



2018

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八份社会责任报告。本报告是年度报告，涉及的时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 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，报告中的财务数据均来自本行 2018 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。

五、发布形式

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

目 录 contents

报告编制说明	01
目录	02
董事长致辞	04
行长致辞	05
关于渤海银行	06
一、银行简介	07
二、组织结构	08
社会责任绩效概览	09
GRI 报告	12
社会责任战略与管理	22
一、社会责任观	24
二、议题实质性	26
三、渤海银行与利益相关方	26
四、社会责任管理	27
激发金融动能 服务实体经济	28
一、融入国家战略	30
二、助力产业转型	32
三、支持基础建设	34
四、深耕普惠金融	35
五、提升公司价值	40

推进智能变革 深化金融创新	42
一、金融科技聚力增效	44
二、零售银行突破转变	47
三、批发银行转型轻资本	49
融入精益理念 强化服务能力	52
一、加强管理夯实服务质量	54
二、推进创新丰富服务内涵	55
三、长效机制保护客户权益	58
践行绿色发展 推动生态文明	60
一、耕耘不辍发展绿色信贷	62
二、厉行节约坚持低碳运营	63
三、参与公益倡导绿色理念	64
提升员工价值 共创幸福未来	66
一、不断拓宽员工发展路径	68
二、持续加强员工权益保护	68
三、加强培训推动员工发展	69
四、重视创造员工幸福生活	72
投身公益慈善 回馈反哺社会	74
一、坚持不懈扩大扶贫成果	76
二、广泛深入普及金融知识	81
三、鼓励推动员工志愿服务	82
社会责任展望	86
社会认可	87
GRI 指标索引	88
读者反馈	90

董事长致辞

2018年，是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，是我国改革开放40周年。渤海银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，不断强化党对各项工作的领导，通过抓党建促发展。我们坚持贯彻新发展理念，推动高质量发展，持续提升价值创造能力和价值贡献。

我们深刻认识打好三大攻坚战的重大意义，积极支持国家重大战略实施，加大对京津冀协同发展等国家战略的支持力度。我们充分发挥信贷投放的引导作用，加大对战略性新兴产业的支持力度，大力支持培育新动能；加大对民生领域的支持力度，努力促进社会进步；坚持不懈发展绿色信贷，落实“绿水青山就是金山银山”的战略要求。我们扎实推进普惠金融，重点服务小微企业、“三农”客户、创业创新、扶贫攻坚等普惠金融领域。

我们始终将精益金融服务理念融入经营发展中，坚持以客户为中心推进金融创新，丰富金融产品；加快发展零售和金融科技业务，以科技赋能金融，全力推进科技驱动业务、科技驱动服务的新模式，为客户提供更加智能、便捷和个性化的综合金融服务，努力践行成为“最佳体验的现代财资管家”的发展愿景。

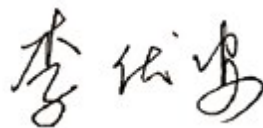
我们秉承“人本关爱”的核心价值观，为员工创造广阔的职业发展空间和多样化的培训提升机会，提供完善的薪酬福利待遇和温暖如家的关怀措施，持续增强员工的发展能力，使员工充分享受发展成果、创造幸福生活。

作为与国计民生密切相关的银行业金融机构，我们不仅在促进经济发展中肩负责任，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。

2019年，我们将继续全面加强党的领导，以党建引领各项经营管理工作，持续推进三五战略规划落地，进一步打造“最佳体验的现代财资管家”，不忘初心、牢记使命，在推进渤海银行高质量发展的征程中，为经济社会发展履行应尽的责任义务，以优异成绩迎接新中国成立70周年。

渤海银行股份有限公司

党委书记、董事长：



行长致辞

2018 年是渤海银行上下同心，积极推动“三五规划”贯彻落实，扎实推进转型发展的不平凡的一年。本行贯彻高质量发展要求，深化创新转型，着力提质降本增效，公司价值持续提升。在英国《银行家》杂志 2018 年世界银行 1000 强排名中，本行位列 187 名，较上年又提升 13 位。

渤海银行秉承服务实体经济的职责和使命，贷款供给质效稳步提升，服务实体经济力度加大。本行有针对性地选择“医药行业”、“智能装备制造”、“电子信息新材料”等若干重点和特色行业，提供金融服务一体化解决方案，助力产业转型。本行深耕普惠金融，出台服务民营企业和小微企业十七项举措，制定《支持小微企业金融服务实施意见》；坚持小微企业专项规模单列；深入推进产品创新和线上化工作，以线上化、数字化、智能化等举措加快供应链融资业务的线上化应用，助力解决小微客户融资难题。本行深入贯彻国家战略部署，强化责任担当，提升工作效能，积极探索创新，以优质金融服务支持扶贫攻坚。

渤海银行坚持以创新引领发展，以改革驱动转型，借力金融科技，持续加速互联网金融平台和普惠金融平台体系建设，着力构建与客户深度融合的金融服务生态体系。本行消费金融业务扎实推进创新转型，实时智能自主风控体系已经成功应用，在平台化经营模式下产品优势逐步显现，自主品牌“渤乐 e 贷”得到国内领先的互联网平台青睐，为广大客户提供了优质服务。本行平台建设扎实推进，建设“云账本”基础账户服务体系，加快 B2B、B2C 平台推广，为 70 余家互联网平台提供了一揽子金融解决方案；电子渠道智能体系建设深入推进，智能客服体系建设迈出新步伐，移动智能银行建设顺利推进。

渤海银行在积极发展绿色信贷的同时，坚持自身的低碳运营，面向客户和社会公众倡导绿色发展理念。截至 2018 年末，本行绿色信贷余额 155.13 亿元，为全国约 110 家企业提供了绿色金融支持，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。

渤海银行进一步强化以人为本的理念，以持续提升员工的价值创造能力为根本目标，继续完善薪酬激励机制和员工职业发展路径，进一步发展教育培训体系，不断健全协助员工幸福生活的爱心机制。与此同时，本行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，积极主动最大限度为天津市蓟州区桑梓镇定点帮扶村提供资金和物资支持，在过去几年连续帮扶的基础上，将在未来三年内再捐助 720 万元，首期 240 万元捐助资金已于年初拨付到位；连续七年与知名媒体合作开展“锦绣新生：贫困县之重新发现”公益活动，累计投入 480 万元；鼓励和推动员工志愿者队伍建设，2018 年全行员工志愿者面向弱势群体、当地社区等开展了内容丰富的公益活动。

2019 年是新中国成立 70 周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年。渤海银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持稳中求进工作总基调，坚持党的领导，扎实推进高质量发展，不断做强做优做出特色；不忘初心，牢记使命，坚定回归本源，紧紧围绕金融“三大任务”，持续提升服务实体经济水平，全力担当社会责任，以更加亮丽的综合价值表现为新中国 70 华诞添彩。

渤海银行股份有限公司

党委副书记、行长：

关于渤海银行



关于渤海银行

一、银行简介

渤海银行是 1996 年至今国务院批准新设立的唯一一家全国性股份制商业银行，是第一家在发起设立阶段就引进境外战略投资者的中资商业银行，是第一家总部设在天津的全国性股份制商业银行。

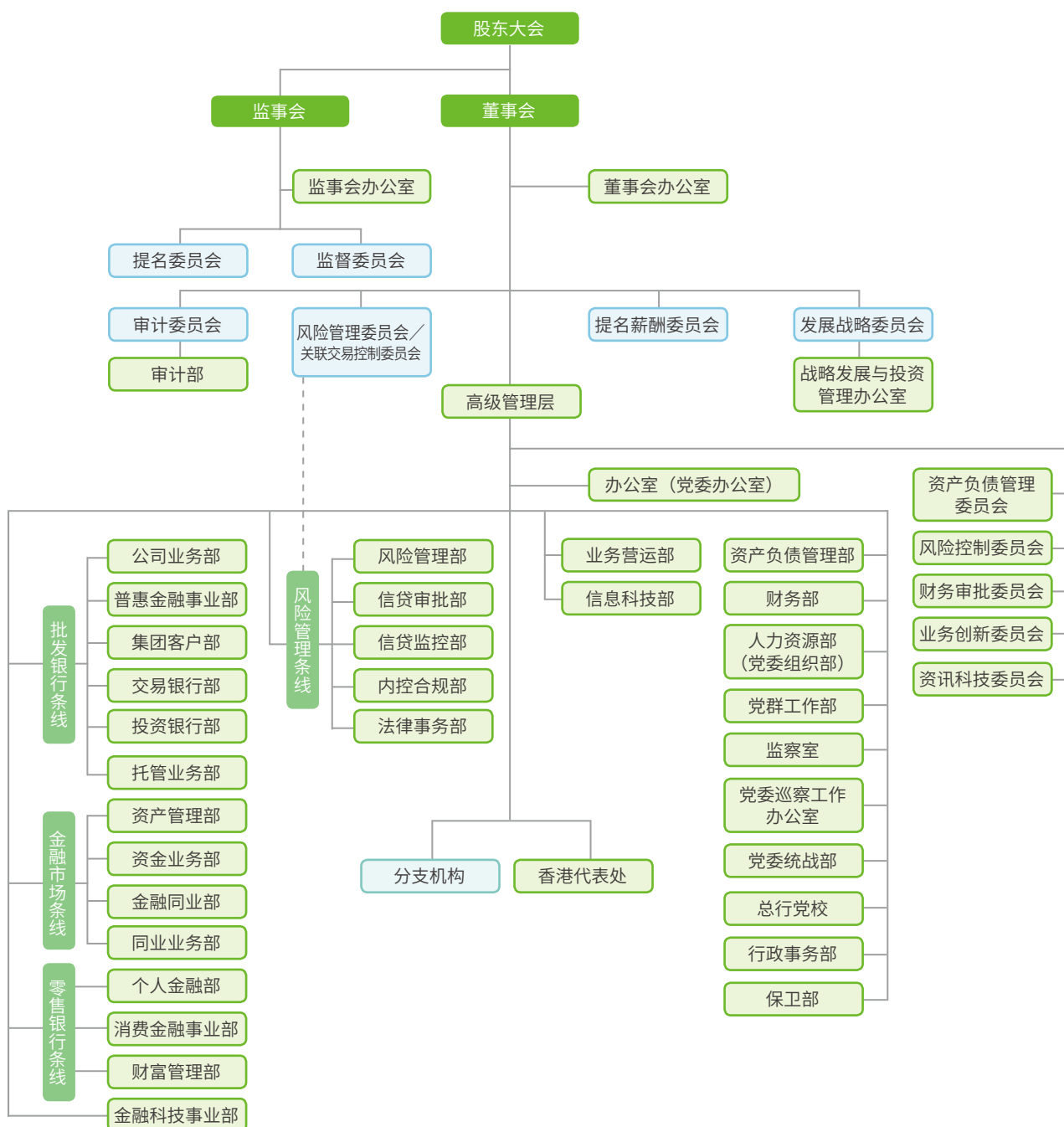
渤海银行 2005 年 12 月 30 日成立，2006 年 2 月正式对外营业，经历了第一个五年规划的初创期和第二个五年规划的发展期，正在实施的第三个五年规划确立了成为“最佳体验的现代财资管家”的发展愿景，树立了“客户为先、开放创新、协作有为、人本关爱”的企业核心价值观，明确了以客户为中心，通过特色化、综合化、数字化、国际化四大抓手，建立人才、科技、财务、风险和机制五大保障，持续推动转型发展。自成立以来，在公司治理、经营管理、业务产品、商业模式和科技支撑体系创新上进行了不懈探索，实现了资本、风险和效益的协同发展，保持了包括规模、利润等成长性指标的健康稳定增长。

截至 2018 年末，渤海银行资产总额达到 10344.51 亿元，较上年末增长 3.18%；全年实现净利润 70.8 亿元，同比增长 4.83%；截至 2018 年末，不良贷款率 1.84%，风险整体可控。截至目前，渤海银行已在全国设立了 30 家一级分行、28 家二级分行、130 家支行、60 家社区小微支行，并在香港设立了代表处，下辖分支机构网点总数达到 249 家，网点布局覆盖了环渤海、长三角、珠三角及中西部地区的重点城市。

渤海银行在英国《银行家》杂志公布的 2018 年“全球银行 1000 强”排名中位列第 187 位，较上年提升 13 名；在英国《银行家》杂志公布的 2019 年“全球银行品牌价值 500 强”中位居第 176 位，较上年提升 20 名，在 48 家上榜的中资银行中列第 22 位；在《21 世纪经济报道》推出的亚洲银行竞争力排名中，位列第 55 位。2018 年，在各类媒体和行业组织评选的奖项中，渤海银行分别获得“值得信任的普惠金融银行奖”、“最佳金融科技服务奖”、“杰出小微企业金融服务奖”、“资产托管业务银行奖”、“金融行业科技创新突出贡献奖”、“最佳个人网上银行奖”、“最佳直销银行安全奖”等多项殊荣，8 家营业网点荣获“中国银行业文明规范服务千佳示范单位称号”。

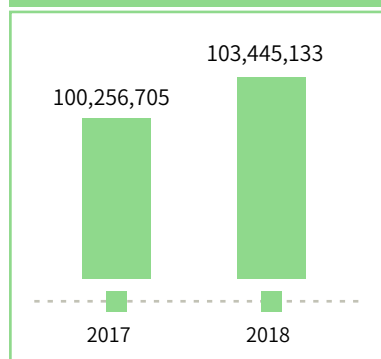
关于渤海银行

二、组织结构

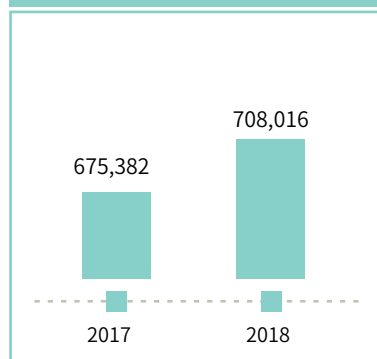


社会责任绩效概览

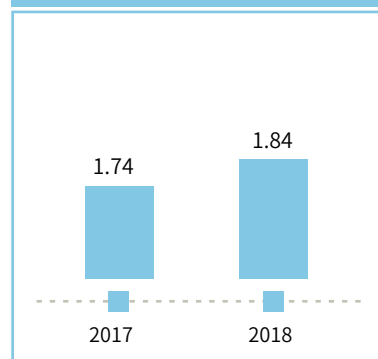
近两年总资产（万元）



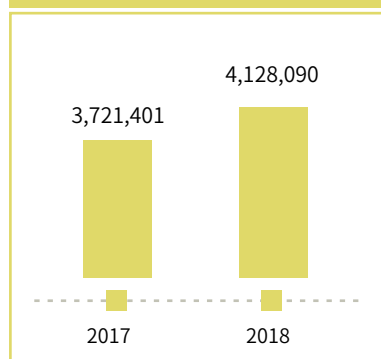
近两年净利润（万元）



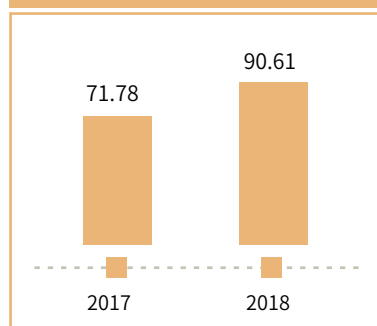
近两年不良贷款率（%）



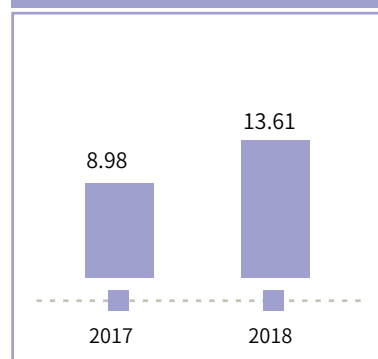
近两年零售银行客户数（户）



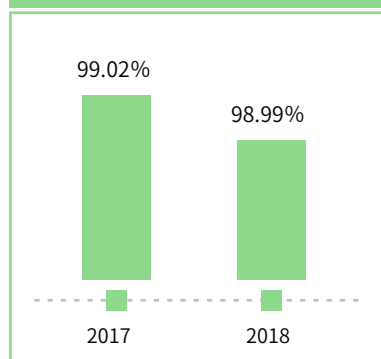
近两年单户授信 1000 万（含）以下的小微企业贷款余额（亿元）



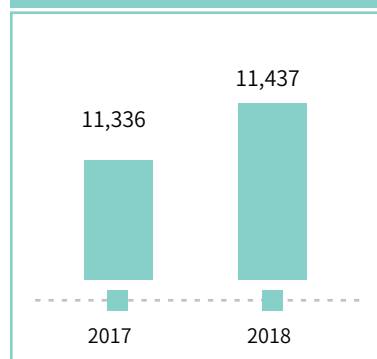
近两年电子渠道交易额（万亿元）



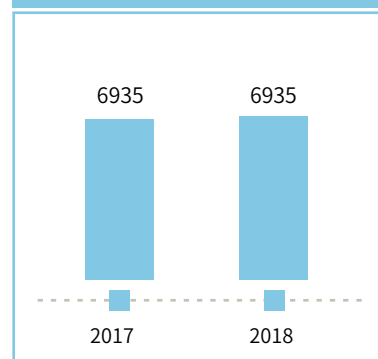
近两年客户满意度

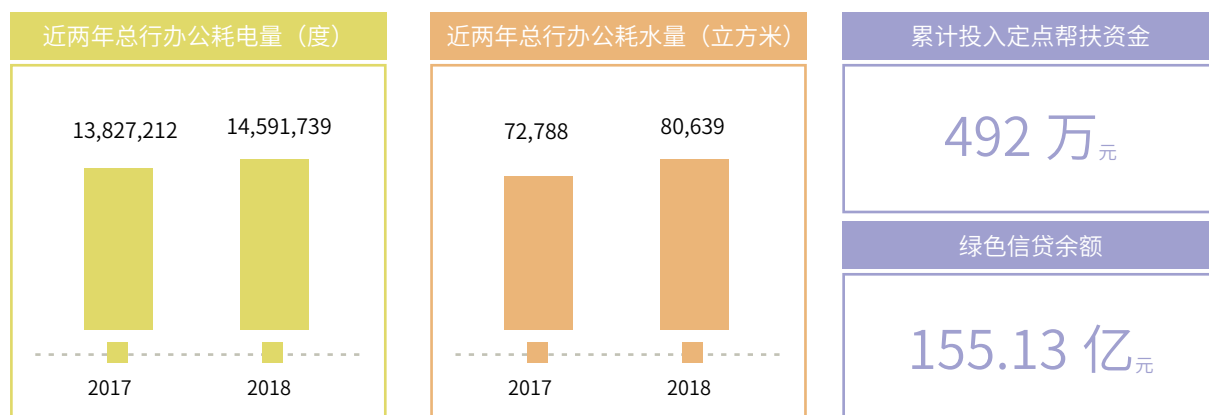


近两年员工总数（人）



近两年员工培训课时（小时）





渤海银行对天津市利税贡献稳居市管企业第一

近年来，本行在推进自身发展、努力做强做优的同时，对天津市的利税贡献也不断提高。

- ◆ 2018 年，本行实现净利润 70.8 亿元，占市管企业（包括 41 家市管集团及 9 家市管金融企业，下同）的 65.98%，排名第一
- ◆ 2018 年，本行实现利润总额 80.3 亿元，占市管企业的 42.19%，排名第一
- ◆ 2018 年，本行已交税费总额 54.3 亿元，占市管企业的 16.77%，排名第一
- ◆ 2015 至 2018 年，本行累计实现净利润 263.3 亿元，占市管企业的 36.37%，排名第一
- ◆ 2015 至 2018 年，本行累计实现利润总额 321 亿元，占市管企业的 28.03%，排名第一
- ◆ 2015 至 2018 年，本行累计已交税费总额 164.5 亿元，占市管企业的 11.98%，排名第一

渤海银行制定关于服务民营和小微企业的十七项措施

2018 年 11 月，为贯彻落实党中央、国务院关于民营和小微企业发展的战略部署，回归服务实体经济本源，为民营和小微企业做好服务，进一步支持民营和小微企业发展，渤海银行制定关于服务民营和小微企业的十七项措施，进一步明确了服务民营企业和小微企业发展的指导思想、政策目标、经营重点和工作任务。

统一认识、明确目标，坚持“两个毫不动摇”，积极支持服务民营和小微企业发展。

一是转变观念，大力支持优质民营企业发展。加强民营企业贷款规划，单列民营企业信贷额度，逐步提高民营企业的贷款占新增公司类贷款的比例。做好未来三年民营企业贷款规划，积极稳步推进。

二是支持民营企业产业发展转型。对于优质民营企业降低准入门槛，择优支持优质民营企业参与国企改革，加大对战略性新兴产业等重点领域民营企业的支持力度；支持民营企业在低碳、循环、生态领域的融资需求。

三是加大小微企业信贷支持力度。按照风险可控、商业可持续原则，积极稳妥支持小微企业、科技型创新创业企业的合理融资需求；缩短小微企业资金接续间隔，降低贷款周转成本；努力实现“两增两控”。	四是在天津地区开展“金融服务民营和小微企业百日行”活动，为民营和小微企业发展营造良好适宜的金融环境。
--	---

把握重点、精准发力，加快构建全方位金融服务模式，提升服务民营经济质效。

一是加强服务民营和小微企业专营机构建设。在天津分行、北京分行设立两至三家民营和小微企业专营支行，其他有条件的一级分行至少设立一家。	二是加强续贷产品管理，支持正常经营的民营和小微企业融资周转“无缝衔接”。支持流动资金周转贷款到期后仍有融资需求，且符合条件的民营和小微企业办理续贷业务；提高民营和小微企业贷款资金使用的便利程度，解决客户临时性资金周转问题。
三是建立民营和小微企业融资成本管理长效机制，提升服务水平。提高风险定价能力，缩短民营和小微企业融资链条，合理控制民营和小微企业贷款资产质量水平和贷款综合成本水平；杜绝对民营和小微企业变相提高融资成本的行为。	四是围绕多元化需求，搭建全功能产品服务平台和开放式共享互助平台，支持民营和小微企业发行债券和资产证券化产品，积极参与民营和小微企业债券融资支持工具的顺利运作，全面提升交易结算服务，多元化提升民营客户融资需求的满足度。

重检流程、完善制度，健全风险防控体系，稳妥处理民营和小微企业信贷风险。

一是梳理完善现有政策体系和制度流程，对各项政策中可能不利于服务民营和小微企业的规定、条款进行适度调整，研究实施差异化支持政策。在支持民营和小微企业正常融资需求的同时，加强风险防范。	二是提高民营和小微企业授信审批的效率和灵活度。开发适用于民营和小微企业的标准化产品，完善快捷审批流程。搭建优质企业融资绿色快捷通道，对于优质民营和小微企业，降低准入门槛，提高审批时效。
三是采取精细化、有针对性的措施，帮助民营和小微企业摆脱困境。“一户一策”评估研判，不简单断贷、抽贷和压贷，稳妥化解风险。	四是在依法合规、风险可控的前提下，通过信贷资产证券化、信贷资产转让和收益权转让，市场化债转股，积极参加联合授信机制安排等扩宽不良资产处置渠道。

加强保障、统筹安排，改革完善运营体系和考核机制，推动各项政策落地、落细、落实。

一是构建和升级科技运营系统。发挥金融科技作用，创新金融产品和服务，构建服务民营和小微企业的商业可持续模式，为企业提供更优质便捷的金融服务。	二是改革完善激励约束机制。总分行提高民营和小微企业授信业务的考核权重，研究制定专项绩效考核制度以及差异化的考核指标体系，促进分支机构积极服务民营和小微企业。
三是优化资源配置。科学有效地分配有限的风险资产和信贷资源，同等条件下优先支持具有技术优势的民营和小微企业开展业务，为民营和小微企业配备专项规模，建立民营和小微企业白名单，加大对重点民营和小微企业的信贷投放。加强统筹协调，加快完善统一的成本分摊和收益分享机制。综合运用直接融资和间接融资渠道，充分调动各类金融资源，为民营和小微企业拓宽融资渠道。	四是加强与民营和小微企业的沟通与联系。各分行建立民营和小微企业反馈平台，及时了解民营和小微企业的业务发展需要和金融服务需求，提前了解企业资金状况和业务需求，及时对接企业经营周转需要，支持稳定企业日常经营。五是切实抓好贯彻落实。确保总行制定的有关支持民营和小微企业发展的政策制度在分支机构得到贯彻、落实和执行，推动全行形成对民营和小微企业“敢贷、能贷、愿贷”的信贷文化。

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，结合本行实际情况，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。董事会是本行的决策机构，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。2018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 56 次，审议通过 138 项议案并形成决议，听取和审阅了 45 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。2018 年，根据相关法律法规和监管规定，结合本行发展实际，董事会对本行《章程》进行了修订，分别将党建工作要求和《商业银行股权管理暂行办法》有关要求内化入本行《章程》，并经股东大会审议通过，待中国银保监会核准后生效；修订了本行《风险偏好陈述》、《压力测试管理办法》、《基本会计制度》、《流动性风险管理政策》以及《流动性风险应急预案》，制定了《国别风险管理办法》和《金融资产减值准备计提实施细则》，进一步推进了公司治理制度建设，确保了本行公司治理制度体系的持续有效性。



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。2018 年，董事会圆满完成编制和披露《2017 年度报告》，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 2 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，2018 年，共发送信息报告 23 期、行长办公会纪要 28 期、情况报告 2 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

本行始终致力于提高全面风险管理能力和水平，不断完善全面风险管理体系，主动识别、计量、评估、监测、报告、控制和缓释所承担的各类风险，并考虑风险之间的关联性，审慎评估各类风险之间的相互影响，有效防范跨境、跨业风险，遵循匹配性、全覆盖、独立性和有效性原则，推行与公司治理和发展战略相适应的稳健的风险管理战略与文化。



● 2018年，为进一步完善全面风险管理工作，本行围绕《银行业金融机构全面风险管理指引》，积极开展与监管部门、银行同业及管理咨询公司的沟通、联系，以充分了解全面风险管理的监管政策发展，寻求更加先进的全面风险管理方法和手段。

● 本行对照《银行业金融机构全面风险管理指引》，全面分析各类风险管理情况，形成了经董事会审议通过的风险及风险管理状况报告；按照监管要求，启动《渤海银行股份有限公司风险管理体系与基本原则》修订工作；开展了国别风险管理的研究工作，制定了《渤海银行股份有限公司国别风险管理办法》，以规范和加强本行国别风险的识别、评估、计量、管控等风险防范工作。

● 本行结合《银行业金融机构全面风险管理指引》、《商业银行内部控制指引》、《商业银行操作风险管理指引》等监管要求，从进一步推动落实本行风险管理主体责任、风险偏好传导、风险管理工作落地等出发，参考巴塞尔监管文件要求，对风险偏好进行了相应的修改调整。

● 本行根据全面风险管理的需要开展了包括偿付能力压力测试、流动性风险压力测试等在内的年度压力测试工作，全面考察了宏观经济下行、房地产市场波动、整体及重点领域风险状况恶化对银行盈利能力和资本充足水平的不利影响，以及政策因素、宏观经济因素、突发因素等多种流动性风险压力因素对本行各到期期限的现金流缺口的影响。

三、内控合规

2018 年，本行持续加强和完善职能建设及管理传导，不断提升内控合规管理工作能力。组织开展深化整治市场乱象工作，突出问题导向和风险导向，助力依法合规经营；持续完善内控合规制度流程，强化各主体管理职责，完善合规建设长效机制；突出查防一体，强化员工行为管理，防范因“一念之差，一线之隔”导致道德风险或案件隐患；持续推动人行 3 号令落实，做好反洗钱系统优化及业务指导，积极履行反洗钱义务和工作职责；不断完善信息平台建设，开展非现场监测、分析，为现场检查及日常管理提供数据支持；开展信息科技风险二线防线管理工作，加强重大风险隐患监测和检查；推动全行业务连续性及相关交易管理工作。

进一步深化 整治银行业 市场乱象

根据《中国银监会关于进一步深化整治银行业市场乱象的通知》要求，本行推动全行各级机构于 2018 年内完成了进一步深化整治银行业市场乱象工作。为全面有效落实深化整治银行业市场乱象的工作目标和要求，本行成立了以董事长为组长，行长为副组长，其他行级领导为成员的深化整治工作领导小组及其工作组。本行始终坚持切实履行主体责任，将整治乱象转化为内控管理自觉行为，突出问题导向和风险导向，找准重点，全面覆盖，扎实推进，有序完成了成效评估、自查检查、进一步自查、全面落实整改问责各阶段工作部署，并按时向银保监会提交了报告。

反洗钱

2018 年，本行继续坚持“风险为本”的原则，将反洗钱工作和案件防控工作紧密结合，维护金融秩序稳定。重建反洗钱系统，实现按模型抽取可疑交易和可疑交易集中分析模式，新建了 377 条量化特征和 26 个可疑模型，基本覆盖主要业务产品和监管工作要求。开展洗钱风险自评估工作，认真查找薄弱环节和风险隐患，明确方向，积极改进。强化客户身份识别和服务支持工作，开展个人客户证件过期处置、客户职业分类更新、对公客户受益所有人识别等工作，对新建机构进行开业前培训辅导，面向公众开展反洗钱宣传教育活动。

反欺诈

本行从严格存款账户实名制管理、加强开户审核环节入手，从源头加强电信网络新型违法犯罪治理。同时，继续做好人民银行电信网络新型违法犯罪交易风险事件管理平台的运维工作，系统运行平稳。2018 年，本行堵截异常开户行为 102 笔，电信诈骗 2 笔，堵截可疑开通网上银行业务 3 笔。

四、经济

（一）经济绩效

2018 年，本行抓党建促发展，深化创新转型，主营业务运行稳健，业务经营特点突出，资产结构深化调整，盈利实现稳步增长，主要经营指标完成良好，公司价值持续提升。

指 标	单 位	时 间	
		2017 年	2018 年
总 资 产	万元	100,256,705	103,445,133
营 业 收 入	万元	2,520,391	2,317,483
净 利 润	万元	675,382	708,016
总资产收益率	%	0.73	0.70
净资产收益率	%	15.12	13.59
不良贷款率	%	1.74	1.84
资本充足率	%	11.43	11.77
拨备覆盖率	%	185.89	186.96

注：1. 总资产收益率数据取自本行 2018 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 2018 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）市场表现

本行在各地区的员工薪酬水平始终显著高于当地最低工资标准，且无任何性别差异。

（三）间接经济影响

本行稳步推进分支机构建设，努力拓展优质金融服务的辐射范围。截至 2018 年末，已在全国 56 个重点城市及特别行政区建立了 30 家一级分行（含苏州、深圳前海、青岛 3 家直属分行）、28 家二级分行、130 家支行和 1 家境外代表处。支行级以上分支机构 189 家，社区小微支行 60 家，正式开业机构网点总数达到 249 家。

（四）采购行为

制度保障

本行现行有效的采购制度共规定了 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。公开项目成交金额占比为 70.81%，与上年基本持平。公开项目数量占比为 68.09%，比上年高出 8.87 个百分点。二是推行“委托合作采购为主”的采购组织形式。委托项目成交金额占比为 99.30%；委托项目数量占比为 98.94%。三是推行“外部专家占绝对多数”的采购评委组成，98% 以上的采购项目外部专家占比不少于三分之二。四是推行“价值效益”的采购目标理念。完成 94 项 A 级采购项目组织工作，84 项单批次采购项目共涉及采购预算 3.99 亿元，成交金额 3.51 亿元，节约率 12.08%，节约金额达 4818.77 万元。

强化监督

本行持续增强采购监督举措。一是强化事中、事后监督措施，采购监督向多层次、多维度转变。二是进一步开放公开监督渠道，广泛接受行内外的监督。三是加强宣传警示教育，搜集整理发布警示信息，以多种形式开展宣传教育。

五、环境

（一）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、票据等及文件材料等纸张消耗。鉴于此，本行大力推广网络银行、电子银行业务，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。

（二）能源

本行针对日常运营中的主要能源消耗项目，有针对性地实施管控措施，以切实减少不必要的能源消耗。一贯坚持绿色运营，积极应用节能设施，加强水、电、气等主要能耗设施的日常巡控，尽力减少不必要的能源消耗。渤海银行大厦 2018 年度总耗水量 80,639 立方米，总耗电量 14,591,739 度。本行制定《总行公务用车及驾驶员管理办法》，严格执行司机“一人一卡”加油办法，严格控制公务用车油耗。本行驾驶员持本车加油卡就近加油并要随时掌握加油卡的资金余额，需要补充时提前向车管人员报告，认真填写加油申请单，经负责人核实后充值。2018 年公务用车消耗油耗 20 万元，较上年降低 33%。

（三）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，员工餐厅产生的厨余垃圾交由具有政府主管部门认定资质的专业垃圾处理公司进行集中清运回收，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。

（四）产品与服务

本行平台建设和推广工作扎实推进，支付业务规模持续提升，电子渠道智能体系建设深入推进，功能优越的创新产品、便捷高效的服务，不断提升客户体验，助力客户价值的充分实现。本行建设“云账本”基础账户服务体系，加快 B2B、B2C 平台推广，

为 70 余家互联网平台提供了一揽子金融解决方案；代收付业务规模突破 3.8 万亿元；智能客服体系建设迈出新步伐，移动智能银行建设顺利推进；电子渠道交易量 10.31 亿笔、交易金额 13.61 万亿元，同比分别增长 280.65% 和 51.63%。

（五）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。

（六）绿色采购

本行通过采购政策、技术指标等推进环境保护。标准采购文件（招标文件）制式文本中，对合格申请人（供应商）包含遵守环保、节能、绿色等方面法律、法规和规章条例的明确要求；采购技术指标对供应商提供的成品、原材料的甲醛含量、等级等环保指标提出明确要求。标准采购合同制式文本中，要求合作供应商的产品、配件及原材料必须符合国家环保标准（ISO9001、ISO14001、GB/T28001、中国环境标志产品等）并附有出厂证明等相关可资检验的证据；要求供应商承诺若经检测不能达到国家环保标准的，就其不合格部分的产品按协议价格的双倍进行赔偿。本行通过对供应商的生产环境、设备、原材料、生产工艺、环保措施等进行现场考察，以及加强验收等方式积极推进绿色采购。本行正在修订的《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。

六、社会

雇 员

指 标

2017 年

2018 年

员工总数（人）

11,336

11,437

新增员工数量（人）

945

778

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。

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；持续改善办公、生活条件。2018 年，本行按照天津市社保劳动保障监察总队的要求，进一步严格员工考勤管理，尤其是加班管理，重申加班时间注意事项，严禁每月加班时间超过 36 小时。本行更新了员工健身活动室的设备、设施，加强了安全管理措施。

培训与教育

本行顺应形势发展，深化创新转型，以“围绕，传承，探索”为主线（即围绕总行各业务条线对基层员工培训，传承企业文化，探索混合型培训模式），以“四个配合”（即配合业务发展、配合业务转型、配合管理提升、配合人才开发）为抓手开展培训工作，全年共举办培训班 3193 个，累计授课 6935 小时，累计培训学员 60,898 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。本行严格遵循“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	51.08%	48.92%
中高层管理人员性别比例	79.75%	20.25%

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

2018 年，本行沈阳、海口、厦门自贸区 3 家一级分行，青岛直属分行，内蒙包头、辽宁锦州 2 家二级分行开业，进一步扩大了金融服务覆盖和辐射范围。本行主动适应社会公众和客户需求变化，持续优化社区银行布局和功能，以使广大客户享受更加优质、便捷的金融服务。



反腐败 工作

2018 年本行扎实推进党风廉政建设和反腐败斗争各项工作，为全行持续健康发展创造了良好政治环境。一是认真落实管党治党责任。总分行两级党委认真落实全面从严治党主体责任、纪委认真履行监督责任。召开 2018 年全面从严治党工作会议，印发《渤海银行 2018 年党风廉政建设和反腐败工作要点》，部署党风廉政建设和反腐败工作。组织领导干部签订《党风廉政建设责任书》和《廉洁自律承诺书》，落实责任制。开展分行领导班子考核测评和干部选拔任用“一报告、两评议”工作，听取分行党委 2018 年度党建工作报告，并将党风廉政建设情况纳入年度综合考核。印发工作方案，推动协助国家监委开展账户资金和金融理财产品网络查控工作落实。围绕《中国共产党支部工作条例（试行）》和《中国共产党纪律处分条例》，为基层党组织讲党课，深入基层调研指导，落实“一岗双责”，强化党建引领，提升基层党建能力和水平。二是加大监督执纪问责力度。坚持把监督挺在前面，从严执纪，从严问责。加强对关键领域和关键环节的监督，组织开展私设“小金库”问题、扶贫领域作风问题、深化整治市场乱象问题、员工违规为客户融资问题处置情况、执纪安全及纪委“三转”情况等方面的监督检查。把选人用人作为重要监督内容，强化干部任前纪律审查，严把党风廉政意见“回复关”，开展任前纪律审查、廉政谈话、发送《廉政提示函》，并对离任人员纪律审查回复意见。认真核查问题线索，准确把握监督执纪“四种形态”，严肃查处违规违纪行为。发挥巡察监督利器作用，开展 3 轮 11 家分行党委巡察，并建立完善巡视巡察联动工作机制。三是驰而不息整治“四风”问题。深入贯彻落实中央八项规定及实施细则精神、中纪委《关于贯彻落实习近平总书记重要讲话精神严肃整治领导干部利用名贵特产类特殊资源谋取私利问题的通知》，以及天津市委、市纪委监委、驻市国资委党委纪检监察组要求，对元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆等节假日监督执纪做出部署，并利用清风微信群、邮箱、廉洁贺卡等多种方式进行廉洁纪律提示。组织开展“四风”问题全面排查，彻底排查

和清理风险隐患，严防“四风”问题反弹。印发《渤海银行开展领导干部违规干预金融活动谋取私利问题专项治理工作方案》，组织领导干部开展违规干预金融活动谋取私利问题专项治理，推动全面从严治党向纵深发展。四是多种方式开展警示教育。2018 年本行召开了全行警示教育大会，累计开展警示教育 203 次，利用“清风”微信群推送各类反腐倡廉信息 213 条，强化对党的纪律的宣传教育。



反不正当
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。同时，本行通过联网远程安防系统、自助银行防冲舱等的建设，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。

2018 年，本行针对开销户、凭证密码管理、活期存取等 25 项柜面常见个人业务开发了人脸识别功能，通过人脸识别技术对客户身份进行校验，进一步提升了对客户资金安全的保障能力。本行进一步完善挂销账处理，投产了客户付款联动验印功能，加强资金监控，防范资金风险；升级了国际结算系统监控名单查询功能，实现黑名单信息筛查内嵌系统各项交易中，与信息录入同步完成监控名单查询，实现实时筛查和触发拦截。本行积极落实扫黑除恶专项斗争工作部署，对日常发放贷款业务中的非法集资民间放贷、非法手段催收贷款、利用黑恶势力开展业务、套取资金高利转贷、非法放贷、非法参与等行为进行了排查。经过排查，2018 年未发现黑恶问题及线索，未发现本行员工存在此类违纪行为，同时也未收到非法办理金融业务、涉黑涉恶问题和线索的举报信息。



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。

指 标	2017 年	2018 年
客户综合满意度	99.02%	98.99%

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。

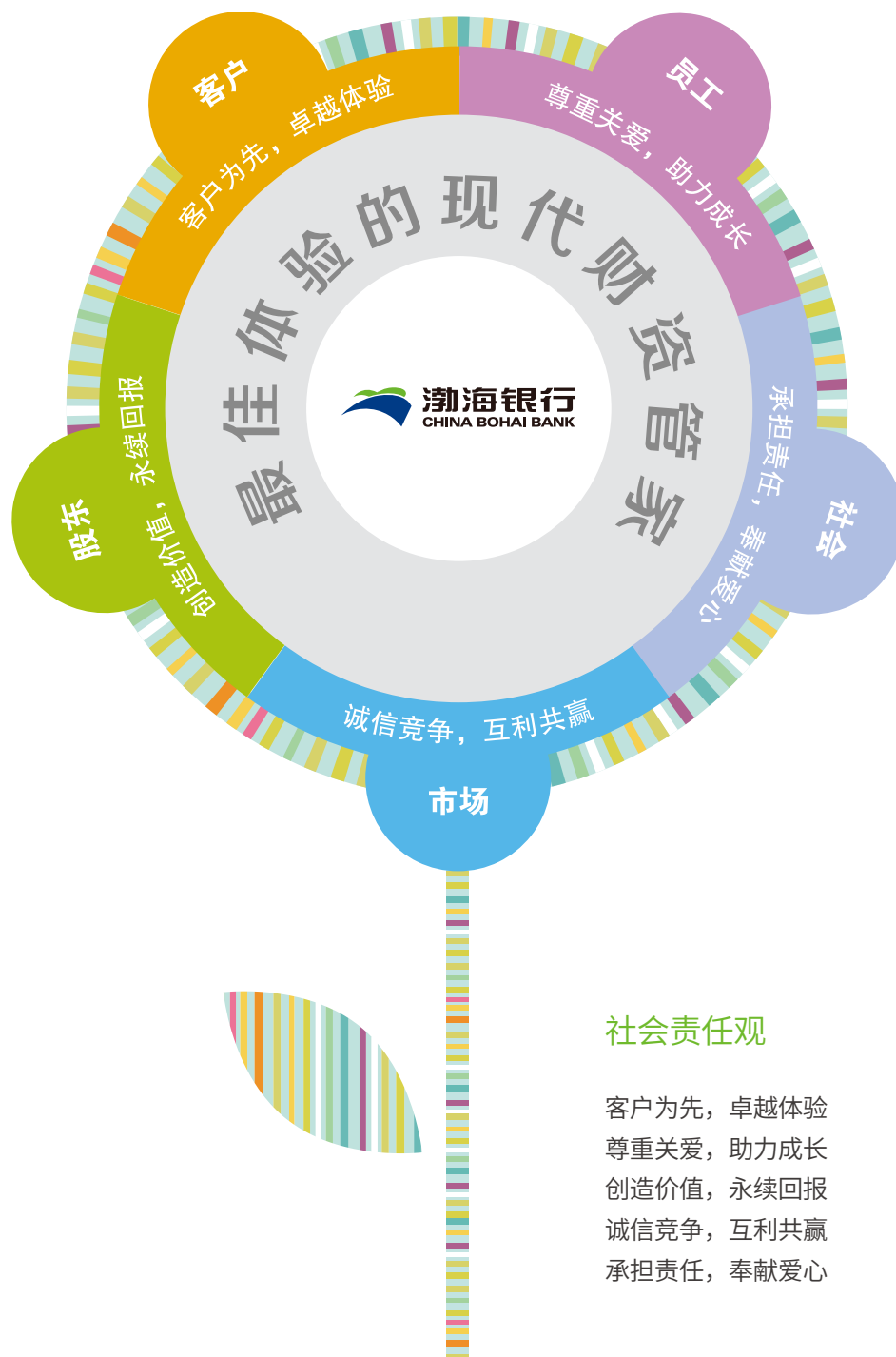
社会责任战略与管理





一、社会责任观

(一) 社会责任观与模型



(二) 履责方式

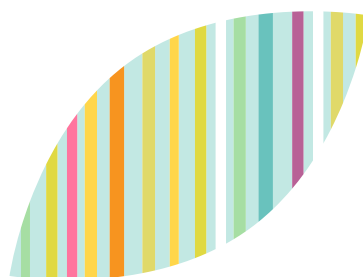
客户为先 卓越体验：本行以客户为标准，以客户的利益为利益，以客户的成功为成功；本行追求最大化客户总体收入贡献和生命周期价值，而非短期利益。本行致力于以精益金融服务理念创造客户的卓越体验，通过创新金融产品，简化业务流程，提升服务品质，向客户提供优质金融产品和服务，同时努力使客户享受到舒适的业务环境。

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，并全力实施转型以实现特色发展、可持续发展，推动高质量发展；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。

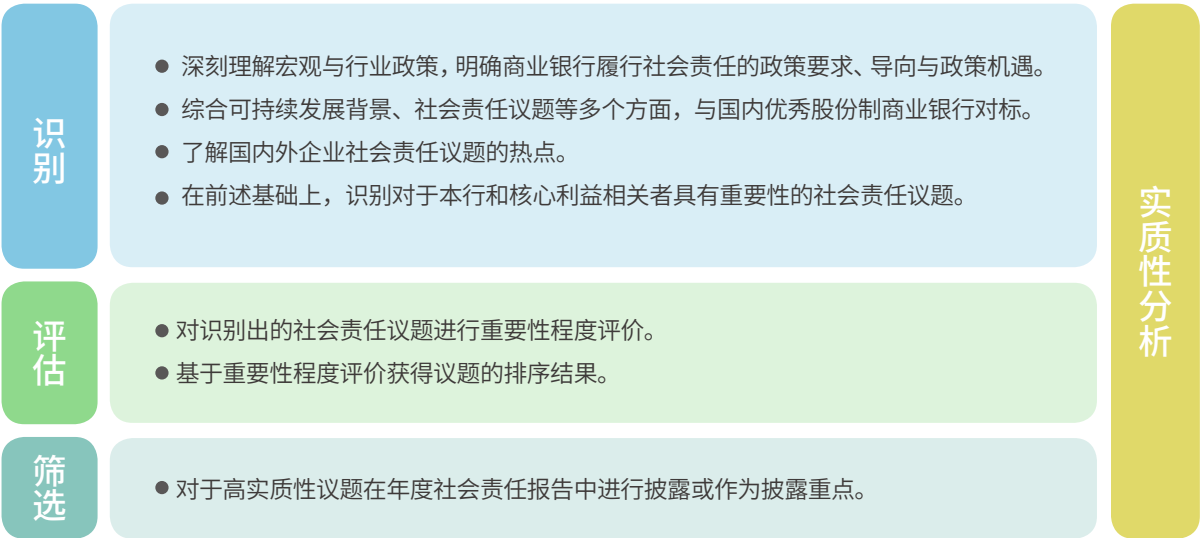
本行坚持以客户为中心，通过特色化、综合化、数字化、国际化四大抓手，建立人才、科技、财务、风险和机制五大保障，以客户体验为中心，提供金融综合解决方案。满足客户在不同阶段包括资本市场和传统商业银行业务各个方面的金融需求，提高向目标客户提供“卓越体验”优质服务的能力。

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。

本行认真履行对社会、公众承担的责任和义务，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，积极发展绿色信贷，坚持推行绿色运营，持续投入绿色公益。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。



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“一带一路”、“京津冀协同发展”等重大国家战略，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。
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，不断创新金融服务，打造涵盖全价值链的金融生态服务体系。
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。
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。	提升盈利能力，创造良好经营业绩，持续加强公司治理，健全信息披露机制。

利益相关方	期望和要求	责任回应
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	坚持开展主题性公益活动，服务精准扶贫，支持体育事业，投身城市环保和社会公共事业。
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

2018年，本行继续公开披露社会责任信息，编制发布了《2017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，进一步规范和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，特别是对外捐赠工作的管理。2018年进一步规范各分行的对外捐赠行为，所有对外捐赠事项均由行长办公会审议；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。

本行按照监管机构、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。

激发金融动能 服务实体经济

习近平总书记强调：“为实体经济服务是金融的天职，是金融的宗旨，也是防范金融风险的根本举措。”充分发挥金融服务实体经济的功能，是推动经济实现转型升级的重大命题，是全面建成小康社会的重要保障。本行回归本源、发挥效能，优化资源配置，稳步提升贷款供给质效，加大对实体经济的支持力度，让金融血脉更好地循环于实体经济各个角落。





一、融入国家战略

本行积极融入、主动服务国家战略，着力为京津冀协同发展、长江经济带发展、“一带一路”建设、供给侧结构性改革等重大战略举措提供多元化的金融支持。本行不断提升专业化服务能力，分类把控、因地施策，以便捷高效、“量身定制”的差异化金融方案，持续加大对国家重大战略实施的支持服务力度。

案例：

天津地区分行

本行天津地区分行积极调整客户结构，坚决贯彻“退房进实”的经营部署，助力天津高水平建设“一基地三区”。进一步加大对实体经济的信贷投放力度，优化信贷结构，对于重大项目确保资金到位。特别是持续加大对民营和中小微企业的支持力度。2018年天津分行信贷资金积极投向普惠金融、战略新兴、民生等实体经济领域，并加强了对“两高一剩”行业的甄别工作。同时，天津分行加大力度推进线上供应链金融业务，成功与中国交通建设集团有限公司初步构建起“信息实时交互、全程在线融资”的合作模式，双方拟定的初期合作核心企业上海振华重工（集团）股份有限公司获批本行首笔10亿额度的线上反保理业务授信申请。中沙（天津）石化有限公司26万吨聚碳酸酯（二期）项目为国家重点项目，本行一直将企业作为总行级战略客户，持续跟进项目进展，积极提供融资支持，2018年7月天津分行成功向该项目提供了十年期固定资产贷款5.57亿元。天津分行还与天士力集团开展合作，为其提供全面、

多样化金融支持，涉及产品包含传统授信业务、并购贷款、保理、发债业务等。

服务京津冀协同发展。2017年，分行紧抓京津冀协同发展契机，以创新为手段为产业承接转移提供金融支撑，与海河产业引导基金、IDG、深创投等行业领先机构共同参与发起2个产业基金，吸引10亿元资金落地天津，重点支持天津市智能交通工具、大数据、芯片制造、清洁能源、高端装备制造、生物医药、健康和互联网等产业发展。

创新贸易融资产品，支持“一带一路”与自贸区建设。天津分行针对自贸区建设积极开展平行进口汽车、境外银团贷款、经常项目及资本项目项下金融创新，有效提升贸易便利化程度，提高企业资金运行效率。截至2018年末，分行为自贸区内A类企业办理货物贸易收入业务涉及金额超过1亿美元。2018年9月13日，本行滨海分行与滨海新区市场和质量技术监督局签署《“企业注册服务一站通”政企合作协议》，本行成为首家签约“一站通”合作的股份制商业银行。

10 亿元

首笔线上反保理业务授信

5.57 亿元

十年期固定资产贷款

10 亿元

资金落地天津

1 亿美元

货物贸易收入业务

案例：

北京分行

本行北京分行聚焦首都科技中心、文化中心定位，积极服务首都科技文化企业。分行成功入围北京市国有文化资产监督管理局办公室发布的“投贷奖”支持企业名单，以中关村、亦庄等小微企业产业园为核心，通过专设机构、单列计划、创新产品等方式，积极服务首都科技文化企业。

北京分行成功落地本行参与的首个“一带

一路”国家战略项目。加强与同业合作，积极开发“一带一路”项下优质项目，成功参与中国华电集团公司越南沿海二期燃煤电站项目美元银团贷款，本行份额 2.8 亿美元。分行大力开展福费廷、非融资保函、信保融资、现金管理等创新业务，以大数据、云计算、区块链等新技术理念为指引大力推广供应链业务，积极支持首都企业走出去。

南京分行

2018 年 12 月 28 日，江苏省银行业协会发布年度银行业国际业务评选活动通报，本行南京分行获评“国际业务优秀奖”。2018 年，南京分行探索国际业务发展新路径，力求更好地服务于实体经济发展。分行坚持以客户为中心、以产品为导向的发展理念，在提升国际业务客户基础方面细积跬步，在促进交易银行业务多元化发展方面积极创新，在保障国际业务运行方面严控风险。

武汉分行

2018 年 3 月 9 日，本行武汉分行与荆州市政府签署战略合作协议。荆州是长江中游重要的港口城市，中南地区重要的工业基地和轻纺产业基地。本行将以此次签约为契机，深入对接荆州市“十三五”发展规划，并将充分发挥自身

优势，把更多的先进经验、更好的金融产品、更优的金融服务带到荆州，助力荆州实体经济发展，为加快荆州振兴，把荆州打造成为湖北长江经济带“钢腰”，以及中部地区崛起的重要战略支点和现代化大城市做出积极贡献。

石家庄分行

本行石家庄分行积极融入京津冀协同发展战略，从金融服务经济的本质要求出发，积极推进供应链线上融资等创新业务，努力提升服务质效。分行于 2018 年 5 月成功落地河北省范围内首单海外直货业务，国际结算量近 2 亿美金，成功上线易见线上反向保理融资平台。

案例：

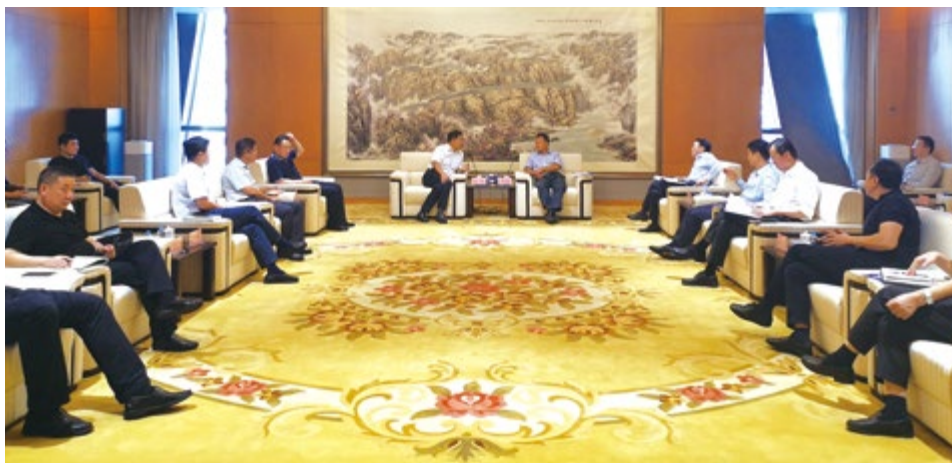
长春分行

2018年12月20日，在今日头条举办的2018年度吉林省金融行业“头条金融”总评榜揭榜，本行长春分行获得2018年度吉林省最具社会责任银行称号。长春分行自开业以来，始终积极贯彻落实本行支持东北老工业基地的战略，先后与地方政府、税务机关、大型企业等签署战略合作协议，倾力支持地方经济建设；牵头成立长春市天津商会，促进天津吉林两省区域经济交流、繁荣两地贸易发展，树立了责任银行的品牌形象。

此次“头条金融”总评榜对省内金融行业的企业声誉、社会责任、管理能力等多个方面进行综合评估，经过两个月的网络投票，在统计全国网友投票数据基础之上，综合专家团的评审意见，最终确定各奖项归属。

二、助力产业转型

本行围绕《中国制造2025》重点任务提高金融服务水平，大力支持培育新动能，有针对性地选择“医药行业”、“智能装备制造”、“电子信息新材料”等若干重点和特色行业，提供金融服务一体化解决方案，支持关键共性技术研发和科技成果转化应用，切实加强对企业技术改造中长期贷款支持，积极运用信贷及其他综合融资手段支持高端装备领域突破发展和扩大应用。本行着力推动传统产业改造提升，积极发掘新兴信贷市场，促进新旧动能转换。进一步完善区别对待、有保有控的差别化信贷政策，对于产能过剩行业中技术设备先进、产品有竞争力、有市场，虽暂遇困难但经过深化改革和加强内部管理仍能恢复市场竞争力的优质骨干企业，继续给予信贷支持。而对于长期亏损、失去清偿能力和市场竞争力的“僵尸企业”，以及包括落后产能在内的所有不符合国家产业政策的产能，坚决压缩退出，稳妥有序实现市场出清。



渤海银行党委书记、董事长李伏安等高管与山西综合改革试验区考察团会谈

案例：

天津地区分行

作为总部设在天津的全国性股份制银行，本行一直致力于率先服务天津经济社会发展，2018 年本行支持天津国有企业纾困贷款 142 亿元，包括公交、物产、市政、城建、天房、泰达、今晚报社等多家传统产业企业，极大缓解了其阶段性经营压力，为全市经济稳定和产业转型奠定了良好的基础。

天津地区分行通过重点支持天津渤海国有资产经营管理有限公司等国有资本投资运营平台的方式，推动了天津市国有企业改革发展。

2018 年建材集团、天纺集团顺利启动混合所有制改革，两家集团均得到了本行的资金支持，其中建材集团在本行帮助下化解了阶段性资金周转问题，于 2018 年上半年顺利完成混改，目前经营情况良好。天津地区分行还进一步对接各混改主体及天津国投公司、津诚国有资本、金融集团等国企混改平台，与天津建工集团签署 50 亿元战略合作协议，全力支持其开展混合所有制改革，推动本地支柱型建筑龙头企业尽快转型升级。

北京分行

本行北京分行主动融入“中国制造 2025”战略，将先进制造业、人工智能、信息通信业、轨道交通业、数控机床、机器人、电力装备等行业作为服务实体经济的重点行业。同时，着重加强对医院、医疗、医药三大行业的持续营销。

面对资源紧张、规模管控的重重困难，北京分行将有限的资源向产业转型升级重点项目倾斜，确保重点项目落地。同时，实施流程优化，为上述重点融资项目开辟绿色通道，优化信贷审批流程，确保重点项目及时落地。

2018 年，北京分行继续在信贷政策方面给予中关村国家自主创新示范区内高新技术企业

一定的倾斜，聚焦科技创新行业，创新科技金融产品与服务，支持科技企业的融资需求及科技金融业务发展，取得明显成效。一是创新合作渠道。积极对接政府机构和行业协会，积极引进国有担保公司、北京诚信佳融资担保有限公司和北京文化科技融资担保有限公司在本行批复担保额度合计 5 亿元。二是创新信贷产品。为科技企业创新推出“债券承销 + 投资”模式，共发行 2 个高新技术企业债券，发行人为紫光集团有限公司。紫光集团发行非公开定向债务融资工具 25 亿元，我行承销 22.5 亿元。三是设立主要服务于高新技术企业的直接投资外汇登记机构，办理资本项下外汇登记业务共计 423 笔。

杭州分行

2018 年 1 月 22 日，绍兴市人民政府向本行杭州分行寄来感谢信。感谢杭州分行下属绍兴分行在过去的一年里，积极支持绍兴市公共设施建造、棚户区改造和保障房建设等重大民生项目，加大对战略

案例：

性新兴产业、高新技术产业、绿色产业的支持力度，助力绿色产业发展；大力推进问题资产清收化解，处置信贷风险，全力配合政府做好打击逃废债工作，在政府企业和社会中树立了良好口碑。希望杭州分行及绍兴分行一如既往地关心支持绍兴经济社会发展，共同创造更加美好的未来。

济南分行

本行济南分行重点支持符合国家产业政策、主业清晰、市场相对成熟、发展前景良好、掌握一定核心技术和具备一定比较优势的客户群体，信贷资源重点投向新行业、新业态中的优质客户，2018年更以新旧动能转换“十强”产业作为重点投向行业。

筛选产业转型升级重点行业，推动建立行业名单制，建立客户细分与差异化覆盖模式，把新兴产业作为资金投放重点。分行积极支持山东省新旧动能转换重点投资项目库中的项目，2018年对接兖矿集团清洁能源产业基地建设项目，辰欣药业高端医药制剂项目等5个重点项目。

长沙分行

2018年，本行长沙分行通过采取提供优惠定价、专项信贷规模配置、优先审批等政策，积极做好实体经济企业的服务工作。

分行结合湖南当地实际情况，重点支持智

能装备制造、轨道交通、建筑、文化旅游、生物医药等湖南传统优势产业的实体经济客户。目前，分行已经与中联重科、山河智能等智能装备制造业客户建立了良好合作关系。

三、支持基础设施建设

本行持续加大对京津冀地区能源、交通、电信、水利等重大基础设施领域和城市轨道交通、地下管廊、供水供电等城市建设的支持力度，推动有效投资稳定增长。在不增加政府隐性债务的前提下，本行加大对资本金到位、运作规范的基础设施补短板项目的信贷投放，积极配合地方政府对在建基础设施项目的建设情况和融资需求进行调查分析，按照市场化原则满足融资平台公司合理融资需求，对必要的在建项目避免资金断供、工程烂尾。积极推动基础设施领域企业由传统融资向债券市场、资本市场融资转变，实现间接融资向直接融资转化，有效降低企业，尤其是国有企业的债务杠杆水平。

案例：

天津地区分行

2018 年本行为天津城市基础设施建设投资集团、天津渤海国有资产经营管理有限公司、天津轨道交通集团、天津保税区投资控股集团、天津能源投资集团等累计发债 51.8 亿元，其中天津轨道交通集团一年期债券融资成本仅为 4.09%，天津能源投资集团 5 年期债券融资成本仅为 4.37%，得到了企业的肯定。

2018 年 3 月 2 日，天津分行与中交疏浚（集团）股份有限公司签署战略合作协议。双方将在资金结算、现金管理、投资银行服务、融资等

方面开展合作，意向授信总额度 100 亿元。中交疏浚（集团）股份有限公司成立于 2015 年 5 月，是中国交通建设股份有限公司通过对其下属天津航道局、上海航道局和广州航道局业务整合而设立的专业化子集团，经营疏浚，填海造地，与疏浚相关的水利、环保和海洋工程以及水运勘察与设计业务。中交疏浚拥有目前中国最大、最先进的疏浚船队，疏浚吹填业务稳居国内市场份额的 60% 以上，先后实施众多大型、复杂的国家级重点工程。

武汉分行

本行武汉分行把握供给侧结构性改革机遇和长江中游城市群建设发展机遇，加大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项目的支持力度。针对东风、葛洲坝、中建、中交等大型优质客户，分行创新推出涵盖整条交易链的交易银行解决方案，通过“1+N+N”模式拓展链属企业，通过财贸赢、跨境理财通、代销质押等创新产品，加大对基础设施领域企业的支持力度。

四、深耕普惠金融

本行扎实推进普惠金融，重点服务小微企业、“三农”客户、创业创新、扶贫攻坚等普惠金融领域。本行出台服务民营企业和小微企业十七项举措，制定《支持小微企业金融服务实施意见》；坚持小微企业专项规模单列；利用科技赋能金融，深入推进产品创新和线上化、数字化、智能化等举措，加快供应链融资业务的线上化应用，助力解决小微客户融资难题。截至 2018 年末，本行单户授信 1000 万元（含）以下小微企业贷款余额 90.61 亿元，增速 26.23%；小微贷款户数 13,096 户，新增 7230 户；小微企业“两增两控”指标、降准指标、“三农”指标等经营指标均满足监管要求。

90.61 亿元

小微企业贷款余额

26.23%

增速

13096 户

小微贷款户数

7230 户

新增户数

(一) 服务小微企业

加大考核奖惩力度 确保信贷计划完成

本行将普惠金融监管指标、小微企业新拓展客户数量、小微企业创新方案等考核指标纳入经营单位综合绩效考核和负责人经营能力评价体系中，提高了小微企业完成情况的指标权重。重新修订了《渤海银行小微企业授信尽职免责管理办法》，明确了小微企业授信业务尽职免责条款。

为持续加大对小微企业的信贷投放力度和提高综合金融服务水平，2018 年本行相继出台了《渤海银行支持小微企业金融服务实施意见》和《渤海银行关于服务民营和小微企业的实施意见》。两实施意见对小微企业金融服务提出了具体要求，并明确了目标。

出台相关政策 确保普惠金融工作 有序开展

采取多种方式 降低小微企业贷款利率

将传统的按月付息一次还本的方式扩大为分期偿还本金、随借随还、循环贷款等降低小微企业筹资成本。动态调控小微企业内部资金成本，对小微企业贷款内部资金转移价格给予一定程度的优惠。本行贷款业务的内部定价已实现了账户级精准计价，并可以实现定价规则的动态调整。同时，已对小微企业贷款执行优惠于其它贷款的 FTP，较其它贷款低 30bps。

本行小微企业授信采取经客户经理调查后，直接提交风险审批人员审查审批的模式；总行及天津分行单设小微企业审批团队，确保审批效率。本行根据经营单位风险管控能力及担保方式的要求，下放了 500 万至 3000 万的中小企业审批权限，对于金额不超过 2 亿元的批量授信方案，授权区域审批中心审批。借助科技手段，初步实现线上自动审批决策功能，进一步压缩信贷审批时间。

优化工作程序 提高运转效率

进一步拓展渠道 推进普惠金融业发展

2018 年本行与财政部下属的政策性担保机构国家农业信贷担保联盟有限责任公司签署《总对总战略合作协议》，由各级农业信贷担保有限公司推荐小微、三农、扶贫等客户，本行为客户提供融资支持，发展强强联合的小微、三农、扶贫业务模式。

总行加强督导和自查，并逐级向分支机构细化、压实考核目标任务。每周召开贷款业务例会通报各分行普惠金融业务进展情况，及时指导分行业务发展方向。建立联系人制度，总行与分行对口建立联系人员，随时了解分行普惠金融业务储备及进展情况。

运用多种手段 确保任务落到实处

案例：

北京分行

北京分行尝试“把中小微客户做大”，全方位综合营销其结算、贸融、发债、托管、理财等业务，并逐渐延伸向其核心企业。积极开发特色服务产品。以小微企业缴税情况为依据，通过线上申请、自动审批模式发放“潮税贷”，用于支持其生产经营周转的信用类流动资金贷款业务。大力推广本行小微企业“省息账户”产品，在保证小微企业结算便利的同时进一步降低融资成本。充分利用人民银行推出的小微企业票据再贴现渠道，以低于市场价格 30 ~ 50bp 的贴现利率向符合条件的小微企业提供票据贴现业务。随着信贷结构逐步改善，小微客户占比逐步提高，小微信贷投放占比超过 50%。

石家庄分行

为缓解小微企业融资难、融资贵的问题，石家庄分行针对小微企业贷款业务规模及定价施行分类管理、独立审批，贷款规模优先用于小微企业业务发放，并针对其设立单独的定价模型，切实降低小微企业财务成本。由传统业务入手，一方面针对业务稳定存量客户的交易对手方办理保理、保兑仓等贸易金融产品，既缓解了上下游资金

支付压力，也可形成闭环监控信贷资金走向，保证信贷资金安全和信贷资产质量。目前已根据此类业务模式为小微企业合计发放 1500 万元。另一方面，对于暂无供应链等贸易业务产品需求的也可通过现有客户介绍，优先筛选生产经营稳定的上下游小微企业办理其他业务，增加小微企业融资渠道。这一类业务模式也已发放 1600 万余元。

南京分行

本行南京分行积极发展普惠金融业务。为助力民营企业解决到期银行贷款转贷资金周转困难，促进民营企业健康快速发展，南京分行与南京联合产权（科技）交易有限责任公司签订了《南京市民营企业转贷户主基金战略合作协议》，分行正式成为有权开展南京市民营企业转贷基金相关业务的指定合作银行之一，为支持民营企业发展再添“利器”。

南京推动多个重点小微项目落地，寻求业务突破。一是重点推动“发票贷”项目，以税控机生产企业航天信息的江苏代理机构为大数据平台，利用小微企业开票信息及其他综合信用信息，筛选第一还款来源优质、综合信用良好，再提供部分房产作抵押的小微企业给予批量授信、线上获客。二是持续推动邦信小贷助贷项目落地。三是积极推动城北支行众彩小贷助贷项目落地。

南京分行成功上线江苏省综合金融服务平台。江苏省金融办牵头会同行南京分行、江苏银保监局共同成立了“江苏省综合金融服务平台”，为全省各类中小微企业与金融机构搭建合作桥梁。南京分行主动申请接入该平台，于 2018 年 6 月中旬通过省金融办审核，成为全省首批接入平台的 13 家银行业金融机构之一。接入平台后，该分行通过发布特色金融产品，吸引平台小微企业客户，同时积极“抢单”，主动服务各类小微企业客户。8 月 10 日，南京分行利用江苏省综合金融服务平台完成首笔小微企业放款，为南京市某小微企业提供 900 万的贷款，实现了在平台上零的突破，得到江苏省金融办的高度认可。

分行单户授信 1000 万（含）以下小微客户，逾期率、不良率连续四年为 0，资产质量稳定，业务风险可控。

案例：

深圳分行

本行深圳分行创新服务小微企业，向深圳人行申请开通小微企业票据再贴现快速通道业务（简称“微票通”），推出小微企业票据贴现业务。小微企业票据贴现业务是围绕中国人民银行深圳中心支行对小微企业票据再贴现政策开展的，凡小微企业的票据经分行直贴后，可向人行深圳中心支行申请再贴现，以获得价格

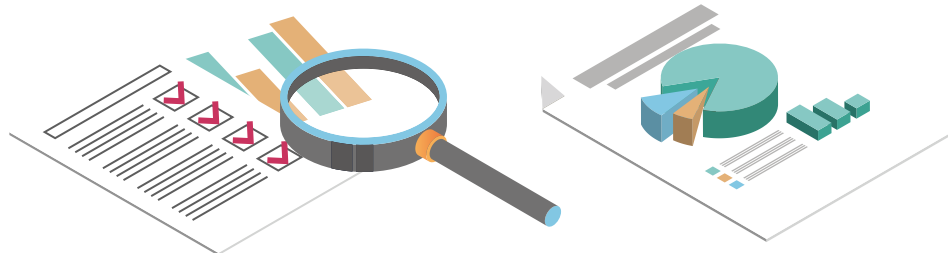
和资金上的支持。

深圳人行设立 20 亿元首批专项再贴现额度，对与深圳市经贸信息委共同筛选列入“微票通”名录企业的再贴现业务开通绿色通道，优先办理并简化再贴现业务流程和审批程度，并以政策优惠利率，向“微票通”银行提供低成本的再贴现资金支持。

长春分行

2018 年 12 月 12 日，长春分行与长春市汽车文化产业协会、吉林省中小企业服务机构联合会、吉林省博士联合会、吉林省文化商会汽车专委会、吉林省乡村旅游协会、广发银行长春分行共同召开了“抱团服务民营企业 共同助力经济发展一支

持吉林省民营企业发展座谈会和服务民营企业战略联盟签约仪式”。长春分行与 6 家机构签署战略合作协议，将主动调整优化自身服务功能，积极创新服务产品和服务手段，为民营企业提供精准服务，促进民营经济健康发展。



（二）支持扶贫攻坚

2018 年本行深入贯彻国家战略部署，强化责任担当，提升工作效能，积极探索创新，以优质金融服务支持扶贫攻坚。截至 2018 年末，本行当年累计发放精准扶贫贷款 11.35 亿元，解决了部分贫困地区的信贷资金需求。

强化产品创新和流程优化 提高金融扶贫能力和水平

大连分行探索介入符合条件的涉农企业发行上市、新三板挂牌和融资、并购重组，以及“订单农业+保险+期货（权）”等创新服务方案，更好满足乡村振兴多样化金融需求。

太原分行根据贫困户分散、户数多的特点，以乡为单位，制定日程表，由乡政府协助集中办理开卡、面签和资料收集等工作，极大地提高了工作效率。通过政府确认的建档立卡贫困户名单按户排查，杜绝出现个别农户重复贷款等问题。

呼和浩特分行推荐赤峰市兴农投资（集团）有限公司参加自治区人行举办的绿色债券和扶贫专项票据推荐会，积极引导和支持企业发行扶贫专项债，合理调剂和引导信贷资源，实现脱贫的融资创新方式。

苏州分行积极对接政府相关部门，探讨“创业担保贷款担保基金”项下银行发放10万元以下创业贷款的模式。

主动挖掘客户需求 提供授信资金支持

为加大扶贫力度，本行开展了扶贫调研工作，主动挖掘客户需求，给予针对性金融服务。

呼和浩特分行赴内蒙古佰惠生新农业科技股份有限公司调研，双方达成合作意向，本行根据企业特点与当地经济发展形势制定专项服务方案。

西安分行积极与陕西供销企业集团有限公司进行深入沟通，了解陕西省政府的产业扶贫模式，通过与该集团的合作，对接其扶贫客户，批量获客，精准扶贫。

增设普惠金融网点延 伸扶贫金融服务触角

本行大连分行开设了分行第一家城乡结合部小微支行。通过增设普惠金融网点，提高网上银行普及率，送金融知识到乡村。

案 例：

武汉分行获评武汉市社会救助申请家庭银行资产联网核对平台 项目建设标兵单位

2018年6月，人行武汉分行营管部印发《关于表彰武汉市社会救助申请家庭银行资产联网核对平台项目建设先进集体和个人的通报》，本行武汉分行获评武汉市社会救助申请家庭银行资产联网核对平台项目建设标兵单位。

武汉市社会救助申请家庭银行资产联网核对平台项目的成功投产，为政府有关部门准确认定救助对象和科学决策提供了基础性支撑，有效提升了财政救助困难家庭的精准度和有效性，对保障人民群众的基本生活权益，实现经济和社会的协调发展具有重要意义。在项目建设期间，武汉分行积极响应，精心组织，密切配合，为保证平台顺利上线做出了重要贡献。

（三）关爱特殊群体

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质量。

案 例：

长沙分行持续关爱特殊金融消费者群体

为不断完善综合金融服务，积极履行社会责任，本行长沙分行持续深化提升服务特殊金融消费者群体的水平与能力。

一是编制了《特殊消费者群体服务指引》，针对老弱病残孕或因出国、意外事件等特殊原因无法亲临柜台办理或者在柜台办理存在困难的个人客户，根据不同的业务种类列明需提供的业务资料、身份核实要求及操作流程，提高服务特殊金融消费者的应急处理能力。

二是提供绿色通道，优先为特殊群体客户办理业务，提供“特事特办”的金融服务。

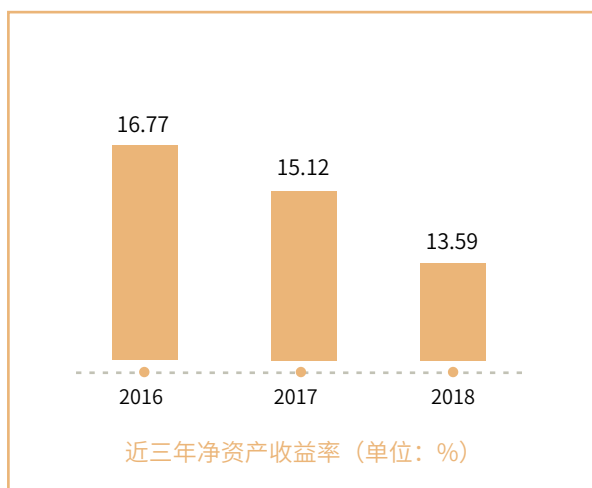
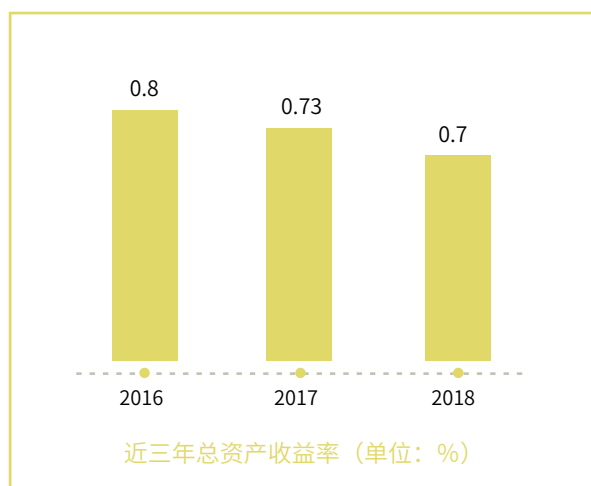
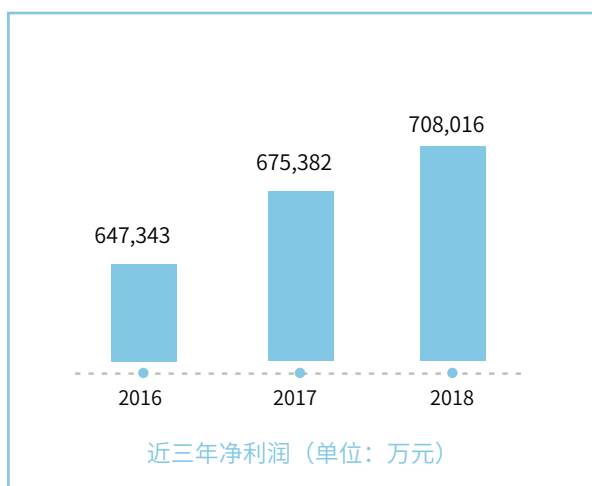
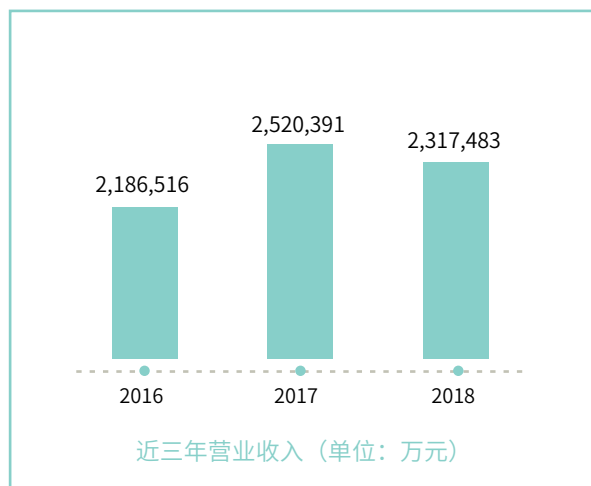
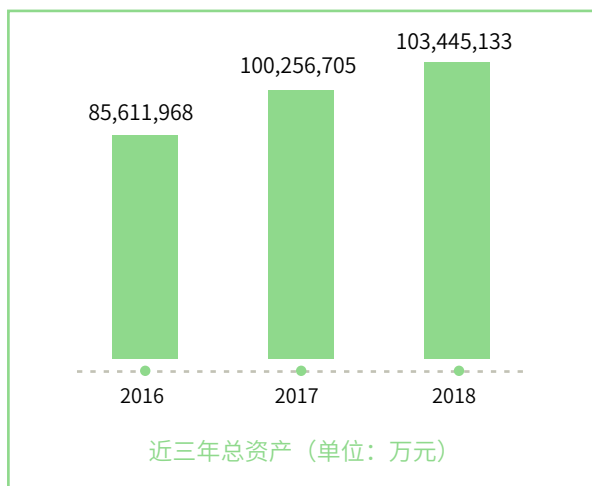
三是不断完善营业厅便民设施，在网点填单台处特别为顾客提供了老花镜等服务设备，在便民服务区购置了轮椅、医药箱等，在营业部门前设置了无障碍通道及标识，致力于为特殊客户提供便捷、快速的金融服务。

四是为方便特殊群体办理业务该行还设置老年人、残疾人专座和爱心窗口。

五、提升公司价值

2018年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，是我国改革开放40周年，是实施“十三五规划”承上启下的关键一年，也是渤海银行积极推动“十三五规划”贯彻落实，扎实推进转型发展的不平凡的一年。本行深入贯彻落实中央经济工作会议和全国金融工作会议精神，坚持贯彻新发展理念，推动高质量发展，资产结构深化调整，创新转型初见成效；提质降本增效，盈利实现稳步增长，公司价值持续提升。

关键经营指标摘要



推进智能变革 深化金融创新

本行利用科技赋能金融，全力推进科技驱动业务、科技驱动服务、科技驱动风险的新模式，以线上化、数字化、智能化等举措进一步加快金融创新步伐，着力构建与客户深度融合的金融服务生态体系。





一、金融科技聚力增效

2018年，本行加强科技赋能金融，在持续构建平台化、生态化、智能化、轻型化体系的同时，金融科技能力显著提升，转型成果逐渐显现。

金融科技平台与市场深度融合能力全面加强

创新打造“云账本”基础账户服务体系，大力推进 B2B、B2C 平台推广，先后为众信旅游、飞常准等 75 家互联网平台提供了一揽子的互联网金融解决方案。

支付服务能力持续强化

结算宝业务收益能力显著提升，开展业务分行达 17 家，上线客户数达 123 户，行业覆盖第三方支付公司、保险公司、财务公司等，全行代收付业务规模累计突破 3.8 万亿元。在银联代付业务中同业排名第一。在通道建设方面，新增安徽银联和四川银联通道，与已有的天津银联通道形成西、北、中的整体布局。



电子渠道

上线智能语音客服项目，投产网银管家，着力打造智能客服体系。上线移动发卡营销平台，深化移动智能银行建设。加强生物识别等新技术的应用，完善移动设备客户安全认证体系。持续推进条码收单、云闪付、银行卡等业务建设，于年内荣获移动支付“银联优秀合作伙伴奖”。

本行推出云账本系统，走出了为外部平台提供能力输出的关键一步。为互联网公司搭建底层账户体系，提供跨行清结算、资金存管、余额理财、互联网投融资业务，形成了多类互联网金融解决方案。这些平台既包括出行场景（如飞常准、高铁管家、航班管家）、旅游场景（如众信旅游）等 B2C 场景，也涵盖互联网货运、医疗、物流、电力、三农、政务等 B2B 场景，进一步丰富了场景增值服务。

本行不断深化新技术应用，全面加速电子渠道智能体系建设步伐，加强生物识别等新技术的应用，完善移动设备客户安全认证体系，推进条码收单、云闪付等业务建设，金融科技在内外赋能方面也扮演着越来越重要的角色。金融科技的突破，使我们初步具备了“开放型银行”的基本条件，将通过 API 端口开放，封装整合多类型金融服务模块，连接各类外部平台和非银行服务场景，形成开放共生的生态圈。



2018年4月, 渤海银行与阿里云
签订全面战略合作协议



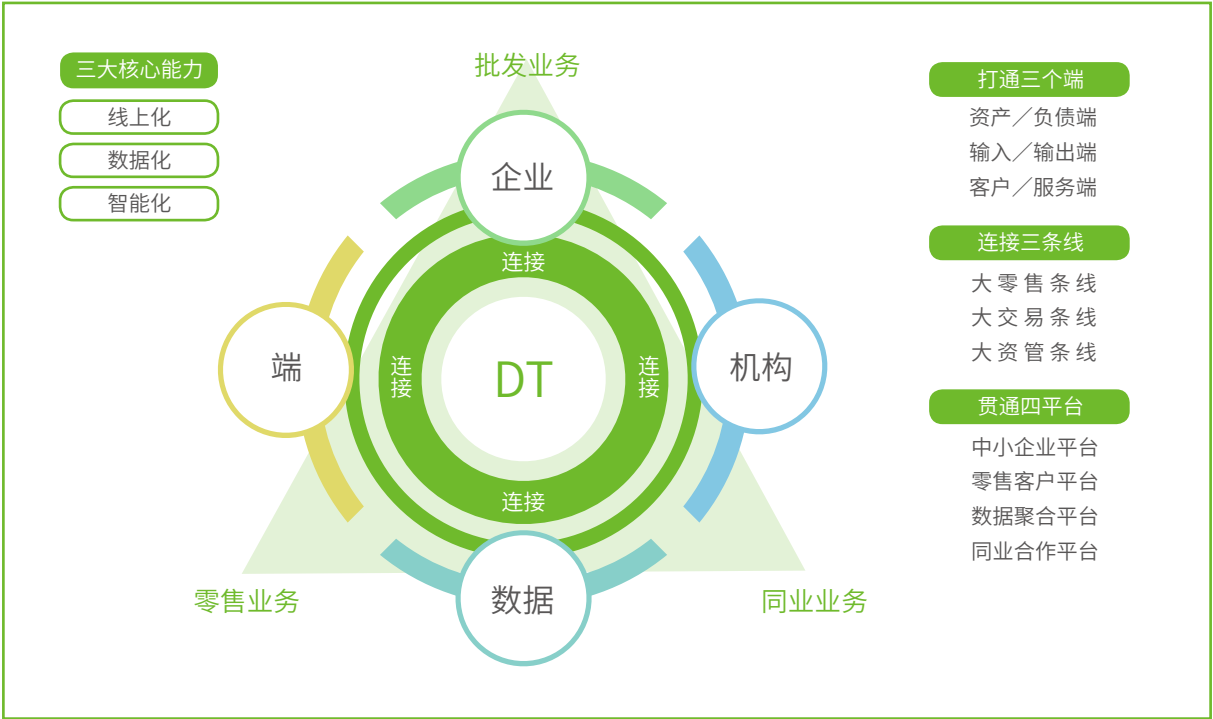
2018年6月5日, 渤海银行与飞常准
业务合作启动会召开



2018年7月4日, 渤海银行与腾讯公司全面战略合作启动仪式在深圳成功举行

未来重点打造四个生态：“场景生态、流量生态、数据生态、资金生态”

实现渤海银行互联网业务的“线上化、数据化、智能化”，通过建设“零售客户平台、中小企业平台、同业合作平台和数据聚合平台”，打造渤海科技银行“场景生态、流量生态、数据生态、资金生态”。



以移动互联网、大数据、人工智能和云计算为核心技术驱动力，围绕科技银行四个生态建设，实现“打通三个点（端），连接三条线，贯通四大平台”，为业务转型提供科技驱动力。

案例：

本行积极参与移动支付便民项目

2018 年，本行积极参与移动支付便民项目，以金融科技提升便民、惠民的力度。

一是太原分行成功打造“海茗薇智慧菜场圈”。2018 年 9 月 29 日，太原分行联合中国银联山西分公司共同打造了银联云闪付无障碍支付（海茗薇智慧菜场圈），并正式落地平阳农贸市场。“海茗薇智慧菜场圈”银联云闪付商户覆盖率达 95%。为进一步拓展云闪付服务，太原分行在中秋国庆两节期间联合银联推出专项满减活动，组织网点工作人员现场开卡、引导客户下载、使用云闪付 APP。

二是南京分行加入地铁移动支付行列。2018年12月26日，南京地铁已开通运营的9条线路移动支付对外试运行，全线开通银联手机闪付、扫码支付过闸乘车等功能，本行南京分行正式加入南京地铁移动支付行列。本次上线的移动支付过闸乘车功能，乘客可以下载“云闪付”APP并绑定渤海银行借记卡、信用卡，使用扫码支付、手机闪付（包括Huawei Pay、Apple Pay、Samsung Pay、Mi Pay等）或银联IC卡闪付等支付方式，实现“一挥即付”秒过闸的移动支付服务体验。

三是大连分行成功加入大连地铁NFC移动支付项目。2018年8月28日，大连地铁1、2、12号线全线开通银联手机闪付、扫码支付过闸乘车等功能，大连分行通过前期积极的配合沟通，成为首批加入大连地铁NFC移动支付的银行之一。自2018年6月起，大连分行接受了银联大连分公司、人民银行大连市中心支行组织的多次移动支付测试，均实现顺利通过。

四是郑州分行积极参与河南移动支付便民示范工程。2018年，为落实普惠金融理念，增强客户体验，倡导低碳环保绿色出行，提升移动支付便民服务水平，郑州分行与各合作方共同推进“移动支付乘公交”项目。该项目的正式上线，标志着“移动支付便民示范工程”建设在河南省交通领域取得了又一重大突破。在“移动支付乘公交”项目上，分行实现了本行发行的IC卡代替公交卡的功能，突出了移动支付的便利、快捷、安全等优势，为居民出行提供了便利，目前“移动支付乘公交”项目应用已覆盖郑州市全部342条公交线路和近7000台公交车。

石家庄分行

2018年，本行石家庄分行大力推广和应用渤商赢平台、渤政通平台、网贷存管平台、交易所合作平台，先后与易见供应链平台、万户通B2B平台、微众银行、必要电商平台等多家

万户通B2B平台签订渤商赢平台合作协议。

分行加强包括VTM、ATM、便携式自助开卡机等自助机具的管理，为客户提供智能便捷的业务办理渠道，优化客户业务办理流程，提升客户服务体验，为网点柜面引流业务办理。

武汉分行

武汉分行积极搭建以普惠金融、场景金融、智能金融为特色的综合化线上金融服务平台。推进平台银行建设，新拓展付临门支付湖北分公司结算宝代付业务，累计实现结算宝代付业务交易额近25亿元、交易笔数近29万笔。同时，还与航班管家、高铁管家签订战略合作协议。积极推进移动支付业务，利用闪电收银平台拓展商户260余户，发生交易额近3500余万元，交易笔数6.3万余笔。

二、零售银行突破转变

2018年，本行聚焦压力一代和养老一族两大基础客群，坚持“六个突破、三个转变”转型思路，实施“七抓七强”业务发展策略，持续加强科技赋能金融，开展最佳体验的全方位服务，面向个人客户的金融创新实现了里程碑式的突破。

资产端



消费金融业务创新突破

- 在信用贷、拎包贷、公信贷、税务贷、市民贷基础上成功实现线上个人贷款预授信功能。
- 十余家分行与所在省、市税务局签订了“银税互动”合作协议，在六个省、直辖市实现了“渤税惠民贷”的投产上线，在六个城市与公积金管理中心合作上线了“渤银公信贷”业务。
- 推出了 51 联名信用卡，开创了以自动分期为特色的信用卡新模式，推出基于信用卡的商品贷、消费贷等产品。



自主风控技术应用突破

- 建立了反欺诈系统和授信决策引擎，能够自动完成基于大数据的信用卡和消费贷款反欺诈、信用评估和授信，秒级审批为线上贷款实时无感体验打下了基础。



C 端科技应用突破

- 本行信用卡平台首次成功运用了基于“FACE++”的人脸识别和基于 CFCA 认证的数字签名技术，实现新客户二类账户开立、电子合同签订、放款和还款的全流程网络化。



获客模式突破

- 本行开发了新的互联网自主获客模式：一是利用银行线下优势建立优质企事业单位员工白名单，结合线上 APP、微信公众号将白名单客户引导到线上申请贷款，预授信批准后再将客户引导到线下网点开户签约，例如我们推出的“渤乐 e 贷”预授信业务。二是在网上直接受理申请，再把授信审批通过后的新客户引导到线下激活。

负债端



- 2018 年，人民银行和证监会制定货币基金 T+0 业务新规，规定单户每天快速赎回金额不得超过 1 万元。根据上述规定要求，本行及时调整、转换“添金宝”业务规则，用六个月时间，将客户无感切换到新模式。

案例：

渤税惠民贷

2018 年，本行继续大力探索综合互联网、大数据、人工智能等科技手段，同时搭建平台渠道实现线下与线上业务相结合、传统与创新业务相结合的业务发展模式，致力于业务发展惠及民生。

本行积极贯彻落实国家税务总局、中国银行业监督管理委员会《关于开展“银税互动”助力小微企业发展活动的通知》以及《关于进一步推动“银税互动”工作的通知》的文件精神，



西安分行与陕西省税务局“银税互动”签约仪式

案例：

重点推进与税务机构合作战略，开启了“银税合作优势互补，互为助力协同发展”的新型业务发展模式，推出惠及民生的线上个人消费贷款产品“渤银惠民贷”。该款产品无抵押、无担保、纯信用、手续简单，随借随还，客户可以足不出户最快2~3分钟完成审批，1小时内就能收到款项，受益群体囊括普罗大众。目前本行已有10余家分行与所在省、市税务局签订了“银税互动”合作协议，年内已先后在四川省、广东省、山西省、浙江省、重庆市、深圳市等6个省市实现了“渤银惠民贷”的投产上线。

51 联名信用卡

2018年，本行进一步丰富了信用卡、消费金融等业务品牌的内涵和场景，与杭州恩牛网络技术有限公司（51信用卡管家APP的开发运营商）联合发行的“51联名信用卡”是本行第一款网申信用卡。该产品通过“51信用卡管家”APP进行申请，由本行根据自建的互联网大数据风控体系进行批核，获批后客户可在本行线下营业网点完成面签。

沈阳分行试水零售人工智能营销产品

2018年12月，为了探索智慧金融服务新途径，一款人工智能营销产品在本行沈阳分行落地试水，一年后将完成最终测试。该款筋斗云AI营销机器人可以实现精准宣传，无人守护维护客户范围达到5万人，可以自动实现与客户的初级营销、朋友圈点赞、预制营销话术互动等人工智能行为。

该产品提供商筋斗云是一家以AI应用垂直行业营销为核心服务的科技企业，2017年11月，

筋斗云与合肥工业大学共同建立了大数据分析商业智能实验室；2017年12月筋斗云机器人凭借在垂直营销领域的先进技术，获得国家级人工智能平台科大讯飞战略入股，成为讯飞开放平台孵化企业，并被国家级高新区招商引资入驻“中国声谷”。经过5个多月的研发，筋斗云机器人加速迭代，推出AI营销机器人、大圣电话机器人、智慧系晓云机器人三大系列新品。

三、批发银行转型轻资本

面向企业客户，本行重点解决以轻资本方式实现新增资产出口和存量资产流转，促进资产和负债业务良性循环；通过创新和完善产品服务功能，提升客户体验，面向未来构建与客户深度融合的金融服务生态体系。

持续开展信贷资产流转，打通资产流转公募渠道，加强资产流转工作的统筹推进，形成随放随转的常态化机制。

积极实施重点集团客户主动授信管理，加强总对总营销合作，加强集团额度统筹分配，加强创新产品应用，降低资本消耗，提升集团客户合作紧密度。

持续搭建和完善交易结算平台，从客户实际应用角度出发，优化系统功能，提升客户体验。

加强托管产品创新，持续做大行外托管规模，深入挖掘客户潜力，依靠先进的集约化服务的资金存托平台，深化与托管客户的全方位多元化合作。

案例：

渤海银行 QDII 托管业务成功落地

2018 年，本行作为 QDII 产品主托管行，携手境外合作伙伴，成功落地首单全市场、全配置、全品种型 QDII 产品“招商基金-金牛全球多资产配置特定客户资产管理计划（QDII）”。该资管计划在资产配置上更加全球化、多元化，投资范围涵盖全球主要资本市场的股票、债券、基金及期货衍生品等。在市场风险策略上突出基金管理人主动管理能力，在资产保管、清算、估值以及合规监督等方面显示出托管人的专业服务能力。渤海银行作为境内主托管行，凭借先进的清算运营能力及国际托管网络，与境外次托管行一同为

QDII 客户提供了专业一体化的境内外托管服务。

近年来，本行资产托管业务实现了跨越式增长，基本实现“全牌照”经营。2018 年 2 月托管规模成功突破 3.5 万亿元，产品线涵盖了信托计划保管、商业银行理财产品托管、证券投资基金托管、基金公司特定客户资产管理托管、证券公司客户资产管理托管、私募投资基金托管、保险资金托管、客户资金托管等各类业务品种。在托管业务总量快速上升的同时，本行一直在提升自身专业能力，以求更好地保障合作伙伴的利益，竭诚为产品管理人和投资者提供最优质的服务。

渤海银行“存托 E”

2018 年，本行与天津金融资产登记结算公司签署资金存管业务合作协议，作为专业资金存托银行，成功落地“存托 E”产品，实现了逾千亿元金融资产“线上存管”与“线下托管”的无缝衔接。通过该产品，本行可以积极参与交易场所、互联网金融资金存管及其产品托管，通过资金结算、产品托管等更好地服务客户。此次合作，本行为客户提供了特色的系统解决方案，在账户管理体系、资金清算效率、资金安全保障、合同签约时效性等方面都带来了良好的客户体验。

“存托 E”中的“存”是指存管业务，存管业务主体包括但不限于有客户交易资金存管业务需求的交易场所、登记结算公司、互联网资产管理业务公司、消费金融公司等需要多层次账户体系、自动资金清算体系、信息流匹配体系支撑的类金融服务机构。“托”是指托管业务，是指包括但不限于银行、信托、保险、券商、基金、私募等资产管理机构发行的，在销售、募集、投放等环节与存管业务相结合的资管产品。“存托 E”产品通过渤海银行研发的“存托 E”业务平台致

力于将“存管”与“托管”业务实现无缝衔接，并依据客户的个性化需求提供 4E 服务（杰出的 excellent、简洁的 easy、高效的 efficient，电子化 electronic）。

“存托 E”具有多方面的优势，一是一体化优势。依托于“存托 E”业务平台集约运作，通过系统自动判断等方式，实现存管系统与托管资产的自动匹配，提升业务效率，实现零差错，更好的展示业务信息、运行节点和资金收付情况，从而提升客户体验。二是资金清算优势。通过引入人行大小额、银联跨行清算、三方支付公司、对接“深圳金融结算系统”等多种支付通道，支持 7×24 小时的大额清算，支持主流银行大额代扣，支持线下大额入金自动记账，效率高成本低，满足客户对资金清算的多样化和时效性需求。三是账户体系优势。支持多级账户管理、支持个人及企业开户需求、具备虚实账户管理、同一客户投融资双身份账户管理、担保账户管理等复杂账户管理功能。开户时可同时验证个人实名及企业实体账户，避免虚假开户，满足反洗钱要求。同时，渤海银

案例：

行作为全国性股份制商业银行，营业机构覆盖全国五十个重点城市，能够做到快速响应开户需求，支持客户属地化监管要求。四是资金安全优势。开立专属监管账户和托管账户，实现委托人自有资金和存托资金物理隔离、分账管理。同时通过业务管理及技术手段双向限制资金流动，使资金仅能运用于约定用途，确保资金安全。五是现金管理优势。支持通过签约七天通知存款、定期存款、累进收益型开放式理财产品等方式为客户提供业界领先的现金管理服务，提高客户资金收益率。六是合同签约优势。为客户创建了合同签约绿色通道，如客户使用渤海银行制式合同，只需填写相关业务要素即可完成签约。

本行线上信用证业务成功落地

2018年2月7日，天津分行成功办理本行首笔线上开立国内信用证业务，为丰富线上对公业务产品，本行“线上渤海项目组”对企业网银系统进行了改造，实现了客户通过网银系统提交开立信用证申请功能。在此基础上，本行不断总结经验、完善功能、优化系统、加快推广，持续提高业务处理效率，提升客户体验。

本行通过个体网络借贷资金存管测评

2018年9月27日，本行顺利通过由中国银保监会指导、中国互联网金融协会组织的个体网络借贷资金存管测评，并按要求郑重披露声明，成为个体网络借贷资金存管业务商业银行“白名单”之一。该测评的通过，标志着本行获得个体网络借贷资金存管资格，以及该项业务的合规健康运营、有力的社会责任担当获得了监管认可，为我们进一步拓展新兴网络资金业务、吸引优质客户打下了坚实基础。

北京分行、武汉分行创新信贷模式

本行北京分行积极推进信贷模式创新，一是将传统的开发贷款、固定资产贷款、银团贷款、理财融资与产业基金、企业基金、PPP模式融资相结合，根据项目和实施主体的实际需求，提供最优化的方案及支持。分行先后推出了首笔私募永续债、首笔私募公司债、首笔债权融资计划、首笔单一租赁ABN项目等投行创新产品。二是深入贯彻落实“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。2018年累计发行各类债务融资工具154.75亿元。三是创新推出“债券承销+投资”模式，从资产和负债两端同时服务于客户，既做好债券承销工作又推动债券投资业务。四是大力推广“线上”业务。依托“线上渤海”业务平台，积极推广“线上票据业务”、“线

上信用证业务”，通过“银税互动”，积极推广“渤税贷”，提升综合业务水平。

本行武汉分行在利用交易银行业务、固定资产贷款等传统信贷业务支持企业的同时，积极利用投资联动、银团贷款、债券融资捕捉市场增量，为制造企业提供跨市场的综合金融解决方案。采用渤税贷、政采贷产品，解决融资过程中的信息不对称难题，实现融资便利与风险可控的结合。主动参与政府相关引导型基金，与政府引导性投资管理公司合作，积极稳妥支持中小创新型企业的投融资需求，以股权投资等模式支持中小微企业的发展。以核心企业为主体营销拓展交易银行业务，加强优质房地产、建筑施工、医院、医药物流、汽车、电商、跨境金融、进出口企业等行业及客户营销。



融入精益理念 强化服务能力

优质的金融服务有助于满足人们对美好生活的需要，实现社会效益和商业效益的统一。这既是决胜全面建成小康社会的必然要求，也是我们的责任。2018年，本行牢固树立“客户为先”的价值观念，进一步强化精益服务能力，努力践行“成为最佳体验的现代财资管家”的愿景。



一、加强管理夯实服务质量

在 2017 年奠定的良好基础上，2018 年渤海银行服务管理工作得到了全面提升。本行以客户满意为目标，狠抓服务执行力，通过加强投诉管理、开展服务创新、组织服务提升活动、加大监督考核力度等手段努力提升服务管理水平，不断提高整体客户服务质量。2018 年，本行在 242 家营业网点开展了客户满意度问卷调查，问卷涵盖服务环境、服务设施、大堂服务、柜员服务、理财经理服务等内容，共收回有效问卷 25,793 份，客户整体服务满意度良好。本行在 212 家营业网点使用柜面交互设备对窗口服务进行评价监控，全年有效评价共 2,045,656 次，客户满意率达到 98.99%。

25,793_份

有效问卷

2,045,656_次

全年有效评价

242/212_家

问卷 / 评价网点

98.99_%

客户满意率



服务
检查

2018 年本行组织开展服务录像检查 4 期，累计检查营业网点 117 个次；组织开展第三方“神秘人”服务检查 4 期，累计检查营业网点 970 个次。检查内容涵盖各级营业网点服务环境、服务设施以及大堂经理、柜员、零售客户经理等岗位的服务规范执行与服务技能技巧情况。通过三位一体互为补充的服务检查、检查发现问题的督促整改、全面科学的服务考核，各分行对于客户服务及消保工作的重视程度日益加强，管理架构日趋合理，全行基础服务规范问题大幅减少，营业网点整体服务水平不断提升。



考核
体系

本行进一步完善了服务质量考核评价体系及内容，一是增加现场服务检查考核，进一步丰富服务检查手段，加强对分行服务管理体系建设的监督及服务管理工作开展情况检查。二是增加“有效零售客户流量”指标，构成有效零售业务量的业务类型根据年度或阶段业务发展重点进行选取及调整。三是根据监管要求对消费者权益保护考核指标进行细化，增加了对于特殊消费者群体保护和电信诈骗、集资诈骗等风险提示参与度的考核。



服务
活动

服务管理培训。开展了全行一级分行服务管理人员现场培训，分行服务管理交流与经验分享。

开展 2018 年度“客户满意在渤海”服务提升月活动。

打造服务管理培训师队伍，组织开展了服务管理专兼职培训师评比。

案例：

2018 年中国银行业文明规范服务千佳示范单位

在“2018 年中国银行业文明规范服务千佳示范单位”评选中，本行有 8 家营业网点被授予“2018 年中国银行业文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号。



二、推进创新丰富服务内涵

服务制度、机制、流程、理念创新

杭州分行于 2018 年 3 月至 6 月集中开展“最多跑一次”宣传活动，正式上线了“微信公众号企业服务”功能，为企业客户提供在“微信公众号”上预约、查询等服务，进一步方便企业办理开户等业务；开展“假如时光倒流工作场景演练”活动，选取客户不满或潜在客户投诉等案例，组织员工进行回顾反思，对沟通话术、服务流程、岗位配合、客户分析等进行讨论；每月推出《服务与消保月刊》，主题包括“客户体验”、“问题追踪”、“服务亮点”、“投诉通报”、“一线心声”、“他山之石”等栏目，发挥了信息共享和服务指导作用。

济南分行确立2018年为服务标准年，坚持“四个到位”，实现服务管理水平稳步提升。一是重视到位。分行实行一把手负责制，严格考核，督促服务管理工作稳步开展。二是督导到位。分行按季开展“服务向我看齐”、“服务明星评比”等活动，以服务明星为榜样，带动网点全面提升服务水平。三是考核到位。分行对服务管理考核实施细则进行修订，不断完善考核内容，充分发挥考核指挥棒作用。四是培训到位。分行增加了“跟我一起学”、案例讨论等环节，进一步提升员工应对突发事件的理解、处理能力。

北京分行积极开展服务评优，树立服务模范标杆。通过“走出去”，学习同业、系统内优秀行先进经验，对网点实施功能分区优化，提升网点服务能力。不断扩大优秀网点示范效应，制定“一对多”带动计划，推广服务先进网点的管理经验。

网点布局设计、服务软硬件设施创新

天津分行搭建多样化宣传平台，统一部署宣传重点、统一印制宣传物料、统一宣传形式，将宣传工作做深做实。各支行结合网点周边客户特征，积极开展多种多样的公益宣传活动，将进社区、进校园、进企业、进商圈与公众教育紧密结合，大力宣导正确投资观、正视高息诱惑、防范电信诈骗和非法集资。

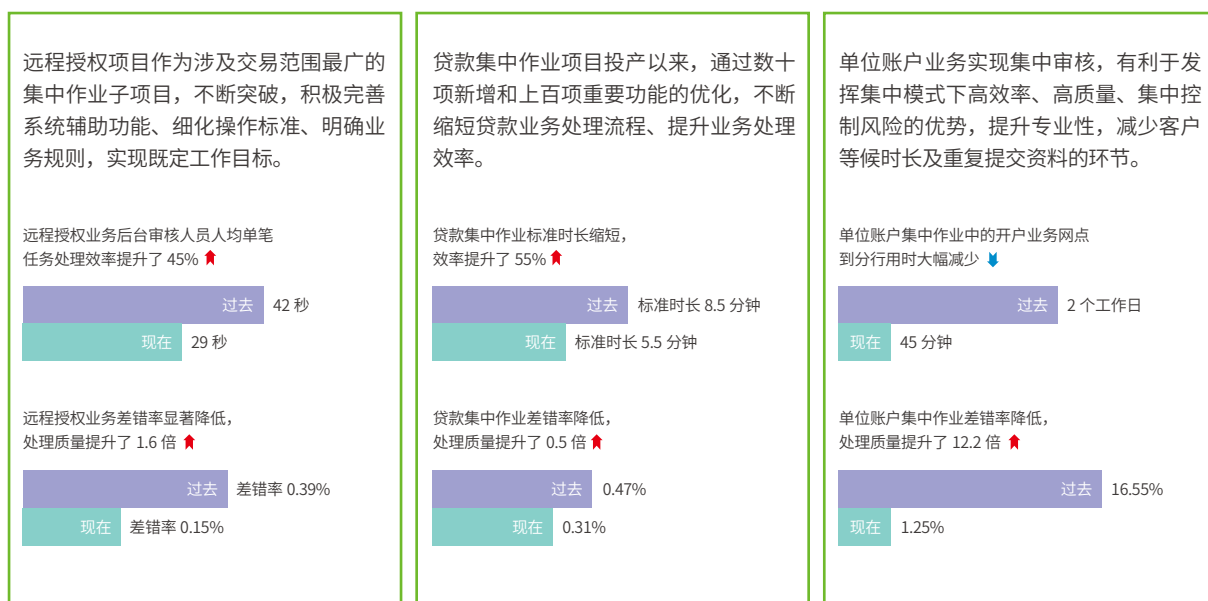
太原分行打造老年客户等候区，为老年客户提供方便优质的服务，在客户等候区设立“老友书吧”，提供10种以上老年杂志和报刊，摆放具有老年人特色的物件，为客户等候座椅增加扶手，通过一系列的措施，为老年客户提供温馨、舒适、愉悦的服务环境。

武汉分行改善服务细节，增强客户体验，在座椅拐角处摆放略高于沙发的小茶台，方便客户随时取阅宣传折页、放置水杯等；设置流动温馨茶水车，为每一位网点的客户提供冷热饮、糖果、小食等，让客户感受到“温暖”，感受到“贴心”。

大连分行不断优化网点厅堂功能分区，充分发挥厅堂服务主阵地作用。分行营业部配备了智能机器人，成为渤海银行首家提供机器人服务的营业网点；每家网点均配备了多台VTM、自助终端、回单打印机、网银体验机等设备，部分网点还设置了智能互动桌面，并在网点内张贴各类清晰易懂的引导图文，进一步提升客户服务体验和服务效率。

长沙分行统一制作了无纺布购物袋、钱袋、理财信封、卡套、U盾收纳袋等网点服务用品，采购了老花眼镜、助盲卡、盲文业务指南、免开口单、新客户业务办理提示等便民物品，制作了手机银行、网上银行操作手册和微信链接，进一步提升客户体验。

几年来，本行按照集中运营的理念，逐步完成了以“业务集中处理、风险集中管控、共享后台服务”为特征的集中作业平台建设，优化了业务流程和操作模式，大大提升了金融服务质量和效率。



案例：

本行积极应用人脸识别技术提升服务效率和客户交易安全性

为进一步提升业务处理效率，改善客户体验，本行将在柜面增加人脸识别功能纳入 2018 年业务营运重点工作。2018 年 10 月 29 日，系统功能首期投产，完成了柜面开销户、凭证密码管理、活期存取、电子渠道管理、客户信息管理 25 项柜面高风险业务的改造。

为确保投产后业务运行平稳，本行选择天津分行、上海分行的 6 家营业网点作为试点机构，于 2018 年 10 月 30 日起进行了为期一周的试点投产，试点期间业务运行平稳，柜面累计完成人脸识别约 4800 笔，其中约 75% 的业务高于总行设定的阈值，符合投产前的预期。11 月 9 日起，该功能实现了在全行范围的投产运行。

人脸识别一期交易功能投产后，约占全行

柜面业务量 50% 的交易具备了人脸识别功能。对于部分风险可控的交易，如人脸识别结果高于阈值，可不再经过远程授权审核，此类业务约占完成人脸识别业务量的 47%，显著压缩了业务处理时间。对于仍需远程授权审核的业务，总行远程授权人员亦可根据人脸识别结果，有针对性地进行业务审核，有效提高了业务审核的效率。

人脸识别技术在柜面实现应用后，通过引入技术手段，将改变当前柜面业务的客户身份识别单纯依赖人工肉眼分辨和识别的传统方法，提升柜面业务风险防范水平。同时，人脸识别技术应用后，亦可实现其他非集中作业交易的客户身份证件影像的电子化采集和留档，进一步压缩柜面业务的处理环节，简化柜面业务操作。

三、长效机制保护客户权益

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，每月不定期上报消保工作简报及开展普及金融知识活动情况报告
- 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”，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
- 针对营业网点和客户中心员工，开展了多种形式的消费者权益保护培训和学习活动
- 在全行范围内开展了消费者权益保护主题活动

案 例：

本行以优异成绩通过第五轮安全评估

2018年5月，根据《银行业金融机构安全评估办法》，公安机关和银保监会共同组织实施了全国第五轮安全评估工作。本行接受评估的22家一级分行取得了平均分数96.8的好成绩，在各地

区排名均名列前茅，并且多个受检网点、多名员工获得省级或市级安全评估成绩突出集体、突出个人称号。本轮安全评估结果表明，本行为客户交易和资金安全提供了切实、充分、有力的保障。

天津分行加强远程管控中心管理

为加强远程管控中心管理，努力提升全体值守人员业务水平、操作技能和应急处置能力，提高管控中心各项制度、操作流程的执行力，持续发挥管控中心系统平台的综合功效，2018年5月上旬，天津分行多次组织远程管控中心全体人员召开了案例分析会议。会上，讲解了管控中心各项制度、日常操作要点、突发事件

的应急处置流程等，并通过分析近期典型案例，与值守人员就如何在值班中做好主动巡查工作，如何通过巡查及时发现问题，如何妥善处置问题等进行了探讨。会议强调，分行值守人员要确实做好本职工作，举一反三、熟练掌握中心各项操作流程和检查要领，做好主动巡查，全面提升驾驭系统平台及应急处置的能力。

北京分行多举措保障消费者权益

本行北京分行多举措不断提升服务质量，弥补服务短板，使各项消费者权益保护措施有效落地。一是分行成立了落实消费者权益保护的服务管理团队，保障了消费者权益保护工作由专职部门进行推动落实。严格执行消保相关法律法规政策，先后制定和完善了多项消费者权益保护工作制度，为消费者权益保护工作奠定了制度基础。二是梳理各业务条线消保服务工作的对接流程和沟通渠道，畅通全分行服务管理

的通路。在投诉管理、消费者权益保护、金融消费纠纷重大事件等方面均建立了完整的管理体系与操作流程；通过定期统计分析，第一时间掌握客户投诉的集中问题，及时预警提示部门条线专项改进相关投诉问题，将消费者权益保护和服务管理融入日常工作过程中。三是严格执行首问首访制，规范了营业网点投诉处理程序，对消费者在以往投诉中集中反映的问题，积极联系相关业务条线进行研讨改进，从源头上进行杜绝。

践行绿色发展 推动生态文明

金融业作为社会资源配置的中枢之一，可以发挥杠杆作用，充分引导社会资源流向，支持并推动绿色发展，建设绿水青山的美丽中国。我国已经全面建立绿色金融政策体系，“绿色”成为银行业重要的发展领域。作为银行业金融机构，在积极发展绿色信贷的同时，本行坚持自身的低碳运营，同时尽可能面向更广泛的社会公众和发展参与者倡导绿色发展理念。





一、耕耘不辍发展绿色信贷

截至 2018 年末，本行绿色信贷余额 155.13 亿元。我们为国内约 110 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环保项目，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。

排放权交易所会员单位

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、节能环保企业提供支持，促进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。

积极响应国家节能减排工作的战略部署，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，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。

完善绿色信贷组织架构

本行成立了以行领导为核心的绿色信贷领导小组，领导小组在业务部门下设办公室，负责牵头组织、管理、协调、推动绿色信贷各项工作。

各分行普惠金融事业部负责总行绿色信贷相关政策和业务落地工作，负责信息收集、数据统计、评价报告等相关工作。

各分行普惠金融事业部设置绿色信贷专职工作人员。

健全绿色信贷管理制度

通过包括市场营销指引、市场准入和差异化授信政策等在内的年度授信指引，本行不断完善优化绿色信贷制度，为绿色信贷专业化发展提供了制度保障和决策依据。

进一步明确了以工业节能节水、节能服务、环保服务、水力发电、智能电网、城市轨道交通、城市节水为绿色信贷重点支持方向的授信策略。

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。

完善强化流程和标准管理

优化业务流程，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、风险审查、识别认定、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，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，一方面对存量授信业务进行划分认定，另一方面对增量业务进行审核和分类，推动实现绿色信贷客户数量、余额、品种、分布领域和项目节能减排等相关发展目标。

出台配套保障措施

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，指导和督促全行提升绿色信贷监管政策落实力度。

在信贷资源配置上予以重点倾斜，每年有限的新增信贷规模、风险资产优先用于满足优质大型绿色信贷客户和相关创新产品占用需求。

组织部分分行策划开展了绿色信贷营销竞赛活动，充分调动前台营销人员工作积极性。建立了定期通报和临时报告制度。

二、厉行节约坚持低碳运营

本行努力探索写字楼节能降耗问题，致力于将渤海银行大厦建设成为资源节约型和环境友好型的办公场所，充分发挥大厦各项功能效能，厉行节约，坚持低碳运营。

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设备情况，并制定了相关提示和处罚制度，严格要求员工节能降耗。

通过费用管理等措施，促进渤海银行大厦行外租户节约能源。

根据所在地政府要求安装的大厦外景泛光照明系统，经过与政府有关部门的充分沟通，灯光系统只在假日开启的节能措施得到支持并予以实施。

根据不同季节日出、日落时间调节大厦大堂顶部照明系统开启、关闭时间，尽量利用自然光照明；在保证日常照明亮度的前提下，大厦各楼层办公区通道、电梯厅等位置常规照明系统关闭，仅使用低照度照明系统；所有公共区域的照明及设备约定开启和关闭时间，实现降耗目标，延长设备或灯具使用寿命；为节约用电，在卫生间、楼梯间等部位采用红外感应开关或声光控开关，在有人员活动时才开启照明灯。

非工作时间关闭大厦供水系统及夏季空调制冷系统。

通过调整中央空调主机系统的冷冻水出水温度来实现节能，通过严格控制设备的启停时间实现节能，根据环境气温变化灵活掌握开停机，并利用自动控制系统实现流量和温度的调节。

采用节水型卫生洁具；每天定期检查、抄表，对数据进行分析、对比，如有异常，立即检查维修，杜绝各种跑、冒、滴、漏现象，消除供水安全隐患并控制水损。

根据天气情况合理设置锅炉热水出水水温，并控制好锅炉的运行时间，以降低天然气能耗。

绿色办公

本行总行各部门之间、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。本行还搭建了档案系统，实现 OA 系统与档案系统数据互联，提高了文件数字化水平。2018 年，总行、各分行、二级分行以及各支行在 OA 系统中处理公文（包括发文、收文、签报）约 70,000 件，线上日均处理近 200 件。

绿色金融

大力发展电子渠道。

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、参与公益倡导绿色理念

长期以来，我们坚持开展环保公益活动，与政府部门、新闻媒体、社会团体共同主办“渤海银行无车日活动”，与权威环保公益组织中国绿化基金会合作开展“绿爱行动”在全国十多个城市建设“渤海绿爱林”，积极向员工、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，共同建设青山绿水的美丽中国。

2018年，本行积极推动各分支机构和员工志愿队伍针对城市环保，从身边做起，以点滴行动，开展形式多样的公益活动。



南京分行义务植树活动



郑州分行城市垃圾清理活动

大连分行环保志愿活动



苏州分行烟花爆竹禁放义务宣传活动



提升员工价值 共创幸福未来

励精图治十三载，渤海银行在深化改革、扩大开放的浪潮中完成了日出般惊人的一跃，喷薄的力量来自于千万员工的融合、聚变。当渤海银行驶入高质量发展的新征程，员工更是最核心的动力。我们进一步强化以人为本的理念，以持续提升员工的价值创造能力为根本目标，继续完成薪酬激励机制和员工职业发展路径，进一步发展教育培训体系，不断健全协助员工幸福生活的爱心机制。



一、不断拓宽员工发展路径

本行继续实施合同制员工“管理序列”和“技术序列”双序列职业发展通道。2018年全行管理序列212人晋升职级，专业技术序列759人晋升职级。本行推进挂职交流，促进员工合理流动，2018年总分行之间挂职交流13人，分支行之间挂职交流450人。本行落实派遣制员工考核转正长效机制，2018年全行共有177名派遣制员工择优录用为合同制员工。

二、持续加强员工权益保护

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；本行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，2018年4月本行开展了全行员工依据年度绩效考核结果调整固定薪酬的工作。自2011年起，本行连续开展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。2018年第二届三次职工代表大会、第二届四次职工代表大会、第二届五次职工代表大会分别审议通过《2017年度职工监事履职情况报告》、《渤海银行授信业务不良资产相关岗位责任认定管理办法（试行）》、《渤海银行股份有限公司通过增资扩股进一步深化混合所有制改革的实施方案》等议案
- 依据《渤海银行员工休假管理办法》，员工享有带薪年假、探亲假、产假、护理假、病假、事假等

本行依法维护女职工权益，鼓励女员工参政议政，在职代会上充分发表意见；慰问住院、生病女员工；组织了一系列富有特色的活动，激励女职工创造新作为、发挥新作用、树立新形象，在工作岗位上干事创业。2018年，本行举办了第二届总行机关女职工趣味运动会。



第二届总行机关女职工趣味运动会

三、加强培训推动员工发展

2018年，本行持续有针对性地组织培训项目开发，不断提升培训的价值创造作用。





案例：

2018 年新入职大学生培训班



本行高度重视新入职大学生培训，党委书记、董事长李伏安亲临2018年新入职大学生培训开班仪式，并与参训新员工进行了深入交流。

本行举办第五届业务技能大赛



2018年8月9日至10日，本行举办第五届业务技能竞赛。来自全国24家一级分行的132名员工参加5个竞赛项目的角逐，选手在大赛中充分展示了深广的理论和良好的精神风貌。

案例：

本行举办首届“厅堂一体化”技能竞赛



2018年9月19日，渤海银行首届“厅堂一体化”技能竞赛决赛在福州成功举办，本次大赛旨在实施网点转型战略，增强员工职业素养。

济南分行举办“青年员工拓展训练暨职业生涯规划培训”活动

2018年10月14日，在济南分行即将迎来十周年生日之际，为增强团队组织力、战斗力、凝聚力，指导青年做好职业规划，激励全体团员青年焕发工作激情，济南分行团委在团省委培训基地举办了“青年员工拓展训练暨职业生涯规划培训”活动。

本次活动共分“拓展活动”和“课程培训”两大板块。通过“破冰、神笔马良、合作共赢”等系列拓展活动，使青年员工凝聚团队精神、历练协作能力、增加互助互信，在体验中学习，在学习中提升。通过课程培训，系统学习当前职业管理的趋势及挑战，掌握职业管理应对策略，满足青年员工对职业规划的需求。山东大学刘冰教授通过“五力模型”理论讲述了自我力、透视力、架构力、创业力、逆转力的相互作用和实用方法，在现场进行了精彩的互动交流，各位青年员工受益匪浅。

苏州分行积极开展青年读书活动

苏州分行工会和团组织建立了员工读书空间——“渤银书屋”，通过智能系统支持，实现图书库及时更新、借阅归还手续线上完成。在此基础上，分行成立了“渤银苏州青年读书会”，旨在更好地发挥分行群团组织服务员工，丰富员工业余文化生活，帮助员工在工作之余以书识友会友、

促进相互交流、实现共同进步的作用。

未来，分行工会将不断充实“渤银书屋”藏书，开展员工荐书活动、图书漂流活动、朗读者活动，通过与苏州金融团工委读书会、共建社区读书会，以及高校图书馆开展交流合作，推动分行青年员工多读善读、勤学好学。

无锡分行获得无锡市金融学会2018年专项调研竞赛二等奖

2018年7月，在无锡市金融学会组织开展的“践行发展理念、助推无锡经济”专项调研竞赛中，无锡分行选送的论文《基于低碳经济背景下我国绿色金融的发展分析》，经过有关专家、学者评选，在共68篇论文中荣获二等奖。该文通过SWOT分析对我国绿色金融的优势、劣势、机遇、挑战进行论述，进而对绿色金融的发展

之路提出参考建议，为参考者提供理论指导。

无锡分行以此次获奖为契机，邀请各行业专家举办课题讲座，鼓励员工参加专项调研竞赛以及各类征稿活动，形成浓厚的学习与研究氛围，不断提升员工的专业理论水平，为进一步支持无锡地方经济发展，做好金融创新服务做出更大的努力。

四、重视创造员工幸福生活

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；开展丰富的业余文体活动；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。本行定期组织员工体检，并邀请专家进行健康指导。

本行按照小型化、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 个文体协会开展活动。

案例：

本行举办第三届职工运动会



2018 年 9 月 8 日，本行举办第三届职工运动会。来自全行各单位、各机构的 27 支代表队的近 600 名员工参加了比赛，展现了渤海银行人团结奋进、协作有为的良好精神风貌。本次赛会及之前一系列预赛、分站赛也体现了渤海银行大家庭的温暖与关爱。

本行举办“不忘初心 牢记使命——渤海好声音”文艺汇演



2018 年 6 月 28 日，本行举办“不忘初心 牢记使命——渤海好声音”文艺汇演，参演员工用歌声追忆、赞赏了中国共产党带领中国人民夺取一个又一个辉煌胜利的伟大历史。本次活动进一步激发了全行员工爱党、爱国的热情，也丰富了员工的业余文化生活。

案例：

本行开展爱国主义观影活动



2018年3月13日至23日，本行总行机关组织开展了爱国主义观影活动。本次活动进一步激发了机关广大党员、员工的爱国热情，增强了员工责任感、使命感和民族自豪感。

总行机关工会组织“科学护耳、护嗓健康大讲堂暨现场义诊”活动

2018年4月，渤海银行总行机关工会面向客服一线员工，特邀天津三甲医院耳鼻喉专家及专科医生6人，组成健康知识普及宣讲暨专科义诊小组，深入客服中心办公所在地，组织了一次“科学护耳、护嗓健康大讲堂暨现场义诊”活动。



北京分行设立八家职工“暖心驿站”

2018年7月，为了更好地贯彻习近平总书记关于工会工作重要指示精神，落实“强三性、去四化”要求，按照《北京市总工会关于深入推进职工之家建设工作的意见》精神，本行北京分行在8家营业网点职工办公区，着眼职工需求设立“暖心驿站”。北京分行这8家暖心驿站配备桌椅、热水、微波炉、沙发、充电器、打气筒、雨伞、应急药包等基本设施，满足员工加热食品、饮水、医疗应急救助、短暂休息等基本需求。

本行建立困难员工档案，实现帮扶送温暖常态化、长效化，并重视对突发意外情况员工的救助工作。总行机关工会2018年慰问74名困难员工，发放慰问金16.7万元。

投身公益慈善 回馈反哺社会

在联合国可持续发展目标的框架下，参与公益事业、做负责任的企业公民是企业发展的重要内容。作为与国计民生密切相关的银行业金融机构，本行不仅在促进经济发展中肩负责任，也始终积极参与社会公益事业，致力于消除贫困、减少不平等做出自己应有的贡献。





联合国可持续发展目标	我们的举措	取得的成效
无贫困	■ 加大对定点帮扶村的帮扶力度。 ■ 以优质金融服务助力精准扶贫。 ■ 参与扶贫公益活动。	■ 截至 2018 年末，在天津蓟州区定点帮扶村累计投入 490 余万元。 ■ 截至 2018 年末，累计发放精准扶贫贷款 11.35 亿元。 ■ 连续七年开展“锦绣新生：贫困县之重新发现”公益活动，累计投入 480 万元。
减少不平等	■ 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。	■ 2018 年，在中国银行业协会组织开展的中国银行业普及金融知识万里行活动中，本行被授予“最佳成效单位”称号。 ■ 总行及各分支机构普遍建立了员工志愿者队伍，开展了内容丰富的活动，部分志愿者队伍取得了急救等专业资质。

一、坚持不懈扩大扶贫成果

2018 年，渤海银行坚决贯彻落实“精准脱贫”战略任务，在发挥自身优势开展扶贫金融业务的同时，进一步强化责任，加强定点帮扶工作，持续开展扶贫公益活动，鼓励推动分支机构积极行动扩大扶贫成果。

（一）扎根蓟州乡镇

2013 年 8 月，本行首批定点帮扶工作组进驻天津市蓟州区贫困村。5 年多来，我们的三批驻村帮扶工作组走进田间地头，坐上村民炕头，调查研究、听取建议，分析现状、制定方案，引进技术、实施项目，特色产业、美丽乡村、贫困救助三管齐下，努力打造“造血”功能，激发定点帮扶村脱贫致富的内生动力。

同时，本行也积极“输血”，解决定点帮扶村迫在眉睫的资金困局。截至 2018 年末，本行在天津蓟州区定点扶贫村累计投入 490 余万元人民币。2018 年，本行进一步决定，未来三年内再向三个定点村共计捐助 720 万元，其中首批 240 万元捐助资金已于年初拨付到位。

特色产业

采取投入资金、引进产业合作方和先进技术等措施，支持定点村和农户依托当地资源进行产业调整，发展特色产业。2013 年以来，先后建成包括观光长廊、停车场、交易区和“农家乐”等在内的东运庄村 200 亩葡萄采摘园，集“种植、采摘、休闲观光”于一体的小云泉寺村樱桃种植区，以及马各庄村蔬菜成片种植区，桑梓镇精品西瓜大棚种植区等。

美丽乡村

2013 年以来，先后在定点村完成乡村道路建设、修缮，照明路灯安装，坑塘整治，健身广场建设，村内街道硬化亮化绿化，改造自来水管道路等大量的基础设施建设项目。同时，积极推进能源清洁化、垃圾污水处理无害化、生活健康化等工作，努力建设美丽乡村。

贫困救助

2018 年，本行帮扶工作组大力开展对建档立卡低收入困难群体的帮扶工作。一是促进就业转移一批。对有劳动能力和转移就业意愿的，助其通过稳定就业实现脱困。二是产业帮扶解决一批。通过村集体与专业公司合作的项目增加集体经济收入，以集体收入反哺低收入困难群体，实现产业合作带动脱困。三是社会救助兜底一批。对丧失劳动能力、无法通过产业扶持和就业帮助实现脱困的，协调民政部门以社会救助方式兜底。



2018 年 3 月 12 日，本行党委书记、董事长李伏安，党委委员、副行长李毅率总行相关部门负责人在天津市蓟州区桑梓镇调研定点帮扶工作情况。

（二）推动锦绣新生

2013 年起，本行与《21 世纪经济报道》共同发起“锦绣新生：贫困县之重新发现”公益项目，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，以及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，延伸本行在中西部特别是贫困地区应尽的社会责任。

七年以来，本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，并连续举办六期“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。



（三）加大扶贫力度

在总行持续推进定点帮扶的同时，本行分支机构同向发力，采取多种方式主动开展扶贫工作，积极贯彻落实党的十九大“坚决打赢脱贫攻坚战”的战略部署和任务目标，“真扶贫，扶真贫”，以拳拳之心真切关爱弱势和危困群体。

案 例：

成都分行打造“爱心互助慈善平台”

北极绒加厚羽丝被、北极绒毛毯、金龙鱼外婆乡小榨菜籽油……2018 年春节前夕，成都市武侯区华兴街道办、金花桥街道办的百户困境家庭代表提前领到了过节物品，个个脸上洋溢着笑容。2018 年 1 月 30 日，继关爱残疾人公益活动后，成都分行联合成都市金花桥街道办事处开展了“新春慰问，情暖贫困家庭”捐赠活动。

这一活动是渤海银行成都分行发起的“爱心互助慈善平台——帮扶困境家庭”系列行动的组成部分，旨在联合成都市各街道办事处、各社区，帮扶在这个城市里生活的苦难家庭。据成都分行爱心使者的实际走访发现，每个社区大约有 5 至 20 户特困家庭需要帮扶，他们或精神障碍、或残疾、或遭遇重症一贫如洗。为此，成都分行联合各街道办事处、各社区、左邻右舍社会组织及企业内

案例：

爱心人士共同打造“爱心互助慈善平台”，首先于2017年12月20日联合成都市武侯区华兴街道办，为50户残疾家庭送去慰问物资，并于2018年1月30日联合成都市武侯区金花桥街道办，为50户贫困家庭送去了慰问品。

“涓涓细流汇聚成河，星星之火点燃希望”，一件物品送出一份温暖，一颗爱心带来一份感动。成都分行积极参与社会事务，做慈善事业的积极分子，发扬“奉献爱心、帮贫济困”的美德。通过一系列活动，成都分行力求让更多员工投身社会事业，

带动更多客户投身公益事业，形成良性互动，动员更多力量完成好精准脱贫的新时代任务。



南京分行、苏州分行积极参与“慈善一日捐”活动

2018年9月27日，本行南京分行积极响应江苏省慈善总会、金融办号召，开展“精准扶贫慈善一日捐”活动，助力全省脱贫攻坚。仅仅一天时间，分行本部筹集善款近7万元。捐款活动结束后，分行统一将善款移交至江苏省慈善总会并向本部员工公示。与此同时，辖内二级分行也积极响应属地慈善总会、金融团工委号召，组织员工进行爱心捐款活动。

同日，苏州分行相关工作人员将凝聚着全行员工爱心的2万多元善款捐赠到了苏州市慈善总会。2018年9月上旬，苏州市政府为贯彻落实党的十九大关于“完善慈善事业等制度体系建设”的要求，确保“弱

有所扶”等新要求落到实处，进一步弘扬慈善文化、传播慈善理念，举办了苏州市第十七届“同在蓝天下——慈善一日捐”活动。苏州分行高度重视此项工作，分行党委、工会、团委迅速行动，认真组织发动全行员工参与募捐。本次活动倡议得到了热情响应，全行员工人人参与捐助善款。



案例：



2018年12月19日，泛海公益基金会向本行发出感谢信。这一年中，我们的总行相关部门、北京分行及作为项目实施网点的东单支行对“泛海助学行动”给予了大力支持。



2018年8月23日，渤海银行总行领导带队赴青海省黄南藏族自治州，看望慰问我行援派青海干部。



2018年3月28日，太原分行与山西省沁县人民政府及企业共同举办扶贫贷款分红仪式。截至年末，分行共发放精准扶贫贷款200笔，金额1000万元，帮助贫困户人均增收4000元。



2018年12月，合肥分行组织党员干部奔赴贫困山区开展扶贫救困主题党日活动，赶在寒冬来临前为山区群众送去过冬被服。



2018年9月1日，郑州分行赴扶贫点商城县伏山乡簪子河村开展扶贫助困党建活动。

二、广泛深入普及金融知识

为推动金融知识宣传教育活动全面、持续、深入开展，本行积极落实中国银保监会、中国人民银行、中国银行业协会等的工作要求，开展了多项金融知识宣传教育活动。我们针对社会公众不同层面、不同角度的金融需求，在全行范围内开展了为期四个月的大范围、重实效、多样化、特色化的金融知识普及活动，全行 30 家一级分行，248 家境内营业网点（含社区银行）参与了活动，累计组织宣传活动 2100 余次，发放宣传材料近 84 万份，接待消费者 125 万余人次，媒体报道 210 余次（含转载）。

30 家
一级分行

248 家
营业网点

2100 余次
宣传活动

84 万份
宣传材料

125 万余人次
受众

210 余次
媒体报道

各分行按照总行要求成立活动落实工作小组，结合实际，自发组织，相继开展了“3.15 消费者权益日”活动、“珍爱信用记录享受幸福人生”个人征信宣传活动、“普及金融知识守住‘钱袋子’”宣传活动、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月 金融知识进万家”、“2018 全民国家安全教育日”活动、“金融知识进校园活动”等。持续、重点关注农民、务工人员、青少年、老年人和残疾人等不同消费者群体的金融需求，引导其正确运用金融工具，合理选择金融产品和服务，增强风险防范意识和责任意识，抑制盲目投资冲动，保护自身合法利益。



本行进社区、进校园、走上街头，
积极开展金融知识普及活动。

案例：

深圳分行开展“防范校园贷风险”宣传活动

2018年8月，为进一步做好校园网贷风险提示，加大金融、网络安全知识宣传普及力度，为广大学子普及校园贷风险防范知识，深圳分行联合深圳第三高级中学学生处、保卫处共同举办了“防范校园贷风险”专题讲座，学校教职工及学生代表400余人参加了讲座。

专题讲座向师生们介绍了校园贷对学生及学生家庭带来的危害，通过典型案例让师生们了解校园贷及网络借贷中的内幕及金融诈骗的惯用手法对应方式，提醒广大师生做好识别，预防各类诈骗，提高自我保护意识。

三、鼓励推动员工志愿服务

多年来，渤海银行的员工志愿者如一点点闪亮的星芒，汇聚成爱意满满的银河。贫困山区小学里给孩子的动人一吻，特殊教育学校里给老师的热情拥抱，养老院里给孤寡老人欢声笑语；定点帮扶村里“爱心林”的一片绿荫，晚高峰时交警身边认真细致的疏导员，严寒冬日凌晨环卫工人手里的一碗元宵，基层网点员工手中一张张急救资质证书……我们始终在默默行动。

2018年，本行进一步加强对员工志愿者工作的组织推动，以分支机构为单位开展了一系列内容丰富的社区服务和慈善活动。



杭州分行环保志愿者行动



武汉分行志愿者走进社区



苏州分行生态保护志愿服务队



石家庄分行全员注册为志愿者



西安分行志愿者慰问孤寡老人

案例：

本行组织新入职大学生开展志愿服务

2018年11月24日，本行组织新入职大学生党员带着爱心慰问品来到天津市河北区仁爱安康颐养院，为孤寡老人送上最真挚的祝福和关心，以实际行动践行了志愿服务精神。

通过此次慰问活动，本行青年党员纷纷表示：“看到这些老人，十分想念自己的爷爷奶奶，好想回家看望他们。”正是这样的慰问活动激发了青年党员们敬老爱老的尽孝意识，对于孤寡老人，我们不仅要从物质上进行关心，更要从心理上给予关爱，让老人们从内心感受到温暖，减少孤独感。



案例：

天津分行开展学雷锋系列活动

2018年3月，为培育和践行社会主义核心价值观，推进学雷锋志愿服务制度化，形成向上向善、互帮互助的良好风尚，本行天津分行开展了学雷锋系列活动。活动期间，分行组织全辖23家支行结合工作实际，以多种形式开展系列活动，共组织主题纪念活动1次，进社区服务12次，举办专题金融讲座8次，公益活动4次，慰问困难群众3次，累计服务群众及

客户超过500人次。分行还积极探索线上加线下的新模式，一方面在各营业网点通过室内外LED显示屏、液晶电视、橱窗展板、横幅标语、宣传折页等进行宣传，组织志愿者进社区、进福利院、进困难户开展帮扶；另一方面建立线上“微信志愿服务小分队”，利用微信群、内部网站等渠道宣传雷锋精神，通过多维度多层面的活动来营造浓厚的志愿服务氛围。

北京分行六一前夕赴昌平福利院看望孤残儿童

2018年5月29日，本行北京分行工会委员和员工志愿者赶赴昌平流村儿童福利院，满载着爱和礼物看望这里的孤残儿童，为孩子们送上节日的祝福。北京分行自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，分行都会有员工志愿者慰问看望这里的孩子们，为孩子们送上节日的祝福。

太原市红十字会向本行迎泽支行授牌

2018年12月8日，太原迎泽支行开业当天，太原市红十字会秘书长将“红十字救护点”的牌匾授予支行负责人，并现场举办了应急救护基本技能及知识培训，迎泽支行正式成为太原市红十字救护点。

迎泽支行红十字救护点是一个提供紧急社会急救设备的爱心公益平台，配备急救箱、担架等现场应急救护基本设备，并定期举办急救知识及技能公益讲座，面向广大客户和居民开展常态化应急救护工作，提高公众对意外伤害、突发事件的自救互救能力，更好地保护生命安全、降低伤害程度。



案例：

本行个人金融部和财富管理部开展“共沐书香·书送希望”主题党日活动

2018年8月24日，本行个人金融部党支部和财富管理部党支部组织党员干部赴天津市西青区西营门街道，与华城景苑社区党支部联合开展了“共沐书香·书送希望”党群共建主题党日活动。在本次主题党日活动中，两个支部向社区党支部捐赠各类书籍200余册，丰富了社区文化书籍品类，助推了社区文化阵地建设。

双方就下一步党群共建活动方式进行了广

泛交流，达成诸多共识。本行这两个党支部充分发挥专业优势，立足本职工作，与社区群众深入开展互动，针对不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求，开展金融知识普及活动；面向金融消费者，提供获取金融知识的途径和防范风险的技能，引导消费者合理选择金融产品和服务，使得金融服务更好地满足人民日益增长的美好生活需要。

南京分行开展绿色环保志愿活动

2018年6月5日是世界环境日。当天，本行南京分行基层党支部书记被南京市鼓楼区中央门街道党支部授予企业“志愿河长”活动现场，南京分行签署责任书，积极加入河道治理志愿者服务队伍，全面履行河长职责，做生态文明的传播者和监督者。

此前，分行基层党支部已与中央门街道联合开展了以“金川绿水共护卫，天正渤海同携手”为主题的绿色环保活动，该活动是对加强基层党建工作的有效实践。

郑州分行积极开展“党员志愿服务月”活动

2018年7月，郑州分行各基层党组织深入社区，积极开展“党员志愿服务月”活动。

一是积极配合社区活动，7月初，分行参加了由郑州市金水区花园路街道工委水利厅社区举办的“党员志愿服务月”活动启动仪式，纬五路支行党支部报送的“居民金融安全知识讲座”活动项目获得了一致好评。

二是大力开展社区服务，7月中旬，分行党员志愿者们深入水利厅社区、卫生厅社区，落实居民金融安全知识讲座活动，为大家普及生活中如何分辨真假钞、如何防范金融诈骗、科学理财等知识，同时播放宣传视频，发放宣传材料，受到居民认可赞扬。

社会责任展望

2019 年是新中国成立 70 周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年，渤海银行也将迎来新的发展时期。我们将用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，继续牢牢把握稳中求进的工作总基调，不断强化党建引领，主动融入国家发展战略，立足服务经济社会发展全局，围绕实现“最佳体验的现代财资管家”战略愿景持续深化转型创新，推动实现更高质量的发展，为实现经济、社会 and 环境的可持续发展不懈努力。

服务实体经济

2019 年，我们将持续提升服务实体经济水平，坚决服务好供给侧结构性改革，助力打好脱贫和污染防治攻坚战；主动对接京津冀协同发展、长江经济带发展、“一带一路”建设、雄安新区建设等国家战略，积极提高金融服务效率。加大民营、小微企业融资服务支持力度，着力加强总分联动，积极创新产品和服务，推动普惠金融业务发展取得新成效。

持续深化转型

2019 年，我们将持续深化创新转型，着力提升综合金融服务能力。积极深化金融科技驱动，坚持转型发展思路，秉持以客户为核心的导向，不断优化产品和服务模式，持续完善金融服务生态体系，继续提升金融服务质量，进一步改善客户体验，为股东、客户、员工和社会等利益相关方创造更大的可持续发展价值。

真诚回报社会

2019 年，我们将继续开展定点帮扶工作，并积极探索金融、科技、公益与精准扶贫的融合途径，助力全面建成小康社会。我们继续秉承以人为本的理念，高度重视员工发展和健康、幸福，帮助员工更全面地实现自身价值，实现银行与员工共同的高质量发展。

助力绿色发展

2019 年，我们将继续贯彻新发展理念，发挥自身优势，发展绿色金融；推行低碳运营，降低自身能耗；参加绿色公益，倡导环保理念，携手各利益相关方共同建设山更青，水更绿；容得下乡愁，对得起子孙的美丽中国。

更长远未来，渤海银行将进一步深化社会责任理念，积极回应各利益相关方的期望和诉求，推动企业公民意识、社会责任理念、可持续发展观念与自身发展战略的充分融合，在不断推动更高质量发展的同时，更加努力地追求更可持续的发展。

社会认可

在英国《银行家》杂志“2018年世界银行1000强排名”中，本行位列187名，较上年提升13名。

在“2018亚洲银行竞争力排名”中，本行综合竞争力排名第55位，位列63家中国大陆银行第27位，位列12家全国性股份制商业银行第10位。

在银保监会2018年度银行业信息科技风险管理课题研究评审中，本行“基于Hadoop技术的内控合规信息管理平台研究”荣获三类成果奖，“基于机器学习的轻量模型群架构下的精准营销与客户流失预测研究”荣获四类成果奖。

在2018年中国银行业协会“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”评选活动中，本行北京分行营业部等8家营业网点荣获“千佳示范单位”称号。

在中国银行业协会“2018年度普及金融知识万里行”活动中，本行荣获“最佳成效单位”称号。

在中国银行业协会私人银行业务专业委员会换届大会暨第二届常务委员会第一次会议上，本行荣获“最佳专业委员会常委单位”称号。

在中国银行业协会中间业务专业委员会换届大会暨第三届常务委员会第一次会议上，本行获得“中间业务委员会特殊贡献奖”、“最佳中间业务管理奖”、“中

间业务优秀管理者奖”、“中间业务最佳工作表现奖”四项荣誉。

在中国银行业协会“不忘初心 智享客服——2018年客户服务委员会年会暨远程银行高峰论坛”上，本行客户服务中心被授予“人才培养突出单位”称号。

在第六届“金牛财富管理论坛暨金牛理财产品颁奖典礼”上，本行荣获“金牛理财银行”奖项，这是本行四度蝉联“年度金牛理财银行”，“渤海”系列再次荣获年度“金牛银行理财产品奖”。

在第七届“金融界领航中国行业年度评选”中，本行荣获“杰出小微企业金融服务奖”。

在《金融电子化》杂志社“2018年金融科技及服务优秀奖评选”中，“渤海银行科技外包管理平台”项目荣获“2018年度金融行业科技创新突出贡献奖——管理创新贡献奖”。

在中国金融认证中心（CFCA）“中国电子银行金榜奖”颁奖大会上，本行荣获“2018年最佳个人网上银行奖”和“2018年最佳直销银行安全奖”。

在IDC主办的“2018中国金融行业转型与创新高峰论坛暨颁奖典礼”上，本行大数据智能分析平台荣获“2018年度中国金融行业创新奖”。

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	P15

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/P17/ P19
G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P20
G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化	P20
G4-14	机构是否及如何按照预警方针及原则行事	P15

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

序号	内容	报告中位置
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	P26-P27
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的依据	P27
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	P26-P27
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	P26-P27

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	P90
G4-32	说明针对所选方案的 GRI 内容索引	P88-P89

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

序号	内容	报告中位置
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
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	P14
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	P14
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	P14
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	P14
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	P14

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	P16/ P24-P25
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	P16/ P20-P21
G4-58	举报不道德或不法行为的内外部机制，以及与机构诚信相关的事务	P16/ P20-P21

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	P17

序号	内容	报告中位置
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P34-P35
G4-EC8	重要的间接经济影响，包括影响的程度	P28-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	P18/P63
G4-EN4	机构外部的能源消耗量	P19/P62
G4-EN6	减少的能源消耗量	P62-P65
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	P18
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	P18

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	P19
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	P19/ P69-P71
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	P20
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题	P20

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	P52-P59
G4-SO4	反腐败政策和程序的传达与培训	P20-P21

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	P21

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 ☐ | 一般 ☐ | 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 ☐ | 一般 ☐ | 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 ☐ | 一般 ☐ | 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 ☐ | 一般 ☐ | 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