



# 2014 年度社会责任报告

2015 年 4 月 27 日

## 报告说明

**报告时间范围：**2014年1月1日至2014年12月31日，部分内容超出上述范围。

**报告组织范围：**报告覆盖北京银行股份有限公司总行、分支机构及投资机构。

**报告发布周期：**年度报告。

**报告编制原则：**报告依照中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引等相关要求进行编写。

**报告保证方式：**本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

**报告发布形式：**刊登本公司社会责任报告的网站：<http://www.sse.com.cn>及北京银行股份有限公司网站：<http://www.bankofbeijing.com.cn>

**报告备置地点：**本行董事会办公室。

## 前言

### 基本信息

1. 法定中文名称：北京银行股份有限公司

法定英文名称：Bank of Beijing Co.,Ltd.（缩写：“BOB”）

2. 法定代表人：闫冰竹

3. 董事会秘书：杨书剑

4. 注册地址：北京市西城区金融大街甲 17 号首层

办公地址：北京市西城区金融大街丙 17 号北京银行大厦

邮政编码：100033

值班电话：（86）10-66426500

传真：（86）10-66426519

客户服务电话：95526

投资者咨询电话：（86）10-66223826

国际互联网网址：<http://www.bankofbeijing.com.cn>

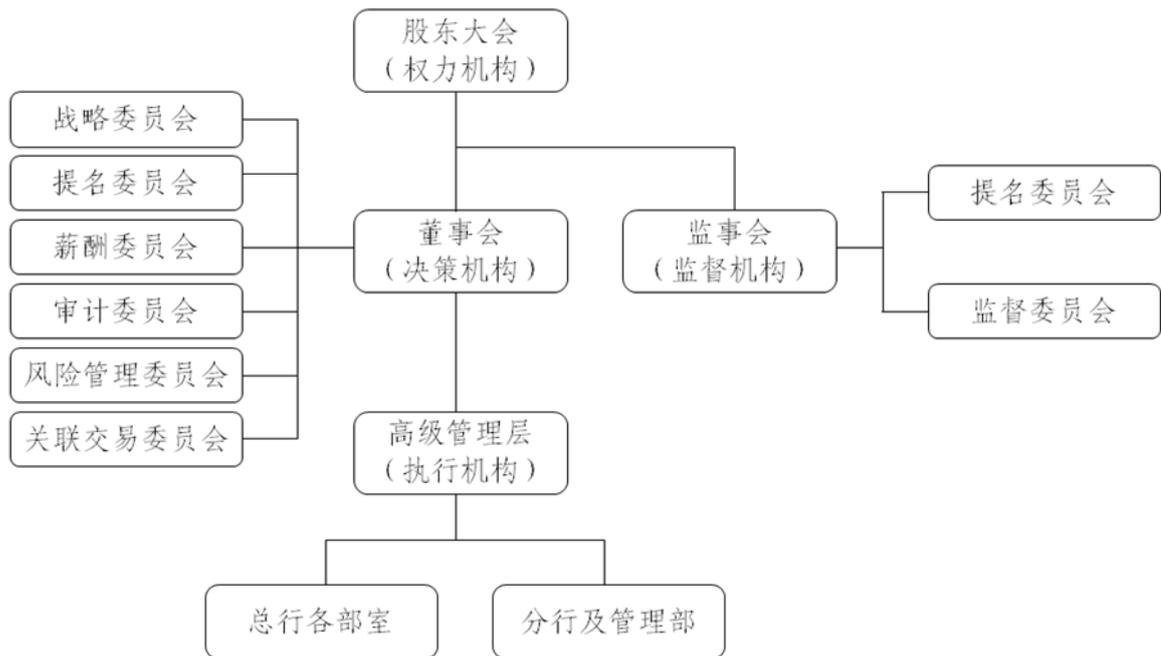
5. 股票上市交易所：上海证券交易所

股票简称：北京银行

股票代码：601169

## 公司治理架构

完善的公司治理架构有利于保障利益相关方的利益。本行根据《公司法》、《商业银行法》等相关法律法规以及监管机构的规章制度，构建了“三会一层”现代公司治理架构，股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、监事会为监督机构、高级管理层为执行机构。



北京银行公司治理框架图

### 股东大会：

2014年本行召开了2013年度股东大会及第一次临时股东大会，审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、年度财务报告、年度财务预算报告、发行优先股和二级资本债等多项议案，推动本行业务持续健康发展。

### 董事会：

2014年本行召开董事会会议7次，审议通过了定期报告、机构发展规划、开展资产证券化业务、发行优先股和二级资本债等70多项重大议案，充分发挥了董事会战略决策和核心领导作用。同时，董事会下设专门委员会累计召开会议

27 次，审议了四五规划执行情况、全面风险报告、各项关联交易、监管指标体系报告等重要议题，有效发挥了专门委员会的决策支持作用。

#### **监事会：**

2014 年本行召开监事会会议 6 次，审议通过了定期报告、董事会、高级管理层履职评价报告等重要议题，听取了风险、内控、财务等部门的工作报告及董事会形成的各项决议。同时，监事会下设专门委员会累计召开会议 8 次，审议或听取了年度财务报告、内控自我评估报告、内外部审计报告等重要议题。

#### **高级管理层：**

本行高级管理层由行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营管理活动。

2014 年 11 月，由《董事会》杂志主办的第十届中国上市公司董事会“金圆桌论坛”暨“金圆桌奖”颁奖盛典在南京举行，我行凭借在公司治理方面的突出表现我行荣获“优秀董事会”及“最具创新力董秘”奖项。

## 2014 年工作亮点

**定位小微：**我行始终坚持服务小微企业的市场定位，塑造了科技金融、文化金融、绿色金融、民生金融品牌。2014 年底小微企业贷款余额 1953 亿，较年初增长 352 亿元。

**服务地方：**截至 2014 年底，北京银行营销网络遍布 15 个大中城市（一级分行 11 家），325 家分支机构，并设立 3 家村镇银行，成为推动地方经济发展的重要力量。

**“三农”金融：**创新推出“富民直通车”金融服务体系，打通农村金融服务“最后一公里”，目前已完成北京郊区 215 个村的“村村通工程”，设立了 15 个“富民直通车”金融服务站。

**民生关怀：**我行致力于推动金融惠民，

- 支持保障房建设，推动新型城镇化建设，2014 年末，保障性安居工程贷款余额 168.48 亿元，同比增长 20.64%；
- 开展助学贷款业务，累计资助 3.31 万学生顺利完成学业，对市属市管高校贷款发放量位居全市第一；
- 为首都医保人员发放 1575 万张社保卡，为北京市非医保患者及外地来京患者开发“京医通”项目，累计发卡 253 万张，切实为患者提供金融便利；
- 积极组织员工开展各式各样志愿活动，2014 年全行累计开展志愿服务活动 1500 余次，志愿者参与人次 7800 余次。

**促进就业：**累计向社会提供 1.9 万个就业岗位，荣获“中国最佳雇主”称号；为北京市五类困难人群办理小额担保贷款业务，业务量占全市 95%以上，累计帮助 5000 余名就业困难人员成功实现就业。

**公益慈善：**我行矢志不渝地推动公益事业发展。2014 年，北京银行在赈灾扶贫、文化教育、体育卫生等领域，对外捐款共计 2697 万元，同比增长 81.47%。

# 一、 规范责任治理

## 1、 责任理念

**使命：** 为客户创造价值，为股东创造收益，为员工创造未来，为社会创造财富

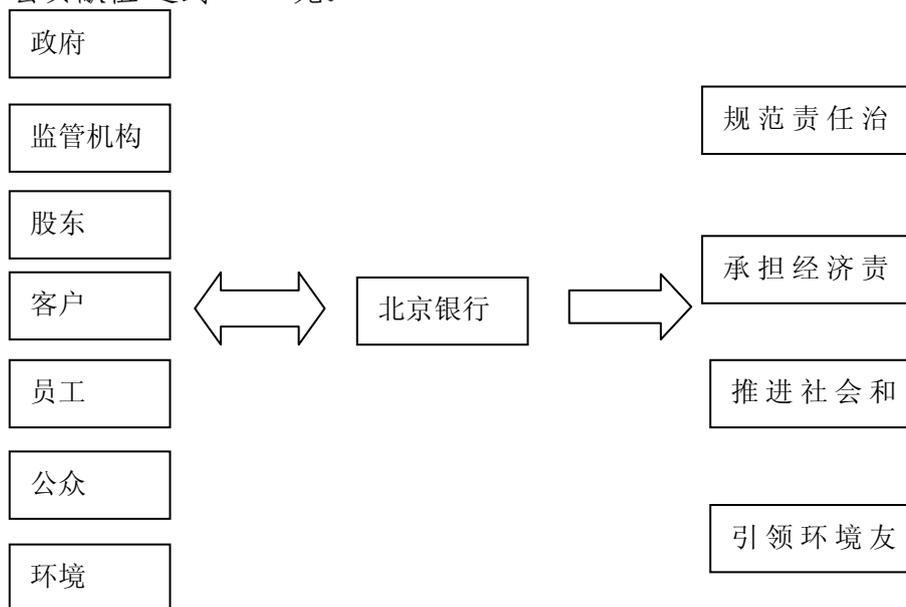
**核心价值观：** 诚信、稳健、创新、共赢

**愿景：** 建设服务领先的国际一流银行

**发展目标：** 未来 5-10 年，我行以中国特色银行、中国标杆银行、中国受人尊敬银行三个阶梯性的目标为方向，努力建设成为服务中小企业和市民百姓的特色银行，成为中小银行体系中提供一站式金融服务的标杆银行，成为靠优秀企业文化成就百年基业、赢得社会信赖和尊重的银行，不断迈向企业发展的更高境界。

## 2、 责任模型

北京银行将政府、监管机构、股东、客户、员工、社区及环境等视为利益相关方，积极加强与利益相关方的沟通，以规范责任治理为基础，勇于承担经济责任、社会责任与环境责任，实现企业与社会和谐共赢。2014 年，北京银行每股社会贡献值<sup>1</sup>达到 6.53 元。



<sup>1</sup>每股社会贡献值=（年度净利润+纳税额+员工薪酬+利息支出+公益捐赠额）/股本数。

### 3、责任管理

#### 合规经营

2014年，本行积极贯彻国家宏观经济政策、严格落实监管政策要求、全面提升人员合规意识，多措并举强化合规风险管理，推动各项业务稳健发展。一是加大法律法规监测，全年共发布新法规监测和合规提示40期，加强合规管理的风险预警；二是完善合规审核机制，对全行所有体系文件、新产品、法律文本、招投标会议等进行合规性审核；三是组织参与各类专项检查，促进合规文化和风险防范意识的传导；四是开展丰富多彩的合规文化宣传，通过合规知识在线测试、合规风险状况调查、编写合规手册、合规知识宣讲等活动，有效提升全员的合规意识。

#### 内部控制

2014年，依据本行企业内部控制规范体系、银监会《商业银行内部控制指引》及本行内部控制评价程序和方案，组织开展内部控制评价工作。本行建立了持续有效的内控评价体系，制定了内部控制评价实施方案、程序和评价工具，明确了评价范围、工作任务、人员组织和进度安排等事项，开展持续全年的内部控制评价工作。由总行各部室、各分支机构按照各自职责范围对内部控制设计和运行情况进行自评价，审计部门通过专项审计、内控现场测试等方式对全行内控自评价工作进行独立复核，出具年度内部控制评价报告并进行公开披露。

#### 反洗钱

我行严格遵循反洗钱法律法规，以开展洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理工作为契机，强化反洗钱内控建设。2014年，我行依据外部监管政策变化，新增及修订反洗钱内控制度15项，确保制度的有效性；对原有反洗钱系统进行全面升级改造，完成了由单一交易报送系统向综合化管理平台的转变，显著提升

管理效率；组织人员参加人行反洗钱岗位资格认证培训，通过率达 95%以上；进行反洗钱高管培训，强化高管人员的反洗钱合规管理意识。此外，我行积极践行反洗钱领域的社会责任，组织反洗钱宣传月等主题宣传活动，普及反洗钱知识，提高公众金融风险防范意识，取得良好的社会反响。

### **反腐败、反商业贿赂**

2014 年，我行紧扣当前党风廉政建设和反腐败工作的新形势，不断创新工作举措，找准工作着力点。通过深入开展“送廉政教育到分行、业务线”活动，开展任前廉政谈话，落实党风廉政建设责任制，切实履行“一岗双责”。持续加强宣传教育力度，结合反腐败形势和同业典型案例定期编发纪检监察简报下发全行，组织参观反腐倡廉教育展览、开展知识测试、观看警示教育片，举办廉政提醒等活动，提升教育活动的针对性和有效性。持续完善监督机制，不断强化内外部审计、纪检部门监督、社会监督以及群众监督。严格执行全面、系统的问责制度，坚持“有错必问、有过必责”，确保我行依法合规稳定健康发展。

### **全面风险管理**

我行积极推进全面风险管理体系建设，完善总分支三级风险管理架构设置，强化分行管理部信贷“六集中”管控机制有效落地；深化风险三道防线管理职能发挥，规范风险全流程嵌入式管理。完善全业务、全流程、全口径风险管理，前移风险管理关口，强化风险管理对市场引导作用。强化经济资本约束，综合平衡资本、风险、收益、成本，科学分配信贷资源，有效控制风险敞口。积极推动新资本协议项目落地应用，持续提升全行风险量化水平和资本管理能力；完善信用风险管理系统功能，持续提升信息科技支撑能力。强化重点领域风险预警与排查，做好房地产、融资平台、产能过剩行业、表外业务以及影子银行等重点领域风险监测；创新思路，积极化解处置不良资产，实现资产质量“双控”目标。

## 二、 承担经济责任

### 1. 助推经济发展

#### 1) 扶持新兴产业发展

我行紧紧围绕新常态，严格执行“有扶有控、有保有压”的差别化信贷政策，优先支持小微企业和涉农产业，实现两个“不低于”的发展目标；积极支持国家重点基础设施、传统制造业改造升级、战略性新兴产业、节能环保、民生保障工程、新型城镇化建设、居民消费升级等领域；积极开展绿色信贷，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持；审慎控制融资平台、房地产、产能过剩行业、高污染及高排放行业的授信总量。2014年，实现贷款总额6638亿元，有力地支持了实体经济发展。

在中国人民银行营业管理部召开的2014年度北京辖区信贷政策导向效果评估通报会上，我行荣获“信贷政策执行效果综合评估一等奖”，以及中小企业、高新技术企业、文化创意企业、涉农、房地产、节能减排项目6个单项评估一等奖，成为此次获奖数目最多的单位。

#### 2) 支持地方经济发展

我行积极稳健开展网点布局工作，为地方经济发展提供支持。截至2014年末，北京银行营销网络遍布15个大中城市（一级分行11家），分支机构达325家，并设立3家村镇银行，为服务地方经济、服务地方百姓提供更多便捷。

同时，我行积极服务国家重大战略发展，贯彻落实京津冀协同发展战略，支持天津、河北经济金融创新发展，疏解非首都核心功能；加大对“一带一路”信贷资金支持力度，加快贸易金融业务发展，为相关企业和项目提供多维度、跨地区的一揽子金融服务；加强业务创新能力及上海自贸区金融服务建设，发挥各分行金融引擎作用，积极支持长江经济带新一轮开放开发。

### 2. 保障股东权益

### **1) 提升经营业绩，增强可持续发展能力**

我国经济正进入“新常态”，我行认真贯彻落实国家宏观调控政策，业务发展跃上新的台阶，综合实力显著提升，持续发展能力不断增强。截至2014年12月31日，我行资产总额达到1.52万亿元，较年初增长14%；贷款总额6638亿元，较年初增长15%；存款总额9228亿元，较年初增长11%，规模实现稳健均衡增长。实现净利润156亿元，同比增长16%；资产利润率1.09%；资本利润率17.96%，盈利能力持续提升。成本收入比24.65%，人均创利150万元，网均创利近4800万元，管理效率持续保持行业领先。

### **2) 重视投资回报，保障股东权益**

在实现自身可持续发展的同时，我行坚持将发展成果惠及股东，通过送股、现金分红等形式，保障股东获得稳定的收益。1996年成立至今，北京银行累计分红163.56亿元。2014年7月，本行实施了2013年度红利分配，以总股本8,800,159,539股为基数，每10股派发现金红利人民币1.8元（含税），每10股派送红股2股。合计分红33.44亿元（含税），实施送股后总股本为10,560,191,447股。

### **3) 加强信息披露建设，有效开展投资者关系管理**

2014年，我行在北京、上海、深圳三地组织路演活动，向投资者全方位展示我行经营情况及投资价值；认真接待机构投资者调研20余次；接听投资者咨询电话近900通；参加券商策略会及投资者见面会6场，与投资者、分析师及中小投资者保持密切高效的沟通。

9月，利用上交所平台召开2014年中期业绩说明会，100余家机构行业分析师及20余家媒体记者受邀参加，上交所在网络和微博平台进行图文直播。我行稳健的业绩增长、优异的资产质量、卓越的管理效率，得到与会投资者、分析师的充分认可。2014年全年我行股价累计涨幅79%，排名银行板块第五位。

### 3. 真诚回报客户

#### 1) 提供综合化、多样化创新产品

我行目前已经形成了财富中心、理财中心、自助银行、以及电话银行、网上银行、手机银行等物理网点与虚拟网点相结合的全方位服务渠道，为客户提供结算、理财和消费信贷等一站式金融服务。2014年，我行直销银行正式投入运行，秉承“简单化、标准化、特色化”的产品设计和服务理念，设计“更惠存、更慧赚、更会贷、更汇付”产品体系，满足客户多样化金融需求，打造“互联网普惠金融”。

针对客户个性化需求，2014年，全年共发行定制401款产品。结合当月节日推出了“教师专属”、“中秋盈金”等专属产品；针对不同的客户群体，推出“郁金香客户专属”产品、“贵宾客户专属”、“医保客户专属”等；配合自助渠道的推广，推出“电子渠道专属”、“直销银行专属”产品；推出高收益创新“上班族I分期”产品，成为首个面向开放客群的信用卡分期产品。此外，与北京市残疾人联合会合作，面向北京市残疾人发行加载金融功能的残疾人服务一卡通（简称残联卡），满足残疾人持卡实现业务办理和享受各类公共服务的需要。

#### **案例：量身定制个人消费产品，“金贷宝”助力营造幸福生活**

北京银行以客户为中心，秉承“简、易、快”的产品设计理念，打造“金贷宝”消费品牌，这是为公积金缴存人量身定制的一款专享个人消费贷款产品，凡是年龄在25到55周岁之间、连续缴存公积金满一年、征信记录良好的客户均可申请，贷款用途可用于购买车辆、旅游、装修等大额消费需求，帮助众多的消费者实现消费规划、尽享美好生活。可谓“有了金贷宝，幸福来得早”！“金贷宝”自推出以来，客户反响良好。截至2014年12月31日，累计放款20.5亿元、6692笔。

#### 2) 加强培训，为客户提供最佳体验

我行坚持“以客户为中心”的服务理念，客服中心组织开展服务意识强化教

育活动，定期召开全员录音分析会，强化服务规范的学习培训。2014 年我行客户服务满意度评价指标和首次来电解决率指标稳步上升，客户满意度已由年初的 98.38% 上升至 99.50%。

为进一步增强全行公平对待消费者的意识，保护残障客户合法权益，我行编制了《北京银行残障客户金融服务工作管理规定(试行)》，增强扶残助残意识，提高对特殊群体服务保障能力，并由此建立科学的特殊群体客户服务工作流程。

截至 2014 年 11 月 30 日，我行有效客户投诉仅发生 17 起，投诉解决率 100%，月均投诉量 1.4 起，且无二次投诉发生。2014 年，我行有 16 家网点获评中国银行业文明规范服务五星级营业网点，13 家网点获评中国银行业文明规范服务千佳示范单位。

#### 4. 服务小微企业

北京银行始终将服务小微企业作为立行之本、发展之源，积极充当“小微企业成长好伙伴”的探索者和实践者，努力构建小微企业多层次金融支持保障体系，切实提高小微企业信贷可获得性，有效拓宽小微企业金融服务覆盖面。

**倾斜支持，服务实体经济求实效。**我行通过单设机构、单列计划、单独管理和单项考评，给予倾斜支持，优先信贷投放，确保全行小微企业贷款实现增速和增量“两个不低于”，切实加大小微金融供给。截至 2014 年末，北京银行小微企业<sup>2</sup>人民币公司贷款（不含个人经营性）余额 1953 亿元，较年初增加 352 亿元，增速 22%，增量、增速实现“两个不低于”监管要求。

**创新产品，提升小微金融普惠度。**创新推出基于结算流水实现融资的信用贷款——“小微贷”标准化产品；为高成长企业设计推出以股权质押为核心的“成长贷”；制定发布“支持小微企业、降低融资成本”六项工作举措，研发推出“循环贷”，为小微企业融资“提质减负”；推动“见贷即保”模式在北京地区全面铺开；分别与中合担保、北京中小企业信用再担保通过比例分担、“一担通”模式，

---

<sup>2</sup> 符合《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300）中的小型、微型企业划型标准。

审慎探索民营担保公司准入；探索网络融资模式，与中关村互联网金融行业协会签署战略合作协议，在 91 金融平台上建立北京银行金融服务专区，对小微企业提供在线贷款服务。此外，创新推出“创业保”、“普惠保”等特色产品，为注册在中关村示范区内企业提供小额贷款支持，提升小微金融服务普惠度。

**衍生服务，拓宽小微金融覆盖面。**除传统存贷款、结算服务外，提供包括投资理财、外汇、并购、重组、发债、现金管理、集合票据、私人银行、家族信托，直至上市等在内的全方位金融服务支持，为小微企业提供多样化选择、打造一站式服务。先后推出“投贷联动计划”、“全面金融服务协议”等综合服务方案，共同服务小微企业发展壮大。同时，发挥北京银行综合经营优势，与北银消费、中荷人寿、中加基金、北银租赁合作，满足小微企业从事业经营到人身关爱的多重需求，共同服务小微企业成长。

**特色打造，携手小微企业共成长。**持续打造“文化金融”、“科技金融”、“绿色金融”特色品牌。科技金融方面，发布银租通产品，启动“小巨人-摇篮计划”，未来 3 年内向中关村示范区提供意向性授信 800 亿元，未来 4 年为北京市科技企业提供 1000 亿元人民币意向性授信。文化金融方面，与北京市文资办签署全面战略合作协议，在未来 3 年内提供不低于 800 亿元的意向性授信额度，与创新工场、文化科技担保公司签署孵化小微文化企业的战略合作协议，联合推出“文创信保贷”创新产品。

#### **案例：创新科技金融特色产品，满足中小企业发展需求**

2014 年 6 月，在北京银行与中关村管委会全面战略合作协议签约仪式上，我行中关村分行与中关村科技租赁公司联合发布“银租通”特色融资产品，携手搭建快速审批绿色通道，满足科技型企业“融资”、“融物”及不同阶段的发展需求。通过“银租通”模式，示范区内科技企业在合作租赁机构的推荐下，可享受北京银行“预授信”快捷信贷支持，并可获得中关村管委会相应的融资费用补贴。

## **5. 支持“三农”发展**

支持“三农”建设是我行践行社会责任与发展自身业务的重要节点，为了更好的服务京郊经济建设，我行结合郊区经济发展特点，因地制宜推出服务举措，有效推动农户贷款业务的发展，解决新农村建设农民融资难、融资慢等问题，真正将普惠金融走村入镇，切实有效地支持“三农”发展。2014年，我行共发放涉农贷款480.19亿，同比增加15.99%。

2014年5月，我行创新推出以“富民卡、富民贷、富民通”三大系列产品为核心的“富民直通车”金融服务体系，全面满足郊区农民“投资理财、贷款创业、支付结算”三方面核心金融需求，北京银行惠农金融工程迈入新阶段。我行通过推出一系列农村金融创新产品，现已完成215个村的“村村通工程”，设立了15个“富民直通车”金融服务站，打通了农村金融“最后一公里”，得到社会各界的充分肯定，并特别受到联合国秘书长普惠金融特别代表——荷兰马克西玛王后的高度评价。

## 6、加强国际合作

2014年，我行积极响应国家关于支持中国企业“走出去”战略，助力我行客户扩大海外市场份额、实现全球化经营。推出环球金融服务品牌“国际金融通”，为客户提供本外币综合金融服务，助力中国企业走出去；推出“五保+两证”创新产品，受到广大客户的好评；与全球近千家银行建立了代理行关系，海外业务网络畅通和有效渠道不断扩大；开发了一流的国际结算清算业务处理平台，为客户提供全球化、安全、高效结算服务。

与此同时，我行不断拓展国际结算业务及客户全球现金管理服务，为外商投资企业提供境内外结算账户服务、结售汇服务及后续项目融资支持，助力外企、特别是境外企业“走进来”，以金融支持企业健康发展，确保外资企业“招得住，留得住，能发展”。

### 三、 推进社会和谐

#### 1. 促进社会就业

在实现业务快速稳健发展的同时，北京银行始终不忘履行企业社会责任，积极落实国家就业政策，努力为社会创造更多就业岗位，为促进社会和谐、稳定做出自身贡献。

2014年，北京银行共引进应届大学生、社会人才、留学归国人员等各类人才上千人，通过多种用工形式为北京、环渤海、长三角、珠三角和中西部等地区提供广泛就业岗位，为当地就业市场注入新的活力。同时，北京银行积极落实军转干部、大学生村官、西藏地区毕业生就业安置，资助残疾人就业等工作。19年来，北京银行累计向社会提供1.9万个就业岗位。凭借优异的品牌形象和为促进就业方面的突出贡献，2014年北京银行荣获“中国最佳雇主”等称号。

此外，北京银行发挥金融企业优势，通过创业贷、小额担保贷款等信贷支持配套政策，积极支持劳动密集型产业、服务业、小微企业等重点行业和自主创业人员，有效促进带动社会就业。

#### **案例：承办小额担保贷款业务，促进再就业**

自2003年起开始承办北京市小额担保贷款业务，已累计为北京地区下岗失业人员、大学毕业生、农村转移劳动力、复转军人、农村妇女等五类人群发放贷款超过3.46亿元，占全市95%以上，帮助5500余名就业困难人员成功实现就业，为“保增长、保民生、保稳定”做出了积极贡献。

#### 2. 维护金融消费者权益

##### 1) 加强宣传，促进金融知识普及

在2014年“普及金融知识万里行”活动期间，围绕“金融知识伴您同行”、“电子银行多元服务”、“珍视个人信用”三大主题，通过“普及金融知识万里行”、“进社区、进校园、进农村”等多种活动向金融消费者普及金融知识，进行风险

提示。累计组织专题宣传活动 400 余次，发放宣传折页 100 余万份，发送微信宣传专刊 50 万条，提升金融消费者的金融知识和风险防范意识。

在 2014 年“金融知识进万家”服务月期间，在北京地区全部 186 个网点设立了行内宣传点，并设立了 113 个行外集中宣传点，其中 30 个校园宣传点。组织了专题宣传活动 300 余次，共计发放宣传折页 50 余万份，发送宣传短信 20 余万条。我行在活动期间的优异表现受到北京银监局高度肯定，被授予“标兵单位”称号。

## **2) 完善制度，保护金融消费者权益**

北京银行自成立以来，一直将消费者权益保护工作放在全行战略发展的高度，秉承“预防为先、教育为主、依法维权、协调处置”的工作原则，积极践行社会责任、开展金融知识教育宣传、协调客户投诉处理

为确保消费者权益保护工作的顺利开展，我行新编辑出台了《北京银行消费者权益保护工作委员会工作程序》、《北京银行消费者权益保护工作管理规定（试行）》、《消费者权益保护工作应急预案》、《北京银行消费者权益保护工作内部审计指引》等规定。同时，对部分规章制度进行修订完善，明确将消费者权益保护工作与董事会工作、新闻宣传、价格管理、零售业务、风险管理、服务质量等工作紧密挂钩，从经营管理各层面切实维护金融消费者权益。

## **3. 注重民生关怀**

### **1) 支持保障房建设**

2014 年 3 月，政府工作报告提出要改造约 1 亿人居住的棚户区和城中村，这是推动新型城镇化建设的重要着力点。我行一直将棚改等保障性住房项目作为优先支持范围，从政策上积极引导分支机构介入民生工程项目建设。坚持项目资金“盘活存量”与“用好增量”并举，在信贷额度较为紧张的形势下，新增贷款额度和存量客户还款释放额度优先用于棚改等保障性安居工程。

截至 2014 年 12 月末，我行保障性安居工程贷款余额 168.48 亿元，同比增长 20.64%，其中北京地区 128.72 亿元，从贷款投向来看，北京地区用于支持经济适用房贷款余额 17.77 亿元，两限房项目贷款余额 12.31 亿元，公租房、廉租房、棚户区改造及重点村建设贷款 98.64 亿元。

## 2) 支持教育事业

北京银行在自身不断发展壮大的过程中，坚持回报社会，积极履行社会责任。在助学贷款领域，北京银行分别通过校园地国家助学贷款和生源地国家助学贷款两类业务为北京市 43 所市属高校学生和北京 16 个区（县）户籍学生提供助学贷款服务。截至 2014 年底，北京银行累计发放助学贷款 4.20 亿元，累计资助 3.31 万学生，帮助其顺利完成学业，取得了良好的效果，得到了社会各界的认可和积极评价。

## 3) 助力医疗保障

为更好地服务首都市民，2008 年 10 月 14 日，北京银行与北京市人力资源和社会保障局合作开发社会保障卡。目前，北京市 1895 家定点医院全部开通社保卡系统，实现“持卡就医、实时结算”功能，1575 万张社保卡发放到位。

依托我行社保卡等大型项目建设经验，针对北京市就诊的非医保患者，我行独家开发京医通项目，旨在整合资源，加强信息标准化和公共服务信息平台建设，逐步实现统一高效、互联互通。目前项目已在我市 23 家三甲医院 30 个院部正式上线，同时开通 96102 呼叫热线，实时解答患者用卡中遇到的问题。截至 2014 年末，京医通累计发卡超过 253 万张，持卡消费 5.89 亿元，有效减少了非医保患者重复办卡所带来的不便。

## 4. 关注员工发展

北京银行积极践行“为员工创造未来”的企业使命，努力为员工创造和谐融洽的成长环境，实现员工与企业的共同发展。员工总人数连年递增，截至 2014

年末，已经达到 10401 人，其中女性员工比例 56.3%，女性管理者比例 47.4%，体检及健康档案覆盖率 95%，员工流失率常年保持较低水平。

**保障员工合法权益。**严格遵守国家相关规定，落实劳动合同签订、“五险一金”缴纳和带薪年假。此外，为员工提供子女教育补助、员工互助保险、女员工特殊疾病保险等补充福利，解除员工后顾之忧。畅通内部沟通机制，通过工会组织、职工代表大会、员工座谈会、意见箱等形式，保证员工有效行使民主权利。

**搭建广阔发展平台。**持续完善员工职业发展通道，形成职务序列和非职务序列有机结合、有效激励的交流晋升机制。为员工提供广阔的职业发展平台和发展方向，鼓励优秀人才在总、分、支行间交流锻炼，积累丰富从业经验。重视员工的能力培养与职业成长、业务发展与绩效提升，通过搭建多元化的培训，积极打造北京银行卓越人才队伍，2014 年，全行累计举办各类培训 3000 余期 8 万人次，人均 40 学时。

**关心员工身心健康。**参加北京市职工互助保障，及时为员工办理各项保险理赔和续保工作，缓解员工因病带来的经济压力，让员工享受到市总工会推行的各项普惠政策。2014 年度，共理赔 2438 人次，累计金额 482936.4 元。为缓解一线员工工作压力，工会组织三场《开心麻花》慰问演出，让员工们在紧张的工作之余，放松心情、释放压力。

**建设幸福和谐企业。**举行多姿多彩的文体活动，丰富员工的业余生活。9 月 13 日，成功举办了北京银行第七届职工运动会，全行 7000 余名干部员工参加，增强全行上下团队凝聚力。通过健身室、读书屋，娱乐角、休息活动站等于一体的“职工之家”，真正地把职工工作和生活的积极性调动起来，丰富职工的业余生活，缓解职工紧张的工作情绪、释放压力，激发职工热爱工作、热爱生活的热情，更好的投入到工作与生活中来。

## 5. 热心公益事业

## 1) 大力推动慈善公益活动

在取得优异发展业绩的同时，北京银行矢志不渝地推动公益事业发展，履行企业公民社会责任。2014年北京银行在赈灾扶贫、文化教育、体育发展等领域对外捐款2696.63万元，同比增长81.47%。

### 部分捐赠项目如下：

1月21日，由北京银行发起设立的北银金融租赁公司正式开业，向北京市卫生局和北京市医院管理局分别捐赠100万元，支持北京市医疗卫生事业；

4月21日，为践行社会责任以及支持我市申办2022年冬季奥运会，我行向北京市冬季奥申委捐赠100万元；

2013年4月，服务国家西部大开发战略，践行企业社会责任，我行通过共青团宁夏回族自治区委员会青少年发展基金会向其希望工程捐款100万元，援建红寺堡镇东源小学和南川乡东川小学2个希望小学项目，用于校舍扩建及文体教学设备配置；

2014年6月，为北京大学116周年校庆，我行清华园管辖行向北京大学奖教基金捐款200万元，分两年捐赠，每年100万元；

7月17日，北京银行与北京同仁张晓楼眼科公益基金会签署为期3年的300万元捐赠协议，主要用于贫困地区中小学生的眼病筛查、治疗以及我国眼病的基层预防、健康教育、技术研发等。

8月3日，南省邵通市鲁甸县发生6.5级地震，造成重大人员伤亡和严重财产损失。我行积极践行企业社会责任，拟对云南鲁甸地震捐款300万元，以实际行动奉献爱心、回报社会。

10月23日，我行与中华慈善总会签署爱心捐赠协议，正式成立北京银行“大爱基金”，此举也成为北京银行与中华慈善总会联合发行慈善信用卡——大爱卡以来，弘扬“大爱”精神的又一爱心之举。北京银行慈善信用大爱卡发行以来，

主要资助部分省份的贫困中小学生和患病儿童，捐赠方式以助学助医为主、助困为辅。目前累计发卡 83 万余张，捐助款项累计超过 520 余万元。

以“大爱基金”启动为契机，北京银行集具有爱心的青年员工组建“大爱志愿者团队”，全行员工将以“大爱”精神为旗帜，开展多种形式的公益慈善行动，在更广领域、更深层面上为社会慈善事业贡献力量。

## **2) 积极开展志愿者活动**

2014 年 5 月，北京市志愿者联合会向北京银行授旗，北京银行志愿者服务队正式成立。志愿者服务队以“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神为宗旨，以“美好京行、奉献有我”为口号，开展社区金融服务、大型赛事服务、环境保护倡导、城市运行维护等志愿活动。截止 2014 年底，北京银行共有志愿者 989 人，已正式成立 4 家志愿者服务分队，都具有统一的旗帜与标识和规章制度。除此之外，已有 43 家单位组建了志愿服务小队开展日常志愿服务活动。

2014 年，全行累计开展志愿服务活动 1500 余次，志愿者参与人次 7800 余次。志愿服务活动累计时长 6827 小时，累计人次时长 34135 小时。开展社区金融讲座、社会秩序维护、关爱弱势群体、倡导绿色公益、资助贫困小学等社会公益项目 101 项，直接受助人 2037 人，通过社区讲座与金融知识宣传活动间接受益人数 47281 人。

### **案例：开展公益捐助**

为内蒙古自治区、西藏自治区以及河北省周边的贫困家庭爱心捐赠活动，共捐赠衣物 1670 件。向中国金融教育发展基金会“金融书库”项目捐赠图书 2812 册，价值 62496 元。

## 四、 引领环境友好

### 1. 推行绿色信贷

我行持续加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持力度，打造“绿色金融”特色品牌。积极支持节能产业重点领域和国家节能重点工程、环境保护重点工程以及采用先进节能环保的技术升级改造等节能环保项目；坚持“环保一票否决制”，对不符合产业政策和环保标准的企业或项目坚决不予信贷支持，从源头上控制贷款的环保风险。截至2014年12月末，绿色信贷审批通过逾400亿元，余额逾180亿元，支持领域包括可再生能源利用、工业节能、建筑节能、大气污染治理等，业务范围遍及北京、上海、天津、深圳等十余个省、市、自治区，覆盖地区广泛。

我行以“多样化产品、特色化服务”为发展方向，加强对外合作，创新担保理念，引入国际金融公司（IFC）损失分担机制，重点支持中小节能减排企业，开展节水领域合作，成为全球首家同IFC合作水能效的商业银行。2014年初，北京银行灵活运用“节能贷”产品体系，为广东某企业提供三年期污水处理项目改造贷款1680万元，解决了企业燃眉之急，污水处理能力大幅提升。同时，北京银行也凭借在此项目上的突破创新获得了由中国银监会和国际金融公司共同颁发的“绿色信贷水效项目开拓奖”。

#### **案例：中国中小企业节能减排贷款项目（CHUEE SME）产品**

中国中小企业节能减排贷款项目（CHUEE SME）重点支持民营中小企业，从事实施提高能源使用效率项目，或者提供用于提高能源效率、可再生能源项目的产品设计、开发、生产、安装、应用等企业。北京某能源技术有限公司，在其以合同能源管理的方式承接的成都双流机场节能灯改造项目中，我行中关村支行经过与企业具体接触和调研，认为可以用CHUEE SME产品为该企业提供融资支持。预计项目改造成功后可实现年节电785.5万千瓦时，折合标准煤965.4吨，减排

二氧化碳 1714.24 吨/年，减少 SO2 排放 15.4 吨/年，年节约电费 760 万元，具有较强的社会效益及经济效益。该项目为 CHUEE SME 贷款项下首笔贷款。

## 2. 发展电子银行

**网上银行建设。**零售网银方面，我行持续强化电子银行产品创新，不断拓展产品深度和广度，相继推出“京彩 e 账户”在线开户服务、金贷宝、贵金属 Mini 黄金延期交易等新产品和服务。公司网银方面，推出网上供应链融资功能模块，深化与供应链核心企业合作关系，为上下游中小企业提供在线融资服务；完成企业网银成长版业务平台升级，以“简而不凡”宗旨，提供简单优质的电子银行服务；大幅优化现有电子银行结算业务流程，有效提升企业客户网上结算体验。

**电话银行建设。**电话银行作为我行重要电子渠道之一，2014 年，继续增加便民服务，扩大人工导航的服务范围，同时对现有产品流程进行优化工作，配合相关部室完成贵金属增加延期合约、基金业务、四代核心系统改造等项目完善，提升客户体验。

**手机银行建设。**推出基于全新移动应用平台研发的新一代智能手机银行服务平台，初步实现从“交易操作型”平台向“营销体验型”平台的过渡。同时，推出企业手机银行，搭载移动财务审批、资产一览、网银交易跟踪、电子回单验证、网点搜索、天气查询等诸多实用功能，满足公司客户移动办公需要。

2014 年 9 月，我行正式推出官方微信银行，标志着北京银行以“智能‘轻网点’、网上银行、手机银行、电话银行、微信银行、远程智能柜员机（VTM）”为主体的全面、高效的电子银行服务体系搭建成功。

### **案例：北京银行国内首推智能“轻”网点**

2014 年 9 月 4 日，我行在国内首家创新推出的智能“轻”网点。“轻”网点之轻，体现在灵活、高效、低成本的网点部署，有效节省人力成本，成就全面电子化、无纸化、实时化的银行服务；还体现在其能够为客户提供更轻松、便捷

的金融服务体验，“全天候、全功能、全自助、全流程”的银行服务，成就客户之“轻”松。“轻”网点背后，是我行强大的电子银行体系支撑。在线银行、网上银行、电话银行、手机银行、微信银行与触屏设备、远程智能柜员机、存取款机、自助缴费终端等自助设备无缝衔接、高效协同，实现线上线下完美结合，将有限的人力、网点资源高效利用。

### **3. 坚持绿色运营**

我行坚持将环保理念贯穿于日常运营的全过程，将绿色环保纳入日常工作中，培养每一位员工的节能意识、环保意识，做到节约用能，力争减少碳排放。

#### **1) 推广绿色低碳理念和节能环保制度**

制定《办公物品集中采招标管理规定》，坚持推广绿色低碳理念，践行企业绿色采购理念，实行部门专人领用、管理，纸张、文具，按照部门人员编制定额、定时发放，费用统计，提倡以旧换新、杜绝浪费；

严格采购标准，要求供应商供应产品或原材料符合绿色环保要求，不得使用含有有毒、有害材质，并使用可循环使用、可降解或者可以无害化处理的包装物，避免过度包装。

建立了全行能源消耗档案，按月、按季度对全行各单位的能耗进行详细统计并立卷归档，建立了能源统计台账。积极推动全行能源监测采集系统尽早上线，实现能源管理可视化智能化信息化。

#### **2) 组织培训宣传活动，开展电子化办公**

利用各种形式开展节能宣传和教育活动，及时传达政府、总行、银监局有关节能减排的文件，推动文件的学习和贯彻落实；成立全行节能领导小组，制定下发了节能管理制度；利用文件、电子屏和会议的形式宣传节能减排，积极培育员工节约用能意识，促进资源的循环利用，降低资源消耗。

开展电子化办公，通过广泛应用电子办公系统，全面实现收发文件、公文批

阅、标准文本下载、邮件传递、合同审批等多种办公的电子化处理，提倡双面打印，大幅降低纸张使用率。同时，要求各部室配有专办员，做到无工作人员无电力损耗。

### **3) 采取各项措施降低机动车能源消耗**

严格控制机动车辆管理。一方面加强机动车管理力度，合理调度，减少车辆出行频率和空驶里程，有效降低油耗；另一方面加大车龄较长的老旧机动车处理，同时定期对在用车辆检查保养，做到上路车辆尾气排放达标，实现绿色出行。

## 五、 赢得社会认可

### 社会责任类

获奖名称	颁奖部门
“信贷政策执行效果综合评估一等奖”，以及中小企业、高新技术企业、文化创意企业、涉农、房地产、节能减排项目 6 个单项评估一等奖	中国人民银行营管部
中关村零信贷小微企业金融服务拓展活动先进单位	中国人民银行营管部、中关村管委会
绿色信贷水效项目开拓奖	中国银监会、国际金融公司
“2014 年金融知识进万家宣传服务月”活动标兵单位	北京银监局
13 家网点获评“2014 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”；16 家网点获评“2014 年度中国银行业文明规范服务五星级营业网点”	中国银行业协会
95526 客服中心荣获“综合示范奖”	中国银行业协会
2014 年度“小微金融服务优秀管理机构奖”、“‘三农’金融服务优秀管理机构奖”以及“北京市十佳银团贷款银行奖”	北京市银行业协会
信用卡中心荣获“2014 年安全宣传优秀奖”	中国银联
“年度最佳零售网点创新银行”奖 “年度最佳中小企业金融服务银行”奖	金融时报社
中国企业社会责任榜（CSR）“行业实践奖”	《第一财经日报》
中国企业社会责任杰出企业奖	新华网、中国社科院经济学部企业社会责任研究中心
2014 年度“最具社会责任银行奖”和“最佳银行创新产品品牌奖”	新京报
2014 中国年度最佳雇主百强	北京大学企业社会责任与雇主品牌传播研究中心、智联招聘

品牌建设类

获奖名称	颁奖部门
一级资本排名全球 1000 家大银行第 99 位	英国《银行家》杂志
上榜中国 500 最具价值品牌排行榜，品牌价值 201.36 亿元，排名中国银行业第 7 位	世界品牌实验室
闫冰竹董事长荣获“2014 中国经济最具影响力十大年度人物”称号	新华社经济参考报社
京彩 E 家智能“轻”网点荣获“2014 年度北京市银行业特色服务示范单位”	北京市银行业协会
“优秀董事会”及“最具创新力董秘”	《董事会》杂志
2014 年度上市公司资本品牌百强	中国上市公司市值管理研究中心、清华大学五道口金融学院、新浪网
公司价值排名区域性发展银行首位	《当代金融家》
中国最佳城市零售商业银行	《亚洲银行家》
最佳贸易企业伙伴银行	中国银行业协会
最佳网上银行	中国金融认证中心（CFCA）
“京医通”项目荣获“最佳技术应用奖”、线上买方保理案例荣获“最佳中小企业融资/现金解决方案奖”、科技链项目荣获“最佳供应链金融奖”重点推荐奖	《欧洲金融》
2014 品牌管理金盾奖	北京大学中国企业法律风险管理研究中心、华夏时报
年度最佳金融创新银行	《每日经济新闻》
“超越财富”零售高端客户服务品牌荣获“中国最佳贵宾客户理财服务”奖	《证券时报》
2014 高端业务创新私人银行	《华夏时报》、《CM 华夏理财》
电子银行荣获“最佳移动金融奖”	网易财经

## 未来展望

2015年是十二五规划的收官之年，是全面深化改革的关键之年，商业银行面临的机遇与挑战并存。北京银行将继续坚持“为客户创造价值、为股东创造收益、为员工创造未来、为社会创造财富”的神圣使命，积极适应并引领经济“新常态”，在加快自身业务转型的同时，积极与利益相关方沟通，继续推动企业与社会、经济、社会、环境的协调可持续发展，以切实行动践行企业社会责任。