



2016年 社会责任报告

珠海华润银行股份有限公司



2016年
社会责任报告

珠海华润银行股份有限公司

目录



| | |
|-------------|----|
| 一、前言 | 04 |
| (一) 领导致辞 | 04 |
| (二) 银行概况 | 06 |
| (三) 关键绩效 | 08 |
| (四) 荣誉认可 | 09 |



| | |
|---------------|----|
| 二、责任专题 | 10 |
| (一) 社会责任管理 | 12 |
| (二) 绿色信贷 | 16 |
| (三) 普惠金融 | 18 |
| (四) 公益事业 | 20 |



| | |
|-----------------------|----|
| 三、完善治理，与股东一起改变 | 24 |
| (一) 完善治理架构 | 26 |
| (二) 稳健合规经营 | 29 |
| (三) 严格风险防范 | 29 |

| | |
|-----------------------|----|
| 四、培育关爱，与员工一起改变 | 30 |
| (一) 员工培训 | 32 |
| (二) 员工关爱 | 34 |



| | |
|-----------------------|----|
| 五、助您向上，与客户一起改变 | 38 |
| (一) 用心提高服务质量 | 40 |
| (二) 助力客户资产增值 | 45 |



| | |
|-----------------------|----|
| 六、合作互助，与伙伴一起改变 | 54 |
| (一) 携手政府 | 56 |
| (二) 携手媒体 | 57 |
| (三) 携手供应商 | 60 |
| (四) 携手社区 | 60 |



| | |
|-----------------------|----|
| 七、守护地球，与环境一起改变 | 62 |
| (一) 绿色经营 | 64 |
| (二) 绿色办公 | 65 |

| | |
|---------------------|----|
| 八、2017年展望、附录 | 66 |
|---------------------|----|

领导 致辞



珠海华润银行
 党委书记 宗少俊

作为红色央企华润集团旗下一员，华润银行坚持创新发展，用心服务，助力客户资产增值，成为客户成长伙伴，关爱员工成长，热心公益事业，积极履行社会责任。

我们重视社会责任管理。2016年，我们成立了“华润银行企业文化与社会责任指导委员会”，制订了《华润银行社会责任工作管理办法》，发布了第三份社会责任报告。

我们积极履行经济责任，致力成为创业者、创新者、创造者的成长伙伴，通过“店中店”、“直

销银行”和“润金”、“拇指贷”等创新产品，为客户提供优质、便利的金融服务，助力客户资产增值，助力实体经济发展，推进普惠金融。

我们实行绿色运营，积极推广手机银行、电子支付、线上供应链、银企对账系统等创新产品，通过提高电子银行业务替代率，将金融的绿色便捷带给更多客户。同时，大力宣传并践行绿色办公理念，守护绿色地球。

我们热心公益慈善，组织开展“金融服务月”、“防范电信网络诈骗”等系列具有行业特色的公益服务，普及金融知识。此外，华润银行还开展“快乐镜距离”、“健康益起跑”、“惠民文化大讲堂”等形式多样的公益活动，努力让世界变得更美好。

过去的一年，我们完善治理，与股东一起改变；培育关爱，与员工一起改变；助您向上，与客户一起改变；和谐互助，与伙伴一起改变；守护地球，与环境一起改变。我们在社会责任方面的持续努力和付出获得了社会的肯定，近年来，华润银行在社会责任领域获多项荣誉。2016年，华润银行荣获了“中国臻善企业”、“最佳社会责任大奖”等奖项。

未来，我们将继续助力实业，融惠民生，成为创业者、创新者、创造者的银行，与您携手，改变生活。

关于 我们

银行概况

珠海华润银行股份有限公司前身为珠海市商业银行，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，注册资本56.38亿元。截至2016年底，珠海华润银行已
在珠海、深圳、中山、佛山、东莞、惠州、广州设立1家总行营业部、7家分行、
94家支行，并在广东德庆、广西百色控股2家村镇银行，员工总数超过2600人。

珠海华润银行依托华润集团强大的产业背景和品牌优势，专注产融结合、融融结合，
探索了“店中店”的社区银行发展模式，并成为第一家推出直销银行的区域性城商
行。

七年来，珠海华润银行以人为本、诚实守信、合规经营、优质服务、热心公益，各项
业务健康发展，获得一系列荣誉称号，得到了社会的广泛肯定。

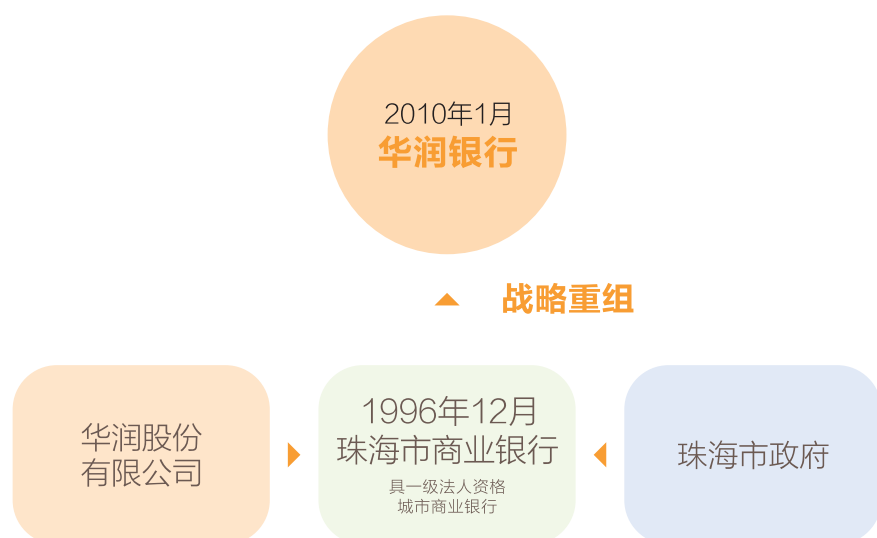
截至2016年底

1 家总行营业部

7 家分行

94 家支行

2 家控股村镇银行



前言

责任专题

完善治理
与股东一起改变

培育关爱
与员工一起改变

助您向上
与客户一起改变

合作互助
与伙伴一起改变

守护地球
与环境一起改变

展望·附录

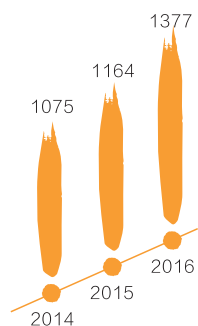
关键绩效

华润银行社会责任报告关键绩效

| 关键绩效指标 | 单位 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------|------|---------|--------|--------|
| 经济责任 | | | | |
| 资产总额 | 亿元 | 1,075 | 1,164 | 1,377 |
| 营业收入 | 亿元 | 31.37 | 36.48 | 37.01 |
| 利润总额 | 亿元 | 9.19 | 0.85 | 13.97 |
| 净利润 | 亿元 | 6.76 | 0.71 | 10.33 |
| 净资产 | 亿元 | 86.92 | 88.46 | 97.20 |
| 国有资产保值 | 亿元 | 83.98 | 85.47 | 93.99 |
| 净资产收益率 | % | 8.22 | 0.81 | 11.13 |
| 总资产报酬率 | % | 0.57 | 0.06 | 0.81 |
| 增值率 | % | 112.15 | 101.77 | 109.96 |
| 社会贡献 | | | | |
| 员工总数 | 人 | 2464 | 2464 | 2623 |
| 新增就业人数 | 人 | 442 | 539 | 655 |
| 本年实际上缴税金总额 | 亿元 | 6.21 | 5.79 | 8.58 |
| 员工责任 | | | | |
| 劳动合同签订率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 社会保险覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 体检覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 女性管理者比例 | % | 27.35 | 27.12 | 30.44 |
| 员工培训覆盖率 | % | 98 | 95 | 95 |
| 人均培训投入 | 万元/人 | 0.42 | 0.3 | 0.29 |
| 人均培训时间 | 小时 | 44.64 | 40 | 41.50 |
| 人均带薪休假天数 | 天 | 10.65 | 13.8 | 10.74 |
| 客户责任 | | | | |
| 客户满意度 | % | 98.77 | 98.6 | 98.34 |
| 客户投诉反馈处理数占投诉数比重 | % | 100 | 100 | 100 |
| 责任采购比率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 安全生产及环境责任 | | | | |
| 环保总投入 | 万元 | 75.69 | 68.12 | 52.80 |
| 安全生产投入 | 万元 | 1199.70 | 894.47 | 788.68 |
| 安全培训人次 | 人次 | 6173 | 4166 | 3829 |
| 安全应急演练数 | 人次 | 2817 | 2737 | 2616 |
| 安全培训覆盖率 | % | 95.22 | 93.81 | 92.18 |

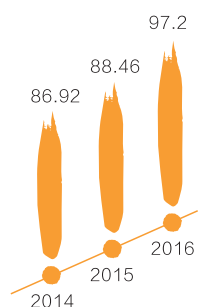
资产总额

单位：亿元



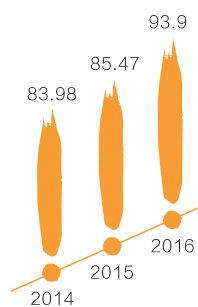
净资产

单位：亿元



国有资产保值

单位：亿元



荣誉认可



2016年中国臻善企业



2016年最佳直销银行奖

| 主办单位 | 获奖名称 |
|---------------------|------------------------------------------|
| 界面新闻 | 2016年中国臻善企业 |
| 南方都市报、北大汇丰商学院 | 最佳社会责任大奖 |
| 中国金融认证中心 | 2016年最佳直销银行奖 |
| 中华英才网 | 中国大学生最佳雇主“最具风尚提名奖” |
| 中国外汇交易中心 | 2015年度银行间本币市场交易200强机构 |
| 中国外汇交易中心 | 2015年度银行间外汇市场最佳外币拆借会员奖 |
| 中国外汇交易中心 | 2015年度最佳城市商业银行奖 |
| 中国银行业协会 | 2015年度中国银行业文明规范服务三星级营业网点 |
| 广东银监局 | 广东金融助力青年双创示范点 |
| 广东省珠三角企业文化协会、广东省总工会 | 广东省优秀企业报纸奖 广东省优秀企业杂志奖 |
| 华润集团 | IT基础服务类最佳实践项目奖 IT创新类最佳实践项目奖 |
| 珠海特区报 | 2016年度珠海银行业金牌理财产品 2016年度珠海银行业金牌财富管理团队 |
| 深圳金融电子结算中心 | 2015年度深圳支付清算系统安全运营优秀银行 |
| 中国人民银行珠海市中心支行 | 2015年度珠海市金融系统社会治安综合治理暨金融创建工作先进单位 |

2016. 责任 专题

Better Life Together

- 12 社会责任管理
- 16 绿色信贷
- 18 普惠金融
- 20 公益事业

社会责任管理

社会责任使命

携手共创美好生活

社会责任建设目标与理念

履行经济责任，建设**价值华润**：携手股东，创造最优企业价值

履行员工责任，建设**人本华润**：携手员工，保障幸福工作生活

履行客户责任，建设**满意华润**：携手客户，用心赢得满意信赖

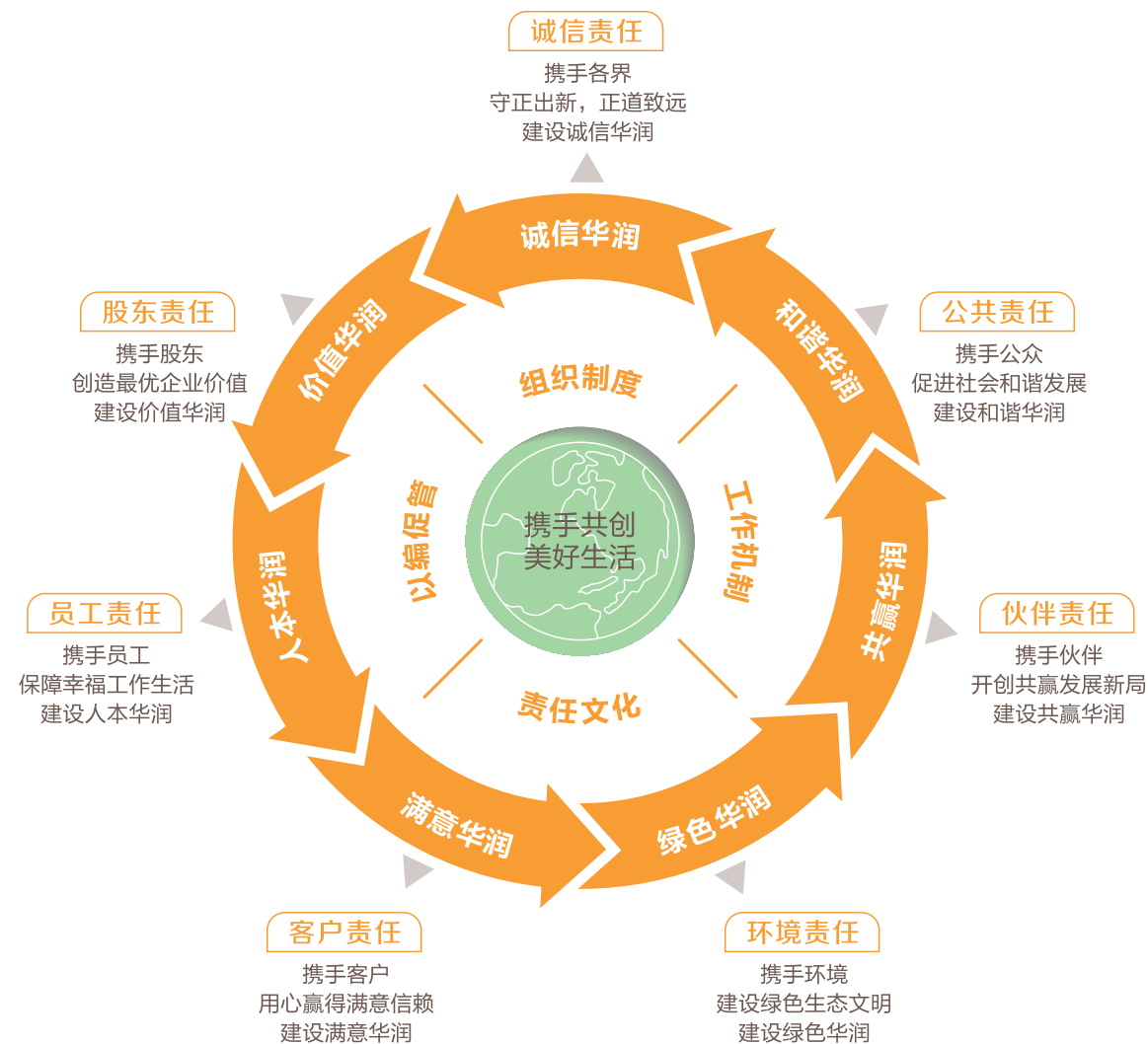
履行伙伴责任，建设**共赢华润**：携手伙伴，开创共赢发展新局

履行环境责任，建设**绿色华润**：携手环境，建设绿色生态文明

履行公共责任，建设**和谐华润**：携手公众，促进社会和谐发展

履行合规责任，建设**诚信华润**：守正出新，正道致远

责任模型



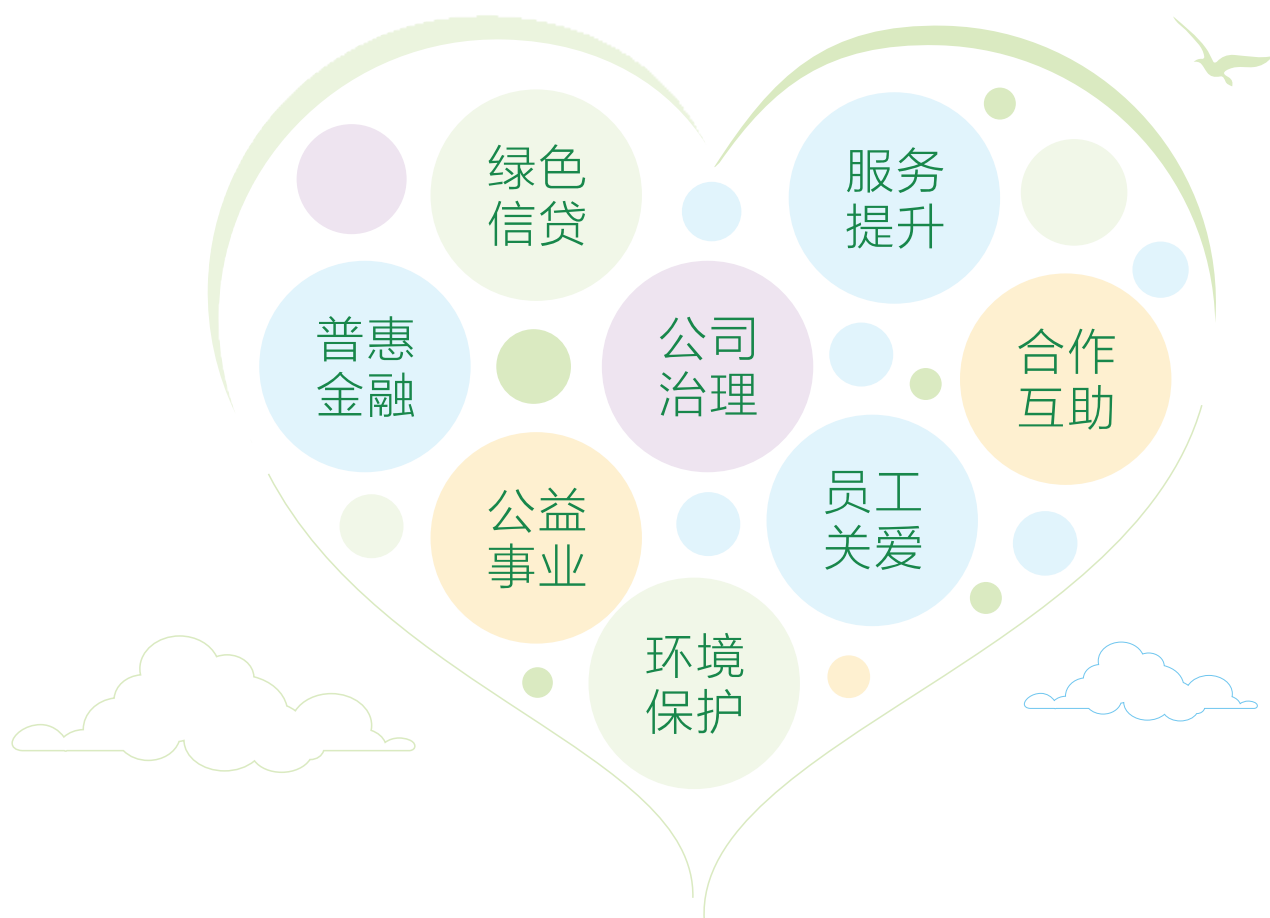
责任管理机制

我们健全社会责任管理体系，构建社会责任推进长效机制，成立了“珠海华润银行企业文化与社会责任指导委员会”，制定了《珠海华润银行社会责任工作管理办法》，确定了社会责任工作由总行办公室牵头，负责社会责任日常工作。

重要议题筛选

我们采用具有可持续性和实质性的框架，识别来自众多利益相关方的议题，以确定社会责任议题。

华润银行社会责任重点议题



利益相关方

我们通过多种渠道与利益相关方建立紧密联系，倾听大众的需求，将反馈意见纳入考虑范围并改进决策。

| 利益相关方 | 期望与诉求 | 回应与举措 |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 政府 | <ul style="list-style-type: none"> 推进国家战略实施 支持实体经济 促进小微企业发展 税收稳定增长 扩大就业 | <ul style="list-style-type: none"> 开展绿色信贷、普惠金融 持续产品创新，服务实体经济 依法纳税 开展应届生、社会招聘 |
| 监管机构 | <ul style="list-style-type: none"> 依法合规运营 维护金融稳定 推进全面风险管理 | <ul style="list-style-type: none"> 开展案防“飞行”检查 开展员工行为监督 推动合规文化建设 强化“信贷三查”管理 加快不良资产清收处置 |
| 股东与投资者 | <ul style="list-style-type: none"> 创造持续价值回报 健全完善公司治理 加强投资者关系管理 全面、真实、准确披露信息 | <ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理结构 规范股东关系管理体系 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 维护消费者权益 | <ul style="list-style-type: none"> 创新网点服务，提供个性定制、贴心便利和丰富的增值服务 创新产融结合、融融协同，打造专业专长特色服务 成立“消费者权益保护部”，普及金融知识教育 |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 保障员工合法权益 创造多元职业发展通道 完善薪酬激励与福利体系 | <ul style="list-style-type: none"> 加强员工培训，提升专业能力和综合素质 举办多种活动，关爱员工身心健康 |
| 供应商与合作伙伴 | <ul style="list-style-type: none"> 公平合作 透明公开 合法合规 | <ul style="list-style-type: none"> 完善采购管理 搭建电子一体化专业采购平台 |
| 公众与社区 | <ul style="list-style-type: none"> 提供优质金融服务 共建文明社区环境 开展金融知识普及教育 | <ul style="list-style-type: none"> 走进社区，普及金融知识 参与社区共建，举办丰富多样的社区活动 |
| 环境 | <ul style="list-style-type: none"> 实施绿色信贷 坚持绿色运营 坚持绿色办公 | <ul style="list-style-type: none"> 紧跟国家绿色信贷政策，支持绿色产业 大力发展电子银行业务，践行绿色运营 多种举措践行绿色办公 |

绿色信贷

随着人口增长、经济快速发展以及能源消耗量的大幅增加，全球生态环境受到了严重挑战，实现绿色增长已成为当前世界经济的发展趋势。我们践行“绿色信贷”理念，在符合整体信贷投向和行业政策、风险可控、具有经济可行性的条件下，积极支持绿色经济、低碳经济、循环经济，通过对社会经济资源的引导，促进社会的可持续发展。

确立工作原则

我们确立并遵循“合法性、可持续、安全性、效益性”的总体原则，有序推进绿色信贷工作。

合法性原则是基础。办理信贷业务必须符合国家法律、法规、产业政策和监管规定中有关环境、健康、安全等方面的规定及对项目融资的特别要求，确保合法合规。

可持续原则是保障。充分发挥银行信贷在促进经济社会可持续发展的积极作用，通过合理配置信贷资源，持续创造股东价值，实现自身可持续发展。

安全性原则是前提。将环境风险管理作为绿色信贷建设的基础，在信贷流程中贯彻环境风险管理要求，以有效规避潜在的信贷及声誉损失。

效益性原则是目标。积极拓展新兴绿色信贷市场，保持信贷业务可持续稳健增长，实现经济效益和社会效益、短期利益与长期利益有机统一，创新盈利模式，不断增强盈利能力。

完善组织管理

我们明确了实施绿色信贷的职责划分，由总行公司金融部、风险管理部作为牵头管理部门，其中公司金融部牵头负责绿色信贷的营销指引，风险管理部负责绿色信贷的信贷政策，有力加强了推行绿色信贷的组织保障。我们还明确了绿色信贷战略，制定了年度《公司业务信贷政策指引》，继续将推广绿色信贷、服务经济实体的经营理念纳入信贷导向，明确积极服务当地中小企业客户，支持绿色经济、低碳经济、循环经济，积极防范环境和社会风险。此外，我们还采取各项措施积极推动绿色信贷流程、产品和服务创新，通过合理分配经济资本、信贷资源等有效方式优先支持绿色信贷产品和服务的发展。

我们追求经济效益和社会效益相统一，严格执行国家有关“两高一资”和节能减排政策，从严控制印染、酿造、农药、电镀、造纸、制革、蓄电池等重污染行业企业的授信，不介入限制类和淘汰类的新建项目，并禁止介入环保违法企业的授信。



案例 | 清洁能源发电，有我华润银行

遂溪县欣业光伏电力有限公司是中国兴业太阳能技术控股有限公司下属公司，负责开发、建设、运营位于广东省湛江市遂溪县的一座50兆瓦农业光伏电站项目。项目将太阳能发电和现代种植业相结合，一方面太阳能光伏系统架设在地面发电，另一方面在光伏系统下面种植喜阴作物，提高土地附加值，使农业与光伏发电获得双重经济效益，既补充了当地经济发展需要的电力，又增加了地方财政税收。项目投产后年发电量约5500万千瓦时，每年可节约19855吨标煤，减排72820吨二氧化碳、2184吨二氧化硫，并解决当地200余人就业，增加农民收入。

光伏电站是重资产行业，项目建设需要大量资金投入。为解决客户资金需求，我们积极为客户设计融资方案，经现场勘察、测算，为客户量身定制了固定资产项目贷款，并配合现场建设进度及时发放贷款，得到客户称赞。目前电站已全部投产发电，农作物也已丰收，为广东省的蓝天环境和经济发展作出了贡献。

普惠金融

普惠金融是指以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务，其中小微企业、农民、城镇低收入人群等弱势群体是重点服务对象。

支持小微

我们积极响应国家支持中小企业实体经济融资需求的号召，调整信贷投放结构，于2016年11月开放零售条线受理小微贷款权限，加大个人消费贷款及个人经营贷款投放，大力发展普惠金融及小微企业贷款。在发展普惠金融及小微企业贷款中，我们坚持信用贷款与抵押贷款并重、受薪客群与自雇客群全面发展的策略，加大产品创新，加快流程改造。目前信用贷款审批放款时效达到T+0，抵押贷款审批效率达到T+1，审批放款时效达到业内先进水平。

百色右江华润村镇银行帮助“三农”客户和小微企业降低融资成本，制定了《百色右江华润村镇银行关于小微企业、小微企业主贷款“续贷”实施细则》，着力解决小微企业倒贷问题，切实降低小微企业融资成本，推动小微企业健康发展。德庆华润村镇银行推出了华润微小贷、金果贷、绿林贷、惠农贷、水电贷、工商贷、物流贷和新农村建设等系列小微企业金融服务产品，受到当地小微企业和广大个体工商户的普遍认可，帮助了众多三农客户和小微企业降低融资成本，推动信贷产品利率持续下降。

信用贷款
审批放款时效

T+0

抵押贷款
审批效率

T+1



案例 | “创业小额贷款”贴息业务助力中小企业

作为中国人民银行珠海中心支行指定的两家“四位一体”支小贷银行之一，我们参与修订了2016年人社局创业小额贷款贴息政策，并积极参与珠海市人社局主导的创业小额贷款贴息业务，向自主创业的中小企业宣导贴息政策，鼓励符合条件的中小企业充分利用贴息政策和就业的关联性，为社会提供就业机会的同时降低自身融资成本。通过积极推动和实质介入，我们为62户小微企业争取到了贴息额度，2016年共发放符合贴息办法的贷款12105万元。报告期内，广东省银监局评选出8家助力青年双创示范点，珠海管理部获得殊荣，成为珠海银行业支持广大创业青年投身“大众创业、万众创新”实践的典范。

关注三农

三农，指农村、农业和农民。德庆华润村镇银行和百色右江华润村镇银行地处农村，大力支持“三农”业务发展，依托当地特色，不断创新金融产品和服务，完善金融基础设施及金融产品，通过精准的小额信贷投放，带动贫困农户脱贫致富。

华润村镇银行积极扩大“三农”金融服务范围，基本涵盖了当地绝大多数农产品加工、经营、贸易以及物流企业，对当地“三农”产业的发展产生了较大的促进作用。同时，华润村镇银行执行贷款费用透明公开的信贷政策，公开对外承诺贷款只收取利息，不收取其他任何费用，切实降低“三农”的融资成本。报告期内，百色右江华润村镇银行累计发放涉农贷款1.21亿元，德庆华润村镇银行累计发放涉农贷款2.19亿元。

关爱特殊群体

我们在各网点设置轮椅便捷通道，允许盲人客户携带导盲犬进入大厅办理业务，并设有明显标识；网点内设有服务求助热线和便民箱，便民箱内含老花眼镜、云南白药及创可贴等应急救助药品；网点还设置自助点钞机，方便客户清点现金。同时，在《珠海华润银行消费者权益保护管理办法》（1.0版，2016年）中制定了保护特殊消费群体的规章条例，明确保障特殊消费群体的受尊重权及公平交易权。

百色右江华润村镇银行
发放涉农贷款

1.21 亿元

德庆华润村镇银行
发放涉农贷款

2.19 亿元



公益事业

公益活动指企业或个人向社会投入财物、时间、精力和知识的活动。热心社会公益事业是中国优良传统的延续，是构建社会主义和谐社会的内在要求。我们热心公益活动，本年度打造了以倡导、组织公益慈善活动为核心的社会公益品牌——“润心公益”，并举办了“快乐镜距离”、“健康益起跑”等一系列公益活动，力求实现经济效益与社会效益的双赢，让公益洒满中华，让爱心润进心田。

快乐镜距离

我们倡导分享快乐，分享爱。2016年6月，我们走进安徽金寨华润希望学校，设立了“快乐+”奖学金和助学金，并计划开展“一对一伙伴帮扶计划”和“成长计划”，从身心发展和职业规划方面对贫困学生进行帮扶，让学子真正实现个体的健康成长。同年12月我们正式启动第五届“快乐镜距离”摄影征文公益助学活动，并计划于2017年带着募集到的爱心款走进广西百色华润希望学校，为孩子们带去关爱、快乐和知识。目前，我们已连续举办了五届“快乐镜距离”系列摄影大赛，累计募集24.1万元善款，先后前往珠海金峰外来工子弟学校、湖南韶山华润学校、安徽金寨古堂小学，为品学兼优的孩子们设立“快乐+”奖学金。

时至今日，快乐助学已成了我们流淌在血液里的习惯。我们希望孩子们在爱的教育下，快乐学习，快乐成长！



累计募集善款
24.1 万元

健康益起跑

健康益起跑

“健康益起跑”活动倡导“跑步做公益”的理念，旨在号召更多市民朋友踊跃参与全民健身，弘扬马拉松运动挑战自我、超越极限的精神，同时通过参加活动奉献爱心，收获健康。

“健康益起跑”始于2012年，现已成功举办了五届。2016年，该活动首次全面落地珠海、深圳、中山、佛山、东莞、惠州、广州等七大分行所在地，相继举办了“我与**（城市）一起跑”主题公益跑活动，吸引了众多市民参与到活动中，奉献爱心，感受快乐。活动还首次通过“打卡跑”的线上模式突破地域限制，获得广大市民的积极响应。



【相关方证言】



我运动、我健康、我阳光、我快乐！在两千公里以外的我，没想到也可以参加到华润银行的活动，更没想到在运动的同时还可以做公益。感谢华润银行让我感受到跑步的快乐，并把这份快乐带给更多的人！

——“健康益起跑”线上跑参赛者 余北风

前言

责任专题

完善治理
与股东一起改变

培育关爱
与员工一起改变

助您向上
与客户一起改变

合作共赢
与伙伴一起改变

守护地球
与环境一起改变

展望·附录

“蓝天小屋”志愿者服务站

我们助力志愿者服务，联合珠海市团委、珠海市志愿者联合会，冠名5座“蓝天小屋”志愿者服务站，以“蓝天小屋”为阵地，配备金融知识宣传资料，与蓝天小屋志愿者合作开展金融服务工作，举行反洗钱、反假币、安全用卡等知识公益宣传活动，并为市民提供免费饮用水和指路服务，得到珠海市民的一致好评。



深圳市巾帼志愿者协会服务基地

2016年9月，深圳市巾帼志愿者协会挂牌深圳分行，将深圳分行作为协会在福田区的服务基地，为更多有志于公益活动的员工提供志愿者服务的机会。借挂牌契机，深圳市巾帼志愿者协会对接贵州毕节大方县某中学，为10名贫困高中女学生捐助三年学费。深圳分行首期捐款共计15000元。



“美育圆梦关爱留守儿童”公益晚会

深圳分行参与由中国文学艺术基金会主办的“美育圆梦关爱留守儿童”公益晚会，组织了近百名润心公益志愿者参与晚会演出，携手深圳市巾帼志愿者协会共同组成合唱团在晚会上献唱《春天的故事》，在阴雨绵绵的冬日里为留守儿童撑起一把遮风挡雨的爱心伞。



惠民文化大讲堂

惠州分行独家冠名“惠民文化大讲堂”，举办了4场精品音乐会，通过邀请客户免费观演等方式，搭建了惠民“文化盛宴”的舞台，使高雅艺术精品惠及市民，支持惠州公益文化事业。

此外，我们还与深圳市福田区盲人协会共同举办视障人士金融服务调研座谈会，启动向视障人士提供专门的金融服务，最大限度满足视障人士办理金融服务的需求；组织员工向“红十字会”募捐善款，参加慈善万人巡游活动，为慈善事业贡献绵薄之力。

本年度，华润银行荣获“中国臻善企业”奖。

01.

完善治理，与
股东
一起改变

Better Life Together

- 26 完善治理架构
- 29 稳健合规经营
- 29 严格风险防范

随着国内经济继续下行，银行原有传统行业客户普遍经营困难，行业资金链断裂频发，银行信用风险集中暴露，监管要求日趋严格，银行经营面临更大挑战。2016年，我们继续完善公司治理，坚持创新发展，推动管理提升，加强风险控制，全年业务平稳增长，结构持续优化，资产质量明显好转，保持了良好的发展态势。

完善治理架构

根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》等法律法规以及《商业银行公司治理指引》等规章，我们认真落实监管部门关于公司治理的有关规定，逐步健全和完善公司治理结构，促进了董事会科学决策能力和监事会有效监督能力的进一步提高。

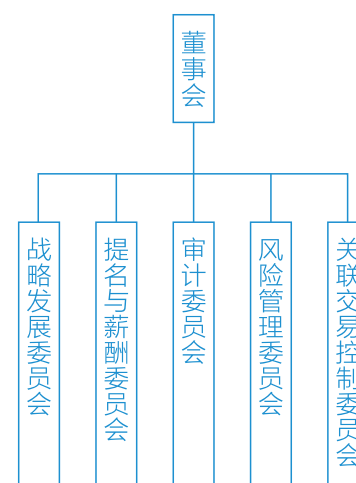
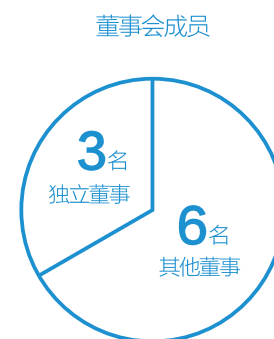
我们充分借鉴华润（集团）有限公司的完全市场化竞争经验和国际化公司管理优势，按现代化商业银行标准完善银行的公司治理架构和管理模式。股东大会是权力机构，通过董事会进行决策、管理，由监事会行使监督职能，行长受聘于董事会，对华润银行日常经营管理全面负责，副行长等高管人员协助行长工作。高级管理层与董事会权限的划分严格按照华润银行公司章程等公司治理文件执行。



关于股东和股东大会

股东大会按照公司法以及银行业的监管指引，规范运作并发挥积极作用。2016年，我们召开一次年度股东大会，通过决议5项，保证股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权，确保所有股东享有平等地位，充分行使股东权利。

关于董事、董事会及其下设各专门委员会



董事会有9名成员，其中3名独立董事；董事会人数、构成符合监管要求和华润银行公司章程规定。成员中有知名金融专家、银行家、上市公司董事以及资深律师，具备深刻的公司治理意识及丰富的治理操作经历。

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华润银行公司章程办理。2016年，董事会积极履行职责，认真审议华润银行发展的重大事项，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、规章，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。

根据规定，董事会下设战略发展、提名与薪酬、审计、风险管理以及关联交易控制等5个专门委员会，其中提名与薪酬委员会、审计委员会和关联交易控制委员会主任委员均由独立董事担任，进一步强化了独立董事对华润银行的监督。各委员会分工明确，权责分明，有效运作，分别从银行发展战略、核心人员选聘及薪酬激励、全面风险控制、关联交易管理以及内部审计等方面对银行董事会提出专业建议，并对各项提请审议议题进行审查把关，保证董事会决策的合规性和专业性。

关于监事会



监事会围绕全行工作任务和战略重点，按照《公司法》和华润银行公司章程的规定，认真履行职责，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，认真贯彻落实国家金融方针政策，进一步完善公司治理，较好地发挥了监督作用。

关于高级管理层

高级管理层对董事会负责，遵循诚信原则，审慎、勤勉地在其职权范围内行使职权，认真落实战略规划和年度商业计划，坚持创新发展，增强组织能力。高级管理层不断完善组织架构，开展组织架构改革，做好重点业务规划，探索产融商业模式，优化业务管理流程，大力推动业务转型，加强产品开发推广，提高我行的综合能力。

关于信息披露和投资者关系

按照《商业银行信息披露办法》和《关于规范股份制商业银行年度报告内容的通知》要求，我们通过华润银行网站、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，并逐步完善信息披露的内容，确保信息披露及时性、准确性和完整性。同时，在董事会办公室备置公司章程、审计报告、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。

我们正逐步梳理并规范股东关系管理体系，认真对待股东和利益相关者的来信、来电、来访等方式的咨询或建议，确保所有股东和利益相关者有平等的机会获取信息。

关于控股股东“五分开”

我们与控股股东在业务、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。在业务方面，我们业务独立，自主经营，业务结构完整；在机构方面，我们具有完全独立于控股股东的组织结构；在人员方面，我们与控股股东在劳动、人事及工资管理等方面相互独立；在财务方面，我们设有独立的财务部门，并建立了独立的会计核算体系和财务管理制度，单独核算，独立纳税；在资产方面，我们资产完整，产权关系明确，拥有独立的经营场所和配套设施。

2016年，不存在控股股东、实际控制人干预华润银行生产、经营、管理等公司治理非规范情况。



稳健合规经营

在当前经济下行、风险暴露的背景下，我们把风险和案件防控摆在经营工作的突出位置，守住银行经营的生命线。2016年，我们采取多种措施不断完善内控合规风险管理建设，主要措施包括：开展案防“飞行”检查，全面落实案件风险排查工作；开展员工行为监督管理，关注员工八小时内外的异常行为；搭建内控合规管理系统平台，利用科技手段加强风险监控；开展系列培训，推动合规文化建设。此外，我们还开展社会公众宣传教育活动，引导社会公众远离非法集资，增强支付风险意识，培养安全支付习惯，防范电信网络诈骗。



案例 | 佛山分行及时堵截一起伪造公证书办理业务案件

2016年6月2日，佛山分行营业部运营经理发现客户张某提交的公证书存在疑点，通过拨打湖南省湘潭市某区司法局官方电话对公证书进行核实，判断该公证书系伪造，成功堵截了一起伪造公证书办理业务案件，避免案件风险发生。

严格风险防范

银行是经营风险的特殊企业。风险对于银行来说是一把“双刃剑”，风险管理是商业银行的基本职能，也是银行生存与发展的灵魂。

我们深知风险管理的重要性，高度重视风险管理。2016年，我们进一步加强资产质量控制，注重夯实风险管理基础，风险管控能力持续增强，资产质量下降趋势出现逆转。主要举措包括：动态调整授信策略机制，制定和更新信贷政策指引，规范授信业务机制；强化“信贷三查”管理，提高风险识别能力；加强风险排查和监测，提高风险预警能力；优化管理模式，提高清收处置能力；推进全面风险管理建设，提升风险管理执行力；严肃实施问责，提高从业人员合规意识和操作规范水平等。此外，我们还启动了信用风险管理系统及评级体系建设工作。通过多种举措，我们有效遏制和扭转了2014年下半年以来的不良贷款增长势头，新增不良贷款低于预期，资产质量明显好转。

前言

责任专题

完善治理
与股东一起改变

培育关爱
与员工一起改变

助您向上
与客户一起改变

合作共赢
与伙伴一起改变

守护地球
与环境一起改变

展望·附录

02

培育关爱，与 员工 一起改变

Better Life Together

32 员工培训

34 员工关爱

我们坚持“以人为本”，视员工为企业发展的基石，是可持续发展的人力资源和不断产生回报的人力资本。我们将关怀员工身心健康放在重要位置，全面维护员工的合法权益，始终努力为员工营造和谐、愉悦的工作氛围，为员工提供广阔的职业发展空间和专业、高效的培训，实现业务增长和员工职业发展的和谐共生。

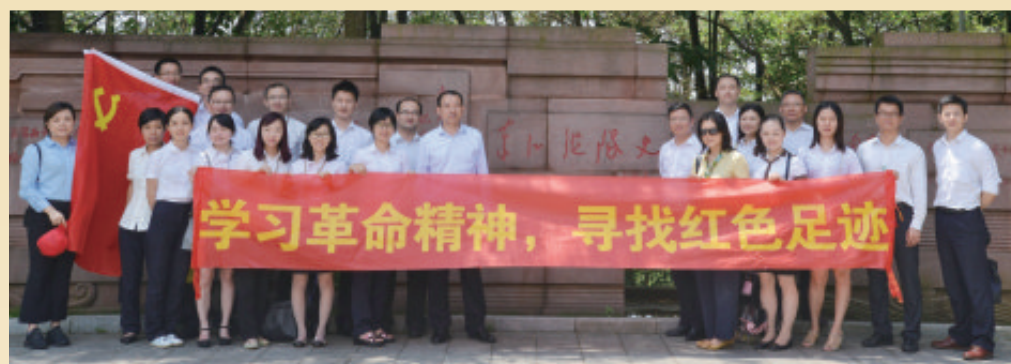
员工培训

加强党建，发挥党组织的战斗堡垒作用

党建工作坚持以党的十八大和十八届历次全会精神为指导，以贯彻习总书记全面从严治党、反腐倡廉要求为核心，深入开展“两学一做”等系列活动，规范组织建设和党建基础管理，强化党的集体领导，提高党员干部队伍的政治思想和作风建设，推进党组织建设向前发展。2016年，我们完成党组织关系集中排查，累计为171名党员办理了关系转接，完成9个基层党组织到期换届、747名党员的党费收缴补缴，全年发展正式党员6名、预备党员6名、发展对象9名，组织了30名入党积极分子参加了珠海市国资委党委举办的入党培训班。



案例 | 东莞分行开展“学习革命精神，寻找红色足迹”党建教育活动



东莞分行开展系列党建教育活动，组织党员学习《毛泽东选集》、《邓小平文选》，并前往东莞虎门海战馆、威远炮台和大岭山东纵纪念馆参观学习。斑驳的文物把同志们带回了中华

民族蒙受耻辱与创伤的历史，警示我们要秉承民族精神，发扬艰苦奋斗的优良传统，用实际行动树立党员干部的光辉形象，为祖国的强大作贡献。

线上+线下，打造全流程标准化经理人培训体系

我们针对不同层级经理人，精心设计领导力发展梯队。2016年，启动华润银行新经理人培训项目，选派4人参加；启动“银行80班”第五期，选派4人就读华润之道培训班第九、十期，选拔原则向业务及一线倾斜；启动银行90班第四期项目，大力推进基层管理后备人才培养，为人才库建设输送和储备人才。同时聚焦支行行长、中层等关键人群，着力加强分行领导力建设，形成线上+线下、学习全流程的标准化项目运作模式。

2016年专业培训超

805 场次

总时长

1815 小时

总人次超

2.5 万人次

紧扣战略，大力推动专业人才培养

围绕发展战略，我们重点加强产融、交易银行、风险管理、金融市场、运营、社区银行、产品经理、内控合规等专业培训项目，大力推动全行信息化银行系列培训。2016年，全行各部室及分行培训总场次超过805场次，总时长为1815小时，总人次超25000人次，满意度为96%。

重视新员工培训，持续打造人才供应链



我们继续执办华润未来之星训练营金融营，通过团队建设、认识华润、成功之路、职业素养、文化之旅、主题任务等六大模块，进行了为期30天、近200课时的密集培训，促使新员工尽快认识华润，实现角色转换。此外，我们还通过一系列岗前、在岗以及专项培训，搭建人才培养与发展体系，合理挖掘、开发、培养后备人才队伍，加强基层后备人才梯队建设，持续打造华润银行人才供应链，逐步将新员工培养成为关键岗位继任者和后备人才。

前言

责任专题

完善治理
与股东一起改变

培育关爱
与员工一起改变

助您向上
与商户一起改变

合作互助
与伙伴一起改变

守护地球
与环境一起改变

展望·附录

响应移动互联趋势，继续推进轻学习平台建设

我们响应移动互联趋势，继续加大轻学习平台建设。轻学习平台聚焦绩效提升，注重岗位实践、关系反馈以及场景时效，从工作流程出发，基于挑战、问题与任务，为员工提供更具时效、个性的场景赋能解决方案，推动实际业务发展。我们推出全新2.0版未来之星训练营，推动银行90班逐步打造“微领导力”，陆续推出华润银行100个工作场景赋能项目。



案例 | 参加知识竞赛获殊荣



我们在珠海市举办的“珠海市支付结算知识技能竞赛暨广东省支付结算知识技能竞赛珠海地区选拔赛”和中山市举办的“中山市支付结算知识技能竞赛”中，均荣获“团体二等奖”的优异成绩。



【相关方证言】

华润银行简单的人际关系、温馨的工作环境、丰富的培训和全员健身让我既提升了工作技能，又收获了健康的身心。在这里，我能快乐工作，健康生活！

——佛山分行社区祖庙支行员工 肖琴

员工关爱

关注员工思想动态，筑牢防范道德风险屏障

我们层层签订案防责任书，开展员工异常行为监测和非法集资排查，组织形式多样的警示教育，在全行营造主动合规、全员合规的氛围，助力员工的职业生涯规范、健康、良好发展。

关怀员工切身利益，提高员工福利待遇

根据人岗匹配，激励绩优员工的原则，我们对全行员工进行调薪，并调高员工用餐补贴和过节费标准，切实提高员工的薪酬竞争力。此外，我们还为员工购买补充商业保险，险种覆盖意外、重大疾病、补充医疗等，并将员工家属一并纳入补充商业保险计划，使得员工及其家属在发生日常医疗及意外事故时得到有力保障，切实提升员工福利水平。

关心员工身心健康，倡导积极向上的生活方式

我们关注员工的身心健康，成立“体育健身俱乐部”，免费为全行员工提供覆盖球类、健身、瑜伽等类别的体育健身场所；持续开展“健康益起跑”、工间操、趣味运动会、团队拓展、观影、读书、书画比赛等各类文体活动，缓解员工工作压力，丰富员工业余文化生活，激发员工工作积极性。此外，我们还组织开展了12场健康讲座，给员工讲授养生知识，帮助员工健康生活。

组织多彩活动，丰富员工业余生活

珠海管理部成立了读书俱乐部、爱生活俱乐部、体育俱乐部、户外俱乐部、摄影俱乐部、文艺俱乐部、书画俱乐部等，组织员工活动达56场（次），参加人员之多创历史最高水平。其中书画俱乐部成立后分别举办了楷书、行书书法学习班，鼓励员工利用业余时间学习书法知识，提升文化素养。国庆节前，珠海管理部还举办了“迎中秋·庆国庆——祖国在我心中”主题书法比赛，并在总行会议中心展出获奖作品，使得会议中心书香四溢。珠海管理部也为此涌现了一批“书法达人”，员工张根达、梁解胜、黄悦朗在珠海首届金融系统书法比赛中获得一、二等奖，为个人和银行赢得了荣誉。

佛山分行创新晨会模式，从关注员工体验与提高运营

工作热情出发，推出主题鲜明的“快乐晨会”。在传达布置工作的同时，增加趣味小游戏环节，不断变换游戏形式，调节员工舒缓紧张的工作情绪，使大家在愉悦的心情中开始一天忙碌的工作，传递快乐生活、快乐工作的理念。此外，佛山分行还每季度召开员工座谈会，管理层与员工坦诚交流业务发展、工会活动、企业文化建设、学习培训机会、员工薪酬福利等，帮助员工更好地融入团队。

各分行也充分调用节日气氛，组织多彩活动，丰富员工生活。如妇女节为女员工送上节日祝福和礼物，中秋节举办“猜谜语”活动，冬至组织员工包饺子等，让员工感受节日的气氛，感受到集体的温暖，增强团队凝聚力。



案例 | 组织篮球联赛



2016年5-8月，我们以城市为单位，分东西部两个小组开展篮球联赛。各参赛队员在运动中收获健康，在健康中享受快乐，展现出团结协作、创新拼搏的良好精神风貌。

帮助困难员工，及时给予援助

我们在员工医疗互助基金的基础上，及时向罹患重大疾病或家中突遭不幸的员工伸出援助之手，营造员工之间互敬互爱、互帮互助的良好氛围。2016年，共计向有困难员工及时提供慰问和救济援助193人次，费用30多万元，给员工送去企业的关爱和温暖。



案例 | 花季女孩患重病，爱心募捐显真情

珠海管理部一名员工年仅16岁的女儿患上脑膜转移癌，为给孩子治病，家里已举债累累。珠海管理部工会知晓后，除了探望与关怀之外，积极协助其联系更好的医院和全国知名专家进行救治。与此同时，在行内发起爱心募捐，短短几日就筹集了16.26万元善款，以及行外机构爱心捐款5.2万元。由于孩子病情十分危急，手术频次增加，前期捐款无法满足，珠海管理部工会在微信平台发起了“轻松筹”项目，又筹措医药费20万元。至此，线上线下捐助共募集了41.46万元。此举不仅让该员工家庭得到物质上的及时援助，还得到精神上的支持。



03

助您向上，与 客户 一起改变

Better Life Together

40 用心提高服务质量

45 助力客户资产增值

我们从标准化服务转型为个性化服务，打造以四心为内涵的“润心”服务品牌：虚心——谦恭的服务行为与态度；诚心——诚信的职业操守；暖心——贴心的客户关怀；用心——超出预期的特色服务；管理思路由客户服务向客户体验转换，持续完善“以客户为中心”的网点服务体制，打造内外兼修的服务文化。

用心提高 服务质量

优化客户体验

为优化客户体验，实现运营战略转型，我们于2016年3月18日启动流程银行项目。经过180多个日夜的努力工作，于9月29日成功完成流程银行项目一期一阶段功能上线。流程银行的上线，使我们能通过PAD终端，上门为客户提供金融服务，并实现了VTM渠道客户自助办理开卡及签约业务，实施无纸化办理，有效降低了操作风险，节约操作成本，优化客户体验。

创新网点服务

2011年起，我们开始探索“店中店”模式。店中店主要开设在华润万家大型超市内，延长营业时间至21:00，全年仅春节休5天，以更灵活的营业时间、更专业的金融服务、更贴心的便民服务以及轻资产的运营模式，迅速获得客户的欢迎，并进行模式复制。2016年，共有34家店中店投入正式运营，其中深圳17家、珠海6家、中山4家、佛山3家、东莞3家及惠州1家。全辖客户25万余户，储蓄规模6.6亿，资产规模27亿，个贷余额14亿。社区银行“轻而快”（轻资产、快速布局且快速盈利）的特点，解决了零售业务发展初期获客难和资源不足的问题。目前，我们已完成网点2.0的设计，继续创新网点服务模式。

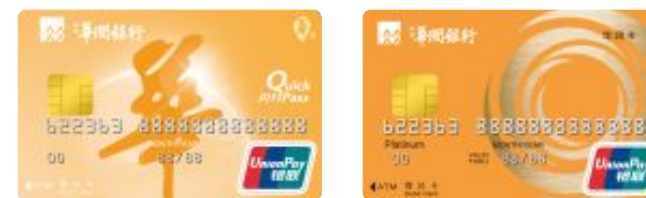
贴心便利服务

我们持续丰富支付结算功能，不断改善用户体验，为客户提供方便快捷的电子银行服务：“云闪付”——基于银行APP开发的虚拟银行卡移动支付产品；“华润付”——支持华润银行借记卡、信用卡、直销银行账户支付以及13家银行借记卡支付功能、63家银行信用卡支付功能；“云缴费”——支持深圳、成都、上海、杭州、南宁、珠海等地的水、电、燃气缴费以及全国手机话费充值功能。为了改善用户体验，我们还改版了手机银行和直销银行界面，实现了理财、基金、保险产品在手机银行的上线。同时，推出直销银行的轻量化，将直销银行APP的大部分功能移植到手机银行网页版。

我们认同人民银行和银监会规范支付市场发展、鼓励支付创新、不断降低金融服务成本、惠及社会的政策导向和监管理念，个人网银和手机银行在年内公告减免所有转账手续费，惠及40余万个人客户。

个性化定制服务

我们充分分析和挖掘目标客群需求，量身打造银行卡产品功能，面向市场推出满足细分客群需求的银行卡产品。如与华润置地及华润物业达成合作，面向华润置地旗下物业小区业主发行华润业主卡。业主卡以银行IC芯片卡为载体，芯片中加载物业门禁、停车应用、会所消费等物业应用，且可作为物业费、水电费、燃气费等银行托收账户；如发行留学附卡，为有出国留学需求的家庭提供专属出国金融家庭卡。留学附卡为华润银行发行的首张白金级别附卡，家长持白金借记卡主卡，为子女开立留学附卡，主附卡共享额度，但家长可根据需要自行设定附卡的月取现额度。白金附卡可享受跟主卡同样的月度高达20笔、年度高达10万人民币的境外取现免手续费优惠，极大地方便了客户子女在海外留学时轻松取现和消费。



案例 | 出国金融家庭白金卡，让出国留学更放心

在行业领先的留学公司启德教育主办的春季大型国际教育展上，我们为现场近1000名有留学意向的家庭宣传出国金融家庭白金卡，吸引了大量客户的关注。



为16岁的儿子准备美国留学的张女士当场就通过华润银行的Pad离行移动开卡设备开立了一张出国金融白金卡，并预约为儿子开立留学附卡。

“之前想让儿子带点美金到美国开户存进去，我们去看他时再补充带些美金给他，但担心携带外币出境额度有限，现金也不够安全。现在有了你们这张卡，我就完全不用操心这事了！”张女士开心地说。

前言

责任专题

完善治理
与股东一起改变

培育关爱
与员工一起改变

助您向上
与客户一起改变

合作互助
与伙伴一起改变

守护地球
与环境一起改变

展望·附录

丰富增值服务

我们秉承“以客户体验为导向、以客户满意为中心”的理念，举办了系列客户增值服务：携手泰然物业，为车公庙片区写字楼的白领男女组织周末“绿色骑行”；邀请高端客户带领朋友制作精致的浪漫花盒，感受“插花艺术”；携手万象城举办四场“亲子花环制作”活动；与全优加早教机构合作，举办“亲子生日party”；借力深圳市三甲医院的优质资源和“健康小屋”的体检团队，在周边小区设置固定体检摊位，免费给小区居民提供体检服务。



案例 | 聚焦置地小型供应商，打造真正贴心服务

华润置地下游客户众多，包括大型供应商、总包商等融资能力较强、营销难度较高的客户。针对此种情况，我们为华润置地供应商，尤其是较小、较散的客户，提供批量上门鉴证开户服务，引导客户通过我行资产交易平台进行融资操作，为客户提供传统授信以外的渠道，提供了比当地银行更简便的服务，有效解决异地客户融资难的问题。

此外，我们还针对客户融资留存款项及客户的投资需求，向客户推荐智慧账户，通过远程线上及其他方式向客户演示注册使用、购买理财等功能，并对有个人理财需求的企业主、企业职工推荐直销银行，实现全方位客户服务。



【相关方证言】

不管心情如何，戴上耳机按下接通键的那一刻都提醒自己是一个专业的客服代表，虽然与客户素未谋面，但也要微笑服务，轻声细语，给客户温暖的提醒，友善的帮助，让客户满意。

——客服中心员工 陈彤彤

保障消费者权益

我们成立了“消费者权益保护部”，统筹消费者权益保护工作，在流程、制度、系统等方面尽量契合客户需求，持续完善服务质量综合评价机制。2016年，投诉处理率及投诉解决率均达到100%，未发生二次投诉、负面舆论、重大突发事件、诉讼、仲裁、侵害消费者基本合法权益等情况。

按照监管要求，7家分行、87家网点已完成了“财富管理专区”的设立工作，并制定了《珠海华润银行财富管理专区管理办法》，明确了销售专区的管理。同时，实现了销售专区录音录像的全覆盖，双录资料音质和画质清晰，能够辨别银行销售人员和客户面部特征和语言表述，完整记录产品营销推介、相关风险和关键信息提示、消费者确认和反馈等重点销售环节，切实保障消费者权益。

此外，我们与公安部“涉案银行账号信息查询响应中心”建立银警合作机制，实现对涉案银行账户的快速查询、快速止付、短信布控、限交易额布控等措施，严厉打击新型电信网络诈骗犯罪。



案例 | 成功阻止电信诈骗案

珠海平沙支行像往常一样忙着日常工作。突然一位年约70岁的阿伯急匆匆来到网点，拿着手机说要汇款几万元给派出所所长。平沙支行理财经理通过了解情况，怀疑阿伯可能陷入了诈骗案件。理财经理对阿伯进行安抚，建议阿伯暂缓汇款，并及时报警，成功阻止了这起电信诈骗，避免客户产生经济损失。事后了解到阿伯孤身一人住在平沙镇，靠养老工资生活，子女都在外地。幸好平沙支行的理财经理发现并劝阻阿伯汇款，否则后果不堪设想。

普及金融知识教育

开展金融知识普及教育对于提升国民金融素养、满足金融知识需求具有重要意义。我们重视金融知识普及教育，通过多种方式，普及日常工作生活中所必需的金融基础知识。

强化防范电信网络诈骗宣传。我们积极通过报刊媒体、微信公众号和官网等多种渠道，持续开展防范电信诈骗宣传、教育工作，对公众进行正面引导。总分行通过外部媒体、官网、微信公众等平台发布宣传资料30余篇，在网点投放自行设计印刷的宣传折页三万余份，并在网点设置咨询专岗，在各网点跑马屏、利率屏、电视屏播放宣传标语、宣传视频。该专项宣传活动全程受众超过10万人次。在本次宣传活动开展期间，我行未发生电信网络诈骗案件。

举办“小小金融家”主题活动。深圳分行举办“小小金融家”主题活动，以“小小银行，快乐成长”为主题，通过金融课堂、点钞比赛、假币鉴别、有奖问答、业务体验、亲子活动等多种形式，使孩子们了解银行、认识银行，得到理财知识的启蒙。

举办“少儿财商训练营”。佛山分行举办“少儿财商训练营”，组织导师团队，对小朋友进行金融知识培训，并带领5名小学员参加佛山首届少儿财商大赛，斩获“优秀学员”及“优秀导师”奖。



助力客户 资产增值

截至2016年底，
融资金额突破

65 亿元

引入基金公司

30 家

引入信托公司

10 家

持续产品创新，服务实体经济

直销银行

我们为客户提供智能存款、润日增、优选系列产品，通过简单、便捷的产品与电子化服务，满足大众客群保值、增值和流动性需求。截至2016年底，累计撮合交易近2200期，融资金额突破65亿，为客户保证100%的本金及收益兑付。

财富管理

我们为客户积极寻找业绩表现优异、风控体系完善、产品亮点突出的投资机构。2016年，我们引入30家基金公司、10家信托公司，丰富财富管理产品体系，打造理财、基金、保险、资管、信托、私募六大产品线，并优化系统交互功能，实现了在网银和手机银行销售保险产品、信托产品，为客户提供多方面的资产配置服务。

公司理财

我们上线一款联通了企业客户和银行对公业务的理财产品——“润利宝”。“润利宝”可实现全部功能自行线上化操作，智能化程度高，不仅使企业客户的理财产品现金化，提高了企业资金的使用效率，还带来客户增量资金归集，为企业发展提供助力。“润利宝”的推出象征了我行产品开发思路从产品导向转为客户需求导向。

小微金融

我们积极开展小微金融产品创新，持续加强小微金融业务产品和流程建设，助力小微企业持续健康发展。我们成立抵质押项目组、供应链项目组和线上融资项目组等产品创新小组，推出小微“拇指贷”业务，为低杠杆和低泡沫的小微客群提供更高效、更快速的金融服务。2016年，拇指贷和抵押平台业务发放贷款金额达27.8亿元，服务客户696户。

产业金融云平台项目同样以中小企业为目标客群，为供应链核心企业各关联方提供综合金融服务的整体解决方案。产业金融云平台项目作为华润银行信息化银行战略落地的项目之一，利用直销银行、资产交易平台等信息化工具，与核心企业建立“利益共享、风险共担、系统共建、数据共通、业务共管”新型伙伴关系，通过嵌入核心企业生态圈，利用信息化技术简化业务流程，输出我们的产融服务能力，批量开发核心企业上下游中小企业客群。

2016年，全行票据贴现累计114.14亿元，其中属于小微企业贴现的金额30亿元，支持小微客户150余户，力争满足小微客户的融资需求。



案例 | 创业艰辛，华润助力

陈先生是创业者中的一员，一手创办了城市快捷酒店。随着珠海旅游业发展，酒店接待能力越显不足，环境也越显陈旧。为在旅游旺季来临前提升接待能力，改善酒店环境，陈先生决定重新装修酒店。无奈资金周转不够，陈先生决定向银行申请贷款。经过多方咨询，陈先生最终选定了华润银行。从递交资料到审批通过，仅用了3天时间，并在半月内贷款到账。陈先生非常高兴，直夸华润“拇指贷”是小微企业的福星。贷款发放一个季度后，客户经理根据政策规定，为陈先生向政府提交了贴息申请，为陈先生累计贴息了16万元。陈先生感动得紧紧握住了客户经理的手。

投资银行

为满足企业客户日益多元化的需求，我们围绕“商行+投行”、“融资+融智”、“引资+引流”等创新模式开展业务，从客户视角出发，告别简单的“类信贷”模式，深度挖掘需求痛点，与客户携手共发展。

产品创新，从看重主体走向看重资产

在如今的经济新常态下，盘活存量、改善报表已成为企业客户不可忽视的现实需求。基于对客户需求的思考，我们不断开发资产证券化新型产品，2016年9月正式上线资产证券化系统，实现了证券化业务审批自动化、风险控制模型化、管理创新智能化、前中后台畅通化。

为积极响应银监会“鼓励符合条件的银行业金融机构开展小微企业资产证券化业务”以及央行等五部门鼓励制造业开展ABS的政策要求，投行业务实现了从重视主体信用水平转变到重视现金流分析的风险理念重大转变，引领全行相继落地了消费金融、应收账款、中小企业小额贷款、公积金应收款、股权收益权、REITS等多种类型的资产证券化产品，涵盖华润置地、华润医药、世联行、怡亚通、中建四局、中信产业、联想控股、平安普惠、益田集团等一系列优质客户。

承销分销，从投资引领走向服务引领

我们的投行业务正逐步从“类信贷”走向主动管理服务，扩大与证券公司、交易所及中介公司的密切合作，不断提升融资服务能力，例如：采用永续债的模式满足企业客户补充资本金的要求。目前，我们已经为重庆国信、华润医药等优质企业提供包括交易所、银行间、北金所等场所的债券融资服务。

小股操盘，助力集团产融、融融协同战略

为解决地产行业土地成本急剧攀升、单一项目投资过大的问题，我们为集团内兄弟企业——华润置地量身定制“小股操盘”方案，成功开启了华润置地轻资产运营的转型之门。

在小股操盘项目中，合资方小股东往往资金实力薄弱，存在明显融资需求，我们与华润信托融融携手，不仅为小股东提供多元化的融资方案，同时为其寻找到项目开发合作方——华润置地，借助置地丰富的房地产开发经验以及业界内良好的口碑，助其有效降低项目风险。通过这样的项目方案，最终达到小股东、华润置地、华润信托、华润银行四方共赢的效果。



跨境金融

我们充分运用政策红利发挥自贸区跨境金融的积极作用，开发自贸区跨境直贷、自贸区跨境资金池等创新产品，为客户提供境外金融服务方案。

2016年4月13日，广州人行下发了《中国人民银行广州分行关于支持中国（广东）自由贸易试验区扩大人民币跨境使用的通知》，该通知首次明确自贸区内的银行可以向境外机构和境外项目发放人民币贷款。结合该文件精神，我们快速制定了“自贸区人民币跨境直贷”管理制度及营销方案，以极高效率成功解决了华润万家、金辰能源、珠海骏联等客户的香港公司境外资金融通的问题。2016年，我行通过自贸区分行累计发放人民币跨境直贷1.12亿元，满足了优质中资企业境外平台的真实投融资需要，为企业更好地“走出去”带来实质上的帮助。



案例 | 支持客户走出去

华融融德资产管理有限公司是中国华融资产管理股份有限公司控股的专业特殊资产投资公司，于2015年下半年投资成立了境外投融资平台——华融融德（香港）投资管理有限公司。为解决客户设立初期获得境外银行授信能力不足、资金需求大的困难，我们积极为客户出谋划策，设计融资方案，为客户的香港公司在境外取得融资提供担保，保障了客户香港公司在成立初期的日常经营周转资金需求。我们在授信审批、渠道安排等方面的高效配合获得了华融融德高度赞扬和诚挚感谢。客户表示要与我们保持良好的伙伴合作关系，共同成长，铸造辉煌。

供应链金融

我们创新供应链金融创新产品 / 服务方案，主要包括：家电行业下游（二级经销商）延伸供应链方案、垂直电商上下游会员供应链融资服务方案、消费型供应链金融下游创新服务方案、依托互联网金融的核心企业上下游应收账款融资服务方案、商票保贴创新服务方案等。



案例 | 支持美的集团下游经销商战略升级

美的集团是我国白色家电制造领域的龙头企业，品牌价值位列中国最有价值品牌前列。近年，受外部经济周期影响，美的部分区域下游经销商面临一定资金压力，间接影响美的集团的销售策略及资金回笼，从而影响了产业升级改造的整体计划。围绕支持实体经济、扩大实业销售的业务战略，我们积极走访美的集团及其下游经销商，经过三方多轮协商，为美的量身打造了整体供应链金融合作方案，并通过双方信息数据交互等信息化手段，为下游经销商采购家电提供了便利的综合金融解决方案，既满足了经销商的融资需求，扩大了美的集团的销售规模，也支持了优质实业企业产业升级战略需求。



【相关方证言】

比亚迪快速的业务发展需要足够的资金支撑。华润银行为比亚迪量身定制综合金融解决方案，满足比亚迪的金融需求，是比亚迪值得信赖的合作伙伴。

——比亚迪副总裁 吴经胜

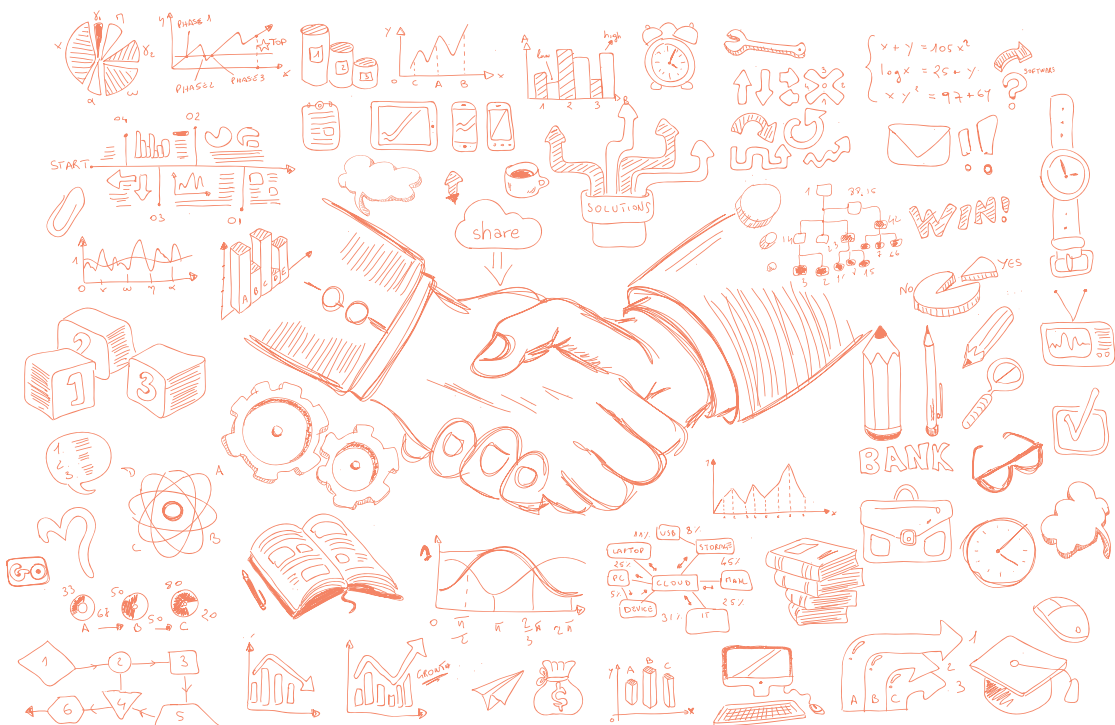
同业合作

在我国经济发展进入新常态的情况下，银行同业之间的合作日益密切，我们顺应形势，与同业充分合作，共同促进地方经济的发展。



案例 | 协助交通银行珠海分行缓解外汇资金缺口

2016年，交通银行珠海分行的客户向其申请办理贸易项下进口融资，交通银行珠海分行囿于欧元资金不足，无法及时满足客户资金需要，我们了解到这一情况后，主动提出与交通银行珠海分行合作，充分运用我们欧元资金充足的优势，以为其办理欧元进口代付的方式满足了客户的需求。通过业务的开展，我们不仅为同业解决了难题，进一步加深了与同业的关系，还缓解了珠海外贸企业的资金困难，支持了外贸企业的发展。同时，我们也有效盘活外币存量资金，开拓了自身业务创收的新渠道，达到了三方共赢的效果。



创新产融结合、融融协同，打造专业专长特色服务

产融结合

我们积极开展产融结合特色化经营，为企业提供多样化的金融服务解决方案。通过不断加强对依托华润集团各产业为主的产融业务产品的开发力度，满足广大产融客户的融资需求。

1 能源行业综合金融解决方案

电力行业方面，根据电力行业产业链业务机会，提供产业基金、保付通、保理池融资、订单通、融资租赁、保兑仓、电费收益权质押融资及资产证券化等产品和服务。

燃气行业方面，针对燃气行业产业链业务机会，提供PPP模式下股权融资、信付通、保付通、融资租赁、燃气用户支付渠道综合服务方案、未来收益权质押融资、资产证券化、车船经销商保兑仓、燃气具保兑仓等产品和服务。

1 地产行业综合金融解决方案

根据用地获取、项目开发、项目销售、项目运营，提供地价款融资、产业基金、地产信息推介平台、信付通、保付通、房地产开发贷、首付贷、分期付款、按揭待放款融资、经营性物业抵押贷、REITS、租户贷等产品和服务。

1 医药行业综合金融解决方案

针对医药工业核心企业、医药商业核心企业、医院核心企业提供投资理财、应收账款保理、设备融资租赁等产品和服务。

1 分销及快销行业综合金融解决方案

根据商业零售行业、饮料制造行业、食品饮料批发行业、化工生产行业、化工仓储贸易行业等细分行业，提供专项产品和服务。



【相关方证言】

怡宝下游经销商存在大量应收账款融资、订单融资需求，华润银行和怡宝通过产融协同，基于大数据分析的联合风控模式，为经销商提供流动资金融资，从而解决了中小企业贷款难的问题，促进了怡宝的市场推广，实现了银行、怡宝、经销商的多赢。

——华润怡宝饮料公司事务部总经理 向君



案例 | 助力万家供应商扩大规模、规范经营



深圳市华盛果品贸易有限公司为华润万家超市的水果供应商之一，成立于2004年11月16日，注册资本100万元。我们推出供应链E润通产品后，该企业向我们申请贷款，因经营规模较小，授信额度只有500万元。随着客户自身业务规模的增大，以及与我们合作的逐步深入，客户申请贷款的额度逐步增大到1200万元。在信贷资金的支持下，该公司业务范围已经从单一的国产水果扩展到进口水果等，下游销售渠道由华润万家扩展到沃尔玛、山姆等渠道。为了配合日渐增大的业务规模，2014年企业注册资本增加到500万元，2015年企业购置了新办公场地，并在2016年入驻，与此同时公司经营管理也日渐规范。

案例 | 助力雪花下游经销商顺利转型



梁国来与雪花公司合作13年，注册主体是东莞市长安正大饮料贸易部，系东莞长安镇的雪花啤酒经销，目前年销售额约3500万元。客户多年来经历了雪花厂家的多次调整，也见证了雪花品牌的高速成长。2016年，鉴于快消品行业日益激烈的竞争，雪花啤酒在东莞地区的销售模式再次作出调整，要求经销商业务尽量扁平化，减少二批数量，尽可能直供餐厅便利店等零售终端。而长安镇直营业务的比例要求从原来的不足10%提升到70%以上，这一方面增强了雪花公司对终端零售的掌控，提高了经销商的利润，但另一方面直营模式将加大经销商的代垫费用以及下游应收账款的压力。在这种情况下，我们主动介入，为客户提供了150万元的信用贷款，帮助客户顺利度过了经营模式的转型期，也为雪花啤酒新经营模式在当地的推广提供了有力保障。

融融协同

我们以华润集团自身多元产业为基础，整合银行、信托、基金公司等各方优势，集中力量拓展市场份额，打造华润在金融领域的品牌。

托管业务

我们紧紧围绕融融协同指导思想，加强与华润信托、华润资本的沟通协作，形成了以华润银行作为首选资金托管行的工作机制。报告期内，我行托管总规模为954亿元，其中华润信托在我行的资金托管规模达到508.76亿元。此外，我们也协助华润资本完成部分产业基金的设立及后续的管理工作。

理财池业务

我行的理财业务近年来发展迅速，面对混业经营的大趋势，我们全方位拓展外部合作金融机构，建立起广泛的业务来源渠道，探索了合作创新共赢模式，拓宽了资金和资产来源，形成了良好的业务合作局面。我们优先选择投资能力和公司实力较强的各大信托、基金、券商等作为合作机构，利用融融协同优势，顺应集团理财池项目建设方针，与华润信托、华润元大基金进行深度合作，创造了互惠互利、双方共赢的成果。



04. 合作互助，与伙伴一起改变

Better Life Together

56 携手政府

57 携手媒体

60 携手供应商

60 携手社区

伙伴是什么？于我们而言，伙伴是与您一起，相携前行，共同成长！我们愿意成为您成长路上的可靠伙伴，与您一起改变，见证“伙伴的力量”！

携手政府

我们积极参与华润集团与政府合作、沟通互访等活动，结合自身业务和战略发展目标，加强在服务实体经济、扶贫助学、健康公益领域与政府的良好合作，支持地方经济、文化发展。

2016年，我们继续积极响应国家政策，依法纳税，诚信经营，本年度纳税8.58亿元，纳税信用等级连年评为A级。我们还在总行成立了“机构业务部”，发挥华润集团的品牌优势、产融协同资源和团队服务的优势，扩大与各级政府的合作，撬动以政府链、产业链、资金链为主的机构业务，积极加强与党政机关、财政、社保、住房公积金、住房维修基金、国资系统及事业单位和各社会团体等有关机构业务的合作力度，并大力推行银行与政府产业引导基金的合作模式。

经过多方努力，我们和多个地方政府部门达成了合作意向，保持了良好的合作关系，积极为政府在民生领域提供优质、全方位、深层次的金融服务。

2016年
给高新区内企业
发放贷款

21^笔

贷款金额

3750^{万元}



案例 | 参与高新区“成长之翼”助贷平台业务

珠海高新区科技和软件产业园拥有众多轻资产型企业，“成长之翼”贴息贷款业务正是为这样的企业而设。珠海管理部通过与珠海高新区创业服务中心合作互动，以高新区提供的政府认可企业名录为资源，主动营销，在银政双方风险评估的基础上，给予企业一定额度的授信支持，助力高新区扶持的企业成长。2016年，我们已给高新区内11家企业发放了21笔贷款，贷款金额3750万元。

携手媒体

我们与媒体保持良好的沟通和合作关系，主动接受媒体的监督，邀请媒体走进我们的网点，参与我们的活动，了解我们的发展。



案例 | 深圳分行与深圳都市报合作打造“快乐+阅读空间”



深圳分行与深圳都市报合作，将社区支行纳入深圳都市报的发行网络，为市民免费派发深圳都市报，打造了“快乐+阅读空间”。双方的合作为市民带来了便利，不仅丰富了社区支行的服务功能，提升了我行的品牌形象，还延伸了深圳都市报的发行网络，提高了影响力。





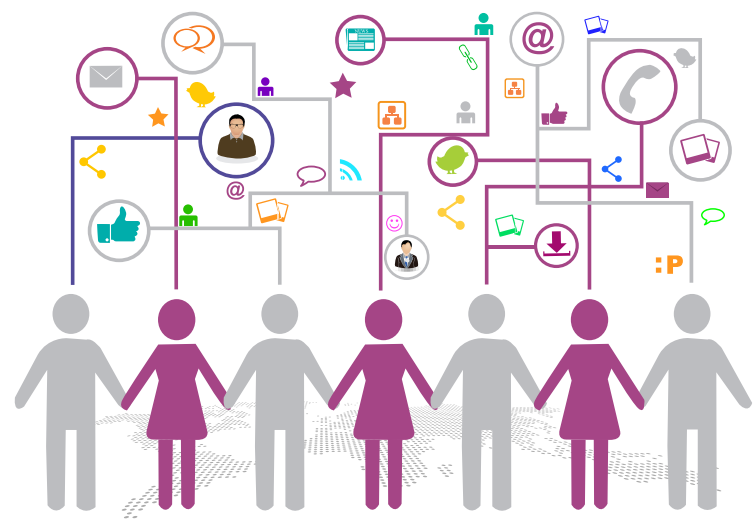
案例 | 东莞分行配合深圳卫视剧组拍摄



我行亮丽时尚的装修风格、整洁舒适的厅堂环境和热情温馨的服务深受客户的喜爱，电视台、电影剧组多次前来拍摄取景。其中深圳卫视三次前往东莞分行营业厅，拍摄了《家庭秘密》、《幸福约定》等电视剧，在中央电视台、湖南卫视、网络电视播出。

2016年7月12日，深圳卫视再次赴东莞分行拍摄电视剧《梅花儿香》，我们积极配合拍摄，不仅安排员工在现场审核拍摄画面，确保取景角度、镜头画面符合运营、品牌要求，还安排了一名形象气质佳的柜员在剧中配合演出。

东莞分行与深圳卫视的合作，不仅使我行在剧中植入了品牌形象，提高了我行的美誉度和知名度，也为深圳卫视的拍摄提供了便利，确保了拍摄的顺利进行。



媒体是中立的，既可以为我们做正面宣传，也可能给我们带来声誉风险。2016年，我们在媒体上有20余次正面宣传，但也出现了个别负面新闻。我们高度重视负面舆情，及时应对外界质疑，并向客户做好沟通解释工作，尽可能将不良影响降至最低。

目前，我们已建立完善的声誉风险管理流程、组织架构、管理体系和制度，坚持预防与管控相结合，加强舆情监测与研判，跟进处理敏感信息，及时上报相关领导和监管机构，做好危机处置工作，与利益相关方、媒体及时沟通，有效实施声誉风险全流程管理，最大程度减少突发事件带来的不良影响，维护金融稳定。



案例 | 媒体报道华润银行净利润下滑及不良贷款“双升”

2016年5月，某媒体在关于27家城商行2015年业绩的报道中提及我行净利润下滑的内容。此后近半月，多家媒体以“计提减值损失19亿 华润银行净利下滑89.50%”、“华润银行五年规划烂尾 急启战略转型”等标题进行报道、转载。监测到负面报道后，我们积极应对，主动发布《华润银行关于大额拨备导致净利润大幅变化的说明》，客观、公正、诚恳地阐明利润下滑的原因是受行业相关标准调整和相关监管要求的整体影响，消除了声誉风险，保证了银行持续、稳健运营。



案例 | “去华润银行取款还要提供居委会证明我是我女儿爸爸?! 奇葩!”论坛负面信息

2016年7月，某论坛网友发布“去华润银行取款还要提供居委会证明我是我女儿爸爸?! 奇葩!”一帖，称以其女儿名字存入的定期存款，在取款时需要证明其是他女儿的爸爸，有户口本的同时还需到居委会开具证明。监测到该舆情后，我们第一时间向相关分支机构了解、核实客户情况，并主动与客户沟通，解释行业相关制度，最终达成一致意见，有效防止事件在网络上进一步扩散。

携手供应商

我们的采购坚持“公开、公平、公正、诚实信用”的原则，严格按照规定进行招标，开放投诉与建议渠道，透明、公开地筛选、评价供应商，招投标活动及其当事人均依法接受监督，确保合法合规，阳光采购。

根据采购工作实际情况，结合内外部检查意见，我们适时修订、发布相关办法，优化流程，健全组织架构。同时启动采购系统建设，搭建电子一体化专业采购平台，以实现全行集中式采购管控，逐步建立科学合理的采购管理体系和多维全面的采购决策支持体系，践行绿色采购理念。此外，我们不断固化采购模板，强化自查与培训，提高采购人员专业素质。同时，通过供应商交流会等形式，与供应商共同深入学习采购相关法律法规，加强供需双方沟通，保持信息对称，做到与供应商一起改变，一起成长。

银行网点不仅仅是存钱取钱的地方，金融服务也不是只能让客户到网点来。华润银行创新服务模式，参与社区共建，不仅让居民走进网点开展社区活动，还走进社区为居民提供贴心服务。

传统佳节，我们在网点开展端午节包粽子、春节书写春联、母亲节插花活动等，在周边小区设置固定体检摊位，免费给小区居民提供体检服务。我们还在周末、节假日走进社区，为居民播放电影，组织绿色骑行，受到周边居民的广泛好评。

我们参与社区共建，与社区一起改变，不仅丰富了居民的生活，也使华润银行获得了更多居民的喜爱和信赖。



携手社区

案例 | 举办金融知识进社区活动



佛山分行各家社区支行联动周边居委会，走进社区，通过现场DIY灯笼、猜灯谜、互动小游戏的形式，结合海报、展架、宣传折页等材料，全面开展金融知识宣传活动。社区支行员工现场演示手机、微信支付等新支付方式，并通过生动的案例讲解，告知居民如何防范钓鱼网站和非法网站链接，避免陷入电信网络诈骗。

案例 | 携手伙伴履行社会责任



我们一直以“感恩回报”作为企业精神内核之一，携手合作伙伴一起履行社会责任。近年来，我们与南方都市报合作主办了“快乐助学”公益活动；与深圳地铁主办了“深爱图书馆”公益募书行动；与共青团深圳市委主办了义工亲子夏令营；与特区报业集团、市教育局主办了“颂师恩”主题征文活动；与深圳都市报合作设立“快乐+”公益阅读空间；与深圳市巾帼志愿者协会合作支持“美育圆梦”关爱留守儿童公益晚会等系列公益活动。

前言

责任专题

与股东一起改变
完善治理

与员工一起改变
培育关爱

与客户一起改变
助您向上

与合作伙伴一起改变
合作互助

与环境一起改变
守护地球

展望·附录

05 守护地球，与 环境 一起改变

Better Life Together

64 绿色经营

65 绿色办公

我们实行绿色运营，积极推广手机银行、电子支付、线上供应链、银企对账系统等创新产品，通过提高电子银行业务替代率，将金融的绿色便捷带给更多客户。同时，大力宣传并践行绿色办公理念，守护绿色地球。

绿色经营

我们大力发展电子银行业务，加大柜面业务线上化覆盖力度，积极推进VTM和展业PAD建设，结合已有的网上银行、手机银行、微信银行等渠道，协同运营，着力为客户打造7×24小时“安全、便捷”的优质服务。我们通过各类型网络金融产品服务，使大量业务办理从柜面迁移至网络银行，减少分支行柜面运营压力、降低运营成本，使得经营过程更加低碳环保。截至2016年12月31日，电子对账6.81万次，节省成本68.1万元；个人电子银行业务笔数替代率为67%，投入62台PAD、11台VTM，成功完成PAD开卡、签约373笔，VTM开卡、签约1099笔；全年节约11776张纸。

Let's
SAVE
THE WORLD



优质服务

7×24_{小时}

截至2016年12月31日

电子对账

6.81_{万次}

全年节约

11776_{张纸}

绿色办公



我们倡导绿色办公理念，节约每一度电、每一滴水，从身边点滴事情做起，加强照明用电管理，办公区及公共场所照明尽量采用自然光，并随手关灯，杜绝“长明灯”、“太阳灯”等浪费电源的现象；严格控制室内温度，空调调至26度以上，下班关闭空调电源；减少办公设备电耗和待机电耗，下班后将电脑和打印机等设备关机，并切断电源插座，真正做到“人离、机停、电断”，杜绝一切用电设备、电器空转的浪费现象；提倡无纸化办公，利用电子公文传输系统收发文件，严格控制纸质文件印刷数量；实行精简会议，提倡自带电脑，自带水杯，减少纸质会议材料及一次性水杯、瓶装矿泉水等。

此外，我们的营业、办公场所装修均采用环保材料，并在迁入前进行有害气体专业去除工作，空气质量不合格不迁入营业及办公，迁入时配备足量绿萝等环保植物。对于工作空间较封闭的现金营业厅，安装业内最先进的“垂恩”空气净化系统，去除空气中的微粒细菌病毒等对人体有害物质，确保员工和窗户拥有安全舒适清洁的室内空气。



案例 | 深圳分行精简办公面积

深圳分行启动办公场地压缩项目，通过减少会议室，缩小公共空间，改造支行贵宾厅等方式在卓越职场三楼增加57个办公卡位，在福田支行增设分行个贷中心，增加69个办公卡位。与此同时，深圳分行以职场调整为契机，大力推动业务团队下沉支行，原本在分行职场办公的对公市场团队大都转移至支行办公，使得支行营销、服务能力显著增强。通过办公场地精简，深圳分行以更小的面积满足了更多人力的办公需求，人均办公面积缩减一半以上，大大提升了资源利用效率，节约了大量经营成本。据测算，一年来节约成本超过1000万元。

前言

责任专题

完善治理
与股东一起改变

培育关爱
与员工一起改变

助您向上
与客户一起改变

合作互助
与伙伴一起改变

守护地球
与环境一起改变

展望·附录

2017

展望

Better Life Together

2017年，银行业面临的经营环境依然复杂多变，华润银行将全力打造信息化银行，充分发挥银行对实体经济的带动作用，打造产融结合、融融协同的专业专长能力，践行绿色金融、普惠金融，积极履行社会责任，继续热心公益事业，支持扶贫、教育、体育、文化、环保等各类事业健康发展。我们将取予有道，润泽中华；与您携手，改变生活！

前言

责任专题

完善治理
与股东一起改变

培育关爱
与员工一起改变

助您向上
与客户一起改变

合作互助
与伙伴一起改变

守护地球
与环境一起改变

展望·附录

附录

本报告说明

本报告是我们发布的第四份年度社会责任报告。

本报告主要介绍华润银行开展社会责任管理，履行对股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、社会责任等方面的重要信息。

除了通过本报告披露社会责任管理和履责情况外，我们还通过公司网站的新闻资讯栏目和社会责任栏目，进行日常信息披露。网址：<http://www.crbank.com.cn/>

报告可靠性保证：

我们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，并对其真实性、准确性和完整性负责

报告时间范围：

2016年1月1日至12月31日，部分内容超出此范围

报告发布周期：

年度报告

报告数据说明：

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据

报告编制小组：

主编：马黎民

副主编：李昊 杨万志

执行主编：林琼芳

责任编辑：冯济舟 陈世娇 房方 梁雨乔

联络员：张雯、孙玉洁、杨博杨、秦丽华、严小红、刘琳、赵婕、苏兰、刘武和、郭运松、

周薇、郑少玲、傅聪、林晶、杨璐、蔡丹青、朱敏、朱博、邱小陵、于雅茹、卢湘萍、

陈倩如、王一婷、韩丽霞、袁国生、张岚、杨鸿程、胡雁、洪文洲、潘玉莲、梁桂成

报告获取：

广东省珠海市香洲区吉大九洲大道东1346号华润银行大厦2楼收发室

电话：0756-8121920

传真：0756-8121118

邮箱：tgxx@crbank.com.cn

网址：<http://www.crbank.com.cn/about/culture/shzr/reposit/>

意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为提高华润银行社会责任履责能力和管理水平，持续改进社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们衷心欢迎您能够对本报告提出意见和建议，并通过以下任意一种方式反馈给我们：

传真：0756-8121118

邮箱：tgxx@crbank.com.cn

邮政编码：5019015

地址：广东省珠海市香洲区吉大九洲大道东1346号华润银行大厦

联系人：华润银行总行办公室

1. 您属于以下哪类利益相关方

政府 监管机构 股东和投资者 客户员工 供应商与合作伙伴 公众与社区 环境 其他

2. 您对华润银行社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

3. 您认为本报告是否提供了您所想要了解的信息

是 一般 否

4. 您认为本报告是否全面反映了华润银行在经济、社会、环境方面的表现

是 一般 否

5. 您认为本报告是否全面回应了华润银行利益相关方的期望和诉求

是 一般 否

6. 您认为本报告的文字表述是否条理清晰、通俗易懂

是 一般 否

7. 您认为本报告的版式设计是否有助于您对相关信息的理解

是 一般 否

8. 您对华润银行社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____ 职业：_____

机构：_____ 联系地址：_____

电话：_____ e-mail：_____

前言

责任专题

完善治理
与股东一起改变

培育关爱
与员工一起改变

助您向上
与客户一起改变

合作互助
与伙伴一起改变

守护地球
与环境一起改变

展望·附录



广东省珠海市吉大九洲大道东1346号珠海华润银行大厦
总行办公室 收