

UN
environment
programme



finance
initiative

Principles for
Responsible Banking

华夏银行2025年度 负责任银行签署行工作进展报告



综述



原则 1：一致性

我们将确保业务战略与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架所述的个人需求和社会目标保持一致，并为之作出贡献。

简述贵行的可持续发展战略，以及该战略与哪些国际、地区或国家框架和联合国可持续发展目标保持一致。请注明本报告期内的变化。

回应：

1. 2025年，本集团营业收入919.14亿元，在全国120个地级以上城市设立了43家一级分行、79家二级分行、7家异地支行，营业网点总数943家，集团员工总数36,752人，主要业务模式继续保持，各地区业务比例相对稳定。详见年度报告相关章节。
2. 本行积极落实国家区域重大战略，根据《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》《银行业保险业普惠金融高质量发展实施方案》等重要政策，在制定《华夏银行2026-2030年发展规划纲要》时，积极响应政策精神。详见可持续发展报告：环境篇-绿色金融与应对气候变化-战略-气候相关情景分析与压力测试-对战略与决策的影响；社会篇-普惠金融-战略-对战略与决策的影响。
3. 本行将支持生物多样性保护纳入《华夏银行2021-2025年发展规划》（修订版），并制定《华夏银行关于金融支持生物多样性的指导意见》《华夏银行绿色金融行动方案》等政策文件，明确发挥金融支持生物多样性保护作用。详见可持续发展报告：环境篇-专栏：生物多样性保护-强化战略引领。
4. 2025年，本行制定《华夏银行转型金融框架》，明确转型金融目标，转型金融重点行业 and 重点行业的减碳转型路径，以及配套机制要求。详见可持续发展报告：环境篇-绿色金融与应对气候变化-战略-气候相关情景分析与压力

测试-应对措施。

链接和参考资料

1. 华夏银行股份有限公司2025年年度报告（以下简称年度报告）

<https://www.hxb.com.cn/jrhx/tzzgx/xxpl/dqbg/index.shtml>（中文）

<https://www.hxb.com.cn/images/jrhx/tzzgx/xxpl/dqbg/2026/03/30/3EBB89CE952A8276B5E639C70CDFAB80.pdf>（英文）

3.4.1 营业收入

4.8.1 分支机构基本情况及分层管理情况概述

4.9 本行和主要子公司的员工情况

2. 华夏银行股份有限公司2025年度可持续发展报告（以下简称可持续发展报告）

<https://www.hxb.com.cn/images/jrhx/tzzgx/xxpl/dqbg/kcxfzbg/2026/04/10/EC2175C158AFB0D46B626D01DB738FB2.pdf>（中文）中相关章节

<https://www.hxb.com.cn/en/images/about-hua-xia-bank/investor-relationship/esgreport/2026/04/15/126F5A7FFDBE2E81ED55D6FDC17B6839.pdf>（英文）



原则 2：影响与目标设定

我们将不断提升正面影响，同时减少因我们的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此，我们将针对我们影响最大的领域设定并公开目标。

简述贵行最重要的影响领域，以及为识别、衡量和管理这些领域而采取的措施——包括影响分析结果、设定的目标（包括相关产业、投资组合覆盖范围和关键绩效指标）、采取的行动，以及对照目标所取得的进展。在已设定目标的情况下，分享银行转型或行动计划的详情以及所取得的进展。请尽量解释银行如何处理影响领域之间的相互联系。

回应：

1. 本行公司业务涉及的行业结构相对稳定，故沿用上年的影响分析及基线（2021年），坚持减缓气候变化和普惠金融作为最关键的两个影响领域。减缓气候变化主要通过绿色金融来实现，2026年目标为：制定绿色贷款增长目标，并定期监测计划完成情况；普惠金融的目标为：保持普惠型小微企业合理增长，完成上报监管部门的年度增长计划。2021年末，本行绿色贷款余额为2,084.77亿元；普惠型小微企业贷款余额1,380.39亿元。
2. 在此基础上对于重点行业的气候压力测试做了分析，并对于重点行业的实质性环境风险做了初步分析，详见展开说明。
3. 此外，本行遵循《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》要求，于2025年首次开展可持续发展议题双重重要性评估，系统梳理与本行日常经营和业务发展相关的可持续发展议题，并从影响重要性、财务重要性两个维度，评估、分析各项议题的重要程度，详见可持续发展报告：可持续发展管理-可持续发展议题双重重要性评估。
4. 对于气候相关风险与机遇的分析详见可持续发展报告：环境篇-绿色金融与应对气候变化-战略-风险和机遇分析与财务影响分析。
5. 本行对于绿色金融更加具体的目标进行了完善设定，并制定了高排放行业的转型重点，详见展开说明。

6. 本行2025年在绿色贷款和普惠型小微企业贷款的相关目标完成情况为：绿色贷款余额，2024年为2,850.35亿元，2025年为3,733.57亿元，绿色贷款业务较年初增长30.99%，绿色贷款业务折合年减排二氧化碳当量307.73万吨，包括节能降碳、生态保护修复和利用等九类产业，这些产业对于气候稳定、生物多样性和健康生态系统、循环利用具有正面影响。绿色贷款余额详情及其他绿色金融产品相关指标详见可持续发展报告：关键绩效表-环境关键绩效-绿色金融。

普惠型涉农贷款余额，2024年为170.45亿元，2025年为213.38亿元；普惠型小微企业贷款余额，2024年为1,826.33亿元，2025年为1,936.11亿元。关于涉农和小微企业的详情请见可持续发展报告：关键绩效表-社会关键绩效-普惠金融。

链接和参考资料

1. 华夏银行股份有限公司2025年年度报告：3.8.3 按行业划分的贷款及不良贷款分布情况

2. 华夏银行股份有限公司2024年年度报告

<https://www.hxb.com.cn/images/jrhx/tzzgx/xxpl/dqbg/2025/04/18/D99CF33803F0624048D1CB575C89D1B0.pdf>（中文）

<https://www.hxb.com.cn/en/images/abouthuaxiabank/investorrelationship/informationdisclosureannualreport/2025/06/12/7CAAA352A8265907512279DC45C9ABC6.pdf>（英文）

3.8.3 按行业划分的贷款及不良贷款分布情况

3. 可持续发展报告相关章节



原则 3：客户与顾客

我们本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。

简述贵行如何以负责任的方式与客户合作，共同应对重大影响，包括所提供的产品和服务、内部政策和流程，以及参与实施鼓励可持续实践/经济活动的目标/行动计划/转型计划。请注明本报告期内的变化。

回应：

1. 本行在可持续金融方面深化产品创新，包括绿色贷款、绿色债券、绿色租赁、绿色理财、绿色消费、绿色投资、数字普惠产品、供应链金融、生物多样性保护挂钩贷、地区及产业特色类贷款等，详见展开说明。
2. 业务层面对于气候相关的机遇分析详见可持续发展报告：环境篇-绿色金融与应对气候变化-战略-风险和机遇分析与财务影响分析。

链接和参考资料

可持续发展报告相关章节



原则 4：利益相关方

我们将主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作，从而实现社会目标。

简述贵行如何与利益相关者协商、沟通和合作，以实施负责任银行原则。例如：了解认识环境社会影响、设定具有雄心的目标、倡导有利与可持续发展监管/政策环境，以及建立有助于应对重大影响的合作伙伴关系。请注明本报告期内的变化。

回应：

1. 本行结合实际业务与经营管理特点，识别出政府和监管机构、股东与投资者、客户、供应商、员工、公益组织6类主要利益相关方。根据不同利益相关方的特点，制定《华夏银行信息披露管理办法》《华夏银行投资者关系工作办法》等差异化沟通制度。各利益相关方的沟通情况详见可持续发展报告：可持续发展管理-利益相关方沟通。
2. 本行2025年获得中国银行业协会、中国人民银行、上海证券交易所等机构颁发的各类可持续金融相关奖项，详见可持续发展报告-关于华夏银行-荣誉与奖项。
3. 本行秉持开放合作理念，积极响应国内外倡议，在签署负责任银行原则（PRB）之外，签署负责任投资原则（PRI）、成为气候相关财务信息披露工作（TCFD）支持机构、《生物多样性金融伙伴关系全球共同倡议》理事单位等，并与世界银行、法国开发署、亚洲开发银行等国际机构合作，相关交流合作详情请见可持续发展报告：环境篇-绿色金融与应对气候变化-影响、风险和机遇管理-加强国际交流合作；环境篇-专栏：生物多样性保护-开展合作交流。
4. 本行在金融知识普及方面的内容详见可持续发展报告：社会篇-消费者权益保护-影响、风险和机遇管理-金融知识普及。
5. 本行对于公益慈善相关的工作包括驰援救护、教育公益、定点帮扶和志愿服务，详见可持续发展报告：社会篇-公益慈善。

6. 本行践行负责任采购，在集中采购活动中主动落实支持科技创新、节约能源资源、保护生态环境、促进中小企业发展等有利于实现国家经济和社会发展规划政策目标的要求，并引导供应商共同履践可持续发展理念。详见可持续发展报告：社会篇-供应链管理-践行负责任采购。

链接和参考资料

可持续发展报告相关章节



原则 5：管理与文化

我们将通过有效的公司治理和负责任银行文化来履行我们对这些原则的承诺。

简述贵行为实施负责任银行原则相关主要治理架构（董事会和执行层）及相关责任机制。例如：治理架构如何支持贵行对重大影响和风险的管理，包括行动/转型计划的目标实施和监督。另请简述贵行说明如何在内部推动负责任的银行文化（例如通过员工学习与发展）。请注明本报告期内的变化及进展。

回应：

1. 本行坚持由决策层、管理层和执行层构成的三级可持续发展治理架构，坚持在董事会负责制定和批准战略并监督实施，详见华夏银行股份有限公司负责任银行原则2024年度自评估报告：原则五公司治理与银行文化。
2. 在此基础上，董事会层面设立战略与可持续发展委员会等专门委员会、提名与薪酬考核委员会等，在高级管理层设立绿色金融管理委员会、风险管理与内部控制委员会、信贷与投融资政策委员会等，总行各部门、各分行及子公司是本行可持续发展工作的具体实施单位，负责将可持续发展要求融入日常经营、业务开展和内部管理。详见可持续发展报告：可持续发展管理-可持续发展治理架构。
3. 本行董事会及提名与薪酬考核委员会审议通过相关议案，将绿色金融相关指标纳入考核范畴，详见可持续发展报告-环境篇-绿色金融与应对气候变化-治理-董事会。
4. 本行对于员工多元包容与权益相关内容请见可持续发展报告：社会篇-员工-招聘纳贤-合规用工与多元包容、薪酬福利-薪酬政策、福利体系。
5. 本行2025年开展绿色金融条线培训3次，覆盖分行绿色金融业务管理人员近2,000人次。主要培训内容包括绿色金融新标准——绿色金融支持项目目录、绿色贷款认定案例、授信业务ESG风险管理等。详见可持续发展报告：

环境篇-绿色金融与应对气候变化-影响、风险和机遇管理-夯实绿色智识基础。

6. 本行继续坚持《华夏银行企业法人客户授信业务环境、社会 and 治理风险管理指导意见》，覆盖授信调查、审查审批、合同签订、资金拨付、贷后和投后管理全流程。此外，2025年本行对于农业、电力、采掘、石化等重点行业制定授信审批指引，对于环境负面影响大、排放高、能效低、污染高的项目限制支持或不予介入。详见可持续发展报告：环境篇-绿色金融与应对气候变化-影响、风险和机遇管理-深化环境、社会 and 治理（ESG）风险管理-信贷与投融资政策-本行重点行业和领域授信政策要点。

7. 本行特别对于投融资活动产生的生物多样性风险加强管理，进行风险评估和风险缓释，详见可持续发展报告：环境篇-专栏-生物多样性保护-加强业务活动风险管理。

链接和参考资料

1. 可持续发展报告相关章节

2. 华夏银行股份有限公司负责任银行原则2024年度自评估报告

<https://www.hxb.com.cn/images/jrhx/tzzgx/xxpl/dqbg/hjxxplbg1/2025/06/30/7610395826630A46E6387E3645C3AF8C.pdf>（中文）

<https://www.hxb.com.cn/en/images/about-hua-xia-bank/investor-relationship/prbreport/2025/07/25/D0D5466205619DAEE2AD4DD8186EF5CA.pdf>（英文）



原则 6：透明度与负责制

我们将定期评估我们每一家银行和所有签署行对这些原则的履行情况，公开披露我们的正面和负面影响以及我们对社会目标的贡献，并对相关影响负责。

除原则一到原则五的信息之外，可补充其他重要信息。请简要注明是否对可持续发展相关信息进行了审验，如有，请提供出处（可选项）。

回应：

1. 本行积极响应金融五篇大文章，在科技金融、养老金融、数字金融方面的工作进展请参见可持续发展报告：社会篇-科技金融、养老金融、数字金融。
2. 本报告原则二、原则五由商道融绿咨询有限公司进行AA1000类型二、中度审验。
3. 本报告中来自于可持续发展报告的内容经由商道融绿咨询有限公司进行AA1000类型二、中度审验。详见可持续发展报告：报告说明-报告审验方式；内容索引-独立审验报告。
4. 本行自2026年起发布年度《可持续发展报告》，不再编制《社会责任报告》。依据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》，并参考全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）等标准编制。

链接和参考资料

可持续发展报告相关章节

展开说明

原则 2： 影响与目标设定

我们将不断提升正面影响，同时减少因我们的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此，我们将针对我们影响最大的领域设定并公开目标。

影响分析

说明贵行如何识别、优先排序和衡量与其投资组合相关的最重要影响（包括正面和负面影响）。确定目标设定的优先领域。包括以下细节：范围、投资组合构成、政策背景和绩效衡量。

影响分析建议初步或持续参考《[引领可持续未来之路：全球负责任银行业的优先事项](#)》中列出的四个重点领域。

链接和参考资料

1. 可持续发展报告
2. 《华夏银行石化行业授信审批指引》
3. 《华夏银行火力发电行业授信审批指引》

回应：

1. 2025年本行在影响分析的基础上对于重点行业进行压力测试，并对于重点行业的实质性环境风险做了初步分析，具体如下：

基于央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）框架，构建三种气候情景：2℃情景、1.5℃情景、3060政策情景。这些情景对2025-2030年间我国的碳价、免费碳配额的变动情况进行合理预测。选取在全行资产中权重较高且对碳排放权价格敏感度较大的行业作为压力测试对象，共包括化工、钢铁和火电三个高碳行业，重点评估企业碳排放成本和转型压力上升对本行资产质量的影响情况。测试以2024年-2030年为测试期限。测试结果表明，高碳行业企业受转型因素影响，其违约率在压力情景下出现一定程度上升。企业在3060政策情景违约率承压最小，2℃情景次之，在1.5℃情景承压最大。在三个行业中，化工行业对碳价变化更为敏感，受影响最大，火电行业次之，钢铁行业承压能力最强。详见可持续发展报

告：环境篇-绿色金融与应对气候变化-战略-气候相关情景分析与压力测试。

2. 重点行业的实质性环境风险包括：

石化：安全环保合规风险突出，限制高风险客户存在的配套环保设施不齐全、污染物排放问题。

电力：转型压力较大，限制火力发电高风险客户存在的未按要求安装脱硫脱硝设施或机组大气污染物排放不符合《火电厂大气污染物排放标准》问题。

采掘：限制部分高风险客户存在的安全生产、排污问题。

农业：部分高毒高风险农药品种和剂型存在环境持久性、生物累积性的危害，根据农业农村部公告及国家相关部门公示，禁止介入。

生物多样性相关：结合项目的地理位置和项目情况，判断项目所属范围和区域是否为“三线一单”（生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线和环境准入负面清单）划定范围，融资项目应避开国家公园、自然保护区、世界自然遗产、重要生境，以及生态红线保护区等区域；如与以上区域重合，应结合《生物多样性保护空间内允许经济活动》，判断项目是否属于生物多样性保护空间内允许开展的经济活动，如目录允许的经济活动则可予以支持；融资项目应避免介入区域政策限制或禁止的范围。

详见可持续发展报告：环境篇-绿色金融与应对气候变化-影响、风险和机遇管理-深化环境、社会和治理（ESG）风险管理-信贷与投融资政策-本行重点行业和领域授信政策要点。

目标、目标实施和行动计划/转型计划

证明贵行已制定并公布了至少两个SMART目标，这些目标涉及贵行在影响分析中确定的最重要影响的至少两个不同领域。一旦设定目标，请解释所采取的行动和取得的进展。包括以下方面的详细信息：一致性、基线、目标、目标实施与监测（含关键绩效指标）、行动方案/转型计划和里程碑。

鼓励银行根据《[引领可持续未来之路：全球负责任优先事项](#)》提出的四个重点领域披露相关工作进展。

链接和参考资料

1. 可持续发展报告
2. 气候相关转型风险重点行业分析（内部文件）

回应：

1. 对于绿色金融更加具体的目标包括：

到2027年，完善绿色客户营销体系，以聚焦绿色客群增长和生态圈构建为抓手，实现绿色金融提质上量，绿色贷款增速、增量力争同业一流，支持亮点项目、创新服务模式、强化品牌建设、建立绿色客户标准，推进形成专业优势明显、工作机制领先、绿色占比前列的绿色金融有特色高质量发展新局面。

截至2025年末，本行绿色贷款余额3,733.57亿元，较上年末增长30.99%，绿色贷款占比超过15%，完成既定目标。详见可持续发展报告：环境篇-绿色金融与应对气候变化-指标与目标。

2. 对于转型金融相关工作还包括：大力发展绿色金融，聚焦重点行业，梳理转型核心技术路径与策略，综合考虑国家碳达峰碳中和战略重点监管方向、本行现行信贷政策中所控制的高碳行业，以及本行信贷资产集中度较高的行业分布，将钢铁、石化、有色、造纸、水泥、玻璃、化工、纺织等行业纳入转型金融重点管理范围。

钢铁行业：聚焦能源替代、冶炼技术突破等关键环节，重点支持技术路径包括：系统能效提升、清洁能源替代、资源循环利用、环保减排改造、流程优化再造、冶炼技术突破、数字化赋能、碳回收利用、产品结构优化、绿色低碳产业链建设。

石化行业：聚焦重点工艺改造与能源结构优化，重点支持技术路径包括：能源消费低碳化转型，资源高效循环利用以及原材料低碳化无害化，提高终端用能装备电气化水平，生产工艺节能降碳改造升级，老旧装置的更新，重点和通用耗能设备节能改造、升级，固碳负碳类技术，基础设施/设备的绿色化建设/购置和升级改造。

有色金属：重点加大对废旧资源利用、清洁能源替代等项目的投融资支持，引导有色金属行业客户提质增效、降碳转型，重点支持技术路径包括：提高废旧金属利用水平，加强用能结构低碳转型，提高终端用能装备电气化水平、工艺流程优化，重点和通用耗能设备节能改造、升级，提高终端用能设备能效水平，固碳负碳类技术，基础设施/设备的绿色化建设/购置和升级改造。

造纸行业：围绕资源循环利用、节能设备改造等重点方向，提供贴合产业特征的转型信贷与综合金融方案，重点支持技术路径包括：用能结构低碳转型，资源循环利用，提高终端用能装备电气化水平，生产工艺节能降碳改造升级，重点和通用耗能设备节能改造、升级，固碳负碳类技

术，基础设施/设备的绿色化建设/购置和升级改造。

玻璃制造：围绕玻璃行业原燃料替代、能效提升与绿色建材创新等领域融资需求，推动企业加快关键技术升级，重点支持技术路径包括：原燃料替代，能效提升，碳捕集封存和利用，新型高效光伏建筑一体化应用技术。

水泥制造：强化低碳水泥产品与能源转型金融支持，重点支持技术路径包括：低碳水泥，水泥绿色能源及原燃料替代，能效提升，碳捕集封存和利用等。

化工行业：聚焦绿色技术工艺、清洁能源利用和重点设备更新等方向，重点支持技术路径包括：绿色技术工艺，重大节能装备，清洁能源利用，资源优化利用，公辅设备改造等。

纺织行业：引导纺织企业在生产能效提升、节能印染、纤维材料创新等方面加大投入，整合多元金融资源推动工艺升级，重点支持技术路径包括：生产能效提升，数字化生产，纤维新材料制备，纤维绿色低碳生产技术，节能前处理、印染、整理技术，纺织化学品应用技术，先进装备技术，循环利用技术，产业应用关键技术等。

原则3: 客户与顾客

我们本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。

客户和顾客参与

描述贵行如何和/或计划如何与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践、促进经济活动可持续发展。其中应包括相关政策的信息、为支持客户转型而计划/实施的行动、有关客户参与的选定指标，以及所取得的影响（如有）。

链接和参考资料

可持续发展报告：

环境篇-绿色金融与应对气候变化-影响、风险和机遇管理-创新绿色金融产品与服务

环境篇-专栏：生物多样性保护-丰富金融实践

社会篇-普惠金融-影响、风险与机遇管理

回应：

1. 在绿色金融产品服务方面的创新具体包括：

绿色贷款类：以合同能源管理融资、光伏项目贷、碳排放权抵质押融资、降碳贷、转型金融贷款、碳远期交易保函、绿色项目集合融资等产品矩阵支持低碳转型。以试点生态环境导向的开发（EOD）模式贷款、“水权贷”、“植物新品种权质押贷款”、生物多样性保护挂钩贷等特色产品支持生态及生物多样性。

例如在江苏南京、重庆、陕西西安等地支持零碳园区，在浙江湖州支持“分布式光伏+储能+智慧调度”为核心的全域虚拟电厂，在江西南昌支持垃圾无害化与资源处理，在山东济南支持新能源电池产业链，在江西南昌支持制造业降低污染，在云南昆明支持生态旅游，项目均具有直接或间接的减排效益，或生态价值。

绿色债券类：本行于2025年发行“华夏银行股份有限公司2025年绿色金融债券（第一期）”3年期固定利率债券，发行规模200亿元，截至2025年末，已投放176.32亿元，重点支持节能环保产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色升级等131个绿色产业项目。

2025年成功落地本行报告期内首笔能源央企境外绿色债券；落地山东省国企近两年来票息最低的美元债项目；落地中资食品消费品行业首笔境外欧元可持续发展债券。

绿色理财：华夏理财将ESG理念融入理财业务全流程，持续提升绿色债券配置比例，积极加大绿色产业类非标资产的创设，助力实体经济绿色低碳转型。例如为某钢铁企业打造低碳转型金融服务方案，将债权融资利率与企业低碳转型目标“废钢利用量”挂钩。

绿色投资：本行积极主动投资绿色债券、绿色资产支持证券、绿色主题基金等产品，助力资金向绿色产业聚集。截至2025年末，本集团绿色投资余额459.44亿元，同比增加196.17亿元，增幅74.51%。

例如：

南京分行推动全国首单以蒸汽收费收益权为基础资产的绿色资产支持计划（中保登ABS）落地，支持该项目以工业蒸汽收费收益权为底层资产，通过“集中供热”替代“分散燃煤”模式，有效减少二氧化硫及颗粒物排放，获得外部专业机构最高等级绿色认证。

常州分行落地行业首单25年期绿色电力私募股权信托，资金投向山东、河南等五省1.59万户农户的分布式光伏电站，装机规模超过450兆瓦，每年可实现减少二氧化碳排放36.48万吨，形成“绿色+普惠”效应。

银川分行联合华夏理财参与投资某电力投资集团有限公司发行的全国首单碳中和绿色可续期高成长产业债。

关于绿色租赁、绿色消费、绿色出行、绿色托管等产品服务工作详见可持续发展报告：环境篇-绿色金融与应对气候变化-影响、风险和机遇管理-创新绿色金融产品服务。

2. 在普惠金融产品服务方面的创新具体包括：

通过供应链金融支持小微企业，通过“种子专利权质押贷款”等农业专项产品支持乡村振兴，通过地区及产业特色专项贷款产品精准支持小微企业客户，通过数字普惠提高审批效率，通过手机APP+客户热线+线下协同提升老年客户、残障人士、外籍来华人士等特殊人群的服务可及性。