



2017

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七份社会责任报告。本报告是年度报告，涉及的时间范围为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

二、编制原则

本报告以中国银行业监督管理委员会《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 2017 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	07
一、银行简介	07
二、组织结构	08
责任专题	09
深入学习宣传贯彻党的十九大精神	09
GRI 报告	10
社会责任战略与管理	20
一、社会责任观	22
二、议题实质性	24
三、渤海银行与利益相关方	24
四、社会责任管理	25
服务实体经济	26
一、积极贯彻落实国家战略 支持实体经济发展	28
二、供给侧结构性改革导向 服务产业结构调整	31
三、持续完善创新服务能力 扶助小微企业发展	33
四、始终秉持普惠金融理念 努力创造民生福祉	34
五、全面深入推进转型发展 持续提升股东价值	37

深化金融创新	38
一、增强金融科技应用能力 持续提升客户体验	40
二、继续加大金融创新力度 不断丰富金融生态	43
追求卓越服务	46
一、加强管理扎实修炼内功 服务质量客户点赞	48
二、防微杜渐完善机制手段 珍视保障客户权益	49
三、完善环境软硬件两手抓 周到服务特殊群体	53
推进绿色发展	54
一、累积跬步砥砺前行不辍 发展绿色信贷业务	56
二、关注点滴严控跑冒滴漏 绿色运营降低能耗	57
三、注重发挥社会协同效应 绿色公益尽己之能	58
提升员工价值	60
一、持续优化职业发展机制 拓宽员工发展路径	62
二、坚持推进企业民主管理 保障员工合法权益	62
三、增强培训价值创造功能 推动员工能力提升	64
四、深入践行以人为本理念 创造员工幸福生活	68
投身社会公益	70
一、奉献关爱帮扶弱势群体 努力推动社会和谐	72
二、投入水平再次显著提升 力促文化体育事业	75
三、喜闻乐见紧贴百姓生活 广泛普及金融知识	76
四、组织员工参与志愿服务 人人公益汇聚爱心	77
社会责任展望	80
社会认可	81
GRI 指标索引	82
读者反馈	84

董事长致辞

2017年，渤海银行深入学习贯彻党的十八大、十八届历次全会、十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，积极应对经营发展面临的困难和挑战，紧紧把握“特色化、综合化、数字化、国际化”四大抓手，围绕“轻资产、全资产”的发展导向，持续推进三五战略规划落地，加快创新转型发展，积极回应和满足利益相关方的期望与诉求，全面履行企业社会责任。

我们坚持稳中求进工作总基调，贯彻新发展理念，坚守风险“底线”原则，确保资产质量持续稳定健康。围绕服务供给侧结构性改革的主线，提升服务实体经济质效；积极支持国家重大战略实施，并将京津冀区域作为发展战略规划的重中之重，为建设现代化经济体系做出贡献。

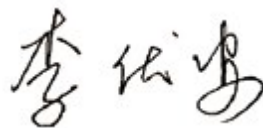
我们恪守商业伦理，奉行诚信准则。我们不断健全管理机制，持续完善制度体系，强化内控管理、规范业务操作、狠抓学习教育，多管齐下强化依法合规经营，为客户负责，为社会负责。

我们着力塑造客户心中“最佳体验的现代财资管家”，顺应互联网金融发展趋势，持续提升金融科技和服务水平，构建精益高效的金融服务生态体系。围绕提高保障和改善民生水平，大力发展民生金融，更好地满足人民对美好生活的需要。我们秉承以人为本的理念，践行“尊重关爱、助力成长”的企业文化核心价值观，让员工价值的充分实现与银行的可持续发展融为一体。

我们积极助力打好精准脱贫攻坚战，努力使金融扶贫工作精准、有力、见成效。以社会文明进步为己任，满怀爱心投身社会公益事业。努力打造先进的绿色金融体系，积极创造“由绿到金”的综合价值和社会财富，与全社会共同促进实现人与自然的和谐发展。

2018年是贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是我国改革开放40周年和新一轮改革开放大潮的开启之年，是渤海银行“三五”规划承上启下、跨步发展的重要年头。我们将牢牢把握新时代中国特色社会主义思想的发展方向，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，为满足人民日益增长的美好生活需要而继续奋斗，开启渤海银行高质量创新发展的新征程。

董事长：



行长致辞

2017年，渤海银行深入学习宣传贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实“支持实体经济，深化金融改革，防范金融风险”三大任务，全面实施“三五”规划，深入推进全行转型发展，继续保持了稳健发展的良好局面，与客户、股东、员工、合作者、社会等利益相关方共创共享更加丰富的发展价值。

服务实体经济，促进结构调整。我们紧紧围绕“轻资产、全资产”发展导向，努力推进各项业务快速发展，经营业绩稳步提高。我们以便捷高效的创新金融方案，加大力度支持“一带一路”倡议，以及京津冀协同发展、长江经济带、雄安新区建设等国家战略实施。我们全力支持实体经济，促进产业结构调整，积极扶助小微企业，创造服务“三农”的新品牌、新优势、新亮点，大力发展普惠金融。在自身经营价值提升的同时，为服务现代经济体系建设做出了自己的贡献。

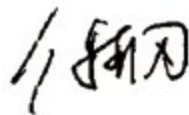
深化金融创新，追求卓越服务。我们始终围绕客户需求这一中心，按照供给侧结构性改革的要求，以精益管理理念努力构建精准化定位、精致化服务和精细化运营，加快推进金融服务模式和产品创新，着力构建兼容并蓄、层次分明、稳健务实、精益高效的金融服务生态体系，扩大金融服务的广度和深度，实现客户价值的提升。我们依托金融产品和服务创新，加大对消费、养老、医疗、健康、文化等行业的支持力度，更好地满足客户和广大公众对美好生活的需要。我们持续加强服务管理，创新再造服务流程，珍视客户意见建议，切实保障客户权益，致力于创造更加美好的金融生活，增强客户和公众的幸福感。

推进绿色发展，共建和谐美丽。我们积极践行新发展理念，大力发展绿色金融，加快先进绿色金融体系的建设步伐。综合施策、严格管理，全面实施自身的绿色运营。关注环保，倡导低碳理念，顺应绿色公益的大潮流，为建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国贡献自己的力量。

投身社会公益，提升员工价值。我们以社会的文明进步为己任，关爱扶助弱势群体，聚焦深度贫困地区助力打好精准脱贫攻坚战；加大投入促进文化体育发展；深入百姓生活普及金融知识；汇聚员工志愿服务的力量，尽之所能回馈社会。我们坚持以人为本的理念，推行民主管理，保障员工权益，建立科学的薪酬激励机制，建立畅通的职业发展路径，建立多层次的教育培训体系，建立关注和协助员工生活的机制，推动员工价值创造能力的可持续发展。

2018年，我们将全面贯彻落实党的十九大、中央经济工作会议、全国金融工作会议和银监会全国银行业监管工作会议精神，坚定回归本源，深化创新转型，进一步增强经济、社会、环境综合价值的创造能力，推进渤海银行由高速增长转向高质量发展的新阶段。

行长：





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。2005 年 12 月 30 日成立，2006 年 2 月正式对外营业。

渤海银行在发展规划中确定了成为“最佳体验现代财资管家”的长远发展愿景，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，持续推动转型的战略定位，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。自成立以来，在制度、管理、商业模式和科技平台创新上进行了不懈的探索，实现了资本、风险和效益的协同发展，保持了包括规模、利润等成长性指标和风险控制指标的同业领先水平。

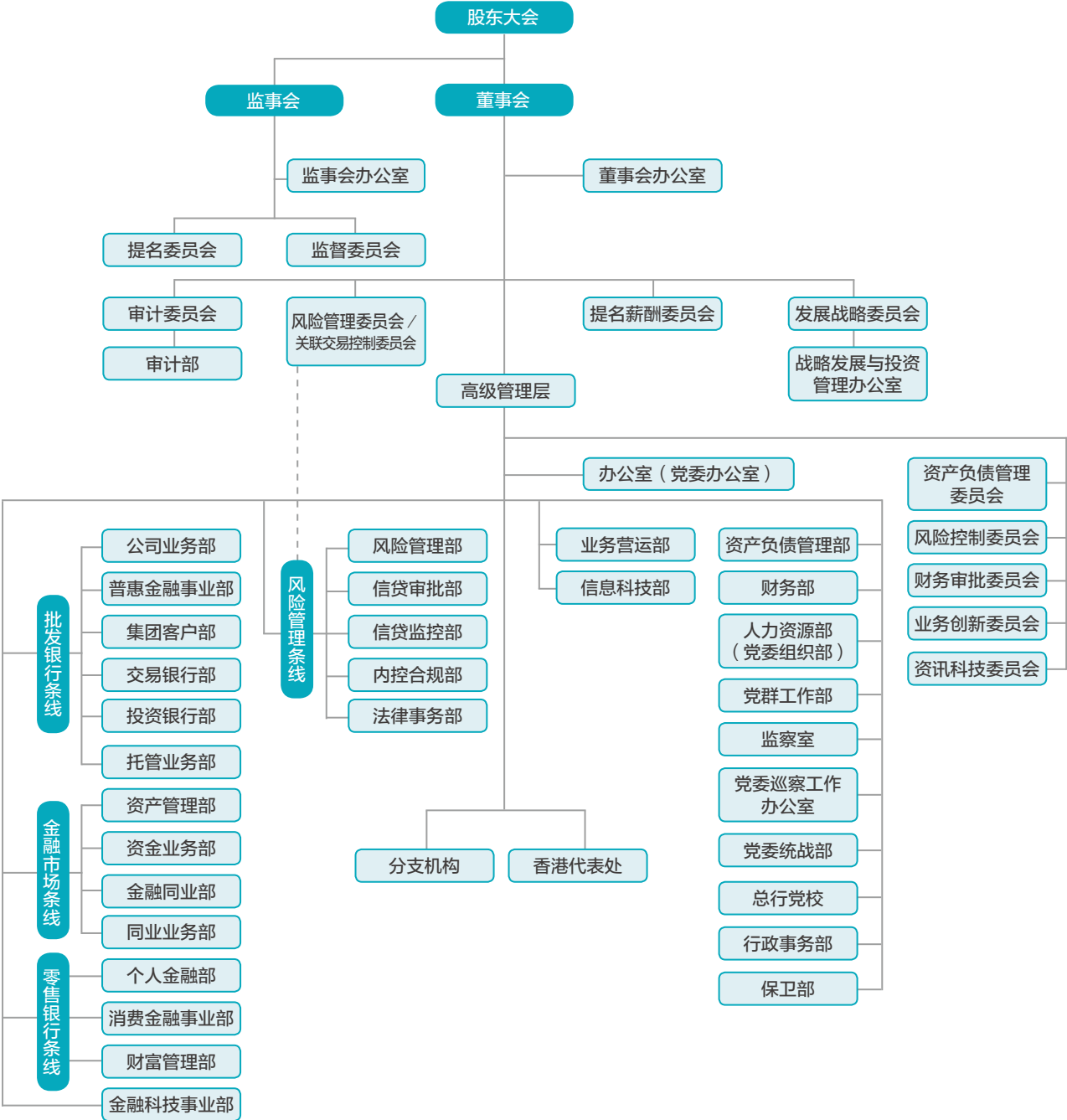
2017 年，渤海银行资产总额达到 10,025.67 亿元，较年初增长 17.11%；实现营业收入 252.04 亿元，同比增长 15.27%；实现净利润 67.54 亿元，同比增长 4.33%。截至 2017 年末，渤海银行已在全国设立了 26 家一级分行、27 家二级分行、128 家支行、77 家社区小微支行，并在香港设立了代表处，下辖分支机构网点总数达到 259 家，网点布局覆盖了环渤海、长三角、珠三角及中西部地区的重点城市。

2017 年，在英国《银行家》杂志公布的“全球银行 1000 强”排名中，渤海银行综合排名逐年大幅提升，从 2009 年的 603 位，提升至 200 位；亚洲银行综合竞争力排名第 50 位。在《21 世纪经济报道》主办的第十二届“21 世纪亚洲金融年会”上，荣获“2017 年度金融科技银行”奖，以及在《中国证券报》、《每日经济新闻》、《时代周报》等组织的一系列评选活动中，先后获得“金牛理财银行”奖、“年度卓越手机银行”、“最佳普惠金融服务”奖等多项殊荣。



关于渤海银行

二、组织结构



责任专题

深入学习宣传贯彻党的十九大精神

2017年10月18日至10月24日，中国共产党第十九次全国代表大会胜利召开。本行把学习宣传贯彻党的十九大精神作为当前和今后一个时期的头等大事和首要政治任务，制定印发了《渤海银行党委关于迅速兴起学习宣传贯彻党的十九大精神热潮的通知》，采取多种形式，全面覆盖全行，深入基层一线，迅速掀起学习宣传贯彻热潮。

渤海银行组织党员、入党积极分子、部分群众集体收看了党的十九大开幕会直播，并第一时间利用党建园地、网点和办公场地视频、《渤银天地》内刊和《渤海银行》报等载体、平台，及时宣传党的十九大召开盛况和大会精神。总行制作了《不忘初心，牢记使命——深入学习贯彻十九大精神》主题展板，在全行各级机构内部进行展示，方便全行党员群众学习。采取上党课、请外部专家来行辅导、学习体会交流等形式，组织全行三千多名党员原原本本、原汁原味学习党的十九大报告，充分认识党的十九大重大意义，深刻领会和准确把握大会的精神实质。总行和各分行都成立了宣讲团，由各级领导带队，深入各党支部、支行、网点、柜台、社区、扶贫村等开展宣讲活动，全行共计宣讲380场次。总行党校还连续举办了多期全行中层管理人员学习宣传贯彻党的十九大精神专题培训班。为大力营造学习宣传贯彻氛围，在内网还开设了“学习宣传贯彻十九大精神专栏”，开展了“学习贯彻十九大报告大家谈”和“学习宣传贯彻十九大精神硬笔书法比赛”等活动。利用《渤海银行》报、《渤银天地》内刊以及“两微一端”等媒体平台，不定期推送学习内容、反映学习动态；组织了“我的初心 我的梦”主题演讲比赛，交流学习体会心得。



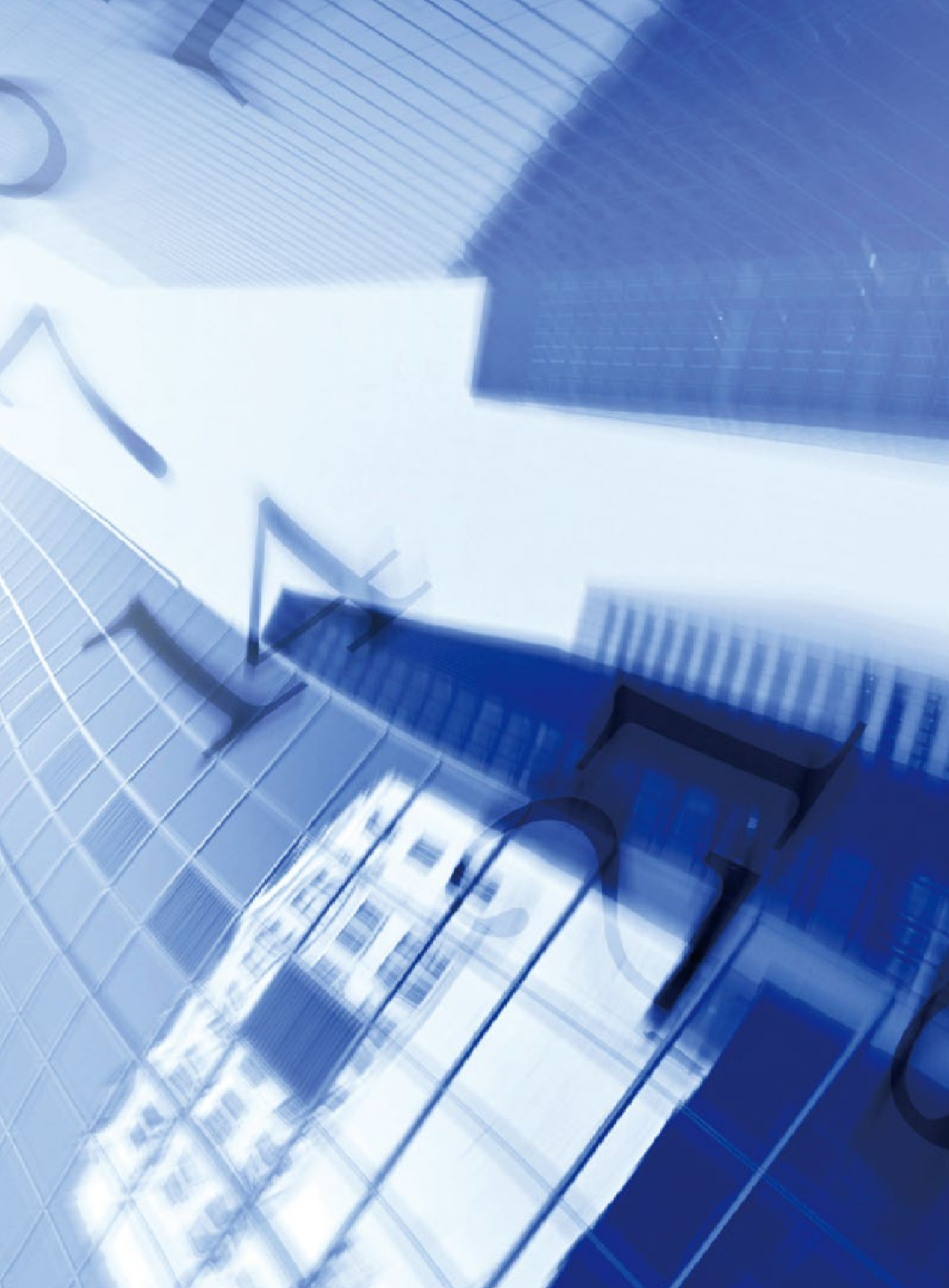
本行制作学习宣传贯彻党的十九大精神展板并在总行和各分行宣展



“我的初心我的梦”主题演讲比赛

GRI 报告





一、公司治理



完善的公司治理架构

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。2017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 52 次，审议通过 138 项议案并形成决议，听取和审阅了 48 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。



健全的公司治理制度体系

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。2017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，将党建工作写入了本行《章程》，并经股东大会审议通过，待中国银监会核准后生效；修订了本行《风险偏好陈述》、《声誉风险管理政策》以及《消费者权益保护工作管理办法》，制定了《并表管理办法》、《风险偏好陈述》和《内部审计章程》；制定了《业务连续性管理政策》，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。2017年，董事会圆满完成编制和披露《2016 年度报告》，主动增加披露了本行主要财务指标和会计数据五年的变化情况、本行主要指标与银行同业五年数据的对比柱状图和期后重大事项等内容；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，信息披露内容更加全面。



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，2017年，向董事发送信息报告 26 期、行长办公会纪要 33 期、情况报告 1 期，为董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

2017 年，本行积极落实《银行业金融机构全面风险管理指引》等监管要求，持续完善和优化风险管理模式和组织架构，持续建立健全各类风险的专业管理技术和方法，实现了对各类风险的管理全覆盖，逐步构建起具有渤海银行特色的全面风险管理体系。



信用风险管理

坚持“稳健型”风险偏好和合法合规经营理念，建立底线明确、差异管理的授信政策体系，提高了授信政策前瞻性和有效性，支持全资产和轻资产发展目标，加快推动创新业务发展，强化重点领域管理，严把全流程风险管理关口，推进风险管理信息系统和计量体系建设，做好不良资产监测、保全和处置，有效化解存量风险，确保了信贷资产质量总体健康稳定。

市场风险管理

以防控金融风险、规范稳健发展为原则，围绕利率和汇率等市场敏感性指标的趋势变动，优化宏观经济和市场走势分析，加强市场风险日常监测和限额管理，全面提升市场风险管理的准确性和前瞻性。

银行账户利率风险管理

贯彻落实银监会全面风险管理精神，不断完善银行账户利率风险管理制度；静态与动态分析方法相结合，强化净息差管理；加强监测分析，优化银行账户压力测试方法，借助系统化建设提升银行账户利率风险管理水平。

流动性风险管理

坚守流动性风险底线，紧跟监管趋势和市场动向，强化资金头寸管理与部门间协作，确保全年支付安全，超额备付规模保持适度水平；升级限额、预警、压测和应急等管理工具，风险管理实现了由静态计量向动态模拟分析的提升，主动调控全行错配，实施多渠道主动负债，满足潜在的流动性需求，防范中长期流动性风险。

法律风险管理

严格遵守国家法律、法规及相关监管要求，强化事前、事中、事后业务全流程的全局性、系统性法律风险管理，构建事前防范为主的法律风险防控机制，根据内外部法律风险环境变化评估调整应对措施，不断提高合同管理、授权管理、知识产权管理、诉讼案件等方面的法律服务质量，确保法律风险整体可控。

操作风险管理

坚持和巩固三道防线管理体系，认真落实监管要求，严格执行相关管理制度，进一步规范操作风险管理的方法和程序，强化操作风险管理的主动性。按照一级分行两年覆盖一次、基层营业机构一年覆盖一次的原则加强定期检查覆盖，同时按照风险导向原则加强对二级分行及异地机构、同业业务、关键岗位人员管理、合规重点、案防重点、不良资产业务关键环节等检查。

信息科技风险管理

围绕“最佳体验的现代财资管家”未来愿景，进一步完善信息科技管理体系和风险管理架构，加强信息科技对业务发展支持力度，落实信息科技规划，有针对性地开展重点风险管理工作，使信息科技管理水平得到进一步提高，信息科技风险得到有效管理，为本行机构建设和业务发展提供了支持与保证；全年信息系统运行平稳，未出现重大中断事故，符合本行对信息科技风险“低等”风险偏好要求。

战略风险管理

有序推进三五发展战略规划的贯彻落实，发挥战略引领效应，有序实施综合化战略，提升多元化经营能力，规划管理机构区域布局，稳步有序推进分支机构建设，加强战略环境评估，有效提升战略研究分析能力，实现对战略风险有效管理。

声誉风险管理

紧紧围绕为全行中心工作服务，为树立良好品牌形象和市场口碑服务，坚持“强化意识、预防为主，严密监测、妥善处置，正面引导、扩大宣传”的工作思路，突出工作重点，体现工作特色，注重工作实效，全行的声誉风险防范意识和舆情应对能力不断提高，对外宣传和品牌形象塑造不断加强，声誉风险得到有效管理和控制。

环境和社会风险管理

贯彻落实人民银行和银监会绿色金融和绿色信贷发展要求，积极承担企业社会责任，支持节能环保、绿色能源、绿色交通、城市基础设施建设、三农等绿色产业，有效识别、控制、监控授信业务环境和社会风险。

资本管理

坚持资本集约型发展模式，强化资本约束管理，提升资本运作效率及资本管理水平，在业务开展过程中强调风险缓释要求和资本回报理念，促进业务结构调整，实现了资本合理配置，各级资本充足率稳步提升，资本管理相关指标均符合监管及本行风险偏好要求。

三、内控合规

2017年,本行认真贯彻落实“健全金融监管体系,守住不发生金融风险底线”的要求,扎实推进各项工作。本行认真开展内控合规、操作风险、案件防控等工作,通过持续增强基础建设,推进责任传导机制,不断增强案件风险及重大操作风险的防控管理能力;通过与各级主体联动,落实稽核检查查防一体的管理目标,持续贯彻“大内控、泛内控”等工作举措;反洗钱、业务连续性及关联交易等专项管理工作不断优化改进,为全行经营管理持续健康发展奠定基础。



2017年,本行积极落实“3号令”,推进反洗钱管理。投产监控名单系统,实现监控名单实时监测和回溯调查,提升系统自动化处理水平;完成反洗钱系统改造,按时投产上线,得到人民银行反洗钱监测中心的好评;完善非现场监测机制,推动反洗钱系统重构,进一步实现管理功能的系统支持和覆盖,满足业务发展和管理需求;完善反洗钱制度体系,有效指导各一级分行履行反洗钱义务,加强日常管理和可疑交易识别分析工作,提高洗钱风险防控能力和可疑数据报送质量。



本行持续完善风险监测平台功能,在风险预警系统投产预警模型75个,优化事后监督暨电子档案系统,投产个人账户管控、滞留资金动态监控、内部户对账、自助设备清机加钞规则调整等功能,实现欺诈风险防范效用的倍增。本行通过规范员工操作行为,将检查与调研、辅导有机结合等措施,全面增强反欺诈一线防控效能。

四、经济

(一) 经济绩效

2017年,本行积极应对异常严峻的经营形势,迎难而上、开拓进取,圆满完成了全年各项工作任务。本行转型发展不断深化,主营业务保持较快增长,收入结构持续优化,主要指标增速名列同业前茅,风险管理持续审慎高效,可持续发展的基础日益牢固。

指 标	单 位	时 间	
		2017 年	2016 年
总 资 产	万元	100,256,705	85,611,968
营 业 收 入	万元	2,520,391	2,186,516
净 利 润	万元	675,382	647,343
总资产收益率	%	0.73	0.80
净资产收益率	%	15.12	16.77
不良贷款率	%	1.74	1.69
资本充足率	%	11.43	11.44
拨备覆盖率	%	185.89	181.59

注：1. 总资产收益率数据取自本行 2017 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 2017 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 2017 年末，已在全国 50 个重点城市及特别行政区建立了 26 家一级分行（含苏州、深圳前海 2 家直属分行）、27 家二级分行、128 家支行和 1 家境外代表处。支行级以上分支机构 182 家，社区小微支行 77 家，正式开业机构网点总数达到 259 家。

（四）采购行为

本行不断提高采购工作开放、透明度。一是采购方式以“公开为主”，公开采购方式成交金额占比达到 70% 以上，一年来共发布了采购公告 307 条。二是采购组织以“委托合作采购为主”，总行入围了 2 家工程类招标代理机构和 3 家非工程类采购代理机构，委托合作采购模式成为最主要的采购组织形式，委托采购成交金额占比达到 90% 以上。三是采购评委组成“外部专家占绝对多数”。全年 97% 以上的采购项目中，外部专家占比均不少于三分之二，有效推进了阳光下、透明化的采购。

五、环境

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。



本行一贯坚持绿色运营，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 2017 年度总耗水量 72,788 立方米，总耗电量为 13,827,212 度。本行严格控制车辆运行费用，切实加强车辆用油管理，实行司机“一人一卡”加油等管理办法，并实施节假日车辆封存管理制度，以切实降低公务用车的能源消耗。2017 年公务用车能耗共计 30 万元。

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，对于其他废弃物努力进行“无害化”集中处理和清运，无任何违规排放行为。本行秉持“物尽其用、杜绝浪费”的理念，最大限度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，尽可能降低对环境的消极影响。



本行不断丰富“线上渤海银行”场景和功能，全面增强线上资产销售能力，全面推进代收代付业务实现快速发展，全面深化网络服务基础渠道建设，网络银行线上渠道进一步丰富。在不断提升客户体验的同时，大幅降低了客户往来于营业网点的时间和经济成本，以及在网点排队等候的时间。

2017 年，本行未发生环保违法违规行，亦未因此遭受任何处罚。同时，本行未接到任何关于环境、环保问题的投诉、申诉。



本行在采购过程中对产品、设备的使用周期、能耗指标等进行考察，关注供应商的环境表现，并积极向供应商传达本行对环境保护、绿色采购的重视和主张。

六、社会



雇 佣

指 标	2017 年	2016 年
员工总数 (人)	11,336	10,391
新增员工数量 (人)	945	2812



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,我们始终坚持“快乐工作,健康生活”的理念,高度关注员工身心健康,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,2017 年本行遵循总部所在地的医疗卫生管理规定,与卫生管理部门和有关医疗机构经过充分协商和密切配合,将总行大厦医务室升级为社区医院。同时,本行进一步加强了“爱心妈咪之家”等健康设施的管理力度,进一步确保了卫生条件良好。



培训与教育

2017 年本行以“围绕,传承,探索”为主线(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”(配合业务发展、配合业务转型、配合管理提升、配合人才开发)为抓手开展全行的培训工作,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%	49%
中高层管理人员性别比例	80%	20%



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

2017 年，本行重庆、长春 2 家一级分行，江苏常州、福建泉州、湖北荆州 3 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

本行召开全行 2017 年党风廉政建设工作会议和全行纪检监察工作会议，制定印发《渤海银行党风廉政建设和反腐败工作要点》。本行建立巡察制度，制定《中共渤海银行党委巡察工作实施办法（试行）》，着力查找落实总行党委部署、民主集中制、党风廉政建设责任制、作风建设、选拔任用干部、内部管理等方面问题。2017 年共开展巡察 3 轮，研究整改措施 283 项。本行加强选人用人监督，把好政治关廉洁关，采取集体谈话和廉政提示函等方式，增强新任干部廉政责任意识，2017 年对 55 名新提拔干部进行集体谈话并发送《渤海银行纪委书记廉政提示函》。本行加强落实中央八项规定精神监督，持续整治“四风”。本行认真落实党风廉政建设责任制，制定《渤海银行党委关于落实全面从严治党主体责任和监督责任的实施意见》及责任清单，明确了总行纪委 7 个方面 38 项监督责任，并督促 22 家分行制定符合自身实际的实施办法和责任清单；继续组织领导干部签订党风廉政建设责任书、领导干部廉洁自律承诺书。



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》，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，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。



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。

指 标	2017 年	2016 年
客户综合满意度	99.02%	98%



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

本行高度重视客户隐私保护，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

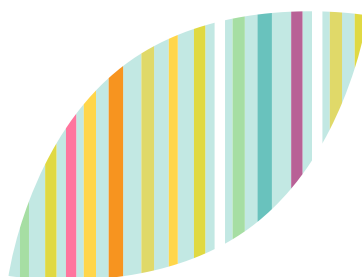
客户为先 卓越体验：本行以客户为标准，以客户的利益为利益，以客户的成功为成功；本行追求最大化客户总体收入贡献和生命周期价值，而非短期利益。本行致力于创造客户的卓越体验，通过创新金融产品，简化业务流程，提升服务品质向客户提供优质金融产品和服务，同时努力使客户享受到舒适的业务环境。

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；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，立足于支持实体经济、深化金融改革、防范金融风险三大任务，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，加大对供给侧结构性改革的推动力度，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。

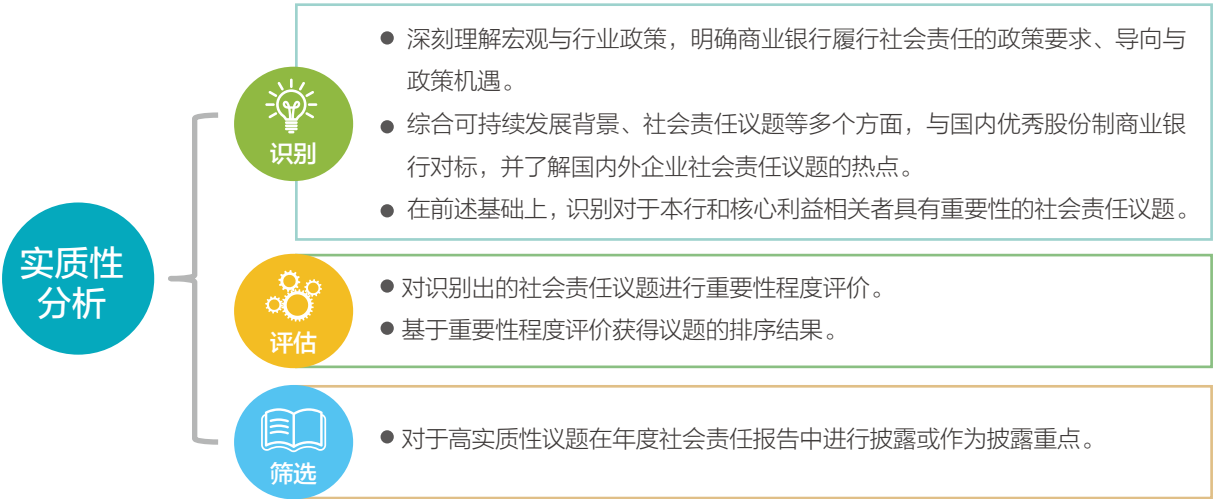
本行坚持以客户为中心，通过特色化、综合化、数字化、国际化四大抓手，建立人才、科技、财务、风险和机制五大保障，以客户体验为中心，提供金融综合解决方案。满足客户在不同阶段包括资本市场和传统商业银行业务各个方面的金融需求，提高向目标客户提供“卓越体验”优质服务的能力。

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进行披露和回应。



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	贯彻落实宏观经济政策和产业政策，促进经济发展方式转变，支持小微企业，服务国计民生
监管机构	依法合规经营，实现健康发展	坚持审慎经营，稳健发展；坚决落实各项监管政策，实施全面风险管理，加强内控建设
客户	提供优质金融产品和服务，持续提升客户满意度	不断提升金融创新能力和金融服务能力
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
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，积极投身扶危济困、公益捐赠和社会公益事业
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

2017 年，本行继续公开披露社会责任信息，编制发布了《2016 年渤海银行社会责任报告》。立足于本行经营管理的发展实际，进一步优化社会责任信息披露工作，年度社会责任报告重点更加突出，提升了报告披露的议题实质性。

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，2017 年本行严格规范各分行的对外捐赠行为，重申加强对捐赠事项的工作跟踪，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：

武汉分行获评社会责任报告编撰工作先进单位

2017 年 12 月 27 日，湖北省银行业协会印发《关于湖北银行业社会责任报告报送情况的通报》，本行武汉分行被评为 2016 年度社会责任报告编撰工作先进单位。

服务实体经济

本行围绕“支持实体经济，深化金融改革，防范金融风险”三大任务，紧紧把握“特色化、综合化、数字化、国际化”四大抓手，创新转型发展，持续推进三五战略规划落地；围绕“轻资产、全资产”发展导向，深化产品和盈利结构调整，努力推进各项业务快速发展；主动减费让利，减轻用户负担，优化实体经济发展环境。经营业绩的稳步提高，使本行能够更加有力地支持实体经济、推动产业结构调整、扶助小微企业、创造民生福祉。





一、积极贯彻落实国家战略 支持实体经济发展

本行积极贯彻落实“京津冀协同发展”、“一带一路”、“长江经济带”等国家重大部署和重大战略，全力支持实体经济发展。一是围绕国家区域发展战略，立足天津，服务京津冀协同发展、雄安新区建设和天津“一基地三区”建设，重点结合区域功能定位，加强与区域政府职能部门和企业主体对接，针对疏解北京非首都功能、传统产业升级改造、交通一体化、环保一体化等重点领域提供全方位金融服务，切实承担服务国家战略和天津经济社会发展的主体责任。三年来渤海银行在天津地区融资总量始终保持全行最高，2017年末在京津冀地区贷款余额接近全行三分之一。二是深入研究“一带一路”、“长江经济带”带来的经济融合发展、经济结构转型机遇，聚焦实体经济重点领域和薄弱环节，支持完善区域基础设施建设和供给侧结构性改革，助推实体经济转型升级。

案例：

本行积极支持天津经济社会发展

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。一是支持国有企业改革与发展。2017年本行天津地区分行积极对接各大混改平台公司，与重点混改企业、交易中心、混改主管部门进行需求沟通，参与天津市国有企业混改暨海河产业基金推介会，并适时灵活运用传统融资手段、产业基金、理财增值产品等，满足了参与混改国有企业的各类现实需求。先后为建材集团、天纺集团累计提供28亿元融资，用于混改前期集团债务结构调整工作或前期资金投入。截至2017年末，本行天津地区分行对天津市国有企业贷款余额超过500亿元，向50余家国有背景实体企业发展提供了融资支持。二是支持新型

城镇化、保障性安居工程建设。先后支持崔黄口、中北镇、中塘、北仓示范镇等小城镇建设；支持福居园、裕安苑、锦容苑、佳宁苑、兴宜苑等保障房项目，红桥区双环邨旧城区改造工程，双青新家园1号地荣畅园项目以及天津市保障住房建设投资有限公司等。三是创新融资渠道，围绕“流量银行、投资银行、交易银行”的目标搭建和拓展多种融资渠道，通过银团贷款、债务融资工具、债贷结合、股权基金、股债结合等创新方式提供融资支持。2017年承销天津市政府债券25亿元，累计承销额超百亿，2017年为本地企业发行债券金额超过22亿元。同时，积极主动参与战略新兴、先进制造业产业基金落地推动，为做好产业承接转移提供金融支撑。

28 亿元
渤海银行提供融资

500 亿元
对天津市国有企业贷款余额

25 亿元
2017年承销天津市政府债券

22 亿元
发行债券金额超过

案例:

本行积极支持山西实体经济发展

2017年11月22日,本行与山西省政府签署“十三五”时期战略合作协议。根据协议,未来5年,本行与山西省政府将在转型综合改革示范区建设、国企改革、城市基础设施和公共服务体系建设、历史旅游文化名城建设和新兴产业投资、PPP融资、供给侧结构性改革等政府投资基金等领域开展全面合作;本行将向山西省重点区域、重大项目、民生工程及相关产业提供不少于2000亿元的意向性信用额度。

支持转型
综改试验区
建设

本行采取增设分支机构、信贷资源倾斜、加强银政对接等措施,密切关注山西综改试验区企业融资需求,大力支持产业园区、科技园区和高校新区整合。2017年,在综改区增设支行的请示获监管部门批准,筹建工作正在加速推进;全年支持转型综改试验区建设贷款逾100亿元,其中信息技术产业40亿元,城市轨道交通项目近亿元,城市道路、管网改造项目超过600万元,城中村改造近62亿元,教育3000万元。

支持重点
项目和民
生工程

本行积极支持山西煤炭产业升级和省属国企“走出去”战略,2017年累计向相关企业发放贷款近88亿元;在山西省率先推出城中村改造、PPP供热业务等可复制业务模式,全年信贷支持山西城中村改造21亿元,发放集中供热等绿色信贷超过3亿元;响应国家精准扶贫政策,在本行内率先推出精准扶贫小额信贷产品,在长治市沁县为建卡贫困户发放扶贫贷款365万元。

支持小微
企业发展

太原分行成立普惠金融事业部,不断加强服务创新、产品创新和渠道创新,持续加大对小微企业的信贷支持。本行联合山西省产权交易中心推出“信保贷”业务,全年投放该业务近2亿元,及时为国家重点攻关项目山西博瑞泰精线公司笔尖钢生产等提供了融资支持,有效解决了小微企业贷款担保难问题。截至年末,太原分行小微企业贷款增速高于该分行贷款平均增速20.14%;小微企业贷款客户新增量全行排名第一。

案例:

北京分行助力实体经济发展

2017年,本行北京分行紧紧围绕金融服务实体经济这一核心,积极发展普惠金融、坚持深化转型创新。一是支持国家重大工程建设,为北京首都公路发展集团提供10亿元融资服务,支持了京台高速(北京段)项目、北京大外环密涿高速(北京段)等京津冀基础设施建设。二是支持“科技创新中心”和“文化中心”建设,积极服务首都科技文化企业。2017年全年累计为科技、文化企业发放贷款38亿元,累计为科技、文化企业发行各类债务融资工具41亿余元。三是支持小微企业发展,2017年全年累计发放小微企业贷款超过80亿元,充分满足了“三个不低于”监管要求。

北京城市副中心的建设,是京津冀协同发

展战略中的重要组成部分,也是推动北京城市进程的重要力量。北京分行致力于推动通州区的经济发展,参与了首个区长项目(通州万达广场项目)的全程开发、按揭、商圈运营及商户推广,与中国银行共同为通州区首个超大型商业核心圈的建立提供了金融服务,受到通州区金融办的肯定。通州支行是本行首家智能银行,也是通州区27家银行中的首家智能银行。北京分行利用通州智能银行的先进设备,深耕个人客户精益服务,取得较好成绩。同时,通州支行大力推动资产和负债业务,其集团客户已经成为本行的战略客户,授信业务涉及多个领域,为通州区的行政办公、休闲旅游、高端商务功能的建立和发展提供了全方位的金融支持。

10

亿元

为首都公路发展集团提供融资

38

亿元

累计为科技、文化企业发放贷款

41

亿余元

累计为科技、文化企业发行各类债务融资

80

亿元

全年累计发放小微企业贷款

武汉分行荣获“金融支持武汉经济社会发展贡献奖”

2017年3月,武汉市政府组织召开金融支持武汉发展大会,对为武汉市经济社会发展做出贡献的金融机构进行了表彰,本行武汉分行荣获“金融支持武汉经济社会发展贡献奖”。2016年以来,武汉分行坚持“审慎经营、稳健

发展”的经营理念,积极打造服务地方经济建设和增强自身发展动力的新引擎,全年通过各种渠道加大资金投放,有力支持了武汉市基础设施建设、城镇化建设、龙头产业、绿色能源等一批重点项目和民生工程。

成都分行 2017 年地方债承销工作获四川省财政厅好评

2017年12月21日,四川省财政厅召开地方债年终总结会。会议充分肯定了本行成都分行作为四川省政府债券首批承销团成员之一,履行责任、高效服务,在成功发行地方债券中发挥的重

要作用。省财政厅表示,成都分行严格落实责任和义务,切实维护投资人权益,加强债券资金监管,确保透明、高效、安全使用,有力促进了四川经济发展和民生改善。

案例:

济宁分行超额完成市政府战略合作协议融资进度受表彰

2017年5月,山东省济宁市政府召开战略合作协议融资进度专题会议,对协议融资进度完成情况进行督导。本行济宁分行是全市仅有的三家完成任务进度目标的金融机构之一,被市政府给予通报表彰一次。

济宁分行自开业之初与济宁市人民政府签署战略合作协议以来,认真落实协议内容,切实履行社会责任,累计实现投放70余亿元,按时间进度完成合作协议比例为112%,有力支持了地方经济发展。

二、供给侧结构性改革导向 服务产业结构调整

在供给侧结构性改革深入推进的背景下,渤海银行坚持金融服务实体经济的本质要求,着力推动传统产业改造提升,积极发掘新兴信贷市场,保障重点环节和薄弱环节信贷需求,确保信贷资金有序流入实体经济,支持社会经济又好又快发展。

一是对装备制造行业予以重点支持。选取符合国家和地方产业政策,生产工艺和装备水平较好,拥有自主核心生产技术和创新能力的客户或项目给予授信支持。

二是对城市公用事业领域予以重点支持。按照市场化原则甄选财政实力较强的大城市和区域中心城市给予信贷支持。

三是对战略性新兴产业予以重点支持。把握新技术产业发展机遇,积极探索以互联网、生物、医药等为代表的新技术企业信贷产品,打造以IT产业、生物工程、新材料、节能环保为代表的新兴产业信贷投放新通道。



装备制造行业



城市公用事业领域



战略性新兴产业

案例:

西安分行支持国家战略性新兴产业项目

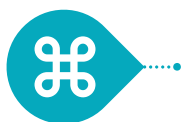
2017年,本行西安分行(2016年11月正式营业)重点加大对西咸新区、陕西自贸区、高新区、港务区等重点区域实体经济的支持力度,累计向实体项目投放超过38亿元。其中,本行授信17亿元重点

支持的咸阳CEC8.6代液晶面板生产线项目是国家战略性新兴产业,是国内最大的液晶面板生产线,对于替代进口,提高国内自给率,推动我国电子信息产业的改造升级具有重要意义。

案例:

北京分行积极支持中关村国家自主创新示范区建设

2017年,本行北京分行紧紧围绕国务院《“十三五”国家科技创新规划》纲要,高度重视高新技术企业授信业务发展,积极探索准事业部制,开发符合创新需求的金融产品和服务,为中关村国家自主创新示范区建设提供综合化金融服务。



加大对园区的授信支持力度,通过与国家级经济技术开发区和国家级高新技术产业开发区签署战略合作协议,积极推行“融资融智”合作模式,加大和提升对开发区内企业的金融服务力度。



优化企业融资平台,提供项目融资、租赁融资、节能减排贷款、应收账款保理等各种个性化融资方案,推动开发区转型升级、企业技术和产能升级,促进开发区和企业可持续发展。



携手优质担保公司及各类第三方平台,建立服务于开发区内成长型中小企业的融资平台。

滨海新区分行为京津冀产业协同发展中心提供优质金融服务

2017年11月,中国电子信息产业发展研究院京津冀产业协同发展中心在本行天津滨海新区分行开立基本账户。本行将在服务、产品等多方面为该中心提供优质、便捷的金融服务,双方未来将在新兴产业、新一代信息技术与制造技术等方面展开深度合作。

京津冀产业协同发展中心是天津经济技术开发区管委会与中国电子信息产业发展研究院签署

投资合作协议后,中国电子信息产业研究院在天津经济技术开发区建立的京津冀产业协同发展和智能制造产业国家级创新平台和创新中心。该中心成立起点高,天津经济技术开发区希望以该中心成立为契机,抓住京津冀协同发展战略带来的发展机遇,以产业高端化、智能化、融合化、协同化发展为方向,积极打造“中国制造2025”示范区,全面推进制造过程智能化。

长春分行中标“吉林省产业投资引导基金”托管资格

2017年10月30日,本行长春分行成功中标吉林省产业投资引导基金及其系列子基金的托管资格。吉林省产业投资引导基金由吉林省政府出资成立,由吉林省股权基金投资有限公司进行市

场化运作,旨在助力吉林省战略性新兴产业和省重点鼓励产业发展,推进全省经济结构调整和产业升级。该引导基金及其子基金合计规模将达到300亿元,是吉林省最大的政府产业引导基金。

三、持续完善创新服务能力 扶助小微企业发展

本行始终把小微企业业务作为服务实体经济、推进自身转型发展的重要抓手，通过刚性设置业务发展指标，加大资源倾斜力度，持续完善配套政策，给予减费让利优惠，建立健全组织架构等有力措施，确保小微企业业务健康发展。

本行根据市场和企业融资需求变化，把丰富业务产品线作为服务小微企业客户的重要手段，目前已建立起“携手创富”品牌项下融资类、现金管理类、渠道类、资本市场类和互联网金融类五大产品体系。

01 融资类

为解决小微企业生产经营资金需求，开发了以“小额快捷通”（含抵押贷、保证贷、商圈贷、政采贷、连续贷、信用贷等八款子产品）为主打，包括“快捷贷”、“中小企业按揭贷款”、“携手成长”、“携手展业”在内的一系列授信产品。

02 现金管理类

为帮助小微企业降低融资成本，提高资金管理效率，推出了“省息宝”和“单位定活易”产品。

03 渠道类

为增加业务渠道，便于小微企业融资申请，推出了“贷款e申请”产品，小微企业可直接通过本行网站提交申请，信息传递至营销单位后，再根据客户需求进行对接。

04 资本市场类

通过与全国中小企业股份转让系统有限责任公司和上海股权托管交易中心建立战略合作，推出了“小微企业股转通”产品，为有意向在“新三板”、上海股交中心等场外市场挂牌的企业提供信息咨询、财务顾问、推荐辅导，为已挂牌企业提供银行融资、私募债发行等服务，并积极尝试“新三板”挂牌企业股权质押贷款。在我国多层次资本市场快速发展的大环境下，为小微企业提供全方位的综合金融服务。

05 互联网金融类

为积极拓展纳税记录良好的优质小微企业客户，实现精准营销，提升客户体验，根据《关于开展“银税互动”助力小微企业发展活动的通知》精神，本行及时开发了对公全线上授信产品“渤税贷”，在产品设计中，本行引进了拥有有效数据信息的平台机构，将“互联网+”的思维运用到此产品中，在业内也是一种创新尝试。

截至2017年12月末，本行法人小微企业贷款余额占批发银行贷款余额的30.26%，增速46.09%，高于全行各项贷款平均增速14.65个百分点，圆满完成人民银行“两个不低于”和银监会“三个不低于”监管要求。

案例:

石家庄分行五年投放资金超 1300 亿元支持小微企业

截至 2017 年末, 本行石家庄分行五年来累计为河北省小微企业投放融资总量超过 1300 亿元。石家庄分行紧抓京津冀协同发展机遇, 重点关注产业布局调整、商贸批发市场转移、基础设

施互联互通等优质项目, 为企业提供多种形式资金支持。结合总行对小微企业、绿色信贷等方面的支持政策, 加大对实体经济尤其是小微企业的支持力度, 有力地支持了河北经济发展。

北京分行成为股权交易中心推荐资格会员

2017 年, 本行北京分行牵头完成与全国中小企业股份转让系统 (俗称“新三板”) 的总对总战略合作协议签署工作。顺利打通了人行小微企业票据再贴现渠道; 成功成为北京股权交易中心 (俗称“新四板”) 具有推荐资格的

机构会员单位, 使渤海银行能够利用会员资格推荐小微企业在“新四板”挂牌上市, 全方位为分行小微企业客户提供一揽子金融服务。截至 2017 年 12 月末, 北京分行小微企业贷款余额增速达 45.16%。

四、始终秉持普惠金融理念 努力创造民生福祉

本行始终秉持“以客户需求为中心、以客户创造价值为导向”的发展理念, 致力为客户提供特色化、个性化、多元化的金融服务, 让金融改革发展成果和本行经营发展成果更多更公平地惠及客户及社会公众。2017 年全国金融工作会议召开后, 本行积极贯彻会议精神, 7 月份在股份制商业银行中率先成立了普惠金融事业部, 能够更好地为小微企业、“三农”、创业创新群体提供专业服务, 提高金融服务覆盖率和可得性。

本行以“快、新、全”为特点, 并切合市场客户需求在切实落实监管要求的前提下, 加强创新, 不断推出符合监管规定的资管产品; 优化内部业务系统, 更加专业地为客户做好财富管家, 努力为最广大的客户创造更大更多的价值。多年来, 本行理财产品不仅通过自身专业能力和市场研判, 为客户带来了稳定的资产增值收益, 也提供了方便、快捷的优质服务。



快



新



全

案例:

开放式非保本收益累进型理财产品

为进一步满足客户对理财产品不同流动性的需求,更好地提高金融市场业务对客户的服务水平,渤海银行 2017 年面向市场机构客户推出开放式非保本收益累进型理财产品。客户在每天(非节假日)的交易时间内,可随时对产品进行申购

和赎回交易。客户的交易申请可在当日进行确认,确认成功后理财资金当日清算至客户在本行开立的交易账户中。该产品满足了具有短期投资需求或不确定期限投资需求的客户,大大提升了客户体验。

产业链、资金链双闭合的供应链金融产品

本行以农村实际情况为立足点,以农民需求为中心,创新推出“助农贷”、“农商贷”等一系列产业链、资金链双闭合的供应链金融产品,将城市闲散资金投入到有资金需求的农村市场,解决农民生产经营、农业深加工企业资金紧缺的难题。除了基本农业用款标的外,还细化开发了种子、化肥、农机、农副产品等标的。本行与深圳日日昌互联网金融服务股份有限公司、深圳卓信创投互联网金融信息服

务有限公司等合作,面向农民客户推广该产品,有效解决了农业小微企业的资金需求难题。

深圳日日昌互联网金融服务股份有限公司注册地位于深圳市南山区,运营中心位于云南省昆明经开区。该平台是大型支农服务平台,资产项目主要来源于云南省楚雄州、大理州、昆明市等地区的中小微企业经营流动资金借款。深圳卓信创投互联网金融信息服务有限公司则主要服务于吉林省农村。

北京分行助力首都三农金融服务

2017 年,本行北京分行充分认识推进农业供给侧结构性改革对新形势下实施乡村振兴战略,培育农业农村发展新动能、加快农业现代化建设的重要意义,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。北京分行充分利用互联网及大数据平台,不断创新产品和服务模式,优化三农金融服务环境,全力支持首都农业供给侧结构性改革。2017 年该分行对公涉农贷款余额 2.15 亿元。



累进型理财



供应链金融



三农金融

案例:

太原分行推出精准扶贫小额信贷业务

太原分行将精准扶贫小额信贷作为重要经营任务，成立了“一把手”任组长的扶贫小额信贷领导小组，在本行内率先研发了针对建档立卡贫困户的精准扶贫小额信贷业务。同时，积极与山西省各级地方政府联系，按照“五位一体”的扶贫小额信贷工作模式，在长治市沁县开展了扶贫小额贷款工作，并建立了业务绿色通道，

实行优先受理、优先评审、优先投放，最大限度提高效率，确保贷款早投放、项目早实施、效益早发挥。2017年12月，太原分行首批精准扶贫贷款顺利发放，为长治市沁县73户建档立卡贫困户发放精准扶贫信贷365万元。截至年末，该分行扶贫贷款投放量在山西省股份制银行中排名第三。

南京分行签约银企合作协议推动“菜篮子”工程

2017年，本行南京分行参加了由南京市江宁区政府牵头主办，人行南京分行承办的南京市江宁区推进产融结合支持实体经济发展大会暨战略合作签约仪式。签约仪式上，南京分行与南京农副产品物流配送中心现场签订了银企合作协议，约定为该企业提供配套信贷融资服

务及授信支持。

南京农副产品物流配送中心是面向中国东部地区，由政府主导、企业化运作的“中国长三角菜篮子中心”。南京分行以支持“菜篮子”工程发展为主线，探索多样化的合作模式，提升综合金融服务水平。



五、全面深入推进转型发展 持续提升股东价值

2017 年是渤海银行全面落实“三五”规划，深入推进全行转型发展的关键一年。面对严峻的宏观经济形势和复杂的行业经营环境，本行紧紧围绕“轻资产、全资产”发展导向，深化产品和盈利结构调整，抢抓业务发展机遇，积极寻求利润增长点，努力推进各项业务快速发展，经营业绩稳步提高。

关键经营指标摘要



深化金融创新

我们身处日新月异的“数字化”时代，大数据、云计算、区块链、人工智能等名词已从科学殿堂走入街头巷陌，金融与科技的融合已不仅仅是未来趋势，而是一条现实的必由之路。在无限机遇如万点浪花的金融科技大潮之中，我们始终围绕客户需求这一中心，牢固树立创新理念，积极应用先进科技成果，创造性的发展和再造产品与服务体系，提升客户和公众的获得感与幸福感。

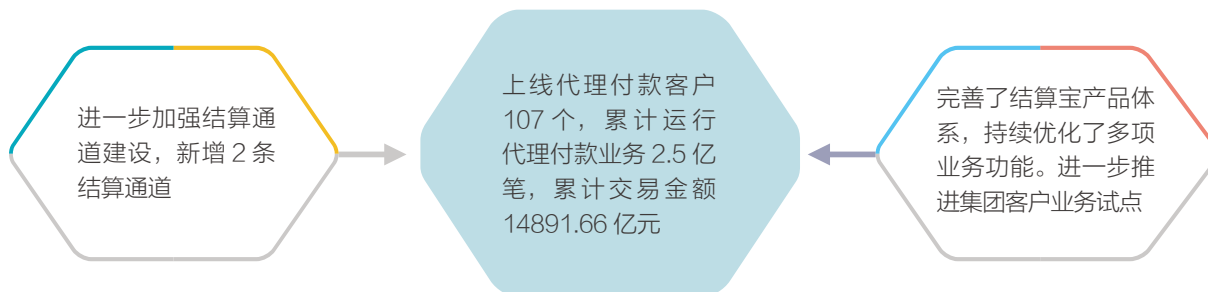
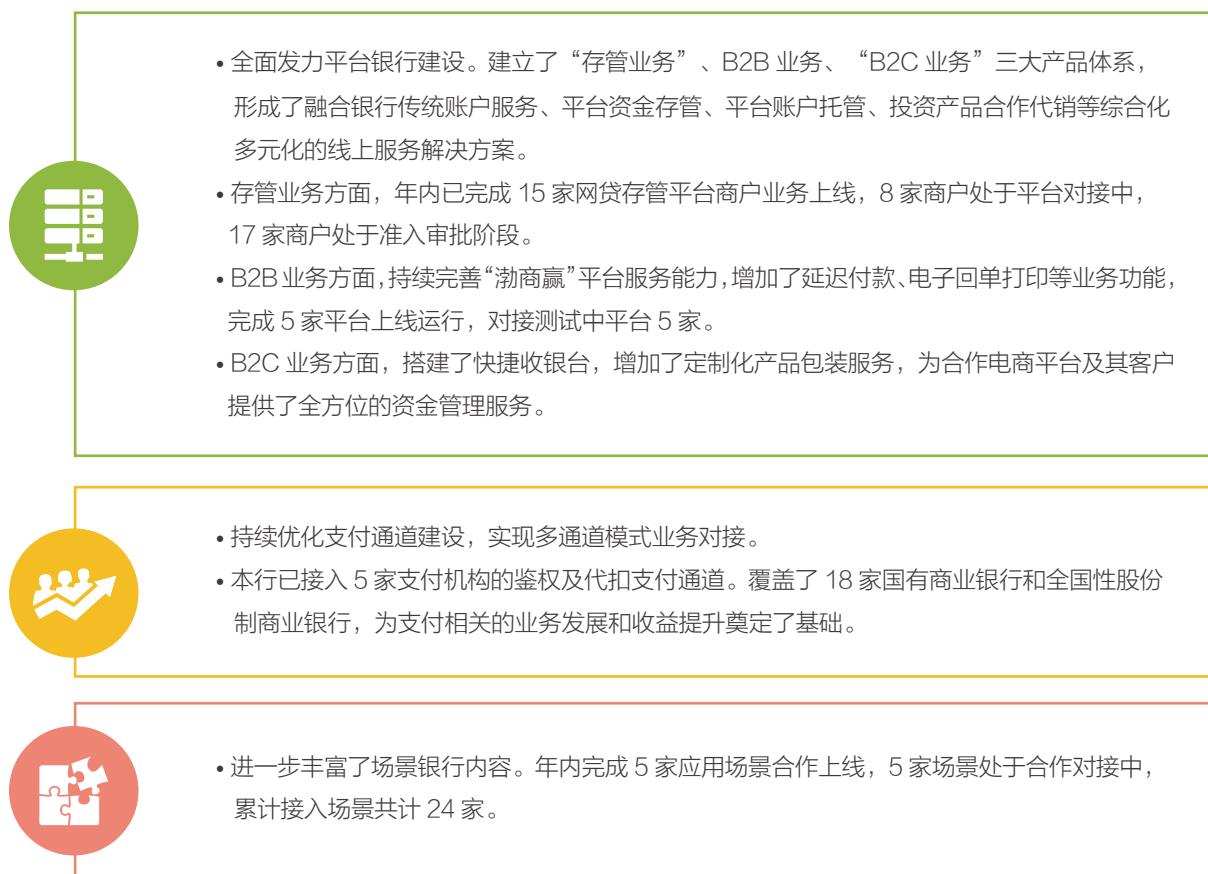


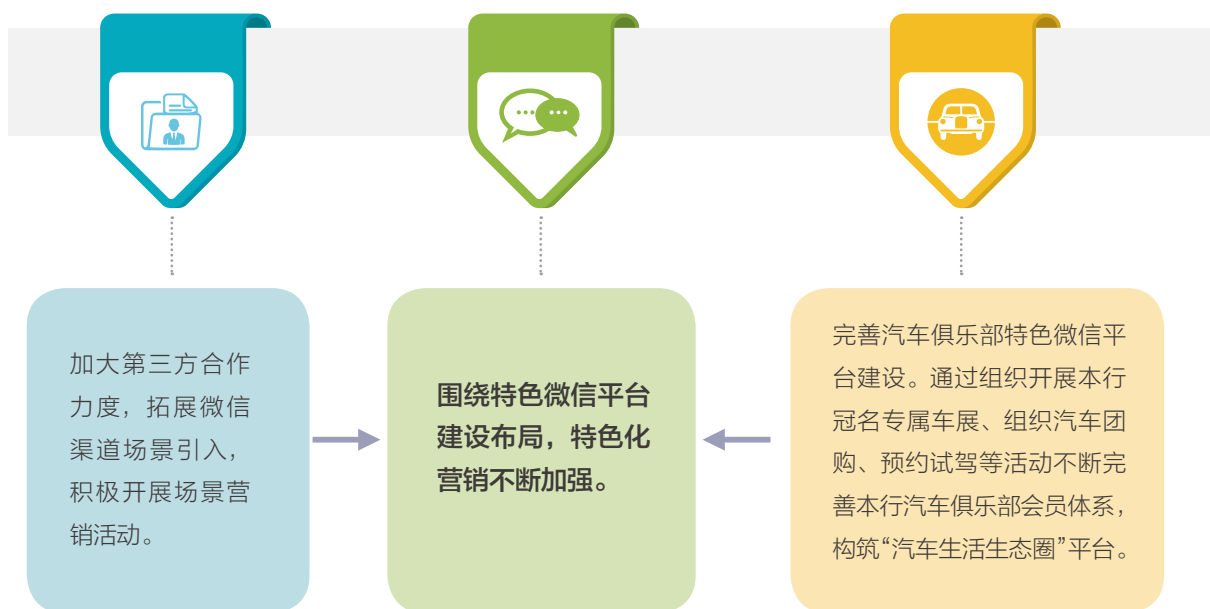


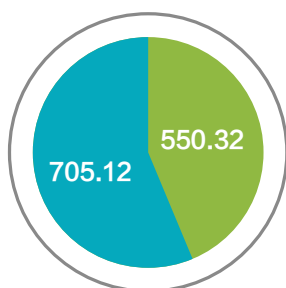
一、增强金融科技应用能力 持续提升客户体验

2017 年，本行金融科技建设紧密围绕“建设线上渤海银行”的总体发展目标，持续加速互联网金融平台、普惠金融生态体系和智能化体系建设，全力推动传统业务向智能化、轻型化方向发展。

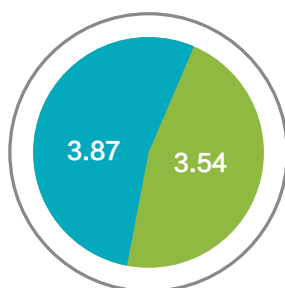
围绕“线上渤海银行”的建设布局，互联网平台综合金融生态体系全面深化



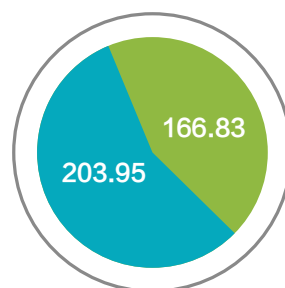




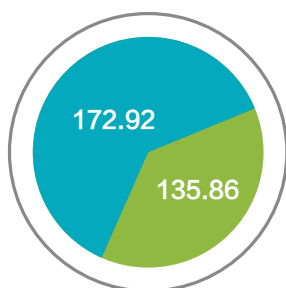
网络银行渠道客户数 (万户)



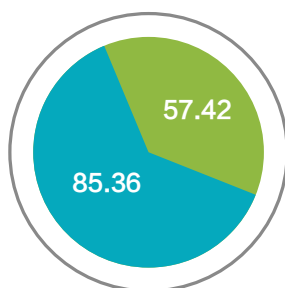
企业网银客户数 (万户)



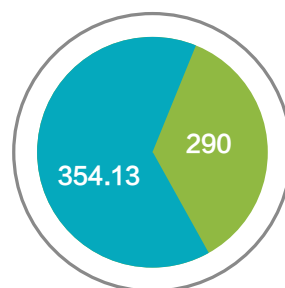
个人网银客户数 (万户)



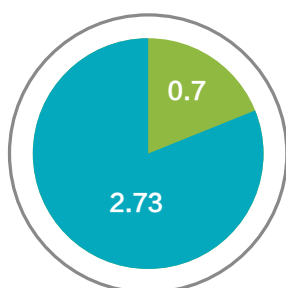
手机银行客户数 (万户)



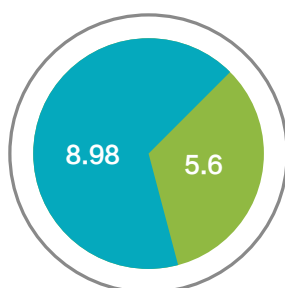
微信银行客户数 (万户)



银行卡发卡量 (万张)



网络银行渠道交易量 (亿笔)



网络银行渠道交易金额 (万亿元)



案例:

本行直销银行获“2017 胡润中国新金融 50 强”称号

2017 年 1 月 8 日，2017 胡润中国新金融 50 强榜单正式发布，渤海银行直销银行位列 2017 胡润新金融 50 强，本行成为仅有的 3 家获奖商业银行之一。2017 年，本行继续将平台加战略，推进“三大银行”规划实施落地作为

重点工作方向，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。以提升客户体验为核心，全面规划好、建设好、经营好电子渠道服务体系，持续扩大业务规模和盈利能力，构建网络银行业务跨越式发展的新格局。

二、继续加大金融创新力度 不断丰富金融生态

围绕客户的日常生活所需和发展趋势，我们加大产品创新力度，推进零售业务向消费金融、普惠金融、科技金融转型发展。我们加快互联网及大数据挖掘的应用，陆续与业界权威平台合作，将自身的创新金融产品和服务与外部的服务场景和平台充分对接，不断丰富金融生态。

丰富产品谱系

挖掘添金宝创新潜能，携手财付通推出微信“零钱通”业务。2017年8月，我们与财付通公司联合在微信平台推出“零钱通”业务，实现签约客户转入资金的自动投资、实时支付功能。

上线银保通系统，完善客户资产配置手段。本行于2017年初开始银保通系统的开发建设，现已上线的有太平人寿和光大永明保险公司，正在进行开发工作的有信诚、平安等大型保险机构。

推出存款创新产品。2017年2月，我们推出第一期大额存单，截至年末，共发行个人大额存单11期，83个产品，累计认购金额为12.5亿元。本行还推出本外币定期一本通便利化产品，该产品是集人民币和多种外币不同期限、档次定期储蓄存款于一个存折介质的储蓄品种，解除了客户管理多个存单的困扰。

推出线上自助结售汇服务。境内个人在渤海银行开立外汇账户并开通电子银行渠道后，可通过网上银行、手机银行、手机银行客户端在线办理便利化额度（年度结汇、购汇总额）内的结售汇业务。该业务与新增的个人外币存款账户查询、外币存款定活互转等新功能共同构成线上个人外汇服务板块，为出国有外币需求、换汇时间紧的个人客户提供足不出户换汇购汇的便捷服务，同时释放网点资源，进一步提升服务水平。

渠道建设创新

本行充分运用电子化技术优势，进一步优化各产品模块操作的一体化和便利化，力求客户端“一步解决”，提升客户的产品体验。一是新增电子银行渠道外汇服务功能板块，推出个人电子银行结售汇、外币账户定活互转等线上自助外汇产品。二是在微信平台增添销售功能，先后上线了“渤海银行·京东商城”和“渤海银行·黄金商城”，获得了良好的市场反馈。

案例:

小微企业“渤税贷”

2017年,本行推出的小微企业“渤税贷”,将税务部门的缴税情况作为主要依据,通过线上申请、自动审批的模式为纳税记录较好的小微企业,提供用于支持其生产经营周转的信用

类流动资金。这一“无抵押、无担保、纯信用、以税定贷”的突破性小微企业贷款产品,创新解决了小微企业普遍由于无抵押、无担保所导致的融资难问题。

“微联合”贷款业务

2017年4月16日上线的“微联合”贷款业务,是由本行与微众银行合作开发的。该业务以微众银行“微粒贷”产品为依托,面向腾讯高达8亿的微信、QQ用户,经过互联网大数据分析筛选,为符合条件的客户提供免抵押、免担保的信贷服务。客户可根据自己的消费需求,在额度范围内循环使用授信。最高额度30万,最长可申请20期,按日计息,利息最低至每日万分之二(根据客户资质不同而有差异),按月结息。已开通“微粒贷”的客户

可通过微信钱包九宫格或QQ钱包九宫格进行随借随还。这项业务开启了个人信用消费贷款的线上申请、智能自动化审批和随借随还的“新时代”。

“微联合”贷款业务充分应用了互联网思维与大数据挖掘,在传统的人行征信基础上,加入了客户生活轨迹、兴趣爱好、社交行为、关系链、人口特征等上万维度的数据分析,形成了针对个人的互联网多维度画像,能够在风险可控的基础上充分实现快捷贷款服务。

“借呗联合”贷款业务

“借呗联合”是由本行与蚂蚁金服共同合作开展并于2017年6月7日上线的贷款业务。本行借助蚂蚁金服的互联网平台,共同迈向“互联网+”,为个人消费者提供普惠金融服务。此业务以蚂蚁金服“借呗”产品为依托,通过支付宝,为芝麻分600分以上的用户提供1000至30万的信用贷款服务。

“借呗联合”贷款业务操作中,蚂蚁借呗将申请贷款客户基本信息、申请填写信息和芝麻信用评估信息传输给我们。我们根据用户申请信息,结合自身掌握的用户数据,经风险审核给出用户是否贷款通过以及额度、费率等信息。之后将我们的评估结果和相关数据反馈给蚂蚁借呗,最终确定客户的授信额度及定价。

“渤银公信贷”个人信用贷款产品

2017年,本行推出基于个人公积金缴存信息的全线个人信用贷款产品“渤银公信贷”,并陆续在天津、武汉、深圳等地区推广。该产品的最大优势在于手续简单,方便快捷,客户

使用本行电子渠道随时随地轻松实现贷款的申请、审批、签约、放款、还款等一系列操作,最快2分钟得到审批结果,而且还款方式灵活,随借随还。

案例:

成都分行与四川省地方税务局签订“税银惠民贷”合作协议

2017年9月15日,四川省地方税务局与本行成都分行“税银惠民贷”合作签约仪式在成都举行。本行与四川省地税局联合推出的“税银惠民贷”产品,通过金融、税务信息交换共享,在自然人纳税人授权允许并通过本行身份认证后,本行根据其个人所得税信息判定贷款能力、

贷款金额。“税银惠民贷”产品采用网络在线受理、审批及发放,全程无纸化,最高可贷金额30万元。该创新产品的推出,将使更多依法纳税、诚信自律、遵守信用的市民享受到银行高质量、高效率、高科技的金融服务。

“渤商赢”平台服务

2017年,本行推出“渤商赢”平台业务解决方案。该解决方案利用互联网技术与电商平台系统无缝对接,为平台客户提供银行账户服务、支付结算、资金存管等高效、便捷的在线金融服务。9月份,“渤商赢”平台通过太原分行“快成物流”项目、济南分行“人人好做商品交易平台”项目等落地。

快成物流是山西省重点支持企业,得到山西省政府在税收、营运方面的大力支持。该企业以大宗商品物流及产业相关服务为主业,

2017年成为中国首批“无车承运人”试点企业,在山西省首家取得交通部“无车承运人”牌照。本行将为其提供虚拟账户体系、线上线下结算通道、资金存管、余额理财等多方位的金融服务。人人好做商品交易中心股份有限公司依据《商品现货交易市场特别规定(试行)》和《山东省地方金融条例》等法规设立,是目前唯一具有我国完全自主知识产权的,同质化商品现货全线上全自动直接购销交易的互联网平台性质的交易场所。

“渤银市民贷”个人线上信用贷款产品

截至2017年底,“渤银市民贷”个人线上信用贷款产品在杭州地区成功上线试运行。我们通过与杭州市民卡公司合作,利用本行网

银、手机银行等电子渠道,向杭州市民发放消费用途的信用贷款。



追求卓越服务

金融在现代经济社会中居于核心地位，优质的金融服务对于满足人民日益增长的美好生活需要具有重要意义。广大公众对金融服务的深期望和高要求，我们始终感同身受。十余年来，我们持续加强服务管理，创新再造服务流程，珍视客户意见建议，切实保障客户权益，细致周到服务特殊客户，致力于创造卓越体验的服务，不懈追求为普罗大众创造更加美好的金融生活。



一、加强管理扎实修炼内功 服务质量客户点赞

本行一直坚持以客户满意为宗旨，以服务促进业务发展为目标，通过加大监督考核力度、组织服务主题活动、加强客户投诉管理、开展服务创优评比等措施，努力提升全行服务管理水平和客户服务质量。2017 年渤海银行服务管理工作得到进一步提升，履行了创造卓越体验服务的价值承诺。本行在 191 家营业网点进行了客户满意度问卷调查，问卷涵盖环境设施、大堂服务、柜员服务、理财经理服务、服务效率等内容，共收回有效问卷 21,629 份，客户整体服务满意度良好。在 187 家营业网点使用柜面交互设备对窗口服务进行评价监控，全年有效评价共计 2,175,851 次，客户满意率达到 99.02%。

21,629份

收回有效问卷

2,175,851次

全年有效评价

191 / 187家

营业网点进行问卷调查 / 评价监控

99.02%

客户满意率

服务质量提升



管理制度

修订《渤海银行股份有限公司消费者权益保护工作管理办法》，进一步加强消费者权益保护工作。

修订《渤海银行营业网点服务录像检查清单》和《渤海银行营业网点神秘人检查清单》，进一步细化柜面服务要求。



考核体系

加强客户投诉考核力度，提高单笔投诉扣分分值，增加“网点数量调节系数”，提高评价精准度。并将信用卡业务客户投诉纳入整体投诉考核中。

根据监管要求对消费者权益保护考核指标进行细化，将个人信息保护内容纳入消保考核中。

增加行内服务评比考核内容。



服务活动

开展争创“中国银行业文明规范服务星级营业网点”活动，11 家营业网点荣获“五星级”称号，6 家营业网点荣获“四星级”称号，4 家营业网点荣获“三星级”称号。

开展“客户满意在渤海”服务提升月活动。

开展服务管理培训。



服务检查

服务录像检查 4 期，检查营业网点 165 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 873 个次。

通过三位一体互为补充的服务检查、督促整改，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，营业网点整体服务水平不断提升。

案例:

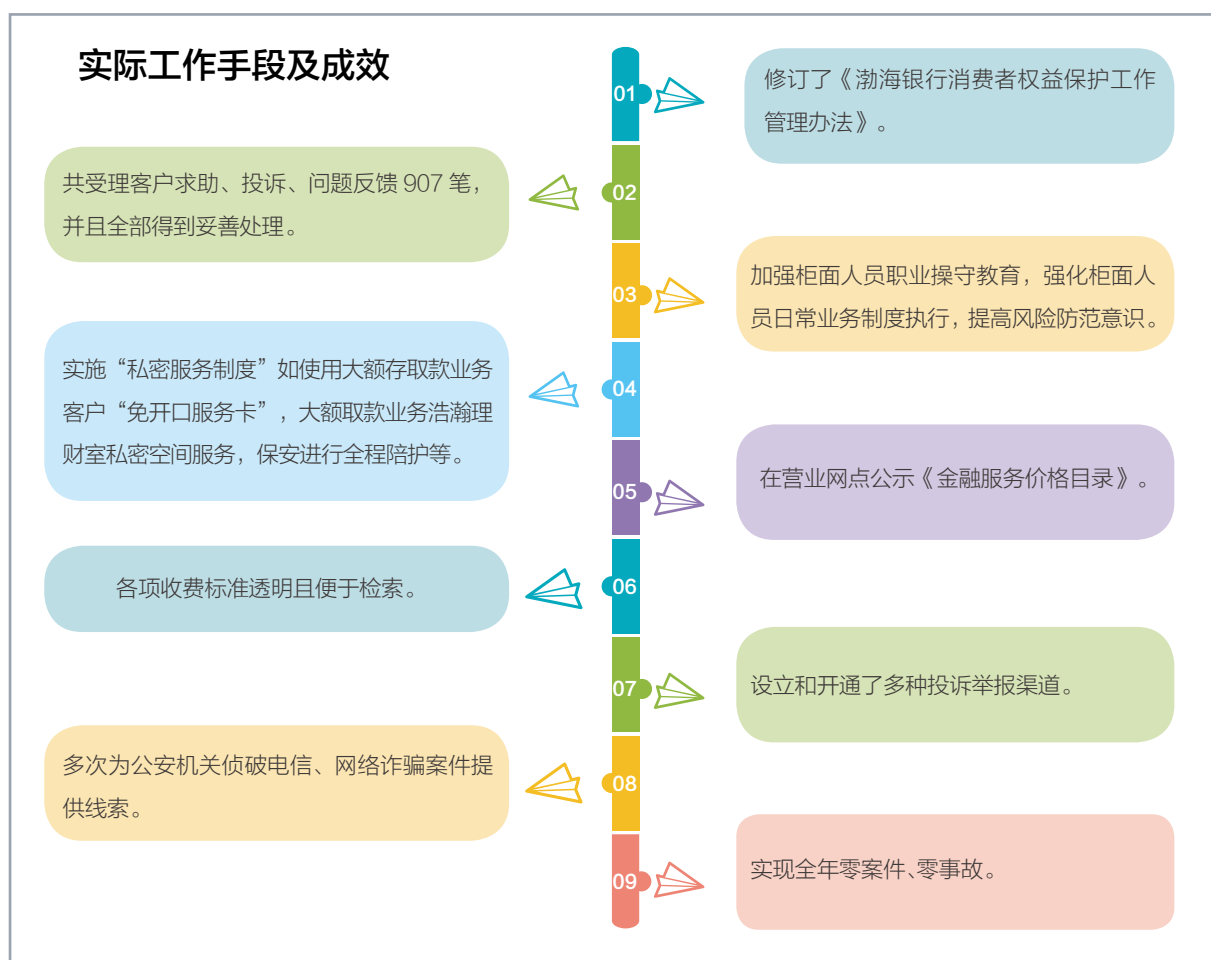
推进厅堂一体化网点产能提升和服务改进

2017年,本行优化厅堂服务流程改进,引进智能厅堂设备,推进厅堂一体化网点产能提升和服务改进,客户体验和满意度进一步提升。一是在长沙、大连、南京、烟台四家试点分行开展了厅堂一体化试点培训。通过对厅堂和外拓营销的重点打造,全面优化了业务流程和管理流程,达到厅堂视觉营销布局、员工主动服务流程、厅堂联动营销流程、网点营销管理流程“四个规范”,以及服务意识和服务质量、营销意识和营销技能、协作意识和联动频次、客户满意度和忠诚度“四

个提升”。二是拟定了《厅堂一体化暨网点产能提升手册》,下发了《2015-2016年零售条线制度手册》,为一线网点营销和服务提供了业务参考与指导。三是开展每日财经播报分享和个人点评评比,逐步增强一线人员的专业能力和专业素养,增强为客户提供服务的专业能力。四是推出VTM理财销售服务。积极推进科技手段的营销辅助,推动VTM配置网点全覆盖和使用率,分行配置率达到100%;同时研究智能叫号机科学应用等有针对性的厅堂服务改进措施。

二、防微杜渐完善机制手段 珍视保障客户权益





案例:

天津分行堵截非法集资保护客户资金安全

2017年8月9日,在本行围堤道支行,一自称支行客户金大爷侄女的年轻女子,要求代理金大爷跨行汇款人民币45万元。金大爷表示该笔资金是借给侄女买房用的。但经办柜员发现该名女子与金大爷非同籍贯,且收款人账户开立自江西,联系电话却是天津本地号码,故对此笔汇款行为存疑。同时,支行大堂经理发现该随行女子在电话中称“一会我就把他带回公司”。通过以上异常情况,支行高度怀疑其中可能存在非法集资等问题,故向金大爷进一步了解情况并进行劝说。该名随行女子却立即将金大爷带离支行。

为保障客户资金安全,支行即刻通过分行工作信息群向其他支行发出了风险提示。15分钟后,客户和那名随行女子又出现在天津分行营业部,继续要求办理45万元的跨行汇款业务。天津分行营业部的营运经理看到风险提示后,继续对客户的汇款用途和家属情况进行深入了解,同时拨打110报警。抵达现场的民警经过工作程序确认,客户与随行女子非亲属关系,且因该女子涉嫌非法集资团伙案件而对其采取强制措施。醒悟后的金大爷说:“我的45万元差点打水漂儿,幸好有你们的负责和帮助,太感谢了!”

北京分行多举措夯实市场乱象整治工作效果

2017年,北京分行围绕银行业市场乱象整治开展了扎实的自查、整改,在此基础上多措并举夯实市场乱象整治工作效果。

建立健全管理制度体系

以检查中暴露的管理缺失为鉴,逐一查找管理制度上的缺漏之处进行补充完善,使行内监管措施不断适应当前外部环境及监管要求。

强调一线机构自查自纠

分行对照检查发现的问题深入开展自查自纠工作,增加合规检查的广度和深度,筑牢“三道防线”。

加大合规宣教力度

进一步加强全员监管政策学习,对照自身规章制度和业务操作认真梳理,查找不足,及时纠正不规范经营行为,将监管政策真正落到实处。

南京分行严控个人账户风险 为客户金融安全保驾护航

南京分行强化落实柜面个人开户实名制规定,组织营运柜面员工坚守合规底线,严把开户关,强化开户尽职调查,严格审核客户开户资料,做好身份核查和真实性审核;加强对开卡客户的关注和观察,主动了解客户职业和开

卡用途,防范不正当理由以及存在明显指使行为的开卡业务。2017年分行各网点柜面发现并劝阻异常开户73人次,为客户保全金额达上千万元,有效地保护了消费者权益,切实做到为客户资金账户安全保驾护航。

案例:

济南分行获评“3·15 诚信金融品牌”

2017 年 3 月 15 日,《大众日报》发布了“3.15 诚信金融品牌”榜,本行济南分行获评“3.15 诚信金融品牌”。《大众日报》为中共山东省委机关报,是山东省最具权威性、指导性的大型综合型日报,具有很强公信力。

武汉分行多举措增强硬币使用便利性

2017 年,本行武汉分行采取多种措施提升客户兑换和使用硬币的便利性。

01

设立小面额人民币专业兑换点,配备纸硬币自助兑换机,引入专业外包服务做好系统联网管理、硬币清分加钞、设备维护、流动车兑换等工作。

02

通过网点电子屏播放宣传标语、摆设宣传展架、发放宣传折页、公众宣讲、微信答题、反假宣传月集中宣传等方式,持续加大宣传力度,引导公众养成良好的硬币使用习惯。

03

凡未进行清洗消毒的硬币,一律不对外支付和兑换。



三、完善环境软硬件两手抓 周到服务特殊群体

对特殊群体的服务是普惠金融的题中之义，也是商业银行社会责任履行中不可或缺的一环。

2017年，本行继续保持对特殊群体服务的一贯重视，从设施、机制、规范、流程等方方面面入手，软件、硬件两手抓，为他们提供了细致、周到的服务。

案例：

成都分行不断完善无障碍服务环境

2017年，本行成都分行从多方面为特殊消费群体提供无障碍服务，各营业网点对残障人士的服务意识和能力有了明显提升，无障碍环境建设得到进一步完善。一是严格执行《成都分行柜面特殊个人业务操作指引》。在风险可控的前提下，各营业网点开通上门服务等绿色通道受理柜面特殊个人业务，采取双人上门、全程录像、授权委托方为特殊消费者提供急需的金融服务。二是加强员工的日常培训。为了满足听障、语障人士办理业务的基本需求，分行各网点均配备专业手语培训视频光盘和常用手语小手册，大堂经理在每日晨会上带领员工共同复习常用手语，切实做好手语的学习工作。在服务现场检查中，列入员工手语学习情况项目。三是各营业机构设立无障碍通道，并在网点外部醒目位置公示求助电话。

营业大厅门口设立“欢迎导盲犬进入”、“残疾人客户求助提示”等标识，当特殊消费者通过无障碍坡道有困难或拨打网点残疾人客户求助电话时，大堂经理会与大厅保安在第一时间到达营业大厅门口，为特殊客户提供帮助。为行动不便的客户配备轮椅，允许视力障碍客户携带导盲犬出入银行营业网点办理业务，并由大堂经理全程陪同办理业务。四是各网点均设置爱心座椅、爱心服务窗口，配备语音复点机、助盲识币卡、助盲签名卡、老花镜，在密码输入器及投诉求助电话上安装盲文贴，制作盲文业务指南；设置电子屏显叫号，将密码键盘升级为显示和语音同步提示。为方便残疾人客户办理业务，各营业网点指定大堂经理对残疾人客户进行迎送、引导、业务咨询，利用浩瀚理财柜台为残疾人优先办理业务。

推进绿色发展

与自然的和谐共生是人类的未来和命运所系，作为人类文明发展重要成果和标志的金融业，理当牢固树立新发展理念。通过枢纽的力量，树立起绿色信贷的风向标，坚持自身的绿色运营，汇入绿色公益的巨流，为社会创造“从绿到金”的现实和未来价值。





一、累积跬步砥砺前行不辍 发展绿色信贷业务

截至 2017 年 12 月末，本行绿色信贷余额 184.20 亿元，较年初增长 18.43%。本行为全国 120 余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贡献。

 01 碳排放交易会员单位	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、节能环保企业提供业务支持，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。本行积极落实国家节能减排工作的战略部署，关注全国碳市场建立重要契机，开展了对碳排放交易机构的营销工作。同时，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，可以为低碳排放交易机构提供高效的交易资金存管服务。
 02 完善绿色信贷组织架构	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，设置专职工作人员，负责信息收集、数据统计、评价报告等相关工作。
 03 建立健全绿色信贷管理制度	在年度授信指引中，本行不断优化完善绿色信贷制度，包括市场营销指引、市场准入和差别化授信政策等，进一步明确了以工业节能节水、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，为绿色信贷专业化发展提供了制度保障和决策依据。
 04 完善强化流程管理	优化业务流程。建立了贯穿总分行、前后台的“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。本行信用风险管理系统（crms）中建立了“工业转型升级、产业结构调整类型、是否国家限制行业、三高一汰、再高一资”等标识，在业务申请时，需要进行相关标识判定。
 05 规范细化识别标准	本行规范了绿色信贷识别标准，就相关政策、标准和报送流程，总分行联动配合，逐户认定，按照最新识别标准，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，推动实现对绿色信贷客户数量、余额、品种、分布领域和项目节能减排量等相关指标的统计目标，夯实管理基础。
 06 逐步出台配套保障措施	本行持续利用考核杠杆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，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，先后支持了“中国再生资源”、“中国林产”、“龙源电力”、“比亚迪汽车”、“菲达环保”、“创业环保”、“广业环保”等一批优质客户；组织分行开展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；建立了定期和临时报告制度，对分行绿色信贷工作进展及质量定期进行通报，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向总行报告。
 07 支持绿色金融改革创新试验区	截至 2017 年 12 月末本行在浙江省绿色信贷业务余额 11.70 亿元，广东省 22.20 亿元。对于区内发展势头良好的企业，全力助力发展、优化保障措施，扶持企业做大做强。

案例:

杭州分行长期支持环保技术企业

位于宁波石化经济技术开发区的宁波华清环保技术有限公司是一家从事污水处理服务的企业。本行杭州分行自 2014 年该企业成立初期

即与其开展了广泛的合作, 不断增加授信额度, 不断优化业务措施, 助力企业在专业领域的不断发展, 成为支持伴随企业发展的重要伙伴。

二、关注点滴严控跑冒滴漏 绿色运营降低能耗

本行始终坚持绿色运营, 努力降低楼宇建筑运行与人员办公环节的能源消耗。同时, 积极倡导客户、外部服务商等树立和增强绿色环保意识。

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。
- 对于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; 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, 在有人活动时才开启照明灯, 以节约用电。
- 非工作时间关闭大厦供水系统及夏季空调制冷系统。

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, 提高了本行文件数字化水平。2017 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 70,600 件, 线上日均处理达 190 余件。

绿色金融

- 大力发展电子渠道。
- 积极推行电子账单。

绿色采购

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

三、注重发挥社会协同效应 绿色公益尽己之能

本行一贯积极参与绿色公益活动，致力于与全社会共建绿色生态家园，共创绿色生态文明，共享绿色低碳生活。

案例：

大连分行参与协办首届“金渤海岸杯”徒步大会

2017年5月30日，由大连金渤海岸服务业发展区管委会主办，渤海银行大连分行协办的首届大连金普新区“金渤海岸杯”徒步大会在大连开发区隆重举行。作为协办单位，大连分行在筹备阶段为大会设计了专属纪念证书；

派出行内优秀员工代表在活动开幕式上宣读倡议书；由行内员工组成志愿者小分队在活动现场设立补给站，组织参会人员进行签到、发放纪念证书以及免费的饮用水；在徒步大会结束后，本行员工主动对活动现场进行了卫生清理。

济南分行开展公益植树活动

2017年3月12日，济南分行组织“亲近自然，建设绿色家园”公益植树活动，为泉城济南营造舒适优美的环境。本次活动结合植树

节活动主题，宣传生态文明观念和环境保护知识，增强本行员工保护环境意识，践行保护行动从我做起。



案例:

广州分行开展“衣旧情深 爱在循环”——旧衣回收环保公益活动

为实践和推进旧衣等纺织类资源的环保再生，积极响应广州市政府的城市垃圾分类号召，倡导再生资源的回收利用，为实现城市垃圾减量做出贡献，2017年4月起广州分行联合萤火虫社会工作服务中心开展“衣旧情深 爱在循环”——旧衣回收环保公益活动。广州分行各支行设立旧衣环保回收箱10个，方便附近居民参与活动。截至2017年末，广州分行回收旧衣共计13,697.11千克，已全部用于环保再生。



渤海银行 广州分行
CHINA BOHAI BANK GUANGZHOU BRANCH

衣旧情深 爱在循环
GUANGZHOU 广州市
旧衣回收环保再生公益活动

时间：2017年4月-9月
主办单位：萤火虫社会工作服务中心
支持单位：渤海银行广州分行

详情请关注微信二维码

回收标准
废旧纺织物（注：城市废旧纺织物包括旧衣物、鞋子、包包、床单、窗帘等；不论新旧、大小和材质，除皮衣、皮革材质、以及霉变或水湿的衣服外，均可提供）。

北京亚运村支行举办“2017 绿色健康年”系列活动

2017年11月，北京分行亚运村支行在奥森公园举办了“喜迎十九大 庆五星支行”的主题健步走活动，活动邀请了共建社区居民、客户代表和员工家属参加。此次健步走活动是

亚运村支行“2017 绿色健康年”系列活动之一，此前相继成功举办了“养生大讲坛”、“绿色出行倡议”活动等，传播了绿色公益理念，也为社区居民提供了便利。

提升员工价值

员工是企业的核心资源，企业的成功与员工的成就密不可分。我们坚持以人为本的理念，以员工价值创造能力的可持续发展为核心目标，建立科学的薪酬激励机制，建立畅通的职业发展路径，建立多层次的教育培训体系，建立关注和协助员工生活的机制。





一、持续优化职业发展机制 拓宽员工发展路径

2017 年，本行进一步加大干部管理力度，全行内部提拔中层管理人员 52 名，通过社会招聘引进中层管理人员 12 名，26 家分行提拔和引进基层管理人员 356 名。落实合同制员工双序列职业发展制度，全行管理序列 144 人晋升职级，专业技术序列 996 人晋升职级。继续做好派遣制员工转正工作，2017 年全行共有 161 名派遣制员工择优录用为合同制员工。

52 名

内部提拔中层管理人员

12 名

社会引进中层管理人员

356 名

分行提拔和引进基层管理人员

144 人

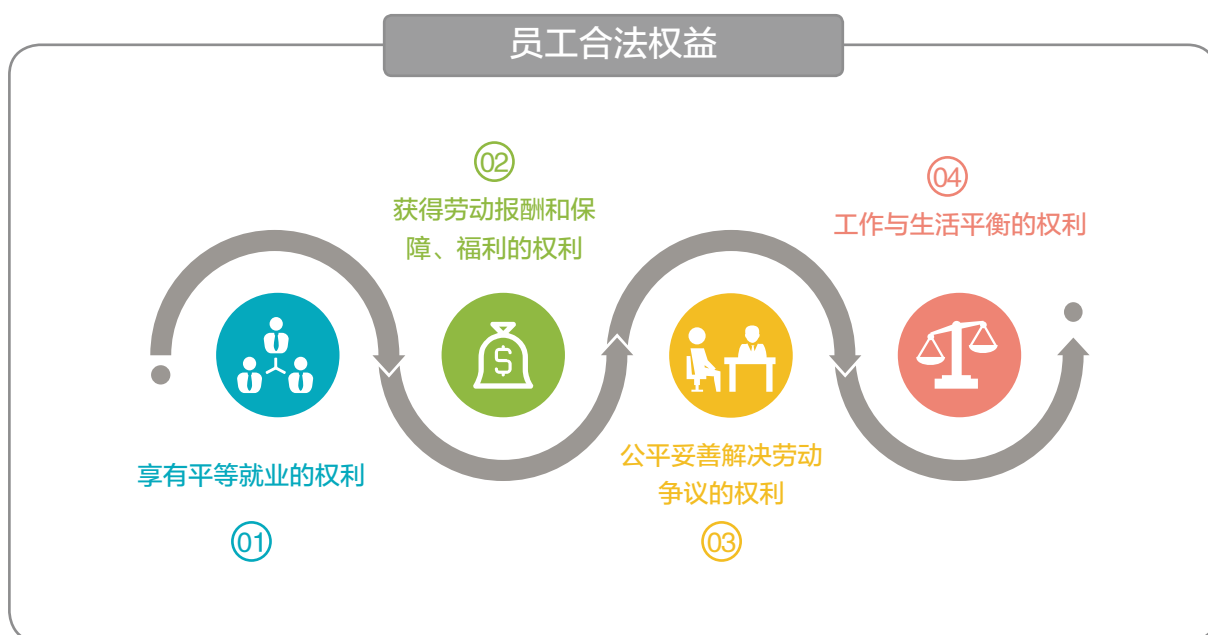
管理序列晋升

996 人

专业技术序列晋升

二、坚持推进企业民主管理 保障员工合法权益

本行反对职业歧视，坚持公平就业；切实保障员工合法权益，持续加强民主管理。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，2017 年 4 月开展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，本行已连续七年组织开展了固定薪酬调整工作，员工反响良好。



渤海银行的举措

严格、公正的招聘制度和工作机制。

《渤海银行中层管理人员及以下员工薪酬管理办法》及据此连续七年进行的员工固定薪酬调整工作。

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。2017 年本行职代会审议通过了《2017 年度职工监事履职情况报告》、《2017 年职工公积金调整方案》等议案。

建立“党委成员接待日”工作机制，接待员工来访，接受员工提出的意见、建议。

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。

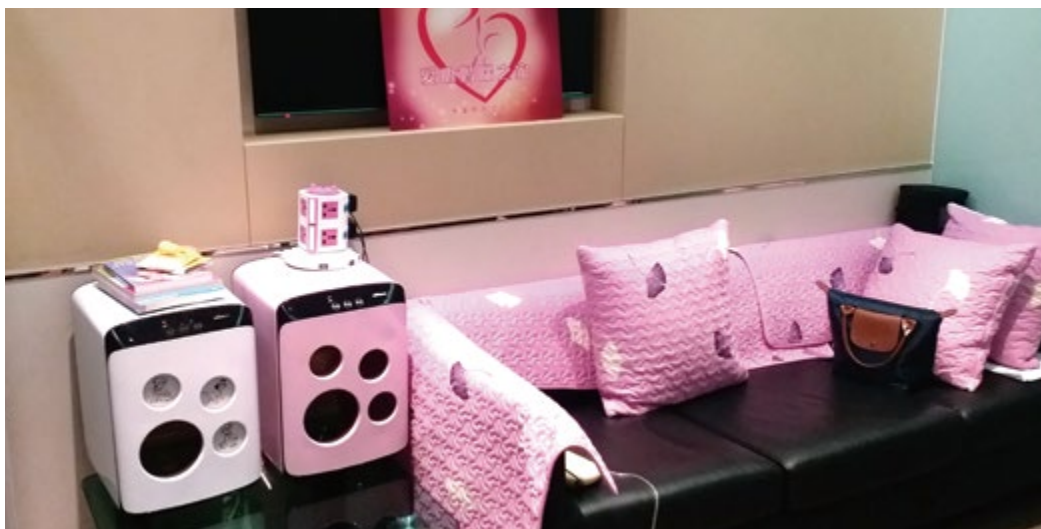
本行依法维护女职工权益，鼓励女员工参政议政，在职代会上充分发表意见；慰问住院、生病女员工；组织了一系列富有特色的活动，激励女职工成就新作为、发挥新作用、树立新形象，在工作岗位上干事创业。2017 年，本行举办了“渤海扬帆 欢乐逐梦”机关女职工趣味运动会。



“渤海扬帆 欢乐逐梦”机关女职工趣味运动会

本行“爱心妈咪之家”母婴室受到广泛好评

本行“爱心妈咪之家”是天津市较早建立的孕产女职工福利园地之一。在总行大厦建成的“爱心妈咪之家”配置了冰箱、消毒柜、暖奶器、体重秤、垫子、屏风等，并为哺乳期女员工配发了冰包、冰袋和奶瓶等器具。2017年，天津电视台对本行“爱心妈咪之家”建设和运行情况进行了专题采访，受到观众好评。



“爱心妈咪之家”一角

三、增强培训价值创造功能 推动员工能力提升

2017年，本行持续有针对性地组织培训项目开发，不断增强培训的价值创造功能。

岗位专业培训

1586 班，2733 小时，32,008 人次

围绕提升“岗位胜任素质”，积极开展对岗位专业知识、专业技能和专业资格培训，努力解决业务发展过程中的岗位胜任力提升问题。重点开展了对业务技术人员的专业技能培训（支行行长培训、风险管理培训、金融市场条线资金交易业务产品经理培训、2017年注册信贷分析师培训等）；对持证上岗人员的专业资格培训（对零售信贷审批人员资格认证培训、2017年度全行征信管理人员资格认证培训和考试）；对业务操作人员的操作技能培训（线上渤海销售类产品业务培训）。

经营环境专题培训**272 班，662 小时，5531 人次**

围绕协调“应对环境变化”，积极开展对内外部经营环境变化的专题培训，努力解决相关人员的接受能力、适应能力和应变能力问题。开办了 2017 年财务管理研修班培训、风险预警和风险分析工作培训、2017 年度服务管理及消费者权益保护工作培训等。

绩效改进培训**356 场次，712 小时，5179 人次**

围绕帮助“提升经营绩效”，积极开展对绩效改进的经验借鉴培训，努力解决部分经营单位提升经营绩效的思路与方法问题。重点开展了支行间、分行间、同业间的经验交流与培训，包括客户关系管理系统 - 财富系统培训，理财师后续教育暨网点产能提升策略培训。

创新成果应用培训**161 场次，242 小时，2233 人次**

围绕促进“创新成果推广”，积极开展对提升本行市场竞争力的各类创新成果的应用培训，努力解决全行提速发展的动力注入问题。重点开展了业务产品创新类培训，风控技术创新类培训，制度流程创新类培训，管理方式创新类培训等。

重点工作专项培训**697 场次，1423 小时，13947 人次**

围绕支持“重点工作开展”，积极开展对阶段性重点工作推进的专题培训，努力解决重点工作集中推进过程中所需要的思路、方法和措施问题。重点开展了对各业务板块阶段性重点业务、重点市场和重点客户的开发培训及相应的风险管理培训。

转型发展专题培训**121 班，1163 小时，2000 人次**

围绕推动“业务转型发展”，积极开展对外部经验的借鉴类培训，解决转型发展过程中所需要的经营理念、经营模式和增长方式转变问题。通过安排管理人员参加外训前瞻性的解决问题，安排业务骨干参加外训找思路、开脑洞，安排专业团队参加外训找方法、促交流。

重点培训项目

高层上市
知识培训

2017 年本行组织全体高管、部门负责人和分行行长 80 人分期前往香港进行培训，充实中高级管理人员上市政策、公司治理等方面知识。

本行根据商业银行业务发展现状及趋势，举办四期渤海银行系列大讲堂。按照“带着问题来，带着思路走”进行主题设计，邀请金融行业的领军人物或国家重点大学教授作为主讲人。

渤海银行
系列大讲堂搭建渤海银行
移动学习平台
(手机 APP)

本行搭建基于移动互联网技术的培训学习平台，引入视频、微课、直播等新型教学工具，线上线下教学互动，具有培训、考试和管理等综合功能，构建生动有趣、随时、随地、随需而学的崭新教学模式。

本行积极鼓励支持业务部门人员参加社会培训，扩大视野增加交流，2017 年共有 133 人次参加了 82 个培训班的学习。

鼓励员工参
加社会培训新入职大
学生培训

2017 年本行新入职大学生培训采取“组件化”、“半自助”、“全辐射”的模式，将需求导向分类进行课程设置；将过程管理拆分下放给参训者，增强其实践应用能力和问题解决能力，锻炼敢于担当的精神和对结果负责的意识；引入更多员工和外部专家在不同层面参与项目。

本行举办了二期“渤海银行支行行长培训”。行内外专家围绕 2017 年中央经济工作会议精神、国际国内宏观经济金融形势、商业银行如何在一带一路战略中寻求商机，压力管理与阳光心态、领导科学与领导艺术，资本市场业务、商业银行风险管理等课题进行系统授课。

支行行长
培训

案 例:

本行举办第二届营运柜面业务知识竞赛

2017 年 6 月 23 日，本行举办第二届营运柜面业务知识竞赛。来自各分行 20 支代表队的 60 名营运条线柜面业务人员参加 3 个竞赛项目的角逐；获得团体优胜奖的 8 支代表队共同参与了展示项目的比拼。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 2017 年全行“明星大堂经理”业务竞赛

2017 年 7 月 25 日, 本行举办了 2017 年“明星大堂经理”业务竞赛。本次大赛是零售条线专业技能的一次大练兵, 充分展示了本行大堂经理良好的精神风貌、专业的知识素养和多才多艺的综合素质。



石家庄分行举办员工夜校累计超过 130 期

本行石家庄分行自开业以来就利用每周一下班后的时间开办员工夜校, 至 2017 年底已举办夜校培训 130 余期、培训员工近万人次。除业务知识培训之外, 夜校课程还包括礼仪妆容、卫生急

救知识、养生知识等一系列与工作生活息息相关的内容。目前, 夜校已经成为石家庄分行的常态化举措, 是员工们交流学习的重要平台, 通过夜校活动有效提升了分行员工的综合素质。

南京分行获南京金融学会表彰

2017 年, 本行南京分行被南京金融学会分别授予“先进团体会员单位”和“先进学会工作者”称号。本行南京分行始终重视金融理论研究工作, 鼓励员工踊跃参与学会组织的金融理论研究和征文活动, 并严格按照学会要求,

遴选出对金融建设和发展具有务实性、前瞻性的原创论文进行报送。2012 年至 2016 年, 分行累计向各相关学会报送金融研究论文 41 篇, 其中 18 篇论文荣获各类表彰, 有力推动了员工的专业能力提升。

四、深入践行以人为本理念 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，定期组织员工体检并邀请专家进行健康指导；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，拨一定活动经费的管理方式组织 23 个文体协会开展活动。2017 年，排球协会荣获天津市首届业余排球联赛亚军、天津市总工会业余排球联盟赛第 3 名。

案例：

本行举办“书香渤海 逐梦中国”首届图书节活动

2017 年 7 月 31 日，本行举办“书香渤海 逐梦中国”首届图书节暨总行机关全员读书季活动，力求通过“经典书展、好书互荐、悦读悦想、心得交流”等各专题活动，让“爱读书、读好书、善读书”的阅读风尚“香飘渤海”。书展期间，现场展出了政治、财经、社科、文史等五大类 600 余套（册）图书，力求满足员工们不同角度、不同维度的阅读需求；还通过行内邮箱向全员推荐了总计 3500 余册的优秀书目。



案例:

本行举办第四届职工乒羽比赛总决赛

2017 年 8 月 25 日，本行举办第四届职工乒羽比赛总决赛。来自 9 个分行的 78 名乒乓球、羽毛球好手，通过南北赛区的激烈竞技，从 328 名参赛职工中脱颖而出，齐聚总行，一展身手。



总行机关工会为客服中心打造“心灵驿站”

2017 年，本行总行机关工会为客服中心员工建立起“心灵驿站”，以缓解一线员工心理压力，打造温馨、舒适的工作环境，充分体现对员工

的关怀与爱护。“心灵驿站”初期建设包括健身器材及图书角，使员工可以通过运动、读书的方式放松心情、充实自我。

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。2017 年总行机关工会慰问员工及家属 252 人，发放住院慰问金 45,700 元，丧葬慰问金 68,000 元，困难补助金 20,000 元，送温暖慰问金 175,000 元（81 人）。

本行关心青年员工，积极助力青年员工解决关键生活问题，助力开创幸福生活，开展房屋、家电团购活动。同时，本行工会当好“红娘”，组织“踏青·春游·交友”主题活动，联合市总工会、金融工作局、每日新报组织多次相亲活动，已有多名单身员工牵手成功。

252 人
慰问员工及家属

45,700 元
发放住院慰问金

68,000 元
丧葬慰问金

20,000 元
困难补助金

175,000 元
送温暖慰问金

投身社会公益

企业如树木，而社会如森林。社会的文明进步是企业发展的前提和基础。因此，投身社会公益对于我们而言，不仅是奉献，而且是己任。





案例:

天津分行连续七年蝉联“榜样天津”奖项

2017年12月12日,在第七届“榜样天津”颁奖礼上,本行天津分行荣获最具社会责任企业奖、中小企业金融服务奖和卓越金融机构奖三项大奖,这也是分行第七次获得最具社会责任奖项。本届“榜样天津”企业社会责任榜大

型推选活动以“共担新使命、拥抱新时代”为主题,由《天津日报》联合多个政府职能部门共同举办,邀请在企业发展、社会责任各方面实践俱佳,对天津城市发展做出突出贡献的企业参与评选活动。

济南分行收到济南市金融办感谢函

2017年11月30日,济南分行收到济南市金融办感谢函。函件提到,济南市荣获全国文明城市桂冠,在创建工作中,济南分行深入贯彻落实“坚持不懈、坚忍不拔地创建全国文明城市”工作要求,将“为民、靠民、不扰民”的创建理念贯穿始终,思想上高度重视、组织上全力保障、行动上高度自觉,落实责任、周密部署,全员参与发动,凝神聚力、攻坚克难,全程强力推进,加班加点、连续作战,高标准完成了所承担的各项工作任务,为济南市成功创建全国文明城市做出了突出贡献。

大连分行荣获“2017 金融行业平衡发展”四项大奖

2017年12月27日,在《大连晚报》发起的首届“大连金融行业均衡发展论坛”上,大连分行最终获得“金融行业平衡发展”、“最

佳消费类金融产品”、“年度诚信经营奖”及“年度社会责任贡献奖”。近年来,大连分行一直积极践行社会责任,热心投入公益事业。

一、奉献关爱帮扶弱势群体 努力推动社会和谐

在深入推进转型创新,不断创造自身更丰硕的发展成果之时,我们始终不忘社会大局,奉献关爱帮扶弱势群体。

案例:

“泛海助学行动”取得阶段性成果

2017年,本行继续与泛海集团合作开展“泛海助学行动”。北京分行作为具体实施单位于当年10月17日提前完成本年项目进度,共资助96,805名学生,开卡91,178张,捐助款为4.53

亿元。

从2017年至2020年,“泛海助学行动”资助范围在原6省基础上,新增加河北、内蒙古、黑龙江、湖南4省,捐赠金额由15亿元增加至23亿元。

案例:

天津分行多家支行开展关爱老人公益活动

2017年,本行天津分行多家支行自发开展面向老年群体的公益活动。例如,为弘扬民族尊老敬老的传统美德,发扬党员义务劳动精神,海河支行于6月15日联合瑞海名苑社区党支部,

对居住在托老所的孤寡老人进行慰问。中秋佳节之际,大沽南路支行联合龙都花园社区开展了孤寡老人节前慰问活动,为老人送上一份节日的问候与祝福。

北京分行开展“六一”公益爱心活动

2017年,北京分行工会开展了“六一”公益爱心活动。分行工会组织员工来到爱心基地昌平流村福利院,为被遗弃的残障儿童送去节日的喜悦和欢乐,献上北京分行全体员工的一片爱心。山里蚊子多,员工为孩子们送去了防

蚊手环,并为他们戴在手上;为孩子们送去许多玩具,送去五颜六色的画笔,让他们画出心中美丽世界;为孩子们送去各种日常用药、生活用品;陪孩子做游戏,聊天,让他们感受人之爱、世间情。



南京分行正式接入省申请救助家庭经济状况核对协同工作平台

2017年,为进一步加强和规范申请救助家庭经济核对工作,提高申请救助对象认定工作的科学性、准确性,南京分行按照江苏省政府要求,正式接入江苏省申请救助家庭经济状况

核对协同工作平台,为社会救助核对工作的开展提供有力保障。该平台可以实现各相关单位的业务协同、数据互通和联动比对,提高社会救助工作的精准性和效率,确保公共资源公平分配。

案例:

太原分行举行“百人夜徒”公益活动

2017年9月16日,太原分行联合太原市体育局、太原音乐广播、太原市登山户外运动协会、太原行者户外俱乐部举办“为了山区孩子,我们走一次”百人夜徒公益活动,用行走的力量传播爱心,共200余人参加活动。分行通过“乐直播”对本次公益活动进行了全程直播,太原音乐广播也对活动进行了全场跟踪报道。



成都分行持续开展专项扶贫

2014年以来,成都分行联系对接四川南充仪陇县作为扶贫帮扶对象,通过多次与仪陇县相关部门沟通协调和深入研究,有针对性地制定了定点扶贫工作措施,并与仪陇县政府签订了《结对帮扶协议》,确定了帮扶对象为仪陇县双盘乡立石子村,同时与双盘乡立石子村签订帮扶协议。

2017年成都分行分别对县委、县政府、扶贫办、工信局等当地对口主管部门进行调查访问,征求精准扶贫意见、协商扶贫项目等,并到两户企业实地考察了信贷支持(准入)条件。同时前往对口扶贫乡村,实地了解前期扶贫成效,协商进一步帮扶工作措施。同时,成都分行还发动全行党员募捐,向该村贫困户、党员、

军烈属等共计捐赠6万元人民币,5台电脑。

此外,成都分行联合成都市武侯区华兴街道办事处举行了“捐物增暖,贫困残疾家庭爱心行”活动,向社区内50户贫困残疾家庭捐献了价值2万余元的爱心物资;分行下属二级分行资阳分行前往安岳三县村村小、断石村幼儿园进行扶贫慰问,捐赠了价值3000元的生活、学习用品,并于12月底前往资阳市敬老院、南津镇九义小学进行爱心扶贫捐赠活动,共计捐赠价值9000元的爱心物资;分行下属德阳支行向中江县龙台镇百贤村捐赠了2千元人民币及价值约1300元人民币的衣物。

为支持残疾人就业以及保障残疾人生活,2017年成都分行共计缴纳残保金约111.19万元。

6 万人民币

向双盘乡立石子村捐赠

2 万余元

向华兴街道贫困家庭捐献爱心物资

9000 元

向敬老院、九义小学捐赠爱心物资

111.19 万元

2017 共计缴纳残保金

案例:

武汉分行参加“全国扶贫日”活动

2017年10月17日是第四个“全国扶贫日”，武汉分行为通城县四庄乡华家村脱贫攻坚项目

捐赠款项10万元，并上门慰问了贫困残疾人农户，助力精准扶贫。

无锡分行举办“爱心飞扬 5动无锡”五周年行庆慈善活动

2017年12月9日，本行江苏无锡分行联合无锡广电经济频道举办了“爱心飞扬 5动无锡”五周年行庆慈善活动。无锡市特殊需要儿童早期干预中心的孩子们受邀请观看了舞蹈表演，并接受了无锡分行捐赠的特殊教育教具。自2012

年开业以来，无锡分行秉承“承担责任、奉献爱心”的理念，积极履行社会责任，组织开展了“送温暖、献爱心”捐款活动、关注未成年人成长的“爱心小报童”活动，以及向贫困失学儿童捐赠爱心书包等多项公益慈善活动。



二、投入水平再次显著提升 力促文化体育事业

文化体育事业的发展是人与社会发展的重要动能之一。本行长期支持文化体育事业发展，成为天津女排稳定的合作伙伴之一，也以金融业独家合作伙伴的角色参与第六届东亚运动会的筹备和举办工作。2017年，本行成为第十三届全国运动会金融服务商，对赛事的资金支持和金融服务得到社会各界的充分肯定和广泛好评。

案例:

本行积极支持第十三届全国运动会

2017年8月29日至9月8日,第十三届全运会在天津成功举办。本行投入**2000万元**支持本届全运会。同时,本行作为独家金融服务商,由天津地区分行牵头和具体落实,为参赛人员和观众提供了优质金融服务,特别是在本届亚运村的金融服务得到了官员、运动员、裁判员等的高度评价。

本行继续支持天津女排

天津女排是一支参加全国女排联赛并屡创佳绩的劲旅,享有“十冠王”的美誉。2012年以来,本行连续冠名赞助天津女排,为天津女排和天津市体育事业的发展发挥了推动作用。2017年,本行投入**960万元**继续支持天津女排发展,本行天津分行领导和员工代表多次参加了天津女排新赛季新闻发布会等活动。

北京分行与北京文投集团签署全面战略合作协议

2017年,本行北京分行与北京市文化投资发展集团有限责任公司签署全面战略合作协议。北京分行根据北京文投集团的发展规划,整合行内各类金融资源,为其提供“一揽子”、“一站式”的综合化金融服务,满足企业多层次、多元化的金融需求。

北京文投集团是由北京市政府授权北京市

国有文化资产监督管理办公室成立的国有独资公司。北京文投集团作为首都文化创意产业发展重要的投融资平台,围绕全国文化中心建设、服务文创产业发展大局,为区域经济和社会文化发展做出了突出贡献。北京文投集团是全国第一家获得国际AAA主体信用评级的文化投资类企业。2017年,获得全国第九届“文化企业30强”称号。

天津分行与北方网合作承办第四届“美丽天津”摄影大赛

2017年9月22日,由天津市委宣传部、天津市委网信办主办,北方网、渤海银行天津分行承办的第四届“美丽天津”摄影大赛正式启动。

本次大赛是天津分行与北方网的第二次合作,天津分行继续为参赛选手提供线上作品参选平台、线下各类金融服务,以及优秀作品展示平台。

三、喜闻乐见紧贴百姓生活 广泛普及金融知识

为加强公众金融知识宣传教育,提高社会公众风险防范和使用正规金融服务的意识,2017年本行在全辖范围开展了“金融知识进校园”、“金融知识普及月”、“金融知识进万家”等金融知识普及主题活动。针对不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求,重点向消费者提供获取金融知识的正规途径和防范风险的技能。通过持续的金融知识宣传教育活动,消费者的金融知识水平得到了进一步提升,本行一线员工的消费者权益保护意识不断强化。

案例：**北京分行荣获 2017 年“金融知识进万家”活动最佳创意单位名称**

北京分行在北京银监局组织的 2017 年“金融知识进万家”活动中，获得“最佳创意单位”称号。2017 年，北京分行积极组织开展了金融知识进万家、送金融知识进校园、打击电信网络诈骗新型违法犯罪等一系列金融知识普及活动，

获得热烈反响。相关活动参与网点 31 家（含社区支行），发放宣传资料 30,000 份、受众客户 45,000 余名，共计进入 90 多个社区、街道，13 所高校宣教，并被北京晨报网、中国网、东方网、新民网、CCTV 证券网、华龙网等广泛报道。

天津分行荣获 2017 年“金融知识进万家”活动优秀组织单位名称

天津分行在天津银监局组织的 2017 年“金融知识进万家”活动中，获得“优秀组织单位”称号。2017 年，天津分行着力加强公众金融知识宣传教育，一方面通过推广布设公众教育区、投放消保宣传便民取钱袋等措施，以通俗易懂的方式加大公众宣传教育力度，推动社会公众提高防范风险和正确使用金融服务的意识；另一方面，分行在全辖范围内开展了一系列员工

金融知识普及工作，通过季度消保培训、网络商学院消保知识考试等方式，加强全行员工普及金融知识的主体责任意识。同时，各支行积极开展“金融知识进万家”主题宣传活动，充分利用“消夏电影”、“金融知识进校园”等活动开展金融知识普及，在全运会期间还深入到全运村为运动员、技术官员和媒体工作人员开展金融知识宣传。

四、组织员工参与志愿服务 人人公益汇聚爱心

本行将广泛开展志愿服务，培育和引导员工树立社会责任意识作为社会责任工作的重点之一。此举受到广大员工的踊跃响应，“人人投身公益，汇聚爱心温度”的良好局面不断发展。在我们设立分支机构的许多城市，渤海银行的员工已经成为当地志愿服务的一支重要力量。

本行团委组织团员青年参加“文明丝带”行动

2017 年，本行团委组织总行机关和天津分行团员、青年员工参与“文明丝带活动”，践行文明新风尚，以实际行动支持和服务全运会。“文明丝带”行动是天津团市委在第十三届全

运会期间倡导开展的全市性文明志愿活动，活动号召全市广大团员青年以悬挂“文明丝带”、张贴“文明车贴”的形式，承诺文明出行，展示文明形象。

案例:

本行参加天津市“青年文明号”集中服务日活动

2017年3月11日,本行天津分行成都道支行、长江道支行、海河支行青年员工在和平路参加了由团市委组织的全市“青年文明号”集

中服务日活动。活动现场,本行青年员工为广大市民提供了便民咨询与服务,重点就消费者权益保护知识进行了介绍。

北京分行开展“健康伴我公益行”活动

2017年“三八国际妇女节”之际,为鼓励女员工养成积极运动的生活习惯,保持乐观向上的良好心态,积极参与公益活动,弘扬渤海银行关爱员工、关爱社会的企业文化,北京分行面向女职工组织了“健康伴我公益行”公益

活动。活动内容为:分行女员工在2月27日至3月5日期间利用微信平台上的“微信运动”监测每日行走步数,选取最高一天的步数,将截屏发送至联系人,当日步数超过一万步,步数可折成金额捐献给“腾讯公益”中的公益项目。

杭州分行开展无偿献血活动

2017年8月10日,本行杭州分行员工志愿服务队开展无偿献血活动。本次活动总献血人数11人,献血总量3200毫升。其中,4人捐献

造血干细胞,他们的善举将给需要造血干细胞移植的患者带来重生的希望。本次活动是杭州分行2014年以来开展的第三次无偿献血活动。



案例:

济南分行开展“学雷锋志愿服务月”活动

2017年3月,本行济南分行开展了“弘扬雷锋精神、开展志愿服务”学雷锋志愿服务月活动。济南分行各网点设立学雷锋岗,开展志愿服务。通过帮扶年迈老人过马路、给客户送一杯热茶、雨雪天气为客户提供雨伞等点滴小事,发扬志愿精神。济南分行员工志愿者走进基层、走进社区,为孤寡老人、残障人士、困难群众捐赠衣物,力所能及的帮助弱势群体克服生活困难。

2017年8月27日,德州分行开展了“德州分行公益行”活动。全员参加低碳出行、慰问环卫工人、义务劳动等志愿服务,传递了创建文明城市的正能量。



南京分行五四活动青年员工展风采

五四青年节期间,南京分行辖属各机构青年员工积极投身到形式多样的志愿活动中。无锡分行开展“品味书香一诗意人生”好书进社区活动,期间诗歌朗诵、扬州小调表演、好书推荐各个节目环环相扣,深得社区群众喜爱,丰富了社区群众的文化生活;徐州分行青年员工作为文明交通行动志愿者,走上街头配合交警开展文明交通动

导服务,为徐州市文明创建贡献一份力量;城南支行开展“金融知识进校园”活动,宣传小组走进南京金陵中等专业学校,向学校师生派发金融知识宣传折页,开展银行业务基础知识、货币金融知识、个人征信知识、互联网金融知识以及金融风险防范等基本常识专题宣讲,为同学们送去了一堂别开生面的“金融知识大讲堂”。

大连分行积极参与“蓓蕾行动”



自2017年9月起,大连分行积极参与由大连市交管部门、慈善总会、亲亲媒体共同发起,主题为“为青春护航 与安全同行”的大型公益活动“蓓蕾行动”。大连分行员工作为志愿者,上学和放学的高峰期在学校周边辅助交警维持交通秩序、协调过往车辆、引导孩子们安全过马路。同时,大连分行作为活动的全程支持单位,还在各营业网点设立服务点,为户外执勤的交警和参与“蓓蕾行动”的其他志愿者提供休息、饮水等服务。

社会责任展望

2018 年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，也是改革开放 40 周年。渤海银行将深入学习贯彻党的十九大精神，在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下，以将改革进行到底的坚定信念深入推进转型发展。我们将走高质量发展之路，更加全面、高效地服务于建设现代化经济体系，服务于在发展中保障和改善民生，服务于建设人与自然和谐共生的现代化。

服务于建设现代化经济体系

2018 年，我们将认真落实中央经济工作会议和全国金融工作会议精神，牢牢把握“稳中求进”的工作总基调，围绕服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革三项重点任务，持续深化转型创新，不断做强做优做大，增强对实体经济发展的支持和推动能力，完成好建设现代化经济体系的各项任务。

服务于在发展中保障和改善民生

2018 年，我们将继续坚持“以客户为中心，以客户体验为核心”的经营理念，主动适应、引领科技金融的发展，积极转变服务理念和服务方式，更加广泛深入地探索金融创新，通过覆盖全价值链的金融生态服务体系的不断完善满足客户金融需求。我们将继续参与和服务社区建设发展，爱心帮扶社会弱势群体；坚持以人为本的理念，持续关注员工职业发展和生活幸福，与客户、员工和社会公众紧紧携手，积极促进民生改善。

服务于建设人与自然和谐共生的现代化

2018 年，我们将牢固树立绿水青山就是金山银山的发展理念，通过绿色金融的创新和发展，推动突出环境问题的解决和生态系统保护力度的加大；坚持节约优先，有效管理自身能耗；继续投身绿色公益，广泛传播绿色文明，为加快生态文明体制改革，建设美丽中国做出贡献。

展望未来，渤海银行将推进社会责任理念与发展战略的有机融合，更加积极、充分地回应和满足利益相关方的期望与要求。发挥金融服务的独特优势积极满足公众日益增长的美好生活需要，成长为更加优秀的企业公民。

社会认可

在英国《银行家》杂志 2017 年世界银行 1000 强排名中，本行位列 200 名，较上年提升 2 名。

在《21 世纪经济报道》委托南方科技大学推出的“亚洲银行综合竞争力排名”中，本行位列第 50 位。

在《21 世纪经济报道》主办的第十二届“21 世纪亚洲金融年会”上，本行获得“2017 年度金融科技银行”奖。

在中国证券报 2017 年第五届“金牛财富管理论坛”暨“金牛理财产品”颁奖典礼上，本行连续三届蝉联“年度金牛理财银行”奖。

在中国银行业协会发布《2016 年中国银行业理财业务发展报告》和“2016 年银行理财产品发行机构评价结果”活动中，本行获得“最佳风控奖”和“最佳转型奖”。

在中国银行业协会、香港银行学会和金融时报社联合主办的第八届“全国杰出财富管理师”评选活动中，本行 5 名选手荣获“全国杰出财富管理师”称号，并摘得“财富管理组”（乙组）金奖，本行再次蝉联“最佳组织奖”。

在中国银行业协会、《中国银行业》杂志联合主办的“第二届财富管理征文大赛评选活动”中，本行选手荣获论文一等奖。

在《每日经济新闻》主办的“2017 中国金融发展论坛暨第八届金融金鼎奖”评选中，本行荣获“年度卓越手机银行”奖。

在《时代周报》“2017 年金桔奖”评选中，本行荣获“最佳普惠金融服务”奖。

在“中国银行业文明规范服务星级营业网点”活动中，本行 21 家营业网点荣获中国银行业文明规范服务星级营业网点称号，其中北京分行亚运村支行等 11 家营业网点荣获“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”称号。

在中国网上银行促进联盟（中国计算机用户协会金融互联网分会）举办的“云力量—第八届网银联盟大会暨电子银行创新奖表彰典礼”上，本行直销银行荣获“2016

年度金融互联网最佳践行”奖。

在中国银联总公司对成员机构业务综合评比中，本行荣获“中国银联移动支付业务合作优秀”奖。

在《中国基金报》“金组合”基金投资实盘大赛中，本行荣获“年度最佳投资顾问机构”奖。

在 2017 胡润中国新金融百强榜峰会上，本行直销银行位列 2017 胡润新金融 50 强，成为仅有的 3 家获奖商业银行之一。

在中国金融认证中心（CFCA）“第五届金融品牌峰会暨 2017 中国电子银行联合宣传年启动仪式”上，本行“幸福生活 渤海相伴”系列营销微漫画荣获“卓越粉丝成就”奖。

在中国人民银行“2016 年度银行科技发展奖评审领导小组会议”上，本行“全层级的同城双活数据中心”荣获“2016 年度银行科技发展奖三等奖”。

在《金融电子化》杂志社举办的“2017 年金融科技及服务优秀奖评选”中，本行“运用机器学习构建大数据应用监控平台的实践”项目荣获“2017 年度金融行业科技创新突出贡献奖——运维创新贡献”奖。

在天津市委组织部国有企业党建调研中，本行《加强和改进国有企业党建问题研究》的调研课题获二等奖。

在“天津市第二十三届企业管理现代化创新成果暨 2016 经济与管理优秀论文发布会”上，本行“商业银行基于风险定价系统（RPM）的贷款定价管理体系的构建与实施”项目荣获创新成果一等奖。

在银监会 2016 年银行业金融机构舆情工作情况通报中，本行荣获“2016 年银行业金融机构舆情工作先进单位”称号。

在中国银监会和中国银行业协会共同举办的“2016 年中国银行业十件大事、好新闻发布会”上，本行荣获“2016 年中国银行业好新闻”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	P13-P14

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/P16/P18
G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P18
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	P13-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	P24-P25
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的依据	P24-P25
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	P12 / P24-P25
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	P12 / P24-P25

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	P84
G4-32	说明针对所选方案的 GRI 内容索引	P82-P83
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	P12-P15
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

序号	内容	报告中位置
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P12-P15
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	P12-P15

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）	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	P12
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	P12-P15

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	P12-P15/ P22-P24
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-P16/ P18-P19
G4-58	举报不道德或非法行为的内外部机制，以及与机构诚信相关的事务	P15/P19

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	P16

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	P28-P34
G4-EC8	重要的间接经济影响，包括影响的程度	P28-P37

九、环境

序号	内容	报告中位置
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	P17/P57
G4-EN4	机构外部的能源消耗量	P57/P58-P59
G4-EN6	减少的能源消耗量	P56-P59
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	P17
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	P17

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	P18
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	P18/ P64-P66
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	P18
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题	P18

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	P46-P53/ P72-P79
G4-SO4	反腐败政策和程序的传达与培训	P19

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	P19

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