



# 2015年 社会责任报告

珠海华润银行股份有限公司



珠海华润银行股份有限公司  
China Resources Bank Of Zhuhai Co.,Ltd

地址：珠海市吉大九洲大道东1346号珠海华润银行大厦  
24小时服务热线：96588 4008800338 传真 +86 756 8121118  
官方网站：www.crbank.com.cn



# 2015年 社会责任报告

珠海华润银行股份有限公司





## 01

### 前言

- 04 / 致辞
- 05 / 公司概况
- 06 / 关键绩效
- 07 / 2015年获奖情况

## 02 责任专题

- 10 / 绿色金融
- 12 / 严格防控风险，合规稳健经营
- 16 / 与社会和谐共存

## 03 携手股东

- 24 / 完善公司治理
- 26 / 规范信息披露和投资者关系
- 27 / 与控股股东“五分开”

## 04 携手员工

- 30 / 员工培训
- 32 / 员工关爱

## 05 携手客户

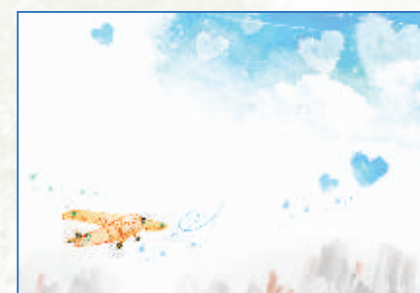
- 36 / 用心提高服务质量
- 41 / 助力客户资产增值

## 06 携手伙伴

- 52 / 政府合作
- 52 / 媒体关系

## 07 展望2016年

- 54 / 展望
- 56 / 附录
- 57 / 意见反馈



## 致辞



持续发展，须以责任为本；基业长青，当以民生为念。习近平总书记强调，只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富，只有积极承担社会责任的企业才是最具有竞争力和生命力的企业。

所谓守正出新，正道致远。华润银行作为红色央企华润集团旗下一员，坚持创新发展，走产融结合的发展道路，打造核心竞争力，坚持用心服务，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，成为“效率至上，质量一流”的银行。华润银行将继续积极履行社会责任，取予有道，润泽中华，与您携手，引领商业进步，共创美好生活。

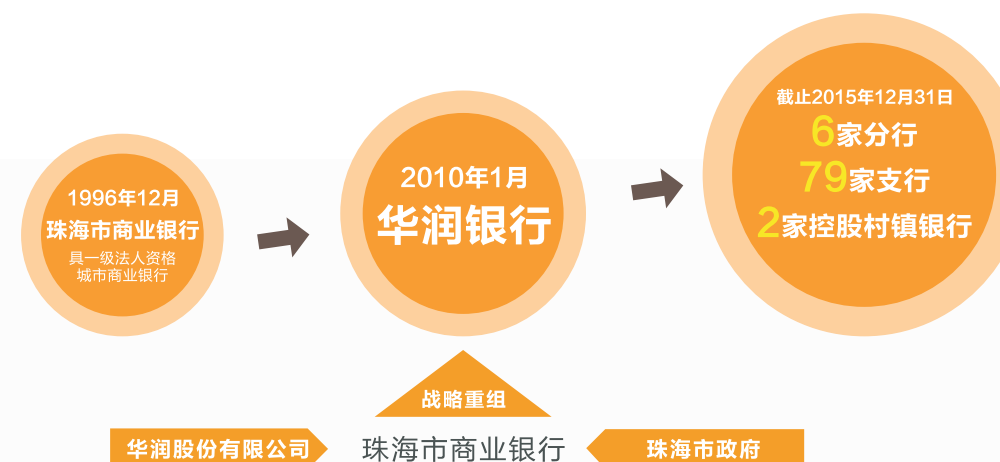
华润银行全体员工

## 公司概况

华润银行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。报告期内，华润银行拥有1家总行营业部、6家分行、79家支行以及2家控股村镇银行。

华润银行依托华润集团强大的产业背景和品牌优势，坚持创新发展，专注产融、融融结合，打造了“店中店”社区银行模式，并成为国内第一家推出直销银行的城商行。

六年来，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。

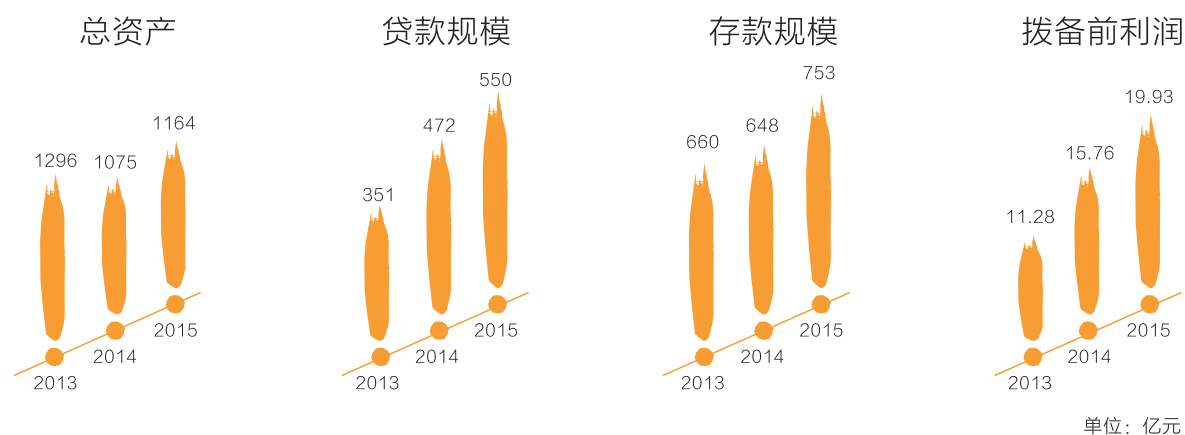




## 关键绩效

### 华润银行社会责任报告关键绩效

| 指标       | 单位   | 2013  | 2014  | 2015   |
|----------|------|-------|-------|--------|
| 资产总额     | 亿元   | 1296  | 1075  | 1164   |
| 客户存款     | 亿元   | 660   | 648   | 753    |
| 贷款总额     | 亿元   | 351   | 472   | 550    |
| 营业收入     | 亿元   | 23.69 | 31.37 | 36.48  |
| 拨备前利润    | 亿元   | 11.42 | 15.86 | 19.93  |
| 纳税总额     | 亿元   | 4.68  | 6.21  | 5.79   |
| 拨备覆盖率    | %    | 289   | 151   | 152.63 |
| 资本充足率    | %    | 11.19 | 12.13 | 11.27  |
| 参加工会员工比例 | %    | 100   | 100   | 100    |
| 接收应届毕业生  | 人    | 75    | 59    | 53     |
| 员工总数     | 人    | 2284  | 2464  | 2464   |
| 新增就业人数   | %    | 361   | 442   | 539    |
| 劳动合同签订率  | %    | 100   | 100   | 100    |
| 社会保险覆盖率  | %    | 100   | 100   | 100    |
| 人均带薪休假天数 | 天    | 10.65 | 13.8  | 10.5   |
| 员工培训覆盖率  | %    | 98    | 98    | 95     |
| 人均培训投入   | 万元/人 | 0.49  | 0.42  | 0.3    |
| 人均培训时间   | 小时   | 43.56 | 44.64 | 40     |
| 体检覆盖率    | %    | 100   | 100   | 100    |



## 2015年获奖情况

- 最佳交易银行奖——《贸易金融》杂志、中国贸易金融网
- 全国银行业理财登记工作优秀单位——中央国债登记结算有限责任公司
- 发卡交易质量优秀奖——中国人民银行广州分行
- 广东省优秀企业报刊——广东省企业联合会
- 纳税A级企业——珠海市国税局、珠海市地税局
- 珠海银行业信息宣传工作先进单位一等奖——珠海市银行业协会
- 深圳市金融统计工作一等奖——中国人民银行深圳市中心支行
- 深圳市最具社会责任民生金融奖——深圳市银行业协会
- 深圳市百万市民最喜爱的创新金融机构——深圳晚报
- 深圳市最具公益责任的金融机构——深圳晚报
- 深圳银行业文明规范服务示范单位——深圳市银行业协会



# 责 任 专 题

## 02

立品如山，行道如水。  
取予有道，润泽中华。  
与您携手，改变生活。

10 / 绿色金融

12 / 严格防控风险，合规稳健经营

16 / 与社会和谐共存



## 绿色金融

### 绿色信贷

华润银行积极推进绿色信贷，积极服务本地中小企业客户，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，严格执行“两高一资”和节能减排有关控制政策，将项目环保测评达标作为一项审查指标，严格落实信贷业务“环保一票否决制”，严把信贷准入闸门，通过政策引导和过程控制，实现行业结构调整、贷款结构调整和风险控制的互促互进和良性循环。报告期内，华润银行直接发放民生贷款累计600.55亿元，同比增加117.26亿元。此外，华润银行积极支持三农服务和医疗卫生服务体系的建设，报告期内涉农贷款累计投放24.48亿元，医疗卫生业贷款累计投放12.06亿元。



### 支持三农

百色右江华润村镇银行以“立足城乡，服务‘三农’，服务中小企业”为市场定位，构筑“双链一镇”的特色发展模式，持续不断推进产融结合，促进农村经济发展。报告期内，“润农贷”累计发放126笔，累计发放金额295.35万元。



德庆华润村镇银行全面开展本地“三农”业务，落实乡、镇信息联络员制度，做到熟人、熟事、熟发展、熟贷后管理，以点带面扩大服务范围，真正把业务伸展到镇、到乡、到村、到户；创新授信方式，大力拓展农业龙头企业客户，适度发展种植大户和农业合作社的贷款业务，发展5-10万元的农业产业能人贷款业务。

### 严格防控风险，合规稳健经营

#### 严格防控风险

2015年，在宏观经济继续下行、金融环境不断恶化、银行资产质量压力持续上升的大环境下，华润银行积极采取风险管控措施和行动方案，进一步完善授信体系，加强主动风险管控和应对，提升风险管理的有效性。

##### (1) 完善问责机制，加大问责处罚力度

修订并下发了授信业务问责管理办法，明确了授信业务问责原则、标准和流程；强化问责的落实执行，树立问责文化，加强全行风险文化建设。

##### (2) 优化贷审会机制，完善风险授权管理

完善授信业务审批授权体系，对分行建立风险管理能力评价机制，实施差异化授权，优化贷审会机制，增强了贷审会的独立性和专业性。

##### (3) 优化授信业务机制，提升风险管理有效性

贷前和贷中强化调查和审查审批流程管理，贷后完善多项授信后管理工作机制，提高授信后管理能力。

##### (4) 开展各类风险排查，强化风险监测预警

持续推进各项风险提示和专项检查工作，组织开展16次风险提示和排查工作，对全行信贷资产风险进行全面摸底，对重点业务和高风险领域授信业务重点检查，提升风险把控能力。进一步加强风险预警工作，组织召开29次总行预警会议，审议议题88项，对预警客户确定化解风险的行动方案和适当措施。

##### (5) 支持产融业务和产品创新，提升风险管理服务能力

大力支持产融结合、投行类、资产证券化、资产管理类等金融市场业务的创新，积极参与创新产品的研发，制定了产融、融融业务的多项产品管理制度、业务办理流程 and 操作规程，积极主动地配套风控解决方案、推动创新产品的流程规范和标准化。





## 合规稳健运营

### (1) 强化考核管理，以考核促管理

将资产质量、内部操作合规等指标纳入各经营单位绩效合约考核；银行的全员绩效考核则分别采用平衡计分卡、绩效任务单加合规风险卡的模式：对管理人员采用“平衡计分卡”+“合规风险卡”模式，合规风险卡包含合规经营类、风险管理类以及奖罚类三大类评价指标，大幅度提高内控合规、风险管理的考核比重。机构和全员绩效考核按月考核计分，兑现月度绩效工资，确保激励约束效果，营造合规、健康的信贷文化。

### (2) 关注监管及业内动态，修订完善管理办法

以《法务资讯》、《新法速递》等方式解读法律法规、监管动态、行业信息、银行重点案例等内容；加强责任认定和违规问责，明确问责和免责的相关规定，在对直接责任人进行问责的同时，对管理不尽职、履职不到位的机构负责人和业务条线管理人员也进行了严格责任认定并问责。

### (3) 加强风险排查，管理员工行为

要求各单位重视案件风险防范，加强员工行为管理及道德风险防控，重点关注及员工八小时外的行为，通过面试、电话访谈等方式开展新员工背景调查，对离职员工开展风险调查等工作。



### (4) 加强合规培训，宣导合规文化

开展“合规宣导进基层”、“合规培训促业务”、“合规宣导育新人”、“合规培训强专业”等四大系列培训，不同角度根植合规理念；开展“合规精英PK赛”，通过微信微刊、动漫宣传、“周一短信”等新颖便捷的方式加强合规文化宣导。

### (5) 防范洗钱风险，打击犯罪行为

坚持“风险为本”的反洗钱工作思路，把洗钱风险防范工作渗透到各业务层面；严格履行客户身份识别义务，坚守洗钱风险防范第一道防线；协助监管机构提供相关案件线索，打击地下钱庄非法经营、非法买卖外汇违法等犯罪行为。

## 与社会和谐共存

### 依法纳税，带动就业

华润银行积极响应国家政策，依法纳税，带动就业。报告期内纳税5.79亿元，解决就业人员539人，其中应届大学毕业生招聘53人，社会招聘475人，重新雇佣7人，退休返聘1人，集团内部调动3人。



### 金融知识普及教育

华润银行组织开展“金融服务月”系列活动、315金融消费者权益保护日、征信专题宣传等活动，在各营业网点电子屏显示宣传标语，公布当地人民银行金融消费者权益保护公告及投诉电话，设立宣传摊位，以派发宣传资料、现场咨询等形式普及金融知识，引导市民关心自己的信用记录，加强群众反假意识，提升市民对消费者权益保护的知识和技能。



### 【案例·金融金牌讲师】

惠州分行推选员工参加惠州市“金融金牌讲师”选拔赛。该名员工通过多轮激烈的比拼，成为惠州市首届“金融金牌讲师”，进入中小学金融教学试点人才库和成人金融教育人才库，加入爱心讲师队伍，在日常紧张繁忙的工作之余，利用业余时间，多次在惠州市中小学开展金融知识进课堂活动宣讲。

### 绿色运营

#### (1) 绿色办公

在全行空调开关、照明开关、用水设备处张贴节约用电、用水标贴，培养员工自觉节能行为，宣贯节约勤俭理念；采取多种措施节约用电，如安装、更换节能灯具；加强高耗电设备的管理，及时关闭计算机、打印机、复印机等办公自动化设备，减少待机消耗；严格要求保安员及兼职安全员落实巡查制度，避免“长明灯”、“白昼灯”情况出现；加强用水设备的维护管理，对全行办公区域用水设备进行检修，更换损坏及老化设备，防止跑冒滴漏，杜绝“长流水”现象的发生；提倡无纸化办公，有效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；总行使用文印一体打印机，统一管理，自动设置双面打印及复印；实行精简会议，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；提倡使用视频会议系统及远程

电话召开会议，降低交通工具的使用频率，节约差旅成本，减少二氧化碳排放量，最大限度节约资源及人力成本。

#### (2) 环保便民

大力发展电子银行业务，加大柜面业务线上化覆盖力度。报告期内，存量客户总数和交易量有效增长，个人电子银行全渠道共完成各项交易约247.19笔，节省了运营成本约635.28万元；零售业务电子替代率年末达到59.99%，较年初增长了6.87%；企业网上银行交易62.6万笔，节省运营成本160.9万元；打印电子回单86.46万笔，节省成本146.4万元；电子对账7.01万次，节省成本54.7万元。以上种种，为客户提供了便利，也进一步分流了柜面运营压力，降低网点运营成本。



## 扶贫帮困

- ☑ 慰问困难群众
- ☑ 支助贫困学生
- ☑ 硬底化道路工程
- ☑ 路灯建设工程
- ☑ 慰问老党员
- ☑ 慰问孤寡老人

华润银行牢牢把握统筹城乡发展、构建和谐社会的主线，积极开展扶贫帮困工作。报告期内，筹集3万元物资慰问困难群众和支助贫困学生，并协助对口扶贫村争取财政资金近120万元完成了该村硬底化道路和路灯建设工程。现该对口扶贫村基础设施建设基本完成，村容村貌得到了显著改善，村民的经济收成稳步增长，完成了新一轮扶贫工作任务。此外，华润银行组织员工多次赴斗门区乾务镇马山村、斗门区莲州镇上栏村、红旗小林三板慰问老党员及孤寡老人。

### 【案例·马山村慰问】

中秋佳节来临之际，珠海管理部第十一党支部的党员代表购买了400盒月饼和400包大米，来到斗门区乾务镇马山村，为老党员及70岁以上的老人送上礼品和祝福。



## 公益活动



### (1) 快乐助学

华润银行倡导分享快乐分享受。报告期内，华润银行募集了6.6万元善款，携手珠海华润万家、南方都市报、视觉志微信公众平台，于6月18-19日走进安徽金寨华润希望学校，设立了“快乐+”奖学金和图书室，为孩子们购买美术包和校服，带去关爱、快乐与知识。

这是华润银行第三次与孩子们不见不散的约会。华润银行已连续举办了三届“快乐系列摄影大赛”，累计募集21.6万元善款，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，快乐助学已成了华润银行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！





### (3) 冠名“蓝天小屋”志愿者服务站

华润银行助力志愿者服务，联合团市委、珠海市志愿者联合会，冠名5座“蓝天小屋”志愿者服务站。积极组织员工以“蓝天小屋”为阵地，与蓝天小屋志愿者合作开展金融服务工作，并在蓝天小屋配备金融知识宣传资料。华润银行员工利用班前或班后时间，在就近的蓝天小屋举行反洗钱、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水和指路服务，得到珠海市民的一致好评。



此外，报告期内，华润银行还策划组织“关爱星星孩子”系列公益活动，举行“音乐义教”、“二手绘本捐赠”、“我有我型公益帆布袋义卖”和“公益音乐会”，为佛山市的自闭症儿童提供音乐教育辅导和力所能及的帮助；组织员工向中山市“红十字会”募捐善款和参加慈善万人巡游活动。

本年度，华润银行获得了社会责任最佳民生金融奖、最具公益责任奖。

### (2) 健康一起跑



华润银行倡导健康、公益的生活理念，连续四年举行“华润银行一起跑”公益跑活动，先后在珠海、深圳两地以跑步的形式，筹集爱心，助力公共体育事业。报告期内，华润银行于11月1日作为深圳南山半程马拉松赛的合作伙伴，组织近200余名员工、客户和深圳一起跑；于12月27日作为珠海2015环情侣路绿道半程马拉松赛的合作单位，组织了80名员工参加比赛，继续为健康而跑，为公益而跑，为梦想而跑，为爱而跑。





# 携手 03 股东

2015年，在宏观经济下行、行业增幅降低、市场竞争日益激烈的复杂环境下，华润银行在华润集团的战略引领下，继续完善公司治理，深化企业改革，坚持创新发展，推动管理提升，加强风险控制，保持了良好的发展态势。

24 / 完善公司治理

26 / 规范信息披露和投资者关系

27 / 与控股股东“五分开”



## 完善公司治理

华润银行根据《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《股份制商业银行公司治理指引》、《股份制商业银行董事会尽职指引》等规章，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。

华润银行充分借鉴华润（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改造银行的公司治理架构和管理模式。股东大会是华润银行权力机构，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。

## 股东和股东大会

华润银行股东大会能够按照公司法以及银行业的监管指引规定规范运作并发挥积极作用，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，确保所有股东能够充分行使自己的权利。

## 董事、董事会和各专门委员会

华润银行董事会人数、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。

华润银行董事会在决策程序、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，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。

根据有关规定，华润银行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，它们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外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初审把关，保证董事会决策的合规性和专业性。

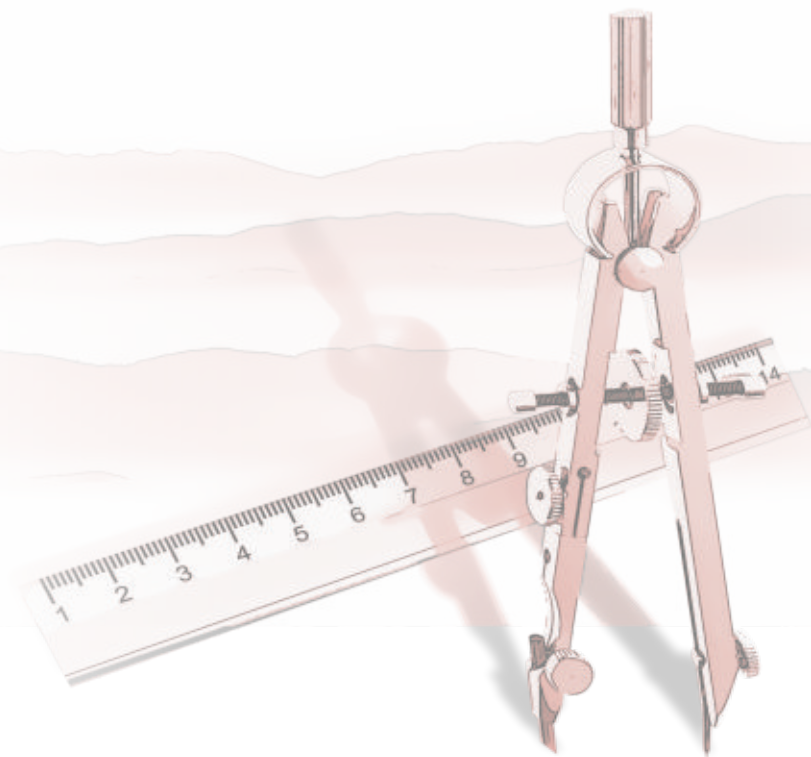
## 监事、监事会

华润银行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，进一步完善华润银行公司治理，较好地发挥了监督作用。

## 规范信息披露和投资者关系

华润银行按照《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，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，并逐步完善华润银行信息披露的内容，确保信息披露及时性、准确性和完整性。同时，在华润银行董事会办公室备置华润银行公司章程、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。

华润银行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，并确保所有股东和利益相关者有平等的机会获得信息。



## 与控股股东“五分开”

华润银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。

### 业务

在业务方面，华润银行业务独立，自主经营，业务结构完整；

### 机构

在机构方面，华润银行具有完全独立于控股股东的组织结构；

### 人员

在人员方面，华润银行与控股股东在劳动、人事及工资管理等方面相互独立；

### 财务

在财务方面，华润银行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；

### 资产

在资产方面，华润银行资产完整，产权关系明确，拥有独立的经营场所和配套设施。

报告期内，不存在华润银行控股股东、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。



# 04 携手员工

华润银行坚持“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。华润银行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和谐共生。

30 / 员工培训

32 / 员工关爱



## 员工培训

### 开展专业人才培养项目，打造专业专长人才

华润银行开展多项专业人才培养项目，重点加强产融人才培养及社区银行人才培养。主要项目包括中台发动机项目、专业培训学习地图项目、金石计划——2015年公司业务产品经理培训项目、公司条线信贷风险管理能力提升培训项目、内控合规体系建设培训项目等。同时，继续推进针对关键岗位、关键人群的“钻石计划”和“白金计划”，着力培养专业骨干人才和专业高级人才。报告期内，各条线开展专业培训总场次超过770场次，总时长为2475小时，参训人次超过21000人次。

专业培训总场次超过  
**770场次**

总时长为  
**2475小时**

参训人次超过  
**21000人次**

### 加强领导力人才发展培养，打造一流人才队伍

华润银行重视管理人员的领导力培养，设置了领导力培养发展项目，根据业务发展战略及人才战略，针对不同层级经理人，精心设计领导力发展梯队，旨在打造懂经营、会管理、具有跨行业视角的经理人队伍。报告期内，华润银行加强领导力人才梯队建设，启动第四期华润银行80班，安排就读大学“华润之道”卓越经理人第七、八期培训班。



### 重视新员工培训，帮助新员工顺利融入工作

30天  
近200课时

作为新员工的训练营，2015未来之星训练营华南八营由华润大学主办，金融学院承办，华润银行执行。训练营为期30天，近200课时，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，促使新员工逐渐认识华润、融入华润。

77%  
银行营员

华南八营共有70名营员，包括集团信息部、华润保险、华润租赁、华润银行的2015届应届毕业生以及集团海外生，其中银行营员54人，占比77%。

连续执办  
6届训练营

从2010年到2015年，华润银行作为执行方，已经连续六年承办未来之星训练营，总受训人数近1400人，参与营地授课、探营、指导的领导、讲师达240多人次，银行选调的辅导员近30人，连续执办六届训练营，华润银行是唯一一家。

### 推进轻学习平台项目，大力构建轻学习体系

报告期内，华润银行轻资源、重产出，响应移动互联趋势，加大轻学习平台建设、加大E-learning建设。启动并重点打造华润银行“9个100”系列项目，从员工、业务、工作场景、绩效出发，致力于推动培训工作在VUCA时代的转型，初步建成华润银行轻学习体系，并主要从三个方面开展了一系列探索性的工作：一是轻型学习，如启动100场最佳实践分享项目，轻资源、重产出，轻“知道”，重做到；二是场景赋能，如启动100个工作场景赋能项目，打破时空以及组织边界制约，基于工作场景下的具体问题和需求，为员工提供及时、个性、落地的场景赋能解决方案；三是激活个体，针对基层员工的能力提升，启动IDP2.0计划，提供基于百种能力的完全个性化的能力发展支持。



## 员工关爱

### 关注员工思想动态，筑牢防范道德风险屏障

通过制定和完善员工行为管理制度，在全行广泛宣传银行员工行为管理“八不得”、“四不准”、“华润银行员工十禁”等，提高员工自觉意识与自律能力，形成主动合规、全员合规的氛围，助力员工的职业生涯得以规范、健康、良好地发展。

### 关怀员工切身利益，从实际出发提高员工福利待遇

2015年华润银行根据员工实际生活需要，将住房公积金的缴纳比例由原先的11%调整到20%，为解决员工购房提供帮助；为激励应届毕业生等新生力量的工作积极性，下半年组织了新员工专项调薪工作；与华润保险经纪有限公司合作，为员工购买补充商业保险产品，将员工家属一并纳入补充商业保险计划，使得员工在发生日常医疗及意外事故时得到相应的保障，从而提升员工福利水平；全行员工的年度体检项目也比往年有所增加。

### 关心员工身心健康，倡导积极向上的生活方式

通过工会等组织鼓励各分行成立“体育健身俱乐部”，为全行员工提供免费的体育健身场所；组织5场健康讲座；持续开展“工间操”、“我和珠海（深圳）一起跑”、“趣味运动会”、“观影”、“团队拓展”等各类文体活动，丰富员工业余文化生活，缓解员工工作压力，激发工作积极性。



### 【案例·丰富员工生活】

总行部室、分行不定时举办各类团队活动，丰富员工生活。如深圳分行在六一儿童节来临之际，在福田支行举办“我是小小烘焙师”主题员工亲子活动；珠海管理部举办“自己做蛋糕，感受不一样的生活”烘焙DIY活动、“花香满溢”花艺沙龙。员工在活动中释放了工作压力，增进了亲子感情。



### 帮助困难员工，及时给予援助

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。2015年度向困难员工或需要帮助的员工家庭累计提供慰问人次115人次，慰问金17万多元，给员工送去组织的关爱。此外，员工生日及元旦、春节等重要节假日期间，向广大员工送上节日问候，使员工感受到集体的温暖。

# 携手客户

## 05

华润银行推行标准化服务理念，不断提升管理水平，推进五心服务理念，即“热心接待客户、耐心回答询问、贴心提供服务、细心了解需求、真心聆听反馈”，让微笑服务贯穿始终，让客户享受快捷、高效、满意的服务，实现客户的资产增值。

36 / 用心提高服务质量

41 / 助力客户资产增值



## 用心提高服务质量

### 创新网点服务

- 29家店中店
- 全辖客户7万余户
- 储蓄规模4.68亿
- 资产规模17.1亿
- 个贷余额8.37亿

2011年起，华润银行开始探索“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，以更灵活便民的营业时间、更专业的金融服务、更贴心的便民服务以及更低成本、轻资产的运营模式，迅速获得客户的欢迎，在华润银行进行模式复制。截至2015年末，共有29家店中店投入正式运营，其中深圳17家、珠海6家、中山3家、佛山3家，全辖客户7万余户，储蓄规模4.68亿，资产规模17.1亿，个贷余额8.37亿。店中店运营10个月即可实现盈亏平衡，超出财务预期。“店中店”模式受到了监管的认同、同业的关注及集团的表彰。2014-2015年，华润银行店中店多次接待人民银行和银监领导，先后获得《南方都市报》的“最佳社区金融奖”、和讯网“最具创新社区银行奖”以及2014年集团创新奖，以及多个外部媒体的专访及同业来访。



### 提供定制服务

华润银行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。如发行华润业主卡，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；如发行商润通卡，为中小企业主、生意人等客户群体专门定制，包含融资服务、理财服务、结算服务、优惠及贵宾服务、电子银行服务等多项综合金融服务；再如完善产品功能，在万家联名卡的基础上添加深圳通功能，方便客户进行公共交通工具乘坐的支付，提升客户体验。



### 提供便利服务

华润银行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，于2015年8月1日起推出企业网银渠道结算手续费即时减免活动，同城、跨城、同行、跨行全免费。

## 提供增值服务

举行“财智女人月”主题活动，邀请专业机构为客户讲授理财、美容、育儿、家庭教育知识；邀请客户品阿胶，分享健康知识；设立“跳蚤市场”，让小朋友展卖用过或创作的物品，传递爱心给有需要的小朋友。通过多种形式，为客户提供更多增值服务，增进银行与客户的感情。



## 重视客户心声

报告期内，华润银行进一步修订了《珠海华润银行投诉管理办法》，增加上级监管机构转办投诉流程，确保重大投诉的处理效率和质量；增加投诉处理结果认定及问责说明，确保客户投诉能及时、有效、彻底的处理；加强对网点服务的考核，完善投诉处理考核机制，将投诉和经营单位、部门的考核挂钩，起到督促、改善的作用。



## 【案例·ATM可常态化提取10元钞】——（《南方都市报》，2015年2月12日）

### 钱包 ATM可常态化提取10元钞

**南都讯 记者刘京名** “都是崭新的零钱，各种面额都有。”客户林女士笑着对工作人员说。临近春节，市民对零钞、新钞需求量大增，珠海华润银行实现新钞、零钞投放常态化。通过设立“兑零换新”专柜及开通ATM机10元券取款功能等措施，为市民提供更多样化的服务。

珠海华润银行继去年4月实现全市首家ATM机开通100元券、10元券混合取款功能后，11月在全市范围内开通此功能的ATM机达40台。既方便了市民24小时提取人民币10元券零钞，也缓解了银行柜台零钞、新钞兑换和取款的压力。

广东南方报业传媒控股有限公司印务分公司承印

“都是崭新的零钱，各种面额都有，”客户林女士笑着对工作人员说。临近春节，市民对零钞、新钞需求量大增，华润银行实现新钞、零钞投放常态化。通过设立“兑零换新”专柜及开通ATM机10元券取款功能等措施，为市民提供更多样化的服务。

华润银行继去年4月实现全市首家ATM机开通100元券、10元券混合取款功能后，11月在全市范围内开通此功能的ATM机达40台。既方便了市民24小时提取人民币10元券零钞，也缓解了银行柜台零钞、新钞兑换和取款的压力。

## 优化客户体验

以简化客户操作步骤、减少客户输入内容为目标，重点围绕账户查询、转账汇款、理财购买三大功能，进行系统服务流程优化，力争给客户带来最为便捷的系统服务。开发Web版直销银行，优化APP客户体验，实现客户直销银行开户、绑卡、转账、购买理财一站式办理。



珠海新香洲支行：2015年“中国银行业文明规范服务三星营业网点”



## 【案例·员工拾金不昧弘扬正能量】

“太感谢了，华润银行员工拾金不昧的行为，真是我们身边的正能量啊！”钱包失而复得的王先生特意制作了锦旗，专程送到斗门支行，希望能公开表扬华润银行斗门分金库经警郑积伟同志拾金不昧的精神，在珠海传递更多向上向善的力量。在郑积伟看来，“拾金不昧”只是件极为普通的小事，放在华润银行任何一个员工身上都会去做。但某种意义上，这件小事又是反映一个人、一个集体、一个单位，乃至一个社会的道德水平的镜子。



## 【相关方证言】



深圳分行客户 鄂际

华润银行的营业大厅宽敞明亮，服务周到细致，让我倍感亲切。这里不仅有更高收益的理财产品，还有更丰富多彩的客户活动，在这里，我可以轻松实现财富管理和资产增值。华润银行，值得我信赖的银行！

## 助力客户资产增值

### 持续产品创新，服务实体经济

(1) 直销银行方面，以提供更丰富服务和提升客户体验为主，优化系统交互功能，成功上线润银优选项目和前海金交所项目；开发“预授信+直销银行”产品，为优质客户主动授信；发展“普惠贷”，与助贷公司合作，为更多普通人群提供金融服务；与易方达基金公司合作推出了货币性基金产品“活期宝”，为客户的日常闲散资金提供更好的投资理财渠道。

(2) 公司理财方面，自2011年起，推出“润金”系列对公理财产品，可根据大中型客户流动性需要量身定制。截至2015年底共发行688期，募集资金超过760亿元，到期的产品均已按

照预期收益兑付，受到客户的一致好评和信赖。

(3) 小微金融方面，积极响应国家号召，不断拓宽融资渠道，大力扶持小微企业，服务地方实体经济发展。报告期内，华润银行为近600家企业客户提供票据贴现业务服务，满足企业客户在经营中的融资需求，其中银票贴现累计近达263亿，商票贴现累计近达101亿，较好的解决了小微企业融资难问题；适度引导信贷资源向科技创新领域配置，针对科技型小微企业，实行贷款利率优惠，为企业节省了约0.35%的融资成本，节省幅度达到6.2%，有利于小微企业降低成本，提高利润，提高产能和盈利。



## 探索产融结合，打造专业专长特色服务

### (1) 产融结合

华润银行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。

#### a. 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。

#### b. 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。



#### c. 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。



#### d. 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。

#### e. 跨境双向人民币资金池综合金融解决方案

跨境双向人民币资金池业务是指跨国企业集团根据自身经营和管理需要，在境内外非金融成员企业之间开展的跨境人民币资金余缺调剂和归集业务，属于企业集团内部的经营性融资活动。



开展跨境双向人民币资金池业务，有利于跨国企业集团优化外债使用管理，减少跨国企业集团成员间不必要的借贷、节约税务成本，从而达到企业集团整体降低财务成本、提高资金运营效率的目的，同时，通过跨境资金池内资金在不同账户间的合理安排，还有助于跨国企业集团提升整体资金的收益。

华润集团旗下多家集团公司都有办理人民币资金池的业务需求。作为华润集团旗下成员，华润银行当仁不让地承担起为同伴服务的责任，快速完成制定业务协议版本、协助企业准备材料提交申请、向人民银行报备等一系列工作，陆续为华润集团旗下的华创集团、华润万家、华润燃气等企业开办了跨境双向人民币资金池业务，为集团企业提供了优质的综合金融服务，满足了华润伙伴的业务需求，更赢得了伙伴的信赖。



## 【案例·华润银行“社区银行-店中店”商业模式】



从网点布局上，社区网点主要在华润万家等大超市开设，有效利用超市客流，与万家的零售渠道资源进行有效结合。在产品设计上，结合社区及商超特点，重点推出万家联名卡、理财类和贷款类产品，根据“社区银行-店中店”的实际情况选择客户容易理解、方便销售的产品。营业时间也突破了传统网点的“朝九晚五”，通过人员排班，结合客流高峰时段，将营业时

间定为早上10:30至晚上9点，网点全年仅休息三天，为客户提供延时、错峰服务，真正做到以客户为中心，极大地便利客户。银行与万家渠道结合的“社区银行-店中店”商业模式，不仅得到了集团的肯定，获得了华润集团创新奖，还在媒体评奖活动中获得了“最佳社区金融奖”（南方都市报组织）、“最具创新社区银行奖”（和讯网组织）。

## 【案例·置地前海项目10亿元投行业务成功落地】

本项目由华润置地与宝能地产联合开发，项目融资需求采取招标的方式进行。由于项目融资主体实力雄厚，项目位置十分优越（位于深圳前海自贸区核心区位），项目定位具有标杆意义（将建成华润前海中心，前海片区标志性建筑），因此，项目融资招标自一开始就成为各家银行的必争项目，尤其是对于已经开立前海分行的银行，更是势在必得。面对激烈的竞争态势，华润银行不断优化融资方案，最终，以质量和效率赢得置地的认可，成功为兄弟单位融资。

## 【案例·华润怡宝广东区经销商批量授信】

得益于消费者对饮用水品质关注度日益提高，怡宝纯净水业务迅速发展，2014年营业收入由2013年的73.05亿港元增长至98.91亿港元，增长35.4%，归属于母公司利润由1.06亿港元增长至2.37亿港元，增长123.5%，在广东、湖南及四川等省份的市场份额进一步巩固，跻身国内三大包装水生产商之一。

在此契机下，华润银行开展了给华润怡宝广东区经销商的批量授信方案。2015年，华润银行怡宝批量专业小组完成了怡宝广东大区，深圳、陆丰、清远、云浮、阳江、珠海、开平等7个地区一级经销商的授信支持，放款金额共计2023万元，有力地支持了怡宝下游经销商，并进一步奠定了华润怡宝品牌在广东大区的市场优势。



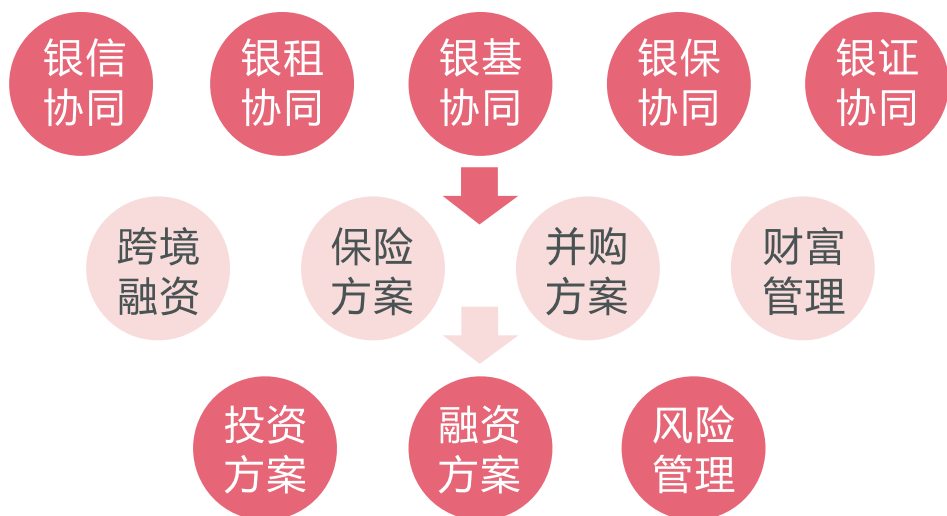
## (2) 融融结合

随着金融脱媒、利率市场化改革逐步形成，严峻的市场竞争压力使得金融综合经营成为必然选择。基于华润集团多元化的产业基础，华润银行积极利用集团内部的优质资源，与华润信托、华润元大基金等探索出了一条融融协同之路，已初步确立托管、资产管理业务等亮点模式。

**托管业务：**华润银行以融融结合为契机，加强与华润信托财务部的沟通协作，经过三年的努力，华润信托已形成凡是自主管理的信托计划均在华润银行进行资金托管的工作机制，华润银行也开通了对华润信托托管业务各流程的绿色通道。截至2015年12月底，华润银行托管总

规模为703亿元，其中，华润信托在华润银行的资产托管规模为473亿元。

**理财池业务：**为响应全行打造资产管理型银行的战略方针，培养银行自身的理财产品自主投资能力，华润银行资产管理开始探索自建理财池的方案。本着融融协同的原则，华润银行优先选择华润信托进行理财池合作，截至2015年12月，华润银行已在华润信托建立三个理财池，合计规模约300亿元。随着华润银行理财业务的蓬勃发展，双方合作的空间将无限发展，融融协同互惠互利效应将更加显著。



## (3) 供应链金融

产融优势是华润银行发展的主要优势之一，华润银行重点从集团内的其他SBU客户需求出发，为认可的经办核心企业及其供应商所设计的、依托核心企业商业信用为其上游供应商提供授信支持的综合金融服务方案，简化审批流程，提高业务效率，2015年华润银行为产融客户累计办理商票贴现近39亿元。

为推进产融合作，服务实体产业客户，华润银行大力推广理财质押授信业务，以持有的理财产品份额作为增信手段，切入供应链上下游客户的贸易链条，提高客户资金使用效率，降低融资成

本。2015年共服务各行业企业超过150家。

华润银行利用技术优势，满足客户在账务结算上的定制化需求。通过完善现金管理平台的多级账簿产品，可满足招投标中心生成虚拟子账户、开标时间维护、保证金入账数目查询、保证金入账明细查询、保证金分别计息等功能。该产品采用开放式的架构，以客户为中心和产品导向作为设计准则，拥有先进的核算体系以及规范的管理模式，同时通过先进的模块化设计和高度参数化设计，提升了对客户的服务效率和质量，为拓展招投标类型的企业客户打下了坚实的基础。



### 【案例·供应链金融，助力客户快速发展】

深圳品岸贸易有限公司成立于2010年4月16日，起初注册资本50万元，主要做ole超市的商超供应，当时资金周转紧张便在华润银行申请贷款，起初因为经营规模较小，贷款金额只有30万，后来随着客户自身业务规模的增大，以及跟华润银行合作的逐步深入，客户在华润银行申请贷款的额度逐步增多，从30万、54万、143万逐步递增至350万。在足够的资金支持下，该公司业务范围已经从单一的进口糖果，扩展到进口红酒、休闲食品等，下游销售渠道由ole扩展到沃尔玛、山姆、广州友谊商场、华润V+超市等渠道，为了配合日渐增大的业务规模，去年企业新搬了仓库，换了办公地址，注册资本也增加到400万元，与此同时客户经营管理也日渐规范。



## 【案例·量身定制金融服务方案】

中电投南方电力有限公司是国有控股的大型企业，该司主要从事电力、热力生产和供应，因业务规模大，资金周转出现困难，而境内融资成本较高，企业难以承担。华润银行在与客户接洽中了解到企业的困难，立即主动深入现场了解情况，根据客户需求为客户制定融资方案，设计产品、向境外同业询价、寻找合适的融资渠道并参与融资价格谈判，最终通过内保外债的方式为中电投南方电力有限公司筹集资金共2750万欧元，既降低了融资成本，又满足了客户的资金需求，保证了企业业务顺利开展。

华润银行供应链金融为科技企业及其上下游企业提供结算、融资等系列产品及服务，围绕核心科技企业，充分挖潜产业链科技企业及上下游生产、流通、销售的需求。华润银行以“1+N”总对总的开发方式，成功开发了包括美的集团股份有限公司、珠海格力电器股份有限公司等核心企业。

## 【案例·小贷资产收益权证券化，创新小贷融资方式】

华润银行首笔小贷资产收益权证券化成功为武汉信用风险管理公司旗下武汉信用小贷公司提供两年期5亿元融资，经由对小贷公司融资方式的创新，华润银行开拓了一条为优质三农、中小企业间接助推的新渠道，也彰显了资产证券化业务差异化融资优势与华润银行的行业领先地位。



华润银行为美的集团股份有限公司提供的供应链金融合作方案，采用“动产抵押+数据质押”的创新模式：引入经销商进销存管理系统数据分析及应用的手段，通过ERP系统的数据对经销商库存及在途货物进行统计，并对其物流、资金流、信息流进行监控，以保障银行授信资金安全。该模式拓宽了核心企业下游在途库存部分的融资方式，通过非实地监管+数据监控，降低了客户操作的成本，获得了客户的高度认可。

珠海格力电器股份有限公司为珠海当地的优质科技企业，其品牌的核心为着力自主创新，依靠核心技术，走专业化技术和多元化品类发展之路。华润银行为其提供上下游供应链融资方案，业务模式为围绕核心企业格力电器，对上下游企业开展保兑仓、反向保理、应收账款质押及商票融资等综合金融业务。

# 06 携手伙伴

华润银行与各方合作伙伴携手共进、合作共赢，在服务经济发展、促进行业进步中，共同实现企业的可持续发展。

52 / 政府合作

52 / 媒体关系



## 政府合作

华润银行积极响应、参与华润集团与政府合作、沟通互访等活动，同时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。

## 媒体关系

### 舆情管理

华润银行现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、媒体等进行沟通，最大程度减少突发事件带来的不良影响和损失、维护金融稳定，有效实施声誉风险全流程管理。按照监管部门“建立一支队伍，形成一张网络”的要求，华润银行还建立内部舆情监测队伍，在各分行、各村镇银行、各部室设立兼职舆情联络员，密切关注行内各条线及部门舆情，及时上报，提高舆情监测范围和时效性。2015年，华润银行被广东省银监局评为银行业金融机构舆情工作先进单位。

### 媒体合作

华润银行与媒体保持经常沟通与合作，以开放、合作的心态主动邀请媒体与华润银行共同举办快乐摄影和公益助学等活动，并以交流座谈、采访报道和主动通过银行官网发布信息等多种形式，增进媒体对银行的了解，倾听媒体对华润银行发展和经营管理工作的意见、建议，接受媒体的监督。



▲ 图为与媒体合作，开展助学公益活动

### 【相关方证言】



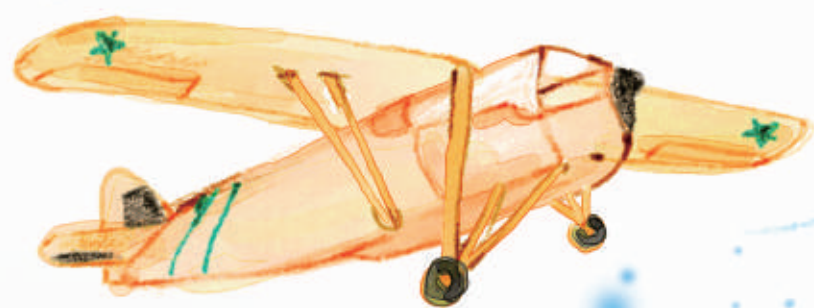
褶皱的明信片、“潦草”又“艺术”的字迹、“我会棒棒的”的稚嫩话语，让我不禁想起安徽金寨古堂小学的小鬼廖志远，怀念与他一起组装跳绳工具，一起拍照的开心点滴。南方都市报和华润银行合作举办快乐摄影、快乐助学活动已三年，一路上用镜头记录了快乐的瞬间，记住了感恩和向上。快乐和希望从华润银行出发，在珠海金鼎金峰学校点燃，在韶山华润希望学校传递，在安徽金寨古堂小学升华，下一站梦想将飞的更高更远……



王刚 南方都市报

# 07 展望2016年

立品如山，行道如水。展望2016年，华润银行将充分发挥银行对实体经济的带动作用，积极探索产融结合发展之路；积极履行社会责任，继续热心公益事业，支持扶贫、教育、体育、文化等各类事业健康发展。华润银行将取予有道，润泽中华；与您携手，改变生活！





## 附录

### 本报告说明

本报告是华润银行发布的第三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，华润银行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

公司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

2015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

华润银行社会责任报告为年度报告。

### 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

**责任编辑：**林琼芳

**联络员：**张雯、尹路、秦丽华、严小红、高佳乐、纪可、贺丰、苏兰、周薇、陈慕梅、林晶、

程凤琴、郭吴华、尹思、贺晓姣、李游滋、于雅茹、黄思思、刘德念、韩丽霞

### 报告获取

广东省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：0756-8121121

传真：0756-8121118

邮箱：[tgxx@crbank.com.cn](mailto:tgxx@crbank.com.cn)

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

## 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润银行社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真到0756-8121118。

1、您对华润银行社会责任报告的总体评价是

好  较好  一般

2、您认为本报告是否能反映华润银行对经济、社会的重大影响

能  一般  不了解

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

高  较高  一般  较低  低

4、您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

好  较好  一般  差  不了解

5、您对公司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，请告诉我们您的信息：

姓名：\_\_\_\_\_ 职业：\_\_\_\_\_

机构：\_\_\_\_\_ 联系地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_ e-mail：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_



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