

Shenzhen Banking Corporate Social Responsibility Report 2017

深圳市银行业 2017 社会责任报告



深圳市银行业协会
SHENZHEN BANKING ASSOCIATION

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
主编 范文波 朱 静

副主编 陈显忠 庞宗英

编辑 姚懿城 骆琼芳 李 栋

关于协会

深圳市银行业协会是由深圳市银行业金融机构自愿组成的自律性非营利社会团体法人，1998 年 5 月 26 日成立，主管单位是中国银行业监督管理委员会深圳监管局。

机构设置

深圳市银行业协会现有政策性银行、商业银行、非银行金融机构、团体会员在内的 64 家会员单位，下辖 25 个专业协调委员会。

现理事会会有会长 1 名、专职副会长 1 人、副会长 3 人、秘书长、副秘书长各 1 人。协会日常办事机构为秘书处。现设综合部、自律部、维权部、研究发展部、协调部、服务部、宣传信息部、中小企业服务部、消费者权益保护部、农村金融服务部、企业文化工作部等十个部门。

2014 年协会成立了履行社会责任委员会等专业委员会，各委员会皆由会员单位的相关业务部门负责人组成，依章程和工作条例开展工作。

协会宗旨

促进会员单位实现共同利益，推进行业自律、规范市场行为、加强交流合作、维护合法权益、促进深圳银行业持续健康发展。

协会荣誉

深圳市委政法委、深圳市综治委授予协会
“深圳市打击治理电信网络新型违法犯罪
工作先进集体”

深圳市社会组织总会授予协会
“5A 级社会组织”
“2017 年度社会组织创新奖”

深圳市公安局刑事侦查局授予协会
“2017 年度刑事侦查工作特别奉献奖”

中国银行业协会授予协会
“银团贷款业务最佳组织推动奖”

协会个人荣誉：
广东省首届十大反诈先锋称号 范文波

深圳市委政法委授予协会范文波
打击治理电信网络新型违法犯罪工作先
进个人

2017 年度深圳市十佳爱心人物 范文波

中银协授予协会范文波
的银行业安保委安全管理先进个人



时间范围

2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，
部分内容超出上述范围。

发布周期

年度报告。
本报告为深圳市银行业协会第五度对外发布社会责任报告。

组织范围

覆盖深圳市范围内国有大型商业银行、政策性银行、股份制银行、城市商业银行、外资银行、村镇银行、农村商业银行、财务公司、信托投资公司、资产管理公司、租赁公司、经纪公司等所有在深设立的银行业金融机构。

编制依据

中国银行业监督管理委员会——《中国银行业监督管理委员会办公厅关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会——《中国银行业机构企业社会责任指引》、全球报告倡议组织——《可持续发展报告指南（GRI3.0）》

数据来源

深圳市银行业协会日常统计资料，以及各会员上报的材料。

获取方式

本报告以纸制及电子版形式发布，
获取报告请致电 0755-25835679
或请访问：<http://www.asdb.org.cn>

联系方式

深圳市银行业协会：庞宗英
电话：0755-25835679 传真：25870911
地址：广东深圳罗湖区红岭南路金融中心大厦东座 12 楼
邮箱：asdb@asdb.org.cn 邮编：518010

目录 CONTENT MENU

卷首语 1

社会责任指引 2

社会责任管理 4

环境责任

绿色金融 6

经济责任

促进区域经济 14

创新驱动发展 18

跨境金融 22

普惠金融 26

改善民生 32

内控合规 34

服务优化 40

员工提升培养 46

金融知识普及 52

反信息诈骗 55

社会责任

乐于公益 58

		
10 22 28 43	29 35 42	48
		
18 22 27 34 42 46 49 53 56 58	20 43 64	17 47
		
09 40 49 52 55 60	30 36 45	16 47
		
08 14 19 23 29 32 41 51 59	31 47	30 54
		
08 16 23 26 46 49 56 62	11 24 45 47 65	20 48
		
06 25 46 57 61	17 47	12 67
		
19 28 34 53 57 63	66	48 50 69
		
WeBank	华润信托 CR Trust	
09 27 35 49 65	10 37	13 25 39 44 48 50 68
		
06 15 62	36 66	50 70
		
07	38 47 49	69
		
33	47 49	13 21 48 54
		
44 47 49	12 38 50	70

领跑全国 创新引领企业社会责任

自 1998 年 5 月成立以来，深圳市银行业协会充分发挥行业平台作用，切实履行自律、维权、协调和服务四大职能，促进会员单位实现共同利益，推进行业自律，规范市场行为，加强交流合作，维护合法权益，促进深圳银行业持续健康发展。

近年来深圳市银行业协会多项工作领跑全国：在全国率先建立了银行司法协助网络工作平台，成为全国司法协助网络查控改革的先行者；率先推动建立跨部门合作清收金融债权机制；率先建立跨部门预防和打击银行卡犯罪长效联动合作机制；率先建立银行与公安、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和被骗资金「原路返还」机制；率先建立深圳小微企业综合金融服务平台（微笑网）等，成为国内银行业协会的标杆。为深圳银行业稳健发展，特区经济社会发展做出了积极贡献。

2017 年深圳社会责任促进会和深圳市银行业协会合作搭建企业交流合作平台，共同创建「中国·深圳企业社会责任示范基地」，共同探讨支持企业可持续发展的形式和方法。

深圳市在文明城市和公共安全建设中，注重「以人民为中心的理念，推动形成由政府、行业协会、企业和社会广泛参与、共同行动的局面。以开展「反电信诈骗」行动为例，市政府把它视为影响群众安全感、幸福感的主要参数并列为全市工作的重点，市银行业协会将其作为协会和银行保护金融消费者利益的重要措施。协会协调各银行内外联动，全面建立反电信诈骗体系，包括创新制度、机制和流程和与通信企业、网络企业以及第三方支付平台联盟合作。深圳市「反电信诈骗」行动中成效显著，不仅为保证公民（消费者）信息安全、资金安全做出了重要贡献，而且也由政府、协会、企业和社会进一步开展责任行动，为全国「反电信诈骗」的工作提供了创新的「深圳经验」。

行业维权工作

勇于创新
多项工作领跑全国

- 1 率先建立银行司法协助网络工作平台
- 2 率先推动建立跨部门合作清收金融债权机制
- 3 在全国率先建立跨部门预防和打击银行卡犯罪长效联动合作机制
- 4 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快查快冻的反电信网络诈骗合作机制和被骗资金“原路返还”机制

反电信网络诈骗同盟

通过协议、制度，共筑
联防联控反电信网络
诈骗同盟

- 1 协会在与市公安局签订合作协议的基础上，2016 年 3 月，与市公、检、法、人行、银监联合印发《深圳市信息诈骗案件涉案资金返还工作规定》
- 2 7 月，与市公安局联合印发《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》
- 3 与公安、电信等建立联席会议制度

第一章 总则

第一条 为督促银行业金融机构落实科学发展观，承担企业社会责任，促进经济、社会、环境的和谐与可持续发展，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国银行业监督管理法》、《中国银行业协会章程》等相关法律法规，制定本指引。

第二条 本指引适用于具有中国法人资格的银行业金融机构，包括在中华人民共和国境内设立的商业银行、城市信用合作社、农村信用合作社等吸收公众存款的金融机构，以及政策性银行、金融资产管理公司和小额贷款公司等。

第三条 本指引所称企业社会责任是指银行业金融机构对其股东、员工、消费者、商业夥伴、政府和社区等利益相关者以及为促进社会与环境可持续发展所应承担的经济、法律、道德与慈善责任。

银行业金融机构的企业社会责任至少应包括：

(一) **经济责任**。在遵守法律条件下 营造公平 安全、稳定的行业竞争秩序，以优质的专业经营，持续为国家、股东、员工、客户和社会公众创造经济价值。

(二) **社会责任**。以符合社会道德和公益要求的经营理念为指导，积极维护消费者、员工和社区大众的社会公共利益；提倡慈善责任，积极投身社会公益活动，构建社会和谐，促进社会发展。

(三) **环境责任**。支持国家产业政策和环保政策，节约资源，保护和改善自然生态环境，支持社会可持续发展。

第四条 银行业金融机构应遵守法律法规和公司章程，遵守社会公德和商业道德，加强企业社会责任管理。

第五条 银行业金融机构应树立正确的价值观和经营理念，建设具有社会责任感的企业文化，倡导企业伦理化经营，创建和谐社会，促进社会可持续发展。

第二章 经济责任

第六条 银行业金融机构应在法律规定下积极提高经营效益，努力创造优良的经济利益；银行业金融机构应积极参与保障金融安全、维护平等竞争的金融秩序，加强防范金融风险；积极支持政府经济政策，促进经济稳定、可持续发展，为国民经济提供优良的专业性服务。

第七条 银行业金融机构应加强合规管理，规范经营行为，遵守银行业从业人员行为准则、反不正当竞争公约、反商业贿赂公约等行业规则，开展公平竞争，维护银行业良好的市场竞争秩序，促进银行业健康发展。

第八条

银行业金融机构应完善公司治理结构，安全稳健经营，严格关联交易管理，履行信息披露义务，确保股东、特别是中小股东享有的法律法规和公司章程规定的各项权益，为股东创造价值。

第九条 银行业金融机构应遵循按劳分配、同工同酬原则，构建合理的激励约束机制，保障员工各项权益，促进员工全面发展，为员工创造价值。

第十条 银行业金融机构应重视消费者的权益保障，有效提示风险，恰当披露信息，公平对待消费者，加强客户投诉管理，完善客户信息保密制度，提升服务质量，为客户创造价值。

第三章 社会责任

第十一条 银行业金融机构应承担消费者教育的责任，积极开展金融知识普及教育活动，引导和培育社会公众的金融意识和风险意识，为提高社会公众财产性收入贡献力量。

第十二条 银行业金融机构应主动承担信用体系建设的责任，积极开展诚实守信的社会宣传，引导和培育社会公众的信用意识。努力促进行业间的协调和合作，加强银行业信用信息的整合和共享，稳步推进我国银行业信用体系建设。

第十三条 银行业金融机构应提倡以人为本，重

视员工健康和安 全，关心员工生活，改善人力资源管理；加强员工培训，提高员工职业素质，提升员工职业价值；激发员工工作积极性、主动性和创造性，培养金融人才，创建健康发展、积极和谐的职业环境。

第十四条 银行业金融机构应支持社区经济发展，为社区提供金融服务便利，积极开展金融教育宣传、扶贫帮困等内容丰富形式多样的社区服务活动，努力为社区建设贡献力量。

第十五条 银行业金融机构应关心社会发展，热心慈善捐赠、志愿者活动，积极投身社会公益活动，通过发挥金融杠杆的作用，努力构建社会和谐，促进社会进步。

第四章 环境责任

第十六条 银行业金融机构应依据国家产业政策和环保政策的要求，参照国际条约、国际惯例和行业准则制订经营战略、政策和操作规程，优化资源配置，支持社会、经济 and 环境的可持续发展。

第十七条 银行业金融机构应尽可能地开展赤道原则的相关研究，积极参考借鉴赤道原则中适用于我国经济金融发展的相关内容。

第十八条 银行业金融机构应组建专门机构或者指定有关部门负责环境保护，配备必要的专职和兼职人员。

第十九条 银行业金融机构应制定资源节约与环

境保护计划，尽可能减少日常营运对环境的负面影响；定期或不定期地对员工进行环保培训，鼓励和支持员工参与环保的外部培训、交流与合作。

第二十条 银行业金融机构应通过信贷等金融工具支持客户节约资源、保护环境，引导和鼓励客户增强社会责任意识并积极付出行动；注重对客户进行环保培训，培训内容包括但不限于环境影响评估程序的具体操作、绿色信贷文件的准备等。倡导独立对融资项目的环境影响进行现场调查、审核，而不能只依赖客户提供的环境影响评估报告等资料作出判断。

第二十一条 银行业金融机构应积极主动地参与环境保护的实践和宣传活动，为客户和全社会环保意识提高尽一份力量。

第五章 企业社会责任管理

第二十二条 银行业金融机构应深化对企业伦理化经营的认识，将社会责任融入到发展战略、治理结构、企业文化和业务流程中，在组织层面建立相应的决策与执行机构，依托战略、组织和流程的支持建立履行企业社会责任的长效机制。

第二十三条 银行业金融机构应加强企业社会责任的制度化 管理，形成包括制定计划、实施计划、跟踪检查、期末评估、发布报告等环节在内的流程化管理机制，提升企业伦理决策水平，努力实现企业社会责任履行与企业日常经营的有机结合，使企业社会责任履行循环往复、良性发展。

第二十四条 银行业金融机构应建立适当内外部评估机制，定期评估企业社会责任履行情况，包括信贷等核心业务对社会与环境的影响，并将企业社会责任评估与改善内部管理相结合，提升经营管理绩效。

第二十五条 银行业金融机构应积极建立企业社会责任披露制度，原则上应于每年六月底前向中国银行业协会提交上一年度的企业社会责任报告。鼓励实施社会责任履行的第三方独立鉴证，强化全社会协调的银行业社会责任评价体系，并通过报刊、网站等渠道公开披露企业社会责任的履行情况。

第六章 附则

第二十六条 本指引由中国银行业协会负责解释。

- 贯彻国家宏观经济政策，把握市场脉搏加快体制创新与管理变革，加强企业文化建设。大力发扬企业的担当精神，促进经济与社会和谐发展。
- 持续对产品和服务进行创新，坚持「以人为本」理念，为本地实体经济提供更有活力和多元化的产品，积极参与国际竞争。
- 支持战略性新兴产业发展，推动中小微企业腾飞。全面践行金融普惠，密切关注弱势群体和在弱势领域的金融需求，加大力度提升民生金融和金融服务覆盖面。
- 倡导乐活低碳的理念，使之溶解于工作生活中的实处，绿色运营。发展绿色信贷，引领绿色金融的创新步伐，促进绿色经济发展和环境友好。
- 弘扬合规文化，提高银行业的诚信经营，强化风险管理，维护市场秩序和金融稳定。
- 坚决维护客户权益，建立健康有序的金融运作体系，坚持打击非法洗钱、商业贿赂等犯罪行为，创造廉洁的企业生态环境，提升消费者的金融安全意识和信用意识。
- 完善人本管理机制，遵循以德为本的人才理念，帮助员工科学职业的规划。为员工创造良好的职业发展空间，提升员工幸福感，与企业共同成长。追求卓越高效，提升价值回报。
- 坚持采购公开透明，实行全面信息披露，加强与政府、媒体、公众的对话，兑现对投资者和社会的庄严承诺。
- 推动社会公益和环保事业，参与共建文明社区。关注贫困，从企业到员工的同举服务社会的责任意识，鼓励志愿者投身社会活动。为社会的公平与扶贫济困正义事业尽己一份力。



交通银行深圳分行与媒体座谈交流

农业银行深圳市分行

社会责任理念

责任为先
兼善天下
勇于担当
造福社会

▼ 不求大利，只求大义，义利共生

农业银行致力做老百姓的贴心银行，在支持经济转型、缩小城乡差距、改善民生、绿色环保、金融普惠、扶持弱势群体等方面持续发力，义利共生。农业银行致力做老百姓的贴心银行，在支持经济转型、缩小城乡差距、改善民生、绿色环保、金融普惠、扶持弱势群体等方面持续发力，义利共生。

平安银行

社会责任理念

责任创造价值
真诚回报社会

责任创造价值 真诚回报社会

▼ 打造价值银行、品牌银行、人文银行、绿色银行、爱心银行

坚持经济效益和社会效益、环境效益的统一，是平安银行实现可持续发展的核心战略。企业社会责任与银行的发展战略相结合的理念，根植于该行的使命与企业文化中。

深圳农村商业银行

社会责任理念

与深圳共成长共发展，
积极履行企业社会责任

深圳人自己的本土银行

▼ 深圳市慈善会·深圳农村商业银行慈善基金慈善基金管理科学、透明

深圳市慈善会·深圳农村商业银行慈善基金拥有完备、严谨的基金管理制度，有严格的立项、划款机制，接受深圳市慈善会的领导和监督，并且深圳市慈善会和深圳农村商业银行之间还对基金建立了定期对账机制，确保各项慈善公益项目运作科学、透明、公开、公平、公正。

中信银行信用卡中心

社会责任理念

绿色银行
人文银行
爱心银行
诚信银行
价值银行
品牌银行

▼ 中信银行信用卡中心致力于做一个负责任的企业，切实履行经济责任、环境责任、和社会责任。与各利益相关者密切结合，热心公益，奉献爱心，做一个有担当的企业公民。改善民生、绿色环保、金融普惠、扶持弱势群体等方面持续发力。

微众银行

社会责任理念

以践行普惠金融为己任

坚持经营定位

普惠 小贷

科技 合作

▼ 微众银行行以践行普惠金融为己任，为数以千万计的传统金融机构服务不到的人群提供优质服务，还积极投身社会活动，努力履行企业公民责任，获得了社会各界的肯定和赞誉。

华润信托

社会责任理念

践行社会责任
做诚信企业

庄严承诺信守：
受人之托 忠人之事▼ 遵守信息披露规定，
不断提升信息报告和信息披露质量

及时准确报送信息披露报告、事项报告、经营管理年度及季度报告、社会责任报告和重大事项报告。在新产品推介期间，公司通过线上线下，向投资者介绍产品信息、充分揭示产品风险。不推荐客户认购超出自身风险承受能力的信托产品。

花旗（中国）深圳分行

社会责任理念

保持最高道德标准
恪守相关法律

▼ 企业社会责任是花旗的核心

企业社会责任是花旗所有业务、客户、供应商和所在社区应当共同承担的责任。这种责任根植于花旗的使命与文化中，并通过员工推动社会经济进步，提高低收入社区人们的生活水平得以实现。



国家开发银行深圳市分行

贯彻绿色发展理念



绿色金融 数据

- ① 全力支持中广核集团核电、风电、太阳能发电项目，中广核新能源贷款余额达 676 亿元。
- ② 支持光大国际绿色环保产业，覆盖全国 13 县市。
- ③ 配合发行粤港澳大湾区绿色金融债券 50 亿元，承销中广核风电绿色永续中期票据 10 亿元。

按照国家政策部署 政策

坚决贯彻落实党的十九大精神，发挥开发性金融优势，在核电、气电、垃圾发电等清洁能源和风电、太阳能等可再生能源领域，积极支持中广核、深能源、光大国际等企业。

坚持绿色发展理念

重点支持绿色环保、新能源汽车等绿色产业，大力支持自主新能源汽车发展，创新开展“互联网+新能源专车”、充电桩、动力电池产能等项目建设，近三年累计投放超过 200 亿元。

绿色采购

推行绿色采购，绿色采购比率达到 100%，严格把控对办公环境家具、设备等的环保要求，注重员工身心健康，降低环境污染。

平安银行深圳分行

支持环保企业投资建设

绿色金融 固废处理项目和填埋气综合利用项目

案例 东江环保在平安银行深圳分行授信额度 15 亿元，敞口 10 亿元。截至 2017 年 12 月末，授信敞口余额 3.5 亿元。东江环保投资建设是深圳地区的首个填埋气综合利用项目将填埋气循环利用是变废为宝的能效项目，具有显著的社会效应。

总体原则

平安银行深圳分行绿色信贷遵循“依法合规、区别对待、控制风险、持续发展”的总体原则。

中国进出口银行深圳分行

支持清洁能源企业发展



绿色金融 案例

① 批贷深能源巴布亚新几内亚拉姆二期水电站 1 亿美元银团贷款项目

2017 年中国进出口银行深圳分行完成深圳能源集团股份有限公司巴布亚新几内亚拉姆二期水电站 1 亿美元银团贷款项目审批。



② 支持中国最大的跨区域能源供应服务企业——中燃投资

中国进出口银行深圳分行以 10 亿元人民币境内对外开放流贷项目支持中燃投资，服务其节能、环保、安全的能源生产和应用。



③ 境内对外开放流贷项目

中国进出口银行深圳分行发放 5 亿元人民币境内对外开放流贷项目，支持方大集团积极发展太阳能光电幕墙、节能低碳幕墙系统和轨道交通屏蔽门行业。



④ 转型升级流贷项目

中国进出口银行深圳分行发放 7 亿元人民币转型升级流贷项目，支持中金岭南公司发展高效清洁的矿产采集技术，推动社会和谐发展、绿色发展和可持续发展。

助力环保企业发展

地球一小时

2017年3月25日，农行深圳分行连续第八年支持“地球一小时”，以实际行动向社会发出绿色环保低碳乐活的倡议，通过报纸、电台、地铁、户外楼宇广告等行内外多种宣传渠道号召更多的市民加入到该活动中。

电子对账单

2017年7月1日起，农行深圳分行停止对新增个贷客户发放纸质对账单，助力环保，与农行深圳分行“GoGreen 绿色农行”的品牌形象共同前行，全年节约50万份纸张的消耗。

绿色金融

数据

- ① 2017年，农行深圳分行支持绿色金融发展战略发放贷款4亿元，贷款余额14.9亿元，提供就业岗位约10,000个，创造产值近15亿元。
- ② 农行深圳分行支持环保企业发展发放贷款6亿元，贷款余额54亿元，提供就业岗位约1000个，项目创造产值近800亿元。

案例

10亿授信，助力社会资本渗入PPP

铁汉生态公司是一家掌握高新技术的中国环保产业骨干企业，积极投身生态文明建设，着力寻求PPP业务合作模式。2017年，农行深圳凤凰支行授信10亿用于铁汉生态承接PPP资本金及日常流动资金周转。

截至2017年10月，铁汉生态已用信6亿用于深汕特别合作区汕美文化谷工程、滨州经济技术开发区狮子刘片区及黄河古村风情带乡村旅游PPP项目、鼎湖区沙涌水环境综合整治项目、梅县新城棚户区改造和大沙河唇亲水公园二期工程等100余项PPP项目。

这些项目的业务内容涵盖园林绿化工程、市政基础设施建设、河道综合治理、湿地建设等多个方面，在生态环保、民生工程、生态技术等多领域发挥了重要作用。农行深圳凤凰支行将与铁汉生态在本外币中短期流动资金贷款、内部银团贷款、并购业务等多方面开展深度合作，助力社会资本注入环保事业。

助力环保企业发展

社区环保行动

12月12日，中行龙岗支行联合大鹏新区南澳办事处西涌社区共同开展环保公益党建共建，前往西涌沙滩进行净滩志愿活动。



共筑中华林

3月26日，来自168个家庭500多名客户及家属齐聚深圳西丽果场，参与深圳中行组织的“播种新希望，共筑中华林”爱心公益植树活动。



绿色金融

深圳中行支持北控环源环保科技有限公司横岭污水厂污泥处理项目的建设，深圳坪地街道横岭污水处理厂的污泥处理项目为国内水污染治理龙头企业——北控水务集团的在深项目。

2017年，深圳中行继续为北控水务集团（深圳）提供全方位的金融服务、包括员工社保及公积金业务服务、企业银企直连业务。

案例

积极发展绿色信贷，银企携手共建美丽深圳

2013年，由于深圳市自有污泥处置能力不能满足深圳污水处理厂的需要，新建污泥处理设施十分迫切，可能导致深圳污水处理系统瘫痪，相当部分河流的水清状态将难以维持，并由此造成重大环保事件。因此，深圳水务局乃至市政府均非常重视横岭污水处理厂的污泥处理项目，迫切希望能够解决目前深圳市污泥处理问题。

深圳中行大力支持横岭污水厂污泥处理项目的建设，该项目于2015年顺利投放，目前运作有序，经营状况优良，获得了良好的经济效益和社会效益。

该项目设计处理规模60万吨/天，服务区域为龙岗区龙岗街道、龙城街道、坪地街道，服务人口超过100万，总投资约9000万元人民币。

组建清洁能源产业基金

两高一剩

交通银行深圳分行“两高一剩”客户仅存2户，贷款余额合计3.03亿元，较年初下降3000万元，监测类政府平台贷款余额为2.20亿元，较年初减少200万元。

绿色信贷

政策

2017年，深圳交行继续严控“两高一剩”行业信贷投放，持续推进客户结构和风险收益优化，主动对产能过剩行业做“减法”；主动对绿色信贷做“加法”，加大节能环保、低碳经济、绿色经济等领域的信贷支持力度。

案例

组建百亿级清洁能源产业基金

2017年，交通银行与中国燃气控股有限公司在上海正式签订协议，确立联合组建中燃交行（深圳）清洁能源股权投资基金，这是银行业金融机构首支投向清洁能源项目的产业基金。

清洁能源股权投资基金中燃交行基金总额最高达到100亿元，其中交行出资90亿元，中燃出资10亿元。

该基金重点参与中燃集团4G能源投资项目，并积极投资承担国家治理雾霾使命的华北地区“气代煤”民生工程，改善能源结构，降低大气污染，履行社会责任。

业务全流程电子化

绿色办公

致力打造无纸化的绿色办公环境，坚持使用“电子签报”等电子化办公系统，并在2017年新上线了“公文流转系统”，减少日常办公中纸张的消耗。

植树活动

2017年4月，微众银行50多位青年员工参加绿色基金会公益植树活动，在华侨城湿地公园植下50棵绿树，并向全行发出绿色环保倡议，为提升全社会环保意识尽一份力量。

绿色运营

微众银行业务根植于移动互联网，各环节实现全流程电子化，低碳环保，切实贯彻环境保护理念。业务流程上，业务全流程实现无纸化操作，低碳环保，打造具有微众特色的绿色金融。其中，“微业贷”还成功引入线上授权、人脸识别、电子合同、电子存证、电子印章、线上仲裁等新型技术，具备线上申请、快速审批、即点即用、操作灵活和动态调整等主要优势。

案例

推动循环经济探索资源共享

我国汽车消费逐渐由“新增需求”的单一模式向“置换需求”的多样化模式转变。

二手车消费贷款
微众银行支持二手车融资服务，推动循环经济。

截至2017年12月末，微众银行已服务的二手车消费贷款客户数约19.4万人，累计贷款发放额达到178.7亿元。

基于移动网络、共享出行的观念深入人心，微众银行针对租车群体的需求特点，继续探索搭建汽车租赁金融产品。

落实绿色信贷政策



绿色金融

工商银行深圳市分行履行社会责任，促进经济与资源环境协调发展、可持续发展。截止 2017 年末，未发现存在对行业、对环境不合格企业发放贷款的情况。

工商银行深圳市分行重视加强对存量客户环保风险监测和排查，通过及时跟进国家工信部下发的淘汰落后产能企业名单、筛查工总行下发的环保信息、搜集网络新闻等方式，加强非现场监测预警。

坚持绿色信贷经营发展思路

工行《2017 年度行业绿色信贷政策》涵盖 18 大行业版块、40 多个子行业，并针对每个行业，分别制定环保准入标准，对环保不合格企业，坚决执行“绿色信贷一票否决制”。

退出全部产能过剩行业融资

工商银行深圳市分行对过剩产能行业实行“总量控制”和“引导移位”的信贷管理机制。一是实施行业信贷限额管理，二是强化去产能行业信贷移位管理。

案例

促进节能环保产业发展

深圳北控创新投资有限公司中标横岭污水处理厂二期 TOT 项目，在特许经营期内享有独家权利以实施项目投资融资及特许经营转让，调试、运营管理和维护污水处理厂厂区设施并收取污水处理服务费用的权利。工商银行深圳市分行为其提供的融资方案解决好该企业项目融资需求。



支持风能水处理发展

绿色运营

建立节能减排体系，制订节能减排管理制度。为加强节能减排管理，提高能源利用效率，实现节能减排、保护环境、降本增效的可持续发展目标，建立节约型企业。

注重从源头上节约能源，尽量少用高耗能设备，合理配置并高效利用办公设施、设备，推行无纸化办公。公司会议、商务谈判等尽可能的使用视频会议，节约差旅费的同时，达到节能减排的成效。

绿色信贷

数据

截至 2017 年年底，华润信托在绿色金融方面的信托规模余额为 13 亿元，存续信托项目 1 个，资金均投向风能、水处理绿色环保领域。

案例

中电投云南项目
集合资金信托计划

该项目募集资金主要用于中电投集团在云南的水电和新能源项目建设。

中电投云南项目融资主要用于云南甲岩水电、仙人洞风电、联合风电和永仁秀田并网光伏电站项目建设。

项目实施主体分别是中电投集团三级子公司云南滇能禄劝电磷开发有限公司（“云南滇能”）和二级子公司云南中云电新能源有限责任公司（“云南中云电”）。募集资金分别用于向云南滇能和云南中云电增资及贷款。

助力开放型经济发展

义务植树活动

为践行低碳环保理念，更好地履行社会责任，江苏银行深圳分行组织近 40 名青年员工前往光明新区参加“创新深圳·绿色家园”义务植树活动。

碳金融合作协议

通过深圳排放权交易所这一平台，江苏银行将在碳金融领域尤其是在绿色信贷、碳资产结构化等方面积极开展业务创新与实践，助力绿色金融领域发展实现新突破，填补绿色金融领域发展空白。



与深圳排放权交易所签约

绿色金融

2017 年初，江苏银行宣布采纳赤道原则，成为国内首家采纳赤道原则的城商行，以国际化标准来完善环境与社会风险管理。

为支持节能减排事业和实体经济的转型发展，2017 年 6 月 15 日，江苏银行股份有限公司与深圳排放权交易所所在深圳举行了战略签约仪式。

案例

倡导绿色金融 共建生态文明

2017 年 9 月 7 日，以“共担气候变化责任，共促绿色低碳发展”为主题的第五届深圳国际低碳城论坛上，江苏银行与深圳市排放权交易所签署《碳金融合作协议》。



江苏银行将以优惠的资金成本支持交易所深度整合碳金融服务链条，努力打造国内首个专业化绿色金融平台，开展碳金融、绿色金融领域的服务创新。



促进环境可持续性发展



减少碳足迹

花旗尽可能在所有经营场所减少经营足迹，员工们彼此提醒使用环保纸打印资料，无需留存的则建议不打印。鼓励员工参加“地球一小时”活动，并与合作伙伴，通过创新的银行产品和服务，帮助他们实现环保目标。

绿色金融

花旗的核心业务发展始终遵循可持续原则。花旗致力于促进环境和社会进步，所经营的业务旨在为客户、社区和员工均创造价值。环保意识已经渗透到花旗每名员工的意识和行动中。

2017年，以绿色信贷方针为指导，花旗中国继续遵循一系列方针政策以及严格的内控程序。

政策

将环境保护和能源控制作为确定目标市场和开展业务的重要准则

对于在授信获批之后对环境或社会造成严重负面影响的现有客户，花旗将要求其提前偿还贷款，直至问题解决为止。

花旗集团内部也有环境社会风险管理政策，即对所有超过五千万美元并有明确资金用途的授信必须进行环境风险方面的评估审核。如果是风险最高的A类授信，还必须获得环境社会风险管理委员会的批准。

一旦花旗在贷前、贷中或贷后的任何环节发现客户存在违反节能减排方面的问题，将责成企业做出合理解释，同时要求其提交切实可行的整改方案。如果问题企业在节能减排方面没有改进，花旗将不予发放贷款。同时，花旗还会根据违规程度和整改的效果决定是否收回已发放的贷款。

租赁模式购新能源公交

环保办公

积极倡导办公环保化，注重培养员工从点滴小事做起，推进OA系统的开发和落地；单面空白纸张自动被放入循环框内，以备循环使用；杜绝电脑及电器长时不用待机。

绿色信贷

对“两高一剩”行业、未达国家环保标准的项目和企业一律不予介入。

绿色信贷

前海兴邦金融租赁公司坚持“服务实体经济发展、产业转型升级和中小微企业创新”的市场定位，结合国家产业政策调整业务方向，大力支持与服务新兴产业等实体经济，不忘赤道原则和绿色金融理念。

案例

融资租赁模式采购新能源公交车

融资租赁模式采购公司以融资租赁模式支持西部公汽向比亚迪采购新能源公交车，投放金额共计15.49亿元。

该项目的成功实施，助力深圳市公交企业批量引入了新能源公交车及其配套设施，促成了深圳市新能源公交车供应商的批量销售，实现了合作各方的

互利共赢，支持了实体经济发展，为深圳公交事业的发展和深圳市民的便利出行做出了贡献。

售后回租方式通过售后回租方式，向地上铁租车(深圳)有限公司、上海墨显汽车租赁有限公司、地上铁新能源汽车租赁有限公司等提供资金，促进了纯电动物流车的生产与投放使用。

进行信贷环保分类标识

绿色运营

东亚中国在《办公室管理规范指引》中明确规定了“能源节约”，倡导节约耗材、用电、用纸等。《银行车辆管理办法》中要求调度车辆时尽可能合并使用线路，减少能源排放。

创造和谐办公环境，全体同事力行节约，不浪费一张纸、一滴水、一度电，共同创造环保和谐的办公环境。

东亚中国深圳分行各项系统完备，强调办公自动化、报表自动化，依托系统功能实现节约资源，提高资源利用率。

绿色信贷

东亚中国深圳分行对信贷业务实行“分类管理，有保有压，区别授信”原则，以绿色环保为前提，合理配置信贷资源，实行事项动态评估和动态授信管理。

东亚中国对不同类型客户信贷业务进行环保分类标识，作为其评级、信贷准入、管理和退出的重要依据。

政策

严格限制环境破坏型客户的资金需求，对该类客户的增量项目一律不提供信贷支持，积极支持环境友好型客户的金融需求，并根据市场情况不定期推出优惠措施。

对客户的环境和社会风险进行动态评估，并将银行客户分为环境友好型客户、环境破坏型客户和环境中性型客户，对不同类型客户的信贷业务进行环保分类标识。



活动 低碳共享，17来绿动

2017年3月11日，东亚中国深圳分行义工队以共享单车开展绿色骑行竞赛活动，宣传低碳绿色出行，一起“绿动”。

促进环境可持续性发展

绿色运营

2017年玉山银行(中国)购入协同办公系统(OA系统)，并不断进行测试及优化，系统正式应用后可降低纸张的使用及浪费，助力环保事业。总行及各营业网点茶水间都安装了直饮水，引导同仁减少引用桶装水；同时通过内部的宣导，倡导同仁减少一次性纸杯、筷子等的使用，为节能减排贡献玉山银行(中国)的一份力量。

绿色信贷 赤道原则

玉山银行(中国)要求各营业网点需依循《绿色信贷指引》与《赤道原则》，判断与评估项目融资中的环境与社会风险，以促进项目融资对社会发展的正面作用，善尽玉山银行(中国)企业社会责任。

“赤道原则”提供环境与社会风险管理指导，体现对环境与社会问题的重视，不仅缓解潜在的声誉风险，也增加对授信资产的风险管控能力。未来玉山银行(中国)将随着业务的发展逐步调整授信流程，健全绿色案件发展。



活动 净山、净滩活动

玉山银行(中国)总行与玉山银行深圳分行于2017年12月16日及12月23日举行深圳莲花山公园净山、深圳湾公园净滩的志愿活动，珍惜美丽的深圳家园。



农业银行深圳市分行

筑牢实体经济底座

新兴产业

实体项目

战略新兴产业 支持战略新兴产业，筑牢实体经济底座

一是为华星光电 G11 项目牵头组建 G11 项目 185 亿元等值人民币银团贷款融资。该项目是深圳建市以来投资额最大的产业类项目，为全球最高世代液晶面板生产线。二是向中芯国际 12 英寸集成电路项目发放 PSL 资金贷款 22 亿元，该项目将有助于增强我国集成电路龙头企业综合竞争力。三是支持华侨城“文化+旅游+城镇化”创新发展、转型升级。四是支持欧菲光收购索尼华南公司，助力成为全球范围内光学光电领域的领军企业。五是支持东阳光药业研发和自主创新，提升我国医药国际竞争力。

支持战略新兴产业

世界级企业 积极建设粤港澳大湾区

一是多年支持华为、中兴拓展国际电信市场，助力其 5G 战略发展。二是助力打造国之重器，支持建设世界领先的深水半潜式钻井平台——“蓝鲸 1 号”，成功实现我国南海全球首次试开采可燃冰。三是与招商局集团全面合作，支持科伦坡南港、太子湾邮轮母港、吉布提自贸区等重点项目建设，表内贷款余额 174 亿元。四是助力深圳国资委旗舰企业深投控三大产业集群发展，累计发放贷款 138 亿元。支持深投控河北保定产业园建设，为雄安新区建设提供融资融智融客融产服务。五是支持腾讯公司加速成长为世界 500 强企业，发放贷款 17.6 亿美元。六是全方位支持正威集团发展，累计发放贷款 25 亿元，使其跻身世界 500 强第 183 位。七是支持万科在棚户区改造、绿色建筑、养老服务等业务发展，累计授信 26 亿元。八是与世界 500 强平安集团在租赁、银行、保险等业务板块开展多方位合作。

基础设施 引领基础设施融资 建设宜居宜业城市

一是牵头 65 亿元银团支持深圳最大基础设施 PPP 项目——深圳外环高速公路（深圳段）项目，得到国务院相关领导充分肯定。向沿江高速公路项目累计发放贷款 47 亿元，支持深高速并购沿江公司股权，助力深圳企业资源重组。二是为深圳全部地铁线路提供融资服务，累计发放 285 亿元贷款，为深圳轨道交通最大贷款行。三是牵头为深圳开发体量最大的园区项目特建发留仙洞总部基地项目提供 150 亿元银团贷款。四是为深能源东部环保电厂提供融资 11.6 亿元，建成后将成为单次投产规模世界第一、尾气处理标准业内最高的环保电厂。五是深圳农产品公司提供融资 14.9 亿元，支持深圳投资额最大的农产品批发市场项目建设。六是多渠道支持深圳社会经济发展，争取专项基金支持深地铁、深投控、深特建等重大项目建设，专项基金总额达 122.6 亿元。

基础设施融资

大力支持实体经济建设

支持涉农企业发展

数据 2017 年，农行深圳分行为农副产品流通行业企业发放贷款 9.5 亿元，贷款余额 11 亿元，受益群体超过 2000 万人，提供就业岗位约 1 万个，项目创造产值近 17 亿元。

经济数据

2017 年深圳农行发放基础设施贷款 50 亿元，贷款余额 59 亿元。受益群体超过 2000 万人，提供就业岗位超过 2000 个，创造产值近 124 亿元。

向战略新兴产业发放贷款 0.9 亿元，贷款余额 2.74 亿元。受益群体近 1000 万人，提供就业岗位约 9000 个，创造产值近 622 亿元。

发放棚户区改造贷款 74.4 亿元，贷款余额 71.84 亿元。受益群体近 20 万人，提供就业岗位约 10000 个，创造产值近 275 亿元。

促进就业岗位创造

项目 现代有轨电车项目 深圳龙华现代有轨电车示范线项目位于深圳市龙华新区，是深圳市首条现代有轨电车，在国内城市轨道交通项目中首次创新采用 BOT 投资建设特许经营 20 年公开招标模式。该项目具有成本要求高、时效紧、结构复杂等特点。

轨道交通 锐意进取，走在为国内轨道交通 BOT 项目融资的创新之路前列

2016 年，农行深圳分行通过与总行公司与投行部、总行资管部、总行信审部多次沟通与协调，创新运用产业基金的方式，以总行理财资金 12.49 亿元对接投资于深圳前海基础设施投资基金有限公司发起的“前海基投轨道交通 1 号基金”，资金用于深圳龙华现代有轨电车示范线项目（BOT 项目）的开发建设及运营。

效果 本笔业务的成功审批与运作，体现了农行总分行内部沟通协调无缝衔接、专业突出，切实为实业服务的理念。截至当前，龙华有轨电车已经投入运营。

助力基础设施投资

促进区域经济

加大向实体产业的支持

支持三新产业

数据 新产业、新业态、新模式经济产业成为深圳经济社会发展的主动脉。深圳交行每年向实体产业投放近千亿元，对公贷款中的60%以上投向高新技术、物流等支柱产业和生物、互联网、新能源、新材料等战略新兴产业。

合作情况

优质企业 全方位支持优质企业做大做强

交通银行深圳分行不断深化与华为、腾讯、万科、中兴、中集等本土企业的合作，并给予相应的金融支持，交行是最早为华为提供融资支持的银行之一，目前依然保持密切合作；与腾讯进一步开展全球一体化融资合作，深圳分行作为腾讯海外银团贷款计划的第一梯队合作银行，为其提供包括离岸贷款、海外发债、并购基金等境内外联动融资。

案例 华星光电是深圳建市以来单笔投资额最大的工业项目，深圳交行为华星光电提供项目融资，支持建设全球最高世代液晶面板生产线，并为配套的产业链企业落地提供服务，帮助深圳提升在全球液晶显示产业领域的地位。

探索新服务 加大公共事业支持力度

交通银行深圳分行不断加大在地铁、公交、燃气、水务、医疗、文化以及城市更新、安居房等领域的投入力度，特别是在传统的信贷支持和结算便利之外，积极探索新的服务方式。

1 2017年为深圳地铁3号线的建设提供2.21亿元的授信支持；2 利用互联网技术，与儿童医院等医疗机构合作，打造“智慧医院”，精简就医流程，缩短等候时间，提升就医体验；3 高度关注新技术在公共交通领域的应用，主动推进与比亚迪在云轨建设等方面的合作。

国银租赁

助推实体经济的发展

融资 & 融物

业务 国银租赁积极响应国家宏观战略导向，发挥租赁“融资”和“融物”优势，在此基础上，公司已经形成了一套以飞机租赁、基础设施租赁、船舶、商用车和工程机械租赁及其他租赁业务四大业务板块为主的租赁业务体系和成熟业务模式。

业务开展

新能源汽车租赁 发展新能源汽车厂商租赁业务

2017年9月，国银租赁与开沃新能源汽车集团有限公司签署100亿元战略合作框架协议，未来5年，双方将在新能源汽车产业开展全面合作。

国银租赁高度重视新能源汽车租赁业务，成立了专项小组研究新能源汽车行业，加大对新能源汽车领域的投放，希望以金融租赁的方法支持新能源汽车产业的发展。

新能源汽车最早在城市公交领域推广，也是国银租赁目前重点支持的领域。目前，已与国内第一梯队新能源客车生产厂商建立了互通机制。

借助国家开发银行 助力国家推进城镇化进程

国银租赁借助大股东国家开发银行多年深耕基础设施领域的优势，国银租赁积极开展协同合作，加大基础设施租赁开发力度，助力国家推进城镇化进程。

为响应“一带一路”的倡议，积极实施“走出去”战略。在国家制造业转型升级的大背景下，国银租赁积极支持装备制造业、战略新兴行业、环保节能行业以及国家政策鼓励的制造业领域，助推实体经济的发展。

支持深圳重大项目建设

业务开展

跟进国家战略 支持深圳重大项目及民生工程建设

作为一家驻深9年的外地城商行，杭州银行深圳分行始终坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位，紧紧围绕政府的各项经济发展举措，竭力地为实体经济发展提供最大限度的资金支持。

2017年，杭州银行深圳分行加大对供给侧结构性改革、“东进战略”、培育发展新动能、产业升级等重大项目的支持。较早介入深汕合作区合作的金融机构，给予授信支持并积极跟进合作区经济建设进度，以期为其发展贡献力量。

服务地方经济

强化金融服务

一是升级电子渠道，完善小微产品体系；二是支持关外、周边经济发展。针对城镇化建设过程中出现的金融需求，进一步加强关外网点建设；三是保证业务发展与合规经营的平衡。

降低企业融资成本

一是通过创新担保方式，解决企业抵押担保困难；二是加强与政府部门、创投机构、证券基金公司等合作，拓宽企业股权融资渠道；三是推广“票据池”等在线融资产品，帮助企业盘活应收票据，加快企业资金周转；创新开发“线上投标保函”服务，切实从服务实体经济角度出发，贴心为企业减压。

体制机制改革 支持科技产业发展、服务产业升级

一是重点推进进行内科技文创金融体制机制改革。杭州银行深圳分行成立科技金融服务中心，建立完善的投资联动产品体系，首创创投主理银行，打造1+N科技金融生态圈。

二是精心打造“投融一站通”科技金融专属服务体系。紧紧围绕科技型中小企业的投、融资需求，根据其不同发展阶段提供具有针对性的综合金融服务方案。

三是针对高新技术企业“轻资产”的特性推出产品。研究并开发知识产权、企业无形资产和著作权等质押方式，与创投公司合作推出“银投联贷”、“选择权贷款”模式，并重点推出了一系列无需企业提供外在抵押、担保的创新产品，如“订单贷”、“存货质押贷”等。

中国信达资产管理有限公司深圳分公司

坚守主业稳健经营

经济数据

稳健经营 加强协同，综合服务

继2013年以来，分公司已连续五年实现税前考核利润超10亿元，综合考评也连续数位列公司系统A类水平，2017年截至11月实缴各项税款174,739,582元（房产税、增值税及附加、个人所得税等）。

分公司综合运用多种金融手段，充分发挥集团综合性金融牌照优势，为客户量身定制提供一揽子金融解决方案，发展特殊机遇投资业务，有效控制实体经济行业风险，服务实体经济发展。

案例 如：龙珠医院项目整体投资风险较低、收益较高、社会效益明显，符合公司业务发展方向。龙珠医院专项基金的资金用途涵盖龙珠医院运营的全阶段，本项目充分发挥集团协同优势，为客户提供服务。在基金层面由信达资本作为GP、南商行作为委托贷款银行，南商行未来可作为基金的LP提供资金服务。综合来看，本次投资衍生业务机会较大，有望成为信达综合金融服务的典范，也会成为服务深圳本地经济的社会项目。

提高化解风险能力

债权 公司以紧密跟进项目销售、督促债务人筹集资金解决债务方式全额回收赣春宁项目，以挂牌方式成功转让深圳奥宸项目，以认真分析财务报表、控制好抵押物，最终抓住重点，通过其他金融机构债权置换的方式全额回收了宝塔系列3户债权项目。截至2017年底，深圳分公司原有逾期项目均成功化解。

促进区域经济

促进区域经济

促进区域经济

促进区域经济



电子税务局走进银行

税务创新

2017年5月16日，由深圳市银行业协会、前海国家税务局、前海地方税务局联合主办的“电子税务局走进银行”税银合作项目启动仪式在前海举行，华夏银行成为第一家合作的股份制商业银行。

税银合作 税收征管服务现代化

“电子税务局走进银行”项目合作意向达成后，深圳市银行业协会积极协调多家银行，促成合作。此次合作采用先进的现代化信息技术，与银行健全的服务、安防体系相配合，在各银行设置国地税联合办税服务区，为纳税人提供纳税申报、发票代开、凭单打印、纳税风险报告查询、增值税专用发票抵扣认证等100余项涉税服务。

电子税务局走进银行



意义 本次国地税与银行联合推出“电子税务局走进银行”项目，在全国税务系统尚属首例。

税银合作

展望 本次税银合作项目，不仅是国地税合作的智慧结晶，更是税收征管服务现代化的重要创新。国地税合作、税银合作潜力巨大，未来“电子税务局走进银行”2.0版将更加集成、更加便利，实现从“一厅通办”到“一机通办”的飞跃，达到税务局、银行和纳税人的多方共赢。

创新驱动发展

境外机构联动融资创新

内外联动

玉山银行（中国）致力于打造“台资银行最佳品牌”，截至2017年底，母行于海外9个国家（或地区）设有25个营业网点（含玉山银行（中国）4个网点）。

有鉴于玉山银行（中国）现行服务客群由台资企业向陆资企业发展，未来将透过母行及玉山银行（中国）两岸三地网点布局，提供无缝隙的跨境服务，透过跨境担保方式，在符合政策及法规的前提下，提供境内外机构联动之创新融资方式，满足顾客当地或跨境的业务需求。

最佳伙伴 共创美好未来

玉山银行（中国）总部落成志庆



2017年8月17日，玉山银行（中国）总部落成庆典仪式在卓越前海隆重举行。

参加金融创新评选

玉山银行（中国）是前海自贸区挂牌后，入驻的第一家外资法人银行，也是深圳市首家台资法人银行。致力于产品创新，以“前海自贸区首家替台商个人活化境内资产的外资行”参加深圳市金融创新奖评选。



依法合规经营

玉山银行（中国）建立了较为健全的公司治理体系，制定了较为系统的内控制度体系和操作流程，能够满足业务开展和风险管理的需求。因应法规更新、新业务开办及实际作业流程调整，进行定期的规章检视工作，2017年新增、修订规章逾80份。

Exchange 系统 提供顾客精准实时的金融市场信息

Exchange 快捷云议价系统 玉山银行（中国）与中国外汇交易中心 TOPFIT 系统合作，将各项金融商品报价、市场信息等服务，透过玉山银行（中国）自行研发的汇率议价系统 Exchange，传递至分行网点供顾客使用第一手市场信息。

对顾客而言，可以降低资金成本与增加资金运用效益，对玉山银行（中国）而言，则可以增加交易效率与妥当控管汇率风险，进而扩大在金融市场的份额。

玉山银行（中国）积极参与 TOPFIT 服务系统，通过人工及技术手段方式采集市场所有相关信息，并透过自行开发的 Exchange 系统，将第一手市场信息实时递送分行网点并分享予玉山银行（中国）的优质顾客。

发挥专业优势进行创新

金融创新

2017年中兴持续加大创新研发投入力度，在Pre5G等前沿领域不断取得创新突破，在各项中国专利奖项中，位居ICT行业榜首。

服务中兴 “一头在外”的票据贴现试点

作为服务于集团主业的金融机构，中兴财务公司也一直致力于金融创新服务，于2017年正式开始“一头在外”的票据贴现试点工作，公司依托集团成员单位在产业链上的核心地位，对产业链上相关企业提供金融产品和服务，促进公司在支持企业集团主业发展、有效服务实体经济方面发挥更大作用，进一步提升公司的综合金融服务能力。

发挥集团资源优势

中兴通讯集团深入覆盖电力、交通、生产、服务等各个领域，努力推出多元化的绿色产品。

中兴财务公司作为全力支持集团主业的金融服务平台，公司紧贴集团以“中国制造2025”和“互联网+”为方向的发展战略，为产业链下游的行业领域提供定制化的综合金融解决方案，主要服务领域涵盖智慧城市、互联网数据中心、供应链金融、智能终端、无线充电新能源汽车等。

定制化多元化金融服务

提升集团价值

专业性 中兴财务公司作为中兴通讯集团金融服务平台，本着“发挥专业优势，提升集团价值”的原则。公司以集团成员单位为直接服务对象，因此对社会责任履行，首先体现为发挥牌照优势、持续创新业务、提升对成员单位的专业服务能力。

创新驱动发展



建设银行深圳市分行

重视深圳自贸区布局

支持国家战略布局

农总行高度重视深圳地区自贸区机构发展，积极响应各级政府和监管部门要求，针对农行深圳分行自贸区机构设立独立的自贸业务核算体系，为农行深圳分行自贸区机构提供专项资金以支持自贸区机构业务创新，多策并举开发专门系统用于资金往来调拨及核算，力争为粤港澳大湾区建设和前海蛇口自贸区区域发展和金融创新多做贡献。

一带一路

自2016年9月以来，依托前海自贸区资金支持专项系统，农行深圳分行以极具市场竞争力的融资成本，累计为客户发放流贷14.78亿元，办理融资性保函15.6亿元，自贸区内同业融出规模达到140亿元，自贸区内同业融入规模达到730亿元，大力支持了“一带一路”客户和自贸区实体经济发展。

案例

FT 体系管理 形成可借鉴推广模式

除了农行上海分行采取FT体系管理自贸业务外，其他自贸区的人行并未采纳FT管理方式，而是鼓励各银行自行探索账户管理模式。农行前海自贸区资金支持专项系统在农行深圳分行上线成功，其管理模式和经验可以直接应用到其他自贸区，为新设自贸区机构建立自贸区资金支持专项系统探路。

交通银行深圳分行

探索深港跨境金融服务

跨境金融创新

在前海自贸区成立初期，交通银行即在前海挂牌成立了前海分行，并设立了前海自贸区第一家开业的离岸金融中心，被列入前海自贸区首批创新成果。

（架构）交行深圳分行在完成以“前海分行”为先锋，总、分行共同推进”的前海业务架构的同时，抽调骨干人员组建前海业务小组。

深港跨境

（开户数）交行深圳分行为前海自贸区企业开户数较2016年初实现翻番增长。以资本项目直接投资登记业务为例，自该业务2015年中下放银行以来，在深圳分行办理对内直接投资登记的香港企业就近30家。

保持联动 增强跨境金融服务

深圳交行还通过与港交行、各子公司联合开展企业高峰论坛、政策研讨会等形式，不断加强对自贸区企业的跨境金融服务。深圳分行定期邀请客户前往香港参加理财知识讲座、资产配置路演等活动。

助力粤港澳大湾区建设

搭建赴港发展桥梁 香港：走出去的第一站

交行深圳分行主动加强与在港金融机构特别是交行香港分行、交银国际，以及交银施罗德、交银租赁和交银国信等子公司联动，积极为境内企业赴港发展和在港红筹企业在境内发展搭建桥梁，助力粤港澳大湾区建设。

1 交行深圳分行加强联动，通过境外银团、资产证券化、境外发债、内保外贷、本外币双向资金池等方式为国内企业在港发展提供动力支持。

2 交行深圳分行多元化支持了腾讯、华为、中集、菜鸟、平安等企业在香港的结算和融资需求，同时，为近600家企业在香港注册分（子）公司提供了离岸银行服务。

（案例）深圳交行与香港分行合作利用跨境人民币贷款，先行先试为企业办理飞机融资租赁项目，成为国内首单利用跨境人民币贷款完成的飞机租赁业务；在监管部门的支持下，交行深圳分行成为深圳地区为企业办理票据资产跨境转让业务的首家中资银行。

为走出去企业提供平台

一带一路

深圳建行支持优质实体经济中资企业“一带一路”、国际产能合作等“走出去”项目，切实提升服务跨境企业全球化经营的能力，夯实实体经济服务基础。

后续并购融资

深圳建行积极引荐建行亚洲为万科集团办理后续配套42亿美元并购融资，并于2017年底实现签约，2018年1月初实现首笔提款15亿美元。

（意义）该项目是建行通过境内外一体化联动为优质战略客户重大海外并购项目成功提供高难度、结构化、个性化服务的经典案例。

案例

境外保函 增强服务企业全球化经营能力

为支持万科集团收购新加坡上市公司普洛斯项目投标，在总行鼎力支持下，深圳建行与悉尼分行、澳门分行、新加坡分行通力合作，历经3个月，克服重重困难，于2017年6月成功为该项目开出27.5亿美元、2年期境外分离式履约保函。

（意义）此保函是深圳建行自成立以来开出的最大一笔金额境外保函，对万科集团最终成功中标项目发挥关键重大作用。

工商银行深圳市分行

支持中国企业「走出去」

一带一路

为支持国家“一带一路”建设、支持中国企业“走出去”工商银行深圳市分行牢牢把握住了“走出去”企业的重点业务机会，成功抓住并完成了多个重点项目的项目审批。

案例

境外合作 协助万科争取竞购成功

2017年7月，新加坡上市公司亚洲最大、世界第二的物流设施地产商普洛斯及中国财团发布联合公告，宣布实行公司股权私有化，万科集团作为国家“一带一路”发展战略的重要实施单位也参与到了此次竞购之中。工商银行深圳市分行通过9个月持续的业务追踪，并与多家境外分行合作，跟进积极协助万科争取竞购成功。

跨境金融

跨境金融

跨境金融

探索深港跨境金融服务

跨境电商

江苏银行把国际化作为重点发展方向，积极跟进国家“一带一路”发展战略，为企业提供境外融资便利，降低经营成本，提高经济效益，帮助企业拓展新兴市场，加快国际化步伐。



2017年8月15日，江苏银行深圳分行“一带一路”跨境金融服务论坛

提升互联网金融服务能力

围绕打造“最具互联网基因银行”的总体战略，探索构建集理财平台、贷款平台、支付平台、合作平台、生活平台为一体的经营新模式。

江苏银行深圳分行推出了智慧化跨境金融“跨境e点通”综合服务方案，着力打造快捷、高效、安全的国际业务网络服务平台，为客户提供全球化、点对点、无时差、7x24小时不间断服务。

跨境e点通 跨境电商综合服务

面对蓬勃发展的跨境电商企业，“跨境e点通”围绕快速收付、智能账户管理和跨境结算等切入点，为客户提供全方位综合金融服务。其中智能账户管理方案针对电商企业大量零散交易对手分布性质，采用N+1+N方案，实现海量信息自动匹配归集，有效减轻企业人工工作量和系统负担，降低企业运营成本，提升经营管理效率。

中国（广东）自由贸易试验区深圳前海蛇口片区
2017年重大制度创新成果与案例发布会

前海优秀金融创新案例

“跨境e点通”服务方案入选前海管理局2017年度金融创新优秀案例

互联网+供应链金融

面对深圳市独具代表性的供应链企业，“跨境e点通”提供全流程线上解决方案。围绕链条核心企业，管理上下游、境内外对手企业的资金流和物流，为客户提供整套互联网+供应链金融的综合解决方案。

指尖上的智慧银行

面向中小企业提供基于移动互联网的服务方案，从PC端延伸至手机端，利用移动网络7x24小时的沟通时效，内置免费顺丰快递服务，实现随时随地点对点传输。

发展普惠金融 促进民生改善

2017年3月26日，江苏银行深圳分行零售个人贷款余额（含个人经营贷）突破百亿大关。消费贷中，金e融网贷的增长尤为突出，较年初新增4.47亿。

江苏银行积极引导信贷资金向“小微企业”“民生”等重点领域倾斜，共享金融普惠成果。以资产业务为核心，资产业务带动负债业务，加强产品组合营销，抢占消费贷市场，扩大市场规模，高度重视零售贷款业务的发展。



创新跨境金融服务

深港跨境

平安银行深圳分行积极支持政府经济政策，积极响应国家战略，支持实体经济，大加支持前海自贸区建设，用制度创新提供跨境金融服务。

加大支持自贸区建设

2017年12月6日上午，在中国（广东）自由贸易试验区深圳前海蛇口片区管委会、深圳市前海管理局主办的“中国（广东）自由贸易试验区深圳前海蛇口片区2017年重大制度创新成果与案例发布会”上，平安银行深圳前海分行被正式授予“制度创新中心”称号。

依托总行离岸业务
全力打造离岸（跨境）服务支持平台



平安银行深圳前海分行后续将依托总行离岸业务授权及深圳分行强大的支持

后盾，持续强化前海离岸业务中心在专业技术、服务效率等方面的优势，全力打造离岸（跨境）服务支持平台，做好离岸客户的金融服务工作。同时，加强与境内外金融同业的合作交流，以变革、创新的思路主动探索支持自贸区建设、服务自贸区客户的离岸（跨境）创新业务新路径、新模式，勇做离岸（跨境）创新业务的桥头堡和试验田。

东亚（中国）深圳分行

聚焦粤港澳大湾区

跨境金融

前海是粤港澳大湾区的重要发展引擎，2017年，东亚中国深圳分行依托香港母行优势资源，以前海支行为窗口，配合广东省内四家异地支行，联动区域内珠海分行共同积极推动粤港澳大湾区业务。

跨境结算 积极开展前海跨境人民币贷款业务

东亚中国深圳前海支行自成立以来积极开展前海跨境人民币贷款业务，探索跨境双向资金池和跨境结算业务，为前海企业提供专业、快捷的服务。

2017年4月26日，东亚银行与嘉里控股、嘉里建设为前海项目举行奠基典礼。东亚银行嘉里前海项目是前海蛇口自贸区首个港资企业联合港资金融机构在前海跨境投资发展的项目，是深港合作的重要里程碑。

2017年6月30日，东亚前海证券有限责任公司正式获中国证监会批准成立，注册地深圳前海深港现代服务业合作区，注册资本15亿元，东亚银行为第一大股东。





深圳交行普惠金融事业部

交通银行深圳分行

云快贷助力普惠金融

普惠金融

截至 2017 年 11 月末，深圳建行“云快贷”客户已达 1.2 万户，“云快贷”余额比年初新增 146 亿元，增幅 76%。截至 2017 年 12 月 15 日，深圳建行普惠金融贷款余额突破 400 亿元大关，达 400.02 亿元。

小微企业贷款余额

截至 2017 年 11 月末，建行深圳分行小微企业贷款余额达 787 亿元，比年初新增 80 亿元。

效率提高 “云快贷”业务创新助力普惠金融

建设银行深圳市分行“云快贷”原先每笔业务平均近 1 个月的处理时长被压缩至目前的 7 个工作日左右；每名客户经理年办理量从原来的 20 笔提升至 50 笔以上，极大地降低了小微企业办贷时间成本。

普惠金融

微众银行

惠民理念实践于产品

“微粒贷”

截至 2017 年 12 月末，“微粒贷”核算到贫困地区的贷款规模已达 110 亿，其中国家级贫困县 99 亿，省级贫困县 11 亿；累计为贫困地区贡献增值税税额 6421 万，其中国家级贫困县 6133 万，省级贫困县 288 万，获得当地政府认可。

促进社会信用体系建设

截至 2017 年 12 月末，微众“微粒贷”业务已为 501 万人行无信贷记录的客户成功授信。同时，持续将“微粒贷”业务新增的 9972 万条征信数据信用数据反馈至人行征信数据库。

案例

微粒贷业务 发挥金融扶贫能力

微众银行将“微粒贷”业务核算落地到国家级贫困县分支机构，通过定向为贫困县政府贡献税收的方式助力当地政府脱贫攻坚。

微众银行还把与重庆农商行合作的联合贷款核算放在当地国家级贫困县——酉阳县，截至 2017 年末，已为该县增加超过 2500 万税收。

案例

贷款情况 向近 1.3 亿人发起主动授信

截至 2017 年末，微众银行已陆续向近 1.3 亿人发起主动授信，完成授信的客户超过 3300 万人。覆盖了 31 个省（市、区）的 567 个城市。授信客户 75% 以上为大专及以上学历、75% 以上为非白领从业人员。

累计发放贷款近 8500 亿元，管理贷款余额达 1400 亿元，笔均贷款仅 8200 元。户均余额约 1.2 万元，90% 以上的客户贷款余额低于 5 万元。

普惠金融

加大普惠金融服务供给

普惠金融

深圳交行成立普惠金融事业部，客户将享受到“专营团队+传统网点”的服务模式，进一步提高小微业务的审批效率，交行在内部资源与政策上给予普惠金融事业部大力支持，为中小企业客户贷款提供充足的流动资金。

普惠金融事业部目标

目标 切实履行社会责任、大力服务实体经济为担当，以解决中小微企业融资难、融资贵为己任，努力为小微企业提供质优价平的金融服务，打造全周期、全链条、全系列小微金融综合服务提供商。



深圳交行普惠金融事业部

融资难题 聚焦普惠金融，加大金融服务供给

1 根据小微企业特点主动“创新求变”，先后推出了揭贷贷、租金贷、税融通、智融通、结算贷、薪金贷、政府采购贷等产品；**2** 银行信贷规模确保小微贷款的投放。

多层次普惠型金融服务体系

1 与公安及司法机关合作推出的“涉案账户资金网络查控系统”，为客户筑起金融安全防线；**2** 与公安局合作建设了“警银亭”，成为深圳市民家门口的安全小屋；**3** 加大对深圳原关外区域的金融资源投入，新设网点基本都在坪山、光明、大鹏等相对边远的区域，以实际行动推进关内外一体化。

服务中小微企业



创新小微企业服务模式



项目

“银行+商会”服务模式

工商银行对深商总会、深圳中小企业联盟给予500亿授信，500亿授信的启动打开了多方合作、共谋发展新局面，将满足一批深圳本地小微企业融资需求，为小微企业提供全方位金融支持服务，打造全新的“银行+商会”小微企业服务模式。

小微合作

为扶持深圳小微企业发展，2017年工商银行深圳市分行组织系列扶持小微企业发展的活动，满足了小微企业的融资需求，践行了社会责任。工行与深商联于2017年10月26日共同举办“2017深商·工行之夜”晚会，正式启动双方战略合作。

深入企业 加强重点产品推广

为帮助解决小微企业融资难的问题，分行通过深入园区和企业，将为小微企业量身打量的特色产品与服务带到企业身边。



2017年12月16日工商银行深圳市分行在龙岗区启迪信信科技园内举办小微企业融资推介会，为园区内中小企业推荐工商银行深圳市分行普惠重点产品购建贷、网上小额贷款等，深圳市分行以实际行动诠释贴心服务、履行社会责任。

扶持中小企业成长

信贷工厂

农行深圳分行紧跟国家支持战略性新兴产业步伐，积极支持中小企业发展，加快推进“信贷工厂”服务模式下的“一网三化”工程建设，将“批量营销、工厂化运作”这一创新模式应用到华强光明产业园的法人按揭项目。

项目

深圳光明华强创意产业园

深圳光明华强创意产业园项目是深圳市13个重点开发区域之一——“光明凤凰城”的首个启动项目，产业定位是深圳西部高新技术产业服务中心和战略性新兴产业园区，重点发展以互联网、文化创意、节能

批量营销 助推高科技及文化产业

通过深圳农行分支行上下不懈努力，攻坚克难，最终获批信贷工厂线下额度人民币30亿元，获得66户客户名单，筛选并锁定20户优质的小微企业，旨在帮助支持小微企业发展、提高服务质量效率，助推实体经济质效服务和普惠金融的发展。

加大普惠金融服务供给

线上申请

民生银行深圳分行小微企业贷款客户直接通过微信上传基本资料即可申请，银行线上结合客户基本信息及各类第三方大数据信息综合评定，2个小时在线审批贷款额度。



助力小微企业发展

高效 经过中后台的反复研讨，将先前各个产品的签约流程进行有效整合，方便客户真正理解产品价值及申办。

精准 民生银行经过对小微客户的大数据分析，筛选出切实能够满足小微客户企业、家庭、交易伙伴拳头产品，针对性地向客户推介，极大提升了用户体验。

节省 除各项产品本身的费用优惠减免外，申请的关键产品达到一定数量的忠实客户，还可申请贷款利率优惠。金融服务覆盖小微企业经济活动、家庭生活、社交圈子等各个环节的综合金融服务。

深耕小微企业金融



科技引领业务发展

信通公积贷

以客户公积金的缴存信息和人行征信系统信用记录为基础，依托移动平台，实现线上秒级贷款。

手机“当铺”

线上质押贷款平台，针对个人开展线上定期存款/理财产品质押贷款业务。

“云证书”

用户可使用移动设备实现随时随地、安全便捷的数字签名。

践行普惠金融

2017年深圳农商行共向13150户小微企业发放贷款410亿元，并获得了中国银行业协会授予的“2017年农村合作金融机构支农支小服务示范单位”的称号。

2017年深圳农商行小微企业（含小微企业主贷款和个体工商户贷款）贷款余额677.86亿元，在全部贷款中占比达到52.23%，2017年增速达23.17%，高于全部贷款增速5.27个百分点。

加快产品研发步伐

开发针对小微企业不同生命周期的对应产品，如：针对小微企业及个体工商户的“信通小贷”系列产品。

坚持透明定价

小微贷款定价透明，降低创业企业融资成本，不收取除贷款利息以外的其他费用。

创新融资渠道

小微金融小程序和小微金融APP上线，实现线上提款和还款；与微众银行合作推出线上产品“微车贷”，不断优化服务渠道。

加强小微业务渠道建设

助力小微客户

2017年北京银行深圳分行共计发放个人消费贷款35.84亿元，发放206971笔，其中低于50万元的有206241笔，笔均贷款1.73万元。



举办多场活动，服务中小微企业

北京银行深圳分行立足经济特区，积极整合多方资源，不断加强小微业务渠道建设，拓展小微金融服务空间，加强与各类商圈、商会、园区、行业协会、政府机构、核心厂商供应链等渠道的合作。

#推广“文化创意贷”

截至2017年12月末，深圳分行文化金融累计投放超200亿元，目前贷款余额50亿元，较年初增长26%。

#知识产权贷款产品

2017年12月末，深圳分行知识产权质押贷款累计投放超12亿元。解决拥有自主知识产权的科技型中小企业的融资难问题。

案例

#创新帮扶平台 推进中小业务发展，丰富中小业务渠道

2017年6月29日，北京银行深圳分行与深圳市中小企业服务署正式达成战略合作，联手打造中小企业创新帮扶平台，按照“梯度培育、分类指导、协同服务”的原则，共同探讨中小企业金融服务合作模式，助力中小微企业发展。

双方将联手建立创新创业辅导体系，共同搭建中小企业帮扶平台，通过设立中小企业创新创业服务站点，开办中小企业大讲堂等模式，为全市小微企业提供个性化、差异化的金融服务。



北京银行深圳分行将为深圳市中小企业服务署备案、资助及重点培育的各类创新型小微企业提供最高不超过100亿元融资额度，在符合深圳分行授信政策及风险管理制度的前提下，为小微企业开辟绿色审批通道。

深圳宝安融兴村镇银行

信贷工厂

截止2017年末，深圳宝安融兴村镇银行资产总额达30.70亿元，存款余额25.27亿元，贷款余额10.50亿元，利润实现稳步增长，2017年全年实现净利润2130.78万元，增幅11.57%。

#初创企业 为中小微企业提供更方便、高效的金融服务

由于风险承受能力低、违约风险高、业务单笔金额小、发生频率高等原因，目前行业内缺乏对创业初期小微企业提供有效的资金支持，深圳宝安融兴村镇银行推出了微金产品“创业贷”，专门为创业初期缺少启动资金的小微企业主提供资金帮助，并根据产品评估与客户反馈，多次对产品标准进行调整及优化。

与企业建立深入合作

客户合作

上海银行深圳分行在深圳扎根七年，从零开始创业拼搏，以“精诚至上、信义立行”的服务理念，不断开疆拓土，与金地、华侨城、深圳航空、比亚迪、华润租赁等一批行业龙头企业建立深入合作关系，成立的第五年就创造了千亿规模的成绩。



上海银行与朗华集团携手，积极创新合作模式，助力朗华集团以工业供应链推动国家“一带一路”建设

2017年5月由朗华发起运营的深圳首列中欧班列，是国内目前唯一一条由民营企业发起并实施市场化运营的铁路货运班列，班列的成功开行让深圳真正实现与“一带一路”沿线国家的互联互通。



为富安娜2017年首次订货会加盟商提供融资服务

与富安娜合作的“加盟商成长贷”升级至2.0版本，在原方案的基础上进行了诸多优化，方案更具竞争力，将成为双方合作进一步深化的基石。

案例

#扩大影响 积极尝试互联网金融、投行金融等新兴领域

上海银行深圳分行成功和微众、百度、唯品会、去哪儿网等知名品牌建立了线上金融合作，投行债券业务发行量在深圳所有银行中排名第八位。2017年，上海银行深圳分行存款增量和贷款增量分别在全市所有银行中排名第七和第六，助力上海银行上市。

#远期共赢 首单科技型小企业远期共赢业务

上海银行针对科技型企业特点，在信贷周期结束时，最终确定贷款的实际使用利率。通过动态分享企业成长收益的业务模式，有望弥补银行对轻资产成长型科技企业的信贷风险，被视作银行“绝缘体”的轻资产科技企业，从银行借钱更有可能。

案例

上海银行深圳分行与“就医160”软件合作，银行在该笔贷款中主动承担一定的风险敞口，承诺追加公司部分免担保授信额度以作备用。双方约定若公司在未来一定时期内引进新一轮股权投资，则须向银行额外支付一笔“远期利息”。该方案授信额度为1000万元人民币，授信期限为一年。



社区金融案例

分行开展慧通客户子女财商教育品牌“上行小当家”活动，在亲子活动的同时，向客户及其子女普及金融知识，提升金融素养。



普惠金融

普惠金融



农业银行深圳市分行

参与保障型住房项目

住房贷款

农行深圳分行积极参与保障型住房项目，2017 年与中粮云景花园北区、融悦山居、碧桂园荣汇花园三个保障型住房项目进行了按揭合作，截至 2017 年 10 月共投放公积金贷款 368 笔，合计 3.5 亿元。

保障住房

满足中低收入居民住房需求

由于地理位置、人口流入、土地供给、经济特区等原因，深圳市商品房价格始终保持较高水平。农行深圳分行一直致力于与市住房公积金中心的合作，帮助刚需人群、低收入人群实现“居者有其屋”的美好愿景，为其改善生活条件、减轻购房压力提供优质的贷款服务。

2017 年前 10 个月深圳农行共投放公积金贷款 15.9 亿元，为 2505 户刚需家庭提供了高水平的住房贷款服务。

粮食安全战略 提供高水平住房贷款服务

包含上述保障房项目，农行深圳分行作为非公积金归集行，在全市承担了 10% 以上的住房公积金贷款服务的责任。

助力互联网医院建设

互联网医院

互联网医院是未来医院的发展趋势，龙华人民医院在探索互联网时代医院转型方面始终走在前列，院方以“互联网医院”及分级诊疗云平台为切入点，拟建设互联网医院，创新性提供 MDT 远程诊疗、云影像、云检验、云药事等线上线下一体化服务。

银医合作 银医通助力互联网医院建设

农行深圳龙华支行适时介入龙华人民医院建设，积极营销银医通业务，即通过专线连接银行核心系统与医院 HIS 系统，从而实现资金流、信息流在两个系统之间交换对接的银医合作模式。

二期验收 现业务二期验收已全面完成，后续患者借助自助设备、网银、电话银行以及微信移动端等多种渠道完成挂号、取号、缴费、查询、打印等就医功能陆续实现。

意义 该业务的拓展为互联网时代的银医创新合作、探索互联网综合金融服务提供了新机会；另外解决了传统“挂号、就诊、缴费排队长，看病时间短”的问题，极大地便民利民，为更广泛的居民带来了触手可及的优质医疗资源和最便捷的服务感受。

坚持履行支农职责使命



发展民生业务

农发行所经营的业务与民生工程息息相关，积极履行社会责任是农发行企业文化的主脉。

深圳农发行围绕治水治污、棚户区改造、人才安居工程、城中村改造、产业园区基础设施等领域，大力提升服务水平。



深圳市农牧实业有限公司

加大对科技创新企业的支持力度

华大基因

深圳农发行成功营销华大基因研究院国家基因库项目并已发放 1.45 亿农业科技创新贷款。

市政工程总公司

支持深圳市市政工程总公司，该公司是首家通过国家高新技术企业认定的深圳市属建筑企业，2017 年我行对该企业授信 20 亿，贷款余额 9 亿。

粮食安全

农发行深圳市分行牢牢把握服务实体经济本质，紧紧围绕服务“三农”定位，施惠于民，广益善利。农发行深圳市分行全年累计发放贷款 212.11 亿元，贷款余额 46.85 亿元。

服务三农

粮食安全战略 支持中央、地方储备粮（油）体系建设

服务粮食安全战略是农发行的立行之本和发展之基，全力推动粮食收储供应安全保障工程落实到位；围绕粮食调入、仓储、加工、市场建设各个环节做好服务。

积极支持深圳市地方储备粮民营企业承储市级粮食储备企业客户由 4 家增至 9 家，全年累计发放地方储备粮贷款 4.72 亿元，为确保国家“种粮卖得出，吃粮买得到”的粮食流通底线牢固可靠作出贡献。

助力解困脱贫 树立政策性金融品牌

首笔东西部扶贫协作贷款 2017 年 4 月，率先成功向深圳市农牧实业有限公司发放了广东省农发行系统首笔东西部扶贫协作贷款，支持广西隆林县依托黑猪特色产业开展产业扶贫和获得增值服务。

隆林黑猪 是广西地方优良品种，贷款发放后，有效解决贫困户销售难的问题、进而促进贫困户增收。该笔贷款是农牧实业有限公司产业扶贫的先导项目，且有意在广西百色地区投资设立大型养殖基地，对当地实现脱贫发挥更大的作用。

国家重点项目 重点营销政府主导的重点建设基金项目

重点建设基金支持项目 6 个，支持项目全部是国家重大项目库中的项目，金额共计 7.2 亿元。

龙岗区大运新城片区整体城镇化项目 是深圳市龙岗区重大项目，该项目的建设有利于进一步增强城镇综合能力，推进新型城镇化建设的需要。农发行深圳市分行向该项目发放 26 亿元项目贷款。

加大对基础设施建设的支 加大对特区城镇化基础设施投入，发放项目贷款 22 亿元，支持了东进战略启迪协信等科技园区项目。

围绕市委市政府明确的重点项目和重大任务，积极营销央企和市区骨干国企，营销水环境治理、人才安居工程、产业园区基础设施、棚户区改造项目 20 多个。

内控优先稳健经营

规范经营

2017年，微众银行全年共完成372项制度的重检和修订，并新制定128项制度，相关制度覆盖了各类主要风险。

创新合规管理 健全以制度为基础的企业文化

1 始终坚持合法合规是一切经营管理的底线，微众银行高层创造鼓励合规的氛围，自上而下地贯彻落实合规风险管理政策。

2 创新性地采用了“嵌入式合规管理”、“实时性法规释义”、“普及性合规教育”三大合规管理工具，让法律合规部门能直接参与产品搭建。

持续完善公司治理

无违法、违规情况

2017年，微众银行进一步规范股东大会、董事会、监事会以及各专门委员会的运作。

1 细化分解高管考核指标。2 股东及各自的关联公司不得从银行获取任何贷款。3 将消费者合法权益纳入经营发展战略中。4 保证全体股东的知情权和决策参与权，履行信息披露的义务，确保股东、特别是中小股东权益。

内控合规

民生银行深圳分行

规范经营

2017年民生银行深圳分行非法集资风险苗头频发，非法集资风险防控形势不容乐观。为积极应对内外部非法集资风险，分行历时5个月自主开发建立了分行范围内的非法集资监测流程，并于2017年9月正式上线运行。

截至2017年11月20日，分行非法集资监测流程提取出待排查对公客户12户，零售客户70户。

排查分析 非法集资监测流程上线运行

上述82户可疑客户近三个月共计20.24万笔账户交易数据，发现非法集资可疑交易特征明显的客户41户，分行向经营机构累计下发风险提示书18份，确认确有风险客户17户，待进一步确认6户，风险识别率33%。对于确认确有风险客户，均采取了相应风险控制手段。

案例 2017年年底，分行于风险苗头初现阶段即监测发现了某关外支行梁姓、黄姓客户假借网商平台投资掩盖非法集资行为的风险，某关内支行客户秦某以众筹之名行非法集资之实，分行均第一时间进行了预警并采取了相应措施，

贯彻“两学一做”

分行法律合规部年内举办了多层次、全覆盖的法治民生讲座，还专门以普法小故事的形式为所属机关第一党支部全体党员开展党员普法教育，牢固树立底线合规不可破的思想理念。



机关第一党支部开展普法教育课

内控合规

建设银行深圳市分行

注重廉洁合规教育

廉洁合规

深圳建行牵头制定《加强员工廉洁合规和党员党纪教育实施方案》，组织开展形式多样的廉洁合规和党员党纪教育。

组织合规教育 践行党纪行规

组织2批次100名新入行大学生廉洁从业集中培训；建立廉洁合规和党纪教育巡讲团，到基层巡讲案例；认真组织党纪行规知识竞赛，组织纪检监察骨干编写知识题库，组织微信网络竞赛，分行纪检监察组组队分别与11家二级分支行现场PK大赛，以赛促学、以学促行，再次在全行掀起了学习和践行党纪行规的热潮。

除了举办“合规大讲堂”，深圳建行还通过开展“合规好声音”主题活动促进全行为合规管理献计献策，培育全行合规氛围，形成对合规文化的有力支撑。

合规建行

合规检查

全年由部门直接进行了“3341检查、业务真实性检查、转授权检查、信贷领域专项检查、员工离职流程检查、个贷业务流程缺陷检查”，报送大额交易报告1977984份和可疑交易报告418份。

内控合规

深圳农村商业银行

开展合规风险文化建设

合规文化

深圳农商行不断改进风险管理手段和技术，持续完善合规管理机制，扎实推进各项案防工作，提高防范化解重大风险的能力。

合规宣传 持续开展合规风险文化建设

通过形式多样的合规文化宣传、教育活动，在全行开展合规风险文化建设：

1 以合规管理、授权管理、员工行为准则、新法新规等为主题开展各类专项培训；2 组织开展营业网点合规案防专题宣传教育活动，案防教育深入一线网点；3 组织各支行观看案防教育片，以案为鉴，不断敲响警钟；4 开展合规案防测试，检验员工合规知识学习效果。



合规文化宣传

经营效益

2017年深圳农商行总资产为2697.95亿元，净利润37.36亿元，企业纳税17.6亿元。深圳农商行一直坚持合规稳健下的发展，致力于让股东、客户、员工及社会满意，努力创造优良的经济利益。



内控合规

开展「党风廉政」教育

党委书记讲廉政

北京银行深圳分行党委书记作主题廉政教育党课，要求分行干部、党员深植“四个意识”，遵守党章党纪，加强纪律建设，严明政治规矩，认真落实全面从严治党各项措施，保障分行健康稳健发展。

党风廉政

强化干部责任，落实“一岗双责”

北京银行深圳分行组织分行各级领导班子签订廉政建设责任书，把党风廉政建设工作同业务工作一同部署、一同落实、一同考核，落实一把手第一责任人职责。

开展新任干部廉政谈话工作

分行纪检监察室全年组织开展新任干部廉政谈话3场，纪委书记与22名新任干部进行廉政谈话，要求新提拔领导干部不断加强自我学习和提升，在抓好经营管理的同时着力提升廉洁自律意识和拒腐防变能力。

开展正风肃纪谈话工作

围绕“六大纪律”，重点关注苗头性、倾向性问题，全年共谈话248人次，不断增强党员、干部作风修养、纪律观念、自律意识，筑牢思想道德防线，营造风清气正经营环境。

内控合规

公司治理与文化建设

公司治理

截至2017年底，华润信托共发行46单公募资产证券化产品，发行规模合计约1,882亿元，市场排名第二，市场占有率11.26%，发行交易商协会ABN项目7只，规模84.85亿元，排名行业第一名。

反腐倡廉 开展党风廉政教育

华润信托结合中央“全面从严治党”和集团进一步加强党的建设等相关精神要求，董事会积极支持公司党委、纪委深入开展党风廉政建设和反腐败工作，不断深化廉洁自律、廉洁从业宣传教育，进一步规范管理体系和工作模式，健全内部权力制衡和监督约束。加强党委和三会一层的统筹协调。

理顺决策议事机制 完善公司治理基本制度

2017年，华润信托董事会审议通过《关于授权董事长行使审批权限的议案》、《关于变更公司董事长的议案》、《关于聘任公司副总经理的议案》等公司治理基本制度的议案，进一步理顺了决策议事机制，完善了公司治理结构。

交流频繁 保护股东及投资者权益

2017年公司稳健经营，为股东持续创造客观收益，赢得行业领先地位。股东双方沟通顺畅，交流频繁，齐力承担社会责任，创造价值。2017年共召开3次现场股东会，顺利完成了公司法定代表人变更，选举产生了独立董事、确定了分红方案，进一步完善了公司治理结构。



股东沟通交流 5月19日，华润信托董事长刘晓勇率队拜访深圳市国资委。

接受社会监督 规范信息披露

华润信托按照真实、完整原则，及时、准确地披露相关信息。为保障投资者利益、接受社会公众的监督，公司每年聘请具备资质的中介机构对公司经营财务状况及管理机制等进行审计，接受上级主管部门的监督检查，并依照法律规定将每一个信托产品、重大事项变更等向监管部门报备。按时在规定时间内将企业年报真实、准确和完整地向社会公告。

公司文化治理

开辟文化宣传阵地

开辟文化墙宣传栏，在办公场所张贴悬挂集团文化宣传理念、口号等文化宣传标识牌，视频滚动播放集团品牌宣传片。张贴公司开展文化建设/团队建设活动的文化墙宣传图片(季度)，加强内部的宣传导向，展现公司正面价值观念，引导员工树立正确的人生观价值观。

融合品牌推广元素

① 结合互联网渠道开展文化传播。公司微信公众平台、官网为日常对外宣传的主要渠道，定期向客户发送公司文化、客户活动讯息、产品信息及风险提示、财经资讯及节假日祝福等，取得良好宣传效果。为加强网络舆情引导工作，公司成立了网评员队伍，规范发布网评信息，合理引导网络舆情。

② 在公司品牌宣传中，公司VI设计制作全面融入华润文化元素，包括公司logo标志、工作笔记本、签报纸张、文件袋、信封、茶杯等等，从各个角度宣传推广华润文化。公司还登记注册知识产权专利9项，保护公司品牌文化成果。

开辟文化宣传阵地

为树立良好企业形象、提高员工商务礼仪素养，倡导“形体和形象相互塑造，行为和内涵相互和谐”的礼仪文化。



坚持将合规经营放首位

员工激励约束机制

严格遵循按劳分配、同工同酬的原则，根据员工的岗位、能力素质，定级定薪，设计合理的薪酬结构；同时，结合当期业绩表现，合理分配绩效薪酬，多劳多得，鼓励员工创造价值。对风险有重要影响的岗位员工实施绩效薪酬按比例延期支付，强化风险防范意识，确保风险管理层层联动传导。

规范经营

平安信托一贯致力于构建符合国际标准和监管要求的内部合规管理体系，根据风险状况和控制环境的变化，持续优化内部控制及合规管理机制，遵循“以制度为基础、以风险为导向、以流程为纽带”思路，持续提升内控工作的水平和效果。

加强制度、系统、报告机制建设

优化事前监管报备流程及要求，强化新产品及关联交易监管报备沟通，不断提升关联交易管理水平，且进一步明确董事会关联交易控制委员会、关联交易执行小组及各责任部门关联交易管理职责。

开展合规文化建设

明确公司合规管理职责，完善内部控制和风险管理体系，从遵法守规、商业秘密、利益冲突、销售行为等方面规范员工行为，提升员工知法守规意识。此外，公司通过现场培训、宣导专刊、知鸟课程等形式开展内控文化宣导，在全公司范围内营造高层垂范、人人合规的氛围。

开展合规文化建设持续完善公司治理结构

明确公司合规管理职责，完善内部控制和风险管理体系，从遵法守规、商业秘密、利益冲突、销售行为等方面规范员工行为，提升员工知法守规意识。此外，公司通过现场培训、宣导专刊、知鸟课程等形式开展内控文化宣导，在全公司范围内营造高层垂范、人人合规的氛围。

内控合规

公司治理与同业交流

稳健经营

截至 2017 年末，港中旅财务公司存款余额 104.13 亿元，较 2016 年增加 59.44 亿元；贷款余额 52.595 亿元，较年初增长 28.16 亿元；公司实现营业收入 1.84 亿元，营业利润 1.35 亿元，净利润 1.07 亿元。

公司治理

加强自身建设 综合金融解决方案能力进一步提升

- 1 通过日常主动结算推广与批量结算导入相结合的方式，提升结算的覆盖面及结算能力。2017 年，完成结算金额 5230.73 亿元，结算量 19,795 笔。
- 2 通过跨境人民币双向资金池、跨境外币资金池，为成员单位提供资金跨境融通服务。
- 3 积极争取新的业务资质，即期结售汇业务资质申请已于 2017 年 9 月 26 日顺利通过深圳外管局的现场验收。
- 4 积极创新，开发业务信息系统移动 APP 项目。项目于 12 月完成功能测试、用户案例测试和系统测试等工作，并 12 月底正式上线推广使用。
- 5 努力探索为成员单位提供综合金融解决方案，主要包括“传统信贷服务 + 买方信贷”，运用“人民币 + 外币跨境资金池”通道等，在严格执行监管规定的前提下，充分利用自身金融资源与外部金融机构开展合作，把握市场机会创造价值。

积极加强同业交流

2017 年，公司积极主动加大同业交流力度，与中兴财务、顺丰财务、中广核财务、招商局集团财务公司等同业单位就供应链金融、人才激励、结售汇、境外财资中心、风险管理等问题进行交流探索。

强化日常案件防控工作

案件防控

账户开立管理 建立案件责任体系

东亚中国深圳分行严格规范同业账户的开立和使用管理，不得出租、出借账户或将账户委托他人代为管理；严禁将证、照、电子印鉴、授权书等资料扫描存储个人电脑；加强对办公室、会议室等办公场所的管理，严防内部员工利用机构办公场所及身份私自对外开展业务。

人事管理 加强职业操守教育

东亚中国深圳分行严格执行《员工手册》、《员工行为守则》、《员工行为排查制度》、《员工轮岗制度》等人事管理制度，落实监管机构和总行关于轮岗、强制休假、延长核心休假、离任审计等措施，将员工的道德操守、八小时内外行为规范纳入员工考核重要内容。

提升案防工作

东亚中国深圳分行着力提升案防工作的针对性和有效性，积极推进案件防控的长效机制建设，围绕票据、同业、理财、担保等业务，开展风险排查工作。2017 年度内未发生案件风险情况，未发生案件有关责任人及违规行为责任人进行问责的情形。

强化风险与合规管理

稳健发展

前海兴邦金融租赁有限责任公司成立仅半年余，在业务上取得长足发展，截至 2017 年 12 月 31 日，公司总资产 35.07 亿元，总负债 20.05 亿元，融资租赁款业务余额 31.95 亿元，营业收入 0.94 亿元，净利润 189.46 万元。

兴邦金租
XINGBANG FINANCIAL LEASING



合规经营

前海兴邦金融租赁有限责任公司成立之初，对快速盈利和长远发展进行了平衡，确立了“合规经营 稳健发展”的经营理念，走服务实体经济的发展道路。

公司已初步建立了由董事会、监事会、高级管理层、风险管理职能部门等组成的全面风险管理组织体系，基本实现了对业务前、中、后全流程风险管控。

重点风险进行识别和有效控制

信用风险管理

公司建立专业化的评审团队，开展行业调查研究，制定租前、租中及租后相关管理制度 25 项。

流动性风险管理

一是盯紧各项流动性指标，做好头寸日常管理；二是拓宽负债来源，截至年末，取得 20 家银行共计 83.8 亿元的授信额度，确保资金来源充足；三是拓展银承等支付工具，探索信用证、发债、境外借款等融资渠道。

合规风险管理

明确公司合规管理职责，完善内部控制和风险管理体系，从遵法守规、商业秘密、利益冲突、销售行为等方面规范员工行为，提升员工知法守规意识。此外，公司通过现场培训、宣导专刊、知鸟课程等形式开展内控文化宣导，在全公司范围内营造高层垂范、人人合规的氛围。



2017 年 5 月，东亚中国深圳分行组织了参观深圳监狱警示教育活动的。



中国银行深圳市分行

提供优质高效的服务

提升客户服务体验
加强厅堂服务引导

为全辖 144 家经营性网点配备大堂引导员

针对特殊客户群体，提供“扶助、协助填单、操作指引、关怀”服务

提升客户服务体验
防范金融诈骗

对老年客户给予重点关注
对不听劝阻的客户设法联系其家属

提升客户服务体验
绿色通道一站式服务

针对老年、残障等特殊客户群体建立金融服务长效机制

对特殊客户提供“免排队一站式”优先服务

提升客户服务体验
柜台延伸服务

针对老年、残障等特殊客户群体建立金融服务长效机制

对特殊客户提供“免排队一站式”优先服务

提升客户服务体验
制定各类应急预案

在发生疾病、意外的情况下，对特殊客户群体提供一切必要的协助

多渠道积极提升客户服务体验

深大迎新工作

设立综合服务区

9月9日至10日，为深圳大学9582名2017级新生设32个银行业务柜台，累计服务新生6839人次。连续2天*12小时高强度工作，集中为新生提供开通电子银行、银行卡业务咨询及其他一站式金融服务，并宣传金融安全知识。



国助贷款 开展国家助学贷款业务

深圳中行为需要国助贷款的莘莘学子提供优质、高效的金融服务，帮助更多优秀的学生顺利完成学业。

案例

北大深圳研究生院 分行为北京大学深圳研究生院2017年至2023年批复了6000万元的商业助学贷款总体授信额度，将持续为优秀学子的学业提供坚实的金融保障。

深圳大学 截至2017年9月深圳中行共接待224名深大学生，完成审批合计放款金额477.37万。

深职院 深圳中行作为深圳信息职业技术学院目前唯一的合作银行，截至2017年底，共为信息学院广大师生提供国家助学贷款1600笔、义工卡1.1万张、校园卡每年约5000张、金融社保卡每年约2000张。

持续改善客户体验

硬币大篷车进社区

2017年，农行深圳分行深入各街道社区，上门开展硬币免费兑换服务及人民币反假宣传公益活动，推动硬币自循环工作，构建良好的硬币流通环境和社会现金服务体系。

2017年，农行深圳分行共开展硬币大篷车进社区暨反假货币宣传活动14场，回收硬币576,578枚，合计人民币364,129元。



自助服务 业务流程标准化 提升网点运营效率

农行深圳分行固化“现场大堂引导+客户自助申请+远程集中作业”的自助服务模式，提高客户自助服务程度，充分发挥机器替代人工的作用。

超级柜台

实现零售业务九大类80项产品上收办理，日均5.05万笔，对比去年日均增长15%，柜面持续减负。

公司业务

“7+12”项产品应用
累计开户26624户，实现设备开户量翻番，产品签约量达129196个，增幅达80%，柜面效率明显提升。

产品

个人消费金融产品 为支持社会消费结构升级的需求，总行开发于2016年底推出了第一款纯线上、实时自动审批、自助放款的个人消费金融产品“网捷贷”。

截至2017年10月末，农行深圳分行“网捷贷”产品共对1.4万客户成功授信，涉及金额23.6亿元；成功授信的客户1.1万人，涉及金额20.8亿元。

服务特殊消费者群体

关注特殊消费者金融需求

针对其金融需求进行金融知识普及教育，深入社区福利院和各大校园通过开展不同形式规模金融知识微课堂、金融知识讲座等方式，积极传播金融安全常识和最近金融知识，以真正保障特殊消费者群体的合法权益。

服务优化

建设银行深圳市分行针对特殊消费者群体，在各个营业网点均配置助盲卡、设置无障碍通道、并在营业厅门口公示银行网点协助出入电话、增设爱心窗口、爱心座椅、无障碍等候区等服务设施。为老年客户配备不同度数的老花镜。

案例

建行爱心伞 2017年一季度深圳建行设计制作了5000把爱心伞，为未携带雨具的客户提供“爱心雨伞”服务，三季度，应深圳银监局要求，征订公益雨伞4050把，分配至各网点供有需求客户无偿使用。

手语培训

对网点爱心窗口柜员及大堂经理开展服务手语培训，减少与特殊客户之间的语言沟通障碍，为客户提供优质的服务体验。

投诉处理

对于特殊消费者群体在投诉处理上适当倾斜，在尊重客户意愿的前提下，请客户的子女陪同处理。处理过程中，留意客户的身体状况，避免发生意外。

锐意改革转型发展

二手国际银团业务

民生银行深圳分行企业金融二部在短短18个工作日就完成了从授信申请到分行审批到总行审批，分别经历了分行贷审会和总行贷审会，拿到8000万美元的批单，在客户要求出具承诺函的最后一天完成了所有流程，渣打银行对民生银行深圳分行的高效高度认可。

服务优化

近年来，民生银行深圳分行按照确定的轻型银行、效益银行、特色银行的转型思路，锐意改革，稳健发展，用两年多的时间，实现公司业务恢复性发展。

银行转型 所有零售支行转为综合型支行
全部支行都要做对公业务

案例 以转型支行——海岸城支行为例

从零开始 海岸城支行在没有任何公司业务基础的情况下，首先是转变观念，达成共识，从零开始聚焦大优客户，逐一筛选与民生银行未合作的目标客户，整合资源开展营销，几个月里以诚意逐渐打动上市公司高管，在营销大优客户的过程中，将“高管贷”作为重点撬动能与上市公司高管接触上的产品利器。

向轻型化转型 民生银行深圳分行企业金融二部应势而生，经过两年实践发展，从零基础零业务成长为一家存款规模突破40亿、资产规模突破20亿、没有不良资产的经营机构。

除了传统业务外，成功落地了多笔深圳分行首单业务，如境外资本金投资汇入业务、二手国际银团业务、国内信用证+福费廷等。



深圳分行成功落地二手国际银团业务

打造有影响力公益活动

工商银行深圳市分行与媒体共同打造有影响力有持续力的社会责任活动：线上招募网上书籍捐赠、“亲子创意画”征集评选大赛、深网小记者征文评选活动，线下开展“爸爸书房”之走进好学校、车后备箱换书捐赠、反信息诈骗小宣传员、育儿讲堂精品课、活动优秀作品展。



“爸爸书房”活动

2017年9月19日下午，在中心书城北区阶梯，由工行深圳市分行、深圳新闻网和深圳市反电信网络诈骗中心举办的“深圳金融公益讲堂”第三讲隆重开讲。



公益讲堂

9月20日上午，工行深圳市分行派出7名工作人员来到国防教育训练基地，积极参与由深圳市银行业消费者权益保护促进会组织承办的——2017年“金融知识进万家”校园公益活动。



金融知识进万家

开展品牌营销推广

6月3日上午，在深圳市绿化委员会、关爱办的主导下，华夏银行深圳分行与深圳都市报联合举办公益植树活动，华夏银行十余家支行负责人与深圳市高新投融资担保有限公司分部负责人携家属参与了活动。



华夏一家人、共植一棵树

华夏银行深圳分行携手晶报举办第三届快走日活动



第三届快走日活动

6月5日上午9:30，华夏银行携手《第一现场》、摩拜单车举办“共享蓝天、绿色出行”公益论坛，同时启动“绿色出行、助力高考”公益活动。



共享蓝天、绿色出行

打造特色化个性化服务



打造精致、优质、温馨和贴心服务品牌 东亚中国深圳分行配备优秀和专业的服务团队，倾力为客户提供专业化、特色化、个性化和差异化的服务。



重视客户温馨服务体验 东亚中国深圳分行把客户温馨服务体验作为服务重点，充分尊重客户知情权，采取一系列的措施，不断完善服务硬件和软件配置。例如设置了爱心等候区域、爱心服务窗口、外语服务窗口、弹性服务窗口、无障碍通道及其他便民措施；根据深圳的地域特色，每名柜员均通晓普通话、粤语及英语口语；填单台放置了业务处理指引，力求为客户营造贴心、温馨、满意的服务环境。



保护弱势群体，提供无障碍服务 提供便捷的人性化服务

东亚中国深圳分行致力满足残障人士对银行金融服务的需求，增加扶残助残意识，提升对残障人士服务保障能力，充分考虑各类残障人士需求：

1 如遇有书写障碍的残障人士办理开户、存款、取款、挂失及贷款等业务时，可以使用按手印并加盖本人印章的方式代替签名；对上肢残疾不能按手印的客户，在查阅有效身份证件确认本人身份后，可以使用盖本人印章的方式代替签名。在客户授权同意且不涉及客户保密信息的条件下，各分支网点为有书写障碍的残障人士提供代替书写填单或机器打印填单服务，客户签字除外。

2 完善营业网点无障碍设施建设，提供无障碍坡道保证残障人士顺利办理业务。

3 柜面服务窗口安放键盘式密码输入器，便于视力障碍客户使用；在提供语音叫号系统服务的同时，为听力障碍客户提供电子显示屏叫号服务或相应功能的服务措施。

4 在完善内部流程管理，确保有效防范风险的前提下，各分支网点为不能亲临柜台且有急需的重度肢体障碍客户提供柜台延伸上门服务（如双人上门见证客户签署文件等服务）。

5 允许视力障碍客户携带经过登记、认证、有可识别标识且处于工作状态的导盲犬出入银行营业网点办理业务，同时分行营业厅设有导盲犬笼供使用，保障网点的正常营业秩序。

中信银行信用卡中心

坚持「客户为尊」理念

提升服务 保护客户权益

中信银行信用卡中心坚持“客户为尊”理念，努力为客户提供满意的产品与服务。

投诉处理

为妥善处理投诉，中信银行信用卡中心设有 4008895558 一站式 7*24 小时客户服务热线，通过对持卡人提供业务咨询、业务办理及客户投诉等远程服务数据的整理分析，不断提升整体服务质量。

“超体”项目 在深化客户管理的同时，中信银行信用卡中心内外联结，开展了“超体”项目，助推中信银行信用卡中心成为一个不断适应新环境、新形势的智慧组织。

如客户服务部的“一对一”无限秘书专属高端服务策略，为高端客户提供私人管家式定制服务。同时，中信银行信用卡中心不断深入价值创造，通过“实时支付下单系统”及“360 客户标签系统”的精准匹配，进一步提升运营效率及精细化管理。

营造和谐金融环境

投诉处理 江苏银行认真开展客户投诉处理工作，保护客户合法权益，满足客户合理诉求。2017 年，江苏银行深圳分行全年共受理有效客户投诉 8 件，其中已处理 8 件，已办结 8 件，办结率达 100%，客户满意率达 100%（包括满意和无异议）。

保障客户权益 营造和谐金融环境

江苏银行深圳分行积极履行社会责任，通过不断完善投诉处理机制、强化网点文明服务建设、广泛开展金融知识普及教育等措施，积极做好客户权益保护工作，努力营造和谐稳定的金融环境。

案例

2017 年 9 月 12 日上午 10 点左右，一位 80 岁的老人到江苏银行要取出其购买的明年 7 月才到期的 10 万元理财产品，经询问老人支取原因，老人说急需用钱买救命药，他需要这笔钱去买“中南海”给退伍老军人送温暖专供的保健品，疗效甚好，原价 20 多万元，现在优惠只需 7.4 万元。银行判断可能是诈骗便报了警，通过摆事实讲道理，终于使老人意识到自己差点上当受骗。



北京银行深圳分行

加强特殊群体金融服务

拓宽支付渠道

北京银行深圳分行考虑到农民工对手机支付的使用方法掌握较慢，柜员在为客户开通手机银行后详细讲解使用方法，大堂经理亲自示范演示，耐心解答客户疑问，打消客户的安全顾虑，确保手机银行激活率与使用率。实行对个人业务的首个网银密码免费、跨行异地取款每月首 20 笔免收手续费等优惠减免。

落实规定 加强保障

制定《北京银行深圳北京银行深圳分行柜面延伸服务业务管理规定》，为特殊消费者提供必要的便利、满足其合理金融需求。同时，下发《关于征求针对老弱病残等特殊人群提供延伸服务意见的通知》并将意见征集情况反馈至总行。

开展全方位培训

北京银行组织开展服务礼仪培训、手语培训，提升特殊群体服务能力；在自助网点选址时将关外农民工聚集点作为重点区域，方便农民工办理业务；每年针对农民工开展《非现金支付工具普及宣传活动》，普及电子银行渠道的使用方法和安全使用；同时，邀请残障人士到北京银行进行业务体验等助推服务特殊消费者群体工作水平。

完善网点硬件配制

在网点硬件配制方面，配备轮椅、老花镜、放大镜等便民设施；设置残障通道或相当服务设施；设立公众教育区，且配备数量充足的公众教育、金融知识、普及读物；在提供语音叫号系统服务的同时，提供电子显示屏叫号或相当服务措施；设置盲卡、盲文业务指南等至少一种相应功能服务设施；将以上设施配置及维护情况、照顾特殊消费者的实际需求，不存在无故拒绝消费者合理服务需求的现象等纳入每季暗访检查。



农行深圳分行员工张勇

员工关爱行动 开展主题活动，营造家园氛围



农业银行华侨城支行“三八”妇女节为女员工准备了鲜花、礼品及蛋糕，邀请名中医开展女性健康知识讲座



农行深圳宝安支行举办的“六一”蛋糕DIY活动、“童梦奇缘”亲子游园会活动



农业银行深圳分行利用班后时间，邀请专业师资为员工开设办公软件应用、新媒体营销、咖啡文化分享等专题讲座。



水上亲子嘉年华 7月15日，中国银行深圳宝安支行在繁忙的工作之余，举办了体育竞技与趣味游戏相结合的水上亲子活动。



建设银行深圳分行员工参加2017年深圳百公里徒步行



5月6日，深圳建行组织单身青年员工参加市银协“同心缘”联谊活动



交行深圳分行加强内部环境营造，为员工解决好“午餐难、午休难”等生活问题，各支行基本都做到了一个小食堂和一张午休床。



平安银行深圳分行2017年EAP“一路惊喜”员工服务活动，全年以不同的形式呈现“知识与宁静”、“运动与健康”等主题活动



平安银行深圳分行第四期EAP活动为圣诞节活动，精心设计了手机小游戏，邀请分行全体员工通过手机小游戏，共同点亮圣诞树。

员工关爱行动 开展主题活动，营造家园氛围

精细化健康管理服务

深圳建行借助专业健康管理机构，提供全程医疗健康服务，为全行员工每人建立健康档案、提供就医绿色通道，在分行及各二级分支行，设立健康工作室等，对员工进行及时的健康指导和健康干预，实现全程化的医疗健康服务与管理。

未来之星 建设银行深圳市分行举办2017年员工子女“未来之星”优学奖励，获得“未来之星”高考优等奖、高中优等奖、初中优等奖和小学优等奖的员工子女217名，发放奖励25.13万元。

坚持“以人为本”、感恩奉献

中信银行信用卡中心营造“关注人、关注团队”的员工关怀文化，致力提升组织氛围，优化管理微环境。自2011年起，推出EAP心引力计划，通过搭建专业的员工心理咨询服务体系，帮助员工缓解工作及生活压力。

职工之家 中信银行信用卡中心工会设计建设了占地面积约1200平米的职工之家，包括有氧健身中心、心理访谈室、母婴室、瑜伽室、梦想教室等区域，引进专业体育健康管理运维团队，为员工制定相关健康课程。

成立各类运动俱乐部

江苏银行深圳分行为增强员工体质，成立了羽毛球、篮球、足球、健身、徒步、太极、摄影、英语等俱乐部，由分行工会统一为各俱乐部提供活动费用和租用活动场地，定期开展各类文体和英语交流活动。

文体活动 2017年，江苏银行深圳分行先后组织了“城市乐跑”活动、“爱鹏城、义起跑”活动以及“庆祝十九大，拼搏新征程”职工运动会，丰富了员工业余文化生活。

以共享理念打造花园式银行

交通银行深圳海连支行精心打造的“花园式银行”，在支行外围、营业区域、办公区域精心种植布放近30种植物，供客户欣赏，通过鲜花架起银行与客户之间的温馨桥梁，同时，市民可通过扫描二维码直接购买鲜花，每卖出一盆捐出1元钱善款。

图书共享 交行海连支行与深圳市读书会合作，开展闲置书籍捐献活动，并向市民提供无门槛、无差别的阅读服务，同时配置空调、饮品、茶水等服务。



杭州银行深圳分行团委举办8090畅谈会。分行行长王为民现场与12名自愿报名的青年员工一同进行了畅谈。



杭州银行深圳分行“书心窝”俱乐部主题沙龙活动



5月12日，上海银行深圳分行人力资源部召开了优秀员工家属座谈会，为获得过分行级重要荣誉的优秀员工代表的直系亲属。



上海银行深圳分行为满足员工企业文体需要，分行工会每年定期下拨经费帮助网点创建职工小家及开展各种文化活动。



港中旅财务公司积极组织员工团建活动，如开展员工生日会、羽毛球趣味竞赛、爬山踏青等活动，参加深圳金融系统的文体活动。

借助群团组织、文体协会的力量

国银租赁举办了“国银才艺秀”、“印象大鹏”写生、“七个一”演讲征文等系列活动、“文明家爱传递”创意手工、“不忘初心牢记使命，踏实稳步迈向新程”主题健步走活动，并与深圳国开行迎新春龙舟比赛等，让员工在活动中深刻感知开行的文化理念。

文化建设 国银租赁动员参与各种文化活动，促进公司的价值理念转化为员工日常行为，实现“知行合一”。传播公司企业文化理念及释义，使理念快速入眼、入脑，营造良好的宣贯氛围。

丰富分公司企业文化

中国信达资产管理有限公司深圳分公司工会以“职工之家”为平台，举办了素质拓展、各类徒步活动、篮球友谊赛、羽毛球俱乐部、瑜伽健身、健康管理、关爱女职工、慰问等，还组队参加了南商（中国）十周年羽毛球友谊赛，组织青年员工义务植树活动等。

关心员工 信达资产深圳分公司为员工子女购买“六一”儿童节礼品，组织六一节活动；特殊节日慰问退休职工；关爱女性员工，发放卫生费；组织员工体检开放“下午茶”，为员工定制工装等。

强化企业文化建设

有色金属财务公司组织员工参加了集团“重阳徒步”活动、瑜伽、太极拳等活动；每周定时组织员工参加羽毛球锻炼，提高员工的身体素质；组织员工观看电影，提高员工生活品质。

员工关怀 公司认真听取员工的诉求，及时了解青年员工的思想动态，及时向上级部门反映并给予合理化建议。坚持在中秋、春节前对离退休人员进行走访慰问；对生病、生活困难的员工开展特别帮扶。



农行深圳前海分行在了解前海管理局龙海家园人才和租房项目相关信息后，推动落实了25套人才房的成功申请，为青年员工解决了住房问题。

助患病员工重返工作

中国银行深圳湾支行的一名员工被确诊为直肠癌，在深圳中行的积极帮助下，这位员工共获得了50万元的保险赔付。2017年10月，康复良好的他带着一家三口的祝福与希望重新回归深圳湾支行，开始了新的征程。

关爱员工身体健康

江苏银行深圳分行对有重大疾病和生活有困难的员工进行慰问。2017年分行共慰问因病住院员工11人，发放生育慰问金27人，慰问生活困难员工2人。每年定期组织全行员工到深圳公立医院或健康体检中心进行体检。

边远支行 江苏银行深圳分行为了便于边远支行员工能就近参加有益身心的健康活动，专门制定了边远支行活动方案，丰富边远支行的业务生活，营造健康的企业文化氛围，实现“快乐生活，高效工作”。



东亚中国深圳分行不断优化薪酬福利制度，在保证每月按时足额发放薪资的同时，在薪资调整政策上也有积极措施。



东亚中国深圳分行持续每天2次工间操活动，得到同事们积极的响应。2017年，特开辟出健身房和冲凉房供员工使用。



南商（中国）深圳分行开展如深圳分行成立35周年庆、康乐出游、素质拓展、篮球赛、羽毛球赛、瑜伽班、徒步活动等员工活动。



2017年，南商（中国）深圳分行竭力向市政府和区政府相关部门申请政府企业人才租房，帮助有住房需求的员工解决住房难问题，经过不懈努力共成功申请到8套住房。



玉山银行（中国）举办篮球比赛、生日会等，增强员工对银行的归属感和认同感，每一季度均会举办一次大型生日会。

年度体检 玉山银行（中国）重视同仁的健康与安全。**六险一金** 除了为每位员工购买了完备的五险一金外，还购买了团体保险。**年节礼品** 通过线上福利平台发送年节积分等方式，让同仁可以通过各大电商平台购买心仪的礼品。保障：每年为员工提供体检的福利。

人才住房 玉山银行（中国）积极申请前海龙海家园人才住房和福田龙悦居安居房，为员工争取房源分配名额，解决他们在住房上的困扰。

关注员工健康与安全

中兴通讯财务公司为员工提供养老、医疗、失业、工伤、生育、住房公积金等法定社会保障，并为员工及其亲属办理商业医疗和意外保险，同时还为员工定期提供体检保健计划、强制带薪年假、差旅补贴、公司集体旅游等福利。

员工健康 2017年，为了加强公司健康安全管理，中兴通讯成立了健康安全委员会，统筹制定健康安全战略并保障资源，建立健康安全文化。

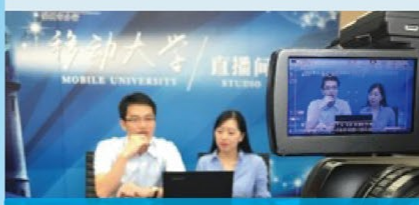


中国华融分公司志愿者服务队助力2017年深圳国际马拉松比赛，为参赛选手们提供赛事补给服务。



2017年9月13日、14日中国华融分公司青年志愿者服务队来到三名在深圳牺牲的福建籍见义勇为英雄家中，向他们的家属表示问候并献上了慰问金。

创办移动大学 职业发展通道与员工培训



互联时代 建设银行深圳市分行创办移动大学，通过线上系统实现直播录播，实现优秀资源行内共享，直播中心支持录播回放。点击量达8万余人次。

建行移动大学

深圳建行通过移动网络开展金牌客户经理经验分享在线直播培训活动。

探索“考试+移动互联”模式

手机端实现“一键报名”和直播辅导；依托移动大学平台，也创新了党建形式。

鼓励员工超越自我



支持员工 农行深圳分行营业部员工张梁截至2017年10月已完成“14+6+2”，并成为国内首位完成“14+2”的民间登山者，并积极投身公益，参加南极探险、北极挑战赛等以环境保护等公益活动。

提升培训质效 促进队伍转型



个贷精英 中国银行深圳市分行打造“个贷精英”培训规划，在房地产市场调控政策收紧、外部监管趋严、银行机构信贷规模紧张的大背景下，深圳中行积极推进业务转型。

开办公司金融“大讲堂”系列活动

一是开办“案例大讲堂”，邀请相关部门或支行骨干通过视频会议形式，讲授1-2个接地气、可推广的经典案例。

二是开办“形象大讲堂”，为提升对公展业队伍的精神风貌和职业形象，采用“送教上门”的形式，邀请专业讲师到支行为对公展业队伍人员举办“形象大讲堂”，合计为14家机构“送教上门”。

关注员工职业发展

中信银行信用卡中心在人才使用上，将合适的人放在合适的岗位，建立完善的激励机制，激发员工热情，发挥人才效能。在人才选拔上，重视德才并重，以德为先，择优选贤，汇聚精英，优胜劣汰。

代表大会 中信银行信用卡中心工会每年召开职工代表大会。各部门、各分中心职工代表参加会议。每年召开党委领导与青年职工代表座谈会。聆听青年心声，了解青年需求，拉近与青年之间的距离。

前海分行 聚焦转型业务的年轻团队



全国文明单位 交通银行前海分行始终坚持以党建与业务双促进、服务与效益同发展、企业与员工共成长。“前海党建”项目建设列入总行2017年深化改革二十个重点项目。

党建交流



深圳市社会组织委员会43家支部负责人赴交通银行前海分行考察交流党建工作。

重视员工职业发展

2017年，港中旅财务公司对员工队伍和人力资源管理进行持续优化，坚持构建“专业、敬业、包容、协同”企业文化，注重打造“具狼性、有虎威”的职业经理人团队。2017年，公司向集团板块公司推送优秀人才1人次，调整员工职级或岗位10人次。

提升培训 公司选派管理层骨干参加国企领导人员转型升级能力提升、职业经理人队伍建设等专题研修班，配合公司重点工作组织各条线、各层次员工有针对性的参加了财税、司库管理、产融协同等多类型培训。

深化人才发展体系

微众银行以“诚信、共赢、创新”的文化价值观为导向，2017年初搭建了“新人培养”、“职业培养”、“领导力培养”三大培养体系。共开展各类线下学习活动130多场，培训人次超过6600人。

线上平台 建立线上学习平台We Learning和分享平台We吧，为内部员工提供丰富的学习提升机会，加速培养优秀的行业人才，助力核心业务的发展。

拓宽员工职业通道

微众银行在绩效管理方面，推动年年末两次绩效考核工作，促使指标设定更加合理合规；员工发展方面，在现有职级体系基础上，重点推动专业能力建设，通过专业发展通道的建设，拓展了员工职业发展通道。

强化企业文化建设

深圳市有色金属财务公司组织员工参加了集团“重阳节徒步”活动、瑜伽、太极拳等活动；每周定时组织员工参加羽毛球锻炼，提高员工的身体素质；组织员工观看电影，提高员工生活品质。

员工关怀 有色金属财务公司认真听取员工的诉求，及时了解青年员工的思想动态，及时向上级部门反映日给予合理化建议。坚持在中秋、春节前对离退休人员进行走访慰问；对生病、生活困难的员工开展特别帮扶。

员工培训与成长



多元管理 东亚中国深圳分行通过组织同事参与公司公益活动，如萤火虫计划等，倡导及培养员工社会责任感，树立企业文化、公司形象和风向标。

员工职业规划

员工每年都根据分行业务发展情况和自身绩效考核成绩获得晋升机会。定期组织不同员工层级的课堂培训，包括职场沟通技巧、电话技巧、情境领导、优质服务等主题；根据实际需求在行内举办健康讲座，涉及健康养生、医疗福利等不同主题。



为员工搭建职业发展通道

中兴通讯财务公司积极为员工搭建职业发展通道，促进员工与企业共同成长。2017年公司通过自主学习、专题讲座等多种方式，开展各项员工培训达 274 人次，有效提升了员工综合素质。

鼓励提升 中兴通讯财务公司鼓励员工参加“银行从业资格”的职业资格和专业技能考核，加强职业操守教育，提升员工专业化水平。

员工自我提升学习



员工教育 南商（中国）深圳分行重点通过举办卓越系列课程、业务知识技能培训、外监机构专题培训等方式进行强化员工业务能力，定期安排职业资格培训，针对各条线各岗位员工均有相关的资格认证考试。

零售营销全面转型



系统培训 2017 年，南商（中国）深圳分行开启了零售营销全面转型。为支持战略发展，深圳分行组织策划了个金序列“金种子”财富管理培训计划。整个培训项目历时半年多，由 13 堂精彩课程组成。



专题培训 2017 年 9 月，南商（中国）深圳分行全员参加风控合规专题培训讲座。南商（中国）于 2017 年加入信达集团企业年金制度。在传统养老保险保障的基础上，为广大员工增加了一道强有力的保障。

构建长效培训体系 提升员工能力素质

2017 年，华商银行通过多举措积极提升员工能力素质，细分对象深入调研培训需求，根据全行需求编制培训计划、组织开展培训；2017 年全行面授培训总时长为 8316 小时，网络培训时长为 10407 小时。

增强员工团队凝聚力

2017 年，华商银行开展全行性企业文化活动 20 大项特色主题活动和周度固定体育健身活动 4 大项，同时积极参加监管机构举办的文化培训活动，全年员工参与 4700 人次。

健全投诉机制

华商银行修订了《华商银行网点文明服务管理办法》《华商银行客户投诉管理办法》《华商银行个人客户投诉快速赔付操作规程》《华商银行客户工单投诉管理实施细则》等制度。



做好管理 前海兴邦金融租赁有限责任公司做好薪酬发放与管理，按规定时间和程序发放薪酬；实施科学、有效的绩效管理，与业务部员工签订《目标责任书》，推动各层级员工积极履职。



农业银行深圳市分行

开展金融知识宣传活动

反假货币宣传月

农行深圳分行在 2017 年 9 月开展反假货币宣传月活动，通过竞赛答题等活动，增强了公众对人民币的识别鉴定能力，提高市民



开展反假货币宣传月活动



开展消费者权益保护宣传活动

2017 年，农行深圳分行开展消费者权益保护宣传活动 720 场，参与市民合计 80.5 万人，发放宣传资料 60.37 万份。



活动通过现场发宣传折页，亲身实践、参观、讲座、比赛、金融知识问答等方式，向消费者讲解了银行基础金融知识。

消费者权益保护宣传 后续又积极推进了“支付结算账户使用安全宣传月”、“电子智能服务推广宣传月”、“防范电信网络诈骗宣传月”、“金融知识普及月”、“金融知识进万家”等消费者权益保护宣传活动。

开展金融知识宣传活动

“远离非法集资”宣传活动

远离非法集资

2017年5月，为全面推动防范打击非法集资宣传教育，深圳中行组织辖内各网点开展“远离非法集资”的宣传活动，向客户宣传非法集资的形式和危害，引导公众警惕和远离非法集资。



开展征信知识宣传进企业活动

2017年9月，为配合人民银行开展征信知识普及活动，深圳中行针对企业和社区分别举办了两场征信宣传活动。

本次征信宣传活动以“信用创造价值”为主题，重点是提高市民对个人征信重要性的认识，加强市民征信知识的学习，保护市民的合法权益。

组织全辖开展进社区、校园等普及金融知识

如何做好市民的金融知识教育，提高社会的金融素质，成为当务之急。深圳中行积极挑起了企业与社会责任的旗帜。

30多场活动 在市内多个社区、厂区、学校组织开展了30多场活动，在与市民互动交流过程中，宣传金融知识，提醒市民防范网络金融诈骗。借助金融知识宣传，让市民不出社区就能享受各类金融服务，还进一步加深了市民对银行金融知识的认知与了解。在此次金融知识宣传活动中，共有144家网点参与其中，发放近40万份金融知识宣传折页。

致力于为周边社区居民提供周到、便捷的上门服务

2017年，深圳中行共举办百家网点进社区活动近千场，覆盖客户超过7万人次。其中企业上门专场400余次，金融知识普及专场16次。

7000场活动 活动不仅普及金融知识、协助市民提高防金融诈骗意识；还送服务上门，让客户在社区即可完成简单业务。2010年迄今，深圳中行已共举办社区活动近7000场，覆盖客户接超112万人次。

违规互联网金融活动“校园贷”纠纷电信网络诈骗案件

近年来以上问题频发，不仅对社会危害巨大，对受害者也带来巨大损失。

深入社区服务上门

中行员工利用休息时间走进周边社区及企业，开展金融知识普及、义务劳动、联欢晚会等形式多样的社区活动。

多渠道金融知识宣传

利用线上线下 开展多方面立体宣传

公众教育年度累计活动次数

本年共开展宣传教育活动3000余场次，其中较大活动近20场，走进企业、工厂51次，走进室内大学、中学及小学校园63次，走进居民社区45次，走进商场等大型购物中心8次，累计受众人数100余万人。

宣传相关数据 2017年深圳建行消费者权益保护专项费用预算为30万元，全年累计设计制作并发放金融知识宣传折页36.5万份，海报1410份，金融知识宣传手册3.4万本，设计制作爱心雨伞5000把，征订“金融知识进万家”公益雨伞4050把，建行官方微信公众号推送金融知识宣传图文36篇。

深圳农村商业银行

加强金融知识教育普及

普及金融知识，保障公众权益

2017年，深圳农商行通过各种渠道加强公众教育宣传工作，全年举办了超过50场户外金融知识教育宣传活动，通过官方微信推送相关主题宣传超过15次，厅堂宣传及户外宣传共发放各类金融宣传资料超过18万份。



宣传亮点 一是创新推出“金融宣传小使者”，与网点“金融宣传大使”形成宣传品牌特色；二是加大媒体宣传力度，包括在首次通过深圳重要路段LED大屏幕滚动播放活动海报，9月每日4个电台频道宣传，增加纸质及电子版报刊宣传频次，微信宣传次数较去年增长一倍；三是活动次数大大增加，9月户外宣传活动次数比去年同期多了15场。



2017年金融知识宣传工作

深圳农商行首次通过深圳重要路段LED大屏幕滚动播放活动海报



宣传活动次数大大增加，9月户外宣传活动次数比去年同期多了15场。

开展金融知识普及活动

重视消费者的权益保障

在各网点营业场所通过多媒体设备播放关于消费者权益保护和普及金融知识的宣传视频，并设置公示栏、客户意见簿、公布投诉电话，放置消保宣传材料，有效提示风险，恰当披露信息，公平对待消费者；制定了《深圳宝安融兴村镇银行客户投诉管理办法》、《深圳宝安融兴村镇银行信息披露管理办法》、《深圳宝安融兴村镇银行保密管理制度》，提升服务质量，规范相关工作流程。



深圳宝安融兴村镇银行开展了如保护金融消费者权益日、国家安全教育日、村镇银行培育发展十周年、普及金融标准、金融知识普及月、金融知识万里行、金融知识进万家、创建文明城市、等一系列主题宣传活动。



积极开展金融知识普及教育活动

累计主办活动场次 6 场，调动行内 102 名员工，活动受益群众约 1700 人，发放宣传材料约 0.49 万份，参与深圳特区报专题宣传 1 次。此外，“深圳融兴”微信公众号，累计推送相关专题宣传信息 23 条。



深圳宝安融兴村镇银行

开展金融知识普及活动

防范电信网络诈骗的宣传

玉山银行（中国）定期对主管展开反信息诈骗的培训，通过向员工分享新型诈骗案例，以提高银行员工防范意识。



主要的宣传方式包括：营业大厅滚动播放防范电信网络诈骗宣传短片、幻灯片，并在柜台明显处悬挂活动主题横幅；临柜顾客宣传，各营业网点设立信息顾问柜台，以亲切热情的服务向顾客解答疑惑；在办公楼前设立咨询台并悬挂横幅进行现场布置，向来往路人发放宣传资料、普及反信息诈骗的信息；在玉山银行（中国）网银页面、微信公众号等自媒体平台上进行宣传，倡导顾客防范电信网络诈骗。

接入信息诈骗查控平台

玉山银行（中国）全力支持监管部门打击信息诈骗案件犯罪的工作，具体实施机制接入查控平台。

透过查控平台（接口为国家安全局、最高法院、公安局）的接入，实时实现对涉案账户的紧急止付、快速冻结、信息共享和快速查询。

消费者权益保护

玉山银行（中国）2017 年陆续举办了金融知识普及月、网络安全宣传活动、金融消费者权益日、金融知识进万家、防范电信网络新型违法犯罪等宣传活动。



在员工培训方面，2017 年玉山银行（中国）共开展 5 次消费者权益保护培训，分别是金融知识普及、金融消费者权益保护培训、消费者权益保护、普及金融知识万里行及银行消费者权益保护等项目，培训受众包括总行各单位及营业网点的同仁。同时透过积极参与监管部门开展的各项消费者保护及金融知识的宣传活动，针对最新电信诈骗的手法，对同仁进行反诈骗案例的说明，积极在全行范围内营造消费者权益保护的合规文化。

玉山银行（中国）



中国银行深圳市分行

成功堵截网络诈骗资金

将诈骗潜在风险抑制在第一线

近年来，网络和电信诈骗频发，受害者多数是退休人士和中老年人员。中国银行持续在各个经营机构进行工作部署、客户宣传、业务培训，将潜在风险抑制在第一线。

深圳中行司法协助室

深圳中行司法协助室积极担当社会责任，收获 7 个单位感谢信

协助室成立于 2008 年 4 月，现隶属于营业部大堂服务团队。九年来，该室作为中行司法协助工作的唯一对外窗口，承担着全辖的司法查询、冻结与扣划工作。

保障老年客户资金安全 2017 年 9 月 27 日中午一点左右，一位 80 岁左右老人来到中国银行深圳华润城支行，要求在智能柜台办理转账业务，收款人是“天津 xx 科技有限公司”。深圳中行大堂员工服务专员根据业务办理风险提示，对老人转账细节进行询问，老人非常排斥，大声数落员工啰嗦，最后在银行工作人员及其家人的劝说下成功拦截汇款。

堵截“老乡合伙投资”诈骗 10 月 26 日下午，客户李某来到中行深圳宝安幸福支行办理一笔汇款业务，金额 10 万元，汇入行为河北某银行，收款人为弓某。经办柜员按照“柜台汇款需执行‘三问’”的规定询问客户，客户回答支支吾吾、前后不一。经办柜员察觉可疑，于是向副行长报告，等民警赶到后，对客户提供的线索做了进一步分析，断定属于诈骗。

机智拦截电信诈骗 2017 年 10 月 9 日，赵女士拿着保单来到福田支行营业部，称需要一笔贷款，中行个贷经理详细询问赵女士借款方式及用途，赵女士声称想做保单质押贷款人民币 10 万元，并把款项汇给在 QQ 上认识的联合国驻阿富汗军人 JOE，俩人没见过面却互有好感。中行个贷经理敏锐地闻到其中的诈骗气息，民警赶到现场后核查了对方提供的入账账号，发现是诈骗集团的专用账户。

发挥警银联动反信诈

反信息诈骗

履行社会责任 发挥警银联动效能

反信息诈骗成绩 2017年，深圳建行共协助市反电信网络诈骗中心对1086起电信网络诈骗案件进行了快速查冻，成功快速查冻涉案账户864个，拦截止付资金1.42亿元；成功对市反诈中心发起的29起电信诈骗涉案资金进行返还，共计507万元。

主动担当 2017年，深圳建行在与深圳公安局建立的电信网络诈骗涉案资金快速查询、冻结及原路返还涉案银行账户资金应急处置机制的基础上，发挥警银联动效能，成功化解了多个打击治理工作中的难题和痛点，分行多部门联动、7X24小时与市反诈中心对接，许多经验被深圳市打击治理电信网络新型违法犯罪工作领导小组办公室采纳并推

警银联手打击信息诈骗

堵截风险

反信息诈骗



作案工具



警银联手成功破获银行卡盗刷案

破获银行卡盗刷案 2017年初，随着江西瑞金、赣州等地的18名犯罪嫌疑人落网，一起利用ATM机侧录复制银行卡信息制作伪卡盗刷现金的重大案件宣告侦破。在抓获的犯罪嫌疑人中，有9人因涉嫌信用卡诈骗罪被刑拘。

起因 2016年11月，男子从交行ATM机插卡口和密码键盘防护罩内取走了一样东西，交行深圳分行相关工作人员发觉这一可疑情况，排查了所有网点的监控录像，迅速向福田分局刑侦大队及深圳梅林派出所报案。

犯罪原理 犯罪嫌疑人通过在ATM机银行卡插卡口处安装“读卡器”窃取银行卡信息，然后将信息发给保加利亚一名IT人员进行信息破译，再利用密码键盘防护罩内安装的针孔摄像头获取客户卡密码，最后将相关信息导出制作伪卡对客户银行卡进行盗刷。

堵截“高息”诱客风险事件

“高息”诱客风险事件 2017年8月份，交通银行深圳罗湖口岸支行柜员董某在为客户任某办理200万转账业务时，发现收款账户为个人，经详细询问，客户声称“朋友”为其做专线理财，承诺将为其带来至少20%的年化收益率，去年已向“朋友”账户投入200万，本金还未完全收回，前两个月才刚回笼资金85万。交行相关人员认为这属于以高回报率骗取客户资金的典型案例，经警方排查，客户要转入的账户确为异常账户，任某恍然大悟。

堵截风险 交行深圳分行在日常工作中，尤其强调风险意识，要求员工在为客户办理业务的过程



警方联动止付诈骗资金

反信息诈骗

与警方联动，止付史上最大港人被骗资金3100万港币

全面排查及时支付

5月11日上午9点11分深圳市反电信网络诈骗中心接到香港麦女士报警：5月10日上午，她突然接到来自美国公司“老总”的电话，称总公司正在收购内地一公司，要求立即汇款。她于当天中午12点30分将3100万港币汇入指定的账户。

当她意识到这是一场骗局时，汇款时间已过去近21个小时。深圳反诈咨询专线迅速查明被骗资金进入了平安银行账户，平安银行接到协查指令后，立即行动起来，配合警方，全面排查。

在最短时间内，核查出真实准确的账户信息，成功止付深圳历史上最大的一笔港人被骗资金港币3100万元，让客户避免了重大经济损失。

积极保障金融安全

反信息诈骗



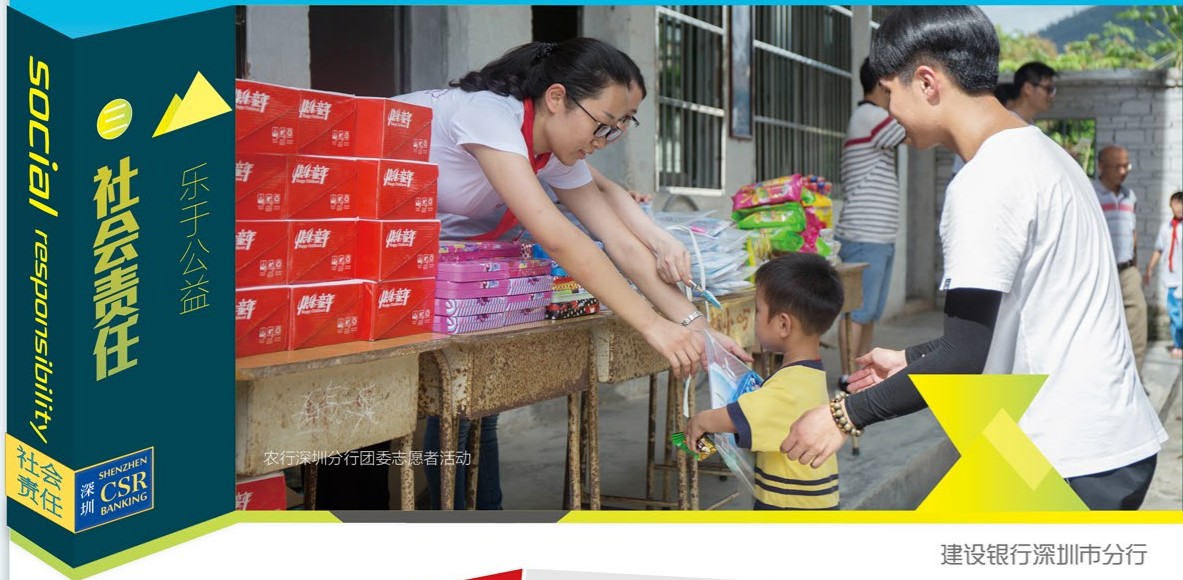
企业送来的锦旗

落实反电信网络诈骗工作

2017年，快速拦截被骗资金18.67万元，协助公安机关原路返别骗资金3笔，共计95.2万元；识别并处置16起典型的异常开户事件，其中两起重大事件已报告深圳人行及市公安局。

积极落实 2017年深圳农商行积极开展打击治理电信网络新型违法犯罪工作，组织开发建设连接法院、检察院、国家安全等机关的“总对总”网络执行查控系统，高效实现司法查、冻、控，积极配合深圳市反诈中心及其他有权机关执行查控业务及异常开户识别和处置。

相关评价 深圳农商行反电信网络诈骗工作得到了深圳市打击治理电信网络诈骗工作领导小组、深圳反诈中心、深圳公安高度认可，其中深圳市公安局公共信息网络安全监察分局授予深圳农商行安保部及运营管理部“打击涉网犯罪先锋部门”的称号；四川中轻纸业有限公司为深圳农商行送来“情系客户慧眼识骗局，尽心尽责维护储户利益”的锦旗，感谢深圳农商行协助快速拦截其被诈骗的资金46.2万元并原路返还。



农行深圳分行团委志愿者活动

建设银行深圳市分行

开展爱心扶贫与助学

建行在上村扶贫基金

“在上村精准扶贫”众筹项目顺利获得腾讯“9.9公益日”审核并成功上线。（在上村为深圳建行对口扶贫村）



教师节扶贫慰问

【活动】2017年9月份，深圳建行为在上小学的教职员送上温馨的节日慰问品，并向在上小学的“建行书屋”捐赠562册少年儿童图书。



“善心惠思”爱心助学

【活动】2017年8月份，深圳建行开展对在上村贫困户子女一对一爱心助学活动，有49名员工结对成功。“善心惠思”第一期已为49名贫困学生筹集助学金3.15万元，帮助孩子们完成学业。

公益行动

建设银行深圳市分行为加快推进扶贫工作，拓宽扶贫基金来源渠道，于8月份发起设立了“深圳市慈善会建行在上村扶贫基金”，并发起首次基金募捐活动。通过全行员工共同努力，7天内顺利实现80万元（含16.18万元公益配捐）筹款目标。

“在上村精准扶贫”众筹项目



扶贫攻坚

建行深圳市分行加快在上村的新农村示范村建设，积极发展产业和民生项目。促成了合作社因地制宜与实力雄厚的华润三九医药股份有限公司合作开发“三叉苦”药材种植基地项目，项目投入42万元；在加快新农村推进中已先后安排了在上村安全饮水项目，总投资超过200万元；三面光渠道建设项目，总投资97万元。

案例

新农村示范村建设

河道清理项目，总投资30万元；村清洁卫生项目，费用10万元；给予贫困户危房改造补贴16万元、五保户装修补贴

20.5万元；及时解决村内连塘村因洪水造成的安全隐患，支付桥梁维修费用2.7万元；引入爱心企业参与扶贫，捐赠110根村道LED路灯，费用20万元；提高生活保障，为71名贫困户购买养老保险。

践行并倡导公益事业

志愿服务

为弘扬雷锋精神，传播志愿服务理念与精神，农行深圳分行团委组织各支行团委开展志愿者活动。



精准扶贫

在精准扶贫方面，农行深圳分行向定点帮扶的河源市紫金县龙窝镇慎田村派驻优秀干部1名，开展具体帮扶工作。



【农行邀您看演出】2017年“农行邀您看演出”活动，共甄选了16场有特色、有品质、受欢迎的演出活动，品类涵盖演唱会、音乐会、亲子剧、话剧、芭蕾舞等，邀约客户4500人次。



公益行动

农行深圳龙华支行再次走进华阳特殊儿童康复中心，慰问看望在康复中心的孩子们；农行深圳宝安支行将募捐的各类物资送至肇庆市德庆县九市镇洞察小学师生手中；农行深圳布吉支行前往广东河源慎田小学给孩子们讲述货币变迁知识，并带去体育器材和学习文具等。

情系公益 爱心接力



扶贫攻坚

农行深圳分行定点帮扶对象为河源市紫金县龙窝镇慎田村，目前该村13户危房户家庭房屋已经全部开始重建，农行深圳分行对以上危房户家庭分别给予1千元至3万元不等的资金支持。截至目前，分行为扶贫村累计投入自筹资金53万。

案例

助危房家庭重建家园

对慎田村全村277户贫困户建档立卡，对村内贫困人口、自然环境、自有经营基础等进行摸底，居住在被国家列为D级危房的贫困户有14户，农行深圳分行责成驻村工作组消除居住安全隐患，并积极研究帮扶对策和方案。

活动

图书漂流、旧书交换及捐赠

【一本书的城市旅行】11月23日，深圳农行143个网点成为“一本书的城市旅行”图书漂流驿站，活动共赠出4000余本书籍。



【一本书的意义】11月25日，以旧书交换及捐赠为主题的“一本书的意义”公益活动吸引了50多个家庭参与，现场交换图书400多本，捐赠爱心书籍1200余本。



【百公里徒步】在2017年4月22日世界地球日这一天的百公里活动中，农行深圳分行组成了百人方队，用脚步丈量城市，分行180名员工累计完成3405公里的行程。

支持社会公益事业

志愿者服务

截止 2017 年末，中国银行深圳市分行已累计为深圳市超 44 万义工提供免费提供制证、保险、医疗等服务。

截止 2017 年末，深圳中行向深圳志愿服务基金累计捐赠超 70 万元。



海洋公益活动

活动 70 多位热心公益的客户及其子女对梅沙一处公共沙滩进行了一次公益大清洁，在小朋友们掌握海洋生物知识的同时，增强保护家园、保护海洋、保护环境意识。



开展公益慰问

活动 9 月 6 日，深圳中行龙岗支行辖属坑梓支行联合坑梓社区开展党建共建公益慰问活动，前往社区 10 户贫困户家中进行慰问。送上大米和食用油等生活用品，同时鼓励困难群众保持积极乐观心态。

公益行动

2017 年 4 月 15 日，由中国银行深圳宝安支行、宝安区慈善会、宝安区总商会联合主办的“与爱同行”第二届宝安慈善微跑活动在凤凰山开跑。中行深圳宝安支行与南方医科大学深圳医院共同成立了“儿童烧伤疤痕康复基金”，两次微跑活动募集的善款达 72 万元。

微跑活动募集善款



中银十公里公益长跑 该次“中银十公里”长跑将报名所得费用全额捐赠给国家级贫困县——贵州省三穗县台烈镇寨头村，活动累计捐赠金额近 20 万元。



关爱福利院儿童 32 组客户家庭与中行一起在深圳市社会福利中心践行公益、奉献爱心，和福利中心的孩子一起度过了一个欢声笑语的难忘周末。



关爱环卫工人 2017 年 8 月 26 日，由深圳市关爱办、深圳市城管局、深圳新闻网、中国银行深圳市分行共同主办的“关爱环卫工人爱心替岗”活动吸引了 130 多位热心市民参加。



持续开展精准扶贫

扶贫攻坚

平安银行深圳分行持续开展河源紫金县洋头村精准扶贫项目，成功因地制宜推进“蜜柚种植项目”、“养猪养鸡项目”和“番薯种植项目”等扶贫造血项目。

扶贫村慰问

平安银行深圳分行党委每年都组织党群工会干部和基层党组织开展扶贫和献爱心活动，带上油、米等食品及衣物深入对口扶贫村慰问困难户、老党员、退伍军人，向村小学、幼儿园捐助学习用品、图书等；分行还发动组织爱心客户到村里和学校举行爱心捐助活动。



爱心教室

活动 2017 年 7 月 30 日至 8 月 13 日期间，平安银行深圳分行桂园支行组织开展了“爱心教室”系列公益活动。本次活动包括慈善义卖、为爱行走、慈善捐书、线上募捐、走进山区等。通过向客户朋友、社会各界收集图书，募集爱心善款，为贫困山区孩子们购买多媒体助学设备、爱心包裹以及建立图书角等。



案例

组织开展扶贫和献爱心活动

平安银行深圳分行扶贫资金如下：2017 年工作经费 15 万元；深圳分行党委拨付购买蜜柚基地资金 4.5 万元，深圳分行营业部捐款 1.4 万元，2016 年集团慰问费 2.58 万元，深圳前海交易所等捐款 6.5 万，合计投入支持资金 42.2 万元。



公益行动

2017 年 1 月 20 日，平安银行深圳分行举办了“一路平安 让爱回家”公益活动，为来深务工人员包车回家过年。近万名务工人员乘坐平安集团包下的 200 辆大巴车，踏上了回家过年之旅。平安银行深圳分行分别在三联天彩、沙井、梅龙、松岗、坪山等 5 家支行设置了报名点。

一路平安 让爱回家



聚集力量践行公益

公益足迹

国开行深圳分行赴河源市胜利村开展“普法下乡 法律扶贫”专题普法宣传活动，推动社会主义法治观念深入农村。



扶贫攻坚

国家开发银行深圳市分行赴河源市胜利村开展“凝聚青年力量 助力脱贫攻坚”垄上行活动，展现青年风采。



交通银行深圳分行

积极推进扶贫工作

“双精准”扶贫

交通银行深圳分行开展“双精准”扶贫以来，200亩茶山破土而出，50亩养殖基地竣工落成，三万鱼苗、数千鸡苗茁壮成长，村民文化广场、老年活动中心、道路硬底项目、山村亮灯工程跃然纸上。

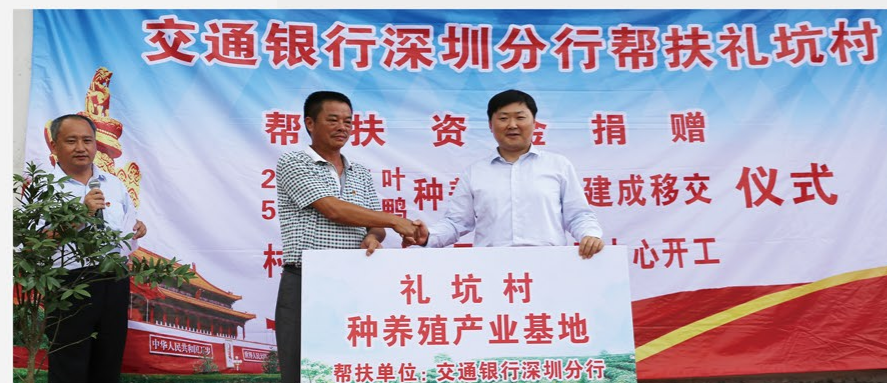
扶贫攻坚

交通银行深圳分行着力做好对口帮扶河源市紫金县龙窝镇礼坑村的精准扶贫工作，派驻了驻村工作队，帮建了产业基地，每个党支部都与贫困户结成帮扶对子，帮扶一年多来，取得明显成效，两地政府给予了积极肯定。

案例

帮扶礼坑产业基地建成移交

9月20日，交行深圳分行帮扶礼坑产业基地建成移交暨扶贫资金捐赠仪式在河源市紫金县龙窝镇礼坑村举行，交通银行深圳分行筹划建设的茶山、种养殖基地、新一批鸡苗和2017年度专项扶贫资金正式移交和拨付给礼坑村，并举行了村民文化广场开工奠基礼。



推进公益与扶贫力度

扶贫攻坚

2017年，深圳农商行的广西6家机构开展了“深桂心连心”精准扶贫活动，向所在地贫困户免费发放农业生产资料，通过采购等值的农资按户发放给扶贫对象，待出售时由广西各机构介绍销售或负责回购，助力扶贫对象脱贫，提高致富能力。

深桂心连心，精准扶贫暖人心

深桂心连心精准扶贫活动，共资助了299户贫困户，扶贫总投入为292879元。通过扶贫活动，带动更多的贫困户依靠辛勤劳动，脱贫致富。



助学温暖行

2017年，深圳市慈善会·深圳农村商业银行慈善基金对90位因家庭经济困难无法完成学业的大学生进行持续资助，资助金额共45万元。深圳农商行同步在腾讯公益-腾讯乐捐上启动了配捐活动，共有1544位社会各界爱心人士参与募捐。



捐献爱心图书室

2017年底，深圳农商行再次深入广西壮族自治区的偏远山区，为当地较为贫困的林旺小学、育才小学、扶典小学和新利小学建设图书室，共捐赠各类图书1899册、文体用品130套、书包590个、书桌书架椅子42套。

情暖社区老人

2017年春节前，深圳农商行带着拳拳爱心走进龙华区民治、大浪、龙华三个街道61个社区，给近1500名花甲老人送出一份沉甸甸的米油，送出一份暖暖的新春祝福。深圳农商行总行营业部党支部联合深圳市保健办，在石厦星光老人之家开展党员进社区义诊活动，给石厦50多名老人们送去义诊活动。



爱心助力精准扶贫

扶贫攻坚

2017年8月4日到5日，华夏银行深圳分行在广东省龙川县紫市镇永新小学与深圳市一加二青少年成长关爱中心合作开展“情系留守、爱满华夏”活动，助力精准扶贫，给当地留守儿童送去关怀和帮助。



关爱留守儿童

简陋的食堂临时布置的背景板下，36个孩子身着他们最好的衣服，有些拘谨地从华夏银行深圳分行的叔叔阿姨手中接过送给他们的礼物，脸上露出青涩与开心的笑容。



华夏银行深圳分行在各网点举行了爱心募捐，全行员工纷纷献出爱心，短短一个月时间，就收到来自各支行、各部门捐赠的十余箱书包、文具、书籍等爱心物资。



两学一做

参加活动的银行员工带着孩子，让下一代在奉献爱心的活动中接受爱国主义教育。

华夏银行深圳分行工作人员在发放助学用品

积极开展公益教育活动

公益行动

江苏银行深圳分行联合深圳新疆商会和深圳爱视眼科医院开展慈善公益“光明行”活动，于9月16-30日期间在深圳对口援疆城市南疆和北疆的两个县进行白内障免费治疗、教学捐赠和考察，资助了5万余元活动经费并捐赠了22台电脑。

慈善公益“光明行”活动



一对一助学

12月17日，江苏银行深圳分行在腾讯公益发起“希望工程一对一助学”公益活动，截至2018年1月17日，338位爱心人士通过深圳分行链接捐出款项，金额累计41422元。

无偿献血

江苏银行深圳分行联合深圳红十字会开展“学雷锋·献爱心”无偿献血活动，近100名员工积极响应前往。



公益行动

江苏银行深圳分行联合深圳金融团工委开展“三个一工程”教育公益活动，累计捐赠800套图书、300套学习文具和6批体育用品，捐赠物资由多所代表学校根据当前学生健康成长和素质教育需要精心挑选，总价值近3万元，受助学校3所，受益学生近500人。

“三个一工程”公益教育活动



微众银行

投身社会公益活动

公益行动

2017年，微众银行与腾讯公益慈善基金会联合发起“99公益日朋友圈广告”项目，以“公益放大金”的方式进行公益活动，用户在微信朋友圈广告页面上自行选择为9个慈善项目配捐，公益放大金领取人次达到1010万。



案例

微众银行“益点心意”项目

通过与中国社会福利基金会免费午餐基金对接，让贫困地区校园的孩子吃上免费的午餐，客户自主选择捐出自己“活期+”收益的零头部分捐赠给免费午餐基金，打造“公益不是一个负担，而是一种习惯”的理念，截至2017年12月末，“益点心意”累计募得捐款442558.3元，相当于为贫困地区的学生捐出了110639份午餐。

践行并倡导公益事业

公益足迹

6年间，华润银行深圳分行联合深圳地铁、深圳都市报主办“深爱图书馆”公益筹书行动，联合团市委组织义工亲子夏令营。联合深圳市教育局组织“颂师恩”征文大赛，支持晶报名人演讲周、协办南山半程马拉松，为青海玉树乡村学校捐赠文体器材，支持深圳小花芭蕾舞团。



深圳分行向青海玉树州囊谦县白扎乡中心寄宿学校的藏族学生捐赠文体用品

公益行动

华润银行深圳分行成立润心公益志愿者队伍，与深圳市巾帼志愿者协会合作支持“美育圆梦”关爱留守儿童公益晚会，2017年3月5日，深圳分行协办首届深圳志愿文化峰会。

图



案例

定期志愿者助学活动

- 1 2017年3月，华润银行深圳分行员工与深圳市巾帼志愿者协会到贵州大方县第三中学和理化乡营盘小学，回访前期受助的学生，为老师和学生送去办公用品和学习用品。
- 2 助学活动决定在大方第三中学、理化初级中学、营盘小学建立固定助学点，每年进行两次回访。
- 3 10月，深圳分行员工随着华润银行第五届快乐助学活动，重回5年前捐建深爱图书馆的广西百色华润希望小学，在深爱图书馆的基础上建立了青年志愿者服务基地。

平安信托

推进平安慈善信托计划

慈善信托计划

2017年，平安信托受托管理的“中国平安教育发展慈善信托计划”又陆续注入平安集团及子公司的捐赠资金1000万元，该计划包括“捐书助教”、“远程网络教室”、“关注特殊儿童教育”等8个，慈善资金支出884万余元。

扶贫攻坚

2017年末，为响应国家“精准扶贫”号召，公司通过慈善信托及平安内部捐款，为广东河源袁田村三所小学捐赠70余万元，搭建远程网络教室、配备教师办公室及校园旱厕修缮，各工程于2018年1月全面落地。

案例

孤独症家庭综合金融解决方案

2017年，平安信托面向有孤独症儿童的家庭专门定制“信托计划+保险”综合金融解决方案。许多有孤独症患者的家庭对财富管理具有迫切诉求，孤独症患者在其父母年老或离世后，更需要稳定的经济来源和保障。为此，信托携手产险，特别打造了此项公益综合金融解决方案。通过为孤独症家庭提供起点仅100万元的平安信托“泓睿系列家族信托”与平安产险“心智宝”相结合的综合金融方案，可让孤独症家庭在以低门槛享受家族信托的财富传承、资产隔离和灵活分配等功能的同时，为孤独症人群提供重疾、意外伤害等保障服务，解决普通商业保险不愿承保的痛点。

践行并倡导公益事业

公益行动

花旗致力于企业社会责任实践，并全盘着眼于文化、环境、社会和企业治理等各个方面，每年会在全面和系统评估的基础上，对良好声誉的公益机构进行拨款投资。花旗“超越慈善”的企业社会责任理念强调机构与员工共同努力。

5步提升城市品质

“五步提高城市品质”展览作为花旗集团基金会支持能源基金会（中国）开展环境影响评估与可持续城市发展培训项目的重要组成部分，首次在深圳设计周上举行。



展览主要围绕中国城市转型与生活质量之间的关系展开，通过试点项目案例呈现展示了城市环境变化如何影响城市可持续性、宜居性和生活质量。



案例

花旗全球志愿者日

2017年是花旗中国组织“全球志愿者日”活动的第12年。2017年6月10日，超过3,600名花旗中国员工及其朋友和家人在全国17个城市参加了26场活动。当日，花旗深圳分行举办了3场志愿者活动，包括分支行行长、各部门负责人、普通员工及其家属和部分客户等210名志愿者参加了活动。

“再生”肥皂制作 花旗深圳的志愿者前往公益机构再皂福位于深圳的工厂，协助工作人员将从酒店回收的肥皂进行清洁、加工和包装，并把做好的肥皂发往贫困地区，并由此传达清洁健康和循环利用的环保理念。



青年行城市生存挑战赛

花旗深圳的志愿者陪伴职业学校的弱势青年以组队的形式进行城市生存挑战赛，以青年导师的身份在项目设计、预算及路线规划和筹款方面给予指导和建议，并陪伴学生们完成比赛。同时在城市内各补给站负责为比赛团队记录成绩并给予补给。

青年行项目就青年人在校园生活以及未来社会生活中可能面对的金融等问题时，提升自我应对能力，习得一生有用的生活技能和财商技能，用经济学思维规划生活、学习和工作，将青年人培养为自我选择，自主负责，共同生活的经济公民。



与绿色同行 花旗志愿者在深圳荔枝公园进行垃圾清理，清除沿路小广告活动，清洁公园环境，并加强公众绿色环保和爱护公共环境的意识。



践行并倡导公益事业

公益行动

东亚银行公益基金自 2009 年成立以来长期致力于关爱贫困地区青少年的教育成长，其所有善款将继续用于推进其三大核心项目——“萤火虫计划”、“东亚银行大学生助学金计划”和“民间公益组织资助计划”的实施，惠及人群及地区逐年扩大。



2017 年 12 月 7 日，由东亚中国携手上海宋庆龄基金会共同举办的“2017 萤火虫慈善之夜”共筹得善款 1106 万元，其中包含东亚中国深圳分行客户捐赠价值 122.6 万元的善款。截至 2017 年 12 月，东亚银行公益基金筹集的善款总额已达到 7381 万元。

项目 萤火虫乐园落户广东陆丰

2017 年 10 月，“萤火虫乐园”在广东省陆丰市甲子镇中心小学落成启用。东亚银行公益基金还向甲子镇中心小学捐赠了 450 各“萤火虫 60 包裹”。萤火虫乐园包含了电脑、投影仪等电教设备，并配备课桌椅、书库等设施。

案例

新春、节假日公益活动

新春公益活动

2017 年 1 月 13 日，东亚中国深圳分行义工队再度来到福田区紫飞语特殊儿童康复中心，开展“暖心过大年”新春关爱活动。



六一观影活动

2017 年六一儿童节，东亚中国深圳分行再次与深圳市福田区紫飞语特殊儿童康复中心合作，举办了“我和星星有个约会”六一观影活动。



中秋送暖活动

2017 年 9 月，在中秋节来临之际，深圳分行对福田区益田社区颐康之家的老人家们进行了探访，送去了中秋月饼，提前与老人们度过一个愉快的中秋节日。



爱心冬衣捐赠活动



有爱“童”行，温暖过冬

爱心捐衣 2017 年 12 月 22 日，年度企业社会责任爱心冬衣捐赠活动于在华侨永亨银行（中国）深圳分行“暖心”举办。给大山里的孩子寄去冬天的厚衣。捐赠的包括成人和孩子的衣物约 100 余件，并已通过公益平台——“飞蚂蚁”，将这满满的爱心带去给大山里需要帮助的人，让他们能穿上厚实的衣物，温暖过冬。

助力贫血儿童圆梦行动

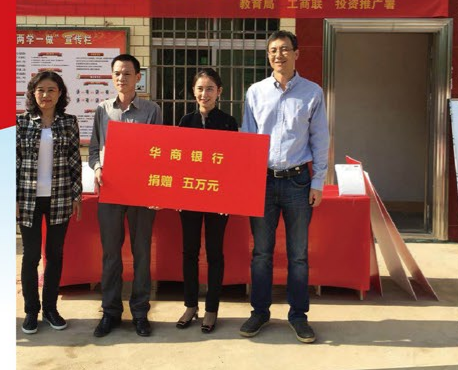


为地贫儿童送去温暖

地中海贫血儿童圆梦行动 南商（中国）深圳分行在关心弱势群体、慈善事业、教育事业、卫生事业等方面进行捐赠和支持。值南商（中国）深圳分行 35 周年之际，深圳分行组织开展了“让每一个梦想都插上翅膀”。为地贫儿童送去关爱和温暖，助力圆梦。

开展公益和慈善活动

福田区帮扶六联村捐赠仪式



全力践行志愿服务精神

华商银行义工小分队 华商银行以“华商银行义工小分队”为平台，开展公益慈善项目 2 个，分别为赞助关爱自闭症周第九届合鸣网（深圳）亲子运动会举办和支持广东省河源市和平县东水镇民生文体设施建设，公益慈善投入总额 10.5 万元人民币，公益慈善项目约 5000 人次受助。此外，华商银行向员工代售“香港明爱慈善抽奖券”，所筹善款全数捐赠香港明爱公益团体，积极履行企业社会责任。

华商银行

开展公益和慈善活动



儿童手工系列公益活动

马来亚银行深圳分行目前共有员工 16 名。2017 年度，该分行组织参与了 2017 年 8 月 19 日举行的儿童公园探索与创意手工系列公益活动，陪伴需要帮助的小朋友游览公园，一起做游戏，把快乐带给他们；当天下午和小朋友一起做创意手工，员工和小朋友分组进行比赛，气氛热烈，最后活动在获胜小组的颁奖活动中落下帷幕。能够帮助到需要的儿童，银行员工也获益良多。

马来亚银行深圳分行

中国工商银行
INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

中国银行
BANK OF CHINA

中国建设银行
China Construction Bank

交通银行
BANK OF COMMUNICATIONS

招商银行 深圳分行
CHINA MERCHANTS BANK Shenzhen Branch

中国平安 平安银行
PING AN BANK

WeBank
微众银行
科技 · 普惠 · 连接

深圳农村商业银行
Shenzhen Rural Commercial Bank

广发银行 | CGB

Bank 中国光大银行
CHINA EVERBRIGHT BANK

中信银行
CHINA CITIC BANK

中信银行 | 信用卡
CHINA CITIC BANK | CREDIT CARD

中国民生银行
CHINA MINSHENG BANK

华夏银行
HUAXIA BANK

兴业银行
INDUSTRIAL BANK CO., LTD.

浦发银行
SPD BANK

中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

国家开发银行
CHINA DEVELOPMENT BANK

中国进出口银行
THE EXPORT-IMPORT BANK OF CHINA

中国农业发展银行
AGRICULTURAL DEVELOPMENT BANK OF CHINA

宁波银行
BANK OF NINGBO

杭州银行
hzbank BANK OF HANGZHOU

北京银行
BANK OF BEIJING

bsb 包商银行

江苏银行
BANK OF JIANGSU

上海银行
Bank of Shanghai

东莞银行
BANK OF DONGGUAN CO., LTD.

渤海银行
China Bohai Bank

浙商银行
CHINA ZHESHANG BANK

广州银行
BANK OF GUANGZHOU

广东华兴银行
GUANGDONG HUAXING BANK

华商银行

广东南粤银行
GUANGDONG NANYUE BANK

宝生村镇银行
BAOSHENG COUNTY BANK

深圳龙岗新业村镇银行
Shenzhen Longgang Everdynasty Rural Bank

国安村镇银行
GUO AN COUNTY BANK

深圳宝安桂银村镇银行
SHENZHEN BAOAN GUIYIN COUNTY BANK

深圳福田银座村镇银行
简单 方便 快捷

深圳宝安融兴村镇银行
Shenzhen Baoan Rongxing Village & Township Bank

深圳罗湖蓝海村镇银行
SHENZHEN LUOHU BLUE OCEAN COMMUNITY BANK

建银国际
CCB International

中国华融资产管理公司
CHINA HUARONG ASSET MANAGEMENT CORPORATION

中国长城资产管理公司
CHINA GREAT WALL ASSET MANAGEMENT CORPORATION

中国东方资产管理公司
CHINA ORIENT ASSET MANAGEMENT CORPORATION

中国信达资产管理公司
CHINA CINDA ASSET MANAGEMENT CORPORATION

深圳金融电子结算中心

银联 中国银联 深圳分公司
CHINA UNIONPAY

深圳市威豹金融押运股份有限公司
SHENZHEN WEIFAO FINANCE SECURITY COMPANY LIMITED

华润信托
CR Trust

中国平安 平安信托
CHINA PING AN TRUST

Nonfemet
深圳市有色金属财务有限公司

深圳能源财务有限公司

中广核 CGN
金融服务 中广核财务有限责任公司
Financial Services CGN Finance Co., Ltd.

华强集团财务有限公司

CTS 港中旅 财务有限公司

CLC 国银租赁
CDB Leasing

鹏元征信有限公司

中兴金融
中兴通讯集团财务有限公司
ZTE FINANCE ZTE GROUP FINANCE COMPANY LIMITED

中国金币 深圳营销中心

江苏银行
BANK OF JIANGSU
消费金融与信用卡深圳分中心

ASFFI 深圳外资金融机构同业公会

CFSS 银雁

深圳市银行业协会理事会员名单



HSBC 汇丰

citi

Standard Chartered
渣打銀行

恒生銀行
HANG SENG BANK

BEA 東亞銀行

DBS 星展銀行

华侨永亨銀行
OCBC WING HANG
华侨銀行全資附屬公司

大新銀行
DAH SING BANK

富邦華一銀行

J.P.Morgan
摩根大通

CRÉDIT AGRICOLE
CORPORATE & INVESTMENT BANK
東方匯理銀行

MUFG
三菱東京日聯銀行(中國)

NCB
南洋商業銀行

PUBLIC BANK (HONG KONG)
大眾銀行(香港)

Bank of India
Relationship beyond banking

Bangkok Bank ธนาคารกรุงเทพ
盤谷銀行

ICBC 工銀亞洲 (華商銀行)

中信銀行(國際)
CHINA CITIC BANK INTERNATIONAL

上海商業銀行
SHANGHAI COMMERCIAL BANK

玉山銀行 E.SUN BANK

Maybank

華美銀行
EAST WEST BANK

IBK 企業銀行(中國)

ธนาคารกสิกรไทย
開業銀行 KASIKORN BANK

MIZUHO

華南銀行
HUA NAN BANK

SMBC

UOB
大華銀行

永隆銀行
WING LUNG BANK

友利銀行 WOORI BANK

新韓銀行

創興銀行
Chong Hing Bank