

天津市银行业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

2014



 天津市银行业协会
TIANJIN ASSOCIATION OF BANK

报告说明

About the Report

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

本报告覆盖政策性银行、大型商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、邮政储蓄银行、金融资产管理公司和外资法人金融机构等银行业金融机构在天津设立的分支机构；在天津设立的法人银行金融机构、村镇银行、信托公司和金融租赁公司。

报告编制依据

- ◆ 中国人民银行天津分行提供数据
- ◆ 天津银监局提供数据
- ◆ 天津市银行业各金融机构报送的《2014年天津市银行业社会责任报告》
- ◆ 编制指标体系数据和文字材料

报告获取方式

本报告的电子版请访问天津市银行业协会官方网站：www.tabc.com.cn

报告联系方式

报告联系方式：天津市银行业协会/信息部/王宁 么士歧

电话：022-58835165/022-58835169

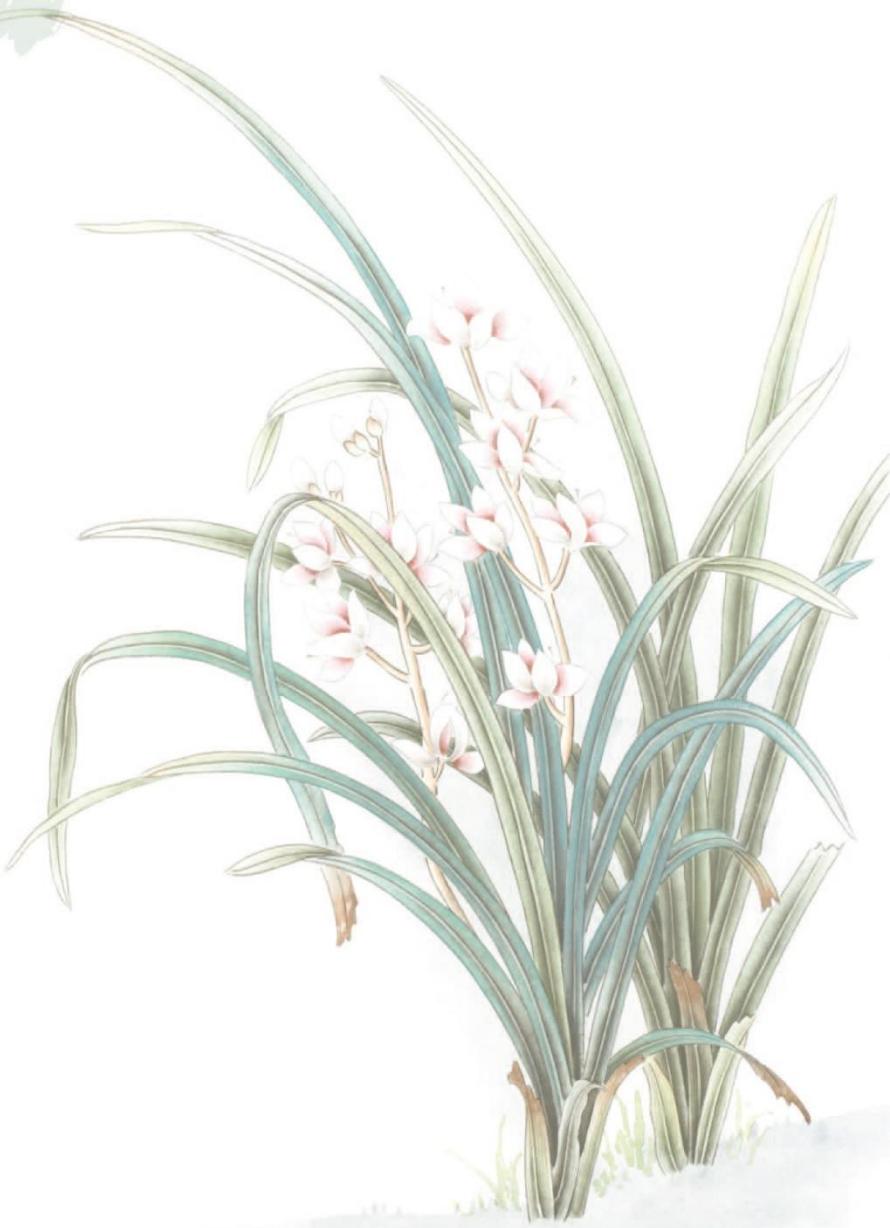


2014 天津市银行业社会责任报告

2014 Corporate Social Responsibility Report

服务经济发展 建设美丽天津

践行社会责任 推动和谐共赢



Contents

目录

会长致词

2014年天津市银行业 发展综述

01

提升责任意识 加强风险管理

05

- ◆ 提升行业责任意识 07
- ◆ 全面加强风险管理 08

支持转型发展 服务国家战略

15

- ◆ 支持重点产业和重大项目 17
- ◆ 促进开发开放, 服务自贸区建设 19
- ◆ 服务京津冀协同发展战略 21
- ◆ 服务“一带一路”国家战略 24
- ◆ 助力深化改革, 促进结构调整 26





	发展普惠金融 促进社会公平	33		完善工作机制 提升服务水平	87
◆ 助力小微企业发展	35	◆ 完善服务渠道, 提供优质服务	89		
◆ 支持“三农”事业	49	◆ 推进金融创新, 满足客户需求	91		
◆ 支持重点民生领域	59	◆ 健全服务机制, 提升客户体验	92		
		◆ 推进互联网+, 打造智慧银行	95		
	普及金融知识 保护客户权益	67		投身公益事业 真情回馈社会	97
◆ 建设示范网点, 提高服务能力	69	◆ 持续助力教育, 关心贫困学生	99		
◆ 宣传金融知识, 普及金融常识	69	◆ 坚持扶危济困, 关心困难群体	103		
◆ 防范电信诈骗, 保护客户财产	72	◆ 建立长效机制, 打造公益品牌	106		
◆ 规范服务收费, 推进公开透明	74				
◆ 完善投诉机制, 保护客户权益	75				
◆ 加强法制宣传, 维护金融秩序	76				
	发展绿色金融 建设美丽天津	77		维护员工权益 促进和谐共赢	109
◆ 明确战略, 发展绿色金融	79	◆ 保障员工合法权益	111		
◆ 低碳运营, 推广环保文化	84	◆ 深化企业民主管理	112		
		◆ 关注员工全面发展	114		
		◆ 帮扶解困, 共渡难关	118		
		◆ 丰富员工文体活动	120		
		◆ 营造和谐企业文化	122		
		◆ 加强职业道德建设	125		
			展望2015	151	

会长致辞

chairman's message

2014 年，天津市银行业积极适应社会经济发展新常态，秉承“责任银行、和谐发展”的理念，认真落实天津市委、市政府各项工作部署，以建设美丽天津为目标，按照坚持稳中求进的总基调，统筹推进金融创新，有效服务实体经济，全力支持天津市社会经济建设，努力实现经济效益、环境效益和社会效益的协调统一，在积极履行社会责任方面取得了新的成绩。

提升责任意识 加强风险管理。天津市银行业致力于推动社会责任实践活动的深入开展，将履行社会责任作为核心理念和价值导向，积极承担社会责任，推进各金融机构将社会责任理念融入战略管理和日常运营，全行业社会责任意识得到明显提升。通过加强风险管理，促进合规经营，着力防范金融风险，风险管理水平逐步提升，在企业自身健康发展的同时，为构建和谐社会做出了积极贡献。

支持转型发展 服务国家战略。天津市银行业着力深化改革开放，把握转型方向，加快转型步伐，围绕“一带一路、京津冀协同发展、自贸区建设、滨海新区开发开放、支持战略新兴产业”五大支点，切实把握好信贷投放的总量、结构和节奏，积极开展金融创新、增加业务品种、开辟融资渠道、优化信贷结构，进一步拓展金融支持实体经济的深度和广度。截至 2014 年末，天津市银行业金融机构各项贷款余额 23223.42 亿元，同比增长 11.34%。其中，以银团贷款形式发放的支持天津市重点项目和重大产业项目贷款余额达到 2485.51 亿元，支持传统产业贷款余额 4062.06 亿元，支持战略性新兴产业贷款余额 453.78 亿元，有力地促进了天津市产业结构转型和经济发展的提质增效。

发展普惠金融 促进社会公平。天津市银行业以发展普惠金融，实现社会公平为原则，积极为社会各阶层提供全方位金融服务，使现代金融服务惠及广大人民群众和经济社会发展的薄弱环节。加大了对“三农”、小微企业、保障性安居住房、教育、医疗卫生、大众创业等民生领域的金融支持与服务，填补金融服务空白，提升金融惠民利民水平，以金融力量助力百姓安居乐业。截至 2014 年末，天津市银行业金融机构支持小微企业贷款余额 3676.63 亿元，同比增长 18.34%；支持“三农”贷款余额 2565.28 亿元，同比增长 15.41%；支持保障性安居工程贷款余额 577.84 亿元，同比增长 68.35%。

普及金融知识 保护客户权益。天津市银行业实施多项举措，切实维护金融消费者权益。通过建立健全消费者保护工作机制、打击和防范电信诈骗、增强消费者风险防范意识、完善客户投诉处理机制、大力开展金融知识宣传和规范服务收费等措施，使金融消费者权益保护工作得到进一步改善和加强。

发展绿色金融 建设美丽天津。天津市银行业紧紧围绕“发展绿色经济，建设美丽天津”目标，深化环境与社会风险管理，加强绿色金融产品创新，加大绿色信贷支持力度，坚持开展绿色运营，有效地促进了天津市经济社会与环境的可持续发展。截至 2014 年末，天津市银行业金融机构绿色信贷余额 1353.06 亿元，同比增长 18.10%。



完善工作机制 提升服务水平。为满足不断增长、日益多元化的客户金融服务需求，2014年，天津市银行业协会深入开展了“银行业文明规范服务千佳示范单位”评选活动，通过推广《中国银行业文明规范服务千佳示范单位考核标准》，引导各银行业金融机构提高服务水平，满足客户需求，提高满意度。天津市银行业各金融机构始终坚持“以客户为中心”的服务理念，建立服务应急处理机制，通过优化业务流程，提高服务效率，创新金融服务，加强服务监督管理等举措，进一步提升了金融服务软实力，全行业的整体服务明显改善，客户满意度持续增强。

投身公益事业 真情回馈社会。天津市银行业认真履行社会责任，将自身发展成果与社会共享，不断完善公益管理体系，塑造公益品牌，在关爱老人、儿童、困难群体以及贫困地区发展等方面积极作为，以公益基金、爱心捐赠、志愿服务等方式倾情回馈社会，努力将希望与温暖送到每一个需要的地方，赢得了社会的认可和好评。

维护员工权益 促进和谐共赢。天津市银行业注重保护员工合法权益，积极构建和谐劳动关系；关心员工身心健康，关注员工职业发展，通过完善员工培训体系、畅通职业发展通道，增强员工的归属感；不断完善企业民主管理制度，打造和谐企业文化，努力为员工营造良好的工作氛围，在促进自身良性发展的同时，体现了企业对员工的社会责任。

展望未来，天津市银行业协会将继续履行“自律、维权、协调、服务”职能，携手各会员单位以建设美丽天津为目标，积极适应新变化，解决新问题，不断提升服务天津经济社会可持续发展能力，继续支持“一带一路”、“京津冀协同发展”、“天津自贸区建设”等国家战略，大力开展金融创新，主动服务实体经济，强化普惠金融，以金融力量助推天津经济健康发展，帮助更广泛的天津百姓实现安居、乐业、致富的幸福梦想，为建设美丽天津而不懈努力。

天津市银行业协会会长：

2015年8月27日



2014年天津市银行业 发展综述

2014年，天津市银行业认真落实天津市委、市政府各项工作部署，以建设美丽天津为目标，贯彻执行监管政策导向，按照坚持稳中求进的总基调，积极适应经济发展新常态，着力深化改革开放，着力改进金融服务，着力防范金融风险，统筹推进金融创新，主动服务实体经济，全力支持天津市经济社会建设，切实提高银行业运行效率和服务实体经济能力，在有力支持天津经济快速、高效发展的同时，实现了自身经营规模与效益的稳定增长，取得了丰硕成果。

⑨ 金融机构门类齐全，法人机构实力不断增强

作为天津本地法人银行，渤海银行、天津银行、天津农商银行、天津滨海农商银行已经基本完成同业、理财业务治理体系改革。渤海银行、天津农商银行成功发行二级资本工具，天津银行完成第四次增资扩股，资本实力进一步增强。¹



* 所有数据截至 2014 年年末。

¹ 数据来源：天津银监局。



经营效益持续稳定增长，资产质量总体保持优良

截至 2014 年末，天津市银行业资产总额达 4.41 万亿元，同比增长 9%；负债总额 4.22 万亿元，同比增长 8.48%；实现营业收入 3416.19 亿元，同比增长 14.12%；实现净利润 587.56 亿元，同比增长 1.18%。²

截至 2014 年末，天津市银行业金融机构本外币各项存款余额 24777.75 亿元，同比增长 6.39%；各项贷款余额 23223.42 亿元，同比增长 11.34%。不良贷款余额 245 亿元，比年初增加 82.36 亿元，不良贷款率 0.94%，比年初增加 0.25 个百分点，资产质量总体保持较好水平。³



贯彻落实稳健的货币政策，金融支持实体经济提质增效

2014 年，天津市银行业坚定信心、抢抓机遇、迎难而上，始终保持金融对实体经济的持续支持力度，为天津经济发展提供了有力支持。



2 数据来源：天津银监局。

3 数据来源：天津银监局。

(一) 落实京津冀协同发展重大国家战略

2014 年天津市银行业围绕京津冀协同发展，加大对京津冀交通体系建设和产业转移的信贷支持力度，交通运输、仓储和邮政业贷款增加 516 亿元，占全部行业新增贷款的 24.5%，同比提高 10%。累计发放项目贷款 2119 亿元，比 2013 年多发放 53 亿元。⁴

累计发放项目贷款

2119 亿元

(二) 服务自贸区建设

天津自贸区是我国北方的第一个自贸区，对于推动天津市贸易和投资便利化，加速滨海新区开发开放具有战略意义。天津市银行业积极投身自贸区建设，以服务自贸区建设为契机，通过改革创新，为天津自贸区政策落地做好充分准备。自天津自贸区挂牌以来已入驻银行业金融机构 26 家，为自贸区建设发挥了引领作用。⁵

26 家金融机构已入

驻天津自贸区

(三) 支持天津经济转型升级

天津市银行业通过金融产品创新，逐步完善科技型企业信贷服务体系，大力促进培育新的经济增长点，主动支持天津企业转型发展。截至 2014 年末，天津市银行业金融机构专利权、商标权、股权、应收账款质押贷款余额达到 2105 亿元，比年初增加 454 亿元，同比增长 27.5%。⁶

(四) 大力发展普惠金融

天津市银行业以履行社会责任为己任，鼎力支持普惠金融发展。截至 2014 年末，天津市银行业金融机构支持小微企业贷款余额 3676.63 亿元，比年初增加 569.88 亿元，增速 18.34%，高于同期各项贷款增速 7 个百分点，连续五年完成了“两个不低于”的监管目标。支持“三农”贷款余额 2565.28 亿元，比年初增加 342.47 亿元，增速 15.41%，高于同期各项贷款增速 6.1 个百分点；支持保障性安居工程贷款余额 577.84 亿元，比年初增加 234.6 亿元，增长 68.35%。⁷



⁴ 数据来源：人民银行天津分行。

⁵ 数据来源：天津银监局。

⁶ 数据来源：人民银行天津分行。

⁷ 数据来源：天津银监局。



金融创新稳步推进，金融市场逐步完善

(一) 民营金融积极推进

金城银行获中国银监会批准成立，成为国内首批民营银行试点。天津长城滨海汽车金融有限公司获批开业，实现了天津汽车金融行业零的突破。天津已经成为继北京、上海之后成为第三个拥有全类别银行业牌照的省市。13家“三化”村镇银行全部开业，实现了涉农区县村镇银行全覆盖。同时，华运金融租赁公司和华泰汽车金融公司已获批筹建。

13家“三化”村镇

银行全部开业，实现了

涉农区县村镇银行全覆

盖。

(二) 金融创新不断突破

一是为有效解决企业间资金拖欠难题，天津银监局将支持企业应收账款债权流转作为天津市银行业金融创新“头号工程”来抓，成效明显。截至2014年末，天津市银行业已有32家金融机构签约参与应收账款债权流转，并制定了相应的风险控制措施。有289户企业申请应收账款债权流转424笔，涉及金额221.21亿元，流转后质押贷款21.16亿元。该项金融创新自2012年试点以来，未出现一笔不良；二是农村金融机构推进“三权抵押”，为盘活农村资源取得良好开端；三是地方法人银行创新成果显著，如渤海银行成功发行200亿元金融债。天津滨海农商银行被列为全国6家农商行信贷资产证券化试点之一，取得创新业务资格。⁸

(三) 企业融资渠道进一步拓宽

天津市银行业金融机构在天津银监局指导下，充分利用人民银行天津分行、天津市金融局和交易商协会三方搭建的合作平台，有效地发挥了银行间市场优化金融资源配置和企业融资结构的重要作用。2014年天津市发行债务融资工具1318.1亿元，比2013年多发行532.6亿元。截至2014年末，累计发行3456.6亿元，处于全国前列。其中渤海银行成功发行首期信贷资产证券化项目，天津银行成为首批获准开展非金融企业债务融资工具B类主承销业务的地方性银行之一。⁹

(四) 金融创新运营示范区建设提速

天津市银行业紧紧围绕建设金融创新运营示范区目标，抓住自贸区建设和京津冀协同发展重大机遇，充分发挥金融支持经济发展和促进社会和谐的作用，增强服务辐射能力，努力实现创新发展、协调发展、安全发展，为全国金融改革创新提供借鉴和示范。目前已有中国工商银行、中国建设银行、中国农业银行、交通银行、北京银行等多家大型商业银行在我市设立信用卡中心、客服中心、票据贴现中心、金融消费公司等金融分支机构。同时，天津市相继创建了一批创新性交易市场，目前已有天津股权交易所、金融资产交易所、滨海国际股权交易所、碳排放权交易所等，为银行业金融创新搭建了先行先试平台，推动了天津市金融中心集聚地的逐步形成。

2014年第六期“中国金融中心指数”统计显示，天津市在全国前十大区域性金融中心城市中排名第二，在北部沿海地区的区域金融中心中保持区域领先。

⁸ 数据来源：天津银监局。

⁹ 数据来源：人民银行天津分行。



提升责任意识 加强风险管理

- ◆ 提升行业责任意识
- ◆ 全面加强风险管理

履行社会责任是银行业推动经济社会可持续发展、构建和谐社会的基础，是提升银行业金融机构竞争力的重要途径。

2014 年，天津市银行业协会在天津市民政局、天津银监局的指导下，协调各会员单位，致力于推动银行业金融机构社会责任实践活动的深入开展，通过加强风险管理，促进合规经营，推进银行业金融机构将社会责任理念融入战略管理和日常运营，天津市银行业社会责任意识得到明显提升，风险管理水平逐步增强，在企业自身健康发展的同时，为构建和谐社会做出了积极贡献。



提升责任意识 加强风险管理





提升全行业责任意识

经过多年的探索和实践，天津市银行业加大了对员工社会责任理念的培养，进一步增强了全员社会责任意识，银行业金融机构开展的各种社会责任实践活动得到社会的认可。截至 2014 年，天津市银行业金融机构从事社会责任工作的专（兼）职员工数量 661 人，开展社会责任培训 1400 余次，接受培训员工近万人。¹⁰

天津市银行业金融机构
从事社会责任工作的专
(兼) 职 员 工 数 量
661 人，开展社会
责任 培训 **1400**
余次



特色鲜明的社会责任理念

渤海银行：“建设公司治理完善、依法合规经营、业务特色鲜明、经营业绩优良的现代银行”的发展愿景，秉承适应转型发展要求的社会责任观，深刻理解各利益相关方的期望与要求，坚持经济效益和社会效益的统一，建立和完善社会责任管理机制，认真履行企业社会责任。

天津银行：以服务天津经济发展和社会进步为己任，积极履行企业的政治责任、经济责任和社会责任，支持地方经济发展；努力提高效益，让员工及时享受到发展成果，让股东得到更丰厚的回报；下大力量提高服务质量和服务水平，让广大市民百姓满意在天津银行。

天津农商银行：以凝聚企业发展合力，激发改革创新为工作思路，以奋力拼搏的精神和扎实工作的干劲，加快构建稳定长效的农村普惠金融体系，积极践行与社会“同成长，共分享”，普济津沽大地，促进金融公平，惠泽百姓生活的社会责任。

西青国开村镇银行：始终本着“支持三农，服务民生”的经营宗旨，致力于为西青区经济发展提供金融服务，切实履行银行应尽的责任，力所能及地帮助弱势群体，积极投身公益事业，以诚信客户、合规经营、优质服务回馈社会。

宁河村镇银行：对国家承担服务三农、服务中小微企业、支持实体经济健康运行的责任；对政府承担创造税收和就业机会的责任；对股东承担提升银行价值，实现资产保值增值，持续合理回报的责任；对客户承担提供合理金融产品和业务创新，提高金融服务质量和效率的责任；对员工承担坚持以人为本，拓宽员工成长渠道，合理规划职业生涯和保障合法权益，为员工提供广阔发展空间的责任。

¹⁰ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



全面加强风险管理

天津市银行业从自身发展战略出发，坚持审慎经营、精细化管理，加速构建有效的风控合规管理体系，不断创新风控管理模式；加大员工培训力度，培养合规文化；坚持依法合规经营理念，确保风险防控和合规体系的有效性，为各项业务全面可持续发展提供坚实的基础。



健全风险管理体系，加强合规风险管理

天津市银行业积极贯彻监管要求，按照现代商业银行内部控制和合规管理的基本要求，以风险为导向，加快建立健全风险管理体系和制度流程，通过完善激励约束考核机制，加大“问责”力度等措施，将风险管理延伸到基层，逐步推进风险防控的统筹管理，应对风险能力得到有效提升。



健全风险管理体系

农业银行天津市分行统一了辖内一级支行内控合规管理模式，成立内控合规委员会，完善了“信息传导和反馈、考核激励、系统管理、问题整改”内控合规工作机制，优化了内控合规工作考评。

天津银行在对异地分行派驻风险总监取得成功经验的基础上，对市内六家中心支行及滨海分行实施风险总监委派制，在全行范围内实现了风险的垂直管理，同时还建立完善全面问责机制，采取多种形式，督导问责制度落实，问责力度大幅提高，问责警示震慑效果明显。

国家开发银行天津市分行每年进行规章制度、业务流程、管理流程的梳理与修订。截至 2014 年末，共修编形成制度 183 项、业务和管理流程 324 个。该行还开展了“制度流程学习月”活动，通过举办各条线的制度流程现场竞赛活动，以竞赛促学习，确保制度、流程不流于形式，进一步提升了内控管理水平。



国开行举办“制度流程学习月”知识竞赛活动

● 加强合规风险管理

农业发展银行天津市分行制定了合规管理考核办法及考核标准，实行员工行为积分制管理，采取正、负积分累计冲减及综合运用的方式提高合规管理水平。

建设银行天津市分行针对审计发现重点问题，通过下发《合规督查意见书》，督促相关单位进行重点整改；开发《多发问题监测系统》，对近年来审计发现问题分布情况、年度间复发程度及整改情况进行统计跟踪，并举一反三，从制度流程等方面查找漏洞，完善了合规管理。

工岗位风险防控责任书 签署仪式



民生银行签订员工岗位风险防控责任书



开展合规文化教育活动

天津市银行业将法治理念、合规意识贯彻到经营发展的全过程中，以“强内控、抓合规、控风险、促发展”为目标，加强员工教育培训，培育全员主动合规、合规创造价值的理念。

中国银行天津市分行通过“风险大讲堂”培训平台、送教上门等多种形式开展内控案防及操作风险管理类培训。2014年共举办20期，累计培训1.5万余人次，形成了良好的内控合规文化氛围。

招商银行天津分行组织开展客户经理案件防控专题教育，组织450多名客户经理和任职干部观看了《职务犯罪教育光盘》，并签订了《防范案件和违规违纪承诺书》。

北京银行天津分行举办高端法律沙龙，邀请法院、检察院领导及法律人士，讲解新经济形势下金融风险和金融类犯罪案件的特点及防范策略，教育员工提高遵纪守法意识。



中行风险大讲堂



北京银行举办高端法律沙龙



提高反洗钱工作能力

为提高对洗钱及恐怖融资危害的认知程度，广泛普及反洗钱知识，根据人民银行天津分行统一部署，天津市银行业开展了以“预防洗钱维护金融安全”为主题的反洗钱宣传活动。同时各金融机构积极加强反洗钱工作的组织领导和机制建设，将反洗钱职责纳入合规经营重要组成部分，通过加强员工培训和风险排查等措施，提高反洗钱工作能力，取得了良好的效果。

2014年天津市银行业共组织反洗钱培训935次，参加培训员工4万余人次，¹¹各金融机构共向天津市反恐部门移交涉恐线索4件，协助调查涉恐案件6件，有力地配合了打击洗钱犯罪。¹²

建设银行天津市分行成立反洗钱中心，实现反洗钱数据作业集中上收；将反洗钱要求嵌入到业务流程中，建设反洗钱工作长效机制；组织全辖员工1751人参加了“国际反洗钱专业认证（普及课程）网络培训”，提高反洗钱工作人员的职业敏感性和可疑交易甄别、分析能力。

哈尔滨银行天津分行建立了全行统一的反洗钱工作平台，加强了各营业网点日常反洗钱管理工作，对反洗钱岗位人员的配备、反洗钱系统的操作提出了具体要求，并将反洗钱计入KPI考核。



建行开展反洗钱宣传



哈尔滨银行开展反洗钱培训

天津银行开展了以“预防洗钱维护金融安全”为主题的反洗钱宣传月活动，天津地区各机构共投入宣传力量701人，直接宣传受众人数达16351人，日均宣传受众人数530人，在活动期间共发放宣传资料9626份。

2014年，**北京银行天津分行**共开展32次反洗钱宣传活动，以问卷、传单形式向客户宣传洗钱犯罪的基本知识、种类方式、防范措施等，从源头防范洗钱风险。

¹¹ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。

¹² 数据来源：人民银行天津分行。



重点领域风险得到有效管控

2014年，银行业面临经济下行和产业结构调整带来的的压力，以及钢贸、房地产等行业产能过剩的潜在风险有所显现，不良贷款反弹双升。面对不利形势，天津市银行业在天津银监局指导推动下，深入贯彻落实中央经济工作会议和全国银行业监督管理工作会议精神，严格执行政策和监管要求，加强对信用风险、操作风险、声誉风险、科技风险以及案件防控等重点风险领域的风险管控，有效识别风险点。通过源头控制、强化基础管理、加强风险监控等措施，切实提高对重点领域的风险管控能力，风险防范成果显著，连续多年保持了天津银行业“零案件”的良好态势，为我市营造了和谐稳定、安全有序的金融发展环境。



加强信用风险管理

天津银行密集开展高风险领域风险排查，全面排查钢贸、煤贸等大宗商品行业的存量授信，确保不发生区域性、系统性风险；开展联保互保授信情况排查，防范连锁信用风险事件发生；开展融资性担保风险排查，跟踪担保公司风险事项进展；积极采取措施，有效化解不良贷款。2014年末不良贷款率1.09%，拨备覆盖率239.2%，完成了年初的工作目标。

建设银行天津市分行严把客户和项目准入关，加强信贷业务真实性核查，加强风险识别和处置，做到风险早发现、早预警；通过建立“重点客户动态监测名单”和“风险处置诊断会”工作机制，实现由“被动处置”向“主动管理”的转变。

交通银行天津市分行成立了信用风险专项排查工作小组，制定排查工作实施方案，加强对钢贸、房地产等重点行业授信客户的风险管理。落实动态管控措施，加强全流程监控，有效地抵制了不良贷款的增长。



● 加强操作风险管理

2014年，**天津农商银行**制定操作风险管理制度14项，覆盖了风险与控制自我评估、损失事件收集、业务连续性管理、新产品新业务操作风险评估、外包风险管理等方面。梳理、评估业务流程101项，涉及前、中、后台共计16个业务条线，识别操作风险点378个，制定控制措施616项；在全行范围开展关键风险指标试监测工作，有效地识别了操作风险薄弱环节，并进行针对性的整改。

上海银行天津分行加强操作风险和内控机制联动，推动管理工具落地，以操作风险管理工具KRI为抓手，推进内部控制漏洞的识别。通过对关键风险点的敏感性、指向性、数据可信性进行分析后，选取27个关键风险指标进行监测，并对关键风险成因进行分析，按照闭环式的管理要求进行整改，逐步完善了内部控制。

● 加强声誉风险管理

中信银行天津分行强化声誉风险管理，注重事前预防。通过神秘客户监测、内外部机构培训等多种手段，强化对员工服务意识和声誉风险的快速响应，加强沟通能力的培训。

盛京银行天津分行制定了《声誉事件应急预案（试行）》，明确重大声誉事件应急处置流程，并在辖内各级单位均设立了舆情监测专员，全行实行每日舆情零报告制度，切实提升声誉事件应急处置能力。



中信银行开展声誉风险培训

● 加强科技信息风险管理

中国银行天津市分行开展“信息安全年”专项活动，结合科技信息风险问题库，对46项制度完成重检，使信息科技制度体系更趋完整和规范，并在员工中广泛开展信息安全意识教育，提高全员安全意识和风险防范能力，有效提升全行信息科技风险管理能力。

农业发展银行天津市分行积极完善各项信息系统风险防控制度。建立了各系统双人管理制度，明确了信息系统各岗位相关人员的职责权限，通过分级控制、规范操作等方式，确保了信息风险管理的有效落实。

华夏银行天津分行通过编写《重要生产数据管理实施细则》及《办公电子设备管理实施细则》指导信息安全工作，开展“生产事件专项治理季”活动，按月分析运营维护情况，举一反三，将发现的风险事项及时下发风险提示，督促落实整改。全年共开展各类信息安全检查31次，提高信息科技风险防范水平。

● 加强案件防控

渤海银行天津分行通过制定《案件防控工作管理实施细则》、《案件及诚信举报管理实施细则》、《案件处置管理实施细则》等五项案件防控专项制度，进一步规范了案件预防、处置及问责管理。明确了基层网点负责人的案件防控工作要求和规定动作，使案防工作体系得到进一步完善。

光大银行天津分行强化案防工作过程考核，由过去的“案发一票否决”的结果式管理向案防工作整体评价的过程式管理转变。将案件防控纳入平衡记分卡进行考核，对于不重视案防工作、案防措施落实不到位的经营机构，将给予平衡记分卡扣分。





天津银行制定《2014 年度案件防控工作指导意见》，进一步完善“总、分、支行”三道防线机构式管理机制、“前、中、后台”三道屏障条线式工作机制、“专业检查、专项检查、稽核检查”检查监督三道防线的多维度、立体化案件防控模式。案件防控取得明显效果，成功堵截 1 起假存单案件，制止一起持刀抢劫事件，累计为客户避免经济损失 110 余万元。

华夏银行天津分行开展“了解你的员工——KYS”员工行为风险排查活动，及时了解掌握员工思想波动和日常工作生活中的疑虑、困难，查找案件发生苗头，排查案件隐患，并最大程度地帮助员工解决生活困难，帮助员工保持健康心态，全身心投入工作。

浦发银行天津分行组织开展印章管理、轮岗与强制休假、房屋买卖租赁专项治理工作三个专项排查及整改工作，针对检查发现的管理问题及时撰写了《合规提示》，消除容易引发案件的管理漏洞。

齐鲁银行天津分行推行《廉洁服务监督卡》制度，每季度对执行情况进行抽查，通过排查及时了解掌握员工失范行为，加强员工行为管理，有效预防、控制和化解道德风险。



齐鲁银行举办反腐倡廉、警示教育宣传展览



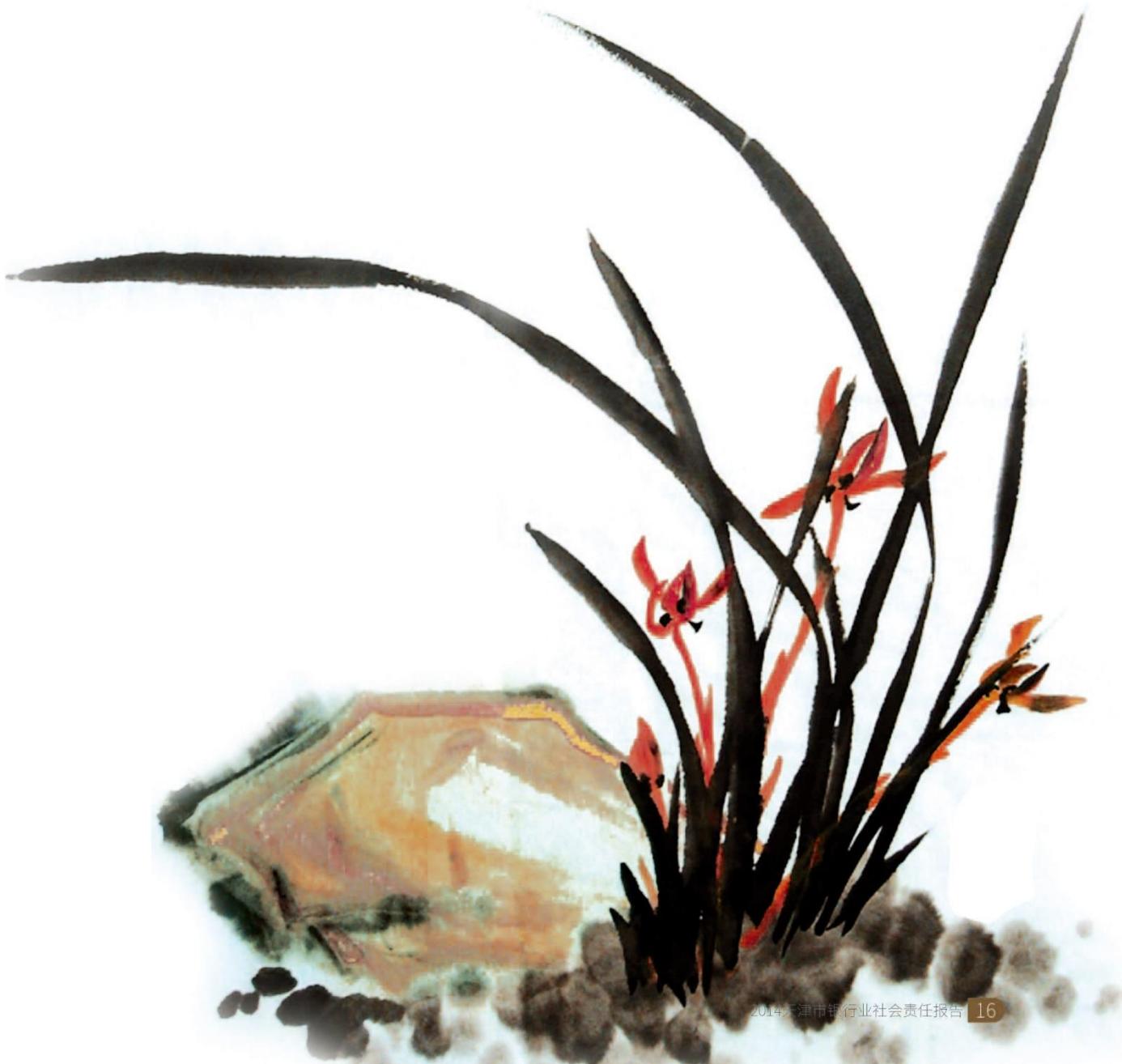
支持转型发展 服务国家战略

- ◆ 支持重点产业和重大项目
- ◆ 促进开发开放，服务自贸区建设
- ◆ 服务京津冀协同发展战略
- ◆ 服务“一带一路”国家战略
- ◆ 助力深化改革，促进结构调整

2014年，天津市银行业认真贯彻落实天津市委、市政府各项工作部署，结合天津实际，围绕“一带一路、京津冀协同发展、自贸区建设、滨海新区开发开放、打造装备制造业基地”五大支点，深化金融改革，实现经营转型。切实把握好信贷投放的总量、结构和节奏，积极开展金融创新，增加业务品种，开辟融资渠道，进一步拓展金融服务的广度和深度，有力支持了天津经济高质量高效益发展。



支持转型发展 服务国家战略





支持重点产业和重大项目

天津市银行业协会发挥平台作用，组织各会员单位秉承“合作、发展、共赢”的银团理念，以支持天津市重点项目和重大产业项目为目标，继续加大银团贷款投放力度，提高贷款质量。2014年，天津市银行业金融机构新签约银团贷款项目24个，银团贷款合同总金额626.17亿元，贷款发放额443.88亿元。截止2014年末，天津市银行业金融机构银团贷款合同总金额为4350.75亿元，同比增长13.69%；贷款余额2485.51亿元，同比增长4.14%。占天津市银行业金融机构对公贷款余额的12.19%，高于全国平均水平1.37个百分点。¹³

建设公共租赁住房，服务民生促进稳定

公共租赁住房项目是天津市政府充分考虑城区低收入人群和外来务工人员住房需求，在“十二五”期间建设10万套公租房以满足市场需要的重大举措。国家开发银行天津市分行充分发挥开发性金融的引导作用，牵头组织建设银行、农业银行、渤海银行、浦发银行、天津银行等发放272亿元的银团贷款，支持公共租赁住房项目，为保障民生，促进社会和谐稳定起到了积极作用。该项目在2014年9月份中银协召开的银团贷款与交易专业委员会第五届年会上获得全国优秀项目。



建设中的公租房项目

发展轨道交通，方便百姓出行

发展城市快速轨道交通是天津市政基础建设的重大民生工程，对于缓解我市交通拥堵，保护城市环境、节约土地资源和方便市民出行具有重要意义。工商银行天津市分行、中国银行天津市分行、国家开发银行天津市分行积极推动天津市城市快速轨道交通项目全面提速，分别牵头组织建设银行、农业银行、邮储银行等发放银团贷款积极支持地铁5、6号线及地铁2号线延长线建设。截至2014年末，贷款余额210.98亿元。目前上述工程已建成或即将完工，项目建成后必将为百姓出行提供极大便利。

¹³ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。

2014年，天津市银行业金融机构新签约银团贷款项目**24**个。截止2014年末，银团贷款合同总金额**4350.75**亿元，贷款余额**2485.51**亿元



天津市地下铁道集团有限公司是天津城市轨道交通设施建设投融资窗口。2014年，**上海银行天津分行**为天津地铁公司提供50亿元的授信额度，截至12月末，授信余额37亿元，其中流动资金贷款余额10亿元，用于补充地铁1、2、3号线路运营所需流动资金；融资性保函27亿元，用于保证天津市地下铁道集团有限公司履行债权投资计划合同项下的全部债务。



上海银行支持轨道交通建设

● 大力支持“南水北调”，节约资源利国利民

作为北方重要的工业城市，水资源匮乏一直是阻碍天津经济快速发展的瓶颈。国家实施南水北调工程不仅有利于保障民生，促进天津市经济可持续发展，同时也对保护环境，提升百姓福祉有重大意义。

天津市地下铁道集团有限公司是天津城市轨道交通设施建设投融资窗口。2014年，**上海银行天津分行**为天津地铁公司提供50亿元的授信额度，截至12月末，授信余额37亿元，其中流动资金贷款余额10亿元，用于补充地铁1、2、3号线路运营所需流动资金；融资性保函27亿元，用于保证天津市地下铁道集团有限公司履行债权投资计划合同项下的全部债务。

中国银行天津市分行从服务民生，履行社会责任的大局出发，牵头组织农业银行、建设银行、交通银行、浦发银行、中信银行、渤海银行、天津银行等组成银团贷款支持南水北调干线工程及市内配套工程项目。截至2014年末，贷款余额48亿元。其中，2014年当年发放贷款8.68亿元。目前天津市民已经喝到了来自丹江口水库清澈甘甜的自来水。

● 发挥金融合力，建设南港工业区

南港工业区作为滨海新区以石化、冶金装备等制造业为主的重要产业基地，是我市重大产业项目，对天津发展现代实体经济有着重要战略支撑作用。



天津南港工业区建设场景

工商银行天津市分行发挥国有大银行的领军作用，积极支持我市工业产业转型和经济结构调整，牵头组织对南港工业区银团贷款，国家开发银行、农业发展银行、进出口银行、农业银行、建设银行、邮储银行、浦发银行、天津银行积极参与，全力支持南港工业区建设。2014 年发放银团贷款 30.92 亿元，截至 2014 年末，贷款余额 193.45 亿元。支持南港工业区一期建设项目 35 个，对我市经济稳总量、调结构发挥了重要作用。

促进开发开放，服务自贸区建设

2014 年 12 月 28 日，国务院正式批准设立天津自贸区。天津自贸区作为我国北方的第一个自贸区，已经成为促进滨海新区开发开放新的经济引擎。天津市银行业以支持天津自贸区建设为突破，通过改革创新，开发新产品，先行先试，加大信贷支持等举措，为天津自贸区发展添砖加瓦，为进一步推动滨海新区开发开放贡献力量。2014 年，天津市银行业金融机构支持滨海新区贷款 3014.5 亿元，同比增长 8.78%；支持滨海新区贷款客户数 7940 户，同比增长 2.56%。截至 2014 年末，贷款余额 5247.4 亿元，同比增长 11.45%。¹⁴

2014 年，天津市银行业金融机构支持滨海新区
贷款 **3014.5** 亿
元

机构集聚，打造特色金融体系

天津银监局积极借鉴上海经验，结合天津实际，优化市场准入流程，引导各类银行业金融机构入驻天津自贸区。已入住的金融机构包括天津金城银行、中信金融租赁等 5 家金融租赁公司、天津港财务有限公司等 7 家法人机构和 19 家中资银行设立的自贸区分行。天津自贸区金融银行机构和金融资源的集聚效应日趋明显，创新优势逐步显现，已初步形成多层面服务自贸区发展的银行业金融体系。

先行先试，创新产品崭露头角

中国银行天津市分行积极推动“先行先试”优惠政策，为天津自贸区政策落地做好准备，该行了解到某外资企业在资本金结汇时出现单据方面的困难后，在自贸区新政实施的当天，便成功地为该企业办理了意愿结汇业务，不仅简化了企业结汇审核手续，也为企业规避了汇率风险。

招商银行天津分行主动承销天津港（集团）有限公司两期合计 30 亿元中期票据，并积极向企业推广创新产品，力求向企业提供符合其实际需求的新型服务。

平安银行天津分行将离岸金融和供应链金融、综合金融、互联网金融等结合起来，发挥企业客户的互联网金融综合服务平台“橙 e 网”、银银合作平台“行 E 通”的聚集效应。

兴业银行天津分行通过创新型投行产品，支持天津港保税区园区建设资金 5 亿元，支持开发区土地整理建设项目 15 亿元。

¹⁴ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



● 开发开放，助推跨境业务开展

进出口银行天津分行通过高新技术产品出口卖方信贷，支持天津开发区中西药出口基地建设，推动中药国际化进程。
威海市商业银行天津分行制定了资本金意愿结汇管理办法，为滨海新区外商投资企业的资本金结汇业务提供服务。
德意志银行（中国）有限公司天津分行积极推动跨境人民币的支付业务，加强了对主要跨国公司提供量身定做的供应链融资产品。

● 整合资源，强力支持新区发展

为集中资源全力支持滨海新区发展，2014年**农业银行天津市分行**成立滨海分行，统筹滨海新区的金融发展。作为该行在滨海新区核心金融机构，滨海分行积极参与滨海新区区域建设和经济发展，全力投身新区能源、交通、基础设施等项目的建设。当年发放支持滨海新区贷款323.98亿元，贷款余额486.55亿元，其中用于支持海洋经济发展贷款10.8亿元，余额64.55亿元。



农业银行天津市滨海分行成立揭牌仪式

● 信贷给力，加大基础设施投入

渤海银行天津分行通过信贷资源倾斜、重点支持以“开发、保税、高新”老三区、中心商务区、临港经济区及中新生态城为核心的区域基础设施建设。通过加强与滨海新区政府的合作，打造了政府金融、土地金融、港口金融、制造业金融、小城镇金融等特色金融服务。截至2014年12月末，该行已对滨海新区、各功能区及主要国企集团累计授信246亿元，其中：贷款余额58.78亿元、承销的债务融资工具55亿元。



渤海银行支持滨海新区建设

2014年，**邮政储蓄银行天津分行**为支持滨海新区基础设施建设发放贷款8.59亿元，贷款余额76.67亿元。其中用于为天津港航运和配套设施建设的贷款余额达到52.56亿元。

● 招商引资，助力滨海新区开发开放

瑞穗银行（中国）有限公司天津分行作为滨海新区的一家外资银行，除了给予滨海新区企业信贷支持外，还结合海外资源优势协助滨海新区政府招商引资。2014年11月，该行协助天津经济技术开发区管委会在日本成功召开了投资环境说明会，邀请50多名日本企业家到场，涉及机械装备制造、汽车制造、石油化工、食品饮料、现代服务行业等多个领域，为滨海新区积极利用外资，做好产业结构转型做出了贡献。



瑞穗银行助力天津开发区投资环境说明会

● 扶优解困，支持高新技术企业成长

滨海新区某科技有限公司是生产医药及卫生检疫产品的高科技企业。**大连银行天津分行**从2009年首次与该公司建立信贷关系，持续跟踪扶持，帮助解决企业资金困难，贷款金额从最初90万元逐年提升到目前的2300万元。在该行支持下，企业依靠科技进步和产品创新，从小到大，资产规模、经营效益始终保持着较快增长，多次获得国家及地方颁发的科技奖项。

● 服务京津冀协同发展战略

在“京津冀协同发展”成为国家战略的背景下，三地各类市场主体对信贷资金跨区域流动和配置提出了新需求，对金融产品及服务也提出了更高要求，为天津市金融业发展带来了重大政策机遇。天津市银行业着眼长远，结合各金融机构战略发展规划和总体布局，积极支持京津冀交通体系建设、京津转移和对接产业化项目等。2014年天津市银行业金融机构支持京津冀协同发展相关贷款1292.6亿元，同比增加339.70亿元，增长35.65%。截至2014年末，贷款余额1407.6亿元，同比增加394.30亿元，增长38.92%。¹⁵

● 加强沟通，完善合作机制

天津市银行业主动作为，积极建立相关制度和战略规划，完善相关协调机制，打通三地交流屏障，为推进京津冀协同发展铺平道路。

¹⁵ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



2014年，**天津农商银行**牵手北京农商银行、河北省农信联社共同签署了《京津冀金融服务一体化战略合作协议》，以此提升金融服务实体经济的深度、广度和持续性，共同为北京外迁企业、市场商圈、产业链、示范园区及跨区域项目提供资金支持和综合金融服务，构建覆盖三地的全面、立体化金融服务网络。

民生银行天津分行加强京津冀协同相关机制创新，建立动态信息跟踪发布机制和市场对接评审机制。

中信银行天津分行成立京津冀协同发展工作小组，指导营销机构上报京津冀重点项目，并通过专门针对京津冀协同发展的信贷审批绿色通道申报审批项目。



天津农商银行与北京农商银行、河北省农信联社合作签字

● 发挥总部优势，扩大服务范围

企业银行（中国）有限公司天津分行作为唯一总部在天津的外资法人银行，于2014年2月成立了北京分行，依托北京地区发达的总部经济资源，带动挖掘京津周边地区潜在的优质中小企业，通过强化天津、北京分行间的地区协作，扩大区域发展优势，为顺应京津冀三地协同发展提供了更好的保障。

● 支持交通建设，促进互联互通

国家开发银行天津市分行发挥政策银行优势支持京津冀协同发展交通基础设施建设。贷款52.2亿元重点支持了京津城际轨道交通项目、天津至秦皇岛铁路客运专线项目、京沪高铁天津段等铁路项目，为京津冀之间提供了便捷、高效的交通运输系统；支持京津冀公路建设，授信150亿元支持塘承高速、京秦高速、威乌高速、唐津高速等7个项目，融资推动京津冀路网融合，进一步完善了京津地区干线公路网络结构。

进出口银行天津分行围绕港口、铁路、航空等方面发放贷款30.94亿元，重点支持津秦铁路、津保铁路建设，进一步提升了天津区域辐射能力，促进京津冀物流运输和经济合作。

光大银行天津分行与光大租赁公司合作，通过融资租赁方式为京津塘高速公路北部新区高架项目融资20亿元，支持了京津塘高速公路建设。



国开行融资推动京津冀路网融合



光大银行合作高架桥项目

天津滨海站位于滨海新区核心区于家堡，是津秦客运专线重要的综合交通枢纽。农业银行天津市分行向天津泰达滨海站建设开发有限公司项目发放贷款 2.37 亿元，用于滨海站交通枢纽配套市政公用工程广场景观绿化项目建设，支持津冀交通建设。

● 加大信贷倾斜，服务实体经济

建设银行天津市分行按照“在合作中竞争、在竞争中合作”的原则，利用在资源、信息、项目建设等方面优势互补的特点，主动加强与北京市分行横向交流，借鉴北京分行为中芯集团下属企业服务的先进经验，并在北京分行配合下，成功为中芯国际（天津）公司牵头组建涉及津京等地中外九家银行 3 亿美元银团贷款，成为我市银行机构跨区域规模较大的银团贷款。

农业银行天津市分行不断加大与北京市、河北省行之间的沟通协调，通过联合贷款、组建银团等方式积极介入“京津冀协同发展”项目，支持示范小城镇建设，累计审批示范镇项目 32 个，累计发放贷款超过 160 亿元。



农行支持的葛沽示范镇项目

河北省黄骅市是环渤海经济圈和京津冀都市圈的重要节点，近年来，逐步成为承接京津产业转移和科技、人才优势资源外溢的首选地之一。2014 年 11 月，天津市信托有限责任公司以服务京津冀都市圈为己任，发行设立“京津冀都市圈 - 南湖建设项目贷款集合资金信托计划”，募集资金 2.8 亿元全部用于黄骅南湖项目开发建设，促进了津冀协同发展。



天津信托支持南湖建设项目

盛京银行天津分行对河北省地区企业给予 37.61 亿的信贷资金支持，新拓展了 12 户河北省企业。

● 创新产品，满足企业金融需求

华夏银行天津分行专门发行面向北京、天津、河北地区客户群体的借记卡——京津冀协同卡。兴业银行天津分行通过贸易融资与租赁结合的融资租赁保理等创新产品对京津冀重点项目进行授信支持，推进京津冀一体化进程。招商银行天津分行成功叙做河北省金融租赁有限公司 6.35 亿理财资金支持资产证券化项目。该项目是银行同业内首笔用理财资金对接租赁资产的证券化项目。



华夏银行京津冀协同卡发布会



服务“一带一路”国家战略

支持企业转型出口、承

揽境外工程及境外投资

贷款余额 **68.62**

亿元

办理跨境人民币结算业

务 **2379** 亿元

天津市银行业抓住“一带一路”国家战略机遇，加大金融支持力度，大力支持我市企业转型出口、承揽境外工程及境外投资。截至 2014 年末，天津市银行业金融机构支持企业转型出口、承揽境外工程及境外投资贷款余额 68.62 亿元，同比增加 40.92 亿元，增长 147.73%。¹⁶

同时，天津市银行业为配合我市企业“走出去”和将境外企业“引进来”，加速发展跨境人民币业务。2014 年，天津市银行业金融机构跨境人民币业务快速增长，办理跨境人民币结算业务 2379 亿元，同比增长 87.1%，与 95 个国家和地区发生跨境人民币结算业务往来，2607 家企业办理跨境人民币业务。¹⁷

加强制度建设，实现跨越式发展

农业银行天津市分行出台了《关于进一步加强跨境人民币业务推广的指导性意见》，梳理了跨境人民币项下货物贸易、服务贸易目标客户 121 户，坚持以产品带动跨境量提升的总思路，大力推广跨境参融通、跨境人民币远期信用证、跨境结售汇等联动产品，2014 年跨境人民币结算实现跨越式发展。全年累计实现跨境人民币结算量 264.66 亿元，同比增加 193.95 亿元，增长 274.28%。

发挥专业优势，服务进出口企业

中国银行天津市分行发挥外汇专业银行优势，充分契合进出口企业产品需求，将跨境人民币结算嵌入到国际结算以及贸易融资的各个链条。截至 2014 年末，该行累计办理跨境人民币结算量达到 508.19 亿元。同时该行还针对境外投资客户，以国际结算业务的融资性保函与非融资性保函、供应链产品等满足客户需求，为境外企业的海外业务拓展提供有力地支持。截止 2014 年末，利用海外资金叙做业务金额共计 83.58 亿元人民币，同比上升 36.04%。

¹⁶ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。

¹⁷ 数据来源：人民银行天津分行。

● 融资融智，创新服务模式

天津聚龙集团是我国第一批“走出去”开发海外农业资源、保障国内粮油供给的民营企业，在印尼建立了中国企业在海外的第一个棕榈园，位于“一带一路”国家战略线。国家开发银行天津市分行在为该客户提供信贷支持过程中，加入为企业提供融智的服务，双方的合作除传统贷款外还包括利率掉期、战略规划创新项目等。截至 2014 年末，贷款余额折合人民币 18 亿元。



国开行支持的棕榈压榨厂

● 跟进市场，推广产品组合

工商银行天津市分行密切跟踪国际市场汇率变化，加强外汇资金产品及产品组合推介与指导，针对进出口客户的需求，积极为企业出谋划策，提供远期结售汇、零成本期权组合等多种汇率避险方案，取得明显成效。2014 年，办理结售汇业务 101.44 亿美元，同比增长 12.98%。

● 金融聚力，支持企业“走出去”

中国天辰工程有限公司中标欧洲第一大天然碱制造商在土耳其的合同金额约为 12 亿美元的天然碱和配套电站项目，工商银行天津市分行与进出口银行、德意志银行成功筹组 10.2 亿美元国际银团贷款，并为该企业开立 1.45 亿美元的涉外保函。

进出口银行天津分行积极支持企业对外承包工程，为中材装备、水利水电十三局、中铁十八局等央企在西亚、非洲等地区承包工程提供贷款，并带动相关成套设备、材料和技术出口。2014 年，该行新增“走出去”贷款 9.2 亿元，同比增长 40.51%。

中海油集团以 151 亿美元并购加拿大石油公司尼克森石油公司，创下中国企业海外收购记录之最。建设银行天津市分行作为汇划交割行，在办理 45 亿美元交易中，从客户发出汇划指令到开户行记账、总行审批、途径中行纽约分行最终计入中银香港中海油美元账户，全程仅用了 30 分钟，实现了高效快捷。赢得中外合作商的一致赞许，为中海油集团“走出去”打好第一枪。



建行支持中海油集团“走出去”



助力深化改革，促进结构调整

天津市银行业贯彻落实国家宏观产业调整政策，按照“盘活存量、用好增量”信贷要求，合理调整信贷结构，加大对符合国家产业要求的先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业、海洋经济以及文化旅游产业等领域的支持力度，积极助推天津产业结构调整，促进天津经济转型升级，有力地支持了天津经济发展。



推动传统产业优化升级

支持传统产业转型升级对转变经济增长方式，稳定经济增长，稳定就业有重要作用。2014年，天津市银行业按照“有保有压、有进有退”的原则，制定或推进差异化的信贷政策，严格限制“二高一剩”行业贷款，促进天津传统产业转型升级。2014年，天津市银行业金融机构支持传统产业发放贷款3368.64亿元，截止2014年末，贷款余额4062.06亿元。¹⁸

中沙（天津）石化有限公司是一家从事开发、建设和运营乙烯及下游衍生产品项目的大型中外合资公司，对我市石化产业升级，参与国际竞争有战略作用。2014年，**工商银行天津市分行**积极参与中沙石化100万吨/年乙烯项目，推动传统产业优化升级。截止2014年12月末，对该企业贷款余额10亿元。

天津钢铁集团有限公司作为一家大型现代化钢铁联合企业，实现传统产业升级改造任务艰巨。**天津银行**帮助该公司完成以废水、煤气、固体废弃物“三个零排放”和中板搬迁改造为重点的10大节能减排项目。截至2014年末，提供授信余额达12.25亿元。

天铁热轧板有限公司是天津铁厂设立的传统产业升级企业，其产品实现了升级换代，有较好的市场前景。**天津信托有限责任公司**为扶持其发展，发行“天铁热轧流动资金贷款集合资金信托计划”，募集资金2亿元，帮助企业解决了生产所需资金。



工行支持中沙石化100万吨/年乙烯项目



天津信托支持天铁热轧板有限公司转型升级

¹⁸ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。

农业银行天津市分行严格执行“先评级分类，后授信，再用信”的规定，要求拓展新客户必须要符合国家产行业政策，严禁准入“两高一剩”等高风险行业，不断优化信贷资产结构，推动传统产业升级。该行对华北集团授信余额8.6亿元，支持企业以节能环保为目标，对铜材加工制造进行产业升级，建成华北地区最大的铜材生产基地。

民生银行天津分行制定差异化的信贷政策，对天津传统产业中的服装纺织、化工产业升级改造提供资金支持，2014年重点支持天纺搬迁改造项目贷款1.1亿元，天碱搬迁改造升级项目贷款5亿元。



农行支持华北集团发展



天津碱厂搬迁改造升级

盛京银行天津分行为奥凯航空公司办理1亿元综合授信，用于支持该公司与国际快递巨头Fedex合作开展航空快运业务，助力其快速发展航空运输事业。



盛京银行支持奥凯航空公司航空快运发展



支持战略性新兴产业快速发展

战略性新兴产业是以重大技术突破和重大发展需求为基础，对经济社会全局和长远发展具有重大引领带动作用的朝阳产业。天津市银行业以装备制造业、环保产业为重点，大力扶持战略性新兴产业发展。2014年天津市银行业金融机构发放支持战略性新兴产业贷款573.65亿元，截止2014年末，贷款余额453.78亿元，同比增长21.06%。¹⁹

进出口银行天津分行充分发挥国家政策性银行职能，2014年发放20多亿元贷款，支持中石油渤海装备钻井平台和新港船厂船舶出口，为天津市打造创新能力强、发展潜力大、经济效益高的海洋产业集群提供了有力的信贷支持。

¹⁹ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



2014年,天津滨海农商银行向战略性新兴产业发放贷款11.86亿元,分别投向节能环保产业、高端装备制造产业、新材料产业、新能源产业等。如为天津中际装备制造有限公司提供1亿元授信,伊宁(天津)医疗器械有限公司提供1.8亿元授信,重点支持智能制造装备、生物医药等高端制造业发展。向天津汉海环保设备有限公司提供授信2000万元,用于生产、销售优质环保和溢油回收设备。

建设银行天津市分行发挥信贷杠杆作用,助力“美丽天津”建设,为北疆电厂循环经济、华能(天津)煤气化发电等一批环保项目提供信贷支持,不仅帮助企业实现节能转型升级,也促进了我市城市空气质量的明显改善。



国投北疆发电厂

天津力神电池股份有限公司是迄今国内投资规模最大、技术水平最高的锂离子电池生产企业,掌握多项新能源汽车电源前沿技术,大华银行(中国)有限公司天津分行积极支持节能与新能源产业发展,向该公司贷款人民币1亿元,支持其生产新能源汽车锂离子电池。



天津力神电池股份有限公司锂电池生产线

2014年,大连银行天津分行退出“两高一剩”行业、高风险行业的存量客户90余户,涉及金额36亿元。同时,全部新增客户均为战略性新兴产业客户,涉及航空航天、生物产业、信息技术产业和节能环保等产业。

招商银行天津分行加强对新一代信息产业的扶持,服务IT产业发展。2014年给予天津软通动力信息技术有限公司综合授信4000万元。该公司是一家从事IT产品开发和服务的信息网络科技企业,多次获得国家商务部和工信部的表彰,在信息科技和服务外包领域处于领先地位。



支持海洋经济建设

现代海洋经济是指为开发海洋资源和依赖海洋空间而进行的生产活动，利用海洋资源，加强海洋经济项目建设，是推进我市经济开发开放的重要途径。2014年，天津市银行业金融机构加大对海洋经济支持力度，支持海洋经济项目110个，同比增长33%。²⁰

支持天津港建设，服务港口经济

天津港作为我国重要进出口海港，在海洋经济中发挥重要作用，我市多家银行从支持海洋经济战略出发，积极支持天津港建设发展。

中国银行天津市分行为天津港集团16家公司提供了授信总量合计118亿元，涉及固定资产贷款项目14个，授信余额约30亿元，并与天津港集团签订意向200亿元人民币的战略合作协议，继续为天津港集团的发展提供支持。

天津北方港航石化码头有限公司是为天津港石化产品提供服务的综合性石化物流企业，在有效缓解天津港吞吐能力方面发挥重要作用。**渤海银行天津分行**为该公司授信5740万元，支持其更好地为天津港提供专业化服务。



中行支持天津港建设



渤海银行支持港口建设

围海造地，开发海洋资源

中交天航滨海环保浚航工程有限公司主要从事港口工程建设和疏浚吹填施工，是滨海新区基础设施建设的一支主力军。2014年，**光大银行天津分行**给予该公司授信3.75亿元，支持企业为滨海新区围海造地，开发海洋资源等基础设施建设服务。

²⁰ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



助力现代服务业发展

发展现代服务业，提高现代服务业等第三产业对拉动经济增长，推动天津市经济结构转型，促进社会就业有重要作用。天津市银行业以现代服务业中的楼宇经济、养老产业、现代物流等行业为重点，助力现代服务业发展。2014 年天津市银行业金融机构发放支持现代服务业发展贷款 1454.29 亿元，同比增加 243.20 亿元，增长 20.08%；截至 2014 年末，贷款余额 2223.92 亿元，同比增长 20.15%。²¹

● 服务养老产业，保障社会民生

永泰红磡养老产业投资集团有限公司是一家以养老服务作为发展核心的企业，符合国家养老产业政策以及社会老龄化日趋严重产生的市场需求。**天津信托有限公司**通过发行“2014 永泰养老产业贷款集合资金信托”募集资金 1.9 亿元，信托资金全部用于购买养老医疗设备及材料等，以实际行动支持了我市养老产业发展。



天津信托支持的永泰红磡养老院

● 支持楼宇经济

天津开泰企业孵化器有限公司是以提供企业孵化服务、物业管理、房屋租赁等为经营特点的专业公司。先后投资建设了综合办公楼及通用标准厂房。**天津滨海农商银行**为其发放经营性物业贷款 8000 万元，帮助企业为开发区招商引资搭建了平台。

● 发展现代物流业

浙商银行天津分行针对物流行业特点，提供创新产品 -- 供应链金融业务。给予天津港集团下属的天津海天保税物流有限公司等四家物流企业 9 亿元的间接授信额度，优先满足其融资需求，促进天津港集团及其上下游的业务合作，推动了物流企业发展。

仓储在物流系统中起着重要的作用。天津金狮五矿国际物流有限公司是一家在天津港内从事集装箱进出口服务的仓储物流企业。**威海市商业银行天津分行**通过为企业提供授信 1000 万元，支持了物流企业发展。



天津金狮五矿国际物流有限公司

²¹ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



助推文化旅游产业，提升城市品牌

文化繁荣是城市文明的象征，有助于城市品牌的提升；旅游发展带动城市的兴旺，有利于城市经济发展。天津市银行业通过为文化旅游企业提供多元化、多层次的金融服务，撬动文化旅游产业发展。2014 年，天津市银行业金融机构发放支持文化旅游产业贷款 168.85 亿元。截至 2014 年末，贷款余额 376.46 亿元。²²

● 扶持文化创意产业，孵化梦想

天津海泰数字版权交易服务中心是一家以扶持文化产业孵化项目为主的服务企业，支持了梦幻工厂、福丰达动漫等多家高新文化产业公司。**天津信托有限责任公司**通过发行“滨海高新区文创中小企业集合资金信托计划”，募集资金 1.1 亿元，支持该企业为优质中小文化企业提供融资服务，促进了文化产业的发展。

● 支持影视剧制作发行，展示文化成就

为促进天津文化影视产业发展，**交通银行天津市分行、大连银行天津分行**分别向天津滨海国际影业有限公司贷款 5000 万元、3000 万元，用于支持该公司《兔侠传奇》海外宣传发行费用。《兔侠传奇》上映后获得众多好评，曾获得第 14 届中国电影华表奖“优秀动画片奖”等多项国家奖项，成功销往 60 余个国家和地区，创造了近 30 年中国电影“走出去”的最好成绩，展示了我市文化产业成就。



天津信托公司支持文化创意产业



《兔侠传奇》宣传海报

²² 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



民园体育场旧貌换新颜

民园体育场占地 4.12 公顷，曾是我市五大道地区著名的足球比赛场地，因年久失修，渐渐地失去其功能。为配合五大道文化旅游发展，**光大银行天津分行**为天津五大道文化旅游发展有限责任公司投放贷款 5 亿元，专项用于民园体育场的保护利用提升改造工程项目，打造具有市民健身、文化创意、旅游服务和商业配套功能的人流聚集地和文化目的地，促进了五大道地区“聚客锚地”亮点的提升。



建成后的民园体育场新貌

助力滨海旅游快速发展

天津滨海旅游区是以主题公园、休闲总部、生态宜居和游艇总汇为核心的海滨休闲城区，对带动天津旅游事业发展起着关键作用。2014 年，**邮政储蓄银行天津分行**向天津滨海旅游区投资控股有限公司发放贷款 1.69 亿元，**招商银行天津分行**向天津滨海旅游区公用事业发展有限公司授信人民币 5000 万元，共同支持天津滨海旅游区基础设施建设。



天津滨海旅游区主题公园场景

欢乐谷，聚欢乐

欢乐谷项目是我市引进的大型游乐主题公园，对提升我市旅游经济，丰富市民文化生活起到引领作用。**天津滨海农商银行**为开发商天津华侨城实业有限公司提供了 3 亿元的授信支持，用于欢乐谷的日常经营，支持了文化旅游发展。



天津滨海农商银行支持欢乐谷项目



发展普惠金融 促进社会公平

- ◆ 助力小微企业发展
- ◆ 支持“三农”事业
- ◆ 支持重点民生领域

普惠金融是指能有效、全方位为社会所有阶层和群体提供服务的金融体系，实际上就是让所有老百姓享受更多的金融服务。普惠金融的主要任务是让正规金融体系之外的中小微企业、城市中低收入群体以及农户，能够及时有效的获取价格合理的均等化金融服务。发展普惠金融，对于健全城乡金融服务网络，有效运用金融手段促进经济可持续发展，提高低收入群体生活水平，实现社会公平具有重要意义。

2014年，天津市银行业以发展普惠金融，实现社会公平为原则，积极为社会各阶层提供全方位金融服务，通过完善金融体系、创新金融服务等方式，加大对“小微企业”扶持力度，完善“三农”金融服务，支持城镇化建设，关注医疗、教育、个人创业等民生领域，以金融力量助力百姓安居乐业。



发展普惠金融 促进社会公平





助力小微企业发展

小微企业是天津市经济发展的生力军，在支持天津经济稳定增长、扩大就业、促进创新、繁荣市场等方面，发挥着极为重要的作用，一直是天津市委、市政府高度关注的经济发展领域。2014年，天津市委、市政府为破解中小微企业“融资难”问题，专门建立了中小微企业贷款风险补偿机制和贷款保证保险风险补贴机制，首批财政出资60亿元，用于补偿银行向中小微企业发放特定用途贷款形成的不良资金。



人民银行天津分行、天津银监局贯彻天津市委、市政府要求，及时出台了《关于落实中小微企业贷款风险补偿机制的指导意见》和《关于完善和创新小微企业贷款服务，提高小微企业金融服务水平》等相关政策文件，引导天津市银行业进一步解决小微融资困难等问题。2014年5月，天津银监局、天津市银行业协会联合举办第三届小微企业金融服务宣传月活动，并向全市银行业金融机构发出了《加强天津市小微企业金融服务倡议书》。

截至2014年末，天津市银行业金融机构小微企业贷款余额3676.63亿元，比年初增加569.88亿元，增速18.34%，高于同期各项贷款增速7%。全市小微企业金融服务客户数50.7万户，较年初增加20.7万户，增幅69.2%。全市申请小微企业贷款客户数5.8万户，发放贷款客户数4.9万户，申贷获得率83.4%，连续五年完成了“两个不低于”的目标。



天津市银行业协会举办第三届小微企业金融服务宣传月活动

²³ 数据来源：天津银监局。

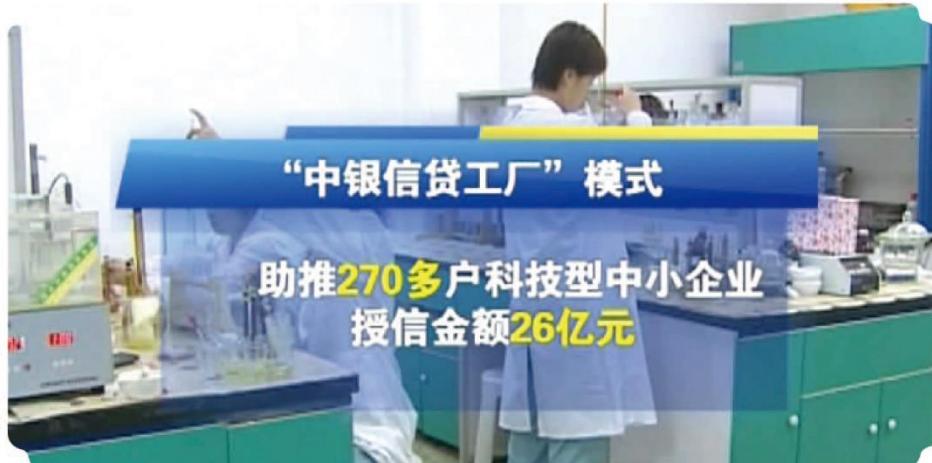


加大小微企业信贷支持力度

围绕中小微企业融资“短、小、频、急”特点，天津市银行业金融机构充分利用政府及相关机构对中小微企业实行贷款风险补偿机制的优惠政策积极发放小微贷款，已签约的10家金融机构承诺2015年将向天津市投放小微信贷1557亿元²⁴，形成政府、企业、金融机构的资金和政策合力。各金融机构通过持续加大创新力度，丰富和创新适合小微企业的金融产品与金融服务，合理确定中小微企业贷款利率等措施，在中小微企业金融需求的有效覆盖面、服务效率、减轻中小微企业负担等方面实现了新的突破，为天津小微企业的发展营造了良好的经营环境。

优化资源配置，为小微企业提供优先支持保障

中国银行天津市分行将支持小微企业作为客户结构、业务结构调整的战略业务，在政策、制度、资源等方面主动给予倾斜。改行对中小企业信贷资源进行单独配置，每年单独切分20亿元额度用于支持小微企业，优先保障小微企业用款需求。同时，结合网点对公业务转型，深入推动网点小微企业金融服务能力的提升，每个网点至少配备了一名中小企业客户经理，136家网点具备了独立发起小微企业授信业务资格，逐渐将网点培育成为小微企业金融服务的主阵地。



中行通过“信贷工厂”模式支持小微企业发展

利用风险补偿机制解决科技型企业融资难题

科技型中小企业，由于其股本弱、资产轻、无抵押、无担保等原因，普遍存在客户贷款难、银行审批难等问题。对此天津市银行业金融机构不畏困难，大胆探索，通过与政府、专业机构合作等方式充分利用风险补偿机制支持小微企业。

²⁴ 数据来源：天津银监局。

浦发银行天津分行通过与政府牵手合作，有效利用政府风险补偿机制，对科技企业立项资金配比贷款融资，搭建起“科技型中小企业免担保免抵押贷款平台”，在该平台下开展科技小额信用贷款。截至 2014 年末，该行“科技小额贷”授信模板项目下已审批客户 197 户，支持小微企业贷款余额 162.1 亿元，同比增长 52%。



浦发银行召开科技企业面对面座谈会

上海银行天津分行推出天津市科技型中小企业专项融资服务方案，由该行与天津科融控股有限公司（简称科融集团）及天津科融担保有限公司（简称科融担保）合作，结合天津市科技型中小企业风险补偿专项资金计划，对天津市科技型中小企业给予授信支持。合作模式为由科融集团向该行存入授信总额 10% 风险缓释金，并以风险缓释金对单笔授信承担 20% 连带责任保证担保；科融担保对逐笔授信承担 40% 连带责任保证担保；银行承担 40% 风险敞口，达到银政企风险共担，各方共赢的目标。

● 杜绝不合理收费，减轻小微企业负担

建设银行天津市分行在严格执行新版政府定价目录以及小微企业“两禁两限”收费标准的基础上，进一步扩大了费用免收科目范围，对小微企业免收贷款承诺费、循环借款额度承诺费等 14 项费用。坚决杜绝对小企业收取包括“咨询费”、“财务顾问费”、“贷款额度使用费”在内的任何附加费用；杜绝在发放小企业贷款时强制搭售理财、基金、保险等产品的行为。





● 搭平台、拓渠道、助小微

天津银行积极搭建银企对接平台，2014 年在宝坻、武清等 9 个区县 45 个科技园区、产业功能区，组织银企交流会 10 余场，与 200 多户企业进行面对面融资洽谈，通过贷款、票据、贸易融资、渠道投资等多种融资方式落实授信 16 亿元。同时，该行多维创新产品，积极打造中小企业特色产品体系，形成了专门服务中小企业的“金太阳”融资服务方案、专门服务个人经营者的“金种子”融资服务方案以及专门服务贸易型企业的“金链条”贸易融资服务方案等，推出特色产品 40 余款，丰富中小企业融资选择。截至 2014 年末，该行支持小微企业贷款余额 393.98 亿元，比年初增加 119.32 亿元，增长 43.44%。

● 打造绿色通道，优先支持小微企业

天津农商银行积极支持小微企业业务开展，打造小微企业授信绿色通道，从信贷规模、利率定价和审批机制等多方面给予小企业授信业务优先支持政策。截至 2014 年 12 月末，该行小微企业贷款余额 470.63 亿元，较年初增长 39.46 亿元，同比增长 9.15%。同时该行积极运用优惠政策，向人民银行天津分行争取到支持小微企业再贷款 7 亿元，为支持小微企业发展提供了有力的资金保障。

● 连续发行金融债券，持续支持小微

天津滨海农商银行在 2013 年发行 10 亿元小微企业金融债券基础上，于 2014 年 6 月又成功发行了 15 亿元的第二期小微企业金融债券，两期小微金融债券募集的资金全部用于发放小微企业贷款。截止 2014 年末，该行累计募集资金 25 亿元，使用小微金融债发放的小微企业贷款累计金额达到 21 亿元。重点扶持了创新转型、技术改造和低碳经济的小微企业和以“服务三农”为主要经营目标的小微企业。



天津滨海农商行领导与小微企业代表交流

● 聚焦小微，双轮驱动

民生银行天津分行把支持小微业务作为该行发展的“一号工程”，有效地将小微和小区、小微和公司业务相互结合，一方面通过“两小”联动，为小微企业及其家庭提供融资、理财等全方位的金融服务；另一方面，通过“公私”联动，支持核心企业上下游的小微企业联动开发，为小微企业提供整个产业链灵活的融资金融服务，支持了实体经济的可持续发展。截至2014年末，该行支持小微贷款余额达104.5亿元，较年初增加9.4亿元，服务小微企业客户5.8万余户。

● 打好组合拳，合力助小微

北京银行天津分行以批量渠道、专营机构、特色产品、优质服务等多维努力，助力小微企业提质增效。2014年，该行与天津市创意产业协会签署《全面战略合作协议》，为旗下文创类小微企业提供包括无抵押信用贷款在内的一揽子金融服务；与天津滨海国际知识产权交易所签署《知识产权质押融资合作协议》，解决科技企业知识产权质押融资难题。获批成立天津市首家“创意产业金融服务中心”，努力打造服务小微专属平台。截至2014年末，该行小微企业贷款余额90.96亿元，占全部贷款余额的比例为25.67%。



北京银行成立“天津市创意
产业金融服务中心”

● “科技金融”扶持科技小微

大连银行天津分行把“成为专业的小微企业服务运营商”作为战略目标，至今已累计为天津市上千家小微企业投放贷款110多亿元。该行先后推出“小额信用打包贷款”，批量支持初创期的小微科技企业；投放“天使贷款”，助力高端人才创业企业迅速进入成长期；开发专利权质押贷款，提供成长期企业的融资新渠道；运用“贷投联动”、“桥隧模式”等为成长期和成熟期企业提供融资支持。



大连银行与小微科技企业签约仪式



● 引入担保公司解决抵押难题

天津滨海农商银行采取与外部合作机构“风险分担”的业务模式推出创新产品“合意贷”，在有效缓释银行信贷风险、优化银行资产质量的同时，有效地解决涉农类和小微型企业缺少有效担保措施这一融资难题。截至 2014 年末，累计发放的“合意贷”贷款余额近 8 亿元。

哈尔滨银行天津分行通过与资质背景较好的担保公司合作方式，批量式引入优质的科技型中小企业，共担风险，共谋发展。截止 2014 年末，该行支持小微企业贷款余额合计 29.5 亿元。



哈尔滨银行天津分行与天津农业投资担保公司合作签约仪式

浙商银行天津分行大力推行“放得快”产品，该产品创新了担保方式，即在抵押登记没有办理完毕前由担保公司提供阶段性担保后，银行即可完成放款。此举降低了小微企业客户的融资成本，又提升了贷款出账速度，获得了市场的认可。

● 利用集合信托资金助力中小企业

天津信托有限责任公司积极为中小企业筹集集合信托资金，以贷款助力小微企业发展。2014 年，募集资金 5000 万元，向天津普天通信设备有限公司发放流动资金贷款，有力地支持了中小企业的发展。



天津普天通信设备有限公司生产车间

● 立足三农，服务小微

北辰村镇银行以“草根银行”服务“草根经济”的工作思路，坚持“立足社区、支持三农、服务小微企业和城镇居民”的经营宗旨，结合自身实际，简化小微企业贷款流程，给予利率优惠。截至 2014 年末，该行贷款余额 20.8 亿元，其中支持小微企业贷款 18.3 亿元，占全部贷款的 87.81%。



持续完善小微支持机制

天津市银行业为保障支持小微企业常态化和可持续发展，不断完善内部机制建设，根据小微企业不同发展阶段的需求特点，优化业务流程，开展机制创新，提高服务效率，促进小微企业持续发展。

搭建融资平台支持小微企业发展

国家开发银行天津市分行通过搭建社会化融资平台，强化对小微企业的增信服务和信息服务。为解决小微企业“缺信息、缺信用”的实质性问题，该行以“理念+品牌+资金+技术”的方式，通过搭建天津市北辰区、武清区社会化融资平台，登记发布企业融资需求与社会资金供给信息，打通资金供求交互渠道，推动地方政府建设公开、透明、高效的社会金融服务平台。截至2014年末，该行支持小微企业贷款余额7.5亿元，较年初增长6.4%。



国开行支持民营企业

精简小微业务审批流程

农业银行天津市分行按照“精简流程、稳健发展”工作思路，结合实际，优化业务审批流程，将“简式贷”、“账贷通”和“厂房贷”等主要小微特色产品的授、用信审批权转授权支行，从而实现符合条件的小微企业信用等级评定、授信、用信的“三合一”同步审批办理，着力推动小微企业信贷业务又好又快发展。截止2014年末，该行支持小微企业客户贷款余额174.83亿元，较年初增加32.34%。



农行设立中小企业金融服务中心

创新服务，多渠道为小微企业提供便利

华夏银行天津分行创新服务举措，通过为中小微企业的融资提供新渠道，解决中小微企业融资难题。该行推出“龙舟计划”小微企业金融服务品牌，系统地整合小微企业产品服务，建立并完善了为小微企业提供金融服务的产品体系。2014年，相继推出解决小微企业融资周期与经营周期不匹配问题的“年审制贷款”产品和支持科技型小微企业的“科信贷”产品。同时，该行积极打造“平台金融”模式的战略，通过互联网与金融技术的深度融合，最大限度地发挥银行传统的金融优势和平台经济高效、便捷、覆盖广等优势，为小微企业客户提供更全面、更优质的金融服务。



● 精简流程，提高贷款审批效率

招商银行天津分行优化小微企业贷前调查模板，采取先进的信贷调查技术和方法，大幅精简信贷调查报告内容，推行落地分行的集中审批模式，大力推动属地化、标准化、批量化审批，采用统一的审批流程、方法、标准和模板，大幅提高审批效率。目前该行小微企业审批平均用时 3.1 天，审批效率明显提高。

● 优化服务小微企业专属体系

兴业银行天津分行依托零售支行组建小企业专营团队，加强小微企业业务的跨条线联动，按照“全员轮训、执证上岗、专业运作”思路，建立全行“小企业 - 大课堂”培训体系，系统、全面、有针对性地对全行小企业条线人员轮训，着力提升人员专业技能，全力打造小微金融专业团队。

上海银行天津分行从小企业客户的服务需求出发，创建了“五专”小企业专营体系，即设置小企业专营机构、专职团队、专属流程、专项激励和专业平台，同时在客户分层的基础上为小企业提供一揽子金融服务。



上海银行举办小企业综合金融服务推动会

● 创新“超市快贷”业务

“超市供应商快贷”是**光大银行天津分行**首个实现标准化操作和流程化风险管理的中小企业模式化项目，该项目实现了对中小企业贷款模式化经营的有效突破。“超市快贷”以核心企业对准入超市的应收账款为基础，通过 ERP 系统对授信企业进行全程监控，全流程监控了企业的经营情况，将风险减小到最低。

● 引进贷款新技术，提升管理水平

津南村镇银行小微金融团队与微贷咨询公司合作，重新整合信贷队伍，从风险管控、流程整合、盈利能力、队伍建设等多个方面进一步提升微小贷款管理技术水平。



津南村镇银行微小贷团队研讨小微贷款管理



推进小微专营机构建设

天津市银行业金融机构不断完善针对小微企业的金融服务机构体系，设立小微企业专营机构，专营专注，为小微企业提供专业多样化的金融服务。截至 2014 年末，天津市银行业金融机构成立的小企业金融服务专职机构达到 446 家，较 2013 年增长 16.45%。²⁵

天津农商银行积极引入国际成熟的微小贷技术，成立专营微小贷业务的准事业部，在人员选拔、业务流程、风险控制、激励机制等方面的大胆创新，层层推进，取得成效。截至 2014 年末，已设立了 10 家微贷中心，业务布局覆盖全市及各区县。累计接待首访客户 12683 人次，已实际发放支持小微贷款 3477 笔，金额 10.79 亿元，微小贷余额 6.37 亿元，推动了小微业务发展。



天津农商行宝坻微小贷中心

天津银行通过推进科技型小微专营机构特色化经营，逐步提升全行对科技型小微企业金融服务特质。目前，从事科技型小微专营支行已达 17 家，覆盖全市各区县。

浦发银行天津分行明确提出建立小微支行，专营专注，加快了小微专营支行建设。首批小微支行 --- 新南马路五金城小微支行和武清京滨小微支行于 2014 年开业，真正做到走进小微市场、服务小微客户。



浦发银行新南马路五金城小微支行

²⁵ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



创新小微企业产品服务

天津市银行业金融机构在天津银监局指引下，贯彻落实中国银监会《关于完善和创新小微企业服务提高小微企业金融服务水平的通知》精神，转变思路、创新适合小微企业的金融产品和金融服务；通过加强宣传和推广，扩大了创新产品的应用，支持小微金融服务能力持续增强。截至 2014 年末，**中国银行天津市分行**等 11 家银行小企业贷款余额过百亿元，**广发银行天津分行**等 17 家银行小企业贷款增速超过 30%，**民生银行天津分行**等 13 家银行发放贷款客户数过千户。

天津市银行业部分金融机构支持小微特色创新产品一览表

银行	创新名称	创新特色
建设银行天津市分行	互信贷	运用评分卡技术评估企业信用
农业银行天津市分行	对公客户金融生态图谱	以地图形式展示客户信息，提高服务水平
天津银行	科技展业贷	与科委合作，为项目量身定制
招商银行天津分行	政采贷	以招标信息、采购合同为基础，以政府回款为还款来源
光大银行天津分行	医保融易贷	根据医保核算未结算部分发放流贷
民生银行天津分行	小微宝移动在线申请	结合互联网金融，审批速度快、自助提款
平安银行天津分行	贷贷平安商务卡	小额信用、循环授信、无担保、随借随还
北京银行天津分行	文化创意信用贷	向文创类成长型企业提供小额信用贷款融资
天津滨海农商银行	合意贷	采取与外部机构“风险分担”业务模式
北辰村镇银行	税易贷	以过往 2 年纳税额作为贷款审批依据，最高额度不超过 200 万元
大连银行天津分行	天使贷	面向高端人才创业企业，纯信用，无需抵押担保

● 借力“互联网+”，开发产品提升服务

随着“互联网+”时代的来临，天津市银行业金融机构适应时代潮流，结合小微企业特点，积极创新高效、快捷的网络金融产品，契合了小微企业的融资需求。

建设银行天津市分行与天津物产电子商务有限公司合作，创新推出“e 单通”网络信贷模式，打造“网络办贷款，只在弹指间”概念，解决了传统银行贷款业务模式下，“门槛高”、“融资慢”等制约贸易企业资金周转的瓶颈问题。同时，该行还通过网络创新应用了一系列 小企业大数据融资产品，优质小企业可以凭借自身信用取得纯信用贷款，如基于该行结算记录的“善融贷”、“结算透”，基于他行结算记录的“创业贷”，基于特约商户银行卡收单交易记录的“POS 贷”、基于正常纳税记录的“税易贷”等。



建行举办小微企业“税易贷”产品新闻发布会

农业银行天津市分行与电子商务交易平台、仓储公司三方合作，开发电子商务在线融资平台以满足交易会员融资需求，可对核心企业的准入会员实现当天申请、当天审批、当天签约、当天放款，为中小微企业提供了高效、便捷的服务。



农行员工指导小微企业客户办理电子商务在线融资业务

民生银行天津分行开发“网乐贷”产品服务小微企业，该产品是基于小微云与垂直搜索引擎的互联网经营性贷款业务，通过对存量小微结算客户筛选，向准入客户主动推送授信方案，客户通过手机银行和网上银行自助签约放款，实现高效快捷、标准化、自动化信贷处理，满足了小微企业用款急、频、短的融资特点。2014 年该行通过 IPAD+ 小微宝移动作业审批小微贷款达到 1200 余笔，完全实现最快 24h 内放款，大大提高了客户用款实效。





● 契合行业，区域特点创新产品

邮政储蓄银行天津分行紧密围绕小微企业行业和区域特点，推进产品创新和服务创新。该行所属静海、东丽两家支行围绕当地炒货、粮油食品特色行业，为小微客户量身定制专属信贷产品和结算、理财、电子银行等综合金融服务产品，成为产品创新与综合金融服务能力提升示范区。



邮储银行与工商局组织民营企业融资对接政策宣读会

● 创新引入第三方合作扩充融资方式

2014年，华夏银行天津分行与天津市科委合作，搭建优质科技型小微企业引入渠道。该行结合天津市科委的“科技型中小企业创新扶持项目”设计推出了“科信贷”产品，在与市科委共担风险的基础上，合理利用市科委对科技型企业的了解和把控能力，在客户准入、授信调查、实地见证等环节优化流程，大胆创新，通过小额信用方式给予科技型企业金融支持。截至2014年末，该行审批“科信贷”40户，贷款余额1450万元。

北京银行天津分行利用第八届中国企业国际融资洽谈会 - 科技国际融资洽谈会向各界推广该行软件贷、智权贷等特色产品，并与天津科技融资控股集团有限公司签署协议，成为天津市科技型中小企业信用贷款风险补偿金项目合作银行。



北京银行参加科技国际融资洽谈会

● 围绕供应链创新融资产品

招商银行天津分行设计了“政采贷”产品，针对中小企业在政府采购中存在的融资难等情况，根据天津市市级和县级等单位的采购需求，结合中标企业中标信息及采购合同，以政府回款作为还款来源，为企业提供融资支持。

友利银行（中国）股份有限公司天津分行为解决应收账款占压企业资金难题，上线了CMS系统，实现了应收账款质押贷款电子结算服务，提高了小微企业营运资金周转效率。

● 专利权质押贷款助力科技小微融资

天津市银行业金融机构为帮助科技型中小企业盘活企业无形资产，解决融资难题，大力开拓专利权质押融资业务，利用企业专利权质押，为中小微企业提供资金支持。2014年，全市16家银行业金融机构为中小微企业发放专利权质押贷款64笔共计12.25亿元。其中**浦发银行天津分行、上海银行天津分行、交通银行天津市分行、大连银行天津分行、建设银行天津市分行**专利权质押贷款金额都在亿元以上。²⁶

大连银行天津分行在天津银监局和知识产权局等部门的直接支持下，研发了信用类创新产品“知本通”，以帮助企业将无形资产转化为有形资金。该行已经累计发放专利权质押贷款7.5亿元，支持科技型中小企业20余家。



大连银行发放首笔专利权质押贷款签字仪式

● “循环贷”解决小微续贷难

小微贷款一般时间较短，往往存在与企业经营周期不匹配问题，小微企业到期归还贷款后一定程度上存在新的资金需求困难。为解决贷款资金与企业经营资金不匹配难题，多家商业银行开拓思路，创新多种形式的周转贷款，切实解决小微企业续贷难题。

浙商银行天津分行从产品研发、设计、组合出发，推出了“全额贷”、“随易贷”、“放得快”、“三年贷”等产品，从不同方面解决小微企业融资中遇到的还款瓶颈，市场效果良好。

天津滨海农商银行推出了小微型企业续贷产品，允许符合续贷准入条件的小微企业通过新发放贷款结清已有贷款，有效缓解了企业资金紧张局面，降低了企业融资成本。

兴业银行天津分行推出了兴业“易速贷”、兴业“连连贷”、兴业网上自助“循环贷”等创新型产品，进一步提高对小微企业信贷支持力度。

²⁶ 数据来源：天津银监局。



齐鲁银行天津分行先后发布了“法人房地产抵押循环贷款”、“保证循环贷款”、“小微企业互助基金贷款”等系列小微企业专属信贷产品，支持了小微企业可持续经营。



齐鲁银行员工介绍小微企业专属信贷产品

● 多元化组合产品全方位助力小微

中国银行天津市分行推出了“中银科企顺心贷”、“中银上市通宝”、“中银存易贷”等特色产品，满足了不同规模、不同发展阶段的小微企业的融资需求。



中行创新金融产品，助力中小企业发展

“贷贷平安”商务卡是平安银行天津分行从战略高度重视发展的中小企业综合金融服务平台，该卡面向个体工商户、小型微型业主及其实际控制人，具备“小额信用循环授信+支付结算+综合金融”的服务功能。该卡以借记卡为载体，将融资和结算结合，为客户提供强大的支付结算服务是“贷贷平安”商务卡的最大特色。

广发银行天津分行推出业内首个全能型小微金融产品“生意人卡”，该卡集贷款、存款、理财、结算于一体，以“一次审批、循环使用、随借随还、按天计息”为特色，全面整合小微企业融资服务、支付结算服务以及其它增值服务三个服务版块，有针对性地满足不同成长阶段和行业特点的小微企业金融需求。截至 2014 年末，该行已为小微企业主及个体工商户提供贷款超过 27 亿元。

宁夏银行天津分行推出涉及少数民族的清真产品及相关产业的专属产品，重点对少数民族小微企业提供信贷支持及金融服务。

三菱东京日联银行（中国）有限公司天津分行为了能够更好地帮助难以获得担保的小微企业融资，开发了“无追索贴现”、“应收债权买断”等不需要企业担保的业务方式，从而增加企业的融资途径，同时为了降低小微企业的融资成本还开发了“阶梯贷款”、“离岸贷款”等产品，切实减轻了小微企业融资负担。

长城资产管理公司天津办事处立足天津，依托核心的资产经营管理业务，推出了一系列创新性的中小企业特色金融服务业务，包括中小企业财务顾问及不良资产收购、中小企业集合票据（债券）远期收购承诺与资产管理等业务。通过多元化的融合创新，为中小企业提供一揽子综合金融服务。

滨海德商村镇银行引进国际先进的微贷技术，创新推出仓单质押贷款“德仓贷”、小企业应收账款质押贷款“德融贷”等十多项贷款产品，“量身定制”的信贷产品更为个人和小微企业的个性化需求提供了支持和便利。



支持“三农”事业

2014年，天津市银行业认真贯彻中央一号文件精神，落实支持“三农”工作部署，立足天津城乡一体化发展实际，致力于改善农村金融服务，着力加强农村金融创新，支持现代都市农业发展，多策并举发展农村普惠金融，持续推进农村新型城镇化建设，切实履行服务“三农”的社会责任。截至2014年末，天津市银行业金融机构涉农贷款余额为2565.28亿元，同比增加342.47亿元，增速15.41%，高于全部贷款增速6.1个百分点。涉农贷款占全部贷款的比例达13.02%，比年初提升了0.99个百分点²⁷，服务“三农”金融产品809个。²⁸

截至2014年末，天津

市银行业金融机构涉农

贷款余额为

2565.28亿元

全年服务“三农”金融

产品**809**个，支

持“三农”网点机构

1033个

²⁷ 数据来源：天津银监局。

²⁸ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



完善机制，加大“三农”支持力度

截至 2014 年末，天津市银行业金融机构支持新型农业经营主体贷款余额 **63.22** 亿元

天津市银行业落实监管要求，积极服务“三农”，进一步将工作重心前移至乡村，通过完善支农机制建设，加大乡村信贷投入，坚定不移地为农民致富和乡村发展提供有力的信贷支持。截至 2014 年末，天津市银行业金融机构支持新型农业经营主体贷款余额 63.22 亿元，其中农业产业化龙头企业 139 户，贷款 58.14 亿元；家庭农场和专业大户 76 户，贷款 2.98 亿元；农民专业合作社及其社员 455 户，贷款 2.10 亿元。全年获得贷款支持的新型农业经营主体达到 655 户，是 2013 年的 1.87 倍。²⁹

专属服务，增强支农针对性

民生银行天津分行针对农村金融服务特色需求，成立了现代农业事业部，制定支持天津农业发展规划方案，配套成立现代农业专业评审通道，并拿出专项资金扶持涉农中小微企业；目前已设立专门服务农村的涉农专业支行 7 家。

政策扶持，产品和服务日趋丰富

天津银行下发《关于加快推进涉农金融服务工作的业务指引》，要求把握新形势下农村金融服务工作新要求，强化对“三农”的金融服务意识。截止 2014 年末，该行涉农贷款余额达到 175.48 亿元，同比增加 45.5 亿元，增长 35%。

哈尔滨银行天津分行专门制定了《农民专业合作社贷款管理办法》、《农户订单贷款管理办法》。**农业银行天津市分行、天津滨海农商银行**制定或完善了《农家乐贷款操作规程》等制度办法，着力提高新型农业经营主体的金融服务契合度和满意度。**中国银行天津市分行**推出“益农贷”支农产品，包括“种植贷”、“养殖贷”等 5 个子产品，用于解决经营过程中资金需求的个人投资经营贷款，切实做好“三农”服务。

²⁹ 数据来源：天津银监局。

● 发挥政策优势，当好支农主力军

农业发展银行天津市分行发挥政策银行优势，以支持国家粮食安全、水利建设、农村土地整治、农业综合开发、农村交通建设等领域发展为重点，持续加大信贷支农力度，积极推进信贷政策的区域化、差别化，重点支持了中央和地方储备粮增储和轮换；于桥水库环境治理等直接关系国计民生的项目。截至 2014 年末，该行涉农贷款余额 373.32 亿元，增长 9.14%，其中，粮棉油贷款余额 72.3 亿元；当年发放农业农村基础设施建设中长期贷款 91 亿元，支持项目 28 个，贷款余额 301.02 亿元，增长 8.51%，较好地发挥了支农主力军作用，不仅保障了国家粮食安全，也为农民致富奠定了基础。



治理后的于桥水库环境优美，风景宜人

● 支持农业产业化，集约化经营

农业银行天津市分行为加强对农业市场体系的支持，向天津市王顶堤股份有限责任公司贷款 1.4 亿元，用于企业建设我市最大的农产品批发市场——天津红旗农贸综合批发市场冷库项目，提升其市场配套设施建设水平，帮助该市场满足供应全市居民 50% 的蔬菜和 70% 的水产品需求，是天津市名副其实的“菜篮子”工程，为解决城郊农民卖菜难，推动农村经济发展做出了贡献。

交通银行天津市分行为天津宝迪农业科技有限公司贷款 1 亿元，该公司是一家集生猪养殖、屠宰、深加工、生物制品、物流于一体的农业化产业龙头企业。该行通过信贷支持，不仅推动了我市新型农产品集约化经营，也解决了农民卖猪难题，带动下游农民致富。





融入“三农”，服务现代农业

邮政储蓄银行天津分行针对我市现代农业的特点，推出家庭农场贷款、农民合作社贷款等新产品；逐步丰富土地承包经营权抵押、农业机械设备抵押、担保公司担保等多种融资模式；紧紧围绕专业大户、家庭农场、农民专业合作社，做大区域性惠农金融服务规模；以产业链金融服务为突破口，为农业龙头企业上下游提供综合金融服务；优先支持发展订单农业，为实现产供销一体化、“种养加”一条龙发展提供金融支持。截止 2014 年末，该行涉农贷款 50.04 亿元。



邮储银行客户经理深入农户种植大棚实地调查

扶持新型农村经营主体快速发展

天津农商银行把支持农民专业合作社等新型农业经营主体作为信贷支持“三农”的重点，不断创新金融产品，积极增加信贷资金投放，支持和引导专业大户、农民专业合作社、农业产业化龙头企业等新型农业经营主体增收，有效发挥了支农金融主力军的作用。截至 2014 年末，该行专业大户贷款余额 2405 万元，农民专业合作社贷款余额 3797 万元，农业产业化龙头企业贷款余额 11.95 亿元。



农商行客户经理采集农户信用档案

立足农村，帮助农民致富

天津宝坻浦发村镇银行坚持“小额、分散”的支农支小市场定位，立足农村，积极推进服务“三农”工作。该行根据宝坻种植三辣、水稻等农业特色，和宝坻各大合作社建立了合作关系，通过“合作社 + 农户”的模式，向农户发放贷款。截至 2014 年末，贷款余额 5800 余万元，带动了 150 户农户种植，间接帮助了 500 多农户受益。



《天津新闻》采访宝坻浦发村镇银行支农贷款



西青国开村镇银行为支持当地农民蔬菜种植，向西青区水高庄村发放 1500 万元贷款，用于建设 148 栋日光温室大棚种植反季蔬菜，此举不仅支持了当地农业基础设施建设，促进了农产品质量，也大幅度增加了农民收入，为农民致富创造了条件。



西青国开村镇银行支持的蔬菜大棚场景



助力新型城镇化建设

天津作为中国北方重要经济中心，近年来在农村城镇化进程上走在了全国前列。天津以宅基地换房，建设示范小城镇的模式对传统农村地区的产业升级、环境建设以及农民致富都有着不可估量的影响，同时对推动转变农村经济发展方式、建设美丽新农村具有重大作用。

2014 年，天津市银行业在监管部门指导下，制定支持农村城镇化综合金融服务方案，主动调整信贷结构，优化资源配置，加大新农村建设金融扶持力度，为天津城镇化一体发展提供了有力的金融支持。截至 2014 年末，天津市银行业金融机构支持城镇化建设和新农村建设贷款余额 1020 亿元，同比增长 21%。³⁰

优化信贷资源投入城镇化建设

农业发展银行天津市分行按照国家新型城镇化规划要求，积极调整业务结构，优化信贷资源配置，确立以示范小城镇建设项目为切入点，以农民集中住房、农村土地整治和水利建设贷款为载体，全面支持农民居住社区等重点发展领域。选择经济发展好、综合实力强、区位优势明显、城镇化进程快的区县作为重点区域进行突破，积极支持我市农村新型城镇化建设。2014 年支持各类新农村建设项目 28 个，截至 2014 年末，贷款余额达 301.02 亿元，为加快推进天津城乡发展一体化做出了重要贡献。



农发行支持的津南区示范镇工程

³⁰ 数据来源：天津市行业协会收集银行的数据汇总。



● 创新产品，支持小城镇建设

农业银行天津市分行以产品创新积极参与天津市新型城镇化建设，制定了包括信贷、投行、结算、渠道等在内的一揽子城镇化综合金融服务方案。成功发行针对东丽区小城镇建设创新的债务融资工具 70 亿元，对城镇化有效推进做出了突出贡献。截止 2014 年末，该行支持城镇化建设和新农村建设贷款余额 152.59 亿元，比年初增长 70%。

天津信托有限责任公司以股权投资的形式支持我市示范小城镇建设。2014 年将信托资金 5 亿元投入到北辰青光示范小城镇建设项目公司，用于青光示范小城镇韩家墅项目建设，解决了项目缺乏资本金的难题，支持了北辰区示范小城镇建设。



天津信托支持的青光示范镇韩家墅项目

● 新农村贷款助力示范镇建设

工商银行天津市分行适应新农村建设需要，创新思路，推出融资新品种——新农村（小城镇）建设贷款，为天津市示范小城镇建设提供支持，有效地满足了小城镇项目资金需求。截至 2014 年末，已累计支持天津市示范小城镇项目 23 个，贷款金额 611 亿元，贷款余额 168 亿元。



工行支持的王稳庄示范小城镇建设

建设银行天津市分行作为总行系统内新农村建设贷款产品研发发行，通过在信贷政策上给予重点支持、开辟绿色通道、加快授信审批流程等多种措施大力推进新农村建设贷款产品的研发应用，成效显著。截止 2014 年末，该行支持了示范镇项目 16 个，新农村建设贷款余额 90.65 亿元，较年初新增 3.08 亿元。



● 支持城镇化建设，安置农民，节约耕地

交通银行天津市分行为天津葛城伟业投资有限公司发放贷款 7.25 亿元，支持葛沽示范小城镇二期项目建设，该项目用于安置区内农民还迁房及还迁区内配套公建和基础设施，规划安置还迁农户 4344 户，农民 12163 人。



交行支持的葛沽示范小城镇二期农民安置用房项目

2014 年，北京银行天津分行持续加大新型城镇化建设信贷支持力度，向天津鑫泰鼎实投资发展有限公司发放 5 亿元贷款，用于“天津市津南区北闸口示范小城镇建设项目”。

浙商银行天津分行向天津祥水馨苑城镇建设投资有限公司贷款 3 亿元，继续支持双桥河示范小城镇项目建设，该项目实施后将增加农用地 26.46 公顷，增加耕地 66.06 公顷。

● 加快农村金融产品创新

2014 年，天津市银行业以富民惠农为目标，全面推进涉农金融产品创新。天津银监局创建金融支农联动监管机制，着力打造农村普惠金融政策合力，出台了《天津市农业设施抵押贷款管理办法(试行)》，完善金融支持农业现代化配套服务机制，慎重稳妥地开展“三权抵押”金融创新，打通“确权颁证、价值评估、抵押登记、流转处置”等关键环节，为有效拓展农业融资渠道和创新农村金融服务提供了政策依据。

天津市银行业金融机构积极创新适合农村经济和农民特点低成本、易推广的金融产品，提升农村金融服务质量和效率，帮助农民致富，推进天津市农村金融服务水平迈上了新的台阶。

天津银行业部分金融机构支持农村金融特色创新产品一览表

银行	创新名称	创新特色
农业银行天津市分行	农家院贷款	鼓励农户开展“农家乐”的专项产品
天津滨海农商银行	农户联保贷款	多个农户企业联合担保，统一授信和发放贷款
天津农商银行	季节性采购贷款等	操作规程与信贷产品相配套，有针对性的解决农村地区缺少抵押、贷款担保难等问题
滨海惠民村镇银行	兴农通	核心企业加其下游经销商的授信合作模式，延长支农链条
蓟县村镇银行	农用机械按揭贷款	与担保企业合作，企业提供担保，银行提供资金支持
西青国开村镇银行	薪易贷	针对收入稳定的、且第三方提供保证担保的农户的个人消费贷



● 拓宽抵质押范围，盘活农村资源

为解决“三农”贷款难、担保难问题，天津市银行业金融机构积极探索涉农金融创新，开展知识产权、农业设施所有权等农村产权抵质押贷款。

大连银行天津分行积极支持农业企业的基础设施建设与改造提升，为3家农业龙头企业发放了知识产权质押贷款、商标权质押贷款合计8000万元，大力支持现代农业科技发展。

滨海德商村镇银行向农业龙头企业——滨海新区龙达集团发放天津首笔以农业设施为抵押、由天津农业投资担保有限公司提供担保增信的流动资金贷款2000万元，标志着天津市农村“三权抵押”贷款工作全面启动。

● 创新支农模式，解决“三农”融资难

静海新华村镇银行通过将财政补贴转变为贴息款的方式，将有限的政府扶持资金扩大了5至10倍，仅2014年就为静海县78家农民合作社发放贷款238笔，合计金额5312.5万元。

宝坻浦发村镇银行、邮政储蓄银行天津分行等采用“银行+龙头企业+合作社+社员”供应链金融模式，通过龙头企业或合作社提供担保方式缓释风险，为合作社社员发放农业生产资金贷款。



邮储银行员工深入农户为社员送贷款

● 支持农业机械化，提升农业现代化

蓟县村镇银行结合农村合作化经营，农业发展逐步走向规模化、集约化的特点，通过发放农机具贷款，大力支持农业机械化。开发了“农业机械按揭贷款”，产品投放遍布蓟县26个乡镇，贷款累计发放总额达9703.98万元，累放笔数602笔，为现代农业发展提供了支持和保障。

● “农家乐”助力休闲观光农业

农业银行天津市分行、天津银行、哈尔滨银行天津分行等多家银行设计推出“农家院”、“农乐贷”、“信用共同体”和“农家乐”等贷款产品，为农家院经营者提供改造升级资金支持，有力支持了郊县“农家乐”旅游休闲观光农业。



哈尔滨银行支持的农家乐项目

● 围绕供应链融资支持订单农业

兴业银行天津分行针对农产品进出口企业，创新使用内保外贷及票据保付产品，针对农产品生产、加工类企业大力开展供应链融资模式，以解决此类企业抵押、担保较少，无法满足融资需要的问题。

哈尔滨银行天津分行大力支持订单农业，根据某客户农业产业链经营模式，对其下游合作的 54 户农户发放了农户订单贷款 4560 万元，有效解决了农户缺少生产资金的燃眉之急。

● 灵活担保方式解决担保难题

建设银行天津市分行通过加强“银担”合作支持三农发展。该行推出的“担保易贷”产品，依据天津市融资担保有限公司、天津农业投资担保有限公司推介，且根据此两家担保公司在银行存入的“担保风险补偿铺底资金”，建立风险补偿机制，为涉农企业增信，并由担保公司提供不低于 80% 比例的责任担保，建设银行承担一定的信用风险敞口，为涉农小微企业提供金融服务，用批量化营销服务的方式满足涉农小微企业客户融资需求。

天津农商银行先后推出了个人小额信用贷款、个人联保贷款、个人类信用共同体贷款；天津滨海农商银行、北辰村镇银行推出“农户联保贷款”等支农信贷业务新产品，切实解决了农村地区缺少有效抵押物、贷款担保难等问题，扩大了受益客户群体。





解决最后一公里金融服务难题

天津市银行业在农村金融服务中心针对农村区域特点，将为农民提供便捷服务作为支农工作重点，认真落实网点设立“城乡挂钩”和“准入限出”监管政策，积极在农村地区设立标准化网点，加快电子服务网络建设，不断完善农村支付结算体系。截至 2014 年末，全市涉农地区银行网点达到 1259 个，乡镇及以下标准化网点达到 1171 个。各银行在农村地区共布放各类电子机具达 49623 台，同比增长 139.83%。其中，ATM 机 3274 台，POS 机 21008 台，转账电话 24230 台，其他自助服务终端 1272 台，大大提高了农村金融服务的便利度。³¹

农业银行天津市分行大力推进“金穗惠农通”工程，通过在偏远的农村地区开办“惠农通”工程服务点，安装电子机具，使广大农村地区居民足不出村就可以便捷享受取现、转账、生活缴费等基础金融服务。截至 2014 年 12 月末，该行在县域地区布置的惠农通服务点达到 3861 个，对县域行政村的覆盖率达到 100%，金融服务已无空白点。得到实惠的村民对农行的金融服务交口称赞。宁河县潘庄镇朱头淀村村民张兆立需要为在四川上大学的孩子汇生活费，原来要跑到十几公里外潘庄镇上的营业厅办理汇款业务，赶上排队人多，需要等很长时间，现在用农行的“惠农通”，足不出村就搞定了，还没有任何手续费。



农行在农村地区开办“惠农通”工程服务点

天津农商银行始终坚持深耕农村市场，大力推进基础金融服务“村村通”，于 2014 年启动了“农村金融服务全覆盖工程”，实现全市行政村的基础金融服务全覆盖，让农民足不出村就能享受到城乡均等的金融服务，切实打通乡村金融的最后一“公里”。截至 2014 年末，该行已建金融服务站 1120 家，年内累计提供金融服务 876 万人次、金额共计 61 亿元；已建金融服务便民点 600 家，率先实现了全市 500 个困难村的金融服务全覆盖。



农商行设在王姑娘村的金融服务站

³¹ 数据来源：天津银监局。

● “全民付”解决边远地区金融结算难题

天津滨海农商银行大力推广“全民付”自助机具支付业务，覆盖全部涉农区县网点，该业务实现了持卡客户在不支付任何手续费的情况下，使用该行自助设备可办理信用卡还款、手机充值、有线电视缴费及交通罚款销售等代理中间业务，对解决较偏远农村地区生活服务设施缺乏的实际困难起到了极大的缓解作用。

● 支持重点民生领域

提高人民生活水平，让更多的百姓安居乐业，始终是经济发展和改革创新的出发点和落脚点。关注民生，助力民生改善也是天津市银行业履行社会责任的重要体现。

2014年，天津市银行业持续加大对重点民生领域的支持力度，切实完善服务百姓的工作，全力支持保障房安居工程，助力个人创业，支持医疗教育事业发展，积极推进消费信贷，推动民生金融服务，促进了民生改善。



支持保障性安居工程建设

保障性安居工程关系到天津市经济结构的调整和经济发展的全局。天津市银行业响应天津市委、市政府号召，通过制定支持信贷政策、调整信贷结构、创新融资模式、执行差别化利率等多种措施，支持重点保障房建设。截至2014年末，天津市银行业金融机构支持保障性安居工程贷款余额577.84亿元，较年初增加234.6亿元，增长68.35%。³²

● 鼎立支持西于庄棚户区改造

西于庄危漏平房改造作为我市最大的棚户区改造项目，得到了国务院总理李克强的高度关注。2013年12月30日和2014年9月11日，李克强总理先后两次视察该项目，对工程进展和人民生活改善极为关心。

西于庄棚户区项目分为配套安置房建设和棚户区改造两部分，项目总投资144亿元，天津市多家银行主动为西于庄棚户区改造项目提供有力的信贷支持，其中：国家开发银行天津市分行提供融资总额119.5亿元；工商银行天津市分行提供融资8亿元；农业银行天津市分行对西于庄棚户区改造项目提供8亿元授信支持。金融支持及时到位，助推了保障房工程进度，帮助困难群众尽快圆安居梦。



³² 数据来源：天津银监局。



● 创新私募债融资，加快棚户区改造

建设银行天津市分行在支持保障房建设中积极开展金融创新，通过与中国银行间交易商协会合作，运用全国首单“棚户区改造建设利用债务融资工具”进行直接融资，共发行私募债券 55 亿元，专项用于支持河西区兰江新苑等多个定向安置房项目建设，成为 2014 年单笔最大私募债。此次私募债券的发行是第一次针对棚户区改造项目运用债务融资工具进行融资，有力地支持了棚户区改造民生工程。



建行支持的兰江新苑项目

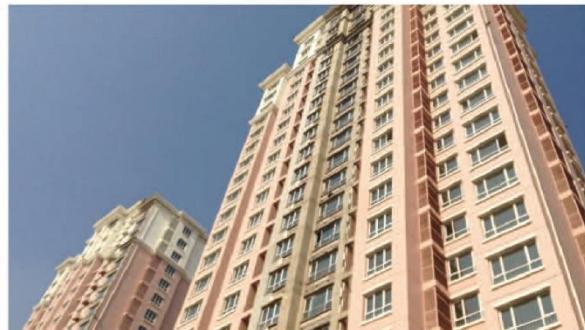
● 金融合力，支持保障房建设

交通银行天津市分行贷款 4.07 亿元支持滨海新区范围内规划面积最大的保障房项目——滨海欣嘉园保障房，该项目作为首个面向滨海新区企业定制的限价商品房。主要服务于天津港、开发区、高新区的企业蓝领职工及其他中低收入者，帮助当地及外阜打工族圆了住房梦。

光大银行天津分行贷款 1.04 亿元，支持盛和家园公共租赁保障房项目，重点解决困难群体的住房难题。



交通银行支持的滨海欣嘉园限价房项目



光大银行支持的盛和家园限价房项目

渤海银行天津分行以支持旧城改造工程为重点，贷款 1.2 亿元，用于红桥区支付“双环邨”旧城区改造项目拆迁补偿款，该项目被天津市政府列入重点民心工程，不仅解决了旧城改造资金难题，也帮助百姓改善了居住条件。

招商银行天津分行在支持保障性安居工程建设中拓宽融资渠道，通过产品创新，支持限价商品房建设。2014 年，该行给予天津渤海天泽置业有限公司房地产开发贷款 5 亿元额度，项下增加融资性理财业务品种及非标债权投资业务，支持“渤海天易园 A 地块限价房项目”。

中德住房储蓄银行作为以住房储蓄为特色的专业银行，在帮助百姓享用住房储蓄贷款的同时，筹措资金，积极支持保障性安居工程建设。2014年，该行在天津地区新发放保障性安居工程贷款9.02亿元，惠及8个保障性住房项目，为天津市保障性安居工程建设承担起应有的社会责任。



关注医疗卫生事业

随着人民生活水平的提高，居民百姓对健康的重视程度越来越高，医疗卫生水平的提升对改善民生，提高百姓福祉发挥着越来越大的作用。天津市银行业高度关注我市医疗卫生事业发展，制定信贷支持政策，支持医疗基础设施建设，加强银医合作，创新金融产品和服务，为医疗卫生机构和医药企业提供融资、结算等综合金融服务，推动了医疗卫生事业发展。截止2014年末，天津市银行业金融机构支持医疗卫生贷款余额25亿元。³³

● “医疗健民”，解决百姓看病难

建设银行天津市分行鼎力支持天津市2014年20项民心工程之一的居民健康卡项目，与天津市卫生局签署了《天津市居民健康卡项目合作框架协议》，向全市各中小学及托幼机构学生家长发放了居民健康卡儿童卡“知情确认书”，进行基础数据采集工作。同时，成功为天津市儿童医院搭建“医健通”银医诊疗系统，实现该行网上银行和电话银行预约挂号、院内自助挂号缴费及随诊支付功能，持续深化推进“医疗健民”专项服务品牌，通过“医健通”系统的技术支持，有效缓解了患者看病“三长一短”难题。



建行开发的“医健通”自助终端投入运营

³³ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



● 大力推进医疗信息化建设

中国银行天津市分行积极推进银医、银保合作，以协助各大医院进行诊疗系统改造为契机，与院方合作银医对接项目，采取以社保卡为主要介质，接受任意银行发行借记卡充值缴费，实现银、医、保三方对接，为广大患者提供高效便捷的自助诊疗服务，彻底减少医院现金流转量。目前，该行与武警后勤学院附属医院合作的“武警诊疗卡”已开始全面运行并正在其它医院进行应用推广。



● 扶持民营医院助力医药企业

针对民营医院普遍存在规模小、资金紧张等困难，**招商银行天津分行**本着“积极拓展，保持质量，创新模式，综合服务”原则，向民营医院天津荣华中医医院综合授信人民币 500 万元，有力地支持了中小民营医院发展。

光大银行天津分行开发了“医保融易贷”产品，该产品为信用类贷款品种，主要根据医保核算未结算部分，为医院、药店中的小微企业提供不超过 500 万元的流动资金贷款。目前，已有天津市德邻医院等多家医疗行业客户在该行取得了授信。

天津正天医疗器械有限公司是专业从事骨科内植入物及相关手术器械的高新技术中小企业，为众多医院骨科提供专业医疗器材。**上海银行天津分行**为该公司提供 5000 万元的流动资金贷款，解决了企业生产资金缺乏的难题，加大了对医疗卫生事业的支持。





助力教育事业发展

支持教育，功在当代，利在千秋。天津市银行业把支持教育作为己任，加强与教育机构的金融合作，大力支持我市教育事业快速发展。截止 2014 年末，天津市银行业金融机构支持教育行业贷款余额 51 亿元。³⁴

● 支持高校建设

天津海河教育园区作为国家级高等职业教育改革试验区和天津市高等教育部属大学示范区，在我市教育发展中发挥着重要作用。工商银行天津市分行、交通银行天津市分行等多家银行积极支持天津海河教育园区建设，该项目建成后将接纳 4 所高职院校和天津大学、南开大学两所重点高等院校，从而使园区功能更加完善、内涵更加丰富。

天津美术学院是座落于市中心区，有几十年历史的知名高校。由于年久失修，部分建筑老化，影响学校安全及外部形象。2014 年，招商银行天津分行主动给予该校流动资金贷款人民币 1500 万元，用于校区外檐修缮以及校区内道路、配套设施改造，帮助学校及时进行翻修改造，不仅解除了学校安全隐患，也利于该校长久发展，赢得师生的一致好评。



工行支持建成的海河教育园图书馆



招商银行支持天津美术学院进行翻修改造

● 智慧校园，金融助教

中国银行天津市分行为了方便大学生金融消费，支持高校发展，为河北工业大学设计了一套先进、完整，满足定制化需求的数字化校园方案。截至 2014 年末，已累计为河工大开立个人网银约 9600 个，安装 ATM 机 11 台，每季度 ATM 机交易量总计约 905.17 万笔。



中行员工指导学生使用自助设备

³⁴ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



建设银行天津市分行通过产品及服务方式创新、产品功能延伸等手段提出专业化、个性化、适用性强的银校合作金融解决方案。该行与天津市教委、市属高校合作开发的银校直连项目通过取消现金交易，实现学费批量代扣，有效解决了传统收费的弊端，为高校提高资金使用效率创造了条件。截至 2014 年末，已有天津商业大学、天津师范大学等多所高校银校直连项目顺利上线运行，目前该行服务的教育行业客户共计 345 户，支持的各类学校贷款余额共计 19.49 亿元。

农业银行天津市分行为天津音乐学院搭建的校园一卡通是首个加载行业应用的金融 IC 卡项目。该行通过与学校搭建专门的通讯渠道和建设共同的身份认证机制，实现数据管理的集成与共享，使校园一卡通系统成为校园数字化、信息化建设有机的组成部分。通过这样的有益结合，可以避免重复建设，为学校管理带来更加高效、方便和安全的模式。



音乐学院大学生踊跃办理农行“银校一卡通”



大力支持大众创业、万众创新

李克强总理在 2014 年夏季达沃斯论坛开幕式上提出掀起“大众创业”新浪潮、形成“万众创新”新局面，随后在国务院常务会议中提出加大对个人创业的扶持力度，让他们在公平竞争中搏击壮大。

天津市银行业积极响应国家号召，加大对有创业意愿的大学生和经济困难群体的信贷支持力度。天津银监局积极贯彻落实国务院要求、引领辖内银行业创新金融产品，开创支持“大众创业、万众创新”的良好局面。各银行金融机构根据自身市场定位，开拓思路，创新切入点，通过不同形式助力企业和个人创新、创业。2014 年天津市银行业金融机构发放个人创业(助业)贷款 60 亿元，截至 2014 年末，贷款余额 101 亿元。³⁵

³⁵ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。

● 银政合作，助力企业和个人创业

招商银行天津分行与天津市科委合作，针对天津市创新科技型成长企业和科技“小巨人”企业，联合推出“科委批量贷款”方案，解决科技型中小企业融资难题，帮助他们平稳渡过初创期，助推企业发展，截至2014年末，该行向28家创新型科技小巨人企业累计发放贷款1400万。



招行员工宣传小微企业贷款

华明村镇银行与东丽区人力资源社会保障局、东丽区财政局合作，推出“批量营销，批量授信”的小额创业贴息贷款，为大学生、农村富余劳动力、妇女和非本市户籍创业者“送贷下乡”，为其提供贷款审批和放款“一揽子”服务。截止2014年末，共审批、发放小额创业担保贷款4760万元，涉及347户。

● “文化创意贷”支持文化创意类企业

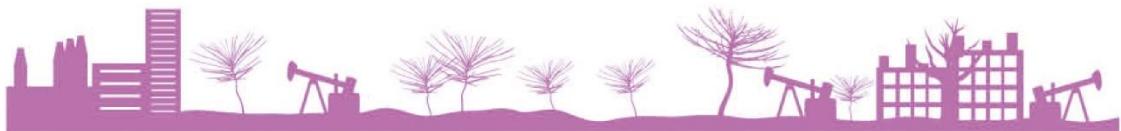
浦发银行天津分行为天津文化创意类企业打造包括“文化创意贷”的专属信贷产品系列，通过绿色审批、品种多样、担保灵活，解决了文化企业在创业初期的融资难题。该行在2014年为文化创意企业累计提供了5亿元贷款支持。

● “金种子”为个人创业播撒种子

天津银行针对个人创业者推出了“金种子”融资服务方案，为个人经营者提供丰富多样的业务品种和简单便捷的操作手续。其中“个人经营贷款”将借款主体由企业法人转化为个人，通过核实个人的收入来判断经营的状况，避免了个体户没有财务报表的短板，该行推出的“个人经营循环贷款”，在授信期限及额度内，借款人可以随借随还，按实际用款天数计息，节约了创业者的成本。李先生经营一家服装店，每年需要根据季节变换多次集中采购应季服装。该行推出的个人经营流动资金循环贷款很好地契合了李先生的这一需求，与李先生签订3年期的授信合同，在这3年内李先生可以根据需要随时提款，销售回款后随时还款。李先生感慨地说：“天津银行贷款方便、随借随还、用的方便，还节省利息，真是帮了大忙”。



天津银行“金种子”宣传册





● 金融支持大学生创业

英特格灵芯片（天津）有限公司是一家模拟和混合信号集成电路设计公司，拥有多项专利证书，荣获“国家高新技术企业”等奖项。该公司创业团队均为海外留学归国人员，在本市无住宅等房产可提供抵押，随着企业的发展，生产经营中的流动资金明显不足。上海银行天津分行了解信息后，上门服务，在经过详细调查后，给予该企业 200 万元的信用贷款，及时解决了大学生创业融资难题。



上海银行举办支持科技“小巨人”成长研讨会



持续推进消费信贷

扩大内需是配合国家经济结构转型，促进经济稳定增长的战略决策，推进消费信贷是扩大经济增长的重要手段。天津市银行业响应政府号召，创新完善消费信贷品种，优化服务环境，提升金融服务质量，提高服务效率，不断满足百姓日益扩大的消费需求。截止 2014 年末，天津市银行业金融机构个人消费贷款余额 2290.44 亿元，同比增长 14.54%。³⁶

● 加大消费领域金融服务力度

工商银行天津市分行、天津银行等多家银行深入推进个人消费市场拓展。从加快产品差异化、细化客户需求入手，开展各类市场的深入调研，推出个人家居及文化消费贷款和个人留学贷款，满足广大客户群体物质和精神文化消费需求。如工行对商品交易市场进行专项课题调研，在深入了解市场业态及商户需求的基础上，面向商品交易市场，搭建业务拓展平台，成立“工银商友俱乐部”，整合产品功能，推出配套的个人贷款“商友贷”专属产品，更好地支持个体民营经济的发展。

● 多举措优化个人贷款产品和业务

建设银行天津市分行积极响应国家住房信贷政策要求，优先支持首套自住房及改善型住房客户的贷款需求，动态调整利率政策，对组合贷款客户、优质个人客户贷款利率进行适当优惠。该行持续完善便民服务举措，提升客户服务体验。2014 年在继续做好周六、日部分公积金网点对外办理公积金业务、分行所有网点通打个贷还款凭证等便民服务的基础上，又推出各网点个人贷款还款计划通打及代收个人贷款代偿款服务，方便客户就近办理业务。



中德住房储蓄银行在现有产品的购房、置换等贷款功能上，研发推出具有装修用途贷款功能的住房储蓄产品——美屋产品，完善了其“围绕住房产业链”，延伸了住房储蓄产品对住房金融服务的范围，满足客户对住房消费的需求，促进了消费信贷。

³⁶ 数据来源：人民银行天津分行。



普及金融知识 保护客户权益

- ◆ 建设示范网点 提高服务能力
- ◆ 宣传金融知识 普及金融常识
- ◆ 防范电信诈骗 保护客户财产
- ◆ 规范服务收费 推进公开透明
- ◆ 完善投诉机制 保护客户权益
- ◆ 加强法制宣传 维护金融秩序

2014年，天津市银行业实施多项举措切实维护金融消费者权益。通过加强金融知识宣传、建立健全消费者保护工作机制、防范电信诈骗、增强消费者法制意识、规范服务收费等途径，使金融消费者权益保护工作得到改善和加强。

天津市银行业协会在中国银行业协会、天津银监局领导下，组织会员单位有序开展了一系列的金融知识宣传活动，切实保护金融消费者权益。



普及金融知识 保护客户权益





建设示范网点，提高服务能力

为积极推进银行业消费者权益保护服务区建设，天津市银行业金融机构积极落实天津银监局建设示范网点的工作要求，从服务区建设、志愿者服务、智能化、人性化、特殊群体服务、收费和投诉公示等6个方面采取具体措施，加强服务客户软、硬件建设，切实提高基层网点服务大众客户的硬实力和软能力，提升客户满意度。

工商银行天津市分行充分利用现有条件，积极推进银行业消费者权益保护服务区建设，在支行设立“消费者权益保护站”，在网点设立特殊群体休息区，摆放服务价目表、助盲识别签名卡等，方便客户办理业务。



工行助盲识别签名卡

招商银行天津分行营业部精心布置的示范区资料丰富，可视柜台、微信平台、网络电视及语音播报点钞机等设施体现了示范区的智能化和人性化，得到客户的好评。



招行语音播报点钞机



宣传金融知识，普及金融常识

天津市银行业积极开展金融知识宣传活动，各金融机构通过举办金融知识讲座、利用营业场所LED屏滚动宣传或摆放宣传资料以及深入社区、学校、企业宣传等方式全面推进金融知识普及工作，将金融知识送进乡村、送进社区、送进学校。活动中共发放各类宣传材料109.6万份，金融知识宣传教育受众213.18万人次。³⁷

各国有大型商业银行创新金融知识宣传方式

各国有商业银行通过“走出去”——深入社区、企业、学校进行金融知识宣传，和“请进来”——邀请各类客户来到银行听讲座、参观等方式的“走进银行”活动进行金融知识教育。

工商银行天津市分行开展的“走进工商银行”实践课，以“珍视信用记录”、“防范金融诈骗”、“如何识别假钞”等为主要内容，受到大学生的欢迎。

中国银行天津市分行以“3·15消费者权益日”为契机，开展“走进百年中行”主题讲座，并就共同关心的话题与大学生开展座谈互动。

³⁷ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



建设银行天津市分行组织开展“轻骑兵艺术团”金融知识进社区活动。为社区居民讲解假币识别，防范电信诈骗相关金融知识，切实做好“金融知识进万家”活动。



建行轻骑兵艺术团歌舞表演

交通银行天津市分行组织 66 家支行在全市范围内开展了“金融知识进万家”主题日社区行活动，深入 60 多个社区、学校、企业，向广大消费者宣传金融知识，提升消费者金融权益保护意识。



交行组织开展“小小理财家”主题系列活动

● 股份制银行有针对性得开展金融知识宣传活动

招商银行天津分行在昆明路小学开展了为期 2 天的“银行业金融知识（少儿篇）宣传进学堂的公益活动”，为小学生上了一堂生动形象的金融知识课程，活动中，该行员工向少年儿童介绍了金融基础知识和金融风险常识，帮助孩子建立良好消费习惯，提高风险防范和依法维权的意识。



浦发银行天津分行邀请南开大学法学院二十名本科生和研究生来行参观，直观地向大学生讲解银行业务、产品、内部控制流程、管理经营理念和金融法律法规等知识，丰富了在校大学生金融知识。

● 城商银行开展 3.15 消费者权益保护宣传

河北银行天津分行、宁夏银行天津分行、盛京银行天津分行、廊坊银行天津分行等城市商业银行在“3.15”通过举办金融知识讲座、设立户外展台、网点咨询、悬挂横幅等方式积极开展消费者权益保护宣传工作。



各商业银行举办形式多样的金融知识宣传活动

● 各外资银行及非银行金融机构积极开展金融知识宣传

恒生银行（中国）有限公司天津分行、花旗银行（中国）有限公司天津分行、东亚银行（中国）有限公司天津分行、新韩银行（中国）有限公司天津分行、中德住房储蓄银行、天津信托有限责任公司、北方国际信托股份有限公司等多家外资银行及非银行金融机构分别以发放“3.15”宣传资料、设立展台、利用电子屏设备等方式开展了消费者权益保护宣传。



新韩银行开展“金融知识进万家”活动



天津信托向大学生发放金融知识读本

● 天津各村镇银行积极开展送金融知识下乡活动

津南村镇银行通过社区宣传，将金融知识生动地展现给社区居民；同时开展“天津惠农金融微信平台”推广活动，把金融知识送下乡。



津南村镇银行向农民宣传金融知识

宝坻浦发村镇银行扎实开展“金融知识进万家”活动，通过通俗易懂的讲解，让农民学习金融知识，提高风险识别和防范能力。



西青国开村镇银行宣传金融知识

西青国开村镇银行践行“服务西青、普惠金融”理念，深入城乡，宣传金融知识，引导公众科学合理使用银行产品和服务，让农民“学金融、懂金融、会金融”，提升了消费者保障自身资金财产安全的意识和能力。



蓟县村镇银行在开展“金融知识校园行”活动中，向农村的中学生发放宣传资料 600 余份，对电子银行、反假币、防范电信诈骗等相关金融知识进行宣讲。

宁河村镇银行通过“迎新春、送春联”活动，发放数万份金融知识宣传材料，普及金融知识。



蓟县村镇银行金融知识校园行

滨海江淮村镇银行在各个社区组织开展了“电信网络安全”活动，通过典型案例向居民讲解电信网络安全方面的知识，增强了居民的安全防范意识。



防范电信诈骗，保护客户财产

为有效防范和严厉打击电信诈骗犯罪，遏制电信诈骗持续高发势头，2014 年，天津市银行业协会与天津市公安局联合开展“严打严防百日行动”活动，依托营业网点，通过悬挂宣传条幅、走进社区宣传等多种形式大张旗鼓地宣传严打严防电信诈骗。天津市银行业金融机构共开展防范电信诈骗培训 819 次，举办防范电信诈骗宣传活动 2885 次，成功拦截电信诈骗 1246 次，拦截电信诈骗资金 3339 万元，防范电信诈骗成果显著。³⁸

4 月 29 日，天津银监局、天津市公安局和天津市银行业协会联合召开“防范电信诈骗知识普及电视片开播仪式”。会上，向社会首播了由天津市银行业协会编辑拍摄的“防范电信诈骗”电视片，透过发生在身边的真实案例，通过现场与嘉宾对话的形式，让观众身临其境了解犯罪分子的狡诈骗术。



邮政储蓄银行天津分行高度重视电信诈骗犯罪延伸洗钱的案件，印发《关于进一步规范电信诈骗案件可疑交易报送的通知》，规范了有关电信诈骗案件可疑交易报告，全年共成功拦截电信诈骗案件 29 起，保护客户财产 85 万余元。



邮储银行天津红桥支行成功堵截电信诈骗案件后接受央视记者采访

³⁸ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。

中信银行天津分行完善一线员工业务操作流程，要求柜面人员在操作中必须了解客户汇款用途，对出现不认识收款人的汇款，努力劝说客户停止汇款，有效防止了电信诈骗，保护了客户资金安全。

兴业银行天津分行规定员工对来柜台办理电汇或转账业务的客户进行必要的风险提示，对可疑的汇款，必须采取措施进行详细的询问，有效地阻止了两起电信诈骗案件发生。

● 加强培训，提高员工识别电信诈骗的能力

天津滨海农商银行切实做好防范金融诈骗培训工作，提高员工职业敏感度和警惕性，保护客户资金安全。该行员工成功识别一起涉案金额高达 175 万元的金融诈骗事件，为客户避免了重大损失，维护了银行的声誉。

浦发银行天津分行加强对一线员工防诈骗培训，提高员工识别电信诈骗的能力，要求网点人员足够“敏感”，对电话遥控办理开卡、手机银行、网上银行业务情况要高度重视，发现诈骗线索及时堵截和上报。

广发银行天津分行通过大堂值班经理和柜面人员的高度警惕和沉着应对，及时识破犯罪分子冒用他人身份证办理信用卡及企图开卡激活的不法企图，维护了银行和客户利益。

● 开展宣传活动，增强客户防范电信诈骗意识

建设银行天津市分行积极与公安机关合作，共同建立了银行“防侵财”微信服务平台，宣讲防范电信诈骗知识，并总结了 42 条防范电信诈骗手段，发送到微信朋友圈提醒客户。

天津农商银行在全市 500 多家营业网点通过电子屏幕滚动播放、悬挂横幅、摆放宣传材料等方式宣传防范电信诈骗，并在全市设立了 19 个宣传台，直接向广大客户宣传普及电信诈骗常用手段及防范方法，印制 45 万份宣传彩页，通过民警入户发放等方式进行大范围宣传。全年共成功拦截电信诈骗及诈骗案件 22 起，为客户避免经济损失 83 万余元。



建行员工向商户介绍“防侵财”微信



平安银行天津分行启动防范电信诈骗宣传工作，按照公安机关要求，组织设计和印刷了公安机关编制的宣传折页，通过营业网点等多种渠道向客户发放，帮助客户提高防范意识。



威海银行组织防范电信诈骗宣传活动

威海市商业银行天津分行积极参加由公安局河东分局组织的河东区防范电信诈骗宣传活动，对周边社区居民就防范电信诈骗等金融知识进行耐心细致讲解，发放公安局指定宣传资料 100 余份，接待居民 200 人次。

津南村镇银行深入社区，讲解电信诈骗的特点、形式，向社区居民建议不要轻易尝试自己不熟悉的银行业务，不要轻信陌生人电话和信息，不要泄露自己银行卡密码等几种防范手段，使居民更清楚地认识到电信诈骗的危害性，提高了社区居民的防范意识。



规范服务收费，推进公开透明

2014 年，天津市银行业金融机构积极落实《关于印发商业银行服务政府指导价政府定价目录的通知》和《商业银行服务价格管理办法》的要求，纷纷出台服务价格管理实施细则，严格执行“国十条”和“七不准”、“四公开”要求，坚决清理整顿不合理收费、清理不必要的融资收费环节，通过营业网点、官方网站、LED 显示屏等多种方式对服务收费进行公示，确保客户享有充分的知情权与选择权。

中信银行天津分行取消了八十余项收费项目。对于符合“市场需要、公平自愿、质量可考核”的收费项目，进一步规范服务内容、提高服务质量，努力改进对客户的服务，提升客户满意度，真正为客户提供“质价相符”的服务。

光大银行天津分行按照公平、公开、诚实、信用的原则，修订了《服务价格目录》。其中，政府法定免费服务项目由原来的 34 项增加至 36 项；该行自主免费服务项目由原来的 48 项增加到 58 项；政府指导价、政府定价服务项目由原来的 32 项减少到 13 项，新增了 7 项市场调节价项目，并调整了 5 项市场调节价项目的收费标准。

平安银行天津分行从2014年9月起，采取将“服务价格目录”摆放在填单台和利用电视屏滚动播出“服务价格目录”等方式向消费者公开收费标准。



平安银行改造后的“服务价格目录”

完善投诉机制，保护客户权益

天津市银行业金融机构不断完善客户投诉处理机制，优化投诉处理流程，严格执行首问负责制，落实岗位责任，拓宽客户投诉渠道，及时做好客户投诉回复与服务改进工作，切实倾听客户声音，实现服务能力的提升。

工商银行天津市分行努力提升客户投诉处理水平。通过制订《客户投诉管理实施细则》，梳理了客户投诉处理流程，提高了客户投诉处理效率；编制了《客户投诉应对基本话术及情景案例》漫画读本，归纳总结客户投诉基本话术，提升客户投诉处理水平。



工商银行《客户投诉应对基本话术及情景案例》读本内容

建设银行天津市分行完善客户投诉机制。制定了《客户问题处理管理办法》，建立了“网点、支行、分行”三级投诉处理制度及工作机制，理顺消费者投诉受理流程和处理程序，提高了客户问题处理响应速度和处理效率。严格落实“首问负责制”，加强了投诉接待和处理过程的监督、考核，有效地提升了客户对投诉处理的满意度。

宁夏银行天津分行严格执行投诉“首问负责制”。重新修订了《客户投诉处理管理办法》，制作了《投诉受理流程图》，要求被投诉单位必须在初次受理1个工作日内给予受理并提出解决意见，分行服务主管部门全程跟踪、监督处理结果。



渣打银行（中国）有限公司天津分行为确保客户投诉及时解决，对解决投诉的时间期限作出了严格的规定，要求在接到投诉之日起1个工作日内向客户完成确认沟通，并告知客户受理投诉人员或部门的联系方式。



加强法制宣传，维护金融秩序

天津市银行业以珍爱信用记录、打击非法集资犯罪为重点，积极开展法制宣传活动，切实维护金融秩序。通过开展多种形式的宣传，警示消费者珍爱个人征信记录，提高市民正确识别洗钱、非法集资行为的能力。2014年天津市银行业金融机构共开展法制宣传活动254次，法制宣传教育受众人次近百万次，对提高公众金融消费法律意识起到积极的促进作用。

农业银行天津市分行各营业网点通过在室内悬挂横幅或电子屏幕滚动播放“远离非法集资、拒绝高利诱惑”宣传教育标语，设立咨询台、发放宣传资料等方式，提高了社会公众自我保护意识，增强了识别投资渠道和抵制不法分子蛊惑的能力。



农业银行营业网点宣传抵制非法集资

河北银行天津分行以“授信激励、失信惩戒”精神为主题，开展为期三个月的“信用记录关爱日”征信和社会信用体系专题宣传活动。

齐鲁银行天津分行通过在各营业网点LED屏幕滚动宣传标语、张贴宣传海报、发放宣传折页，现场咨询等方式开展征信宣传，并在征信记录关爱日向客户发送相关温馨提示短信。帮助客户加深对征信业务、信用报告查询的认识和理解，让客户了解征信在社会发展中的重要性。

新韩银行（中国）有限公司天津分行、星展银行（中国）有限公司天津分行通过组织员工深入社区，在营业厅电子屏滚动播出防范非法集资提示语等方式，向客户宣传防范、打击和处置非法集资有关法律法规和政策，非法集资特征、表现形式和常见手段，通过典型案例介绍了非法集资的风险及社会危害，揭露犯罪分子的惯用伎俩，普及相关金融知识；介绍合法投资理财渠道，引导公众理性投资理财，有效遏制非法集资案件高发势头。



齐鲁银行征信活动网点宣传



新韩银行开展打击非法集资宣教活动



发展绿色金融 建设美丽天津

- ◆ 明确战略 发展绿色金融
- ◆ 低碳运营 推广环保文化

2014年，天津市银行业紧紧围绕“发展绿色经济，建设美丽天津”目标，以绿色发展、循环发展、低碳发展为基本路径，主动执行绿色信贷政策，推进“两高一剩”行业的绿色转型；围绕促进绿色金融发展、加强风险防控、探索绿色金融产品创新等多个环节，大力开展绿色金融服务，参与绿色公益，使绿色金融成为天津银行业可持续发展的重要突破口。截至2014年末，天津市银行业金融机构绿色信贷余额1353.06亿元，同比增加207.39亿元，增长18.10%。³⁹

³⁹ 数据来源：天津银监局。



发展绿色金融 建设美丽天津





明确战略，发展绿色金融

建设美丽天津是天津市委、市政府提出的改善天津市生态环境的战略目标，天津市银行业贯彻市委、市政府要求，积极配合“四清一绿”行动，加大对影响生态环境、空气质量的河道清淤、污水治理、二氧化硫排放、垃圾处理等重点部位的治理改造给予信贷支持，同时严格限制“两高一剩”的信贷投放，将有限资金重点支持节能环保等新技术、新能源产业，助推了天津市经济结构向绿色经济转型。截至2014年末，天津市银行业金融机构“两高一剩”行业贷款余额117.2亿元，同比减少20.16%；支持的节能环保项目数量41个，节能环保项目贷款余额14.13亿元。⁴⁰



制定制度，支持绿色信贷

工商银行天津市分行全面贯彻落实绿色信贷要求，制定下发了《关于2014年加强天津分行产能过剩行业投融资管理的实施意见》，积极支持生态保护、节能环保、循环经济、清洁能源等绿色环保领域的信贷业务，强化产能过剩行业限额管理执行力度，及时防范和化解产能过剩行业风险。2014年，该行产能过剩行业融资持续下降，至2014年末，表内外融资余额压降4.32亿元，超额完成总行下达的产能过剩行业贷款控制指标。



完善机制，开展环境风险管理

2014年6月，**兴业银行天津分行**专门成立分行级环境金融中心，并作为绿色金融业务牵头管理部门和经营主体，承担该行绿色金融业务规划编制、营销组织、专业支持、业务评审、风险管理等职能。

该中心成立以来，积极将环境与社会风险纳入评审政策，制定相关评估标准，重点关注环境与社会风险对企业信贷准入的影响，加大对信贷审批流程中环境和社会风险因素的考核，对于绿色信贷客户给予重点支持。

⁴⁰ 数据来源：天津银行业协会数据汇总。



● 加强风控，实施环保风险预警

农业发展银行天津市分行将环保风险纳入日常贷后管理工作中，制定了从环保信息收集到定期访察、跟踪监督、检测分析、预警提示的预警管理流程和工作制度，对借款企业的生产过程进行全程监测评价和风险监控，对于高污染、高能耗、高排放企业贷款，不论额度大小，及时果断采取风险防控措施。同时，主动与地方环保等相关部门联系协调，建立与环保部门联合监测企业环保情况，对企业发生的环保不达标等情况，及时预警，并采取措施予以控制。



农发行支持的某生物工程有限公司生产的绿色食品

● 创新产品，服务中小企业

光大银行天津分行围绕绿色信贷积极开展金融产品创新，先后推出了 EMC 模式（合同能源管理模式化授信产品）、CDM 模式（清洁发展机制模式化授信产品）、绿色权益质押等多种产品模式。这些模式致力于帮助解决中小企业在不同方面、不同层次、不同阶段的低碳项目融资需求，最终实现银行、企业、社会环境效益的多方共赢。

北京银行天津分行与某国际金融公司合作推出风险损失共担的中小企业节能减排融资贷款。“节能贷”项目主要是以节能项目未来收益权进行质押。如该行为某建筑公司发放节能贷款，帮助其推进房屋外墙保温材料业务，以客户增加节能收益作为还款来源，通过金融服务特种专业工程，实现对节能、环保行业的有效支持。



北京银行“节能贷”特色融资模式

● 绿色信贷，助力蓝天工程

国家开发银行天津市分行从建设美丽天津大局出发，积极支持陈塘庄热电厂煤改气搬迁工程。自2012年至2014年底，累计发放绿色信贷36.79亿元，有力保障了该项目的建设资金需求。2014年3月18日，陈塘庄热电厂（老厂）关闭最后一批3台燃煤机组，自此天津市中心城区再无燃煤电厂，每年可减少煤炭消耗233万吨、粉尘排放140吨、二氧化硫927吨、氮氧化物排放5169吨，对改善天津市环境质量，实现节能减排和建设低碳城市产生积极影响。



国开行支持的陈塘庄热电厂煤改气项目

● 配合“四清一绿”，治污清淤

“四清一绿”行动是天津市委、市政府治理大气环境，建设美丽天津的重要举措。我市多家银行通过发放绿色信贷积极参与行动。

天津银行向永定新河治理工程投放贷款1亿元。永定新河为天津市一级重要行洪河道，该治理工程作为北辰郊野公园建设的配套施工，既满足清淤、防洪排涝要求，又能满足生态景观要求，支持了美丽天津建设。

农业银行天津市分行为天津城市基础设施建设投资集团有限公司承建的津南污水处理厂配套进出水管网工程项目贷款人民币4亿元。帮助新建再生水厂，向用户供应达标水源，为污水再生处理，保护环境，节约利用做出了贡献。



建设中的津南污水处理厂配套工程



天津创业环保集团股份有限公司是中国首家以污水处理为主营业务的上市公司，**邮政储蓄银行天津分行**给予该公司综合授信 1.66 亿元，用于污水处理等生产经营。

光大银行天津分行为天津滨海环保产业发展有限公司发放贷款 6.4 亿元，用于天津滨海新区垃圾焚烧发电厂项目，该项目一期工程建成后可实现日处理生活垃圾 1500 吨，年处理能力 50 万吨的生产能力。

盛京银行天津分行为天津泰达环保有限公司贷款 1 亿元，用于该公司垃圾焚烧发电厂的经营。

天津信托有限责任公司为天津东丽湖建设发展有限公司发行应收账款转让回购集合资金信托计划，募集资金 3 亿元。信托资金全部用于东丽湖及周边绿化、污水处理等环境治理提升工程，为建设美丽的东丽湖做出了贡献。



天津信托支持东丽湖绿化工程

● 支持新能源公交，减少碳排放



新能源公交

发展新能源公交车对改善城市交通拥堵，实现绿色、环保、节能、低碳的公共出行方式，促进节能减排有着重要意义。**光大银行天津分行、华夏银行天津分行、兴业银行天津分行**等多家银行贷款支持我市公交发展，贷款资金全部用于购买更新新能源公交车辆，为减少我市碳排放、净化空气质量践行了社会责任。

● 支持中新天津生态城发展

建设中的天津生态城科技园
低碳体验中心项目

光大银行天津分行发放固定资产贷款 8 亿元，用于“中新天津生态城起步区科技园办公楼项目、中新天津生态城南部片区科技园研发大厦二期项目、天津生态城科技园低碳体验中心项目”。

该项目是中国和新加坡两国政府改善生态环境、建设生态文明的战略性合作项目，体现了人与人和谐共存、人与经济活动和谐共存、人与环境和谐共存的理念。

浙商银行天津分行为天津生态城投资开发有限公司贷款 3 亿元，专项用于中新天津生态城生态工程项目绿化工程建设，包括防护绿地和生态绿地、水道疏浚以及生态土壤改良等，促进了生态环境的改善。



中新生态城新景

● 支持循环经济

循环经济是绿色经济的重要组成部分，天津子牙循环经济产业区，作为国家级经济技术开发区，是中国北方最大的循环经济园区。天津多家金融机构将支持循环经济作为绿色信贷的重要抓手，农业银行天津市分行联合渤海银行、天津银行向天津子牙循环经济产业投资发展有限公司发放银团贷款 33 亿元，用于建设区内道路及附属工程项目等基础设施建设，促进了循环经济发展。

天津同和绿天使顶峰资源再生有限公司是国家确定从事家电回收拆解再利用的日资环保型企业。为解决其流动资金不足的困难，**瑞穗银行（中国）有限公司天津分行**为其提供了 2000 万元贷款，帮助企业开展再生资源利用。



子牙循环经济产业区

● 支持节能环保产业

天津滨海农商银行为天津绿博特环保设备制造股份公司贷款 1760 万元，帮助其进行旧桶翻新及再生板制造。该企业作为滨海新区重点扶持循环经济企业，通过将旧钢桶制成再生钢板，不仅减轻了环境污染，也实现了废旧资源的再利用。



浦发银行天津分行向天津英利光伏电站技术开发有限公司发放贷款 1500 万元支持光伏屋顶发电项目，该项目为国家金太阳示范工程项目，可减少废水和温排水等对环境的污染，起到利用可再生自然资源及保护生态环境的作用。



低碳运营，推广环保文化

美丽天津建设离不开社会各界对环保事业的培育和支持，天津银行业从自身做起，通过推进电子化、信息化、低碳化在日常运营中坚持绿色低碳，开展环境保护活动，为促进绿色发展，保护环境奠定了基础。



坚持绿色低碳运营

天津市银行业金融机构将绿色低碳运营作为自身节能减排的重点工作，通过日常经营管理的细节入手，不断融入节能环保理念，推行绿色办公，努力打造绿色银行。

推进电子化对账，实现“零碳”信用卡

工商银行天津市分行在受理的新申请办理信用卡业务中，全部取消纸质账单选项，客户可选用 E-mail 对账单，或通过注册使用网上银行、手机银行、短信银行等环保低碳的电子账单产品来查看自己信用卡使用的每一笔明细。据初步统计，通过转化纸质账单工作，全年约减少纸质对账单客户 40 万户，每月约节省纸张 100 万张，同时降低 350 万元左右的邮寄成本，实现了真正意义上的“零碳”信用卡。

绿色运营，营造低碳办公环境

天津农商银行采取多种措施开展绿色运营设置，营造低碳办公环境，包括：设置空调运行温度，使用节能电器，减少非必要照明区域照明，使用感应水龙头和再生纸张，在员工培训、内部管理上逐步采用电子化、网络化方式，最大限度地营造低碳运营环境。

北京银行天津分行入驻新办公楼以来，实施低碳运营，通过提高视频会议利用率、节约办公用纸、推广电子渠道应用、细化办公垃圾处理等措施，不断提升绿色低碳管理水平。

招商银行天津分行开展“绿色金融与您同行”活动，通过加强集中采购管理，降低采购成本；通过统一的产品质量控制系统，确保环保材料（如可再生纸等）应用于网点建设、日常办公等方面；通过建立楼宇自动控制管理系统，有效地管理了公共区域的照明、空调等用电浪费问题，提倡了绿色办公理念。



招商银行倡导绿色金融宣传画

北方国际信托股份有限公司开展“环保纸行动”，包括：“节约打印纸小手册”和“废纸回收”。该公司在每个楼层放置一个小纸篓，用来收集大家平常废弃的纸张，员工将回收单页打印的纸张，做成小本子，以便给大家当作便签或者草稿本。



北方信托设置的
“废纸回收”专用纸篓



积极推广环保文化

天津银行业金融机构注重对员工和客户进行绿色金融知识和低碳环保理念的宣传，积极开展丰富多彩的环保公益活动，大力推广环保文化，带动员工和客户共同践行美丽天津建设。

开展环保公益活动

2014年9月28日，**新韩银行（中国）有限公司天津分行**组织全体员工来到位于天津市抗震纪念碑附近的绿化带，进行环保公益活动。大家不怕脏、不怕累，用手捡取草丛中的遗留垃圾和树叶，对南京路的周边环境进行了清洁，主动维护绿化和环保设施，共同塑造美丽的天津城。



2014年3月，**锦州银行天津分行**开展了以“低碳出行，从我做起”为主题的生态环境志愿服务活动。该行员工纷纷走上街道，争当义务交通协管员，设立展台宣传低碳环保理念，倡导绿色出行方式；为行人提供义务指路和自行车打气服务，并免费发放活性炭口罩300余只。

汇丰银行（中国）有限公司天津分行组织员工志愿者开展“公益乐水行 CSR 活动”，身体力行地进行了海河河流水质检测，放生鱼类、黄鳝、泥鳅等水产品改善海河水质。志愿者们在感受海河美景的同时，也为保护海河生态环境做了有益的工作。



汇丰银行开展“公益乐水行 CSR 活动”

2014年3月，**三井住友银行（中国）有限公司天津分行**组织行员及家属到蓟县参加植树活动。不仅为天津市绿化建设尽了一份绵薄之力，也提高了行员的社会责任感。



三井住友银行员工参加植树活动

2014年9月，**瑞穗银行（中国）有限公司天津分行**组织行员开展了保护北运河生态环境、清理垃圾的志愿者活动。



完善工作机制 提升服务水平

- ◆ 完善服务渠道 提供优质服务
- ◆ 推进金融创新 满足客户需求
- ◆ 健全服务机制 提升客户体验
- ◆ 推进互联网+ 打造智慧银行

我国经济发展已进入新常态，新型产业形态层出不穷，金融消费模式也随之变化。天津市银行业紧密契合市场需求，不断改进运营模式，加强金融产品和金融服务创新，通过完善渠道建设，优化业务流程、运用互联网技术、丰富服务内涵等措施，有效增强服务效能，不断提升客户满意度。





完善服务渠道，提供优质服务

2014 年，天津市银行业金融机构积极增扩网点，增加服务半径。通过完善网点岗位设置、服务流程等，打造优质营销阵地。截至 2014 年末，天津市银行业金融机构自助网点 1156 个，ATM 等自助机具 7777 台。全市共有 885 家网点设置了无障碍通道，同比 2013 年增加了 117 家；1173 家营业网点设置了“爱心窗口”，同比 2013 年新增了 522 家。⁴¹

各金融机构通过优化服务流程，提高自助设备、电子银行等多渠道运用效率，切实改进服务“短板”，增强厅堂服务质量，为客户提供最佳服务体验。



优化网点布局，推动服务便利

工商银行天津市分行积极推进网点布局优化和自助渠道建设。2014 年新增附行式自助银行 79 家，新增离行式自助银行 81 家；提升改造营业网点 13 家，在农村乡镇设置营业网点 25 家；全行自动柜员机投放总量达为 1207 台，较 2013 年新增 227 台。通过加速渠道建设、增配自助设备、美化服务环境、完善功能区划分，提供助盲卡、轮椅、拐杖、爱心窗口、婴儿车、导盲犬停留区等，增强服务的人性化和亲情化等措施，网点服务环境和功能得到升级，拓宽了客户业务办理渠道，减少了客户等候时间客户服务体验得到持续提升。



工行营业厅优美环境

中信银行天津分行对部分老旧网点重新进行改造升级：新增设 wifi 服务、上网服务区、茶水间和便民应急药箱等设施，改造后的营业大厅功能分区清晰合理，业务办理效率提高，客户的隐私得到更好的保护，进一步提升了客户体验。同时为更好地为残疾人服务，该行所有营业网点均修整了无障碍通道，并配备了助残热线标示贴、盲文业务办理手册、助盲卡等助残设备，还对柜台员工进行了手语培训，做到了特殊人群办理业务无障碍。

⁴¹ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



平安银行天津分行在营业厅内设置流动茶水车，将冬日的一杯热茶、夏日的一杯凉饮送至客户手中，以贴心热情的服务提升客户感受。



发展社区银行，服务社区居民

发展社区银行不仅是方便社区居民金融服务，更是改善金融服务，延伸金融触角的必要措施，深受百姓的欢迎。2014 年天津市银行业金融机构共开业社区支行 39 家，⁴² 截止 2014 年末，天津市银行业金融机构成立社区服务网点 232 家，同比增长 69.35%。社区金融服务网点便民惠民的优势显现。⁴³

光大银行天津分行本着“扎根社区、贴近群众、做好服务”的经营理念，立足社区，贴近社区居民，大力开展社区银行。该行创新经营模式并改进服务流程，通过自助设备、电子银行设备、自助发卡机、非现金低柜等各类设备设施，成功突破了社区营销“最后一里”门槛。部分网点还为社区居民提供免费测量血压、义诊等公益服务，极大提升了客户体验及便利性。截止 2014 年末，该行已成立社区银行 25 家，累计吸揽新增客户 19853 人，拉动对私存款 7.98 亿元，较好地实现了服务百姓，吸存便民双赢目标。

2014 年，兴业银行天津分行新建社区银行 10 家，新增自助机具 100 余台。该行将周边社区中老年客户作为主要服务群体，对易被忽略、被遗忘的中老年客户予以更多的关爱和关注。一方面，安排咨询人员指导中老年客户进行电子化设备操作。另一方面，依托该行特有的“安愉人生”老年金融服务品牌和社区金融便民服务点的有机结合，为中老年客户提供专属的金融产品和服务便利，并为老年客户提供健康服务、法律咨询、保险保障等服务受到中老年客户的普遍欢迎。



⁴² 数据来源：天津银监局。

⁴³ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总。



改善服务环境，满足客户需求

银行业是现代服务业的重要组成部分。服务好经济社会发展，满足广大消费者金融需求，是天津市银行业义不容辞的社会职责。

天津银行为优化网点布局，完善功能分区，统一配置了排队机、液晶电视、客户休息椅、报刊架、窗口提示牌等服务设施和服务标识。为营造更加温馨的服务环境，该行根据不同节假日、不同金融活动主题对于营业网点进行个性化布置，为客户提供舒适、便捷、规范的服务环境。



天津银行美化营业网点环境

天津滨海农商银行为提高服务客户能力加大了服务环境的改善，该行部分网点在营业厅内设置了擦鞋器、医药箱、温情伞、饮水机、咖啡机等便民服务设施，增加花草植被美化环境，体贴完备的设施、舒适温馨的气氛，使每一位步入营业大厅的客户都会感受到尊重与关心。



天津滨海农商银行温馨服务环境



推进金融创新，满足客户需求

随着信息技术应用的深入普及，客户消费习惯发生了明显变化。为满足新形势下客户金融服务需求，2014年，天津市银行业金融机构不断开发金融产品，完善服务功能。通过融合传统物理网点和互联网渠道，协调传统业务与创新产品，打通线上与线下，实现银行网点与电子渠道的协同服务等举措，让优质金融服务“触手可及”。

工商银行天津市分行为提高银行业务处理效率，推出了“零售金融业务免填单服务”，客户不用再填写复杂申请书，通过客户电子化阅读，实现了多数个人业务凭证的精简整合。





2014年，华夏银行天津分行被天津市外汇管理局确定为跨国公司外汇资金集中运营管理业务的试点银行，主要办理跨国公司外汇账户资金归集业务。该行率先完成了《跨国公司外汇资金集中运营管理实施方案》等制度文件的编写工作，并完成了核心系统外的程序开发，成功实现了上存下借利息计算、账户资金日终归集统计等重要功能。

中信银行天津分行积极创新个人业务，开发的信用卡柜台确认业务，有效地满足了客户差异化需求；推出社保IC卡即时发卡业务，实现客户“当天申请，当天领卡”；自主开发银彩易福彩定投特色业务，成为天津地区首家开展福利彩票的定期投注银行。



健全服务机制，提升客户体验

2014年，天津市银行业协会深入开展“2014年中国银行业文明规范服务千佳示范单位”创建活动，在天津市银行业推广《中国银行业文明规范服务千佳示范单位考核标准》的同时，引导各银行业金融机构建立健全客户服务机制，从服务质量检查、服务效果评定、客户满意度反馈等多维度对客户服务水平进行全方位的监测，综合评价整体服务水平。与此同时，天津市银行业协会组织开展多项活动，努力提升银行业金融机构服务水平。9月4日，天津市银行业协会举办大堂经理礼仪与哑语培训。来自本市43家中外资银行的70余人参加了培训。通过开展创建活动和加强对会员单位的培训，帮助各金融机构切实改进了服务工作，提高了客户满意度。



天津银行业协会举办的服务礼仪和哑语培训场景

中信银行天津分行为实现成为“最佳客户体验网点”的目标，积极开展文明服务体系建设，明确了神秘人监测、录像抽调、现场检查等各项检查标准，以日、周、月、季、年的频率对网点进行一系列的服务工作考核。2014年，该行天津海河支行获得中国银行业协会授予的“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”称号。

浦发银行天津分行积极提升服务质量。引入第三方服务机构暗访，从多角度评价服务水平；组织开展“柜面服务沟通技巧”和“服务形体礼仪”培训，帮助员工提升与客户的沟通和处理投诉技巧，提升员工服务形象仪态，真正将服务做到“内外兼修”。

平安银行天津分行创新开设“平安运营微广播”语音节目，该节目将客户关心的金融知识，归纳总结为温馨提示，录制成分段的语音资料，在营业厅以广播形式进行播报，微广播内容简单易懂，不仅改善了客户等候业务办理时的感受，也节省了柜员重复回答共性问题的时间。



平安银行“平安运营微广播”栏目

民生银行天津分行为扩大小微、小区“两小战略”业务规模，全年组织“小微金融及小区金融学院”30多期，累计参会4000余人次，内容涵盖小微宝、乐意贷等总行最新产品，总行最新政策解析，以及小微客户营销技巧等，全面提升了员工服务技能。

渤海银行天津分行从设施建设和服务培训两方面入手加强对特殊客户群体的服务和人文关怀，各支行在营业网点大厅内设置了“特殊群体客户专用窗口”、“爱心窗口”和“绿色无障碍服务通道”等设施，该行要求每个网点大堂经理及至少1名柜员具备基本的手语服务能力，并安排专职人员专门负责向特殊客户提供服务。



渤海银行手语培训现场

天津银行强化“神秘访客”常态化暗访监测。各分支行针对检查中发现的问题，制定整改方案，限期进行整改，总行按检查成绩对全行网点进行排名，纳入全年绩效考核。同时，针对不达标的工作人员采取批评教育、离岗培训和经济处罚等措施，督促整改，取得明显效果。



滨海农商行阿克苏支行

天津滨海农商银行进一步优化机构网点布局、扩大网点覆盖范围、提高网点效率，在新疆地区库尔勒市和阿克苏市分别新建1家网点，支持民族地区经济又好又快发展，取得了良好的经济效益和社会效益，为新疆地区的社会稳定、民族团结做出了积极的贡献。



大连银行员工召开每日晨会

大连银行天津分行建立客户服务质量和监测评价体系。2014年，该行与第三方公司合作，对客户满意度进行持续监测分析；开展渠道服务质量调查，聘请客户充当“神秘人”，实地体验各网点服务标准的执行情况，并针对“神秘人”反映问题及时进行整改，以提高广大员工做好客户服务工作的自觉性。

哈尔滨银行天津分行为进一步提升柜面服务质量，对网点服务设施进行优化和升级，开展了优质服务提升活动，涉及柜面服务、着装礼仪、行为举止、厅堂服务等各个方面，强化了服务培训及检查力度，并加强对特殊群体的服务和关照，在各网点营业大厅摆放价目表，全面提高服务质量，提升服务品牌。为提高员工对客户人身财产安全保护能力，该行还积极开展防抢劫、消防安全演练活动，增强了员工的安防意识。



哈尔滨银行礼仪培训

宁夏银行天津分行为有效保护客户和员工生命、财产安全，定期组织季度安防演练和培训，积极参与和平区消防支队组织的消防管理员培训，使安保人员的安防知识和技能方面进一步提升。



宁夏银行组织保安人员专项培训

中德住房储蓄银行客服中心通过对自建CallCenter系统流程和功能的不断优化完善，提高运营和管理效率，对工单进行及时有效的信息传递及督办，从而快速解决客户需求，提升了客户满意度。



中德住房储蓄银行客服中心

2014年是华明村镇银行“规范化服务提升年”，该行以此为契机，建立健全服务管理考核机制，强化检查督导力度，全面提升金融服务水平。

北方国际信托股份有限公司通过制定《资金信托客户管理办法》，明确了客户服务的规则和规范，并在理财中心设立专职人员收集客户意见，定期反馈相关部门进行整改，提高客户满意度。



华明村镇银行规范网点服务



推进互联网+,打造智慧银行

智慧银行是指借助互联网和移动通信技术实现资金融通、支付和信息中介功能的新兴金融模式。打造智慧银行不仅是银行业适应互联网高速发展的必然选择，也是减轻柜台压力，减少客户等候时间，节约金融资源，提升客户体验的最有效手段。

2014年，天津市银行业金融机构加大力度发展互联网金融，除加强传统的柜台、ATM、POS等渠道建设外，电脑、手机等电子渠道以及移动电子钱包、移动基金客户端等新兴渠道也纷纷接入金融网络。多样电子渠道的建设，体现了金融服务与互联网思维的多重碰撞与融合，创新出了更多互联网化的电子银行产品与服务。

中国银行天津市分行利用智能化和实用化的新技术，融合客户大数据分析、移动社交、智能设备、数字媒体和人机交互等应用，改变了传统银行网点服务模式。2014年10月8日，天津市首家智能化银行营业网点旗舰店在该行营业部落成并投入试运营。



中国银行天津市分行智能化银行旗舰店

建设银行天津市分行智慧银行依托智能设备、数字媒体和人机交互技术，推进金融服务模式创新，强调以客户为中心，以其贴心的智能导引、全新的交叉互动、创新的产品展示、舒适的等候空间、方便的电子渠道、简单的业务流程、专业的理财顾问，突出网点“自助、智能、智慧”的全新客户体验。



建设银行智慧银行



天津银行承办了天津市小客车增量指标竞价收入代收业务，在短短两个月时间内在全市各区县的 22 家网点完成了设备安装、系统测试、人员培训、凭证调拨等工作。客户可以就近在所在区县网点办理，并且可以享受查询、开票、缴费的一站式服务。截至 12 月末，已累计收取小客车竞价收入 2933 笔，累计金额 4065.17 万元。

招商银行天津分行于 2014 年推出在线供应链金融平台——“智慧供应链金融平台 (ISCF)”。该平台依托技术优势，汇聚行业资源，针对供应链上不同环节的企业需求，打造集产品创新、信息管理、线上融资和业务监控于一体的全方位服务平台，实现了商流、物流、资金流及信息流的智能归集，从流程上简化了中小企业的融资手续，降低了融资门槛，提高了融资效率。

华夏银行天津分行于 2014 年 8 月正式上线了微信银行，该业务主要致力于 ETC 客户通行记录查询和特惠商户信息传递，成功关注并注册微信银行的用户，可以及时查询高速通行信息，免去了客户往来网点进行通行信息查询和打印的困扰，同时增加了消息推送功能，在 ETC 客户信用卡或借记卡产生高速扣款时将进行实时信息推送，弥补了信用卡扣缴高速通行没有提示短信的空白。

哈尔滨银行天津分行微信银行成功上线，涵盖了余额查询、明细查询、名下互转、账户管理、银行卡绑定、理财购买、风险评估等多项业务，客户微信关注号添加成功后，如银行卡资金变动，客户不用登陆网上银行，通过微信银行即可及时收到相关交易和卡余额信息，方便快捷，客户可随时掌握资金变动情况。

大连银行天津分行在电子银行业务创新中不断融入新元素和新内容，坚持互联网思维，同步推动交易、服务、营销三大平台的建设。主要包括：为广大市民提供信用卡自动缴费服务；建设 10 家社区支行，为客户提供线下便民服务站；引进自助发卡设备，将客户开卡时间缩短至 3 分钟。



大连银行社区支行电子桌面区

东亚银行（中国）有限公司天津分行推出“指尖银行”系列移动金融产品——微信银行和手机银行。微信银行上线了理财产品购买、查询等功能，配合该微信号定期推送理财知识和最新产品优惠等信息。手机银行注重为客户提供更全面的金融服务功能，为客户打造“掌上财务官”功能。

恒生银行（中国）有限公司天津分行为进一步完善电子银行业务，推出了在线更新客户投资风险承受能力等级、在线购买 100% 保本投资产品的业务。同时，还推出了网银非指定第三方转账功能，并且升级了更安全的网银保安编码器，在方便客户转账的同时，提升了网银转账交易的安全性。

友利银行（中国）有限公司天津分行电子银行已经实现 24 小时快速超级网银服务。电话银行服务能够达到 24 小时无阻碍畅通，并且可以提供第三方语言服务，满足了客户的多样化需求。



投身公益事业 真情回馈社会

- ◆ 持续助力教育 关心贫困学生
- ◆ 坚持扶危济困 关心困难群体
- ◆ 建立长效机制 打造公益品牌

从朴素的“回报社会”到建立长效机制,天津市银行业的公益理念不断深化,管理方式不断创新。2014年,天津市银行业金融机构不断完善公益管理机制,塑造公益品牌,在关爱老人、关心儿童、关怀困难群体、关注贫困地区发展等方面积极作为,尤其在扶贫济困、扶弱助残、助学支教、抗震救灾等方面采取结对帮扶、公益基金、爱心捐赠、志愿服务等方式积极回馈社会,努力将希望和温暖送到每一个需要的地方。



投身公益事业 真情回馈社会





持续助力教育，关心贫困学生

天津市银行业金融机构历来重视对教育事业的支持，通过公益捐赠、设立奖学金、建立希望小学等方式支持教育事业的发展，体现了天津市银行业践行社会责任的理念。

天津农商银行在宁河县板桥镇建立“希望小学”。天津市宁河县属于传统的涉农区县，板桥小学基础设施较差，软硬件条件落后，教育资源匮乏。在了解这一情况后，该行向天津市青少年发展基金会捐赠 50 万元，建设“天津农商银行希望小学”。学校建成后，将提升当地基础教育水平，显著改善农村地区教育资源薄弱的现状。



“天津农商银行希望小学”奠基

大连银行天津分行创新公益方式，与高校合作连续三年举办“公益项目大赛”。截至 2014 年末，共成功创立公益项目 20 余个，涵盖贫困山区支教、帮助留守儿童成长、急救知识传播、环境污染调研等方面，受到资助人群达 1000 余人，取得了显著的公益成果。

天津农商银行设立兴农助教专项基金。自 2006 年以来，该行设立了累计金额达 4000 万元的专项助学基金，经过多年的不懈努力，该行“兴农助教专项基金”已经成为金融行业在天津市公益基金会设立的专项基金中额度最高、奖励和资助面最宽、力度最大的专项基金。2014 年共有 158 名创新优秀大学生，53 名创业优秀大学生和 400 名贫困大学生，获得了“兴农助教专项基金”的奖励和资助，金额高达 118.2 万余元。

工商银行天津市分行举办“汇聚青春力量”主题团日活动，组织团员青年到蓟县塔院希望小学开展“中国工商银行青年爱心行”，利用青年员工捐助的资金购买学习用品，向蓟县塔院希望小学献出自己的一份爱心。

中国银行天津市分行参与“大山小爱”图书捐赠活动。2014 年，该行滨海分行参与了开发区慈善协会开展的“大山小爱”图书捐赠活动，用于支持改善贵州和宁夏的部分学校教学资源匮乏的现状。员工积极参与，仅仅 10 多天，共计捐献各种课外读物、工具书和参考书等 380 余册。



中行员工捐赠图书





建设银行天津河西支行长期援助革命老区小学改善教学条件。河北省行唐县西南庄村小学校院内刻有“读万卷书，行万里路”八个大字的影碑，这是该行为受捐助的西南庄小学所提的勉励语，现已成为该校的校训。该支行在得知革命老区太行山区西南庄村小学因经费困难，无法满足正常教学的需求后，组成爱心团队，向该校捐款捐物，帮助学校修缮校舍，购置文教用品，改善孩子们的学习环境。在四个月的时间里，该行员工多次来到西南庄村小学，累计捐赠了两万余元现金和近万元的物品。



建行员工在给孩子们上课

交通银行天津市分行资助南开大学和天津大学贫困学生。2014年，该行分别资助南开大学和天津大学10万元，帮助家境贫寒、学习刻苦的优秀学生完成学业。

浙商银行天津分行参加“爱心e工社”慈善助学活动。2014年该行继续参加“爱心e工社”慈善助学活动，资助5名品学兼优、家庭困难的大学生学费，并赠送书籍以及各节日的慰问品，让学生们充分体会到浙商银行大家庭的温暖。

渤海银行天津分行向蓟县别山镇贫困学生送爱心。2014年9月，该行工会、团委一行深入蓟县别山镇马各庄村、东运村、小云泉寺村开展爱心捐助及金融知识宣传活动。在活动中，该行向30名贫困学生送上了爱心红包和体育器材、爱心棉被等用品，还为参加活动的师生举办了一堂生动的金融知识宣传普及讲座。



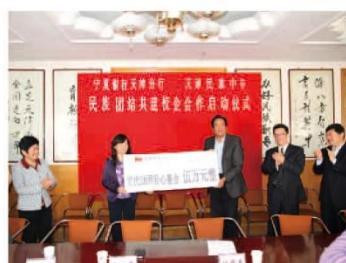
锦州银行天津分行了解到青海省玉树州称多县民族寄宿实验学校中有 586 名来自牧民家庭的藏族贫困家庭后，在员工中开展了向贫困地区儿童爱心捐赠活动，倡议得到了员工的积极响应，大家踊跃捐献衣物、图书和学习用品，向藏族学生奉献爱心。

哈尔滨银行天津分行举行“爱心助学圆梦”之“2014·梦想起航”捐赠活动，该行员工累计捐款五万余元，帮助在南开大学、天津大学、北京邮电大学等知名高校金榜题名的 10 名年轻学子实现了大学梦。该行也藉此成立了“爱心捐助基金”，建立了支持社会公益的常态机制。该行的“爱心公益行”活动还走进蓟县山区，向 3 所乡村小学捐建了“阳光爱心厨房”与“梦之声音乐教室”。



哈尔滨银行向大学生发放助学金

宁夏银行天津分行向天津民族中专捐助“奖优助困爱心基金”。2014 年 4 月，该行与天津民族中专举行民族团结共建校企合作启动仪式，向该校捐助“奖优助困爱心基金”5 万元。捐赠仪式上向首批受资助的 10 名学生发放了爱心助学金，并与一名贫困学生结成一帮一的助学对子，承诺在 4 年学业期间，每年资助 5000 元的助学金。



宁夏银行助学捐赠仪式



东亚银行员工辅导小朋友学习计算机

东亚银行（中国）有限公司天津分行员工赴湖南东坳乡中心小学支教。2014 年 4 月，该行两名员工与来自全国各地的东亚银行的 11 位员工志愿者，带着精心准备的教案，来到湖南省株洲市攸县坳乡中心小学进行了为期三天的支教活动，同时向学校捐赠了 20 个篮球和 258 本图书。



法国兴业银行（中国）有限公司天津分行于 2014 年 7 月启动了“珍爱梦想教育”计划，该计划是在偏远地区学校建设多媒体、图书和课堂为一体“梦想中心”。目前，梦想中心的建设活动已经启动，该行将在项目建成后派志愿者为梦想中心的学生授课。



花旗银行（中国）有限公司天津分行近百名员工志愿者于 2014 年 6 月 7 日来到天津市红桥区培智学校，同 60 多名智障儿童和他们的老师开展了关爱智障儿童的慰问活动。志愿者们向校方捐赠了礼品，并和智障儿童进行了多项互动，在老师的带领下，志愿者同孩子们一起做手工艺品、一起做烘焙、一起游戏。

2014 年 11 月 22 日，德意志银行（中国）有限公司天津分行的 10 名志愿者来到天津财经大学，与该校毕业生组织了一场模拟面试研讨活动，为即将到来的招聘季做准备。近 50 名师生参加了此次活动，整个活动由多个环节组成，节奏紧凑，内容实用，受到师生的欢迎。

三井住友银行（中国）有限公司天津分行已经连续 5 年在天津外国语大学设立三井住友（中国）有限公司奖学金，通过这一机制，激励大学生积极上进，回报社会。同时，作为奖学金项目的系列活动之一，该行每年邀请获奖学生来银行参观，通过各种讲座及问答环节，向学生们介绍该行历史、经营理念，并针对人才选拔及个人发展等大学生们关注的问题进行讲解，该项活动得到了学校老师的高度认可和支持以及学生们的热情参与。



三井住友银行向优秀大学生发放奖学金

中德住房储蓄银行“履行社会责任，十年编织爱心”大型社会公益活动走进了重庆市开县关面小学。秉承“专业值得信赖，中德助你成才”的理念，该行在重庆开县教育基金会专门设立了“中德关爱基金”，向关面小学捐赠六万元“中德关爱基金”以及价值三万元物资。随后，该行党、团组织还发起了“党、团小组帮扶困难学生的活动”，以“一对一”形式为 19 名困难学生建立长期帮扶关系。





坚持扶危济困，关心困难群体

关爱困难群体，帮助有危难的人，不仅是社会文明的标志，也是社会进步的体现。天津市银行业长期坚持关爱弱势群体，采取各种方式到儿童福利院、养老院献爱心。

工商银行天津市分行 19 名青年员工来到天津阳光家园护养院，为护养院的老人们量身定制了一场慰问演出节目，还为老人们购买了价值 1000 元左右的慰问品。

农业银行天津市分行为白血病患儿募捐款。天津市西青区间庄子村 12 岁男孩杨某，被查出患了急性白血病，为了治病，家人四处筹款，债务累累。得知此情况后，农业银行天津西青支行发布了“生命可贵，爱心无价——为我区白血病患儿捐款倡议书”，号召员工献出一份爱心，短短几天捐款 7600 元。2014 年 5 月 9 日上午，该行团委将员工捐助善款亲自送到患儿父母手中。



工商银行慰问阳光家园护养院



农业银行捐助善款救助白血病患儿

中国银行天津市分行于 2014 年 3 月举办了“学雷锋献爱心”公益义捐拍卖活动，此次活动筹集现金捐款 8780 元，义卖所得 3085 元，拍卖所得 6660 元，共计 18525 元，所有善款统一捐赠给天津市塘沽区祥羽孤独症互助会，用于资助孤独症儿童的康复治疗。

招商银行天津分行在第七个国际自闭症日来临之际，组织青年志愿者，全力支持壹基金关注自闭症孩子的蓝色行动。10 名青年员工志愿者齐聚大悦城参加了“星儿那抹蓝，有你不孤单”关注自闭症儿童公益活动。



中国银行领导了解孤独症儿童生活学习状况



招商银行关注自闭症儿童公益活动



北京银行天津分行爱心助残，向残疾人捐赠轮椅。2014年12月，该行团委和志愿者代表到河北区王串场盛宇里小区开展了“真诚所以信赖、爱心温暖你我”的爱心捐助活动。向王串场街道残疾人工作办公室捐赠15辆爱心轮椅，向困难残疾人派发米面油等慰问品，并深入小区中的多个残疾人家庭，发放慰问金，提供助残服务等。

天津农商银行启动“敬老助听到宁河”公益活动。该行捐款20万元，与天津市老龄委、老龄办、老年基金会合作为宁河县部分农村特困老人免费测试听力，配置助听器。在天津助听器厂的大力协助下，截至2014年末，完成宁河县芦台镇等6个乡镇特困老人的助听器配置服务工作，受惠老人557名。



北京银行员工向困难残疾人发放慰问品



天津农商银行参加敬老助听公益活动启动仪式

滨海德商村镇银行送温暖给需要帮助的人。该行与中沙石化有限公司、天津滨海新区慈善协会共同出资30万元，为1000名家庭困难儿童添置了冬衣。

锦州银行天津分行员工为孤寡老人募捐善款2600元，购买了衣物、大米等生活用品，前往天津市河东区缘诚养老院探望老人并与老人聊天。



浦发银行天津分行组织了以“感恩·同行，传递正能量”为主题的敬老助困活动。浦隆、浦安支行员工前往老年公寓、周边社区，通过丰富多彩的联谊活动给老人们带去欢声笑语，减轻他们的孤寂感，使老人们体会到社会的关爱。



交通银行天津市分行积极支持云南鲁甸抗震救灾。8月3日云南省昭通市鲁甸县发生6.5级地震后，该行干部员工立即行动起来，及时启动了应急服务机制，开通地震捐赠绿色通道，免收抗震救灾捐赠专户汇款手续费，并通过各种途径捐款11400元。同时开辟绿色审批通道，优先办理涉及生产或运输抗震救灾物资企业的授信业务审批，为支援灾区提供授信金融服务便利。

招商银行天津分行为践行“源于社会、回报社会”的社会责任宗旨，在康乃馨盛开的五月，携手天津市妇联、街道办工作人员，慰问单亲困难母亲家庭。此次慰问活动共走访慰问了天津市50户单亲困难母亲家庭，送去慰问品优质大米100箱。

滨海扬子村镇银行成立伊始，就将公益慈善事业作为履行社会责任重要工作。2014年10月28日，向天津市津南区慈善协会捐赠善款人民币5万元。





新韩银行（中国）有限公司天津分行的员工来到天津市劲松养老院，为养老院送去两台洗衣机及洗涤用品。



新韩银行慰问劲松养老院

建立长效机制，打造公益品牌

2014年，天津市银行业注重发挥金融机构优势，在公益管理中融合金融创新，设立各类基金会，增强公益捐赠的专业性与规范性，积极打造公益品牌，以品牌塑造的方式，整合具有社会影响力公益项目。

农业银行天津蓟县支行下营分理处员工长期帮扶下营镇老年护理中心。4月21日，该分理处党支部组织全体党员同志，到天津最北部的下营镇老年护理中心，开展敬老、爱老、献爱心活动。下营镇老年护理中心住着21名老人，最大的94岁，80%属于智障人士。该分理处员工采取个人捐助方式，为老人献爱心、送温暖，近半年来先后四次来到护理中心帮扶，赢得当地群众赞誉。



农业银行慰问下营镇老年护理中心

渤海银行天津分行开展“好 e 通绿爱林”活动。

4月26日，该行在天津蓟县别山镇举行了“渤海银行好e通绿爱林”揭牌仪式，在“结对帮扶”的蓟县别山镇小云泉寺村、东运庄村道路两旁，共栽种苗木、果树1065株。揭牌仪式结束后，举行了为定向资助的困难学生张也家的捐款活动，现场筹集并捐赠1380.5元。



“渤海银行好 e 通绿爱林” 揭牌仪式

天津银行按照天津市委有关要求，精心选派了3个工作组共9名干部，到宁河县岳龙镇西魏甸村、国仕营村，板桥镇学郝铺村、齐家沽村开展结对帮扶。工作组通过组织村民试种黄秋葵、探索蔬菜种植、开展文化下乡活动、捐助改善小学教学条件等活动，帮扶当地困难群众，截至2014年，该行已投入帮扶资金165万元，用于加强农村基础设施建设和带动当地产业发展，通过“输血”与“造血”双管齐下，既解决了农民生活困难又增强了村镇长久发展后劲。

招商银行天津分行长期为云南省武定、永仁两县捐款捐物。2014年，该行工会第十六次组织员工为云南省武定、永仁两县捐款捐物，捐款总额共计27.54万元，捐衣物3693件。108人参加续结对子帮扶活动，续结对子帮扶金额7.89万元，84人参加新结对子帮扶活动，新结对子帮扶金额5.3万元。

平安银行天津分行组织“关爱天使”活动，员工定期去福利院看望儿童，确认助养名单，累计捐助超过1.2万元。该行员工还加入天津各区志愿者自发成立的“天津义工联盟”，并参加了“暖冬计划搜救”活动，寻找城市中流浪乞讨露宿街头人员、对其进行劝导救助。

天津银行在天津市红桥区青年创业产业园建立了长期志愿服务基地，每隔两周以青年创业者为主要服务对象，通过提供咨询、培训、辅导、孵化和资金扶持等多角度、专业化金融服务为工作内容，支持青年科学创业，至今已运营3年。





北京银行天津分行捐建社区活动中心。2014年该行在全市范围内捐建53个社区活动中心，捐资60余万元，使8万社区居民受益，成为该行践行社会公益、服务市民的一张靓丽名片。

廊坊银行天津分行积极参与建立百家“户外劳动者驿站”的大型公益活动，为了切实做到“夏送清凉，冬送温暖”，该行在营业室设立了专门的休息区，精心准备了藿香正气水、毛巾、纸巾、纸杯等防暑降温用品，方便进来休息的户外劳动者使用。



齐鲁银行天津分行开展“体验身障，传递温暖——感受黑暗1分钟”阳光助残公益活动，组织青年志愿服务队通过亲身体验残障人士的身体不便，感受体验残障人士的困难，并由该行团委拍摄成公益视频教育员工理解、关爱残障人士，以优质的服务、过硬的业务素质、温馨的营业环境来为残障群体提供贴心、温暖的金融服务。

中德住房储蓄银行在成立10周年之际组织开展了“履行社会责任，十年编织爱心”系列活动。在和平区福林里社区居委会创办了“公益有我”爱心积分项目，与社区签订了长期的结对帮扶协议，并捐赠2万元现金作为公益基金，用于帮助困难群众。



中德住房储蓄银行对口帮扶开县关面小学爱心捐赠



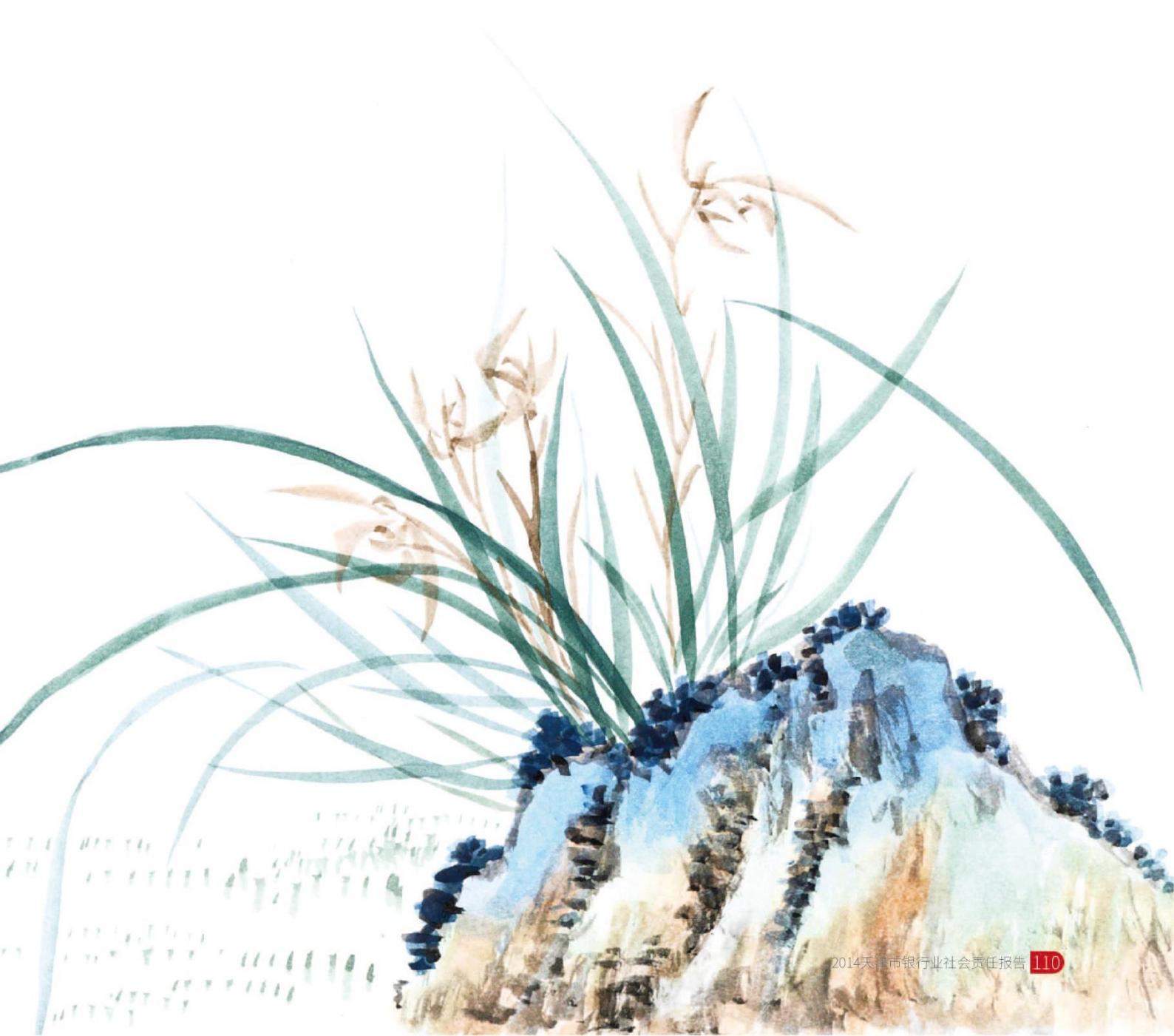
维护员工权益 促进和谐共赢

- ◆ 保障员工合法权益
- ◆ 深化企业民主管理
- ◆ 关注员工全面发展
- ◆ 帮扶解困 共渡难关
- ◆ 丰富员工文体活动
- ◆ 营造和谐企业文化
- ◆ 加强职业道德建设

天津市银行业金融机构积极构建和谐劳动关系，注重保护员工合法权益，重视员工健康成长和职业发展，增强员工的归属感，调动员工的工作积极性，努力为员工营造良好的工作氛围，打造和谐企业文化，促进企业良性发展的同时，体现了企业对员工的社会责任。



维护员工权益 促进和谐共赢





保障员工合法权益

天津市银行业金融机构严格遵守《劳动合同法》等国家法律法规，坚持公开招聘，平等就业，不断优化员工薪酬福利体系，积极构建同工同酬的和谐分配关系，完善带薪休假制度，落实员工休假制度，保障女员工的特殊权益，建立、健全企业补充保险福利制度，切实保护了员工合法权益。

中国银行天津市分行大力宣传推动男女平等、同工同酬，积极做好《女职工专项集体合同》履行情况检查；认真组织《女职工劳动保护特别规定知识竞赛》活动；通过开展庆“三·八”女性健康大讲堂—职场减压讲座、亲子教育、职场形象管理等一系列活动以及建立哺乳室、在体检中增加女性专项检查项目等举措，切实保护女性员工的合法权益。

威海市商业银行天津分行重视保护女员工的特殊权益，每年组织女员工开展文艺演出、技能比赛、答题竞赛等活动，丰富了女员工业余生活；全面做好女员工的“五期保护”工作，主动为育龄妇女提供计生服务咨询，严格落实孕期、产期、哺乳期的各项政策待遇，维护女员工的合法权益；每年开展三八妇女节系列活动，全力当好女员工的贴心人。

齐鲁银行天津分行为了丰富女员工生活，在 2014 年“三八”妇女节时，为全体女员工举办了迎“三八”趣味竞赛活动。



齐鲁银行女员工的趣味竞赛活动



广发银行天津分行致力于建立市场化的薪酬体系，坚持“以岗定薪、按绩取酬”的薪酬理念，逐步建立对外具备竞争力、对内体现公平性的薪酬体系，保证了员工的合法权益。

天津滨海农商银行对于不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，在招聘、培训、薪酬、职业成长、晋升等环节坚持平等、抵制歧视。主要措施包括：一是对于新疆地区机构，注重招聘维吾尔族员工，促进新疆支行的本地化；二是尊重不同宗教信仰的文化习俗，在新建地区，实行古尔邦节、肉孜节假日，并给予节日慰问补贴；三是在行内集体活动中，注重让外埠事业部员工参加，在培训就餐中，充分考虑就餐习俗，实行餐区分离，尊重民族习惯。

河北银行天津分行严格执行《劳动法》，公平对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，在招聘、培训、薪酬、职业成长、晋升等环节坚持公平、公正、公开。制定了以考核员工业绩为主的薪酬制度，为员工建立了企业年金制度，积极落实带薪年假。

大华银行（中国）有限公司天津分行建立了补充养老金计划——“华彩年金”，用以回馈长期以来兢兢业业做出贡献的员工。该计划在有力提升员工在职期间的整体薪酬的同时，也为员工退休后的生活提供更多生活保障。体现了该行良好的企业公民意识及恪尽社会责任的企业价值观。

法国巴黎银行（中国）有限公司天津分行承诺，对员工的招聘、晋升、培训及薪酬的高低是基于员工的能力、资格和工作表现，而不会因为员工的性别、种族、宗教信仰、肤色、国籍、出身、身体或智力残疾、病情状况、婚姻状况、年龄等而区别对待。

深化企业民主管理

天津市银行业金融机构积极建设企业民主管理制度，以维护员工权益为出发点，借助职工代表大会，工会等组织形式，推进行务公开，支持员工参与企业管理，发挥民主决策、民主管理和民主监督的主人翁作用，构建企业和谐劳动关系。

工商银行天津市分行于2014年4月25日召开了第二届系统职工代表大会，会议表决通过2014年天津分行工资集体协议，选举产生了代表职工方利益参与工资集体协商的代表，按照效益公平的原则，完成2014年工资集体协商续签工作，形成了“共建共享、互利双赢”的和谐氛围。



工商银行职代会会场

中国银行天津分行建立员工申诉机制，设立“来访接待室”，听取员工诉求，并及时答复员工；建立“行长接待日”，搭建了员工与行领导交流平台。

中信银行天津分行重视员工申诉机制建设，组织员工座谈，了解员工心声；建立员工微信群，分行领导、中层干部、普通员工均可在群里畅所欲言；行领导高度重视分行工会收集的员工意见和建议，指定相关部门对员工提出的意见和建议一一回复，不仅增强了企业的凝聚力，也调动了员工建言献策的积极性。

邮政储蓄银行天津分行为畅通员工诉求表达渠道，开设了“主席信箱”，倾听基层员工的声音，帮助职工解决实际困难。该行工会还组织开展了“我为发展献良策”的合理化建议征集活动，发掘了职工中蕴藏的智慧和力量。

招商银行天津分行在推进员工民主管理的过程中，通过行内公开征求意见、员工代表座谈、开通行长信箱和微信“微倾听”等多种形式畅通员工表达渠道，使员工积极建言献策，让员工参与到企业重大事项的决策和建议中。该行还通过“员工建议平台”等媒介，鼓励干部员工积极投身企业发展，提出建设性意见和建议，减小管理半径。



民生银行天津分行工会深入支行与员工面对面交流，倾听员工意见、了解员工要求，重点解决了支行食堂等问题。

华侨银行（中国）有限公司天津分行发挥工会和职代会作用，有效保证了员工的民主参与、民主决策、民主监督权利。该行严格执行薪酬福利制度，拨出专项资金用于所有员工的健康体检，并通过举办多种文体活动，丰富员工的业余生活。

● 关注员工全面发展

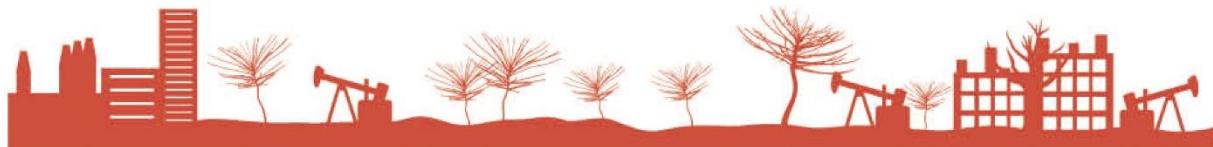
员工的发展能够成就企业辉煌，企业的发展可以更好地为员工提供成长的空间。天津市银行业金融机构高度重视员工的职业成长，努力为员工营造良好的学习环境，不断推动员工素质提高，为员工提供畅通的职业发展通道，实现员工与企业的互动双赢。

● 开展员工多元化培训

天津市银行业金融机构通过有效利用和整合培训资源，完善网络教育平台功能等举措开展全覆盖、多角度的培训，满足不同层级、不同条线、不同岗位从业人员的技能需求，为员工的职业生涯发展奠定了坚实的基础。

农业银行天津市分行自 2008 年开办员工夜校以来，夜校课程不断完善，由原来的合规教育、政策制度培训、业务操作流程规范、产品营销技巧及风险防范等课程，扩展到案防专题讲座、专题党课、消防知识、银行商务礼仪、从业资格考试考前培训等内容，有效地加强了对员工思想、职业操守、规章制度和业务技能的教育和培训，全面提高了员工的整体素质。

中国银行天津市分行推行移动学习平台 M-Learning，该系统共包括学习中心、案例教学等七大功能模块，各类课程 165 门、案例 43 个，可以使每位员工在任何时间、任何地点通过自己的手机，实现知识的学习和沟通，能够更好地实现员工的碎片化学习、培训课程的即时反馈和畅通的问答机制。



建设银行天津市分行始终坚持培训资源向一线倾斜的原则，为减轻一线员工学习与工作的时间矛盾，依托总行网络学习系统平台，拓展员工学习渠道，加强远程网络学习推广。2014年该行各级机构实现现场培训项目712个，总计参训25291人次；完成网络课程97747人次，为企业的经营发展提供了有力的保证。

招商银行天津分行持续推进“每周一课”品牌项目，共开展“每周一课”20期，参训4000余人次。该行举办的新《消费者权益保护法》专题讲座，不仅帮助员工了解了消费者权益保护知识，更好服务客户，也普及了法律法规，帮助员工依法操作，规避法律风险，受到员工们的欢迎。

光大银行天津分行切实加强职工教育体系建设，实施了特色职工教育“四个一工程”、新员工导师制、“四阶段”培训标准化管理、培训情况纳入平衡计分卡专项考评等一系列重大举措。

民生银行天津分行通过“潜龙计划”、“蛟龙计划”、“飞龙计划”等专项培训计划的实施，推进管理培训生、青年骨干和中级管理人员的团队培养工作；通过举办多期经济形势公开课，帮助各级管理人员和员工了解、分析国内外经济形势，丰富信息，提高管理人员的经营水平和员工的营销能力。

大连银行天津分行不断完善培训管理体系，将培训管理纳入部门考核，注重培训质量控制和量化考核，在管理部门设立培训负责人10人，对口培训管理工作。全年共组织有效培训213场，员工培训调查满意度大幅提升至95%。与员工业务需求相结合的培训使各条线人员的专业水平进一步提升。

上海银行天津分行坚持“人尽其才、才尽其用”的理念，在培训上，以重点人群、重点项目为带动，逐步拓展，循序推进，起到了很好的培训效果。2014年，该行全年累计实施培训总人次3619人，较上年增长4.08%；培训覆盖率96%，较上年增长1.05%。



大连银行员工培训现场



上海银行员工拓展培训



齐鲁银行天津分行每年制定培训计划，从应知应会岗位培训，到“请进来”的外部专家及同业精英的讲座，再到“走出去”的开阔视野，提高了员工的业务水平和职业素养，为企业的发展做好了人才和知识储备。

天津滨海农商银行推进网络在线学习平台建设，按照工作岗位设置针对性课程，由员工自助登陆平台进行学习，掌握专业条线知识。在线学习平台的建立，不仅增加了员工教育培训的覆盖面，提高了培训的专业化和系统化程度，也培养员工自学的良好习惯。



滨海农商银行员工组织强化业务技能竞赛

北辰村镇银行结合自身实际，努力使培训工作日常化、制度化、规范化。通过建立健全长效培训机制，鼓励员工学习新知识、新技能，实现企业与员工共同发展。

华明村镇银行加强对员工进行业务技术、学历教育等各类培训。组织柜台员工每周不少于3小时业务技能练兵，组织客户经理每月不少于8小时的培训，重点学习信贷知识和风险管理的相关内容，并有计划地选送优秀员工到大专院校培训深造。

● 助推员工职业成长

天津市银行业金融机构高度重视员工的职业生涯发展，持续优化岗位序列管理，通过公开竞聘，多岗位交流等措施，为员工职业发展提供宽广舞台，实现员工与企业共同成长。

农业银行天津市分行建立青年员工成长档案，全面记载新入行员工参加历次考试、考核及参加活动的情况，以此作为其职业生涯设计的档案，为青年员工搭建职业成长发展的平台。近年来，通过岗位竞聘和层次选拔，有 34 名青年员工走上中层管理岗位。

中国银行天津市分行建立有效管用、简便易行、有利于优秀人才脱颖而出的选人用人机制，采取组织选聘和公开竞聘相结合的方式，选拔各级各类人才。在人员聘任过程中注重工作实绩、群众公认，坚持民主公开、竞争择优，注重培养选拔优秀年轻人才。2014 年，在辖内通过公开竞聘，集中选拔了 41 名综合素质较好的年轻干部任网点营销副职和支行公司业务部副职。

建设银行天津市分行高度重视员工职业生涯通道建设，加强经办岗位聘任常态化管理体系，对员工的职业发展起到了积极的促进作用。

招商银行天津分行为拓宽员工职业发展路径，打破了“唯行政任职”的职业晋升模式，搭建了“双通道”职业发展体系，除管理干部通道外，建立了覆盖全员的专业序列通道体系，在“双通道”职业发展体系下，员工可以通过干部公开竞聘等多种方式进行转换。此外，该行还推出了专业岗位后备人才库制度，通过定期的后备人才选拔，拓宽了员工岗位选择空间和发展通道。

兴业银行天津分行致力于打通员工纵向和横向发展的职业通道。纵向通道鼓励员工通过专业能力和技能的提升，立足本岗，向高等级岗位晋升，横向通道鼓励基层员工通过结算岗位的锻炼之后转往营销序列岗位发展。

盛京银行天津分行针对不同岗位、业务特点和任职资格要求，不断完善员工职业发展通道，注重把员工的能力和职位、潜力和发展有机结合起来，为员工提供各自通道内平等的晋升机会、不同通道间的转换机会，加快人才储备机制建设，实行初中级人才储备制度，引导员工多元化发展。





宁夏银行天津分行为进一步完善干部任用机制，拓宽选人、用人渠道，2014 年开展了中层管理人员竞聘上岗和员工双向选择工作，来自不同部室的 18 名员工通过自荐报名参加了竞聘答辩会。通过“公平竞争、公开竞聘、公正选择”的方式，将合适的人员选拔到适合的岗位上，努力实现人尽其才，才尽其用。



恒生银行（中国）有限公司天津分行重视员工培训和人才培养。为了更好地帮助员工规划职业生涯，该行在已有的员工事业管理及规划中增添新的内容，包括职业发展指引及工具，职业选择与胜任岗位能力模型等，让员工更加清晰地了解自我的同时，也能为自己规划出最适合的职业发展路径，更好地实现员工与企业的共同发展。

● 帮扶解困，共渡难关

天津市银行业金融机构不断完善困难员工帮扶长效机制，持续进行困难员工及家庭的慰问及救助活动，加大对困难员工的帮扶力度。

农业发展银行天津市分行建立了困难员工档案，对困难员工实行动态化、常态化管理，并及时发放困难补助。员工及家属生病住院及时组织慰问；对员工婚丧嫁娶、生病、生活困难、家庭受灾、情绪波动等实行必访制度。同时，为切实有效解决特困员工的家庭及生活困难，在奖励扶助、风险救助、解难帮困等方面对特困员工给予特殊关爱，真心实意为困难员工解决实际困难。

工商银行天津市分行2014 年救助特困员工 385 人，其中在岗员工 242 人，离退员工 143 人，发放救助金 134.7 万元。

建设银行天津市分行建立员工互助机制，设立困难职工档案。2014 年，各级工会共慰问因病、因故致困的在职职工、离退休职工 61 人次，发放慰问款、困难补助 23.6 万元。每到元旦、春节期间，各级领导、工会和有关部门对困难职工、住院职工、离退休老同志进行入户慰问，及时送去企业的关怀。

交通银行天津市分行关心员工生活，不断健全送温暖机制，成立员工互助会，设立互助基金，实现了帮扶工作的长效化。2014 年，在互助会申请互助金的会员共有 18 人次，全年补助金额共计 22.2 万元。

中信银行天津分行设立员工互助基金，2014 年 2 月 6 日该行工会举行了以“相扶相助、共担共享”为主题的员工互助基金募捐仪式。行长带头捐款，其他行领导和各部门代表紧随其后，来自分行 59 个单位的 910 名员工共计捐款 36.29 万元，并将这些善款纳入员工互助基金，用于扶助困难员工。



中信银行慰问生病困难员工家庭

天津银行开展“员工冷暖挂心上，组织关怀送家中”慰问困难员工活动，元旦、春节两节期间，全行各级工会先后走访慰问了 483 名生活困难员工、生病员工和退休员工，向他们发放慰问金和慰问品折合人民币共计 85.84 万元。“六一”前夕，总行工会还向各分行、中心支行工会划拨专用资金，对全行单亲的困难员工进行了慰问。据统计，2014 年该行各级工会组织和机构先后支出慰问金近 90 万元，各基层工会利用重要节日，集中走访慰问困难员工人 1100 多人次，送去慰问品折合人民币近 80 万元。



天津农商银行入户慰问系统内退休劳模 8 人、特困员工 31 人、困难员工 61 人、内退员工 447 人、退休员工 1331 人，共计发放慰问金 69 万元，并给退休员工发放了米面粮油等慰问物品，共计价值 56 万元，同时为 1333 位退休员工订阅了《老年报》。该行还积极发挥困难员工救助站的作用，对特困人员及时给予救助。

哈尔滨银行天津分行坚持对困难员工进行走访、帮扶，通过开展送温暖活动，帮助困难员工解决其面临的突出困难，其中 2014 年帮扶困难员工 5 人，帮扶资金 1.5 万元。

丰富员工文体活动

天津市银行业金融机构关心员工身心和身体健康，通过成立各种文体俱乐部、组织文体比赛及举办“减压”讲座等方式平衡员工的工作与生活关系，努力提升员工的幸福感和归属感。

农业发展银行天津市分行高度注重员工业余生活与工作的平衡，通过组织演讲比赛、太极拳比赛、趣味运动会、球类比赛、书法摄影作品竞赛等丰富多彩的文娱活动，为员工搭建了展示个人才艺的平台；通过订阅各类健康有益的书籍、报纸、杂志，丰富了员工的精神文化生活，陶冶了员工的思想情操，增强了团队的凝聚力、感召力、向心力和归属感。

工商银行天津市分行“工银体健”职工体育协会成立了乒乓球队、羽毛球队、篮球队、网球队、足球队等专业队，制定了组队办法和活动计划，定期进行集中训练，并参加总行及天津市金融系统组织的各项赛事，取得了良好成绩，展示了工行体育爱好者良好的精神面貌和强壮的体魄。



农业银行天津市分行举办“健康杯”乒乓球、足球、趣味运动等多项体育赛事，为员工提供了一个相互交流、健康体魄的机会，更展现了参赛选手饱满的精神风貌，进一步增强了凝聚力和团队协作精神。



农业银行体育比赛颁奖仪式

建设银行天津市分行关爱员工身心健康，启动融心理关爱、工作关爱、生活关爱、组织关爱为一体的综合性员工关爱行动“温暖工程”，建立以“温心卡+手机APP+热线电话+温心卡E站+微信公众号+员工成长电子刊物”为支撑的员工关爱综合服务平台，帮助员工保持健康心态。

天津农商银行2014年第二届职工运动会的比赛项目设置了篮球、乒乓球、羽毛球、游泳、田径和趣味健身7个大项、75个小项，有14个代表队、1300余名员工报名参赛。在各个赛场上，全体运动员弘扬“更快、更高、更强”的奥林匹克精神，顽强拼搏、奋勇争先、团结友爱、公平竞争，充分展示了良好的道德风尚。



天津农商银行第二届职工运动会

中信银行天津分行为缓解年轻员工日常工作压力，塑造积极阳光的工作心态，连续举办了两期85后员工舒缓压力培训班，聘请国内体验式培训领域的知名讲师，培训通过大量的团队合作游戏及经验分享，改变了部分年轻员工对待工作的消极态度，有利于他们今后更好的开展工作。

民生银行天津分行开展了多种丰富多彩的联谊活动，通过这些活动打通专业隔阂，增进公私联动，增强前中后台员工的相互沟通融合；在员工业余活动方面，该行工会重新调整了运动社团，建立了羽毛球、篮球、足球等5个文体协会，开展经常性活动，提供充足经费来源。



广发银行运动会

广发银行天津分行重视企业文化建设，致力于为员工打造一个充满活力和精彩的工作氛围，并组织丰富多彩的文艺活动，成立了羽毛球、篮球、足球、瑜伽等多个兴趣小组，充实员工的业余生活，舒缓心理压力，实现工作和生活的平衡。



营造和谐企业文化

营造和谐的职场氛围有助于企业可持续发展。天津市银行业金融机构坚持在发展中保障员工的合法权益，构建和谐稳定的劳动关系，保护、调动和发挥广大员工的积极性和创造性，动员和组织员工和衷共济、共谋发展。

建设银行天津市分行在经营活动中注意规范员工职业着装和仪容仪表。为了充分展现建设银行员工“规范、得体、大方”的职业形象，在全体员工中开展了职业装展示活动大赛，受到员工的欢迎。

浦发银行天津分行关心从外地入行新员工生活，为他们租住白领公寓。不仅减轻了外地青年员工的生活负担，而且提高了员工的生活质量，解除了员工的后顾之忧。

华夏银行天津分行切实关心员工实际生活，通过开展做好“五必访”和做实“十件好事”送温暖活动，关心职工疾苦，维护员工经济利益，关心员工身心健康，深化职工之家建设。2014年该行为困难员工集体捐款达11万余元，促进了员工集体凝聚力的增强。



平安银行足球俱乐部

平安银行天津分行为响应集团 EAP 员工关爱援助计划，倡行“快乐工作 健康生活”的理念，开展了一系列减轻工作压力、放松身心、提高身体素质的活动，成立了网球、羽毛球、足球、篮球、瑜伽等俱乐部，由专人负责定期组织活动，增强了广大员工的身体素质，营造了和谐互助的工作氛围。

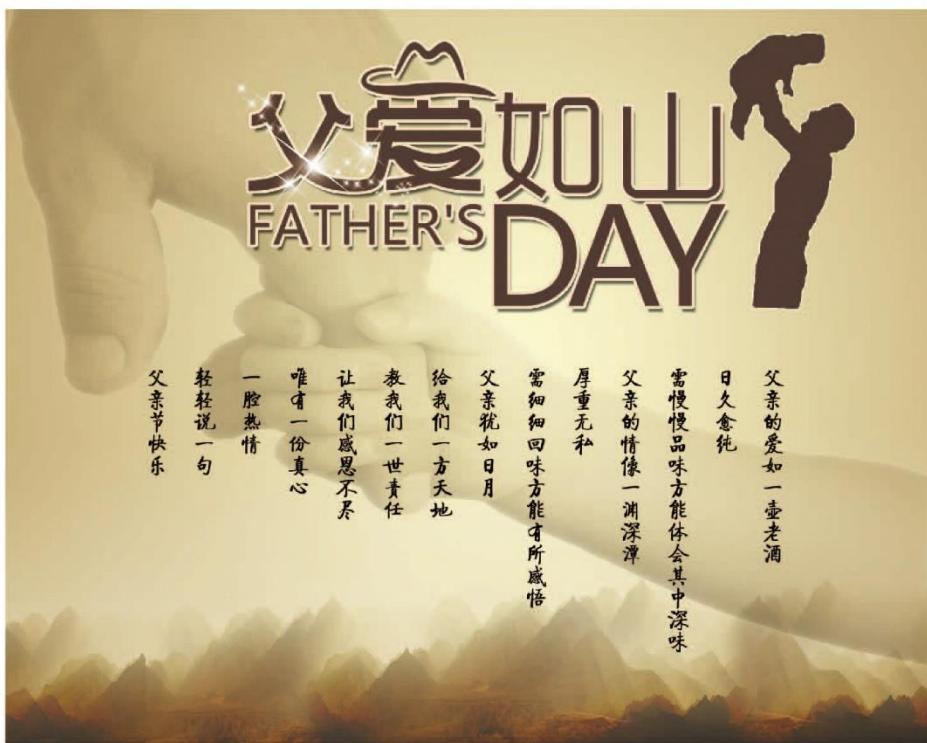
北京银行天津分行于2014年4月23日世界读书日举办了主题为“阅读让我们的世界更丰富”的读书沙龙活动，活动不但丰富了员工的文化生活，激发了大家多读书、读好书的热情，也有助于员工以更饱满的状态投入工作。



北京银行的读书角

锦州银行天津分行对员工实行多元化管理，公平对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，通过开展“三爱三懂”巡回报告和多种主题教育、培训活动，营造了以人为本的企业文化。

大连银行天津分行在全行开展了“感恩亲人”系列活动。在母亲节及父亲节之际，倡议员工为父亲送上一份惊喜，为母亲书写一份征文，为双亲送上更多关爱，并在全行掀起了关怀双亲、感悟父爱母爱、报答恩情之风。员工或诉诸笔端、或投之影像、或以实际行动表达了对父母之爱。



大连银行感恩亲人宣传画



河北银行天津分行工会组织了多项文体活动，如组织员工开展羽毛球活动；带领分行员工参观天津博物馆，接受历史文化教育；举行征文比赛，倾听员工内心故事；在业务岗位练兵方面，每季度评选服务明星，激励先进起到模范带头作用。



河北银行员工参观天津博物馆

齐鲁银行天津分行工会先后组织开展了多项文娱活动，包括“迎行庆”乒乓球友谊赛，以及拔河、跳长绳、演讲、摄影比赛、微电影以及技能比赛，通过开展多项文体活动使大家在缓解压力、放松心情的同时，进一步增进友谊和了解，激发员工“行兴我荣”、“以行为家”的深厚情感。



齐鲁银行乒乓球比赛

威海市商业银行天津分行注重企业文化建设，组织开展“学习节”、“感恩节”、“责任节”等活动，围绕节日主题，组织演讲比赛、专家讲座、赠书活动等，还积极推进兴趣小组活动工作，2014年成立钓鱼、足球、羽毛球等11个兴趣小组，并为各小组拨付专项活动经费，为员工文体活动提供全面支持。

东亚银行（中国）有限公司天津分行重视企业文化建设，包括：定期编辑出版内部期刊《东·劲》及其副刊《鹰翔》，不断增强期刊可读性和吸引力；通过“关爱通”平台为员工提供包含员工福利、员工沟通、员工健康、员工生活需求等服务，将企业对员工的关爱实时地传达给每位员工。

瑞穗银行（中国）有限公司天津分行员构成中有外籍人员以及留学归国人员，员工文化背景各异，该行积极努力推动多元文化交流，注重多样化的个性和意见的开放理念，定期在行内举办人文交流会，让员工各抒己见，努力营造良好的企业文化。

西青国开村镇银行深入开展党、团、工、妇工作，组织员工观看教育影片《门球健将》、《永远的焦裕禄》，倡导员工学习爱党爱国、敬业奉献的精神；组织开展“三八”妇女节活动、“五四”青年节登山比赛活动、参加中北镇“篮球比赛”、召开 2014 年秋季运动会等，通过组织开展各项文体活动，丰富员工业余生活，增强团队凝聚力和向心力。

滨海惠民村镇银行围绕提升员工幸福感开展了形式多样的活动，如开展“感恩的心，谢谢你，给我一个表达爱的机会”活动，在感恩节当日为每位员工送一朵花，表达对员工付出的感恩之心；开展捕“风”捉“影”摄影活动，员工拿起相机，捕捉同事动人瞬间，展现对身边同事的关爱，增强员工之间的沟通协作能力，使工作氛围更加融洽和睦。

加强职业道德建设

天津市银行业金融机构不断强化员工的思想道德和职业道德操守教育，培育遵纪守法的企业文化氛围，大力开展反金融犯罪主题教育培训和宣传活动，严惩各种形式的商业贿赂、不正当竞争、洗钱行为等，确保各项工作合法有序开展。

邮政储蓄银行天津分行组织辖内各单位主要负责人、本年度新提任领导人员及分行部门相关人员共计 70 余人分两批，前往天津市和平区人民检察院廉政警示教育基地，开展参观学习活动，请和平区检察院反贪局和预防职务犯罪科负责同志，讲解当前职务犯罪的新形势和新特点，特别是金融机构职务犯罪特点，警示领导干部清正廉洁，预防职务犯罪。





中信银行天津分行组织干部员工分两批到天津市女子监狱开展警示教育活动。此次警示教育活动使该行干部员工心灵深处受到极大触动，对员工牢固树立拒腐防变意识、筑牢思想防线起到积极的作用。

北京银行天津分行组织全体党员干部观看《银行业反腐倡廉警示教育展》纪录片，该片通过列举 100 个典型案例，展示了贪腐份子权力观、金钱观、价值观的蜕变过程。活动结束之后，大家纷纷表示受到强烈震撼，在工作中一定要严格合法合规，从自身做起防范各类案件风险。



北京银行组织员工观看警示教育电影

北辰村镇银行组织召开廉政建设专题学习会。通过学习，使员工明确党风廉政建设的重点是纪律和服务，党员干部一要严格落实中央八项规定，加强组织意识和观念。

蓟县村镇银行高度重视治理商业贿赂工作，将职业操守教育放在首位，通过学习教育、制度建设、工作监督、思想交流等多种形式，引导员工诚实信用，自觉抵制商业贿赂，培养良好职业行为，培育诚信道德文化。

长城资产管理天津办事处在建立健全各项廉政制度的同时，注重发挥廉洁文化的凝聚、导向、激励作用，为企业可持续发展“明确底线，正本清源”。该司加强对重点部位、重要岗位，特别是领导干部的宣传教育工作；坚持民主集中制原则，以“阳光透明”和公开、公平、公正取信员工；强化问责惩处制度，树立纪检监察工作的威慑力；强化制度机制建设，实施全方位全程监管和控制。

展望2015

2015年是全面完成“十二五”规划的收官之年。银行业面临的经济形势更加复杂困难，任务更加艰巨，责任更加重大。天津市银行业将全面贯彻天津市委十届六次会议和2015年天津市货币信贷工作会议、银行业监管工作会议精神，主动适应经济发展新常态，继续转变经营发展方式，坚守风险底线。进一步提升金融服务和管理水平，不断强化社会责任管理，促进全行业社会责任水平整体提升。

积极支持天津经济发展。天津市银行业将牢牢把握国家战略机遇期，明确经营管理新思路，探索创新驱动新举措，坚定支持“一带一路”、“京津冀协同发展”、自贸区建设等国家战略；继续支持天津经济转型发展，主动服务实体经济，坚持绿色金融理念，以金融力量助推天津经济发展，为建设美丽天津贡献力量。

大力发展普惠金融。天津市银行业将发展普惠金融放在金融改革创新的首要位置，降低金融服务门槛，引导更多金融资源支持普惠金融发展；不断加大对小微企业和“三农”以及保障房安居工程的支持力度，努力帮助更广泛的天津百姓实现创业、安居、致富的梦想。



持续加强金融创新。天津市银行业金融机构将紧抓居民财富增长、大众创业、万众创新带来的金融需求多样化等良好机遇，充分运用“互联网+”的思维模式，把握信息化发展的契机，不断开发金融产品，创新金融服务，探索新模式，满足客户多样化、专业化、个性化的金融服务需求，不断提升客户满意度。

2015年，天津市银行业将强化行业自律，自觉接受客户、媒体和社会舆论的监督；加大对消费者权益的保护，加强银行业金融知识普及宣传，增强消费者的风险防范意识、自我保护意识和责任维权意识，营造安全、和谐的消费环境，树立天津市银行业良好形象，向社会传递天津市银行业正能量。

展望2015，挑战与机遇同在，信心与希望并存。天津市银行业将立足当前，着眼未来，继续深化金融改革，不断开拓金融创新，强化风险管控，保持金融稳健运营。在实现自身转型发展同时，为促进天津经济健康发展和社会和谐稳定做出更大贡献。





📞 电话:022-58835165

📠 传真:022-58835185

✉ 邮箱:tjyhybjb@163.com

📮 邮编:300201

🏤 通讯地址:天津市河西区前进道9号招商银行大厦10层