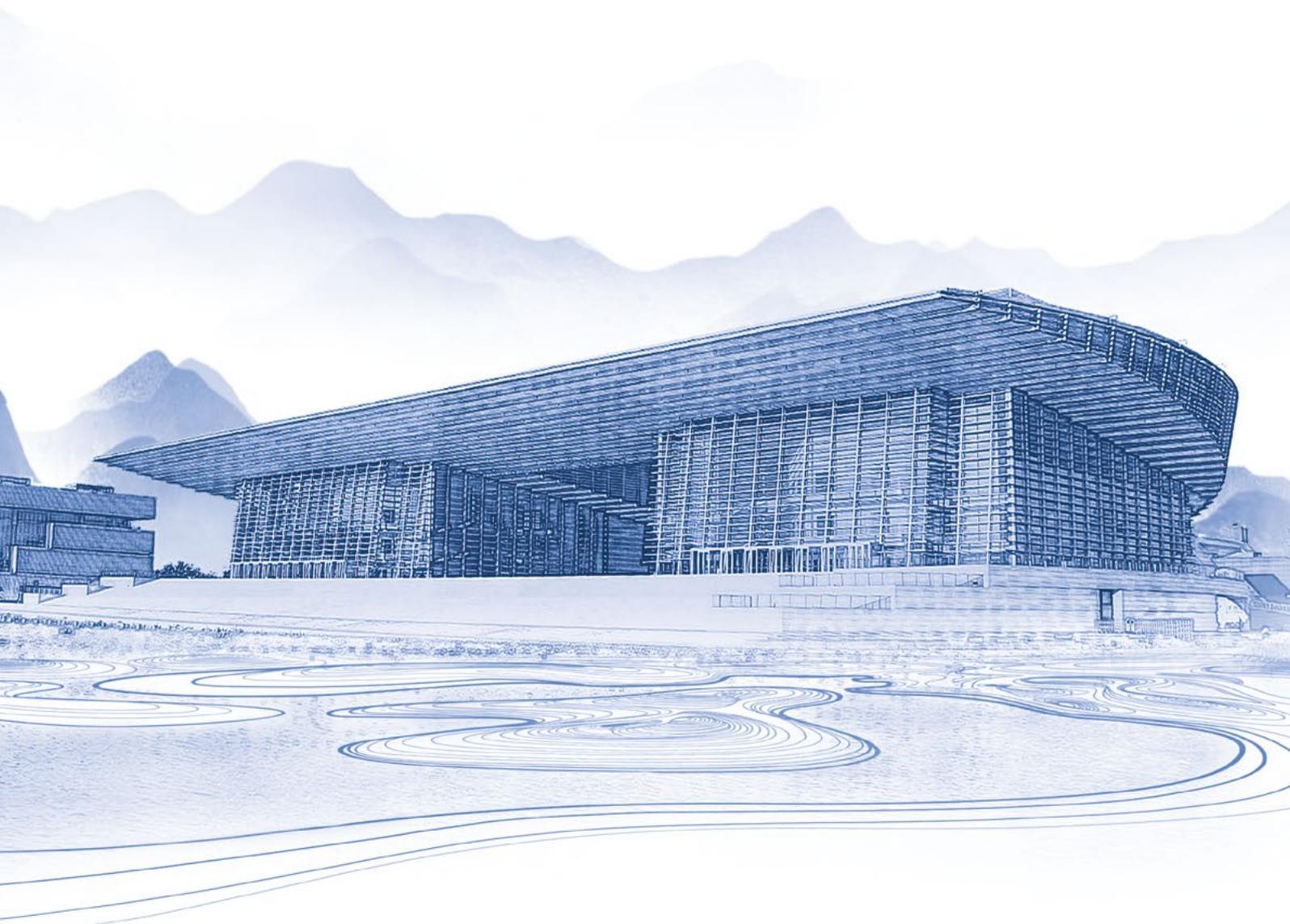


天津市银行业社会责任报告

Social Responsibility Report

2019



关于本报告

本报告重点披露天津市银行业金融机构在致力于金融服务的基础上，助力天津经济、社会、环境协调发展的相关信息。

报告范围

报告组织范围：本报告以天津市银行业协会各会员单位为主体。

报告时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日。（其中“抗击疫情”部分报告时间范围至2020年5月31日）

报告发布周期：本报告为年度报告，上一年度报告的发布时间为2019年8月。

编制原则

报告参照全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告标准》（GRI Standards）。同时，为了更好地立足行业背景，突出金融企业特色，回应各利益相关方的信息需求，我们还参考了以下标准或指引：

中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》
中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

数据与信息说明

报告所披露的各项数据与文字信息主要来源于以下单位：

- 中国人民银行天津分行
- 天津银保监局
- 天津市银行业协会
- 天津市银行业协会各会员单位报送的《2019年天津市银行业社会责任报告编制指标体系》和文字材料，以及天津市银行业协会汇总的会员单位相关活动资料和银团贷款数据（以下简称“天津市银行业协会收集银行的数据汇总”）

报告获取方式

报告以印刷版和电子版下载两种形式发布，您可通过本协会网站浏览下载（网址：<http://www.tabc.com.cn/>）。

报告联系方式

联系人：天津市银行业协会 王宁
电话：022-58835165

目录

关于本报告 01 会长致辞 04

2019年天津市银行业发展综述 06

10 专题 1 同舟共济，天津银行业 抗击新冠肺炎疫情纪实

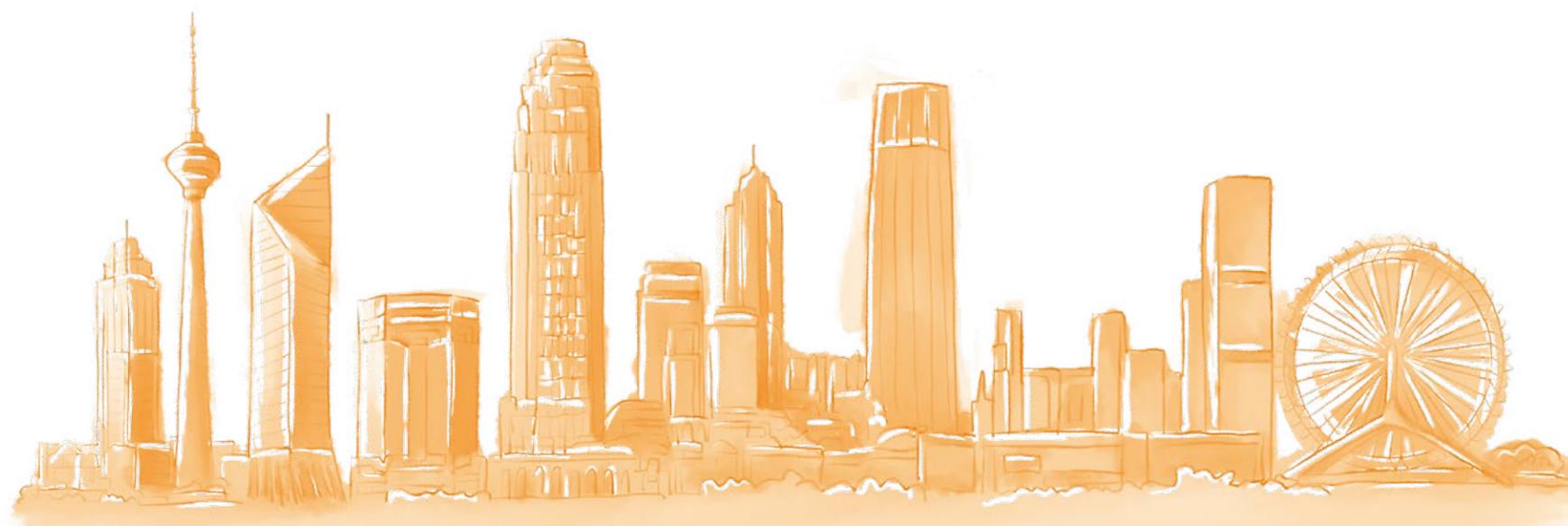
- 强化疫情期间服务保障 11
- 加大疫情防控金融支持 14
- 开展疫情捐赠救助 16

18 专题 2 强化党建引领，激发发展动能

- 深化党建引领 19
- 开展基层党建工作 22

24 专题 3 培育文化责任，引领责任实践

- 强化责任意识 25
- 优化责任沟通 26
- 开展责任建设 27



29 服务国家战略 推动经济发展

- 助推京津冀协同发展 30
- 推动“一带一路”建设 31
- 支持重大产业项目 33
- 驱动天津经济转型发展 36
- 助力自贸区发展 38
- 完善跨境金融服务 39

79 防范金融风险 持续稳健经营

- 深化全面风险管理 80
- 推进合规文化建设 82
- 持续提升内控水平 85

43 践行普惠金融 聚焦民生发展

- 服务小微企业发展 44
- 支持乡村振兴战略 47
- 优化创新创业融资 49
- 服务民众幸福安居 50
- 支持科教文卫事业 53

89 激发人才活力 携手员工成长

- 保障员工权益 90
- 促进职业发展 93
- 丰富员工生活 96

57 加快智慧转型 打造优质服务

- 建设智慧银行 58
- 提升服务体验 61
- 保障客户权益 66
- 普及金融知识 69

101 支持公益事业 共促和谐发展

- 创新扶贫模式 102
- 践行公益理念 105
- 热心帮扶弱势群体 107
- 倡导志愿服务 109

73 推进生态建设 共建美好家园

- 推进绿色信贷发展 74
- 助力生态环境改善 75
- 坚持绿色低碳运营 76
- 倡导环保公益理念 77

112 展望 2020

会长致辞

2019年是新中国成立70周年，是全面建成小康社会的关键之年，天津市银行业协会及各会员单位坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，扎实推进“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局的实施，践行新发展理念，深入推进供给侧结构性改革，全力做好“六稳”工作。

天津市银行业金融机构立足天津、服务天津，依托天津区位优势 and 天津港战略地位，持续优化营商环境，进一步释放市场活力，积极支持经济转型升级和结构调整，打好防范化解重大风险攻坚战，增强金融业抵御风险能力，稳步推进金融改革与创新，落实金融支持自贸试验区建设政策，大力发展科技金融、物流金融、租赁金融和绿色金融，不断提升金融服务实体经济效力，推动经济社会健康稳定发展。

支持京津冀协同发展：围绕“一基地三区”功能定位，积极承接大气污染治理、先进制造、生物医药新能源、信息科技等重大项目建设。开辟绿色通道，优先支持交通体系建设、生态环保产业。参与地方棚户区改造工程，加快“稳增长、惠民生”项目进度。

推动高质量发展步伐：以创新驱动为导向，大力支持航天航空、装备制造、集成电路、云计算等战略性新兴产业，促进新旧动能转换。新一代超级计算机、国家合成生物技术创新中心等国家级创新平台落户、国家新一代人工智能创新发展试验区获批建设，360上

市公司、紫光云总部、TCL北方总部、国美智能等落户、人工智能“七链”高新技术企业倍增。截至2019年12月末，天津市银行业金融机构累计支持项目达397个，支持企业达300户¹。

持续优化营商环境：汇聚金融之力扶持市场主体，聚焦普惠金融痛点难点，持续深化小微企业金融服务。不断健全“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制，增强普惠金融发展内生动力。大型银行发挥“头雁”效应，股份制银行依托小微金融服务优势，提供专项服务及一揽子综合金融服务，农村金融机构利用“人熟地熟”优势，扎根当地提升基层网点金融服务能力。

加快金融改革创新：助推科创企业发展壮大，推出全国首单知识产权证券化产品和北方地区首单保障房资产支持专项计划。支持天津自贸试验区金融改革创新政策的实施，大力发展融资租赁等新型金融业态，推动天津市的经济建设。不断创新银行间市场产品，成功发行全国首单非上市商业银行永续债券、华北地区首单信用风险缓释凭证支持的短期债券和天津市首单绿色定向债务融资工具。

改善生态环境建设：大力强化大气污染“五控”治理和水环境治理，优化信贷机构，引导资金流向节能环保、清洁能源等领域。积极推进绿色金融产品创新，逐步健全绿色金融服务体系。持续推进绿色低碳运营、开展环保公益活动，打造“绿色银行”。

实施乡村振兴战略：积极支持经济薄弱地区和领域，加大普惠型涉农信贷投放力度，提高风险保障水平，使农村金融服务可得性进一步增强。加大农村基础金融服务布局力度，制定“大村建金融服务站，小村建金融服务便民点”的目标，努力打通乡村金融服务的最后“一公里”。加大对困难村基础设施与公共服务、特色产业发展等方面的信贷投放，截至2019年末，向困难村贷款余额25.58亿元²。大力支持发展现代农业，并加大对农业规模化生产和集约化经营的金融支持，助推农业生产转方式调结构。2019年，天津市银行业金融机构向困难村累计投放基础设施与公共服务贷款5.79亿元，累计为农户发放贷款20.87亿元，累计为就业就学发放贷款0.61亿元³。

增强服务民生保障：积极响应天津市政府“全面完成20项民心工程”的民生工作要求，聚焦养老、医疗、棚户区改造等领域，改善市民生活条件和水平。截至2019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达1,585.42亿元⁴。

助力员工健康成长：重视员工发展，为员工搭建职业发展平台，充分保障员工权益，开展员工关怀，帮扶困难员工，与员工共享发展价值。截至2019年末，天津市银行业金融机构为员工提供医疗救助4,810.74万元，生活帮扶补助257万元，帮助困难员工1,121人次。开展员工培训项目9,512个，培训经费支出达53,621.97万元⁵。

推进社会事业发展：积极支持社会公益事业，支持教育事业、提供慈善捐赠、开展扶贫助困。同时，发扬志愿服务精神，鼓励员工加入志愿队伍，倡导梳理社会责任意识。截至2019年末，天津市银行业金融机构公益慈善项目投入总额达41,983.14万元，公益慈善项目受助9,019人次⁶。

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，也是天津市深化经济转型、加快改革创新、推动高质量发展的关键之年。天津市银行业将继续围绕党中央和天津市委、市政府的决策部署，落实天津银保监局工作要求，坚持新发展理念，紧扣“六稳”“六保”要求，大力提升金融服务水平和社会履职能力，助力打好三大攻坚战，为加快建设“五个现代化天津”贡献力量。

天津市银行业协会会长
赵永强



¹ 数据来源：天津银保监局

^{2, 3, 4} 数据来源：天津银保监局

^{5, 6} 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

2019年天津市银行业发展综述

随着天津市金融市场的不断发展，天津市银行业已经形成了集政策性银行、大型国有银行、股份制银行、城市商业银行、民营银行、外资银行、村镇银行及各类非银行金融机构于一体的数量众多、种类齐全、功能完备、结构合理的金融机构体系。截至2019年末，天津市共有各类银行机构119家，其中法人机构49家，营业网点2,991个⁷。

2019年，天津市银行业认真贯彻党的十九大精神，深入贯彻落实党中央、国务院的决策部署和天津市委、市政府的工作要求，以习近平总书记对天津工作提出的“三个着力”重要要求为核心，坚持稳中求进工作总基调，以供给侧结构性改革为主线，全面支持实体经济发展、民生改善、供给侧结构性改革、防范化解重大风险等工作，助力打赢三大攻坚战，为促进天津经济、社会和环境的和谐发展做出突出贡献。

经营效益实现稳步增长

截至2019年末，天津市银行业金融机构：



^{7、8、9} 数据来源：天津银保监局

^{10、11、12} 数据来源：中国人民银行天津分行

| 资产负债增长情况 | | | |
|--------------------------|------|------|------|
| 指标 | 2019 | 2018 | 2017 |
| 资产总额 (万亿元) ¹³ | 5.10 | 4.94 | 4.88 |
| 负债总额 (万亿元) ¹⁴ | 4.86 | 4.71 | 4.64 |

| 存贷款增长情况 | | | |
|----------------------------|------|------|------|
| 指标 | 2019 | 2018 | 2017 |
| 各项存款余额 (万亿元) ¹⁵ | 3.18 | 3.10 | 3.09 |
| 各项贷款余额 (万亿元) ¹⁶ | 3.61 | 3.41 | 3.16 |

全方位支持重大战略布局

截至2019年末，天津市银行业金融机构：

- 支持京津冀协同发展融资余额 **6,107.08** 亿元¹⁷
- 自贸区金融业务发展迅速。天津市银行业支持天津自贸区建设及客户发展贷款余额 **5,501.84** 亿元¹⁸
- 天津自贸区内银行业金融机构办理跨境收支 **343.6** 亿美元，结售汇收支 **187.0** 亿美元，跨境人民币结算 **534.5** 亿美元¹⁹

着力提升服务实体经济质效

截至2019年末，天津市银行业金融机构：

- 充分发挥银团贷款优势，着力支持重点项目。全市共有银团贷款项目 **208** 笔，贷款合同总金额 **5,872** 亿元，贷款余额 **2,968** 亿元²⁰
- 支持战略性新兴产业贷款余额 **2,463.45** 亿元²¹

^{13、14、15、16、17、18、20} 数据来源：天津银保监局

¹⁹ 数据来源：中国人民银行天津分行

²¹ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

不断增强普惠金融服务能力

截至 2019 年末，天津市银行业金融机构²²



营业网点 **2,991** 个，社区支行达到 **146** 家，小微支行 **14** 家，全市村镇银行达 **13** 家。



支持小微企业贷款余额 **8,017.31** 亿元，同比增长 **162.31** 亿元，有贷款余额户数 **60.84** 万户。普惠型小微企业贷款余额 **1,217.09** 亿元，有贷款余额户数 **50.51** 万户。



中资银行涉农贷款余额 **2,015.27** 亿元，单户授信总额 **500** 万元以下普惠型农户经营性贷款和 **1,000** 万元以下普惠型涉农小微企业贷款余额达 **142.68** 亿元，同比增长 **18.51%**，高于各类贷款平均增速 **12.47** 个百分点。



个人创业担保贷款余额 **3.43** 亿元，贷款户数达 **2,496** 户，全年累计发放个人创业担保贷款 **2.47** 亿元



保障性安居工程贷款余额 **1,585.42** 亿元，同比增加 **161.10** 亿元，同比增长 **11.31%**

大力发展绿色金融业务

截至 2019 年末，天津市银行业金融机构²³



加大绿色信贷投放力度，推动绿色经济发展。绿色信贷（节能环保项目及服务贷款）余额 **3,491** 亿元，绿色信贷贷款余额占天津全辖贷款余额的比重为 **9.05%**。



贷款支持项目建成后预计年节煤 **1,804** 万吨、节水 **3,068** 万吨、减少二氧化碳排放 **3,700** 万吨、二氧化硫排放 **17** 万吨、氮氧化物排放 **8** 万吨。

加强消费者权益保障力度

2019 年天津市银行业金融机构：



持续抓好利用电信网络实施金融诈骗防范工作，各银行业网点与公安机关部门相互配合，做好宣传、拦防工作。

2019 年，天津市银行业金融机构各营业网点自助拦截电信诈骗 **182** 起，涉案金额 **769** 万元；阻截、清理非实名登记账户 **78** 个；封停银行账户 **87** 个；协助公安机关查询涉案账户 **2,167** 个；协助公安机关冻结账户 **702** 个，冻结资金 **1,203** 万元²⁴。

为社会公益事业贡献力量

2019 年天津市银行业金融机构²⁵



开展和支持公益慈善项目投入总额达 **41,983.14** 万元。



深入开展扶贫公益活动，全年共计投入扶贫资金 **20,686.53** 万元



组织或参与环保公益活动 **183** 次，参与员工 **3,269** 人次



志愿活动时长达 **11,265** 小时

积极助力员工职业成长

2019 年天津市银行业金融机构²⁶



开展各类员工培训项目达 **9,512** 个，参加培训员工达 **68** 万人次，员工培训经费支出达 **53,621.97** 万元



帮助困难员工 **1,121** 人次

²²、²³ 数据来源：天津银保监局

²⁴ 数据来源：天津市银行业协会

²⁵、²⁶ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

强化疫情期间服务保障

面对疫情，天津市银行业金融机构坚持以客户为中心，做好针对性的业务运营计划和应急预案，在确保员工自身防护的基础上，及时满足客户的金融需求，引导

客户通过线上渠道办理业务，做好网点疫情防护工作，全力提供高效、优质和安心的金融服务。

为在疫情期间做好金融服务，切实保障客户和银行业从业人员的身体健康，防范新冠肺炎的传播，天津市银行业协会分别于2020年1月30日、2月7日向社会发布“天津市银行业协会积极应对新冠肺炎疫情工作的倡议书”和“天津市银行业协会关于疫情防控期间养老金支取的倡议书”，向全体客户和银行业从业人员提出疫情期间的注意事项，得到社会的良好反响。

专题 1

同舟共济

天津银行业抗击新冠肺炎疫情纪实

2020年伊始，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情在全国各地迅速蔓延，打破了人们平静有序的生活，医疗防护物资告急、各地病例数量激增、疫情防控进展情况时时刻刻牵动着所有人的心，无论是奋斗在防疫一线的医护人员还是宅在家里不聚集的普通民众，每个人都在尽自己的力量为疫情防控做贡献，全国上下万众一心、同舟共济，竭尽全力打赢这场疫情防控阻击战。

自新冠肺炎疫情阻击战打响以来，天津市银行业金融机构迅速响应、主动担当，认真贯彻习近平总书记关于疫情防控工作的重要指示精神，全面落实疫情防控工作部署，积极捐款捐物，保障客户和员工健康安全，及时提供优质高效的金融服务，加大防疫专项信贷资源配置，助力企业复工复产，全力以赴做好疫情防控工作和金融保障工作。

案例 建设银行天津市分行：线上线下齐发力，打赢疫情阻击战

建设银行天津市分行结合实际制定了《天津分行营业网点每日疫情防控30项流程》，明确营业前、中、后各个时间段和区域的具体防护措施、检查事项以及相关责任人员，并通过远程监控方式对网点消毒工作分四个区域、三个时间点进行重点检查，确保疫情防控各项措施切实落到实处。

疫情期间，建设银行天津市分行发挥互联网传播优势，通过短信、手机银行APP消息、手机银行千人千面广告、微信朋友圈、新浪微博等多种渠道，制作30余个手机银行功能讲解短视频进行推广，引导客户减少去银行网点，改为使用电子渠道，线上自助办理业务，结合“线上菜篮子”“微医”自助在线诊疗等功能，为客户提供全方位线上服务。



©建设银行天津市分行和平吉利花园支行确保疫情期间平稳服务

案例 光大银行天津分行：坚守职责，全面保障

光大银行天津分行坚持将客户及员工的安全和健康放在第一位，做好网点服务全流程防护工作，坚守金融服务职责。

做好营业前的准备：从厅堂叫号器、员工工位、等候区座椅、回单柜、零钱机、智能设备、社保卡开卡机等所有设备、区域进行全方位消毒、通风。



◎ 网点全方位消毒

贴心的入门登记服务：当客户准备进入网点时，大堂人员主动引导客户进行测温、扫码、登记。对于不熟悉使用电子设备的高龄客户，客户经理耐心解释，协助老人联络家人或自己代为扫码，并为将打印准备好的二维码照片送予老人留存，以方便未来使用。



◎ 客户经理协助高龄客户扫码登记

保持距离阻碍病毒传播：当营业厅客户高度集聚时，厅堂人员及时做好客户分流疏导，提示客户分散等候或错峰办理业务，充分利用厅堂和网银体验区，理财室、会客室等办公区空间，扩大客户分散等待区域。



◎ 引导客户分散等待，保持距离

案例 天津滨海农商银行：多措并举做好疫情防控

天津滨海农商银行推出了多项举措，全力做好疫情应对和金融服务保障工作，打造“负责任”的银行。

- **强化现场服务保障：**严格执行进入厅堂测体温、戴口罩的要求，配备体温枪、免洗洗手液等防护用品；每2小时对营业场所、智能设备、自助机具等消毒一次；做好营业厅客户分流引导，分批次办理业务，保证厅内人员数量合理、不扎堆。
- **引导多渠道办理业务：**推出个人业务线上预约、手机银行免费转账、跨行ATM取现手续费减免等服务，为客户提供线上业务办理平台，避免人群聚集。
- **加大第三方机构合作力度：**联合天津食品集团在微银行上线“战役情，农鲜生活”版块，推出新鲜蔬菜无接触配送服务及多项优惠措施及优惠礼包，同时，围绕健康、教育，疫情防控等推出各项线上活动，为民众的日常生活提供便利。

中国农业发展银行 天津市分行

及时制定《疫情防控期间集中运营应急管理预案》，加强疫情期间支付结算服务保障，将业务单笔支付限额提高至5亿元，保证电子支付渠道7×24小时运营，及时满足客户资金汇划需要。为客户准备免洗消毒凝胶，提前做好预约安排，引导客户保持1.5米间距，在指定窗口传递会计凭证，全面推行“无接触”式服务模式。

天津农商银行

保证电子渠道持续运行的基础上，在网点开辟防疫“绿色通道”，优先受理与防疫相关的物资生产、流通、采购及科研攻关等企业的开户申请，确保支付清算服务24小时不间断，客服热线24小时不间断，保障各渠道服务畅通。截至2020年3月末，天津农商银行每日网点营业数量保证在半数左右，累计办理业务超过40万笔。



◎ 天津农商银行网点值班人员落实疫情防控要求



加大疫情防控金融支持

天津市银行业金融机构坚决贯彻落实党中央、国务院和银保监会、天津市委、市政府有关金融支持疫情防控、复工复产等政策措施，提高全国性重点保障名单内企业专项贷款投放效率，高效支持小微企业主、个

体工商户复工复产，对受疫情影响的企业通过展期等方式帮助企业缓解资金压力、渡过难关，助力经济社会平稳健康发展。

案例 中国农业发展银行天津市分行：金融服务支持疫情期间民生保障

中国农业发展银行天津市分行迅速开通救灾应急贷款绿色通道，按照“急事急办、特事特办、高质高效、严守底线”的原则，优化办贷流程，通过网络办贷手段，随到随审、随议速批、限时完成。截至2020年4月末，累计授信疫情防控应急贷款6.3亿元，投放5.3亿元。

天津奥群牧业有限公司是一家专注于现代肉羊育种、繁育体系建设的涉农小微企业。受疫情影响，该企业畜牧生产资料购买运输受阻，企业复工困难重重。中国农业发展银行天津市分行开通“绿色通道”，在企业资金需求的第一时间，向该企业发放农业小企业流动资金贷款300万元，用于购买牧草、饲料、羊只等日常生产经营所需，有效支持了企业复工复产以及特殊时期农副产品供应。



中国农业发展银行天津市分行支持涉农小企业复工复产

案例 工商银行天津市分行：在疫情防控重点企业资金保障上“亮绿灯”

新冠疫情发生后，工商银行天津市分行第一时间成立了疫情防控重点企业信贷支持工作小组，对卫生防疫、医药研发生产行业、医药生产和流通企业、医药医疗及防护用品流通环节企业等重点客户采用名单制管理，开辟绿色通道，打通评级、授信、贷款审批等各个环节，确保信贷规模，降低融资利率，通过“专属服务+绿色通道+优惠政策”，努力做好疫情防控重点保障企业各项金融服务工作，携手企业共克时艰。

天津市某化工公司是一家大型氯碱化工企业，其主要产品及副产品为初级工业原材料，可用于生产口罩、防护服、护目镜、84消毒液等。为高效做好企业金融服务，工商银行天津市分行安排业务骨干进行一一对接，同时前中后台通力协作，为企业提供了1.6亿元融资支持，助力企业防疫物资生产。

案例 兴业银行天津分行：“兴e贴”助力打赢战“疫”

为全力支持企业复工复产，兴业银行天津分行全面开放了“兴e贴”产品运行时间，实现7×12小时连续作业，充分发挥线上自动化处理优势，及时满足企业票据贴现融资需求。同时，制定“兴e贴”专属优惠价格，比线下贴现价格更低，对于防疫、医疗、医药类企业实行进一步的价格优惠。2020年2月疫情期间，兴业银行天津分行通过“兴e贴”产品为19家企业办理了票据贴现业务，金额合计6.14亿元，最大限度满足了各类企业的融资需求，全力为企业复工复产提供融资支持。

天津某大型建工企业为疫情防控重点企业，自春节以来承揽了数家医院和酒店的房屋改造和提升工程。兴业银行天津分行积极为企业绿色通道服务，在一天内完成了“兴e贴”系统开通、贴现放款工作，并且在额度、价格方面给予了优先优惠政策，确保了企业3000万元贴现资金分秒到账，及时满足了企业融资需求。

交通银行天津市分行

对涉及疫情防控所需药品、防护用品、生活物资、民生保障等企业的紧急融资需求开辟绿色通道，简化业务流程，优先加快审批。其中审批全国性重点保障名单企业贷款25.21亿元，累计发放优惠利率贷款8.33亿元。



疫情防控期间，交通银行天津市分行为客户提供高质量金融服务

天津滨海农商银行

天津市博奥赛斯（天津）生物科技有限公司作为天津市防疫用品战略物资供应单位，承担着疫情检测试剂盒的保障工作。在了解到企业产品需求激增，急需补充资金用于生产后，天津滨海农商银行主动对接，快速联动，制定一对一综合授信方案，通过绿色通道，以信用贷款方式，仅用24小时完成500万元授信审批工作。

开展疫情捐赠救助

疫情无情人有情，自疫情发生以来，天津市银行业金融机构踊跃向医院、社区等防疫一线捐赠抗疫物资，为抗疫一线人员提供保障，并积极开展爱心捐款活动，将一笔笔捐款汇聚为一份份希望，共筑防疫战线，合力守护我们的美好家园。

案例 建设银行天津市分行：奉献抗“疫”爱心

疫情发生后，建设银行天津市分行将所有库存 N95 口罩捐赠到抗疫一线，共为天津市 47 家医院捐赠 N95 口罩 4,600 个，并以慰问信的方式向院方表达我行对奋斗在抗疫一线医务工作者的诚挚慰问。为援鄂及一线医护人员赠险，共完成 13 批援鄂医护人员和 59 家在津抗疫一线医护人员名单采集工作，并报送至建信人寿天津分公司进行参保；向社区工作者、环卫工人等群体定向免费提供“战疫爱心保”保障服务，将建行的抗“疫”爱心送至抗疫一线人员。

同时，为解决线下捐款易引发人员聚集，分散转账不便统计等问题，建设银行天津市分行发挥金融科技实力，响应政府机关、事业单位捐款需求，推出线上捐款平台。截至目前共为天津市 15 家政府机关及事业单位提供线上捐款平台，累计完成捐款 7,500 余笔，捐款资金 150 余万。

案例 天津银行：为抗击疫情捐款捐物

为奖励、慰问和支持在抗击新冠肺炎疫情一线等急难险重任务中作出突出贡献的医务人员，天津银行与天津市红十字协会签署合作协议，联合成立“白衣战士关爱基金”。2020 年 2 月 26 日，天津银行捐赠的首期 500 万元启动资金正式汇入市红十字会专用账户。

天津银行各分支机构和党员群众自发购买并捐赠防护服 650 套、口罩 2,035 个、护目镜 71 个、酒精 160 桶、84 消毒液 150 桶、医用乳胶手套 200 盒、免洗消毒洗手液 300 瓶，党员自愿为支持疫情防控工作捐款 39.6 万元，以实际行动关爱医护人员，全力以赴打赢疫情阻击战。

案例 天津农商银行：踊跃捐款，聚力抗疫

2020 年 3 月，天津农商银行通过天津市红十字会捐款 1,800 万元助力新冠肺炎疫情防控，捐款主要用于天津市对口支援的湖北恩施，天津市宝坻区的疫情防控，以及天津市海河医院、北辰区中医医院、武清区人民医院在疫情工作中表现突出的一线医护人员发放补贴和奖励等。

同时，天津农商银行各级党组织组织开展党员自愿捐款工作，截至 2020 年 3 月 3 日，全行 13 个基层党委的 2,545 名党员自愿捐款累计金额达 36.48 万元。



◎天津农商银行防疫捐款

民生银行天津分行

携手泰康养老保险，为天津市医院医护人员及相关人员免费赠送新冠病毒肺炎保险，截至 2020 年 4 月 30 日，已为天津市各大医院及企事业单位的 16,035 名一线医护人员和工作者赠送保险保障，累计保额 32.07 亿元，以实际行动守护抗击疫情的逆行英雄们。

东亚银行(中国)有限公司天津分行

2020 年 2 月，东亚银行(中国)有限公司天津分行员工累计向武汉同胞捐款人民币 1.8 万余元，并将善款转交至天津市慈善协会，专项用于支援武汉市和天津市两家确诊病例收治医院以及天津赴鄂医疗队。



◎东亚银行(中国)有限公司天津分行为防控新冠肺炎疫情捐赠证书

北方国际信托股份有限公司

积极响应中国信托业协会倡议，捐资 50 万元认购“中国信托业抗击新型肺炎慈善信托”，慈善信托募集的专项资金第一时间投入到湖北防疫新型肺炎的帮扶救助工作中。



专题 2

强化党建引领 激发发展动能

2019年，是天津发展战略性调整阶段至关重要的一年。银行业作为实体经济的重要支柱，坚持党的领导，面对复杂的经营环境继续深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，直面困难、抵御和化解风险，不断提升自身的经营水平，推动业务良性发展。

天津市银行业金融机构继续强化党建与业务发展相结合，全面深化党建引领，完善党建工作机制，加强基层党组织建设，开展党员学习教育活动，与社区党群共建，激发发展新动能。

深化党建引领

天津市银行业金融机构深入贯彻学习党的十九大精神，探索多种方式提升党建水平及质量，组织党日活动、建立完备的考核体系，坚决筑牢支部战斗堡垒、发挥党员先锋模范作用。

案例 民生银行天津分行：强化党建引领，提升党建工作质量

2019年，民生银行天津分行通过多种手段提升分行党建工作水平及质量，启动“党员政治生日”仪式和红色阵地建设，提升党员的仪式感、使命感；强化入党积极分子、预备党员的理论学习课程安排，并在分行及各基层党支部建立党建专区，供党员活动使用。同时，制定了年度党建工作“十个红色”，即“红色理论、红色支部、红色云端、红色旗帜、红色阵地、红色队伍、红色榜样、红色教育、红色讲堂、红色窗口”，从多角度、多方面提升党建工作质量。



©民生银行天津分行启动“党员政治生日”仪式

案例

天津津南村镇银行：组织党员干部参观“不忘初心 警钟长鸣”警示教育主题展活动

为深入贯彻落实党风廉政警示教育，2019年12月11日，天津津南村镇银行党支部组织全体中层、党员领导干部参加“不忘初心，警钟长鸣”警示教育参观活动。参观结束后，全体党员面向党旗，集体重温了入党誓词。此次参观内容集中展示了党中央推进全面从严治党战略部署，充分彰显了我们党坚定不移推进全面从严治党、强力正风、铁腕反腐的决心和力度，以案施教、以案示警、以案肃纪，给每个人上了一堂生动的廉政党课。



©天津津南村镇银行“不忘初心，警钟长鸣”警示教育参观活动



中国农业发展银行天津市分行

建立党委成员包点行制度，组织党员干部深入开展调查研究，全面检视存在问题；通过邀请专家授课、班后一小时集中学习、参观红色教育基地、举办主题教育学习周等多种形式，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育；建立健全党支部党建工作量化考核、支部书记抓党建述职评议考核、党员积分管理考核“三位一体”考核体系，实现基层党组织和党员考核管理全覆盖，进一步筑牢支部战斗堡垒、发挥党员先锋模范作用。



©中国农业发展银行天津市分行“不忘初心跟党走，牢记使命勇作为”主题党日

建设银行天津市分行

创新选拔使用机制，坚持以政治标准严把入口关，抓好选用关，将政治素质好、业务能力强的优秀骨干放到组织岗位培养锻炼，不断增强基层党建人才队伍实际力量。2019年，制定了《天津市分行组织条线人员队伍建设实施方案》以及《天津市分行党建人才库建设方案》，从严发展，择优培养，建强“后备军”，确保基层党组织人才队伍结构得到全面优化。

中德住房储蓄银行



©中德住房储蓄银行“不忘初心、牢记使命”主题教育集中学习研讨示范培训班



开展基层党建工作

天津市银行业金融机构与各社区共建基层党建活动，凝聚力量，聚焦于基层党组织建设，与居民共同成长，提升党组织的凝聚力。

案例 宁夏银行天津分行：与社区党委共建，携手开展唱响《我和我的祖国》快闪活动

2019年3月22日，宁夏银行天津分行党委与食品街社区党委在分行办公楼宽敞的门口广场开展了唱响《我和我的祖国》快闪活动，分行四十余名党群员工、社区党员、志愿者、文化团队及共建单位工作人员共一百二十余人参加了活动。

在迎接中华人民共和国成立七十周年之际，宁夏银行天津分行党委搭建平台用快闪演出的方式共同讴歌祖国改革开放事业的伟大成就，以党建平台深入探索共建特色活动，推进党建平台资源共享、党群共建。



◎宁夏银行天津分行党委与食品街社区党委携手开展唱响《我和我的祖国》快闪活动

案例 大连银行天津分行：践行初心使命，加强互联共建

大连银行天津分行始终坚持以党建引领经营发展，在充分落实并会运用“三会一课”学习制度的同时，结合发展实际，大力增强主题党日活动的丰富程度，着重引领各党支部加强与社区、企业等外部党组织的互联共建，践行党员使命，强化党群关系建设。

2019年，大连银行天津河东支行联合新开路社区居委会举办社区共建活动，进一步体现出广大党员对贯彻落实“不忘初心，牢记使命”主题教育的重视，同时也为社区群众送去了关爱和温暖，实现分行促进社区建设、服务社区群众、密切党群关系的目标和效果。



◎大连银行天津河东支行联合新开路社区居委会举办社区共建活动

国家开发银行天津市分行

基层党组织是党全部工作和战斗力的基础。在“不忘初心、牢记使命”主题教育活动中，天津分行党委坚持政治和业务高度统一和全面统筹，力求知行合一、以知促行，开展“亮身份、亮职责、亮承诺、亮业绩”特色试点活动，通过在岗位挂上铭牌，让党员干部亮出身份、明确职责、作出承诺、晒出业绩，营造全员抓党建的氛围。



◎国家开发银行天津市分行基层党组织开展“四亮”活动

浦发银行天津分行

重点抓好基层党组织专题组织生活会的开展，将主题教育覆盖各党组织，分行32家党支部围绕主题，于2019年9月30日前完成主题教育专题组织生活会。会前，各党支部充分开展学习教育、谈心谈话等准备工作；会上，党员特别是分行中层及以上党员干部带头查找差距和不足，开展批评和自我批评，落实双重组织生活会制度，推动主题教育向基层深入。

天津金城银行

认真贯彻执行党员教育管理工作条例，围绕发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，不断加强党员队伍建设，夯实党建基础；加强对党支部的工作指导，与支部签定目标责任书，同时严格做好党员入党程序审查；抓好党员培训及党日活动，多次组织党员集中学习，聘请专家讲党课，解读十九届四中全会精神，并组织党员开展参观滨海建设40周年成果展等特色党日活动，有效提升了党组织的凝聚力。



◎天津金城银行党建活动



专题 3

培育文化责任 引领责任实践

增强社会责任感、履行社会责任是社会进步对银行业金融机构的要求，也是推动社会可持续发展，构建和谐社会的基础。天津市银行业金融机构持续强化社会责任管理，拓展社会责任实践，加强与利益相关方及社会公众的沟通交流，以实际行动助推普惠金融建设、服务绿色金融发展、保护消费者合法权益，为天津市经济健康可持续发展注入源源不断的动力。

强化责任理念

自 2014 年起，天津市银行业协会连续 7 年编发《天津市银行业社会责任报告》，在天津日报、今晚报和协会网站等媒体开设社会责任专栏，梳理天津市银行业社会责任理念和优秀实践，加强社会责任履责信息披露，集中展示各会员单位践行社会责任的成果。

2019 年

天津市银行业金融机构开展社会责任培训次数 **78** 次²⁷，共计 **4,024** 人²⁸ 参加培训。

民生银行天津分行

在总行社会责任战略性模型指导下，民生银行天津分行设立社会责任理念。服务客户、善待员工、回报股东、尊重伙伴、回馈社区、相应政策，是与生俱来的责任；为民生事业提供优质的金融服务，满足人民生活、社会发展的金融需求，为整个经济社会又好又快发展贡献力量；服务大众，情系民生，成为客户获取金融服务的首选银行，成为投资者、优秀人才、合作伙伴等利益相关方是首选银行。

天津银行

制定出台《天津银行股份有限公司 2016-2020 年发展战略规划（2018 年修订版）》，提出成为“京津冀主流银行、双轨并进的银行、价值驱动的银行、合规诚信的银行、卓越体验的银行、关爱员工的银行”六大发展愿景，努力践行对国家、股东、监管机构、客户、员工等利益相关方的社会责任。

天津金城银行

建立《天津金城银行股份有限公司社会责任管理制度》，明确天津金城银行的社会责任理念，承担对股东、员工、消费者、商业伙伴、政府和社区等利益相关者以及为促进社会与环境可持续发展的经济、法律、道德与慈善责任。

德意志银行（中国）有限公司天津分行

回馈社会、践行社会责任、促进社会整体发展及可持续发展是德意志银行在全球范围内推进社会慈善公益工作的根本目标。2019 年，德意志银行集团及其下属各基金会在教育、社会公益、艺术与音乐、可持续发展环保项目以及员工志愿者活动中总计投入约 5,790 万欧元。

^{27、28} 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

优化责任沟通

天津市银行业金融机构高度重视社会责任内外部沟通与交流，在日常经营服务的各个环节积极拓展与利益相关方的沟通渠道，充分倾听相关方的意见并及时进行反馈，通过定期披露社会责任相关信息，让民众和社会及时、全面地了解银行业金融机构履行社会责任的实践和绩效。

中信银行天津分行

中信银行在内网建立“企业文化建设”和“社会责任管理”专栏，宣传责任理念，传播责任行动，加强与员工的紧密沟通。同时，开设“社会责任报告”专栏，向公众披露中信银行社会责任信息开展责任建设信息。

天津滨海农商银行

定期在公司官网、中国债券网等平台发布年度报告，披露履行社会责任情况。将服务实体经济与自身转型相结合，积极响应国家政策号召，大力支持小微、民营企业发展，持续提升普惠金融服务水平；多措并举推动涉农业务发展，在服务传统农业基础上，进一步加强对新型农业的支持力度，助力农业科技进步；发展绿色金融，实施可持续发展战略；秉承“以客户为中心”的经营理念，全力提升金融服务质量，切实履行消费者权益保护主体责任，将金融消费者权益保护工作理念充分融入内部管理。

开展责任建设

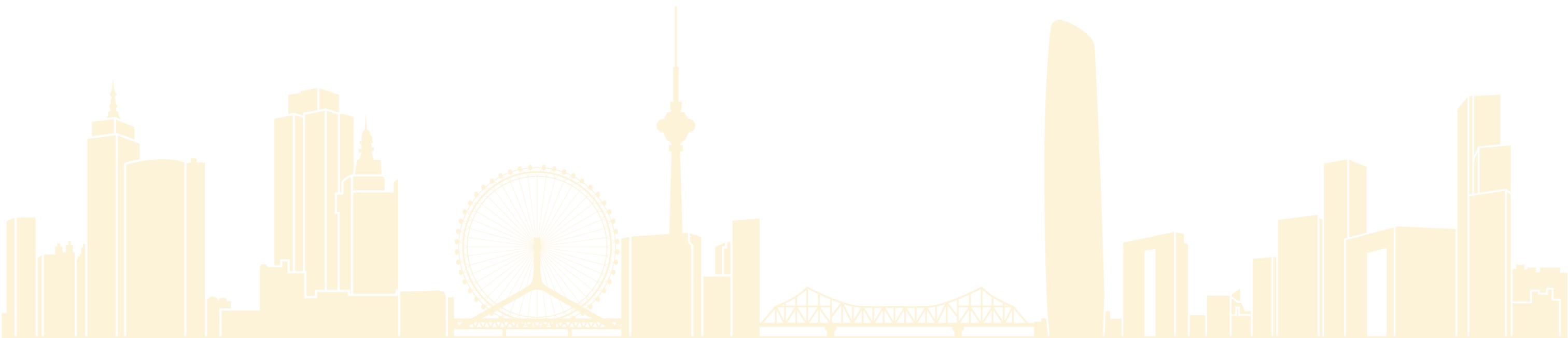
天津市银行业协会作为会员单位、金融消费者与政府监管部门之间的桥梁纽带，多年来积极倡导行业社会责任理念，引导和推动各会员单位将社会责任管理融入银行经营战略，以实际行动践行社会责任理念。

宁夏银行天津分行

构建了社会责任二级管理体系，分行层面指定办公室为社会责任工作的管理部门，组织分行社会责任规划的制定、管理制度的完善，统一协调管理分行的重大社会责任项目，并围绕社会责任主要议题开展社会责任实践活动；分行各部室及各支行的社会责任联络人负责协调有关部门履行社会责任，落实履行社会责任的具体要求，组织开展特色社会责任实践活动。2019年，宁夏银行天津分行共开展社会责任培训5次，通过整理分行业务经营的特色、成效，企业文化及各类营销、宣传等活动，展示了分行践行社会责任的成效。

大华银行(中国)有限公司天津分行

不定期会对员工志愿者开展社会责任的宣讲。2019年，开展大华银行公益项目介绍及志愿者想法交流会、大华银行“爱心公益跑/行”志愿者动员大会、2019年度志愿者答谢会等企业社会责任的专题活动。



服务国家战略 推动经济发展

2019年是全面建成小康社会的关键之年，以习近平总书记对天津工作提出的“三个着力”重要要求为纲，天津市委、市政府坚持把推进京津冀协同发展作为政治之责、发展之要，支持自贸区创新发展，深入推进供给侧结构性改革，加快产业转型升级，培育发展新动能，着力构建实体经济、科技创新、现代金融、人力资源协同发展的产业体系，继续沿着高质量发展道路笃定前行。

天津市银行业金融机构紧密围绕“一基地三区”功能定位，认真贯彻落实“一带一路”倡议、京津冀协同发展和自贸区建设等国家重点战略规划，为区域重点项目及重大产业项目、战略性新兴产业提供融资支持，深化供给侧结构性改革，创新跨境金融服务，为区域经济发展累积新动能，持续提升金融服务实体经济质效，助力天津经济高质量发展。



助推京津冀协同发展

天津市银行业金融机构紧紧围绕京津冀协同发展战略，持续加大对京津冀地区产业、交通、生态保护等重点领域的资源投入，主动对接金融服务，拓展金融服务京津冀发展渠道，积极搭建跨区域合作平台，完善区域网点布局，全力支持京津冀实现更高质量的协同发展。同时，天津银保监局结合《京津冀协同发展规划纲要》，深入研究部署明确工作要求，完善工作机制，引导银行业积极支持京津冀协同发展。

截至 2019 年末

天津市银行业金融机构支持京津冀协同发展融资余额 **6,107.08** 亿元，同比增长 **11.02%**，融资企业户 **1,534** 户，比年初增加 **290** 户；融资项目 **2,676** 个，比年初增加 **440** 个²⁹。

支持京津冀交通一体化建设

天津市银行业金融机构通过开辟绿色通道，优先配置信贷资产规模等举措，对公路、铁路等京津冀交通体系建设项目给予资金支持，助力形成区域多种运输方式的综合交通网络为经济社会发展提供保障，截止 2019 年末，天津市金融机构融资支持交通一体化建设项目 286 个，企业 125 户，贷款余额 1,452.80 亿元，同比增加 4.81%³⁰。

案例 交通银行天津市分行：支持京津冀口岸一体化

天津港北建通成国际物流有限公司“京津物流园仓储物流”项目作为支持京津冀口岸一体化的合作物流项目，是北控集团与天津港集团在物流板块合作试点的第一个物流实体项目。

2019 年，交通银行天津市分行为天津港北建通成国际物流有限公司固定资产贷款额度 3.77 亿元，用于京津物流园项目建设，加大天津港与北京通州口岸的业务互补和联动，推动京津冀口岸一体化。

案例 浦发银行天津分行：助力天津北方国际航运核心区建设

“天津航空口岸大通关基地”项目由天津航空物流发展有限公司按照天津市委、市政府、空港经济区管委会的指示进行承办，规划用地 100.16 公顷、投资总额 43.59 亿元，服务于天津航空物流区，主要服务天津航空口岸的国际、国内航线货邮业务。

浦发银行天津分行已为该项目投放 2.4 亿元信贷资金支持，同时，持续为京津冀协同发展提供大力支持，截至 2019 年末，支持京津冀协同发展方面表内外融资余额合计 93 亿元，同比增长 4.4 亿元。

²⁹、³⁰ 数据来源：天津银保监局

邮政储蓄银行天津分行

不断创新金融产品与服务，大力支持交通一体化、非首都功能疏解等关键领域，已落实港口、轨道交通、公路、铁路、棚户区改造领域多个项目。截至 2019 年末，支持京津冀协同发展方面融资余额 155.24 亿元。

支持京津冀生态环保项目

天津银保监局积极倡导绿色信贷，鼓励天津市银行业金融机构优化信贷结构，引导资金流向节能环保、清洁能源等领域。截止 2019 年末，天津市银行业金融机构融资支持项目达 210 个，企业 134 户，贷款余额 447.41 亿元³¹。

天津农商银行

积极推动区域金融服务一体化、加快推进天津“一基地三区”建设，持续加大信贷资源向京津冀交通一体化、生态环境保护、产业协同发展重点领域投放力度。截至 2019 年末，天津农商银行支持京津冀协同发展方面融资余额 260 亿元，较年初增加 30 余亿元。

北方国际信托股份有限公司

主动服务京津冀协同发展，了解北京、河北相关地区融资需求，拓展业务渠道。截止 2019 年末，北方国际信托股份有限公司已针对产业转移与功能疏解、交通一体化、生态环境保护等京津冀协同发展的重点领域支持了多个项目。

推动“一带一路”建设

天津市银行业金融机构主动融入“一带一路”区域发展战略，支持“一带一路”沿线基础设施、能源资源开发、国际产能合作等重点项目，加强境内和境外机构协同合作，为“走出去”企业提供结算、融资、海外并购等多元化金融服务，助推“一带一路”沿线国家和地区发展。

天津市银行业金融机构充分利用银团贷款方式支持境外大项目，目前支持两个境外银团贷款项目，合同金额达 **38** 亿元，贷款余额达 **25** 亿元³²。

³¹ 数据来源：天津银保监局

³² 数据来源：天津市银行业协会

案例 中国银行天津市分行：多措并举打造“一带一路”金融服务网络

中国银行天津市分行充分利用自身优势，结合天津市区域发展特点，努力推进“一带一路”沿线国家业务，与多家海外分支机构保持定期的沟通机制，为天津市企业拓展海外市场获取海外目的地的源头项目信息，提升与海外分行深入合作的纽带关系，为天津市企业走出去提供海外政策解读、风险防范、金融咨询等全方位资源和技术支持，以及境外上市、跨境并购、海外债发行等一揽子金融服务。

2019年，中国银行天津市分行为中海油田服务股份有限公司、中国石油集团渤海钻探工程有限公司、中铁十八局集团有限公司等48家客户开立了“一带一路”项目项下的保函折合1.76亿美元，涉及到塔吉克斯坦、越南、沙特阿拉伯、科威特等27个“一带一路”国家，有力支持了企业对外承包项目的开展和走出去企业的境外投资、运营。

案例 农业银行天津市分行：支持“一带一路”沿线国家工程建设

农业银行天津市分行积极践行金融服务支持“一带一路”建设理念，先后为客户在沙特阿拉伯、土耳其、泰国、巴基斯坦等国家的工程项目办理各类非融资性保函、信用证等国际业务，有力的支持了“走出去”企业在“一带一路”沿线国家的能源基础设施建设。2019年共办理涉及“一带一路”沿线的土耳其、沙特、孟加拉等八个国家的项目建设，为6家企业的境外项目提供金融服务。

某企业是央企集团在津子公司，目前海外市场份额已经占到公司营业额的50%以上，连续多年入选ENR国际工程承包商，承接了多项“一带一路”海外工程建设，农业银行天津市分行主动对接企业境外项目需求，先后为其开立多笔非融资性保函。截至2019年末，累计为该企业办理非融资性保函9,000余万美元、进口信用证2,000余万美元。

案例 工商银行天津市分行：为“一带一路”企业提供保函服务

天津电建市政建设集团是房屋建筑工程、市政公用工程、公路和电力等基础设施工程的专业承包施工单位，在非洲的十几个国家拥有在建工程和具体合作意向，是全国重点“一带一路”企业。

工商银行天津市分行获悉企业在波兰竞标公路项目后，与华沙分行密切联动，成功为企业办理了波兰高速公路设计及建设项目下的履约保函业务，保函金额约合1,800万美元，助力该项目顺利推进。除此之外，还先后与卡拉奇分行、工银泰国等多家境外机构协同合作作为“走出去”企业办理对外担保业务，支持开立包括波兰兹罗提、巴基斯坦卢比等当地币种跨境担保折合总计4,360.17万美元，同比增加3,171.06万美元。

中国进出口银行 天津分行

聚力服务“一带一路”建设，深入研究和密切跟踪“一带一路”沿线国家国情和企业需求，加大对重点国家和地区的资金投入力度。截至2019年末，已累计向“一带一路”沿线国家的百余个项目进行了资金投放，贷款余额近400亿元。

中信银行 天津分行

针对中建股份在埃及承建的中心商务区基础设施及商业项目，批复同意5.1亿美元出口买方信贷业务，支持企业走出去承接“一带一路”重点项目。

天津农商银行

做好涉及“一带一路”基础设施建设支持，截至2019年末，投向“一带一路”贷款余额为1.66亿美元，服务于“一带一路”的国际结算业务笔数2,430笔，金额合计1.37亿美元。

支持重大产业项目

天津市银行业金融机构积极主动对接天津市重大项目建设，制定重大项目工作机制，加大重点产业项目信贷资金投放力度，拓宽企业融资渠道，持续创新金融服务模式，全力服务实体经济发展。截止2019年末，全市共有银团贷款项目208笔，贷款合同总金额5,872亿元，贷款余额2,968亿元³³。

案例 支持天津渤化集团“两化搬迁”项目

天津渤化集团作为京津冀地区大型国有化工企业之一，当前的技术、装备水平已经难以满足京津冀协同发展的需要，亟待通过搬迁改造等形式实现技术升级，降低能耗和排放。

中国银行天津市分行：作为银团参与行，为二期项目核定了17亿元信用总量，目前已投放5.1亿元，后续会随工程进度持续投放。

工商银行天津市分行：大力支持该项目实施，目前已完成银团筹组，累计贷款投放2.6亿元。



©天津渤化集团“两化搬迁”项目

³³ 数据来源：天津银保监局

案例 邮政储蓄银行天津分行：全方面金融服务，助力天津市国企混合所有制改革

2019年是天津市国企混合所有制改革的关键之年。9月3日，邮政储蓄银行天津分行与天津市国资委签署《战略合作框架协议》，积极探索企业混改的新方式与新途径，不断丰富业务品种、拓宽服务渠道、提升服务能力，通过传统金融、创新金融等产品，为天津市国有企业提供全方位金融服务，进一步加大授信资源投入。

除此之外，邮政储蓄银行天津分行积极参与天津地铁、高速、铁路、环保等重点项目，截至2019年末，支持天津市重点项目及重大产业项目贷款余额42.95亿元，2019年投放贷款5.33亿元，为支持天津市重大项目建设做出贡献。



© 邮政储蓄银行天津分行与天津市国资委签署《战略合作框架协议》

案例 建设银行天津市分行：为国家会展中心（天津）项目提供造价咨询服务

国家会展中心（天津）项目是国家商务部和天津市合作共建项目，总建筑面积147.72万平方米，总投资164.42亿元，服务于推动天津北方经济中心建设，优化我国会展业的战略发展布局。

建设银行天津市分行为本项目提供造价咨询服务，抽调各业务组骨干组建任务型团队，解决多项技术难题，按期完成了招投标阶段的造价咨询任务，以实际行动助力国家、天津市重点项目建设。



© 国家会展中心（天津）

案例 浙商银行天津分行：创新金融服务方式，支持科技创新和智能制造

浙商银行天津分行积极主动对接天津市重大项目建设，为科技创新和装备制造领域有重大投资项目的企业提供融资服务，主动对接天津市发改委、天津市工信局以及天津市金融局等相关部门发布的天津市重点项目融资对接需求，与天津市工信局签署了战略合作协议，共同推动智能制造领域合作，为企业提供优质金融服务。

天津荣盛盟固利新能源科技有限公司是目前国内唯一实现大容量锰系锂离子电池规模化生产、并在世界上率先实现了规模化应用的动力电池企业，浙商银行天津分行深入研究电池行业发展现状并结合企业实际需求，为盟固利天津公司项目发放了2亿元固定资产贷款，助力新能源企业发展。

交通银行天津市分行

结合天津地区经济发展特点，梳理发改委重大项目名单234项，不断加大为天津市国企改革提供金融服务的力度，牵头并成功落地实施了天津市混改首笔银团并购贷款——天津津智国有资本运营有限公司123.49亿元银团贷款。

民生银行天津分行

加大重点产业项目信贷投放力度，并制定重大项目沟通协调机制，确保重大项目顺利推动、尽早落地。通过投资地方债的形式，对天津市重点项目进行大力支持，截至2019年末，累计投资地方债244.7亿，当年投资地方政府债29.2亿元，投资领域涉及医疗卫生、水务工程、生态保护、污水处理、城际铁路、轨道交通等国计民生各行各业。

华夏银行天津分行

为天津市重大交通建设项目提供资金支持，累计为天津城区、滨海新区轨道交通项目表内贷款支持12亿；通过银团方式参与支持天津滨海建投重点区域公路建设金额10亿元；落地天津港保险债券投资计划10亿元、天津轨道交通集团保险债权投资计划15亿元。

招商银行天津分行

为天津西南环线铁路工程项目审批固定资产贷款10亿元，加快天津南港区开发建设，完善天津枢纽铁路网布局，提高枢纽运输能力。

驱动天津经济转型发展

天津市银行业金融机构发挥行业优势，深入贯彻供给侧结构性改革，紧密配合产业结构调整步伐，优化信贷资源配置，淘汰压缩落后产能，不断加大对战略性新兴产业、高新制造业、现代服务业等领域的信贷支持，助力企业实现产能提升、产业升级，集聚区域发展新动能。

截至 2019 年末

天津市银行业金融机构支持战略性新兴产业贷款余额 **2,463.45** 亿元³⁴。

案例 建设银行天津市分行：创新“品牌贷”，为科技企业排忧解难

建设银行天津市分行围绕天津市“一基地三区”发展定位，重点加大对节能环保、新一代信息技术、生物、高端装备制造、新能源、新材料和新能源汽车战略性新兴产业支持力度，截至 2019 年末，大中型战略性新兴产业客户贷款余额为 108.21 亿元，当年累计投放 98.93 亿元。

“品牌贷”是建设银行天津市分行自主创新的普惠金融产品，专门服务于天津市工信局认定的专精特新企业。东丽区某企业为“专精特新”科技企业，拥有多项国家专利，目前企业正处于发展上升期，急需融资扩大生产。建设银行天津市分行在了解到企业需求后，立刻着手企业调研，为客户制定专业融资方案，成功为企业发放“品牌贷”200 万元，丰富了企业融资渠道。

案例 河北银行天津分行：积极支持现代服务业发展

为大力支持现代服务业发展，河北银行天津分行积极优化授信政策，完善客户准入要求，引导加强对于现代服务业的支持，不断丰富客群种类，提供优质金融服务。

天津航空有限责任公司致力于为客户提供轻松、便捷的航空旅行及货物运输服务，已开通 250 余条国际国内航线，通航城市 100 余座，年旅客运输量 1,300 余万人次。河北银行天津分行为天津航空有限责任公司发放了 4 亿元贷款，用于采购航材，及时满足了企业资金需求，促进了航空及现代物流业发展。

案例 天津滨海农商银行：加大科技企业支持力度

天津滨海农商银行严格贯彻国家供给侧结构性改革政策，优化信贷资源配置，丰富金融产品，不断加大对科技企业的信贷投放力度。截至 2019 年末，科技型企业贷款余额 102.91 亿元，惠及客户 331 户，有效支持了科技型企业发展。

- 加强政策引导，优先支持园区内符合国家环保政策、具有特色专利和知识产权的科技型小微企业、先进制造企业和高新技术企业，确保信贷支持的稳步增长。
- 强化资源配置，设立 4 家科技金融服务专营支行，重点对接天津市自主创新“一区二十一园”、滨海中关村科技园以及天津市现有的国家级经济技术开发区、市级工业园区，为科技企业提供信息咨询、量身定制金融产品。
- 创新研发“科创贷”“股改贷”等产品模式，与科融担保公司合作，针对“瞪羚”“雏鹰”企业的多样化融资担保需求，开展多种合作模式，为拥有核心技术和品牌优势的企业拓宽融资渠道，推动企业快速发展。

民生银行天津分行

积极支持天津经济转型发展，增加对战略性新兴产业的审批投入，对战略性新兴产业总计审批超过 200 亿元（含发债），涵盖生物制药、高端装备制造、节能环保、计算机及半导体、电子产品、汽车零部件、新能源汽车、新一代信息技术、新材料等行业。

北京银行天津分行

持续加大服务实体经济力度，在支持传统产业升级的同时，主动调整业务结构，将新增贷款重点投向高端装备制造、信息技术等先进制造业领域，先后支持了一批如高能智核环保科技有限公司、天津金虹胜利药业有限公司等战略性新兴产业企业的发展，助力地方经济转型升级。截至 2019 年末，支持战略新兴产业发展贷款余额 2.5 亿元。

天津金城银行

高度重视战略性新兴产业的金融支持，对具有市场化基础的战略性新兴产业制造业给予鼓励、支持或激励政策；对先进制造业、智能制造业优先支持。截至 2019 年末，重点优势产业投放余额 19.63 亿元，占比 18.6%。

³⁴ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

助力自贸区发展

天津市银行业金融机构不断加大自贸区信贷支持和资源倾斜，为自贸区政策落地提供配套金融支持，积极推进自贸区特色业务创新，为自贸区内企业提供一揽子金融服务，搭建中资企业“走出去”和外资企业“引进来”的金融服务平台，全方位服务天津自贸区的建设和发展。

截至 2019 年末

天津自贸区自挂牌以来，已入驻各类银行业金融机构 **104** 家，其中，商业银行 **90** 家、金融租赁公司 **10** 家，支持天津自贸区建设及客户发展贷款余额 **5,501.84** 亿元³⁵。

案例 农业银行天津市分行：“单一窗口”金融服务，促进跨境贸易便利化

农业银行天津市分行积极响应国家战略，助力自贸区发展，与海外分行合作为自贸区企业办理跨境融资 17.3 亿元人民币，有效降低企业融资成本，支持实体经济发展。

2019 年 12 月，农业银行天津市分行率先通过跨境电商平台与地方“单一窗口”——中国（天津）国际贸易单一窗口系统对接，布放六大金融产品，并成功实现首笔业务落地。天津“单一窗口”金融服务功能的研发上线，实现了客户从通关申报到支付结算的全流程线上操作，有效提升业务效率和客户体验。

案例 浦发银行天津分行：与天津经济技术开发区管委会签署战略合作协议

2019 年 6 月 10 日，浦发银行天津分行与天津经济技术开发区管委会签署战略合作协议。根据协议，浦发银行天津分行将在未来 5 年内为天津经济技术开发区管委会及区内企业提供 500 亿元授信支持，并通过企业授信、项目贷款、贸易融资、供应链投资、债券投资、FT 账户等全链条金融产品为天津经济技术开发区内的重点客户、重点项目和优质中小企业提供优良金融服务和创新性金融产品，支持天津经济技术开发区在京津冀产业承接、生态环境保护、国企混改、产业转型升级、保障和改善民生、政府类债券承销等领域的相关项目，助力自贸区发展。



◎ 浦发银行天津分行与天津经济技术开发区管委会签署战略合作协议

³⁵ 数据来源：天津银保监局

案例 天津滨海农商银行：提供多元化金融服务，助力自贸区创新发展

天津滨海农商银行积极助力自由贸易试验区改革创新，紧紧围绕自贸区建设的战略机遇和天津市发展重点布局，提供多元化金融服务，不断提升金融服务质效。截至 2019 年末，在自贸区投放贷款 176.22 亿元。

- 明确发展导向，积极参与自贸区内“一带一路”和“京津冀一体化”项目建设。加强与天津市口岸办合作，对接国际贸易“单一窗口”平台，支持港口流通环节的商品融资业务，为跨境金融业务做好服务。
- 创新金融服务产品。在现有贸易金融平台的基础上，借助区块链，创新研发“融链赢”产品，将金融支持贯穿于货物跨境流通全流程。

工商银行天津市分行

不断加大信贷支持和资源倾斜，创新融资模式，为滨海新区的全面深化改革和进一步扩大高水平开放提供优质金融服务。天津滨海新区建设投资集团有限公司主要负责滨海新区重大基础设施的建设运营，工商银行天津市分行与工银租赁合作，共同为该集团提供融资支持 15 亿元。

民生银行天津分行

2019 年 5 月 15 日，民生银行天津分行与滨海新区政府签署战略合作协议，将充分发挥自身金融优势，结合滨海新区经济社会发展规划，通过做实自由贸易试验区二级分行、促进金融资产投资公司项目落地、支持滨海新区优质企业及项目等方式为滨海新区跨越式发展提供全面的金融服务。

完善跨境金融服务

天津市银行业金融机构充分把握战略发展机遇，发挥境内外联动优势，积极探索跨境金融产品和服务创新，为境内外客户提供涵盖跨境贸易人民币结算、贸易融资、跨境担保等一站式金融服务，不断提升天津对外开放水平。

2019 年³⁶

天津自贸区内银行业金融机构办理跨境收支 **343.6** 亿美元，结售汇收支 **187.0** 亿美元，跨境人民币结算 **534.5** 亿美元。

³⁶ 数据来源：中国人民银行天津分行

案例

中国银行天津市分行：助力跨境撮合，为进博会提供全方位综合服务支持

中国银行天津市分行作为服务第二届中国国际进口博览会的商业银行，第一时间成立天津市分行进博会专项小组，明确分工，责任到人，组织天津交易团开展展前、展中各类活动，确保进博会相关工作有序推进。

2019年11月4日至9日，中国银行天津市分行组织包括7家单位21人赴上海参加第二届进口博览会，开展商客商对接会，达成60余项合作意向，实现20余家企业现场签约，在境外招展、境内招商等方面提供全方位支持。



© 中国银行天津市分行全力服务进博会

案例

招商银行天津分行：运用 FT 账户跨境结算优势，助企业“走出去”

2019年12月6日，招商银行天津分行 FT 账户在天津正式落地，利用 FT 账户特点，为工银金融租赁有限公司海外平台、民生金融租赁股份有限公司海外平台、便利蜂商贸有限公司、北京博恩特药业有限公司、嘉丰（香港）国际贸易有限公司和丰益油脂科技有限公司办理了包括 FT 账户汇款、结汇、融资等多项业务。

FT 账户的成功落地有利于企业高效利用国际金融市场资源，统筹运用国内、国际两个市场，在汇兑方面，FT 账户采用境外结售汇价格，为企业提供了另一种价格选择，节约企业汇兑成本。在存款及融资方面，企业可以通过 FT 账户办理存款和融资，利用境内境外两种资源，提高企业存款收益，降低企业资金成本。



© 招商银行天津分行举办 FT 账户上线启动仪式

案例

天津农商银行：支持中资企业走出去，吸引外商投资走进来

基于天津国际海港城市的特殊性，天津农商银行一直以服务外向型企业为重要工作之一，利用天津各项优惠政策，为企业提供简化国际收支、外债意愿结汇、ODI 等金融服务，围绕跨境贸易涉及的采购、加工、销售等各个环节，为各类型企业提供人民币及外币跨境支付结算和国际贸易融资服务。

截至 2019 年末，支持跨境金融服务的国际结算业务笔数近 **12,000** 笔，金额超过 **11** 亿美元。

**工商银行
天津市分行**

牵头做好国内证福费廷业务推广，截至 2019 年 12 月，已与光大银行天津分行、平安银行北京分行、平安银行成都分行、招商银行天津分行、光大银行苏州分行、民生银行昆明分行、平安银行深圳分行七家同业机构成功办理国内信用证福费廷业务，业务金额总计 25 亿元。

**农业银行
天津市分行**

积极支持境外企业引进来，在做好跨国集团金融服务的同时，积极宣传天津地区招商引资政策优势，协助企业对接政府部门，吸引多家大型企业落户天津，成功引进世界 500 强企业 4 户，并将企业在异地子公司业务逐渐转移到天津办理，带动区域经济增长。

民生银行天津分行

在了解到狗不理集团股份有限公司境外子公司归还境外贷款需求后，第一时间为客户设计了跨境直贷和境内贷 + ODI 的业务模式，并成功投放跨境并购贷款 2,300 万美元，以保证境外并购企业的持续经营运转。



践行普惠金融 聚焦民生发展

2019年是《推进普惠金融发展规划(2016—2020年)》实施的关键之年和攻坚之年。天津市委、市政府大力支持各类商业银行不断完善机构网点布局,以发展普惠金融、促进城乡金融服务均等化为核心,着力保障和改善民生,延伸打通农村金融服务“最后一公里”。

天津市银行业金融机构持续加大对小微企业、“三农”和民生领域的金融供给,推动完善金融服务信用信息平台建设,逐步扩充平台整合的信息资源,稳步增强信用信息的服务能力;推进农村支付环境建设,积极配合健全完善支付、登记、信用等各类金融基础设施;鼓励发展互联网支付、移动支付等多种支付方式;着力提升城乡基础设施以及教科文卫等公共事业发展水平,让金融更多“惠”入平常百姓家。



服务小微企业发展

天津市银行业金融机构认真落实习近平总书记在民营企业座谈会上的重要讲话精神，有效激发民营经济活力，着力破解制约民营经济发展的突出问题。不断健全“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制，增强普惠金融发展内生动力；完善多层次、广覆盖的小微金融服务体系，2019年普惠型小微企业贷款增速超过90%；持续深化“银税互动”，推进“银商合作”，建设中小微企业和农村信用体系。同时，开展“百行进万企”融资对接、民营及小微企业政策落实专项检查等活动，助力小微企业成长壮大。

截至 2019 年末

天津市银行业金融机构支持普惠型小微企业贷款余额达 **1,217.09** 亿元，有贷款余额户数 **50.51** 万户³⁷。

优化小微企业营商环境

案例 建设银行天津市分行：建立小微企业服务体系

建设银行天津市分行设立了普惠金融事业部，并在二级分行均设立小企业经营中心，打造机构网点普惠服务新模式、新标准。通过“信贷工厂”流水线、标准化的操作，提高客户服务效率。从传统的“成长之路”“速贷通”，逐渐形成“小微快贷”、大数据信贷等拳头产品，为客户精准匹配金融产品和服务。同时，在小微企业服务保障体系方面，该行在信贷资源上予以倾斜，满足全行普惠金融贷款投放需求；安排专项激励费用，激发基层员工服务小微企业的积极性；依托“新一代核心系统”，构建“数据化、智能化、网络化”

的普惠金融服务新模式，缓解小微企业融资难题。同时，挖掘网点潜能，通过穿透式管理推进网点办理小微企业业务，延伸服务触角，形成物理渠道、电子渠道交互融合的立体渠道网络。



◎建设银行天津市分行“小微梦想 贷动未来”普惠金融系列产品发布会

河北银行天津分行

内部划分特色支行，配备专业小微金融服务团队，带动整体小微业务发展，截至目前，内部共设立3家小微特色支行。制定无还本续贷政策，节省企业成本，同时，加强“互联网+”服务，研发推广线上产品，涵盖抵押类与信用类，持续提升服务能力；建立总—分—支三级授权审批体系，逐级配备相应审批权限，在确保有效防控风险的前提下，缩短审批路径，最大化保证服务效率。除此以外，该行还制定了尽职免责相关管理规定以及适当提升小微业务的不良容忍度，积极引导侧重小微金融服务。2019年，该行全年小微信贷累计发放超过10亿元。

齐鲁银行天津分行

2019年初，齐鲁银行天津分行成立了普惠金融中心，开展小微、个贷及消费信贷等业务。进一步修订完善授信业务政策，制定了“坚持普惠金融发展方向，积极支持开展小微企业授信业务，信贷资源予以优先支持”的授信政策原则和导向，持续强化小微金融服务，增强支小助微的服务理念，积极探索创新服务方式和金融产品，合理制定服务价格，主动减费让利；加强与地方政府、税务、司法机关等各方的信息共享，积极推动供应链金融业务，强化服务流程控制，更好地为小微企业提供服务；同时，积极对接公积金、社保、个税等政务大数据，充分利用大数据工具，提升对小微企业和个人客户信息采集与分析能力。

加速金融产品服务创新

案例 中国银行天津市分行：优化信贷技术、强化产品创新

中国银行天津市分行运用云计算、大数据等技术，推出线上“中银税易贷”产品。截至2019年12月末，该行已累计为138户线上申请税易贷产品客户核定授信2.69亿元，实现放款2.15亿元。

加大对教育、医疗等行业的情景分析，筹划适合天津本地特色的金融产品；加强与海关的数据互通，实现单一税费融资业务系统内首单；升级乐业通产品，提高中长期贷款占比。

加大对新能源新材料、高端装备制造、生物医药等新兴行业、科技型中小企业的支持力度，该行与天津市中小担保中心联合推出智能通、智保贷、软著贷等特色产品，并且与科融担保合作推出瞪羚贷、雏鹰贷等专属产品。

推出“中银接力通宝”产品，符合产品政策的企业可以简化审批流程，及时为其提供续贷资金，使小微企业融资周转“无缝衔接”；开发“中银利业通宝”，为企业提供最长期不超过10年的中长期固定资产贷款，支持小微企业做大做强。

打响“跨境撮合”金字招牌，助力天津市中小企业开拓国际市场。2019年9月25日-27日，该行举办“开放融合·意想天成”2019中国—意大利中小企业经贸合作对接会，现场达成合作意向122项，签订合作协议38项；11月6日-8日，邀约110余家客户参加第二届进博会供需对接会，累计安排近300场“一对一”洽谈，达成合作意向40余项，金额近3000万美元。



◎中国银行天津市分行服务小微企业发展协办中意跨境撮合会

³⁷ 数据来源：天津银保监局

案例 北京银行天津分行：设立“普惠金融直通车”小微集群服务中心

落地首个普惠金融集群业务模式，在天津青年创业园设立了“普惠金融直通车”小微集群服务中心。该行给予园区内企业总金额1亿元、单户不超过200万元的循环额度，通过“天津青创APP”实时掌握在园区注册并经营的2000余家企业的各类经营信息，实现对企业生产经营及日常管理行为的大数据分析。并且，在园区内派驻专人，为园区内企业提供咨询、准入、审批、签约、核保、贷后等一站式金融服务。



©北京银行天津分行在天津青年创业园设立“普惠金融直通车”

农业银行 天津市分行

针对小微企业信贷需求“短小频急”的特点，农业银行天津市分行建立了批量化、零售化的小微线上融资产品体系。2019年以来，陆续上线了“纳税e贷”“抵押e贷”和“保理e融”等多款线上产品，利用线上化、批量化手段拓展小微优质客户。同时，持续丰富小微融资产品体系，积极推动“关税e贷”“薪金e贷”和“医保e贷”的创新工作，满足不同类型的小微企业日常融资需求。

天津银行

不断加强产品服务创新力度，运用信息科技手段，创新融资模式，增加差异化金融产品或产品组合。2019年，成功办理了首笔支小再贷款业务，并推出了“银税e贷”和“商超e贷”两款小微业务产品，进一步完善产品结构，扩大服务客户范围。

银税e贷

通过“以税定贷、以贷促税”的创新方式和“大数据+税务+金融”的融资新模式，基于大数据驱动的风控逻辑，通过对个人身份信息、征信信息以及互联网行为数据等多维度数据的深度挖掘分析，实现对小微客户的智能“画像”。让客户足不出户即可完成全线上贷款申请、审批及放款。

商超e贷

以商超店铺为目标客户，以客户订单数据为核心，对客户进行智能“画像”，实现“申请—审批—签约—放款—还款—贷后管理—贷后预警”等流程线上化，快速向店铺经营者提供资金支持。

支持乡村振兴战略

天津市银行业金融机构认真贯彻落实中国银保监会工作部署，积极支持经济薄弱地区和领域，助力实施乡村振兴战略，努力加大普惠型涉农信贷投放，提高风险保障水平，金融资源进一步向新型农业经营主体、小农户和困难村等领域倾斜。

截至2019年末，天津辖内乡镇银行机构网点覆盖率达100%，行政村服务覆盖率达99.81%，金融服务空白行政村从9个下降到7个，基本实现农村基础金融服务全覆盖。2019年，天津市银行业金融机构当年累计发放涉农贷款金额达1,014.97亿元，比上年增长38.89%，当年累计发放户数14.54万户，比上年增长3.34倍³⁸。

完善金融服务渠道

天津滨海 农商银行

优化支付结算服务，提升客户体验。积极推动互联网业务系统建设，实现线上二类账户开户、产品购买；推广聚合支付，为农村地区商户提供支付宝、微信、京东等一码聚合的线上扫码支付业务；发挥涉农网点布局优势，增强服务城镇居民水平。截至2019年末，该行共有标准化网点105家，其中涉农网点70家，占比66.67%。

天津滨海 江淮村镇银行

不断加强银行自助机具设备投放力度和互联网渠道的建设，截至2019年末，该行已在滨海新区各营业网点布放存取款机具13台和多媒体终端1台，很好地服务了农户和小微客户。同时，该行还开通了手机信贷业务，为小微用户提供安全、高效、便捷、低成本的融资服务，通过手机银行便可完成在线小额贷款申办和借款归还。未来，该行将通过采购流动服务车打造移动网点，让农户和小微客户随时随地享受到便捷的服务。

天津北辰村镇银行

与各街道社区、开发区中小企业制定了定期宣传服务计划，利用各种传统节日，宣传普惠金融和支农惠农新政策及涉农信贷产品；每季度金融知识宣传活动，以反假币、反洗钱和防范电信诈骗、小额农户贷款、农户创业贷款知识等专题宣传活动，通过悬挂布标、发放宣传材料、赠送金融知识图册、开展金融知识问答等形式，向广大群众居民进行讲解、宣传和培训。

³⁸ 数据来源：天津银保监局

创新惠农金融产品

中国农业发展银行天津市分行：创新支持小站稻产业

联合宁河区政府和水稻种植协会，创新试点“政府+银行+行业协会+保险”纯信用贷款模式，以“小站稻种植业风险补偿金”“小站稻种植行业风险共担保证金”增信，同时，借助农业保险的补偿机制，降低了信贷风险，有效解决粮食小微企业和种植户担保不足、融资难等问题。该行“小站稻两金增信”融资模式获评天津市2019年度金融服务实体经济创新案例。



©中国农业发展银行天津市分行创新支持小站稻产业振兴

邮政储蓄银行天津分行：让“信用”惠农支农

“我们村成了信用村啦！还是邮储银行天津分行的第一个信用村呢！以后贷款可就方便啦”，乡亲们脸上笑颜绽放。邮政储蓄银行天津分行围绕天津市1000个结对帮扶困难村及全国1-7批“一村一品”特色村等，开展信用村信用户建设，通过银行与村委会及优秀村民代表、老党员等组成评定小组，以打分评定、分数加权的形式，进行信用户的评定工作，信用户达到一定规模的，给予信用村称号。

通过对农户进行批量信用等级分类，简化了客户申贷流程，整村授信、批量开发，给予信贷资金支持，改善县域农村地区整体信用环境。截至2019年12月，已经成功建立信用村5个，信用户达100余户。

天津静海新华村镇银行：创新贷款品种，助力水产养殖

天津静海新华村镇银行主要以农户及小商户为主要服务对象，静海区团泊镇和杨成庄乡淡水鱼养殖户较为集中，由于养殖户都为农民，无法提供抵押物，该行通过对养殖户上游（当地最大的鱼饲料经销商）的拜访了解到，经销商每年销售鱼饲料给养殖户，大分部饲料款都为赊欠，而养殖户购买的饲料款价格也会偏高。针对这种情况，该行创新推出贷款产品，通过上下游的关系，对经销商的资产核实，为经销商在该行做一个担保准入，即解决了借款人回款慢的情况，也解决了养殖户买料价格高的问题，实现了双赢。



©淡水鱼养殖场

天津津南村镇银行

合规运用信用贷款、保证贷款、安置房贷款、抵押贷款等信贷产品，为农业经营主体提供便捷小额贷款。加强银政、银担合作，通过创业担保贷款、龙信保、营信宝、农创宝等贷款产品，满足涉农小微企业和个人客户在抵质押物不足情况下的信贷资金需求。运用“公司+合作社+农户”的信贷模式，满足高效农业、绿色农业、智慧农业、现代种业、农产品加工业等现代农业重点领域的融资需求。

天津西青中银富登村镇银行

在调研“三改一化”和农村产权制度改革推进工作中，了解到村集体、村民在小城镇建设、村民拆迁过程中存在资金困难的问题，为此专门开发了“强村贷”产品，以村集体所拥有的集体资产作为抵押，助力美丽乡村建设。该行向村集体提供专项融资用于发放村民拆迁补偿款、还迁房配套升级以及其他配套资金需求，通过创新融资模式，形成专业服务方案，解决了村集体融资难的问题。

优化创新创业融资

天津市银行业金融机构积极引导有效服务创新创业融资需求，充分发挥创业投资支持创新创业作用，拓宽创新创业直接融资渠道，完善创新创业差异化金融支持政策。截至2019年，天津市银行业金融机构发放个人创业担保贷款2.47亿元，个人创业担保贷款户数达2,496户³⁹。

交通银行 天津市分行

天津华来科技有限公司是以智能家居产品为核心、物联网平台技术为业务驱动，为客户提供一站式家居物联网解决方案的企业，其产品被纳入了“小米”生态链，出口量连年大幅增长。交通银行天津市分行针对该科技型公司轻资产、无有效抵质押物的特点，利用“政府、银行、担保机构”合作平台，与市中小企业担保中心合作，为企业提供了1,000万元的低成本金融支持。

建设银行 天津市分行

实施“金智惠民工程”，为天津市小微企业家举办“金智惠民——助力创业”培训班，讲授当前宏观经济形势、中小企业发展的现状，以及普惠金融战略、普惠金融模式和智能便捷的线上产品等内容，使小微企业家共享优质的金融教育资源，助力小微企业发展。未来，该行将不断完善普惠金融客群课程体系和培养方案，打造培育企业成长发展的孵化器，实现创业、授业、展业、乐业，为创业者赋能，为企业赋能，为社会赋能。

³⁹ 数据来源：天津银保监局

**浦发银行
天津分行**

2019年11月5日，浦发银行天津分行长期支持的科技型企业客户天津久日新材料股份有限公司在上海证券交易所成功登陆科创板。久日新材是天津市本土创新型科技企业，通过该行公银、授信、交易银行、投行、零售等部门协同作战、快速反应，及时调整授信与产品方案，满足了企业不同阶段的成长需求，使久日新材快速成长。

**浙商银行
天津分行**

开发“创业助力贷”产品，向计划或正在创业及转型升级的小企业客户发放，用于满足其创业、创新、转型升级中的资金需求的金融产品。该产品具有额度高、期限长、用途广、担保宽等特点，其中担保方式除抵押、保证外更接受知识产权质押和股权质押等担保方式，有效降低了企业准入门槛；“双创菁英贷”是该行面向高层次创新人才或其创办企业发放的，用于满足其在限定区域创业创新项目的小企业贷款产品，主要面向“国千”“市千”计划的优秀人才，并可给予包括抵押、知识产权质押以及一定额度信用方式的融资支持。

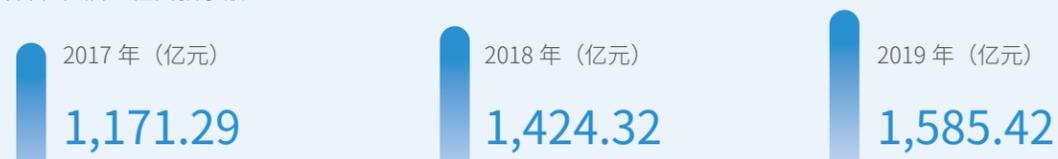
服务民众幸福安居

天津市银行业金融机构加强民生领域金融服务，针对薄弱领域的金融服务，延伸基础性金融服务，让小微企业、农民、城镇低收入人群、贫困人口和残疾人、老年人等特殊群体能够享受到安全便捷的金融服务，打通金融服务“最后一公里”，全力支20项民心工程项目。

截至2019年末⁴⁰

天津市银行业金融机构保障性安居工程贷款余额达**1,585.42**亿元，较年初增长**11.31%**。

保障性安居工程贷款余额⁴¹

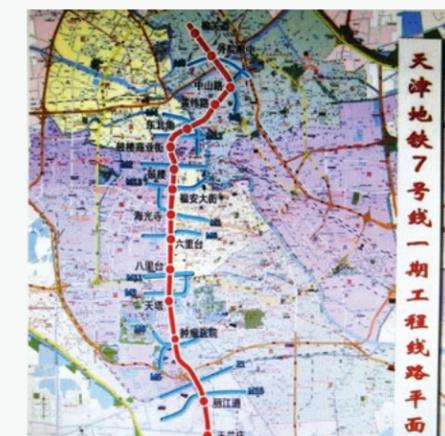


^{40、41} 数据来源：天津银保监局

支持民生工程

案例 工商银行天津市分行：支持天津市轨道交通项目全面提速

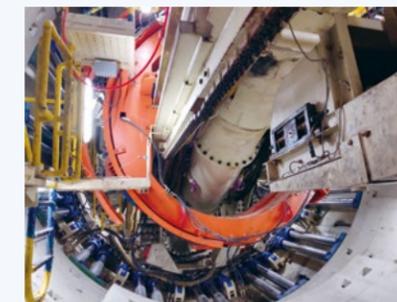
为积极推动天津市城市快速轨道交通项目全面提速，工商银行天津市分行及时抢抓一手信息，将地铁7号线PPP银团项目落地，该项目采取PPP模式建设、运营，中标社会资本方与政府方出资代表出资成立借款人，以BOT方式（建设-运营-移交）实施项目。在确定成员行资格后，该行快速、高效完成了地铁7号线PPP项目的评估工作，创新了轨道交通项目审批模式以支持天津重大民生工程，并于2019年11月末正式完成地铁7号线PPP项目审批。通过高效优质的服务，该行在助力天津轨道交通全面提速方面承担起大行应尽的责任，得到了政府、客户及参贷成员行的高度认可。



◎天津地铁7号线示意图

**国家开发银行
天津市分行**

找准基础设施领域发展短板，持续加大对轨道交通、高速公路、城际铁路等重点领域支持力度。2019年，累计向新区B1线、地铁4号线、10号线、11号线以及新区绕城高速等项目发放贷款49.8亿元。



◎国家开发银行天津市分行助力打造轨道上的京津冀项目

**建设银行
天津市分行**

优先支持公路、铁路等交通基础设施，城乡电网、天然气管网等能源基础设施，加大力度支持农林水利、城镇污水垃圾处理等生态环保项目，积极介入托幼、医疗、养老等民生项目，拓展支持5G、人工智能等新型基础设施。2019年我行实行贷款累计投放地铁项目8.1亿元、高速项目11.4亿元、电力生产项目25.72亿元、城际铁路建设项目0.9亿元、污水处理项目（含农村旱厕改造项目）6.02亿元。

推进保障性安居工程

河北银行 天津分行

积极助力区域民生工程建设，解决民众普遍关心的安居问题，支持当地保障性房地产按揭项目，通过授信政策，指引各经营机构结合各所在地区市场情况，差异化开展住房按揭贷款业务，优化个贷业务结构，重点选择配套完善的刚需住宅项目。同时，为有效防控风险，该行制定了相应开发商准入条件以及借款人条件。

威海市商业银行 天津分行

青光镇示范小城镇于2011年经天津市政府批准列入第四批示范小城镇的试点镇，威海市商业银行天津分行于2019年4月投资2.4亿元用于天津市北辰区建设开发公司发行的“天津北辰建设开发公司2019年度第一期非公开公司债券”，该次债券募集资金中70%用于北辰区青光示范小城镇项下经济适用房建设项目，将助力于天津市改善农民生产、生活环境，促进城乡头筹发展等。

提供便民金融服务

天津银行

上线社保卡自助发卡交易，在天津市各区县共计82家网点开通了社保卡自助发卡服务，平均办卡时间缩短至10分钟，提升了市民办卡体验。同时，为满足老年客群的理财需求，推出面向持有本行社会保障卡的55岁以上老年客户社保养老专属理财产品。

天津金城银行

加大对社区家庭服务业等重点企业的支持力度，跟进本地区试点地区养老、家政、托幼管理及服务机构的设立计划并获取企业名录，对接天津市家政服务领域信用体系，运用全国信用信息共享平台所归集的信用信息，借助前期开发和推广金税贷等业务产品过程中积累的经验，加大对社区家庭服务企业支持力度。

浙商银行 天津分行

通过与国家电网的业务连通，“智能支付”正式投入运行，实现了对公账户在线缴纳电费功能。不仅便利了企业客户日常电费缴纳，而且提升了该行服务企业、服务实体经济的能力。

支持科教文卫事业

天津市银行业金融持续加大对科学、教育、文化、卫生等民生和公共服务领域的信贷投放力度，以创新服务模式助力公共服务机构优化升级。

科研领域

北京银行 天津分行

落地了以节能企业项目未来收益权质押为主担保方式的“节能贷”，以企业合法、有效知识产权质押为主担保方式的“智权贷”，以企业股权质押为主担保方式的“成长贷”等产品。北京银行天津分行还积极探索线上融资，落地“网速贷”产品，简化企业放还款流程，增加企业资金使用的灵活性，满足科技型企业从初创到成熟、不同成长阶段的融资需求。

天津滨海 农商银行

加大对科研项目的信贷支持，通过“雏鹰贷”“瞪羚贷”“科创贷”等信贷产品，逐步增加科技型企业的信贷占比。在科研项目方面注重考察企业拥有的核心技术、核心团队的稳定性、技术的渗透力，以及企业所属行业的发展前景，利用行内大数据及预警系统，做好贷前的充分调研、贷中的全面审查和贷后的及时跟踪和管理。

教育领域

农业银行 天津市分行

自2004年以来，农业银行天津市分行与天津市教委合作，由17家支行的35家网点承办天津市属40所高等院校的国家助学贷款工作，在承办助学贷款业务过程中，该行主动深入高校，加强信贷和征信知识宣传，并且与高校联合开展学生诚信教育工作，共资助在校学生6万余名，累计投放助学贷款达10亿元，截至2019年末，该行助学贷款笔数4,096笔，余额达6,315万元。

文化旅游领域

招商银行 天津分行

重点支持全域旅游发展，推动旅游与城镇化、工业化和商贸业融合，择优支持旅游资源丰富、管理体制清晰、符合国家旅游发展战略的上市公司、国有背景大型旅游开发企业。优先选择具有价值稀缺性和垄断性的人文景区和自然景区经营企业；对纯人工建造的主题公园、文化演艺等景点，仅限选择投资方实力雄厚且具备丰富行业经验、运营模式成熟、具备全国性品牌认知度的企业；旅行社及相关服务子行业，重点关注集团化的大型旅行社，以及具有线上大数据和资源整合能力优势的旅行社；适度投向旅游景区相关的旅游酒店、经济型酒店集团直营店。

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基本项目建设的固定资产贷款 5 亿元，期限七年，专项用于民园体育场的保护利用提升改造工程项目。

民生银行 天津分行

优先支持列入世界自然及文化遗产保护名录的景区、国家 5A 级景区、具有资源优势、管理规范、财务状况良好的国家 4A 级及以上景区客户；适度支持综合实力强、品牌效应好、市场化运作模式成熟的全国型大型旅行社集团。项目贷款重点投向有自偿性现金流的景区道路、景点、索道等基础设施建设及维护领域。

医疗领域

案例 工商银行天津市分行：大力支持优质医药民营企业

为更好的服务天津市优质民营企业天士力集团，2019 年以来，先后为天士力集团提供了满足其融资期限结构的流动资金贷款，并提高综合授信额度，不断加大对新增融资投放等支持，帮助企业缩短回款周期，降低负债。同时该集团作为 100 家总行级合作客户中天津分行唯一一家的民营企业，与总行签署了《总对总合作协议》。



© 天士力医药集团股份有限公司

天津民祥药业有限公司是集医药原料及中间体的工业生产、科研开发于一体的高新技术企业。目前，民祥药业的盐酸金刚烷胺产量为国内第一，现有市场占有率第一，属于天津市认定的“专精特新”类示范企业。工商银行天津市分行积极与天津民祥药业有限公司对接，确定先期办理流动资金贷款的方案，截止 2019 年末，为企业提供贷款余额达 1,800 万元。



© 天津民祥药业有限公司缩影

平安银行 天津分行

天津市胸科医院是天津市一所治疗心、肺疾病的现代化公立三级甲等医院，在新院区建成投入使用后，该院启动智慧住院项目。在得知院方项目计划后，该行一方面摸排胸科医院诉求、同业服务情况，另一方面综合集团金融、科技、保险、医疗资源，在原有银医模式基础上，形成了以智慧医疗为核心，流程优化为基础，智能清算为辅助，综合金融为拓展的一体化、定制化医院服务方案。未来，该行还将与天津市胸科医院开展包括智慧住院、对公结算、授信、零售金融，综合保险、智慧停车等一揽子合作，让智慧医疗项目实现真正落地。

加快智慧转型 打造优质服务

近年来，随着移动互联网人工智能、大数据和云计算等技术不断渗透到金融领域，金融科技发展迅速，客户需求快速变化，如何抓住科技进步带来的机遇，不断提升客户服务体验，成为了银行核心竞争力和可持续发展的关键所在。

天津市银行业金融机构积极顺应科技发展趋势，充分利用大数据、物联网等技术，促进金融科技与业务发展的深度融合，围绕客户服务全流程和关键服务场景，创新服务模式和产品，优化服务流程，提升服务效率和质量，同时，根据客户评价和建议持续改善服务方式，运营多种宣传渠道和方式普及金融知识，让客户在享受科技带来便利的同时，为客户提供更人性化、更有温度、更安心的金融服务。



建设智慧银行

天津市银行业金融机构积极探索各项金融科技，不断优化线上渠道，加强智慧网点建设，改进业务流程，持续提升服务效能，全力推进金融服务转型升级。

推进业务流程优化

案例 天津滨海农商银行：基本账户开户 2 天搞定

作为天津市首家实现电子营业执照开户的地方法人银行，天津滨海农商银行与天津市市场监管委联合开发了“电子营业执照 E 线通”系统，在全市范围内启用电子营业执照开户服务，仅需 2 天即可实现基本账户开户，

“电子营业执照 E 线通”与“天津市企业登记全程电子化服务平台”实现了数据对接和信息共享，企业在平台申领电子营业执照时选择“滨海农商行”发起开户申请，工商信息就可以同步到天津滨海农商银行系统，并自动生成开户预约，通过移动开户上门服务或到营业网点即可直接办理开户手续，提高企业开户电子化水平，实现企业和客户的“零跑腿”便民服务，提升企业开办效率的同时大大降低了开办成本。截至 2019 年末，累计开立 332 个基本账户，高效服务企业客户。

案例 廊坊银行天津分行：创新 VR 下户，提升审查效率

针对疫情期间出行不便的情况，廊坊银行在贷款调查以及抵押物核实阶段创新性推出 VR 视频下户措施，在确保双人调查、核保的基础上，使用全景摄像机录制借款人经营场所、抵押房屋现场情况，尽可能减少实地调查频次，为贷款审查审批人员提供更加直观的图像资料。通过上述措施，有效解决了对该企业疫情期间贷款调查困难的问题，推动了业务的顺利开展。同时，也降低了人员实地查看产生的人力和时间成本，有效提升了审查审批效率，为更好服务普惠型企业打下基础。

河北银行 天津分行

积极与天津市规划和自然资源局签署《天津市不动产登记一网通改革战略合作框架协议》，实现不动产抵押登记业务线上化，全流程线上办理大大提高了效率，将以前线下抵押登记用时“至少 3 个工作日”缩短至“1 天”，极大提升客户服务满意度。

天津武清村镇银行

考虑到客户群体多为社区老年人、农民工、农村居民的情况，为方便客户，有效解决客户填单难、填单慢等问题，天津武清村镇银行上线 CBUS5.0 智慧银行系统，通过整合业务操作流程，将传统的业务办理模式转换成无纸化模式，有效减少了客户填单、签名次数，提高了业务办理效率。

建设自助服务渠道

案例 中国银行天津市分行：“5G 智能 + 民生馆”亮相津城

中国银行天津市分行“5G 智能 + 民生馆”以“5G”“智能服务”“民生金融”为主打概念，以科技创新为关键支撑，以“金融融入民生”为核心理念，打造跨界新金融、新零售、新场景的综合金融新业态。通过“人脸识别”、大数据等一系列数字化手段，客户可以享受“千人千面”的定制化服务，“无卡、无证、无人工干预”的业务办理模式，尽享“无感体验”。



© 中国银行天津市分行“5G 智能 + 民生馆”

案例 建设银行天津市分行：完善手机银行缴费场景，搭建移动金融生态圈

建设银行天津市分行搭建了以手机银行为核心平台的移动金融生态圈，以数字化经营为驱动，应用指纹、声纹、刷脸等最新金融科技成果，向用户提供财富管理、健康医疗、电子商务、生活缴费、旅游出行及餐饮外卖等服务，实现了电子渠道水、暖、电、燃气等生活领域缴费场景的全覆盖。截至 2019 年末，电子渠道上线缴费商户 700 余户，涵盖煤、水、电、暖、党费、学费、养老保险等涉及民生的缴费项目。



© 建设银行天津市分行手机银行缴费平台

案例 邮政储蓄银行天津分行：发布手机银行 5.0 版本，金融服务焕新升级

2019 年，邮政储蓄银行天津分行发布以“美好生活，暖心随行”为理念的手机银行 5.0 版本。手机银行功能进一步升级。重塑重点模块、提升交互体验、丰富产品功能、打造邮储食堂、加油、读书、快递等场景。客户转账无需键盘输入卡号，对着银行卡拍照即可进行 OCR 识别，卡号自动反显，操作更便捷；将人工服务嵌入手机银行，与智能服务相结合，服务更有温度；线上手机银行定位附近加油站，线下加油、线上支付，方便快捷省心。

案例 天津银行：首家智能化轻型网点正式对外营业



© 天津银行“智能化轻型网点”

天津银行第一家“智能化轻型网点”南北大街支行于 2019 年 6 月 6 日起正式对外营业。秉承“以客户为中心”的经营理念，智能化网点充分考虑到客户的金融服务需求及业务办理动线，传递“家”的温馨与舒适。厅堂内部分为咨询引导区、智能自助区、沙龙等待区、理财销售区和现金高柜区五个功能区域。在功能设计上，网点内专设小型便捷式家具与智能设备充分融合，有效优化服务空间，并实现智能排队机、超级柜台、PAD 等新型智能化设备间的联动，带给客户简洁、舒适的视觉体验和便利操作的全新感受。

提升服务体验

天津市银行业金融机构以客户体验为导向，不断创新多元化、便捷化的金融产品，优化网点布局和环境，建立标准化运营流程和客户服务体系，高度重视特殊服务群体需求，扩大服务范围，提升服务能力，构建全方位服务体系，为客户提供个性化、智能化、便捷化的金融服务。

创新金融产品服务

案例 中国银行天津市分行：投产“政务 E 线通”，助力改善营商环境

中国银行天津市分行作为独家合作试点银行，充分发挥金融科技优势，深度参与天津市市场委的平台建设，并配套开发行内“政务 E 线通”系统，对接市场委“企业开办一窗通”平台，实现银行预约开户、银行预留账号的接口对接，以及企业工商信息实时查询、电子营业执照查询及打印、行内营销过程管理等功能，力求将银行开户全面融入企业商事办理中，通过信息共享、业务联动，延伸银行金融服务，便利企业开办，实现“互联网+政务+金融”的有机结合。



© 中国银行天津市分行为政务 E 网通企业客户办理开户

案例 民生银行天津分行：运用科技手段，积极打造物联网金融服务平台

民生银行天津分行积极打造物联网金融服务平台，基于科技赋能金融的理念，运用大数据、区块链技术与智能手段，融合企业交易链与资金流，为大型企业量身定制应收债权流转融资平台——民信易链平台，致力于实现核心企业与其供应链上中小企业、银行等金融机构协同发展的产业互联网共享服务。平台基于应收账款债权创设了一种标准化信用凭证——民信，民信平台可追踪记载民信流转过程，并实现民信开立、转让、确权、融资的“全线上化”操作，通过引入区块链技术，在供应链应收账款流转/分拆场景下，解决数据存储、传输安全问题，保障贸易数据真实性和可追溯性，打造高效的供应链金融生态圈。

案例 天津滨海农商银行：“滨银喵喵贷”，让金融活水流入千家万户

为满足个人消费需求及小微企业主、个体工商户等经营需求，天津滨海农商银行推出“滨银喵喵贷”纯线上的贷款产品。线上自动审批，纯信用，额度高、利率低、手续便捷，一次授信、终身有效，凭借“互联网+科技”技术手段、大数据的风控模型打破了银行传统个贷业务模式，同时基于风控模型的持续优化和细化，全面实现了行内零售信贷业务互联网化和数字化的全新变革。



©天津滨海农商银行“滨银喵喵贷”

案例 浙商银行天津分行：借力科技，开启小微企业融资新模式

浙商银行天津分行推出了面向小微企业主群体的全线上化信贷产品——“点易贷”，运用金融科技，精准定位特定小微客群，并通过与第三方数据平台合作，以数据化、智能化、集约化模式实现信贷全流程管理的数字普惠金融业务。

客户只要可提供自有住宅抵押且经营良好，即可通过浙商银行APP自助发起申请，并提交基本信息资料及抵押房产信息，分行通过后台大数据对客户资质情况进行审核验证，并在线对抵押物进行估值，确定贷款额度区间，即“5分钟在线申请，1小时自动化审批”，实现融资流程的线上化运行，提高了业务效率。

案例 齐鲁银行天津分行：创新“线上税务贷”，助力中小微企业

秉承互联网金融的思维，齐鲁银行天津分行积极与天津市税务局开展深入合作，成为天津市银税互动平台首批八家试点行之一，并于2019年3月份成为首家上线税贷业务的金融机构。税贷业务作为线上产品，具有“高、快、普、惠”的特点，最大程度节省了中小企业的融资成本，且业务办理时间短、放款快、操作简便，为企业节省了时间和精力。税贷业务开展以来，全年累计上报1,326笔，平均每日上报6笔，累计授信1.52亿，实现投放8,416万元，为149户中小微企业提供了融资服务。

优化网点服务体验

天津市银行业协会注重行业品牌引领，扎实推进开展“百佳”和“星级”网点创建活动，经过精心准备和层层评选，交通银行天津新安支行、农业银行天津世贸支行营业部荣获“2019年中国银行业文明规范服务百佳单位”称号。

案例 交通银行天津市分行：“巧心”打造环境设施，满足客户需求

在优化网点布局和功能建设中，交通银行天津新安支行依托津沽文化和支行地理优势，设立“天工遗韵，匠心传承”主题文化区，向来往客户介绍天津传统文化艺术，根据支行周边民俗文化旅游景点多，游客络绎不绝、川流不息的特点，设计制作了“安心文化”“安心理财”“安心环境”宣传二维码供客户扫码观看，以了解支行周边商圈、医疗、交通、景点，并将消费者权益保护重点纳入二维码设计中。同时，为等候办理业务的客户设立读书阅览区及个性化座椅，让客户感受到“背靠阳光，享受读一本书的惬意”，为客户打造温馨、贴心的服务环境。

案例 邮政储蓄银行天津分行：加强营业网点建设，改善网点运营环境

邮政储蓄银行天津分行根据网点的功能定位和客户需求，加快推进网点标准化建设，优化网点功能分区，提升网点品牌形象。2019年更新网点店招39处，装修改造银行网点12个、代理网点10个，迁址银行网点2个、代理网点10个；更新老旧ATM/CRS43台，新增存折CRS96台、存折ATM25台、智能柜员机173台。通过不断改善网点服务环境，加大自助机具配置，有效缓解客户“排队”问题，提升网点客户体验。

案例 浙商银行天津分行：打造优质服务环境，提升金融服务质效

浙商银行天津分行从客户体验满意度出发，努力营造舒适、舒心的服务环境。营业大厅设有顾客休息等候区，摆放、杂志书籍供客户阅读；干净整洁的公众填单台放置台笔、填单样本、收费标准等供客户办理业务时使用；点验钞机方便客户快速地清点核钞票；在特殊群体服务方面，网点提供导盲犬可入、无障碍机动车专用车位、轮椅、盲文密码键盘、手写板等助残设施；设立了便民药箱、咖啡机、饮水机、雨伞架、碎纸机、老花镜等便民服务措施，营造干净整洁、井然有序、和谐温馨的大厅环境。同时积极推广在线预约开户和免填单开户等电子化产品业务，不断优化服务方式，扩展服务渠道，提升服务效率。



©浙商银行天津分行为特殊群体服务

关爱特殊群体客户

天津市银行业金融机构关注特殊群体客户的需求，保障残障人士的合法权益，提高为特殊群体客户服务的能力，体现了银行业金融机构认真履行社会责任的担当。

案例 邮政储蓄银行天津分行：上门服务暖人心

邮政储蓄银行天津分行始终将服务客户放在首位，将服务送上门，让特殊客户享受到同样的银行服务。2019年5月4日，邮政储蓄银行南开支行营业厅内，客户李先生拿着新补办的社保卡向工作人员致谢。客户李先生的父亲因病重需办理住院手续，但到医院刷卡时发现，社保卡的磁条已损坏，无法通过医保支付住院手续。按照业务章程，补办社保卡需要客户本人亲自办理，李先生的父亲因为病情较重无法亲自到银行办理业务。南开支行了解客户难处后，立即派两名员工前往医院办理相关手续，并协助客户成功更换了社保卡。

案例 天津银行：多措并举，贴心服务特殊人群

天津银行关注特殊群体需求，保障特殊群体客户合法权益，积极推动银行无障碍设施建设，培养从业人员服务特殊群体的意识和能力，切实履行社会责任。

- 在官网主页、网上银行增加了“无障碍版”按钮，方便服务有视力障碍问题的客户群体。
- 在自助设备上增加语音提示，并在自助设备密码键盘具有数字凹凸设计，便于特殊需求客户操作。
- 网点营业厅出入口旁设置无障碍通道，对于个别没有条件设置坡道的网点，在网点外显著位置设置求助电话标识，只要客户拨打电话，立即派员工去接客户进入大厅办理业务。
- 营业网点内部配备语音叫号系统和叫号显示屏，部分支行设置了爱心座椅、爱心窗口及无障碍服务标牌、允许导盲犬进入标牌，为视障人士提供便捷的服务。
- 特殊群体客户于网点办理业务时，大堂引导服务执行到位，提供全程一对一服务，安排就近窗口并开通优先通道。

案例 兴业银行天津分行：加强特殊人群窗口服务应急预案

为进一步提高为残障客户服务的质量，彰显人性化服务水平，兴业银行天津分行采取多项措施，加强实施特殊人群窗口服务应急预案。

- 在营业网点日常营业中，通过理财经理、大堂经理和柜员与客户的接触，了解客户和其亲友对特殊服务的需求并进行详细记录。
- 建立年长客户和残障人群特殊服务数据库。对年龄大于等于70周岁的客户进行统计，要求网点向以上需要帮助的客户群体主动介绍分行的便民和人性化服务措施。
- 针对特殊群体，在软硬件设施等方面提供更加便利的服务。各营业网点均配有现代化金融机构的智能设备，为弱势群体客户设立专属服务设施；部分网点门外的无障碍通道配备轮椅以便行动不便的残疾人和老年人使用；网点盲道特刻有盲文，等候区座椅均配有呼叫按铃等设施。

案例 浦发银行天津分行：打造无障碍银行，倾力服务特殊群体

浦发银行天津分行高度重视老年人、残障人士等特殊消费群体的服务工作，完善无障碍服务相关制度建设，规范特殊群体服务流程。

分行各营业网点在外墙壁上有醒目的电话号码和轮椅标识，提示有需要的人士如果需要工作人员帮忙，只要拨打电话就立刻有工作人员出来接应；每个营业网点均有会手语的工作人员可为听力障碍人士提供服务，为了进一步提升特殊客群的服务，分行大部分业务实行免填单方式；每家营业网点配备老花镜、助盲识币卡等人性化服务设施为有视力障碍的人士办理业务。同时，分行还为残障人士、老年人、重疾病人等特殊客户群体提供优先服务，必要时依据《上海浦东发展银行特殊客户上门服务业务操作流程》提供上门服务。



© 浦发银行天津分行为残障人士提供服务

保障客户权益

天津市银行业金融机构高度重视消费者权益保护工作，建立健全消费者权益保护制度体系，持续提升客户投诉的受理效率和处理能力，开展客户满意度调查，主动倾听客户诉求，提升个人信息保护水平，保障客户资产安全，切实维护客户各项合法权益。

用心倾听客户声音

案例 中国农业发展银行天津市分行：建立客户投诉问责制，明确消费者权益保护职责

中国农业发展银行天津市分行建立客户投诉“首问负责制”，按照“定人、定岗、定责”的原则，明确各级消费者权益保护人员工作职责及相关责任，保证消费者权益保护工作人员定岗到位。并在营业网点张贴客户投诉电话，明确受理客户投诉人员，建立客户投诉回访制度，明确内控合规部门向客户投诉进行回访，征询客户意见建议，对有代表性的客户投诉事项，研究制定整改措施并贯彻落实，改善产品质量与服务水平。

案例 天津银行：完善客户投诉处理机制，提供满意服务

天津银行始终坚持以客户为中心，高度重视客户的意见与反馈，从全流程着手，悉心聆听客户反馈，高效处理客户意见并不断优化服务，努力满足消费者的诉求，为客户提供满意的服务，2019年度客服中心投诉处理满意度达到99%。

- 制定《天津银行客户投诉管理办法》，规定投诉处理部门职责、处理流程、时限，以确保消费者投诉问题得到及时有效地解决。
- 借助“客户之声”交流机制了解客户的意见、建议，针对客户提出的问题反馈、建议等，进行整改、完善。
- 开通投诉处理绿色通道，对个人客户在投诉中提出合理经济补偿诉求的补偿权限、额度、程序等内容进行规定，提升投诉处理的效率和客户满意度。
- 建立并优化投诉管理系统，智能化统计投诉数量，分析投诉量变化趋势及投诉集中问题，以便问题得到及时处理、解决。

案例 浦发银行天津分行：多渠道调查客户满意度，倾听客户需求

为进一步提升客户服务质量，倾听客户的反馈和建议，浦发银行天津分行通过多种渠道调查客户满意度，了解客户需求，不断提升和改进服务方式，为客户提供更好的产品和服务。

- 在业务处理系统中配置客户满意度评价体系，在业务办理完结后，客户使用柜台评价器进行评价，分行通过运营监督系统对满意率低的网点进行督导。
- 通过暗访公司检查，从第三方的角度了解分行在同业中的服务水平以及客户心目中的满意度。
- 通过对客户意见簿的检查以及投诉情况的分析，充分调研客户对分行服务中提出的问题，了解客户重点关注的问题和客户满意度情况，总结工作中的问题，不断提升客户满意度水平。

廊坊银行 天津分行

客户中心定期采用问卷调查形式开展专项客户满意度调查，2019年度，针对客服人工服务中评价“一般满意”和“不满意”的客户进行百分百的电话回访，了解分行客户需求，协助客户解决遇到的问题，并在此基础上持续改进和提高服务质量，进而提升客户的满意度。

大连银行 天津分行

有序开展客户满意度调查活动。每季度，厅堂人员对到访客户进行满意度问卷调查，在营业网点现场邀请随机客户填写，2019年共计发出1,280份有效问卷，客户满意度为99.2%，持续推动分行在渠道服务、产品和客户体验等多维度服务改进提升。

守护客户资金安全

天津市银行业金融机构持续健全消费者权益保护机制，主动向消费者宣传防范电信诈骗常识。针对金融领域电信金融诈骗犯罪出现的新情况、新问题、新特点，天津市银行业协会举办了“金融机构防范、化解金融电信诈骗和银行卡犯罪”专题培训，为各金融机构提供多种预防及处置电信诈骗的应对措施，帮助金融消费者有效识别诈骗犯罪。2019年，天津市银行业金融机构各营业网点自助拦截电信诈骗182起，涉案金额769万元；阻截、清理非实名登记账户78个；封停银行账户87个；协助公安机关查询涉案账户2,167个；协助公安机关冻结账户702个，冻结资金1,203万元。

案例

邮政储蓄银行天津分行：成功拦截电信诈骗，有力保护客户资金及账户安全

2019年9月6日，客户孙女士携带三张保单来到天津分行河西支行曲江路支行欲办理退保业务，表示家里母亲生病急需钱，想要马上取出大量现金。

在接待过程中，支行客户经理发现其神色慌张、语言逻辑冲突，多次对孙女士做出风险提示，发现其并不知道资金去向，客户经理立即上报当日营业主管及网点支行长，支行长通过监控视频，根据客户神态及动作推断其电信诈骗可能性较高，要求客户经理再次进行风险提示并详细询问客户资金用途，客户经理电话联系了客户家人及朋友，发现均对汇款不知晓，便确认客户被电信诈骗。在家人、客户经理及保安的合力劝说下，客户孙女士终于发觉汇款异常，成功阻止客户汇款22万余元，有力保护了客户资金和账户安全。

案例

广发银行天津分行：积极维护客户权益，保障客户资产和信息安全

在客户接受金融服务时，广发银行天津分行遵守为客户保密的原则，对ATM机、网银系统、征信系统、账户管理系统、客户管理系统等系统采取了设置访问权限、增加身份识别功能等措施保护客户个人信息，办理司法查询时验看协查通知书、相关司法文书、留存查询人员身份证件等措施确保客户的个人隐私及信息安全。把消费者权益保护工作前置渗透到各项具体的业务中，向客户全面、完整提供有关金融产品或者服务，对复杂产品、关键条款或者交易条件，以通俗易懂的语言向客户说明，进行充分的信息披露和必要的风险提示，保障客户资产和信息安全。

案例

廊坊银行天津分行：防范电信网络诈骗，守卫客户资金安全

廊坊银行天津分行认真防范电信网络新型违法犯罪，切实保护消费者财产安全和合法权益。2019年12月，老年客户郭某手持存单走进廊坊银行天津河北支行，神色焦急，并且要求取出刚刚存了一个月的资金，这引起了支行员工的高度警惕，在与客户的沟通中，该员工意识到客户可能被卷入了一场保健品诈骗中，为了防止客户资金损失，该员工与客户进行了两个多小时的沟通劝阻，并拨通诈骗人员的电话，帮助老人当面核实，成功帮助客户避免了资金损失。



© 廊坊银行天津分行金融知识宣传

普及金融知识

天津市银行业金融机构扎实开展金融知识普及活动，面向不同的消费群体采取针对性的宣传形式，利用线上、线下等多种宣传渠道，通过进校园、进企业、进社区、进村镇等方式，增强消费者的风险防范意识和能力。

2019年，天津银行业金融机构共开展消费者金融知识宣传活动3,141次，宣传覆盖公众228万人次，发放宣传材料61.3万份，发送短信数量41.9万条，发送微信数量31万条，受众客户量90.1万人次，在各种媒体上报道36次⁴²。

案例

邮政储蓄银行天津分行 走进小学校园开展“我的一堂金融课”系列活动

2019年9月，邮政储蓄银行天津宝坻支行走进宝坻区龚庄小学、南燕窝小学、马家店小学、牛道口小学、刘举小学、庞各庄小学、杜家庄小学、刘辛庄小学等8所小学，开展了一系列金融知识进课堂宣传活动。

9月20日，作为本次宣传月特色活动，支行组织了7名金蕾志愿者，以“我的一堂金融课”为主题，走进宝坻区林海路小学，开展“金融诚信伴我行”系列讲座之“了解身边的支付方式”，现场讲授了支付方式、支付手段、支付安全等小常识，还设置了有奖竞答环节，讲座结束后工作人员还现场指导和展示了点钞方法并组织同学们开展趣味点钞竞赛，120余名在校师生踊跃参与，取得了良好的宣传成效。



© 邮政储蓄银行天津分行“我的一堂金融课”活动现场趣味点钞赛

⁴² 数据来源：天津市银行业协会

案例 招商银行天津分行：开展 2019 “金融知识普及月” 宣传

2019 年 9 月，为积极推动总行“招小宝”订阅号的金融知识在线有奖问答，招商银行天津分行配置了价值近 10 万元的精美纪念品用于活动推广，客户关注“招小宝”订阅号并完成在线金融知识竞答后，即可在招行网点参加线下抽奖。同时，分行精心设计了多个版本的“招小宝”主题抽奖卡片，融入本次活动的各项主题口号、金融知识和招小宝“用心守护你的全世界”理念，吸引了超过 5,000 名客户参与答题抽奖。

2019 年，招商银行天津分行“金融知识普及月”共投入宣传经费约 16 万元，辖属 43 家网点 100% 参与其中，累计开展各类宣传活动 206 次，发放宣传资料 4 万余份；通过《人民网》、《新

华网》、《网易天津》、《北方网》、《天津视窗》、《渤海网》等媒体发布宣传报道 17 次；通过分行微信服务号普及各类金融知识 25 次，吸引了超过 8 万名消费者的关注及参与。



©招商银行天津分行在梅江商圈宣传金融知识

案例 大连银行天津分行：“助力乡村振兴，金融扶智进农村”

2019 年，大连银行天津分行共开展 100 余场金融知识宣教活动，活动主题涵盖 3.15 金融消费者权益日、6 月守住钱袋子、金融知识进万家、金融知识万里行等，走进社区、校园、企业、商圈，开展形式多样的宣传活动。

2019 年 9 月，大连银行天津分行走进天津市武清区河西务镇瓦屋村，开展了“助力乡村振兴，金融扶智进农村”活动，本次宣传活动，特别针对人民币反假、金融诈骗等村民们相对薄弱的知识点进行讲解，提升村民防范金融诈骗的意识，同时还现场为村民提供 2019 年新版人民币的兑换服务，赠送金融知识书籍，让村民在日常生活中了解金融常识。

案例 哈尔滨银行天津分行：普及金融知识，守住“钱袋子”



©哈尔滨银行天津分行开展“普及金融知识，守住‘钱袋子’活动”

哈尔滨银行天津分行围绕“普及金融知识，守住‘钱袋子’”为主题，开展金融知识普及系列活动，各支行网点在厅堂做好宣教活动，设置宣传服务台，配备专职人员提供讲解咨询；厅堂前台、填单台摆放宣传手册、宣传单，摆放展架、宣传图片等；多家网点开展厅堂微沙龙、以父亲节等金融活动契机进行宣传；在父亲节“科技助老”活动现场对老年客户进行讲解和宣传；组织理财小行家活动给青少年普及货币常识。活动期间，开展金融知识普及达 30 余次，参与人数达 14,480 人；利用行内系统和微信推广平台为客户和广大消费者发送金融知识宣传短信息，推广阅读 23,659 人次。

案例 天津华明村镇银行：关爱老年群体，普及金融知识

老年人作为金融消费者权益保护的“弱势群体”，更是金融知识的重点普及对象。2019 年重阳节，天津华明村镇银行走进东丽区金钟养老社区，开展以“远离新型电信诈骗·提升老弱防骗意识”为主题的金融知识宣传活动，帮助老年市民提高金融风险防范意识，掌握基本的金融风险防范措施。

活动中，该行员工结合宣传资料耐心地向老年人介绍人民币知识、防范电信诈骗知识、远离非法集资知识等金融知识，并特别针对群众特征，重点讲解真假币识别、常见电信诈骗防范措施等，谨防掉进诈骗陷阱，提高老年人金融风险的识别与防范能力。



推进生态建设 共建美好家园

党的十八大以来，我国把生态文明建设摆在治国理政突出位置，围绕全力打赢污染防治攻坚战的目标，天津市银行业金融机构加大对生态系统保护项目的投入力度，助力低碳绿色产业体系的构建，主动优化信贷结构，逐步压缩退出高污染、高耗能产业，建设绿色生态屏障。同时，积极践行绿色运营，宣传推广绿色金融理念，不断提升社会大众的环境保护意识和社会责任意识，助力天津社会经济和居民生活实现绿色升级和可持续的发展。



推进绿色信贷发展

天津市银行业金融机构大力支持绿色信贷，积极完善绿色信贷政策体系，建立银行绿色评价机制，践行绿色发展理念，助力天津市通过绿色金融引导绿色产业的发展。同时，持续推进绿色金融产品创新，逐步健全绿色金融服务体系，支持绿色、低碳、循环经济发展。

截至 2019 年末

天津市银行业金融机构绿色信贷余额
达 **3,491** 亿元⁴³。

邮政储蓄银行 天津分行

成立绿色银行建设领导小组，通过建立健全组织管理体系、完善发展策略、实施绿色信贷全流程管理等措施，持续推进绿色银行建设工作。践行绿色信贷理念，支持光大环保能源（天津）有限公司关于天津市西青生活垃圾综合处理厂 PPP 项目、北辰区生活垃圾与餐厨垃圾协同处理等项目，拓展绿色信贷市场；在审批环节对绿色贷款项目开通“绿色通道”，提高审查审批效率，加快绿色贷款业务发展；实行信贷资源及差异化利率定价政策倾斜，并将绿色贷款纳入经营管理绩效考核体系。同时，开展环境、社会和治理风险专项排查，加强信贷环境风险管理。

上海银行 天津分行

该行综合运用多种金融产品支持节能环保企业发展，以融资租赁方式支持节能环保设备的租赁、以合同能源贷支持节能服务企业、以发行债务融资工具支持节能环保服务企业。同时，依托行业内龙头企业开展上下游供应链金融业务，支持节能环保设备制造企业，积极探索排污权质押贷款等多种金融服务，支持低碳生态园区的建设。

锦州银行 天津分行

严把信贷准入关，逐步将工作重点转向支持符合国家产业政策、产品有市场、经济效益好、有发展前景的实体经济，加大对新能源、高科技产业的信贷支持力度，严控对高能耗、高污染企业的信贷资金投入，在保护生态环境的同时，确保信贷资金的安全。同时，建立了绿色信贷激励约束机制，将环保合规和“绿色信贷”纳入该行发展综合评价体系，重点支持国家循环经济试点单位以及传统高耗能高污染企业节能降耗技改项目。新客户新项目应满足节能减排要求，符合环保、土地等相关政策规定，并取得相关主管部门审批、核准或备案。跟踪节能减排、低碳经济、清洁能源、绿色生态、循环经济等新兴领域，积极稳妥的介入商业化成熟项目。

⁴³ 数据来源：天津银保监局

兴业银行 天津分行

积极推动企业发行绿色债券，推动环保类项目授信，创新节能减排固定资产贷款、节能减排流动资金贷款、碳资产质押授信业务和排污权抵押授信业务等。

助力生态环境改善

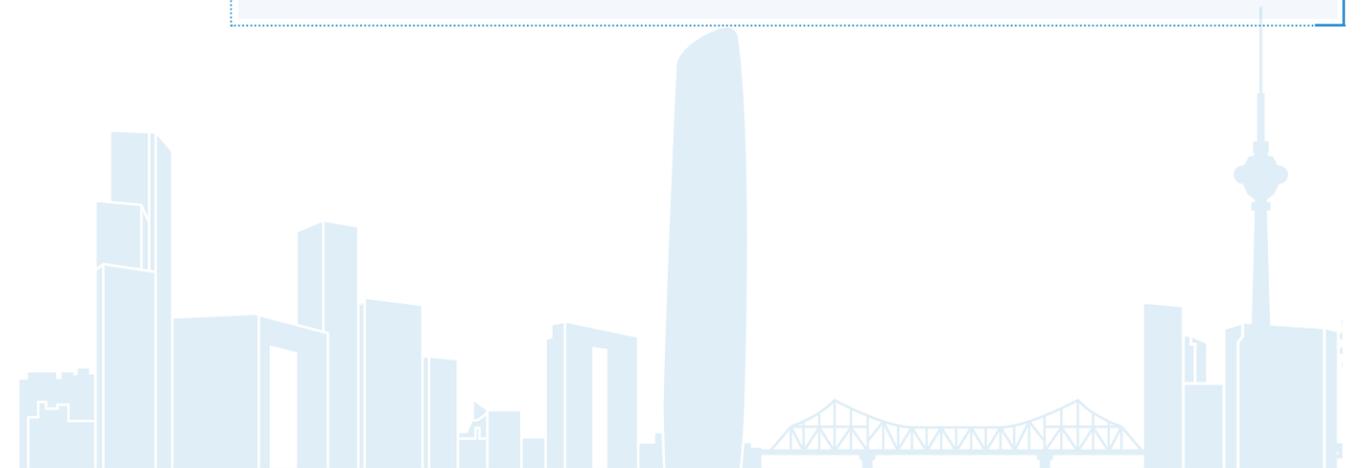
天津市银行业金融机构积极响应“美丽天津·一号工程”，持续支持绿化工程、湿地修复、大气污染防治等生态环保项目，助力打赢污染防治攻坚战。

浦发银行 天津分行

积极支持“四清一绿”等助力城市生态环境改善，2019年，浦发银行天津分行为天津滨宁太阳能发电有限公司修建宁河 6.35MW 光伏发电项目提供贷款 2550 万元，支持企业发展绿色清洁能源。此外，还通过流贷形式向天津创业环保集团股份有限公司、天津港航工程有限公司、天津泰达能源发展有限责任公司、天津市天馨园林工程有限公司等多个在环境治理、大气污染防治、绿化工程类方面具有项目的企业给予资金支持，对美丽天津的建设起到了积极作用。

天津银行

于桥水库位于天津市蓟州区，是引滦入津城市供水系统的重要调蓄水库，近年来，由于水库上游的主要污染源没有得到彻底治理，水库水质下降，水体富营养化问题显著。为此，天津银行积极与于桥水库入库河口湿地工程建设企业客户进行接洽，为工程项目提供 2.36 亿元授信资金支持。该项工程的建设运营，有效实现对主要污染源的上游来水进行处理，减缓水库富营养化，净化湿地水质，同时提升防洪标准。



坚持绿色低碳运营

天津市金融机构注重践行绿色办公的理念，推广绿色低碳服务模式，创新环保应用，加强设施设备回收利用，为绿色社会发展作出更大贡献。

中信银行 天津分行

倡导绿色低碳运营，采取多项举措助推绿色办公。在网点建设方面，更换 LED 节能灯源，新网点建设及老网点改造均使用环保材料，更换变频空调或水冷空调，降低了能源消耗；在节约用电方面，要求员工在下班时检查所有电器确保关闭；在节约用水方面，用完水之后及时关闭水龙头，杜绝长流水；在节约用油方面，严格遵守公务用车使用制度，遵守中央“八项规定”，在总行的标准内购买低排量汽车，禁止因私动车，减少不必要的燃油排放。通过举办运动会、健步走等活动，倡导绿色出行；在废弃物处理方面，不使用铅酸蓄电池，废旧碳粉、硒鼓、墨盒交供应商统一回收处理同时；尽量使用电话会议、视频会议系统，减少碳排放。

廊坊银行 天津分行

在全行范围内倡导绿色办公，加大视频会议使用频率，总行会议 95% 以上使用视频会议，分行内部会议采取微信视频会议的方式开展，新筹建的武清、塘沽支行均搭建了视频会议系统，实现了总分支行的系统对接。同时，搭建办公自动化系统，日常 OA 网络化办公，降低了纸张消耗度。

天津信托有限 责任公司

建立天信大厦 Honeywell 楼宇自控系统，实现了空调设备、电力设备、给排水设备、供热设备的智能控制；进一步完善 OA 办公系统，基本实现无纸化办公；在大厦每个卫生间安装感应式水龙头，减少水资源的浪费。同时，注重对办公区域和设备间等场所电器设备和用具进行检查，及时更换节电设备，以消除电力耗损。

渣打银行（中国） 有限公司天津分行

在绿色运营方面，重点控制用电设备的使用。选择能效系数高、冷凝剂为非臭氧层破坏物质的空调系统；合理设置照明区域，引入楼宇自控系统和动作感应装置，实现自动化控制。在绿色采购方面，电器设备类要求有国家相关部门授予的能源标识或达到一定的能效要求，涂料和打印墨水等，不含有或仅含有少量的挥发性有机物等对人体和环境有影响的化学物质，家具和地毯等，其成分含有至少 30% 以上的回收废旧材料，或经过相关环保部门认证等。

倡导环保公益理念

天津市银行业金融机构积极开展各类环保公益活动，倡导客户和员工参与，支持环保公益组织，传播低碳环保理念，共建绿色家园。

案例 交通银行天津市分行：护蓝天，传文明

2019 年 7 月 21 日，由天津市环境保护宣传教育中心、天津市和平区生态环境局主办，交通银行天津市分行执行的“践行垃圾分类 护蓝天 传文明”公益活动在天津市和平区新兴街举行。活动通过详细的讲解以及生动活泼的情景剧《垃圾奇遇记》，向小小环保志愿者们讲授垃圾分类的知识，为孩子们树立保护环境、节约资源的理念。现场志愿者们一起为社区群众宣讲垃圾分类知识，倡导文明行为、保护身边环境。



© “践行垃圾分类 护蓝天 传文明”公益活动

天津农商银行

2019 年 3 月 30 日，天津农商银行宝坻宝平支行组织 20 余名志愿者们，来到宝坻区体育馆，开展“美丽家园我建设 创城创卫做贡献”清扫街道垃圾、捡拾白色污染物、清理街头“牛皮癣”等清洁活动。在志愿者的带动下，许多路过的群众也自发参与到清洁打扫队伍中来，为创造整洁绿色环境贡献了一份力量。

防范金融风险 持续稳健经营

2019年，天津市银行业金融机构认真贯彻落实中央经济工作会议精神，积极适应经济发展新常态，结合中国人民银行天津分行在津工作会议中提出的“坚决打赢防范化解风险攻坚战，牢牢守住不发生系统性金融风险底线”以及“进一步加强制度执行力建设，从严落实内部管控各项措施，防范风险，保障安全”的工作要求，建立健全金融风险管理机制。通过对重点项目进行风险防控，提升员工风险防范意识，完善合规风险管理和员工行为准则，持续健全内控体系建设，稳步推进合规稳健经营，推动行业可持续发展。



深化全面风险管理

天津市银行业金融机构坚持建立健全风险管理体系，推进重点领域风险防控，提升员工的风险意识和健全管理机制，深化全面风险监管，最大力度防控风险。

案例 中国银行天津市分行：深化全面风险管理体系建设

中国银行天津市分行不断完善全面风险管理体系，明确风险管理职责，落实全面风险管理报告机制，做好重点领域风险排查和防范，促进全行形成对风险进行事前防范、事中控制、事后监督和纠正的动态过程和机制。

- 明确风险管理职责，优化风险管理组织架构。修订风险管理与内部控制委员会章程，明确相关部门在风险管理与内部控制方面的职能和职责分工及工作程序；优化辖内风险管理组织架构，通过在二级机构明确配置各层级信用风险管理岗位，压实二级机构信用风险管理职责。
- 落实全面风险管理报告机制。定期向总行报送全面风险管理报告，持续完善全面风险管理报告内容，加强中国银行天津市分行各项风险归口部门管理，进一步强化各条线归口风险报告质量和内容完整度。
- 做好重点风险领域排查。在做好日常基础信用风险管控的同时，持续关注外部政策环境影响进行重点领域风险排查，全年陆续开展了多次关于中美经贸摩擦、地方政府隐性债务、“僵尸企业”及去产能企业等重点领域的排查、跟踪和风险控制。

案例 广发银行天津分行：建立健全全面风险管理体系，提升全面风险管理工作质效

广发银行天津分行围绕建立全面风险管理体系、夯实风险管理三道防线等目标，扎实推进分行各项工作持续、稳定、健康发展。

- 建设全面风险管理体系。各级管理层定期通过内控合规与风险管理委员会会议听取分行全面风险管理情况，对存在的风险分析研究，提出措施；开展全面风险管理工作，涵盖各个业务条线，设置全面风险管理联络员，牵头管理部门与业务条线之间形成防范、报告、化解风险等机制，制定实施全面风险管理考核办法。
- 持续监控各类重要风险。确立各类风险管理部门，严防各类风险，牵头部门、职能业务部门持续识别、计量、评估、监测、控制或缓释全面风险和各类重要风险。
- 开展风险识别、评估、报告。及时发现风险隐患和管理漏洞，结合各领域的风险状况，制定整改计划及措施，落实整改要求，通过组织宣导培训、各类风险牵头部门联席会等多种方式，提高风险管理的有效性。撰写全面风险管理报告，每季度通过内控管理与风险管理委员会向总分行管理层报告。

华夏银行 天津分行

牵头编制印发《合规、保全、风险手册》，提升全员合规意识，引导各流程人员合规开展授信业务；编制竞赛试题，促进操作风险管理知识的普及，提示员工风险防范意识；通过下基层、以干代训、软视频、集中培训等方式，开展放款与实地见证、内评系统、操作风险与业务连续性等培训，在理论学习基础上，采取多讲案例、现场模拟等方式提高培训效果，提升经营单位把控风险能力。

招商银行 天津分行

做实风险防范工作，重塑风险文化基础体系，开展公司条线风险管理系列培训，2019年先后开展四期客户经理风险管理培训，培训内容涵盖信贷业务流程基础操作、建安类企业风险分析及调查要点等，同时，特邀总行、北京分行高级讲师开设“项目贷款审批要点”等专题课程，对涉及操作流程专题开设“微信在线课堂”，增强经营团队风险意识和专业能力。

天津农商银行

2019年，天津农商银行持续完善全面风险管理体系建设，优化风险管理组织架构，提升风险管理量化技术，加强重点领域的风险把控，制定下发《2019年度市场风险限额方案》，管理范围涵盖交易账户利率风险、汇率风险和商品价格风险，严控关联交易风险，防止利益输送，维护投资者合法权益。



推进合规文化建设

天津市银行业金融机构不断推进合规文化体系建设，通过汇编制度文件、修订员工行为准则、学习培训活动、演讲比赛等使员工将合规文化内化于心，外化于行，为合规文化建设和实施提供有力支撑。

规范员工行为

案例 哈尔滨银行天津分行：加强合规知识学习，提升员工合规意识

哈尔滨银行天津分行对监管及行内管理办法和操作规程进行梳理，汇总整理成制度汇编，各单位成立学习小组，组织全体员工学习合规文化建设制度汇编，以学习活动为契机，全面加强内控合规制度建设等全方位的制度建设，建立健全经营与管理合规执行的长效机制。同时，组织开展演讲比赛、知识竞赛等合规意识提升活动，加深员工对监管及分行制度的理解，增强广大员工合规守法的意识，使“合规人人有责”的观念深入人心。



© 哈尔滨银行天津分行“知合规、守底线、防风险”演讲比赛

案例 天津市北辰村镇银行：警示教育成为员工“必修课”

2019年上半年，天津市北辰村镇银行开展多种类型的警示教育活动，警示教育成为分行员工的“必修课”。针对不同岗位、不同条线人员的实际工作特点，以易理解、易接受的方式开展个性化的警示教育。通过分层次、分岗位进行差异化警示教育，对各级管理人员、重点岗位人员、新入行员工进行重点教育帮扶，特别是对新入行员工开展岗前廉洁培训，确保新员工迈好职业生涯第一步，树立底线思维。

交通银行 天津市分行

汇编《员工行为规范应知手册》，制定印发了风险防范相关制度，进一步压实案防责任；组织拍摄了以天津快板为表现形式的案防宣传片，自编自导自演了案防舞台剧《青春扬帆 合规护航》，举办了“青年员工说案防”主题征文，邀请行外律师举行“不忘初心 案防警示”专题讲座，以丰富多样的形式加强员工合规教育；充分利用分行案防工作微信群，转发同业案例 30 余个，力求将案防教育深入基层，努力营造全行合规文化氛围。



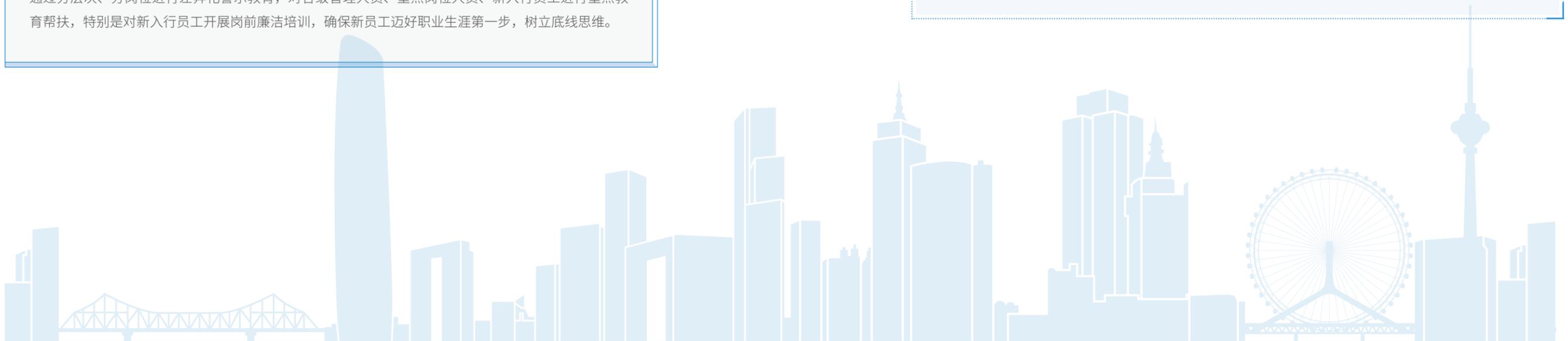
© 交通银行天津市分行邀请行外律师举行“不忘初心 案防警示”专题讲座

法国兴业银行 (中国)有限公司 天津分行

开展员工操守及行为管理活动，提升员工行为规范水平；根据 2019 年《银行业金融机构从业人员行为管理指引》，将相关要求纳入新员工岗前告知和承诺程序。同时，为确保所有外包人员和供应商驻场服务人员遵守所有适用法律法规以及内部政策的相关规定，法律部和企业服务部联合起草制定相关行为管理条款，作为各部门签署的供应商服务协议及人力资源部进行正式员工入职确认函的必要内容，以规范和约束在该行工作的第三方人员的从业行为。

星展银行(中国) 有限公司天津分行

制定员工行为规范相关制度，规定所有员工需遵守的行为原则和标准，在《星展银行员工行为准则》《员工手册》《星展银行员工违规积分管理办法》等内部规章制度中明令禁止员工参与违规行为。



开展廉洁教育

案例 民生银行天津分行：组织反腐倡廉警示教育展

为全面贯彻党的十九大精神，扎实推进全面从严治党，进一步加强分行的思想建设、作风建设和纪律建设，民生银行天津分行于2019年9月11日至9月18日举办了“中国民生银行天津分行反腐倡廉警示教育展”巡展活动。

本次教育展为期一周，覆盖全员，通过违法犯罪案例警示，提升员工遵纪守法意识，做到廉洁从业守规操作，认真履行自己的使命，以务实的精神、廉洁的作风、正义的形象、优良的业绩共创美好明天。



© 民生银行天津分行开展反腐倡廉警示教育展

上海银行 天津分行

高度重视党风廉政警示教育，按照引导与警示相结合的工作思路，组织开展了一系列的学习教育活动，包括组织员工开展违规违纪和行为规范线上学习和考试、组织开展集中教育学习2次、组织监狱警示教育在内的集体参观2次、节假日通过党务公开邮箱发送提示函件7次、通过微信工作群发送廉洁从业教育资料11次，以碎片化的学习教育方式，不断强化党员干部廉洁自律意识，筑牢党员干部廉洁自律的思想防线。

三井住友银行 (中国)有限公司 天津分行

承诺依照最高的道德标准经营业务，并遵守所有适用的法律法规，制定了《馈赠宴请管理规则》，规定所有董事、高级管理人员、行员、代理人以及其他以该行的名义从事活动的人都应该遵守反贿赂和反腐败相关法律法规。同时，要求禁止通过第三方中介机构从事不当行为，确保银行的资金不被第三方机构以该行的名义用作从事腐败活动。

案例 中信银行天津分行：参观“全面从严治党”主题警示教育展

2019年5月29日，为强化党风廉政教育，预防违法违规违纪行为发生，防微杜渐，中信银行天津分行组织员工参观了由天津市纪委、天津市监察委主办的“全面从严治党”主题警示教育展。

展览共分为九个展厅，涵盖了纪检监察警示教育、中国共产党党史教育等主题，以案例警示为手段，通过图片、视频、忏悔书、涉案实物展示，加强党员领导干部思想教育，让警钟长鸣于耳、让廉洁常驻于心，筑牢拒腐防变思想防线。



© 中信银行天津分行赴天津市梨园监狱开展警示教育活动

持续提升内控水平

天津市银行业金融机构高度重视内控管理工作，多举措建设内控体系并落到实处，同时，加大反洗钱工作和监管力度，开展形式多样的反洗钱宣传教育活动，促进行业规范发展，更好地助力实体经济的发展。

健全内控体系

天津金城银行

不断健全内控管理体系，持续优化内部控制环境，建立《天津金城银行股份有限公司规章制度管理办法》，持续开展整章建制，提升了制度有效性及全面性；通过开展重点领域、线上贷款业务等风险排查，及时发现并整改业务及管理工作中薄弱环节和风险隐患；强化内部控制评价机制，推动内控评价日常监督长效机制的完善。

**天津市
北辰村镇银行**

根据最新法律法规和有关制度文件规定，天津市北辰村镇银行每季度梳理相关规章制度，推动各条线内控制度不断完善。截至 2019 年末，内控制度文件总数 297 个（基本制度 27 个、一般制度 197 个、操作规程 73 个），新修订文件 2 个、新制定文件 27 个。



© 天津市北辰村镇银行开展员工警示教育课程

**天津滨海
江淮村镇银行**

通过完善各项业务流程和内控管理制度，建立健全风险管理组织架构，明确各管理层级、各岗位的风险管理职责，建立对机构、员工、业务、过程全覆盖的风险管理机制。同时，以内控制度的健全性和有效性为重点，按照风险导向原则，强化第三道防线对一二道防线的事中监督，开展对营业机构抵质押物突击检查等进行专项审计。

**天津滨海
德商村镇银行**

建立健全公司治理制度和运行机制，按章程定期召开各类会议，内控管理基础得以进一步夯实。同时，完成各类规章制度文件目录梳理工作台账，按综合、财务、内控等方面进行分类管理，提高内控管理水平。

履行反洗钱职责

案例

广发银行天津分行：积极开展反洗钱宣传教育活动，营造人人参与反洗钱的良好氛围



广发银行天津分行以“筑牢反洗钱防线，为稳定安全护航”为主题，开展 2019 年度反洗钱宣传月工作，通过微信等网络平台，辖内网点电子屏，张贴宣传海报，发放宣传折页以及在日常业务活动中向公众及本行员工进行宣导等方式开展。辖内各机构围绕主题，从宣传反洗钱知识、保障资金安全、防范洗钱风险、维护社会稳定等方面入手开展宣传活动，聚焦关注个人身份信息保护，增强金融安全意识，在全社会营造人人参与反洗钱的氛围。

案例 兴业银行天津分行：深入浅出，以“天津快板”宣传反洗钱



兴业银行天津分行在 2019 年反洗钱宣传月活动中，首次结合天津传统曲艺——天津快板这一形式进行反洗钱宣传。分行员工自编、自导、自演，将一些洗钱案例及反洗钱常识融入到天津快板中，向社会公众介绍了洗钱活动的基本特征，揭示了电信诈骗、银行卡诈骗、走私、涉毒等影响人民群众利益的洗钱风险，警示出租、出借银行账户和身份证的危害，提示客户警惕洗钱陷阱。

通过天津快板这种喜闻乐见的形式开展反洗钱宣传，摆脱了传统宣传方式的刻板、乏味，采用创新、公众乐于接受的方式进行宣传，使社会公众在娱乐的同时了解到反洗钱的基础知识，强化反洗钱风险意识和责任意识，警惕和远离洗钱陷阱，营造良好的社会氛围。



© 兴业银行天津分行反洗钱宣传照

**建设银行
天津市分行**

加强反洗钱工作考核力度，组织分行反洗钱专职人员参加反洗钱岗位资格考试，在全行各主要条线开展反洗钱工作相关培训，提升人员履职水平；积极开展反洗钱宣传月活动，宣传活动立足网点阵地，走进企业单位、市场商圈、居民社区、学校军队等场所，向客户介绍境外电信网络诈骗、虚拟货币传销洗钱等鲜活案例，提升客户防范洗钱风险能力。



© 建设银行天津市分行开展反洗钱宣传月活动

**德意志银行
(中国)有限公司
天津分行**

结合总行 2019 年反洗钱工作计划和人民银行天津分行在 2019 年反洗钱工作会议的总体部署和要求，制定分行 2019 年反洗钱工作计划，按计划推进相关工作，落实监管部门关于加强反洗钱信息报送工作的要求，按时报送本行反洗钱工作动态、案例分析简报和反洗钱调研论文等，并对本行上一年度反洗钱工作情况进行全面总结，认真撰写反洗钱工作报告。

**华侨永亨银行
(中国)有限公司**

积极整合并升级洗钱和恐怖融资的全面风险治理架构，成立反洗钱和反恐融资委员会，全面监督反洗钱和反恐融资工作。就非居民客户和业务的洗钱风险防范方面引入了严格细化的控制措施和要求，并从客户尽职调查、名单检索、交易监测等各方面建设升级反洗钱和反恐融资系统，探索人工智能和机器人程序在反洗钱工作中的应用，全面提升反洗钱工作质效。

激发人才活力 携手员工成长

天津市银行业金融机构始终坚持“以人为本”的理念，从员工的切实需要出发，保障员工权益，致力于建设更加和谐民主的工作氛围，对员工实行民主管理，定期召开职工代表大会；建立健全完备的职工培训、晋升体系；定期组织文体活动、健康体检、困难员工帮扶等方式，为员工的发展和进步创造条件，激发员工活力，携手促进共同成长。



保障员工权益

天津市银行业金融机构严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《女职工劳动保护规定》等国家法律法规，依法依规保障员工权益，通过职工代表大会、定期行会、员工满意度调查等形式保障员工的权益。同时，从女性员工工作和生活实际需要出发，多举措提升女职工幸福感和获得感。

案例

工商银行天津市分行：提升员工福利待遇，保障员工民主参与权利

工商银行天津市分行持续保障员工待遇，进一步提升了员工补充医保待遇水平，将在职员工门急诊医疗保险金调增 15%，员工意外伤害保险金增幅 100%、员工子女医药费的人员范围扩大至男员工子女，为员工解决后顾之忧。

在民主管理方面，分行建立了职工代表大会制度，并于 2019 年 3 月 20 日，召开了第三届职工代表大会第二次会议，提升全行科学决策和民主管理，保障员工地位和民主权，激发广大员工的工作热情和创造活力。



© 工商银行天津市分行召开第三届职工代表大会第二次会议

中国农业发展银行 天津市分行

高度重视保障员工权益，始终坚持公平对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，在招聘、培训、薪酬、职工成长、晋升等环节坚持平等、抵制歧视。2019 年新招聘的 14 名员工中，有女员工 8 人，占比 57.14%。

上海银行 天津分行

严格执行劳动合同法的各项规定，依法为员工办理各项社会统筹保险，社保覆盖率保持 100%，同时建立了企业年金和补充医疗保险，作为对员工养老、医疗统筹的补充；杜绝就业歧视，对不同性别、民族、文化背景、宗教信仰的员工平等对待，并持续推进员工福利体系调整优化方案，提升员工体验和满意度。

天津农商银行

采取以职工代表大会为平台和媒介的民主管理形式，通过召开职代会，搭建职工沟通桥梁，落实职工各项权利；积极推动工资集体协商，组织劳资双方代表完成年度平等协商和《工资集体合同》签订工作，从机制上落实了员工收入与企业效益同步增长，维护员工的根本利益，促进和谐企业建设。

法国巴黎银行 (中国)有限公司 天津分行

承诺在招聘、录用、晋升、调任、培训和支付相应薪酬时，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、退伍军人身份、性取向或任何其他受法律保护的特征而区别对待。

大华银行(中国) 有限公司天津分行

每月定期召开行会，讨论分行近期经营管理、工作流程、员工管理等方面的问题，倾听员工声音，及时将员工提出的问题向管理层进行反馈并商讨解决方案，提升员工满意度。

关爱女性员工生活

案例 邮政储蓄银行天津分行：凝聚巾帼力量，展现巾帼风采

为维护和保障女职工合法权益和特殊利益，邮政储蓄银行天津分行按期签订《女职工权益保护专项集体合同》，并在“三八”妇女节期间组织开展了花艺、烘焙、趣味活动内容丰富、彰显特色的女职工活动，为女职工搭建了展现女性美好情操、追求美好生活、分享生活智慧的平台。



◎ 邮政储蓄银行天津分行职工小家·妈咪小屋

案例 天津金城银行：多举措提升女性职工生活幸福感

为加强女职工队伍建设，发挥女职工在构建和谐企业中的积极作用，2019年“三八”妇女节，天津金城银行开展了“中国梦·劳动梦·幸福路”为主题的庆祝活动，邀请优秀女员工分享工作及生活上的成功经验，为全行女员工精心准备了节日礼物，并聘请了业内知名化妆老师现场指导女性日常职场化妆技巧。同时，为全行女员工精心打造了舞蹈和瑜伽教室，让女员工在工作之余，体验更多生活的美好。



◎ 天津金城银行“三八”妇女节主题活动

农业银行 天津市分行

加大母婴室建设力度，将母婴室建设作为落实女员工人文关怀的重要举措，纳入职工之家整体建设规划与考核，截止2019年末，全行已建爱心妈妈小屋63家，为单位备孕、怀孕、哺乳期女性提供了私密、干净、舒适、安全的休息场所，为女职工提供了面对事业和养育双重压力时的心灵庇护和温馨驿站，成为广受女员工欢迎的温馨之家。

民生银行天津分行

积极开展关爱女性员工工作，加强女性员工健康管理，利用鹰眼设备，开展了女员工健康检查，建立女员工健康档案，并组织了多场关于女性员工的专业知识讲座，增强女性员工的健康意识和沟通技巧，学习如何疏导情绪，提升女员工心理素质，更好地平衡工作和生活。

促进职业发展

天津市银行业金融机构持续完善员工职业通道建设，打造特色人才培养项目，构建员工激励机制，通过职业培训提升员工的专业能力，为员工发展和进步搭建成长平台。

建设员工职业通道

案例 民生银行天津分行：启动“聚星赋能”人才培养工程

2019年10月25日，民生银行天津分行正式全面启动“聚星赋能”人才培养工程，制定“聚星赋能”人才培养计划，通过选拔、培养各关键岗位核心人才，提升分行干部队伍领导变革的能力，提高关键岗位核心人才的就绪度，以人才驱动战略转型，建设一支高素质、有担当、能经营、善管理的核心人才队伍，实现长远发展。



◎ 民生银行天津分行“聚星赋能”人才培养项目启动会

中国农业发展银行 天津市分行

高度重视为员工营造公平竞争的晋升发展通道，制定印发《关于进一步加强基层行年轻干部培养锻炼的通知》，建立基层年轻干部人员库，抽调基层年轻干部到分行机关跟班培训，促进年轻干部开拓视野、增长才干。

邮政储蓄银行 天津分行

制定并印发了《中国邮政储蓄银行天津分行2019年员工职级晋升实施方案》《中国邮政储蓄银行天津分行机关员工职级晋升实施细则（2019年版）》，组织开展员工职级晋升工作，共晋升1,449人，晋升率66.32%，畅通员工晋升发展通道。

瑞穗银行（中国） 有限公司天津分行

通过人才开发实现人才管理的良性循环，设立了《人才开发制度》《领军人才培养计划》，给予年轻行员更多的挑战和培训机会。

开展员工职业培训

天津市银行业协会始终将做好职业培训作为重要工作之一，充分发挥协会的平台作用，满足不同层级的培训需求。2019年自办了22个项目，协办了20个项目的培训，参训人员达2,000多人；同时，继续做好职业资格考试和继续教育。2019年，会员单位员工参加初级资格考试人员达4,563人，参加中级资格考试人员877人，同比增长41.72%。

案例 招商银行天津分行：搭建多层次培训体系，打造员工培训品牌

招商银行天津分行面向不同层级的员工制定了针对性的培训计划，打造分行培训品牌，持续完善员工培训体系建设。

- 采用柜面轮岗培养、集中培训、跟岗锻炼、上岗实操、专业深造等方式夯实新员工综合素质能力，促进新员工的积极成长，打好坚实的业务基础。入职后为新员工配备双导师——业务导师及生活导师，组织拜师仪式，开展形式多样的专业辅导累计400余次，与学员共同填写辅导记录留存印记，帮助新员工迈好职场第一步。
- 中层干部培训以实战、实用、实效为出发点，立足提高思想站位，密切结合工作需要和实际问题，邀请行业专家讲授国家发展动态、管理技能等专业知识和技巧，不断提升战略眼光、专业素养和业务水平。

2019年，共组织开展**200**余期培训，培训**8,000**余人次，人均参与培训**5**次。



◎招商银行天津分行行长为新员工培训授课

案例 天津滨海惠民村镇银行：加强员工培训，促进员工综合素质整体提升

天津滨海惠民村镇银行通过“支行长大讲堂”的方式开展员工培训，促进全员综合素质与能力提升。从3月份开始每月一期，每期由2名支行长自选题目轮流讲课，课程内容结合实际工作需要，强化课堂知识在日常工作中的应用，并利用远程设备弥补常规培训的不足，让更多员工参与到课程学习中，并从中受益。



◎天津滨海惠民村镇银行“支行长大讲堂”第一节课

天津滨海农商银行

于2019年启动并初步完成企业大学（滨银商学院）的建设，对员工培训中课程体系、师资体系等多方面进行了系统的设计和规划，结合企业大学建设，研究制定滨银商学院发展规划，明确提出了“成为本行人才梯队建设的发动机、组织发展变革的助推器，成为具有先进培训和管理理念的优秀企业大学”的总体建设目标，提升培训管理系统化水平。

天津农商银行

持续加大教育培训力度，严格履行培训机构遴选程序，要求总行条线部门对分支机构相关业务培训项目提出专业性意见；注重整合培训资源，对于单一分支机构申报的项目推动集约化开展；组织内训师专业培训和课程开发，鼓励员工参加后续教育及各类专业资格教育等措施，不断强化员工长效培训体系建设。



◎天津农商银行培训会

三菱日联银行(中国)有限公司天津分行

举办事务竞赛活动，采取笔试、Excel和计算器速算比拼、团体抢答赛及不限形式的课题发表赛等形式，加深行员对业务流程的理解，增加各部门之间的交流，提升分行整体业务能力和团队凝聚力。



丰富员工生活

天津市银行业金融机构倡导健康、积极的生活工作理念，积极开展形式多样的文体活动，增强团队凝聚力的同时，促进员工对自身工作、生活的关注。同时建立员工帮扶机制，关爱困难员工，满足员工切实需要，提升员工归属感和获得感。

天津市银行业协会为了丰富银行业职工的业余文化生活，增加凝聚力，纾解工作压力，2019年先后举办了“银协杯”扑克大赛、台球赛和外资银行羽毛球比赛。通过比赛，展示了天津市银行业金融机构积极向上、奋勇拼搏的精神风貌。



平衡员工工作生活

案例 中国银行天津市分行：组织开展第二届员工拔河比赛

2019年10月19日上午，中国银行天津市分行第二届员工拔河比赛在天津市人民体育馆举行。全辖30个代表队，共计594名运动员参加了比赛，此次比赛丰富了员工的业余生活，增强了团体合作的精神，展现了中国银行天津市分行积极向上的精神面貌，也为全行各单位搭建了良好的交流平台，增强了集体间的融合和默契。



©中国银行天津市分行第二届员工拔河比赛

案例 天津银行：举办第二届职工运动会

2019年7月6日至9月7日期间，天津银行举办了第二届职工运动会，共16支代表队，近1,000名员工参加。本届运动会竞技项目种类丰富，包括中国象棋、乒乓球、羽毛球、篮球、足球、游泳6个单项比赛和田径综合项目比赛，运用科技手段实现图片、视频同步在线直播，吸引了全行员工广泛参与，在线关注人数累计近20万人次，展现了天津银行员工良好的精神面貌，达到了鼓舞士气、凝聚人心的效果。



©天津银行第二届职工运动会

案例 锦州银行天津分行：开展丰富多彩的文体活动，增强团队凝聚力

为更好地丰富员工业余文化生活，倡导积极、健康、向上的生活方式，培养团队意识，提振员工士气，2019年5月11日上午，锦州银行天津分行举办了以“相约缤纷夏日 奋斗正当其时”为主题的团建活动，210名员工参加了活动。

本次活动采取闯关的形式，路线为环绕水西公园一周，沿途设有六个闯关任务点和两个隐藏打卡点，闯关结束后，十三个工会小组共同完成“纳斯卡巨画”的创作，增强员工凝聚力，放松员工心情，引导员工以积极健康的心态投入到工作生活中。



©锦州银行天津分行开展丰富多彩的员工文体活动

**河北银行
天津分行**

为员工与党员积极订购金融与党务报刊、杂志，促进阅读，在丰富业余生活的同时，开拓视野、提升能力；大力提倡员工在 8 小时工作时间内完成工作，不鼓励加班，平衡员工工作和生活。

**东亚银行（中国）
有限公司天津分行**

组织了拓展运动、海河游轮观光及庆祝建国 70 周年观影活动，丰富了员工的业余文化生活，加强了团队的凝聚力。

关爱员工身心健康

**交通银行
天津市分行**

组织安排健康助理深入基层开展服务，每周送医下支行 1—2 次，为一线员工们提供健康监测健康指导及理疗服务，宣传日常工作生活中的健康护理知识，并且随时进行健康跟踪和评估，把温暖和关爱送到员工身边，让员工充分感受到大家庭的温暖。



◎交通银行天津市分行开展夏日送清凉活动

组织开展员工体检，严选体检机构保证体检质量，员工覆盖率达 100%。



◎华夏银行天津分行疫情期间开展免费理发活动

**华夏银行
天津分行**

**威海市商业银行
天津分行**

组织开展一年一度的体检工作，全力为员工健康保驾护航；建立健康档案，及时通知体检机构反馈指标异常情况和提供相关的防治建议、专家提示，并对特殊病情及时通知个人开展治疗和复查，提高员工的健康指数；开展“健康生活·畅享未来”知识讲座，着力帮助员工塑造健康体魄及良好心态。

**上海银行
天津分行**

全年员工关爱方面累计支出 133 万元，组织全体员工进行体检，并根据员工性别、年龄等特点，将体检分为四种套餐，增加女员工专项体检套餐，为对体检中发现重大异常的员工提供后期治疗绿色通道；发生极端天气时，为每位员工配备防 PM2.5 的口罩及防暑、防寒慰问品，切实保障员工的身体健康，让员工充分感受到温暖。

**德意志银行（中国）
有限公司天津分行**

为员工投保意外伤害，定期寿险，重大疾病，交通意外险和商业医疗保险；为员工提供年度体检和洁牙，员工可以到公司指定体检和洁牙机构进行体检和洁牙；定期组织员工心理健康方面的讲座，并与第三方心理咨询机构合作，为每位员工及直系亲属提供心理咨询服务。

帮扶困难员工

**农业银行
天津市分行**

重视对困难员工帮扶慰问，通过建立天津分行爱心基金和困难女工救助基金，制定《天津分行爱心基金管理办法》，完善困难员工帮扶长效机制。针对员工突发性重大困难情况，完善及时快速救助机制，优化大额医疗救助制度；针对长期困难员工，认真做好每年的“送温暖”工作，确保救助款项送到最需要困难员工手中。2019 年，全行集中帮扶困难员工 147 人，救助金额 85.5 万元。

**中国进出口银行
天津分行**

针对因家庭成员重病或其他原因造成生活困难的员工，分行工会人员及时、有力的与相关员工对接，在财力、物力上为员工积极解决困难，并积极保障离退休员工的福利水平。

**天津信托
有限责任公司**

对困难员工、患病员工的帮扶工作高度重视，将困难员工的帮扶纳入工会经费制度，加大困难员工帮扶工作力度，遇到有员工生病、住院及有困难需要帮助时，公司第一时间安排人员进行探望并解决实际问题，全年为 4 名职工申请天津市总工会住院慰问金，缓解职工医疗负担。

支持公益事业 共促和谐发展

天津市银行业金融机构积极承担社会责任，利用自身优势创新扶贫新模式和开展员工志愿者活动，积极助力乡村振兴、定点帮扶对口地区产业发展，打造银行业公益新名片。全方位、多层次开展惠及多领域的公益项目，设立专项奖学金、帮扶困难群体、建立员工志愿者长效机制，肩负使命，勇于担当，促进社会和谐健康发展。



创新扶贫模式

天津市银行业金融机构继续积极探索适合本地区的金融扶贫工作模式，结合贫困县、重点贫困村的实际情况，运用电商平台，创新扶贫金融产品，结合金融机构自身优势为定点地域赋能，用实际行动助力扶贫工作。

天津市银行业协会积极响应党和国家提出的精准扶贫号召，贯彻落实银保监会定点扶贫工作领导小组会议精神，根据中国银行业协会定点扶贫培训会议达成的共识，向银保监会定点扶贫地区之一的内蒙古察右后旗的“大病慢病扶贫爱心基金”项目捐款 10 万元。

创新金融扶贫

案例 工商银行天津市分行：融 e 购电商精准扶贫

2019 年初，工商银行天津市分行通过融 e 购平台开启“互联网+农业+金融+扶贫”之路，为企业、个人、政府客户提供扶贫商品。该行通过融 e 购将扶贫产品销往全国，与本地大型食品公司合作，将其在线下地推的扶贫产品搬到线上销售，并且申请总分行资源进行同步宣传。截至 2019 年末，分行商户已在平台采购 40 万余元，C 端个人客户交易额 140 余万元。

案例 天津滨海农商银行：“蘑菇贷”助力农村居民脱贫致富

蓟州区出头岭镇是天津市唯一一家入选 2018 年农业产业强镇示范建设名单的小镇，该镇利用得天独厚的自然条件优势，大力发展食用菌种植产业，出头岭食用菌基地是华北地区最大的食用菌基地。天津滨海农商银行通过实地调研，了解行业特色和种植户资金需求后，针对当地食用菌种植户量身打造“蘑菇贷”特色业务模式，就其采购菌棒、缴纳大棚租金发放单户不超过 20 万元的个人经营性贷款，帮助农民不断扩大种植面积，促进当地居民增收致富。截至 2019 年末，累计为 9 户农户发放贷款 160 万元。

案例 中国长城资产管理股份有限公司天津市分公司：开展扶贫慰问活动

为扎实开展精准扶贫工作，落实精准扶贫政策，让贫困户切实感受到关怀和温暖，2019 年 1 月 22 日上午，该公司员工深入到天津蓟州区穿芳峪镇西李各庄村开展迎春送温暖扶贫慰问活动。慰问人员在当地干部的陪同下一共走访了 5 户贫困户，每到一户人家，与帮扶对象“面对面”接触，“心连心”交流，详细了解贫困村民的家庭生活状况和面临的实际困难，鼓励他们树立信心，鼓足干劲，积极乐观面对生活，并向困难群众送上慰问金及大米、食用油等慰问品。同时，慰问组向西李各庄村捐赠办公设备、办公家具等物资，并与镇政府领导、村干部围绕如何实现西李各庄村脱贫致富进行座谈交流。



©中国长城资产管理股份有限公司
天津市分公司扶贫慰问活动

天津农商银行

为更好的发挥天津农商银行在支农、助农方面的排头兵和开拓者作用，天津农商银行挖掘天津本地特色农产品，为广大农户免费提供线上展销服务。该行围绕生鲜蔬果、绿色食品、杂粮干货、地方特产等优质农副产品，倾力打造了特色农产品电商平台——吉祥商城，推动区县农户特色农产品上线，并且为平台客户提供便捷、贴心的在线购物体验。

威海市商业银行 天津分行

创新扶贫产品新模式，引入天津农业融资担保有限公司作为担保方，分行积极与其合作并对外发放农担贷，促进了涉农产业发展。王女士经营一家养殖场，位于天津市西青区杨柳青镇，企业成立初期以养殖猪、牛、羊、鸡、鸭、鹅为主，随着公司发展及业务渠道拓展，逐渐扩大了养殖规模并需大批量购入饲料，但在流动资金方面出现了困难，分行客户经理在了解到王女士的实际情况后，协助其办理了“农易贷”产品，在短时间内解决了客户的资金问题。

开展定点扶贫

案例 工商银行天津市分行：开展“助力乡村振兴金融扶智进百村”行动

为进一步贯彻落实习近平总书记关于脱贫攻坚、实施乡村振兴战略的重要讲话精神，2019 年，工商银行天津市分行认领了 6 个困难村，将金融扶困与扶智有机结合起来，开展金融知识宣传教育。在入驻困难村的宣传队伍中，分行以金蕾志愿者为主力，在人群比较密集的集市、学校等场所，通过询问、谈心等易于村民接受的方式进行宣传教育，在通俗愉悦的交谈中让众多村民更多的了解和掌握到了金融知识，提升了金融素养，引导消费者合理选择产品和服务，提高抵制电信诈骗和防范金融犯罪的能力。期间，该行还着重宣传了防范电信诈骗、保护个人信息、远离非法集资、金融消费者维权热线等方面知识。



©工商银行天津市分行
金蕾志愿者整装待发

案例 天津滨海德商村镇银行：万企帮万村，我们在行动

“送人玫瑰，手留余香”，一件衣物送出一份温暖，一颗爱心带来一份感动。为积极响应习总书记精准扶贫和“万企帮万村”的号召，天津滨海德商村镇银行牢记使命，不忘初心，携手杭州道街助力青海海南藏族自治州尖扎县当顺乡和措周乡，为当地贫困户送去过冬的寒衣，让贫困户切实感受到对口帮扶单位的关心关爱。“万企帮万村”活动彰显了“汉藏一家亲”的民族情谊，也发扬了天津滨海德商村镇银行德行天下的价值观。



◎天津滨海德商村镇银行携手杭州道街开展脱贫帮扶活动

案例 天津信托有限责任公司：支持新疆和田地区肉苁蓉产业

新疆和田地区于田县是天津对口援疆县，是中国深度贫困地区，同时也是沙漠人参肉苁蓉的主要产区之一。天士力集团在当地成立“和田汉广中药材有限公司”（以下简称“和田汉广”），从事以肉苁蓉加工为主的落地扶贫项目。为了设立肉苁蓉产业专项扶贫资金，融资人向天津信托提出500万低息贷款申请。业务人员了解情况后，迅速赶赴新疆和田地区，对项目进行考察调研，经公司审议通过，于2019年向和田汉广中药材有限公司发放扶贫贷款500万元，用于和田汉广在当地收购肉苁蓉。该笔扶贫贷款的落地，使项目公司及时得到资金支持。该笔贷款在支持当地扶贫事业的同时，也激发了贫困地区经济的内生动力。



◎和田汉广中药材有限公司

交通银行 天津市分行

利用为帮扶村捐赠的6架植保无人机，为宝坻区范围内农场或农业生产大户进行农药喷洒服务作业，2019年植保无人机共飞防作业9,000多亩，实现净利润约1万元。同时，为改善困难村基础设施，方便村民出行，该行为高康马村捐赠20万元修建环村水泥公路，推动“美丽乡村”项目建设。



◎倡议员工购买扶贫村大米 ◎扶贫村刚刚落成的环村公路

践行公益理念

天津市银行业金融机构积极践行公益慈善理念，支持社区发展项目，提供慈善捐赠，建立爱心图书室，服务不同群体的健康和发展。2019年，天津市银行业金融机构共发放助学贷款3,629万元，受助学生2,361名⁴⁴。

案例 哈尔滨银行天津分行：积极开展“幸福社区”发展计划项目

为全方位服务社区居民，哈尔滨银行天津分行积极与同佳岸慈善基金会合作，本着“立足服务、体现特色、敢于创新、公益先行”原则，广泛开展“幸福社区”项目创建活动。“幸福社区”项目以公益为初心，以为社区居民提供“幸福体验”为导向，不断加强公益支行建设，在为社区居民提供专业金融服务的基础上，提供形式多样的非金融服务。发挥公益服务在社区融合中的决定性作用，通过公益事业与公益服务推动哈尔滨银行经营的社区化发展。

截至2019年末，哈尔滨银行天津分行已成功联合天津米粒公益理事会等4家公益组织创建5个“幸福社区”项目，获得公益活动专项资金支持54.4万元，开展公益活动42场，覆盖人次1,500人。



◎哈尔滨银行天津幸福社区启动会

⁴⁴ 数据来源：中国人民银行天津分行

案例

富邦华一银行有限公司天津分行：一对一帮扶助力贫困学生，校园内再建爱心阅览室

富邦华一银行有限公司天津分行秉承上海富邦华一公益基金会的宗旨，不仅延续对蓟州区桑梓镇中心小学 25 名贫困学生进行帮扶，资助伍万元善款改善学生的学习生活条件，而且在 2019 年帮助该校建立了一所明亮、温馨、凝聚书香的爱心阅览室。为了丰富爱心阅览室的图书，天津分行及支行的志愿者们在业余时间也捐出了自己的爱心，每个同事都捐了很多图书及玩具，这些书籍将统一放在爱心阅览室供同学们阅读和使用。



© 富邦华一银行有限公司天津分行校园内建爱心图书室

友利银行(中国)有限公司天津分行

为推动中国本地人才的培养，资助中国优秀学生完成追求学业的梦想，友利银行(中国)有限公司(以下简称“总行”)从 2008 年开始与多所高校建立联系，设立友利奖学金，以支持中国教育事业和人才培养。至今为止，约有 880 余名中国学子获得了“友利奖学金”。2019 年，总行通过友利银行(中国)有限公司天津分行向天津南开大学 15 名学生支付奖学金。

三菱日联银行(中国)有限公司

举行向天津市宝坻区霍各庄镇留守儿童捐赠爱心图书活动，该行员工捐赠了一些成色较新的二手图书，并且，采购了适合小学生阅读的图书，最终成功将 210 多本图书送到留守儿童手中。



© 三菱日联银行(中国)有限公司员工整理募捐书籍

热心帮扶弱势群体

天津市银行业金融机构扎根社区，建立长期帮扶机制、通过定期探访敬老院、儿童福利院、资助困难学生等实际行动，为他们送去关怀和支持，奉献爱心、传递信心。

帮扶困难群体

案例 农业银行天津塘沽分行：热心公益事业

农业银行天津塘沽分行一直致力于公益事业，与天津塘沽阳光家园启智院、响螺湾敬老院建立了长期帮扶机制，青年志愿者团队、辖内党支部定期上门帮扶，为残障儿童、孤寡老人送去生活必需品。2019 年，塘沽分行多次赴两地慰问，送去应季水果、米面粮油、衣服鞋帽等，帮助护工照料生活不便的儿童和老人，陪他们读书、画画、下棋，为他们精心准备可口的午餐，为他们送去关怀和陪伴。分行长期以来一直热心社会公益，同时影响带动企业客户为阳光家园、响螺湾敬老院提供各类支持，通过与客户党支部联建共建，将阳光家园确定为党建基地，共同为帮助残障儿童贡献力量。



© 农业银行天津塘沽分行热心公益事业

案例 华侨永亨银行(中国)有限公司天津分行：奉献爱心，传递温情

2019 年 6 月 15 日，华侨永亨银行(中国)有限公司天津分行的 20 位员工志愿者来到天津市武清区“和平之君儿童福利院”，为福利院捐款人民币 5,000 元，同时捐赠了玩具、书籍、生活用品等，并与福利院的小朋友们一起做游戏、讲故事等。华侨永亨银行(中国)有限公司天津分行将继续支持对“和平之君儿童福利院”的长期捐助，努力让更多的人关注到这个群体，让这群“有特殊需要的儿童”感受到更多来自社会的关爱。



© 华侨永亨银行(中国)有限公司天津分行和福利院儿童一起做活动

案例

法国兴业银行（中国）有限公司天津分行： 资助四川贫困小学生活动

法国兴业银行（中国）有限公司致力于成为一家有责任感的银行，通过资助基础教育和消除农村地区儿童的贫困，一直为中国社会做出贡献。分行的重要支柱之一是教育支持，该行积极与当地慈善机构合作，参与各种慈善活动。2019年5月27日至30日，8名志愿者们从成都市驱车12个多小时，抵达四川省冕宁县森荣村牦牛小学和先锋村巴固小学所在地，他们向孩子们转交了一些书籍和100份从各分行收集的礼物，并送上温暖的祝愿。



民生银行天津分行

民生银行天津东丽支行部分员工在元宵佳节即将来临之际来到南开区养老中心看望居住在这里的老人们，与老人们共度佳节，活动当天，支行员工走进房间陪老人们聊天，听他们讲自己的故事，为他们送去节日的祝福，并送去了精心准备的节日慰问品。民生银行天津分行积极践行“服务大众，情系民生”的宗旨，努力成为有社会责任的银行，继续开展关爱老人活动，奉献我们的一片爱心。



◎ 元宵节民生银行天津东丽支行部分员工到南开区养老中心看望老人们

新韩银行（中国）有限公司天津分行

从2012年开始连续8年帮助天津市太阳村特殊儿童救助服务中心，每年都组织多次爱心活动，向太阳村捐赠冰箱、电视、空调、书籍等，帮助他们干一些农活等力所能及的事情，让更多的人关注和帮助太阳村，将爱心传递下去。

倡导志愿服务

天津市银行业金融机构致力于积极投身员工志愿服务，建立健全员工志愿者活动长效机制，订立志愿规范和奖励机制，鼓励员工利用自身金融专业优势积极投身志愿服务行列。2019年，志愿活动时长达11,265小时⁴⁵。

完善志愿服务长效机制

案例

天津农商银行：加强社区互动合作，积极投身社会公益事业

2019年，天津农商银行制定了《天津农商银行志愿服务指引》（津农商群[2019]3号），对全行志愿服务工作进行规范，鼓励员工参与本机构或其他社会组织开展的环境和社会公益活动。截至2019年12月末，共开展各类志愿服务活动2,600余次，累计参与活动近万人次，累计服务时长近3,000余小时。其中，金融知识宣传、普法宣传活动1,800余次，社区服务600余次，扶老助幼、帮孤助残活动30余次，其他志愿服务100余次。



◎ 天津农商银行西青中心支行青年志愿者



◎ 天津农商银行金融知识宣传活动

中信银行天津分行

2019年3月31日上午，由分行党群、团委、工会共同组织的中信银行天津分行“志愿者在行动”系列活动的启动仪式在天津爱国主义教育基地——小站练兵场隆重召开，本次活动以“担当新使命，筑梦新时代”为主题，意在弘扬感恩奉献，秉持时代责任，传承志愿精神。



◎ 中信银行天津分行志愿者团队

⁴⁵ 数据来源：天津市银行业协会收集银行的数据汇总

开展员工志愿服务活动

案例 河北银行天津分行：深入校园与企业宣讲金融知识

2019年，河北银行天津分行“金蕾”金融志愿者团队于3月、9月分别深入河北工业大学、超跃文化艺术工厂进行金融知识普及教育，为在校大学生以及职工积极宣讲金融常识，讲解金融热点，普及消费者权益保护以及防范风险相关知识。通过金融志愿者活动，获得了学校与企业一致好评。



©河北银行天津分行深入校园企业宣讲金融知识

案例 中国东方资产管理股份有限公司天津市分公司：开展助学慰问活动

2019年10月24日，中国东方资产管理股份有限公司天津市分公司党委协天津市分公司青年志愿者赴天津市蓟州区马伸桥镇开展助学慰问活动，为帮扶村学生捐赠书包、文具及图书。同时，还为当地小学捐赠了足球、篮球、跳绳、毽子等体育用品及教育部推荐小学课外读物百余册，助力小学基础教育，补充了学校的体育资源及教育资源。

在助学活动现场，分公司的领导和青年志愿者们与学校的老师学生们齐唱爱国歌曲《我和我的祖国》庆祝建国70周年，助学慰问活动体现了分公司践行时代使命，传承担当精神，并且展现了东方资产天津市分公司青年志愿者们的青春风采。



©中国东方资产管理股份有限公司天津市分公司开展助学慰问活动

天津宁河村镇银行

为大力弘扬中华民族尊老、敬老、爱老、助老的传统美德，营造全社会关爱老年群体的氛围。12月初，天津宁河村镇银行桥北分理处负责人及全体客户经理来到宁河区养老院给老人们包饺子，为他们送去关心与温暖。一位老人说：“有你们这些孩子在身边，真好。”是啊，老人们需要大家的关注与陪伴。夕阳无限好，人间重晚情。

花旗银行（中国）有限公司天津分行

花旗全球志愿者日是分行延续了十多年的优良传统，2019年的年度志愿者活动日恰逢端午节期间，分行员工走入社区，向老年人宣讲防范非法集资、电信诈骗、网络传销等非法金融活动的识别要点，并在讲解活动后对和社区工作人员一起慰问困难老人，送去了粽子等节日礼品。



展望 2020

2020年，天津市银行业金融机构将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记对天津工作“三个着力”重要要求和一系列重要指示批示精神，在疫情防控常态化前提下，以新发展为理念，以供给侧结构性改革为主线，以改革开放为动力，助力打赢三大攻坚战，推动经济社会持续健康发展。

服务国家战略，助力区域发展

继续支持京津冀协同发展战略，协助天津市承接北京非首都功能疏解，大力支持雄安新区建设发展，推进重点领域协同合作，助力打造“轨道上的京津冀”。

加速产业发展，培育创新动能

积极支持经济转型升级和结构调整，增进对民营经济、小微企业、制造业以及重点领域的金融服务；倾心倾力培育发展新动能，加快建设金融创新运营示范区，提升金融服务实体经济效力。

优化金融生态，增进民生福祉

持续完善农村支付环境建设，建立健全投保贷一体化现代农业金融体系，推进数字乡村发展；推进天津市移动支付便民工程，加强金融知识宣传教育，引导各金融机构规范提供金融产品和服务，提升客户满意度水平。

打好三大攻坚战，建设美丽天津

严控金融风险，有序处置化解不良资产，完善风险风控体系，增强风险抵御能力，推动天津市经济社会实现高质量、可持续发展。

新时代赋予新使命，新征程呼唤新作为。2020年，站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点，银行业金融机构将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，面对新形势、新要求，坚持服务实体经济和人民群众不动摇，坚持服务民营小微企业不放松，坚持创新引领不停步，打好三大攻坚战，加大“六稳”工作力度，做好“六保”相关工作，为决胜全面建成小康社会、全面高质量发展作出更大贡献。



☎ 电话：022-58835165/5169

☎ 传真：022-58835185

✉ 邮箱：tjyhybjb@163.com

📮 邮编：300050

📍 通讯地址：天津市和平区睦南道139号