

## 牢记嘱托 感恩奋进 · 金融

支付服务全新进阶 金融便利赋能消费

## 平安银行重庆分行持续擦亮重庆国际消费中心城市名片

在解放碑步行街一家老字号火锅店内，来自马来西亚的游客张女士用平安银行外卡顺利完成了支付。“没想到在重庆用外币卡消费这么方便，和在家乡一样顺畅。”她惊喜地说。这正是平安银行重庆分行不断优化支付服务的生动注脚。

近年来，平安银行重庆分行在国家金融监督管理总局重庆监管局指导下，围绕“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”工作要求，多措并举打通支付服务堵点，完善多层次、多元化的支付服务体系，为境外来华人员、老年人等群体提供更加优质高效的支付服务，以金融之力助推重庆建设国际消费中心城市迈上新台阶。



平安银行重庆分行在江北国际机场境外来宾支付服务示范点开展驻点服务

## 改善外卡受理环境 接轨国际消费潮流

2021年7月，重庆获批成为率先培育建设的5个国际消费中心城市之一。随着重庆国际消费中心城市建设的推进，越来越多的外籍人士来到重庆消费。为满足外籍人士“银行卡刷卡消费”这一需求，平安银行重庆分行积极改善外卡受理环境。目前，该行已支持VISA、Mastercard、JCB等5个国际卡组织的外卡受理，并在核心商圈加速拓展境外银行卡受理

商户，工作人员主动上门张贴外卡受理标识，同步做好商户的宣导和服务，为商户讲解外卡受理知识和操作流程，保障“大额刷卡”思路有效落地。

一家位于解放碑的时尚买手店的老板对平安银行重庆分行专业又贴心的服务有切身感受：“以前遇到外国顾客只能比划着解释不能刷卡，他们只能遗憾离开。现在平安银行帮我们解决了这个问题，外国顾客明显增多，销售额明显提升。”

在平安银行重庆分行的大力推动下，越来越多的商户与该买手店一样开通了境外银行卡受理功能，开启与国际接轨的金融服务新篇章。截至去年末，该行可受理外卡商户110户，推动核心区域和购物消费、酒店住宿、交通工具、旅游景点等重点商圈商户100%受理外卡。

## 提升账户服务水平 简化流程便捷开户

来自西班牙的游客Carlos走进平

安银行重庆江北支行，不到半小时使用护照开立了账户、绑定移动支付。全流程无障碍的沟通交流和高效便捷的业务办理让他感叹道：“没想到在重庆办卡这么方便，太快了！”这声感叹背后，折射出的是平安银行重庆分行打造外籍来华人员账户服务重点网点的创新实践。

近年来，平安银行重庆分行秉承“专业创造价值”理念，围绕账户服务堵点打出组合拳，持续提升账户服务质效，让世界看见“重庆效率”。该行共打造了7家外籍来华人员账户服务重点网点，设置涉外绿色服务窗口，配备外语咨询人员或手机翻译软件，为外籍客户提供沟通便利和业务便利。

“为落实境外来华人员便利化开户政策，提高账户服务的标准化、规范化和便利化，平安银行加强厅堂服务人员开展账户服务及外汇业务培训，针对境外来华人员制定简易开户流程，简化开户资料，全力提升账户服务体验。”平安银行重庆分行相关负责人表示，在便利客户的同时，该行还制定了相应的风险防控措施，完善事前调查、事中控制、事后监督机制，落实账户全生命周期管理要求。

值得一提的是，为适应数字化支付的发展趋势，平安银行重庆分行充分考虑外籍来渝人员等群体支付习惯和支付需求，不断推动口袋银行App国际化升级改造，推出了多语言版本，方便外籍人士操作使用，实现移动支付无障碍。该行目前已支持外国护照、外国人永久居留证等境外证件类型绑卡，同时支持通过境外手机号绑卡身份校验，简化了境外来华人员移动支付办理流程，让他们享受与境内消费者相同的支付体验。

## 优化现金使用环境 保障多元支付选择

虽然扫码支付早已成为我国街头常态，但现金支付依然是外籍人士来华消费时的重要支付方式之一。近年来，平安银行重庆分行始终坚持“现金服务兜底保障”，多管齐下优化现金使用环境，保障消费者的现金支付权益。

在网点服务方面，该行完成辖内ATM/CRS设备外卡取现功能升级、小面额取现功能升级以及点钞机外币鉴别功能升级，以支持外籍人士使用境外银行卡支取人民币现金；网点均设置残损币、零钱兑换窗口，并标配适老化设施，除了设置爱心座椅、老年人绿色通道等设施外，还提供轮椅、老花镜、放大镜和便民医药箱等适老化物品，“无障碍”的适老化服务充满了“真爱”；开通外币兑换绿色通道，提供七大币种（美元、英镑、加拿大元、澳大利亚元、日元、欧元、港币）的兑换服务，做到“即来即兑”，满足客户多样化现金需求，保障现金兑换的畅通性。

网点厅堂之外，该行积极组织工作人员主动对接出租车公司、商超、餐饮等重点商户，提供有针对性的“零钱包”服务，保障现金交易的顺利进行。截至2024年末，该行累计发放零钱包8995个，其中出租车行业发放1653个。

## 加大宣传推广力度 全力提升支付便利

支付服务早已融入生活的方方面面，而加大对其宣传推广力度，同样有着不可忽视的重要性。近年来，平安银行重庆分行“线上+线下”齐发力，持续加强支付服务宣传推广，全面展示

该行在优化支付服务方面的成果和努力，提升公众对支付服务的认知度和满意度。

线上通过银行微信公众号、新媒体渠道发布优化支付服务相关推文，扩大宣传覆盖面。线下立足网点厅堂，摆放中英文版《个人账户开户服务指南》《个人外汇业务办理指南》《境外来华人员支付指南》等，公开境外来华人员开户服务流程、办结时限及服务标准，滚动播放宣传视频，营造浓厚宣传氛围；并在厅堂阵地、商圈及商铺积极开展拒收人民币现金专项整治宣传活动，截至2024年末，邀请商户签订不拒收现金承诺书8271份、为商户张贴现金标识7627户。

另外，平安银行重庆分行深入贯彻落实中国人民银行重庆市分行相关工作，积极参与江北国际机场境外来宾支付服务示范点轮值驻点服务。示范点驻点服务期间，平安银行重庆分行工作人员第一时间为抵渝的境外来宾提供支付方式咨询、开通移动支付以及协助办理ATM取现、外币兑换等“一站式”贴心服务，得到境外来宾一致好评。

当金融服务的温度与城市发展的速度同频共振，山城的“国际范”愈发清晰可触。平安银行重庆分行以金融笔墨描绘的，不仅是支付便利化的升级之路，更是一条通向更具包容性、吸引力的国际消费中心城市的康庄大道。接下来，该行将继续秉承“金融为民”初心，全面落实党中央、国务院决策部署，不断探索创新，优化和完善支付服务体系，以更加优质高效的支付服务编织出重庆对外开放的经纬线。

赵小玲

图片由平安银行重庆分行提供

## 民生银行重庆分行

## 聚焦金融主业 为地方经济高质量发展增添强劲动能

中央金融工作会议指出，坚持以人民为中心的价值取向，坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨。

民生银行重庆分行，作为重庆金融行业的重要力量，在国家金融监督管理总局重庆监管局的悉心指导下，坚持服务实体经济、支持小微企业、推动金融创新，扎实做好金融“五篇大文章”，不断提升金融服务质效，为地方经济高质量发展增添金融动能。

## 聚焦国家战略 服务实体经济显担当

“我们始终牢记金融为民服务本源，加快推动内外联动发展，当好国家重大战略的‘助推器’。”民生银行重庆分行相关负责人坚定地说。过去一年，该行聚焦成渝地区双城经济圈建设“一号工程”，在制造业、绿色、民营企业、乡村振兴等重点领域持续发力，为地方经济发展注入强劲动力。

截至2024年末，民生银行重庆分行对公贷款余额达到788.03亿元，全年新投放贷款371亿元，同比多投放36亿元。其中，银团贷款余额位居区域股份行第一，ESG贷款增长迅速，制造业、绿色信贷、涉农贷款分别增长26.08亿元、16.74亿元、2.38亿元。这些资金的投放，不仅为地方经济发展提供了强有力的金融支撑，也促进了产业结构的优化升级。

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。民生银行重庆分行围绕重庆市“33618”现代制造业集群体系建设，通过信融e、证融e、票融e和承贴直通车等供应链产品，为60余户重庆本土优质制造业企业提供了降本增效的金融支持。这些企业涵盖了电子设备制造、汽车摩托车零部件制造、新能源整车制造、医药制造等多个行业，为重庆制造业的高质量发展注入了新的活力。

同时，该行还积极响应国家绿色发展战略，加大绿色信贷投放力度。通过支持绿色交通、清洁能源、节能环保等领域的项目建设，推动地方经济绿色转型。

在乡村振兴领域，民生银行重庆分行也发挥了积极作用。该行推出了“巴渝农贷通”乡村振兴特色项目，引



民生银行重庆分行为地方经济高质量发展增添金融动能 摄影彭逐梦

进重庆市农业担保融资公司，打造“农担贷”特色产品。同时，结合现有信贷产品，围绕农业七大产业的种植和经销商给予信贷资金支持。通过数据增信、场景风险识别等手段，让普惠金融“活水”流入“田间地头”，为乡村振兴注入了金融动能。

## 聚焦小微企业 践行普惠金融使命

小微企业是经济社会发展的生力军，但融资难、融资贵等问题一直是制约其发展的瓶颈。

“我们始终将支持小微企业发展作为自身的使命和责任。”该行相关负责人表示，通过减费让利、强化金融科技赋能、创新金融产品等措施，不断优化服务流程、创新金融产品，努力小微企业提供更加便捷、高效的金融服务。

以“民生惠”全线上主动授信产品为例，该产品运用大数据风控模型优化，能对各类中小微企业给予“主动授信”，大幅提高了信用贷款占比。

“民生银行的贷款支持对我们来说就像是一场及时雨。”重庆某机械制造有限公司因扩大生产线急需资金，以维持高速发展势头。民生银行重庆分行了解情况后，迅速为其提供了128万元的“民生惠”信用贷款支持。

“有了这笔资金，我们可以更好地推进项目，为企业的未来发展奠定了坚实基础。”该企业负责人说。

像这样的案例还有很多，截至去年末，民生银行重庆分行“民生惠”信用贷款金额达到15.85亿元，服务客户1993户；“民生惠”抵押贷款放款金额10.83亿元，服务客户998户。

除创新金融产品外，民生银行重庆分行还积极运用金融科技手段提升

金融服务质效。该行与重庆市自然资源和规划局合作，开发上线了抵押信信息线上查询系统。通过该系统，小微企业可以实现在线查询抵押信息、提交贷款申请等功能，大幅提高了贷款审批和发放效率。

为更好地服务小微企业，民生银行重庆分行还不断创新，推出“易创”线上产品矩阵，通过信融E、票融E、采购E、车销通等线上融资方式，服务核心客户的产业链上下游小微企业。同时，将融资方式从抵质押变为依托核心企业信用，进一步提升了金融服务的覆盖面和精准度，为小微企业提供更加便捷、高效的融资服务。

## 推动金融创新 提升金融服务质效

“金融创新是提升金融服务质效

分行依托业内首创的“银联权益平台”，联合银联重庆分公司，于2024年6月1日推出“民生渝悦卡”，旨在通过金融赋能，推动消费生态的升级和繁荣，打造成渝地区双城经济圈本土金融品牌。

“该卡功能丰富，兼具传统银行卡功能与银联多元受理环境，覆盖交通出行、连锁药房、商超购物等多领域，真正实现了‘一卡在手，悦享生活’。民生银行重庆分行相关负责人说。

针对重庆火锅行业，民生银行重庆分行联合重庆小微企业融资担保公司，打破传统信贷思维，创新推出“火锅贷”。该专项信贷产品允许企业用火锅底料存货、品牌价值等作为补充担保，有效解决了轻资产餐饮企业融资难题，为重庆火锅行业注入金融活水。

在与重庆市财政局的合作中，民生银行重庆分行打通与“政府采购平台”系统直连，落地线上化项目“政采快贷”。小微企业凭借政府采购合同即可获得贷款支持，有效缓解了融资难题，激发市场活力。

此外，该行还积极运用大数据分析手段优化小微客群画像。通过收集和分析小微企业的生产经营、财务状况、信用记录等信息，该行能够更加准确地评估小微企业的风险状况和还款能力，从而为其提供更加精准的金融服务。

接下来，民生银行重庆分行将继续坚守服务实体经济、支持小微企业、推动金融创新的初心和使命，不断提升金融服务质效，为地方经济社会发展贡献更多的金融智慧和力量。

除了“民生E家”，民生银行重庆分行还推出多项创新金融服务。在零售金融领域，民生银行重庆

民生银行重庆分行