

# 2021

## 渤海銀行社會責任報告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT OF CHINA BOHAI BANK





# 報告編製說明

## 一、報告範圍

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

本報告是渤海銀行股份有限公司所發布的第十一份社會責任報告。本報告是年度報告，涉及的時間範圍為 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

上一份報告的發布日期為 2021 年 5 月。

## 二、編製原則

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，所采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

本報告對外發布時，已分別經本行行長辦公會及董事會審議通過。

## 四、數據說明

除特別標註外，本報告中的財務數據均來自本行 2021 年度財務報告，部分涉及其它年份數據。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余額、普惠型小微企業貸款余額、綠色信貸余額，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

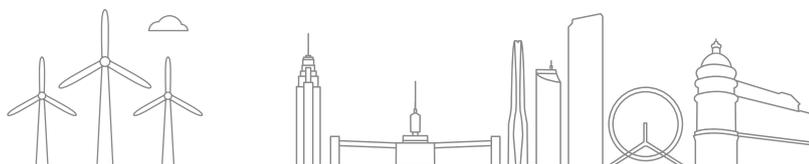
為保證報告的真實性、可靠性，本報告由畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證服務》（ISAE3000）標準，進行第三方報告鑒證，並提供獨立的鑒證報告和聲明。

## 六、發布形式

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

# 目錄

## CONTENTS



01 | 報告編製說明

02 | 目錄

04 | 董事長致辭

06 | 行長致辭

08 | 關於渤海銀行

08 | 一、銀行簡介

10 | 二、組織結構

12 | 三、公司治理

14 | 責任專題

16 | 一、本行製定 2021 年 - 2025 年  
發展戰略規劃

18 | 二、本行積極支援河南暴雨災區

20 | ESG 報告

32 | 社會責任戰略與管理

34 | 一、社會責任觀

36 | 二、議題實質性

37 | 三、渤海銀行與利益相關方

39 | 四、社會責任管理

40 | 牢記初心使命  
服務實體經濟

42 | 一、實施普惠金融戰略

46 | 二、支持服務鄉村振興

50 | 三、服務重點領域建設

52 | 四、助力消費提質升級

54 | 五、促進區域協調發展

56 | 六、持續擴大投資價值

58 | 強化科技賦能  
開放生態銀行

60 | 一、強化金融科技賦能

63 | 二、加速生態建設步伐

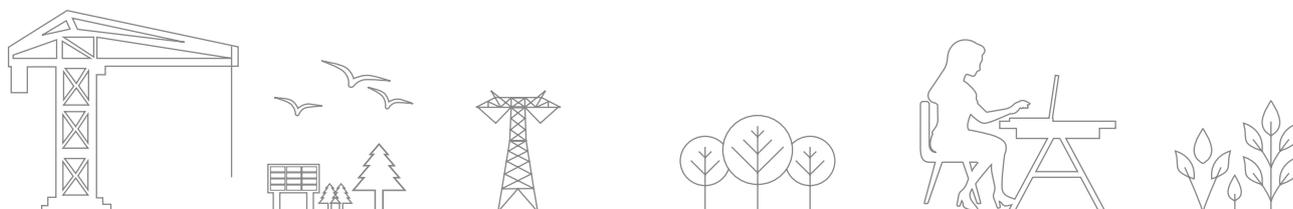
65 | 三、敏捷銀行創新金融

68 | 圍繞雙碳工作  
推動綠色發展

70 | 一、綠色金融完善體製

74 | 二、綠色運營堅持不懈

75 | 三、氣候風險壓力測試





## 76 | 傾心服務客戶 創造卓越體驗

- 78 | 一、紮實推進服務管理
- 81 | 二、繼續完善服務渠道
- 82 | 三、持續優化服務流程
- 84 | 四、提升服務抗擊疫情
- 86 | 五、真誠善待客戶投訴
- 87 | 六、全面維護客戶權益
- 91 | 七、愛心服務老年群體
- 92 | 八、廣泛普及金融知識

## 94 | 強化合規理念 堅持人本原則

- 96 | 一、提升風險管控合力
- 98 | 二、打造廣闊職業平臺
- 100 | 三、尊重保障員工權益
- 102 | 四、關愛員工幸福健康

## 106 | 匯聚公益力量 回饋反哺社會

- 108 | 一、紮根薊州定點幫扶
- 109 | 二、十年相伴支持女排
- 110 | 三、有力防控新冠疫情
- 113 | 四、「三員二心」誌願服務

### 118 | 展望 2022

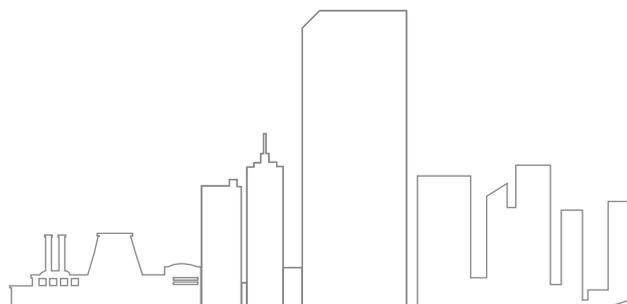
### 119 | 社會認可

### 121 | 獨立第三方鑒證報告

### 125 | 聯交所《環境、社會及管治 報告指引》索引

### 131 | GRI 指標索引

### 142 | 讀者反饋



## 董事長致辭

2021 年是非常不平凡的一年，全黨全國隆重慶祝中國共產黨建黨百年，開啟第二個百年奮鬥目標新征程。渤海銀行也在國家「十四五」發展規劃的指引下，堅持「最佳體驗的現代財資管家」發展願景，積極構建「渤觀約取，海潤萬物」的生態銀行模式，全面主動履行社會責任，努力為經濟、環境與社會的可持續發展做出貢獻。

**牢記初心使命，服務實體經濟發展。**我們堅定不移貫徹新發展理念，按照「六保」、「六穩」總體要求，把為實體經濟服務作為出發點和落腳點，將普惠金融確定為轉型發展重要戰略，全面推進鄉村振興工作，加強對重點領域的支持服務，助力消費提質升級，持續拓展對京津冀協同發展的綜合服務能力，助推我國經濟高質量發展。

**深化轉型發展，創造客戶卓越體驗。**我們持續加快科技生態銀行建設步伐，金融生態場景不斷豐富和深化，創新產品和服務的供給能力進一步提升，越來越多的客戶享受到金融科技的紅利。同時，加大各項服務工作力度，為客戶提供便捷、安全和高效的服務，持續建設「最佳體驗的現代財資管家」。

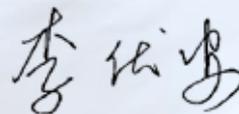
**圍繞雙碳工作，推進綠色發展實踐。**我們圍繞做好「碳達峰、碳中和」相關工作，持續加大对綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持力度，並在綠色運營等方面採取行之有效的措施，推進綠色發展實踐繼續取得進步。

**增進社會福祉，心系民生奉獻回饋。**我們牢固樹立「以人民為中心」的發展理念，心系民生福祉，回饋反哺社會。我們連續九年開展定點幫扶，連續十年支持天津女排，廣泛發動員工加入志願服務；堅持常態化疫情防控不動搖；堅持「以人為本」的理念，打造廣闊職業發展平臺，與員工共同耕耘美好生活。

2022 年，是渤海銀行創新轉型的關鍵攻堅之時。我們將堅持黨建引領，堅持把習近平新時代中國特色社會主義思想作為理論武裝的中心內容，以蓬勃朝氣再次奏響高質量發展新樂章。我們將認真傾聽各利益相關方的聲音，加強 ESG 管理建設，繼續全面推進可持續發展實踐。

渤海銀行股份有限公司

黨委書記、董事長：





# 行長致辭

2021年是中國共產黨百年華誕，黨帶領全國人民乘風破浪、繼續奮鬥，開啟全面建設社會主義現代化強國的新征程。渤海銀行全面實施“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，在服務實體經濟、發展綠色金融、提供優質服務、推動員工成長、促進社會進步等各個方面實現了良好的企業社會責任績效。

**服務實體經濟質效持續提升。**我們堅持“短期做大，長期做優”，實施普惠金融戰略；嚴格按照“四個不摘”要求，強化舉措，鞏固金融支持脫貧攻堅成果，全面推進鄉村振興工作；堅定不移貫徹新發展理念，服務重點領域建設，助力消費提質升級，促進區域協調發展，助推我國經濟高質量發展。截至2021年末，本行普惠型小微企業貸款餘額594.82億元，增速62.91%；貸款戶數146,218戶，增速69.51%，超額完成“兩增兩控”目標。涉農貸款餘額合計471.97億元，增幅5.08%；完成計畫的430.57%。

**生態銀行建設步伐不斷加快。**我們以“最佳體驗的現代財資管家”為戰略願景，持續深耕生態建設，科技創新不斷深化。金融科技管道建設取得新進展，科技與業務持續深度融合，金融科技轉型與中臺專案建設不斷產生新成果，創新專案不斷落地實施。截至2021年末，本行手機銀行客戶314.34萬戶，新增40.42萬戶；存量生態帳戶達104.17萬戶，交易金額305.06億元。

**推動綠色發展繼續取得進步。**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。我們完善綠色金融機制建設，建立健全綠色金融管理制度，制定綠色金融配套保障措施，優化客戶結構，提高服務水準，推動綠色金融業務發展。同時，我們嚴格管控自身能耗，實現綠色運營。截至2021年末，本行綠色貸款餘額247.19億元，增幅24.33%。2021年，本行榮獲“綠碳先鋒”初試鋒芒獎——年度最具探索力銀行。

**傾心服務客戶創造卓越體驗。**我們以創造客戶的卓越體驗為目標，以敏捷有溫度為方向，以金融科技為依託，以精益管理為保障，在零售業務、對公業務、金融市場業務三大條線，深度培育創新能力，不斷推出優質創新產品



和服務，滿足市場需求、促進行業發展。我們加強服務管理，優化服務管道，完善服務流程，加大消費者權益保護工作力度，不斷提升客戶服務體驗。2021年，本行全力推進“輕舟計畫”，新開業支行59家；網路銀行管道用戶數新增142.41萬戶，交易金額達到6.48萬億元。

**重構管理模式力推員工發展。**我們堅持以人為本的原則，將推動員工發展作為企業的重要使命和成就之一。我們不斷完善市場化薪酬體系，健全激勵約束機制，進一步推進市場化選人用人機制，加大員工培訓力度。2021年，本行新提供了1,379個就業崗位，女員工占比達到52.02%，開展了4,000餘期員工培訓。

**長期堅持不懈促進社會進步。**我們在天津薊州區持續定點幫扶，新一輪幫扶工作全面開展；連續十年支持天津女排發展，新週期協議落筆簽字；我們堅持常態化疫情防控不動搖，積極助力社區防控工作；我們組織激勵廣大員工參與志願服務，得到社會充分肯定。截至2021年末，在天津薊州區定點幫扶村累計投入1,001.27萬元；2021年消費支持鄉村振興總額164.44萬元。

2022年是黨的二十大的召開之年，是深入實施“十四五”規劃的關鍵之年。我們將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的十九屆六中全會精神和中央經濟工作會議部署，以黨建為引領，以合規為基石，調整結構推動戰略轉型，強化風控確保經營安全，改革創新增強發展動力。不斷夯實七大“新基建”工程，加強管理提升經濟貢獻，積極全面履行社會責任，砥礪深耕，奮力譜寫高質量可持續發展新篇章。

**渤海銀行股份有限公司**

**黨委副書記、行長：**



# 關於渤海銀行



2021 年

○	<b>15,827.08</b> 億元
	渤海銀行資產總額
○	<b>9,553.55</b> 億元
	發放貸款和墊款總額
○	<b>8,205.89</b> 億元
	吸收存款總額
○	<b>103.04</b> 億元
	實現稅前利潤
○	<b>86.30</b> 億元
	實現淨利潤

## 一、銀行簡介

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

渤海銀行由天津泰達投資控股有限公司、渣打銀行（香港）有限公司、中國遠洋運輸（集團）總公司（現稱中國遠洋海運集團有限公司）、國家開發投資公司（現稱國家開發投資集團有限公司）、上海寶鋼集團公司（現稱中國寶武鋼鐵集團有限公司）、天津信託投資有限責任公司（現稱天津信託有限責任公司）和天津商匯投資（控股）有限公司 7 家



股東發起設立。上市後，實現了股東的更加多元化、市場化，股權結構進一步優化。

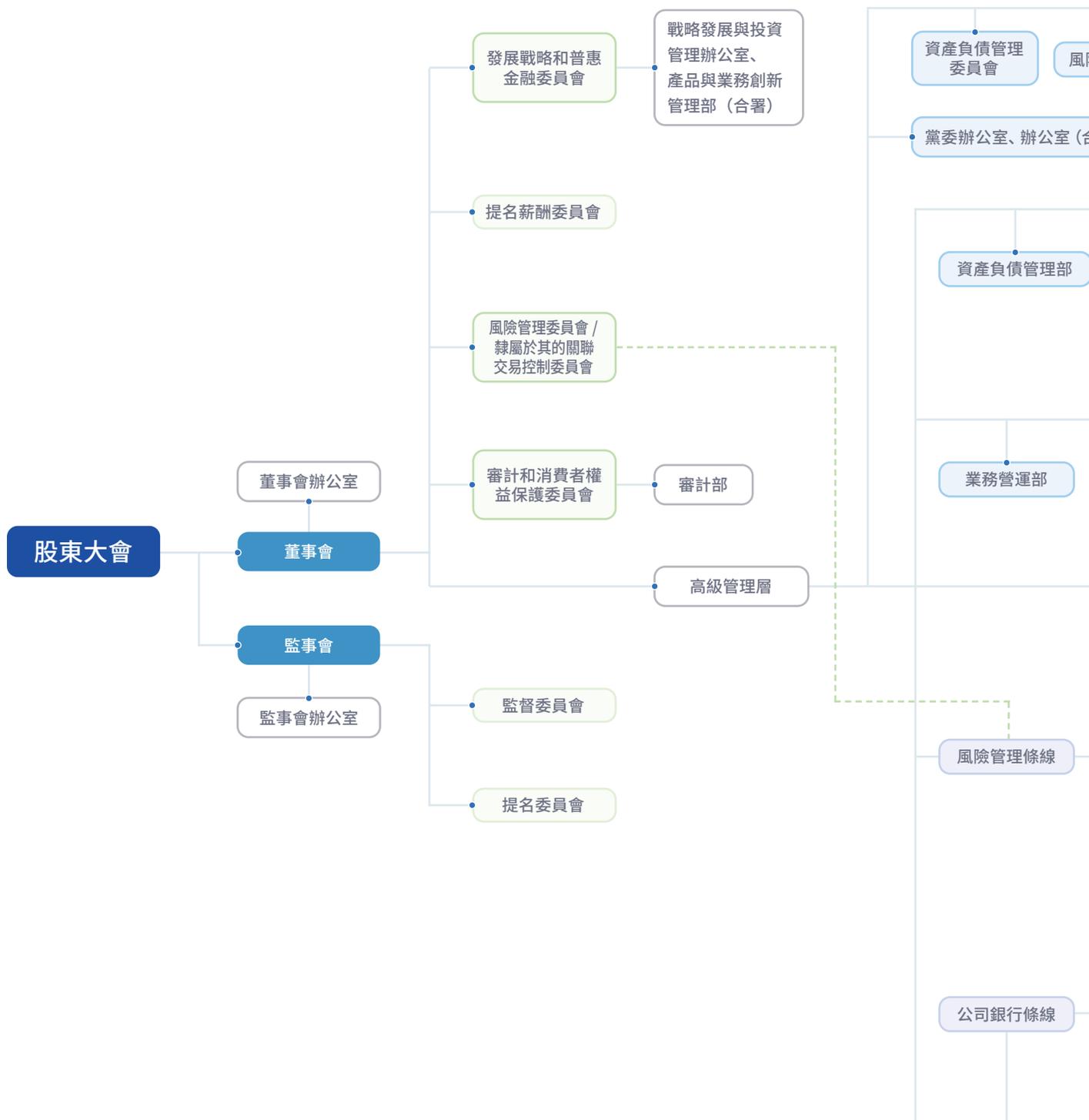
渤海銀行經歷了第一個五年規劃的初創期、第二個和第三個五年規劃的發展期，2021 年是第四個五年規劃的開局之年。渤海銀行繼續堅持“最佳體驗的現代財資管家”的發展願景，推動向零售銀行、交易銀行轉型，實現輕型化經營，並積極構建“渤觀約取，海潤萬物”的生態銀行模式。

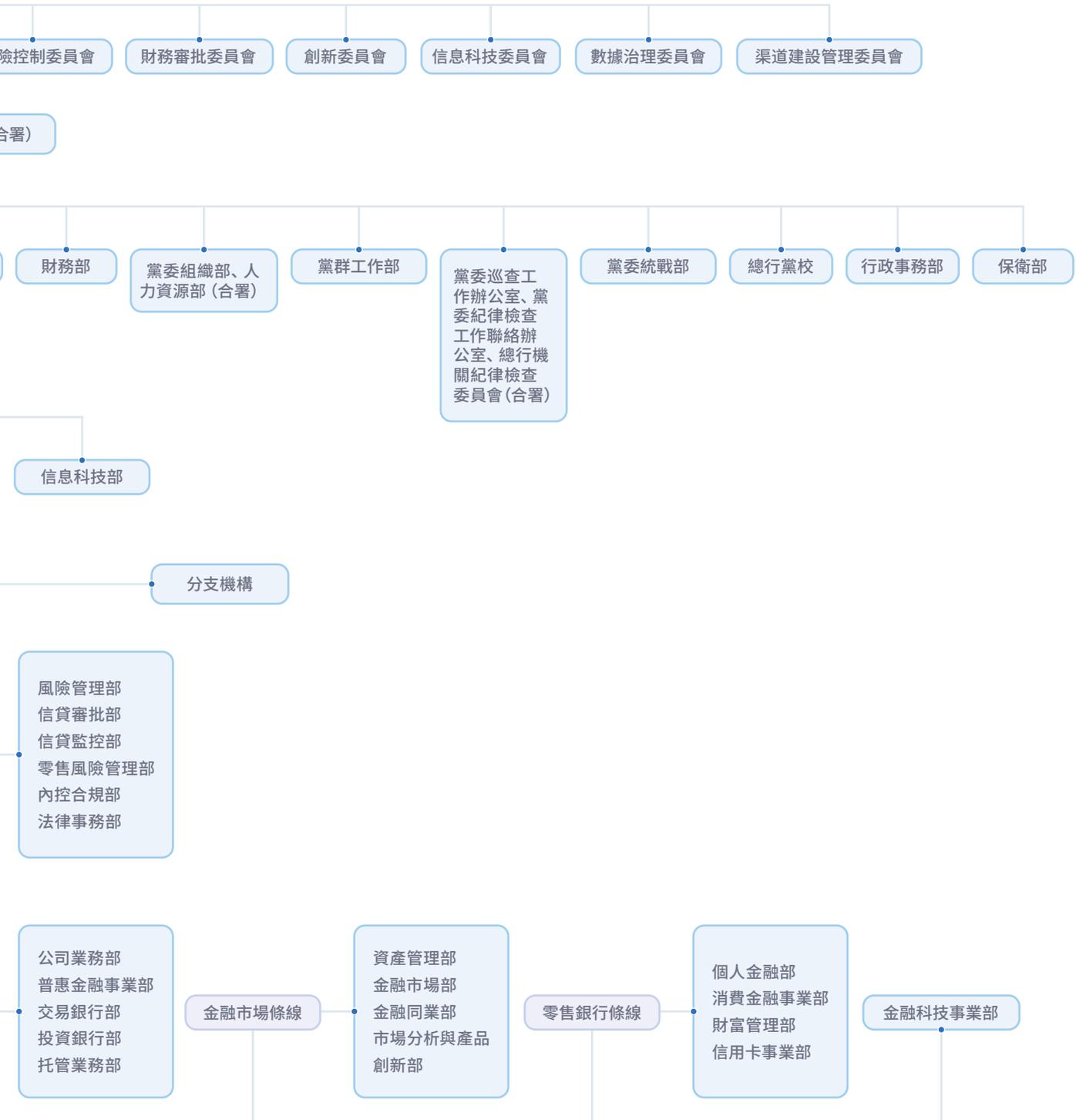
截至 2021 年末，渤海銀行資產總額 15,827.08 億元，較年初增長 13.58%；發放貸款和墊款總額 9,553.55 億元，較年初增長 7.64%。吸收存款總額 8,205.89 億元，較年初增長 9.89%。實現稅前利潤 103.04 億元，實現淨利潤 86.30 億元；不良貸款率 1.76%，較年初下降 0.01 個百分點。

目前，已在全國設立了 36 家一級分行（含蘇州、青島、寧波 3 家直屬和 1 家境外分行）、32 家二級分行、192 家支行，29 家社區小微支行，下轄分支機構網點總數達到 289 家，網點佈局覆蓋了環渤海、長三角、珠三角及中西部地區的重點城市。

渤海銀行在英國《銀行家》雜誌公佈的 2021 年“全球銀行 1000 強”排名中位列第 111 位，較上年提升了 22 位。2021 年還榮獲了“年度養老銀行”獎、“年度低碳銀行”獎、“年度金融科技進步”獎等多個獎項。

## 二、組織結構





## 三、公司治理

### (一) 公司治理架構

本行根據《公司法》等法律法規，結合本行實際情況，建立了由股東大會、董事會及其專門委員會、監事會及其專門委員會和高級管理層及其下設的專業委員會組成的、符合現代企業製度的公司治理架構，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。2021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54次，審議了190項議案並形成188項決議，聽取和審閱了60項工作報告並形成意見，對事關全行發展的重大問題及時決策並推動落實。

### (二) 公司治理製度體系

本行自成立伊始就建立了較為完備的公司治理製度體系，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。2021年，根據相關法律法規和監管規定，結合本行發展實際，股東大會製定了本行《股權管理辦法》；董事會製定了本行《投資者關係管理辦法》《董事會對高級管理層授權管理製度》《職業經理人業績考核管理辦法》《市管企業負責人薪酬管理辦法》《職業經理人薪酬管理辦法》《負債質量管理辦法》《大額風險暴露管理辦法》《代銷理財業務管理辦法》《代銷理財業務銷售管理規程》及《代銷理財業務銷售人員管理辦法》，修訂了本行《董事會風險管理和綠色金融委員會工作規則》《數據治理政策》《風險偏好陳述》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《分行領導班子成員及總行部門負責人離任審計管理辦法》《內部審計政策與程序》及《外聘會計師事務所管理辦法》。董事會和監事會共同修訂並通過了本行《信息報告製度》《聲譽風險管理辦法》《董事履職評價辦法》，監事會修訂並通過了本行《監事履職評價辦法》，進一步完善本行公司治理製度體系，不斷推動公司治理製度建設。

### (三) 規範的信息披露機製

本行堅持以良好的公司治理為基礎，持續規範信息披露工作機製，公平對待股東和利益相關者。2021 年，在香港交易所及本行網站共計發布定期報告、臨時公告等各類信息披露文件近 50 份。董事會圓滿完成編製和披露《2020 年度報告》；同時應上市規則要求，完成了 2021 年中期報告的編製和披露。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製度》，在年度報告編製、審議、披露工作中的監督作用得到進一步發揮。

### (四) 良好的信息溝通機製

股東大會、董事會、監事會和高級管理層之間及時、暢通的信息溝通對於各公司治理主體充分履職、提高履職效率和水平至關重要。為保障股東大會、董事會、監事會和高級管理層之間及時、通暢的信息溝通，提高履職效率和水平，2021 年本行共發送行長辦公會議紀要 27 期、行長專題會議紀要 20 期、信息報告 31 期、情況報告 2 期、內控合規風險提示 5 期、關聯交易報告 6 期和董事監事信息通報 10 期，為董事會、監事會及其專門委員會的科學決策提供信息支持。。



# 責任專題





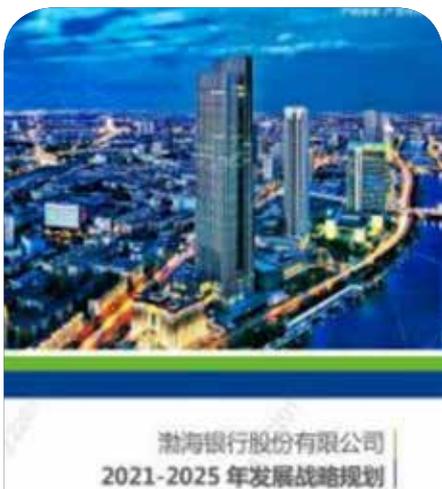


## 本行製定 2021 年 -2025 年發展戰略規劃

本行以成為「最佳體驗的現代財資管家」為戰略願景，以「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」為使命，立足新發展階段，貫徹新發展理念，融入新發展格局。「四五」時期，本行堅持向零售銀行轉型，向交易銀行轉型，向輕型銀行轉型，著力構建「渤觀約取，海潤萬物」的生態銀行模式，打造「聚焦生態」、「共生共贏」、「專業賦能」、「無處不在」、「智慧引擎」五大戰略能力，實現業務模式的全面升級。

「四五」時期，本行加快形成公司、零售和金融市場三位一體的業務發展格局。零售銀行業務堅持以 MAU 經營為抓手，以 AUM 經營為基石，以提升客戶價值為目標，通過「即插即用」(Plug & Play) 的業務模式，為客戶 / 用戶提供個性化、差異化、定製化的產品與服務，打造渤海銀行特色競爭優勢。公司銀行業務堅持「交易銀行 +FPA」的轉型方向，通過「平臺增值」(Platform Boosting) 業務模式，實現由資產拉動向資產撬動變革，為全行業務轉型奠定堅實基礎。金融市場業務堅持以交易為靈魂，將回歸本源、創造價值作為出發點和落腳點，通過「協同性價值創造」(Supportive Activation) 業務模式，有效助力全行戰略轉型和業務發展。

「四五」時期，本行以包括金融科技、創新研發、運營體系、激勵約束、內控合規、風險管理、培訓教育的「七大新基建」為主體構建戰略支撐體系。金融科技體系定位於強化科技賦能，驅動「輕前臺、快中臺、強後臺」全方位數字化轉型；創新研發體系定位於以創新驅動發展，打造靈活的产品體系和敏捷創新銀行；運營體系定位於「舉重若輕」，以運營之「重」賦能業務之「輕」；激勵約束體系定位於以奮鬥者為本，發揮機製靈活的優勢；內控合規體系定位於全行經營管理的「免疫系統」、「修復系統」和「預防系統」；風險管理體系定位於提升「風控護行」的能力，以「風險 30+」建設為抓手，實現由「管理」到「賦能」的轉變；培訓教育體系定位於補充數字化人才，力爭數字化人才在全行占比達到 20%。



渤海銀行股份有限公司  
2021-2025 發展戰略規劃



本行召開「四五」規劃落地實施推動會



本行召開「四五」發展戰略規劃項目成果驗收會



本行召開「四五」規劃宣講會

## 本行積極支援河南暴雨災區

2021年7月，河南多地遭遇持續強降雨，鄭州、安陽、新鄉、鶴壁等地洪澇災害嚴重，造成了重大損失。河南暴雨洪災發生之後，本行鄭州分行緊急行動，出臺多項具體舉措，集全行之力，保障人民生命財產安全，確保各項金融服務暢通，全力支持防汛救災。



### 一是加大投放力度，全力支持企業防汛救災

洪災發生後，分行積極梳理儲備專案情況，開關綠色通道，加快審批進度，加快貸款投放，全力支持企業防汛救災、生產經營。



### 二是開展存量客戶排查，積極幫助困難企業度過難關

分行對存量授信客戶逐戶進行排查，通過電話、微信、實地走訪等方式，及時掌握汛情對企業生產經營的影響情況。對因災害導致還款困難的客戶，採取“一戶一策”的差異化措施，和企業一起度過難關。對2021年下半年到期的授信客戶，特別是7月和8月到期的業務，提前做好續貸工作安排。對受暴雨影響暫時受困的企業，積極通過展期、小微企業延期還本付息，調整還款計畫、調整結息方式等支持企業度難關。



### 三是全方位做好廳堂服務，為市民提供便利

為滿足網點周邊居民災後基本生活保障，分行在各營業網點增設“愛心港灣”市民服務角，為市民群眾提供休息區及熱水、毛巾、充電寶等物品。各營業網點努力為周邊居民提供生活用水，並為孤寡老人等提供特別幫助，全力協助政府開展抗洪救災工作。



#### 四是组织募捐活动

分行黨委倡議全行幹部員工密切關注災情，伸出援助之手，為受災地區捐款。7月24日，分行組織愛心捐款儀式，共募集善款12萬元。



#### 五是向一线救援人员提供支持，为周边社区单位提供物资

分行黨委班子成員帶領黨員先鋒隊，向一線救援隊伍送去飲用水和熱騰騰的飯菜；分別到鄭東新區執法局、祭城路街道辦事處等單位，為汛災期間辛苦付出、默默堅守崗位的工作人員送上了礦泉水、消毒液等慰問品。

此外，本行武漢分行工會於7月28日向員工發出了支援災區的募捐倡議，一天之內全行員工通過河南省新鄉市慈善總會捐款80,788元，支持受災嚴重的衛輝市災民安置和災後重建工作。

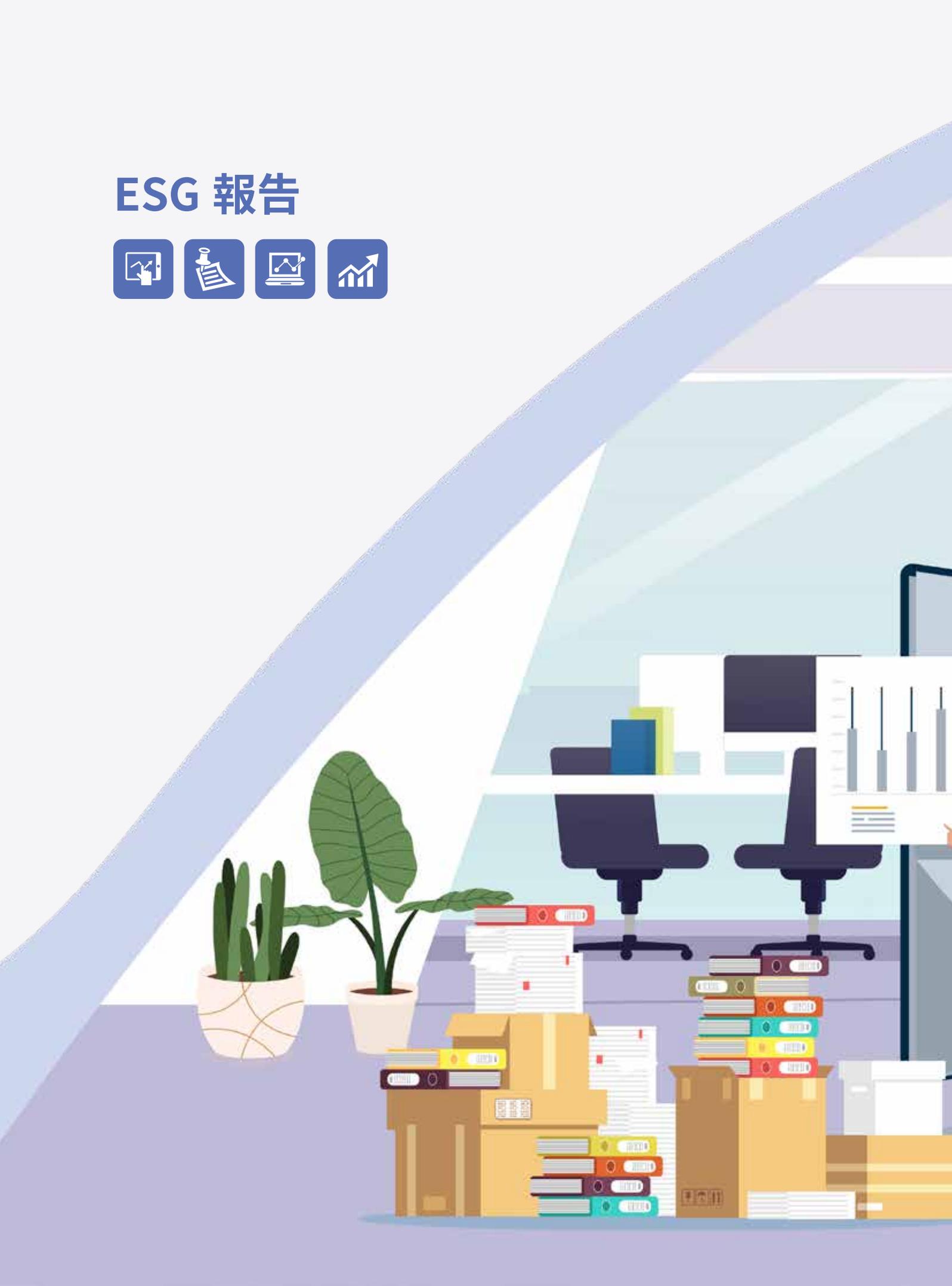


鄭州分行積極參與暴雨洪災救援



武漢分行員工向衛輝災區捐款

# ESG 報告





## 一、經濟績效

指標	單位	2020 年	2021 年
總資產	萬元	139,352,312.5	158,270,759.8
營業收入	萬元	3,249,217.0	2,919,436.4
淨利潤	萬元	844,457.1	862,972.4
平均總資產收益率	%	0.67	0.58
加權平均淨資產收益率	%	10.68	8.88
不良貸款率	%	1.77	1.76
資本充足率	%	12.08	12.35
撥備覆蓋率	%	158.80	135.63

## 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 2021 年 12 月末，本行已在天津、北京、杭州、太原、成都、濟南、上海、深圳、南京、大連、廣州、長沙、石家莊、武漢、呼和浩特、福州、合肥、鄭州、西安、長春、重慶、瀋陽、廈門、海口、青島、寧波、南寧、南昌、貴陽、昆明和香港等全國 25 個省、自治區、直轄市及特別行政區，建立了 36 家一級分行（含蘇州、青島、寧波 3 家直屬分行）、32 家二級分行、192 家支行。支行級以上分支機構 260 家，社區小微支行 29 家，正式開業機構網點總數達到 289 家。

指標	單位	2020 年	2021 年
境內外分支機構數量	家	239	289
境內自助銀行數量	家	205	314
自助設備數量	臺	613	610

### 四、採購實踐

#### （一）健全完善採購制度體系，提高依法合規管理水準

本行持續優化完善採購制度管理體系，印發了《渤海銀行 2021 年度採購授權目錄》和《渤海銀行 B 級採購專案操作指引》，進一步提高了各級別採購專案的依法合規管理水準。

#### （二）搭建智能化採購管理體系，提高採購流程數位化管理能力

本行繼續深化開發以“渤采易管”為核心的採購管理平臺；上線了“渤采易采”電子化採購組織程式功能；進一步發揮“渤采易購”平臺作用，為高頻小額採購提供便利。本行基本完成既相對獨立又緊密連接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。2021 年本行在“渤采易購”平臺總計訂單數共計 5,948 個，訂單總金額為 1.10 億元。

#### （三）強化集中採購管理，確保採購合規高效

一是堅持“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 82.7%，公開專案數量占比為 70.2%。二是堅持“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 95.4%。同時，A 級採購專案中 90% 以上的採購專案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，2021 年未發生供應商投訴。三是在追求“合規高效”的同時提質增效。131 項單批次 A 級採購專案共涉及採購預算 7.01 億元，最終成交金額 5.96 億元，節約率 15%，節約金額（淨利潤貢獻金額）達 1.05 億元。

指標	單位	2020 年	2021 年
中國內地供應商數量	家	881	780
海外地區供應商數量	家	21	29
集中採購專案總數	個	1,146	672
集中採購涉及預算金額	萬元	51,376	94,721
集中採購平均專案週期	天	42	43
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	269	195
金融科技專案涉及預算金額	萬元	30,962	59,841
金融科技專案平均專案週期	天	38	146

## 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	2020 年	2021 年
各類宣傳品，卡片信封、單頁的紙張使用量	萬張	84.31	119.57
信用卡使用電子帳單的客戶占比	%	99.34	99.30
電子帳單節約用紙量	萬張	218.91	463.78

## (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。2021 年，受機構增加、人員增長的客觀影響，本行總行辦公耗電量及數據中心耗電總量有所增加。

指標	單位	2020 年	2021 年
數據中心平均能源利用效率 (PUE)	-	2.02	2.12
數據中心耗電總量	度	10,577,866	12,824,633
總行辦公耗電總量	度	16,774,940	18,513,850
總行公務用車耗油總量	升	24,193	23,093

## (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	2020 年	2021 年
總行辦公耗水總量	噸	72,863	93,672

## (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

指標	單位	2020 年	2021 年
電子渠道業務分流率	%	99.70	99.10

## (六) 環境合規

2021 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推廣綠色低碳理念，充分考慮環境保護，安全健康和迴圈利用，優先採購有利於節約資源和對環境影響最小的原材料、產品和服務。建立以本行為中心的綠色供應鏈，將環境保護和資源節約的理念貫穿於所採購產品的全生命週期。致力於使經濟活動與環境保護相協調，達到供應鏈企業共同承擔環境保護責任、提升資源利用效率的目的。

本行大力推行綠色採購，參考相關國家標準、行業標準及政府採購品目清單，優先採購經過環境認證的產品，以實現節能降耗的目標。本行在購買產品和服務時明確提出了綠色環保要求，推動供應商採取積極措施，不斷提高管理水準、技術創新能力和環保投入，通過優化工藝流程、採用節能環保設備等手段，節約資源能源和減少污染物排放。

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、包裝和物流等方面的量化指標，明確選用條件和要求。以此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。

## 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	2020 年	2021 年
員工總數	人	10,447	11,826
女性員工數	人	5,430	6,152
男性員工數	人	5,017	5,674
30 歲以下員工數量	人	2,411	2,767
31 至 50 歲員工數量	人	7,595	8,480
50 歲以上員工數量	人	441	579
新增員工數量	人	1,241	1,896
中國內地員工數量	人	10,398	11,764
香港地區員工數量	人	49	62
員工流失率	%	3.58	4.80
男性員工流失率	%	1.87	2.37
女性員工流失率	%	1.71	2.43
30 歲以下員工流失率	%	0.97	1.44
31 至 50 歲員工流失率	%	2.57	3.29
50 歲以上員工流失率	%	0.04	0.07

## (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，本行制定並嚴格執行各項疫情防控措施，充分保障員工健康與安全。

## (四) 培訓與教育

2021年，是本行“七大新基建”之一的培訓體系建設進入實施階段的第一年。本行緊扣轉型發展需要，以培訓工作創新賦能學習生態建設，發揮全行培訓工作在知識生產、知識傳播和知識儲存等領域的作用，提升全行員工把握大局大勢、應對風險挑戰、推進實際工作的能力、水準。

指標	單位	2020年	2021年
開展員工培訓期數	期	5,319	4,044
員工參與培訓人數	人次	163,392	588,485
線上學習員工數量	人	11,083	12,516
員工人均培訓學習時長	小時	25.11	22.44
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	104	150
基層員工培訓平均時長	小時	25	22

## (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	男性	女性
員工性別比例	%	47.98	52.02
中高層管理人員性別比例	%	80.19	19.81

指標	單位	2020 年	2021 年
少數民族員工數量	人	397	481

## (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。2021 年本行在 PC 端、移動端上線“海豚音”平臺，廣泛聽取員工提出的意見、建議並及時、充分予以回復；本行高級管理層要求，“堅決反對各部門用外交辭令來回答問題，讓平臺成為員工知無不言，言無不盡的家。”

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規定，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規定，均不允許通過簡歷篩選。

## (七) 當地社區

本行持續推進“輕舟計畫”，形成物理網點集聚效應。在網點佈局過程中，優先在社區聚集區選址，同時充分考慮周邊客群、特別是老年人的接受程度，增加綜合化輕型網點機構數量，為社區居民提供全方位服務，提升服務體驗。截至 2021 年 12 月末，本行累計建成社區、小微支行 29 家，綜合化輕型支行 65 家，支行級以上分支機構 260 家，覆蓋了京津冀、長三角、珠三角及東北、中西部地區部分省市。

## (八) 反腐敗

2021 年，本行對全行黨風廉政建設和反腐敗工作進行多次部署和具體安排，全面壓緊壓實各級黨組織和黨員領導幹部的責任，以更高的標準更嚴的要求推動黨風廉政建設和反腐敗工作向縱深發展。

制定工作要點。研究制定《渤海銀行 2021 年黨風廉政建設和反腐敗工作要點》，明確了主要任務和具體措施，為黨風廉政建設和反腐敗工作提供了重要抓手。各級黨組織緊緊圍繞要點內容，持續深化黨風廉政建設和反腐敗工作，一體推進不敢腐、不能腐、不想腐的體制機制建設。

開展專項監督整治工作。制定《渤海銀行黨委關於開展國企、金融領域腐敗問題專項整治的落實方案》，針對查擺的 27 個方面問題，研究制定了 60 項整改措施，細化了 105 條具體整改內容；對標對表整改落實要求，強化日常監督，實行兩週一調度，持續報送工作臺賬，監督推進整改任務落實落細，105 項整改措施均已取得階段性成果。聚焦“關鍵少數”，開展黨員幹部利用“影子公司”、“幹股謀利”貪腐謀利問題監督整治、領導幹部“調動帶上家鄉工程隊問題”專項整治、

“公職人員違規從事營利性活動問題”專項整治等工作，持續強化對權力運行的制約和監督，推動形成一級抓一級，層層抓落實的監督工作格局，防止腐敗行為發生。

建立“頭雁廉教”專項提示機制。以《“頭雁廉教”專項提示函》為載體，不定期向總行各部門、各分行黨組織“一把手”定向發送黨紀黨規和有關紀律規定等重要內容的提示，督促“一把手”以身作則、率先垂範。緊盯元旦、春節、清明、五一、端午、中秋、國慶等重大節假日關鍵節點，常態化開展廉潔提醒，嚴肅開展落實中央八項規定精神監督檢查工作，堅持對“四風”問題露頭就打，著力營造風清氣正、幹事創業的氛圍。

開展廉潔風險點排查。聚焦選人用人、招標採購、信貸審批、不良資產處置等重點領域、重點環節、重點崗位，借鑒本地區、本行業先進經驗，結合總行各部門工作職責和崗位職責，組織開展廉潔風險排查工作。總行各部門共排查出252個廉潔風險點，對應制定437條防控措施，形成《廉潔風險點排查防控清單》。通過及時查缺補漏，強弱項、補短板，推動全面從嚴治黨往深裏走、實裏做。

持續開展警示教育。印發《關於進一步做好以案為鑒、以案促改、以案促治工作的通知》，明確開展警示教育、以案促改、以案促治方面的具體工作要求。總、分行通過召開警示教育大會，組織參觀全面從嚴治黨主題教育展、廉政文化建設展、廉潔金融文化展，開展警示教育專題講座，前往廉政文化教育中心、警示教育基地、反腐倡廉警示教育基地參觀學習等多種方式開展警示教育活動，引導黨員幹部知敬畏、守底線。以典型案例學習促進警示教育，組織187人次線下傳閱《天津市查處年輕幹部違紀違法案件警示錄》、《天津市查處涉黑涉惡腐敗和“保護傘”案件警示錄》、《天津市查處形式主義官僚主義不作為不擔當案件警示錄》、《天津市查處紀檢監察幹部違紀違法案件警示錄》，提交了46份學習體會，教育引導中層幹部以案為鑒，以人為鏡，警鐘長鳴，築牢思想防線。以微信工作群和郵件及時傳達中紀委、天津市紀委下發的典型反面案例等15次，覆蓋總行機關1000多名黨員，持續深化廉政警示教育工作。開展新入職員工廉潔自律培訓。通過廉政制度、金融領域反腐形勢、銀行違規違紀典型案例、渤海銀行廉政方面要求和廉潔提醒等方面內容，強化新員工廉潔自律意識。在《渤海銀行報》中創立“清廉之窗”專欄，作為黨風廉政宣傳的主陣地。

進一步健全監督長效機制。制定《渤海銀行監督聯席會議暫行辦法》，召開監督聯席會議，建立包括紀律監督、巡察監督、財務監督、審計監督等在內的資訊共用、成果運用、協調工作機制，建立覆蓋全體員工，橫到邊、縱到底的立體式監督網。對於巡察、檢查發現違反中央八項規定及其實施細則的苗頭性、傾向性的問題，以更高標準、更嚴要求督導分行舉一反三、認真整改，進一步嚴明財經紀律，規範財務開支行為，消除了違反中央八項規定精神和“四風”問題隱患，形成了全行齊抓共管的局面，全行紀律意識規矩意識不斷得到強化。

## （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。



2021 年，本行針對借記卡行銷活動過程中合作方業務調整的情況，及時在官網發佈公告，並做好面向客戶的引導和服務。根據市場需求的不斷變化及進一步完善業務管理的需要，本行於 2021 年 4 月關閉銀聯管道（自助設備）發起的借記卡電子現金圈存業務。為保障客戶知情權，本行及時通過官方網站首頁的“重要公告”中發佈《關於渤海銀行借記卡電子現金圈存管道調整的通告》，並向上年度有相關交易的客戶發送了短信通知。在開展借記卡行銷活動過程中，發佈可能影響消費者決策的關鍵資訊（如活動詳情）時，遵循簡明性和易得性原則，使客戶易於理解。按照《民法典》的規定，根據本行業務發展情況，於 2021 年 1 月 1 日啟用新版《渤海銀行借記卡章程》。修訂後的章程對銀行及持卡人的權利義務進行了更加明確的約定，便於持卡人全面瞭解服務內容及管理要求，保障了持卡人的知情權。本行借記卡行銷宣傳資料、業務新增或調整資料對外發佈前，均由消保職能部門進行消保專門審查，並根據消保審查意見調整。2021 年，涉及牛年生肖卡、上半年及下半年兩期借記卡行銷活動、代發工資借記卡優惠政策及說明、關於借記卡電子現金圈存管道調整的公告、網上支付安全鎖的提示資訊等。

指標	單位	2020 年	2021 年
客戶綜合滿意度	%	99.1	99.48
遠程銀行人工服務量	萬人次	48.19	51.58
網路管道互動智能機器人服務量	萬人次	30.91	69.28
受理客戶投訴數	件	4,345	3,594
獲得客戶表揚肯定	次	38	56

注：表中所列為本行“95541 客服中心管道”服務數據。

### (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。

本行組織開展網點陣地行銷，通過網點現場沙龍、走進社區/老年活動中心，開展針對老年群體的“智能手機課堂”系列活動，指導老年客戶使用手機銀行、微信銀行（公眾號）、微信、淘寶、導航地圖、抖音、12306 火車票購買等常用手機 APP，讓廣大老年人更好地適應智慧社會。2021 年，全行共計組織此項活動近 300 場。

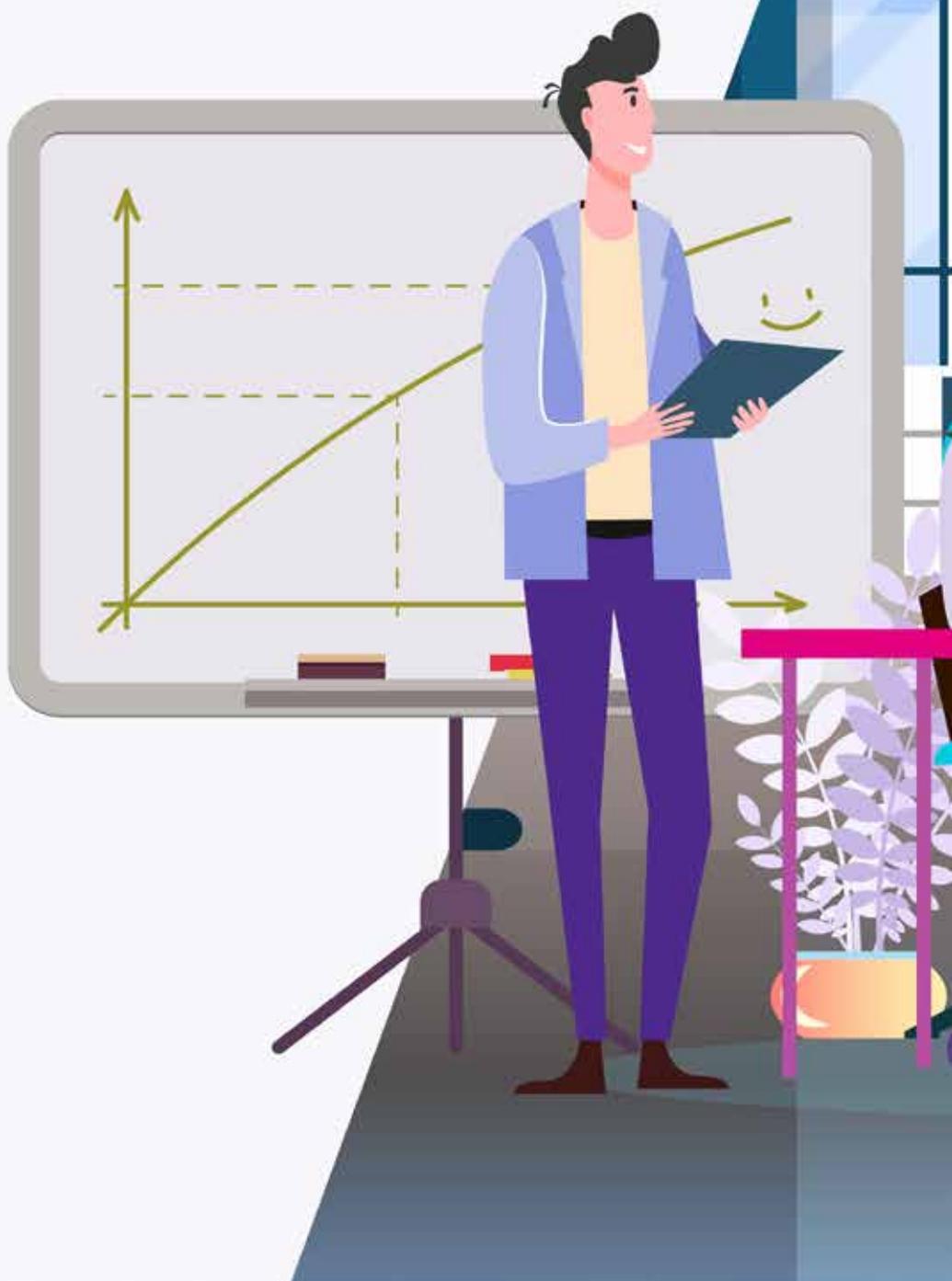
### (十二) 客戶隱私權

本行通過加強制度建設和執行、持續加強客戶資訊保護技術水準等綜合措施，全力保護客戶隱私。為提高客戶個人資訊保護工作水準，增強對個人資訊突發事件主動應對能力，本行每兩年組織一次全行個人資訊突發事件應急演練。

2021 年，本行嚴格遵守《中華人民共和國個人資訊保護法》等法律法規和行業標準，修訂印發《渤海銀行個人手機銀行 APP 用戶隱私政策 (2021 年修訂)》，以更妥善地保護客戶隱私。

# 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，持續加強社會責任管理。





# 一、社會責任觀

## (一) 社會責任觀與模型



社會責任觀



客戶為先 創新為魂  
奮鬥為本 廣闊舞臺  
敏捷為要 創造價值  
誠信合規 共生共贏  
履行責任 奉獻回報

## (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。

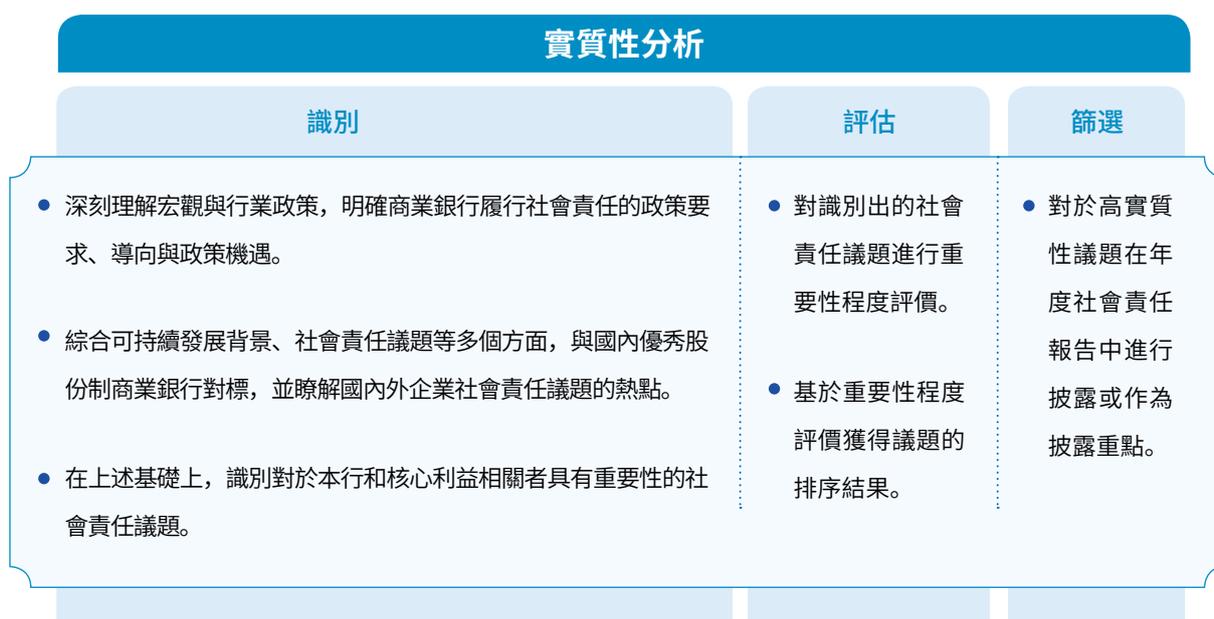
本行確立“渤觀約取,海潤萬物”的整體業務模式,聚焦目標生態、驅動智慧引擎、深化專業賦能、追求共生共贏、實現無處不在。通過“5個E”戰略能力建設,以追求卓越客戶體驗為中心,從產品輸出向能力輸出轉變,實現“金融+科技”能力輸出,賦能生態夥伴,滿足生態用戶的金融需求。

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、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。



### 三、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"> <li>● 完成國家戰略提出的各項任務，促進經濟社會發展。</li> <li>● 依法合規經營，實現健康發展。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 貫徹落實經濟金融政策。</li> <li>● 執行和落實監管要求。</li> <li>● 參加相關調研與會議。</li> <li>● 接受日常監督與管製。</li> <li>● 上報報告材料、統計報表等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供優質金融產品和服務，持續提升客戶滿意度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶滿意度調查。</li> <li>● 客戶需求調研。</li> <li>● 95541 客服中心及信用卡客服中心。</li> <li>● 微信等互聯網渠道。</li> <li>● 業務營銷活動及金融知識普及活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 著力塑造「最佳體驗的現代財富管家」，不斷打磨精益金融服務能力。</li> <li>● 提升金融科技應用能力，深入推進敏捷轉型，打造金融生態服務體系。</li> <li>● 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。</li> </ul>

利益相關方	期望和要求	溝通管道	責任回應
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職工代表大會。</li> <li>● 舉報、申訴機制。</li> <li>● 「海豚音」平臺。</li> <li>● 員工文體活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不斷拓寬職業發展通道。</li> <li>● 完善約束激勵機制。</li> <li>● 堅決維護員工合法權益。</li> <li>● 關心員工身心健康和生活幸福。</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 實現永續經營，提升投資回報，及時、真實、準確、全面披露信息。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期報告與信息公告。</li> <li>● 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。</li> <li>● 投資者溝通。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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，健全信息披露機制。</li> </ul>
市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 實現互利共贏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日常溝通。</li> <li>● 同業交流、合作。</li> <li>● 招投標活動。</li> <li>● 供應商走訪。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 良性競爭，平等合作，誠信履約。</li> </ul>
公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參與公益事業，促進社會和諧發展。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定點幫扶。</li> <li>● 員工志願服務。</li> <li>● 支持社區建設及開展社區服務活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>



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"> <li>支持綠色環保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實綠色金融政策及監管要求。</li> <li>披露環境績效及關鍵指標數據。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實施綠色金融戰略，全面推進綠色金融體系建設。</li> </ul>



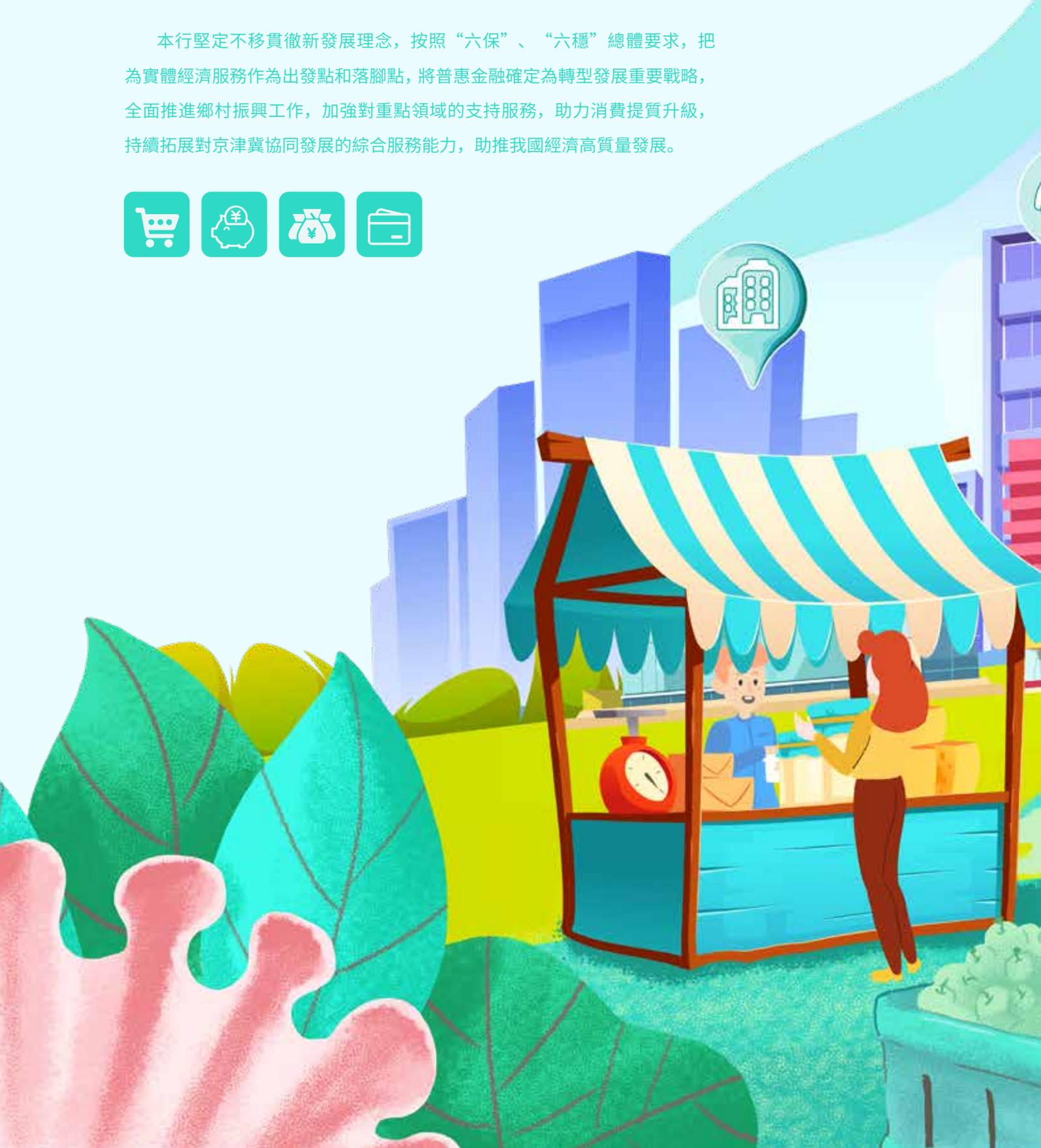
## 四、社會責任管理

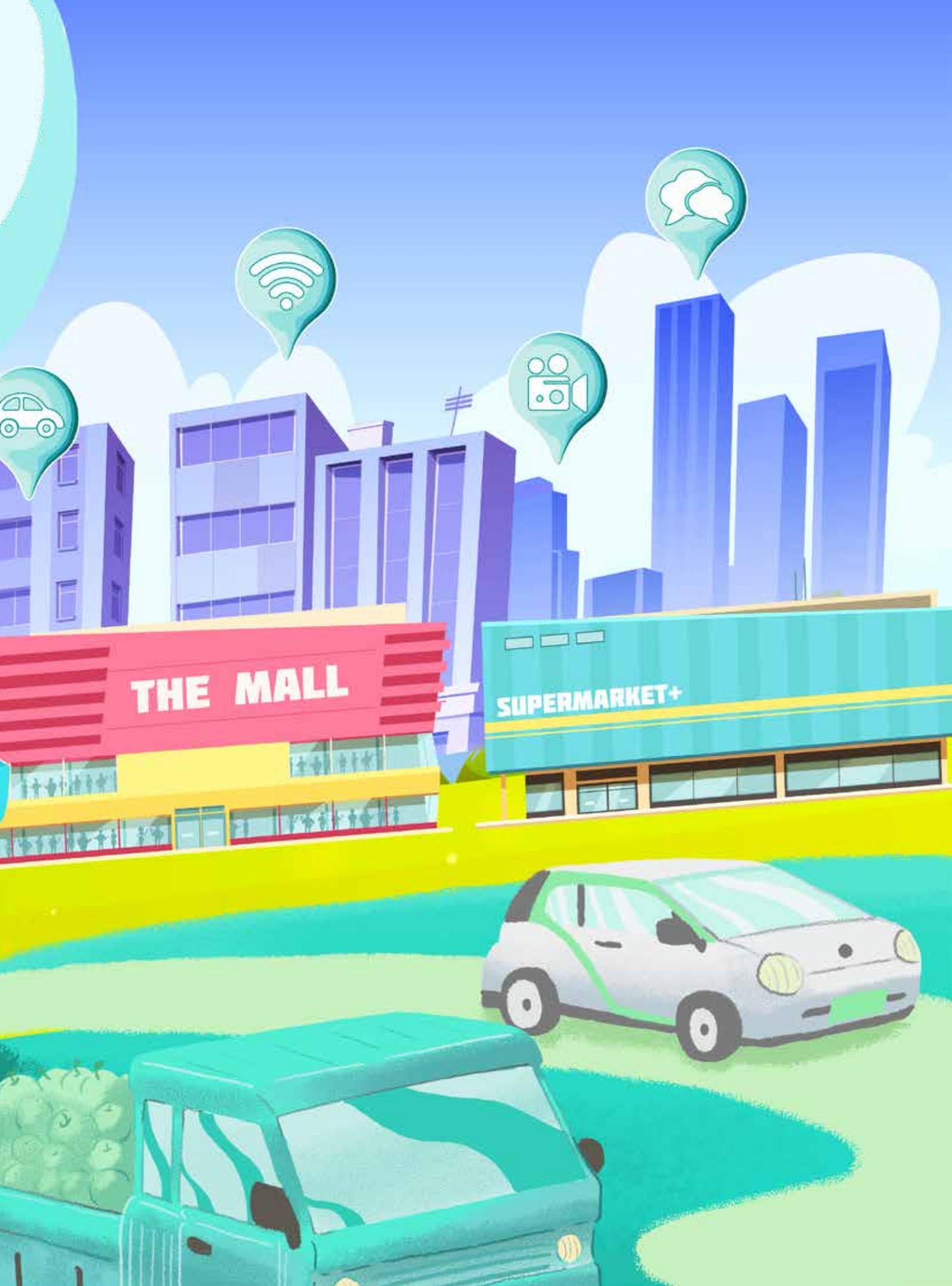
2021年，本行進一步健全社會責任管理，提升社會責任管理能力和履行能力。一是引入國際權威機構，提供ESG管理諮詢服務，提升社會責任管理的科學性與規範性。二是制定《渤海銀行股份有限公司對外捐贈管理辦法》，優化了對外捐贈的決策程式，進一步強化了規範管理。

2021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《2020 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。這是本行第十份公開定期發佈的年度社會責任報告。

# 牢記初心使命 服務實體經濟

本行堅定不移貫徹新發展理念，按照“六保”、“六穩”總體要求，把為實體經濟服務作為出發點和落腳點，將普惠金融確定為轉型發展重要戰略，全面推進鄉村振興工作，加強對重點領域的支持服務，助力消費提質升級，持續拓展對京津冀協同發展的綜合服務能力，助推我國經濟高質量發展。





**THE MALL**

**SUPERMARKET+**



## 一、實施普惠金融戰略

- 本行認真貫徹黨中央、國務院及銀保監會關於普惠金融工作的決策部署，按照“六保”、“六穩”總體要求，提高政治站位，強化責任擔當，始終把為實體經濟服務作為工作的出發點和落腳點，將普惠金融確定為轉型發展的重要戰略，放在更加突出的位置。堅持“短期做大，長期做優”發展戰略，不斷完善業務指引，強化差異化管理；加大重點區域、行業信貸投放；加快線上線下融合，簡化業務流程，提升服務效率和水準，普惠金融業務保持著較快增速，較好地完成了各項業務指標。
- 截至 2021 年 12 月末，本行普惠型小微企業貸款餘額 594.82 億元，較年初淨增 229.70 億元，增速為 62.91%。貸款戶數 146,218 戶，較年初新增 59,961 戶，增速為 69.51%。普惠型小微不良貸款率 1.34%，平均貸款執行利率保持基本穩定，超額完成“兩增兩控”目標。



普惠型小微企業貸款餘額

**594.82** 億元



貸款戶數

**146,218** 戶



普惠型小微不良貸款率

**1.34%**

### （一）堅決貫徹決策部署，推動普惠金融業務高質量發展

完善  
戰略決策



根據《中國銀保監會辦公廳關於 2021 年進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》要求，2021 年初本行擬定了《渤海銀行股份有限公司 2021 年普惠金融業務發展計畫》，並經董事會發展戰略和普惠金融委員會審議通過。該發展計畫單列了普惠信貸業務規模和風險資產，並加強對信貸計畫執行情況的監測和落實。發展計畫突出了差異化定位，通過抓重點區域、重點指標、重點行業，推動普惠金融業務高質量發展。

突出  
客戶聚焦



本行堅持把“小企業”放在“大行業”中考察的生態銀行發展思路，強調客戶聚焦，強化行業佈局，走普惠金融場景化、專業化發展之路。堅持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，制定作戰地圖和行銷沙盤，構建普惠金融批量化開發、專業化運營的特色發展模式。

強化考核  
激勵



本行積極推進首貸戶、階段性延期還本付息、信用貸款、科技型小微企業服務等監管政策指標的落實，將首貸戶、普惠涉農、鞏固脫貧攻堅成果等指標納入分行黨建考核中。

加大  
政策支持



本行堅持實行普惠金融內部資金轉移優惠機制，給予普惠金融貸款內部定價 50bps 的優惠，對普惠型涉農貸款給予 75BP 優惠，引導分行加大普惠金融、涉農和鄉村振興領域的信貸投放，降低企業資金成本，服務實體經濟。

## (二) 加大普惠金融產品創新，全面提升金融服務質效

### 加快產品創新步伐

- 本行針對小微企業用款“小、快、頻、急”的特點，運用大數據、智能風控等手段提供簡便、高效的金融服務，解決小微企業融資難的痛點。截至 2021 年末，本行已與 28 個省市稅務機關“銀稅互動”實現數據直連，研發了“渤業貸”、“渤稅經營貸”等線上信用產品，通過對企業納稅、稅務評級、稅收處罰、工商、司法、征信等多維度數據分析，精準評估小微企業的經營情況，具有定額準確、審批快速的特點，全面提升了服務品質和效率。截至 2021 年 12 月末，本行累計向 6,808 戶個人客戶發放“渤稅經營貸”16.81 億元，累計向 2,502 戶企業客戶發放“渤業貸”22.54 億元。同時，本行正積極開展對接地方政府採購融資平臺，利用政采大數據，研發小微企業線上“政采貸”，為小微客戶提供信用方式的訂單融資。

### 擴展小微企業覆蓋面

- 為進一步擴大小微企業普惠金融覆蓋面，本行不斷加大供應鏈金融產品的創新力度。聚焦鏈上小微企業融資“痛點”，打通生產、分配、流通、消費等環節金融服務“堵點”。通過創新商業模式、風險緩釋方式等手段，利用核心企業、互聯網頭部公司、商圈、市場、政府大數據平臺等資訊中樞，實現業務的批量行銷，助力提升產業鏈供應鏈的穩定性和競爭力，支持小微企業融入國內國際雙迴圈，在新發展格局中成長壯大。本行打造的“1+N”圈鏈方案產品，實現了普惠型小微企業的批量授信，較好地解決了產業鏈和供應鏈上小微企業融資需求。例如，本行依託江西正邦養殖有限公司、山東新希望六和集團有限公司開展的畜牧養殖類供應鏈融資業務，依託國家電網開展的電纜行業訂單融資業務，依託伊利集團開展的“青儲貸”普惠金融業務，依託吉林省農村金融綜合服務股份有限公司開展的兩權抵押“渤農貸”業務。截至 2021 年 12 月末，本行准入普惠金融“1+N”批量授信方案 35 項，准入金額合計 465.7 億元。

### 加大銀保合作力度

- 2021 年本行加大了與保險公司的合作，積極開展產品創新，研發推出了“加成保”、“政銀保”、“車鏈保”等標準化產品。同時，利用保險公司提供的增信服務，擴大供應鏈上下游小微企業的覆蓋面，將服務範圍由核心企業一級供應商擴展至二、三級供應商。

## （三）強化民生服務，全力踐行“普助小微，惠及民生”



### 延長還款期限幫扶困難企業

在抗擊新冠疫情的特殊時期，針對受疫情影響還款困難的小微企業客戶，本行迅速採取措施，全面梳理貸款即將到期的客戶名單，安排專人逐戶摸排，瞭解掌握客戶展期、延期付息和變更還款計畫的需求，切實提供金融服務保障。特別是對批發零售、住宿餐飲、物流運輸、文化旅遊等行業的小微企業，堅決執行“不抽貸、不斷貸、不壓貸”的政策。截至 2021 年 12 月末，延期還本付息金額 13.29 億元，客戶數 265 戶。



延期還本付息金額  
**13.29** 億元



客戶數  
**265** 戶



### 多策並舉推動普惠增量擴面

一是借助政府信用資訊平臺擴展首貸戶。持續加快與稅務局、人民銀行、發改委、政府徵信大數據公司等的資訊平臺對接，圍繞區域特色和優勢產業，聯合建模篩選出首貸戶和重點行銷客戶白名單。通過組織召開銀政企對接會，將金融服務精準送達小微企業。二是建立“銀行+商會+企業”對接機制。不斷加大與工商聯、行業協會等機構合作力度，建立政策協作、融資服務、資訊互通、問題協商、宣傳交流等機制，各分行廣泛開展普惠金融政策宣講活動。三是開展專項行動，下沉服務重心。廣泛開展“進街道、進社區、進園區”專項行動，將政策送上門、產品送上門、服務送上門。專項行動開展以來，33 家分行通過“線上掃碼+預約上門”模式為客戶提供“一企一策”點對點金融服務，提高了首貸戶數和信用貸款占比。四是強化普惠金融政策宣傳。各經營網點多策並舉，通過平臺媒體、LED 屏、微信公眾號等管道，加大對信用貸產品功能、首貸戶享受利率優惠和“百行進萬企”政策的宣傳。

案例

## 普惠型小微企業線上信用貸款產品“渤業貸”

“渤業貸”是本行疫情期間推出的普惠型小微企業線上信用貸款產品，依據借款企業納稅、工商、司法、征信等資訊，通過自動審批為小微企業發放貸款。

2021年8月，天津分行首筆“渤業貸”續貸業務落地，天津分行在業務辦理過程中根據客戶融資需求，開闢授信綠色通道，兩天內即完成業務上報審批流程併發放貸款，於業務到期前5天續接客戶資金需求，有力保障了客戶生產經營的正常運轉。

為強化普惠金融服務、增強小微企業活力，本行印發《關於做好普惠小微企業線上貸款業務到期續接的通知》，進一步強調落實線上普惠小微企業貸款延期還本付息政策和信用貸款支持政策。要求在業務辦理中甄別還款意願，做好到期續接；對受疫情影響的生產製造、批發零售、交通運輸、居民服務等行業的小微企業，授信在2021年12月31日前到期，還款意願強烈且仍在持續經營、暫時資金周轉困難的客戶，落實好普惠小微企業貸款階段性延期還本付息政策；按照本行無還本續貸產品“小微企業連續貸”流程或延期還本付息業務要求上報審批，通過制定還款計畫、採取分次還本等方式減輕企業還款壓力，支持小微企業渡過難關。

案例

## 本行為天津市迎福偉業科技發展有限公司提供優質服務

天津市迎福偉業科技發展有限公司成立於2015年，註冊資本為人民幣1,000萬元，主要以經營資訊系統集成服務為主，上游客戶集中在神州數碼集成服務有限公司、北京梅蘭嘉德機房設備有限公司、天津視昂科技有限公司等企業，為下游的中國醫學科學院血液病醫院（中國醫學科學院血液學研究所）、天津市南開區科技實驗小學、濱海國際機場公安局、公安南開分局等學校、醫院、公安部門，提供資訊系統集成服務。該公司擁有多項自主研發的實用新型專利技術。

該公司於2021年12月15日向天津分行提出信貸資金需求後，分行普惠金融事業部及靜海支行立即上門走訪，瞭解了企業近期經營狀況、財務情況、上下游合作情況及他行融資情況等。由於該企業雖體量較小但技術能力較為突出，軟著、專利等無形資產較多，考慮到企業未來的工業化產成品均有廣闊的市場前景，僅用時3個工作日為其批復了75萬元的流動資金貸款，並於2021年12月30日完成了該筆業務的投放。

### 案例

## 本行積極推進小微專項金融債發行

本行積極貫徹落實監管政策，推進小微專項金融債發行。繼 2020 年成功發行 100 億元小微債後，及時總結相關經驗，認真貫徹落實中國人民銀行支持小微企業的各项信貸政策，創新體制機制、信貸產品和服務模式，積極推動新一期 100 億元小微專項債的註冊、發行。

為切實加強小微企業信貸支持力度，本行計畫於 2022 年繼續發行 100 億元小微企業貸款專項金融債券。將依據適用法律和主管部門的批准專項用於小型微型企業貸款，加大支持力度，推動小型微型企業業務穩健發展。



## 二、支持服務鄉村振興

- 2021 年，本行認真貫徹落實黨中央、國務院關於實現鞏固拓展脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接的決策部署，認真落實《中國銀保監會辦公廳關於 2021 年銀行業保險業高質量服務鄉村振興的通知》要求，堅持“四個不摘”，強化舉措，鞏固金融支持脫貧攻堅成果，全面推進鄉村振興工作，取得了積極成效。截至 2021 年末，本行涉農貸款餘額合計 471.97 億元，較年初增長 22.82 億元，增幅 5.08%；完成計畫的 430.57%。

### （一）強化黨委主體責任

- 為全面落實金融支持鄉村振興工作，鞏固脫貧攻堅成果，本行制定了 2021 年度鞏固脫貧攻堅成果工作計畫，並經董事會審議通過。本行成立鞏固脫貧攻堅成果和服務鄉村振興工作領導小組，由董事長任組長，行長任副組長，主管副行長任主任委員，總行其他高級管理人員為小組成員，負責全行鞏固脫貧攻堅和服務鄉村振興工作的組織領導。

### （二）健全完善相關機制

- 本行進一步完善相關機制，從信貸審批授權、經濟資本配置、內部資金轉移定價、考核激勵等方面，對鞏固脫貧攻堅工作予以政策傾斜。



- **制定《支持鞏固拓展脫貧攻堅成果，全面推進鄉村振興實施意見》。**貫徹新發展理念，圍繞鞏固拓展脫貧攻堅成果、全面推進鄉村振興，以實現農業農村高質量發展為主線，在金融助力保障糧食安全和重要農副產品供給、鄉村產業發展、現代農業發展、鄉村建設行動等方面引導全行做好各項工作。
- **制定支持鄉村振興授信指引。**明確鄉村振興授信支持的重點方向和領域，制定了年度支持鄉村振興的政策和投向指引，做實做優“鄉村振興”金融服務。
- **下放審批權限。**一方面，在分行層面全面推行普惠金融內嵌專職審批人制度；另一方面，對包含鞏固脫貧攻堅成果在內的普惠型業務予以全額授權，以全面提升普惠金融審批專業性和效率。
- **強化考核激勵。**充分發揮考核的指揮棒作用，增加涉農貸款 KPI 考核權重，占批發貸款 KPI 考核指標的 3%；將鞏固脫貧攻堅成果和普惠型涉農指標納入分行黨委黨建考核中。同時，提高了涉農貸款考核權重，對於重點推動的鄉村振興債等產品還給予了考核傾斜，以督促分行加大鞏固脫貧攻堅成果工作力度。
- **制定優惠定價政策。**進一步提高普惠型涉農貸款內部資金轉移定價優惠幅度至 75BP，並通過設立普惠業務完成度獎勵，額外給予地區優惠 5 BP 至 15BP，引導分行積極開展鄉村振興相關金融服務。對於符合標準的普惠業務執行 75% 的風險權重，低於普通公司類業務資本佔用 25%；對涉農行業設定較為優惠的行業投向參數。充分發揮經濟資本在前端客戶選擇、業務准入及外部定價等方面的激勵引導作用。
- **優化個人涉農貸款業務流程。**制定《渤海銀行關於深化開展個人涉農及扶貧貸款業務的操作規程（暫行）》，優化涉農個人貸款業務各環節操作流程，提高涉農貸款審查審批效率。

### （三）創新涉農金融產品和服務，加快產業專案落地

- 2021 年，本行繼續堅持因地制宜、市場導向原則，以“1+N”業務模式為主要抓手，利用金融科技手段創新產品和服務模式，全面提升鄉村振興金融幫扶能力。



**創新業務模式。**本行根據涉農貸款需求小額、零散、無抵押的特性，持續推動“銀政擔”農發貸產品方案落地。主動與國家農業信貸擔保聯盟體系成員合作，共建銀擔合作平臺，如成都分行與四川省農業融資擔保有限公司、成都市現代農業融資擔保有限公司合作開展總額度 3 億元的涉農貸款合作業務，持續支持新型農業經營主體和農村新產業新業態。同時，本行針對家庭農場、農民合作社、農業產業化龍頭企業等新型農業經營主體特點，開發專屬涉農、普惠涉農貸款產品，發揮內蒙古地區乳業龍頭產業優勢，及時精準把握乳業在強週期時代帶來的市場紅利和業務機會，與伊利集團以“青貯貸”、“牧場貸”模式進行合作。

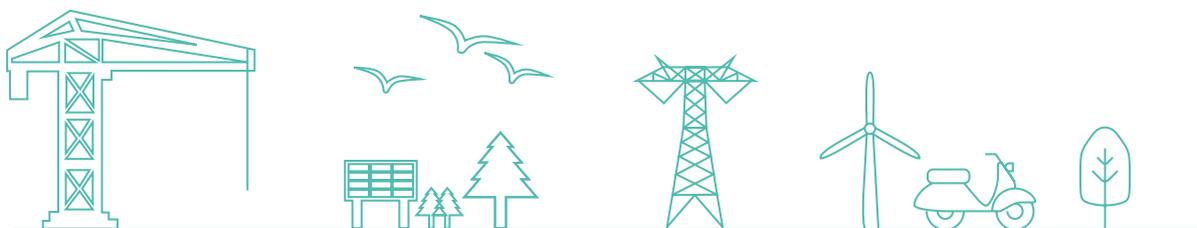


**創新業務領域。**涉農供應鏈業務領域，本行依託核心客戶“江西正邦養殖有限公司”和“山東新希望六和集團有限公司”，聯合開展畜牧養殖類供應鏈融資業務，兩家核心企業合計獲得授信 6 億元，已實現投放 4,267 萬元。新興投行業務領域，本行積極推動農業龍頭企業發行鄉村振興債券。2021 年先後為內蒙古伊利實業集團股份有限公司、江西贛粵高速公路股份有限公司、中國蒙牛乳業有限公司和南京江寧交通建設集團有限公司等企業承銷鄉村振興債券，規模達 43.5 億元。其中部分募集資金專項用於脫貧脫困區域相關產業發展和專案建設，包括用於向牧場支付奶款，帶動鄉村、牧區現代化規模養殖及配套飼草料種植業的穩定發展，促進農場、牧場不斷實現現代化、規模化；加強鄉村公共基礎設施建設，提升公路沿線村莊農副產品運輸效率和旅遊業開發，支持城鄉交通一體化發展，以交通服務鄉村振興。



**創新業務手段。**本行加大科技賦能力度，加強與具有公信力的大數據平臺公司合作，解決農村金融最後一公里問題。長春分行與吉林省金控集團合作的線上一站式產品“渤農貸”，為農戶提供土地收益權保證貸款，通過創新融資服務手段，突破物理網點局限，真正解決農戶的燃眉之急。

- 此外，本行繼續做好脫貧人口小額信貸工作。建立脫貧人口小額信貸服務綠色通道，對發放進度實行“一月一通報、一季一考核、一年一考評”，提升了貸款發放效率。落實分類支持，對具有一定勞動能力、勞動技術和致富能力的建檔立卡戶，實行直接授信；對無勞動技術、無致富能力、生活特別困難或文化程度低的人群，努力挖掘合作管道，聯合政府相關部門、保險公司、擔保公司共同支持。本行進一步強化扶貧資金用途管理，組織經營機構開展精準扶貧貸款用途排查，確保扶貧資金不被挪用。按月開展困難客戶摸查工作，在符合政策、風險可控的前提下，合理開展續貸、展期，對於出現臨時還款困難，通過摸清風險情況，合理評估客戶真實還款意願和能力，積極與客戶協商，不隨意停貸、抽貸，努力做到穩定信貸支持。



案例

## 西安分行繼續支持革命老區水利基礎設施建設

本行西安分行因地制宜，以金融服務補足老區缺水短板，支持革命老區基礎設施建設；聚焦延安紅色旅遊、特色農業等優勢產業，促進革命老區鄉村特色發展，以綜合化的金融服務支持革命老區鄉村振興建設。

分行為“延安黃河引水工程專案”建設提供授信支持 7.5 億元。該工程是陝西省“雙網”聯合調度重點供水工程、陝西省十三五“十大水源工程”之一、省級重點水利工程，是延安市規劃建設的重大水源工程。延安地處黃土高原丘陵溝壑區，水資源嚴重匱乏，屬於典型的資源型缺水城市。由於水資源供給不足，周邊興建的延安市姚店工業園區、延長縣鹽煤氣化工工業園區等的發展受到很大制約。該專案的實施，加快了延安市產業轉型和能源化工基地建設，帶動了周邊產業建設發展，對促進生態改善和社會可持續發展具有重要意義。

在此基礎上，分行為區域內延川縣文化旅遊（集團）有限責任公司投放信貸資金 0.38 億元；於 2021 年 6 月底與延川縣委、縣政府共同合作了政銀企鄉村振興經濟林專案，政銀企鄉村振興經濟林面積 127 畝，能夠有效帶動當地村民增收致富。

通過上述舉措，本行與延安市攜手探索出了加大產業幫扶支持力度，大力支持鄉村振興的新路徑。

案例

## 本行積極配置和投資鄉村振興專項債券

本行密切關注債券市場中鄉村振興債的發行情況，在風險可控的前提下積極支持配置和投資鄉村振興相關債券，強化資金支持，推動金融支農作用有效發揮，助力農業高質高效、鄉村宜居宜業、農民富裕富足。

2021 年，本行投資鄉村振興債券共計 259.7 億元，其中國開行鄉村振興專項金融債 0.5 億元，地方政府鄉村振興專項債 1.2 億元，鄉村振興信用債 1.1 億元，另投資農發行金融債 256.9 億元。

投資鄉村振興債券共計

**259.7** 億元

資農發行金融債

**256.9** 億元



## 三、服務重點領域建設

- 2021 年是“十四五”規劃開局之年，我國經濟社會在“加快構建以國內大循環為主體，國內國際雙迴圈相互促進的新發展格局”中進入高質量發展階段。實現“碳達峰、碳中和”目標的提出，以及《“十四五”迴圈經濟發展規劃》等一系列經濟政策的落地實施，為渤海銀行堅定不移貫徹新發展理念，以高度責任感和使命感增強服務國家建設能力，助推經濟高質量發展指明了方向。

### （一）繼續加大對新基建領域支持

- 2020 年，本行下發新型基礎設施建設領域行銷指導意見，開展新基建領域行銷工作。經過全行共同努力，新基建領域支持工作取得顯著成效。2021 年，為進一步加大對新基建支持力度，在符合國家政策導向的基礎上，結合實際情況修訂了《渤海銀行新基建領域行銷指導意見》，明確新基建包括資訊基礎設施、融合基礎設施、創新基礎設施三大領域，涵蓋行業主要為 5G 網路、工業互聯網、大數據中心、人工智慧，以及特高壓、新能源汽車充電樁、城際高速鐵路和城際軌道交通七大新興產業。同時，在新基建領域專案行銷和產品服務策略及風險防控等方面對分支機構予以指導，提升支持新型基礎設施能力。

### （二）擴大內迴圈產業鏈支持規模

- 本行積極落實國家發展要求，深化行業研究，緊緊圍繞以 5G 為核心的新基建領域，細化行業、產業發展規劃，制定了“高端裝備製造”、“半導體”等行業行銷授信指導意見，梳理全產業鏈優質客戶，加大對優質專案及其產業鏈專案的支持力度，著力擴大對“內迴圈”產業鏈領域基礎設施專案支持規模。

### （三）高度重視服務迴圈經濟發展

- 本行根據國家發展改革委《“十四五”迴圈經濟發展規劃》，印發了《關於渤海銀行批發銀行促進迴圈經濟業務發展的通知》，要求各分行高度重視迴圈經濟發展，立足新發展階段、貫徹新發展理念、構建新發展格局，結合實際，精心組織安排。一是要明確重點區域、重點客戶、重點專案，加強對迴圈經濟重大工程、重點專案投融資支持力度；二是要加強綠色金融產品創新，建立健全支持綠色低碳迴圈經濟發展支持體系，為迴圈經濟可持續發展提供金融保障。

案例

## 長春分行成功發行吉林省首單“能源保供債”

2021年12月，本行作為主承銷商成功發行吉林省首單“能源保供債”——吉林電力超短期融資券，募集資金全部用於冬春季的能源保供。

為落實黨中央、國務院及相關部門對於能源保供的部署，2021年四季度交易商協會重點推出能源保供債券專案，全力保障歲末年初電力供應，確保群眾生活和冬季取暖用能。在總行投資銀行部的大力支持下，分行僅用時3天實現交易商協會貼標，2天實現“能源保供債”掛網發行。

案例

## 蘇州分行作為銀團貸款聯合牽頭行助力國望高科專案

2021年9月1日，盛虹控股集團專案推介會暨國望高科（宿遷）50萬噸功能性纖維專案銀團貸款簽約儀式在蘇州吳江舉行。該筆專案貸款由渤海銀行、中國銀行、上海農商行、光大銀行共同參貸，銀團貸款規模27.5億。本行蘇州分行首次作為銀團貸款聯合牽頭行參與並出席簽約儀式。當日，該筆銀團貸款成功投放。





## 四、助力消費提質升級

- 消費作為擴大內需，促進經濟社會發展的重要抓手，是“十四五”規劃重點關注的內容之一。2021年，本行以金融創新增強金融服務動能，支持新興產業發展、推動傳統產業消費升級，促進居民消費升級擴大，適配供需兩端助力消費提質升級。
- 本行在助推新興產業發展上持續加力，服務基於5G、區塊鏈、人工智慧等應用的新客戶，不斷創新產品及服務模式，優化業務流程，探索新型融資方式，推進供應鏈金融發展與創新，支持供應鏈、產業鏈穩定迴圈和優化升級，為新業態、新經濟提供多元化服務。
- 本行通過數位化產品創新能力的構建，有效運用金融科技驅動跨境電商領域各種金融場景落地。針對跨境電商行業特點和業務實際操作中的難點，構建了跨境電商融資服務模式。以數據和技術為驅動，打造了基於“資金流、訂單流、貨物流、資訊流”四流合一的供應鏈金融協同平臺，打通新零售倉配供應鏈與物流要素，利用自貿區(FT)平臺為跨境電商提供線上供應鏈金融增值服務。通過全流程監控貨物鏈和資金鏈，本行實現了流程自動化、服務敏捷化、風控智能化，完成了自動化授信、自動化放款、自動化支付、自動化還款、自動化額度調整等功能，形成商戶經營場景與銀行金融服務的無縫對接。僅2021年上半年，本行已通過跨境電商融資服務模式，為31家跨境電商平臺提供折合人民幣1億元的自動化融資。
- 為滿足傳統人力服務機構的“互聯網+”需求，本行與合作機構聯合梳理了人力服務行業員工管理、薪資管理的流程和體系，以及福利商城和個人金融產品等衍生需求，實現了“互聯網+辦公自動化+金融”新模式。以“人力產品+金融服務”的方式向人力資源垂直行業輸出標準化產品與服務，快速擴大服務規模；對人力資源服務行業資源和流程進行場景化組合再造，將金融服務嵌入人力資源合作場景中；以7×24小時服務、總分公司全帳戶體系覆蓋、薪酬資訊為信貸產品增信、福利商城支付結算等亮點功能為平臺進行金融賦能，助力傳統人力服務機構的適網化、線上化、數位化升級。
- 2021年，本行推出渤銀“雲按揭”業務，使購房客戶在樓盤現場可以直接完成貸款申請，即時獲得授信結果，提高了按揭業務的受理效率，更為傳統個貸業務全面數位化、線上化、智能化奠定了基礎。本行創新研發了將貸款帳戶與二類電子帳戶相結合，具有迴圈額度、按日計息、受託支付、快捷支付、線上申請、自動審批、即時使用的線上場景消費貸款產品。該產品可用於定向場景分期及廣域快捷支付，可與出行、商超、垂直電商等多種生態場景合作，為客戶提供優質信貸服務。本行加大私人銀行建設力度。



一是為私人銀行客戶配置健康關愛、尊享出行兩大類權益服務，涵蓋體檢、齒科、名醫就診、機場休息室、禮賓車接送機、要客通道等多項服務內容，以提升私人銀行客戶體驗。



二是豐富私人銀行產品譜系，引入信託、券商等資管機構產品，滿足私人銀行客戶產品配置需求；推出私銀新晉理財產品，彰顯私人銀行客戶專屬感；開展家族信託業務，滿足私人銀行客戶家族財富管理的全方位需求。



三是啟動一級分行私人銀行中心建設工作，通過物理場所建設、專業人才引進等措施，提升服務私人銀行客戶的專業能力。

- 在互聯網消費金融方面，本行繼續優化與頭部平臺的合作，規範業務及合作模式。一是根據監管要求，做好存量專案的整改工作。截至 2021 年 12 月末，在出資比例方面，本行合作的互聯網聯合貸款業務出資比例均調整為本行出資 70%，合作方出資 30%。在集中度方面，本行與單一平臺及關聯方共同出資的貸款餘額低於本行一級資本淨值的 25%，確保業務合規開展；二是持續推動新專案、新平臺業務，成功完成了與位元組跳動合作的“放心借”聯合貸款業務合作，進一步完善了平臺業務佈局。

### 案例

## 上海分行榮獲“2021 年度上海地區銀聯受理市場建設突出貢獻獎”

2021 年 12 月，本行上海分行榮獲中國銀聯上海分公司“2021 年度上海地區銀聯受理市場建設突出貢獻獎”。分行根據監管部門和中國銀聯的相關工作要求，著力做好“六穩”“六保”工作，積極融入長三角一體化發展戰略，積極參與上海地區銀聯受理市場環境建設。分行與中國銀聯相關部門通力合作，參與公交 NFC 共建方案閃付建設。此外，分行與中國銀聯、上海地鐵簽訂了三方合作協議，將本行地鐵智慧出行卡接入銀聯 SAAS 平臺，進一步滿足了市民便捷出行的需求。



本行成功舉辦 2021 年家族財富論壇



## 五、促進區域協調發展

- 作為總部在天津的法人金融機構，本行堅持立足天津、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，以渤海銀行之為，服務天津“十四五”時期改革發展大局。在京津冀協同發展戰略中，牢固樹立“一盤棋”思想，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。

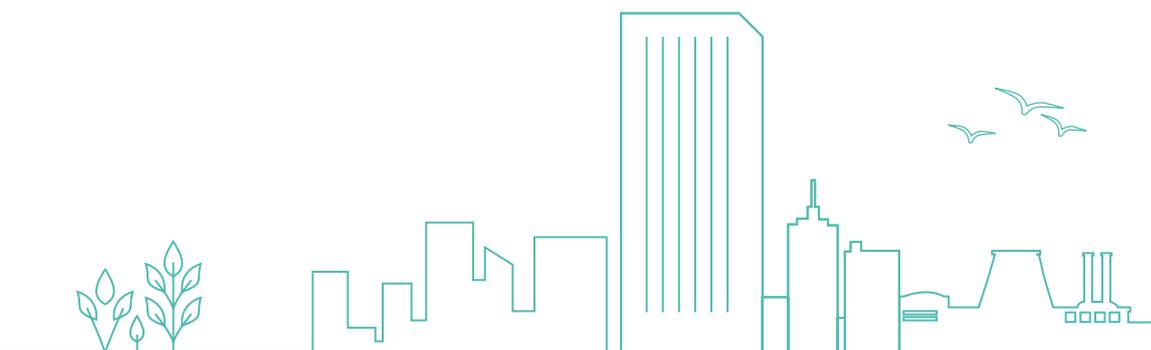
### 案例

#### 天津分行簽約“國家數字內容服務貿易平臺”

2021年1月，本行天津分行運用“雲帳戶”體系支持“國家數字內容貿易服務平臺”，並與平臺所屬企業靈然創智（天津）動畫科技發展有限公司簽訂平臺業務合作協議。

該平臺是受國家文化部、中國文化產業協會委託授權，由華為集團參與運營的國家級平臺。平臺技術開發方靈然創智科技公司相關核心技術國際領先，作為國家工信部和教育部核心合作單位，參與制定國家級的行業規範及技術標準。目前，該公司正在協助天津市政府承建數字服務創新示範區。

分行與該平臺的主要對接場景，包括了天津對口支援地區青海省黃南州唐卡區塊鏈專案的平臺帳戶體系搭建、開發製作費用的支付結算等。青海省黃南州州長親自來電，對本行參與支持唐卡區塊鏈扶貧專案表示感謝。





案例

## 本行多家分行收到所在地政府感謝信

2021 年，本行積極支持區域協調發展，為地方經濟社會發展做出了令人欣慰的貢獻，多家分行收到所在地政府感謝信。

2022 年 1 月，內蒙古自治區人民政府向本行發出感謝信，對呼和浩特分行“服務實體經濟、服務小微企業、服務當地百姓”表示肯定，希望本行加大投入力度，進一步支持當地經濟社會發展。

2022 年 1 月，北京分行收到北京市地方金融監督管理局感謝信。感謝 2021 年北京分行立足資源稟賦，堅持首善標準，在金融服務實體經濟、“兩區”建設縱深推進、普惠金融增點擴面、綠色金融改革創新、新增長點挖掘培育方面持續發力，助力構建精準高效的金融服務實體經濟體系；促進首都穩增長、調結構、推改革有機結合，融入新發展格局。

2022 年 1 月，石家莊分行收到石家莊市地方金融監督管理局來信，感謝分行為石家莊市的高質量發展做出的貢獻。特別感謝分行與石家莊市全面重組整合後的五大國有企業集團均實現了實質有效對接，支持了地方經濟建設，並在石家莊市內新增 7 家分支機構，為區域群眾和企業提供優質、高效、全方位的金融服務。

2021 年 12 月，山西省財政廳發信，感謝本行積極參與省政府債券發行及招投標工作，為地方經濟建設做出重要貢獻。2021 年度，本行承銷省政府債券總量達到 28.32 億元，在山西省政府債券承銷團成員中排名居前，為支持山西省經濟建設做出了重要貢獻。

案例

## 太原分行積極參與文明城市創建工作

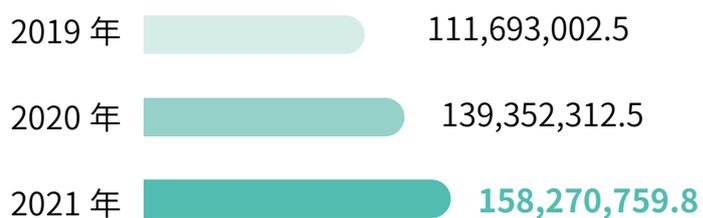
2021 年，太原分行以“為民創城不停步”為工作指引，積極參與文明城市創建工作。分行成立由行長為組長，分行班子成員為副組長的文明創城工作領導組，將各機構負責人作為本機構文明創城工作的第一責任人，對照檢查標準層層壓實責任，以主人翁意識積極參與文明創城工作。分行制定《渤海銀行太原分行 2021 年度文明創城推進方案》，明確組織領導、責任分工、檢查依據、檢查整改、工作要求；對照標準查漏補缺，開展督導檢查，下大力氣落實門前三包，持續優化窗口服務；將文明創城工作與消保服務重點工作相結合，關注老年人群體服務，進一步完善網點便民服務設施和手段，解決老年人運用智能技術困難，提升老年客戶的體驗感、獲得感、滿足感；動員全體員工積極參與，塑造行業良好形象，下發《關於號召全體員工做好中央文明辦文明創城迎檢準備的通知》，將文明創城要求傳達到每一位員工，號召全體員工及家屬樹立“太原是我家、文明靠大家”理念，自覺遵守城市文明行為規範；將文明城市創建成效納入年度考核機制，對於文明創城過程中成績突出的機構和個人給予表揚或加分獎勵。



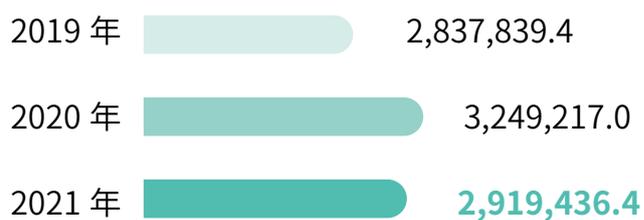
## 六、持續擴大投資價值

### 关键经营业绩指标

近三年資  
產總額  
(萬元)



近三年營  
業收入  
(萬元)



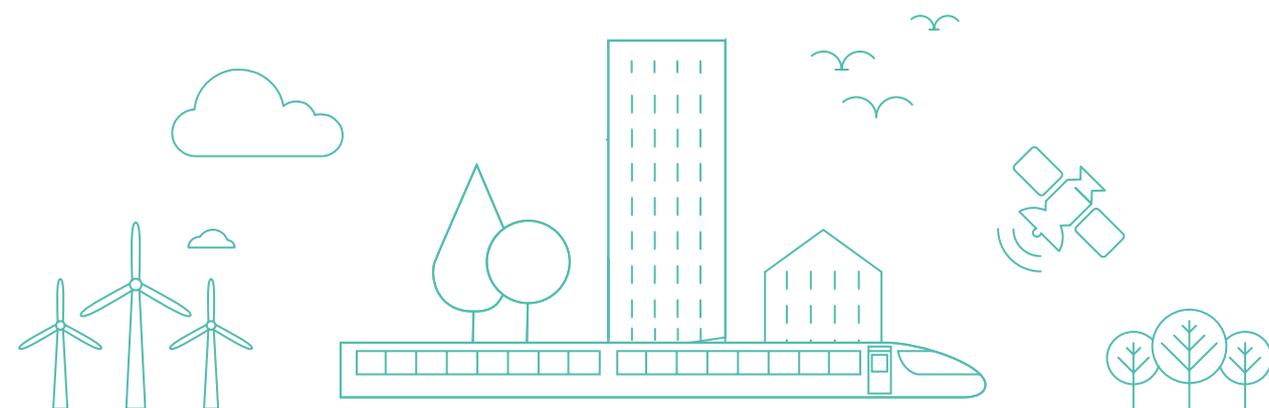
近三年  
淨利潤  
(萬元)



近三年  
平均總資產  
收益率  
(%)



近三年  
加權  
平均淨資產  
收益率  
(%)



# 強化科技賦能 開放生態銀行

2021年，本行聚焦“四五”規劃戰略解碼要求，持續加快科技生態銀行轉型發展步伐，強化金融科技賦能，深化科技業務融合，逐步提升敏捷賦能的能力；豐富管道服務能力，加速“雲網點”建設，加快開放生態體系建設步伐。依託金融科技，深化敏捷轉型，本行金融產品和服務創新能力持續提升，切中市場需求痛點，為廣大客戶提供更加優質的金融產品和服務。







## 一、強化金融科技賦能

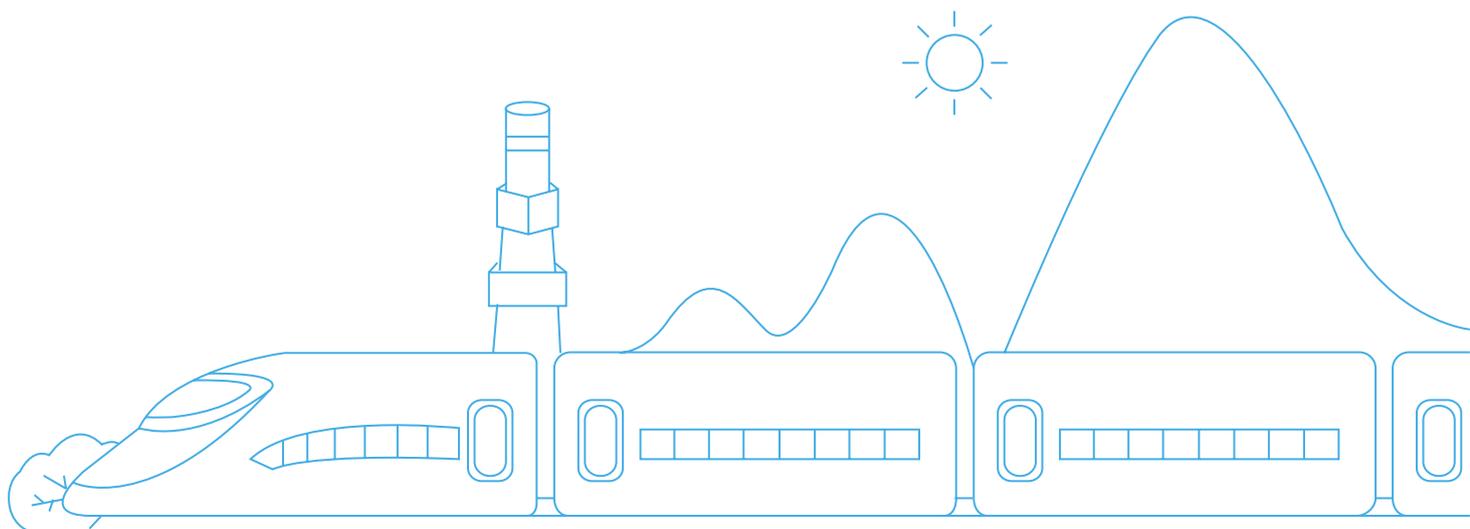
- 2021年，圍繞“四五”規劃戰略目標及轉型發展要求，本行不斷發揮科技力量，深化科技業務融合，逐步提升敏捷賦能的能力。本行順利完成了金融科技轉型與中臺架構設計專案，承接業務戰略，通過企業級建模方法，形成了一套企業級、標準化的業務模型資產；大力推動數據治理，提升數據運用品質，強化數據管控能力，完成數據管控平臺上線，實現元數據採集、元數據 / 數據字典管理、數據品質管理、數據標準管理、數據模型管控等核心能力。本行加快雲計算架構升級，打造一體化自動運維平臺，持續提升智能運維能力。

### （一）資訊科技持續賦能產品創新



#### 一是完善金融產品供給，賦能金融產品和服務提質增效

本行產品研發創新能力不斷提升，加速新版手機銀行建設，打造“雙頭模式”。一方面，持續完善金融功能體系，夯實登錄體系、用戶體系、支付體系等金融基礎功能，加強財富、貸款、信用



卡、普惠、金融資訊等金融產品建設，不斷優化升級客戶體驗，打造用戶服務體系。另一方面，積極搭建非金融場景生態，加強平臺跨界合作，搭建互聯網服務新場景，充分利用與本行合作的優質資源，擴大“渤攬惠”業務範圍。重點打造高頻場景，包括餐飲、娛樂、交通、旅遊、汽車、商城等，建設區域特色場景，為客戶打造一體化服務模式，促進客戶價值“渦輪增壓”。本行全面提升支付能力建設，完善產品功能，打造“渤銀E付”產品系列。在產品層面，升級“誠e存”產品模式，拓展服務場景，以“II類帳戶+資金存管”為設計出發點，結合行業業務場景特點，新增活動行銷、繳費支付等功能，滿足更多業務場景需求；推進“R0存”產品建設，針對市場上非銀金融機構投資理財類產品贖回業務，推出了基於銀聯業務的“R0存”產品方案。在基礎功能層面，完善網聯通道建設，推進銀聯貸記通道優化，啟動銀聯無跳轉支付業務建設，完成銀聯對公Token業務投產，進一步提升帳戶能力和支付能力，進一步夯實了向生態夥伴予以金融賦能的基礎。豐富“省息寶”產品功能，實現資產和負債業務交叉銷售；完成大額存單轉讓產品開發測試，解決了中長期定期存款產品變現管道單一、客戶變現低收益的痛點，滿足客戶流動性與收益性需要；實現慈善理財產品、對公二值型結構性存款產品、機構週期開放式理財產品和“渤聚贏”的功能投產。敏捷回應金融市場業務客戶需求，完成利率期權、債券借貸等新產品投產，啟動了標債遠期及流程優化專案。



擴大  
「渤攬惠」  
業務範圍



打造  
「渤銀E付」  
產品系列



升級  
「誠e存」  
產品模式



推進  
「R0存」  
產品建設



豐富  
「省息寶」  
產品功能



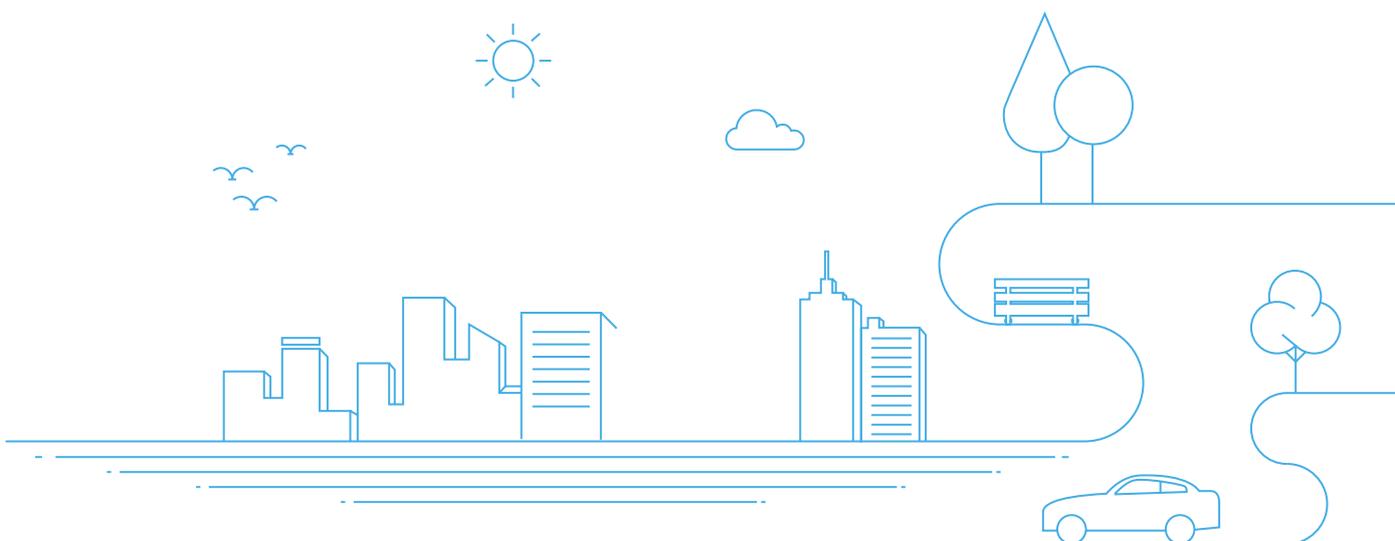
## 二是發揮先進生產力，提升自主掌控能力

本行推進分佈式技術標準和規範應用平臺建設，統一銀行內相關產品研發和專案實施使用的技術架構和開發工具，提升開發效率和自主掌控能力。2021年基於分佈式技術平臺，完全自主設計完成了零售移動中臺、零售額度、自建供應鏈平臺、普惠場景平臺、電子詢證函等25個應用系統的投產。

## (二) 推進數據治理體系加快數據賦能

本行全面推進數據治理體系，建設全行統一數據平臺，加快為全行數據賦能。完成目標數據架構、數據中臺的整體規劃與設計，形成“湖倉一體”的數據、應用、技術架構體系，形成“智慧行銷”、“智慧風控”、“智慧財務”、“客戶洞察”、“產品分析”5個首批數據中臺能力規劃。落地中臺專案實體模型，啟動“湖倉一體”新數據倉庫構建，已啟動客戶、存款、貸款等9大領域共計245項數據模型設計。

本行構建數據綜合服務能力，實現數據主動賦能業務。大力推進對公業務自動審批模型建設工作，整合行內外數據，構建房地產智能審批模型，探索智能演算法在銀行風控場景下的應用。構建企業級聯邦學習平臺，完成信用卡業務5個風控場景和1個行銷場景的模型效果驗證。圍繞智能行銷業務能力目標規劃，持續完成客戶行銷領域系統搭建，公司業務行銷北斗、普惠綜合業務管理系統、財資管家公眾號等系統陸續進入開發投產階段，為各級管理運營人員和客戶經理提供一體化的行銷支撐。完成“渤銀智腦”天津分行試點專案，實現行銷全過程管理。探索分行數據服務門戶建設，提供分行特色數據應用和服務的定制能力。探索數據產品創新的協同工作模式，完成了“企明星”產品研發，完成企業勘探、即時資訊、飛魚報告、房產評估等多個應用；完成地理資訊服務平臺建設，實現基於地圖的網點周邊可視化統計分析能力。







## 二、加速生態建設步伐

- 本行全力推進手機銀行和雲網點管道建設，豐富“渤銀E付”產品體系。截至報告期末，全行網路銀行管道用戶數達到1,213.90萬戶，較2020年底增長142.41萬戶，增幅13.3%；全行網路銀行管道交易筆數達到5,795.02萬筆，交易金額達到6.48萬億元。

### （一）豐富管道服務能力建設開放生態體系

- 本行完善了線上自營管道功能。一是完成互聯網金融核心大零售移動中臺投產，建設了20個業務中心，提供了634個服務能力；二是依託大零售移動中臺，成功完成新版手機銀行APP投產並在行內試運行，為下一階段面向客戶推廣做足準備；三是完成呼叫中心軟平臺的建設及智能外呼應用的投產工作，打造支撐客服中心全業務企業級智能外呼服務平臺；四是完成企業網銀改造專案（一期）方案及科技開發立項工作。
- 本行加強生態體系建設，完成自建供應鏈金融服務平臺投產，已在11家分行完成業務落地，註冊核心供應商20家，累計放款9,700餘萬元；實現線上反向保理服務平臺投產，並成功完成“壹鏈盟”、“中企雲鏈”和“菜鳥三期”等業務落地推廣。

### （二）加速“雲網點”建設深耕平臺生態

- 本行聚焦“雲網點”搭建，通過優化平臺產品、創新互聯網金融業務和服務模式，不斷提升金融賦能水準，完善開放銀行功能體系建設。

一是全力加速“雲網點”管道建設，重塑銀行業務和服務模式，實現客戶、產品、管道、合作夥伴和經營的“五個升級”，打造特有的生態銀行業務模式，打造多場景、多管道結合的雲網點運營體系。同時，著力打造多個“雲網點”重點專案，豐富專案儲備，加速平臺合作對接。



網路銀行管道用戶數達到

**1,213.90** 萬戶



較2020年底增長

**142.41** 萬戶



網路銀行管道交易筆數達到

**5,795.02** 萬筆



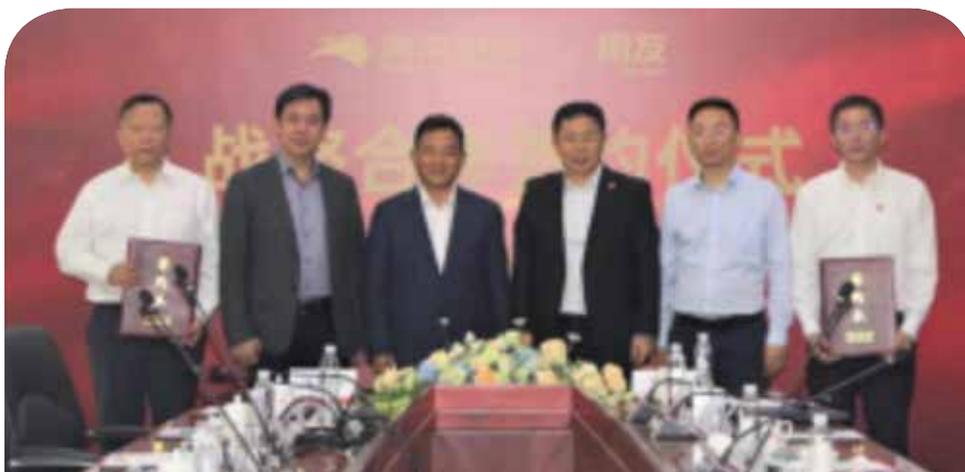
交易金額達到

**6.48** 萬億元

二是持續聚焦圈鏈、平臺、場景、生態、系統五大核心要素，完善旅遊出行生態圈、人力資源生態圈、智慧物業生態圈、產業互聯網生態圈，升級“誠意金”產品模式。將渤海銀行核心業務和服務嵌入合作平臺的業務流程中，打造“共建、共用、共贏”的線上開放生態銀行體系。



本行與華為技術有限公司簽訂戰略合作協議



本行與用友網路達成全面戰略合作



### 三、敏捷銀行創新金融

- 依託金融科技，深化敏捷轉型，本行金融產品和服務創新能力持續提升。面向個人客戶、企業客戶和同業客戶，創新產品不斷推出，切中市場需求痛點，為廣大客戶提供了更加優質的金融服務。



本行不斷豐富零售結構性存款產品種類，推出了掛鉤歐元 / 美元匯率的結構性存款產品，滿足相關客戶的需求。本行推進新一代標準信用卡專案的創新。新一代標準卡擁有更簡潔的申請流程、更快速的審批過程、更美觀的 UI 設計和更豐富的權益體系。針對家庭客群開發了家庭主題信用卡產品，採用多樣化卡面設計，配置了豐富的家庭權益，滿足了從衣食住行到健康醫療的全方位用卡需求。本行研發個人貸款客戶權益體系，通過客戶評分、本行貸款歷史表現、線上信用貸款賬齡等客戶行為分析，差異化向客戶發放提款權益券，使信用表現良好的客戶能夠體驗優惠的線上信用貸款產品，引導激勵個人貸款客戶培養良好的信用習慣。本行依託全量信用卡電銷過程中與客戶溝通的錄音，應用大數據文本挖掘技術，深度理解客戶需求。依據文本挖掘結果，優化業務流程，增加互動頻率，緊抓客戶痛點、難點，實現千人千面，精準解答。



本行建立以電子帳戶創新模式，解決 B 端客戶線上融資資金通路問題的開放銀行創新業務模式，獲批作為雄安監管沙盒創新試點專案。這一專案標誌著本行互聯網創新業務在業務流程、創新模式、風險控制、系統建設等各方面都得到了監管機構的認可，對後續業務創新與拓展具有重要意義。本行堅持以“科技賦能、服務企業、帶動轉型與提升經濟”為目標，加快建設“數位化、網路化、智能化、互動化與協同化”的新時代智慧物業模式。通過深入調研與創新研發，以開放銀行為前景、以線上平臺為依託、以建設智慧城市為契機，將智慧物業“樣板專案”作為創新與轉型的先鋒軍，選定天津、鄭州、瀋陽、成都四家分行作為“樣板專案”試點行，深耕智慧物業資源，觸發社區生態聯動性，開啟服務流量大門，逐步輻射個人、商戶與政府端。



本行順應貨幣數位化的發展趨勢和要求，進一步促進數字經濟發展，激發市場主體活力，豐富金融服務場景，拓展客戶群體與流量，為廣大客戶營造便捷、安全的金融環境，提供高質量的金融服務。本行積極參與人民銀行推廣的試點專案，與指定運營機構建立數字人民幣代理合作，建設數字人民幣封閉使用場景試點，並以此為基礎逐步推進。

案例

## “渤銀雲按揭” 自動化審批業務提質增效初顯

2021年8月26日，本行供應鏈金融服務平臺系統順利完成投產上線。該系統由本行獨立建設、運營和維護，通過連接存款系統、CRMS系統、保理系統、額度系統、影像處理平臺、客戶風險定價系統等9個重要系統，依託對公網銀電子簽名認證和發票批量驗真功能，實現線上註冊認證、產業鏈白名單推薦、線上合同簽署、線上債權轉讓及確權、線上融資申請和線上付款等全流程線上化操作。這不僅大幅提升了客戶體驗，更延伸了我們供應鏈金融的服務鏈、交易鏈和支付鏈。

案例

## 本行供應鏈金融服務平臺成功上線

2021年8月26日，本行供應鏈金融服務平臺系統順利完成投產上線。該系統由本行獨立建設、運營和維護，通過連接存款系統、CRMS系統、保理系統、額度系統、影像處理平臺、客戶風險定價系統等9個重要系統，依託對公網銀電子簽名認證和發票批量驗真功能，實現線上註冊認證、產業鏈白名單推薦、線上合同簽署、線上債權轉讓及確權、線上融資申請和線上付款等全流程線上化操作。這不僅大幅提升了客戶體驗，更延伸了我們供應鏈金融的服務鏈、交易鏈和支付鏈。



案例

## 深圳前海分行創新拓展匯率產品，助力客戶解決經營難點

本行持續推動外匯衍生產品業務發展，根據客戶自身業務需要，制定綜合金融服務方案，提高代客產品創新服務水準。

某平臺型供應鏈管理企業，主要為境外採購冷凍禽畜生肉、海鮮產品的企業或個人提供服務。企業付匯筆數多且金額較小，匯率風險管理難度較大。長期以來，企業通過在銀行進行即期購匯支付貨款，甚少辦理外匯衍生產品避險，企業經營實際受到匯率波動的影響較大。

為切實解決企業遇到的經營難點問題，本行深圳前海分行協助企業規避匯率風險、降低鎖匯難點、提高經營效率，進行了綜合金融服務方案的設計。為降低企業鎖匯難度和人工成本，將客戶付款日期一致的業務辦理進口押匯，匯總客戶外匯頭寸後統一辦理遠期購匯業務。2021 年，分行已合計為客戶辦理了 69 筆美元進口押匯業務，並為客戶辦理了 9 筆遠期購匯業務。

案例

## 本行開展銀登中心同業借款流轉

2021 年 6 月 16 日，本行成功取得 2021 年銀登中心同業借款流轉專案——渤通 1 號財產權信託登記流轉業務的《備案通知書》（銀登備函 [2021]035 號），備案總金額 100 億元，發行模式為儲架發行；分別於 2021 年 6 月 23 日和 2021 年 9 月 29 日成功定向發行第一期和第二期同業借款流轉專案，發行金額合計 10 億元。

2021 年同業借款流轉業務開啟了新的同業業務模式，標誌著本行同業業務向“輕資產”、“交易型”轉型邁出了堅實一步。



## 圍繞雙碳工作 推動綠色發展

2021年，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。圍繞做好“碳達峰、碳中和”相關工作，持續加大對綠色經濟、低碳經濟、迴圈經濟的支持力度，採取一系列行之有效的措施繼續推進綠色運營，在推動綠色發展方面繼續取得進步。



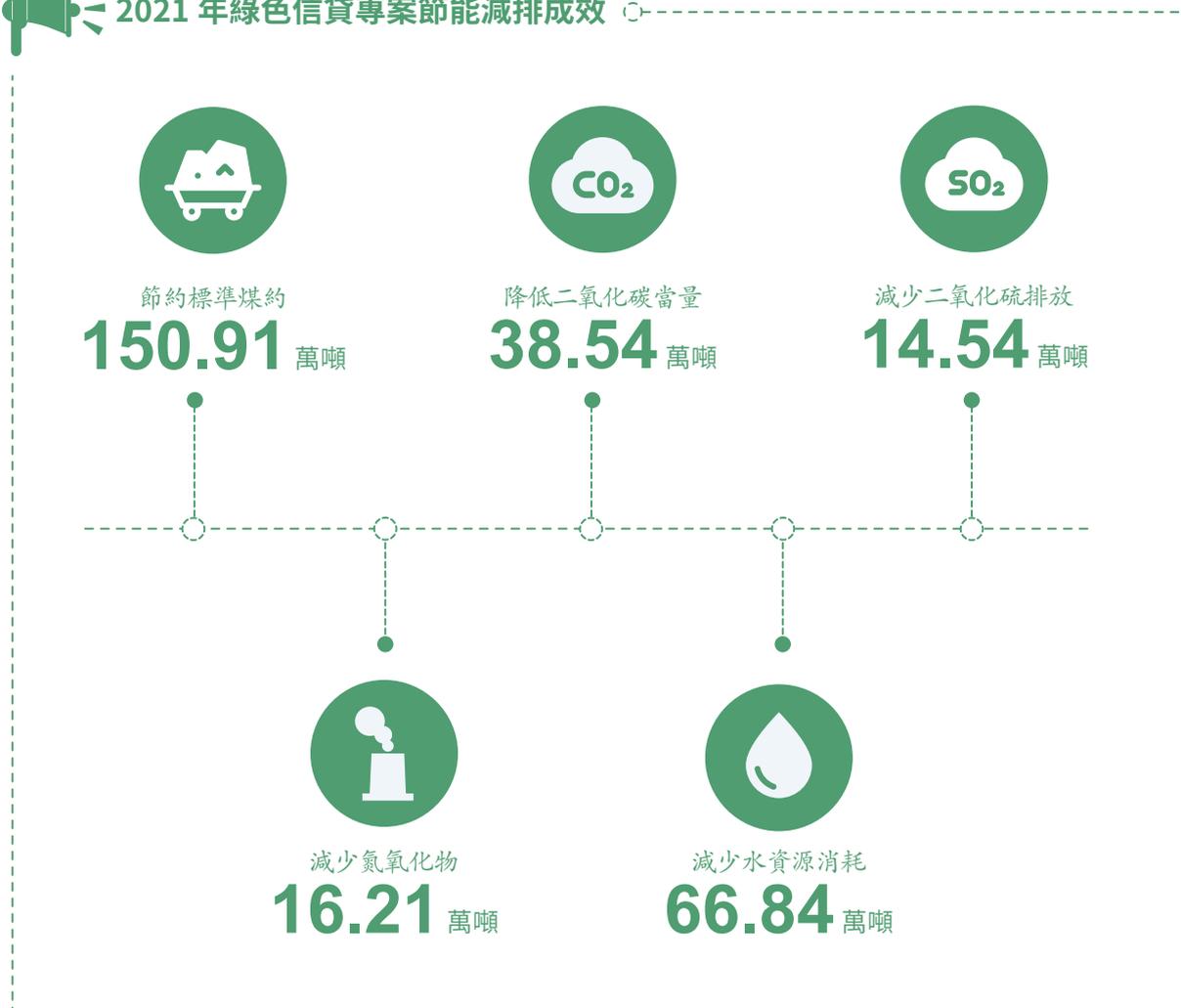




## 一、綠色金融完善體制



### 2021 年綠色信貸專案節能減排成效



■ 截至 2021 年末，本行綠色貸款餘額 247.19 億元，較年初增長 48.38 億元，增幅 24.33%。其中，清潔能源產業貸款餘額 34.62 億元，較年初增長 9.58 億元，增幅 38.26%。本行獨立主承銷兩支綠色債券，合計 15 億元。本行積極進行綠色投資，截至 2021 年末，本行投資的綠色債券餘額為 16.55 億元。在由中國中小企業協會、中國銀行業協會、中國期貨業協會聯合主辦的第九屆中國中小企業投融資交易會暨 2021 “小企業 大夢想” 高峰論壇上，本行與綠色光伏企業愛旭太陽能科技有限公司的合作案例，榮獲“2021 年金融服務中小微企業優秀案例”；在“綠色賦能·永續發展”銀行業綠色金融論壇上，榮獲 2021 “綠碳先鋒” 初試鋒芒獎——年度最具探索力銀行。



## （一）完善綠色金融機制建設

- 本行推進綠色金融發展戰略實施，成立了總行綠色金融工作領導小組，行長任組長，主管副行長為副組長，其他相關高級管理人員為小組成員，負責全行綠色金融工作的組織領導。領導小組負責制定綠色金融發展目標，建立機制流程，明確職責許可權，開展內控檢查和考核評價，每年度向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和對外披露綠色金融相關情況。

領導小組下設辦公室在總行公司業務部，負責牽頭組織、管理、協調、推動全行綠色金融各項工作。同時，本行明確了總行各相關部門組織推動綠色金融工作的職責和分工。

各分行按照要求完成綠色金融政策和業務落地實施。

## （二）建立健全綠色金融管理制度

- 本行制定印發了《渤海銀行關於進一步推動綠色金融業務發展的指導意見》、《關於進一步明確 2021 年綠色信貸業務優惠政策的通知》。按照“四五規劃”要求，明確了綠色金融業務發展的總體目標和要求，指明了綠色金融業務下一步重點發展行業和客戶，並配套出臺了產品和政策保障措施。同時，要求全行進一步提升自身環境、社會和治理表現，推動綠色金融業務整體呈現跨越式發展。

## （三）制定綠色金融配套保障措施

### 確定綠色金融專項考核指標。

嚴格落實人民銀行等監管部門對綠色金融的考核要求，將綠色金融考核指標納入分行 KPI 考核中，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和指標任務，進一步推動綠色金融業務發展。



### 制定綠色金融業務優惠政策

出臺了綠色信貸和清潔能源貸款專項規模配置、FTP 優惠、外部定價優惠等工作舉措，以資本配置手段引導資產結構調整優化，通過挖掘存量資源、動態騰挪等手段，全力支持綠色信貸領域各項資源的配置。

### 強化授信業務環境和社會風險管理

根據《渤海銀行授信業務環境和社會風險管理辦法》，進一步加強授信客戶（專案）的環境和社會風險分類標識，對擬授信客戶或專案的環境和社會風險實行全方位、全流程的風險管理，防範環境和社會風險。



### 設立“碳減排支持工具”

本行積極開展碳減排支持工具相關工作，按照人民銀行《關於設立碳減排支持工具有關事宜的通知》要求，做好碳減排領域的信貸資金投放，大力推動運用人行碳減排支持工具，做好金融支持“碳減排”工作。



### 開展綠色金融業務培訓

通過開展培訓全面提升綠色金融業務管理的專業水準。邀請我國知名綠色金融專家，舉辦黨委理論學習中心組（擴大）綠色金融專題培訓；圍繞綠色貸款、綠色債券等開展針對業務人員的綜合金融產品、行銷培訓；在風險管理資訊共用平臺設立“綠色金融”專欄，搜集整理綠色金融領域重要政策，分享研究成果，拓展綠色金融學習研究的深度和廣度。



### 案例

## 渤海銀行杯 -2021 全球青年可持續發展論壇暨 ESG 投資大賽頒獎儀式成功舉辦

2021年12月11日，“渤海銀行杯—2021全球青年可持續發展論壇暨ESG投資大賽”頒獎儀式在天津圓滿落幕。本次活動由本行聯合芝加哥大學ESG研究與倡議中心、評安國蘊等機構共同舉辦，吸引了全球近8,000名各界人士和全球參賽選手。

來自牛津大學、哈佛大學、浙江大學、南開大學等國內外院校的23個團隊42人，從近900名參賽選手中脫穎而出，榮獲全球冠亞季軍及各單項獎、優勝獎。年輕選手們對可持續發展、ESG投資的深刻認知，得到專家評委們的高度評價。

本行發起主辦本次大賽，是希望以賽事為契機，將綠色金融、綠色投資的理念傳遞給年輕一代，引導年輕人學習實踐可持續發展與ESG投資的理念，助力我國“雙碳”目標的達成，守護我們的綠水青山。

案例

## 支持風電、光伏產業助力“碳達峰、碳中和”

風力、光伏發電作為可再生能源被國家列為能源發展的優先領域。本行充分認識到風電和光伏發電等行業健康有序發展的重要意義，不斷加大對風電和光伏發電等清潔能源產業的研究，及時調整信貸資源配置，著力支持碳減排投融資活動，撬動更多金融資源向綠色低碳產業傾斜。

近年來，廣州分行認真落實“四個革命、一個合作”能源安全新戰略，持續加大金融支持綠色經濟發展的力度。通過與中國電建集團貴州工程有限公司的深度合作，支持風電、光伏產業發展，助力如期實現“碳達峰、碳中和”目標，為“天更藍、山更綠、水更清”貢獻金融力量。

分行與中國電建集團貴州工程有限公司建立合作關係的3年中，不斷深化合作，通過貸款、開立銀行承兌匯票、信用證等多種業務模式，支持企業發展，成為了該公司的重要金融合作夥伴，有力支持了綠色產業發展。

中國電建集團貴州工程有限公司是世界500強央企中國電力建設集團有限公司的一級子公司，專注於風電工程、太陽能發電工程等新能源業務，是國際新能源解決方案平臺常務副理事長、中國光伏綠色生態合作組織(PGO)執行會長和國家現代農業光伏產業聯盟會員單位。

案例

## 深圳前海分行積極推動綠色發展

2021年，本行深圳前海分行不斷深化可持續發展理念，努力發展綠色金融業務，提升綠色運營水準，積極實踐綠色發展。

分行於2021年3月投資廣州市公共交通集團有限公司2021年度第一期大灣區綠色定向資產支持票據（碳中和債），發行規模13.5億元，投資金額3.2億元；主體評級AAA，債項評級AAA<sub>sf</sub>。預計實現標準煤節能量69,392萬噸，預計實現二氧化碳減排量138,333萬噸。

分行不定期組織綠色金融相關培訓，為業務開展打下堅實的基礎。相關培訓重點圍繞國家關於碳達峰、碳中和及綠色金融的有關政策，綠色信貸的政策背景和有關制度進行詳細解讀，並結合相關案例作深入剖析，進一步增進了分行員工對綠色金融工作體系的認識，提升了開展綠色金融業務的能力。

分行在日常工作中廣泛開展宣傳宣導，營造綠色辦公環境。一是實行綠色採購，在“渤采易購”平臺上選用“經典佳印全木漿複印紙”，這種產品源自可持續管理的森林，木材均可追溯，為符合環保標準的產品。二是主動節水節電節能，積極宣導垃圾分類，將低碳環保理念貫穿日常工作、生活。



本行舉辦黨委理論學習中心組（擴大）  
綠色金融專題培訓



## 二、綠色運營堅持不懈

- 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



針對大功率電器使用制定相關提示和約束制度，嚴格要求員工節能降耗。



針對節約用電，充分利用樓宇自控系統，對可關停的用電設備堅決關閉；通過燈控系統加強照明管理，確保照明設施的有效利用，避免浪費。



根據大廈各區域工作性質和特點，根據大廈不同區域、不同時段的溫度及舒適度需求，以及室外氣溫變化制定室內溫度標準並嚴格執行。做到夏季工作環境 26°C 左右，冬季工作環境 20°C 左右，在保證辦公條件良好的同時實現節能。



堅持每月對大廈能源消耗情況進行統計、記錄，通過每日能源日常消耗的數據變化及時發現問題並加以整改。



對大廈各樓層飲水機自動補水裝置進行定期檢查。



大廈夏季供冷期間，對冷塔進行巡視，保證補水漂浮閥門正常工作，及時調整補水量，防止水從冷塔溢出而產生浪費。

### 綠色辦公



本行公文都在 OA 系統中處理，系統功能不斷完善優化。2021 年完成收發簽、督辦、會議、印章證照、事項知會等功能模組的 OA 系統二期升級改造專案，有效提升公文流轉效率，優化辦公系統流程。2021 年，本行在 OA 系統中共處理公文約 432,000 件，線上日均處理近 140 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。



## 三、氣候風險壓力測試

- 本行參與了人民銀行組織的氣候風險敏感性壓力測試，評估碳達峰碳中和目標轉型對本行信貸資產的潛在影響。測試結果表明，在壓力情景下，本行火電、鋼鐵、水泥行業客戶的信用風險有所上升，但對本行資本充足水準的影響整體可控。
- 為降低氣候風險對本行帶來的潛在影響，本行積極部署預警方案，主動在意識培育、風險管理、業務行銷、數據披露等方面採取更完善的應對措施，及時調整信貸資源配置，加大對碳減排投融資活動的支持，撬動更多金融資源向綠色低碳產業傾斜。

# 傾心服務客戶 創造卓越體驗

2021年，本行始終堅持以人民為中心的發展理念，加強服務管理，優化服務管道，完善服務流程，規範服務標準，加大消費者權益保護工作力度，為客戶提供便捷、安全和高效的服務。







## 一、扎實推進服務管理

- 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、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。

### （一）管理制度建設

- 為指導分支機構服務管理工作，本行先後制定了《營業網點員工服務禮儀規範》、《營業機構服務品質檢查管理辦法》、《消費者投訴處理管理辦法》、《營業網點服務突發事件應急預案》等制度，構建了較為完善的服務管理制度體系。積極推動總行各相關部門出臺了營業網點大堂經理、營運業務人員、零售客戶經理等各一線崗位服務規範。
- 為切實保障消費者合法權益，完善全行服務管理體系，本行先後制定印發《關於成立渤海銀行消費者權益保護工作委員會的通知》、《渤海銀行消費者權益保護工作委員會工作規則》、《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）》、《渤海銀行個人手機銀行 APP 用戶隱私政策（2021 年修訂）》、《渤海銀行零售業務銷售行為禁令》和《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》等；對《消費者權益保護工作考核評價指標》進行修訂，建立了由體系建設、宣傳教育、投訴管理、消費者金融資訊保護、行為規範、服務管理、日常管理等七個板塊組成，橫向覆蓋總行各相關部門，縱向覆蓋各分支機構的消保工作考核評價體系。
- 本行於 2021 年修訂了《渤海銀行營業網點營運業務服務管理規範》，進一步細化了營運業務服務管理相關內容，不斷提升客戶體驗；制定並印發了《2021 年業務營運條線非現場檢查指引》，將消保及服務管理工作納入營運條線日常非現場檢查專案中，實施常態化管理。此外，為落實中國人民銀行關於帳戶優化服務工作要求，先後出臺了《渤海銀行關於做好優化銀行帳戶服務和帳戶風險防控工作的通知》及《渤海銀行關於做好小微企業銀行帳戶優化服務和風險防控的通知》，制定了《渤海銀行小微企業銀行帳戶簡易開戶服務業務指引（試行）》，進一步優化了小微企業銀行帳戶服務。
- 本行於 2021 年制定了《渤海銀行工程建設領域農民工工資監管平臺合作業務管理辦法（試行）》，並對《渤海銀行誠意金平臺業務管理辦法》、《渤海銀行電子銀行上門服務業務管理辦法》、《渤海銀行誠意金平臺業務管理辦法》進行了修訂。在具體業務制度條款中，對各分行關於落實消費者權益保護行為規範、消費者權益保護工作管理做出了明確要求，切實維護消費者合法權益。



- ▶ 本行於 2021 年印發了《渤海銀行信用卡事業部消費者投訴管理辦法（2021 年修訂）》，增加“溯源整改、標本兼治；可還原、可追溯”等處理原則，進一步明確了投訴處理原則及職責分工，優化了投訴處理流程；《渤海銀行信用卡業務授信額度管理辦法（2021 年修訂）》，對涉及的消保內容進行了完善；修訂了《渤海銀行信用卡客服熱線行銷業務操作規程》，以確保金融消費者在購買、使用金融產品和服務時的交易安全。
- ▶ 本行制定或修訂了《渤海銀行“金領貸”個人信用貸款業務規程》、《渤海銀行“業主貸”個人線上消費貸款業務操作規程》、《渤海銀行“渤銀 E 貸 政務類數據”個人信用貸款產品管理暫行辦法》、《渤海銀行互聯網個人貸款管理辦法（暫行）》、《渤海銀行個人信用貸款管理辦法（2021 修訂）》等一系列制度，通過不斷完善制度建設持續推進業務合規發展。
- ▶ 本行修訂印發了《渤海銀行零售銀行代理保險業務管理辦法（2021 年修訂）》和《渤海銀行代理保險銷售流程（2021 年修訂）》，進一步規範了代理保險業務的發展；制定了《渤海銀行家族信託顧問業務管理辦法（2021 年版）》，進一步加強了對家族信託業務的管理，促進家族信託業務規範發展。

## （二）服務管理措施

### 服務監測管理

為不斷提高營業網點整體服務能力，2021 年度本行開展服務錄影檢查兩期、第三方“神秘人”檢查四期，覆蓋 32 家一級分行，累計檢查營業網點 969 個次（含社區小微支行），檢查結果納入分行績效考核，並對服務管理薄弱、問題較多的分支機構進行一對一指導和重點幫扶，收到顯著效果。各分行整體服務品質穩中有升，一線員工服務意識和服務能力普遍加強，營業網點服務環境明顯提升。本行堅持服務管理工作常態化，以營運條線日常非現場檢查為抓手，定期對分行工作落實及執行情況進行檢查。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。持續開展“深入一線，排查風險，提升體驗”飛行檢查及調研活動，不斷檢視、優化總行業務操作流程設計及功能，提升客戶體驗。本行客服中心進一步加強內控監督檢查力度，嚴格落實個人金融資訊安全保護要求，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方式進一步強化服務品質控制管理。截至 2021 年 11 月末，累計抽檢語音、線上、智能及外呼行銷服務類話務近 4.4 萬通。信用卡事業部開展電銷過程中是否侵害消費者知情權、財產安全權、資訊安全權等權益的排查，涉及錄音 124 通，黑名單復核 764 筆；通過智能質檢系統，以月為單位，針對電銷全量錄音開展常態化專題排查工作，篩查涉及電銷坐席不實宣傳、變相承諾收益、誤導消費者及服務態度等方面，做到了成功單全量質檢，非成功單關鍵字重點篩查。

### 服務品質考核

本行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。2021 年服務管理考核專案包括總行服務檢查、總行“神秘人”服務檢查、分行服務檢查和重大服務問題監測等，進一步完善了服務品質考核評價體系及內容。

### 服務技能培訓

2021 年，本行開展了全行消費者權益保護工作培訓；組織開展了“廳堂智能化轉型—廳堂人員綜合能力提升”專題直播培訓，幫助營業網點業務人員掌握以智能櫃檯設備為核心的廳堂服務動線規劃及管理，為進一步提升客戶服務體驗打下堅實基礎；組織開展櫃面特殊業務重點問題解析培訓，提升了全行對相關政策制度的理解及实操環節中的風險把控能力，對櫃面相關業務合規準確處理起到了良好的促進作用；通過“輪麥”方式開展了對公、同業定期開戶專題培訓，提升了全行疑難問題解決、風險管控能力及分支機構支持服務能力。

有效問卷  
**26,000** 份



客戶滿意率  
**96.4%**

累計受理客戶呼入  
**141.13** 萬通



**5.09%**

電話管道人工客服受理  
客戶來電  
**37.35** 萬通



**99.5%**

線上客服管道受理客戶  
諮詢  
**9.81** 萬通



客戶滿意率  
**96.19%**

櫃面交互設備評價  
**50.87** 萬次



客戶滿意率  
**98.77%**

智能設備評價共  
**128.70** 萬次



**98.98%**



## 二、繼續完善服務管道

### (一) 營業網點建設

- 本行持續推進“輕舟計畫”，形成物理網點集聚效應。在網點佈局過程中，優先在社區聚集區選址，同時充分考量周邊客群、特別是老年人的接受程度，增加綜合化輕型網點機構數量，為社區居民提供全方位服務，提升客戶體驗。新的網點裝修風格簡潔，以白色為主色調，突出了科技感和現代感；增加了一系列智能設備，強化智慧、智能服務，提高網點服務品質。

### (二) 線上管道建設

- 本行圍繞八大創新服務體系開展新版手機銀行建設，持續夯實用戶體系（渤銀 E 通）、帳戶體系（渤銀 E 戶）、支付體系（渤銀 E 付）等金融基礎功能；加強財富（渤銀 E 財）、貸款（渤銀 E 貸）、信用卡、普惠、金融資訊等金融產品建設，借助“渤攬惠”場景獲客“圈粉”，通過權益體系、成長體系等增值服務實現流量價值轉化，為客戶提供全生命週期、全關係圖譜，量身定制的貼心陪伴式管家服務（渤銀 E 管家）。2021 年 12 月 25 日，啟動新版（6.0）手機銀行公測版客戶體驗活動。
- 本行完成了信用卡 APP 3.0 版本整體升級工作，3.0 版本在 UI、後臺功能、迭代運營、性能等方面較 2.0 版本進行了全面升級。2021 年累計完成 60 餘次信用卡 APP、微信銀行在功能、客戶體驗等方面的優化。

### (三) 智能銀行建設

- 為不斷提高客戶金融業務辦理體驗，本行增設了“樂高式”智能綜合櫃檯，方便客戶舒適就坐辦理業務；構建了以智能櫃檯設備為核心的廳堂業務服務模式，持續優化營業網點智能櫃檯設備交易功能、豐富交易類型；對 PAD 設備端交易功能進行梳理，提出新增交易功能需求，形成以智能櫃檯設備、PAD 設備交叉互補的服務模式，有效提升了營業網點智能化水準。
- 本行 95541 客服中心持續推進“AI+ 人工”服務平臺建設，一是不斷優化智能知識庫結構，根據智能機器人客戶問答交互情況及知識庫調整內容，維護知識點 3,950 條、擴展問 6,635 條；新增流程、圖文、視頻等消息交互模式，知識庫內容較 2020 年增長 10.77%；文本管道問題解決率為 96.18%，較 2020 年提高了 0.62%。二是延長人工服務時間，實現了 7×13 小時人工服務，與智能機器人服務形成了有效的人機協同，達到了同業先進水準。線上客服轉人工呼入量 84,139 通，較未延時情況下增長了 22.32%，有效滿足了晚間時段全媒體客戶線上業務服務需求。

## 案例

### 石家莊分行打造線上直播平臺

本行石家莊分行積極推動金融服務“三個轉變”，利用微信公眾號、視頻號、企業微信等第三方載體，創新搭建了“小渤惠生活”線上直播平臺。

分行成立了直播敏捷小組，由青年員工擔任主播，每週四晚以“小渤惠生活，好禮送不停”的主題開啟直播。直播過程中深入介紹金融產品功能、廣泛宣傳普及型金融知識，提升了金融服務質效，吸引了眾多線上粉絲參與。每場直播線上人數 5,000 人、加入企業微信群客戶 700 人左右。



## 三、持續優化服務流程

- 2021 年，本行持續推進服務機制和服務理念創新。一是為突破物理位置上的限制，做到標準化業務的授權雲生產，實現跨產品、跨管道、跨地區的業務集約處理和服務共用，打造集中作業“雲生產”模式，明確了“雲生產”模式開啟機制、櫃員管理機制、業務獲取機制及監控及數據分析模型。二是制定視頻營業廳建設方案，探索“空中銀行”與 UCR 對接的技術方案和規劃。三是搭建集中作業異地災備中心的基礎框架結構，投產了集中作業異地災備中心部分功能，增加了災備中心的層級和業務處理邏輯。四是完成了監控平臺升級，監控數據由即時數據同步平臺轉至統一數據平臺，提升同步效率的同時加強了功能的穩定性。此外，優化了監控的展示形式，由傳統的 UI 展示升級為 BI 分析工具結合動畫引擎，使用者能更直觀的監控全行的業務，以便即時調配人員及崗位，進一步提升客戶滿意度。

### (一) 櫃面業務

- 2021 年，本行共提出系統優化需求 454 項，完成各類系統投產 282 項、涉及 1,173 個業務處理環節。



#### 建立“單位銀行結算帳戶快捷開戶”流程

針對廣大小微客戶開立基本存款帳戶及一般存款帳戶的需求，為進一步提升單位帳戶開戶時效，於 2021 年 7 月投產了“單位銀行結算帳戶快捷開戶”流程。通過優化流程、改進技術，將原來由網點預審、

客戶臨櫃後提交並等待總行審核的模式，調整為由總行直接預審並一次性回饋預審結果及問題，減少了櫃面錄入資訊操作及客戶等待時間。快捷開戶新流程投產後，全行基本存款帳戶及一般存款帳戶開戶中位用時縮短至 39 分鐘，較原有開戶流程用時減少 11 分鐘，明顯提升了客戶開戶效率。



### 推行銀行帳戶簡易開戶服務

制定了《渤海銀行小微企業銀行帳戶簡易開戶服務業務指引（試行）》，有序推進小微企業簡易帳戶開戶服務。要求各級營業機構按照風險為本、分級管理和自願選擇的原則，在瞭解小微企業經營情況、開戶用途、資金支付需求後，在客戶符合風險評級要求並進行帳戶功能約定的前提下，精簡身份核實程式，開立與身份核實程度、帳戶風險相匹配，滿足小微企業使用需求的簡易帳戶。之後，根據客戶需求，補充完成常規身份核實後，視情況升級帳戶功能。



### 推出“線上營業廳—客戶身份識別”功能

通過引入第三方商業資料庫的方式，實現在客戶身份識別環節自動穿透股權並計算受益所有人和主要控股股東，為更快、更準確地進行客戶身份識別提供技術、數據支持，為解決非自然人客戶身份識別困難這一問題，提供一條有效途徑。



### 進行匯款流程再造

一方面，壓縮分支機構受理崗錄入內容、縮短集中作業中心業務環節；另一方面，增加對公匯款、內部賬匯款業務的批量發起功能，有效縮短了業務處理鏈條，實現流程效率與內外部客戶體驗的雙重提升。



### 持續推進系統功能升級迭代

完成了新增 01 類 05 級櫃員許可權，以及 PAD 設備交易、線上營業廳客戶身份識別、內部帳戶利息計提配置、利息自動計提及結息入賬、手工結息入賬等功能；企業網銀客戶端新增憑證購買、開立對公存款證明及單位資信證明等功能。優化本外幣冠字型大小採集查詢系統功能，整合部分外匯帳戶性質代碼等，進一步優化了一線人員的操作，提升了業務處理效率和自動化水準。

## (二) 普惠金融業務

- 本行高度重視普惠金融業務流程優化工作，對產品流程進行全面梳理和優化。重點對“渤銀房閃貸”和“房抵快貸”兩款抵押類產品，從精簡業務流程、優化風控策略、減少客戶經理錄入項、優化資料清單、增加抵押物線上評估報告功能、樓盤白名單、五年淨息還款方式等方面進行優化升級，全面提高業務效率。

## (三) 代理保險業務

- 為進一步規範業務發展，本行修訂了《渤海銀行零售銀行代理保險業務管理辦法（2021年修訂）》、《渤海銀行代理保險銷售流程（2021年修訂）》，不斷豐富代理保險業務線上管道，於10月上線了UCR交易管道，以滿足廳堂客戶業務辦理需要；按照《關於中國銀保監會關於規範互聯網保險銷售行為可回溯管理的通知》要求，在手機銀行管道代理保險業務模組上線可回溯功能，建立全面、系統、規範的可回溯流程，充分保障消費者知情權、自主選擇權和公平交易權。

## (四) 信用卡服務

- 本行完成了信用卡基礎文本的修訂，以及新舊申請表的更替、收費價目表更新等。本行持續對信用卡及分期產品進行優化升級，對信用卡分期業務提前還款規則進行優化調整；對現有帳單日規則進行優化，增加每月10號帳單日；對分期產品上限進行統一調整。



## 四、提升服務抗擊疫情

- 本行積極貫徹落實銀保監會《關於持續做好新冠肺炎疫情防控工作的通知》要求，保障疫區基礎金融服務。本行從明確防控職責、細化疫情防控措施、加強疫情資訊提示等方面，要求營業網點築牢疫情防控嚴密防線，妥善做好各種特殊場景下的金融服務工作，切實保障金融服務品質“不打折”。
- 本行針對部分小微企業客戶受疫情影響出現還款困難的問題，在第一時間整理下發了2021年6月末到期的普惠客戶清單，組織各經營單位客戶經理逐戶摸排存量客戶展期、延期付息和變更還款計畫的需求。對受疫情影響、按期支付貸款本息暫時存在困難的客戶，及時提供相應的普惠金融服務保障。同時，對批發零售、住宿餐飲、物流運輸、文化旅遊等受疫情影響較大的行業，嚴格落實“不抽貸、不斷貸、不壓貸”的政策。

- 本行制定了《業務營運部疫情防控緊急情況下業務連續性專項應急預案》，組建“分行防疫回應群”，根據分行上報的疫情特殊事項，積極組織制定營運條線業務承接方案，確保營運業務處理的連續性。

### 案例

## 石家莊分行“數字供應鏈金融服務平臺”獲石家莊市人民政府通報表揚

2021年11月，石家莊市人民政府對本行石家莊分行“數字供應鏈金融服務平臺”進行了通報表揚。分行搭建“基於區塊鏈的供應鏈金融服務”平臺，在疫情期間充分體現了線上化優勢，及時滿足企業融資需求，在支持區域特色產業、整合供應鏈資訊資源、解決中小企業融資問題等方面發揮了積極作用。

### 案例

## 西安分行為抗疫開通“綠色通道”

2021年，在疫情防控常態化形勢下，本行西安分行積極回應監管部門及總行政策，加大對疫情防控相關企業、區域特色生產型企業及涉及國計民生相關企業的金融支持。分行針對城市公用事業行業、物流行業、醫藥製造行業，以及涉農行業、綠色信貸類企業，設立專門審查審批扶持政策，在把控風險的基礎上給予全面支持。

2021年，分行累計為醫院運營、藥品研發製造、醫療用品批發等領域的11戶企業發放了1.75億元貸款，有力保障了疫情防控。

### 案例

## 南京分行為疫情防控貢獻力量

2021年8月，德爾塔變異株襲擊南京。本行南京分行迅速加入疫情防控。一是主動支援核酸檢測點。在瞭解到共建社區開展全員核酸檢測急需志願者時，城北支行、大光路支行第一時間發佈志願者招募令。分行志願者隊伍在指定的核酸檢測點，積極參與秩序維護、檢測掃碼、錄入登記等核酸檢測支持工作。二是向“守衛者”送關懷。分行本部、城北支行、營業部分別為所在街道、社區等送去食品、防疫物資、防暑防曬物資，在炎炎夏日為城市“守衛者”們助力。三是安全服務不中斷。疫情期間，各個網點將客戶需求放在首位，在做好疫情防控的同時，快捷、有效地滿足客戶需求。

案例

## 南寧分行榮獲“服務八桂抗疫貢獻獎”

2021年5月，在廣西銀行業協會組織開展的2020年度廣西銀行業社會責任評選工作中，本行南寧分行榮獲“服務八桂抗疫貢獻獎”。全自治區僅有7家單位獲此榮譽。

2020年以來，分行深入貫徹落實廣西自治區黨委、政府、監管部門，以及總行黨委各項工作要求，積極支持疫情防控、企業復工復產、提升金融服務質效；堅持回歸本源，深耕普惠金融，落實減費讓利；堅持守土盡責，持續為廣西經濟社會發展輸送資金“動力”和金融“能量”；大力開展消費者權益保護工作，提升網點服務品質，積極傳遞“渤海溫度”，獲得了地方政府部門、銀行業協會的充分肯定。



## 五、真誠善待客戶投訴

- 本行投訴受理處理工作堅持依法合規、明理共情、便捷高效、標本兼治、多元化解原則，始終堅持以消費者視角和全流程陪伴理念打造最佳用戶體驗，高度重視投訴問題根源治理，持續優化改進產品和服務，積極營造公平公正的金融消費環境。
- 本行已在官方網站、移動客戶端等電子管道醒目位置公佈投訴電話、通訊地址等資訊，同時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，各投訴管道暢通、有效、便捷，切實維護消費者合法權益。
- 2021年，本行進一步完善投訴管理體系，優化投訴處理流程，規範工作程式，加強投訴統計分析、常態化監測和第三方合作機構管理。本行共受理消費者投訴6,907筆，投訴辦結率為100%，客戶回訪滿意率為85.73%。主要投訴類別：信用卡投訴占比38.94%，貸款投訴占比21.87%，自營理財投訴占比6.14%。主要投訴地區分佈：廣東（5.95%）、天津（6.76%）、上海（4.4%）、北京（4.29%）、陝西（3.11%）。







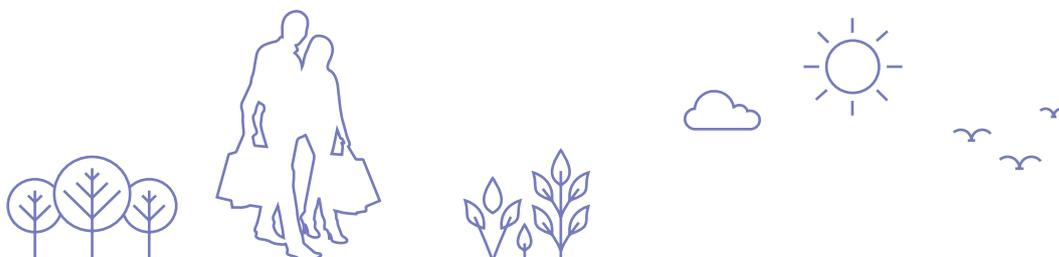
## 六、全面維護客戶權益

### 客戶的期望和要求

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

### 渤海銀行的回應

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



## 實際工作手段及成效

- ▶ 渤海銀行董事會承擔銀行消費者權益保護工作的最終責任，董事會下設的審計和消費者權益保護委員會，協助董事會履行相關職責。
- ▶ 總行成立了消費者權益保護工作委員會，由主管行領導任主任委員，總行各相關部門負責人為委員；總行設立消費者權益保護工作委員會辦公室，各一級分行成立消費者權益保護工作委員會，負責規劃、部署、指導、督促本級機構消費者權益保護各項工作。
- ▶ 建立消費者權益保護工作報告體系。根據《渤海銀行消費者權益保護工作管理辦法》的有關規定，各分行每年7月10日、次年1月20日前向總行消費者權益保護工作部門提交消費者權益保護工作報告，每月不定期上報消費者權益保護工作簡報及開展普及金融知識活動情況報告。
- ▶ 建立健全各項內控制度，2021年累計制定消費者權益保護內部控制制度14項，修訂制度9項，進一步建立和完善消費者權益保護工作機制。
- ▶ 2021年總行消費者權益保護專職工作人員11人。
- ▶ 實施“私密服務制度”如使用大額存取款業務客戶“免開口服務卡”外，大額取款業務浩瀚理財室私密空間服務，保安進行全程陪護等。
- ▶ 堅持案件風險零容忍，有力堵截電信、網路詐騙，異常開戶，異常開通網上銀行業務等。
- ▶ 在營業網點公示《金融服務價格目錄》。
- ▶ 各項收費標準透明且便於檢索。
- ▶ 設立和開通了多種投訴舉報管道。
- ▶ 通過線上線下模式開展消費者權益保護專題培訓618場，累計參訓人員達到11.1萬人次，其中總分行線下2萬餘人次、線上培訓9萬餘人次，全面覆蓋總分行中高級管理人員、總分行消費者權益保護工作相關部門及消費者權益保護管理人員、一線及基層業務人員、新入職人員。



通過線上線下模式  
開展消費者權益保  
護專題培訓

618 場



累計參訓人員達到

11.1 萬人次

## （一）加強消費權益保護審查機制建設

- 本行不斷加強金融消費權益事前審查機制建設，先後制定印發《渤海銀行消費者權益保護審查管理辦法》、《關於進一步做好消費者權益保護審查工作的通知》和《關於進一步規範消費者權益保護審查工作的通知》，明確消費者權益保護審查遵循的基本原則、各部門職責分工、審查範圍、審查流程及審查要點等，並確保審查要點覆蓋產品和服務的開發設計、風險定級及消費者風險定位、定價管理、協議制定等關鍵環節。同時，本行制定《消費者權益保護審查要點細化表》，結合監管發佈的各類通知、通報、公告及實際審查案例，對消費者權益保護審查要點進行拆分、細化、分類，並提出規範審查意見，進一步提高了審查要點和審查意見的標準化程度，加強了對總分行日常消費者權益保護審查工作的指導。
- 本行將消費者權益保護審查納入風險管理和內部控制體系。一是在《渤海銀行產品創新委員會工作規則（試行）》中明確將消費者權益保護職能部門列入產品創新委員會的工作單位名單，參與產品創新風險管理，維護消費者合法權益。二是在《渤海銀行消費者權益保護審查管理辦法》中明確各部門職責分工，各業務部門負責本條線產品和服務的全流程管控，並根據監管要求、業務發展和市場變化，及時更新相關業務流程、操作標準和員工行為規範，加強業務經營行為管理，對產品和服務在消費者權益保護方面的合法、合規承擔第一責任。三是在產品與服務入市前各業務部門充分徵詢消費者權益保護職能部門意見，主動、及時、完整提交消費者權益保護審查，將落實消費者權益保護審查意見作為產品立項的必要條件。四是加強對消費者權益保護審查工作落實情況的檢查和問責，將審查工作開展情況納入內控及審計檢查範圍，並將消費者權益保護審查行為納入員工違規積分管理，不斷提高報審人員和審查人員的風險意識、合規意識和責任意識。五是加強對消費者權益保護審查工作開展情況的考核評價，將業務部門及各分支機構報送、審查、審查意見處理、審查檔案管理等環節工作納入消費者權益保護考核中。

## （二）進一步規範產品和服務資訊披露

- 本行為進一步規範產品和服務資訊披露，保障消費者合法權益，制定了《渤海銀行金融產品和服務資訊披露管理辦法（試行）》，明確了各部門資訊披露職責分工、資訊披露內容及對資訊披露的管理和責任追究。在日常工作中嚴格按照監管要求向金融消費者及時、真實、準確、全面地披露產品和服務資訊，使用便於消費者接收、理解的方式進行資訊披露；在零售信貸各項合同中均對貸款產品的專業術語進行釋義，並對需要消費者注意的內容進行顯著標示（使用粗體、加黑字體等）；在行銷宣傳中對於涉及利率、費用、收益及風險等重要資訊的內容均進行顯著提示，並提供諮詢（投訴）的聯繫方式等，確保消費者能夠接收完整資訊。

### (三) 高度重視消費者金融資訊保護

- 本行始終遵循合法、合理、必要、授權同意原則，按照法律法規要求和業務需要收集個人金融資訊，不收集與業務無關的資訊或者採取不正當方式收集資訊；不在客戶不知情、未參與的情況下，採取非法、隱蔽、間接方式收集個人金融資訊。本行嚴格按照法律法規的規定，以及雙方約定的用途、範圍和方式使用消費者金融資訊。

#### 案例

### 本行降低借記卡自助機具跨行取款手續費

本行積極回應支付清算協會和銀行業協會共同發佈的《關於降低自動取款機(ATM)跨行取現手續費的倡議》，於2021年7月20日起，將借記卡本地、異地跨行取款手續費（通過自助機具）降至3.5元/筆，為持卡人提供更優惠的金融服務。

#### 案例

### 蘇州分行積極參與“警銀合作”大數據治理電信詐騙工作

2020年，依據蘇州市打擊治理電信網絡新型違法犯罪工作聯席辦公室的相關要求，中國人民銀行蘇州市中心支行與蘇州市公安局反詐中心、各銀行、各通信運營商等有關部門成立多方安全數據分析實驗室（以下簡稱為“實驗室”），旨在通過運用大數據推進構建長效機制，多方協同，為防範治理電信詐騙提供數據支撐和能力支撐。

2021年，本行蘇州分行積極配合實驗室的大數據分析和報送工作，獨立開發了第一期增量帳戶加密報送和第二期存量帳戶加密報送系統，同時對人民銀行和公安局的回饋密文數據實現解密功能。經過近半年的努力，共排查出黑名單帳戶2戶、中高風險帳戶70餘戶，實驗室根據資金流倒查潛在受害人，已成功勸阻多起電信詐騙事件的發生。該項治理工作社會反響良好。

- 本行制定印發了《渤海銀行客戶個人金融資訊保護管理辦法》，明確了個人金融資訊的收集、保存、使用、委託處理、共用、轉讓、公開披露、跨境傳輸、隱私政策的制定和發佈、監督檢查、安全事件處理等個人金融資訊保護的管理內容和要求；制定了《渤海銀行個人手機銀行APP用戶隱私政策》和《渤海銀行股份有限公司隱私政策》，進一步優化了收集、使用、存儲、共用和保護客戶資訊的政策；制定印發了《渤海銀行客戶個人資訊保護突發事件應急預案》，明確了客戶個人資訊保護突發事件的分級標準、各級機構組織體系與職責分工、應急報告和處置流程等。



## 七、愛心服務老年群體

- 為切實幫助老年人跨越“數字鴻溝”，提供多途徑、多維度、多功能的便利化服務使老年人融入智能生活，本行在保留傳統服務、簡化辦事流程、升級智能系統、普及技術應用等方面，制定了 38 項解決措施，各項措施力求精準、可操作、可評估，並進一步明確了目標成效、時間進度和責任分工。截至 2021 年末，各項措施初見成效，圍繞老年人運用智能技術高頻事項和服務場景，推動了他們更好地享受智能化服務。
- 本行各分行走進社區和老年活動中心，積極開展“智能手機課堂”系列活動，指導老年客戶使用手機銀行、微信銀行（公眾號）、微信、淘寶、導航地圖、抖音、12306 火車票購買等常用手機 APP，讓廣大老年人更好地適應並融入智慧社會。截至 2021 年 12 月末，全行累計開展“智能手機課堂”主題活動 200 餘場。此外，本行網點還定期開展體驗學習、嘗試應用、經驗交流、互助幫扶等主題活動，幫助老年人瞭解新事物、體驗新科技，融入智慧社會，豐富社區老年生活。截至 2021 年末，各營業網點共開展活動 8,000 餘場，觸達人次超過 10 萬。
- 本行 95541 客服中心快速落實國務院辦公廳《關於切實解決老年人運用智能技術困難的實施方案》的工作要求，於 2021 年 2 月 26 日正式開通了 95541 “敬老專線”特色服務。依託大數據智能識別技術，自動化精準識別客戶身份，60 歲及以上註冊客戶撥打 95541 熱線電話，可免去客服熱線語音菜單及按鍵操作，“一鍵直達”人工服務，尊享線上優質服務。在此基礎上，客服中心進一步完善敬老專線服務功能，精心優選一批尊老、敬老、愛老意識較強的專業服務人員，組建敬老技能組，耐心地傾聽、專業解答、貼心服務，遠程溫暖守候。

### 案例

#### 本行發行尊長敬老主題借記卡“渤泰卡”

為進一步滿足老年客群的金融需求，本行在 2021 年 10 月 14 日重陽節，正式發行面向 50 周歲（含）以上客群的尊長敬老主題借記卡“渤泰卡”。髮卡時同步配發產品折頁，詳細介紹卡功能、優惠政策及用卡安全常識，還針對老年客戶記賬習慣配發了卡套及折疊記賬簿，受到老年客戶歡迎。

該卡提供了免掛失手續費、免補發卡工本費、免短信提醒使用年費等多項優惠服務。為了向老年客戶提供更多用卡安全保障，在原有六大類卡交易安全鎖的基礎上新增網上支付安全鎖，並支持通過撥打客服電話設置各類安全鎖功能。

案例

## 濟南分行與濟南廣播電視臺達成服務老年人合作協議

2021年6月10日，本行濟南分行與濟南廣播電視臺舉行戰略合作協議簽字儀式。分行與濟南廣播電視臺在“中老年夢想秀”“老年大學”“芳華康養APP”“芳華農場”等方面達成合作計畫。雙方發揮各自優勢，共同做好區域“養老一族”服務工作，為老有所樂提供交流舞臺，為老有所依提供服務保障，造福老年群體，踐行社會責任。



## 八、廣泛普及金融知識



宣傳活動  
**2,800** 餘次



發放宣傳材料  
**174** 萬份



接待消費者  
**4,030** 萬人次



媒體報導  
**300** 餘次

- 2021年初，本行制定印發了《渤海銀行2021年金融知識宣傳普及與消費者教育工作計畫》，進一步明確了金融知識宣傳教育的公益性、創新性、實效性等工作要求，從宣傳教育目標、宣傳教育內容、宣傳教育對象、宣傳教育方式、宣傳教育時間等方面，對年度金融知識普及與金融消費者教育工作進行了整體規劃，建立了常態化教育宣傳機制。
- 本行積極參與人民銀行、銀保監會組織開展的各項集中性金融消費者教育活動，切實履行銀行業金融知識普及和金融消費者教育主體責任，不斷提升金融消費者的金融意識和金融素養。2021年，先後在全行範圍內組織開展了“‘3.15’金融消費者權益日”“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”等活動，取得了良好的宣傳效果。

- 本行立足自身特點和優勢積極開展日常性宣傳教育活動。一是充分利用總分行官方微信平臺進行金融知識普及。2021 年在官方微信公眾號開設“消費者權益保護專區”，劃分為消費者權益保護動態、知識普及、小海課堂、視頻專區四個板塊，定期發佈宣傳教育資訊；持續通過微信公眾號發佈“金融宣教每日一語”的“消費者權益保護日簽”，形成金融知識常態化宣傳。全年通過官微推送宣傳教育資訊 81 條，月均 6.8 條，合計點擊量 17 萬次。二是堅持以網點為中心，在網點公眾教育區設置“小海消費者權益保護課堂”，設計專屬標識，並展示人民銀行成方三十二、銀保監官方微信、渤海銀行消費者權益保護專區專屬二維碼等，打開了網點流動客戶線上學習消費者權益保護知識的入口；積極聯合周邊宣傳教育管道，開展進街道、進社區、進老年大學、進學校、進商圈、進企業、進工地等宣傳教育活動，全年累計聯合開展金融知識普及和消費者教育活動 2,000 餘場，累計觸達社會公眾逾 6 萬人次。三是積極創新宣傳教育形式，豐富宣傳教育素材，以“小海”為主題形象，結合經典消費者權益保護案例設計製作主題漫畫，如“小海消費者權益保護課堂開播啦！”，“穩住不能飛！”，“電信詐騙之‘掃碼贈禮、刷單兼職’”等作品，2021 年共製作發佈 17 期，累計製作發佈 20 期；設計製作了《渤海銀行敬老服務手冊》；拍攝了消費者權益保護宣傳教育主題視頻。



全年通過官微推送  
宣傳教育資訊

81 條



合計點擊量

17 萬次



開展金融知識普及和  
消費者教育活動

2,000 餘場

## 案例

### 本行多個金融知識普及短視頻獲獎

本行拍攝的《警惕投資多陷阱 齊做智慧“不老翁”》《揭示虛假求職騙局，守住錢袋子》《存款保險，守護存款安全》金融知識普及短視頻，在人民銀行天津分行、天津市互聯網金融協會共同組織開展的“普及金融知識 共創美好生活”優秀短視頻評選活動中，分獲一、二、三等獎。

本行太原分行拍攝的原創視頻《斷卡，我們在行動》，在山西銀保監局、人行太原中支、山西省公安廳、山西省市場監督局、山西省消協共同舉辦的 3·15 山西省金融安全教育短視頻展演中，榮獲全省第二名。

本行拍攝的敬老主題短片《答卷》，入選由廣東省委網信辦、中國人民銀行廣州分行、廣東銀保監局、廣東證監局等部門聯合舉辦的“2021 年‘金聲粵韻’—廣東金融界金融知識普及公益文藝宣傳雲直播活動”展演作品。

# 強化合規理念 堅持人本原則

本行以合規為基石，不斷提升風險管控合力，採取一系列有力措施強化全體員工的合規理念，強化風控確保經營安全。本行堅持以人為本的原則，將推動員工發展作為企業的重要使命和成就之一。我們不斷完善市場化薪酬體系，持續健全激勵約束機制，推進市場化選人用人機制建設，進一步加大員工培訓力度，打造廣闊職業發展平臺；我們尊重員工價值，切實保障員工權益，與員工共同耕耘美好生活。









## 一、提升風險管控合力

### (一) 風險管理

- 2021年，本行積極踐行“全面、主動、敏捷、到位”風險文化，加快全面風險管理體系建設，全面開展科技賦能，打造數位化風控模式，提升各類風險的數位化管理水準；加強經營風險源頭治理，立足根源反思問題，以案為鑒深化經營風險源頭治理；加強內控合規管理，構建三道防線協同風控機制，提升風險管控合力；開展“重梳制度，再理流程”工作，健全風險管理頂層設計與制度體系。

- 本行持續加強各類風險的管理。加強信用風險管理，建立健全統一授信、大額風險管理制度和風險管理資訊系統，加大集中度風險管控，確保集中度風險指標整體控制在信用風險偏好目標範圍內；積極落實國家宏觀信貸政策，堅持服務實體經濟，提升風險經營能力，加大對普惠型小微企業、民營企業，綠色信貸領域、先進製造業的支持力度，支持業務轉型創新發展；加強資產品質管理，綜合運用多種手段加快處置存量不良資產，及時足額計提資產減值準備，增強風險緩釋能力，確保資產品質健康穩定。夯實市場風險管理，持續優化交易賬簿限額管理，實施主動利率風險管理，提高市場風險管理的準確性和精確度；健全銀行賬簿利率風險管理體系，提升精細化、主動化管理能力。加強流動性風險管理制度建設，完善流動性風險管理手段，改進各項流動性風險管理工具，提高抵禦風險能力。夯實完善操作風險及合規風險管理基礎，提升操作風險管理質效，積極應對處置重大突發風險事件。持續健全國別風險管理制度，加強國別風險監測分析和限額管理，提高國別風險管理能力。健全聲譽風險管理制度，積極做好新聞宣傳，主動防控，妥善應對，不斷提升輿情管理水準；積極參與媒體評獎活動，不斷提升品牌美譽度。穩步推進戰略風險管理，科學規劃本行“四五”戰略發展，明確未來五年轉型發展方向和目標任務，並加強戰略宣貫，全面推進規劃實施。立足資本約束，統籌全行經營計畫，完善政策導向型的資本配置和考核機制；開展中長期資本規劃工作，完善市場化可持續資本補充機制；完善資本管理制度框架，持續推動內部審計整改工作，組織“資本新規”實施的前期籌備，推動系統專案的立項等工作。建立健全資訊科技管理體系，有序開展風險評估、風險應對和風險監測，注重提升資訊科技風險管理工作的有效性。

- 同時，本行嚴格秉承依法合規經營理念，進一步提升全面風險管理的前瞻性和有效性，為業務轉型發展和高質量發展保駕護航。

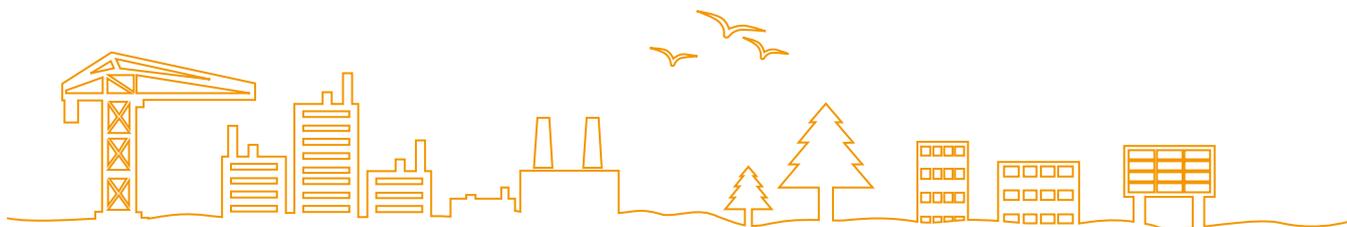
## (二) 內控合規

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。

本行積極推進“數位化大合規體系”建設，不斷優化內控合規環境，完善內控合規考核機制，加大整改問責力度，強化培訓教育，全行合規意識明顯改觀，內控合規治理能力穩步提升。

根據《中國銀保監會關於開展銀行業保險業“內控合規管理建設年”活動的通知》要求，本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅定政治站位，履行社會責任，統籌部署、認真自查、持續整改、嚴肅追責，夯實主體責任，持續推進“內控合規管理建設年”活動。從制度、流程和系統等根源體系出發，不斷完善內控合規長效機制，切實減少屢查屢犯違法違規行為，持續提升服務實體經濟能力。

本行認真履行反洗錢義務，踐行“風險為本”原則，提升全行洗錢風險管理理念，構建業務條線、合規條線相互配合的反洗錢工作格局。健全反洗錢制度建設，印發《渤海銀行洗錢和恐怖融資風險自評估管理辦法（試行）》《渤海銀行跨境業務反洗錢和反恐怖融資管理辦法（試行）》等新制度，夯實反洗錢工作基礎。堅持全面性、客觀性、匹配性和靈活性的評估工作原則，啟動新一輪洗錢風險自評估工作。組織多層次、多管道的反洗錢培訓，努力將反洗錢工作理念融入到全行各個部門、機構和相關崗位中。開展反洗錢、防範非法集資等宣傳活動，形成以點帶面、以面帶全的特色宣傳模式與工作格局，築牢抵禦外部風險的防火牆，履行好維護金融穩定和社會安定的義務。有序推進反洗錢智能化建設，構建智能、開放、共用、融合的反洗錢生態體系。





## 二、打造廣闊職業平臺

- “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。在高質量轉型發展的攻堅戰中，我們健全激勵約束機制，努力拓寬員工發展路徑；將培訓體系建設列入“七大新基建”，促進員工不斷成長進步，積極培育高素質複合型人才隊伍。

### （一）三大舉措拓寬員工發展路徑

- 為貫徹落實“四五”發展戰略，建立健全良好有效的激勵約束機制，拓寬員工發展路徑，本行出臺了《渤海銀行員工職位職等管理試行辦法》，制定了更清晰、更明確的職位序列體系，拓展了員工發展通道。
- 推行基層管理人員競爭性上崗，打造行內人才交流平臺，為想幹事、善謀事、會幹事、幹成事的員工提供公平的機會，搭建展示的舞臺。
- 制定了基層幹部員工總分行輪崗交流方案，有序推動總、分行之間基層幹部交流鍛煉，做好基層幹部的培養和儲備。

### （二）“六新”培訓促進員工能力提升

#### 培訓體系建設有新進展

本行根據培訓體系建設要求，建立了 144 項工作臺賬，細化培訓職責，加快推進將培訓工作與人才管理、專業進階、上崗資格等緊密結合。對培訓對象和課程精準分層，加強內外部師資和課程統籌管理。

#### 培訓技術數位化轉型有新成果

本行利用人工智慧和數據技術加強培訓平臺建設，積極推動小視頻、主管推課、我要定制、課程監學等新功能的推廣使用。同時，對現有課程資源推行標籤化管理，建立標籤分類標識。建立平臺運營操作規程，建立培訓中心統籌主導、各部門各分行自主管理培訓的格局。

### 培訓形式有新發展

本行在傳統培訓專家面授、政策宣講、經驗分享、現場教學、座談交流等形式的基礎上，引入沙盤模擬和分組演練，以典型場景還原工作關鍵節點面臨的任務和挑戰，優化員工學習體驗。

### 人才培養能力有新提高

本行培訓工作受到高度重視，高管和中層幹部共 17 人在政治思想建設、戰略規劃、風險管理、行業趨勢等領域親自參與授課。根據各類人才發展需要，140 位中層副職幹部前往華為培訓中心參加管理研修班，160 名社招新員工、287 名校招新員工，貴陽分行和昆明兩家新設分行約 90 名新員工，接受了職業操守、規章制度、產品知識、業務流程等類別的 52 門專業課程培訓。

### 服務戰略落地有新成效

本行培訓中心與各部門合作組織“四五戰略規劃”、“大數據學苑”、“藍海工程”、“產品經理工坊”等重點培訓專案，培養架構規劃、業務建模、數據統計分析等專業人才，並引入產業數位化、短視頻行銷、AI 場景融合、供應鏈打造等多門相關課程。“網點產能提升”專案涉及 180 門專業定制課程及 80 門公共課程錄製上線，覆蓋全行 1,500 名零售行銷和管理人員。

### 深入一線培訓有新動力

本行培訓中心積極開展“送課到基層”，分別為南昌、海口和青島分行提供理想信念類課程；通過各類培訓班，聽取基層員工培訓工作的意見，主動應對和滿足員工發展需求。

## 案例

### 本行開辦 2021 年大數據學苑線下培訓班

2021 年 10 月 25 日，本行啟動“2021 年大數據學苑一年級線下研修”培訓班。本次培訓班旨在建立健全人才培養體系，創新專業人才培養方式，加大培養複合型人才；進行內部變革，滿足數字金融人才可持續發展的需求。

大數據學苑是本行教育培訓新基建工程的落地，是打造數據驅動組織和破解轉型瓶頸的重要舉措，致力於實現數字金融人才培養目標，加速數位化轉型進程。

## 案例

### 本行組織“燃智聚力十四五、創新奮進新征程”主題系列勞動和技能競賽

2021年，為提升員工特別是業務一線員工專業能力，本行工會投入經費80多萬元，創新開展了“燃智聚力十四五、創新奮進新征程”主題系列勞動和技能競賽

4,900多名員工分別參加了“渤海銀行2020年度創新評比活動”、“新版手機銀行‘金點子’創意徵集活動”、“首屆渤海銀行直播平臺短視頻內容創新競賽”、“財富業務旺季開門紅勞動競賽”、“營運服務金點子大賽暨‘內部體驗官’招募活動”、“‘渤銀財顧杯’基金投資實盤勞動技能大賽”、“渤海銀行企業微信拓客大咖秀活動”、“渤海銀行數位化智能行銷競賽”新技能、新技術勞動技能競賽。



## 三、尊重保障員工權益

### 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

- 嚴格、公正的招聘制度和work機制。
- 根據《渤海銀行中層管理人員及以下員工薪酬管理辦法》的相關規定，連續開展全行員工的固定薪酬調整工作。
- 推進集體合同制度建設。
- 不斷完善工會組織和work機制。
- 推行職代會制度，所有涉及員工權益的政策、制度、work安排等，均須由職工代表大會審議通過。2021年本行召開職代會3次、工會委員會9次、工會經審委會議4次，總行機關召開職代會3次、工會委員會13次、工會經審委會議11次，審議通過了《2020年度職工監事履職情況報告》《選舉渤海銀行第五屆監事會職工監事》《渤海銀行中層管理人員年度綜合績效考評管理辦法（2021年修訂）》等議案。
- 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。

- 本行依法維護女職工權益，組織了一系列富有特色的活動，使廣大女職工快樂工作、幸福生活。2021 年，總行機關工會為 970 名女職工購買了天津市總工會女職工安康保障。本行天津河東支行入圍全國「五一巾幗標兵崗」評選。



本行開展 2021 年“三八”國際勞動婦女節慶祝活動



本行為女員工開展“獻禮建黨百年華誕 永不凋零的花宴”活動

## 案例

### 本行蘇州分行營業部榮獲“巾幗文明崗”稱號

2021年3月25日，本行蘇州分行營業部榮獲蘇州工業園區婦女工作委員會評選的“園區巾幗文明崗”稱號，是獲評單位中唯一一家銀行業金融機構。

分行女職工占比達52%，始終重視女職工權益保護和培養發展。在成立伊始即成立了工會組織，下設女工委員會，設立了“巾幗突擊隊”、“巾幗示範崗”等女員工窗口，充分發揮女性在企業經營發展中的積極作用。

分行每年“三八”婦女節都有針對性地開展女員工風采展示專項活動；結合女員工興趣設立了瑜珈、廚藝、插花等參與率高的活動小組，不斷豐富女員工業餘生活，提升女員工素質與生活品質，得到員工及家屬的良好回饋。

分行認真落實婦女兒童權益保障政策，嚴格維護女員工懷孕、生育、哺乳期間的權益，相關員工全額享受假期及相關津貼；為全體員工及子女設立補充醫療保險，為女員工增設專項體檢專案，切實關愛女員工身心健康。

此外，分行還積極參與社區關愛婦女兒童工作。



## 四、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。2021年，我們秉承渤海銀行一以貫之的“人本”“關愛”理念，持續助力員工的幸福生活。

### （一）幫扶困難職工

- 本行積極落實困難職工幫扶政策，開展“工會幹部走訪問需活動”，走訪慰問獲得各級勞模稱號和“渤銀工匠”稱號的員工。結合“慶祝建黨百年送溫暖”活動，總行工會對生活困難的職工進行幫扶和慰問，合計慰問1.5萬元。鄭州洪災期間，總行工會籌集了9萬元的抗洪搶險物資緊急慰問鄭州分行職工。
- 總行機關工會修訂了《渤海銀行機關工會員工慰問及困難幫扶管理辦法（暫行）》，優化了工會經費支出結構，提高了服務基層和慰問職工的經費比例，增加了見義勇為、無償獻血慰問專案。同時，傳統節日人均慰問額度提高至1,600元，員工單次住院慰問金提高至1,500元，為職工群眾辦實事、解難題、送溫暖。



## (二) 推進普惠服務

- 本行狠抓工會改革創新，推進普惠性服務。2021年，總行機關工會為1,332名員工辦理會員卡專享保障，為2,154名員工辦理在職職工重大疾病及住院互助保障計畫、在職職工意外傷害互助保障計畫。
- 機關工會持續落實經費、資源下沉的普惠政策，工會下撥經費額度達532萬元（人均2,800元），支持基層開展好常態化、小型化、普惠化的文體活動。



本行舉辦“數據之光 為黨旗增輝”慶祝建黨100周年職工展演活動



本行榮獲“体彩杯”天津市首屆社區運動會暨第八屆市民運動會圍棋比賽  
企事業單位團體冠軍

案例

## 本行通過釘釘上線“讓我們來做工間操”群眾體育活動

2021年12月，本行通過釘釘手機客戶端上線了“渤海銀行工間（工位）操”視頻教程，宣導全體員工勞逸結合，加強日常體育鍛煉，以良好的身心狀態投入到工作、生活之中。

工間（工位）操分為“眼睛保健操、肩頸保健操、腰背保健操”三段不同類型的示範教程，每段僅三四分鐘，員工不離工位即可全程進行鍛煉，還可根據自身需求和工餘時間長短，自主選擇某一類、某一段的保健操進行鍛煉。

“讓我們來做工間操”活動通過釘釘手機客戶端“智能工作助理”每個工作日向全行員工定時推送，提示大家在工作間隙就地鍛煉身體，緩解疲勞。工間操教程示範的視頻鏈接長期有效，員工在任何時間、地點（如居家）都可隨時點擊進行學習、鍛煉。

工間操視頻教程上線後得到了全行員工的熱烈歡迎和積極參與。



## 案例

## 本行總行機關工會積極開展職工心理健康服務活動

2021年，本行機關工會實施職工身心關愛工程，推動構建以一線員工重點，以專業化、多樣化為特徵的職工心理健康服務體系。

8月至9月，總行機關工會特邀天津市總工會推薦的專業心理諮詢機構，為95541客服中心、信用卡客服中心員工定制了線上心理健康服務方案，聘請四位知名心理諮詢師為47名員工開展了首次一對一心理諮詢線上服務。通過心理諮詢師耐心、親切的傾聽指導，員工普遍感到心情更加開朗，心理壓力得到了充分地釋放。

## 案例

## 北京分行工會為員工參加“北京市職工互助保障”

本行北京分行工會創新工作思路，扎實推進工作效能，努力為職工辦實事，為全體職工參加了“北京市職工互助保障活動”。2021年互助活動涵蓋職工生、老、病、死、傷、殘等各項保障範圍，成為職工保障的有益補充。同時，分行工會加強與北京市總工會工作溝通，協助員工及時申報理賠，得到了分行職工的充分肯定。



# 彙聚公益力量 回饋反哺社會

2021年，我們紮根天津薊州區定點幫扶走入第九年，新一批駐村工作組來到鄉親身邊；攜手天津女排歷經十年，新週期支持協議落筆簽字；渤海銀行的“志願紅”活躍在祖國大地、街頭巷陌。2021年，我們走過又一個公益之年。







## 一、紮根薊州定點幫扶

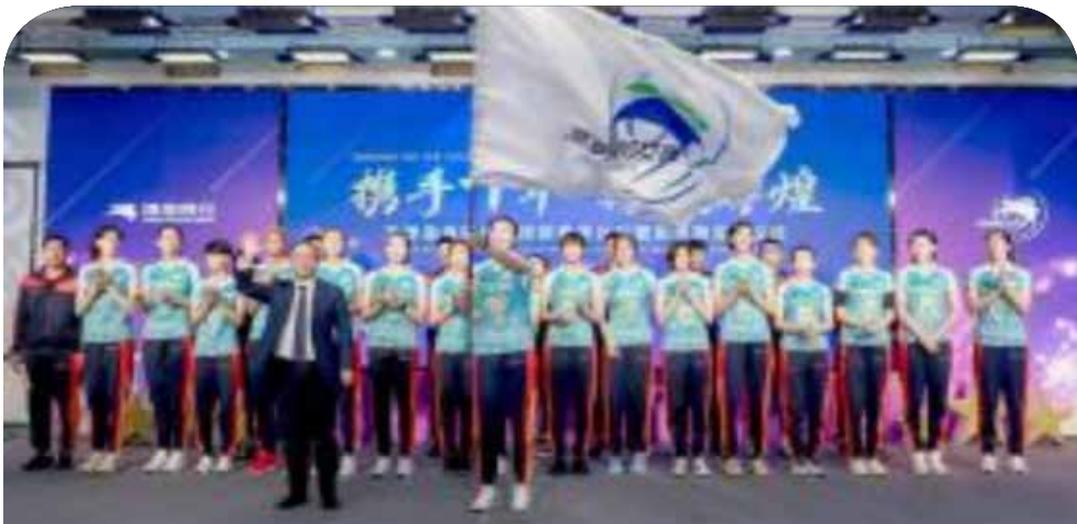
- 自 2013 年 8 月起，本行在天津市薊州區開展定點幫扶工作。我們把握基礎設施建設、發展特色產業、困難群體扶助等關鍵，積極投入資金支持，致力於培育幫扶村經濟發展、面貌改變的內生動力，形成鞏固脫貧成果的長效機制。年復一年，我們的工作組常駐幫扶村，幫扶幹部走田間、下地頭，引技術、上專案，西瓜種植等特色農業產業專案，提升了村民們的收入水準；道路硬化、公共照明、環境衛生等基礎設施專案，改變了鄉村面貌。

- 2021年7月，本行繼續開展新一輪定點幫扶，扶持薊州區桑梓鎮馬道村、趙家坨村、歸寧屯村、袁辛莊村四個經濟薄弱村。新一批扶持工作組緊緊依託村“兩委”班子，認真貫徹落實扶持工作要求，按照《關於印發天津市扶持經濟薄弱村發展“五增五提升”評價標準的通知》要求，深入開展調查研究工作。幫扶幹部廣泛聽取村民的意見建議，充分瞭解其發展需求，一項項確定產業幫扶專案、一處處規劃村基礎設施建設專案，擬定了《渤海銀行扶持經濟薄弱村工作方案》。未來三年，本行計畫每年投入320萬元幫扶資金，促進幫扶村鞏固脫貧攻堅成果，高質量推進鄉村振興。



## 二、十年相伴支持女排

- 自2012年起，本行持續支持天津女排。渤海銀行天津女排在國內外賽場問鼎折桂，成就女排超級聯賽十四冠的偉業，我們始終為俱樂部的成長與發展積極貢獻力量。截至2021年末，本行支持天津女排已累計投入1.35億元。
- 2021年11月19日，“攜手十年，再續輝煌”天津渤海銀行女排新賽季出征暨新週期簽約儀式在天津全運會新聞中心舉行。本行繼續與天津市體育局簽訂“新週期協議”，共同支持天津渤海銀行女排俱樂部引進國際先進管理經驗、運營模式，打造國際高水準排球俱樂部。



相伴十年本行繼續支持天津女排

案例

## 西安分行助力十四運會和殘特奧會

中華人民共和國第十四屆運動會（以下簡稱十四運會）、第十一屆殘運會暨第八屆特奧會（以下簡稱“殘特奧會”）於2021年9月在西安舉辦。這是首次在中西部地區舉辦的全國性頂級體育盛會，也是在我國抗擊新冠肺炎疫情鬥爭取得重大戰略成果後舉辦的一次大規模體育競賽活動。

作為“十四運”官方合作夥伴，本行西安分行高度重視、周密部署、統一行動、協同推進，全方位做好“十四運”期間金融服務支持和保障工作。為優化“十四運”舉辦環境，分行大力支持港務區完善基礎設施建設。一是圍繞全運村建設，向“全運村中學專案”建設提供融資10億元，全力支持全運村周邊基礎設施建設，完善人居環境。二是圍繞區域環境改善，向“絲綢之路經濟帶——西安港採購中心專案”提供融資7.5億元，向中歐班列提供融資2億元，助力西安港充分發揮區位優勢，帶動區域營商環境改善。

分行在營業網點建立“十四運”帳戶服務綠色通道，制定初創小微企業簡易開戶办理流程，為“十四運”相關單位和個人新開立銀行帳戶及辦理相關業務等提供安全高效優質的服務。充分利用微信小程序預約、UCR等智能設備，引導客戶分流，進一步提升服務效率。

為確保“十四運”期間為客戶提供充足的現金，分行統籌管理各網點現金備付，確保櫃面現金充足。同時設立零鈔兌換專用窗口，做到客戶隨到隨換。督促外包單位做好網點紙硬幣兌換機的維護及加清鈔工作，備足各小額現鈔，充分滿足客戶的兌換需求。做好現鈔的清分及消毒處理，確保所支付現金的整潔衛生。

為進一步做好“十四運”期間服務保障工作，提升分行全體員工應對突發事件的應急救援能力，分行特聘西安市急救培訓專家為員工現場授課，並組織轄內網點開展了海姆立克急救法、傷口包紮、心肺復蘇應急救護知識專題培訓，以備“十四運”應急服務的不時之需。



## 三、有力防控新冠疫情

- 2021年，本行堅持常態化疫情防控不動搖，嚴格防控管理，採取綜合措施，確保不因經營活動引發疫情，全力保障員工健康與安全。同時，本行積極參與和協助社區疫情防控工作，為應對新冠疫情做出的社會貢獻得到了高度好評。



## （一）做好自身防控

- 2021 年，本行全面嚴格落實各級各項疫情防控指示精神和工作要求，慎終如始開展常態化疫情防控。我們承擔防疫工作職責的部門和員工，密切跟蹤國際國內疫情的突發變化，全年針對 26 個城市的散發突發疫情，先後進行了 200 多次突發疫情風險排查。自 2020 年疫情突發至 2021 年末，本行境內外分支機構均未出現聚集性疫情及傳播性疫情，均未出現任何違反疫情防控法律法規和制度的情況。

### 提升防控效能

本行嚴格執行各項防疫規定，持續提升疫情防控效能。一是制定人員流動管控措施，嚴格執行特殊時期“非必要不離工作所在地；離開必須經過審批”的防控要求，實施彈性、錯峰上下班制。自 2021 年 11 月起，總行機關平均每週三次以上集中進行異地通勤人員核酸檢測。二是在總行大樓及各網點入口，實施 24 小時全天候的“防疫三件套”查驗，並定時開展消毒工作，在上級單位的 7 次明查暗訪中均得到了肯定。三是強化人、物、環境同防，確保重點部位、環境的規範消毒，總行大樓餐廳實施“分時段分部門就餐，單向同側就坐”等舉措，保證了員工的健康安全。四是完善各類應急預案，全力維護各業務系統穩定，做足疫情防控緊急處置準備，加強業務系統監控和應急回應；統籌做好疫情防護和網點營業安排，妥善做好各種特殊場景下的金融服務工作，保障金融服務“不打烊”。

### 制定“大篩”預案

本行制定了《關於在渤海銀行業務綜合樓設置大規模人群核酸檢測場所的預案》《渤海銀行關於新型冠狀病毒肺炎疫情防控工作應急方案》。2021 年 6 月，完善了總行大廈大規模核酸檢測預案，設置了大規模人群核酸檢測演練場所，兩次進行了大篩查全流程模擬演練。

### 做好病毒疫苗接種工作

2021 年 1 月，本行即啟動了全行接種新冠病毒疫苗工作。截至 2021 年末，天津地區人員（含外包人員）接種率達 97% 以上，實現了“築牢免疫健康屏障”的目標，加強了對員工的健康安全保護。

### 加強疫情防控監督檢查

本行將常態化自查、抽查與節假日、重點時期專項檢查結合起來，實現了所有機構網點的防疫檢查督導全覆蓋。總行機關、天津分行志願者組成了疫情防控志願者服務隊，累計測溫值班 289 天，3,300 人次參加測溫，進入本行總部及天津地區各機構、網點的 57.25 萬人次接受了無接觸式體溫測量。

## (二) 參與社會防控

- 本行積極助力社區疫情防控。渤海銀行大廈毗鄰的大王莊街道信和苑社區，是外籍人員居住較為集中的區域。因語言溝通不暢，社區工作人員無法及時準確掌握外籍人員健康狀況，防疫工作產生了很大壓力。本行瞭解到社區工作困難後，專門召集組成涉及英、日、法、德、西班牙、俄等語種的外語志願服務隊，深入社區承擔疫情防務翻譯工作。2021年3月到4月間，外語志願服務隊協助信和苑社區累計完成了27個國家184名外籍人士的摸排任務。大王莊街道信和苑社區黨委送來“心系群眾排憂解難，共建共治志願先鋒”錦旗。



大王莊街道誠厚裏社區向本行贈送錦旗



本行志願者助力社區外籍人員疫苗接種工作



## 四、“三員二心”志願服務

- 本行一直重視志願服務工作，在天津志願服務網註冊成立了渤海銀行總行機關志願服務隊。2021 年 1,050 餘名總行機關註冊志願者結合“我為群眾辦實事”活動，積極推動新時代文明實踐志願服務活動常態化、精細化、個性化，共開展志願服務活動 90 餘次。在天津市學雷鋒志願服務“六個一批”先進典型評選中，總行機關志願服務隊榮獲“天津市優秀志願服務團隊”，多名員工榮獲“天津市優秀志願者”、“天津市優秀志願工作者”稱號。

**助力社區文化建設。**本行多次組織文化志願者深入社區，開展文藝、宣教等活動。2021 年 3 月，文化志願者團隊走進大王莊社區，參與紀念建黨 100 周年“志願一份心、公益更精彩”志願活動。5 月 16 日，第三十一次全國助殘日到來之際，文藝志願者來到殘障人士中，做聲樂藝術輔導。6 月 1 日，文藝志願者參加了大王莊街道“奮鬥百年路，啟航新征程”第三屆社區文化藝術節開幕式。6 月 15 日，文藝志願者參加了天津市社會組織服務管理中心主辦的“出行在天津”助力殘障人群文藝演出。



“宣傳員”



“守護員”

**無償獻血生命接力。**2021 年，天津市血液中心血庫亟待補充血液。渤海銀行 108 名志願者迅速集結，於 3 月 9 日集中獻血 23,900ml。志願者中，既有 12 次獻血、累計獻血量超過 4,000ml 的“公益達人”，也有首次獻血的“志願新星”；有以參加獻血活動來慶祝自己生日的志願者，還有即將超出獻血年齡上限的志願者。

**助力提升街區環境。**本行志願者參與社區集中整治共用單車亂停放活動，志願者們地毯式排查轄區主次幹道、背街小巷及社區周邊，重點對道路兩側紮堆亂放、阻礙通行及擠佔道路的共用單車進行規範擺放。



“引導員”



“暖心人”

**走訪慰問困難群眾。**天津市河東區誠厚裏社區有兩戶困難群眾，一戶是 83 歲的低保戶梁奶奶，每月收入僅 1,000 餘元，患腸梗阻臥病在床，治療費用讓家庭經濟狀況雪上加霜；另一戶是 61 歲的退伍軍人劉大爺，患腦梗死、糖尿病，家庭成員收入微薄，生活困難。本行黨員志願者們瞭解到相關情況後，自費購買了米、面、油等生活用品，並籌集了愛心慰問金，於 2021 年 4 月 21 日走訪慰問了兩位困難老人。

**牽起鵲橋“紅線”**。2021年以來，本行紅娘志願團隊與高校公益鵲橋聯盟，以及天津市河北區、河西區總工會等機構、單位，先後聯合舉辦了單身青年聯誼專場、“春日邂逅、諾守一生”鵲橋聯誼活動和“緣定春季·愛在河西”單身青年職工聯誼會等活動，引導廣大青年樹立正確的愛情觀和人生觀，助力年輕人家庭事業雙豐收。



### 案例

## 本行員工為“愛心家庭一元捐”公益專案奉獻愛心

2021年6月11日，本行機關工會積極回應天津市河東區婦聯號召，發動總行機關員工向天津市婦聯、天津市婦女兒童發展基金會聯合發起的“愛心家庭一元捐”公益專案自願捐款。共有33個基層工會小組、783名員工奉獻愛心，捐款金額42,885.81元。所有捐款將全部用於“困難大病婦女救助”、“困難學生助學”、“困難家庭兒童關愛”、“扶貧車間”等專項幫扶專案，改善天津市對口援助的甘肅省、新疆和田、西藏昌都、青海黃南的相關婦女兒童的生活、學習、就業條件。



### 案例

## 長春分行掛牌星夢公益基地

2021年3月22日，本行長春分行與星夢公益基金會、星夢公益發展中心簽訂戰略合作協議，掛牌星夢公益基地，分行百餘名員工也成為星夢公益志願者。分行積極發揮公益基地、志願者服務隊伍作用，與星夢公益旗下公益基金會、公益發展中心、公益志願者聯盟、“公益銀行”等四



大平臺共同策劃公益專案,舉辦公益活動,開展社會服務;引導廣大客戶加入志願服務行列,整合社會資源,提供專業支持。

2021年12月17日,鐵西街道春陽社區工作人員和特殊家庭代表專程來到長春分行,送上印有“助力學子顯真情幫扶濟困暖人心”的錦旗。分行與鐵西街道春陽社區、星夢公益基金會聯合開展的“我為群眾辦實事”送溫暖主題黨日活動中,分行員工作為公益志願者積極行動,為社區特殊家庭孩子捐獻助學資金,並為社區特殊家庭送去抗寒物品。

### 案例

## 北京分行積極參加首都職工志願者“我為冬奧出把力”系列活動

為大力弘揚冬奧精神、志願精神,進一步在職工間營造助力冬奧的濃厚氛圍,展現融入冬奧、參與冬奧的熱情,本行北京分行動員廣大職工志願者廣泛參與到冬奧文化活動中。

分行工會積極參加北京市總工會以“喜迎北京冬奧會倒計時100天”為契機組織的“追夢冰雪·相約未來”主題展示活動。分行工會以工會小組為依託,組織全體職工參加,共上報32份書法、繪畫、篆刻、攝影作品,得到了北京市總工會的表揚。

### 案例

## 濟南分行積極開展員工志願者活動

2021年3月6日,本行濟南分行組織開展了以“綠滿泉城 青年爭先”為主題的公益植樹活動。經過2個小時勞作,共栽種樹苗40餘株。12月24日,迎著驟降的氣溫和大雪,分行青年志願服務隊赴濟南市曆下區甸柳新村街道辦事處第五社區開展志願服務活動,幫助老年人樹立防範金融詐騙意識,普及金融知識;協助社區開展街區環境整理;進行關懷慰問,把大米、麵粉、洗衣液等生活必需品送到困難居民手中。

分行青年志願服務隊成立於2015年,現有註冊人數62人。自成立以來積極組織開展公益教育實踐、學雷鋒志願服務、金融知識進社區、捐衣助教等系列活動50餘次,服務時長近3,000小時、服務人數近萬人,捐衣百餘件。2021年獲得共青團濟南市委的表彰。

### 案例

## 杭州蕭山支行獲評區級“青年文明號”

2021年8月，本行杭州分行轄屬蕭山支行榮獲2020年度蕭山區“青年文明號”稱號。支行青年員工在黨支部的帶領下，發揮先鋒模範引領作用，弘揚社會主義核心價值觀，積極履行社會責任。在抗擊新冠肺炎疫情期間，為保持金融服務不中斷，青年員工連續無休工作23天，毫無怨言，受到客戶好評。

### 案例

## 石家莊分行開展“以購代捐，愛心助農”活動

位於太行山東麓、滹沱河北岸的平山縣是全國著名的革命老區。近年來，平山縣培育發展了核桃、蘋果、中藥材、食用菌等一大批特色農業產業，叫響了平山棉核桃、南策城壽桃、惡石蘋果等一批優質品牌。

為更好地服務老區人民，推動老區經濟發展。2021年12月，本行石家莊分行開展了採購老區特色農產品的“以購代捐 愛心助農”活動。分行充分發揮銀行營業網點優勢，購買老區特色農產品作為客戶禮品。同時，設計“愛心助農”宣傳折頁，向客戶介紹老區農特產品，利用客戶流量幫助老區優質農產品“走出來”。

### 案例

## 南昌分行聯合南昌市婦聯開展“巾幗暖人心 把愛帶回家”送溫暖活動

2021年1月27日，本行南昌分行聯合南昌市婦聯開展了“巾幗暖人心 把愛帶回家”活動，為進賢縣池溪鄉孤兒、留守兒童、家庭困難兒童送去溫暖和關愛。分行為困難兒童精心準備了書包、文具、圍巾、兒童口罩、春聯等慰問品，幫助小朋友度過一個快樂、安全、溫暖、幸福的寒假。

案例

## 合肥分行積極開展志願服務活動

2021年5月至6月，本行合肥分行開展一系列志願服務，更好地服務群眾。志願者與社區人員一起，清理街道垃圾，擺放違規停放的單車，進一步做好環境保護工作。為推動做好新冠疫苗接種工作，分行安排志願者參加雙崗街道新冠疫苗接種工作，在新冠疫苗接種點參加維持秩序、登記等工作，引導市民有序完成新冠疫苗的接種。



總行機關志願服務隊獲得“天津市優秀志願服務團隊”稱號



大連分行志願者在環境整治活動中



石家莊分行志願者參加疫情防控工作

## 展望 2022

2022 年是黨的二十大召開之年，是深入實施“十四五”規劃的關鍵之年。進入新的發展階段，銀行業將迎來新機遇，也面臨持續挑戰。2022 年也是渤海銀行實施“四五”規劃的關鍵之年，我們將聚精會神貫徹落實黨的十九屆六中全會精神和中央經濟工作會議決策部署，完整、準確、全面貫徹新發展理念，堅持轉型發展戰略，穩字當頭、穩中求進，為經濟社會平穩健康可持續發展做出貢獻。

### 提升金融供給水準，努力促進國民經濟穩中求進良性迴圈

我們將按照“穩字當頭、穩中求進”的總要求，健全完善支持重點領域的經營機制和業務體制，進一步增強金融創新能力，做好“十四五”規劃重點領域和重大專案融資保障，努力支持關鍵核心技術攻關企業和“專精特深”企業；聚焦普惠金融戰略，推進小微企業融資增量、擴面、降價，進一步提升服務鄉村振興質效；堅持“國際化”戰略，積極服務國家重大開放戰略。

### 構建開放生態體系，全力邁向最佳體驗現代財資管家願景

我們將繼續大力發展金融科技，提高數位化、智能化水準；持續強化科技賦能，扎實推進生態場景建設，通過強有力的創新引擎打造優質金融產品和服務，實現客戶的卓越體驗。我們將堅守依法合規、誠信經營生命線，繼續加強服務管理，優化服務流程，切實保護消費者權益。我們矢志不移，致力於成為最佳體驗的現代財資管家。

### 實踐綠色發展理念，助力我國如期實現碳達峰碳中和目標

我們將不斷探索實踐綠色發展理念，提供更多更好的綠色金融產品與服務，積極支持低碳、環保產業發展；堅持推進自身的綠色運營，用更嚴格的管理、更科學的方法，切實管控運營過程中的能源消耗，助力我國如期實現“碳達峰、碳中和”目標。

### 關注社會民生福祉，戮力建設富強民主文明和諧美麗強國

我們將繼續定點幫扶天津市薊州區經濟薄弱村，鞏固脫貧成果推進鄉村振興，讓鄉村更美、鄉情更濃、老鄉更富足。我們將繼續支持天津女排，積極投身“排球城”建設，支持體育事業促進社會進步，讓母親城市的名片更加亮麗。我們將加大員工志願者隊伍規範化建設力度，為公益社會建設添磚加瓦，為建設富強民主文明和諧美麗的社會主義現代化強國奉獻不息。



## 社會認可

在英國《銀行家》“2021年世界銀行1000強排名”中，本行位列111名，較上年提升22名。

在“2021年《財富》中國500強公司排行榜”中，本行位列第322位。這是本行首次躋身該榜單。

在《21世紀經濟報導》“2021年21世紀亞洲金融年會”上，本行獲頒“年度養老銀行”獎和“年度低碳銀行”獎。

在《每日經濟新聞》“第十二屆中國金融金鼎獎”評選中，本行榮獲“年度金融科技”獎和“年度普惠金融卓越貢獻”獎。此外，本行入選《每日經濟新聞》“中國上市公司品牌價值榜新銳榜top50”。

在《中國經營報》“2021年卓越競爭力金融機構”評選中，本行獲得“卓越競爭力客戶體驗銀行”獎項。

在《銀行家》“2021中國金融創新論壇暨中國金融創新獎成果發佈會”上，本行獲得“十佳交易銀行創新獎”、“十佳零售銀行創新獎”。

在《投資時報》“金禧獎”評選中，本行榮獲“2021卓越金融科技公司”和“2021優秀財富管理銀行”獎。

在“2021年思維財經投資者年會暨第13屆金橋獎頒獎盛典”上，本行榮獲“2021年度優秀創新能力商業銀行”獎。

在“《中國銀行業綠色金融發展報告》發佈會暨‘綠色賦能 永續發展’銀行業綠色金融論壇”上，本行獲頒“2021綠碳先鋒初試鋒芒獎——年度最具探索力銀行”。

在“首屆‘品牌興 贏未來’——2021天津好品牌徵集推選活動”中，本行獲頒“2021天津好品牌TOP影響力品牌”。

在“第九屆中國中小企業投融資交易會暨2021‘小企業大夢想’高峰論壇”上，本行獲得“2021年金融服務中小微企業優秀案例”獎。

在“中債優秀成員評選活動”中，本行第五次榮獲“年度優秀發行機構—金融債發行人”獎。

在“第三屆中國私人銀行精英賽（2021）”中，本行榮獲“最佳組織獎”。

在“第十一屆‘基金與財富管理·介甫獎’頒獎典禮”上，本行榮獲“私人銀行新銳獎”。

在“第五屆地新引力峰會”上，本行榮獲“2021 年度金融機構數字風控創新典範獎”。

在易趣財經傳媒、《金融理財》雜誌社主辦的第十二屆“金貔貅獎”銀行業評選中，本行榮獲“年度金牌創新力金融機構”獎。

在“《客戶觀察》2021（第六屆）銀行業客戶體驗高峰論壇”上，本行榮獲“銀行業數智增效典範”、“銀行業優秀案例—服務體驗典範”獎。

在“2021 年度‘金耳嚶杯’中國最佳客戶中心評選”中，本行榮獲“卓越客戶服務獎”。

在“第五屆中國客戶服務節職業技能大賽”中，本行信用卡客服管理團隊榮獲“2021 年中國客戶服務節最佳幸福團隊”獎。

在“2021 年度天津市學雷鋒志願服務‘六個一批’先進典型宣傳推選”中，本行獲得“天津市優秀志願服務團隊”榮譽稱號。

榮獲“2020年中國銀行業  
金融科技應用成果大賽優秀案例獎”

榮獲“年度普惠金融卓越貢獻獎”  
與“年度金融科技進步獎”

英國《銀行家》雜誌  
2020年世界銀行位列第133名

“金牛獎”

“2019年度綠色銀行總體評價先進單位”

“全國文明單位”

“2020年度優秀發行機構-  
金融債發行人獎”

榮獲《信報財經新聞》  
“上市公司卓越大獎-主板新星獎”

榮獲“2020金牌銀保成長力獎”

“十佳小微企業金融服務創新獎”

“優秀股份制商業銀行”  
並位居榜首

# 獨立第三方鑒證報告

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2021年12月31日止年度的2021渤海銀行社會責任報告（以下簡稱《社會責任報告》）中選定的2021年度關鍵數據（以下簡稱“關鍵數據”）執行了有限保證的鑒證業務。

## 一、關鍵數據

本報告就以下《社會責任報告》關鍵數據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）
- 資產總額（億元）
- 發放貸款和墊款總額（億元）
- 淨利潤（億元）
- 不良貸款率（%）
- 境內外分支機構數量（家）
- 資本充足率（%）
- 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）
- 獨立主承銷綠色債券規模（億元）
- 開展員工培訓期數（期）
- 投訴辦結率（%）
- 客戶綜合滿意度（%）

我們的鑒證工作僅限於《社會責任報告》中選定的 2021 年度關鍵數據，《社會責任報告》中所披露的其他資訊、2020 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》關鍵數據所採用的標準列示於本報告前附的關鍵數據編制基礎（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》關鍵數據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》關鍵數據有關的內部控制，以使該等數據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。

## 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》關鍵數據發表結論。

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》關鍵數據是否存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》關鍵數據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專案風險的評估。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》關鍵數據的相關部門進行訪談；
- 2) 對《社會責任報告》關鍵數據實施分析程式；
- 3) 對《社會責任報告》關鍵數據選擇樣本進行檢查；

4) 重新計算。

## 七、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，因此存在不統一的計量方法，這將會影響公司間數據的可比性。

## 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》中選定的關鍵數據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第三方承擔任何責任。

畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合夥)

畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合夥)

中國 北京

二零二二年五月三十日

## 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 2021 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〔2021〕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。
- **資產總額（億元）**：資產總額為渤海銀行股份有限公司截至各年末財務報表總資產帳面價值。
- **發放貸款和墊款總額（億元）**：發放貸款和墊款總額為渤海銀行股份有限公司截至各年末財務報表發放貸款和墊款原值金額。
- **淨利潤（億元）**：淨利潤為渤海銀行股份有限公司各年度利潤表淨利潤金額。
- **不良貸款率（%）**：不良貸款率為不良貸款餘額（不含應計利息）除以發放貸款和墊款總額（不含應計利息）。
- **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。
- **資本充足率（%）**：資本充足率根據《商業銀行資本管理辦法（試行）》等相關規定計算。
- **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。
- **獨立主承銷綠色債券規模（億元）**：獨立主承銷綠色債券規模指由渤海銀行股份有限公司獨立主承銷的將所得資金專門用於資助符合規定條件的綠色專案或為這些專案進行再融資的債券工具的規模。
- **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 =  $(1 - \text{未辦結客戶投訴量} / \text{客戶投訴總量}) \times 100\%$ 。
- **客戶綜合滿意度（%）**：客戶綜合滿意度 =  $(1 - \text{不滿意量} / \text{參評量}) \times 100\%$ 。此數據基礎為渤海銀行股份有限公司“95541 客服中心管道”服務數據。

# 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	P25 P71-P75
A1.1	排放物種類及相關排放數據	不遵守 就解釋	P24-P26 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	P24-P26
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	P24-P26
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	不遵守 就解釋	P24-P26 P68-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	P24-P26 P68-P75

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
<b>層面 A2：資源利用</b>			
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	P24-P26 P68-P75
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	P24-P26
A2.2	總耗水量及密度	不遵守 就解釋	P25
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果	不遵守 就解釋	P24-P26 P73-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	P25
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位占量	不遵守 就解釋	此項指標不 適用於本行
<b>A3：環境及天然資源</b>			
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	P24-P26 P68-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	P24-P26 P68-P75
<b>■ B 社會</b>			
<b>僱傭及勞工常規</b>			
<b>層面 B1：僱傭</b>			



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	P22 P27-P29 P98-P104
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	P27
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇傭流失比率	建議披露	P27
<b>層面 B2：健康與安全</b>			
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	P28
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	P28 P100 P110

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
<b>層面 B3：發展及培訓</b>			
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	P28 P98-100
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	P28
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	P28 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
<b>層面 B4：勞工準則</b>			
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	P29
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	P29
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
<b>營運慣例</b>			
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>			
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	P23-P24 P26

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	P24
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	P23-24 P26
<b>層面 B6: 產品責任</b>			
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-P31 P87-P90
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	P86
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	P31 P89-P90

層面	主要表現指標	指引要求	報告中位置
<b>層面 B7: 反貪污</b>			
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	P29-P30 P97
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	P29-P30 P97
<b>社區</b>			
<b>層面 B8: 社區投資</b>			
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-P19 P43-P51 P106-P117 P92-P93
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	P106-P117
B8.2	專注範疇所動用資源(如時間或金錢)	建議披露	P106-P117

# GRI 指標索引

## 一、GRI102：一般披露

### ■ 組織概況

披露項	內容	報告中位置
102-1	組織名稱	P1
102-2	活動、品牌、產品和服務	P08-09, P119-P120
102-3	總部位置	P142
102-4	經營位置	P23
102-5	所有權與法律形式	P8
102-6	服務的市場	P8, P23
102-7	組織規模	P23, P27
102-8	關於員工和其他工作者的資訊	P27
102-9	供應鏈	P23-P24
102-10	組織及其供應鏈的重大變化	報告期內，本行及其供應鏈沒有重大改變
102-11	預警原則或方針	P29-P30, P96-P97
102-12	外部倡議	P1
102-13	協會的成員資格	P119-P120

### ■ 戰略

披露項	內容	報告中位置
<b>102-14</b>	高級決策者的聲明	P4-P7
<b>102-15</b>	關鍵影響、風險和機遇	P96-P97

## ■ 道德和誠信

披露項	內容	報告中位置
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	P16,P29-P30, P96-P97
102-17	關於道德的建議和關鍵問題的機制	P29-P30, P96-P97

## ■ 管治

披露項	內容	報告中位置
102-18	管治架構	P10-P12
102-19	授權	P10-P13
102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	P34-P39
102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	P34-P36
102-22	最高管治機構及其委員會的組成	P10-P11
102-23	最高管治機構主席	參見年報
102-24	最高管治機構的提名和甄選	參見年報
102-25	利益衝突	參見年報
102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	P10-P12
102-27	最高管治機構和集體認識	P10-P12
102-28	最高管治機構和績效評估	參見年報
102-29	經濟、環境和社會議題的識別和管理	P36
102-30	風險管理流程和效果	P96
102-31	經濟、環境和社會議題的評審	P36, P39
102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	P10-P12
102-33	重要關切問題的溝通	P36-P38
102-34	重要關切問題的性質和總數	P36-P38

披露項	內容	報告中位置
102-35	報酬政策	P22
102-36	決定報酬的過程	參見年報
102-37	利益相關方對報酬決定過程的參與	參見年報
102-38	年度總薪酬比率	參見年報
102-39	年度總薪酬增幅	參見年報
<b>■ 利益相關方參與</b>		
披露項	內容	報告中位置
102-40	利益相關方群體列表	P37-P39
102-41	集體談判協議	不適用
102-42	利益相關方的識別和甄選	P36-P39
102-43	利益相關方的參與方針	P36-P39
102-44	提出的主要議題和關鍵問題	P36-P39
<b>■ 報告實踐</b>		
披露項	內容	報告中位置
102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	P1
102-46	界定報告內容和議題邊界	P1, P39
102-47	實質性議題列表	P39
102-48	資訊重述	與往年報告相比，報告範圍沒有重大改變
102-49	報告變化	與往年報告相比，報告範圍沒有重大改變
102-50	報告期	P1
102-51	最近報告日期	P1

披露項	內容	報告中位置
102-52	報告週期	P1
102-53	關於本報告問題的聯繫人資訊	P142
102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明	P1
102-55	GRI 內容索引	P131-P141
102-56	外部鑒證	P121-P124

## 二、GRI201：經濟績效

披露項	內容	報告中位置
201-1	直接產生和分配的經濟價值	P22, P56-P57
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P70-P75

## 三、GRI202：市場表現

披露項	內容	報告中位置
202-1	按性別的標準起薪水平與當地最低工資之比	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

## 四、GRI203：間接經濟影響

披露項	內容	報告中位置
203-1	基礎設施投資和支持性服務	P50
203-2	重大間接經濟影響	P18-P19, P70-P75, P108-P109



## 五、GRI204：採購實踐

披露項	內容	報告中位置
204-1	向當地供應商採購支出的比例	P23

## 六、GRI205：反腐敗

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	P29-P30
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	P29-P30

## 七、GRI206：不當競爭行為

披露項	內容	報告中位置
206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	P30

## 八、GRI301：物料

披露項	內容	報告中位置
301-1	所用物料的重量或體積	P24-P25
301-2	所使用的回收進料	P24-P25
301-3	回收產品及其包裝材料	不適用

## 九、GRI302：能源

披露項	內容	報告中位置
302-1	組織內部的能源消耗量	P24-P25
302-3	能源強度	P24-P25
302-4	減少能源消耗量	P24-P25
302-5	降低產品和服務的能源需求	P24-P25, P70-P75

## 十、GRI303：水資源

披露項	內容	報告中位置
303-1	按源頭劃分的取水	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	P25

## 十一、GRI305：排放

披露項	內容	報告中位置
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	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

## 十二、GRI306：污水和廢棄物

披露項	內容	報告中位置
306-1	按水質和排放目的地分類的排水總量	P25
306-3	重大洩露	不適用
306-4	危險廢物運輸	不適用
306-5	受排水和（或）徑流影響的水體	P25

## 十三、GRI307：環境合規

披露項	內容	報告中位置
307-1	違反環境法律法規	P26

## 十四、GRI308：供應商環境評估

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	P26

## 十五、GRI401：僱傭

披露項	內容	報告中位置
401-1	新進員工和員工流動	P27
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P28, P100-P105

## 十六、GRI402：勞資關係

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

## 十七、GRI403：職業健康與安全

披露項	內容	報告中位置
403-2	工傷類別，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

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	P28
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	P28, P98-P99

## 十九、GRI405：多元化與機會平等

披露項	內容	報告中位置
405-1	管制機構與員工的多元化	P28

## 二十、GRI406：反歧視

披露項	內容	報告中位置
405-1	歧視事件及採取的糾正行動	P28

## 二十一、GRI407：結社自由與集體談判

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

## 二十二、GRI408：童工

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

## 二十三、GRI409：強迫或強制勞動

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

## 二十四、GRI410：安保實踐

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

## 二十五、GRI411：原住民權利

披露項	內容	報告中位置
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用

## 二十六、GRI412：人權評估

披露項	內容	報告中位置
412-1	接受人權審查或影響評估的運營點	不適用
412-2	人權政策或程式方面的員工培訓	不適用
412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約	P28, P29

## 二十七、GRI413：當地社區

披露項	內容	報告中位置
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	P81-P82
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

## 二十八、GRI414：供應商社會評估

披露項	內容	報告中位置
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	P23-P24
414-2	供應鏈對社會的負面影響及採取的行動	不適用

## 二十九、GRI415：公共政策

披露項	內容	報告中位置
415-1	政治捐獻	不適用

## 三十、GRI416：客戶健康與安全

披露項	內容	報告中位置
416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	P87-P90
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

## 三十一、GRI417：行銷與標識

披露項	內容	報告中位置
417-1	對產品和服務資訊與標識的要求	P31, P89-P90
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

## 三十二、GRI418：客戶隱私

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

## 三十二、GRI419：社會經濟合規

披露項	內容	報告中位置
419-1	違反社會與經濟領域的法律法規	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