



報告編制說明

一、報告範圍

本報告以渤海銀行股份有限公司為主體，涵蓋本行總部、各地分行。由於表述需要，在報告中分別使用“渤海銀行”、“本行”、“我們”等稱謂。

本報告是渤海銀行股份有限公司所發佈的第九份社會責任報告。本報告是年度報告，涉及的時間範圍為2020年1月1日至2020年12月31日。

上一份報告的發佈日期為2020年5月。

二、編制原則

本報告參照了全球永續標準理事會 (GSSB) 的《可持續發展報告標準 (GRI Standards)》；作為香港聯合交易所主板上市企業 (股份代號09668)，本報告同時參考了香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》。

本報告立足於本行實際情況，所採用的指標與社會責任主要議題高度相關，能夠有效反映本行在相應議題上的績效表現，能夠通過本行現有的管理體系進行收集。

三、報告審定

本報告對外發佈時，已分別經本行行長辦公會及董事會審議通過。

四、數據說明

除特別標注外，本報告中的財務數據均來自本行2020年度財務報告，部分涉及其他年份數據。如無特別說明，本報告中涉及的幣種均為人民幣。

本報告中的小微企業貸款餘額、普惠型小微企業貸款餘額均包含票據貼現及轉貼現，數據來源於本行報送中國銀保監會的監管報表。

五、發佈形式

本報告以電子版形式發佈，可在本行官方網站 (<http://www.cbhb.com.cn>) 流覽。

目錄

CONTENTS

報告編制說明 /01

目錄 /02

董事長致辭 /04

行長致辭 /06

關於渤海銀行 /07

銀行簡介 /09

組織結構 /10

公司治理 /12

責任專題 14

雙戰雙贏

新冠肺炎疫情防控強有力

ESG報告 /20

社會責任戰略與管理 /30

社會責任觀 /30

議題實質性 /32

渤海銀行與利益相關方 /32

社會責任管理 /33

34

強化舉措 助力全面打贏脫貧攻堅戰

- 一、優化扶貧減貧機制 36
- 二、加大扶貧模式創新 38
- 三、持續開展定點幫扶 39

42

深化轉型 助力經濟社會高質量發展

- 一、優質服務小微企業 44
- 二、金融創新助力內需 46
- 三、推動新型基礎建設 48
- 四、鼎立支持鄉村發展 50
- 五、努力促進產業升級 52
- 六、聚焦區域協調發展 54
- 七、揚帆國際資本市場 55

58

科技賦能 生態建設敏捷銀行有溫度

- 一、持續深化生態銀行 60
- 二、加大投入科技賦能 61
- 三、科技驅動產品創新 62

66 優化體驗 客戶價值創造能力再提升

- 一、加快建設智能網點 68
- 二、推進輕舟計畫實施 69
- 三、提升客戶服務水準 70
- 四、切實保障客戶權益 73
- 五、改善特殊群體服務 74
- 六、廣泛普及金融知識 74

76 持續發展 攜手共建綠色和諧新時代

- 一、大力開展綠色金融 78
- 二、努力降低運營能耗 81
- 三、投身公益慈善事業 83

88 穩健經營 人本關愛成就員工共成長

- 一、依法合規穩健經營 90
- 二、推動員工發展成功 92

社會責任展望 /96

社會認可 /97

GRI指標索引 /99

聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引 /110

讀者回饋 /116

董事長致辭

2020年是極不平凡的一年，在以習近平總書記為核心的黨中央的領導下，我國統籌疫情防控和經濟社會發展取得重大成果。渤海銀行不斷加強黨的領導，積極應對複雜嚴峻的經營形勢，扎實推進高質量轉型發展。我們持續推進社會責任實踐，努力實現經濟、社會、環境綜合價值的可持續增長。

國際戰略揚帆啟航。2020年7月，渤海銀行在香港聯交所“鳴鑼”上市，融入國際資本市場；首家境外分行香港分行正式開業，國際化戰略揚帆啟航。我們以香港分行正式開業和成功上市為契機，持續夯實國際化戰略落地實施。

金融科技引領轉型。渤海銀行緊緊圍繞“生態”、“賦能”兩大工作重點，加強科技賦能，生態銀行建設體系不斷深化。我們將核心業務和服務嵌入合作平臺的業務流程中，打造了“共建、共用、共贏”的線上渤海銀行開放生態銀行體系。

疫情防控多措并举。渤海銀行提高政治站位，把疫情防控及金融服務保障作為最重要的政治任務。我們加強疫情統計監測和各項防控措施落實，以特殊時期超常規作業加強金融服務，彰顯了社會責任感和愛心擔當。

強化措施精準扶貧。面對嚴峻複雜的疫情和經濟金融形勢，渤海銀行進一步增強責任感緊迫感，強化舉措，創新方式，扎實有效開展扶貧服務工作，助力全面打贏脫貧攻堅戰。

服務實體普惠金融。渤海銀行積極回應“六穩”、“六保”總體要求，堅持服務實體經濟發展，大力支持民營企業和小微企業，著力增強普惠金融服務和產品供給，提高服務實體經濟效率，助力復工複產。

心系民生綠色發展。渤海銀行心系民生，以金融科技驅動產品和服務創新，以優質產品和服務助力內需擴大，助力客戶幸福生活；始終關愛社會弱勢群體，積極投身公益慈善。我們高度重視綠色金融的發展，不斷探索構建綠色金融體系，加快綠色金融業務發展，對改善區域生態環境做出了一定貢獻。

2021年，是中國共產黨百年華誕，是十四五規劃開局之年。渤海銀行將努力推進各項國家重大政策有效落地，加快轉型創新發展，為創造更加美好的家園貢獻力量。

渤海銀行股份有限公司

黨委書記、董事長：





行長致辭

2020年，渤海銀行認真貫徹落實創新、協調、綠色、開放、共用的發展理念，以提高發展品質和效益為核心，堅持高質量轉型發展，實現了經營業績的穩步提升。我們在香港聯交所主板成功上市，豎起了渤海銀行發展史上新的里程碑；我們和全國人民一道抗擊疫情，敏捷主動提供服務保障，在疫情防控中做出了渤海貢獻；我們堅定信念、砥礪前行，全面踐行了金融企業社會責任。

成功上市，投資價值提升。2020年，本行成功在港交所主板上市，並在《信報》“上市公司卓越大獎”中榮膺“主板新星獎”。實現成功上市，進一步充實資本實力，投資價值獲得充分認可，推動公司治理水準和綜合競爭力的持續提高，促進我們更好地反哺實體經濟，服務社會發展。

雙戰雙贏，防控新冠疫情。防控新冠肺炎疫情，本行有速度、有力度、有溫度，實現經營發展與疫情防控雙戰雙贏。我們迅速採取有力措施，第一時間向湖北省捐款2000萬元；我們全力保障員工、外包人員和廣大客戶的生命健康安全；我們確保機構網點正常運營，優質服務不斷檔、不降維；我們配置專項信貸規模、開闢綠色道路、制定優惠減免政策、創新產品和服務模式，攜手小微企業共克時艱，全力支持疫情防控和復工複產。

精準扶貧，服務實體經濟。本行通過強化黨委主體責任、修訂相關制度、加大資源保障、優化服務模式和流程創新，以及對定點幫扶困難村開展新一輪幫扶等舉措加大精準扶貧力度。我們依託金融科技和商業銀行專業優勢，促進民營企業和小微企業發展，全力支持現代化經濟體系建設，為經濟社會高質量發展提供金融動能。

科技賦能，建設生態銀行。本行不斷深化生態銀行體系建設，持續加快轉型步伐。我們圍繞以“壓力一代”和“養老一族”為核心的零售客戶群體，依託互聯網平臺，借助大數據、雲計算等金融科技手段，提升客戶消費體驗。我們堅持服務實體經濟立足點，基於核心企業生態體系、業務場景，為上下游企業提供定制化產品；與行業翹楚共建場景平臺服務產業鏈，基於區塊鏈技術，提供一站式供應鏈金融平臺。

優化服務，提升客戶價值。本行繼續強化管道建設，提升網點的智慧化、場景化服務能力；推進“輕舟計畫”，打造更貼近社區客戶的線下服務網絡。我們強化基礎管理，持續提升服務品質，認真履行金融消費者權益保護主體責任，不斷提升客戶價值。

綠色發展，投身公益慈善。本行結合自身實際，從組織架構、制度流程、識別標準、保障措施、產品創新、外部合作等多個方面加快綠色金融業務發展，取得了較好成效。我們致力於成為優秀的企業公民，積極參與公益扶貧專案，推動員工志願服務，助力和諧社會建設。

穩健經營，攜手員工成長。本行圍繞高質量轉型發展戰略方向，持續完善全面、垂直、獨立的全面風險管理組織體系；建立“四位一體”內部控制組織體系，經營管理合規有序、穩健發展。我們始終踐行“人本關愛”的核心價值觀，追求實現員工與企業共同發展的目標。

我們將不忘初心，牢記使命，秉承新發展理念，把握新機遇，繼續深化高質量轉型發展，打造“敏捷有溫度”的銀行服務，全面積極履行企業社會責任，不斷創造可持續發展價值，向中國共產黨百年華誕獻禮，為“十四五”開局做貢獻，在全面建設社會主義現代化國家新征程中砥礪前行。

渤海銀行股份有限公司

黨委副書記、行長：





關於渤海銀行

一、銀行簡介

渤海銀行是1996年至今國務院批准新設立的唯一一家全國性股份制商業銀行，是第一家在發起設立階段就引進境外戰略投資者的中資商業銀行，是第一家總部設在天津的全國性股份制商業銀行。2005年12月30日成立，2006年2月正式對外營業。2020年7月16日在香港聯交所主板掛牌上市。

渤海銀行由天津泰達投資控股有限公司、渣打銀行(香港)有限公司、中國遠洋運輸(集團)總公司(現稱中國遠洋海運集團有限公司)、國家開發投資公司(現稱國家開發投資集團有限公司)、上海寶鋼集團公司(現稱中國寶武鋼鐵集團有限公司)、天津信託投資有限責任公司(現稱天津信託有限責任公司)和天津商匯投資(控股)有限公司7家股東發起設立。上市後，實現了股東的更加多元化、市場化，股權結構進一步優化。

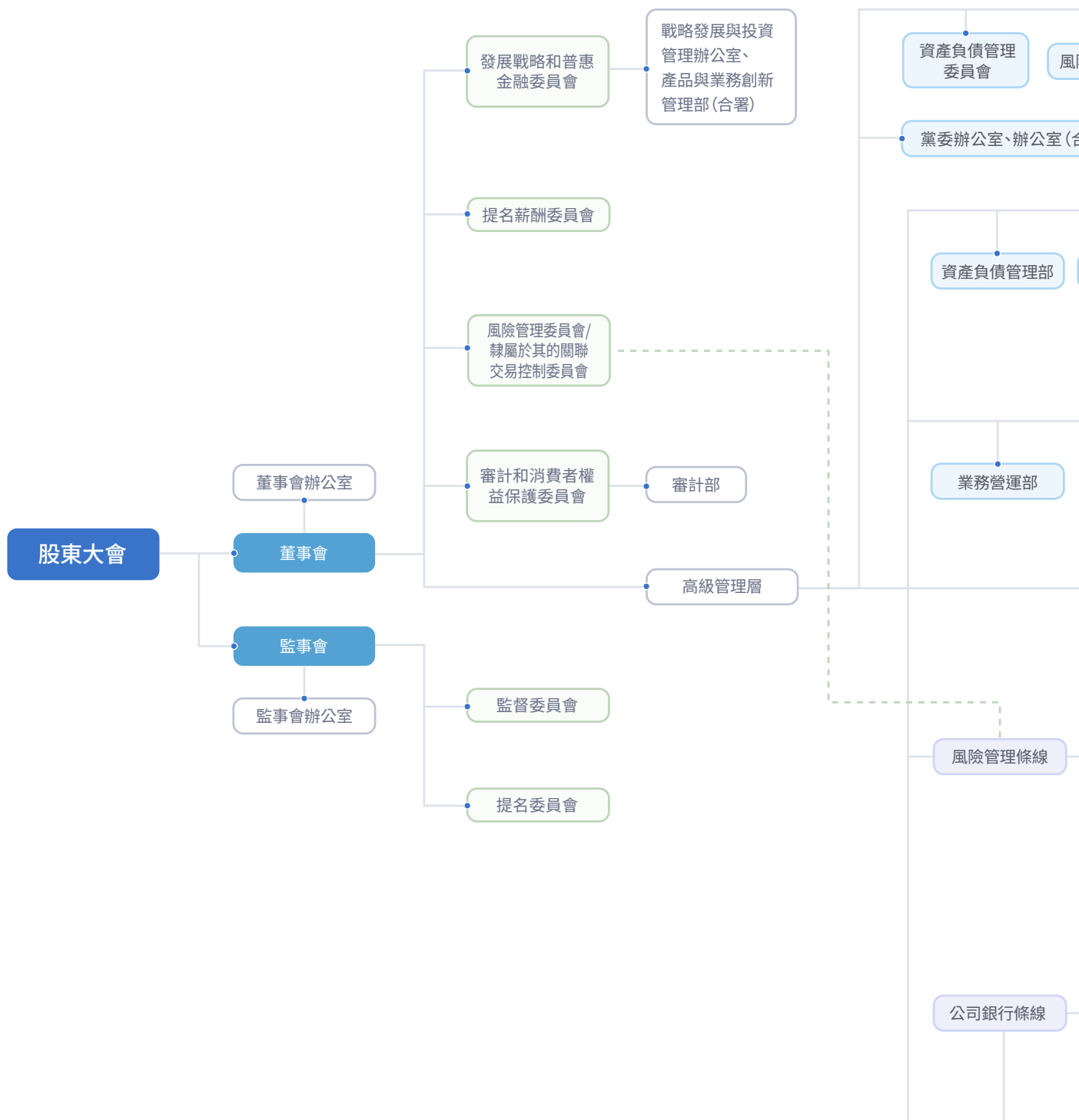
渤海銀行經歷了第一個五年規劃的初創期和第二個五年規劃的發展期，第三個五年規劃確立了成為“最佳體驗的現代財資管家”的發展願景，樹立了“客戶為先、開放創新、協作有為、人本關愛”的企業核心價值觀，明確了以客戶為中心，通過特色化、綜合化、數位化、國際化四大抓手，建立人才、科技、財務、風險和機制五大保障，持續推動轉型發展。自成立以來，在公司治理、經營管理、業務產品、商業模式和科技支撐體系創新上進行了不懈探索，實現了資本、風險和效益的協同發展，保持了包括規模、利潤等成長性指標的健康穩定增長。2021年將是第四個五年規劃的開局之年。

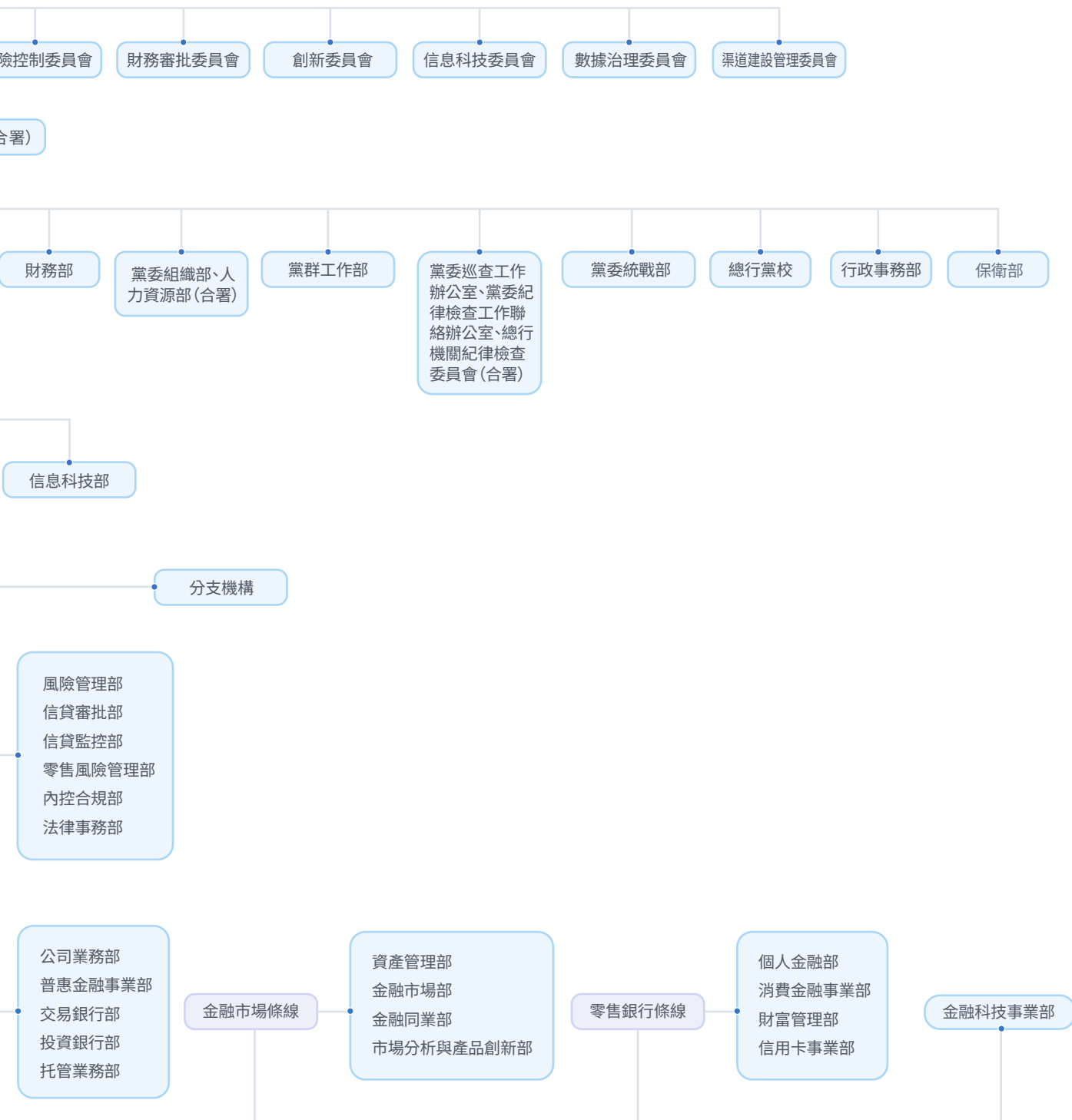
截至2020年12月末，渤海銀行資產總額13935.23億元，較年初增長24.76%；貸款總額8875.38億元，較年初增長25.35%；客戶存款餘額7467.26億元，較年初增長17.05%。實現營業收入324.92億元，同比增長14.50%。不良貸款率1.77%，較年初下降0.01個百分點。

目前，已在全國設立了34家一級分行(含蘇州、青島和寧波分行3家直屬一級分行和一家境外分行)、31家二級分行、134家支行、40家社區小微支行，下轄分支機構網點總數達到239家，網點佈局覆蓋了環渤海、長三角、珠三角及中西部地區的重點城市。

渤海銀行在英國《銀行家》雜誌公佈的2020年“全球銀行1000強”排名中位列第133位，較上年提升45名，較2006年的590名提升457名。2020年還榮獲了“上市公司卓越大獎—主板新星獎”、“金牌銀保成長力獎”、“年度普惠金融卓越貢獻獎”、“年度金融科技進步獎”、“十佳小微企業金融服務創新獎”、“年度金牛理財銀行”等多個獎項。

二、組織結構





三、公司治理

(一) 公司治理架構

本行根據《公司法》等法律法規，結合本行實際情況，建立了由股東大會、董事會及其專門委員會、監事會及其專門委員會和高級管理層及其下設的專業委員會組成的、符合現代企業制度的公司治理架構，並將黨的領導融入公司治理各環節。黨組織發揮領導核心和政治核心作用，把方向，管大局，保落實。股東大會是本行的最高權力機構，依法行使職權。董事會是本行的決策機構，承擔本行經營管理的最終責任，對股東大會負責。監事會是本行的監督機構，對股東大會負責。高級管理層是本行董事會的執行機構，負責本行的經營管理工作，對董事會負責。

2020年，本行股東大會、董事會及其專門委員會、監事會及其專門委員會充分發揮決策、監督作用，共召開各類會議49次，審議了159項議案並形成159項決議，聽取和審閱了46項工作報告並形成意見，對事關全行發展的重大問題及時決策並推動落實。

(二) 公司治理制度體系

本行自成立伊始就建立了較為完備的公司治理制度體系，並不斷修訂完善，為各公司治理主體依法合規、高效運作奠定了堅實基礎。2020年，根據相關法律法規和監管規定，結合本行發展實際，董事會修訂了本行《董事會發展戰略和普惠金融委員會工作規則》、《董事會風險管理委員會工作規則》、《董事會關聯交易控制委員會工作規則》、《董事會審計和消費者權益保護委員會工作規則》、《董事會提名薪酬委員會工作規則》、《消費者權益保護工作管理辦法》、《內部審計章程》、《關聯(連)交易管理辦法》、《風險偏好陳述》、《市場風險管理政策》、《外包風險管理政策》、《國別風險管理辦法》、《金融工具公允價值評估及驗證管理政策》、《資本管理政策》以及《資訊披露管理辦法》，制定了本行《資訊科技風險管理政策(試行)》；董事會和監事會共同修訂了本行《董事履職評價辦法》；董事會審計和消費者權益保護委員會修訂了本行《分行領導班子成員及總行部門負責人離任審計管理辦法》以及《內部審計政策與程式》，進一步完善本行公司治理制度體系，不斷推動本行公司治理制度建設。

(三) 規範的資訊披露機制

本行堅持以良好的公司治理為基礎，持續規範資訊披露工作機制，公平對待股東和利益相關者。2020年，在香港聯交所及本行網站共計發佈定期報告、臨時公告等各類資訊披露檔30餘項。董事會圓滿完成編制和披露《2019年度報告》；同時應上市規則要求，完成了2020年中期報告的編制和披露。董事會審計和消費者權益保護委員會以及獨立董事嚴格執行本行《董事會審計委員會審議年度財務報告工作規程》和《獨立董事年度報告工作制度》，在年度報告編制、審議、披露工作中的監督作用得到進一步發揮。

(四) 良好的資訊溝通機制

股東大會、董事會、監事會和高級管理層之間及時、暢通的資訊溝通對於各公司治理主體充分履職、提高履職效率和水準至關重要。為保障股東大會、董事會、監事會和高級管理層之間及時、通暢的資訊溝通，提高履職效率和水準，2020年，共發送資訊報告19期、行長辦公會議紀要27期、行長專題會議紀要32期、情況報告3期，為董事會、監事會及其專門委員會的科學決策提供資訊支持。



責任專題

雙戰雙贏

新冠肺炎疫情防控強有力

新冠肺炎疫情發生以來，本行把疫情防控和金融服務保障作為最重要的任務，全力助力打贏疫情防控攻堅戰。我們有速度、有力度、有溫度，第一時間迅速行動，落實落細各項防控措施，努力確保員工和廣大客戶的生命健康安全，以特殊時期超常規作業加強金融服務，積極主動承擔企業社會責任，彰顯了金融企業的企業公民意識和愛心擔當。



SERVER



医疗物资仓库





迅速行動投入疫情防控

- 本行在疫情發生的第一時間，以最快的回應速度採取多方面措施，在做好自身防控工作同時，積極支持武漢等重點地區抗疫。
- 本行第一時間召開黨委會專門研究疫情防控工作，成立防控領導小組，並於2020年1月23日緊急下發了專門通知，打響了疫情防控戰役的第一槍。本行相繼制定下發了疫情應急流程、復工方案、發熱人員服務方案、業務連續性方案、網點防控辦法，通過OA和微信、釘釘管道傳達到全行每一位員工。在物資儲備方面，動員力量，多方籌措，保一線、保重點。各分行也都立足自身實際，按照當地政府要求，做好各自的防控工作。
- 2020年1月28日，本行通過紅十字會向湖北省捐款2000萬元人民幣，全力支持抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情。同時，全行近4000名黨員充分發揚先鋒模範作用，踴躍參與，自願捐款75萬餘元；400多名員工通過各種途徑，向武漢市慈善總會、中國青少年發展基金會、北京韓紅愛心慈善基金會、北京新陽光慈善基金會等社會組織累計捐款近23萬元。
- 2020年2月14日，渤海銀行黨委召開擴大會議，對全行疫情防控和業務工作進行再部署、再動員、再落實，既打贏疫情防控阻擊戰，又打好業務發展總體戰，統籌做好“六穩”工作，做到“兩戰”並重、雙勝雙贏。
- 本行總分聯動，條線融合，敏捷反應、多措並舉，加大對防疫相關企業、生活服務企業和個人客戶的支持力度，築牢金融服務“保障線”。全力支持疫情防控相關企業。立即組建了總分行兩級一體化的快速回應專班，建立了疫情防控期間快速回應機制，承諾1個工作日對接需求企業、提出可行方案，可解決的2個工作日予以解決；採取“特事特辦、急事急辦”，有效滿足“兩類企業”金融服務需求；將快速回應機制傳導到每一個支行網點，為兩類企業提供快速、準確、專業的金融服務。
- 本行大力支持防疫一線企業和生活物資生產企業，開通外匯業務綠色通道，6小時完成結售匯和付匯流程；開通防疫授信業務支持綠色通道，12小時完成授信審批；開通財政服務綠色通道，保證國庫資金7×24小時不間斷撥付；開通公司金融和個人業務線上工作室，實現業務“雲辦理”全天不打烊……積極保障生活物資生產、購銷相關企業和單位，全力滿足企業生產經營資金需求，服務保障居民日常生活。僅2020年前兩個月，本行已授信批復疫情防控一線企業授信近80億元，審批通過生活物資生產經營企業信用額度近百億元。

本行捐款

2000 萬元

全行黨員捐款

75 萬餘元

員工捐款

23 萬元



線上線下聯動優質服務不斷檔

- 針對客戶免接觸、快回應、易操作的金融需求，本行迅速推出了“渤海雲店”及“渤海線上工作室”，該服務定位客戶自助服務，依託線上開立電子II、III類帳戶的模式，滿足客戶開戶、推薦客戶、服務查詢、信用卡申請等業務，實現客戶足不出戶辦理金融業務。
- 本行線上管道在保障提供7×24小時全功能服務的基礎上，針對疫情特殊時期進行功能優化升級，提供適當提升轉賬限額、簡化閉環操作流程、線上自助註冊辦理各類業務、線上守望相助疫情捐款等功能，提升創新服務能力，滿足客戶需求，避免在營業網點聚集增加感染風險。
- 新冠疫情發生後，本行充分發揮電話銀行線上管道的優勢和作用，與線下營業網點聯動，開展了理財到期對接、大額存單購買、閒置資金配置等多期電話精準服務專案。通過線上線下的有效聯動和協同服務，有效滿足了客戶需求。針對疫情期間貸款逾期還款等客戶集中關注問題，制定了專門業務流程，保障了客戶服務需求的有效應對；共受理武漢分行貸款延期申請418筆，均妥善滿足了客戶需求。



精准金融服務支持復工複產

- 本行充分發揮自身優勢，結合特色金融產品，通過配置專項信貸規模、開闢綠色通道、推出“雙線上受理審批”模式等多項創新服務舉措，有力支持了各類企業復工複產。
- 本行梳理受困企業名單，採取“一戶一策”的差異化措施。經核實確認後可通過貸款展期、降低貸款利率、增加信用貸款或者中長期貸款等措施給予支持，緩解企業還款壓力，確保不盲目斷貸、抽貸、壓貸，與企業共度難關，支持區域經濟發展。保護受困企業征信。對於因疫情影響未及時還款的企業，相關逾期貸款不做逾期記錄報送；對於受疫情影響暫時失去還款來源的企業，根據實際情況調整還款安排，並依照調整後的還款安排報送信用記錄。通過總行、防疫指揮部門等管道獲得防疫企業名單，主動電話溝通瞭解受疫情影響情況、企業經營狀況及金融服務需求等，對於防疫生產、建設急需的信貸需求，通過電子化辦公、開通綠色審批等，簡化審批流程和貸款資料，提高審批效率，保障疫情防控企業所需資金儘早到位。
- 對疫情防控相關小微企業，貸款利率在現行利率基礎上再降低0.5個百分點，攜手助力小微企業共克時艱；對於為疫情防控做出貢獻的中小企業和有發展前景但受疫情影響暫時受困的兩類小微企業，新增授信及續授信業務，貸款利率在原貸款成本的基礎上降低10%以上。
- 一度處在抗疫最前沿的武漢分行克服當地疫情造成的極端困難，超常規作業，為企業和抗疫勇士及時提供精准金融服務。該分行轄屬的二級分行宜昌分行黨總支在“天津市抗擊新冠肺炎疫情表彰大會”上，被評為先進基層黨組織，在是配受表彰單位中唯一一家金融單位。



2020年1月28日，本行通過紅十字會向湖北省捐款2000萬元人民幣，全力支持抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情。

2020年6月，本行黨委書記、董事長李伏安檢查北京分行疫情防控工作，並按要求檢測體溫及佩戴標示體溫正常的手環。



案例 ▶ 湖北宜昌分行48小時為藥企放款

在銀行從業多年，這是韓莉第一次在高速路口與客戶簽訂貸款合同。為防止疫情擴散，宜昌市通往其代管縣級市宜都的高速路口也封閉了。2月2日上午，渤海銀行宜昌分行的對公客戶經理韓莉只能與宜都市的東陽光藥業在高速路口辦理授信的面簽手續。

東陽光藥業是國內生產大環內酯抗生素、抗病毒類原料藥的主要生產企業之一，疫情暴發以來，生產任務十分艱巨，企業加班趕工，庫存幾度告罄，急需資金採購原材料。在防疫關鍵期，一切工作都在與時間賽跑。此次東陽光藥業從渤海銀行獲得了3億元的授信額度，自申請到首筆專項貸款到達企業的帳戶不足48小時。

2月2日一早，韓莉便從宜昌出發，和風控部門的同事鄧乾坤一起前往宜都。二人此行是為了與在宜都的東陽光藥業簽訂貸款合同和借據，為企業提供資金及時購買原材料，保證平穩生產，抗擊疫情。但由於交通管制，韓莉在請示上級行同意後，只能通知東陽光藥業的財務人員賀淑偉趕到宜都高速公路出口收費站，在那兒簽訂了貸款合同和借據。還來不及吃一口午飯，匆忙趕回辦公室的韓莉便發起放款流程，下午4點，首筆專項貸款5000萬元順利發放到東陽光藥業帳戶，從申請到首筆專項貸款到達企業的帳戶不足48小時。

實現在48小時內放款，與渤海銀行在疫情期間推行的“雙線上受理審批”模式相關。所謂“雙線上受理審批”模式，即通過“釘釘”辦公軟體線上審批、行內系統線上操作，新年假期和疫情期間持續審批、高效審批。

同時，渤海銀行提出，對疫情防控授信需求按照“特事特辦、急事急辦、優先支持”原則，開闢防疫授信業務支持綠色通道；且會採取視頻形式召開業務評審會，隨有隨開，保障安全和效率。“在總行一系列政策基礎上，我分行於2月1日上午10時就完成了授信調查、申報；武漢分行、廣州審批中心接到貸款申請後，當天制定、當天啟動線上申報、審批流程，最終於當天晚上9點完成全部授信審批，下達3億元專項授信批復。”渤海銀行宜昌分行行長鄧宜松回憶道。

（原載《中國經營報》）

案例 大連分行有力保障疫情防控和企業復工復產

2020年10月，大連市政府給本行發來《感謝信》，感謝大連分行積極回應大連市委市政府號召，在抓好疫情防控的同時，扎實做好“六穩、六保”工作，有力保障了大連市疫情防控和企業復工復產的資金需求。

大連分行積極回應大連市政府為受疫情影響較大的小微企業提供差異化優惠金融服務的號召，迅速馳援小微企業，全力幫扶小微企業渡過難關。落實本行《抗擊疫情金融支持小微九條舉措》，分行對轄內受疫情影響較大的行業不盲目抽貸、斷貸、壓貸，並對受困小微企業通過延長貸款期限、降低貸款利率、無還本續貸等方式給予小微企業金融紓困，扛起了金融服務支持小微企業的責任擔當。

疫情初期，分行迅速行動，綜合運用小額快捷通-小微企業連續貸、醫療企業線上透支產品等多項特色金融產品，借助“惠風和暢，步步爭先”普惠金融行銷活動，打出“線上化、快審批、給續貸、增授信”的政策組合拳，硬核落實“六穩、六保”工作。另外，分行不斷加大金融創新力度，開闢遠程、線上金融服務管道：一方面大力推廣線上化產品，利用“大數據”技術，大力推廣無需抵押擔保、可隨借隨還、還可以線上自助辦理的普惠金融信用貸款產品“渤業貸”；另一方面，分行針對正常納稅的小微企業主和個體工商戶推廣“渤稅經營貸”，以借款人納稅信用數據為基礎，採用線上申請、自動審批、自主支用方式發放個人生產經營貸款，支持小微企業融資，化解銀企資訊不對稱難題，助力小微企業復工復產。

除此之外，分行通過開展小微企業經營情況摸排，及時掌握和瞭解疫情對小微企業生產經營的影響，有針對性地幫助小微企業解決融資難題。大連某特色酒店在疫情發生後，一度處於停工狀態，資金流轉出現困難。分行第一時間啟動紓困小微企業綠色通道，將企業訴求及貸款利率減免申請上報總行普惠金融部，僅兩個工作日即完成了該筆貸款的利率減免。“紅姐”是大連一家小微餐飲企業老闆，突如其來的疫情讓她面臨了前所未有的還款壓力。分行客戶經理想到了“線上銷售”的點子，帶著“紅姐”的女兒一起設計、註冊線上平臺店鋪。同時分行也借助公眾號平臺為紅姐推廣網路店鋪，解了客戶燃眉之急。

截至2020年10月末，分行累計為63%的到期普惠法人貸款業務辦理無還本續貸，實現了前8個月普惠型法人貸款累計投放較去年同期提高177%，高於各項貸款增速135%，為抗疫防疫和復工復產做出了貢獻。

ESG報告

一、經濟績效

指標	單位	2019年	2020年
總資產	萬元	111,311,651.0	138,967,527.4
營業收入	萬元	2,828,223.5	3,247,641.2
淨利潤	萬元	833,553.7	859,025.3
總資產收益率	%	0.78	0.69
淨資產收益率	%	13.93	10.88
不良貸款率	%	1.78	1.77
資本充足率	%	13.07	12.08
撥備覆蓋率	%	187.73	158.80

二、市場表現

本行薪酬體系以發展戰略為導向，與現代商業銀行經營管理的要求相一致，與股東、銀行和員工的利益相協調，與本行現階段發展要求相吻合，體現崗位價值差異，強調市場價值，注重員工個人能力發展，講求人力資本投資回報。遵循戰略導向原則、公平性與競爭性原則、激勵與約束相結合原則、量力而行和協調可持續原則，通過設置略高於市場同類人員和崗位平均薪酬的水準，吸引、挽留和激勵員工。本行薪酬不受任何性別因素影響，無論男女員工均以崗定薪，按勞取酬。

三、間接經濟影響

截至2020年12月31日，本行已在天津、北京、杭州、太原、成都、濟南、上海、深圳、南京、大連、廣州、長沙、石家莊、武漢、呼和浩特、福州、合肥、鄭州、西安、長春、重慶、瀋陽、廈門、海口、青島、寧波、南寧、南昌和香港等全國61個重點城市及特別行政區建立了34家一級分行（含蘇州、青島和寧波分行3家直屬一級分行和一家境外分行），31家二級分行，134家支行。支行級以上分支機構199家，社區小微支行40家，正式開業機構網點總數達到239家。

指標	單位	2019年	2020年
境內外分支機構數量	家	244	239
境內自助銀行數量	家	182	205
自助設備數量	臺	587	613

四、採購實踐

（一）優化健全制度體系

本行採購制度體系形成了持續改進的良性機制。修訂出臺了《渤海銀行A級採購專案工作規程》和《渤海銀行採購管理辦法》兩項基礎性管理規定。印發了《渤海銀行分行採購管理辦法》，進一步規範和梳理了分行採購行為。印發了《渤海銀行入圍採購專案操作規程》等5個規章制度，進一步健全了採購制度體系。結合疫情期間採購實際，印發了《關於做好疫情防控期間防疫物資等採購工作的通知》。

（二）規範提效採購行為

一是堅持“公開為主”的採購方式。A級採購專案公開專案成交金額占比為60.42%，專案數量占比為62.81%。二是堅持“委託採購為主”的採購組織形式。A級採購專案委託專案成交金額占比為82.39%；專案數量占比為92.56%。三是堅持“外部專家占絕對多數”組建採購評審小組。92%以上A級採購專案，外部專家占比不少於三分之二。四是不斷提高“合規高效”的採購能力。2020年，組織完成121項A級採購專案，其中：92項單批次採購專案共涉及採購預算3.89億元，成交金額3.54億元，節約金額3446萬元。

（三）有效推進數智採購

本行全力打造“渤采”品牌，積極推進數智化“管·採購”。“渤采易管平臺”進行了初步改造。“渤采易采平臺”預計2021年第一期投產。“渤采易購平臺”於2020年6月下旬投產啟用商城功能，截至2020年12月末，總行及28家一級分行總計訂單數超1500筆，完成訂單金額1200餘萬元，進一步提升了採購透明度和競爭性，開創了開放式商城採購新模式。

指標	單位	2019年	2020年
中國大陸地區供應商數量	家	608	881
海外地區供應商數量	家	8	21
集中採購專案總數	個	717	1146
集中採購涉及預算金額	萬元	27,780	51,376
集中採購平均專案週期	天	50	42
集中採購目錄專案履約管理覆蓋率	%	100	100
供應商審查覆蓋率	%	100	100
金融科技專案總數	個	166	269
金融科技專案涉及預算金額	萬元	13,609	30,962
金融科技專案平均專案週期	天	40	38

五、環境績效

(一) 物料

本行物料消耗主要來自營業及辦公過程中產生的單據、票據及檔材料等紙張消耗。鑒於此，本行大力推廣網路銀行業務，積極應用微信、短信等電子資訊管道和手段，降低業務經營過程中的物料消耗。本行堅持推廣OA系統，努力提升電子化辦公和資訊化管理水準，推進無紙化辦公。

指標	單位	2019年	2020年
各類宣傳品，卡片信封、單頁的紙張使用量	萬張	23.12	84.31
信用卡使用電子帳單的客戶占比	%	90.96	99.34
電子帳單節約用紙量	萬張	134.36	218.91

(二) 能源

本行針對日常運營中的主要能源消耗專案，有針對性地應用節能設施、設備和實施管控措施，以切實減少不必要的能源消耗。2020年，由於本行經營管理的需要，渤海銀行大廈各空餘樓層陸續啟用，總行辦公耗電量有所增加；隨著業務發展帶來的必然結果，本行數據中心的耗電最有所增加。

通過進一步的嚴格管理，總行公務用車的耗油總量有明顯下降。

指標	單位	2019年	2020年
數據中心平均能源利用效率 (PUE)	-	1.97	2.02
數據中心耗電總量	度	8,869,336	10,577,866
總行辦公耗電總量	噸	16,532,180	16,774,940
總行公務用車耗油總量	升	32,258	24,193

(三) 水資源

本行從技術和管理兩個方面綜合施策，努力降低水資源消耗水準。自入駐渤海銀行大廈以來，本行堅持對大廈各樓層飲水機自動補水裝置進行定期檢查，確何節水功能正常；夏季供冷期間，本行定期對冷塔進行巡視，保證補水漂浮閥門正常工作，及時調整補水量，防止水浪費；本行每月對大廈用水量進行記錄並匯總分析，做到按需用水。

指標	單位	2019年	2020年
總行辦公耗水總量	噸	76,173	72,863

(四) 污水與廢棄物

本行在業務經營及辦公過程中產生的污水均按有關法律、法規的要求匯入市政污水管網，生活垃圾委託屬地環境衛生隊進行外運處理，日清日結，每週整體清潔1次；其他廢棄物也努力進行“無害化”集中處理和清運，無任何違規排放行為。本行將更新淘汰的辦公傢俱、電器用作臨時周轉物資或新建機構的臨時辦公用具，“物盡其用、杜絕浪費”，最大限度降低電子垃圾對環境的不利影響。

(五) 產品與服務

2020年，本行持續深化生態銀行體系建設，加速對生態平臺的金融賦能，在業務模式、管道模式、行銷模式、經營模式上加速轉型和重構，各項業務穩步拓展推進，金融服務能力有效提升。

指標	單位	2019年	2020年
電子管道業務分流率	%	99.48%	99.70%

(六) 環境合規

2020年，本行未因環保違規遭受處罰，也未接到任何環境申訴。

(七) 綠色採購

本行通過採購政策、技術指標等推進環境保護。標準採購檔(招標檔)制式文本中，對合格申請人(供應商)包含遵守環保、節能、綠色等方面法律、法規和規章條例的明確要求；採購技術指標對供應商提供的成品、原材料的甲醛含量、等級等環保指標提出明確要求。

標準採購合同制式文本中，要求合作供應商的產品、配件及原材料必須符合國家環保標準(ISO9001、ISO14001、GB/T28001、中國環境標誌產品等)並附有出廠證明等相關可資檢驗的證據；要求供應商承諾若經檢測不能達到國家環保標準的，就其不合格部分的產品按協議價格的雙倍進行賠償。

本行通過對供應商的生產環境、設備、原材料、生產工藝、環保措施等進行現場考察，以及加強驗收等方式積極推進綠色採購。《渤海銀行分行採購管理辦法》明確要求分行應優先採購節能環保產品。陸續建設和推出渤采易管、渤采易采、渤采易購平臺增大採購的公開度、透明度和競爭性，通過數位化、資訊化、智能化進一步提高採購效率，節約採購組織成本，降低供應商參與採購活動投入的資源和成本。

六、社會績效

(一) 僱傭

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國婦女權益》等法律法規，充分保障員工的合法權益。2020年，本行結合當前同業的先進做法，對現有職位體系進行了優化，出臺了《渤海銀行員工職位職等管理試行辦法》。

指標	單位	2019年	2020年
員工總數	人	9491	10,447
女性員工數	人	4944	5430
男性員工數	人	4547	5017
30歲以下員工數量	人	2471	2411
31至50歲員工數量	人	6680	7595
50歲以上員工數量	人	340	441
新增員工數量	人	527	1241
中國內地員工數量	人	9462	10,398
中國香港地區員工數量	人	29	49
員工流失率	%	4.75	3.58
男性員工流失率	%	2.45	1.87
女性員工流失率	%	2.30	1.71
30歲以下員工流失率	%	1.69	0.97
31至50歲員工流失率	%	2.98	2.57
50歲以上員工流失率	%	0.08	0.04

(二) 勞資關係

本行實行全員勞動合同制，所有合同制員工都必須與本行依法簽訂勞動合同。本行充分尊重和切實保障員工合法權益，採取集體合同制建設、不斷完善職工代表大會制度等有效措施，持續推進民主管理。我們熱忱關愛孕產期員工，在工作安排等方面為接受產前檢查的員工提供充分便利，依法給予相關員工孕產假期，在辦公、營業場所設立“媽咪之家”，為哺育期員工提供了健康、溫馨的私密空間。

(三) 職業健康與安全

我們與各地知名醫療機構合作，堅持開展一年一度的全體員工體檢及健康諮詢。我們精心組織各類員工文體協會，並不斷提升參與廣泛性，宣導積極健康的生活方式，幫助員工建立樂觀、積極的心態、保持強健體魄。我們持續加強員工食堂管理，保證食品安全；定期開展員工滿意度調查，有針對性的提高食堂服務品質；針對新冠疫情，制定了嚴格執行了疫情期間原材採購、食品發生、環境消殺與就餐等紀律，充分保障員工健康與安全。

(四) 培訓與教育

2020年，我們重新制定了培訓體系建設方案，並由行長辦公會審議通過；我們積極調動全行資源參與培訓體系建設。本行全年線上培訓持續保持活力，自製線上課程992門，培訓學員575,045人次，員工學習總時長110,967小時。

指標	單位	2019年	2020年
開展員工培訓期數	班	7028	5319
員工參與培訓人數	人次	154,972	163,392
線上學習員工數量	人	9619	11,083
員工人均培訓學習時長	小時	5.96 (小時)	25.11 (小時)
中級管理層參與培訓比例	%	100	100
基層員工參與培訓比例	%	100	100
中級管理層培訓平均時長	小時	71	104
基層員工培訓平均時長	小時	6	25

(五) 多元化與平等機會

本行注重員工隊伍的多元化及發展機會平等。本行建立了科學的績效考核與薪酬體系，實現公平、公正、公開、民主的績效考核與評定；嚴格遵循“平等就業”原則，不以種族、民族、地域、宗教、性別等原因歧視員工及限制他人就業。

指標	單位	男性	女性
員工性別比例	%	48.02	51.98
中高層管理人員性別比例	%	79.70	20.30

指標	單位	2019年	2020年
少數民族員工數量	人	357	397

(六) 勞工問題處理機制

本行具有完善的各級工會組織，建立了黨委成員接待日制度，在員工BBS 開設了“直通高管層”欄目，在內部網站開通了“合理化建議”欄目，建立了年度績效考核結果申訴機制，對員工提出的問題和意見、建議進行收集、回饋。

本行在建立/解除勞動關係中都嚴格遵守《勞動法》、《勞動合同法》等相關法律法規規定；並建立了以《員工手冊》、《渤海銀行員工違規違紀行為處理辦法》、《渤海銀行人事管理操作流程》為基礎的勞動關係管理制度，明確了勞動合同簽訂、續約、解除或終止、勞動紀律處理、違規違紀處理等流程。

(七) 當地社區

2020年，本行持續推進“輕舟計畫”落地實施，制定年度“綜合輕型支行”建設計畫，發佈《綜合輕型支行室內裝修設計標準手冊（2020試行版）》，加強對分行分支機構建設工作的培訓，積極推動全行綜輕支行建設。2020年，本行新開業鄭州未來路支行、金華義烏小微專營支行、蘇州昆山支行、鄭州商都路支行、武漢洪山支行、江陰支行、等綜合輕型支行。

2020年，本行香港代表處升格為香港分行、深圳前海分行升格為一級分行，通州支行升格為二級分行；完成杭州蕭山支行、杭州餘杭支行、天津濱海新區河北路支行（原海洋高新支行）遷址；本行啟動貴陽、昆明2家一級分行籌建準備工作，江蘇泰州、山西大同2家二級分行籌建工作。

(八) 反腐敗

2020年本行夯實基礎工作，落實試點任務，強化“以案三促”，加強廉政文化建設，推進黨風廉政建設和反腐敗工作，本行研究制定了《渤海銀行2020年黨風廉政建設和反腐敗工作要點》，明確全年工作的主要任務，6方面21項重點工作，採取有效措施，推動各級黨委、紀委狠抓任務落實，強化“兩個責任”的組織推進和監督檢查。圍繞新的紀檢監察體制下更好地推進黨風廉政建設和反腐敗工作開展了專題調研，為推動新體制下紀檢監督工作向縱深挺進打好基礎。

本行強化規範先導。制定了《渤海銀行信貸領域政治監督試點工作方案》，明確了監督重點、監督對象、監督內容、監督方式，形成制度性安排啟動試點工作，建立聯繫會議、情況報告、上下聯動、資訊共用“四個機制”，將“五個聚焦”細化為信貸領域49個監督事項。出臺了《渤海銀行信貸領域政治監督試點工作實施意見》，按照“統一領導、分級負責，分口把關、條線聯動，標本兼治、強基固本”三大原則，通過“組織部署、檢查實施、總結提升”三個階段，確保試點工作落實落細。印發了《渤海銀行信貸領域政治監督試點工作任務分解表》，明確任務分工和責任落實，緊盯完成節點和實效。強化貫通督導。抓住“關鍵少數”，堅持一把手負總責，圍繞政治監督“怎麼看”统一思想，召開持續推進試點工作會議，立足抓“長”抓“實”，專題推進工作落實。

本行制定《渤海銀行2020年“以案三促”工作計畫》，落細以案促教、以案促改、以案促建的具體要求，推動各級黨組織結合自身實際研究制定實施細則，實行“月統計”，注重“警鐘長鳴”。編制了《金融領域違規違紀違法典型案例（管理人員版）》《金融領域違規違紀違法典型案例（基層操作人員版）》，有針對性地運用典型違規違紀違法案件推進以案促教、以案促改、以案促建工作，促使黨員幹部受警醒、明底線、知敬畏、存戒懼。召開警示教育大會，組織各支部委員參觀市紀委警示教育中心，接受政治教育、紀律教育，形成強有力震懾，切實提高機關黨員幹部思想認識，為“不想腐”“不敢腐”打牢基礎。本行共組織各類警示教育學習130餘次，累計參加4萬多人次。

推進廉政文化建設目標，首次在渤海E學堂開闢設置“黨風廉政建設”專欄，製作並上線《十九屆中央紀委四次全會會議精神解讀》。組織全體黨員及非黨員領導幹部參加學習，推動全行深入學習貫徹落實習近平總書記在十九屆中央紀委四次全會上重要講話精神，全行共有1.4萬人次在渤海E學堂進行了學習，取得了良好效果。緊盯元旦、春節、清明、五一、端午、中秋、國慶等重大節假日的關鍵時點，重申廉政紀律，常鳴廉潔警鐘。向總行機關黨委、各分行黨委通過內網平臺、郵件、微信群等發送廉潔紀律提示10次，反復強調堅決貫徹落實中央八項規定精神、反對“四風”的要求、明確公告提示嚴格執行天津市紀委監委“十嚴禁”要求等。

（九）反不正當競爭行為

本行嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》和《中國銀行業反不正當競爭公約》，深入開展銀行業市場亂象自查和整治工作，嚴格管理和約束經營行為，杜絕各類不正當競爭行為，切實維護良好的金融市場秩序。

（十）營銷與標識

對於各類金融產品，本行均有詳細、規範的產品說明書，對投資類型、銷售管道、預期收益、風險評級、交易時限、兌付期限等均予以系統性的說明、介紹，並就潛在風險向客戶進行充分的提示和告知。

本行通過一系列制度建設，明確了線上、線下管道各項金融行銷宣傳行為規範要求並進一步加強員工銷售行為管理。2020年4月，本行制定《關於進一步做好消費者權益保護審查工作的通知》，將行銷推介方案、宣傳文本、行銷話術等明確納入消保審查內容。

本行嚴格遵守行銷禁止行為的相關規定，在開展行銷推介活動時，全面、準確描述產品和服務的真實狀況，不存在虛

假、欺詐、隱瞞或者引人誤解的宣傳；不存在引用不真實、不準確的數據和資料或者隱瞞限制條件等，對過往業績或者產品收益進行誇大表述的行為；不存在利用金融管理部門對金融產品或者服務的審核或者備案程式，誤導金融消費者認為金融管理部門已對該金融產品或者服務提供保證的行為；不存在對非保本投資型金融產品的未來效果、收益或者相關情況作出保證性承諾、明示或者暗示保本、無風險或者保收益等情況；未發現其他違反消費者權益保護相關法律法規和監管規定的行為。

指標	單位	2019年	2020年
客戶綜合滿意度	%	99.5%(僅電話管道)	99.1%(電話、文本管道)
遠程銀行人工服務量	萬人次	36.38	48.19
網路管道互動智能機器人服務量	萬人次	20.85	30.91
受理客戶投訴數	件	2566	4345
獲得客戶表揚肯定	次	10	38

(十一) 市場推廣

本行一貫奉行依法合規、誠信經營，嚴格要求機構、網點和員工在開展業務時規範宣傳，嚴格規範市場行銷和推廣行為，嚴厲杜絕侵害消費者合法權益的行為。

(十二) 客戶隱私權

本行通過加強制度建設和執行，加強客戶資訊保護技術水準等綜合措施，全力保護客戶隱私。

2020年，本行持續加強客戶資訊保護管理體系建設修訂並印發《渤海銀行股份有限公司隱私政策(2020年修訂)》；明確了個人金融資訊的收集、保存、使用、委託處理、共用、轉讓、公開披露、跨境傳輸、隱私政策等各項具體要求。

本行對相關互聯網終端採用安裝硬體還原卡的方式定期清除互聯網終端留存的客戶數據，在每次消費者使用後進行硬碟數據還原，清除消費者可能留存的金融資訊數據。同時，下發《關於加強各支行互聯網訪問電腦數據安全防護水準的通知》，對全行提出具體管理要求和技術建議，確保有效保護消費者資訊數據安全。

為提高個人金融資訊保護工作水準，增強對個人金融資訊突發事件的主動應對能力，本行每兩年組織一次全行個人金融資訊突發事件應急演練。本年度完成了對五個演練場景、七個演練步驟和五十餘個指定動作的演練實施。

本行積極履行對外包服務供應商的審查評估及監督責任，未因與外包服務供應商合作而轉移、減免個人金融資訊保護的義務；進一步加強審查和評估外包服務供應商保護個人金融資訊的能力，並採取必要措施確保客戶資訊安全。

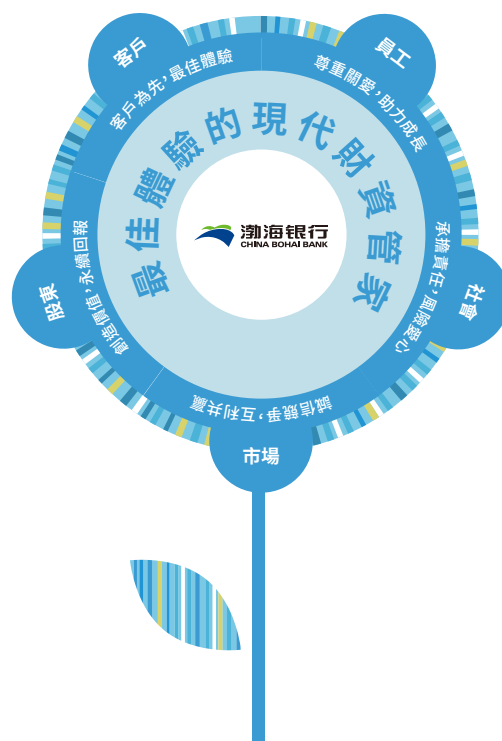
社會責任戰略與管理

一、社會責任觀

(一) 社會責任觀與模型

社會責任觀

客戶為先，最佳體驗
尊重關愛，助力成長
創造價值，永續回報
誠信競爭，互利共贏
承擔責任，奉獻愛心



(二) 履責方式

客戶為先 最佳體驗

本行以客戶為標準，以客戶的利益為利益，以客戶的成功為成功；追求最大化客戶總體收入貢獻和生命週期價值，而非短期利益。本行致力於創造客戶的最佳體驗，通過創新金融產品，簡化業務流程，提升服務品質，向客戶提供優質金融產品和服務，同時努力使客戶享受到舒適的業務環境。

尊重關愛 助力成長

本行將員工視為最為寶貴的財富，尊重員工的尊嚴和價值，盡最大可能為員工創造良好的工作條件、有競爭力的激勵和選聘機制，滿足員工“獲得穩定合理的收入，享有充分的權益保障，以及良好的職業生涯和成長機會”的價值要求。

創造價值 永續回報

股東希望能夠充分瞭解本行經營狀況，並且通過穩健經營獲取穩定良好的投資收益。本行堅持依法合規經營，推進高質量轉型發展以實現特色發展、可持續發展；通過及時、真實、準確、規範地披露經營資訊，滿足股東的資訊要求，以履行對股東“創造價值，永續回報”的承諾。

誠信競爭 互利共贏

本行將誠信視為生命線，誠信經營是我們的立行之本。公平競爭是社會主義市場經濟的基本商業倫理，也是本行始終堅持的企業倫理。我們堅決反對不正當競爭，秉持互惠原則，追求在平等的市場環境中與各競爭參與者建立長期良好的互利關係，實現共贏。

承擔責任 奉獻愛心

“人本關愛”是本行企業文化核心價值觀的重要組成部分，本行站在實現可持續發展、實現偉大中國夢的高度認識企業社會責任。本行堅持經濟效益和社會效益的統一，努力建立和完善社會責任管理機制，認真履行對社會、公眾承擔的責任和義務，關愛社會、關心民生，關注綠色環保。

(三) 責任實踐

本行牢固樹立並切實貫徹“創新、協調、綠色、開放、共用”的發展理念，認真落實國家宏觀經濟政策和產業政策，圍繞“最佳體驗的現代財資管家”發展願景，積極推動經營管理轉型和發展方式轉變，加大經濟貢獻，更好地服務於實體經濟，更深入地扶持小微企業，更有力地促進民生改善。本行追求股東價值、客戶價值、社會價值和員工價值的和諧均衡增長，全力實現全面、協調、可持續發展。

本行堅持以客戶為中心，通過特色化、綜合化、數位化、國際化四大抓手，建立人才、科技、財務、風險和機制五大保障，以客戶體驗為中心，提供金融綜合解決方案。滿足客戶在不同階段在資本市場和傳統商業銀行業務各個方面的金融需求，增強向目標客戶提供“最佳體驗”服務的能力。

本行通過科學的職業規劃，幫助員工在工作中實現自身價值；通過全面的能力拓展和業務培訓，提高員工的職業素質；通過不斷完善的制度和組織體系，維護員工的合法權益；通過豐富多彩的文體活動，促進員工的身心健康。

本行認真回應利益相關者的期望和訴求，奉獻愛心、回饋社會，切實關注民生，促進社會和諧。本行關注綠色環保，努力發展綠色信貸，堅持推行綠色運營，積極投入綠色公益。本行關注社區發展，積極開展公益活動，致力於成為優秀的企業公民。

二、議題實質性

本行通過對社會責任議題的識別、評估和篩選，確立對於我們和利益相關方具有重要性的實質性議題，在年度社會責任報告中進行披露和回應。

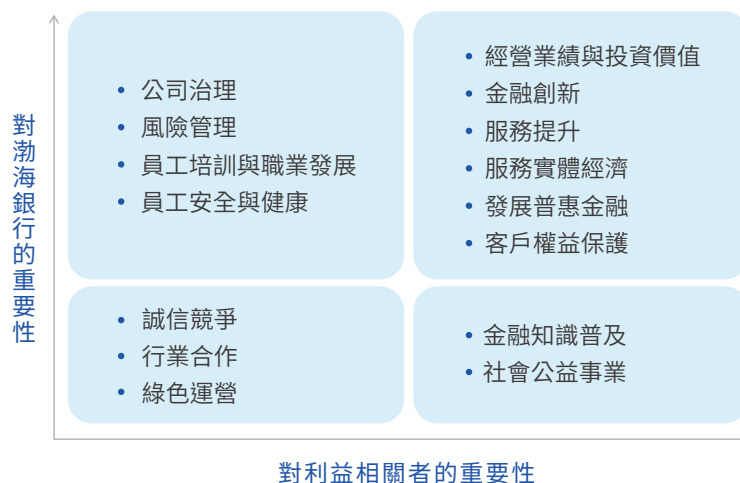
實質性分析

識別	評估	篩選
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 深刻理解宏觀與行業政策，明確商業銀行履行社會責任的政策要求、導向與政策機遇。 ▶ 綜合可持續發展背景、社會責任議題等多個方面，與國內優秀股份制商業銀行對標，並瞭解國內外企業社會責任議題的熱點。 ▶ 在上述基礎上，識別對於本行和核心利益相關者具有重要性的社會責任議題。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 對識別出的社會責任議題進行重要性程度評價。 ▶ 基於重要性程度評價獲得議題的排序結果。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 對於高實質性議題在年度社會責任報告中進行披露或作為披露重點。

三、渤海銀行與利益相關方

利益相關方	期望和要求	責任回應
政府	完成國家戰略提出的各項任務，促進經濟社會發展。	圍繞“服務實體經濟”、“防範化解風險”、“深化金融改革”三大任務，主動融入“京津冀協同發展”等重大國家戰略，貫徹落實扶貧攻堅戰略要求，堅定回歸本源，加大對實體經濟特別是民營企業和小微企業的服務、支持力度；在做好自身防護工作的同時，充分發揮金融優勢，積極支持新冠肺炎疫情防控工作，實現經營發展與疫情防控“雙戰雙贏”。
監管機構	依法合規經營，實現健康發展。	堅決落實各項監管政策，實施全面風險管理，加強內控建設；全面深入開展銀行業市場亂象整治工作和消費者權益保護工作。
客戶	提供優質金融產品和服務，持續提升客戶滿意度。	著力塑造客戶心中“最佳體驗的現代財資管家”，全面提升金融科技應用能力，建設涵蓋全價值鏈的金融生態服務體系，打造“有溫度的敏捷銀行”，促進消費升級，助力百姓財富增長，滿足人民日益增長的美好生活需要。

利益相關方	期望和要求	責任回應
員工	提供廣闊的職業發展空間，具有科學的薪酬福利體系，提供良好的工作環境。	不斷拓寬職業發展通道，完善約束激勵機制，堅決維護員工合法權益，關心員工身心健康和生活幸福。
股東	實現永續經營，提升投資回報，及時、真實、準確、全面披露資訊。	深入推進高質量轉型發展，創造良好經營業績，持續加強公司治理，健全資訊披露機制。
市場	實現互利共贏	良性競爭，平等合作，誠信履約。
公眾	參與公益事業，促進社會和諧發展。	堅持參與扶貧幫困等社會公益事業，廣泛深入普及金融知識，支持、鼓勵員工參與志願服務。
環境	支持綠色環保	加快綠色信貸發展步伐，堅持自身綠色運營，支持綠色公益。



四、社會責任管理

2020年，本行著力提升社會責任工作品質。一是開展社會責任資訊披露工作，完成了《2019年渤海銀行社會責任報告》的編制、發佈工作，並立足於港交所《環境、社會及管制報告指引》，認真推動社會責任資訊披露提升工作。二是持續完善對外捐贈管理，簡化了分支機構對外捐贈前期工作程式，進一步明確了對外捐贈集體決策工作程式。三是圍繞上市後企業社會責任履行能力提升需要，與天津市知名高校所屬基金會進行了密切聯繫和充分研討，積極開展主題公益活動的研究、策劃工作。

The background of the page features a stylized illustration of a rural landscape. In the foreground, a farmer wearing a yellow hat and holding a surveying instrument stands on a path. Behind him is a simple house with a red roof. The landscape is composed of rolling hills in shades of yellow and orange, with a body of water in teal and blue. Two birds are flying in the sky above the hills. The overall style is clean and modern with a focus on natural elements.

強化舉措

助力全面打贏脫貧攻堅戰

2020年是全面建成小康社會目標實現之年，是全面打贏脫貧攻堅戰的收官之年。面對嚴峻複雜的疫情和經濟金融形勢，本行進一步增強責任感緊迫感，強化舉措，創新方式，扎實有效開展扶貧服務工作。通過強化黨委主體責任、修訂相關制度、加大資源保障、優化服務模式和流程創新，以及對定點幫扶困難村開展專案幫扶、產業幫扶、智力幫扶、消費幫扶等多種舉措，加強對貧困地區的支持力度，助力打贏脫貧攻堅戰。截至2020年12月31日，本行精準扶貧貸款餘額50.87億元，比年初新增16.35億元，較年初增速47.33%。





優化扶貧減貧機制

■ 強化黨委主體責任，持續優化扶貧體制機制

2020年，為了強化各級黨委在扶貧工作中的主體責任，本行將精準扶貧指標納入各級黨委黨建考核指標，全行在以黨委書記為組長的扶貧工作領導小組統一指揮之下，不斷提升工作合力，深入推進扶貧工作。通過定點對口扶貧以及消費扶貧等重點板塊，增加深度貧困地區金融供給，努力提高脫貧品質防止返貧，並注意做好脫貧攻堅期結束後的金融政策銜接。

■ 深入調研精準施策，因地制宜確定發展方案

本行各級黨委領導帶隊深入貧困地區調查研究，認真分析致貧致困原因，因地制宜確定貧困地區產業發展方式。總行黨委書記帶隊，多次赴幫扶的天津市薊州區桑梓鎮、四川省甘孜州德格縣尼木村調研，對發現的諸如缺乏集體收入、光伏專案難以落地等問題採取了針對性的解決措施。

”

本行天津分行與桑梓鎮合力打造“精品西瓜產業園”專案，積極爭取為桑田梓地公司、洵河灣精品西瓜產業專案提供專案貸款等金融，大力促進新一輪結對幫扶困難村的產業發展。

”

”

本行成都分行向尼木村投入資金發展奶牛產業，擴大集體合作社的產業規模，激發下游牛奶廠產能及帶動貧困人員就業，並將產出所得委託政府補貼給貧困家庭。

”





2020年4月3日，本行黨委書記、董事長李伏安一行深入天津市薊州區桑梓鎮，對結對幫扶困難村進行調研。

■ 修訂完善相關制度，確保扶貧工作有序開展

本行進一步完善相關授信風險管理政策。將鄉村振興與扶貧攻堅納入2020年授信投向支持領域，明確了鄉村振興授信支持的重點方向和領域，引導全行積極探索扶貧金融服務模式，堅持差異化管理，對接扶貧重點專案和深度貧困地區脫貧攻堅，對接貧困人口就業就學的扶貧小額信貸需求，對接易地扶貧搬遷金融服務需求等。在加強考核激勵，將扶貧工作引向深入的同時，宣導盡職免責，明確對普惠型涉農貸款和精準扶貧貸款不良率高於自身各項貸款不良率年度目標3個百分點(含)以內的，可不作為內部考核評價的扣分因素。引導全行積極探索扶貧金融服務模式，堅持差異化管理，並對接扶貧重點專案和深度貧困地區脫貧攻堅，對接貧困人口就業就學的扶貧小額信貸需求，對接易地扶貧搬遷金融服務需求等。



加大扶貧模式創新

本行秉持因地制宜、扶貧需要的原則，堅持市場導向，把握國家政策，以“1+N”業務模式為主要抓手，積極利用現代科技，不斷強化服務模式和流程創新，提高金融扶貧能力。實施《渤海銀行“銀政擔農發貸”業務方案》，以充分發揮財政擔保分險增信作用，建立政府、銀行、融資性擔保機構共同參與，合理分擔風險的可持續合作模式。加大與龍頭企業合作，帶動扶貧地區脫貧。積極推動供應鏈業務在涉農扶貧領域的應用，依託供應鏈業務的貿易背景，並通過核心企業的增信作用，解決農業客戶資訊不對稱、風險緩釋能力弱等問題。

■ 聚焦深度貧困地區，加大“三區三州”信貸支持力度

2020年，本行配合四川省涼山州政府全力實施的“全域旅遊”發展戰略，向涼山州文旅投資發展集團有限責任公司投放信貸資金1.85億元，支持開發建設具有地方民族文化特色的優質旅遊專案，以旅遊專案發展帶動貧困人口脫貧。西安分行投放7.5億支持“黃河引水工程”，支持陝北革命老區水利基礎設施建設，改善相關貧困縣供水情況和水質安全；《金融時報》對此進行了專題報導，並評論認為“樹立了金融機構積極支持脫貧攻堅的良好形象。”

投放信貸資金

1.85 億元
支持“全域旅遊”

西安分行

7.5 億元
支持“黃河引水工程”

■ 積極引導和支持企業發行扶貧債券

2020年，本行積極引導和支持相關企業發行扶貧債券，合理調劑和引導信貸資源，實現扶貧金融創新。南昌分行成功參與投資江西省首只扶貧專項公司債券——安遠縣城市發展投資集團有限公司非公開發行扶貧專項公司債券（第一期），該債券為2016年以來全國同期限同評級區縣組平臺公司債最低利率，獲得了當地政府好評。

■ 加大與龍頭企業合作，帶動貧困地區脫貧

本行呼和浩特分行為內蒙古自治區農牧業龍頭企業內蒙古富源國際實業（集團）有限公司投放產業精準扶貧貸款1億元，積極支持該企業充分發揮在精準扶貧、農民增收等方面的示範效應，實現農民就業3000餘人，通過現代化種植技能培訓幫助農民脫貧致富。廣州分行主動接洽廣東省乳源縣龍頭企業乳源瑤族自治縣寓能電子實業有限公司，給予該企業旗下陽之光親水箔有限公司、東陽光化成箔有限公司等綜合授信額度7.6億元，並根據企業實際需求提供綜合金融服務，助力乳源縣精準扶貧工作。

精準扶貧貸款

1 億元

實現農民就業

3000 餘人



持續開展定點幫扶

按照中央、天津市委關於堅決打贏脫貧攻堅戰的部署要求，從2017年8月開始，本行積極貫徹落實新一輪天津市薊州區結對幫扶困難村工作。成立以總行黨委書記、董事長為組長，全體班子成員任組員的新一輪幫扶工作領導小組，多次赴本行幫扶的薊州區困難村調研，切實解決實際問題，把加大資金投入力度作為幫扶工作的支撐點，落實派駐幫扶工作人員的工作和生活條件，提高工作效率，扎實開展工作，幫扶工作成效明顯。

■ 抓黨建促幫扶 抓紀律保落實

本行幫扶工作人員充分發揮村支部的作用，以黨建促村建，推動幫扶工作的落實。嚴格遵守幫扶工作各項紀律要求，定期召開幫扶工作例會，及時制定幫扶困難村的三年規劃和年度工作計畫。

■ 千方百計超額完成村集體經營性收入指標

本行始終把產業幫扶作為幫扶工作的重中之中，為困難村輸入造血機能。配合桑梓鎮“一鎮一策”安排，積極主動落實桑梓河灣精品西瓜產業發展專案，及時撥付配套資金200萬元；根據困難村飲用水比較困難的情況，本行投入專項幫扶資金：

- 為幫扶的4個困難村每個村都打深水井取水，購買配置大型淨化水設備，以優惠價格為村民提供優質飲用水。
- 幫助積極清理村民承包經營合同，規範承包經營制度，幫助村集體及時收取承包經營收入。
- 積極行銷薊州優質綠色農產品，落實消費幫扶政策，為困難村獲取消費幫扶的分利收入。

■ 積極落實困難村基礎設施專案建設

本行把新建困難村辦公場所作為基礎設施建設的重點，同時對全村主幹道進行了全方位的硬化、亮化、美化、綠化。4個幫扶困難村新建村部建築面積共計1600平米，新建黨群服務中心全部達到“十個有”標準，幫扶期間4個村兩委班子全部進駐新建辦公場所辦公，形成幫扶村黨員群眾的活動中心、教育中心、交流中心。

■ 積極慰問幫助幫扶村困難人員

本行幫扶工作人員深入訪貧問苦，走訪低收入和貧困家庭，拉家常、問情況、交朋友，制定春節慰問計畫，切實把黨組織的關懷落實到困難村老百姓身上，對重大疾病和突發事故的家庭，幫扶人員帶頭捐款、帶動總行相關支部以及村幹部一起捐款，幫助特困村民度過難關。

■ 全力支援幫扶困難村新冠肺炎防疫工作

本行幫扶工作組積極與薊州桑梓鎮黨委以及幫扶村溝通，深入瞭解防疫工作情況，嚴格落實防疫各項措施，支援桑梓鎮和困難村4噸防疫消毒液。

■ 積極採購薊州農品，增加困難村幫扶收入

全行在津各級工會發放員工節日慰問品，優先採購薊州農副產品，總行機關工會將薊農公司作為本行發放員工節日慰問品的優先供貨商，同時，積極聯繫拓展採購管道，形成購銷薊州區農副產品的長效機制。

案例

天津分行精準扶貧切實幫扶困難村

天津分行連續委派分行幹部10人次前往天津薊州區桑梓鎮的頭營村、劉家頂村、大安宅、小安宅四個村進行點對點的精準幫扶脫貧。同時，持續投入困難村環境整治基礎設施專案建設資金、春節慰問困難村資金、產業發展專案及其配套資金，以及消費幫扶資金、幫扶人員工作和生活改善資金。為完善困難村基礎設施專案，向困難村和桑梓鎮政府捐助辦公桌椅120套，以及廚房用具。

案例

成都分行多角度參與地區扶貧

成都分行按照監管機構《關於進一步加大“三區三州”深度貧困地區銀行業務保險業務扶貧工作力度的通知》精神，持續關注川內貧困地區信貸業務。在獲知涼山州文旅投資發展集團有限責任公司有資金需求後，分行業務部門主動上門對接，進一步瞭解客戶實際業務需求。涼山州文旅投資發展集團有限責任公司是涼山彝族自治州文化體制改革的試點單位，是涼山州民族文化旅游產業專案與資本運營的國資平臺企業，公司開發建設具有地方民族文化特色的優質旅遊目的地，以旅遊帶動貧困人口脫貧。掌握情況後，分行積極協調，於今年3月，分兩次向客戶涼山州文旅投資發展集團有限責任公司投放信貸資金1.85億元，用於支持公司及其下屬公司的運營及主營業務發展，參與到地區扶貧工作當中。

此外，分行與甘孜州德格縣人民政府簽署幫扶協議，將德格縣更慶鎮尼木村作為定點幫扶單位。今年，在向當地政府瞭解到第一批扶貧款項使用情況後，分行決定加大對對口單位的幫扶力度，再次投放專項扶貧款30萬元，款項於1月9日順利劃付。因受疫情等因素影響第二批委託當地政府購買的奶牛於今年下半年全部投放到貧困家庭，惠及30戶貧困家庭。至此，兩批次共80頭奶牛均已投放到貧困家庭，繼續用於支持尼木村畜牧經濟發展，以改善貧困地區群眾的生活。

深化轉型

助力經濟社會高質量發展

中國經濟發展進入高質量發展階段，本行牢牢把握促進民營與小微企業發展、內需擴大、新型基礎設施建設、促進農村經濟發展，以及產業結構轉型升級、區域經濟社會協調發展等重點，依託金融科技和商業銀行專業優勢，全力支持現代化經濟體系建設，為經濟社會高質量發展提供金融動能。同時，本行深入推進高質量轉型發展，成功揚帆國際資本市場，以得到國際資本市場青睞的優異表現，為經濟社會高質量發展做出了自己的貢獻。







優質服務小微企業

2020年，本行堅決貫徹落實黨中央和國家關於普惠金融的各項政策和決策部署，助力“六穩”“六保”，重點支持小微企業、民營經濟復工復產，不斷拓展普惠金融服務的廣度和深度，夯實客戶基礎，拓寬線上線下獲客管道，以線上產品為抓手，務求加大投放，多舉措踐行“提質、增效、擴面、降本”的總體目標，推動普惠業務做穩、做好、做大。截至2020年12月31日，本行普惠型小微貸款餘額431.65億元，較年初淨增285.50億元，增速達到195.35%，貸款戶數87537戶，較年初增加了71647戶。普惠型小微不良貸款餘額4.34億元，不良貸款率1.01%，較年初下降個1.31百分點，本年單戶授信1000萬元(含)以下小微貸款平均貸款執行利率5.74%，較年初下降0.45個百分點，完成了監管“兩增兩控”的目標。

■ 健全完善小微企業業務機制

- 制定了《關於下發抗擊“新冠”病毒疫情金融支持“小微”九條舉措的通知》、《普惠金融事業部疫情防控期間工作要點》、《關於全行開展“百行進萬企”活動的通知》、《渤海銀行疫情期間小微企業貸款免收罰息申請流程》。
- 成立由行領導任組長，屬地分行行長、總行普惠金融事業部總經理任副組長的快速回應工作組，專責研究、解決小微企業在疫情防控、復工復產期間的各類金融服務需求，保障金融穩定。
- 落實“五專”機制，初步完成普惠金融事業部架構改革，解決了管理不到位、客戶定位不到位、技術支撐不到位、風險管理不到位、政策激勵不到位的問題；將分行綜合績效考核中普惠金融業務占比提高到10%以上，把首貸戶、普惠小微信用貸款、精準扶貧等重要指標納入考核；修訂《渤海銀行普惠型小微企業授信業務盡職免責管理辦法》，提高基層“敢貸、願貸、能貸”積極性；加大對普惠金融業務的資源傾斜，對全行普惠業務給予FTP優惠50bps，對完成考核分行按照完成度給予5-15bps優惠，對天津、武漢地區給予了特殊區域FTP優惠。

■ 降低小微企業融資成本，緩解小微企業資金困難

- 在全行範圍內打通小微企業主、個體工商戶普惠貸款定價下行通道，為防控疫情的相關小微企業主、個體工商戶貸款利率在現行利率基礎上再降低0.5個百分點；對湖北地區的小微企業、個體工商戶貸款在現行執行利

率基礎上降低1個百分點；同時，對小微企業主、個體工商戶客戶推出階段性利率優惠活動。

- 提供減免罰息、征信保護、延期還本付息服務。為抓實抓細金融支持防控疫情工作，本行先後制定《疫情期間個人貸款貸後管理、征信管理工作安排》、《關於轉發對中小微企業貸款實施臨時性延期還本付息的通知》和《關於進一步落實疫情期間減免罰息及修改征信逾期記錄的通知》等，細化操作流程、明確工作職責，對參加疫情防控的醫護人員、政府、交通運輸、公共基礎服務人員和小微企業主、個體工商戶，以及因確診或者疑似為新冠肺炎病例人員等因受疫情影響無法按時正常還款的人員，在疫情期間個人貸款發生逾期的，不視為違約，不納入違約客戶名單。同時給予武漢分行專項授權，根據國家和湖北當地政策處理當地個人經營性業務的延期還款、減免罰息、修改逾期征信，隨申請隨處理，積極為個體工商戶和小微企業緩解資金困難。

■ 持續推進普惠金融產品創新及優化

- 積極推進“普惠金融管理服務業務平臺”建設工作。該平臺符合全行業務中臺設計要求，已完成專案可行性報告並通過行辦會審定。平臺整體規劃；標準化、模組化、插件化、功能可複用；實現全鏈條、全產品、全終端互聯互通、全能力觸達。同時通過科技手段、細化定價規則，根據不同客群區別定價的風險定價和規模管理線上、自動審批等功能已進入開發階段。
- 進行白名單客戶拓展探索，根據雲計算、大數據、物聯網、移動互聯網、人工智慧等新一代資訊技術的發展情況，從生產、交易到融資、流通，產業互聯網各個環節入手，經過梳理分析將互聯網創新排行榜50強總部與分行所轄進行了匹配，由分行按圖索驥進行管道搭建的一次總分聯動的行銷活動。
- 對現有產品不斷升級和優化，完成了“渤業貸”、“小額快捷通”、“房抵快貸”、“小微企業按揭貸款”等8款產品的流程優化和制度修訂，如：為滿足疫情期間遇到臨時性周轉困難的小微企業資金需求，對“小微企業連續貸”產品進行了升級，從延長貸款期限、簡化流程、明確銜接管理要求等方面進行優化，規定疫情期間受疫情影響暫遇困難的存量客戶申報連續貸業務可按照“三查”簡化流程辦理等。推出線上“渤業貸”融資產品。應用工商、稅務、司法、財務等數據為小微企業進行畫像，通過自動風控系統實現線上審批。實現申貸、審批、簽約、提款、還款全線上辦理及資訊採集、識別篩選、訂單分派、資訊回饋的自動化處理。同時，通過產品共借模式的升級，實現了為小微企業提供純信用貸款的業務模式。截至12月末，渤業貸產品共累計為5587戶客戶提供預授信，為1290戶小微企業發放貸款10.30億元。加強科技賦能應用，持續推動各項產品創新。研發上線了房抵快貸預授信測算器，制定了《渤海銀行小微企業房抵快貸（智能版）業務操作規程》，實現了線上獲客、線下標準化受理和根據外部數據、人行征信、線上評估對小微企業住房抵押業務進行自動審批，業務系統已經入測試階段。設計制定了普惠型小微企業線上受託支付操作流程，提升客戶體驗。積極推進線上公證專案，為本行線上授信業務提供更有有效的風險控制手段和出現逾期後的快速處置措施。進一步加強“渤稅經營貸”產品在全國各分行的落地實施。截至2020年12月末，全行累計已有29家一級分行與27個省市完成稅務貸合作簽約，其中24家分行完成產品上線。
- 根據普惠業務特徵，優化完善本行普惠型小微企業風控管理，貸後管理實現“分類管理、權責統一、科技賦能”，方案已經行辦會審定，配套制度建設工作已經開展，《指引》已下發各分行，系統建設工作已著手啟動。

- 開展數據治理，夯實業務基礎：

”

一是梳理現有業務管理報表，全面考慮機構、業務、產品、客戶、管道等多種維度，提出10餘張系統報表需求，目前已全部上線

”

”

二是與銀保監會多次請示，確認S71報表中“普惠型涉農小微企業法人貸款”數據口徑應包含票據融資業務，目前已按照最新監管規定完成系統報表優化。

”



金融創新助力內需

- ▶ 2020年，本行圍繞客戶需求中心，切中市場痛點，以深化金融供給側結構改革的根據遵循，突出數位化、智能化、場景化特徵，以金融科技時代的優質創新產品和服務，關注民生焦點，立足目標客戶，助力內需擴大。
- ▶ 本行大力推進住房按揭貸款，抓牢優質資產和核心客戶。推動“線上+線下”按揭貸款處理模式上線及應用，利用騰訊虛擬營業廳實現線上完成客戶身份識別、申請資料收集及征信授權書簽署及初步審核。同時充分利用本行住房按揭產品及相關接力貸、贖樓貸、二手房交易貸、法拍房貸、拎包入住等房貸配套創新產品，持續提升個人住房貸款服務品質。
- ▶ 持續打造明星產品，做大做強“渤樂e貸”自有線上產品。疫情防控期間，為支持、關愛參與疫情防控的勇士們，及時推出一款專屬個人線上信用貸款產品——“抗疫勇士貸”，為抗疫勇士們提供便捷、實惠、貼心的金融服務，為近萬名抗疫工作者提供金融服務。堅持細分客戶，推出專屬線上信用類貸款產品“新婚時貸”，並針對分行回饋問題及市場需求變化，對產品進行迭代升級優化，從場景用途出發，解決小夫妻們資金需求的痛點難點。踐行服務地方經濟社會發展的責任，本著為海河英才提供敏捷高效金融服務的目標，積極與天津人社局合作，推出了“渤銀人才貸”產品。
- ▶ 本行與紅星美凱龍簽訂戰略合作框架協議，雙方將以共同建設“金融新生態”為願景，建立長期戰略合作夥伴關係。在此基礎上，雙方聯合打造“全球家裝狂歡季”十一大促活動，在北京、上海、深圳、天津等30個設有紅星美凱龍家裝門店的城市，為共建客戶提供一站式金融服務。



2020年10月21日，本行與阿里本地生活客如雲全面戰略合作協議在天津成功簽署。阿里本地生活致力於將數位化本地服務延伸到人們生活消費的方方面面。

案例

本行以供應鏈融資助推內需

本行與境內及跨境電商合作，以供應鏈融資助推內需。2020年，本行與菜鳥物流跨境電商合作專案一期已完成全部測試工作及系統投產工作，二期專案已完成從需求討論到測試投產的各項工作。

同時，本行持續推進菜鳥三期需求及額度核定優化需求，並與京東物流、順豐速運、歐冶雲商、供銷社糧油等物流公司積極溝通供應鏈合作方案。

案例

本行與紅星美凱龍控股集團有限公司簽訂戰略合作協議

2020年9月19日，本行與紅星美凱龍控股集團有限公司簽訂戰略合作協議。本次戰略合作，本行將為紅星美凱龍商戶、客戶及產業鏈上下游海量用戶打造一站式金融服務解決方案。



推動新型基礎建設

新型基礎設施建設是拉動新一輪經濟增長的新動能，是帶動資訊產業升級的新機遇，是推動高質量發展的重要支撐，是拉動有效投資的新增量。2020年，本行積極支持新型基礎設施建設，重點服務城際高速鐵路及城際軌道交通專案建設、煤水電氣以及公共衛生和醫療等“補短板”專案建設。本行通過下發相關行銷指導意見、制定基礎設施建設客戶白名單、明確相關支持政策、適當降低准入標準、設置專項行銷獎勵、建立敏捷小組推動業務落地等措施，以及制定相關優惠政策，對重點客戶實行金融產品差異化定價管理，實現信貸資源傾斜，為推動新型基礎設施建設發展、促進產業轉型、搭建新型基礎設施體系等方面繼續做出自己的貢獻。截至2020年12月31日，本行新型基礎設施建設客戶185戶，其中124戶客戶完成額度提用，實現提額144.02億元。本行已實現為39戶城軌交通和傳統基建“補短板”客戶實現融資，金額達到55.45億元。

■ 制定“新基建”領域客戶營銷制度

本行將新型基礎設施建設客戶作為2020年重點支持對象，於3月12日下發《關於開展“新基建”領域客戶營銷的通知》，首次向全行提出新型基礎設施建設概念，為全行提供客戶營銷線索，並進行過程化管理，督導全行開展營銷工作。對於重點優秀營銷案例在全行範圍內進行分享，先後選取了深圳分行的華為集團、蘇州分行的東山精密、前海分行的優必選、石家莊分行的科林電氣和杭州的南都電源等。案例範圍涵蓋了國際知名科技型獨角獸企業、優質上市高端製造型企業以及未上市人工智能潛力企業，從多維度向全行推廣了新型基礎設施建設客戶營銷經驗。

■ 出台“新基建”領域營銷指導意見

2020年6月，本行正式發文《渤海銀行關於“新基建”領域營銷的指導意見》，指導意見中再次重申了“新基建”客戶營銷的重要性，結合本行現階段發展現狀提出了營銷指導原則，明確了新型基礎設施建設領域涵蓋範圍、本行重點營銷目標行業、適用的產品組合以及風險防控要求。通過參考、篩選、分析眾多新型基礎設施建設領域研究報告，結合前期向全行徵集的新基建白名單客戶名單，指導意見中製定了新型基礎設施建設客戶白名單。名單涵蓋八大行業近400家優質企業，包括央企、地方國企、上市公司及部分非上市優質民企等各類經濟屬性，企業所在區域基本覆蓋本行一級分行所在地，有效地為全行提供了營銷線索及方向。同時，指導意見中確定了相關支持政策，如建立敏捷小組推動業務落地、信貸資源傾斜、適當降低准入標準、差異化定價管理、專項營銷獎勵等內容。同時，對全行下達了2020年新型基礎設施建設客戶營銷指標。

■ 進一步明確新型基礎設施建設領域優惠政策

2020年10月，針對前期營銷工作中全行反映的營銷難點、主要問題，本行製定《關於進一步明確央企、新基建等重點領域優惠政策的通知》並發文施行，在《渤海銀行關於“新基建”領域營銷的指導意見》的利率優惠政策基礎上，將符合本行風險偏好且綜合收益較高的新型基礎設施建設客戶的流動資金貸款業務最低給予LPR基準利率優惠，免於收益補償，利率優惠貸款總額度不超過50億元，固定資產貸款及項目貸款類業務延續原有優惠政策執行。



2020年12月14日，本行與中國鐵建投資集團簽訂戰略合作協議，雙方將在基礎設施、市政工程建设等方面開展長期合作。

案例

深圳前海分行打開與華為合作局面

華為作為新型基礎設施建設中5G領域建設的龍頭企業，是本行支持新型基礎設施建設的重點客戶。

華為業務遍及170多個國家和地區，境外區域收入約占其營業收入的40%，有大量的跨境匯入匯款需求，且涉及多個幣種。前海分行以跨境業務為切入點，制定綜合金融服務方案，優化資料填寫審查流程，以優質高效服務打開了與華為合作的局面，得到了企業的高度認可，邁出了合作的關鍵一步。同時，為更好地滿足華為跨境業務的需求，前海分行加強與深圳外管局的溝通，積極爭取政策支持，努力為企業跨境匯入匯款提供更加便捷的清算服務。

為進一步支持華為及其相關企業發展，前海分行積極與華為公司溝通聯繫，並征得該公司同意，以華為公司為核心構建“1+N”合作模式，為華為公司上報100億主動綜合授信，用於華為投資控股有限公司本部及其下屬子公司歸還他行借款、債券，日常經營周轉，為華為的上下游客戶提供優質的融資服務。

案例

石家莊分行助力科林電氣節約財務成本

石家莊科林電氣股份有限公司2000年成立，抓農網改造契機，涉足電氣行業，電力二次設備產品起步。僅3年時間，涉足一次設備製造；7年時間，打造知名品牌“KE”，圍繞智能電網建設，銷售破億元；10年時間引入戰略投資者；在2017年，距成立17年，成功A股上市，成為23年來第一家登陸滬市的石家莊企業。石家莊科林電氣設備有限公司為該公司的全資子公司，兩公司所屬行業均為輸配電及控制設備製造，產品主要包括智能電網變電設備、智能電網配電設備、智能電網用電設備、高低壓開關及成套設備。

由於企業資產規模大、合作銀行眾多，較為強勢，而各個銀行給予客戶的合作方式及價格也較為優惠，本行在品種和價格上並不佔優勢，但石家莊分行與客戶貼心細緻地計算設計的每個業務品種的成本及收益，並與他行逐一進行比較，多次上門與客戶財務人員核算用信產品成本，更改融資方案，將已完成簽署的流貸合同更改為銀承協議，用客戶有使用需求的銀行承兌匯票替換貸款，最大限度的為客戶節約財務成本。



鼎立支持鄉村發展

2020年，本行進一步增強責任感和緊迫感，回歸本源，堅實定位，強化舉措，圍繞補齊“三農”領域短板等重點工作，加大信貸投入力度，鼎立支持鄉村經濟發展，助力全面建小康社會。截至2020年12月31日，本行涉農貸款餘額449.15億元，以年初新增93.28億元，增幅26.21%，完成全年信貸計畫的4257.42%；普惠型涉農貸款餘額17.89億元，比年初新增9.61億元，增幅116.01%，完成全年信貸計畫的524.65%。

■ 修訂完成制度，確保涉農工作有序開展

本行進一步完善相關授信風險管理政策，明確本年度“三農”金融服務重點領域為：對標全面建成小康社會加快上農村基礎設施和公共服務短板、保障重點農產品有效供給、促進各類農業經營主體發展、強化特殊群體金融服務以及做好新冠肺炎疫情防控期間涉農金融服務等五個方面；繼續將鄉村振興納入2020年授信投向支持領域，制定了

本年度支持鄉村振興的政策和投向指引，明確了鄉村振興授信支持的重點方面和領域。本行強化績效考核，將“三農”金融工作引向深入。為引導和激勵分行將“三農”工作做實，本行對年度綜合績效考核指標進行了調整，將包括涉農貸款在內的普惠金融考核指標在分行綜合績效考核中的占比提高到10%以上，並交涉農指標納入基礎管理類指標中考核，力求通過考核指揮棒的作用，將“三農”金融作為硬任務來抓。本行明確涉農貸款盡職免責的有關規定，明確普惠型涉農貸款不良率高於分支機構自身各項貸款不良率年度目標3個百分點以內的，不作為內部考核評價的扣分因素。

■ 明確“三農”金融服務重點領域

本行貫徹落實國家糧食安全戰略，做好包括生豬產業在內的畜牧業金融服務，推動肉蛋奶等穩產保供。本行促進各類農業經營主體發展，做好小農戶發展特色優勢產品。2020年，成都分行與農業產業化國家重點龍頭企業正邦集團達成合用意向，制定並通過專項用於支持四川省地區生豬養殖的批量授信方案，用於批量培育涉農優質小微企業和農戶，促進農牧民增加經營性收入。

■ 加大資源保障力度，確保涉農信貸資金投放到位

本行專項配置風險資產以支持涉農業務投放，加大資本配置比重，切實發揮資源支持保障作用；通過對涉農業務設定較為優惠的參數，降低其經濟資本成本，從資本考核層面對“三農”業務予以支持保障，通過擴大考核政策的正向激勵作用，強導各分支機構積極助力鄉村振興；實施差異化內外部位定價機制，外部定價方面，對於重點支持的涉農貸款，綜合考核資金成本、運營成本、服務模式、擔保方式、產品類型、區域同業價格等因素，在普通業務利率定價水準基礎上實現利率調減，執行最優惠利率，內部資金轉移價格方面，在精確核算基礎上動態調整，按最高優惠50bps的內部資金轉移價格執行；規範收費管理，主動降低涉農客戶成本，通過進一步擴大分行對收費專案的減免許可權讓利客戶。

■ 加強創新賦能，提高“三農”金融服務能力和水準

本行繼續秉持因地制宜、滿足“三農”需要的原則，堅持市場導向，把握國家政策，以“1+N”業務模式為主要抓手，積極應用現代科技，不斷強化服務模式和流程創新，提高“三農”金融服務能力和水準。本行依託“農村土地承包經營權+大數據”，實現“三農”金融雙創新。長春分行推出了支持農戶生產經營的平臺合作產品“渤農貸”，通過與吉林農金服合作，創新性地將農村土地承包經營權作為擔保品，通過可視化衛星地圖定位申貸農戶的耕種地塊，借助合作方的線下評級體系獲悉申貸農戶的家庭資產負債資訊等貸前調查資料，結合本行全線上化的審批體系和大數據風控模型，實現包括財戶開立、貸款審批、合同簽署、貸款發放等環節線上化。本行配備專人深入農村地區提高專業服務水準。寧波分行通過配備一支專業服務於農村區域的經營團隊，從產品、行銷、機制、品牌、人員和管理六個方面著手，不斷延伸金融服務。

案例 ▶ 西安分行支持革命老區水利基礎設施建設

西安分行向延安市黃河飲水工程有限責任公司發放7.5億元專案貸款，期限五年，專項用於延安市黃河飲水工程專案建設。該工程是陝西省“雙網”聯合調度重點供水工程、陝西省十三五“十大水源工程”之一、省級重點水利工程，是延安市規劃建設的重大水源工程，對於加快延安市產業轉型和能源化工基地建設，緩解城鄉居民生活用水困難具有極為重要的意義。

延安地處黃土高原丘陵溝壑區，水資源嚴重匱乏，人均水資源佔有量僅為612立方米，遠低於國際上公認的1000立方米人均最低需水線，是全國人均水資源佔有量的1/3，延安地區自來水居民人均生活用水指標僅為71.9L，遠低於陝西省行業用水定額。

案例 ▶ 本行“三農”工作獲得中國銀保監會通報表揚

2020年，本行將“三農”工作作為一項重大任務來抓，取得一定成效。2020年8月，在銀保監會下發的《關於2020年上半年銀行業保險業“三農”金融工作情況的通報》（銀保監普惠金融發[2020]9號）中，本行多項工作獲得了通報表揚。一是普惠型涉農貸款增速在同類型機構中較為突出；二是加強“三農”金融制度建設，努力提高三農金融服務質效，對相關人員加大涉農業務培訓力度，提高涉農業務專業服務水準；三是創新金融產品和服務模式，頒佈實施《渤海銀行“銀政擔農發貸”業務方案》。



努力促進產業升級

本行將推進製造業高質量發展擺在重要位置，促進淘汰落後產能，努力壓降“兩高一剩”行業貸款，加大對裝備與高端製造等高新技術產業及新舉產業的授信支持力度。截至2020年12月31日，本行製造業貸款餘額800.15億元，比年初增加222.75億元，增速38.58%，已超額完成銀保監會要求的25%的增速目標；高新技術製造業貸款餘額362.08億元，比年初增長149億元，增速69.89%。

案例 ▶ 政府產業基金助力產業升級

私募基金作為直接融資的重要工具，在促進創新資本形成，服務實體經濟發展方面發揮著越來越重要的作用。促進區域一體化協調發展，是國家重大戰略之一。近年來，各地政府基於當地經濟基礎和發展規劃，設立產業基金，助力產業升級，促進區域經濟協同發展。

在本次新冠病毒疫情的衝擊下，中小企業主要在現金流、融資和經營成本上困難較大。政府產業基金在幫助企業按照當地政府防疫安排科學設計復工復產方案、加大投資力度，為企業復產用工提供資金和資源支持，穩定社會就業方面做出了極大的貢獻。

本行第一時間回應黨中央號召，立足抗疫攻堅、立足民生、支持企業復產復工。不僅對支持經濟發展的產業基金進行減免優惠；同時對支持抗疫的基金及資管產品進行託管費減免優惠。2020年全年共計對15支產業基金或子基金參與的基金產品費用進行了減免。

案例 ▶ 寧波分行加大對先進製造業的支持力度

本行寧波分行成立以來，始終堅持服務實體經濟的初心和政策導向，圍繞《寧波市製造業中長期貸款提升專項行動方案（2020-2022）》要求，制定分行“一行一策”方案，加大對區域先進製造業的支持力度。2020年10月，分行成功為某重點製造業企業投放2億元製造業中長期貸款，實現製造業中長期貸款“破冰”。

2020年初，分行制定製造業專項信貸政策支持計畫，尤其是加大製造業中長期貸款投放力度。分行一把手親自抓政策落實，牽頭組織公司部梳理轄內相關客戶特點及需求，制定下發了《渤海銀行寧波分行2020年公司業務行銷指引》，帶隊走訪轄內重點製造業客戶。

多部門聯動，制定精準融資服務方案。分行業務行銷團隊通過多層次多頻次對轄內某重點製造業客戶的走訪，深入挖掘該企業的金融服務需求，並在分行公司金融部、風險管理部等部門的共同配合下，為其制定



聚焦區域協調發展

本行牢牢把握金融服務國家發展戰略的根本宗旨，持續提升服務實體經濟質效，聚焦“區域協調發展”，加大對重點區域金融資源的投入力度，實現專案和資金的良好互動，服務與創新的深度融合。同時，充分考慮各個區域板塊不同特色和發展定位，做好全方位綜合金融服務。

案例

本行參加2020“津企隴上行”活動

作為一家全國性股份制商業銀行，本行始終認為加強東西協作、助力產業扶貧，是金融企業服務實體經濟的天然使命，也是的職責擔當。

2020年，本行黨委書記、董事長李伏安帶隊赴甘肅省參加2020“津企隴上行”活動，拜會了甘肅省及蘭州市部分領導同志，希望甘肅省和渤海銀行本著互利共贏的原則，充分發揮各自優勢，搶抓“一帶一路”和新一輪西部大開發戰略機遇，積極推進金融領域合作交流。在“津企隴上行”活動現場，在國家扶貧辦公室、天津市和甘肅省領導同志的見證下，本行與甘肅省金融監管局簽訂了合作協議。

本行將加快在甘肅設立分支機構的規劃，重點支持產業扶貧、民營企業融資、生態環境治理，推動製造業升級和新興產業發展，助力甘肅經濟社會高質量發展。

案例

武漢分行被授予“金融支持湖北經濟發展突出貢獻單位”榮譽稱號

2020年7月，本行武漢分行被湖北省政府授予“金融支持湖北經濟發展突出貢獻單位”榮譽稱號，成為僅有的三家獲此殊榮的股份制商業銀行之一。

2019年以來，武漢分行緊緊圍繞省委省政府提出的“穩增長、促改革、調結構、惠民生、防風險”工作思路，堅持穩中求進工作總基調，積極助力全省經濟高質量發展，所做貢獻得到了湖北省政府和社會各界的充分肯定。分行堅持服務實體經濟，積極主動搶抓發展機遇，信貸資金投入力度不斷加大，實現全年各項貸款淨增量突破百億元、個人貸款餘額突破百億元的“雙百億”目標；堅持圍繞大機構業務、大交易銀行、大投行、大零售“四大”重點方向，著力推進經營轉型，金融服務方式不斷創新；堅持“惠民、便民、利民”服務宗旨，全面完成小微貸款“兩增兩控”目標，普惠金融服務水準不斷提升；堅持主動擁抱科技、擁抱生態，積極搭建以普惠金融、場景金融、智能金融為特色的綜合化線上金融服務平臺，科技金融生態建設不斷推進；堅持嚴守風險底線，堅決打好防範金融風險的攻堅戰，風險防控和管理的能力不斷提高。

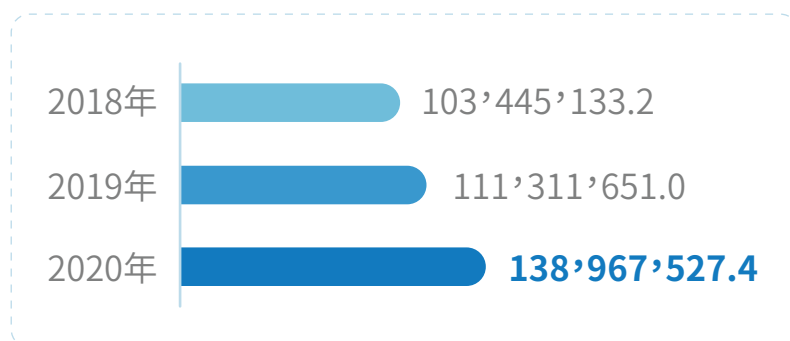


揚帆國際資本市場

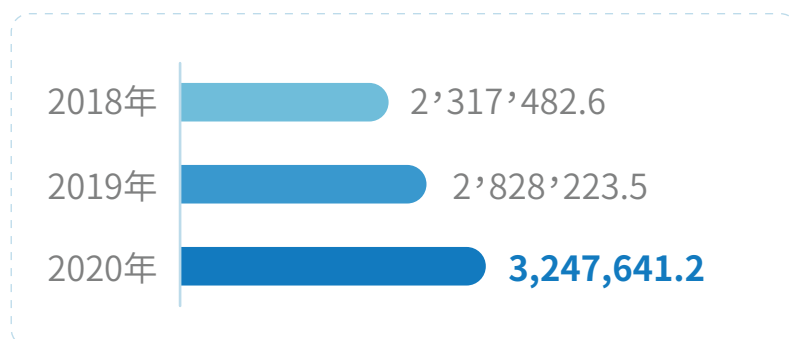
本行秉承“一旦選擇，終身相伴”的品牌理念，以提供“最佳體驗的現代財資管家”為企業願景，深入推進高質量轉型發展，實現了經營業績的穩步提升。2020年7月16日，本行在香港聯交所掛牌上市，樹起了發展史上新的里程碑。2020年12月17日，本行榮獲《信報財經新聞》“上市公司卓越大獎-主板新星獎”，是當年榮膺“主板新星獎”稱號的四家上市企業中唯一一家銀行機構。



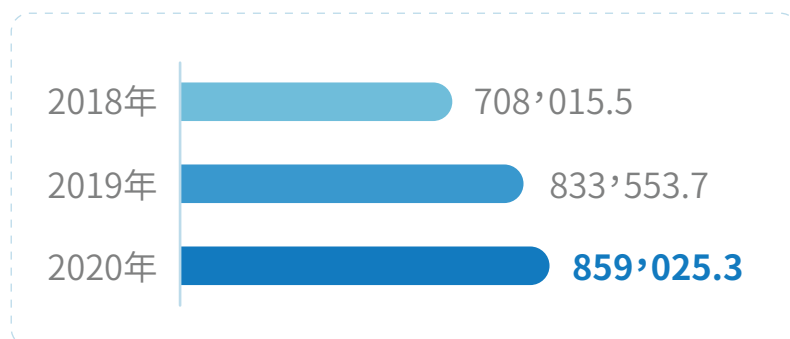
2020年7月16日，本行在
香港聯交所掛牌上市



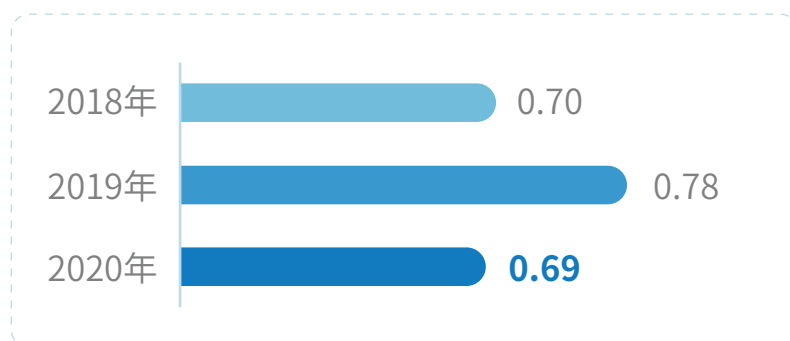
近三年總資產(萬元)



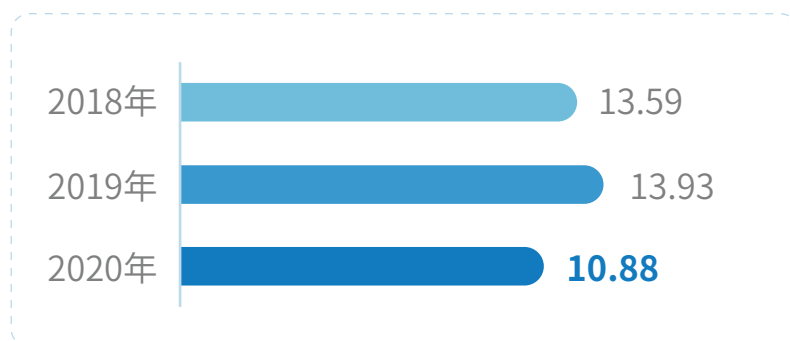
近三年營業收入(萬元)



近三年淨利潤(萬元)



近三年總資產收益率(%)



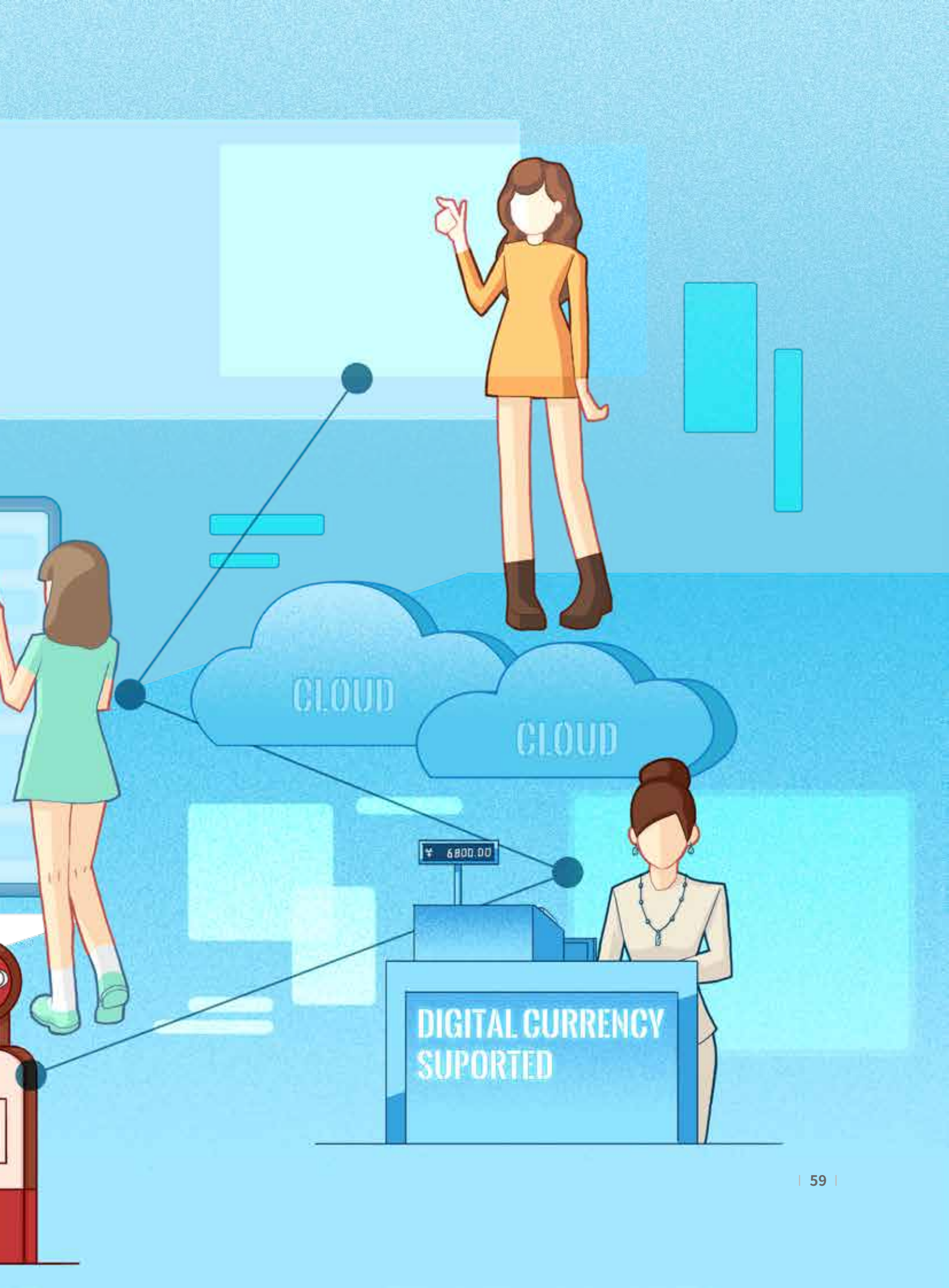
近三年淨資產收益率(%)

科技賦能

生態建設敏捷銀行有溫度

本行持續增強資訊技術應用能力，不斷深化生態銀行體系建設，持續加快轉型步伐。我們圍繞以“壓力一代”和“養老一族”為核心的零售客戶群體，依託互聯網平臺，借助大數據、雲計算等金融科技手段，提升客戶消費體驗。我們堅持服務實體經濟立足點，基於核心企業生態體系、業務場景，為上下游企業提供定制化產品；與行業翹楚共建場景平臺服務產業鏈，基於區塊鏈技術，提供一站式供應鏈金融平臺。







持續深化生態銀行

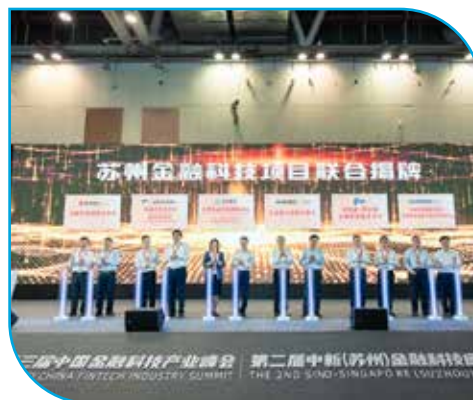
- ▶ 2020年，本行持續深化生態銀行體系建設，加速對生態平臺的金融賦能，在業務模式、管道模式、行銷模式、經營模式上加速轉型和重構，各項金融科技業務穩步拓展推進，金融服務能力有效提升。截至報告期末，全行網路銀行管道用戶數達到1067.67萬戶，增長150.81萬戶，較去年底增長16.4%；全行網路銀行管道交易筆數達到5653.65萬筆，交易金額達到5.91萬億元。
- ▶ 加速平臺金融賦能，持續完善生態銀行體系。持續推進平臺帳戶體系標準模式建設及輸出；豐富B2C業務功能模組，打造線上智慧物業平臺，優化推出誠意金2.0產品；與騰訊開展戰略合作，成功推出企業錢包移動支付產品；推出渤商贏2.0模式，獲准雄安監管沙盒創新專案試點，以電子帳戶模式解決B端客戶線上融資資金通路痛點；持續拓展和深挖金融生態圈建設，初步形成智慧人力生態圈，深耕旅遊出行、房地產物業等生態圈。
- ▶ 加速智能化佈局，持續提升電子管道金融服務能力。全力推進移動門戶建設，搭建以服務客戶為核心的互聯網金融運營體系；持續提升電子管道服務能力，加速手機銀行、個人網銀新產品功能開發，推進線下業務線上化進程，豐富手機銀行生活頻道服務場景，持續提升客戶體驗。
- ▶ 加速金融生態場景搭建，持續豐富場景服務內容。持續提升微信公眾平臺經營能力，顯著拉動粉絲增長；完善積分系統及積分商城建設，新增微信銀行積分商城管道，持續豐富積分產品種類；推進“雲服務”場景專案建設，在手機銀行生活板塊中新增多項日常生活服務。
- ▶ 加速墊資代付業務拓展，持續完善服務模式。完成海納金業務體系建設，上線基金支付系統，投產深證通金融檔傳輸平臺；持續完善結算實行業代付功能，以人力資源代發和靈活用工企業代發業務、信託公司消費金融放款業務為行銷重點，探索行業客戶需求；持續完善代付業務服務模式，上線智慧代發業務，滿足疫情期間企業安全復工、遠程開戶、線上發薪的需要。
- ▶ 加速完善通道建設，持續提升支付結算服務能力。新建銀聯代收及鑒權通道，打通電子帳戶“最後一公里”；加快代收付系統通道建設，不斷優化原有代付系統功能，持續完善支付結算體系；加速優化網上支付通道建設，完成多項功能提升改造，助力移動支付業務發展。
- ▶ 加速新產品及專案開發進度，持續提升創新能力。引入上海地鐵APP專案，完成對接銀聯SASS平臺的內承接系統建設開發工作，首次實現全功能III類戶體系輸出、線上充值及線上支付功能；開展“餓了麼”平臺客戶引流專案，實現客戶在平臺端開戶綁卡充值一站式服務。

案例

本行打造智慧物業平臺

本行大力支持社區網格化管理，從而助推物業服務線上化。按照“業務方案對接、平臺合作上線、業務運營”三個步驟，向全國推出智慧物業平臺。智慧物業平臺針對社區防控、居民生活、社區金融服務等集中問題，推出了疫情防控資訊查詢錄入、訪客管理、社區團購、金融視頻、工作室以及線上存款等板塊以及產品，有效的解決了社區物業以及居民的痛點問題。

截至2020年12月末，已有19家分行累計申報59個智慧物業專案，其中已上線專案22個，已批復專案28個。



2020年9月16日，第三屆中國金融科技產業峰會和第二屆中新（蘇州）金融科技應用博覽會在蘇州開幕，本行生態銀行創新實驗室揭牌在峰會上舉行揭牌儀式。



加大投入科技賦能

2020年是本行“三五”戰略規劃的收官之年，也是面向“四五”戰略規劃開啟轉型發展新時代的一年。本行圍繞打造“最佳體驗的現代財資管家”的企業願景，加速構建“有溫度的敏捷銀行”。加大科技賦能，實現客戶、行銷、產品設計、科技、研發、風險控制平行作業，打造敏捷、開放、共用、共治的大中臺開放生態銀行組織模式。

本行踐行金融科技轉型發展，加大科技投入，全年科技投入5.6億元。建設統一應用平臺，實現系統開發的標準化和綜合金融產品服務一點接入；建設零售合作開放平臺，通過多元化技術模式，構建多場景、多管道的線上客戶運營體系；建設全行統一的大數據服務平臺，實現“全數據服務”。利用人工智慧、生物識別、大數據等技術，加快推進金融科技轉型規劃，全面促進本行向數位化銀行轉型。

保障新形勢下高效工作，加強運行管理、構建智能化運維體系。打造渤海銀行網路安全體系；同城雙活中心建設日漸完善，實現了客戶無感知的服務平滑接管能力。不斷提升穩定運行的保障能力，全年系統總體可用率99.9%。

案例

“渤銀智腦”專案榮獲2020年中國銀行業金融科技應用成果大賽優秀案例獎

2020年12月11日，“第四屆中國數字銀行論壇”在深圳召開，本次論壇以“發展數字銀行，融合創造價值”為主題組織多方專家研討並進行優秀實踐案例評選。本行申報的“渤銀智腦”專案榮獲2020年中國銀行業金融科技應用成果大賽優秀案例獎。

“渤銀智腦”專案旨在以大數據和人工智慧為支點，實現數據賦能、發揮數據價值，助力本行數位化戰略轉型。通過建門戶，拓管道；融業技，賦智慧；創生態，贏動力的三步走方針，將“渤銀智腦”打造為業技融合的的智慧工廠，能力共用的數據產品超市，開放、敏捷、統一、創投的數據創新生態。截至12月，“渤銀智腦”專案已經孵化49個業技融合的數據產品，將大數據、機器學習、知識圖譜、生物識別等AI技術應用在經營管理、行銷、風控等多個領域。

案例

本行成功開展2020年度同城雙活數據中心接管演練

2020年11月21日至22日，本行成功組織開展了同城雙中心接管演練。總行資訊科技部、業務營運部、個人金融部、金融科技事業部、內控合規部等多個部門和30家一級分行共300多人參加了本次演練，從技術、業務、客服、輿情等方面全方位驗證預案效果。

本次演練經過精心準備和細緻實施，各環節均嚴格按計畫完成，達到了預期驗證目標。相比往年，本次演練一是在技術上更加深入，對核心交換機、核心資料庫等關鍵組件直接關停、接管；二是應用了“一鍵切換”工具，為實現全面自動化接管奠定了基礎；三是接管更加平滑，更貼近客戶無感的目標。



科技驅動產品創新

本行專注服務戰略型公司客戶，提供定制化、涵蓋全價值鏈的現代財資管家服務；密切跟蹤“壓力一代、養老一族”群體的金融需求痛點，不斷提升全方位、管家式金融服務能力。

本行強化客戶與銀行間的交互內容與形式，將金融場景和生活場景相融合，全力為客戶打造“穿透”不同金融市場和服務場景的資產和財富管理生態圈，為客戶提供涵蓋全生命週期、“有溫度”的敏捷銀行服務。本行持續依託人工智慧、大數據等技術手段，不斷豐富全方位、全天候、標準化、綜合性、普惠型的資產和財富管理產品譜系。本行堅持“線上線下一體化，自建生態與共建生態相結合”的生態銀行發展思路，進一步推進全場景智慧化策略佈局，攜手頭部平臺企業共建細分生態環境，實現多管道組合服務，提升定制化、個性化、差別化的資產和財富管理服務能力。

■ 面向個人客戶的產品創新

- 為豐富零售銀行結構性存款產品種類，本行增加區間累計型結構性存款產品，在網點櫃面管道、手機銀行管道、網上銀行管道及自助設備管道進行銷售。零售銀行結構性存款產品增加產品帳單功能，每月在本行官方網站對零售結構性存款產品進行帳單披露。
- 為支持、關愛參與疫情防控的醫護人員、公安幹警、社區工作人員等，本行及時推出專屬個人線上信用貸款產品——“抗疫勇士貸”，為抗疫勇士們提供便捷、實惠、貼心的金融服務。截至年末全行已累計受理申請3.5萬筆，累計授信15.5億元，實現放款13.5億元，餘額9.92億元，為近萬名抗疫工作者提供金融服務。面對疫情影響。
- 本行積極推進現有自營消費類線上貸款升級和優化，實現通過H5嵌入和API方式在不同程度上與三方平臺進行產品輸出，提升產品輸出能力和與三方平臺的融合能力。已實現通過線上頒發證書、自助開立電子二類戶為客戶提供“一站式”線上服務，使新客戶的轉化更為便捷。在宜昌市民貸基礎上，進一步豐富原子交易服務，借助國家電網永不停電以及平臺專案，已完成授信申請、審批、電子二類戶開戶、簽約短信驗證、放款等全流程API服務開發及部分投產應用，增強服務輸出能力，適應生態銀行建設發展需要。
- 本行積極推動網點生態建設。各分行結合疫情期間客戶需求，積極引進和建立生態服務場景。如圍繞客戶疫情期間基本生活需求的線上問診、果蔬便利購、愛奇藝綁卡充值等；圍繞疫情期間停課的線上教育、讀書會、公益直播等；圍繞社區疫情防控的疫情防控切入社區疫情防控流程的小程式開發、社區出入卡定制等，這些活動逐步為網點常態化生態服務功能，為後續的深度服務客戶，提升客戶體驗奠定了基礎。
- 本行推出了數字信用卡體系，實現了信用卡無卡化，即客戶通過互聯網申請本行信用卡，完成線上自動審批後，無需等待實體卡寄送，憑卡號等重要資訊即可前往本行營業網點辦理啟動業務，減少了因卡片製作、寄送產生的耗時，進一步提升了本行信用卡業務的服務體驗，同時對信用卡電子管道產品進行優化，持續對信用卡手機銀行和微信銀行進行功能優化和運營管理，從UI設計、產品流程、功能覆蓋、客戶體驗等方面持續優化信用卡手機銀行和微信銀行。

2020年本行累計完成30餘次APP及微信在功能、客戶體驗等方面的優化，用戶規模**漲幅均超過100%**。為豐富本行信用卡產品種類，我們細分客群特點，對特定客群開發特色的主題信用卡產品，逐步推出一系列的帶有主流市場權益的信用卡產品。

本行推出了渤海銀行京東聯名信用卡。該產品有效借助了京東生態體系具備的強大流量場景以及精準的數據整合能力，與本行資源進行全面整合，能夠為客戶提供更加豐富的產品功能和更良好的服務體驗。

此外，自2020年7月起，本行還陸續推出了車遊卡、自遊卡、坐享美食卡、繽紛網購卡等。隨著本行信用卡客戶規模不斷積累和擴大，多樣化的市場行銷活動及增值服務的需求孕育而生，權益類服務的必要性和重要性也日益凸顯。

在此背景下，本行完成了信用卡權益平臺專案的從立項、招標、合同簽署及系統建設到推廣應用等專案“**0到1**”的全流程工作。權益平臺以本行信用卡手機銀行APP、信用卡微信銀行為入口，採用 H5頁面設計方式，為持卡人提供一站式的專屬權益及活動禮品兌換服務。客戶獲獎後可線上自主操作，輕鬆完成登錄及權益兌換，還可隨時查看活動達標進度。

■ 面向企業客戶的產品創新

- 2020年8月10日，本行正式推出公司業務首款線上貸款產品“短e貸”，彌補了本行公司貸款線上化產品的空白，提高現有授信客戶的用信率，滿足客戶臨時性、階段性資金周轉需要增加客戶黏性，進而帶動客戶對本行存款、發債等業務的貢獻度。
- 本行與人民銀行征信中心合作，在企業網銀開通客戶自助查詢下載人行征信報告功能。截至2020年末，通過本行企業網銀自助查詢下載人行征信報告客戶2702戶，其中今年新客戶1087戶，累計查詢5377筆。本行網銀查詢下載征信報告即時、便捷，明顯優於同業，得到客戶的普遍好評。
- 2020年7月、8月，本行對接人行中征應收賬款融資服務平臺，分別投產了中征平臺應收賬款融資業務、政采貸業務。通過雙方系統對接，進一步完善了本行服務供應鏈中小企業的手段。
- 2020年初，新冠肺炎疫情發生後，本行對馳援疫區的慈善信託（指委託人基於慈善目的，依法將其財產委託給受託人，由受託人按照委託人意願以受託人名義進行管理和處分，開展慈善活動的行為）業務免收託管費用，克服困難、以綠色通道及時完成資金劃付、業務上線，在新冠疫情阻擊戰中發揮了託管應盡的義務，為新冠疫情防控做出了積極貢獻。
- 此外，面向企業客戶，本行還推出了全功能型跨境雙向人民幣資金池業務並在上海自貿試驗區分行成功落地，在直聯平臺投立了分離式保函專案。

案例 ▶ 本行騰訊企業錢包專案成功上線

2020年6月20日，本行與騰訊方合作的騰訊企業錢包專案成功上線。該專案以產業互聯網平臺——找鋼網為首家業務落地平臺，由本行與騰訊方連袂打造，通過本行渤商贏產品與騰訊方財付通產品進行深度融合，共同為找鋼網平臺及其客戶提供帳戶體系、訂單支付、資金存管、貿易結算等線上金融服務，解決了平臺訂單與資金無法對應、閉環數據無法及時掌握的痛點。

同時，該專案基於平臺內的“商流”、“物流”、“資訊流”等真實貿易數據，結合本行渤商贏線上化金融服務，即“資金流”支持，協助平臺完成“四流合一”的產業轉型與升級。

案例 ▶ 本行推出金融生態創新一攬子解決方案

2020年12月9日，本行在蘇州“生態銀行創新實驗室”舉行了生態銀行產品發佈會，推出金融生態創新一攬子解決方案。該解決方案定位於重點服務產業鏈上下游中小微企業，通過平臺化的思維推進產業鏈、供應鏈的重構，進而促進產業鏈生態圈的形成。

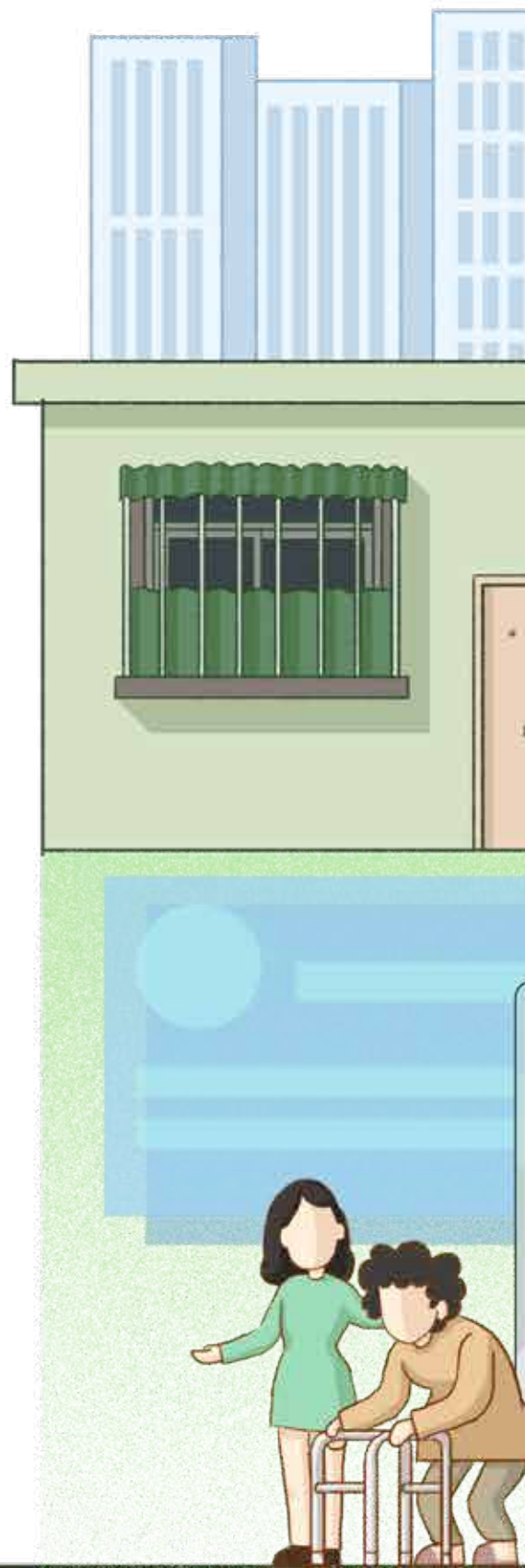
發佈會上集中亮相的四款金融創新——渤海&易見線上供應鏈金融服務平臺、渤海&中企雲鏈線上供應鏈金融服務平臺、渤海&河鋼線上供應鏈金融服務平臺、渤海&中馳車福線上供應鏈金融服務平臺，儘管定位、技術屬性不盡相同，既有開放式服務平臺又有垂直產業鏈平臺，既有區塊鏈技術平臺又有AI智能服務平臺，但無一例外均致力於“通過金融科技創新，實現產品服務的場景化，業務管理的交易化；產品服務的線上化，放款申請的自動化；產品合約化，業務受理的智能化管理；產品即時化，業務辦理的便利化。以此次發佈的渤海&中企雲鏈線上供應鏈金融服務平臺為例，通過與第三方供應鏈平臺行業領軍企業達成直連，本行順利完成了全程線上辦理，以及自動化放款的首單業務。

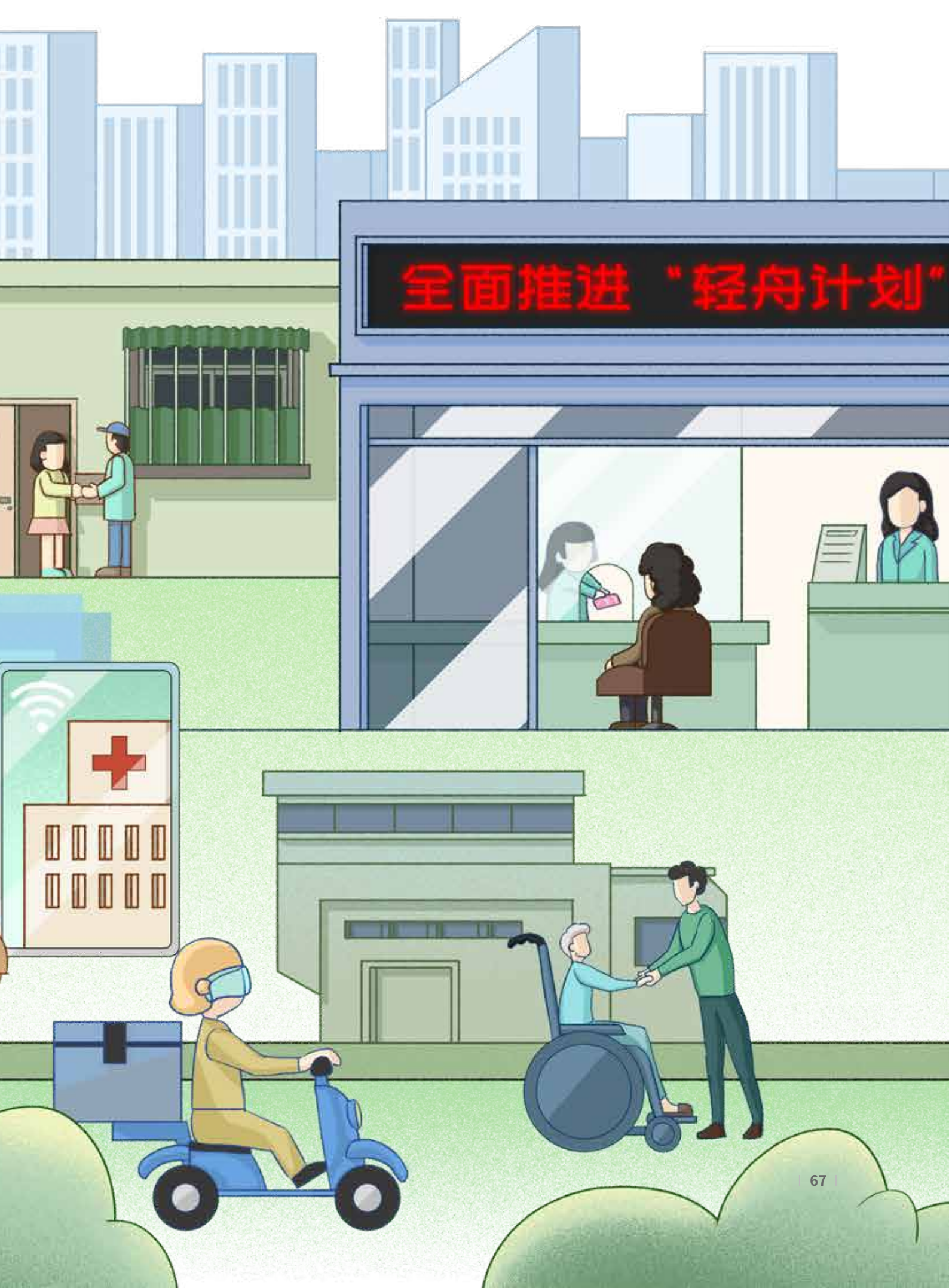
這單業務幫助河北某市政建設公司上游供應商及時發放勞務人員工資。依託系統直連，可實現業務資料的線上傳輸、線上審批，系統還可自動完成工商、司法、徵集及發票的查詢，並通過快速登記介面接入中登網。這種全程線上的審批放款方式，在一定程度上提高了業務辦理效率，縮短了審批放款流程，確保了及時紓困中小微企業，有力保障了勞務人員的合法權益。

優化體驗

客戶價值創造能力再提升

本行始終堅持以客戶為中心，秉承“一旦選擇，終身相伴”的服務理念，持續優化客戶體驗，以匠心精神塑造“財資管家”品牌。2020年，本行繼續強化管道建設，提升網點的智慧化、場景化服務能力；推進“輕舟計畫”，在重點中心城市優化佈局綜合輕型網點，打造更貼近社區客戶的線下服務網絡。本行全面加強頂層設計，突出制度先行，夯實多項管理機制，強化基礎管理，狠抓基層落實，持續提升服務品質，認真履行金融消費者權益保護主體責任，不斷提升客戶服務體驗。





全面推进“轻舟计划”



加快建設智能網點

- ▶ 本行積極推進網點智能化轉型升級，通過網點智能櫃檯設備、智能機器人、智能叫號等不斷提升廳堂服務效率。智能櫃檯設備貼緊全行業務工作和轉型發展要求，針對我行業務特點、人員配置及業務流程歷時近兩年深挖精研，打造出獨具特色的智能櫃檯設備；我行的智能櫃檯設備在控制風險的前提下完成了同類櫃面業務絕大部分場景的替代，並深度簡化了可壓縮環節；目前已成功植入全部人民幣現金類、個人非現金類、理財產品銷售、結構性存款、大額存單、渤定存及客戶查詢、列印等共69種高頻業務功能。
- ▶ 2020年4月末面向全行推廣使用，截止12月31日共在32家分行193家網點布放了238 臺UCR設備，其中26家分行已實現UCR設備全轄屬100%部署；13家分行UCR設備業務替代率已高於80%。營業網點UCR設備的100%布放，形成了以UCR設備為核心、高度集成、整合的廳堂業務處理新模式。便攜髮卡機管道投產了離行發UKEY功能，實現了為客戶上門辦理UKEY和下載證書的功能，投產了離行為客戶辦理非首次簽約理財和非首次風評功能；智能PAD管道投產了渤定存功能，為客戶提供離行購買渤定存產品的功能，投產了“添金寶+”簽約功能，為客戶開通了離行簽約“添金寶+”的功能；VTM管道投產了客戶自助辦理本行代銷保險的風險評估和簽約功能，投產了渤定存功能，開拓了新的攬存管道；自助設備管道投產了“自助設備智能退卡器”的功能，實現了客戶在本行設備端即時自助領取吞沒卡的功能，投產了“刷臉取款”的功能，實現了客戶在本行設備端通過人臉識別無卡取款的功能，投產了大額存單功能。
- ▶ 截至2020年末，本行共配備VTM設備353臺，共配備ATM、CRS設備613臺，其中離行式設備10臺。本行持續加強智能化應用，新產品功能開發，包括上線醫保電子憑證、LPR轉換工作線上自助辦理、實現手機證書全流程線上化辦理；線下業務線上化，包括代理保險業務、結構性存款業務、櫃面個人業務線上化等多項產品和服務；客戶體驗提升，包括查詢版手機銀行增加理財、存款類產品銷售等，優化客戶端、H5對外輸出II、III類帳戶開戶流程，簡化操作流程，實現即時開戶。
- ▶ 95541客服中心以持續提升客戶體驗為目標，打造全方位智能客服，電話銀行存款購買交易、電話語音系統2.0版本、智能文本服務3.0版本、監控系統、呼入系統及報表平臺優化專案等150餘項功能完成投產。新冠肺炎疫情以來，本行通過大力優化智能語音知識庫、建立智能客服熱門業務操作指導流程圖、豐富線上文本交互模式、推進客戶服務系統基礎平臺迭代等措施，確保了7×24小時全天候、多管道、綜合化服務，有效引導客戶分流。
- ▶ 全年整體智能服務分流率達到49.36%，問題識別率96.01%。信用卡客服中心緊跟智能化時代步伐，於今年5月在信用卡微信銀行接入線上客服智能機器人，7×24小時回應客戶需求，解答36個常見業務問題，降低人工服務成本。為機器人升級文字交互、鏈接跳轉等功能，可應對客戶多元化表達，實現自助問答，縮短等待時間，提供高效、便捷的服務體驗。



推進輕舟計畫實施

2020年，形成物理網點集聚效應，進一步提升優質金融服務的覆蓋範圍，讓金融科技的力量惠及更廣大的社會公眾。本行積極推進“輕舟計畫”實施，加大在全國各個重點城市的綜合輕型網點建設數量，同時兼顧重點城市的支行建設。

綜合輕型支行是指以零售個人業務、小微金融、普惠金融業務為主要經營範圍，按照監管要求設立的商業銀行支行級經營主體。其“綜合化”，指其功能定位和經營範圍的綜合化，以零售業務、小微及普惠金融業務為主、兼顧公司業務；“輕型”是指其在網點規模以及人力資源配置上的小型化、輕量化。

案例

本行首家綜合化輕型支行鄭州未來路支行正式營業

2020年11月11日，本行首家綜合化輕型支行鄭州未來路支行揭牌並正式營業。支行堅突出“綜合化”和“輕型”發展定位，以零售個人業務、小微金融、普惠金融業務為主要經營特色，兼顧發展公司業務，打造全功能、全產品、全管道的業務發展模式。

輕型支行以本行系統和平臺為技術支持，以組合運用個人金融產品、普惠和小微產品、公司金融產品，為客戶提供綜合化的金融解決方案為利器，對社區、商戶等重點客戶群體，加強批零聯動，拓展場景建設，提供優質服務。



提升客戶服務水準

2020年，本行深入貫徹優質服務理念，扎實推進各項服務管理工作，持續提升服務品質和客戶滿意度。通過建立健全服務管理體系、嚴格服務標準、強化監督考核、加強投訴管理、組織服務活動、開展服務創新等手段不斷提高整體客戶服務品質，提升全行服務管理水準，努力打造渤海銀行優質服務品牌。2020年，本行客戶總體服務滿意度達到99%。

有效問卷

23,306份

全年有效評價

866,428次

問卷/評價網點

229家

客戶滿意度

99%

受理客戶呼入量 **180.61** 萬通

較去年同期增長

94.1%

01

電話渠道人工客
服受理客戶來電 **39.52** 萬通

客服滿意度

99.5%

02

在線客服渠道
受理客戶諮詢 **8.67** 萬通

客服滿意度

96.4%

03

■ 加大服務管理力度

- 本行進一步加大全行服務管理力度，完善考核評價體系，全面提升全行服務工作制度的標準化、規範化。2020年，本行制定或修訂了《渤海銀行股份有限公司消費者權益保護工作管理辦法》、《渤海銀行零售銀行代銷信託業務流程》、《渤海銀行“渤銀商戶貸”個人生產經營貸款管理辦法》、《渤海銀行金融科技事業部消費者權益保護工作管理辦法》等數十項制度。
- 2020年，本行共對32家營業網點進行了服務錄影檢查，對690個次營業網點進行了第三方“神秘人”服務檢查，100%覆蓋所有一級分行。檢查內容包括各分行服務管理體系建設情況、服務管理工作要求落實情況、各營業網點服務環境、服務設施以及大堂經理、櫃員、零售客戶經理等崗位的服務規範執行與服務技能技巧等，檢查結果納入分行績效考核，並對服務管理薄弱、問題較多的分支機構進行一對一指導和重點幫扶，收到明顯效果。通過三位一體互為補充的服務檢查、檢查發現問題的督促整改、全面科學的服務考核，全行整體服務水準不斷提升。
- 本行制定《渤海銀行消費者權益保護工作考核評價管理辦法》，將服務管理考核納入消費者權益保護工作考核評價體系，作為基礎管理類指標納入分行綜合績效考核，占6分，並根據每年服務管理工作重點及工作計畫對考核內容進行必要的調整。2020年服務管理考核專案包括總行服務檢查、總行“神秘人”服務檢查、分行服務檢查及重大服務問題監測，進一步完善了服務品質考核評價體系及內容。

■ 持續優化業務流程

- 本行運用精益六西格瑪管理分析成果，持續推進流程再造，有效提升客戶體驗。優化投產客戶銷戶流程，增加個人客戶、對公客戶銷戶前一鍵解約功能；優化對公定期存款開戶業務流程梳理及流程再造，簡化業務處理環節，解放營業網點人力資源；；試點投產個貸業務自動放款，實現個貸業務向自動化、線上化、無紙化方向轉型；應用單值控制圖對集中作業崗位人員配置模型的有效性進行即時監測並適時調整；實現集中作業來賬業務處理崗位互斥功能、推進放開複雜業務處理權限。
- 本行持續完善UCR設備功能，滿足廳堂服務需要。2020年UCR設備新增21支服務類交易功能，服務類功能累計已達40項交易，新增理財產品類18項交易、大額存單4項、渤定存3項交易，有效覆蓋客戶日常業務辦理需要。
- 本行不斷優化結構性存款產品的櫃面數位化流程，推進代銷信託產品線上管道銷售和銷售流程數位化，採用電子簽名、電子印章、電子合同、電子檔案等先進技術，最大限度地縮短業務辦理時間，提升客戶體驗和滿意度。本行於2020年6月上線手機銀行銷售管道，模組內包括帳戶簽約/解約、風險評估、保險購買、保單查詢等交易功能，交易介面簡潔、直觀，便於客戶操作；11月上線VTM交易管道，模組內包括帳戶簽約/解約、風險評估交易功能，便於客戶在廳堂內自助終端一站式完成帳戶類交易操作。
- 本行啟動了放款審查流程線上化和線上自動放款的改造工作。放款自動化以及線上審查專案的投產運行，是根據本行戰略部署要求，轉型“流程銀行、敏捷銀行”的積極探索，是“以客戶為中心”管理理念的有力踐行，對本行

在發放審查環節後續的發展規劃具有重要意義。放款審查專案在四家試點機構已穩定運行，已有3500餘筆業務通過放款審查平臺完成放款，其中自動放款占比已從最初的不到10%穩步提升至當前的33.25%。

- 本行對“渤業貸”、“小額快捷通”、“房抵快貸”、“小微企業按揭貸款”等貸款產品制度、規程進行了優化改進，對產品利率要求、准入條件及抵押物、保險保費繳納等方面做了適應性調整，對“小微企業連續貸”產品進行適應性修訂，從延長貸款期限、簡化流程、明確銜接管理要求等方面著手，並根據疫情期間相關要求，規定疫情期間受疫情影響暫遇困難的存量客戶申報連續貸業務可按照“三查”流程辦理，對小微企業按揭貸款、快捷貸業務發起流程進行改造。
- 本行針對特殊客戶致電制定了專項服務應對預案及客戶預約業務處理流程，提高針對特殊情況的應對能力，有效防控服務風險，全面提升客戶服務滿意度水準；優化口頭掛失業務受理流程，保障客戶帳戶安全。通過增加系統驗密功能簡化人工核對流程，有效避免操作風險，同時為客戶提供更為專業、規範、高效服務。

■ 優化投訴處理機制

- 本行投訴管理系統於2020年1月8日投產，在全國金融機構中首批實現與人民銀行投訴數據系統對接成功，實現對全行投訴處理品質、效率、消費者滿意度等情況進行即時監測。
- 本行修訂了《渤海銀行消費者投訴處理管理辦法》，嚴格落實“JR/T 0169—2018《金融消費者投訴統計分類及編碼 銀行業金融機構》”行業統一標準，規範投訴分類，優化投訴處理流程，制定投訴受理、轉辦、處理工作程式，明確了投訴處理原則及職責分工，增加“糾紛調解”和“資料記錄與保存”等內容，確保投訴工作機制有效發揮作用，實現流轉閉環，提升整體服務品質管控，保障客戶投訴得到及時有效處理。
- 本行根據修訂的《渤海銀行消費者權益保護工作考核評價管理辦法》，按照績效考核結構，調整投訴考核機制，將投訴管理工作納入消保考核，占比15%，並對投訴考核指標進行細化解構，對職責分工、考評內容、考評方式、結果運用等內容進行明確，進一步規範投訴管理工作。今年總行還統一設計、印製了新版客戶意見簿和客戶投訴處理流程圖，各級營業機構和官方網站在醒目位置公示電話、網路、信函等投訴管道均有明確清晰的操作提示，進一步暢通客戶投訴管道。
- 95541客服中心進一步加強了客戶投訴處理的規範性，制定了《渤海銀行電子管道客戶投訴管理辦法（2020年修訂）》等多項流程及預案。信用卡客服中心開發設計投訴管理報表，改變以往僅通過人工對投訴進行跟進的單一模式，通過報表直觀體現每筆投訴的處理進展、並對超時投訴進行提示，更便於對投訴進行精準跟進，同時要求每筆投訴每日必須干預處理，以保證投訴處理的時效性。
- 2020年，本行各類投訴管道共受理消費者投訴6300筆，投訴辦結率達99.03%，客戶回訪滿意率達95.70%。在投訴處理過程中，本行秉持以消費者為中心的服務理念，正視投訴問題，及時化解矛盾，按照投訴統計分類及編碼行業標準進行統計分析，不斷提升服務水準，改進產品和服務品質，提高客戶滿意度。同時針對金融消費者投訴的典型案列進行深入分析，切實提高投訴處理效率和品質，保護金融消費者合法權益。



切實保障客戶權益

01 客戶的期望和要求

- 交易和資金安全。
- 交易資訊和個人資訊安全。
- 享有對產品和服務的知情權、選擇權。

02 渤海銀行的回應

- 加強對消費者權益保護工作的組織建設。
- 加強消費者權益保護制度建設和嚴格執行制度。
- 嚴密防範電信、網路詐騙，防範假幣，防範和打擊非法集資。
- 綜合運用技防和人防手段，加強客戶資訊保護能力。
- 加強對全體員工特別是網點一線和營運人員的教育、培訓，確保員工理解和掌握規範經營、保護客戶交易和資訊安全及消費者合法權益的政策、制度、要求，不斷提升其服務意識和能力。
- 嚴格執行法律、法規、行業準則等，切實保障消費者的知情權、選擇權等各項合法權益。

03 實際工作手段及成效

- 渤海銀行董事會承擔銀行消費者權益保護工作的最終責任，董事會下設的審計和消費者權益保護委員會（原審計委員會）協助董事會履行相關職責。
- 總行成立了消費者權益保護工作領導小組，由主管行領導任組長，總行各相關部門負責人為小組成員；總行設立消費者權益保護工作辦公室，各一級分行成立消費者權益保護工作小組，負責組織落實各項消費者權益保護工作。
- 建立消費者權益保護工作報告體系。根據《渤海銀行消費者權益保護工作管理辦法》的有關規定，各分行每年7月10日、次年1月20日前向總行消費者權益保護工作部門提交消費者權益保護工作報告，每月不定期上報消費者權益保護工作簡報及開展普及金融知識活動情況報告。
- 總行消費者權益保護專職工作人員7人，2020年新增2人。
- 堅持案件風險零容忍，有力堵截電信、網路詐騙，異常開戶，異常開通網上銀行業務等。
- 在營業網點公示《金融服務價格目錄》。
- 各項收費標準透明且便於檢索。
- 設立和開通了多種投訴舉報管道。
- 開展消費者權益保護專題培訓。

本行於年初制定印發《渤海銀行股份有限公司2020年度消費者權益保護工作要點》，對本年度全行消保工作進行統籌規劃，確保消保戰略目標和政策得到有效執行，並制定《渤海銀行2020年度消費者權益保護重點工作分解表》，對工作內容進行細化分解，明確責任部門、責任人。總行消保工作領導小組積極發揮全行消保工作議事協調機構作用，建立健全消費者權益保護工作協調機制，加強消保相關職能部門之間的資訊交流和協調聯動，全年共召開5次消保工作聯席會議，傳達貫徹監管檔精神和工作部署，研究學習監管規章制度，指導確定消保工作規劃，溝通情況、統一認識、推動工作。

本行將消保工作納入全行內控管理體系，形成由業務部門、內控部門、審計部門三道風險防線組成的風險防控體系，通過日常監督檢查和評價及時發現工作中的薄弱環節，督導總行各部門、各級分支機構不斷加強消保體制機制建設，規範產品、服務以及經營行為，保護消費者合法權益。本行於2020年4月制定印發《關於開展消費者權益保護自查工作的通知》，在全行範圍內開展消保工作自查自糾，涵蓋消保工作機制建設、消保行為規範執行、個人金融資訊安全管理、投訴管理、格式條款、宣傳教育和培訓等內容，並制定印發《關於消費者權益保護自查工作情況的通報》對整體自查自糾情況進行總結，本次自查自糾共發現並及時有效整改八個方面18項問題。全年共開展服務品質檢查4期，100%覆蓋全行33家一級分行，累計檢查營業網點722個次。



改善特殊群體服務

- ▶ 為了做好特殊消費者群體金融服務工作，保護消費者的合法權益，維護公平、公正的市場環境，本行印發了《渤海銀行關於特殊消費者群體金融服務規範（試行）》、《關於規範特殊消費者群體營運業務處理要求的通知》。各分行按照總行及屬地監管部門的工作要求，結合實際情況制定和完善針對特殊消費者群體的金融服務工作規範，確保對特殊群體的金融服務有據可依。
- ▶ 營業網點充分考慮老年人辦理業務的習慣，不斷優化辦理業務流程，簡化手續，大堂經理、理財經理在營業網點指導老年客戶辦理業務，不斷改善老年人服務體驗。對於行動不便的老年客戶提供專屬服務及上門服務；一對一指導老年客戶使用本行手機銀行、網上銀行及自助設備，直至老年客戶完全掌握操作要領，並會自主使用自主設備；通過普及推廣手機銀行，減少老年客戶親自到網點辦理業務的次數，減少因出行帶來的不便；部分分行定期開展老年人使用微信、手機銀行等培訓班，提升老年客戶服務體驗。



廣泛普及金融知識

為推動金融知識宣傳教育活動全面、持續、深入開展，本行積極落實中國人民銀行、中國銀行保險監督管理委員會、中國銀行業協會的工作要求，在全行範圍內組織各分行開展了“3.15”、“普及金融知識 守住‘錢袋子’”、“普及金融知識萬裏行”、“金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好線民”等消費者權益保護主題活動。

宣傳活動

1600 餘次

發放宣傳材料

160 萬份

接待消費者

350 餘萬人次

境內營業網點參與活動

235 家

■ 完善消費者教育服務機制

2020年初，本行制定印發《渤海銀行2020年金融知識宣傳普及與消費者教育工作計畫》，不斷完善消費者教育服務機制建設，統一部署，統籌規劃，充分發揮總行領導作用及網點宣傳陣地作用，深入開展金融知識普及活動，在努力提升客戶滿意度和服務水準的同時，積極踐行銀行業社會責任，在全社會樹立銀行業的良好形象。

■ 探索常態化疫情防控形勢下金融知識普及與金融消費者教育新形態

本行建立總分行橫向+縱向上下聯動，線上+線下全管道，外拓+陣地多形式，宣傳對象廣泛覆蓋+精準普及的立體化全方位宣傳教育網路，以金融消費者喜聞樂見的方式開展豐富多彩的宣傳活動。面對突如其來的新冠肺炎疫情，積極利用科技賦能，在充分利用傳統線下管道開展宣傳的同時，主動推進宣傳管道向線上化升級，創新數位化、趣味化的宣傳手段，將消保宣傳“日常化”、“生活化”、“身邊化”，做到“天天有日簽、日日有動態、周周有推文、月月有漫畫、季季有視頻”，切實提高廣大消費者金融知識水準和風險防範能力，取得了良好的效果。

■ 建立“以案說險”宣傳教育形式，不斷強化對金融消費者的風險提示和警示教育

本行關注時事熱點，以監管為指引，以消費者需求為導向發佈風險提示，引導金融消費者自覺遠離違法違規金融行為侵害。對內開闢“消保三分鐘”教育理念，各分支機構每日晨夕會加入消保案例分享，月度、季度開展消保案例演練，提升全行員工的消保意識和服務能力。對外以漫畫、視頻的形式結合典型案例剖析問題，以“身臨其境”的感受提升金融消費者風險鑒別意識和防範能力。



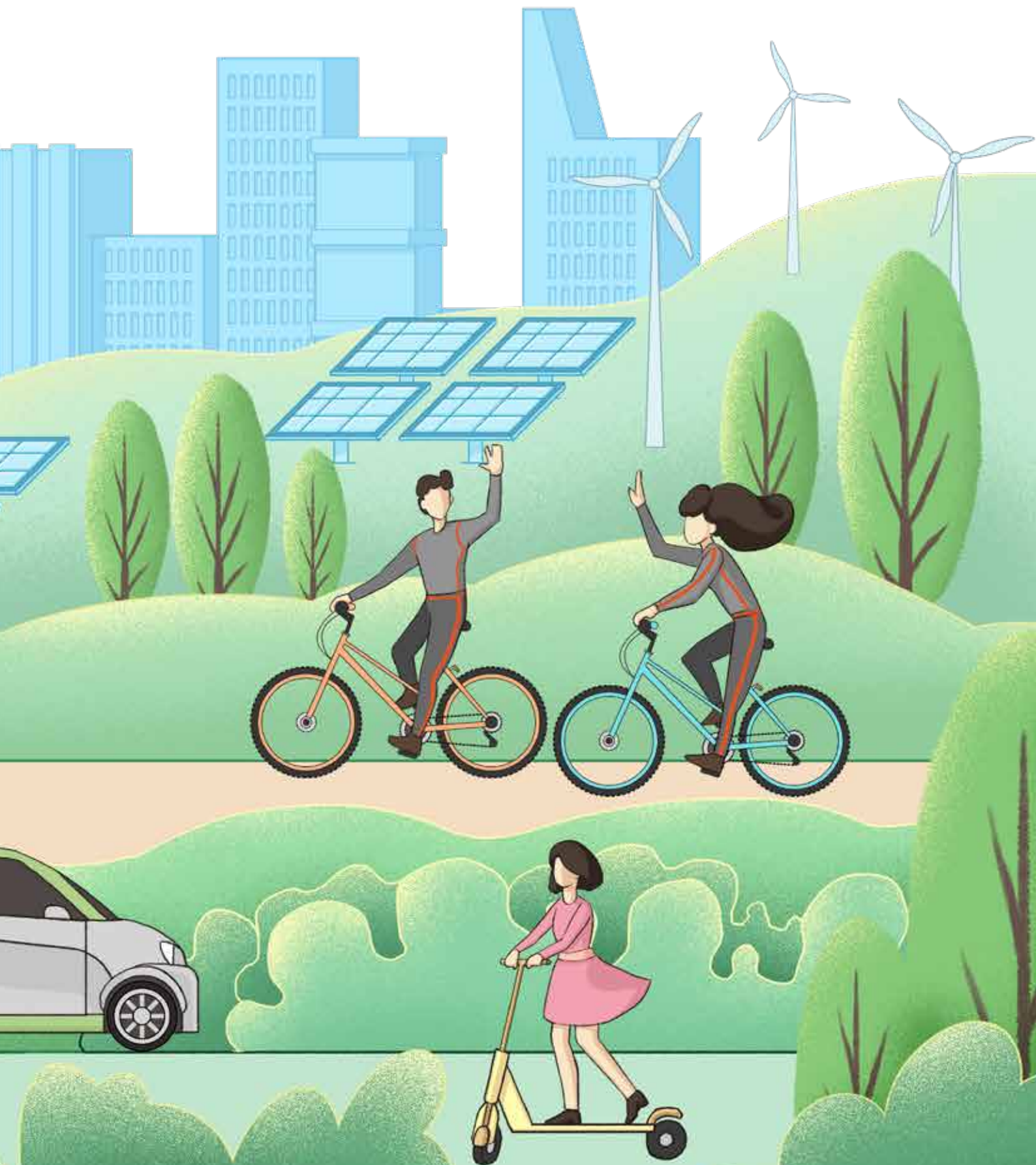
本行廣州分行積極開展
金融知識普及活動

持續發展

攜手共建綠色和諧新時代

本行高度重視綠色金融的發展，把發展、支持綠色金融事業列為全行戰略規劃的重點地位。我們結合自身實際，從組織架構、制度流程、識別標準、保障措施、產品創新、外部合作等多個方面加快綠色金融業務發展，在構建綠色金融體系，加強環境和社會風險管理水準等方面不斷改進和探索，取得了較好成效，對改善區域生態環境做出了一定的貢獻。我們致力於成為優秀的企業公民，積極參與公益扶貧專案，推動員工志願服務，助力和諧社會建設。







大力開展綠色金融

- ▶ 2020年，本行認真貫徹落實監管精神，大力開展綠色金融業務，積極履行社會責任，取得了一定實效。
- ▶ 業務規模、客戶數量、行業範圍持續擴大。截至2020年末，本行全行表內綠色金融餘額198.81億元，為全國215家企業提供了綠色金融支持，涉及可再生能源及清潔能源、垃圾處理及污染防治、工業節能節水環保等環保專案，對加強氣候環境管理、應對氣候變化、改善區域生態環境做出了一定的貢獻。作為天津排放權交易所的會員單位，通過交易所管道，積極為產業升級調整、節能環保企業提供業務支持，促進了企業提升資源利用率、降低污染物排放量。同時積極回應國家節能減排工作的戰略部署，利用全國碳市場建立的重要契機開展行銷，搭建了交易資金存管業務平臺，為碳排放交易機構提供高效的交易資金存管服務。
- ▶ 完善綠色金融組織架構。根據《商業銀行綠色金融指引》成立並完善了綠色金融領導小組，領導小組下設辦公室負責牽頭組織、管理、協調、推動綠色金融各項工作。各分行設置綠色金融專職工作人員，承擔總行綠色金融相關政策和業務落地等工作，負責資訊收集、數據統計、評價報告等相關工作。
- ▶ 建立健全綠色金融管理制度。不斷完善優化市場行銷指引、市場准入和差別化授信等綠色金融制度政策，進一步明確以節能環保產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級、基礎設施綠色升級和綠色服務產業為綠色金融重點支持方向的授信策略，為綠色金融專業化發展提供了制度保障和決策依據。2020年，出臺了《渤海銀行關於“新基建”領域行銷的指導》（渤銀行辦〔2020〕215號）和《開展新能源汽車行銷的指導意見》（渤銀行辦〔2020〕280號），對“新基建”領域中的城際高速鐵路和城際軌道交通、充電樁以及特高壓等屬於發改委等七部委聯合印發的《綠色產業指導目錄（2019年版）》中的“綠色新基建”專案進行行銷策略的指導和專案推動。同時出臺了《渤海銀行關於加快推動綠色金融業務發展的實施意見》（渤銀行辦〔2020〕187號），進一步貫徹了十四五規劃建議中明確提出的發展綠色金融的思想理念和到2035年我國“廣泛形成綠色生產生活方式”的目標。
- ▶ 完善強化流程管理。優化業務流程，建立了貫穿總分行、前後臺綠色金融的“綠色通道”，努力實現從前期行銷、盡職調查、識別認定、風險審查、放款審核到貸後管理等各個環節的銜接。信用風險管理系統（CRMS）中建立了“工業轉型升級標識、產業結構調整類型、是否國家限制行業、三高一汰、兩高一資”等標識，要求在業務申請時，需要進行相關標識判定。推動實現了對綠色金融客戶數量、餘額、品種、分佈領域和專案節能減排量等相關資料項目的全面識別和管理。
- ▶ 完善綠色金融業務的系統功能。將環境和社會風險分類工作嵌入風險管理系統，對擬授信客戶或專案的環境和社會風險全面全程線上化管理。同時將綠色金融認定流程系統化，在系統中增設綠色金融業務標識，滿足各類管理和統計需要。

- ▶ 出臺配套保障措施。一是從2012年起，本行將綠色金融業務發展指標納入了各分行和總行相關部門綜合考評與經營計畫KPI指標，利用考核杠杆指導和督促全轄提升綠色金融監管政策落實力度；二是在信貸資源配置上予以重點傾斜，從每年有限的新增信貸規模、風險資產中，滿足優質大型綠色金融客戶和相關創新產品佔用需求。幾年間，本行先後支持了“中國再生資源”、“比亞迪汽車”等一批優質客戶；三是建立了定期通報和臨時報告制度。總行對分行綠色金融工作進展及品質進行定期通報，分行對轄內發生的重大環境風險事件、支持綠色金融重大專案典型案例等則及時報告總行。

2020年本行綠色信貸專案節能減排成效



案例 ▶ 重慶分行踐行助力污染防治攻堅戰

重慶分行一直致力於支持重慶市加快水污染治理、水生態修復和水資源保護，推進“三水共治”，築牢長江上游生態屏障。

為助力打贏重慶市污染防治攻堅戰，重慶分行在信貸政策中明確要支持水、大氣、土壤污染防治；優先支持污染防治技術先進的企業；對能源、冶金、建材等排放、能耗較高企業的清潔化改造需求給予信貸支持；為污染防治領域配置綠色信貸專項規模，擴大定價審批權、開通“優先受理、優先評估、優先審批”和快速放款通道。

截至2020年12月末，分行綠色貸款餘額5.82億元。其中在水污染治理方面，向重慶康達環保集團等污水處理龍頭企業提供基建類授信0.7億元，該水務集團污水處理廠處理規模占重慶主城區域的55%。

案例 ▶ 天津分行持續關注綠色金融重點行業

天津分行持續關注綠色金融重點行業，加大對節能減排、迴圈經濟、清潔能源等節能環保企業和專案的信貸支持力度。分行自成立以來，針對風電、光伏、太陽能、水利、海水淡化、迴圈經濟產業園建設、綠色交通等行業和領域，先後對北疆電廠一期淡化海水送出工程專案建設、漢沽區大神堂風電場專案、天津市南水北調市內配套工程、天津子牙迴圈經濟產業區道路及附屬專案、高效太陽能電池專案等提供了信貸支持，助力天津綠色發展。

天津愛旭太陽能科技有限公司是國家大力支持的生態環境保護和建設產業內的優質企業。從企業計畫進駐天津，天津分行便通過海河基金與該企業建立聯繫，主動提供服務，按照專案推進情況同步落實融資方案。經過多輪協商溝通，並充分考慮企業的專案資金需求及專案還款能力，最終為企業提供了9億元的專案貸款，用於其年產3.8GW高效PERC太陽能電池專案建設，該專案總投資22億元，建設地點位於天津北辰科技園高端裝備製造業園區內。為能及時放款以配合企業工程及採購進度，天津分行最大限度調配信貸規模和資金頭寸，實現及時放款，保證了企業天津專案如期完工並順利投產。截至2020年末，天津分行對該專案融資餘額8.49億元，企業一期專案基本達到滿產，並已著手二期專案規劃和建設。

案例 ▶ 西安分行助力節水型生態環境建設

陝西省是全國水資源最緊缺的省份之一，全省水資源總量僅為442億立方米，人均、畝均水資源佔有量分別只占全國平均水準的54%和42%，解決水的問題就是解決發展及至生存的問題，建設節水型社會，實現水資源優化配置是陝西省發展的必經之路，相關的水利專案建設也就成為關係國計民生、關係綠色發展的重中之重。基於上述原因，西安分行在業務開展中更加重視對省市重點水利工程建設專案的融資支持。

2019年以來，西安分行在充分調研的基礎上，給予渭南市黃河水務有限責任公司4億元專案貸款，用於“渭南市抽黃供水工程專案”建設。渭南市抽黃供水工程專案是國家及省市重點專案工程。據水利部水資源管理中心調研：渭南全市人均水資源佔有量是全省人均水準的1/5，全國的1/10，排列全省十個市（地）的第九位，遠低於國際公認的人均500立方米的嚴重缺水線，屬水資源嚴重短缺地區。專案建成後將從黃河取水，向渭南中心城區、渭北煤化工工業區和鹵陽湖開發區供水，專案建成後能有效緩解中心城區的供水壓力，解決工業區和開發區的生產生活用水。同時可以減少地下水的使用，使區域水生態環境得到最大力度的保護。

本筆貸款發放後取得了良好的社會效益，對黃河流域水資源實現了均衡配置和高效利用，既有利於保護生態環境，又可以助力脫貧攻堅。



努力降低運營能耗

作為一家始終認真履行社會責任的金融企業，本行十分重視自身能耗問題，我們致力於不斷約束和優化自身行為，努力降低自身運營產生的能源消耗，身體力行參與建設“綠水青山就是金山銀山”的美麗中國。我們總部的辦公場所渤海銀行大廈，既是宏偉的天津市地標性建築，也是一個資源節約型和環境友好型辦公場所。

綠色建築

- 針對大功率電器使用制定相關提示和約束制度，嚴格要求員工節能降耗。
- 針對節約用電，充分利用樓宇自控系統，對可關停的用電設備堅決關閉；通過燈控系統加強照明管理，確保照明設施的有效利用，避免浪費。
- 進行能源管理，根據大廈各區域工作性質和特點，根據大廈不同區域、不同時段的溫度及舒適度需求，根據室外氣溫變化制定室內溫度標準並嚴格執行。做到夏季工作環境26°C左右，冬季工作環境20°C左右，在保證辦公條件良好的同時實現節能。
- 堅持每月對大廈能源消耗情況進行統計、記錄，通過每日能源日常消耗的數據變化及時發現問題並加以整改。

綠色辦公

- 總行各部門之間、總行和各分行之間、分行和二級分行及各支行之間的公文都在OA系統中處理，搭建了檔案系統，實現OA系統與檔案系統數據互聯，提高了辦公數位化水準。2020年，本行在OA系統中處理公文約668,000件，線上日均處理近200件。
- 總行各部門專人管理辦公易耗品，特別是印表機、影印機、傳真機耗材等，以便合理使用、避免浪費，以及便於外部服務商及時、充分回收耗材。

綠色金融

- 大力發展網路銀行管道。
- 積極推行電子帳單。



綠色採購

- 通過採購政策、技術指標等推進環境保護。
- 標準採購檔(招標檔)制式文本中，對合格申請人(供應商)包含遵守環保、節能、綠色等方面法律、法規和規章條例的明確要求。
- 採購技術指標對供應商提供的成品、原材料的甲醛含量、等級等環保指標提出明確要求。
- 標準採購合同制式文本中，要求合作供應商的產品、配件及原材料必須符合國家環保標準(ISO9001、ISO14001、GB/T28001、中國環境標誌產品等)並附有出廠證明等相關可資檢驗的證據。
- 要求供應商承諾若經檢測不能達到國家環保標準的，就其不合格部分的產品按協議價格的雙倍進行賠償。
- 通過對供應商的生產環境、設備、原材料、生產工藝、環保措施等進行現場考察，以及加強驗收等方式積極推進綠色採購。
- 《渤海銀行分行採購管理辦法》明確要求分行應優先採購節能環保產品。
- 陸續建設和推出渤采易管、渤采易采、渤采易購平臺增大採購的公開度、透明度和競爭性，通過數位化、資訊化、智能化進一步提高採購效率，節約採購組織成本，降低供應商參與採購活動投入的資源和成本。



投身公益慈善事業

渤海銀行致力於成為優秀的企業公民，自成立以來，堅持積極投身公益慈善事業。2020年，本行積極參與公益扶貧專案，推動員工志願服務，助力和諧社會建設。

聯合國可持續發展目標	我們的舉措	取得的成效
無貧困	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 加大對定點幫扶村的幫扶力度。 ▶ 以優勢金融服務助力精準扶貧。 ▶ 參與扶貧公益活動。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 截至2020年末，在天津薊州區新一輪定點幫扶村累計投入1001.27萬元。 ▶ 截至2020年末，精準扶貧貸款餘額50.87億元。2020年，消費扶貧總額311.51萬元。 ▶ 2020年，扶貧公益捐款總額100.04萬元。 ▶ 連續9年開展“錦繡新生：貧困縣之重新發現”公益活動，截至2020年末累計投入600萬元。
減少不平等	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 加強對員工志願者服務的組織推動。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 總行及各分支機構普遍建立了員工志願者隊伍，開展了內容豐富的活動，部分志願者隊伍取得了急救等專業資質。 ▶ 本行員工獲2020年度天津市優秀志願服務工作者稱號。

■ 積極開展公益扶貧

- 2020年，本行積極投身扶貧公益慈善，一是借助天津市東西部對口支援和扶貧協作機制，通過天津市河東區金融局及有關慈善機構，向對口支援的甘肅省相關貧困地區捐款46萬元。二是積極貫徹落實“打贏脫貧攻堅戰”的戰略部署和任務目標，採取多種方式主動開展扶貧工作。2020年，渤海銀行各分支機構扶貧捐款總額54.04萬元。
- 同時，本行將消費扶貧工作列入重點工作專案並積極推動，通過將扶貧商品列入疫情防控專項慰問、員工節日慰問品、扶貧專櫃、辦公用水等專案；以及積極參與扶貧產品展銷會、完成和田地區扶貧產品25萬元採購任務等各種消費扶貧管道，共同參與貧困地區農產品銷售，扶持特色產業發展，推動貧困地區農產品順暢銷售，助力扶貧產業升級和鄉村振興的要求。2020年本行消費扶貧總金額共計311.51萬元。

■ 持續參與“錦繡新生”項目

- 2013年起，《21世紀經濟報導》發起“錦繡新生——中國貧困地區發現之旅公益”活動，致力於通過對尋訪，發現貧困地區沉默的文明並表達其歷史價值、人文價值、公益價值和潛在的商業價值。
- 本行持續參與“錦繡新生”專案，以文化扶貧的方式促進當地產業發展。截至2020年末，本行在該公益專案上累計投入約600萬元。



本行連續參與“錦繡新生”
公益項目

■ 促進員工志願服務

2020年，本行深入貫徹落實習近平總書記對志願服務工作的殷殷囑託，認真落實國務院《志願服務條例》和《天津市志願服務條例》，以抗擊新冠肺炎疫情和全面建成高質量小康社會為重點，以新時代文明實踐為依託，弘揚奉獻、友愛、互助、進步的志願精神，彙聚員工志願服務的磅礴力量，以實際行動書寫新時代的雷鋒精神。本行員工獲2020年度天津市優秀志願服務工作者稱號。

案例 ▶ 太原分行被評選為“青春驛站”定點服務銀行

2020年初，山西團省委面向全省銀行系統開展“青春驛站”建設工作。“青春驛站”是共青團主動適應新興領域青年分佈聚集特點和服務需要，依託布點廣泛、便利服務的銀行系統營業網點，為快遞、外賣等新興領域青年提供一站式、全方位、多層次服務的綜合性服務場所，是團組織聯繫新興領域青年的平臺、開展服務新興領域青年工作的陣地。

本行太原分行在青年志願服務、社會活動等方面主動作為、積極踐行“用愛詮釋社會責任、用心竭誠服務客戶”的服務理念。積極參與“青春驛站”定點服務銀行的甄選。2020年10月28日，山西省金融團工委選定太原分行營業部成為“青春驛站”定點服務銀行並授牌。

案例 ▶ 北京分行志願者“桶前值守”彰顯服務精神

2020年9月，本行北京分行按照《金融街街道關於進一步強化黨建引領動員發動黨員群眾參與垃圾分類工作的通知》要求，組織員工志願到文昌社區垃圾分類桶站進行值守，彰顯服務精神。

分行志願者服務隊積極參與“桶前值守”行動，正確引導前來投放垃圾的群眾，並對垃圾桶進行保潔、消殺。同時，身穿馬甲上街入戶進行垃圾分類知識宣傳，發放垃圾分類一封信及宣傳折頁。

案例

大連分行設立“抗疫愛心站” 全力服務核酸檢測工作

2020年7月下旬，大連市新冠疫情死灰復燃，全市進入全民抗“疫”戰時狀態。為了全面掌握疫情情況，儘早排查出疑似患者，自7月26日起，大連市開啟全民核酸檢測工作。大連分行全力配合政府工作，在網點周邊設立了“抗疫愛心站”，為附近的核酸檢測點做好服務工作。

由於正處於盛夏最為炎熱的時期，檢測人數眾多，醫護人員往往要從早上7點工作到晚上10點。而且為了保障監測點通風和人員間隔，幾乎所有檢測點均設在室外空曠場所，排隊等待檢測的市民長期暴露在烈日下。為了做好周邊核酸檢測點服務工作，分行在“抗疫愛心站”準備了小扇子、紙巾、濕巾、飲用水、遮陽傘等防暑物資，免費提供給醫護人員、志願者及排隊等待檢測的社區居民使用，得到了市民和醫護人員的一致好評。





本行積極促進員工
開展志願服務



穩健經營

人本關愛成就員工共成長

本行圍繞高質量轉型發展戰略方向，持續完善全面、垂直、獨立的全面風險管理組織體系；建立“四位一體”內部控制組織體系，經營管理合規有序、穩健發展。我們始終踐行“人本關愛”的核心價值觀，充分保障員工合法權益，不斷拓寬員工發展路徑，幫助員工創造幸福生活，以最終實現員工與企業共同發展。







依法合規穩健經營

本行圍繞高質量轉型發展戰略方向，努力踐行“全面、主動、敏捷、到位”的風險管理文化和理念，持續完善全面、垂直、獨立的全面風險管理組織體系；建立“四位一體”內部控制組織體系，堅持“全面、全程、全員”合規管理，促進各項經營管理合規有序、穩健發展。

■ 風險管理

- 2020年，本行圍繞高質量轉型發展戰略方向，以“雙戰雙贏”為目標，堅持“穩健型”的風險偏好，嚴格秉承依法合規經營理念，進一步提升全面風險管理的前瞻性和有效性，全面風險管理能力持續提升，各類風險管理管控措施得當有效，總體風險可控，主要風險指標滿足監管和本行風險偏好要求，為業務轉型發展和高質量上市保駕護航。
- 本行持續推進統一授信體系建設，加快推進信用風險管理數位化轉型，充實風險管理工具箱，組合風險管理能力和數據建模能力持續提升，信用風險管理制度建設和機制優化取得積極成效，信用風險總體可控，資產品質保持健康穩定；夯實市場風險管理，持續優化交易賬簿限額管理，實施主動利率風險管理，提高市場風險管理的準確性和精確度，市場風險整體水準可控；健全銀行賬簿利率風險管理體系，精細化主動化管理能力提升，銀行賬簿利率風險指標均滿足監管和內部管理要求；加強流動性風險管理制度建設，完善流動性風險管理手段，改進各項流動性風險管理工具，提高流動性抵禦風險能力，流動性保持合理充裕，流動性風險水準平穩可控；夯實完善操作風險及合規風險管理基礎，提升操作風險管理質效，全年未發生重大操作風險事件；持續健全國別風險管理制度，加強國別風險監測分析和限額管理，提高國別風險管理能力，國別風險總體水準較低，國別風險可控；聲譽風險防範意識和輿情應對能力持續提升，為成功上市創造良好的輿論環境；提升戰略規劃和研究能力，有效保障三五戰略規劃目標的實現；進一步完善資訊科技管理體系和風險管理架構，符合本行對資訊科技風險持有的“低等”風險偏好要求；推行多層級資本集約化管理，不斷提升資本運作效率與資本回報水準，具備良好的風險抵禦能力。

- 同時，本行積極踐行“全面、主動、敏捷、到位”的風險管理文化，積極落實國家宏觀信貸政策和監管要求，積極應對疫情風險重大影響，搶抓機遇，及時調整授信策略，鼓勵加大對小微和民營企業等國民經濟重點領域和薄弱環節的支持力度，持續提升審批品質與效率，支持受疫情影響的各類市場主體發展，全力保障授信專案投放，有力支持實體經濟發展。

■ 內控合規

- 本行建立由流程執行、職能管理、二線監督、內部審計組成的“四位一體”內部控制組織體系。從內控管理、合規支持、操作風險防範、案件防控、反洗錢管理、業務連續性管理、稽核檢查等方面，堅持“全面、全程、全員”，促進各項經營管理合規有序、穩健發展。
- 報告期內，本行積極貫徹總行黨委工作部署，落實行領導“內控合規體系”新基建工程，參考Basel、COSO風險框架及商業銀行內部控制指引，設計了“內控合規體系”七個“小基建”專案抓住關鍵環節，全面探索內控合規頂層設計，夯實多項管理機制。進一步厘清內控合規一、二道防線職責，梳理合規體系各項機制的管理覆蓋及銜接，突出內控環境建設、制度先行、案件防控及員工行為管理；突出“自虐”式反洗錢改革，深入檢查整改及責任認定，突出科技賦能及資訊科技風險管理，積極配合監管現場檢查工作，全行內控合規管理開啟新的篇章。
- 認真履行反洗錢義務，維護金融秩序穩定。調整總行反洗錢領導小組和工作小組成員，印發《渤海銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》《渤海銀行反洗錢可疑交易識別指引》等多項制度，進一步鞏固反洗錢工作基礎，壓實主體責任。履行可疑交易報告義務，其中部分報告為公安機關破獲重大案件提供了有價值的線索，受到屬地監管部門表彰。開展客戶身份識別工作排查治理，對全行存量客戶進行全面核查，從源頭上防控洗錢風險。完成洗錢風險自評估，科學、全面、準確地評估本行存在的固有風險和控制措施有效性，提出系統性解決方案。開展業務洗錢風險評估，針對《渤海銀行產品目錄》中的全部業務產品進行洗錢風險評估，評定風險等級，制定相應的風險防控措施。開展反洗錢系統和監控名單系統二期建設，優化系統功能和監測模型，提高系統支持能力和工作效率。推進反洗錢數據治理，建立反洗錢數據規範，提升反洗錢系統數據來源品質。加大培訓宣傳宣傳力度，對本行員工開展了多期反洗錢培訓，面向公眾開展了防範非法集資宣傳月活動，積極履行社會責任。
- 根據《中國銀保監會關於開展銀行業保險業市場亂象整治“回頭看”工作的通知》（銀保監發〔2020〕27號）要求，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深刻領會做好“六穩”工作、落實“六保”任務的重要意義，統籌部署、認真自查、持續整改、嚴肅追責，夯實主體責任，持續推進市場亂象整治“回頭看”工作。從制度、流程和系統等根源體系出發，不斷完善內控合規長效機制，切實減少屢查屢犯違法違規行為，持續提升服務實體經濟能力。



推動員工發展成功

人才是企業成功的關鍵要素，員工的成就與企業的可持續發展密不可分。我們要求和促進員工在職業發展中“有為”，也關注和重視員工生活的幸福和人生的豐富多彩。我們始終踐行“人本關愛”的核心價值觀，充分保障員工合法權益，不斷拓寬員工發展路徑，堅持不懈為員工創造良好的工作環境，幫助員工創造幸福生活，以最終實現員工與企業共同發展的目標。

■ 拓寬發展路徑

- 為貫徹落實本行發展戰略，建立健全良好的公司治理機制和有效的激勵約束機制，形成適應發展要求、適應組織變化、滿足員工職業發展的職位職等管理體系。2020年，本行結合當前同業的先進做法，對現有職位體系進行了優化，出臺了《渤海銀行員工職位職等管理試行辦法》，制定了更清晰、更明確的職位序列體系，擴展了員工發展通道。
- 本行制定了基層幹部員工總分行輪崗交流方案，有序推動總、分行之間基層幹部交流鍛煉，做好基層幹部員工的培養和儲備。



2020年“五四青年節”，本行黨委書記、董事長李伏安致信青年員工，致以節日祝賀，表達殷切期望。

■ 保護員工權益

本行堅決反對職業歧視，堅持公平就業；持續加強員工權益保護，不斷完善民主管理機制；建立了科學的績效考核與薪酬體系，實施公平、公正、公開、民主的績效考核與評定。

員工合法權益	渤海銀行的舉措
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 享有平等就業的權利。 ▶ 獲得勞動報酬和保障、福利的權利。 ▶ 公平妥善解決勞動爭議的權利。 ▶ 工作與生活平衡的權利。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 嚴格、公正的招聘制度和工作機制。 ▶ 根據《渤海銀行股份有限公司員工薪酬管理辦法》的相關規定，連續開展全行員工的基本薪酬調整工作。 ▶ 推進集體合同制度建設。 ▶ 不斷完善工會組織和工作機制。 ▶ 推行職代會制度，所有涉及員工權益的政策、制度、工作安排等，均須由職代會審議通過。2020年，總行工會組織召開了2次職工代表大會，審議表決了《渤海銀行2019年度職工監事履職情況報告》等6項管理辦法和制度；機關工會組織召開了2次職工代表大會，審議表決了《2020年天津市勞動模範推薦人選》等3項辦法和制度。 ▶ 按照《渤海銀行員工休假管理暫行辦法》和《關於調整渤海銀行員工、婚嫁產假的通知》要求，積極宣導工作與生活平衡，依法依規保障員工帶薪年休假、病假、婚假、產假等休息休假的合法權益。

本行依法維護女職工權益，組織了一系列富有特色的活動，激勵女職工提倡新作為、發揮新作用、樹立新形象，在工作崗位上幹事創業。2020年，本行優化了渤海銀行大廈“媽咪之家”母嬰室建設與配置，在北京辦公場所新建了母嬰室，切實保障“三期”女職工特殊權益。

■ 強化員工培訓

- 2020年，本行行長辦會審議並通過了渤海銀行培訓體系建設方案。規劃方案積極調動全行資源參與體系建設，進一步細化了相關部門和分支機構在培訓組織體系中的功能與角色，對培訓課程體系以及培訓對象分層細化，與工作指標類考核對標；突出需求體系，建立內部學習“眾籌”平臺；將學習路徑統一，將線上線下課程的入口進行整合，加強平臺建設，實現全職涯的培訓體系；建立系列特色培訓品牌，建立學習型組織生態，為業務發展服務，為隊伍建設服務。
- 2020年本著確定課程目標、設計課程流程、明確課前基礎、選擇呈現方式的課程開發流程，組織了各類培訓班，主要包括：中高層管理人員華為高級管理研修班，學習華為在戰略規劃與執行，業務創新與數位化轉型，業務專項能力建設，企業文化建設方面的方法論和實踐經驗；應屆大學生入職培訓，根據所在崗位和培養方向分別為資訊科技、管治理培生和分行新入職大學生三期進行培訓；加大師資培養，組織開展初、中級內訓師培訓，為本行師資體系建設奠定一定基礎。
- 全年線上培訓持續保持活力，邀請中央黨校、財政部、中國人民大學等機構的專家學者以及高級管理人員分別就國家政策及專案管理、戰略管理做了專題講座和研討授課。線上培訓平臺也分別從黨建方面、業務支持方面、疫情防控方面、提高技能等方面為推動全行業務擴展、知識傳播、提升組織效率、提高員工素質做了貢獻。



本行開展業務競爭、勞動競爭活動，促進員工能力提升



■ 關愛溫暖員工

本行踐行“人本關愛”的價值觀，關愛員工身心健康，提供良好的辦公條件；定期組織員工體檢，並邀請專家進行健康指導。本行促進員工團結向上，開展豐富的業餘文體活動。本行關心困難職工，關注青年員工，努力提升員工的幸福感和歸屬感。

■ 結合疫情防控要求，適時組織開展各類文體活動

2020年本行克服疫情影響，持續推進“強基層、補短板、增實效”，加大經費下沉力度，下撥經費255萬元，由工會小組自主開展各類文化、體育、觀影、秋遊等活動，打通了員工參加文體活動的最後一公里。總行工會、機關工會還組織開展了乒羽、毬球、棋牌等比賽活動，在嚴格招待疫情防控有關要求的前提下，豐富了員工業餘文化生活。

■ 認真落實職工重病關愛、大病救助、持卡會員專享救助保障等制度

本行落實精準識別、精準施策、動態管理、兜底保障等舉措，實施常態化幫扶，不斷加大保障、救助、慰問力度，制定了《渤海銀行工會幫扶資金使用管理實施細則》（以下簡稱《實施細則》），著力解決基層工會與職工群眾的操心事、煩心事，為基層工會和職工群眾解難題、辦實事。全行工會慰問員工及家屬合計達15,085人次，集中發放送清涼、送關愛、送溫暖（含兩節送溫暖困補和加班補助等）慰問品、慰問金共計600多萬元。總行機關發放復工複產慰問、節日慰問品近500多萬元；住院慰問183人次，發放慰問金10多萬元；發放慰問金18萬元；退休、結婚、生育等慰問65人次，發放慰問品5萬多元，職工群眾的獲得感、幸福感、安全感顯著提高。

社會責任展望

2021年是“十四五”規劃開局之年，也是渤海銀行“四五”規劃的三局之年，本行將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想武裝頭腦，立足新發展階段，貫徹新發展理念，努力推進各項國家重大政策有效落地，加快轉型創新發展，為經濟社會發展做出更大的貢獻。

■ 深耕金融科技，優化產品服務

2021年，我們將構建“管道+場景+生態”多層次立化服務體系，強化產品管道互通滲透，提供有溫度的敏捷銀行服務，打造最佳體驗的財資管家；提升一體化客戶體驗，實現線上線下無縫對接，努力打造優質金融產品的產供銷體系。同時，擴大服務廣度深度，切實保障金融消費者合法權益，不斷提升服務體驗。

■ 發展普惠金融，服務實體經濟

2021年，我們將積極服務雄安新區建設、京津冀協同發展、長江經濟帶、粵港澳大灣區等國家重大戰略，緊跟“新基建”政策方向，提供綜合金融服務方案。同時大力發展普惠金融業務，降低小微企業融資成本，打造大數據與人工智慧相續傳的數字普惠，通過線上化、數據化、集約化、標準化提升服務效率，服務實體經濟。

■ 抓好綠色金融，助力綠色經濟

2021年，我們將加大對綠色經濟、低碳經濟、迴圈經濟的支持，積極抓好綠色金融業務落地，助力綠色金融發展。同時，繼續採取有力措施，節能減排，低碳運營，與社會各界踐行綠色發展理念，攜手推動實現人與自然的和諧。

■ 防範金融風險，穩健合規經營

2021年，我們將不斷豐富智能風控手段，進一步健全風險防範機制，加強對資產品質的管控和持續優化；進一步強化內部控制和合規管理，規範員工行為，履行反洗錢職責，維護良好的金融秩序。

■ 投身公益慈善，承擔社會責任

2021年，我們將繼續心系民生，關愛幫助弱勢群體，支持文化體育事業發展。我們將建立健全人力資源激勵機制和培訓體系，構建敏捷創新的“動力源”和“加速器”，最大程度提升員工價值。

展望未來，渤海銀行將繼續秉承現代金融企業社會責任理念，珍視和積極回應利益相關方的期望和要求，在不斷推進自身高質量轉型發展的同時，在全面建設社會主義現代化國家新征程中，創造更大的經濟、社會、環境綜合價值。

社會認可

- ▶ 在“第六屆全文明城市、文明村鎮、文明單位和第二屆全國文明家庭、文明校園及新一屆全國未成年人思想道德建設工作先進評選”中，本行天津河東支行榮獲“全國文明單位”稱號。
- ▶ 在英國《銀行家》雜誌2020年世界銀行1000強排名中，本行位列第133名，較上年提升45名。
- ▶ 本行榮獲《信報財經新聞》“上市公司卓越大獎-主板新星獎”。這是本行登陸香港聯交所主板市場以來榮膺的首個重量級資本市場獎項，本行也是2020年榮膺“ 主板新星獎”的四家上市企業中唯一一家銀行機構。
- ▶ 在中國銀行保險監督管理委員會主辦，中國銀行業協會、中國保險業協會承辦的銀行業保險業助力脫貧攻堅論壇上，本行榮獲“全國銀行業助力脫貧攻堅優秀組織典型案例獎”。
- ▶ 在“第四屆中國數字銀行論壇”上，本行申報的“渤銀智腦”專案榮獲“2020年中國銀行業金融科技應用成果大賽優秀案例獎”。
- ▶ 在“金禧獎•2020年度評選”中，本行榮獲“2020優化數位化銀行獎”。這是本行首次參評該獎項。
- ▶ 在中國銀行業協會、香港銀行學會和金融時報社聯合主辦的“第11屆全國傑出財富管理師大賽”上，本行連續四屆蟬聯“優秀組織獎”。
- ▶ 在《金融理財》雜誌社和易趣財經主辦的2020第三屆銀保合作發展(北京)高峰論壇“金貔貅獎”評選中，本行榮獲“2020金牌銀保成長力獎”，這是本行代理保險業務第二次獲得該獎項。
- ▶ 在“第十一屆中國金融金鼎獎”的評選中，本行榮獲“年度普惠金融卓越貢獻獎”與“年度金融科技進步獎”。
- ▶ 在中國資訊協會主辦，中國資訊協會客戶聯絡中心分會、中國電子北海產業園發展有限公司聯合主辦的2020年第四屆中國客戶服務節上，本行榮獲“2020年中國客戶聯絡中心行業最佳幸福團隊”和“2020年中國客戶聯絡中心最佳服務案例(線上客服組)”兩個獎項。

- ▶ 在第八屆“金牛資產管理論壇”暨2019年度“金牛理財產品”頒獎典禮上，本行榮獲“2019年度金牛理財銀行”，連續六年蟬聯“金牛獎”。
- ▶ 在《銀行家》雜金融創新組織優秀創新案例評選中，本行“渤業貸”創新案例榮獲2020中國金融創新“十佳小微企業金融服務創新獎”。
- ▶ 在中國銀行業協會“2019年度綠色銀行評價”中，本行獲得“2019年度綠色銀行總體評價先進單位”稱號。
- ▶ 在中國銀行業協會私人銀行業務專業委員會“2019年度先進評議活動”中，本行榮獲“中國最佳財富管理銀行”、“最佳固定收益投資”和“突出貢獻獎”。
- ▶ 在全國銀行業理財登記託管中心“2019年度銀行業理財登記工作評定”中，本行榮獲“2019年度銀行業理財登記工作優秀單位”稱號。
- ▶ 在中央國債登記結算有限責任公司主辦的“中債優秀成員”評選活動中，本行榮獲“2020年度優秀發行機構-金融債發行人獎”，這是本行第五次獲此獎項。
- ▶ 在全國銀行業理財登記託管中心2020年度理財資訊登記品質評比中，本行被評為“優秀股份制商業銀行”並位居榜首。

榮獲“2020年中國銀行業
金融科技應用成果大賽優秀案例獎”

榮獲“年度普惠金融卓越貢獻獎”
與“年度金融科技進步獎”

英國《銀行家》雜誌
2020年世界銀行位列表第133名

“金牛獎”

“2019年度綠色銀行總體評價先進單位”

“全國文明單位”

“2020年度優秀發行機構-
金融債發行人獎”

榮獲《信報財經新聞》
“上市公司卓越大獎-主板新星獎”

榮獲“2020金牌銀保成長力獎”

“十佳小微企業金融服務創新獎”

“優秀股份制商業銀行”
並位居榜首

GRI指標索引

一、GRI102：一般披露

■ 組織概況

披露項	內容	報告中位置
102-1	組織名稱	1
102-2	活動、品牌、產品和服務	9-13、97-98
102-3	總部位置	116
102-4	經營位置	21
102-5	所有權與法律形式	9
102-6	服務的市場	9、21
102-7	組織規模	21、25
102-8	關於員工和其他工作者的資訊	25
102-9	供應鏈	21-22
102-10	組織及其供應鏈的重大變化	21、21-22
102-11	預警原則或方針	90-91
102-12	外部倡議	1
102-13	協會的成員資格	78、97-98

■ 戰略

披露項	內容	報告中位置
102-14	高級決策者的聲明	4-7
102-15	關鍵影響、風險和機遇	4-7

■ 道德和誠信

披露項	內容	報告中位置
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	12-13'27-28'91
102-17	關於道德的建議和關鍵問題的機制	27-28'91

■ 管治

披露項	內容	報告中位置
102-18	管治架構	10-11
102-19	授權	-
102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	-
102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	30-31
102-22	最高管治機構及其委員會的組成	10-11
102-23	最高管治機構主席	-
102-24	最高管治機構的提名和甄選	-
102-25	利益衝突	-
102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	12-13
102-27	最高管治機構和集體認識	12-13
102-28	最高管治機構和績效評估	-
102-29	經濟、環境和社會議題的識別和管理	30'32'33
102-30	風險管理流程的效果	-
102-31	經濟、環境和社會議題的評審	30'33
102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	1
102-33	重要關切問題的溝通	32-33
102-34	重要關切問題的性質和總數	-

披露項	內容	報告中位置
102-35	報酬政策	-
102-36	決定報酬的過程	-
102-37	利益相關方對報酬決定過程的參與	-
102-38	年度總薪酬比率	-
102-39	年度總薪酬增幅	-

■ 利益相關方參與

披露項	內容	報告中位置
102-40	利益相關方群體列表	32-33
102-41	集體談判協議	-
102-42	利益相關方的識別和甄選	32-33
102-43	利益相關方的參與方針	32-33
102-44	提出的主要議題和關鍵問題	32

■ 報告實踐

披露項	內容	報告中位置
102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	1'21
102-46	界定報告內容和議題邊界	1'32
102-47	實質性議題列表	32
102-48	資訊重述	1
102-49	報告變化	1
102-50	報告期	1
102-51	最近報告日期	1

披露項	內容	報告中位置
102-52	報告週期	1
102-53	關於本報告問題的聯繫人資訊	116
102-54	符合GRI標準進行報告的聲明	1
102-55	GRI內容索引	99-109
102-56	外部鑒證	-

二、GRI201:經濟績效

披露項	內容	報告中位置
201-1	直接產生和分配的經濟價值	20'56-57
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	78-82
201-3	義務性固定福利計畫和其他退休計畫	-
201-4	政府給予的財政補貼	-

三、GRI202:市場表現

披露項	內容	報告中位置
202-1	按性別的標準起薪水平與當地最低工資之比	-
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	-

四、GRI203:間接經濟影響

披露項	內容	報告中位置
203-1	基礎設施投資和支持性服務	48-50
203-2	重大間接經濟影響	14-19'34-41'83-87

五、GRI204:採購實踐

披露項	內容	報告中位置
204-1	向當地供應商採購支出的比例	22

六、GRI205:反腐敗

披露項	內容	報告中位置
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	-
205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	27-28
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	27-28

七、GRI206:不當競爭行為

披露項	內容	報告中位置
206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	28

八、GRI301:物料

披露項	內容	報告中位置
301-1	所用物料和重要或體積	-
301-2	所使用的回收進料	-
301-3	回收產品及其包裝材料	-

九、GRI302:能源

披露項	內容	報告中位置
302-1	組織內部的能源消耗量	22-23
302-2	組織外部的能源消耗量	-
302-3	能源強度	22-23
302-4	減少能源消耗量	22-23
302-5	降低產品和服務的能源需求	22-23'76-82

十、GRI303:水資源

披露項	內容	報告中位置
303-1	按源頭劃分的取水	-
303-2	因取水而受重大影響的水源	-
303-3	水迴圈與再利用	23

十一、GRI305:排放

披露項	內容	報告中位置
305-1	直接(範疇1)溫室氣體排放	-
305-2	能源間接(範疇2)溫室氣體排放	-
305-3	其他間接(範疇3)溫室氣體排放	-
305-4	溫室氣體排放強度	-
305-5	溫室氣體減排量	-
305-6	臭氧消耗物質(ODS)的排放	-
305-7	氮氧化物(NO _x)、硫氧化物(SO _x)和其他重大氣體排放	-

十二、GRI306：污水和廢棄物

披露項	內容	報告中位置
306-1	按水質和排放目的地分類的排水總量	23
306-2	按類別和處理方法分類的廢棄物總量	-
306-3	重大洩露	-
306-4	危險廢物運輸	-
306-5	受排水和(或)徑流影響的水體	23

十三、GRI307：環境合規

披露項	內容	報告中位置
307-1	違反環境法律法規	24

十四、GRI308：供應商環境評估

披露項	內容	報告中位置
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	-
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	24

十五、GRI401：雇傭

披露項	內容	報告中位置
401-1	新進員工和員工流動	25
401-2	提供給全職員工(不包括星臨時或兼職員工)的福利	25-27,92-95
401-3	育兒假	-

十六、GRI402：勞資關係

披露項	內容	報告中位置
402-1	有關運營變更的最短通知期	-

十七、GRI403：職業健康與安全

披露項	內容	報告中位置
403-1	勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	-
403-2	工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	-
403-3	從事職業病高發職業及高職業病風險職業的工作者	-
403-4	工會正式協議中的健康與安全議題	-

十八、GRI404：培訓與教育

披露項	內容	報告中位置
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	26
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	26、94
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	-

十九、GRI405：多元化與機會平等

披露項	內容	報告中位置
405-1	管治機構與員工的多元化	27
405-2	男女基本工資與報酬的比例	27

二十、GRI406:反歧視

披露項	內容	報告中位置
405-1	歧視事件及采取的糾正行動	25'26'27

二十一、GRI407:結社自由與集體談判

披露項	內容	報告中位置
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	-

二十二、GRI408:童工

披露項	內容	報告中位置
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	-

二十三、GRI409:強迫或強制勞動

披露項	內容	報告中位置
409-1	具有強迫或強制勞動重大風險的運營點和供應商	-

二十四、GRI410:安保實踐

披露項	內容	報告中位置
410-1	接受過人權政策或程式培訓的安保人員	-

二十五、GRI411:原住民權利

披露項	內容	報告中位置
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	-

二十六、GRI412:人權評估

披露項	內容	報告中位置
412-1	接受人權審查或影響評估的運營點	-
412-2	人權政策或程式方面的員工培訓	-
412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約	25'26'27

二十七、GRI413:當地社區

披露項	內容	報告中位置
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	-
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	-

二十八、GRI414:供應商社會評估

披露項	內容	報告中位置
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	-
414-2	供應鏈對社會的負面影響及採取的行動	-

二十九、GRI415:公共政策

披露項	內容	報告中位置
415-1	政治捐獻	-

三十、GRI416:客戶健康與安全

披露項	內容	報告中位置
416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	-
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	-

三十一、GRI417:營銷與標識

披露項	內容	報告中位置
417-1	對產品和服務資訊與標識的要求	28-29
417-2	涉及產品和服務資訊與標識的違規事件	-
417-3	涉及市場行銷的違規事件	-

三十二、GRI418:客戶隱私

披露項	內容	報告中位置
418-1	與侵犯客戶隱私與丟失客戶資料有關的經證實的投訴	-

三十三、GRI419:社會經濟合規

披露項	內容	報告中位置
419-1	違反社會與經濟領域的法律法規	-

聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
A.環境			
層面A1:排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有定及無害廢棄物的產生的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	不遵守 就解釋	23 76-82
A1.1	排放物種類及相關排放數據	不遵守 就解釋	23' 本行作為金融機構而非工業企業，運營過程中不產生對大氣及環境造成明顯影響的排放物，因此未建立排放物密度統計體系。
A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度	不遵守 就解釋	本行尚未建立溫室氣體排放總量統計體系，計畫在未來逐步建立。
A1.3	所產生的有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	不遵守 就解釋	23
A1.4	所產生的無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	不遵守 就解釋	23
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	不遵守 就解釋	22-23 82
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	不遵守 就解釋	22-23 82

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
層面A2:資源利用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	不遵守 就解釋	22-23 82
A2.1	按類型劃分的直接及(或)間接能源(如電、氣、油)總耗量及密度	不遵守 就解釋	22
A2.2	總耗水量及密度	不遵守 就解釋	22
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果	不遵守 就解釋	22-23 82
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題,以及提升水效益計畫及所得成果	不遵守 就解釋	22
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位占量	不遵守 就解釋	此項指標不適用於本行
A3:環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	不遵守 就解釋	22-23 76-82
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	不遵守 就解釋	22-23 76-82
■ B社會			
雇傭及勞工常規			
層面B1:雇傭			

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
一般披露	有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視，以及其他待遇及福利和政策，以及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	不遵守 就解釋	25-27 92-95
B1.1	按性別、雇傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	建議披露	25
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇傭流失比率	建議披露	25
層面B2: 健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的政策，遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	不遵守 就解釋	26
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	建議披露	本行計畫在未來逐步披露。
B2.2	因工傷損失工作日數	建議披露	本行計畫在未來逐步披露。
B2.3	描述所採取的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	建議披露	26 93'95

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
層面B3:發展及培訓			
一般披露	有關提供雇員履行工作職責有知識及技能的政策;描述培訓活動	不遵守	26
		就解釋	94
B3.1	按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓雇員百分比	建議披露	25
B3.2	按性別及雇員類別劃分,每名雇員完成受訓的平均時數	建議披露	25
層面B4:勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響有關法律及規例的資料	不遵守	27
		就解釋	
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	建議披露	27
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	建議披露	本行無童工及強制勞工問題
營運慣例			
層面B5:供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	不遵守	21
		就解釋	24

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
B5.1	按地區劃分的供應商數目	建議披露	22
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	建議披露	22 24
層面B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全，廣告、標籤及隱私事宜，以及補救方法的政策，遵守對發行人有重大影響的相關法律與規例的資料。	不遵守 就解釋	28-29 73-74
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	建議披露	此項指標不適用於本行。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目及應對方法	建議披露	28-29 73-74
B6.3	描述與維護和保障知識產權有關的慣例	建議披露	本行遵守中華人民共和國法律規定，維護和保障知識產權。
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式	建議披露	此項指標不適用於本行。
B6.5	描述消費者數據保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	建議披露	29 73-74

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
層面B7:反貪汙			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律和規例的資料。	不遵守 就解釋	27-28 91
B7.1	於彙報期內對發行人及其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	建議披露	本行不存在 此種情況
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	建議披露	27-28 91
社區			
層面B8:社區投資			
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策	不遵守 就解釋	14-19 34-41 83-87
B8.1	專注貢獻範圍(如教育、環境事宜、勞工需要、健康、文化、體育)	建議披露	14-19 34-41 83-87
B8.2	專注範疇所動用資源(如時間或金錢)	建議披露	14-19 34-41 83-87

讀者回饋

尊敬的讀者：

您好！

感謝您閱讀本報告。為提高本行的社會責任履行能力，我們非常希望您對本報告進行評價。請您在百忙之中提出寶貴意見與建議，以利於我們社會責任報告乃至整個社會責任工作的持續改進。

我們向您提供以下資訊回饋管道。

傳真：022-58314881

信件：天津市河東區海河東路218號渤海銀行黨群工作部（郵編300012）

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

敬請提出您的具體意見

1. 您是否能夠從本報告中充分獲取所需要的資訊？

是 部分 否

2. 您認為本報告是否全面反映了本行承擔的經濟層面的責任？

是 部分 否

3. 您認為本報告是否全面反映了本行承擔的社會層面的責任？

是 部分 否

4. 您認為本報告是否全面反映了本行承擔的環境層面的責任？

是 部分 否

5. 本報告的版式設計是否滿足您對美觀的要求，是否有助於您的閱讀和理解？

是 一般 否

6. 請簡要闡述您的其他意見和建議。



地址:天津市河東區海河東路218號

郵編:300012

電話:86(22)5831 6666