



2023

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十三份社會責任報告。本報告是年度報告，涉及的時間範圍為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

上一份報告發佈日期為 2023 年 4 月。

二、編制原則

(一) 作為香港聯合交易所主板上市企業（股份代號 09668），本報告遵循香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的編制原則。

1. 重要性：本報告通過“ESG 議題識別”“ESG 議題重要性分析”“利益相關方”等內容，披露了 ESG 重要性評估工作情況。

2. 量化：本報告採用量化的方法對適用的關鍵性績效指標進行計量並予以披露，具體內容涵蓋於“ESG 績效”及“主要環境績效”等部分。

3. 一致性：本報告保持了 ESG 關鍵績效統計方法、口徑與往年報告的一致性，對於存在統計方法、口徑差異的指標進行了標注和說明。

(二)《環境、社會及管治報告指引》各項指標在本報告中對應情況，參見“聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引”部分。

(三) 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）》。

(四) 本報告立足於本行實際情況，所採用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 2023 年度財務報告，部分涉及其他年度數據。如無特別說明，本報告中涉及的幣種均為人民幣。

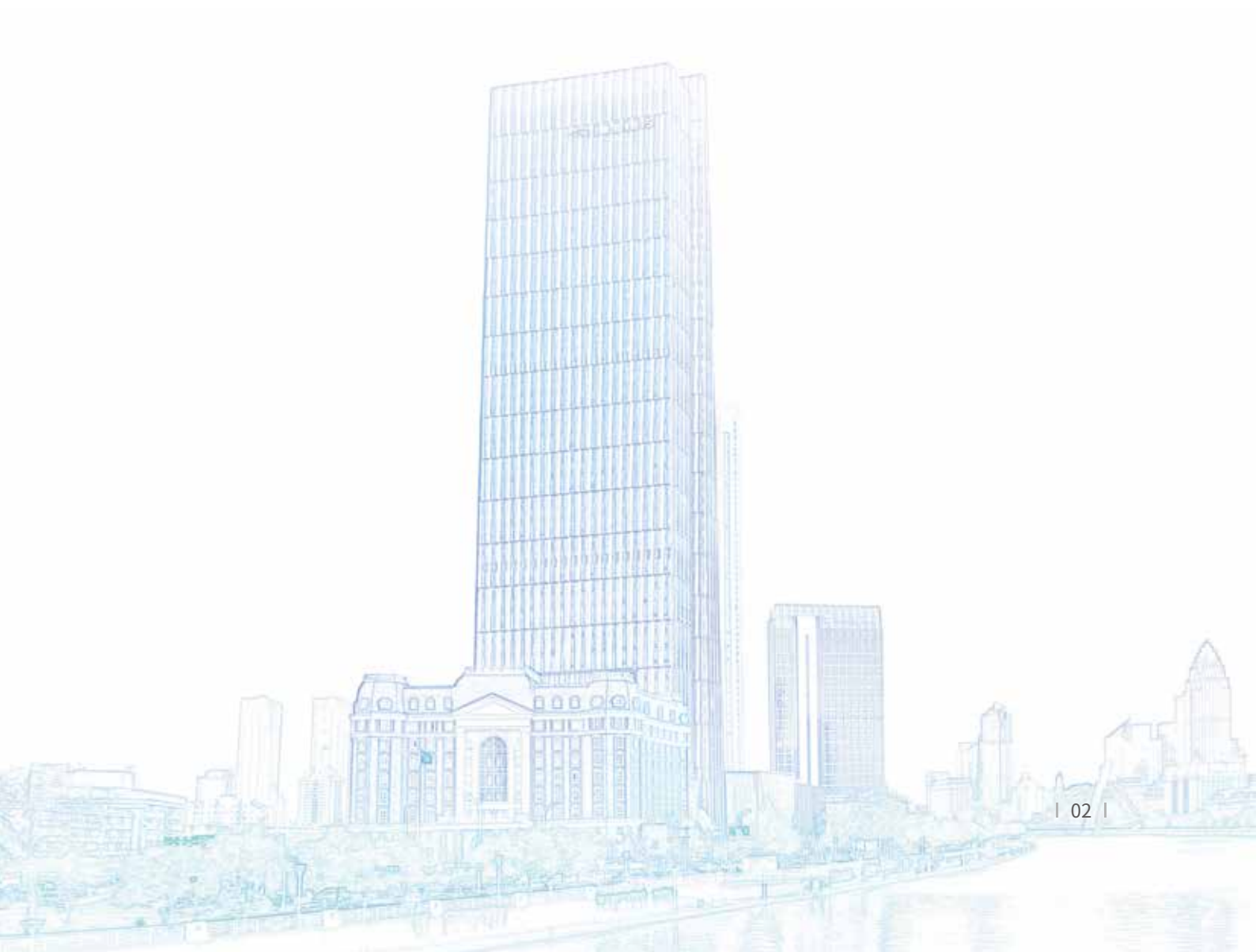
本報告中小微企業貸款餘額、普惠型小微企業貸款餘額、綠色信貸餘額，數據均來源於本行報送國家金融監管總局的監管報表。

五、保證方法

為保證報告的真實性、可靠性，本報告由德勤華永會計師事務所（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。



目录 CONTENTS

報告編制說明	01
目錄	03
董事長致辭	05
行長致辭	07
關於渤海銀行	09
一、銀行簡介	09
二、組織結構	11
三、社會認可	13
ESG 績效	15
一、經濟績效	17
二、環境績效	17
三、社會績效	19

23 ESG 戰略與治理

- 25 一、ESG 戰略
- 26 二、ESG 管理
- 27 三、議題重要性分析
- 29 四、利益相關方

31 環境： 擦亮綠色底色 建設美麗中國

- 33 一、完善綠色金融治理結構
- 34 二、健全綠色金融政策制度
- 35 三、加強氣候環境風險管理
- 37 四、深化綠色金融服務內涵
- 41 五、堅持做好自身綠色運營





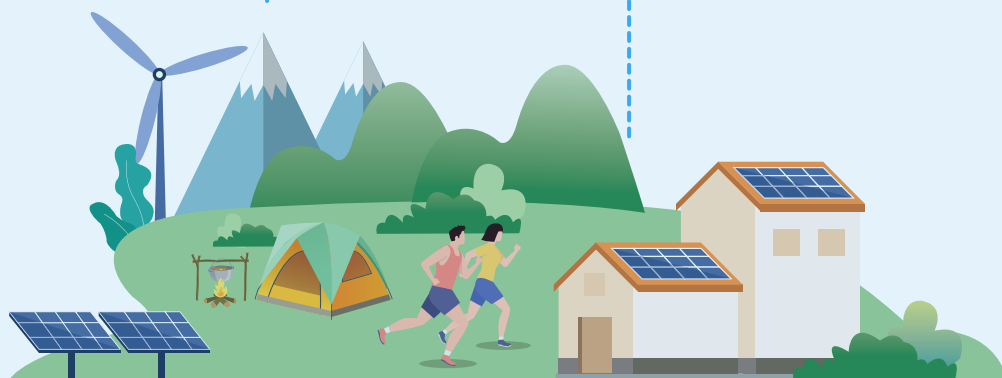
社會： 堅守為民本色 共創繁榮美好

一、提質增效服務實體經濟	45
二、金融創新增進民生福祉	61
三、數字金融增進服務質效	67
四、提升管理保障服務品質	72
五、持續強化消保效能建設	78
六、珍視員工建設和諧職場	88
七、智能體系深化採購實踐	92
八、融入公益廣繼奉獻精神	93

43

管治： 鑄足穩健成色 築牢發展基座

97	○	
99		一、優化提升公司治理能力
100		二、強健全面風險管理機能
101		三、依法合規保障穩健發展
103	○	獨立鑒證報告
107	○	ESG 相關議題重要制度清單
109	○	聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引
115	○	GRI 指標索引
121	○	TCFD 建議披露內容索引
122	○	讀者回饋



董事長致辭

2023 年是全面貫徹落實黨的二十大精神開局之年。渤海銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的二十大和二十屆二中全會精神，認真貫徹落實中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神和天津市委市政府工作要求，胸懷“國之大者”，強化使命擔當，將 ESG 理念融入經營管理，做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章，與利益相關方攜手共創高質量發展、可持續發展新局面。在 MSCI 的 ESG 評級中保持 A 級，位於上市國內銀行先進行列。

添彩盛世春色 提質增效服務實體經濟。渤海銀行堅定踐行金融工作的政治性，精準助力科技創新，支持先進製造業，扶持小微企業，推進鄉村振興，服務基礎設施建設，融入區域經濟大局，提質增效扎實服務實體經濟。我們以“盤活存量、培育增量、提升品質”統攬全行工作，深化改革轉型，統籌推進高質量發展。

擦亮綠色底色 錨定雙碳建設美麗中國。渤海銀行深入貫徹習近平生態文明思想，錨定“3060 目標”，健全綠色金融政策制度，深化綠色金融服務內涵，服務經濟社會發展全面綠色轉型和美麗中國建設。我們完善自身綠色發展治理結構，全面管理氣候環境風險，堅持做好綠色運營。

堅守為民本色 增進福祉共創美好生活。渤海銀行全面踐行金融工作的人民性，深耕數字金融，構建創新型金融服務模式；助力百姓安居樂業，有力推進養老金融發展；不斷提高服務精細化管理水準，提升服務品質和客戶滿意度，滿足人民日益增長的美好生活需要。我們持續提升員工價值，促進員工發展，保障員工權益，積極參與公益慈善，持續進行定點幫扶，傳遞金融溫度，增進民生福祉。

鑄足穩健成色 優化治理築牢發展基座。渤海銀行深入貫徹“兩個一以貫之”重要要求，持續加強黨的建設，推動全面從嚴治黨向縱深發展，統籌推進黨風廉政建設和反腐敗工作；推進中國特色現代國有企業制度優勢轉化為治理效能，不斷夯實可持續發展基礎。持續加強董事會履職能力建設，充分發揮對 ESG 管理的決策、督導作用，把握好可持續發展“方向盤”；秉承依法合規價值觀，促進經營管理規範有序。

2024 年是新中國成立七十五周年，是實施“十四五”規劃承上啟下的關鍵之年，也是渤海銀行推進高質量轉型發展的關鍵一年。我們將深入貫徹落實習近平總書記在中央經濟工作會議、中央金融工作會議上的重要部署和視察天津重要講話精神，牢記“高質量發展是新時代的硬道理”，深刻把握金融工作的政治性、人民性，堅定不移走中國特色金融發展之路。切實履行政治責任、經濟責任、環境責任、社會責任，不斷滿足新質生產力發展和人民群眾金融需求，在中國式現代化的偉大征程中，踔厲奮發，勇毅前行。

渤海銀行股份有限公司

黨委書記、董事長：王錦虹

2024 年 2 月

行長致辭

2023年，渤海銀行深入學習貫徹黨的二十大和二十屆二中全會精神，深入學習領會、自覺貫徹落實中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神，以“盤活存量、培育增量、提升品質”為指針推進高質量發展。堅持以人民為中心的價值取向，堅持把金融服務實體經濟作為根本宗旨，堅持推進轉型創新發展。胸懷“國之大者”，強化使命擔當，在推進自身高質量轉型發展的過程中，初心如磐切實履行社會責任，為人民幸福美好生活持續貢獻渤海力量。

渤海之責：融入發展大局，服務實體經濟。我們完整準確全面貫徹新發展理念，以服務實體經濟作為出發點和落腳點，始終將信貸資源投放與國家發展戰略緊密銜接，提質增效服務實體經濟。建立多層次服務體系，精益服務“專精特新”企業，以金融動力促進科技創新；立足重點領域補短板，惠民生，支持先進製造業，助力基礎設施建設；落實高質量發展“十項行動”，促進區域經濟協調發展。

渤海之本：堅持金融普惠，促進民生改善。我們全面踐行金融政治性、人民性，堅持金融普惠，不斷拓展小微企業服務深度廣度，扎實開展鄉村振興金融服務工作，持續減費讓利幫助企業紓困解難，進一步提升金融普惠性和可獲得性。截至2023年末，渤海銀行普惠貸款餘額514.71億元，普惠貸款戶數115,665戶，平均貸款執行利率5.13%；普惠型涉農貸款餘額較上年增長24.67%，完成全年計畫的183.71%。近三年，累計為15萬戶普惠小微企業執行減息1.55億元。我們不忘金融為民初心，做好保交樓、保民生、保穩定各項工作，助力百姓安居；搭建“五個一”服務體系框架，有力推動“養老金融”業務發展；打造自營消費貸款產品，搭建智慧商圈生態平臺，促進消費惠民生，振經濟；著力提高金融服務便利性，切實增強新市民的獲得感、幸福感。我們努力提高服務精細化管理水準，切實全面保障消費者權益，持續提升服務品質和客戶滿意度。

渤海之綠：深化綠色金融，推進生態文明。我們深入貫徹習近平生態文明思想，圍繞“3060目標”推進綠色發展。我們不斷完善綠色金融治理結構，董事會設立風險管理和綠色金融委員會，高級管理層設立綠色金融工作領導小組。ESG風險管理要求嵌入投融資業務管理全流程，全面管理氣候風險與機遇。優化綠色金融體制機制，深化綠色金融服務內涵。圍繞資源、能源消耗和溫室氣體排放特徵，開展節能降耗工作；施行綠色採購，積極宣導綠色低碳理念，提升自身綠色運營水準。截至2023年末，渤海銀行綠色貸款餘額312.59億元，較年初增長39.54億元，增幅14.48%。

渤海之新：聚焦科技金融，踐行服務宗旨。我們持續打造技術與數據雙輪驅動的金融科技能力，數位化賦能綜合金融服務能力不斷增強。我們緊密圍繞“中臺架構、數據驅動、智能運維、敏捷高效”的思路，通過雲計算、人工智慧、自然語言學習、知識圖譜及大數據等技術，提升對業務的數位化支持

能力。著力打造“渤海E家”零售銀行服務品牌，成功發佈手機銀行6.2版本，圍繞“金融+生活”的“雙頭模式”不斷迭代升級，扎實推進綜合化、數位化、生態化建設進程。我們在對公業務等傳統業務中注入數位化因數，對供應鏈金融、跨境金融、現金管理、普惠金融等進行數位化改造，穩步提升服務實體經濟的能力和水準。

渤海之穩：嚴守風險底線，護航健康發展。我們進一步完善公司治理架構、制度體系和資訊溝通機制，持續優化公司治理能力。我們嚴守風險管理底線，秉承“全面、主動、敏捷、到位”的風險管理理念，堅持“穩健”風險偏好；強化風險文化宣導，強化技術驅動、客戶驅動、創新驅動、數據驅動，提升風險管理精細化、數位化水準，推進全面風險管理能力建設，以智能、敏捷的風控能力助推轉型振興，促進業務穩健可持續發展。2023年，本行資產品質健康穩定，各類風險平穩可控。我們建立“四位一體”內部控制組織體系，不斷完善內控合規管理長效機制，內控合規管理實現“全面、全程、全員”，有力保障經營管理穩健進取。我們立足大政方針強化做實政治監督，聚焦重點任務開展專項監督，貫徹落實中央八項規定精神糾治“四風”，縱深推進反腐敗鬥爭。2023年，本行制定黨風廉政建設和反腐敗23條集中整改措施；緊盯關鍵節點正風肅紀，開展監督檢查1221次。

渤海之善：弘揚公益精神，助力民生保障。我們弘揚公益精神深耕公益專案，持續十年開展定點幫扶，進行專項公益捐贈，支持鄉村振興全面推進。我們加強員工志願者隊伍建設，深入推進志願服務活動，落實落細新時代文明實踐，關愛弱勢群體暖民心，為增進社會福祉貢獻力量。2023年初，本行再次向天津市薊州區定點幫扶村捐款320萬元，向內蒙古自治區察右後旗捐款99.98萬元。截至2023年末，總行機關志願服務隊累計服務時長15,751小時，服務群眾4萬餘人。

2023年是落實中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神的重要一年，是學習貫徹習近平總書記視察天津重要講話精神，全面建設社會主義現代化大都市，奮力譜寫中國式現代化天津篇章的重要一年。渤海銀行將完整準確全面貫徹新發展理念，主動融入和服務構建新發展格局，堅決踐行金融服務實體經濟高質量發展的根本宗旨，堅持穩中求進、以進促穩、先立後破，譜寫一曲推動新質生產力加快發展的精彩華章，為新中國成立75周年獻禮。

渤海銀行股份有限公司

黨委副書記、行長：屈宏志

2024年2月

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，是第一家在發起設立階段就引入境外戰略投資者的中資商業銀行，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。

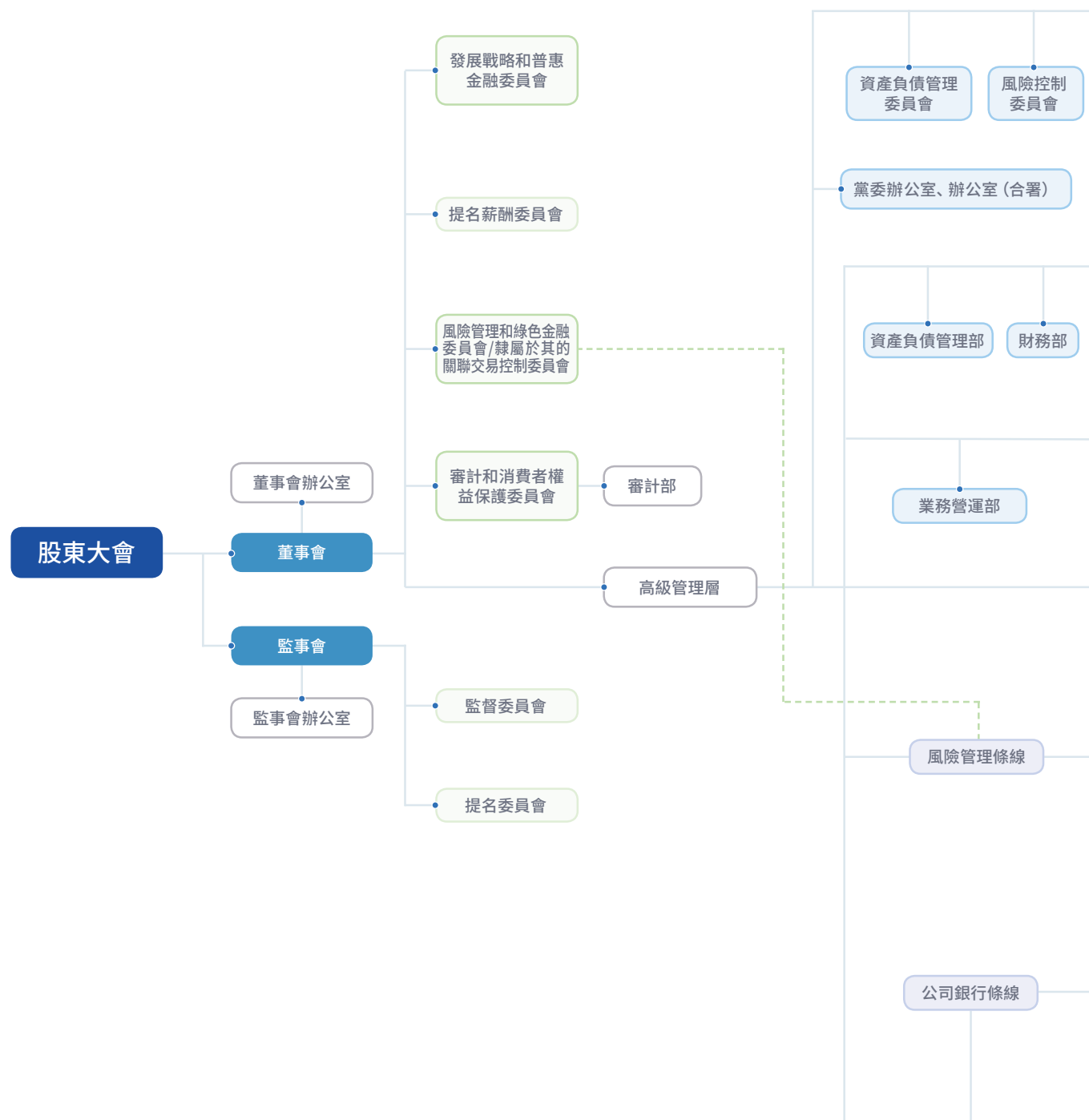
渤海銀行積極服務國家戰略、實體經濟、民生福祉，加快深化改革轉型發展，堅定踐行金融工作的政治性、人民性。用“盤活存量、培育增量、提升品質”統攬全行工作，以提升品質為前提和根本，以盤活存量為急需和關鍵，以培育增量為路徑和支撐，統籌謀劃高質量發展戰略。截至 2023 年末，資產總額達到 17,327.34 億元。已在全國 65 個重點城市及香港特別行政區設立 36 家一級分行、33 家二級分行、283 家支行、18 家社區小微支行，正式開業機構網點總數達到 370 家。另設有 1 個分行級專營機構資金運營中心，1 個一級子公司渤銀理財有限責任公司。

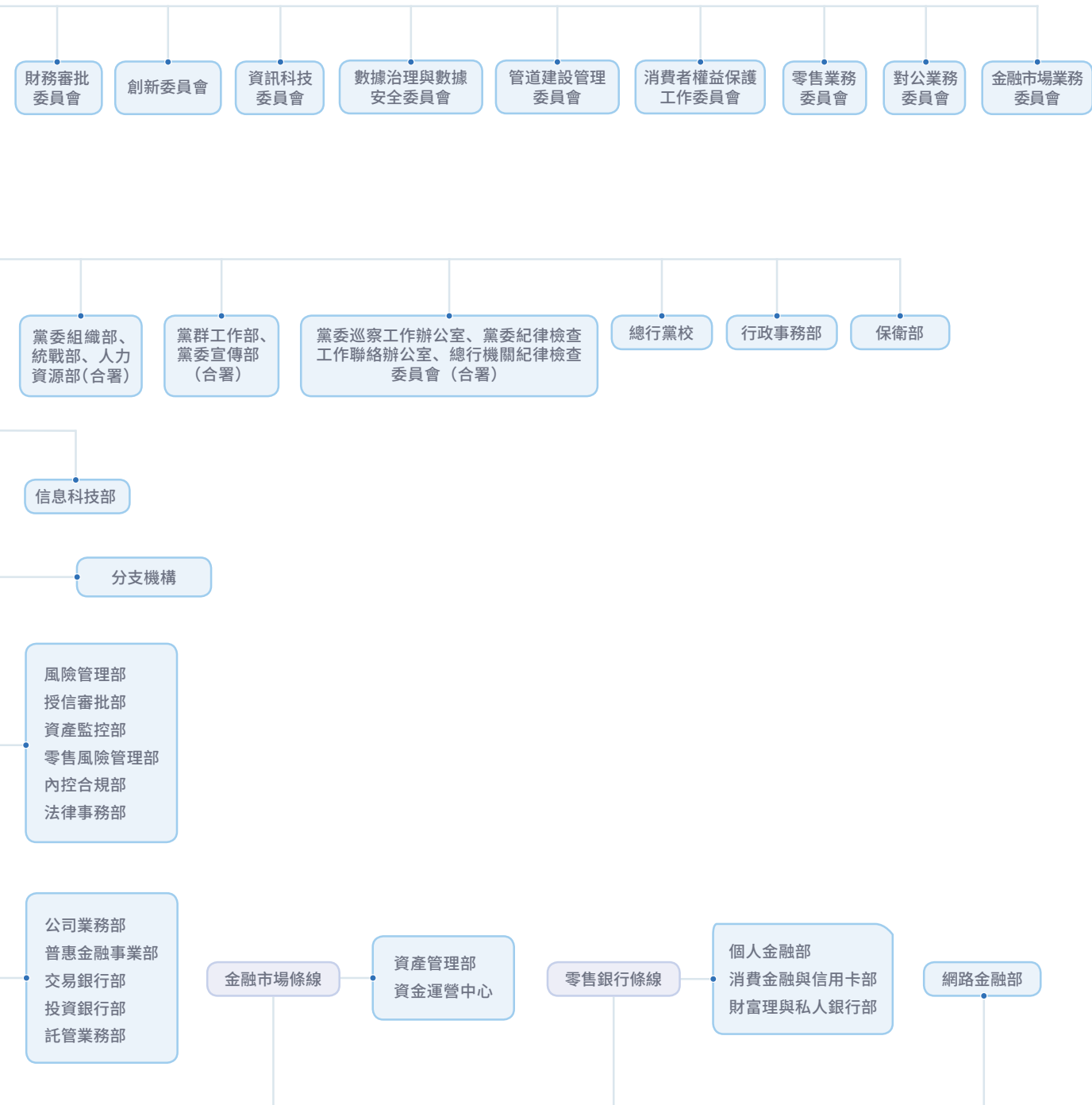
渤海銀行在英國《銀行家》雜誌公佈的 2023 年全球銀行 1000 強榜單中排名第 124 位。在權威媒體發起並主辦的銀行類獎項評選中屢獲殊榮，成功獲得了“2023 年度普惠金融服務銀行天璣獎”“2023 年度科技賦能金融機構獎”“金融消費者保護傑出實踐獎”“值得託付年度財富管理銀行”“2023 年度跨境金融領軍銀行”“年度養老金融服務機構”“核心競爭力·綠色發展之星”等多項殊榮。





二、組織結構





三、社會認可

在英國《銀行家》雜誌“2023 年全球銀行 1000 強”榜單中，本行排名第 124 位。

在《財富》“中國企業 500 強”榜單中，本行排名第 258 位。

在《時代週報》2023 年中國銀行業“成長力領先力”榜單中，本行排名第 23 位。

在《中國銀行保險報》主辦的“2023 銀行業 ESG 發展實踐案例”評選中，本行榮獲“科技賦能 ESG 發展案例”獎、“綠色金融創新案例”獎。

在《證券時報》主辦的“2023 中國銀行業天璣獎”評選中，本行榮獲“2023 年度普惠金融服務銀行天璣獎”。

在財聯社主辦的“2023 ‘金榛子’ 資產競爭力卓越案例”評選中，本行榮獲“卓越金融科技實力金榛子獎”。

在《時代週報》主辦的“2023 年金桔獎”評選中，本行榮獲“2023 年度科技賦能金融機構獎”。

在《21 世紀經濟報導》主辦的“2023 年度 21 世紀金融發展優秀案例”徵集中，本行榮獲“2023 年度企業服務銀行”獎、“2023 年度零售銀行”獎。

在投資者網主辦的“2023 思維財經投資者年會暨‘金橋獎’”評選中，本行榮獲“2023 年度優秀客戶服務商業銀行”獎。

在《每日經濟新聞》主辦的“2023 中國金融發展論壇暨第 14 屆金鼎獎”評選中，本行榮獲“年度卓越科技金融獎”。

在和訊網主辦的“第 21 屆財經風雲榜”評選中，本行榮獲“2023 年度跨境金融領軍銀行”獎。

在《北京商報》主辦的“2023 (第七屆) 企業社會責任發展論壇優秀案例”評選中，本行榮獲“2023 企業社會責任低碳榜樣”獎。

在《投資時報》主辦的“金禧獎”評選中，本行榮獲“2023 優秀銀行”獎、“2023 優秀金融服務銀行”獎、“2023 數字生活創新先鋒”獎。

在金融界主辦的“第十二屆金融界領航中國‘金智獎’”評選中，本行榮獲“傑出小微服務獎”。

在介面主辦的“2023 ESG 先鋒 60”評選中，本行榮獲“年度 ESG 綠色金融獎”。

在《投資時報》主辦的“2023 第六屆資本市場高峰論壇”上，本行榮獲“數字生活創新先鋒”獎。

在鳳凰網主辦的“2023 年度消費金融論壇”上，本行榮獲“2023 年度卓越服務實體銀行”獎。

在《華夏時報》主辦的“華夏機構投資者年會暨第十六屆金禪獎”評選中，本行榮獲“2023 年度優秀信用卡服務銀行”獎。

在《新京報》主辦的“金融行業金字招牌”評選中，本行榮獲“新銳產品創新者”獎。

在新浪網主辦的“2023（第十一屆）銀行綜合評選”中，本行榮獲“年度養老金融服務貢獻銀行”獎。

在《經濟觀察報》主辦的“2023 中國國際經濟管理技術論壇暨 2023 高質量發展峰會”上，本行榮獲“核心競爭力·綠色發展之星”獎。

在《金融界》聯合中國銀行業協會共同發起的“金融消費者保護主題研討會”上，本行榮獲“金融消費者保護傑出實踐獎”。

在財視中國主辦的“2023 年度零售銀行·介甫獎”頒獎典禮上，本行榮獲“介甫獎·卓越財富管理零售銀行獎”。

在國際金融理財標準委員會（FPSB China）“第四屆中國私人銀行精英賽（2023）”中，本行蟬聯“最佳組織獎”。

在普益標準主辦的“慧聚資管動力 智啟財富篇章——2023 資產管理與財富管理行業發展大會暨第三屆‘金譽獎’頒獎典禮”上，本行榮獲“卓越財富管理銀行”“卓越私人銀行”“卓越財富服務能力銀行”獎。

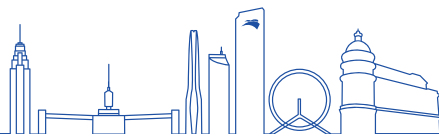
在財視中國主辦的“第十四屆基金與財富管理·介甫獎”評選中，本行子公司渤銀理財榮獲“優秀銀行理財子公司”獎，本行榮獲“優秀淨值型理財產品”獎。

在易趣財經傳媒、《金融理財》雜誌社發佈的 2022 年度第十三屆“金貔貅獎”金牌榜中，本行榮獲“年度金牌創新力金融機構”和“年度金牌創新力金融產品”獎。

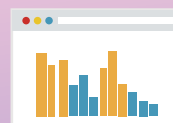
在《零售銀行》《數字銀行》共同舉辦的“第六屆零售銀行創新實踐大獎”評選中，本行榮獲“第六屆零售銀行創新實踐大獎——最佳客群經營獎”。

本行總行機關志願服務隊先後榮獲“全國金融系統學雷鋒活動示範點”，天津市慈善協會“志願服務先進集體”“志願服務先進集體”榮譽稱號。

在香港經濟日報主辦的“傑出環境、社會及企業管治表現嘉許計畫”中，本行香港分行榮獲“2022-2023 年度傑出 ESG 企業（Excellent ESG Enterprise of 2022-2023）”獎。



ESG 績效





一、經濟績效

指標	單位	2022 年	2023 年
總資產	萬元	165,945,990.2	173,273,383.6
營業收入	萬元	2,646,522.0	2,499,737.0
淨利潤	萬元	610,747.5	508,090.3
總資產收益率	%	0.38	0.30
淨資產收益率	%	5.81	4.48
不良貸款率	%	1.76	1.78
資本充足率	%	11.50	11.61
撥備覆蓋率	%	150.95	159.48

二、環境績效

(一) 關鍵環境績效

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
綠色貸款業務			
綠色貸款餘額	億元	273.05	312.59
綠色貸款同比增長	%	10.46	14.48
綠色貸款環境效益			
年節約標準煤	萬噸	8.34	16.46
折合減排二氧化碳當量	萬噸	29.52	47.42
折合減排化學需氧量	噸	420.98	2,248.30
折合減排氨氮	噸	897.02	362.34

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
折合減排二氧化硫	萬噸	0.05	0.04
折合減排氮氧化物	萬噸	0.09	0.04
折合減排揮發性有機物	噸	1545.45	844.11
折合減少水資源消耗	萬噸	44.47	37.17

注：綠色信貸餘額按照人民銀行口徑統計全行綠色信貸數據。

(二) 物料

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
各類宣傳品，卡片信封、單頁的紙張使用量	萬張	26.20	17.95
信用卡使用電子賬單的客戶占比	%	100	100
電子賬單節約用紙量	萬張	585.10	771.23

(三) 能源

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
數據中心平均能源利用效率 (PUE)	-	1.78	1.79
數據中心耗電總量	度	10,070,715	20,650,820
總行大廈辦公耗電總量	度	19,869,508	20,743,392
總行公務用車耗油總量	升	13,494	14,873
總行大廈燃氣消耗總量	立方米	1,058,582	749,254

注：1. 總行大廈辦公耗電總量、總行大廈燃氣消耗總量均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。

(四) 水資源

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
總行辦公耗水總量	噸	91,571	86,390

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。

(五) 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。

(六) 環境合規

2023 年，本行未因環保違規遭受處罰，也未接到任何環境申訴。

三、社會績效

(一) 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。

(二) 間接經濟影響

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
境內外分支機構數量	家	336	370
境內自助銀行數量	家	335	369
自助設備數量	臺	625	605

(三) 採購實踐

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
中國大陸地區供應商數量	家	581	689
海外地區供應商數量	家	5	7
集中採購專案總數	個	358	848
集中採購涉及預算金額	萬元	41,530	89,558
集中採購平均專案週期	天	57	34
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	595	457
金融科技專案涉及預算金額	萬元	61,081	58,474
金融科技專案平均專案週期	天	95.5	95.3

(四) 產品與服務

本行將金融科技視作高質量發展的重要引擎，驅動“輕前臺、快中臺、強後臺”全方位數位化轉型，不斷提高金融服務實體經濟的能力和水平。本行積極實踐“以數促實”“數實融合”的新發展要求，持續鞏固金融與技術優勢，迭代升級各類金融產品。在零售業務上，扎實推進綜合化、數位化、生態化建設進程；在對公業務上，實現線上金融服務從“1.0 時代”的嘗試到“3.0 時代”的突破，從滿足企業客戶基礎業務到實現全面線上功能服務，為不斷變化的企業需求適配創新金融產品和服務，不斷提升數字經濟和實體經濟緊密融合的數位化金融服務能力，助力人民奔向美好生活。



(五) 行銷與標識

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
客戶綜合滿意度	%	99.17	99.38
遠程銀行人工服務量	萬人次	56.31	109.86
網路管道互動智能機器人服務量	萬人次	109.51	274.36
受理客戶投訴數	件	11,380	21,907
獲得客戶表現肯定	次	77	324

(六) 僱傭

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
員工總數	人	13,286	13,901
女性員工數	人	7,080	7,403
男性員工數	人	6,206	6,498
30 歲以下員工數量	人	3,404	3,509
31 至 50 歲員工數量	人	9,153	9,554
50 歲以上員工數量	人	729	838
新增員工數量	人	2,106	1,360
中國內地員工數量	人	13,222	13,843
香港地區員工數量	人	64	58
員工流失率	%	5.15	4.92
男性員工流失率	%	2.94	2.57
女性員工流失率	%	2.21	2.35
30 歲以下員工流失率	%	1.58	1.60
31 至 50 歲員工流失率	%	3.47	3.18
50 歲以上員工流失率	%	0.10	0.14

(七) 培訓與教育

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
開展員工培訓期數	期	5,012	4,075
員工參與培訓人數	人	942,078	1,268,308
線上學習員工數量	人	14,221	14,870
員工人均培訓學習時長	小時	24.89	31.55
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	60	75
基層員工培訓平均時長	小時	23.88	33.66

(八) 多元化與平等機會

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
員工性別比例	%	46.74	53.26
中高層管理人員性別比例	%	80.77	19.23

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
少數民族員工數量	人	566	633

(九) 公益慈善

指標名稱	單位	2022 年	2023 年
公益捐贈支出	萬元	420	465.98

ESG 戰略與治理

本行確立以全面履行社會責任為核心的企業使命，推動 ESG 理念充分融入企業文化體系，不斷完善社會責任戰略。本行立足自身實際，對標 ESG 管理國際標準，持續加強社會責任治理工作力度。在 MSCI 的 ESG 評級中保持 A 級，位於上市國內銀行先進行列。





一、ESG 戰略

社會責任觀與模型



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**

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**

本行堅持依法合規經營。通過多元化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。

二、ESG 管理

治理架構

本行董事會是 ESG 風險管理的最高決策機構，承擔 ESG 風險管理的最終責任，推動全行貫徹落實“碳達峰、碳中和”目標；對 ESG 相關重大事項進行審議和決策，定期檢視 ESG 相關工作進展，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。董事會下設風險管理和綠色金融、審計和消費者權益保護、發展戰略和普惠金融等專門委員會，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履行 ESG 職責的重要議題，並向董事會提出意見建議。

董事會對 ESG 的管理

2023 年，本行董事會審議通過了 21 項 ESG 相關議案，包括本行年度社會責任（ESG）報告、年度企業管治政策檢討、ESG 風險管理政策、刊發季度財務等資訊內幕消息公告、年度綠色金融工作報告、年度報告及中期報告、年度及半年度全面風險管理報告、捐款事項、董事長變更、集團風險偏好陳述修訂、消費者權益保護管理辦法修訂、股東資質評估報告等；聽取了 8 項 ESG 相關報告，包括年度關聯交易專項報告、年度金融支持鄉村振興工作情況報告、

年度普惠金融業務發展計畫、半年度消費者權益保護工作總結及工作計畫、季度消費者投訴情況報告、消費者權益保護監管評價等；全體董事學習了香港聯交所最新制度規定，參加了“反貪污”和“金融消費者權益保護監管重點、國際趨勢與啟示”專題培訓；年內新任 3 位董事參加了香港上市公司合規培訓。

前述董事會審議通過的《2022 年度報告》和《2023 年中期報告》均包含“ESG 風險”專題內容，《2022 年度全面風險管理報告》包含“ESG 風險治理”專題內容，闡述了本行 ESG 風險管理領域的工作措施和成效。本行在董事會指導和推動下，支持國家重點領域實體經濟發展，積極履行環境和社會責任，創造社會價值，加強履行綠色金融、普惠金融、民營企業、製造業、鄉村振興等 ESG 職責，持續提升風險管理能力，建設理念領先、經濟可持續、ESG 表現突出的負責任銀行，提升了本行 ESG 治理績效和 ESG 表現。

本行第五屆董事會第四十五次會議於 2023 年 4 月 26 日審議通過了《2022 渤海銀行社會責任報告》，其相較上年度報告新增了“董事會聲明”和“ESG 管理相關議題重要制度清單”兩個篇章；在“社會責任戰略與管理”中新增了“ESG 管理”一節；在“發展綠色金融 應對氣候變化”中新增了“加強氣候環境風險管理”一節，專節描述了本行在加強氣候環境風險管理方面的做法與成效。

同次董事會審議通過了本行《ESG 風險管理政策》，明確了本行 ESG 治理架構，以及董事會、監事會、高級管理層、職能部門的 ESG 管理職能；明確了 ESG 風險的內涵，確立將 ESG 納入管理流程和全面風險管理體系；明確了本行 ESG 風險政策，將環境和氣候風險作為重要風險類別納入全面風險政策管理框架，建立投融資業務 ESG 風險管理流程，關注氣候變化、生物多樣性保護領域的投融資風險和機遇；同時明確了 ESG 資訊披露和報告要求。本行定期披露 ESG 報告，內容包括披露本行年內在氣候風險等方面的政策措施、工作資訊以及環境績效數據等。

ESG 管理工作進展

2023 年，本行進一步提升 ESG 資訊披露水準。編制並公開發佈《2022 渤海銀行社會責任報告》，充分滿足了港交所關於 ESG 報告披露要求，並由權威機構按照國際通行標準進行獨立第三方鑒證；積極參加“天津國資國企社會責任藍皮書編制工作，獲得“服務實體經濟篇”“強化科技創新篇”兩個“優秀案例企業獎”。

本行進一步完善企業文化核心價值體系，系統梳理了包括綠色文化、消費者權益保護文化、風險文化、合規文化在內的子文化體系，使 ESG 理念更加充分地融入企業文化體系。

三、議題重要性分析

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	報告
<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、ESG 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、利益相關方

環境 (E)

利益相關方	期望和要求	溝通管道	責任回應
環境	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持綠色發展 	<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，堅強氣候環境風險管理，全面推進綠色金融體系建設。 ● 嚴格管理自身能耗，堅持綠色運營。 ● 推進綠色採購，帶動供應鏈綠色發展。 ● 真實、準確、及時披露氣候環境關鍵績效及指標數據。

社會 (S)

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"> ● 堅定不移走中國特色金融之路，為以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興提供有力支持。 ● 把服務實體經濟做為根本宗旨，通過改革轉型優化金融服務，推動新質生產力加快發展，持續提升服務實體經濟和高質量發展的能力。 ● 強化對科技創新、先進製造、綠色發展和中小微企業的支持力度，做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章。 ● 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。

客戶	<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。 ● 官網、官微等互聯網管道。 ● 業務行銷活動及金融知識普及活動。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不斷打磨精益金融服務能力。 ● 提升金融科技應用能力，深入推進數字金融發展。 ● 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。
員工	<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。
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"> ● 通過公益慈善等助力消除發展不平等問題。 ● 促進員工志願服務，為和諧社會建設發揮積極作用。 ● 支持社區建設及開展社區服務活動。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 繼續做好定點幫扶工作 ● 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。

管治 (G)

利益相關方	期望和要求	溝通管道	責任回應
股東	<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"> ● 創造良好經營業績，持續加強公司治理，健全資訊披露機制。

環境：

擦亮綠色底色 建設美麗中國

實現“3060目標”，推動經濟社會發展全面綠色轉型，是我國高質量發展的必由之路，綠色是中國式現代化的亮麗底色。金融是綠色發展的推進器，渤海銀行深入貫徹習近平生態文明思想，積極踐行 ESG 理念，完善綠色發展治理結構、健全綠色金融政策制度、夯實氣候環境風險管理、深化綠色金融服務內涵，堅持做好自身綠色運營，擦亮綠色底色，建設美麗中國。





一、完善綠色金融治理結構

◎ 決策層

本行董事會樹立並推行節約、低碳、環保、可持續發展等綠色發展理念，確定本行綠色金融發展戰略，審批本行高級管理層制定的綠色金融目標及提交的綠色金融報告。董事會下設風險管理和綠色金融委員會對本行綠色金融戰略執行情況予以監督、評估。



渤海銀行股份有限公司第五屆董事會風險管理和綠色金融委員會第二十六次會議

◎ 管理層

本行高級管理層設立由總行行長任組長，公司銀行業務主管副行長任副組長的綠色金融工作領導小組，負責全行綠色金融工作的組織領導。綠色金融工作領導小組根據董事會及董事會風險管理和綠色金融委員會確定的綠色金融發展戰略，制定綠色金融業務目標，建立機制和流程，明確職責和許可權，開展內控檢查和考核評價，每年度向董事會及董事會風險管理和綠色金融委員會報告綠色金融發展情況，並按規定向監管機構報送及對外披露綠色金融相關情況。

◎ 執行層

本行高管層綠色金融工作領導小組下設業務推進辦公室在總行公司業務部，負責牽頭協調、推動全行綠色金融業務發展，並為分行提供全方位綠色金融業務支持。總行其他各部門主動樹立推進綠色金融業務發展與自身低碳轉型的意識與責任，負責與牽頭部門共同推進全行綠色金融業務與可持續發展能力建設。各分行負責總行綠色金融相關政策落地實施與業務落地，做好與當地監管部門對接溝通。

二、健全綠色金融政策制度

本行基於自身整體業務戰略和風險管理要求，制定並不斷完善綠色金融規劃、授信政策、環境和氣候相關金融風險管理制度等綠色金融制度體系，制定印發了《渤海銀行關於加快推動綠色金融業務發展的實施意見》《渤海銀行股份有限公司董事會風險管理和綠色金融委員工作規則》《渤海銀行關於進一步推動綠色金融業務發展的指導意見》《關於加強綠色融資統計數據管理的通知》《渤海銀行授信業務 ESG 風險管理辦法》《渤海銀行股份有限公司 ESG 風險管理政策》《渤海銀行綠色金融債券募集資金管理辦法》《關於開展碳減排支持工具有關工作的通知》《“點綠成金 加速轉型”渤海銀行綠色金融分析報告暨批發業務發展行動方案（2023-2025 年）》等，明確了綠色金融支持重點領域、環境和氣候相關金融風險管理要求，確保本行業務經營符合國際、國家及地方綠色金融政策，落實環境和氣候相關金融風險管理要求。

渤海銀行綠色金融政策制度情況表

名稱	文號	主要內容
渤海銀行關於進一步推動綠色金融業務發展的指導意見	渤銀行辦〔2021〕571號	推動綠色金融發展，明確目標，關注重點行業
關於開展碳減排支持工具有關工作的通知	渤銀批發〔2022〕3號	明確碳減排支持工具政策實施路徑及推動安排
關於加強綠色融資統計數據管理的通知	渤銀批發〔2022〕3號	加強綠色融資數據管理，真實準確反映綠色金融發展成效
關於轉發《中國人民銀行關於延續實施碳減排支持工具有關事宜的通知》的通知	渤銀批發〔2023〕10號	明確延續實施碳減排支持工具政策及推動安排
關於進一步規範碳減排支持工具有關工作的通知	渤銀批發〔2023〕16號	進一步規範碳減排支持工具申報等工作要求與安排
關於印發《“點綠成金 加速轉型”渤海銀行綠色金融分析報告暨批發業務發展行動方案（2023-2025年）》的通知	渤銀髮〔2023〕73號	對本行綠色金融發展情況進行分析並制定批發銀行推動綠色金融三年行動目標與行動路徑規劃

名稱	文號	主要內容
關於印發《渤海銀行綠色金融債券募集資金管理辦法》的通知	渤銀行辦〔2023〕447號	加強綠色金融債券募集資金管理，明確綠色金融債券募集資金專項用於支持綠色產業
關於印發《渤海銀行股份有限公司 ESG 風險管理政策》的通知	渤銀髮〔2023〕32號	明確本行 ESG 風險管理架構、ESG 風險偏好、ESG 風險基本政策
關於印發《渤海銀行授信業務 ESG 風險管理辦法（2023年修訂）》的通知	渤銀行辦〔2023〕192號	明確將 ESG 風險管理要求嵌入本行投融資業務管理全流程，識別、評估、監測、控制投融資業務（授信客戶）ESG 風險

三、加強氣候環境風險管理

本行重視氣候環境相關金融風險管理，將 ESG 風險管理要求嵌入投融資業務管理全流程，準確識別、充分評估、精確監測、科學控制授信業務（授信客戶）面臨的氣候環境風險，全面管理氣候風險與機遇。

識別、評估、監測、控制環境風險的流程

本行將 ESG 風險管理要求嵌入投融資業務管理全流程，識別、評估、監測、控制授信業務（授信客戶）面臨的氣候環境風險。

授信調查

在授信調查環節，收集客戶（專案）的環境、社會及治理（ESG）風險評估資訊，依據所收集的資訊，結合所處行業和區域，對客戶（專案）進行環境、社會及治理（ESG）風險評估，並在授信調查報告中揭示客戶環境、社會及治理（ESG）風險狀況及評估結果。根據客戶（專案）ESG 風險敏感程度和環境社會具體表現，將客戶分類為 A、B、C 類，進行分類管理，根據分類結果，對客戶實施差異化的授信策略。

授信 審查

授信審查再次審慎評估客戶的環境、社會及治理（ESG）風險水準，根據其環境、社會及治理（ESG）風險狀況提出針對性管理措施，明確相關授信條件和放款條件。

授信 審批

審批人員對授信客戶的環境、社會及治理（ESG）風險審查結論進行審議，將環境、社會及治理（ESG）風險因素作為授信決策的重要依據。

合同 簽訂

根據客戶的環境、社會及治理（ESG）風險分類和風險狀況，在合同中訂立客戶加強其環境、社會及治理（ESG）風險管理的保證條款。

放款 審核

將客戶的環境、社會及治理（ESG）風險因素作為放款審核的重要因素，對於環境、社會及治理（ESG）風險分類為 A、B 類的客戶，復核環境、社會及治理（ESG）風險管理的放款條件落實情況。

貸後 檢查

持續收集客戶環境、社會及治理（ESG）風險資訊，動態監控、評估客戶環境、社會及治理（ESG）風險變化事項，採取差異化管理措施；對於出現風險暴露的客戶，及時預警並制定風險化解措施。

全面管理氣候風險與機遇

本行重視氣候環境相關金融風險的識別和評估，參考氣候相關財務資訊披露（TCFD）要求，開展了氣候變化風險及機遇的評估和分析工作，識別和管理業務經營和風險管理過程中面臨的氣候相關風險與機遇，並基於不同影響，確定相應的應對措施。在制定和實施業務戰略時充分考慮重大物理和轉型風險驅動因素，評估此類風險在短期、中期和長期對本行業務模式的影響。在戰略偏好上，本行充分認識到綠色金融領域的機遇與挑戰，確立綠色低碳的戰略和政策，圍繞碳達峰碳中和目標，明確戰略導向，在《渤海銀行 2021-2025 年發展戰略規劃》《渤海銀行綠色金融分析報告暨批發業務發展行動方案（2023-2025 年）》中明確佈局綠色金融，積極配置資源，為經濟社會綠色低碳轉型提供全方位金融服務。同時，將 ESG 風險納入整體業務戰略和風險管理框架，確保本行風險管理框架與業務目標保持一致。

四、深化綠色金融服務內涵

本行圍繞“雙碳”目標，優化綠色金融體制機制建設；全面提升質效，產品、服務、科技並重，多措齊發深化綠色金融服務內涵。綠色金融發展取得社會認可。

綠色金融業務發展情況

本行貫徹落實國家決策部署，融入可持續發展戰略，積極踐行綠色發展理念，圍繞“雙碳”目標，錨定低碳經濟、迴圈經濟、生態經濟，加大對綠色低碳領域的資源投入，實現經濟效益與環境效益的新突破。截至 2023 年末，本行綠色貸款餘額 312.59 億元，較年初增長 39.54 億元，增幅 14.48%。



踐行金融企業擔當，優化綠色金融體制機制建設

本行始終堅定落實中央金融工作會議提出的“綠色金融”大文章和天津市“十項行動”、“三量”工作部署要求。我們以打造綠色金融國內先進銀行為追求，以確保綠色信貸餘額和占比顯著提升，其他綠色金融業務力爭達到同業先進水準為目標，發佈《“點綠成金 加速轉型”渤海銀行綠色金融分析報告暨批發業務發展行動方案（2023-2025 年）》等多項綠色金融支持政策，立足資源稟賦，強化 ESG 理念，明確綠色金融發展目標和行動路徑，引導全行持續在綠色領域加大資源投入，助力打造可持續發展的產業和人居環境。



全面提升質效，產品、服務、科技並重，多措齊發深化綠色金融服務內涵



一是深挖綠色重點行業，主動行銷，與綠色企業攜手成長。本行圍繞綠色金融產業價值和資本價值，把握光伏、風電、儲能等新能源產業規模大、增長快的特性，把握生物醫藥、新材料等新興綠色產業發展機會，建立分層行銷、共同推進機制，與綠色領域重點企業建立良好合作關係。

CO₂

二是圍繞碳減排支持工具，創新服務方案。結合本行創新綠色信貸產品“綠色特定資產支持貸款”，運用“綠色特定資產支持貸款+碳減排支持工具”組合方案，實行“動態管理+重點專案溝通對接”總分聯動行銷模式，夯實與綠色企業的合作，實現綠色金融業務拓展。特別是支持天津地區生物質能發電專案，獲得了相關機構的高度評價和鼓勵，該專案在“天津市金融服務實體經濟創新案例”評選中獲得提名獎。



三是持續增強綠色金融科技能力。探索實現綠色專案識別、綠色信貸業務智能化輔助授信決策，客戶資訊儲備庫、綠色統計智慧運行等功能，提升環境和社會風險管理水準，不斷增強綠色金融發展品質和可持續增長能力。四是強化風險管理，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。

提升綠色金融展業能力，做好環境資訊披露，擴大本行可持續發展影響力



一是首次編制環境資訊披露報告，通過開展環境資訊披露，梳理投融資業務及信貸資產結構，明確綠色資產及高碳資產的分佈及比例，以此進一步明晰資金投放重點領域，推動投融資業務綠色低碳轉型。同時，逐步完善健全 ESG 管理機制，加快綠色金融體制建設步伐，進一步樹立良好社會形象，提升綠色金融品牌影響力。



二是以提升綠色金融管理能力為導向，以業務可持續發展為綱要，聯合外部專業機構，多維度、多形式、多週期組織綠色金融專題培訓。從業務層面、環境與社會表現層面及管理層面安排各類綠色金融培訓課程，提升綠色金融培訓的針對性和有效性，形成綠色金融專項培訓體系，全面強化綠色金融展業能力和運營能力。



三是綠色金融發展取得認可，品牌影響力得以彰顯。2023 年本行在“中國國際經濟管理技術論壇暨 2023 高質量發展峰會”上榮獲“核心競爭力·綠色發展之星”獎項，並憑藉綠色金融方面優異表現榮獲 2023 “ESG 先鋒 60” 年度 ESG 綠色金融獎。

綠色金融產品與服務創新

本行立足天津，服務全國，始終將信貸資源投放與國家和地區綠色發展戰略緊密銜接，並通過持續開展創新優化，靈活直接服務綠色重點領域。

圍繞碳減排支持工具，推動創新綠色信貸產品——綠色特定資產支持貸款的運用，通過“綠色特定資產支持貸款+碳減排支持工具”組合方案，實行“動態管理+重點專案溝通對接”總分聯動行銷模式，精準投放綠色低碳專案。助力綠色低碳企業拓寬融資管道，降低融資成本，切實解決融資難、融資貴的問題。



本行獲“核心競爭力·綠色發展之星”獎項



2023 年 9 月，在“中國國際經濟管理技術論壇暨 2023 高質量發展峰會”上，本行憑藉在綠色金融業務領域的亮眼表現脫穎而出，榮獲“核心競爭力·綠色發展之星”獎項。

近年來，本行以高度責任感和使命感，將“雙碳”和綠色作為戰略轉型方向，並明確在“四五”戰略發展規劃中提出綠色金融戰略。為保障綠色發展理念與業務經營活動的有機融合，本行成立董事會風險管理與綠色金融委員會和綠色金融領導小組，領導全行持續對節能減排、迴圈經濟、清潔能源等企業和專案的提供金融支持。

本行助力減排，支持傳統能源企業綠色升級。2023 年 8 月初，與天津渤海化工集團有限責任公司簽署戰

略合作協議，聚焦石化產業綠色、高端、智能轉型升級。同時，通過發放碳減排貸款，推動碳減排技術的應用和普及，促進清潔能源和低碳技術的發展。僅 2023 年第二季度運用碳減排支持工具，帶動年度碳減排量 22.53 萬噸二氧化碳當量。

本行差異化定制綠色信貸產品。在對綠色金融領域進行信貸投放時，根據專案特點，差異化定制信貸產品，有力支持綠色專案的順利推進。例如，在支持與服務運營天津市垃圾焚燒處理及發電的重點綠色專案時，試點建立“動態管理+重點專案溝通對接”機制，深入研究並結合企業經營與融資的實際情況，定制“綠色特定資產支持貸款”信貸產品，針對性開發風險評估模型，特色化落實系統支持。



石家莊分行超額完成全年綠色信貸任務



2023 年 9 月 7 日，石家莊分行綠色信貸餘額達到 13.56 億元，提前近四個月超額完成全年任務。年初以來，為推動綠色信貸業務發展，分行從四個方面入手開展工作：

◎ 一是聚焦主要行業

分行公司業務部認真研讀綠色信貸有關政策，結合本省產業佈局，瞄準可進入的行業和領域，選擇燃氣、城市綠化、風力發電等綠色產業。

◎ 二是篩選目標客戶和重點區域

按照政策導向，通過綠色信貸推動製造業能耗改造，實現產業升級。同時，根據產業佈局、市場空間、合作程度等因素，重點選擇行銷石家莊、廊坊、唐山地區的涉綠產業客戶。

◎ 三是“陪伴式行銷”

分行行領導和公司業務、交易銀行等部門堅持下沉一線、靠前指揮，深入瞭解客戶，在方案計畫、產品選擇、利率匹配方面進行具體指導，與客戶直接對接，提高了服務效能。

五、堅持做好自身綠色運營

本行圍繞自身運營資源、能源消耗和溫室氣體排放特徵，建章立制強化日常管理，應用節能設備和技術手段，多措並舉開展節能降耗工作；施行綠色採購，積極宣導綠色低碳理念，堅持自身綠色運營，“低碳”成為辦公營業場所的明顯特徵和亮麗形象。



能源管理及溫室氣體排放管理

本行針對運營中的主要能源消耗類型，多措並舉開展節能降耗工作。在中央空調製冷和供熱、公共區域照明、給水和直飲水等重要能耗環節，通過應用節能設備設施和先進技術手段等多項措施節能降耗。

溫室氣體排放方面，本行嚴格按照環保部門制定的《溫室氣體排放管理制度》開展工作。為減少溫室氣體排放，對中央空調供熱系統進行了燃燒系統技術改造，完全符合溫室氣體排放國際標準 ISO14064-2018 版的相關要求；委託專業機構每個供暖季對燃氣鍋爐排放的溫室氣體進行 4 次檢測，檢測結果均在規範允許範圍內。



水資源管理

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，堅持對各樓層用水裝置、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，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；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切實降低水資源消耗。



紙張消耗管理

本行持續推進 OA 系統建設，以不斷完善系統功能與無紙化辦公管理要求相結合，嚴格控制紙張消耗，2023 年總行複印紙使用量較上年下降約 23%。本行在做好 OA 系統中公文、印章證照、督辦、會議等功能模組優化的同時，完成系統升級改造專案測試、投產工作；投產試運行綜合檔案管理系統。本行每月通報總行各部室、分行 OA 系統公文流轉情況，促進無紙化辦公水準提升；暢通上級來文管道，持續做好無紙化檔傳輸系統的日常使用和維護，對本行及相關部門、機構減少紙張消耗發揮了積極作用。

武漢分行開展節能增效行動



為認真貫徹落實降本增效要求，進一步增強員工節約意識，切實降低辦公能源消耗，武漢分行於 2023 年 10 月起在全行開展了節能增效行動，要求各單位和分支機構加強管理，提高能效。

主要措施：

一是加強節能節電管理，宣導利用自然光照明，合理使用照明燈具，辦公區域無人時及時關閉不必要燈具；二是要求電腦、印表機、影印機等辦公設備不使用時進行關閉或調整為休眠狀態；三是督導員工下班離崗前認真檢查所在辦公區域及公共區域電源關閉情況，主動關閉不必要的燈具、電器電源；四是明確責任，各單位按員工辦公位置劃定責任區，單位主要負責人為節能第一責任人，加強對員工的教育監督，並指定專人負責落實責任區內節能要求；五是對各部門日常節能進行監督檢查，對違反相關要求的單位和個人予問責處理。

北京分行推動無紙化辦公



北京分行從節約辦公耗材、降低列印複印成本方面深入推行無紙化辦公，引導幹部職工養成簡約適度、綠色低碳的生活和工作方式，形成崇尚綠色生活的良好氛圍。

一是加強領導，強化責任。明確各單位負責人為第一責任人，各單位聯絡人員為具體負責人的管理體制，切實加強對無紙化辦公的組織領導。各環節文件收發人員擔負起綠色辦公職責，通過電子傳遞文件。二是健全制度，嚴加督查。結合實際制定辦公耗材管理制度，加大工作推進力度和監督檢查力度，建立長效機制，確保執行到位，及時查找不足並加以完善整改。



綠色採購

本行施行綠色採購，物資採購全流程均積極宣導綠色低碳理念，追求實現供應鏈下游企業共同承擔環境保護責任、提升資源利用效率的目的，形成促進創新、協調、綠色、開放、共用的可持續發展機制。

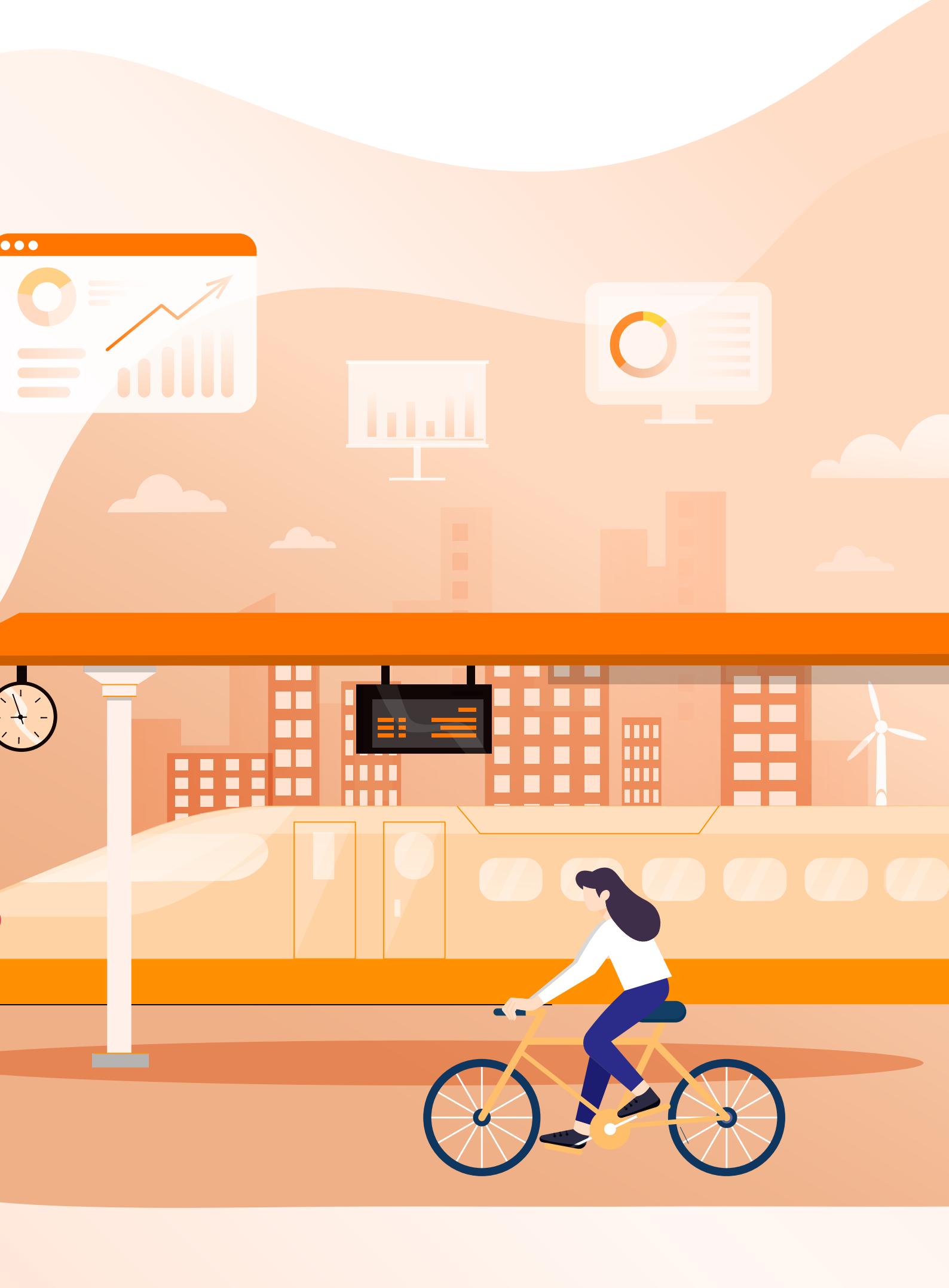
2023 年本行繼續深化綠色採購管理，將綠色低碳理念貫穿於採購產品的全生命週期。參考相關國家標準、行業標準及政府採購品目清單，優先考慮節能降耗產品、優先採購經過環境認證的產品，實現節能降耗的目標。從採購產品的設計選型到原材料標準、成品運輸、儲存、商品使用和報廢處理，均體現對綠色低碳和資源節約的要求，致力於建立以本行為中心的綠色供應鏈。本行在採購需求中提出環保和社會責任相關要求，優先採購資源節約型、環境友好型原料、產品和服務。在採購立項、資格預審、評標辦法、供應商資格審查標準和合同條款中，均明確了供應商綠色管理體系建設、清潔生產、安全生產、報廢材料回收處理、綠色倉儲、包裝和物流等方面的綠色採購量化指標，促使供應商積極推進 ISO9001、ISO14001、ISO18001 體系建設，降低能耗和減少污染。

社會：

堅守為民本色 共創繁榮美好

實現中華民族偉大復興歸根到底是為了人民。人民性是金融企業的根本屬性，金融是創造人民美好生活的加速器。渤海銀行不忘金融為民的初心，牢記金融報國的使命，以“盤活存量、培育增量、提升品質”的要求為指針，提升金融普惠性和可獲得性，提質增效扎實服務實體經濟。恪守“客戶為先”的核心價值觀念，不斷提升數位化金融服務能力，迭代升級各類金融產品；持續加大服務管理工作力度，著力構建“大消保”格局，助力人民奔向美好生活。





一、提質增效服務實體經濟

本行以“盤活存量、培育增量、提升品質”的要求為指針，進一步提升金融普惠性和可獲得性；建立多層次服務體系，精益服務“專精特新”企業，促進科技創新；立足重點領域補短板，惠民生，支持先進製造業，助力基礎設施建設；發揮總部優勢，貫徹國家戰戰略、落實“十項行動”促進區域經濟協調發展，提質增效扎實服務實體經濟。

聚焦普惠金融增強金融獲得性

本行深入貫徹中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神，嚴格落實監管政策要求，聚焦穩增長、穩就業、穩物價任務，立足民營企業等關鍵主體，切實增強金融服務獲得感，促進企業全面復蘇和創新發展。堅持“強客戶、聚生態、抓聯動”的經營思路，以客戶基礎建設和業務結構調整為中心，聚焦“兩區”、“兩鏈”及生態客群，提升重點領域服務精確度。不斷完善產品、市場、定價三大策略，強化隊伍建設、流程優化、風險管理、系統建設四大保障，提升普惠金融服務能力。不斷完善產品體系，迭代升級重點產品，創新開發線上化產品，提升服務效率和客戶體驗，普惠金融實現高質量發展。截至 2023 年末，本行普惠貸款餘額 514.71 億元，普惠貸款戶數 115,665 戶，平均貸款執行利率 5.13%。



本行積極推動普惠金融產品線上化轉型，成功打破物理網點地域局限，目前 B/C 端主要產品均已基本實現線上化，提升了邊遠地區金融服務的普惠度與可獲得性。推動減費讓利政策落地見效，在全行普惠金融貸款統一下調 50BPS 的基礎上，對於東北、西北地區額外給予 20 至 30BPS 的優惠許可權，對於貨運物流等受疫情影響較大的行業給予 20 至 25BPS 的額外優惠；對涉及普惠貸款業務的費用實行“十免四減”，針對小微企業和個體工商戶減免收費專案合計 59 項，近三年來累計減免各項費用超 1 億元，累計為 15 萬戶普惠小微企業執行減息 1.55 億元。

落實“十項行動” 踐行使命擔當 渤海銀行聚焦普惠全面提升助企惠企服務質效

案例

2023年初，天津市《政府工作報告》提出，未來五年天津市將錨定高質量發展，扎實推進“十項行動”。作為唯一一家總部位於天津的全國性股份制商業銀行，本行全力助推“十項行動”落實。

聚焦普惠升級加力 持續推動普惠金融增量擴面。近年來，本行深入推進“敢貸願貸能貸會貸”長效機制建設，穩步增加信貸供給，優化信貸結構，科學精準紓困，全力提升金融助企惠企的服務質效，持續推進普惠金融增量擴面，用實際行動有力支持天津實體經濟發展。

本行制定《渤海銀行落實穩住經濟大盤28項舉措》《渤海銀行助力天津地區經濟穩增長22項舉措》和《渤海銀行助力天津地區小微企業紓困解難十八項舉措》，成立了“服務與支持天津地區業務發展專班”，做好天津地區重點領域金融保障，做到“額度優先排、審批優先辦，投放不設限”。對於有延期還本續貸需求的業務，堅持應延盡延、能延盡延。

在服務民營小微企業方面本行堅持做好“降本”，在全行普惠金融貸款利率統一下調50BPS基礎上，再給予天津等重點地區20至30BPS的額外優惠許可權；給予貨運物流等行業20至25BPS的額外優惠；對涉及普惠貸款的收費專案10項費用全免、4項費用執行最低標準；在支付結算方面，針對小微企業和個體工商戶減免優惠收費專案合計達到59項。

在普惠金融發展過程中，本行產品不斷創新，場景服務不斷深化。目前已構建起多場景、多層次、多維度的普惠金融產品體系，推出“渤稅經營貸”“渤銀商戶貸”“渤銀房閃貸”等創新普惠產品，均可實現全線上化操作，為小微企業主和個體工商戶提供“省心、省時、省錢”的“三省”融資服務。此外，在物流運輸、政府採購、醫療等細分普惠場景，打造了個性化金融服務方案。如“政采貸”產品，可與政府採購系統對接，對中標供應商開展線上化准入並為其提供流動資金貸款服務；在醫療方面，對接政府“津心融”平臺，基於醫保數據為定點醫療機構和定點零售藥店提供流動資金貸款服務。

同時，本行不斷加強金融科技賦能。一方面充分利用大數據等技術，對客戶徵信、司法、稅務、工商等大數據資訊進行整合評估，構建更加全面精準的客戶畫像，從而能夠持續創新研發線上化產品，提高普惠金融服務效率；另一方面，開發多重線上服務平臺，確保客戶通過網上銀行、手機銀行、小程序、公眾號等平臺“足不出戶”即可獲得申請、提款、還款等金融服務，提高小微客戶融資便利度，讓普惠金融服務實現普之以廣、惠之精準。



提升服務精準度支持小微企業

本行主動對接小微企業主體，深入研究行業和產業特徵，制定白名單，圍繞圈鏈、系統、平臺、生態、場景，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，通過制定和批量下發重點樓盤、核心企業、擔保公司及科技創新型企業等多個白名單，有針對性自上而下進行批量開發，持續擴大小微企業金融服務群體範圍；持續加大行銷走訪力度，主動拜訪屬地工商聯，通過工商聯與各類小微企業建立聯繫，精準瞭解小微企業金融服務需求，針對性制定服務方案、產品策略等。



圈鏈



系統



平臺



生態



場景

本行制定“白名單”行銷策略，精準助力高端製造業、綠色製造業、智能製造業等行業高質量發展，持續做好對“高新技術企業”“國家級專精特新小巨人”等專項行銷工作。制定納入科技創新再貸款政策範圍的重點客戶行銷名單，組織全行開展專項行銷活動，指導分行積極與屬地工信局、科技局、科創中心、科技園區管委會等政府部門建立聯繫，篩選符合准入標準的小微企業主動提供服務。充分利用科技創新再貸款工具，給予指導價格優惠及內部資金轉移定價支持，大力支持科技創新型小微企業，助力關鍵核心技術攻關和自主創新。



錨定惠企惠民發展目標 減費讓利 “重實效”



作為一家有溫度、有擔當的國有金融機構，本行踐行金融的政治性和人民性，貫徹國家決策部署，認真落實監管政策要求，發佈《關於調整部分服務價格提升服務質效的通告》，在此前已實施的降費政策基礎上，進一步加大減費讓利力度，為支持實體經濟發展以及提升人民群眾金融消費體驗做出更多努力。

一直以來，本行保持較低收費標準，切實讓利實體經濟，發揮支付服務、惠民暖企作用。在價目表中列示的政府規定免除服務收費專案 46 項，市場調節價免收費專案 76 項（對私 41 項、對公 35 項）



政府規定免除服務收費專案

46 項



市場調節價免收費專案費專案

76 項

針對小微企業特別明確

◎ 8項執行免收費政策

“銀行承兌匯票風險敞口佔用費” “銀行詢證函” “資信證明” “貸款承諾函” “銀行信貸證明手續費” “提前還款違約金” “法人賬戶透支手續費” “財務顧問服務費”

◎ 7項執行最低收費標準

“保函開立手續費” “保函修改” “信用證保兌手續費” “對外開出銀行非融資性保函” “對外開出銀行融資性保函（含備用信用證）” “對外開立非融資性保函修改” “對外開立融資性保函修改（含備用信用證）”

在《關於調整部分服務價格提升服務質效的通告》中，本行進一步推出惠企利民措施，如取消商業匯票工本費，降低銀行承兌匯票手續費，減免個人存款賬戶對賬單列印費，對安全認證工具工本費實施成本定價方式等優惠。同時，為使符合條件的小微企業和個體工商戶享受減費“紅利”，本行持續做好減費讓利政策宣傳，通過線上、線下等多種管道將惠民利企政策點對點、面對面精準推送到市場主體手中。

在持續強化服務價格管理，梳理、精簡、整合現有收費專案，深入挖掘讓利空間的一系列措施下，2021 年至 2023 年本行累計減免市場調節價收費金額達 14.81 億元。

累計減免市場調節價收費金額達

14.81 億元

青島分行持續開展“行長訪小微”活動



為進一步強化和改進小微企業金融服務機制，構建和完善普惠金融體系，青島分行啟動了“行長訪小微”活動，由分行行領導、支行行長帶隊，由管理部門、業務部門聯合組成走訪隊伍，持續開展走訪活動。截至2023年末，青島分行已實地走訪青島威爾赫義齒科技有限公司、青島優尼特高食品有限公司等28個地方特色產業及科技創新型小微企業。

分行結合自身發展及業務特色，通過走訪調研小微企業，瞭解企業所急所盼，深度理解企業金融服務需求，面對面為企業發展答疑解惑、出謀劃策，為做好金融服務奠定基礎。

蘇州分行為科創型小微企業成功發放首筆“苗圃貸”



2023年8月16日，蘇州分行為江蘇恒盛資訊技術有限公司成功發放了首筆“苗圃貸”流動資金貸款，金額500萬元。

“苗圃貸”作為銀政分擔的新品，面向蘇州工業園區的科創企業，為園區內創新性強、科技水準高、市場前景好的科技型中小企業解決融資難題。本行作為蘇州工業園區企服中心“苗圃貸”合作協議簽約金融機構，首筆投放的“苗圃貸”對象是一家為醫院提供智能化資訊系統集成服務、數據處理等配套服務的高新技術企業。通過對該企業現場走訪和企業各項業務指標分析，為其量身訂制授信融資方案，獲得客戶充分肯定。

長沙分行多措並舉為小微企業輸送“暖流活水”



2023年長沙分行加大服務小微企業支持力度，助力湖南地區穩市場主體、穩就業創業、穩經濟發展工作，出臺多項措施為小微企業注入金融“暖流活水”。

一是牢固樹立服務小微企業經營理念，優化貸款結構，加大對小微企業貸款投放傾斜力度，立足小微企業真實貿易背景和實際資金周轉需求提供貸款服務。圍繞小微企業需求制定專項政策，持續加大對重點地區、行業的資源傾斜。二是優化貸款精細化定價水準，實行差異化內部計價，在普惠金融貸款FTP較其他貸款普遍性優惠50BPS的基礎上，對完成小微企業業務考核目標較好的分行進一步增加內部計價優惠進行鼓勵。通過加大內部資金轉移定價優惠，傳導至外部指導價格，降低小微企業貸款融資成本。三是大力推動特色化普惠金融產品落地。依據總行產品體系，大力推動小額快捷通系列產品、渤銀房閃貸、渤稅經營貸、渤銀商戶貸等產品落地。四是加大普惠金融惠企服務宣傳力度。組織轄內各營業網點設置宣傳展板，張貼《渤海銀行普惠金融惠企措施公告》，印製《渤海銀行普惠金融惠企措施公告》宣傳頁，並在網點內電子顯示幕滾動播放。

助力鄉村振興注入金融新活水

本行通過內部資源傾斜、加強涉農金融產品創新，以資金要素為核心，扎實開展鄉村振興金融服務工作。截至 2023 年末，本行涉農貸款餘額 563.13 億元，較上年增長 57.42 億元，增幅 11.35%。本行普惠型涉農貸款餘額較上年增長 24.67%，完成全年信貸計畫的 183.71%。其中已脫貧區域貸款餘額較年初增長 321.89%。



涉農貸款餘額
563.13 億元



較上年增長
57.42 億元



提升金融服務鄉村振興工作水準

本行主動入位、主動作為，與各種業態緊密聯合，深入落實普惠金融發展戰略，以金融活水為鄉村振興注入力量。

一是對普惠型涉農貸款業務實施差異化優惠機制，按照 75% 的比例設定風險資產佔用權重，通過差異化參數設定，傳導對鄉村振興的金融支持政策，為脫貧縣企業和群眾提供金融服務和資金支持。自 2023 年 9 月 1 日起，增加“鄉村振興主題卡”境內 ATM 跨行取款手續費免費筆數，由原來的每月前 5 筆免費改為每月前 10 筆免費，使更多涉農客戶享受專屬權益。

二是構建消費幫扶長效機制，以消費助扶貧，通過工會採購、總行餐廳開設消費扶貧專櫃，手機銀行添加“甘肅扶貧”“河北扶貧”“西藏扶貧”“新疆扶貧”等農產銷售板塊，員工自發組織團購等方式，促進農民增收。



深化產品創新更好服務鄉村振興

一是持續推進“渤農貸”產品優化升級改造進程，在“斷直連”基礎上優化系統，針對農戶特徵提升客戶體驗感，截至 2023 年末“渤農貸”累計投放金額超 5 億元，業務已覆蓋吉林省全境，在原貧困區縣投放金額占全部放款額的 37.65%。

二是結合區域農業發展特點開發上線“渤糧貸”“渤牛貸”“渤農貸—普惠農牧”等系列涉農特色產品，不斷豐富涉農產品譜系，提升金融支持全面推進鄉村振興的品質。

“渤農貸” 備足金融 “底肥” “貸” 動春耕生產



為助力打好春耕生產第一仗，2023 年初本行加大信貸投放力度、擴大保險保障覆蓋面，確保滿足春耕備耕合理信貸資金需求，多方面、多層次創新支農惠農方式。長春分行依託創新“渤農貸”產品，打通了農村金融服務的“最後一公里”，有力保障了春耕生產資金需求。春耕備耕期間，“渤農貸”累計放款金額超1億元。

為高效助力農戶搶抓農時，本行總分行聯動，在最短時間內調增申請額度、降低產品利率、調整賬戶功能，實現三次產品升級，有力支持了區域春耕備耕；建立“渤農財富”微信服務群，組織農戶、農業工作者線上上開展互動交流活動，將金融服務延伸至田間地頭。在服務好農戶的同時，渤海銀行在與農企合作方面也不斷加大深度與廣度。長春分行積極參與支持吉林省“鄉村振興”工作，推進“千萬頭肉牛建設工程”。

“渤農貸”是2019年本行與吉林省金控集團聯合打造的線上一站式產品，通過科技創新支持農戶融資服務手段，為農戶提供從申請、審批到放款的全線上流程，突破了物理網點的局限，全面延伸金融服務觸角。

呼和浩特分行積極探索糧食收儲供應鏈模式創新



2023年8月初，呼和浩特分行拜訪巴彥淖爾市農牧業龍頭企業，詳細瞭解企業在糧食收儲期間與上游糧食經銷商之間的貨流、資金流等情況，為客戶量身制定了糧食收儲專項融資方案。

該方案是以糧油公司為核心企業，以核心企業與糧食經銷商之間的貿易合同為背景，經銷商採購並認可合格的玉米、葵花籽或其他糧食存貨為質押，向經銷商發放的專項用於糧食收購，並定向銷售給糧油公司的短期流動資金貸款。

多層次服務體系促進科技創新

本行積極研究制定高質量發展科技企業行銷名單，提高金融服務的精准性、直達性，對國家發改委、國家科技部、工業與信息部定期發佈的科技型中小企業、創新型中小企業、國家高新技術企業、省級“專精特新”中小企業、國家“專精特新”小巨人企業、製造業單項冠軍企業、國家技術創新示範企業、領航企業等名單內重點企業、重點專案，加大主動授信力度，切實提高客戶開戶覆蓋度和授信覆蓋度。聚焦當前科技型企業“輕資產、重投入、高增長、強波動”等發展痛點難點問題，持續豐富完善基礎產品、組合產品和方案產品，加大特色產品創新力度，加快推出適配科技型企業特點的“科速貸”“上市貸”“企業創新積分貸”等產品，因地制宜精準滴灌科技創新。

多層次金融服務體系助力天開園建設發展



2023 年中央金融工作會議提出“做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇大文章”。本行緊扣中央金融工作會議精神，將金融賦能科技類企業放到突出位置，在助力高質量發展之路上穩步前行。

作為事關天津市未來五年長遠發展的“十項行動”重要舉措之一，發揮著推動自主創新關鍵支撐和主要平臺作用的天津市天開高教科創園（以下簡稱天開園）於 2023 年 5 月正式開園。本行堅持立足天津、服務天津，深入調研園區科創企業金融服務需求，千方百計豐富科創金融產品，改善服務品質，構建起多層次金融服務體系。累計給予天開園授信超過 1.1 億元，為 10 餘家科創企業和 50 多名科創人才提供了金融服務，凸顯了天津屬地金融國企的政治擔當和高效敏捷的科創服務。

累計給予天開園授信超

1.1 億元

為科創企業提供金融服務

10 餘家

為科創人才提供金融服務

50 多名

依託南開大學、天津大學等 50 餘所在津高等院校的天津市天開園，以“學科+人才+產業”的創新發展模式，不斷提高科技成果轉化和產業化水準，越來越多具有自主知識產權和核心競爭力的創新型企業彙聚於此。面對不同類型及處於不同發展階段的科技企業差異化需求，本行充分發揮本地法人機構和全國性金融機構優勢，帶領各地分行以全生命週期服務模式為科創類企業提供廣管道、多層次、全覆蓋、可持續的金融服務。

為大力支持科創企業創新創業，本行以天津分行為關鍵支點，強化與多家基金公司投貸聯動，加大對入駐天開園科創企業的金融支持，並瞄準重點領域、重點產業鏈、重點專案，種子期、初創期企業的投入和培育，提供股權融資、諮詢、市場定位、團隊管理、資源整合等方面的創業指導服務，孵化系列明星專案和產品，實現了“沃土”育新才的效果。已累計為天開集團及駐園企業批復信貸資金 8,000 餘萬元，為 10 餘家科創企業提供金融服務。

累計為天開集團及駐園企業批復信貸資金

8,000 餘萬元

為科創企業提供金融服務

10 餘家

本行發揮金融資源助推作用，以人才為起點，支持創新鏈、產業鏈、資金鏈、人才鏈實現深度融合，與天開園進行深度合作，按照“整園授信，應授盡授”思路，通過集中時間、白名單准入、快速主動授信

等方式，積極為園區內專業高端科技人才提供個性化、多樣化的金融支持。建立面向天開園高端人才的全面綜合金融服務體系，以人才鏈打通資金鏈，以人才金融助力科技創新。在該模式項下，已為天開園入駐企業的相關專案負責人、大學教授、院士等高端人才主動授信 3000 餘萬元，助力其科學研究、技術研發和成果轉化。

為向企業提供更加多元的金融服務產品，精準服務園區企業發展，實現銀行網點與園區服務水準多元化的“雙向賦能”，本行還積極推進天開園金融網點選址與籌建工作，天開園支行於 2023 年 11 月 1 日正式對外營業。支行積極聯合南開區政務辦為園區內企業舉辦了“天開園企業金融服務活動”，把減費讓利、信貸融資等綜合服務政策及時送到企業手中。

天開園發展面貌日新月異，將天津豐富科創資源“聚寶盆”轉化成創新發展“動力源”，持續推動京津冀協同發展重大國家戰略。在天津市國資委指導下，本行牽頭市屬金融機構、海河產業基金成功舉辦首期“百企進天開”主題系列活動，來自全國各地新一代資訊技術、高端裝備、新材料、新能源、節能環保、生物醫藥領域的高成長型科創企業受邀走進天開高教科創園。領會天津市委市政府打造科研平臺聚集區、創業孵化示範區、創新策源引領區、改革開放試驗區、創新創業活力區的決心和力度，知曉天開園的發展規劃和支持政策，瞭解銀行、基金、證券、信託等金融機構服務科創企業的招法，助力天津高質量發展。



2023年 9月 2日，在“百企進天開”市屬金融企業助力天開高教科創園主題系列活動啟動儀式上，本行代表天津市金融企業發佈《天津市市屬金融企業支持科創企業共同宣言》，並與入園企業簽署合作意向書。

變“技術流”為“資金流” 助推科創企業高速發展



本行以助力構建活躍金融市場、暢通融資管道、營造良好金融環境為使命，引導更多資金流入科技創新領域，推動金融支持科技創新強度和水準持續提升。近年來，本行堅持以全生命週期服務模式支持實體經濟發展，特別是在新一代資訊技術、高端裝備製造、新能源、新材料、生物醫藥等中高端產品領域，在一大批“專精特新”企業加快發展的關鍵階段給予了金融支持。

天津某股份有限公司是一家主營傳動設備研發製造的國家級高新技術企業，其自主研發的國產減速機設備打破了重要工業領域傳動設備由國外品牌壟斷的格局，曾被天津市科委認定為“殺手鋼”產品。本行結合其技術優勢、產品優勢，主動提供科創貸產品，開闢“專精特新企業貸款專批綠色通道”，再給予企業1000萬免抵押授信額度和專屬利率優惠，並且優化了還款方式，滿足了企業資金流轉需求。

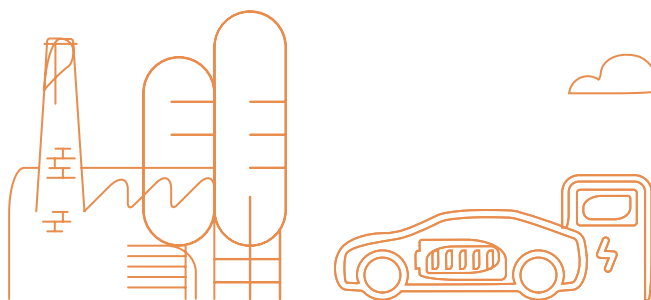
同樣，在服務一家專注於“建築3D列印”與“建築智能建造”的國家級高新技術企業時，本行不看“磚頭”看專利，按照“渤海科企專屬服務方案”，發放了知識產權質押貸款，緩解了企業資金困境。“多虧了你們，不用抵押，還這麼快就給我們提供了貸款，資金壓力一下子小了很多。”企業負責人李先生感激地說。

助力基礎建設補短板惠民生

2023年，本行大力支持補短板、惠民生領域的基礎設施建設，促進基建投資發揮戰略性、基礎性、先導性作用。重點支持跨區域交通物流網絡聯通、新能源系統改造、農田水利、社會事業、新基建產業鏈等領域。擇優支持具有一定收益水準、條件相對成熟、符合國家和地方發展規劃的專案；關注政府投資引導方向，積極參與銀團貸款支持重大專案建設；充分利用好投資補助、貸款貼息等方式，主動服務傳統基建產業數位化、智能化、綠色化升級改造。此外，深入貫徹落實中央關於“三大工程”的決策部署。在公共基礎設施建設方面，濟南分行落地全國債券市場首單“平急兩用”債務融資工具的投資，支持山東頤養健康集團中期票據的發行。

重點支持

-  跨區域交通物流網絡聯通
-  新能源系統改造
-  農田水利
-  社會事業
-  新基建產業鏈等



十項行動為指針促進區域經濟

本行立足天津、服務天津的功能定位，充分發揮全國性股份制商業銀行總部優勢，著力盤活存量、培育增量、提升品質，以更高水準金融服務融入天津發展大局。深入實施推動高質量發展“十項行動”，以渤海之為助力天津市建設“高質量發展、高水準改革開放、高品質生活、高效能治理”社會主義現代化大都市。

同時，本行積極融入國家區域發展戰略，大力支持京津冀、長江經濟帶、粵港澳大灣區建設。突出各地區功能定位和資源稟賦比較優勢，按照“符合區域發展規劃、具備資源稟賦優勢、契合分行發展戰略、具有行業研究基礎、具備相應管理能力”的原則，聚焦區域特色發展領域，制定區域信貸策略。



高質量發展



高水準改革開放



高品質生活



高效能治理



構建銀信合作新生態 賦能天津高質量發展



為深入貫徹落實中央金融工作會議精神，充分發揮天津本地法人金融機構分工協作作用，積極探索銀行服務和信託管理有機結合，構建金融服務新生態釋放疊加效應，深耕金融服務天津實體經濟，賦能地方高質量發展。2023年12月11日，本行天津分行與北方信託簽署全面戰略合作協議，雙方聯合開發的“信託財富專享卡”同步首發。

此次戰略合作協議的簽署，是天津市屬國企貫徹黨的二十大精神，落實高質量發展“十項行動”部署的具體實踐。本行以高質量服務客戶、服務區域發展為基準，不斷創新服務模式，持續深化與北方信託合作關係，拓寬金融服務覆蓋面，在為天津市經濟社會發展提供高質量金融服務中，彰顯金融機構的責任擔當，打造出“渤海銀行+”的協同發展金融名片。

打造港口金融生態創新高地 助推天津港產城融合發展



2023年4月28日，本行與天津港（集團）有限公司、渤海財產保險股份有限公司簽訂三方戰略合作協議。三方按照“優勢互補、穩步落實、長期合作、共同發展”原則，建立面向未來全面戰略合作夥伴關係，共同推動天津市港口、產業、城市深度融合、相互支撐、整體發展。

本行根據港口直接產業、依存產業、共生產業、關聯產業發展的遞進及協同關係，設計並打造“港口金融生態”一攬子綜合金融服務方案：通過金融服務創新助推港口對商貿要素進一步集聚，促進物流、倉儲、金融等產業發展，助力打造具有區域特色產業集群；以產業集群的發展，實現城區居住、商業、醫療、教育等配套完善，形成港口經濟形態和港產城要素整體聯動發展。

本行在經貿業務方面推出以“渤銀全球速匯”為代表的多個創新產品。“渤銀全球速匯”瞄準解決國際結算中的痛點，可實現跨境匯款費用全透明、匯款狀態全程可追蹤，為客戶提供交易速度更快、透明度更高、安全性更強的線上跨境支付體驗。

上海分行全力助推長三角地區高質量一體化發展見成效



2023 年，圍繞長三角一體化發展國家戰略部署，上海分行主動作為、精準發力，緊扣“一體化”和“高質量”兩個關鍵字，以金融活水融入地方發展大局，參與長三角金融服務區建設。

9 月末，以“碳循新工業，數聚新經濟”為主題的第二十三屆中國國際工業博覽會在上海舉辦。分行積極參與產融合作對接，在本屆工博會“長三角高端產業和金融服務展區”中承辦兩場對接會，推薦“小微企業科創貸”“全球速匯 4.0”“新一代票據”“國內反向保理”“電子保函”等金融產品，有針對性地聚焦小微企業、跨境貿易、數位化交易等領域，真正讓企業客戶享受到全週期金融服務。

分行積極打通產業園區、行業協會、商會、政府引導基金等管道，搭建高質量獲客平臺，提升整體獲客能力，並建立“一體兩翼”的獲客管道。“一體”指上海市工業經濟聯合會，擁有 400 多家會員單位，涵蓋上海先進製造業、戰略性新興產業、現代服務業等 6 萬餘家單位；“兩翼”分別為長三角 G60 科創走廊和上海科技創業投資（集團）有限公司、中小微企業政策性融資擔保基金等基金平臺，通過名單共用、銀企交流、客戶引薦、產品推介等形式展開多層次合作。截至 2023 年末，分行支持“長三角一體化發展”貸款餘額 39.88 億元。其中支持“蘇浙皖三省”貸款餘額 0.57 億元，貸款投向學前教育、製造業；支持“長三角 G60 科創走廊”貸款餘額 37.94 億元，貸款投向製造業和租賃和商務服務業；支持“長三角生態綠色一體化發展示範區”貸款餘額 1.37 億元。

支持“長三角一體化發展”貸款餘額

39.88 億元



支持“蘇浙皖三省”貸款餘額

0.57 億元



支持“長三角 G60 科創走廊”貸款餘額

37.94 億元



支持“長三角生態綠色一體化發展示範區”貸款餘額

1.37 億元



西安分行支持陝西重點企業和專案發展成效顯著獲通報表揚



2023年8月22日，陝西金融工作簡報以《渤海銀行西安分行積極利用多種債務融資工具，支持我省重點企業和專案發展取得顯著成效》為題，對西安分行支持屬地實體經濟直接融資取得的階段性成果進行通報表揚。“一直以來，發放貸款是銀行業競爭的主戰場。面對激烈的信貸市場競爭，渤海銀行西安分行全面推進轉型創新，深耕區域債券市場，積極利用多種債務融資工具，不斷豐富企業融資管道和方式，一方面在金融服務實體經濟中打造了競爭優勢、樹立了品牌形象；另一方面踐行了提高直接融資比重、保障全省重點企業和專案資金需求的政策要求，為全省經濟高質量發展貢獻了金融力量。”

分行先後為陝西榆神能源開發建設集團成功發行陝西省首支“能源保供專項債券”9億元，有力支持了陝北能源重化工基地建設；為西安高新控股有限公司發行中期票據8億元，深度支持了西安高新區三期開發建設；為陝西建工控股集團有限公司發行超短期融資券9億元、為陝西建工股份有限公司發行超短期融資券（科創票據）10億元，為企業在公開市場融資梳理科技創新形象，切實幫助企業提高融資質效；為高新區和西咸新區重點區域註冊發行理財直接融資工具31.76億元，為支持西安市傳統產業轉型升級和戰略性新興產業新賽道專案提供了新模式。上述重點專案以其顯著的經濟社會效益、較強的行業引領示範效應，得到了陝西省政府的高度認可。

9 億元	為陝西榆神能源開發建設集團成功發行陝西省首支“能源保供專項債券”
8 億元	為西安高新控股有限公司發行中期票據
9 億元	為陝西建工控股集團有限公司發行超短期融資券
10 億元	為陝西建工股份有限公司發行超短期融資券（科創票據）
31.76 億元	為高新區和西咸新區重點區域註冊發行理財直接融資工具

聚焦製造業築牢實體經濟基石

製造業是實體經濟的基石之一，發展先進製造業是重要國家戰略。作為支持實體經濟發展的主力軍，渤海銀行認真貫徹落實國家和各級政府支持製造業的各項決策部署，聚焦製造業這個實體經濟發展重點領域，不斷加大金融支持力度，推進科技創新和先進製造業扎實發展。

推動製造業轉型升級背景下，我國產業鏈上“中斷點”“堵點”問題仍然突出，關鍵核心領域發展仍然受制於人。

“專精特新”企業位於產業鏈的關鍵環節，在解決“卡脖子”難題時舉足輕重，對提升產業鏈和供應鏈韌性具有重要意義。近年來，本行不斷優化產品體系，構建賦能體系，營造金融與產業鏈協同發展的良好生態，不斷提高金融服務的精准度和專業度，為“專精特新”企業發展賦能護航，助力“中國製造”向“中國智造”轉型升級。

製造業企業特別是“專精特新”等高端製造業企業前期投入大、投資期限長，這一經營特點使很多企業在專案初期面臨融資需求大、融資期限長的狀況。圍繞科創企業“輕資產、重智產”特點，本行相繼推出知識產權質押貸、知識產權融資普惠金融產品“科創貸”等創新產品，配合“一企一策”的定制服務、給予利率優惠、開關綠色通道等諸多舉措，以服務諮詢、結算代發、科創貸款等一攬子配套服務建立起貫穿企業全生命週期的綜合金融服務體系。

引“金融活水”灌溉“實體之樹”為製造業高質量發展持續“蓄能”



作為總部設立在天津的全國性股份制商業銀行，本行始終圍繞天津市委、市政府“堅持製造業立市，打造製造強市”的戰略部署，著力加強對製造業科技創新、轉型發展的金融支持。對製造業科技創新、轉型升級，以及重點產業鏈企業的金融支持力度持續加強。

本行將信貸資源投放與國家發展戰略緊密銜接，助力傳統產業、製造業轉型升級；高效合理優化資源配置，為持續做好對製造業升級發展的融資支持，從定價和信貸規模方面對天津地區分行給予持續傾斜支持，特別是加大中長期製造業信貸資源配置。用足用好人民銀行設備更新改造再貸款等相關政策工具，降低製造業企業融資成本。同時，持續完善優化服務組織機制，成立敏捷工作小組，建立高效溝通機制，做好金融服務製造業工作。

本行聚焦重點區域，全面摸底金融支持天津地區製造業技術改造情況，支持製造業轉型升級；聚焦科技創新型企業全生命週期，加強行業分析和研判，深挖行業特性與金融需求，提供具有行業特色、企業特色的差異化金融服務；聚焦重點領域和薄弱環節，用好用足金融扶持政策，滿足實體經濟融資需求，系統性提升金融服務效率和水準。

本行不斷優化製造業產品與服務模式，創新推出“保理e融”、“票據e融”和“e賬通”等供應鏈創新產品，以及“科創貸”“渤稅經營貸”等專屬產品，服務“專精特新”製造業企業研發資金需求。以科創企業的服務為例，打包產品服務，包括了服務諮詢、代記賬、代繳稅、代發工資、科創貸款，甚至包括員工持股計畫融資等一攬子配套服務，並且結合企業經營發展階段匹配知識產權質押在內的多種授信類型，提供一企一策全生命週期的“定制”服務。

聚力創新驅動 助力“專精特新”企業跑出發展加速度



作為中國自主品牌，某電腦公司是行業領先的國產自主伺服器生產廠商，並被評為天津市製造業 100 強、天津市“專精特新”種子企業、天津市科技領軍企業。企業積極投身國家“東數西算”工程，為實現擴大再生產，企業急需一筆周轉資金。

瞭解到情況後，本行向企業推薦了“科創貸”綜合金融服務方案，最終落地 1000 萬元信用貸款。在有力資金扶持下，企業快速“起飛”，目前新的智能製造基地已落戶上海，年產能可到 8 萬臺到 10 萬臺。

本行與長三角 G60 科創走廊成功簽訂全面戰略合作協議



2023 年 3 月 28 日，“上交所資本市場服務長三角 G60 科創走廊一體化高質量發展暨企業家走進 G60 系列活動”啟動儀式在上海松江成功舉辦。本行與 G60 科創走廊聯席會議辦公室簽訂了全面戰略合作協議。

本次活動目標是共同打造上市、發債、並購、定增、再融資等綜合性資本市場服務體系，為九城市科創型、成長型企業提供精準有效服務，著力提升 G60 科創走廊金融服務能級，創新一體化金融產品和金融服務供給，全力助推九城市高質量發展。



渤銀電費證助力製造業企業



本行聚焦客戶經營流程，瞄準製造業企業生產中購電環節剛需場景，針對傳統繳納電費模式中存在的“購電支出高頻”“電費計價浮動”“往來對賬耗時”“資金佔用低效”等痛點，結合電網政策及行業特徵，依託國內信用證 2.0 “買方付息、代理交單、全程線上化”等服務能力，為購電企業、售電企業、電力交易服務市場、資金方等交易主體量身定制了一套滿足各方需求的“高效、協同、低成本、快速現金到賬”的“電費證”場景服務方案，促成了多方共贏的電力行業生態，輕鬆實現電費“閃電充”。

渤銀“電費證”在綠色產業的購電環節也已成功落地。廣州分行為某新能源電池高新技術企業提供了“電費證”服務，幫助客戶迅速完成在電費繳納，助力企業無憂用電，踐行本行綠色供應鏈服務理念。

青島分行聚焦先進製造扶持中小企業



青島分行積極回應青島市“新製造”建鏈強鏈計畫，聚焦智能家電、新能源汽車等重點產業集群，持續開展行業分析研究，不斷加大對先進製造企業的支持力度。

分行針對中小型製造業企業生產規模小、抗風險能力弱、自身資本少等特點，實施一企一策，為成長期客戶提供成長貸款，扶持中小企業發展壯大。A 企業為一家小型製造業企業，主營業務為生產汽車零部件，自 2021 年起與本行開展合作，初期為普惠客戶，貸款金額 500 萬元。經過分行近 3 年的跟蹤扶持，企業生產規模不斷擴大，資金需求量也逐步增加，2023 年分行為其發放貸款 1,000 萬元，開具銀行承兌匯票 2,000 萬元，進一步助力企業快速發展。

二、金融創新增進民生福祉

作為國有金融企業，我們深入踐行金融工作的人民性，我們的蓬勃發展與百姓安居樂業同根共生。2023 年本行進一步完善創新型金融服務模式，做好保交樓、保民生、保穩定各項工作，助力百姓安居；作為首批獲得個人養老金業務資格的商業銀行之一，有力推動“養老金融”業務發展；以科技賦能優化產品服務便民利民；傳遞金融溫度協助客戶紓困，對符合延期條件按揭貸款和線上貸款給予延期服務，涉及金額 16.84 億元。

助力安居

本行根據房地產行業市場導向，合理運用房地產紓困政策，做好保交樓、保民生、保穩定各項工作，支持已售逾期難交付住宅專案加快建設交付。同時，積極落實“三大工程”專案建設，運用“三支箭”等政策，支持保障性安居類專案工程的合理融資需求，推動構建房地產新模式，促進金融與房地產良性迴圈。

本行創新推出個人存量房“帶押過戶”服務模式，有效降低交易成本、縮短交易時間、激發交易活力，推動新建商品房和二手房市場相互促進，更好地支持剛性和改善性住房需求，促進房地產業良性迴圈和健康發展。本行堅持以數位化轉型引領經營轉型，圍繞法拍貸與京東拍賣建立深度合作，將貸款申請嵌入網路拍賣頁面，為客戶提供“線上競拍—線上申請貸款”一站式金融服務模式。

本行堅持以更好滿足剛性和改善性住房需求為宗旨，助力居民實現安居，2023 年按揭貸款實現投放 148.31 億元。嚴格落實監管機構《關於降低存量首套住房貸款利率有關事項的通知》相關要求，迅速制定存量利率調整工作方案，第一時間通過官方平臺對外發佈公告，並開通線上受理功能，在為客戶降低貸款利率的同時簡化辦理手續。截至 2023 年末基本完成存量利率調整工作，存量利率轉換 11.28 萬筆、金額 875 億元。

保障養老

作為首批獲得個人養老金業務資格的商業銀行之一，2023 年本行有力推動“養老金融”業務發展，提高老年客群的服務品質。

一是搭建服務框架，初步構建“一個賬戶，一張卡片，一組產品，一套服務，一支隊伍”五個一養老金融服務體系框架。以養老主題借記卡“渤泰卡”為基礎，構建了以養老儲蓄、養老理財、養老基金、養老保險、養老信託為代表的“渤銀 E 財”養老產品服務體系，成立覆蓋“衣、食、住、行、玩”等生活各個方面的渤泰俱樂部，致力於實現與客戶一生相伴的目標。

二是推進個人養老金賬戶業務發展，為做好第三支柱養老政策宣傳推廣工作，除深入社區、企業宣講政策外，在手機銀行個人養老金賬戶專區開展“開戶有禮”和“繳存有禮”活動，共為 9.1 萬名客戶開立個人養老金賬戶。

三是持續培養養老財務規劃師專業隊伍，依託不斷提升的專業能力，設計專屬養老綜合方案，提供“全生命週期、全關係圖譜、全管道觸達和全方位定制的貼心陪伴式管家服務。

四是採用“金融+非金融”結合方式，圍繞社區養老、養老文娛、養老服務機構、老年大學等場景開展合作，為老年客群宣傳金融知識和防詐知識。

五是回應個人商業養老服務號召，上線養老屬性產品，保險方面上線銷售終身養老年金產品 5 支，投資類方面上線養老主題的投資類信託和“渤享家”家庭信託，實現將養老服務、受託傳承、投資保值三位一體有機結合，為客戶提供“養老+傳承+投資”一站式綜合服務。

本行獲“值得託付年度財富管理銀行”“年度養老金融服務機構”獎項



2023 年 9 月，在《經濟觀察報》主辦的“2023 年度資產管理高峰論壇暨值得託付金融機構盛典”上，本行憑藉在財富管理與養老金融服務領域的卓越表現，榮膺“年度財富管理銀行”和“年度養老金融服務機構”兩獎項。

便民利民

優化信用卡功能

為提升客戶在各類支付場景中的使用便捷性，本行優化信用卡功能，已在美團、拼多多、抖音商城、攜程、蘇寧、京東等 12 家主流電商平臺上線信用卡“一鍵綁卡”功能。

開展農民工工資支付監管業務

為進一步健全完善農民工工資支付長效機制，協助根治工程建設領域欠薪問題，切實保障農民工的合法權益，方便廣大農民工群體的工作生活，本行與相關監管平臺對接，實現農民工代發即時數據交互，保證金繳納、工資發放、資金監測功能。目前，已接入山東省農民工工資支付監管平臺、濟南市農民工綜合服務平臺和浙江省工程建設領域企業工資支付監管平臺，正在推進與天津地區相關平臺的對接工作。

截至 2023 年底，共計與 17 家企業開展合作，全年代發工資 3.25 億元，累計代發 2.53 萬人。

青島分行打造社區一刻鐘便民服務圈



2023 年，青島分行廣泛探索、積極行動，推動轄內各支行與社區聯合開展了一系列共建活動，積極打造社區居民一刻鐘便捷生活圈，切實服務社區群眾。

一是開展金融知識普及活動，通過舉辦金融知識講座、發放金融知識宣傳冊等方式，增強社區居民金融風險防範意識，提高居民金融素養。二是舉辦社區便民服務活動，提升居民生活便利性。各支行與社區聯合舉辦了免費講座、免費體檢、免費諮詢等便民服務活動，讓居民享受到更加快捷、高效的社會服務。三是開展社區文化活動，豐富居民文化生活。各支行與社區共同組織了文藝演出、書畫比賽、攝影展覽等社區文化活動，豐富居民文化生活，增強社區凝聚力。

寧波分行多舉措推進“為民辦實事，服務為人民”



寧波分行積極貫徹落實國家金融監督管理總局寧波監管局及總行要求，切實推進“為民辦實事”，開展“金融消費者權益保護教育宣傳月”活動。

上下齊心，共建金融美好生活

分行將“金融為民”“消保為民”理念融入經營管理和企業文化建設，大力推動全流程融入消保要素，全員承擔消保責任的工作格局；不斷健全“從源頭關注消保，從苗頭加強消保，主要領導帶頭抓消保”工作机制，明確各部門、各支行消保工作內容和規範。分行還建立“行長接待日”體制，由分行行長帶頭，受理消費者投訴，切實“為民辦實事”。

網點先行，保障金融服務環境

分行在各網點均開設綠色通道，佈設愛心座椅、應急醫藥箱、輪椅、老花鏡等便民物品，增設敬老專區，推出手機銀行“長輩版”等服務，優化實體網點老年人金融服務體驗。

全行啟動，提升全民金融素養

分行積極開展“金融消費者權益保護教育宣傳月”活動。分行志願者們走進企業、學校、農村、園區、社區等場所，開展金融知識傳播活動。為老年群體開展防範金融詐騙系列宣傳活動，通過案例講解、有獎問答等傳播金融知識；為大學生講解個人征信知識，警惕不良“校園貸”危害，提升大學生金融詐騙防範能力。

北京分行推廣智慧幼稚園專案



2023年5月18日至21日，以“智行天下 能動未來”為主題的第七屆世界智能大會在天津舉行，本行是參展商之一，北京分行以智慧幼稚園系統作為參展專案。該系統是本行智慧校園平臺體系下針對幼稚園推出的服務平臺，集報名繳費、學費管理、出入安全、健康篩查、數據呈現為一體，是幼稚園提升科學管理水平，實現線上化、智能化、移動化的綜合性服務系統，其目的是讓教育主管部門放心，讓辦學機構省心，讓學生家長安心。

系統分為四個部分：

一是通過現金管理系統，為客戶搭建多級賬簿體系，實現幼稚園收款、退款、對賬等全線上操作，同時與本行智慧校園硬體、軟體模組聯接，為資金監管模組輸出業務數據。

二是通過硬體設備實現資訊前端採集。各幼稚園的實體硬體設備，可用於晨檢溫篩系統，實現人臉、指紋識別及認證，實現園區智能化管理。

三是資訊、數據收集管理。通過人工智慧+物聯網+軟體系統，實現園區資訊管理線上化、智能化，包括統計園區每日上學人數、健康情況、每月繳費明細等，為政府監管部門提供數據支撐。

四是提供融資服務。通過打造資金流+資訊流的閉環生態場景，由銀行、擔保公司、律師事務所、評估機構等形成信用評價體系，為園方提供普惠貸款，緩解資金流動性壓力。

促進消費

打造自營消費貸款產品滿足消費者多樣化需求

本行持續打磨產品、優化流程、提升服務，擴大居民消費，提升民生福祉。自營消費貸款產品操作便捷、應用場景豐富，契合消費者的多樣化需求，能夠為促進消費、擴大內需提供有力支持。其中，“金領貸”產品額度高、期限長、審批快、利率優，是本行重點打造的拳頭產品。產品上線兩年多，市場回應度逐步提升。截至2023年末，“金領貸”累計授信3.56萬戶，累計放款82.74億元，貸款餘額42.62億元，餘額年增21.96億元，增幅106.29%。

“金領貸”累計授信

3.56 萬戶

累計放款

82.74 億元

貸款餘額

42.62 億元

餘額年增

21.96 億元

推出全新信用卡會員俱樂部助力提振消費

本行升級推出全新信用卡會員俱樂部——Himi 俱樂部。Himi 俱樂部針對年輕城市白領等優質客群，推出多樣化權益組合，助力客戶消費。2023 年已有 4.82 萬客戶達標，成功獲取會員數達 2.44 萬戶。為促進居民消費，本行在七夕、中秋、國慶等節假日聯合蘇寧與京東開展了信用卡消費分期免息、消費有禮等優惠活動，減輕客戶還款壓力，助力提振居民消費。

搭建智慧商圈生態平臺促消費惠民生

本行秉承“金融使生活更美好”的經營理念，辦實事惠民眾，積極參與智慧商圈建設。本行依託手機銀行生活板塊打造銀商深度合作，全方位服務客戶的“金融 + 生活”特色化、品質化生態場景。不斷完善便民繳費、會員專區、本地商圈、品質商城等綜合生活場景及權益類服務，疊加商戶、銀行雙重優惠，推出達標有禮、分期滿減等形式多樣的高品質促消費活動，加強對重點消費領域的支持。截至 2023 年末，已有 30 家分行聯合本地連鎖超市等商戶，通過“爆款單品購”“內購會”“商超特惠購”“廳堂滿減”等形式開展讓利消費者活動，投放卡券 31.9 萬張，核銷卡券 13.5 萬張，明顯拉動相關商戶經營。

本行在“渤攬惠”智慧商圈生態平臺上創新推出以“渤銀會員通 + 誠 E 存”為核心的商圈生態綜合金融服務體系，高效實現個人會員統一管理，提供定向儲蓄、會員體系、押金管理、消費支付等多種場景 + 金融的綜合性產品服務，在營造新消費環境、服務新消費業態、建設新消費場景方面，發揮金融橋樑紐帶作用，通過攜手優質商戶共建“智慧商圈”，服務於打造“一刻鐘便民生活圈”，讓老百姓輕輕鬆松“願消費”。

本行深刻把握市場需求，從商家和消費者的雙重角度挖掘真實消費需求，在供給與需求兩端搭建橋樑，全方位打好促消費“組合拳”，促進消費領域高質量發展。從需求側蓄力，本行通過打造開放式的財富產品和服務平臺，不斷完善全市場、全策略、全管道的渤銀 E 財產品譜系，進一步推出支持多消費場景，使用更便利靈活的“添金寶”“晨夕盈”等活錢管理類理財產品，建立專業的財富管家隊伍，上線智能化的投資管理工具，全面提升財富價值創造能力，提高收入增長預期，滿足客戶消費提質升級需要，讓老百姓安穩穩穩“能消費”。從供給側發力，本行充分發揮金融擴內需、惠民生的撬動作用，推出“金領貸”“拎包貸”等消費信貸產品，解決居民住房、家裝、購車、教育、消費等金融需求；創新推出數字信用卡 Hi Card，打造 Hi Card 海米會員體系，加大信用卡分期利率優惠力度，降低客戶消費成本，讓老百姓踏踏實實“敢消費”。

本行打造綜合化、數位化、生態化經營，持續拓展金融服務邊界，搭建合作共贏平臺，與社會各界共同助力恢復和擴大消費。2023 年 10 月 27 日，本行舉行“促進消費 提振經濟，渤海銀行在行動”活動發佈會，聯合天津市商務局、市場監督管理委員會、體育局、金融工作局，以及中國銀聯天津分公司、伊利集團、58 集團等品質商戶，共同就“促進消費、提振經濟”的核心目標發出倡議。

服務新市民

本行深入實施國家戰略，持續加強新市民金融服務質效。為新市民辦理個人住房按揭貸款定制專屬還款方式，著力提高新市民金融服務便利性，切實增強新市民的獲得感、幸福感、安全感。2023年發放新市民專屬還款方式住房按揭貸款 1,031.6 萬元，滿足新市民安居需求。

創新產品 優化服務 助新市民“他鄉”變“家鄉”



天津是我國連接國內外、聯繫南北方、溝通東西部的重要樞紐。近年來，隨著京津冀協同發展持續推進，天津經濟社會快速發展，新市民數量與日俱增。本行持續創新產品、優化服務，助力新市民在天津安居樂業。

優化賬戶開立、工資發放等金融服務便利性，強化營業網點賬戶服務管理。推行個人簡易開戶服務，制定簡易開戶服務工作指引；支持異地銀行賬戶開立、補換卡、銀行賬戶功能升降級、銷戶；建立特殊群體上門服務機制等專屬服務。

對新市民來說，解決住房問題始終是頭等大事。為了讓群眾住得起、住得穩、住得安心，助力新市民紮根城市，本行優化新市民合理購房信貸政策，切實貫徹差異化住房信貸政策，助力新市民讓“他鄉”變“家鄉”。在現有住房按揭貸款產品的基礎上，為新市民群體提供專屬淨息還款方式，對於符合貸款准入條件的新市民，降低其住房貸款前期還款壓力，更好滿足安居需求。為新市民群體開通綠色審批通道，原則上“優先受理”“優先審批”“優先發放”新市民群體住房貸款，進一步提升新市民群體金融服務便利和客戶體驗。此外，迭代升級“渤銀房貸貸”等產品，精簡業務流程、豐富還款方式、抵押物線上評估，大幅提高了審批效率。

三、數字金融增進服務質效

隨著科技發展與進步，數位化深刻影響著人們日常生活的各個環節，亦在各行各業掀起變革浪潮。本行緊緊抓住發展機會，把數位化轉型作為高質量發展的關鍵驅動力之一，持續打造技術與數據雙輪驅動的金融科技能力，數位化賦能綜合金融服務提質增效。

數位化賦能綜合金融服務

本行緊密圍繞“中臺架構、數據驅動、智能運維、敏捷高效”的思路，通過雲計算、人工智慧、自然語言學習、知識圖譜及大數據等技術，為客戶提供全方位、立體化、零距離的綜合金融服務。

深耕金融科技提升對業務的數位化支持能力

本行不斷激發科技創新活力，加強科技創新驅動，重點圍繞客戶、行銷、管道、風控等方面加大科技投入，加強企業級共用能力建設，強化科技賦能，以數位化支持金融服務品質提升。

2023 年，本行全面啟動數位化轉型重點系統建設，完成新一代分佈式核心系統和櫃面管道系統、新一代信用風險管理平臺、新一代綜合資金業務管理系統建設方案，全面保障工程順利實施，助力數位化金融服務能力建設；開展分行數據賦能專項工作，搭建“數據 + 應用 + 服務”體系。

2023 年，本行持續提升數據管理能力，強化數據賦能作用；持續深化數據治理，長效釋放數據價值，助力數智化高質量發展。

一是全力推動數據賦能，持續提升業務領域數位化水準。建設“一機走天下”系統賦能公司業務數位化經營；實現“下戶訪客 2.0”，提升行銷訪客管理規範化、操作便捷化水準；優化客戶管理，結合行內外數據豐富客戶標籤體系，引入大數據模型演算法實現集團客戶精細化管理；優化移動端駕駛艙，為產品結構優化等提供數據支持；完成新一代零售客戶關係管理系統技術框架搭建和掌上渤海零售行銷功能模組建設，持續優化升級數位化零售行銷；建立集征信、財務、授信等於一體的預警監測體系，持續完善風險領域數據基礎；推進資本管理系統開發建設，開展中間業務收入溯源專案建設，持續推動財資領域建設；聚焦業務營運產能、業務處理能力等領域，構建機構效能分析模型、員工效能分析模型，開展多維度評價，持續提高營運業務效能精細化分析能力。

二是持續提升數據管理能力。在數據治理方面，完善數據治理與數據安全制度體系，形成“一辦法 + 八細則”數據安全制度體系；在數據安全方面，持續開展數據安全防護體系建設，加強數據安全管理能力；在數據品質方面，通過完善制度體系、實施 EAST 數據品質“提升工程”、監督檢查和定期培訓等一攬子措施，切實保證了數據品質。

三是全面推動湖倉一體系統建設，完成第二代數據倉庫系統技術方案論證，並推動完成立項等前期工作；基於業務急用先行原則，持續擴充和完善新數據倉庫數據模型體系，新增基礎數據模型 700 餘個，公共語義模型 40 餘個，五大業務領域集市數據模型 600 餘個，為客戶服務和經營管理關鍵環節提供了強大數據支撐。

精耕手機銀行著力打造“渤銀E家”品牌

本行著力打造“渤銀E家”零售銀行服務品牌，扎實推進綜合化、數位化、生態化建設進程。本行將手機銀行作為客戶服務的主管道、產品創新主戰場和生態建設主陣地，成功發佈手機銀行6.2版本，並圍繞“金融+生活”的“雙頭模式”不斷迭代升級。

本行手機銀行以“金融使生活更美好”為發展目標，幫助每個家庭更好地運用財富、優化生活，全面營造普惠、智能、無感、有溫度的“家文化”服務新體驗。重點打磨財富陪伴、融資分期、支付結算、生活權益、內容資訊等高頻使用場景，豐富“渤銀E財”“渤銀E貸”“渤銀E付”產品譜系，打造個人養老金專區、私人銀行專區、代發專區、智慧校園專區，提供專屬產品、市場資訊、行業分析、特色權益於一體的管家式服務。其中，“渤攬惠”生活權益平臺聚焦“本地特色”服務運營，覆蓋文化娛樂、鄉村振興、交通出行、生活繳費等優質生活場景，提供便民惠民服務。本行對長輩版手機銀行進行優化升級，增加專屬存款主頁；在智能客服頁面新建長輩版快捷進入鏈接，老年客戶點擊後可直接跳轉至長輩版，便於老年人獲取資訊和服務，進一步提升老年客戶體驗。

本行手機銀行業務始終堅持以客戶為中心，依託一體化行銷、一體化風控、一體化數據體系，貼合用戶思維構建以產品運營、內容運營、客戶運營、安全防線上綜合服務平臺。搭載一攬子敏捷、高效線上數位化行銷工具，建立客戶畫像模型精準投放，通過與掌上渤海、企業微信、5G消息銀行多管道聯動機制，實現多客戶、多客群精準快速觸達，基於客群定制資產配置方案，用精細化、差異化服務提供極致服務體驗，重塑具有使用一致性、理念連續性、創新前瞻性的業務與服務旅程。

同時，本行秉持“支付為民”的服務理念，不斷引入訂單支付、網聯貸記、個人及對公委託收款等多種收付款功能，滿足客戶不同場景下的資金結算需求。圍繞不同客群金融需求，搭建了智能商圈、智能校園、智慧食堂等生態服務場景。基於“賬戶+支付+金融產品”，積極擁抱大數據、人工智慧、雲計算、區塊鏈等技術，深入挖掘和洞悉客戶金融需求，嵌入智能行銷、智能風控等“數智化”金融服務。“手機銀行”APP為核心打造閉環生態圈，以“開放平臺”API為抓手打造開放生態圈，致力於為客戶提供定制、隱形、泛在的金融服務。

賦能傳統業務，打造新時代核心競爭力

本行在對公業務等傳統業務中也處處注入數位化因數，將金融科技融入產品和業務創新中，以金融科技賦能傳統業務發展和金融服務升級。本行對供應鏈金融、跨境金融、現金管理、普惠金融等對公業務領域流程進行了數位化改造，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，打造新時代核心競爭力。

本行不斷提升業務數位化水準，持續優化客戶基礎和業務結構。推出“渤銀 e 薪”企業數位化服務品牌。以人事管理、薪資管理、薪資代發、個稅申繳、費控報銷、協同辦公、員工權益等企業日常經營管理高頻場景為切入口，於 2023 年 8 月 30 日成功推出“渤銀 e 薪”一站式、全場景、數智化的企業人財事智能管家。短 e 貸優化迭代。客戶線上提出放款申請，系統自動校驗“征信、工商、司法、輿情”等數據，受託資金可秒到賬，實現了產品與客戶業務場景的快速融合，為乳製品、畜牧、環保、醫藥、電機製造、風能發電等行業企業提供了滿意服務。打造“渤銀全球速匯”品牌。上線業界首創“透明櫥窗 + 動態地圖導航”功能，為客戶帶來全新跨境支付結算體驗；升級人民銀行電子信用證及電證福費廷子系統，拓寬電子保函業務使用場景，推出“渤銀閃電充”和“渤銀證兌通”產品，為企業提供融資便利；不斷提升新一代票據產品和系統的線上化、自動化服務能力，充分發揮新一代票據可拆分流轉屬性，豐富票據嵌入交易場景，回歸結算本源，降低企業供應鏈融資成本。此外，本行新一代票據業務已在全國 34 家一級分行全面落地，企業網銀、銀企直連及手機銀行等電子管道功能不斷迭代。本行上線同業客戶經營專屬平臺——同業網銀二期，對完善同業客戶專屬電子經營管道，提升數位化經營能力。

本行還將數位化運用到風險管理中。在進一步完善信用風險管理體系過程中，將信用風險管理技術和手段進一步優化，管理流程逐步線上化、數位化，授信審批效率進一步提高，資產品質持續保持穩定。



本行手機銀行 APP 智慧校園專區上線



2023 年 7 月 25 日，本行手機銀行智慧校園專區成功投產上線，完成智慧校園場景從 1.0 向 2.0 的產品升級。作為數位化賦能的重要舉措，智慧校園專區涵蓋校園便利店、渤海多財財商課、財富產品、消保權益等綜合服務。該專案能為教育行政部門及學校提供多樣化繳費解決方案，提升智慧校園場景客戶體驗。

客戶為中心拓展服務管道

本行始終堅持以客戶為中心拓展服務管道，線下分支機構建設按照“提質、增效、降本”的原則，明確建設標準和功能定位，科學規劃網點佈局；線上服務管道依託一體化行銷、一體化風控、一體化數據體系，構建綜合服務平臺。

自助服務設備建設

截至 2023 年末，本行共配備 ATM、CRS 設備 611 臺，其中離行式設備 10 臺。順利完成 ATM 外卡建設專案，以及浙江省營業網點 ATM 機具、系統進行升級改造，為杭州亞運會提供了支持。ATM 管道非櫃面統一支付限額管理系統投產，為反電信網絡詐騙提供了一道堅實保障。開展銀行新版永居證推廣工作，完成智能 PAD 管道新版永居證晶片的讀取及各項業務開通工作；完成智能 PAD 安卓加固包及適配安卓 12 和鴻蒙 3.0 硬體設備的測試和投產工作。

本行強化技術引領，驅動設備智能化向縱深方向發展，有效提升智能設備組群對外展業能力。第七屆世界智能大會期間，智能設備組群首次面向社會公開亮相，受到多家媒體關注報導，提升了智能化服務品牌形象。在《銀行家》雜誌及“銀行家金融創新論壇”組委會召開的“2023 銀行家金融創新論壇暨銀行家金融創新成果發佈會”上，“樂高 UCR- 智能低櫃”專案榮獲“2023 銀行家年度金融科技創新優秀案例”獎。

分支機構建設

本行制定印發《關於加快推動分支機構建設高質量發展的通知》，提出加速推進機構開業的具體落實要求。每月制定重點開業督辦計畫，由專人負責推動專案進度；針對機構籌建重點環節開展培訓，幫助分行制定籌建計畫，明確分工，統籌協調，交叉推進；赴分行現場支持，實地勘察解決問題。2023 年，新開機構共 52 家（含遷址、遷址升格），已完成全年開業計畫。

截至 2023 年末，本行已經進駐全國 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、283 家支行、18 家社區小微支行，正式開業機構網點總數達到 370 家。

遠程銀行建設

本行加大遠程銀行線上運營，擴大集約化協同效應，以“遠程銀行線上管家”企業微信為抓手，推進線上經營精細化管理，強化遠程銀行中心客戶差異化經營。全面落實監管要求，持續加強系統化建設。年內先後完成了工單投訴工作流程系統覆蓋全轄基層網點專案、12378 監管熱線轉接投訴受理專案建設，全面強化了熱線服務運營管理，有效落實主體責任，全面提升服務質效。

2023 年，遠程銀行中心各服務管道累計受理客戶呼入類業務諮詢 282.62 萬通，其中 95541 綜合業務管道中，電話語音人工客服累計受理客戶來電 50.96 萬通，線上人工客服受理客戶諮詢 16.07 萬通，IVR 自助及智能客服總會話量 126.27 萬人次；在 4008895541 信用卡業務管道中，電話語音人工客服累計受理客戶來電 41.81 萬通，線上人工客服受理客戶諮詢 1.03 萬通，IVR 自助及智能客服總會話量 46.48 萬人次。智能外呼累計觸達客戶 101.61 萬通。

四、提升管理保障服務品質

本行積極落實監管要求，緊密結合高質量發展要求和經營管理實際，始終將客戶需求放在首位。強化制度建設，優化服務管道，完善服務流程，改進服務體驗，推動服務創新，以服務文化建設為依託，不斷提高服務精細化管理水準，提升服務品質和客戶滿意度。



完善制度體系

制定印發《渤海銀行 2023 年服務管理工作考核評價辦法》，持續加大對服務管理及服務規範執行情況的考核評價力度。

制定印發《關於進一步加強營業網點服務管理工作的通知》，全面督導各級營業機構持續提升網點客戶服務水準，充分發揮客戶服務對業務發展的重要保障和推動作用。

制定印發《渤海銀行 12378 專線服務規程（試行）》《渤海銀行 12378 專線電話禮儀與服務規範》《渤海銀行遠程銀行中心金融糾紛多元化解實施細則》《渤海銀行消費金融與信用卡部直營中心團隊電話服務熱線管道信用卡業務操作規程》，修訂印發《渤海銀行直營中心管理辦法（2023 年修訂）》《渤海銀行消費金融與信用卡部呼入以及電銷業務外包管理細則》《渤海銀行消費金融與信用卡部電話行銷業務操作規程（2023 年修訂）》，進一步優化遠程銀行中心服務管理模式。

修訂印發《渤海銀行人民幣個人存款管理辦法》《渤海銀行個人智慧型存款業務管理辦法（2023 年修訂）》《渤海銀行教育儲蓄實施細則（2023 年修訂）》《渤海銀行出境保函業務管理辦法（2023 年修訂）》《渤海銀行保管箱業務管理辦法（2023 年修訂）》五項管理制度，進一步明確消費者權益保護相關要求，合規吸存保障儲戶利益；修訂印發《渤海銀行個人養老金業務管理辦法（2023 年修訂）》，確保個人養老金業務規範化運營。

制定印發《渤海銀行營運條線消費者權益保護工作指引》，建立健全消費者權益保護及個人資訊保護長效機制，做好金融知識普及和消費者教育工作，提升櫃面服務水準。

制定印發《關於針對新市民個人住房按揭貸款增加專屬還款方式的通知》，提升新市民融資便利，合理滿足新市民安居需求，提升金融服務獲得感。

優化服務架構

本行對遠程銀行中心進行結構重組，強化客戶服務屬性，持續提升遠程銀行生態經營能力。積極採取集約化作業模式，搭建標準化業務場景，充分結合智能外呼系統，逐步將部分單一場景人工外呼由智能外呼替代，提升經營效能。進一步加強人員交叉複用，啟用靈活排班及中後臺崗位依照運營情況及時支援等策略，合理配置人力，確保整體接通率及服務水準。

加強服務監測管理

本行建立健全“多層次、多維度、體系化、常態化”服務品質監督檢查機制，持續加強營業網點服務監督檢查。2023年組織開展第三方“神秘人”服務檢查3期、第三方專家服務明查1期、服務錄影檢查2期、服務管理現場檢查1期、服務管理非現場調研檢查1期、專項服務排查治理1期，累計檢查營業網點1,435個次，全面覆蓋所有分支機構。各分行形成服務監督檢查長效機制，每季度開展一次100%覆蓋下轄營業網點的服務檢查，各營業網點每週開展一次服務自查。

本行將服務管理及消保工作納入業務營運條線常態化檢查專案。通過現場、非現場及飛行檢查等方式，對營業網點櫃面人員客戶服務、銀行賬戶服務及賬戶風險防控工作落實情況進行監督檢查。同時，定期通報檢查發現問題，並將考核結果納入分行全年工作考評，以績效指揮棒督促分支機構服務管理和消保工作。

為滿足客戶日益多元化的服務需求，持續提供7×24小時無間斷、非接觸、有溫度的優質服務，本行遠程銀行中心多措並舉，不斷提升服務質效，強化服務管理。

一是嚴格現場管控，對坐席服務工作各項指標進行即時監測，對重點業務加強考核，重點話務強化複盤；

二是從“運營數位化”到“數位化運營”，基於服務數據分析客戶畫像，行為標籤，建立分層分群服務策略，為差異化客戶制定標籤，例如為常訴客戶安排專員定向處理，將投訴客戶轉化為表揚客戶，有效提高安撫與化解效能；

三是從“被動服務”到“主動服務”，建立即時監測預警、服務中斷點識別體系，設置突發事件應對處理機制，並開展年度突發事假應急演練；

四是加強客服中心服務品質監測。累計進行話務質檢45,489筆，其中語音話務33,806筆，占同期接聽總量的8.1%，文本話務11,683筆，占同期話務接通的12%，有效提升了坐席服務品質。五是啟用靈活排班，中後臺崗位依照運營情況及時支援等策略，合理配置人力，崗位互補、人員複用，實現中後臺向一線服務的資源傾斜，提升回應能力，保證各時段服務暢通。

優化服務考核管理

本行不斷優化完善服務管理考核評價體系，制定印發《渤海銀行 2023 年服務管理工作考核評價辦法》，按季度開展服務管理考核評價，對考核結果進行全行通報，督導各級營業機構在網點服務環境、硬體設施、服務規範、服務技能、服務品質、特殊群體服務等方面不斷提升水準。

深入開展服務培訓

本行組織開展服務管理專題培訓 2 期，培訓對象涵蓋總、分行服務管理人員及營業網點一線員工，共計 1,100 餘人次。同時，設置培訓考試環節，對培訓效果進行客觀評價，確保培訓工作能夠全面提升服務管理人員和一線員工的服務意識和服務能力。

組織開展全行“新人季”《智能設備組群基礎知識介紹（智能設備及移動終端）》視頻培訓，幫助新員工深入瞭解總行業務整體管控流程及發展進程，全面系統掌握實際工作中常見的業務知識，快速提升基礎業務能力。

組織開展營業網點櫃面服務及突發事件處理技巧專題直播培訓，各分行業務營運條線共計 957 人參加了培訓。本次培訓強化了員工服務與合規意識，提升了投訴處理及溯源整改能力。

組織開展《智能時代下有溫度的銀行體驗式服務》專題培訓，拓寬一線人員眼界，幫助其更好、更快適應以智能設備為核心的廳堂業務處理及服務模式，強化一線業務人員合規操作意識，增強風險識別敏感度，滿足精細化管理要求及客戶體驗需求。

組織開展營業網點營運管理人員現場培訓，揭示櫃面業務風險新特徵，進一步提升營業網點營運人員管理能力、溝通能力、風險識別及管控能力。

組織開展智慧廳堂營運業務典型案例及常見問題解析專題培訓，提升一線業務人員服務意識、溝通交流能力及特殊業務應對處理能力；校準制度理解認知，統一操作執行標準；強化業務人員合規操作及風險防範意識，進一步夯實營業網點基礎業務操作能力。

組織開展遠程銀行中心新員工入職培訓，為在崗員工開展信用卡業務技能專項培訓 20 場、綜合客服專題培訓 50 場，提升了客服人員業務技能及服務水準。

改進服務流程

財富業務管理

上線手機銀行私行專區，提升私行客戶專屬服務體驗。本行建立私行客戶金融產品與非金融服務線上一站式專屬服務區，設置私行客戶尊享產品推薦，幫助客戶一鍵直達專屬產品，提升客戶購買體驗；上線增值服務預約功能，提升服務效率與操作便捷性；提供專業財富規劃與顧問諮詢功能，加強客戶資產配置專業服務能力。

優化客戶關係管理系統，涉及 30 多個場景 100 餘個功能點改造，同時新增行銷管理、客戶接觸、客群管理等多個重點業務場景，通過數位化手段，不斷提高客戶服務能力和服務效率。

優化基金准入流程，將基金盡職調查報告線下審批工作移至“掌上渤海”平臺，由審核人員、研究人員、合規風控員、部門負責人等產品准入委員會成員在系統內逐級審批、線上留痕，確保每筆審批均可回溯。

實現零售理財、結構性存款、基金代銷、代理保險和代銷信託業務客戶風評系統結果統一。不斷優化代銷信託線上 AI 雙錄功能，提高線上 AI 雙錄流暢度和通過率，顯著提升客戶體驗和服務效能。

在存款業務自助辦理管道，優化個人存款證明、通知存款等產品介面；新增定期存款到期預提醒，個人整存整取定期存款及通知存款統計報表，個人存款分期限餘額報表等。通過內部精細化管理，進一步優化業務流程，提升服務效能。

個人消費貸款

提升個人消費貸款自營、自建能力，提高產品服務效能。“渤銀 E 貸金領貸”上線人行公積金查詢授權功能，進一步提高外部數據應用能力，在有效輔助系統審批、防範操作風險的同時，不斷提升客戶體驗；優化 H5 管道人臉識別功能，提高人臉識別認證時效，提升業務線上化服務效率和服務水準。

信用卡服務

在“掌上渤海”APP 上線“面簽啟動”功能，使用業內領先的 NFC 讀取證件晶片資訊技術，有效控制信用卡離行啟動業務身份證件偽造風險，在防範風險、保證合規的前提下實現“一分鐘啟動一張卡”目標，提升了服務效率和客戶體驗。

借助數位化發展力量，強化信用卡支付工具屬性，關注從申請端到服務端的多樣性、功能性、便捷性，提升信用卡客戶綁卡體驗，新增抖音、拼多多、美團、攜程、蘇寧等平臺一鍵綁卡功能，客戶無需輸入卡號即可綁卡，充分滿足了客戶便捷性需求。

櫃面業務

簡化業務辦理手續，豐富業務系統辦理功能。對私憑證掛失交易增加聯動補發功能，支持一次性完成個人存摺 / 存單 / 定期一本通憑證的掛失聯動補發操作，及已掛失憑證的補發操作；優化線上申請郵寄領取個人證明業務流程，增加系統聯動向客戶發送物流資訊短信通知功能；優化櫃面存款賬戶明細查詢功能，將單次查詢時間擴大到 10 年；優化外幣活期一戶通或定期本外幣一戶通銷戶流程，支持聯動註銷總戶；新增養老金繳存退回功能，支持客戶在養老金繳存之日起（不含）五個自然日內辦理養老金繳存退回；優化櫃面個人業務啟動交易，支持客戶辦理借記卡啟動的同時，聯動開通電子銀行管道功能。

智能設備端以“擴充服務模式、強化服務能力”為導向，着力打造廳堂業務處理核心。持續擴展智能設備端交易覆蓋範圍，投產“通知存款+”“借記卡掛失補卡”“手機號碼支付維護”“通知存款通知預約 / 撤銷”“快捷支付限額管理”等重點業務功能。優化“定期存單”“轉賬開立跟人定期賬戶”“個人電子管道管理”“統一手機號碼變更”“個人活期存款對賬單列印”等交易功能；對智能設備端涉及借記卡、存摺、定期銷戶，以及定期部提（含卡下定期業務）資金轉行外業務進行交易資訊整合。

遠程銀行服務

完善工單流轉流程，新增支行工單流轉節點，總分行下發工單、支行回復工單、工單崗直接下發工單功能，落實監管部門客戶投訴處理要求，完善工單流轉體系。

推進服務創新

服務管道方面

企業微信作為數位化行銷鏈條中服務客戶的重要線上管道，是傳統物理網點服務的延伸，具有“溫度感”、“合規性”和“高頻性”特點。本行通過對客戶需求的及時觸達和快速回應，實現線上管道獲客引流和客戶批量維護，打通微信生態下從機構端到個人端的行銷、管理、風控等一系列環節，成為私域流量獲客經營的主要陣地。通過企業微信開展客群精準化、集約化服務。通過集約化運營新模式，依靠“策略大腦賦能 + 團隊高效執行”的方式，能夠更好地提升客戶體驗和服務品質。

財富管理方面

本行推出“添金寶（理財）”創新產品，為客戶提供一鍵申贖多只現金管理類理財產品、支持無感支付的便利性金融服務，適用於日常消費及投資場景，操作便捷，充分滿足了客戶資金流動性需求。

個人消費貸款方面

一是創新推出個人存量房“帶押過戶”服務模式，降低交易成本、縮短交易時間、激發交易活力，更好地支持剛性和改善性住房需求，促進房地產業良性迴圈和健康發展。截至 2023 年末，帶押過戶已在 16 家分行實現系統落地。二是依託“掌上渤海”APP，實現“金領貸”單位名單及客戶名單准入審批流程系統化、線上化，提升業務承辦效率，創新服務手段，豐富客戶權益，提升客戶體驗。

信用卡業務方面

本行提升信用卡業務數位化、智能化服務能力，推出創新信用卡會員俱樂部——Himi 俱樂部，針對年輕優質城市白領客群，推出多樣化權益組合。

櫃面業務方面

為方便個人客戶自助辦理借記卡銷卡業務，本行對手機銀行功能進行優化，增加手機銀行借記卡自助銷卡功能。

五、持續強化消保效能建設

本行以加快建設“大消保”工作格局為目標，持續強化適當性管理和銷售行為管控，暢通投訴管道落實分級辦理，積極推動消費者權益保護工作協調機制和金融糾紛多元化解機制建設，構建了責任清晰、高效順暢的消保工作體系。

消保治理效能穩步提升

公司治理層面

堅持將黨的領導內嵌到法人治理結構中，高站位謀劃、深層次建設，壓實消費者權益保護主體責任。董事會、高級管理層和監事會定期聽取消保工作彙報，將消保工作納入各級領導班子全面從嚴治黨考核，與領導班子評價掛鉤。黨委書記、副書記、分管行領導先後 9 次通過講黨課或者在全行性會議強調消保工作的重要性，要求健全投訴管理機制，強化資訊安全管理，多措並舉保護消費者合法權益。2023 年，“三會一層”共審議聽取消保工作議案 32 項，提出實質意見 32 項。監事會 4 名監事在各分行調研時親自對消保工作進行推動，督促分行將監管評價發現問題整改落實到位。

消費者權益保護工作委員會作為高級管理層下設專業委員會，先後召開 21 次專題會議推動、指導消保重點工作開展，促進全行“大消保”共識，實現消保工作與發展戰略、經營管理深度融合，做到認識到位、責任到位、投入到位、管理到位。

體制機制建設

著力構建“兩全三頭”的“大消保”工作機制

大力推動全流程融入消保要素，全員承擔消保責任的工作格局，不斷健全在源頭關注消保，從苗頭加強消保，主要領導帶頭抓消保的工作機制，持續完善預防性保護、過程性保護和救濟性保護的消保工作體系，確保事前、事中、事後全鏈條管控機制有效運行。2023 年，23 家分行行長帶頭講消保，以視頻方式面向社會公眾普及金融知識，傳播消費者權益保護理念，提示金融風險。

著力健全“橫縱一體”的“全方位”管理體系

本行橫向前中後三道防線、縱向總分支三級消保管理架構日趨完善，為消保工作全面開展提供了組織保障和人力支持。截至 2023 年末，已有 4 家分行設立消保一級部，28 家分行設立消保二級部，占一級分行總數的 94.12%。



分行行長帶頭講消保

23 家



分行設立消保一級部

4 家



分行設立消保二級部

28 家



占一級分行總數

94.12 %

完善制度體系

擴大制度外延，做好制度的立改廢釋，紮緊制度“鐵籬笆”。2023年，本行在原有“1+1+10+N”（1項消保工作規劃+1項消保管理辦法+10項消保內控制度+N項消保相關制度）消保制度體系下，修訂消保內控制度17項，制定修訂消保相關制度109項。本行與消保工作相關制度累計達到370餘項，涵蓋考核評價、投訴管理、宣傳教育、消保審查、資訊披露、個人資訊保護、適當性管理、可回溯管理等各個方面，搭建起穩固的消保管理“四梁八柱”。

優化考核體系，充分發揮消保考核激勵作用與糾偏功能，用好考核“指揮棒”。本行進一步加大分支機構消保考核力度，建立較為科學全面的消保考核指標體系，圍繞體制機制建設、行為規範、消費投訴等重點加大考核力度，根據季度消保考核結果形成消保治理效能畫像，督導分行提升消保工作質效；將分行綜合績效考核體系中消費者權益保護指標權重提高至8.92%，重大加減分項中納入消保扣分項；分行全面從嚴治黨考核係數中增加消保要素，增強消保考核指標杠桿作用；消保行為規範執行情況納入分行零售條線KPI合規指標。

修訂消保內控制度

17 項



制定修訂消保相關制度

109 項



與消保工作相關制度累計

370 餘項



消費投訴投訴處理機制更加暢通

2023年，本行共受理處理消費投訴21,907件，其中個人客戶投訴21,359件，對公客戶投訴548件，投訴辦結率100%。各級營業機構通過金融糾紛調解組織調解投訴338件，調解結案率94.67%；調解成功202件，調解成功率63.13%，調解執行率100%。

修訂印發《渤海銀行消費投訴處理管理辦法》《渤海銀行重大消費投訴事件應急處置預案》等制度，印發《關於進一步推進金融糾紛多元化解工作的通知》，細化投訴統計分析機制、內部溝通、資訊共用、協同處理機制、溯源整改機制，重大消費投訴事件報告、應急回應、應急處置等要求和處理流程，進一步明確重大消費投訴預防、報告、應急演練等要求，提升應急預案可操作性。

加強常態化監督與風險預警。建立投訴“日監測、周小結、月分析、季通報”工作機制，持續提升投訴監督與數據分析水準。採取日常督導、專項排查、智能監測、數據分析相結合的方式，及時洞悉投訴中的潛在風險隱患，提高預警及回應速度，積極推動投訴問題溯源整改。

積極推動金融糾紛多元化解。注重糾紛化解能力培訓和指導，邀請金融糾紛調解組織專家開展專題培訓，將金融糾紛多元化解機制建設及運行情況納入分支機構考核體系，明確應調率、調解執行率等重點考核指標。

開展金融知識普及和消費者教育宣傳

2023年，本行一如既往廣泛深入開展金融知識普及和消費者教育宣傳活動。共開展集中性教育宣傳活動4次，累計開展線上線下教育宣傳活動12,431場，觸達金融消費者9,700萬人次；累計通過中央及省部級主流媒體進行主動宣傳890餘次，觸達金融消費者2,330餘萬人次。呼和浩特分行紅歌主題宣教活動、長春分行沉浸式宣傳活動、長沙分行進農村宣教等特色活動被監管部門納入教育宣傳活動典型案例並予以通報表揚。



一是聯合天津市公安局反詐中心主辦“你好，天津”網路短視頻大賽—“渤海銀行杯”天津反詐分站賽，本行領導出席啟動儀式暨全市涉詐資金返還活動，對消費者權益保護工作進行宣講。



二是大力推動建設“線上+線下”“集中性+陣地化”教育宣傳全矩陣，以點帶面將常態化金融知識教育宣傳引向深入。



三是聚焦特殊群體精準施教。根據“一老一少一新”等特殊群體多樣性金融需求，量身定制金融服務套餐。面向老年人重點普及理性投資理念和防範電信詐騙典型案例，提升老年群體的風險防範意識；面向青少年、在校學生等年輕消費者開展合理借貸等金融知識普及，引導學生群體樹立理性消費觀；面向新市民重點普及基礎知識，識別常見非法金融活動，提升新市民群體金融素養。2023年本行教育宣傳活動累計覆蓋老年群體2,500萬餘人次、學生群體952萬餘人次、新市民群體832萬餘人次。



積極開展金融消費者教育宣傳月“五進入”活動



2023年9月26日金融消費者權益保護集中教育宣傳日，本行全面開展“五進入”活動，各分支機構進農村、進社區、進校園、進企業、進商圈開展金融知識普及教育宣傳，持續提高金融知識普及活動的金融消費者覆蓋面，不斷增強金融消費者的金融安全意識和風險防範能力，營造安全和諧放心的金融消費環境。

深入農村地區、邊遠地區等，上海島、下田壟、進牧區，把金融知識和惠民政策送到田間地頭。寧波分行慈溪支行工作人員前往白沙路街道西華頭村，通過現場設置主題電子屏、發放宣傳彩頁等方式，向村民們剖析典型案例，講解非法集資、超利貸、高利貸、套路貸等違法違規行為，提醒消費者防範非法集資、電信詐騙；呼和浩特分行深入賽罕區五路村和東把柵村，向村民講解鄉村振興、防電信詐騙等與民生保障密切相關的保險知識及政策，幫助廣大村民提高反詐意識，把金融知識送到村前屋後。

深入社區、街道，通過茶話會、知識競答、文藝演出等活動，向居民傳播金融知識、提示金融風險。天津分行迎水道支行聯合王頂堤街社工站舉辦防詐反詐便民市集，金融知識宣傳志願者與社區民警結合實際案例，為居民詳細講解了網路詐騙新型手法和防範措施，為社區居民的“錢袋子”保駕護航；長沙分行聯合城南路派出所、城南路街道辦聯合組織開展“反詐同心 防詐同行”主題宣傳，以有獎問答等趣味互動模式，提高居民防騙意識。



針對青少年不同年齡興趣點和生活需求，開展金融知識講座、演講、線上互動等參與性、趣味性強的“育智”活動。合肥分行攜手合肥市公安局反詐中心，在合肥市師範學院為2023級新生舉辦“遠離非法校園貸，不負青春債”消費者權益保護活動，提示大學新生樹立正確的消費觀；北京分行前往朝陽區實驗小學柳芳校區，送上新學期金融知識第一課。以視頻和實物講解相結合的方式，對第五套人民幣各券別紙幣的圖案特徵及大眾防偽特徵等進行講解，並提醒學生們不可無節制在遊戲中消費，警惕遊戲裝備詐騙陷阱。

深入瞭解企業和員工的金融知識需求，有針對性地開展金融政策和知識普及等專場活動，幫助其更好地瞭解金融、便捷生活、維護權益。武漢分行把反詐教育宣傳活動開在環衛作業工地，通過方言版反詐小品表演、銀警聯合宣教、反詐歌曲改編、說出你的金融故事及反詐宣傳員聘任儀式等通俗易懂的新穎形式，進行金融知識普及；天津分行河東支行“金融知識宣傳志願者”面向企業員工重點講解非法集資的主要特徵及防範措施，幫助受眾認識非法集資的本質和危害，遠離和防範非法金融活動。

走進商場、購物中心等繁華區域，通過打造專區、投放電子屏、現場答疑解惑等方式向消費者普及金融知識。昆明分行走進西山區廣福路愛琴海購物廣場商圈，聯合昆明市公安局西山分局開展“你我同心，反詐同行”2023年秋季治安打擊整治行動之反詐宣傳主題活動，設置“守護先鋒”“錢包保衛戰”“眼疾手快”等闖關遊戲，並以相聲、小品和快板等形式，傳播反詐知識，傳授防騙技巧；海口金貿支行宣傳小分隊在國貿N次方公園商圈發放宣傳材料，並進行現場交流講解，向商圈經營者普及安全用卡、安全支付、防範電信網絡詐騙及投資理財知識，同時針對商戶在金融活動方面的痛點、難點，講解減費讓利和普惠金融政策，提供針對性金融諮詢服務。



築牢客戶資訊保護屏障

持續加強個人資訊保護制度體系建設

制定印發《渤海銀行兒童客戶資訊保護管理細則》，進一步細化完善個人資訊保護管理要求；修訂印發《渤海銀行股份有限公司消費者權益保護管理辦法（2023年修訂）》，設立專章規範管理，切實保障消費者資訊安全。

不斷升級個人資訊保護管理和保護措施

2023年，本行各業務條線深入落實“合規為綱、預防為主、各負其責、分類防護”的個人資訊保護工作原則。修訂印發《渤海銀行協助有權機關查詢、凍結、扣劃業務營運操作規程（2023年修訂）》《渤海銀行新媒體平臺公眾賬號運營管理辦法（2023年修訂）》《渤海銀行反洗錢工作保密管理辦法（2023年修訂）》等，將個人資訊保護管理要求納入其中。

對業務協議文本進行優化、更新，涉及個人敏感資訊處理和授權的條款，均以字體加粗形式提示客戶特別注意；對個人資訊收集、存儲、使用、保護、共用等規定持續完善，確保個人資訊處理守法合規。

不斷升級資訊安全管理和控制能力

本行採用多重管理措施和技術手段，將個人資訊保護工作納入全行數據和資訊安全管理；調整優化數據安全管理體系，將數據安全風險納入全面風險管理體系，明確數據安全風險三道防線職責分工，從源頭加強應用系統數據安全防護能力，優化數據提取流程實現數據分級別審批復核，實現資訊安全管控能力協同提升。

本行積極完善技術手段，持續優化多層次、立體化安全技術防護體系，部署多種安全設備對來自互聯網的攻擊、入侵行為進行即時監測和防護，嚴密保護客戶資訊安全。

不斷提升各類業務系統個人資訊保護

本行櫃面前端交易系統明確了個人賬戶業務客戶資訊收集要求及系統操作規範，嚴格限定客戶資訊採集範圍，嚴禁出現超出業務辦理所需範圍收集個人資訊的情況。

為落實客戶個人資訊保護相關規定，本行全面梳理各類涉及客戶個人資訊脫敏節點，結合實際業務需求不斷優化完善；按分級授權管理原則，不斷加強系統許可權控制，遵循許可權與崗位相匹配要求，切實保障客戶個人資訊安全。

持續開展客戶個人資訊保護培訓和宣傳教育

2023 年，本行組織開展了客戶個人資訊保護專題培訓，金融機構個人資訊保護問題解析專題培訓，提高員工對客戶個人資訊保護要點的掌握和理解，參訓人員超過 2 萬人次。

不斷豐富客戶個人資訊保護宣導形式，依據監管要求每月編制零售業務合規要點和風險提示，助力各級機構提升客戶個人資訊保護意識和工作水準；打造個人資訊保護合規學習工具，加強員工個人資訊保護知識儲備。

持續開展客戶個人資訊保護審查和監督檢查

- 一是開展 2023 年半年度及年度客戶個人資訊安全隱患排查和風險評估工作；
- 二是建立健全個人資訊保護事前消保審查機制，保障資訊處理規範、合規；
- 三是組織開展分行客戶個人資訊保護管理現場檢查；
- 四是開展第三方合作機構合資訊安全管理情況排查，對合作機構個人資訊保護是否執行規定到位等與個人資訊安全密切相關的事項進行排查，嚴格防範數據濫用和客戶個人資訊洩露風險。

優化重點客群服務

本行聚焦老年客戶服務體驗，對長輩版手機銀行進行優化升級，增加長輩版專屬的存款主頁，在智能客服頁面新增長輩版快捷進入鏈接，便於老年客戶獲取資訊和服務；對敬老客服熱線服務進行優化，實現老年客戶致電一步轉接人工服務，提升語音導航菜單識別準確率，單知識點識別準確率達 98% 以上。

用更敏捷溫暖的適老化服務消除“銀髮一族”數字鴻溝



2023年10月，在21世紀金融研究院聯合中國銀行業協會等單位舉辦的“合普惠 新金融——2023中國普惠金融創新發展研討暨典型案列發佈會”上，本行以“打造消保品牌IP，使老年人的生活更有溫度”服務，入圍普惠金融消費權益保護案列名單。

本行傾情幫助老年人跨越數字鴻溝，提高老年人金融知識、反詐意識和防詐能力，守護好“養老錢”，特別打造的消保品牌IP——“海博士”就是立足金融消費者實際需要，讓金融知識普及形成體系，宣傳教育更具生命力的一個最好例證。自2022年3月以來，本行已製作“海博士”系列漫畫15篇、視頻動漫1期、H5線上互動闖關答題作品1篇，以真實的“養老投資”“維權陷阱”“反洗錢”案列解析，通過“穿越古代”“金融探案”等創新呈現形式，重點圍繞老年人等群體開展案列解析，深入剖析詐騙套路，並進行風險提示。

本行充分強化適老化宣傳線上線下協調，在幫助老年人適應數字技術的同時，高效普及金融知識。以長春分行為試點，組織了“金融知識雲課堂”活動，積極對接老年社區，組織開展“金融知識花甲班”線上金融課堂，營造金融助老服務氛圍，幫助老年人學習使用智能設備；製作《敬老服務手冊》《金融伴我成長》書籍，投放到社區、社區、地鐵站、廣場、圖書館、商場，供群眾免費閱讀，以實際行動讓金融知識成為“漂流瓶”；開展集歌舞演出、反詐短劇、金融宣講、維權體驗為一體的沉浸式消保活動，並建立“銀行-社區-商圈”金融知識普及宣傳網格，為長春市紅旗街道同德社區、長春紅旗街萬達廣場授牌，邀請其成為金融消費者權益保護宣傳教育聯盟單位。開闢金融知識宣傳教育專欄，以官方微信公眾號為陣地，持續推送“海博士金融寶典”宣教作品；先後策劃實施“金融知識放大鏡”“金融知識漂流瓶”“金融知識雲課堂”“金融知識雲傳遞”等“海博士”系列宣傳活動，為老年消費者提供高品質、公益性、易理解、易傳播的金融知識，讓“雲”普及成主流。



加快智慧消保建設

2023年，本行自主研發的消保智能管理系統（一期）正式投產上線，消保智能管理系統自主研發取得階段性成果。該系統通過系統化、標準化審查流轉模式，實現消保審查工作送審、審批、審查、回復以及存檔等環節全部通過系統完成並全程留痕，利用工作臺賬實現審查情況的全記錄，系統同步增加資訊公告欄、制度庫等功能。解決了過去消保審查工作依賴人工線下登記，審查資料檢索、審查要素採集和數據統計分析難度大等問題，全面提升了消保管理的數位化水準。

為進一步提升投訴處理管理水準，2023年3月21日成功投產上線投訴管理系統（2.0）。投訴管理系統升級實現“六大功能”優化。



一是加強總分行系統用戶分級管理和許可權控制，強化角色分工與資源、資訊、操作的差異化管理，通過系統閉環管控，提高投訴處理流程規範性和投訴數據準確性；



二是強化總分行之間的線上協作和應急補位，提升在特殊情況下的應急處置和連續性操作能力，確保嚴格執行監管要求，及時準確上報投訴數據；



三是提升投訴處理時效性監測預警能力。建立三級預警模式，明確觸達不同時長預警提示人員範圍，優化預警提示內容、方式，減少被投訴機構統計分析工作量，有效提高投訴15日辦結率；



四是提高投訴管理系統數據採集質效，增加監管轉辦投訴來源、編號、業務歸屬等關鍵資訊，推動實現與監管系統數據的自動匹配，減少手工統計工作量的同時夯實投訴數據分析運用基礎；



五是實現高頻投訴熱點問題智能監測預警，通過預設系統智能監測參數閾值，對短時激增投訴問題進行自動統計和智能提醒，快速反映及時應對；



六是完善投訴管理報表功能，增加投訴回訪率、滿意率、處理時長等多維度數據統計，充分挖掘投訴數據價值，提升投訴管理水準。

六、珍視員工建設和諧職場

渤海銀行轉型發展的成果，離不開員工的辛勤耕耘、拼搏進取。員工是核心利益相關者，是企業最核心的資源、最寶貴的財富，員工與銀行發展深度融合始終就渤海銀行的核心價值追求。我們一貫珍視員工價值，促進員工發展，保障員工權益，期望員工生活品質不斷提升。

平等僱傭與多元化招聘

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。

本行重視員工群體的多元化和發展機會平等，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。

優化薪酬激勵機制

本行緊密圍繞轉型發展的整體戰略目標，持續打造科學的考核激勵機制與薪酬分配體系。堅持正向激勵，堅持以價值創造為導向，遵循“以崗定薪，按績取酬”的分配原則，強化績效薪酬聯動，建立健全按業績貢獻決定薪酬的市場化分配機制，不斷激勵員工提升個人能力和價值貢獻。嚴格執行國家規定的社會保險及住房公積金制度，並提供企業年金、補充醫療保險和意外傷害保險等保障專案。

推動員工成長進步

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

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。

持續提升員工培訓工作

本行堅持金融政治性、人民性的培訓方向，圍繞“十個專項工作”，不斷建立健全培訓課程體系、師資體系、方法體系和評價體系，梳理完善培訓機制，提升培訓質效，促進轉型振興高質量發展。

本行強化培訓服務功能、找准培訓服務重點、堅持以業務需求為導向，積極開展個性化、差異化、定制化培訓專案，推動服務實體經濟能力和水準快速提升。在突顯政治性、服務國家重大戰略方面，開展了一系列適應經濟形勢變化、宏觀政策落實、監管要求、市場走向、法規制度變化、業務發展和管理工作需要的業務培訓；在踐行人民性、服務人民生活為本方面，開展了消費者權益保護、反詐防賭、代銷保險、投訴處理等各類專項培訓。

上海分行榮獲獵聘“2023年度非凡雇主”獎



2023年12月1日，獵聘2023年度“非凡雇主”獎榜單揭曉，經過雇主品牌構建指數、就業貢獻指數及雇主指數評估和專家、職場人、資深獵頭顧問層層選拔，上海分行從報名參選的千餘家企業中脫穎而出，榮獲獵聘“2023年度非凡雇主”獎。

2023年，分行堅持推動銀行、員工和社會協同發展。通過多元化人才引進管道、積極推進人才引進工作，實現人才立行、人才興行、人才發展的目標。



個性化、差異化、定制化培訓專案

保障員工合法權益

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，充分尊重和切實保障員工合法權益。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。本行嚴格按照國家有關規定，保護三期女員工相關合法權益，對處於孕期、產期、哺乳期的女員工提供特殊保護。舉辦了“巾幗搶頭彩、奮力開門紅”慶祝“三八”國際勞動婦女節主題活動，體現了對女職工的關心關愛。



本行舉辦“巾幗搶頭彩 奮力開門紅”慶三八婦女節主題活動

本行進一步健全民主管理制度，加強職工代表大會、行務公開及職工監事制度建設。2023年，召開總行工會委員會會議13次，審議議題77項；召開總行工會經審委員會會議8次，審議議題11項；召開總行職代會8次，審議通過了《渤海銀行員工綜合績效考評管理辦法（2023年修訂）》《渤海銀行2022年度職工監事履職情況報告》等8項議案，切實保障了職工知情權、參與權、表達權、監督權。本行協調工會聘請的律師事務所多次來行，解決有關訴求，把矛盾解決在基層、化解在萌芽狀態，創造和諧的勞動關係。

工會委員會會議

13 次



修訂消保相關制度

109 項



與消保工作相關制度累計

28 筆



杭州蕭山支行榮獲浙江省“工人先鋒號”榮譽稱號



2023年3月，杭州分行轄屬蕭山支行被浙江省財貿工會授予2022年度“工人先鋒號”榮譽稱號。

支行工會組織推動職工開展進企業、鎮村、社區金融服務到一線相關活動，注重先鋒模範樹立，突出優秀窗口建設，全面發揮基層金融網點對實體經濟幫扶的作用，努力提高經濟金融服務水準，全面提升金融機構助推共同福裕進程。

人本關愛增進員工幸福

深化服務職工工作，助力實現高品質生活。一是落實好兩節送溫暖、大病救助、重病關愛等服務職工舉措，持續開展持卡會員專享救助保障。2023年，本行工會為37名天津地區員工辦理了天津市總工會職工重病住院關愛慰問，慰問金合計2.55萬元；總行機關工會為1,985名會員投保專享救助保障計畫，為1,264名女職工增投了安康保障；開展元旦春節送溫暖活動，慰問困難員工39人，發放慰問金11.2萬元。2023年，天津地區各基層工會開展婚、育、住院、退休、喪葬慰問共計540人次，折合慰問金累計達88.48萬元。二是增強服務的針對性。針對總行遠程客服中心工作人員壓力大、三班倒的工作特點，設置了心靈驛站並配置運動設備，滿足員工健身運動和舒緩壓力的需求。此外，總行工會向49個營業網點下撥專項資金42.2萬元，為職工購置小型健身設備。三是開展文體活動。總行機關工會下撥經費900萬元，用於機關基層工會小組開展文體活動，打通了服務職工群眾的最後一公里。四是開展調研、問需基層。組織開展全行工會系統2023年調研工作，總行工會主席、副主席、經審委主任帶頭赴石家莊等8家分行走訪調研，問需基層，解決問題。



七、智能體系深化採購實踐



本行搭建智能化採購管理體系，提高採購流程數位化管理能力，搭建起以“渤采易管”為核心、“渤采易采”和“渤采易購”雙平臺為補充的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。2023年，本行在“渤采易購”平臺總計訂單數超過6000個，訂單總金額超過1.11億元。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”。四類供應商為了贏得本行訂單，不斷提高自身的管理水準和技術創新能力及環保設施投入，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，降低資源能源和減少污染物排放。



本行加強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。A級採購專案中公開專案成交金額占比為90.35%，公開專案數量占比為78.95%；堅持“委託採購為主”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89.17%。同時，委託採購的A級採購專案評審委員行外評審專家占比不少於三分之二。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57項單批次A級採購專案，涉及採購預算4.34億元，最終成交金額3.99億元，節約率8.13%，節約金額（淨利潤貢獻金額）達3,526.8萬元。



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；加強對分行和總行需求主管部門的檢查抽查頻次，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、商品服務驗收實施全過程監督管理；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、巡視的全方位多角度立體監督控制體系。2023年，本行持續優化完善採購制度管理體系，印發《渤海銀行委託採購管理辦法（2023年修訂）》《渤海銀行2023年度採購授權目錄》，進一步加強採購專案依法合規管理。

八、融入公益廣繼奉獻精神

踏上第二個百年奮鬥目標的新征程，秉承一切為了人民的宗旨，渤海銀行廣繼奉獻精神融入公益慈善，為增進社會福祉積極貢獻力量，持續十年定點幫扶，助力鄉村振興全面推進；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。

定點幫扶

截至 2023 年底，本行定點幫扶天津市薊州區桑梓鎮已滿十年。我們解決貫徹落實黨中央、天津市委關於全面落實鄉村振興部署要求，高度重視扶持經濟薄弱村工作。經專家論證、科學規劃的產業幫扶專案、基礎設施建設專案、村容村貌提升專案，繼續有條不紊推進。歸寧屯村、袁辛莊村、馬道村、趙家坨村 4 個經濟薄弱村基礎設施專案建設基本完成，經濟發展、面貌改變的內生動力正源源不斷地生成。

2023 年初，本行向 4 個經濟薄弱村撥付扶持資金 320 萬元。2023 年 5 月以來，與薊州區供銷合作社、薊州綠色食品集團對接，在行內員工服務中心設立“薊農管家”特色品牌銷售專櫃，以此增加村集體收入。截至年末，特色農副產品已在本行銷售累計 20 餘萬元。



本行代表與桑梓鎮政府及定點幫扶村座談



本行收到中共薊州區委感謝信

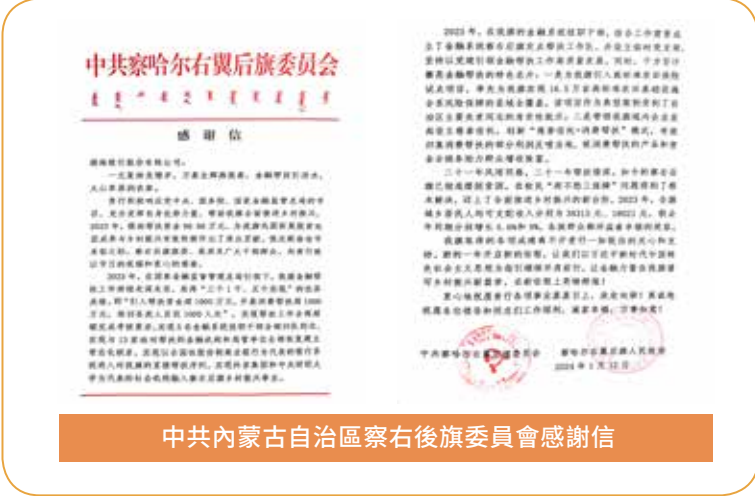
公益慈善

在企業層面，自成立以來，本行各項公益慈善捐贈累計已近 5000 萬元。在員工層面，有為疫情防控、災害救助主動捐款的；有工作繁重、養育幼子，仍在特殊教育機構義工服務中默默奉獻的；有自身生活節儉，卻長期資助

困難兒童的……“關愛”的基因自渤海銀行成立之日起培育傳承，“向善”“奉獻”融入我們的企業精神和員工情懷。

2023年，為支持鞏固脫貧攻堅成果與推進鄉村振興，本行向內蒙古自治區察右後旗捐款99.98萬元。截至2023年末，脫貧攻堅與鄉村振興捐款總額已達1800萬元。

形式多樣的公益慈善活動，也在我們的各個分支機構不斷開展。2023年，太原分行開展“點亮微心願”公益助學活動，呼和浩特分行承辦“呼和浩特市民族民間健身專案展示大賽”，北京分行舉辦進社區系列活動，長沙分行與省婦聯聯動舉辦“全省婦女廣場舞大賽”，南寧分行舉辦“第二屆中老年人人才藝大賽”。



中共內蒙古自治區察右後旗委員會感謝信

石家莊分行開展洪澇災後重建募捐活動

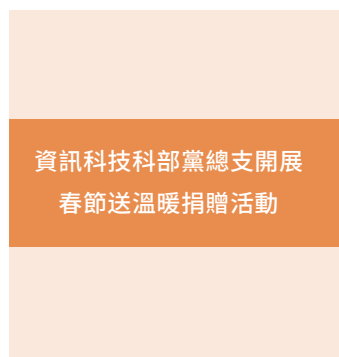


2023年夏季，受颱風“杜蘇芮”影響，我國多地特別是河北涿州出現極端降雨，洪澇地質災害嚴重，造成嚴重人員傷亡和財產損失。為支持該地恢復生產，重建美好家園。石家莊分行工會積極組織員工參加洪澇災後重建募捐活動。活動中，分行領導帶頭參與，全體幹部職工積極回應，共捐款33,940元。





總行機關開展“為愛傳遞 共用書香”圖書捐贈活動



志願服務

本行深入踐行“奉獻、友愛、互助、進步”志願精神，不斷加強員工志願服務體系機制建設，鼓勵促進廣大員工加入志願服務，秉持群眾在哪裡，志願服務就在哪裡的理念，長期主動參與社區治理、慈善公益等志願服務活動，弘揚時代新風，傳遞渤海溫度。截至 2023 年末，總行機關志願服務成員 1,327 人，累計開展活動 500 次，累計服務時長 15,751 小時，服務群眾 4 萬餘人。

總行機關志願服務成員

1,327 人

累計開展活動

500 次

累計服務時長

15,751 小時

服務群眾

4 萬餘人

在志願服務實踐中，形成了“‘六聯’社區共建 建設美好家園”特色志願服務專案，持續開展困難慰問、翻譯服務、消保宣傳、鵲橋聯誼、圖書漂流、津衣暖心、創文勞動、賽事服務、文藝演出系列活動。打造了家門口的外語課堂、金融為民進社區等個性化服務品牌，社區居民開設英語課堂、實行“點單式”服務的志願專案，為社區學生、居民搭建學習平臺；多次組織專業人員深入社區、學校，傳播金融知識與反詐騙常識，提升人民群眾自覺抵制非法金融活動的意識。2023年“文明有禮天津人”主題活動開展以來，總行機關志願服務隊迅速行動起來，參與“樓道革命、小巷靚起來、我對違章停車說不、禮讓斑馬線紅燈我不闖、最美彎腰、文明服務暖心窩、節儉養德文明餐桌”等多項重點內活動，大力宣傳《天津市文明行為促進條例》，與廣大市民攜手共建文明城市。

總行機關志願服務隊事蹟在學習強國、人民網、北京青年報、天津日報、天津電視臺、天津文明網、津雲、北方網、今日頭條等全國30多家媒體宣傳報導，贏得了社會各界認可。總行機關志願服務隊先後榮獲“天津市優秀志願服務團隊”“全國金融系統學雷鋒活動示範點”“天津市志願服務優秀團隊”“志願服務獎”等稱號。有多名志願者榮獲“天津市優秀志願者”“天津市優秀志願工作者”“全國金融系統學雷鋒模範”“天津市道德模範提名獎”等稱號。



管治：

鑄足穩健成色 築牢發展基座

良好的公司治理，是渤海銀行可持續發展的核心保障；
防控金融風險、維護金融穩定關乎國家整體安全，是我們的
核心任務。渤海銀行不斷完善現代公司制度，持續優化
提升公司治理能力；持續增強全面風險管理能力，加大內
控合規管理力度，有效防範化解各類金融風險；縱深推進
反腐敗鬥爭，一體推進不敢腐、不能腐、不想腐體制機制，
為高質量轉型發展鑄就強固基座。





一、優化提升公司治理能力

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專業委員會組成、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、保落實。股東大會是最高權力機構，依法行使職權。董事會是決策機構，承擔經營管理最終責任，對股東大會負責。監事會是監督機構，對股東大會負責。高級管理層是董事會執行機構，負責經營管理工作，對董事會負責。2023年，股東大會、董事會、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54次，審議了166項議案，聽取和審閱了122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。

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。2023年，董事會制定了本行《ESG風險管理政策》《員工履職回避暫行辦法》《預期信用損失法實施管理辦法》《互聯網貸款風險管理暫行辦法》《模型風險管理辦法（試行）》及《模型驗證管理辦法（試行）》，修訂了本行《股權管理辦法》《消費者權益保護管理辦法》《數據管理政策》及《洗錢和恐怖融資風險管理政策》，董事會審計和消費者權益保護委員會修訂了本行《董事會審計和消費者權益保護委員會審議年度財務報告工作規程》，持續推進公司治理制度體系建設。

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。2023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。董事會按照行業監管要求和香港《上市規則》要求，圓滿完成《2022年度報告》《2023年中期報告》編制和披露工作。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《董事會審計和消費者權益保護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、披露工作中充分發揮了指導與監督作用。

股東大會、董事會、監事會和高級管理層之間資訊溝通

股東大會、董事會、監事會和高級管理層之間及時、暢通的資訊傳遞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。為保障各治理主體之間及時、有效的資訊溝通，提高履職效率和水準，2023 年本行共發送行長辦公會議紀要 39 期、資訊報告 29 期、內控合規風險提示 4 期、消費者權益保護風險提示 9 期、一般關聯交易報備報告 73 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。

二、強健全面風險管理機能

本行嚴守風險管理底線，秉承“全面、主動、敏捷、到位”的風險管理理念，堅持“穩健”風險偏好，不斷提升防範化解金融風險的能力，強化技術驅動、客戶驅動、創新驅動、數據驅動，進一步提高風險管理精細化、規範化、數位化和流程化水準，以智能、敏捷的風控能力助推業務轉型升級，有效保障全行業務穩健、平衡、可持續發展。

本行董事會承擔全面風險管理最終責任。董事會下設風險管理和綠色金融委員會，對董事會負責。監事會承擔全面風險管理的監督責任，負責監督檢查董事會和高級管理層在風險管理方面的履職盡責情況並督促整改。高級管理層承擔全面風險管理的實施責任，執行董事會的決議。

本行設主管風險管理條線的高級管理人員（首席風險管理官），負責領導風險管理條線相關部門在本行風險管理框架下開展工作。首席風險管理官保持獨立性，可以直接向董事會報告全面風險管理情況。

本行對於所面臨的每一種主要風險，均建立一個由三道防線組成的風險防控體系，即各業務條線部門、事業部及各分支機構是風險管理的第一道防線，承擔風險管理的直接責任；風險管理條線各部門、資產負債管理部、內控合規部、辦公室（公共關係部）、董事會辦公室等部門是相應風險管理的第二道防線，承擔制定政策和流程，監測和管理風險的責任；審計部門是風險管理的第三道防線，承擔對第一道防線和第二道防線履職情況的審計責任。

2023年，本行持續完善基礎管理能力；強化風險文化傳導，打造過硬的風險管理隊伍，全面提升風險管理能力。制定《關於進一步加強各級黨委風險管理職責的指導意見》，促進黨建與防範化解風險深度融合，壓實分行黨委風險管理責任；制定《關於建立分行風險控制委員會的通知》，建立分行風險控制委員會管理機制。

推進“風險管理30+”重點專案；推動模型管理體系建設，完善模型全生命週期管理。完善區域差異化政策，重點支持區域經濟發展、先進製造業與現代服務業和地方優勢特色產業發展，以更好地服務實體經濟。制定《產業金融風險策略研究工作實施方案》，引導業務一線聚焦半導體、光伏、氫能、新經濟、專科醫療、港口經濟及產業基金等重點行業，給予重點支持，支持科技創新，服務國計民。

2023年，本行資產品質健康穩定，各類風險平穩可控。

三、依法合規保障穩健發展

內控合規

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

本行不斷完善內控合規管理長效機制，優化內控合規管理架構，加強條線管理；強化考核激勵，提升內控合規管理考核的精確性和有效性；強化案防管理，搭建網格化員工管理架構，提升員工管理效能；持續編發《內控合規風險提示》，開展形式多樣的內控合規培訓，不斷提升員工合規意識，厚植合規文化；完善檢查機制，加強檢查管理，統籌全行現場檢查工作，實現現場檢查計畫、執行、監督工作有機聯動；強化問責管理，加大問責力度，對違規行為精準聚焦；搭建企業級現場檢查系統，持續優化內控合規模型，不斷提升內控合規管理智能化水準。



反腐敗

統籌推動黨風廉政建設和反腐敗工作。本行召開 2023 年黨風廉政建設和反腐敗工作會議，明確 8 個方面 38 項具體抓手，對照清單逐項銷號落實。制定了 23 條集中整改措施，均已全部取得階段性成果。對各級黨委廉潔文化建設開展情況開展監督，梳理完善廉潔風險點和防控措施，推動新時代廉潔文化建設。制發 5 期《頭雁廉教》提示函，加強關鍵少數廉潔提醒。分層分類開展警示教育，強化警示教育震懾作用。

緊盯大政方針，強化做實政治監督。本行採取集體談話、一對一輔導、發送督辦函、通報等方式確保巡視回饋問題徹底整改。制定《關於調研督導分行落實巡視整改等重點工作的方案》，對 14 家一級分行、1 家二級分行開展了現場監督檢查。制定《關於進一步加強大監督工作的若干措施》，完善機制，提升大監督工作實效。

聚焦重點任務，推動專項監督。開展資產投放管控風險監督、網點建設情況摸底排查工作和房地產專案開發貸款私售情況排查專項監督。

貫徹落實中央八項規定精神，糾治“四風”。緊盯關鍵節點正風肅紀，全行共開展監督檢查 1221 次，查訪點位 1587 個。圍繞特權思想特權現象和公務用車超標等問題開展重點問題自查自糾。通過現場檢查、個別談話、實地暗訪等方式，開展覆蓋全部一級分行的糾“四風”專項督察。

報告期間，本行未發生貪污訴訟案件。

反洗錢

本行堅持“風險為本”理念，持續強化洗錢風險防控主體責任，進一步凝聚全行履責意識，夯實風控舉措，提升管理效能。全面健全反洗錢制度體系，從完善職責要求、細化操作流程方面出發，重新梳理與評估現行反洗錢制度與流程有效性，深入實施反洗錢管理制度的優化完善工作。以問題為導向，持續推進反洗錢系統功能與模型優化，不斷提升反洗錢工作智能化、精細化管理水準。組織多管道、多層次反洗錢培訓，深化全行反洗錢主動履職意識，逐步提升專業素質與風控能力。廣泛開展反洗錢、反恐怖融資、防範非法集資等宣傳工作，加大對社會公眾的宣傳普及力度，切實履行反洗錢義務，竭力維護社會安全與金融穩定。

獨立鑒證報告

Deloitte.

德勤

德勤华永会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市延安东路222号
外滩中心30楼
邮政编码: 200002

獨立有限保證鑒證報告

DTT(24)BAR00005

渤海銀行股份有限公司董事會：

我們接受委託，對渤海銀行股份有限公司（以下簡稱“渤海銀行”）編制的《2023 渤海銀行社會責任報告》（以下簡稱“社會責任報告”）中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標執行了有限保證的鑒證業務。

一、鑒證對象信息

本次鑒證業務的鑒證對象信息包括以下社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標：

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

我們的鑒證工作僅限於以上社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標，不涵蓋其他在社會責任報告中披露、但未包含列示於“一、鑒證對象信息”中的信息，以及社會責任報告中披露的 2022 年及以前年度關鍵社會責任指標以及其他信息。

二、鑒證對象信息的編制標準

渤海銀行社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標按照本報告後附的關鍵社會責任指標編制標準（以下簡稱“編制標準”）編制。

三、治理層和管理層的責任

確定適當的編制標準，並按照編制標準編制社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標是渤海銀行管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與關鍵社會責任指標相關的內部控制，以使其不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

渤海銀行治理層負責監督渤海銀行的社會責任報告過程。

四、編制標準的固有限制

我們提請使用者注意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系作為統一的編制標準，這將會影響公司間相關數據的可比性。

五、我們的獨立性與質量管理

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會頒佈的國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性標準）中對獨立性及其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及勤勉盡責、保密和良好職業行為為基本原則。

本事務所遵循了國際審計與鑒證準則理事會頒佈的《國際質量管理準則第 1 號——執行財務報表審計和審閱，或其他鑒證業務或其他相關業務的事務所質量管理》的要求。該質量管理準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德、職業準則和法律法规要求相關的政策和程序。

六、我們的責任

我們的責任是根據《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行鑒證工作，在執行鑒證工作的基礎上對社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標是否在所有重大方面按照編制標準編制發表有限保證的鑒證結論。

七、實施的鑒證工作

有限保證鑒證業務所實施的程序的性質和時間與合理保證鑒證業務有所不同，且範圍小於合理保證鑒證業務。因此，有限保證鑒證業務獲取的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。我們不會就社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標是否在所有重大方面按照編制標準編制發表合理保證的意見。我們的鑒證工作包括識別社會責任報告中選定的 2023 年度關鍵社會責任指標可能存在重大錯報的領域，設計和執行鑒證程序以應對這些識別出的領域，並獲取相應的證據。我們執行的鑒證程序取決於我們的專業判斷以及對鑒證業務風險的評估。

我們所執行的具體鑒證程序包括：

- 與渤海銀行負責收集、整理和披露信息的管理層和員工進行訪談，以瞭解與關鍵社會責任指標有關的編制流程；
- 抽樣檢查相關支持性文檔；
- 對選定的關鍵社會責任指標實施分析性程序；
- 抽樣重新計算選定的關鍵社會責任指標。

八、有限保證鑒證結論

基於已實施的程序及獲取的證據，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 2023 年度關鍵社會責任指標未能在所有重大方面按照編制標準編制。

九、本報告的使用範圍

本報告僅為渤海銀行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第三方承擔任何責任。

德勤華永會計師事務所（特殊普通合夥）

中國·天津

2024年4月12日



附：關鍵社會責任指標編制標準

1. **總行辦公耗電總量：**2023年1月1日至2023年12月31日，渤海銀行總行耗電總量的統計範圍包括渤海銀行總行大廈的辦公耗電總量。
2. **總行辦公耗水總量：**2023年1月1日至2023年12月31日，渤海銀行總行耗水總量的統計範圍包括渤海銀行總行大廈的辦公耗水總量。
3. **綠色貸款餘額：**截至2023年12月31日，渤海銀行持有的綠色貸款餘額，統計範圍包含總行及轄內分支機構，以中國人民銀行發佈的《綠色貸款專項統計制度》為依據進行統計。
4. **普惠型小微企業貸款餘額：**截至2023年12月31日，渤海銀行持有的普惠型小微企業貸款餘額，即發放的單戶授信總額在1000萬元（含）以下的小微企業貸款餘額，統計範圍包含總行及轄內分支機構。
5. **涉農貸款餘額：**截至2023年12月31日，渤海銀行持有的涉農貸款餘額，統計範圍包含總行及轄內分支機構，以中國人民銀行發佈的《涉農貸款專項統計制度》為依據進行統計。
6. **員工總數：**截至2023年12月31日，渤海銀行簽訂全日制勞動合同的員工總人數，統計範圍包含全部在職員工、試用在職員工、長期病假及工傷員工等，不包含勞務派遣用工。
7. **員工流失率：**2023年1月1日至2023年12月31日，渤海銀行流失員工總人數占2023年期間在崗人員總數的比例。即，員工流失率=全年流失人員總數/[（全年流失人員總數+年末在職人員數）*100%]。
8. **女性員工數：**截至2023年12月31日，渤海銀行合同制員工中女性員工人數，不包含勞務派遣用工中女性員工人數。
9. **少數民族員工數量：**截至2023年12月31日，渤海銀行合同制員工中少數民族員工人數，不包含勞務派遣用工中少數民族員工人數。
10. **開展員工培訓期數：**2023年1月1日至2023年12月31日，渤海銀行開展員工培訓的總期數，統計範圍包含針對渤海銀行合同制員工開展的總行及全體分行所舉辦的線下及線上培訓項目。
11. **投訴辦結率：**2023年1月1日至2023年12月31日，渤海銀行處理的投訴根據原中國銀行保險監督管理委員會發佈《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》定義辦結的比例。即，投訴辦結率=（1-未辦結客戶投訴量/客戶投訴總量）*100%。
12. **境內外分支機構數量：**截至2023年12月31日，統計範圍包含渤海銀行在境內外的一級分行、二級分行、一級支行、二級支行、社區支行及小微支行總數。

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	P17-P19 P31-P42
A1.1	排放物種類及相關排放數據	不遵守 就解釋	P17-P18 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	P18-P19
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	P18-P19
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	不遵守 就解釋	P17-P19 P31-P42
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	P17-P19 P31-P42

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	P17-P19 P31-P42
A2.1	按類型劃分的直接及（或）間接能源（如電、氣、油）總耗量及密度	不遵守 就解釋	P18
A2.2	總耗水量及密度	不遵守 就解釋	P19
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果	不遵守 就解釋	P17-P19 P31-P42
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	P19 P41
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	P17-P19 P31-P42
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	P17-P19 P31-P42

■ 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	P19 P21-P22 P88-P90
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	P21
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱傭流失比率	建議披露	P21
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	P90-P91
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	P90-P91

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
層面 B3：發展及培訓			
一般披露	有關提供雇員履行工作職責有知識及技能的政策；描述培訓活動	不遵守 就解釋	P22 P88-P89
B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比	建議披露	P22
B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	建議披露	P22 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雇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	P88
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	P88
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	P42 P92

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	P20
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	P42 P92
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	P20-P21 P72-P87
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	P80
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	P84-P85

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	P102
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	P102
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	P100-P102
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	P17-P22 P43-P87
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	P93-P96
B8.2	專注範疇所動用資源(如時間或金錢)	建議披露	P93-P96

GRI 指標索引

使用聲明	渤海銀行股份有限公司已參考 GRI 準則報告在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日內，披露 GRI 內容索引表中引述的資訊。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 組織詳細情況	P9-P14, P19, P21
	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, P122
	2-4 資訊重述	P1; 與往年相比，報告範圍沒有重大改變
	2-5 外部鑒證	P103-P105
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P17-P22
	2-7 員工	P19, P21-P22, P88-P91
	2-8 員工之外的工作者	參見本行年度報告
	2-9 管治架構和組成	P11-P12
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	參見本行年度報告
	2-11 最高管治機構的主席	參見本行年度報告
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P26-P27, P99-P100
	2-13 為管理影響的責任授權	P25-P30, P99-P100
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P26-P27, P99-P100
	2-15 利益衝突	參見本行年度報告
	2-16 重要關切問題的溝通	P27-P30
	2-17 最高管治機構的共同知識	P99-P100

GRI 标准	披露項	披露位置
	2-18 對最高管治機構的績效評估	參見本行年度報告
	2-19 薪酬政策	P19
	2-20 確定薪酬的程式	參見本行年度報告
	2-21 年度總薪酬比率	參見本行年度報告
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P5-P8, P25-P26
	2-23 政策承諾	P5-P8
	2-24 融合政策承諾	P19-P22, P88-P96
	2-25 補救負面影響的程式	P100-P101
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	P27-P28
	2-27 遵守法律法規	P100-P102
	2-28 協會的成員資格	P13-P14
	2-29 利益相關方參與的方法	P29-P30

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	P27-P28
	3-2 實質性議題清單	P28
	3-3 實質性議題的管理	P27-P28

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P17
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P31-P40
	201-3 定義福利計畫義務與其它退休計畫	P90-P91

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 202: 市場表現 2016	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

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P54-P61
	203-2 重大間接經濟影響	P19, P35-P40, P93-P96

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購支出的比例	P20

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 205: 反腐敗 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運機構	P102
	205-2 反腐敗政策和程式的傳達及培訓	P102
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	P102

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 206: 反競爭行為 2016	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	P102

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 207: 稅務 2019	207-1 稅務方針	參見本行年度報告
	207-2 稅務管治、管控與風險管理	參見本行年度報告
	207-3 稅務相關議題之持份者溝通與管理	參見本行年度報告
	207-4 國別報告	參見本行年度報告

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	P18

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	P18-P19
	302-2 組織外部的能源消耗量	P42
	302-3 能源強度	P18-P19
	302-4 減少能源消耗量	P18, P37-P42
	302-5 降低產品和服務的能源需求	P18, P41-P42

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 303: 水資源和污水 2018	303-1 共用水資源之相互影響	P19, P41-P42
	303-5 耗水量	P19

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P19
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	P19
	306-3 產生的廢棄物	P19
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	P19
	306-5 進入處置的廢棄物	P19

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI308: 供應商環境評估 2016	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	P42

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和員工流動	P21
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P88, P91
	401-3 育嬰假	P90

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 402: 勞資關係 2016	402-1 有關運營變更的最短通知期	P19, P90

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 403: 職業安全衛生 2018	403-1 職業健康與安全管理系統	P90
	403-3 職業健康服務	P90
	403-6 工作者健康促進	P90-P91
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關之職業安全衛生的影響	P90
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	P90

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P22
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	P88-P89
	404-3 定期接受績效及職業發展評估的員工百分比	P22

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 405: 多元化和平等機會 2016	405-1 管制機構與員工的多元化	P22
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	P19

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	P19, P90

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	P71-P72

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	P20

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	P20-P21, P73-P75, P78-P87

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 417: 行銷與標識 2016	417-1 對產品和服務資訊與標識的要求	P20, P84-P85

TCFD 建議披露內容索引

TCFD 建議披露內容	報告中位置
治理：披露組織與氣候相關風險與機遇的治理情況	
1. 描述董事會對氣候相關風險和機遇的監督情況	P26-P27, P35-P36
2. 描述管理層再評估和管理氣候相關風險與機遇的職責	P26-P27, P33, P35-P36
戰略：針對組織業務、戰略和財務規劃，披露實際及潛在與氣候相關的影響	
1. 描述組織所識別的氣候變化相關風險和機遇	P35-P36
2. 描述組織在業務、戰略和財務規劃上與氣候相關風險和機遇的影響	P35-P36
3. 描述組織的戰略上的適應性，並考慮不同氣候相關情景（包括 2 攝氏度或更嚴苛的情景）	P35-P36
風險管理：披露組織如何鑒別、評估和管理氣候相關風險	
1. 描述組織對氣候相關風險的鑒別和評估流程	P35-P36
2. 描述組織對氣候相關風險的管理流程	P35-P36
3. 描述氣候相關風險的鑒別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	P34-P35
指標和目標：針對重大資訊，披露用於評估和管理氣候相關議題的指標和目標	
1. 披露組織遵循戰略和風險管理流程進行氣候相關風險和機遇評估時，所使用的指標	P35-P36
2. 披露範圍 1、範圍 2 和範圍 3（如使用）溫室氣體排放和相關風險	P17-P19, P35-P36
3. 描述組織在管理氣候相關風險與機遇的目標，以及落實目標的表現	P17-P19, P35-P36

讀者回饋

尊敬的讀者：

您好！

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

我們向您提供以下資訊回饋管道。

傳真：022-58314881

信件：天津市河東區海河東路 218 號渤海銀行黨群工作部（郵編 300012）

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

敬請提出您的具體意見

1. 您是否能夠從本報告中充分獲取所需要的資訊？

是 部分 否

2. 您認為本報告是否全面反映了本行承擔的經濟層面的責任？

是 部分 否

3. 您認為本報告是否全面反映了本行承擔的社會層面的責任？

是 部分 否

4. 您認為本報告是否全面反映了本行承擔的環境層面的責任？

是 部分 否

5. 本報告的版式設計是否滿足您對美觀的要求，是否有助於您的閱讀和理解？

是 一般 否

6. 請簡要闡述您的其他意見和建議。



地址：天津市河東區海河東路 218 號

郵編：300012

電話：86 (22) 5831 6666