

新拾光 新希望

2020 社会责任报告
珠海华润银行股份有限公司





新拾光 新希望

2020 社会责任报告
珠海华润银行股份有限公司

主编

马黎民

副主编

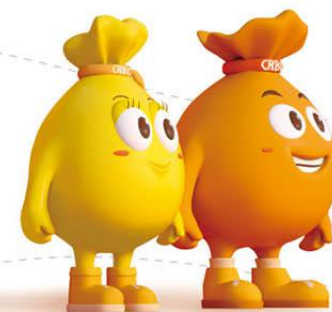
文世良 杨万志

执行主编

林琼芳

联络员

芦 蕾 胡丽珊 韩丽霞 刘晓瑜 刘如英 夏 杭 郭吴华 徐志文
唐一心 陈倩如 刘 晰 高明辉 胡建伟 郭志伦 黄婷宇 凌 琳
刘师蓓 李慧珊 贺新悦 胡 珺 蔡梦思 杨莹莹 于婷婷 严小红
刘海霞 赵 婕 莫金凤 刘 恋 孔 璐



目录



行长致辞 04

关于我们 06

银行概况 06

组织架构 07

战略与文化 08

责任专题

扬帆起航 携手湾区保民生 10

上篇

不负拾光 凝心聚力稳金融 16

务实·让管理更完善 17

品质·让服务更专业 24

协同·让伙伴更精彩 32

下篇

守正前行 融惠实业护生态 40

本源·用心支持实体 41

生态·用行守护自然 48

回馈·用爱共筑家园 51

责任管理 66

责任战略 66

责任治理 67

责任沟通 68

责任荣誉 70

未来展望 72

附录 74

附录一 报告说明 74

附录二 关键绩效 75

附录三 评级报告 76

附录四 指标索引 77

附录五 意见反馈 78



行长致辞

2020年，既是“十三五”规划收官之年，又是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的决胜之年，更是向全面建设社会主义现代化迈进承上启下的关键时间节点。在这不平凡的一年里，面对新冠肺炎疫情带来的前所未有的困难和挑战，华润银行在集团党委坚强领导下，准确判断形势，精心谋划、果断行动，实现高质量健康发展，取得疫情防控和经营发展“双胜利”。

持续加强党建引领 保障经营稳健发展

我行坚决贯彻落实党中央、集团决策部署，坚持全面从严治党，以“强支部、抓融合、促创新、树品牌”为目标，以党建为抓手提升公司整体管理效能与业务经营能力，推动“抗疫情、保目标”等各项任务落实；坚持依法合规经营，持续加强风险管控能力，合理调控资产负债结构，全面提升资本使用效率，完善业务连续性管理体系，有效履行审计监督、评价职责，狠抓整改落实，切实保障全行稳定运行。

强化人力资源管控 提升安全管理能力

我行严格按照中央和集团选人用人的工作要求，完善绩效管理体系，提升选人用人工作水平，强化党建述职评议考核，做好干部人才“选培管用”；围绕“安全、稳定、发展”主题，全面提升EHS管理水平，保证全行安全经营，全年未发生可记录的生产安全、道路交通安全责任事故及火灾案件。

增强战略发展定力 推动科技赋能业务

我行保持“聚焦湾区”战略定力，紧抓时代机遇，发挥区域优势，坚持“抓小不放大”的经营策略，形成金融服务产业、产业助推金融的增长模式，大力发展普惠金融，助推实体经济前行；通过场景构建与科技融入，推进线上线下多维度协同，提升网点智能化水平，完善服务管理体系，持续丰富业务功能，提升流程效率与客户体验。

重视企业形象建设 加强社会责任管理

我行秉持“强品牌、塑文化、履社责、控声誉、精服务”的原则，创新塑造品牌形象，深入推动要素整合，积极开展对外价值输出；持续巩固互助共生的和谐理念，以金融手段助力脱贫攻坚，打赢疫情防控阻击战，积极参与社会公益志愿活动，践行央企责任，传递爱心、为民造福。2020年，我行获得“珠海市先进集体”称号，在《企业社会责任蓝皮书（2020）》公布的社会责任发展指数中，位列城商行序列第1位。



华润银行党委书记、行长 宗少俊

2021年，华润银行迎来了更名十周年。走过夯实基础的十年，站在2,300亿的新起点，我们正迈向新的征程。新时代孕育新希望，新希望激励新奋进。新时代的号角已经吹响，让我们永远用奋斗定义自己，只争朝夕，不负韶华，稳步推动“十四五”战略规划落地实施，全力打造智能化银行，建设一家具有粤港澳大湾区特色的商业银行，共同创造华润银行更美好的未来！

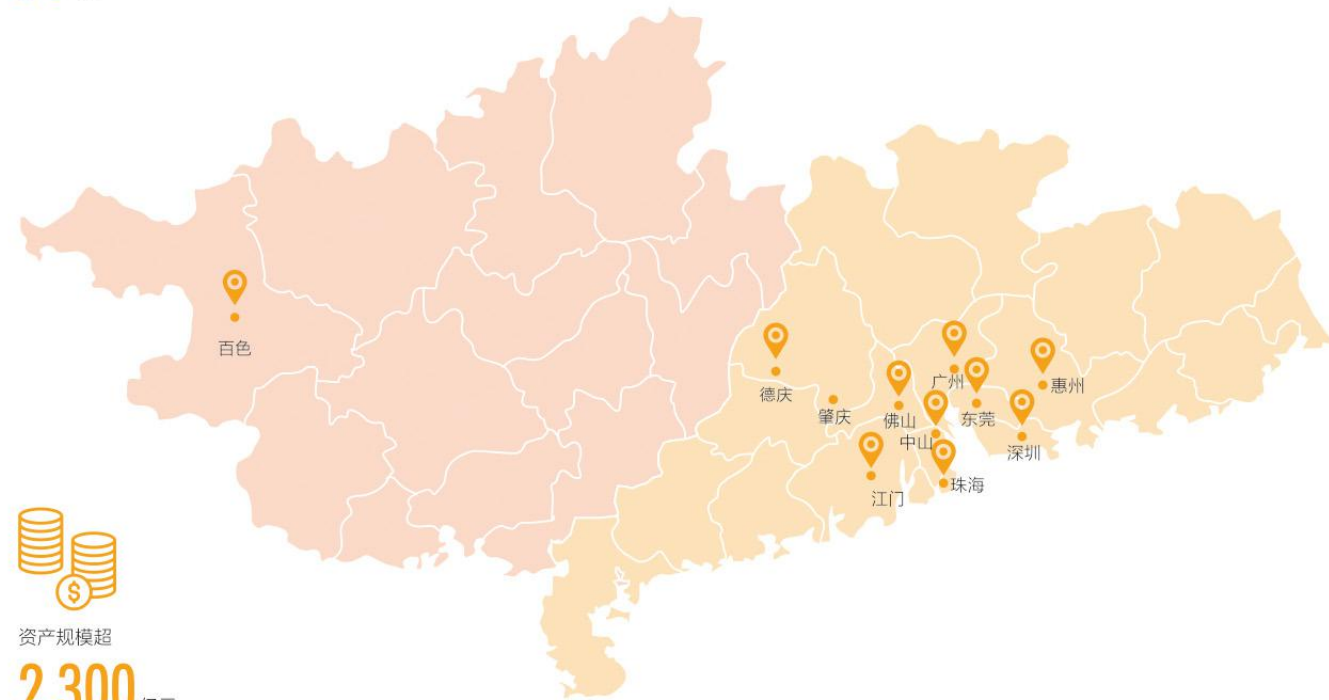
关于我们

银行概况

华润银行成立于1996年12月，是具有一级法人资格的城市商业银行。2010年1月，华润股份有限公司和珠海市政府对珠海市商业银行成功实施战略重组，现注册资本达60.43亿元。华润集团作为华润银行的控股股东，成立于1938年，是国务院国资委直管的国有重点骨干企业，业务涵盖大消费、大健康、能源服务、城市建设与运营以及科技与金融五大领域。2020年位居《财富》世界500强排行榜第79位。

华润集团2020年
位居《财富》世界500强排行榜第

79位



资产规模超

2,300 亿元

9 家分行

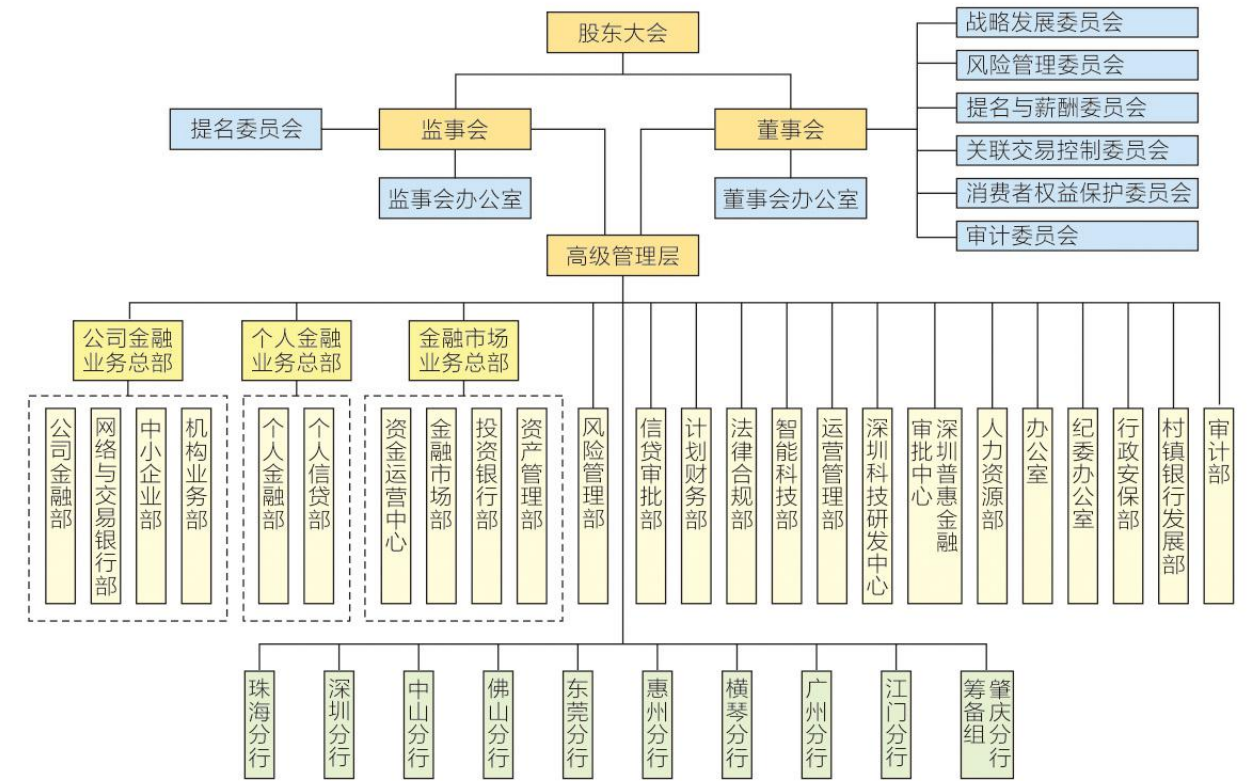
87 家支行

2 家控股
村镇银行

截至2020年末，我行已在珠海、深圳、中山、佛山、东莞、惠州、广州、江门设立9家分行、87家支行，及广东德庆、广西百色2家控股村镇银行，资产规模超2,300亿，发展态势稳健。

依托华润集团强大的产业背景和品牌优势，我行作为一家扎根粤港澳大湾区核心区域的银行，强化机遇意识、主动担当作为，正积极参与湾区建设，专注产融结合、融融结合，形成金融服务产业、产业助推金融的增长模式，探索了“店中店”社区银行和供应链金融发展新方向，积极探索智能化发展路径，为客户提供智慧综合金融服务，致力成为创业者、创新者、创造者的银行。

组织架构



战略与文化

战略概述



充分运用信息科技，打造专业专长能力，通过梳理有价值传统业务实现有效的线上迁移，通过效率的提升与开展跨界思维，与拓展有效的线上化产品相结合，共同为用户创造价值，为股东创造财富，为员工搭建干事创业的平台，打造粤港澳大湾区特色银行。

业务基础

个人业务	公司业务	金融市场业务	网络银行业务
<ul style="list-style-type: none"> 提升消费效用 助力普惠金融 深耕中产客群 做精财富管理 	<ul style="list-style-type: none"> 扩大实业销售 便捷客户运营 深化银政合作 	<ul style="list-style-type: none"> 深化资产经营 	<ul style="list-style-type: none"> 创新线上化产品

客户

<ul style="list-style-type: none"> 产融 小微 财富客户 	<ul style="list-style-type: none"> 战略客户 供应链客户 机构客户 本地主流行业和上市公司客户 小微金融客户 非金融机构 	<ul style="list-style-type: none"> 同业客户 票据客户 投行客户 资管客户 托管客户 	<ul style="list-style-type: none"> 线上客户
--	---	--	--

产品

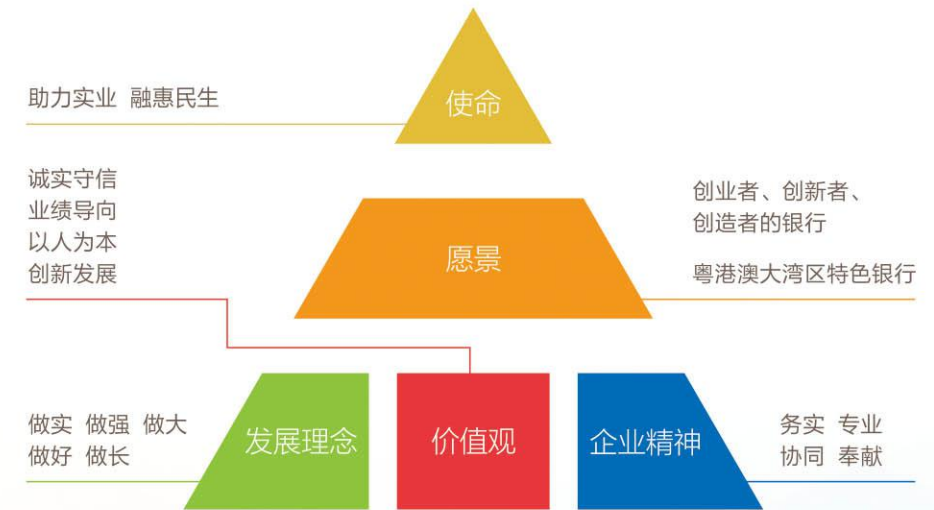
<ul style="list-style-type: none"> 个人经营贷款 消费信贷业务 财富管理业务 个人综合账户 	<ul style="list-style-type: none"> 供应链金融产品线 机构业务产品线 资产流转产品线 小微金融产品线 代理、代收付、监管代理、银企直联 	<ul style="list-style-type: none"> 投行业务 资管业务 托管业务 同业业务 资金业务 票据业务 	<ul style="list-style-type: none"> 线上贷款 线上存款 线上结算 线上平台
--	---	--	--

渠道

网点柜台、ATM、VTM、银行卡、电话银行、网上银行、手机银行、直销银行、微信银行、银企直联、交易直连、协同渠道、外部交易平台等

支持策略

运营服务 ：流程银行、数据管理
风险控制 ：审计管理、内控合规与风险管理系统
财务负责 ：资产负债管理系统、FTP系统、PA/CA系统、定价系统
IT建设 ：运营服务、信息化、线上化项目建设
人力组织 ：架构调整、考核评价、培训宣传
文化建设 ：服务、进取、严谨、审慎、合规



责任专题

扬帆起航 携手湾区保民生

建设粤港澳大湾区是习近平总书记亲自谋划、亲自部署、亲自推动的国家战略，是新时代推动形成全面开放新格局的新举措，是推动“一国两制”事业发展的新实践。我行积极响应国家政策，坚持立足湾区，服务实体经济，支持湾区民生，为粤港澳大湾区的建设贡献金融力量。



服务湾区实体经济



根据《珠海华润银行2020年授信工作指导意见》，我行优先支持粤港澳大湾区重大战略及重点项目，重点支持低碳、循环、生态领域融资需求，将更多的金融资源配置到重点领域和薄弱领域，为湾区先进制造业和战略性新兴产业提供支持，不断提高我行服务实体经济质效，截至2020年末，高技术制造业贷款余额18.94亿元，战略新兴产业贷款余额37.32亿元。

案例

东莞分行助力东莞打造粤港澳大湾区先进制造业中心

东莞分行深度参与东莞建设，以金融手段引导“科技创新成果转化”，加快推动传统制造业向价值链高端跃升，助力东莞构建源头创新体系、技术创新体系、成果转化体系和科技企业培育体系，成为粤港澳大湾区先进制造业中心。截至2020年底，东莞分行的先进制造业企业贷款余额为2.34亿元，其中高端电子信息制造业贷款余额0.6亿元，先进装备制造业贷款余额1.11亿元，先进轻纺制造业贷款余额0.3亿元，新材料制造业贷款余额0.18亿元，生物医疗及高性能医疗器械贷款余额0.15亿元。



案例

政银企专项对接，推进斗门融入湾区建设



2020年1月，我行积极参加由珠海金融工作局、人民银行珠海市中心支行、珠海银保监分局指导，斗门区政府主办、斗门区金融服务中心承办的斗门区政银企专项对接会，与斗门区政府签署战略合作协议，推进斗门区高质量参与粤港澳大湾区建设。截至2020年底，斗门区在我行贷款余额为23.5亿元，其中中小企业贷款余额为5.5亿元；我行在斗门区纳税金额为2,752万元。

服务湾区中小微企业



我行持续加大对中小微和民营企业的支持力度，降低融资成本，完善“敢贷愿贷”机制，提升“能贷会贷”能力。多措并举争取低成本资金，以更优惠的利率向中小微企业发放贷款，扩大涉农、外贸和受疫情影响较严重产业的信贷投放，增强对中小微企业恢复和发展的支持力度；积极利用支小再贷款、转贷款、再贴现、小微债等低成本资金专项额度，给予中小微价格优惠支持，降低中小企融资价格；强化科技赋能，融合大数据、互联网和区块链等技术，开发了自动化审批的小微企业“金销贷”产品，有效满足小微企业“短、频、急”的资金需求。2020年，支持发放专项再贷款5,758笔，发放贷款33.86亿元，支持了1,634家小微企业复工复产；截至2020年底，珠海分行“两增”口径普惠型小微企业贷款新增26.23亿元，再贴现11亿元，新增普惠中小微客户3,002户。



发放专项再贷款
5,758 笔

发放贷款
33.86 亿元

新增普惠中小微客户
3,002 户

案例

解决企业资金需求，切实支持企业生产经营

佛山市某贸易有限公司是调味品龙头企业的经销商，春节期间储备了大批的调味品，因疫情影响两个月没有出货，货品积压、资金周转紧张。由于疫情，公司林总无法筹集资金，大部分银行也关闭或者限制了营业网点，导致其无法补充流动性资金，面临资金断裂风险。最后通过厂家了解到华润银行金销贷，快速办理了纯信用贷款，有效缓解了企业资金压力。由于批发零售行业受疫情影响严重，我行对金销贷合作的品牌企业下游经销商进行了各项征信保护及利率优惠措施，保障了供应链下游生态稳定，获得了合作品牌企业的一致好评：“服务实体，心系小微，相互扶持，共同成长！”

服务湾区民生工程

为落实《粤港澳大湾区发展规划纲要》要求及国家城市化发展战略，我行积极大力支持湾区基础建设和实体经济发展，出台城市更新贷款实施细则，促进粤港澳大湾区支付服务便利化，推动湾区城市功能完善、城市形象提升、城市生活便捷。2020年，惠州分行推动涉及基础设施建设、民生环保领域的获批项目36亿元。

案例

珠海分行助力湾区城市建设



6月，珠海市高新城市建设有限公司“唐家第一工业区更新改造项目”成功获得由我行牵头并代理的银团授信，银团贷款总额24亿元，我行与农行各承贷12亿元，期限10年。唐家一工项目将建成珠海高新区文商旅融合的地标性城市级综合体，完善高新区公共设施，优化产业布局，提升高新区整体形象，让城市发展向前一步，让湾区生活迈向美好。

案例

东莞分行推动移动便民支付工程建设



东莞分行拓展华润万家超市和周边商户，开展移动支付推广，安排各网点工作人员至东莞地区各大华润万家进行驻点宣传，针对该商圈联合广东银联开展相关支付满减活动，通过优惠活动逐步实现示范商圈整体建设，做好广东省移动支付便民工程。

服务湾区跨境金融

我行精准把握大湾区跨境新政，积极创新业务模式，打通跨境融资通道，为大湾区企业筹集境外低成本资金。



案例

创新组合融资模式，拓展跨境资金渠道

我行某大湾区企业客户因业务发展有较大的中长期资金需求，但国内流动资金贷款的期限一般为一年期，且融资成本较高。我行深入了解客户经营背景后，结合大湾区跨境管理新政，根据相关管理法规以及我行业务管理办法，为企业研发推出“中长期外债融资+资金池组合”的融资模式，与澳门国际银行合作，由我行向其出具2年期人民币融资性保函，澳门国际银行发放等值美元资金贷款，解决企业中长期融资需求。

上篇

不负拾光 凝心聚力稳金融



务实 让管理更完善

◎ 股东大会

遵照《公司法》及银行业相关监管指引规定规范运作，保证股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权，保障所有股东享有平等地位，能够充分行使自己的权利。

我行与控股股东在业务、机构、人员、财务、资产等方面完全分开，具有独立完整的业务及自主的经营能力，报告期内不存在控股股东、实际控制人干预我行生产、经营、管理等公司治理的非规范情况。

完善的管理是企业长远发展的基石。我行坚决贯彻落实党中央、集团各项决策部署，坚持“防风险、稳增长、调结构、促转型”的主基调，不断完善公司治理体系，加强全面风险防控能力，保持金融稳定，实现我行高质量健康发展。

| 治理强根基

| 优化治理机制

我行遵守《公司法》《商业银行法》等法律法规，认真落实《商业银行公司治理指引》等规章制度，充分借鉴华润集团完全市场化竞争经验和国际化公司管理优势，按现代化商业银行标准完善公司治理架构和管理模式。



◎ 董事会

在决策程序、授权程序、表决程序等方面严格按照监管机构有关规章制度和我行公司章程办理。董事会积极履行职责，认真审议我行发展的重大事项，恪尽职守，勤勉尽职，不断完善董事会运作机制，强化公司治理，推进机制转换，实行科学决策，促进稳健经营，确保银行遵守法律法规，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托职责。



◎ 监事会

在充分发挥监督制衡作用的同时，主动配合董事会和高级管理层贯彻落实国家金融方针政策，进一步完善公司治理结构。

规范信息披露

及时准确地披露企业信息是履行股东责任、维护投资者关系中不可或缺的重要环节。我行严格按照《商业银行信息披露办法》要求，通过公司网站、指定报刊媒体等相关渠道依法对外发布各类定期报告和临时报告，逐步完善公司信息披露的内容，确保信息披露的及时性、准确性和完整性；在公司董事会办公室备置公司章程、年度报告、股东大会会议决议、董事会决议、对外公告等相关资料，供股东和利益相关者查阅；规范与健全股东关系管理体系，认真对待股东和利益相关者的来信、来电、来访等咨询或建议，确保所有股东和利益相关者享有平等的信息获得机会。

内控防风险

内控体系建设

◎ **抓住制度建设重点，查补制度短板：**截至2020年末，我行有效制度达2,089项。2020年，总行制定制度103份，修订制度151份，废止制度206份，不断完善内控制度体系。

◎ **抓住检查管理重点，加强内控监督：**2020年，我行组织制定总行内部检查计划49项，其中重点检查项目9项，年度检查项目数量比去年增长122%，非现场检查占比达63%，加强了制度和流程执行情况的检查评估，及时发现和纠正内部控制存在问题，同时减弱疫情影响，提高检查效率。

◎ **强化内部审计监督，筑牢风险底线：**我行内部审计充分发挥银行内控和风险管理“第三道防线”作用，切实履行审计监督职责，协助纪检监察落实反腐倡廉建设要求，促进完善本行公司治理，强化内控管理，推动建立完善银行声誉风险、信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险管理机制，关注本行贯彻国家金融及监管政策、公司治理及“三重一大”、村镇银行“三农”经济支持力度、企业文化、EHS管理、全面风险管理及内控机制建立健全等，聚焦绿色信贷、小微金融、新产品新业务发展、阳光采购管控、客户投诉及消费者权益保护等重要社会责任落实环节，加强对附属机构的监督指导，充分发挥审计的监督、评价和增值职能，为我行业务稳健发展保驾护航。

落实“三重一大”

我行梳理修订了“三重一大”决策、党委会及行办会议事规则等制度，明确决策权限、标准和流程。同时形成《权责运行手册》，建立定期检视机制。我行已建成“三重一大”事项基本制度库，把党建工作内嵌到公司治理结构中，落实“双向进入、交叉任职”的领导体制，既满足党建要求，又与现行公司治理决策流程衔接，形成党委会、董事会、监事会、股东大会和行长办公会“四会一层”高效决策的公司治理架构。在完善制度的同时，我行积极配合上线“三重一大”决策和运行监督管理系统，完成公司治理制度、事项清单、议案数据的集中上报。

◎ **抓住授权管理重点，防范越权风险：**我行修订印发《股东大会对董事会授权方案》《董事会对董事长授权方案》《董事会对高级管理层授权方案》三大授权方案，落实好授权和转授权管理，加强日常业务授权检查和内部审计，防止越权行为。

◎ **抓住内控评价重点，提高内控有效性：**我行已建立基于流程梳理的操作风险内控自评估、基于内控管理职能的内控管理自评估与独立内控评价相结合的多维度内控评价机制。2020年，我行内控评价未发现重大、重要缺陷。

全面风险管理

我行坚定不移打好防范化解重大金融风险攻坚战，切实维护金融安全，围绕“防风险、稳增长、调结构、促转型”的经营主基调，完善全面风险管理机制、提升风险管理能力，切实防范地方金融风险，保障我行实现高质量发展。



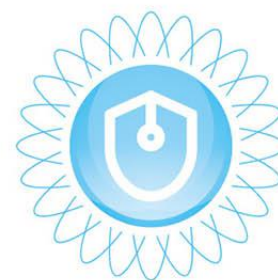
建设全面风险管理体系

我行持续加强全面风险管理体系建设，提升风险管理能力。从制度建设、授权管理、授信结构调整等方面进一步完善信用风险管理体系；调整房地产授信政策与管控机制，做好房地产贷款集中度管理，大幅压降房地产贷款增速，切实防范房地产系统性金融风险；优化研发项目管理流程并在IT条线全面推广实施，开展专项整治工作，提升科技风险防范与管控能力；完善市场风险管理工具和系统，建立及时有效的市场风险分析报告机制，健全市场风险管理；推动管理工具应用，优化操作风险损失事件收集流程，完善银行层级关键风险指标，进一步加强操作风险管理；完成财务管理制度修订，逐步完善预算编制、执行、跟踪及考核评价的闭环管理体系，落实日常财税统计基础工作，防范财务风险。

2020年，我行不良贷款率实现逐年下降，持续优于或持平全国商业银行及城商行同期均值；10项银行层级关键风险指标均在合理区域内，风险指标均在可控范围。

持续深化智能风控实践

我行大力推进风险管理工具建设和大数据应用，陆续推动对公信用风险预警系统、关联交易监管系统、二代征信系统落地及非零售信用风险内部体系咨询项目建设；加大高价值创新产品和大数据风控的支持力度，积极引入各类高价值外部数据，提高数据收集、加工、科学建模、验证和线上化运营能力，初步建立了风险数据集市和全行共享的外部数据源基础，为数字化风控奠定坚实数据基础；搭建互联网贷款管理体系，制定互联网贷款风险管理政策，推动互联网贷款健康有序发展。



合规稳经营

依法纳税

坚持依法纳税，支持财政增长，主动承担社会责任，是我行一贯的理念。2020年，我行持续关注税务风险管理，完善税务制度体系，审视、优化税务管理系统，加强基础管理，积极参与业务涉税事项。全年实际纳税8.06亿元，参评机构纳税信用等级评定均为A级。



反腐倡廉

2020年，我行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，聚焦监督执纪问责，深入开展警示教育，认真落实党风廉政建设责任制，积极推进“大监督”体系建设，营造风清气正的政治生态，持续为我行高质量发展提供政治和纪律保障。

坚持“严”的总基调，持续正风肃纪

我行纪委坚持严的总基调，持续强化追责问责力度，以“零容忍”的态度惩治贪腐；严把问题线索入口关和研判处置关，严格遵循程序要求，依规依纪处置问题线索，确保件件有着落；及时通报案件核查结果，对失实举报的当事人予以澄清和谈话提醒，既要使领导干部心生戒惧，又要保护干部的创业热情与担当；充分运用监督执纪四种形态，让咬耳扯袖、红脸出汗成为大多数，抓早抓小，防微杜渐。

持续开展警示教育，培育清廉文化

我行每季度以身边人和事精心组织以案说纪材料，警示教育党员干部明底线、知敬畏；组织开展纪律教育月活动，要求基层党组织落实“四个一”，巩固教育月学习成果；组织开展“警钟长鸣”警示教育、“清廉金融杯”标语征集等系列活动和“清廉金融”主题党日活动，将清廉文化根植全行员工言行之中；进行廉洁教育下基层活动，到分行讲授《传承红色基因，学会看家本领，提高拒腐防变能力》党课。



重点查处商业贿赂，做好精准“防腐”

结合银行业的特点，重点惩治监管处罚及不良资产背后的违纪行为，紧盯招标采购、关联交易、选人用人、授信业务等重点领域和关键环节，深入查找潜在廉政风险点，针对容易滋生腐败的重点领域和权力运行的关键部位健全风险防控制度，深化源头治理。

签订阳光承诺书，增强反腐倡廉自觉性

在授信业务中实行“阳光承诺”，保障客户利益，增强我行员工的廉洁自律性建设；健全授信业务问责管理办法，及时开展不良资产问责工作，发生一起处理一起，促进我行健康发展。

开展风险点梳理，实施精准防控

认真开展利益输送、设租寻租等四个问题专项整治和“靠企吃企”等三项廉洁风险点梳理，共发现廉洁风险点36个，制订相应防范措施39项，实施精准防控。

案例

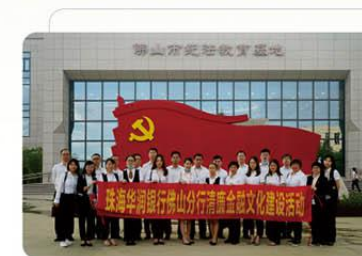
广州分行推动清廉文化建设

6月30日，广州分行召开专题会议，深入贯彻习近平总书记关于“加强金融领域反腐力度”的重要讲话精神，落实“广东银行业保险业清廉金融文化建设活动”精神，成立专门的领导小组及办公室，制定具体的活动方案，推动各条线结合业务中的难点和痛点，切实管控操作风险，严防道德风险，形成守纪律、讲规矩、遵法制、明大德、守公德、严私德的清廉金融文化思想和行为模式，塑造广州分行风清气正、廉洁发展的氛围。

案例

佛山分行开展清廉文化活动

9月17日，佛山分行党支部组织党员赴佛山市纪法教育基地参观学习，接受廉政教育。通过观看宣传视频、参观教育展区、重温入党誓词，进行警示教育，让党员们明白必须时刻提醒自己知敬畏、明底线、重品行、正操守，自觉筑牢拒腐防变的思想防线，干干净净做事、清清白白做人，永葆共产党员的政治本色。



合规经营

强化合规准入审查

根据国资委《关于全面推进法治央企建设的意见》要求，中央企业要着力强化依法合规经营，将法律审核嵌入管理流程，使法律审核成为经营管理的必经环节，确保规章制度、经济合同、重要决策法律审核率达到100%。重要决策未经合法性审查或者经审查不合法的，不得提交决策会议讨论。我行根据国资委上述要求，在银行制度、经济合同及重要决策等三个重要事项方面，均已实现100%的法律审查率。

构建合法合规生态

我行提出“合规从高层做起”、“合规从我做起”、“合规创造价值”、变“要我合规”为“我要合规”、“合规零容忍”五大合规理念；董事会审议合规风险管理情况报告、消费者权益保护报告，“三长”向监管合规述职，定期召开内控合规及案防委员会会议，加强合规履职；全行员工线上签署《华润集团商业行为守则》合规承诺，外部董事、监事及外包人员收阅和学习守则内容；开展“铸匠心 合规助前行”等培训，组织合规知识竞赛及主题活动，推动合规文化建设；开展市场乱象整治“回头看”、扫黑除恶专项斗争摸排等专项整治，扎实落实监管要求，营造良好运营环境。

强化反洗钱工作

我行持续完善反洗钱合规政策制度，加强系统与监测模型建设，优化反洗钱资源配置，推进反洗钱工作向纵深发展。

内控机制

我行梳理最新监管政策，结合行内实际情况，不断完善反洗钱内控制度体系。

系统建设

我行加快了反洗钱系统建设的步伐，完成了反洗钱系统升级及名单系统建设两个项目，在客户身份识别、可疑报告、风险等级、名单监控等方面提升我行洗钱风险防控水平，其中反洗钱系统升级获得我行“党建攻坚”项目评比第一名。

洗钱风险防控

我行认真配合监管机构和公安部门开展地下钱庄、非法买卖外汇等一系列案件的调查，受到相关部门的表扬与感谢5次，并获得珠海年度打击外汇违法犯罪活动先进个人和集体等奖项。

宣传培训

我行克服疫情困难通过线上线下方式组织开展或参加各类反洗钱培训87场次，参训达4,100余人次；对外开展多形式的反洗钱宣传活动，受众达60万人次，营造了良好的反洗钱社会环境。

政策调研

我行2020年撰写各类调研10余篇，其中选送中国互联网金融协会的案例作品入选《2020年度互联网金融反洗钱实践优秀案例》并获刊登，取得初步成果。

案例

开启“润安支行”创建活动

2020年，我行首次启动并推行为期5年的“润安支行”创建活动，由总分行法律合规部、行政安保部、个人金融部、运营管理部对基层支行案件防控及安全生产、运营风险管理、网点服务质量等情况进行联合评审，共评选出2020年度“润安支行”7家，并给予一定物质奖励，提升基层网点安全合规经营意识。

案例

珠海分行大力推动合规管理，实现“零案件”



2020年，珠海分行在经营管理过程中，严格遵守各项法律法规，贯彻落实监管部门工作要求，建立健全了分行合规管理制度。通过层层签订案防责任书、开展案件风险排查、开展员工异常行为排查、家访面谈、飞行检查、落实检查问题整改问责、建立诚信举报机制等方式，促进各项合规经营举措有效落实。同时，珠海分行组织开展了一系列针对全体员工的合规案防培训、教育活动，极大提升了员工的合规从业意识。2020年，珠海分行实现“零案件”。

案例

珠海分行多措并举推动反洗钱工作

2020年，珠海分行加大对于反洗钱工作的管理力度，梳理反洗钱工作的相关流程，下发多份工作指引，明确分行各单位开展反洗钱工作的具体职责。通过开展现场及非现场检查，发现各单位反洗钱工作中存在的问题，及时组织整改，确保分行反洗钱工作的规范性。根据监管机构要求，强化开展客户身份识别工作，完善存量客户数据信息。协助监管机构及其他相关外部机构完成行政调查35次，有效避免洗钱风险的发生。



同时，珠海分行通过线上线下相结合的方式，开展系列反洗钱宣传活动。疫情期间，分行在微信公众号发布多期警示信息，在营业网点播放反洗钱宣传视频，对社会公众进行风险提示，避免掉进洗钱的陷阱，被不法分子利用。积极组织各营业网点开展户外反洗钱宣传活动，走进社区、公司、学校、村庄等，利用宣传展板、宣传手册向社会公众宣传反洗钱基础知识，帮助认清洗钱陷阱，提升反洗钱意识。

品质 让服务更专业

我行以提高服务质量为立行之本，坚持以客户为中心，着力提升服务意识、服务质量和效率，完善消费者保护制度，推动科技赋能业务，致力为客户提供更加优质的金融服务。2020年9月，我行辖内营业网点通过“银行营业网点金融服务认证”。

保障客户权益

完善消保，强化管理机制

我行持续更新消费者权益保护工作制度体系，确保监管要求和消费者权益保护理念贯穿银行内部管理和业务经营全过程。通过修订《珠海华润银行消费者权益保护管理办法》，强化总行各部门消费者权益保护审查职能，在各级监管机构的指导下，从服务销售管理、个人金融信息安全、信息披露等方面，结合全行实际进一步健全我行消费者权益保护相关管理机制。

案例

资费透明，确保消费者知情权

我行所有个人金融业务收费均严格按照监管要求和政府指导价执行。制定详细的服务价格目录《珠海华润银行服务定价收费表》，在各营业网点的醒目位置提供相关服务价格目录及说明手册，并在我行官方网站首页上公示了《珠海华润银行服务定价收费表》；客户在我行办理个人金融业务时，也会提前被告知相关服务价格。同时，我行根据市场情况调整服务收费价格时，收费的调整和信息披露严格按照我行审批制度授权审批，切实维护消费者权益。

案例

IT灾备，保障客户数据安全

2020年，我行开展各类业务连续性应急演练60余次，涉及支撑主要业务种类的全部应用系统，其中完成25个信息系统异地真实切换演练，覆盖本行全部重要业务系统，备份中心接替生产运行达24小时以上。此外，本行还特别重视生产数据有效性保障，年度实现生产数据恢复有效性验证覆盖除报表类全部生产数据，对于重要系统数据实现了每季度进行一次有效性验证。通过各类业务连续性应急演练和数据有效性验证，为客户服务和数据完整安全提供了高等级保护。

规范营销，严禁虚假宣传

我行制定《珠海华润银行金融营销宣传行为管理办法》《珠海华润银行财富管理专区管理办法》《珠海华润银行个人理财及代销产品销售检查操作指引》，规范本行金融营销宣传行为，向投资者充分披露信息和揭示风险，严禁虚假或者引人误解的宣传，不以损害公平竞争的方式开展营销宣传，定期对一线员工的销售行为进行合规检查，并对违规行为作出相应处罚和督导整改。



加强培训，堵截电信诈骗

为提升员工消费者权益保护意识及水平，我行积极开展消费者权益保护新政解读、个人金融信息保护、网点服务、投诉处理技巧等消费者权益保护专题培训；注重加强柜面人员业务培训，提高柜面人员对电信诈骗识别的敏感度，强化识别诈骗技能，对转账汇款存在可疑情况时，及时提醒客户以防受骗。2020年，共开展常规消费者权益保护专题培训3场，参训人员超500人，课后培训测试均已达标。

案例

白蕉支行成功堵截一起电信诈骗案件

近年来，电信诈骗等网络犯罪发案率居高不下，我行不断提升员工对电信诈骗的敏感度，保障客户财产安全。5月28日，珠海分行白蕉支行员工成功堵截一起电信诈骗案件，为80岁客户挽回经济损失1,200元。

当天中午，一名80岁客户来到白蕉支行办理汇款业务，厅堂经理敏锐观察到老人家神色着急，且收款方为他省账号，马上向客户询问具体情况，经了解得知，当天客户接到电话，被告知平时购买的保健品为假冒伪劣产品，销售公司已被公安机关查封，有7000亿的款项需退还给受骗者，其中有16.5万元将退至客户，但由于退款金额较大，需当天先支付退款手续费1,200元。



根据客户描述，厅堂经理判断这是一起电信诈骗，与支行零售行长共同稳定客户情绪，劝阻客户汇款，同时告知客户这是电信诈骗并建议客户报警，客户当即拨打110报警处理。次日支行致电客户，提醒老人家务必保管好银行账户和密码，如有必要可进行换卡处理。

我行员工反应迅速，准确识别客户异常情况，成功堵截此次电信诈骗，通过实际行动保障客户的资金安全，赢得客户的肯定和信任。

| 宣传教育，普及金融知识



我行积极贯彻落实《珠海华润银行金融知识宣传教育工作管理办法》，多渠道、多层面、多方位推进金融知识宣传工作。营业网点内设置金融知识宣传专区，开展“3·15金融知识宣传”等宣传活动，通过微信公众号等新媒体渠道普及金融网络安全知识，发布《谨防针对老年人诈骗》《提高警惕谨防通过疫情诈骗》等宣传教育文章，引导市民保护个人金融信息安全，防范网络及电信诈骗、依法维护自身权益，保障个人财产和信息安全，共创和谐金融环境。

2020年，我行举办线上线下基金培训和投资报告策略会62场，参与人数近万人；开展金融知识宣传活动超200场，发放宣传手册约4,000本，现场活动受众超2万人次，线上宣传受众超20万人次，多次获得监管机构颁发奖项。

案例

惠州分行开展金融知识进农村活动

5月27日，惠州分行党员志愿者走进惠州市龙门县陈村，开展金融知识进农村活动，为该村群众普及金融知识，现场向群众宣传安全用卡、防范电信诈骗、反洗钱、反假人民币、个人征信和金融消费者权益保护等金融知识，切实提高公众的金融风险防范意识和自我保护能力，积极践行企业社会责任。

珠海分行开展反假货币宣传活动

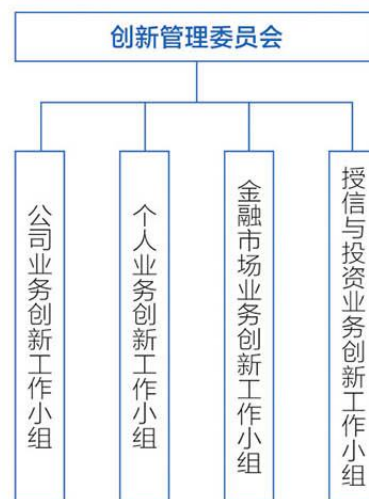
珠海分行组织开展反假货币户外宣传活动，制作宣传横幅、宣传展架、宣传手册等，各区域派支行现金专员通过走进街道、社区等开展反假宣传活动，通过现场解答答疑、派发宣传单张等形式，让群众认识到假币危害性以及防范措施。8月、9月，珠海分行斗门、金湾一级支行在红旗广场、斗门步行街等地举办4场反假货币宣传活动，参与群众达400余人次。9月24日，由珠海华润银行牵头，会同珠海农行、珠海中行、交通银行、广发银行、平安银行、招商银行、中信银行等8家商业银行在客流量较大的大型商业区——华润万家南屏超市广场处开展反假货币宣传活动，活动现场接待市民群众500人次，派发现金业务宣传单张1,200余份。2020年，珠海分行共举办反假货币宣传活动34场次。



| 创新驱动发展

| 完善创新机制

我行设立创新管理委员会，下设公司业务创新工作小组、个人业务创新工作小组、金融市场业务创新工作小组、授信与投资业务创新工作小组，明确各条线职责，提高决策效率。同时，制定《珠海华润银行业务创新管理办法》《珠海华润银行公司业务创新管理办法》《珠海华润银行金融市场业务创新管理办法》《珠海华润银行个人业务创新管理办法》等制度，构建符合我行发展战略导向的高效创新管理体系，调动全行员工创新积极性，培育创新文化。



| 打造智慧银行

我行依托金融科技，落实“小银行大网络”业务战略，丰富渠道类型和持续拓展嵌入式场景，由传统网点向智能网点转型，完成个人网银，企业网银，以及移动端手机银行、微信银行、“润E企”、小程序等线上化对客服务渠道建设；推进传统产品线上化，并基于互联网金融特性，积极探索和开发润钱包、金销贷、数据贷、平台贷、智能投顾等线上化创新产品；创新推出智能网点和智能客服，将大量非现金业务转移到VTM等自助机具上，新建厅堂管理系统、柜内清、柜外清、多媒体排队叫号等系统，融合人脸识别技术，利用大数据系统自动匹配客户数据资源，实现作业与服务的线上化、集中化、智能化，提升服务效率和客户体验。2020年，新增“润E企”企业客户76户，新注册“润E企”用户143户。

案例

个贷线上预审批进件模式

6月19日，我行个贷线上预审批进件模式上线，通过人脸识别、OCR识别（联网检测）、手机实名认证等技术上的创新，实现客户通过手机银行直接完成身份识别、征信授信、预审批额度和信用贷贷款申请的全部流程，标志着我行个人信贷业务由传统线下服务向线上发展的转变。截至2020年12月底，累计发起业务8,476户，累计申请金额11.58亿元，累计放款7.51亿元；通过企业网银投放“ERP数据贷”2,334.37万元，“E润通”5,416.65万。

完善服务体系

强化服务管理



我行由总到分设置服务管理办公室，按季度召开总分行服务评审会，针对客户声音及服务调研中集中出现、影响客户体验的痛点问题进行跨条线、跨部门、总分行间的沟通讨论，明确整改措施、牵头整改部门及整改期限；根据国家及行业服务标准制定全渠道服务标准、服务评价方式及评价结果应用，全面提升我行全渠道服务质量水平。

案例

东莞分行加强客户服务管理

2020年，东莞分行设置服务管理办公室，制定《珠海华润银行东莞分行网点服务质量考核评优实施细则》，对一线员工开展服务质量提升培训，提升员工投诉处理的应急能力以及客户情绪安抚技巧，增强员工提升客户满意度的主动性，同时客户可通过扫码的方式对厅堂服务人员进行评价，可反映出厅堂工作人员的亮点和问题，10月、11月东莞分行围绕服务管理工作分别召开两次服务办会议，推动服务质量不断提升。

案例

润钱包业务销户投诉处理

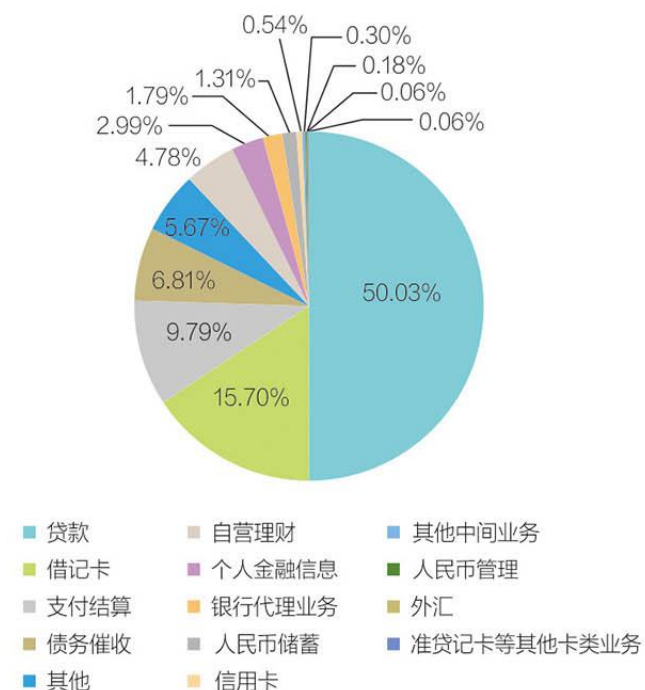
2020年2季度，我行接到客户关于润钱包业务销户相关投诉。依据当时的销户流程，客户需将身份证信息通过邮件形式发送至指定邮箱，我行工作人员核实客户信息后为客户办理销户，客户要求直接为其销户。为提升客户体验，我行升级服务，在IOS及安卓端更新版本，并弹窗提示客户升级APP，升级后客户可通过线上自助销户。

优化投诉处理

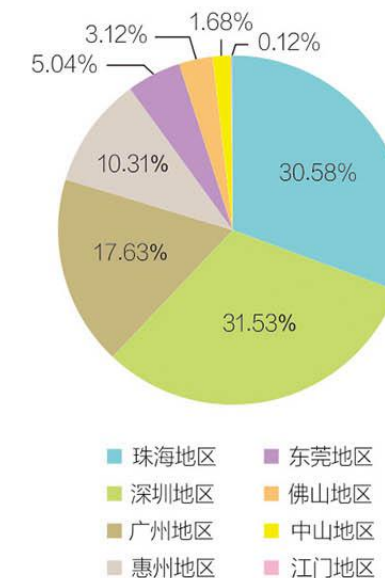
我行制定《珠海华润银行投诉管理办法》，明确投诉工单系统登记要求、处理流程、统计分析、档案管理、信息披露等要求，规范内部沟通协调、信息共享、协同处理的投诉处理工作机制，并按照《关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知》要求对投诉数据进行分类统计，实现投诉渠道全覆盖、投诉受理及处理信息及时处理更新，投诉事件信息全程留底，妥善处理客户投诉，提高投诉处理时效。2020年，我行受理客户总投诉为834笔。

指标	2020年
受理客户总投诉量	834笔
投诉处理结单率	100%
投诉处理24小时响应率	100%
投诉处理满意度	88.34%

◎ 2020年全行投诉业务分类占比



◎ 2020年全行投诉量地区分布



提升客户体验

客户关系管理

我行积极打造线上化客户关系管理工具，整合内部业务数据、产品信息，外部工商、舆情信息，为每位客户生成360° 专属档案，实现对客户的全方位管理和服务，提升客户满意度。

倾听客户声音

我行通过电话语音、在线文本、神秘访客及线上问卷调研等多种方式开展客户满意度调研，从系统应用、服务时效、服务品质多维度了解客户体验，收集客户意见与建议，并定期对调研数据进行统计、分析，有效推动系统功能完善、业务流程优化、服务能力提升。

加强社区服务

我行扎根社区、服务社区，进行社区银行布局，对客交易通过自助设备完成，为社区居民提供便捷服务和标准化产品，以满足经营区域内居民开户、理财等金融服务需求。社区网点营业时间除春节外全年无休，为客户提供延时、错峰服务，力求缩短金融的“最后一公里”。

提供增值服务

我行举办各类客户活动，深化活动服务，全面打造特色增值服务体系。邀请专家进行产品路演、权益市场策略分析等，帮助客户了解当前宏观经济形势和未来资本市场方向；开展“暖冬”系列客户沙龙活动，邀请存量客户或潜力客户参加，为客户提供多样服务。

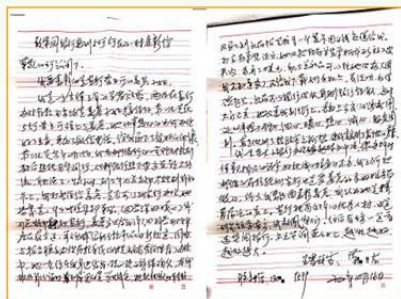
案例

细节做起，贴心服务

10月16日，一名年长客户首次到我行办理业务，惠州分行营业部理财经理姜茗热情耐心接待，主动送给客户卡包安全保管银行卡等证件，办理完业务后，将客户送到公交车站并告知客户公交线路图，客户表示“姜茗服务周到，真正做到了想顾客之所想，使我享受到了真诚的尊重”。



姜茗服务宣言：
微笑在脸上，服务在心上。



案例

广州分行开展“黑天鹅下的资产配置”主题微沙龙活动

疫情时期，为了更好稳定客户资金，塑造存款配置观念，4月19日，广州分行财富部组织了以“黑天鹅下的资产配置”为主题的微沙龙分享活动，活动邀请了拥有20多年金融从业经验，专业的高级理财顾问为70多名客户开展资产配置线上微沙龙活动。理财顾问通过“语音+图文”的直播形式，从疫情对全球经济的影响、一季度中国GDP增长情况、中小企业的经营风险几方面入手，逐步切入到如何做好资产配置，以更好地抵御个人财富管理风险。通过专业理财顾问的黑天鹅事件分析和资产配置理念分享，让客户意识到未来通胀形式的严峻性和提前做好资产配置以及锁定长期高收益存款产品的重要性，进一步加强了我行理财经理和客户的粘性，赢得客户的一致好评和认可。

中山分行开展“欢度六一”客户回馈活动

儿童节来临之际，中山分行各网点开展了“欢度六一”客户回馈活动。通过“亲子大富翁游戏”“亲子DIY曲奇饼”“亲子DIY风筝”等形式多样的活动，锻炼了孩子的财商能力，也增进了亲子关系，获得了客户的好评。



惠州分行开展“暖冬”系列客户沙龙活动

12月，惠州分行开展“暖冬”系列客户沙龙活动，活动主题包括“五行能量与健康养生”“关注健康、冬季养生”“润泽湾区，私享财富”“感恩有你，饺子传情”“手工趣味烘焙DIY”“口红DIY”“唇膏DIY”“花艺DIY”“浓情咖啡拉花DIY”等，内容贴近客户生活，形式丰富多彩，获得客户的高度认可和肯定。



佛山分行开展多场“华润银行之夜”客户回馈活动

为更好回馈客户，进一步加深与客户的沟通交流，12月，佛山分行开展多场“华润银行之夜”客户回馈活动。独家冠名的亲子互动魔术科学秀“胡子教授-火星科幻秀”、大型魔术秀“惊天魔盗团II”、《天空之城——流行钢琴动漫作品专场音乐会》等，加深了我行与客户的情谊，也让现场更多公众加深了对我们的了解。



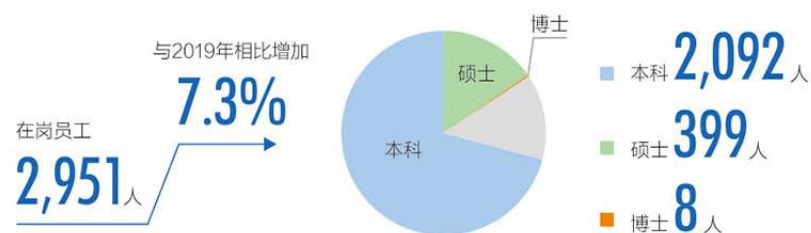
协同

让伙伴更精彩

我行严格按照中央和集团选人用人的工作要求，提升选人用人工作水平，打造一支专业队伍，建立行业战略共享机制及平台，开展全方位合作与交流，实现价值共享、合作共赢。

员工发展

2020年，我行在岗员工2,951人，与2019年相比增加7.3%；本科及以上学历人数为2,499人，占比84.6%，其中本科2,092人，硕士399人，博士8人。全行45岁及以下员工1,907人，占比64.6%。男女员工比例为0.85:1。



员工权益保护

基本权益

我行坚决执行国家劳动法律法规，严格落实银行监管机构规定，制定休假、工伤、劳动合同及计划生育等管理制度，加强内部工作检查与监督，保护职工基本权益：坚持公平、公正、公开的雇佣原则，反对任何形式的就业歧视，严禁使用童工和强制劳动；强化民主管理，搭建员工心声平台，为员工申请诉求提供通道，召开全行第一届第二次职工代表大会，对涉及员工切身利益的事项进行民主表决；保障员工隐私，凡涉及员工隐私信息均需签订保密协议，并制定严格的信息提取审批制度；积极实施本地化用工政策，有效带动社会就业，助推地方发展。

2020年，全行劳动合同及时签订率达100%；全行新招聘人员461人，珠海地区新增就业人数达114人。

保障就业

为响应中央和集团号召，切实履行好央企稳就业、惠民生等社会责任，我行坚持不主动减人、年度用人需求不下降的原则，社会招聘重点关注金融科技、IT、交易员、数据分析等关键岗位；主动扩大校园招聘录用规模，加大校招力度，促进学生就业，各项稳就业举措确保全行员工人数正增长，实力彰显央企担当。2020年，共引进应届毕业生124名，人数创近年新高；积极布局粤港澳大湾区，江门、肇庆两家新设机构计划新增80人。

引进应届毕业生
124名

2020年度员工福利投入



薪酬福利

我行高度重视员工薪酬福利保障。严格遵守并实行最低工资保障制度，保证所有在职员工工资水平均不低于当地社平工资最低值；建立超时工作补休或补贴的加班机制，向夜班值班同事发放值班津贴；为所有在岗员工缴纳社会保险、公积金及企业年金，购买补充商业保险和员工家属险，提升员工福利体验；每季度向各部门核发团建福利费，通过团建活动增强部门凝聚力，提高员工工作积极性；组织员工年度体检，开展健康知识讲座，积极保障员工职业健康。

2020年，我行在岗员工社会保险、补充商业保险、公积金缴纳覆盖率均达100%，体检覆盖率达100%。

安全生产

我行围绕“安全、稳定、发展”主题，全面提升EHS管理水平，健全安全生产管理体系和应急管理机制，开展安全教育与培训，全年未发生可记录的生产安全及火灾案件。2020年，我行安全生产投入资金1,208.711万元，安全应急演练次数224次，安全培训人次8,175人次，安全培训覆盖率100%。



促进员工成长

开展党建培训

我行持续巩固和深化不忘初心牢记使命主题教育成果，强化党员学习教育，加强基层党组织建设，贯彻落实党建引领、政治立企。2020年，我行积极组织开展十九届四中、五中全会轮训，组织中高级经理人参加党史、新中国史“每周一课”栏目等系列在线专题学习，学时超过700小时；在我行中基层后备班等银行各级经理人的梯队建设过程中，举办书记讲堂，聘请内外部专家上党课，持续不断强化党性教育；组织我行基层党组织书记及专兼职党务工作人员，参加集团聚焦不同主题举办的“强基赋能”专题培训、“党建信息化赋能”系列培训、“提质增效”专题培训；通过“直播学习+在线自学+分享沙龙+主题任务+主题测试”多维度的学习形式，系统完成12门课、36学时的党建知识学习，进一步拓展党建学习形式。



开展专业培训

我行重视每一位在职员工的成长与发展。紧扣公司发展战略，从抓重点、抓结果、抓岗位三个层面切入，构建人才培养体系，持续推动企业人才培养工作；注重基层员工培养，推动多样化培训形式落地，强化分行员工在供应链金融、投行、风险管理、运营、产品、内控合规、优质服务等重点领域的专业培训；助力珠海分行推出新任职经理人培育项目，启动校招新员工“启航计划”培养项目，推动分行优秀年轻经理人队伍建设和新员工成长。疫情期间，有力支持珠海分行面向分行不同层级、岗位人员，重点推出“知识线上约”“线上强技能”主题线上培训项目，共推出线上课程79门、共80课时，参训人次近1万人次，为“停课不停学”在分行中推广作出表率。

2020年，全行各单位培训总场次超过1,400次，总时长超过1,600小时，培训参与近56,000人次。在疫情之下，停课不停学，助力我行复工复产，大力推动了全行业务的快速发展。

培训总场次超过

1,400次

总时长超过

1,600小时

培训参与近

56,000人次

- > **一抓重点**，积极推动数字化银行转型，组织开展数智化银行系列培训；
- > **二抓结果**，培训紧贴业务与一线，深入推动业务发展；
- > **三抓岗位**，强化关键岗位绩效赋能，提升基层员工工作效能，有体系地推进专业人才培养。



开展“十四五”战略高层培训研讨会

2020年，为传达落实集团高层培训会议成果及要求，科学谋划华润银行“十四五”战略蓝图及探讨“十四五”业务重塑，我行快速响应，经过高效、专业准备，采用行动学习的方式，通过深入讨论和不断碰撞，从战略和战术层面不断厘清我行“十四五”的发展，凝聚共识，通过同步行动学习研讨，展现自我革新、自我超越的勇气和魄力，进一步加强全行的组织力和执行力。

人才队伍建设

我行搭建领导力培训体系，针对不同层级经理人，精心设计相应领导力发展梯队，持续培养一批高度认同华润企业文化和价值观、胜任未来业务挑战、引领业务持续健康发展、符合我行战略部署需要、且凸显新作风、新格局、新思维、新业绩的未来管理者，同时也是支持银行未来数智化转型的变革领导者。

在线产生超

6,000张卡片

围绕32款银行产品产生

124个短视频

- 拾 光华润
- 百 书共拆
- 千 人千面
- 万 人共创

创新学习模式

我行创新人才梯队培养，针对习总书记提出的年轻干部7种能力提升，积极策划“知行·时习之”专栏，基于知行AI微平台，在华润集团率先创新采用在线训练营的方式，推出涵盖微课、微测评、微清单、微作业、微反馈等经典的内容，致力于将7种能力转变成学员每一天的微行为与微习惯。



创新新员工培养，以AI为基因再出发。基于营员画像的“千人千面”，针对营员们实现完全个性化赋能匹配；通过“万人共创”微行动学习大赛，打开智能开放新局面，利用国内首创在线行动学习画布，与团队一次共创，在线产生超6000卡片，围绕32款银行产品产生124个短视频；与客户二次共创，3天获超万名客户在线反馈。走进“拾光华润、百书共拆，千人千面，万人共创”场景赋能，助力营员们与华润共同成长。



创新全员数字化转型，在全行逐步完善推出“百岗千题”在线微行动学习系列培训项目，让“百岗千题”走入各级人才梯队（如“90班”“润行”班等）；走入新员工（训练营）中；走入业务条线，真正助力赋能解决团队和个人遇到的管理和业务问题。

◎ 畅通职业化通道

我行进一步健全和完善激励机制，明确职级管理标准和透明度，形成管理序列和专业序列双通道的发展格局。明确专业序列的晋降级机制，明确准入条件和评价标准，各专业序列管理部门根据规定制定符合各条线应用的管理办法，并作为专业序列评级依据，规范员工专业序列发展通道。



| 加强员工关爱

我行注重对员工工作生活的关怀，通过调研和访谈了解员工心理健康状态，引入员工心理援助（EAP）项目，为员工提供专业的理论培训和一对一心理咨询；慰问、救济家庭困难的员工，送去企业的关爱和温暖，打造有温度的雇主形象；关注残障职工的工作生活，为残疾职工申报岗位补贴，并为工作地与家庭距离远的残疾职工及时调整到适合岗位，增强员工归属感、幸福感。



案例

深圳分行开展员工关怀

深圳分行提倡人文关怀，通过开展员工心理援助项目，组织“亲子关系”“压力管理”“性格分析”等心理健康讲座，加强对员工心理健康的关注和投入，帮助员工做好自我管理、自我调适、缓解压力等心理疏导；创建工会“您行动”活动品牌，组织形式多样的员工关爱活动，成立工会健身、篮球、足球等俱乐部，开展多元化文体活动，丰富员工8小时之外生活，营造家文化。

| 交流合作

| 战略合作机制

我行贯彻落实业务发展战略，完成《珠海华润银行总行公司战略客户管理办法》修订，明确总行公司战略客户管理的评定标准、评定流程等基本工作规范；积极落实战略客户“绿色通道”审批，优先加急审批，保证效率；建立高层走访及跟踪服务机制，充分了解客户需求，解决客户融资问题、助力客户产业升级。2020年，我行评定总行战略客户26户。



| 加强银政合作

我行高度重视与政府之间的合作，先后与湾区内省市区各级政府和职能部门开展交流，充分借助集团产业优势，全面联动深入与各地政府的合作，不断探索银政企业务合作新模式。加强与机构对口部门系统对接，健全信息化系统平台，提高我行的机构业务信息化服务水平与效率。服务政府采购订单融资业务，举办投融资对接活动，积极解决中小微“融资难”“融资贵”等问题。

案例

与珠海市社会保险基金管理中心签署战略合作协议

10月12日，我行与珠海市社会保险基金管理中心签署业务战略合作协议。珠海市社会保险基金管理中心将在华润银行珠海分行设立的珠海市首个“社保专窗”正式对外提供社保服务，市民不仅可在专窗办理所有社保窗口业务，还可在分行设置



的社保自助机上自助办理36项高频社保业务，真正实现群众在银行网点即可就近查询、打印、办理所有社保业务，在打通社保服务“最后一公里”上迈出了重要一步。

促进公平竞争

反不正当竞争

我行遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律和商业道德。合同、协议签订公平、自愿，不设立“霸王条款”；业务营销宣传真实、诚信，不欺骗、误导消费者；履行保密义务，为客户保密；签订阳光服务承诺，不收取客户任何好处。

尊重和保护知识产权

为贯彻落实华润集团知识产权战略规划要求，我行修订发布《珠海华润银行知识产权管理办法》，明确规范华润银行知识产权管理职能及具体要求，持续对日常业务中涉知识产权维权及侵权处理事项给予法律支持，对各类涉及银行业务操作流程、营销方案、客户名单事项等内容纳入保密义务条款，加强对知识产权侵权的风险防控等。2020年，我行新增申请注册商标16项、网络域名续期3项，新增完成著作权登记2项；截至年末，我行已注册商标16项、网络域名9项，登记著作权4项。

践行责任供应

健全采购管理制度

我行严格遵守招标采购法律法规，坚持“公开、公平、公正和诚实守信”的原则，制定《珠海华润银行采购管理办法》《珠海华润银行供应商管理办法》等制度文件，提高采购管理规范化水平，依法合规实施项目采购工作。

持续加强供应商管理

我行不断加强供应商管理，推进阳光采购和绿色采购，建设负责任的供应链。招标项目的招标文件不设置地域限制等排他性条款以排斥或歧视性对待潜在投标人，限制正当竞争；邀请招标、非招项目的采购优先邀请符合项目要求的库内供应商参与；制定阳光宣言、供应商无犯罪声明函内容等，在采购招标文件中明确“被信用中国网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人及其它严重违法失信行为记录名单”的供应商不能参与我行的招标采购活动；根据不同采购项目类型，要求供应商具备ISO9001质量体系认证，设备类采购充分考虑能耗，包括电能、噪音等指标、工程材料采购提倡选用绿色建材，健全绿色采购评审、履约等环节。

2020年，我行审查供应商

300家

开展供应商社会责任培训

161次

提升信息化采购管理水平

我行建成采购管理信息系统，实现采购全流程线上化，用电子标书替代纸质标书，在提升采购效率的同时做好环境保护，充分发挥智能科技在责任采购方面的关键作用。

强化媒体合作

塑造形象，开展对外价值输出

2020年，我行围绕“提升大湾区品牌影响力”，深入推进“6+1”品牌影响力提升计划，进一步加强形象、产品、促销、渠道、服务和回馈六大驱动力建设，配合一体化整合传播，联动全行力量推进各项工作，共同促进湾区品牌影响力提升。

案例

举办“卡通形象发布会暨更名十周年系列营销活动启动会”

在迎来更名“珠海华润银行”十周年之际，我行策划设计了“润小智”“润小美”卡通形象组合，并举办“卡通形象发布会暨更名十周年系列营销活动启动会”。通过卡通形象展现我行亲切、活力的形象，积极、创新的态度，传递我行向智能化迈进的定位和特色的人性化服务。同期，推出包括专享理财、1折买基金等“十重好礼”，重点推介多款拳头创新业务，展示出我行围绕打造湾区特色银行，积极探索智能化银行之路，与伙伴们一起开启奋斗新征程的决心和信心。



润小智

姓名：润小智
昵称：天天
性别：男
口号：助你天天向上
特质：专业 活力 智能化



润小美

姓名：润小美
昵称：多多
性别：女
口号：愿你美好多多
特质：周到 贴心 人性化



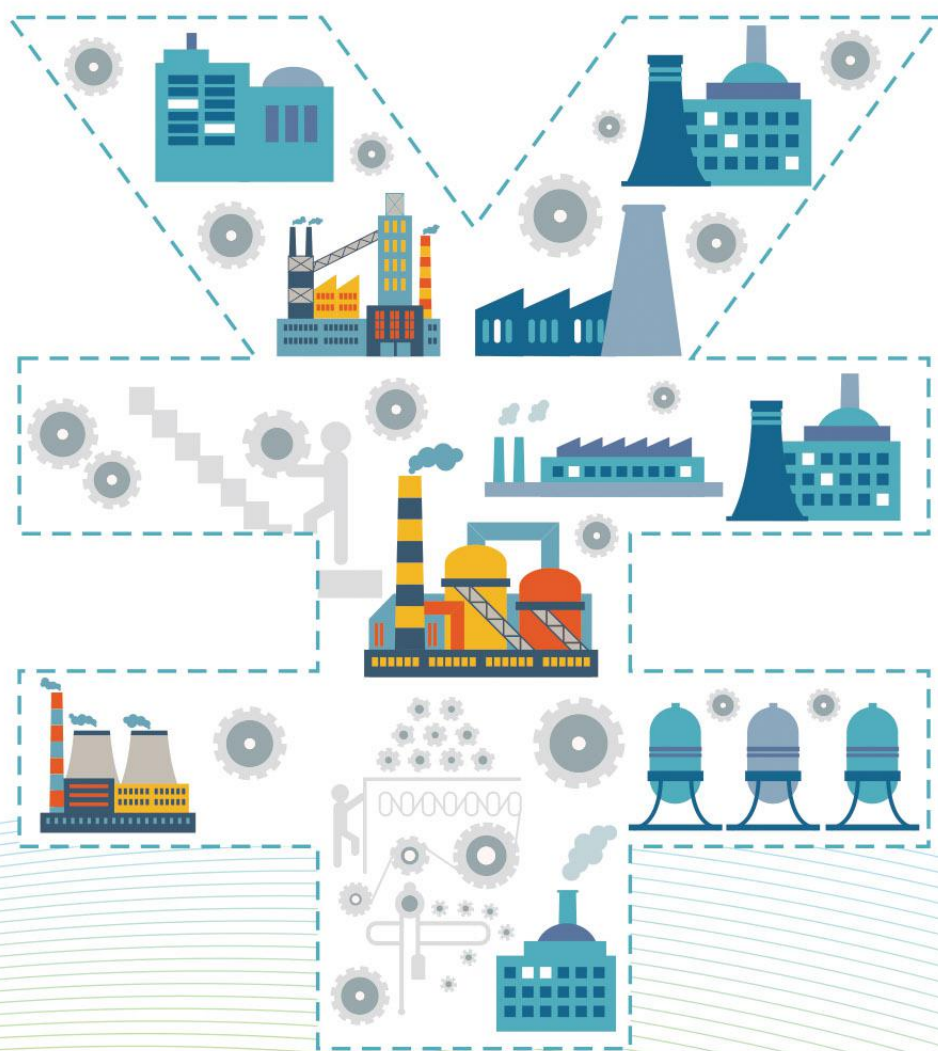
媒体宣传，传播企业正能量

我行持续维护良好媒体关系，联合报纸刊物、新闻网站等多元媒体，积极就抗击疫情、创新金融服务、五星级社会责任报告、普惠金融等重点事件进行正向传播。截至2020年末，在人民网、新华网、腾讯网、凤凰网、强国论坛、中国银行保险报、南方都市报、珠海特区报、深圳特区报、广东银行业通讯、南方金融等全国性或辖内各分行属地主流媒体发表稿件逾200篇次，塑造了良好企业形象，扩大了本行影响力，提升公众熟悉度与好感度。



下篇

守正前行 融惠实业护生态



本源 用心支持实体

习近平总书记说，“不论经济发展到什么时候，实体经济都是我国经济发展、在国际经济竞争中赢得主动的根基。”华润银行始终坚守金融本源，坚定贯彻落实党中央“六稳”“六保”政策精神，把服务实体经济作为落脚点和出发点，不断强化服务实体经济、践行普惠金融、切实保障民生，全方位强化金融支持，助力生态环保，为企业发展注入“强心剂”。

践行普惠金融

支持小微发展

我行认真履行央企责任担当，进一步加大实体经济扶植力度，积极支持普惠信用贷款及货币政策工具落地，切实落实关于延期还本付息和政策红利让利等相关政策。提高普惠小微信用贷款的投放力度，帮助小微市场主体，促进市场基本稳定。

落实政策

积极完成“两增两控”

截至2020年12月底，我行符合“两增两控”的普惠型小微企业贷款余额338.84亿元，较年初增长97.22亿元，高于全行各项贷款较年初增幅19.43%；普惠型小微企业贷款不良率2.47%，未超过全行各项贷款不良率3个百分点；普惠型小微企业贷款发放利率7.39%，较年初下降140个BP。

坚持“三个不低于”

截至2020年12月底，我行符合“三个不低于”口径的小微企业贷款余额464.60亿元，较年初增加71.44亿元；小微企业贷款户数48,571户，较年初增长14,607户，申贷率87.88%，较年初上升2.04个百分点。

实行利率优惠政策

我行积极加大小微企业信用贷款支持力度。珠海分行个人信贷部共对48户小微企业主和个体工商户推出利率优惠政策，原利贷款率由15.5%下调至14.5%，切实帮扶中小微企业渡过难关。

案例

珠海分行积极配合政府，推进实施各项贴息政策

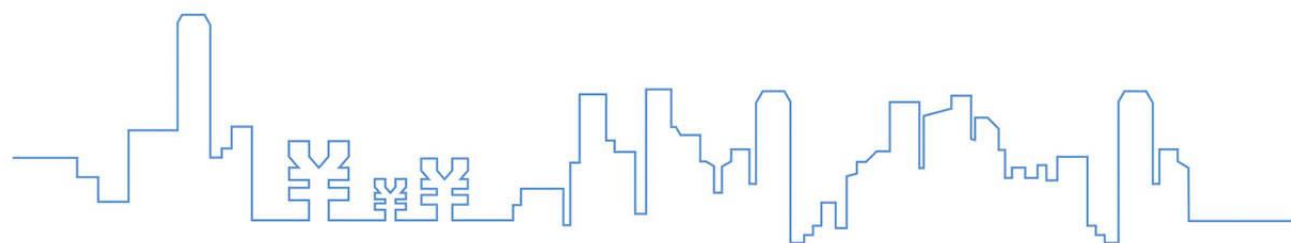
贷款金额合计

2.38 亿元

为66家中小微企业节约

507.5 万元

珠海分行切实做好中小微企业客户服务，在珠海“四位一体”融资平台中请备案贴息贷款63笔，贷款金额合计2.38亿元；在香港区金融服务中心申请贴息贷款33笔，贷款金额合计0.82亿元，将为66家中小微企业节约507.5万元融资费用，有效缓解融资难、融资贵问题。同时利用微信公众号、朋友圈、宣传展板等方式，宣传中国人民银行“应延尽延”以及信用贷款的扶持政策，加大对营销人员的培训辅导，提升小微企业信贷服务便利度和满意度。



案例

惠州分行坚持“增量扩面、提质降本”，全面完成“两增两控”任务



2020年，惠州分行普惠金融余额达20.84亿元，比年初净增11.33亿元，余额和净增额在全辖29家银行（外资银行除外）中分别排名第8、第6，五家城商行中均排名第1。惠州分行在当地人行小微企业信贷政策导向效果评估中获评“优秀档”，被评为惠州市2020年度银行业党建引领先进集体——落实普惠金融政策先进集体。

健全机制

我行专门建立普惠工作领导小组，负责落实监管有关普惠金融工作决策部署、考核，跟进各项监管指标落地；负责研究制定总分行普惠金融布局与发展经营目标，全面推进全行工作开展；负责普惠金融工作组织协调、各条线分工；负责普惠金融业务资源配置、考核激励、产品开发、服务提升和风险管理等规划，从规模、速度、质量、结构、效益等方向，促进全行普惠金融又好又快发展。

优先安排信贷额度

在信贷额度管控上通过优先配置小微贷款额度，鼓励经营机构大力开拓小微贷款业务，支持小微客户融资需求。

提供FTP价格补贴

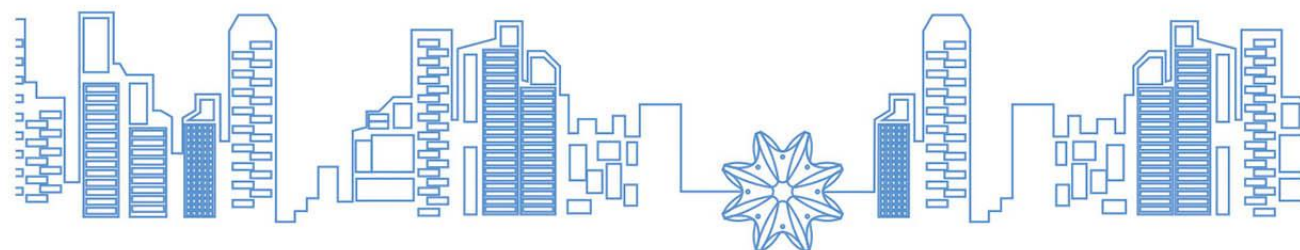
对符合人行专项再贷款、政策性银行转贷款的小微企业贷款，根据再贷款和转贷款利率制定FTP价格，给予不同程度FTP价格补贴；对于中型抵押类贷款，根据不同期限给予40-50BP的FTP价格补贴，提升经营机构开展小微业务的积极性。

减费让利

发布《珠海华润银行公司授信业务价格及额度管理指引》，中小业务在遵循指导价格的基础上将定价权下放至分行，由分行根据不同区域市场环境、同业对标及相关政策制定产品价格指导；通过减免融资服务费、降低贷款成本、降低贷款周转费用、为企业申请贴息等方式最大程度降低小微企业成本，让利普惠客群。

中小微业务考核

围绕中小微业务发展制定各项考核指标。2020年，重点考核经营单位净增中小微企业客户数以及净增小微贷款融资额，并开展各项营销竞赛，推动营销人员积极性，促进业务积极发展；制定《普惠金融业务综合绩效考核方案》，将普惠金融考核单列纳入经营机构主要负责人的考核。



业务助推

我行继续加强小微业务管理建设，履行提高金融服务实体经济效率的社会责任，积极创新金融产品和经营模式，打造具有华润特色的小微金融服务。2020年，我行共申报普惠型小微企业信用贷支持资金，共计15亿元本金，获得信用贷支持资金约6.05亿元。为5,432户小微企业（主）、个体工商户提供更便利的融资渠道，减少对抵押担保的依赖。

案例

深圳分行创新方案服务小微企业

深圳分行充分利用信息化科技，开发了专门针对中小微科技类企业的金科贷、利用大数据信息化的ERP数据贷、易速贷、优抵贷、金销贷等，以综合金融方案服务小微企业。除融资产品外，还开发以解决小微企业票据流转难的专属产品票票通，通过代发代扣等业务“一篮子”方案服务小微企业。

案例

东莞分行落地首笔再贴现业务

东莞分行积极与东莞人行沟通，在不到一个月的时间里打通所有流程，成功在人民银行东莞中心支行落地首笔再贴现业务，丰富了我行票据业务产品类型，力争更好践行人行相关政策及倡导，进一步支持普惠金融、涉农、外贸等民营企业融资，服务实体经济，同时还积极减免普惠金融企业的开户手续费及账户年费、抵押登记费、评估费、保险费等。

技术支撑

敢贷 | 愿贷 | 能贷

我行积极探索智能化和线上化的普惠金融新模式，不断提升风控能力和拓客能力，将普惠金融拓展成“批发化”模式，真正满足“敢贷、愿贷、能贷”的要求，支持中小微企业发展。

助力三农发展

金融是服务乡村振兴的重要力量，乡村振兴离不开金融的保障与支持。我行聚焦“三农”发展，高度重视支农服务，采取惠农助农措施，优化创新产品，开展先行试点拓展涉农业务，提升服务水平，全力支持广东乡村振兴战略，充分发挥金融机构在保障农业稳产保供中的作用。



案例

加入广东金融支农联盟

2019年8月底，为落实金融支农政策，全国首个省级金融支农联盟——广东金融支农联盟成立。在联盟的带动下，2020年以来，广东省农业投资总额、涉农贷款余额实现稳步增长，前三季度全省涉农贷款余额达1.51万亿元。我行与省农业厅经过多次交流，10月26日，在广东金融支农联盟年会暨“广东金融支农大讲堂”开讲活动上被吸纳为联盟新成员，顺利加入广东省支农联盟，开展先行试点拓展涉农业务，紧密围绕联盟“信息共享、合作共赢、风险共担”的使命和宗旨，深化与政府及其他金融机构的合作，进一步增强我行与各成员单位之间在客户、产品、服务、渠道、资源等方面的强强联合，有效提高我行在广东金融服务方面的覆盖率，努力共建金融支农平台。



利加入广东省支农联盟，开展先行试点拓展涉农业务，紧密围绕联盟“信息共享、合作共赢、风险共担”的使命和宗旨，深化与政府及其他金融机构的合作，进一步增强我行与各成员单位之间在客户、产品、服务、渠道、资源等方面的强强联合，有效提高我行在广东金融服务方面的覆盖率，努力共建金融支农平台。

| 支持民营企业

截至2020年末，
民营企业贷款余额

440.28 亿元

2020年，“票票通”产品
累计业务发生量为

206,276.6 万元

2020年，“小票通”产品
累计业务发生量为

13,608.8 万元

我行根据《中国人民银行关于加大再贷款、再贴现支持力度促进有序复工复产的通知》（银发〔2020〕53号）和《中国人民银行货币政策司关于再贷款再贴现专用额度有关操作事宜的通知》（银货政〔2020〕5号）相关内容，积极助力民营企业金融服务，重点支持复工复产、脱贫攻坚、春耕备耕、禽畜养殖、外贸行业等资金需求，以及对受疫情影响较大的旅游娱乐、住宿餐饮、交通运输等行业。截至2020年末，民营企业贷款余额440.28亿元。

为响应国家支持民营企业相关政策，我行积极推动实现信息化银行战略，针对小微企业融资难、融资贵等问题，加大信息化融资产品推广力度，通过“票票通”“小票通”等信息化产品，支持企业票据融资需求，加大对民营企业贴现支持力度。2020年，“票票通”产品累计业务发生量为206,276.6万元，“小票通”产品累计业务发生量为13,608.8万元。

案例

“票票通”便捷支持民营企业资金周转问题

珠海市顺成电器有限公司是珠海本地家用电器制造商，主营业务为家用微电脑控制器开发与生产，公司已被认定为“国家高新技术企业”“先进技术企业”。该公司整体运营稳健，但面临上下游交易对手资金周转不便的问题。我行在了解客户需求后，为该客户开通票据线上化交易产品“票票通”相关功能，客户通过“票票通”便捷、高效、按时地实现了放款、还款等一系列操作。线上化票据交易功能，为客户解决资金周转不变的问题，缓解实体经济制造业现金流紧张的情况。



案例

东莞分行丰富民营企业“毛细血管”

为更加专业专注服务实体经济客户，东莞分行一直紧跟总行的业务战略部署，为民营企业提供全方位的金融服务，包括金融结算服务、结构化投融资业务、信贷投放业务等，发挥多牌照优势，聚焦民营企业个性化融资需求，对民营企业一视同仁、平等对待，打破融资“隐形门槛”，实现在客户准入、授权管理、业务流程、信贷审查审批、贷后管理等方面协同一致，丰富民营企业的“金融毛细血管”。

| 湾区基础设施建设

我行坚持“在发展中保障和改善民生”，围绕城投、交投、水务、高速公路等大型基建项目，积极推进污水处理、智慧停车场等相关城市基础设施建设，推动民生领域发展，有效改善人民生活品质。

案例

珠海分行为地区发展贡献金融力量

2020年，珠海分行深耕地方经济，与市重点行业、优势产业和战略性新兴产业保持深度对接，加大综合金融支持力度，为地方新一轮产业发展提供金融支撑，对珠海市重点国计民生项目予以重点信贷支持。重点聚焦科创产业、船舶制造业、医药专用设备制造行业及工业通用设备制造行业；重点支持大横琴新区建设，珠海港系洪湾渔港、港鑫码头、港昇码头民生项目，交通集团公交巴士绿色交通项目，香洲正方城市基础设施建设项目。截至2020年末，先进制造业贷款余额62,697万元，贷款户数30户；战略新兴产业52,686.72万元，贷款户数26户；实体经济贷款余额695,845.62万元，贷款户数465户。

生态
用行守护自然截至2020年末，
我行绿色贷款余额

184,312.7 万元

同比增速

20.8%

绿色发展离不开绿色金融的支持。我行积极践行绿色信贷理念，健全绿色金融顶层设计，创新绿色金融多元化服务模式，助推低碳环保经济发展，坚持绿色发展和企业经营共进，以金融力量守护绿水青山。

| 信贷促生态

2020年，我行加大绿色信贷投放，不断提高信贷能力，加强信贷能力建设，通过信贷发放进行产业结构调整，合理配置信贷资源。重点支持低碳、循环、生态领域融资需求，积极引导资金导向有利于节能环保的产业、企业；建立环境准入门槛，对于限制和淘汰类新建项目不提供信贷支持；对于淘汰类项目，停止各类形式的新增授信支持，从源头上切断高耗能、高污染的行业的经济命脉，解决环境问题，有效促进可持续发展。

截至2020年末，我行绿色贷款余额184,312.7万元，较年初增加14,819.9万元，同比增速20.8%。其中，我行大力支持的项目包括斗门珠峰科创绿色建筑、公交巴士绿色交通、港昇新能源、铁汉生态环境等。

《珠海华润银行2020年授信工作指导意见》对于绿色金融投向策略明确规定，并遵循以下绿色金融管理策略：

- 努力实现绿色信贷增速不低于同期各项贷款增速，在风险可控，符合监管规定的前提下，政策例外准入时可对绿色信贷业务予以特殊考虑；绿色贷款不良率不高于小微企业贷款不良率。
- 支持绿色制造、节能环保、污染防治、清洁能源、绿色建筑、绿色交通、绿色农业、资源循环利用、新能源、新材料等重点领域。
- 有序推进企业特许经营权质押、排污权抵质押、碳资产抵质押、节能减排融资、合同能源管理融资、绿色其他债务融资工具、绿色资产证券化、绿色并购融资等专业产品的开发和应用，推动绿色企业提高融资效率、降低融资成本、优化资产负债结构。
- 严格执行禁入和限入政策。实行“环保一票否决制”，对于涉及落后产能项目、节能环保不达标、安全生产不达标、严重污染环境且整改无望的企业（具体参照《关于重申环保安全违法违规企业授信管理要求的通知》），严禁提供任何形式的新增授信支持，坚决压缩退出存量贷款。对环境违法违规企业，严格按照《关于印发〈企业环境信用评级办法（试行）〉的通知》（环发〔2013〕150号）相关要求执行。

| 运营惜生态

我行致力于绿色运营，建设环境友好型企业，不断推进金融服务无纸化进程，发展电子银行业务，重视绿色办公，有效推动节能降耗，支持促进生态环境保护。2020年，我行年度新鲜用水量82,104吨。

| 绿色运营

我行积极实施凭证电子化，柜面无需打印纸质凭证，客户只需通过柜外清设备进行电子签名并保存电子凭证，节省纸质凭证的印刷、配送、整理、扫描、档案保管成本；信贷系统实现“电子一体化”业务操作流程，调查报告、审查报告等电子文件均通过信贷系统进行流转，大大减少纸张的使用，倡导循环经济；银企对账业务采用绿色环保的电子对账方式。根据2020年柜面交易量进行预估，凭证电子化后每年节约凭证纸张印刷成本约28万元（以印刷费用每张0.2元，年业务量140万笔计算），全行每月平均凭证扫描量由2018年的24.32万笔减少至2020年的6.18万笔，下降比例74.6%。2020年，全年完成9.55万次电子对账账单处理，按纸质账单投递费用计算共节省成本约人民币171万元。

节约凭证纸张印刷成本约

28 万元

全年完成电子对账账单处理

9.55 万次

全行每月平均凭证扫描量下降

74.6%

| 绿色办公

我行所有营业及办公场所装修均采用环保材料，并在迁入前进行专业室内空气治理及检测工作，利用光触媒综合治理室内空气污染，采用甲醛清除剂I型、复合光触媒等空气净化技术，有效持续分解甲醛、苯、氨和TVOC等室内有害气体及异味；治理后必须通过第三方CMA检测，如空气质量检测不合格则不允迁入营业及办公场地；迁入时按照办公绿植配备标准，配备足量的绿萝等环保植物。

我行办公职场以及营业场所张贴有节能小提示，提醒员工节约用水、用电，照明设备使用节能灯具，办公用纸实现双面打印，同时尽量减少使用一次性水杯的使用，减少废弃物排放，有效节约能源；秉承“保障公务、经济安全、节能环保、杜绝超标”的原则，合理进行车辆安排调度，使用清洁能源，推进绿色交通运输，践行低碳减排。2020年，共投入节能费用122.6998万元。

2020年，共投入节能费用

122.6998 万元

公益护生态

我行积极组织节能减排宣教，号召员工利用多种形式开展、参与环保公益活动，助力生态恢复和生物多样性保护，向公众传递环保理念，增强爱护环境的责任意识，推动社会绿色、清洁、可持续发展。



案例

党建引领垃圾分类



11月16日，为响应国家垃圾分类政策，营造良好生态环境，横琴分行党支部举行11月主题党日活动——垃圾分类专题学习，邀请珠海大横琴城市公共资源管理有限公司讲师对员工开展垃圾分类回收宣讲。通过宣讲，帮助员工系统认识和深入了解垃圾分类知识，增强垃圾分类回收的环保意识，促使员工积极实践，营造良好环境。宣讲结束后，全体党员签订“垃圾分类从党员做起”倡议书，承诺将以身作则，做好垃圾分类，共建文明城市。

回馈 用爱共筑家园

华润银行重视服务友邻、传递爱心、凝聚社会正能量。积极投身社会公益事业，主动发挥银行业优势和活力，统筹推进，在扶贫攻坚和疫情抗击等方面积极展现金融力量和社会担当，开展形式多样的爱心志愿活动，营造和谐友好的社会氛围。

扶贫助困

我行积极响应监管机构金融扶贫号召，同向发力、迎难而上，切实发挥金融力量助推小康社会进程，利用教育扶贫、消费扶贫等方式，不断提高扶贫成效，彰显金融扶贫责任。2020年，我行共投入扶贫资金32万元。

精准扶贫

我行积极参加广东省“万企帮万村”行动，与珠海市斗门区白蕉镇东岸村签订帮扶协议书，制定结对帮扶方案，扎实推进精准扶贫工作，认真履行社会责任。



根据东岸村需求，对一栋属于东岸村集体产权的三层建筑进行外墙翻新，通过提升楼体形象，帮助该建筑对外招租，增加村委集体收入；

开展2次“送电影、送金融知识下乡”活动，面对面、手把手传授人民币防伪要点，开展防范金融诈骗知识培训，现场答疑55次，派发230份宣传资料，提高村民风险防控的意识和能力；

选定珠海分行白蕉支行作为东岸村村民优选金融服务网点，在社保相关业务上，针对高龄老人及行动不便的群众，开展5次上门免费服务，服务累计超过20人次；

进行金融政策扶持，积极开展农民技能培训，提高农民自主创业、增收致富；

对斗门白蕉镇东岸村老党员、困难群众开展中秋节前慰问，为老党员、困难群众送去月饼、米、油等慰问品共37份。入户走访了贫困残疾人家庭，详细了解了其生活情况，鼓励其树立生活信心，增强对美好生活的向往，更好地融入社会。

| 多举措脱贫攻坚

◎ 教育扶贫

我行开展第八届“快乐助学”活动，以教育扶贫带动脱贫。应疫情防控要求，2020年“快乐助学”活动主要以远程帮扶形式展开，持续推进“1+1党支部帮扶计划”，各党支部连续第3年对接海原华润希望小学10名贫困学生开展帮扶，完成个性化的学习、生活用品捐赠，通过书信、电话与贫困生及家人保持紧密沟通，鼓励并帮助学生及时适应长期线上教学的新变化，对身陷重大疾病困苦的学生家庭给予专项帮扶。



珠海分行第一支部和横琴分行党支部开展“助学海原 爱在路上”联合助学活动，为学生们采购多种学习用品



海原华润希望小学的学生课后围坐在一起阅读广州分行捐赠的课外读物



总行直属第二党支部根据对接帮扶学生的实际需要，向其捐赠学习用品、生活物资

◎ 消费扶贫

2020年，我行深入推进消费扶贫，发动相关单位及全体员工，积极参与助农消费扶贫公益活动，全年累计开展消费扶贫8场次，向揭阳市惠来县门口葛村、湛江市遂溪县港门村、甘肃临洮县、江西万安县、湖北孝感县、广东罗定县、茂名市桑垌村、江西广昌县购买酱料、中草药、大米、鸡蛋、莲子、百香果、瑶柱等农副产品，累计金额超8.3万元，助力贫困村脱贫摘帽。

案例

开展“扶贫战役，希望‘童’行”直播活动



5月31日，深圳湾支行携手华润慈善基金会、华润金控通过抖音直播举办“扶贫战役，希望‘童’行”主题活动，近1,600位分行个金客户参与，客群多为集团各BU客户和支行重要客户，现场反响热烈。据统计，活动共销售荣誉村民40份，剪纸26份，农产品礼包292份，销售金额共计80,142元；其中我行共计投入45,877元，认购30份荣誉村民，3份剪纸，72份农产品礼包。直播为客户提供了新的扶贫渠道，创新性地发挥出金融扶贫优势。

案例

惠州分行冠名支持惠州横沥首届蜜柚节



2020年，惠州分行积极对接惠城区“3+2”系统工程——乡村振兴工程，以金融力量助力乡村振兴，独家冠名支持“以柚为媒·奔向小康”——惠州市惠城区横沥镇首届蜜柚节，同时组织年轻团员，积极参与蜜柚推广公益活动，为助力农业产业化和农民增收致富，加快革命老区横沥镇大岚片区特色柚子产业化发展步伐，擦亮大岚蜜柚品牌，建设美丽乡村贡献力量。

其他扶贫：

我行针对贫困人群定期开展慰问捐赠活动，携手公众奉献爱心，共同营造和谐关爱的社会环境。

案例

惠州分行开展陈村扶贫献爱心

惠州分行积极营造“人人关心扶贫、人人支持扶贫、人人参与扶贫”的浓厚社会氛围。5月27日，惠州分行党支部书记吴亦冰及党员志愿者一行走进省级贫困村——惠州市龙门县陈村，开展扶贫献爱心活动，为群众普及金融知识，现场向17户精准扶贫户捐赠大米、食用油、夏凉被等日常生活用品，并前往省级贫困户家中慰问，携手小伙伴公益服务中心帮助其创办个人公众号，助力实现创业创收，以实际行动践行社会责任。



感谢红色央企华润银行惠州分行到陈村扶贫献爱心，华润有力量，陈村有希望。

——陈村驻村第一书记 黄明彪

案例

珠海分行第八党支部积极助力吉大扶贫活动

8月29日，珠海分行党委协同吉大金融行业党建联盟开展“有爱金融 温暖吉大”爱心活动，珠海分行第八党支部积极参与，与现场的热心群众一同为云南的贫困家庭送上爱心大礼包。活动准备了有趣的游戏和精美实用的礼物，吸引了众多热心家长和小朋友共同参与，小朋友们通过事先准备爱心大礼包或者进行现场游戏获得奖品无偿捐赠贫困家庭。



案例

中山分行党支部开展老年服务中心慰问活动

11月19日，中山分行党支部前往中山火炬开发区颐康老年服务中心，为老年服务中心分批捐献价值十万元的爱心物资，物资涵盖老年人急需的轮椅、助行器以及纸尿裤、纸巾等生活用品，把关爱送到老人身边。



华润银行是一家有社会责任心的企业，非常感谢华润银行对老人服务中心的关心和捐助。

——开发区颐康老年服务中心负责人 苏锦洪



案例

中山分行党支部走进儿童福利院开展爱心慰问活动

12月，中山分行党支部前往中山市儿童福利院开展慰问活动，为孩子们送去关爱与温暖。此次慰问为孩子们添置了鞋柜、电视柜等一批生活用品，满足了孩子们日常生活所需。



| 抗击疫情

灾难无情人有情，面对新冠疫情的肆虐，华润银行上下众志成城，多措并举抗疫、齐心协力保稳，稳步推进疫情常态化防疫工作，确保安全复工复产，号召员工爱心捐赠，积极驰援疫情重灾区，发挥金融手段，携手企业同舟共济、共克时艰。

| 落实疫情防控

疫情就是命令，防控就是责任，我行以“认真排查、认真隔离、认真消毒、认真防护”为原则，建立自上而下的疫情防控组织领导体系，迅速响应、落实疫情防控，及时做好疫情防控工作整体部署和动员。

- 第一时间成立应急小组，制定发布《防范应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情应急预案》，建立24小时值班、报告制度，发布应急预案、紧急通知、特别提示等重要文件，统一指挥部署，充分发挥防控指导作用。
- 坚持“零报告、日报告”制度，全面掌握员工出行动态，做好防控物资储备，调度采购防护用品；响应号召实行弹性上班，以“远程+轮值”方式科学、安全、高效开展工作；向全行员工发出《慰问信》《致滞留在湖北省内同事的一封信》，发放疫情防护慰问补贴，积极开展员工关怀；鼓励食堂错峰或打包用餐，切实保障职工健康安全。
- 落实工作职场、营业网点、自助设备的卫生防护工作，在通风和消毒两方面保障办公环境安全，对重点位置实施“一日三查三巡视”开展全面消杀，免费供应酒精、消毒液、一次性手套等防疫物资，配备现金、现金机消毒设备，营造健康的金融服务环境。



做好日常职场消杀工作



加强营业网点及自助设备的巡视、消杀工作



运营人员佩戴口罩、手套、护目镜等进行现金清分操作，保证防疫安全



通过低温紫外线杀菌灯消毒柜、大型臭氧设备等对现金杀菌消毒，存放满15天后再对外支付

- 通过线上平台等渠道和方式，发布应对疫情防范措施及相关知识，及我行防疫要求和举措，做好防疫和信息报告工作；密切关注官方信息发布，督促全行员工做到不造谣、不信谣、不恐慌，正确认识疫情，坚定信心，稳定人心。



户外公益抗疫广告牌



联手华润医疗开通24小时在线视频问诊平台

案例

病毒无情，华润有爱，深圳分行升级疫情期间服务

疫情影响下，操作流程的线下化导致小微业务客户还款进度受阻，影响客户服务体验，深圳分行迅速组织支部党员收集小微各项操作需求，与分行中小企业部共同着手解决问题，优化小微业务各项操作流程。经过多部门协商沟通，最终顺利实现疫情下小微业务远程办公，客户经理可通过OA发起线上申请模式走完各项流程，通过系统实时了解小微进展情况，解放生产力的同时，方便日后该类业务统一管理。

| 保障金融服务

我行积极响应党中央“稳金融”的要求，周密部署，狠抓落实，各业务条线与分行全力配合，开辟疫情防控绿色通道，创新在线金融服务，提高疫情期间服务效率，为顺畅金融服务保驾护航。

◎ 开辟绿色服务通道

多部门建立应急工作群，应对相关需求，通过灵活安排，支持珠海华发实业股份有限公司完成大额捐款业务，用于武汉抗击新冠肺炎疫情的一线医护人员关怀激励及急需医疗物资采购；在得知某财政单位有汇划防疫专款的需求后，开辟金融服务绿色通道，妥善安排汇款全流程服务跟进事项，部署待命值班人员，保障专款第一时间成功完成交易。



◎ 线上金融“零接触”

紧急调配硬件资源进行升级扩容、加强安全防护，帮助员工通过等线上办公平台，在家远程办公，实现各项金融服务正常运转，为客户提供必要的金融服务，通过一体化线上金融对客服务、线上理财及智能投顾服务平台、“润钱包”APP等，支持线上办理金融、生活服务。

◎ 落实在线人工服务

我行远程银行中心部署13名员工轮班值守，提供24小时线上人工服务，尽量避免客户外出办理金融业务。自1月23日至27日，共接通758通客户来电，协助客户完成金融业务在线办理。

| 踊跃奉献爱心

我行积极践行社会责任和使命担当，充分发扬“一方有难、八方支援”的精神，号召开展捐资赠物活动，用爱心凝聚起万众一心、众志成城的强大合力。

◎ 款项捐赠

我行党委倡议全行员工伸出援助之手，累计捐款491,126.32元汇入华润金融爱心捐款专户；团委组织团员及青年员工，参与中央金融团工委牵头组织的“抗击疫情 金融员工在行动”捐赠活动，累计捐款142,581.68元，汇入中国青少年发展基金会专户。

◎ 物资援助

向武汉华润武钢第二职工医院分两批捐赠医用手套13,750双、护目镜500个、药品1,500盒、医用酒精300余瓶、消毒酒精600斤、84消毒液120瓶、碘伏40瓶、医用棉签5,400余包，价值人民币约79,200元；向珠海斗门区红十字会捐赠酒精5桶、消毒水2大桶和10小桶、护目镜100个、手套200双，价值人民币约6,870元；向我行公司客户无偿提供近10吨84消毒液，价值约人民币55,200元，并持续协调客户需求。

案例

珠海分行心系教育，捐赠消毒液助力复课复学

4月21日，为保障校园复课安全，在开学筹备疫情防护物资的关键时期，珠海分行分别向珠海拱北小学、九洲小学捐赠一批抗疫物资，包括16桶20升及48桶3.78升的84消毒液，助力校园筑起防疫安全“墙”。拱北小学发来书面感谢信，对我行事业发展致以良好祝愿。此次爱心行动，不仅为两所小学疫情防控工作提供防疫物资支持，还将温暖的种子播洒在师生的心田。



感谢信

珠海华润银行珠海分行：
疫情无情人有情，在举国上下抗击疫情的关键时刻，贵行主动响应党中央国务院和珠海市的决策部署，及时伸出援助之手，积极支援珠海市教育系统的疫情防控工作，捐赠了8桶20升和48桶3.78升的84消毒液，您这种大爱无疆的精神，主动担当的情怀，体现了中华民族守望相助的精神，坚定了我们战胜疫情、保障校园及师生身体健康的信心和决心！在此，拱北小学全体师生向您表示最崇高的敬意和衷心的感谢！
“您若爱心相托，我心全力以赴”，我们郑重承诺，受赠物资严格管理好，全部用于校园疫情防控工作并接受您的监督，使贵行事业蓬勃发展，蒸蒸日上！

珠海华润银行
2020年4月21日

金融助力复产

“患难见真情”，疫情期间，我行积极响应国家号召，与客户同舟共济、雪中送炭，主动为客户解决难点，为实体经济提供专项金融支持，助力复工复产，为维系社会的稳定发展贡献力量。

提供小微企业“6+2”服务

加大低定价贷款及信用贷款投放力度，有效缓解中小企流动资金紧张、成本压力加大等困难，为中小微企业洒下金融及时雨，振兴实体经济发展。

延期还本付息	截至12月31日，累计受理并通过26,934笔受疫情影响而暂时出现还款困难的小微企业主、普通受薪人士办理延期还款申请，涉及贷款余额149.44亿元。
无还本续贷	累计完成无还本续贷、借新还旧业务1,069笔，合计7.93亿元；累计发放存量客户提额续贷业务1,185笔，合计4.18亿元。
信用保护	累计受理5,260笔征信保护申请，涉及贷款余额23.83亿元。
减免提前还款违约金	累计减免2,935.37万元。
减免利息	累计为251个客户办理减免正常利息业务，涉及的贷款余额1.54亿元，减免利息87.04万元。
降低利率	为701个小微客户提供利率下调支持，涉及金额1.64亿元。
支小再贷款	累计发放支小专项贷款600笔，贷款金额为10.63亿元。
信用贷款支持计划	累计已申请四期普惠小微信用贷款支持，申请折算本金总计15.35亿元。



我行推出珠海市首笔落地的抗疫专项支小贷款

疫情爆发期间，我行存量优质信贷客户珠海普利德医疗设备有限公司面临着订单下降、采购渠道不畅等问题。为深入贯彻党中央、国务院关于防控疫情的指示，认真落实华润集团及总分行党委相关决策部署，大力支持实体经济渡过难关，我为该企业发放400万流动资金抗疫专项贷款，贷款利率下降25%。由于该公司距离珠海市中心约50公里，分行人员克服疫情时期的重重困难，主动上门收集出账资料，在各部门共同努力下，仅用两天时间完成审批放款，解决客户燃眉之急，成为珠海市首笔落地的抗疫专项支小贷款。



金融纾困方案帮助湖北受灾客户渡过难关

3月18日，横琴分行收到来自湖北山推工程有限公司的感谢信，表示“贵行的金融纾困方案帮助我公司的湖北代理公司渡过难关”。自新冠疫情爆发以来，横琴分行保兑仓授信客户湖北山推工程有限公司经营活动全部停滞。2月3日，客户申请银票到期延迟兑付，珠海分行通过线上方式进行风险排查，重点对客户金融纾困政策进行沟通。珠海、横琴分行高度重视，及时响应，召开线上会议商讨纾困流程、分配工作职能、设定工作完成时间节点，最终给予客户垫款延期支持及征信保护等纾困政策，高效、快捷的金融服务受到客户的高度赞誉和感激。



维护供应链稳定

强化产业链核心企业金融服务，为核心企业及其上下游客户发放融资，提高业务办理效率，降低业务成本。对于受疫情影响，经营性资金周转出现困难的客户，给予临时性延迟还本付息、适当降低融资利率、减免罚息等方式，有效助力产业链企业复工复产，渡过疫情难关。疫情期间，累计为供应链产业链客户发放经营周转类信贷资金57.69亿元，通过供应链融资平台发放融资14.53亿元，服务覆盖其上下游客户合计47户；合计受理临时性延期还本付息、银票“拆迁补后”“开新还旧”展期申请客户22户，业务笔数合计39笔，为客户减免罚息225,491.76元。

案例

科学城债券融资计划

科学城（广州）投资集团有限公司在疫情期间承担了口罩生产、医药企业维护等国家防疫职责，是全行抗疫方针指导下的重点支持客户。2020年3月起，我行为企业在北金所完成20亿元债权融资计划备案并陆续落地多期项目，为疫情防控工作推进及总广州分行创新业务发展贡献力量。

案例

东莞分行组织开展“防疫情、促复工，华润银行走进工业园区”活动



为缓解疫情期间融资难的情况，东莞分行业务部门组织开展“防疫情、促复工，华润银行走进工业园区”活动。东莞分行公司金融部统一购买口罩、洗手液和酒精等防疫物品，筛选东莞地区重点工业园区，公司和个金团队共同联合分组走进工业园，提高与园区企业对接力度，助力企业复工复产，合计走访园区37个，走访客户1,000余户。

为缓解疫情期间融资难的情况，东莞分行业务部门组织开展“防疫情、促复工，华润银行走进工业园区”活动。东莞分行公司金融部统一购买口罩、洗手液和酒精等防疫物品，筛选东莞地区重点工业园区，公司和个金团队共同联合分组走进工业园，提高与园区企业对接力度，助力企业复工复产，合计走访园区37个，走访客户1,000余户。

支持涉农民生企业

我行充分发挥货币派生的经济调节作用，大力支持涉农民生企业复工复产。

案例

保障疫情期间惠州大亚湾区政府冻猪肉采购项目顺利进行

惠州市骏德农产品贸易有限公司是惠州惠阳区、大亚湾区的战略物资冻肉储备供应商。受疫情影响，骏德公司的上游成本急剧增加、下游销售下降较大，公司运营存在资金缺口。为保障疫情期间惠州大亚湾区政府冻猪肉采购项目的顺利进行，我行在了解企业经营情况及资金需求后，立即开展企业拜访和授信调查，加班加点快速上报授信审批，授信审批部门积极配合，开设畅通无阻的绿色通道，自业务接洽至成功放款仅用10个工作日，累计发放贷款2,000万元，优质高效的金融服务得到客户好评。

慈善公益

2020年，我行共捐赠

124 万元

我行统筹员工积极开展形式多样的慈善公益活动，传递快乐、健康、运动、公益理念，积极回馈人民、传递爱心，践行社会责任。2020年，我行共捐赠124万元。

健康益起跑

我行第九届“健康益起跑”线下活动花开八城，并开发线上小程序“环游大湾区 益起向前行”升级线上互动玩法，以步数兑换公益金，为各地福利院的孩子们筹善款、送温暖。线上活动吸引11.3万人次的热情，参与用户覆盖全国108个城市，共捐出7,318余万步，提前完成5万元公益金筹集目标。各分行党委、党支部班子成员带着线上跑筹集的公益金和自筹资金，率队赴当地福利院探访慰问。结合各福利院实际需求，捐赠多种教学、生活物资，给孩子们带去快乐与温暖。



线上活动吸引

11.3 万人次

参与用户覆盖全国

108 个城市

共捐出

7,318 余万步



华润银行第九届“健康益起跑”



佛山分行捐赠生活物资

◎ 志愿者活动

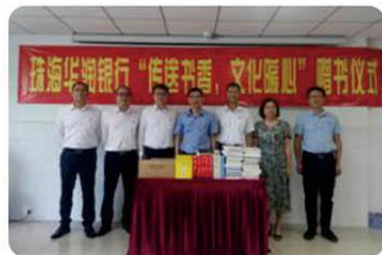
助人为乐、扶贫济困是中华民族的传统美德，我行积极开展针对特殊人群的物资捐赠及关怀慰问活动，带动员工参与社会公益活动，彰显我行品牌形象，为社会传递温暖和爱心。2020年，共开展员工志愿者活动29次。



广州分行前往广州市儿童福利院开展孩童慰问及物质捐赠活动，捐赠价值五千余元的教学设备等实用物资，为孩子们送去温暖与关爱



江门分行积极响应当地行业机构发起的2020年“银保担当 大爱无疆”无偿献血活动，自愿报名捐献血，活动中，江门分行8人总共献血1,600毫升



珠海分行第十二党支部参加珠海市平沙一中“传书书香，文化暖心”赠书活动，共赠书200册，以实际行动支持学校教育



东莞分行党支部前往东莞市特殊儿童康复中心——东莞市梦立方康复发展中心，捐赠桌椅、文具及书本，关爱支持脑瘫、自闭症等障碍儿童的康复，并参观中心建设，了解孩子们康复训练的治疗情况



江门分行志愿者前往江海区外海街道办麻三社区开展“关爱老年人进社区”义工服务活动，共为社区37位老人和退伍军人等送去了油、米等慰问品及节日祝福，用实际行动弘扬“爱老、敬老、助老”的优良传统美德



佛山分行社区网点于2月20日-22日期间开展了医务人员新春慰问活动，到周边医院设点宣传，给一线医务人员送去新春慰问礼包，同时现场开展金融安全知识宣传



案例

珠海分行第十一党支部开展灾后重建义务劳动



8月19日，第7号台风“海高斯”正面袭击珠海，主干道全部封闭、公交停运、航班停航、口岸关闭。珠海分行第十一党支部在做好斗门区域5家支行和金库检查检修工作的同时，对斗门区西堤路的道路进行清障义务劳动。党员冒着风雨负重前行，为灾后重建美丽珠海贡献力量，充分体现我行主动履行央企社会责任的担当和精神，展现良好的社会公益形象。

◎ 社区文化活动

我行支持社区文化公益事业，支持举办系列文体活动，进一步丰富群众生活，有效促进文化活动健康发展，更好回馈社会。



惠州分行独家冠名或协办多场惠州文化艺术中心“惠民大讲堂”系列演出



惠州分行支持举办2020年惠州市第六届“华润银行杯”广场舞排舞大赛



佛山分行冠名由佛山电视台主办的佛山禅城区、南海区、顺德区《全民综艺大舞台》暨广场舞展演活动



佛山分行作为唯一战略金融支持单位，支持佛山电视台《国学讲坛》节目



责任管理

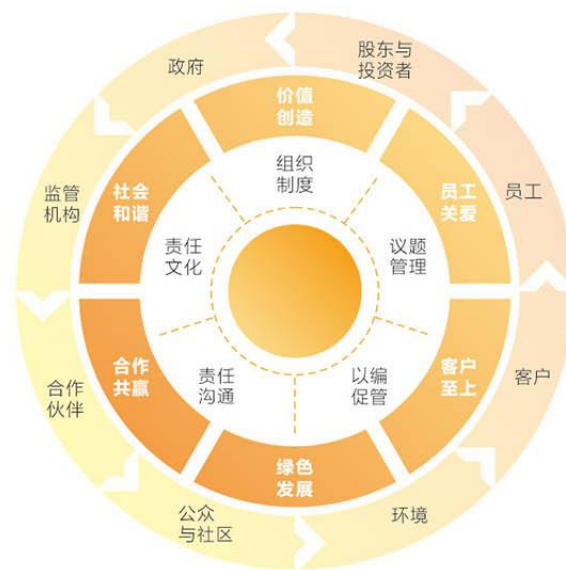
责任战略

我行贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，构建负责任的企业文化；制定并持续完善社会责任战略规划与年度计划，在年度经营报告和银行年报等重要报告中专题披露社会责任规划及履职情况；不断加强与“中国社会责任百人论坛”和社会责任大会等社会责任专业机构的沟通与对话，共建企业履行社会责任的良好生态；积极参与内外部企业社会责任评级评优，2020年荣获中国社会责任百人论坛颁发的“责任沟通奖”，并被评为“中国企业社会责任发展指数银行业三强”；倾力打造“快乐助学”“健康益起跑”等有影响、可持续的品牌项目；积极推动社会责任融入公司战略、职能管理和日常运营。



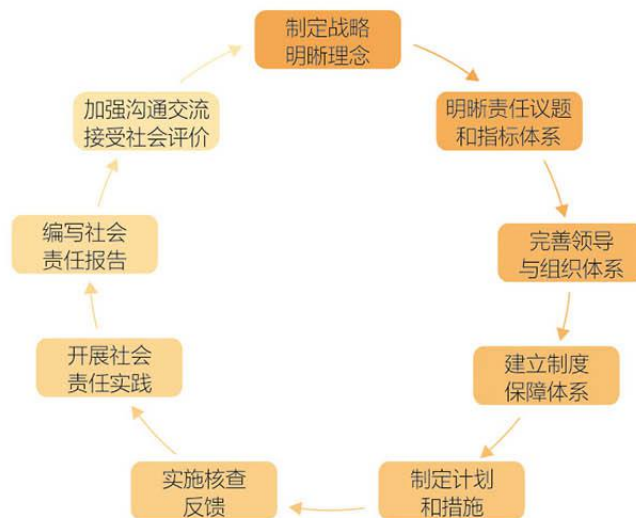
责任治理

我行建立健全社会责任管理体系，构建社会责任推进长效机制，成立“华润银行企业文化与社会责任指导委员会”，负责公司社会责任战略制定和实施、重要问题决策、跨部门问题解决以及设定前瞻性目标，牵引公司可持续发展方向。总行办公室作为牵头部门，负责社会责任战略执行、报告编制、能力培训、沟通交流等日常工作。此外，我行还梳理各职能部门、各分行职责，构建矩阵式管理组织体系，形成自上而下、覆盖全员的社会责任工作网络，为全面履行社会责任提供组织保障。同时，我行不断完善社会责任管理制度，制定《珠海华润银行社会责任工作管理办法》，聚焦经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公众责任六大责任领域建设，构建完备的社会责任指标体系。



华润银行社会责任理念管理体系

我行坚持以谦和进取的态度，不断夯实自身履责能力。积极组织和参与内外部社会责任培训、研讨等活动，了解社会责任基本理论与发展趋势。邀请中国社会科学院专家做社会责任报告编制专题培训，增强报告编写人员对社会相关理论及报告编制标准、方法的理解和把握，进一步提升报告整体质量。



华润银行社会责任践行落地机制

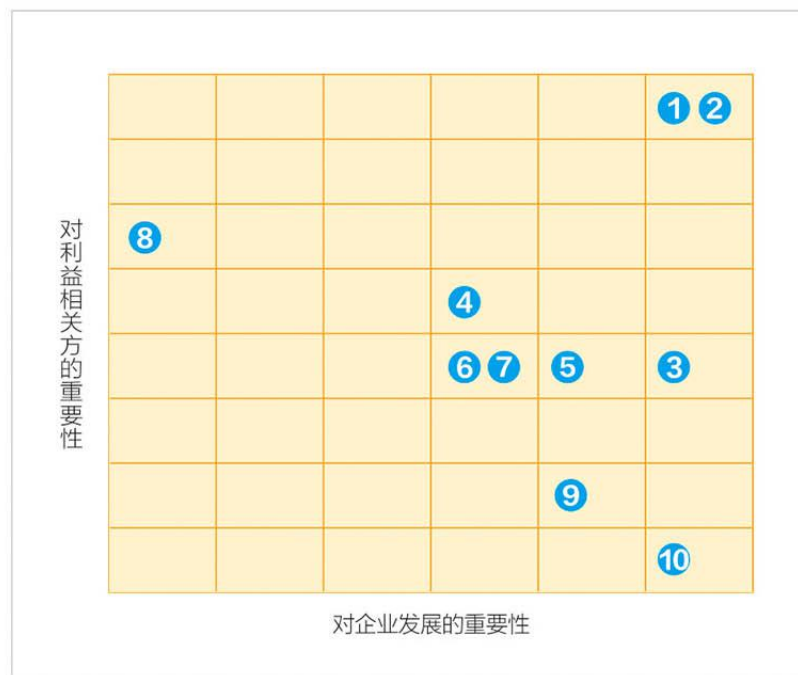
责任沟通

实质性议题识别

为回应利益相关方对华润银行的诉求，我行开展社会责任议题识别，共识别股东责任、客户责任、伙伴责任、政府责任、员工责任、社区责任、环境责任和责任管理8个维度39项重要议题。通过内外部利益相关方沟通，从“对银行发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度对议题进行排序，分析出10项重大责任议题。



编号	议题
1	维护客户权益
2	保护员工权益
3	维护金融稳定
4	守法合规经营
5	提供优质服务
6	责任战略与文化
7	畅通职业通道
8	强化风险管控
9	加强产融协同
10	服务实体经济



利益相关方沟通

我行不断完善利益相关方沟通机制，倾听相关方期望与诉求，积极作出回应与改进；参加行业论坛及会议，搭建多元化内外部沟通平台，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持；连续八年发布社会责任报告，向公众展现企业社会责任实践成果，打造可感知的社会责任。



《珠海华润银行股份有限公司2019社会责任报告》以“心向上 新美好”为主题，披露了我行概况、股东权益、客户服务、员工发展、社会公益等关键议题，展示我行在社会责任方面作出的努力。该报告被中国企业社会责任报告评级专家委员会评为五星级报告。我行持续加大报告宣传力度，通过自有宣传渠道和南方都市报、新浪网、凤凰网、腾讯网等30多家外部机构媒体进行了后续的报道传播。

利益相关方	期望与诉求	回应与举措
政府	<ul style="list-style-type: none"> 服务国家战略 支持实体经济 服务三农发展 依法足额纳税 实施普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> 支持大湾区建设 防范电信诈骗 服务实体经济 足额缴纳税款 开展普惠金融
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规运营 维护金融稳定 有效防范风险 	<ul style="list-style-type: none"> 全面合规管理 全面风险管理 接受监管考核
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 持续价值回报 健全公司治理 保障股东权益 强化信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 实现稳健运营 完善治理结构 规范管理体系 加强信息披露
客户	<ul style="list-style-type: none"> 提高服务质量 助力资产增值 保障客户权益 	<ul style="list-style-type: none"> 优化客户体验 创新产品体系 建设信息化银行
员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障合法权益 畅通职业通道 提供人文关怀 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律合规 加强员工培训 丰富员工活动
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平公正公开 合法合规透明 	<ul style="list-style-type: none"> 完善采购管理 搭建专业平台
公众与社区	<ul style="list-style-type: none"> 实施公益帮扶 共建文明环境 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> 举办公益活动 参与社区共建 普及金融知识
环境	<ul style="list-style-type: none"> 实施绿色信贷 坚持绿色运营 践行绿色办公 	<ul style="list-style-type: none"> 支持绿色产业 践行绿色信贷 推行绿色办公

未来展望

2021年，
面对“十四五”规划开局之年，
也是中国共产党建立百年华诞，
华润银行将继续坚持以助力实业、融惠民生为己任，
加满油、把稳舵、鼓足劲，
坚守金融本源，
坚定贯彻落实党中央“六稳”“六保”政策精神，
扎根粤港澳大湾区，大力推进转型创新，
支持实体经济，推进普惠金融，
创新绿色金融服务，助推低碳经济发展，
为实现脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接贡献智慧与力量。
我行将坚定信心，
不断开拓进取，抓住时代机遇，
以打造具有湾区特色的“创业者、创新者、创造者的银行”为目标，
逐梦“十四五”，奋斗再出发！



附录

附录一 报告说明

本报告是我行发布的第八份年度社会责任报告，主要向股东、员工、客户、伙伴、社会等利益相关方披露我行及下属分行、支行、村镇银行在履行社会责任方面的理念、措施及绩效。

• 称谓说明

为便于表达，本报告在表述中也使用“我行”“公司”“我们”等称谓表示“华润银行”。

• 时间范围

本报告的时间跨度为2020年1月1日至12月31日，部分内容超出此范围。

• 参考标准

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南(G4)》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR4.0)》
GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》
国际化标准组织《ISO 26000: 社会责任指南》
《华润集团社会责任管理办法》

• 信息来源

本报告采用的数据来源于公司内部文件和信息统计系统，报告在发布之前所有数据均已通过相关部门及管理层层重审核。

• 编制流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

• 可靠性保证

我行承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告的真实性、准确性和完整性负责。

• 日常信息披露

除通过本报告披露社会责任管理和实践情况外，我行还通过官方网站(www.crbank.com.cn)的新闻资讯和社会责任专栏，进行日常信息披露。

附录二 关键绩效

关键绩效指标	2017	2018	2019	2020
经济责任				
资产总额(亿元)	1,525	1,745	2,017	2,352
营业收入(亿元)	36.65	48.56	58.67	66.42
利润总额(亿元)	15.16	17.1	20.8	17.16
净利润(亿元)	11.89	13.73	17.5	16.49
净资产(亿元)	108.16	128.47	157.81	192.98
国有资产保值(亿元)	104.82	124.68	153.66	187.95
净资产收益率(%)	11.58	11.61	12.22	9.41
总资产报酬率(%)	0.82	0.84	0.93	0.75
国有资产保值增值率(%)	111.38	118.95	115.23	109.74
资产负债率(%)	93	92.64	92.18	91.80
社会贡献				
员工总数(人)	2,629	2,593	2,750	2,951
新增就业人数(人)	457	335	435	461
上缴税金(亿元)	9.18	8.46	12.29	8.06
慈善公益支出(万元)	23.3	58.9	98.08	92.11
员工责任				
劳动合同签订率(%)	100	100	100	100
社会保险覆盖率(%)	100	100	100	100
体检覆盖率(%)	100	100	100	100
女性管理者比例(%)	33.66	31.43	27.19	25
人均带薪休假天数(天)	10.36	9.8	10.95	11.25
员工培训覆盖率(%)	95	95	95	98
人均培训投入(万元/人)	0.2	0.185	0.182	0.175
人均培训时间(小时)	47.5	50.7	54	57
员工流失率(%)	17.16	14.31	10.11	8.81
客户责任				
客户满意度(%)	99.92	99.81	99	99.08
客户投诉反馈处理数占投诉数比重(%)	100	100	100	100
责任采购比率(%)	100	100	100	100
科技投入(亿元)	2.26	2.30	2.24	3.03
新增专利数(个)	0	0	0	0
安全生产及环境责任				
安全培训人次(人次)	2,028	4,558	4,569	8,175
员工死亡人数(人)	0	0	0	0
安全生产投入(万元)	695.59	1,177.45	1,032	1,208.711
安全培训覆盖率(%)	100	100	100	100
安全应急演练次数(次数)	64	30	119	224
环保总投入(万元)	89.9	38.29	17.77	122.6998
单位产值二氧化碳排放量(吨/万元)	9,727.06	10,859.85	11,066.76	11,351.2727
全年能源消耗总量(万吨标准煤)	0.1199	0.1338	0.136	0.141
单位产值综合能耗(吨标准煤/万元)	0.0034	0.003	0.0023	0.0021
办公用电量(万千瓦时)	975.63	1,089.26	1,106.64	1,147.2789

附录三 评级报告

《珠海华润银行股份有限公司 2020 社会责任报告》评级报告

受珠海华润银行股份有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《珠海华润银行股份有限公司2020社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；

2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；

3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签署评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

总行办公室牵头成立报告编制小组，办公室总经理把控整体方向及关键信息，总行行长负责报告最终审定；将报告定位为完善社会责任管理、加强利益相关方沟通、提升企业品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、行业报告对标分析、华润集团核心议题、公司重大事项、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版的形式呈现报告，过程性表现领先。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、金融产品多样化、产品服务创新、保护客户信息安全、中小企业信贷支持、欠发达地区信贷支持、反洗钱、绿色信贷、绿色办公等行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“不负拾光 凝心聚力谋发展”“守正前行 融惠实业共和谐”两个角度系统披露了所在行业核心指标的88.61%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“员工流失率”“员工死亡人数”“安全生产及火灾案件”“受理客户总投诉量”“廉洁风险点数”等负面数据信息，并简述润钱包业务销户投诉事件的处理结果，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”“营业收入”“客户满意度”

“科研投入”“环保总投入”“办公用电量”等38个指标连续3年的对比数据，可比性表现卓越。

可读性（★★★★☆）

《报告》以“新拾光，新希望”为主题，从上、下两篇展开，全面呈现关键议题的年度履责理念、实践与成效，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解；封面采用矢量设计风格，创意融入主营业务元素及标志性建筑，提升了报告的辨识度；引入相关方言凸显企业履责价值，增强了报告的悦读性，具有领先的可读性表现。

创新性（★★★★★）

《报告》开篇设置“扬帆起航 携手湾区同出发”责任专题，聚焦企业为粤港澳大湾区建设贡献金融力量的有力行动，诠释了企业的责任担当与价值追求；设置“案例”版块，生动展示年度履责亮点，创新性表现优秀。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《珠海华润银行股份有限公司2020社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



珠海华润银行社会责任报告连续第三年获得五星级评价

四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性；
2. 报告框架与内容可进一步回应当前热点议题，增强时代感，提升报告的创新性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长 评级小组专家

出具时间：2021年6月28日



扫码查看企业评级档案

附录四 指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	报告位置
行长致辞	P2.1, P2.2	P4
关于我们	银行概况	P4.2, P4.3
	组织架构	P4.1
	战略与文化	P4.2, G1.1
责任聚焦：扬帆起航 携手湾区向上	S1.4	P10
上篇： 不负拾光 凝心聚力谋发展	务实·让管理更完善	M1.1, M1.3, M1.4, M1.8, M3.1, S1.1, S1.2, S2.14
	品质·让服务更专业	M2.4, M2.6, M2.8, M2.10, M2.14, M2.15, M2.16, M2.18
	协同·让伙伴更精彩	M3.4, M2.11, M3.3, M3.5, M3.11, M3.12, M3.13, M3.15, M3.16, S1.5, S1.6, S2.2, S2.3, S2.4, S2.10, S2.11, S2.13, S2.14, S2.15, S2.17, S2.18
下篇： 守正前行 融惠实业共和谐	本源·用心支持实体	M2.4, S1.4, S4.12
	生态·用行守护自然	E1.1, E3.1, E2.3, E3.2, E3.6
	回馈·用爱共筑家园	S4.10, S4.12, S4.13, S4.14
责任管理	责任战略	G1.1
	责任治理	G4.1
	责任沟通	G6.1
	责任荣誉	P3.1
未来展望	A1	P72
附录	报告说明	P1.1, P1.2, P1.3
	关键绩效	A2
	评级报告	A5
	指标索引	A4
	意见反馈	A6

附录五 意见反馈

尊敬的读者：

您好！本报告是珠海华润银行股份有限公司向社会公开发布的第八份社会责任报告。为不断提高社会责任履责能力和管理水平，持续改进社会责任管理工作及社会责任报告编制工作，我们诚挚希望您能够针对本报告提出相关意见和建议，并选择传真（0756-8121118）或者邮箱（tgxx@crbank.com.cn）的方式反馈给我们。

选择性问题

1. 您对珠海华润银行股份有限公司社会责任报告2020的总体评价如何？

非常好 较好 一般 较差

2. 您认为本报告是否能全面、准确地反映珠海华润银行股份有限公司对经济、社会、环境的重大影响？

非常好 较好 一般 较差

3. 您认为本报告是否能对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？

非常好 较好 一般 较差

4. 您认为本报告所披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

非常好 较好 一般 较差

开放性问题

1. 您最满意本报告哪一方面？

2. 您希望进一步了解哪些信息？

3. 您对我们今后编制社会责任报告有何建议？

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____ 职业：_____

机构：_____ 地址：_____

电话：_____ 邮箱：_____



扫一扫，轻松填写读者意见反馈表