



渤海銀行
CHINA BOHAI BANK

2022

渤海銀行社會責任報告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT OF CHINA BOHAI BANK



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、子公司。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十二份社會責任報告。本報告是年度報告，涉及的時間範圍為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

上一份報告的發佈日期為 2022 年 5 月。

二、編制原則

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

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 2022 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、綠色信貸餘額，數據均來源於本行報送中國銀保監會的監管報表。

五、保證方法

為保證報告的真實性、可靠性，本報告由畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證服務》（ISAE3000）標準，進行第三方報告鑒證，並提供獨立的鑒證報告和聲明。

六、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	責任專題	18
目錄	02	一、扎實推進數位化轉型進程	18
董事會聲明	04	二、機構建設取得歷史性突破	20
董事長致辭	05	三、構建大消保體系新格局	21
行長致辭	06	ESG 報告	24
關於渤海銀行	08	社會責任戰略與管理	36
一、銀行簡介	09	一、ESG 戰略	38
二、組織結構	10	二、ESG 管理	40
三、公司治理	12	三、議題實質性	41
四、依法合規經營	14	四、渤海銀行與利益相關方	41
五、關鍵經營業績指標	16		

44 | 服務實體經濟 推動民生發展



一、發揮優勢服務區域經濟	46
二、錨定制造促進產業升級	48
三、融入場景推動民生發展	52

56 | 踐行普惠金融 關注鄉村振興



一、持續提升普惠金融業務	58
二、肩負責任支持鄉村振興	61

66 | 發展綠色金融 應對氣候變化



- 一、加強氣候環境風險管理 68
- 二、積極打造綠色金融底色 69
- 三、長期堅持自身低碳運營 73

76 | 推進數字轉型 踐行客戶為先



- 一、數字轉型深化金融創新 78
- 二、優質服務創造客戶價值 92

116 | 提升員工價值 關愛幸福生活



- 一、建設廣闊職業發展平臺 118
- 二、尊重保障員工各項權益 120
- 三、始終關愛員工幸福健康 123

126 | 持續定點幫扶 凝聚志願力量



- 一、持續十年投入定點幫扶 128
- 二、繼續支持東西協作工作 129
- 三、志願服務凝聚強大能量 129

社會認可	134
獨立第三方鑒證報告	135
ESG 相關議題重要制度清單	140

聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引	142
GRI 指標索引	148
讀者回饋	157

董事會聲明

本行董事會全面監督 ESG 政策及規劃的實施，確保可持續發展能力提升，通過定期審閱 ESG 報告和研討 ESG 事宜，指導和監督管理層開展 ESG 相關工作。董事會下設風險管理和綠色金融委員會、發展戰略和普惠金融委員會、審計和消費者權益保護委員會，分別負責研究擬定本行綠色金融、普惠金融、消費者權益保護工作戰略，聽取、監督、評價戰略執行情況，並向董事會報告、提出意見和建議，協助董事會督導經營層開展 ESG 相關工作。

2022 年 5 月，董事會審議通過《渤海銀行股份有限公司 2021 年度社會責任報告》，其中包含“ESG 報告”章節，全面、準確、真實、充分披露了本行在經濟、環境、社會三大責任領域的表現，提供了詳實的 ESG 關鍵績效指標數據。董事會在充分瞭解本行 ESG 工作成效與進展的基礎上，將全球同業最佳實踐作為 ESG 工作目標，會同經營管理層，在普惠金融、綠色金融、消費者權益保護等領域開展提升工作，於報告期內先後審議了《渤海銀行股份有限公司 2021 年綠色金融工作情況報告》、《渤海銀行股份有限公司 2022 年度普惠金融業務發展計畫》、《渤海銀行股份有限公司 2022 年度消費者權益保護工作情況報告及 2023 年度工作要點》，並定期聽取相關工作報告，持續提升 ESG 質效。



董事長致辭

2022年是極不尋常的一年，黨的二十大開啟以中國式現代化全面推進中華民族偉大復興的新征程。2022年是渤海銀行轉型振興元年，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，邁向“最佳體驗的現代財資管家”的步伐堅定鏗鏘。我們以黨建引領，扎實提升治理水準，轉型振興結出累累碩果，為經濟、社會、環境的可持續發展交出了亮點突出的斐然成績。

提升公司治理水準，推動高質量發展。我們持續提升公司治理的科學性、規範性和有效性，以公司治理水準的持續提升，推動高質量發展走向縱深。進一步完善符合現代企業制度的公司治理架構、公司治理制度體系和資訊披露機制，建立及時、通暢的資訊溝通，保障公司治理的效率和水準。

堅守金融使命責任，集全力服務大局。我們牢牢把握金融工作的政治性和人民性，聚焦重點領域不斷加大資源傾斜，合理讓利服務實體經濟，積極支持區域協調發展，為產業升級注入金融活水，為民生發展提供金融動力；堅持普惠金融戰略，有力支持中小微企業對沖疫情影響，不斷滿足經濟社會高質量發展要求。

積極應對氣候變化，築綠色金融底色。我們立足新發展階段，貫徹新發展理念，構建新發展格局，積極踐行綠色發展理念，加大對綠色、低碳、迴圈經濟的支持。同時，不斷增強“自綠”意識，將降低自身能耗作為重要的發展價值，致力於為實現“雙碳”目標，推進經濟社會綠色低碳轉型貢獻更大力量。

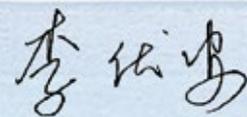
深化產品服務創新，保護消費者權益。我們將數位化轉型作為轉型發展的核心戰略，鍛造數位化金融服務能力，全力打造銳意進取的科技生態銀行，不斷深化輕型銀行經營理念，增強產品服務創新能力，使廣大客戶盡享金融科技的紅利；持續提升服務品質，構建“大消保”格局，用客戶體驗的節節提升，彰顯“客戶為先”的價值追求。

堅定履行社會責任，助力實現共同富裕。我們踐行“奉獻愛心，回饋社會”的理念，面對極大的經營壓力堅定履行社會責任，持續開展鄉村振興定點幫扶和員工志願服務工作。我們連續十年定點幫扶天津市薊州區桑梓鎮，支持鄉村全面振興；我們通過東西部協作機制和慈善機構捐出善款，支持鞏固脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接；我們加強志願者隊伍建設，組織、支持、鼓勵員工參與志願服務，為增進社會福祉奉獻愛心綿力。

渤海銀行正進入羽化蝶變的嶄新階段，面對複雜的變局時刻，我們抱有更堅定的信心。我們將與各利益相關者站在一起、想在一起、幹在一起，在轉型發展中踐行 ESG 理念，在高質量發展的道路上不斷書寫新篇章。

渤海銀行股份有限公司

黨委書記、董事長：



行長致辭

2022年，我們始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持穩字當頭、穩中求進工作總基調，堅定轉型振興不動搖，全力以赴戰勝前進道路上的困難和挑戰，奮力開創渤海銀行高質量發展新局面。在服務實體經濟、發展綠色金融、提升服務質效、促進員工發展、增進社會福祉方面取得了明顯成效。

穩健經營，夯實轉型發展根基。我們依託不斷健全完善的公司治理體系，堅持深化穩健經營的理念，築牢高質量發展根基。我們將“合規是命”納入企業核心價值觀，良好內控合規文化快速培育，內控機制體系持續完善，堅持依法治企促合規經營，內控工作提升進步明顯；我們堅持“集中、垂直、獨立、制衡、融入”的風險管理體系，“全面、主動、敏捷、到位”的風險管理理念，“不講政治的堅決不做、不合規的堅決不做、不符合風險管理要求的堅決不做”的發展法則，扎實落實經營風險源頭治理，進一步完善風險政策體系，持續優化統一授信管理，持續升級風險計量模型，風險審批工作保質高效，強化“貸款三查”取得實效，風控整體水準持續提升。

擔當責任，全力服務實體經濟。我們全力以赴踐行金融國企責任擔當，堅決主動貫徹落實穩經濟大盤各項部署要求，全面推進落實《渤海銀行落實穩住宏觀經濟大盤28條舉措》，把各項工作自覺融入黨和國家事業的“大棋局”。持續做好資金投放，多措并举引入金融活水，聚焦重點領域實現精準滴灌，為受疫情影響企業提供便捷服務，積極發揮自身優勢提升服務實體經濟質效。在國務院常務會議召開後40天內，累計投放貸款750億元，同比增加300多億元；截至2022年末，批發業務中長期製造業貸款320.44億元，較上年末增長40.51%。我們持續深耕小微金融服務，推動普惠金融業務高質量發展。成功發行100億元小微企業專項金融債，募集資金全部用於小微企業貸款投放；持續加大重點地區、重點行業普惠投放力度，截至2022年末，全行普惠型小微企業貸款餘額657.31億元，增速10.51%，圓滿完成“兩增兩控”監管要求。此外，我們大力支持鄉村振興，截至2022年末涉農貸款餘額505.71億元，較上年末增長7.15%。

服務“雙碳”，積極發展綠色金融。面對氣候變化的嚴峻挑戰，我們貫徹落實國家決策部署，積極踐行綠色發展理念和可持續發展戰略，打造渤海銀行綠色金融底色。聚焦服務“雙碳”目標，將綠色金融融入“四五”戰略規劃中，構建起完整的戰略框架體系和實施路線圖，制定《渤海銀行關於進一步推動綠色金融業務發展的指導意見》等多項綠色金融支持政策，形成較為完善的綠色金融制度體系。我們積極構建多層次、立體化的業務體系，不斷提升綠色金融服務能力。2022年，榮獲由財聯社和生態環境部環境規劃院聯合主辦的“中國ESG金融峰會”2022年度“ESG先鋒獎”。截至2022年末，綠色貸款餘額273.05億元，較上年末增長10.46%；清潔能源產業貸款51.82億元，較上年末增長49.68%。

深化轉型，金融服務提質增效。我們有力強化金融科技能力，科技敏捷賦能持續發揮作用，數位化轉型成果豐碩，全年取得的標誌性成果、科技投入強度等前所未有的。我們將創新作為第一動力，藍海專案建設取

得階段性成效，創新培育機制持續完善，全行合力完善產品譜系，加強創新資源管理，搭建用戶體驗管理體系，深化技術創新、產品創新和業務創新，手機銀行 6.0 版本、新一代企業網銀、“掌上渤海 APP”等全面拓展了服務管道；薪資代發、新一代票據系統、“渤銀全球速匯”等創新“鉤子”產品高效助力客戶；“渤學多財”、綠色金融個人碳帳戶專案以及跨境物流生態專案，在生態創新方面進行了成功探索。同時，機構建設取得歷史性突破，服務能力和覆蓋範圍顯著拓展。獲頒理財子公司“重量級”牌照，在子公司建設上取得歷史性突破；資金運營中心正式對外營業，資金業務專營化水準大幅提升。扎實推進“輕舟計畫”，探索特輕支行新的“開路先鋒”，截至 2022 年末，機構網點總數達到 336 家，其中綜合化輕型支行 110 家。持續提升服務品質，構建“大消保”體系新格局，加大消費者權益保護工作力度，深入踐行“客戶為先”的價值觀念。

統籌推進，擴展員工發展空間。我們統籌推進人力資源管理水準。嚴把引人進人、選人用人關口，加大專業人才儲備，資源配置向一線崗位傾斜；形成更加市場化的績效考核指標體系，充分圍繞全行戰略要求，突出價值創造導向；完善總行部門和管理人員的績效考核系統，根據部門職責不同實施差異化考核，加強考核結果運用。我們科學配置管理資源、不斷推進管理變革，既立足實際又著眼未來，為員工打造廣闊職業平臺；我們把不斷滿足員工對美好生活的嚮往，作為企業重要的發展目標之一，加強工會組織建設，維護員工合法權益，持續助力員工創造幸福生活。

甘於回報，持續助力社會福祉。我們始終牢記“以人民為中心”，始終心系民生福祉。我們持續十年進行定點幫扶，鞏固脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接；不斷加強員工志願者隊伍建設工作，廣泛開展公益慈善活動，致力於和全社會共創共用發展成果，為增進社會福祉積極貢獻渤海力量。2022 年，我們再次向天津市薊州區桑梓鎮提供 320 萬元幫扶資金，並將在未來兩年保持投入水準；通過東西部協作慈善機構及時向天津市、河東區對口志願地區捐款 146 萬元。我們的員工志願服務專案獲得全國銅獎、天津市銀獎，贏得了全國和天津市權威媒體的關注報導。

2023 年，我們將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的二十大精神為指引，不斷增強服務大局的意識，踔厲奮發、篤行不怠、實幹為要，以推進高質量發展的實績實效，奮力譜寫金融服務中國式現代化的渤海銀行新篇章。

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

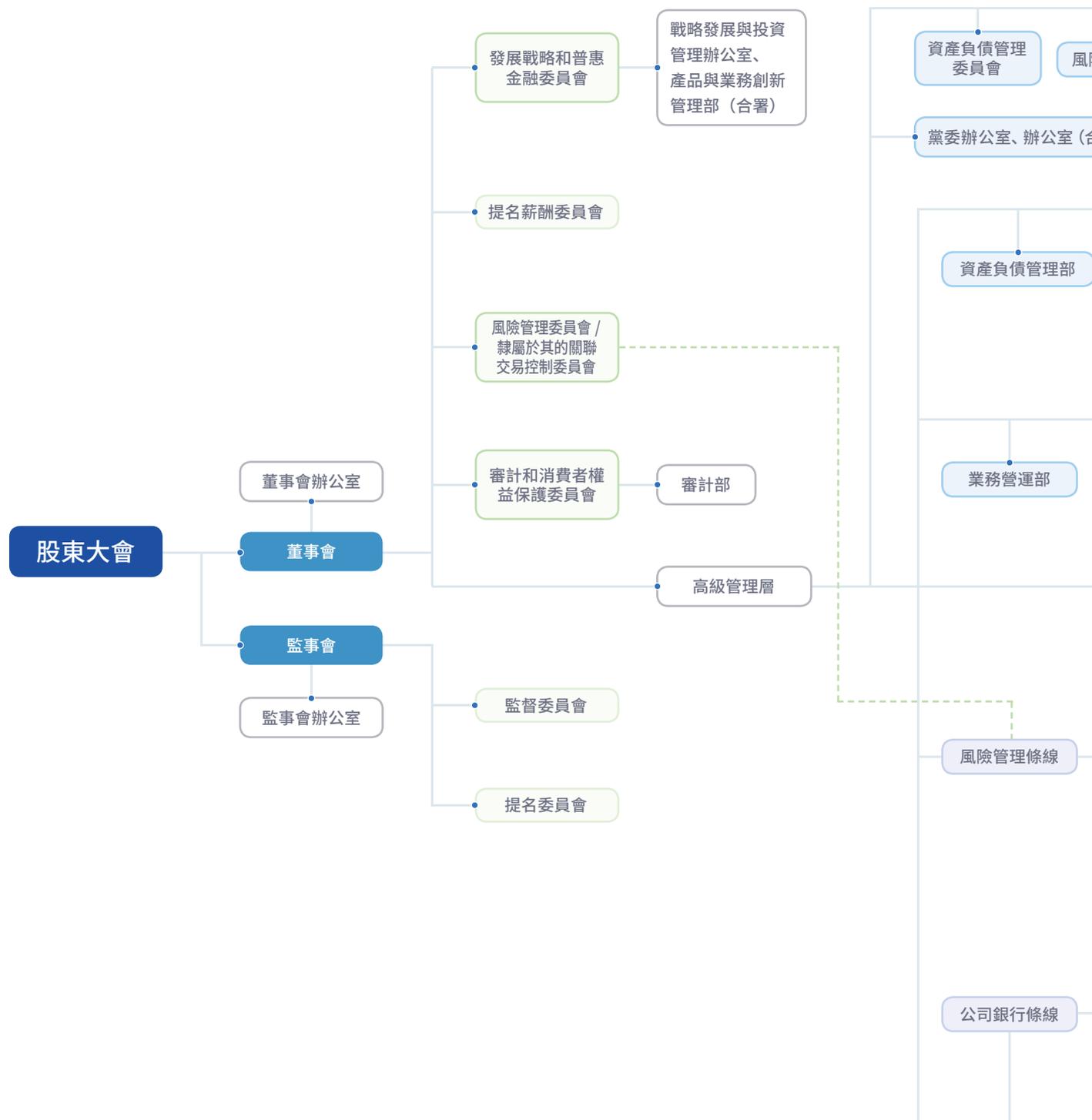
渤海銀行股份有限公司（簡稱“渤海銀行”）是《中國商業銀行法》2003 年修訂以來，唯一一家全新成立的全國性股份制商業銀行，是第一家自 2000 年來在發起設立階段就引進境外戰略投資者的全國性股份制商業銀行，是第一家總部設在天津的全國性股份制商業銀行。

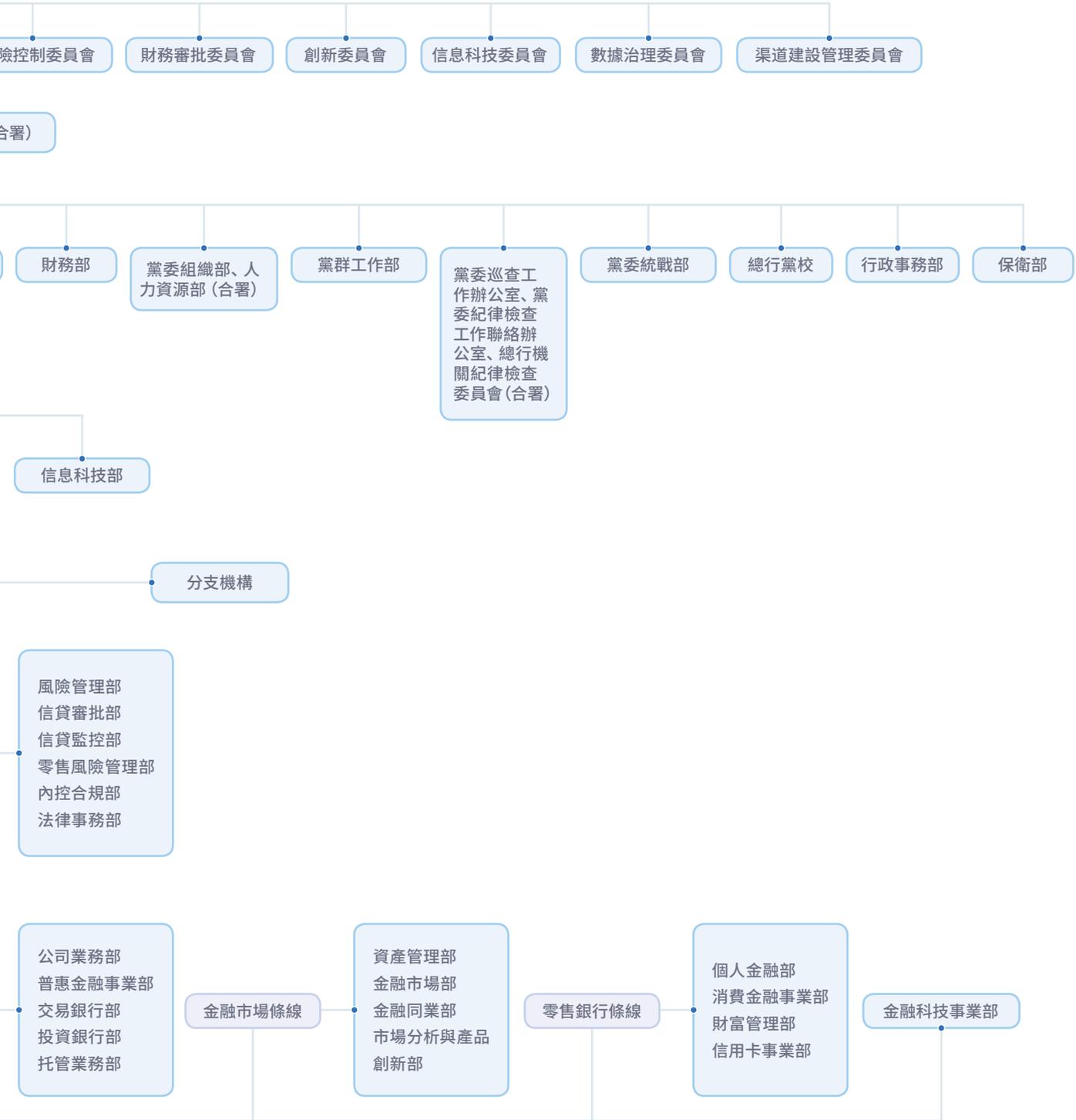
渤海銀行由天津泰達投資控股有限公司、渣打銀行（香港）有限公司、中國遠洋運輸（集團）總公司（現稱中國遠洋海運集團有限公司）、國家開發投資公司（現稱國家開發投資集團有限公司）、上海寶鋼集團公司（現稱中國寶武鋼鐵集團有限公司）、天津信託投資有限責任公司（現稱天津信託有限責任公司）和天津商匯投資（控股）有限公司 7 家股東發起設立。2005 年 12 月 30 日成立，2006 年 2 月正式對外營業。2020 年 7 月 16 日在香港聯交所主板掛牌上市。

渤海銀行是最年輕的全國性股份制商業銀行，具有顯著的後發優勢，致力於打造成為客戶最佳體驗的現代財資管家。成立以來，緊緊抓住多項國家戰略實施與金融科技發展帶來的時代機遇，已形成業務網路輻射全國、國際化業務蓄勢待發、技術產品創新快速迭代的態勢，實現了跨越式發展。截至 2022 年末，資產總額達到 16,594.60 億元。已開設 36 家一級分行（包括直屬分行），正式開業機構網點總數達到 336 家，基本完成全國主要省會及經濟重要城市的戰略佈局。

渤海銀行在英國《銀行家》雜誌公佈的 2022 年全球銀行 1000 強榜單中排名第 114 位。在權威媒體發起並主辦的銀行類獎項評選中屢獲殊榮，先後榮獲“優秀銀行創新獎”“十佳交易銀行創新獎”“科技賦能金融機構獎”“年度財富管理獎”等多項榮譽。

二、組織結構





三、公司治理

(一) 進一步完善公司治理架構

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。黨組織發揮領導作用，把方向，管大局，促落實。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。2022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57次，審議了178項議案並形成178項決議，聽取和審閱了77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) 進一步完善公司治理制度體系

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。2022年，按照《銀行保險機構公司治理準則》等監管制度要求以及本行工作實際，本行對公司章程進行了新一輪修訂，修訂稿已經2021年度股東大會及相關類別股東會議審議通過，尚待中國銀保監會核准；董事會制定了本行《對外捐贈管理辦法》《恢復和處置計畫管理辦法》及《風險並表管理辦法》，修訂了本行《消費者權益保護管理辦法》《董事會提名薪酬委員會工作規則》及《內部審計章程》；董事會審計和消費者權益保護委員會修訂了本行《內部審計政策與程式》，持續推動本行公司治理制度體系不斷完善。

(三) 進一步完善資訊披露機制

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。2022 年，在香港聯交所及本行官方網站共計發佈定期報告、各類法定及自願性臨時公告等資訊披露檔 60 餘份。董事會圓滿完成編制和披露《2021 年度報告》；同時為滿足行業監管要求和香港上市規則要求，完成了 2022 年中期報告的編制和披露。本行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《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、披露工作中的充分發揮了指導與監督作用。

(四) 股東大會、董事會、監事會和高級管理層之前資訊溝通

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，2022 年本行共發送行長辦公會議紀要 19 期、行長專題會議紀要 9 期、資訊報告 32 期、內控合規風險提示 5 期、關聯交易相關報告 36 期和董事監事資訊通報 12 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。



四、依法合規經營

(一) 風險管理



2022年,本行加快推進全面風險管理能力建設,從補短板、建制度、優流程、強智能四方面,提升風險管理精細化、數位化水準。推進風險文化建設,建立了“三不做”、“全面、主動、敏捷、到位”、“20條”的三層次風險文化體系。深化開展經營風險源頭治理,以案為鑒,立足根源反思問題,82條源頭治理工作舉措按照時序進度推進和落實,並強化源頭治理工作要求在分支機構的落地實施。開展渤海銀行七大新基建之風控大體系建設工作加強全面風險頂層設計。實施“風險管理30+”建設,提升各類風險的數位化管理水準。完善合規三道防線協同風控機制,提升風險管控合力;加強規章制度規範化和資訊化管理、人員管理,深化“全員自查自糾、反思整改”活動,積極通過完善制度、明確風險控制措施、加強培訓警示教育、開展檢查排查等方式確保問題得到實質性整改。踐行ESG理念,健全ESG風險管理制度,加強ESG投融資業務風險管理。



2022年,本行重檢優化風險偏好指標體系,通過調結構、擴範圍、改閾值,形成包含9大類、31個指標的風險偏好指標體系定期監控風險偏好指標執行效果提升風險決策能力信用風險、市場風險、流動性風險等九大類風險總體可控制。

(二) 內控合規



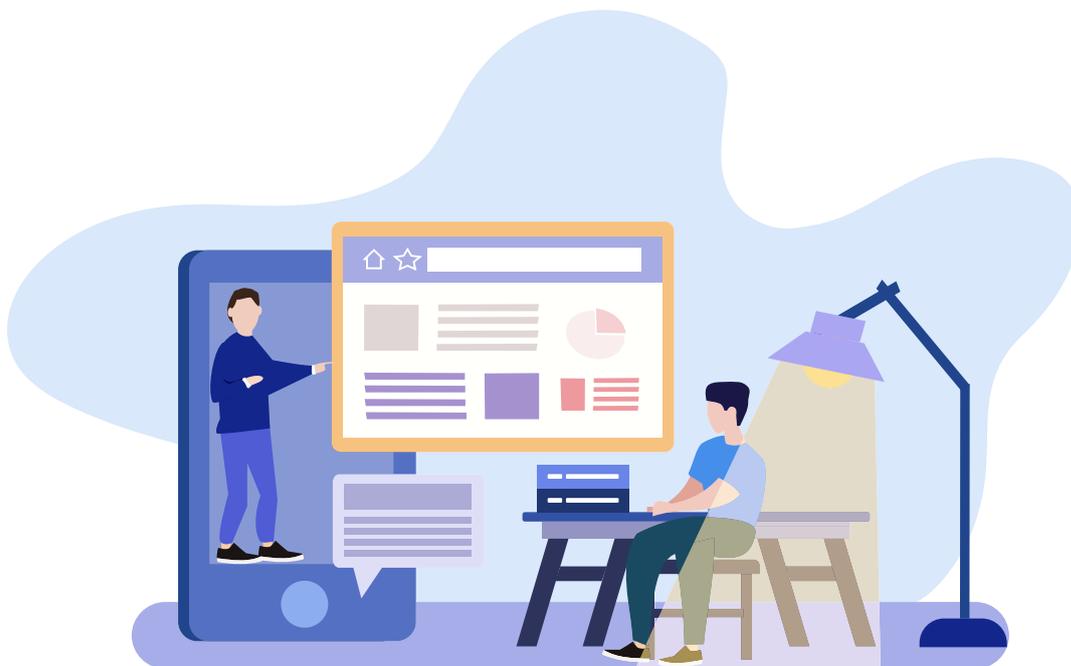
本行建立由流程執行、職能管理、二線監督、內部審計組成的“四位一體”內部控制組織體系。從內控管理、合規支持、操作風險防範、案件防控、反洗錢管理、業務連續性管理、稽核檢查等方面,堅持“全面、全程、全員”,促進各項經營管理合規有序、穩健發展。



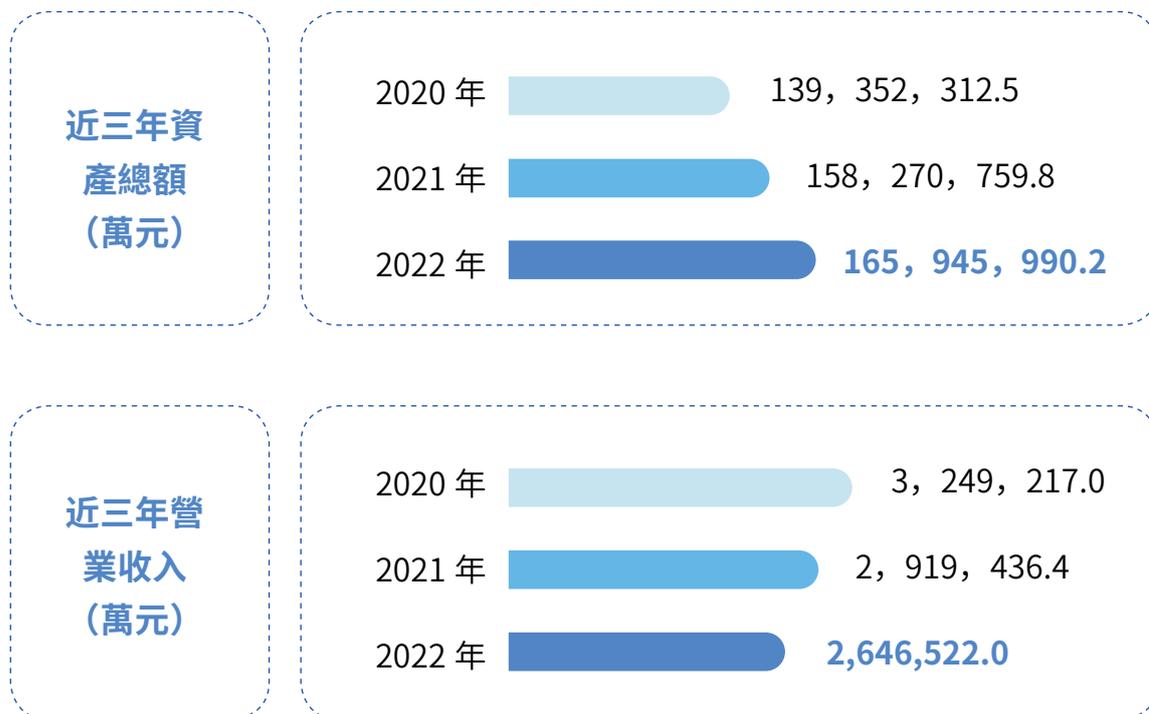
本行積極完善內控合規管理長效機制,優化內控合規管理架構,完善制度及考核體系,聚焦重點風險領域,強化整改督導,加大認真問責力度,厚植合規文化,以提升內控合規管理的數位化、智能化水準,推動“智能化大合規體系”建設取得成效。



本行堅持貫徹“風險為本”工作原則,以健全反洗錢內控制度建設為核心,持續完善反洗錢制度,印發《渤海銀行業務產品洗錢風險評估管理辦法》《渤海銀行反洗錢監控名單管理辦法(2022年修訂)》《渤海銀行客戶洗錢風險評估管理辦法(2022年修訂)》,確保反洗錢管理全面化、規範化。以強化反洗錢業務能力及素質教育為基礎,通過線上線下管道合力推進,加大反洗錢宣傳培訓教育力度與廣度,履行反洗錢義務,助力維護穩定的金融環境。完成全行洗錢風險自評估工作,深入推進洗錢風險管理的全程控制和全面覆蓋,提升反洗錢全流程管理水準,強化洗錢風險防控。以不斷加強系統功能及模型優化為抓手,推動構建反洗錢管理精細化、標準化、智能化新格局。

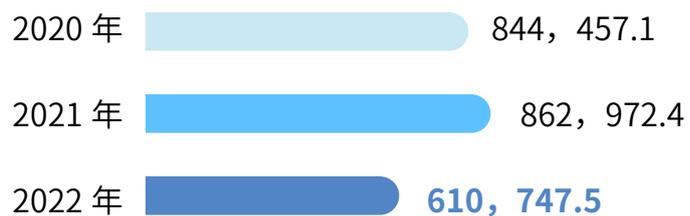
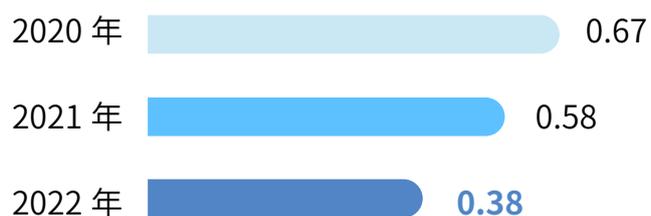


五、關鍵經營業績指標



注：2022年數據為國際會計準則下的集團口徑。



**近三年
淨利潤
(萬元)****近三年
平均總資產
收益率
(%)****近三年
加權平均
淨資產
收益率
(%)**

注：2022 年數據為國際會計準則下的集團口徑。

責任專題



一、扎實推進數位化轉型進程



本行以“四五”戰略發展規劃為指引，牢牢把握金融科技和技術迭代，構建“線上化、數據化、智能化”的“三步走”模式，堅定數位化轉型戰略定位，以金融科技為驅動，扎實推進數位化轉型進程，不斷探索打造高質量發展的特色和優勢。本行努力踐行“科技強行”，在數位化轉型創新驅動等方面做出一系列有效實踐，打造銳意進取的科技生態銀行。

（一）統籌謀劃 內在強化築牢科技根基

為從根本上推動科技與業務深度融合、強化科技賦能，本行優先從內在強化入手，在制度建設、戰略方向、人才培養等方面多措並舉，深化推進科技體制機制改革。在制度建設上，根據中國銀保監會發佈的《關於銀行業保險業數位化轉型等的指導意見》，本行起草了《數位化轉型行動綱要》，從戰略理念、組織統籌、業務經營數位化、持續提升數據與科技治理能力、做好風險管理及數據安全、網路安全保證等方面，全方位指導全行一體化轉型。在戰略方向上，本行將數位化轉型作為“一把手”工程和全行轉型戰略進行全局性、系統性謀劃。2021年，本行便已成立戰略推動與科技轉型工程領導小組和辦公室，通過建立全行級組織架構，打破部門壁壘，統籌全行資源，加強戰略規劃與數位化建設的銜接和一體化轉型。本行始終高度重視科技人才的引入與培養，通過設立“大數據學苑”作為數據和計量人才的培養基地，採用專案制方式，使人才培養與實際工作嵌入融合，培養建模、數據分析、數據計量等專業能力並積累實戰經驗。同時建立全行模型專家庫和交流論壇，以專業技術人才庫和交互平臺管理模式，做好跨部門融合的人才儲備和技術交流，優化人力資源激勵政策，不斷壯大數位化人才隊伍。

2022年，本行在加強數據治理、推進新技術應用升級、提高自主掌控能力等方面均取得豐碩成果。在全力驅動“輕前臺、快中臺、強後臺”的全方位數位化轉型的大背景下，在數據中臺建設上持續發力，提出快速回應業務需求、靈活實現數據服務為核心，提供有價值的數據服務，並應用於業務流程以及業務管理分析，以數據價值持續驅動業務創新。目前，本行已完成湖倉一體的大數據平臺建設，為數據價值挖掘、數據賦能業務提供高效算力支持和彈性資源供給；還通過集成各類AI技術工具，研發智慧行銷、智能風控、智慧運營等領域的演算法模型，逐步向智能驅動邁進，持續強化風險防控能力。本行數據中臺已經在數位化運營、全流程智能行銷、對公智能審批等場景初見成效；對低碳場景綠色出行、線上開戶、線上貸款、

線上理財等綠色權益積分獎勵，鼓勵綠色低碳生活。在數據應用上，本行順利建成並投產一站式數據資產管理與服務平臺——“數資管家”。該服務平臺以“內容-管理-服務”一體化數據資產管理體系為核心，從業務用戶視角出發，腳踏實地解決實際數據應用訴求，融合業務需求場景、數據管理要求和數字技術，構建和集成了多項數據能力，打通了從數據資源到價值創造的通道。另一方面，本行從源頭上強化數據治理體系建設，制定併發布系列《基礎數據標準》、《指標數據標準》和《企業級數據字典規範》等，定期對數據標準的內容進行評價和完善，推動數據標準在業務中臺、數據中臺、重要業務系統落地和應用，為持續加強數據應用奠定基礎。同時，本行積極回應國家戰略，提高自主掌控能力，加強核心技術的業務系統自主設計，大力推廣國產化基礎軟硬體在數位化轉型過程中的應用，實現國產化在新建應用中佔據主導地位，按照國家信創戰略，有序推進信創工作。

(二) 加強管理 數據賦能風控運營能力

- 本行確立“合規是命”的核心價值觀，從公司業務、零售業務、基礎性建設三大方面入手，增強九大能力，推動智慧風控，實現由“管理”到“賦能”的轉變。在公司銀行業務上，本行通過開展全面客戶畫像解析，有效識別客戶風險，打造多樣化風險評估工具，審批決策能力靈活且高效。在零售銀行業務上，實現以客戶為中心的統一化管理能力，並建立全流程自動化管理能力，形成可“熱插拔”的自動化策略，支持多變零售場景。在風控基礎設施上，不僅建立標準化的風險數據及特徵標籤支持能力、數位化風控模型的體系化管理能力及風險資訊的可視化展現與分析能力，還通過構建全管道統一的風險管理底座，建設智能風險計量中心，實現 5A（自動 Automated、即時 Actual time、精准 Accurate、敏捷 Agile、進化 Anagenesis）全面智能風險管理能力。
- 為持續提升線上化運營服務能力，本行重構“管道協同中心”，實現統一平臺支撐保障全部電子管道前端，有效整合拼裝功能，快速提供服務能力輸出。以此為基礎，打造“對公金融開放平臺”推進管道一體化、金融產品數位化、數字產品場景化的線上化運營服務能力建設，全面打造對公統一門戶，完成全新版企業網銀上線投產，推出了 100 項產品服務和 54 項便捷功能——除了傳統的結算、帳戶管理、理財、代發等金融服務，還將打造開放式平臺，以多租戶的系統架構引入第三方對公客戶提供更全方位的服務體驗。

(三) 客群基礎 做強服務特色化

- 本行以重點目標客戶的圈鏈生態場景為切入點，開展數位化金融服務旅程重塑。基於千人千面的客戶畫像，劃分出“渤仔”“渤銳”“渤達”“渤泰”四個特色化客群，並提供個性化、差異化、定制化的產品與服務，打造“渤海”特色服務。
- 為充分滿足客戶的多元金融需求，本行全面打造“一體化數位化行銷”的能力，建設和投產了一系列零售客戶數位化行銷和客戶經營基礎設施，包括掌上渤海-零售智能銷管（APP）、數位化行銷運營平臺、渤

銀E管家(全資產配置平臺)等,打通了零售客戶數位化經營體系。針對全行智能銷管,推出“掌上渤海”APP,全面整合網點人員的桌面系統、移動系統和外出系統,開發涵蓋“客戶洞察”、“市場行銷”、“價值開發”、“活動量管理”、“移動展業”、“AI業績看板”等功能,同步建設客戶標籤中心、分析中心、行銷話術庫、策略庫、內容庫。目前正著力將企業微信功能與“掌上渤海”APP模組功能全面打通,實現行銷功能協同的同時,也實現高效客群溝通。



二、機構建設取得歷史性突破



2022年,本行機構建設取得歷史性突破。獲頒理財子公司“重量級”牌照,在子公司建設上取得歷史性突破。資金運營中心正式對外營業,資金業務專營化水準大幅提升。



2022年9月,中國銀行保險監督管理委員會批准本行全資子公司渤海理財有限責任公司(“渤海理財”)開業。渤海理財註冊資本20億元人民幣,註冊地為天津,主要從事面向不特定社會公眾公開發行理財產品、面向合格投資者非公開發行理財產品、理財顧問和諮詢服務等相關業務。設立渤海理財是本行嚴格落實監管要求、促進理財業務健康發展、推動銀行理財回歸資管業務本源的重要戰略舉措。渤海理財作為本行全資子公司,是落實經營戰略、豐富金融產品和服務手段、滿足客戶多樣化金融服務需求的重要佈局。



2022年6月,北京銀保監局批准本行資金運營中心開業。資金運營中心落戶北京,成為首家落地京城的全國性股份制商業銀行資金業務專營機構。資金運營中心將具有公開市場一級交易商、銀行間現券綜合做市商、國債及三大政策性銀行債承銷團成員等重要業務資格。近年來,本行持續推動業務創新和轉型發展,不斷豐富各類交易業務資格及產品線,利用金融科技賦能,持續提升對客戶服務水準,以高專業性和高水準標準積極參與到銀行間市場各類交易中,打造形成了品類豐富、交易便捷、良好客戶體驗兼具品牌知名度的產品體系。2022年初,成功發行了100億元小微企業專項金融債,有力支持穩增長、保就業,有力引導銀行資金投放,有效緩解中小企業融資難、融資貴。



此外,本行扎實推進“輕舟計畫”,探索特輕支行新的“開路先鋒”。截至2022年末,開業綜合化輕型支行110家。



三、構建大消保體系新格局

(一) 堅持黨建引領，強化頂層設計

本行將“以人民為中心”的發展思想與“客戶為先”的服務理念相結合，將消費者權益保護納入公司治理體系、企業文化核心價值體系和全流程經營管理體系統籌謀劃，將“大消保”理念全面融入強服務、防風險、促改革三大任務，持續提升金融為民新境界。

在公司治理層面，消保管理體系日趨完善，各公司治理主體職責明確，監督嚴格，總行黨委“把方向、管大局、促落實”。董事會作為決策機構先後 5 次召開會議聽取消保工作報告，並提出工作目標和要求；董事會審計和消費者權益保護委員先後研究審議消保議題 10 項，提出指導意見 20 條。高級管理層作為執行機構，先後研究審議消保議題 10 項，並就具體工作提出實質意見 20 條；消費者權益保護工作委員會進一步加大會議頻率，擴大研究深度，先後 13 次研究審議消保議題 30 項，積極推動本行消保戰略政策有效執行。監事會作為監督機構，將消保履職情況納入對董事、高級管理層成員年度履職評價內容，加大常態化監督力度，先後 3 次聽取消保工作報告，將 4 項工作列入督辦事項。

(二) 加強文化建設，樹牢大消保理念

大力推進以服務文化、風險文化、合規文化為核心的企業文化建設。將消保文化與“客戶為先”的服務文化深度融合，確立服務文化 16 字理念——“精益服務堅守初心 消保為民彰顯擔當”，明確將“圍繞一個中心，夯實三個階段，構建五維格局”作為服務文化的核心內容，即堅持“以人民為中心”的發展思想，夯實事前、事中、事後三個階段，以“精益服務拓廣度、創新驅動有力度、提質增效拼速度、責任擔當有溫度、為民利企有深度”為消保服務工作的最終目標。

2022 年，本行在全行範圍內大力推動消保文化建設，先後開展了金融與誠信教育、“金秋話消保”徵文、合規警示教育等活動，組織開展消保專題培訓 540 餘場，參訓人員 11.5 萬餘人次，全面覆蓋中高級管理人員、基層業務人員、新入職員工以及投訴多發、風險較高崗位員工，進一步提升了全行員工“金融為民”“消保為民”意識和消費者權益保護技能。

(三) 優化組織架構，加強協調配合

總行層面成立消費者權益保護二級部，負責牽頭開展全行消保工作，充實骨幹人員，優化人員結構，形成由 3 名中層幹部、14 名專職人員組成的專業管理隊伍，確保消保工作的獨立性、專業性和權威性。制定印發《渤海銀行消費者權益保護協調機制》，進一步明確目標、原則、協調配合內容、聯繫人制度、會商制度等具體要求，確保消保工作權責清晰、流程規範、運行高效，橫向資訊共用和縱向有效執行。總行 20 個消費者權益保護工作委員會成員部門均配備了消保工作聯繫人，投訴處理會商機制日趨完善。

分行層面明確了消費者權益保護工作委員會、消費者權益保護一級部和二級部的設置標準、工作職責及人員配備要求，現有 34 家一級分行已形成近 100 人的專職消保管理隊伍，為推動消保行為監管要求落實落細提供了組織保障和人力支持。

(四) 健全運行機制，完善制度體系

本行已構建較為完善的“1+1+9+N”消保內控制度體系框架以及“9+18+N”全流程工作機制，形成了由消費者權益保護部牽頭制定消保基本制度，業務主管部門負責制定專業管理制度，分行負責制定實施細則的“三位一體”的消保制度體系。2022 年以來，本行密切關注消保監管政策和工作形勢變化，新制定消保相關制度 23 項，修訂 27 項，全行消保相關制度達 109 項。梳理明確 9 大類 56 項工作機制，涵蓋消保總括性制度、消保審查、考核評價、消費者金融資訊保護、宣傳教育、投訴管理、內部監督和責任追究、適當性管理、合作機構管理、可回溯管理、用戶體驗管理等各專項領域。

(五) 全面落實整改，優化考核體系

為確保監管評估發現問題整改落實，本行制定印發了《渤海銀行消費者權益保護監管評價意見整改跟進實施辦法》，明確約談機制、整改機制、提升機制、支持保障機制和考核評價機制等 5 大工作機制及 11 項具體措施，以整改為抓手促進消保水準全面提升。針對上年度監管評估發現問題共制定 97 項整改措施，推動各分行與屬地監管溝通彙報 130 多次。

進一步發揮考核指揮棒作用，修訂消保考核評價辦法，優化了涵蓋行內評價、監管評價、服務管理評價三方面內容的考核評價體系，突出正向激勵，將分行績效考核指標體系基礎管理類指標中消保分值由 6 分調增為 10 分；將零售條線 KPI 中消保考核指標由基礎管理加減分項調整為合規風控指標，並給予 15 分的占比權重，消保和合規指標在分行綜合績效考核中的占比由 8.3% 提升至 15.3%；將各級監管消保評價結果及行內消保考核情況與總行相關部門負責人、各分行領導班子的績效直接掛鉤。

(六) 履行主體責任，築起安全屏障

本行通過健全機制、完善制度、橫縱支撐、提升服務等措施，築牢消保“三道防線”。前臺業務主管部門在產品研發、業務創新、流程設計、系統建設、資訊披露、適當性管理、消費者金融資訊保護等各關鍵環節採取針對性措施保護消費者權益，嚴格落實第一道防線責任；消保牽頭部門做好投訴受理處理、行銷宣傳行為監測、客戶意見收集回饋、訴源整改與風險提示，並將各項監管要求落實到合規培訓、檢查監督、考核評價和責任追究等方面，堅決守住第二道防線；審計部門切實發揮審計監督作用，先後對 8 家分行開展消保專項審計，提出 30 個問題均已得到整改，築牢第三道防線。



ESG 报告





一、经济绩效

指標	單位	2021 年	2022 年
總資產	萬元	158,270,759.8	165,945,990.2
營業收入	萬元	2,919,436.4	2,646,522.0
淨利潤	萬元	862,972.4	610,747.5
平均總資產收益率	%	0.58	0.38
加權平均淨資產收益率	%	8.88	5.81
不良貸款率	%	1.76	1.76
資本充足率	%	12.35	11.50
撥備覆蓋率	%	135.63	150.95

注：2022 年數據為國際會計準則下的集團口徑。

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。遵循戰略導向原則、分類管理原則、價值導向原則、業績導向原則、總額管控原則，通過對標市場同業薪酬水準，對不同序列員工實施差異化薪酬管理，發揮薪酬管理在人才吸引、保留和激勵等方面的積極作用。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 2022 年末，本行機構已經進駐全國 25 個省市自治區，5 個副省級城市和香港特別行政區，覆蓋了全國 65 個重點城市，建立了 36 家一級分行（含蘇州、青島、寧波 3 家直屬分行和 1 家境外分行）、33 家二級分行、245 家支行，22 家社區小微支行），正式開業機構網點總數達到 336 家。

2022 年本行機構建設取得歷史性突破。獲頒理財子公司“重量級”牌照，在子公司建設上取得歷史性突破。資金運營中心正式對外營業，資金業務專營化水準大幅提升。扎實推進“輕舟計畫”，探索特輕支行新的“開路先鋒”，截至 2022 年末，綜合化輕型支行 110 家。

指標	單位	2021 年	2022 年
境內外分支機構數量	家	289	336
境內自助銀行數量	家	314	335
自助設備數量	臺	610	625

四、採購實踐

本行持續優化完善採購制度管理體系，提高合規採購管理水準，印發了《渤海銀行 2022 年度採購授權目錄》，進一步提高了各級別採購專案的依法合規管理水準。

本行基本搭建以“渤采易管”為核心、“渤采易采”和“渤采易購”雙平臺為補充智能化採購技術平臺體系，為各類別供應商提供從管理到服務的供應鏈合作解決方案。2022 年本行在“渤采易購”平臺總計訂單數超過 7,000 個，訂單總金額超過 1.59 億元，充分利用互聯網平臺擴大本行對電商及小微企業的支持力度。此外本行在購買產品和服務時均強調綠色環保要求，成交供應商實行分類管理，分為“戰略供應商”、“關鍵供應商”、“優選供應商”和“一般供應商”。

本行通過強化集中採購活動中的權力運行監督，提高採購公信力，將採購內部控制管理貫穿於採購執行監管的全流程、各環節，堅持“公開透明”的採購方式。本行 A 級採購專案中公開專案成交金額占比為 69.02%，公開專案數量占比為 64.18%；堅持“委託採購為主”的採購組織形式，充分利用社會採購代理機構的專業性以規範採購流程，A 級採購專案中委託專案成交金額占比為 88.49%。同時，委託採購的 A 級採購專案中全部由行外評審專家占比不少於三分之二組成評審委員。本行在採購過程中始終遵循公開、公正、公平的原則，在追求“合規高效”的同時提質增效。全年共計 134 項單批次 A 級採購專案共涉及採購預算 3.39 億元，最終成交金額 3.05 億元，節約率 10%，節約金額（淨利潤貢獻金額）達 3,396.8 萬元。

供應鏈風險控制方面。本行建立起“前防、中控、後督”的一整套風險防範機制。通過制度流程建設，壓實採購主體責任，從源頭預防到後期懲治，防治結合，加強分行檢查抽查頻次，對重點領域關鍵環節實施重點監管，夯實採購風險管理基礎。從採購預算編制、採購需求確定、採購計畫編制、評審專家管理、回應檔評審直到採購合同簽訂、商品服務驗收等環節加強全過程監督管理，加強廉政建設防範腐敗風險，建立起一套從集中採購制度到內控合規管理再到審計、紀檢、巡視全方位多角度的立體監督控制體系。

指標	單位	2021 年	2022 年
中國內地供應商數量	家	780	581
海外地區供應商數量	家	29	5
集中採購專案總數	個	672	358
集中採購涉及預算金額	萬元	94,721	41,530
集中採購平均專案週期	天	43	57
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	195	595
金融科技專案涉及預算金額	萬元	59,841	61,081
金融科技專案平均專案週期	天	146	95.5

五、環境績效

(一) 物料

本行物料消耗主要來源於營業及辦公過程中產生的單據、票據及文檔材料等紙張消耗。基於此，本行大力發展網路銀行業務管道，積極應用微信、短信等資訊技術途徑和手段，降低業務經營過程中的紙張消耗。本行不斷完善 PC 端、移動端線上辦公系統的功能，持續推進無紙化辦公。

指標	單位	2021 年	2022 年
各類宣傳品，卡片信封、單頁的紙張使用量	萬張	119.57	26.20
信用卡使用電子帳單的客戶占比	%	99.30	100.00
電子帳單節約用紙量	萬張	463.78	585.10

(二) 能源

本行針對運營中的主要能源消耗專案，通過應用節能設施、設備和實施嚴格管理，杜絕不必要的能源消耗。

指標	單位	2021 年	2022 年
數據中心平均能源利用效率 (PUE)	-	2.12	1.78
數據中心耗電總量	度	12,824,633	10,070,715
總行辦公耗電總量	度	18,513,850	19,869,508
總行公務用車耗油總量	升	23,093	3,590

注：數據中心及總行辦公耗電總量由為本行提供服務的物業公司，根據電計量表抄表數值匯總統計。

(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用水裝置、設備、器具等進行定期檢查，確保節水功能正常；夏季供冷期間，本行定期對空調冷卻塔自動補水裝置進行檢查、整備，確保功能正常並及時調整補水量，避免造成水資源浪費；本行每月對大廈用水量記錄進行匯總分析，並採取有針對性的措施保證按需用水。

指標	單位	2021 年	2022 年
總行辦公耗水總量	噸	93,672	91,571

注：總行辦公耗水總量由為本行提供服務的物業公司，根據水計量表抄表數值匯總統計。

(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，每天日產日清，並對垃圾房進行消殺，每週整體清潔 1 次，污水每月清掏一次；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、電子設備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

本行將數位化轉型作為“四五”戰略規劃的主線，以管道為導向，做大金融新格局；以創新為抓手做優產品數位化；以客群為基礎，做強服務特色化；立足全線上化運營服務，構建“金融+非金融”生態，不斷提升產品和服務的差異化發展效能，全力實現“客戶為先”的價值追求。

(六) 環境合規

2022 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

本行在採購全流程中，積極實踐綠色低碳理念，充分考慮環境保護，資源節約，安全健康，迴圈
➤ 低碳和回收利用。優先採購有利於節約資源和對環境影響最小的原料、產品和服務，致力於建立以本行為中心的綠色供應鏈。

本行在採購立項、資格預審、評標辦法、供應商資格審查標準和合同條款中分別明確了綠色管理
➤ 體系建設、清潔生產、安全生產、報廢材料回收處理、綠色倉儲、包裝和物流等方面量化的綠色採購指標，明確選用條件和要求，促使供應商積極推進 ISO9001、ISO14001、ISO18001 等體系建設，從生產到銷售的各個環節降低能耗和減少污染。同時，本行參考相關國家標準、行業標準及政府採購品目清單，優先考慮節能降耗產品、優先採購經過環境認證的產品，實現節能降耗的目標。

供應商為了贏得本行訂單，也會採取積極措施，不斷提高自身的管理水準和技術創新能力以及環
➤ 保設施投入，通過優化工藝流程、採用節能環保設備、提高產品品質、採取節能降耗措施等，盡可能節約資源能源和減少污染物排放，從而達到本行要求。

六、社會績效

(一) 僱傭

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國婦女權益保障法》等法律法規，合法僱傭員工並充分保障員工合法權益。

指標	單位	2021 年	2022 年
員工總數	人	11,826	13,286
女性員工數	人	6,152	7,080
男性員工數	人	5,674	6,206
30 歲以下員工數量	人	2,767	3,404
31 至 50 歲員工數量	人	8,480	9,153
50 歲以上員工數量	人	579	729
新增員工數量	人	1,896	2,106
中國內地員工數量	人	11,764	13,222
香港地區員工數量	人	62	64
員工流失率	%	4.80	5.15
男性員工流失率	%	2.37	2.94
女性員工流失率	%	2.43	2.21
30 歲以下員工流失率	%	1.44	1.58
31 至 50 歲員工流失率	%	3.29	3.47
50 歲以上員工流失率	%	0.07	0.10

(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，採取推進集體合同制建設、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

本行總部及各分支機構均與知名醫療機構合作，進行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，本行科學實施新冠病毒疫情防控制，充分保障員工健康與安全。

(四) 培訓與教育

本行按照培訓體系建設方案，進一步細化方案節點，已將規劃中的體系和具體任務構建起彼此間的邏輯關係，形成了以需求體系、課程體系、師資體系和平臺體系建設為牽引、帶動整個體系建設的施工方案，完成了從規劃階段向施工階段的過渡。

指標	單位	2021 年	2022 年
開展員工培訓期數	期	4,044	5,012
員工參與培訓人數	人次	588,485	942,078
線上學習員工數量	人	12,516	14,221
員工人均培訓學習時長	小時	22.44	24.89
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	150	60
基層員工培訓平均時長	小時	22	23.88

(五) 多元化與平等機會

本行重視員工群體的多元化和發展機會平等。本行建立了科學的績效考核與激勵體系，實行公平、公正、公開、民主的績效考核，並充分應用考核結果；嚴格遵循平等就業原則，堅決反對以種族、民族、地域、宗教、性別等原因歧視員工或限制就業。

指標	單位	2021 年	2022 年
員工性別比例	%	46.71	53.29
中高層管理人員性別比例	%	80.22	19.78

指標	單位	2021 年	2022 年
少數民族員工數量	人	481	566

(六) 勞工問題處理機制

本行按照《中華人民共和國工會法》的規定，以及上級工會組織的要求，建立了各級工會組織及完善的工會工作機制，不斷推進企業民主管理，切實維護員工權益。本行擁有運行有效的年度績效考核結果申訴機制，並積極應用了資訊技術。根據《勞動合同法》等相關法律法規要求，堅決杜絕各種形式的強制勞動和僱傭童工。為了防止僱傭童工和強迫勞動現象的發生，我們嚴格遵守法律法規，在簡歷篩選階段審核候選人年齡和背景，如不符合相關法律法規，均不允許通過簡歷篩選。

(七) 當地社區

本行制定了《渤海銀行營業網點 6S 管理手冊》，從環境管理、物品管理、人員管理及安全管理等方面提出相應要求，為客戶打造最佳的網點服務體驗。修訂了《渤海銀行股份有限公司企業標準 營業網點服務標準（2022 年修訂）》，從服務要求、服務管理、客戶權益保障等方面對營業網點服務提出相應要求，進一步加強營業網點服務規範化管理，促進業務健康發展，為客戶提供一站式全方位金融服務，持續優化客戶體驗。同時，在 2022 年全國“品質月”期間，圍繞“金融標準 為民利企”主題活動要求，組織各分行開展相關活動，對《渤海銀行股份有限公司企業標準 營業網點服務標準（2022 年修訂）》進行培訓學習並對相關金融標準進行宣傳，提高各分行及網點員工規範化服務意識，並向本行客戶積極普及金融標準知識，切實保障本行客戶合法權益。

本行秉承“以客戶為中心”的服務理念，主動適應遠程銀行變革新形勢，不斷豐富和優化“非接觸”金融服務管道與場景，持續聚焦“線上遠程 + 線下網點”服務的深度融合，加大線上線下一體化多管道建設力度，全力為客戶提供更加高效、智慧、精準、卓越的服務體驗。2022 年，遠程銀行中心加快以“智”提“質”的遠程銀行轉型建設步伐，多管道與客戶形成良好互動，有效提升了服務創造價值的核心能力。通過智能客服文本管道手機銀行產品購買跳轉鏈接，實現客戶諮詢與購買過程的無縫連接。開展智能外呼服務，利用語音識別、語音合成、自然語言理解等前沿技術，實現客戶與機器人自然、流暢對話，業務覆蓋通知、行銷、催收、客戶關懷等眾多場景。2022 年本行遠程銀行中心累計完成 6.13 萬戶外呼任務，

觸達約 4 萬客戶，累計通話時長 232.45 小時，觸達地區覆蓋全國 31 個省、市、自治區。

(八) 反腐敗

2022 年，在天津市紀委監委駐渤海銀行紀檢監察組的監督指導下，本行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，突出政治站位，強化責任擔當，持續加強反腐敗工作力度。

廉政建設。制定黨風廉政建設和反腐敗工作要點，建立工作任務清單和台賬；持續加強新時代廉潔文化建設，明確 37 條具體實施措施，按月扎實推動落實；組織開展了“廉潔家風倡議書活動”，組織全行中層領導幹部會同其配偶共同學習《廉潔家風倡議書》內容並簽署 285 份；開展“清廉家風主題廉潔文化作品徵集展示活動”，共徵集家風書畫作品 16 幅；分層分類開展警示教育，2022 年，共召開警示教育會議 80 次，編制廉政警示教育彙編材料 94 份。

政治監督。緊盯“關鍵少數”起底排查移交不良資產領域的重要線索，加強核查監督力度；健全巡察監督、紀律監督、審計監督、業務監督等協調工作機制，順暢資訊共用機制，提高整體監督效能；召開監督聯席會研究討論重點監督工作，推動分行建立監督聯席會議機制，達到了實現監督資訊共用、共同研究監督工作，會商解決監督問題的效果，政治監督效果持續強化。

緊盯執紀問責，強化“三不”一體推進。梳理本行 2021 年以來查辦的違規違紀違法典型問題，通報全行，用“身邊事”警示“身邊人”，以“案中人”教育“在崗人”，強化震懾，推動學習討論，切實發揮案件治本功能。同時，利用各類警示教育書籍案例開展警示教育活動。打造“清廉之窗”專欄陣地，按照每月一刊的頻率，通過文章、書法、漫畫等多種喜聞樂見的形式營造清廉文化氛圍。本行不斷完善長效機制，織密紮緊制度籠子，提高治理效能，結合線索查辦發現的薄弱環節，及時提醒整改，查找堵塞漏洞。逐步構建“邊查處案件、邊發現問題、邊剖析原因、邊提出建議、邊督促整改”的工作機制。

(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》，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) 行銷與標識

本行對於各類金融產品，均有詳細、規範的產品說明，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地說明、介紹，並就潛在風險向客戶進行充分提示和告知。本行嚴格遵守行銷禁止行為的相關規定，在開展行銷活動時，全面、準確描述產品和服務的真實狀況，不存在違反消費者權益保護相關法律法規和監管規定的行為。

本行通過健全完善強制約束管理機制和審查後評估機制，確保消保審查的專業性和權威性，充分發揮第一道防線作用，規範行銷和標識。2022 年，總行層面共審查各類產品和服務相關資料 1,732 份，比上年增長 13.2%，提出實質性審查意見 527 條，比上年增長 13.3%，意見採納率百分之百。進一步加強雙錄管理，適當性管理，規範資訊披露，整改定價管

指標	單位	2021 年	2022 年
客戶綜合滿意度	%	99.48	99.17
遠程銀行人工服務量	萬人次	51.58	56.31
網路管道互動智能機器人服務量	萬人次	69.28	109.51
受理客戶投訴數	件	3,594	5,359
獲得客戶表現肯定	次	56	77

注：表中所列為本行“95541 客服中心管道”服務數據。

理不規範問題，嚴格合作機構管理等，及時制定修訂相關管理辦法和檢查制度，通過開展自查排查及時糾正發現問題，切實維護好消費者合法權益。

(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。

本行根據法律法規和消費者權益保護管理要求，制定了《渤海銀行零售條線規範金融行銷宣傳行為實施細則》，明確行銷宣傳管理要求及部門職責分工，有效指導本行零售業務行銷推廣工作規範開展。強化銷售人員行為管理，從業人員需經培訓持證上崗；制定了《渤海銀行零售條線從業人員行為規範細則》《渤海銀行零售業務銷售行為禁令》等系列員工行為管理規定，從不同角度規範員工銷售行為。新產品上線前均組織相應培訓。將行銷宣傳合規管理納入經營機構常態化檢查範圍，定期組織檢查。

本行通過在客戶關係管理系統中設置行銷管理功能，對客戶經理管戶管理情況進行跟蹤和監督；在操作風險系統中設置 KSA-14019 指標為“V2022 個金分行消費者權益保護行銷行為”檢查專案；通過零售內控檢查系統將 38 個涉及行銷宣傳行為的檢查項按季度下發各分行，涵蓋各項控制要求和檢查要點。

(十二) 客戶隱私權

本行不斷健全消費者金融資訊全生命週期安全管理機制，按照法律法規和行業標準等，制定並持續修訂《渤海銀行客戶個人金融資訊保護管理辦法》，以及系列數據安全管理制度，形成了較為完善的資訊保護內控制度體系。將客戶資訊保護工作嵌入產品和服務各環節、納入營業網點服務標準。在手機銀行和微信小程序發佈隱私政策，公佈對消費者資訊的處理方式，加強資訊披露。為應對個人客戶資訊洩露等突發事件，最大程度地減輕突發事件給客戶和銀行帶來的損害，制定個人資訊突發事件應急預案，並定期組織演練。每年組織全行個人資訊保護專題培訓。

社會責任戰略與管理

本行“四五”規劃確立“服務國家戰略、服務實體經濟、服務美好生活，為股東創造持續價值，為員工打造廣闊舞臺，為社會履行法人責任”的企業使命。在此基礎上，我們積極實踐 ESG 理念，牢固樹立社會責任觀念，持續加強社會責任管理。





一、ESG 戰略

(一) 社會責任觀與模型



(二) 履責方式

客戶為先 創新為魂

本行主動發掘、快速理解、深度回應客戶需求；擁抱變化、勇於創新，具備前瞻意識，善於建立新思路，靈活使用新方法，形成相應的解決方案，使服務超出客戶的預期，創造客戶認可的價值。

奮鬥為本 廣闊舞臺

本行推動員工建立強烈的使命感，形成樂於集體奮鬥，敢於自我批判，勇於接受挑戰，實現自我超越的意志品質；追求成為有意願、有能力、有業績、有貢獻、並持續創造價值的奮鬥者。本行將員工視為最為寶貴的財富，尊重員工的尊嚴和價值，為員工打造職業發展的廣闊舞臺，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。

敏捷為要 創造價值

股東希望能夠充分瞭解本行經營狀況，並且獲取穩定良好的投資收益。本行持續提升公司治理能力，及時、真實、準確、規範地披露經營資訊。本行不斷提升標準化、組件化、參數化的專業能力，不懈追求流程、精益和企業級敏捷，推進“敏捷”轉型，提升核心競爭力，創造良好的經營業績，履行對股東的投資價值承諾。

誠信合規 共生共贏

本行牢固樹立“不講政治的堅決不做，不合規的堅決不做，不符合風險管理要求的堅決不做”的理念，堅持依法合規經營。本行通過多元化的方式與合作夥伴構建生態，以生態資源服務生態用戶；通過與生態夥伴相互賦能，建立共生關係，實現共贏。公平競爭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同業建立長期良好的互利關係。

履行責任 奉獻回報

本行站在實現“兩個一百年”奮鬥目標、實現偉大中國夢的高度認識企業社會責任，堅持經濟效益、環境效益和社會效益的統一，積極為社會履行法人責任，致力於為經濟社會發展做出更大貢獻。

(三) 責任實踐

本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面適應新發展階段，切實貫徹新發展理念，全力構建新發展格局。本行牢記服務國家戰略、服務實體經濟、服務美好生活初心使命，圍繞“最佳體驗的現代財資管家”發展願景，堅持高質量轉型發展不動搖，積極推動經營管理轉型和發展方式轉變，以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。

本行確立“渤觀約取，海潤萬物”的整體業務模式，聚焦目標生態、驅動智慧引擎、深化專業賦能、追求共生共贏、實現無處不在。通過“5個E”戰略能力建設以追求卓越客戶體驗為中心，從產品輸出向能力輸出轉變，實現“金融+科技”能力輸出，賦能生態夥伴，滿足生態用戶的金融需求。

本行為員工打造廣闊舞臺，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，提高員工的職業素養；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；通過溫暖的幫扶政策，助力員工創造幸福生活。

本行為社會履行法人責任。堅持經濟責任與環境責任相統一，深入貫徹“綠水青山就是金山銀山”“創新、協調、綠色、開放、共用”新發展理念，增強政治責任感和歷史使命感，實施綠色金融戰略，全面推進綠色金融體系建設。致力於成為優秀的企業公民，認真回應利益相關者的期望和訴求，奉獻成果、回饋社會，促進社會和諧進步。

二、ESG 管理

本行不斷完善 ESG 管理架構,將社會責任理念有機融入經營活動中,通過 ESG 管理體系的傳導,以積極具體的行動全面回應利益相關者的期望與要求。



決策層面

本行董事會對 ESG 相關重大事項進行審議與決策,定期檢視 ESG 相關工作的進展,對年度社會責任(ESG)報告、公益慈善捐贈事項、綠色金融工作情況報告、普惠金融業務發展計畫、消費者權益保護工作相關議題等進行審議。本行董事會下設風險管理和綠色金融、審計和消費者權益保護等專門委員會,根據各自職責分別審議本行公司治理、發展戰略、風險管理、內控合規、關聯交易、綠色金融、普惠金融、消費者權益保護等涉及 ESG 職責履行的相關議題,並向董事會提出建議。2022 年,本行董事會審議通過了 13 項 ESG 相關議案,每半年聽取一次消費者權益保護工作報告,每季度聽取一次消費者投訴情況報告,全體董事參加了金融消費者權益保護監管政策解讀及誠信教育專題培訓。



組織層面

本行在總行黨群工作部設立了承擔 ESG 日常管理和組織工作職能的團隊及專職崗位,負責識別 ESG 相關議題,規劃、組織 ESG 相關活動,編制社會責任報告,管理全行對外捐贈等工作。2022 年,本行繼續開展社會責任資訊披露工作,遵從港交所《環境、社會及管治報告指引》的要求,編制並公開發佈了《2021 渤海銀行社會責任報告》,全面、準確、真實、充分披露了本行在經濟、環境、社會三大責任領域的表現,提供了詳實的 ESG 關鍵績效指標數據。這是本行第十一份公開定期發佈的年度社會責任報告,由權威機構依據行業通行的《國際鑒證業務準則第 3000 號(修訂): 歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證服務》(ISAE3000)標準,進行了第三方報告鑒證,並提供了獨立的鑒證報告和聲明。本行進一步健全社會責任管理,提升社會責任管理能力和履行能力。制定並正式印發了《渤海銀行股份有限公司對外捐贈管理辦法》,優化了對外捐贈的決策程式,進一步強化了規範管理。



實施層面

本行總行各部門、各分行及子公司的綜合、黨群等職能部門,以及業務部門負責社會責任履行的日常推進,根據職能分工落實各項 ESG 議題的歸口管理工作,並與利益相關方保持密切溝通,積極開展社會責任履行實踐。

三、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

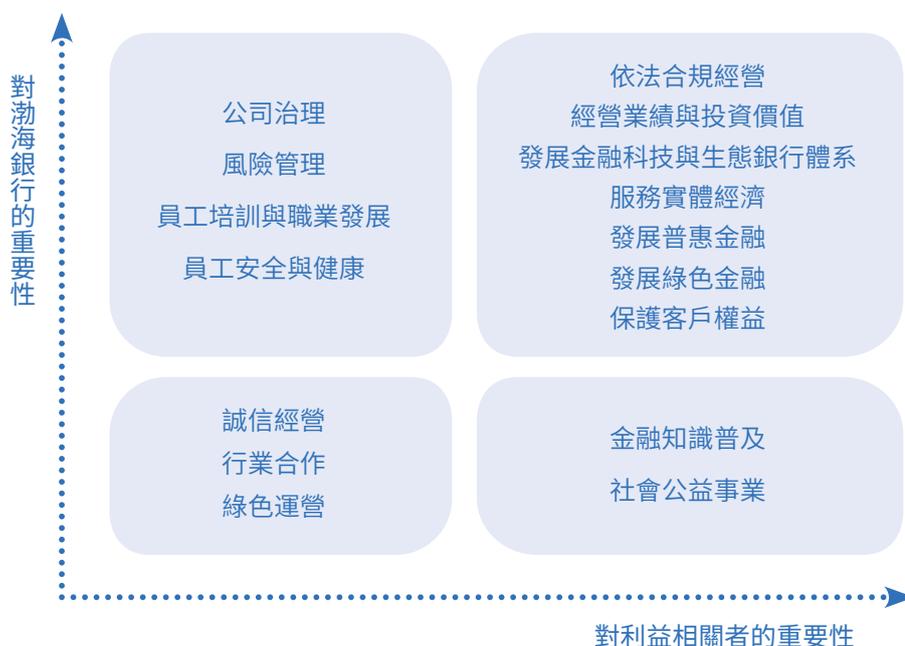
識別	評估	篩選
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 深刻理解宏觀與行業政策,明確商業銀行履行社會責任的政策要求、導向與政策機遇。 ▶ 綜合可持續發展背景、社會責任議題等多個方面,與國內優秀股份制商業銀行對標,並瞭解國內外企業社會責任議題的熱點。 ▶ 在上述基礎上,識別對於本行和核心利益相關者具有重要性的社會責任議題。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 對識別出的社會責任議題進行重要性程度評價。 ▶ 基於重要性程度評價獲得議題的排序結果。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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

四、渤海銀行與利益相關方

利益相關方	期望和要求	溝通管道	責任回應
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 完成國家戰略提出的各項任務,促進經濟社會發展。 ▶ 依法合規經營,實現健康發展。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 貫徹落實經濟金融政策。 ▶ 執行和落實監管要求。 ▶ 參加相關調研與會議。 ▶ 接受日常監督與管制。 ▶ 上報報告材料、統計報表等。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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”“碳達峰、碳中和”“鄉村振興”等國家戰略,大力發展普惠金融,加大對實體經濟特別是民營企業和小微企業的支持力度。 ▶ 堅決落實各項監管政策,實施全面、主動、敏捷、到位的風險管理,加強內控建設,守住生命線,築牢可持續發展基石。

利益相關方	期望和要求	溝通管道	責任回應
<p>客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 提供優質金融產品和服務，持續提升客戶滿意度。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 客戶滿意度調查。 ▶ 客戶需求調研。 ▶ 95541 客服中心及信用卡客服中心。 ▶ 微信等互聯網管道。 ▶ 業務行銷活動及金融知識普及活動。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 著力塑造“最佳體驗的現代財資管家”，不斷打磨精益金融服務能力。 ▶ 提升金融科技應用能力，深入推進數位化轉型，打造金融生態服務體系。 ▶ 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。
<p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 職工代表大會。 ▶ 舉報、申訴機制。 ▶ “海豚音”平臺。 ▶ 員工文體活動。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。
<p>股東</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 實現永續經營，提升投資回報，及時、真實、準確、全面披露資訊。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 定期報告與資訊公告。 ▶ 股東大會、董事會及其專門委員會會議、監事會及其專門委員會會議。 ▶ 投資者溝通。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。

利益相關方	期望和要求	溝通管道	責任回應
市場	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 實現互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 日常溝通。 ▶ 同業交流、合作。 ▶ 招投標活動。 ▶ 供應商走訪。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 良性競爭，平等合作，誠信履約。
公眾	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 參與公益事業，促進社會和諧發展。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 定點幫扶。 ▶ 員工志願服務。 ▶ 支持社區建設及開展社區服務活動。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 堅持參與社會公益事業，廣泛深入普及金融知識，支持、鼓勵員工參與志願服務。
環境	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 支持綠色環保 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 落實綠色金融政策及監管要求。 ▶ 披露環境績效及關鍵指標數據。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 實施綠色金融戰略，全面推進綠色金融體系建設。



服務實體經濟 推動民生發展

本行堅守金融服務實體經濟的本源，不忘初心，牢記使命，不斷優化金融資源配置，加強服務模式和金融產品創新，圍繞服務區域經濟發展、促進產業升級、推動民生發展等關鍵，用金融活水澆灌實體經濟，切實發揮金融動能，不斷滿足經濟社會高質量發展的要求。







一、發揮優勢服務區域經濟

- ▶ 本行充分發揮天津總部優勢。作為唯一一家總部在天津的全國性股份制銀行，繼續堅持立足天津、服務天津，在資源配置上向助力天津“一基地三區”建設傾斜，向構建“津城”“濱城”雙城發展格局傾斜，向社會主義現代化大都市建設傾斜，服務天津“十四五”時期改革發展大局。同時，持續拓展對京津冀協同發展的綜合服務能力，在對接、協同、改革、聯動、聯通上求突破、求進展，不斷創新產品模式和業務架構，深入推進數位化、資訊化、輕型化轉型，持續拓展綜合服務能力。
- ▶ 2022年，本行研究制定了《渤海銀行落實穩住經濟大盤 28 條舉措》，從穩市場主體出發，促進企業綜合融資成本穩中有降。同時，結合總部所在地經濟發展特色及自身實際，發佈《渤海銀行天津分行落實穩經濟一攬子政策 助力天津經濟穩增長 22 項舉措》，重點領域方面均實現轉型突破。

案例

圍繞製造強市支持產業鏈金融服務

2022年，天津市金融局、市工業和資訊化局、人民銀行天津分行、天津銀保監局、天津證監局共同組織開展金融服務重點產業鏈“好團隊”評比工作，本行“渤海銀行產業鏈總分支敏捷團隊”在該項評比中榮獲表彰，並通過網路評選成為“最佳人氣好團隊”。

截至2022年末，天津分行作為主辦行的新能源產業鏈貸款餘額12.28億元，較年初增長6.11億元，增幅達到78.75%，在全市19家金融機構中，新增投放排名第2，綜合排名第7，切實發揮了金融機構“穩鏈、補鏈、強鏈”的作用。



新能源產業鏈貸款餘

12.28 億元



較年初增長

6.11 億元



增幅達到

78.75%

案例

南寧分行收到廣西壯族自治區人民政府發來的《感謝信》

2022年8月9日，本行南寧分行收到廣西壯族自治區人民政府《感謝信》。《感謝信》中對本行積極融入廣西，深耕廣西，為廣西經濟社會發展作出的突出貢獻表示衷心感謝。信中還特別提出2021年廣西創新出臺“桂惠貸”政策以來，本行給予了大力支持，截至6月末累計已投放1.7億元，支持市場主體38戶（次），為有效幫助市場恢復元氣、增強活力提供了有力的金融支撐。

南寧分行自2019年11月開業以來，始終緊跟廣西自治區的經濟戰略佈局，堅持以客戶為中心，積極履行社會責任，在精準對接上下實功，在豐富產品上求突破，在減費讓利上下力氣，在提升服務上出實招，實現了業務發展與廣西經濟的深度融合、互為促進。



截至6月末累計已投放

1.7 億元



支持市場主體

38 戶（次）

案例

本行首筆政府主導類城市更新貸款專案成功落地

2022年4月29日，成都分行為成都市新津城市建設投資集團有限公司發放7億元城市更新貸款。該筆業務是住建部公佈首批城市更新試點名單後，本行在深圳以外地區發放的首筆“政府主導、市場化運作”模式城市更新專案貸款。





二、錨定制造促進產業升級

(一) 支持製造業提質增效轉型升級



本行充分重視製造業轉型發展戰略需求，積極推動行業結構不斷優化調整，做好對製造業升級發展的融資支持，在確保風險可控的基礎上，合理配置中長期製造業信貸資源，努力提升中長期製造業貸款占比。行業授信策略方面，本行著力加強對製造業科技創新和技術改造升級的中長期金融支持，促進製造業結構調整、轉型升級和提質增效，引導資金投向高端製造業。產品方面，陸續推出“小額快捷通”、“科創貸”等優質產品，豐富業務維度，簡化業務流程，降低企業融資門檻和融資成本。

此外，本行堅決貫徹國家重大戰略部署，積極落實央行和國家發改委工作要求。自9月國家設備更新改造再貸款政策出臺後，全行高度重視，總分行組建以行領導帶隊的工作專班小組，積極對接央行和國家發改委清單專案。同時，完善專案管理流程，制定優惠政策，建立綠色審批通道，高質高效推進製造業中長期及設備更新改造貸款專案落地。



(二) 支持製造業高質量發展



本行不斷加大金融服務實體經濟支持力度，完善制度流程，優化信貸結構，加大對製造業及戰略新興產業支持力度，在風險偏好、信貸規模、價格制定等方面給予高端製造業及戰略新興領域支持，對重點優質企業給予專項信貸規模支持。

截至 2022 年末，本行投向製造業對公貸款餘額 866.81 億元，其中，製造業中長期貸款餘額 320.44 億元，較年初增長 40.51%。法人小微企業貸款餘額 118.37 億元，其中，製造業小微企業貸款餘額 24.25 億元，占比 20.49%。債券承銷業務方面，截至 2022 年末，本行承銷的存續期各類製造業企業債券共 19 只，本行承銷餘額共計 100.25 億元。並購貸款業務方面，截至 2022 年末，本行通過並購貸款產品支持製造業企業共 4 筆，金額合計 20.50 億元。



投向製造業對公貸款餘額

866.81 億元



製造業中長期貸款餘額

320.44 億元



法人小微企業貸款餘額

118.37 億元



製造業小微企業貸款餘額

24.25 億元

案例

山東民祥化工科技有限公司 23 萬噸 / 年 (27.5%) 雙氧水及配套 5,000 噸 / 年天然氣制氫專案

為貫徹落實國務院常務會議精神，加大金融服務實體經濟支持力度，渤海銀行積極對接國家發改委清單內項目，加快專案推進進度。本行濟南分行努力克服疫情封控等客觀困難，積極與客戶溝通聯繫，於 2022 年 10 月 16 日與山東民祥化工科技有限公司簽訂授信合同 2.85 億元，並於 2022 年 11 月 4 日將 2.85 億元全部投放。該筆業務為本行目前以來國家發改委清單內投放金額最大專案，也是淄博市張店區發改委專案名單內各家銀行投放的首筆業務。

山東民祥化工科技有限公司目前正籌備 23 萬噸 / 年 (27.5%) 雙氧水及配套 5000 噸 / 年天然氣制氫專案，專案建成後，將形成“氣城—雙氧水—環氧丙烷”的綠色迴圈產業鏈。該專案預計 2023 年 3 月份全面投產，可實現年銷售收入 40 億元、稅金 3.2 億元、利稅收入 12 億元，同時解決 600 餘人的就業問題，具備良好的經濟效益和社會效益。

案例

西安分行首筆設備更新改造貸款專案簽約

2022 年 11 月 16 日，陝西省發展和改革委員會召開全省部分領域設備購置與更新改造貼息貸款和擴大製造業中長期貸款專案集中簽約儀式。本行西安分行與陝西白鹿原旅遊文化發展有限公司成功完成首筆設備更新改造貸款專案簽約。

西安分行認真貫徹落實國家、陝西省和總行關於穩經濟一攬子政策及接續政策的決策部署，認真落實各級發展改革部門關於部分領域設備購置與更新改造貼息貸款的工作安排，緊抓設備更新改造貸款政策出臺的窗口期，在面對眾多金融機構激烈競爭的形勢下，迎難而上，精準行銷，最終實現了分行首筆設備更新改造貸款專案簽約並落地。



案例

長沙分行多措並舉支持湖南製造業發展

2022年，本行長沙分行以服務好實體經濟、服務普惠小微企業、服務製造業為轉型發展的落腳點，切實支持服務湖南打造國家先進製造業。截至2022年12月末，分行製造業貸款餘額22.4億元，同比增長8.41億元，增幅60.11%。其中，高技術製造業貸款餘額17.2億元，同比增長6.72億元，增幅64.12%；高技術製造業貸款占製造業貸款比重76.79%，較去年同期增長1.88個百分點。

一是傾斜行內信貸資源，保障實體企業貸款計畫配置，拓寬製造業務貸款投放管道，主動對接，讓信貸資金流入重點支持領域；力爭製造業貸款增速高於各項貸款平均增速。二是圍繞湖南建設製造強省“十四五”規劃，加強改進重點領域和關鍵環節的金融服務。突出重點產業、推動十二大重點產業集群發展，重點支持工程機械、軌道交通、航空航天裝備、信創產業、新材料、節能環保等領先產業做大做強；突出重點企業，對接先進裝備製造業領航企業。三是加強政策引領，加大信貸投放，在人員配置、經濟資本佔用、內部資金轉移定價、費用安排和考核激勵方面對該項工作予以政策支持；將貸款不良率容忍度控制在不高於各項貸款不良率3個百分點以內；按照“增供給、降成本”的原則，切實減少貸款中間環節費用、降低貸款利率。四是圍繞製造業新型產業鏈和創新鏈，創新金融產品和服務。合理考量製造業企業技術、人才、市場前景等“軟資訊”，將相關因素納入銀行客戶信用評級體系，挖掘企業潛在價值。在風險可控、商業可持續的前提下，結合企業“三表”、“三單”、“兩品”等非財務資訊，探索運用信用貸款、知識產權質押貸款、股權質押貸款、應收賬款質押貸款和以品牌為基礎的商標專利權質押貸款等方式，積極滿足創新型製造業企業的融資需求。



分行製造業貸款餘額

22.4 億元



同比增長

8.41 億元



高技術製造業貸款餘額

17.2 億元



同比增長

6.72 億元



高技術製造業貸款占製造業貸款比重

76.79%



三、融入場景推動民生發展



2022 年，本行持續加強醫療、教育行業金融服務，不斷提升醫院、學校場景化行銷，助力推進醫療、教育行業智慧化建設。通過在總分行成立工作專班、給予風險資產及信貸規模優先支持等舉措，對醫療、教育行業信貸投入、智慧化升級等方面加大投入力度。2022 年，本行緊跟醫療數位化、校園數位化建設步伐，通過為醫院、學校搭建“智慧醫療”、“智慧學校”平臺，助力醫院、學校提升工作效率、降低管理成本，實現合作共贏。截至 2022 年末，本行醫療、教育類客戶已覆蓋包括北京、天津、太原等 40 個城市，服務範圍從基層社區醫療機構到權威三甲類綜合性醫院，從幼稚園等早期教育機構到“985”、“211”類重點高校。2022 年本行發放醫療、教育行業信貸資金 28.25 億元，產品涉及中長期流動資金貸款、專案融資、票據產品、供應鏈金融等多類品種。



2022 年，本行推動消費市場發展，支持並促進民生發展。在消費貸款業務方面，本行有較為豐富的可售產品譜系，且本行的個人信用貸款業務均實現了線上申請、自主操作、額度迴圈、隨借隨還，以方便快捷的操作流程以及線上線下結合的高效服務，充分滿足個人客戶在文化、教育相關消費場景的金融需求。本行推出“渤銀 E 貸金領貸”“渤銀 E 貸海河貸”，通過精準定位、便捷流程滿足客戶消費需求。在信用卡方面，為促進和服務居民消費，針對不同消費業務場景開展了消費節節高、消費即時抽獎、8 元喝喜茶、微信 / 支付寶首綁立減、天貓 / 淘寶滿額立減等不同形式的行銷活動。其中，分期費率折扣優惠等舉措，可以減輕客戶大額消費支出負擔，有利於促進消費升級。



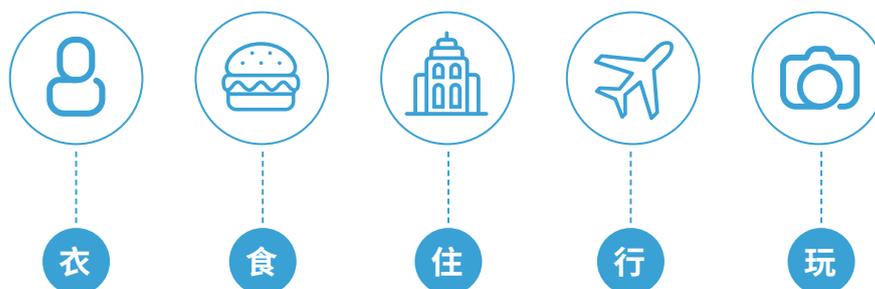
渤銀 E 貸金領貸



渤銀 E 貸海河貸



2022 年，本行積極參與國家養老第三支柱建設，從頂層設計推動養老服務發展，提供定制化的規劃服務及差異化的產品服務體系。積極構建以豐富的金融產品為基礎，以貼心的非金融服務為輔翼，以專業的養老規劃師隊伍為特色的“渤泰”養老綜合服務體系，打造一站式的養老金融服務平臺。一是，個人養老金帳戶服務功能已全面開通，除可一站式實現包括資訊查詢、管理，養老金繳存、領取等功能外，基於養老資金風險偏好低、流動性要求不高、追求固定收益的特點，針對性開發了用於養老目標的專屬存款產品。二是，積極回應養老金帳戶上線需求，加大業務推廣力度，配合實現養老金帳戶手機銀行端功能上線，已完成養老金開戶、繳費、開戶有禮活動上線。三是，通過各類金融服務適老優化改造、老年客戶專屬權益等方式不斷豐富服務。開通 95541 “敬老專線”電話客服，60 歲以上註冊客戶撥打 95541，系統自動識別，可“一鍵直達”人工服務；在手機銀行 6.0 版本搭建渤泰俱樂部，首次打造渤泰客戶線上服務專區，覆蓋老年客戶“衣、食、住、行、玩”等生活各個方面。同時，在渤泰俱樂部內上線了渤泰客群專屬權益活動——渤泰新人禮，活動上線以來，推廣火熱，權益領取火爆，成功觸達大量渤泰客戶，形成了較好的品牌宣傳效果。四是，嚴格依法合規保護消費者權益，開展多形式、多層面的公益性養老金融知識普及，提高老年客戶識別金融風險能力，幫助客戶樹立正確的養老金融消費理念，踐行渤海銀行社會責任，履行服務人民美好生活的使命。五是，立足於“為客戶提供最佳體驗現代財資管家”，本行將持續豐富養老金融相關產品，在已完成 200 名養老財務規劃師資格培訓的基礎上，進一步依託市場領先的養老財務規劃師專業隊伍，通過金融和非金融養老體系建設，優化客戶全生命週期養老規劃體驗，以金融之水灌溉“銀髮一族”、“養老一族”等重點民生服務產業。



案例

上海分行榮獲中國銀聯“2022年度上海市銀聯業務合作優秀獎”

2022年，本行上海分行積極參與銀聯卡用卡環境建設，積極對接銀聯重點業務合作等，努力克服疫情影響，踔厲奮發、不懈努力，在銀聯卡券聯合行銷活動推廣、雲直通業務試點創新等銀聯業務合作中得到中國銀聯相關部門認可，榮獲中國銀聯上海分公司頒發的“2022年度上海市銀聯業務合作優秀獎”。

案例

北京分行助力新市民安居樂業

2022年，北京分行深入貫徹落實銀保監會、中國人民銀行、北京市銀行業協會關於加強新市民金融服務工作的要求，聚焦新市民創業就業、購房安居、教育培訓、醫療養老、基礎金融服務等領域，因地制宜強化產品和服務創新，覆蓋新市民各項金融服務需求，著力提升新市民服務可得性和便利性，不斷提升新市民金融服務質效，切實增強新市民的獲得感、幸福感、安全感。

一是加強對新市民住房安居信貸支持。購買住房方面，積極貫徹落實“房住不炒”的原則下，優化個人住房按揭貸款的審批流程，提供線上申請服務，開闢“綠色通道”，切實滿足個人首套和改善型購房的合理融資需求，加強對新市民在京“落腳紮根”的金融服務與支持力度；房屋裝修及房屋租賃方面，積極擴大新市民金融產品和服務供給，進一步強化本行信貸產品對新市民自有住房裝修及保障性租賃住房的資金支持力度，通過“渤銀E貸-金領貸”和Hi Card信用卡等多種信貸產品為新市民提供房屋裝修改造、保租房租賃等方面的資金支持，讓新市民在京“安居樂業”落到實處。二是多元化場景佈局，為新市民提供消費信貸支持，主推消費貸產品“渤銀E貸-金領貸”，旨在服務於新市民中的受薪人士，消費場景涉及“衣、食、行、娛、車、購”等多方面，消費者可實現線上申請審批，客戶體驗較好，今年該產品累計服務新市民業務418筆，累計放款11,388萬元；北京分行將進一步加大個人消費貸款投放力度，提升對新市民金融服務質效。三是進一步減費讓利，對Hi Card信用卡分期客戶和“渤銀E貸-金領貸”客戶給予優惠利率支持。在零售個人帳戶業務方面，本行免收借記卡年費、免收借記卡工本費、免收個人小額帳戶管理費，借記卡跨行取款手續費（通過ATM）每月前3筆境內跨行取款免費。

案例

上海分行為上海市防疫物資保障重點企業蓄力護航

2022年3月,上海分行與上海鄭明現代物流有限公司(以下簡稱“鄭明現代物流”)召開線上業務溝通會,在充分瞭解企業當前業務需求後為其定制續授信業務方案,為企業在防疫期間落實供應保障蓄力護航。

當時,鄭明現代物流入選上海市疫情防控生活物資保障重點企業,在複雜嚴峻的疫情形勢下面臨不少挑戰,分行為其在已有業務續授信的基礎上推薦了資產池、多級賬簿和集團現金池綜合服務方案,提供更優化、豐富的線上供應鏈融資業務服務。

疫情之下,分行第一時間回應客戶需求,急客戶之所急,確保金融“供血”不斷,踐行金融保障民生,共克時艱。

案例

“渤學多財”專案

“渤學多財”專案是本行首次聚焦親子客群,定位國內青少年財商教育,以滿足子女壓歲錢、零用錢管理需求為起點,構建財商教育生態體系,入選“2022全國用戶體驗創新典型案例集”。

本行引入專業機構打造主題IP,以親近自然、鮮活生動的卡通形象貫穿平臺各功能板塊,賦能品牌特色及影響力。線上財商教育平臺與線下教學活動的有機結合是該專案的亮點設計。

線上平臺部分,本行自主研發的“渤學”系列視頻課程因製作精良,體系完善收穫行業內廣泛認可,被納入由中國人民銀行天津分行編寫的《金融誠信伴本行》輔助教材,面向全市中小學生推廣學習;“小約定”板塊借助親子拍照建立約定的方式,鼓勵親子家庭履行契約精神,嚴守誠信底線;積極承擔企業社會責任,投放場景化金融服務板塊——“心願單”,以財富積累習慣與風險管理觀念為切入點,普及財商教育理念。線下研學活動中,制定親子財商沙龍標準化方案,提供物料設計、會場佈置、活動策劃等統一指導,為到訪親子客群提供寓教於樂、形式多樣的青少年財商主題活動,已在廣州、上海地區率先實踐,借助學課程、玩遊戲、做手工等實踐互動,啟蒙青少年財商教育,陪伴親子共同成長。

踐行普惠金融 關注鄉村振興

本行始終將普惠金融作為具有戰略性的核心業務，將普惠金融的發展視為重要的發展機遇，持續深耕小微金融服務，積極應用金融科技的豐碩成果，推動普惠金融業務高質量發展。本行關注鄉村振興，將鄉村振興作為重大政治任務，努力提高金融服務的可獲得性，不斷擴大金融服務的包容性。







一、持續提升普惠金融業務

- 2022年，本行深入貫徹落實黨中央、國務院決策部署，扎實做好“六穩”工作、全面落實“六保”任務，強化使命擔當，全面支持小微企業紓困恢復和高質量發展。在業務推動上，堅持“短期做大、長期做優”發展戰略，緊扣“大數據、強擔保、住房抵”業務方向，圍繞“系統、平臺、圈鏈、場景、生態”，走批量化、生態化、專業化發展之路，全面提升普惠金融覆蓋面；不斷完善產品體系，全面優化業務流程，進一步加大重點區域、行業信貸投放，穩步降低小微企業融資成本，持續提升服務效率和水準，普惠金融業務實現健康可持續發展。
- 截至2022年末，普惠型小微貸款餘額657.31億元，較年初淨增62.49億元，增速10.51%；普惠貸款客戶數161,777戶，較年初增長15,559戶，增速10.64%；平均貸款執行利率5.71%，較年初下降0.27個百分點。



普惠型小微貸款餘額

657.31 億元



貸款餘額較年初淨增

62.49 億元



貸款餘額較年初增速

10.51 %



普惠貸款客戶數

161,777 戶



客戶數較年初增長

15,559 戶



客戶數增速

10.64 %



平均貸款執行利率

5.71 %



利率較年初下降

0.27 個百分點

（一）堅定擴大普惠金融覆蓋範圍

圍繞“圈鏈、平臺、系統、生態、場景”，強化客戶聚焦，優化行業佈局，深入研究行業和產業特徵，聚焦區域特色行業、優勢產業集群、核心供應鏈和特色產業園區，制定重點樓盤、核心企業、擔保公司及科技創新型企業等多個白名單，持續擴大小微企業金融服務群體範圍。持續加大對核心企業供應鏈業務的推動力度，不斷完善“1+N”模式圈鏈服務模式，為核心企業上下游小微企業提供方便快捷的金融服務，進一步提升普惠金融服務的可獲得性。

(二) 不斷完善普惠金融產品體系

緊扣“大數據、強擔保、住房抵”業務方向，持續進行優化創新，構建多場景、多層次、多維度的普惠金融產品體系。“渤銀房閃貸”產品精簡業務流程、優化風控策略、提高自動化審批率，大幅提升了用戶體驗和服務質效；“渤銀商戶貸”進一步改造升級，擴展客群範圍，滿足不同場景客戶的融資需求；“醫保貸”產品充分利用醫保系統數據和工商、司法、徵信等大數據判斷客戶經營狀況，線上化發放信用貸款，大幅提升貸款獲取的便利性。

(三) 建立健全普惠金融長效機制

重點圍繞小微企業“四貸”機制，全面提升服務小微企業的效率。針對5個流程階段、12項主流程、26項子流程操作進行優化，實現時效提升46.2%。全面修訂盡職免責制度，明確認定標準，擬定正負面清單，健全容錯安排。優化考核激勵機制，將普惠金融業務納入分行總體關鍵績效、業務條線KPI以及基礎管理類三項重點考核範疇。加大內部轉移定價優惠力度，對受疫情影響的重點地區和貨運物流、製造業等重點行業予以差異化定價優惠。

(四) 持續加大普惠金融信貸投放

2022年，本行不斷提升對普惠型小微企業的信貸投放支持力度，聚焦重點區域、重點行業和重點客戶，及時調整優化信貸資源投放政策，加大對東北和中西部地區及其他受疫情影響地區信貸投放，適當調增瀋陽、長春、內蒙、天津、上海等分行的信貸投放計畫；加大對貨運物流、餐飲等受疫情影響較大行業及客戶支持力度，特別是對運輸企業、個體工商戶、貨車司機的信貸投放，確保“不抽貸、不斷貸、不停貸”，與小微客戶共克時艱、共渡難關。

案例

北京分行多舉措緩解普惠小微融資難融資貴

2022年，本行北京分行積極實施普惠金融業務發展策略，通過金融創新和科技賦能，持續優化普惠金融產品及服務流程，提升普惠金融覆蓋面、可得性和滿意度。

一方面，推出“隨借隨還”“無還本續貸”等配套服務，實行“業務續接預警機制”，制定“客戶經理盡職免責”等配套政策制度，有效做到無還本續貸、延期還本付息“應延盡延”，確保不盲目停貸、壓貸、抽貸、斷貸，全力保障受困企業持續經營。另一方面，依託“小微企業貸款價格動態調節機制”，普惠小微企業貸款FTP價格較一般企業貸款下浮50BP，落實“0收費”，積極為客戶申請貼息等補助，盡己所能，為小微企業減輕負擔。

北京分行普惠小微企業延期還本付息、無還本續貸業務餘額或發生額合計20.96億元，占本行小微企業貸款規模超50%；普惠業務規模從年初30.50億元增長至33.43億元，增速明顯高於同期全行各項貸款增速。

案例

長沙分行積極開展2022年“個體工商戶服務月”活動

2022年11月，按照人民銀行長沙中心支行及本行工作要求，為進一步加大對個體工商戶紓困發展的服務支持力度，長沙分行採取多重措施做好個體工商戶服務支持工作。

一是優選特色產品，解決個體工商戶融資痛點。為實現精準放貸，渤海銀行大力推廣“渤業貸”、“渤稅經營貸”、“渤銀房閃貸”、“渤銀商戶貸”等線上產品，以及個人生產經營性貸款、商用房按揭貸款等線下產品，不僅滿足了個體工商戶的融資需求，破解了部分個體工商戶融資的“最後一公里”難題。

二是進一步強化對受疫情影響的個體工商戶支持政策落實，堅持“能延盡延”的延期還本付息原則，對個體工商戶按市場化原則實行延期還本付息政策。對於今年年底前到期的普惠小額貸款，由個體工商戶和分行自主協商確定實施階段性延期還本付息。進一步推廣“隨借隨還”模式，加大續貸政策落實力度，主動跟進個體工商戶融資需求，積極開展“無還本續貸”業務，對符合續貸條件的正常類個體工商戶貸款積極給予支持。

三是對受新冠疫情影響嚴重的個體工商戶，階段性實行更優惠的利率和服務收費，減免罰息，減輕困難個體工商戶負擔。

案例

上海分行落地首筆“創業接力貸”

本行上海分行緊跟普惠金融發展導向，克服重重困難，於 2022 年 9 月 2 日成功落地分行首筆普惠創業接力擔保業務。“創業接力貸”突破了原有對被保證人逐戶授信的傳統模式，對擔保公司進行保函額度授信審核，使之在符合分行較高的信貸准入前提下，解決一批達到產業發展政策導向的科創型、“專精特新”型中小企業專案融資需求，可以幫助更多中小企業持續發展，助力上海“科創中心”建設。



二、肩負責任支持鄉村振興

- 服務鄉村振興，中央有要求，渤海有責任。作為總部設在天津的全國性股份制商業銀行，本行秉承初心，堅持認真貫徹落實黨中央、國務院決策部署，堅持商業銀行政治性人民性，堅持服務“三農”不動搖，堅持嚴格落實監管機構要求，堅持將更優質的金融資源配置到農業產業發展的重點領域和薄弱環節，加快構建現代鄉村產業體系，全面推進鄉村振興工作。截至 2022 年末，本行涉農貸款餘額 505.71 億元，較年初增長 33.74 億元，增幅 7.15%；普惠型涉農貸款餘額 29.79 億元，較上年末增加 10.41 億元，增幅 53.73%；已脫貧區域貸款餘額 19.46 億元，較上年末增加 3.85 億元，增幅 24.68%。



涉農貸款餘額

505.71 億元

較年初增長

33.74 億元

增幅

7.15%



普惠型涉農貸款餘額

29.79 億元

較上年末增加

10.41 億元

增幅

53.73%



已脫貧區域貸款餘額

19.46 億元

較上年末增加

3.85 億元

增幅

24.68%

(一) 完善體制機制，形成全行上下服務鄉村振興“一盤棋”

- 本行高度重視精準幫扶和鄉村振興融合發展的頂層設計，從組織機制、制度保障、責任落實等方面進行全面部署。

加強 組織領導

2022 年，在由總行黨委書記任組長，總行行長任副組長的鞏固脫貧攻堅和服務鄉村振興工作領導小組領導下，全行協同發展構建服務鄉村振興長效工作機制。

完善 政策指導

出臺《渤海銀行落實金融支持鞏固拓展脫貧攻堅成果全面推進鄉村振興的實施意見》，制定了 2022 年度鞏固脫貧攻堅成果工作計畫，並將該計畫納入《渤海銀行股份有限公司普惠金融業務發展計畫》，在信貸政策中明確鄉村振興重點領域，不斷提升金融服務鄉村振興質效。持續開展考核督導，通過制定差異化績效考核政策，進一步強化金融支持鄉村振興的重要性。堅持推進“三農”小微精準扶持，對涉及農林牧漁業、批發零售業中的涉農小微企業實施利率優惠政策，將貸款利率優惠幅度提升至 80 至 95BPS，切實降低涉農產業各類市場主體融資成本。

強化 考核激勵

調整內部考核機制，提升分行涉農貸款 KPI 考核占比，同時將涉農貸款、鞏固扶貧攻堅成果納入分行黨建考核中，發揮指揮棒作用，指導和督促分行提高鄉村振興政策落實力度。健全涉農貸款盡職免責制度。頒佈實施了《渤海銀行普惠型小微企業授信業務盡職免責管理辦法（2022 年修訂）》，明確普惠型涉農以及重點幫扶類授信業務的差異化政策，增加對普惠型涉農等金融幫扶類授信業務盡職免責內容。

(二) 加強資源整合，全面推進服務鄉村振興

- 不斷豐富支農信貸模式，運用科技賦能，通過深化銀擔合作、創新“渤農貸”和“普惠農牧”等三農金融產品，滿足鄉村振興多樣化、多層次的金融需求。依託鄉村特色優勢資源，聚焦產業鏈龍頭企業，探索“1+N”支農信貸新模式。同時，持續加大對糧食生產、銷售、儲備、加工等領域的信貸投放，服務農業全產業鏈。以全面推進鄉村振興、實現農業農村高質量發展為主線，圍繞現代農業發展、鄉村建設等方面，精準行銷服務鄉村建設領域客戶，提升對農業農村基礎設施建設貸款投放力度。大力開展鄉村振興票據承銷和創新業務，進一步提升債券承銷業務規模，為鄉村地區實體經濟提供暢通的直接融資管道。以戰略為引領，以客戶為導向，以合規為準則，以持續為綱要，加強鄉村振興主題特色化培訓，提升行銷攻堅質效。
- 充分利用金融科技手段，打造“渤農貸”產品，突破物理網點的局限，解決農村金融的“最後一公里”問題，將金融服務送到“田間地頭”。截至 2022 年年末，“渤農貸”累計投放農戶 6,910 筆、發放貸款 4.1 億元，其中在吉林省內累計投放 2924 筆、1.73 億元，占全部放款額的 42.12%。2022 年初，在當地大部分地區因疫情反復封城、封村的情況下，“渤農貸”產品仍堅持正常受理和放款，進一步提升了涉農金融服務能力。



“渤農貸”累計投放農戶

6,910 筆



發放貸款

4.1 億元



吉林省內累計投放

2924 筆



吉林省內累計投放

1.73 億元

案例

深圳分行助力涉農企業

本行深圳分行緊緊圍繞國家方針政策，鞏固脫貧攻堅成果、全面推進鄉村振興。深圳作為一線城市，雖無農村區域，但農業產業需求旺盛。深圳分行積極關注民生，強化對重要農產品供應企業的融資保障，大力支持涉農產業。

2022 年一季度，恰逢深圳疫情形勢嚴峻時期，分行關注到本次新冠肺炎疫情對生豬養殖供應產生了諸多影響，如飼料供應不足、因運輸道路封鎖造成養殖場被動壓欄、部分屠宰場關閉造成豬肉短期供給不足、疫情期間實施隔離措施導致的勞動力短缺等。為了解決餐飲端的豬肉消費需求，保障全市居民生活水準，深圳分行與深圳市某食品開發公司聯手合作，對其生豬採購提供資金支持。深圳分行先後為該食品開發公司及其關聯企業提供了合計數千萬元的貸款資金支持，解決了其生豬採購的資金需求，保障了豬肉供應平穩。

案例

長春分行“三農”服務再上新臺階

為進一步提高“三農”服務水準，本行“渤農貸”產品再次升級，申請額度和產品利率均有所調整，並推出“渤農財富”線上服務平臺。長春分行於 2022 年 4 月 21 日舉辦首場線上活動，創新了一線“三農”群體的線上服務模式，讓農民在田間地頭即可享受更優質的金融服務。

2020 年 5 月，在吉林省金控集團、吉農金服的鼎力支持和全力配合下，本行首款線上扶農、助農貸款產品“渤農貸”正式面向市場，截至 2022 年末已累計發放超過 2.6 億元涉農普惠貸款，為近 5,000 名農戶便捷、高效地提供了農業生產所需的信貸資金。

該產品線上審批放款無接觸、高效率的信貸屬性發揮了積極作用，不間斷地幫助農戶備春耕。期間，長春分行更是克服困難提高申請額度，單筆最高可申請額度從 10 萬提升到了 15 萬，並將產品利率下調 50BP，農戶每 1 萬元的貸款可再減少 50 多元的利息。

同時，新組建的“渤農財富”群面向廣大“渤農貸”借款人、長期服務一線的吉農金服業務經理和駐村協理員，是一個開放的財經資訊和財富諮詢服務群，也是渤海銀行進一步縮小城鄉金融服務差距的有益嘗試。

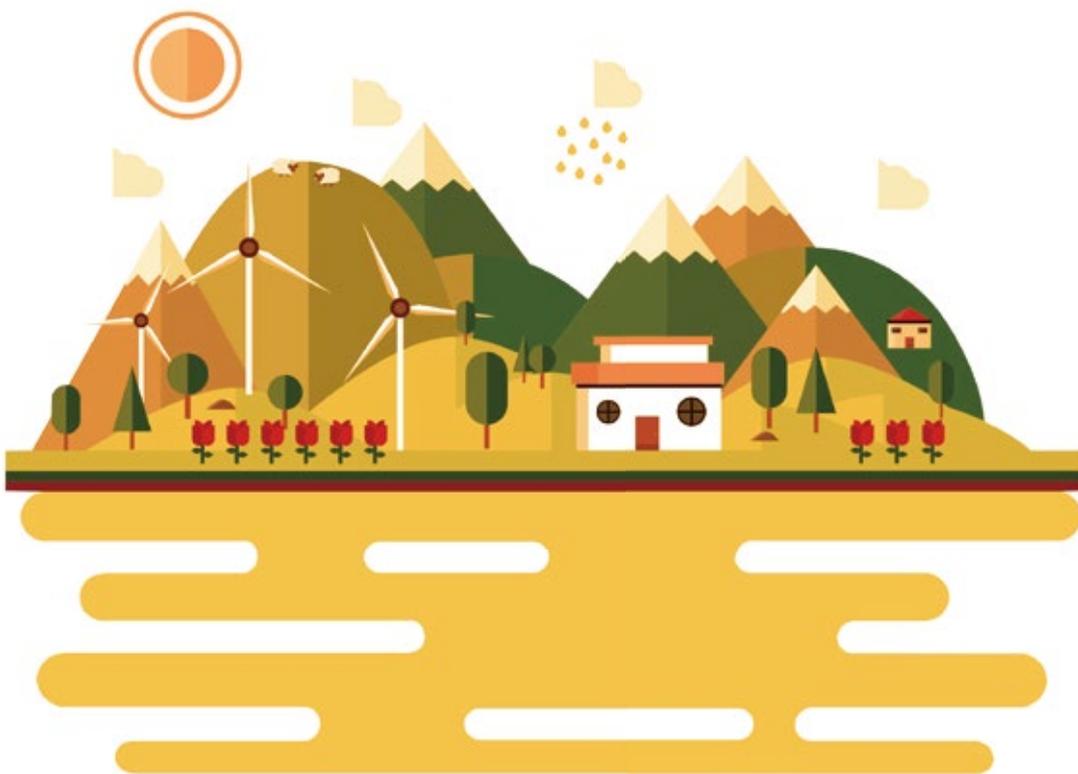
案例

呼和浩特分行成功發行 2022 年首單鄉村振興債

2022 年 3 月 4 日，由本行牽頭主承銷的內蒙古伊利實業集團股份有限公司 2022 年度第八期超短期融資券（鄉村振興）成功發行，發行規模 30 億元，為呼和浩特分行 2022 年首單創新債。

鄉村振興票據是銀行間市場交易商協會新推出的創新產品，旨在通過以金融資源推動乳業發展，助力農牧民分享產業利潤效益，實現脫貧致富。本次募集資金中 9 億元用於伊利旗下子公司向牧場採購原料奶，通過保障牧場穩定收入來源，促進農牧區牧場的現代化、規模化、標準化建設，進而帶動農牧區奶產業鏈的發展進程，推動鄉村振興。

作為本行首家設立在少數民族地區分支機構，近年來呼和浩特分行在“黨建引領、金融扶持、精準發力、產品帶動”的方針指引下，集中分行力量，優化資源配置，大力發展助農助牧金融產品。



發展綠色金融 應對氣候變化

本行立足新發展階段，貫徹新發展理念，構建新發展格局，積極踐行綠色發展理念，不斷加強氣候環境風險管理力度，加大對綠色、低碳、迴圈經濟的支持，打造渤海銀行綠色金融底色。同時，本行長期堅持低碳運營，不斷增強“自綠”意識，將降低自身能耗作為重要的發展價值。







一、加強氣候環境風險管理

- ▶ 本行貫徹創新、協調、綠色、開放、共用的發展理念，注重環境保護，不斷加強環境和氣候風險管理，發揮金融業功能和作用，積極應對環境和氣候變化。2022年，本行相繼開展了《渤海銀行授信業務 ESG 風險管理辦法》修訂和《渤海銀行 ESG 風險管理政策》的制定工作。
- ▶ 本行將 ESG 納入管理流程和全面風險管理體系，完善相關政策制度和流程管理，強化資訊披露和與利益相關者溝通，有效識別、監測、防控業務活動中的 ESG 風險（包括氣候與環境風險）。
- ▶ 本行持續完善“黨委全面領導、董事會戰略決策、監事會依法監督、高管層授權經營”的公司治理機制，努力構建各司其職、權責分明、相互協調、有效管理的 ESG 治理架構，明確董事會、監事會、高級管理層、業務管理部門的 ESG 風險管理職能。董事會是本行 ESG 風險管理工作的最高決策機構，承擔 ESG 風險管理工作的最終責任，推動全行貫徹落實“碳達峰、碳中和”目標，定期審議社會責任（ESG）報告、綠色金融實施情況報告、風險管理報告等議案。董事會下設各專門委員會，審議本行公司治理、發展戰略、風險管理、內控合規、關聯交易、綠色金融、普惠金融、社會責任、消費者權益保護等涉及 ESG 職責履行的相關議題，並向董事會提出建議。監事會負責對董事會、高級管理層開展 ESG 風險管理工作履職情況進行監督。高級管理層根據董事會授權、要求及決議，統籌管理 ESG 風險和機遇，建立 ESG 風險管理機制和流程，明確管理職責和許可權，開展內部監督檢查和考核評價，向董事會報告 ESG 風險管理狀況。高級管理層下設各專業委員會根據董事會確定的本行 ESG 相關議題、發展戰略及管理目標，推動建立健全 ESG 風險管理體系。業務部門是 ESG 風險管理的第一道防線，風險管理部門是第二道防線，審計、紀檢監察等部門是第三道防線，共同承擔 ESG 風險管理責任。
- ▶ 本行關注環境風險和機遇，提升環境績效。堅持綠色發展戰略，以“有益於”環境的方式，宣導為生態保護、生態建設和綠色產業融資，加大對綠色、低碳、迴圈經濟的支持，以綠色金融支持實體經濟發展，促進經濟社會發展全面綠色轉型；發揮金融杠桿作用，助力實現“雙碳”目標；防範環境風險，對高污染、高耗能行業限制信貸投放，對落後產能企業加快退出進度；聚焦節能減排、清潔能源、碳權交易、低碳科技、綠色生活等領域，持續加大投入，完善綠色金融產品，搭建綠色金融生態圈；宣導綠色辦公，踐行綠色運營，並通過綠色採購推動供應商履行環境責任。
- ▶ 本行將氣候風險作為重要風險類別納入全面風險政策管理框架，明確氣候變化投融资業務風險管理政策，建立氣候風險壓力測試機制，開展高碳排放行業氣候風險敏感性壓力測試，評估氣候變化影響、碳達峰碳中和目標轉型對本行業務經營和信貸資產的潛在影響。業務部門應從物理風險和轉型風險兩個維度，識別、控制環境、氣候可能對本行業務產生的潛在影響，發揮資源配置作用，引導氣候變化影響行業的資金投向，加大對碳中和專案的資金投入。

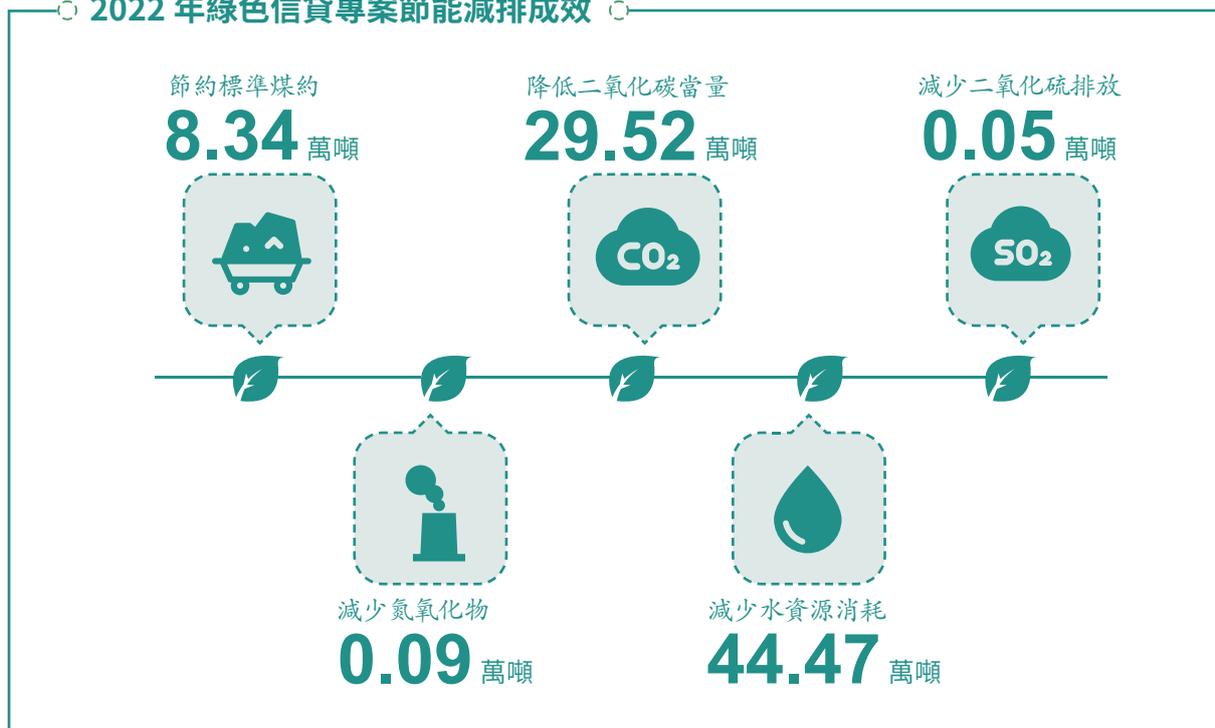
- 本行制定了 ESG 風險清單和內涵，ESG 風險清單包括污染防治、社區健康和 safety、生物多樣性保護和可持續自然資源管理等內容。本行對照 ESG 風險清單識別、監測、防控業務活動中的 ESG 風險，推動客戶加強 ESG 風險管理。本行制定 ESG 風險評估標準和風險分類標準，對授信客戶實施 A 類、B 類和 C 類差別化分類管理。同時，本行在授信業務 ESG 風險審查和審批、貸後管理等方面均制定了風險管理要求，推動全行提升 ESG 風險管理水準。



二、積極打造綠色金融底色

- 本行按照黨中央國務院決策部署，立足新發展階段，貫徹新發展理念，構建新發展格局，積極踐行綠色發展理念和可持續發展戰略，加大對綠色、低碳、迴圈經濟的支持。截至 2022 年末，本行綠色貸款餘額 273.05 億元，較年初增長 25.86 億元，增幅 10.46%。其中，清潔能源產業貸款 51.82 億元，較年初增長 17.2 億元，增幅 49.68%。

2022 年綠色信貸專案節能減排成效





(一) 強化頂層設計，打造渤海綠色金融底色

本行積極落實國家重大決策部署，主動將綠色金融理念融入業務經營活動中，打造服務實體的“敏捷有溫度的銀行”。頂層設計層面，聚焦服務國家“雙碳”目標，將綠色金融融入本行“四五”戰略規劃中，構建起完整的戰略框架體系和實施路線圖。組織架構方面，在董事會下設風險管理和綠色金融委員會，經營管理層成立綠色金融領導小組，實現對綠色金融業務的統籌規劃。體制機制方面，制定了《渤海銀行關於進一步推動綠色金融業務發展的指導意見》等多項綠色金融支持政策，形成較為完善的綠色金融制度體系。



(二) 履行責任擔當，多措並舉支持綠色低碳發展

圍繞“雙碳”目標決策部署，本行積極構建多層次、立體化的業務體系。一是持續加大對節能減排、迴圈經濟、清潔能源等節能環保企業和專案的金融支持力度，與眾多優質綠色企業建立良好的合作關係，綠色貸款呈逐年增長水準。二是設立綠色金融考核指標，充分運用考核工具指導和督促全行落實綠色金融監管政策，進一步推動本行綠色金融發展。三是強化創新引領，持續優化服務與產品，創新推出了綠色特定資產支持貸款、與綠色金融掛鉤的結構性存款產品，同時積極推進綠色債券發行，探索零售碳帳戶業務模式，不斷增強綠色金融發展品質和可持續增長能力。四是用足用好結構性貨幣政策工具，通過人行碳減排支持工具給予綠色低碳企業穩定的融資管道同時降低其融資成本，進一步支持多種類型的綠色低碳企業發展。五是強化風險管理，加強高碳行業專案管理，支持傳統行業節能轉型，不搞一刀切和運動式減碳。開展氣候風險壓力測試，確保綠色貸款整體資產品質長期保持良好水準。



(三) 提升“自綠”意識，做綠色低碳轉型“引領者”

在“雙碳”目標指引下，本行不斷提升自身綠色金融服務能力。一方面加大培訓力度，依託“起航戰役”對公宣講會平臺，開展多次綠色金融專題培訓，不斷提升客戶部門服務綠色企業的意識和能力。另一方面聚焦自身綠色運營，採取節約用電等多項措施，打造節能減排傳導鏈。持續開展多樣化的綠色公益活動，向員工、客戶和社會公眾傳播綠色理念，努力實現投融資結構與自身的“碳中和”。2022年本行榮獲由財聯社和生態環境部環境規劃院聯合主辦的“中國ESG金融峰會”2022年度“ESG先鋒獎”，獲得了較高的社會認可度。

案例

泰環公司天津貫莊垃圾焚燒綜合處理專案

泰環公司天津貫莊垃圾焚燒綜合處理專案總投資 11.44 億元。專案建成後，日處理生活垃圾 1,000 噸，年處理 36.5 萬噸。設計年發電量為 1.2862 億 kWh，年上網電量為 1.0080 億 kWh。該專案負責處理天津市河東區、河北區以及東麗區部分生活垃圾，建成後可以對日常廢棄物進行無害化、減量化和資源化處理，為居民創造優美、舒適、清潔的城市環境，帶來一定經濟效益，大大減輕餐廚廢棄物不規範處置造成的污染。

由於該專案融資缺少相應對口產品支持，渤海銀行總分支通力配合，迅速完成《渤海銀行綠色特定資產支持貸款管理辦法（試行）》的制定及系統調整，可以綠色特定資產收費權或收益權所產生的持續穩定現金流為第一還款來源，滿足了企業生產經營活動資金需求。

2022 年初，本行為該專案成功批復 8 億元，1 月末實現全行首筆綠色特定資產支持貸款 6.815 億元投放，以企業特許經營權項下應收賬款及應收售電款提供質押擔保，6 月末進一步為該專案提升改造發放專案貸款 5,000 萬元。“綠色特定資產支持貸款”產品的創新出臺踐行了本行綠色發展理念，不僅構建完善了本行綠色金融產品和服務體系，創新綠色金融擔保模式，更是在當前可持續發展背景下，為分行開展綠色金融提供了有利抓手。



總投資

11.44 億元



日處理生活垃圾

1,000 噸



年處理

36.5 萬噸



設計年發電量

1.2862 億 kWh



年上網電量

1.0080 億 kWh

案例

香港分行與香港品質保證局簽署綠色及可持續發展金融《合作備忘錄》

2022年8月16日，本行香港分行與香港品質保證局正式簽署綠色及可持續發展金融《合作備忘錄》，雙方將在綠色及可持續發展道路上攜手努力，發揮各自優勢，持續擴大綠色貸款、綠色投資及其他綠色金融專案等合作，繼續深入貫徹落實國家提出“2030 碳達峰”“2060 碳中和”的重大戰略決策。

隨著國家提出 2030 及 2060 雙碳目標，香港金融管理局聯同證券及期貨事務監察委員會組成“綠色和可持續金融跨機構督導小組”，對金融機構的綠色金融產品發展及氣候應對態度越來越重視，而且訂立目標，香港金融管理局更推出了“氣候風險管理”的監管政策手冊，要求金融機構須在 2025 年或之前就氣候相關資料做出披露，並對氣候風險相關進行壓力測試等要求，協助金融機構健康地推動綠色及可持續金融發展。



案例

昆明分行成功投資全國首筆“雙重 ESG 架構”綠色及可持續發展美元債

2022年4月13日，本行昆明分行成功投資全國首筆“雙重 ESG 架構”綠色及可持續發展美元債，債券發行主體雲南能投集團，投資金額 5,967.24 萬美元，債券票面利率 5.3%。該筆債券獲得了香港品質保證局的高度認可，創新採用了綠色債券和可持續發展掛鉤債券雙認證，是國內首單進行雙 ESG 認證的債券發行，在境內外可持續發展金融領域創下先河。

昆明分行高度重視本次債券業務。在與能投集團簽訂戰略合作協議，分行堅定支持集團新能源、綠色能源發展的大背景下，分行成立了“綠色美元債發行敏捷小組”，按照“推進日誌”每日督導。同時，根據客戶需求變化調整策略，為客戶提供全方位、多層次，境內外聯動的資金支持和結算服務。



三、長期堅持自身低碳運營

- 作為金融企業，本行在運營過程中不會產生對環境造成明顯影響的污染物和排放物，但我們並不因此而忽視對自身能源消耗的管控。在經營規模不斷擴大，人員和設備明顯增加的情況下，本行抓住重點採取有力措施，嚴格管控自身能耗，始終堅持綠色運營。渤海銀行大廈這座在設計建造時就將環境友好作為主要目標和功能特徵之一的地標建築，我們致力於使它成為綠色發展的一幢標誌。

綠色建築



中央空調系統

中央空調系統是渤海大廈能耗較大設備，在每年供冷季、供暖季開始後，根據大廈使用情況進行合理的節能降耗。

供冷季通過調節中央空調主機系統的冷凍水出水溫度來實現節能。製冷主機工況控制為 7 至 12 度，根據溫度變化通過調節冷凍水出水溫度，在供冷季開始的 5 月份及結束的 10 月份，節能效果極其明顯。

嚴格控制設備的啟停時間實現節能。大廈空調在人員集中上班前 1 小時開啟，在人員下班時停止。一般情況下大廈的空調開啟時間從早上 7:00 開始到下午 18:00，通過縮短主機的啟停時間來達到節能目的。

利用中央空調智能控制系統，實現流量和溫度的科學調節。

採暖季根據天氣變化合理調整鍋爐系統的出回水溫度，有效降低水泵的電力消耗，室內溫度設置合理，控制流量及溫度在合理範圍內。

辦公區溫控面板溫度調節設定在合理區間，下班前可提前關閉室內風機，降低電能損耗。機房空調依據季節溫度變換調整開關時間，防止不必要的浪費。



電梯運輸系統

按照控制方式分為集中控制和分散控制；客梯採取集中聯控，根據人流特點，優化集控運行模式，最大程度節省電梯的運行能耗。



照明系統

地下停車場、機械車位在保證車道照明的情況下儘量減少車庫的照度和燈具的數量，週六日及法定節假日關閉大部分燈具，保存消防應急照明即可。

公共區域照明採用節能型燈具或進行節能改造，合理設置公區內照明燈具的啟停時間。根據季節變化隨時調整一層大廳照明開閉時間，降低峰段能源的使用。

機房照明在保證機房基本照度需求的前提下關閉部分燈具，在有參觀或維修設備時可暫時開啟，不常進的設備房可做到“人到燈亮，人走燈滅”。



給排水系統

加強給水系統巡查保養，杜絕跑冒滴漏現象發生。合理控制給水系統啟停泵的壓力區間，設置合理最高工作壓力，有效降低各類水泵的能耗。



通風系統

合理控制通風系統的啟閉時間，既滿足室內環境舒適度要求又起到節能降耗的作用。



熱水系統

做好日常巡查保養工作，對直飲水熱水器溫控裝置進行檢查調整，避免溫控開關失靈導致熱水能耗增加，同時合理設定廚寶熱水器的溫度，檢查溫控裝置的運行情況，發現問題及時維修，有效減少能耗損失。



其他節能方面

員工洗浴室嚴格控制洗浴用水溫度，設立開放時段時間，有效降低能耗。

加大節能降耗宣傳力度，增強員工的節能意識，辦公電腦在人員下班後要求關閉，有效降低能耗。

綠色辦公



2022 年，本行在 OA 系統中共處理公文約 50 萬件，線上日均處理近 1,300 件。

總行各部門專人管理辦公易耗品，特別是印表機、複印機、傳真機耗材等，加強對辦公易耗品的管理，規範其使用標準，降低損耗與浪費，延長辦公用品壽命，充分回收，節約資源。

案例

太原分行開展“夏季節能減排，我們在行動”活動

夏季高溫用電量加大，按照《公共機構節能條例》，太原分行在全行開展“夏季節能減排，我們在行動”活動，進一步貫徹落實國家節能減排政策，踐行綠色低碳發展理念。

一是宣導綠色節能辦公。加強單位用電管理，辦公室儘量採用自然光，照明燈、電腦、印表機、影印機等辦公設備，下班或人員外出時，必須關閉並拔下電源插頭或關閉電源接線板上的開關，做到“人離電斷”；提倡在電腦上撰寫、修改文稿，使用網路傳遞資料，改進收文流程，提倡雙面列印用紙，積極推進無紙化辦公進程。

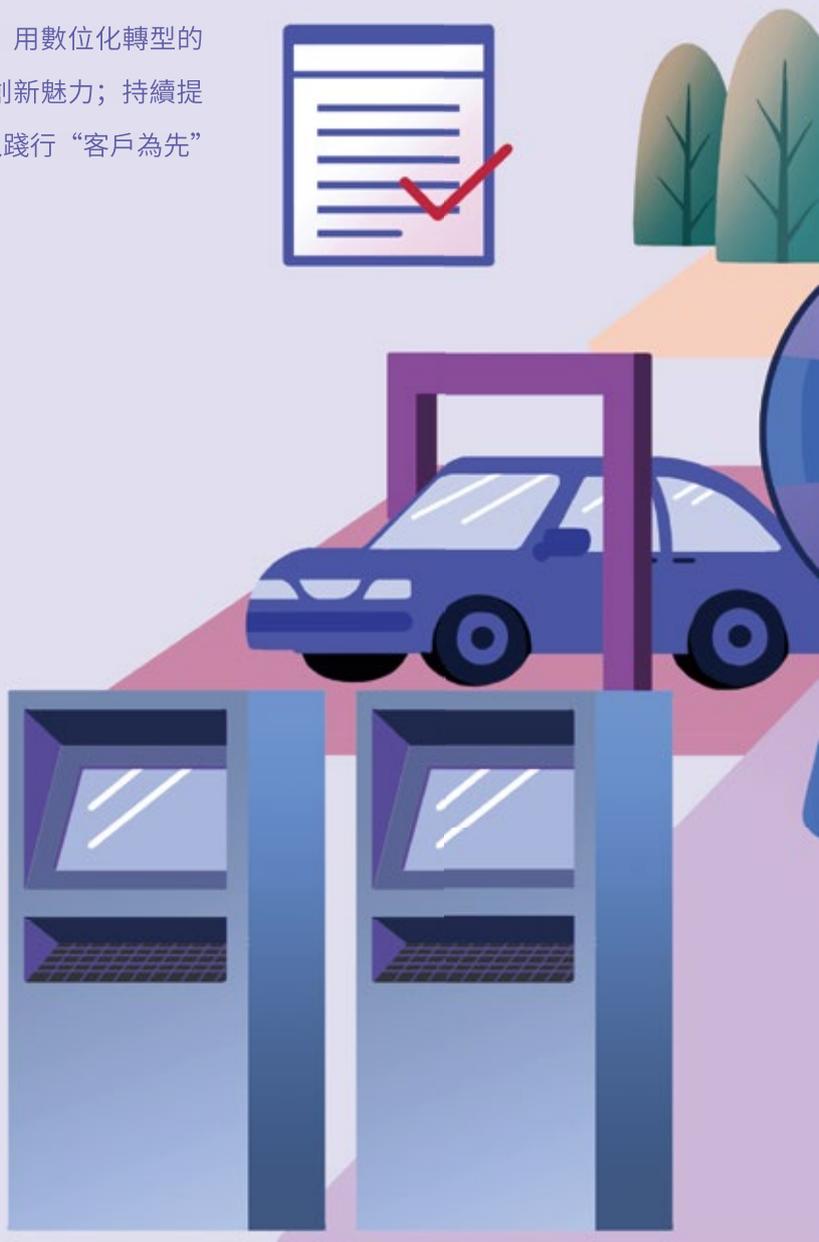
二是改進節能減排措施。加強夏季空調管理，儘量減少空調使用時間，要求夏季空調溫度設置不低於 26°C，堅決杜絕無人時開空調、開窗戶開空調的情況；加強日常用水管理，洗手間、食堂用水及時關水龍頭，杜絕“長流水”；加強對車輛的管理，節約用油，提倡出行組合用車，節假日公車一律停放在機關大院，嚴禁公車私用；建立用油和辦公用品等資源耗費臺帳，實行動態跟蹤監控，有效控制資源消耗。

三是宣導綠色低碳生活。節約是中華民族的傳統美德，號召全行員工增強節能用電意識，居家照明儘量利用自然光，儘量使用高效率、低耗能電器、燈具，合理設置空調溫度，減少空調使用時間和頻次，將節能理念融入日常生活，提倡綠色節能、低碳環保的生活方式。



推進數字轉型 踐行客戶為先

本行堅定數位化轉型戰略定位，以金融科技為驅動，扎實推進數位化轉型進程，全力打造銳意進取的科技生態銀行，用數位化轉型的乘風破浪展現“最佳體驗現代財資管家”的金融創新魅力；持續提升服務品質，加大消費者權益保護工作力度，深入踐行“客戶為先”的價值觀念。







一、數字轉型深化金融創新

- ▶ 本行堅持“金融為民”的服務理念，依靠強大的金融科技力量，扎實推進數位化轉型進程，持續夯實數字基礎設施底座能力，場景建設生態化全面賦能，不斷革新升級金融產品。

案例

本行自主研發分佈式微服務技術平臺“磐石”成功投產上線

歷經六個月、近百人的日夜奮戰，同時克服疫情帶來的嚴重影響，由本行自主設計、自主研發、自主掌控的雲原生、分佈式、微服務技術平臺“磐石”完成一期建設，並於2022年11月成功投產上線。

“磐石”平臺作為本行首個自主研發的面向金融業務的金融雲應用基礎技術平臺，不僅打造了多模態、分佈式、微服務應用的技術支撐能力，同時也提供雲上系統、雲上和雲下系統間的企業級集成能力。“磐石”平臺提供每秒3萬筆的交易處理能力，單日可支持億級的客戶業務處理量，且提供便捷的擴展性和靈活性，充分滿足本行未來的業務發展要求。在雲原生領域的技術創新和各項技術指標上已達到同業先進水準，特別在金融級分佈式能力、異構平臺集成和一體化研發等方面做到了同業領先。

“磐石”的順利上線投產，標誌著本行為期三年的數位化轉型工程——“藍海工程”邁出了堅實的第一步，後續伴隨著業務中臺各能力中心的建設，它將在新核心轉型建設中將發揮強大的基礎支撐作用！

（一）網路金融發展提質增速

- ▶ 2022年，本行網路金融業務持續踐行“四五”戰略規劃，充分發揮科技賦能作用，扎實推進零售“四四三三”經營策略落地實施，在做優金融服務綜合化、專業化的基礎上，加速推進數位化、生態化轉型進程。

01

服務管道提檔升級，客戶經營數位化全面提速

> 2022年6月，本行手機銀行6.0煥新發佈，以“金融使生活更美好”為主題，致力於打造本行客戶服務的主管道、產品創新的主戰場、生態建設的主陣地，將數位化的觸手從金融服務伸展至生活服務，與實體網點、雲網點、遠程銀行等多管道互聯互通，構建客戶價值提升閉環。

> 手機銀行是本行零售業務數位化轉型的突破口，依託一體化數據、一體化行銷和一體化風控，圍繞渤銀E付、渤銀E財、渤銀E貸、渤銀E管家四大服務品牌，承載推出一系列明星產品和服務，包括新一代數字信用卡Hi Card、個人養老金服務、全線上申請審批的消費類貸款快易貸、代發綜合服務專區和數字人民幣產品等。圍繞衣食住行、消費生活以及政務民生類需求，整合推出“渤攬惠”積分權益服務平臺，搭建體系化、數位化、開放式的全新生態服務平臺，為客戶提供“全生態場景、全生命週期、全產品譜系、全管道觸達”的貼心陪伴式管家服務。

> 手機銀行基於千人千面的客戶畫像，劃分出渤仔、渤銳、渤達、渤泰四大客群，圍繞各類客群特點重塑數位化金融服務旅程。為青少年客群提供財商教育服務，推出渤學多財小程序；為老年客群提供專屬存款和理財產品服務的基礎上，升級推出養老、健康、特惠等生活權益服務，建立渤泰俱樂部。

> 手機銀行與客戶經理智能銷管APP掌上渤海、企業微信、5G消息銀行等同步聯動，構建一體化行銷體系，實現數位化經營能力與客戶經理顧問式服務能力的整合，扎實推進“渦輪增壓”和“機械增壓”的“雙增壓”策略。



本行發佈“掌上渤海”APP

02

產品服務標準輸出，場景建設生態化全面賦能

堅持“金融為民”的服務理念，持續夯實數字基礎設施底座能力。12月與銀聯簽署全面業務合作協議，打通用戶、支付、服務環節，豐富移動支付便民場景，提升客戶服務體驗。通過開放銀行全面釋放銀行的帳戶能力、支付能力、數字經營能力和全管道服務能力，以標準化產品服務連接外部場景生態，構建具有全時佈局、資源聚合、生態運營、數據驅動、平臺搭建、安全風控能力的“開放生態”體系。

基於“帳戶+支付+金融產品”搭建的線上金融服務營業廳“雲網點”，深挖客戶金融場景需求，以鈎子產品將生態客戶向實體網點引流，完善對整個圈鏈、行業及生態客戶的覆蓋和經營，加強客戶價值轉化。聯合銀聯推出“雲E通”服務，為合作商戶提供帳戶管理、支付結算、資金存管、擔保交易等服務，實現集“收、付、管”為一體的全鏈路資金管理場景解決方案。“智慧校園”以雲網點+手機銀行的“共融、共用與共益”為發展方向，聚焦教育繳費與生活消費類校園業務，提供帳戶體系、支付繳費、資金存管等一體化校園場景綜合金融服務方案。報告期內，本行智慧校園場景已經與全國多省份的百餘所學校建立合作，企業代發、智慧交通等高頻交易場景也在進一步完善形成標準化解決方案。

本行生態化建設將以銀行帳戶服務、支付結算、資金存管等金融服務為基礎，面向政務民生、零售消費、產業鏈、金融同業等不同領域，有針對性地打造行業場景服務平臺，持續推出多樣化的綜合金融解決方案，拓展服務邊界和深度，實現金融生態服務模式新突破。



案例

本行與中國銀聯簽署全面業務合作協議

2022年12月12日，本行與中國銀聯簽署全面業務合作協議，總行黨委書記、董事長李伏安，中國銀聯董事長邵伏軍等出席簽約儀式。本行副行長謝凱與中國銀聯執行副總裁胡浩中代表雙方簽約。

本行充分發揮網點及線上管道優勢，推廣以雲閃付網路支付平臺為代表的銀聯移動支付產品，持續完善銀行卡髮卡及受理環境建設，拓展豐富移動支付便民場景，打造線上化、高效率的業務新範式。合作協議簽署後，雙方將持續秉承“支付為民”的理念，充分發揮各自領域優勢，加強互動交流和資源整合合作夥伴關係，持續提升用戶服務體驗，攜手共同推進支付服務產業的高質量發展。

此次全面業務合作協議的簽署，標誌著雙方將在此前合作取得豐厚成果的基礎上，進一步建立長期有效的溝通合作機制，在銀聯卡帳戶、線上通道、移動支付、B2B創新產品、大數據、風控管理、雲計算、金融科技、代收付、品牌建設、國際業務等十餘項業務領域開展全方位合作，打通用戶、支付、服務環節，攜手打造用戶共用、場景聯通、協同發展的跨界合作新模式，推動支付產品創新及產業聯動深度融合發展，增強服務實體經濟能力，在金融服務助力普惠民生方面作出積極貢獻。

近年來，本行陸續與中國銀聯在戰略、業務、產品、市場、行銷、科技、創新等層面開展了全方位的合作，特別是自2015年本行成為首批銀聯雲支付專案的試點銀行以來，雙方在銀行卡髮卡、APP互聯互通、跨行跨境資金結算、移動支付建設、產品創新等領域取得了多項實質性的合作成果，僅2022年一年，便陸續上線了三大類場景的共計36個專案。



案例

數字人民幣業務正式上線

2022年11月11日，數字人民幣生態迎來一位新的參與者渤海銀行。成功“解鎖”數字人民幣業務，是本行立足於服務國家數字經濟發展戰略，完善數字人民幣業務運營基礎設施建設的重要舉措，也意味著本行在金融科技前沿領域搶灘佈局中邁出關鍵一步。

加速佈局數字人民幣業務，應用場景多點開花。近年來，本行積極貫徹落實黨中央、國務院推廣數字人民幣的戰略部署，主動擁抱科技發展，以自身技術來驅動數位化轉型，穩妥有序推進數字人民幣研發，多層次地豐富數字人民幣應用場景。此次上線的數字人民幣業務由渤海銀行蘇州分行生態銀行創新實驗室牽頭開發，重點從豐富數幣功能、拓展數幣應用場景和融合手機銀行三個方向發力。

業務功能方面，數字人民幣業務為客戶提供便捷的充錢包、存銀行、轉錢、升級、收付款、交易記錄查詢等主流服務功能，安全、穩定、簡單、易用。

應用場景方面，圍繞貼近百姓生活的小額高頻消費場景需求，渤海銀行已在天津、蘇州和杭州三地建立覆蓋餐飲美食、高端百貨、零售便利、醫療繳費等場景生態的多個數字人民幣應用示範場景，加速數字人民幣推廣和普及。

管道融合方面，本行手機銀行6.0設立數字人民幣服務專區，加強支付能力和消費場景共建。客戶可在日常付款中選擇數字人民幣支付，一站式解決客戶帳戶管理和線上場景應用。

案例

渤海銀行 5G 消息銀行正式上線

2022年12月28日，本行攜手中國聯通共同打造的“渤海銀行5G消息銀行”成功上線。5G消息作為金融行業為客戶提供互聯網服務的全新窗口，是傳統短信的升級形態，具備強觸達、易交互、業務串聯度高等多種特性，用戶無需下載客戶端即可享受到本行的貼心服務。

5G消息銀行打造了5G銀行、惠生活、優服務三大板塊，提供了個人金融、資訊查詢、餘額理財等一站式金融服務，同時還上線了集“衣、食、住、行、娛”於一身，專注於為客戶提供優惠商品、

專屬福利及諸多便利服務的“渤攬惠”全新板塊，全方位提升用戶體驗。鑒於三大電信運營商針對5G消息適配機型相對有限的短板，為擴展受眾範圍，本行5G消息銀行平臺同步上線了智能資訊發送服務，通過對接主流手機廠商，將傳統文字短信在手機終端解析為傳遞資訊效率更高的卡片消息，利用圖片、視頻、按鈕鏈接等形式，提高各業務在觸達環節的曝光率及轉化率。

在運營管理方面，5G消息及智能資訊由生態銀行創新實驗室承接相關範本製作及數位化運營工作，發送審批將遵循《渤海銀行5G消息銀行業務管理辦法》，由總行網路金融部門資訊與客戶體驗團隊統籌管理。

案例

“雲E通”產品

“雲E通”業務是本行聯合銀聯“雲直通”向平臺型商戶提供的集“收、付、管”為一體的資金管理解決方案。“雲E通”通過API介面模式與互聯網平臺對接，用戶線上創建電子台賬。為平臺註冊用戶提供帳戶管理、支付結算、資金存管、擔保交易等服務，提升互聯網平臺客戶資金結算效率，確保客戶交易資金安全，提升互聯網平臺信用度及資金管理合規性。目前，已在石家莊、長沙、上海等分行實現了“雲E通”產品的上線。

(二) 科技賦能提升產品創新

- 本行深度領會“業技融合”驅動業務發展的思想，全面提升科技賦能水準，不斷創新商業模式和產品服務。
- **面向個人客戶。**基於千人千面的客戶畫像，本行劃分出“渤仔”“渤銳”“渤達”“渤泰”四個特色化客群，並提供個性化、差異化、定制化的產品與服務，打造“渤海”特色服務。本行的零售業務數位化轉型體現在方方面面，從金融產品端到投資理財端，從客戶運營端到工具服務端，將管道、產品、客戶全方位、多角度結合，全面提升客戶綜合經營能力與價值創造能力，實現零售金融的高質量發展。2022年6月，手機銀行6.0全新升級改版並煥新上線，在“金融使生活更美好”的主題下，成為客戶服務的主管道、產品创新的主戰場、

生態建設的主陣地，將數位化的觸手從金融服務延伸至生活服務。2022年4月，“渤銀E貸”快易貸正式推廣上市。通過客戶識別、身份驗證、申請資料和線上審批等全線上流程，高效完成從進件到後臺審批，不斷優化產品流程、持續完善客戶體驗。推出新一代數字信用卡Hi Card，實現了純線上數位化髮卡和自動化即時審批“兩步走”，可即時核卡啟動用卡，並推動數字卡與實體卡無感化順暢轉化。隨著“雙碳”目標的加速實現、綠色生活場景的日漸多元，渤海銀行以高度的社會責任感，積極宣導綠色生活理念，推出個人碳帳戶“渤碳莊園”。作為天津市首個個人碳帳戶產品，“渤碳莊園”集成了綠色出行、綠色食品以及電子帳單、數字信用卡等金融、非金融場景。



圍繞零售銀行業務轉型，重點推進渤銀E貸快易貸產品建設

- 渤銀E貸快易貸是本行零售轉型的重點產品，面向具有消費需求和教育子女需求的中青年客群，具有簡單、便捷、申請快速等互聯網貸款特點。該產品於2022年4月推廣上市，通過客戶識別、身份驗證、申請資料和線上審批等環節，完成從申請到使用的高效結合，實現了全流程線上辦理。
- 本行不斷優化產品流程、持續完善客戶體驗，已完成H5、小程序、手機銀行6.0貸款頻道三個管道建設，為客戶提供更優質的消費信貸金融服務。



全力打造金領貸拳頭產品，實現金領貸定制產品的生態獲客

- 本行對金領貸產品進行了全面升級，於2022年6月1日上線。此次升級在零售信貸風控體系的搭建和完善的基礎上，通過數據路由形式對外部數據充分應用；在提升風控能力的同時，簡化客戶操作及分行工作流程，提升體驗；並通過不斷完善的白名單客戶風控策略、授信策略、定價策略，充分發揮金領貸鉤子產品的作用，提升優質客戶、有效客戶的轉化率、留存率、活躍度。
- 面向加速生態金融場景佈局的戰略目標，本行重點提升“產品定制能力”和“場景嵌入能力”，通過精選場景、聚焦客群，成功將金領貸產品全流程線上化嵌入合作的大型集團企業APP、公眾號等獲客場景，形成定制化銷售產品“聯通員工貸”“人保員工貸”“海峽雲E貸”，實現金領貸定制產品的生態獲客。
- 伴隨“人保員工貸”業務的系統建設，本行完成了新架構全流程對外標準化輸入的H5研發，使未來金領貸的場景嵌入能夠以可插拔、即插即用的模式靈活適應嵌入場景的系統需求及定制要求，不斷推進場景生態建設模式做大做強。



聚焦“養老一族”客群經營，打造渤泰客戶專屬服務陣地

- 為進一步聚焦“養老一族”客群經營，本行在手機銀行 6.0 版本搭建渤泰俱樂部，首次打造渤泰客戶專屬服務陣地，涵蓋財富精選、學習園地、福利秒殺、渤泰資訊、專屬權益等特色內容，覆蓋老年客戶“衣、食、住、行、玩”等生活各個方面。
- 在渤泰俱樂部內上線了渤泰客群專屬權益活動——渤泰新人禮，直接助力精準獲取核心客群一類戶，客戶滿意度頗高，形成較好的品牌宣傳效果。



發行全新版面“渤泰卡”

- 為更好服務中老年客群，滿足客戶差異化審美偏好，2022 年 7 月，本行面向 50 周歲（含）以上客戶推出了新版渤泰卡，以多版面設計及卡面元素的美好寓意，為客戶提供了更豐富的借記卡產品選擇。
- 本行充分切合中老年客戶的金融服務需求，持續踐行“暖心渤海，泰然悠享”品牌理念，針對“渤泰卡”持卡人提供多項免費服務、貼心專屬服務、便利的安全鎖功能，全面提升了客戶服務體驗。



案例

渤海銀行手機銀行 6.0 版本煥新發佈

2022年6月30日，本行正式發佈的全新手機銀行 6.0 版本，標誌著數字化轉型進入縱深發展的全新階段。手機銀行 6.0 是客戶服務的主管道、產品創新的主戰場、生態建設的主陣地，致力於打造金融服務和非金融場景並行的“雙頭模式”，全面提升客戶體驗。

完善基礎功能，操作便捷輕鬆化

手機銀行 6.0 延續了“金融使生活更美好”的核心理念，將數位化的觸手從金融服務延伸至生活服務，在基礎功能、產品譜系、生活場景和用戶服務等重點領域進行升級，全新上線了“渤銀 E 付”、“渤銀 E 財”和“渤銀 E 貸”產品譜系，構建“渤攬惠”非金融服務專區，打造“渤銀 E 管家”服務品牌，為用戶提供全生命週期、全關係圖譜、全管道觸達、量身定制的貼心陪伴式管家服務。

視覺設計上，手機銀行 6.0 秉承“大巧不工，以簡馭繁”的設計理念，以扁平化的簡約設計風格、低飽和質感、清爽佈局來降低視覺疲勞，帶來舒適體驗感；以簡約清晰的功能分區整合常用功能，通過輕量化設計減少繁瑣步驟，輕設計重使用，保證操作的流暢度。

在基礎功能上，新版本搭建了開放的用戶體系，借記卡、信用卡、手機號、微信、II / III 類戶都可以登錄，進一步完善以“渤銀 E 付”為核心的帳戶、支付體系，使泛金融類別繳費、支付轉賬更便捷，收支展示更清晰，為客戶帶來更舒適的使用體驗。

打造拳頭產品，構建金融產品新型生態圈

新版本的重要特色之一，是在拳頭產品的打造上，進一步貼近客戶需求和使用習慣，以“渤銀 E 財”“渤銀 E 貸”構建全新零售產品譜系。

手機銀行“渤銀 E 財”重構財富版塊，持續豐富理財、存款、基金、保險、信託等

財富產品線；全新打造的基金頻道增加了“渤銀心選”專區，由專業團隊精選優質基金，助力投資者資產保值增值。

作為本行零售譜系中的另一重磅品牌，“渤銀E貸”始終堅持以客戶為中心、以需求為導向、以最佳體驗為目標，重點打造消費貸、經營貸、按揭貸三大拳頭產品系列，並實現以手機銀行為載體的線上化行銷。特別是消費類貸款產品，全面實現客戶線上自主操作，並結合客戶權益、房產評估等增值服務，持續實現對客戶“金融+非金融”的需求滿足。

特色場景內容，滿足生活的期待

從客戶美好生活需求著手，從服務相關性出發，手機銀行6.0整合推出了“渤攬惠”生活場景+資訊內容服務，依託客戶積分權益體系，圍繞教育、醫療、養老、育幼的政務、民生類以及衣食住行、吃喝玩樂的消費生活需求，打造一站式金融生活服務平臺。

整合生態合作夥伴，新版本引入雲閃付、雲繳費等合作平臺，上線飯票、影票、出行、卡券、繳費充值等生活場景服務；與口碑網、餓了麼合作提供到店、到家服務；引入包括伊利、得力、美的、張小泉等多家自營品牌旗艦店開設，各地分行也紛紛推出“本地特色”版塊。

完善的資訊服務體系，讓客戶既能流覽“7×24小時即時財經快訊”，又能看到KOL觀點解讀及投教課程，不僅有圖文內容，還可以在看直播或視頻的同時流覽產品資訊，進一步降低了客戶自主投資的門檻，持續陪伴客戶財富成長。

定制管家式服務，感受有溫度的金融

新版本推出“渤銀E管家”客戶服務品牌，深耕渤仔、渤銳、渤達、渤泰四大客戶群，提供千人千面的差異化客群服務，根據客戶不同生命週期所需提供匹配的金融、非金融產品，為客戶提供定制化的貼心陪伴式管家服務。

“渤銀E管家”還構建了全方位的服務網絡，設置一鍵呼叫功能，通過直連坐席，以文字、語音等交互方式實現與客戶“面對面”暖心交流。AI智能管家“小渤”可提供手機銀行站內的功能導航、產品推薦和線上對話，以語音交互、圖文並茂的形式為客戶提供貼心服務。

除此之外，手機銀行6.0針對銀髮一族普遍存在的“看不清”“不明白”“找不到”等問題，推出“長輩版”——字體更大、圖示更醒目、常用功能置頂、插件遮罩廣告等，操作更便捷，新增集成全局語音導航、一鍵求助等定制功能，推動解決老年群體的“數字鴻溝”，一眼看清看懂，無障礙辦理轉賬、理財等核心業務。



案例

虛擬信用卡產品 Hi Card

為順應數位化、線上化發展趨勢，本行協同手機銀行6.0，同步創新推出全新數字虛擬信用卡產品Hi Card。該產品突破了傳統實體卡介質局限，以信用卡產品的樂高化組合拼插為主導，支持客戶自選卡面、自定權益，實現線上申請、即時審批、數字髮卡、啟動可用，為客戶提供更為便捷高效的多元化金融服務解決方案。

- **面向企業客戶。**本行積極探索對公業務數位化轉型的深水區，堅持以客戶為中心，結合資源、環境、自身特色等，挖掘客戶場景化需求，數位化改造供應鏈金融、跨境金融、現金等對公業務領域流程，鞏固和提升對公業務優勢，穩步提升服務實體經濟的能力和水準。2022 年，本行在供應鏈金融一站式線上化服務上成果顯著，接連上線“電子國內證 + 福費廷”組合拳產品和電子保函業務，從切實解決中小企業融資難題到助力企業高效復工複產。在現金管理業務上，作為上海票據交易所“第一批”試點金融機構，於 11 月成功投產新一代票據業務系統，引領票據業務邁入數位化轉型發展新階段。該票據系統遵循企業級建模工作方法，充分落實渤海銀行“以客戶為中心、打造最佳體驗”的服務要求，並充分利用數位化技術打造全面風控體系，從貸前、貸中、貸後建立全流程風險防控機制，為業務合規發展保駕護航。在跨境金融業務上，推出全新跨境支付品牌“渤銀全球速匯”。該產品針對跨境支付業務客戶難以掌控跨境匯款的到賬週期和款項狀態痛點對症下藥，通過線上“資訊通知管家”服務，準確告知客戶匯出、到賬時間及金額，實現了跨境匯款費用全透明、匯款狀態全流程可追蹤、可追溯，為客戶提供交易速度更快、透明度更高、安全性更強的線上化跨境支付新體驗。2022 年 12 月 8 日該產品上線當天，渤海銀行天津分行為天津某大宗化工進出口企業成功辦理一筆跨境匯款業務，並在 10 分鐘內接收到從款項匯出至款項到賬的通知，產品體驗獲得客戶高度認可。

(三) 數實結合強化服務創新

櫃面業務

本行對代發業務系統進行優化改造，實現了代發業務簽約線上線下互通、電子管道代發全流程自動化、代發失敗資金一鍵退回等功能，為客戶提供企業網銀端自助簽約代發功能，以及代發失敗資金自助退回功能，為客戶開展業務提供更多便利。制定了批量開戶業務系統優化需求，新系統的投產將實現批開業務簽約線上線下互通，客戶電子管道自助發起批開業務申請等功能，提升客戶體驗。



遠程銀行服務

本行積極探索服務管道，拓寬服務領域，致力於為客戶提供多維度、全方位、多樣化的優質服務。抓住新版手機銀行推出契機，將線上人工服務功能融入手機銀行，打造良好的服務閉環，借助線上服務文本、圖片、視頻交流方式多樣化優勢，提升服務效能，為客戶提供更加方便快捷的金融溝通方式。進一步推進智能質檢系統上線工作，智能質檢系統的應用，使得質檢工作有效實現全量話務監測，及時發現坐席服務問題、瞭解客戶需求，大幅度提升服務品質。以一體化、數位化、智能化為目標，圍繞渤銀E管家體系建設，積極探索全新客戶關係管理與經營模式。以“線上管家”企業微信為抓手，以為客戶打造有溫度的一站式服務為切入點，構建了遠程“輕經營+管戶經營”特色化的客戶經營管理體系，遠程促活長尾客群AUM提升，不斷激發價值創造能力。截至12月末，本行累計外呼長尾客戶8.07萬戶，成功邀請添加遠程銀行中心企業微信6,132戶；面向企微管戶客戶開啟日常經營累計交互9.46萬人次，發送理財、存款類產品、福利活動等行銷消息以及受理客戶各類業務諮詢17.9萬次，向線下網點實現訂單引流客戶1,535戶，提升中高端客戶2,960戶，占比9.25%；萬元提升客戶4,286戶，占比21.49%，外呼客戶財富資產累計提升2.37億元。



累計外呼長尾客戶

8.07 萬戶



成功邀請添加遠程銀行
中心企業微信

6,132 戶



面向企微管戶客戶開
啟日常經營累計交互

9.46 萬人次



各類業務諮詢

17.9 萬次



向線下網點實現訂單
引流客戶

1,535 戶



提升中高端客戶

2,960 戶

信用卡服務

本行推出 PAD 整合及離行啟動功能，一部 PAD 即可實現聯網核查、借記卡開卡、信用卡申辦、信用卡啟動等功能，形成廳堂及各類場景一站式、一條龍業務辦理，進一步提升了業務辦理的便捷性及高效性，為多元化、場景化金融服務提供了更多可能。本行應用智能質檢系統進行篩查。由“點”到“面”，即由傳統的人工抽檢到系統的全面篩查；由“面”到“點”，即由大海撈針式的抽檢到精準篩查後有的放矢的監聽；化“繁”為“簡”，即以百通錄音測試，工作時長由 13,000 秒降至 8,000 秒，效率提升約 38%；以“少”勝“多”，即隨著業務規模的拓展，加強模型的訓練，不斷提升準確率，提高工作效能。本行信用卡線上客服智能機器人於 2020 年 5 月下旬正式投入使用，截至 2022 年末累計用戶訪問數 13,9451 筆，提問量 222,218 筆，問題回復準確率 94%。本行信用卡客服中心坐席系統和報表系統由舊系統更換為新系統，整體功能更為智能化，加快了信用卡中心數位化建設步伐、提升了客服人員的工作效率、提高了客戶滿意度；話務線路從 Avaya 平臺切換為中興平臺，實現了信用卡中心與客戶中心話務互轉；系統實現助貸 / 聯合貸查詢功能，可直接查詢到客戶在第三方平臺使用本行資金的情況，為便捷處理客戶問題提供系統支持。同時上線了預測式外呼系統，電銷坐席平均通話時長由 4,000 秒提高到 7,500 秒，大幅度提升了工作效能；實現了機器人外呼通過簡單互動獲取客戶意向後，將有意向客戶轉接坐席，由坐席引導客戶辦理業務的人機協同行銷模式。該模式全流程轉化率較傳統 IVR 無交互推薦模式提升 67%，同時該行銷模式人均產能較純人工模式提升 68 倍。

開放銀行建設

本行聚焦雲網點建設，持續完善開放銀行產品服務能力。深耕生態建設，不斷探索各行業雲網點生態場景解決方案，繼續拓展互聯網平臺合作領域，提升生態引流獲客能力。建設開放銀行門戶，統一全行底層服務能力，以“金融 + 科技”為抓手將“帳戶 + 支付 + 金融產品”與各行業生活及服務場景相融合，實現本行金融服務能力通過開放銀行統一標準化對外輸出。深耕智慧校園場景，通過本行線上賬戶輸出，滿足在校學生的日常消費需求，大力拓展活躍客戶，為手機銀行引流和網點引流做好基礎。



二、優質服務創造客戶價值

- 2022年，本行以服務民生、服務社會、服務實體經濟為宗旨，深入貫徹落實黨中央決策部署和各項監管要求，始終堅持以人民為中心的發展理念，不斷加強服務管理，提升服務品質和客戶滿意度，強化管理制度建設，優化服務管道，完善服務流程，規範服務標準，嚴守合規底線，加大消費者權益保護工作力度，為客戶提供便捷、安全、高效的服務體驗。

（一）強化服務管理

- 本行構建了“精益服務堅守初心，消保為民彰顯擔當”的服務文化核心理念，宣導在全行範圍內形成“以客戶為中心，以服務促發展”的服務意識。2022年，本行扎實推進各項服務管理工作，通過建立健全服務管理體系、嚴格服務標準、規範服務流程、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。各分行積極貫徹落實優質服務理念，堅持業務發展與做好客戶服務並重，高度重視金融消費者權益保護，廣大一線員工服務意識不斷提高，廳堂一體化服務效率大幅提升。

制度建設

- 一是，修訂了《渤海銀行特殊消費者群體櫃面業務營運工作指引》，進一步規範了對於特殊消費者群體按照“特事特辦”的原則，在堅持依法合規、嚴控風險，維護客戶資金和財產安全的原則下，為客戶提供金融服務。此外，為進一步穩妥做好涉詐可疑帳戶管控，統籌平衡涉詐風險防控與優化服務，平穩、扎實推進涉詐涉賭資金鏈治理工作，出臺了《關於統籌平衡涉詐風險防控與優化服務穩妥做好涉詐可疑帳戶管控的通知》；為高效打擊電信網絡詐騙犯罪，最大限度保護當事人合法權益，出臺了《關於進一步做好涉詐管控帳戶申訴處理的通知》，堅持以人民為中心，積極保護人民群眾合法權益，高度重視客戶訴求。
- 二是，制定了《零售電子管道用戶體驗管理辦法（試行）》，在具體業務制度條款中，針對個人網銀、個人手機銀行、微信公眾號等電子管道，有效、客觀、全面地獲取產品使用情況及業務目標實

現情況，有效激勵相關部門提升產品及服務品質，強化用戶體驗服務，並為後續迭代升級提供依據，保障各階段全行戰略目標的實現。

- 三是，修訂了《渤海銀行私人銀行客戶非金融增值服務管理辦法（2022 年版）》，規範私人銀行非金融增值服務要求，從服務專案管理、服務管理流程、服務後評估加強全流程管理。制定《家族信託顧問服務費協議定價執行參照標準》，規範本行家族信託顧問業務服務收費協議定價管理，促進業務健康發展。制定《渤海銀行私人銀行客戶經營流程指引》，明確私人銀行客戶經營四步法流程，持續提升本行服務私人銀行客戶的專業化能力，打造閉環式、精細化的客戶經營流程，優化客戶體驗。制定《渤海銀行一級分行私人銀行中心物理場所建設工作指引》（渤銀行辦〔2022〕592 號），加強私人銀行物理場所管理建設，進一步細化私人銀行中心各項要求，強化了私行中心物理場所建設流程規範。
- 四是，制定並印發了《渤海銀行零售綜合客戶經理職等量化管理指導意見（試行）》《渤海銀行零售綜合客戶經理職等量化創收標準（2022 年下半年）》《渤海銀行零售綜合客戶經理管理辦法（2022 年修訂）》，進一步加強了全行零售業務行銷隊伍建設，規範零售綜合客戶經理工作範疇和管理機制，強化從業人員行為管理，促進零售業務高質量發展。
- 五是，梳理修訂了《渤海銀行個人一手房按揭貸款管理辦法》等 34 項制度規範，信用卡業務新增制定、修訂信用卡及互聯網消費貸款業務管理辦法、操作規程等 24 項制度規範。通過不斷加強制度建設，進一步完善各項業務政策及相關管理規定，持續優化業務操作流程，結合同業案例及監管要求，提升制度層面防範潛在業務風險和操作風險的能力。同時制定了《信用卡業務回訪指引》，通過回訪核實信用卡業務客戶真實意願、業務背景真實性、是否存在違法違規等，及時發現潛在業務風險，並對回訪中發現的問題做好風險處置。此外，在新優化的管理組織架構中，將原消費金融事業部和信用卡事業部合併為消費金融與信用卡部。六是，對涉及營業網點服務的相關制度、規範進行梳理，包括網點環境、硬體設施、自助機具、人員管理、保安保潔、特殊群體服務、服務考核、服務檢查、服務應急預案等 26 項制度、規範，形成《營業網點服務管理制度清單》，並請相關制度制定部門進行有效性認定。同時，制定下發了《關於做好 2022 年百日衝刺行銷活動期間客戶服務工作的通知》，督導各分支機構在活動期間做好客戶服務工作，有效發揮客戶服務對於零售業務發展的重要保障和推動作用。

服務監測

- 一是，持續加強營業網點服務監督檢查力度。2022 年本行組織開展第三方“神秘人”服務檢查四期、服務錄影檢查一期，100% 覆蓋 34 家一級分行，累計檢查營業網點 1,140 個次（含特輕支行）。在原有服務錄影檢查、第三方“神秘人”服務檢查、服務現場檢查的基礎上，進一步完善營業網點服務監督檢查體系，新增專家服務明查及同業對比分析，通過加大營業網點服務監督檢查力度，深度挖掘本行營業網點服務管理薄弱環節。同時，引入專業公司以線上線下相結合的方式，在全行範圍內組織開展營業網點客戶服務滿意度調查，通過提升指標設定、調查執行、統計分析等環節的科學性、專業性、準確性，收集分析客戶評價、偏好及意見建議，發現並改進營業網點服務短板，提高本行收集、分析、運用客戶服務滿意度評價和意見建議的能力。
- 二是，將消保及服務管理工作納入營運條線日常檢查專案中，並給予常態化管理。通過現場、非現場及飛行檢查的方式，對營業網點櫃面人員客戶服務、銀行帳戶服務和帳戶風險防控工作落實情況進行監督檢查。同時，定期通報檢查發現的問題，並將考核結果納入分行全年工作考評，敦促分行認真落實。
- 三是，進一步加強遠程銀行中心內控監督檢查力度，嚴格落實個人金融資訊安全保護工作，防範各類操作風險及案件風險，通過調閱資料、現場檢查及查看監控錄影等形式對中心辦公區域電腦、通訊設備使用情況及夜班坐席工作狀況等進行檢查，進一步強化服務品質控制管理。同時，在話務質檢方面，加強對語音客服、線上客服話務的抽檢頻次，考核人工坐席服務中業務掌握情況和解答準確性，檢查服務態度、服務技巧、服務規範等方面是否存在問題，並提出針對性業務提示和改進建議。每日對突出問題進行重點提示，提升坐席服務品質。截至 2022 年末，累計抽檢語音、線上、智能及外呼行銷服務類話務近 4.7 萬通。
- 四是，在日常現場管理、定期抽檢監控錄影基礎上，創建消費金融與信用卡部直營中心 BI 可視化監控系統，對來電情況進行監控，並在辦公區內進行展示，可及時對來電情況進行瞭解、對異常情況進行提示，以便採取有效措施。



累計檢查營業網點

1,140 個次



累計抽檢語音、線上、智能
及外呼行銷服務類話務近

4.7 萬通

服務考核

- 本行制定印發了《渤海銀行消費者權益保護工作考核評價管理辦法（2022 年修訂）》，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，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調整。在總結 2021 年服務考核工作經驗的基礎上，對服務管理考核指標進行修訂，科學設置服務品質監督、重大服務問題、日常管理 3 個方面 9 項考核指標，全面覆蓋服務檢查、服務培訓、服務文化、服務問題監測等內容，科學評估日常服務管理工作開展情況和實際效果，切實提高服務管理工作水準。

服務培訓

- 一是，在全行範圍內組織開展服務管理培訓，培訓對象包括總分行消保服務管理人員、新分行服務管理人員，累計參訓 300 餘人次，培訓內容涵蓋服務管理制度、服務監督檢查、服務考核、服務培訓、服務文化，以及消費者權益保護自評估中解決老年人運用智能技術困難情況的指標解讀。通過設置培訓考試環節，對培訓效果進行客觀評估，確保培訓工作能夠全面提升服務管理人員的服務意識和管理能力。
- 二是，聚焦全行投訴管理開展專項培訓，全面提升全行投訴管理工作規範性、合規性。強化對於金融糾紛調解工作的認知，為營造規範安全穩定的金融生態環境，提高全行投訴處理質效起到了積極的促進作用；在 2022 年全國“金融標準 為民利企”主題活動期間，開展《金融消費者投訴統計分類及編碼——銀行業金融機構》行業標準培訓，共計 778 人次參加了學習；加大高頻投訴業務培訓力度，針對投訴比較集中的貸款業務、信用卡業務開展投訴專題培訓，從產品設計、業務流程的角度深化一線崗位對業務的理解，從源頭杜絕因業務辦理不規範導致損害客戶利益現象的發生。
- 三是，組織開展“智能化場景下網點人員綜合能力提升”直播培訓，各分行業務營運部分管總經理、內控綜合團隊人員及營業網點廳堂服務營運業務相關人員共計 1,404 人參加培訓。內容涵蓋營運人員服務意識轉換、服務能力提升技巧以及投訴處理技巧，通過理論知識和實際案例相結合的講解方式，加深分行營運條線人員對服務內涵的理解、處理投訴技巧的全面掌握，為全行網點轉型發展做好營運支持。
- 四是，組織開展“新時期消費者權益保護案例分享”直播培訓，各分行業務營運部分管總經理、

內控綜合團隊人員及營業網點廳堂服務營運相關人員，共計 1,378 人參加培訓。內容涵蓋以案為鑒，從嚴禁代客操作、保障消費者充分知情權及行銷宣傳轉介要合規三個方面就合規操作進行了強化規範；以法為教，從《個人資訊保護法》重要概念辨析、消費者金融資訊適用分析、資訊處理原則及典型操作案例、法律責任與侵犯個人資訊行為的處罰案例四個方面進行了深入解讀。提升分支行營運條線人員的消費者權益保護知識儲備，有助於分支行營運條線員工更好開展客戶服務工作。

- 五是，組織全行一線零售人員開展“宏觀經濟形勢分析與客戶管理”和“聚焦消保·合規銷售”主題培訓，規範銷售人員行銷行為，從消費者權益保護出發，進一步強化合規高效行銷。六是，開展新客服人員培訓工作，內容涵蓋安全教育培訓、金融資訊保護培訓、行內及中心制度學習、技能訓練、業務培訓、實踐培訓等，幫助新員工順利過渡，快速適應和掌握崗位技能，全方位提升新員工工作能力及水準。

服務活動

- 一是，充分貫徹“六客”理念，加強頂層設計，明確客戶分層分群經營策略。全面聚焦“渤仔、渤銳、渤達、渤泰”四大客群市場，設計標準化的客群行銷模式，結合客戶金融及非金融需求，為客戶配套專屬權益、特色產品等，提升服務質效。聚焦“養老一族”客群經營，線上持續豐富渤泰俱樂部，打造渤泰客群線上特色服務陣地，涵蓋財富精選、學習園地、特色資訊、專屬權益等內容，覆蓋老年客戶“衣、食、住、行、玩”等生活各個方面。線下舉辦特色渤泰活動，配套老年客戶專屬權益，形成特色化經營。緊抓“渤銳、渤達”代發客群經營，牽頭打造線上企業員工服務陣地——手機銀行代發專區，支持本行員工、本行發薪、他行發薪等全類型客戶查詢工資流水，並配置專屬權益活動、精選財富產品、智能客服等內容，提升代發工資產品客戶體驗。線下舉辦分行特色代發客群經營活動，如代發客戶觀影活動等，全方位提升代發客戶服務品質。
- 二是，在全行範圍內組織開展“客戶滿意在渤海”服務提升主題活動，100% 覆蓋 34 家一級分行，累計參與網點數 307 家（含特輕支行），活動內容涵蓋服務自查自糾、服務觀摩交流、優秀服務網點評比、特殊群體服務體驗等。活動期間，本行自查發現問題 383 條次，已整改問題 371 條次，未整改問題均已明確整改措施及完成時間；推薦優秀服務觀摩心得體會 53 篇，轄內優秀服務網點 29 家，優秀特殊群體服務演練總結 48 篇，優秀服務案例 63 篇，活動成效顯著。此次活動緊密結合本行服務管理工作實際，全方位開展服務自查自糾，多管道尋找服務短板，聚焦老年人、殘疾人等特殊群體，積極履行社會責任，切實提升本行營業網點整體服務水準和客戶服務滿意度。



(二) 優化服務管道

營業網點

- 截至 2022 年 12 月末，本行已在全國 25 個省市自治區、5 個副省級城市中的 65 個重點城市及特別行政區建立了 36 家一級分行（含蘇州、青島、寧波 3 家直屬和 1 家境外分行）、33 家二級分行、267 家支行，正式開業機構網點總數達到 336 家。

自助服務管道

- 一是 ATM 及 CRS 管道建設。截至 2022 年 12 月末，本行共配備 ATM 及 CRS 設備 625 臺，其中離行式設備 10 臺；完成了 330 信創工程、ATMC 重構國產化、ATM 監控平臺、ATM 管道轉賬優化和 ATMC 系統 Windows 存量設備平臺遷移及 8583 介面改造等專案需求的建設工作。

- 二是 VTM 及智能 PAD 管道建設。截至 2022 年 12 月末，本行共配備 VTM 設備 254 臺，VTM 自助管道理財認購共計 102.1 億元，認購次數 6.5 萬次；VTM 自助管道開卡 2.1 萬張，投產了 VTM 管道大額存單、渤定存業務統計報表、風險評估優化、開卡優化及手寫簽名類型字段等需求；智能 PAD 離行業務開卡 11.68 萬張，較去年增長 127%，疫情期間離行髮卡業務為在行式開卡數量的 5.56 倍，幾近全面替代自助管道開卡；投產了智能 PAD 管道開卡流程優化、數字證書等功能。
- 三是智能設備建設。本行以擴充服務模式及形態為導向，不斷豐富智能設備群組硬體成員。將“樂高隨心組合、靈活配置、自主選擇”的理念植入設備硬體設計，加速豐富 UCR 設備類型，快速佈局。截至 2022 年末，已完成智能低櫃全功能設備、智能低櫃非現設備機型投產，UCR 設備五大機型已全部投放分行使用。以強化服務能力為導向，不斷豐富智能設備交易功能及服務體驗，實現交易功能快速擴展及基礎能力補齊。強化技術引領，驅動設備智能化向縱深方向發展。新增借記卡無卡辦理交易模式，擴展客戶辦理業務鑒權方式；提升授權審核便捷性，運用人臉識別技術新增“刷臉”授權模式，滿足授權人員自主選擇的需求、豐富授權員授權形式，提升業務授權審核便捷性及安全性。積極構建綠色金融生態環境，節約運營成本。完成智能設備端憑證電子化改造，設備端全部交易已實現電子回單功能；實現了線上無紙化即時申請。

線上管道建設

- 一是，本行手機銀行與實體網點、開放銀行、遠程銀行等多種管道共同構建了銀行服務能力，各管道互聯互通，協同實現數位化經營能力與客戶經理顧問式服務能力整合。手機銀行 6.0 搭建網路金融業務管理系統形成可插拔式的、快速接入、數據共用的運營機制，基於數據埋點、標籤管理、客群圈定實現對人群屬性、行為數據等用戶資訊的採集分析，提供個性化展位管理、金融服務等內容，為手機銀行配置輸出效率和管道運營管理能力提供強大的技術支撐，使手機銀行具備數據分析、精準行銷、圈客經營、定制化服務、功能快速落地等管道服務和運營能力。

二是，本行遠程銀行中心持續推進系統功能升級迭代。在優化基礎平臺方面，順利完成平臺優化更替，進一步提升中心全管道基礎服務能力。在智能服務方面，不斷優化電話銀行功能和服務體驗，升級智能導航，更快、更準確識別客戶意圖，實現精準定位，滿足客戶多樣差異化需求。在人工客服方面，使用全新路由策略，提升坐席效能，有效提高居家坐席接聽服務效率，保證疫情下的連續運營。同時，本行遠程銀行中心秉承科技賦能、智能驅動的建設理念，先後上線智能質檢及客戶之聲系統、預覽式人工外呼系統，升級智能外呼系統，實現“AI+ 人工”雙輪驅動的服務運營模式，已初步完成智能化運營服務體系建設。

- 三是，本行持續完善產品功能，積極推進打造“線上銀行”。截至 2022 年 12 月末，信用卡自助服務管道共計完成優化 168 項，不斷提升客戶體驗及服務效率。通過不斷優化迭代，信用卡手機銀行用戶數由年初 21.71 萬增長至 27.58 萬，用戶覆蓋率由年初 32.20% 提升至 40.88%，用戶數同比提升 27.01%，用戶覆蓋率提升將近 9 個百分點。信用卡微信銀行總關注量由年初 36.10 萬增長至 43.04 萬，總綁定量由年初 13.00 萬增長至 15.80 萬，總關注量同比提升 19.21%，總綁定量同比提升 21.52%。四是，本行財資管家公眾號持續運營，作為以資產提升為核心的用戶活動平臺，實現已註冊中高端客戶超過 6 萬戶，私行客戶超過 2,000 戶。全年實現中高端客戶資產提升超過 138 億，占全量中高端客戶資產提升總額的 40%。

客戶服務中心

- 本行提供 7×24 小時電話銀行管道服務，個人網銀、手機銀行、微信銀行、官方網站等電子管道全天候智能客服服務以及 7×13 小時線上人工客服服務。

線上線下多管道協同

- 本行不斷豐富和優化“非接觸”金融服務管道與場景，持續聚焦“線上遠程 + 線下網點”服務的深度融合，全力為客戶提供更加高效、智慧、精准、卓越的服務體驗。通過智能客服文本管道手機銀行產品購買跳轉鏈接，實現客戶諮詢與購買過程的無縫連接。開展智能外呼服務，利用語音識別、語音合成、自然語言理解等前沿技術，實現客戶與機器人自然、流暢對話，業務覆蓋通知、客戶關懷等眾多場景。2022 年本行遠程銀行中心累計完成 6.13 萬戶外呼，觸達約 4 萬客戶，累計通話時長 232.45 小時，觸達地區覆蓋全國 31 個省、市、自治區。在疫情時期，本行進一步優化《遠程銀行中心緊急情況下居家辦公應急預案（2022 年修訂）》，多措並舉，及時有效啟動了“總行大樓 + 分中心運營 + 遠程居家服務”的協同服務方案，形成空中金融服務相互補充、相交相織，用溫暖的聲音、優質專業的服務在銀行與客戶之間架起了堅實的橋樑。同時，持續升級智能服務質效，在手機銀行、微信銀行、個人網銀、官方網站、電話銀行、坐席輔助等現有服務的基礎上，全新推出“數字人”智能助手服務，語音諮詢方便老齡客戶，持續為客戶提供多維度、全天候金融服務。截至 2022 年 12 月末，智能客服全年累計受理量達 109.51 萬人次，問題解決率達 96.70%，整體智能自助分流率達 64.07%。

(三) 革新服務流程

櫃面業務方面

簡化客戶辦理業務的手續、不斷豐富業務系統辦理功能，如新增個人帳戶密碼解鎖交易，方便客戶快速解除因密碼錄入錯誤次數過多導致的密碼鎖定狀態；新增借記卡內開立個人定期帳戶功能，客戶可辦理以借記卡為介質的定期帳戶開立、部提及註銷操作，無需額外保管存單或存摺，便於客戶保管；對個人人民幣銀行結算帳戶的存摺介質提供更換成 IC 借記卡的功能，更換後原帳戶帳號及簽約資訊不變，增強個人帳戶介質靈活性。

遠程銀行服務方面

針對各項業務活動均制定相應流程規範，並在業務運營和管理中，建立了長效化的服務流程及提升改善機制，有效推動了遠程銀行服務順暢、高效運營。持續建立健全各項現場管理制度，進一步提升客戶服務與經營管理規範化和標準化水準；進一步提升智能化服務水準，構建全行統一、便捷、高效的客戶服務體系，全面規範和加強智能外呼業務管理，提升客戶服務運營效率；進一步加強投訴管理工作，規範投訴工單處理流程，明確投訴受理、處理、回訪等工作要求，有效提升工單處理效率及處理品質。

信用卡服務方面

緊貼金融數位化轉型趨勢，提升服務效率，在自助管道端上線信用卡現金分期業務，可實現全流程線上化申請且即時放款、即時到賬。業務上線後通過自助管道辦理現金分期業務總金額達 1.32 億元、7,959 筆，產生手續費 148.5 萬元，實現現金分期業務放款金額同比提升 1,594.13%，99.92% 的客戶通過自助管道辦理現金分期業務放款，僅 6 筆通過人工客服辦理，極大解決信用卡現金分期業務僅能通過客服管道人工申請“痛點”、節省客服人力，提升整體服務效率及服務水準。2022 年本行開展了全年客戶之聲及員工之聲收集工作，重點關注消費金融及信用卡產品的使用旅程節點，總計收集 187 條建議，剔除重複以及無效建議，共評估 98 條，其中涉及產品業務流程建議 83 條，包含豐富快易貸產品短信提醒及小程式功能、精簡疫情認定延期證明流程、增加智能語音提醒服務、優化手機銀行及微信銀行的功能許

可權等；系統改造及其他類建議 15 條，包含客服系統功能的改善、IVR 流程的優化等，最終確定採納 49 條，有效提升了客戶體驗及服務效能。此外，年初直營中心制定同業調研計畫，共計形成調研報告 6 份，其中涉及信用卡旅程部分 5 份，包含手機銀行功能、辦卡推廣、網申流程、首卡啟動、註銷五大方面，通過對同業前沿銀行的研究，結合本行實際發展，為相關業務團隊提供了優化建議及改善方向，推動本行信用卡產品及服務效能的提升。同時針對企業微信服務開展同業調研，從推廣方式和運營策略兩個維度進行，對之後的運營及服務提供了優化和發展思路。

手機銀行服務

新版（6.0）手機銀行對業務流程進行大範圍優化升級，目前已支持本行 I II III 類帳戶客戶（含雲網點）、信用卡客戶登錄使用，同時還支持通過微信、手機號登錄的非本行客戶使用，擴展了服務範圍。渤銀 E 財方面，持續完善理財、基金、存款、保險產品種類，優化業務流程，上線基金投顧、銀證業務，私行專區已在建設中。渤銀 E 貸方面，消費貸、經營貸、按揭貸線上產品全覆蓋，支持信用卡全部功能和現金轉賬。渤銀 E 付方面，支持數字人民幣服務、銀聯雲閃付互聯互通轉賬、持續優化手機銀行收銀臺，擴充快捷支付一鍵綁卡範圍。渤銀 E 通方面，上線身份證 NFC 認證，線上開戶手機號實名認證，對高風險業務完善認證方式和流程。渤銀 E 管家方面，重構消息中心實現即時通訊功能，渤泰、渤達、渤銳專屬頁面、基於標籤客群的產品推送、貼心問候、服務通知、權益推薦等服務已排期開發。

普惠金融業務

對普惠金融重點產品“渤銀房閃貸”進行迭代升級，精簡業務流程、優化風控策略、簡化資料清單、減少錄入內容、提高無人工干預的自動化審批率。經過優化，“渤銀房閃貸”業務運營效率得到全面提升，實現最快當天審批、次日放款，服務效能有效提高。在“總行整體把控、分行自主管理”原則下，對普惠定價審批機制進行優化，將分行信貸規模逐筆審批改為按月審批。在權責對等的前提下，對方案類業務審批流程進行了優化，將融擔擔保、供應鏈等方案類業務准入由總行審批改為分行授權範圍內進行自主審批。對普惠小微企業貸款放款流程進行全面優化，逐步逐項梳理各步驟節點及要素，在充分開展同業調研，徵求一線業務人員及操作人員意見的基礎上，針對放款環節的 12 項主流程、26 項子流程開展優化，合併相近操作環節，精簡留存資料，將放款效率提升了 46.2%，操作時間縮短至 3-4 個工作日。

統一授信方面

優化了批發客戶的統一授信流程，制定了《批發客戶統一綜合授信申報操作規程》，主要優點包括：在業務申報方面，新增總分申報模式、優化匯總申報模式，實現合併申報、成員單位“快捷申報”；簡化申報材料，優化授信資料清單；設置靈活額度調劑與串用規則、多場景下額度釋放規則，簡化新增產品審批流程；建立內部銀團制度，規範跨分行業務申報方式。在額度管理方面，將低信用風險額度納入信用總額度管理；為加強牽頭行對集團的整體管理作用，由牽頭行統籌管理集團額度，同時為保證額度使用效率及公平性，明確集團額度領用分配原則及優化集團額度領用分配流程。在集團管理方面，對集團客戶進行分層管理，將客戶分為 A、B、C、D 四類客戶，針對優質的 A、B 類客戶採用名單制管理，通過主動授信與“總分式”申報模式，強化本行對優質客戶的服務能力，提升業務辦理效率；重新規劃了牽頭行、成員行的責權利，明確了牽頭行的職責，制定牽頭行管理考核標準和方案；統一集團客戶識別認定標準，優化了集團客戶識別認定流程。

客戶關係管理系統建設方面

2022 年共提出涉及 10 多個場景 70 餘個功能點的改造，包括新增代銷理財、個人養老金、客戶等級調整等重點業務場景。提升了客戶服務和維護效率。

（四）重視客戶投訴

- 本行認真貫徹以人民為中心的發展思想，堅持以消費者視角和全流程陪伴理念打造最佳用戶體驗，高度重視消費者投訴處理和投訴問題根源治理，積極運用非訴第三方解決機制化解金融糾紛，持續優化改進產品和服務，營造公平公正的金融消費環境。在官方網站、移動客戶端等電子管道及營業場所醒目位置公佈投訴電話、通訊地址和投訴處理流程等資訊，通過各互聯網投訴管道公佈本行接收投訴的電子郵箱、網址等資訊，同時在產品、服務合約中提供投訴電話或者其他投訴管道資訊，各投訴管道暢通、有效、便捷，切實維護消費者合法權益。



投訴情況

2022 年，本行共受理個人消費者投訴 11,037 筆，企業投訴 343 筆，投訴辦結率為 100%，客戶回訪滿意率為 85.13%。（注：因各銀行消費者投訴統計或有差異，本行投訴件數及相關指標暫不支持用於同業對比。）從投訴業務類別來看，貸款投訴占比 34.44%，信用卡投訴占比 24.07%，個人金融資訊投訴占比 8.60%。從地區分佈來看，主要投訴地區分佈如下：天津（6.47%）、廣東（5.99%）、山東（4.04%）、陝西（3.14%）和上海（3.04%）。



對策措施

本行積極採取多個方面的措施，切實履行金融消費投訴處理主體責任，不斷提升投訴處理管理工作水準。



一是持續加強投訴管理制度機制建設。修訂了《渤海銀行消費投訴處理管理辦法（2022 年修訂）》《渤海銀行消費者權益保護重大突發事件應急處置預案（2022 年修訂）》《渤海銀行金融糾紛多元化解工作指引》《渤海銀行消費投訴處理考核評價辦法（試行）》等規章制度。完善投訴統計分析、常態化監測、溯源整改、資訊披露、內部協調溝通、糾紛多元化解、考核評價、責任追究等 12 項工作機制。



二是優化投訴處理流程，提高投訴處理質效。推動實現投訴處理事前、事中、事後全流程閉環管控，加強投訴處理可回溯管理，定期開展投訴處理工作監督檢查，嚴格落實“三到位一處理”要求，訴求合理的解決問題到位，訴求無理的思想教育到位，生活困難的幫扶救助到位，行為違法的依法處理。



三是加大對高頻投訴業務和關鍵崗位人員的培訓力度，強化員工消保理念。通過扎實開展各項培訓，提高投訴預防和處理能力，提升投訴處理工作規範性、合規性，嚴格執行金融消費投訴統計分類及編碼規則，保證投訴數據準確性。開展重大投訴應急處置演練，提升重大投訴預警能力、處置能力和風險防控能力。



四是切實推動投訴問題溯源整改。在日常投訴處理、數據分析、監督檢查過程中，及時查找薄弱環節和風險隱患，監督推動相關業務部門從產品設計、銷售管理、客戶服務、操作流程、激勵機制等方面予以改進。五是積極運用非訴第三方解決機制化解金融糾紛，努力防止矛盾激化，截至年末，本行已有 31 家一級分行與當地金融消費糾紛調解中心建立合作關係，14 家一級分行已簽訂《小額金融消費糾紛快速解決機制合作協議》。

(五) 全面保護消費者權益



建立健全消費者權益保護工作制度

本行不斷加強消保制度建設，已建立較為完善的消保制度體系。截至年末，本行新制定消費者權益保護相關業務、產品和服務制度 23 項，新修訂消保相關業務、產品和服務制度 27 項，行內與消保相關的制度達到 109 項，涵蓋考核評價、適當性管理、資訊保護、行銷宣傳管理、投訴管理、突發事件應急管理等各個領域，以科學系統的保障為合規經營搭建四梁八柱。



新制定消費者權益保護相關業務、產品和服務制度

23 項



新修訂消保相關業務、產品和服務制度

27 項



行內與消保相關的制度達到

109 項



消費者權益保護工作機制建設

產品和服務審查

一是，建立健全消保審查制度。修訂印發《渤海銀行金融消費者權益保護審查管理辦法（2022年修訂）》，明確了消保審查工作應遵循的基本原則及管理原則；明確總行消費者權益保護工作委員會負責統籌構建本行消費者權益保護審查工作機制，將消費者權益保護審查納入機構風險管理和內部控制體系，細化各部門工作職責；確定了消保審查主體的工作地位和對消保審查人員的資質要求；明確了消保審查的覆蓋範圍；規範了消保審查流程中各參與部門的責任義務，強調消保審查閉環管理；按審查資料種類及審查業務類型進一步細化了消保審查要點。

二是，建立消保審查工作機制。第一，建立消保審查強制約束管理機制。為保障消保審查覆蓋面，將消保審查強制約束要求納入相關業務管理制度中加以明確，分別從產品方案評審、產品與服務資訊發佈、短信發送、與消費者相關的制式合同文本及各類法律性檔制定等環節，明確要求業務部門在產品與服務對外發佈前必須提供消保審查記錄，從源頭上避免未經消保審查直接流入市場的情況。第二，建立消保審查後評估機制。對按監管機構要求開展消保審查工作之前的存量產品和服務，組織開展消保審查後評估工作，及時發現存量業務中存在的涉嫌侵害消費者權益隱患問題並立即整改。第三，建立消保審查培訓督導機制。於2022年6月、11月組織全行開展了消保審查培訓，不斷提升各級消保審查人員的履職能力。第四，建立消保審查閉環管理機制，對審查意見未按時回饋的情況，及時提醒督辦。第五，建立消保審查檢查和考核機制。將消保審查工作開展情況納入內控及審計檢查範圍，並將檢查出的消保審查工作中存在的不規範行為納入員工違規違紀行為管理和員工違規積分管理及對各產品與服務部門和各分行的消保考核中。

三是，加強消保審查過程管理。本行2022年度對可能影響消費者的政策、制度、業務規則、收費定價、協議條款、宣傳文本等資料共計1,732份進行了消保審查，及時識別發現產品和服務從設計開發、定價管理、協議制定到行銷宣傳等各環節影響消費者權益的問題，提出實質性消保審查意見527次，消保審查意見被採納的次數527次，消保審查意見採納比率為100%。消保部門及時跟蹤督辦業務部門對消保審查意見的落實整改，對於未及時回饋對審查意見處理情況的，下發2次郵件提醒及時糾正，有效保障了消費者合法權益。

資訊披露

一是，本行通過年報、社會責任報告、官方網站對消費者權益保護工作重大資訊進行披露。按照監管要求披露消費者權益保護工作重大資訊，在官網（www.cbhb.com.cn）首頁投資者關係-資訊披露-業績報告、企業社會責任欄目中發佈《渤海銀行股份有限公司 2021 年度報告》和《渤海銀行股份有限公司 2021 年社會責任報告》，披露 2021 年度消保工作重大資訊，包括消保工作頂層設計、全流程管控機制、消保審查機制建設、行銷宣傳行為管理、金融知識普及和消費者教育、消費者投訴、內部檢查監督與整改問責等內容。在官網（www.cbhb.com.cn）首頁設立消費者權益保護專區，包括資訊披露、消保動態、活動展示、知識普及、風險提示等欄目，其中資訊披露欄目用於披露消保工作重大資訊。同時，將在《渤海銀行股份有限公司 2022 年度報告》《渤海銀行 2022 年社會責任報告》和官方網站中繼續披露消保工作重大資訊。

二是，通過年報、社會責任報告等方式對年度投訴數量、投訴業務類別、投訴地區分佈等進行披露。本行嚴格落實監管要求，按年度通過年報、社會責任報告、官方網站對全行年度投訴數量、投訴業務類別、投訴地區分佈等消費投訴信息進行披露，在官方網站發佈的投訴分析報告中明確了下一步工作措施，提升行業透明度。

內部考核

一是，制定印發《渤海銀行消費者權益保護工作考核評價管理辦法（2022 年修訂）》，突出監管導向、問題導向，明確了考核對象、考核指標、考核方式和週期等重點內容，突出正向激勵，不斷加大監管融入力度，加重總、分行消保工作質效與績效考核掛鉤力度，搭建了涵蓋消費者權益保護工作監管評價、行內評價、服務管理評價三方面內容的考核評價體系，全面覆蓋消保方面工作，對行銷宣傳、資訊保護、投訴管理等消費者權益易遭受侵害的重點業務和關鍵環節加大考核力度，充分發揮考核評價在消費者權益保護工作質效提升方面的硬約束作用。

● 二是，制定印發《渤海銀行消費者權益保護教育培訓專項考核辦法（試行）》《渤海銀行消費投訴處理考核評價辦法（試行）》，其中《渤海銀行消費投訴處理考核評價辦法（試行）》明確將監管轉辦投訴率、投訴增長率、重複投訴率、客戶滿意率、應調率和調解執行率等數據納入考核指標，進一步提升了各單位對投訴管理和糾紛化解工作的重視程度，確保有效防範化解消費投訴高發風險。

● 三是，本行嚴格落實消保考核評價機制。總行消費者權益保護部牽頭，按季度收集消保考評數據，按年度形成總行各相關部門、各分行消保考評結果，並將相關結果提交綜合績效主管部門人力資源部進行結果運用。

突發事件應對

● 一是，制定印發《渤海銀行消費者權益保護重大突發事件應急處置預案（2022年修訂）》，延續本行“預防為主，應急與預防相結合”的消費者權益保護重大突發事件應急管理原則，涵蓋重大突發事件定義和分級、報告和處置流程、後續處理、應急演練等內容，對本行消費者權益保護重大突發事件應急管理和處置工作進行了系統性規範，確保全行各級員工不斷提高重大突發事件風險防範意識和應急處理能力。

● 二是，針對個人資訊保護、重大投訴、安全保衛、業務連續性、生產系統運行等領域制定了專門的突發事件應急預案，並明確了突發事件定義、分級、報告和處置流程、後續處理、應急演練等內容。

● 三是，本行於本年度針對消費者權益保護重大突發事件、個人資訊保護、重大投訴、安全保衛、業務連續性、生產系統運行等領域組織開展了相關應急演練工作，提高了本行對各類突發事件的預防和應急處置能力。

消保審計

本行嚴格按照各項監管要求開展消費者權益保護審計工作。本行審計涵蓋消保專案並建立常態化審計工作機制，開展覆蓋總行各部門、各分行的審計檢查，確保有效發現問題並全部督促整改到位，促進消保工作質效提升。

一是，本行將消費者權益保護工作納入年度審計範疇。制定了《渤海銀行消費者權益保護工作內部審計制度》，明確將消費者權益保護工作納入年度審計範疇，將消費者權益保護納入分行常規審計內容，同時制定並印發了《渤海銀行一級分行常規審計方案》《分行常規審計控制評估測試程式 CET- 消費者權益保護》。2022 年，本行按照審計計畫對總行相關部門及濟南分行、重慶分行開展消費者權益保護專項審計工作。同時，審計條線對 9 家分行常規審計等審計專案中均涵蓋了消費者權益保護工作情況，審計內容包含了消費者權益保護制度及工作組織情況、消費者權益保護審查、行銷推介與資訊披露、銷售專區及錄音錄影管理、個人金融資訊保護、投訴處理等相關工作。

二是，本行建立了常態化、規範化的內部審計工作機制，明確審計週期、審計頻率、審計要點、審計對象範圍等內容，建立了常態化、規範化的內部審計工作機制。

三是，本行消費者權益保護相關內部審計開展規範，及時發現本機構消費者權益保護工作存在的問題並督促整改到位。被審計單位能夠根據審計發現問題制定整改計畫，明確整改負責人和整改完成日期。審計條線針對相關問題提出了管理建議，並對問題的整改情況進行追蹤，督促被審計單位加強問題整改，完善內部管理。截至 2022 年末，整改期限已到期的相關問題均已完成整改。



積極開展金融知識普及和消費者教育宣傳



宣傳活動

7700 餘次



發放宣傳材料

186 萬份



接待消費者

8357 萬人次



媒體報道

230 余次



高效開展集中性教育宣傳活動

按照監管機構統一部署和要求，組織開展了“3·15 金融消費者權益日”、“3·15”消費者權益保護教育宣傳周、“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”等集中性宣傳教育活動，全行 300 多家營業網點、1 萬多名員工積極參與活動。



常態化開展金融知識普及和風險提示

本行通過長圖、短視頻、微電影、公益短信、消保日簽、直播、線上答題等公眾喜聞樂見的形式開展日常性教育宣傳活動。在本行官網開設“消費者權益保護”專區，在手機銀行開設“反詐中心”專欄，通過企業微信“群運營”定期開展消保知識宣傳和風險提示。進一步拓寬線上、線下教育宣傳管道，以“小海消保大講堂”為主線，將“小海課堂進社區”“小海課堂進校園”等主題活動貫穿全年。



積極推進消保文化建設

在全行開展消保文化大討論，將消保文化與“客戶為先”的服務文化深度融合，確立“精益服務堅守初心 消保為民彰顯擔當”16 字服務理念，明確將“圍繞一個中心，夯實三個階段，構建五維格局”作為服務文化的核心內涵，以“精益服務拓廣度、創新驅動有力度、提質增效拼速度、責任擔當有溫度、為民利企有深度”為消保服務工作的最終目標。組織開展“金秋話消保”徵文活動，提升全行對消保文化價值理念的認同感。



不斷提升教育宣傳工作質效

本行 159 篇消保宣傳作品被人民銀行及其分支機構、銀行監會及其派出機構採用。在人民銀行天津分行組織開展的“普及金融知識 共創美好生活”優秀教育宣傳作品評選活動中，本行選送的 13 個作品分別獲得一、二、三等獎。本行自主研發“渤海多財”少兒財商教育系列動畫課程，被人民銀行天津分行納入“金融與誠信”系列課程教輔材料，助力金融知識普及納入國民教育體系。



案例

本行與廣州金融發展服務中心聯合開展金融知識普及活動

2022年9月，本行積極落實監管部門金融聯合教育宣傳活動要求，主動開展了形式多樣、內容豐富的教育宣傳活動。期間，廣州分行攜手廣州金融發展服務中心在灣區金融素養研學實踐教育基地嶺南金融博物館成功舉辦以“貨幣的故事”為主題的青少年金融知識普及活動。本次活動，本行“渤學多財”青少年財商教育平臺與廣州金服灣區金融素養研學實踐教育基地“線上+線下”同步，以提升少兒及青少年金融素養為目標，通過多元化、特色化的宣傳教育方式，為參加活動的少兒及家庭奉上了一場金融知識的盛宴。

活動內容

廣州金服專業研學導師團隊帶領孩子們學習貨幣的起源與發展知識；以生動活潑的例子，展示貨幣在不同時期的變化，並通過提問方式引導孩子主動思考貨幣形態發生變化的原因，啟發孩子們的金融思維；在互動教學環節中，導師帶領孩子們通過在“小小集市”模擬採購的方式，理解不同形態的貨幣對於商業貿易便利程度產生的影響，直觀地展現了貨幣發展演變的原因；複盤分享環節，在導師們的引導和鼓勵下，孩子們充分發揮想像力，化身“小小貨幣設計師”，創造屬於自己的獨一無二的“未來貨幣”，並鼓勵孩子們上臺分享自己的創意設計理念。

孩子們沉浸於金融知識的海洋之中，充分領略了我國貨幣發展史的豐富內涵及嶺南金融文化的博大精深，潛移默化中幫助孩子們學習樹立了理性消費觀和零花錢理財意識，活動內容和效果得到了家長們的一致好評。

活動亮點

本次活動由廣州分行與灣區金融素養研學實踐教育基地聯合開展，活動採用“線上+線下”的方式，將本行“渤海多財”系列財商課程與灣區金融素養研學實踐教育基地研學實踐相結合，形成教育宣傳合力，讓金融知識普及更具生命力和實效性。

將金融知識普及與紅色金融史教育相結合。在普及金融知識的同時，本次活動讓孩子們深入學習了嶺南金融歷史文化，感悟我國紅色金融發展歷程，瞭解金融在中國革命中巨大作用，教育孩子們珍惜來之不易美好生活。



切實保護客戶個人資訊

健全消費者金融資訊保護制度體系

依據《中華人民共和國個人資訊保護法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》等法律法規和監管規定，修訂並印發了《渤海銀行客戶個人金融資訊保護管理辦法（2022年修訂）》，明確了本行“合規為綱、預防為主、各負其責、分類防護”的資訊保護工作原則，依據監管要求對本行客戶個人金融資訊的收集、保存、使用、傳輸、刪除等資訊處理環節作出明確規定。修訂《渤海銀行客戶個人金融資訊保護突發事件應急預案（2022年修訂）》，提高本行突發事件應急處置能力，保護客戶合法權益。制定了《渤海銀行個人手機銀行APP用戶隱私政策》《渤海銀行個人手機銀行用戶隱私政策》，對處理個人金融資訊的目的、方式、類別、內容等以適當方式向消費者進行披露。制定印發《渤海銀行股份有限公司企業標準營業網點服務標準（2022年修訂）》，明確要求網點完善資訊安全保護措施，對客戶資訊嚴格保密，自覺維護客戶資訊安全權，不得洩漏或者非法向他人提供等，並明確了網點各項設施配備標準以更好地保護客戶隱私及安全。

加強客戶個人金融資訊應急管理能力

2022年5月，本行在全行範圍內組織開展客戶個人金融資訊保護突發事件應急演練，這是本行第三次組織全行客戶個人資訊突發事件應急演練，是《中華人民共和國個人資訊保護法》實施以來本行首次演練，總、分行各級機構高度重視，準備充足，本行消費者金融資訊保護突發事件處置能力得到鍛煉、提升。

強化客戶個人資訊保護日常監督檢查

本行每半年組織開展全行個人金融資訊安全常態化隱患排查，將個人資訊保護納入對分行零售內控合規常態化檢查計畫中，促進分行完善消費者資訊安全管理制度、強化被營業機構對消費者金融資訊保護能力，被檢查機構對檢查發現問題立查立改、消除風險隱患。

高度重視資訊保護安全教育

2022 年，本行組織開展 2022 年度客戶個人金融資訊保護專題培訓、2022 年全行個人資訊安全案例反思警示培訓、2022 年客戶個人資訊突發事件應急演練培訓、《渤海銀行零售業務銷售行為禁令》三重延伸合規宣貫教育活動、《2021 年銀行業零售業務監管處罰一覽》，培訓覆蓋法律法規及監管個人資訊保護管理要求、明確員工資訊保護行為規範、提高員工資訊保密責任意識。

創建消費者資訊保護學習工具

對個人資訊保護法律法規和監管規定進行持續專項梳理，形成了涵蓋《中華人民共和國個人資訊保護法》《民法典》《中華人民共和國反電信網絡詐騙法》《數據出境安全評估辦法》等重要法規的《銀行業金融機構個人資訊保護要點摘要》，從業務視角為全行各級機構貫徹落實消費者資訊保護各項規定提供了法律法規參考。對消費者金融資訊保護等合規要點進行了梳理和分類，以零售業務合規羅盤的形式打造本行員工手機端掌上合規工具，實現本行員工通過手機端隨時查閱消費者金融資訊保護管理規定的功能。





全方位優化特殊群體服務

網點服務方面

本行制定了《渤海銀行特殊消費者群體櫃面業務營運工作指引》，對於特殊消費者群體按照“特事特辦”的原則，在堅持依法合規、嚴控風險，維護客戶資金和財產安全的原則下，為客戶提供金融服務。本行各營業網點合理配置服務人員，為老年人辦理業務提供引導和輔助服務，並根據業務峰值科學設置窗口數量、視業務情況適時調整，以有效減少客戶等候時間、及時緩解廳堂自助設備服務壓力。營業網點每日指定專人做好高櫃服務準備，對於老年客戶、特殊人群給予關注，充分瞭解客戶的業務辦理意願及業務需求。

智能設備建設方面

持續豐富智能設備端“敬老版”模組交易功能。2022年新增開立定期一本通，大額存單、渤海定存及行內外轉賬交易功能，通過交易畫面字體放大、提示語音音量提高、密碼錄入時效延長等適合老年客戶操作習慣的功能，有效提升老年客戶使用智能設備滿意度。

手機銀行服務方面

針對銀髮一族普遍存在的“看不清”“不明白”“找不到”等問題，本行推出“渤泰俱樂部”，推出手機銀行“長輩版”，字體更大、圖示更醒目、常用功能置頂、插件遮罩廣告等，操作更便捷，新增集成全局語音導航、一鍵求助等定制功能，推動解決老年群體的“數字鴻溝”，一眼看清看懂，無障礙辦理轉賬、理財等核心業務。除優化升級介面交互，操作提示等功能外，重點打通理財等專屬金融產品和“養老、健康、優惠、社交”四大生活專題權益與服務，建立渤泰尊長敬老綜合服務體系，並結合線下防詐騙宣傳等金融知識講座，多維度觸達老年消費群體。

借記卡產品設計方面

2022年7月本行面向50周歲（含）以上客戶推出新版渤泰卡，以多版面設計及卡面元素的美好寓意，為客戶提供了更豐富的借記卡產品選擇。本行充分考量中老年客戶的金融服務需求，持續踐行“暖心渤海，泰然悠享”品牌理念，針對“渤泰卡”持卡人提供多項免費服務、貼心專屬服務、便利的安全鎖功能，全面提升客戶服務體驗。



案例

本行開展特殊群體服務提升主題活動

2022年,本行以“聚焦特殊群體 履行社會責任”為目標,結合“客戶滿意在渤海”服務提升主題活動,從營業網點內外部無障礙環境建設、無障礙設施配備、特殊群體服務流程、特殊群體服務能力等方面進行梳理排查。活動期間,特殊群體服務情況累計排查營業網點307家,100%覆蓋34家一級分行。

同時,組織開展形式多樣的特殊群體服務演練,邀請特殊群體客戶來行或採取員工角色扮演的形式對本行營業網點無障礙服務環境、設施、流程等進行沉浸式體驗,切實從特殊群體服務需求出發,提升營業網點、一線員工對特殊群體的服務意識和服務能力。活動期間,各分行推薦優秀特殊群體服務演練總結48篇,涉及老年人、行動障礙人士、視力障礙人士、聽力障礙人士等多類群體,通過拍攝照片、視頻等方式直觀展現了特殊群體服務過程,演練成效顯著。

案例

吳江支行獲評江蘇省文明規範服務適老網點

2022年12月,本行蘇州分行吳江支行獲評2022年度江蘇銀行業文明規範服務適老網點。支行自2021年開業以來,從硬體設施、服務方式、人文關懷等方面用心打造適老化金融服務,貼合老年群體需求,不斷提升老年客戶的服務體驗。

軟硬體同步提升，打造無障礙適老金融服務

支行已立無障礙通道，確保行動不便的老年客戶使用輪椅等設施能無障礙進入網點。廳堂內，設置了敬老愛心專座，並配置老花鏡、急救醫藥箱、輪椅、飲水機、愛心雨傘等，供老年客戶使用。工作人員在廳堂主動接待並全程服務老年客戶，貼心安排能交流當地方言的服務人員，以便更好為老年人辦理業務提供引導，減少其在辦理業務時的焦慮感。對希望在櫃檯辦理業務的老年客戶，支行在現金櫃檯設置專用窗口，備足小面額備付金，並配備大字版點鈔機、假幣識別儀，滿足老年人現金收付需求。支行積極聚焦老年人涉及的金融高頻事項和服務場景，網點內的智能櫃員機（UCR）的“敬老版”專用介面，已具備放大字體、簡化介面操作、語音輔助等功能，工作人員主動向老年人講解電子管道和手機銀行操作，引導其瞭解基礎金融產品，協助老年群體更好融入數位化金融生活。

用心關愛銀髮群體

對於行動不便的老年客戶，網點多次提供人性化上門服務。開業以來，支行黨員幹部和青年員工持續走進周邊社區參加志願服務，向老年群體積極宣講金融知識，講解防騙技巧，提高老年客戶金融風險防範意識，守護好自身錢袋子。考慮到一些老年人的子女不在身邊，擔心與社會脫節，支行在各類傳統節日期間，都會組織開展形式多樣的活動。如端午節期間舉辦香囊製作活動，中秋節期間邀請老年客戶來行體驗月餅製作，重陽節前夕，支行前往老年大學送重陽糕等，在傳承中華傳統文化的同時，切實提升老年客戶的幸福感和獲得感。

案例

太原分行派專人入駐太原市反詐騙中心

為全面落實警銀聯動協同反詐相關要求，強化精準施策打擊電信網絡新型違法犯罪工作。本行太原分行派專人入駐太原市反詐騙中心，協同開展查詢、止付、線索查證等工作。

分行通過建立涉案帳戶查詢 7x24 小時緊急聯繫人機制，一是在開戶前對存疑客戶通過公安查詢平臺資訊回饋、同業資訊共用資源查詢、瞭解客戶銀行卡持有情況、客戶行蹤軌跡查詢等方式綜合查詢。二是嚴格落實銀行帳戶全生命週期管理機制，對新開卡客戶進行全面排查，依託公安機關強大的資源優勢和技術優勢深入研判排查中發現的可疑情況。三是持續排查清理存量帳戶、頻繁開銷等風險帳戶和業務，對存量帳戶中的可疑帳戶建立台賬、分類管控、加強盡調，全面做到一手抓帳戶管理，一手抓風險控制。

提升員工價值 關愛幸福生活

員工是本行的核心利益相關者，是發展的最強動力。本行自成立以來，一貫堅持以人為本的原則，將員工價值的提升作為重要使命和突出成就。我們打造廣闊職業發展平臺，切實保障員工權益，宣導工作與生活、事業與家庭的平衡，關愛員工幸福生活。







一、建設廣闊職業發展平臺

- “為員工打造廣闊的職業平臺”是渤海銀行“四五”規劃確立的企業使命之一，我們科學配置管理資源、不斷推進管理變革，既立足實際又著眼未來，為員工打造廣闊職業平臺。

（一）拓寬員工發展路徑

- 本行制定了《渤海銀行員工職位職等管理試行辦法》，為員工提供廣闊的職業發展空間，不斷拓寬員工職業發展通道。

（二）四大體系建設驅動培訓提升



管理需求體系

制定並印發了《渤海銀行股份有限公司培訓費管理辦法（2022年版）》，增強了培訓計畫的科學性和嚴肅性，增強培訓專案的針對性和實效性，遵循厲行節約、預算控制、適度集中、專款專用的原則，科學合理地安排培訓費預算，提高培訓費使用效益。



規範課程體系

以課程體系建設為切入點，沉澱課程資源，逐步搭建課程分類，已基本形成通過培訓體系架構的通道及時傳導產品知識、業務動態、流程實操、風險提示、合規要點的工作機制。



加強師資體系

制定並印發了《渤海銀行內部兼職培訓師管理辦法（2022年修訂）》，對培訓品質提出要求，規範內訓師的申報和評聘管理，細化和完善考評激勵的標準和等級，規範教學管理的內容和形式，通過完善培養制度，打造一支規範的內訓師隊伍，提高內訓師的專業素質、規範職業行為、保持授課水準，促進內訓師隊伍穩健發展。



推進平臺體系

結合培訓實際場景和需要，以及當前在用平臺的運營經驗，規劃配套系統功能、數據邏輯和流向等，結合先進的設計理念和系統功能，初步形成以數據為中心，支撐基礎服務和培訓服務的業務邏輯結構，逐步實現新建平臺的建設和現有平臺的運營的並行。

案例

本行舉行“大數據學苑 2021 屆畢業典禮暨 2022 屆開學典禮”

2022年8月19日，本行舉辦“大數據學苑2021屆畢業典禮暨2022屆開學典禮”。本行舉行了首批“初級數據分析師”的認證授予儀式，並對“優秀學員”和“獲獎課題”進行了表彰和頒獎。



案例

廣州分行建立“一問一讀”培養員工成長性思維

為進一步加強前中後臺的交流互動，培育員工成長型思維，提升職業素養，提高解決實際問題的能力，推動實現終身成長。本行廣州分行每週行務會議增設“一問一讀”環節，並作為行務會第一項議程。

“一問”：提一個問題。從政策導向、重點業務、產品模式、行銷策略、風險管控等方面，結合分行重點工作提出一個問題，隨機指定一名中層幹部作解答。通過一問一答方式，聚焦業務重點，著力破解發展中的難點痛點問題；同時，引導全員主動開展業務學習，準確把握政策導向，精通業務產品，熟練產品運用，提高專業技能，提升隊伍整體戰鬥力。“一讀”：讀一本好書。與參會人員交流讀書心得體會，分享其中先進管理理念，帶領號召大家多讀書、讀好書，在閱讀中拓展思維認識，實現自我提升；激發創新能力，推動轉型發展；轉變思想作風，提高管理服務水準。為科學謀劃發展藍圖，推動“四五”戰略規劃在分行實施落地、謀取長遠發展的獨特優勢和核心競爭力提供堅實保障。

為方便全體員工學習，分行將每期“一問一讀”精選內容定期彙編，通過行內郵箱和分行綜合資訊平臺進行發佈，積極引導全體員工認真學習。



二、尊重保障員工各項權益

- 本行著力抓好合規建設、自身建設和改革創新，進一步增強工會組織活力。抓好各級工會組織合規建設，查擺組織管理、經費管理、預算開支管理問題，及時要求整改併發送全行提示。進一步加強工會經費預算管理，科學謀劃好工作專案，提高預算執行率。加大培訓力度，組織工會幹部參加線上工會幹部培訓班，提高了工會幹部的能力素質。



員工合法權益

- 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。



渤海銀行的舉措

- 在招聘方面，不斷完善招聘流程，建立嚴格、公正的招聘制度和work機制。
- 在晉升方面，根據《渤海銀行員工職位職等管理試行辦法》，連續開展員工晉升工作。
- 在公平解決勞動爭議和機制方面，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，採取推進集體合同制建設等有效措施，持續推進民主管理。
- 在績效考核方面，本行建立了科學的績效考核與激勵體系，實行公平、公正、公開、民主的績效考核，並充分應用考核結果。本行擁有運行有效的年度績效考核結果申訴機制，可通過線上線下管道受理績效申訴，為維護員工自身訴訟權提供高效、安全、便利的途徑。
- 本行始終踐行保障員工合法的休假權益，構建和諧勞動關係，按照相關法律法規制定公司內部休假管理規定。
- 推進集體合同制度建設。
- 不斷完善工會組織和work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，均須由職工代表大會審議通過。2022 年本行召開職代會 7 次，審議通過了《渤海銀行 2021 年度職工監事履職情況報告》《渤海銀行員工考勤管理辦法》《渤海銀行員工綜合績效考評管理辦法（2022 年修訂）》等議案；工會委員會 9 次，工會經審委會議 5 次。總行機關召開職代會 3 次，審議通過《渤海銀行總行部門績效考核管理辦法（2022 年修訂）》《渤海銀行 2022 年住房公積金、補充住房公積金繳存基數和比例調整方案》等議案；總行機關工會委員會 9 次、總行機關工會經審委會議 9 次。
- 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，執行員工帶薪年休假、病假、婚假、產假等，保障員工休息休假的合法權益。

案例

北京分行工會榮獲“北京市金融系統先進職工之家”稱號

2022 年 12 月，北京市總工會下發《關於表彰北京市金融系統先進職工之家、先進職工小家、優秀工會工作者的決定》，本行北京分行工會榮獲“北京市金融系統先進職工之家”稱號，北京分行員工榮獲“北京市金融系統優秀工會工作者”稱號。

近年來，分行工會在北京市總工會、總行工會和分行黨委的正確領導下，緊緊圍繞經營發展大局，精心制定具體建家方案，切合職工實際需求，以開展各類活動為載體，將工會建設成為規範、和諧、溫暖、平安、創新的“五型”職工之家。

案例

上海分行工會開啟“工會線上員工信箱”傾聽員工心聲

為深入開展“我為群眾辦實事”實踐活動，充分發揮工會服務一線群眾的橋樑紐帶作用，本行上海分行工會 2022 年 7 月開啟“工會線上員工信箱”，傾聽員工心聲，暢通員工交流管道，積極引導員工反映關心的問題。員工可以通過“工會線上員工信箱”進行線上建言、提出需求、反映問題，為分行幹部員工提供一個暢抒己見，建言獻策的溝通平臺。工會收集整理員工訴求後，反映至相關部門尋求解決方案，積極推動落實回應。員工還可將日常工作、參加外部活動、個人繪畫書法才藝、自然美景風光等精彩瞬間，以圖片形式回饋給工會，分享工作與生活中的難忘點滴。

案例

濟南分行工會榮獲 2022 年度直屬工會系統“十佳職工信賴的職工之家”稱號

2022 年 6 月，在濟南市總工會開展的 2022 年度“爭創職工信賴的職工之家”活動中，本行濟南分行工會榮獲 2022 年度直屬工會系統“十佳職工信賴的職工之家”稱號。

濟南分行工會聚焦主責主業，維護廣大職工的合法權益，通過教育學習強化黨的思想政治引領，通過業務競賽提高勞動技能水準，通過文體活動凝聚職工力量、提升精氣神，努力為職工提供發展空間和成長平臺，聚情愛家、聚力建家、聚心管家。

- ▶ 本行依法維護女職工權益，針對組織開展富有特色的專題活動，促進廣大女職工快樂工作、幸福生活。2022 年，總行機關工會為總行機關 1020 名女員工投保女職工安康保障。



▲ 舉辦“踔厲奮發 一起向未來”紀念“三八”國際勞動婦女節系列活動

案例

太原分行認真學習宣傳貫徹《山西省女職工勞動保護條例》

2022年5月27日，山西省人大常委會修改了《山西省女職工勞動保護條例》，進一步完善了女職工權益保障。按照省總工會金融工委要求，本行太原分行認真學習宣傳貫徹《山西省女職工勞動保護條例》。

一是高度重視加強領導，指定切實可行的宣傳貫徹方案，採取有力措施，將工作落到實處。女性職工幹部自覺帶頭學習條例，對新修正條款加深理解，做到先學先懂，應知應會，不斷提高依法維權的能力和水準；二是扎實開展條例修正的宣傳活動，充分認識條例修正的重大意義，以線上線下結合的形式組織職工學習培訓，不斷擴大條例修正的知曉率和覆蓋率，營造全社會關心愛護女職工的良好氛圍；三是深入推動條例修正的貫徹落實，積極開展媽咪小屋等服務工作，調查女職工權益保障的重點難點問題，做好女職工權益保障各項工作。



三、始終關愛員工幸福健康

- 本行把不斷滿足員工對美好生活的嚮往，作為企業重要的發展目標之一。2022年，我們秉承“人本”、“關愛”理念，持續助力員工創造幸福生活。



幫扶困難職工

2022年，總行機關工會開展住院慰問、喪葬慰問、結婚、生育慰問、退休慰問106人次，發放慰問金、慰問品共計約32.4萬元。

總行機關工會開展慰問

106 人次

發放慰問金、慰問品共計約

32.4 萬元



推進普惠服務

2022 年，總行機關工會發發生日卡近 2400 張；為 489 名員工新辦理了工會會員卡；為總行機關工會 1,553 人投保工會會員卡專屬救助保障；為遠洋大廈職工購置了 76 件小型健身器材，總額近 1.9 萬元。“六一兒童節”之際，組織全行超 1,100 多名員工及子女線上觀看大型兒童歌舞劇《夢娃》，為機關 14 周歲以下員工子女發放了自動感應泡沫洗手機。



總行機關工會發發生日卡近

2400 張



投保工會會員卡專屬救助保障

1553 人



疫情專項慰問

2022 年，本行工會在上海等 11 家分行疫情防控關鍵時期，以及重慶、成都遭遇旱情時期，及時送去關懷和慰問。總行工會及時向當地分行的職工送去慰問信、心理健康諮詢服務，以及 300 多萬元的專項慰問食品、物資。



群眾文體活動

2022 年，本行克服疫情影響，在符合各項防疫政策要求的前提下，努力開展群眾喜聞樂見的文體活動，促進員工身心健康。繼續足額下撥經費，組織指導機關各工會小組開展觀影、體育健身等日常文體活動，以及機關 29 個協會開展活動。2022 年 6 月，首次組隊參加了天津市第十五屆運動會龍舟比賽，取得了男子隊第四名和男女混合隊第六名。



▲ 總行機關工會為員工提供流感疫苗注射服務

案例

杭州分行工會組織開設員工子女暑期託管班

為幫助員工解決暑假期間子女看護難題，本行杭州分行精心籌備，組織開設員工子女暑期託管班，為員工解決後顧之憂。從 2018 年開始，持續舉辦豐富多彩的員工子女暑期託管班。

暑期託管班為小朋友們準備了興趣課程、運動課、舞蹈課和小遊戲。同時，分行食堂每日還為小朋友們安排了營養美味的午餐，每餐都提供新鮮的當季水果。豐富有趣的課程設置，貼心的看管服務，大開眼界的新體驗，“托”起員工子女五彩繽紛的假期，帶來“暑”不盡的快樂，集“托”、“管”、“教”於一體，讓小朋友們收穫滿滿。

暑期託管班作為 2022 年杭州分行工會“我為群眾辦實事”的重要舉措之一，贏取了員工的高度肯定。

持續定點幫扶 凝聚志願力量

本行面向“兩個一百年”奮鬥目標，貫徹落實“建設富強、民主、文明、和諧、美麗的中國”戰略任務，持續十年進行定點幫扶，鞏固脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接；不斷加強員工志願者隊伍建設工作，廣泛開展公益慈善活動，致力於和全社會共創共用發展成果，為增進社會福祉積極貢獻渤海力量。







截至 2022 年末，在天津薊州區定點幫扶村累計投入 1,321.27 萬元。



截至 2022 年末，已脫貧區域貸款餘額 19.46 億元，較年初增速 24.68%。



2022 年，消費支持鄉村振興總額 142.85 萬元。



第六屆中國青年志願服務專案大賽銅獎、天津市銀獎。



一、持續十年投入定點幫扶

- 自 2013 年 8 月起，本行持續派出駐村扶持組，在天津市薊州區開展定點幫扶工作。各批駐村扶持隊把握基礎設施建設、發展特色產業、困難群體扶助等關鍵，積極投入資金支持，致力於培育幫扶村經濟發展、面貌改變的內生動力，形成鞏固脫貧成果的長效機制。
- 2022 年，按照中央、天津市委關於全面落實鄉村振興部署要求，本行黨委高度重視扶持經濟薄弱村工作，再次派出六名業務骨幹組成兩個扶持經濟薄弱村工作隊，扶持天津市薊州區桑梓鎮歸寧屯村、袁辛莊村、馬道村、趙家坨村 4 個困難村，期限 3 年。本行積極主動最大限度的提供資金支持，董事會於 2022 年 5 月批准，三年總額 960 萬元的專項扶持資金預算，首期 320 萬元資金已於 2022 年 6 月撥付到位。借助有力的資金支持，4 個定點幫扶村如火如荼開展基礎設施提升改造工程，且已初顯規模。
- 本行扶持組對標天津市委、市政府關於深入開展扶持經濟薄弱村“五增五提升”的標準，聚焦村民“急難愁盼”問題，持續強化產業扶持，提升村集體經濟造血功能。一是及時制定幫扶困難村的三年規劃和年度工作計畫。在薊州區和桑梓鎮黨委的指導下，本行扶持工作隊緊緊依託困難村“兩委”班子，積極走街入戶走訪調研，瞭解村民的真實想法和需求，因地制宜確定經濟薄弱村產業發展方案，一項一項確定經濟薄弱村基礎設施提升建設具體專案。現各村都已擬定《扶持經濟薄弱村工作 2022-2024 年總體規劃》和《扶持經濟薄弱村工作 2023 年工作計畫》。二是全面落實經濟薄弱村提升基礎設施專案建設。完成路面硬化、坑塘整治、改造健身廣場、村內街道硬化亮化綠化、種植綠化苗木等基礎設施專案。三是充分利用村內宣傳教育陣地，大力宣傳治理農村

環境污染的必要性和緊迫性，積極引導廣大村民摒棄陳規陋習，培養健康的生活方式，強化環保意識。加大督促檢查力度，堅持與村兩委定期檢查，做到道路天天有人掃，垃圾日產日清。四是，在幫助困難群體方面，對有勞動能力和轉移就業意願的，促進就業轉移一批。對喪失勞動能力、無法通過產業扶持和就業幫助實現脫困的，社會救助兜底一批。五是在 2022 年疫情防控工作中，協助鎮黨委和村兩委向低保戶、五保戶、重點防護老年人發放健康包。建立 65 歲以上重點人群台賬，在村兩委和志願者工作人員的支持下，對重點人員定期隨訪並填寫留檔記錄表，根據實際需要提供及時幫助。



二、繼續支持東西協作工作

- 2022 年，本行繼續積極參與天津市社會動員捐款，通過東西部協作機制和天津市慈善協會、天津河東區慈善協會，向新疆自治區於田縣和甘肅省迭部縣捐贈款項，支持鞏固脫貧攻堅成果，推進高質量鄉村振興。

2022 年，本行此類捐贈總額為 146 萬元。



三、志願服務凝聚強大能量

- 本行弘揚中華民族傳統美德，展現“金融為民”的情懷，積極開展志願服務活動，凝聚起向上向善強大正能量，為津沽大地“鋪上溫暖底色”。“渤海銀行總行志願服務隊”於 2013 年註冊成立，2022 年在天津市慈善服務中心舉行了天津市慈善協會渤海銀行總行志願服務隊授旗儀式，市慈善協會散囊軍會長為服務隊授旗。渤海銀行總行志願服務隊成為市慈善協會第 44 支志願服務隊。

（一）搞好社區結對共建，共同建設美好家園

- 2022 年 4 月，本行總行機關黨委、天津分行黨委與所轄社區結對共建，秉承“奉獻、互助、友愛、進步”的志願者精神，投身社區公益慈善。本行與社區開展了組織建設聯建、重要工作聯做、公益事業聯辦、黨員教育聯管、精神文明聯創、文化活動聯誼的“六聯”結對共建活動，服務行外群眾近萬餘人，實現了資源優勢互補和供需有效鏈接，取得了熱烈反響。

組織建設聯建

“黨建搭臺、支部唱戲”，46 個黨支部助力周邊社區，實現組織建設的共同發展。通過開展愛心一元捐、黨員團員聯繫戶等活動，實現定點幫扶。4 月 20 日，23 個黨（總）支部，21 名志願者赴誠厚裏社區開展共建；4 月 29 日，16 個黨支部，17 名志願者參加信合苑社區開展的“主題黨日”志願活動。

公益事業聯辦

志願服務隊在 99 公益日組織職工“一塊做好事”，通過捐小紅花、答題助理、捐 1 塊錢等三種方式愛心接力，支持輪椅上的重生專案。2022 年春節前夕，7 名本行志願者對河東區誠厚裏社區困難群眾進行慰問；10 月，總行機關黨委開展“津衣暖心 情系雲南”愛心捐助活動，號召全體員工根據自身能力伸出援助之手，為雲南省怒江州傈僳族自治州和楚雄彝族自治州捐贈過冬衣物，共收到 150 餘件的棉被、厚衣物、鞋子等捐贈品。

黨員教育聯管

7 月 14 日，本行與大王莊街道黨工委共同開展“迎盛會 鑄忠誠 強擔當 創業績”主題黨日活動，組織青年觀看電影《雲霄之上》。參加大王莊街道黨工委季度聯席會議，參與社區治理。共同組織開展黨的十九屆六中全會和黨的二十大精神學習，聆聽專家講座。共同組織黨內政治生活，開展鮮活的黨內政治生活。11 月 9 日，本行 10 多名志願者服務大王莊選取第十八屆人大代表候選人的補選投票工作，組織 1400 多位職工選民有序投票。

精神文明聯創

本行機關志願服務隊攜手周邊社區，共創美麗天津。4 月 26 日與大王莊街道信合苑社區聯合舉辦“宣導文明新風 共建美好家園”第 34 個愛國衛生運動宣傳月活動；7 月 1 日與大王莊街道誠厚裏社區聯合舉辦“津彩紛呈 夏日行動”生活垃圾分類志願宣傳活動；8 月 26 日，渤海銀行機關志願服務隊 25 名志願者參加“眾川赴海 河我益起”海河守護主題志願服務活動，對海河東路沿岸大王莊段的公交站牌、休閒座椅及衛生死角進行清潔，整治共用單車停放秩序，以實際行動宣傳海河生態文明建設。總行機關志願服務隊持續組織志願者參與“海河守護”專案系列活動志願服務，用心用情用力打贏碧水攻堅戰，打造“綠色海河”“生態海河”“美麗海河”，共繪“水清、河暢、岸綠、鳥飛”的海河生態新畫卷。

鵲橋活動聯誼

總行機關紅娘志願團隊聯合社區與高校公益鵲橋聯盟、市總工會、各區總工會聯合舉辦了 12 場青年職工鵲橋聯誼會，促成了 26 對青年喜結連理。

重要工作聯做

在新冠疫情防控的關鍵時刻，我們積極回應號召，深入疫情防控一線。志願者們不懼嚴寒酷暑，多少個清晨和夜晚，承擔著篩查資訊錄入、秩序維護、照顧老人兒童的任務，渤海志願紅站成了一道道最美的風景線。150 餘名本行志願者參加到渤海銀行大廈、遠洋國際大廈防疫監督檢查工作中，完成九個點位、超過 6 萬人次的檢查工作。在天津市河東區每一輪核酸檢測工作中，都會出現渤海銀行志願者的身影。4 月 29 日，渤海銀行機關志願服務隊榮獲河東區大王莊街道“抗擊疫情優秀志願服務集體”。

(二) 取得的成效及影響

- 社區共建志願服務專案開展以來，取得了積極的反響和良好的效果。社區通過與本行聯合開展志願服務，一定程度緩解了社區工作壓力，有效填補了政府服務的空白；通過志願服務接力，廣大社區群眾獲得感成色更足、幸福感更可持續、安全感更有保障；青年志願者通過愛心奉獻和參與社區治理，實現了自我價值、昇華了人生境界。

在 2022 年河東區大王莊街道“抗擊疫情優秀志願者”表彰大會上，本行總行機關志願服務隊榮獲抗擊疫情“優秀志願服務團體”；在 2022 年 10 月舉辦的第六屆中國青年志願服務專案大賽全國賽中，本行“‘六聯’社區共建，建設美好家園”專案獲得全國銅獎、天津市銀獎。機關黨委推薦的“黨建引領激發文明實踐能力以勇當‘五員’志願服務彰顯黨員風采”入選《天津市國有企業基層黨建工作優秀案例選編》；志願工作者撰寫的《金融企業與周邊社區共建志願服務機制的新探索與新實踐》入選中國金融業黨的建設與思想文化建設調研成果庫。志願活動被社會媒體廣泛關注，7 月 6 日“學習強國”刊載了《渤海銀行：“六聯”共建攜手前行 共同建設文明天津》文章；8 月 8 日，學習強國刊載了《渤海銀行：堅持黨建引領 踐行志願精神 傳遞渤海溫度》文章；11 月 1 日，《天津日報》刊載了《渤海銀行總行機關志願服務隊——踐行志願精神、傳遞渤海溫度》的文章，“學習強國”進行了轉發；11 月 8 日，《天津日報》刊載了“津衣暖心 情系雲南”送溫暖活動圖片新聞。這些報導體現了本行志願服務活動受到了社會範圍內的廣泛認可。

案例

鄭州分行開展“愛心助考”志願服務活動

炎炎六月，熱浪滾滾，一年一度的高考來臨之際，為支持考生在高考期間的防疫、防暑保障工作，本行鄭州分行轄內各網點迅速行動，以系列貼心服務，為參加高考的莘莘學子加油助力。

一是建立“愛心服務站”。在各網點，考生可憑准考證享受綠色通道、列印、複印、考試專用紙筆、口罩、醫藥箱等服務，並為廣大考生和家長提供礦泉水、酒精濕巾、洗手液、抗疫物品，設立了家長臨時休息區，並為其送上寄語和祝福。

二是聯合社區開展“助考志願服務”，為學生和家長指引考點方向，送上防暑降溫貼、礦泉水、涼帽、冰袖、口罩等物品，提供免費搭乘服務，適時向學生家長開展“斷卡”行動、消費者權益保護等專題宣傳，幫助家長掌握防金融詐騙知識，有效緩解陪考焦慮情緒。

案例

蘇州分行員工參加志願服務收到多封感謝信

2022年2月，疫情襲擊蘇城。本行蘇州分行迅速行動，黨員和青年員工火速組成渤海銀行蘇州分行黨員抗疫先鋒隊，連日來積極開展疫情防控志願服務，為築牢疫情防線貢獻力量。

疫情防控，黨員先行。2月16日起，蘇州地區各區域開啟多輪大規模核酸工作，亟需大量人員。吳江支行第一時間回應當地“融先鋒黨建聯盟志願隊”號召，支部黨員及入黨積極分子火速集結，當晚組成一支8人突擊隊，參加培訓後便立即投身於松陵街道進行志願服務。高新區啟動全區核酸檢測，一線醫務人員和志願者們冒著嚴寒，堅守崗位為社區居民進行核酸檢測，2月17日，新區支行的員工們來到獅山街道核酸檢測點，把準備好的午餐及熱飲等慰問物資送至醫護人員和志願者手中。2月22日，工業園區開展新一輪核酸檢測，分行本部的青年們積極報名參加志願服務。早上6點不到，志願者前往園區馨湖園，開展秩序維持、掃碼測溫、資訊登記志等保障工作。2月22日，因核酸檢測時間提前，附近街道臨時召集志願者，新區支行的小夥伴們立即從四面八方趕往4個點位進行支援。2月23日起，常熟支行的渤海青年們也將分別前往三個社區開展核酸檢測志願服務。

蘇州分行先後收到吳江區江陵街道、東太湖度假區（太湖新城）的兩封感謝信，對吳江支行志願者積極參與疫情防控等給予高度評價。



社會認可

在英國《銀行家》雜誌“2022年世界銀行1000強排名”中，本行位列114名。

在“2022數字金融創新發佈周暨第十八屆宣傳年年度盛典”上，本行獲“手機銀行最佳智能服務獎”和“數字金融最佳業務創新獎”。

在“2022中國金融科技年會暨第十三屆金融科技應用創新獎頒獎典禮”上，本行獲“2022金融業數位化轉型突出貢獻獎”。

在“2022年首屆‘金蟾獎’評選”中，本行獲“2022聯合智評理財風雲獎”。

在“第十屆創新創業領袖峰會暨2022年度雙創盛典”中，本行官方微信公眾號獲“2022年度最具行業市場影響力新媒體獎”。

在“第八屆中國資產證券化論壇（CSF）年會”上，本行獲“年度創新機構嘉勉獎”。

在“中國金融創新論壇暨中國金融創新獎成果發佈會”上，本行獲“十佳交易銀行創新獎”和“十佳風險管理創新獎”。

在“第十三屆基金與財富管理·介甫獎頒獎典禮”上，本行獲“私人銀行傑出客戶服務獎”，子公司渤銀理財有限責任公司獲“卓越成長力銀行理財子子獎”。

在“大資管·新視野：洞見資管變革，聚焦財富格局——2022年中國資產管理與財富管理行業年度峰會暨第二屆‘金譽獎’頒獎典禮”上，本行獲“卓越財富管理銀行”“卓越私人銀行”“年度卓越投資回報銀行”“卓越運營管理能力銀行”“卓越轉型發展銀行”等獎項。

在“第六屆零售銀行創新實踐大獎”評選中，本行獲“最佳客群經營獎”。

獨立第三方鑒證報告

獨立有限鑒證報告

畢馬威華振通字第 2300068 號

渤海銀行股份有限公司董事會：

我們接受渤海銀行股份有限公司（以下簡稱“渤海銀行”或“貴行”）董事會的委託，對渤海銀行編制的截至 2022 年 12 月 31 日止年度的 2022 渤海銀行社會責任報告（以下簡稱《社會責任報告》）中選定的 2022 年度關鍵資料（以下簡稱“關鍵資料”）執行了有限保證的鑒證業務。

一、關鍵資料

本報告就以下《社會責任報告》關鍵資料實施了有限保證的鑒證工作：

- 普惠型小微企業貸款餘額（億元）
- 涉農貸款餘額（億元）
- 綠色貸款餘額（億元）
- 境內外分支機構數量（家）
- 總行辦公耗電總量（度）
- 總行辦公耗水總量（噸）
- 員工總數（人）
- 女性員工數（人）
- 少數民族員工數量（人）
- 開展員工培訓期數（期）
- 投訴辦結率（%）

獨立有限鑒證報告（續）

一、關鍵資料（續）

我們的鑒證工作僅限於《社會責任報告》中選定的 2022 年度關鍵資料，《社會責任報告》中所披露的其他資訊、2021 年度及以前年度資訊均不在我們的工作範圍內。

二、標準

渤海銀行編制《社會責任報告》關鍵資料所採用的標準列示於本報告前附的關鍵資料編制基礎（以下簡稱“編制基礎”）中。

三、董事會的責任

按照編制基礎編制《社會責任報告》關鍵資料是貴行董事會的責任。這種責任包括設計、執行和維護與編制《社會責任報告》關鍵資料有關的內部控制，以使該等資料不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

四、我們的獨立性與品質控制

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。該職業道德準則以誠信、客觀、專業勝任能力及應有的關注、保密和良好的職業行為為基本原則。

本事務所遵循《國際品質控制準則第 1 號》，據此維護全面系統的品質控制體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策與程式。

獨立有限鑒證報告 (續)

五、註冊會計師的責任

我們的責任是在執行鑒證工作的基礎上對《社會責任報告》關鍵資料發表結論。

我們根據《國際鑒證業務準則第 3000 號 (修訂版): 歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作, 該準則要求我們計畫和實施工作, 以形成鑒證結論。

六、實施的工作總結

有限保證的鑒證業務所實施程式的性質和時間較合理保證的鑒證業務有所不同, 且範圍較小。因此, 有限保證的鑒證業務的保證程度遠低於合理保證的鑒證業務。我們不會就《社會責任報告》關鍵資料是否在所有重大方面按照編制基礎編制, 發表合理保證意見。我們的鑒證工作包括評估《社會責任報告》關鍵資料是否存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報風險, 選擇的鑒證程式取決於註冊會計師的判斷及我們對項目風險的評估。此外, 我們的工作並不旨在就渤海銀行內部控制的有效性發表意見。

在我們的工作範圍內, 我們僅在渤海銀行總行層面開展工作。

我們所實施的程式包括:

- 1) 對渤海銀行參與提供《社會責任報告》關鍵資料的相關部門進行訪談;
- 2) 對《社會責任報告》關鍵資料實施分析程式;
- 3) 對《社會責任報告》關鍵資料選擇樣本進行檢查;
- 4) 重新計算。

獨立有限鑒證報告（續）

七、固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務資料，尚無公認的評估和計量標準體系，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間資料的可比性。

八、結論

基於已實施的程式及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信《社會責任報告》中選定的關鍵資料未能在所有重大方面按照編制基礎編制。

九、使用限制

本報告僅是為董事會編制社會責任報告之用，並不適合及不能用作其他用途。我們不會對除渤海銀行董事會以外的任何協力廠商承擔任何責任。

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙)



中国 北京

二零二三年 四月二十六日

附：關鍵數據編制基礎

普惠型小微企業貸款餘額（億元）：普惠型小微企業貸款餘額為根據《中國銀保監會辦公廳關於 2022 年進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》（銀保監辦發〔2022〕49 號）調整，剔除了票據貼現和轉貼現業務相關數據。

涉農貸款餘額（億元）：涉農貸款餘額包含農戶貸款餘額、非農戶個人農林牧漁業貸款餘額、農村企業及各類組織貸款餘額以及城市企業及各類組織涉農貸款餘額。

綠色貸款餘額（億元）：綠色貸款餘額指渤海銀行綠色貸款表內餘額。綠色貸款餘額參考《中國人民銀行關於修訂綠色貸款專項統計制度的通知》（銀髮〔2019〕326 號）規定的範圍。

境內外分支機構數量（家）：境內外分支機構數量包括渤海銀行股份有限公司在境內外的一級分行、二級分行、支行和社區小微支行。

總行辦公耗電總量（度）：總行辦公耗電總量為渤海銀行股份有限公司總行大廈全年所消耗的電力總量。

總行辦公耗水總量（噸）：總行辦公耗水總量為渤海銀行股份有限公司總行大廈全年所消耗的用水量總量。

員工總數（人）：員工總數指渤海銀行股份有限公司在境內外分支機構範圍內，簽有勞動合同的正式員工的總人數，不包括勞務派遣用工。

女性員工數（人）：女性員工數指渤海銀行股份有限公司在境內外分支機構範圍內，簽有勞動合同的正式員工中女性員工的總人數，不包括勞務派遣用工。

少數民族員工數量（人）：少數民族員工數量指渤海銀行股份有限公司在境內外分支機構範圍內，簽有勞動合同的少數民族正式員工總人數。

開展員工培訓期數（期）：員工培訓期數是指渤海銀行股份有限公司為合同制員工所舉辦的培訓專案累計值，數據包括總行、境內外分行所舉辦的脫產培訓專案和線上培訓專案。

投訴辦結率（%）：投訴辦結率 = (1 - 未辦結客戶投訴量 / 客戶投訴總量) x 100%。

ESG 相關議題重要制度清單

議題	制度名稱
■ 風險管理	《渤海銀行授信業務環境和社會風險管理辦法》
■ 員工行為管理	《渤海銀行從業人員職業操守準則》 《渤海銀行員工手冊（2012 版）》
■ 反洗錢	《渤海銀行股份有限公司洗錢和恐怖融資風險管理政策》 《渤海銀行客戶身份識別管理辦法》 《渤海銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》
■ 反腐敗	《渤海銀行黨委關於一體推進不敢腐不能腐不想腐的實施方案》
■ 內部審計	《渤海銀行股份有限公司內部審計章程（2022 年修訂）》 《渤海銀行股份有限公司內部審計政策與程式（2022 年修訂）》
■ 資訊安全	《渤海銀行資訊系統安全體系規範》 《渤海銀行資訊安全管理辦法》 《渤海銀行虛擬專用網管理辦法》 《渤海銀行互聯網資產安全管理辦法》 《渤海銀行網路安全漏洞管理辦法》 《渤海銀行資訊科技安全運營管理辦法》 《渤海銀行終端安全管理辦法》 《渤海銀行資訊系統安全開發生命週期管理辦法》 《渤海銀行資訊系統密碼密鑰管理辦法》 《渤海銀行數據生命週期安全管理辦法》

議題	制度名稱
<p>消費者權益保護</p>	<p>《渤海銀行股份有限公司金融消費者權益保護工作規劃（2021-2025）》</p> <p>《渤海銀行股份有限公司消費者權益保護管理辦法（2022 年修訂）》</p> <p>《渤海銀行消費者權益保護工作考核評價管理辦法（2022 年修訂）》</p> <p>《渤海銀行客戶個人金融資訊保護管理辦法（2022 年修訂）》</p> <p>《渤海銀行金融產品和服務資訊披露管理辦法（試行）》</p> <p>《渤海銀行金融產品和服務資訊查詢管理辦法（試行）》</p> <p>《渤海銀行金融知識普及和消費者教育管理辦法（2022 年修訂）》</p> <p>《渤海銀行消費者權益保護工作內部監督和責任追究管理辦法（試行）》</p> <p>《渤海銀行消費者權益保護重大突發事件應急處置預案（2022 年修訂）》</p> <p>《渤海銀行金融消費者權益保護審查管理辦法（2022 年修訂）》</p> <p>《渤海銀行消費投訴處理管理辦法（2022 年修訂）》</p> <p>《渤海銀行重大投訴事件應急處置預案》</p> <p>《渤海銀行消費投訴處理考核評價辦法（試行）》</p> <p>《渤海銀行金融糾紛多元化解工作指引》</p> <p>《渤海銀行關於積極運用調解機制化解金融糾紛的指導意見》</p>
<p>■ 招聘與雇傭</p>	<p>《渤海銀行人事管理操作流程（2018 年修訂）》</p> <p>《渤海銀行中高層管理人員選拔聘用辦法（2020 年修訂）》</p> <p>《渤海銀行基層管理人員選拔聘用辦法（2018 年修訂）》</p> <p>《渤海銀行員工退出管理辦法（試行）》</p>
<p>■ 綠色金融</p>	<p>《渤海銀行 2022 年度信貸政策》</p> <p>《渤海銀行關於進一步推動綠色金融業務發展的指導意見》</p>

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、有害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	P28-P29 P66-P75
A1.1	排放物種類及相關排放數據	不遵守 就解釋	P28-P29 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和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	本行作為金融機構而非工業企業，運營過程中不產生對大氣和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；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	P29
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	P28-P29
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	不遵守 就解釋	P28-P29 P66-P75
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	P28-P29 P66-P75

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	P28-P30 P66-P75
A2.1	按类型划分的直接及（或）间接能源（如电、气、油）总耗量及密度	不遵守 就解釋	P29
A2.2	總耗水量及密度	不遵守 就解釋	P29
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果	不遵守 就解釋	P28-P29 P69-P75
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	P29
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	不適用
層面 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	P28-P29 P66-P75
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	P28-P29 P66-P75
■ B 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 B1：僱傭			

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
一般披露	有關薪酬及解僱、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	P26 P31-P33 P116-P125
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數	建議披露	P31
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率	建議披露	P31
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	P32 P120-P125
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，以及相關執行及檢查方法	建議披露	P32 P120-P125

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	有關提供僱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 就解釋	P32 P118-P119
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	建議披露	P32
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	建議披露	P32 披露了本行員工培訓的平均時數。本行尚未建立按性別劃分的每名僱員完成受訓的平均時數，將在下一步工作中不斷完善統計指標
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 就解釋	P33
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	P33
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 就解釋	P27 P30

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	P28
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	P27-P28 P30
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	P30 P33-P34 P104-P115
B6.1	已售或已運送總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	建議披露	不適用
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	P102-P104
B6.3	描述與維護和保障知識產權有關的慣例	建議披露	本行法律規定，嚴格維護與保障知識產權
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式	建議披露	不適用
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	P111-P112

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
層面 B7: 反貪污			
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	P34
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	P14-P15 P34
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	P18-P23 P44-P72 P76-P115
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	P126-P133
B8.2	專注範疇所動用資源 (如時間或金錢)	建議披露	P126-P133

GRI 指標索引

一、GRI2：一般披露 2021

(一) 組織及其報告做法

披露項	內容	報告中位置
2-1	組織詳細情況	P9-P17, P26-P27, P31
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	P1
2-3	報告期、報告頻率和聯繫人	P1, P157
2-4	資訊重述	與往年報告相比，報告範圍沒有重大改變
2-5	外部鑒證	P135-P139

(二) 活動和工作者

披露項	內容	報告中位置
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	P8-P17, P24-P35
2-7	員工	P31-P33, P116-P125
2-8	員工之外的工作者	參見年報

(三) 管治

披露項	內容	報告中位置
2-9	管治架構和組成	P10-P11
2-10	最高管治機構的提名和遴選	參見年報
2-11	最高管治機構的主席	參見年報
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P4, P12-P13, P40
2-13	為管理影響的責任授權	P40-P43
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P4, P40

披露項	內容	報告中位置
2-15	利益衝突	參見年報
2-16	重要關切問題的溝通	P41-P43
2-17	最高管治機構的共同知識	P12-P13
2-18	對最高管治機構的績效評估	參見年報
2-19	薪酬政策	P26
2-20	確定薪酬的程式	參見年報
2-21	年度總薪酬比率	參見年報
(四) 戰略、政策和實踐		
披露項	內容	報告中位置
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	P4-P7
2-23	政策承諾	P5-P7
2-24	融合政策承諾	P31-P33, P116-P133
2-25	補救負面影響的程式	P14-P15, P34
2-26	尋求建議和提出關切的機制	P38-P40
2-27	遵守法律法規	P14-P15
2-28	協會的成員資格	P134
(五) 利益相關方參與		
披露項	內容	報告中位置
2-29	利益相關方參與的方法	P41-P43
2-30	集體談判協議	不適用

二、GRI3：實質性議題 2021

3-1	確定實質性議題的過程	P41
3-2	實質性議題清單	P41-P43
3-3	實質性議題的管理	P43

三、GRI201：經濟績效 2016

披露項	內容	報告中位置
201-1	直接產生和分配的經濟價值	P16-P17, P26
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P68-P72

四、GRI202：市場表現 2016

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	本行計畫在未來逐步披露
202-2	從當地社區僱傭高管的比例	本行計畫在未來逐步披露

五、GRI203：間接經濟影響 2016

披露項	內容	報告中位置
203-1	基礎設施投資和支持性服務	P46-P47, P52-P55
203-2	重大間接經濟影響	P26-P27, P68-P72, P128-P133

六、GRI204：採購實踐 2016

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	P28

七、GRI205：反腐敗 2016

披露項	內容	報告中位置
205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	P34
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	P34

八、GRI206：反競爭行為 2016

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	P34

九、GRI301：物料 2016

披露項	內容	報告中位置
301-1	所用物料的重量或體積	P28
301-2	所使用的回收進料	不適用
301-3	回收產品及其包裝材料	不適用

十、GRI302：能源 2016

披露項	內容	報告中位置
302-1	組織內部的能源消耗量	P29
302-3	能源強度	P29
302-4	減少能源消耗量	P29
302-5	降低產品和服務的能源需求	P29, P73-P75

十一、GRI303：水資源和污水：2018

披露項	內容	報告中位置
303-1	按源頭劃分的取水	不適用
303-2	因取水而受重大影響的水源	不適用
303-3	水迴圈與再利用	P29

十二、GRI305：排放 2016

披露項	內容	報告中位置
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	不適用
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	不適用
305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	不適用
305-4	溫室氣體排放強度	不適用
305-5	溫室氣體減排量	不適用
305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	不適用
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	不適用

十三、GRI306：廢棄物 2020

披露項	內容	報告中位置
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P29
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	P29
306-3	產生的廢棄物	P29
306-4	從處置中轉移的廢棄物	P29
306-5	進入處置的廢棄物	P29

十四、GRI308：供應商環境評估 2016

披露項	內容	報告中位置
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	P30

十五、GRI401：僱傭 2016

披露項	內容	報告中位置
401-1	新進員工和員工流動	P31
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P32, P116-P125

十六、GRI402：勞資關係 2016

披露項	內容	報告中位置
402-1	有關運營變更的最短通知期	本行計畫在未來逐步披露

十七、GRI403：職業健康與安全 2018

披露項	內容	報告中位置
403-2	傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	計畫未來披露

十八、GRI404：培訓與教育 2016

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	P32
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	P32, P118-P119

十九、GRI405：多元化和平等機會 2016

披露項	內容	報告中位置
405-1	管制機構與員工的多元化	P32-P33

二十、GRI406：反歧視 2016

披露項	內容	報告中位置
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	P32-P33

二十一、GRI407：結社自由與集體談判 2016

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	不適用

二十二、GRI408：童工 2016

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	不適用

二十三、GRI409：強迫或強制勞動 2016

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	不適用

二十四、GRI410：安保實踐 2016

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	不適用

二十五、GRI411：原住民權利 2016

披露項	內容	報告中位置
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用

二十六、GRI413：當地社區 2016

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	P97-P99
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	不適用

二十七、GRI414：供應商社會評估 2016

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	P27-P28
414-2	供應鏈對社會的負面影響及採取的行動	不適用

二十八、GRI415：公共政策 2016

披露項	內容	報告中位置
415-1	政治捐獻	不適用

二十九、GRI416：客戶健康與安全 2016

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	P104-P108
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用

三十、GRI417：營銷與標識 2016

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	P34-P35, P104-P108
417-2	涉及產品和服務資訊與標識的違規事件	不適用
417-3	涉及市場行銷的違規事件	不適用

三十一、GRI418：客戶隱私 2016

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	不適用



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：天津市河东区海河东路 218 号

邮编：300012

电话：86 (22) 5831 6666