

# 温州银行股份有限公司 2020年社会责任报告

二〇二一年八月

# 编制说明

本报告是温州银行 2020 年履行企业社会责任的客观反映。

## 一、报告时间

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，特别注明的除外。

## 二、发布周期

本报告为年度报告，发布时间为每年年中。

## 三、报告组织

报告以温州银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行及分支机构。

## 四、编制依据

本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》《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等规定编制。

## 五、数据说明

报告中主要财务数据源于温州银行股份有限公司 2020 年年度报告。除特别注明外，报告中所涉金额以人民币作为计量货币。

## 六、发布形式

报告以 PDF 电子文件形式通过温州银行官方网站(网址：<http://www.wzbank.cn>) 发布。

# 目录

一、关于本行.....	1
(一) 企业概况.....	1
(二) 关键绩效表.....	1
(三) 公司荣誉.....	2
(四) 党建引领.....	3
(五) 公司治理.....	3
(六) 社会责任管理.....	5
二、立足地方，服务民营经济.....	6
(一) 服务地方经济.....	6
(二) 支持实体经济.....	8
(三) 深耕普惠金融.....	8
(四) 提升便利服务.....	10
(五) 落实“六稳”“六保”.....	11
三、科技赋能，提升客户体验.....	13
(一) 建设智慧网点.....	13
(二) 提升科技赋能.....	13
(三) 关注特殊群体.....	13
(四) 保护客户权益.....	14
四、共筑美好，倡导绿色金融.....	16
(一) 推广绿色信贷.....	16
(二) 支持绿色经济.....	16

(三) 践行绿色运营.....	16
五、合规经营，保障稳健发展.....	17
(一) 全面风险管理.....	17
(二) 优化内控体系.....	18
(三) 加强反洗钱管理.....	19
六、以人为本，助力员工成长.....	20
(一) 重视职业发展.....	20
(二) 提升员工关怀.....	21
七、回馈社会，彰显企业风范.....	22
(一) 投身公益慈善.....	22
(二) 开展精准扶贫.....	23
(三) 众志成城战疫.....	24
八、党建引领，推进高质量发展.....	24

## 一、关于本行

### (一) 企业概况

法定中文名称：温州银行股份有限公司（简称：温州银行）

法定英文名称：BANK OF WENZHOU CO., LTD（简称：BANK OF WENZHOU）

法定代表人：叶建清

注册和办公地址：浙江省温州市车站大道196号

邮政编码：325000

电子邮箱：wzbank@wzbank.cn

客服电话：0577-96699

国际互联网网址：<http://www.wzbank.cn>

经营范围：经中国银行业监督管理委员会、中国人民银行和国家外汇管理局等监管机构批准，并经公司登记机关核准，本公司经营范围是：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内外结算；办理票据承兑与贴现；发行金融债券；代理发行、代理兑付、承销政府债；买卖政府债券、金融债券等；从事同业拆借；买卖、代理买卖外汇；从事银行卡业务；提供信用证服务及担保；代理收付款项及代理保险业务；提供保管箱业务；从事电话银行、网上银行等电子银行业务；办理经中国银行业监督管理委员会、中国人民银行和国家外汇管理局等监管机构批准的其他业务。

### (二) 关键绩效表

指标类别	指标名称	指标单位	2020年	2019年	2018年
经济	总资产	亿元	2871.83	2304.72	2262.76

绩效 指标	各项存款	亿元	1968.12	1543.75	1356.48
	各项贷款	亿元	1395.22	1219.67	1058.93
	营业收入	亿元	42.34	42.31	36.18
	净利润	亿元	1.59	6.93	5.10
	纳税总额	亿元	7.73	6.66	4.08
	不良贷款率	%	0.94	1.78	1.73
	资本充足率	%	10.75	11.17	11.85
	拨备覆盖率	%	153.17	153.62	151.14
社会 绩效 指标	营业网点总数	个	178	176	170
	自助设备总量	台	785	617	526
	员工总数	人	3504	3361	3034
	女性员工比例	%	56.54	56.83	57.48
	员工培训项目数	个	1339	768	661
	员工参与培训人次	人次	78212	45599	42404
	公益捐赠额	万元	614	152	1433
	开展各类社会公益活动	次	176	171	168
	参与各类慈善活动	次	25	28	231
	志愿者活动参与人数	人次	1449	1342	1250
	涉农贷款余额	亿元	308.49	237.18	186.40
	普惠贷款余额	亿元	426.85	352.58	303.58
	环境 绩效 指标	绿色信贷余额	亿元	20.58	13.23
电子渠道分流率		%	90.05	89.54	85.63
节约办公用水 <sup>1</sup>		吨	401	380	760
节约办公用电 <sup>2</sup>		千瓦时	2458	24000	48000

(备注：1、2 均以总行大楼办公消耗为统计口径，不包括分支行。)

### (三) 公司荣誉

评奖机构	奖项名称
英国《银行家》杂志	2020 全球银行 1000 强
中共温州市委组织部	温州市疫情防控、复工复产事迹突出党组织（温州银行运营管理部党支部）
温州市企业联合会、温州市企业家协会、温州市工业经济联合会	2020 温州市百强企业
中国人民银行温州市中心支行	2020 年温州市账户现场知识竞赛第一名、

	最佳风采奖
浙江省总工会、中国人民银行杭州中心支行、中国财贸工会浙江省委员会	2020年浙江省反洗钱专业技能竞赛总决赛优胜奖
中国人民银行温州市中心支行	2020年度金融机构金融消费者权益保护评估等级 A+
中国进出口银行	2020年度金融债券承销特殊贡献奖
中国银联浙江分公司	银联卡创新业务合作奖、云闪付 APP 推广特别贡献奖
银行业理财登记托管中心	2020年全国银行业理财登记工作优秀城商行
第七届中国资产证券化论坛	年度新锐交易奖（温州银行“温润”小微企业贷款资产支持证券项目）

#### （四）党建引领

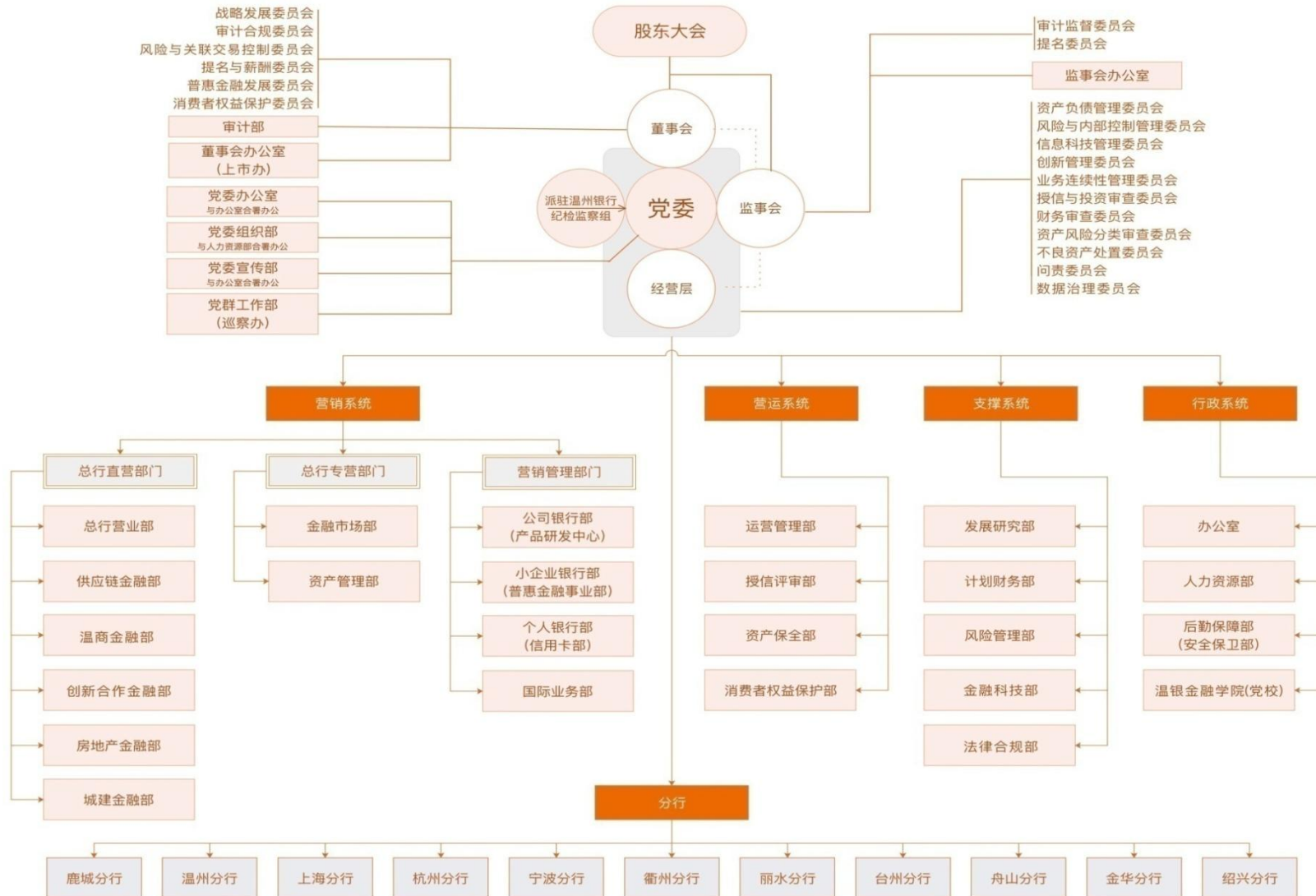
2020年，温州银行党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，全面加强党的领导，以党的政治建设为统领，全面落实从严治党主体责任，将党的领导融入全行改革发展全过程，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用，为本行履行社会责任提供强大政治保障。

#### （五）公司治理

##### 1. 公司治理情况

2020年，本行遵照《公司法》《商业银行法》《商业银行公司治理指引》等法律法规和《章程》规定，强化党委领导核心作用，严格落实党委研究讨论是董事会、高级管理层决策重大问题的前置程序，将加强党的领导和完善公司治理统一起来，持续健全各治理主体运行机制，提升公司治理水平，为实现可持续、高质量发展提供治理保障。

## 2. 组织架构





## （六）社会责任管理

### 1. 社会责任理念

本行将履行社会责任和经营发展紧密结合，推动可持续发展，为共创美好生活、建设和谐社会做出应有贡献。

### 2. 社会责任沟通

利益相关方	期望	沟通方式	责任回应
政府	响应国家产业政策、促进地方经济发展、服务实体经济、支持社会民生、依法纳税、促进就业。	法律法规、政策指引、日常调研和沟通。	贯彻国家政策、服务实体经济、依法依规纳税、提供就业机会，创造社会财富。
监管机构	依法合规经营、完善公司治理、加强风险控制、健康稳定运行。	监管政策、监管检查、工作汇报、上报报表。	严格落实监管政策、依法合规经营、完善公司治理、加强内控体系建设、实施全面风险管理。
股东	维护股东权益、持续稳健经营、提升盈利能力、合理的投资回报。	股东大会、公司公告、定期报告、电话、邮件、现场沟通。	推动转型发展、提高盈利能力、完善公司治理、加强信息披露管理、加强投资者关系管理。
客户	高效优质便捷的金融服务和产品体系、资产保值增值、保障客户权益、提升客户体验。	网点服务、客服热线、满意度调查、客户活动、走访调研。	加强产品和服务创新，强化科技赋能，提升客户服务体验。
员工	良好的职业发展、合理的薪酬福利、满意的工作环境。	职代会、座谈会、家访慰问、员工调查、群团活动。	保障员工平等公平就业、完善薪酬和晋升机制、强化教育培训，提升员工关怀。
合作伙伴	拓宽合作、公平采购、信息透明、诚信互利。	专题会议、业务交流、行业研讨。	完善采购管理、加强行业交流、与供应商、战略合作伙伴建立良好合作

			关系。
社区	发展普惠金融、支持社区建设、助力慈善公益。	金融知识宣传活动、志愿者服务、慈善公益活动。	机构网点下沉服务、提升金融服务辐射能力、开展金融知识普及活动、积极投身社会公益。
环境	发展绿色金融、支持低碳经济。	环境信息披露、环保公益活动。	发展绿色信贷、支持绿色经济、践行绿色运营。
媒体	定期信息披露、承担社会责任、采访报道。	信息披露、正面宣传、媒体采访。	在官网、微信、微博、新闻媒体等向公众和媒体发布信息。

## 二、立足地方，服务民营经济

### （一）服务地方经济

#### 1. 对接重大发展战略，促进区域经济发展

以服务地方经济为己任，积极构建政银企命运共同体，先后与温州市各县（市、区）签订战略合作协议，合计提供超千亿元意向性授信额度，累计投放地方基础设施建设领域信贷余额近 300 亿元。

2020 年，积极参与浙江省政府债券的承销工作，全年投标量及承销量分别为 313.2 亿元、18.3 亿元，为支持浙江省复工复产、促进经济企稳回升提供了坚实保障。

#### 案例 1:

2020 年 4 月 8 日，温州银行与洞头区人民政府签署全面深化战略合作协议。温州银行将在未来 5 年内对洞头区给予 100 亿信贷增量支持，用于加大对洞头区中小企业的金融扶持力度、创新发展线上融资业务、产业转型升级、绿色产业发展以及重大项目建设五大方面。

#### 案例 2:

2020年4月16日，温州银行给予苍南县人民政府100亿元意向授信，为苍南县重大项目、重大平台、重大产业、重大改革、重大政策、重点要素“六重清单”提供坚强金融服务保障。

案例 3:

2020年5月9日，温州银行与瓯江口产业集聚区管委会签订全面深化合作战略协议，温州银行将在未来五年内对瓯江口产业集聚区管委会给予100亿元信贷增量支持。

案例 4:

2020年6月24日，温州银行与浙南产业集聚区管委会签订全面深化合作战略协议，未来10年内，温州银行将为浙南产业集聚区提供100亿元资金支持。

案例 5:

2020年7月7日，温州银行与温州市瓯海区人民政府签署全面深化战略合作协议，未来5年内将为瓯海区提供200亿元信贷支持，助推瓯海区“六个重要窗口”建设。

案例 6:

2020年8月10日，温州银行与龙湾区人民政府签署战略合作协议，温州银行将在3年内提供5亿元信贷资金，重点围绕龙湾区政府确定的跨境电商发展定位和规划，共同助力跨境电商孵化和升级。

## 2. 融入“长三角一体化”，推进温商回归

温州银行深入实施“1+3+6”区域发展战略，主动融入长三角，助力“鸟巢计划”，推进温商回归。

案例 1:

2020年5月，温州银行与上海台州商会达成长期战略合作，依托“银会企”交流合作服务平台，为近万家在沪台州商会企业提供20亿元融资额度，助力企业发展。

案例 2:

2020年8月，温州银行先后与上海市温州商会、上海市金华商会签署全面深化战略合作协议，给予上海市温州商会100亿元、上海市金华商会50亿元授信业务合作额度，重点为商会企业在战略新兴产业培育、传统优势产业提质、现代服务业发展等未来重点产业发展提供资金助力。

## （二）支持实体经济

加大服务实体经济力度。按照差异化金融政策导向，制定《温州银行支持制造业高质量发展指导意见》，突出制造业等行业信贷导向，加快信贷结构优化调整，超额完成制造业、涉农贷款、首贷户、知识产权贷款等指标，2020年末，温州地区制造业贷款余额90.29亿元，比年初增加5.95亿元；温州地区知识产权质押贷款余额1.79亿元，比年初增加1.34亿元；温州市涉农贷款余额169.34亿元，比年初增加32.19亿元。

## （三）深耕普惠金融

将普惠金融提升到战略高度，做深做透普惠小微金融，深化“助力小微、支持温商、服务三农”的业务方向，逐步实现普惠小微规模化、数字化、标准化。2020年，温州银行小微贷款余额824.74亿元，比年初增加136.55亿元。其中，普惠小微贷款余额432.40亿元，比年初增加78.46亿元，增速22.17%，超各项贷款增速7.78个百分点；普惠小微贷款户数21849户，比年初增加2233户；加权平均利率5.67%，比年初下降98BP。

### 1. 精准施策，推进普惠贷款增户扩面

着力提升保证、信用类贷款覆盖范围，破解小微企业融

资难。一是试点出台“金鹿小额贷”产品，进一步扩充本行信用担保的产品体系。二是上线“小额贷”线上流程，实现客户手机进件，线上模型风险预筛，线下人工审查核实，手机银行自主提款等标准化流程，满足申贷简便、自助放款、随借随还的市场需求，解决信息不对称难题。三是应用大数据风控体系打造系列信用产品。依托细分领域的特定数据，陆续开发政采订单贷、出口退税贷、跨境电商集群融资，通过“数据换贷”模式稳企业、保就业、促发展。四是深化标准化银担合作。与20家政策性担保公司、保险公司建立合作，2020年末授信总额超67亿元，业务余额近30亿元。

案例：

2020年5月26日，温州银行举行“支持乡村振兴行动 普惠‘三农’业务推进会”，与浙江省融资再担保有限公司、温州市供销合作社联合社达成战略合作，依托银社、银保合作模式，实现“三农”领域资金和资源的互融互通，为民营经济和“三农”经济发展提供金融护航。

## 2. 深化合作，推动建立“伙伴银行”

一是与小微园运营单位建立“数据联盟”，构建产业+科技+金融的生态模式，通过小微园的产业链数据库，整体把控分析小微园内产业发展情况，深度渗透产业场景和产业供应链。二是开展小微园运营单位和园区小微企业的调研，了解入园小微企业金融服务需求，探讨深化小微园合作的相关措施。升级园区厂房按揭贷款，在准入范围、贷款期限、过渡担保方式等方面进行全面优化，着力提升客户体验。三是以“百名行长进百企”和“三服务”不断更新客户“数据库”，

根据民营企业在支付、结算、员工管理、资金增值等方面需求，打造特色产品服务体系。截至 2020 年末，已与 21 家小微园开展业务合作，累计协议授信近 70 亿元。

#### **（四）提升便利服务**

##### **1. 让金融触手可及**

持续优化个人网银、微信银行和企业银行功能，推出全新设计手机银行 App，包括线上二三类账户开销户、手机号支付预签约、ATM 无卡预约取现等功能；完成企业网银柜面签约流程简化改造，提升服务效率。2020 年，电子渠道交易总量达到 5222 万笔，交易总额超 1.6 万亿元。

##### **2. 让流程快捷顺畅**

在对公客户方面，设立小微企业开户咨询和办理专柜，推行“最多跑一次”、开户“免填单”，缩短近 42.85% 办理时间。对私客户方面，全面启动智能网点建设，网点形象焕新、网点服务温馨，提高厅堂服务效率与水平。理财销售一站式服务，让咨询、签约、购买、赎回等业务一站解决。

##### **3. 让服务深入至微**

温州银行网点设置“消保一平方”服务专区，一站式满足客户金融服务、金融知识、生活与休闲需求。配置便民服务设施，如饮用水、老花镜、药箱、针线包、充电宝、轮椅、口罩、雨伞、WIFI 等基础服务物品，还为客户提供针对性贴心服务，如开放母婴室、提供婴儿车、爱心茯苓茶等。另外，部分机构根据区域客户业务习惯弹性调整营业时间，推出延时服务。

#### 4. 让金融绿色低碳

至 2020 年末，实现综合系统、PAD 移动终端与 STM 智能柜台无纸化交易 34 个。2020 年运营风险预警与监督平台上线后，减少会计凭证扫描量约 13%，柜面业务节约用纸约 14.5 万张。实现客户多笔业务一次打印、一次签名，办理多项业务实行联动交易，无纸化平台和各类平台数据共享，有效提升业务数字化水平，为客户带来无感、智慧的数字金融体验。

##### （五）落实“六稳”“六保”

深入贯彻中央“六稳”“六保”工作要求，加大对实体经济尤其是制造业企业的金融支持力度，通过无还本续贷、延长贷款期限、降低贷款利率、简化业务办理手续等方式主动让利，为稳住经济基本盘保驾护航。

##### 1. 出台金融保障政策，帮助企业渡过难关

2020 年，在新冠疫情冲击实体经济时，第一时间出台金融保障“十条政策”和支持小微企业“八大措施”，与实体经济共担风雨，安排 30 亿元专项信贷规模，发行 2 亿元疫情防控专项同业存单，累计为各类客户办理贷款本息宽限 81.37 亿元。

##### 2. 建立服务名单机制，推动银企精准对接

开通“助力疫情防控”金融服务绿色通道，主动对接企业需求，了解企业复工复产情况，在“风险可控、商业可持续”的前提下，采取无还本续贷等多种措施缓解小企业客户资金压力。同时，依托金融科技力量，通过线上、视频、电话等形式，继续开展“三服务”和“百地千名行长进民企”

和“百行进万企”等融资活动，通过利用浙江省企业信用信息服务平台、浙江省金融综合服务平台、“政采云”政府采购服务平台等渠道，为有融资需求的企业提供“无接触”服务。

### **3. 加大减费让利力度，多措并举降低成本**

积极响应减息减负倡议，制定并落实减息政策方案，2020 年对存量及新增贷款减免利息 4.22 亿元。实行个人经营户及小微企业取现减免、减收等优惠政策，如减收“聚收银”特约商户交易手续费，向实体经济直接让利，缓解疫情期间经营困难。截至 2020 年末，减费政策已减免相关手续费 1061 万元。

### **4. 深化银担业务合作，缓解融资担保难题**

加强同温州市小微企业信用担保基金的对接合作，简化审批流程，加快审批进度，推出抗击疫情专项担保费率优惠政策，温州银行推荐客户享受原基准担保费率下降 0.2 个百分点的优惠，信保准入的小微园入驻企业享受费率为 0.5%。除此之外，协调信保基金再给予新型冠状病毒涉疫的三类企业专项担保降费优惠，包括对涉及防疫药品、医疗用品、物资生产和流通环节等相关小微企业，雇用湖北籍员工超过 30% 而受疫情严重影响或者由湖北籍企业主创办的小微企业，向抗击疫情捐赠财物达到 3 万元以上的小微企业，对以上三类企业在基准费率下调和其他享受优惠费率基础上，再给予担保费优惠 0.3 个百分点。



### 三、科技赋能，提升客户体验

#### （一）建设智慧网点

将智能网点建设纳入战略规划，锚定“现代化、智能化、体验式”目标，对网点服务区域合理划分，配备STM智能柜台、PAD移动终端500余台，突出业务前移、用机具办理业务、网点工作人员提供综合性服务，让体验式服务全覆盖。

#### （二）提升科技赋能

践行普惠金融使命，借力金融科技，加大线上金融服务研发和推广力度，推出了“金鹿资产池”“温享贷”等产品，通过线上申请、线上签约、线上提交资料等方式，简化业务办理流程，减少人员资料传递接触，提高金融服务便利化和智能化。

#### （三）关注特殊群体

温州银行长期关注特殊群体服务，开通无障碍绿色通道，让金融服务更加贴心。截至2020年末，设置轮椅坡道网点117家、设置爱心座椅网点157家、设置爱心窗口网点108家、配备无障碍机动车停车位网点15家、配备轮椅网点26家。

充分照顾特殊群体金融服务习惯。考虑老年人视力问题，网点提供专用老花镜、0.5毫米粗芯签字笔；考虑老年人习惯使用存折，配置充足的库存存折；考虑老年人现金结算，做好现金调拨与配备，确保网点现金充足。2020年，温州银行丽水分行营业部、云和支行获得“浙江省敬老文明号”。

#### 案例 1:

2020年8月18日，伴随着几声“滴滴”的响声，一位老先生开

着一辆残疾人机动车缓缓停在了温州银行杭州城北小微企业专营支行的门口，支行大堂经理以及保安师傅立刻走上前去帮助这位老先生进入营业大厅。原来老先生上午采用电话咨询的方式预约办理电费代扣业务。银行大堂经理早已为其准备好一系列业务单据，指导老先生完成填单，并推荐其使用微信银行。考虑到老先生的业务办理习惯，支行为他在柜台开通绿色服务，以传统的业务模式为其办理了借记卡、电费代扣以及手机号预支付签约业务，并为其贴心地绑定了手机微信银行。细心耐心的服务，让老先生赞叹不已。

#### 案例 2:

2020年7月25日，吴先生来到温州银行永嘉桥头小微企业专营支行，询问是否能够代理激活银行卡。经了解，吴先生的母亲生病卧床无法亲至网点，针对客户需求，温州银行本着“想客户之所想，急客户之所急”的理念，安排工作人员携带移动终端来到吴先生的家中，帮助吴先生的母亲激活市民卡。

### （四）保护客户权益

#### 1. 完善投诉处理机制，畅通投诉处理渠道

一是简化投诉处理流程，厘清投诉环节中的各个流程，配置清晰直观的流程图，缩短投诉处理流程。二是做好督导与帮扶，对重要投诉给予经办机构一对一的跟踪式指导。三是加强系统管控及诉源管理，通过消保投诉系统实施全流程投诉管控，每月定期分析投诉情况，对存在的问题通过部门会商提出整改措施，促进服务水平持续提升。

#### 2. 构建风险提示机制，全力保障客户权益

建立产品、服务消保审查，强化源头管理。在新产品与服务投入市场前，加强产品和服务设计开发、准入的消保审查管理，从银行与消费者权责平衡及服务定价收费合规性角

度认真把关，提升产品与服务事前的管控作用。

### 3. 深化金融宣教机制，营造良好金融氛围

不断创新和丰富宣教渠道，打造“线下与线上”的立体宣教网格模式，开展通俗易懂、传播力强的宣传教育活动，提升公众认知度和社会美誉度。如本行原创的《3·15 沙画战疫情 防诈骗》、《温州银行金融普及月定格动漫》、《老唐的烦恼》等优秀宣传作品被中国人民银行温州市中心支行、中国人民银行杭州中心支行、中国人民银行采纳并在微信公众号推送。

#### 案例 1:

2020年8月，温州银行参与“2020温州月光经济幸福周活动”，将金融知识宣传融入各种小游戏，通过寓教于乐的方式，让市民体验不一样的“金融夜市”。在有奖知识问答活动中，温州银行设置了诸多常见的防范电信诈骗、防范非法集资、反欺诈等金融知识问答题。回答问题闯关成功即可赢取小礼品，吸引了大批市民驻足参加。作为温州银行的暑期传统项目，“小小银行家”金融体验课堂也被安排进了此次活动中，辨认假币、学习服务礼仪等丰富的体验项目让孩子们惊喜不已。温州银行展位累计发放宣传单6800余份，接待市民近3200人次。

#### 案例 2:

2020年12月21日，温州银行开展冬至主题活动。一大早温州银行的网点内就充满了浓厚的节日气息。在苍南钱库金秋花园老年公寓，温州银行员工结合当地风俗，打扮成“财神”人偶向老人们分发汤圆，用方言宣传防范金融诈骗知识，提示诈骗手段和识别方法，告诫老年人不要相信“天上掉馅饼”。在庆年坊文化礼堂，温州银行员工参与社区送汤圆活动，为环卫工人、社区独居、高龄老人送去节日

的祝福。

## 四、共筑美好，倡导绿色金融

### （一）推广绿色信贷

制定《温州银行绿色信贷业务发展指导意见》，按照银保监会《绿色信贷指引》、《能效信贷指引》要求，从项目、客户和行业等维度全面调整信贷结构，推动信贷结构“绿色化”。从项目选择上，根据赤道原则，优先安排信贷资金支持客户在新能源、节能减排、环保投资以及资源综合利用等方面的绿色信贷项目，对高耗能、高污染以及落后产能新上项目严格控制新增信贷资金投入，并通过多收少贷、核减授信等逐步实现信贷退出，严控“两高一剩”行业贷款投放。截至2020年末，绿色信贷余额20.58亿元，比年初增加7.36亿元。

### （二）支持绿色经济

制订《温州银行2020年度绿色信贷工作计划》，明确“支持绿色、低碳、循环经济，强化环境和社会风险管理，推动信贷结构‘绿色’调整”。加强绿色信贷培训，开展队伍建设并建立长效机制，将《绿色信贷风险管理概况》等绿色信贷内容纳入新员工入职教育、客户经理培训、基层负责人培训中，积极倡导“绿色信贷”理念。

### （三）践行绿色运营

倡导节俭办公，推行低碳工作方式。一是持续积极地进行内部管理电子化、无纸化办公，如启用协同办公系统电子流程，内容涵盖移动办公、流程审批、信息门户、电子签章、即时通讯、计划任务、费控报销、人事管理等，节约办公纸

张等耗材使用。二是提倡办公区域的节能减排，通过控制办公区域室内能源消耗，减少碳排放。如总行大楼灯管使用节能 LED 灯管，落实非上班时间关闭照明责任，规定冷气、暖气使用时间，节省能源消耗。三是积极宣传垃圾分类，严格执行垃圾分类，在各楼层及每个办公室均配置分类垃圾桶，不定期开展垃圾分类检查。四是倡导文明餐桌，实行“光盘行动”，杜绝舌尖浪费，食堂优化按需采购配餐，分批快炒、滚动出菜、按需添加等方式，避免食材浪费，减少餐厨垃圾。五是贯彻执行建筑节能标准，积极利用可再生能源，如新建大楼、新设网点的建造、装修采用节能型的建筑材料、产品和设备等。

## **五、合规经营，保障稳健发展**

### **（一）全面风险管理**

坚守风险防控底线，构建完善风险管理机制与体系。一是优化风险治理结构。制定《温州银行风险管理体系优化方案》，结合派驻风险监控官、派驻风险经理制度，发挥风险与内部控制管理委员会、资产负债管理委员会、信息科技管理委员会、业务连续性管理委员会等 10 个业务治理委员会作用并修订系列议事规则。二是强化制度体系建设，以《温州银行全面风险管理基本制度》为基础，形成涵盖信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、信息科技风险、银行账簿利率风险、国别风险等 8 大专业风险管理制度，并补充细化制度支撑，不断优化完善风险管理策略。三是精细授权与授信政策管理。在无差异授权额度基础上，以“服务实体经

济”为导向，分行业择优提高授权，加大对制造业支持力度，筛选机构所在区域特色行业，在风控措施下差异授权。优化派驻风险经理队伍，对分支机构充分转授权。结合流程优化工作，全面梳理风险化解、不良清收处置权限审批条件。四是压实风险防范主体抓手。结合资产规模、资产质量及客户综合情况内部提前布局，建立风险预警客户名单制压退机制。定期评估风险预警及跟踪处理情况，落实后评价机制。强化异地贷款预警及监测管理，上线风险预警系统，建立大额台账与常态化分析模式，动态把握资产投放质量，及时制定风险管理计划。

## （二）优化内控体系

### 1. 优化内控合规管理模式

一是加强内控违规扣分管理。上线内控违规扣分系统，进一步梳理完善内控违规扣分内容和标准，优化内控违规扣分流程。二是强化合规工作联动机制。召开6次法律合规条线会议和4次总行内控合规经理会议，建立月度问题整改台账机制和季度内控合规例会报告机制，以发现的问题为基础，分析深层次原因，挖掘问题背后问题，加强问题整改，形成完整的问题发现、整改、提升的闭环管理。

### 2. 强化内控合规文化建设

一是推进内控合规文化建设。持续推进2020年度“内控为基 合规兴行”深化年专项行动，通过制度解读、视频课堂、案例讲解等内容，及时传导政策学习宣导和合规教育，并开展3次全员专题培训。二是加强内控合规检查。开展各

类合规检查及专项排查工作共计 8 项，包括乱象整治“回头看”、重点领域风险排查、银行承兑汇票业务排查、个人消费性贷款业务排查、销售行为自查情况、开展涉企收费专项排查等。其中“三查三禁”合规风险专项大排查工作，聚焦全行高风险领域，以查促改取得良好成效。三是强化业务风险提示及合规知识发布。根据日常内控合规管理，发布风险提示，强化风险管控；以监管动态、法规速递、案例解析等形成全行合规信息指引，发布“内控合规精选”14份。

### 3. 提升案防管理工作质效

一是开展案防工作专项整治工作。印发《关于开展案防工作专项整治行动的通知》，从落实一把手工程、培育合规经营文化、评估完善业务制度和流程、加强员工行为监测管理、加强信息系统建设等 10 方面制定案防专项整治工作措施。二是做好员工行为监测管理。强化员工行为监测和分类管理的基础信息收集，按期开展监测、分类工作；开展年度员工行为排查暨“三违”风险排查，加强员工异常行为的排查和管理。

#### （三）加强反洗钱管理

一是优化反洗钱系统功能，提升可疑监测质效。持续优化反洗钱系统监测指标和业务功能，强化反洗钱可疑交易监测有效性和精准性。二是组织教育培训，不断提升反洗钱技能。2020 年，温州银行各分支机构通过集中面授、远程培训、视频会议等形式，组织开展监管政策及规章制度解读、反洗钱日常管理与案例分析经验分享等培训 37 场，参与人数达

4656 人次。三是积极创新宣传形式，丰富宣传内容。通过宣传讲座、抖音、灯谜会、线上竞答等形式，进社区、进学校、进企业、进市场组织开展反洗钱法律法规、银行账户安全、非法集资等宣传活动，达到了良好的宣传效果。2020 年，开展反洗钱宣传活动 305 次，其中“五进”宣传活动 131 次，累计发放宣传手册 1.42 万份。

## 六、以人为本，助力员工成长

### （一）重视职业发展

1. **提升技能水平。**一是开展柜员技能大比拼、客户经理技术比武、制度考试答题、反洗钱合规知识竞赛等，充分激发和调动全行员工学习业务技能、苦练内功的积极性和主动性，营造“以学赶超”的良好氛围。二是遴选优秀员工代表温州银行参加省市级比赛，在温州市银行账户现场知识竞赛，以大满贯的佳绩赢得竞赛第一名；在“2020 年浙江省反洗钱专业技能竞赛总决赛”中入围前八，并荣获优胜奖。

2. **创新活动载体。**一是开展“温行悦读”活动。持续推进基层职工书屋建设，新建职工书屋（图书角）29 个、新增图书 2824 册。广泛开展“读一本好书”交流活动，开展 10 余场各种形式的读书会、读书沙龙。二是开展“送课到基层”活动。精心筹备了涵盖社会文化、劳动关系、人生励志、礼仪交流、医疗养生、心理健康、婚姻家庭、摄影手工等八大类别 50 堂课程，向 12 家基层工会累计送出意识形态教育、急救知识、社交礼仪，心理健康、微视频制作、养生、茶艺等 14 堂职工课程，满足职工丰富的精神文化需求，深受职



工的欢迎和好评。

**3. 加强教育培训。**按照“改革人才培养模式、提高人才培养质量”的总体规划，打造人才培养重要基地，建立一所集“学习中心、教学中心、活动中心”于一体的“企业大学”，同时推进在线学习平台建设工作，加强内部课程资源开发和管理，推动内部讲师培养和队伍建设，全面提升培训效能。2020年共开展各类培训约1339场，培训员工约7.82万人次，相较2019年增长74%。

## （二）提升员工关怀

**1. 保障职工权益。**组织召开温州银行七届三次职工代表大会，认真听取和审议职工代表关于《薪酬管理办法》《年金管理办法》《违规行为处理细则》等与职工切身利益相关的制度的意见建议，充分尊重和保障了广大职工的知情权和监督权，建立和谐稳定的劳动关系。

**2. 开展温暖慰问。**开展“夏日送清凉”活动，温州银行总行工会到13个基层网点进行慰问，为高温奋战在一线的员工送去关爱，各级工会累计慰问580余名一线员工。开展各类困难职工慰问，对25名困难职工进行走访慰问。

**3. 组织健康体检。**举办心理援助、健康知识讲座，帮助职工调节心理压力、改善心理健康状况，为本行职工购买了市职工医疗互助保障；做好温州银行互助基金管理运行，吸收新会员443人，全年共补助因病住院69人次。

**4. 丰富文体活动。**组织温州银行职工气排球比赛、乒乓球选拔赛，各基层工会积极开展羽毛球友谊赛、跳绳比赛、

趣味定向赛、职工家庭日活动、唱红歌大赛、文艺汇演等，为员工相互交流搭建了良好平台。积极组队参加行外比赛，组建气排球队，荣获温州市金融系统气排球亚军、温州市职工运动会气排球比赛三等奖；组建乒乓球队，参加省金融系统职工乒乓球比赛，挺进十强、荣获优秀组织奖；温州银行篮球队荣获温州市职工运动会篮球赛二等奖、温州市“体彩杯”篮球赛和温州市篮球锦标赛季军。同时，发布加强疫情防控期间健身活动倡议书，动员全体职工加强体育锻炼，提升自身免疫力，共同打赢疫情防控阻击战，各级工会纷纷组织健步走、登山、趣味运动会等户外健身活动，增强全行干部职工身体素质，形成崇尚健康、积极向上的企业文化氛围。

## **七、回馈社会，彰显企业风范**

### **（一）投身公益慈善**

温州银行积极开展公益活动，进一步弘扬正能量、提升社会美誉度。开展“慈善一日捐”活动，全行干部职工累计捐赠 21 万元；通过专项公益基金“温州银行·最美温州人”公益基金捐赠 67 万元、“温州好人”公益基金捐赠 5.6 万元，此外，温州各县市区、杭州宁波等分支机构向当地慈善机构捐赠金额累计达 155 万元；积极组织参加无偿献血，2020 年 77 名干部职工累计献血量达 19600cc；积极开展爱心助学、爱心导诊、爱心早餐、爱心“护巢”等献爱心公益活动，用行动传播爱心，营造文明新风尚；积极参加“战疫”志愿服务、红日亭施粥、“文明交通”劝导、“公筷公勺”宣传、“情满社区”助残、垃圾分类宣传教育等志愿者服务，传递温行

正能量，树立良好的社会形象。

案例 1:

温州银行温州地区各基层工会于 3 月中下旬开展“慈善一日捐”活动，从上至下掀起了爱心捐赠的热潮，为慈善事业奉献一份份沉甸甸的爱心。温州地区 2020 年度“慈善一日捐”共募集善款 21 万元。

案例 2:

2020 年 10 月，中共温州市委宣传部追授马家瑜“最美温州人”荣誉称号。11 月 4 日，中共温州市委宣传部与温州银行看望慰问马家瑜家属，送上“温州银行 最美温州人”公益基金慰问金 5 万元。

案例 3:

2020 年 4 月 1 日，温州银行携手温州市中心血站开展无偿献血公益活动，温州地区各机构积极响应，共有 120 余名干部职工报名参加。

## （二）开展精准扶贫

温州银行积极响应中央精准扶贫政策要求，组织开展结对帮扶和消费扶贫采购，结对帮扶文成二源镇，捐赠定向扶贫款 20 万元，助农采购 50 万元；结对帮扶泰顺县柳峰乡墩头村，助农扶贫采购泰顺三杯香茶叶 15 万元；与四川省红原县开展“双百”结对，消费扶贫采购红原牦牛 100 头，金额合计 118.8 万元。

案例:

2020 年初，温州银行积极响应市委工作要求，选派干部担任泰顺县柳峰乡墩头村第一书记。在工作交流中得知墩头村部分茶叶种植户因疫情销路受到影响后，温州银行总行机关工会迅速协调，组织开展助农产品采购活动，采购了 600 余份三杯香茶叶，并号召员工帮助宣传推广。2020 年 7 月 6 日，墩头村村两委以及茶厂负责人表示感谢

温州银行的爱心帮扶，向温州银行赠送锦旗“心系地方，驻村帮扶”。

### （三）众志成城战疫

特殊时期，温州银行向温州市新型冠状病毒感染的肺炎定点医院捐赠 200 万元和 2 万个口罩，助力温州市打赢疫情防控阻击战；温州银行组织动员全体工会干部参与基层防控，450 余名干部职工志愿者参与社区村居、隔离点防控工作，做实做细防控工作；发挥基层工会作用，凝聚劳模先进等力量，发动各级劳模、广大党员捐款捐物 16.5 万元。

#### 案例 1:

2020 年 2 月 3 日，温州银行通过温州市慈善总会向温州市肺炎定点医院——温州医科大学附属第一医院与温州市中心医院南白象院区（温州市第六人民医院）分别定向捐赠 100 万元，累计捐赠金额 200 万元，专项用于两家医院抗击疫情的防护用品及药品等物资采购、医疗救治等工作。同时，获悉上述两家医院的口罩等医用物资短缺后，温州银行几经周折购买到 2 万个口罩，加急送抵温州，第一时间运往抗疫前线，助力温州市打赢疫情防控阻击战。

#### 案例 2:

2020 年 11 月 25 日上午，温州市抗击新冠肺炎疫情总结表彰大会在人民大会堂举行。温州银行消费者权益保护部客户服务中心主管经理徐淼丽获温州市抗击新冠肺炎疫情先进个人表彰。

## 八、党建引领，推进高质量发展

2020 年，在温州市委、市政府的领导下，在市国资委党委的指导下，温州银行坚持党建引领发展，以“高效率高质量”为基本要求和发展目标，高水平建成基层党建样本、顺利完成增资扩股、成功实现风险压降、全面提升经营质效、深入推进发展转型，全行改革发展继续显现转优向好态势。

2020年，温州银行党委开展党建能力提升年，全面搭建党建工作体系，持续提升党的领导能力和党的建设水平，成功创建温州市国资系统基层党建示范样本。

### 1. 党建引领改革发展能力有效提升

一是聚焦打好“稳存增存、结构调整、不良清收”三大攻坚战。较好完成了市委市政府部署的关于温州银行转型发展的重点工作任务，成功增资扩股70亿元，全口径不良资产率压降到上级规定要求以内。二是落实上级党委政府决策部署。与温州各县（市、区）达成战略合作，意向性授信额度超千亿元，本行贷款的56%投向温州地区，超额完成制造业、涉农贷款、首贷户、知识产权贷款等指标。疫情以来为温州市辖企业合计减免利息金额约1616万元，安排30亿元专项信贷规模支持企业复工复产，发行2亿元疫情防控专项同业存单。三是完善党领导下的公司治理机制。健全党委议事决策工作制度，发挥党委议事协调机构职能，加强总行党委对全行公司治理各领域、各环节的全面领导。出台《分行治理机制指导意见》《基层党委会会议管理指导意见》，明晰分行各治理主体职责边界。

### 2. 领导班子和领导干部政治能力有效提升

一是持续推进党的领导向基层延伸。在基层党委试行开展“15211”工程，打通党的领导和党的建设与改革发展稳定的逻辑通道和实现路径。二是建立清单制工作机制。将“三张清单”纳入常态化党建考核项目，形成从严治党主体责任、纪委监督责任、领导干部一岗双责等工作清单，出台基层民

主集中制指导意见，进一步明确了党建工作责任。三是巩固发扬“不忘初心 牢记使命”主题教育成果。总分两级党委常态化开展课题调研，班子成员结合各自分管工作中亟待解决的重点难点问题，全年形成 50 余个调研成果。同时，加强基层调研的频率和深度，完善调研问题反馈办理机制，解决基层实际问题。

### 3. 基层组织能力有效提升

一是实现了组织建制全覆盖。以“支部建在部门上、建在支行上”为设置原则，实现了机构网点设置到哪里党组织就覆盖到哪里。二是实现了政治功能强提升。以“支部建到思想上、建到工作上”为原则，推进“两学一做”学习教育常态化，支部研究中心工作常态化，党员高管进支委常态化，实现一切工作到支部。三是实现了支部建设标准化。按照组织建设、阵地建设、组织生活、工作机制、党务管理“五个标准化”，2020 年末，温州银行成立满 6 个月以上的 152 个党支部实现全面达标。四是实现了支部考核强约束。启动支部考核，内容涵盖政治功能有效发挥、政治生活规范有序、党员管理监督到位、基础党务工作扎实、服务凝聚群众有效 5 方面 12 个项目，率先将考核结果按 20% 权重纳入党支部所在部门或支行年度综合绩效评价。

### 4. 队伍先锋能力有效提升

一是创建“金鹿先锋”党建总品牌。在总行党委、基层党委、党支部、党员 4 个层面打造“金鹿治理先锋”“金鹿引领先锋”“金鹿堡垒先锋”“金鹿群英先锋”，全行各基层

党组织创建 39 个党建子品牌。二是实施“1+12+N”先锋示范工程。全行建成 1 个分行党委示范样本，12 个基层党委各建成 1 个党支部示范样本以及若干名党员示范样本，为全行示范引领。三是深化“党建+”工作模式。总行层面进一步深化推进“党建+合规”，全行各级党组织围绕内部管理、业务发展、对外服务等领域，形成 40 个各具特色的“党建+”项目，实现了党建业务深度融合。

### 5. 自我净化能力进一步提升

2020 年，温州银行纪检监察派驻体制改革落地，总分行纪检机构重新设立，分行纪委人员全面调整到位。建立起“2+8+N”监督体系，以政治监督为统领，同步聚焦公司治理监督，统筹推进八项规定精神落实、信贷、财务、资金、工程、采购、干部人事、合规案防等重点领域日常监督工作，拓展推进统计领域违规整治、制度建设和流程优化等 N 个专项整治工作。同时，针对监督发现的问题，推动小微和个人信贷业务的贷后回访机制、审查审批过程中的“逆向监督”机制等建立。