



深圳银行业社会责任 优秀案例集

2019-2020

BEST PRACTICES OF SOCIAL RESPONSIBILITY IN SHENZHEN BANKING INDUSTRY

主管 / 中国银行保险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 唐玲

主编 / 叶小峰 周汉 张颂贤

编辑 / 姚懿城 李栋 骆琼芳

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专业性、非营利性、行业自律性社会团体法人，1998 年 5 月 26 日成立。

机构设置

深圳市银行业协会现有会员单位 65 家，包括商业银行 38 家、开发性金融机构 1 家、政策性银行 2 家，非银行金融机构 23 家和团体会员 1 家，协会下辖 23 个专业协调委员会。

现理事会有会长 1 名、专职副会长 1 名、副会长 1 名、理事若干名。协会设监事会，由监事长 1 名、监事 2 名组成。协会日常办事机构为秘书处，秘书处设秘书长 1 名，副秘书长 2 名。共设综合部、自律部、维权部、研究发展部、服务部、宣传信息部、金融科技部、普惠金融部、农村金融部、财务部等 10 个部门。2014 年协会成立了履行社会责任委员会，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

2019 年，荣获中国银行业协会颁发的“优秀新媒体好新闻奖”；“2018 年银行业文明规范服务工作最佳组织单位”奖

2018 年，荣获深圳市社会组织总会授予的“5A 级社会组织”和“2017 年度社会组织创新奖”；荣获中国发展网（国家发改委主管、中国经济导报社主办）颁发的“2018 中国发展社会责任奖”

2017 年，荣获深圳市委政法委、深圳市综治委授予的“深圳市打击治理电信网络新型违法犯罪工作先进集体”， 深圳市公安局刑事侦查局授予的“2017 年度刑事侦查工作特别奉献奖”和中国银行业协会授予的“银团贷款业务最佳组织推动奖”等多项荣誉称号

2014 年被中国银监会授予“小微金融服务表现突出的地方银行业协会”；被中国银行业协会授予“中国银行业 2013 年度银行业维权工作先进单位”

2013 年被中国银监会授予“2012 年度全国银行业协会小微企业金融服务优秀团队”称号（全国五佳）

2012 年荣获深圳市政府“金融创新奖二等奖”；被中国银监会授予“全国银行业协会小微企业金融服务 2011 年度先进单位”称号（全国十佳）；被深圳市人大常委会授予“贯彻落实《关于加强人民法院民事执行工作若干问题的决定》先进集体”称号

2011 年被深圳市民政局授予“大运会服务特别鸣谢单位”和“优秀组织者”的荣誉称号

关于案例集

时间范围

2019 年 8 月至 2020 年 9 月，部分内容超出上述范围。

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、农村商业银行、外资银行、村镇银行、财务公司、信托投资公司、资产管理公司、租赁公司、等所有在深设立的银行业金融机构。

数据来源

深圳市银行业协会日常统计资料，以及各会员上报的资料。

获取方式

本案例集可在深圳市银行业协会官网及微信公众号查询、下载



协会公众号



协会官网

联系方式

深圳市银行业协会：姚懿城

电话：0755-88285688

传真：0755-25870911

地址：中国广东省深圳市罗湖区红岭南路金融中心东座 12 层

邮编：518026

序

聚力抗疫 锐意创新
高质量履行金融服务经济社会责任

深圳市银行业协会已连续六年发布银行业社会责任报告，持续引领银行业强化责任担当意识、提升履行社会责任能力。面对突如其来的疫情，深圳银行业凝心聚力抗疫，助力复工复产，坚持新的发展理念，抢抓“双区驱动”重大历史机遇，锐意改革创新，大力支持实体经济，防范金融风险，在支持经济社会发展作出突出贡献。

为引领深圳银行业更高水平担当社会责任，深圳市银行业协会牵头编印了《2019-2020 深圳银行业社会责任优秀案例集》，第二次以案例集的形式展示深圳银行业高质量履行社会责任的实践和成果。本案例集主体内容特点如下：

聚力抗疫 展示深圳银行业勇于担当，主动作为，整合优势资源，开辟绿色通道，践行公益慈善，倾力驰援抗疫，强化金融支持力度。

助力复工 展示深圳银行业及时为企业提供流动性支持，助力企业复工复产，主动帮扶企业降本减负、共渡难关。

服务小微 展示深圳银行业精准施策，加大创新，升级模式，下沉服务，全力以赴为小微企业解急难、稳发展。

精准扶贫 展示深圳银行业贯彻落实“脱贫攻坚”，以“精准脱贫 + 疫情防控”，多举措开展金融特色扶贫，助力打赢脱贫攻坚战。

消保服务 展示深圳银行业创新消保举措，精准消保宣教，打造消保品牌，共建和谐金融。

科技金融 展示深圳银行业创新服务模式，引金融活水精准滴灌科创型企业。

金融科技 展示深圳银行业积极运用金融科技构建新业态、新模式，丰富“非接触式服务”渠道，拓展服务广度和深度。

跨境金融 展示深圳银行业立足大湾区前沿，探索跨境金融服务新模式，打造

跨境电商生态圈、产品链，提升跨境服务便利性。

绿色金融 展示深圳银行业践行绿色、低碳、环保的可持续发展理念，创新绿色金融服务，提升绿色金融能力，加大绿色金融支持力度。

特色服务 展示深圳银行业着力打造粤港澳大湾区人才高地，提升保障性人才住房金融服务；关注泛民生领域 提升特殊背景下餐饮零售业融资服务。

风险防控 展示深圳银行业在错综复杂外部环境下，积极构建新型业务风控体系，创新外汇风险管理体系，加强异常交易欺诈风险防控。

本案例集展示的 65 个优秀案例，是在深圳市银行业协会精心组织之下，征集 39 家银行业金融机构提供的 126 个案例中，经评审专家委员会仔细斟酌、反复评定后脱颖而出，并最终定稿成册。案例集内容丰富、详实，充分反映了深圳银行业面对疫情勇于担当社会责任、助推深圳经济社会高质量发展的实践和成果，具有较强的前沿性、创新性和借鉴性。

值此深圳经济特区建立 40 周年，深圳迎来《深圳建设中国特色社会主义先行示范区综合改革试点实施方案》《深圳建设中国特色社会主义先行示范区综合改革试点首批授权事权清单》发布，新形势、新任务、新挑战，赋予深圳经济特区新的历史使命。站在新的历史起点，深圳银行业将深入贯彻落实习近平总书记在深圳经济特区建立四十周年庆祝大会上的重要讲话精神，锐意开拓进取，在更高起点、更高层次、更高目标上续写银行业高质量履行金融服务经济社会责任新篇章，为深圳建设中国特色社会主义先行示范区贡献金融力量。



001 聚力抗疫

众志成城 共克时艰
——农行深圳分行多措并举助力打赢疫情防控阻击战

聚众志成城，援战斗疫线
——国开行深圳分行在行动

微众银行精准帮扶助力抗击疫情

响应监管部署 践行金融担当
深圳中行推出“抗疫贷”专属产品

抗击疫情，进出口银行深圳分行在行动

深圳农商行
聚力抗疫 助力企业复工复产

支农使命在肩 战疫冲锋在前
——农发行深圳市分行抗疫纪实

工行深圳市分行全力支持抗疫工作
发行全国首单快递物流行业疫情防控债务融资工具

科技战“疫” 慈善先行
服务实体不断档
——平安信托全力抗疫纪实

铁肩勇担道义 襟怀奉于苍生
——建行深圳市分行快速响应疫情防控企业，输送金融活水

030 助力复工

银政企通力合作 推创新助力复工
——国开行深圳分行战疫纪实

聚焦需求创新抓手 金融活水浇灌小微
——农行深圳分行以金融力量保障复工复产

“复工贷”为企业纾困解难
华夏银行深圳分行助力智能产业升级

建行深圳市分行搭起“三条链”深化“三服务”
——建行创业者港湾在行动

浦发银行深圳分行
真招实举助力企业复工复产

民生银行深圳分行：
用好普惠“工具箱” 全力以赴助力企业复工复产

稳企纾困，宁波银行深圳分行多举措助力小微企业复工复产

050 服务小微

工行深圳市分行创新知识产权融资新模式
助力科创小微企业加速成长

中信银行深圳分行
大力开展票据产品创新
积极开拓中小微企业融资新模式

聚焦小微企业
微众银行持续探索服务小微新路径

国开行深圳市分行
创新转贷模式，“开发性金融 +
互联网科技”普惠小微企业

浦发银行深圳分行立足资源禀赋优势
以创新带动普惠金融业务大发展

强化“四专”
民生银行深圳分行加力支持小微企业

深圳农商行：
坚守初心 坚持服务小微企业

落实金融支持疫情防控！
江苏银行深圳分行聚力打好稳企业保就
业攻坚战

074 精准扶贫

江苏银行深圳分行
成功发行全国首单“扶贫 + 疫情防控”
资产支持票据

农发行深圳市分行：
践行支农报国初心使命 助力决战决胜脱
贫攻坚

用心用情用力 积极践行社会责任
——农行深圳分行着力推进脱贫攻坚显
成效

东亚银行（中国）有限公司深圳分行
点亮光明未来，共育美好明天
——精准扶贫之“萤火虫计划”

交通银行深圳分行精准发力脱贫攻坚

发挥金融租赁特色优势
国银租赁助力打赢脱贫攻坚战
——开发性金融助力打赢脱贫攻坚战的
租赁实践

平安银行深圳分行
一条绿道展新貌 山区人民感党恩

深圳坪山珠江村镇银行
特色扶贫彰显责任担当

098 消保服务

招联金融创新开展金融教育公益活动

消保工作按下“快进键” 多管齐下夯实
基础
——中信银行信用卡消保工作踏上新
征程

民生银行深圳分行
权益守护无止境 特色服务暖人心

平安银行深圳分行深耕“消保精准宣教”
保护老年消费者合法权益

强化消保宣传 关切客户利益
共建和谐金融
——邮储银行深圳分行以金融消费者
为中心助力疫情防控

113 科技金融

化“知产”为“资产”，工商银行科创
中心助力创梦天地“知产”变现

创新服务模式
全力构建科创金融服务生态圈
——农行深圳分行为科创企业提供全生
命周期服务

中信银行深圳分行
投贷联动助力科创企业发展

深圳交行“科创先锋贷”九大定贷模式
深耕科创企业信贷融资服务

深圳农村商业银行
多措并举助力科技型中小企业

创新驱动开拓中小企业融资新渠道
——上海银行落地全国首单知识产权
ABN

129 金融科技

依托金融科技，微众银行创新金融产品、
助力社会治理

深圳交行：“互联网 +”不动产登记平
台让数据多跑路、客户少跑腿

招联“AI 智慧大脑”的创新和应用

中信银行基于云架构平台的信用卡核心
系统

以金融科技惠民便民
深圳中行推出“中银在家”在线金融
服务

平安银行信用卡中心“灵犀”智能服务
体系：用智慧点亮服务

144 跨境金融

引领科技前沿 前海先行先试
深圳中行上线基于区块链的境外人士收
入数字化核验平台

浦发银行深圳分行全面助力深圳跨境金
融高质量发展

工行深圳市分行提供“无接触服务”
为企业跨境业务提高“免疫力”

平安银行深圳分行：
一站式综合服务体验 助力跨境电商“乘
风破浪”

江苏银行落地全国首单风险参与模式项
下境内贸易融资产跨境转让业务



155 绿色金融

携手粤港澳大湾区核心央企
服务长江大保护国家战略
——国开行与中广核合作服务长江大保护纪实

着眼可持续发展 激发经济新活力
——农行深圳分行为绿色发展注入金融动能

中广核财务公司
顺应国家环保政策导向 化解集团产业融资难题

创新绿色金融模式，倡导绿色价值取向
推进社会可持续发展
——平安信托发起国内首支“以减少食物损耗与浪费、倡导健康饮食”慈善信托

融汇绿色金融与普惠民生
国银租赁助力公众绿色出行

169 特色服务

提升保障性人才住房金融服务
——开发银行系统化支持深圳市人才住房建设

直击餐饮零售行业“痛点”
精准提供特色金融服务
——宝生村镇银行打造疫情背景特色服务模式，为餐饮零售客户解急难、稳经营

176 风险防控

招联“基于 AI 视觉的智能风盾模型”
创新和应用
荣获 2019 年度深圳市金融科技专项奖二等奖

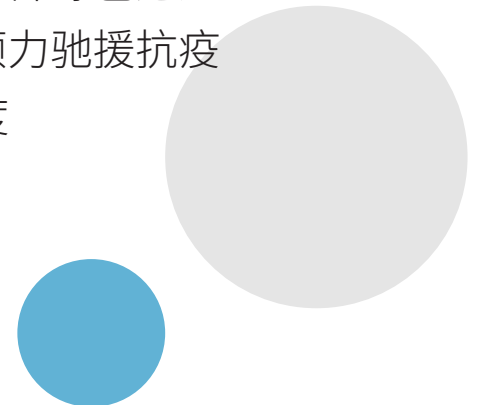
创新外汇风险管理体系 助力中广核防范金融风险

深圳宝安桂银村镇银行
筑牢防范金融诈骗“第一道防线”

第一章

聚力抗疫

勇于担当，主动作为
整合优势资源，开辟绿色通道
践行公益慈善，倾力驰援抗疫
强化金融支持力度



众志成城 共克时艰

——农行深圳分行多措并举助力打赢疫情防控阻击战

案例简介

农行深圳分行从大局出发，从细处着想，将防控工作做实做细，把员工生命安全和身体健康放在首位，加强组织领导和资源保障、加大专项信贷资源配置及政策倾斜力度、及时提供优质快捷高效的金融服务、提供多种形式金融支持、积极做好捐赠工作、深化加强精准金融服务，多措并举助力打赢疫情防控阻击战。

疫情就是命令，防控就是责任。农行深圳分行高度重视疫情防控工作，认真贯彻落实党中央、国务院、深圳市、监管部门、总行党委的部署要求，从大局出发，从细处着想，将防控工作做实做细，把员工生命安全和身体健康放在首位，把疫情防控工作作为最重要的工作。该行众志成城，共克难关，积极履行社会责任，全力以赴做好特殊时期的金融服务保障工作。

在前期相关部署基础上，1月28日，农业银行总行研究出台18项措施，从加强组织领导和资源保障、加大专项信贷资源配置及政策倾斜力度、及时提供优



农行深圳分行做好特殊时期的金融服务保障工作。

质快捷高效的金融服务、提供多种形式金融支持、积极做好捐赠工作等多方面，深化加强精准金融服务，农行深圳分行积极落实，多措并举助力打赢疫情防控阻击战。

1. 开辟信贷绿色通道

为更好地支持受疫情影响的小微企业，农行深圳分行迅速建立审查审批绿色通道，对疫情防控相关信贷业务，特事特办、急事急办，优先办理、即来即审。线上小微信贷业务支持7×24小时申请。对受疫情影响较大的企业，严格落实“不抽贷、不断贷、不压贷”的宗旨，以信贷重组、调整贷款利率和还款计划、增加信用贷款和中长期贷款等方式，全力支持企业恢复生产经营。

疫情初期，为保障一线医疗机构对药品、医疗器械的需求，医药企业持续高负荷运行，资金回流慢、财务紧绷成为现实问题。农行深圳分行主动摸排对接疫情防控企业融资需求，及时提供金融“活水”。

国药集团广东医疗器械供应链有限公司参与深圳市第三人民医院改扩建二期临时病区密集筹建前期，防疫物资全线告急，首笔医疗物资采购资金缺口690万元。得到消息的农行深圳分行立刻联系该企业负责人，按照“特事特办、急事急办”的原则，优惠贷款利率政策支持，绿色信贷通道全面提速，仅用2天便完成了该企业首笔690万元用信审批和放款。3天后又为企业追加790万资金贷款，用于采购额温枪，及时高效地解决了企业的燃眉之急。

2. 开辟金融服务绿色通道

农行深圳分行开通疫情防控金融服务绿色通道，为政府机构、防疫相关企事业单位提供紧急取现、资金划转等应急金融服务，确保疫情防控相关业务随申随办。

1月30日，农行深圳东部支行企业客户安多福公司急需向多个供货方支付原材料采购款。该企业从事消毒器械、抗菌产品的研发和制造，当时正加急生产各种防疫物资，以支持武汉医用消毒液的供应。为保证资金及时到位，该支行人员及时赶到企业协助其处理网银账务。部分业务的落地需要农行深圳分行现金中心派人加班处理，该部门人员迅速到岗，完成企业付款指令。

2月1日，深圳禾正医院（深圳新型肺炎接收第二病区）急需汇出一笔疫情防控物资采购款。农行深圳中心区支行公司业务部立即行动，网点临时开通专柜办理汇款，款项及时、顺利划拨。

3. 保障网点金融服务

农行深圳分行及时调整网点营业时间，确保金融服务平稳有序。辖内各支行迅速组织部署防疫工作，全面开展员工情况排查、防疫物资配备、场所消毒、自动机具消毒等工作，并做好长假期间营业网点安排，保障特殊时期金融服务。同时建议客户优先选择线上业务办理渠道，减少外出。



农行深圳分行在货源紧缺的情况下抢购到一批消毒酒精，第一时间派发到基层网点，保障员工安全。

4. 加大线上金融服务力度

在疫情形势较为严峻的阶段，农行深圳分行通过“线上+线下”双渠道结合的形式进行办公。在确保员工安全防护的前提下，合理安排线下网点营业，保障基本金融服务。同时，为减少外出交叉感染病毒风险，该行加大线上金融服务力度，确保网银、掌银等线上渠道、自助渠道 7×24 小时运行，95599 电话银行随时提供金融咨询与服务，及时处理客户日常金融需求。

5. 做好支付系统运行保障，助力爱心捐款活动

农行深圳分行积极响应人行系统小额系统运行时间安排，做好客户资金划转服务，并有力支持防疫、捐赠等有关跨行资金汇划需求，单位和个人通过农行向防疫专用账户捐款或汇划防疫专用款项，一律免收手续费。

1 月 28 日，农行深圳龙岗支行公司部接到比亚迪公司大额捐款咨询，该支行及时与总分行进行沟通，专人专线详细指导客户操作，成功协助比亚迪慈善基金会向湖北省慈善总会捐款 1000 万元。

6. 积极做好捐赠工作

农行深圳分行积极响应总行党委号召，启动抗击疫情专项捐赠活动，广大员工齐心出力，奉献自己的爱心和力量，在短短一天时间里共捐出资金 104.7 万元。

7. 持续开展正面引导

抗击疫情期间，农行深圳分行及时开展各项宣传工作，通过新媒体渠道及时发布营业安排调整公告、防护知识等。一周内完成《新型冠状病毒感染的肺炎防控手册》的编写与制作，手册涵盖疫情知识及防护、金融服务、应急处置、安保押运管理、后勤保障等内容，为全行打赢疫情防控阻击战提供指导。宣传形式丰富，设计 9 条防护建议，在朋友圈以九宫格形式广泛传播、设计防护知识宣传栏和橱窗海报、Flash 视频 5 条、发布分行官方微信微博 132 条、央级媒体报道 40 次、本地主流媒体报道 150 次、电视台报道 11 次，凝聚众志成城、共克时艰的强大正能量。



及时编写制作《新型冠状病毒感染的肺炎防控手册》。



2月下旬，国开行深圳分行加急从欧洲采购 12735 套医用防护服，抢在欧洲各国封关前一刻运抵回国，助力武汉战疫。

案例简介

新冠疫情爆发以来，国家开发银行深圳市分行始终恪守社会责任，全力支持全国性抗疫名单企业等客户应急生产，保障物资运输，千里加急采购并向湖北等地捐赠抗疫医疗用品，充分发挥开发性金融作用，为打赢新冠肺炎疫情防控阻击战贡献力量。

聚众志成城，援战斗疫线——国开行深圳分行在行动

自新冠疫情发生以来，国家开发银行深圳市分行（以下简称深圳分行）坚决贯彻落实习近平总书记重要讲话和指示批示精神，秉承“责任、创新、绿色、稳健、共赢”的核心价值观，团结一心、精诚合作、攻坚克难，用实际行动和工作成效检验“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，锤炼责任精神，加足马力发挥开发性金融在关键时期的逆周期调节作用。

1. 应急响应，全力支持企业抗疫生产

在深圳分行严格落实疫情防控措施的前提下，一是建立疫情防控应急融资机制，用好人行应急专项贷款和开行应急专项贷款，第一时间向稳健医疗、比亚迪等 4 家全国性抗疫名单企业及 12 家地方性名单企业发放 8.4 亿元，保障防疫物资的生产运输。二是向南山



国开行深圳分行向对口帮扶单位河源市胜利村捐赠抗疫防疫物资。

集团、中建科工等 12 家参与火神山、雷神山医院及“深圳版小汤山”建设和医疗物资生产运输企业发放贷款 7 亿元，支持安科、蓝韵、健康元等 9 家国内重点医疗健康生产企业加快恢复产能，支持国内疫苗龙头企业康泰生物新冠病毒疫苗研发及生产基地建设。

南山区某公司是一家从事生物医药生产的企业，被人民银行列入了全国性疫情防控重点保障企业名单，其生产的磷酸奥司他韦胶囊是应对本次新冠肺炎的紧急药物。1 月 31 日，该企业提出应急贷款融资申请，深圳分行迅速成立应急贷款协调小组，抽调骨干在 48 小时内就完成项目评审、授信、合同签订和贷款发放全部流程，有力保障了企业抗疫药物的原材料采购。

深圳某企业负责防疫相关医院及医学观察用房的援建工作。疫情期间，企业订单源源不断，生产过程中面临着原材料和资金短缺问题。深圳分行了解到上述情况后，高效完成应急贷款审批，

为企业在特殊时期送去了“及时雨”，助力火神山、雷神山等专用医院箱房提前建成。

2. 暖心抗疫，全速驰援疫区医疗物资供应

深圳分行始终恪守社会责任，坚守“增强国力、改善民生”的使命。医疗物资是打赢这场抗疫人民战争的关键和保障。2 月 4 日，深圳分行成立应急物资采购管控小组，动员境外客户在全球范围内寻找符合标准的各类医用物资。根据抗疫前线的紧急需求，发挥海外客户群优势，协助国开行总行采购捐赠防护口罩 80 万个、防护服 1.5 万套、护目镜 2 千副；同时践行人类卫生健康共同体理念，协助总行向俄罗斯、印尼捐赠核酸试剂 1.4 万份，向摩洛哥、厄瓜多尔等大使馆捐赠呼吸机 54 台。

在首批通过中兴海外客户印尼金光电信采购



国开行深圳分行员工协助清点入关医疗物资。

抗疫物资的过程中，由于印尼和中国内地的航班已经全部断航，如何以最快的速度将物资运抵回国成为需要解决的问题。考虑到印度尼西亚到香港仍有航班，按照“一切从快”的总要求，深圳分行和中兴、金光电信协商后决定采取从雅加达经香港到深圳入关，然后再转运武汉的最快运输线路，并采取国开行委托中兴采购的便捷模式，由中兴与金光签订商务协议并负责境外运输和清关事宜。国开行总分行各机构各司其职，高效联动，总行第一时间完成委托采购合同的审批和签署，深圳分行统筹协调境外运输流程和境内转运安排，海外代表处在货源地前方现场查验货物，国开行湖北分行协助办理清关所需必备文件，每一个环节，每一站传递都展现了严谨高效的开行作风，体现了一声令下，使命必达的开行精神！当首批物资顺利清关到达深圳时，深圳分行第一时间赴现场对物资进行清点和分类，大家一同呼喊“爱心接力，使命必达，众志成城，天佑中华！”的

口号，这是参与这场抗疫阻击战的开行人的心声，也是每一位中国人的心声！

“春暖花开日，还看胜景明”，在党中央的正确领导下，新冠疫情防控阻击战已取得阶段性胜利。经此一“疫”，深圳分行的责任意识愈加成熟，“特别讲奉献”的文化氛围更加浓厚，未来深圳分行将继续主动服务疫情防控和经济社会发展“双胜利”的工作目标，为高质量建设粤港澳大湾区和中国特色社会主义先行示范区贡献力量！

微众银行精准帮扶助力抗击疫情

案例简介

新冠肺炎疫情发生以来，深圳前海微众银行结合自身业务特色，充分发挥纯线上运营优势，针对小微企业及个人客户相继在降率、减费、扩面、提质和保障渠道畅通、开辟绿色通道等方面推出一系列行之有效的金融纾困支持举措。

新冠肺炎疫情发生以来，深圳前海微众银行坚决贯彻党中央、国务院决策部署，按照各级政府和监管部门要求，全力配合做好疫情防控工作；急事急办全力支持疫情防控和小微企业复工复产，助力打赢疫情防控战争。

1. 精准举措为小微企业纾困

针对受疫情影响的小微企业客户，该行率先在全国推出多项服务措施，切实为小微企业纾困。

一是采取推迟还款时间措施。小微贷款客户 2 月的月供可推迟至 3 月 1 日还款，期间不算逾期、不收罚息、不调整五级分类结果及征信报送。

二是推出延迟三个月还款举措。小微企业客户未还贷款可申请再推迟 3 个月还款，审核通过后可 3 个月还息不还本，还可选择将未还本金延长为分 24 个月归还。

三是全面下调贴现价格。该行于 2 月 17 日全面下调“微闪贴”贴现价格，首贴可达最高 5000 元减息优惠；针对湖北、广东、河南、浙江四个重点疫区提供专项降息政策，单笔最高可减 7500 元。

四是推出利息减免优惠。因疫情患病导致企业无法开工，无法获取收入的小微企业主，可联系该行专属客服申请利息减免等方式降低还款压力。

五是推出免结算手续费优惠。为助力广大小微企业降低运营成本，小微企业客户在该行开立的公司结算账户，一律免收对公账户开户费和管理费；通过该行企业爱普 APP 转账，一律免收手续费。

截至目前，微众银行“延迟三个月还款”等重磅措施惠及约 13 万户小微企业；“微闪贴”专项降息政策受惠企业近 1000 户，涉及贴现金额达 12 亿元。相关优惠措施有效缓解了企业资金压力，帮助企业平稳过渡难关。



微业贷助力深圳某生物医药股份有限公司加速药物研发。

2. 细致关怀帮个人客户解难

针对受疫情影响的个人客户，该行“微粒贷”“微车贷”等主要产品分别推出了多项措施帮助客户渡过困境。

一是推迟还款时间、延长还款期限。受疫情影响的“微粒贷”客户可推迟最长3个月还款（特殊情况可突破）；受疫情影响的“微粒贷”客户还可将未还本息延长分为多期归还；受疫情影响的“微车贷”客户可申请最长3个月的还款缓冲期等政策。

二是减免贷款利息。“微粒贷”针对疫情严重的武汉地区逾期客户，视情况批量减免疫情期间产生的贷款利息，其他受疫情影响的客户可申请减免当期贷款利息。

三是推出网约车司机专项贷款。为缓解网约车司机因开工严重不足而造成的生活压力，该行对符合条件的网约车司机提供不高于6万元的中长期信用贷款。

3. 充足资金为防疫复产助力

为助力小微企业复工复产，该行通过加大信贷投放力度、提供专项服务等措施，切实加大金融支持力度。

一是加大信贷投放力度。依法合规，针对疫情相关企业适度提升贷款额度和授信审批通过率，着力提升小微企业“首贷率”。

二是为疫情相关企业提供专项服务。该行推出专项抗疫信贷产品，面向包括零售药店、医药

流通平台在内的广大小微抗疫企业进行信贷投放。该行为承担武汉市疫情应急医疗物资采购配送任务的医药流通民营企业“九州通”成立专项服务团队，提供7*24小时服务，协助“九州通”加强线上收款能力，并为其下游广大店主、药店主提供全天候在线贷款申请服务，实现疫情特殊时期的精准帮扶。

三是针对餐饮门店推出定制化服务方案。针对餐饮企业受到疫情冲击严重，现金流和资金状况面临较大挑战的困境，该行第一时间推出定制化纾困措施，与蜀海（北京）供应链管理有限责任公司开展合作，该公司为海底捞提供整体供应链全托管运营服务。该行为蜀海下游近1000家餐饮门店提供信用贷款的专项支持，全流程线上完成，前3个月无需偿还本金并可享受利率优惠。

四是帮助大型商超渡过难关。该行联合某商管集团推出小微商家纾困融资方案，以特殊优惠利率的小微贷款产品解决其中小微商家资金困难，预计提供100亿元授信驰援中小微商家，缓解商家短期内现金流压力。

五是面向合作品牌经销商及供货商推出灵活优惠的融资方案。该行合作的立白、蒙牛、王老吉等几十个国内外品牌的经销商，可获得年利率低至3.6%、专属品牌新客七日免息券等优惠；对于大型国企、知名品牌企业、上市公司的供应商，该行提供借款1万元首月利息低至30元等优惠。

六是与政策性银行合作转贷款，引金融活水惠企逾万家。微众银行携手政策性银行，发力转贷款业务，发挥双方优势叠加、能力互补的作用，扩大服务覆盖面，进一步扩大金融服务实体经济的杠杆效应。为积极贯彻落实党中央国务院决策

部署，响应监管政策号召，该行与进出口银行深圳分行和国家开发银行深圳分行达成了共计50亿的“转贷款”合作，用于该行向小微企业发放贷款，自4月以来已向超过万家小微企业提供贷款服务。

微众银行切实履行社会责任，在民营银行中首家向湖北疫区捐款1000万元，全体党员向湖北疫区自愿捐款近13万元，全力支持湖北抗击疫情。为打赢这场全民抗疫战，微众银行将牢记初心，众志成城，义无反顾地持续投入，直至取得战“疫”最后胜利。

响应监管部署 践行金融担当 深圳中行推出“抗疫贷”专属产品

案例简介

为给参与“战疫”的企业保驾护航，2020年2月，深圳中行推出针对深圳市防疫物资生产、供应行业的专属信贷产品“抗疫贷”。人行优惠利率贷款投放金额及覆盖客户数位居同业第一，有效支持中小微企业、民营企业抗疫。

1. 案例背景

新冠肺炎疫情发生以来，深圳中行始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照中国银行总行及监管部门统一部署，根据形势变化适时推动各类“硬核举措”，以金融力量助力疫情防控。为给参与“战疫”的企业保驾护航。

2020年2月，深圳中行推出针对深圳市防疫物资生产、供应行业的专属信贷产品“抗疫贷”。根据企业实际需求，提供流动资金贷款、银行承兑汇票、贸易融资、银行保函、设备贷款、项目贷款等全方位融资支持，满足企业落实生产原料、进行设备改造、供应应急物资等需求。

2. 案例特点

该产品重点支持在疫情防控一线的企业，包括生产、运输和销售用于疫情防控的医用防护服、医用口罩、医用护目镜、新型冠状病毒检测试剂盒、负压救护车、消毒机、84消毒液、红外测温仪和相关药品等重要医用物资，及供应重要生活物资的企业，以满足企业在原料采购、产能提升等方面的融资需求。

- “抗疫贷”具有期限灵活、利率优惠、审批快速等优势。
- 一是审批时效快，原则上资料齐备48小时内完成审批；
- 二是贷款期限灵活，其中企业流动资金贷款，最长贷款期限2年，设备等固定资产贷款最长5年，并根据企业实际情况核定授信额度；
- 三是贷款利率优惠，在利率权限内给予最大的优惠支持。此外，符合财政部

相关政策条件的企业，还可按人民银行再贷款利率的50%给予贴息，贴息期限不超过1年。

3. 案例成效

- (1) 人行优惠利率贷款投放金额及覆盖客户数位居同业第一
- 战疫期间，深圳中行实现与全国和广东省疫情防控重点保障企业名单内的188家企业100%对接，为其中58家企业提供累计15.78亿元的优惠利率贷款，投放金额和覆盖客户数均居同业第一，贷款加权平均利率仅2.09%。
- (2) 有效支持中小微企业、民营企业抗疫
- 从企业类型看，其中66%属于生物医药行业，其他均为物资供应、公共服务等助力防疫的重要企业。
- 从企业性质和规模看，74%属于民营企业，69%为中小微企业，真正支持了实体经济。

4. 典型案例

“华大智造”是深圳中行“抗疫贷”的首位受益者。在抗击新冠疫情的过程中，精准的核酸检测是临床确诊和康复出院的重要依据。华大智造作为全球领先的基因测序仪研发生产企业，其测序系统成为首批正式获准上市的抗击疫情监测产品。面对前线对新型冠状病毒检测量的巨大需求，华大智造冲在了抗击疫情的最前线，还参与援建新型冠状病毒应急检测实验室——“火眼”实验室的项目中，为实验室提供高通量测序整体解决方案和设备，力求实现日测万人。但是，面对着前线巨大的核酸检测供应需求，华大智造也同时面临着资金缺口。获悉企业资金需求后，深圳中行立即启动“绿色”审批流程，两天内为华大智造批复“抗疫贷”，为其新增“抗疫”专项授信额度1亿元，并首笔投放8000万元，让其有信心加足马力投入到抗击疫情的一线。

抗击疫情，进出口银行深圳分行在行动

案例简介

进出口银行深圳分行坚定践行政策性金融初心使命，全力满足疫情防控企业资金需求，帮助企业纾困和复工复产，大力加强银政合作，助力稳住外贸外资基本盘，主动服务制造业、战略新兴产业高质量发展，全力保就业保民生，助力民营和小微企业度过难关，为夺取疫情防控和经济社会发展双胜利贡献坚实政策性金融力量。



疫情就是命令，防控就是责任。面对新型冠状病毒感染的肺炎疫情这一场没有硝烟的战役，进出口银行深圳分行高度重视、迅速行动，坚决贯彻落实党中央、国务院和行党委关于疫情防控的重要决策部署，保障特殊时期金融服务通畅给力，用高效服务筑牢战疫金融保障，体现责任担当。

1. 加强领导，分行党委迅速统筹部署

进出口银行深圳分行党委第一时间成立应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组及办公室，统筹部署、协调安排分行疫情防控相关工作，建立起一整套运转高效、响应敏捷的疫情防控机制，分行上下一盘棋，协同作战，确保各项工作落实到位。



2. 团结战疫，全体干部员工以实际行动彰显责任担当

严密防护，全面行动筑牢防疫保障。后勤保障部门全力以赴、全天候处于应急工作状态，一方面做好疫情防控工作安排的上传下达，建立应急联络机制与每日疫情零报告制度，一方面多管齐下做好防疫防护，摸排排查，严格监测、持续跟踪，全面掌握全员健康状况，加强办公区域、营业场所、食堂餐饮、公共物品等消毒清洁，增加应急物质储备，妥善安排春节期间人员值班及节后关注类人员隔离、监测工作，现场办公人员均佩戴口罩，调整用餐模式，严防疫情扩散。

时刻待命，支付清算强力保障。支付清算部门坚守金融服务阵地，正式复工前员工到岗率超过 80%，提前预约、线上办理等多种方式办理业务，高效支持贷款归还、资金汇划、退汇等清算结算服务，按时准确完成统计数据报送，统筹分行资金头寸领用，核对两类业务分账数据，全面

做好后台支持保障工作。

责任担当，全力保障金融服务顺畅。前台业务部门保持业务连续性，线上线下同步上班，针对某客户因发布证券公告时限要求 2 月 3 日必须完成募集资金监管协议签署的需求，分行急客户之所急，提前反复沟通客户，确认协议信息，安排 2 月 3 日行内相关人员现场办公，法审、签字、用印等各环节通力配合，当日优质、高效完成协议签署系列工作，并将协议及时送达客户，获得客户高度赞誉。针对某重要境外项目，春节期间加班召开跨境电话会议，保持邮件往来，业务正常推进。保持与重点企业特别是医疗行业企业的沟通对接，密切关注了解客户受疫情影响及金融服务需求，支持经济平稳运行。

制定措施，助力企业共克时艰。信贷管理部门加班加点摸排梳理受疫情影响客户情况，研究重点企业贷款政策，有针对性制定分行应对疫情防控金融保障工作具体措施，建立疫情防控企业金融服务绿色通道，做好受疫情影响企业纾困工作。

公益捐赠，广大团员在行动。在分行党委领导下，分行团委积极响应上级号召发起募捐，一天内筹得善款合计 7,300 元，全数捐给中国青少年发展基金会。

3. 强化金融支持，为统筹疫情防控和社会经济发展贡献坚实金融力量

进出口银行深圳分行强化疫情防控金融支持，认真贯彻落实党中央国务院各项部署要求，充分发挥政策性金融职能作用，以服务大局、无私奉献的坚毅担当，在疫情大考中践行政策性金融的初心使命。截至 9 月末，累计新批授信 3201 亿元，发放贷款 675.50 亿元。

积极运用再贷款政策、总行专项主题债等加紧投放应对疫情专项资金，对 7 家全国重点客户投放再贷款 4.72 亿元，占深圳再贷款投放总量的 20.58%，服务客户数量占比 16.28%，再贷款利率低至 1.85%；对 1 家物流企业利用总行抗疫主题债投放 5 亿元，贷款利率 3.04%；为 5 家制造业、外贸企业申领总行复产主题债 6 亿元，已投放 6 亿元，贷款平均利率 2.82%。为企业减免息费 147.61 万元，有力支持企业复工复产和资金周转。

扩大外贸产业信贷投放力度，把支持稳外贸稳外资作为发挥政策性金融职能作用的重中之重，主动搭建银政合作平台，与深圳市政府联合建立“抗疫情、保企业、稳外贸”工作机制，与市发改委签订 300 亿元专项信贷合作协议，与市商务局联合发文扩大外贸信贷投放，设立 300 亿元外贸专项资金，集中优势力量全面对接外贸服务企业及产业链龙头企业，充分发挥了政策性金融作用，坚定支持稳住外贸外资基本盘。

积极推进纾困专项贷款业务，发挥逆周期调节作用，为深圳市受经济下行、贸易摩擦、疫情影响等受困的外贸产业、制造业及相关配套产业的企业提供纾困资金支持，截至 9 月末，分行已将深圳市 16 家困难企业纳入我行纾困名单，已为其中 9 家企业提供专项纾困贷款支持，合计金额 73.56 亿元，有效助力深圳市受困企业正常生产经营。与地方纾困机构深圳高新投签订 100 亿元纾困融资担保协议，为企业提供科学合理的纾困方案。

积极落实深圳市人行关于金融支持稳企业保就业任务要求，成立金融支持稳企业保就业工作领导小组推进各项工作，截至 9 月末，分行已完成人行定向推送的 107 家企业的全部对接，已授信企业 15 家，后续将继续根据企业实际需求精准营销，确保政策落地落细。

落实疫情期间小微金融支持政策，加大力度支持中小微企业，为 3 家企业申领深圳市中小微企业贷款贴息合计 288.69 万元，逐户摸排中小微企业延期还本付息需求，利用资金批发优势大力推进小微转贷业务，截至 9 月末，分行小微企业转贷款累计发放 75 亿元，辐射小微企业约 4000 户，切实帮助小微企业纾解融资困难，带动实现稳就业目标。

案例简介

自新冠肺炎疫情发生以来，深圳农商行主动对接抗疫相关企业的融资需求，提供专项授信支持，开辟绿色信贷通道，增加授信额度，推出专项授信产品、降低贷款利率，爱心捐赠物资，多举措助力抗疫中小微企业恢复产能和扩大生产。



深圳农商行 聚力抗疫 助力企业复工复产

自新冠肺炎疫情发生以来，深圳农商行迅速行动，积极贯彻落实党中央、国务院决策部署及中国银保监会的工作要求，第一时间成立疫情防控工作领导小组，发布抗疫动员令和“支持疫情防控和加强金融服务保障”的十大重点措施，坚持服务实体经济的金融本源，强化疫情防控的金融支持和服务，助力受疫情影响企业复工复产，共同打赢疫情防控阻击战。

1. 开辟金融服务绿色通道

1 月 28 日，深圳农商行发布《关于配合疫情防控积极支持涉抗疫企业专项授信的通知》，统筹推进疫情防控金融支持服务工作，按照特事特办、急事急办的原则，对相关抗疫企业的融资需求设立专项授信额度，简化授信资料，安排专人按天逐笔跟进贷款业务的具体进展，全流程开辟绿色通道。

2. 全行开展专项营销，主动联系抗疫企业

组织全行客户经理对存量企业进行全面摸排调研，主动加强与有关抗疫企业的服务对接，并对广东省及深圳市重点抗疫企业开展针对性的营销，优先满足抗疫企业及其产业链企业融资需求。截至 2020 年 8 月末，已审批通过 708 笔，金额共计 31.64 亿元，在新冠肺炎疫情蔓延的关键时期有力支持了疫情防控工作。

3. 推出抗疫专项授信产品

为积极做好疫情防控企业、受疫情影响经营困难企业的融资对接工作，全力支持小微企业复工复产，深圳农商行结合实际情况于



深圳农商行客户经理疫情期间上门进行现场调查。

2020 年 2 月快速推出了“抗疫订单贷”、“抗疫医疗贷”、“抗疫周转贷”等系列抗疫专项授信产品。截至 2020 年 8 月末，已累计发放抗疫系列贷款 28.83 亿元。

同时大力推广线上标准化授信产品，为企业提供更便捷、快速的融资渠道。针对线下受理的客户，则开通短平快的绿色通道，简化相关资料和流程，原则上 3 天内审批放款。同时为有效帮助小微企业复工复产，主动降低税 e 贷、速易贷等产品的执行利率，最高降 170BP，以实际行动践行金融机构的社会责任和担当。

4. 对受疫情影响的中小微企业实施差异化信贷政策

1 月 30 日，深圳农商行下发《关于配合疫情防控做好信贷服务工作的通知》，明确对受疫情影响较大的企业客户，以及有发展前景但受疫情影响暂时受困的企业客户，不得抽贷、断贷、压贷，应根据客户实际情况，通过下调贷款利率、续贷、调整还款、增加信用贷款、中长期贷款等措施，帮助企业摆脱疫情带来的不利影响。

2 月 7 日，深圳农商行再次下发《关于深化受疫情影响授信企业金融扶持的通知》，明确对存量与疫情防控相关授信企业，可给予存量贷款利率优惠，可下调 100BP，优惠期不超过 12 个月；对受疫情影响较大的企业贷款客户，采取降低还本金额或推迟还本等纾困措施，授信余额 2000 万（含）以下的中小微企业，变更期限最长不超过 12 个月，对授信余额 2000 万以上的企业，原则上调整期限不超过 6 个月。

同时，深圳农商行还制定了《关于疫情期间灵活调整贷款还款安排的操作指引》，规定了客户申请及受理渠道、基本政策及行内操作流程，针对扶持政策的落实实施规范了具体操作要求。

截至 2020 年 8 月末，深圳农商行共对 2765 笔贷款实施延本付息，实际延本金额 14.69 亿元，延息金额 0.3 亿元，对应贷款余额 158 亿元。

5. 为受疫情影响企业减免手续费，简化业务流程

深圳农商行以减免手续费、简化业务流程等方式，保障受疫情影响企业的大额取现、支付结

算和跨境付汇等服务畅通无阻；对涉及疫情相关的跨境业务，采取应急服务措施，在保证业务真实合法的前提下，均可先办理后补交资料，并对相关业务实施最优汇率和免收手续费的优惠。

6. 爱心捐赠 心系疫区

与此同时，深圳农商行积极履行企业社会责任担当，2 月 27 日，深圳农商行捐赠的价值 500 万元的 20 台呼吸机运抵武汉市中心医院和第六医院，精准支援疫情防控重点地区。同时，辖下各支行累计捐款超 20 万元、捐赠口罩、消毒物品、防护面罩等防疫物资价值超 100 万元。



深圳农商行捐赠价值 500 万元的 20 台呼吸机运抵湖北武汉。

支农使命在肩 战疫冲锋在前

——农发行深圳市分行抗疫纪实

案例简介

“疫情即命令，防控即责任”。农发行深圳市分行在战疫关键时期，听党话、跟党走，勇担政策性金融社会责任，春节期间用高效金融服务在10天内为防疫物资生产企业审批应急贷款7.9亿元、发放4.9亿元，彰显了“支农报国”的使命与担当。



新年伊始，新冠肺炎席卷全国，一场没有硝烟的抗疫阻击战不期而至。在疫情的最关键时期，中国农业发展银行深圳市分行充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，举全行之力冲锋上阵、勇克难关，全力为防疫企业补足资金“弹药”，为协助特区打赢防疫阻击战贡献了突出力量。

1. 党委统筹指挥，全行快速响应 站好新年第一班岗

疫情即命令，防控即责任。大年初二，农发行总行下发《关于启动信贷业务管理应急通道积极做好新型冠状病毒疫情防控工作的紧急通知》。年初三，深圳市分行党委书记主动放弃春节假期，率先回到行内主持应急贷款投放工作，迅速成立市分行“疫情防控工作领导小组”，主持召开党委会详细研究疫情防控及应急贷款投放工作方案，坚决扛起疫情防控主体责任，提高政治站位和

履职担当，将防疫贷款作为重中之重推进，把疫情防控作为重要政治任务抓细抓实，坚决将总行及省分行关于新冠病毒防疫工作部署落地落实。在市分行党委统筹安排下，1月28日，大年初四，关键岗位人员已全部到岗，客户部对贷款需求防疫企业开展精准对接，信贷部坚守后台加强资金流监管风控，计财部全天候轮班确保资金顺畅划付，全行上下与时间赛跑，第一时间响应疫情防控工作，站好新年第一班岗。

2. 防疫尖兵，主动请缨“贷”来金融及时雨

深圳市分行党员占比60%，青年党员同志多，在疫情最危急时期，全体党员自发组成“金融抗疫先锋队”，在防控一线亮身份、当先锋，在危急关头身先士卒、冲锋陷阵，勇当疫情防控生力军。

行动加速度。疫情面前，时间就是生命。该行党员同志不惧疫情风险，奔赴一线了解防疫用品市场需求，不厌其烦通过电话逐一联系100余家“人行疫情防控重点企业名单”深圳市上榜企业，驱车几十公里到企业现场讨论融资方案，通宵达旦整理调查报告，按照“特事特办、急事急办”原则，为企业缩短办贷流程。全体坚守岗位连日连夜加班，1月29日晚，全省首笔应急救灾贷款9000万元成功发放，用不到48小时的时间，创造出农发行的“深圳速度”。

办贷有质量。在全体党员同志的共同坚守和努力下，该行在2天内完成贷款调查、审查审议、贷款发放、资金支付全部流程，在10天内为6家病毒检测、防护用具、救治药物等类型企业累



计审批应急贷款 7.9 亿元、发放 4.9 亿元，其中，央行专项再贷款项目 2 笔，共计 2.5 亿元，用低成本信贷资金帮助防疫物资生产企业复工复产，创造出农发行的“深圳质量”。

抗疫有成效。深圳市分行用低成本信贷资金为企业“贷”来“及时雨”，助企业采购 3.2 亿元防疫药品、生产 200 万套医用防护服、测序试剂 6900 余套、建库试剂 400 余套、芯片 1.8 万余个、仪器 350 余台，为企业解燃眉之急，极大缓解了广东省抗疫攻坚时期医疗物资紧张的状况，用瞩目的抗疫成绩，创造出农发行的“深圳成效”。

3. 科学防控，严阵以待 凝聚战疫正能量

在做好企业防疫物资生产金融支持的同时，该行主动提前部署复工返岗防疫准备，落实落细防控措施。由于外省员工居多，该行党委带头创新办公方式，在“钉钉”办公平台上召开视频会议和部署工作任务，春节期间全体员工线上随时待命，全员离行不离岗，线上线下严阵以待支持企业抗疫；严格执行轮岗制度，保障到岗员工不超总数 1/2，外省回行员工居家 14 天自行隔离；提前落实防疫物资，为到岗员工发放防疫礼包，办公场所全天通风、全面消毒，严格落实钉钉“健康打卡”每日一报；参与援助疫区爱心募捐活动 3 次，累计参与达 89 人次，共计捐款 45900 元。疫情面前，党员冲锋在前，单位后方支援，凝聚起战疫正能量。

正如该行的企业客户赠予的锦旗所书，中国农业发展银行深圳市分行在抗击新冠肺炎疫情中

“高效支持、携手抗疫，勇于担当、立行为民”，让农发行人“支农报国”的本色，在特区的金融土壤上熠熠生辉，发光发亮。

工行深圳市分行全力支持抗疫工作 发行全国首单快递物流行业疫情防控债务融资工具

案例简介

顺丰集团凭借强大的物流运输体系和先进的科技实力，一直是国内领先的快递物流综合服务提供商和智能物流运营商，是该行战略合作客户。新管肺炎疫情发生以来，顺丰较好践行了社会责任，为国家防疫抗疫工作做出了突出贡献。该行通过为顺丰发行行业首单疫情防控债与海外债，有效帮助集团降低财务成本，通过金融抗疫全力支持顺丰及其产业链企业复工复产，取得了良好的社会示范效应。



为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，全力支持疫情防控大局，在中国人民银行和银保监会有关通知精神的指导下，2020 日，该行作为独家主承销商，助力全国快递物流龙头企业——顺丰控股集团成功发行全国首单快递物流行业疫情防控超短期融资券，发行金额 5 亿元，期限 270 天，本笔债券的募集资金部分用于补充集团开展疫情防控工作的流动资金需求。

新型冠状病毒肺炎疫情发生以来，顺丰积极响应国家号召，依托“天网 + 地网 + 信息网”三网合一的优势，第一时间安排包机向疫情重灾区运送口罩、防护服、护目镜和药品等紧缺医疗物资和药品，为物资运输及时到达疫情重灾区筑起了绿色通道。同时，快递“小哥”坚守在抗击疫情的第一线，以实际行动践行初心，体现了顺丰的使命担当。截至 2 月 19 日 21:06，随着顺丰“呼和浩特 - 武汉” 037142 航班在武汉天河国际机场的落地，集团自 1 月 24 日以来为驰援武汉执行的防疫物资运输航班总量达 107 个，累计货量 2682 吨，其中承运了来自日本、新加坡、韩国、马来西亚、泰国、印尼、美国、越南等国家的各类医疗防疫物资。为尽可能满足社会



需求，顺丰波音 757、767 及 747 型全货机悉数投运，为防疫物资的运输备足运力。同时，顺丰于 1 月 25 日宣布开通救援物资免费公益运输通道。面对严峻的疫情形势，顺丰还在持续加大对运输资源的投入，全力保障疫情防控的服务效率。

本次全国首单快递物流行业疫情防控债务融资工具的高效落地，是多方积极协调、共同努力的成果。在交易商协会颁布相关政策、指引的同时，我行迅速响应，较好体现了国有大行的社会责任担当，在迫切的疫情防控形势下开通了行内审批绿色通道，并在本笔债券的投资上给予了绝对支持，确保业务高效落地，为顺丰开展疫情防控工作提供了有力的金融支持。同月，该行也首次成为顺丰海外债的全球联席协调人，助力集团成功发行 7 亿美元高级无抵押固息债券，期限 10 年，

利率 2.875%，有效帮助集团降低财务成本。

疫情就是命令、防控就是责任，工行深圳市分行将继续全力以赴，加强对辖内重点企业的服务与支持力度，为金融抗疫贡献自己的力量。

科技战“疫” 慈善先行

服务实体不断档

——平安信托全力抗疫纪实

案例简介

今年新冠疫情发生以来，平安信托主动探索“智能化服务对接、线上化运营作业”新模式，推出信托项目远程尽职调查、远程面签、资金资产在线撮合等举措，大幅提升了特殊时期业务开展的时效性，为实体经济提供超过 476 亿资金，同时，设立多单抗疫专项慈善信托，助力精准抗疫。



平安信托通过专项慈善信托向红安县人民医院、郧西县人民医院捐赠监护仪。

今年新冠疫情发生以来，平安信托积极响应银保监会号召，主动探索“智能化服务对接、线上化运营作业”新模式，在行业内率先推出信托项目远程尽职调查、远程面签、资金资产在线撮合等创新举措，大幅提升了特殊时期业务开展的时效性，为实体经济提供超过 476 亿资金，全力保障实体企业客户的金融服务需求，支持企业复工复产不仅没有按下“暂停键”，反而按下了“加速键”。同时，公司发挥专业优势，以设立专项慈善信托等方式积极履行社会责任，助力打赢疫情防控阻击战，打造金融抗疫的创新典范。

1. 科技战“疫” 支持复产复工按下“加速键”

疫情期间，平安信托通过“智能化服务、线上化运营”新模式，在行业内率先推出信托项目远程尽职调查、远程面签、在线评审决策、资金资产在线撮合等创新举措，大幅提升了特殊时期业务开展

的时效性，全力保障实体企业客户的金融服务需求，支持企业复工复产不仅没有按下“暂停键”，反而按下了“加速键”。

具体案例方面，通过落地“非现场远程视频面签”第一单信托贷款项目，为珠海一家龙头企业提供资金 9.4 亿元，快速缓解了实体企业的急迫融资需求；通过设立国内首单民营企业疫情防控证券化项目——“杭州优行科技有限公司 2020 年度第一期绿色定向资产支持票据信托”，规模 10 亿元，募集资金用于该公司旗下品牌“曹操出行”组建应急保障车队，为全国疫情防控工作服务；通过启动紧急线上评审通道，为江苏省泰州市一医药采购企业提供 3 亿元“抗疫贷”，用于为泰州疫情防控采购医疗设备、防护服、口罩等应急医疗物质。近期，平安信托受托设立一单总保额近 2 亿元的保险金信托，也是目前我国单笔受托规模最大的保险金信托，该项目通过全线上远程办理，设立仅用时 2 天，保障了疫情期间客户的安全健康。疫情发生以来，平安信托通过线上化的资金资产撮合平台，已有超 340 个项目发起约资，各个销售渠道约有 267 个产品实现交易，快速高效地为实体经济提供金融支持。

2. 设立深圳首单抗击疫情专项慈善信托

3 月 16 日，由平安信托作为受托人的“平安疫情专项慈善信托”在深圳市民政局备案成立，这是在深圳备案成立的第一单抗击疫情专项慈善信托。该慈善信托由单一委托人委托设立，规模 50 万元，信托财产用于向湖北地区抗击疫情定

点医院的医护人员及后勤保障人员提供关爱和资助，平安信托作为受托人负责信托财产的投资管理，中国扶贫基金会作为项目管理人负责慈善项目执行。

为了鼓励抗击疫情专项慈善信托发展，该单慈善信托受托人、公益项目管理人均不收取任何管理费用，仅根据项目执行需要收取基本执行费用。该慈善信托落地是平安信托积极落实监管要求，充分发挥信托制度优势，践行企业社会责任的具体体现，有效地满足了委托人对于捐助透明、灵活、高效的资金需求。

3. 落地两单专项慈善信托助力疫情防控

4 月 1 日，平安信托作为受托人在深圳市民政局先后备案成立另外两单“平安疫情专项慈善信托”，总规模 250 万元，信托资金将优先用于资助湖北地区受感染的医护人员和后勤保障人员。

据悉，两单疫情专项慈善信托均由单一委托人委托设立，由平安信托、平安银行、中国扶贫基金会共同协作，完成慈善信托架构及资金运作方案设计、信托财产的投资管理和慈善项目执行等工作，信托财产用于向湖北地区抗击疫情定点医院的医护人员及后勤保障人员提供关爱和资助。依托平安信托“线上化运营”的科技优势，两单慈善信托在操作流程上均采用远程会议、线上视讯双录，全程无接触线上化设立，保障各方安全健康。

4. 出资参与“中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”

1 月 26 日，平安信托作为第一期参与单位，通过“中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”向湖北地区捐赠 50 万元，用于湖北省采购防疫物资、医疗用具。该慈善信托已完成超 20 个项目的捐赠，包括向湖北省随州市各新型冠状病毒肺炎救治医院捐赠核酸检测试剂盒；向武汉华中科技大学同济医学院附属同济医院捐赠防疫救助资金；向武汉华中科技大学同济医学院附属协和医院捐赠防疫救助资金；向湖北丹江口第一医院捐赠医用防护口罩；向湖北麻城市防控指挥部捐赠核酸检测试剂盒；向湖北省黄冈市捐赠救护车等。专项慈善信托正在对接其他符合该信托目的的资助项目，严格筛选，加快实施，精准投放。

5. 发起“武汉加油、中国平安”员工爱心捐赠

2 月中旬，平安信托党委、工会和志愿者协会，共同发起“武汉加油、中国平安”员工爱心捐赠倡议书，号召所有员工积极行动起来；3 月初，按照平安集团党委安排，平安信托又组织党员进行特殊捐款，平安信托党委书记、董事长姚贵平和信托领导班子率先垂范，308 名在册党员 100% 参与。两次募捐活动累计募集 43 万元善款，资金由平安集团党委、工会统筹，用于采购湖北武汉急缺医用防护及生活物资，专款专用。



平安信托通过专项慈善信托向郧西县人民医院、红安县人民医院捐赠彩超。



铁肩勇担道义 襟怀奉于苍生

——建行深圳市分行快速响应疫情防控企业，输送金融活水

案例简介

面对突如其来新冠疫情，建行深圳市分行启动“春风行动”，在客户摸排中发现国家卫健委指定的紧急医用物资防护服 XY 公司正为扩大产能但又缺乏资金而一筹莫展。建行迅速成立了抗疫授信快速响应工作组，详细了解企业情况后以特色产品“科技创业贷”来支持企业新的融资需求，在 3 天时间内顺利为 XY 公司发放 1500 万元纯信用流动资金贷款，向一线输送最充足的金融弹药。

金融背后承载的是万家忧乐，新金融下的新普惠进一步凸显银行的社会属性。“襟怀苍生义相佐”，面对突如其来的新冠疫情，建行深圳市分行将新金融实践与社会痛点相结合，努力成为千千万万小微企业躲避风浪、驶向远方的“深水良港”。

新冠疫情发生以来，建行深圳市分行把疫情防控及金融服务保障作为工作重中之重，密切关注疫情下企业客户生产经营情况，全力做好金融服务保障疫情防控工作。春节假期期间，建行深圳市分行就迅速对辖内客户进行梳理，主动联系客户了解疫情防控相关

企业的复工复产和生产资金需求情况。

1 月 29 日，在对客户摸排期间，建行发现“小微快贷”存量客户深圳市 XY 有限公司（以下简称“XY 公司”）正为扩大产能但又缺乏资金而一筹莫展。作为国家卫健委指定的紧急医用物资防护服第一批定点生产企业，同时也是国家级高新技术企业，XY 公司正在赶制医用 N95 口罩及防护服，而企业扩大产能急需的资金尚未落实，此前 XY 公司申请的 300 万元小微快贷已全部支用。同时，XY 公司的子公司申请的 800 万元“抵押云贷”也无剩余额度，此时企业评估扩大产能还需要 1500 万元的额外资金。

XY 公司的老板说：“疫情爆发的时候，我们都很无助和慌乱，没有资金的支持简直寸步难行。”资金缺口大，也没有更多的抵押担保，XY 公司即将面临“弹尽粮绝”的境地。

疫情无情，建行有义。面对客户需求，建行深圳市分行汇聚行内力量快速响应，用奋起直追的信念、不忘初心的坚守，只争朝夕的汗水，迅速成立了 XY 公司抗疫授信快速响应工作组，派专人带队到企业进一步沟通，详细了解企业情况和金融需求，果断研究确定以特色产品“科技创业贷”来支持企业新的融资需求，同时建立信贷审批绿色通道。建行深圳市分行坚持“优先受理、优先审批”原则，执行合规审查“一次性作业”，采用视频会议方式召开审批会，加班加点，在 3 天内完成了尽调、上报、审批等工作，最终顺利为 XY 公司发放 1500 万元纯信用流动资金贷款。急需的资金到位，企业顺利扩大产能，“当时的心情真的特别急，心里还提心吊胆的，建行这笔贷款像绿洲中的甘泉直抵心田。”XY 公司的老板

如是说。

“岂曰无衣，与子同袍”，建行深圳市分行启动“春风行动”，与小微企业共克时艰，为抗击疫情、稳就业、促复工出台了一系列行之有效的措施，向一线输送最充足的金融弹药：一是充分运用各项政策支持纾困，包括延长宽限期、展期、调整结息周期、无还本续贷等手段，疫情期间已累计为 6961 笔小微企业贷款提供帮扶，涉及贷款金额 164.77 亿元，为小微企业的复工和造血提供坚强后盾。二是持续加大信贷投放支持复工复产，创新推出“云义贷”“复工贷”两大专项抗疫产品，直击人工、租金、原材料采购等企业复工复产中最迫切的资金需求，全力支持受疫情影响及参与疫情防控企业加速复工复产。截至 8 月末，建行深圳市分行小微企业贷款余额超过 1800 亿元，服务 6.7 万户小微客户，疫情期间累计向 2.8 万户小微企业提供了 802 亿元信贷支持，充分发挥了国有大行责任担当。三是全面下调贷款利率，降低企业融资成本。一方面，今年两次全面下调小微企业贷款利率，降价幅度高达 82BPS，大力支持小微企业复工复产。另一方面，对于受疫情影响严重、参与疫情防控企业等还执行了差异化的定价策略，利率最低至 3.15%，疫情期间共直接让利约 10 亿元，惠及 5 万多户小微企业。

“岁寒知松柏，患难见真情”，作为负责任、有温度的国有大行，建行深圳市分行在疫情面前充分发挥综合性业务和产品的优势，给予客户多产品全方位的金融支持，将新金融理念融会贯通，让“金融活水”流向最需要滋润的地方。

第二章

助力复工

及时为企业提供流动性支持
助力企业复工复产
主动帮扶企业降本减负
共渡难关

案例简介

新冠肺炎疫情期间，国家开发银行深圳市分行与深圳市发展改革委员会以及深圳各区政府等部门通力合作，推出复工复产专项贷款等创新融资支持，积极挖掘产业链、民生及重点领域需求，助推企业实现达产达效，为夺取疫情防控与经济发展双胜利贡献开发性金融力量！

银政企通力合作 推创新助力复工

——国开行深圳分行战疫纪实

国家开发银行深圳市分行（简称“深圳分行”）践行“国是担当”的初心使命，通过与深圳市发展改革委员会（简称“市发改委”）以及深圳各区政府等部门加大合作力度，发挥开发性金融的逆周期调节作用，做好“六稳”金融服务工作，全力支持企业复工复产，体现了金融行业的责任与担当，并得到了广东省委和深圳市委的充分肯定，王伟中书记批示“深圳分行全力支持深圳企业抗击疫情、复工复产，在‘战时状态’展现了国企的担当作为”。

1. 深化银政、银企间合作，多措并举防疫抗疫

2020年2月21日，深圳分行联合市发改委设立抗疫及复工复产贷款专项，贷款期限1-3年，贷款利率为3.3%至一年期LPR，深圳分行行长张华国还受邀参加南山区“政企面对面”云端平台在线互动，现场宣讲支持疫情防控和复工复产的金融政策，央视《今日环球》与《晚间新闻》栏目均报道相关专题内容。深圳分行依据市发改委及南山、龙华、宝安、龙岗等深圳各区政府推荐的企业名单，有序分工，主动对接需求，简化工作流程，加快专项贷款审批进度，提高业务办理效率，累计已为约80家企业提供超过170亿元复工复产融资支持，切实缓解了企业短期资金压力，为企业发展提供了金融保障，获得客户“国开行效率最高”的高度赞赏。

2. 紧扣产业链布局，贯彻落实党中央号召

习近平总书记指出，“产业链环环相扣，一个环节阻滞，上下游企业都无法运转。区域之间要加强上下游产销对接，推动产



疫情期间，国开行深圳分行领导带队调研某医疗设备制造企业。

业链各环节协同复工复产。”深圳具有全球比较完整的制造业产业链，外向型经济特点显著，支持产业链“上下游、大中小、产供销”整体复工复产对于维护全球产业链稳定具有重要意义。深圳分行积极响应党中央国务院关于“引导金融机构主动对接产业链核心企业”的号召，扭住“产业链”这个关键词谋划“战疫”布局，以复工复产等贷款专项深化与客户合作，并由此助力产业链核心客户迅速复工复产。自复工复产等金融政策出台以来，深圳分行已累计发放 65 亿元支持华为、中兴等核心企业 5G 研发，发放 39.5 亿元支持记忆科技、兴森、深科技等 5G 产业链细分行业龙头企业 20 余家，并依托核心企业开展产业链融资试点工作。

3. 积极支持民生领域及重点领域“补短板”

民生领域及重点领域的开工复工对于经济社会稳定大局具有重要意义。深圳分行主动担当，一是积极支持深圳医疗卫生领域补短板，为 14

家高端医疗器械及医药生产企业发放专项贷款支持。二是积极对接燃气、电力等企业，为企业解决复工复产的资金难题。三是为物流、航空、高速公路等领域相关企业发放 7.3 亿元专项贷款，用于其支付航空快递包装费、员工薪酬，缓解了企业的资金压力，保障了疫情期间企业、居民流通物流需求，维护了国内物流链、供应链的正常运转。

疫情期间，深圳分行主动担当，推动银政间深入合作，坚定不移地贯彻落实党中央号召，围绕“产业链”、“补短板”盘活战疫力量，全员动员，精准服务，为深圳企业复工复产提供了有力支持。陈如桂市长批示“深圳分行工作主动，成效显著，值得充分肯定！希望再接再厉，为深圳“双区”建设再创佳绩，作出更大贡献”。下一步，深圳分行将继续以实际行动践行和发展“深分精神”，按照国务院办公厅“精准稳妥推进企业复工复产”的要求，固“以人为本”之心，砺“责任担当”之勇，全力助推企业实现达产达效，为夺取疫情防控与经济发展双胜利贡献开发性金融力量！



农行深圳分行保障疫情期间优质金融服务。

案例简介

农行深圳分行认真落实“不抽贷、不断贷、不压贷”，提供宽限、展期、调整还款计划等服务。推广“复工贷”系列产品，扩大服务覆盖面。同时积极响应银保监局和银行业协会“百行进万企”活动号召，活动期间为 1507 户企业提供融资服务，累计发放贷款 2842 笔，发放金额超 18 亿元。

聚焦需求创新抓手 金融活水浇灌小微

——农行深圳分行以金融力量保障复工复产

疫情发生以来，农行深圳分行坚决贯彻习近平总书记重要指示和中央通知精神，认真执行农业银行总行出台的助力打赢疫情防控阻击战的 18 项措施，围绕党中央、国务院做好“六稳”工作、落实“六保”任务工作部署，大力支持企业复工复产，努力提升普惠金融服务质效，使各项举措更加符合常态化疫情防控中经济社会发展新要求，更加符合市场主体新期待，更加符合服务深圳建设社会主义先行示范区新定位，切实落实好“金融支持稳企业保就业”工作，为区域经济社会秩序恢复、平稳发展贡献金融力量。

1. 强化责任担当，金融活水不断流

对于受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输等

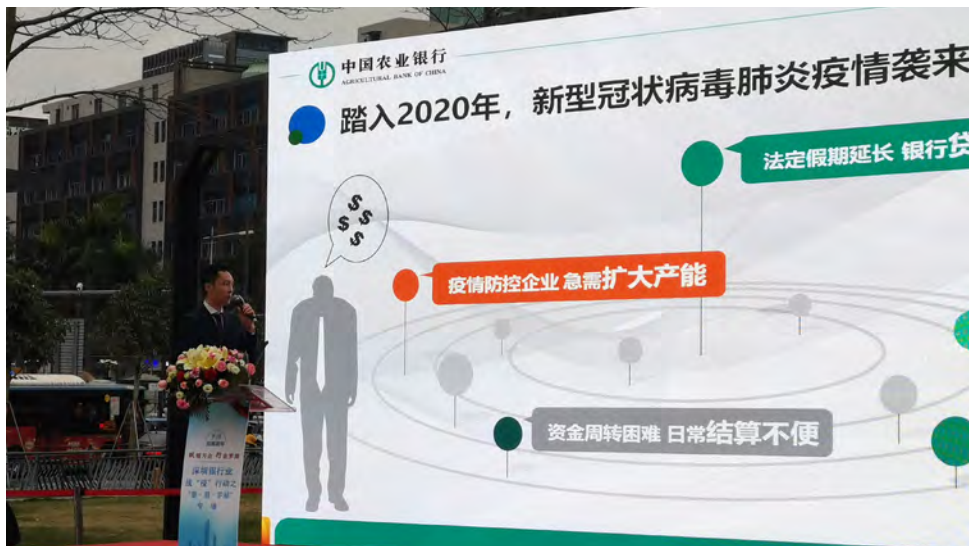
行业，有发展前景但受疫情影响暂遇困难的企业，特别是小微企业，农行深圳分行认真落实“不抽贷、不断贷、不压贷”，提供宽限、展期、调整还款计划等服务。推广“复工贷”系列产品，扩大服务覆盖面。同时积极响应银保监局和银行业协会“百行进万企”活动号召，活动期间为 1507 户企业提供融资服务，累计发放贷款 2842 笔，发放金额超 18 亿元。

在疫情形势严峻的 2 月，金融系统急速运行，农行深圳分行积极担当起作为，居家办公时期借助“百行进万企”搭建的在线调研系统对接客户。在全城仿佛被按下暂停键时，农行深圳分行依然冲在前线，为企业提供战“疫”支援，践行国有大行责任担当。当月该行累计发放贷款 232 笔，累计投放 1.51 亿，保障金融输血不断流。

同时，该行进一步深化银政合作，加强与市发改委、市金融局的沟通，借助与其合作的信易贷平台与金服平台，加大对小微企业的信贷支持，全力支持企业复工复产。今年 2 月，深圳金服首次增设“战疫”专区，从启动部署到正式上线仅耗时 4 天。农行深圳分行在短短一个月的时间里，通过“纳税 e 贷”“抵押 e 贷”等拳头产品，成功为 45 家小微企业发放贷款，授信金额近 3000 万元，成功发放约 2700 万元。

2. 金融“逆行者”，助企业渡过难关

分秒必争，驰援“战疫”。2 月 2 日，在疫情形势最为严峻的时刻，得知深圳美居组合房屋有限公司接到雷神山及深圳市第三人民医院临时医院集成房屋设备生



农行深圳分行参加“银暖万企 行在罗湖——深圳银行业战‘疫’行动之惠·易·罗湖”专场宣讲活动。



农行深圳中心区支行在两天内为深圳美居组合房屋有限公司核增授信额度并放款，款项用于支援武汉雷神山医院、深圳市第三人民医院临时医院项目建设。

产援建的任务，存在资金缺口的情况后，农行深圳中心区支行网点行长黄怀勇当“逆行者”，奔赴佛山，面见正在调集生产物资的企业法人，受理企业融资申请；农行深圳分行内部同步启动防疫企业服务快速响应机制，开辟审批绿色通道，2月4日即为企业授信 500 万。从受理到审批通过，全流程不超 48 小时，刷新了该行线下贷款审批的记录。

备耕备产，积蓄力量。深圳锐视文化创意科技有限公司从事大型球幕、巨幕、互动剧场、VR\AR、体感识别的文创开发，团队成员 30 余人，拥有新型专利及著作权等知识产权 30 余项；深

圳市中软易通科技有限公司，三板上市公司，是一家从事计算机软硬件开发的技术公司，成立已超十年。疫情期间，迟滞的账款和人工支出给这些企业带来了巨大的经营压力，农行深圳分行通过“百行进万企”活动联系到企业，分别给予了 50 万和 300 万的线上融资支持。

“轻资产”的小微科技企业是当下民生发展和社会稳定的基石，也是未来的储备力量。疫情期间，农行深圳分行主动转换服务思路、策略、方式和形式，依托智能化、数字化，全力对接百行进万企名单内小微科技企业、民营企业，破解“担保难”融资痛点，近八成的名单内容

户以信用方式获得贷款，超六成的贷款通过线上发放。

3. 关注需求，打响“稳企业”“保就业”新“战疫”

随着疫情防控取得阶段性成效，金融“战疫”也进入新阶段。7月7日，中国人民银行联合银保监会在北京召开的金融支持稳企业、保就业工作座谈会上明确提出，金融机构要把支持稳企业保就业作为当前和今后一段时间工作重中之重。为更好落实新阶段的工作重点，7月，深圳人行结合深圳实际，联合市金融局再次在深圳金服平台上线“稳企业保就业金融直通车”专区。

2020年8月3日起，农行深圳分行全力对接该专区内全国受疫情影响严重企业，为企业提供金融服务等工作。截至9月26日，该行已通过该专区对接企业客户266户，新增贷款客户19户，贷款投放金额近20亿元。

同时，该行参与到深圳市“深入社区稳企业保就业”专项行动中，与金融同业携手共建“网格化”工作推动机制，对接社区企业金融需求。目前“政银企”金融服务进社区宣讲会现已成功举办2期，共邀约企业37户，有意向融资需求11户，意向融资金额1000万。该行将陆续在罗湖、南山、坪山、盐田等区展开政银企对接计划，全力为辖内企业提供优质综合金融服务。



海雀科技智能摄像头生产线。

“复工贷”为企业纾困解难
华夏银行深圳分行助力智能产业升级

案例简介

受新冠肺炎疫情影响，深圳市海雀科技有限公司面临产能短期下降30-40%、研发计划滞后等难题。4月开始，华夏银行深圳分行向海雀科技发放1000万元“复工贷”，用于原材料购买、产线智能升级、研发人员扩容等，此笔贷款有效缓解了企业资金压力，尽快渡过发展难关。

随着复工复产全面推进，大人都复工上班的同时，孩子们还要在家上网课。因此，海雀AI全景摄像头成为家长远程看护孩子的一种有效措施。得益于此，海雀科技的订单量不降反升。但受疫情影响，供应链上游的产能短期内下降了30-40%，产品原材料价格上涨了20%，严重影响了产品出货期及公司资金周转。同时，公司后续的研发计划也受影响滞后。

为支持企业尽快复工复产，华夏银行深圳分行在了解企业具体情况后，向海雀科技发放了1000万元“复工贷”，以解企业燃眉之急。据海雀科技轮值总经理刘若菡介绍，该笔贷款将会一方面用于采购自动化生产设备，升级产线智能制造水平，旨在快速提升公司整体产能；另一方面将用于视觉智能模组开发，推动产品再升级，尤为关键的是能够有效缓解公司技术研发团队人员扩招面临的资金压力。

刘若菡表示，公司是一家以智能服务及视频采集技术为核心，集智能产品研发、生产、销售和软件服务为一体的创新型物联网企业。目前，公司围绕视频采集，已自主研发出包括智能摄像头、智能猫眼、可视门铃等系列智能视觉产品，并与华为、三星等企业达成合作，产品入驻华为线下 1 万多家旗舰店及苏宁、国美、沃尔玛等大型商超，业务范围涵盖中国、北美、欧洲、东南亚等全球各地。“在万物互联中，物联网基于大数据、云计算等新一代信息技术实现物与物的链接，其中视觉智能服务就相当于人的眼睛，AI 相当于人的大脑。”刘若菡解释称，人通过眼睛采集到众多丰富的信息，传输到大脑进行分析，再输出成为人的各类行为。智能摄像头则通过大量的视频数据采集，传输到云端进行分析、计算以及持续的机器学习，最终输出主动服务至终端用户。这也是互联网与物联网的不同之处。

此次 1000 万元的“复工贷”属于纯信用贷款。刘若菡表示，款项是基于海雀科技过往经营流水及当前订单状况等综合研判发放的，这是来自于华夏银行深圳分行多年来深耕高新技术领域的服务经验，以及对海雀科技未来发展前景的信任。华夏银行深圳分行会对该笔款项以专款专用的形式进行全流程监督与管理。不仅如此，海雀科技在 2019 年底获得国家高新技术企业认证后，通过深圳市南山区科技金融在线平台申请了 1200 万元的贴息额度，本次“复工贷”即可纳入该贴息范围内，可享受高达 70% 的贴息优惠。

自新冠肺炎疫情暴发以来，华夏银行深圳分行积极响应深圳市“惠企 16 条”“2020 重大项目计划”等政策，针对企业尤其是小微企业出台

了 40 余项系列优惠举措，覆盖了企业经营生产及复工复产多个方面，为暂时遇到困难的小微企业纾困解难，共克时艰。

海雀科技申请的“复工贷”正是这一系列优惠措施其中之一。疫情以来，华夏银行一方面为企业复工复产推出专项信贷资金支持，通过划拨专项信贷额度，推出了包括“复工贷”“放薪贷”等多个专项产品，开通绿色通道，特事特办、即报即审，为复工企业采购原材料、支付房租、发放工资等提供资金支持；另一方面还为企业提供专项服务保障，主动对接受困企业并给予差异化的金融服务支持，推出无还本续贷、延缓还款期限、优惠贷款利率、保护企业征信等多项惠企利企举措，帮助企业降低融资成本，全力支持企业复工复产。

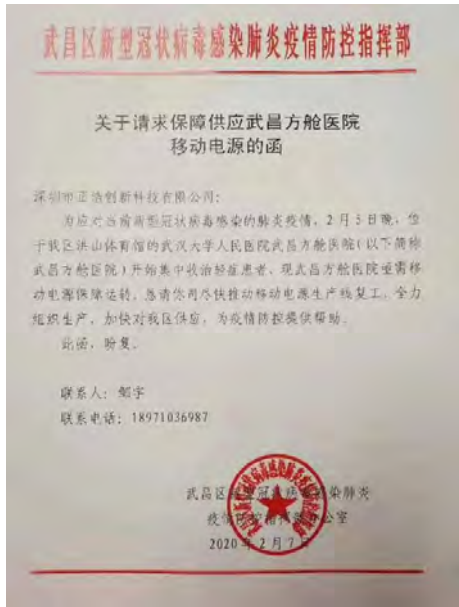
据统计，疫情发生后，华夏银行深圳分行已为疫情期间生产经营受影响的 100 家中小微企业客户提供了延缓付息、灵活还本服务，涉及金额 9 亿元，并及时为企业做好征信保护处理，全力满足防疫物资生产企业、受疫情影响严重企业融资需求。



华夏银行深圳分行高新技术企业信用贷。

案例简介

建行深圳市分行搭起“防疫抗疫链”“复工复产链”和“企业运转链”，深化建行创业者港湾在资金、平台对接和政策指引三方面的优质服务，紧紧围绕新金融实践和全行重点战略部署，响应早、行动快、精准施策，增强疫情防控和金融服务实施的针对性和实效性，创新思维和工作方法，努力提升疫情有关服务效率和保障，帮助中小科创企业共渡难关。



《关于请求保障供应武昌方舱医院移动电源的函》- 正浩创新。

建行深圳市分行搭起“三条链” 深化“三服务”——建行创业者港湾在行动

1. 搭起“防疫抗疫链”——科技助力，战疫不停步

2020 年春节期间，疫情防控阻击战战事正酣。建行创业者港湾入湾企业——医疗设备移动电源生产商深圳市正浩创新科技有限公司（以下简称“正浩创新”）听闻建行深圳市分行发起的倡议，迅速响应，提出向武汉捐赠 1004 台总价值达 140 万元的移动电源，为疫情防控提供帮助。为找到最高效的途径将物资送往前线，分行联合多方寻觅渠道，终于通过武汉大学校友会与武汉市防疫指挥部取得联系。2 月 7 日，正浩创新收到了来自武昌区新型冠状病毒肺炎疫情防控指挥部办公室《关于请求保障供应武昌方舱医院移动电源的函》。见字如令，正浩创新迅速展开部署。在建行深圳市分行的协助下，日夜兼程，用时 2 天，正浩创新将 1004 台设备全部安全送到武汉方舱医院。

据不完全统计，疫情发生后建行创业者港湾已有 28 家入湾企业响应共同携手为疫情防控贡献力量的倡议，克服困难，积极行动，一方面多方奔走捐款捐物，另一方面紧急复工复产抗击疫情产品，用先进技术助力战疫不停步：安保科技将提前复工生产的第一批 42 套呼吸机捐赠给湖北省中医院和武汉同济医院；安多福消毒紧急向武汉援助 12000 瓶专业医用消毒液；宏济医疗为武汉大学中南医院、武汉大学人民医院捐赠 100 多万元医疗设备；百欧森环保将 221 台空气净化设备第一时间发往抗疫前线；女娲机器人向深圳市第三人民医院、山东省内诸多医院提供清洁消毒机器人等等。同



“创业者港湾”线上云平台系列活动——深交所“云路演”。



“创业者港湾”线上云平台系列活动——科创委“云宣讲”。

时，生物医药相关的入湾企业如晋百慧生物、联合医学、海普洛斯等均在疫情发生后迅速响应，研发新型冠状病毒检测试剂盒，在抗击疫情中发挥自身技术优势积极支援一线。

2. 搭起“复工复产链”——资金支持，生产不停摆

作为国务院首批指定的防疫物资医疗防护服的定点生产企业、深圳市唯一医疗防护服生产企业——深圳市兴业卓辉实业有限公司（以下简称兴业卓辉），为满足全国各地抗疫一线医疗防护服的需求，大年初三就已复工复产。因疫情防控形势严峻，产能亟需扩大，需购买大批量原材料，增加生产和检测设备，兴业卓辉的流动资金又紧张了起来。建行深圳市分行快速响应，

派专人带队到企业进一步沟通授信事项，同时成立的“抗疫授信快速响应工作组”为兴业卓辉授信开辟绿色通道，实时跟进疫情防控企业授信进度，即时协同解决放款中存在的问题和困难。分行相关部门加班加点，强化内外部沟通协作，助力兴业卓辉在 3 天内完成了尽调、上报、审批等工作，最终企业发放了科技创业贷 1500 万元纯信用流动资金贷款，强力支持企业复工复产。

疫情最严重期间，建行创业者港湾对 20 家疫情防控相关企业给予授信支持，授信总金额 18716 万元，累计放款 7566 万元，涵盖口罩、防护服、呼吸机、试剂盒等防疫物资生产、采购、运输企业，以及其他受疫情影响较大，有迫切复工复产资金需求的企业。

截至 9 月底，建行创业者港湾本年度服务了 424 家中小科创企业，信贷余额新增 54.66 亿元，累计签署认股权协议企业 178 家，其中首次获得银行贷款客户占比超过三成；获得创投机构投资的客户超过三成，以信用方式定贷客户占比五成。

3. 搭起“企业运转链”——平台对接，服务不打烊

为解决新冠疫情发生以来中小微企业所面临前所未有的生存经营压力，如资金匮乏、订单减少等痛点问题，建行深圳市分行通过大量客户调研走访，主动出击，快速响应，聚焦中小微企业的痛点与难点，结合疫情防控期间线上云服务的发展趋势，打造建行创业者港湾线上“云平台”，每周一次的开展持续的、可预期的“云对接”、“云宣讲”和“云路演”等系列活动，在政策、资金、

产业对接等方面加大对中小科创企业服务支持。

建行创业者港湾线上“云路演”活动联合深交所为已入湾企业举办线上路演活动；“云对接”是联合优质的龙头产业、核心企业资源开展线上产业对接，帮助企业获取订单，撮合双方交易；“云宣讲”是联合市、区两级政府机构重点为中小微企业宣讲政府支持复工复产、贷款贴息、租金减免等方面的支持政策。深圳市分行也积极通过活动宣讲建行创业者港湾及分行支持中小企业复工复产具体产品与举措。截至目前，“创业者港湾”线上云平台系列活动已举办 7 期，共计有 1466 名中小微科创企业主观看系列活动，期间促成的业务授信也在由专人积极跟进对接中。

浦发银行深圳分行 真招实举助力企业复工复产

案例简介

针对受疫情影响较大的小微企业、科技企业，浦发银行创新推出浦发“组合贷”，分别从企业复工、企业发展以及个人金融三方面，为中小微企业纾困解难。组织工作突击队，走街道、进园区，累计为“百行进万企”名单内 59 户小微企业发放贷款合计 6.11 亿元。为确保防疫物资的生产，代发突击队累计进企服务 400 余次，全力保障社会抗疫大后方。

疫情发生以来，浦发银行深圳分行服务重心从助力疫情防控逐步向支持企业复工复产转移。结合银行业协会“百行进万企”活动，推出支持小微及科技企业发展的综合金融服务方案——浦发“组合贷”。成立“稳企业保就业工作突击队”执行人民银行工作要求，把被动落实监管要求转变为主动营销会战。成立“代发抗疫青年突击队”保障复工复产企业的薪资代发服务，疫情期间直接服务超过 6 万人。

1. 创新推出浦发“组合贷”，百行进万企活动成效显著

“针对受疫情影响较大的小微企业、科技企业，根据企业所处行业特点、自身需求提供精准的金融解决方案”。据了解，浦发“组合贷”分别从企业复工、企业发展以及个人金融三方面，为中小微企业纾困解难。

在支持企业复工方面，该行面向短期资金周

转困难的企业，推出了“房抵快贷”“保险贷（知识产权质押贷）”和“在线贴”等灵活融资产品，以解决企业燃眉之急，帮助企业稳复工谋发展。

在助力企业发展方面，该行为从事医疗行业，国高、深高及战略性新兴产业中小微企业，拟上市的科技型企业，量身定制了“医疗支持贷”“科技保险贷”“科技小巨人贷”三个发展方案，以更高融资额度、更长融资期限、更灵活担保措施，帮助企业在解决短期流动资金需求的同时兼顾长期研发投入发展。

在服务个人融资方面，该行为满足中小微企业主个人用款需求，提供“个人房抵快贷”“个人经营贷”“个人银税贷”等三个方便快捷的融资服务。

此外，该行还配套了六大优惠应急措施，包括优惠融资利率、灵活还款方式、延缓利息支付、无还本续贷、延长贷款期限、做好征信保护免除罚息。

据悉，该行在深圳同业中率先完成了“百行



进万企”工作任务，活动期间通过大数据分析、智能化匹配和快速审批通道，累计为“百行进万企”名单内 59 户小微企业发放贷款 147 笔，合计金额 6.11 亿元，获得中国银行业协会和深圳银保监局的表扬和报道。

2. 成立“稳企业保就业工作突击队”，走街道、进园区，不断下沉金融服务

新冠肺炎疫情发生以来，交通运输、餐饮住宿、文化旅游等行业都受到较大冲击，由于规模小、业务单一、自有资金匮乏，在疫情的冲击之下，大量小微企业面临着经营受挫、举步维艰的难题。

为贯彻落实国家“六稳”“六保”政策，该行出台了稳企业保就业专项工作方案，成立了由分行行长任组长、分行副行长任副组长、各条线主要部门全部参与的领导小组，设立了小微普惠组和重点行业组两个工作小组，并专门成立“稳企业保就业工作突击队”具体执行。

为强化组织实施，该行将稳企业保就业作为下半年经营发展的重点工作，一是全行组织宣贯，组织全行员工学习掌握行内外相关政策产品，要求全员学懂弄通、全行推进落实。二是突出一把手责任，要求支行一把手要“做先锋、做表率、讲担当”，相关任务纳入年度考核，并采取负向激励考核约束。三是压实一线责任，要求全员营销，要“讲执行、讲落地、求实效”，同时增加过程管理考核约束。四是组建专营队伍，组建 5 支“工作突击队”，每支队伍 6 人，联合支行下沉社区服务，计划年内全面覆盖深

圳 72 个街道，梳理完成 644 个社区的产业基础和融资需求并在明年底全面完成走访服务，按周推进，务求实效。

突击队联合支行走街道、进园区，不断下沉金融服务。成立一个半月时间内，已对接 31 个街道办，开展 14 场园区活动，服务企业 840 多家。后续，该行将持续携手各区街道办走进社区，将金融服务精准送达园区企业，以金融之力全力支持稳企业保就业工作。

3. 成立“代发抗疫青年突击队”，全力保障社会抗疫大后方

在年初疫情最危急的时刻，该行成立了代发抗疫青年突击队，成立的初衷有 2 个。一是客户的需求。守卫疫情生命防线的医生护士、守卫疫情物理防线的安保人员、构建互联网智能防疫的程序员、生产防疫物资的工人兄弟姐妹，都要发工资。二是青年的担当。本次疫情有一个特征，年龄越大越容易感染。浦发青年戴上口罩和手套，揣着 PAD 和酒精，就是一支年轻且有战斗力的突击队。

疫情期间，代发抗疫青年突击队主要工作如下：

一是多渠道保障企业薪资代发服务。在批量代发方面，以“公司网银专业版代发”“邮件申请代发”“官网便捷服务通道代发”三种方式满足不同企业需求。依托总行上线的 Cpad 功能加快激活效率，跨行代发满足集团企业多样代发需求，24 小时联网核查助力夜班员工顺利开卡。疫情期间确保了辖内 4598 家代发企业、26 万名代

发员工、近 300 亿元薪资的正常发放。

二是多举措配合企业复工复产需求。2 月中旬，某安保服务公司急需为 100 余名紧急招募的抗疫安保人员批量开卡代发工资。突击队迅速指导企业线上批量开卡，并联合多家支行协同提供激活服务，顺利满足企业紧急代发需求。为确保防疫物资的生产，突击队累计进企服务 400 余次，奔走在深圳和东莞各园区。

三是积极提供平台服务并适时推介信贷产品。突击队还积极为企业“疫情防控服务登记”平台服务，帮助企业做好“员工体温登记”、“员工现场办公登记”、“用餐预约登记”、“员工行程登记”等工作，并为有需求客户推介优惠利率产品“复工薪金贷”。

民生银行深圳分行：用好普惠“工具箱”全力以赴助力企业复工复产

案例简介

年初以来，民生银行深圳分行根据企业复工复产的实际需要，不断加码“百行进万企”及“四进服务”力度，千方百计扩大金融服务的覆盖面，持续加大实体经济领域的信贷投放力度，全力以赴帮助企业防疫及复工复产，为特区发展贡献金融能量。

在线秒批

加速线上作业效率，为小微解急难

加强对小微企业的金融支持，是今年以来民生银行深圳分行支持稳企业保就业工作的重点。该行充分发挥金融科技优势，将线上融资作为服务小微企业的重要渠道，为客户解决融资难、融资贵的问题。

其中“云快贷”，借款人只需线上申请，最快当天即可完成贷款审批，最高额度 1000 万元，额度期限 5 年，支持随借随还，可大大提升企业融资效率。

从事不干胶制品生意的赖先生近期通过民生银行“云快贷”线上获批贷款 347 万元。“这可比以往的线下方式快太多了！”赖先生表示，公

司复产后，配货需求量大增，一时间资金周转不过来，赶忙联系了民生银行。客户经理担心赖先生首次操作不顺畅，立即驱车来到公司，帮助赖先生提交相关资料，一天后贷款就顺利获批。

今年以来，像赖先生一样在民生银行深圳分行获得贷款的小微商户超过 1.9 万家，放款金额超过 854 亿元。

增信助贷

扩展多种融资模式，量身定制助企业脱困

为解决抵押担保对小微企业的融资制约问题，民生银行深圳分行持续丰富融资产品类型，构建从信用、担保、供应链到股权融资等多种信贷模式。

对于部分成立时间不长、轻资产运营的企业，该行推出纯信用线上贷款产品“纳税网乐贷”，通过银税系统互动，将企业纳税信用转化为融资信用，自动核算信贷额度，在线秒贷、按日计息、随借随还，精准匹配企业小额资金周转需求。

同时，该行还积极与深圳担保集团、深圳高新投等多家担保企业建立密切合作，对经营规模较小、无固定资产抵押的企业提供担保贷款，采取零保证金、无需反担保措施，力助小微企业复产经营。

自助贴现

手握融资“金钥匙”，力保产业链供应链稳定

3月复工以来，经营数码产品的陈老板公司一直在稳健运营，银票是其主要结算方式之一。自从使用了民生银行的“自助贴现”融资方案后，今年前8个月该公司已累计在线办理贴现1800万元，秒速到账，日常运营资金需求迎刃而解。

实际上，票据作为核心企业信用迁移至民营、小微企业的金融工具，被认为是帮助产业链上中小企业渡过困难时期的“金钥匙”。今年前8个月，民生银行深圳分行已累计通过贴现放款106亿元，较去年同期增长20%；其中线上“自助贴现”放款4.8亿元，是去年同期的2倍以上。

与此同时，针对供应链企业，民生银行主动打通内部各环节壁垒，通过公司与零售条线联动，为产业链上下游企业匹配适当的金融服务。譬如该行推出的“信融E”产品，依托核心企业的综合授信额度，帮助企业供应链上游的小型供应商实现应收账款的快速变现，颇受市场认可。该业务无需现场开户，全流程线上作业，对于身处异地的小微企业主来说尤其方便。

减费让利

力推无还本续贷 让金融“输血”不断流

杨先生在华强北经营一家电子元器件和半导体销售公司。“我从业10多年，生意从未受过这么大的影响。”4月疫情好转，杨先生准备重

新营业，资金周转面临巨大压力。民生银行客户经理帮其办理了无还本续贷业务，不仅额度得到有效保证，还特别给予优惠利率。“利率降了不少，一年下来能省好几万！”拿到续贷资金，杨先生如是坦言。

实际上，杨先生的感慨正是无数小微企业的共鸣。民生银行小微金融事业部深圳分部相关负责人介绍，截至9月末，该行今年已累计为1.1万户小微企业办理无还本续贷405.9亿元，帮助其节约各项续贷成本超1.6亿元。

此外，疫情以来，民生银行深圳分行还推出了不用款不计息、提前还款免罚息、利息小微红包等一揽子优惠举措，不遗余力减费让利，为企业恢复经营按下“快进键”。



稳企纾困，宁波银行深圳分行多措并举助力小微企业复工复产

案例简介

宁波银行在助力小微企业复工复产上，推出多项措施及优惠贷款。截至二季度末，宁波银行深圳分行已累计向714户企业发放抗疫免息券，有效降低企业负担；并投放近4.0亿专项低息贷款，服务客户145户，平均利率不高于4.35%。



今年以来，新冠肺炎疫情对企业尤其是中小企业造成重大影响。对此，各地各部门以及金融机构围绕复工复产和助企纾困，精准有力地推出降准、专项再贷款再贴现、贷款本息实行延期等多项政策措施，积极应对疫情变化带来的新挑战。中国人民银行深圳市中心支行联合各区人民政府开展一系列金融助力稳企纾困行动，为疫情防控、复工复产、支持实体经济发展提供了精准金融服务，把做好“六保”作为“六稳”工作的着力点，稳住经济基本盘。

疫情期间，宁波银行在深圳人行、银保监局及银协的指导下积极响

应各种金融政策，全力以赴为小微企业提供各项金融服务工作，把打赢疫情防控阻击战作为当前重大任务：2月迅速推出帮扶小微企业六大措施及50亿元专项优惠贷款；3月全面推广线上业务，提供在线融资服务；4—5月开启“助企业复工，送惊喜好礼”客户活动，同时做好各项应对新冠肺炎疫情中小微企业贷款贴息工作；7月起，该行针对小微企业专门开展了“践行普惠、助力企业”的主题活动，助力企业稳岗和发展，“贷款利率三至五折”“免费贷款延期一年”两大活动惠及企业。

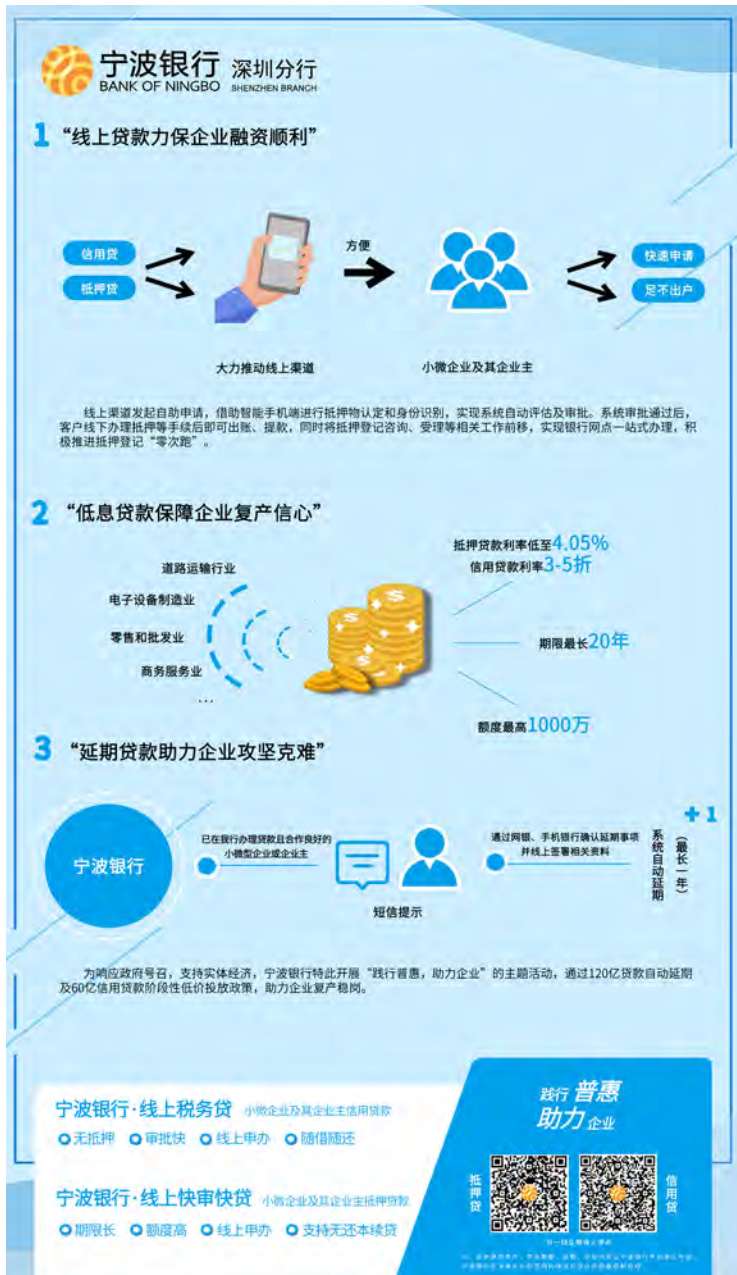
截至二季度末，宁波银行深圳分行已累计向714户企业发放抗疫免息券，有效降低企业负担；并投放近4.0亿专项低息贷款，服务客户145户，平均利率不高于4.35%。

案例剖析

“低息贷款保障行业复产信心”

疫情对各行各业都带来了一定的冲击。其中，根据《中国物流与采购》杂志社和零点有数的调查报告显示，疫情对物流行业影响指数为69.3，业务规模和利润下降预期均较大。

“原本以为这两个月就要歇在家里躺着了，宁波银行为我办理了355万低息额度，这下可以撸起袖子好好干了！”凌先生是深圳市志雄达物流有限公司的法人，公司主营业务为道路货物运输服务。受新冠肺炎疫情影响，道路货运业务处于暂停运营的状态，对于公司的经营业绩产生了较大影响，缺少回流资金。宁波银行深圳分行宝



一张图看懂宁行服务。

安支行通过拖车协会名单及线上调研区内受疫情影响的小微企业过程中，了解到凌先生的难处，随即安排专人拜访及上门服务，不到3天就为凌先生送去了低息贷款。

类似凌先生这样情况的物流企业还有很多，宁波银行深圳分行疫情期间累计向12家物流企业送去近2500万低息贷款，利率低至4.05%。

“线上办贷力保企业融资顺利”

疫情最严峻的时期，公司偏周转困难急需贷款，出门办业务又担心病毒感染，深圳市富安森木业公司负责人张女士十分纠结。一次偶然的机

会，张女士看到我行客户经理朋友圈广告二位码，抱着试试的心态扫了扫，在线填报资料，短短半天，足不出户便成功收到391万审批通过的短信。

疫情期间，宁波银行借助金融科技力量，不断优化、标准化审批流程，实现贷款业务多个环节的线上化作业，提升小微企业业务办理效率。以“线上快审快贷”为例，小微企业主可通过线上渠道发起自助申请，借助智能手机端进行抵押物认定和身份识别，实现系统自动评估及审批。系统审批通过后，客户线下办理抵押等手续后即可出账、提款，同时将抵押登记咨询、受理等相关工作前移，实现银行网点一站式办理，积极推进抵押登记“零次跑”。

疫情以来，宁波银行深圳分行线上快审快贷审批通过客户数70户，授信金额近2亿元。

“延期贷款助力企业攻坚克难”

疫情发生后，企业和居民个人的生产、生活被打乱，金融资产的配置也脱离了预期，还款不及时的现象频频发生。“因为疫情的原因，大部分人没有回来复工，没有人干活就没有收入，哪还有多余的闲钱还息呢？”深圳市娱鱼乐汇餐饮有限责任公司法人袁先生在跟客户经理聊天时这样诉苦道。随后，客户经理立即为客户申请延期还息3个月，使其将更多的资金投入

截至目前，深圳分行累计办理普惠贷款延期还本付息20户，本金延期金额600万元，延期止付利息113万元，助力企业平稳度过艰难时期。

除此之外，自6月中旬以来，该行会同人行工作人员及沙头街道企业服务部部长共同走访了服装行业协会、沙头街道办、天安社区及天安物业管理处，通过名单获取及筛选开展逐户覆盖，针对有意向客户进行上门服务，同时调研各行业客户需求，适时组织线下推介会及沙龙活动，将更多的惠企政策和活动送入万家企业。

未来，宁波银行深圳分行将积极组织、全力配合中国人民银行深圳市中心支行，为中小微企业提供优质的产品与服务，助力企业在特殊时期平稳经营、加速复工达产。

第三章

服务小微

精准施策，加大创新
升级模式，下沉服务
全力以赴
为小微企业解急难、稳发展



总部环境。

工行深圳市分行创新知识产权融资新模式 助力科创小微企业加速成长

案例简介

中国工商银行深圳市分行深入研究轻资产型科创企业发展规律,以知识产权为抓手,以大数据、人工智能等前沿科技赋能,积极探索“知识产权质押融资”新模式,创新推出信用贷款产品“智慧贷”,为以优车库网络科技发展(深圳)有限公司为代表的深圳科创小微企业破解融资难题,引金融活水精准滴灌科创型小微企业。

中国工商银行深圳市分行深入贯彻落实党中央、国务院和总行的决策部署,以“客户至上、服务实体”为宗旨,坚守“做真小微,真做小微”的发展理念,围绕“六稳”工作和“六保”任务,积极响应疫情期间科创企业多元融资需求,创新科创企业综合金融服务模式。该行通过深入研究轻资产型科创企业发展规律,以知识产权为抓手,创新科创型小微企业融资渠道,探索“知识产权质押融资”新模式,依托集团资源优势,以“智慧贷”融资产品,让知识产权价值可计量、可变现,引金融活水精准滴灌科创型小微企业。

科创小微企业具有轻资产、缺少抵质押担保的特点,并且一般前期投入资金量较大,过往财

务表现一般，资金需求急迫，传统债权融资难以满足其金融服务需求。同时，科创小微企业虽拥有自主知识产权，但依然存在“估值难、变现难”的现实问题，如何实现质押保证的“充分有效性”，成为融资落地的急需解决的问题。

针对科创小微企业的经营模式，中国工商银行深圳市分行在线上和线下采取多项措施，着力破解科创小微企业融资难题。一方面，该行建立了超过 200 个大数据分析模型，多维度立体分析借款人信用情况，让数据多跑路，让客户少跑腿。凭借强大的金融科技实力和“大数据”技术，引入了 AI 智能审批，主动为客户提供授信，并提供信用贷款服务，既实现了知识产权可计量，可变现，也鼓励创业者诚信经营，共建良好社会环境。另一方面，该行还积极与中国（南方）知识产权运营中心、中华人民共和国国家版权局、深圳市科创委等机构展开交流与合作，通过“普惠金融 + 大数据 + 科创”的多方数据交互盘活企业核心知识产权资产，破解企业融资难题，成功解决知识产权资产“评估难”、“质押难”的问题，构建科创小微企业金融服务“生态圈”。

优车库网络科技发展（深圳）有限公司（以下简称“优车库”）是一家拥有 7 项国家发明的国家级高新技术企业，是国内领先的机构汽车资产管理服务平台，致力于搭建数据驱动的机构二手车供应（链）平台，该公司以移动互联网、大数据和人工智能创新技术为核心，规模化应用于机构汽车资产管理产业链的各环节，推动产业重构，帮助合作伙伴实现转型升级，同时，为下游二手车需求方提供优质二手车车源供应服务、交易服务，服务体系。因该公司处于发展上升期，



广州车场。



银川营业部。

存在较大的资金缺口，针对资金需求“等不起”的难题，该行与优车库多次深入沟通，突破传统信贷思维，为优车库创新设计融资方案，基于其自主知识产权成功向该公司提供了授信额度 500 万的“智惠贷”，并提供了现金管理、资产管理、个人金融等增值产品和服务，有效满足了企业发展过程中的资金瓶颈问题和金融服务需求。

目前，中国工商银行深圳市分行探索出小微企业知识产权质押增信融资新模式，并创新推出信用贷款产品“智惠贷”，为后续拓展小微科创企业提供了示范案例。同时，中国工商银行深圳市分行已形成了一套完整的支持创业创新金融服务体系，通过为小微科创企业提供专属服务团队、

专门业务流程、专项保障机制，强化落实社会责任，竭力支持小微科创企业发展，持续精准滴灌每一颗创业创新的种子。同时，该行还将营业网点打造成为向创业者传播城市温度的“工享”驿站，开展普惠金融服务沙龙，普及金融知识，衍生服务触角。此外，通过“百行进万企”“千名专家进小微”和“万家小微成长计划”等主题活动，进一步深入推广普惠金融服务，力争用三到五年时间培育一批领军企业，一批知名品牌，一批中型企业，打通价值链、产业链、资金链，形成普惠金融服务可持续的良好生态。

创新服务科创企业是该行近年来持续加大普惠金融发展力度，助力特区经济发展的一个缩影。作为最早扎根改革开放前线的国有银行之一，中国工商银行深圳市分行自成立之日起就与特区经济相伴相行，筚路蓝缕、披荆斩棘，坚持服务实体经济初心，践行国有大行使命担当，争做经济质效高速发展的主力军。截至 8 月末，该行普惠贷款余额超过 300 亿元，较年初增长 141 亿元，增幅 85%；普惠贷款客户数接近 13000 户，较年初增加超过 5000 户，户均贷款金额仅为 237 万元；普惠贷款不良率 0.14%，连续多年保持同业最好水平。未来，该行还将坚持增量扩面、提质降本，丰富产品、优化服务，以创新为特区小微企业发展注入“金融活水”。

中信银行深圳分行 大力开展票据产品创新 积极开拓中小微企业融资新模式

案例简介

中信银行深圳分行落地深圳市首单供应链票据+标准化票据，助力疫情后复工复产，为中小微企业融资提供新方向，同时，响应国家为企业降税减费的号召，进一步探索降低企业融资成本，提高融资效率的新型票据融资方式。

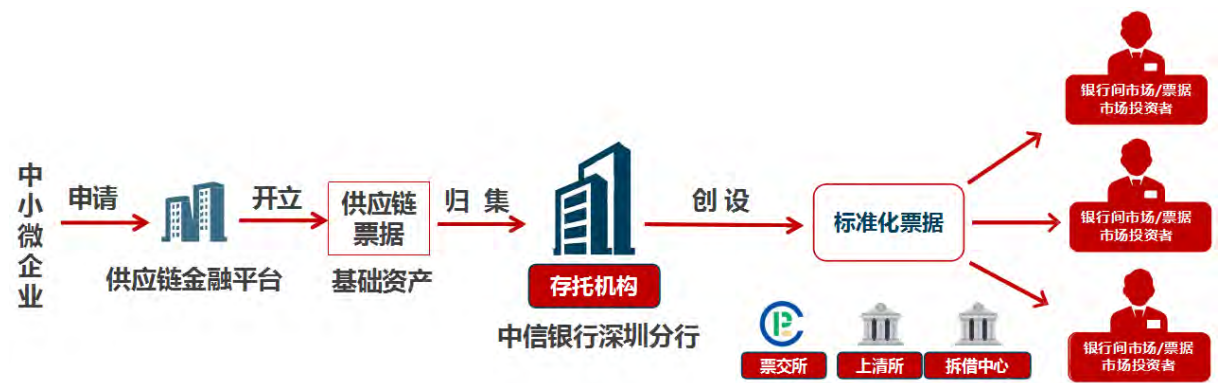
中信银行深圳分行深入贯彻落实党中央、国务院和总行的决策部署，围绕“六稳”方针和“六保”新任务，以产品创新为业务抓手，全心全力为中小微企业提供融资支持新方向。

1. 案例背景

中国人民银行、上海票据交易所于 2020 年 4 月正式推出电子商业汇票创新产品——供应链票据，该产品将票据直接嵌入供应链场景，为核心企业及其上下游客户基于真实的交易场景暨贸易背景提供电子商业承兑汇票的签发、承兑、背书、贴现等全流程服务。2020 年 7 月，中国人民银行发布《标准化票据管理办法》，正式推出标准化票据这一创新产品，打通票据市场和债券市场，进一步拓宽了实体企业票据融资渠道。

2. 主要内容

中信银行深圳分行积极响应政策号召，迅速行动，择优选取企业，于 2020 年 9 月通过上海票据交易所和中国外汇交易中心暨全国银行间拆借中心，成功落地深圳市首单供应链票据+标准化票据创新产品 -- 信银诺普信简单汇 2020 年度第一期标准化票据。该笔票据创新产品以供应链票据为基础资产，



交易结构图

为中小微绿色涉农企业深圳诺普信作物科技有限公司提供票据融资 2,000 万元，融资利率低于同期商业承兑汇票贴现利率约 40BP，票据承兑人为一家无评级、专注于农药制剂及植物营养产品的研发、生产与销售的民营涉农企业。

为确保业务顺利落地，中信银行成立专门业务推动小组，在短短两周内便落地该票据创新产品。通过实地走访企业，落实尽职调查，迅速拟定融资方案；为企业提供专业化的服务—平台申请、系统安装、注册登记、信息输入、开立票据等；同时，与上海票据交易所、中国外汇交易中心暨全国银行间拆借中心、上海清算所进行大量沟通，内部更是多部门通力协助，快速完成了公开发行人材料准备和公开发行信息披露；最后，多维度和多渠道寻找投资机构，覆盖银行、证券、保险、基金、理财子等金融机构，通过上述高效一站式服务，中信银行获得了市场和客户的高度认可。

3. 主要特点

本次供应链票据+标准化票据创新产品是一个以供应链票据为基础资产的可等分化交易的

收益凭证，有以下几个突出亮点：1、发行时间短，标准化票据产品采用备案制，相较于其他公开市场产品而言，从产品创设至发行一般仅需 1-2 周时间；2、投资人范围广，标准化票据作为货币市场工具，投资人从传统票据市场参与者银行拓宽至银行、基金、券商、信托等金融机构 ;3、价格优势明显,标准化票据引入了大量的市场参与者，重塑票据融资价格发现机制，能够进一步降低融资利率；4、为供应链票据融资开拓新方向，相较于传统的供应链票据只能通过到期兑付方式获得资金，标准化票据能让企业提前获得融资，提高供应链票据的换手率和流动性；5、交易结构设计更灵活，在标准化票据中，存托机构可以为银行或券商，承销商和票据经纪机构可根据业务实际情况由存托机构自行决定是否增加。6、可有效提升企业知名度，标准化票据为公开市场产品，可在票交所、银行间债券市场流通，能够有效的提升企业市场知名度。

4. 社会影响及意义

此次票据创新产品的落地，凸显了票据融资

信银诺普信简单汇 2020 年度第一期标准化票据
创设结果公告

信银诺普信简单汇 2020 年度第一期标准化票据全体申
购人已全额缴款，基础资产已完成存托，募集资金已全部
支付原始持票人，本期标准化票据成功创设，现将创设结
果公告如下：

名称	信银诺普信简单汇 2020 年度第一期标准化票据		
简称	20 信银诺普信 SDN001	代码	152000043
存托机构	中信银行股份有限公司		
认购日	2020 年 9 月 15 日	创设日	2020 年 9 月 16 日
计划创设金额 (亿)	0.20	实际创设金额 (亿)	0.20
认购利率	3.08%	创设价格(元/百 元)	99.3498

渠道的多样性和灵活性，具有极强的开创意义，通过供应链票据端票据结
算与贸易场景的天然关联，为标准化票据的到期兑付引入了贸易自偿性，
有效降低了标准化票据端的融资信用风险；标准化票据端通过引入更多的
市场参与方，更是显著降低供应链票据端的融资成本，形成良性循环。并
且，中信银行深圳分行此次成功发行的信银诺普信简单汇 2020 年度第一
期标准化票据，还为无公开信用评级企业和中小微企业开展公开市场直接
融资开辟了全新渠道，具有极强的示范效应，进一步提升了中小微企业使
用商业汇票的融资效率，有效推进了应收账款票据化进程。

中信银行深圳分行本次票据创新业务的落地在深圳市场据有极强的示
范作用，形成了良好的社会正循环，被凤凰网、深圳新闻网、中国证券网
等多家媒体大力宣传和报道。

5. 下一步方向

深圳是中小微企业的摇篮，特区的发展腾飞与企业的命运紧紧相连。
中信银行深圳分行将不忘初心，牢记使命，通过票据业务产品与服务创新，
帮助中小微企业建立供应链生态圈，与企业一道实现合作共赢，为粤港澳
大湾区和深圳中国特色社会主义先行示范区建设添砖加瓦。

聚焦小微企业
微众银行持续探索服务小微新路径

案例简介

微众银行以“让金融普惠大众”为使命，坚持“科技、普惠、连接”的愿景，
运用科技创新持续推出服务小微的产品和服务，探索服务普罗大众、实体经济中的
民营企业的新路径，已初步探索出了一条商业可持续的普惠金融道路。

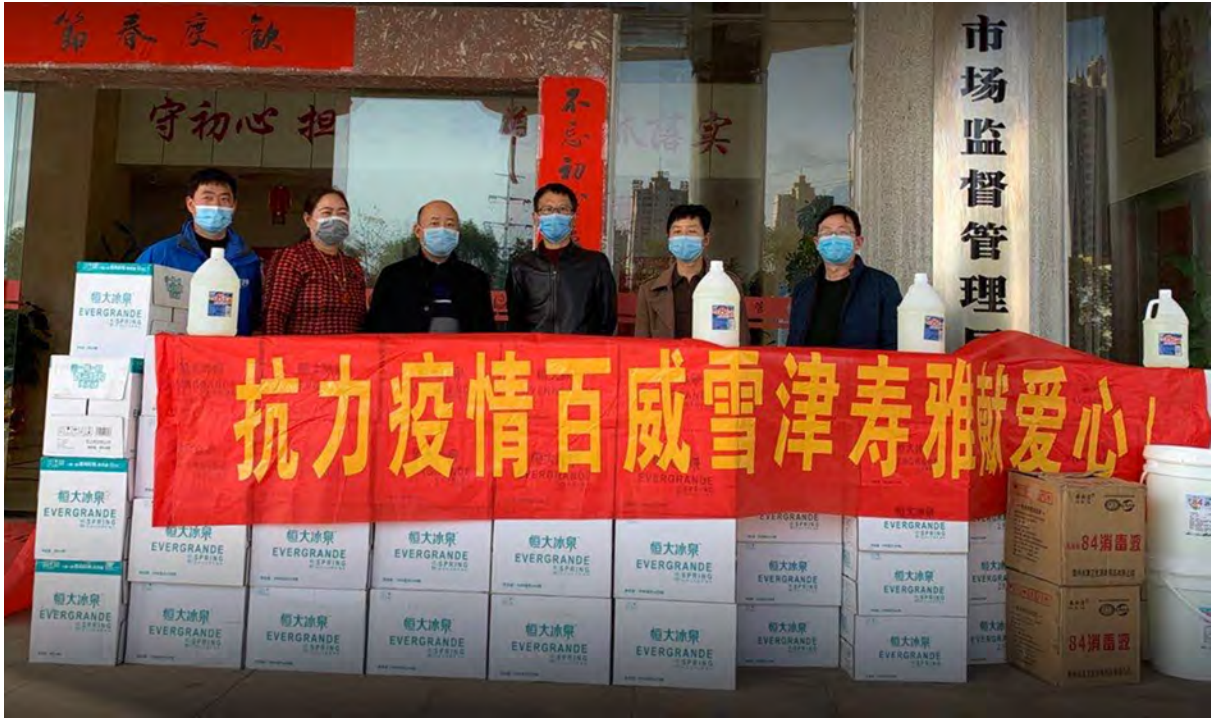
小微企业是经济运行的“毛细血管”，全力服务小微企业和个体工商户，强化
对稳企业的金融支持是今年经济社会发展重点。疫情防控期间，作为中国首家的民
营银行、互联网银行，微众银行充分发挥全线上运营的业务和技术优势，相继在降
率、减费、扩面、提质和保障渠道畅通、开辟绿色通道等方面推出一系列行之有效
的金融纾困支持举措，切实为小微企业纾困。

1. 创新小微服务及产品，扩大普惠金融覆盖面

微业贷

微众银行微业贷是国内第一个全线上、纯信用的企业流动资金贷款产品。微业
贷产品依托金融科技“ABCD”（人工智能、区块链、云计算、大数据）来降低银
行端“三高”成本，同时匹配小微企业客户端“短小频急”的资金需求，以化解供
需两侧之间的结构性矛盾。微业贷基于互联网、大数据风控、数字化营销、人工智
能等技术，以企业法人为贷款主体，让企业流动资金贷款拥有了与个人互联网贷款
类似的便捷体验。

微业贷自推出两年多来，取得了快速而高质量的发展，以“1 分钟，1 部手机，
服务 200 家企业”的效率获得行业广泛赞誉。同时贴合国家政策导向，贴合小微
企业需求的特征突出，体现出显著的既“普”又“惠”特点。截至目前，微众银行
授信客户已经超过 45 万家，累计发放贷款超 3200 亿，间接支持超 400 万人就业。
在“微业贷”客户中，超过 70% 的客户来自制造业、高科技行业和批发零售行业，
均为实体经济范畴的小微企业，且超过 60% 的企业年收入在 500 万以下。



微众银行供应链金融服务平台客户：抚州市寿雅实业有限公司发展为抚州市的销售冠军，积极回报社会。

微众银行供应链金融服务平台

微众银行自主研发的供应链金融服务平台是针对供应链链条各相关方设计，以核心企业为中心，以真实贸易背景为基础而设定的一种应收账款债权融资平台。微众银行供应链金融服务平台基于供应链上下游真实贸易背景，实现供应链多级链属企业之间应收账款的债权融资，盘活存量资产的同时，解决链属小微企业融资难、融资贵的窘境。其纯线上的金融服务模式，在 ABCD 领域（人工智能、区块链、云计算、大数据）的前沿金融科技技术能力的支持下，得以将供应链金融的线上化运转能力大幅提升。在疫情当下更是帮助供应链金融服务从线下转移到线上，加大对中小微企业的融资供给，帮助其渡过难关。

微众银行供应链金服平台已经在房地产、建工制造、医药、电商、农业、物流、家电、餐饮、

商超、服装等多个行业落地应用，服务大量下沉小微企业，其中普惠小微企业占比 85% 以上，满足其小额、短期、高频、急用的贷款需求。自微众银行供应链金融服务平台正式对外发布后，在一周多的时间内即实现超过 200 笔应收账款融资，融资放款超过 1 亿元。

2. 疫情期间助力小微度难关、引活水

针对小微企业推出延迟还款优惠措施

疫情发生初期，微众银行快速推出了推迟还款时间措施。小微贷款客户 2 月的月供可推迟至 3 月 1 日还款，期间不算逾期、不收罚息、不调整五级分类结果及征信报送。2 月 13 日，微众银行率先在全国推出“延迟三个月还款”重磅措施；小微企业客户未还贷款可申请再推迟三个月

还款，审核通过后可 3 个月还息不还本，还可选择将未还本金延长为分 24 个月归还，有效解决资金压力。

佛山市海程宇机械自动化有限公司是广东一家年产值超 600 万元的机械加工企业。受疫情影响，企业一度停产，资金压力倍增。“企业不能正常运转，员工工资、房租、银行贷款却省不了，还要支付上下游合作商货款。”企业负责人万其勤忧心忡忡。看到微众银行发布了“延期 3 个月还款”措施，他立即给银行客服打电话，确认自己符合申请资质后，非常便捷地在微众银行企业金融公众号上办理了延期，极大缓解了企业的资金压力。

巴林左旗某商贸有限公司是微众银行供应链金融客户，该公司年前已将存货发到各大商场，但疫情导致各大商场、卖场的货物无法销售，资金链一度十分紧张。压力之下，企业老板申请了微众银行小微企业三个月不还本只还息的纾困政策，大大缓解了 3 月订货资金的燃眉之急。

推出降费减息优惠

微众银行于 2 月 17 日全面下调“微闪贴”贴现价格，首贴可达最高 5000 元减息优惠；针对湖北、广东、河南、浙江四个重点疫区提供专项降息政策，单笔最高可减 7500 元。

该行还推出了利息减免优惠。因疫情患病导致企业无法开工，无法获取收入的小微企业主，可联系微众银行专属客服申请利息减免等方式降低还款压力。

为助力广大小微企业降低运营成本，微众银行推出免结算手续费优惠。小微企业客户在微众

银行开立的公司结算账户，一律免收对公账户开户费和管理费；通过微众银行企业爱普 APP 转账，一律免收手续费。

截至目前，微众银行“延迟三个月还款”等重磅措施惠及约 13 万户小微企业；“微闪贴”专项降息政策受惠企业近 1000 户，涉及贴现金额达 12 亿元。相关优惠措施有效缓解了企业资金压力，帮助企业平稳过渡难关。

国开行深圳市分行 创新转贷模式，“开发性金融 + 互联网科技”普惠小微企业

案例简介

国家开发银行深圳市分行遵循金融服务实体经济总体要求，坚持开发性金融机构定位，将开行大额批发、低成本资金优势和产业客户优势与微众银行的信息科技优势相结合，以转贷款模式服务小微企业，促进金融机构多层次和多元化协同，缓解小微企业融资难融资贵问题。目前转贷款规模 20 亿元，共计支持小微企业 5000 余户，让“金融活水”迅速、精准流入最干涸的“土壤”。



2019 年，国家开发银行深圳市分行（以下简称深圳分行）积极探索与国内最大的互联网银行深圳前海微众银行股份有限公司（以下简称微众银行）开展合作，创新以转贷款支持小微企业的业务模式，于年内完成模式设计、首期授信审批、监管汇报、合同谈判等重点工作，并于 2020 年初实现 20 亿元转贷款合作落地。

1. 项目背景

小微企业是我国国民经济和社会发展的重要组成部分，在推动实体经济发展、吸纳就业、增强经济活力、培育新动能等方面做出巨大贡献，但同时融资难、融资贵也成为长期困扰小微企业发展的问题。新冠疫情冲击下，小微企业原本困难的生存环境进一步遭受重创，复工复产面临债务偿还、资金周转、扩大融资等迫切问题，亟需创新的金融资源给予支持。

2. 项目开展情况

深圳分行以转贷款形式通过微众银行“微业贷”产品向小微企业发放贷款，一方面突出开发性金融大额、批量、普惠优势，另一方面借助“微业贷”的区块链、大数据、人工智能等先进金融科技，为小微企业提供全线上、纯信用、随借随还的流动资金贷款。双方首期合作金额 20 亿元，惠及 5000 余家小微企业，有效缓解小微企业疫情期间的生存压力，实现了小微企业金融服务“增量扩面，提质降本”：（一）增量。转贷款整体合作规模为 20 亿元，共计支持小微企业 5000 余户，让“金融活水”迅速、精准流入最需要、最干涸的“土壤”；（二）扩面。小微企业首贷客户为 3077 户，占比超 60%，有效触达实体经济中长尾企业客群；（三）提质。向小微企业提供全线上、纯信用流动资金贷款，有效满足其“短小频急”的贷款需求；（四）降本。我行给予微众银行的贷款利率为 2.30%-2.50%，微众银行向小微企业发放的转贷款平均利率为 9.52%，平均

同比降低融资成本 100BP。

3. 社会影响及意义

微众银行作为国内领先的新型互联网银行，与传统银行在业务模式、产品特点等方面差异较大。深圳分行向深圳银保监局多轮汇报沟通业务模式，争取到理解和支持；开发银行总行相关部门针对项目出台差异化管理政策，保障业务在信贷风险可控、综合业务成本低、商业可持续的前提下顺利开展。

本次转贷款项目开创了传统金融机构服务小微企业新路径，为国内首创，对政策性银行、商业银行与互联网银行展开合作，进一步放大金融服务小微实体的杠杆效应具有示范效应和借鉴意义。

本次转贷款合作有效推动金融资源向普惠金融领域倾斜，形成良好的社会效益和影响，被人民网、新华网、《深圳特区报》等多家媒体报道，并刊登在《深圳金融》2020 年第 6 期新闻图片首版。

4. 下一步工作方向

深圳分行将继续贯彻落实党中央、国务院关于支持小微企业的有关部署，进一步挖掘与互联网银行的合作空间，拓展联合贷款、助贷、产业链融资等合作方式，促进多元化和多层次协同，共同探索降低小微企业融资成本和支持实体经济发展的新路径。

浦发银行深圳分行立足资源禀赋优势 以创新驱动普惠金融业务大发展

案例简介

近年来，浦发银行深圳分行始终坚持回归金融本源、服务实体经济的经营理念，以强健的组织保障、创新的金融服务和智能的风控体系，打通金融服务的“最后一公里”，逐步推动实现小微企业的专业化经营。近期，浦发银行深圳分行又创新推出知识产权保险质押贷款，切实帮助科技小微企业降低融资门槛和成本，助力企业迈出实现知识产权价值化的重要一步。

浦发银行深圳分行认真贯彻落实监管要求，将服务普惠金融作为金融回归本源、支持实体经济的重中之重。2020 年，浦发银行立足于深圳这片热土，结合深圳区域经济特征，深耕小微企业实际需求，着力为深圳地区最具经济活力的小微企业群体提供金融解决方案，大力推动普惠金融业务快速发展。

1. 强化组织、强配资源、强健队伍，争当普惠金融“模范生”

浦发银行深圳分行创新设立“管营结合、授信派驻”的小企业金融服务中心牵头小微企业客户的综合化经营管理，积极探索管理创新、产品创新和经营实践。中心下设直营团队、产品团队、授信团队、风险团队和管理团队，“麻雀虽小，五脏俱全”，小微企业客户投融资需求在中心内即可一站式解决，授信审批流程在中心内形成闭环机制，最大程度保证了服务实效、节约了沟通成本。同时，在各支行设立专职普惠金融客户经理 84 人，由中心垂直管理、单列考核，配套专项资源和专门方案，专职普惠金融业务经营，挖掘在进企过程中的有效需求，打通金融服务的“最后一公里”。

截至 2020 年 9 月，浦发银行深圳分行两增两控贷款余额 322 亿元，比年初增加 96 亿元，提前超额完成监管全年目标 320%。小微企业贷款余额 154 亿元，比年初增加 36 亿元，增幅 30.5%；小微贷款户数比年初增加 194 户。普惠小微贷款累计发放贷款利率比 2019 年下降 73 个百分点。

该行从经营体制上，打造小微企业的专业化经营体系，致力于深圳小微企业群体提供全面、灵活、优质、便捷的金融服务，同时切实履行了监管要求和社会责任，以实际行动争做争当普惠金融“模范生”。



2. 浦发银行以开放银行连接“1 + N”生态场景为小企业融资提速

大众创业、万众创新催生出大批小企业，并形成推动中国经济发展的新引擎。融资难、融资贵，成为小企业发展过程中的难题。破解难题，精准施策，有效支持，是摆在金融机构面前的问题。

2019 年 12 月，浦发银行深圳分行推出了《小企业“1 + N”线上整体解决方案 1.0》（以下简称“《方案》”），通过 API Bank 将金融服务嵌入政府平台、产业互联网平台、供应链平台、大数据平台、电商平台、核心企业平台等场景形成“1+N”的供应链金融生态圈，小企业可以直接在线预约开立企业结算账户、在线申请贷款、在线还款，金融服务融入场景，操作更方便。

《方案》里还包含四款小企业专属金融产品，将金融服务嵌入供应链上支付、清算、物流、仓储、运输、通关、订单、销售等各环节，“e 商贷”基于小企业与核心企业的交易数据，为小企业提供流动资金贷款用于支付货款；“e 保理”基于

核心企业买方信用、应付账款、电子债权付款凭证等，小企业能在线办理债权转让、确权、融资；“e 贴现”面向全国普惠小企业客户的电子银票、商票在线贴现业务，全流程线上化，贴现资金快速放款。此外，还有为 1 + N 供应链、B2B 电商平台等有担保支付或资金自动管控需求的场景提供“e 账通”，帮助供应链上的核心企业了解上下游小企业的资金流，增强撮合型电商平台交易双方的信任度，提高小企业与核心企业的合作成功率。

该行还针对小企业客户的金融需求，研发推出智能风控体系，并基于此实现贷款在线审批、在线放款，以数字化、智能化为小企业融资提速。

3. 浦发银行“知识产权贷”成为高科技企业价值变现新路径

近期，浦发银行深圳分行联合国任财产保险股份有限公司（以下简称“国任保险”），在深圳市知识产权局的指导下，推出了知识产权保险

质押贷款。首单知识产权保险质押融资 470 万，贷款利率为 5.6%/ 年，叠加科技金融补贴后实际融资成本仅为 2.73%/ 年，有效地降低了企业的融资成本。这是南山辖区内首单通过知识产权保险质押完成融资的成功案例，该案例丰富了已有的知识产权质押融资模式，迈出了企业实现知识产权价值化的重要一步。

知识产权保险质押贷款产品的推出及时地落实了政府扶持实体经济拓宽融资渠道的政策，后续浦发银行将联手国任保险将南山区“知识产权保险质押融资专项计划”的成功经验在其他区进行复制推广。

案例详情

深圳某科技有限公司是国内领先的企业智能服务 AI 公司，属于典型的轻资产高成长高科技公司。高科技：公司已申请 100 多项发明专利，外观专利 10 项，涉外发明专利 3 项，著作权 11 项，技术储备和研发优势突出；轻资产：公司最重要的资产就是企业约 400 号员工，其中研发人员占比近 60%；高成长：企业成立 4 年时间发展迅猛，一方面企业下游需求旺盛，另一方面企业还处在大量研发投入期，亟需融资解决企业运营资金缺口。

浦发银行突破传统银行风控制度，在企业仍处于大额亏损的财务状况下，为企业提供组合贷款共计 1200 万，其中通过借助两项发明专利作为质押物，通过保险公司进行增信，获得知识产权保险质押额度 470 万元。同时为进一步解决企业资金需求，浦发银行特色科技多易贷，在房产抵押总值上放大 162% 给予企业 700 万贷款。

强化“四专” 民生银行深圳分行加力支持小微企业

案例简介

今年以来，作为国内小微金融服务首倡者，民生银行深圳分行加速产品服务创新、加快业务流程优化、加强差异化多元化服务，持续加力小微金融服务。该行推出“力挺深企 8 条”，强化专门通道、专业政策、专项支持、专属服务“四专”，从提升信贷额度、提供资助服务、降低利息费率等多维度精准扶持，帮助小微企业渡过难关。

作为最早在市场上大规模开展小微业务的金融机构，民生银行深圳分行小微金融服务已走过 11 年。11 年深耕，该行服务的小微客户群体达到 59.4 万户，累计投放小微企业贷款 4978 亿元，小微贷款余额超 785 亿元。今年前 9 个月，累计为 1.9 万户小微客户投放贷款 4.5 万笔，放款金额超 854 亿元。

1. 布局再下沉，到小微企业最需要的地方去

多年来，民生银行深圳分行始终用最贴近小微企业群体金融需求的姿态精耕细作，以最近距离、最快效率服务小微企业，高效满足企业从初创到成熟、从临时订单到固定用款、从千元到亿元的各生命周期需求。

“小微企业的需求在哪里，我们的金融服务就保障到哪里。”在原有的近 100 家服务网点基础上，自 2019 年以来，该行进一步启动进社区、进商圈、进工业园、进商协会“四进服务”，推动小微服务进一步“扩面增量”。数百名零售客户经理走向商圈社区，与小微企业主“同吃同住同劳动”，深度了解企业经营及行业运作模式，针对性解决企业的差异化需求。今年初，该行作为深圳银行业金融机构“百行进万企”主要参与单位之一，牵头推进银行业商圈、商会、协会对接工作，将服务经验推广到全行业。

疫情发生后，民生银行深圳分行迅速将“四进服务”扩展到线上，组织员工结合“百行进万企”工作要求，主动对接政府平台、商圈园区、小微客户，充分调动各类资源，“一户一策”解决企业问题。仅 2 月，该行即完成 1.64 万户小微授信客户线上回访全覆盖，



并为 5549 名新客户紧急发放了小微贷款，帮助众多企业缓解了燃眉之急。

2. 流程再提速，敏捷响应各类紧急用款需求

今年以来，民生银行深圳分行快速升级零售信贷系统及行内作业流程，通过优化业务申办流程、线上化决策服务，实现客户信息的快速传递与交互，提升敏捷响应效率。同时，持续丰富融资产品类型，构建从信用、担保、抵押、供应链到股权融资等多种信贷模式，金额从 50 万到 1 亿元不等。

为满足客户紧急用款需求，该行大幅提升线上抵押贷款拳头产品“云快贷”额度至 2500 万元，并给予在线申请、自助提款、循环使用等优势功能，最快 3 天实现放款，期限最长达到 10 年，可有效满足企业的短期流动性及后续发展需求。

民生银行深圳分行高效的金融支持还体现在小微服务各环节的快速响应上。

“在外地也能在线提用贷款，这个服务用心了！”小微企业主郭女士所提到的，是民生银行深圳分行今年新开发的贷款线上自助支用功能。该服务与“自助转期”业务一起，在疫情期间为该行存量小微客户提供了极大便利。据介绍，今年以来，民生银行深圳分行按月梳理贷款将到期的客户名单，主动发起无还本续贷流程，帮助客户办理自助转期，提升效率的同时降低续贷成本。今年以来，该行已累计为 1.1 万户小微企业办理无还本续贷 405.9 亿元，帮助其节约各项续贷成本超 1.6 亿元。

3. 场景再拓展，金融毛细血管渗透到各行各业

疫情发生以来，民生银行深圳分行主动对接区政府、街道办，借助政府惠企撑企平台，针对辖区内企业的业务特点及实际困难，组建跨部门专业服务团队，制定专属金融服务方案，充分调动各类资源，“一户一策”助力企业纾困解难，



持续将金融活水注入各区企业。

与此同时，民生银行深圳分行积极探索普惠服务新模式，将金融服务与小微企业经营场景深度融合，着力解决不同行业客户的差异化需求。

在结算支持方面，民生银行深圳分行同样发力支持。受疫情影响，传统的现场、现金费用收缴模式面临较大挑战。为此，民生银行将原有线下收费模式转移到线上，推出“校付通”“享乐租”等定制化、场景化收款解决方案，广泛应用于餐饮、教育、租房等领域。

今年以来，该行还积极对接深圳不动产登记中心，加快落地“互联网+不动产抵押登记”新模式，将原有的抵押办理流程转移到线上，办理时间从 3 天大幅缩短至 24 小时内，大大提升了企业的融资效率。

4. 服务再升级，多元化满足企业及员工综合需求

随着企业的逐步成长，其对金融服务的综合

化需求亦不断增长。为此，民生银行深圳分行持续搭建平台、创新服务，积极融入小微企业朋友圈，有效拓宽服务的广度和深度。

针对企业员工在住房装修、节日旅行、子女留学等方面的阶段性消费需求，该行推出个人信用贷产品“民易贷”，根据客户实际消费需求给予最高 30 万元的信用贷款支持。除民生代发客户、民生按揭客户外，在深稳定缴纳公积金的客户，无论是否有民生银行借记卡，皆可扫描二维码提交贷款申请，免除开户奔波之苦。

此外，针对疫情期间小微企业主咨询较多的财税优惠政策、经营发展策略等问题，民生银行深圳分行搭建“小微云讲堂”直播平台，邀请专家学者进行对症把脉、直播答疑，并线上派发“小微优惠利率券”，为小微企业送上实实在在的福利。



深圳农商行：坚守初心 坚持服务小微企业

案例简介

深圳农村商业银行扎根深圳六十余载，始终坚持与深圳共成长、共发展，甘于“小”并孜孜以求，深耕“社区零售”，专注中小微民企，目前，中小微客户数占公司客户总数超 80%。疫情期间更是通过科技赋能、配置专项资源、加大信贷投放力度、降低企业融资成本和主动下沉社区等举措大力扶持中小微民企。

作为扎根深圳 60 多年的本土银行，深圳农商行充分发挥区位优势，保持定力，坚定不移地走服务小微的发展之路，在疫情常态化情况下，深圳农商行更是强化疫情防控的金融支持和服务，助力小微企业复工复产和稳企业、保就业。

1. 保持定力，专注服务小微企业

深圳农商行始终保持定力，心无旁骛地支持小微企业。目前，深圳农商行的公司客户约 27 万户，中小微客户数量占比超过 80%，其中民营企业占了 90%，几乎覆盖了所有类型的小微企业。多年来连续完成监管要求的“三个不低于”及“两控两增”指标。截至 2020 年



9 月末，深圳农商行普惠口径小微企业贷款余额 463.6 亿元，普惠口径小微企业贷款户数 32824 户，较年初增加 1084 户。

2. 配置专项资源，服务小微企业

近年来，深圳农商行积极履行服务实体经济的责任，不断鼓励和引导支行扩宽服务民营企业的覆盖面，提升服务能力，为民营、中小微企业提供方便、快捷、高效、优质的金融服务。深圳农商行在 2009 年便成立了小微金融部，专门为小微企业提供小额信用贷款，2018 年将小微金融部更名为普惠金融部，2020 年 7 月，深圳农商行将普惠金融部更名为普惠金融总部，进一步升级小微金融服务的广度和深度。

3. 科技赋能，提高中小微企业融资效率和服务水平

改制以来，深圳农商行始终优先支持中小微

企业融资需求，持续优化线上线下服务渠道，加强中小微企业贷款产品开发与创新，持续提升了对小微企业金融服务能力，推动普惠金融工作有序发展。

同时，在 2020 年疫情期间，为满足客户“非接触”的金融需求，深圳农商行紧急开发上线新版企业手机银行，助力客户足不出户动动手指即可办理银行业务。

4. 大力扶持小微科技企业，助推高新产业发展

深圳农商行紧抓深圳培育新兴产业的关键时点，于 2017 年初提出“3 年 2000 户 200 亿”向科技型企业转型目标。截至 2020 年 7 月末，深圳农商行科技型企业户数 2790 户，贷款余额 200.8 亿元，占公司贷款比例为 16.7%。在服务的众多科技企业中，主要以小微科创为主，小微科创企业户数 2395 户，占全部科创贷款比例为 85.8%，贷款余额 118.2 亿元，占全部科创贷款

比例为 58.9%。从深圳市场看，我行科技型企业（国高和深高）户数占深圳市高新企业的 10%，服务科技型企业的特色日益凸显。

5. 加大信用贷款投放力度，主动为企业纾困

2020 年 6 月，人民银行推出普惠小微信用贷款货币政策工具。深圳农商行积极响应政策，利用大数据技术，在原有授信产品体系内，推出速易贷、税 e 贷等小微企业专属信用贷款产品，同时开辟线上自助出账通道。截至 2020 年 8 月，深圳农商行小微企业信用贷款规模净增 16 亿元，增速达 24% 以上，较全部贷款增速高 12 个百分点。

同时，针对受疫情影响冲击比较大的中小微民营企业，认真落实监管部门的差异化支持政策，通过减少审批环节、免收相关费用、延期还本付息等措施帮助企业快速走出困境。

截至 2020 年 8 月末，我行共对 2765 笔贷款实施延本付息，实际延本金额 14.69 亿元，延息金额 0.3 亿元，对应贷款余额 158 亿元。

6. 降低企业融资成本 运用再贷款政策支持普惠型企业

除了加大信用贷款投放力度，深圳农商行还顺应 LPR 下行的趋势，主动让利于客户。今年上半年深圳农商行新发放的普惠小微企业贷款，在信用贷款投放力度明显增加的背景下，利率水平较去年同期降低 137 个 BP。

此外，深圳农商行积极响应人民银行再贷款政策号召，积极梳理行内客户与业务结构，主动申请再贷款额度，为普惠口径小微企业，特别是受疫情影响严重的企业客户融资减负，将政策利好切实传递至实体经济。

截至 2020 年 6 月末，深圳农商行已向符合支小再贷款专项额度申请条件的普惠小微企业发放贷款超 36 亿元，惠及小微企业 1000 余户。下半年，深圳农商行计划利用再贷款资金发放 3000 万以下民营企业贷款不少于 15 亿元。

7. 主动下沉社区 积极开展“接地气”的融资对接

深圳农商行坚守服务实体的本源初心，充分发挥网点众多深入社区的优势，辖下各支行根据周边企业和社区特点，结合“百行进万企”活动，开展不同形式的小微金融服务专项行动。

同时，深圳农商行各支行积极参与政府部门组织的社区下沉活动，将金融服务和优惠政策给企业送上门。



落实金融支持疫情防控！
江苏银行深圳分行
聚力打好稳企业保就业攻坚战

案例简介

面对新冠疫情肆虐，江苏银行深圳分行坚决贯彻党中央、总行党委关于打赢疫情防控阻击战决策部署，全面落实金融支持疫情防控，积极构建线上线下金融服务阵线，将金融活水注入实体经济。通过制定“专项信贷额度、专项利率优惠、专项资源配置、专项激励考核、专项审批通道”等举措精准助力中小微企业稳健经营，将金融支持稳企业保就业落到实处。



面对新型冠状病毒肆虐，党中央、国务院明确提出要打赢疫情防控阻击战，积极落实“六稳”要求，抓好“六保”工作。江苏银行深圳分行坚决贯彻中央、总行党委决策部署，全面落实金融支持疫情防控，积极助力稳企业保就业，将金融活水注入实体经济，助实体经济奋勇前行。

1. 积极落实金融支持疫情防控，助力企业复工复产

面对疫情，江苏银行深圳分行深入贯彻落实总行决策部署，积极构建线上线下金融服务阵线，有序推动支持深圳企业复工复产，确保疫情防控和经营发展两手抓、

两不误、两促进。

建立白名单精准支持

江苏银行深圳分行梳理并下发包括人行 34 户疫情防控相关企业名单、深圳医疗防疫用品行业客户 164 户名单，深圳市疫情防控重点企业，主要医院名单、医疗防疫用品生产企业名录、《战役环保企业清单》、《粤港澳大湾区国资委下属一级子公司名录》、深圳本地知名餐饮企业名单等。目前已经成功投放疫情防控公司债；完成知名口罩生产企业综合授信；收集上报七家白名单企业用款需求；取得三户白名单企业线索。

制定专属方案，启动绿色通道

抗疫攻坚期，江苏银行深圳分行前往深圳市医疗防护设备重点生产企业、人行首批支持疫情防控企业某知名口罩生产企业，深入企业现场了解公司生产运营难点、物资供应及资金需求，立即启动现场办公，制定企业专属授信方案，快速获批额度。为某知名供应链公司开通转账绿色通道，减免转账汇款费用，企业通过我行账户办理多笔抗疫资金汇款。2 月 7 日，针对深圳人民银行发布的第一批支持疫情防控企业——稳健医疗用品股份有限公司扩大口罩、防护服等医疗保障装备产能的急迫需求，主动以绿色通道为其提供 2 亿元授信额度方案。2 月 28 日，落地首笔“科技防疫贷”，给予深圳市罗湖区某抗疫企业首期 1000 万元授信，有力支持了深圳市重点防疫企业生产的流动资金需求。为某口罩机器人自动化公司提供 200 万增额授信，审批全流程仅用 3 个小时，解决客户燃眉之急，获得客户高度评价。

做好无贷户、存量客户关怀

对受疫情影响暂时出现资金困难的企业，通



过下调贷款利率、进行贷款延期、调整还款计划及计息方式、征信记录处理等帮助企业渡过难关；对疫情受影响企业分门别类做好应对措施，对于出现暂时困难的，通过展期、调整还款计划、调整计付息方式等帮助企业渡过难关。梳理无贷户及有需求金融的客户主动对接相应金融产品；调研存量客户经营及现金流情况，主动送关怀，办理企业贷款延期工作，助力企业度难关；通过智能系统排查“受疫情影响企业供应链需求”企业，有针对性营销并解决客户需求；开展《江苏银行大公司授信客户疫情影响调查问卷》，收到问卷反馈中有融资需求的七十余家客户名单，落实客户对接服务。

2. 引金融活水注入实体经济，切实落实“六稳六保”任务

江苏银行深圳分行高度重视党中央、国务院“六稳”“六保”任务决策部署，积极贯彻落实人行、

银监关于金融支持稳企业保就业相关工作要求，第一时间成立分行“工作专班”，在资源配置、绩效考评、风险评估、履职尽责、金融科技等政策安排上对小微企业倾斜，制定五大举措精准助力中小微企业稳健经营。

在配置专项信贷额度方面

普惠贷款额度无上限，不断提升普惠金融中小微信用贷占比，稳步加大信用贷款投放。把拓展“首贷户”作为着力点，及时响应“首贷户”融资需求。今年二季度末，分行普惠信用贷款余额在普惠贷款占比为 16.4%，较年初增幅 40%，首贷占比 26%，较上季度提升 10%，普惠授信户数增幅 51%。

在提供专项利率优惠方面

分行进一步加大普惠小微企业贷款利率优惠力度，六月末普惠贷款融利率较年初下降 70BP，创历史最低，引金融活水，精准滴灌广大中小微企业。

在落实专项资源配置方面

一方面落实安排小微企业贷款延期还本付息，截至 6 月末累计为 13 户小微企业提供贷款延期，涉及金额共计 8599 万元，解企业燃眉之急。另一方面完善无还本续贷机制，明确具体措施，推动无还本续贷业务科学规范开展。向普惠金融客户推广使用我行“轻松”系列服务功能，以“轻松转”实现无还本续贷，以“轻松还”实现定制化还本，给小微企业更灵活的产品服务。

同时，着力丰富多渠道融资对接方式，进一步扩大普惠覆盖面，实现金融服务的增量扩面，一是加大线上化普惠产品推广力度：一方面大力推广总行最新创新产品“随 e 融”微信小程序在

线金融服务平台，转变营销方式，打造新业务亮点。

另一方面，推动流程改造，进一步提升小微授信业务申请线上化、合同线上化和用款线上化的占比，提高金融服务效率及客户体验。

二是加强科技金融推广：立足深圳经济特点，成立分行科技金融直营团队，紧紧围绕南山科创项下科技金融客户开展营销，集中资源开展科技型企业营销拓展，通过对企业专利权、商标专用权、著作权等无形资产进行融资，提升科技金融服务能力，助力科技企业发展。

针对人行下发深圳市重点企业名单，开展细致的摸排工作，截至 2020 年 7 月 17 日，江苏银行深圳分行公司条线已对接 16 家企业，已完成授信的共 15 家，授信总额达 27.32 亿。目前 16 家企业今年合计新授信金额 5000 万，累计新发放贷款 4257 万元，支持的企业现有雇员人数合计 26330 名。

下一阶段，江苏银行深圳分行将继续落实金融支持疫情防控，助力稳企业保就业，分行将以全新的方式、全新的斗志、全新的姿态，燃出新高度，迸发新伟力，发展有热度、服务有温度，以高质量金融服务助推经济社会发展，以优异的成绩奋力书写高质量发展的新篇章。

第四章

精准扶贫

贯彻落实“脱贫攻坚”
以“精准脱贫+疫情防控”
多举措开展金融特色扶贫
助力打赢脱贫攻坚战



江苏银行深圳分行 成功发行全国首单“扶贫+疫情防控”资产支持票据

案例简介

为贯彻党中央、国务院关于“坚决打赢脱贫攻坚战”的政策精神，落实总行关于“脱贫攻坚”的工作部署，江苏银行深圳分行积极推进各类精准扶贫金融服务工作。2020年3月4日，由江苏银行担任牵头主承销商、簿记管理人的“华润租赁有限公司2020年度第一期扶贫资产支持票据（疫情防控债）”成功发行。这是全国首单精准扶贫资产支持票据暨全国首单央企公募疫情防控资产支持票据，也是全国首单“精准扶贫+疫情防控”资产支持票据。

1. 全国首创“精准扶贫+疫情防控”票据

本期资产支持票据总发行规模7.95亿元，其中2.4亿元募集资金用于偿还精准扶贫项目借款，支持河南省南召县现代高效农业示范光伏扶贫工程建设和在平县鑫佳源光伏农业有限公司光伏电站项目建设。这两个项目收益通过分红形式按

年兑付给贫困户，还将对当地扩大就业和带动相关产业发展起到积极作用，促进脱贫致富。

2020 年突如其来的新冠疫情又赋予了这单业务更深层的使命，扶贫 ABN 项目组积极投身于金融抗疫，入池七笔资产的租赁物涉及多地医院，承租人武汉市黄陂区等五家医院为新型冠状病毒感染的肺炎定点医院，融资租赁设备用于治疗新冠肺炎的医疗设备。同时，募集资金中 5597 万元用于向山东省菏泽市成武县人民医院等三家新冠肺炎定点医院支付租赁款项，支持新冠疫情防控。

在江苏银行牵头统一协调下，本期资产支持票据得到了中国人民银行、银行间交易商协会的高度认可，发行当日受到市场投资人的积极认购，最终优先 A1 档票面利率为 3.30%，全场倍数 3.38 倍；优先 A2 档票面利率为 3.68%，全场倍数 1.82 倍。

2. 源自“学习强国”的金融创新

“学习强国”作为江苏银行深圳分行学习型党组织建设的抓手和工具，分行投行部党支部紧

跟分行党委部署，利用学习强国 APP 坚持支部常态化学习。自 2018 年底，在每周答题环节，细心发现 2018 年 12 月第 2 周、2019 年 1 月第 3 周、2019 年 3 月第 2 周，有一道考题频频出现：“‘十三五’期间脱贫攻坚的目标是，到 2020 年稳定实现农村贫困人口不愁吃、不愁穿，农村贫困人口义务教育、基本医疗、住房安全有保障”。此外，“两个一百年”“三大攻坚战”也在学习强国 APP 里频繁提及。出于党员的基本政治素养，投行部党支部觉得“扶贫”“脱贫”与“两个一百年”“三大攻坚战”必然有着密不可分的联系。“精准脱贫”是“三大攻坚战”之一，扶贫、脱贫正是实现“两个一百年”宏伟目标的重要一环。历史承诺，言出必行，2020 年我国将举全力实现全面脱贫，帮助贫困人口逐步走向美好生活，随之扶贫将成为历史。理论知识，不仅仅是停留于日常学习层面，更应该扎扎实实与业务发展紧密结合。“扶贫”“脱贫”这些高频词汇更是触动了江苏银行深圳分行投行团队的“产品弦”，思考着如何抓住历史的尾巴，围绕关键节点进行金融创新与业务突破。



精准扶贫

热烈祝贺

华润租赁有限公司2020年度第一期扶贫资产支持票据（疫情防控债）发行成功！

全国首单扶贫资产支持票据

全国首单“扶贫+防疫”资产支持票据

全国首单央企公募疫情防控资产支持票据

全市场同行业、同期限ABN最低价！

债券简称	发行规模	债项评级	预计期限	票面利率	全场倍数
20华润租赁（疫情防控债）ABN001优先A1	2.50亿元	AAA	13个月	3.30%	3.38倍
20华润租赁（疫情防控债）ABN001优先A2	3.08亿元	AAA	37个月	3.68%	1.82倍
20华润租赁（疫情防控债）ABN001次级	2.37亿元	N/A	N/A	—	—

牵头主承销商

联席主承销商

评级机构

受托机构

法律顾问

会计师事务所

江苏银行

中国邮政储蓄银行

联合资信评估有限公司

华润信托

德恒律师事务所

bakertilly

特别鸣谢

中国民生银行

兴业银行

中信银行

在这个创新思路下，江苏银行深圳分行有的放矢地开始了多点发力。一方面，在与总行投行与资产管理部的多次沟通中，在深入分析全市场扶贫债券的过程中，分行投行部决定设计一款创新金融产品——扶贫资产支持票据（扶贫 ABN）的产品方案。这一方案设计，绝不仅仅是产品层面的纸上谈兵，而是锁定了目标客户的针对性服务方案。另一方面，针对目标客户紧锣密鼓地推进“硬核”营销，三个“第一次”，快、准、狠：第一次营销会谈，方案简明扼要，围绕政治意义、历史意义和创新意义三个维度，向客户传递产品项目的重大意义；第一次高层会谈，以党建内容入题，将央企子公司与国企在政治理论学习中的共同感受作为切入点，寻求党建工作互动，再引入产品对于银企双方的重要性和必要性；第一次招投标，招标书在遵循基本要求的基础上，以“三大攻坚战”理论作为政治格局支撑，同时体现江苏银行服务细节。

最终，江苏银行以全国首单扶贫 ABN 的创新性，以总、分、支行三级联动营销及招投标中的完美配合，作为扶贫 ABN 的牵头主承销商 / 簿记管理人，使得本单业务以三大创新收官——全国首单扶贫资产支持票据、全国首单央企公募疫情防控资产支持票据、全国首单“扶贫 + 疫情防控”资产支持票据成功落地。

江苏银行深圳分行将继续坚守“不忘初心、牢记使命”，始终保持政治敏锐、市场敏感、行动敏捷，创新服务模式，体现责任担当，全力支持国家扶贫攻坚及疫情防控工作，为顺利实现 2020 年中国脱贫攻坚战圆满收官，全面建成小康社会的伟大目标贡献金融力量！



农发行深圳市分行：践行支农报国初心使命 助力决战决胜脱贫攻坚

案例简介

为助力国家打赢脱贫攻坚战，农发行深圳市分行坚守主责主业，主动担当扶贫责任使命，充分发挥农业政策性金融“当先导、补短板、逆周期”作用，立足特区优势资源，围绕产业扶贫、帮扶就业、消费扶贫等关键措施，调动银政企三方合力，全力支持脱贫攻坚和乡村振兴。

今年是打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会的决胜之年，面临新冠肺炎疫情给脱贫攻坚带来的挑战，中国农业发展银行深圳市分行立足特区优势资源，紧紧围绕“两不愁、三保障”突出问题，充分发挥“当先导、补短板、逆周期”作用，主动担当扶贫社会责任，全力实现“扶贫作用真实、扶贫成效良好”。

1. 提高政治站位，强化政治担当

该行党委高度重视金融扶贫工作，积极响应党中央“实施乡村振兴、坚持精准扶贫、坚持精准脱贫”政策，贯彻落实总行《关于进一步加大“三区三州”深度贫困地区金融扶贫工作力度的通知》文件精神，认真制定《深圳市分行关于中央脱贫攻坚专项巡视情况整改工作方案》。在省分行党委的大力指导下和市分行党

委的周密部署下，充分利用深圳特区政策优惠、产业发达、企业密集等优势条件，深入推动产业扶贫、就业帮扶、消费扶贫等方面工作，将做好金融扶贫作为重中之重推进，年中已超额完成全年脱贫攻坚各项任务指标，被评选为广东省分行“脱贫攻坚奉献奖先进集体”。

2. 加强银政合作，助推产业扶贫

该行以“东西协作”为切入点，密切联络市区级政府、市发改委、市规划局等部门，通过政府牵线搭桥，深挖扶贫龙头企业项目，持续加大扶贫贷款投放力度，通过东西部扶贫协作支持产业发展，带动三区三州脱贫。今年4月以来，该行主动与罗湖区政府对接扶贫工作安排，参加“罗湖——隆林东西部扶贫协作会议”、“东西协作、深爱双林”消费扶贫活动，并随深圳市副市长赴广西百色市隆林县和西林县实地调研东西协作对口帮扶项目情况。通过密切对接政府东西协作活动，该行充分挖掘和把握金融扶贫机遇，落实扶贫企业项目清单，加大力度支持对未摘帽贫困县带贫成效突出的重点扶贫龙头企业，为贫困地区引进发展资金、创造就业机会，帮助深度贫困地区摘帽脱贫。今年以来，该行累计发放产业扶贫贷款5笔共18.78亿元，发放生猪全产业链贷款5.58亿元，已全面完成省分行创新条线及粮棉油条线产业扶贫贷款投放任务。

3. 发挥特区产业优势，解决贫困人口就业

深圳市分行充分利用贷款客户资源，在多方

面积极扩展扶贫需求，大力推广可复制的金融扶贫模式，探索出“以银带企”之路，发挥企业用工需求多的优势，大力支持就业帮扶，帮助建档立卡贫困户就业脱贫。响应总行及省分行帮助深度贫困定点扶贫县就业的工作安排，今年4月，该行作为牵头单位联合深圳市农业产业化龙头企业协会、深圳市粮食行业协会，向特区企业发起《助力四川凉山州建档立卡贫困户就业的倡议书》，结合企业复工复产的用工需求，积极引荐凉山州建档立卡贫困户劳动力，成功与农牧、稼贾福、深彤鑫等企业对接30个用工岗位，促成其与凉山州建档立卡贫困人口建立劳务关系；主动牵线贷款企业欣旺达电子股份有限公司与12名建档立卡贫困户签订为期3年劳动合同，通过提供快速便捷的就业通道，为深度贫困地区人口创造稳定的收入和经济来源。

4. 发动企业捐资，精准对接帮扶

该行积极拉动贷款企业为深度贫困地区捐资，调动企业力量帮扶深度贫困地区，成功促成稼贾福实业有限公司与吉林省大安市慈善总会签订帮扶协议，捐款2万元定向资助10位贫困学生完成学业；促成优合集团与隆林各族自治县介廷乡老寨村签订帮扶协议，自愿对该村辖区内建档立卡特困户1户4人、贫困户6户进行为期2年的现金帮扶，5万元帮扶资金已全部发放到帮扶对象，可有效改善帮扶对象在发展生产、改善生活、子女上学及就医等方面的资金困难；促成海王集团为云南马关县捐款100万元，其中50万元用于购买毛驴带动50户左右建档立卡贫困户增收，



50 万元用于赞助远程诊疗系统，为当地村民提高医疗水平，改善就医质量，项目建成后预计将使得建档立卡贫困户 26166 户受益。

5. 大力带货助销，拉动消费扶贫

认真贯彻落实省分行《关于拉动企业帮助销售总行定点扶贫县农副产品的通知》要求，该行动员干部职工带头购买、企业政府深度参与，加大力度为贫困地区农副产品“带货助销”，积极推广消费扶贫为贫困户创收增收。该行重点运用推广“农发易购”“南方味道”“鲜农择优”电商平台，通过拼多多项目合作、节日慰问品采购营销的方式，与深圳市罗湖区退役军人事务局、罗湖区翠竹街道办事处等单位和多加贷款企业进行营销对接，积极帮助国家级贫困县隆林县及西林县扩宽销售渠道，带动销售贫困地区农副产品金额超过 150.12 万元；贯彻落实总行及省分行“消

费扶贫月”工作要求，帮助定点扶贫对口支援县隆林县销售农产品 3.82 万元，达成意向采购金额 8.82 万元；举办“扶贫美食周”“消费扶贫月”“扶贫日捐款”“花样带货微视频大赛”“扶贫美食摄影比赛”等各式带货活动，充分调动全体员工的消费助农热情，近两年来为贫困地区捐款超 3 万元，从广西隆林、吉林大安、云南马关、贵州锦屏四个定点扶贫县采购扶贫物资超 25000 元，大力发扬特区农发行人的赤胆忠心、报国热诚，为决战决胜脱贫攻坚贡献力量。

用心用情用力 积极践行社会责任

——农行深圳分行着力推进脱贫攻坚显成效

案例简介

农行深圳分行以党建为引领，通过贫困村定点帮扶、打造掌银扶贫商城、东西部扶贫协作、推动消费扶贫等方式，在金融扶贫方面持续践行社会责任。



深圳农行驻村工作队队长李占平到贫困户家里调研。

2020 年是全面打赢脱贫攻坚战收官之年，农行深圳分行始终秉持“大行德广”理念，以党建为引领，通过贫困村定点帮扶、打造掌银扶贫商城、东西部扶贫协作、推动消费扶贫等方式，在金融扶贫方面持续践行社会责任。

1. 贫困村定点帮扶

打好精准脱贫攻坚战是党的十九大提出的三大攻坚战之一，事关党的宗旨，事关人民福祉，是全面建成小康社会的底线目标。农行深圳分行高度重视，健全精准扶贫工作机制，制定《深圳分行帮扶慎田村“精准扶贫、精准脱贫”工作实施方案》，成立新时期精准扶贫精准脱贫领导小组，党委书记、分行行长任组长。农行深圳分行辖属各单位主要负责人被指定为帮扶慎田村 72 户贫困户的帮扶责任人，全力推动扶贫工作任务落实。按照有经验、有能力、能吃苦、懂扶贫、善于与农民打交道等标准，选派专职干部赴对口帮扶贫困村河源市紫金县龙窝镇慎田村开展精准帮扶工作。农行深圳分行党委书记、行长带队到村部署检查，班子成员分批到村检查指导工作，及时研究解决存在的问题和困难，坚持扶贫与扶智、输血与造血、

自治与管理相结合,确保各项政策措施取得实效。

数字是爱心的最美佐证。截至 2020 年 8 月末,对口扶贫村成立了 8 个新农村建设村民理事会,完成 10.4 公里村道硬化建设工程,完成危旧房重建 17 户、污水处理设施 3 座、篮球场地 1 座、综合性文化广场 1 座,连同奖教奖学等至今累计投入自筹资金 221.23 万元,投入 550 万元扶贫资金入股临江工业园、新峰庄园、蓬塘茶产业园、义容光伏产业园等项目,举办养殖培训班,为实现增收打下基础,贫困户拥有可持续的收入和稳定的资金来源,真正形成造血功能。农行深圳分行对口扶贫户中,达到脱贫标准原贫困人口 70 户 246 人。疫情防控期间,农行深圳分行通过制作张贴一批抗疫宣传横幅、提示标语等,提高村民的防疫意识,并捐赠口罩等防疫物资,有力驰援慎田村的抗疫工作。

农行深圳分行专职干部李占平自 2016 年 5 月起任驻村工作队队长,携妻在帮扶村租房长期驻村开展扶贫工作,牢固树立“真扶贫”“扶真贫”的思想,围绕“双精准”要求,全力推进脱贫攻坚工作。他在走访中发现贫困户钟庆红因 1997 年一场车祸导致瘫痪卧床 20 年,家中唯一的顶梁柱倒下了,全家生活雪上加霜,因无钱手术,钟庆红体内一块钢板无法取出。李占平向单位请示报告捐款 6 万元帮助其实施手术取出钢板,恢复治疗。目前钟庆红能借助器材站立,全家人重新看到了希望。

2019 年 5 月 14 日,深圳金融团工委组织开展 2018-2019 年度深圳金融系统五四表彰暨“脱贫攻坚战,青春在闪光”主题宣传教育实践活动,农行深圳分行作为受表彰单位和市定点帮扶银行,



农行资助修建桥梁。



音乐剧《扶贫的声音》。

将李占平帮扶钟庆红的感人事迹改编为音乐剧《扶贫的声音》,参与表彰和演出。

2. 打造掌银扶贫商城

农行作为国务院扶贫开发领导小组成员单位,秉承“耕耘美丽中国”的社会责任与担当,打造掌银扶贫商城,为贫困地区提供专业化电商服务。农行深圳分行定期在掌银扶贫商城开展“浓农爱”主题系列活动,号召社会各界“以购代捐”,助力打赢脱贫攻坚战。开展“我消费、我扶贫、助公益”消费扶贫专项活动,借助消费扶贫中秋专场、农民丰收日专场等活动,带动更多客户参与消费扶贫。同时,以农行“掌银扶贫商城”为载体,与合作伙伴共建爱心扶贫桥梁,与贫困县政府、贫困县商户、消费者共同推进消费扶贫公益行动,提高贫困地区农产品知名度、拓宽产品销路。

3. 东西部扶贫协作

戮力同心、携手小康,农行深圳分行按照党中央、国务院、农总行东西部扶贫协作的总体部署,与西藏日喀则农行建立东西部扶贫协作金融服务结对关系。自 2019 年 5 月以来,农行深圳分行积极开展各项扶贫协作工作。

深化协作,做好交流培训工作。已安排三名干部赴日喀则农行挂职,已由分行行长、主管行长等带队开展实地对接、培训、调研等工作五批次,并对接日喀则及西藏农行三批次人员赴深进行跟班学习。

多管齐下,开展消费扶贫及帮扶资金引进。

农行深圳分行积极利用业务及区位优势,利用农行电商扶贫专区等将日喀则农产品销售至深圳,引进帮扶资金专项用于脱贫攻坚。

齐心协力,推进产业扶贫。推动日喀则地区政府、企业来深进行项目推介,组织农行深圳分行客户进行考察,协调各类捐赠资金投向日喀则地区,全力促成产业项目落地。截至 2020 年 7 月,已争取帮扶资金 206 万元。

4. 推动消费扶贫

2019 年 6 月以来,农行深圳分行在脱贫攻坚工作中继续加大消费扶贫帮扶力度,并将扶贫幅度从河源市、日喀则扩大到全国范围。发起“我消费、我扶贫、助公益”活动,动员各级工会组织、行内员工及家属、个人及企业客户积极购买贫困地区特色产品,利用农行“农银 e 管家”“惠农 e 通”“益农融商”等多种互联网渠道,为贫困地区特色产品增加销售机会。2020 年创新推出“扶贫爱心购”线上直播活动,用“好产品+好平台+好活动”点亮消费扶贫之路。截至 2020 年 8 月末,农行深圳分行直接购买贫困县产品金额 819.5 万元,帮助销售 2698.52 万元,彰显大行的责任担当。

——精准扶贫之“萤火虫计划”

东亚银行公益基金希望通过发动社会各界力量，募集资金与教育资源，为贫困地区青少年创造更好的学习条件。“萤火虫计划”精准扶贫乡村教育，致力于从硬件和软件等各方面帮助贫困乡村学校改善教育条件，为孩子们点亮光明未来。

东亚银行(中国)有限公司深圳分行(下称“东亚中国深圳分行”)自2009年起承担广东省部分地区及周边地区的精准扶贫社会责任工作。

名称	单位	数量
笔袋	个	1
书柜	个	1
铅笔	支	2
圆珠笔	支	1
中性笔	支	1
卷尺	套	1
练习本	本	3
橡皮擦	个	1
卷笔刀	个	1
垫板	张	1
圆规	套	1
字典	本	1

学,为学校学生带去了学习书籍作为六一礼物,并带去传统文化课程与同学们欢度六一,义工们对萤火虫乐园进行回访,了解乐园使用运作情况。

通过持续的回访和维护,本行对“萤火虫乐园”学校进行系统化、针对性的维护管理,确保发挥最大功用,优化公益资源的使用效率。通过技术手段进行硬件维护和电脑检修,系统安装和升级。通过回访活动,了解所在学校的孩子们的需求,更好地送去温暖和关爱。

持续辅以内容丰富的慈善公益活动

东亚中国深圳分行在萤火虫计划的基础上积极组织内容丰富的公益活动,如关爱特殊儿童福利院、捐款捐书、志愿支教、环保公益等,通过关注不同群体的基础教育,进一步为我国的教育事业贡献自身力量。

2019年1月和6月,2020年1月,东亚银行深圳分行义工队结合萤火虫乐园回访工作,对贫困学校、特殊儿童学校开展了春节及儿童节送温暖活动。

3. 特殊时期不忘使命，扶贫保障开学防疫

2020年,我们经历着“万众一心,共抗疫情”的特殊时期,东亚中国长期以来践行企业社会责任,自新冠肺炎疫情发生以来,积极响应国家号召,以实际行动全力支持抗击疫情。2020年初,东亚中国向武汉市红十字会捐款300万元人民币,用于采购武汉抗击肺炎疫情所急需的药品、防护服、护目镜等医疗物资以及对于一线医护人员的慰问,

为医护工作者提供防护保障与支持。

4月,东亚银行公益基金向各地偏远乡村学校捐赠了一批包含消毒液、洗手液及测温枪在内的爱心防疫物资,助力学校解决开学防疫物资紧缺的问题。

4. 发挥公益平台作用，积极承担社会责任

定点帮扶，软硬件并行，切实有效

每一所“萤火虫乐园”的落成,都凝聚着分行每一位志愿者的真诚与爱心。从选点到乐园改造建设、物资采购、落成仪式等所有工作,都是在分行志愿者怀抱爱心不计回报下完成的。他们为学校送去的不只是一台台先进的电脑,一本本丰富的图书,还有每一个志愿者温暖的笑容,真诚的爱心。在与学生们的互动中,每一位志愿者的真诚都能被师生们感受到,因为他们也感受到了师生们眼里的喜悦和谢意。

一所乐园的建立,不仅仅是物质上的扶贫,更多的是想送给孩子们一所精神的乐园。东亚银行更是以持续关注改善提升社会的教育环境,以实现人人享受平等优越的学习环境,让青少年们快乐成长为己任,积极履行社会责任。

银行搭建平台，带动客户共同参与

东亚中国深圳分行一贯积极发挥公益平台作用,有效带动分行客户一起参与公益事业,通过向客户介绍东亚银行公益基金包括萤火虫计划、大学生助学金计划、民间公益组织资助计划等,结合客户的实际情况,携手开展公益活动。

“萤火虫乐园”的落成,均充分结合了客户回报社会的意愿和公益投入计划,通过该行的平台,拉动客户一起进一步提升完善贫困地区学校教学设备,并为学生带去丰富的学习用品与学习资料。

东亚银行深圳分行在自身履行社会责任的同时,积极发挥了平台作用,不仅实现了客户回报社会的心愿,更是为客户开辟了一条可持续履行企业社会责任的路径。

不忘初心，持续履行社会责任

该行推行全行公益,从管理层到员工,全员参与公益成为了该行企业文化特有的一道风景线。该行通过丰富的公益活动关注不同群体的基础教育,进一步为我国的教育事业贡献自身力量。一系列公益活动的开展也是考虑到可与萤火虫乐园项目相结合。



广东省惠州市惠东县高潭中心小学“萤火虫乐园”落成。



江西省上饶市玉山县必姆镇一甲小学“萤火虫乐园”落成。



关爱特殊儿童福利院活动。



捐赠爱心防疫物资 助力开学防。

交通银行深圳分行精准发力脱贫攻坚

案例简介

深圳交行扎实推进精准扶贫精准脱贫工作，对口帮扶河源市龙窝镇礼坑村贫困户全部达到“两不愁三保障”及“八有”脱贫标准，扶贫工作连续四年获得“优秀”等次评价，并被评为深圳市扶贫工作突出贡献单位。



交通银行深圳前海分行党支部与礼坑村党支部支部共建仪式。

2016年5月以来，交通银行深圳分行按照深圳市部署，对口精准帮扶河源市龙窝镇礼坑村，四年来，始终坚持高站位、高标准，认真贯彻落实中央、省市、总行有关决策部署和要求，扎实推进精准扶贫精准脱贫工作，取得丰硕成果。截至2019年末，礼坑村贫困户45户193人全部达到“两不愁三保障”及“八有”脱贫标准，全部实现脱贫。村集体经济收入由2016年的1万元提升至2019年的30万元，达到省定贫困村退出标准。交通银行深圳分行扶贫工作连续四年获得“优秀”等次评价，并被评为深圳市扶贫工作突出贡献单位。

1. 党建引领脱贫攻坚

深圳交行坚持“以党建促扶贫”，分行党委、党支部、礼坑村支部多方发力，将党



捐建图书室。

建引领贯彻脱贫攻坚全过程。党委高度重视精准扶贫工作，成立了扶贫工作领导小组，制定扶贫规划，并指派干部驻村帮扶。党委班子成员每年召开扶贫工作专题会议研究部署相关工作，每年多次前往礼坑村考察调研，督促扶贫项目落地，走访慰问贫困户，了解并解决存在问题，确保脱贫工作抓出实效。各基层党支部开展了与礼坑村45户贫困户“结对子”帮扶活动，“一对一”或“几对一”帮扶联系，让党支部和党员成为脱贫攻坚的中坚力量。自精准扶贫工作开展以来，各基层党支部共进行了四轮180多批次的慰问及帮扶活动。

与此同时，深圳交行成立“党建+扶贫”工作组，制定“党建+扶贫”工作方案，深圳分行下属的前海分行党支部结对指导礼坑村党支部党建工作。

2. 产业扶贫结出硕果

产业扶贫是深圳交行助力礼坑村村民脱贫致富的重头戏，深圳交行从实际出发，积极帮助礼坑村建设村级集体产业。从2016年开始，一方面下大力气建设礼坑村200亩茶叶基地，在茶叶种植第二年就实现了一定量产，产值近50万元，2019年产业基地共采摘制作干茶叶约3000斤。另一方面资助礼坑村投资茶叶龙头企业、县统筹的茶产业平台公司。同时，茶叶基地日常的施肥、除草以及茶叶采摘等相关工作优先雇用本村贫困户及村民，为他们带来约50万元的劳动务工收入。深圳交行还资助礼坑村90万元投资位于本村的紫金县景兴葡萄种植基地。另外，建设了礼坑村50亩综合种养殖基地的鱼塘、鸡鸭养殖棚等养殖

设施，并陆续投入鱼苗、鸡鸭苗养殖，实现良好的经济收益。目前，不少贫困户在交行扶贫政策的帮助下，已经走上致富之路。

3. 扶贫扶智两手狠抓

深圳交行先后捐建礼坑学校电教室、图书室、教育设备、视频监控系统及占地约 200 平方米的两层多功能活动场地。联动各类慈善主体帮扶礼坑村，促成礼坑学校与深圳市龙华第二小学的结对子帮扶，由龙华二小的校长老师为礼坑学校老师的现场授课，进一步提高礼坑学校的教学水平。积极做好贫困户家庭适龄学童的上级教育补助及时到位及困难学生学费生活费资助等工作，确保不出现“因贫辍学”。此外，深圳交行还与深圳市儿童医院、顺丰公益基金会赴礼坑村开展大型儿童义诊暨先天性心脏病公益活动，为村里 160 多为学生和儿童进行了先天性心脏病筛选及儿童常见病诊断。

4. 乡村建设焕发新貌

为提高村民生活质量，补齐礼坑村基础设施建设短板，交行资助礼坑村完成 4.8 公里的村道硬化建设，同时在新旧村道边安装 310 盏智能太阳能路灯，改善全村出行和运输条件。投资完成了全村生活污水处理设施及自来水项目主体建设，拆除了废、旧、弃房和乱搭乱建违章建筑，清理了 2 公里河道，改造了 190 多栋民居外立面。资助建成了 5000 平方米的村民文化广场主体工程，并配置了文化宣传长廊、体育健身器材等附属设施，建设了礼坑村烈士事迹展览室暨老人活

动中心和村卫生站，礼坑村村容村貌明显改观，新农村建设焕发出新的风貌。

同时，深圳交行把医疗保障落实每一户家庭每一个村民。严格落实五保户、无劳动能力低保户的社保以及其他贫困户的医保，实现应保尽保，不漏一户，切实为村民做好脱贫兜底，为贫困户做好保障措施。

5. 疫情防控绝不松懈

疫情期间，深圳交行的驻村干部与村干部、乡村医生进村入户进行网格化排查，做到村不漏户、户不漏人对村民进行体温检测，发动全体党员和全体村民充分认识这次疫情的严重性，对全村进行全面消毒。同时，深圳交行还为全体村民捐赠了两万多元的防疫物资，做好后勤保障。

疫情期间，礼坑村贫困户平时外出务工的人员约有 40% 受疫情影响推迟复工，导致暂时没有收入，为此，驻村干部与礼坑村村委结合村集体扶贫产业的春茶采摘及葡萄梳花梳果、全村清洁卫生及公益项目建设工程等工作岗位，对本村村民特别是贫困户优先聘用，尽可能增加贫困户就近就业机会，解决有劳力贫困户短期就业问题。



发挥金融租赁特色优势 国银租赁助力打赢脱贫攻坚战 ——开发性金融助力打赢脱贫攻坚战的租赁实践

案例简介

作为国家开发银行控股子公司和租赁行业头部企业，服务国家战略是公司协同开发银行进行开发性金融实践的重点工作。公司立足租赁本源，强化责任担当，聚焦重点区域，扩大金融产品供给，践行社会责任，助力打赢脱贫攻坚战。

助力脱贫攻坚战是新时代国银租赁服务国家战略、展现责任担当的重要举措。贫困地区基础设施基础薄弱，适合的租赁资产稀缺，如何发挥租赁产品特色优势，国银租赁积极探索并总结了适合自身的金融实践。

1. 认真学习领会扶贫工作要求，构建金融扶贫工作长效机制

公司积极响应党中央、国务院号召，在人民银行、银保监会的指导下，领导班子带领全体员工深入学习习近平总书记关于扶贫工作的重要论述，统一思想认识，认真领会金融扶贫的重要意义。公司成立脱贫攻坚领导小组，由王学东董事长任组长，彭忠总裁以及所有副总裁任副组长，相关部门参与。领导小组明确了主要职责以及各部门分工，构建了扶

贫工作长效机制，为推动脱贫攻坚各项工作有序开展奠定坚实基础。

2. 主动强化责任担当，多措并举助力打赢精准脱贫攻坚战

一是发挥开行集团基础设施领域业务优势，助力贫困地区补齐基础设施短板。畅通道路，改善物流环境从而打通供需市场堵点，是助力脱贫重要举措。2016 年以来，公司加大金融支持力度，密切政府合作，支持贫困地区交通基础设施建设，为河南兰考县、陕西志丹县改善交通环境融资近 10 亿元。畅通交通能够有效激发地方资源禀赋，加速地方脱贫致富。山西吕梁市是全省贫困程度最深的地区，煤炭资源较为丰富，但大部分地区交通不便，煤炭运出困难。近两年，公司在吕梁市投放 7.8 亿元，支持了兴县、临县 2 条铁路专用线的建设，使得吕梁山区煤炭外运更加便捷，并有效带动地方经济增长，服务脱贫。

二是贯彻绿色金融发展要求，大力开展新能源扶贫业务。贫困地区往往地处偏僻，农业用地稀缺，但比较适合发展风电、光伏等新能源电站。公司积极推动绿色扶贫，在光照、风力、土地等资源较为丰富的贫困地区，大力开展新能源电站租赁项目。2019 年，公司融资支持的吕梁方山光伏扶贫电站建成并网发电，每年惠及当地 1270 户贫困居民（假设每户 3 人标准下，惠及人群近 4000 人），每户每年可增收 3000 元，每年合计达到 381 万。以光伏发电反哺农户，切实助力精准扶贫。此外，公司大力在山西、新疆、内蒙、河南等地贫困县开展新能源电站业务，近两年投放金额超 50 亿元，有力支持地方经济发展。

三是聚焦贫困地区优势产业，推动产业扶贫项目落地。产业扶贫有助于为贫困群众提供长期稳定收入，是实现脱贫目标最重要的举措。公司以可持续经营为前提，稳步开展产业扶贫，近两年投放金额近 35 亿元。

——开展了泸州高新区标准厂房租赁项目。该项目由泸州市高端装备制造产业园与古蔺县签订扶贫合作协议，建设泸州高新区（古蔺）异地扶贫产业园。既解决了古蔺县自身投资建设扶贫产业园区存在自身财力薄弱、投资吸引力不足等问题。又通过各方利益分配机制，为贫困地区财政提供了支持。同时发挥了古蔺县脱贫攻坚政策效应和泸州高新区高新技术产业优势，在完善泸州高新区生产配套功能的同时有效带动贫困县打赢攻坚战。公司为该项目提供融资 10 亿元，目前项目已建成，企业已入驻，将长期为古蔺县提供财政资金，向建档立卡贫困户提供劳动岗位。

——开展了四川信利（仁寿）面板租赁项目。仁寿县是全国人口第三大县，拥有建档立卡贫困户 27222 户，建档立卡贫困人口 79709 人。公司主动担当，向信利仁寿项目融资 25 亿元，支持其在当地建设显示平板生产线，项目前期已招聘建档立卡户 52 人，该项目投产后，上下游预计雇员人数超过 5000 人，将带动当地更多的贫困人口就业脱贫。2019 年，该项目产值超 20 亿元，完全达产后可实现年产值 121 亿元，年缴税收 7.6 亿元，将显著促进当地经济发展水平，增加财税收入，提升扶贫基础设施建设和民生服务水平。

四是大力开展普惠金融业务，助力贫困地区中小微企业、自然人客户创业脱贫。公司大力开展工程机械、商用车等普惠金融业务，通过厂商



租赁模式，降低中小微企业、自然人的设备购置门槛，解决了贫困地区中小微企业、自然人客户融资难、融资贵问题。截至 2019 年末，公司在四个定点扶贫县累计投放 3,443 万元，为 44 个中小微企业和自然人客户累计提供 61 台 / 套设备融资。

五是践行社会责任，实施公益扶贫改善贫困地区教育医疗条件。公司管理层多次带队赴贵州道真自治县、贵州正安县、甘肃古浪县等对口扶贫县，考察当地经济情况，寻找租赁扶贫切入点，并捐赠 300 万元专项扶贫资金，投向“两不愁三保障”项目建设，用以改善当地的教育、医疗、饮水安全、乡村道路等条件。此外，公司向甘肃省武威市西靖镇富民完全小学、贵州省正安第五小学捐赠电脑、打印机等一批教学设备，改善贫困地区教育硬件水平。组织爱心义卖活动，员工捐赠义卖物品 176 件，筹集资金 10,730 元，全部用于认养河北省国家级贫困县张北县的藜麦，

推动当地贫困户通过劳动创造可持续财富。

3. 下一步工作思路

公司将继续贯彻金融扶贫相关要求，加强模式创新研究，充分发挥租赁产品优势，深入推进金融扶贫工作，助力国家打赢精准脱贫攻坚战。一是在公司脱贫攻坚领导小组指导下，加强金融租赁扶贫的经验总结，细化完善支持脱贫攻坚的工作举措。二是加强开行集团扶贫工作协同。探索基础设施、教育、医疗、养老等领域的扶贫工作模式，通过创新综合金融服务加大对贫困地区的金融支持。三是大力推进以设备租赁为载体的金融扶贫业务。深入调研贫困地区产业发展特点和融资需求，以设备租赁为载体帮扶贫困地区经济发展，为扶贫配套产业项目落地以及中小微企业发展提供全方位金融服务。

平安银行深圳分行 一条绿道展新貌 山区人民感党恩

案例简介

平安银行深圳分行（以下简称“深圳分行”）2016 年 5 月接受平安集团和平安银行总行党委的重托，负责对口广东省河源市紫金县龙窝镇洋头村开展精准扶贫工作，接到这项光荣而艰巨的政治任务，分行党委高度重视，并始终认真履行企业社会责任，坚决贯彻落实党中央扶贫攻坚战略任务，把平安集团“三村工程”建设部署落到实处，与贫困山区人民一起共享国家文明、进步发展的成果。经过 4 年多的努力，对口扶贫村的村民已全部脱贫，村容村貌发生了巨大变化。

广东省河源市紫金县位于粤东地区，在汕湛高速公路开通之前是非常闭塞的山区贫困县，龙窝镇洋头村位于该县的东部，面积 7.8 平方公里，村里耕地少、经济落后，全村人口 3757 人，下辖 5 个自然村、585 户人家，原有贫困户 64 户，贫困人口 260 多人；村中道路狭窄、卫生环境差，村里青壮年都基本外出务工，该村集体经济也缺乏收入来源，扶贫建设任务非常艰巨。

时间过得飞快，我行从 2016 年 5 月接受对口扶贫任务至 2020 年，对口扶贫建设工作已进入了第四个年头。在平安集团“三村建设”战略统领下，两任驻村干部辛勤地付出，洋头村的扶贫工作和新农村建设取得显著成效。洋头村目前已投资建设茶叶、茶园、紫金工业园和乳鸽养殖等六个村集体造血项目，预计每年为村集体经济创收达到 40 多万元，集体经济得到发展和壮大，村民收入也大幅度提高，贫困户及贫困人口至 2019 年底已经全部脱贫；村容、村貌也发生了巨

大变化，主要村道已硬底化建成宽大的水泥路，并配上照明路灯，村民都用上了自来水，村医务室已建成投入使用，公厕和垃圾处理站也投入使用，村民文化广场及村委办公综合楼也正在加紧建设中，村中心小学教学环境也得到很大改善，并建成紫金县第一个远程电教系统，为贫困户、五保户建设住房和村民危房改造工程都已在 2019 年底前全面完成。原来落后、贫困的洋头村整体面貌已经焕然一新，处处充满生机。面对山村面貌的巨大变化，村民对党中央的扶贫政策心存感激，平安人与洋头村的村民也结下了深厚的情谊。

洋头村旁，琴江环绕而过，河水清澈，倒映着蓝天白云和山村的景色，经前期县政府对小河进行整治，两岸砌起了河堤，平安集团和银行领导在深入洋头村开展扶贫工作调研时，发现河岸边杂草丛生，垃圾乱堆乱放，严重影响村容村貌。

如果沿着河岸建一条绿道，不但可以改善环境，还可以给村民提供一个休闲健身的好去处。



美化环境，提升村民的生活水平和生活质量，完全符合社会主义新农村建设的目标。很快，为洋头村建设河边绿道计划在集团党办肖建荣总的大力支持下，马上得到实施。在 2020 年元月，传统春节前夕，集团党委组织基层党支部书记捐款 55 万元，捐助给洋头村，作为村民休闲绿道建设专项资金。绿道建设资金得到落实，洋头村委班子高兴地说，这是我们洋头村村民梦寐以求的好事，今天终于在平安人的大力帮助下可以实现了！

绿道建设在过完春节疫情稍缓之后，各方就很快积极行动起来。在端午节前夕，分行党委向施工单位第一期拨款 30 万元，拨款过程发现施工单位在我行的收款帐户不是一级帐户，收款限额不超万元。适逢端午节，这是我国人民生活中一个较为浓重的传统节日，如工程款未能及时拨付，施工单位就无法给农民工发工钱过节，那将会影响绿道后续继续施工。我们党办的同志急忙

进行联系协调，并连续通过周日到分行营业部加班跟踪帐户升级，终于在端午节前一天把款拨到位，解决了施工单位的燃眉之急。经过三个多月的努力施工，一条长达近 1 公里，铺上彩色水泥砖、种上花草植物并安装了照明路灯的绿道就基本建成了。

村民们站在河边的绿道上，面对青山绿水和倒影在河里的蓝天白云，他们无比陶醉和感叹，有的村民在头条新闻发布自己录制的视频，画面上看到绿道如一条五色彩带，与周围美丽的山村景色融为一体，村民发自内心的说这是我们党和国家关怀咱们山里人，是平安集团和平安人的大爱及帮助的成果！

深圳坪山珠江村镇银行 特色扶贫彰显责任担当

案例简介

深圳坪山珠江村镇银行开展“消费扶贫，我在行动——坪山党政企消费扶贫活动，通过线上公益直播、“五进一巡”、爱心募捐等方式精准帮扶广西省田东县，累计采购和帮助销售田东县、陆河县农副产品超 8200 万元。

2020 年是全面建成小康社会目标实现之年，是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。坪山区工信局联合深圳坪山珠江村镇银行开展“消费扶贫，我在行动——坪山党政企消费扶贫，助力广西打赢脱贫攻坚战”活动，通过“以购代捐，以买代帮”方式精准帮扶广西省田东县，提供丰富多样的扶贫地区特色农产品，精心组织、全力推进产业扶贫、消费扶贫，为对口帮扶地区脱贫攻坚贡献力量，受到当地政府高度肯定。

1. 精神引领 党建扶贫

消费扶贫首次以党政企对接形式联合行动，深圳坪山珠江村镇银行设置专人对接活动策划及推进落实，配合坪山区委组织部、工信局下沉到 23 个社区党群服务中心及园区设置相关扶贫产品展区和无人销售展架，鼓励引导社会各界力量参与消费扶贫，定向采购对口地区相关产品和服务。发挥出党组织超强的动员能力，增强了当地内生脱贫动力。

2. 公益扶贫 特色直播

2020 年 8 月深圳坪山珠江村镇银行联合坪山区工信局、深圳晶报传媒创新引入公益直播带货的形式，该行员工与广西省田东县当地村民硬核“带货”，直播现场超 6000 余人，“带货主播”们逐一推介广西田东的桂七芒果、土鸡蛋、桑芽菜等农产品，发挥互联网平台优势，精准帮助贫困地区和贫困群众销售农特产品，解决了贫困地区农特产品产业化发展不足及品牌、物流、销售渠道等问题，推动农特产品打开销路，起到了良好的效果。

3. 探索尝试 引入产业链

为实现“探索建立稳定脱贫长效机制”，坪山区在京基御景印象三期、创新广场、建设路分别成立区级消费扶贫中心、消费扶贫馆、扶贫超市，致力于挖掘田东当地特色农产品，对好的产品进行销售推广。

此后多次开展交流活动，深入推动深圳市对口支援工作领导小组办公室消费扶贫“五进一巡”

工作，并于 2020 年 9 月 -12 月持续举办进园区、进社区、进企业等活动，将来自广西田东的水果、鸡蛋等土特产送到市民群众家门口，通过线下销售展示引领扶贫。线下活动现场，深圳坪山珠江村镇银行开展持银行卡消费满减活动，进一步降低销售价格，引导市民群众“以购代捐，以买代帮”，深受群众欢迎，大家购买热情高涨，为对口帮扶地区脱贫攻坚贡献出自己一份力量，让贫困群众的农产品有“可销售的渠道”，广大消费者购买产品有“可保证的品质”。

4. 身体力行 步履不停

在两地党委政府共同努力下，在社会各界的大力支持下，田东县顺利实现脱贫摘帽，截止目前，累计采购和帮助销售田东县、陆河县农副产品超 8200 万元。

深圳坪山珠江村镇银行身体力行做好精准扶贫工作，除了利用自身金融服务加强对口帮扶地区扶贫产品宣传推介，还通过深圳市坪山区慈善会给田东县扶贫协作项目捐款 10 万元、严格按照职工集体福利支出的政策要求采购贫困户农产品 5 万元，同时鼓励全体员工奉献爱心，踊跃参加募捐活动。

精准扶贫，因地制宜，久久为功。接下来，深圳坪山珠江村镇银行将继续积极响应国家脱贫攻坚战略，配合市、区政府关于打赢脱贫攻坚战的部署要求，突出党建引领，聚焦人力、物力、财力支持，精心组织高站位谋划，多措并举推进对口帮扶和扶贫协作工作，以先行示范标准助力帮扶地区脱贫攻坚取得全面胜利。



第五章

消保服务

创新消保举措
精准消保宣教
打造消保品牌
共建和谐金融

招联金融创新开展金融教育公益活动

案例简介

2020 年招联金融创新开展丰富多元的金融公益宣传活动。一方面，联合公安部查控中心、深圳市银促会等单位，积极开展金融知识公益直播活动；另一方面，通过 MV、漫画等丰富展现形式，自制金融公益内容，开展金融公益教育，受到社会广泛好评，累计观看数超 50 万次。

契合年轻客群对当下短视频、直播等媒介喜好，招联金融积极策划、安排，通过抖音短视频、直播、漫画、MV 等多媒体形式，创新开展金融知识教育公益活动，为广大用户带来丰富、有趣的消费金融知识，打造自身消保品牌。

1. 联合公安部查控中心等，开展全民反诈公益直播

疫情带来了直播行业井喷式的发展，全民直播的时代已经到来。在此背景下，招联金融围绕反诈宣传及征信安全等主题，开展了 4 场线上直播。其中，影响范围最广泛的是 9 月联合公安部查控中心进行全民反诈公益直播。该直播通过抖音、中国联通、招行手机银行、快手等渠道进行同步播出，累计观看人数达 70000+，引起同业和社会的良好反响。



2. 联合深圳市银促会等，开展抖音短视频金融知识公益宣传

招联金融积极通过抖音短视频，开展金融知识公益宣传，涉及“个人征信、分期消费、反欺诈、消费金融基础知识”等主题，累计播放量 10 万+。其中，8 月联合深圳市银行业消费者权益保护促进会，开展“合理消费分期”的金融公益宣传，受到广泛好评。

3. 打造“黑镜君”自媒体阵地，开展金融风险教育公益内容

招联金融通过量身定制“黑镜君”微信公众号，原创、刊发金融风险教育相关的公益内容，并以此为阵地，积极开展金融教育公益，打造自身消保品牌。当前，“黑镜君”推文累计超过 120 期。3 月，针对新型诈骗手法刊发了《这三种假

转载平台	推送
招联好期贷	警惕！ 15 个网络金融诈骗“套路”曝光，不想被坑的一定要
	你还没复工？骗子已经上岗了！
新流财经	揭穿征信修复的谎言
	揭秘背账骗局
	CapitalOne 逆袭之路，对国内互金机构有何启示？
	“杀猪盘”骗局横行全国，2.4 亿元被瓜分
	线上消金的线下突围之路
	多维空间技术让线下团伙欺诈无所遁形
	互金信用信息共享平台：已收录 9000 多万个账户
	北广杭深成信贷黑灰产重灾区，非法导流链接成惯用手段
	线上关联欺诈类风险杀手——图技术
	从风险管理角度，浅谈消费金融场景商户的财务评估
	揭秘企业邮箱代认证业务
消金时代	5 毛一份，人脸信息正被数据贩子打包兜售
	数据预警万无一失？创新另类人工预警查漏补缺
极验	线上消金平台转战线下大额市场，期待通过大数据风控突围
	多维空间技术让线下团伙欺诈无所遁形

冒招联 APP 套路你们千万别信》，详细解析诈骗分子假冒金融公司 APP 实施诈骗的完整套路。4 月，为防止不法分子利用疫情实施诈骗，上线了防诈骗推文《防疫防骗两手抓》，解析具体的诈骗手法，进行防骗提示。6 月，在假冒企业微信诈骗案出现后，又及时发布《谨防假冒企业微信诈骗》，详细介绍了假冒企业微信与正版企业微信的区别，引导客户通过正规渠道办理业务，防止被骗等，累计阅读量超过 2 万 +。

4. 自制短视频、漫画等，开展金融知识公益传播

此外，招联金融通过更为丰富的展现形式进行金融知识公益传播。

(1) 制作 9 期原创宣传视频进行推广

已有 5 期具体诈骗案例的解析，即将五种常

见的诈骗套路结合具体案例通过一分钟短视频进行讲解。

已有 2 首热门歌曲进行改编，重新填词并拍摄 mv，通过歌曲的形式提高防骗意识，普及征信知识。

还拍摄了 2 期黑镜君日常专题。通过黑镜君的人物形象，介绍互联网金融公司案件调查的日常工作，同时进行反欺诈相关的防骗提示。

(2) 发布 8 期防诈骗漫画

漫画是一种广受欢迎的艺术形式。在互联网发展的背景下，漫画更贴近人们的碎片化阅读需求。招联金融创作并发布了 8 期防诈骗漫画，将防诈骗内容与生动风趣的漫画内容相结合。所有漫画均通过公众号、微博、支付宝生活号等渠道进行宣传，累计阅读量达 14 万 +。

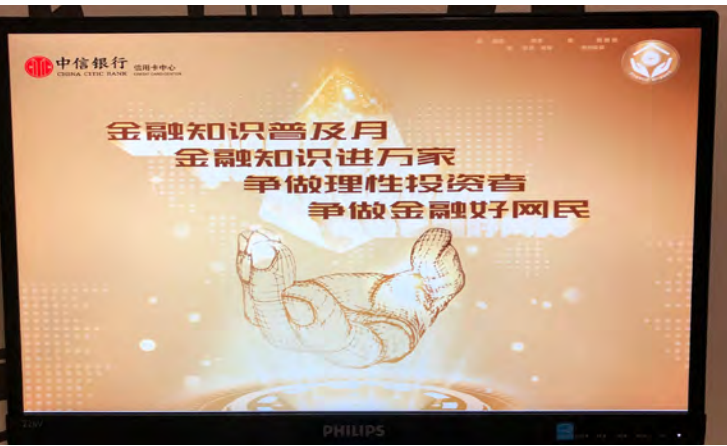
消保工作按下“快进键” 多管齐下夯实基础——中信银行信用卡消保工作踏上新征程

案例简介

中信银行信用卡中心高度重视消费者权益保护工作，踏实履行“信守温度”的品牌理念，对内加强各项制度、机制建设，打造全流程的消保体系；加强员工警示及风险教育，提升消保意识；面向消费者和特殊群体普及金融和反诈骗知识，提升金融素养和风险防范意识；积极履行社会责任，努力打造有态度、有温度、有速度的暖心银行，为构建和谐金融环境发挥更为积极的作用。

随着社会经济的发展和收入水平的提高，消费需求日益增长，为深入落实国家及监管机构在新形势下对于消保工作的部署与要求，维护社会经济秩序，有效地促进市场经济的健康发展，中信银行信用卡中心（以下简称“卡中心”）以全面深化消费者权益保护各项工作为落脚点，创新性开展金融宣教活动，为构建和谐金融环境贡献力量。

卡中心消保宣传工作以切实保障消费者合法权益为出发点，通过联动监管机构、金融同业及广大消费者共同参与金融消费者权益保护工作中来，以“线上线下有效融合、内部外部相互促进”的方式，在不断创新产品及服务的同时，在全国范围内践行消费者权益保护宣传教育，打造特色消保品牌。



1. 健全消保机制

卡中心于 2019 年 12 月新成立消费者权益保护中心，独立负责消费者权益保护工作的。为加强消费者权益保护体制机制建设，新制定和修订《中信银行信用卡中心消费者权益保护工作管理办法（4.0 版，2020 年）》、《中信银行信用卡中心新产品和新服务消费者权益保护审核工作实施细则（1.0 版，2020 年）》等八项消保工作制度，形成事前协调机制、事中管控机制、事后监督机制的全流程管控机制，同时指导分中心建立 203 项属地消保制度，进一步提升消费者权益保护工作水平。

2. 精准宣教

制定年度消保宣传计划，并积极配合监管利用自身渠道多维度开展“315”“金融知识联合宣教”等宣传活动。一是加强员工宣导，通过内部信息平台发布消保知识宣传，包括消保工作的重要意义，“八大基本权利”等内容，为进一步保持宣传效果，增强员工的消保意识，同时利用

办公楼 LCD 屏、电脑屏保的形式，持续进行宣传，增加员工对于消保工作的认同；通过内部学习平台组织全员开展消保课程学习，面向全体员工普及消费者权益保护基础知识、卡中心业务涉及消费者权益保护等内容，制定 75 份属地消保宣传计划，完成 113 场消保制度及客户信息安全专项培训活动，以提升员工对于消费者权益保护工作的认同与支持，将消费者权益保护理念贯彻在工作中，截至 9 月 30 日共计 16477 人次参与；二是面向公众普及金融知识，通过支付宝官方服务号、新浪微博官方服务号、微信公众号、百度贴吧官方服务号、抖音官方服务号等新媒体渠道为不同受众提供多维化、针对性、差异化的金融知识宣教服务，辐射全国客户近 9723.2 万人次；三是关注特殊群体，为深入贯彻党中央国务院习总书记提出“全面建成小康社会，残疾人一个也不能少”的目标，着力开展特殊困难人群宣教活动，指导分中心联合残联开展“普惠金融，五心助残”为主题宣教活动，通过授课等形式介绍防范诈骗、投资注意事项、正确使用信用卡等内容。

通过金融知识宣教对内提升员工在工作中对消保工作的认同，对外部客户及非客户的消费者增强金融消费者的风险防范意识和使用正规金融服务的意识。

3. 培育精心优质的服务做法和成效

一是加强消保考核管理，为全面评价卡中心整体消保工作质量，推动消保工作有序开展，拟定考核管理细则，按季度对卡中心各部门、各分中心在规范经营行为和提升消保工作质量效益等



方面进行考核，其中消保工作考核指标包括监管评价情况、投诉处理情况、产品与服务管理情况、消保整改问责情况、消保培训与宣传、消保工作小组考核及消保负面事项等七个维度，另外对于重大负面事项以及亮点工作分别设置一票否决项以及加分项，通过多元化指标维度，强化考核执行力度，全面从严治理；二是快速处置消费者投诉，今年新冠疫情爆发，且随着新冠疫情常态化对国民经济发展产生影响，造成部分消费者财务状况暂时困难，卡中心作为国有企业，以“党建”引领各项工作，把化解和解决消费者困难作为首要任务，推出“八项关怀措施”，力争将矛盾解决在初始状态，在今年资源极度紧系的情况下，卡中心克服当前困难新建客户争议处理中心，多部门、多岗位协作打造争议处理专家团队、跨部门现场联合办公运作，着力处理催收争议、协商还款类异议，使投诉处理更集中更高效，未来将逐渐扩大该中心的处理职能和业务范围，争取从源头上减少投诉的产生；三是加强警示及风险教育，定期梳理金融领域典型案例及风险提示，并通过邮件发送至卡中心全员引以为戒、防范风险。

卡中心将持续落实总行“信守温度”的品牌理念，持续深入推进金融知识普及工作，扎实做好消费者权益保护，进一步提升综合服务能力，提高客户满意度，积极履行社会责任，努力打造有态度、有温度、有速度的暖心银行，为共建和谐金融环境发挥更为积极的作用。

民生银行深圳分行 权益守护无止境 特色服务暖人心

案例简介

民生银行深圳分行秉承“为民而生 与民共生”的企业使命，将“以客户为中心”的消保理念深植于企业文化，融合于发展战略，内化于公司治理，从健全体制机制、强化流程管控、优化投诉处置、加强内训外宣、培育宣教品牌等方面发力，多措并举推动消保工作质效双提升，着力为客户提供更加优质、高效、安全、便捷的金融服务。

1. 夯实基础 健全消保机制建设

民生银行深圳分行高度重视消保工作，全行上下统一思想，狠抓体制机制建设。高级管理层进一步强化消保履职，各层级员工全面深化消保认知。2020 年上半年，该行累计建立健全消保规章制度 8 项，内容涵盖投诉、宣教、培训、检查等方面，已形成了职责清晰、落实有力、违规必究的消保工作制度体系。

2. 提升服务 打造民生精品网点

为优化网点厅堂服务，民生银行深圳分行设置软硬件基础服务监测指标体系，每年根据实际情况调整更新。其中硬件类涉及大项指标 106 项，小项指标 365 项；软件类指标多达 500 余项。同时，该行积极参与千佳、五星网点创建工作，旨在通过系列精品服务网点的打造，带动全行服务能力大提升。

3. 普及知识 共建和谐金融环境

民生银行深圳分行将金融知识宣教工作常态化、制度化，持续加大资源投入和工作力度，全力提升消费者金融素养和风险意识。2019 年以来，该行先后组织开展消保宣教活动数十场。在传统网点厅堂宣传主阵地以外，充分发挥微信、抖音、短信、短视频平台等新媒体传播方式广泛、高效的传播优势，积极开展生动、活泼、新颖的金融知识宣传普及活动，充分展现了金融的为民情怀和担当。



责任案例

打造精品网点 提升服务体验

近年来，民生银行深圳分行积极推进千佳、星级品牌网点创建工作，通过打造示范网点带动全行服务能力大提升。

专业服务能力更强 精心为客户创造更大价值

民生银行深圳分行坚持以赛促学、以赛促练，积极组织各类业务技能及服务能力大赛，以全面提升客户服务能力为核心，促进员工综合素质、专业化服务水平大提升。2019 年，深圳分行还获得了民生银行系统内的服务大赛一等奖。

服务能力的提升体现在对各类客户需求的快速满足上。2019 年，民生银行深圳分行整合推出五星级管家服务，聚焦市民“食、住、行、教、购、

医”等核心需求，整合海内外平台资源，为客户提供集亲子、健康、生活、财富、融资于一体的全面综合服务。

五星级管家体系之下，民生银行深圳各网点亦自主推出各具特色的服务活动。以福华支行为例，该行在贵宾理财区开辟“竹够懂你 福盈鹏城”悦系列活动空间，区分悦健康、悦财富、悦生活等多个主题，为网点客户搭建月月精彩的专属服务平台。今年以来受疫情影响，该行更创新将各类活动搬到线上，直播团拜会、财富规划讲座、保险沙龙等广受欢迎，给居家客户带去了不少温暖和福利。

厅堂管理水平更优
特色服务赢得客户好口碑

鲜花主题、亲子乐园、科技体验、书香银行…… 店店有特色、家家有亮点。自 2019 年初以来，民生银行深圳分行在辖内近 50 家网点推行“家家是千佳”服务提升活动，鼓励各网点结合自身区位优势、资源禀赋及客户特征，自主对厅堂环境进行特色化改造，打造耳目一新的金融服务体验。

以该行今年参评“千佳”网点的福华支行为例，该网点地处福田区水围村和皇岗村交界地带，片区香港客户较多。为更好地服务当地客户，支行多年来坚持推行粤语服务，为村民特设服务专区，安排粤语专员对接。

走进福华支行，处处可以感受到支行的专业和用心。为缓解客户等候业务办理过程中的焦虑情绪，该行以“家”为主题重新改造厅堂等候区，引入环形沙发和休闲水吧，定期更换各式茗茶及畅销图书，为客户营造一方温馨舒适的休闲空间。这里同时是支行消费者权益保护宣传阵地，支行服务经理常在此开展公益微沙，为市民普及金融知识，传授防诈识骗技巧。

金融扶持力度更大
为企业抗疫复产提供硬核支撑

今年以来，面对突发疫情，民生银行深圳分行各网点提前应对、敏捷响应、靠前服务，及时高效地解决了不少个人、企业客户的紧急资金需求，充分展现出金融服务实体的责任与担当。数

据显示，今年前四个月，该行就累计投放小微贷款 1.8 万余笔，放款金额超过 342 亿元。

从事电子元器件代理生意的方先生是该行福华支行的老客户，疫情期间因担保人在外地不能面签合同，贷款资金无法快速提用。获悉情况后，支行立即联系异地分行，创新采取跨分行面签推进贷款进度，顺利及时实现放款。后续企业因复产需要大笔流动资金，支行又紧急联动分行为客户规划网银自助贴现解决方案，并最大程度缩短内部审批流程，当日内即以线上贴现方式为企业补充资金 2800 万元，缓解了燃眉之急。

像这样的案例，每天都在民生银行深圳分行的网点上演。疫情以来，该行快速升级信贷系统，并持续优化行内作业流程，努力为疫情受困客户提供专门通道、专业政策、专项支持、专属服务，与客户真情相“贷”，共度难关。



9月25日“‘特区四十，深爱老人’颐年卡发行突破50万感恩回馈”活动现场反诈讲座。

平安银行深圳分行深耕“消保精准宣教”
保护老年消费者合法权益

案例简介

2020 年，平安银行深圳分行面向全市老年人群体开展消保精准宣教，受众量已超 84 万人次。通过多元形式，为老年人讲解银行卡使用的注意事项、强化防诈反诈风险提示，保障其财产安全权、信息安全权、受尊重权、受教育权等八大合法权益，切实提升老年人金融素养及风险识别防范能力，减少受骗受损。

2020 年 4 月至今，作为深圳市积极应对人口老龄化、加快推进养老服务体系建

设、提高老年人福利保障水平、实现养老服务科学化信息化精准化的重要举措，该行智慧养老颐年卡项目已上线运行 6 个月，发卡量突破 50 万张。因办卡群体为全市广大 60 周岁以上的老年人，该行在确保业务顺利办理的前提下，根据老年人实际情况优化各办卡环节，以最大化便利老人办卡、保障其如期如约享受颐年卡相关各项福利。在发卡惠及全市老年人的同时，该行针对该群体开展消保精准宣教，为老年人讲解银行卡使用的相关知识、强化防诈反诈风险提示，保障老年人财产安全权、信息安全权、受尊重权、受教育权等八大合法权益，切实提升老年人金融素养及风险识别防范能力，避免其受骗受损。



4月24日于福田地铁站举办“深圳智慧养老颐年卡首发仪式”，同步拉开精准宣教大幕。

1. 宣教方式

(1) 线下

该行精心整理《消保防诈口诀》加入发放至办卡老人的服务手册中，琅琅上口、好记实用，提示老人防范非法集资、保护个人信息、谨慎转账等，同时告知、宣导该行投诉受理、处理流程，充分保障老年消费者财产安全权、知情权、信息安全权及受教育权。

4月24日，由市民政局组织主办，市交通运输局、市地铁集团有限公司和深圳通公司协办，该行承办的“深圳智慧养老颐年卡首发仪式”，在福田地铁站内隆重举行。深圳市副市长黄敏、市民政局局长廖远飞，平安集团总经理、平安银行董事长谢永林，深圳分行副行长孙芳滔、马彩虹，三位市人大代表、市政协委员，以及市、区有关部门、有关单位相关领导出席。

颐年卡的发放后续将覆盖全市约110万符合办卡条件的深圳常住老人，此群体亦为诈骗分子的重点施诈对象，老年人金融素养及风险识别、防范能力亟需提升。仪式当天，该行消保中心于现场向参与活动的老人讲解了消保防诈口诀及相关知识，拉开本年度围绕该群体展开系列精准宣教的大幕。

(2) 线上

该行于9月25日主办“‘特区四十，深爱老人’颐年卡发行突破50万感恩回馈”活动，并于直播现场特邀市公安局福田分局反诈民警唐顺华讲授防范金融诈骗知识。唐警官通过剖析真实案例，讲解反诈防骗技巧，提示老年消费者：遇事多与家人或社区民警沟通；擦亮双眼，正确识别高风险投资产品；谨慎消费，看清虚假保健品销售套路。当日直播收看量达83.5万人次，评论区互动热烈。

2. 活动效果

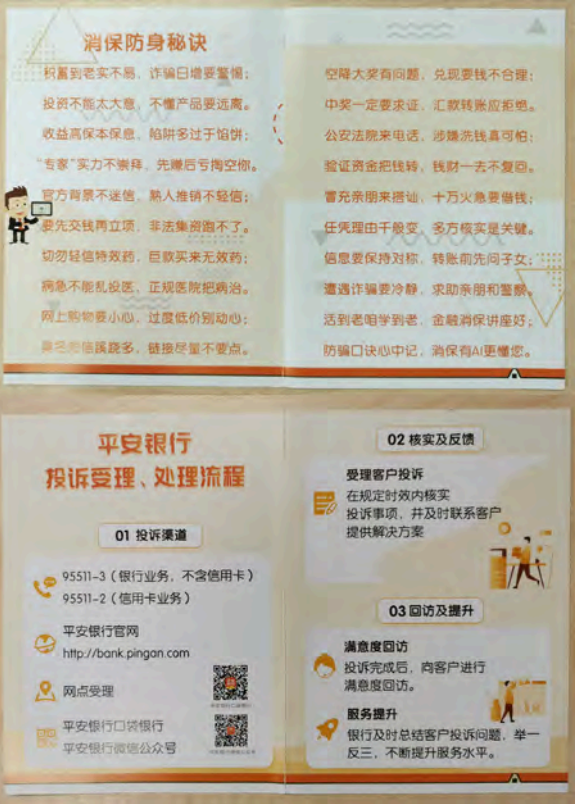
该行于办卡申请及活动报名链接、服务手册等线上线下渠道中，添加了显著的消费者权益保护提示及反诈专线告知，后续将随办卡、发卡进度同步推进，全面覆盖全市老人。同时，该行亦积极向监管单位及政府部门汇报相关宣教情况，人行深圳市中心支行、深圳银保监局、市民政局及市公安局领导充分肯定了该行在公益宣传、履行社会责任方面做出的努力，希望该行持续开展类似宣传活动，提升社会民众防范金融诈骗意识，共同维护金融环境的和谐稳定。

活动整体受众已超83.5万人次，宣传效果好，获得广大老年消费者及其家人的一致好评。

该行领导分别接受了深圳都市频道“第一现场”栏目、深圳电视台娱乐生活频道的采访，南方都市报、晶报、深圳晚报等多家主流新闻媒体亦陆续刊登报道，取得热烈反响。

3. 活动亮点

本次系列活动精准定位老年人群体。近年来，该群体因“有钱又有闲”成为诈骗犯罪重点侵害对象。老年人持有的资产日益增多，空余时间也多，但其知识、信息结构普遍较社会发展有所落后，对社会上很多复杂事项知之不多，更不易识别日益翻新的花样骗术。为此，该行在发卡时将金融知识同步惠及，面向全市老年消费者群体开展精准宣教，通过多元形式，着力保护其财产安全权、信息安全权、受尊重权、知情权等合法权益，同时温馨提示广大市民，多关心家中长者、多沟



《深圳智慧养老颐年卡服务手册》之《消保防身秘诀》及投诉流程告知。

通交流，方能鼓励老人遇事多商量，避免冲动投资、消费，或轻信陌生人而转账，导致财产损失，以达到缩小金融领域受教育水平的群体差距、切实提升老年人群体防范金融风险能力、促进公众整体金融素养提高、维护金融环境和谐稳定、造福整体经济社会的良好效果。

强化消保宣传 关切客户利益 共建和谐金融

——邮储银行深圳分行以金融消费者为中心助力疫情防控

案例简介

邮储银行深圳分行持续开展“消费者权益保护日”主题宣传活动，积极做好新型冠状病毒肺炎疫情防控期间消费者权益保护工作。2020年，深圳分行协助深圳市打击电信犯罪中心协助拦截案件772件，成功止付电信诈骗涉案账户1461个，涉案金额4571.53万元，成功拦截涉案金额约489.14万元，有效打击和防范了通讯信息诈骗。

中国邮政储蓄银行深圳分行开展“消费者权益保护日”主题宣传活动，积极做好新型冠状病毒肺炎疫情防控期间消费者权益保护工作。围绕提高金融消费者的自我保护意识和风险防范能力，开展了形式多样、内容丰富的宣传活动，旨在提升人民群众的防范金融风险意识和正确使用金融工具的能力，营造和谐、健康的金融环境。

截至第三季度，对于消费者投诉处理情况，该行均能做到迅速跟进、认真处理、及时反馈，并采取有效措施提高投诉处理的效率和质量。切实维护金融消费者的合法权益。

1. 线上开展金融知识宣传活动

邮储银行深圳分行在营业场所、办公场地



等醒目位置公布投诉电话和消费者投诉处理流程，依法保障消费者投诉处理的渠道。加强线上教育宣传活动，在微信公众平台上发布《谨防电信网络诈骗，保护好个人信息和资金安全知识》专栏、“以案说法”以真实案例开展金融知识和防范电信诈骗教育宣讲。通过普及消费者金融知识，提升社会公众的金融素养和安全意识。同时，强化手机银行、网上银行等线上业务办理渠道的服务水平，积极引导客户优先采用电子渠道办理业务，保障广大客户的金融服务需求。

2. 重拳打击非法套现电信诈骗

近年来，各类电信诈骗案件多发，诈骗分子手段层出不穷，给广大市民造成了财产损失。为建设和谐金融，邮储银行深圳分行积极加强与警方合作，联防联控切实保障了储户的资金安全。

截至目前，深圳分行协助深圳市打击电信犯罪中心协助拦截案件772件，成功止付电信诈骗涉案账户1461个，涉案金额4571.53万元，成功拦截涉案金额约489.14万元，有效打击和防范了通讯信息诈骗。

据了解，该行一直高度重视金融消费者合法权益及消费者诉求。通过加强制度建设、健全组织体系，配备相应的岗位和人员，实施24小时工作机制，逐步完善消费者权益保护工作组织架构。

该行制定了宣传活动方案，联合中国邮政深圳市分公司在全市141个邮储网点开展宣传，并在各网点的电视、电子显示屏上滚动播放宣传口号“以金融消费者为中心助力疫情防控”及宣传

视频、大堂经理等营业人员积极派发宣传折页，温馨提醒客户注意保护自身财产安全。

印制宣传手册3万册，制作展架及横幅10多处，由各网点员工向来到网点的客户派发宣传手册，讲解金融知识。此外，该行主动在68家自营网点、73家代理网点的电视、电子显示屏上滚动播放宣传标语及宣传图片。

3. 开展专项检查 完善消费者保护制度建设

据介绍，邮储银行深圳分行组织各支行开展统一宣传的同时，还开展了一系列专项检查活动。

主要包括网点合规检查、案件风险排查、员工行为日常排查、邮银联合检查、营业主管履职情况检查等。通过专项检查，该行有效规范了行内员工的业务行为，提升了网点的服务能力，强化了员工的消费权益保护意识，为保障金融消费权益奠定了良好的基础。此外，还发动各一级支行、邮政代理金融分局制定现场宣传方案，通过开展进社区、进校园、进商圈、办主题活动等特色宣传活动，将金融宣传送至千家万户。

在消费者保护方面，该行制定多项围绕消费者权益保护的制度，规范银行作业管理。根据《中国银保监会办公厅关于开展销售专区“双录”实施情况专项评估检查的通知》和《深圳银监局关于报送销售专区“双录”实施情况自查报告的通知》的要求，该行开展了理财和代销业务“双录”自查工作，通过自查发现问题及时整改，有效保障了消费者基本权益。



4. 疫情防控期间谨防电信诈骗

当前有一些不法分子利用疫情防控名义实施电信网络诈骗，疫情发生后，不法分子谎称可以代购或者囤有口罩，当受害人付款后就拒不发货或拉黑，骗取钱财。冒充慈善或民政部门，发送虚假短信或者搭建虚假网站或设立虚假捐赠平台，利用同情心进行诈骗。中国邮政储蓄银行深圳分行相关人士特别提醒消费者，疫情防控期间理智做到六个一律：1. 收到相关退票、改签及亲属感染等相关信息一律官方验证；2. 收到网店或快递客服的短信和电话时，一律通过网店客服或快递官方渠道核实；3. 索要“两码”（密码、验证码）一律拒绝；4. 网站或微信朋友圈、QQ 推销特效药一律不信；5. 网购口罩等防疫用品以及爱心捐赠等事项，一律要通过官方正规渠道，切勿直接通过微信、支付宝、银行卡等转账交易；6. 陌生号码发来的网址链接一律不点击。一旦发现被骗，请及时拨打 110 报警或到就近派出所报案，并向公安机关提供聊天和转账记录。

第六章

科技金融

创新服务模式
引金融活水
精准滴灌科创型企业

化“知产”为“资产”，工商银行科创中心助力创梦天地“知产”变现

案例简介

工商银行深圳市分行以科创金融先行示范，通过设立科创金融专营机构，精准服务科技创新企业，为特区发展增添新动能。尤其是在帮助轻资产科创企业实现知识产权融资方面，工商银行深圳市分行依托工银科创金融联盟，打通知识产权相关的业务流、信息流和资金流，发放了深圳市首笔著作权质押融资贷款，并推出了针对科创企业知识产权优势的“智惠贷”等创新产品，构建起了全新的科创企业金融服务体系。

《地铁跑酷》《神庙逃亡2》《纪念碑谷》《梦幻花园》……这些知名精品手游均出自同一家深圳公司——深圳市创梦天地科技有限公司（以下简称“创梦天地”）。

秉持“为用户带来快乐，打造线上线下24小时娱乐生活圈”的经营理念，从2011年成立，到2014成为美国纳斯达克史上最年轻上市公司，到2018年赴港IPO，再到2019年在线运营60款游戏，平均月活跃用户达1.31亿，在“创意”与“科技”的加持下，创梦天地获得了飞速的发展。

在许多人眼中，像创梦天地这类轻资产的互联网新经济企业似乎与银行的风控体系格格不入，事实也确实如此。在创梦天地的成长过程中，很少会与商业银行打交道，融资主要是靠PE、VC的股权投资。

作为手游设计和运营细分领域的头部企业，创梦天地目前市值超过50亿元，但即使是这样

的高成长细分领域头部科技创新企业，在原有的银行贷款体系中也是贷不到多少款的。而得益于工商银行2018年在深圳成立的科创企业金融服务中心，像创梦天地这样的科创企业开始得到商业银行的信贷资金支持。

创梦天地最宝贵的是人才，最值钱的是游戏版权。化“知产”为“资产”，帮助科创企业实现“知产”变现，也是对创新者劳动成果的最大尊重。工商银行科创中心对创梦天地展开专业调研，针对创梦天地的经营特点和融资痛点，以软件著作权（游戏版权）质押为突破口，为创梦天地提供游戏版权质押融资服务，帮助企业盘活了最大的一块资产价值，第一次通过知识产权获取到银行的融资支持。2019年9月，工商银行科创中心为创梦天地核定了深圳市首笔著作权质押授信额度并完成了贷款发放，实现了知识产权业务流、信息流、资金流的互联互通，成功构建了同

业领先、开放多元、融合共生、互利共赢的知识产权金融服务体系。

知识产权融资目前在估值、流通和变现过程中都存在不小的困难，工商银行科创中心之所以能为像创梦天地这样的科技创新企业提供针对性的金融服务，主要是依托自身成立以来在科创企业金融产品体系、价值评价体系和生态合作体系等方面积累的创新成果。

在科创企业金融产品体系创新方面，科创中心结合科创企业发展特点和需求痛点，为处于各成长阶段的企业匹配专属产品和服务，按照非融资到融资、简单到复杂，对科创企业的适用产品和服务从基础结算到投融资业务进行了阶梯式丰富和升级，陆续推出了针对科创企业知识产权优势的“智惠贷”、针对政府补贴优势的“政融通”等特色融资产品，成功构建起了覆盖科创企业在个人金融服务、企业结算服务和投融资服务等金融需求在内的全要素科创金融产品体系，大大提高了科创企业对银行金融产品和服务的可得性与适用性。

在科创企业价值评价体系创新方面，科创中心从传统银行体系重视企业有形资产的生产和流通，关注过去和当期，转变为重视企业无形资产的分布与发展，关注未来和成长。对科创企业的创始人、研发团队和研发成果等特征因素加大评级权重，多维考量科创企业的资本市场认可度与政府政策支持度，并将科创企业的未来订单收入、股权投资资金、政府补贴资金等各项科创企业特征收入纳入还款能力考量，力求全面准确地反映科创企业的经营情况和发展前景，将银行的金融资源真正引向科技创新。



在科创企业生态合作体系创新方面，科创中心构建涵盖政府机构、创投机构、资本市场、产业资源的“工银科创金融联盟”，充分整合社会优势资源，成功探索出了一条为科创企业解决其全生命周期、全市场需求的科创企业服务创新之路。通过成功构建联盟式的生态合作体系，有效解决了科创企业社会资源全面赋能的问题。创梦天地知识产权质押融资业务的落地，正是发挥了“工银科创政府联盟”优势，依托国家知识产权管理机制，成功打造“银行+科创企业+政府+知识产权服务机构+第三方机构”五位一体的知识产权金融服务体系。借助现有深圳市知识产权质押体系，打通涵盖政府主管部门、评估机构、担保机构、保险公司、大数据公司等完整的知识产权质押全链条，为落地知识产权质押融资奠定



中国工商银行深圳市分行在深交所举办科创企业投融资路演系列活动。

了职能与服务基础。

依托全新的科创企业金融服务体系，工商银行科创中心专属服务了一批最前沿的头部科创企业，重点支持了一批高成长的中型科创企业，前置培育了一批有前景的普惠科创企业。自科创中心成立以来，截止 2020 年 6 月末，工商银行深圳市分行新增科创企业投融资金额超两百亿元，累计服务科创企业近万家，新增贷款投放覆盖新一代信息技术、高端装备制造、新能源、新材料、节能环保和生物医药等国家战略性新兴产业，为深圳地区科技创新事业的高质量发展增添了金融动力。

创新服务模式 全力构建科创金融服务生态圈 ——农行深圳分行为科创企业提供全生命周期服务

案例简介

农行深圳分行先行先试，推出“千帆企航”科创企业全生命周期服务品牌，通过“1+1+N”模式，解决企业初创、成长、成熟等全生命周期的融资、融智、融信需求，提供全方面、多领域、跨界别的服务。该行产品创新持续发力，助推先进制造业高质量发展；加强银政企联动，为科创企业发展聚力赋能。



“千帆企航”科创企业全生命周期服务品牌。

作为扎根特区的国有大型商业银行，农行深圳分行认真贯彻落实中央关于创新发展的决策部署，坚持以服务实体经济为出发点，持续加大对新经济的支持力度，全力构建科创金融服务生态圈，引领科创企业新航程，践行“大行德广，伴你成长”的理念为深圳“双区”建设贡献坚实的金融力量。

1. 先行先试，推出“千帆企航”科创企业全生命周期服务品牌

为服务国家创新驱动发展战略和实体经济发展，农业银行认真贯彻落实国家关于支持创新发展的工作要求，及时制定了一系列政策，大力加强新经济、战略性新兴产业、中国制造“2025”、现代服务业、“独角兽”企业、科创板企业、科创企业等金融服务，给予农行深圳分行综合授权，支持该行先行先试，持续加大对新经济和科创企业的支持力度。



农行深圳分行“千帆企航”品牌暨“科创企业金融服务中心”“财智荟”揭牌仪式。



农行深圳分行与深圳金蝶账无忧网络科技有限公司、多家创投机构签署合作协议。

2020年8月18日，在《中共中央国务院关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》发布一周年之际，农行深圳分行发布“千帆企航”科创企业全生命周期服务品牌，并与深圳金蝶账无忧网络科技有限公司及多家创投机构签署合作协议，共同探索创新科创企业服务模式。

作为国有大型商业银行，农业银行认真贯彻落实中央关于创新发展的决策部署，坚持以服务实体经济为出发点，将科创企业金融服务作为战略性业务。此次推出的“千帆企航”科创企业全生命周期服务品牌，将坚持专业管理、综合服务、示范先行、创新引领，加大股权投资，加强信贷供给，加深专属服务，助力科创企业价值提升。这是农行夯实金融服务实体责任担当、全力构建科创金融服务生态圈的生动体现。

该品牌通过“1+1+N”模式，解决企业初创、成长、成熟等全生命周期的融资、

融智、融信需求，提供全方面、多领域、跨界别的服务。具体而言，第一个“1”是成立科创企业金融服务中心，致力于构建和完善服务科创企业的科创企业专属评价体系、全生命周期产品体系及大金融生态服务体系；第二个“1”是打造“财智荟”专享品牌，开创普惠、投行、私行、跨境“四合一”联动的服务业态，为“千帆企航”成员企业及关联个人提供投融资一体化服务，将重点打造科创生态圈、举办产业高峰论坛、开展“走进名企”活动、举办特色高端沙龙、提供专属服务权益、合作开办EMBA总裁班等六大项目；“N”代表着该行致力于服务科创企业N个领域、客群及阶段，为科创企业设计个性化产品组合方案，开发专属产品，围绕支付结算、债权融资、股权融资、理财投资四大方面重点推荐了9项主要产品。

2. 产品创新持续发力，助推先进制造业高质量发展

为积极调动制造业企业稳岗拓岗积极性，支持深圳市先进制造业、高技术制造业的发展，农行深圳分行积极开展信贷产品创新，完善服务模式，加大制造业贷款投放力度，创新推出“先进制造贷”产品，目前该行制造业贷款余额近300亿元，比年初增长70余亿元，贷款增量位居同业前列，服务对象涵盖龙头企业、细分领域冠军企业，以及大量小微企业，实现了大中小微企业客户全面覆盖。

此外，针对深圳市5G、人工智能、新型显示等三个优势产业集群，农行深圳分行积极开展行

业政策研究，全面厘清行业发展现状与信贷需求，加强与政府职能部门联系，获取制造业优质企业（项目）名单，靶向发力，精准投放，持续加大对先进制造业的信贷投放力度。目前，该行已与比亚迪、华为集团、天马微电子、中兴通讯等企业开展了全方位金融合作，为企业提供及时优质的服务，并将继续秉承服务实体经济的理念，积极对标国家战略，聚焦先进制造，助力高质量发展。

3. 加强银政企联动，为科创企业发展聚力赋能

截至2020年8月末，农行深圳分行已服务科创企业近5000家，为超过1400家科创企业提供信贷支持，并与深圳市科技创新委员会启动银政企合作项目。对于被纳入银政企合作项目库的中小微企业科技研发项目，农行深圳分行充分发挥自身尽职调查与项目审贷管理优势，对入库项目自主发放贷款，深圳市科创委则对符合条件的项目予以贴息资助，累计为400余家科创企业提供贷款贴息服务，撬动贷款超50亿元。值得关注的是，深圳21家独角兽企业中，与该行开展合作的已有17家，覆盖率超八成。

中信银行深圳分行 投贷联动助力科创企业发展

案例简介

培育科创企业发展，加大科技金融服务创新是当前商业银行服务实体经济发展转型的重要工作，而科创企业轻资产、无抵押以及非线性的成长特征往往难以满足传统信贷标准。中信银行深圳分行通过投贷联动打造服务科技金融的创新模式，有效助力科创企业发展。

粤港澳大湾区的科创企业高度聚集且数量庞大，而科创企业的发展壮大，离不开金融的支持，但轻资产、无抵押以及非线性的成长特征使得众多科创企业往往难以满足传统的信贷标准。中信银行深圳分行创新开展科技金融业务，推动科技与金融相结合，打造投贷联动科技金融服务模式，有效满足初创期科创企业的融资需求，助推企业发展。

深圳华大北斗科技有限公司成立于 2016 年 12 月，前身是北京华大电子的下属导航事业部，由中国电子、北汽、上汽、波导股份、劲嘉股份共同参与混改设立而成。公司是一家专注从事北斗导航定位芯片设计及应用的高科技企业，致力于民用消费类电子市场和国家命脉行业、汽车领域、物联网领域等专用终端市场，提供芯片及应用解决方案。

与众多科创企业一样，华大北斗也具有轻资产、高技术、高成长的特点，但处于成立初期，产品尚未量产，同样也面临着资金短缺的困扰。中信银行深圳分行在了解到企业需求后立即跟进，认为公司虽然整体规模还处于起步，但在导航芯片设计方面已攻克很多技术难关，掌握核心技术，尤其在信号机制、低功耗工艺、射频基带一体化、误差消除、高精度定位等方面获得多项专利，形成了一定的技术壁垒，产品应用性强，具有较好的成长性，且所处行业空间广阔，国家给予芯片行业的利好政策及大力度的资金扶持，具有较大的发展潜力。

2018 年 12 月，由于当时公司适用于北斗三代的系列芯片尚处于流片阶段，资金需求较大，中信银行深圳分行作为首家授信银行，为华大北斗发放了 1000 万元的信用贷款，提供了首笔信贷资金支持，帮助企业解决短期资金周转需求。随着合作的加深，于 2020 年为企业扩大授信额度至 5000 万元。

同时，在了解到公司有开展股权融资的计划，在上述信贷合



与中国联通进行访谈，了解基站授时芯片的应用。

作的基础上，中信银行深圳分行又积极跟进公司股权融资的需求，从行业、公司未来增长空间及研发实力对企业进行综合研判，深入考察企业办公场所、核心团队成员，并走访企业的上下游客户、进行行业专家访谈、参加中国卫星导航定位协会第八届年会等方式，对企业进行了全方位的深入调研，于 2020 年 8 月完成对华大北斗的股权投资。

目前，该公司适用于北斗三代系列芯片已成功实现量产，2019 年营收规模增长超过 80%，成功进入上汽集团的供应商名录，成为上汽的车载芯片供应商之一，并与比亚迪、国家电网、中国联通、联想、滴滴等行业内知名客户开展合作。现阶段公司在市场上逐渐积累起较高的声誉，盈利潜力持续向好，并引入了鼎晖投资、招银国际、中电中金、珠海格力、清华启迪、中航资本等投资机构，为公司发展提供了充足的资金储备。

中信银行深圳分行通过华大北斗定制投贷联动的服务方案，一方面，为企业发放信用贷款及时满足企业的流动资金需求；另一方面，通过参与公司股权投资，与企业共同成长，获取未来企业股权价值增长的收益，实现投贷联动的有效应用。

未来，中信银行深圳分行将继续深耕科技金融创新，聚焦于新一代信息技术、高端装备制造和新材料、新能源及节能环保、生物医药、技术服务等战略新兴产业，不断提高科创企业对金融服务的可获得性，深度参与金融和资本创新体系建设，实现金融和资本更好地对接创新成果转化全过程、企业生命全周期、产业形成全链条，全力服务实体经济转型发展。

深圳交行“科创先锋贷”九大定贷模式 深耕科创企业信贷融资服务

案例简介

交通银行深圳分行加大对深圳地区科技创新企业的支持力度，成立普惠科创中心，通过信贷工厂专业化、嵌入式管理，优化操作流程，提升普惠科创中心业务处理效率和风审管控实效，为南山科创企业提供一站式、全周期金融服务，推动解决科技型企业融资难的问题。



深圳是首个国家创新型城市，科创企业聚集。2019 年，深圳实施加快高新技术产业高质量发展“七大工程”，前瞻布局 5G、人工智能、集成电路、生物医药等新兴产业，获批建设国家人工智能创新应用先导区，深圳在智慧城市建设综合排名中位居全国第一。南山区是深圳科技强区、创新高地、粤港澳大湾区科技创新的核心引擎。交通银行深圳分行成立普惠科创中心，用信贷工厂模式服务南山区科创企业，作为普惠科创金融发展布局首发点。

1. 聚焦重点领域

深圳交行协同内外资源，结合科创中小企业的成长周期，提供差异化的金融服务，探索专业化产品创新、专业化评审和专业化风控体系，并且通过培育科创中小企业，成为其业务主办行，最终提升交通银行交通银行深圳分行对科技金融市场的整体服务能力。重点支持属于新一代信息技术、高端装备制造、绿色低碳、生物医药、数字经济、新材料、海洋经济等深圳七大战略性新兴产业，或属于生命健康、海洋、航空航天、机器人、可穿戴设备、智能装备等六大未来产业或属于 5G、人工智能、工业互联网、物联网等“新型基础设施建设”领域相关产业，或我行供应链的链属企业。

2. 创新普惠服务模式

深圳交行在南山支行设立普惠科创中心，成立外拓团队（南山支行和科技园支行分别建立不少于 3 人的专职外拓团

队），派驻专职普惠业务授信审查审批人员 2 人（普惠科创中心有权审批人对单户授信额度人民币 1000 万（含）以下的实行终审）及专职普惠业务放款审查审批人员 2 人，指定专职风险经理负责风险管理事宜，贷后管理建立外拓客户经理、外拓团队专职风险经理和分行普惠部风险经理平行作业机制。通过信贷工厂专业化、嵌入式管理，优化操作流程，提升普惠科创中心业务处理效率和风审管控实效，为南山科创企业提供一站式、全周期金融服务。同时，分行普惠部定期开展科创外拓团队风控能力专业化培训，重视行业发展研究、提升普惠部中后台审查人员的专业支撑能力，探索客群分层分类风险管理机制和技术手段，打造差异化授信模式，培养专业服务科创企业的团队。

3. 定制普惠服务方案

科学测算借款企业资金合理需求，采用九大定贷方式（选其一）核定客户额度。以补贴定贷：可按照不高于近两年平均补贴金额的 3 倍确定贷款额度；以知识产权价值定贷：借款企业拥有的知识产权，最高额度不高于专利评估价值五成；以投定贷：最高额度不高于按最近 2 年融资估值价格计算的借款企业市值的 5%。以税定贷：按企业上一年度纳税总额（增值税 + 企业所得税）的 5 倍确定最高可贷额度。以结算定贷：近半年在各家银行的日均结算留存合计超 50 万元，最高额度不高于企业前 6 个月日均存款金额。以订单定贷：按照采购方年采购金额合计的 50% 核定额度。以工资定贷：按照企业在交通银行近 6 个月平均月代发工资的 6 倍确定最大可贷额度。以保定贷：

已获得中小担、高新投或深圳市融资担保基金的担保贷款，最高贷款额度不高于担保贷款金额。以房产抵押增信定贷：借款人提供我行认可的抵押物，最高贷款额度不超过抵押物评估净值的 100%，可与前述八种定贷额度加总计算可贷额。截止 9 月末，科创中心成立 140 天，共累计收单法人小企业申报 128 笔，审批通过 101 笔，审批通过金额 5.31 亿元，放款 58 笔，金额 2.46 亿元，且赢得较高的市场声誉。

4. 提升客户服务质效

深圳交行积极探索“信贷工厂 + 普惠科创”服务模式，提升客户服务质效。

通过定制方案，加大对深圳地区科技创新企业的支持力度，解决科技型企业融资难的问题，快速、批量拓展科技型小微企业，走出了一条有特色、可借鉴的创新之路。分行“普惠科创”九大定额模式以及贷后管理平行作业机制，以专业化产品创新、专业化评审和专业化风控体系向科技型小微企业提供特色化的金融服务，满足其各发展阶段的融资需求，对于各行拓展普惠特定客户群体有一定借鉴意义。

同时，分行通过信贷工厂模式，发挥集约化运作优势，提升业务效率，规范从前段客户拓展、业务受理，到中端审查审批、额度生效以及后端风险管理的全流程操作环节，设定专职人员，确定标准化职责要求，确保批量业务持续稳定发展，信贷工厂模式对于全行服务批量普惠客户、提升业务效率有较大借鉴意义。

深圳农村商业银行

多措并举助力科技型中小企业

案例简介

作为自身特色鲜明的本土银行，深圳农商行紧贴深圳产业布局优化和经济结构升级趋势，不断完善科技企业金融服务体系，搭建银政企融资平台，联合推出低息贷款，创新多种信用支持，提供综合金融服务，推动金融服务向科技型企业转型。2017 年我行制定“零售+科技”双特色发展战略，提出“3 年 2000 户 200 亿元”专项额度支持科技型企业的目标，目前已初步完成。

早在 2017 年，深圳农商行率先提出了“3 年 2000 户 200 亿元支持科技企业”的目标，通过打造特色产品、创新服务和金融科技赋能为举措，积极布局科创企业金融服务，助推科创企业发展壮大，与科创企业同路前行。截至 2020 年 9 月末，深圳农商行科技型企业户数 2702 户，贷款余额 215.76 亿元。

1. 创新举措 对症下药 发力特色金融服务模式

科技型企业具有“轻资产、高成长性”特征，对此深圳农商行“对症下药”，通过多层次调研和授信经验的积累，形成独特的风险分析模型，通过评估借款企业科研团队、技术先进性、成长阶段等多方面确定授信额度，并动态地通过持续信用监测、分步授信、增值服务等多种方式培育企业，促进“成长性”提高，“授信+培育”已成为深圳农商行对科技型企业尤其是初创期科技型企业特色的金融服务模式。

2. 精准把脉 构建科技金融服务体系

据了解，为推进科技金融服务转型，精准把脉科技型企业客群，深圳农商行公司金融部内设科创企业服务中心，统筹推进科技金融业务发展。对科技型企业实行名单制动态管理，有针对性地优先发展高新技术企业客户。同时针对符合条件的科技型中小企业配套专用额度，优先保障科技型企业融资，并设置差异化审批权限，提高审批效率。

3. 遍地开花 搭建银政平台，创新综合金融服务

深圳农商行紧跟政府对科技产业的扶持政策，通过与各区科创局建立战略合作平台，推出专门针对科技型中小企业、能享受政府贴息的“孵化贷”和“成长贷”产品；同时全面梳理引导客户关注深圳市和各区对科技企业的扶持政策，在业务发展过程中充分融合产业扶持政策，有效降低企业



深圳农村商业银行
Shenzhen Rural Commercial Bank

深圳农商行 科技贷 福利多

科技担保贷：额度最高达3000万！

科技保险贷：额度最高达500万，年利率最低至6%！

科技企业速易贷：年利率最低至5.5%，快至2天放款！

科技企业税e贷：最高额度500万，年利率最低至5.5%！

科技企业贴现：专属额度，快速放款！

特别提示：以上内容仅供参考，不构成本银行之要约或义务，具体交易以实际业务规则为准。



申请条件：已获国家或深圳市认定的高新技术企业即可申请
申请渠道：深圳农商行200家网点均可申请

与你 更近一步

服务热线：961200（深圳）4001961200（全国）www.4001961200.com



融资成本。此外，针对科技型企业的特性，多次举办专题培训，为客户提供融资顾问、财务顾问和上市前辅导等增值服务，搭建全方位的金融服务平台。

4. 有的放矢 关注第一还款来源，创新信用支持

对于科技型中小企业，深圳农商行重点关注第一还款来源，既关注企业经营现状，又着重考虑企业未来的成长空间，注重客户第一还款能力。

在信用支持方面，灵活采取应收账款质押、股权质押等内部增信措施，并充分利用政府风险补偿、外部担保等外部增信手段，通过结合政府贴息、补贴等政策，进一步放宽抵质押率，解决企业融资难、融资贵的问题。

5. 强筋健骨 持续金融创新反哺科技企业

面对科技型企业的持续性金融需求，也倒逼金融机构的持续服务能力。据观察，近年来深圳农商行主动加强行业研究，细分场景，致力为科技型中小企业提供全生命周期、全产品覆盖的金融服务解决方案，推出了一系列手续简单、操作便捷、适应市场的产品。如“孵化贷”“成长贷”“科技担保贷”“科技保险贷”等多种产品。

124

2019 深圳市银行业协会 2020 深圳银行业社会责任优秀案例集

科技金融

科技金融

2019 深圳市银行业协会 2020 深圳银行业社会责任优秀案例集

125

6. 构筑“金融与科技”协同共生的
快车道

深圳农商行通过借助社区零售银行的地域与人员的优势，依托政府贴息政策实现金融和科技的相融共生，在尽职调查中，重点从企业科研团队、企业科技成果及转化率、企业财务数据等五个角度综合把握，强化对企业的筛选和了解。

为了深入产业链，促进产融结合，深圳农商行科创服务中心通过行业研究、存量客户分析、贷后回访等多种方式，制定科技型企业行业研究指引、科技型企业画像、科技型企业风险分析框架，探索出“授信+培育”的金融服务模式。

7. 支持科创，开拓进取同频共振

深圳市华科创智技术有限公司（以下简称华科创智）成立于 2014 年 9 月，是一家掌握银纳米线核心技术的集研发、生产、销售、服务为一体的战略新材料国家级高新技术企业，同时也是一家拥有自主终端品牌 SURWISE 的材料科技独角兽。

2017 年，华科创智仍处于创业初期及研发投入期，主营业务收入不到 600 万元。在华科创智 A 轮融资款即将见底，B 轮融资款尚未到位的“暗黑”时期，深圳农商行作为华科创智的第一家授信银行，在 2017 年 10 月即给予了 1000 万元授信额度，及时的解决了企业流动资金短缺的问题。

2019 年是华科创智业务飞速发展的业务元年，2018 年年底完成 B+ 轮融资，2019 年 4 月公司总部搬迁至龙岗智慧家园，6 月江苏华科生

产基地所有生产设备调试完毕并投入生产，9 月其自有终端品牌 SURWISE 正式发布，同年 11 月深圳农商行对其重新授信 5000 万元用于补充流动资金助力企业发展。

创新驱动开拓中小企业融资新渠道
——上海银行落地全国首单知识产权 ABN



上海银行深圳分行领导与深圳担保集团领导合影。

案例简介

9 月 22 日，由上海银行主承的中国银行间交易商协会首单民营中小民营科技企业专项知识产权 ABN 项目花落深圳。该项目不仅是对知识产权证券化的一次创新和实践，也为中小民营科技企业开辟了一条在银行间市场融资的新渠道。

9 月 22 日，随着上海银行股份有限公司主承的“上银国际投资（深圳）有限公司 2020 年度第一期精诚建泉深圳南山区知识产权定向资产支持票据”成功发行，中国银行间交易商协会首单民营科技中小企业专项知识产权 ABN 项目花落深圳。该项目不仅是对知识产权证券化的一次创新和实践，也为中小民营科技企业开辟了一条在银行间市场融资的新渠道。创新的动力来源于上海银行不断探索服务深圳、服务实体经济的决心和担当。

“上银国际投资（深圳）有限公司 2020 年度第一期精诚建泉深圳南山区知识产权定向资产支持票据”发行规模 2.1 亿元，期限两年，票面 4%，发行人为上银国际投资（深圳）

有限公司，增信方为深圳担保集团有限公司旗下的子公司——深圳市深担增信融资担保有限公司，主承销商和托管行均为上海银行股份有限公司，参与中介机构包括华润深国投信托、中建投信托、大成律师事务所、中证鹏元、民生银行、潍坊银行等。本单知识产权 ABN 项目原始债务人包括深圳劲嘉集团股份有限公司、铂科新材、麦驰物联、摩比天线、杉川机器人 5 家公司，5 家公司在南山区政府的支持下，以其持有的 7 项发明专利、18 项实用新型专利质押用于本次融资项目。经补贴入池企业实际融资成本低于年化 2.8%。

值得一提的是，自 2012 年推出以来，ABN 资产资产不断丰富，交易结构持续创新，制度机制不断完善。近年来，为支持实体经济发展，深圳的知识产权证券化发展进入快车道。深圳市委、市政府高度重视知识产权工作，支持鼓励金融机构探索可复制、可推广的知识产权证券化业务模式，为更多创新型企业提供知识产权融资服务。本次创新成果为广大科创型企业知识产权与资本有效对接搭建了重要平台，更为破解科技企业融资难题提供了全新借鉴。

一直以来，上海银行以“精诚至上，信义立行”为核心价值观，坚持“融智”与“融资”有机结合，以实体经济需求为导向，不断推进产品创新，持续为实体经济发展提供更高质量、更有效率的金融服务。在本项目中，上海银行作为独家主承销商，充分发挥系统内外部各机构协同联动效能，对外不断与银行间交易商协会沟通，协同多家服务机构及投资人，精准把握发行时点，辅导 5 家企业成功入池，对内由下属全资子公司上银国际投资（深圳）有限公司担任发起机构，总分行联动为

客户提供了创新性的综合金融解决方案。此次首单知识产权 ABN 项目花落深圳，不仅是深圳不断强化金融创新所取得的重要成果，更是上海银行探索服务深圳、服务实体经济新模式的重要实践。

下一步，上海银行将以本单知识产权 ABN 的发行为契机，进一步创新产品体系，完善创新机制，降低企业融资成本，为中小微企业提供专业、高效的全方位综合金融服务。

第七章

金融科技

积极运用金融科技
构建新业态、新模式
丰富“非接触式服务”渠道
拓展服务广度和深度



“绿色出行普惠平台”在深圳启动上线。

依托金融科技，微众银行创新金融产品、助力社会治理

案例简介

微众银行积极运用金融科技构建普惠金融新业态、新模式，为小微企业和普罗大众提供优质、便捷的普惠金融服务。微众银行不仅将科技应用于社会治理、弘扬善行，更以科技为依托，在疫情防控期间迅速为客户提供金融纾困举措。

1. 以科技发展为驱动力，创新金融产品发展

微众银行成立以来始终以科技作为驱动业务发展的核心引擎。作为国内首家获得国家高新技术企业认证的商业银行，微众银行自成立以来，历年科技投入占营业收入比例都在 10% 以上，科技人员占全行员工比例保持在 50% 以上；累计申请专利已逾千项，居全球银行业前三。微众银行具备完全自主可控、支持亿级海量用户和高并发交易的核心系统，已实现年均日交易超过 3 亿笔、单日交易峰值超过 6 亿笔；每账户运维成本不到行业平均的十分之一。

微众银行在人工智能、区块链、云计算和大数据等关键核心技术的底层算法研究和应用方面已走在行业前列：如在人工智能方面，自主研发的全球首个联邦学习底层技术平台（FATE），已全面开源并捐献给全球知名的 Linux

基金会，FATE 开源社区在全球已有数百家知名机构、企业和高校用户。区块链方面，本行主导研发的区块链底层技术开源平台 FISCO BCOS 汇聚了上万名社区成员，已成为最大最活跃的国产联盟链开源生态圈和国家级区块链服务网络（BSN）中首个国产联盟链底层平台。

依托自身金融科技沉淀，微众银行已在大众银行、直通银行和场景银行三大业务板块推出“微粒贷”、“微业贷”、“微车贷”等一系列符合国家政策导向的普惠金融产品。针对城市中低收入人群和偏远、欠发达地区民众推出的全线上、纯信用、随借随还的小额信贷产品“微粒贷”，截至 2019 年底已累计向全国 31 个省、直辖市、自治区近 600 座城市的超 2800 万客户发放 4.6 亿笔贷款，累计放款金额超过 3.7 万亿元；“微粒贷”授信客户中约 77% 从事非白领服务业，约 80% 为大专及以上学历；笔均贷款约 8,000 元，超过 70% 已结清贷款的利息低于 100 元。为破解小微企业“融资难、融资贵”难题推出的“微业贷”产品，已为民营企业中的 45 万户普惠型小微企业提供信贷服务，其中制造业、高科技和批发零售业客户占比超 70%，60% 为首次获得银行贷款；这些企业合计雇佣员工超过 400 万人。

2. 金融科技战“疫”打造无接触金融服务

新冠肺炎疫情期间，该行的管理团队居中调度、坚守岗位，部门、团队互相配合、紧密合作，确保了微众银行各项业务的高效、安全、平稳运行。同时，通过及时启动 VPN、VDI、远程会议

系统等信息科技保障与应急机制，全天候支持了全行大规模的移动办公，实时远程处理业务需求，及时解决系统或生产经营中出现的问题，保障经营工作有序开展，充分发挥了远程办公的协同效应。

在金融科技的支持下，该行的产品及服务遵循灵活调整的规则。在疫情期间，该行迅速调整金融产品及服务的价格、延期还款、费率等，为受影响的客户提供金融纾困支持，成为助力小微企业疫情防控和复工复产的“及时雨”。

3. “善度”框架首应用落地，区块链技术助力绿色出行

微众银行在开展人工智能、区块链等前沿技术攻关的同时，创新性提出区块链优化社会治理模式参考框架“善度”，以金融科技助力社会治理，以区块链技术弘扬善行，鼓励公众与企业积极践行环保、健康、公益、慈善等文明行为。

在 2020 年 6 月 5 日，微众银行发布了首个基于区块链技术的社会治理框架“善度”白皮书，并携手合作伙伴发布首个基于“善度”框架的落地应用“绿色出行普惠平台产品”，通过市场化激励的手段探索推动公众绿色出行的新路径。截至目前，绿普惠平台已陆续在北京、深圳、成都、泸州等城市落地。

该平台使用微众银行牵头开源的 FISCO BCOS 区块链技术，其发行、分发、赞助、兑换、清结算、监管、审计等过程公开透明，相关记录可随时追溯查证，既具备合规要求和公信力，又提高多方之间的信任度。未来，绿普惠将进一步

拓展机动车绿色驾驶、ETC 使用、公交、地铁等更多交通方式下的绿色出行场景。

4. 推出微众银行供应链金融服务平台，破解小微融资难题

微众银行自主研发的供应链金融服务平台是针对供应链链条各相关方设计，以核心企业为中心，以真实贸易背景为基础而设定的一种应收账款债权融资平台。微众银行供应链金融服务平台基于供应链上下游真实贸易背景，实现供应链多级链属企业之间应收账款的债权融资，盘活存量资产的同时，解决链属小微企业融资难、融资贵的窘境。其纯线上的金融服务模式，在 ABCD 领域（人工智能、区块链、云计算、大数据）的前沿金融科技技术能力的支持下，得以将供应链金服的线上化运转能力大幅提升。在疫情当下更是帮助供应链金融服务从线下转移到线上，加大对中小微企业的融资供给，帮助其渡过难关。

微众银行供应链金服平台已经在房地产、建工制造、医药、电商、农业、物流、家电、餐饮、商超、服装等多个行业落地应用，服务大量下沉小微企业，其中普惠小微企业占比 85% 以上，满足其小额、短期、高频、急用的贷款需求。自微众银行供应链金融服务平台正式对外发布后，在一周多的时间内即实现超过 200 笔应收账款融资，融资放款超过 1 亿元。

深圳交行：“互联网 +” 不动产登记平台让数据多跑路、客户少跑腿

案例简介

交通银行深圳分行大力发展金融科技，以服务客户为中心，联合深圳市不动产登记中心开发并上线了“互联网 +” 不动产登记平台，开展线上不动产登记工作，实现客户业务零纸质材料、零跑动、全线上 24 小时不打烊的创新业务模式。

传统抵押登记业务办理时流程长、耗时多，而且充斥大量的纸质资料，客户办理业务时需要多次跑银行和不动产登记中心，客户体验差，银行金融服务质效不高。在业务办理时，群众需要准备身份证明信息、过户证明材料等抵押登记资料后在不动产登记中心网站上进行预约。银行业务人员需要准备纸质抵押登记申请表、抵押合同、抵押权人营业执照、法人信息等全套资料，相关材料经支行、分行审批后用印。用印完成后银行业务人员与抵押人到不动产登记中心现场办理抵押手续，并取得抵押回执，待 3 个工作日不动产登记中心处理完成后客户现场缴费并领回不动产登记证明原件交给银行业务人员。银行业务人员领回抵押登记证明后交接内勤，内勤整理封包后交接放款中心入库，完成抵押手续。

在此背景下，交通银行深圳分行积极践行国有大行社会责任，更好的服务群众，更好的提供金融服务和产品，联合深圳市不动产登记中心开发并上线了“互联网 +” 不动产登记平台，开展线上不动产登记工作。平台实现零纸质材料、零

跑动、全线上 24 小时不打烊的创新业务模式。

1. 零纸质材料

在办理不动产抵押贷款的过程中无需准备任何纸质资料，无需手写签字盖章，所有深圳资料和身份验签都在线上完成。

2. 零跑动

在办理不动产抵押贷款的抵押登记环节无需亲自去银行和不动产登记中心，只需要在不动产登记申办平台线上办理。

3. 24 小时不打烊

可随时发起线上不动产抵押登记相关业务办理，24 小时内完成审批，而线下模式最少需要 3 天。如果办理线上注销登记业务则会秒批。

“互联网 +” 不动产登记平台很大程度上解



决了群众多跑路、放款慢、体验差的问题，提高了银行金融服务的质效，提升了群众金融服务的体验。同时项目开发过程中融合了多种先进技术，为业务创新提供了强有力的科技保障。

应用区块链技术。实现抵押登记信息在深圳市不动产登记中心和深圳交行之间传输，解决了数据传输过程的一致性问题。

应用电子认证（CA）加解密和专线直连技术。实现信息传输的安全可靠，解决了数据传输过程中的安全性问题。

应用电子印章技术。实现抵押权人的验签后完成简易版电子合同的自动生成，解决了以往纸质资料繁杂，操作风险大的问题。

应用合同一体化打印技术。实现银行内部合同的自动化打印，解决了以往纸质合同印刷效率慢的问题。

交通银行深圳分行始终践行“建系统、搭平台、畅渠道”的思路，借科技赋能的优势逐步获得深圳市不动产登记中心和广大群众的认可，在“互

联网+”不动产登记业务上成功实现“人无我有，人有我优”。

交通银行深圳分行于 2019 年 12 月 25 日成为深圳市不动产登记中心授牌的“互联网 + 不动产登记”项目合作银行。

2020 年 1 月深圳交行成为首家上线个人住房公积金贷款线上抵押功能的银行。

2020 年 3 月后深圳交行线上不动产登记业务比例保持在 70%，大幅高于深圳同业平均水平，在疫情期间保障了群众不动产抵押需求及业务平稳，多次受到市不动产登记中心表扬。

2020 年 8 月实现深圳首笔“线上转移登记 + 抵押登记”联办业务的落地。

截止 2020 年 8 月末，深圳交行累计通过互联网不动产登记功能办理线上登记业务 6227 笔（其中抵押登记 3613 笔，注销抵押登记 2614 笔），用实际行动践行交通银行的社会责任。

招联“AI 智慧大脑”的创新和应用

案例简介

招联金融结合多种机器学习、专家规则、技术进行整合创新，重构金融行业的客户连接、风险管理、服务边界，打造智能金融新形态，构建“招联 AI 智慧大脑”。目前，已具备了集成语义分析模型、智能教育自主学习、复杂环境下语音交互等多种能力。

具体应用上，基于招联金融特有的海量金融数据以及思维建模算法，在感测、分析、整合风控系统运行的各项关键信息基础上，通过不断迭代和自主学习，模拟人工进行实时作业处理，实现与智能贷后管理、客户服务等多维度业务领域应用。



1. 金融科技创新点

业内首创智慧大脑系统工程，将风险策略与 AI 大脑思维建模融合

受限于技术成熟度，一般的语音交互产品仍以语音识别、语义分析为主流，从而实现完成部分预定义任务的能力，因此，这类产品通常只能适用于简单的对话场景，交互深度和场景应变能力不足。同时，广泛运用的深度学习框架离不开训练使用的场景数据，如果训练数据考虑的维度不足，或与真实应用数据存在区别，模型的实际表现就会降低。特别是对于金融业务领域，前期的策略分析极大影响后期的作业场景，AI 缺失了策略分析的决策变量，就会陷入“千篇一律”的问答中，严重影响了客户体验并制约了 AI 的应用范围。

招联金融开创性地将业务策略与 AI 智慧大脑的融合运作：基于深度学习框架，综合考虑客户画像、行为变量、风险表现等上百种实时变量，结合 AI 智慧大脑，针对每一个客户差异化定制、精细化触达。在贷后催收的应用中，可以对联系时间（考

虑客户画像与联系场景）、联系方式（考虑号码的活跃度及优先级）和交流话术（考虑客户的风险程度与施压等级）进行事前决策，并提供给智能机器人进行沟通决策，极大程度地节约了业务资源，有效提高了客户体验和业务效果。

多模态深度语义分析，实现了复杂环境下的拟人交互

“招联 AI 智慧大脑”将语音识别、自然语言处理、情感分析融为一体，构建了智能机器人的思维核心，使之具备了复杂环境下的拟人交互能力。根据业务策略，智能机器人可以选择最合适的音色（10 音色）、语调（舒缓、严肃、严厉）、施压等级（标准、高、中、低）与客户展开沟通。

在语义理解方面，利用招联海量的客户规模与高质量的标签数据建立的多模态深度语义分析模型，AI 智慧大脑可以将客户意图拆细分至 192 个，从而准确捕捉不同意图的微妙表达与客户情感，能够识别不同的语音情绪和文字情绪。因此，AI 智慧大脑可以完成复杂对话逻辑的交互任务，支持问候、谈判、施压、打断、澄清多级话术层层递进，在复杂情境表现尤为出色。

建立“AI”与“人”的学习，同步提升 AI 能力和人工服务质量

招联金融使用“AI 智慧大脑”对人工服务记录进行学习，将人工坐席对客户对话的总结、笔记纳入样本库，与 AI 智慧大脑的识别结果进行对比，构建了质检人工服务记录与训练 AI 理解能力的融合机制。通过对差异进行分析，将 AI 理解错误部分投入新的训练，提升 AI 的理解能力；对人工总结错误部分进行督导，提升人工服务质量。

智能教育，让“AI”具备自主学习能力

“招联 AI 智慧大脑”可通过判断历史对话的沟通情况，从海量对话历史中，分析出可能被误判的案例，由语义集成模型根据情况重新进行语义判断，完成自主迭代优化。除此之外，该技术还能从海量历史对话中，挖掘出新的意图，自动加入机器人所能理解的意图列表中，实现自我更新。

2. 实际应用效果

（1）招联金融自主研发的 AI 机器人，具有低成本、高产出、高效能、易追踪等特点能以高达 99% 的准确率识别 200 余种用户意图，承担公司 95% 的客户服务与贷后管理工作。

（2）在贷后管理中，AI 作业效果明显优于人工，已应用到逾期 60 天以内，覆盖 150 余个产品类别，贷后管理 A1 阶段（6 天以内）AI 替代率可达 100%；在保证贷后管理业绩和效果前提下，每年可大量节约人力成本，且多项指标优于同行，还避免了贷后暴力催收。

（3）在 2020 年抗击新冠肺炎疫情中，招联金融启用了约 5000 个智能机器人进行服务，尽可能地覆盖对客户提醒等多场景服务，有效保障客户服务体验和质量。

中信银行基于云架构平台的信用卡核心系统

案例简介

该项目以信用卡核心系统为切入点，第一时间响应国家号召，完整落地企业级、全链条的自主安全可控解决方案。系统基于“国产化+开源”解决方案，涵盖国内外主流信用卡产品的功能，同时实现“新技术、新管理、新服务”三位一体全面升级，是国内首个具有自主知识产权的新一代云架构信用卡核心业务系统。

1. 项目概述

首个自主可控基于云架构平台的信用卡核心系统 StarCard（以下简称“卡核心系统”）是中信银行第一时间响应国家“应用安全可控”的号召，完整落地企业级、全链条自主安全可控解决方案，以大国工匠精神历时五年全新打造的世界领先分布式信用卡系统。系统涵盖国内外主流信用卡产

品的功能，如授权、账户处理、数据服务等，实现基于客户统一授信、可灵活定制的新额度体系、参数化可定制的新产品体系、可扩展的交易级账户体系，提供全渠道的实时入账、实时到账、实时对账服务等新功能。StarCard 采用“国产+开源”解决方案，实现环球资源中国制造。StarCard 自主可控方案技术对比如下：

技术栈	传统信用卡企业	中信银行信用卡方案
应用系统	Cardlink/VisionPlus（国外商用产品）	StarCard（自研、自主知识产权）
服务器（I）	IBM 为代表的商业化大型主机	以联想或华为的 X86 服务器
数据库（O）	ORACLE/DB2 等商业数据库产品	GoldenDB: 中信银行与中兴通讯联合研制的分布式数据库产品
存储（E）	EMC 等公司提供的商业化高端存储解决方案	X86 服务器自配硬盘

2. 技术亮点

StarCard 是中信银行全面践行数字化转型、大幅提升市场响应效率的有力实践。StarCard 以重点客群为中心，依托云计算、大数据、人工智

能等新兴技术手段，重塑端到端客户体验，是实时、智能的信用卡级操作系统。

客户旅程数据驱动能力

围绕客户旅程，利用新技术重塑端到端客户体验，带来一系列客户体验和效能提升。例如：

引入 AI 机器人开展身份校验、营销销售、不良催缴等；建立额度树、交易级账户等支持场景化、差异化的金融服务。

微服务架构

基于领域驱动设计、微服务部署，支撑以周为单位进行产品升级；支持弹性扩充，无需因业务发展频繁更换系统；支持灰度发布策略，实现应用无感切换和体验渐进提升。

实时大数据服务

StarCard 内置大数据平台，数据同步从 T+1 到秒级，构建实时、智能的数据中台，提供 OneData 数据服务，打造数据增长新引擎。

端到端敏捷交付

依托工具链实现敏捷交付过程数字化，支持 IT 资源动态调配、科技资源量化投入、质量管理精益提升等效能管理。

智能运维

全链路监控与告警事件处理，实现从流量入口到交易接口级监控，故障实时定位，问题及时处理，应急处置更高效。

开放银行服务

基于 RESTful 规范提供 API 接口，多领域间服务通过 API 网关进行接口级的鉴权和管理，为打造无界生态和开放银行服务奠定基础。

3. 运行推广

自 2019 年 10 月 26 日投产以来，StarCard 已稳定运行将近一年。目前支撑账户量 1.1 亿个，日均交易量 1.4 亿笔，交易峰值达 4,500TPS，授权交易平均耗时 36 毫秒，服务可用率

99.999%，率先开启行业高可用 5 个 9 新篇章。

StarCard 已先后通过双十一、双十二、月结、年终决算等关键时点考验，充分验证系统整体可用性和稳定性。

4. 经济效益

基于容器云技术搭建的新核心系统，部署效率大幅提升

新核心系统使用 x86 服务器，与老核心使用小型机相比，价格优势明显。新核心微服务全部运行在容器云平台，相比虚拟机部署节约资源达 50% 以上，支持资源分钟级申请和上线。

单账户年运维成本降低至 1 元以下

目前老核心单账户成本约为 10 元 / 年，新核心系统采用低成本 PC 服务器，采用容器云技术部署下，单账户成本约为 1 元 / 年，单账户成本降低约 10 倍。

系统整体故障率大幅降低

新核心系统采用“同城双活、异地灾备”，提升业务连续性保障水平。数据库按客户维度分片，实现数据库故障的隔离降级和可扩展。应用高可用部署，单台应用服务器故障可以被迅速隔离，与老核心相比授权处理能力提升 10 倍以上。

5. 社会效益

完整落地企业级、全链条自主安全可控解决方案。

在应用层面，系统功能覆盖国内外银行使用的信用卡产品（Cardlink、V+、Essentis），同时



新核心系统投产切换成功。

实现额度树，交易级账户体系，卡组织交易实时入账等新功能。在技术层面，StarCard 使用华为 / 联想等国产化 X86 服务器集群；使用中信银行与中兴通讯联合研制的数据库 GoldenDB；同时引入 Hadoop 大数据平台和组件，提供实时大数据服务。

国产分布式数据库在我国金融业核心系统应用中实现历史性突破

StarCard 使用由中信银行和中兴通讯联合研发的 GoldenDB。具备分布式事务、线性扩展、读写分离、高可用 / 高可靠、运维监控、数据安全、数据处理等功能，采用一主多备的方式部署，不同的同步方式满足对同城双活，异地灾备的高可用要求。

同业示范效应明显，树立行业典范

项目投产受到社会、媒体、监管的普遍关注，先后获得互联网经济论坛“2019 年度中国金融科技最具影响力奖”、经济观察报 2019 年度“科技金融之星”、2020 亚太数字银行创新峰会“最佳核心银行系统开创奖”、福田区金融工作局“2019 年度香蜜湖金融科技创新奖卓越项目奖”等荣誉。

以金融科技惠民便民

深圳中行推出“中银在家”在线金融服务

案例简介

为优化丰富“非接触式服务”渠道，深圳中行推出“中银在家”微信小程序服务平台，运用科技手段提供 10 多项线上+线下结合的便利化服务，为广大深圳居民在疫情期间提供安全便捷的“在家”金融服务。自今年 6 月试投产以来，累计注册用户达到 8 万户，发生业务超过 10 万笔。

1. 案例背景

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，中国人民银行、中国银保监会要求各金融机构做好新冠肺炎疫情防控金融服务，优化丰富“非接触式服务”渠道，中国银行深圳市分行迅速响应，联动中国银行总行产品研发中心等机构，基于公众普遍使用微信的社交习惯，与腾讯、顺丰等机构合作，迅速推出“中银在家”微信小程序服务平台，运用科技手段提供 10 多项线上+线下结合的便利化服务，为广大深圳居民在疫情期间提供安全便捷的“在家”金融服务。自今年 6 月试投产以来，累计注册用户达到 8 万户，发生业务超过 10 万笔。该项目计划在深圳试点落地，相对成熟后推广至粤港澳大湾区所有分行，作为粤港澳大湾区线上业务的门户为湾区各行客户提供线上线下综合服务。



2. 主要功能

在符合监管要求的前提下，遴选客户紧迫、需求较大的务场景，实现客户线上业务申办、银行接单处理、再借助专业物流完成实物配送到家，客户可实时掌握订单进度，为客户提供安全、专业、便利的极致服务体验。

目前已上线功能 12 个业务模块，对应 15 个业务场景，主要场景如下：

线上领卡+快递到家

支持深圳客户社保卡、工会卡、义工卡等新办卡、重办卡非现场领取，客户在收到银行发送的短信提示后通过小程序发起领卡指令，选择预约到店或邮寄到家。网点可根据客户指令将卡邮寄客户，实现卡电子化签收管理。

个人线上贷款申请、个人征信线上授权

有融资需求的客户可以通过“中银在家”在

线提交中银 E 贷、二手楼、一手楼等贷款预申请，并支持客户线上提交征信授权。

贷款证明线上申请+快递到家

为满足客户公积金提取需要，客户不再需要到银行柜台，可通过“中银在家”实现线上提交“个贷合同复印件”“房产证复印件”“贷款结清证明”“允许出租函”“还款流水”等证明材料的申请，并支持客户选择到店领取或快递到家服务模式。

线上信息完善

国内居民及港澳台居民可通过小程序完善和更改银行预留个人信息，支持除姓名、证件类型、证件号码、手机号码以外 15 项客户信息的全程线上修改。

此外，“中银在家”还支持信用卡申请、各类证明资料快递到家以及社保卡申请、现钞预约、对公开户预约、实时牌价查询、网点导航等多项功能。

3. 案例特点

通过小程序线上办理业务是提升客户体验、实现银行高效运营管理的重要一环，作为银行线上服务的聚合平台，对可以脱离线下的业务进行整合处理，为用户提供一站式、便捷办事的移动端服务触点。

基于微信平台，实现简单快捷的服务体验

项目基于微信社交平台的优势和用户使用习惯，尝试将“中银在家”前端搭建在微信小程序，实现客户需求一键申办、快递到家，提升业务办理效率，创新银行便民服务新模式，减少客户疫

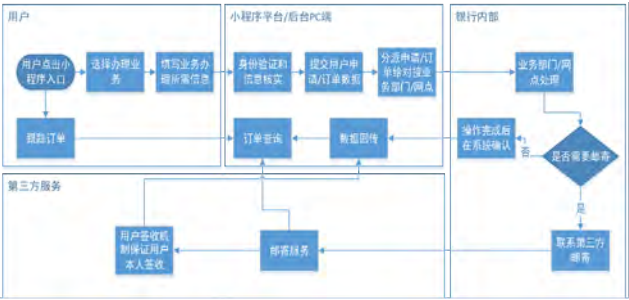
情期间前往银行网点的次数和资料准备不齐全反复跑银行网点等客户头疼问题。

非接触式服务，符合“后疫情”时代服务需求

结合疫情需要及发展趋势，“中银在家”提供的线上+线下快递的服务模式符合当前的监管导向和客户需求。疫情时期，客户对手机和电脑的依赖程度明显增加，银保监会也两次发文，鼓励银行积极运用技术手段加强线上业务服务。疫情促使线上生活、线上办公、线上金融等快速被公众熟悉和接受，并在未来成为一种新常态。针对这种新常态，类似“中银在家”的这种非接触式服务将成为一种趋势。

应用前沿科技，实现便捷性与安全性兼具

“中银在家”运用人脸识别、联网核查、基于唇语的活体检测技术、OCR 证照识别等科技手段实现用户线上身份验证，无需下载、无需到店签约，使用操作极具便利性。



中银在家业务流程图。

平安银行信用卡中心“灵犀”智能服务体系： 用智慧点亮服务

案例简介

“灵犀”智能服务体系是平安银行信用卡中心以客户为中心打造的全渠道、全场景、全服务的智能化精准服务体系，基于中台化思维设计搭建，精准分析预判用户需求，变“被动服务”为“主动服务”，用科技智慧使平安信用卡服务攀上新高度。

金融科技正在以迅猛态势重塑金融行业生态，“无科技不金融”成为行业共识，平安银行信用卡中心发展二十年，高度重视金融与科技的深度融合，持续加大信息科技基础投入和技术创新，发挥创新自主研发的技术优势，在数字化、智能化转型方面积极探索，不断创新。

2020年4月，平安银行信用卡中心利用人工智能、大数据等技术，革新客户服务模式，推出“灵犀”智能服务体系。该服务体系是基于用卡生命周期及综合化产品服务，以全部信用卡持卡人

“灵犀”智能服务体系能够精准预判客户潜在服务需求，化被动为主动，提升客户服务体验和满意度，并获得良好的业务效益。数据反馈，“灵犀”智能服务体系场景覆盖 100% 客户服务渠道，包括 5 大类、近百项个性化产品服务内容，产品服务推荐响应率超过 20%，助力客户净推荐值 NPS 从 2019 年的 35% 提升至 40%，高端客户服务更创 64% 新高，在提高客户服务满意

度的同时也提高了业务效益，增值销售达 2000 万 / 月。

1. 从被动到主动的服务模式

“灵犀”智能服务体系依托平安银行大数据资源和推荐模型算法，在每一次与客户服务的触点场景中，通过大数据分析应用，即时预判客户潜在服务需求，将传统被动单一的服务模式转变为主动关联的预测服务模式。



应用案例

2020年7月，平安信用卡用户李先生致电办理业务，在完成业务办理后，客服专员借助“灵犀”智能服务体系，得知客户在平安口袋银行app上预定了接机服务，并获得他的行程天气、产品权益信息及服务话术推荐，主动提供了十秒触动人心服务：“李先生，我看到您预订了明天上海虹桥机场的接机服务，明天上海有阵雨，记得携带雨具，如果飞机延误超两小时，记得使用您的白金卡权益申请最高2000元的航延赔偿金哦！”

在“灵犀”智能服务体系下，银行的服务手段不再局限于客户觉得有问题时来找银行，服务内容不限于客户当前遇到的问题，而是关注客户用卡生命周期中的每一个环节，通过大数据模型的预测来“觉得”客户将会遇到什么问题，需要什么服务，从而输出最优的“服务、权益、产品”方案，进一步提升客户满意度。

此外，在疫情期间，“灵犀”智能服务体系结合多媒体线上化服务，利用语音、文本、图片、视频、AI 机器人等交互方式，为广大用户在疫情特殊时期的金融需求提供了坚强有力的后盾，为战胜疫情贡献金融力量。

2. 创新中台化服务体系架构

为了更加快速响应客户需求，“灵犀”智能服务体系创新性地采用中台化服务体系架构，加强科技与业务的深度融合，保障服务平台能力精准传递，采用统一产品服务推荐策略，将客户用卡服务产品化管理运营。



同时，平安信用卡利用数据模型智能计算推荐产品，完成客户精准服务预测与推荐，通过“灵犀”智能服务体系，精准识别客户意向喜好及潜在需求，全面覆盖客户生命周期触点，挖掘客户深层服务价值，向客户提供“1+N”综合化服务。

最后是服务场景效果与数据回收，为分析和标签、模型调优提供反馈，实现闭环数据运营管理。

“灵犀”智能服务体系一方面生动反映了平安信用卡主动加大金融科技创新，推动自主研发突破新高度，另一方面也是平安信用卡主动调整策略，激发消费者线上需求，多措并举主动承担社会责任的体现。

第八章

跨境金融

立足大湾区前沿
探索跨境金融服务新模式
打造跨境电商生态圈、产品链
提升跨境服务便利性

引领科技前沿 前海先行先试 深圳中行上线基于区块链的境外人士收入 数字化核验平台

案例简介

为更好地服务国际高端人才，为客户提供便利化的创新服务，深圳中行与前海微众银行共同建设公共服务平台—基于区块链的境外人士收入数字化核验产品，在保障个人隐私与数据安全的前提下，实现对境外人士境内经常项目下合法收入（税务凭证等）的线上自动验证，方便境外人士在银行网点快捷办理购付汇业务。



1. 案例背景

深圳近年来出台了多项人才引进计划和补贴政策，不断营造国际化、创新性人才环境。以前海为例，根据《深圳前海深港现代服务业合作区境外高端人才和紧缺人才个人所得税财政补贴办法》，境外高端人才和紧缺人才个人所得税已纳

税额超过应纳税所得额的 15% 部分，由深圳市政府给予财政补贴。

为更好地服务国际高端人才，为客户提供便利化的创新服务，深圳中行与前海微众银行共同建设公共服务平台—基于区块链的境外人士收入数字化核验产品（以下简称“服务平台”），并联合前海税务局和前海金管局，于 9 月 15 日在

中国银行前海蛇口分行落地首笔业务，在保障个人隐私与数据安全的前提下，实现对境外人士境内经常项目下合法收入（税务凭证等）的线上自动验证，方便境外人士在银行网点快捷办理购付汇业务。

2. 案例原理

基于区块链技术的隐私加密传输机制，在符合监管要求的前提下，将境外人士境内经常项目合法收入购汇及汇出所需要的收入证明数据及身份信息数据（包括但不限于税务数据、结余可购汇金额、客户姓名、有效证件号码等）进行上链存证，实现对在深圳就业的境外人员薪酬信息真实性验证，方便境外人士在银行网点快捷办理购汇及汇出业务，并按照现有方式报送监管部门要求的数据。

3. 项目优势

省材料 省去境外个人前往税局开具税务凭证的步骤，授权银行通过平台获取税局上传的相关信息即可直接前往银行申请购汇。

简流程 平台运用区块链技术，简化境外个人材料提供方式，简便业务办理流程。

上线快 无须改造银行业务系统及外管系统，可直接上线“服务平台”进行创新试点。

保密性 基于区块链的不可逆的特性，可有效规避跨机构数据传输的敏感性问题（特别是个人信息、纳税数据的传输）。

免重复 基于区块链的不可篡改的特性，可有

效避免用户相关举证材料被重复使用，保障外汇流出安全。

4. 主要成果

该平台已入围深圳人民银行金融科技创新监管试点首批创新应用，也是与前海金管局合作的第一个创新产品。平台通过部署在前海管理局政务服务平台上，与前海税务局进行数据连接，并依托微众银行区块链技术保障了个人隐私与数据安全。境外人士无需前往税务大厅现场开具税务凭证，通过中行手机银行授权获取税务局信息后即可前往网点申请不占额度购汇，省时、省力、便捷、高效，解决传统模式下申请验证流程耗时长、手续繁琐、需客户多方开具纸质证明材料等痛点，真正践行金融服务大湾区的社会责任，做好做优中国银行跨境服务。

浦发银行深圳分行全面助力深圳跨境金融高质量发展

案例简介

2019年12月，浦发银行深圳分行在深圳独家率先上线自由贸易账户体系，目前在该账户领域已实现国际结算、汇兑、融资、现金管理等多项业务突破。为支持跨境电商等贸易新业态发展，浦发银行联合花旗银行创新推出跨境电商全球收款业务，可为外贸小微企业提供秒级注册、快速收款、在线结汇等整体金融解决方案。



新冠肺炎疫情的爆发与蔓延，加重了全球经济下行的压力，我国跨境贸易发展所面临的形势极其复杂严峻。浦发银行深圳分行积极履行企业社会责任，完善金融基础设施建设、创新金融产品服务，持续加大对外贸企业的支持力度，贯彻落实“六稳”“六保”工作要求，以金融力量支持实体经济发展，全面助力深圳跨境金融高质量发展。

1. 完善金融基础设施，深圳市场上首家上线 FT 账户体系

自由贸易账户（以下简称“FT 账户”）体系的复制是深圳扩大金融市场开放、促进金融政策改革的一项重要举措，更是金融对外开放的“试验田”。作为完善金融基础设施建设、推动金融改革创新为抓手，FT 账户的复制工作深受深圳市委市政府、中国人民银行深圳市中心支行及深圳



市前海管理局的高度重视。

2019 年 12 月 31 日，中国人民银行宏观审慎管理局下发《关于中国银行天津分行与上海浦东发展银行深圳分行分账核算业务系统验收工作的批复》，同意我行启动 RCPMIS- 自由贸易账户子系统接入工作，浦发银行深圳分行成为了深圳独家率先通过验收的 FT 账户复制银行。目前，作为深圳地区唯一一家具备 FT 账户体系的股份制商业银行，浦发银行深圳分行在自由贸易试验区建设中不断探索创新，大力推动跨境人民币业务的发展，在 FT 账户领域实现国际结算、汇兑、融资、现金管理等业务突破。

截至目前，浦发银行深圳分行落地了 FTN 海外银团贷款等 5 项粤港澳大湾区首单 FT 业务，累计开户境内外企业已超过 100 户。后续，浦发银行深圳分行将进一步借助“FT 账户首发优势 + 离岸牌照优势 + 境内外联动平台优势”的全账户体系，为湾区企业提供高效、安全、便利的跨境结算、跨境存贷款和跨境资金池等多样化产品，为“双区”建设持续注入金融活水。

2. 创新金融支持手段，创新推出全球收结汇服务

近年来，跨境电子商务作为中国外贸的新业态，已经成为驱动经济增长的重要动力。但受疫情影响，很多外贸企业在资金结算、汇率波动等方面出现了经营

困难。为此，浦发银行联合花旗银行创新推出跨境电商全球收款业务，为在亚马逊开店的外贸小微企业提供秒级注册、快速收款、在线结汇等整体金融解决方案，以数字化手段解决跨境电商卖家在收结汇过程中的难点，帮助国际贸易新业态健康发展，切实支持实体经济，全力助推经济回暖。

浦发银行创新推出全球收结汇服务，可为客户提供自动收款，即当境外款项汇出后，最快半天就能收到账款；提现、收支申报等环节均可在线申请，用户可自主选择保留外汇资金还是结汇为人民币。该项服务具有五大特色。一是速度快，“秒级”注册，系统自动审核并发放收款账号；极速收款，帮助跨境电商加速回款，减少资金占用。二是价格好，收款手续费大幅低于市场水平，无额外收费；结汇采用官网实时汇率，公开透明。三是安心收，业务全程通过银行清算网络进行处理，安全有保障。四是灵活取，用户可以自由选择结汇时点，银行还为客户提供了外汇避险服务。五是服务全，该服务 7*24 小时全天候运行，提供全网络、全流程服务。

浦发银行深圳分行作为系统内首批落地机构，积极抢抓跨境电商全球收款牌照系统独家的业务契机，拓展跨境电商新兴客群，支持跨境电商等贸易新业态发展，落地浦发银行系统内首单收款业务，持续推动跨境电商海外在线供应链融资业务创新，并在 2020 年 7 月获评“优秀跨境电商金融类企业”。

疫情对传统外贸发展模式是一次考验，同样也蕴含着传统外贸向跨境电商转型的重大发展机遇。跨境电商进入新的发展时代，银行必将扮演更为关键的角色。浦发银行自先后推出跨境贷款

和结算绿色通道等服务后，又创新推出跨境电商全球收结汇服务，为助力稳外贸打出了金融服务“组合拳”。

3. 设立专业网点，专业服务跨境电商客群

为更好地服务深圳区域特色行业，切实做好行业客群的差异化深度经营，浦发银行深圳分行将跨境电商客群纳入特色化经营领域，结合跨境电商产业集聚的区域经济优势，选址平湖华南城片区，建立跨境电商专业化服务团队，打造跨境电商特色化经营网点，集聚资源专业服务跨境电商客群。从客户场景出发，利用金融科技，赋能跨境电商，共同打造“开放共享、共建共赢”的合作生态。

未来，浦发银行将继续加大投入，改善用户体验，提升服务能级，进一步拓宽服务广度、做好服务下沉、延伸服务可触达范围，以 API 为连接器，将金融服务融入跨境电商生态，将银行结算、融资、存款等金融服务嵌入到跨境电商的备货、生产、物流、通关、销售等各个场景，提供全旅程数字化服务功能，帮助中国卖家一站式“卖全球”。

工行深圳市分行提供“无接触服务”为企业跨境业务提高“免疫力”

案例简介

“收款易”是该行为服务贸易新业态，支持跨境电商企业发展推出的集跨境收款、货币汇兑、境内清分、收支申报等于一体的“全线上、自动化”金融服务创新产品，解决具有真实贸易背景的出口电商客户收款贵、结汇难的问题。“收款易”产品的推出和平稳运行有效助力跨境电商企业抵御疫情影响，为企业纾难解困。



我国跨境出口电商行业经历了多年的发展，目前已经形成了巨大的市场规模，交易规模从2013年的2.9万亿元增长到2019年的10.8万亿元，年均增速保持在10%以上。在今年全球疫情的大环境下，跨境电商虽然因国际贸易受阻受到一定影响，却因为“无接触”的购物方式迎来了巨大的发展契机，因疫情改变的购物习惯使得跨境线上交易订单量激增，大量传统工厂和贸易公司也在积极寻求转型。

作为粤港澳大湾区核心腹地的深圳，聚集着全国超过70%的跨境卖家，优质上下游服务商，性价比最高的货源商，是全国最活跃最有影响力的跨境电商产业区。在传统对外贸易增长势头削减的背景下，跨境电商行业得到了国内政策的大力支持。近年来，尤其是2019年中共中央国务院发布《粤港澳大湾区发展规划纲要》以来，国务院、商务部、国税总局及地方政府，国家外管局、中国人民银行等监管部门不断出台政策，鼓励

跨境电商等贸易新业态的发展，提升业务办理便利化水平，一方面为跨境电商的发展提供基础设施支持，另一方面为跨境电商发展提供优惠政策。

“收款易”是该行为服务贸易新业态，支持跨境电商企业发展推出的集跨境收款、货币汇兑、境内清分、收支申报等于一体的“全线上、自动化”金融服务创新产品，解决具有真实贸易背景的出口电商客户收款贵、结汇难的问题。适用客户类型为我国优质出口电商企业。产品具有四大优势，一是回款安全，帮助商户缩短回款链路，保障资金安全；二是价格优惠，减少中间环节，降低商户回款成本；三是收款灵活，境内收款人可以是公司、个人；四是结汇便捷，商户使用境内价格结汇，收结汇流程符合监管相关要求。

通过该行“收款易”产品，能够帮助商户进行海外收款、结汇、清分等全流程的线上自动化运转，保障其海外销售资金快速、便捷和安全地回流。在与该行合作前，跨境出口电商的资金需要经过境外银行、境外支付机构、境内支付机构等多家机构，资金汇路长，手续费高且安全性难以保障。而与该行直接合作后，出口电商卖家可免除多层通道费用，能够节省约75%的回款手续费。另一方面，由于银行外汇结售汇价格比境内支付机构更好，企业通过银行进行收款和直接结汇相当于为企业提高了收益，大幅地提升了企业利润空间，为企业健康经营提供了有力金融保障。今年前8月，该行累计办理业务量达300亿元，交易笔数近60万笔，服务客户遍布全国，为出口电商资金快速回笼提供了有力支持。

“收款易”产品的推出和平稳运行有效助力跨境电商企业抵御疫情影响，为企业纾难解困。该行将继续助力“稳外贸、稳外资”，体现大行担当，提供强支持、优服务，以实际行动做好金融服务经济社会发展工作。

平安银行深圳分行： 一站式综合服务体验 助力跨境电商“乘风破浪”

案例简介

为扎实做好“六稳”工作、全面落实“六保”任务，平安银行深圳分行围绕外贸新业态优化跨境金融服务，利用跨境金融+科技优势，推出电商平台B2B超级信用证结算方案。2020年6月，平安银行深圳分行与阿里巴巴集团旗下电商平台阿里国际站开展全流程、全线上化电商B2B模式下信用证结算业务，累计准入2000余家国内跨境电商，高效受理出口证业务金额超1亿美元，有效解决中小微出口跨境电商企业跨境收结汇资金问题，助力跨境电商快速发展。

伴随互联网和数字技术的广泛应用，跨境电子商务、外贸综合服务、市场采购贸易等新型业态迅速发展。为有效推动我国对外贸易格局、贸易模式、贸易规则创新变革，促进外贸提质增效，国家外汇管理局于2020年5月出台了《国家外汇管理局支持贸易新业态发展的通知》（汇发【2020】11号）。跨境电商新业态保持蓬勃的发展态势，成为贸易高质量发展的新引擎，成为对外开放的新通道。

平安银行股份有限公司深圳分行结合多年来在跨境电商、跨境三方支付及外贸综合服务领域的业务经验，积极探索并围绕外贸新业态优化跨境金融服务，针对外综服客户在跨境资金清算的业务痛点，利用金融+科技优势，于2020年6月与阿里巴巴集团旗下阿里巴巴香港有限公司（电商平台：阿里国际站）开展全流程、全线上化电商B2B模式下信用证结算业务，更好的服务外综服企业及中小进出口企业客户。

针对阿里巴巴集团旗下阿里国际站代理众多出口电商客户遍布全国各地的现状，平安银行深圳分行利用银企直连搭建全流程线上化出口信用证服务流程，完成线上审单、线上面函推送、系统自动解付入账完成全流程单证服务，提升客户传统出口单证服务体验。项目自今年6月末开展以来，平安银行深圳分行已准入2000余家客户，现已高效受理200余家出口电商B2B信用证结算业务，累计出口证业务金额达7000万美元，解决中小微出口跨境电商企业跨境收结汇资金问题，有效提升结算效率、助力跨境电商快速发展。为我国出口跨境电商企业搭建更为顺畅的资金结算渠道，赋能外贸小微企业，有效支持新业态发展。



平安银行深圳分行与阿里巴巴集团合作开展的线上代理信用证业务是互联网公司平安银行深度合作的典范，双方在“互利共赢”的基础上，首次全面开展跨境电商项下LC业务合作。平安银行凭借综合金融优势、强大的科技开发和单证能力，与阿里集团共同打造电商生态圈产品链，开启银企合作的新篇章。此次战略合作将围绕跨境电商结算业务和客户体验，持续优化电子支付结算，为跨境电商平台企业提供优质金融服务。后续，平安银行将围绕客户体验持续优化合作模式，积极探索电子支付结算、跨境金融、场景金融，加强数据智能、金融科技等关键技术领域的科技突破，通过数字化技术加速新业态金融产品创新。





江苏银行落地全国首单风险参与模式项下境内贸易融资资产跨境转让业务

案例简介

作为江苏银行在粤港澳大湾区内唯一分支机构，深圳分行充分发挥区域优势，积极跟进政策指导，先行先试，不断探索跨境金融服务新模式。在总分支行通力配合，按要求报备监管确认后，成功落地了国内首笔风险参与模式项下境内贸易融资资产跨境转让业务，此项金融创新为企业打通境内外融资渠道，进一步提升服务实体经济的能力。

2020年7月，江苏银行深圳分行成功落地全国首单风险参与模式项下境内贸易融资资产跨境转让业务。这是江苏银行首次将风险参与模式引入境内贸易融资资产跨境转让业务中，也是对统一涉外债权在不同国家“流转”过程中涉及的法律制度安排进行的一次有益的创新尝试。该笔业务既帮助企业有效降低了融资成本，也意味着江苏银行的跨境金融交易产品进一步丰富，对助力区域跨境贸易融资业务发展和人民币国际化具有积极意义。

今年4月份，中国人民银行、银保监会、证监会和外汇局发布《关于金融支持粤港澳大湾区建设的意见》，提出稳步扩大跨境资产转让业务

试点，探索扩大跨境转让的资产品种。江苏银行深圳分行积极探索跨境金融服务新模式，抓住粤港澳大湾区金融创新先行先试政策红利，打通境内外人民币资金资产的互通途径，为粤港澳大湾区金融创新发展贡献金融力量。

国际业务作为江苏银行的特色和亮点业务，近年来陆续打造了“丝路金融”“跨境e点通”和“自贸云”等知名品牌，积累了丰富的跨境金融服务经验和良好的市场口碑。江苏银行将继续深耕粤港澳大湾区市场开拓，加快创新转型，走出一条差异化、特色化的跨境金融之路，为粤港澳大湾区金融生态建设赋能。

第九章

绿色金融

践行绿色、低碳、环保的可持续发展理念
创新绿色金融服务
提升绿色金融能力
加大绿色金融支持力度

携手粤港澳大湾区核心央企 服务长江大保护国家战略

——国开行与中广核合作服务长江大保护纪实

案例简介

国开行深圳分行主动对标国家战略，发挥深圳总部经济优势，积极服务长江大保护战略。经过半年多努力，最终在国家发改委见证下，与中广核集团签署“长江大保护”合作协议、100 亿元风险分担机制协议，并同步推动枝江污水、无锡固废首批两个项目落地，实现了双方在长江大保护领域从无到有的突破，在践行央企社会责任、服务民生福祉的同时，为调动更为广泛的社会资源服务长江大保护国家战略起到了良好的示范作用。

国家开发银行深圳市分行（以下简称深圳分行）牢记“增强国力，改善民生”的开行使命，立足开发性金融机构定位，秉承“责任、创新、绿色、稳健、共赢”的核心价值观，积极提升绿色发展能力，履行企业社会责任。在实现自身价值与深圳地区经济社会可持续发展的同时，不断探索将开发性金融与深圳总部经济优势相互促进，尝试将企业和金融机构的信用、技术、资源、资金等发展的核心要素外溢输出，更好地服务经济社会发展、支持国家战略。在绿色金融领域，深圳分行连续 4 年度获得深圳市银行业协会“最佳绿色金融奖”，得到深圳各界人士广泛好评。

1. 全方位提升绿色金融服务软实力

深圳分行高度重视绿色金融软实力建设，将“抓质量、调结构、促合规、稳增长”作为绿色

金融指导思想，加强绿色金融理念教育，开展绿色金融服务培训，完善绿色信贷委员会管理机制，编制绿色信贷合作规划，将绿色信贷要求嵌入业务全流程。除自身绿色金融能力建设外，还紧密围绕国家绿色发展战略，不断践行社会责任，发挥深圳总部经济优势，积极协同湾区核心央企中广核集团拓展环保产业合作，努力为长江大保护贡献一份湾区力量。

2. 创新支持中广核环保产业服务长江大保护战略

中广核集团以核电为主业，2005 年进入风电、水电、太阳能、节能技术等领域以来，现已发展为全球清洁能源行业领军企业。近期，集团围绕主业培育孵化新产业，大力推进核技术应用、以污水处理和危废处理为主的环保等产业。



枝江污水处理项目建设现场。



无锡固废处理项目建设现场。

中广核旗下污水处理项目多服务于集团各个核电基地，技术成熟、业绩良好、经验丰富；在探索处理放射性危废过程中，集团自主开发了被誉为“危废终结者”的等离子体处理技术，能够彻底实现危险废物的无害化处置。但污水和危废项目本身有期限长、数量多、分布广的特点，单个项目融资费事费力、效率低、不确定性大。

就此，深圳分行发挥集团客户主管分行优势，与中广核建立总对总对接渠道，创新搭建顶层设计，建立融资合作机制、给予批发式授信。在双方高层提议合作服务长江大保护以来，深圳分行仅用时半年多就完成了机制合作主体选定、机制融资条件谈判、机制授信评审等重要工作。2019 年 12 月初，双方在长江办见证下，签署《“共抓长江大保护”合作协议》和 100 亿元风险分担机制协议。双方合作得到新华网等国内主流媒体广泛报道。现场见证签约的国家长江办综合协调组组长刘德春表示，开行在支持长江大保护工作中成果丰硕，亮点突出。国家长江办将支持双方在共抓长江大保护工作中发挥骨干作用。

3. 服务民生，全力保障机制项下项目用款需求

在全力推进风险分担机制开发评审工作同时，深圳分行同步实施首批两个重点项目，即枝江污水和无锡固废项目的开发评审，累计授信 3.3 亿元。为满足枝江项目预付款需求，于 2019 年 12 月 30 日签署贷款合同，次日便实现首次提款 0.27 亿元，助力枝江姚家港化工产业园提升污水处理能力，补齐基础设施短板。近期，深圳分行正在开发招商局枝江水上洗仓站项目，该项目污水将通过枝江污水项目进行处理，两个项目形成了良好的经济、环保协同效应。

为保障无锡项目建设用款，疫情期间，深圳分行专程派员赴无锡当地办理土地抵押，落实提款条件，实现项目首次提款 1.25 亿元。项目的建设将有效提升无锡市危废处理能力，破解危废“邻避难题”，助力无锡产业结构高质量发展。上述项目全部采用市场化融资，全部应用深圳技术、资金和管理，在有效防治污染、提升民生福祉的同时，进一步减轻了政府负债压力。目前，两项目贷款余额合计 1.75 亿元，整体进度符合预期。深圳分行正密切跟进襄阳污水厂扩建项目（拟融资 0.9 亿元）、金溪城南污水厂项目（拟融资 0.3 亿元），力争年内实现合同签订和首次提款。

4. 继续发挥绿色金融大行作用，服务经济高质量发展

除了支持中广核环保产业、共同服务长江大保护战略以外，深圳分行还大力支持了中广核风电项目（累计承诺 250 亿元）、太阳能项目（累计承诺 96 亿元）等清洁能源项目，同时支持了光大国际系列环保项目、比亚迪新能源汽车等项目，通过与大湾区核心企业的紧密合作，在“抓质量、调结构、稳增长”的同时，助力建设美丽家园。截止 2020 年 6 月底，深圳分行支持核电风电等绿色信贷贷款余额 857 亿元，为全市绿色信贷主力贷款行。

下一步，深圳分行将不断对标党中央国务院绿色金融相关精神要求，继续坚持绿色金融办行方针，致力建设美好家园！

着眼可持续发展 激发经济新活力 ——农行深圳分行为绿色发展注入金融动能

案例简介

农行深圳分行支持资金流向节约资源技术开发和生态环境保护产业，引导企业实施技术升级、节能减排等绿色化改造，不断加大对清洁能源及可再生能源项目投资。支持四川黑水扎窝扶贫光伏优质绿色信贷项目，年发电量 3873 万 kW·h，每年可节约标煤 1.3 万吨，相应每年可减少多种大气污染物及灰渣的排放，对促进清洁与可再生能源技术的快速发展及国家生态文明建设具有积极贡献。

作为国有大型商业银行，农业银行高度重视绿色金融发展，是国内较早践行绿色金融的国有商业银行之一。农行深圳分行深入贯彻党中央关于加快推进生态文明建设的要求，践行绿色、低碳、环保的可持续发展理念，围绕节能环保、清洁能源、生态环境和基础设施绿色升级等重点绿色产业，不断完善内部管理机制，持续加大信贷支持和创新力度，为实现“天更蓝、水更清、山更绿”提供金融动能。

1. 聚焦产业，洞悉需求提供支持

深圳位于全国五大绿色金融改革创新试验区，也是粤港澳大湾区重要的创新中心，具有独特的政策优势和区位优势。近年来，深圳市积极探索大湾区绿色金融合作工作机制，强化绿色金融发展政策性保障，全力支持生态建设和产业结构升级。

农行深圳分行密切关注国家和深圳地区绿色低碳产业发展政策、产业形势，综合运用信贷、发债、投资等方式，支持资金流向节约资源技术开发和生态环境保护产业，引导企业实施技术升级、节能减排等绿色化改造，取得了初步的成效。截至 2020 年 9 月末，该行法人绿色贷款余额超 220 亿元，较年初增加近 96 亿元。服务企业涵盖 20 多个行业，与中广核、华润、比亚迪等大型优质客户在清洁能源、新能源汽车等战略性新兴产业领域合作不断深化，同时大力支持环境监测、污染治理以及绿色有机农业等产业内的客户融资需求。

作为比亚迪首家信贷合作银行和首家线上供应链融资合作银行，农行深圳分行见证了比亚迪由最初的电子生产厂家发展壮大为集横跨汽车、轨道交通、新能源和电子四大产业的国际



自 1995 年开展合作以来，农行深圳分行通过提供集团授信、国际结算、债券承销等全方面金融服务，为比亚迪的发展壮大持续注入金融动能。

型企业。目前，比亚迪新能源汽车已驶入全球 50 多个国家和地区、300 多个城市，为全球城市治理空气污染贡献“中国方案”，并发挥集成创新优势，将电动汽车产业链延伸到轨道交通领域。

自 1995 年开展合作以来，农行深圳分行通过提供集团授信、国际结算、债券承销等全方面金融服务，为比亚迪的发展壮大持续注入动能。

华润电力是我国电力行业的领先企业之一，一直以来，华润电力将清洁能源业务列为重要发展方向，不断加大对清洁能源及可再生能源项目投资。农行深圳分行与华润电力的合作覆盖清洁能源项目贷款、日常经营结算、债券承销及投资

等领域，积极践行绿色金融理念，该行为清洁能源项目及企业发展提供金融助力，支持了华润电力贵州天堂界、老山界、竹山、大稼风电场及四川昭阳光伏、黑水扎窝扶贫光伏等一批优质绿色信贷项目。

以四川黑水扎窝扶贫光伏项目为例，年发电量 3873 万 kW•h，每年可节约标煤 1.3 万吨，相应每年可减少多种大气污染物及灰渣的排放，对促进清洁与可再生能源技术的快速发展及国家生态文明建设具有积极贡献。

2. 创新抓手，构建多元化服务体系

农行深圳分行不断创新支持绿色产业发展的金融产品和服务模式，与人民银行深圳中心支行合作开展“绿票通”再贴现业务，助力小微企业降低融资成本；加大对绿色金融等资产证券化产品投资力度，打造农行注册发行绿色债券的快速通道，推动绿色债券等创新金融工具落地，构建多元化绿色金融服务体系。

该行完成农行首单绿色资产支持票据项目华润租赁绿色 ABN 发行，产品方案以及绿色概念创新点，获得客户高度认可，获中国 2017-2018 年度资产证券化介甫奖——最具规模绿色金融资产证券化产品奖项。

3. 完善机制，提升绿色金融管理水平

为更好推动绿色信贷发展，农行深圳分行进一步完善了考核评价及管理机制，实施推动绿色信贷持续发展的激励约束机制。在农总行相关政策制度的基础上，该行制定了《环境和社会风险管理操作指引》，将客户环境信息作为信贷准入的必备审查内容，严格实施全流程管控。在优化动态监测和风险评估机制方面，该行将客户环境违法信息嵌入自主研发的信贷风险智能监控平台，实现了环评信息的自动推送，有效提升了环评预警监控水平。此外，推进绿色信贷专业化队伍建设，不断提高从业人员绿色金融理念和服务水平。

为确保绿色金融管理的有效性，农行深圳分行把数据治理作为一项重要的基础性工作来抓。一方面，按照业务条线对法人客户信息数据质量进行考核，强化各业务条线的数据治理职责；另一方面，将绿色信贷标注工作纳入放款审核流程，未在放款凭证上进行标注的不得放款。通过上述措施，该行从源头上保证了数据质量，为有效开展绿色金融管理奠定了坚实基础。

中广核财务公司 顺应国家环保政策导向 化解集团产业融资难题

案例简介

中广核财务公司积极响应国家“长江大保护”重大战略，顺应政策导向，有力解决了中广核环保新产业融资难、融资贵问题，助力集团节能环保产业健康、快速发展，践行“绿水青山就是金山银山”的生态环保理念。

“长江大保护”是习近平总书记亲自谋划、亲自部署和亲自推动的重大战略，以改善长江生态环境质量为核心，坚持污染治理及生态保护，着力解决突出生态环境问题，确保长江生态功能恢复，环境质量持续改善。该战略覆盖上海、江苏、湖北、重庆、四川等 9 省 2 市，人口与生产总值均超过了全国的 40%，关系国家发展全局，对实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦具有重要意义。

自“长江大保护”战略实施以来，国家各相关部委和地方政府以深入贯彻习近平总书记 2016 年和 2018 年两次长江经济带发展座谈会讲话精神为行动指引，以《长江经济带发展规划纲要》为战略蓝图，陆续发布“长江大保护”系列政策文件，将环境修复和绿色发展做为工作主线，厘清了责任边界，明确了发展原则，设定主要目标

和任务，强化了保障措施与机制。相关政策为“长江大保护”的参与者提供了指引和支持。

中国广核集团顺应相关政策导向，利用所拥有的国际领先的等离子体固体废物（危险废物）处置、电子束工业废水处理等核心技术，积极参与国家“长江大保护”等重大战略，在全国多个省市发展节能环保相关业务。其中节能板块利用禽畜粪污、秸秆等为原料，生产绿色能源生物质天然气；中广核环保公司以提供“区域环境综合治理”解决方案及打造环保全领域能力平台为主要目标，围绕城镇供排水、水环境综合治理两大核心业务，为客户提供规划、投资、设计、建造、到运营管理的全生命周期、全产业链的服务，提供一站式水务环保解决方案；中广核环科公司着眼于环保行业、着力于循环经济，以科技为先导，响应国家“绿水青山就是金山银山”的生态环保理念，为地方政府和企业提供区域环境综合解决方案。

中广核财务公司作为集团的资金平台，肩负着为集团节能环保产业提供资金保障和控制融资成本的重要使命，积极开展融资服务工作。

由于集团节能环保产业板块实体化运作及经营发展时间较短，现金流回收周期较长，导致项目并购、建设资金以及商运后前几年经营性资金缺口较大，各项目公司财务报表数据普遍不够理



中广核环保项目。

想，存在项目初期现金流差、单体规模小等问题。同时，银行资信评级较低，且部分银行还对该行业设置了准入门槛，融资难、融资贵问题凸显，融资谈判周期长、沟通难度大。

针对以上难点，中广核财务公司主动承担起融资保障相关职责，组织各方召开融资研讨会，结合新产业融资特征与过往丰富的融资实践经验，借助成熟畅通的“总对总”沟通渠道，迅速形成初步融资方案，在不触碰央企对外担保红线的前提下，积极开展银行授信沟通工作，在较短时间内完成机制框架谈判、争取最优合同条款等一系列工作，并同步推进具体项目落地，以帮助节能环保产业项目能够切实享受政策优惠。在 2019 年 7 月，中广核财务公司成功推动国家开发银行同意为“长江大保护”合作机制的项目提供授信，接受“机制评审+分笔授信”的担保模式，并进行整体合作、分期实施，首期合作额度 100 亿元。最终双方顺利完成了合同签约，标志着“长江大保护”合作机制的正式建立，也向国家相关部委展示了中广核在节能环保领域响应国家政策迈出的坚实步伐。

在经济效益方面，仅以“长江大保护”合作机制下的先行项目枝江水务环保及无锡固废处理项目为例，枝江项目贷款利率争取到同类项目最优条件，无锡项目较原贷款全寿期节省财务费用约 2250 万元，为集团控制融资成本做出了贡献。

在社会效益方面，中广核财务公司资金保障工作有效地支持了节能环保板块的正常发展，节能板块 2019 年共处理约 27 万吨的牛粪、秸秆、酒糟等农业废弃物，有效解决农业废弃物对环境的污染，可提供约 2500 万立方 / 年的生物天然气；截至 2019 年底，中广核环科公司已具备工业废渣综合处置能力 24 万吨 / 年，危废处置资质种类达 24 种，已进入危废行业第一梯队；中广核环科公司已通过投资决策的长江经济带项目共 7 个，遍布江西、江苏和湖北等多个省市，在运供给排水规模已达 28.60 万吨 / 日，并致力于成为行业领先的水务环境系统服务商。持续增强社会效益，体现了央企集团的社会责任感。

节能环保板块后续项目也在积极地推进中，符合条件的均将借助“长江大保护”合作机制获得相应的融资保障。落实“长江大保护”融资框架合作协议，充分体现中广核财务公司在集团产融协同中的价值贡献，为集团未来节能环保产业项目并购、建设提供重要的融资基础，同时探索并创新了新的合作方式，建立了可推广、可复制的合作机制，为助力集团节能环保产业实现稳健发展、培育和带动整个产业链，深度参与长江大保护，从而实现经济效益、社会效益方面做出了重要贡献。



创新绿色金融模式，倡导绿色价值取向 推进社会可持续发展

——平安信托发起国内首支“以减少食物损耗与浪费、倡导健康饮食”慈善信托

案例简介

7 月 17 日，平安信托携手万科公益基金会设立国内首支“以减少食物损耗与浪费、倡导健康饮食”为公益目的慈善信托“平安·万科公益基金会减少食物损耗和浪费、倡导健康饮食慈善信托计划”，通过构建以 TOC“信托+慈善”（Trust of Charity）的绿色金融企业责任实践模式，打造了国内“反对食物浪费”的金融范本，让“慈善之都”再次跑出了“深圳速度”。

作为中国首家慈善信托的开创者，平安信托依托专业优势，于 7 月 17 日率先携手万科公益基金会设立国内首支“以减少食物损耗与浪费、倡导健康饮食”为公益目的慈善信托“平安·万科公益基金会减少食物损耗和浪费、倡导健康饮食慈善信托计划”，通过构建以 TOC“信托+慈善”（Trust of Charity）的绿色金融企业责任实践模式，打造了国内“反对食物浪费”的金融范本，让“慈善之都”再次跑出了“深圳速度”。

1. 构筑“反对食物浪费”金融范本、引领“绿色生活”新风尚

根据中国科学院调查数据显示，我国餐饮食物浪费量约为每年 1700 万至 1800 万吨，相

当于 3000 万到 5000 万人一年的口粮。而食物浪费导致大量水、能源、土地以及生产资料等资源的无效消耗，并增加水体污染、土壤污染、温室气体排放等额外的环境负荷。8 月 11 日，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平对制止餐饮浪费行为作出重要指示。他指出，餐饮浪费现象，触目惊心、令人痛心！“谁知盘中餐，粒粒皆辛苦”，尽管我国粮食生产连年丰收，对粮食安全还是始终要有危机意识，今年全球新冠肺炎疫情所带来的影响更是给我们敲响了警钟。

秉承着平安集团的创新基因和公益基因，平安信托一直以来都高度关注这项关乎人类可持续发展的现象，并积极响应习总书记倡导节约粮食的号召。“平安·万科公益基金会减少食物损耗和浪费、倡导健康饮食慈善信托计划”作为倡导健康饮食、绿色生活，践行科学健康消费，推动社会可持续发展的一项绿色金融创新举措，初始规模 320 万元，追加起点为 100 万。在受益人选择方面，该慈善信托将侧重于创新做法如培育社会企业等、鼓励行动者跨界彼此协作、推动基于行动试点的案例和模式总结提炼等，从而引领信托行业呼吁健康饮食的新风尚。该项目先后得到新华网、人民网、经济日报、深圳特区报、南方日报等中央权威媒体及地方主流媒体的正面报道。

2. 探索“信托 + 公益”新模式、为慈善之都贡献“圳能量”

“平安万科公益基金会减少食物损耗和浪费、倡导健康饮食慈善信托计划”慈善信托的设立是平安信托和万科公益基金会共同追求“可持续发

展”理念的一次创新与实践，也是平安信托弘扬信托文化，探索“信托 + 公益”新模式的又一突破，突显信托公司与公益组织合作的典范。委托人为万科公益基金会，平安信托作为受托人负责信托财产的投资管理，受益人为符合该慈善信托目的的组织或个人，包括但不限于社区组织、慈善团体、科研机构、倡导者等。为确保慈善资金能用到社会需要的地方，该慈善信托设立决策委员会，由委托人万科公益基金会、深圳市社会公益基金会组成，主要负责受益人选定，跟踪慈善项目执行情况，并向受托人反馈慈善项目管理报告。“决策委员会引入第三方公益机构深圳社会公益基金会，通过主动建立自我约束机制，加强透明度建设，力争确保每一分钱都能用到社会需要的地方。

本项目的开创意义还在于，通过信托公司与基金会深入合作，将基金会的资金流动起来，提高使用效率，为慈善事业源源不断地注入“源头活水”。今年适逢深圳特区成立 40 周年，借助本慈善信托的落地，平安信托成功携手深圳多家优秀的慈善基金会，共同发起设立国内首只慈善共同基金信托，规模超过 3 亿元。该信托计划由各慈善基金会共同作为委托人，将慈善资产委托平安信托进行管理，由深圳市基金会发展促进会担任监察人，负责对本信托的投资管理和运作进行监督。此举一方面有利于规范慈善组织的投资活动，另一方面也是信托回归本源，构建信托文化，向服务型信托转型的体现。此模式的创立，必将为中国的慈善事业划上浓墨重彩的一笔，也必将为深圳“慈善之都”建设贡献新的“圳能量”。



融汇绿色金融与普惠民生 国银租赁助力公众绿色出行

案例简介

国银租赁积极响应国家“节能减排”战略，积极落实“两山”政策，创新租赁业务模式，推进绿色租赁进程，将普惠金融与绿色金融有效结合，为小微企业绿色租赁和公交纯电动化提供全面支持。

1. 业务开展背景

新能源汽车是保障国家能源安全和转型、发展低碳经济的重要途径之一，能够统筹解决能源、交通和环保问题，被国务院确定为我国七大战略新兴产业之一。2012 年 4 月，国务院常务会议通过《节能与新能源汽车产业发展规划（2012-2020 年）》，明确指出“要以纯电驱动为汽车工业转型的主要战略取向”。2015 年 8 月，国务院办公厅下发了《国务院办公厅关于加快融资租赁业发展的指导意见》（国办发[2015]68 号），同年 9 月下发了《关于促进金融租赁行业健康发展的指导意见》（国办发[2015]69 号），文件均重点鼓励通过融资租赁发展新能源汽车及配套设施相关产业。

为贯彻落实党中央、国务院对新能源产业工作提出的目标，深化金融改革、促进产业转型，作为国家开发银行的租赁业务平台，国银租赁在总分行的协同下，大力支持新能源汽车相关绿色租赁业务推进，在公共运输行业和客运行业践行绿色金融理念，为实现我国能源转型发展，实现经济与环境可持续发展做出贡献。

2. 业务创新形式

国银租赁创新租赁业务模式，整合厂商资源，推进新能源汽车产业与金融租赁的全面融合，将绿色租赁与普惠租赁相结合，实现实体经济与新兴产业的协调发展。

一方面，国银租赁以国有公交公司的新能源公交车租赁业务切入，在各项政策的要求下，设计混合租赁模式，车身采用售后回租模式，四电（即电池、电机、电控和充电设施）采用直接租赁的模式操作，满足车辆上牌需求的同时保证了直接租赁业务优势。此外，公交公司属于民生行业，自身盈利能力较弱，国银租赁与新能源制造厂商合作，创新模式解决更换新能源汽车面临的资金掣肘，为节能减排贡献，维护祖国的蓝天白云。

另一方面，国银租赁致力于构建新能源汽车厂商合作体系，以“厂商租赁模式”与国内主流新能源客车制造厂商开展授信合作，围绕其产品销售的终端小微客户开展普惠租赁。在产业上游，通过“以租代售”的方式加快合作新能源厂商的产品销售回款，推动其技术更新以及产品升级，全面支持新能源产业和民族工业的发展；在产业下游，通过设计标准化的准入条件及租赁条件，对合作厂商销售终端的公交客运公司、小微企业开展租赁分期业务，为公交公司、客运公司更换新能源车辆提供便捷渠道。

3. 业务开展成效

国银租赁充分履行社会责任，以绿色租赁践行开发性金融使命。截至 2020 年 6 月，国银租

赁累计为 4 家国内大型公交企业提供超过 31 亿元的融资支持，更换新能源公交车累计超过 4,600 辆；其中，支持深圳市更新的新能源公交车约占深圳市公交系统新能源车辆总数的 25%，为深圳市城市公交纯电化及深圳市的环保事业贡献了力量，并在全国范围内起到了良好的示范效应。

支持中小微客户新能源汽车购置方面，截至 2020 年 6 月，国银租赁累计为中小微客户投放新能源车辆租赁款项 1.52 亿元，涉及车辆 320 台，为全国各地的新能源汽车购置提供必要的融资支持。

未来，国银租赁将积极创新业务模式，发展新能源汽车厂商租赁业务，打通行业融资渠道壁垒，逐步完善现有业务合作流程，支持新能源客车制造厂商与公交企业、客运企业的共同发展。除此之外，国银租赁将持续致力于融合绿色金融与普惠金融，延伸业务触角，响应国家号召，助力新能源汽车在全国范围内的推广应用。

第十章

特色服务

着力打造粤港澳大湾区人才高地
提升保障性人才住房金融服务
关注泛民生领域
提升特殊背景下
餐饮零售业融资服务

提升保障性人才住房金融服务

——开发银行系统化支持深圳市人才住房建设

案例简介

房子是用来住的、不是用来炒的。”国家开发银行深圳市分行从顶层设计入手，系统性搭建机制合作模式，实现与深圳市人才安居集团有限公司的全面合作，系统性、批量化地支持地区内的保障性人才住房项目。截至2020年9月，深圳分行已完成深圳安居集团租赁住房机制及资产整合项目授信合计210亿元，预计可为深圳市提供2.4万套租赁住房。

加快推动租赁住房建设，是贯彻落实党中央关于“房子是用来住的、不是用来炒的”定位的重要举措，是实现十九大提出“加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度”的必由之路。充分发挥开发性金融在住房租赁领域的引领作用，对打造粤港澳大湾区人才高地，推进中国特色社会主义先行示范区建设具有积极意义。

国家开发银行深圳市分行（以下简称深圳分行）从顶层设计入手，系统性搭建机制合作模式，实现与全国首个保障性人才住房政策性专营机构——深圳市人才安居集团有限公司（以下简称深圳安居集团）的全面合作。截至2020年9月，深圳分行已完成深圳安居集团租赁住房机制及资产整合项目授信合计210亿元，预计可为深圳市提供2.4万套租赁住房。

1. 项目背景

深圳市是典型移民城市，随着人口持续净流入，住房供需问题日益突出，难以满足深圳建设中国特色社会主义先行示范区和社会主义现代化强国城市范例的要求。

2016年6月，深圳市成立了全国首个保障性人才住房投资建设运营的政策性专营机构——深圳市人才安居集团有限公司，集团坚持公益导向、市场化运作，保本微利经营。与深圳安居集团合作，对全国其它城市探索建立保障性租赁住房市场化运营机制具有一定的先行示范作用。

2. 主要做法

(1) 从顶层设计入手，推动深圳构建完善的住房供应和保障



体系。2015年以来，深圳分行多次致函深圳市委市政府，建议在住房保障领域更大程度发挥政府的主导作用，统筹解决房价增长过快和人才安居保障问题，直接推动深圳市委市政府下决心举全市之力成立深圳安居集团。在此基础上，深圳分行积极配合市政府及相关部门研究制定配套政策，做好顶层设计，为后续项目落地提供制度保障。

(2) 坚持规划先行，专题规划客户“十三五”

融资安排。深圳分行充分利用在保障性安居工程业务领域的丰富经验和专业优势，协助成立之初深圳安居集团开展前期规划、课题研究，主动将深圳安居集团“十三五”投融资安排作为规划课题，结合其战略规划建立测算模型，编撰完成规划报告。

(3) 总分行联动，逐级深化合作。在总分行共同推动下，开行先与深圳安居集团签署了1000亿元战略合作协议，后签署了300亿元机制合作



协议，确立“机制评审+分笔授信”整体合作模式。截至 2020 年 9 月，深圳分行已成为深圳安居集团首个授信、签约和发放及最大授信行。

3. 工作成效

(1) 落实“十九大”精神，满足深圳新市民住房需求，助力深圳高质量发展。“十三五”期间，深圳安居集团承接了全市 16.6 万套保障性人才安居住房的筹建任务，为其提供长期稳定的金融支持，有利于推动深圳市保障性人才住房的建设和供应，对服务深圳市供给侧结构性改革，发展和活跃住房租赁市场，满足新市民住房租赁需求，补足住房保障的短板，提升深圳的竞争力和创新能力具有重要意义。

(2) 实现开发性金融与深圳政策性住房业务的有机衔接，并发挥关键性引领作用。深圳安居集团是深圳市政府保障人才安居乐业的平台，是深圳市推进住房租赁业务的核心主体和

中坚力量，是行业内规模和体量最大的领军企业。深圳分行借助开发性金融与保障性安居工程的天然联系，抓住深圳安居集团成立的契机，系统性、批量化地支持地区内的保障性人才住房项目。

(3) 推动国有优势资产整合，提高国有资产运营效率,助力住房保障专营企业可持续发展。

为落实中央关于盘活政府资产资源、支持减税降费工作要求，按照深圳市政府部署，深圳市住建局对持有的市本级保障性住房配套设施进行资产整合，受让方为深圳市人才安居集团有限公司。深圳分行对该项目提供贷款支持，该项目是对深圳市政府优质资产的整合，深圳安居集团通过发挥专业化、市场化、规模化住房租赁平台运营优势，统筹管理人才住房、配套设施，有利于提高国有资产的运营效率，实现国有资产增值，也将打造国资国企改革“排头兵”，推动深圳实现“住有宜居”，打造民生幸福标杆。

4. 案例总结

深圳分行积极贯彻落实总行党委关于推进住房租赁业务的工作部署和要求，找准核心客户核心需求，总分行联动，实现与深圳安居集团全方位深度合作。一是统一思想认识，全面提高政治站位和服务能力。总分行联动，推动住房租赁业务合作模式的搭建和项目的快速落地。二是顶层设计、规评一体，建立长效合作机制。从成立深圳安居集团，到规划推动，搭建系统性合作机制，再到具体项目合作落地，逐步建立互信共赢的全方面合作关系；三是加强预研预判，系统性防范信贷风险。通过聚焦政策分析和客户需求，量身搭建合作机制，落实核心企业风险分担，系统性地防范贷款风险。

深圳安居集团是深圳市推进住房租赁业务的核心主体，是行业内规模最大的领军企业。双方的成功合作，有利于发挥开发性金融关键性引领作用，推动深圳市住房供给侧结构性改革，构建完善的住房供应和保障体系，对助力大湾区和先行示范区双区建设具有重要意义。

直击餐饮零售行业“痛点” 精准提供特色金融服务

——宝生村镇银行打造疫情背景特色服务模式，为餐饮零售客户解急难、稳经营

案例简介

受疫情影响，区域内餐饮行业遭受重创，困境显而易见。由于餐饮行业商户的特殊性，更是首当其冲的遭受着融资难、融资贵的问题。深圳南山宝生村镇银行坚持“支农支小”市场定位，与多方牵手合作，打通绿色通道，构建了银政、银企、银校等平台，持续为餐饮行业赋能，成为餐饮行业后疫情时期信赖认可的金融机构。



用实际行动支持餐饮企业复工复产。

餐饮零售业是民生行业，主体是小微企业和个体工商户，疫情冲击给原本欣欣向荣餐饮行业按下“暂停键”，大多数餐饮企业都无法正常营业，在营业收入造成重大损失的同时，还需承担多项成本费用支出，而这些对餐饮企业更是雪上加霜。深圳南山宝生村镇银行立足自身市场定位，结合餐饮零售业特点，携手多方战略合作，运用数字风控技术，形成专项特色服务模式，深耕大农业及泛民生领域，助力深圳餐饮行业复商复市、走出困境，为特殊时期保民生稳就业献力。

以“银行+协会+白名单”精准支持餐饮业。加强与优秀商会合作，依托餐饮行业协会制定的白名单客户，深入有效掌握其经营历史、经营期限、经营状况，精准对接疫情时期餐饮商户的金融需求。7月15日，与深圳市餐饮商会成功签订战略合作协议，以科技手段支持“大消费新服务”特色金融，牵手致力于打造深圳美食之都名片的优秀商会，为餐饮行业复工复产、复商复市持

续发力。

以“银行+协会+云仓”为零售酒商解决融资之急。4月22日，宝生村镇银行作为指定金融机构，携手深圳市葡萄酒行业协会发起以“协会+银行+云仓”平台为主题的“葡萄酒质押贷款业务战略合作签约仪式”。利用深圳最大的葡萄酒仓储运营商创新推出“葡萄酒质押贷款业务云端版”，结合质押酒品品质 and 价值的第三方评估合理确定，实现无接触式手机端申请、系统自动审批放款，让进口酒商快速获得资金支持。

以“银行+第三方科技公司+数字化风控场景”拓展餐饮业有效融资服务。与第三方科技公司合作，对餐饮企业的每日销售数据进行监控，针对餐饮客户的总体情况、以及各个分店的实况信息，通过大数据分析比对，做到实时对客户的经营异常行为预警，打造全方位数字化风控场景，更好的服务餐饮业有效融资需求。

以“银行+政府+信用专项贷款”提升餐饮业金融服务影响力。3月27日，采取“线上+线下”举办“历久弥新 不负韶华”九周年行庆活动，以实际行动支持餐饮行业。活动现场，在南山区委区政府、区工业和信息化局（金融工作局）以及区金融行业协会相关领导的共同见证下，宝生村镇银行与百福控股旗下餐饮企业——福客麻辣烫举行了授信仪式，现场进行纯信用专项贷款发放，并为小微企业捐助防疫物资，此次尝试对金融支持当地餐饮行业产生积极良好的影响。

以“专项机制+数字风控+信用贷款+线上服务”提升餐饮行业服务效率。整合优势资源，及时推出专项解决方案，提供专项的额度、打造专业的审批，并通过优化流程、简化程序、建立

了“餐饮行业贷款专用通道”。通过多方战略合作不断丰富数字场景和打造大数据风控手段，在强化风险控制的基础上，创新餐饮行业融资无担保无抵押信用贷款模式，提升餐饮行业金融服务针对性和及时性，改变餐饮行业的现金流依赖性，增强小微餐饮行业抗风险能力。迭代升级线上产品，推出“E零钱”智能识别商圈中小微企业；推出针对专业农批市场及配套产业的产品——“农批宝”、“农创贷”，有效服务海吉星农批市场、福田农批市场、利民农批市场、南山农批市场等客户；通过一些列线上化措施，契合大疫背景下泛民生零售行业线上化发展趋势，为餐饮小微企解急难、维经营持续注入动力。

携手高校探索深化餐饮行业金融服务。6月4日，与深圳大学成功战略牵手，共建实习基地及创新实验室。此番携手将共同推进三农金融领域业务和科技创新、聚焦银行数字转型的场景金融联合，共同促进银行业涉农金融生态及业务的发展，真正做到践行服务民生之根本，进一步深化服务实体餐饮的决心，真正灌溉实体经济之活水，助力餐饮零售行业走出困境，走向复苏。

第十一章

风险防控

在错综复杂外部环境下
积极构建新型业务风控体系
创新外汇风险管理体系
加强异常交易欺诈风险防控

招联“基于 AI 视觉的智能风盾模型”创新和应用

荣获 2019 年度深圳市金融科技专项奖二等奖

案例简介

招联金融通过消化吸收多种前沿计算机视觉技术与传统机器学习算法，围绕风控业务场景进行技术落地创新，实现了对非结构化、弱金融属性的客户人脸图像数据的深入挖掘，打造了基于 AI 视觉的智能风盾模型。

该风控创新技术可在贷款申请客户进行人脸识别时，基于系统自动捕捉的人脸图片背景构图、图片物理参数、客户衣着妆发、人脸细节表情等视觉特征，于业内开创性地将其应用到贷前团伙欺诈风险管控、客户信用风险评估及还款能力智能分群领域。该创新成果有效补充了招联金融风控业务的数据维度，丰富风险管控手段，提升欺诈风险与信用风险的管理水平，并为同业提供了全新的基于 AI 视觉技术的智能风控实践示范。

1. 风控创新内容

（1）基于图片背景聚类的团伙欺诈识别与多维度空间管控体系

根据团伙欺诈案件的特点，招联金融自主研发图片背景聚类技术，借助深度学习 AI 算法，将照片背景等弱关联进行组合，并与强关联图谱网络相互补充，构建针对团伙欺诈的多维空间管控体系，提高欺诈风险管控时效性与精准度。

首先，公司自主研发图片背景识别与聚类技术。基于深度学习 AI 算法，开发图像处理级联模块，对照片背景进行分割、修复、特征提取，并计算背景相似度。经过多轮迭代优化，模型对相似背景的识别率达 80%，且响应时间为毫秒级，兼具可靠性与时效性。

然后，围绕图片背景聚类模型，设计一系列实时反欺诈应用工具，健全完善团伙欺诈管控体系。具体包括：a. 风险预警工具，实时抓取和快速识别团伙作案等异常申请，及时向客户提示风险；b. 风险策略工具，图片背景与其他维度数据相互补充，制定自动化管控策略，提升管控精准度、时效性和覆盖度；c. 案件调查工具，提供图片背景聚类分析可视化界面，一键快速定位疑似欺诈团伙，大幅提高欺诈案件摸排效率。

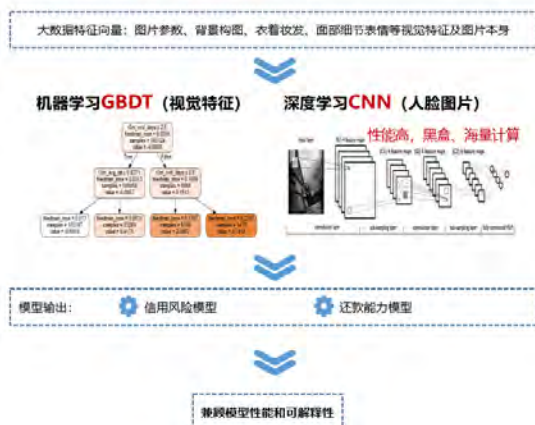
最后，根据图片背景相似度分析结果、欺诈案件历史记录以及天然空间的聚集属性，建立了图片背景的黑、白名单库，进一步提升后续管控的精度与效率。

（2）基于机器视觉技术的客户信用风险评估及智能分群模型

针对贷前申请阶段传统结构化数据应用成熟，但非结构化数



模型算法 业内领先



模型算法 业界创新



据尤其是视觉、图片类数据业务应用单一以及利用率低的痛点，招联金融将人脸图像作为模型特征引入信用风险贷前评级场景，借助机器视觉技术自动捕捉图片物理参数、照片背景构图、客户衣着妆发、人脸细节表情等数字化视觉特征，围绕客户还款能力与还款意愿两个核心点，分别构建了贷前审批场景下的信用风险评级模型和客户还款能力识别的分群模型，从而对传统征信工具进行有效补充。

首先，经过多次算法及模型计算框架的调试，基于客户人脸机器视觉构建的信用评级模型和还款能力分群模型取得了超过预期的性能水平。视觉信用风险评级模型，对深度逾期客户的KS区分度最高可达30%，评分最低1%客户的风险水平较整体提升了5倍。视觉分群模型，基于客户的还款能力进行预测，为客户推荐差异化的信贷产品。该模型对极高收入（3万/月以上）和极低收入（0-3千/月）客户的区分度，KS值可达61%，对极高收入客

户的识别率可提升20倍，对1.5万/月以上高收入客户的识别率可提升7倍。

其次，视觉数据对传统征信数据的覆盖度和风险区分度均有良好的补充作用。作为一家普惠消费金融公司，招联金融客户中“信息白户”占比较高，而图片数据对该部分客户可实现100%全覆盖，对实时交互强、客户体验要求高、风险识别安全性好的线上消费信贷业务场景提供了创新的技术解决实践模式。

最后，视觉模型在算法及模型计算框架进行了创新。在结合了深度学习的前沿成果的同时，在视觉特征的构造、提取上兼顾了业务的稳定性与可解释性，以创新的方式融合了卷积深度网络、多分类Softmax、二分类逻辑回归、GBDT等多种方式的计算优势，在保证计算效率的同时，提供高效且稳定的计算结果。

2. 实际应用效果

（1）两个领先：

非结构化图像视觉数据在风控业务场景的创新应用业内领先；前沿机器视觉技术与传统机器学习算法等多种数据挖掘技术的组合创新应用业内领先。

（2）应用情况：

欺诈风险管控体系的有效补充

线下团伙类欺诈，已由集中代操作转变成引导客户自己操作。客户成功申请后，欺诈团伙会代偿一段时间再失联，案件普遍呈现集中爆发、发现滞后、金额巨大、线索甚小的特点。通过人

脸照片背景识别，对同地址且同背景进行实时抓取，快速识别风险，有效强化了管控体系，也对图谱等集团欺诈管控进行有效补充。

解决行业内欺诈团伙识别的难题

人脸背景识别技术为反欺诈团伙识别提供了新的工具。从人脸照片背景元素切入，精准捕获欺诈团伙的共性，时间+空间+位置的立体式管控，为行业内团伙识别提供了新的解决方案。

拓展金融风控数据边界，增强风险防控手段

在信用风险领域，将图片数据作为全新的征信数据源，对传统数据源进行补充，不仅可解决互联网借贷过程中传统征信数据覆盖不足的问题，还能增强风险防控手段，提高对坏客户的识别能力。

提供解决数据及客户分群问题的新思路

本次项目成果中，图片数据可以有效识别客户信用风险并对客户精准分群，为业内解决征信数据不足以及客户分群问题提供了新思路 and 示例。

创新外汇风险管理体系 助力中广核防范金融风险

案例简介

中广核财务公司积极探索跨国公司管理模式下的外汇风险管理体系，确立了“一个中心、五个关键点”的核心管理策略，有力确保了集团外汇风险处于可承受水平，显著提高了集团金融风险防范能力。

随着中国广核集团（简称“集团”）加快“走出去”步伐，面对更加复杂的外汇市场形势，集团在跨国公司运营模式下开展的外汇风险管理工作的深度、广度和难度都大为增加。中广核财务公司积极探索基于跨国公司管理模式下的外汇风险管理体系，开展了大量的理论研究和外部调研，逐步形成了中广核基于跨国公司管理模式下的外汇风险管理体系构建方案。新体系确立了“一个中心、五个关键点”的核心管理策略：

一个中心：以记账本位币为基准衡量外汇风险，提供跨国公司管理模式风险敞口的统一判定基准。

五个关键点：做好外汇风险的事前预防、事中监控预测、事后对冲全过程管理，更强调事前防范的重要性。

1. 本位币设置：本位币设置决定汇兑损益方向，本位币设置应符合经济实质，以避免现金流风险与汇兑损益风险分离。
2. 投资方案设计考虑外汇风险：对于涉及汇率及利率不确定性的投资项目，在可行性研究或尽职调查过程中，应充分评估投资项目所在国金融环境、外汇管制政策，以及财务模型汇率、利率条件的可行性。
3. 融资方案防范外汇风险：涉及汇率及利率风险的融资项目，融资方案设计及审批阶段应充分考虑融资主体、融资币种等的选择。优先选择与未来还款来源币种及融资主体记账本位币相匹配的融资币种。
4. 动态监控：设计并开发汇兑损益预测模型，结合汇率预测、各成员公司报送的分币种货币性资产负债余额等信息，实现动态监控外汇风险敞口及滚动预测汇兑损益。
5. 套期保值：通过衍生品交易进行套期保值，管理未自然对冲的剩余风险。



2020 年斯科天然铀矿厂区。

通过新体系的推动运用，集团近几年汇兑损益控制在 2 亿元左右，汇兑损益对集团利润的影响控制在 2% 以内的较低水平。在重点项目保值方面，2018 年至 2019 年，纳米比亚湖山项目完成超 70 亿纳币的现金流保值交易，通过事前防范规避每年约 2 亿美元的利润波动；此外，在巴西等新增并购项目上应用换汇方案，关闭 51.5 亿雷亚尔的并购风险敞口。该体系的建立和实施保障了集团外汇风险处于可承受水平，规避了汇率大幅波动对集团现金流及利润波动的影响，显著提高了集团国际化发展的风险防范能力。

重点项目案例一：精益集团汇兑损益控制，有效规避 2 亿美元利润波动

中国广核集团核燃料板块下属的斯科公司在纳米比亚开发和经营湖山铀矿，为国家核工业提供可靠的铀资源保障。湖山铀矿所在地的原本位币是纳币，经营收入是美元。在外汇管理方面主要面临两方面问题：一是公司持有二十多亿美元

长期债务，因美元兑纳币年度平均 10% 的波动率，每年将产生约 2 亿美元汇兑损益，导致利润表大幅波动；二是运营期支出存在大量的当地货币纳币，未来数年数亿等值美金的纳币支付现金流面临着巨大的不确定性。

针对纳币波动幅度剧烈、运营期现金流不确定性大等特点，中广核财务公司抓住斯科公司建设期转运营期的关键时点提前谋划，积极推动、实施本位币变更（从纳币变到美元），避免了原纳币本位币下二十多亿美元债务可能产生的剧烈汇兑损益波动对集团合并利润的影响。

在纳币支付现金流方面，面对纳币波动幅度剧烈、当地外汇管制、运营期现金流不确定性大等困难，中广核财务公司设计了以预算汇率为参考，结合市场汇率的分阶段保值目标，并根据现金流的确性设置保值比例，逐年滚动更新的套期保值方案，探索形成了一套适用于新兴市场项目运营期外汇风险套期保值的通用方案。2018 年至 2019 年，总计完成超过 72 亿纳币的保值交易，有效规避了汇率波动对企业经营现金流不确定的



中广核巴西太阳能项目。

影响，成交价格也优于年度预算汇率。

重点项目案例二：合理设计并购换汇方案，关闭 51.5 亿雷亚尔风险敞口

从 2018 年下半年开始，中广核财务公司着手筹备集团在巴西的两个新能源电力项目的并购换汇交易，项目对价支付需要用美元换 51.5 亿雷亚尔。由于雷亚尔年均波动幅度高达 30%，当地存在外汇管制，且市场交易规模有限，公司在项目前期研究工作中有针对性的开展了大量工作，也持续更新市场价格分析和预测。

在第一个项目 SPA 签署后，为防止汇率大幅波动错过交易时机和规避项目交割风险，公司抓住短暂时间窗口，通过多家银行竞价获取最优价格，快速果断关闭全部 26.5 亿雷亚尔风险敞口，成交价格控制在董事会授权的成本目标范围内，实现了可观的成本节约。本次交易成为了集团在

南美新兴市场并购换汇的首次成功尝试。

2019 年除夕前夕，第二个巴西项目 25 亿雷亚尔并购换汇具备交易条件。而此时巴西市场雷亚尔持续升值，偏离我方交易目标。一旦无法将换汇汇率锁定在目标以上，整个并购项目将面临因无法达成最低内部收益率而导致投资失败的风险。为了抓住有限的时间窗口尽量争取更优价格，交易团队设计以竞价为主、留单为辅的交易策略，将金额拆分成数十笔小单并密集分布在各阻力档位，以提升交易隐蔽性，捕捉稍纵即逝的短暂机会，并获取更好留单价格。最终在交易窗口出现的第一时间完成了全部换汇交易，锁定汇率控制在企业批准的成本目标以内。后续根据项目交割进度调整，配合项目进度开展 NDF+ 即期 PTAX 的展期交易，既圆满保障了项目交割的资金需求，又锁定了并购时的外汇风险，为今后海外并购项目的换汇交易 提供了有益借鉴。

深圳宝安桂银村镇银行
筑牢防范金融诈骗“第一道防线”

案例简介

疫情期间电信诈骗案例呈高发态势，诈骗手法不断翻新，深圳宝安桂银村镇银行时刻提高警惕，有效识别可疑交易行为，并加强对社会公众金融安全知识教育，切实维护客户合法权益，筑牢了防范金融欺诈案件的“第一道防线”。



“谢谢你们，不然我多年的积蓄都要搭进去了。”9月3日上午，张女士到深圳宝安桂银村镇银行向工作人员致谢。就在数日前，年过六旬的张女士遭遇了境外电信诈骗。

2020 年 9 月 3 日早上，正值网点高峰期，客户张阿姨来到总行营业部大堂称对近五天交易流水有疑义。营业室经理钟小宇询问后才知，客户接到自称是淘宝理赔中心电话，对方声称可为未到货的物品进行双倍理赔，随后诈骗分子通过 QQ 联系张阿姨。由于诈骗分子能准确说出客户购买记录，且 QQ 名称为理赔中心，客户放松警惕，随即将身份证、银行卡，动态验证码、交易密码、二维码收款码等个人信息提供给诈骗分子。

诈骗分子先后利用账户信息购买两批名称为沃尔玛虚拟购物卡的商品，涉案金额 18000 元。客户后续察觉不妥，心中存疑，在家人陪同下到银行打印流水。在打印流水过程中诈骗分子依旧穷追不舍致电客户，让其把定期存款提前支取并转出。该行工作人员查询购买虚拟卡的操作 IP 地址为阿塞拜疆，非常规 IP 地址，立即对其账户进行挂失处理，并告知客户携该行流水及骗子聊天记录、转账凭证到网点附近的派出所进行立案，防止骗子进一步非法利用其身份信息，保证了剩余资金近三万元资金的安全。客户已于当天中午进行报案处理，并再次来到网点表示感谢，表明后续会加强诈骗案例学习，提高防范意识，并对该行的工作给予充分的肯定。

疫情期间电信诈骗案例呈高发态势，诈骗手法不断翻新，银行网点工作人员应时刻提高警惕，有效识别可疑交易行为，并加强对社会公众金融安全知识教育，切实维护客户合法权益。

此次案件的成功堵截引起深圳市宝安区公安分局高度重视，并在人民法网、深圳晚报、读特新闻体以及公交车视频媒体进行播报。体现了该行工作人员认真细致、高度负责的工作态度，切实筑牢了防范金融欺诈案件的“第一道防线”的同时，充分彰显金融行业积极践行社会责任的良好精神面貌，向社会传递正能量。



深圳宝安桂银村镇银行
SHENZHEN BAO'AN GUIYIN COUNTY BANK