

# 2012 年北京银行社会责任报告

2013 年 4 月

## 报告说明

**报告时间范围：**2012年1月1日至2012年12月31日，部分内容超出上述范围。

**报告组织范围：**报告覆盖北京银行股份有限公司总行、分支机构及对外投资机构。

**报告发布周期：**年度报告。

**报告编制原则：**报告依照中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引等相关要求。

**报告保证方式：**本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

**报告发布形式：**刊登本公司社会责任报告的网站：<http://www.sse.com.cn>及北京银行股份有限公司网站：<http://www.bankofbeijing.com.cn>

**报告备置地点：**本行董事会办公室。

# 目录

前言 .....	1
基本信息 .....	1
公司治理架构 .....	2
2012 年工作亮点 .....	4
关键指标 .....	5
一、    规范责任治理 .....	7
1.  责任理念 .....	7
2.  责任模型 .....	7
3.  责任推进 .....	8
二、    履行经济责任 .....	11
1.  助推经济发展 .....	11
2.  保障股东权益 .....	12
3.  真诚回报客户 .....	13
4.  服务中小企业 .....	14
5.  扶持三农事业 .....	15
6.  加强同业合作 .....	16
三、    促进社会和谐 .....	17
1.  增加社会就业 .....	17
2.  营造良好社区关系 .....	17
3.  注重民生关怀 .....	18
4.  关注员工发展 .....	19
5.  热心公益事业 .....	20
四、    引领环境友好 .....	21
1.  推进绿色信贷 .....	21
2.  发展电子银行 .....	21
3.  坚持低碳运营 .....	22
五、    赢得社会认可 .....	23
1.  社会责任类 .....	23
2.  品牌建设类 .....	24

六、 结束语 ..... 25

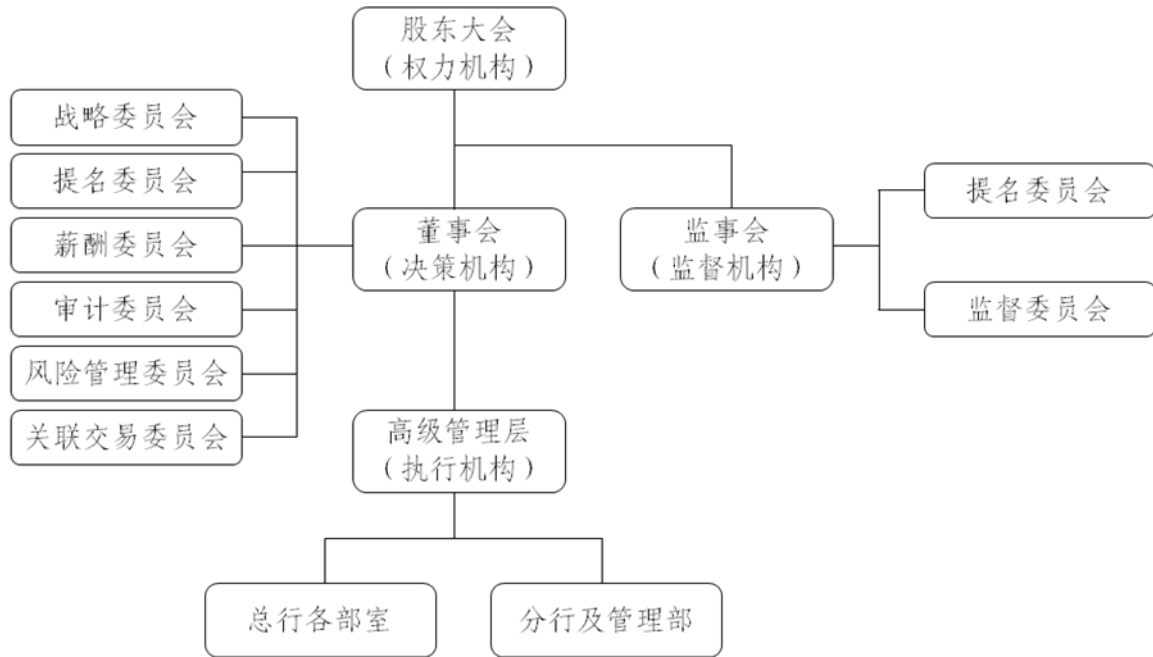
## 前言

### 基本信息

1. 法定中文名称：北京银行股份有限公司  
法定英文名称：Bank of Beijing Co.,Ltd.（缩写：“BOB”）
2. 法定代表人：闫冰竹
3. 董事会秘书：杨书剑
4. 注册地址：北京市西城区金融大街甲17号首层  
办公地址：北京市西城区金融大街丙17号北京银行大厦  
邮政编码：100033  
办公电话：（86）10-66426500  
传真：（86）10-66426519  
客户服务电话：95526  
投资者咨询电话：（86）10-66223826  
国际互联网网址：<http://www.bankofbeijing.com.cn>
5. 股票上市交易所：上海证券交易所  
股票简称：北京银行  
股票代码：601169

## 公司治理架构

完善的公司治理架构有利于保障利益相关方的利益。本行根据《公司法》、《商业银行法》等相关法律法规以及监管机构的规章制度，构建了“三会一层”现代公司治理架构，股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、监事会为监督机构、高级管理层为执行机构。



北京银行公司治理框架图

股东大会：

2012年本行召开了2011年度股东大会，审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、年度财务报告、年度财务预算报告等多项议案，推动本行业务持续、稳健地向前发展。

董事会：

2012年本行累计召开董事会会议10次，审议通过了定期报告、机构发展规划、修订内幕信息知情人管理制度等近40项重大议案，充分发挥了董事会战略决策和核心领导作用。同时，董事会各专门委员会累计召开会议22次，认真审议了四五规划执行情况、全面风险报告、各项关联交易等重要议题，充分发挥各专门委员会的决策支持作用。

监事会：

2012 年本行累计召开监事会会议共 6 次，审议通过了定期报告、董事会、高级管理层履职评价报告等重要议题，听取了风险、内控、财务等部门的工作报告及董事会形成的各项决议。同时，监事会下设专门委员会累计召开会议 8 次，听取了年度财务报告、内控自我评估报告、内外部审计报告等重要议题。

高级管理层：

本行高级管理层由行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营管理活动。

## 2012 年工作亮点

**服务中小：**我行始终坚持服务中小企业的定位，塑造了科技金融、文化金融、绿色金融品牌。2012 年末小微企业贷款余额 1280 亿，居北京地区同业首位。

**民生关怀：**我行致力于推动“学有所教、病有所医、住有所居、劳有所业”和谐社会建设：

- 开展助学贷款业务，支持北京市高校众多贫困学子完成学业，对市属市管高校贷款发放量位居全市第一；
- 面向北京市非医保患者及外地来京患者，独家开发“京医通”项目，受益人群估计将达到北京市医院门诊量的 40%；
- 优先支持有偿还能力、手续齐全的公租房、廉租房等保障性住房项目，2012 年保障性安居工程贷款同比增长 101.44%；
- 为北京市下岗失业人群提供小额担保贷款融资服务，业务量占全市 95%以上。

**消费金融：**我行致力于金融普惠，为低收入人群提供便利金融服务，助力国家扩大内需，促进经济增长方式转变。截至 2012 年末，消费金融贷款同比增长 300% 以上。

**农村金融：**我行明确将涉农领域作为信贷投向重点和优点支持类行业，不断创新产品服务“镇域经济”建设。2012 年涉农贷款余额达到 319.09 亿元，同比增长近 40%。

**公益捐赠：**我行坚持履行企业公民责任，在赈灾扶贫、文化教育等领域，矢志不渝地推动公益事业发展，2012 年北京银行全年对外捐款共计 1800 万元。



## 关键指标

指标类型	指标名称	2010年	2011年	2012年
经济指标	总资产	7332.11	9564.99	11199.69
	贷款总额	3347.32	4056.10	4967.20
	不良贷款率(%)	0.69%	0.53%	0.59%
	资本充足率(%)	12.62%	12.06%	12.90%
	净利润	68.06	89.46	116.84
	股东分红	13.45	29.33	—
	平均资产收益率 (ROA, %)	1.07%	1.06%	1.12%
	股东权益收益率 (ROE, %)	16.99%	19.25%	19.14%
	西部地区贷款余额	183.88	245.02	295.22
	科技创新企业贷款 余额	57.66	78.33	92.30
	涉农贷款余额	148.35	228.50	319.09
	中小企业贷款余额	1263.01	1528.87	1908.27
	文化创意产业贷款 余额	83.35	113.43	154.60
	绿色贷款余额	—	61.84	100.08
	个人住房贷款余额	375.31	497.13	635.63
	助学贷款余额	1.46	1.23	1.00
	客户投诉解决率 <sup>1</sup> (%)	94.3%	95%	94%
社会指标	纳税总额 <sup>2</sup>	31.32	47.35	50.03
	员工总人数(人)	6455	7339	8259
	女性员工比例(%)	56.3%	55.4%	54.2%
	女性管理者比例(%)	45.0%	44.4%	45.3%
	体检及健康档案覆 盖率(%)	90%	95%	95%
	员工年人均培训次 数(次)	3.72	3.70	6.70
	员工流失率(%)	2.8%	3.4%	3.3%
	每股社会贡献值 <sup>3</sup> (元)	3.40	5.63	5.74

<sup>1</sup> 包括客户电话投诉与网上银行投诉。

<sup>2</sup> 因2012年企业所得税汇算清缴尚未结束，因此2012年数据中不含企业所得税汇算清缴补税数据。

<sup>3</sup> 每股社会贡献值=(年度净利润+纳税额+员工薪酬+利息支出+公益捐赠额)/股本数。2012年总股本根据我行再融资、分红送股后的股本数据加权得到。

	公益捐赠	0.11	0.20	0.18
环境指标	电子银行业务替代率 (%)	44.6%	57.9%	69.6%
	办公耗水 <sup>1</sup> (吨)	36369	33042	34118
	办公耗电 <sup>2</sup> (度)	7470710	7423590	7722270
	办公用纸 <sup>3</sup> (张)	2000000	2100000	2964900
	视频会议占比 <sup>4</sup> (%)	27%	30%	26%

注：除特别说明外，单位均为亿元。

<sup>1</sup>办公耗水：统计范围为北京银行总行大楼全体人员总用水量。

<sup>2</sup>办公耗电：统计范围为北京银行总行大楼全体人员总用电量。

<sup>3</sup>办公用纸：根据北京银行总行累计购纸总量数估算。

<sup>4</sup> 统计范围为总行大楼召开的视频会议占总会议次数的比重。

## 一、 规范责任治理

### 1. 责任理念

**使命：**为客户创造价值，为股东创造收益，为员工创造未来，为社会创造财富

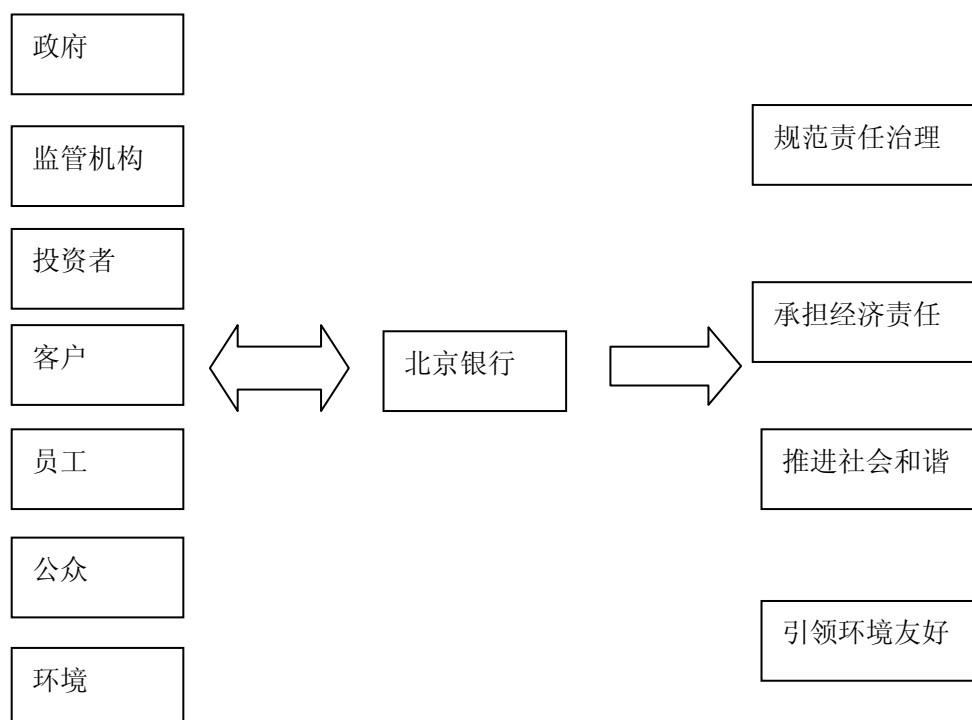
**核心价值观：**诚信、稳健、创新、共赢

**愿景：**建设服务领先的国际一流银行

**发展目标：**未来 5-10 年，我行以中国特色银行、中国标杆银行、中国受人尊敬银行三个阶梯性的目标为方向，努力建设成为服务中小企业和市民百姓的特色银行，成为中小银行体系中提供一站式金融服务的标杆银行，成为靠优秀企业文化成就百年基业、赢得社会信赖和尊重的银行，不断迈向企业发展的更高境界。

### 2. 责任模型

北京银行积极回应政府、监管机构、投资者、客户、员工、社区及环境等利益相关方关注的议题，不断加强与利益相关方的沟通，以规范责任治理为基础，勇于承担经济责任、社会责任与环境责任，实现企业与社会和谐共赢。



北京银行社会责任模型

利益相关方	关注的议题	本行回应措施
政府	响应国家产业政策；支持地方经济；关注民生	坚持金融服务实体经济，支持中小微企业发展；促进地方经济发展；积极创造就业机会
监管机构	合规经营，公平竞争；防范风险，维护金融体系稳定	完善合规体系与内部控制建设，实施全面风险管理
投资者	充分了解公司的经营状况；保持公司价值的成长性与投资回报的持续性	不断提升经营业绩，持续进行现金分红；加强信息披露建设，保持与投资者的良好沟通
客户	优质的金融产品和服务；良好的经营环境	推动产品创新，保持资费透明，满足客户需求；提升服务水平，提高客户满意度
员工	良好的职业发展规划与成长机会	完善员工职业发展通道，提供多岗位锻炼机会，满足员工多元化培训需求
公众	便捷的金融可获得性；良好的社区公共关系	持续开展金融普及与公益慈善活动，维护良好的公众关系
环境	发展绿色信贷，支持低碳节能	加大对节能减排企业信贷投放；不断创新产品，推广电子银行业务；坚持绿色办公，将节能环保理念贯穿日常运营

北京银行利益相关方列表

### 3. 责任推进

#### 1) 强化责任意识

我行持续完善社会责任管理，不断加强制度化建设，强化全行员工责任意识，使社会责任理念成为企业文化的重要组成部分，最终实现商业价值与社会价值的融合与统一。同时，我行积极参加各类社会责任论坛等交流活动，深化与利益相关方的沟通，推动我行社会责任各项工作稳步前进。

#### 2) 致力合规经营

##### 加强合规管理

2012年，我行秉承“合规创造价值”的观念，倡导“全员参与，全程合规”的企业文化，持续推进合规风险管理精细化和合规文化建设日常化。我行建立了科学、严谨、长效的合规管理体系，实现对合规风险从识别、监测、报告到分析、反馈、改进、后评价的全过程管理；严格制度文件体系和文件审核模式，提升制度文件的统一性、合规性和标准化；加大对合规风险点的评估分析，提高对潜在合规风险的识别预警能力，全面提升合规风险管理能力。

### **完善内部控制**

2012年，我行深入贯彻落实《企业内部控制基本规范》及其配套指引要求，按照全面性、重要性、制衡性、适应性原则持续健全内部控制体系。进一步完善公司治理制度、规范上市公司运行，持续夯实公司治理运行基础。进一步健全总、分、支三级风险管控体系，推进风险量化工具应用，提升风险管理精细化水平，强化风险管理理念持续渗透，全面提升经营管理水平和风险防范能力。坚持“内控监督与服务管理并重”的指导思想，创新审计工作体制，推进风险导向审计模式，完善审计垂直管理体系，加强审计信息系统建设，优化健全审计队伍和管理机制，不断强化审计工作独立性和有效性，促进我行内控管理状况持续改善。

### **反洗钱工作**

2012年，我行修订了《反洗钱工作管理规定》等基础性文件，倡导“反洗钱是金融机构的全员性义务”理念，夯实反洗钱工作的制度基础；优化反洗钱监测分析系统，持续提升系统效率及大额可疑交易报告质量，全年报送大额和可疑交易报告11万余份。我行开展了不同层级的全行性反洗钱专业培训5次，开辟网络培训园地，有效提升员工的反洗钱意识和专业能力。此外，我行积极组织各级机构开展反洗钱宣传活动，引导社会舆论共同预防、遏制洗钱及相关犯罪活动，取得良好的社会反响。

### **推进反腐败、反商业贿赂工作**

2012年，我行针对全体从业人员开展反腐倡廉、反商业贿赂主题教育活动及培训近3000人次。积极组织全行员工认真贯彻监管机构下发的政策文件，强化正面教育与引导，提高全体员工的职业道德和业务素质；举办反腐警示教育展览，开展预防职务犯罪教育，强化干部员工廉洁自律意识和遵纪守法观念。严格

执行全面、系统的《北京银行问责制度》，强化干部员工问责机制，抓好廉政风险防控管理体制和工作机制的构建和落实，加大监督检查力度，确保我行合规经营、健康发展。

## 二、 履行经济责任

### 1. 助推经济发展

#### 1) 响应国家政策，促进转型发展

北京银行坚持金融服务实体经济本质要求，继续落实“有保有压”、“结构优化”信贷政策。重点支持小微企业、涉农、节能环保、战略性新兴产业、保障性住房、国家重大基础设施在建和续建项目等领域和经济发展薄弱环节；严格控制高耗能、高排放和产能过剩行业贷款投放，引导信贷资源合理配置，有效支持国家经济转型发展。2012年，我行贷款余额为4967亿元，其中对公贷款4067亿元，有力地推动了国家经济增长方式的转变。

#### 2) 服务地方经济，促进区域发展

我行积极稳健开展网点布局工作，为地方经济发展提供支持。截至2012年末，我行已经在国内十个省市建立了分行（一级分行10家），共234家分支机构<sup>1</sup>，并设立3家村镇银行。2012年北京银行外埠分行贷款余额达到2079亿元，占全部贷款的42%，成为推动地方经济发展的重要力量。

2013年1月10日，山东省人民政府致函我行，感谢北京银行向山东倾斜信贷资源，将金融创新试点优先在山东安排，提高金融服务水平，推动山东经济社会发展。同时，充分肯定济南分行在扩大信贷投放、优化信贷结构、完善机构布局、开展金融创新、支持重点区域带动战略等方面所做的各项工作。

#### 3) 履行纳税义务，创造社会财富

纳税作为企业的一项基本责任，我行一直高度重视，积极履行，为社会财富的持续增长贡献力量。自成立以来，我行一直及时足额缴纳各项税款，为各级财政收入的稳定增长做出贡献，2012年我行共计缴纳税款50.03亿元。

---

<sup>1</sup>不包括北京银行香港代表处及阿姆斯特丹代表处。

## 2. 保障股东权益

### 1) 提升经营业绩，增强可持续发展能力

2012年，我行密切关注经济金融形势，认真贯彻落实国家方针政策，业务发展跃上新的台阶，综合实力显著提升，持续发展能力进一步增强。截至2012年12月31日，我行资产总额达到1.12万亿元，较年初增长17.09%；实现利润总额147.70亿元，比上年同期增长29.59%；净利润首次超过100亿元，达到116.84亿元，同比增幅30.60%。不良贷款比例0.59%，资本充足率12.90%，核心资本充足率10.90%，拨备覆盖率419.96%，继续保持较高的风险抵御能力。

普华永道北京主管合伙人吴卫军高度称赞北京银行的发展：“回顾北京银行的发展历史，从改革之前的资不抵债、到股改上市、再到上市之后的稳健经营和快速发展，北京银行领导人带领银行取得了卓越的经营业绩……北京银行管理层创造了令人尊重和钦佩的股东价值”。

### 2) 重视投资回报，保障股东权益

在实现自身可持续发展的同时，我行坚持将发展成果惠及股东，通过送股、现金分红等形式，保障股东获得稳定的收益。1996年成立至今，北京银行累计分红94.92亿元。2012年7月，本行实施了2011年度红利分配，以总股本7,333,466,282股为基数，每10股派发现金红利人民币2元（含税），每10股派送红股2股。共计派发现金红利1,466,693,256.4元（含税），实施送股后总股本为8,800,159,539股。

### 3) 加强信息披露建设，维持良好的投资者关系

我行不断加强投资者关系管理，与投资者保持密切沟通。2012年，共召开4场定期报告业绩发布会，并组织了4次多地路演活动，向投资者全方位展示我行经营情况及投资价值；接待近200名投资者及分析师调研，参加各类策略会10余场，接听投资者咨询电话600余通，回复投资者咨询邮件150余封，并丰富完善了公司网站投资者关系专栏，构建起全面的投资者沟通平台，与投资者、分析师及中小投资者保持密切高效的沟通。



我行严格按照中国证监会、上海证券交易所等监管机构要求，规范开展信息披露，对《北京银行内幕信息知情人管理制度》进行修订，进一步完善信息披露制度体系。有序开展积极推进定期报告和临时公告编制工作，2012 年累计发布 28 项临时公告和 4 项定期报告，未发生重大会计差错更正、重大遗漏信息补充以及业绩预告修正等情况。

### **3. 真诚回报客户**

#### **1) 加强创新，提供特色产品**

我行不断加强产品创新，满足客户需求。发行金融 IC 卡，完成全行 ATM 和 POS 受理 IC 卡改造；完善金融社保卡功能，累计发行金融社保卡 30 万张；推出京卡借记卡银联无卡支付，改善持卡人用卡及支付体验；推出借记卡网上预约开卡，简化客户填单环节，缩短客户在网点办理业务等候时间；开通 ATM 受理医保存折取款业务，满足客户快速自助医保取款需求。

通过商铺经营权质押、未来收益权质押、知识产权质押等创新担保方式，我行为小微企业量体裁衣，提供针对性的特色产品，设计推出“商户贷”、“组合贷”、“科技贷”等融资特色产品，为基于商圈、产业集群、供应链的小微企业提供批量融资服务。

#### **2) 梳理收费项目，维护消费者权益**

为落实《中国银监会关于进一步推进银行业不规范经营专项治理的通知》精神，我行对现行的零售业务收费项目进行了全面梳理，完成监管机构报备，并按时准确全面地向社会进行了公示。

#### **3) 优化服务，提升客户满意度**

我行定期对银行重点产品进行客户满意度电话回访，收集客户对银行产品和服务的建议和意见，以改进流程提升服务。对电话银行服务进行满意度调查，每一通电话服务后均由客户进行是否满意的评价，目前电话服务的客户满意度达到 99%。

2012 年 3 月，北京银行私人银行中心的成立，标志着我行开始正式进入私人银行领域，搭建起理财中心、财富中心、私人银行中心三级财富管理体系，这

是零售业务战略转型道路上一个新的里程碑,有利于为客户提供优质的差异化服务。

2012年北京银行共有8家支行获得中国银行业“文明规范服务千佳示范单位”,我行在文明规范服务、服务流程优化、服务设施完善、消费者权益保护等方面的工作得到社会充分肯定。

#### 4. 服务中小企业

北京银行始终坚持“服务中小企业”核心战略定位,加大倾斜力度,不断提升服务实体经济的质量和水平,打造文化金融、科技金融、绿色金融特色品牌,实现商业利益和社会责任的有机结合。截至2012年末,北京银行中小企业<sup>1</sup>人民币贷款余额1908.3亿元,较年初增长24.8%。其中,小型微型企业人民币贷款余额1279.8亿元,较年初增长28.4%。

2012年,我行发布科技金融三年发展规划,提出“四个”不低于:科技企业信贷业务增速不低于全行信贷业务平均增速,未来三年累计为科技企业投放不低于1000亿元的信贷支持,重点培育不低于1000家高成长型科技企业,累计建设科技企业专营支行不少于20家;与北京市国有文化资产监督管理办公室签署战略合作协议,每年为其提供意向性授信100亿元,助推首都打造全国文化中心;不断加深与国际金融公司(IFC)在节能减排领域业务合作,推动中小企业节能/节水融资损失分担项目的合作。

##### **案例:上海闵行支行为青少年放飞童梦**

上海童梦企业管理有限公司是国内首家儿童社会角色体验中心。公司运作的“星期8小镇”创造一个微型的社会模型,让孩子通过扮演各式职业角色,实现全过程社会化体验。2012年3月,上海分行闵行支行成功操作分行首笔商标权质押贷款,有效借助商票质押业务,成功解决该客户融资成本及资产抵押问题,促使支行特色中小企业融资独树一帜,为青少年放飞童梦。

---

<sup>1</sup>统计口径为工业和信息化部、国家统计局、国家发改委、财政部四部委联合发文《中小企业划型标准规定》[2011]文件规定中的中小微企业。

## 5. 扶持三农事业

我行明确将涉农领域作为信贷投向重点领域和优先支持类行业,积极支持现代农业和特色农业,重点支持集约型农牧业生产、特色农牧产品深加工、农产品流通、农业生产资料等农业产业化龙头企业,加大农业产业化重点区域、产业集群的支持力度。2012年,北京银行涉农贷款余额达到319.09亿元,同比增长39.65%,高于全行各项贷款平均增速。

### 1) 服务镇域经济,推动城镇化建设

我行根据郊区经济特色与市场需求,创新推出“荐信贷”、“厂房贷”和“农乐贷”三款“镇域经济”专属特色融资产品,助推首都乡镇经济蓬勃发展。截至目前北京银行已累计向重大企业、重点建设项目投入百亿资金,为郊区重点建设领域和重大项目注入资金,全力支持郊区基础设施建设。

### 2) 创新服务渠道,推动普惠金融

我行着力推进“流动服务车”下乡服务,为农村群众提供基本金融服务,将现代化的支付手段引进偏远乡镇,填补农村金融服务空白。2012年8月与人保财险公司签署全面业务合作协议,计划借助人保财险北京郊区村镇的148个农村服务站,布放专线,配置方便周边农民的POS机、ATM机、自助缴费终端等电子设备,将保费缴纳、保险理赔、财政补贴与农委补贴都绑定在北京银行“富民卡”上,实现一卡多用,便民利民,将“三农”金融服务做到实处,做到农民的“心坎里”。

### 3) 创新产品与服务,支持三农事业

2012年12月,北京银行密云管辖行成功发放北京市首笔农民专业合作社集合信托贷款买断业务资金,金额近2000万元,涉及到10个农民专业合作社的万余农户。此笔信托贷款买断资金的发放,通过多方合作的模式,实现了产品创新优势,为全市农民专业合作社融资问题开辟一条新的道路。北京银行不断创新产品,服务三农事业,获得了社会高度认可,其中“信用贷”产品荣获“2012年服务小微企业及三农十佳特优金融产品”称号。

## 6. 加强同业合作

我行积极携手同业合作，不断扩大同业交流范围、创新交流形式，拓展和深化与各类金融同业合作。截至 2012 年末，我行同业客户数量已达到 200 余家。

**合作内容更加丰富。**2012 年，北京银行继续加强产品创新，加强与信托公司、证券公司在金融资产买入返售、资产管理等方面的合作，通过产品创新和资质完善，进一步丰富同业合作形式，拓展合作渠道。

**合作形式更加多样。**2012 年，北京银行继续开展多种形式的同业交流活动。在深圳组织召开了“北京银行同业合作论坛”，探讨银证合作模式以及推动同业金融创新等热点内容，并进一步推进银行与其他金融同业合作，实现优势互补、合作共赢。

**合作范围遍布全球。**截至 2012 年 12 月 31 日，我行在全球共建代理行 1246 家，网络覆盖六大洲 122 个国家和地区。通过全面覆盖的代理行网络，我行为客户提供了更有力的国际业务服务，有效支持客户国际贸易业务发展。

### 三、 促进社会和谐

#### 1. 增加社会就业

我行积极落实国家就业政策，践行企业社会责任，通过自身快速发展，努力创造更多就业岗位，为促进社会和谐稳定做出贡献。人员招聘方面，我行始终坚持公平、公正、公开的人才引进机制，坚持“德才兼备、以德为先”的选人用人标准，通过严格的笔试、面试等流程引进业务发展所需人才。

2012年，我行共引进应届大学生、社会人才、留学归国人员等各类人才上千人。同时，我行积极落实军转干部、大学生村官及西藏地区毕业生就业安置，资助残疾人就业等工作。17年来，我行累计向社会提供1.5万个就业岗位。凭借优异的品牌形象和为促进就业方面的重要贡献，2012年获国务院颁发的“全国就业先进企业”称号。

#### 2. 营造良好社区关系

##### 1) 开展金融普及

为提升公众教育服务覆盖面，使更多的客户切实受益，我行积极组织各分支机构将相关知识带出网点、深入群众，通过户外搭台宣讲、社区理财大讲堂等形式，开展了多场对外宣传活动。在“2012年度普及金融知识万里行系列活动”中，我行组织各类宣教活动超过300次，包括“进社区”宣教137次、“进农村”宣教47次、举办专题讲座30次，整体系列活动的开展引起了高度关注，受到了社会的广泛好评。

##### 2) 组织志愿者活动

北京银行积极组织员工开展各式各样的志愿活动，2012年共开展志愿者活动超过2000小时。

##### **案例：开展照料孤寡老人志愿活动**

北京银行琉璃厂管辖行党支部与团支部一起与大栅栏街道建立了长期共建关系，组织团员定期照料社区内孤寡老人，逢年过节，都有来自琉璃厂支行的团

员或青年人到老人家里，陪老人聊天，为老人打扫卫生，送上生活用品。这种做法已经坚持四年多了，不仅孤寡老人从中得到了心灵慰藉，也使北京银行员工增强了责任意识和团队荣誉感，助人为乐的社会风尚在支行得到了发扬光大。四年来帮扶大安澜营社区孤寡老人，今年北京银行也很荣幸的被评为“孝星”。

### **3. 注重民生关怀**

#### **1) 积极发放助学贷款，支持教育发展**

开展助学贷款业务是实施科教兴国战略的一项重要决策，对支持贫困学子完成学业，推动教育事业发展具有重要意义。截至 2012 年末，我行已累计发放助学贷款 7.1 万笔，发放贷款金额 3.88 亿元，支持了北京市 40 多所高校及北京 16 个区县的众多贫困学子顺利完成了学业，在北京市所有银行中，我行对市属市管高校发放的国家助学贷款业务量位居全市第一。

2012 年，北京银行共发放助学贷款 2378 万，其中校园地助学贷款 2283 万，覆盖北京市 37 所市属高校，资助学生 4071 人；生源地助学贷款 95 万，覆盖北京市 16 个区县，资助学生 171 人。

#### **2) 推动小额担保业务，促进下岗员工再就业**

小额担保贷款是成本高、收益低的一类贷款。为促进首都再就业工程建设，自 2003 年我行开始办理小额担保贷款业务，为北京地区下岗失业人员、大学毕业生、农村转移劳动力、复转军人、农村妇女五类人群提供融资服务。截至 2012 年末，累计发放“就业贷”（小额担保贷款）2.33 亿元，占全市 95%以上，帮助 4100 余名就业困难人员成功实现就业，为“保增长、保民生、保稳定”做出了积极贡献。

#### **3) 大力支持保障房建设，保证居民安居乐业**

北京银行坚持对房地产行业坚持实施差异化的信贷投向政策，明确贷款投向保障性住房倾斜，强调优先支持有偿还能力、手续齐全的公租房、廉租房、棚户区改造等保障性住房项目。截至 2012 年 12 月末，我行支持保障性安居工程贷款余额 145.2 亿元，较年初增长 101.44%。其中支持北京市保障性安居工程贷款余额 116.12 亿元，较年初增长 97.5%；支持异地市保障性安居工程贷款余额 29.09

亿元，较年初增长 119.05%。

#### 4) 发展消费金融，致力金融普惠

北银消费金融公司坚持服务中低收入百姓群体，不断提升消费金融普惠阳光度。推出国内首款针对农民客户提供的无担保、无抵押、利率优惠的信用消费贷款——“惠农贷”，并开展“消费金融服务下乡进村”活动，将消费金融服务送到郊区农村。走进校园、社区、卖场、农村，向学生、居民、农民宣传征信知识，倡导培育良好信用意识。以提供全方位的消费金融服务为己任，以满足消费需求、促进消费增长为目标，2012 年末贷款余额突破 19 亿元，同比增长超过 300%，为落实国家“促消费、创和谐、惠民生”政策做出了自己的贡献。

#### 5) 实施“京医通”项目，服务市民百姓

北京银行充分发挥专业化的金融服务优势，积极响应卫生部“先诊疗、后付费”政策，与北京市卫生局、北京市医院管理局合作，独家开发“京医通”这一民生项目，服务市民百姓。

2012 年 4 月，该项目率先在北京友谊医院启动，面向北京市非医保患者及外地来京患者发放“京医通”卡。该项目是解决目前医院门诊量大、就医人员排队挂号繁琐、划价缴费等候时间过长、非北京市社保卡持卡人在医院内实名就诊等问题非常有效和关键的手段。据估算，将有占北京市医院门诊量 40%的患者受益。

## 4. 关注员工发展

我行始终坚持“以人为本”的用人理念和“人人成才”的人才观，努力为员工创造和谐融洽的成长环境，实现员工与企业的共同发展。我行通过自身快速发展为员工提供职业平台和发展方向，持续完善员工职业发展通道，为员工成长创造空间，并通过多元化的培训，打造北京银行卓越的人才队伍。2012 年，全行共组织各类集中培训近 4000 期，共 5.5 万人次，人均 60 学时。

我行充分尊重员工个性、关注员工需求、关心员工成长，持续打造幸福和谐企业。举办业务技能竞赛、篮球比赛，登山活动、志愿者活动等形式多样、内容丰富的活动，活跃员工文化生活，增强员工责任感和队伍凝聚力。

## 5. 热心公益事业

北京银行在加快自身发展的同时，在赈灾扶贫、文化教育等领域，矢志不渝地推动公益事业发展，2012年北京银行全年对外捐款共计1800万元。

### 部分捐赠项目如下：

面对北京市“7·21”特大自然灾害，北京银行第一时间向房山区委区政府捐款100万元。捐赠80多万元的救灾物资，并发放5亿元专项贷款，倾情支持灾后重建；

4月11日，北京银行向农安县农安镇红卫小学捐赠100万元，支持当地教育事业；

7月19日，北京银行向海北藏族自治州海晏县捐赠100万元，支持海晏县教育事业发展；

2012年9月，我行参加外交部发起组织的2012年“大爱无国界”国际义卖活动，并捐赠30万元，用于为偏远贫困地区白内障患者进行手术治疗的费用；

10月25日，北京银行上海分行成立五周年庆典活动仪式上，向上海交通大学捐赠人民币50万元，设立“京英计划”助学金项目，每年资助20名品学兼优的贫困学生，并优先为受助学生提供实习、培训以及就业等多方面机会；

此外，北京银行积极树立“以爱之名，长行大善”的旗帜，“大爱卡”发卡量超过68万张，实现向社会捐赠善款总额超过215万元，资助贫困地区中小學生及患病儿童。



## 四、 引领环境友好

### 1. 推进绿色信贷

北京银行《2012年授信业务指导意见》和《2012年授信业务补充指导意见》，明确规定节能环保领域是信贷投放重点支持的业务领域之一，严格控制对高耗能、高排放行业和产能过剩行业的贷款投放。重点支持十大重点节能工程建设、循环经济发展、城镇污水垃圾处理、重点流域水污染治理、节能环保能力建设等项目和企业的信贷资金需求。

我行创新采用未来收益权质押和打包授信支持方式，推出“节能贷”特色融资方案；与中国节能协会节能服务产业委员会签署战略合作协议，共同搭建节能融资服务平台，约形成年节能能力560万吨标煤，实现年减排二氧化碳1400万吨；与国际金融公司签署能效融资合作协议，并进一步推动中小微企业节能/节水融资损失分担项目的合作。截至目前，绿色信贷余额超过100亿元。

### 2. 发展电子银行

我行依托电子渠道，发展电子银行业务，通过优化业务流程，创新产品服务，减少资源消耗，引领环境友好发展。

#### 1) 发展和推广电子银行业务，强化低碳经营

2012年，我行零售电子银行重点产品替代率超过80%，对公电子银行重点产品替代率达到50%，电子渠道交易替代率快速提升；个人证书客户年均增幅保持在60%以上，企业活动客户年均增幅保持在35%以上，客户规模呈现不断增长趋势；结算交易量几乎以每年翻一番的速度增长。电子银行的不断发展，有效分流柜台的营业压力，减少能源消耗的同时提高营业效率，实现高速发展下的低碳经营。

#### 2) 优化产品服务和业务流程，实现绿色办公和绿色生活

2012年，手机银行推出跨行快速汇款、无卡取款、电影票购买、生活缴费、手机商城、第三方存管和贵金属买卖等服务，满足客户7\*24小时、随时随地的

金融服务需求，营造了良好的社会金融环境。电子渠道在实现节能减排、绿色办公、绿色生活方面的推动作用更加凸显。

通过业务流程再造，我行对公信贷业务中的供应链融资产品全程实现电子化办理，放款、还款环节的操作由客户通过网上银行在线提出，后台账务处理全部由系统自动完成，打造出一种全新的贷款业务全程无纸化办理模式，资源消耗极大减少，贷款业务办理效率大幅提升。

### **3. 坚持低碳运营**

我行通过应用电子办公系统，全面实现收发文件、公文批阅、标准文本下载、邮件传递的电子化处理，大幅降低纸张使用率。同时，严格管理办公环境用水用电，降低日常办公资源耗费。

#### **案例：开展绿色办公活动**

北京银行南京分行“绿色金融”系列活动之“提高环保意识 共创绿色金融”——小贴士活动悄然展开。在全分行范围内开展节约用电、用水活动，印制节能环保小贴士，分发到各部室、各支行，粘贴在每一个电源开关处，每一个水龙头处，时刻提醒员工要节约用电用水。据了解，通过这一活动，仅仅华侨路支行一个网点的水电费就比上个月下降了三千多元。

## 五、 赢得社会认可

### 1. 社会责任类

奖项名称	评奖机构
全国就业先进企业	国务院
企业社会责任首都慈善奖	北京市人民政府
“信用贷”产品荣获“2012年服务小微企业及三农十佳特优金融产品”	中国银行业协会
董事长闫冰竹荣获“年度社会责任引领人物奖”；“大爱卡”获得“年度最佳社会责任实践案例奖”	中国银行业协会
2012年文化金融服务年先进单位	中国人民银行营管部
“2012年度信贷政策执行效果综合评估”一等奖、“中小企业贷款、高新技术企业贷款、文化创意企业贷款、涉农贷款、房地产贷款、节能减排项目贷款”6项单项评估一等奖	中国人民银行营管部
北京市社会主义新农村建设先进集体	中共北京市委农村工作委员会、北京市农村工作委员会、北京市人力资源和社会保障局
年度最佳中小银行、年度最佳科技金融创新中小银行	金融时报社、中国社科院金融研究所
我行私人银行荣获“2012年度新锐力量私人银行奖”、“大爱卡”荣获“2012年度最佳公益信用卡奖”	上海证券报社、中国证券网
2012中国节能服务产业最佳金融投资机构	中国节能协会节能服务产业委员会
“节能贷”产品荣获“2012合同能源管理绿色金融创新优秀产品”	中国节能协会节能服务产业委员会

## 2. 品牌建设类

奖项名称	评奖机构
2012 最佳投资者关系风险管理奖	《华夏时报》
年度最具品牌影响力信用卡领袖奖	《世界》杂志
中国最佳城市商业零售银行	《亚洲银行家》
董事长闫冰竹荣获“2012 年中国十大金融人物”	《银行家》杂志
最佳金融企业形象奖	《银行家》杂志社、中国社会科学院金融研究所金融产品中心
上榜中国 500 最具价值品牌，品牌价值 106.39 亿元	世界品牌实验室
一级资本排名全球 1000 家大银行第 132 位	英国《银行家》杂志
行长严晓燕荣获“2012 中国最具影响力 25 位商界女性”	《财富》
西安灾备中心荣获“2012 年度数据中心优秀运维管理奖”	中国计算机用户协会
2012 年度中国上市公司市值管理百佳	中国上市公司市值管理研究中心、清华大学中国金融研究中心、新浪网
北京银行荣获“2012 年度优秀董事局”；董事会秘书杨书剑荣获“2012 年度金牌董秘”	中国董事局网
“京彩生活”手机银行荣获“2012 年度最佳手机银行”	网易
“小巨人”中小企业融资服务品牌入选“2012 最具创新力金融服务品牌排行”	《经理人》、《公司金融》
“资金快链”供应链融资服务方案荣获第八届“中国最佳品牌建设案例”奖	《21 世纪经济报道》、INTERBRAND

## 六、 结束语

2013 年是深入贯彻落实十八大精神、全面建成小康社会的开局之年，也是“十二五”规划实施承上启下的关键之年。北京银行将继续坚持“为客户创造价值、为股东创造收益、为员工创造未来、为社会创造财富”的神圣使命，力争创造发展新业绩，加快社会责任工作推进，实现企业与经济、社会、环境的协调可持续发展。