对租赁物所有权的行为。

4、承租人应当妥善保管、使用租赁物。承租人应当履行占有租赁物期间的维修义务。因承租人使用保管不当致使租赁物灭失的，应负赔偿责任。合同约定承租人应投



保而未投保的，承租人应就应保未保而未能获得的赔偿额负赔偿责任，赔偿额不足抵偿应付租金额的，出租人有权追偿。超出部分，承租人可请求返还。未经出租人同意擅自拆改租赁物，并因此给出租人造成损失，承租人应负赔偿责任。承租人占有租赁物期间，租赁物造成第三人的人身或者财产损害的，出租人不承担任何责任。承租人利用租赁物从事非法活动，出租人不负责任，并有权终止合同，收回租赁物，并要求赔偿损失。

5、承租人有义务并在向法院声明的同时妥善保管租赁物，并及时通知出租人。出租人享有租赁物的所有权。承租人破产的租赁物不属于破产财产。

6、承租人应承担占有使用租赁物而负担的义务。如关税、增值税、营业税、所得税等，除非国家法律法规或当事人另有约定的除外。

#### 四、目前融资租赁存在的风险和问题

##### (一) 出租人内部管理和业务机制存在疏漏，导致较大风险隐患

出租人的风险防控机制存在疏漏，没有建立完善缜密的资信审查和风险管理机制，往往造成风险隐患。在缔约阶段，对承租人资质审查力度不够，重促成融资业务，轻商业资质和背景调查；在履约阶段，重租金催收，轻业务跟踪，导致承租人的资信状况良莠不齐，承租人持续经营能力较低，增大了出现坏账的潜在风险，一旦承租人在经营的过程中出现问题，还款能力下降，将会直接影响出租房的租金成本回收和收益获取。在实务操作中，承租人在履约过程中破产的例子比比皆是，由于融资租赁投资成本高，一旦承租人丧失还款能力，出租人面临的损失是十分巨大的。出租人的个别业务人员出于销售业绩驱动，疏于对租赁物交付行为的监督，甚至出现承租人与出卖人串通，虚构租赁物及虚假交付，套取出租人资金的行为。在租赁物使用过程中，出租人忽视融资后跟踪服务，对承租人的经营恶化趋势未能及时察觉和采取措施，导致出现承租人下落不明、丧失偿付能力、擅自处分租赁物等情况。上述情形的出现，与出租人的规范经营意识不强、业务机制存在疏漏具有密切关系。

(二) 合同约定不明，导致纠纷频发

融资租赁合同具有涉及法律关系特殊、期限较长、承租人对租赁物和出卖人选择权、承租人承担与租赁物所有权有关的风险等特点，它是一种要式、双务、有偿、所有权和使用权分离的合同。一般融资租赁合同除了包括合同法规定的基本内容外，还应该包括租赁物的安装与调试、租赁物的瑕疵处理、租赁物保管、使用及相关费用、租赁物的毁损、灭失、保险等等。如果融资租赁合同对一些业务术语和容易引发争议的问题约定不明或未作清晰明确的约定，易与承租人发生争议。例如首付款的性质、租赁物残值计算方式等约定不明，易引发争议；合同约定承租人须在合同签订时向出租人支付首付款、保证金，但对该款项的性质、用途并未作明确规定；合同中对租赁物残值使用何种评估方法和估算方式无明确规定。在创新业务模式的过程中，存在放大风险的问题，为纠纷的产生埋下隐患。例如售后回租业务中出租人对承租人提供的标的物资产，疏于查验和办理过户、登记等必要手续，存在标的物实际价值与融资额差距较大的情况；在出租人同意承租人委托经销商转付租金的租金支付模式下，看似方便承租人支付租金的举措，却容易出现经销商不及时向出租人转付租金甚至擅自截留租金的情况，导致风险人为扩大。

(三) 租赁物权属公示等机制尚未有效形成，导致交易安全缺乏保障

承租人擅自向他人转让租赁物，对融资租赁交易安全造成重大影响。融资租赁交易中租赁物所有权和使用权相分离的特点，使得租赁物的安全风险问题显得尤为突出。在目前的融资租赁交易中，如何进行租赁物权属公示，尚未形成共识，租赁物登记处于摸索阶段。在出租人对租赁物缺乏有效监控措施的情况下，由于承租人对租赁物实际掌控并且使用，可能出现承租人擅自处分租赁物（转卖、抵押等）的情况，虽然在此种情况下承租人对租赁物的处置属于无效行为，但是如果第三人是在善意的情况下取得了租赁物，那么就构成了对租赁物的善意取得，此时，出租人对租赁物的所有权丧失，则会极大影响融资租赁的交易安全，对出租人造成损失。

租赁物残值如何确定也是融资租赁纠纷中较为常见的争议，双方往往较难协商一致选定合适的专业评估机构进行残值评估。即便可以评估也会因租赁物地处偏远、不便转移等客观原因使评估举步维艰，难以实施。而在二次租赁市场尚不成熟的情况下，出租人缺乏收回租



货物变现或再次租赁的畅通渠道，权利救济的途径受到制约。

#### （四）出租人对第三人担保的资格审查不严、法律手续如登记落实不到位

出租人对第三方担保资格的审查存在疏忽和认识上的误区，造成担保方担保资格的审查存在疏忽和认识上的误区，造成担保效力上的瑕疵。如虽然签署抵押合同，但没有办妥相关抵押登记手续、公司担保没有出具符合公司章程的董事会决议或股东会决议等，出租人对第三人担保审查疏忽造成出租人向承租人追偿时容易发生法律障碍。

#### （五）回购担保易引发争议

回购合同中约定，如承租人未按约支付租金或租赁物灭失毁损，出卖人应履行无条件回购义务，向出租人支付回购价款。但目前审判实践中对此类回购担保的性质认定存在争议，相关案件尚未形成统一的裁判标准。

#### （六）承租人、回购人、保证人对抗出租人租金请求权的抗辩理由呈定型化的倾向

主要表现为：1、承租人的抗辩理由多为租赁物质量异议、回收租赁物的余值异议、租金数额异议；2、回购人的抗辩理由集中于回购合同效力异议、出租人重复主张权利异议、回购条件异议、回购价款异议、回购租赁物的交付异议；3、保证人的抗辩理由主要是保证合同效力异议。案件争议类型化将成为融资租赁合同纠纷的一大特点。

### 五、融资租赁法律风险防控对策

#### 1、完善风险评估体系，加强对承租人资信审查机制。出租人应

建立风险评估体系，分别从客户风险、行业风险、资产运营风险及具体项目的商务风险多维度对项目、承租人、销售商、回购方进行评估。特别是建立承租人资信评级机制，根据审核结果评定承租人资信等级。对能够反映承租人经营状况、商业信用的营业执照、税务登记证、银行信贷还款记录、财务报表、验资报告等材料进行认真审核。同时在融资租赁合同履行过程中，出租人应与承租人建立常态化的沟通机制，实时掌握承租人的经营状况以及租赁物使用情况，加强对承租人经营状况、履约情况、租赁物现状的信息掌握，从而避免虚假交易以及恶性拖欠。

**2、建立完善的运营机制。**一是完善租赁物的交接管理，作为租赁物的所有权人，出租人应树立融物与融资并重的意识，在出卖人向承租人交付租赁物的过程中，积极协调参与检验，或现场监督租赁物交接。二是完善业务人员业绩考评机制，在融资租赁业务进程的每个环节对业务人员进行全面化业绩考核，适当加大承租人实际履约情况在业绩考核中的比重，促使业务人员在开展融资租赁业务过程中切实履职尽责。

**3、完善合同条款。**出租方应根据已有案件反映出的问题不断增补和完善合同条款，关注重点在于首付款、保证金的性质及用途、租赁物质量问题与支付租金的关系、索赔权利的行使、违约责任的承担、租赁物残值评估方式等影响当事人重要权利义务的条款。出租方作为格式合同提供方，应当就合同条款应承租人要求进行解释和说明。

#### 4、规范开展售后回租业务。

出租人应严格审查承租人（即出卖人）对转让标的物具有处分权的权利凭证，现场查验标的物的真实性并登记在册，办理具备较强公示力的所有权转让手续。对标的物价值的评估应当真实客观，避免转让价格与标的物价值严重偏离的情况发生。在实务中，部分融资租赁公司和企业在办理售后回租业务时，故意利用一些不能产生收益的标的作为租赁物来达到变相贷款的目的，司法机关对于上述做法可能以其名为融资租赁、实为贷款为由而否定融资租赁合同的效力。因此，在风险管理实务中，对于售后回租业务，一方面应特别关注承租人的信用情况；一方面应重点按《金融租赁公司管理办法》等相关规定的要求，确保真正实现合格融资租赁标的物的买卖及租赁，防止售后回租变异为变相贷款。

**5、规范租金支付方式。**出租人应增强服务客户的意识，主动延伸融资租赁服务环节，为承租人提供安全和便利并重的租金支付途径，取消租金支付的非必要中间流转环节，防止发生第三方截流租金等放大融资风险的情况。

**6、关于与租赁物相关风险控制，应当建立租赁物所有权公示制度，确保出租人对租赁物的所有权不受侵犯。**在目前对除航空器、船舶、机动车以外的动产租赁物登记尚没有较好办法的情况下，根据《最高人民法院关于审理融资租赁合同纠纷案件适用法律问题的解释》，出租人可采取以下方式公示、登记租赁物的方式保护物权：一是应当积极采用保险等方式转嫁租赁物使用



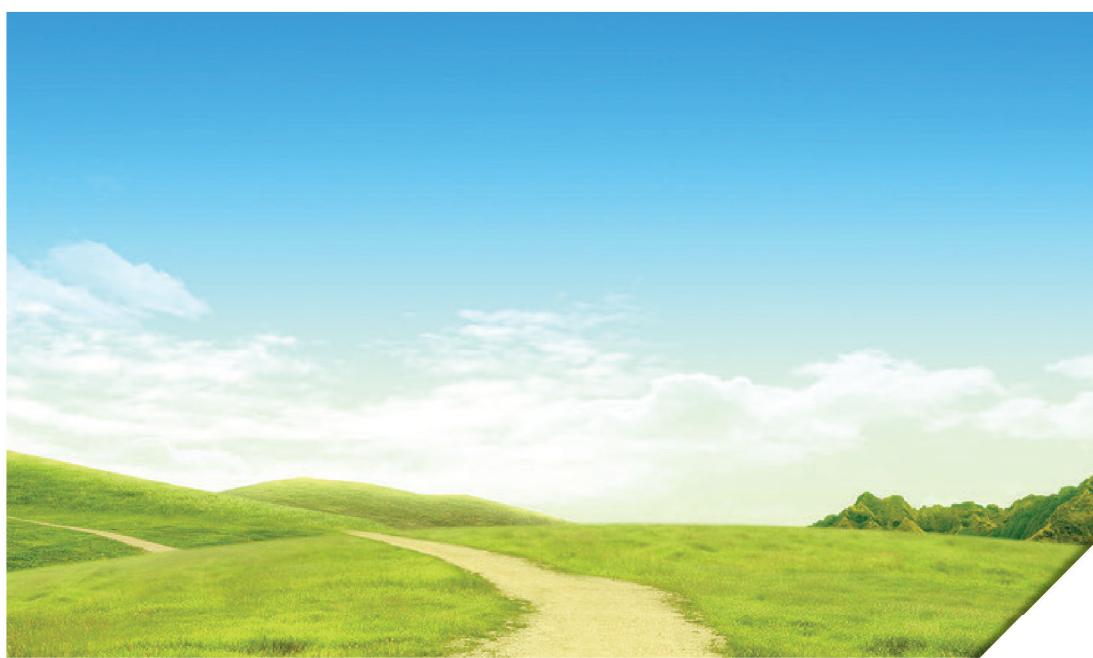
过程中可能出现的风险；二是在租赁物的显著位置上标明所有权人为出租人或从出租人租赁而来等内容；三是在中国人民银行征信中心登记平台上登记租赁物涉及的相关融资租赁交易，或者依据《融资租赁企业监督管理办法》相关规定在商务部建立的全国融资租赁企业管理信息系统中登记租赁物涉及的相关融资租赁交易；四是授权承租人将租赁物抵押给出租人并在相关机关办理租赁物抵押登记，起到保护出租

人对租赁物享有的所有权的作用。

**7、依法办妥担保手续，维护出租人自身合法权益。**融资租赁合同的标的物通常是具有较高价值的财产，由于融资租赁合同租期较长，承租人使用租赁设备的收益情况容易受市场因素影响，因而为了降低出租人的风险，出租人通常可以要求承租人提供一定的担保。如对承租人履行租金支付义务担保、对融资租赁合同期满时租赁物残值的担保等。在办理担保过程中应依法完

善担保法律手续，及时办妥抵押登记，适当考虑适用留置、应收账款质押等担保方式，审慎使用浮动抵押方式，必要时可以引入第三方监管降低风险，积极行使担保权益，从而有效对抗善意第三人。

（作者单位：中国工商银行深圳市分行）





# 基于互联网发展规律的直销银行发展战略创新

文 / 李建平

本文从发展路径、实践措施以及如何做大规模等方面研究了直销银行发展策略，从发展认识、经营理念和安全策略等方面分析了直销银行的创新理念。最后指出，要发展真正的直销银行，应遵循互联网发展规律，将产品和用户体验做到极致，并利用互联网庞大的客户资源、高效的信息流优势，与银行自身的优质资源充分融合。

国内直销银行的发展应遵循循序渐进的发展思路，而不是追求大而全。欧美直销银行均定位于客户的“第二银行”，且不专注于发展传统银行已发展的十分成熟的业务，而是最大程度地发挥直销银行成本优势，为简单独立的目标客户提供简单、专属、标准、优惠价格和较高收益的产品。

直销银行不仅是一种创新的商业模式，更是一种创新的经营理念，其价值是经营理念的创新。然而，国内一些中小银行开通的所谓直销银行服务，实际上是在原有网上银行的基础上加入了银企合作的新渠道和管理路径，只能说是一次尝试而已。

## 一、直销银行发展策略

国内直销银行的发展应从事业部模式起步，最终目标是发展为独立的直销银行。同时，作为基于互联网金融的直销银行，还应遵循互

联网的发展规律，以尽可能少的客户关注点出发，将产品的简单和体验的流畅做到极致，逐步丰富产品、扩大客户规模。

### (一) 可行的发展路径

从事业部模式起步，先发展成线上虚拟店与线下实体店相结合的模式，最后再发展成子公司模式直销银行，是目前国内环境下国内直销银行发展的可行路径。

从事业部模式起步。汇丰 First Direct 在美国成立时的背景与今天国内银行目前面临的现状有相似之处。一是如何提升存款规模，二是网点建设受限制约存款规模进一步提升。特别是中小银行，这些需求更为迫切。因此，从国内银行监管政策和法律环境来看，目前要取得独立的直销银行牌照尚有困难，建立事业部模式的直销银行则更为现实。

到线上线下融合模式。目前环

境下，纯网络的直销银行并非最好选择。国际上，作为传统银行集团子公司的直销银行，如 FinatiO、Wingspan Bank 和 Citi F/I 等，与其母公司的网络银行相比，纯网络的直销银行并没有核心的盈利能力，还经常被认为“不再有存在的必要”。

在这种情况下，线上虚拟店与线下实体店相结合的直销银行发展路径更符合客户需求和银行利益。如 ING Direct 将线下实体店设计为带有理财顾问功能的咖啡店，为 ING Direct 线上服务提供了更加真实的存在感。

与欧美国家典型的直销银行不同，北京银行直销银行是线上线下融合、互通的金融直销店。虽然不能算是真正的直销银行模式，但它确实将直销银行简单、便捷的理念引入其中。从另一层面考虑，直销银行能否获得成功的关键，根本上也不取决于何种表现形式，而是取



决于能否在产品、价格和收益等方面给客户带来超值体验。这才是直销银行的核心价值。

长远目标是独立模式。从国际直销银行的发展实践来看，事业部模式的汇丰 First Direct 并非当前直销银行的主流模式，只是作为一个事业部。在与汇丰银行内外部的关系中，汇丰 First Direct 难以形成明显的客户、产品和营销区分等，客户感受程度较低。

从长远来看，直销银行必需发展为独立的子银行模式，针对简单独立的目标客户，设计简单标准的专属产品，带来简单流畅的客户体验，以优惠价格带来较高收益，建设简单创新的服务品牌。

## （二）具体的实践措施

建立简单独立的产品体系。直销银行在国内是否能够成功实践，首先取决于客户定位和产品设计。以新生代客户群体为目标客户，不但客户简单，产品设计也要简单标准，界面设计简洁明了，产品设计需做到简单、标准、专属、优势、创新。

处理好与银行内部合作关系。处理好直销银行与银行内部的竞争合作关系。建立真正的事业部模式直销银行，需建立直销银行独立的绩效核算体系、独立的产品定价体系，处理好存量客户的维护和交叉营销的问题，避免与实体网点重复营销客户。

解决好银行内部渠道整合。解决好直销银行与银行内部渠道整合的问题。从国际直销银行的实践经验来看，直销银行应建立独立的前台、独立的销售渠道，但中后台与银行本部共享。因此，鉴于网上银行、手机银行等电子渠道发展已相对成熟，直销银行在发展初期应与内部

渠道充分共享网络资源、营销渠道、电话客服、视频面签和影像识别等。

建立独立的直销银行品牌。细分客户群体和产品，建立独立的直销银行品牌。根据新生代客户群体的核心需求，当前以网络消费金融产品营销为切入点，是国内直销银行建立独立、特色的服务品牌的有效捷径。

## （三）如何迅速做大规模

作为事业部模式直销银行，在处理好与银行内部渠道关系的同时，还要借助互联网金融生态圈，利用外部平台，迅速做大规模。

做好内部渠道整合。由于借记卡实名认证、理财产品需要面见面签等规定，因此直销银行目前要突破银行传统渠道的强势地位，必须做好银行内部的渠道整合，形成对外竞争的统一接口，并整合银行内部的信息系统，以统一的虚拟账户与互联网金融企业的账户对接。

抓住互联网流量入口。与大型电子商务平台的合作，抓住互联网流量入口。对于伴随着网络成长起来的新生代客户群体，互联网企业是其主要的流量入口和社交门户，直销银行应抓住当前有利时机，积极开展与大型电子商务平台合作，通过流量导入批量获取客户。

与互联网金融企业合作。与第三方支付等互联网金融企业合作。当前，第三方支付企业想要发展为直销银行，既难以跨越监管政策，也缺乏内部动力。因此，作为有独立销售渠道的直销银行，应借此在支付结算、客户结算等方面强化与第三方支付公司的合作。

与非金融机构合作。与非金融领域最佳的实践公司合作。发展直销银行的长远目标是从业务模式发展为独立的子公司，而从国

际领先的直销银行实践来看，ING Direct 作为全球性实体，在全球范围共享最佳实践是其成功的经验之一。

鉴于以上分析，直销银行应加快与服务、品牌具佳的互联网实践公司合作，尽快建立自己独立的特色品牌、特色服务，拥有独立的客户群体，并形成独立的定位。

## 二、创新直销银行发展理念

要发展真正意义的直销银行，必须创新理念，并遵循互联网的发展规律，利用互联网庞大的客户资源、高效的信息流优势，并与银行自身的优质资源充分融合进行创新。

### （一）创新发展认识

不会对传统银行较大冲击。从客户定位看，直销银行目标客户群体较窄，主要追求简单、高效和实惠，并习惯于网络工作和生活的新生代群体，真正富裕的高净值客户和老人群体大多数仍会选择传统的银行服务。

从客户行为看，直销银行不是客户的主要银行和唯一银行，而是客户的“第二银行”。很多客户只是将传统银行账户中的部分资金转入直销银行，以获取更高的收益和更便捷的服务。因此，直销银行不会对传统银行产生较大冲击。

例如，汇丰 First Direct 的很多客户同时也是汇丰银行集团的客户。国际上，即使在直销银行发展成熟的欧美国家，直销银行的市场份额也只有 9~10%。

大型银行更具优势。国际上成功的直销银行均从属于大型银行集团，如从属于 ING 集团的 ING Direct、从属于汇丰银行的 First Direct 等。因此，尽管中小银行发展直销银行的动力比大型银行更加



强劲，但大型银行比中小银行更具优势。

一是声誉优势。由于没有实体网点，直销银行客户的安全感比传统银行较低。如果在一家有大型银行“撑腰”的直销银行开户，对客户来说安全性和可信度更高，因为“跑了和尚跑不了庙”。二是科技优势。在客户体验方面，直销银行比网上银行、手机银行、电话银行的要求更高，大型银行在这方面有更专业的团队和更丰富的经验。

此外，大型银行在电话客服、账户体系配套、风险管理等方面也比中小银行更具优势。

面临的现实障碍。尽管各银行对发展直销银行都有全面构想，但直销银行发展依然面临不少现实障碍。例如在国外，没有互联网使用习惯的客户和不熟悉互联网的中老年客户，对直销银行的接受程度并不高，账户数据和资金安全也存在风险隐患等。

在国内，目前的直销银行产品还集中体现在理财产品的推广和销售，始终绕不开客户首次购买银行理财产品需到银行人工柜台面见书面签的监管规定。这也是民生直销银行直接舍弃了银行理财产品，而改推货币基金的主要原因。

## （二）创新经营理念

精准定位是发展直销银行关键。大部分直销银行从属于传统银行集团，两者在客户资源、产品种类、服务渠道等方面存在重叠。在业务、服务和数据等资源共享的同时，需做到优势互补以及客户、产品和渠道的准确定位。

客户关系方面，需区别直销银行客户与传统银行客户，并在市场

调研基础上，对直销银行独立的目标客户进行具体划分；以获取新客户和吸收存款为主要目的，紧盯目标客户。

产品关系方面，需区别直销银行产品与传统银行产品。建立产品设计简单、价格比其他渠道优惠的专属化产品体系；主推2-3个简单、实惠的产品，满足客户理财、存款和转账的基本需求。

渠道关系方面，尽管直销银行不属于原有电子银行体系，是全新独立的服务渠道，但纯粹的网络银行模式尚不能对客户金融服务形成闭环，商业模式相对比较脆弱，在具体实践中应进一步拓展服务渠道。

保持相对独立的直销银行系统。一个完整高效的IT系统是直销银行是否成功的基础。从欧美直销银行的成功发展经验看，无论是外购的一体化IT系统平台，还是根据需要采用不同厂商的产品或自行开发的IT系统，基本上各个成熟的直销银行IT系统都与其母银行的IT系统保持相对独立，以满足直销银行本身快速、灵活、低成本和社交化、移动化的互联网特点。因此，保持相对独立是国内直销银行IT系统的建设思路。

## （三）创新安全策略

为了吸引客户，直销银行给客户提供的金融产品会比传统银行更优惠，但这一切都是以安全为基础。如果初期用户就给直销银行打上了不安全的标签，那么直销银行肯定无法获取客户。因此，创新安全策略和风险防范理念，是直销银行生存和发展的底线。

利用最新安全防范技术。作为创新型商业模式，监管层尚未出台

相关管理办法。因此，在建立直销银行风险管理体系基础上，更要采用新的安全防范技术，通过定期系统监控，及早发现漏洞。

利用电子银行现有安全措施，如银行同业常采用的数据传输协议、数据加密、电子签名、超时控制、动态验证码、密码服务等，同时借鉴最新安全技术，如指模、语音、虹膜等，不断完善直销银行安全防范手段。

通过数据分析进行系统评价。根据客户交易信息、第三方评价情况、线上交易情况以及所在行业、单位等数据指标，利用大数据分析技术，建立客户风险和等级评价模型，掌握其行为规律，并根据系统评价结果，实现系统自动提示风险，以多方位有效控制风险。

利用黑名单机制防范风险。各家银行的直销银行成立风险防范联盟，通过强大的网络力量控制风险。各个直销银行实行黑名单客户信息共享，若一家直销银行的某客户产生风险问题，则即刻将该客户拉入黑名单，使与其有交易关系的其他直销银行产生风险警惕。

实时监控交易保证资金安全。借鉴互联网金融企业的风险监控模式，客户资金的进出“哪里来哪里去”，采取资金进出的闭环模式运作，通过验证密码验证客户开户时绑定的手机号；并通过后台系统主动对客户交易账户进行实时监控，及时向客户主动发送账户交易、账户解绑等变动信息。

（作者单位：中国建设银行深圳产品创新实验室）



# 商业银行零售服务现状、启示与建议

文 / 蔡昌达

近年来，随着经济和市场环境的改变，银行零售行业正在快速发生变化。首先，经济持续调整、不良高发，银行纷纷迈开转型步伐，向管理、向供给要效益，重视资源整合，以更有效率的方式满足零售客户需求。其次，随着互联网金融的快速发展，零售客户深度触网，移动互联已经深度嵌入客户行为模式中，成为客户体验的重要内容。客户对零售服务的期望发生了显著改变：即时响应取代快速响应，多渠道甚至全渠道成为必须，产品需求日益演变成解决方案需求。最后，分享经济模式逐渐融入客户生活场景，如以滴滴、Uber 为代表的出租车服务，以 Airbnb 为代表的房屋租赁服务等。在分享经济模式下，银行零售客户业务集中表现为碎片化的“小额、高频”交易需求，银行面临着交易成本控制、第三方平台获客以及大数据价值挖掘等问题。

银行零售的发展在上述背景和趋势下正在发生改变，更强调对资源的集约、高效利用，对客户需求和痛点的即时触达以及更为精细化的客户管理，而这些事实上都围绕着零售服务。未来零售发展的机遇与挑战并存，而服务效率和服务体验的提升和服务管理精细化将成为核心竞争力的集中体现。本文通过梳理和分析零售服务现状，总结当前零售服务的痛点问题，为我行“顺势”优化零售服务体验提供思路和参考依据。

## 一、我国商业银行零售发展现状

### (一) 商业银行零售业务发展

“大零售”业务体系渐成主流。近年来，我国商业银行快速发展业务主要包括交易银行、消费金融、财富管理、小微金融等。民生银行结合“两小”业务特色构建新型“大零售体系”，浦发银行通过整合小微

和信用卡业务构建大零售的发展格局，逐步形成了以客户为中心的全流程、全渠道、全产品线的业务板块，等等。究其原因，零售业务能够有效抵御市场经济下行和经济周期的风险。和其他对公业务、投行业务不同，零售业务是围绕着居民日常的必要消费和基础消费展开的，并通过理财、银行卡、储蓄、个人消费贷款等基础的金融服务实现对银行客户的闭环式服务，而这些零售业务在经济周期中表现出了更大的稳定性和成长性<sup>[1]</sup>。

### 零售业务增长速度差异较大。

国有四大行凭借广泛的渠道和海量用户基础，吸储能力较强，零售存款在全部存款中的占比基本都高于45%，但同期主要股份制银行零售存款平均占比仅为20%左右，城市商业银行则更低。虽然目前中国零售银行占银行业整体收入的比重仍较低，但近年来，受公资产不良高

发的影响，各大银行已经纷纷开始发力零售业务，并已取得初步成效。BCG 选取了国内前12家披露零售业务相关数据的上市银行，发现其零售业务收入平均占比在2008年时仅为27%，但到2013年底已大幅增长至34%。国有四大行凭借广泛的渠道和海量用户基础，2013年零售收入占比均已超过35%，个别银行甚至超过45%；领先的股份制银行也正通过渠道、产品等方面创新迅速追赶，零售业务收入占比基本在25%–35%<sup>[2]</sup>之间。

### 银行与互联网公司竞合并存。

一方面，互联网金融公司基于其强大的数据分析能力，给零售客户创造了极致的服务体验，对零售需求的分流明显。《世界零售银行报告(2015)》指出，随着客户满足金融需求的渠道日益多样化，金融脱媒趋势深化，非银行金融机构快速发展。2015年，银行虽然保住

[1] 银行业协会发布的《2014年度中国银行业服务改进情况报告》指出，随着银行业推进以大零售为主要方向的业务经营转型，期限结构分化显著：消费贷款快速提升，短期化趋势逐步显现，住房贷款总体回落但又现增长趋势，信用卡透支持续快速增长。

[2] 数据来自波士顿咨询报告：《BCG 完美零售银行 2020——人性、科技、转型、盈利》(2015年3月)。





零售基础服务能力问题逐渐凸显。虽然商业银行零售服务整体水平有所提升，在一定程度上满足了消费者多层次、多元化和新型化的金融服务需求，但基础服务领域仍存在诸多不足。2014年，中国银行

业协会共受理各类客户再投诉245件<sup>[1]</sup>，增幅2.5%（其中，信用卡业务投诉占比逐渐上升）。中国银行业协会指出，当前银行零售在基础服务方面存在诸多问题，包括员工的服务态度冷漠和敷衍推脱现象等（见

下图），基础服务改进仍是银行业服务整体提升的核心。未来，迫切需要紧跟金融消费者的服务新要求，利用创新型工具持续改善服务品质，保护消费者权益，不断提升客户体验。



图1：我国银行业基础服务问题

客户声音缺乏有效的、系统的表达和传递渠道。检验服务工作的标准是客户体验，而客户声音是客户体验的表达。但目前我国银行业尚未建立双向客户声音搜集体系。客户一般通过客服热线、银行APP、银行官方网站和微博以及监管机构等渠道进行咨询、投诉、反

馈意见。但是，上述这些渠道基本都是“客户找银行”，而“银行找客户”的沟通渠道和系统机制尚未建立（如下图）。事实上，我行2014年外部客户满意度调查结果也指出，大量客户对我行有赞扬或抱怨，但一直以来都缺乏有效的传递渠道，无处表达。相比之下，互联网金融机构

通过微信、APP推送等渠道与客户保持即时触发式的沟通，即使是以邮件与客户沟通的Uber，其邮件处理效率能够做到在几分钟内回复客户投诉并执行相应的安抚举措（退款、赠送优惠券等）。这种客户声音传递高效便捷，客户体验良好。



图2：商业银行业立双向客户声音体系示意图

[1] 数据来自《中国银行业报告（2015）》，2015年数据待今年8月发布《中国银行业报告（2016）》更新。



上述现象的结果是，商业银行零售客户不断流失，金融脱媒加剧。《世界零售银行报告（2015）》调研结果显示，银行对现有客户的交叉销售获利能力在下降，这是由于客户的可选金融机构不断增加，导致维系客户难度进一步上升，这在新生代客户中尤其如此。尽管服务客户已经成本全行业共识，但迄今为止，能够完全做到“以客户为中心”的银行少之又少。商业银行亟需提升服务效率、优化服务体验、加强客户管理，才能创造品牌差异性，在激烈的竞争中抢占一席之地。

## 二、国际银行零售服务经验借鉴

### （一）零售业务地位

目前，世界领先银行都是以零售业务为主体。BCG 全球银行业数据库显示，在美国、欧洲和日韩等已实现利率自由化的成熟市场中，零售银行收入占比普遍在40%以上，个别市场如德国和法国的零售银行收入占比甚至将近60%。摩根大通银行与将近50%的美国家庭建立了零售银行关系，拥有2290万家庭客户和390万小微企业客户；2014年平均存款余额4870亿美元，年末核心贷款余额2740亿美元，涵盖储蓄、理财、贷款、汇款、支付结算、高端财富管理等各产品线；在任何一个摩根大通零售银行开业的地区都是当地居民首选的主账户银行。2014年客户流失率仅4%，家庭客户达2290万。

零售业务如此受重视是由于，零售银行在获取稳定低成本的资金来源方面具有相对优势，而且零售业务具有单体体量小、风险分散的特点，具备天然的稳定性，可以平衡对公业务和金融同业业务风险。上世纪九十年代初期，花旗银行曾

一度遭受房地产业务和发展中国家债券危机的重创，但零售业务的稳定发展最终帮助其化解了这场危机。在经历了三年左右的低潮期后，花旗银行的股东回报在1994年就恢复到危机前水平，并在90年代后期实现了高速增长。花旗银行并非个例。事实上，在2008年的金融危机中，以零售为主的银行的平均利润率是多元化经营银行的5倍左右，并且波动较小。根据国际经验，由于零售银行的这些独特优势，投资者往往也更倾向于给零售银行业务更高的估值。

### （二）零售服务发展经验

客户体验向来是国际银行业的关注焦点，在金融机构致力于实现“以客户为中心”的大数据时代，精准的数据洞察格外重要。

#### （1）波兰银行和马来西亚银行借鉴互联网企业提供便捷金融服务

mBank 近年来向亚马逊、Zappos 以及 Foursquare 等网上零售商和社交媒体学习，成功将其打造成一个类似于 Zappos 的现代化虚拟线上商店，包括自主开发的一款类似 Google 的产品搜索工具，由此竞争中脱颖而出，成为波兰最大的数字化银行和排名第三的零售银行。无独有偶，马来西亚银行 Easy Bank 提供简单的套餐式产品、个人贷款、储蓄账户、借记卡等，同时采用自动化、无纸化服务，客户无需填写大量的书面文件即可快速开户和通过贷款审批。再如 Mach Bank 采取类似模式，提供如无纸化、服务自动审批流程、简明易懂的网页、财务规划建议和优惠折扣等一系列时尚、便捷、高效的定制化产品。这些基于简单产品和快捷服务的数字化创新响应了客户需求和预期，赢得广大客户的青睐。

#### （2）荷兰 ING 银行运用数字化技术彻底简化银行业务提高响应能力

ING 大刀阔斧将主要流程从1800减少到200个，大大提高了对客户需求的快速响应能力，同时评估所有流程的客户满意度，将所有客户沟通数字化，并将沟通内容限制在一页以内。此外，ING 通过渠道统一处理客户需求，以数字化和100% 直通式的流程交付服务，不向客户重复询问既有资料。由此，ING 降低50%的客户流失率和处理状态查询数，减少50%的纸张使用，目前在荷兰拥有最高的NPS值（客户净推荐值）。

#### （3）摩根大通基于数据实现集约式管理为客户提供高效服务

摩根大通银行通过客户来源识别、客户数据沟通和共享、绩效分享机制、客户分层以及数字化客户界面等，不断完善“以客户为中心”的服务模式。从客户信息的搜集、客户信息的存储和共享、客户信息的使用三大环节共六个步骤实施高效数据管理。特别地，摩根大通银行重视内部客户对于信息系统和数据共享的要求，理顺跨业务板块的数据结构，在合规的前提下，建立综合数据库，按需要建立个别覆盖全行业的数据库，积累行业专业知识，由此实现数据资源的集约式管理和有效利用。

总结国际同业的实践经验，无一不是紧密结合数字化技术，通过各种渠道贴近客户，跳出产品，打造整体解决方案，为零售客户带来极致、便捷的金融服务体验。

## 三、当前零售服务现状对我行启示和建议

### （一）重新审视并夯实基础服务能力



基础服务能力和服务纪律是服务创新和升级的前提！我行亟需回归基础服务能力，加强服务标准化训练，提升最基础、最传统的面对面服务。基础服务的推行在初期可通过总行设计服务标准，并加以固化和推广，但从长期来看，必须真正树立起服务价值观、培育真挚的服务文化才能从根本上提升服务水平，优化客户体验。除了明晰的服务表现奖惩机制，更要通过价值观宣导来驱动服务水平提升，具体而言，要培养一种植根于员工内心的“服务意识”和深入组织细胞的“服务文化”，让服务成为一种自发的行为。为此，在总行层面，应该大力宣传服务价值观、培育服务文化，通过年会、行庆活动和重要会议等渠道弘扬服务文化，通过明确的奖惩机制来推行服务文化，通过对典型、突出的服务案例分享来倡导服务文化。

此外，只有满意的员工才能提供满意的服务。做好服务从来不是一件简单的事情，客户素质参差不齐也经常给一线员工带来极大压力。因此，通过价值观全面提升服务质量、优化客户服务体验的同时，也必须合理加强对员工的关怀、包容和鼓励。厦门航空的服务对外强调以客户为本、紧扣其需求，但对内以员工为本，营造快乐的氛围，对员工“严管厚爱”。

## （二）加速推进金融服务数字化

目前，在互联网金融战略框架下，我行已构建了以“流量、平台、数据”为特色的互联网金融结构和整体布局，并进一步推动了业务经营模式向网络化转型。

就战略视角而言，金融的主战场是商业银行的“互联网+”。在用

户导向的发展逻辑下，互联网公司高度重视客户体验，以大数据分析取代传统风险定价，极大降低了成本，进而为提升客户体验创造了空间。尽管如此，金融的本质还是风险管理，在这方面互联网金融无法挑战银行的地位，未来金融的发展趋势是商业银行“互联网+”模式。鉴于此，在我行现有体系化优势的基础上，我行亟需以互联网金融服务为突破口，通过“体系化优势再造”实现互联网轻平台批量获客和轻平台经营能力，形成零售扬长而去的基本支撑面。

就战术层面来看，我行应加速推荐金融服务的数字化。国内目前银行服务网点延伸到了移动互联网，但仍未走出以银行为中心的思维。未来，银行不再是一个地方，而是一种行为，银行与客户生活深度融合并且触手可及，客户无需到银行才能把办理业务或享受服务。未来，我行可透过与外部体验创新公司的碰撞来持续提升以用户为中心的思维方式，进而推出更多以用户为中心的服务和体验，比如用一个搜索框来开启和客户的对话，就像google和百度。目前，我行IT预算支出占营业收入约3%，相比国外银行6%-10%的科技支出占比，仍有显著提升空间。

## （三）提升中后台服务配套能力

完善中后台服务管理能力，形成对前台的有力支持。《世界零售银行报告（2015）》：当前，银行中后台数字化水平低于前台，并且这种现象在进一步加深。同时，调研结果发现，后台数字化程度不足将会显著降低客户体验。因此，建议我行在中后台推进端到端流程简化，提升数据管理和维护能力，实现前

中后台快速联动，提高对市场的响应速度。以贷款清收为例，在贷款不良高发背景下，银行一旦对坏账做出清算决策后，就应该严格遵守流程并快速采取行动，减少流程闲置时间，降低损失。通过标准化和集约化的管控和中后台服务，充分获取规模经济效应，降低运营成本。同时，加强整体管控，如采用集中采购、标准化审批流程等，可在异地建立共享服务中心，雇佣专业团队提供部分中后台服务，如行业分析、数据整理、信贷审核等。

在此过程中，数据分析能力尤为重要。数据分析是跟踪客户体验跟踪并实施优化的有力手段。事实上，未来分享经济将催生海量传感器，这在减轻了信息不对称的同时，也为大数据创造价值提供了可能性。在这方面，可借鉴国际领先银行的最佳实践经验，如花旗银行营运资本分析法采用自有算法计算客户开支情况，并决定最优的应付款项方案，节省成本、降低采购费用，并在帮助客户供应商减少应收账款周转天数的同时关注未结支付天数。

## （四）发挥银行风控优势保卫客户体验

互联网金融机构通过便捷、低成本的服务获得极大优势，相比之下，商业银行的相对优势在于成熟的风险控制体系，资金和资产安全更有保障。正因为如此，当前银行渠道融资占社会融资总量的份额仍具有绝对优势。据中国人民银行统计数据，截至2016年3月末，人民币贷款占同期社会融资规模的67.3%。即使就银行自身不同渠道的对比来看，线下渠道较线上渠道仍有相对优势。《世界零售银行报告（2015）》调研发现，尽管银行的低成本渠道（互联网、手机等）的客



户流量显著攀升，但并未显示出取代网点服务的迹象，这是由于客户普遍认为，网点服务有保障。

服务的本质是守护客户最根本的利益。因此，银行在提升客户体验（补短），也应继续发挥风控优势（扬长），守护客户资金安全，保卫客户体验。在这方面，苹果对其用

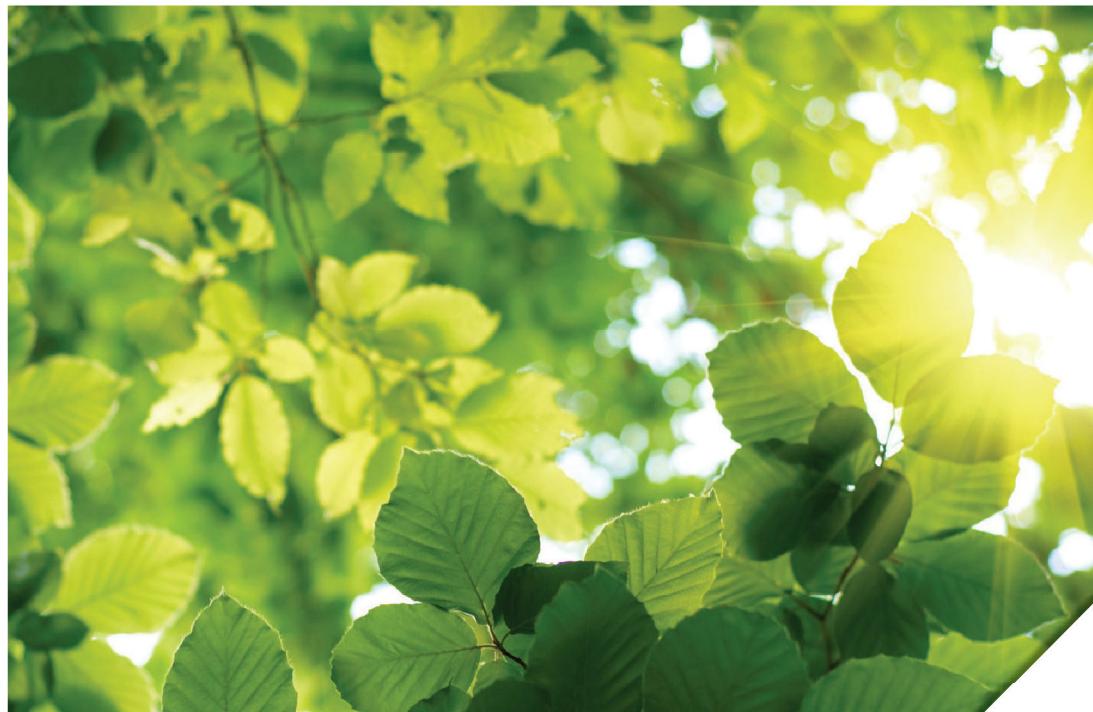
户信息的安全性的保护值得借鉴<sup>[1]</sup>。我行应继续坚持稳健的发展风格，强化风险监测，充分利用智库资源加强对宏观经济和资本市场的研判和预警，保护客户资金安全。

注：该研究成果为“中国博士后科学基金资助项目”（Project

funded by China Postdoctoral Science Foundation）。

（作者单位：招商银行博士后工作站）

[1] 苹果 iOS 设备的安全性能已经提升到军事级别的极高水平，甚至连美国司法部和国家安全局都无可奈何。今年 2 月，美国 FBI 要求苹果公司协助破解枪机案犯的加密 iPhone 手机，但最终诉诸法律也未能得偿所愿。





# 抵押方式多元化 小微企业融资易 深圳中行全新升级“展业易”， 多方面为中小微企业解决融资难题

很多中小微企业主，常常会面临这样的窘境：一方面，企业发展面临资金困难；另一方面，自己的房产正在按揭贷款不能作为完整的抵质押物获得银行贷款渡过难关。

如今，在中国银行深圳市分行（以下简称“深圳中行”），这一难题迎刃而解。

据了解，深圳中行全新优化升级的“展业易”进一步扩大了抵押物范围和评估净值并创新性地引入房产余值抵押，如住宅已在该行办理了按揭贷款，可通过余值抵押，申请“展业易”授信支持。“展业易”最高授信额度可达人民币2000万元，授信期限长，运用“中银信贷工厂”运营模式有效解决中小微企业融资难题，助推中小微企业稳定、快速、长期发展。

## 已按揭房产可申请余值抵押 最大限度发挥自用房产价值

据了解，今年，深圳中行中小企业部在中小微企业产品创新、服务创新方面继续推陈出新，全新优化升级的“展业易”创新性地引入房产余值抵押，如果住宅已在该行办理了按揭贷款，可通过余值抵押获得授信支持。可以最大限度地发挥中小微企业主自用房产的使用价值，多元化解决中小微企业的融资困难。

对此，X公司可谓感同深受。

X公司成立于2003年3月，注册资本1000万元，主要从事智能停车场、一卡通、门禁系统的研发、生产和销售，开发的感应IC卡停车电脑收费管理系统是国内外先进的收费系统之一。X公司经过多年发展，在品牌、销售渠道及销售价格方面均有一定竞争优势。

2015年，X公司快速发展过程中遇到了融资难题，成为制约公司发展的瓶颈：该公司新拓展了多家停车场收费系统智能改造工程订单，因工程结算按照项目进度付款，具有一定的账期，导致企业采购原材料时有一定资金缺口，亟需资金支持。但是X公司实际控制人自有房产已在银行办理按揭，苦于缺乏抵押物等有效的增信措施，难以快速获得信贷资金。

深圳中行员工了解到X公司的情况后，核实X公司实际控制人自有房产在深圳中行有按揭贷款，但经过几年还款后按揭贷款余额减少，加之深圳房产有一定幅度增值，其房产余值部分预计可满足企业资金需求。于是针对X公司的实际情况设计融资方案，向X公司推荐利用其房产在深圳中行按揭住房余值抵押办理“展业易”，为企业核定人民币500万元授信总量，并在短时间内完成了审批放款。X公司自

2015年在深圳中行获批授信后，顺利完成新拓展项目订单，当年销售收入较上年末增长20%，实现了企业经营的稳步提升。

## 物业抵押范围进一步扩大

### 深圳本地物业均可抵押

深圳中行全新升级的“展业易”业务，除了余值抵押这一亮点以外，还将抵押物的范围进一步扩大。除住宅外，写字楼、厂房、商铺等深圳本地物业均可纳入“展业易”抵押范围；而授信额度也很给力，最高可按照抵押物评估净值的100%获得授信支持。

M公司就是深圳中行“展业易”业务的受益者。

成立于2000年11月的M公司注册资本300万元，主要从事家具批发和销售，代理了在国内外市场具有一定口碑且拥有多项外观设计专利的一线家具品牌——N牌，在国内外大型高端家具卖场建立了稳定的销售渠道。2015年，N牌新设计三个系列家具产品，要求M公司在上海、广州、东莞参加三个家具展并发布新产品，拓展新的经销商。这也意味着，M公司在参展费用、新系列家具采购及后续推广等方面均需投入大量资金。

认真分析M公司的情况后，深圳中行员工发现M公司办公写字楼为自有，立即向其推荐“展业易”



产品，并根据 M 公司账户流水情况及实际资金缺口为企业核定人民币 700 万元授信总量，并在短时间内完成了审批放款。获得深圳中行的授信后，M 公司顺利完成 N 牌新系列家具渠道拓展，新系列家具销量喜人，2015 年销售收入较上年末增长 25%。

#### 实现“中银信贷工厂”运营模式 高效灵活为小微企业服务

自 2009 年 4 月，中国银行深圳市分行成立中小企业部以来，深圳中行就以“中小微企业伙伴、中银信贷工厂”为品牌诉求，以“专业、高效、创新全方位满足中小微企业需求”为价值主张，持续致力于为深圳地区中小微企业提供包括融资贷款、结算往来、投资理财等全方位的金融服务。

通过“中银信贷工厂”运营模式，深圳中行实现了中小微企业金融服务全流程工厂式“流水线”运作和专业化分工，提高服务效率，根据中小微企业经营特点与融资需求，丰富产品组合与方案设计，为广大中小微企业客户提供专业、高效、全面的金融服务。据介绍，“展业易”就是按照“中银信贷工厂”模式运作并设立专项放款额度，审批时效快。此外，“展业易”还款方式灵活多样，可根据中小微企业实际需求灵活调整还款方式，中小微企业可选择每月归还少量本金，到期结清授信，有效节省财务费用，亦可无需分期还款，到期一次还本。

“‘展业易’主要针对主业稳定、现金流可见的中小微企业客户，在提供我行认可的物业抵押

的基础上，我行根据企业现金流情况和资金缺口，为其提供快速审批的标准化授信产品。其核心理念是满足中小企业真实资金需求、支持中小企业长期稳健发展。”深圳中行相关负责人表示，“未来，我行将继续‘苦练内功’，针对中小微企业的业务特点，持续优化、完善中小微企业服务模式，加大对中小微企业支持力度，通过标准化产品，提供特色服务，有效缓解中小微企业抵押融资难题，更好地支持大众创新，万众创业，持续支持中小微企业发展。”

(通讯员：黄璜)





## 行业动态 INDUSTRY NEWS

### 中国银行移动金融畅享简单便捷生活

近两年，“互联网+”热潮澎湃，由于技术的飞速发展和理念的不断创新，人们的生活变得更加便捷简单，最显著的体现莫过于移动端广泛而深入地融入生活。在金融领域，移动端渠道更是给了银行服务创新与施展的舞台。因此，开发移动端也成了各大银行实力比拼的新方向，相互之间的竞争逐渐升温。业内分析师表示，随着安全技术的发展以及移动互联网和智能手机的进一步普及，移动端渠道的用户量将有望继续保持高速增长，并成为主流金融服务模式。

在大力推进网点智能化改造的同时，中国银行近年来在移动电子渠道建设方面也颇有建树，手机银行、微信银行功能体验大幅提升，移动支付技术突破迈向无卡时代，中国银行继续保持互联网金融先发优势，多项举措塑造互联网金融新形象。

#### 手机银行：指尖互动“掌”握世界

“随时、随地、随身”，转账方便是手机银行的一大特色。随着移动互联的快速发展，人们对于简单金融业务的便捷化需求越来越大，中国银行手机银行不仅可以便捷转账，还可以随时缴费，轻松办理各类金融业务，真正做到了实用又贴心，“便捷生活新宠”已成为名副其实。

据了解，中国银行手机转账不但限额能够满足一般需求，而且方式多样，转账更方便。除了一般手机银行都有的转账汇款功能以外，对于经常有资金往来的公司或个人客户，如果双方都已开通中行手机银行，只要选择对方手机号即可进行转账；此外，利用手机银行扫描对方银行卡号二维码，转账同样轻而易举。据悉，两种便捷转账方式均无需输入银行卡号，无论在公司、在上下班路上或者在家里，全天候转账方便又贴心。中行手机银行还可以办理预约转账，支持本行或跨行转账，预约周期在未来六个月内都可以设置，到了约定的日期，中行会自动帮客户进行转账，方便又省事。

中行工作人员还表示，除了多种类型的便捷转账方式，中国银行手机银行还提供水电煤气等各类常用生活缴费服务，跨行资金归集、结汇购汇、手机理财、基金购买、就医挂号、电话费充值等实用功能，非常的便民实用。当你需要查询存款利率、外汇汇率，计算房贷每月还款额，或是查找你身边的中行网点时，你都可以想到中行手机银行。而且，相对柜台来说，中行手机银行转账也更实惠，目前，中行手机银行境内人民币转账实行全免费优惠。

拥有中行手机银行就相当于随身携带了一个中行营业厅，可谓是口袋里的金融，不仅方便、快捷，安全性也是一大亮点。据深圳中行相关负责人介绍，中国银行拥有成熟可靠的安全认证技术，在手机银行上设置了“预留信息”、“登录记录”、“登录锁定”、“信息屏蔽”、“限额控制”、“会话超时”、“退出按钮”、“硬件绑定”等八重保护机制，同时还为手机银行提供了动态口令(中银e令)、音频key(中银e盾)等多种安全认证工具选择，在保证手机银行用户体验优秀的同时确保客户资金万无一失。

中国银行通过改善手机转账体验，以及手续费减免的优惠，必将带动更多传统中行客户向手机端转移，打造普惠兼优的良好口碑，为移动端用户之争，打下坚实基础。

#### 微信银行：再造网上多功能中行营业厅

随着移动互联网的快速发展，拥有5亿以上注册用户的微信成为新媒体营销的重要平台之一，也成为各大银行抢滩移动金融服务的重要阵地。许多银行微信平台纷纷从单纯的信息推送转型向用户提供周到细致的掌上金融服务。中国银行深圳市分行也适时顺应客户行为习惯的转变，于2014年9月推出“中国银行深圳市分行”官方微博公众账号，打造出具有地方特色的微信渠道服务，创新推出基于微信公众账号的各种丰富的金融服务，进一步拓宽线上服务渠道。

目前，深圳中行官方微信主要包括掌中优惠、我的地盘、掌上柜台三大模块，提供的服务类型包括在线排队、预约大额取款、预约外币、购买易商理财、在线申请信用卡等一系列功能，并可支持账户动账通知设定、周边网点信息查询等各项服务。

截至2016年4月底，深圳中行官方微信关注客户数已达60万户。目前，深圳中行官方微信银行卡线上服务专区还可提供在线办卡、账单分期及商户优惠信息等服务及内容。客户通过“掌上优惠”入口，可以在线申请中行信用卡并查询办理进度，在线申请信用卡分期，还可以查询信用卡最新商户优惠信息。除此之外，深圳中行官方微信为客户提供在线排队服务，客户通过“网点助手”入口可以实时查询网点当前排队数量并预约办理业务，该服务为客户节省办理业务的等待时间，同时也适当分流了网点客户，缓解了柜台的压力。

据悉，深圳中行官方微信近期还推出了智能答询系统，根据客户的文字或语音内容自动回复客户，不仅提升了客户获取银行服务的效率和体验，同时也减缓了银行其他客服渠道的压力。



## 移动支付：技术突破迈向无卡时代

出门在外，我们突然发现钱包落在家里没有关系，现金和银行卡也可以都不在身上，但手机却被我们牢牢拽在手里。近年来，随着金融技术与创新科技层出不穷，移动支付新技术迅速发展，移动设备逐步取代钱包，成为人们的“出行必备神器”。而中国银行近年来明显加快了移动支付渠道拓展力度，积极布局移动支付，打造中银长城e闪付移动支付品牌，陆续推出了声波支付、HCE以及基于SIM模式、全手机终端模式的手机支付等一系列产品服务，开启了便捷、安全、高效的无卡支付新时代。

2月18日，ApplePay服务登陆中国市场首日，中国银行就作为首批合作银行宣布全面支持ApplePay服务。中国银行与ApplePay服务的全面对接，成为中银长城e闪付旗下的新产品，为客户提供更快捷、更安全的移动支付体验。ApplePay通过应用业界领先的Token（支付标记）、TouchID（指纹验证）及安全芯片技术，保障用户支付安全。客户在支持ApplePay的苹果设备中打开Walletapp，添加带有银联标识的中国银行借记卡或信用卡，即可在线下“银联云闪付”商户及线上App实现便捷安全支付。

3月8日，中国银行与华为公司在深圳举行了HuaweiPay合作签约仪式，标志着在移动支付领域又迈出了新步伐。而中国银行携手华为公司，整合双方在支付服务、用户体验等方面的优势，探索研究HuaweiPay，为中银长城e闪付再添新成员，也为消费者带来更加方便、快捷、安全的移动支付体验。

3月29日，搭载了银联云闪付的SamsungPay服务正式上线，银联卡持卡人可通过具备SamsungPay功能的三星手机管理和使用自己的银联卡，轻松体验新一代移动支付。首批提供此项服务的就包括中国银行信用卡及借记卡。

此外，中国银行推出的创新产品中银长城e闪付HCE云闪付卡，既不发放实体卡片，也不在客户端中显示完整的数字卡信息，只需在中行的“缤纷生活”、“中银易商”客户端中完成中银长城e闪付的发卡、密钥下载、身份验证和支付等一系列交易，即可开启无卡支付之旅。

作为移动支付领域的先行者，中国银行一直以来不断致力于创新和改善客户体验，未来中国银行将继续致力于推动金融创新发展，为持卡人带来更加精彩的支付体验。

（通讯员：黄璜）





## 行业动态 INDUSTRY NEWS

### 平安银行行长邵平到访哈佛 论新常态下中国银行业发展趋势

美国马萨诸塞州时间5月7日-8日，首届“哈佛中国青年峰会”在美国哈佛大学主校区隆重开幕。平安银行行长邵平应哈佛大学中国学生学者联合会（HCSA）的邀请赴美出席峰会，分别给哈佛同学和学者、以及首届峰会遴选出的15位青年领袖做了“闭幕式专场演讲”以及“青年领袖闭门圆桌对话会”两场演讲和交流，引起哈佛同学们的强烈反响。

据介绍，“哈佛中国青年峰会”旨在挖掘、汇集和培养有领袖潜质的华人青年精英，让他们在这个平台上畅所欲言、相互启发，通过与中国第一线的政界、商界、学术界及文艺界的领袖们的交流顿悟与成长，帮助他们成为将来各领域的领军人物，“推动中国青年领袖成长”。本次峰会上，邵平行长还应邀出任“哈佛中国青年导师”。

#### 中国银行业光明在前 供给侧改革至关重要

5月8日，在哈佛的西北科学大楼，邵平行长做了《新常态下中国银行业发展趋势》的闭幕式专场演讲。中国经济进入发展新常态，这对银行业金融发展提出了崭新要求，因此他向大家阐述了何为中国经济新常态，以及什么是中国银行业发展的新常态。

邵平认为，从中长期来看，中国经济已非常接近底部，倚靠中国政治体制的优势，这届领导集体具有深刻的历史自觉意识和宽广的全球视野，也有高超的改革决心，加之中国经济特有的韧性好、潜力足、回旋空间大的特点，10年内跨越中等收入陷阱一定可以实现。

在这样的战略机遇下，平安银行展开了自己的创新发展实践，这几年的快速和创新发展引起业界内外侧目。近几年在经济增速下行的态势下，平安银行实现了逆势快速增长，其创新发展入选了亚利桑那大学商学院案例。

快速发展来自于对于产业的前瞻布局，因为平安银行意识到，中国银行业的发展早已不是传统的“垒大户”的信贷时代。

“展望中国银行业的未来，我坚信光明在前。但此时此刻，站在这个‘三十年未有之变局’的转折点上，商业银行应该登高望远，做出新的战略转型选择。”因此，邵平行长在业内首先提出了“商业银行供给侧改革”的命题，他认为，经济下行，过去普遍性的机会变成了结构性的机会，客户不断升级的金融和非金融需求，与银行落后的服务和组织能力之间的矛盾，已经成为当前中国的商业银行面临的主要矛盾。要解决这一主要矛盾，就需要推动商业银行供给侧改革，这是当前商业银行转型的核心痛点，抓住了它，就能纲举目张，真正实现对金融新常态的引领。

平安银行是国内少数很早就深刻认识到银行业面临的转型和挑战，并且自上而下推动变革创新的银行。从2013年开始，平安银行就提出了“专业化、集约化、综合金融、互联网金融”的特色发展思路，以及“跳出银行办银行”的理念，也取得了足以自豪的业绩。

在整体银行业步入新常态，规模、效益和资产质量都明显下台阶的情况下，平安银行在过去三年实现了逆势增长。从2012-2015年，该行的营业收入、非息收入、准备金利润等指标三年间翻了一番以上，相当于三年再造了一个平安银行。

在新常态的大背景下，对于海外学子来说，必须了解国内的政治经济大势，充分把握好国家发展大局，融入国家发展大潮。他认为青年人的特征正是“三有”——“心中有梦、眼中有神、生活中有激情”，但也一定要切忌好高骛远，最难得的是脚踏实地，从基础做起，有基础才有未来。

#### 科技发展助力经济腾飞 勉励海外学子投身祖国

5月7日下午，在哈佛化学系名人堂举行的邵平行长与青年领袖闭门圆桌交流会上，邵平行长首先给各位青年领袖介绍了平安银行在物联网金融方面的全面布局。这个业界的融合经济概念正是由邵平本人于2014年提出。

当下是科技大发展的时代，互联网、物联网、智能技术、机器人、人机交互和新能源将会快速发展，新经济将会腾飞。基于这样的判断，邵平行长认为，工业4.0将深刻改变人类的生产和生活方式，也会颠覆人们对形势的分析和判断，同时也必将催生新的经济繁荣周期。

首届哈佛中国青年峰会遴选出的15位青年领袖来自北美的哈佛、麻省理工学院（MIT）等顶尖高校、各科技业界前沿。他们起初对于物联网和金融融合发展并没有太多了解，在听完邵平行长的分享后，毕业于MIT、Robby Tech联合创始人、CEO李瑞博士说，在物联网和金融的融合发展方面，中国已经走在了世界的前列。



在这样的发展态势下，邵平行长寄语 15 位青年领袖，要积极投身祖国新常态经济发展，共襄祖国发展的复兴崛起的盛举，在中国“大众创业、民族复兴”的道路上，不能缺少北美青年领袖的参与。

当晚，在哈佛教工俱乐部举行的峰会欢迎晚宴上，邵平行长在致辞中指出，平安银行背靠中国三大综合性金融机构之一的“平安集团”，正在开启和布局全方位的创新产业体系，正需要各位海外有志之士加入这个发展态势中，平安银行将为大家提供工作的机会以及考察的便利。

5月8日的闭幕式专场演讲会后，哈佛大学学生学者联合会主席孙陆向邵平行长颁发了“哈佛中国青年导师”聘书。孙陆在致辞中说，愿邵平行长在未来的时间里，继续关注哈佛和北美的中国青年学生的发展，在全球化的视野下，继续给予学子以提携和指导。

在闭幕式上，邵平行长给首届哈佛中国青年峰会 15 位哈佛中国青年领袖颁发了获奖证书，他勉励诸位青年领袖，入选首届青年峰会是一个人生的新起点，希望大家乘风奋进，再创辉煌。

在哈佛访问期间，邵平行长还与哈佛大学肯尼迪政府学院艾什中心（ASH Center）主任托尼·赛奇教授等相关学院的哈佛师生、访问学者进行了学术和合作方面的交流，参观和考察了肯尼迪政府学院、法学院、商学院、设计学院、文理学院地球与行星科学系等教学科研机构。

（通讯员：李翀）

## 助力产业升级与供给侧改革 国家税务局宝安石岩分局与光大银行深圳龙华支行开启税银合作新篇章

6月23日，国家税务局宝安石岩分局与光大银行深圳龙华支行共同邀请了宝安石岩街道辖内近40余家重点企业及小微企业，召开经营座谈与服务推介会，结合国家产业升级及供给侧改革的宏观背景，就税务部门与金融机构如何更好的服务纳税人及小微企业与企业面对面的展开了讨论，提出了一揽子税银合作的综合税务金融服务方案，开启了税银机构更深层次的合作。

国家税务总局及深圳市局近年来十分重视多维度推进为纳税人服务工作，深入挖掘纳税服务内涵，提出了“银税互动”等创新服务理念。本次国家税务局宝安石岩分局与光大银行深圳龙华支行联合组织的活动，也是积极贯彻落实《关于进一步拓展“银税互动”活动的意见》(税总发[2015]156号)及市局《深圳市国家税务局关于加强银税合作宣传的意见》(深国税函[2016]102号)等文件精神要求，积极主动联系银行，开展税银合作，助力中小企业产业升级与经营发展。除邀请金融机构就金融产品与知识作推介讲解外，结合近期“营改增”工作，国税宝安石岩分局还就如何提升厅堂服务质量、合理调度服务资源、缓解大厅业务压力与光大银行龙华支行展开合作，推出了多项举措。据悉，目前纳税人可就近选择光大银行税银合作网点办理大部分涉税事项，方便营改增纳税人申报办税，同时税务部门引进银行先进服务理念，提升大厅纳税咨询服务及办税服务水平，提高纳税人满意度。

在推介活动中，光大银行深圳龙华支行重点介绍了近年来税银合作重点成果，一方面光大银行和深圳国税跨界合作、共同研发了税银信息交互平台，有资金需求的纳税人通过该平台进行涉税数据授权和贷款请求提交，光大银行根据用户授权数据和贷款请求，实现平台化、自动化数据对接，并应用微贷技术对贷款请求进行分析，及时核准用户贷款请求，为纳税人提供方便快捷的免抵押担保的纳税信用贷款。另一方面，光大银行与深圳国税合作推出自助办税服务：即在光大银行现有网点建设自助办税服务区。纳税人可就近前往光大银行网点办理纳税申报、发票认证等涉税业务，实现税银业务一站式办理。截至目前，光大银行通过“税贷易”税银合作授信模式已累计给予近500户中小企业授信支持，合计授信额度达10亿元，积累意向客户近1500户。

结合助力企业产业升级及供给侧改革的活动主题，光大银行深圳龙华支行为参会企业现场推介和讲解了银行对创新及中小企业的综合金融服务方案，并在国税培训系统视频直播间就广大企业关心的融资、理财等问题作了解答；国税宝安石岩分局表示通过此次活动，对扶持小微企业和新型企业发展、培养新型产业及人才，加快辖内产业结构转型，加强纳税服务和巩固税源基础都有十分积极的意义。

（通讯员：李玲）



### “读秒”审批 无需抵押担保 中信银行推出深圳首款公积金缴存人网贷业务

中信银行深圳分行为深圳公积金缴存职工定制的“公积金缴存人网络贷款”业务已于近日推出，这是深圳首款基于公积金大数据运用的商业信贷服务。

“公积金缴存人网络信用消费贷款”（简称“积秒贷”）是中信银行以公积金缴存人的缴存信息和人行征信系统信用记录为基础，依托中信银行的个人网银、在线贷款审批系统受理客户的申请，面向符合条件的公积金缴存职工推出的消费类信用贷款。上线后，已有近2000名客户成功申请办理“积秒贷”，累计提款超过2亿元。

据了解，符合条件的职工通过中信银行网银即可在线完成贷款，无需任何抵押、担保和申请材料。首批2700多家单位的职工已可向中信银行申请办理该项业务。公积金缴存基数越大，“积秒贷”可贷额度越高，最高可贷30万元。年利率最低为6.09%。贷款资金最长可借1年、最短1天，用于各类消费用途。

申请人登录中信银行网银后，点击“个人贷款—在线贷款—我要消费”按钮，2分钟内即可完成审批，系统显示可贷款额度、提款有效期等信息。此时申请人便可在核定贷款额度内进行提款操作。同时，线上操作除了申请便利、审批快速外，还具有还款方式灵活、随借随还、按日计息等优点。

“积秒贷”的“读秒”审批，背后是中信银行深圳分行对公积金大数据的运用。据了解，中信银行采用大数据处理技术，从多维度对借款人资信进行综合评价，并依托其自主设计的在线贷款审批系统对借款人情况进行实时分析，可全自动、全线上完成客户的综合信用评价。该技术突破了以往由于信息不对称造成的信用状况缺失的难题，从而大大缩减了审核的时间和成本，提高银行放贷的效率，降低了个人贷款的门槛。

（通讯员：蔡奕臻）

### 8%与0.2%：民生银行普惠战略的“深圳特色”

“银行最终比拼的不是发展快慢，而是风险管理能力的强弱。只有管好了风险，才能实现对普惠金融的可持续性支持。”民生银行深圳分行行长吴新军在5月份接受《金融时报》采访时表示。

银行业对于普惠金融的探索从未停歇。作为“深圳特色”普惠金融的典型代表，民生银行深圳分行用近10年的实践，构建了以小微金融、小区金融为核心的普惠金融支持模式。如今在深圳，该行以“8%的小微贷款市场份额、0.2%的不良率”这一醒目数字，诠释了一条标有“强风控”特色标签的普惠金融发展之路。

#### 8%与0.2% 数字背后的民生战略

作为我国首个发展普惠金融的国家级战略规划，国务院《推进普惠金融发展规划》（2016—2020）明确将小微企业放在了当前我国普惠金融重点服务对象的首位，做好小微金融服务成为银行业践行普惠金融的关键一环。

民生银行的普惠实践由来已久。早在2008年，该行就将“做小微企业的银行”作为自己的发展战略并始终坚定执行。

在深圳，面对近110万家小微企业、近100万户个体工商户的巨大市场及激烈竞争，民生银行深圳分行的一组数据充分展现了实力。截至2016年3月末，该分行服务小微客户近23万户，小微贷款余额达354亿元，占到整个深圳市市场份额的8%，有效满足了当地小微企业的融资发展需求。

在业内人士看来，民生银行深圳分行在小微领域领先地位的确立，还在于其良好的风控能力。在保持信贷支持逐年增长的背景下，该分行资产质量保持良好，小微不良率仅为0.2%。

“我们的风控重视数据整合、标准作业，尤其是注重解决信息不对称问题，实施标准化信贷工厂模式，降低风险。”吴新军表示。

该行在行业上重点支持内需型、消费及商贸流通类企业，鼓励支持科技型及现代服务业企业，避免行业性风险；同时，小额投放，小微贷款户均控制在200万元左右，分散风险，避免信贷风险过度集中。

如今，强风控已成为民生银行深圳分行的醒目标签。也正是在全面风险控制体系的护航下，即使在经济下行期，该分行仍



保持了对小微经济实体的持续投放：2015年的小微贷款规模新增77亿元，2016年一季度新增48亿元，新增量列该行系统内及深圳银行业首位。

#### 渠道与模式 O2O 闭环下的惠民服务

在今年两会上，普惠金融与互联网金融成为金融业的两大核心议题。普惠金融如何引入互联网新技术、实现更好的惠民服务？民生银行深圳分行给出的答案是：筑渠道、创模式。

吴新军表示，该行在着力布局互联网渠道的同时，大力推进了物理网点的延伸。除设置多家小微专营机构服务小微客户外，还在“双创”客户及区域特色行业的集聚地华强北电子商圈、南山科技园等布局了13家经营机构，重点支持高新技术产业和科技型企业发展。

在“互联网+”的支持下，该行升级线下服务，创新线上产品，O2O 闭环联动，线上金融服务客户数达到百万余户，对普惠客群的响应度也大幅提升。例如，推出信用、抵押、产业链等13种担保方式，设立1万元到3000万元不等的融资金额，支持不同成长周期的企业，满足不同类型资金需求者多样化的需求，有效缓解小微客户的不敢贷、融资难问题。网乐贷、发薪贷、抵押e贷等创新产品则实现了客户在线自助申贷、立等可见，提高资金配置效率，提升客户金融服务的可得性。此外，该行还建设了强大的结算平台，满足普惠客户交易结算需求，POS年交易量达1600亿元，在深圳市场位居首位。

#### 4年2.5亿元“三降”下的让利于民

在政府及监管层为小微企业减负的多项政策背后，是小微企业降低融资成本的持续呼声。

在诸多金融业内人士看来，受经济增速放缓、利率市场化等多重因素影响，当前商业银行经营压力增大，在让利与盈利之间也面临两难选择。对此，民生银行深圳分行给出的思路是，在平衡短期利益与长远战略后，仍坚持实施“三降”策略，最大程度让利于民。

据统计，近4年，该分行累计减免小微客户手续费达到2.5亿元。“三降”范围包括降低结算开支，减免小微客户开户、存取、转账等手续费，大幅降低结算成本；降低小微企业贷款利率，规范中间业务收费；降低企业贷款周转成本，推出无还本续贷、循环贷款，减少客户的资金占用和相应成本，对困难客户则推行减免部分贷款利息优惠。

谈及未来的发展，吴新军坦言，小微企业因多处于产业链末端，规模偏小，抗风险能力弱，但该行有信心在现有的良好基础上，依赖大数据下的全面风控体系，保持较低小微贷款不良率。

除此之外，在普惠金融的另一重要领域，深圳民生银行打通居民金融服务的“最后一公里”，在普惠客群密集区建设50家社区支行，覆盖近500个社区，服务居民近百万人。据深圳银监局数据显示，深圳市目前设立的社区支行为221家，民生银行设点占比近1/4。

数据的背后是民生银行切实推进普惠金融的努力。“我们始终坚定推进小微金融战略，并通过‘立战略、建机制、筑渠道、创模式、惠实体、重风控’六大举措，实现可持续支持与发展。”吴新军表示。





## 行业动态 INDUSTRY NEWS

### 邮储银行创新推出产权交易保险按揭贷款业务

日前，邮储银行深圳分行联手大道金服、众安保险联合推出产权交易保险按揭贷款业务（简称“交易保”），这是一款创新型二手房按揭贷款业务产品，邮储银行作为贷款行，为客户提供按揭贷款服务。

邮储银行深圳分行相关负责人表示，“‘交易保’是邮储银行着力打造差异化金融服务，努力提高金融服务质量，认真践行普惠金融发展理念，积极响应国家供给侧改革的又一大创新举措。”

邮储银行深圳分行历来高度重视金融创新，努力致力于为客户提供优质、安全、实惠、便捷的金融服务，在金融创新方面勇于尝试，不断进取。

据了解，作为国内首创的赎楼模式，“交易保”的创新出发点是以客户利益为中心，本着为二手房交易提供更安全、优惠、高效的理念，满足买卖双方在房产交易中的不同需求。该业务赎楼模式的创新，解决了市场现有产品的痛点，为二手房交易中的买卖双方提供了更可靠、安全的保障，将对现有的二手房交易市场产生巨大影响。

“交易保”是一款应运而生的普惠金融新产品，该行通过创新服务模式注入“普惠”新内涵。

2015年，受多项利好政策的影响，深圳房产呈现量价齐升态势。在传统的二手房交易过程中，由于存在赎楼、抵押等环节，交易无法做到钱证即时交接，因此存在纠纷隐患，给买卖双方带来一定影响。赎楼环节作为其中最关键的步骤，易受到多方面的影响，导致贷款发放后不能即时完成过户和抵押步骤。目前市场上根据二手房的交易特性，针对需要赎楼的二手房按揭贷款业务，分别有“一笔款赎楼”和“两笔款赎楼”两种业务模式。“一笔款赎楼”模式交易费用低，操作简单，但买方在整个房产交易过程中承担的违约风险较高，买方贷款发放后一旦交易房产被查封或出现违约事件，买方可能会遭受比较大的损失。“两笔款赎楼”作为目前市场主流模式，但交易费用相对较高，操作程序相对繁琐，在房产抵押给按揭银行前，由卖方承担损失风险，卖方贷款发放后一日出现买方不配合或其他原因导致房产不能正常抵押给借款人按揭贷款银行，卖方可能遭受损失。两种业务模式的关注点不同，但都存在一方承担损失的可能。

因此，“交易保”产品应运而生。邮储银行与大道金服通过引入保险公司，在房产交易过程中由保险公司给买卖双方提供保险保障。这种保险保障的担保模式，创新了赎楼业务的担保方式，很好地解决了买卖双方在交易中可能产生的问题。

那么，“交易保”产品有何优势？据悉，该产品是以保险为保障的二手房交易金融服务，价格低，速度快，安全性高。通过为交易双方购买保险，邮储银行提前发放买方的按揭贷款，用以归还卖方原按揭贷款，买卖双方无需另外融资赎楼，实现卖方提前收款、买方提前收楼。对于交易过程中可能出现的违约风险，保险公司于第一时间承担保险责任，同时发起对责任人的追偿，使各方免于可能发生的产权或抵押权损失，保障了买卖双方合法权利。从买卖双方来讲，“交易保”很好地解决了原来双方各自担心的风险，卖方可提前全额收款而不需额外融资赎楼，买方可以提前收楼而无需担心合法利益受损，大大降低了双方的交易成本与时间成本。同时，在房产交易过程中，保险公司为交易提供了保险保障，按揭贷款有保障，买方也无垫资风险，进一步保障了交易的安全性。

（通讯员：张文亮）



## 科技兴城 融智坂田 江苏银行深圳坂田支行正式开业

5月18日，江苏银行深圳坂田支行正式开业，这是江苏银行深圳分行在深圳设立的第二十家网点，也是江苏银行在深圳发展的又一成果，表明江苏银行深圳分行在网点建设发展中迈出了坚实的第一步。深圳市中小企业发展促进会执行会长常远在仪式上致贺词，数十家中小企业董事长等高管出席开业仪式。

江苏银行深圳坂田支行位于深圳中轴核心区——龙岗区坂田天安云谷智慧园区，该区作为特区扩容示范区和深圳“十二五”标志性建设项目，依托华为科技城强劲的产业带动力和创新驱动力，备受社会各界青睐。江苏银行深圳分行于2009年成立，经过七年耕耘，实力不断提升，业绩持续增长，主要指标居深圳同类型银行前列，呈现稳健发展的良好局面。江苏银行在科技金融、消费金融和普惠金融业务领域创新不断，率先入驻天安云谷，快速抢占坂田市场，开展优质与特色金融服务，竭力融入到当地社会、经济、文化的高速发展浪潮中，成为城商行中的翘楚。

江苏银行深圳坂田支行负责人表示，该行将秉承特色服务的理念，扎根坂田市场，服务片区经济，持续推动金融创新，以更真诚的态度贴近并解决客户金融需求，打造华为科技城内最专业、最贴心的银行，为社会经济发展贡献更多力量！

(通讯员：杨昌明)





## 深圳农行 “我心中的超级爸妈” 少儿绘画大赛落幕

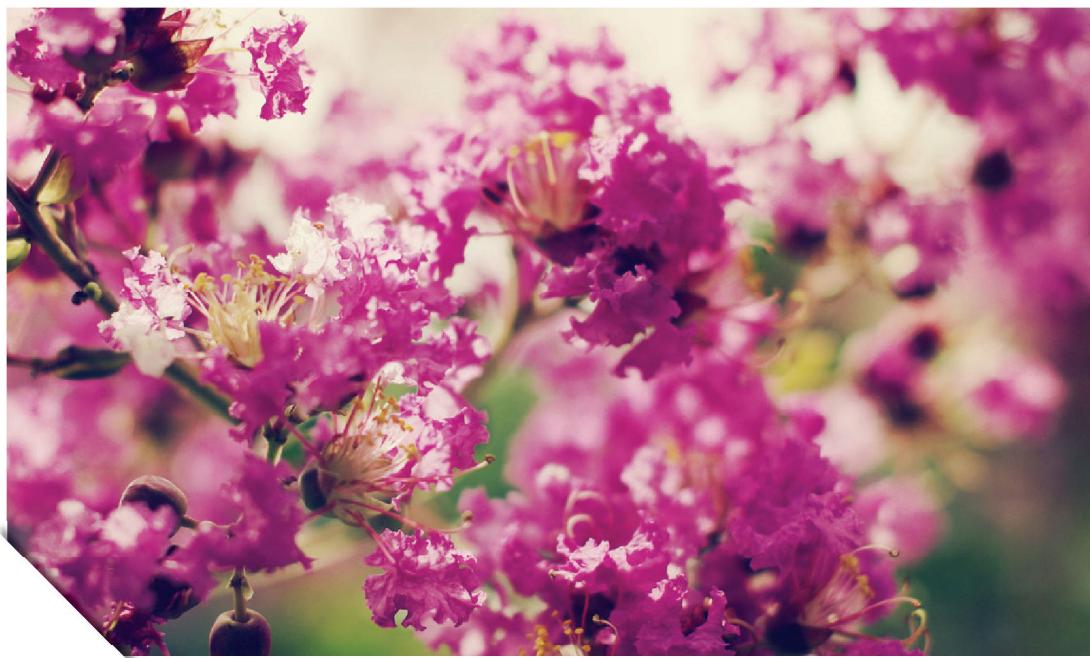
农业银行少儿绘画大赛历时近两个月，于 2016 年 6 月 4 日举行颁奖典礼，100 位优胜入围选手家庭应邀出席。

此次少儿绘画大赛以“我心中的超级爸妈”为主题，累计收集 1400 余幅作品，孩子内心的感恩与爱意通过一幅幅画作溢于笔尖，家长们也从孩子的视角出发，探知亲子关系的玄妙。主办方农业银行及专业评委精心甄选出 100 幅优秀入围作品，为获奖选手颁发奖项证书、精美礼品及定制画册。颁奖典礼现场另设有环保彩瓶彩绘，响应 6 月 5 日世界环境保护日主题，倡导农行新锐低碳的服务理念。

深圳农行相关负责人在致辞中对获奖选手表示衷心祝贺。该负责人表示，农行长期关注客户子女教育，希望通过每年一届的少儿绘画大赛，陪同孩子一同坚守梦想，伴随孩童成长，也希望通过对活动挖掘具有绘画天赋的“千里马”。

据了解，100 幅入围画作于 6 月 4 日—5 日期间在中心书城南区“地方”景观区展览，于 6 月 6 日—13 日期间于农业银行深圳分行一楼西大厅列展。

(通讯员：刘梅红 林尔东)





# 深圳中行 打造专业“跨境业务”讲师队伍

中国银行作为中国唯一连续经营超百年的银行，跨境业务一直是该行的特色业务。为打造最佳跨境服务，中国银行紧贴客户需求，始终保持着与全球经济脉搏的紧密联系。近日，深圳中行面向行内员工举办“跨境业务讲师大赛”，为做大做强跨境类业务培养专业人才队伍。

传统银行面向客户服务，除了有柜台人员外，还设有客户经理、理财经理等不同业务序列的队伍，而像中国银行这样针对跨境业务培养的讲师队伍还属业内首创。据悉，继2015年深圳中行组建“海淘讲师”以来，今年该行再次扩大队伍专业范围，从全市近140个经营网点中选拔出国留学、跨境旅游、海淘等跨境类业务的专业人才，为各类有跨境金融需求客户提供产品设计及上门培训等服务。

目前，中行分支机构遍布全球46个国家和地区，与全球1600余家银行建立了代理行关系，并在港、澳、台、日、韩、新加坡、泰国、美国等地搭建了优惠商户网。

作为市一级分支机构，深圳中行自立行之初，便扎根深圳、服务一方，鼎力支持地方经济发展，积极服务企业与个人客户“走出去”，朝着打造“跨境金融服务首选银行”的目标大步前进。依托总行遍及全球的网络机构和金融服务平台，深圳中行全方位满足客户出国留学、出境旅游、出境商旅、国际融资等各类个人和公司客户跨境需求，如该行设立了覆盖深圳市范围的12家出国留学中心，为留学家庭在出国申请、准备以及国外生活学习三个阶段提供全面、专业和优惠的“一站式”留学金融服务；推出全币种芯片信用卡、环球通自由行卡等代表性信用卡产品，满足客户跨境刷卡需求；推出多达20种外币的无需预约、即兑即走服务，满足客户的外汇兑换需求；举办跨境撮合论坛，对跨境投资有合作意向的国内外中小微企业进行撮合等等。

(通讯员：黄璜)

## 2016中国金融创新奖在京颁发 平安银行蝉联“最佳金融创新奖”

5月31日，由《银行家》杂志社主办的“中国金融创新论坛暨2016中国金融创新奖颁奖典礼”在京举行。凭借金融产品和服务模式的创新变革，平安银行蝉联该论坛最具含金量的奖项——“最佳金融创新奖”。此外，平安银行创新产品矩阵硕果累累，该行对公业务的“同业线上金融产品”、零售业务的“教育行业综合金融服务平台”、“私人银行家庭医生服务平台”均荣获“十佳金融产品创新奖”，而“腾龙工程—落地

财富管理模式，助力网点产能提升”荣获“十佳财富管理创新奖”，其“1号工程”橙e网的“互联网+产业+金融战略与创新实践”则斩获“十佳互联网金融创新奖”。

“中国金融创新奖评选活动”由银行家杂志社发起，从2007年至今已成功举办八届，成为国内集专业性、权威性与实践性于一体的金融奖项。

### 大力创新经营机制和商业模式，实现稳健发展

当前，国内经济进入“调结构、

稳增长”的新常态，银行业经营面临着诸多挑战。而坚持走差异化经营道路的平安银行，通过经营理念和文化的转变、产品和服务模式的专业创新、管理和生产组织机制的变革，提高银行服务的质量和效率，优化金融资源配置，实现各项业务的持续、稳健发展。

早在2013年，平安银行就启动了事业部制改革，成立了多个行业事业部、产品事业部和平台事业部。各个事业部的架构都是按照“以客户为



中心”和“流程银行”管理要求设计的，在人、财、物上被赋予更大的自主权，在专业领域内深耕客户，创新产品，经营风险，提升对市场的快速反应能力，提高业务运行效率，提高资源配置效率。通过事业部改革，平安银行大大提升了对于重点行业、主流客户的研究了解深度，得以根据行业属性、客户特点，针对细分行业的客户需求设计包括咨询、融资、平台搭建、技术支持、资源整合、交易撮合等方式在内的综合金融解决方案，大大提升了金融供给的有效性。

而在互联网金融方面，早在2014年，平安银行就确立了“做互联网时代的新金融”战略，并将“互联网金融”作为该行潜心打造的四大业务特色之一。该行将技术创新和有效服务新经济深度结合，开发新技术下的金融服务模式，借助新技术升级来完善金融产品、提升金融服务，有效满足新经济业态的新需求。同时，顺应国家“互联网+”战略的要求，平安银行致力于推动“互联网金融生态圈+产业金融生态圈”的同步发展，目前已经构建了“橙e网”、“平安口袋银行”、“平安橙子”、“行e通”、“金橙俱乐部”等面向公司、零售、同业、投行四大客户群体的互联网门户，形成强大的互联网金融线上服务能力。

### 产融深度结合催生“精品金融”，平安特色生态凸显

在产品方面，平安银行以“跳出银行办银行”的理念，拓展以新技术、新产业、新业态为特征的新兴经济，

通过金融产品创新及权益共享的方式，推动不同领域的生态构建。例如，橙e网面向不同客户群体的互联网转型升级需求，不断创新与丰富产品线，打造了“创业易”、“转型易”、“升级易”组合金融解决方案，为工业互联网的供应—制造—分销全链条的电商化给予全面金融支持。

该行“教育行业综合金融服务平台”以高校校园一卡通为服务载体，实现银行金融服务、校园特定应用场景整合，满足师生校内食堂就餐、超市消费、考试报名、新生注册、门禁通行、图书借阅、身份识别、线上订购等日常需要，并提供平安集团专业、全面的综合金融增值服务。截至2015年12月末，平安银行教育行业综合金融服务平台累计服务用户18.2万户，沉淀零售存款规模达35亿元，对公存款规模达17亿元。

获得此次“十佳财富管理创新奖”的“腾龙工程—落地财富管理模式，助力网点产能提升”项目，是零售银行业第一个由总行发起、战略设计、资源配置、统一推动实施的财富管理咨询项目。平安银行以“网点转型、产能提升”为核心，以建设网点零售团队为抓手，从过程管理、能力建设和绩效辅导三方面着手帮助网点转变传统经营方法，落地新型财富管理模式。

“私人银行家庭医生服务平台”以私行定制版好医生APP为载体，从线上专属家庭医生问诊到线下专业团队提供的健康服务，将实时的在线

问诊与多样的国内外健康项目相结合，形成完整的健康管理服务与销售闭环，全方位满足私行客户的健康需求。据悉，平安私人银行还为每一位客户建立了“健康账户”，全方位打造“客户健康KYC”+“私人家庭医生顾问”+“精准定制化健康产品”+“健康保障类金融产品”的互联网+式的健康管理新模式。

“同业线上金融产品”行E通创新商业模式，开展跨界合作，通过优质的线上化同业产品向全国中小银行及非银金融机构输送服务，满足客户需求。该产品不仅是针对产品本身的开发、交易与服务，还包括了与产品相关的客户管理、产品管理、交易清算、营销管理、数据管理、资讯服务等一体化建设，同时还为各金融机构、各业务部门提供安全、完备的信息管理功能。发展至今，因交易线上化产品，为合作的金融机构节约交易成本约2,100万元；因流程优化和电子化带来的效率提升，为合作机构带来收益增加约1,200万元。

未来，平安银行将持续提升银行的服务与创新能力，满足客户不断升级的金融与非金融需求，着力打造智慧金融、精品金融、生态金融三张名片，在产品、渠道、营销、IT技术应用等方面继续创新，打造中后台强大的作战指挥能力，引领平安银行在新征程里续写辉煌篇章。

(通讯员：李翀)



# 光大银行深圳分行 获《深圳商报》颁发“深圳金融名片”

日前，深圳商报“深圳金融名片”评选活动结果隆重揭晓，在这项颇具份量的评选活动中，光大银行深圳分行获颁“深圳金融名片”。这是中国光大银行深圳分行今年再次获得深圳主流新闻媒体的殊荣。

深圳金融业不断探索改革，金融创新产品好戏连台，金融成果丰硕。谁能成为深圳金融行业的代表，成为那张靓丽的“深圳金融名片”？作为以经济报道为特色的主流媒体，《深圳商报》大型主题策划活动——“深圳金融名片”，盘点深圳金融业的发展成就，通过两个月的集中展示，全景式展现深圳金融行业的形象及成就，亮出一张张至有分量的“深圳金融名片”，传达深圳金融业为深圳经济发展做出的贡献。

分行在以彭建平行长为中心的党委班子的带领下，认真贯彻落实集团、总行的战略决策，认真分析深圳市场变化情况，提出了切实可行的业务发展策略，在同业业务、对公业务、零售业务、风险控制方面采取一系列措施，取得了优异成绩。2016年，深圳分行各项工作再上新台阶，为光大银行在深圳树立了鲜明的品牌效应。

（通讯员：李玲）

# 中信银行获《亚洲银行家》2016年度 “中国最佳企业贸易金融交易成就奖”

近日，在《亚洲银行家》杂志举办的2016年度“银行家之选（Banker's Choice Awards）”评奖活动中，中信银行荣获“中国最佳企业贸易金融交易成就奖”（Best Corporate Trade Finance Deal in China）。

中信银行此次凭借“结算+融资+交易综合服务方案”获奖。2015年上半年以来，在欧元、美元等主要货币利率汇率分化的背景下，中信银行推出了这一方案，以合格资产（票据池）作为质押，为企业提供非美元融资，同时通过代客外汇买卖交易置换为美元，用于企业对外付汇。该方案一方面盘活了企业资产，另一方面在满足企业支付结算需求的同时有效降低了融资成本。

中信银行国际业务具有传统优势，始终保持股份制商业银行领头羊的市场地位，国际收支量常年保持股份制银行第一。根据国家外汇管理局数据，2015年中信银行国际

收支量为2,425亿美元，跨境人民币业务收付汇量3,537亿元，两项指标均居股份制银行首位。此次获奖是业界对中信银行国际业务的认可，也是对我行发挥“外汇资金交易”业务优势、着力推动产品融合与组合创新这一综合融资服务模式的充分认可。

《亚洲银行家》主办的“银行家之选（Banker's Choice Awards）”评奖是目前亚太地区针对金融服务业最具声望，专业性最强，覆盖范围最广的奖项之一，奖项设置覆盖亚太及中东地区200多家金融机构，受到国际金融行业的广泛接受和认可。

（通讯员：蔡奕臻）



## 协会动态 ASSOCIATION NEWS

### 深圳银监局栾锋副局长赴协会调研并座谈

6月1日下午，深圳银监局栾锋副局长、陈雨副主任一行赴协会调研并举行座谈。会上，栾锋副局长对协会过去几年的工作给予了充分肯定，并对今后的工作提出宝贵建议。协会范文波专职副会长、深圳外资金融机构同业公会吕维专职副理事长兼秘书长及全体工作人员参加座谈会。协会领导及各部门负责人汇报了协会工作情况。



### 协会会长办公会明确协会工作的五个重点方向

6月2日，由协会工业会长主持，在荣超商务中心36楼建行会议室，召开了协会换届后首次会长办公会。会议分析了当前协会工作面临的内外部形势，明确了协会工作下阶段的几个重点方向，要求协会秘书处做到“五个加强”：一是加强内部建设，规范内部管理；二是加强会员单位自律工作，对会员单位经营管理行为进行积极引导；三是加强会员单位在银团贷款、债务处置等难度大专业性强的业务领域的合作探索，推动会员单位共同进步；四是加强对前瞻性、方向性的行业热点难点疑点问题的研究，探求深圳银行业的转型发展创新之路；五是加强社会责任工作的宣导，提升深圳银行业的社会形象。

协会专职副会长范文波、副会长朱静、秘书长陈显忠参加了会议。

### 强化银行业社会责任 做好新时期扶贫开发金融服务

5月初，为贯彻省委、省政府统一部署，进一步做好深圳市对口河源、汕尾两市的精准扶贫精准脱贫工作，协会接受深圳市金融办委托，对口帮扶河源市东源县苏杨村。

精准扶贫是针对不同贫困区域环境、不同贫困户状况，运用科学有效程序对贫困对象实行精准识别、精准帮扶、精准管理的治贫方式。其中：精准识别是前提，精准帮扶是关键，精准管理是保障。精准扶贫的思想最早是在2013年11月，习近平总书记到湖南湘西考察时首次做出了“实事求是、因地制宜、分类指导、精准扶贫”的重要指示。2016年3月22日，春华书记在全省扶贫开发工作会议上强调：一是确保现行标准下贫

困人口全部脱贫；二是落实五级党政一把手抓扶贫；三是精准扶贫要切实到户到人；四是形成全社会参与脱贫攻坚合力。

小康不小康，关键看老乡。此次三年脱贫攻坚战的总任务是：到2018年底，稳定实现农村贫困人口“两不愁三保障一相当”，即贫困村村民不愁吃不愁穿，义务教育、基本医疗和住房安全有保障，基本公共服务主要领域指标相当于全省平均水平以上。实现有劳动能力的贫困人口人均可支配收入达到或超过当年全省农村居民人均可支配收入的45%（预计7356元）及以上并稳定脱贫；全部或部分丧失劳动能力的贫困家庭人口全部纳入低保；贫困村人均可支配收入不低于当年全省农村居民人均可支配收入的60%（9820元），确保脱贫奔康。

以苏杨村为例，全村1843人，贫困人口136人，占全村



总人口 7.4%，致贫原因有三点：一是村里山高坡陡，耕地贫瘠，农民收入单一，没有大面积的耕地，粮食种植仅够满足村民小部分自用，牲畜养殖基本没有，经济作物仅有茶叶一种；二是基础设施投入不足，村里唯一的卫生站设在村副书记家中，没有学校和幼儿园，适龄学生最近得到镇上学校上学，交通较为不便，村里到镇里距离 8 公里，只有一条蜿蜒曲折的单车道山路，没有路灯，转弯处没有反光镜，车辆行驶的危险性较高；三是村里没有生产型企业，主要劳动力被迫外出务工，留守家中多为老弱病残，村里甚至连小卖部都没有，村民采购生活用品必须到镇里。

到村后的首要之事是认真细致地做好对贫困户的精准识别工作，逐户登门核查，核清农户家庭资产、收入支出等情况，并详细记录在册，对贫困户的摸查做到全覆盖，确保不漏一户，不落一人。坚持“四看”、“五优先”、“六进”、“七不进”工作法，稳步推进精准扶贫。“四看”即：一看房、二看粮、三看劳动力强不强、四看家中有没有读书郎。“五优先”即：五保户和低保户优先、无房屋和危房屋优先、重大疾病和残疾户优先、因病返贫和因灾返贫户优先、因教和因老致贫户优先。“六进”即：一是家庭主要劳动力死亡、孩子未成年的农户要进；二是不符合五保条件的孤寡农户和单亲家庭要进；三是家庭主要劳动力长期生病、不能从事基本劳动的农户要进；四是丧失劳动能力的残疾人占家庭人口一半以上的农户要进；五是住房不避风雨的农户要进；六是因自然灾害、突发事件造成家庭特别困难的农户要进。“七不进”即：一是近三年内有标准住房或在城镇购买商品房的农户不能进；二是子女有赡养能力但不履行赡养义务的农户不能进；三是家庭拥有小汽车或大型农机具的农户不能进；四是直系亲属有吃财政饭的农户不能进；五是长期雇佣他人从事生产经营活动的农户不能进；六是对举报或质疑不能作出合理解释的农户不能进；七是有劳动能力但好吃懒做、抹牌赌博导致贫困的农户不能进。

村里刘某一家，兄弟两人为孤儿，家庭长期无劳动能力，目前哥哥在读大学，弟弟读高中，仅靠年迈的外婆独力抚养。

村里刘某一家，母亲长期卧病在床，刘某本人患有癫痫，间歇性发作，有一妻子和一 8 岁女儿，仅能靠做点农活，弟弟外出务工，弟媳早年间被火烧伤，脸部异于常人，2 岁侄女去年底患上尿液回流，河源市医院治疗效果不理想，得到省里大医院治疗，目前已做第一次手术，还需要再做两次手术，由于种种原因侄女户口直到今年五月底才上，之前的治疗费用都无法通过正常途径享受国家医疗保险救助，这段时间光治疗费用都十几万，不仅花光不多的积蓄，还负债累累，对一个家庭造成沉重的负担。

经过两周的到户核查，工作队对村里和贫困户的情况有了进一步的了解，将贫困户名单进行上报和公示，召开了一次村民代表大会，解读精准扶贫相关政策，通报贫困户的名单，初步提出苏杨村三年脱贫工作规划，村民代表积极响应，设身处地为村里的扶贫工作谋划策，带头做好表率，共同克服困难，确保各项工作顺利开展。

苏杨村脱贫工作任务艰巨，但是有了中共中央和省委省政府的政策指导和领导的关怀、社会各界的广泛参与合力帮扶、村委会工作成员积极的工作面貌、村民脱贫致富的决心，驻村工作队有足够的信心完成此次任务。



## 河北省银协一行来深考察金融仲裁业务

6月5日-6日，河北省银行业协会和石家庄仲裁委一行7人，由河北省银行业协会田奇秘书长和石家庄仲裁委孝磊主任带队来深考察。协会范文波专职副会长、深圳金融仲裁院胡院长与河北省一行就金融仲裁业务进行了深入交流。

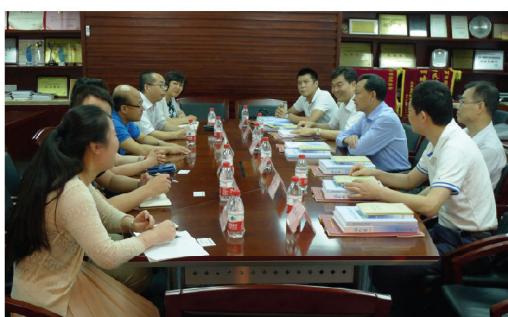
协会一直致力于联合包括深圳金融仲裁院等社会各界力量及时有效化解金融纠纷，共建和谐金融。据了解，深圳金融仲裁院成立于2010年，专门解决金融争议，致力于为金融业提供简便、快捷、公正的仲裁服务。金融仲裁因其快捷、低成本以及与国际接轨的办案规则、广泛的可执行区域等优势而成为解决金融纠纷的首选方式。





## 协会动态 ASSOCIATION NEWS

### 协会与深圳中院执行局进行交流座谈



6月6日，深圳市中级人民法院党组成员执行局田卫东局长，执行局副局长江茂贤、吴兰桦等一行莅临深圳市银行业协会，就当前及今后一段时期法银合作工作进行了交流座谈。

协会专职副会长范文波首先向田局长一行到来表示热烈欢迎，他指出，深圳法院与银行业之间的合作交流由来已久，双方在法银联动沟通机制建立完善、鹰眼查控等方面取得了显著成绩，希望双方继续保持紧密联系，进一步加强合作的广度与深度，共同为保障人民群众和企业财产安全贡献一份力量。

田卫东局长对深圳市银行业协会及各会员单位一直以来支持法院两级执行工作表示感谢，随后从引入外资银行进入鹰眼查控网、法银合作协议修改完善、银行执行款项管理服务等方面进行了沟通交流。

### 协会与深圳能源集团、市刑侦局座谈反信息诈骗工作

6月7日，协会与深圳能源集团、市刑侦局在协会会议室召开座谈会，畅谈反信息诈骗工作。深圳能源集团代表在会上介绍，公司前一段时间被犯罪分子诈骗。经市刑侦局和协会的鼎力帮助，迅速冻结被骗资金，并陆续原路返还，为公司挽回了重大损失。深圳能源集团代表对市刑侦局和协会表示衷心的感谢。

协会专职副会长范文波和市刑侦局副大队长王征途介绍了公安与协会及银行系统反信息诈骗的工作机制和运作情况，表示要在市政法委的领导下，继续推进反信息诈骗专项活动，保障行政企事业单位和人民群众的资金安全。



### 市委宣传部和金融办一行来访

6月15日，协会专职副会长范文波接待深圳市委宣传部李建阳处长和市金融办王振超处长一行来访，商谈合作事项。感谢市委市政府关心银协成长和发展。



## 协会参加气候现实领袖训练营

6月15—16日，协会参加由美国前副总统阿尔·戈尔主持的“气候现实领袖训练营”。训练营聚集了来自世界各地关心环境问题的个人与组织。银行业作为社会责任的践行者，关注环境现实问题义不容辞。

## 协会研究发展工作委员会召开 2016年6月份工作会议

6月16日，协会研究发展工作委员会在大梅沙建行培训中心召开委员会6月份工作会议，会议讨论落实坪山调研项目，讨论委员会下半年工作计划。

今年以来，深圳“东进战略”一路高歌猛进，定位于“打造东北门户、智造新城，建设现代田园都市”的坪山新区迎来了历史性的发展机遇。抓紧这一历史契机，坪山新区的金融业（银行业）发展春天已然来临。委员会对坪山新区规划方案、急需的银行产品和服务需求进行深层次讨论，并汇总出初步意见和建议。



## 协会赴深圳市中小企业发展研究会参加联谊会

6月21日，协会庞宗英副秘书长等一行赴深圳市中小企业发展研究会参加由深圳市社会组织总会发起的“深圳市银行业协会与深圳市中小企业发展研究会联谊会”。深圳市社会组织管理局孙景明副局长、深圳市社会组织总会副秘书长陈炳昌、深圳市中小企业发展研究会翁裕贤、张天明秘书长以及银行业代表等参加联谊会。会后，全体与会代表参观了深圳市中小企业发展研究会。





## 协会动态 ASSOCIATION NEWS



### 罗湖国税到建行深圳市分行考察创新工作

6月22日，协会领导陪同罗湖区国税局罗成总经济师一行到建行深圳市分行网络金融部考察。建行网络金融部黄瑞升总经理、颜培杰副总经理接待了来宾。双方就智能科技时代如何进行产品创新等内容进行了广泛交流，并期待下一步能进行深度合作。

随后，罗湖国税一行还参观了建行智慧银行和网点STM服务。

### 公益星火4中国公益金融人才（项目）培训计划启动

6月24日，公益星火4推出的中国公益金融人才（项目）培育计划在前海国际资本管理学院启动，来自政府、学界、企业、银行业等各领域的“大咖”围绕“公益金融 开启社会服务新格局”展开跨界分享。协会秘书长陈显忠参加了公益星火4——中国公益金融人才（项目）培育计划开学典礼。

星4由深圳市慈善协会、深圳银行业协会和互联网公益金融协会联合主办。星4试图用公益金融方式去孵化民生领域的PPP和教育、养老领域慈善产品。开学典礼当天，共有80名来自政界、金融界、公益界和媒体界的学员参加，他们经过严格的面试遴选，从500多名报名学员中脱颖而出，成为公益星火的合伙人，在未来半年将共同孵化一批公益金融项目。

典礼上，深圳市政府前副秘书长盛斌对公益金融这一探索的价值创造能力表示乐观，指出公益金融推动公益社会事业的发展，已经成为一个时代潮流。深圳经济特区社会工作学院院长章必功从文化史的角度，与学员分享了“中国慈善的历史和未来”，不少学员表示深有启发。

深圳市社会组织管理局局长凌冲表示，“我们即将迎来慈善的大时代，一批商界精英已经华丽转身成为慈善的领航者，一大批青年才俊开始把慈善事业作为职业，这是一个巨大的进步，也表明公益慈善正在成为一项吸引越来越多人参与的极有前途的事业。今年，《慈善法》颁布是非常大的突破，为公益事业创造了广阔的空间，我们今天的努力和付出，有可能改变五年、十年甚至是一百年后的中国”。





## 协会组织深圳银行赴广西学习交流村镇银行工作

6月23—24日，2016年华南地区村镇银行工作联席会议在广西兴安县召开，由协会副秘书长庞宗英带队，协会监事单位农业发展银行深圳市分行管伟芳副行长，深圳经验介绍单位深圳龙岗鼎业村镇银行赵军副行长、深圳南山宝生村镇王霞副校长、福田银座村镇银行潘拥周副行长和坪山珠江村镇银行吴斌董事长等会员单位负责人赴广西兴安县参会并进行经验介绍和工作交流。中国银行业协会、广西银监局、桂林银监局等单位领导出席了会议。参加代表就当前村镇银行发展现状及工作中遇到的问题等进行交流，讨论村镇银行适应经济发展新常态，以及在“十三五”规划中的创新发展问题，同时就银行业协会（公会）如何服务、扶持村镇银行的创新与发展进行了充分的探讨。

会后，深圳一行应邀赴柳江村镇银行进行业务交流，互相学习和交流，寻找两地村镇银行合作。柳银村镇银行服务物流企业的模式值得深圳银行学习和借鉴。深圳银行支持中小企业服务资本市场的模式给柳银村镇银行以启迪。

在柳江村镇银行韦露茹董事长的陪同下，先后对该行扶持的家庭式农场、及致力于养老产业的黑天鹅投资管理公司进行了走访调研。从农业产业化、养老社会化等方面给予了客户积极有效的建议和理念上的启发。深圳可借鉴柳银村镇银行支持农业项目的模式。

同时，深圳协会一行与柳州村镇银行与全体中高层进行座谈。双方就发展模式、特色化经营、核心客户的合作等，进行了深入交流和会谈，取得了圆满成功！会后，深圳一行实地考察柳州柳银村镇银行支持的农业种植项目和养老项目。





## 协会动态 ASSOCIATION NEWS

### 协会应邀参加环渤海地区银行业协会 第九届联席会议

6月24日，协会应邀列席环渤海地区银行业协会第九届联席会议。会议由大连市银行业协会主办，会议主题是“在当前形势下如何发挥各债权人委员会的作用，共同应对大型企业（集团）客户经营危机，有效维护金融资产安全及社会稳定”。会上，协会介绍了深圳地区的相关情况，并围绕主题发表了意见。

### 协会召开2016年度中国银行业文明规范 服务千佳示范单位创建评选工作会议

6月28日，协会召开2016年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位创建评选工作会议。协会副会长朱静与各会员银行服务工作办公室负责人出席会议，会议由协会服务工作委员会办公室主任舒颖主持。协会自律部主任熊庆来介绍了千佳示范单位推荐名额等情况，对如何公平公正公开地开展评选工作提出了建议。

会议重点研究了千佳示范单位创建评选工作方案，包括对“千佳”候选单位推荐名额的选取方式，评委的推荐与组成，评委的分组及回避制度，以抽签方式决定网点检查顺序，检查小组的分工与配合，被扣分网点的申诉和处理，后续工作步骤与时间节点等。经过充分的讨论，与会人员对上述问题取得了共识，决定由协会形成会议纪要下发各会员银行，并将评选方案报送中国银行业协会。

朱静副会长对会议进行了总结，认为会议开得很好，与会人员充分发表了意见，统一了认识，请各行服务办负责人回去向本行汇报此次会议内容，并积极配合开展千佳示范单位的评选，保证按时保质地完成评选任务。



### 协会受邀到河北交流工作经验

6月29日，协会受邀到河北参加提高银行文明服务培训会。该培训会由河北银协、重庆银协、广东银行同业公会联合举办，邀请了全国其他省市协会同行参会。各银协参会人员认真交流和学习，分别介绍各自的工作亮点、内部管理经验，以及面临的困难和疑惑。

会上，协会范文波专职副会长介绍了深圳银协在反信息诈骗工作，与社会各界及媒体合作、以及履行社会责任等方面的做法，受到与会代表的一致好评。



## 协会参加深圳邮储银行科技创富大赛决赛颁奖典礼

6月30日，协会朱静副会长参加邮政储蓄银行深圳分行在市人才科技园举办的“2016年科技创富大赛决赛颁奖典礼”。深圳邮政储蓄银行本次大赛，旨在贯彻落实市委、市政府支持“大众创业、万众创新”的政策，积极选拔出一批优秀的科技类小微企业和创客团队，并通过提供专项科技金融服务，助力企业持续成长，为深圳市扶持和培育出更多优秀科技创新类“种子”企业做出贡献。

## 协会参加珠海考察团访深反信诈骗工作交流会

6月30日，珠海市政协、市公安局、市工商局、市信息办、市人民银行及中国移动、中国联通、中国电信等单位前来我市考察交流反信息诈骗工作。市专项办组织协会、市公安局刑侦局、市市场监督管理局、中国移动深圳分公司、中国联通深圳分公司、中国电信深圳分公司、腾讯公司与珠海考察团进行交流。

专项办负责人、刑警支队七大队副大队长王征途同志对开展专项行动的情况进行介绍，协会秘书长陈显忠应邀介绍了深圳银行业在反信息诈骗工作中的做法并分享体会。珠海考察团对深圳的做法给予高度评价，并表示将借鉴深圳模式推进珠海市反信息诈骗工作。

## 协会2015年度报告获得市民政局审核通过

根据市民政局及深圳市社团组织管理要求，协会秘书处结合实际，通过网络填报方式，将协会2015年度基本情况、内部建设情况、财务会计报告、业务活动表、现金流量表、业务活动总体情况、年度举办研讨、展览、培训、评比达标表彰等活动情况、行业自律规范情况以及2016年度工作计划概要做了详细的报告，报告于近期获得市民政局审核通过。

## 市公安局经侦局林显运副局长一行到访协会

7月8日，深圳市公安局经侦局林显运副局长、情报大队方文强大队长一行到访协会，就网络查控系统建设工作与各银行负责人展开座谈。协会范文波专职副会长主持会议，深圳市各银行信息技术部近50位负责人参加会议。

会上，林显运副局长发表讲话。他指出，网络查控系统建设在依法规范下进行，具备“合规性”和“安全性”。以交行为代表的各行在查控系统建设中做了好的表率，希望个别工作进度较为落后的银行攻坚克难，加快推进系统建设。方文强大队长就银行与公安网络查控系统对接的好处做了详细介绍，并就各行在系统建设中的需求与各行信息技术部负责人展开深入交流。

协会范文波专职副会长作总结讲话。他指出，查控系统

建设具有重要意义，深圳地区的联网对全国来说具有示范作用，联网有助于保护银行自身权益。希望各银行能够赴市中院实地参观鹰眼查控网系统。





## 协会动态 ASSOCIATION NEWS

### 协会组织外资银行参观鹰眼查控网

为加强银行业与市中级人民法院在处理金融案件的有效合作，银行业与深圳市中级人民法院一起搭建了“鹰眼查控网”，目前，中资银行已全部联网，外资汇丰也已于2014年联网。7月8日，协会组织南洋商业银行深圳分行、渣打银行深圳分行、花旗银行深圳分行赴深圳市中级人民法院参观“鹰眼查控网”，同时召开座谈会。协会范文波专职副会长、朱静副会长，市中院执行局吴兰桦副局长、张俊斌副处长等参加了会议。市中级人民法院执行局吴兰桦副局长详细介绍了鹰眼查控网，汇丰银行梁穗姿副行长也分享了汇丰银行与市中级人民法院近两年来密切合作的经验。

鹰眼查控网的创建、运行，为解决执行难提供巨大助推，这是深圳在全国首创的通过网络与各联动、协助单位互动，对被执行人及其财产进行查询和控制的信息化工作平台。其功能主要包括查控被执行人房地产、车辆、股权、证券、银行开户信息及存款，查询流动人口与出租屋信息、服刑地信息，实现手机定位、特定场所布控、口岸边控等。鹰眼查控网运行以来，被执行人财产五查（银行存款、房地产、车辆、工商股权、证券）率接近80%，还有近10%的案件进行部分查询。该网的搭建，为银行和市中院节省了大量的人力和相关资源。

这张执行大网要达到效果，关键要织密、织牢，就是要阻止外资银行成为老赖可能存在的避风港，外资银行的加入扩大了司法协查范围，使鹰眼查控网成为名副其实的“全球鹰”。



### 加强行业交流推动网络查控系统建设 协会信息技术专委会工作会议顺利召开

为积极履行好服务职能，进一步活跃专委会工作，协会于7月8日牵头市中院及各会员银行，组织召开深圳市银行业信息技术专业委员会工作会议。市中级人民法院执行指挥中心网络查控组副组长王乐，各会员银行信息科技（技术）部近50位负责人共聚协会，围绕当前及今后信息技术专业委员会工作展

开交流讨论。协会朱静副会长出席会议，会议由宣传信息部聂后应主任主持。会议总结了信息技术专业委员会以往工作，并规划下一步工作思路。经与会代表深入交流，各行负责人对专业委员会未来工作重点达成共识。下一步，专业委员会将通过“研讨”、“调研”等多样化形式深化各行之间信息技术沟通交流，开展由协会组织召开的信息技术交流研讨会，同时组织各行赴重点企业走访调研等。另外，委员会将继续优化服务，协助各行更好开展信息技术工作，如：协调设立供应商黑名单制度，



帮助各银行规避潜在风险；牵头成立信息中心，统一与公共事业单位、中国移动缴费、中国电信缴费、公安局、法院等第三方机构互联。

本次会议还就各银行与法院联网中的难点、疑点进行了讨论交流。王乐副组长对各银行较为关注的联网“安全性”、“合规性”，以及联网对各行在“节约人力”、“提升工作效率”等方面的优势做了介绍。他希望作为联网工作主干力量的银行信息科技部门要积极加快工作进度，早日实现联网。

朱静副会长做总结讲话，她希望信息技术专业委员会未来应更加活跃，各会员银行与协会之间要加强交流，深入了解，以便协会提供更好的服务。

## 协会召开部分银行债权债务处置座谈会

7月8日下午，协会秘书长陈显忠在协会12楼会议室主持召开会议，研究讨论深圳市银行债权债务处置工作相关事宜。工商银行深圳市分行、农业银行深圳市分行、中国银行深圳市分行、建设银行深圳市分行、中国进出口银行深圳分行、光大银行深圳分行、兴业银行深圳分行、上海银行深圳分行、珠海华润银行深圳分行等金融机构风险管理部门同志参加了会议。

会议听取了与会银行当前面临的债权债务总体情况及典型案例，交流了债权债务处置中存在的主要困难及处置经验，并就如何发挥协会平合作用做好银行债权债务处置工作提出了意见和建议。

协会秘书长陈显忠代表协会就今后的债权保护和处置工作提出了六点希望及要求。一是建立起常态化的工作机制，组建债权保护和处置专业委员会，定期沟通交流经验，互通有无；二是基于协会与公检法系统良好的合作关系，努力协调公检法系统解决会员单位反映的实操困难和问题，为会员银行债权债务处置工作服好务；三是寻求政策突破，向人大、政协提交建议，反映行业呼声，在法律顶层设计方面将涉及银行业的合法权益进行制度保护；四是加强与其他行业组织、政府部门及社会机构的互动和交流，构建债权保护和处置的跨行业跨部门合作机制；五是定期协商、通报重点企业的多头融资情况，将风险关注点由后期提至中前期；六是建立会员银行自律惩戒机制，对于违反自律制度的会员单位予以严肃惩戒，共同维护好银行业的市场秩序。





## 协会动态 ASSOCIATION NEWS

### 协会拜访深圳市公安局刑侦局

7月11日，协会范文波专职副会长协同朱静副会长等相关部门工作人员一行，拜访深圳市公安局刑侦局。协会一行在公安局刑侦局何昭朗政委的带领下参观了反信息诈骗办案中心，双方就刑侦局如何落实执行抓老赖，银行业如何支持反信息诈骗工作进行了交流。



### 南京市公安与三宝公司到访协会

7月11日，协会范文波专职副会长协调深圳公安局刑侦局和相关银行与来访的南京市公安局刑侦局、三宝公司一行座谈。座谈会上，南京市公安局吴强大队长就2015年南京916案件被骗资金在深圳执行问题，对深圳市银行业协会和深圳市公安局对该案的资金返还受害单位及全力支持该项案件工作表示隆重感谢。范文波专职副会长介绍了我市银行业在反信息诈骗工作情况，何昭朗政委指出，今后，两市在反信息诈骗工作以及其它类型案件方面，应多沟通多交流，共同为两地金融发展保驾护航。

### 支持转型发展 帮扶企业共渡难关 深圳银行业力挺新一佳！

夏日的莲花山，安祥而静谧。

但位于莲花山南畔的荣超商务中心36楼会议室，此时则显现出另一番紧张而忙碌的气氛，新一佳超市有限公司债权银行协调会议正高效而有序的进行着。此次协调会由深圳市银行业协会牵头组织，协会会长亲自挂帅主持会议。深圳银监局领导、深圳市工商联薛兴强副主席一行、新股东深商控股集团张思民董事长，各银行的主管领导以及新一佳公司李彬兰董事长和何亮财务总监，齐聚一室，共商帮扶大计。

新一佳超市有限公司自1995年成立以来，逐渐成为中国最具影响力的超市连锁企业之一。2007年，新一佳被深圳市政府认定为5家民营骨干标杆企业之一。在2015年中国连锁百强名单上，新一佳位于人人乐、永旺等公司之前，排名全国第40位。

在中国互联网电商蓬勃发展的大背景下，新一佳也面临着消费者消费习惯改变与互联网电商的巨大冲击。面临日益艰难的经营环境，新一佳这两年也开始了自身的转型升级，从原来的“超市大百货小”向“超市小百货大”的经营模式转变，但转型过程中出现了阵痛期，企业资金周转出现暂时困难。

面对陷于暂时资金困难中的新一佳，市领导高度重视，批示市金融办立即协调。深圳市金融办于7月1日召开新一佳银行授信问题协调会，要求各债权银行支持“新一佳”转型发展，帮扶企业共渡难关。

正是在这种形势下，为落实市委市政府、市金融办和深圳银监局关于支持新一佳超市有限公司转型升级、帮助企业渡过难关的相关精神，经深圳银监局同意，深圳市银行业协会快速反应，于7月12日上午，牵头召集各相关债权银行、商讨“帮扶企业渡



过难关，支持转型发展”的具体方案和措施。

深圳市银行业协会作为深圳市银行业的行业性社团组织，长期关心支持本地经济社会发展，积极践行社会责任，持续推进金融风险的防范和化解工作，建立了高效的风险债权工作机制。协会推动各会员银行按照银监会“支持优质企业、稳住困难企业、退出僵尸企业”的工作要求，不仅为企业锦上添花，更要雪中送炭，积极防范和化解金融风险，支持深圳地方经济发展。

12号的协调会听取了新一佳公司以及深商控股集团对公司目前状况和解困方案的介绍，以及各债权银行的处置意见。会议认为，新一佳有上万名员工和上百家供应商，涉及民生和社会稳定大计，债权债务问题处置必须非常慎重；如果新一佳经营继续恶化，债权银行也会发生损失，各家银行必须团结一致，共渡难关。当前帮扶的关键是维持新一佳公司正常经营运作，恢复现金流，在深商控股集团成为新一佳大股东后，正积极扭转目前困境，各债权银行应统一思路、统一行动，大家达成以下共识：

(一) 在企业能正常付息的前提下，各债权银行应采取可行措施，维持新一佳公司目前在各行的授信余额，不单独采取进一步措施恶化形势；

(二) 新一佳全体债权银行成立债委会，报深圳银监局核准；

(三) 新一佳公司及深商控股集团尽快向各债权行提出合理的债务重组方案，各债权行应积极争取总分行支持，配合完成新一佳公司债务重组工作。

(四) 综合各债权行处置意见，会议确定采取区别处理的原则：即在新的经营主体成立后，工行、中行、建行、交行、华夏银行保持目前授信余额不压缩；光大在压缩2000万贷款规模的基础上，报总行同意对已查封资产、账号等解除查封。之所以区别处理，是因为新一佳是零售企业，如果查封账号，就无法保障企业的正常经营，其他债权银行也无法正常转贷。

可以说，四点共识力度超强，是对新一佳最大的支持和帮扶。

我们深信，在市政府的支持下，在深圳市银行业协会和深商联的协调下，在各债权银行的大力帮助和支持下，新一佳定能顺利渡过难关，步入良性发展轨道。

## 借助线上线下媒体平台 协会发声力挺新一佳

为落实好7月12日“新一佳超市有限公司银行债务协调会”会议精神，会后协会快速行动，积极沟通协调香港商报、晶报、深圳新闻网等多家媒体，借助权威平台发声，支持新一佳转型发展需求，帮扶企业渡过难关。

7月13日，香港商报、晶报分别刊载了题为“助力转型深圳银行业力挺新一佳”和“深圳银行业力挺新一佳”的报道。另外，以深圳新闻网、奥一网为代表的知名线上媒体也进行了相关报道。相信本次宣传能营造良好舆论环境，为新一佳顺利完成转型升级，渡过难关奠定良好基础。

## 深圳银行业力挺新一佳

晶报讯（记者 廖昊）支持转型发展”的具体方案。深圳市金融办于7月1日召和措施。开新一佳超市有限公司银据了解，面临着消费者行授信问题协调会，要求各消费习惯改变与互联网电债权银行支持“新一佳”转商的巨大冲击，新一佳这两年开始转型升级，但转型过关。深圳市银行业协会快程中企业资金周转出现暂时困难。市领导高度重视，牵头召集各相关债权银行、批示市金融办立即协调。商讨“帮扶企业渡过难关，在13日的协调会上，各

债权银行达成共识：保持新一佳公司目前在各行的授信份额不压缩；目前已采取保全行动及逾期的债权行，积极配合新一佳及深商控股集团对贷款进行转贷处理；各债权行积极争取总分行支持，配合完成新一佳的债务重组，成立债权人委员会，报深圳银监局核准等。

深圳新闻网首页 > 金融 > 首页推荐

### 深圳市银行业协会发挥行业力量 帮助企业渡过难关

2016-07-13 18:48 来源：深圳新闻网 我要分享 [字号：大 中 小]

7月13日上午，深圳市银行业协会牵头召集各相关债权银行召开新一佳超市有限公司债权银行协调会议。

此次协调会由深圳市银行业协会牵头组织，协会王业会长亲自挂帅主持会议。深圳银监局领导、深圳市工商联薛兴强副主席一行、新股东深商控股集团张思民董事长，各银行的主管领导以及新一佳公司李彬兰董事长和何亮财务总监出席了此次会议。



## 协会动态 ASSOCIATION NEWS

### 深圳银行业亮相 APEC 技展会 金融创新产品受到企业热捧

7月14日，第九届APEC中小企业技术交流暨展览会（简称APEC技展会）在深圳会展中心开幕。深圳市银行业协会积极组织全市17家银行参展，在展会洽谈对接区向参展企业展示深圳银行业近年来在支持中小企业发展方面取得的成果，同时洽谈相关企业，受到参展企业的热捧。



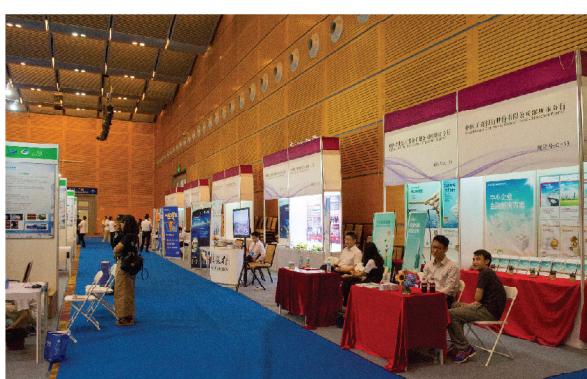
据了解，第九届APEC中小企业技术交流暨展览会由工业和信息化部、深圳市人民政府共同主办。本届APEC技展会于2016年7月14日至16日在深圳举行，有来自21个APEC成员经济体的代表及国外和全国各地的重要企业参加。此次深圳市银行业协会推选的17家银行既有国有银行、全国股份制银行，也有村镇银行和外资银行，他们均在中小企业金融服务方面深耕多年，取得了突出成就。

#### 参展银行创新参展形式推出拳头产品

近年来，科技型中小企业悄然兴起并迅速发展，成为深圳市乃至全国在技术进步中最具活力的创新主体。

在近两日的展会上，来自深圳本地及国外的数十家科技企业的创新技术成果一一亮相。而17家银行也在展区内积极利用这个机会向参展企业宣传展示各自的中小企业贷款产品及服务，创新的产品和新颖的宣传方式吸引了众多企业前来咨询接洽。

中国银行此次创造性地采用视频介绍配合纸质传单的宣传方式来推介相关金融产品和服务，让前来接洽企业对该行产品





有了一个立体化全方位的了解，受到了参展企业的赞赏。北京银行作为全国股份制银行的代表十分重视此次参展机会，该行深圳分行中小企业事业部副总经理周英明更是亲自坐镇。

据周英明介绍，此次北京银行带来了“投贷通”和“智权贷”两大拳头产品，“投贷通”作为响应国家投贷联动政策而推出的产品，通过审批的中小企业，不仅仅能获得北京银行给予的短期贷款资金支持，还能获得北京银行给予的长期股权融资支持。而“智权贷”则是该行一款知识产权质押融资产品，通过这一产品，科技型企业可以发明专利权、实用新型权、商标权、著作权等质押获得贷款。与传统的金融产品相比，“智权贷”释放了企业的房产等有形资产，盘活了企业无形资产。

#### 深圳银行业不断创新 推动中小企业发展

创新推动发展是 APEC 一直坚持的主题，深圳也是一个十分重视创新的城市，而深圳银行业在中小企业金融服务上的创新就是深圳创新的一个缩影。

据深圳市银行业协会专职副会长范文波介绍，为丰富金融业态，缓解中小企业融资难现状，深圳市银行业协会创新手段，与中国银行深圳市分行、深圳新闻网等单位联手，搭建立足于服务本市小微企业的公益性网络平台——深圳小微企业金融服务平台“微笑网”。

该平台是全国首家采用 O2O 模式帮助深圳 80 多万家小微企业与各家银行通过网络平台直接对接融资需求，实现线上业务撮合完成。“微笑网”上线以来，累计发放贷款超过 22 亿元，并于 2015 年底荣获深圳市金融创新奖三等奖。

对于组织银行参加此次 APEC 技展会，范文波也表示收获满满，他说：“第九届 APEC 中小企业技术交流展览会是由国家工信部和深圳市政府联合主办，这是一个非常好的平台，是深圳市政府支持全市中小企业发展的又一个有利举措。通过参加这个平台会使深圳银行业支持中小企业好的经验和做法走向全省、全国。同时，在与不同企业的沟通交流中，也有利于银行推动自身业务不断向前发展。”

经深圳市银行业协会协调，有 17 家会员银行参展（工行、农行、中行、建行、交行、招行、农商行、邮储、中信、民生、北京、杭州、广州银行、龙岗鼎业、南山宝生村镇银行、南洋商业银行、渣打银行）。

#### 协会走访市消委会，商议完善银行消保条款事宜

7月13日上午，协会朱静副会长带队前往深圳市消费者权益保护委员会进行工作走访，如约与市消委会秘书长冯念文、副秘书长于喜峰，以及法律部、投诉部、消费市场监督部等部门的负责人进行交流座谈。

朱静副会长代表协会，对市消委会对深圳银行业的发展和我会工作的支持表示感谢，并表示要在今后与市消委会进一步加强工作沟通和交流，共同推进深圳金融消费者权益工作，促进深圳银行业健康持续发展。

在交流座谈中，协会与市消委会就近期市消委会法律部对深圳 12 家商业银行个人购房合同格式条款中个别条款内容的修改完善问题进行了商议，市消委会对深圳银行机构因管理权限

等原因在个别条款内容的修改完善中遇到的困难表示理解。双方一致认为，个别条款内容的修改完善事宜，后续由法律部和相关银行作进一步的商议，市消委会和我会领导督办。

在交流座谈上，市消委会消费市场监督部提出拟近期在深圳开展银行 NPS 消费点评活动的设想。对此，双方进行了研讨，并一致同意下一步由市消委会消费市场监督部与我会银行卡专业委员会召开联席会议具体商议消费点评的总体工作方案。

这次工作走访和交流座谈，加强了协会与市消委会的工作联系，并就相关银行个人购房合同格式条款中个别条款内容的修改完善事宜和在深圳开展银行 NPS 消费点评活动达成一致意见，取得了很好效果。



## 协会动态 ASSOCIATION NEWS

### 协会召开节博会说明会

7月15日，协会在会议室召开节能减排博览会说明会（以下简称“节博会”），参会人员有协会庞宗英副秘书长，可持续发展研究会李武元执行会长、王宝朝副秘书长，和部分会员银行相关部门负责人。

深圳市可持续发展研究会按政府工作安排，拟于8月31日—9月2日在深圳会展中心举办节博会，李武元执行会长介绍了节博会的详细情况，庞宗英副秘书长表示这将是银行对接节能减排、低碳环保企业，展示银行业形象的良好机会，各银行参会代表纷纷表示积极响应，做好节博会参展参观工作。



### 协会向各会员银行发布关于银行卡犯罪警情的提示

近期，市公安局经济犯罪侦查局与协会通过对近期银行卡犯罪警情进行收集、了解、分析和研判，发现有一类警情集中突出，并于7月19日向各会员银行发出风险提示，希望引起各单位的重视。

#### 一、警情情况

今年5至7月份，我市某商业银行侨香、华商、友谊、益田、卓越时代广场、宝华、罗湖等网点的提款机被改装后，部分在这些网点使用过提款机的持卡人发现其银行卡7月中旬在马来西亚被盗刷或取现，每笔金额数千到一万元人民币。该警情有以下特点：

- (一) 被改装的提款机均为NCR提款机；
- (二) 被侧录的借记卡、信用卡均为磁条卡；

(三) 所安装侧录器为塑料卡套形状，嵌进提款机的插卡口；

(四) 所安装偷拍摄像器形状如手机大小，粘贴在密码保护盖上；

(五) 改装设备过程中使用了五张境外银行卡（账号：4848100049469329、5043240009678236、379186137452413、4000190316179231156、4773950020124684）进行查询、取款等测试。

改装、测试人员为同一团伙，疑为4名东南亚籍人士。

#### 二、工作建议

(一) 建议各银行尽快对NCR提款机进行全面排查，加强对此型号提款机的监控，杜绝此类警情风险发生；

(二) 各银行若发现此类警情，请做好现场视频、照片等证据收集工作，并及时将相关信息向公安机关反映。



## 摘要

5月18日，协会领导应邀出席建行“蓝色梦工厂”创客大赛总决赛并担任评审嘉宾。

5月23日，协会范文波专职副会长会见华泰董事长梁即有，参加的还有港中旅财务公司陈丽、光大银行赵红武。

5月24日，协会推进落实研究发展工作委员会坪山新区项目。

5月24日，协会参加中银协在南京组织召开的全国债权保护工作座谈会。

5月25日，协会印发《关于组织参加第五期全国银行业法律风险管理高级研修班的通知》。

5月26日—6月1日，协会派员工姚懿城赴河源苏杨村参加精准扶贫工作，主要为落实前期工作准备，核查相对贫困户详细情况，召开村民代表大会，将相对贫困户名单上报东源县扶贫办并公示。

6月1日，协会专职副会长范文波专程拜访了深圳特区报总编胡恒芳，双方就业务合作事宜进行了广泛交流。

6月1日，协会领导接待深圳市可持续发展研究会李武元会长和高谨秘书长一行。

6月2日，协会协助广东南粤银行深圳分行解决媒体舆情问题。

6月3日，协会参加中银协银团工作委员会换届会议。

6月6日，协会印发《关于协会第八届理事会相关聘任事项的通知》。

6月7日，协会朱静副会长接待深圳市国际贸易促进委员会商事法律服务调解中心钟建生主任和丘爱玲副主任来访。

6月7日，协会秘书长陈显忠、副秘书长庞宗英前往深圳市律师协会拜访王红秘书长，与王秘书长就协

会规范化建设、会员服务和双方业务合作等事宜进行了广泛交流。

6月7日，协会参加深圳市社会组织总会组织的深圳市海外领事保护知识讲座。

6月8日，协会聘任李丹妮为维权部主管，贺祁为综合部主管，姚懿城为协调部主管，李栋为信息宣传部主管。

6月14日，协会到法院执行局拜访吴兰桦副局长和张俊斌副处长，了解落实高院和银行总对总数据连接工作。

6月14日，协会参加企业联合会开展的最佳社会组织评比说明会。

6月15日，协会发文聘任骆发君等一批干部，并决定派员到深圳中院见习执行。

6月15日，按照坪山新区金融服务局的要求，协会联系工行、农行、中行、建行、招行、邮储、农商行在坪山新区的11个点安装ATM机。

6月16日，协会按照银监局、市中院的要求进行“总对总”系统建设情况的督查，印发《关于填报“总对总”网络执行查控系统工作进度表的通知》。

6月16日，协会向深圳供电公司、供水集团发函解决增值税专票开具问题。

6月16日，协会发文决定建立会员单位基本信息库。

6月16日，协会向中国银协上报2016年换届选举结果。

6月17日，协会领导到法院商谈近期工作。

6月17日，协会陈显忠秘书长前往银监局商讨债委会工作，与银监局统计信息处侍成林处长等人进行了深入交流。



## 协会动态 ASSOCIATION NEWS

### 摘要

6月17日，协会参加国际低碳清洁技术合作交流平台发布会。

6月18日，协会参加第四届深圳国际低碳城论坛—绿色金融论坛。

6月21日，协会与市公安局公共关系处负责同志赴交通银行深圳分行商谈反信息诈骗宣传工作新闻发布会的相关工作事项。

6月22日，协会参加深圳市2016年“广东扶贫济困日”行业协会商会及基金会座谈会。

6月23日，协会参加毕马威金融服务公司在君悦酒店举办的特殊资产和信贷风险研讨会。

6月29日，协会发文到各理事单位征求对协会财务管理规章制度和会员单位诚信自律管理实施办法的意见。

6月30日，协会参加深圳市互联网金融协会在市民中心主办的网贷企业银行资金存管座谈会。市金融办刘大平处长出席会议并发表总结讲话。

7月1日，协会参加深圳银监局2016年“七一”庆祝建党95周年表彰大会，协会党员廖璋律获评优秀共产党员受到表彰。

7月1日，协会联系市经侦局、招商银行深圳分行和平安银行深圳分行相关人员，落实拟走访相关事项。

7月1日，协会参加市金融办营改增政策实施影响专题调研座谈会。

7月4日，协会参加深汕特别合作区在五洲宾馆举办的深汕特别合作区（深圳总部+深汕基地）投资环境推介会，深圳市对口支援工作领导小组副组长吕锐锋和深汕特别合作区管委会主任何学文等出席了会议。

7月4日，协会派员参加了由深圳市国税局福田分局举办的营改增小规模纳税人申报培训。培训会上，国税工作人员详细的介绍了营改增后小规模纳税人的具体报税流程、税控系统的填报要求，并根据小规模

纳税人的行业特点做具体分析。协会也就营改增后面临的相关问题与国税工作人员做了详细的沟通。

7月4日，协会组织协调工、建、兴业、广州银行到市中院执行局见习。

7月1日—5日，协会汇总深圳银行业统一办理司法协助窗口设置及联系人信息表。

7月5日，协会与到访的专项办负责人、刑警支队七大队副大队长王征途同志商议第三方速查速冻事宜，并交流与电信部门合作，包括《深圳市电信网络诈骗案件涉腾讯公司财付通被骗资应急处置合作协议（试行）》。

7月5日，协会组织会员银行征订《用真诚服务感动大众（第六辑）》和《明星闪耀大堂（第三辑）》。《用真诚服务感动大众（第六辑）》汇集了“2015年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”的真实案例和服务事迹，《明星闪耀大堂（第三辑）》收录了200名“中国银行业文明规范服务明星大堂经理”的感人案例，均具有较强的可读性和参考价值，可以作为文明规范服务工作的学习培训材料。

7月6日，协会范文波专职副会长接待深圳市政协常委、深圳市海外经济文化促进会张曙光会长一行来访。

7月6日，协会范文波专职副会长到法院商谈近期工作。

7月6日，协会参加全国人大代表麦庆泉就建立“T+1”延时到账提案办理推进工作座谈会。

7月7日，深圳市狮子会成员叶子董事长来到协会，协会副秘书长庞宗英热情接待，互相交流在履行社会责任，公益慈善方面的工作经验和思考。

7月8日，协会接待深圳市可持续发展研究会王宝朝副秘书长来访。

7月8日，协会领导参加深圳市企业联合会举办的



## 摘要

现代商家大讲堂，聆听华大基因董事长汪建做“如何为生命负责——新生命经济时代”的主题报告。

7月11日，协会向各会员银行印发《深圳市银行业协会2016年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位创建评选工作方案》，标志着2016年度千佳示范单位评选工作正式启动。

7月11日，协会协助会员单位排查关注人员名单资料等工作。

7月11日—15日，协会组织质量指数编写人员开展2015年质量指数报告撰写工作。

7月11日—15日，协会配合深圳市2015年度金融发展报告编委会核对报告有关初稿。

7月11日—15日，推进协会研究发展工作委员会坪山研究项目的进行。

7月15日，协会朱静副会长带队拜会光大银行深圳分行张纳新副行长。

7月7日—15日，协会草拟“银行业‘六五’普法先进”交流材料。





# 深圳 伟大复兴中国梦的美好开篇

文 / 顾亚峰

九十五年前，嘉兴南湖的小小红船里  
中国共产党开辟了跨世纪的航线  
这次远航啊  
谱写出人民共和国的辉煌诗篇  
二〇一五年“九三”大阅兵向世界邀约  
展现亿万共产党人自信自强的风范  
代表人民的政党更深切地牵挂  
人民的安康冷暖，反腐利剑赢得百姓欢颜

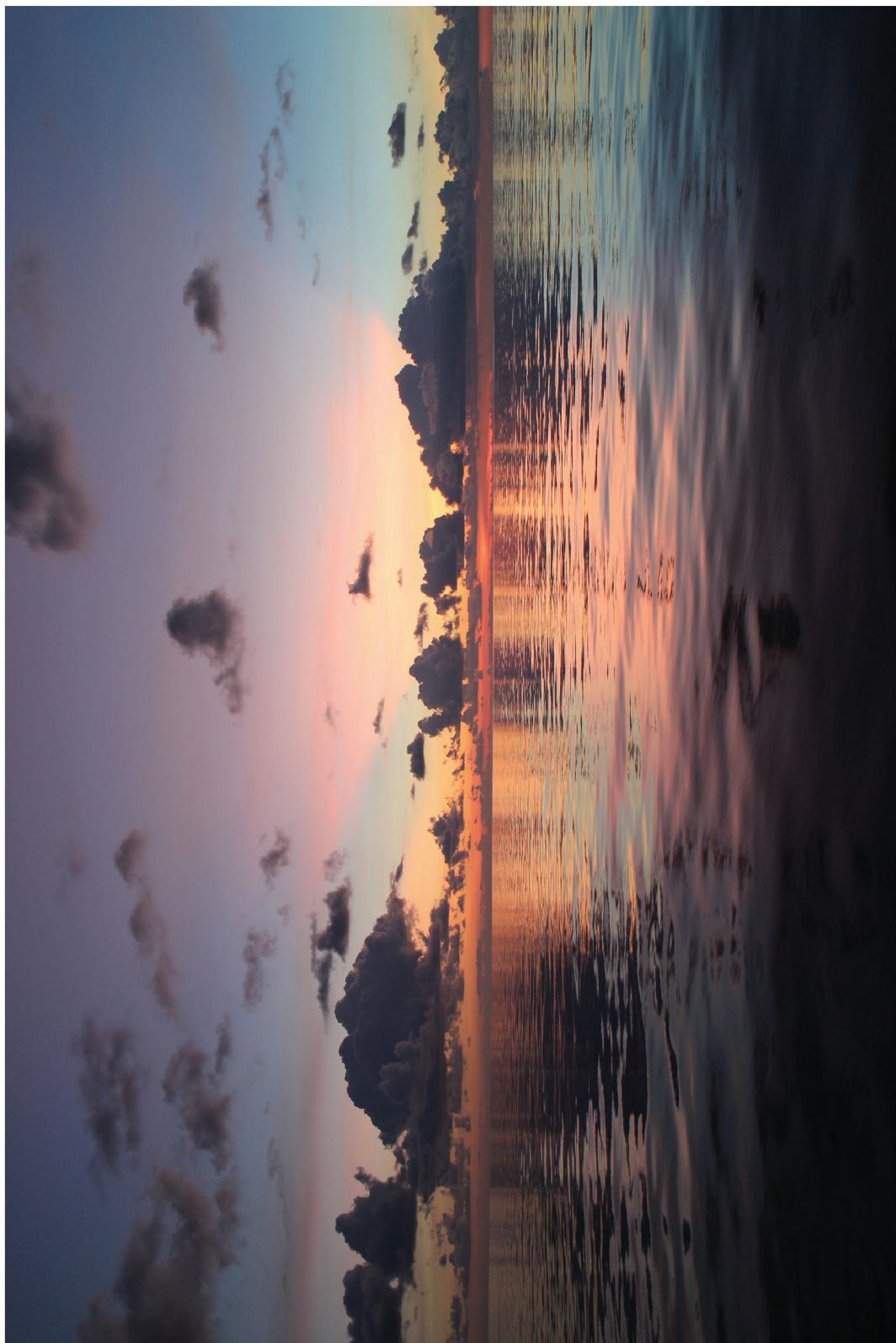
三十五年前，深圳经济特区惊世跃现  
中国共产党击破旧体制，探寻社会主义新路  
数千万移民以“敢闯”的精神  
凝练出“深圳十大观念”，精髓是“创新、实干”  
华为、中兴、宇航服、无人机……众多奇迹  
唱出民族复兴的交响，党员就是这乐章的主旋  
移民们追求幸福的梦想，在这里率先实现  
习总书记莲花山寄语，体现了党和人民心心相连

如今，深圳满城凤凰树红如霞光灿烂  
色彩似共产党员亮出的党旗夺目耀眼  
党员丛飞“感动中国”，向春梅用角膜留下光明久远  
“让城市因热爱读书而受人尊重”  
“全球全民阅读典范城市”树立世界读书样板  
“全民阅读”写进十八大报告，民族大梦要用文化点燃  
“二十六届世界大学生运动会”把五洲青年召唤  
放飞青春梦想 深圳携世界众多友城阔步向前

深圳，你创新根深叶茂 创业敢为人先  
在社会主义市场经济大潮中倡导“文化立市”  
以“高交会”创新成果 收获来自全球的点赞  
“文博会”更傲立深圳湾畔 百花争艳蝶舞蹁跹  
你有南中国海边最美的簕杜鹃  
你是伟大复兴中国梦的美好开篇

(作者单位：中信银行深圳分行)





河北省银行业协会 田奇《醉美云水间》



深圳市银行业协会微信公众平台

