

北京银行 2020 年社会责任报告

2021 年 4 月

报告说明

报告时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 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：我行董事会办公室。

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：张东宁

3. 董事会秘书：刘彦雷

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

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

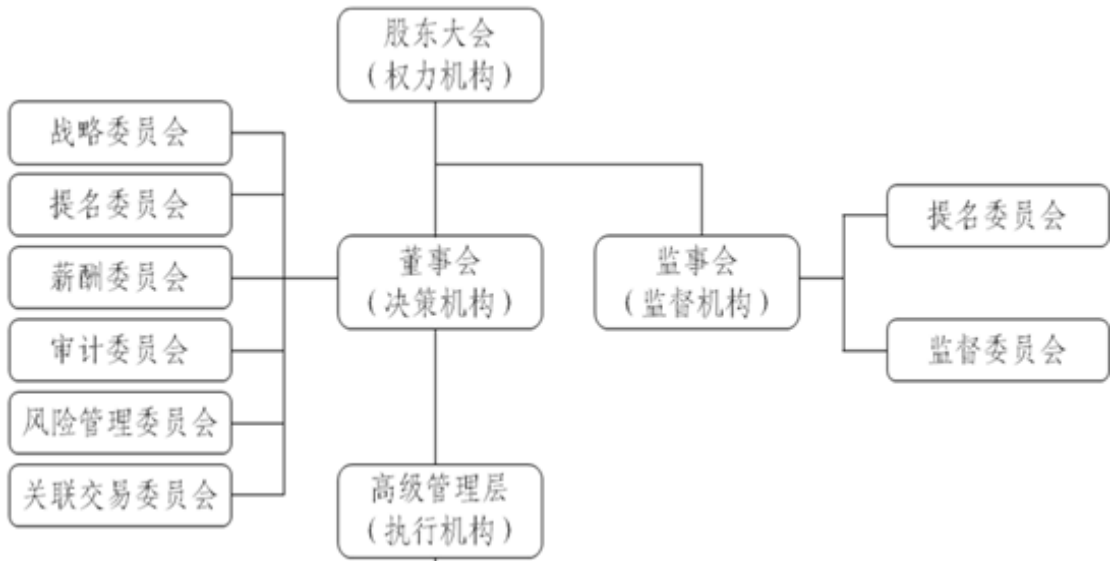
股票简称：北京银行

股票代码：601169

前言

公司架构

完善的公司治理架构有利于保障利益相关方的利益。我行根据《公司法》、《商业银行法》、《商业银行公司治理指引》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。在董事会下设战略、关联交易、风险管理、审计、提名与薪酬六个专门委员会，监事会下设提名、监督委员会两个专门委员会。



股东大会：

2020 年我行共召开股东大会 3 次，审议通过董监事会工作报告、财务报告及财务预算报告、利润分配方案、选举董事等议案共 14 项。全行严格执行股东大会决议，有效维护股东合法权益。

董事会：

2020 年我行共召开董事会会议 8 次，审议定期报告、利润分配预案、二级分行发展规划、高级管理人员聘任等议案共 82 项，形成决议 51 项；各项决策严格按照《公司章程》规定，决策程序公开透明，依法合规，充分发挥了董事会战略决策和核心领导作用。同时，累计召开董事会下设专门委员会 24 次，审议或听取财务报告、风险管理策略等议案共 103 项，有效发挥了专门委员会的决策支持作用。

监事会：

2020 年我行召开监事会会议 7 次，审议通过了定期报告、监事会工作报告、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，会议的召开和议事程序，均符合法律法规、公司章程和监事会议事规则的规定。同时，监事会下设专门委员会累计召开会议 8 次，审议或听取高管述职报告、董监高履职评价报告、内控评估报告等议题共 29 项。

高级管理层：

我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。

一、精细管理 加强责任治理

强根铸魂，党建引领。作为植根首都的市管金融企业，北京银行党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，深刻认识坚持党的领导、加强党的建设是企业的“根”和“魂”，充分发挥党组织“把方向、管大局、保落实”的核心作用，在新起点新征程上育新机、强作为、开新局。

深化融合，完善治理。成立 25 年来，北京银行始终胸怀“两个大局”，坚持党对金融工作的绝对领导，将新发展理念作为引领高质量发展的时代航标，不断推动企业持续健康稳定发展。不断强化责任管理，加强制度建设，构建完善的公司治理体系，优化合规体系与内部控制建设，通过“双向进入、交叉任职”，重大问题党委前置研究等方式持续推动党的领导与公司治理有机融合，全面从严治党与全面从严治行的有机结合，以高质量党建引领全行高质量发展。

1. 责任理念

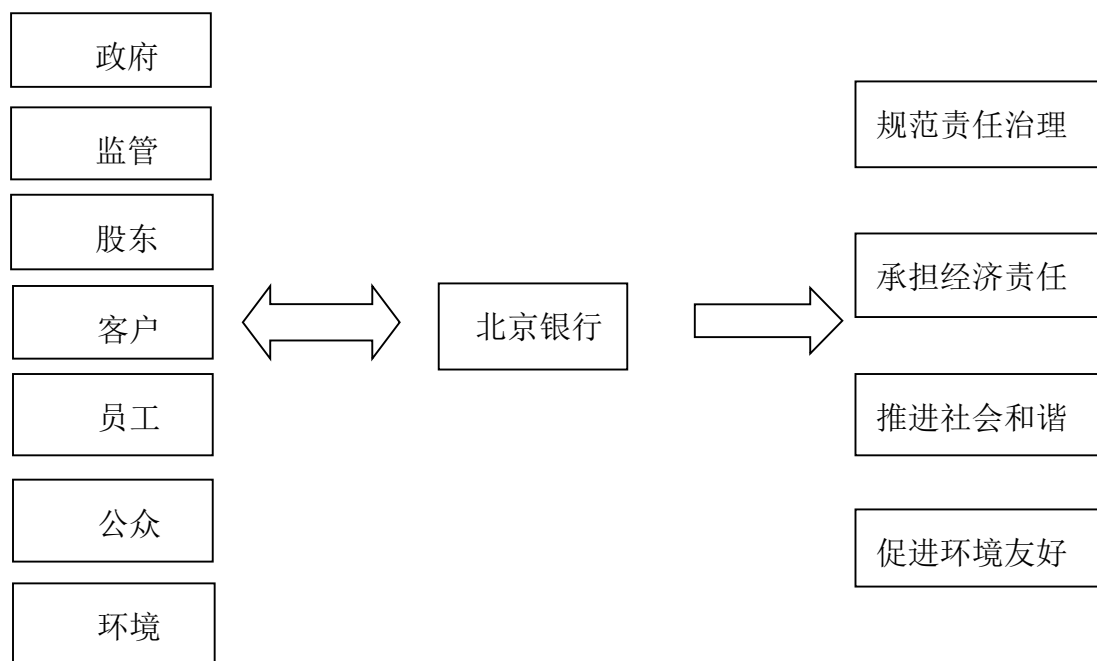
使命：为客户创造价值，为股东创造收益，为员工创造未来，为社会创造财富

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

2. 责任模型

自成立以来，北京银行高度重视与利益相关方的沟通，始终将北京银行的发展与政府、监管机构、股东、客户、员工、公众及环境的期望相契合，不断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。



北京银行社会责任模型

利益相关方	关注的议题	我行回应措施
政府	响应国家产业政策，服务转型发展；关注民生	坚持金融服务实体经济，支持小微企业、科技、文化创意产业发展；积极创造就业机会，促进企业与社会和谐发展
监管机构	合规经营，公平竞争；防范风险，维护金融体系稳定	构建完善的公司治理体系，完善合规体系与内部控制建设，实施全面风险管理
投资者	充分了解公司的经营状况；保持公司价值的成长性与投资回报的持续性	不断提升经营业绩，持续进行现金分红；加强信息披露建设，保持与投资者的良好沟通
客户	优质的金融产品和服务；良好的经营环境	推动产品创新，保持资费透明，满足客户需求；提高科技水平，保证客户信息安全
员工	良好的职业发展规划与成长机会；完善的薪酬与权益保障体系	实施规范的劳动合同和完善的员工福利制度；总分支三级培训体系，满足员工多元化培训需求
公众	便捷的金融可获得性；良好的社区公共关系	持续开展金融普及与公益慈善活动，维护良好的公众关系
环境	支持低碳节能、实现环境友好	加大绿色信贷投放；创新产品推广电子银行业务；坚持绿色办公，将节能环保理念贯穿日常运营

北京银行利益相关方列表

3. 责任管理

1) 廉政建设

2020 年，北京银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会以及十九届中央纪委四次全会精神，认真贯彻市委十二届十次、十一次全会和市纪委十二届五次全会工作部署，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚定不移深

化全面从严治党，持续释放“严”的主基调，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，深化纪检监察体制改革，推动监督不断向基层延伸，在推动全行高质量发展及防控金融风险中充分发挥监督保障执行、促进完善发展作用。

围绕“两个维护”做深做实政治监督。围绕党的路线方针政策和市委重大决策部署加强政治监督，督促全行各级党组织及党员领导干部把“两个维护”体现在行动上，落实在工作中，融入到服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革等方针政策上。落实疫情防控和金融支持复工复产要求，确保金融服务实体经济落实到位。将“接诉即办”列入党委一把手工程，提升金融为民服务水平。

强化“两个责任”同向发力、一体落实。组织召开全面从严治党工作会，落实全面从严治党制度，不断完善顶层设计，建立健全“两个责任”协调衔接的工作机制，推动主体责任和监督责任同频共振、一体落实。健全信息沟通、线索移送、措施配合、成果共享工作机制，推动各类监督贯通融合、协调联动。认真落实巡视整改工作，强化成果运用，巩固长效机制。对不履行或者不正确履行职责的，一律严肃问责。深化落实纪检监察体制改革，在一级分行设置专职纪委书记，破解银行金融领域专业性强的难题，完善对基层纪委的考核评价机制，加强规范化管理，推动监督向基层延伸。

坚持“不敢腐、不能腐、不想腐”“三不”一体推进。综合运用监督执纪“四种形态”，加大违纪违法案件查处力度，形成震慑。加强对权力运行的监督，推动制度落地、监督制度执行，扎牢不能腐的笼子。深入推进“以案为鉴、以案促改”，召开全行警示教育大会，深刻剖析风险事件背后的问题根源，形成“查处一案、警示一片、治理一域”的综合效应。健全完善落实中央八项规定精神制度体系，推动化风成俗、成为习惯。

2) 合规经营

2020年，北京银行在各级监管部门科学指导下，以全行制度重检为核心，以银行业市场乱象整治“回头看”工作为抓手，持续推动合规管理工作精细化，夯实合规管理工作基础。

开展制度重检，促进制度依法合规。为进一步完善我行规章制度文件的合规性、有效性，组织全行开展“制度文件重检”工作，制度重检分条线、分版块逐

步推进，做到“不留死角、查遗补漏”。截至2020年末，已完成运营管理部、公司条线、风险条线、零售条线等部门/条线628个体系文件的重检工作。

加强跟踪监督，持续防范风险隐患。根据《北京银保监局关于转发中国银保监会关于开展银行业保险市场乱象整治“回头看”工作的通知》（京银保监发〔2020〕334号）要求，组织开展市场乱象整治“回头看”工作，制定“回头看”工作方案，细化六大类17项107个检查要点，同时梳理2017年至2019年自查及监管检查发现问题整改问责情况，组织各机构开展自查工作，督促问题整改落实，切实杜绝问题屡查屡犯，不断夯实业务发展和风险管控基础。

严肃责任追究，提高问责威慑作用。根据国资委《关于进一步做好违规经营投资责任追究工作体系建设有关事项的通知》要求，组织对我行及投资机构违规经营投资责任追究工作体系建设情况开展自查，实现北京银行和附属机构问责体系建设的全覆盖。

加强日常监测，夯实管理工作基础。开展合规监测工作，及时发布新法规监测及《合规提示函》，要求相关部门制定或完善相关制度，促进行内制度与外部监管要求有效对接。完成年度操作风险与控制自评估（RCSA）工作，通过对全行1000余个合规文件进行梳理，对264个流程、2287个风险点、2356个控制点进行评估，提升操作风险识别评估能力。

加强合规宣教，提升依法合规意识。为提升全员的合规意识，推动全行依法合规经营能力迈向更高水平，编写《合规知识手册（2020版）》、《预防金融犯罪法律知识手册》、发布《合规管理月刊》和《合规提示》，提示操作风险及同业警示案例。同时开展形式多样的合规培训，通过举办“法治讲堂”、“业务说法”等培训，切实提高全行干部员工的法治素养及依法合规经营能力。

3) 反洗钱

我行始终坚持风险为本的反洗钱工作理念，严格按照反洗钱法律法规和监管要求切实履行各项反洗钱义务，不断提升洗钱风险管理水平。

在内控机制方面，我行不断健全洗钱风险管理架构，落实监管要求，在高级管理层下设立洗钱风险管理委员会，全面统筹领导全行的洗钱风险管理工作；明确董事会、监事会、高管层、反洗钱牵头部门、业务部门、分支机构等各层级反

洗钱职责，进一步完善洗钱风险管理运行机制；不断加强反洗钱人员履职能力建设，持续开展全覆盖多层级的反洗钱业务知识培训，累计覆盖人员 2 万余人次，组织相关人员签署《反洗钱保密承诺函》，进一步强化履职保密责任。

在制度方面，根据国家反洗钱法律法规及监管政策的变化情况与我行工作实际，不断完善反洗钱内控制度，建立了覆盖客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存、大额和可疑交易报告等较为完善的内控制度体系；持续督导客户身份信息完善、高风险客户和高风险业务管控等重点领域的洗钱风险防范，查缺补漏，进一步夯实反洗钱工作基础。

在系统建设方面，我行持续提升科技系统在洗钱风险管理中作用，优化可疑交易自主监测模型和规则，完善反洗钱案例处理、风险评级等操作功能；持续推动系统功能改造和反洗钱基础数据质量治理，提高反洗钱工作水平。

在宣传教育方面，我行积极践行社会责任，组织全行开展以“预防洗钱犯罪，维护金融安全”为主题的反洗钱宣传活动，充分利用线下网点、社区，线上门户网站、微信公众号、微视频等多种方式和渠道进行公共宣传，并在我行行报刊登开设《反洗钱知识窗》栏目，营造反洗钱工作的良好氛围，活动累计开展户外宣传 300 余次，发放宣传材料 3 万余份，社会参与公众近 5 万余人，活动反响热烈，效果显著。

4) 全面风险管理

2020 年，面对经济环境变化和疫情考验，北京银行创新管理手段，积极应对各类风险挑战，全力保障资产质量保持平稳可控。规范业务准入管理，建立《合规审查要点库》，统一审查标准，确保业务合规开展；强化风险排查监测，建立授信后管理“三本账”，开展 2020 年信贷业务大检查，坚持问题导向，全力防范化解潜在风险；优化续授信管理机制，充分评估存续期间风险管控情况，差异化制定审查重点，完善审查流程；严格资产分类管理，强化隐性不良资产管控，逐季摸排、动态调整，全面、审慎反映风险底数；加大不良处置力度，坚持应收尽收、应核尽核、应处尽处，为防止资产质量出现大幅波动提供了有力保障。

围绕“强化疫情防控、服务实体经济、保障业务发展”制定工作举措，力求实现风险经营发展与风险管控的最优组合。积极引导结构调整，完成全行信贷结

构分析并制定信贷策略调整方案，推动客户结构由“枣核型”向“哑铃型”转变；出台独立的制造业信贷管理策略，从资质、规模、财务情况等多个维度设定客户、项目准入底线，通过量化标准对业务开展形成有效指导；全力推动信贷投放，制定授权“白名单”、北京地区主动授信白名单，进一步引导经营单位精准营销、有效投放。

继续坚持“控大额、控累加、控占比、控限额”的管理要求，实现大额风险暴露的有效管控。强化政策约束刚性，积极引导经营单位降户均、控大额；强化审批授权管理，上收首笔和集团大额授信审批；一户一策制定主动监测控制类集团管控方案，加强集团限额调控管理；建立大额潜在风险主动退出管理机制，严格执行大额风险暴露监管要求，分类施策，有序压降。

持续加大系统研发、建设力度，通过机控手段的升级完善，不断增强风险的精准识别、有效防控和及时化解能力。提升数据分析验证水平，完成财务预警系统项目一期建设，基于信贷系统采集的财报数据，实现了对客户报表粉饰欺诈及财务表现恶化等风险信号的有效识别。提升风险监测预警水平，深化京行预警通APP应用，完成全面风险预警系统一期建设，实现宏观预警、客群预警、客户预警、人工预警功能，全面提升自动化预警管理能力。提升履职监督管理水平，上线智慧风控APP，完成移动审批、移动见证和授信后检查模块建设，借助GPS定位及影像采集等技术，有效增强了对各岗位履职尽责情况的监控水平，提高了风险管控的便捷性、高效性和专业性。

4. 保障股东权益

1) 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，每年通过送股、现金分红等形式，保障股东获得稳定的收益。2020年7月，我行实施了2019年度红利分配，本次利润分配以方案实施前的公司总股本21,142,984,272股为基数，每股派发现金红利0.305元(含税)，共计派发现金红利6,448,610,202.96元。

2) 加强信息披露，有效开展投资者关系管理

2020年，我行合规开展信息披露和投资者关系管理工作。

信息披露方面，一是严格按照中国证监会、上海证券交易所等监管机构要求披露定期报告。报告期内，高质量完成 2019 年年度报告、2020 年第一季度报告、2020 年半年度报告和 2020 年第三季度报告的编制披露工作；合规披露 2019 年度社会责任报告、内控审计报告、独董述职报告、资本结构等信息，定期报告披露合法合规。二是规范推进临时公告的编制披露工作。加强信息披露的主动性、针对性和有效性，真实、准确、完整、及时披露董监事会决议公告、股东大会决议公告、关联交易公告、利润分配公告、并根据监管要求披露股东减持公告、股东股份冻结公告等，不断提高公司透明度，确保广大投资者能够及时全面了解我行经营情况。报告期内，我行累计发布 40 项临时公告，信息披露合法合规。

投资者关系管理方面，一是创新线上路演形式。为应对新冠疫情影响，创新采取视频业绩发布、分析师电话会等线上交流形式，展示我行经营特色及亮点，推介我行投资价值。同时，保持了传统路演形式，与泰康人寿、大家资管和南方基金等重要机构投资者进行多场线下一对一交流，线上线下双轨做好投资者关系维护工作。二是举办投资者开放日活动。行领导与分析师进行深入交流，并向分析师们传递我行紧跟政策导向、差异化定位，携手小微企业客户共赢成长的发展理念。三是通过董秘信箱、投资者热线等形式，为投资者尤其是中小投资者提供便捷的交流渠道，确保中小投资者权利得到有效行使。

二、精诚服务 致力金融抗疫

同舟共济，抗击疫情。2020年新冠肺炎疫情暴发以来，北京银行坚决贯彻落实党中央、国务院、北京市委市政府以及监管部门关于疫情防控工作的各项决策部署，将做好打赢新冠肺炎疫情防控阻击战、助力复工复产的金融服务作为最紧迫和最重要的政治任务，彰显用金融支持实体经济、共克时艰的使命和担当。

创新产品，纾困惠企。北京银行充分发挥金融优势，围绕受疫情影响以及参与疫情防控的重点企业，相继推出“京诚贷”、“赢疫宝”等专属产品，承销北京市属金融机构首单“疫情防控债券”，全国首单获批抗疫主题小微金融债“北京银行2020年度抗疫主题小微金融债”。多措并举助力首都疫情防控、复工复产，把服务中小企业的初心写在实际行动上，把做好疫情防控的使命扛在抓好落实上，彰显首都金融机构的社会责任担当。

1. 聚焦用好抗疫金融政策

积极落实疫情期间政策要求，认真贯彻执行稳企业保就业部署。积极履行央行低利率防疫专项再贷款发放银行的光荣使命，及时完成北京地区专项再贷款企业名单中的580户企业对接，覆盖率100%。截至2020年末，我行向人行申请专项再贷款88户，32.07亿元，加权平均利率2.62%，我行再贷款投放金额和户数位列北京地区3家地方法人银行第一；制定《北京银行落实金融支持稳企业保就业工作方案》，成立领导小组、工作小组，明确目标、统筹推动，确保稳企业保就业各项政策得到有效贯彻落实。深化对接优先保障类企业融资需求，建立台账，细化进度管理，定期跟进316户优先保障企业对接支持情况，将银企对接效果落到实处。

案例：杭州分行开启快速通道为受疫情影响企业提供金融支持

浙江某股份有限公司从境外进口货物，均以信用证结算。受疫情影响，付款到期日集中于2月初，同一天甚至多达30笔；同时，企业又面临未全面复工、流动资金不足的局面。针对企业付款紧迫、资金紧缺的情况，杭州分行立即向客户提出批量办理进口押汇融资方案，开启快速通道，办理各项融资审批手续。仅

2月3日当天,分行就为企业发放进口押汇30笔,融资金额超人民币1600万元。

2. 聚焦抗疫金融产品创新

一是出台小微专项支持举措。相继印发《北京银行关于落实〈北京市人民政府办公厅关于应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情影响促进中小微企业持续健康发展的若干措施〉的16条举措》、《北京银行关于进一步强化中小微企业金融服务支持实体经济高质量发展的落实举措》、《北京银行进一步强化金融服务支持民营企业健康发展的指导意见》,积极落实金融支持小微、民营企业发展政策。开辟疫情绿色审批通道,通过微信等召开线上审贷会,保证疫情期间审贷会不受时间及办公场所限制,疫情相关业务优先办理、即报即审。二是推出专属信贷产品。针对受疫情影响临时停业、资金周转困难的小微企业推出“京诚贷”专属产品,以展期、续贷等方式提供信贷资金无缝衔接。北京分行联合人民文旅及人民美食发展联盟,推出“京诚贷——文旅餐饮振兴扶持专项计划”,首批北京地区支持资金50亿元。我行金融抗疫行动获得社会各界的广泛认可。支持科兴中维、纳通生物、卡尤迪、优迅医学等科技“战疫”,以及信贷支持和平菓局、大玩家、凤凰旅行社、菩提谷民宿、眉州东坡等文旅餐饮企业的事迹,受到中央电视台、人民日报、经济日报、金融时报、学习强国、国资京京等主流媒体的报道。

案例：为新冠病毒疫苗研制提供贷款支持

我行为科兴中维新冠病毒疫苗研制提供3000万元贷款支持,专项用于支持企业新冠疫苗的研发、测试、临床工作,并积极主动做好人行专项再贷款对接,贷款利率仅为3.05%,降低企业融资成本。在国家有关部门支持下,在高效及时的金融支撑及多方共同努力下,科兴中维研究人员研制的新型冠状病毒灭活疫苗克尔来福于2020年4月13日获得国家药品监督管理局批准正式进入临床研究,并于2021年2月5日在国内获批附条件上市。

案例：为受困文化企业提供纾困金融服务

北京希肯琵雅国际文化发展股份有限公司是中国第一家合资的演出公司,是集投资出品、制作、IP运营、国内国际大型商业演出并集票务销售于一身的专业机构,2017年在新三板成功上市。公司演出形式多元化,投资运营话剧、音乐剧、舞蹈、音乐会、演唱会、儿童剧等国内外文化演出活动,成功策划出品过《北

京国际流行音乐周》、《雅尼 2019 北京/上海音乐会》、话剧《西望长安》等，经过了多年的深耕细作，获得多项行业内和市级荣誉。2020 年受疫情影响，企业演出停滞，营业收入锐减，资金周转遇到困难。北京银行信贷人员深入了解客户融资需求，秉承“真诚，所以信赖”的服务宗旨，向企业及时伸出援手，结合疫情期间推出的“京诚贷—续贷”产品，仅用 2 周时间，为企业制定合理的融资方案，并完成 500 万元无还本续贷，同时为企业降低贷款利率，帮助企业纾困发展。北京银行专业、高效的工作得到企业的高度认可。

3. 聚焦个体工商户纾困

依据《加大小微企业信用贷款支持力度的通知》（银发〔2020〕123 号），重点支持受疫情影响较大的外贸、医疗制造、旅游娱乐、住宿餐饮、交通运输、粮油水产等民生行业的小微企业主、个体工商户。推出个贷普惠信用贷专项方案，传导国家支持小微企业优惠政策，降低小微企业主融资成本。开启绿色服务通道，成立绿色通道审批小组，按照特事特办、急事急办原则，加快业务审批效率。

案例：疫情无情人有情，水产商户遇困续贷帮

2020 年 6 月初，北京市西南郊水产市场正在逐渐恢复往日的喧嚣与忙碌，水产交易量的不断增加不仅是端午佳节即将到来的前兆，更是疫情逐渐好转的印证。正当商户们沉浸在熟悉的忙碌中时，再次突发的疫情打乱了水产市场商户们的节奏，对水产、果蔬市场供应造成较大的冲击，让水产市场商户们猝不及防。

得知此次突发疫情的消息后，北京分行官园支行第一时间与长期合作的西南郊水产市场商户逐一联系，了解市场情况和商户经营情况，提前锁定近期还款困难的商户，并与分行个贷业务部、总行个贷管理部一起制定适合客户的续贷方案。

支行走在访客户的过程中了解到，主要在西南郊水产市场销售冻虾等海产品的个体经营者王玉田，有一笔 500 万元个人经营性贷款即将到期，但因此次疫情影响企业现金流紧张。支行客户经理立刻联系约见客户，签署续贷资料，总行、分行第一时间开启绿色审批通道，秉持“特事特办”、“急事急办”的原则，在收到资料后迅速开展工作，最终实现了个人经营性贷款无还本续贷业务报送当天审批、当天放款，有效缓解了商户在本轮疫情爆发下遇到的资金周转压力。

一直以来，我行始终致力于扶持北京市蔬菜、粮油、水产等民生行业客户，

坚持为北京市各级食品、水产供应市场提供金融支持，并持续与中联华水融资担保有限公司合作，共同探寻新的业务增长点。未来，我行将继续与小微企业客户同舟共济，共克时艰，并始终将服务小微企业视为重中之重，为北京市民生保障提供有力金融支持，为北京市疫情防控、保障民生贡献力量。

4. 聚焦百姓“宅家”战疫

疫情期间，为解决客户居家抗疫、不便出门办理金融业务的难题，北京银行针对个人客户群体推出了共同战“疫”8X8零售综合金融服务方案。一是全方位打造八大战“疫”专属服务：“赢疫宝”个人经营性融资服务、个人信贷灵活还款服务、个人征信保护服务、实时疫情资讯服务、在线微公益服务、湖北地区手续费减免服务、网点自助服务以及智能客服；二是全力保障7x24小时在线的八大专业服务：在线查账、在线存款、在线理财、在线缴费、在线贷款、在线医保、在线外汇和在线信用卡，助力客户足不出户、宅家战“疫”。同时，零售业务持续从强化服务实体经济能力、强化民生金融保障、强化产品持续供应、强化线上渠道服务、强化95526客服工作等重点方向着手，最大限度满足疫情相关行业及受影响严重行业的个人经营性融资需求，最大限度为人民群众分忧解难。

5. 聚焦抗疫责任落实

1) 守好网点防疫关口

疫情期间，北京银行坚持底线思维，压紧压实“四方责任”，严格抓好疫情防控工作，做到了“保一方平安”。特别是，针对网点人流量大的特点，严格做好测量体温、查验健康宝、佩戴口罩、环境和机具消杀、一米线等候、客户限流、为客户准备消毒酒精和免洗洗手液等各项网点防疫措施，确保不留死角、万无一失，为客户营造安心、放心、暖心的业务办理环境。

2) 支持医疗机构疫情防控工作

作为北京市财政业务量最大的代理行，北京银行承担了全市60%以上的财政支付业务，疫情期间成立专班，保障全市财政收支顺利。2020年春节期间，与北京市财政局、市医保局、卫健委、医管中心、各级医院保持密切联系，遇到紧急支出，业务人员2小时内到岗办理业务，为北京市医保局办理了医保总额预付业务近600笔，总金额40.2亿元；协助将资金下拨至各医疗机构，满足医院日常

支出。疫情期间，坚持为北京市 126 家医疗机构提供上门现金收款服务，支持小汤山、地坛、佑安、天坛、安贞医院等重点医疗机构疫情防控工作。

3) 参与社区一线疫情防控

疫情期间，北京银行按照北京市委组织部、市国资委“双报到”机制要求，引导党员积极主动对接服务，投身社区配合开展疫情防控工作。行领导率先垂范，大量党员员工积极响应，涌现出大量好人好事，受到各个社区好评。此外，北京银行选派 43 名干部员工下沉参加社区疫情防控，52 名干部员工参加首都无偿献血。下沉社区干部员工成立临时党支部，坚持发挥党员先锋作用，积极参与社区出入登记管理、体温测量、入户排查、物资代购、消杀防护等工作，每天坚守岗位、尽职尽责、风雨无阻，获得街道社区和广大居民交口称赞。凭借下沉社区期间优异的表现，我行员工翟会平荣获“北京市抗击新冠肺炎疫情先进个人”荣誉称号。

三、精准施策 聚力脱贫攻坚

上下齐心，尽锐出战。2020年，北京银行坚决贯彻落实党中央、国务院、北京市委市政府关于脱贫攻坚的决策部署，切实增强金融助力脱贫攻坚的责任感和使命感，将金融扶贫作为重要政治任务，摆在突出位置。持续加强金融扶贫产品与模式创新，不断提升金融服务水平。通过项目扶贫、人才扶贫、消费扶贫、就业扶贫、公益扶贫等举措，增强金融扶贫工作的精准性和有效性，为助力打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会贡献金融力量。

攻坚克难，不负人民。在全面建成小康社会的收官之年，北京银行不断提高政治站位，发展普惠金融，服务乡村振兴。“工会卡”打造消费扶贫新模式，“大爱基金”聚焦贫困地区教育脱贫，“一企一村”扎实开展结对帮扶，坚持引资引技引智相结合，探索稳定脱贫的治本之策和长久之计，结合银行信息、科技、客户等优质资源，打造特色产业，将“输血”变为持续“造血”，确保贫困地区走出一条可持续发展之路。

1. 金融扶贫助农产品不断提升金融带动脱贫成效

北京银行积极发放金融精准扶贫贷款、涉农信贷，“富民直通车”、“千院计划”等金融扶贫助农产品持续发力，服务乡村振兴功能不断增强。近年来，北京银行累计投资“老少边穷”地区光伏、风电项目超20亿元，协调4000余万元资金助力新疆和田地区发展民族特色纺织、高科技种养殖等产业，产业扶贫和稳岗就业作用不断凸显。2020年，消费扶贫带动采购贫困地区农产品1200余万元，为全面打赢脱贫攻坚战贡献金融力量。

2. 打造“工会卡+消费扶贫”的特色消费扶贫模式

在北京市扶贫办的整体部署下，北京银行联合北京市总工会、首农食品集团、京东商城等企事业单位，于2020年6月开展“消费扶贫，共享甜蜜”工会会员互助服务卡爱心扶贫活动，打造了“工会卡+消费扶贫”的首都特色消费扶贫模式。截至2020年末，在京工会会员通过北京市消费扶贫双创中心、物美草桥双

创中心店等线下渠道，以及北京银行信用卡“掌上京彩”APP、京东商城等线上渠道，以及上千次上门现场服务，共购买扶贫产品近7万笔，消费金额约750万元，为北京市消费扶贫事业做出了积极贡献。通过工会卡消费扶贫活动，北京银行有效助推了首都扶贫事业，带动帮扶地区快速脱贫致富，获得了帮扶地区的高度评价。通过上门服务等方式，为在京工会会员提供专属服务，充分调动建会单位的扶贫热情，获得了工会会员广泛青睐，形成了正向、积极的社会效应。

3. “大爱基金”聚焦重点地区和教育扶贫

为深入贯彻党中央关于全力打好精准扶贫攻坚战有关决策部署，北京银行积极推动“大爱基金”发展，聚焦贫困地区教育帮扶，支持贫困地区教育脱贫。一方面，聚焦重点地区，实现精准帮扶。2020年，北京银行重点关注北京市对口帮扶支援地区及“三区三州”等深度贫困地区，先后落地河北、河南、山东、内蒙古、贵州、四川、甘肃等地9个捐助项目，年度项目捐款总额约235.6万元。另一方面，聚焦教育事业，创新捐赠形式。延续开展“爱心电脑教室”、“爱心图书室”、“爱心视窗”捐建项目，并增加“爱心多媒体教室”等智能化、信息化教育设备，切实改善贫困地区教育基础设施，用实际行动高质量提升受援地区教育水平。

4. “一企一村”结对帮扶助力打赢脱贫攻坚战

北京银行扎实推进“一企一村”结对帮扶，助力怀柔区大蒲池沟村提前一年脱低增收，驻村工作队助力受援地区新疆和田市3个深度贫困村（阿孜乃巴扎村、库木巴格村、巴什兰干村）和非受援地区2个深度贫困村（陕西省宁陕县龙王镇棋盘村、江西省赣州市大余县新城镇店孜里村）脱贫摘帽，定点帮扶任务提前完成。乌鲁木齐分行驻新疆和田市吉亚乡阿孜乃巴扎村第一书记、工作队队长吴进宝被评为全国脱贫攻坚先进个人，并作为北京市25名先进个人中唯一金融企业代表，参加2021年2月25日召开的全国脱贫攻坚表彰大会。2020年8月，北京市扶贫支援办、市人社局授予北京银行“北京市扶贫协作奖之组织工作奖”。

案例：助力惠民工程，金融带动脱贫

乌鲁木齐分行按照新疆维吾尔自治区党委关于深入开展“访惠聚”驻村工作的决策部署，在总行党委的关心帮助下，扎实抓好社会稳定、脱贫攻坚和经济发展

展工作，特别是惠民工程和阵地建设方面，捐助 500 万元，助力墨玉县、洛浦县脱贫攻坚；出资 20 万元建设“阿孜乃巴扎村北京银行群众工作服务站”，建筑面积 122 平方米，并配备必要的服务设施，为村民提供“一站式”服务。投入 10.8 万元，积极改进村委会硬件建设，打造文化长廊，重建村民图书室、会议室，安装 LED 屏，既美化环境，又宣传党的方针政策；投入 4.5 万元解决贫困群众的生活急需品，购买生活物资、防疫物资，在 2020 年春节和疫情期间发放给困难群众，有效解决贫困群众的诉求。

案例：金融支持教育，推动智力脱贫

为贯彻落实习近平总书记“扶贫先扶智，治贫先治愚”的指导思想，促进贫困地区教育事业的发展，让贫困地区的孩子掌握知识、改变命运，达到“智力脱贫”效果，保定分行积极与阜平县河北保定师范附属学校龙泉关分校对接开展资助活动。2020 年 12 月 11 日，保定分行对贫困学生、扶贫先锋进行资助，资助金额共 30000 元。本次捐赠活动是保定分行助力贫困地区教育事业的开端，未来将继续创新工作思路，积极践行社会责任，持续巩固扶贫成效，为贫困地区发展贡献力量。

案例：开展联乡结村，加强扶贫合作

杭州分行连续九年帮扶浙江省淳安县富文乡，扎实推进“联乡结村”帮扶工作，累计落实帮扶资金 180 万元。2020 年 10 月，杭州分行作为富文乡“联乡结村”帮扶成员单位，参加淳安县富文乡 2020 年“联乡结村”帮扶结村工作调研，共同完成了消薄增收、产业配套、文化礼堂建设、人居环境整治、居家养老服务中心建设、道路安全等 6 个帮扶项目。下一步，分行将持续贯彻执行关于脱贫攻坚工作的部署和要求，积极与属地开展扶贫合作，接续推进全面脱贫与乡村振兴有效衔接，提高帮扶成效。

四、精确定位 助力经济发展

植根首都，擦亮品牌。北京银行积极服务国家重大发展战略，聚焦首都总体规划布局和实体经济重点领域，坚持以“首善标准”全力支持首都“四个中心”功能建设、“两区”建设、城市副中心建设和京津冀协同发展等重大发展战略，坚守本源服务实体、不忘初心深耕普惠、擦亮特色金融品牌。

特色立行，精准服务。北京银行坚持特色经营，发挥品牌优势，在服务实体经济中高效推进市场化、集约化、多元化发展的探索，挖掘实体经济发展重点领域需求，不断加大改革转型力度，全力打造科技金融、文化金融等特色品牌升级版，实现规模、结构、质量、效益的均衡增长，同首都经济相伴成长。

1. 助推区域经济发展

1) 服务国家发展战略

一是积极贯彻京津冀协同发展、“一带一路”等重要战略部署。我行持续加大对京津冀协同发展战略的支持力度，为三地重点项目建设及区域实体经济快速发展做出积极贡献。截至 2020 年末，京津冀地区经营单位累计投放公司贷款 16832 亿元(自 2015 年四季度起);京津冀协同发展重点项目贷款余额 481 亿元，其中 2020 年投放 195 亿元。此外，加大“一带一路”重点项目营销和支持。自 2015 年以来，我行累计支持“一带一路”贷款金额 682 亿元，截至 2020 年末，我行支持“一带一路”相关贷款余额 215 亿元，支持“一带一路”沿线基础设施建设、文化旅游、生态环保等领域重点项目发展。

2) 支持首都经济发展

2020 年，我行牢牢把握首都城市战略定位，全力服务首都“四个中心”建设和国际一流和谐宜居之都打造。

支持首都经济高质量发展。北京地区各项贷款余额 7536 亿元，同比增加 800 亿元，增量创近三年新高，增速达到 12%。支持制造业高质量发展，北京地区制造业贷款余额 407 亿元，制造业中长期贷款较年初增长 26%，绝大部分资金用于支持制造业客户基建、技改、项目融资，为产业升级提供强有力的资金支持。支

持首都重大活动。组织参与“北京国际电影节”“北京视听展”“5G 赋能文化产业新趋势峰会”“2020 首都文化产业投融资峰会”等活动，作为独家银行战略合作伙伴支持“2020 中关村论坛”成功举办，冠名支持“中国北京创新创业大赛季（2020）”。

支持北京城市副中心建设。截至 2020 年末，为职工周转房项目建设提供 80 亿元银团贷款；为北京城市副中心集体土地项目提供 80 亿元银团贷款；支持北京国际度假区环球主题公园、通州马驹桥镇共有产权房、凉水河水环境综合治理等地区重点项目建设。

支持北京冬奥会建设。支持冬奥会新闻中心场馆国家会议中心二期项目开发建设；支持北京冬奥会冰球比赛场馆五棵松体育馆，以及五棵松体育馆附属配套训练馆冰球馆（冰上运动中心）项目，保障比赛顺利进行；支持冬奥会延庆赛区 PPP 项目；为冬奥配套酒店项目发放贷款。

支持北京自贸区建设。我行积极落实国家战略，启动全行自贸战略转型升级和“北京自贸中心”建设，全力打造北京自贸区金融服务新形象。建立总行与分行协同工作机制，协助北京城市副中心分行举办“自贸新片区、金融新征程”——北京自贸业务论坛，发布北京自贸区金融服务方案；贯彻落实国家贸易便利化政策，为自贸区内企业提供优质便捷服务。

支持交通一体化建设。参与北京新机场线一期项目建设，该项目 01 标段银团总规模 50 亿元，我行担任牵头行及代理行；支持北京新机场综合服务楼、新机场停车楼、新机场临空经济区交通市政配套工程等项目建设。支持京唐城际铁路、北京地铁昌平南延等项目建设。

案例：积极支持北京自贸区建设

2020 年 9 月 28 日，中国（北京）自由贸易试验区高端产业片区在北京大兴国际机场临空经济区（大兴）管理委员会正式挂牌。城市副中心分行在自贸区成立之初便与管委会取得联系，2020 年 5 月，分行两次与管委会举行座谈会，加入管委会金融专家组，作为金融顾问为自贸区金融创新献言献策，并于今年为自贸区提供纸质建议，强调北京地区企业对于跨境双向资金池与 NRA 账户的灵活运用需求，为自贸区进一步的政策制定提供了依据。

3) 网点布局

截至 2020 年末，我行营销网络遍布北京、天津、上海、南京、乌鲁木齐等十余个大中城市。以开业批复为统计口径，我行总分支机构共计 683 家，包括总行 1 家，总行营业部 1 家，一级分行 14 家，分行级专营机构 2 家，二级分行 12 家，综合性支行 404 家，社区及小微支行 247 家，代表处 2 家。

2. 服务中小微企业

1) 落实监管要求、用好政策工具，服务“稳企业保就业”

提升普惠小微企业服务能力。落实监管要求，提升普惠小微贷款在全行绩效考核中的权重，扩大内部转移定价优惠力度，大力支持普惠小微业务发展。2020 年末，人行口径普惠金融贷款余额达到 929 亿元，同比增加 217 亿元，同比增速 30.44%，增量增速均创近三年新高。新放普惠小微贷款利率 4.65%，同比下降 72BP。人民币各项贷款中普惠金融贷款增量占比达到 13.54%，首次达到定向降准二档标准。

落实普惠小微贷款支持性政策。召开支小再贷款专题推动会，加强名单式营销，推动落地投放。累计运用再贷款再贴现资金发放优惠利率贷款 305 亿元，在北京地区同业排名第一，惠及超过 9000 户小微企业。截至 2020 年 12 月末，5000 亿支小再贷款累计报销 945 笔、24 亿元，1 万亿支小再贷款累计报销 4259 笔、61 亿元。落实两项直达实体政策工具、再贷款再贴现等各项政策要求，将优惠政策资金精准滴灌至小微企业客户。2020 年末，普惠小微信用贷款余额同比增长 331%。获批发行 600 亿元抗疫主题小微金融债，2020 年度发行 400 亿元，全部投放用于满足小微企业贷款需求。

强化续贷、首贷金融服务支持。一是续贷拓展成效凸显。截至 2020 年 12 月末，累计办理小微企业无还本续贷 1000 笔、69.9 亿元，通过“北京市企业续贷受理中心”办理 467 笔、33.7 亿元。二是首贷业务加快推动。首批入驻“北京市首贷服务中心”，召开首贷业务推动会，加强宣传培训及银企对接。截至 2020 年 12 月末，累计首贷支持小微企业 4687 户、642.6 亿元，通过首贷中心受理业务 1440 笔、58.1 亿元。三是普惠业务应延尽延。截至 2020 年 12 月末，累计办理小微企业延期还本付息 4308 笔、381.7 亿元。其中普惠小微 2876 笔、79.5 亿

元。

推进转贷款业务纾困小微企业。为进一步降低小微企业融资成本，北京银行与政策性银行携手合作，发布“惠转贷”转贷款产品，专项支持小微企业及个人经营贷款需求。目前转贷款业务已经在北京、长沙、济南、上海、深圳、杭州、南昌、南京等多地快速落地。截至 2020 年 12 月末，北京银行转贷款业务余额 110 亿元，定向支持小微企业逾 3000 户，为企业节约成本近 1 亿元，为助力企业复工复产、度过疫情寒冬提供了金融支持。

2) 聚集客户需求、完善服务生态，强化小微金融服务创新

加快普惠小微线上转型。一是线上产品研发。与北京市税务局签订“线上银税互动”合作协议。研发上线对公“银税贷”产品，截至 2020 年 12 月末，11 家分行系统上线，余额 1.56 亿元。与首创担保联合推出“流水贷”。推出“房抵贷”特色产品，实现线上房产评估、预警及大数据调查报告等功能。研发“二维码线上营销管理系统”，降低经营单位获客成本，提高客户体验。二是线上平台搭建。推动“普惠金融线上拓客项目”建设。上线业内首个对公线上业务管理平台应用项目——银担在线系统，目前已开通北京 8 家担保公司。三是线上流程优化。将普惠小微业务全部纳入小企业授信后管理系统，实现差异化管理。

强化特色模式创新。大力发展科技金融和文化金融。全行小微特色支行 56 家，较 2019 年增加 6 家，19 家获评优秀。其中，科技特色支行 23 家、文创特色支行 21 家。全行首家科技文化融合创客中心——“上海分行科技文化创客中心”正式开业。参加北京市委宣传部文化产业园区授牌活动并发布“京彩文园”文化产业园区专属金融服务方案。作为唯一银行机构与北京市广播电视局签署 300 亿元“支持北京视听产业发展战略合作协议”。首批参与风险补偿机制，与北京市文资中心签署北京市文化产业“投贷奖”风险补偿金意向合作协议。加大特色产品研发，升级知识产权质押贷款产品“智权贷”，提升产品适用性及覆盖面；研发适合园区及园区内文化小微企业的信贷产品“文园贷”；联合中关村管委会推出“中关村企业抗疫发展贷”，累计投放 62.4 亿元支持中关村高新技术企业复工复产及稳健发展。

3. 支持“三农”发展

一是积极纾困乡村民宿产业。发展中，北京银行通过“千院计划”积极支持乡村民宿产业发展，目前累计支持 1300 余个小院建设，累计发放贷款 4.5 亿元。新冠疫情发生以来，各地多家知名品牌民宿客流量呈断崖式下降，企业运营承受极大压力。在此形势下，为帮助文旅民宿企业实现复苏，帮助广大小微企业主和个体工商户渡过难关，北京银行充分发挥在普惠金融方面的优势，促进文旅住宿行业振兴，稳定生产与就业。结合当前文旅住宿产业的防控战略和实际需求，与人民文旅、多彩投合作搭建民宿行业纾困平台，发挥各自平台、资源、客户优势，建立绿色融资通道，创新股债结合金融产品，帮助文旅住宿企业渡过难关。

二是再贷款资金向重点领域、行业和地区倾斜。在现有支持领域基础上，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，降低涉农企业主和个体工商户资金成本。

案例：“千院计划”打造特色文化旅游

地处延庆区东部山区刘斌堡乡的下虎叫村，正是急需脱贫帮扶的村子之一。北京银行坚持“造血式”扶贫，富民直通车驶入“全空白”贫困村镇。与精品民宿运营商远方网合作开发山楂小院精品民宿，在远方网尚未盈利时，北京银行向远方网贷款 500 万元，帮助企业发展壮大，并为农户农宅改造提供贷款支持，帮助农户盘活土地、农宅等资源，通过培训，当地村民也变身小院管家。高质量的民宿服务受到市场的广泛认可，山楂小院 6 座小院投入运营后，直接解决当地闲散人员上岗就业 20 人，全村就业率超过 50%。年接待各种住宿、餐饮、考察游客超过 2 万人，年收入接近 1000 万元。小院的全年入住率实现 70%，节假日全部爆满。民宿运营商通过与农户收入分成，农户就业增收效果明显。

在“富民直通车”取得良好效果之后，我行再接再厉推出“千院计划”打造特色文化旅游新北京，为特色民宿产业注入更大驱动力。通过与北方民宿联盟、各地旅游委、农委、担保公司等机构和部门合作，北京银行“千院计划”打造“一个讲台+一个站台+一个平台”的创新模式：利用“民宿学院”讲台，为小企业主、民宿管家普及金融服务方案；利用“金融服务站”站台，为农户提供综合性金融服务，从而帮助投身特色民宿市场的小企业主充分提升专业性；利用综合服务平台，帮助农户盘活农村土地、农宅、劳动力等闲置资源，全面实现农民创新创业

“有人教、有人管、有人帮”。通过“千院计划”，以山楂小院为范本，持续复制北京银行特色民宿项目成功模式。

4. 创新推出多样化产品服务

创新升级智慧金融产品与服务。移动银行建设卓有成效，上线京彩生活手机银行 APP5.0，服务质效显著提升，聚焦高频生活服务需求，打造移动端七大场景生态，新增 100 余项产品功能，重塑 300 余项业务流程，落地 480 余项业务需求；推出 II 类账户，推动金融服务深度嵌入互联网平台与场景；推出“京彩钱包”聚合支付平台及“一键绑卡”服务，支付体验大幅提升；打造我行首个电子银行全渠道交易监控及反欺诈平台，实现精准监控与响应；自营线上消费贷“京 e 贷”升级优化，实现 7*24 小时秒批秒贷，日均审批客户数同比增长 3 倍以上。实现不动产抵押线上办理，首批上线金融专网公积金贷款查询，推出“线上贷签”无接触办理模式；系统基础进一步夯实，银保通系统、双录系统全面升级，智柜、PAD 银行渠道功能大幅丰富，升级“零售客户仪表盘”二期，服务效能有效提升。

持续强化财富金融产品与服务。与头部资管机构深化合作、加大产品准入和营销力度，多元化促进 AUM 增长、优化资金量结构、提升中收规模。基金销售迈上快车道，完善制度、优化体验，全年引入 38 支优质基金，市场影响力显著提升；引入区域定制化私行专属产品，构建多元化产品池，优化私募产品结构、丰富高净值客户资产配置，满足不同客户需求；全年理财、基金、保险、贵金属、第三方代销等累计销售超 7500 亿元，个人净值型产品销量 4467 亿元，打造净值型明星系列产品。加快打造专业化财富管理人才梯队，通过“零接触”式培训持续赋能一线，中国金融理财师大赛中 9 人荣获中国百佳金融理财师称号，13 人荣获中国优秀金融理财师称号。同时创新运用线上手段克服疫情造成的营销距离，单场直播活动吸引超千万人次观看。

打造惠民金融产品与服务特色。全方位提升实体经济服务能力，加大普惠贷款投放力度，个人普惠金融贷款余额突破 500 亿元。上线个人“银税贷”，拓宽“千院计划”合作渠道与服务范围，落地首笔“城市民宿”贷款，纾困民宿文旅行业。数字化驱动业务发展，发行京东 PLUS 联名卡、首张 DIY 信用卡、健康主题产品“乐”卡等信用卡产品，新增 12 个行外网申渠道，网申累计拓客同比提

升 109%，自动审批率同比提升 7.8 个百分点。公私联动提升社保、医疗、教育等民生领域服务，推出智慧医保 2.0，创新建设智慧教育场景，“校园缴费”已落地 57 所院校机构。打造“四方联合”的首都金融扶贫新模式，线上线下开展“爱心扶贫”营销活动，撬动消费扶贫潜力，人均消费近万元。

5. 综合化经营、一站式服务

2020 年，我行“综合化经营”取得长足发展，版图布局进一步优化，内部结构持续完善，服务触角不断延伸。目前，我行已构建起涵盖金融租赁、消费金融、基金管理、人寿保险、置业公司、金融科技、农村金融七大领域、覆盖全国十余省市的综合化经营体系。各机构坚持立足本源，坚守定位，积极践行“六稳”、

“六保”相关政策要求，切实承担金融机构主体责任，以多种方式支持防疫、基建、民生等产业发展，做实普惠金融，为诸多中小微企业提供金融支持，深度服务实体经济，实现了防疫与发展并举。同时，各机构持续推进投研一体化建设，依托大数据等先进技术，不断进行产品创新、渠道拓展，丰富产品种类，提升服务质量。我行始终秉承“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”的企业使命，通过内部文化融合、战略对接、机制创新、模式联动、业务协同，搭建起优势互补、资源共享的综合化金融平台，积极为客户提供定制化、一揽子、全流程的一站式金融服务。

五、精致相伴 促进社会和谐

初心不改，情系民生。作为一家植根首都的城市商业银行，北京银行始终以满足人民群众对美好生活的向往为己任，以高度的责任感和使命感，持续加强对民生领域的保障，致力于为市民百姓带去更便捷、体验更好的惠民金融服务，积极满足人民群众对美好生活的向往。

多元服务，包容发展。北京银行持续优化惠民服务模式，满足客户多元化需求，为首都金融惠民工程与乡村振兴战略协同发展注入金融活水，全力支持社保、医疗、教育、住房等多个领域建设，积极开展社区服务，投身社会公益事业，实现企业与经济、社会、环境的协调可持续发展。

1. 促进社会就业

1) 落实“稳就业”政策，扩大招聘规模

作为植根北京、服务首都的金融企业，北京银行在持续优化金融供给、助力首都高质量发展的同时，坚决贯彻党中央、国务院、北京市委市政府关于疫情防控以及“六稳”“六保”的各项决策部署，始终不忘履行企业社会责任，为促进社会和谐、稳定做出自身贡献。2020年，通过统筹协调总分行人才招聘、深挖人才缺口、开发岗位需求，共引进应届大学生、社会人才、留学归国人员等各类人才超过1000人。提供多种用工形式的就业岗位，为当地就业市场注入新活力，积极落实军转干部、大学生村官、退役大学生士兵、军人家属就业安置，资助残疾人就业等工作，以实际行动彰显北京银行的责任担当。

2) 创业担保贷款促进社会就业

北京银行积极响应北京市创业担保贷款政策（原小额担保贷款），促进北京市创业创新带动就业。该业务是通过政府基金担保、贴息，商业银行发放贷款，扶持北京市注册各类创业组织的一项政策性业务。自政策推出以来，北京银行积极响应，与市财政局、市人力社保局、人行营管部、市妇联、市级担保公司等签署市级合作协议，成为首家准入银行。截至2020年12月末，累计发放贷款6亿元，累计支持近万人实现创业就业。特别是，今年面对突发新冠疫情，北京银行

进一步加大了创业担保贷款支持力度，实现放款 5564 万元。

2. 加强金融普及

2020 年，我行累计开展金融知识普及活动次数近 6000 余次，参与人员万余人次，受众客户达数百万人次，获得了良好的宣传实效。

1) 加强阵地宣传，助力疫情防控

尽管突如其来的新冠肺炎疫情给客户办理金融业务带来的诸多不便，但我行仍全力保障网点金融服务和金融宣教不断档。一是网点灵活营业，及时张贴营业时间并对外公示，确保客户知晓，为客户办理业务提供方便。二是网点加强内部卫生防疫管理工作，保证消毒液、洗手液等防护物资充足，并做好现钞的消毒工作，全面保障自助设备正常运转，为客户提供安全、健康、贴心、安心的服务环境。三是网点营造宣传氛围，通过电子屏、自助机具、公众教育区微课堂等宣传金融知识，同时做好疫情防控宣传与公益知识讲解等工作，让消费者树立价值投资、理性投资和风险防范意识。四是设计自助机具宣教专属画面，让消保知识随时随地传播。

2) 加大线上宣传，推广电子化应用

一是依托官方网站、微信公众号、手机银行与信用卡掌上京彩 APP 等各类自有渠道，及时发布金融宣教知识。二是加大线上宣传创新力度，迎合金融消费者需求，推出多期金融知识直播课堂，免费为线上用户讲解防范电信诈骗、支付安全、个人信息保护、科学理财、远离非法金融活动、依法理性维权等课程，支持客户回看，帮助客户随时随地获取金融知识，激发学习热情与兴趣。

3) 借力三方平台，扩大宣传效果

一是制作“防范非法集资”、“防范金融诈骗”公益广播音频，在北京交通台、北京音乐台等电台早晚高峰时段投放。二是通过《法治进行时》栏目组抖音号、社区电梯屏等方式投放宣教广告，增强多媒体互动效果。三是在北京晚报、新华网、今日头条、北青报等媒体刊登宣教信息，增强文字传播效果。

3. 保护金融消费者权益

全力保障客户合法权益。规范理财产品销售，按照“一区、双录、两公示”（即专区、录音录像、产品公示和销售资质公示）的标准和要求，升级录音录像

系统，进一步规范自有理财产品和代销产品销售全程同步“录音录像”工作，有效保护消费者财产安全权和依法求偿权。开展 2020 年线上消保服务培训会，增加“文明规范服务”、“消保新政策解读”和“网点投诉处理”等课程内容，着力打造一支懂标准、有素养、会技能的文明规范服务队伍。

提高消费者投诉处理质效。强化“预防为先”理念，将客户利益优先、客户需求至上的理念渗透到产品对外销售以及服务改进等过程中，加强售前、售中和售后行为管控约束，实现“未诉先办”，维护本行与客户的合法权益，提高客户满意度。优化“接诉即办”投诉处理流程，降低重复、二次投诉发生率，提高全员主动服务意识，化“被动响应”为“主动出击”，将问题化解在基层。信用卡客服中心对外提供 4006601169、4006106688 两条服务热线，分别为普金客户及白金客户提供 7*24 小时的自助语音服务和人工坐席服务。2020 年共受理客户来电近 200 万通，年化接通率达到 97.68%，客户满意度 99.96%。

强化消费者教育宣传。2020 年，我行在中国人民银行营业管理部、北京银保监局、北京市金融工作局、北京市银行业协会的指导下，陆续开展了金融消费者权益日、守住“钱袋子”、普及金融知识万里行、金融知识普及月与金融知识进万家、存款保险宣传月等消费者权益保护宣传教育活动。活动中我行高度重视保护金融消费者权益宣传工作，通过宣传推广和案例讲解等方式，着重介绍金融消费者所享有的八项法定权利，包括财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权，进一步畅通客户反映情况的渠道，提升全行服务水平和服务意识，帮助客户加强维权意识，引导客户依法理性维权。全年累计活动次数近 6000 余次，投入人员参与万余人次，受众客户数百万人次，获得了良好的宣传实效。

服务特殊人群。北京银行践行“以人民为中心”的发展理念，真情实意关爱特殊人群，让他们能够切实享受到金融服务的阳光雨露。全行网点配置残疾人坡道，网点内为视障和听障客户提供语音叫号及显示叫号服务，部分网点还配备应急呼叫按钮。2020 年持续推进“暖心驿站”建设工作，结合我行服务特色，在北京地区 266 家网点统一标准，设立了带有“爱心座椅”标识的专属休息区，同时在网点内配备了 12 种便民服务措施，分别为充电设备、老花镜、医药箱、一次

性雨衣、金融助盲卡、工具箱、针线包、放大镜、眼镜清洗机、验钞机、轮椅、计算器等，并做到了科学摆放、合理使用、专人管理、服务到位，满足了促进民生改善金融服务的需求、践行北京银行的社会责任。

为进一步提高金融普惠水平，践行社会责任，自 2014 年开始北京银行与北京市残联联合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”。北京市残疾人持该卡，可以享受免费乘公交、免费逛公园等服务，同时该卡汇集众多残疾人综合服务和个人数据信息，具有信息记录和信息共享功能，政府为残疾人提供的各种补贴可以通过该卡的金融功能进行发放。截至 2020 年末，已实现发卡 62 万张，累计发放补贴近 58 亿元。为了满足残疾人及时用卡需求，对“残疾人服务一卡通”新发卡和补换卡流程进行优化升级，大大缩短制卡周期，提升发卡效率。针对残疾人无法亲自到网点办理的情况，我行制定了专属代办流程和上门服务方案，更好地满足残疾人用卡需求。此外，针对“残疾人服务一卡通”减免了多项金融服务收费，并推出北京银行专属普惠助残金融服务体系——“暖心”助残服务工程。为保障残疾人权益，提升残疾人生活品质，我行积极搭建助残服务商户体系，确保助残资金使用范围满足残疾人日常生活需求，切实让残疾人享受到更加优质的服务。

4. 注重民生关怀

1) 保障房业务

我行积极履行金融服务民生的社会责任，多年来大力支持保障性安居工程建设。截至 2020 年末，全行保障性安居工程贷款 476 亿元，较 2019 年末增加 109 亿元，增幅 29.8%；其中北京地区增幅达到 58.1%。2020 年对北京平房乡棚户区改造项目、海淀区西北旺新村 C2 地块棚户区改造安置房项目、西城区百万庄北里居民住房改善项目、首创团河棚户区改造定向安置房工程等重点民生项目提供金融支持。

2) 支持教育事业

2020 年 9 月 1 日，我行首款校园缴费产品正式上线，家长通过手机银行 APP 即可完成各类费用的缴纳，实现“足不出户轻松缴费”；学校通过企业网银可实现自助生成缴费账单、一键催缴、智能对账、退款无忧等管理服务，打造支持信

用卡缴费、支持在线退费等独家产品优势，目前该产品已在全国五个城市 60 余家教育机构上线。校园缴费产品的推出，为促进银校合作，打造安全、智能、便捷、开放的智慧教育生态具有重要的意义。

2020 年，我行启动“智慧教育”系列产品研发，吹响首都智慧教育的冲锋号，进一步助力教育事业信息化发展。“智慧教育”产品依托校园多个场景，基于人工智能、大数据和生物识别等科技手段，围绕业务信息化转型、服务场景化升级、流程智慧化再造，提升校园生态的移动化、数字化和智能化水平，实现了校园缴费线上化、教务教学体系化、运营管理管家化、系统功能融合化、特色应用畅享化、场景金融定制化、党建引领规范化七大特色化优势，成为“金融+场景”产业模式的生动示范。

我行始终心系首都教育事业，以立德树人为根本，助力首都教师队伍建设。我行已连续 15 年出资捐助北京市中小学“紫禁杯”优秀班主任奖励基金，已有累计万余名班主任教师获此表彰。全市班主任教师通过工作站、工作坊开展研修、学习活动，专业素养和育人能力得到全面提升，激励更多的老师争做“四有好老师”、争当“四个引路人”。同时，我行将继续支持北京市教委 2021-2025 年度“北京银行乡村教师专项基金”项目，支持奖励优秀乡村教师，进一步弘扬尊师重教的优良传统，全面落实北京市乡村教师支持计划，践行支持首都教育事业发展的社会责任。

3) 惠民金融

北京银行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，为全市 60 余万残疾人提供补贴发放、优惠用卡及专属金融服务。面向退役军人、军人军属和其他优抚对象发行拥军优抚借记卡，并提供优先、优质、优惠的金融服务。面向军休干部发行加载金融功能的第二代社保卡，打造专属服务体系，提供贴心优质服务。

4) 布局社区金融

截至 2020 年末，全行共建设社区支行 200 余家，积极服务社区居民，通过开展客户沙龙、DIY 手工、京行下午茶、盛夏电影节、摄影大赛、社区好婆媳、社区饺子王等系列活动实现了社区居民、商户、银行三者互动。此外，各社区支

行积极落实“服务大众、情系民生”的理念，为客户提供一流产品服务的同时积极践行社会责任，疫情期间，社区支行联合街道办事处为周边居民发放防疫物资，提供便民服务。

5) 医疗保障

北京银行成立 25 年以来，始终坚持以服务首都、服务市民百姓为己任，积极投身首都医疗保障事业，承担了全市医疗保险基金结算服务，累计发行北京市社保卡（第一代）超过 2400 万张，在医疗保障金融服务领域积累了丰富的经验，在市民百姓中拥有较高的认可度。与北京市人力资源和社会保障局合作面向北京参保客户发行加载金融功能的第二代社保卡，已累计发卡 37 万张。同时，与人力资源社会保障部合作面向在京中央国家事业单位人员发行加载金融功能的第三代社保卡（简称中央单位社保卡），并建立专属服务网点、专属服务专柜、专属服务团队为客户提供一站式即时办卡服务和上门发卡服务，同时打造专属优惠服务体系，全面提升客户用卡体验。此外，积极参与北京市第三代社保卡即民生卡的筹建工作，已从系统开发、网点建设、服务流程、优惠体系等各方面做好了准备，力争为北京市民提供更加便捷优质的服务。截至 2020 年末，北京银行代理的医疗保障业务已覆盖北京市近 2500 万城镇居民，在超过 3000 家定点医疗机构实现了医疗保险基金实时结算，充分践行了金融惠民的理念。

为落实党中央、国务院 2009 年下发的《关于深化医药卫生体制改革的意见》提出的“建立和完善医疗保障信息系统”的要求，解决就诊卡不能跨院结算问题，2011 年北京市卫生局、北京市医管局与北京银行合作启动“京医通”项目建设。该项目得到了时任国务院副总理刘延东的充分肯定。2020 年，“京医通”项目紧紧围绕惠民金融主线，重点支持北京市医耗联动改革、丰富市属医院支付渠道、参与北京市多卡合一改革，为北京市民提供了更加便捷的就诊服务。截至 2020 年末，“京医通”项目已覆盖北京 27 家三级甲等医院、34 个院部，累计发卡 1895 万张，社保卡绑定 766 万次，已成为北京地区最主要的预约挂号渠道，成为百姓身边的诊疗服务管家。此外，北京银行充分发挥服务首都社保医保优势，对医保服务进行全面升级，推出“智慧医保 2.0”线上线下综合服务体系。从产品创新、体验升级、服务保障三大板块切入，依托科技手段创新“掌上办、码上享”的办

理模式，打造医保资金“从折到卡”、医保服务“从卡到码”的全新服务体验；同时，构建线上线下立体化服务渠道，提供 7*24 小时全方位、智能化的专业一流金融服务，打造医保客户五大专属权益，切实提升参保群众获得感。

六、精彩家园 锻造成长平台

兴治之要，惟在得人。北京银行坚持人才强行战略，注重从战略高度谋划人才队伍建设，激发全行创新发展活力，汇聚形成了以“党建引领”、“依法合规”、“惩恶扬善”、“战舰理论”、“以业绩论英雄”为核心的企业文化理念。建立稳健的人才梯队，年轻化、专业化、国际化成为人才队伍的鲜明标签，完善人才选拔、培养、使用、激励和发展机制，成为支撑北京银行未来发展的核心竞争力。

千秋基业，人才为先。北京银行将人才视作全行最宝贵的资源，注重在思想上引导、在实践中锻炼、在生活中关爱，致力于以丰富的活动形式、和谐的企业氛围调动员工的积极性，激发全行全体干部员工拼搏奉献、爱岗敬业、团结协作的团队精神，为打造“百年老店”积淀了深厚的人才根基。

1. 提高员工综合素质，畅通职业发展通道

北京银行注重从战略高度谋划人才队伍建设，激发全行创新发展活力，全面提升员工综合素质。搭建多元化的培训体系，持续完善人才培养模式，加强员工廉洁自律、职业道德、职业技能、团队管理及业务能力等培训，引导员工运用所学指导工作。围绕全行战略转型，持续推进经营管理、数字化转型、科技开发、新产品新业务培训，支持全行创新发展。紧紧围绕经营发展目标，以专业知识和业务技能培养为抓手开展员工职业技能培训，不断提高一线员工专业素质和业务技能。通过多岗位锻炼、跨区域跨业务交流等方式，拓宽员工眼界视野，畅通职业发展通道。开展人力资源效能提升项目，梳理部门职责、岗位职责和员工任职资格体系，进一步健全专业序列发展通道，为员工成长成才搭建广阔平台。组织开展优秀共产党员、二十五周年金星银星奖、明星客户经理等评选表彰活动，进一步增强员工的归属感、荣誉感、幸福感。

2. 举办丰富业余活动丰富文化生活

一是举办丰富业余活动丰富文化生活。北京银行举办了“春满京行”等多姿多彩的职工文艺演出；开展趣味运动会、员工亲子活动、登山活动等丰富多彩的

职工文体活动；搭建“京行工会”微信公众平台等线上活动阵地，构建“书香京行”和“工会园地”两个模块；积极举办“京行工会”微信公众平台 LOGO 征集活动、“微读书、享精彩”系列活动、“想唱就唱、唱出京彩”视频歌手大赛。二是组织员工观看演出、讲座，参加兴趣班。工会换届选举后进行干部培训；积极开展榜样选树及技能比武活动；开展各类技能大赛、金融知识宣传、业务培训等。三是开展京卡办理和职工互助险工作。完成了 2020 年度全员职工互助险续保、理赔、投保工作；完成 2020 年度京卡·互助卡相关工作。四是开展职工之家建设。总行机关工会搭建了两个母婴关爱室，部分分行工会结合实际需求，积极开展母婴关爱室建设；开展总行大厦职工书屋建设，在总行大厦 6 层搭建了“京馨书吧”职工书屋；启动总行大厦职工之家建设，大力营造和谐幸福的北京银行家园文化，让员工感受“家”的温暖。

七、精心善行 彰显企业风范

立己达人，兼济天下。在加速自身发展的同时，北京银行始终秉承坚持关注公益事业、体现人文关怀的发展理念，积极开展公益活动，践行社会责任，以爱心温暖社会，以行动汇聚力量，努力在更广阔的领域、更高的层面上为社会慈善事业贡献力量，做与社会同进共荣的“优秀企业公民”。

发心于爱，践行于身。北京银行在赈灾扶贫、文化教育、医疗体育等领域，矢志不渝地推动公益事业发展。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，在全国开展各类志愿活动，传递有温度、有担当的企业正能量。

1. 热心公益捐赠

自成立以来，我行在赈灾扶贫、文化教育、医疗体育等领域，矢志不渝地推动公益事业发展，做与社会同进共荣的“企业公民”。2020年，北京银行积极践行社会责任，热心参与公益事业和捐赠活动，对外捐款超1.3亿元。

2020年部分捐赠项目如下：

疫情期间，北京银行向首都抗疫一线的70家医疗机构及援武汉医疗队提供现金及物资捐助超过3000万元；

向和田地区捐赠500万元，用于墨玉县、洛浦县118个挂牌督战村脱贫攻坚工作，助力两县2020年如期脱贫摘帽。

2020年北京银行深入持续推动“大爱基金”慈善项目，先后落地9个捐助项目，年度项目捐款总额约235.6万元。2014年成立以来，“大爱基金”累计捐款近1900万元，打造了汇集大爱、传递真情的可持续公益平台，为高质量实施精准扶贫贡献了金融力量；

向与北京市教委共同设立的“北京银行乡村教师奖励基金”捐赠200万元，支持乡村教育发展以及乡村教师队伍建设；

贯彻落实北京市委市政府关于深化推进京蒙扶贫协作任务要求，向内蒙古乌兰察布市捐赠100万元，为乌兰察布高标准落实脱贫攻坚任务、高质量实施乡村

振兴战略贡献首都国企力量；

向北京市中小学“紫禁杯”教育奖励基金捐助 90 万元，用于支持首都教育事业的发展。

2. 志愿者服务活动

北京银行志愿者服务队自 2014 年成立以来，积极践行社会责任，号召全行青年参与社会公益。我行志愿者服务队以“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。通过各类志愿活动，增强员工公益参与，树立良好的企业形象，践行企业社会责任。党的十九大以来，我行更是积极服务国家脱贫攻坚战略，以党的建设为引领，以精准扶贫为核心，以志愿服务为日常方式，积极践行社会责任。

目前，我行已相继在北京、天津、上海、西安、深圳、杭州、长沙、南京、济南、南昌、石家庄、乌鲁木齐、青岛等地区成立志愿者服务队，在全国开展志愿服务活动。截至 2020 年末，我行已正式成立 16 家志愿者服务队，具有统一的旗帜、标识和规章制度，志愿者达 2000 余人，通过参与疫情防控、开展线上金融讲座、关爱弱势群体、倡导绿色公益、资助贫困地区学生等方式，积极践行社会主义核心价值观，传播京行大爱。

八、精益求精 赋能绿色发展

绿水青山，美丽中国。党的十九届五中全会提出，到 2035 年广泛形成绿色生产生活方式，碳排放达峰后稳中有降，生态环境根本好转，美丽中国建设目标基本实现；发展绿色金融，支持绿色技术创新，推进清洁生产，发展环保产业，推进重点行业和重要领域绿色化改造。发展过程中，北京银行始终专注于服务国家发展战略，健全绿色金融顶层设计，致力于构建绿色金融体系，服务好碳达峰、碳中和的战略部署，不断加强绿色金融产品创新、市场营销、服务方案提供和体制机制建设，构建绿色金融新蓝图。

数字转型，低碳运营。北京银行积极加快各项业务数字化、线上化转型，践行绿色办公、绿色采购、低碳出行、垃圾分类等理念，在更好满足客户便捷服务需求的同时，积极减少全行日常运营过程中产生的碳足迹，以金融的力量助力实现“天更蓝、水更清、山更绿”的发展目标。

1. 推行绿色信贷

我行深入践行绿色发展理念，在风险可控、商业可持续的原则下，积极探索新型的绿色金融服务模式，致力于打造绿色金融特色品牌，为构建绿色金融体系不断努力，最终与企业实现合作共赢。截至 2020 年末，北京银行绿色贷款余额超过 225 亿元，累计为 3400 余户绿色节能企业发放贷款近 1650 亿元。

一是持续加大绿色信贷支持力度，加大符合国家产业政策和行业标准的能效项目的支持力度，大力支持绿色制造工程项目。

二是创新多样融资渠道，通过发行绿色票据支持绿色企业成长。2020 年，我行分别发行两期华能天成租赁绿色票据，合计发行规模 10 亿元，支持风电、光伏等绿色能源产业发展。

三是按照中国人民银行《关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》要求，组织行内相关部门就绿色贷款信贷系统相关功能进行改造，并已实现信贷系统相关功能上线。

四是结合市场客户需求，修订绿色贷款产品，适应我行业务发展需要。

2. 加快数字化转型

我行坚持数字化转型，深化移动优先，推动零售业务高质量发展，打造普惠、高效、便捷的数字化经营生态。2020 年全年实现手机银行迭代 50 余次，落地总行、分行各类需求 481 个，优化各类用户旅程 300 余项，客户满意度超过 90%。

以开放思维打造创新型业务。一是坚持账户开放，推出 II 类户开户服务；二是坚持支付开放，搭建全行首个聚合支付平台“京彩钱包”，可灵活嵌入到各类支付场景中；三是坚持业务开放，深化“银校合作”，推出“校园缴费”业务。2020 年接入学校 57 所，完成 14240 笔缴费，其中 27%为他行卡支付；四是坚持场景开放，加快与微信、支付宝、京东、拼多多、苏宁易购等主流支付机构合作，实现“一键绑卡”，带动零售新开卡客户 24.8 万户。

进一步提速场景建设。聚焦美食、缴费、娱乐、出行等高频、刚需类需求，在 APP 内打造“小而美”的场景生态。一是对接知名商户，构建美食服务专区；二是对接“云缴费”平台，着力拓展民生类缴费服务；三是引入腾讯、爱奇艺、优酷、喜马拉雅等视频平台，打造娱乐场景服务；四是与神舟专车对接，构建出行场景服务；五是对接顺丰快递，打造快递场景服务；六是建设政务专区，提供医保、医保电子凭证、电子社保卡等政务服务；七是建设全行首个直播平台，打造“直播+金融”新型营销模式。

持续提升用户体验和运营管理水平。建立用户体验师团队，持续探索和构建完善的用户体验管理体系，持续推动以手机银行 APP 为核心的电子渠道业务发展；打造线上智能营销平台，实现活动创建、发布、管理一体化，持续强化活动的精细化运营。

3. 坚持绿色运营

我行持续倡导“绿色采购、绿色办公和低碳出行”的环保理念，持续加强节能减排理论宣传，积极开展节能设施建设和节能改造，建设节约型企业。

1) 绿色办公方面

一是加强制度建设管理，进一步完善并修订《北京银行节能减排管理规定》，提高能源管理水平，完成 2020 年度碳排放核查、配额履约及非工业主要能源消费统计工作。二是制定我行公务用车整改工作方案，严格按照公车配备标准，开

展全行超标机动车处置工作；定期对在用车辆检查保养，合理调度，有效降低油耗，实现绿色出行。三是打造绿色环保办公环境，尽可能地选用节能型材料，杜绝使用易造成室内环境污染的施工工艺。四是厉行节约，树立“过紧日子”的思想，完善“京智办公”平台，推广电子化、无纸化办公；精简各类会议、签约活动，落实“光盘行动”，切实杜绝浪费、降低成本。

2) 绿色采购方面

一是精选高性价比供货商，从源头上杜绝材料浪费；进一步规范采购流程，保证质量的同时降低费用支出。二是加强物品出入库管理，纸张、文具按照部门人员编制定额、定时发放，办公设备提倡以旧换新，减少不必要的浪费；废旧纸制品集中收集，统一处理，实现循环利用。三是针对行内达到报废标准的各种电子类废弃物，统一交至具备专业资质的环保机构进行回收、处理。

3) 垃圾分类管理方面

我行深入贯彻落实北京市垃圾分类文件要求，扎实推进垃圾分类各项工作，开展“全员垃圾分类在行动”实践活动，落实垃圾分类承诺书签订及“桶前值守”服务工作，营造绿色环保的办公环境。

案例：“京”简开支，树立勤俭节约新风尚

2020年，深圳分行开展“‘京’简开支、从我做起”活动，面向全行员工发出“厉行节约、反对浪费”倡议书，倡导分行员工树立“过紧日子”思维，坚持“伸出五指抓收入、握紧拳头把支出”原则，开源节流、节支降耗、形成“勤俭持家”的优良传统。分行在食堂内外放置“舌尖上的文明”宣传展板和海报，在餐桌上张贴积极践行“光盘行动”、杜绝“舌尖上的浪费”的相关标语。提倡无纸化办公，坚持“能不打印就不打印，能不复印就不复印”的原则；提倡下班及时关闭电灯、电脑、打印设备的电源，做到人离电断；提倡会议用瓶装水，未饮用完打包带走，珍惜每一滴水。分行上下争做勤俭节约的实践者、宣传者、监督者，坚持身先示范、用心倡树新风。

案例：坚持绿色运营，营造低碳办公环境

上海分行倡导员工在工作中养成绿色办公、低碳生活的习惯，将生态文明理念内化于心、外化于行，不能贪图个人便利而浪费能源资源；严格落实空调控制

措施，将空调主机温度限制为夏季不低于 26 摄氏度，冬季不高于 20 摄氏度，无人时关闭空调；倡导网络无纸化办公，尽量通过网络传递资料，提倡纸张双面使用，减少重复打印、复印次数，减少纸张浪费；办公场所饮水倡导使用瓷杯，办公提倡使用钢笔，或更换笔芯循环利用；准确掌握垃圾分类标准，做好有害垃圾、可回收物、干垃圾、湿垃圾的分类收集和准确投放。

案例：践行生态文明，保护绿水青山从“我”做起

2020 年 12 月，宁波分行组织团员青年沿路捡拾路人丢弃的垃圾，用实际行动践行习总书记“金山银山不如绿水青山”环保理念，以“让天更蓝、山更绿、水更清，让生活更美好”为己任，引导团员青年努力成为生态文明建设的重要参与者、贡献者，为保护绿水青山尽我们自己的绵薄之力。

九、精深奉献 赢得社会认可

久久为功，善作善成。秉承“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”的企业使命，北京银行在服务实体经济、抗击重大疫情、助力脱贫攻坚、支持公益事业等方面践行责任、传递爱心，致力实现企业政治责任、经济责任和社会责任的和谐统一，得到了社会各界的认可，更彰显了品牌实力和发展潜力。

初心如磐，笃实守正。面向未来，北京银行将继续不忘初心、牢记使命，将自身打造成为优秀企业公民，在加快全行高质量发展的同时，深入践行共享发展的理念，持续优化公司治理，积极履行企业社会责任，为满足人民群众对美好生活的向往、创造更加美好的未来，贡献北京银行的力量。

2020 年 1 月

- 在“新京报”举办的第十四届金融行业评选中，荣获“市民信赖品牌”及“最佳普惠金融服务奖”两项大奖。
- 荣获中国外汇交易中心评选的“核心交易商”、“优秀货币市场交易商”、“优秀债券市场交易商”三个奖项。
- 在北京金融资产交易所债权融资计划业务总结和工作展望会暨债权融资计划 2019 颁奖典礼上，荣获 2019 年度债权融资计划“不忘初心奖”。
- 在 2019 年度中央国债登记结算有限责任公司综合评定中，荣获“结算 100 强-优秀自营商”、“优秀国债做市结算机构”、“优秀政策性金融债做市结算机构”三个奖项。
- 在《胡润百富》杂志举办的 2020 年第 16 届至尚优品颁奖盛典上，荣获“家族财富管理私人银行最佳表现奖”。

2020 年 2 月

- 荣获中国支付清算协会“2019 年工作委员会优秀单位”称号。

2020 年 3 月

- 国家版权局授予“全国版权示范单位（软件正版化）”称号。

2020 年 4 月

- 荣获北京银保监局颁发的“‘3·15’消费者权益保护教育宣传周活动优秀组织单位”称号。
- 在央行公开市场业务一级交易商 2019 年度综合评估中，蝉联城商行序列第一名。

2020 年 5 月

- 在中银协开展的 2019 年度先进评议活动中，荣获“2019 年度中国最佳区域私人银行”奖。
- 荣获上海黄金交易所颁发的 2019 年“年度最佳询价交易机构银牌机构”奖。

2020 年 7 月

- 在全联并购公会党委组织的“庆七一”主题党日活动上，被授予“全联并购公会抗疫先进单位”。

2020 年 8 月

- 在《亚洲银行家》主办的“2020 年度金融技术创新奖项”评选中，荣获“中国最佳核心银行技术实施”奖项。
- 在第六届中国资产证券化论坛上，荣获“年度创新机构奖”，由本行主承销的 ABN 项目荣获“年度杰出交易奖”。
- 在中国银行业协会 2019 年中国银行业社会责任百佳评估中，荣获“最佳普惠金融成效奖”。
- 被中国银行业协会利率工作委员会授予“第二届利率工作委员会最佳常委单位”称号。
- 在《亚洲银行家》主办的“2020 年度零售金融服务卓越大奖”评选中，凭再度荣获“中国最佳城市商业零售银行”卓越大奖。

2020 年 9 月

- 由《银行家》杂志社携手中国社科院金融研究所、中央财经大学共同主办的“2020 中国金融创新论坛”暨“2020 中国金融创新成果线上发布会”上，荣获“2020 中国金融创新奖”之“十佳投资银行创新奖”。

- 大数据平台系统建设成果荣获由中国人民银行颁发的“2019 年度银行科技发展奖二等奖”。
- 在《银行家》杂志社主办的 2020 年度中国金融创新奖评选中，本行“风险滤镜”2.0 荣获“十佳智能风控创新奖”。
- 在《中国经营报》主办的 2020（第四届）中经财富高峰论坛暨 2020“金琥珀”颁奖盛典上，荣获“2020 创新银行财富管理品牌”奖。
- 在中国并购公会主办的第十七届中国并购年会“并购纾困助力双循环”上，首次荣获中国并购公会“最佳并购管理奖”，并连续 2 年蝉联“最佳并购推广奖”。
- 信用卡中心荣获由中国银联颁发的“客户服务积极协作奖”。

2020 年 10 月

- 本行凭借“北京银行 BOB Net1.0 项目”荣获 2020 IDC—中国“数字化转型坚定者”称号。
- “京诚贷”荣获中国中小企业投融资交易会组委会颁发的“2020 金融服务中小微企业优秀案例奖”。
- 在《中国银行业》杂志 2020 年银团贷款业务评选结果中，成为唯一荣获中银协银团贷款“最佳项目奖”的城商行，并同时斩获“最佳发展奖”，实现连续 3 年蝉联双奖。
- 荣获北京市扶贫支援办、北京市人社局颁发的“北京市扶贫协作奖之组织工作奖”。

2020 年 11 月

- 在第十五届 21 世纪亚洲金融年会上，荣获 21 世纪亚洲金融竞争力评选“2020 年度小微企业金融服务银行”奖。
- 在《大众证券报》主办的第十五届中国上市公司竞争力公信力调查评选颁奖高峰论坛上，荣获第十五届“大众证券杯”“最佳上市公司董事会”大奖。
- 本行“京牛”流程机器人项目荣获由“RPA 中国”主办的 2020 INNO China 中国产业创新奖—“年度最佳行业实践奖”。

- 在上海证券报主办的财富管理峰会暨第十一届“金理财”颁奖典礼上，荣获“金理财”——“年度城商行理财卓越奖”和“年度银行财富管理品牌卓越奖”。
- 在由《中国经营报》主办的“2020 卓越竞争力金融峰会”上，荣获“2020 年卓越竞争力财富管理银行”奖，本行信用卡中心荣获“2020 卓越竞争力数字化信用卡中心”。
- 荣获中国银联“银联卡营销合作卓越奖”、“风险防控贡献奖”。

2020 年 12 月

- 在中国证券报主办的“第一届中国银行业理财金牛奖”评选中，凭荣获“理财银行金牛奖”和“银行理财产品金牛奖”。
- 在由和讯网发起、中国证券市场研究设计中心（SEEC）等机构联合主办的“第十八届中国财经风云榜 2020 银行峰会”上，荣获“公司治理典范”奖，张东宁董事长荣获“社会责任杰出人物”奖。
- 本行博士后科研工作站荣获由人力资源和社会保障部联合全国博士后管理委员会评选的“2020 年度全国优秀工作站”称号。
- 在 2020 年度外汇业务合规与审慎经营评估中，本行法人行评级及北京地区直轄评级双双取得优异成绩，被国家外汇管理局北京外汇管理部评为双 A 银行。
- 本行信用卡中心荣获由中国银行业协会颁发的“应急管理专项奖”。
- 在由中国金融出版社主办，《中国金融》《金融博览》《金融博览·财富》杂志承办的“中国金融品牌年会暨第三届中国金融年度品牌案例大赛”中，本行科技金融特色服务案例再次荣获“用户体验年度案例奖”。
- 本行“京彩生活”手机银行 APP 先后获得由城银清算公司、中国电子银行网（CFCA）、中国科学院《互联网周刊》、中国网络金融联盟等权威机构颁发的“营销获客优秀案例奖”、“最佳个人手机银行奖”、“最佳智慧银行营销奖”和“最佳移动银行用户体验奖”。
- 在由《家族企业》杂志举办的“2020 第七届中国家族企业传承主题论坛暨中欧第九届中国家族传承论坛”上，本行荣获“最佳家族财富管理

服务奖”。

- 在城银清算服务有限责任公司主办的 2020 城市商业银行数字金融与支付创新优秀案例评选中，本行“风险滤镜”2.0—基于大数据和 AI 的风控模型开发平台荣获“支付安全与风险管理优秀案例奖”。
- 在《金融电子化》杂志社主办的 2020 年度金融科技及服务优秀创新奖评选中，本行“京智 AI”人工智能服务平台荣获金融科技“创新突出贡献奖”、“开发创新贡献奖”。
- 本行“全网互联数据智能可视化运维解决方案”荣获由《金融电子化》杂志社颁发的“2020 年度金融科技及创新突出贡献奖（运维创新贡献奖）”。
- 在由中国企业级 IT 社区 twt 与全球领先的企业开源软件解决方案提供商红帽公司联合主办的 2020 年度容器云职业技能大赛上，本行荣获“容器云职业设计大赛（团队赛亚军）”、“最佳开放协作创新奖”、“最佳容器云 DevOps 方案奖”三项奖项。
- 本行报送的《Q/BOB 003-2020 北京银行网上银行服务质量标准》从 920 家银行业金融机构的网上银行服务企业标准中脱颖而出，荣获金融领域企业标准“领跑者”称号。
- 荣获中国外汇交易中心颁发的“2020 年度银行间本币市场交易 300 强”奖项。
- 本行“京管+”企业手机银行在“2020 中国金融科技先锋榜”评选中入选“2020 年中国金融科技创意榜”榜单。
- 在“2020 年度中国财资奖”评选中，本行荣获“最佳交易银行产品创新奖”奖。