

陕西金融业服务高质量发展巡礼

建行陕西省分行：“适老化服务”让老人省心更暖心

“建行设立的老年窗口，给我们老年人提供了非常多的便利。”近日，为感谢建行延安分行营业部工作人员张中原耐心细致的服务，经常来该行办理业务的退休干部张先生亲手绘制了一幅“专属工作肖像”送给张中原表示感谢。

这只是建行陕西省分行在适老化服务中的一个缩影。近年来，建行陕西省分行始终坚持金融工作政治性、人民性，切实履行国有大行社会责任，积极践行新金融发展理念，主动聚焦老年客户群体金融服务需求，将传统服务与智能创新并行，持续加大适老化改造资金投入力度，不断在“硬环境、软服务”上下功夫，多措并举加快推进适老服务优化升级，用心用情用力解决好老年客户“急难愁盼”问题，以“建行温度”护航三秦老年客户的幸福晚年。不断升级改造中的适老服务，已成为建行陕西省分行文明单位创建的重要特色。

服务无小事 细微见真情

“感谢你们，你们的服务真是太暖心了！”以后办业务就来这里，这里不用排队，你有什么问题都能给你解决，窗口里的娃娃态度还非常好。”从最初的迟疑观望，到如今人满为患口碑相传，建行延安分行营业部设立的老年客户服务专区，因其暖心的服务契合了敬老助老的时代要求而深受老年客群欢迎，成为享誉延安乃至全省金融系统的特色适老化服务品牌。



老年客户在建行延安分行“适老窗口”办理业务

建行延安分行营业部设立老年服务专区，重点专注功能空间设置，进行专属敬老助老设施设备布局，广泛征求老年人意见，注重人性化服务细节，努力为老年客户创造更加私密、安静的金融服务环境。老年服务专区配备有沙发、书籍、茶水、点心、钟表、放大镜、活动填单台、血压器、助站拐杖、移步器、老花镜、耳机以及老年急救物品、急救箱等设施物品40多项。并选调培训了经验丰富且极具爱心、性格温和的工作人员，达到让每一位老年人都能享受到家庭般温暖的专业化服务效果。建行延安分行营业部暖心的适老服务赢得了群众肯定。

2022年，在建行延安分行通过北京国家金融科技认证中心适老化服务国标认证，成功创建陕西省金融系统首家“适老服务达标网点”的基础上，建行陕西省分行在全行大力推广“延安经验”，加快推进适老服务认证工作，截至目前，按照中国人民银行陕西省分行关于适老化支付服务相关要求，建行陕西省分行已有62个营业网点成为“适老支付示范银行网点”，全省营业网点实现适老化支付服务达标100%全覆盖。

关爱老年人 传递建行温度

针对辖区老年客群占比较大的实际情况，建行西安和平路祭台村支行积极开展敬老助老服务，打造“敬老”品牌，专门在网点柜台开设老年人“绿色通道”，还把每月15日老年客户领取养老金的日子定为“敬老日”。



建行西安和平路祭台村支行走进太乙路街道铁路局社区向老年客户进行反诈宣传

“感谢感谢，没想到上门服务安排得这么快，你们的服务真是太及时、太贴心了！”对高龄、重病、伤残等行动不便的客户，建行西安和平路祭台村支行抽调“张富清金融服务队”部分员工组成老年客户服务小组，在保证合规的前提下，坚持特事特办、急事急办的原则，灵活运用易行、建行到家等服务工具，提供人性化上门服务。

针对部分老年人不清楚工资发放明细而产生恐慌心理的情况，建行西安和平路祭台村支行想群众所想，主动帮老年客户开立银行卡“存款对账簿”，帮助持卡人查看账户收支明细，缓解老年人的恐慌和焦虑，做群众认可的“贴心银行”。

强强联合 打造助老服务新业态

近年来，建行西安长安路支行凭借智慧养老服务平台，共建“暖分助老生态圈”。创新设计的“暖分助老卡”，以涵盖“储蓄积分”“消费积分”和“公益积分”的“暖分”为核心，整合辖区商户资源构建养老产业联盟，为老年群体提供有温度的养老金融服务，推动建立建行特色的“懂老、敬老、爱老、助老”新生态。在“暖分超市”，老年人只需有“暖分助老卡”以及储蓄积分，就可依靠积分兑换超市内的任意货品。而这些“货品”不仅涵盖各类与老年人日常生活相关的商品，还包含了各类居家养老服务，如家庭保洁、助餐、

沐浴、理发、按摩、理疗等。

“现在的老人太孤独了，子女忙于工作无心照料，作为国有大行，我们有义务架起子女、老人、社会之间的桥梁。”为打造一个养老的金融关怀生态，真正让建行成为老年人身边的银行，近年来，建行西安长安路支行与养老平台累计联合举办养生讲座、健康义诊、金融知识宣讲等活动100余场，累计参与老年人近万人，致力于打造“暖分邻里”老年生活圈，让老人“老有所乐、老有所依”。

聚焦智慧助老 护航幸福晚年

走进建行陕西省分行的各个营业网点，经常可以看到，老年客户一进门，就有爱心引导员面带微笑上前服务，及时了解服务需求，并手把手耐心细致地为老年客户介绍手机银行的“关怀模式”，助力老年人跨越数字鸿沟，感受数字金融带来的便利，这只是建行陕西省分行智慧助老关爱“银发族”的寻常一幕。

为帮助老年客户更好地适应金融数字化，切实解决老年客户“找不到”“看不懂”“听不清”等操作难点问题，建行陕西省分行积极开展“智慧助老”行动，推出适老版手机银行，页面极简、字体超大、功能齐全，提升老年客户线上金融服务使用体验；升级后的智慧柜员机，极大缩短了老年客户的等待时间，还可通过银行卡或身份证信息自动识别客户年龄，对于老年客户群体，系统会自动

切换为大字版模式，同时提供语音播报的可选择功能和网点专人指导服务，使老年客户群体能更加快捷地办理业务，切实提升了老年客户的获得感和幸福感。

以新暖心“老网点”焕发新活力

建行高陵区龙凤园支行是依托社区而建的老龄化特征明显的营业网点。面对老年群体，如何服务好，建行高陵区龙凤园支行有自己的做法。

今年以来，为破解发展瓶颈，建行高陵区龙凤园支行运营建行“智慧关系链”，给龙凤园支行开通了“服务早市”——提前在网点门口放好板凳，借助“早市”宣讲反诈知识、讲解线上活动参与流程、播放手机银行操作小视频，让老年人不再焦急等待。

聚焦老年人实际需求，建行高陵区龙凤园支行积极开展“银发岁悦”老年客户健康月主题活动，通过异业联盟的形式，举办了中医养生、健康按摩、免费理发、口腔诊疗等适老健康主题活动，延伸老年客群的非金融服务触角，建行温度再次温暖了老年客户。

打造“15分钟生活便利圈”，是建行高陵区龙凤园支行运用建行“智慧关系链”，给龙凤园社区老年客群打造的生活类场景。目前已与周边多家超市、医药、小吃等商户开展数字人民币优惠活动，并与高陵区最大的超市达成合作意向，服务覆盖面和社会影响力正在不断扩大。经过卓有成效的适老化创新服务，建行高陵区龙凤园支行实现了网点综合化服务的提升。

下一步，建行陕西省分行将坚持“以人民为中心”的发展理念，深入贯彻中央金融工作会议精神，聚焦老年客户实际需求，加大金融支持养老产业发展、适老化改造的力度，稳步推进适老服务优化升级，帮助老年客户跨越“数字鸿沟”，积极拓宽养老金融服务领域，全面提升养老金融服务水平，为老年人提供更加高效化、精准化、常态化的金融服务，在全行营造尊老、敬老、爱老、助老、护老的良好服务氛围，以实际行动诠释“金融为民”的责任担当。

中信银行西安分行

大力发展科创金融 为区域经济高质量发展增添动力

近期召开的中央金融工作会议把金融支持科技创新提升到了新的战略高度。中信银行西安分行坚持政治引领，积极贯彻落实科技创新战略，大力发展科创金融，为区域经济高质量发展增添动力。

构建科创金融发展模式

中信银行作为国有金融机构，发展科技金融既是政治任务和社会责任，又是顺应产业向新、政策革新、企业创新的时代趋势，主动选择、躬身入局，谋求社会效益与经济效益的高度统一。中信银行党委坚持对科技金融工作的统一领导，发挥机制优势和政策优势，不断提升服务科创企业的质效。中信银行总行党委研究制定了《中信银行科创金融业务发展规划》，明确了科技金融发展的定位、目标和策略，旨在将科创金融打造成为中信银行新的名片；成立科技金融领导小组，统筹对科技金融工作的管理和部署；党委书记组织召开科技金融业务启动会，将科技金融提升至全行战略高度，举全行之力推进科技金融体系建设。

年初以来，中信银行全面实施公司金融板块组织架构调整，着力打造科技金融“1+12+200”的专业化组织体系。位于科技型企业聚集地区的中信银行西安分行，作为总行首批12家科创金融试点分行之一，挂牌成立了科创金融中心，并选择8家具有科创金融潜力的经营机构作为科创金融先锋支行。科创金融中心成立后，紧扣高水平科技自立自强、顺应资本市场全面注册制改革开放新形势，响应陕西建设国家科学中心、科技创新中心的时代号召，紧跟陕西科技型企业四大工程（登高、升规、晋位、上市）和24条特色产业链，聚焦新一代信息技术、高端装备、新材料等战略性新兴产业以及“三创四新”成长型创新企业，推动“科技—产业—金融”形成良性循环。

中信银行西安分行充分发挥中信集团“金融+实业”的独特优势，创新协同模式，树立“中信协同+”品牌形象，持续释放中信协同的潜力与价值。作为中信集团协同委员会陕西分

会会长单位、中信金控投行业务子委员会陕西区域分会会长单位，中信银行西安分行以科技金融为发力重点，在协同单位之间建立起客户共享、产品共创、渠道共建、营销共赢、智力共聚的良性循环；与陕西资本市场服务中心、中科创星、西高投、长安汇通等机构建立常态化沟通合作机制，联合总行投行部、中信证券、中信建投证券、天风证券等机构共同举办科创金融客户沙龙活动，围绕科技企业成长过程中的信用融资、股权融资、并购重组、IPO和再融资、跨境投融资等多元化场景，精准适配“商行+投行”“股权+债权”“企业+个人”“融资+服务”综合金融方案，实现信贷和资本市场接力的递进式服务模式。截至10月末，该行累计为近90户科创企业提供融资超70亿元，为区域经济高质量发展贡献更大力量。

推出科技企业专属产品

立足“不止于信贷”的业务发展逻辑，中信银行西安分行根据科创企业发展特点和成长规律，构建全生命周期的产品体系，创新推出投资联动、科创e贷、积分卡审批等创新业务和产品，着力提升服务效能。

2022年，中信银行西安分行推出的投资联动“积分卡审批”模式，打破了重历史、重财务、重抵押的传统授信逻辑，不再以历史业绩表现及增信条件作为首要评价因素，而是对企业各项指标（学研指标、高管团队、知识产权、科技资质等）进行赋分，从评估企业财务“三张报表”到评估企业创新要素“第四张报表”，大幅提升了优质中小企业获批贷款的成功率，同时优化审批流程，大幅缩短了企业拿到贷款的时间周期。

西安赛富乐斯公司主营业务是半极性氮化镓材料的研发，是全球首家量子点Micro-LED产品及解决方案提供商。在得知企业年初完成B轮融资后，中信银行西安分行第一时间主动联系，在充分调研、深度行业分析后，认定企业具有巨大的发展潜力，通过积分卡审批模式，申请1500万元融资助力其业务创新。

目前，中信银行西安分行投资联动客户中，已有超过10家企业完成A-C轮融资。未来，中信银行西安分行将通过投资联动、股权激励融资等方式，挖掘客户多种金融需求，持续加深合作，助力企业创新发展。

在解决资金短缺上，中信银行西安分行依托智能化信贷工厂构建科创智能风控体系，推出全线上化信用类贷款产品“科创e贷”，企业足不出户即可通过网银进行贷款申请，精准满足中小型科技型企业的信用融资需求。此外，围绕科技企业成长周期中的资本运作需求，推进科创人才贷、选择权贷款、股权激励融资、专属服务等一系列特色化创新产品，极大打通科技企业融资痛点，满足科技主体融资需求。

西安思丹德公司是国家级“专精特新”企业，主营通信设备制造、雷达及配套设备制造等，在了解到企业有紧急融资需求后，中信银行西安分行第一时间通过“科创e贷”为其提供800万元信贷支持，随着企业订单快速增长，该行将授信额度增加到2年期1000万元，助力企业成长壮大。

今年以来，中信银行西安分行已为120余家“专精特新”企业提供融资近9亿元，“科创e贷”业务也获得2023年陕西省金融数字化转型优秀成果，被列入2023年“数字普惠信贷服务”项目。

科技型企业要实现从0到1、从1到N的跨越，离不开政策、金融、人才等资源要素的“护航”。中信银行致力成为枢纽，汇聚政府部门、产业园区、私募股权、科研院所及高校等各方面力量，塑造科技型企业新经营生态。据了解，中信银行推出的《科创企业综合服务方案》，能够根据科创企业不同的成长周期，提供差异化的金融服务安排。例如在企业初创阶段，研发投入大，对资金的需求更为迫切；在成长期发展迅速，需要针对性的专属服务，例如上市前股权激励融资、股权重组融资等业务；在成熟期进入稳定发展，则需要多元化的综合金融服务。对此，中信银行提供的“一站式”关

键融资，覆盖了企业成长过程中股权激励、股权重组融资、战略配售融资、员工持股计划、期权行权缴税、限制性股票激励等关键场景。

智能体系有效防范金融风险

服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革是党中央对金融工作提出的三大任务。中信银行西安分行坚持系统观念，不断适应新形势、新理念、新要求，以专业服务严守金融安全底线，统筹质的有效提升和量的合理增长，全力维护大局稳定。

强化能力支撑。基于新发展格局下科创企业行业赛道新、成长速度快等新特点，中信银行正在按照行业维度逐项梳理科技型企业的信用评价标准和风险评估逻辑，解决客户选择与企业发展阶段不协调的问题。

坚持投研驱动。在科技金融领域深入贯彻“五策合一”，即行业研究、授信政策、审批标准、营销指引、资源配置的同向发力，指导对科技企业精准营销、专业研判和稳健审批。

优化风控体系。通过设立科技金融专门审批团队、设立风险控制岗位等方式，打造差异化审批机制，以高度的专业性把控业务风险。推动将专利数量、研发强度、投资机构、科创资质等科创属性纳入评估要素，构建科创企业友好型的内部评级模型。

强化履职尽责。制定针对科创企业的尽职免责机制，强调“先尽职、再免责”，在提升业务人员信贷能力的基础上释放科技金融业务的生产力，确保业务稳健发展。

实现高质量发展需要高质量金融，这是中国式现代化建设赋予金融业的历史使命。未来，中信银行西安分行将深入贯彻党的二十大精神，与中央金融工作会议精神，持续贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚守金融本源，践行国有金融企业使命担当，积极融入国家发展大局，坚定不移走中国特色金融发展之路，优化产品服务供给，以金融血脉滋养经济肌体，助力区域经济快速发展。

（中信银行西安分行供稿）

