



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

2013

珠海华润银行股份有限公司
社会责任报告



目录

| | | |
|---|------|----|
| 一 | 领导致辞 | 3 |
| 二 | 公司概况 | 3 |
| 三 | 关键绩效 | 5 |
| 四 | 价值银行 | 6 |
| 五 | 品牌银行 | 9 |
| 六 | 绿色银行 | 13 |
| 七 | 和谐银行 | 17 |
| 八 | 诚信银行 | 21 |
| 九 | 爱心银行 | 24 |
| 十 | 企业荣誉 | 27 |

领导致辞

华润银行坚持走产融结合的发展道路，着力打造核心竞争力，建立专业专长，搭建中小企业服务平台，围绕核心客户的上下游企业提供全面金融服务解决方案，有力地支持了中小企业的发展和当地的经济建设，已跻身于全国城商行的先进之列。同时，华润银行积极履行社会责任，热心公益事业，关爱员工成长，通过开展形式多样的社会公益活动，树立了华润银行的良好形象。华润银行将继续为打造一流特色银行，实现规模、效益和质量的跨越式发展及更好地践行社会责任而不懈努力。

华润银行董事长 蒋伟



华润银行大厦

公司概况

企业简介

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。2011年4月，正式更名为珠海华润银行，注册资本56.38亿元。

重组四年来，华润银行在公司治理、管理能力、风险控制、经营绩效和社会公益等方面的水平持续提升、影响不断扩大，被银监会监管评级评为“二级C”，并获得2013年度最具社会责任金融机构奖，2013年领航中国电子银行最具潜力奖，广东省企业500强和服务业100强等荣誉称号。

业务布局

华润银行依托华润集团强大的产业优势，专注产融结合、融融结合特色发展之路，以人为本、诚实守信、合规经营，各项业务健康发展。2013年末，总资产达到1296亿元，存贷款余额分别达到660亿元和348亿元，不良资产率为0.59%，并且继续保持着强劲的发展后劲和良好的发展趋势。

华润银行持续稳健推进机构扩张步伐，截止2013年末，华润银行共拥有3家异地分行、1家总行营业部、54家支行以及两家控股村镇银行。

2013年末总资产达

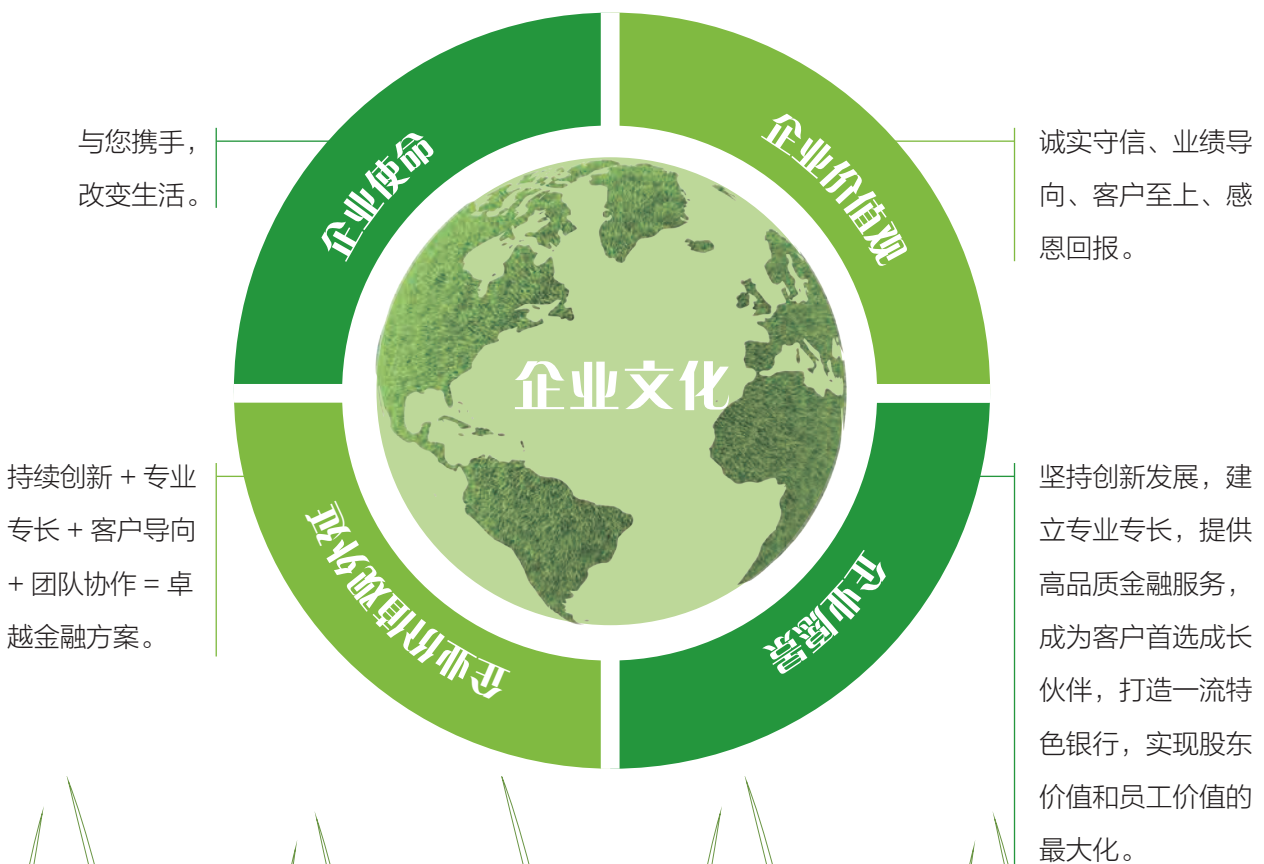
1296 亿元

不良资产率为

0.59%

华润银行支行达

54 家



关键绩效

| 统计指标 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------------|----------|----------|----------|
| 资产总额 | 463亿元 | 1030亿元 | 1296亿元 |
| 拨备前经营利润 | 4.84亿元 | 8.36亿元 | 11.3亿元 |
| 纳税总额 | 1.32亿元 | 2.4亿元 | 3.54亿元 |
| 风险管理培训人次 | 566人次 | 722人次 | 1160人次 |
| 守法合规培训人次 | 1200人次 | 1265人次 | 1500人次 |
| 客户金融知识培训人次 | 1001人次 | 1263人次 | 1176人次 |
| 客户满意度 | 80% | 95% | 98% |
| 参加工会员工比例 | 100% | 100% | 100% |
| 接收应届毕业生 | 132人 | 84人 | 75人 |
| 员工总数(人) | 1492人 | 1923人 | 2284人 |
| 新增就业人数(人) | / | 431人 | 361人 |
| 劳动合同签订率 | 100% | 100% | 100% |
| 社会保险覆盖率 | 100% | 100% | 100% |
| 职工平均工资 | 0.89万元/月 | 0.93万元/月 | 0.96万元/月 |
| 人均带薪休假天数 | 6天 | 6天 | 10.65天 |
| 员工培训覆盖率 | 93% | 94% | 98% |
| 人均培训投入 | 0.25万元/人 | 0.28万元/人 | 0.49万元/人 |
| 人均培训时间 | 34.8小时 | 36小时 | 43.56小时 |
| 工伤事故发生数(次) | 1次 | 4次 | 2次 |
| 体检覆盖率 | 100% | 100% | 100% |
| 职业病发生次数 | 0次 | 0次 | 0次 |
| 安全培训人次 | 759人次 | 1522人次 | 1374人次 |
| 安全应急演练数 | 102次 | 127次 | 197次 |
| 客户投诉反馈处理数占投诉数比重(%) | 100% | 100% | 100% |
| 员工满意度(%) | 64% | 66% | 72% |
| 员工敬业度(%) | 77% | 75% | 76% |
| 责任采购 | / | / | 18413万元 |

价值银行

助力中小企业发展

华润银行积极支持中小企业发展，向中小企业发放创业和经营周转用途的贷款，2013年累计投放169亿元，同比多增70亿元。

小微企业合作协议签署。华润银行与珠海高新技术创业服务中心签订了《“成长之翼”融资平台合作协议》。与珠海三灶科技工业园管理委员会签订了《战略合作框架协议》，综合授信金额20个亿，专门为三灶工业园中小企业金融服务。

案例

支持小微企业

深圳市东门白马服装市场位于深圳市商业黄金轴心——东门步行街鸿展商城。历经十多年的经营与开拓发展，宝华白马公司旗下的“宝华白马服装批发市场”居深圳服装批发行业龙头地位。华润银行根据服装批发市场的实际情况，为宝华白马市场设计个性化的批量授信方案，2013年5月，华润银行与宝华白马市场签订批量合作协议，成功放款微贷批量业务，共计183笔、金额1.37亿元。通过批量方案，华润银行为个体资金实力薄弱但有共同风险可控点的小微企业主提供贷款支持，帮助其解决融资难的问题，促进企业的经营发展。

发展民生金融

民生是国民经济发展之本，华润银行加大对民生领域的信贷支持。2013年，华润银行发放民生领域贷款累计达237亿元，同比多增98亿元。

1. 加大涉及民生的个贷投放

华润银行为居民消费提供便捷融资渠道，大力推广按揭贷款、消费贷款等个人贷款产品。截止2013年末，个人贷款余额54亿元，比年初增长119.18%；全年累计投放43亿元，同比多投放22亿元。

2. 支持三农信贷需求

截止2013年末，华润银行涉农贷款余额12亿元，较上年同期多增11亿元；全年累计投放14亿元，同比多投放13亿元。

3. 支持保障性安居工程建设

截止2013年末，华润银行保障性安居工程贷款余额3803万元，较上年同期增加2782万元；全年累计投放贷款3540万元，同比多投放2518万元。

4. 支持医疗卫生服务体系建设

截止2013年末，华润银行医疗卫生业贷款余额6809万元，同比增长70.43%；全年累计投放3083万元。

服务“三农”

华润村镇银行围绕“双链一镇”的商业发展模式，即以农业产业链和华润产业链以及希望小镇为依托，建立起村镇银行的业务基础。重视对三农信贷的资金投放力度，支农、涉农类贷款余额占总贷款余额的比重不断上升，截至2013年末已达77%以上，有力地支持了当地“三农”业务的发展。

1. “三农”金融渠道建设

截至2013年末，华润银行已经在广东肇庆和广西百色共设立两家村镇银行和一家村镇银行支行。华润村镇银行网上银行、电话银行、短信银行、银行卡等电子银行产品，已进入推广试运行阶段，伴随这些银行产品的上线运行，将大大提升华润银行支农支小的服务能力。华润银行在弥补乡镇金融服务空白问题上进行了有益的探索，为村民送去贴心金融服务，尝试开发POS机存取款业务，真正将网点服务延伸到农户门口。

2. 服务“三农”金融产品

华润银行针对“三农”客户的特点，开发出“润农贷”、“金果贷”、“绿林贷”、“惠农贷”等一系列支农贷款产品，并对支农贷款实行优惠利率。对涉农客户免收多项手续费，使国家对“三农”领域的有关优惠政策落到实处。对涉及保障粮食安全和农副产品供应上在信贷方面给予倾斜，体现国家对粮食安全和农副产品供应上的宏观经济政策和产业政策。



送金融服务进村



送金融知识下乡

金融产品服务农民

黄建兵是阳圩镇一名地地道道的农民，主要从事芒果种植、生猪屠宰。这两年他看华润百色希望小镇正在推进一个浩大的“百万羽林下鸡”项目工程，有许多优惠政策支持，其中包括提供的“润农贷”、设定销售最低保护价等优惠政策。特别是今年市道不好的情况下，看到大伙的林下鸡销售都还能赚钱，于是他与希望小镇的林下鸡养殖专业合作社签订养殖与销售协议，成为了合作社的成员，并有幸成为了获得贷款的农户。“今年7月我获得百色右江华润村镇银行1.5万元贷款，可购进5000羽鸡苗，按每批鸡苗出栏需要3个月计算，我每年可利用这批贷款增加出栏2万羽林下鸡，按每羽2元利润计算，一年可以增加4万元收入，比原来翻了一番。”黄建兵高兴地说道。

3. 支持农业现代化、集约化发展

2010年华润银行引导村民在润农农民专业合作社下成立了土地流转分社，对土地流转分社投入土地流转贷款资金，组织农民开展现代化养殖。2013年，华润银行分别向两家林下鸡养殖分社及圣女果种植分社投入贷款资金1000万元，共计贷款金额2000万元。支持华润希望小镇共计流转土地10864亩。

4. 推动农民致富

华润银行推行特色小城镇建设贷款、城镇基础设施建设改造贷款、居民居住环境改善贷款、农民新居项目建设贷款、自建房贷款、建筑企业贷款、建材经营贷款等，对当地新农村建设起到了良好的推动作用。2013年累计投放各类贷款近500万元，户均3万元左右，农户和养殖户均收益率平均在40%左右。



品牌银行

追求客户至上

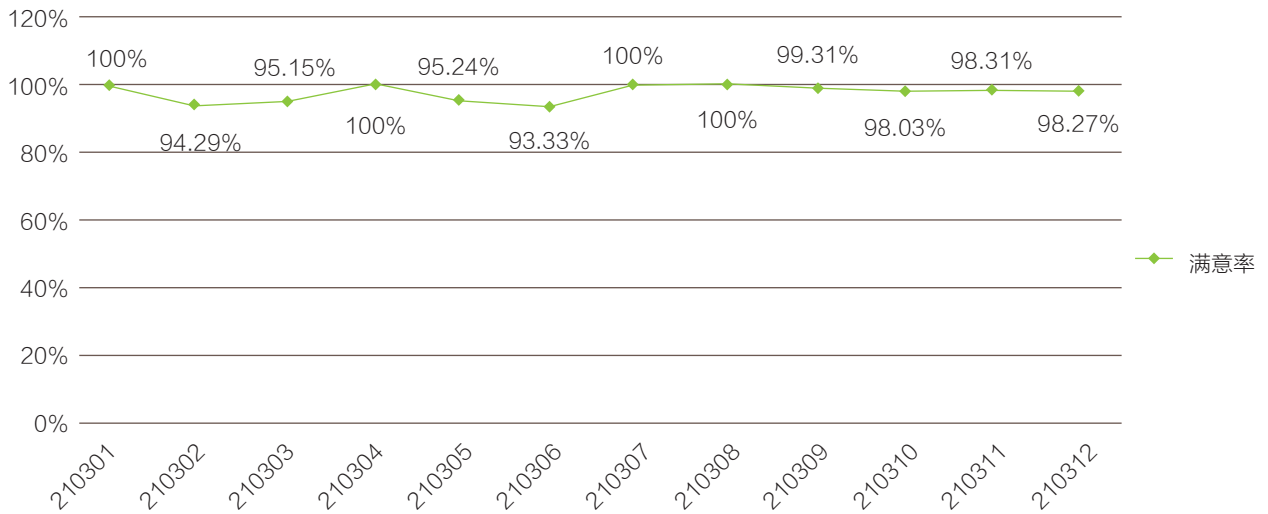
华润银行不断提升产品内涵和服务品质，推进五心服务理念，即“热心接待客户、耐心回答问题、贴心提供服务、细心了解需求、真心聆听反馈”。

华润银行将营业网点升级，完善内部服务分区结构，切实满足客户金融服务需求；在填单台增加清晰明了的业务填单样本，方便客户对照填单使用，使服务功能更加完善和人性化，追求客户至上。2013年客户满意度为98%。



服务理念—五心服务

满意率



营业网点 1



营业网点 2

高效运营受客户表扬

客户张先生说：办理销户，以往要等很长时间，可这次的经历颠覆了我对银行的印象。

一进网点，就有大堂经理接待并引导我填写销户资料。当叫号机叫到我的号时，我也差不多填好了，接待我的柜员接过我的资料，跟我叙述了一遍办理流程和时间，让我感觉很舒服，因为这样我就可以提前安排自己的行程（我当天要去外地）。整个业务办理过程快速顺畅，这是一次愉快的办理银行业务的经历。

社区银行试点成功



银行中的Vango 超市



银行中的太平洋咖啡



新香洲万家店中店



凤凰北店中店

为了响应银监会“将银行开在与客户生活有交集的地方”，满足大众客户最基本的金融服务需求（支付轻松便捷、资产保值增值和贷款办理简单快速），华润银行把开展社区银行建设作为全行的重点工作。

1. 提供延时服务和节假日服务。延长服务至晚上21:00，基本做到假日无休。
2. 提供多种社区金融便民服务。快速审批的贷款产品及制定优惠的收费制度。
3. 提供专业的人工服务和先进的自助设备（如自助存取款机、银联多媒体自助终端、网银设备、IPAD）。

2012年，华润银行第一家社区银行于珠海华润万家前山店开业。2013年，我们在珠海地区又开设了2家社区银行，随着更多社区银行的开业运营，必然可以惠及更多客户。

通过战略达成品牌梦想

华润银行围绕“产融结合 打造核心竞争力”的管理主题，依托庞大的华润产业集群，构建“一轴两翼三渠道”，产融结合及金融创新工作取得重要突破。

2013年我们开发的“e润通”在流程和技术上取得了重大突破，颠覆性地变革了银行传统的业务判断方式；我们为中小企业量身定制“伙伴成长计划”，利用企业现成的数据库，最有效地锁定银行放贷对象，实现银企共赢；我们推出的“乐贷”，实现3小时放款的里程碑记录，成为目前国内最简单、最高效的个人信用贷款产品，荣获2013年度最具竞争力金融创新奖。



借力“大数据”实现银企双赢

2013年12月5日，华润银行推出一款为中小企业量身定制的“伙伴成长计划”金融产品，其“创新”之处在于——利用企业现成的数据库，最快、最有效地甄别、锁定银行放贷对象。

华润银行通过与中小企业ERP系统对接，获取企业经营信息，从而为中小企业提供长期信贷支持和各项银行服务，成为企业的战略合作伙伴。此产品较为有效的解决了中小企业融资时信息不对称的难题，利用企业现有数据，有效锁定银行授信，实现银企双赢。

截至2013年12月31日，在产品推出市场不到一个月的时间里，华润银行已与两家中小企业成功实现系统对接，并顺利发放贷款1.4亿元。目前，已有20多家中小企业正在与银行对接洽谈合作。

华润银行的一次主动“对接”，不仅成功开启了银企双赢的大门，也是顺应“大数据时代”的重要举措。只要数据信息“合格”，中小企业无需资产抵押或担保，最高可获得1亿元信用贷款额度；同时，贷款利率一般按基准利率上浮20%—30%即年利率7.2%—7.8%执行，也远远低于银行业小微贷15%的平均利率。利用大数据，华润银行轻松破解了银企信息不对称的难题，企业数据变成信用，良好信用可以让“贷款难”迎刃而解。



“伙伴成长计划”产品发布会

绿色银行

环保信贷

华润银行积极推进绿色信贷，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。

华润银行制定《2013年公司业务信贷政策指引》，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，严格执行国家有关“两高一资”和节能减排的有关控制政策。

在信贷流程中嵌入环境评估要素。将产能合规手续、环评审批、能耗和排放达标等情况作为贷前调查和贷时审查环节的考察审核重点，将项目环保测评达标作为必不可少的审查指标，严格落实信贷业务“环保一票否决制”。2013年1—12月，支持环保产业的投放量达3.8亿元人民币。

电子银行业务

华润银行积极推动手机银行、电子支付、线上供应链、现金管理、银企对账系统等创新项目，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的客户。

2013年，华润银行个人网上银行用户约8万户，交易笔数超过91万笔，替代率超过75%；企业网银客户超过6500户，交易笔数达33万笔，替代率超过55%，节省成本300万元。通过电子渠道实现银企对账的企业客户达5796户，节省纸张23184份，节省传递费用18万元。华润银行斩获“2013年领航中国电子银行最具潜力奖”、“2013年领航中国企业网银最佳创新奖”、“2013电子银行金榜奖区域性商业银行最佳网上银行安全奖”等多项大奖。

过电子渠道实现银企
对账的企业客户达

5796 户

节省纸张

23184 份

节省传递费用

18 万元



产融结合模式下的E银行攻略

2013年，华润银行迅速建立了手机银行、微信银行、直销银行等基于互联网的产品开发基础能力，形成华润E银行（网络银行）的雏形，并在e润通、e销通、ERP伙伴成长计划等新型产品方面做了有益尝试，在业界获得好评。

沿着产融结合模式，E银行将成为华润银行迎接互联网金融变革，构建新一代轻资产银行的关键布局。E银行针对华润核心企业上下游客户，将通过企业网银、供应链、ERP伙伴成长平台提供跨区域的线上金融服务；针对个人及小微客户，将通过个人网银、直销银行、手机银行、微信银行提供全球性的个性化线上服务，是能够实现脱离柜面面签、具备网上开户能力的新型网络电子银行。随着互联网金融发展的关键窗口期的到来，E银行攻略将成为华润银行通过网络银行降低成本，提高客户渗透，拓展服务范围，扩宽交易替代，实现轻资产经营模式的有力支撑手段。

绿色运营

华润银行积极响应创建节约型社会的号召，倡导“低碳、节能”的绿色运营理念，从小处着眼，从我做起，从身边事做起，改变不良办公习惯，减少资源浪费，缩短客户等候时间，实现节约、高效的“绿色运营”。

1. 大力建设电子平台，推行无纸化办公。

华润银行结合现代化技术资源完善OA系统，梳理公文流转节点，将原有的纸质化审批文件通过OA系统搭建电子审批流，实现多级公文流程衔接与文件的电子保存，充分利用OA网络办文，减少纸质文件的印发；废旧纸张回收，鼓励使用再生纸，节约办公耗材。

2. 通过视频会议节约差旅成本。

华润银行提倡使用视频会议系统及远程电话召开会议，降低交通工具使用频率，节约差旅成本，减少二氧化碳排放量。自视频系统安装后，全行视频会议设备覆盖率达80%，共节约差旅成本约500万元，节约有效工作时间约5500小时。

全行视频会议设备覆盖率达

80%

共节约差旅成本约

500万元

节约有效工作时间约

5500小时



4. 通过绿色采购实现源头节约。

华润银行坚持采购绿色环保、节能低碳的办公产品，减少一次性用品的使用；在工程建设时，推广LED节能灯具、节能空调等的安装使用，降低总体能耗。

5. 通过流程优化缩短客户等候时间。

华润银行通过优化系统功能及业务流程等多种方式缩短客户等候时间，使客户分流率较年初提升16%，作业效率提升30%，网点平均客户等候时间缩短67.5%，大幅度减少了客户办理业务的时间成本。

3. 通过办公设备落实节能政策。

华润银行在“2013年全国节能周”宣传活动期间，积极响应“地球一小时”熄灯活动；明确规定办公场所的空调夏季温度设置不能低于26摄氏度、冬季温度设置不能高于20摄氏度。

客户分流率较年初提升

16%

作业效率提升

30%

网点平均客户等候时间缩短

67.5%



节约用水宣传



节约用电宣传

优化文印环节 提升办公效率 降低文印成本

2012年华润银行对文印系统进行了升级改造，将分散的打印机、复印机、扫描仪、传真机整合为一体机，打造从印前、印中到印后的全程文印成本管理体系。改造后，华润银行仅珠海地区的文印设备就从200多台优化到90余台，实现了按部门、按员工的文印权限设定，双面打印比例提升20%，用纸量大大降低。在印中环节，通过员工刷卡打印第一时间取走文档以及文印网络隔离外部网络的“双保险”，降低了信息泄露和废弃打印作业的可能。此外，各类文件实现了一键扫描并被直接发送到指定电子邮箱，传真也实现了无纸化电子发送、接收，接发效率显著提升。在印后环节，通过文印统计水晶报表，各个部门的打印支出实现多个维度的图形化呈现，使成本分摊及管理提升成为可能。

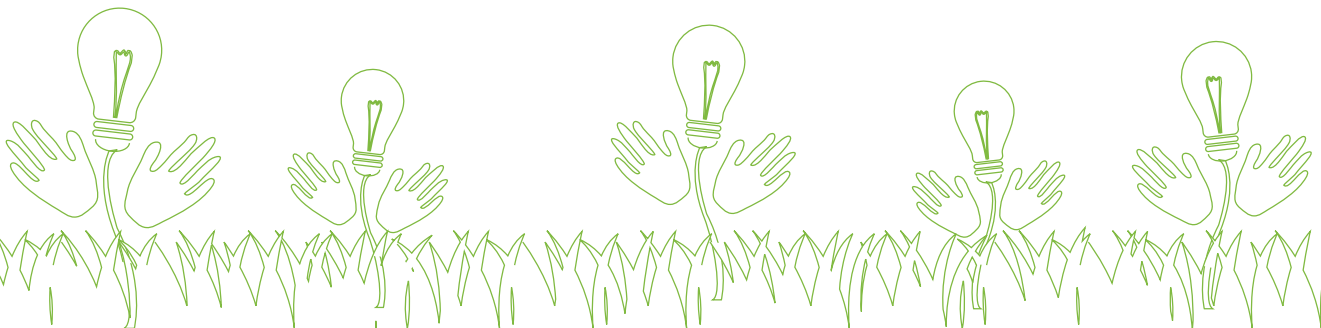
数据显示，文印系统的优化使得文印设备数量减少55%，设备使用率提高3倍，每月节约设备费用、耗材费用及纸张成本3.6万元。同时，员工用于文印环节的工作时间大幅缩短，工作效率显著提升。



打印复印一体机



员工刷卡打印



和谐银行

保障员工权益

华润银行严格执行劳动合同制度，劳动合同签订率与社保覆盖率始终达到100%；为员工缴纳“五险一金”并为员工提供补充商业保险、午餐补助、互助津贴及身故慰问金等；全行人均带薪休假天数达到10.65天；新招聘员工361人，其中含应届毕业生75人。



金色梯队人才培养项目

员工发展与培训

华润银行针对不同层级的员工与经理人开展有针对性的培训，比如针对产融人才的产融结合班，针对经理人及关键岗位的领导力人才发展培养规划项目，针对入池、接班、高潜人才的金色梯队人才培养项目，针对专业岗位人才的“钻石计划”和“专业80班”项目，针对新员工的“树人计划”、未来之星训练营等。2013年，共开展培训近1000场次，总时长超过2000小时，培训覆盖率达98%。



产融结合班

开展培训近

1000 场次

总时长超过

2000 小时

培训覆盖率达

98%

华润银行礼仪队

2011年至2013年共组建了四届礼仪队，参与人数80余人，代表华润集团和华润银行出席各大重要活动近30场，共计300余人次。华润银行的礼仪队员在一次次执行任务中积累经验，树立了华润银行“年轻、活力、激情、团队”的良好形象，成为文明服务礼仪的标杆，被称为华润银行“最美丽的风景线”。



华润集团达人秀比赛



珠海青年志愿者



礼仪队合影



香港工商界婦女紀念“三八”國際婦女節聯歡宴會

在2013年華潤集團內地員工訪港晚會上，獲“達人獎”及“入圍獎”；在“華潤之夜”慈善晚會合唱歌曲《讓愛傳出去》；代表集團參加“香港中國企業協會第六屆文藝匯演”，榮獲最高獎項組——紫荊獎銀獎；代表香港中國企業協會參加“香港工商界婦女紀念‘三八’國際婦女節聯歡宴會”，讓觀眾充分感受到華潤的風采。



关爱员工

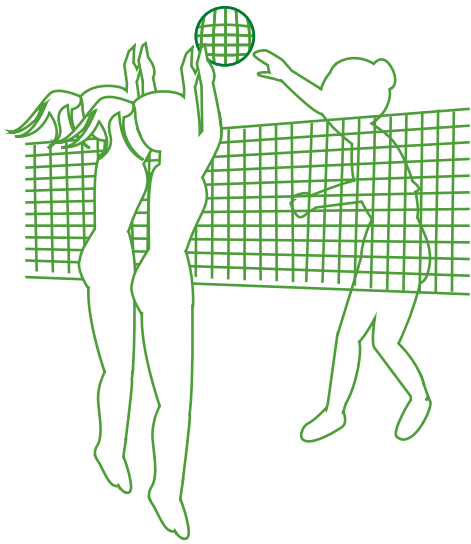
华润银行始终把员工作为最宝贵的资产，每年为员工安排健康体检、组织开展健康讲座；成立摄影协会，鼓励员工发现生活之美、工作之美；成立“健身俱乐部”，为全行员工提供免费健身场所；组建足球队、篮球队、羽毛球队等；进行青年员工访谈调研；为押运经警配备防护器材；在全行按标准配备防火器材，为员工提供安全的工作环境；慰问在岗退休职工合计100人次。



员工篮球比赛



健康知识讲座



守法合规经营

华润银行不断完善守法合规制度措施，强化合规意识，规范管理责任。完善合规组织架构及兼职合规经理队伍建设；健全管理制度，新修订法律合规制度8项，梳理全行制度1200余项；开展合规风险识别与评估，审核制度、合同及新产品业务2390项；解读新政策法规45项；启动“鹰眼”风险点收集行动，收到风险建议121条。

2013年，华润银行根据外部监管要求及业务发展需要，组织对零售类、对公类标准授信业务合同进行优化和修订，共修订、优化合同47余份，推进银行业务合同使用规范化。华润银行促进业务的合规发展，拟定《珠海华润银行零售业务合规指引》，并深入基层开展培训，规范储蓄业务、银行卡业务、个人理财业务、代理销售业务和个人贷款业务等业务的开展，将监管部门的外部规范落实到华润银行的内部业务制度中。

诚信银行

加强客户权益保护

华润银行2013年合计共举办了近1200场金融知识宣传活动，通过社区活动、现场展示等方式为客户做好金融知识的培训，并在网上银行安全、IT灾备建设、风险充分披露等方面多元化落实消费者权益保护。



普及公众金融教育

1. 网上银行安全

华润银行网上银行，以保护客户利益为宗旨，致力于为客户提供“安全、便捷、优质”的金融服务。针对网上银行的特点，在技术保障、业务流程设计以及管理上均采取了相应的安全举措。在技术上采用了双活技术，采用网络入侵检测、防火墙、堡垒机、设置安全探针等各种技术控制手段有效地保障了技术上的安全可控及服务的连续不中断，业务流程设计上采取短信提醒、预留信息验证、动态口令认证、密码安全控件、交易限额等方式防止客户资金损失。制定应急管理方案、定期邀请第三方安全测评机构进行渗透测试等方式防止钓鱼、资金盗刷等业务风险。2013年，华润银行网上银行获得中国金融认证中心(CFCA)颁发的“2013年度区域性商业银行最佳网上银行安全奖”。

2. IT灾备

华润银行重视业务连续性体系的建设，特别是作为业务连续性基础工作重点的信息系统灾备体系建设，在“两地三中心”灾备技术架构基础上，华润银行加大信息科技灾备建设投入，扩大了同城应用级灾备建设的系统范围，完善异地数据级灾难备份中心，重要信息数据和应用得到全面保护，为客户资金数据安全、持续对外服务提供了有效的技术保障。同时，开展信息系统灾难恢复预案管理体系的建设工作，通过落实2013年度信息科技灾备系统演练工作计划，实现对灾备基础技术架构、应急预案体系、应急通知汇报流程的有效验证和人员技能、风险意识教育培训，通过多种手段检验华润银行应对信息系统重大灾害性事件的技术基础和组织保障基础。



3. 资费透明

华润银行在服务定价收费方面严格遵守监管政策和消费者权益保护原则，收费标准公开、透明，未发生乱收费现象。

在服务定价环节，通过充分的同业调研和投入产出分析制定收费标准，按照规定及时向监管部门报备。

在收费标准公布环节，在网站公布收费标准，在网点张贴收费清单，利用多种渠道向客户提供便捷的收费标准查询渠道。

在实际执行环节，依据系统参数配置标准化执行收费政策，避免差错产生。对于人工收费环节，由事后监督定期抽查网点执行情况，强调收费政策正确执行的重要性。



4. 保护客户信息制度

华润银行注重内控建设，对客户个人信息的采集、使用、存储的生命周期管理做出明确规定，有效保护客户个人信息的安全。注重监督问责，定期对信息安全状况进行评估、审计和检查监督，及时发现和纠正客户信息管理工作中的隐患和漏洞。注重员工保密教育，增强员工法律意识，严格遵守“为客户保密”的原则。注重宣传教育，提高客户对于个人敏感信息的自我保护意识。

5. 客户风险提示

华润银行将客户风险提示贯穿于日常运营的方方面面。在个人贷款方面，每月还款日前向客户发送还款短信提示信息，并提示客户注意维护良好的个人征信；“乐贷卡”使用规定在乐贷合同中明示，提示客户禁止刷卡渠道，并在系统中做了限制。

在个人理财方面，理财产品的宣传材料中均在醒目位置有风险提示语“理财非存款，产品有风险，投资需谨慎”，为客户提示理财风险；理财产品销售中向客户提供“风险揭示书”和“客户权益须知”等风险提示材料；理财经理也会根据产品风险等级，及时向客户揭示产品风险。



参观看看守所

反腐倡廉宣传教育

华润银行重视合规与廉洁文化的宣教和落实工作，2013年，组织干部员工观看反腐倡廉题材电影、组织110多人参观《廉政文化长廊作品展》、组织党员干部参观珠海及深圳地区看守所，警示干部员工防微杜渐与洁身自爱；持续开展“合规下基层”宣导活动，并与经理人签订家庭助廉承诺书，将廉洁文化渗透到每个人的心里。

全面风险管理

1. 全面风险管理体系

华润银行稳步推进全面风险管理体系建设，持续完善风险架构体系、制度体系和IT系统建设，加强风险文化建设，已具备良好的风险控制基础能力。按照前台定位营销、中台管理控制、后台支持保障的原则，华润银行组建了总分支、公司金融、个人金融、金融市场等条线管理团队，同时明确了各相关部门的风险管理职责，系统构建全面风险管理体系，建立了分工合理、职责明确、报告关系清晰的组织结构。共组织24场风险管理培训，累计培训925人次，通过全方位、多层次的风险管理培训，强化了业务人员的专业素质，促进了信贷风险管理水平的提升。

风险管理培训

24 场

累计培训

925 人次

爱心银行

服务弱势群体

1. “心系雅安，爱心+1”活动

华润银行组织“心系雅安，爱心+1”网络爱心捐款活动，为客户搭建了一条便捷、透明的捐款通道。华润银行承诺响应客户爱心——“您捐1元，我捐1元，爱心翻倍！”为地震灾区捐款60余万元。



特殊群体金融服务

2. 为残疾人提供贴心服务

华润银行积极推进残疾人金融服务工作，履行《银行业文明服务公约》《银行业柜员服务规范》的相关条款，组织网点服务人员进行“残疾人二对一服务的迎与送”的培训，选派人员专门学习手语，开设残疾人优先窗口，无障碍改建覆盖率达到65%，为残疾人提供贴心服务。

扶贫帮困

华润银行将扶贫工作落到实处，全行对外捐赠总额80万元（不含员工个人捐款）。年、节期间领导带队前往对口扶贫对象村进行慰问，送去慰问品和慰问金，帮助对口扶贫村修理道路和路灯，2013年共计投入40万元。全面通过珠海市三年“双到”扶贫工作验收，珠海电台报道了华润银行履行社会责任的成果。



慰问困难村民 1



慰问困难村民 2

热心公益事业

华润银行十分重视在社会责任方面的投入和参与，践行华润价值观，积极组织参与“珠海国际马拉松”、“我和珠海一起跑”、“野狸岛运动员更衣室”、“蓝天小屋志愿者服务站”等一系列活动项目，投入资金近200万元，并不断加大在社会责任方面的投入力度。

1. 支持2013珠海国际半程马拉松赛

华润银行积极参与2013珠海国际半程马拉松赛，在马拉松的宣传和组织中发挥重要作用。赛前活动中，华润银行开展“我和珠海一起跑”公益活动，收集爱心卡近3万张，为珠海社区捐助体育设施，为“健康珠海，美丽珠海”助力加油。

2. “我和珠海一起跑”公益跑活动

“我和珠海一起跑—2013华润银行马拉松公益跑”活动于2013年11月3日在野狸岛举行。活动倡导积极向上的体育精神，以跑步及爱心捐赠形式号召广大市民参与。为期40天的日常跑，吸引近3万人次参加。



我和珠海一起跑1



我和珠海一起跑 2



我和珠海一起跑 3

3. 冠名野狸岛公园运动员更衣室

华润银行独家冠名野狸岛公园运动员更衣室，为跑步爱好者提供更衣、休息、活动咨询、救护等配套工作。

4. 冠名“蓝天小屋”志愿者服务站

华润银行联合团市委、珠海市志愿者联合会，独家冠名5座“蓝天小屋”志愿者服务站。分布在珠海轻轨站广场、圆明新园、柠溪文化广场、体育中心、野狸岛公园，号召广大市民参与志愿者服务。



蓝天小屋

5. “镜距离·微公益”系列活动

华润银行举办“镜距离·微公益”——快乐镜距离摄影大赛系列活动。本次大赛收到网站投稿2000余幅，微博、微信投稿近500幅，网站投票量突破100万人次，使得活动的100万份爱心顺利募集成功。华润银行捐出10万元现金，用于资助华润希望小镇的贫困学子。

网站投稿

2000余幅

微博、微信投稿近

500幅

华润银行捐出

10万元现金



企业荣誉

- 2013年年度最具社会责任金融机构奖
- 金贝奖——最具成长性中小银行
- 金典奖——全国支持实体经济发展十佳商业银行
- 金典奖——全国支持小微企业发展十佳商业银行
- 金典奖——全国金融服务业改革创新优秀银行家(宋群)
- 2013年广东省自主创新示范企业
- 2012金融界领航中国电子银行最佳创新奖
- 2012金融界领航中国银行理财产品最佳创新奖
- 2012年度最佳贸易金融城商行
- 2013年领航中国电子银行最具潜力奖
- 2013年领航中国企业网银最佳创新奖
- 广东省企业500强和服务业500强
- 最具成长性银行奖(深圳分行)
- 珠海传媒大奖金融界“中小企业加油站”称号
- 2012领航中国“中小企业业务创新服务银行”
- 最受珠海市民欢迎的银行理财产品
- 珠海市扶贫开发“规划到户责任到人”工作先进单位
- 最具贡献改革奖
- 区域性银行大学生最佳雇主奖
- 中国新锐城商行零售银行奖
- 全国金融系统思想政治工作先进工作者(冯毅)

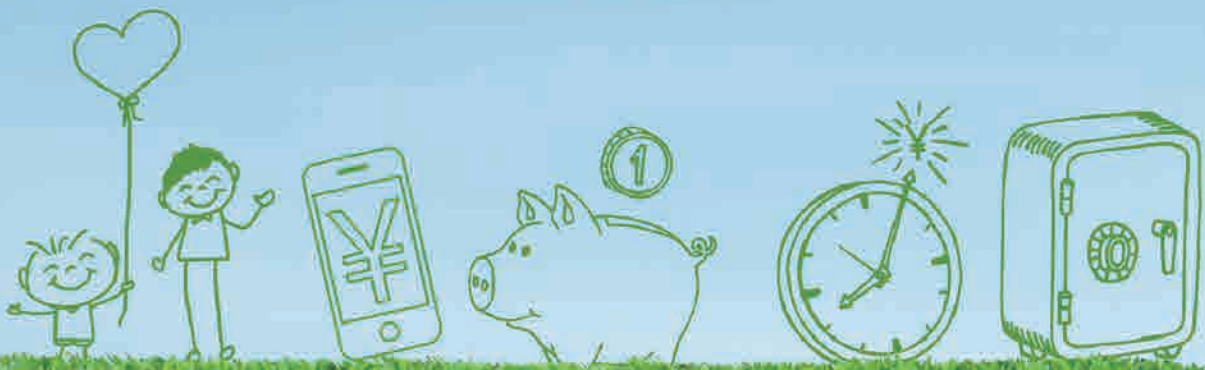
2014年, 华润银行将继续积极履行社会责任, 热心公益事业, 秉承诚实守信、感恩回报的企业文化, 围绕价值银行、品牌银行、绿色银行、和谐银行、诚信银行、爱心银行的建设目标, 不断加大在社会责任方面的投入力度, 为打造一流特色银行, 实现规模、效益和质量的跨越式发展奠定良好基础。

本报告编制小组

组长：任海川

副组长：刘玫林

组员：任庆扬、汪红、房方、王绪刚、王梅



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

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

珠海市吉大九洲大道东 1346 号珠海华润银行大厦
CRBC Building, East Jiuzhou Road, Jida District, Zhuhai, China
Tel: 96588 (广东省外请加拨 0756) 4008800338
<http://www.crbank.com.cn>