



2019

渤海银行社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORTING

报告编制说明

一、报告范围

本报告以渤海银行股份有限公司为主体，涵盖本行总部、各地分行。由于表述需要，在报告中分别使用“渤海银行”、“本行”、“我们”等称谓。

本报告是渤海银行股份有限公司所发布的第九份社会责任报告。本报告是年度报告，涉及的时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

二、编制原则

本报告以中国银行保险监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，以及 GB T36000 国家标准为编制依据，参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》、《金融服务业补充指南》，ISO26000 等标准进行编写。

本报告立足于本行实际情况，所采用的指标与社会责任主要议题高度相关，能够有效反映本行在相应议题上的绩效表现，能够通过本行现有的管理体系进行收集。

三、报告审定

本报告对外发布时，已分别经本行行长办公会及董事会审议通过。

四、数据说明

除特别标注外，本报告中的财务数据均来自本行 2019 年度财务报告，部分涉及其它年份数据。如无特别说明，本报告中涉及的币种均为人民币。

本报告中的小微企业贷款余额、普惠型小微企业贷款余额均包含票据贴现及转贴现，数据来源于本行报送中国银保监会的监管报表。

五、发布形式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在本行官方网站（<http://www.cbhb.com.cn>）浏览。

目录 contents

报告编制说明	01	社会责任展望	91
目录	02	社会认可	92
董事长致辞	04	GRI 指标索引	94
行长致辞	05	读者反馈	98

06

关于渤海银行

一、银行简介	07
二、组织结构	08

09

责任专题

10

GRI 报告

18

社会责任战略与管理

一、社会责任观	18
二、议题实质性	19
三、渤海银行与利益相关方	20
四、社会责任管理	21

22

回归本源 聚焦普惠金融 促进消费升级 服务实体经济

一、聚焦普惠金融 助力经济发展	24
二、推动消费升级 助力内需扩大	33
三、支持基础建设 促进产业升级	35
四、融入国家战略 助力区域发展	38
五、高质转型发展 提升投资价值	40

42

科技驱动 布局生态银行 转型赋能创新 服务广大客户

一、拥抱金融科技 建设生态银行	44
二、转型赋能创新 添彩百姓生活	47
三、推进三大转变 服务企业客户	50
四、提供专家服务 满足个性需求	53

54

精益理念 强化服务管理 维护客户权益 创造最佳体验

一、加强监督考核 力促服务升级	56
二、优化处理机制 善待客户投诉	58
三、多种方式培训 提升服务能力	58
四、开展系列活动 培育服务文化	58
五、全面切实保障 维护客户权益	58
六、特殊群体服务 制度建设加强	63

64

绿色价值 发展绿色信贷 坚持低碳运营 建设美丽中国

一、绿色金融业务 加快发展速度	66
二、自身低耗运营 一以贯之坚持	70
三、参与环保公益 倡导绿色发展	71

72

人本理念 拓宽发展路径 关爱员工生活 创造员工价值

一、拓宽发展路径 员工人适其岗	74
二、加强权益保护 尊重员工价值	74
三、丰富多元培训 助推员工提升	76
四、践行人本关爱 关注员工生活	78

80

企业公民 落实扶贫战略 倡导志愿服务 共建繁荣社会

一、扶贫攻坚任务 以己之任承担	82
二、普及金融知识 全面持续深入	85
三、员工志愿服务 组织鼓励推动	86

董事长致辞

2019年，我国高质量发展平稳推进，三大攻坚战取得关键进展，改革开放不断催生发展活力。全体渤海银行人与全国人民一起满怀豪情喜悦隆重庆祝新中国成立七十周年，礼赞新中国、奋斗新时代，不忘初心、砥砺前行。

这一年，我们扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，坚持以人民为中心，坚定不移地把全面从严治党引向深入；我们更加注重发挥党组织领导核心作用，以党的领导扎实推动经营发展，不断提升服务实体经济的能力，不断优化提高服务老百姓的便利程度。我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，高质量发展打开新局面，渤海故事的情节更加丰满、精彩。

这一年，我们坚定回归本源，着力提升综合金融服务国家战略的能力。我们把高质量转型发展融入京津冀协同发展等国家战略，助力五个现代化天津建设，为产业升级和区域经济发展提供优质综合金融服务；实施普惠金融战略，为民营企业、小微企业发展和精准扶贫提供有力支持，为经济社会高质量发展的平稳推进做出了贡献。

这一年，我们依托科技全面布局金融生态，把优质金融服务嵌入丰富场景，塑造更加敏捷、智能的银行服务，以创新产品和最佳体验服务，当好客户的财资管家。通过支持消费升级和内需扩大，努力满足人民日益增长的美好生活需要。

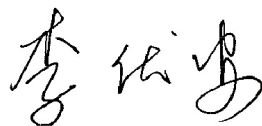
这一年，我们不忘“绿水青山就是金山银山”，在绿色金融的良田中努力耕耘，在运营能耗的降低上锱铢必较，在环保公益的浓荫里奉献新绿，携手利益相关者和社会各界共建更加美好、宜居的家园，创造更加丰厚的绿色财富。

这一年，我们着重强化组织激励，着力打造高素质专业化人才队伍；尊重员工价值和诉求，开辟更加广阔的职业发展空间，员工成长与企业发展血脉相连。我们心系贫困地区，继续推进定点帮扶工作，积极支援甘肃、青海深度贫困地区。我们建立健全志愿服务机制，鼓励员工参与志愿服务，培育更多更美的公益之花。

2020年，是我国全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，是渤海银行“三五”规划落地、“四五”规划开启之年，我们将更加深入地推进高质量转型发展，进一步提升价值创造能力，进一步全面履行社会责任，与利益相关者和全社会一起创造更大的可持续发展成果。

渤海银行股份有限公司

党委书记、董事长：



行长致辞

2019年是不平凡的一年，伟大的新中国迎来七十华诞，决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标走过关键一年，也是渤海银行发展史上非常关键的一年。我们紧紧围绕落实“五大理念”、抓好“五大工程”等任务要求推进工作，持续完善经营管理机制、持续完善风险管理制度机制、持续深化创新转型发展，不断做强做优做出特色，扎实推进高质量转型发展，着力提升综合金融服务能力。

经营稳步推进，持续回报股东。我们成功发行200亿元永续债，积极推进“三五”规划落地、加快机构布局等工作进程，牢固树立“违规就是风险，合规就是效益”，强化“资产质量立行”理念，业务转型初见成效，经营发展稳步推进，规模、效益、资产质量等指标任务圆满完成。

聚焦普惠金融，服务实体经济。我们找准着力方向，聚焦普惠金融，加大民营、小微企业融资服务支持力度。我们召开支持民营经济及小微企业发展专题会议，并就进一步支持和服务民营企业、小微企业的具体落实措施做出专门部署，着力推动普惠金融战略的全面实施，打造服务民营企业和小微企业长效机制，持续提升金融服务质效。

融入国家战略，促进产业升级。我们将自身高质量转型发展融入京津冀协同发展、长江经济带发展、长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设等国家战略，通过综合化金融服务解决方案和创新产品，积极支持区域经济，助力产业升级，为提升国民经济发展质量做出贡献。

布局生态建设，塑造敏捷服务。我们积极深化金融科技业务转型，推进公司银行、零售银行、金融市场三大业务条线的经营思维转变和产品服务创新。我们围绕“六个突破、三个转变”的战略方向和“两个结合”、“两个赋能”的工作思路，全面布局金融生态建设，以“智”提“质”满足客户日益提升的个性化金融服务需求，不断提升“最佳体验现代财资管家”的专业服务能力，助力百姓财富增长，支持消费升级。

促进绿色发展，共建美丽中国。我们从组织架构、制度流程、识别标准、保障措施、产品创新、外部合作等多个方面采取措施，加快绿色金融业务发展。我们为104家节能、环保企业提供了金融服务和有力支持；我们将环境和社会风险纳入全面风险管理体系，进一步严格控制过剩产能企业信贷准入。截至2019年末，本行绿色信贷余额183.94亿元，较2018年末增长18.57%。

提升员工价值，助力美好生活。我们突出正确的选人用人导向，着重强化日常管理，强化组织激励，着力强化高素质专业化人才队伍建设。我们推进系统性企业文化建设，深入践行以人为本关爱的核心价值观念，为员工开辟施展才华和抱负的开阔职业发展平台。

支持扶贫攻坚，回馈反哺社会。我们贯彻落实扶贫攻坚战略，积极承担金融精准扶贫工作任务，持续开展定点帮扶，努力援助深度贫困地区，热忱参与扶贫公益活动。我们引导、鼓励员工投身公益慈善，提供志愿服务，关爱弱势群体，把点点滴滴的渤海力量汇入推进社会进步的暖流。

站在全面建成小康社会，实现第一个百年奋斗目标新的历史方位，我们将继续坚持五大发展理念，秉承社会责任理念，致力于发展可持续金融，创造可持续价值，推动可持续发展，与利益相关方携手，共同建设富强、民主、文明、和谐、美丽的中国。

渤海银行股份有限公司
党委副书记、行长：



关于渤海银行

一、银行简介

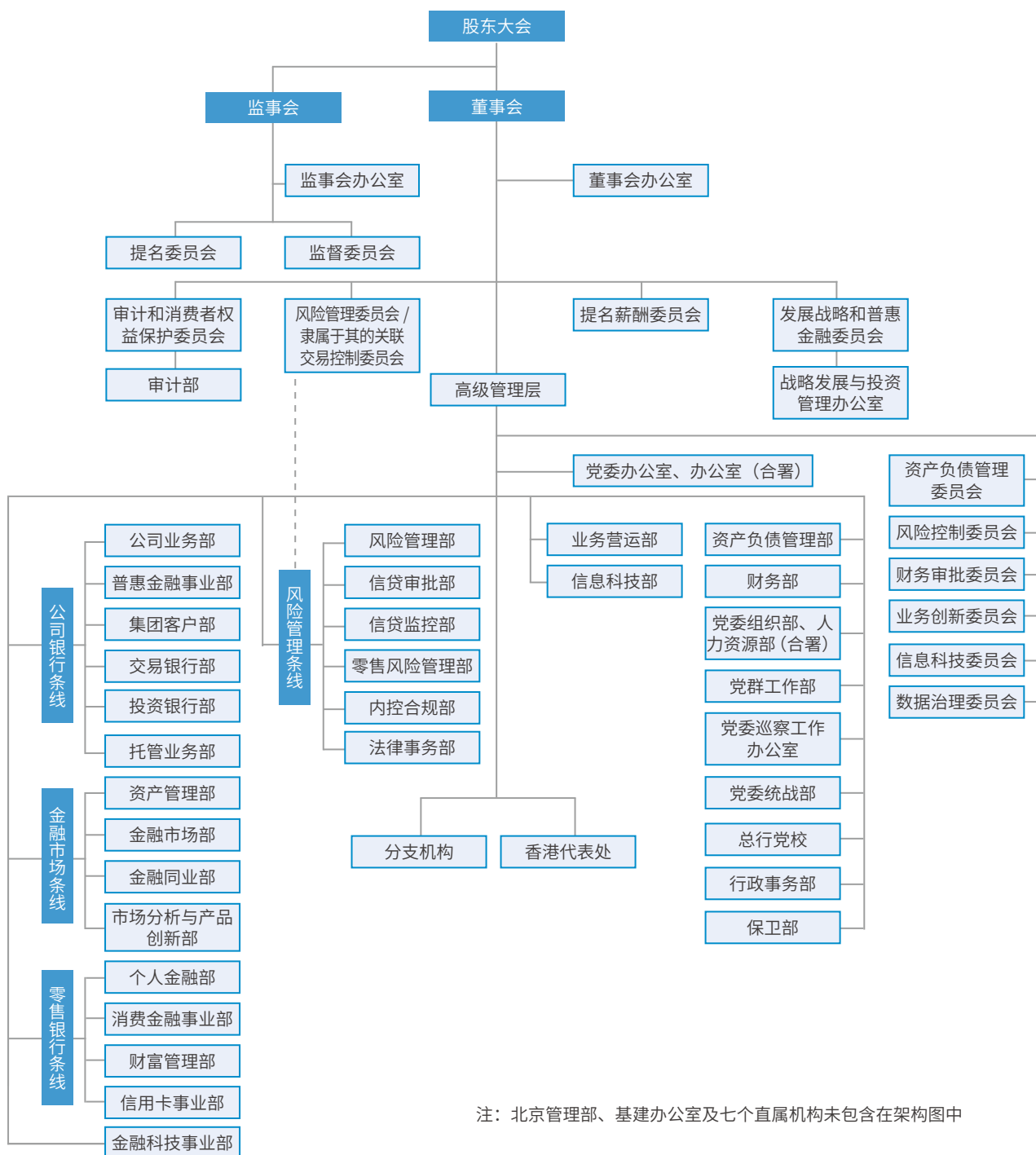
渤海银行是《中国商业银行法》2003年修订以来，唯一一家全新成立的全国性股份制商业银行；是中国唯一一家外资银行参与发起设立的全国性股份制商业银行；是第一家总部设在天津的全国性股份制商业银行。

渤海银行2005年12月30日成立，2006年2月正式对外营业，三五规划确立了成为“最佳体验现代财资管家”的发展愿景，树立了“客户为先、开放创新、协作有为、人本关爱”的企业核心价值观，明确了以客户为中心，通过特色化、综合化、数字化、国际化四大抓手，建立人才、科技、财务、风险和机制五大保障，持续推动转型发展。自成立以来，在公司治理、经营管理、业务产品、商业模式和科技支撑体系创新上进行了不懈探索，实现了资本、风险和效益的协同发展，保持了包括规模、利润等成长性指标的健康稳定增长。

截至2019年末，渤海银行资产总额达到11,131.17亿元，全年实现净利润83.36亿元，实现营业收入282.82亿元。截至2019年末，渤海银行已在全国设立了33家一级分行、30家二级分行、127家支行，并在香港设立了代表处，下辖分支机构网点总数达到245家。

渤海银行在英国《银行家》杂志公布的2019年“全球银行1000强”排名中位列第178位，较去年提升9名。在各类媒体和行业组织评选的奖项中，渤海银行分别获得“年度卓越财富管理银行”、“卓越竞争力消费金融银行”、“十佳区块链应用创新奖”、“年度金融科技银行奖”、“中国年度风险数据与分析技术实施奖”、“2019年网上银行服务企业标准领跑者”等奖项。

二、组织结构



责任专题

开展庆祝中华人民共和国成立 70 周年系列活动

2019 年，全国人民欢庆新中国成立 70 周年，渤海银行积极开展了一系列异彩纷呈的庆祝活动，向伟大祖国献礼，向 70 年伟大成就致以最崇高的敬意。这些活动充分表达了本行广大员工的喜悦之情，进一步激发了广大员工的爱党、爱国、爱行热情，有力地促进了全体渤海银行人更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，不忘初心，牢记使命，锐意进取，砥砺前行，以更大的信心和决心为决胜全面建成小康社会，实现中华民族伟大复兴中国梦，做出新的更大贡献。

2019 年 9 月 29 日，本行举行“同升国旗、同唱国歌”升旗仪式和“我和我的祖国”快闪演唱活动。在渤海银行大厦东侧外平台，伴随着雄壮嘹亮的《义勇军进行曲》，全场人员同声高唱中华人民共和国国歌，注目着神圣的五星红旗冉冉升起，高高飘扬，唤起心中无比的骄傲和自豪。本行领导与总行机关、天津分行的 400 余名干部员工一起高唱《我和我的祖国》等歌曲，为新中国七十华诞送上生日祝福。在布置一新、充满节日喜庆氛围的总行一楼大厅，在渤海银行智能大堂经理——“小海”的陪伴下，一位儿童演唱《祝福你，亲爱的祖国》，拉开了快闪活动帷幕。随后，本行青年员工分别以阿卡贝拉无伴奏和美声唱法形式，演唱《我和我的祖国》。在男女声二重唱《今天是你的生日——我的中国》的优美旋律中，“渤海银行庆祝新中国成立 70 周年”生日蛋糕出现在演出现场，全体演员以火热的赤子之情，同声祝福祖国母亲生日快乐。快闪活动在全场观众大合唱《我和我的祖国》中达到高潮。

为庆祝新中国成立 70 周年，本行还举办了“我和我的祖国”书画展、“新中国 70 年奋斗历程”宣讲学习会、“我和我的祖国”经典诗词诵读、爱国主义诗歌赏析等活动。各分行也相继举办了“我和我的祖国”快闪演唱、“喜迎新中国 70 年华诞”文艺展演、爱国主题歌咏大赛、诗歌朗诵会、演讲比赛等形式多样的庆祝活动。

同时，在国庆期间，本行怀着为人民群众提供优质高效服务的强烈愿望，以高标准、严要求，努力做好节日期间金融服务工作。各分行在节前对各营业网点开展 100% 全覆盖的服务规范自查，发现问题立即纠正。营业期间按照各项服务标准和服务检查清单，努力为客户提供称心满意的优质服务，实现节日期间“零投诉”；合理调配人员，选派精干力量，安排 1 名营运主任及以上管理人员带班；做好现金服务、防范管理风险；做好自助服务设备的维护和管理，保证了网上银行、手机银行、电话银行等服务渠道的畅通。



GRI 报告

一、公司治理

公司治理架构

本行根据《公司法》等法律法规，结合实际情况，建立了由股东大会、董事会及其专门委员会、监事会及其专门委员会和高级管理层及其下设的专业委员会组成的，符合现代企业制度的公司治理架构，并将党的领导融入公司治理各环节。党组织发挥领导核心和政治核心作用，把方向，管大局，保落实。股东大会是本行的最高权力机构，依法行使职权。董事会承担本行经营管理的最终责任，对股东大会负责。监事会是本行的监督机构，对股东大会负责。高级管理层是本行董事会的执行机构，负责本行的经营管理工作，对董事会负责。

2019 年，本行股东大会、董事会及其专门委员会、监事会及其专门委员会充分发挥决策、监督作用，共召开各类会议 74 次，审议了 214 项议案并形成 214 项决议，听取和审阅了 51 项工作报告并形成意见，对事关全行发展的重大问题及时决策并推动落实。

公司治理制度体系

本行自成立伊始就建立了较为完备的公司治理制度体系，并不断修订完善，为各公司治理主体依法合规、高效运作奠定了坚实基础。2019 年，根据相关法律法规和监管规定，结合本行发展实际，股东大会审议通过了对本行《章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》的修订；董事会修订了本行《风险管理体系及基本原则》、《风险偏好陈述》、《外聘会计师事务所管理办法》、《员工行为禁止规定》、《关联交易管理办法》、《操作风险管理政策》，制定了本行《洗钱和恐怖融资风险管理政策》、《从业人员职业操守准则》、《从业人员行为管理办法》，进一步完善了公司治理制度体系。

规范的信息披露机制

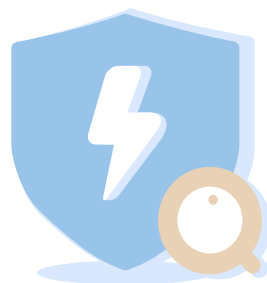
本行坚持以良好的公司治理为基础，持续规范信息披露工作机制，公平对待股东和利益相关者。2019 年，董事会圆满完成编制和披露《2018 年度报告》；董事会审计和消费者权益保护委员会（原董事会审计委员会）和独立董事严格执行本行《董事会审计委员会审议年度财务报告工作规程》和《独立董事年度报告工作制度》，在年度报告编制、审议、披露工作中的监督作用得到进一步发挥。此外，根据本行实际情况，披露了 5 期临时公告，进一步丰富了信息披露内涵。

良好的信息沟通机制

股东大会、董事会、监事会和高级管理层之间及时、畅通的信息沟通对于各公司治理主体充分履职、提高履职效率和水平至关重要。为保障股东大会、董事会、监事会和高级管理层之间及时、通畅的信息沟通，提高履职效率和水平，2019 年，共发送信息报告 19 期、行长办公会纪要 29 期、情况报告 3 期，为董事会、监事会及其专门委员会的科学决策提供信息支持。

二、风险管理

2019 年本行坚持“稳健型”的风险偏好和依法合规的经营理念，全面贯彻高质量发展要求，不断完善全面、垂直、独立的风险管理组织体系，强化风险管理三道防线机制建设，强化风险偏好及风险限额管理；完善集团客户风险管理，推进集团客户信息系统建设；完善信用风险计量体系建设，提高评级的准确性和稳定性；提升市场风险管理水平，加强境外机构市场风险管理；落实产品控制工作要求，深化理财业务风险管理，强化理财业务投资管理和市场风险限额管理；持续深化国别风险管理，加强国别风险监测分析和限额管理，提高主权风险管控能力，有力支持本行国际化战略；加强押品管理，推进押品信息系统化管理。同时，严格秉承依法合规经营理念，进一步提升全面风险管理的前瞻性和有效性，各类风险管控措施得当有效，主要风险指标满足监管和本行风险偏好要求，全面风险管理能力持续提升，总体风险可控，为高质量转型发展提供了坚强保障。



三、内控合规

2019 年，本行以推动转型发展为根本出发点，遵照全面风险管理体系原则及风险偏好，不断夯实完善操作风险及合规风险管理基础。持续推动“大内控，泛内控”管理举措，强化一道防线贯彻内外规，落实流程执行、职能管理要求；持续提高二道防线督查能力和水平，紧抓案件防控、员工行为管理、稽核检查、规章制度、关联交易、反洗钱、科技风险管理、业务连续性等专项管理工作，实现内控合规管理能力持续提升。

反洗钱

2019 年，本行坚持“风险为本”的原则，认真落实反洗钱义务，维护金融秩序稳定。全面梳理和完善洗钱风险管理政策、管理办法和操作规程，健全反洗钱内控制度体系。建设新反洗钱系统，实施可疑交易集中处理，优化监测模型和处理流程，强化对非法集资、电信诈骗、传销、毒品等危害社会安定和群众利益的违法犯罪活动的监测和预警。每季度对分行开展专项培训，同时通过编发反洗钱工作手册、检查工作表、风险提示等方式，指导分行提升反洗钱管理水平。组织各分行开展防范非法集资宣传月活动，在全行范围内开展非法集资风险排查整治活动，认真履行反洗钱工作职责。

整治市场乱象

根据《中国银保监会关于开展“巩固治乱象成果 促进合规建设”工作的通知》的要求，本行通过有序部署、明确要求、严格自查、建立台账、切实整改、严肃追究、及时督导等方式，持续推动进一步强化内部控制，落实主体责任，促进合规经营和高质量发展。在工作中突出重点领域遏制增量，对重点领域及内控充分性、有效性进行深入自查，持续推动股权与公司治理、宏观政策执行、信贷管理、影子银行和交叉金融业务风险、重点风险处置等 5 方面工作、16 项主要问题，以及内部控制充分性和有效性自查等重点领域问题的整治。

四、经济

(一) 经济绩效

2019 年，本行坚定高质量转型发展方向，紧紧围绕落实“五大理念”、抓好“五大工程”等任务要求推进工作，实现了资本、风险和效益的协同发展，保持了包括规模、利润等成长性指标的健康稳定增长。

指 标	单 位	时 间	
		2018 年	2019 年
总 资 产	万元	103,445,133.2	111,311,651.0
营 业 收 入	万元	2,317,482.6	2,828,223.5
净 利 润	万元	708,015.5	833,553.7
总资产收益率	%	0.70	0.78
净资产收益率	%	13.59	13.93
不良贷款率	%	1.84	1.78
资本充足率	%	11.77	13.07
拨备覆盖率	%	186.96	187.73

注：1. 总资产收益率数据取自本行 2019 年度报告“归属于本行股东的平均总资产收益率”指标。

2. 净资产收益率数据取自本行 2019 年度报告“归属于本行股东的加权平均净资产收益率”指标。

(二) 间接经济影响

本行分支机构建设的稳步有序发展，为全行业务经营起到重要的支持作用，优质金融服务的辐射能力进一步增强。截至 2019 年末，本行已在全国 23 个省、自治区、直辖市，5 个副省级城市和香港特别行政区，设立了 33 家一级分行（含苏州、深圳前海、青岛、宁波 4 家直属一级分行）、30 家二级分行、127 家支行及 1 家境外代表处，支行级以上分支机构达到 191 家，正式开业机构网点总数 245 家。

（三）采购行为

制度保障。本行现行有效的采购制度中，《渤海银行供应商管理办法（试行）》、《渤海银行供应商管理实施细则》对采购工作涉及的供应商管理做出规定。《渤海银行 A 级采购项目工作规程》、《渤海银行 B 级采购项目操作指引（试行）》、《渤海银行分行采购管理办法》、《渤海银行入围采购项目执行指导意见（试行）》、《渤海银行委托采购管理办法》规定了 A、B、C 级采购项目的组织程序，以及入围采购、委托采购的操作程序。基本建立了“重合规、讲实效”的采购管理制度体系，明确了“集中统筹、标的分类、差异管理、分工协作、持续发展”的管理模式，为阳光采购、透明采购提供了制度保障。

行为规范。本行着力推行合规高效的采购行为。一是推行“公开为主”的采购方式，公开项目占比达到 75% 以上。二是推行“委托为主”的采购组织形式，委托项目占比达到 98%。三是推行“外部专家为主”的采购评委组成模式，外部专家占比不少于三分之二的采购项目达到 98%。四是推行“价值效益”的采购目标理念，完成 68 项 A 级采购项目组织工作，55 项单批次采购项目共涉及采购预算 1.52 亿元，成交金额 1.35 亿元，节约率 11.67%，节约金额达 1777 万元。

五、环境



物料

本行物料消耗主要来自营业及办公过程中产生的单据、票据及文件材料等纸张消耗。鉴于此，本行大力推广网络银行业务，积极应用微信、短信等电子信息渠道和手段，降低业务经营过程中的物料消耗。本行坚持推广 OA 系统，努力提升电子化办公和信息化管理水平，推进无纸化办公。



能源

本行针对日常运营中的主要能源消耗项目，有针对性地应用节能设施、设备和实施管控措施，以切实减少不必要的能源消耗。渤海银行大厦 2019 年度总耗水量 77,487 立方米，较上年下降 3000 余立方米；总耗电量 16,532,180 度；天然气用量 1,086,376 立方米。



废弃物

本行在业务经营及办公过程中产生的污水均按有关法律、法规的要求汇入市政污水管网，生活垃圾委托属地环境卫生队进行外运处理，日清日结，每周整体清洁 1 次；其他废弃物也努力进行“无害化”集中处理和清运，无任何违规排放行为。本行将更新淘汰的办公家具、电器

用作临时周转物资或新建机构的临时办公用具，“物尽其用、杜绝浪费”，最大限度降低电子垃圾对环境的不利影响。



产品与服务

2019 年，本行加快转型速度、加大转型力度，坚持“科技向生态赋能，生态向银行赋能”；“线上线下相结合，自建生态和共建生态相结合”的基本策略，大力推进大数据、云计算、人工智能等技术与金融服务的结合，打造简约定制、实时智能的创新产品体系。我们相继推出了“渤海 e 贷”系列产品之“渤税经营贷”及“渤银房闪贷”，“渤银征信贷”，“渤发贷”，“时间钱包”，“优惠金”等创新产品，面向企业客户和个人客户提供了更加敏捷、智能的优质金融服务。



环境合规

2018 年，本行未发生环保违法违规行为，亦未因此遭受任何处罚。同时，本行未收到政府部门、监管机构、社会团体、新闻媒体等关于涉嫌环境违规问题的质询、提示、求证、意见等，也未收到任何关于环境、环保问题的投诉、申诉。



绿色采购

制度推进。《渤海银行供应商管理实施细则》将遵守国家环保法律、法规，具有相关部门颁发的环境资质及相应等级证书，作为供应商准入条件；在开展具体采购项目时，总行需求主管部门和采购项目小组可结合实际提出补充环保标准；《渤海银行分行采购管理办法》明确要求分行应优先采购节能环保产品。

制式文本推进。在本行标准采购文件（招标文件）制式文本中，对合格的申请人（供应商）有以下要求：遵守环保、节能、绿色等方面的法律、法规和规章制度，履行社会责任。在本行标准采购合同制式文本中，对合作供应商保证质量、符合法律 / 卫生和安全要求约定如下：供应商供应的产品必须是全新的、技术先进、符合国家环保标准及成熟可靠的；供应商承诺采用的材料及配件均属环保产品，达到国家环保标准，并附上出厂证明备检；供应商承诺若经渤海银行检测不能达到国家环保标准的，就其不合格部分的产品将按协议价格进行双倍赔偿。

指标推进。本行结合项目需要，要求供应商提供 ISO9001（质量管理体系）、ISO14001（环境管理体系）、GB/T28001（职业健康安全管理体系）、中国环境标志产品（“十环”）等认证。本行针对不同采购项目，对成品的检测指标要求，以及主要原材料的防火、甲醛含量和等级等环保指标提出明确要求。此外，本行还通过在信用中国查询信用记录，对采购结果进行公示，对生产环境、设备、原材料、生产工艺、环保措施等进行现场考察，积极推进环境保护。

六、社会

雇佣

截至 2019 年末，本行员工总数为 9491 人。

劳资关系

本行尊重和保护员工合法权益，通过集体合同制建设和职工代表大会制度等不断推进民主管理，建设和谐的劳动关系。

职业健康与安全

“人本关爱”是本行核心价值观的要素之一，我们始终高度关注职业健康与安全问题。本行每年定期组织员工体检，开展各类员工业余文体活动，倡导健康生活方式；加强员工食堂管理，保证食品安全及提高服务品质。

培训与教育

本行按需施教，创新形式，精准投放资源，紧密围绕转型发展战略，以敏捷化、精细化、专业化、数字化为方向，突出敏捷特征，打造优势项目，将企业文化建设贯穿于培训工作中。2019 年，业务培训共计开展 7016 班次，累计授课 29,596.2 小时，累计培训员工 153,795 人次。

多元化与机会平等

本行注重员工队伍的多元化及发展机会平等。本行建立了科学的绩效考核与薪酬体系，实现公平、公正、公开、民主的绩效考核与评定；严格遵循“平等就业”原则，不以种族、民族、地域、宗教、性别等原因歧视员工及限制他人就业。

指 标	男性	女性
员工性别比例	47.91%	52.09%
中高层管理人员性别比例	80.50%	19.50%

男女同酬

本行薪酬不受任何性别因素的影响，无论男女员工均以岗定薪，按劳取酬。

劳工问题处理机制

本行具有完善的各级工会组织，建立了党委成员接待日制度，在员工 BBS 开设了“直通高管层”栏目，在内部网站开通了“合理化建议”栏目，建立了年度绩效考核结果申诉机制，对员工提出的问题和意见、建议进行收集、反馈。

当地社区

2019 年，本行新设立南宁分行、南昌分行 2 家一级分行，新设立盐城二级分行，新设立北京奥体支行、上海虹桥支行，湘潭支行升格为二级分行。

反腐败工作

本行认真开展理想信念和廉政教育，2019 年共组织开展廉政培训 109 次。本行将落实“两个责任”、执行中央八项规定、反对“四风”等要求作为领导干部党风廉政建设责任书、领导干部廉洁自律承诺书的重要内容，2019 年全行党员领导干部签订全面从严治党暨党风廉政建设责任书 1194 份，领导干部廉洁自律承诺书 1218 份。本行坚持把监督挺在前面，统筹运用纪律监督、巡察监督等方式，紧盯“关键少数”切实发现苗头，摸清情况，加强对选人用人监督；严把干部选拔任用廉洁意见“回复关”，强化拟任干部任前纪律审查。2019 年全行开展任前纪律审查 187 人次，给新任职干部发送《廉政提示函》166 人，对离任人员进行廉洁意见回复 140 人次，对新任职干部廉政谈话 175 人次。本行把监督融入到日常经营管理中。对不良贷款问题密切关注，2019 年总行纪委参加不良贷款问责会 10 余次。本行把开展政治巡察作为落实全面从严治党要求的有效抓手，总行党委巡察工作领导小组制定了《2019 年巡察工作计划》、完善了《巡察工作指引》，巡察工作体制机制逐步系统化、规范化。本行扎实开展各类专项问题排查治理。扎实开展扫黑除恶专项斗争“打伞”专项斗争，按照“三个再一遍”、“两个大起底”工作任务部署，进行了两次线索起底排查和案件质量自查，累计起底问题线索 203 件次，自查案卷卷宗 91 卷，重点排查信贷投放、不良资产处置、基建工程，以及人财物重点领域，2019 年未发现涉黑涉恶和“保护伞”问题。本行开展领导干部违规干预金融活动谋取私利、利用名贵特产类特殊资源谋取私利问题专项整治，以及领导干部利用职务便利为亲属及其他特定关系人经商谋取私利问题自查自纠。本行强化作风建设，驰而不息反对“四风”，着力整治形式主义、官僚主义。本行通过巡察监督和检查监督等方式，扎实推进集中整治形式主义官僚主义和不作为不担当问题专项治理三年行动，把“庸懒散浮拖”、摆架子、做样子作为突出整治重点，起到了教育和警示作用。2019 年本行编印《渤海银行开展领导干部警示教育典型案例汇编》620 册，组织各单位领导干部学习；设立警示教育宣传专栏，刊载中央八项规定、反对“四风”、六项禁令、天津市纪委“十严禁”等纪律要求；印制《“不忘初心、牢记使命”主题教育警示教育典型案例汇编》；通过微信群推送纪律规定及典型案例等各类信息 148 次，以案明纪、以案示警、以案促建。节假日期间，本行抽调纪检干部组成检查组，开展“四风”专项检查，并将检查情况在全行纪检监察工作会议上通报。本行积极开展违反中央八项规定精神突出问题专项整治，对照三项整治重点内容，组织全行 29 个党委、399 个党组织、1429 名领导干部开展自查自纠，组织各级纪检监察部门，对 2016 年以来信访举报问题线索进行了起底排查，对分行进行了抽查。

反竞争行为

本行严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》和《中国银行业反不正当竞争公约》，深入开展银行业市场乱象自查和整治工作，严格管理和约束经营行为，杜绝各类不正当竞争行为，切实维护良好的金融市场秩序。

客户健康与安全

本行在进行营业网点装修和设备、设施布设时充分考虑客户健康与安全问题，并在日常工作中实施严格管理，确保不对客户健康与安全造成影响。本行通过联网远程安防系统、自助银行防护舱等的建设，以及加强安防人员教育、训练、考核力度等措施，进一步增强对客户安全的保障能力。此外，本行通过邀请客户参与文体活动、公益慈善活动等，倡导客户注重身心，健康生活。

截至 2019 年末，本行电子银行反欺诈系统累计接入超过 140 项交易，实现对手机银行、网上银行、POS、ATM、直销银行、合作开放平台等 6 个渠道进行交易监控，实现与呼叫中心系统呼入、呼出业务功能的交互，具备事中实时干预能力。2019 年累计监控交易笔数超 3800 万笔，交易金额达 3700 亿元，显著提升了客户交易与资金安全保障能力。

产品与服务提示

对于各类金融产品，本行均有详细、规范的产品说明书，对投资类型、销售渠道、预期收益、风险评级、交易时限、兑付期限等均予以系统性的说明、介绍，并就潜在风险向客户进行充分的提示和告知。

2019 年，为便于客户更加充分的了解银联卡小额免密免签业务功能，本行对柜面个人综合业务回执背面的《渤海银行借记卡章程》进行了优化，增加了对银联小额免密免签业务的说明文字，并在官网进行了公示。同时，在营业网点张贴海报、摆放折页，多渠道进行宣传。

指标	2018 年	2019 年
客户综合满意度	98.99%	99.04%

市场推广

本行一贯奉行依法合规、诚信经营，严格要求机构、网点和员工在开展业务时规范宣传，严格规范市场营销和推广行为，严厉杜绝侵害消费者合法权益的行为。

客户隐私权

本行通过加强制度建设和执行，认真进行员工异常行为排查，加强客户信息保护技术水平等综合措施，全力保护客户隐私。

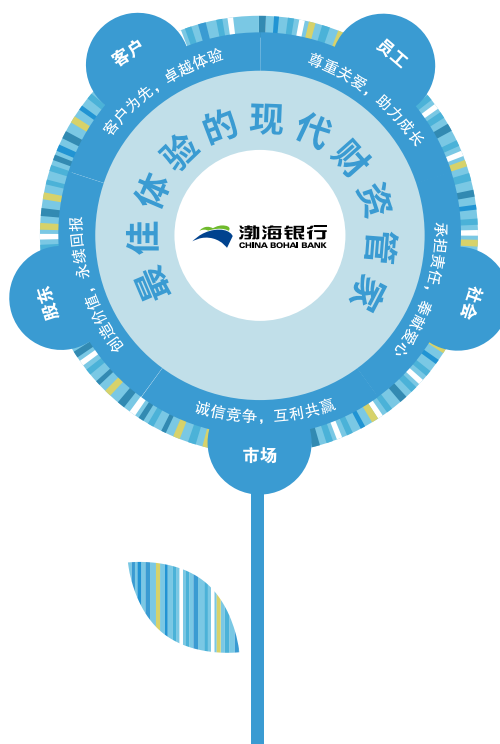
社会责任战略与管理

一、社会责任观

(一) 社会责任观与模型

社会责任观

客户为先，卓越体验
尊重关爱，助力成长
创造价值，永续回报
诚信竞争，互利共赢
承担责任，奉献爱心



(二) 履责方式

客户为先 最佳体验

本行以客户为标准，以客户的利益为利益，以客户的成功为成功；追求最大化客户总体收入贡献和生命周期价值，而非短期利益。本行致力于创造客户的最佳体验，通过创新金融产品，简化业务流程，提升服务品质，向客户提供优质金融产品和服务，同时努力使客户享受到舒适的业务环境。

尊重关爱 助力成长

本行将员工视为最为宝贵的财富，尊重员工的尊严和价值，尽最大可能为员工创造良好的工作条件、有竞争力的激励和选聘机制，满足员工“获得稳定合理的收入，享有充分的权益保障，以及良好的职业生涯和成长机会”的价值要求。

创造价值 永续回报

股东希望能够充分了解本行经营状况，并且通过稳健经营获取稳定良好的投资收益。本行坚持依法合规经营，推进高质量转型发展以实现特色发展、可持续发展；通过及时、真实、准确、规范地披露经营信息，满足股东的信息要求，以履行对股东“创造价值，永续回报”的承诺。

诚信竞争 互利共赢

本行将诚信视为生命线，诚信经营是我们的立行之本。公平竞争是社会主义市场经济的基本商业伦理，也是本行始终坚持的企业伦理。我们坚决反对不正当竞争，秉持互惠原则，追求在平等的市场环境中与各竞争参与者建立长期良好的互利关系，实现共赢。

承担责任 奉献爱心

“人本关爱”是本行企业文化核心价值观的重要组成部分，本行站在实现可持续发展、实现伟大中国梦的高度认识企业社会责任。本行坚持经济效益和社会效益的统一，努力建立和完善社会责任管理机制，认真履行对社会、公众承担的责任和义务，关爱社会、关心民生，关注绿色环保。

（三）责任实践

本行牢固树立并切实贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，认真落实国家宏观经济政策和产业政策，围绕“最佳体验的现代财资管家”发展愿景，积极推动经营管理转型和发展方式转变，加大经济贡献，更好地服务于实体经济，更深入地扶持小微企业，更有力地促进民生改善。本行追求股东价值、客户价值、社会价值和员工价值的和谐均衡增长，全力实现全面、协调、可持续发展。

本行坚持以客户为中心，通过特色化、综合化、数字化、国际化四大抓手，建立人才、科技、财务、风险和机制五大保障，以客户体验为中心，提供金融综合解决方案。满足客户在不同阶段在资本市场和传统商业银行业务各个方面的金融需求，增强向目标客户提供“最佳体验”服务的能力。

本行通过科学的职业规划，帮助员工在工作中实现自身价值；通过全面的能力拓展和业务培训，提高员工的职业素质；通过不断完善的制度和组织体系，维护员工的合法权益；通过丰富多彩的文体活动，促进员工的身心健康。

本行认真回应利益相关者的期望和诉求，奉献爱心、回馈社会，切实关注民生，促进社会和谐。本行关注绿色环保，努力发展绿色信贷，坚持推行绿色运营，积极投入绿色公益。本行关注社区发展，积极开展公益活动，致力于成为优秀的企业公民。

二、议题实质性

本行通过对社会责任议题的识别、评估和筛选，确立对于我们和利益相关方具有重要性的实质性议题，在年度社会责任报告中披露和回应。

实质性分析	识别	◆ 深刻理解宏观与行业政策，明确商业银行履行社会责任的政策要求、导向与政策机遇。 ◆ 综合可持续发展背景、社会责任议题等多个方面，与国内优秀股份制商业银行对标，并了解国内外企业社会责任议题的热点。 ◆ 在上述基础上，识别对于本行和核心利益相关者具有重要性的社会责任议题。
	评估	◆ 对识别出的社会责任议题进行重要性程度评价。 ◆ 基于重要性程度评价获得议题的排序结果。
	筛选	◆ 对于高实质性议题在年度社会责任报告中披露或作为披露重点。

三、渤海银行与利益相关方

利益相关方	期望和要求	责任回应
政府	完成国家战略提出的各项任务，促进经济社会发展。	围绕“服务实体经济”、“防范化解风险”、“深化金融改革”三大任务，主动融入“京津冀协同发展”等重大国家战略，贯彻落实扶贫攻坚战略要求，坚定回归本源，加大对实体经济特别是民营企业和小微企业的服务、支持力度。
监管机构	依法合规经营，实现健康发展。	坚决落实各项监管政策，实施全面风险管理，加强内控建设；全面深入开展银行业市场乱象整治工作和消费者权益保护工作。
客户	提供优质金融产品和服务，持续提升客户满意度。	着力塑造客户心中“最佳体验的现代财资管家”，不断打磨精益金融服务能力；提升金融科技应用能力，塑造更加敏捷、智能的银行服务，打造涵盖全价值链的金融生态服务体系，促进消费升级，助力百姓财富增长，满足人民日益增长的美好生活需要。
员工	提供广阔的职业发展空间，具有科学的薪酬福利体系，提供良好的工作环境。	不断拓宽职业发展通道，完善约束激励机制，坚决维护员工合法权益，关心员工身心健康和生活幸福。
股东	实现永续经营，提升投资回报，及时、真实、准确、全面披露信息。	深入推进高质量转型发展，创造良好经营业绩，持续加强公司治理，健全信息披露机制。
市场	实现互利共赢	良性竞争，平等合作，诚信履约。
公众	参与公益事业，促进社会和谐发展。	坚持参与扶贫帮困等社会公益事业，广泛深入普及金融知识，支持、鼓励员工参与志愿服务。
环境	支持绿色环保	加快绿色信贷发展步伐，坚持自身绿色运营，支持绿色公益。



四、社会责任管理

2019年，本行继续公开披露社会责任信息，编制发布了《2018年渤海银行社会责任报告》。立足于利益相关方和社会公众的关注焦点，结合相关国内、国际标准和指标体系的发展变化，进一步规范、优化了社会责任信息披露工作。

本行继续加强自身企业社会责任工作，2019年进一步加强各类对外捐赠管理力度，所有对外捐赠事项在由行长办公会审议通过之后，增加总行党委会审议环节；本行继续加强对捐赠事项的工作跟踪要求，确保捐赠款项规范、充分利用。

本行按照监管机关、行业协会和有关政府部门的要求，完成了多项社会责任信息统计和履行情况报告等工作。

案例：天津分行荣获市银行业协会《2018年度社会责任报告》编制工作组织奖

2019年8月15日，天津市银行业协会授予天津分行《2018年度天津市银行业社会责任报告》编制工作组织奖，这也是天津分行连续第五年获此奖项。在前期的积极组织、周密安排，以及部门间协同配合下，分行保质保量完成了2018年度社会责任报告相关编制数据及文字素材的收集、整理工作。



回归本源

聚焦普惠金融 促进消费升级 服务实体经济

2019 年，进入金融生态布局之年，本行加快转型速度、加大转型力度，进一步增强对实体经济的综合金融服务能力。本行坚持回归金融服务本源，实施普惠金融战略；搭建消费金融新生态，助推消费升级；积极支持基础设施建设，推动产业升级；贯彻落实习近平总书记在天津考察工作和京津冀协同发展座谈会上重要讲话精神，将高质量转型发展融入京津冀协同发展等国家战略，推动交流合作，促进区域经济发展。





一、聚焦普惠金融 助力经济发展

本行坚决贯彻落实党中央、国务院关于推进普惠金融发展的工作部署，扎根基层、服务社区，为小微企业、“三农”和城镇居民提供更有针对性、更加便利的金融服务。按照“立足改善民生，聚焦薄弱领域，深化金融创新，推进普惠建设”的指导思想，坚持全面推进和重点突破并举、银行主导和新型机构补充兼顾、防范风险和鼓励创新并重、协调配合和统筹推进并行的原则，着力增加普惠金融服务和产品供给，明显改善对小微企业、“三农”、贫困人口、特殊人群等薄弱领域的金融服务水平。

（一）扶持小微企业

● 2019年3月20日，本行召开专题会议，对支持民营企业和小微企业工作进一步明确了重点、完善了部署。2019年4月，为进一步深入贯彻落实党中央和国务院关于金融服务实体经济的政策精神，按照《中国银保监会关于进一步加强金融服务民营企业有关工作的通知》要求，本行就进一步支持和服务民营企业和小微企业的具体落实措施做出部署，要求全行持续提升金融服务质效，建立服务民营企业和小微企业长效机制。

● 本行积极塑造普惠金融文化，确立了“立足自身、稳健经营、短期做大、长期做优”的普惠金融发展战略目标，在全行开展了“大力开展普惠金融的现实意义”大讨论。

● 本行努力优化小微企业主打产品“房抵快贷”和“渤发贷”的“三查”流程，将贷前调查、贷中审查等环节内容表格化，将授信报告由16页简化到4页，签字流程由最多9人简化到4人，切实提高了小微企业信贷审批效率。

● 截至2019年末，本行全口径小微企业贷款余额1331.34亿元；普惠型小微贷款余额146.15亿元，增长61.30%，符合“两增两控”监管要求。

案例：

本行正式推出“渤税经营贷”

本行以精益化的金融服务支持实体经济发展中的重点领域与薄弱环节。2019年9月2日，本行在西安召开产品发布会，正式推出“渤税经营贷”个人生产经营贷款产品。这是本行适应金融业务转型、落实国家普惠金融政策的重要举措之一。该产品是针对正常纳税的小微企业主和个体工商户，以借款人纳税信用数据信息为基础，采用线上申请、自动审批、自主支用方式发放的线上纯信用个人经营类贷款，具有流程简化、银行自主审批、办理快捷、快速放款、贷款额度高等特点。

长期以来，由于银企信息不对称、金融机构要求提供担保等因素造成了小微企业“融资难、融资贵”的尴尬局面。本行此次开发的“渤税经营贷”产品，通过从税务部门提取小微企业的纳税信息解决了银企信息不对称的问题，同时该贷款产品采取纯信用担保方式，从而有效地解决了制约小微企业融资的另一瓶颈问题。为提高业务处理速度，产品采取了互联网新技术，为全线上申请、审批、放款流程，相比同类传统线下产品具有特殊优势。

周女士是一家服装销售小微企业主，所经营的企业资金需求突发性高，时间紧迫。在发布会现场周女士通过手机APP申请“渤税经营贷”产品，获得期限一年金额20万元的纯信用贷款额度。此后，如她的企业需使用贷款，资金可及时到账，且该贷款在一年内可循环使用，从而满足了周女士对资金使用的需求。

案例：

创新产品“小微房抵快贷”

2019年5月21日，本行创新产品“小微房抵快贷”首笔落地南京分行。“小微房抵快贷”是根据小微企业资金需求“用款急、金额小”的特点研发推出的新产品，采用表格式授信调查和审查审批报告，大幅减少了申报审批环节，具有操作简单、高效快捷的特点。

案例：

“渤银征信贷”荣获苏州市金融科技赋能实体经济竞赛三等奖

2019年12月5日，在苏州市总工会和人民银行苏州市中心支行联合主办的“金融强实体礼献新中国”——苏州市金融科技赋能实体经济竞赛中，本行“渤银征信贷”产品从49个银行参赛项目中脱颖而出，荣获竞赛“支持小微类三等奖”。

“渤银征信贷”是苏州分行大数据应用项目之一，依托地方企业征信评分和本行风险管理数据模型，通过数据算法为符合条件的小微企业提供线上预授信、线下实际审批和放款的信用贷款服务。“渤银征信贷”具有自主申请、审批快捷、纯信用等特色，上线后受到了小微企业的广泛欢迎。

案例：

天津地区分行积极打造普惠金融绿色通道

天津地区分行坚持“普惠金融大有可为”的发展理念，积极回归金融服务本源，聚焦业务流程优化等重点工作领域，坚持“以客户为中心”，努力打造普惠业务“绿色通道”。

在不断地探索实践中，分行有效构建了公司银行、风险管理、业务营运的跨条线普惠金融协同管理体系，在业务办理的各关键节点建立高效的沟通机制，加快问题处理效率，并根据市场变化灵活调整产品方案，不断完善普惠金融的运行体系。一是重新梳理小微企业中期贷款产品，延长抵押时间，缩短用信期限，为客户提供灵活多样的产品选择。二是对方案类业务采取前中后台联动的方式，普惠金融事业部协同营销单位、风险管理部共同制定业务方案，加快产品方案成型。三是从基础管理入手，建立专人对接业务制度，普惠金融事业部安排专人专岗全程对接、跟进支行各类信贷业务，做好业务自报送到放款的全流程环节衔接工作，随时沟通审批问题，限时审批，有效提升审批效率。

分行将业务流程建设作为做好普惠金融工作的重大基础性工程，瞄准流程梗阻关键节点着力优化。一方面，对小微企业做到精准匹配业务产品，精确对应审批政策；另一方面，加大一线营销人员普惠业务全流程培训，大力提升营销人员和审查审批人员的业务素质和能力。此外，聚焦产品模式及服务创新，从深化产品实用性入手为普惠信贷业务的申报、审批全程提速，攻坚“最后一公里”。优化小微业务申报、审批流程，简化操作环节，减轻客户经理负担，缩短审查时长，提高审批效率，最快可在一天内完成贷款审批。推出保证人预开户服务，前置保证人开立客户号环节，提前为保证人开立潜在客户号并关联CR系统，加快业务办理速度。通过制定《小微企业抵押贷款保证人开立潜在客户号申请表》，建立保证人预开户制度，将保证人开立潜在客户号并关联CR系统这一环节与业务报送同时进行。在业务受理阶段，以客户提供的

身份证复印件及经客户经理核实且双人面签的《小微企业抵押贷款保证人开立潜在客户号申请表》为依据，即可按照相关流程开立潜在客户号，并关联保证人信息至 CRMS 系统，有效提升小微企业抵押贷款业务办理效率。例如，分行成功为某进口贸易型企业发放“房抵快贷”，该笔业务从受理到批复仅用四天时间，资金及时到位，解决了企业限时筹集采购资金的燃眉之急。

案例：

北京分行加大普惠金融创新力度

2019 年，北京分行主动对接“一带一路”、“京津冀协同发展”、“非首都功能疏解”、“通州副中心建设”等国家战略和重点项目。面对资本约束、资源紧张的客观局面，紧紧围绕深化金融供给侧结构性改革，充分利用业务资源，合理布置投放节奏，深入落实“有扶有控”的差异化信贷政策，为先进制造业、新型能源、医疗医药等行业提供了更多支持。

分行持续加大普惠金融创新转型发展力度，推出了“创业贷”产品和“福田上游供应商普惠贷款”产品方案。其中“创业贷”是分行为初创期企业提供的创业贷款，“福田上游供应商普惠贷款”是分行对福田上游客户发放的普惠贷款。

分行加快小微企业特色专营机构建设，通过“三个保障”提高小微企业特色专营支行普惠金融服务能力。一是保障小微业务专职客户经理配置。4 家小微企业特色支行分别配置 2 名小微业务专职客户经理，专职资格经分行信贷审批部严格把关。二是保障小微企业特色专营支行资源配置。对小微企业特色支行单列信贷规模，执行信贷规模资源倾斜政策；制定专项激励方案，提升一线从业人员开展小微企业相关业务的积极性。三是保障小微企业特色专营支行绿色审批通道。分行风险管理部下设小微企业审批中心，配置专业骨干人员，专门负责审查审批全行小微企业授信业务，明确小微企业特色专营支行授信审批流程，简化审批手续，优化审批流程。

案例：

大连分行深耕普惠金融

近年来，大连分行持续践行深耕小微、服务下沉的经营理念，从客户渠道、营销模式、考核激励、管理体系等方面，不断推动发展模式创新，纾解小微企业“融资难、融资慢、融资贵”难题。

强化顶层设计，建立督导机制。分行强化普惠金融的顶层设计，将发展普惠金融作为“一把手工程”；成立了“服务民营和小微企业工作推动领导小组”，通过建立跨部门协调机制，解决普惠金融发展过程中遇到的突出问题。分行建立了普惠金融业务督导机制，通报每日新增业务和部门考核进度，提出管理意见；对业务进展缓慢的分支机构进行督导约谈，帮助其解决普惠业务发展的困难，督促加快业务推动；及时搜集最新政策、市场信息、同业产品等信息，定期发布普惠金融工作简报。

加强产品创新，优化考核激励。分行加大普惠金融产品的推广力度，“小额快捷通”、“小微企业连续贷”、“小微企业政采贷”、“小微企业房抵快贷”等产品陆续投向市场。一方面分行用好用足人民银行小微企业货币支持政策，大力发展再贴现业务。分行完善了再贴现业务管理办法，建章立制，规范操作流程；同时制定了《大连分行再贴现业务定价审

批管理办法》，从价格端推动再贴现业务发展。另一方面，分行在区域市场加快“房抵快贷”产品的推广，由于该产品具有审批速度快、利率低、抵押物灵活的特点，一经面世就得到了市场的认可。分行还积极探索普惠业务线上化，推动“渤税贷”线上标准化产品与地方国税局银税互动连接工作。为了促进普惠金融业务快速发展，分行每年都单列普惠金融信贷规模，做出刚性约束，加大督导力度，确保不挤占、挪用普惠金融专项规模，保证了普惠金融按时间进度完成投放计划。年初，分行开展的普惠金融开门红劳动竞赛中，将单户授信 1000 万（含）以下的小微企业贷款客户数和贷款投放量纳入竞赛范围，鼓励各经营单位早启动、早投放。同时，分行在 KPI 考核中加大普惠金融的考核权重，对每季度未完成进度计划的经营单位负责人进行约谈，并将普惠指标的完成情况与业务拓展费用配置相挂钩。在客户经理积分制考核中加大普惠金融指标的积分转换系数，鼓励客户经理潜心做小微业务。同时，分行还在人力资源上给予倾斜，要求每个单位都设置 1 至 2 名普惠金融联络人员，确保普惠金融战略在各单位都能得到有效的落实。

规范业务流程，提高审批效率。为了推动普惠金融业务规范有序发展，分行对现有的制度和流程进行了全面梳理和优化。根据普惠金融业务“小、短、频、快”的特点，分行出台了《小微企业授信业务贷后管理实施细则》、《小微企业授信业务尽职免责实施细则》、《2019 年公司银行条线普惠金融绩效考核实施方案（试行）》，规范了小微业务贷后管理的流程，为客户经理办理普惠金融业务尽职免责提供可操作、可落实的制度依据，建立了普惠专职人员差别化的考核体系。分行在本行内率先尝试将小微企业法人贷款和个人经营贷款合署审批，组建集中审查审批团队，加强普惠业务风险识别，简化工作流程，对上报的小微信贷业务，坚持一次亮底、一次补充完善、一次决策，大大提高了审批效率。

案例：

广州分行积极支持民营和小微企业发展

广州分行践行初心使命，深入贯彻落实本行服务民营和小微企业发展的战略部署，回归服务实体经济本源，加大资产投入力度，切实提升民营和小微企业服务质量，在支持民营和小微企业发展的道路上迈出了坚实步伐。

强化组织管理，扩大服务半径。分行持续优化与整合相关部门设置与授权管理，专门设立了普惠金融事业部，将普惠金融业务作为独立条线，更好地做到了归口管理；成立了“服务民营和小微企业领导小组”，负责营销指导，推动开展业务。分行持续完善营业网点建设，在广州、佛山、中山、东莞、珠海等区域共设立 18 家营业网点，业务辐射范围不断扩大，为服务民营和小微提供了物理网点支撑。

加强考核激励，保障投放规模。分行出台了有针对性考核激励政策，提高了相关业务的奖励标准，切实做到普惠金融业务奖励标准优于同期其他业务。分行在风险资产和信贷资源有限的情况，配置专项规模，优先保障具有技术优势的民营和小微企业的信贷需求。

积极拓展渠道，探索特色业务。一是分行积极尝试与保险公司、大型担保公司、大型社区管理平台等合作，拓展批量获客的新业务渠道，推进渠道合作类的小微企业贷款、个人生产经营贷款等业务。对上述类型业务，在风险可控的前提下，通过与外部单位的信息资源共享等机制，对授信政策作适度灵活调整，以切实降低民营和小微企业的授信准入门槛。二是分行积极探索产品线上化工作，以企业税务信息为抓手，成功推出了“渤税贷”等线上小微企业信贷产品。三是持续做好产品优化工作，完成了“小额快捷通”、“小微企业房抵快贷”等产品的优化升级工作，上述特色产品也得到了市场普遍认可。

案例：

厦门自贸区分行入驻全国“信易贷”平台

2019年9月24日，全国中小企业融资综合信用服务平台（“信易贷”）正式上线。厦门自贸区分行按照当地政府先行先试的要求，率先入驻该平台，并发布“小微企业房抵快贷”和“快捷贷”两款产品。

“信易贷”是国家发改委指导建设的一站式服务平台，覆盖全国661个城市、3400万家企业以及金融机构，为各主体贷前、贷中、贷后提供全流程服务，是一个新型信用综合服务公共平台。

厦门自贸区分行自成立以来，深入贯彻普惠金融工作要求，保持服务中小企业的战略定力，持续提升普惠金融服务水平。此次接入“信易贷”平台为分行开辟了积极利用小微金融领域的创新与应用，不断扩大服务覆盖面，创新服务小微模式的又一重要路径。

案例：

杭州分行成功入驻“杭州e融”金融综合服务平台

2019年11月，杭州分行成功入驻“杭州e融”金融综合服务平台。该平台是由杭州市政府金融工作办公室牵头主办，杭州市属国企杭州金融投资集团有限公司建设和运营的，是杭州市大力扶持中小微企业，推广实施“融资通畅工程”的重要渠道。

分行作为首批入驻“杭州e融”综合服务平台的商业银行之一，已在平台上发布了“小微企业房抵快贷”、“小微企业保证贷”、“小微企业信用贷”3款小微企业贷款产品，担保方式覆盖抵押、保证和信用三种，额度申请快速便捷，提用方式灵活，能够有效解决中小企业融资难、融资贵问题。

（二）推进金融扶贫

2019年，本行按照“升级加力、多层全覆盖”的工作要求，不断创新服务方式，扎实有效开展扶贫服务工作。本行紧跟天津市做好东西部扶贫协作及对口支援合作工作步伐，通过完善组织架构、修订相关制度、加大资源保障、强化服务模式和流程创新，以及对定点帮扶困难村开展项目帮扶、产业帮扶、智力帮扶、消费帮扶等多种举措，加强对贫困地区的支持力度，争取早日打赢脱贫攻坚战。

截至2019年末，本行精准扶贫贷款余额34.52亿元，较年初增速120.43%。在天津市总工会组织的“大手拉小手·小手牵农户”产业扶贫行动中，本行工会参与投资120万元。



加强组织领导，充分发挥体制机制作用

- 成立精准扶贫工作领导小组，由党委书记任组长，其他高级管理人员为小组成员。
- 下设工作小组，由十三个部室成员组成，秘书机构设在普惠金融事业部。
- 各分行建立相应的领导机制和运行机制，实行一把手负责制。



修订完善关制度，确保扶贫工作有序开展

- 制定《渤海银行精准扶贫工作方案》，对精准扶贫工作总体思路、工作目标、组织形式及分工、具体工作措施提出了明确要求和规范。下设工作小组，由十三个部室成员组成，秘书机构设在普惠金融事业部。
- 进一步完善相关授信风险管理政策，将乡村振兴纳入 2019 年授信投向支持领域，制定了支持乡村振兴的政策指引和投向指引，明确了乡村振兴授信支持的重点方向和领域；将扶贫攻坚纳入 2019 年授信投向支持领域，引导全行积极探索扶贫金融服务模式，坚持差异化管理，有针对性地开展扶贫信贷业务，发放扶贫小额信贷、创业担保贷款、助学贷款、妇女小额贷款、康复扶贫贷款、扶贫项目贷款、易地扶贫搬迁贷款等；将“两权”抵押贷款试点衔接工作要点纳入 2019 年授信导向，并在具备条件的地区按照风险可控原则谨慎探索宅基地使用权抵押贷款等业务。
- 创新抵押贷款模式，因地制宜开展农地抵押贷款业务。
- 强化考核激励。在分行年度综合绩效考核指标中增设普惠型三农和精准产业扶贫贷款指标，将扶贫信贷作为硬任务来抓，确保扶贫信贷发放进度。；建立业务计划完成情况约谈机制和业务督导机制，对未能按时进度完成的分行负责人进行指导和约谈，确保完成全年信贷计划。
- 制定《渤海银行金融精准扶贫贷款专项统计管理办法》，对组织形式及分工、报送流程、质量控制及监督管理、数据运用、系统建设、档案管理等方面予以明确和规范，以健全金融精准扶贫贷款专项统计管理。



加大资源保障力度，确保扶贫信贷资金投放到位

- 专项配置风险资产支持涉农、扶贫等普惠金融领域业务投放，加大其资本配置比重，切实发挥资源支持保障作用。
- 对涉农、扶贫等普惠金融领域业务设定较为优惠的参数，降低其经济资本成本，从资本考核层面对扶贫工作给予支持和保障，引导各分支机构积极助力脱贫攻坚。
- 实施差异化内部资金转移价格，对符合普惠金融贷款标准的涉农和扶贫贷款，统一实施差异化的转移计价，本年度给予相较其他贷款业务优惠 50BP 的内部筹资成本。



强化服务模式和流程创新，提高金融扶贫能力

- 加快推进与中国农业信用担保公司全方位对接，提高合作水平、扩大合作范围，充分发挥政策性担保分险增信作用，建立政府、银行、融资担保机构共同参与、合理分担风险的可持续合作模式。
- 发挥区域优势，因地制宜，制定“一地一策”的区域政策，提升金融扶贫精准度；积极引导和支持企业发行债券，从产品金融服务方面作为助推脱贫攻坚的切入点；加大与龙头企业合作，带动扶贫地区脱贫。
- 积极拓宽抵质押物范围，及时将农村集体经营性建设用地使用权、农村承包土地经营权等符合监管要求的“三农产权”纳入可接受的押品范畴，并在风险管理系统中建立“三农产权”押品信息录入模板，规范信息的收集填报。
- 根据客户特点，分类施策。对具有一定劳动能力、劳动技术和致富能力，已自主发展产业的建档立卡贫困户，实行直接授信；对无劳动技术、无致富能力、生活特别困难或文化程度低，不能自主脱贫的，努力挖掘合作发展渠道，将扶贫小额信贷资金重点用于能够带动贫困户脱贫致富的农民专业合作社和龙头企业的特色优势产业，进而带动贫困户增收脱贫。

案例：

本行制定精准扶贫工作方案

为深入贯彻落实党和国家的战略部署，进一步加强精准扶贫工作，本行根据人民银行和银保监会的有关要求，结合自身实际，全面制定了精准扶贫工作方案（以下简称方案）。

本行在总行成立董事长任组长、主管公司银行业务副行长任副组长的精准扶贫工作领导小组，负责全行精准扶贫工作的组织领导。领导小组下设由相关部门组成的工作小组，负责在各自职责范围内落实精准扶贫相关工作要求，秘书机构设在普惠金融事业部。各分行建立相应的领导机制和运行机制。

方案确定了本行精准扶贫工作的基本原则，即聚焦深度贫困地区，遵循政府引导与市场主导相结合、创新发展和风险防范并重，以及商业可持续的基本原则，大力发展农村普惠金融，实现农村金融与农业、农村、农民的共赢发展。

方案明确了本行精准扶贫工作的贷款增速、综合化金融服务供给、模式创新、定点扶贫等任务目标。一是确保金融精准扶贫贷款余额持续增长，保持同口径涉农贷款余额持续增长，普惠型涉农贷款增速要高于各项贷款平均增速。二是优化贫困地区的渠道资源配给、基础金融服务供给，加大对建档立卡贫困人口和贫困地区企业的综合金融服务供给。三是联合贫困地区各级政府、优质担保公司特别是国家农业担保公司联盟等各类机构组织，撬动政府、企业和社会扶贫资金与本行金融服务对接。四是帮助定点扶贫地区整合资源，通过金融、产业、教育、救灾扶贫等多种方式帮助贫困人口改善生产生活条件，支持当地完成脱贫摘帽目标。

方案要求，加强政策引领，明确支持方向，加大扶贫信贷投放，精准服务乡村振兴重点领域和薄弱环节。强化资源保障，单列信贷规模和风险资产，强化执行力度；建立扶贫信贷业务内部资金转移优惠机制；建立差异化的利率定价机制，确保信贷资金投放到位。促进金融支持与产业扶贫有效融合，深化扶贫协作，做好全面金融服务；协助招商引资，推进产业扶贫合作；动员多方筹措、引进帮扶资金；发挥业务优势，探索金融精准扶贫创新；加大客户储备，建立扶贫项目清单；减费让利，降低涉农客户综合融资成本；发挥系统合力，开展多样帮扶活动，增强贫困地区发展动力。聚焦深度贫困地区，加大金融资源倾斜力度，优先安排，加大支持力度；积极做好结对帮扶行动；引荐企业参与深度贫困地区脱贫攻坚，增强贫困地区扶贫金融承载能力。优化服务流程和方式，实施差异化审批授权，简化业务流程；积极推进生态银行建设，加强与农产品交易平台对接；加大移动智慧银行推广，打破业务办理场所和模式限制，助力乡村振兴。同时，强化风险共担，拓宽风险缓释渠道，防范金融扶贫领域风险，确保高质量可持续脱贫；强化数据治理，着力提高统计数据质量，及时、准确、完整反映金融精准扶贫成效；强化培训宣传，切实提高支农、金融扶贫效能，促进精准扶贫提质增效。

案例：

本行举办“消费金融助力扶贫攻坚发展”主题对话交流活动

2019年6月5日，由西安分行与陕西省蓝田县人民政府共同主办的新时代、新消费、新金融“一带一路”消费金融高峰论坛“消费金融助力贫困户发展”主题对话交流活动在陕西省西安市蓝田县小寨镇董岭村举行。本行以此次活动为契机，携手各大互联网金融企业在精准扶贫领域进行创新与突破，让科技金融力量成为金融支持精准扶贫的新动能。

活动期间，参加“一带一路”消费金融高峰论坛的100多位嘉宾参观了蓝田县国仁菌业有限公司、董岭村扶贫产业基地，并围绕消费金融在精准扶贫领域的作用与创新进行了座谈交流。

座谈会上，西安分行分别与蓝田县政府、西安曲江楼观旅游农业开发有限公司签订了扶贫合作协议。西安分行将利用本行客户群体，对扶贫地区产品进行宣传推荐，与合作的全国龙头科技金融公司联合为扶贫地区设计交易结构、交易模式，为扶贫地区打通产品销售渠道和环节，充分发挥消费金融在助力脱贫攻坚中的积极作用。

案例：

广州分行支持广东省乳源瑶族自治县高科技企业发展

广州分行高度重视金融扶贫工作，积极寻求与贫困地区产业和企业的合作机会，重点支持广东省乳源瑶族自治县东阳光公司。

乳源瑶族自治县是广东省 3 个少数民族自治县之一，也是广东省最贫困的地区。近年来，该自治县实施“工业强县”战略，引进了一批优质项目，其中的龙头企业东阳光公司被列为国家火炬计划高新技术企业。在以东阳光公司为代表的一批优质企业带动下，产业扶贫不断提升“造血”功能，全县已建立了 23 个产业扶贫基地，带动 1536 户有劳动能力贫困户稳定增收。

广州分行积极响应号召，主动接洽东阳光公司，给予其下的乳源瑶族自治县阳之光亲水箔有限公司、东阳光化成箔有限公司、乳源电化厂及韶关市东阳光电容器有限公司等企业综合授信额度；根据企业实际需求，为乳源县东阳光企业提供包括流动资金贷款、银行承兑汇票等多种金融服务，助力乳源县经济发展建设，为精准扶贫工作贡献力量。

（三）发展三农金融

2019 年，本行积极探索金融支持“三农”新领域、新方法，助力“三农”发展，助力保障农民工权益，让广大农民感受到“最佳体验的现代财资管家”服务，让更多的农民朋友享受到金融科技新成果带来的便利，让金融真正做到普惠——惠及城市、惠及乡镇、惠及村屯。截至 2019 年末，本行涉农贷款余额 355.87 亿元。

案例：

长春分行积极探索服务“三农”新领域新方法

2019 年 9 月 25 日，长春分行与吉林省金融控股集团股份有限公司签署合作协议。双方将联手深化“三农”服务，充分发挥各自优势，共同打造集农户个人贷款，涉农电商业务、资金和保险代理等于一体的“三农”服务平台“益易农 APP”，进一步拓宽本行金融助农、扶农渠道，帮助农民线上一站式申请“渤农贷”农户贷款、销售各类农产品。广大农民客户可以利用手机实现贷款实时申请和审批，几分钟即可获得审批结果并实现提款，极大地便利了对农民的金融服务，得到农民客户的好评和欢迎。

2019 年 11 月 5 日，在合作方吉林省金控集团以及农民客户的共同努力、紧密配合下，长春分行实现本行首笔“渤农贷”业务审批，并成功放款 91,000 元。

案例：

广州分行顺利投放 1 亿元生猪养殖业贷款

2019 年 9 月 10 日，广州分行成功向江西正邦科技有限公司发放 1 亿元涉农贷款。正邦科技是国内知名涉农型企业，主营业务为生猪养殖、饲料加工与销售等。

分行由普惠金融事业部牵头会同经办机构，积极与客户沟通，深入了解客户需求与存在困难，并采取以下三项措施：一是额度上，在贷款规模较为紧张的情况下，优先保障涉农型贷款的投放；二是利率上给予优惠，切实减轻涉农型企业融资成本；三是对经办机构实施差异化考核，以激发经营单位开展三农金融服务的积极性。

分行将涉农贷款统一纳入普惠金融条线管理。对涉农企业客户的金融服务需求进行了深入研究，重点扶持有创新能力、有技术优势的涉农企业客户，给予差异化的优惠政策。分行涉农贷款余额稳定保持在 10 亿元以上。

案例：

北京分行助力保障农民工权益

2019 年 12 月，北京分行根据人社部《关于印发〈北京市工程建设领域农民工工资保证金管理工作程序〉的通知》的要求，严格按照北京市工程建设领域农民工工资保证金管理工作程序，积极根据政策导向和文件要求梳理产品流程，协调行内各相关部门优化程序，保障农民工工资保函行内审批与开立机制高效、合规。通过与人社部等多部门的协同作业，为进一步预防和治理在房屋建筑和市政基础设施、交通、水务、轨道交通、园林绿化等工程建设领域拖欠农民工工资，提供了现实可靠的业务模式。本行为光耀伟业、玉龙园林等民营企业开立了农民工工资保函，为北京市农民工工资应急保障工作提供了支持。

（四）便捷社区服务

2019 年，本行积极响应中国人民银行发展移动便民支付的工作号召，落实移动支付供给侧结构性改革战略举措，侧重“云闪付”应用推广，提升移动便民支付服务水平，充分满足了百姓金融服务需求。

本行继续完善已建成社区、小微支行管理体系，由速度规模为主转向效益为先、质量为本，夯实发展基础，切实做好惠民工程。

案例：

本行积极推广移动便民支付

在 2018 年工作的良好基础上，2019 年本行继续侧重“云闪付”应用，持续推广移动便民支付，进一步提升移动支付便民支付服务水平。

大连分行积极推广“云闪付”，参与大连地铁商圈共建营销活动，并要求全辖网点积极开展移动便民支付宣传推广工作。为了更好地落实开展移动支付便民示范工程建设推广工作，分行从团队建设、营销计划、业务开展、数据反馈四个方面进行了统筹安排，制定具体的推动实施方案。目前，该分行主要通过开展“一元换购”活动和“大连地铁闪付乘车领红包”

活动，进行便民支付示范工程的推广工作。

郑州分行于 2019 年 3 月围绕推广银联“云闪付”APP 开展了为期一个月的主题宣传。在推广月中，分行围绕如何把政策贯彻落实到位、向客户介绍产品到位，组建了一支专业的宣传队伍，搭建了多个灵活高效的展示平台。这支专业队伍广泛联系网点周边的社区、商圈等与生活密切相关的业态，在客流量大的公交站、地铁站，在多样化的“衣食住行”场景中，邀请市民体验“云闪付”APP 中扫码付、面对面转账、公共缴费等丰富功能。

移动支付便民示范工程建设开展以来，苏州分行高度重视、积极响应苏州人行号召，在苏州轨交共建项目的出资、活动宣传、数据统计、月度汇报等工作中，均做到高效推进，顺利实现项目落地。在人行苏州市中心支行召开的“苏州市移动支付便民示范工程建设工作会”上，苏州分行获得表彰，分行员工荣获“优秀个人奖”。

案例：

太原分行与山西省住建厅签订住房公积金数据互联共享战略合作协议

2019 年 7 月 11 日，太原分行与山西省住建厅签订住房公积金数据互联共享合作协议。该平台是全国首家投入运行的省级公积金数据共享平台，主要为全省缴存职工提供异地公积金信息核查、异地公积金转移、异地公积金贷款和公积金偿还商业住房贷款等网上办理服务。目前，已接入全省 11 个市的住房公积金信息、19 家商业银行住房贷款信息和省公安厅个人身份信息。通过公共数据互联共享，简化了跨部门、跨区域协同办事流程，实现全省异地业务数据交换的标准统一、实时高效、安全可控，可有效杜绝利用虚假证明、虚假手续骗提骗贷公积金，确保了资金安全；解决了缴存职工办理相关业务时，在异地和银行之间来回奔波的问题，让数据多跑路、群众少跑腿，极大地方便了缴存职工。

二、推动消费升级 助力内需扩大

本行紧跟国家消费升级、产业升级的大趋势，以“惠民生”为出发点、以“促消费”为目标，以移动、互联、科技思维为抓手，积极构建以个人消费金融平台为依托的综合性消费金融服务生态体系，为满足人民日益增长的美好生活需要积极做出贡献。

本行不断加大自有线上产品场景拓展、提升与第三方渠道融合能力，相继与南京市“我的南京”、济南市“爱城市网”合作推出“市民贷”产品，升级改造了重庆“税务贷”产品，逐步探索与场景方的深度融合。持续推动平台合作类业务发展，推出银保合作消费金融新模式。西安分行与中华联合财险、众信普惠合作的消费金融项目投产并成功发放首笔个人消费贷款，实现电子二类户放款和还款。

本行从真实消费场景入手，加快融资项目落地。一是持续做好合作平台的存量项目推动工作，微粒贷、借呗、捷信及百度项目都实现了稳定增长，做到了收益与质量的平衡。二是深化头部平台合作，不断推陈出新，成功完成了“小米现金贷”及“花呗商品贷”项目的系统开发，在电商领域与智能生态方面实现新突破。三是加快耦合式生态银行建设。将自营的现金贷产品“代代贷”完整嵌入“云账本”体系，为客户提供全自动线上信用贷款产品，并将累积形成的自主智能化风控能力进行标准化输出，实现快速对接，配合生态场景开拓。

案例：新时代、新消费、新金融“一带一路”消费金融高峰论坛在西安举办

为深入探讨新时代背景下消费金融如何更好地服务“一带一路”建设，进一步促进政银企合作，2019年6月4日，由本行主办，陕西省地方金融监督管理局、西安市金融工作局、西安市发展和改革委员会支持的新时代、新消费、新金融“一带一路”消费金融高峰论坛在西安举办。本行党委书记、董事长李伏安，西安市副市长王勇、人民银行西安分行副行长韩飏等出席论坛。来自天津市、西安市的政府有关部门负责人，以及中国人保财险、平安普惠、360金融、阿里巴巴、小米金融等企业的200多位嘉宾，与本行11家分行的行长共同围绕新形势下消费金融的发展方向、创新思路、风险策略，以及合作服务“一带一路”等论题进行了深入交流。王勇在致辞中对本行支持陕西经济社会发展表示肯定和感谢。



案例：本行与途牛旅游网建立战略合作关系

2019年10月17日，本行与途牛旅游网在天津签订战略合作协议。双方将发挥各自优势，加强互动交流和资源整合，在生态金融业务、联合运营、旅游产品等方面开展深入合作，积极探索创新合作模式，强化战略合作关系。同时，双方将共同推进互联网金融业务发展，进一步提升平台服务水平，提升客户服务体验。

此前的2019年10月15日，上海分行与途牛旅游网合作开发的“途牛钱包”正式投产上线，并顺利完成了首笔线上电子账户的开户，实现了线上线下消费场景贯通。这是本行与飞常准电商平台合作后，再次通过金融科技赋能平台推出的“云账本+二类户+代代贷”产品组合。

案例：本行参加“苏州市民卡旅游文化体育应用场景分享交流会”并签订战略合作协议

2019年6月20日，“苏州市民卡旅游文化体育应用场景分享交流会”举办。会议中，本行与联创汇金信息科技有限公司签订战略合作协议。双方将在多个领域开展合作，以文旅融合为主要抓手，全力支持将苏州打造成为具有独特魅力的国际文化旅游胜地。通过本次活动，本行与全国多家城市通卡公司建立了联系，在智能出行领域实现了“1+N”的拓展效果，为本行金融服务助力消费升级，惠及公众，助力经济发展奠定了良好基础。

三、支持基础设施建设 促进产业升级

2019年7月30日，中共中央政治局会议提出要“加快推进信息网络等新型基础设施建设”。新型基础设施是拉动新一轮经济增长的新动能，是带动信息产业升级的新机遇，是推动高质量发展的重要支撑，是拉动有效投资的新增量。2019年，本行积极支持新型基础设施建设，促进产业升级。同时，在支持交通、城市改造等传统基础设施建设方面继续做出自己的贡献。

案例：

本行与中兴通讯签订战略合作协议

2019年12月，本行与中兴通讯在深圳签订战略合作协议。协议的签订标志着双方结成全面战略合作伙伴关系，将在巩固传统业务合作的基础上，进一步发挥各自优势，积极拓宽合作领域新边界，持续探索联合创新与跨界融合的新模式，推动金融科技创新成果落地应用，谱写银企合作的全新篇章。

近年来，本行积极贯彻国家建设科技强国战略，不断加大对新一代信息技术、高端装备、新材料、生物科技等先进制造业的支持力度，主动适应“互联网+”的时代要求并加快金融科技转型步伐，持续推动科技赋能。前期，本行与中兴通讯在金融大数据、5G网点建设、分布式数据库等方面做了充分交流，为推动金融科技创新合作奠定了良好基础。

本行加大对中兴通讯的授信支持力度，积极支持企业生产经营、产品升级和产业优化。对于中兴通讯积极响应国家自主创新的号召，重点发展智慧城市、大数据、云计算、5G行业应用及基础设施等所带来的金融需求，本行提供全方位、多领域、深层次的综合解决方案。同时，通过这种总对总的战略合作，本行为中兴通讯供应链上下游的企业提供优质的金融服务，



本行与中兴通讯签订战略合作协议

案例：

本行成功承销首个高速公路公募 ABN

2019年6月27日，由本行与光大证券联合主承销的“上海广朔实业有限公司2019年第一期光证资产支持票据”成功发行，这是银行间市场首个高速公路公募资产支持票据（ABN）项目，同时也创下公募ABN单笔最大发行规模。该产品共计7档，各档评级均为AAA级，发行金额共计70亿元。本行承担主承销商、信托保管银行、有限合伙企业保管行、资金监管行等多重角色，在高速公路行业融资和资产证券化产品结合方面进行了创新，通过一系列的创新性结构赢得了监管、客户及同业认可。

该产品交易结构中引入有限合伙、有限责任公司等交易主体，采用有限责任公司通过有限合伙企业对河北交通投资集团子公司增资的方式获得子公司股权，并将该股权作为ABN的基础资产进行证券化。为缓释股权投资风险，交易结构中嵌入河北交通投资集团回购权利、沿海高速公路收费权质押、河北交通投资集团对高速公路收费现金流进行差补等措施。通过前述交易结构设计，既实现了河北交投从负债科目融资到用“资本公积”和“少数股东权益”科目融资的变化，有效降低了融资人资产负债率，实现融资人“去杠杆”的经营目标，又保障了资产支持票据投资人利益。

案例：

本行探索“三旧”改造项目新模式

2019年，国家政策多次提及“旧改”，年初在《政府工作报告》中已经提到“要大力进行改造提升城镇老旧小区”；4月三部委发文《关于做好2019年老旧小区改造工作的通知》，对老旧小区的改造相关配套基础设施提出了明确规定；6月国务院常务会议明确要推进城镇老旧小区改造，并对城镇老旧小区改造安排中央补助资金，鼓励金融机构和地方积极探索，以可持续方式加大金融对老旧小区改造的支持。各地政府也出台了一系列政策来支持中央“旧改”的推进。

根据上述国家政策导向，配合“一城一策”的业务方案，本行总部开展跨部门合作，并以广州分行、深圳分行和深圳前海分行作为试点，以广东省“三旧”改造贷款项目为切入点，针对该省各地旧改政策的差异性和特殊性，实行“一行一策”专项政策，探索“三旧”改造项目新模式。

案例：

天津分行主动服务积极助推企业转型升级

天津分行致力于为企业提供全生命周期的金融服务。6年前，分行开始接触紫光集团。6年间，伴随着企业快速壮大，本行为其打通了信贷、投行、财富管理等多条金融服务产品线，助其转型升级。

分行通过流动资金贷款、供应链融资、债券发行与投资等多元化的产品支持了不同类型企业的发展，贯穿企业拟上市前融资、日常经营周转、并购扩张等各个发展阶段，以高效的服务激发企业活力，促进了经济健康发展。分行先后为天津东方兴泰工业科技股份有限公司、天津望圆环保科技有限公司、美德太平洋（天津）生物科技股份有限公司等多家科技型小微企业提供融资支持，持续、有力地支持了企业稳定发展。

2019年7月，分行与中国交通建设集团线上供应链金融业务“中交星宇平台”正式投产，实现了产品、系统的双向对接。双方共同建设形成“中交建 & 渤海在线供应链金融服务平台”，将分行国内反向保理融资流程与B2B电子商务平台进行对接，为企业提供线上提款服务。

案 例：

北京分行进一步加强科技创新金融服务

● 北京分行坚持金融服务实体经济，结合非首都功能疏解、构建“高精尖”产业结构和京津冀协同发展规划，努力服务首都实体经济发展。分行坚持聚焦科技创新行业，创新科技金融产品与服务，加大对高新技术企业的信贷投放，在不放松风险管理的前提下，支持科技企业的融资需求及科技金融业务发展，持续提升服务效能。

● 加强工作机制创新，针对科技型企业，从准入、审批，到签约、放款，建设全流程绿色通道，保障服务质量和效率，提升服务内生动力。分行深化与各类金融科技平台和中介机构合作，加快推动渠道建设；积极引进国有担保公司，开展担保业务合作，加强中关村科技重点区域金融服务；设立科技专营机构，重点支持国家自主创新示范区建设。

● 积极支持科技创新产业，增强科创企业信贷服务能力。分行完善各项服务政策，加强资源配置和创新支持，加大对战略性新兴产业、生态环境保护、产业转移升级、企业“走出去”等重点领域的信贷支持；积极把握国家创新驱动发展战略的机遇，采取支持高科技行业企业合理融资需求的授信策略。

● 不断加强服务产品创新服务。分行针对高新技术小微企业客户，推出了“小额快捷通”、“小微企业连续贷”、票据再贴现业务等创新产品。为降低小微企业融资成本，创新开发“省息e宝”产品，把单位客户存贷款结合起来，为其计付理财收益，提高资金综合收益。针对科技型企业从成长初期、成长中期、资本市场对接期到成熟期的不同融资需求，合理组合运用各类金融产品，为企业提供流动资金贷款、知识产权融资、融资租赁，以及债券发行、中期票据、资产证券化等综合金融服务。分行为科技企业提供开户、结算、融资、理财、咨询、现金管理、国际业务等一站式、系统化的金融服务，在同等条件下，重点考虑使用风险资本占用少、贸易背景真实、授信用途可控的贸易融资产品。

● 分行设立高新技术企业金融服务推动团队，推动高新技术企业业务发展，优化高新技术企业整体金融服务方案。分行专门设立魏公村支行为科技金融专营机构，配备科技金融专业服务小组，专门从事科技型企业在境外资金结算、融资产品方案设计、贷前贷中贷后全流程业务管理。对科技金融专业服务小组在软硬件设施、业务推动等方面给予全流程支持。2019年，分行科技企业贷款累计发放38.10亿元，截至年末余额33.65亿元。

案 例：

长沙分行成功完成与山河智能工程机械按揭合作的首批签约和投放

长沙分行依据湖南地区产业特色，选择了湖南辖内工程机械行业的优质企业山河智能装备股份有限公司作为重点支持对象。经过前期多方的沟通联系，最终与山河智能达成业务合作意向。双方研究制定了《个人工程机械（山河智能）按揭贷款管理实施细则》和《个人工程机械远程面签操作细则》，实现了视频面签，于2019年12月19日成功完成首批签约和投放，签约金额共计1427万元，并成功放款778万元。

案 例：

济南分行与山东省科学技术厅签订合作协议

2019年4月30日，济南分行与山东省科学技术厅正式签订《山东省科技成果转化贷款风险补偿业务合作协议》。协议约定，分行为有关企业提供科技成果转化贷款支持；山东省科学技术厅建立科技成果转化贷款风险补偿机制，设立省、市级风险补偿资金，与分行共同承担满足条件的科技成果转化贷款风险损失，双方承担比例为7:3。

当前，山东省正处在全力实施产业优化升级、加速推动新旧动能转换、加快推进高质量发展的阶段，科技创新是实现高质量发展的有效支撑和强劲动力。《山东省科技成果转化贷款风险补偿业务合作协议》的签订是本行深入贯彻落实山东省委、省政府《关于深化科技体制改革加快创新发展的实施意见》、《关于支持实体经济高质量发展的若干政策》精神的体现。

案 例：

武汉分行大力支持湖北基础设施建设

武汉分行大力支持湖北基础设施类建设项目，加大高铁、城铁、机场、航运、高速公路等交通运输项目和地下综合管网、海绵城市、智慧城市、新型城镇化等市政设施建设的信贷支持力度。同时，围绕全省新一代信息技术、高端装备、新材料、生物、新能源汽车、节能环保、数字创新等战略性新兴产业客户，积极提供金融服务支持。此外，分行聚焦长江新城、东湖新技术开发区、武汉经济技术开发区、中国（湖北）自由贸易实验区和长江经济带城市等重点区域，支持基础建设，助力实体经济。

四、融入国家战略 助力区域发展

作为唯一一家总部设在天津的全国性股份制商业银行，本行贯彻落实习近平总书记在天津考察工作和京津冀协同发展座谈会上重要讲话精神，主动把渤海银行的发展融入天津发展大局，融入京津冀协调发展大局，融入国家发展战略大局，增强服务实体经济能力，为全力推进京津冀协同发展，加快建设“五个现代化天津”贡献智慧和力量。

本行大力支持京津冀协同发展，紧紧抓住疏解北京非首都功能这个“牛鼻子”，优化自身发展环境，主动对接优质资源，以改革创新为动力源，发挥天津、北京、石家庄三地分支机构的作用，促进深化三地协同合作。

本行紧扣天津“一基地三区”的功能定位，做好天津新兴智能科技发展产业、先进制造研发基地、现代服务业发展的金融服务工作；做好天津市“1+16”承接格局的打造和支持工作，主动服务天津滨海新区战略合作功能区。

本行实施助力东北老工业基地振兴的战略，促进天津吉林两地经济交流合作。

案例：

北京分行全力支持京津冀协同发展

北京分行全力支持京津冀高质量协同发展、“首都行政副中心迁移”以及“双轮驱动”等重大战略，重点支持基础设施建设、通州副中心、交通、科技文化企业等金融合作项目。

为京津冀重点项目落地提供信贷支持。5年来，分行大力支持交通网络建设，累计为京台高速（北京段）项目、北京大外环密涿高速（北京段）、首都新机场到廊坊的快速轨道等重点建设项目提供金融服务，给予授信支持近40亿元。在支持北京行政副中心建设方面，先后为百强房地产企业提供融资服务，支持开发通州运河核心区、马驹桥镇国家环保产业园区、台湖镇等建设项目，累计提供信贷支持80亿元。深入贯彻落实“建立多层次资本市场”战略，积极促进企业直接融资。跨多平台满足客户多样化融资需求，创新研发债权融资计划产品。为京津冀地区基础设施建设企业发债10只，金额近百亿元。加快通州支行升级步伐支持北京城市副中心建设。通州支行是本行首家智能银行，也是通州地区27家银行中的首家智能银行。支行开业3年，人均经济增加值在分行排名第一，客户增速位居前列，为北京城市副中心建设提供了优质的金融服务支持。

大力发展绿色信贷和“三农”服务。分行成立了以分行行领导为组长的绿色信贷领导小组，紧密结合非首都功能疏解，严守审贷关口、遏制产能过剩行业盲目扩张。大力发展绿色信贷，支持绿色经济、循环经济、低碳经济发展。2019年，分行绿色贷款余额近33亿元。同时，分行积极谋划京津冀“三农”金融服务工作，切实承担服务首都金融支农责任，贡献三农金融服务新动能。深入推进服务“三农”体制机制建设，全力支持首都农业供给侧结构性改革，重点支持涉农制造业的信贷投放。2019年分行累计发放对公涉农贷款超过1300万元，累计发放农户贷款近3000万元。

案例：

天津分行积极助力区域经济发展

虽然时隔10年之久，但回忆起当初驾车去南港工业区开拓金融服务市场，导航地图却显示脚下仍是“汪洋大海”的情景，天津分行一位时任客户经理的同事仍旧历历在目，“那时，南港工业区是我们天津梅江支行的客户，为了开拓市场，已经记不清跑过多少次了，但渤海银行成为了首家为其发放贷款的银行。”就是这5亿元，撬动了上百亿元的授信，带动了上千亿元的项目，从起步开发建设到如今，经历了京津冀协同发展战略的开启，南港工业区成为了承接北京企业的重要载体，分行综合金融服务也在不断提升。

据统计，自2010年以来，分行累计为南港工业区提供融资达104亿元，有力支持了其围海造陆、基础设施和港口建设。实际上，在对接京津冀协同发展中，区域内的基础设施建设，以及“轨道上的京津冀”都成为了分行积极支持的重点项目。分行聚焦天津海河教育园区、武清文化中心、滨海新区文化中心和诸多示范镇的民生基础设施建设项目，提供精准化、专业化金融服务，打造出了具有“天津特色”的金融品牌。此外，分行综合运用传统信贷、产业投资基金及互联网众筹，打通了企业及大众客户的价值链，在天津各区域的公租房、限价房、棚户区改造等项目为相关各方提供了高效的金融服务，累计投入资金达201亿元。分行还积极服务京津冀交通一体化和天津现代交通网络建设。2015年以来，分行先后为京津冀周边多条高速公路、津滨轻轨等城市轨道交通与公共交通建设项目进行金融配套综合服务，融资规模超过180亿元。

案例：

本行提供意向性融资助力东北老工业基地振兴

东北老工业基地传统装备制造业等支柱产业基础好、有优势，一些新兴的生物医药、光电信息产业也正逐渐成为新的经济增长点。这些资金密集型产业的发展需要金融的进一步支持。未来几年，本行将在重大民生工程、装备制造产业等领域提供 600 亿元意向性融资，助力东北老工业基地振兴发展。

本行已在东北地区开设大连、长春、沈阳 3 家一级分行和两家二级分行，与福佳大化、中交一航局、大连港，以及吉林长发集团、吉林化纤、通化信通投资等企业建立了长期合作关系。

2019 年 5 月 28 日至 29 日，天津党政代表团到吉林考察对口合作工作并召开合作交流座谈会。天津市委副书记、市长张国清在介绍重点合作项目进展情况时，对本行长春分行的发展给予充分肯定。他指出，“长春分行是渤海银行在东北地区省会城市设立的一级分行，是践行东北振兴战略、深化津长合作的重要成果。”吉林省委常委、长春市委书记王凯也对分行为区域经济发展提供的支持给予充分肯定。

案例：

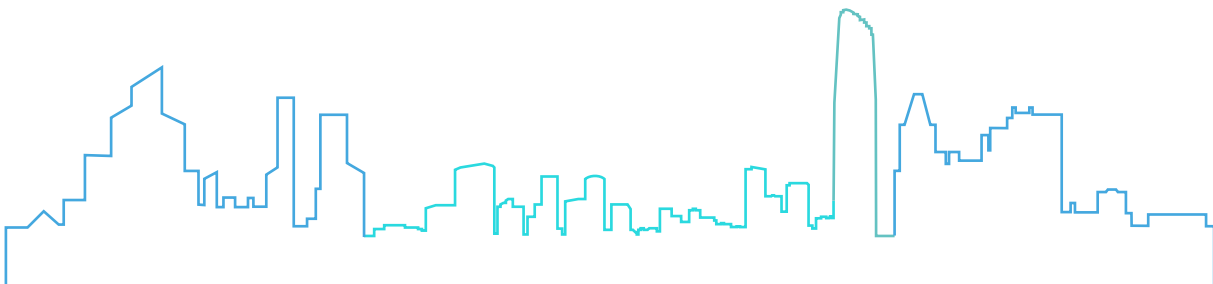
武汉分行收到宜昌市政府感谢信

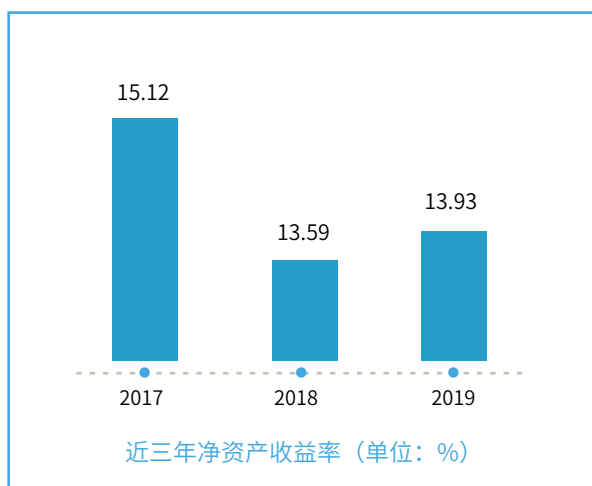
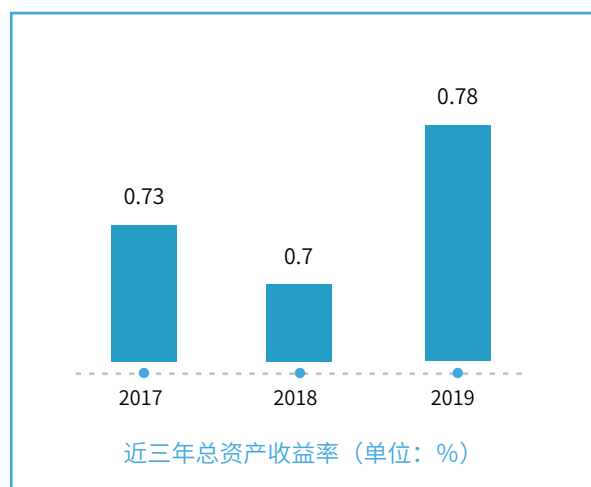
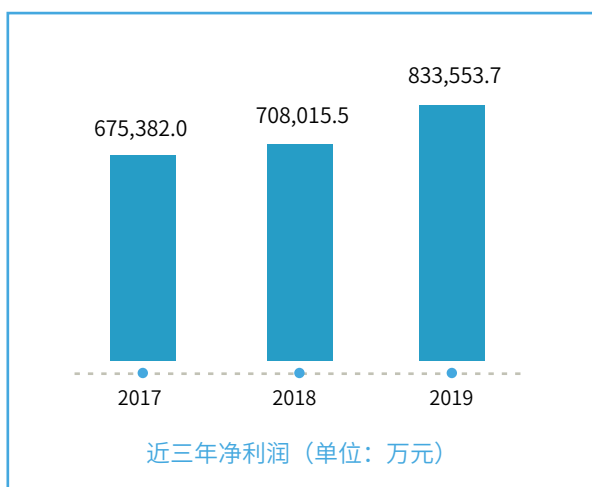
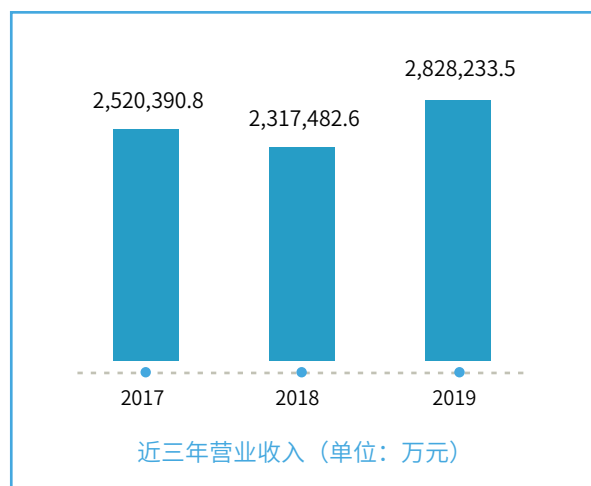
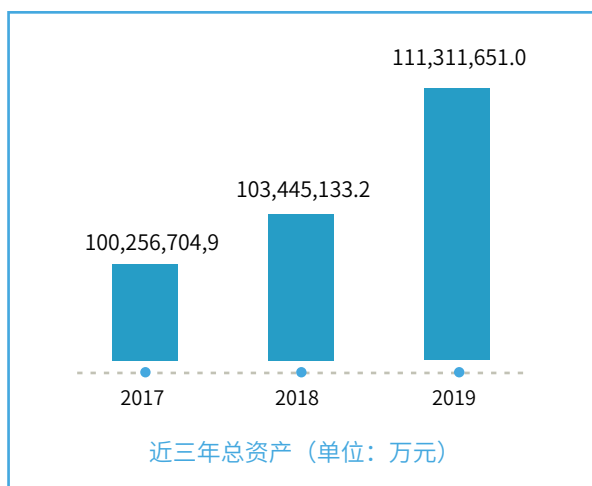
2019 年 12 月，武汉分行收到宜昌市政府感谢信。来信表示，“2019 年，渤海银行武汉分行与宜昌市党委政府同心同向、并肩前行，坚定不移贯彻新发展理念，积极支持宜昌实体经济发展，切实防范化解金融领域风险，为宜昌绿色发展、转型跨越提供了有力的金融保障。”

2019 年以来，宜昌分行与当地经济社会发展实现了同频共振。分行积极参加宜昌市大型银企融资对接活动，为企业提供融资支持，签约落实率 148.94%，位列全市各银行业金融机构首位，为当地经济发展做出了应有的贡献。

五、高质转型发展 提升投资价值

2019 年，本行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定高质量转型发展方向，规模、效益、资产质量等指标任务圆满完成，全行经营发展稳步推进。我们紧紧围绕落实“五大理念”、抓好“五大工程”等任务要求推进工作，全行业务转型初见成效；成功发行 200 亿元永续债；积极推进“三五”规划落地、加快机构布局等工作进程，渤海故事情节更加丰满、精彩。





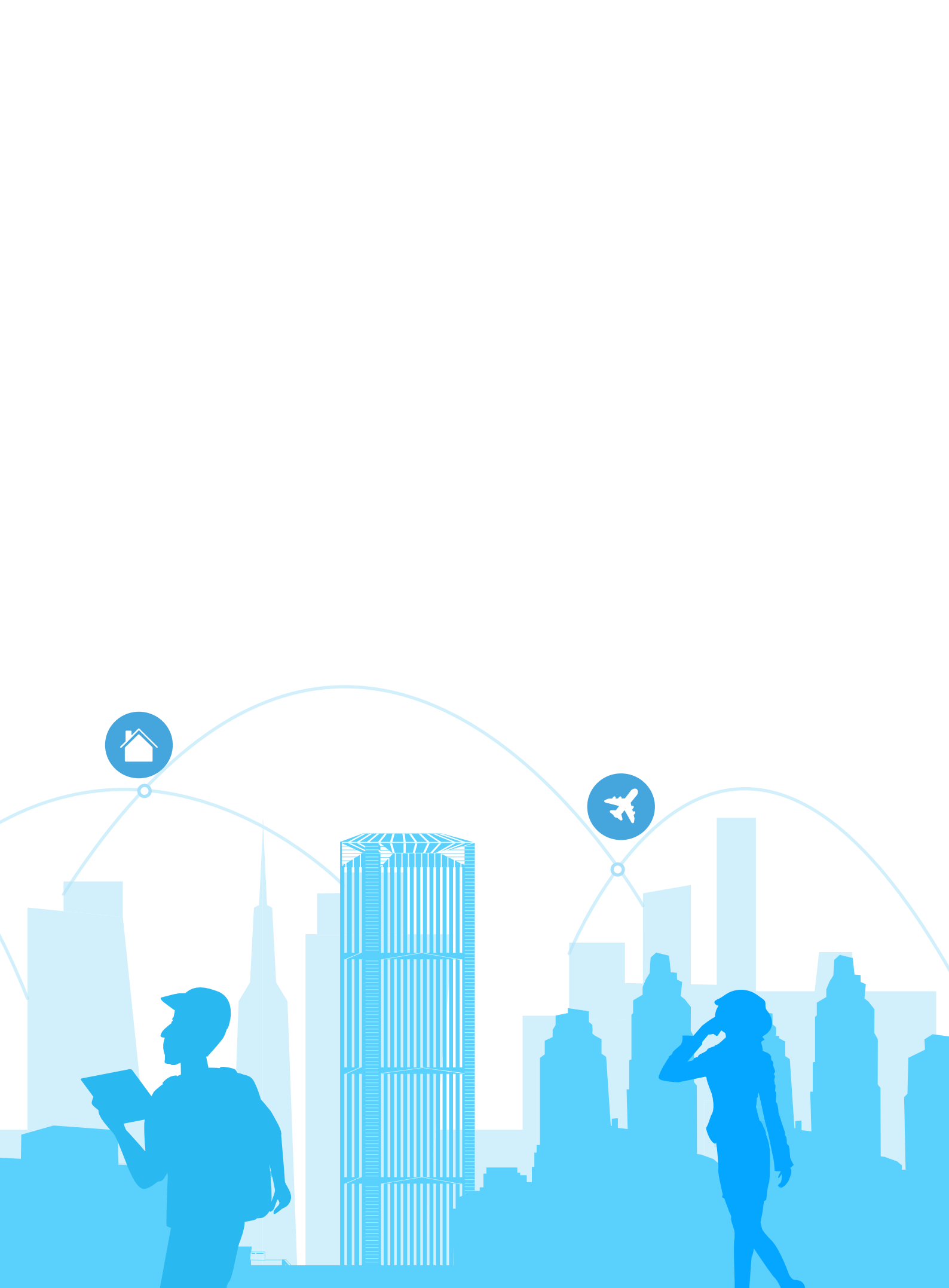


科技驱动

布局生态银行 转型赋能创新 服务广大客户

“金融服务无处不在，就是不在银行网点。”本行用“开放银行”的方法向那些有海量客户、有生态场景却没有金融服务功能的平台赋能，把银行服务植入生态链条，嵌入衣食住行各种场景；架构敏捷、智能服务体系，通过快速响应客户服务诉求来优化我们的服务。





一、拥抱金融科技 建设生态银行

2019 年，本行紧密围绕生态银行布局，持续加速转型步伐，以账户和支付结算体系输出为支撑，以线上产品体系搭建为重点，不断深化生态银行体系建设，各项业务稳步提升。截至 2019 年末，全行网络银行各渠道签约客户数累计达到 920.68 万户，网络银行业务交易笔数达到 3.73 亿笔，交易金额达到 7.38 万亿元。



网络银行各渠道签约客户数

920.68 万户



网络银行业务交易笔数

3.73 亿笔



交易金额

7.38 万亿元

全面推行开放银行理念，生态银行体系建设不断深化。本行以账户、存管、支付结算服务为基础，重点面向零售银行、公司银行和互联网金融，在原有 B2B、B2C、互金存管三大产品基础上，增加了“金账通”产品，形成四大产品体系；发展形成了旅游出行、房地产和物业、物流三大生态体系；形成了“2+3 快速对接”模式。

大力拓展“资金宝”业务规模，科技驱动绿色负债初见成效。本行以货币市场基金为切入点，以“平安大华基金”为试点项目，持续完善并拓展资金宝业务，推出了日内借款、快赎垫支等两个产品。同时，以平安养老险、南方基金等项目为试点，进一步完善面向同业客户的“资金宝”产品，积极拓展养老险、债券基金等客户。

持续完善代收付系统建设，支付结算能力显著提升。本行完成付款通道时效性及对账方式的优化升级，为支付结算业务做好保障支持。17 家分行上线代收付业务，年内新增 14 个分行项目，客户群覆盖保险、信托、人力资源公司、集团供应链企业等。

全面加强电子渠道智能化管理，智能体系建设不断完善。本行持续完善智能设备业务功能，VTM 理财柜台替代率达到 72.5%，VTM 开卡柜台替代率达到 21.35%；加强智能 PAD 全行推广，实现开卡、电子渠道签约、查询、电子渠道激活、大额存单销售等功能。积极推进手机盾项目，更好地保障了金融科技产品安全和客户身份识别，并被人民银行列为金融科技试点项目。

案例： 本行与“飞常准”联合发布首款线上金融产品“时间钱包”

2019年3月29日，本行联合飞友科技有限公司举办渤海银行·飞常准“时间钱包”产品发布会。“时间钱包”是基于移动支付、互联网、物联网、云计算等新技术，运用大数据精准定位、细分目标客户，通过“场景化”服务将金融融入客户日常生活场景中，满足客户零散化的金融服务需求。

该款产品的推出，标志着两家不同行业的企业，为满足客户需求服务的共同目标走到一起，为客户提供全方位的金融科技服务，让金融插上互联网科技的翅膀。双方通过共同创建金融生态系统，一方面将银行的金融功能（包括支付结算、账户管理、现金管理、投资理财等）赋能到“飞常准”平台，实现科技向生态赋能；另一方面通过“飞常准”的服务网络，将航空旅行服务延展到本行的客户，实现生态向银行赋能。双方通过在客户、渠道、服务上充分共享，实现科技向生态赋能、生态向银行赋能，共同建设“互联网+金融”生态体系。

案例： 本行积极推进生态建设增强金融服务能力

线上生态建设方面，本行自主纯线上贷款产品“代代贷”APP相继在安卓、IOS平台上投放，并大力实现与“航班管家”、“高铁管家”、“飞常准”等已应用“云账本”的商旅类平台进行对接；信用卡事业部已具备较为成熟的风控输出能力，并已在互联网贷款项目中实施。线下生态建设方面，稳步推进了对网点的智能化改造，极大地提升了客户体验；以消费融资较为活跃的家庭装修、健康管理、教育、高端旅游、3C产品等场景，以适用于大额贷款的信用卡专项分期、“商品贷”为主要工具，着力拓展外部信贷服务场景，并加强对非信贷服务场景的深度挖掘。O2O生态建设方面，推出了联名信用卡产品，为标准信用卡建立了网申二维码体系，并与合作平台对接，实现线上业务申请功能。支付结算、消费金融、供应链金融等方面，为旅游出行领域的垂直平台和产业互联网平台提供服务，逐步打造闭环的线上金融生态体系；加速移动智慧银行建设，创新安全认证手段，持续拓展“云闪付”APP业务，客户体验持续攀升；持续优化直销银行系统，加快“理财花”项目进展，加速构建场景金融。

武汉分行的航班管家“云账本”、合肥分行的飞常准“时间钱包”、北京分行的众信旅游“云账本”等，借助金融科技的力量对外赋能，打破传统银行的网点局限，将优质服务扩展到互联网平台领域。合肥分行与“飞常准”公司积极共建“航空生态圈”，在“时间钱包”产品之外，还积极推动在“飞常准”平台上加载理财产品、“代代贷”产品，以及信用卡分期业务，未来将把该平台进一步升级为“出行生态圈”。该分行还与中国销售规模最大的食品电商企业“三只松鼠”达成合作意向，通过为其在线下设立的加盟店提供线上“订单贷”，共建“速食消费生态圈”。北京分行根据“商品贷”产品功能，寻找优质商户开展合作，打造具有特色的贷款商圈。与近20个家装、旅游、教育、医美平台确定合作意向或签订合作协议。深圳分行大力通过科技赋能输出账户体系服务，依托本行“云账本”体系，向互联网平台提供跨行清结算、资金存管等多类互联网金融解决方案。

案例：

本行与景域集团签订战略合作协议

2019年8月23日，本行与景域集团在上海签订战略合作协议。双方将围绕公司金融、账户体系、消费金融、供应链金融等开展全面合作。景域集团是旅游产业链O2O一站式服务生态圈企业，由“驴妈妈旅游网”等板块构成。

案例：

智能风控决策体系“飞廉风控平台”

本行携手同盾科技历经两年，基于海量互联网大数据、行业数据和人行征信数据，充分利用机器学习、云计算等数字化、智能化技术手段，将技术与业务高度融合，打造了以数据驱动、移动互联和跨界融合为重要特征的智能风控决策体系“飞廉风控平台”。

这一平台可结合业务场景、客群特点，运用灵活的风控模型、规则、策略，实时评估业务风险，为各类个人信贷业务提供包括反欺诈、身份核实、信用评估、授信、定价等环节在内的全流程风控解决方案。在近两年业务发展过程中，飞廉风控平台通过不断迭代升级，有效识别防控各类风险，确保消费金融业务健康持续合规发展。

2015年，本行就曾荣获《亚洲银行家》评选的“2015年信用风险管理成就奖”，这是当年亚太地区唯一一家获此殊荣的商业银行。

案例：

苏州分行：以“跨界”促转型 加快生态银行建设

2019年，苏州分行以突出“跨界”为重要抓手，全力推进生态银行建设。

完善跨界转型机制建设。分行以跨界促联动，以联动促生态银行建设。一是做好前台与后台、前台之间的跨界，重点解决运行效率问题；二是打破分、支行之间割裂，建立跨条线、跨部门协作服务体系，以多产品营销为客户提供综合解决方案；三是建立以客户为中心的服务体系，重点解决服务问题。分行成立了公司银行、零售银行、金融市场三个专业委员会，协商议定和推动落实重点项目、重要产品、重大制度，为分行转型发展建立了高效协同作战的工作机制。

加强跨界转型队伍建设。分行举办了批零联动跨界转型服务方案设计大赛，由公司银行、零售银行和金融市场条线近60名客户经理组成3支参赛队，以“如何与某酒厂开展全面合作”为题，现场设计服务方案并发表演讲，有近20条优秀营销思路获奖。这些优秀营销思路都将应用于今后的实际业务拓展中。分行还推出了系列培训活动，拓展员工全方位知识领域。

跨界转型紧扣客户需求。国民旅行消费近年来不断升温，分行紧抓这一市场机遇，找准目标平台客户“同城网”，最终圆满达成协议；确立了引旅金服“提前游”项目，借助引旅金服提供的旅游消费场景及自有风控系统，为客户提供旅游消费贷款服务。分行还与目前国内最大的女性消费金融公司上海米么金服达成合作意向。

跨界促转型初见成效。通过跨界工作机制再造、跨界人才培养和服务理念的提升，分行的跨界实践取得了初步成效。2019年，分行与苏州市地方企业征信服务公司合作推出了“渤银征信贷”，实现从以产品营销为中心向以客户需求为中心的重要转变。

案例：天津分行与北京时代匠心大数据公司开展物业社“新服务”平台业务合作

2019年10月16日，天津分行与北京时代匠心大数据有限公司物业社“新服务”平台项目签约仪式，在深圳2019中国国际物业管理产业博览会创新发展论坛现场举行。合作关系的建立，标志着双方将在搭建物业服务生态、聚焦服务领域和服务区域开展深度融合，利用双方资源进行场景化组合，达到产品开放、服务开放、技术开放，以充分满足物业服务行业的金融服务需求。

物业社“新服务”平台是本行面向物业行业推出的赋能平台。这是以客户需求为核心，物业公司、社区服务平台、周边服务商户、银行共同打造的带有金融天赋的新型物业服务模式，具备解决二清和资金池问题、构建互联网会员账户体系、提供跨行支付结算、构建物业客户服务数据模型、开展新型合作运营等多种功能。

二、转型赋能创新 添彩百姓生活

2019年，本行零售银行业务紧紧围绕“六个突破、三个转变”的战略方向和“两个结合”、“两个赋能”的工作思路，以厅堂一体化项目为核心动力，以智能化、专业化为方向，推进网点转型；加强科技赋能，积极谋划金融生态建设，让广大个人客户享受敏捷、智能的现代金融服务。

推动网点转型

以厅堂一体化项目为核心动力，以智能化、专业化为方向

- 在全国 59 个城市，对 144 个同业网点进行关于智能化、专业化的实地调研。
- 分别形成本行 30 家分行网点转型报告。
- 推进北京分行、天津分行智能厅堂试点建设及厅堂智能机器人试点项目落地。
- 推进北京分行、福州分行开展转型网点规划设计、团队复用模式实施和业务流程优化。
- 推进上线基于叫号机的有针对性的营销辅助工具，为网点一体化营销提供科技支持。

推进金融生态建设

全力打造线上“渤海商城商盟”平台

- 制定了“渤海商城商盟”计划，以“转型零售”为出发点，以金融生态建设为方向，以外部渠道分销拓展为契机，通过线上流量平台打造与客户的新触点。
- 通过云账本等产品和服务，实现客户的异业推荐与落地转化，实现线上获客及线下落地转化的完整营销链条。
- 已经先后与京东、中国移动、国美在线、苏宁易购等平台启动或完成联盟合作洽谈，已生成 63 个商盟输出链接，各分行落地项目超过 40 个。

提升智能化服务能力

以系统建设为核心提升智能化服务能力

- 完成智能系统 2.0 版本升级，新增包括个人贷款、外汇牌价、存款利率、跨行转账手续费等业务的查询功能业务流程 16 项，增加向在线客服输出渠道、新增视频音频展示形式等各类服务功能近 20 项，智能业务服务维护量接近 5155 条。
- 加强智能服务平台管理建设，以及智能语音服务渠道建设与维护，不断增强业务服务场景的延展性，进一步提升智能化、综合化服务全行的能力。

本行广泛融入社区公众生活，努力推进与社区商户的异业合作。2019 年以关爱老人儿童、健康养生、公益爱心、互动娱乐为主题，累计组织开展“社区电影巡展”、“小小银行家”、“渤海生日会”、“社区公益晚会”、“社区安全教育”和“社区书画、摄影、歌唱比赛”等活动千余场，客户评价好，参与度高；广泛走访社区村委、居委会，与社区周边商户寻求联合，为居民衣食住行提供便利和实惠。

案例：

本行承办 2019 年两岸暨港澳银行业财富管理论坛

2019 年 11 月 8 日，由中国银行业协会、香港银行学会和《金融时报》社主办，澳门金融学会和台湾金融研训院协办，本行承办的“2019 年两岸暨港澳银行业财富管理论坛”在天津成功举办。本行党委书记、董事长李伏安发表主旨演讲时表示，渤海银行的愿景是做“最佳体验的现代财资管家”，要结合自身资源禀赋和定位，聚焦金融科技，通过线上线下一体化发展，做成长型客户的同行伙伴。一方面，紧跟银行和时代发展的技术潮流，积极拥抱互联网、多渠道创新及金融生态系统平台建设，利用最现代化的武器提升我们的快速响应能力、个性化创新能力和高效的业务处理能力。另一方面，将积极与跨界生态融合，通过场景化覆盖及专属服务，触达已处于生态链条中的各类客户。以客户需求为导向，随时响应客户理财需求的触发，为客户提供全链路的交互体验。

案例：

本行零售银行业务提升全方位优质服务

2019 年，本行零售银行业务立足转型抓创新，积极打造金融生态，提升全方位优质服务。一是“定期付息型个人大额存单”在济南分行、长沙分行成功首发并得到客户青睐。二是加快推出针对私人银行的专属银行理财和分档定价的集合信托计划。三是推进配套保险产品，与平安人寿、光大永明、上海人寿开展合作。四是加强银行向外赋能，通过对现有微信端“渤海银行黄金商城”的改造，形成微信、手机网页、PC 网页三段合一的贵金属营销平台，带动黄金商城客户线上业务转化。五是推出“渤银房闪贷”及“渤税经营快贷”两个产品，通过对传统个人生产经营贷款的产品升级、模式创新、流程整合，提升客户金融服务满意度。此外，为更好服务高端客户，在分行试点私人银行中心的各项工作也稳步疾行。

案例：

以工匠精神塑造财富管理品牌

2019 年 11 月 22 日，由《每日经济新闻》主办的“2019 中国金融发展论坛暨 2019 中国金鼎奖颁奖典礼”上，本行荣膺“2019 中国金鼎奖”年度卓越财富管理银行奖。近年来，本行已先后多次在国内知名行业评选中收获财富管理类奖项，在业界和投资者中树立了良好的品牌形象。

以定价优势回报客户。本行以“支持实体经济，服务普惠金融”为业务主线，确立了“大力发展理财业务”的工

作重点。在“普益标准”发布的《全国银行理财能力排名报告》中，本行理财产品的收益能力位居全国性股份制银行前列，收获了良好的市场口碑。

以特色产品满足客户。真正打动客户的是能够满足场景需求的产品体系。在零售银行产品开发方面，本行不遗余力、紧盯市场，2014 年快速推出挂钩货币基金的特色产品——“添金宝”，迅速引起了良好反响。此后，本行持续围绕“做客户最好的现金管理工具”这一细分市场，陆续推出“渤祥”、“渤泰”等开放式和累进型理财产品，通过产品组合提供现金管理方案，较好地满足了客户对流动性和收益性的双重需求。本行的主打品种——“渤盛”系列理财产品，亦两度荣获“金牛银行理财产品”。“买理财、到渤海”，已不仅仅是一句口号，更成为许多个人客户的购买习惯。



以工匠精神塑造财富管理品牌

以专业服务赢得客户信任。市场竞争归根到底是人才的竞争，产品和服务最终还是通过人来完成。在人工智能和金融科技日新月异的今天，专业人才的培养更是不可或缺。本行自 2013 年启动中长期人才培养计划，截至 2019 年末已累计培养认证高级理财规划师（ChFP）400 余名、CFP 系列持证人员 200 余名、高级财富管理师（WMP）100 余名。全行有 27 人 29 次获得中国银行业协会“全国杰出财富管理师”称号；在国际金融理财标准委员会（中国）主办的“中国金融理财师大赛”中，4 人荣获“中国百佳金融理财师”、6 人荣获“中国优秀金融理财师”。在专业理财师的引领和带动下，本行的理财服务开始从最初的产品销售服务，向提供资产配置及金融解决方案过渡。专业胜任、合规操作与消费者权益保护等理念日趋深入，良好的体验赢得了更多客户的信任。从籍籍无名到崭露头角，本行财富管理业务始终将精益求精、严谨细致、耐心专注、孜孜以求的“工匠精神”，贯穿于“增品种、提品质、创品牌”的全过程。2019 年，本行已先后在“金貔貅奖”、“金琥珀奖”、“金牛奖”、“金鼎奖”等金融行业评选中荣获财富管理奖项。

案例：

本行首期“优惠金”客户收益良好

2019年7月23日，本行与合作方联合推出代销金条新模式“优惠金”（半年期）首期提货到期。该产品前期客户认购12公斤，到期后回购5.7公斤，回购客户实现现金收益13万元，折合年化收益率达15.4%。

“优惠金”产品通过远期购金的方式，为客户提供集金条购买、增值赠金、实物金条代保管、提取及回购等功能为一体的专业化黄金资产管理服务。首期半年期产品于2019年1月23日在本行“黄金商城”上线。该产品遵循紧密沟通、高效合作、扎实推进、防控风险的原则，加上本行对美元走势的成功预判，取得了超预期的市场效果，提高了客户满意度。

案例：

天津分行推出拥军优抚卡

2019年，本行在天津地区推出了“拥军优抚卡”。该卡面向现役军人、退役军人等拥军优抚对象发行，为持卡人提供优先服务、费用减免、个人贷款优惠等服务。

此外，本行对天津社保卡挂失卡片及补发卡片的费用进行了减免。

三、推进三大转变 服务企业客户

2019年，本行公司银行业务积极应对外部监管环境和内部资本约束的严峻挑战，在大力拓展市场、积极营销客户的同时，主动调整业务结构，深化创新转型发展。公司银行业务持续着力加强“四项建设”，即客户建设、产品收益及渠道建设、机制建设、队伍建设，协调推进“三大转变”。

从依靠传统资产业务收入为主向依靠负债收入和中间业务收入转变，从产品模式和考核机制等多维度促进业务结构和收入结构调整。

从以本行产品为中心向以客户需求为中心转变，聚焦区域主流客户，深耕产品服务，扩大基础客户群和价值客户群。

从线下营销向线上线下一体化转变，持续加强各类线上业务平台的系统开发和营销拓展。

2019年，本行全面加强公司银行业务信息化建设，全力推进经营管理主系统建设，为公司银行业务数字化转型奠定基础，在数据可支持的范围内逐步实现精细化管理和资源配置。公司银行业务加强产品创新、渠道建设和线上化平台建设，充分运用金融科技手段拓展新的业务增长点；推动实现行业银行、交易银行和综合性金融服务银行战略规划，进一步加强行业专业化领域纵深服务，进一步加快支付结算环节的深度服务，进一步加深嵌入场景的全方位综合金融服务。

案例：

“互联网平台类线上国内反向保理”产品

针对传统产业优化升级过程中遇到的融资难、融资贵等问题，本行于2019年5月25日推出“互联网平台类线上国内反向保理”产品。该产品对接B2B互联网场景平台，双方共享客户信息及贸易数据，从而共同为平台内买卖双方提供线上国内反向保理产品服务。针对供应链核心企业与其上游供应商，在由平台提供线上贸易交易与债权转让确认的基础上，本行为供应商提供买方代理申请或卖方申请模式下的国内反向保理产品服务。目前，该产品已经为中国交通建设集团有限公司等企业的经销商融资提供了赢得广泛认可的服务。

通过本行系统与第三方平台的直连，为客户提供嵌入式的场景化金融服务，产品服务场景化，业务管理交易化；产品服务在线化，放款申请自动化；产品服务合约化，业务受理智能化；产品服务实时化，业务办理便利化。通过区块链驱动下的供应链金融创新，银企共建平台从底层实现了交易数据的生成和保真，使资金方投资对应的交易及债权债务信息清晰可见。

该产品能够降低整个产业链的融资成本。通过区块链打造的多级供应商融资体系，促进全链条信息共享，实现供应链金融可视化，能够依托核心企业的信用，提高资金流转的效率，间接降低整体的生产成本，让企业的产品更有竞争优势。该产品可实现穿透式监控，有利于银行过程控制。区块链具有不可篡改、可追溯的特性，加强了对供应链金融的全过程风险监控，能够提高金融机构事中事后的风险管理水平，确保资金流向实体经济，保证供应链金融健康稳定发展。该产品通过数据共享，有利于银行客户开发。本行通过区块链平台获取客户信息，也可通过平台进行供应链客户的批量开发，减少对物理网点的依赖，提高服务线上化水平，实现对企业客户的服务提质增效。

案例：

本行着力打造线上融资和综合服务平台

本行着力打造线上融资和综合服务平台，为企业提供综合性的增值服务。先期开发“融e通”和“短e贷”两种产品。

“融e通”产品运用区块链技术，将企业应收、应付账款转化为在线支付结算和融资工具“渤信”，企业通过办理“渤信”的签发、承兑、拆分、签收、支付、转让等业务，打通核心企业上下游的应付应收账款链条，实现“渤信”在本行体系内的多级拆分及流转，利用本行的授信额度盘活核心企业的应收账款。

“短e贷”是重点满足客户临时性、阶段性资金周转的需要，为优质客户提供随借随还，在线自助提款还款的智能型贷款产品。通过“短e贷”产品，本行为优质核心客户发放超短期贷款，满足客户低成本用款需求。

案例：

本行推出“单位银行结算账户线上开户”功能

2019年，本行推出了“单位银行结算账户线上开户”业务功能，各分行均顺利办理首笔线上开户业务。该项服务功能实现了单位结算账户开户预审核业务的模块化、规范化，满足了上门业务预审的基本要求，达到了合规、标准、高效、风险可控的目标。

案例：

本行 GPI 项目成功上线

2019年5月31日,本行与SWIFT(环球同业银行金融电讯协会)组织合作的GPI(全球支付创新)项目成功投产上线。GPI项目是利用云技术、区块链技术开发,推动本行全球支付数字化转型的创新项目。该项目的投产使本行可以为客户提供更加快速、高效的跨境收付款服务,可以实现支付状态的实时查询,还可提供透明的费用收取信息,将更大地提升客户体验。

案例：

石家庄分行高效落实优化企业账户服务

为进一步优化企业开户服务,强化银行账户管理职责,全面加强事中事后监管,切实做到“两个不减、两个加强”,自2019年7月22日起河北省全面取消企业银行账户许可。为使广大企业、客户和社会公众了解本次账户管理的变化,石家庄分行组织辖内网点积极开展取消企业银行账户许可宣传活动。

为确保宣传工作有序推进,石家庄分行专门成立了取消企业银行账户许可工作领导小组,制定了工作实施方案,对该项工作的组织、协调、实施等相关事项进行了详细部署和分工。分行在取消企业银行账户许可前,分批次对相关部门员工进行业务培训。通过业务学习确保人人熟知政策、人人知悉开户业务流程,为更好地服务企业发挥了重要的作用。

石家庄分行围绕“取消企业银行账户许可、优化企业账户服务”的宣传主题,在人行提供的资料基础上结合自身实际,确定了宣传要素,设计印制了宣传折页、宣传海报,并统一在对公网点张贴公告。各营业网点在室外LED显示屏上循环播放宣传标语“取消企业银行账户许可、优化企业账户服务”,网点工作人员利用海报、折页积极主动向客户解读政策文件,展示服务措施,普及银行账户知识,回答客户咨询,并通过微信公众号等推送有关取消企业银行开户许可宣传资料,进一步扩大宣传活动效果。这些举措使公众及时深入了解了银行账户管理的新规定、新政策,获得了广泛认可。

企业客户可通过本行官方网站或微信公众号实现线上预约、线下对接,一站式完成开户业务办理,企业客户开户平均时间大大缩短。同时,客户自开户日起就能办理收付款业务,能够充分满足企业加快资金周转的需求。石家庄分行在深入开展取消企业银行账户许可宣传工作的基础上,全面落实企业银行账户许可相关工作,并进一步加强账户管理,不断提升对企业客户的服务水平。

案例：

沈阳分行获批财税库银横向联网网签业务资格

2019年,沈阳分行加入国家税务总局辽宁省税务局新一批开展财税库银横向联网(TIPS)网签三方协议商业银行行列。获得此项资格意味着企业客户可以使用在本行开立的人民币单位结算账户,足不出户轻松缴纳各类税款,大大提升了企业客户便利。

四、提供专家服务 满足个性需求

2019年，本行累计发行理财产品1811只，累计实现客户收益140余亿元。渤海银行理财产品不仅为客户提供方便、快捷的金融服务，更为客户带来了稳定的资产增值收益。在此基础上，本行推出节假日专属、分行特色专属以及新客户、新资金专属理财产品，提供了多样化的产品选择，充分满足了客户的个性化金融需求。资管新规及理财细则发布后，2019年本行大力推动理财产品净值化转型，陆续推出了公募型固收类净值型产品、公募型混合类净值型产品、公募型权益类净值型产品、私募型固收类净值型产品、私募型混合类净值型产品、私募型权益类净值型产品，以及机构T+1开放式净值型理财产品共7类理财产品。通过净值型产品序列的完善，有效推动了理财产品净值化发展，净值化转型速度远超同业平均水平。

本行积极通过产品创新有效节约客户融资时间成本和经济成本。在表内自营投资方面，通过北金所债权融资计划（直接投资）等产品研发及创新，实现表内投资去通道化，对有效节约客户融资成本发挥了积极作用；大规模推进资产支持证券和中资企业境外债券业务，通过扩大标准化产品投资，节约客户时间成本，降低企业融资成本。

本行推动金融机构客户关系管理转型工作，本着“以客户为中心”的经营理念，创新建立同业客户经理制，以客户属地化管理、分层级服务体系和构建纵横联动整体营销模式等多项举措加快服务升级。从经营管理上，配合服务创新建立完善同业客户价值评估及客户经理考核机制，引导分行完成金融机构客户服务创新转型。专职同业客户经理制、客户属地化管理等措施已经大幅度节约金融机构客户时间成本；构建纵横联动的整体经营模式，集中资源为金融机构客户提供综合性产品方案和配套服务，最大限度降低客户成本。

案例：

叙做首笔人民币与外汇期权交易

2019年3月6日，本行成功叙做首笔人民币与外汇期权交易，交易金额3238万美元，期限三年。外汇期权业务的开展，为客户提供了更加灵活多样的汇率风险管理工具。客户可以使用外汇期权业务锁定未来的汇率，进行外汇保值，在汇率变动向有利方向发展时，客户也可以从中获得盈利的机会。

案例：

广州分行成功叙做本行首笔线上同业存款业务

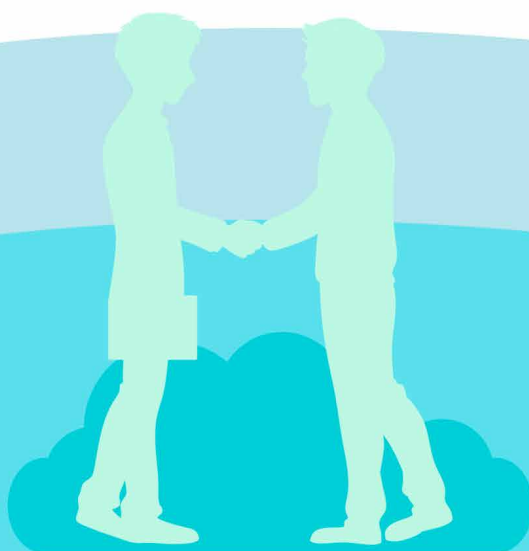
2019年5月23日，广州分行与工商银行广州分行办理的本行首笔线上同业存款业务顺利落地。这标志着本行传统同业业务取得了从“线下”走向“线上”，从纸质合同到电子合同的全新突破。该笔业务克服了传统业务模式中存在的签署合同流程繁琐和潜藏操作风险等缺点。



精益理念

强化服务管理 维护客户权益 创造最佳体验

2019年,本行扎实推进各项服务管理工作,通过建立健全服务管理体系、严格服务标准、强化监督考核、加强投诉管理、组织服务活动、开展服务创新等手段不断提高整体客户服务质量,提升全行服务管理水平。本行高度重视金融消费者权益保护,组织开展了丰富多彩的服务及消费者权益保护主题活动。全行上下形成了良好的服务文化氛围,广大一线员工服务意识显著提高,服务效率大幅提升,多渠道综合服务水平稳步提升,客户满意度继续提高。





一、加强监督考核 力促服务升级

本行制定了《渤海银行 2019 年度服务质量管理考核评价办法》及《2019 年服务检查工作方案》，对全行服务质量监督检查工作进行整体部署，提高各分行对总行服务检查与考核工作的参与度，以查代训、以查促改、交流学习、取长补短，进一步提升分行服务管理人员的管理水平和专业能力。本行将服务管理作为基础管理类指标纳入分行综合绩效考核，占分行综合绩效的正负 5 分；2019 年服务管理考核项目包括服务管理指标、消费者权益保护管理指标及加减分项指标，并进一步完善了服务质量考核评价体系及内容。

2019 年，本行共对 30 家一级分行的 107 个次营业网点进行了服务录像检查，对 941 个次营业网点进行了第三方“神秘人”服务检查，对 30 家一级分行进行了现场服务管理检查。检查内容包括服务管理体系建设情况、服务管理工作要求落实情况、营业网点服务环境、服务设施，以及大堂经理、柜员、零售银行客户经理等岗位的服务规范执行与服务技能技巧等。按季度对检查情况进行全行通报排名，同时纳入分行绩效考核，并对服务管理薄弱、问题较多的分支机构进行一对一指导和重点帮扶，收到明显效果，营业网点整体服务水平不断提升。



有效问卷

25,333 份



全年有效评价

1,642,582 次



问卷 / 评价网点

242 家



客户满意率

99.04%

案例：

2019 年中国银行业文明规范服务千佳示范单位

在中国银行业协会“2019 年银行业文明规范服务星级网点”评选中，本行北京分行航天桥支行、天津分行河东支行、石家庄分行广安街支行、太原分行长风支行、长春分行营业部、杭州分行温州二级分行营业部、合肥分行营业部、济南分行营业部、广州分行中山二级分行营业部、成都分行青羊支行等 10 家营业机构被授予“五星级营业网点”称号，天津分行武清支行、呼和浩特分行营业部、南京分行徐州二级分行营业部、杭州分行钱江支行、大连分行五一支行等 5 家营业机构被授予“四星级营业网点”称号，天津分行华苑支行、南京分行无锡二级分行宜兴支行、杭州分行未来科技城小微企业专营支行等 3 家营业机构被授予“三星级营业网点”称号。

案例：

济南分行开展“服务质量提升年”活动

济南分行在 2018 年“服务标准年”建设的基础上，确定 2019 年为“服务质量提升年”。一是加强制度体系建设，分行根据总行服务管理考核办法，对服务管理考核实施细则、服务奖惩实施细则等进行了修订，进一步完善考核体系。二是注重服务培训与提升，分行坚持服务与消费者权益保护季度例会制度，对存在的问题进行点评，对优秀服务视频进行分享，并邀请季度服务明星就实际服务工作流程和亲身体会与大家共享。三是注重三支队伍建设，提升员工综合服务水平。通过组织销售精英和服务明星评比、业务知识竞赛及服务技能大赛，提升队伍业务素质和服务水平。

案例：

北京分行、苏州分行重装网点功能区域

北京分行用典雅中式的花格屏风、灵活圆润的流线家具、雅致大气的展示搁架、科技前卫的电子设施、苍翠欲滴的绿植树木，向社会公众呈现出简约雅致的金融知识公众教育区。此区域展现出新中式风格与现代简约风格的完美结合，显现着渤海银行文化底蕴和渤海人创新灵动的气息。

苏州分行在 2019 年对厅堂内理财区域进行重新装修改建。装修风格结合苏州本土特色，以打造“书香体验区”为特色，力争为客户提供一个温馨、舒适、私密的空间。装修后的浩瀚理财区集等候区、阅读区、水吧区、自助设施等完整区域，同时兼备了高端客户微沙龙活动区的功能。

受理客户呼入量

101.74 万通

较去年同期增长

52.49 %

电话银行接通率

91.72 %

较年初提升

1.72 个百分点

智能客服渠道会话量增长

2.9 倍

累计外呼电话

8.27 万通

问题识别率

95.13 %



二、优化处理机制 善待客户投诉

为贯彻落实银行业金融机构投诉统计分类及编码行业标准，切实保护金融消费者合法权益，本行于 2019 年 10 月成立投诉管理系统专项项目组。历经三个月的需求设计、系统开发、功能测试，本行投诉管理系统顺利投产，并在全中国金融机构中首批实现与人民银行投诉数据系统对接成功。该系统实现了对全渠道客户投诉数据的实时统计、监测、分析、报送以及每笔客户投诉受理与处理的全程留痕，便于更好地分类汇总和比较分析投诉数据，综合度量投诉处理质量、效率、消费者满意度，及早识别、发现、预警和处置涉及业务经营和内部控制的共性问题和风险。投诉管理系统的投产进一步提升了本行投诉管理的规范化和标准化水平，以及金融消费者投诉数据调查统计和研究分析能力。

三、多种方式培训 提升服务能力

为有效提高全行服务管理人员队伍的服务意识和管理能力，提升各分行服务管理工作水平，2019 年本行采取集中培训与个别培训相结合、总行培训与分行自主培训相结合、行内培训与行外培训相结合的方式，实现服务管理培训工作常态化。特别针对各分行服务管理工作所处阶段不同，以及服务管理人员水平参差不齐的现状，总行在日常工作中通过以会代训、以查代训、一对一培训、电话培训等多种方式，对分行服务管理工作进行了有针对性的培训和指导，结合分行实际情况和短板有的放矢提出具体工作建议，使分行服务管理工作效率最大化。

四、开展系列活动 培育服务文化

为进一步强化一线员工优质服务意识，提升营业网点整体服务水平和客户满意度，营造“以客户为中心”的良好服务文化氛围。本行在全行范围内围绕“不忘初心、牢记使命”主题教育专项整治工作要求，组织开展“客户满意在渤海”服务质量提升系列活动。一是组织各分行深入开展客户服务质量自查自纠，通过全面自查和有效整改进一步强化服务理念，夯实服务基础，提高服务质量，实现全行营业网点服务软、硬件的整体提升，全行累计自查整改问题 283 条次。二是开展客户投诉处理、改进情况自查自纠，完善投诉管理机制，畅通消费者投诉渠道，组织客户投诉处置演练，健全投诉应急预案，强化投诉预防和化解，全行累计自查整改问题 177 条次；开展投诉处理培训、演练 528 次，参与人数达到 3746 人次。三是开展客户服务满意度调查及服务改进。

五、全面切实保障 维护客户权益



客户的期望和要求

- 交易和资金安全。
- 交易信息和个人信息安全。
- 享有对产品和服务的知情权、选择权。



渤海银行的回应

- 加强对消费者权益保护工作的组织建设。
- 加强消费者权益保护制度建设和严格执行制度。
- 严密防范电信、网络诈骗，防范假币，防范和打击非法集资。
- 综合运用技防和人防手段，加强客户信息保护能力。
- 加强对全体员工特别是网点一线和营运人员的教育、培训，确保员工理解和掌握规范经营、保护客户交易和信息安全及消费者合法权益的政策、制度、要求，不断提升其服务意识和能力。
- 严格执行法律、法规、行业准则等，切实保障消费者的知情权、选择权等各项合法权益。



实际工作手段及成效

- 渤海银行董事会承担银行消费者权益保护工作的最终责任，董事会下设的审计和消费者权益保护委员会（原审计委员会）协助董事会履行相关职责。
- 总行成立了消费者权益保护工作领导小组，由主管行领导任组长，总行各相关部门负责人为小组成员；总行设立消费者权益保护工作办公室，各一级分行成立消费者权益保护工作小组，负责组织落实各项消费者权益保护工作。

- 建立消费者权益保护工作报告体系。根据《渤海银行消费者权益保护工作管理办法》的有关规定，各分行每年7月10日、次年1月20日前向总行消费者权益保护工作部门提交消费者权益保护工作报告，每月不定期上报消费者权益保护工作简报及开展普及金融知识活动情况报告。
- 建立健全各项内控制度，2019年累计制定消费者权益保护内部控制制度6项，修订制度2项，进一步建立和完善消费者权益保护工作机制。
- 2019年总行消费者权益保护专职工作人员增至6人。
- 深入开展进一步深化整治银行业市场乱象的自查和整改工作。
- 实施“私密服务制度”如使用大额存取款业务客户“免开口服务卡”外，大额取款业务浩瀚理财室私密空间服务，保安进行全程陪护等。
- 坚持案件风险零容忍，有力堵截电信、网络诈骗，异常开户，异常开通网上银行业务等。
- 在营业网点公示《金融服务价格目录》。
- 各项收费标准透明且便于检索。
- 设立和开通了多种投诉举报渠道。
- 开展消费者权益保护专题培训。

案例： 本行应用先进技术和应用系统提升效率，加强交易和资金安全保护

2019年，本行投产即时通信平台“智能助手”功能，便于操作人员办理业务时调阅集中作业业务处理标准和易错点，实时指导业务人员规范操作；投产智能柜台（UCR）项目，客户可通过智能柜台自助办理对公、对私业务，充分发挥营运柜员的专业优势，为客户提供精准、快捷的服务。

本行投产柜面人脸识别二期项目，扩展人脸识别交易范围、引入双目摄像头作为人脸识别影像的拍摄方式、增加自动获取身份证机读影像功能，前端系统绝大部分个人业务交易实现了人脸识别检测和证件校验功能，提升了业务办理效率和风险防控自动化水平；使用交互设备向客户展示交易关键信息，对客户交易意愿进行核实与确认；通过技术手段对客户设置密码的复杂程度进行判断，对于不满足复杂度校验条件的密码提示客户重新进行设置，充分保护客户资金安全。

案例：

陈塘科技园支行为客户排忧解难 被盗刷资金“完璧归赵”

2019年4月，本行天津陈塘科技园支行在为客户办理业务时，因及时有效地帮助70多岁老人排忧解难，勇于担当，使得老人被盗刷的资金“完璧归赵”，受到了公安民警和客户的高度称赞。

“我到渤海银行陈塘科技园支行办理业务，在查询账户余额过程中发现账户余额异常，相比较以往记录减少了很多，让我焦急万分。”回忆起当日情景，70多岁的陈阿姨仍旧记忆犹新。

当日，支行营运经理见客户有异状立即上前询问。在了解基本情况后，立即为陈阿姨查询账户交易记录，结果发现近几个月客户账户通过某移动支付工具转出多笔款项，账户异常动账情况较为严重，而客户本人却对此毫不知情。为妥善解决陈阿姨遇到的问题，这位营运经理一方面努力稳定陈阿姨情绪，帮助其回忆分析可能存在的原因；另一方面陪同她到属地公安机关报案，积极协助客户寻找追回资金的途径。

“因为客户年岁较大，不了解移动支付工具的使用方法，支行同事又帮助客户主动联络该移动支付工具所属公司，仔细查询了转款笔数、金额及收款方信息”，这位营运经理回忆。经过公安机关调查，原来收款人与客户相识，未经客户同意私自将客户账户绑定移动支付工具，并多次私自转账盗用。在支行营运经理的不懈努力下，最终为陈阿姨追回异常转出款项31,000元，避免了客户财产损失。

案例：

增加借记卡银联小额免密免签业务风险补偿渠道

为丰富借记卡银联小额免密免签业务风险补偿的业务受理渠道，根据银联最新业务规则，本行进一步完善了风险补偿操作指引，增加了客户通过“云闪付”APP申请风险补偿的处理流程。此举便于客户提交补偿申请，全面保障客户合法权益。

案例：

天津分行自查消费者权益保护工作

天津分行积极落实“创文”工作部署，对消费者权益保护工作开展自查、查漏补缺、局部提升。分行要求所辖各支行结合《责任清单》的六大类、二十三小类内容进行逐一排查，排查主要涉及支行便民服务实施、大堂服务优化、服务工作效率、员工精神面貌、投诉处理及公众教育展示等内容。

2019年5月，分行开展了打击“套路贷”有关工作。一是强化内部管理，组织员工学习防范“套路贷”相关知识，切实提高员工在防范打击“套路贷”工作中的意识和能力，同时严禁员工以各种形式参与“套路贷”及民间借贷。二是对现有客户及存量业务进行摸排，严格落实“贷款三查制度”，强化贷后检查和管理，做好线索摸排工作。三是加强宣传教育，组织辖内各支行开展防范打击“套路贷”专题宣传教育活动，利用厅堂电视、广告机循环播放宣传标语和图片，切实增强群众对“套路贷”犯罪的识别防范意识。

案例：

安徽省公安厅向合肥分行发来感谢函

2019年12月，合肥分行收到了安徽省公安厅的感谢函，感谢分行在多次诈骗要案中给予安徽公安机关的大力支持。2019年，分行高度重视防范金融犯罪工作。分行相关部门认真负责，严格审核账户异常交易，及时核实报送可疑信息。配合安徽公安机关，协助开展专案3个，协查18,045笔，金额2.67亿余元。在合肥市网络贷款诈骗案、滁州系列利用“GSM劫持+短信嗅探”技术盗刷银行卡案、亳州利用“多卡宝”诈骗案等案件中，合肥分行为案件侦办做出了重要贡献。

案例：

杭州分行全面完成防护舱智能升级改造工作

为有效提升自助银行案件智能监控水平，杭州分行全力推进防护舱智能升级改造工作，截至2019年末全辖网点均已改造完成。从而实现全辖网点对“尾随进入、打斗、挟持、遮挡面部、破坏设备”等异常情形，以及防护舱门及锁具故障的主动预警、提示功能。这将进一步发挥远程管控提前防范、消除隐患的作用，进一步提升自助银行区域的安全防控能力。

完成改造升级的防护舱还具备锁具智能联动的功能：一是具备向管控中心发送预警信号、异常面部图像及联动防护舱技防系统功能、语音安全提示功能。二是具备远程强制锁死舱门锁具、远程自动开启舱门锁具功能。三是1.1米以下人员或动物进入防护舱内时，保持舱门锁具处开启状态。四是对人员进入防护舱锁具未落锁或出现人为破坏状况时，除现场的动手上锁语音提示外，有关预警信息会实时发送至管控中心。

案例：

太原分行消费者权益保护工作被评为一级

2019年10月，山西银保监局印发《关于2018年度银行业金融机构消费者权益保护考核评价工作情况的通报》，太原分行以91分的成绩被评为一级，全省仅有2家银行业机构获评一级，本行是其中唯一一家股份制商业银行。

2018年12月至2019年3月，经过机构自评、信息收集、现场考评三个环节，山西银保监局主要从制度体系是否完备、制度执行是否有可靠保障、工作开展是否有效、内部考核与管理是否得当等方面，对辖内银行业金融机构消费者权益保护工作情况进行了考核评价。从考核结果看，太原分行不断完善消费者权益保护组织架构，畅通消费者权益保护渠道，提升公众金融素质，改进金融服务质量，维护消费者切身利益，消费者保护工作的能力和水平有了较大提高。

案 例：

北京分行切实加强产品销售专区录音录像管理

为加强业务风险控制，防范金融欺诈，切实保护银行业消费者合法权益，北京分行根据监管机构工作指引，切实加强产品销售专区录音录像管理。一是结合自身产品销售专区及录音录像系统特点，制定管理实施细则，明确各部门职责及分工。二是对销售人员进行系统操作、录音录像话术培训，要求录音录像应满足清晰、完整、准确三个标准，严禁违规操作。三是用户权限采用分层管理，要求各级权限用户妥善保管用户密码并定期修改，做好客户资料及交易信息的保密工作。四是完善应急处理预案，按照“统一领导、快速响应、联动处置、应对有序”的原则进行应急处置，加强录音录像管理系统及设备使用的日常监测检查。

六、特殊群体服务 制度建设加强

为了做好特殊消费者群体金融服务工作，保护消费者的合法权益，维护公平、公正的市场环境，本行印发了《渤海银行关于特殊消费者群体金融服务规范（试行）》、《关于规范特殊消费者群体营运业务处理要求的通知》。各分行按照总行及属地监管部门的工作要求，结合实际情况制定和完善针对特殊消费者群体的金融服务工作规范，确保对特殊群体的金融服务有据可依。

案 例：

北京分行着力改善特殊群体金融服务

北京分行认真落实监管部门对金融消费者权益保护工作的管理要求，不断完善消费者权益保护工作管理体系，着力改善特殊群体金融服务。一是为特殊消费者设置业务办理快速通道。增设特殊客户上门服务，制定残疾人客户服务方案，组织员工进行日常哑语培训，设立残疾客户业务办理专柜，设立无障碍设施。二是关爱女性，打造有温度的特色服务。在一些营业网点配备“母婴室”关爱女性，使新妈妈们的私密性与舒适性得到了充分的保障。

案 例：

大连分行制定特殊客户服务方案

大连分行制定了一系列关爱中老年客户、方便特殊客户的服务方案，切实做好对老弱病残孕等特殊群体的服务工作。一是营业网点设立爱心窗口，为残障人士开辟绿色通道，倾听客户需求、耐心讲解释疑，提示金融风险。二是网点内提供电子显示屏和语音叫号服务，设立手语服务小分队，为残障人士提供无障碍服务。三是网点多次克服人手紧张的困难，为病重、失能特殊客户提供上门服务，解决了客户燃眉之急。四是在营业网点设立“渤海温暖角”，配备爱心座椅、常见非处方药品、雨伞、轮椅、环卫工人休息区等，提供有“温度”的周到服务。

绿色价值

发展绿色信贷 坚持低碳运营 建设美丽中国

“绿色”是五大发展理念之一，“绿色是永续发展的必要条件和人民对美好生活追求的重要体现”。作为银行业金融机构，本行结合自身实际，从绿色信贷、绿色金融、绿色公益三方面综合施策，为绿色发展做出了一定贡献。





一、绿色金融业务 加快发展速度

本行高度重视绿色金融的发展，把发展绿色金融，支持环保产业列入全行战略规划的重点内容，从组织架构、制度流程、识别标准、保障措施、产品创新、外部合作等多个方面加快绿色金融业务发展，取得了一定成绩。截至 2019 年末，本行全行表内绿色信贷余额 183.94 亿元，较 2018 年末增长 18.57%。

2019 年本行绿色信贷项目节能减排成效



节约标准煤约

185.99 万吨



降低二氧化碳当量

76.38 万吨



减少二氧化硫排放

5.09 万吨



减少氮氧化物

15.91 万吨



减少水资源消耗

94.66 万吨

本行为中国再生资源、中国林产、比亚迪汽车、晋能电力、创业环保、长沙水业、武汉园林绿化建设等 104 家企业提供了绿色金融支持，涉及绿色交通运输、可再生能源及清洁能源、资源循环利用、垃圾处理及污染防治、工业节能节水环保等项目，对加强大气污染防治、改善区域生态环境做出了一定的贡献。

本行作为天津排放权交易所的会员单位，通过交易所渠道，积极为产业升级调整、节能环保企业提供业务支持，促进了企业提升资源利用率、降低污染物排放量，加强大气污染防治。本行积极响应国家节能减排的战略部署，关注全国碳市场建立的重要契机，开展了对碳排放交易机构的营销工作。为保证交易资金安全，提高交易效率，本行搭建了交易资金存管业务平台，可以为碳排放交易机构提供高效的交易资金存管服务。

2019 年，本行将环境和社会风险纳入全面风险管理体系，在授信流程各环节落实环境与社会风险管理要求，将授信客户（项目）按照环境和社会风险等级分为 A、B、C 三类，建立信用风险管理系统（CR 系统）客户分类标识，作为绿色信贷业务准入和差别化管理的政策依据。同时，本行年度授信指引明确了绿色信贷业务授信投向的重点领域和支持项目，支持节能环保、绿色发展、循环经济等重点领域的项目和企业，支持低能耗、低污染、低排放的行业和企业；对国家限制类、淘汰类项目、落后产能项目等，本行不提供授信；对“两高一剩”行业和企业，坚持绿色信贷原则，实行差别化信贷政策。2019 年 6 月，本行陆续出台了《渤海银行钢铁行业营销授信指导意见》、《渤海银行煤炭行业营销授信指导意见》，进一步严格控制过剩产能企业信贷准入。

绿色信贷



完善绿色信贷组织架构

- 成立并完善了以行领导为核心的绿色信贷领导小组
- 普惠金融事业部牵头组织、管理、协调、推动绿色信贷各项工作
- 各分行普惠金融部承担总行绿色信贷相关政策和业务落地等工作
- 各分行设置绿色信贷专职工作人员



建立健全绿色信贷管理制度

- 不断优化包括市场营销指引、市场准入和差别化授信政策等的绿色信贷制度

- 进一步工业节能节水、节能服务、环保服务、水力发电、智能电网、城市轨道交通、城市节水等绿色信贷重点支持行业
- 通过《渤海银行授信业务环境和社会风险管理办法》，对拟授信客户或项目的环境和社会风险实行全面、全程的风险管理



完善强化流程管理

- 建立了贯穿总分行、前后台绿色信贷的“绿色通道”，努力实现从前期营销、尽职调查、识别认定、风险审查、放款审核到贷后管理等各个环节的衔接
- 信用风险管理系统（CRMS）中建立了“工业转型升级标识、产业结构调整类型、是否国家限制行业、三高一汰、两高一资”等标识，要求在业务申请时进行相关标识判定
- 本行绿色信贷最新识别标准，对存量授信业务进行划分认定，对增量业务进行审核和分类，推动实现对绿色信贷的全面识别和管理



完善绿色信贷业务的系统功能

- 在系统中增设绿色信贷业务标识，满足各类管理和统计需要，为分析决策以及数据的深度挖掘提供保障



出台配套保障措施

- 行将绿色信贷业务发展指标纳入了各分行和总行相关部门综合考评与经营计划KPI指标，
- 在信贷资源配置上予以重点倾斜，从每年有限的新增信贷规模、风险资产中，满足优质大型绿色信贷客户和相关创新产品占用需求

- 部分分行策划开展了绿色信贷营销竞赛活动
- 建立了定期通报和临时报告制度。总行对分行绿色信贷工作进展及质量进行定期通报，分行对辖内发生的重大环境风险事件、支持绿色信贷重大项目典型案例等及时报告总行

案例：

天津分行：扎根天津当地 发展绿色金融

自成立以来，本行就把扎根天津当地，服务实体经济作为宗旨。坚持以金融供给侧结构性改革为导向，服务产业结构调整，着力推动传统产业改造提升，积极发掘新兴信贷市场，以回报天津社会各界的支持。2019年，天津分行加大绿色信贷支持力度，限制高污染、高排放行业信贷规模，开拓绿色金融新渠道，探索绿色金融新产品，力求为在津发展的绿色环保企业做好金融服务工作。

天津爱旭太阳能科技有限公司是国家大力支持的生态环境保护和建设产业内的优质企业，也正是本行绿色金融重点服务的对象。从这家企业计划进驻天津，我们就通过海河产业基金和该企业的合作关系，与该企业建立联系、主动服务。经过多轮协商沟通，并充分考虑企业的项目资金需求及项目还款能力，最终提供了8.99亿元的项目贷款，期限为6年。为能及时放款以配合企业工程及采购进度，天津分行最大限度调配信贷规模和资金头寸，实现及时放款。最终，企业7月注册，10月就实现了动工建设。保证了企业天津项目能如期完工并顺利投产。

分行从绿色信贷的识别标准、营销思路、业务储备、报送机制等方面进行系统部署及分工，密切跟踪国家节能重点工程、再生能源项目、水污染治理工程、环保产业等重点项目，综合考虑信贷风险评估、成本补偿机制、政府扶持政策等因素，有重点地满足优质客户信贷需求，积极开展金融产品创新，探索建立绿色信贷长效发展机制。自开业以来，分行累计投放绿色信贷超过70亿元。授信企业包括天津子牙循环经济产业投资发展有限公司、天津水务投资集团、天津市津能风电有限责任公司、天津轨道交通集团、天津爱旭太阳能科技有限公司等，有力支持了天津绿色信贷业务发展，助力了天津生态环境保护和建设。对于募集资金专项用于节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、清洁能源、生态保护和适应气候变化等绿色项目领域的债务融资工具，分行提供绿色通道由专人负责向交易商协会报送。

2019年，分行积极参与天津企业绿色债券招投标工作，以支持符合由中国金融学会绿色金融专业委员会编制的《绿色债券支持项目目录》界定的绿色产业及项目融资落地。

“渤海银行是我们接触到的所有银行中服务最好，速度最快，最专业的银行。我们对这次天津投资非常满意。”

——天津爱旭太阳能科技有限公司董事长陈刚，接受天津市知名媒体采访时做出上述评价。

二、自身低耗运营 一以贯之坚持

作为一家责任企业，我们始终关注自身能耗问题，从身边每日的点滴做起，与全社会一道建设“绿水青山就是金山银山”的美丽中国。作为天津市地标性建筑的渤海银行大厦，日益成为资源节约型和环境友好型的办公场所。



绿色建筑

- 加强物业管理和巡检管理力度，每日检查办公电器、照明设备是否按要求关闭，以及是否存在违规使用大功率电器情况，并制定了相关提示和约束制度，严格要求员工节能降耗。
- 针对节约用电，充分利用楼宇自控系统，对功率大的用电设备进行智能监控，对可关停的用电设备坚决关闭；通过灯控系统加强照明管理，确保照明设施的有效利用，避免浪费。
- 建立能源管理目标，根据大厦各区域工作性质和特点，根据大厦不同区域、不同时段温度及舒适度需求，根据室外气温变化制定室内温度标准并严格执行。做到夏季工作环境 26℃ 左右，冬季工作环境 20℃ 左右，在保证办公条件良好的同时实现节能。
- 增加对新风机过滤网清洗次数，提升机组换热效果的同时改善了办公区域的空气质量，2019 年对 48 台新风机过滤网制作共计 186 片，清洗更换过滤网 300 余片。
- 及时维护各楼层给水管路及用水设备设施，杜绝跑、冒、滴、漏现象；非工作时间关闭大厦供水系统及夏季空调制冷系统。
- 坚持每日对大厦能源消耗情况进行统计、记录，通过每日能源日常消耗的数据变化及时发现问题并加以整改。



绿色办公

- 总行各部门之间、总行和各分行之间、分行和二级分行及各支行之间的公文都在 OA 系统中处理，搭建了档案系统，实现 OA 系统与档案系统数据互联，提高了办公数字化水平。2019 年，本行在 OA 系统中处理公文约 67,000 件，线上日均处理近 200 件。
- 总行各部门专人管理办公易耗品，特别是打印机、复印机、传真机耗材等，以便合理使用、避免浪费，以及便于外部服务商及时、充分回收耗材。



绿色金融

- 大力发展网络银行渠道。
- 积极推行电子账单。



绿色采购

- 通过招标政策、合同条款、技术标准等，鼓励和引导外部服务商采用环保绿色产品，以及对废旧办公电脑、营业机具，打印机、复印机、传真机耗材等的回收。

三、参与环保公益 倡导绿色发展

在成立时间短、基础薄，资金实力有限的情况下，我们仍努力坚持开展环保公益活动。“渤海银行无车日活动”仍时常被天津市民津津乐道，与权威环保公益组织中国绿化基金会合作开展的“绿爱行动”，在全国十多个城市留下了绿荫浓浓的“渤海绿爱林”，曾获得“中国银行业年度优秀公益项目”殊荣。在业务经营的日常中，我们总在向员工、客户和社会公众传播环保理念，倡导更多人关注环保事业、奉行低碳生活、参与绿色公益，共同建设更加宜居的家园。



太原分行开展“蓝天保卫战，我是行动者”公益活动



长春分行开展“学雷锋环保行”党日活动



石家庄分行开展环保公益活动

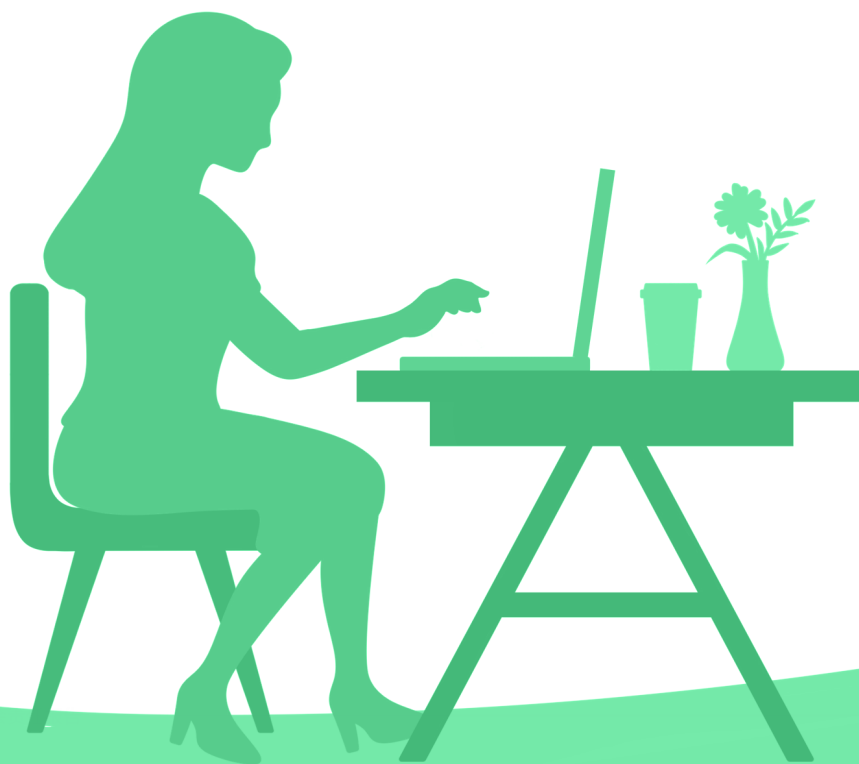


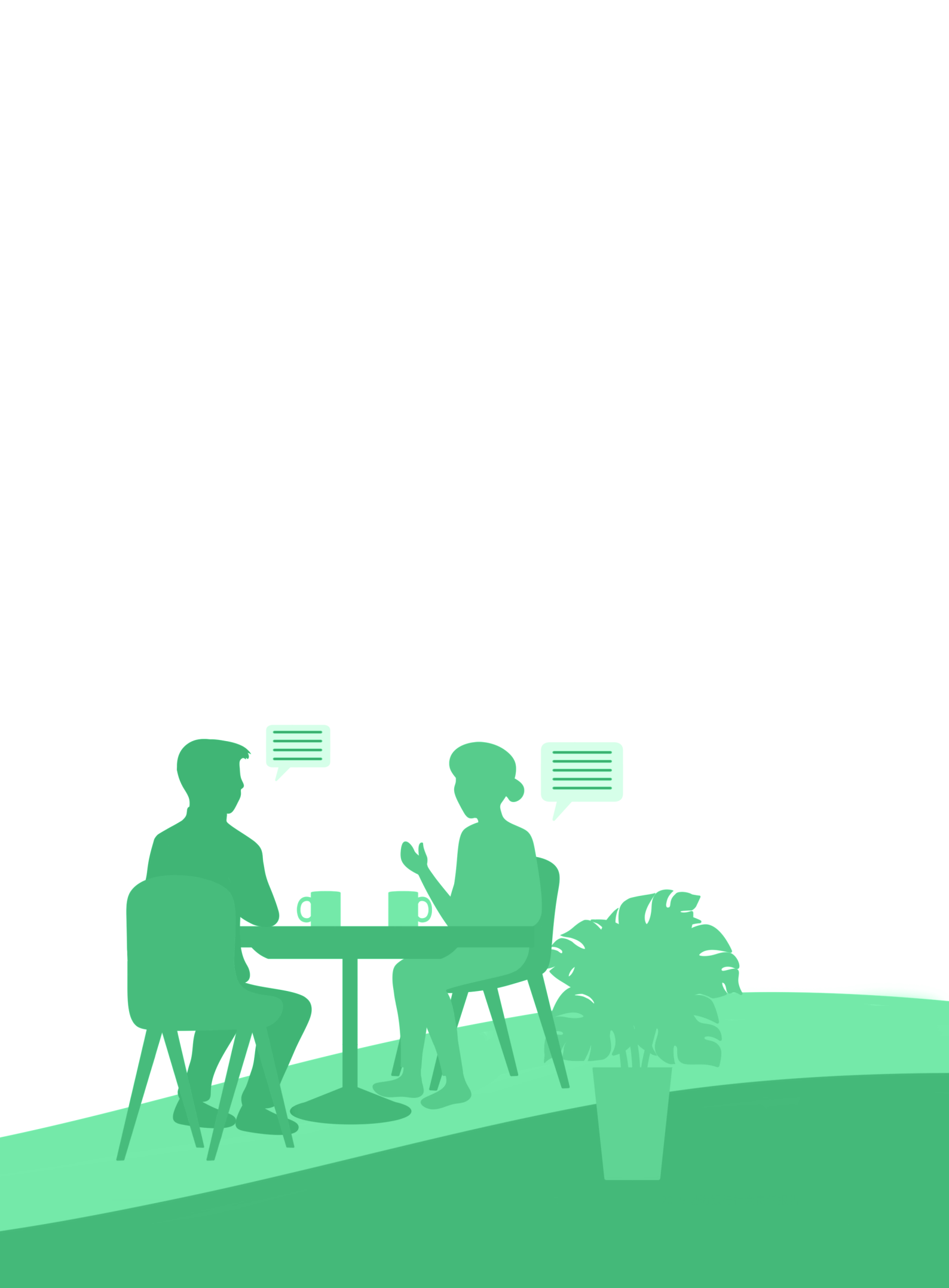
青岛分行承办青岛第二届植树节活动

人本理念

拓宽发展路径 关爱员工生活 创造员工价值

有职级划分，有岗位之异，但我们都是渤海银行人。对于渤海银行而言，员工价值与企业发展血脉相连，员工是我们最核心的价值之一。从筹建期开始，“关爱”就是渤海银行的一大“关键词”，我们关注员工的职业发展，也关切员工的幸福生活。





一、拓宽发展路径 员工人适其岗

2019年，本行继续贯彻实施员工双序列职业发展通道，全行管理序列144人晋升职级，专业技术序列873人晋升职级；积极推进轮岗交流，促进人才内部流动，总分行之间轮岗交流46人，分支行之间轮岗交流409人；继续做好派遣制员工考核转正工作，优秀派遣制员工适时录用为合同制员工。

案例：

大连分行推进人力资源管理改革

2019年，大连分行聚焦“强机构、强管理、强服务”，将深化人力资源改革作为“强管理”的一项重要抓手。分行通过不断更新选人用人观念，进一步营造良好的选人用人生态，努力打造敢担当、有作为的高素质专业化员工队伍，为转型发展提供了重要的人力保证。

强化制度先行，促进人力资源管理的规范化、制度化和科学化。分行出台《营销岗派遣制员工转正管理办法》、《内部职位公开招聘管理办法》、《员工待岗培训管理办法》、《专业技术类职位管理实施细则》、《2019年专业技术职级调整工作方案》等制度、工作方案17项，涵盖了自身人力资源管理的各个环节，营造了公开、公平、公正的选人用人环境。

引入竞争机制，为员工职业发展提供广阔平台。在2018年深化绩效管理体系改革，拉开前中后台绩效差距的基础上，2019年分行深入到各板块内部，全方位推动各岗位人力资源的优化，做到人岗相适、岗责匹配。分行搭台子、员工来唱戏，先由人力资源部明确各部门的岗位设置和岗位职级，然后在全员范围内组织公开招聘或双向选择，拓宽选人用人视野，让能干事、干实事、敢担当的员工脱颖而出。2019年分行共组织开展了7次公开招聘和4次双向选择，覆盖前中后台168个岗位。建立了在岗员工的退出通道，通过跨条线转岗等措施打破了单一的职业发展路径。竞争上岗和双向选择的全流程由分行纪委监督，使定岗者踏实、落聘者服气。

完善职级管理，初步形成了能上能下的用人机制。大连分行党委将员工“岗级匹配”作为2019年的“一号工程”，多次召开党委会研究员工晋降级办法和实施方案，保证职级调整工作有序进行。公司银行、零售银行条线设定客户经理职级调整标准，并根据客户经理业绩动态调整职级；中后台通过第三方组织的笔试、小组评审等方式，结合各条线公开招聘的结果，最终确定是否员工职级晋升、下调或转正。通过一系列的人力资源改革和探索，分行充分调动了员工工作积极性和干事创业热情，形成了人才向营销岗位倾斜、向业务条线倾斜、向转型领域倾斜的格局。

二、加强权益保护 尊重员工价值

本行坚决反对职业歧视，坚持公平就业；持续加强员工权益保护，不断完善民主管理机制；建立了科学的绩效考核与薪酬体系，实施公平、公正、公开、民主的绩效考核与评定。根据《渤海银行中层管理人员及以下员工薪酬管理办法》的相关规定，每年四月开展全行员工依据上一年度绩效考核结果调整固定薪酬的工作。自2011年起，本行已连续九年组织开展了全行员工的固定薪酬调整工作，员工反响良好，切实起到了激励作用，也调动了员工提升业绩表现的积极性。

员工合法权益

- 享有平等就业的权利。
- 获得劳动报酬和保障、福利的权利。
- 公平妥善解决劳动争议的权利。
- 工作与生活平衡的权利。

渤海银行的举措

- 严格、公正的招聘制度和工作机制。
- 根据《渤海银行中层管理人员及以下员工薪酬管理办法》的相关规定，连续开展全行员工的固定薪酬调整工作。
- 推进集体合同制度建设。
- 不断完善工会组织和工作机制。
- 推行职代会制度，所有涉及员工权益的政策、制度、工作安排等，均须由职代会审议通过。2019年总行工会组织召开了7次职工代表大会，审议表决了行内重大制度制定调整和重要工作事项。
- 按照《渤海银行员工休假管理暂行办法》和《关于调整渤海银行员工、婚嫁产假的通知》要求，执行员工带薪年假、病假、婚假、产假等，保障员工休息休假的合法权益。

本行依法维护女职工权益，组织了一系列富有特色的活动，激励女职工提倡新作为、发挥新作用、树立新形象，在工作岗位上干事创业。2019年，本行举办了举办庆祝“三八”妇女节“巾帼逐梦、建功渤海”第三届机关女职工趣味运动会。



第三届总行机关女职工趣味运动会

案例：

西安分行建成“妈妈之家”

为体现对女性员工的关爱，西安分行工会认真贯彻落实《女职工劳动保护特别规定》，充分发挥服务型工会组织职能，积极开展女职工“关爱行动”，精心设计并建成“妈妈之家”，为备孕、怀孕、哺乳期的女员工提供了一个私密、卫生、舒适、安全的休息场所。

“妈妈之家”位于分行十六楼，是一个非常人性化和私密性的独立场所。“妈妈之家”内桌椅、沙发、遮光帘、冰箱、空调、置物柜等设施一应俱全，装修温馨舒适，可供多位女员工同时使用。除了配足硬件设施外，明亮的窗户、暖色的灯光、温馨的摆设等很多细节之处，尽显工会对女职工的关爱之情。同时，“妈妈之家”也成为增进女员工交流、互助的小天地，为特殊时期的女员工创造了一个贴心、便捷、无忧的“温馨之家”。



三、丰富多元培训 助推员工提升

本行邀请外部专家、学者以及行内高管、博士后工作站在站成员等，通过多种形式和主题进行授课分享，紧跟转型发展，务求在培训平台上呈现更丰富更多元化的课程内容。在内训师培训中学员带着真实教学任务参加培训，在每个环节导入实用工具，分初、中级进行针对性和差异化培养。应届大学生培训项目不仅进行知识传导，更注重提升年轻员工的培训体验，让学员担任各类培训准备、协调、组织及班务管理工作，帮助青年员工顺利由校园人过渡到职业人。营造培训生态，以新技术和新工具助推培训生态建设，通过“渤海E学堂”手机客户端学习、考试、自制各类课程、线上培训班、直播培训，与PC端“网络商学院”互相补充，共同构成了线上培训系统。



案例：**新入职大学生培训**

为使 2019 年新入职大学生尽快成为发展所需的专业人才，本行于 2019 年 11 月至 12 月延续“渤海小匠”主题，安排了为期 28 天的集中培训。培训期间先后邀请 3 位行领导、7 位部门负责人、51 位行内讲师、11 位外请讲师为新员工授课。通过各种学习、参观和交流，全体学员深入学习了习近平新时代中国特色社会主义思想、中国共产党的光辉历史和新中国的成长史；学习了渤海银行的企业文化、历史沿革、战略规划、各部门架构和职能；学习了宏观经济趋势和中国金融改革进程，以及与银行发展相关的前沿知识；全体学员根据所学知识撰写了“提升服务体验”调研报告，签署“渤海青春宣言”合规承诺书，并以“过程和结果哪个更重要”作为主题，以精彩的辩论会结束了全部课程。

**案例：****加大科技应用力度，营造培训生态**

本行以新技术和新工具助推培训生态建设，2019 年全面上线“渤海 E 学堂”手机客户端，全年实现 766,865 人次的在线学习，其中全员必修课程 7 门，全体党员必修课 14 门。进一步丰富了“党建云平台”、“不忘初心 牢记使命”主题教育、“聚焦党的十九届四中全会”、“业务宝典”等多个主题栏目，以专业性强、学习方式灵活的特征支持员工碎片化学习。全年进行线上各类考试 296 场次，参加考试人次达 92,045 次，员工自制各类课程 1033 门、课件 4186 个，线上培训班 81 个，培训学员 4323 人，直播培训 21 场次，参与人数达到 4434 人。

基于内部网络系统的 PC 端“网络商学院”，以安全稳定的系统运行继续发挥支撑线上业务培训及考试的作用。2019 年完成线上各类业务考试，参加考试 47,269 人次，通过率为 89%。

案例：**天津分行组织“渤知内训师”送课到支行**

天津分行针对基层员工建议的“创新员工培训方式方法、拓宽培训基层员工受众面、开展多层次多角度培训课程”等建议，创新培训形式，拓宽培训受众面，组织分行“渤知内训师”团队开展“系列送课到支行”活动。分行以“深入基层、服务一线、注重实效、及时整改”为着力点，动员“渤知内训师”团队利用业余时间内化打磨“职业素养提升”课件，组织开展系列“内训师送课到支行”活动，分别于 2019 年 8 月 22 日、8 月 29 日到成都道支行、红桥支行讲授“情绪管理”、“职业素养提升”等课程。

此次送课到支行活动，以优化基层员工体验为中心，创新培训方式方法，首次采用“换位”方式在支行办公地点授课，利用晨夕会时间授课，既满足基层员工的培训需求，又加强培训与业务相互促进，同时选拔锻炼出一批有意愿、有特长的内训师队伍。两期送课到支行活动均受到一线员工的热烈欢迎，他们表示课程生动有趣，接受度高，贴合实际，真实工作案例具有代入感，有助于基层员工提升职业素养。

四、践行人本关爱 关注员工生活

本行践行“人本关爱”的价值观，关爱员工身心健康，提供良好的办公条件；定期组织员工体检，并邀请专家进行健康指导。本行促进员工团结向上，开展丰富的业余文体活动。本行关心困难职工，关注青年员工，努力提升员工的幸福感和归属感。

2019年，本行进一步加强员工工作条件改善、职业安全保障等方面的工作，为工作环境中的员工身心健康提供更加坚实的保障。在供冷工作结束后的过渡季节对大厦楼宇自控系统进行调整，对大厦各楼层采取日间供新风与夜间排风相结合的模式，对办公区域进行空气置换，以保证办公环境空气清新。按照办公区域墙面、地板的不同材质，按照专业方法定期进行养护、清洁和消毒，针对员工食堂、地下车库等重点区域加强清洁、消毒工作，传染病流行季节和蚊虫活跃的春夏季及时增加消杀频次，有力保证办公环境的公共卫生情况良好。聘请专业养护单位在办公区域、公共活动区域摆放和定期养护绿植，努力营造赏心悦目的环境。

2019年，本行继续按照小型化、多样化、经常化、业余化、兴趣化的原则，以《渤海银行股份有限公司机关工会文体协会管理办法》为制度保障，采取会员交会费、自我管理，工会年初审议预算并拨一定活动经费的管理方式，组织22个员工文体协会开展活动。



案例：

杭州分行工会开办员工子女免费兴趣班

刚刚放暑假，而孩子们的各项兴趣班还没开始，这段时间白天把孩子一个人放在家里“大闹天宫”，怎么放心得下？2019年7月初，杭州分行工会开办了第二期员工子女免费短期暑假兴趣班，分行员工可以带着孩子一起“上下班”。兴趣班开设了演讲口才、棋类、美术、计算机、舞蹈、儿童自我保护等内容丰富的课程。每门课程都配备了外聘的专业教师，辅助教学的志愿者来自本行有专业特长的员工。

分行工会负责人说：“举办暑期兴趣班充分体现了渤海银行‘人本关爱’的核心价值观，工会应该想尽办法帮助员工解决后顾之忧。”



本行建立困难员工档案，实现帮扶送温暖常态化、长效化。2019年本行落实普惠服务、精准服务和“四个面向”工作要求，深化“助困、助医、助情”三位一体帮扶机制，构建联系紧密、服务到位的分级帮扶服务体系，及时修订《工会经费收支管理暂行办法》、《员工慰问及困难补助管理办法》、《基层工会会员慰问及困难补助管理办法》等。2019年总行机关工会慰问患病、退休、结婚、生育员工及过世员工家属302人次，发放慰问金35万元。



“普惠员工、上门送诊”心脑血管疾病筛查与专家义诊活动



本行实现困难员工帮扶常态化、长效化



企业公民

落实扶贫战略 倡导志愿服务 共建繁荣社会

企业生存和发展的关键意义之一在于对社会繁荣的贡献，作为与国计民生密切相关的银行业金融机构更加突出于此。在经营中我们回归本源支持实体经济，同时也始终积极参与社会公益事业，致力于为消除贫困、减少不平等做出自己应有的贡献。





联合国可持续发展目标	无贫困	减少不平等
我们的举措	■ 加大对定点帮扶村的帮扶力度。 ■ 以优势金融服务助力精准扶贫。 ■ 参与扶贫公益活动。	■ 广泛深入普及金融知识。 ■ 加强对员工志愿者服务的组织推动。
取得的成效	■ 截至 2019 年末，在天津蓟州区定点帮扶村累计投入 681.27 万元。 ■ 截至 2019 年末，精准扶贫贷款余额 34.52 亿元。 ■ 2019 年，消费扶贫总额 92.41 万元。 ■ 2019 年，扶贫公益捐款总额 298.1 万元。 ■ 连续七年开展“锦绣新生：贫困县之重新发现”公益活动，截至 2019 年末累计投入 540 万元。	■ 推动金融知识宣传教育活动全面、持续、深入开展，全年累计组织宣传活动 4800 余次。 ■ 总行及各分支机构普遍建立了员工志愿者队伍，开展了内容丰富、部分志愿者队伍取得了急救等专业资质。

一、扶贫攻坚任务 以己之任承担

2019 年，本行积极贯彻落实扶贫攻坚战略，在持续定点帮扶天津市蓟州区困难村的同时，将聚焦西部地区国家认定的深度贫困地区，积极开展扶贫公益活动作为本年度履行社会责任的重点工作。

（一）持续定点帮扶

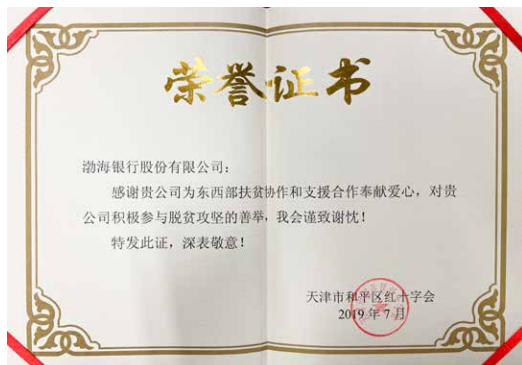
自 2013 年 8 月起，本行按照天津市的统一安排，分批派出工作组定点帮扶天津市蓟州区困难村。多年来，本行通过项目帮扶、产业帮扶、智力帮扶、消费帮扶等多种方式，做好定点帮扶困难村工作。一是深入困难村实地调研。本行领导带队深入贫困区域调查研究，探明致贫原因，因地制宜确定困难村产业发展方案。二是积极主动提供资金支持。先后落实了困难村环境整治资金、春节慰问困难人员资金、产业发展项目配套资金、基础设施项目资金，截至 2019 年末本行在天津蓟州区定点扶贫村配套到位帮扶资金 681.27 万元。三是积极配合落实“一镇一策”产业发展项目。例如，支持定点帮扶对象桑梓镇落实精品西瓜产业发展项目，及时足额拨付产业发展项目配套资金，满足了项目资

金需求。四是开展形式多样的送温暖活动。帮扶工作人员深入访贫问苦，走访低收入和贫困家庭，拉家常、问情况、交朋友、勤帮助；对重大疾病和突发事故的家庭，帮扶人员带头捐款并带动村干部一起捐款，帮助特困村民度过难关；制定春节慰问计划，与村两委班子商定慰问范围和慰问标准，切实把党组织的关怀落实到困难村群众身上。

（二）支持扶贫攻坚

借助天津市东西部对口支援和扶贫协作机制，本行聚焦国家认定的深度贫困地区开展扶贫捐赠活动。一是通过天津市国资委、河东区金融局及有关慈善机构向天津市对口支援的甘肃省、青海省的相关贫困地区捐款 246 万元。二是成都分行、郑州分行、西安分行、海口分行等本行中西部地区分支机构，克服开业时间短、资金实力弱的困难，及时响应当地政府部门、监管机构和公益组织的倡议，积极参与扶贫公益项目，累计捐款 52.1 万元。

本行总行工会积极参与天津市政府组织的“万企帮万村”精准扶贫行动，参与天津市总工会组织的对甘肃省甘南州的对口扶贫项目，积极推动《工会对口援助项目计划书》和《天津市总工会对口支援三年工作计划》的落实落地，加大消费扶贫帮扶力度。本行加强与贫困县政府、企业，以及承担定点帮扶任务单位的合作，助销扶贫产品，长期在员工食堂商店设置扶贫专柜供员工积极购买，同时加大对扶贫商品的采购比例。2019 年，本行消费扶贫总额为 92.41 万元，在天津市总工会组织的产业扶贫行动中投入 120 万元，共计 212.41 万元。



- 本行向甘肃省贫困地区捐款 200 万元
- 总行机关员工食堂设立扶贫商品专柜
- 本行援青干部在青海省黄南州调研土地流转中的金融需求



(三) 参与“锦绣新生”

我国有 592 个贫困县，她们有很多代表着人类“真善美”的原始素材。尤其是民俗、手工技艺、故事、歌谣、绘画等，凝聚了才智和文化，是非物质文化遗产的重要部分。2013 年起，《21 世纪经济报道》发起“锦绣新生——中国贫困地区发现之旅公益”活动，致力于通过对寻访，发现贫困地区沉默的文明并表达其历史价值、人文价值、公益价值和潜在的商业价值。



“锦绣新生”项目旨在通过对中国广大贫困地区非物质文化遗产的寻访和新闻报道、通过线上线下组织传统手工艺大赛等方式，发掘贫困地区沉默的文明，发展濒临消亡的传统和技艺，发现其历史价值、人文价值和潜在的商业价值，唤起社会对广大贫困地区的关注，以文化扶贫的方式促进当地产业发展，延伸渤海银行在中西部特别是贫困地区应尽的社会责任。

截至 2019 年，渤海银行在该公益项目上已累计投入 480 万元，完成 31 个省级、国家级乃至世界级的“非遗”项目现场走访，刊发 30 个整版报道，并连续举办七期“非遗手工艺大赛”和作品展，组织了两次“非物质文化遗产与社会扶贫”主题论坛，在社会上引起强烈反响，达到了较好的传播和推广效果。

发起：2013 年起，渤海银行与《21 世纪经济报道》共同发起“锦绣新生——中国贫困地区发现之旅公益项目”



傣族织锦技艺是一种古老的纺织工艺，图案的设计是通过熟练的纺织技巧创造出来的，表达了傣族人民对真善美的追求和向往。



在中国所产的四大名砚中，尤以广东省端砚最为称著。端砚以石质坚实、润滑、细腻、娇嫩而驰名于世，用端砚研墨不滞，发墨快，无论是酷暑还是严冬，研出之墨汁细滑，书写流畅不损毫，字迹颜色经久不变。



佛山狮头是广东省古老的传统手工艺品。始创于清代乾隆年间，距今已有 200 多年的历史。狮头的造型一般是双腮、圆唇、明牙、震舌，两边嘴角后面还有细腿和 9 只细翅，艺人们还别出心裁地设想出一只狮角，把它做成拳（头）角、（竹）笋角、（麻）鳃角、鳌鱼角，外形十分醒目，故有“佛山醒狮”之称。

傣族织锦

厦门漆线雕



漆线雕是中国漆艺文化宝库中的艺术瑰宝之一，其做工精细雅致，形象逼真生动，风格古朴庄重，堪称艺苑奇葩，中国一绝。



成都漆艺发轫于商周，成熟于汉，兴盛于唐，绵延于宋、明、清而不断发展，历史悠久。漆艺工艺众多，做工细腻，被誉为“雕漆知器，百伎千工”，体现了中国古代在化学工艺方面的重要发明创造。



踏虎凿花，因起源于湖南省泸溪县踏虎村而得名。踏虎凿花源于苗族服饰的纹样蓝本，花样繁多、品种齐全，这种剪纸不是用剪刀剪出来的，是用刻刀凿制完成的，多用于庆典和祭祀活动中的装饰品，在湘西苗族服饰领域中起到了举足轻重的作用，被称为“绣在衣服上的文明”。

肇庆端砚

成都漆艺

广东彩扎狮头

湘西踏虎凿花

2013 年以来，本行积极参与该项公益活动，联合《21 世纪经济报道》完成了对 30 多个国家级贫困县及当地丰富的非物质文化遗产的寻访和报道。为了更好地保护、传承以及弘扬中国的传统手工艺，双方于 2019 年 11 月再次共同举办了中华非遗手工艺传承设计大赛，秉承“关注非遗保护，活化传统工艺”的宗旨，对传统手工艺进行再设计，发掘有创意的本土设计师，唤起公众对濒临消失的文化遗产的保护意识，实现对贫困地区的产业扶持。截至 2019 年末，我们与《21 世纪经济报道》累计完成 42 个省级、国家级乃至世界级“非遗”的现场走访和报道，在社会上引起强烈反响。

案 例：

本行高管与天津蓟州区桑梓镇领导共商扶贫工作

2019年2月27日，本行总行党委委员、副行长李毅与来访的天津蓟州区桑梓镇党委书记、镇长一行，就本行新一轮结对帮扶困难村工作进行深入座谈。围绕充分发挥银行业金融机构的优势，为桑梓镇精品西瓜产业项目提供信贷支持等进行了深入商讨。

案 例：

北京通州支行参加“一对一”扶贫活动

2019年，北京通州支行积极主动参与通州区北苑街道组织的“精准扶贫一对一”关爱活动。支行每月25号开展走进社区献爱心活动，给残疾儿童捐款捐物，对困难居民进行爱心帮扶。

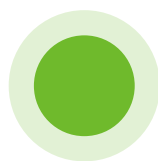


二、普及金融知识 全面持续深入

为推动金融知识宣传教育活动全面、持续、深入开展，本行全年累计组织宣传活动4800余次，进一步提升了广大消费者的金融常识。



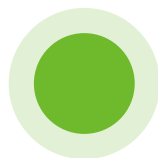
宣传活动
4800 余次



发放宣传材料
100 余万 份



接待消费者
200 余万 人次



媒体报道
230 余次

为提升持卡人的安全用卡意识和技能，2019年10月至12月，本行通过渤海银行官方微信公众号、渤海银行社区之家微信公众号推送了7期安全用卡宣传内容，内容涉及卡片申请、保管、各类渠道使用注意事项；更换磁条卡为芯片卡，灵活设置交易安全锁等内容，全面介绍了借记卡的安全使用常识，受到客户的关注和欢迎。



案例：

本行紧扣“非法校园贷”面向大学生加强宣传教育

一段时间以来，非法校园贷给部分大学生造成严重侵害，引起了社会各界的广泛关注。作为金融机构，我们对此更是痛感惋惜。为使大学生群体避免受到不法侵害，本行将远离非法校园贷作为金融知识宣传普及的一大重点，开展形式多样的金融安全宣传活动，推动营造遵纪守法的良好校园环境和社会氛围。

2019年10月，长沙分行积极响应当地人行和银保监局的号召，赴湖南大学开展了主题为“远离校园贷 青春不负债”的金融知识进校园活动，进一步提升金融消费者尤其是年轻消费者的金融素养，引导其理性选择、正确使用金融产品和服务，自觉抵制网上金融谣言和金融负能量。活动现场，分行通过发放宣传折页和宣传用品等形式为在校大学生宣传防范非法集资、电信诈骗、“校园贷”、“现金贷”，共发放宣传折页1000余份。

2019年11月，青岛分行联合青岛市公安局经济犯罪侦查支队、崂山区地方金融监督管理局、崂山公安分局，青岛新闻网一同走进中国海洋大学经济学院，举办以“防范金融风险，守护校园安全”为主题的防范非法集资宣传教育活动，活动的知识讲座环节吸引了200多名学生参加。

三、员工志愿服务 组织鼓励推动

公益是推动文明进步的动力，是促进社会和谐的能量，而志愿服务是公益社会建设的重要内容，也是公益社会走向成熟的标志。我们拥有万余名胸怀拳拳报国之心、深切关注社会进步的高素质员工，把广大员工参与公益的浪花聚成绵延不绝的支流，汇入全社会志愿服务的江河湖海，始终是本行推进社会责任工作，提升责任履行能力的一项重点工作。



总行志愿者在天津市河西区龙福宫养老院开展“关爱老年人，渤海在行动”活动



天津分行志愿者慰问儿童福利院



苏州分行志愿者参加社区学雷锋活动



武汉分行志愿者在社区开展“微心愿”活动



江苏盐城分行员工到社区开展志愿服务



西安经开支行开展“拥抱星星的孩子”员工志愿者活动

案例：

北京分行开展“3.5”学雷锋日志愿服务系列公益活动

北京分行通过策划主题活动日、重点活动周和活动宣传月等活动，推动2019年“3.5”学雷锋日志愿服务系列活动深入开展。分行与社区携手，以“邻里守望”为主题，开展环境整治和金融知识普及活动，构建和谐、温馨的邻里关系，建设安全文明的社区环境。在3月开展了形式多样的学雷锋志愿服务活动。组织广大员工立足本职、爱岗敬业、奉献社会，开展岗位学雷锋志愿服务活动，提升服务水平和服务能力。由分行志愿者协会牵头，组织志愿者深入社区、村镇、敬老院、福利院等，开展学雷锋志愿服务送温暖活动，为困难群体排忧解难。

亚运村支行携手慧忠里社区居委会于3月4日在慧忠里小区健身广场举行了学雷锋志愿者活动，支行员工走到居民中间，为大家讲解金融知识，发放宣传资料，回答居民提出的问题。东二环支行的员工利用“3.5学雷锋日”为周边的大方家社区居民开办金融讲座，讲解防范电信网络诈骗。万寿路支行以“关爱他人、关爱社会、关爱自然”为主题，3月9日开展“3.5学雷锋活动日”志愿服务活动，支行员工邀请周边社区居民在玉渊潭公园开展健步走游园活动。橡树湾社区支行开展了以“争当雷锋精神传人，弘扬社会文明新风”为主题的志愿服务活动，支行志愿者与北毛社区居委会的工作人员一起捡拾垃圾、清洗公共区域，用实际行动为美化社区环境贡献一份力量，得到周边社区群众的关注和表扬。

此外，自2016年在昌平儿童福利院设立“爱心帮扶基地”以来，每年的六一儿童节前夕，分行都会派员工代表看望慰问这里的孩子。2019年5月29日，分行部分员工满载着爱和礼物如约再次来到福利院，为孩子们送上又一个节日的祝福，陪伴他们在互动游戏中度过美好的一天。



案例：

总行业务营运部组织员工参加天津市第五届“小拍品 大爱心”公益拍卖活动

2019年6月2日，总行业务营运部组织员工志愿者团队，代表渤海银行总行参加了由天津侨联、市妇联、残疾人福利基金会等主办的天津市第五届“小拍品 大爱心”特殊儿童手工作品公益拍卖活动，在儿童节之际关注和帮助特殊儿童，传递爱心。

活动中，业务营运部志愿者积极购买爱心义卖商品82件，并在拍卖现场踊跃竞价，拍下特殊儿童制作的手工作品6件，所付款项全部用于捐助特殊儿童。主办方对本行积极参与此次公益活动的善举给予了高度评价。



案 例：**天津分行开展“助力高考”志愿服务活动**

2019年高考期间，天津分行积极动员员工投入到助力高考的志愿活动中。河东、长江道等各支行通过精心筹备，为考生家长专门设置了高考爱心驿站，在营业厅内设置家长休息等候区；在营业网点外设立防晒防雨专区，为考生家长和考生提供座椅、学习用品、纸巾、饮用水、医药箱等。为了缓解家长的焦虑情绪，支行员工们为家长讲解识别假币、防范电信诈骗等金融知识。支行员工们尽自己的微薄之力助考，得到了众多考生家长的一致好评。

2019年9月29日，天津分行河东支行参加由天津市文明办、国资委、社科院联合组织的志愿者服务“天津V站”运行情况座谈会。会上，河东支行就志愿者服务“天津V站”的运行情况、运行过程中发现的问题，以及今后的发展方向进行了详细汇报，并提出了合理化建议。河东支行站点工作得到了市文明办、国资委等相关单位的一致好评。

案 例：**滨海新区分行组织员工参加泰达全民马拉松服务活动**

2019年11月2日，由天津开发区管委会、天津滨海新区泰达街社会管理委员会主办的全民健身赛事天津滨海泰达全民马拉松开跑。滨海新区分行组织员工开展“从我手中做起”的活动，在赛道上捡拾垃圾、对垃圾进行分类处理、向民众宣传环保理念，呼吁大家携起手来，从我做起，落实《天津市文明行为促进条例》，共同打造“零污染”的马拉松赛事，让家园变得更加美丽、宜居。

案 例：**成都分行积极参与“云闪付”乘车码地铁站志愿者宣传活动**

银联“云闪付”乘车码上线工作是2019年成都市政府重点工程之一。为了增强推广效果，提升用户体验，成都分行承接了地铁站志愿者宣传活动。分行指派专人全程参与志愿者活动方案制定等工作，各营业网点积极组建志愿者工作小组，参与本次活动。参与网点分别承接三个地铁站为期6个工作日的出行高峰时期服务工作，宣传银联“云闪付”乘车码功能，现场指导乘客绑定银行卡、加载乘车码，为客户解答相关疑问。在本次活动中，分行志愿者们热情周到的服务，得到了人民银行、四川银联、地铁公司及广大市民一致认同。

案 例：**长沙分行开展2019年初级救护员培训**

为进一步在全行普及急救知识，增强安全意识，使员工在遇到突发状况时能正确应对、及时救护，成为拥有专长的志愿者，长沙分行组织全体厅堂员工开展了2019年初级救护员培训。

本次培训分为急救理论知识学习、实践操作和考核三部分，对救护新理念、心肺复苏术、创伤现场救护、创伤止血技术、现场包扎技术、骨折固定及搬运技巧等急救知识和技能，以及常见急症等医学知识，进行了理论讲授与实践操作。之后，参训员工志愿者还参加了考核。

案例：

郑州分行积极落实“党员志愿服务月”活动

2019年，郑州分行各基层党组织深入社区，积极落实“党员志愿服务月”活动，充分发挥“党员志愿者”服务优势，为志愿者服务提供更大的平台。一是积极加深与社区的互动，分行于7月参加了由社区举办的“党员志愿服务月”活动，陆续开展了“温暖冬日关爱老人”，为一线环卫工人“送温暖，送亲情”，庆祝新中国成立70周年汇演等活动。二是大力开展社区服务，分行党员志愿者们深入水利厅社区、卫生厅社区、正光路社区，开展“消费者权益日”宣传、居民金融安全知识讲座、“云闪付”便民支付推广等活动，得到社区居民认可。

案例：

厦门自贸区分行工会爱心驿站“心泊湾”正式成立

2019年8月21日，厦门自贸区分行参加厦门市总工会举办的金融行业“工会爱心驿站”授牌仪式。为响应厦门市委及厦门金融工会关心关爱一线职工，特别是八大群体在内的户外劳动者的倡议，积极开展员工志愿服务，打造“工会爱心驿站”暖心服务，在厦门银保监局和厦门金融工会的指导下，分行在营业部设立了“片刻栖息·永恒关爱”为主题的工会爱心驿站“心泊湾”。“心泊湾”设有沙发、饮水机、手机充电设备、工具箱、应急医药箱等设施设备，为户外劳动者提供就近服务、纳凉歇脚的去处，使他们在繁忙的工作之余能够感受到社会的关爱。

这一暖心举措得到了户外劳动者们的一致好评。厦门当地最大媒体《厦门日报》以《累了渴了，欢迎来“心泊湾”歇歇脚——渤海银行厦门自贸区分行设立爱心驿站，为户外劳动者提供贴心服务》为题，对分行“心泊湾”作了专门报道。



案例：

青岛分行联合主办青岛市第二届“十佳交通安全宣讲员”评选活动

在第八个“全国交通安全日”到来之际，青岛市公安局交警支队、本行青岛分行与山东省互联网传媒集团青岛分公司（大众网）携手举办了渤海银行杯第二届青岛市“十佳交通安全宣讲员”评选活动。本次活动旨在进一步推动开展“交警上讲堂”和文明交通大宣传活动，加强交通安全宣讲队伍建设，增强广大交通参与者的法治意识、安全意识、自律意识和文明意识。分行与青岛市交警支队、青岛交运集团、青岛公交集团全程参与此次活动，分行员工志愿者积极传播交通文明新风尚，助力岛城交通安全提升。

案例：

徐州分行荣获“爱心企业”称号

2019年10月，徐州市金融团工委、徐州广播电视传媒集团举办第四季“善行徐州、助力梦想”大型公益活动，本行徐州分行荣获“爱心企业”称号。分行已连续两年响应该活动的号召，积极发动全员为家庭经济困难、品学兼优的在徐高校大学生、留守儿童奉献爱心，得到了社会各界的广泛认可。

社会责任展望

2019年，国家层面，深入推进改革开放，着力推动高质量发展，经济运行保持在合理区间，三大攻坚战取得关键进展，全面建成小康社会取得新的重大进展。行业层面，金融科技的发展持续提升银行业的转型发展质量，深刻变革的银行业大有可为。我们更加满怀信心，以热切的目光展望2020。

我们将以新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，全面贯彻新发展理念，为全面建成小康社会圆满收官贡献经济、环境和社会的综合价值。

开启四五规划，服务实体经济。

2020年，将是渤海银行不平凡的、充满期待的一年。我们将继续高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，努力实现“三五”规划圆满收官，启动“四五”规划；我们将扎实推进高质量转型发展取得新成效，更加显著地提升投资价值。我们将继续为民营企业、小微企业提供优质服务，为民生改善提供强大推力；我们将继续融入京津冀协同发展、长江经济带建设、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、“一带一路”建设等国家战略，为实体经济发展提供更优质的服务；积极开展扶贫金融，助力高质量打赢脱贫攻坚战，为全国建成小康社会奉献渤海力量。

拥抱金融科技，塑造敏捷服务。

2020年，我们将更加紧密地拥抱金融科技，依靠金融科技的“裂变力”推动金融生态建设的进一步深入，围绕“最佳体验的财资管家”，立足于“一旦选择，终身相伴”，推进产品创新和服务升级，塑造更加敏捷、智能的综合金融服务能力。同时，坚守风险生命线、坚守合规经营底线，防范化解金融风险，与社会共享更可持续的价值。

坚持绿色发展 共建美丽中国。

2020年，我们将继续推进绿色金融创新，为环保产业、低碳经济发展提供更加有力的支持。我们将持之以恒加强能耗管理，通过推动无纸化办公等多方面措施节能减排，减少自身运营带来的碳足迹。我们将继续努力参与环保公益，面向员工、客户和社会公众等利益相关者倡导绿色环保理念，与更广泛的力量紧密携手，共建美丽中国。

回馈反哺社会，共享发展成果。

2020年，我们更加珍视员工价值，加大高素质复合型人才培育力度，并为他们在金融科技时代施展抱负、发挥才干提供更加广阔的舞台；我们将一如既往关爱员工身心健康和生活幸福，将员工成长与企业发展紧密融合起来。我们将高度关注公共卫生事业和应急机制健全、完善，并为此做出自己的最大努力；将继续开展定点帮扶工作，以公益慈善方式扶助社会弱势群体；将继续倡导、鼓励员工志愿服务，动员客户等社会力量参与慈善事业，共建公益社会。

展望未来，渤海银行将积极回应利益相关者的期望和诉求，进一步深化社会责任履行与核心业务发展的有机融合，与利益相关方共同创造更可持续发展价值。

只争朝夕，不负韶华。

社会认可

● 在英国《银行家》杂志 2019 年公布的“全球银行 1000 强”排名中，本行排名第 178 位，比上年提升 9 位。

● 在《21 世纪经济报道》“2019 亚洲银行竞争力排名”中，本行在 244 家银行中综合竞争力排名第 77 位，收益指标排名第 32 位。

● 在《21 世纪经济报道》主办的“21 世纪亚洲金融竞争力”评选中，本行获“2019 年度金融科技银行”大奖。

● 在中国证券报·金牛理财网主办的年度“金牛理财产品”评选中，本行获“年度金牛理财银行”称号，连续 5 年荣获“金牛奖”。

● 在《中国经营报》、中国社会科学院联合主办的“2019（第十一届）卓越竞争力金融机构评选”中，本行荣获“2019 卓越竞争力消费金融银行”奖。

● 在《中国经营报》主办的“2019 第三届中经财富管理高峰论坛暨 2019 金琥珀”颁奖盛典上，本行荣获“金琥珀奖”2019 财富管理奖。

● 在《每日经济新闻》主办的“2019 中国金融发展论坛暨 2019 中国金鼎奖”评选中，本行荣获“2019 金鼎奖”年度卓越财富管理银行。

● 在中国银行业协会主办的“中国银行业庆祝新中国成立 70 周年主题调研成果暨 2019 年好新闻发布会”上，本行新闻作品荣获“示范好新闻”奖，这是本行第四次获得“中国银行业好新闻”殊荣。

● 在中国银行业协会私人银行业务专业委员会 2019 年度先进评议活动中，本行荣获“中国最佳财富管理银行”“最佳固定收益投资”及“突出贡献奖”。

● 在中国金融认证中心（CFCA）举办的“中国电子银行金榜奖”评选中，本行被授予“2019 年最佳手机银行创意营销奖”和“2019 年最佳手机银行创新奖”。

● 在中国人民银行年度银行科技发展奖评选中，本行“内控合规管理信息平台”与“基于人工智能技术的零售银行精准营销”项目获三等奖。

● 在中国银保监会年度优秀研究成果评选中，本行“基于 TVP-SV-VAR 模型的货币政策信用传导渠道研究”“商业银行理财业务的影响及转型研究”分获二等奖和三等奖。

● 在中国互联网金融协会发布的网上银行服务企业标准领跑者名单中荣膺“领跑者”称号。

● 在全国银行业理财登记托管中心 2019 年度银行业理财登记工作评定中，本行荣获“2019 年度银行业理财登记工作优秀单位”称号。

● 在《亚洲银行家》举办的 2019 年度中国国家奖项评审中，本行和同盾科技联合打造的“智能风控决策体系”获“中国年度风险数据与分析技术实施”大奖。

● 在《银行家》主办的“中国金融创新奖”评选中，本行“易见 & 渤海在线供应链金融服务平台创新案例”获“十佳区块链应用创新奖”。

● 在《金融理财》和易趣财经联合举办的“2019 第二届银保合作发展高峰论坛”暨“金貔貅”颁奖盛典上，本行获得第十届“金貔貅”奖—2019 银保业务协同奖；在第十届“金貔貅奖”数字金融金牌榜评选中，本行获“数字金融金榜公司创新力奖”“数字金融金榜公司服务力奖”，本行与易见供应链管理股份有限公司共同打造的“渤商赢易见区块”一站式线上金融服务新模式，荣获“数字金融金榜公司案例奖”。

● 在中国通信学会、金融科技创新联盟、中国金融信息网主办的“数字普惠金融先锋榜暨 2018-2019 年度数字普惠金融优秀案例征集活动”中，本行“供应链合作平台”项目获“数字普惠金融先锋榜—2018-2019 年度普惠金融优秀解决方案奖”。

● 在亚洲金融合作协会第二届产业金融国际会议上，本行与易见供应链管理股份有限公司共同打造的“渤商赢易见区块”一站式线上金融服务新模式，获 2019 年度产业金融国际优秀案例“金融服务新兴产业发展二等奖”。

GRI 指标索引

一、战略与分析

序号	内容	报告中位置
G4-1	机构最高决策者的声明	P4-P5
G4-2	主要影响、风险和机遇的描述	P11

二、机构概况

序号	内容	报告中位置
G4-3	机构名称	P7
G4-4	主要品牌、产品及服务	P7
G4-5	机构总部的地点	P7
G4-7	所有权的性质和法律形式	P7
G4-8	机构所服务的市场	P7
G4-9	机构规模（包括员工人数、运营地点数量、净销售或净收入、按债务和权益细分行总市值、所提供的产品和服务）	P7/P12-P13
G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P15
G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化	P15-P16
G4-14	机构是否及如何按照预警方针及原则行事	P11

三、确定的实质性方面与边界

序号	内容	报告中位置
G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体	P1
G4-18	说明界定报告内容的方面边界的过程	P1

G4-18	说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P1
G4-19	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	P1
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P1
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	P1
G4-23	说明范围、方面边界及此前报告期间的重大变动	P1

四、利益相关方参与

序号	内容	报告中位置
G4-24	机构和利益相关方列表	P20-P21
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的依据	P21
G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行的	P20-P21
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	P20-P21

五、报告概况

序号	内容	报告中位置
G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	P1
G4-29	上一份报告的日期（如有）	P1
G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	P1
G4-31	关于报告或报告内容的联络人	P98
G4-32	说明针对所选方案的 GRI 内容索引	P94-P97

六、治理

序号	内容	报告中位置
G4-34	机构的治理架构, 包括最高治理机构下的各个委员会	P8
G4-38	报告最高管理机构及其委员会的组成	P8
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位(如有, 说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因)	P4-P5/P8
G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方向, 最高治理机构和高级管理人员的角色	P10
G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	P10
G4-45	是否使用利益相关方咨询, 以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别与管理	P10
G4-48	正式审阅或批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	P1
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P10
G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数, 以及采取的处理和解决机制	P10

七、道德与诚信

序号	内容	报告中位置
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范, 如行为准则和道德准则	P18-P19
G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制, 以及与机构诚信有关的事务	P15-P17
G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制, 以及与机构诚信相关的事务	P15-P17

八、经济

序号	内容	报告中位置
G4-EC1	机构产生的分配的直接价值	P13
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P35-P38
G4-EC8	重要的间接经济影响, 包括影响的程度	P22-P41

九、环境

序号	内容	报告中位置
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	P13-P14/P70-P71
G4-EN4	机构外部的能源消耗量	P13-P14/P66-P69
G4-EN6	减少的能源消耗量	P66
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	P70-P71
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	P13

十、劳工实践和体面工作

序号	内容	报告中位置
G4-LA9	每名员工每年接受培训的平均小时数	P15
G4-LA10	为加强员工持续就业及协助员工管理职业生涯的技能管理和终身学习计划	P15/P76-P77
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	P15
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题	P16/P75

十一、社区

序号	内容	报告中位置
G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	P32-P33/P85-P90
G4-SO4	反腐败政策和程序的传达与培训	P16-P17

十二、产品责任

序号	内容	报告中位置
G4-PR5	客户满意度调查结果	P17

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读本报告。为提高本行的社会责任履行能力，我们非常希望您对本报告进行评价。请您在百忙之中提出宝贵意见与建议，以利于我们社会责任报告乃至整个社会责任工作的持续改进。

我们向您提供以下信息反馈渠道。

传 真：022-58314881

信 件：天津市河东区海河东路 218 号渤海银行党群工作部（邮编 300012）

E-mail: yj.hao@cbhb.com.cn

敬请提出您的具体意见

- | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 1. 您是否能够从本报告中充分获取所需要的信息？ | 是 ☐ | 部分 ☐ | 否 ☐ | ☐ |
| 2. 您认为本报告是否全面反映了本行承担的经济层面的责任？ | 是 ☐ | 部分 ☐ | 否 ☐ | ☐ |
| 3. 您认为本报告是否全面反映了本行承担的社会层面的责任？ | 是 ☐ | 部分 ☐ | 否 ☐ | ☐ |
| 4. 您认为本报告是否全面反映了本行承担的环境层面的责任？ | 是 ☐ | 部分 ☐ | 否 ☐ | ☐ |
| 5. 本报告的版式设计是否满足您对美观的要求，是否有助于您的阅读和理解？ | 是 ☐ | 一般 ☐ | 否 ☐ | ☐ |
| 6. 请简要阐述您的其他意见和建议。 | | | | |



地址：天津市河东区海河东路 218 号

邮编：300012

电话：86（22）5831 6666

 本报告以环保纸张印制