

汉口银行股份有限公司  
2018 年社会责任报告

(2019 年 4 月)

# 报告编制说明

## 一、报告时间范围

2018年1月1日至2018年12月31日，部分内容超出上述范围。

## 二、报告组织范围

报告以汉口银行股份有限公司为主体部分，涵盖本行总部、各分支机构等。

## 三、报告发布周期

年度报告。

## 四、报告参考标准

中国银监会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等规范性文件。

## 五、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连带责任。

## 六、报告发布形式

刊登于本公司网站：<http://www.hkbchina.com>。

# 目录

一、公司概况.....	1
(一) 公司简介.....	1
(二) 外部荣誉.....	1
(三) 关键指标.....	4
二、服务实体经济，助推地方发展.....	5
(一) 支持地方经济建设.....	5
(二) 持续改善民生服务.....	9
(三) 关注小微民营发展.....	12
(四) 切实改进“三农”服务.....	16
(五) 推动科技金融创新.....	19
(六) 推进投贷联动试点.....	20
三、维护股东权益，完善责任管理.....	21
(一) 维护投资者利益.....	21
(二) 全面提升合规经营.....	23
(三) 加强社会责任管理.....	30
四、提升客户体验，竭力服务社会.....	32
(一) 拓宽服务渠道建设.....	32
(二) 不断优化业务流程.....	37
(三) 持续开展业务创新.....	37
(四) 推进金融网格化.....	38
(五) 加强业务风险提示.....	39
(六) 健全消保工作机制.....	42
(七) 增进客户信息反馈.....	44
五、致力扶贫公益，践行绿色环保.....	46
(一) 开展精准扶贫.....	46
(二) 推广金融宣教.....	49
(三) 践行绿色金融.....	50
(四) 倡导绿色办公.....	54
(五) 搭建爱心驿站.....	55
六、强化使命担当，全面从严治党.....	56
(一) 强化党建引领，落实管党治党责任.....	56
(二) 聚焦突出问题，强化监督执纪问责.....	57
(三) 深化源头治理，筑牢廉洁思想防线.....	58
七、和谐劳资关系，关爱员工成长.....	59
(一) 保障员工权益.....	59
(二) 关爱员工身心.....	61
(三) 助力职业发展.....	62
八、结束语.....	64

## 一、公司概况

### (一) 公司简介

1. 公司法定中文名称：汉口银行股份有限公司（简称：“汉口银行”，以下简称“公司”、“本公司”、“我行”或“本行”）

法定英文名称：Hankou Bank Co.,Ltd.（简称：“HKB”）

2. 公司法定代表人：陈新民

3. 董事会秘书：丁锐

4. 注册地址和办公地址：湖北省武汉市江汉区建设大道 933 号

邮政编码：430015

办公电话：027-82656263

传 真：027-82656099

客服电话：027-96558（武汉） 40060-96558（全国）

国际互联网网址：<http://www.hkbchina.com>。

### (二) 外部荣誉

1. 荣获全国金融政研会“2016-2017 年全国金融系统思想政治工作先进单位”荣誉称号

2. 荣获上海票据交易所 2017 年度优秀银行类交易商荣誉称号

3. 荣获全国银行业同业拆借中心 2017 年度全国银行间本币市场“活跃交易商”

4. 荣获中国支付清算协会 2017 年度“支付与生活”有奖征文优秀组织奖，并获一等奖征文 2 篇，三等奖征文 3 篇
5. 荣获中国银行业协会首届中国银行业微视频大赛优秀组织奖
6. 荣获中国金融思想政治工作研究会全国金融系统党建创新成果微视频展示活动优秀组织奖
7. 荣获全国城市商业银行内刊理事会第十一届全国城商行内部刊物交流会“最佳策划奖”、“最佳摄影奖”
8. 荣获 2018《当代金融家》“铁马银行”评选“最具品牌知名度银行”
9. 荣获《金融时报》2018 中国金融机构金牌榜一金龙奖评选“年度最具创新力中小银行”
10. 荣获中国金融认证中心“2018 年最具特色直销银行奖”
11. 荣获金融电子化杂志社、中国人民银行、中国证券监督管理委员会“2018 年度金融科技产品创新突出贡献奖”
12. “云端武汉·市民”荣获中国通信工业协会“2018 新型智慧城市建设创新成果优秀奖”
13. 荣获中国银保监会 2018 年银行业金融科技风险管理课题最高奖项
14. 荣获中国银行业协会“2018 年中国银行业好新闻”评选“最具传播力好新闻”奖项

15. 汉口银行鄂州分行营业部和青山支行营业室荣获中国银行业协会 2018 年银行业文明规范服务千佳单位

16. 荣获湖北银保监局 2017 年湖北省银行业金融机构政务信息工作先进单位

17. 荣获湖北银保监局非现场监管信息系统数据质量优秀集体、客户风险统计系统数据质量优秀集体

18. 荣获中国银联湖北分公司 2017 年度银联信用卡业务发展奖，银联 II、III 类账户通道建设突出贡献奖

19. 荣获湖北保银监局 2017 年度消费者权益保护工作湖北省法人金融机构第一名

20. 荣获湖北银保监局、湖北金融工会湖北省辖内银行业金融机构 2018 年（第二届）网络与信息安全劳动竞赛团队二等奖

21. 荣获湖北省企业联合会、湖北省企业家协会“2018 湖北企业 100 强”、“2018 湖北服务业企业 100 强”

22. 荣获湖北省创业投资同业公会“湖北优秀股权投资服务机构”奖项

23. 荣获国家外汇管理局湖北省分局“湖北省外汇和跨境人民币知识竞赛”一等奖

24. 荣获湖北银保监局 2018 年湖北省银行业金融机构“内控合规管理深化年”合规征文一等奖和二等奖

25. 荣获湖北银保监局金融扶贫公益微电影大赛三等奖

26. 荣获湖北省银行业协会“普及金融知识万里行”系列活动先进单位

27. 荣获中共武汉市委办公厅 2017 年度全市政府系统政务信息工作优胜单位

28. 荣获人行武汉分行 2017 年度湖北省金融业反洗钱先进集体

29. 荣获人行武汉分行 2018 年金融知识普及宣传活动“线上积极推广奖”先进单位

### (三) 关键指标<sup>1</sup>

经济指标	单位	2018 年	2017 年	2016 年
资产总额	千元	319,295,909	281,077,036	211,666,540
客户贷款及垫款总额	千元	137,188,020	114,916,650	98,701,530
营业收入	千元	6,076,107	5,802,988	5,121,787
净利润	千元	1,882,378	1,694,009	1,521,241
基本每股收益	元	0.46	0.41	0.37
个人住房贷款余额	千元	21,770,324	14,140,452	9,321,055
个人创业贷款	千元	359,169	686,193	627,717
中小企业贷款余额	千元	68,352,169	64,369,704	55,887,986
资产利润率	%	0.63	0.69	0.77
资本利润率	%	9.89	9.72	9.29
资本充足率	%	13.60	12.78	13.14
不良贷款率	%	2.11	2.14	1.98
拨备覆盖率	%	158.23	176.17	206.34

<sup>1</sup> 本表数据为集团口径。

社会指标	单位	2018年	2017年	2016年
纳税总额	千元	862,023	876,439	1,024,734
员工总人数	人	3994	3821	3,713
女性员工比例	%	61.9	61.4	60
女性中中层管理人员占比	%	2.87	2.51	2.46
人均培训经费支出	千元	3.96	2.73	2.27
环境指标	单位	2018年	2017年	2016年
公益捐赠	千元	0	0	0
电子银行业务替代率	%	89.73	87.05	84.01
办公耗水量	吨	190,004	209,941	224,726
办公耗纸量	张	2,212,000	1,860,000	2,186,000
办公耗电量	千瓦时	6,555,080	6,753,052	6,623,413

注：办公耗水量、办公耗纸量、办公耗电量为本行总部数据。

## 二、服务实体经济，助推地方发展

### （一）支持地方经济建设

#### 1. 积极服务地方实体经济

汉口银行创新推出“九通招商贷”系列产品，主动对接招商引资工程中的金融服务需求，为招商引资项目实施企业、投资入驻企业等主体提供一揽子金融服务方案，针对招商引资项目规划期、建设期、运营期等三个阶段的不同需求，覆盖9大系列18项产品，提供“综合化、全方位、一站式”的高效金融服务。2018年，共举办9场“九通招商贷”产品推广会及项目签约会，参会企业613家，与43家企业签定意向协议，授信金额265亿元，与重庆市两江新区管委会、



宜昌市政府分别签订意向授信 300 亿元。已支持的招商项目 21 个，给予综合授信 117 亿元，累计投放 32 亿元。积极助力各级政府招商引资工作，切实服务地方实体经济，取得了较大社会影响力。

### 典型案例：“九通招商贷”为招商引资工程提供全方位金融支持

汉口银行主动对接招商引资工程中的金融服务需求，准确把握各方服务需求，对相关产品进行梳理、整合，创新推出“九通招商贷”产品。该产品将金融支持长江经济带绿色发展与招商引资工作紧密结合，全力推动湖北省、重庆市社会经济高质量发展，把产品设计重点聚焦于战略新兴产业、重大招商引资项目，着力解决“项目落地难”、“产业园区建设融资难”、“招工难”等问题。该产品展现了本行“综合化、全方位、一站式”金融服务的新理念；体现了全力推动湖北社会经济高质量发展的新担当；表现了牢牢把握金融服务回归实体经济本源，加大对新旧动能转化支持力度的新行动；呈现了“投行+商行”“表内+表外”的服务新模式。

## 2. 着力支持重点项目和重点企业

2018 年，汉口银行在城市基础设施建设、旧城改造等重大项目方面，支持了荆州棚改、武汉滨港新区、水利路片区棚改、江岸区银博棚改、沌口片区六村综合改造项目、东湖风景区景中村改造、钟祥市城市智能化停车设施及社会停车

场 PPP 项目等，投放金额 35 亿元。此外，支持了武钢集团有限公司、武汉东湖高新集团股份有限公司、武汉市自来水有限公司、武汉临空港投资集团有限公司、武汉市天然气有限公司、武汉市公共交通集团有限责任公司、鸿富锦精密工业（武汉）有限公司、湖北兴发化工集团股份有限公司、荆门市格林美新材料有限公司、远大医药（中国）有限公司、湖北京兰水泥集团有限公司等一批重点企业。

#### 典型案例一：支持武汉软件新城项目建设

武汉软件新城项目是东湖高新区对高科技战略新兴企业招商引资的重点项目，是集“生产、生活、生态”于一体的中部规模最大的世界级 IT 服务创新基地，是在中国光谷—美国硅谷“双谷合作”战略框架之下，由湖北省联合发展投资集团、武汉东湖高新集团以及国内领先商务园区运营商—亿达中国合力打造，目前已成功吸引 IBM、飞利浦、法国阳狮等世界 500 强及创新领军企业进驻。

2018 年 8 月，汉口银行通过“园区建设项目融资+园内企业个性化融资方案”组合授信方式，对武汉软件新城项目授信 3 亿元，支持该项目建设和优质企业顺利落地武汉。

武汉软件新城项目授信的成功落地，既是本行贯彻金融助力供给侧改革，创新实体经济金融服务方式，大力支持实体经济发展的实际行动，也是本行积极支行政府招商引资工作，主动对接地方经济发展需求的具体体现。

### 典型案例二：支持武汉金凤凰纸业有限公司转型升级

武汉金凤凰纸业有限公司是一家专门从事废纸回收，并生产用于包装瓦楞纸的民营企业，有效实现了废纸回收的循环利用，属于绿色循环经济。

本行自 2008 年起与武汉金凤凰纸业有限公司建立信贷关系。十年来，本行持续支持该公司开展固定资产投资，引进先进设备、技术升级改造、产业并购、补充流动资金等，不断扩大产能、加快发展，金融服务产品由最初的流动资金贷款扩展到项目贷款、固定资产贷款、贸易融资、工资代发等一揽子综合金融服务，授信敞口从最初的 1000 万元增加至 2018 年末的 3.85 亿元。

经过本行近十年的持续培植和支持，该公司保持健康快速发展，年产能由最初的不足 10 万吨增加到 160 万吨，企业总资产由不足 2 亿元增加到近 30 亿元，年销售收入由不足 2 亿元增加到 40 亿元，由一家濒临破产的小型造纸厂逐步成长为华中地区瓦楞包装纸行业的龙头企业，并在全国造纸行业具有一定的行业地位。

### 典型案例三：助推第七届军人运动会顺利召开

2019 年 10 月，武汉将举办第七届军人运动会，这将大大促进武汉经济、社会和文化建设，促进地方发展，极大提

升武汉的影响力。

2018年12月，本行对武汉广播电视台授信3亿元，其中1.5亿元将专门用于为第七届世界军人运动会赛事转播、制作武汉专题宣传片和节目制作等项目。

### 3. 主动对接地方经济发展

一是本行在光谷数据中心举办支持湖北省实体经济发展推动会（鄂州、孝感、黄冈、咸宁、随州、恩施地区专场），与8家企业签订银企战略合作协议；二是组织开展支持宜昌实体经济发展推动会暨战略合作签约仪式，与宜昌市政府签订战略合作协议；三是参加支持荆门实体经济发展推进会和湖北省政府在襄阳主办的全省投资和重大项目谋划推进工作现场会，助推湖北经济高质量发展。

## （二）持续改善民生服务

### 1. 支持个人创业贷款

为贯彻国务院创业带动就业的精神，鼓励有创业愿望的困难群体自主创业和自谋职业，本行持续开展个人创业贷款业务。该项贷款投向下岗失业人员、高校毕业生、科技人员、农村劳动者、残疾人、复转军人等创业人群。截至2018年末，共累计发放个人创业贷款16,404笔，累计投放17.79亿元，为大量创业者提供了启动资金。

### 2. 支持保障性安居工程建设

本行致力于服务地方经济，改善社会民生，优先支持保

障性安居工程和棚户区改造项目，并实行差异化的授信政策。在风险控制方面，严格执行财政部、住建部下发的《关于进一步做好棚户区改造相关工作的通知》等政策要求，重点支持已纳入省住建厅棚改名单内的项目，严格审核项目手续，合规开展业务。

#### 典型案例：棚户区改造项目

武汉葛化集团有限公司前身系始建于1958年的“武字头”国有大型企业。根据武汉市委市政府相关决定，于2014年起实施改制。该公司逐步甩掉碱化工、热电等产能过剩包袱，转型为以还建安置和一级土地开发为主业的新型国有企业。为积极响应市委市政府号召，支持国有企业改制转型，2018年3月汉口银行对葛化集团授信8.4亿元，用于其承接国有工矿棚户区改造——智苑小区建设项目，涉及征收拆迁户数1,832户，拆迁面积105,829平方米。

### 3. 支持民生消费服务

汉口银行践行“举全行之力发展零售银行业务”的发展战略，坚持城商行“服务市民”的市场定位，坚持“用真正做零售的方法做零售”，坚持将金融惠民的责任担当与“远亲不如近邻”的中华民族传统文化相融合，深化丰富“做、替、代”特色金融服务，打造“邻里金融”服务品牌，零售银行业务专业价值和核心竞争力持续提升，荣获《零售银行》2018年中国零售金融创新·实践大奖“十佳城商行零售银行”

奖”，“邻里金融”及“九通”品牌市场影响力进一步增强。

一是做银行金融服务。创新发展特色产品服务，服务和引导个人客户教育、薪金、消费、理财、住房、出国、养老、医疗和互联网等 9 大服务需求，倾力打造“九通储蓄”“九通卡”“九通理财”“九通快易贷”和“九通易生活”等 5 大“九通”系列产品服务品牌。

二是替社会服务功能。与武汉市总工会联合发行工会卡百万张，融合多项社会服务；打造集政务服务、公共事业服务、商业服务和社区服务为一体的“云端·武汉”市民金融服务平台。

三是代政府服务百姓。履行社保卡主办银行社会责任，为市民提供优质的社保服务和综合金融服务，配合开展养老保险相关改革工作，代理发放退休职工养老金，推出全国首创的养老金视频在线年审，践行九大专属服务承诺，深耕养老金融市场，赢得良好市场口碑。

截至 2018 年末，汉口银行消费信贷余额 309.14 亿元，较年初新增 110.75 亿元。以线下线上相融合的“邻里金融”特色服务产品体系，为近 400 万市民客户提供高质量民生金融服务，逐步形成“做”金融特色服务、“替”社会服务功能、“代”政府服务百姓的特色金融模式，赢得良好服务口碑。

典型案例：推进武汉市“智慧医疗”建设和创建国家医

## 疗服务中心建设

汉口银行作为本地法人银行，持续支持医疗卫生服务行业基础设施建设和提供各项金融服务。近三年，本行为推进武汉市“智慧医疗”建设和创建国家医疗服务中心，构建新型现代医疗和金融服务平台等工作做出了积极努力。本行相继为省、市、区 23 家医院提供银医通业务服务，通过线上及线下自助渠道向病患提供自助服务平台，缩短病患候诊、取药、缴费时间。与多家三甲医院创建医院信息化项目共建合作模式，双方在共建共享原则前提下，进一步提升医院信息化管理水平，优化医院整体诊疗流程，创新金融服务模式，将金融服务逐步融入医院各个业务环节，全面提升医院和病患的整体金融服务体验度。在“健康中国”三医联动政策方向指引下，本行积极投身武汉市居民健康卡项目和社会保障卡在医疗行业应用建设，先后创新了医院“诊间结算”金融服务和社保线上支付功能，为推进国家相关政策落地尽绵薄之力。

### **（三）关注小微民营发展**

近年来，汉口银行从资源、渠道、服务三方面入手，推动小微金融业务转型发展，倾力搭建系统化结构体系，全方位支持小微企业发展取得阶段性成效。一是资源向“小微”转，加强支持力度。实行小微信贷业务计划单列，优先满足小微企业信贷需求。二是渠道向“线上”转，增加支持维度。

运用互联网、大数据等技术手段，研发小微金融综合营销平台，探索将小微业务分散式处理方式替代为系统化信贷工厂作业程序，成功推出小微线上产品“抵e贷”。三是服务向“基层”转，拓宽支持广度。下沉重心，在社区和农村推出小微金融服务，着力构建“社区银行+县域机构+村镇银行”的普惠金融服务体系，打通“支农支小”服务“最后一公里”。

### 1. 认真落实金融服务实体经济

本行坚定支持实体经济，加大金融扶持小微企业、助力供给侧结构性改革的政策导向，全面提升小微金融服务的覆盖率、获得感和满意度。小微信贷投放再上新台阶，全年累计发放小微企业贷款 378.06 亿元，小微贷款余额 377.34 亿元，增速 22%；小微金融体制机制建设取得新成效，挂牌 16 家小微专业支行，在全辖所有网点开展小微信贷业务网点受理申请；坚持减费让利，全力支持民营经济发展，召开民营企业座谈会，充分听取民营企业意见建议，提高金融服务水平；促进江夏区新民营经济发展引导基金项目落地，支持当地民营企业做大做强，2018 年项目投放贷款 8000 万元。

典型案例：金融创新“文化贷”助力“汉派”动漫人围奥斯卡奖

武汉太崆动漫倾力打造的《冲破天际》入围第 91 届奥斯卡最佳动画短片奖，成为唯一冲击本届奥斯卡奖的中国作品。该作品的成功问世是武汉市地方金融通过深化银政合



作，以金融活水“灌溉”初创期文化民营企业结下的硕果。

该公司是一家聚焦原创 IP 开发、动漫电影、高端动漫游戏、影视特效、全息技术，虚拟现实（VR）、增强现实（AR）、电子竞技、内容创意的高科技公司。该公司在创作和宣传作品《冲破天际》期间，为解决补充日常流动资金不足问题曾四处筹措资金。2018 年 9 月，作为该公司唯一信贷业务合作银行，汉口银行在充分调研后认为企业具有丰富的好莱坞资源，良好知名度和影响力，具备了优秀初创企业的实力。本行运用与武汉市委宣传部共创的“文化贷”，以作品著作权质押为该公司提供 200 万元文化贷资金，为该公司提供重要支持，并撬动多方资金助力企业长期发展。

## 2. 持续加大民生经济扶持力度

本行依托“创业担保贷”“纳税信用贷”“政融通”“文化贷”以及政府牵头“产业基金”等成熟政银合作模式，寻求并推进与政府部门在民生领域业务合作。积极运用市经信委组织的转贷应急资金，帮助企业实现低成本转贷；全力推进“银税合作”，发放纳税信用贷 3.67 亿元；累计办理创业担保贷款 16404 笔，投放贷款资金 17.79 亿元，帮助逾万人实现创业梦想；加大江夏区“农房贷”试点工作推进力度，成功落地多笔业务。

## 3. 集中研发有市场竞争力产品

围绕“强担保、低风险、标准化”产品策略，比照同业

先进做法，聚焦房产这一核心担保品，着眼长周期、分期还款、用途经营等特性，在武汉及重庆区域推出小微客户“房抵贷”及“经营性房产按揭”两项重点产品，为小微客户设置宽松用款及还款期限，有效减轻小微客户还款压力，同时也为分支机构发展小微业务提供强有力产品支撑。

#### 4. “三力并举”支持民营企业发展

一是坚持城商行服务中小的市场定力。通过调整信贷投向政策、融资产品体系和绩效考核政策，持续强化服务民营企业内生动力。二是坚持创新活力，探索解决民营企业融资难题。积极围绕“政银合作”“银税合作”等多位一体金融服务模式开展小微业务，不断加强公司业务、投行业务与小微金融服务的横向联动。聚焦科技型民营企业，以科技金融创新助力战略性新兴产业蓬勃发展，服务科技企业 2500 余家，其中 90%以上为中小企业。三是坚持服务亲和力“贴心”满足民营企业需求。通过债券发行、结构化融资等多种创新融资方式，为九州通、人福医药、福星科技等本地民营企业融资 50 余亿元，大幅降低企业财务成本。不违规收取任何费用，不给企业增添额外成本，设置差异化定价机制，给予民营、小微企业资金价格优惠。

截至 2018 年末，本行小微企业贷款（单户授信 1000 万元及以下）余额 100.26 亿元，同比增速 20.28%，比各项贷款增速高 1.19 个百分点，贷款户数 6264 户，同比增加 138

户，全口径小微企业贷款不良率 2.15%，比各项贷款不良率高 0.05 个百分点，小微企业贷款综合成本费用率 6.44%，比一季度普惠型小微企业贷款平均利率降低 0.13%。

典型案例：创新融资方式切实解决初创新技术企业轻资产、实力弱，融资难的困境

汉口银行创新融资方式切实解决初创新技术企业轻资产、实力弱、融资难的困境。湖北浠奇玻璃科技有限公司是一家专业从事安全、环保、节能的玻璃新材料加工企业。企业产品属国家重点支持的高新技术领域新材料技术范畴。经黄陂区政府推荐，成为我行政融通产品的意向客户，在没有足值抵押物的情况下，企业首次在我行申请了 160 万信贷资金，并在我行支持下，持续加大研发投入，凭借先进的设计及加工技术先后承接了新世界航空路 LED 玻璃幕墙工程、亢龙太子酒店玻璃幕墙工程、市民之家玻璃幕墙工程等重点工程，从单一的玻璃加工企业发展成为玻璃幕墙的设计、安装一体化的企业。在企业发展壮大过程中，汉口银行对该企业的信贷支持也在不断增加，截至 2018 年，贷款金额达 460 万元。

#### **（四）切实改进“三农”服务**

##### **1. 积极支持农业龙头企业发展**

2018 年，本行积极贯彻落实党中央、国务院和监管部门要求，研究《关于金融服务“三农”发展的若干意见》等政

策，认真落实本行《关于推进“三农”金融服务工作的实施意见》，引导全行加大涉农贷款投放，在有效提高贷款增量基础上，实现涉农贷款增速高于全部贷款平均水平。优先支持纳入国家战略支持层面的现代种业、土壤肥料技术、农田水利建设、农业机械化、农产品流通体系建设等领域客户和项目，优先支持行业内龙头企业及产业链的上游企业。截至2018年末，三农贷款余额78.48亿元，同比增长20.17%；农户贷款余额11.81亿元，同比增长50.72%。

典型案例一：支持湖北银丰实业集团有限责任公司项目  
湖北银丰实业集团有限责任公司，主营棉花收购、加工、销售，并承担国家棉花收储职能，系湖北省供销合作社社有资产经营管理公司全资子公司。银丰集团在全国棉花专业公司中为农服务、助农增收的综合实力排名第一。2018年12月，我行对该公司授信4亿元，用于采购棉花等日常经营周转，并结合棉花季节性收购特点，给予其部分额度专项用于季节性采购棉花，满足其经营需求。

典型案例二：支持湖北省农业生产资料控股集团有限公司项目  
湖北省农业生产资料控股集团有限公司系湖北省农资流通行业的大型龙头企业，主营化肥、农药、农膜、中小农具等农业生产资料生产、物资储存、再生资源回收利用加工、

茶叶生产加工等业务，并承担湖北省属储备化肥职能。该企业在保证我省农业生产资料供应、平衡市场供求、稳定市场价格、支农救灾等方面充分发挥了农资流通主渠道作用，为我省农业增效、农民增收和农村繁荣做出了贡献，多次受到省委、省政府及上级主管部门的表彰。2018年12月，我行给予其授信3亿元，主要用于采购农用化肥、钾肥，服务地方农业生产。

## 2. 推进小微信贷“三农”服务模式

阳新汉银村镇银行是我行发起设立的村镇银行，该行探索推进小微信贷业务，助推“三农”发展。一是高度重视，加强组织；二是加强团队建设，采取以老带新的模式建立营销团队，形成人才梯队；三是下沉业务重心，积极贯彻乡村振兴战略，引导微贷团队开展驻村营销工作，以整村推进的模式批量开发客户；四是健全内部管理，完善日常管理。2018年微贷项目新增投放近9373万元，余额7664万，比年初新增3777万，小微和三农客户数量由年初1002户增长至1736户，全行服务“三农”经济实体的数量和规模大幅提高。

## 3. 创新“三农”金融服务方式

枝江汉银村镇银行是我行发起设立的村镇银行，该行坚持支农支小定位，涉农贷款规模稳步增长。一是针对市场变化，不断丰富完善小贷产品，先后推出“桔缘贷”、“犇牛贷”、“房抵贷”等特色产品；二是加大对整村授信以及新型农村

经济组织整体授信模式的推广及营销力度；三是加强与各个行业协会、商会、合作社、经销商之间联系与沟通，带动农户贷款增长；四是积极参与政府组织的银企对接，加强与政府担保公司金桥、农合联的合作，助力“三农”发展。截至2018年末，枝江汉银村镇银行涉农贷款净增271户，余额净增1886万元。

### **（五）推动科技金融创新**

2018年，汉口银行按照“做量、做新、做贡献、做品牌”的工作部署，大力实施科技金融“百千万工程”行动计划，积极推进“投贷联盟”业务合作，不断完善产品和服务体系，扎实做好风险管控和质量攻坚，全行科技金融业务实现较好较快发展，科技金融品牌影响力进一步提升。

一是启动科技金融“百千万工程”行动计划。明确了今后五年全行推动科技金融发展的总体思路、目标和措施。

二是打造“投贷联动”合作平台。在持续关注和推进创投子公司申设工作的同时，积极寻求外部“投贷联动”机制突破，创新打造以银行为主导的包含券商、投资机构在内的“投贷联盟”合作平台，携手华泰证券、达晨创投、硅谷天堂等举办多场银投企系列对接活动，并形成了一套行之有效的运作机制。全年共举办4场银投企对接会，帮助13家分支机构累计对接参会企业51家，有力地推进了科技金融业务营销。

三是加强科技金融团队建设。制定《汉口银行科技金融经营机构管理办法》，明确了全行科技金融“一专多特”的架构体系。出台《汉口银行科技金融客户经理序列管理办法》，组建了独立的科技金融客户经理队伍。

四是加强新产品研发。针对企业在新技术研发、新产品上线和新科技成果转化上的特定融资需求，创新推出“启航贷”产品，丰富了对中早期企业的服务手段，明晰了长短期信贷产品的搭配模式。将科技型企业保证保险贷款试点业务升级为“科保贷”，从东湖开发区推广到武汉市全域。

截至 2018 年末，全行科技型企业客户 2265 户，其中授信客户数 460 户。全行科技型企业贷款余额（含贴现）107.66 亿元，较年初净增 24.49 亿元，增幅 29.45%。

#### **（六）推进投贷联动试点**

2018 年，汉口银行与华泰证券股份有限公司湖北分公司、深圳达晨创业投资有限公司、硅谷天堂资产管理集团股份有限公司武汉分公司、湖北省高新产业投资集团有限公司、武汉科技投资有限公司、武汉光谷金融控股集团有限公司、武汉烽火与时投资有限公司、武汉九通股权投资基金管理有限公司 8 家投资机构签订投贷联盟战略合作框架协议，进一步深入推进投贷联动试点，与投资机构完善“资源共享、产品共创、风险共控、联合共赢”的合作机制，打造全新“股债联动，资智结合”的科技企业金融服务模式，共同支持科

技型企业成长发展和区域经济转型。

### 三、维护股东权益，完善责任管理

#### （一）维护投资者利益

##### 1. 完善公司治理

本行严格遵守《公司法》、《商业银行法》的相关规定，认真落实《商业银行公司治理指引》等的相关要求，不断提高公司治理水平，治理现状如下：

（1）治理架构。本行严格按监管部门对公司治理架构的要求，设立了股东大会、董事会、监事会及高级管理层，在董事会下设立了战略、审计、风险与关联交易控制、提名与薪酬、科技金融、消费者权益保护等6个专门委员会，在监事会下设立了监督、提名等2个专门委员会。董事会专门委员会中，除战略、科技金融委员会以外，其余均由独立董事担任主任委员；监事会专门委员会均由外部监事担任主任委员。2018年，本行召开股东大会2次，审议和听取了16项议案和报告；召开董事会10次，审议和听取了99项议案和报告；召开监事会8次，审议和听取了66项议案和报告。

（2）管理制度。根据《商业银行公司治理指引》、本行公司章程的有关规定，本行制定了股东大会、董事会、监事会及各专门委员会议事规则，独立董事、外部监事制度等一系列内部制度，明确了股东大会、董事会、监事会及高级管理层的职责边界。2018年内本行各项经营管理活动运行正



常，修订了公司章程、股权管理办法、关联交易管理办法等重要制度，重大战略事项有序推进实施，未出现因授权不清或超授权范围决策而受到监管部门处罚的情况。

（3）职责边界。本行通过公司章程、议事规则、授权方案等方式明确了三会一层之间的权责划分。2018年制定了董事会对行长的年度授权方案，实现了各治理主体独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转。

（4）风险管控。本行根据风险状况、发展规模和速度，建立了全面的风险管理战略、政策和程序，判断面临的主要风险，确定适当的风险容忍度和风险偏好，督促高级管理层有效地识别、计量、监测、控制并及时处置面临的各种风险。持续关注内部控制状况，建立良好的内部控制文化，监督高级管理层制定相关政策、程序和措施，对风险进行全过程管理。

## 2. 规范信息披露

2018年，本行以真实性、准确性和完整性为原则，依规及时编制并披露了2017年年度报告，涵盖财务会计报告、风险管理、公司治理、股权管理、内部控制、年度重大事项等内容。该年报在《金融时报》、中国债券信息网、中国货币网、本行官方网站上进行了公开披露。同时本行高度关注社会责任状况，2018年依规及时编制并披露了《2017年社会责任报告》。

对于本行发行的各项债券，本行能够严格按照银监会《商业银行信息披露办法》、《资本管理办法》以及人民银行《全国银行间债券市场金融债券发行管理办法》、《全国银行间债券市场金融债券信息披露操作细则》等相关法律法规的要求，认真履行发行前后及存续期间的各项信息披露义务，切实保护债券投资人及持有人的合法权益。

### 3. 保护中小股东权益

通过制度安排和程序保障，本行实现对股东、尤其是中小股东权益的有效保护。对利润分配方案、高管薪酬、重大关联交易等涉及中小股东利益的事项，本行独立董事均发表客观、公正、独立的意见。

## **(二) 全面提升合规经营**

### 1. 风险防控管理

(1) 全面风险管理体系建设。2018年，本行持续推进全面风险管理体系建设，风险管理水平稳步提升。年初组织召开2018年全面风险管理、案件防控工作会议暨内控合规管理深化年动员会，制定《汉口银行2018年全面风险管理实施方案》，部署全年风险管理工作，全年序时推进；制定《汉口银行全面风险管理三年行动计划（2018-2020年）》，通过三年持续深入推进，不断提升全面风险管理能力，建立和完善全面风险管理架构体系；制定《2018年风险管理培训计划》，持续加强风险条线人员的合规教育和能力培养，强化

风险管理人才引进、选拔、培养工作；完善分支行和总行部室全面风险管理绩效考核办法，强化制度落实和政策执行。2018年，本行序时推进新资本协议项目实施，启动了新资本协议第一支柱下非零售信用风险内部评级（IRB）体系建设项目和第二支柱下内部资本充足评估（ICAAP）。

（2）金融风险防控能力全面提升。一是制定防范重大风险工作机制。成立以董事长为组长、全体总行领导为成员的防范化解金融风险攻坚战领导小组，下设5个专项工作组，统筹推进各项工作。二是明晰三年行动计划。出台《汉口银行全面风险管理三年行动计划（2018-2020年）》，提升全流程、全方位、全业务风险管理能力。三是强化工作责任。制定有史以来最严厉的风险贷款问责办法，滚动开展新增风险贷款责任认定工作，严格落实各层级工作责任。四是加力加快处置风险。坚持授信业务集中审批，加快不良贷款处置速度，压降存量风险贷款。

## 2. 合规经营管理

深入实施2018年度“内控合规管理深化年”活动，通过扎实开展“员工行为教育规范专项活动”“2018年合规教育活动”等系列活动，大力营造“人人讲合规、合规人人干”的内控合规文化。

一是强化制度管理。对全行内部制度进行清理、评价和修订，依托制度管理系统，实现全行制度全生命周期管理，

通过制度规划、建设、审查及后评估机制，按照“合规性、合理性和可执行性”的标准，形成全序列的政策、制度体系，确保内外规映射，防范因制度问题引发相关风险。全年共制定、修订制度 144 件，废止制度 198 件，现行有效制度 1370 件。

二是加强授权管理。制定《2018 年授信业务基本授权方案》，根据分支行信贷资产质量、业务特色、内控管理水平、当地经济及市场环境等因素，对分支机构实行区别化、差异化授权，同时跟踪分支机构授权执行情况、以及风险管理情况，动态调整授权。2018 年制作基本授权书、转授权书、授权变更通知书等各类授权书共 55 份，会签授信项下授权变更 32 次。

三是履行反洗钱义务。完善反洗钱内控管理机制，持续推动全行业务系统优化和客户数据梳理工作，引导和督促反洗钱各层级责任主体主动履职；完成反洗钱集中管理模式改革，提高可疑交易报告质效；持续组织开展打击地下钱庄、网络赌博、电信诈骗、非法集资等涉及社会热点的重要领域的专项排查工作，对 5203 个交易异常的风险客户采取关闭网银渠道、撤销账户等控制措施，有效防范洗钱风险，维护金融秩序稳定；积极开展反洗钱宣传活动，面向社会公众组织开展反洗钱宣传 313 场次，下发宣传资料 4.87 万份；配合国家机关开展反洗钱相关工作，协助人民银行完成反洗钱调

查 24 次，向人民银行报送重点可疑交易报告 15 份，其中 3 份已移交公安机关。

四是加大防范和打击非法集资工作力度。利用反洗钱监测管理平台等交易监督管理系统，开展持续性风险监测预警以及对非法集资线索的收集、研判和报告，严把非法集资风险关口；定期报送非法集资线索及排查报告，对发现的非法集资线索依法处置或移送，遏制非法集资风险蔓延；组织排查清理涉嫌非法集资等风险广告信息，保护人民群众财产安全；开展防范非法集资宣传教育，制定《汉口银行 2018 年防范和处置非法集资宣传教育活动方案》，落实防范非法集资宣传月活动，全辖网点累计发放宣传折页 1.5 万余份，张贴海报 159 张，发送宣传短信 181 万条；配合武汉市金融工作局，在楚河汉街开展“武汉市金融机构防非处非大型宣传公益活动”，并在武汉晚报《防非处非 武汉行动》特刊上刊登专题文章，树立了我行积极承担社会责任的良好形象。

五是开展扫黑除恶专项斗争工作。落实监管部门关于扫黑除恶专项斗争的工作要求，制定细化工作方案，组织开展全行扫黑除恶专项斗争摸排核查工作，定期向监管部门报送阶段性工作报告。全年向人民银行武汉分行和湖北银保监局报送扫黑除恶专项斗争报告 9 份。

典型案例：践行社会责任，开展公益宣传教育活动  
为积极履行法人金融机构法定义务和社会责任，汉口银

行于 2018 年 9 月 28 日在百步亭社区党员群众服务中心开展了以“反洗钱知识进社区”为主题的专项宣传活动。

活动紧扣“湖北省反洗钱工作规范建设年活动”主题，结合反洗钱、反恐怖融资、反逃税、防范非法集资“三反一防”和扫黑除恶工作要求，通过播放《悲从“洗”来》等与居民生活相关反洗钱题材短片、发放知识宣传资料、知识有奖问答互动、解答问题咨询等多种形式，帮助群众提高反洗钱意识，自觉履行反洗钱义务，维护自身合法权益。活动期间，社区群众积极踊跃参与互动，工作人员耐心细致服务，发放折页资料数百份，营造了良好的宣传氛围，扩大了反洗钱工作的社会影响力。

### 3. 案件防控管理

一是加强案件防控体系建设。制定与本行风险管理、资产规模和业务复杂程度相适应的案件风险排查、报告、处置、问责及整改后评价制度，转发监管部门下发的案防文件；按照“层层分解，双线管理，分工落实，人人负责”的总原则，明确案件防控“三道防线”，层层签订案件风险防控责任书，落实案防工作责任。

二是以“内控合规管理深化年”和“员工行为规范教育活动”为契机，扎实推进案件风险排查。结合监管要求、外部案件信息及本行实际情况，制定《汉口银行 2018 年全面风险管理实施方案》、《汉口银行 2018 年案件防控工作方案》，

落实全面风险管理重点工作事项及内控案防专项检查计划。持续深入推进“排险工程”，实现对风险的识别、评估、监测、报告和控制等全过程管理。通过自查自纠和督促整改，完善制度流程，堵塞漏洞、消除隐患，从源头上防范案件和风险事件。

三是建立与案防配套的培训机制。组织制订《汉口银行2018年案防与合规培训计划》和《汉口银行2018年度合规教育活动方案》，针对不同的培训对象、采取多种培训方式，开展内控案防培训，建设良好的合规文化；举办“合规在我心中、主动合规、合规创造价值”为主题的征文活动，组织各部室负责人、基层网点负责人、网点员工撰写征文，开展“合规伴我行”微电影大赛，参加“合规知识大讲堂”并组织转培训，不断提升全员的合规意识；对合规管理制度及经验材料按照进行分类，采取自学、集中学、案例分析研讨、领导宣讲辅导、员工谈学习体会等多种形式深入学习。

四是加强员工行为管理。下发《汉口银行从业人员行为管理指引》，进一步完善行为管理制度体系；全员签订《员工自律承诺书》，强化员工自律；在家访、轮岗轮调、强制休假等日常员工行为排查工作基础上，结合员工行为“十大”风险点表现形式、员工行为禁止规定及案件风险排查工作要求，对员工异常行为做进一步排查；严格责任追究，加强员工违规行为积分管理。

#### 4. 内部体系建设

一是本行长期致力于内部控制体系和机制的完善和发展。通过设立和调整管理机构或部门、明确岗位职责和报告体系、实行统一的法人管理和分级授权控制、制定各项管理和业务活动内部控制制度、持续实施重点领域和环节专项检查、组织开展全员合规教育活动、加强员工八小时以外行为监督等方式，努力提高内部控制的科学性和有效性，以期达到本行内部控制的目标。

二是本行不断完善内部控制体系。按照内部控制监管标准要求，全面诊断和评估整体内部控制状况，完善各项业务内部控制制度，厘清业务流程、管理流程和支持流程，建立内部控制评价制度并进行定期评价。针对各业务领域及管理环节，运用制度控制、职责分离、授权控制、行为控制、实物控制、系统控制、应急处置等措施，将风险控制在可承受度之内。报告期内，本行进一步推进操作风险与内控合规一体化管理，将“排险工程”、损失数据收集、违规积分工作事项纳入操作风险系统统一管理，明确操作风险报告路径，落实管理职责，完善管理体系。

#### 5. 规范服务收费

本行严格贯彻落实银行业服务价格规定要求，主动挖掘降费潜力，努力降低社会融资成本，积极服务实体经济。具体措施如下：



(1) 落实价格规定。一是严格落实《关于清理规范涉企业经营服务性收费的通知》(发改价格〔2017〕790号)和《国家发展改革委 中国银监会关于取消和暂停商业银行部分基础金融服务收费的通知》(发改价格规〔2017〕1250号)相关要求,取消个人异地本行柜台取现手续费,暂停收取本票和银行汇票的手续费、挂失费、工本费6项收费,并主动对客户在本行开立的唯一账户(不含信用卡)免收年费和账户管理费。二是严格执行政府指导价、政府定价项目收费标准以及相关服务收费禁止性规定。

(2) 自主减免收费。深入挖掘向企业减费让利潜力,自主免收涉企服务收费项目共计18项,自主减收涉企服务收费项目共计5项,保证总体收费水平不高于上年。

(3) 价格信息披露。严格落实银行业服务价格信息披露相关规定,检视梳理服务收费标准,在官方网站、手机APP、营业网点等渠道醒目位置及时、准确公示最新的服务价格目录、优惠标准及投诉渠道,并在为客户办理业务时主动告知提示客户,切实做好消费者权益保护工作。

### **(三) 加强社会责任管理**

#### **1. 社会责任理念**

本行以“思想为您服务”为宗旨,以促进经济社会发展为己任,以满足重点客户核心金融需求为业务发展目标,以持续、有效创新为推动发展的核心手段,以银行核心价值提

升为管理基准，以当责为文化核心。

## 2. 社会责任管理

董事会办公室为本行社会责任专门管理部门及日常办事机构。

## 3. 社会责任报告制度

本行社会责任报告根据中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等监管要求组织编撰，主要反映经济责任、社会责任、环境责任等本行应履行的社会责任。本行社会责任报告须报董事会审议通过。

## 4. 社会责任体系

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应措施
政府	遵守国家法律法规、行业标准与规范；响应国家产业政策，服务实体经济转型升级；关注社会民生。	法律法规、政策指引、规范性文件、专题汇报、日常沟通等。	贯彻落实国家宏观政策；服务实体经济。
监管部门	合规经营，公平竞争，防范风险，完善公众治理，维护金融体系稳定。	监管政策、文件，现场和非现场监管。	构建完善公司治理体系，严格落实监管政策，加强内控管理体系，实施全面风险管理。
股东与投资者	维护股东权益，提升盈利能力，构建良好的公司治理体系，全面及时准确的信息披露，保持公司价值成长与投资回报的持续性。	股东大会、公司公告、电话、电子邮件、传真等。	制定和落实发展战略，完善公司治理，加强信息披露建设，加强投资者关系管理，创造可持续的价值回报。
客户	提供优质金融产品，方便、快捷、专业、人性化金融	客户满意度调查、客服电话、客户活动、产品宣传、	加强金融产品创新力度，提升金融服务质量，改善客户服务体验，开展金融

	服务，保障客户信息安全	营销活动、沙龙讲座。	支持宣教，保护客户信息安全。
员工	良好的职业发展规划和成长机会，健全的薪酬与权益保障体系，良好的工作环境。	职工代表大会、座谈会、面谈等	保障员工基本权益，提供岗位技能培训，举办文体活动，制定人才培养计划，拓宽员工职业发展通道。
公众	便捷的金融可获得性，良好的社会公众关系。	信息公示、公益活动、慰问、金融知识宣教等	积极参与社会公益事业，提供便捷的金融服务，维护良好的公众关系。
环境	节约能源资源，支持低碳经济，发展绿色信贷。	各类环保实践活动	倡导绿色办公，加大绿色信贷投放，开展环保公益活动。

#### 四、提升客户体验，竭力服务社会

本行持续塑造“邻里金融”特色品牌，丰富“心金融、伴邻里”服务内涵，构建线下线上相融合的“邻里金融”特色服务品牌，实现由线下到线上、再由线上到线下的“互联网金融+”服务体系，围绕服务民生，大力发展民生金融、普惠金融、薪金金融、养老金融和智慧医疗等特色业务。

##### （一）拓宽服务渠道建设

###### 1. 物理网点建设

2018年，我行共推进实施机构建设项目38个，其中推进新设机构27家，调整优化存量机构11家。

（1）加快推进武汉地区机构布局优化。2018年，我行持续调整优化现有城区机构，改善营业环境，提升网点形象及服务水平。全年共组织推进19家机构建设项目，分别为新设机构14家（9家机构已开业、5家机构正在筹建），调整

优化存量机构 5 家，提升了物理网点服务形象。

#### 典型案例：

我行新洲大街社区支行隶属于阳逻开发区支行管辖，该网点在设立初期定位为邻里金融便民店，即无现金柜台的简易网点。因周边社区居民众多，且新洲大街社区支行无法办理人工现金业务，给周边社区居民造成诸多不便。2018 年，经我行考察后，将新洲大街社区支行进行了原址改造，改造后的网点配置了人工现金区域，提高了对周边社区居民的服务能力。

(2) 稳步推进非武汉地区机构建设。一是组织开展仙桃支行设立工作，进一步弥补了我行在省内地市州（省直管县）的机构空白区；二是稳步推进非武汉地区支行建设工作，全年启动了 19 家非武汉地区机构建设项目，分别为新设机构 13 家（10 家机构已开业，3 家机构正在筹建），调整优化存量机构 6 家。

## 2. 电子银行渠道

### (1) 经营成果

2018 年末，个人网上银行客户达到 180.3 万户，增幅 14.8%；手机银行客户达到 169.3 万户，增幅 8.9%；企业网上银行客户达到 5.42 万户，增幅 15.57%；直销银行客户新增 56 万户。二维码收单净增商户数 8002 户，日均收单 26803 笔，累计收单金额 12.93 亿元。电子银行交易额达 1.94 万亿

元，增幅 15.48%。全年电子银行柜面交易替代率达到 89.73%。

2018 年末，全行共布设并投入运行的各类自助设备 1057 台，较年初增加 146 台。其中自助取款机 168 台、存取款一体机 254 台、自助终端 201 台、远程视频柜员机（VTM）43 台、自助发卡机 45 台、社保卡自助补换卡机 19 台、“邻里宝”移动终端 199 台、智能柜员机 128 台。全行共设立自助银行 188 家，较年初增加 13 家；设立离行式自助设备服务点 37 个，与年初持平。

## （2）产品创新

一是深化直销银行本地服务，上线了公积金、养老金和医保金查询等功能，实现了线上养老金年审服务。公积金线上提取功能上线，解决了市民辗转多个单位开具公积金证明材料的“办事难”问题。目前，直销银行可支持离退休提取、租房提取、低收入提取、不动产权证、离职销户等 10 余项提取类型。2018 年，在金融电子化杂志社举办的“2018 年中国金融科技年会”上，我行手机银行特色产品“手机武汉通”荣获“2018 年度金融科技产品创新突出贡献奖”。

二是积极践行普惠金融，结合客户线上快速融资需求，深挖政务数据潜能，推出直销银行市民贷（本地）业务，客户无需往返银行营业网点，仅通过直销银行 APP 即可随时随地体验 1 分钟申请、线上实时审批、快至当天放款等消费信用贷款全流程服务。2018 年，我行直销银行荣获由中国金融

认证中心颁发的“2018年最具特色直销银行奖”。

三是丰富民生服务应用场景。一是实现武商集团旗下6家商场的停车缴费服务，累计交易122.33万笔，交易金额1864万元。二是与黄鹤楼公园管理处开展“智慧停车场项目”，上线四个月累计交易4.47万笔，交易金额39万元，改善了黄鹤楼停车场停车体验。三是联合咸宁分行，为城市建设投资开发有限公司开发公租房缴费平台，为咸宁市市民提供便捷的缴房租费服务。四是研发综合缴费平台，与29所学校签约，累计服务1.9万名学生，线上缴款超2000万。

四是推进金融服务输出。一是与市国税局合作，配合落实“放管服”工作要求，创新推出个人网上银行线上缴税功能。二是配合省工商局，完成线上联动开户项目，简化企业开户流程，提升了金融服务效率。三是同武汉市人社局和支付宝合作，独家完成了武汉市医保定点药店的医保和自费资金结算，服务3800余家药店。四是实现直销银行公积金线上提取功能，丰富提取渠道，累计提取1.6万笔，金额1.5亿。

五是积极响应武汉人社部门第三代社保卡发行需求，提升客户体验和社保服务质效。我行将“邻里宝”移动终端配装社保卡柜面补换卡机，于2018年11月末组织完成武汉地区99家网点非现金柜台开办社保业务。提供发卡、签约、转账、风险评估、“四惠一大”购买等综合营销服务。我行

全面配合武汉市人社局开展社保发卡进社区的宣传活 动，并将社保服务延伸到单位、学校、社区。该创新荣获中国人民银行武汉分行“2018 年度湖北省银行业科技奖”一等奖。

六是由武汉市网信办主办，我行承建的“云端武汉·市民创新推出养老金在线年审、社保公积金到账推送、在线业务办理等服务。荣获第九届中国物联网产业与智慧城市发展年颁发的“2018 新型智慧城市建设创新成果优秀奖”，同时该项目被选入编《新型智慧城市建设创新成果白皮书》。

#### 典型案例：手机提取公积金

汉口银行与武汉住房公积金管理中心合作，共同创新，搭建公积金个人业务网上服务平台，将使用率高、市民急盼的公积金业务“网上办”。为公积金缴存职工提供了 APP、微信公众号、支付宝城市生活、PC、汉口银行直销银行和“云端武汉·市民”的多渠道服务。实现线上 5 分钟完成各类公积金变更服务，15 分钟完成线上提取，7\*24 小时手机秒查公积金账户信息。

2018 年汉口银行直销银行新增支持退休、租房、低收入、不动产证、离职等 12 项线上提取服务，自上线以来累计注册用户达 130 万人，日均登录近 5 万人次，各项查询业务超千万次，成功帮助 2 万名缴存职工办理提取业务，累计提取金额超 2 亿。本行为广大市民提供了多渠道、全方位的安全、便捷的公积金服务。

## **(二) 不断优化业务流程**

2018年，本行优化企业开户流程，实现对公线上预约开户；通过与湖北省、武汉市工商局系统对接，客户线上申办工商证照可预约我行开户；积极推动电子汇票业务发展，电子商业汇票签约率达企业网银客户数的85.65%、电子银行承兑汇票承兑金额占比达91.36%。

## **(三) 持续开展业务创新**

2018年全年创新计划项目涉及总行7个业务及中后台支持部室。截至2018年末，共有19项通过相关部室下发制度文件、系统上线运行、开办具体业务等形式完成。具体项目落实情况如下：

(1) 资产业务类。全年完成8个项目，分别为：九通快易贷线上消费贷款、房屋抵押贷款履约保证保险业务、抵e贷二期、启航贷、扶贫小额信贷产品、资本市场股权质押式回购业务、九通招商贷和科保贷。

(2) 负债业务类。全年完成1项产品：九通惠企存。

(3) 中间业务类。全年完成1个项目：信托代销。

(4) 服务创新类。全年完成6个项目，分别为：收单业务在医疗行业应用、智能设备电子同城转账功能、学费线上代收业务、电子银行承兑汇票在线贴现、再保理和九通商务卡财务报销系统。

(5) 系统支撑类。全年完成3个项目，分别为：直销银



行 V3.0 版、VTM 机应用系统升级和电子商业汇票业务优化项目 2 期。

#### **(四) 推进金融网格化**

##### **1. 发挥地方法人银行优势，完善网格化服务体系**

汉口银行充分发挥地方法人银行机构覆盖面广的优势，组织湖北省内各机构网点开展金融服务网格化工作。截至 2018 年末，全行共建立普惠金融工作站 104 家，其中武汉地区已建立 49 家，非武汉机构已建立 55 家，在社区、村组、政务服务中心等处安装 ATM 等电子机具 458 个。通过近年来的网格化体系基础建设，汉口银行形成了辐射广泛、普惠大众的金融服务网格化体系。

##### **2. 建设网格人员队伍，提高网格化信息覆盖面**

截至 2018 年末，全行共配备网格管理员 81 名，专职网格员 81 名，兼职网格员 110 名，网格员数量较上年有所增加。通过网格人员挨家挨户走访，以及与居委会、街道办等开展合作，共建立网格内居民档案 208,325 份，建立信贷档案 8,151 份。对网格居民和小微企业的授信金额达到 893,909 万元；发放贷款 7,303 户，累计发放金额 465,664 万元；为 168,038 户客户提供存款、结算、理财、咨询等非贷款类金融服务。通过“定格定员”的精细化管理，大大提高了汉口银行的管理效率和服务质效。

##### **3. 以网格内客户为中心，提供创新金融产品**

汉口银行坚持以客户为中心，致力于为网格内居民提供专属化和差异化的金融产品。例如，汉口银行将第三代社保卡、网上银行、手机银行、九通旺业、九通理财等本行特色金融产品和渠道整合到金融服务网格中，以满足网格中居民、小微企业“线上线下”各类金融服务需求。针对网格内居民、小微企业的特点，大力推广“汉众市民贷”、“工业厂房贷款”、“医保线上支付”、“代理银行理财业务”等金融创新产品，满足网格内客户的各类金融需求。各网点已配备智能柜员机、手机银行网银体验一体机、“邻里宝”等设备，可让居民更加便捷的办理各类金融业务。

### **（五）加强业务风险提示**

#### **1. 电子渠道风险提示**

（1）加强客户本人识别，通过人脸识别、视频认证、设备识别、IP 监测等技术手段，着重监测是否为客户本人操作。

（2）建立风险预警机制，对手机银行跨行转账交易过程进行风险识别与干预，对识别出的潜在欺诈交易进行系统及人工干预阻断。

（3）增加风险交易干预手段，例如通过 IP 地址控制风险地区登录我行个人网银、手机银行；识别手机银行交易是否为本机操作，风险转账交易转至视频客服人工审核；新设备登录个人网银需要通过短信下行验证绑定，H5 及网页登录增加无感滑块验证。

(4) 强化客户金融安全防范知识普及。积极响应监管部门号召，借助我行自媒体渠道，通过“汉口银行微银行”官方微信公众号，发布“用卡安全”、“支付安全”、“防范电信网络诈骗”等 10 余项金融知识宣传，提升客户风险防范意识。

(5) 梳理二维码收单业务风险监控规则，上线了二维码收单业务监控日报表和系统预警功能，每日进行风险预警，每月进行风险分析。同时结合中国支付清算协会、银联、微信、支付宝等第三方共享黑名单信息及风险交易信息。对确实存在风险交易的客户予以核查，并关停二维码收单交易，切实有效控制收单业务风险。

(6) 梳理线上快捷支付业务风险，对线上快捷支付签约短信内容进行了优化，使客户知晓签约开通的三方支付公司名称，并对业务风险进行了提示；其次对交易摘要、备注信息进行了优化，以便客户通过我行个人网银、手机银行等渠道，便可详细查询交易的详细信息，如商户名称、交易平台简称等信息。建立了自助渠道可疑交易监测体系，提高了可疑交易监测与人工甄别能力，多维度加强反洗钱工作力度。

## 2. 理财产品风险提示

我行充分尊重客户的知情权、自主选择权和公平交易权，在以下几方面对理财产品进行风险提示：

一是多维度宣传消费者权益保护知识，提示风险。本行

在开展理财产品销售活动时，遵循诚实守信、勤勉尽责、如实告知、风险匹配原则，尊重消费者知情权、自主选择权和公平交易权，充分揭示风险，对理财（代销）产品销售全过程进行录音录像，确保销售行为的合规性，杜绝误导销售。本行充分利用门户网站和物理网点开展常态化消费者宣传教育，通过面对面沟通、LED显示屏、自助设备终端、理财短信、微信、微博、发放宣传资料等方式多维度宣传消费者权益保护知识，扩宽金融知识普及的覆盖面，警示网络借贷风险，增强客户的风险意识，引导客户树立正确科学的消费观和信贷观。

二是通过销售文件提示风险。法人客户理财产品销售文件由《汉口银行人民币机构理财产品协议》或《汉口银行“机构理财”人民币理财服务总协议》（二选一）、《汉口银行机构理财产品交易类业务申请表》、《汉口银行人民币机构理财产品说明书和风险揭示》共同构成，其中风险揭示内容置于协议显著位置，提示客户“理财非存款、产品有风险、投资须谨慎”，并附有客户风险确认语句抄录栏和签字栏；同时每款产品的重要须知及风险揭示置于产品说明书的首要位置。

三是通过产品属性提示风险。我行根据理财产品的风险大小，将产品风险从低到高分级为低风险、中低风险、中风险、中高风险和高风险五级，每款产品均标明了产品类型、期限、

风险评级结果，并配以示例说明最不利投资情形下的投资结果。

四是通过产品销售渠道提示风险，包括柜台渠道与对公网银渠道。如有效识别客户身份，向客户介绍理财产品销售业务流程、收费标准及方式，提醒客户阅读销售文件，网银购买时自动弹出产品风险揭示和权益须知内容等风险提示措施。

## **（六）健全消保工作机制**

### **1. 不断完善消保机制建设**

我行不断完善消费者权益保护工作制度建设，一是有专门部门并有专人负责消保暨文明规范服务管理工作，分工及职责明确；二是制定《汉口银行消费者权益保护工作委员会议事规则》、《汉口银行分支行消费者权益保护及文明规范服务服务工作考评办法》等文件，完善了消保工作制度；三是制定《汉口银行远程监控中心消保暨服务开放日工作制度》，进一步发挥远程监控中心对服务工作的指导作用；四是出台《汉口银行营业网点客户服务规范》，首次系统性制定营业网点服务统一标准，有效指导分支行开展服务工作。

### **2. 明确消保工作管理机制**

我行董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，职责包括制定本行消费者权益保护工作的战略、政策和目标；督促高管层有效执行和落实相关工作；定期听取高管层关于本

行消费者权益保护工作开展情况的专题报告，并将相关工作作为信息披露的重要内容；监督、评价本行消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性以及高管层相关履职情况。董事会授权消费者权益保护委员会履行消费者权益保护工作职能。

我行内部设立消保工作相关岗位，按“总行一分行和一级支行一营业网点”建立三级消保工作架构，各分支行确立本机构消费者权益保护工作牵头部门，在实际工作中自觉遵守和严格执行本行消费者权益保护各项工作要求，切实承担工作职责。

### 3. 修订完善消保考核制度

我行修订完善了分支行消保考核制度，调整了消保工作在全行经营性考核中的比重，考核区间由原来的[-60,10]调整为[-80,20]，形成有效支撑业务高质量发展的长效机制。

### 4. 积极改进消保工作管理

在内部学习与培训、内部考评、应急管理等方面，我行制定并实施了详细的员工培训计划，培训受众覆盖零售、风险、人力资源等业务和管理部门，建立了行之有效的考核考试机制，确保各层级工作人员了解并掌握相关理念和要求。考评指标设置全面、完整，范围覆盖全部消费者权益保护工作相关业务条线及分支机构，并分为总行机关部室和分支行两个维度开展科学考评。

## **(七) 增进客户信息反馈**

### **1. 客户投诉机制**

(1) 及时处理人行 12363、工商 12315 直通车、湖北银保监局、市长专线和湖北银行业纠纷调解中心转办投诉、诉讼调解，不断提升投诉处理质效。

(2) 组织分支行按月汇总、按季度上报处理投诉数据和投诉分析报告，按季度开展全行消费者权益保护投诉数据整理和分析工作，并及时报送湖北银保监局和人行武汉分行。双月向人行武汉分行报送消保典型案例，积极进行消保投诉处理经验分享。

(3) 严格按照湖北银保监局和人行武汉分行要求，积极主动开展 2018 年度消费者权益保护考核工作，接受湖北银保监局的消保现场检查，内部审计部门对消保工作开展内部审计，确保全行消保工作的正常有序开展。

(4) 加强 96558 渠道受理客户投诉处理工作，确保处理完结率 100%。严格执行落实首问责任制，坐席受理客户投诉，安抚稳定客户后第一时间与责任支行联系反馈，确保支行处理及时高效，并将投诉处理结果在规定时间内反馈至客户服务中心，坐席根据反馈情况对客户进行回访结案。

(5) 加强对投诉情况统计分析工作。客户服务中心按照“实时登记、月度通报、季度分析”方式对投诉情况进行日常统计分析，同时将投诉分析情况上报给总行办公室，纳入

分支行考核范围，提高分支行对消保投诉的重视程度和问题分析力度，不断改进工作措施。

(6) 认真学习领会落实 2018 年人民银行和银保监会联合制定的《金融消费者投诉统计分类及编码银行业金融机构》行业标准，根据标准要求，及时修订完善我中心现有的投诉统计分类方式，不断提高对金融消费者投诉管理的规范化和标准化。

## 2. 客户服务中心建设

(1) 完善优化多渠道视频业务，提供 7\*24 小时不间断服务，丰富渠道服务功能和应用场景，着力提升客户使用体验度。

(2) 强化落实现场管理制度和报表数据化管理，通过 CMS 系统加强员工日常工作状态的监控力度，引导员工合理规划工作，提升客户服务中心整体运营水平。

(3) 加强突发事件应急管理，完善应急机制及处理流程，组织全员开展应急演练工作，不断提升员工综合能力，为客户提供更加优质便捷的服务。

(4) 全年持续开展客户服务中心工作流程优化，及时修订了客户服务中心内部管理规定、业务标准话术，全面优化业务流程和服务标准，从服务用语、服务态度、业务处理等各个方面规范坐席人员的业务操作流程。

## 3. 客户服务改进机制



(1) 进一步加强营业网点文明规范服务检查工作力度，丰富检查的方式与内容。根据检查频率的不同，分为月度检查、季度检查和年度检查。根据检查方式的不同，分为服务自查、服务互查、服务复查和第三方检查。总体检查目标达到年度内自查月度全覆盖，互查和复查年度全覆盖。第三方检查频率保证每季度为两次，在进行现场暗访检查的基础上，充分借助远程监控平台的作用对网点进行非现场检查，促进第三方监督成为常态，网点能保持服务水平的一贯性，促进了分支行加强对服务问题的检视和整改。

(2) 建立健全服务和消保工作管理委员会议事规则，坚持召开消保暨服务开放日活动以及消保服务联席会，进一步明确总行专业部室对分支行服务工作的指导和管理关系，加大指导和支持力度，及时审议投诉、建议类议案，有效促进全行上下沟通，推动各项服务工作取得实效，在推动服务问题解决和推广服务经验方面取得一定成效。

(3) 强化营业网点服务升级工作。总分支行联动响应，加大重点网点整改力度，不断提升服务软硬件水平。促进重点网点对标学习，向 AAA 级网点目标努力。提升客户体验，将各专业条线工作要求融入网点服务中，促进业务发展。

## **五、致力扶贫公益，践行绿色环保**

### **(一) 开展精准扶贫**

#### **1. 对口帮扶姚家集街双河村**

本行坚决落实关于扎实推进金融精准扶贫工作的总体部署，与市委办公厅组成工作队，以黄陂区姚家集街双河村为主战场，坚持党建引领，深耕产业帮扶，多措并举持续巩固提升脱贫成效。

一是积极探索特色金融扶贫新模式。总行领导先后 8 次进行现场调研，与街道、村委会、驻村工作队一起研究产业扶贫规划，形成了镇（街道）、村主导、能人负责、专业企业指导、金融支持的产业扶贫新思路，序时推进苗圃产业建设。二是加大资金帮扶力度和基础设施建设。为支持双河村发展，我行将专项帮扶捐赠资金提升至 50 万元，主要用于支持便民服务中心建设、村湾环境整治等“十大工程”建设，该村基础设施明显改善。三是增加力量坚持做好结对帮扶。派驻 2 名员工开展驻村帮扶，继续与 13 名脱贫基础薄弱的村民结对帮扶，开展农活帮忙、智力支持、物质援助、精神关怀等帮扶工作，帮扶频率每月不低于一次。四是开展节日慰问。“六一”开展与双河村儿童“心连心”活动，慰问精准贫困户儿童、留守儿童。春节期间，对 13 名帮扶对象开展专项慰问，赠与慰问金和各类物资。五是持续帮扶农产品销售。优先采购该村生产农产品，帮助双河村打开扶贫产品销路。

## 2. 积极开展扶贫小额信贷业务

为深入贯彻党的十九大关于坚决打赢脱贫攻坚战的战

略部署，落实地方政府及监管单位精准扶贫工作要求，汉口银行高度重视，强力推进相关工作。2018年10月16日，汉口银行与利川市金融扶贫管理中心签订扶贫小额信贷业务合作协议，根据“对符合贷款条件的建档立卡贫困户小额信用贷款需求能贷尽贷”的工作要求，加快项目储备工作，着力扶贫小额信贷业务开展。一方面主动构建总行、恩施分行、利川支行三级联动体系，制定了《汉口银行支持利川市精准脱贫工作实施方案》，序时推进利川地区金融扶贫工作；另一方面，与利川市政府、扶贫办研究确立针对建档立卡贫困户开展扶贫小额信贷业务的金融服务方案，创新完善金融扶贫各项工作机制。

2018年，汉口银行先后出台了《汉口银行金融精准扶贫工作实施方案》、《关于推进普惠金融发展的通知》、《汉口银行扶贫小额信贷管理暂行办法》，细化工作举措和保障措施，指导全行精准扶贫工作落地。恩施分行完成2018年扶贫小额信贷投放1000万元指导性目标，带动当地建档立卡贫困户脱贫致富。

### 3. 村行深入开展金融精准扶贫

阳新汉银村镇银行始终把精准脱贫工作放在重要位置，全面推动工作落实。一是积极投放小额扶贫贷款。充实力量，加大考核激励。二是加大驻村扶贫工作力度。严格落实“五天四夜”驻村要求；将驻村扶贫工作纳入村行重点工作管理

体系，按月计划，按周督办；动员党员干部和业务骨干认领贫困户，细化扶贫措施；三是加大扶贫产业的支持力度，开辟绿色通道，随到随审，提高投放效率。2018年全年累计办理小额扶贫贷 2734.2 万元，较年初 2000 万投放目标任务超额完成 734.2 万元，年末余额达到 3622.14 万元，户贷率达到 50.52%，户贷量达到 4.62 万元，在全县 6 家金融机构中分别排名第一和第三；三年来累计投放扶贫贷款 6849.6 万元，惠及贫困户 1400 多户。

## **（二）推广金融宣教**

1. 积极开展金融知识普及宣传。2018 年，汉口银行通过进社区、进学校、进企业、进商户、进医院、进单位等形式，开展形式多样的网点阵地宣传和网上宣传活动，进一步将普惠金融、非法集资防范、打击“非法校园贷”等银行金融知识扩展到各个区域和场所，有效地提升了广大金融消费者和社会群众学金融、懂金融、用金融的影响面。汉口银行紧密围绕全行中心工作，服务大局，在全行范围内积极开展各项金融知识宣传活动 1100 余场次，发放宣传资料 29 万份（册），受惠群众 39 万人次，多次在报刊媒体登载宣传文章，向上级银监等机构报送宣传通讯稿 80 余篇，推送宣传视频材料 50 余篇，在行内 OA 网站和服务专栏登载宣传材料 80 余篇，并在“提升金融素养 争做金融好网民”活动中荣获“线上积极推广奖”先进单位，总行营业部陈文评选为全省

“金融好网民”先进个人；在参加中国银行业协会金融知识宣传活动中，汉口银行荣获先进单位，彭红健、李蒙两位同志获评 2018 年度金融知识宣传工作先进个人。

2. 公益金融知识普宣教育活动亮点纷呈。2018 年汉口银行紧密围绕全行中心工作，服务大局，积极开展“3.15 国际金融消费者权益日”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、普惠金融、非法集资及反洗钱、军运会宣传、扫黑除恶、公益广告宣传推广、防金融诈骗“普及金融知识万里行”、大学生金融节暨防范和打击“非法校园贷”、“金融知识普及月金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”等系列宣传教育活动。宣传活动通过网点阵地宣传和网上线上宣传相结合的形式开展，取得了良好的社会效果。

### **（三）践行绿色金融**

#### **1. 大力发展绿色信贷**

2018 年，汉口银行紧紧围绕习近平总书记视察湖北重要讲话精神，倾力支持长江经济带绿色发展，将发展绿色金融作为推进自身经营转型的重要突破口，取得显著成效。截至 2018 年末，全行表内外绿色信贷余额约 147 亿元，同比增加约 86 亿元，是去年同期的 2.4 倍。绿色信贷余额占全部贷款比重提升近 4 个百分点，绿色战略推动全行信贷结构显著优化。

一是以机制创新提升服务质效。建立政银企三方定向交

流对接机制，重点聚焦长江沿岸基础设施建设、生态环保等绿色产业方向，累计跟踪服务项目超 300 个，合作意向金额超 1000 亿元。初步构建起 60 余人组成的绿色金融专业人才库和近 400 个项目组成的绿色金融项目库。

二是以模式创新拓宽绿色金融融资渠道。依托汉口银行“投贷联盟”，重点聚焦绿色科技产业发展，与 41 家投贷联盟成员单位已投的科技企业建立业务关系，向生物医药、新能源、农业科技等新兴绿色科技民营企业提供贷款 63.88 亿元。

三是以同业交流完善绿色金融体系。以亚洲金融合作协会、中国银保监会等各类组织为平台，与同业开展经验交流与分享，推动绿色金融同业合作。

四是以评估考核推动绿色实践。在综合绩效考评指标体系中，设立绿色金融考核评价指标，增强分支机构开展绿色金融的主动性。

## 2. 支持长江经济带绿色发展

围绕“三个结合”，大力发展绿色金融，积极支持长江经济带绿色发展。

一是发展绿色金融与支持地方重大战略相结合。牢牢把握武汉长江主轴规划、“长江新城”等重大契机，加力信贷资金投放，全力参与轨道交通、海绵城市、东湖生态绿心建设等重大项目。

二是发展绿色金融与支持污染防治攻坚战相结合。将属于污染防治范畴的长江大保护项目纳入储备库，目前污染防治项目储备已达 30 个。建立污染防治重点客户（项目）督办机制，推动 1200 余项工作事项序时推进。

三是发展绿色金融与招商引资“一号工程”相结合。依托“九通招商贷”创新产品，对接招商引资工程，优先支持战略性新兴产业和绿色产业。授信支持中部规模最大的世界级 IT 服务创新基地——武汉软件新城项目，目前已成功吸引 IBM、飞利浦、法国阳狮等世界 500 强及创新领军企业进驻。授信支持洪山区通过“筑巢引凤”引进高新技术企业，促进高新产业集群快速发展。授信支持“联东 U 谷—武汉东西湖物流”项目，助力国内领先的园区开发企业联东集团首个新型高标准物流库入驻武汉。

典型案例一：支持武汉市生活垃圾处理和生态修复工程

城市生活垃圾处理是关系到保护和改善人民生活和生态环境、防治污染的绿色民生工程。武汉环境投资开发集团有限公司承担着武汉市生活垃圾综合处理工作，随着武汉市经济的发展及人口的增长，垃圾清运量持续增长，亟需新建及扩充现有的垃圾处理场库容。为了满足客户资金需求，在有效控制风险的前提下，我行根据项目特点合理设置贷款期限、优化分期还款方式，以锁定项目对应垃圾处理费收入、生态补偿金及其他财政补贴为手段，加强对项目现金流的合

理管控，积极发挥了信贷杠杆对绿色环保产业的引导作用，促进城市生态环境的改善。对武汉环境投资开发集团有限公司授信 4.5 亿元，有力地支持武汉市生活垃圾处理和生态修复工程。

### 典型案例二：支持新型城镇化建设、改善乡镇水环境治理

随着农业发展和农村城镇化发展的推动，乡镇污水排放、水污染问题日益突出，为促进地方经济转型升级、支持新型城镇化建设、改善乡镇水环境治理条件，我行授信 8500 万元支持松滋市乡镇污水处理厂 PPP 项目建设。该项目已纳入国家财政部 PPP 项目库，拟新建 17 座污水处理厂，覆盖松滋市 15 个乡镇，解决松滋市乡镇污水处理的空白，完善松滋市各主要乡镇基础设施建设和功能。该项目采用 PPP 模式实施，积极响应国家鼓励社会资本参与市政基础设施建设运营的政策要求，通过严格甄选符合要求的社会资本方，实现“企业建设、公众受益”，有利于整合社会资源，提升项目整体运营能力，扩展外部效益。

### 3. 审慎介入“两高一剩”行业项目

(1) 牢固树立绿色发展意识，积极践行绿色信贷理念，以绿色信贷为导向，顺应市场需求变化，优化信贷资源配置，优先投向清洁能源和交通、节能环保、循环经济、低碳环保



等绿色信贷领域，逐步提高绿色信贷在我行信贷投放中的占比。进一步增强环境和社会风险主动防范意识，提升对国家产业政策变化的前瞻性研判，加强客户选择、严控“两高一剩”，切实做好绿色信贷调查、审查审批及贷后管理工作，对不符合绿色信贷管理要求的客户或项目要实行“一票否决制”。

（2）大力支持供给侧结构性改革，围绕国家“去产能”工作部署，逐步压缩高耗能、高污染、产能过剩行业贷款。严控对钢铁、水泥、电解铝、船舶制造、平板玻璃、造纸、煤化工等行业的授信。加强存量授信业务排查，尤其是对涉及违规项目建设、淘汰落后产能项目建设与投资的贷款客户，要积极稳妥压降存量业务。审慎介入“两高一剩”行业项目融资，对于环保升级或转型升级项目可适度择优支持。在压缩退出过程中，坚持“区别对待、有扶有控”原则，适度择优支持行业内有竞争力、有市场、有效益的优质企业，有序保全退出长期亏损、失去清偿力和竞争力的企业，禁止介入未取得合法手续的新增产能建设项目。

（3）禁止准入“两高一剩”行业小微企业、环保不达标的小微企业，国家明令禁止的小炼油、小电厂、小煤炭、小矿山、小药厂等企业；不符合国家产业政策的行业以及国家禁止小微企业进入的其他行业。

#### **（四）倡导绿色办公**

## 1. 精简会议数量提高会议效率

视频会议设备覆盖总行会议楼层及全行 35 个家分支行机构，2018 年共组织安排总行行务会 10 场、分支行行长会 9 场、各项会议数量同比均有明显下降。加强对会议筹办、会场布置知识的学习，承办大型会议的能力明显增强。检视各项会议制度及工作流程，按照重点工作优先、紧急事项优先的原则，进一步加强会议申报管理，严格按照有关规定确定参会人员范围和拟定会议方案，充分运用信息化成果，以视频会议代替现场会议。并出台总行会务工作指引及大型会议活动操作流程，使各类会议的组织承办更规范化、程序化。2018 年全年组织完成各类会议共 254 次，比上年同比下降 10%。

## 2. 推进无纸化办公建设

继续大力推行无纸化办公，提高工作效率。我行电子化办公系统已涵盖文档一体化系统、移动办公系统、视频会议系统、信息采编系统等，进一步推动了无纸化办公建设。2018 年建立总行行政印章审批系统，实现了总行行政印章审批管理流程电子化，减少人为操作的环节，切实防范了印章管理操作风险。

## **(五) 搭建爱心驿站**

2018 年 12 月 26 日，汉口银行联合武汉市城市管理委员会，成功举办向武汉市环卫工人爱心捐赠暨 HKB 爱心驿站

揭牌仪式。武汉市城管委、汉口银行双方领导共同向到场环卫工人代表赠送了爱心手套，并为爱心驿站盛大揭牌。汉口银行为本次环卫爱心公益活动划拨专款 500 万元，一方面向武汉市全部 3.6 万环卫工人赠送防寒保暖爱心手套；同时，又在武汉市 103 家网点设立爱心驿站，覆盖全市各区，面向武汉市所有环卫工人，提供饮水、手机充电、报刊阅读等爱心服务，并在每个营业日中午 12:00-13:00 集中提供爱心食品，为全市环卫工人在辛苦劳作的间隙提供了一个歇歇脚、擦擦汗、喝口水、充充饥、喘口气的“临时港湾”。

## **六、强化使命担当，全面从严治党**

2018 年，我行党委坚持问题导向，坚持以点带面，坚持源头治理，强化党建引领，奋力开创全面从严治党、从严治行新局面。

### **（一）强化党建引领，落实管党治党责任**

#### **1. 强化党建引领，层层压实责任**

健全完善基层党建工作和党风廉政建设“两个清单”，强化主体责任。完善党建工作考评办法，将考评结果与干部员工绩效薪酬挂钩，层层传导责任压力。完善决策机制，修订公司章程，完善党委议事规则，强化党委总揽全局、协调各方的作用。谋划大党建格局，开展“党建引领年”活动，将党建工作与改革、转型、发展、合规、攻坚有机结合，统筹谋划党建引领全行各项工作融合发展。

## 2. 凝聚发展共识，强化责任担当

将学习宣传贯彻党的十九大精神、习近平总书记视察湖北以及在民营企业座谈会上的重要讲话精神与我行改革发展紧密结合起来，全行上下紧紧围绕发展第一要务，统一思想认识，增强团结意识。2018年党委理论学习中心组集中学习14次，专题研究党建和党风廉政建设43次，行领导到基层调研300余次，召开服务支持实体经济、民营企业发展推进会15场。

## 3. 严格选人用人，激发队伍活力

加强党委对选人用人工作的组织领导，坚持民主集中制，内部遴选、外部引进总经理层级干部13人次，轮岗交流12人次。加大年轻干部选拔培养力度，选派11名经理干部到分支行挂职锻炼，进班子、挂实职。加强制度建设，修订完善7项干部选任制度，严格制度程序，严明工作流程。

## **(二) 聚焦突出问题，强化监督执纪问责**

### 1. 把落实中央八项规定精神作为监督重点

针对中央八项规定精神监督管理不严问题，出台修订了10个财务管理制度，编印《落实中央八项规定精神政策制度问答汇编》，组织开展以考促学，督促全员学习掌握。开展13次专项检查，规范财务管理。坚守重点时节，加强教育提醒和监督检查，防范“四风”问题反弹复燃。

### 2. 把“正风除弊”作为深化作风治理重要手段

开展突出问题专项排查，各级党组织累计排查出 269 个问题，形成问题清单，实行销号管理，逐个整改落实。健全调研机制、简化工作事项流程，解决“协调难”。加大重点事项督办，增强工作执行力。组织开展作风建设专项巡查，对全行 55 家单位进行检查督办，持续巩固作风建设新成效。

### 3. 进一步充实纪检力量

在 3 家相对困难分行设立纪委并配置纪委书记。在其他分支机构明确一名班子成员分管纪检工作，配备约 60 名党务干部和纪检干事，实现纪检监督力量全覆盖。

## **（三）深化源头治理，筑牢廉洁思想防线**

### 1. 强化纪律教育

制定学习计划，组织党员干部学党纪党规、学制度规定。组织全员签订廉洁承诺书，开展全行党建法规知识竞赛，组织观看警示教育片 1500 人次、党内法规测试 1474 人。坚持逢会必讲，逢节必提，坚持廉政谈话提醒，抓住“元旦春节”业务发展和廉洁教育关键节点，分管行领导与分支行党委书记、纪委书记（纪检委员）逐一谈话提醒，层层传导压力，切实压实“两个责任”，形成齐抓共管的局面。

### 2. 开展警示教育

正视本行和金融系统发生的典型案例，在全行开展专题警示教育活动。召开警示教育大会，通报案例案情，分三个层次开展对照检查。深刻反思全行各级领导班子和成员在党

风廉政建设等方面存在的不足，深入剖析问题成因，以案为戒，着力加强理想信念教育，坚决守住廉洁从业的思想底线。

### 3. 抓好建章立制

针对存在的问题，在认真调查研究的基础上，建立健全各类规章制度、文件汇编 69 项，将党风廉政建设的经验教训固化为制度成果，形成制度合力，着力构建长效机制。

## 七、和谐劳资关系，关爱员工成长

### （一）保障员工权益

#### 1. 保障员工合法权益

（1）本行坚持按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，制定实施规范的劳动合同制度，不断完善用工程序，规范用工管理，进一步落实劳动用工的制度化、规范化；持续稳步推进以岗定薪的薪酬制度，持续执行对风险有重要影响岗位上的员工的绩效薪酬延期支付制度，充分发挥薪酬在公司治理和风险管控中的导向作用。

（2）本行依法为员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金；推行员工带薪休假制度；继续推进本行补充医疗保险项目；进一步规范企业年金管理，保障年金基金安全、稳健增值，最大限度的维护广大员工的切身利益；继续推行弹性福利制度，构建员工贡献积分管理体系，更好地契合员工不同类型的福利需求，持续提升员工满意度，实现员工与企业的共同成长。

## 2. 员工民主管理

(1) 本行坚持以职工代表大会为基本形式的民主管理制度。通过职工代表有序参与公司治理，强化职工代表民主决策、参与和监督，对涉及员工切身利益、本行经营运营管理等重大决策由本行职工代表大会审议通过后执行，同时本行工会负责监督检查职工代表大会决议的执行情况，确保职代会审议事项落实，充分保障了职工在本行发展中的知情权、参与权、表达权和监督权，维护职工合法权益。充分征集员工意见和建议，2018年向职工代表、各分支行、总行部室收集提案20余项，组织召开职工代表大会，审议并通过8项议案，切实保障员工代表参政议政权利，在企业发展、职工切身利益等重大问题上不断深化民主管理职能。

(2) 本行坚持职工监事制度。严格执行《汉口银行职工监事制度》，本行职工监事3名，均由职工代表大会选举产生。职工监事积极履行职责，每年向职工代表大会报告履职情况，在本行重大决策管理中，充分发挥职工监事监督作用。

## 3. 保护员工个人信息和隐私

本行严格遵循保护员工隐私权的基本原则，保护员工的个人信息、薪酬信息、健康信息等相关隐私资料，同时也尊重其个人隐私权；本行按要求建立档案室，进行专人管理；对员工信息数据库进行专人管理并设置密码，对个人计算机进行域管理设置密码保护，防止他人未经允许使用计算机。

## （二）关爱员工身心

### 1. 广泛开展文体活动

按照有益于职工身心健康、面向全行员工开展文体活动的工作思路，深入组织开展“HKB 健行”和“HKB 悦读”等系列 HKB 特色文体活动。不断推动健步行和读书的日常化和常态化，全行 90% 的员工积极参与，人均步数不断提升，读书氛围不断增强，有效推进全员健康生活、快乐工作的良好氛围，在促进职工身心健康和素质提升的同时，不断提升团队凝聚力和职工精神面貌。组织开展篮球友谊赛、摄影书画、文艺汇演等职工喜爱的文体活动，充分体现了全行对员工身心健康的关爱。

### 2. 落实关爱职工实事工程

（1）开展为特殊职工送温暖活动。深入基层和职工，积极了解困难职工情况，春节前夕慰问困难职工及家属 4 人；心系重疾职工和职工家庭，各级工会联动，及时组织开展困难职工重疾一次性救助帮扶工作，帮扶重疾困难职工 8 人。2018 年全年累计送温暖帮扶慰问金 7 万余元。慰问关怀生病住院职工、生育女职工，将温暖及时送到职工心中。

（2）组织普惠性关爱员工活动。积极落实员工福利，组织开展“春节”、“五一”、“中秋”等节日慰问，累计慰问职工 21600 余人次，慰问金额 540 万余元。落实职工生日慰问、观影游园、春秋游等活动，以务实性、普惠性行动为职工谋



福利。搭建关爱员工服务阵地，新建 4 家基层工会职工之家（小家），配置多件健身器械，完善党员职工活动职工中心建设，为职工娱乐、交流、身体锻炼提供有利的阵地。

（3）每年定期组织全行员工健康体检，定期邀请知名专家开展健康知识讲座，对重大疾病做到早发现早治疗；长期保持与心理咨询机构的合作，开展员工心理咨询辅导等活动，通过各种形式关心员工思想动态、工作生活和身心健康。

### **（三）助力职业发展**

#### **1. 员工能力素质提升**

（1）结合总体发展战略及年度重点工作，本行从强化业余党校建设、夯实基础项目、构建培训培养体系、推广应用移动学习平台、完善岗位资格考试等方面进一步深耕培训，助推业务，助力员工快速成长。全行共组织各级各类培训项目 760 余次，累计参训人员达 5 万余人次，人均培训次数 10 次以上，培训人次和实施项目数较上年度均增加 20% 以上。重点组织实施了雏鹰计划、理想计划、园丁计划、播种计划、管理干部“走出去”、周末干选课堂、中层干部、内训师及微课设计师等专题培训，培训形式进一步丰富，培训质效进一步提升。同时，深化运用线上学习新方式，着力构建线上专业中心，移动学习平台已成为各专业序列常态化、日常化培训工具，全年组织线上线下联动 100 余次。

（2）本行 2018 年深入探索员工长效管理机制，组织开

展武汉和非武汉地区分支行经理层级干部能力盘点工作，结合 2017 年开展的总行人才盘点工作，挖掘出总分支行经理层级中高潜人才，针对盘点中发现的能力短板有的放矢地针对高潜人才实施培训，为后期定向培养建立了名单库。

## 2. 员工职业通道建设

(1) 本行已经搭建了营销、结算、风险、审计、信息科技、授信评审、公司业务产品经理、零售业务产品经理等专业序列，2018 年新增科技金融客户经理和计划财务序列。根据我行的战略管理重点对营销序列相关管理办法进行了修订完善，对综合客户经理制在非武汉城区分支行推行的可行性进行了研究和探讨，同时按照各序列管理办法组织了相关序列员工的专业级别评定工作。员工可以参加不同序列的专业技术考试，取得多个专业技术资格，并选取适合本人的职业发展通道，有效拓宽了员工职业发展空间。

(2) 总行党委坚持党对干部人事工作的领导和对各级干部的管理，紧紧围绕全行中心工作和业务发展选人用人，2018 年组织开展了重庆等多家分支行经营班子成员选拔工作，提拔重用、外部引进总经理层级干部，有序推进干部轮岗交流工作，组织开展岗位轮换。积极创新年轻干部培养锻炼新举措，组织开展全行迄今为止范围最广、规模最大的年轻干部挂职锻炼工作，选派经理干部到异地分行、村镇银行挂职锻炼，进班子、挂实职。深入开展经理层级干部“人才

盘点”工作，对分支行经理层级干部进行逐人分析和测评，挖掘建立全行经理层级高潜人才名单库，结合盘点分析短板开展针对性、个性化专业能力培训，真正加快源头储备。

### 3. 员工激励约束机制

本行根据经营发展战略及工作重点，结合同业经验，优化调整以 EVA 绩效工资率和绩效费用率考核为核心的绩效考核体系，进一步突出价值创造导向，强化盈利能力提升，激发干部员工积极性。继续推广利润中心、成本中心考核模式，进一步简化考核方式，提高考核兑现的透明性和时效性，有力推动全行改革转型。

## 八、结束语

2019 年，是新中国成立 70 周年，是全面建成小康社会关键之年，也是我行深化转型发展的重要一年，我行将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、十九届二中、三中全会，中央、省市经济工作会议和监管部门年度工作会议精神，坚持稳中求进工作总基调，坚持党建引领发展主线，紧紧围绕实体经济服务，围绕供给侧结构性改革，对标先进同业，深化“转型、质量、合规”攻坚，全面扎实推进高质量发展，积极履行经济责任，环境责任、社会责任，不断完善责任管理体制，深化推进社会责任实践，牢固树立我行负责任、有担当的良好企业公民形象。