

北京银行 2016 年社会责任报告

2017 年 4 月

报告说明

报告时间范围：2016年1月1日至2016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》、《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》、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进行编写。

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：我行董事会办公室。

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：张东宁

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

值班电话：（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>

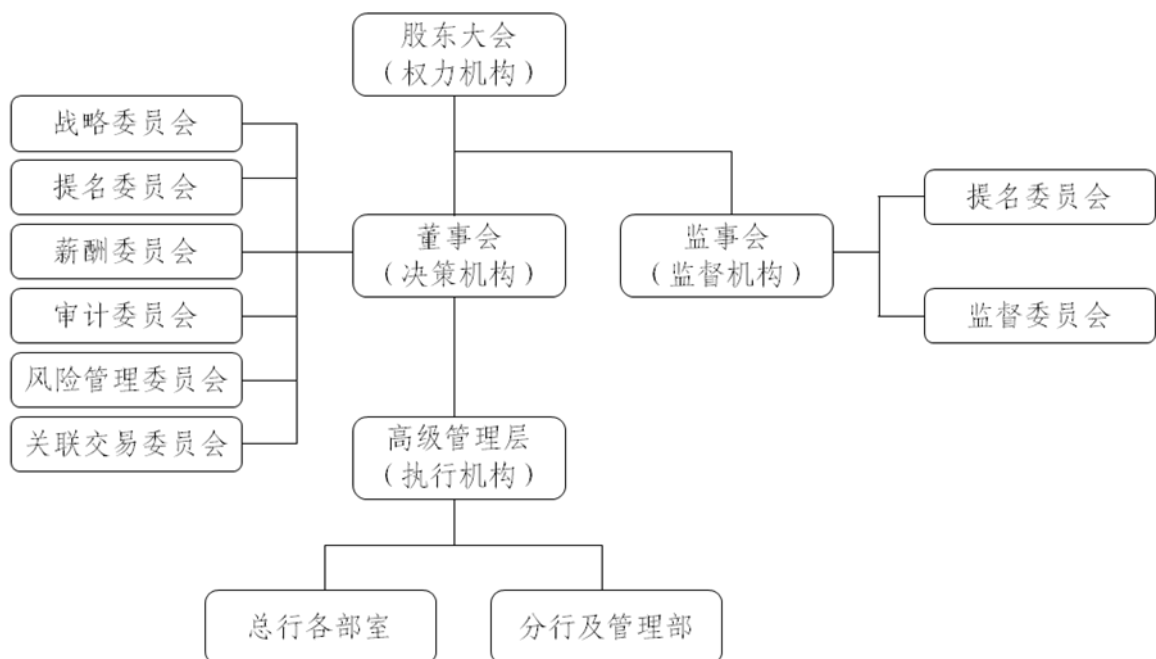
5. 股票上市交易所：上海证券交易所

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。我行根据《公司法》、《商业银行法》、《商业银行公司治理指引》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。在董事会下设战略、关联交易、风险管理、审计、提名与薪酬六个专门委员会，监事会下设提名、监督委员会两个专门委员会。



北京银行公司治理框架图

股东大会:

2016年我行召开了2015年度股东大会、第一次临时股东大会及第二次临时股东大会，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，听取了独立董事述职报告，推动我行业务持续健康发展。

董事会:

2016 年我行召开董事会会议 10 次， 审议或听取二级分行发展规划、年度报告、投贷联动方案、利润分配预案、全面风险评价报告、发行绿色金融债券等议案共 78 项，各项决策严格按照《公司章程》规定，决策程序公开透明，依法合规，充分发挥了董事会战略决策和核心领导作用。同时，董事会下设专门委员会累计召开会议 26 次， 审议或听取财务报告、风险管理策略报告等重要议题共 108 项，有效发挥了专门委员会的决策支持作用。

监事会：

2016 年我行召开监事会会议 8 次，审议通过了定期报告、监事会工作报告、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，充分发挥了监事会监督职能。同时，监事会下设专门委员会累计召开会议 9 次，审议或听取高管述职报告、内控评估报告等议题共 36 项。

高级管理层：

我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。

2016 年工作亮点

服务小微：北京银行将服务小微企业作为立行之本、发展之源，塑造了科技金融、文化金融、绿色金融、民生金融品牌。截至 2016 年末，我行国标小微贷款余额 2,908 亿元，较年初增长 521 亿元，增幅 22%，完成银监会“三个不低于”目标。同时，达到人民银行“定向降准”要求。目前，我行为 12 万家小微企业提供金融服务，累计贷款超过 2 万亿元。首都地区每 4 家小微企业就有 1 家是北京银行的客户。

服务区域经济：北京银行在发展中始终关注社会和谐进步，不断构建和完善科学合理的分支机构体系。截至 2016 年末，我行营销网络遍布北京、天津、上海、南京、乌鲁木齐等十六个大中城市，此外，在香港及阿姆斯特丹分别成立境外代表处，分支机构数量达到 500 余家，为服务地方经济、服务市民百姓做出贡献。

“三农”金融：目前，北京银行已在京郊构建起涵盖 41 家营业网点、31 家精品富民直通车金融服务站、256 家“村村通”助农取款点、7000 个 M-POS 商户的惠农服务网络，累计发放贷款超过 1200 亿元，服务居民、农民超过 850 万人次，为首都城乡一体化建设作出重要贡献，得到社会各界的充分肯定。

民生关怀：我行致力于推动金融惠民，

- 支持保障房建设，北京银行积极参与保障性住房建设和融资服务，贷款项目遍布五省市，涉及公租房、棚户区改造、限价房、经济适用房等种类。截至 2016 年末，全行保障性安居工程贷款余额 139 亿元。
- 开展助学贷款业务，北京银行分别通过校园地国家助学贷款和生源地国家助学贷款两类业务为北京市 43 所市属高校学生和北京 16 个区（县）户籍学生提供助学贷款服务。截至 2016 年末，北京银行累计发放助学贷款 4.38 亿元，累计资助 3.68 万学生，帮助其顺利完成学业。

- 布局社区金融，截至 2016 年末，北京银行在全国已设立 150 家社区支行及小微支行，另有一批此类网点正在建设当中。面向社区居民发行专属“乐邻卡”，除具备存取款、转账消费、缴费、个人信贷、理财等传统金融服务功能外，更可为社区居民加载出入门禁、停车管理等专属需求，并围绕社区衣食住行、医疗、教育、娱乐等提供附加便民服务，深得百姓喜爱。
- 推进“北京通·京医通”项目，2016 年为配合北京市医院管理局规范首都医疗就诊环境，该项目正式与北京市非急诊全面预约项目相结合，目前已实现北京地区 22 家三甲医院非急诊全面预约，有效地缓解了医院及市民百姓的挂号难、等待长等问题。该项目已累计发卡 818.3 万张。京医通微信公众账号关注数已达 177.4 万人次，预约挂号 416 万笔，绑定社保卡 105.1 万张。
- 开展志愿者服务活动，截至 2016 年末，北京银行已正式成立 9 家志愿者服务队，志愿者人数超 1200 人，全年志愿服务活动累计时长 2894.5 小时，开展社区金融讲座、社会秩序维护、关爱弱势群体、倡导绿色公益、资助贫困小学等社会公益项目 63 项，直接受助人 1886 人。

促进就业：2016 年北京银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，通过多种用工形式提供广泛就业岗位。自成立以来，我行累计向社会提供 2 万多个就业岗位。同时，累计发放小额担保贷款 4.6 亿元，占全市 95% 以上，帮助 7400 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。

公益慈善：成立 21 年来，北京银行在赈灾扶贫、文化教育、医疗体育等领域，矢志不渝地推动公益事业发展。据不完全统计，北京银行已累计对外捐款超 1.8 亿元，2016 年全年捐款超 3000 万元。

一、规范责任治理

1. 责任理念

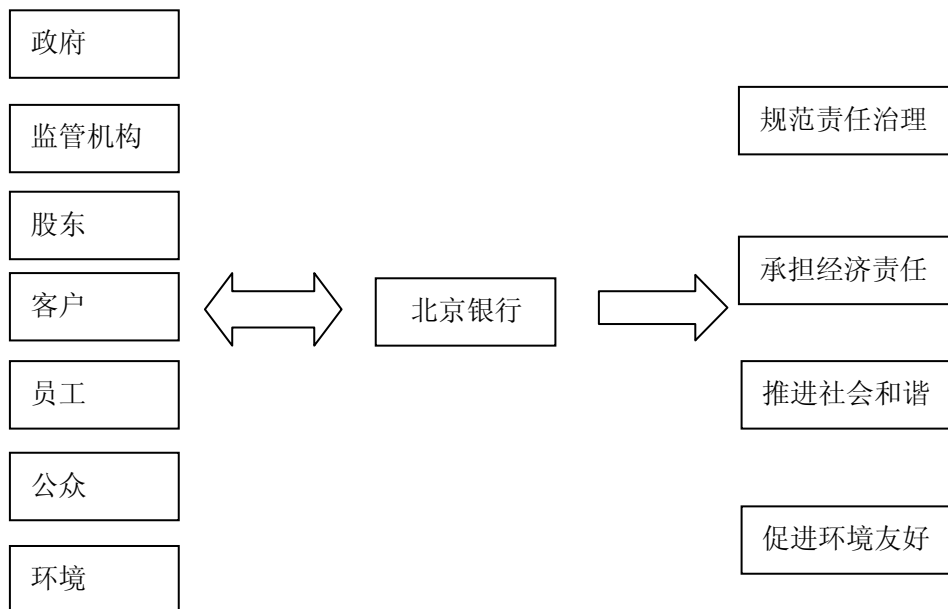
使命：为客户创造价值，为股东创造收益，为员工创造未来，为社会创造财富

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

2. 责任模型

成立 21 年来，北京银行高度重视与利益相关方的沟通，始终将北京银行的发展与政府、监管机构、股东、客户、员工、公众及环境的期望相契合，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	我行回应措施
政府	响应国家产业政策，服务转型发展； 关注民生	坚持金融服务实体经济，支持小微企业、 文化创意产业发展；积极创造就业机会， 促进企业与社会和谐发展
监管机构	合规经营，公平竞争；防范风险，维 护金融体系稳定	构建完善的公司治理体系，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；提高科技水平，保证客户信息 安全
员工	良好的职业发展规划与成长机会；完 善的薪酬与权益保障体系	实施规范的劳动合同和完善的员工福利 制度；总分支三级培训体系，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	支持低碳节能、实现环境友好	加大绿色信贷投放；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. 责任管理

合规经营

为积极应对国内外经济矛盾叠加、风险隐患增多的严峻挑战，我行始终秉承把防控金融风险放在重要位置，认真贯彻落实监管机构的决策部署和最新要求，积极履行经济发展转型期的社会责任，不断促进我行的可持续发展。2016 年我行合规管理工作围绕完善全行制度体系建设的核心，在总行层面，持续强化对总行体系文件的合规性审核和年度再评估机制，截至 2016 年末，总行现行有效的体系文件近千个；在分行层面，推行两年的分行制度标准化工作取得良好成效，截至 2016 年末，各分行刊载有效体系文件达到六百余个，形成以总行制度统领全行业务管理，分行细化操作满足个性化管理需求的体系框架，使全行合规管理水平日趋完善。

此外，我行贯彻落实监管要求，做好非法集资监测预警工作，对内持续提升系统支持和内部管控力度，深入开展各类排查工作，维护我行客户和社会金融消费者的利益；对外积极开展防范打击非法集资宣教活动，以多种形式面向公众进行宣传教育，引导金融消费者建立正确的投资理财观念，旨在为遏制非法集资高发蔓延势头和保障首都金融秩序的稳定做出应有的贡献。

反洗钱

北京银行积极培育反洗钱合规文化，严格执行各项反洗钱法律法规和监管政策，以风险为本反洗钱工作理念，全面推进反洗钱合规管理工作。建立较为完善的总分支三级反洗钱管理体系；我行坚持“制度先行”原则，先后出台了《反洗钱工作管理规定》等九项文件，分行出台反洗钱内控制度合计 41 项；总行建立了以专业指导、业务管控、审计监督为主要内容的反洗钱内控机制，内控有效性得到进一步提升。

我行按照“分类培训、持续培训”的原则，定期组织面向高管层、专职人员

等不同层级的反洗钱专业培训，开辟网络培训园地传导反洗钱合规要求，提升员工的反洗钱履职能力。此外，我行还积极承担反洗钱领域的社会责任，组织开展反洗钱宣传月等各类主题活动，发放宣传手册千余本，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。

2016年我行“反洗钱工作质量提升年”，全行牢固树立反洗钱法律责任和依法合规经营思想，认真贯彻落实各项监管要求，以“提升反洗钱综合化管理能力，提高反洗钱工作有效性”为目标，从履职能力、制度建设、系统建设、宣传培训等方面，全方位、多角度推动我行反洗钱工作质量的提高，践行社会责任。

我行已逐步形成制度完善、机制健全、运行良好的反洗钱管理体系，各单位切实履行反洗钱法定义务，提升洗钱风险防范意识和能力，为防范和打击洗钱及上游犯罪提供有力支持。一是及时根据外部法规及监管政策的变化，完善反洗钱内控制度，同时建立体系文件反洗钱审核机制，规范业务制度的反洗钱合规性；二是加大科技力量投入，持续优化反洗钱系统功能，建立业务系统反洗钱评审机制，全面启动加强交易对手信息提取专项工作，提升我行反洗钱工作的有效性和全行数据质量；三是组织针对高管层、业务部门、分行及支行反洗钱工作人员的多层次的反洗钱专题培训，有效提高反洗钱工作人员的履职能力；四是纪念《反洗钱法》颁布实施十周年，在全行组织开展“预防洗钱活动、打击洗钱犯罪、维护金融秩序”主题宣传活动，张东宁行长在《金融时报》发表署名文章《发展中砥砺前行 新征程再创辉煌》，总结反洗钱法颁布实施以来，我行反洗钱工作从初创、完善至成熟的发展历程，折射出中小银行在履行反洗钱义务、践行社会责任方面所做出的努力以及对于维护全社会金融秩序方面所做贡献。该文章被中国人民银行反洗钱局选中在其主办的《中国反洗钱实务》中给予刊发。同时我行积极采取营业网点布放材料、门户网站开设专栏、官方微信推送、社区宣传等方式向社会各界普及反洗钱法律知识，扩大反洗钱工作的社会认知度；并在我行行报开

设“反洗钱知识窗”专栏，加强内部宣传和培训，强化全体员工的反洗钱合规意识。此次宣传活动累计发放宣传资料 8 万余份，接受宣讲公众 10 万余人，取得良好的宣传效果。

全面风险管理

2016 年，北京银行严格按照中国银监会《银行业金融机构全面风险管理指引》（银监发〔2016〕44 号）监管要求，在原有的风险管理框架基础上，坚持从风险治理架构、政策制度、系统建设、运营机制、管理策略和业务管理等层面推进全面风险管理要求落地。

一是完善风险管理治理架构。2016 年，我行根据当前的风险形势和监管要求，不断完善全面风险管理治理架构，在高级管理层层面设立全面风险管理领导小组，负责统筹协调全面风险管理体系建设工作及重大风险管理决策，确保高级管理层下各专业委员会在全面风险管理框架下运行。截至 2016 年末，我行已经形成董事会及其下设风险管理委员会、高级管理层及下设全面风险管理领导小组、各专业风险委员会，决策层、管理层、执行层和监督层分工制约的全面风险管理体系。二是完善政策制度体系。强化制度约束，拟定《全面风险管理领导小组章程》、《北京银行全面风险管理规定》，明确全面风险管理体系建设标准和运行机制。明确实施标准，出台《全面风险管理体系建设实施方案》，明确各时间节点工作任务与要求，制定任务清单，参照《银行业金融机构全面风险管理指引》要求，全面梳理相关风险管理职责和流程，自上而下分析管理短板、空白和薄弱环节，明确解决方案和具体措施并推进落实。三是明晰风险管理偏好。出台《2016 年度风险管理策略》，依托新资本协议项目，建立总体（评级目标、资本、收益和流动性）与分项（信用风险、市场风险、操作风险、银行账户利率风险、集中度风险和声誉风险）两层风险偏好指标体系，切实提升我行量化风险管理能力。四是强化信息系统建设。完成风险数据集市平台上线，为全资产全口径风险管理

奠定数据基础；初步完成新资本协议第一支柱三大风险项目，信用风险内部评级成果逐步应用于风险管理、资本管理等领域，市场风险项目国内首创日间准实时风险监测，操作风险项目开创性的将合规管理、内部控制和操作风险管理三套体系整合统一，新资本协议实施成效逐步显现。

廉政建设

2016年，北京银行驰而不息推进党风廉政建设工作，深入开展以“把纪律和规矩挺在前面，远离违纪和腐败红线”为主题的送廉政教育活动。进一步创新廉政教育载体和形式，组织党风廉政建设专题报告讲座，发放廉政书籍，编发纪检监察简报，分批组织总分支行纪检监察干部参加中国监察学会金融分会廉政讲座，参观北京市反腐倡廉法制教育基地和我行反腐展。在持续对新提拔领导干部的谈话过程中，新增廉政测试环节，通过对党的重要文件进行再学习、再教育，加深认识和理解，增强新提拔领导干部廉洁从政意识和拒腐防变能力。运用监督执纪“四种形态”，旗帜鲜明把纪律和规矩挺在前面。顺应形势，转变观念，将贯彻运用监督执纪“四种形态”融入到经营管理的各个方面，制定《北京银行正风肃纪谈话制度》，在全行开展正风肃纪谈话，把功夫下在平时，使党员、干部时时处处感受到纪律的严格约束，抓早抓小，实现监督执纪的日常化。2016年共开展谈话1512人次。2016年，我行着力构建不敢腐、不能腐、不想腐的长效机制，坚决整治侵害群众利益的不正之风和腐败问题，不断推动全行形成风清气正的良好环境。

二、承担经济责任

1. 助推经济发展

1) 实施差异化信贷，服务国家发展战略

多年来，我行立足实体经济的有效需求，着力增强信贷政策的前瞻性和针对性，最大限度发挥“有扶有控、有保有压”的差异化信贷政策的导向作用，助推业务持续稳健发展。重点支持小微、涉农、国家重点建设项目、民生消费、民生工程、绿色信贷、传统产业升级、先进制造业、现代服务业等领域；优先支持纳入中央和各省固定资产投资计划的重大项目；特别是拥有自主创新能力、掌握核心技术、具有自主知识产权、商业运作成熟、获得政策扶持、低消耗、低排放的企业。

我行积极落实“十八大”对于金融行业提出的“深化金融体制改革，健全促进宏观经济稳定、支持实体经济发展的现代金融体系”总体目标要求，围绕服务“京津冀一体化”、“一带一路”、“长江经济带”等国家战略，将自身发展和国民经济发展、国家产业政策相结合，优化发展战略、管理机制和业务模式，增强金融服务能力。一是我行支持“一带一路”建设，不断加大力度为丝绸之路经济带相关项目提供金融支持，截至2016年末，我行支持丝绸之路经济带建设贷款余额达106亿元。二是支持京津冀协同发展、非首都功能疏解，成立了石家庄分行和保定分行，圆满完成蠡县27家农村信用社风险处置工作，发起成立河北蠡州北银农商银行，有效维护京津冀地区金融生态的安全稳定。截至2016年末，我行支持京津冀发展贷款余额达179亿。三是推动长江经济带发展，截至2016年末，我行用于支持长江增强干线航运能力、长江改善支流通航条件、长江优化港口功能布局、综合立体交通走廊建设的贷款余额达57亿元。

2) 发挥特色优势，支持地方经济发展

从首都城市建设到中关村高科技产业，从天津滨海到上海浦东，从陕西航空

到深圳前海，从杭州“满陇桂雨”到南京“荷塘月色”，从湖南“潇湘文化”到山东“蓝色半岛”……在地缘优势、特色和体制优势这“三驾马车”推动下，北京银行迅速融入当地经济发展，所具有的特色小微企业金融服务已覆盖到环渤海、长三角、珠三角以及中西部等小微企业活跃的多个中心地区和城市，实现了区域优势互补与联动发展。

大力支持北京非首都功能区疏解。积极对接教育系统、医疗卫生系统，扩大银医、银校合作领域；积极跟进高能耗制造业企业、大宗仓储物流、服装建材市场外迁工作，支持动物园地区批发市场、大红门地区批发市场、天易小商品批发市场等外迁工作；大力支持首都新机场项目、京张铁路全线工程、京唐城际等重点项目；推进京津冀同城圈“交通一卡通”项目建设；大力支持“大众创业、万众创新”，服务京津冀三地“双创”小微企业，不断提升小微科技金融、文化金融服务水平，大力推广成长贷、科冀贷、创意贷等新产品。

截至 2016 年末，我行营销网络遍布北京、天津、上海、南京、乌鲁木齐等十六个大中城市，此外，在香港及阿姆斯特丹分别成立境外代表处，分支机构数量达到 500 余家，为服务地方经济、服务市民百姓做出贡献。

案例：债券业务助力经济发展

我行债券承销业务不断为国家重点项目、基础设施、保障房建设、高端制造业、节能减排、公共事业、文化创意、民生工程、农业等实体经济领域提供资金支持，在北京市场债券发行项目数量常年位列第一，北京银行始终秉持“真诚，所以信赖”的信条，以客户的需求为出发点，真诚服务，获得了广大客户、市场机构和监管部门的认可和青睐，市场影响力也不断提升，连续 3 年获得证券时报评选“最佳债券承销银行”，多个短期融资券、中期票据、私募债和中小企业集合票据项目获得最佳项目奖项。

2016 年由北京银行主承销的北控水务（中国）投资有限公司 28 亿元人民币

绿色债券在银行间债券市场成功发行，充分体现北京银行的绿色发展理念。该笔绿色债券于 2016 年 9 月 8 日获得注册通知书，10 月 31 日成功发行，系北京银行承销的首单绿色债券，同时也是银行间债券市场上发行的首只水务类绿色债券。募集资金全部用于污水处理项目建设，所有项目均由独立第三方机构认定为绿色项目。

2. 保障股东权益

1) 提升经营业绩，增强可持续发展能力

截至 2016 年末，全行总资产在站上两万亿元的台阶后实现稳步增长，净利润增长率、成本收入比、不良贷款率、拨备覆盖率普遍优于银行业平均水平。同时规模、效益、质量均衡增长，品牌价值大幅提升，全行品牌价值达 310 亿元，一级资本在全球千家大银行排名提升至第 77 位，连续三年跻身全球百强银行，并列首都金融业第一位。在去年经济下行压力加大、风险隐患突出的背景下，取得这样的业绩实属不易。

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，每年通过送股、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 268.11 亿元。2016 年 7 月，我行实施了 2015 年度红利分配，以总股本 12,672,229,737 股为基数，每 10 股派发现金红利人民币 2.5 元（含税），每 10 股派送红股 2 股，合计分红 57.03 亿元（含税），实施送股后总股本为 15,206,675,685 股。

3) 加强信息披露建设，有效开展投资者关系管理

2016 年，根据监管要求合法合规完成 2015 年年度报告、2016 年第一季度报告、半年度报告和三季度报告等定期报告披露，真实、准确、完整、及时披露董、监事会决议公告、股东大会决议公告等 41 项临时公告。年内共召开 3 场定期报

告业绩发布会，组织 2 次多地路演活动，主动向投资者展示全年发展思路和经营战略。截至 2016 年末，安排接待中金公司、华泰证券、长江证券、招商证券等机构投资者调研 20 余次，接听投资者咨询电话 1000 余通，安排专人查收董秘信箱，及时解答各类投资者问询。

3. 真诚回报客户

1) 打造“一站式”服务平台

“综合化发展”是我行“五五”时期总体战略的重要组成部分，形成完善的综合经营格局是我行真诚服务客户、热忱回报社会的重要举措之一。在搭建综合化金融平台的基础上，我行着力强化各个金融业态之间的业务联动和服务创新，通过银行核心业务与保险、基金、消费金融、租赁业务的跨界合作、交叉融合，构建一体化服务体系，真诚为客户群提供一揽子、全流程、定制化、高附加值的综合金融解决方案，努力实现差异化定位，提供多样化服务体验。

截至 2016 年末，我行对外股权投资机构涉及消费金融、保险、基金、金融租赁、村镇银行及农村商业银行，综合化经营已形成了涵盖 5 大金融领域、12 家投资机构的综合金融服务平台，逐步搭建起优势互补、资源共享、业务联动、协同发展的管理机制，为应对更加开放包容的市场化挑战、提供一站式的金融服务、实现丰富的金融产品开辟了全新通道。

2) 创新推出多样化产品

凭借对不同客户差异化需求的理解和对产品功能的合理设计，北京银行推出多元化的金融产品及差异化、个性化的增值服务，为客户带来丰富多彩的产品选择，坚持产品开发贴近民生，满足百姓生活“食、衣、住、行、娱乐”各方面需求。

工会卡。我行与北京市总工会合作面向北京市工会会员发行的互助服务卡，截至 2016 年末已实现发卡 430 万张。2016 年北京银行更推出了加载北京市政交

通一卡通功能的互助服务卡。工会会员持该卡不仅可以享受到互助服务卡的全部服务，而且还可以刷公交、乘地铁，践行首都绿色环保发展的理念，为职工绿色出行提供了便利。

京彩智付。该品牌共涵盖了包括 Apple Pay、MI Pay、Huawei Pay 等在内的共 7 家快捷支付、5 家云闪付等支付服务。“京彩智付”支付功能具有客户操作流程便捷的优势，信用卡激活即可绑定使用；同时，通过安全芯片、实时监控、Token、云端验证等科技手段，有效管控互联网支付风险，进一步保障了客户用卡安全，提升客户用卡体验。2016 年 APP 绑定量 6.5 万户，较年初增长 12.73 倍；微信绑定量近 40 万户，较年初新增 52.15%。

定慧盈。2016 年 3 月我行创新推出“定慧盈”智能储蓄产品，该产品具有“一次签约，自动转存；随时提支、智能计息；灵活支取、畅通无忧；到期转出、收益更高”的特点，该产品的设计打通了客户活期账户与定期账户之间的通道，使客户既能享受到活期的便利又能享受定期的收益，截至 2016 年年末，签约账户达 27 万，产品余额逾 23 亿元。

移动端线上收单平台。在现有传统收单业务的基础上，运用“互联网+”思维，顺应移动支付市场发展形势，推出“移动端线上收单平台”。平台为商户提供互联网“一站式”资金结算方案，只需一点接入，即可通过移动端轻松实现几乎面向所有银行的本行、跨行在线支付交易，打破了时间与空间上的限制，获得良好反响。。

家族信托。我行是国内首批推出家族信托业务的私人银行，可满足高净值客户私人与法人财产隔离、姻缘和血缘风险管理等需求，在房产信托、股权信托、保险信托、海外投资等创新领域走在了同业的前列。北京银行的家族信托业务已形成口碑效应，并成为全行的私行、投行和资产管理业务的重要引擎。累计为近百名超高净值客户设立了家族信托、信托财产规模超 20 亿元。除受托现金资产

外，创新性地将房产、保险、股权、实业投资等多类非货币性信托财产注入家族信托，构筑了家族信托更全面、更多样化的财富传承体系。

3) 保护金融消费者权益

在客户服务方面，北京银行高度重视对消费者权益的保护，本着严谨负责的态度对待每件客户投诉，做到凡投诉必跟进，投诉件件有结果。2016年，北京银行客服中心共接到客户投诉来电 8105 通，经过客服中心积极沟通协调，使客户投诉问题均得到妥善解决，2016 年客户投诉办结率 100%，投诉回访客户满意度 100%。信用卡中心客服主动发起流程优化 20 项，针对消费者在用卡过程中的痛点及时调整业务流程，实现流程的再次优化，提升业务综合管理能力，改善服务机制，2016 年消费者问题及建议解决完成率高达 97%；

在提供安全的金融服务方面，分别于 6 月和 11 月配合互联网金融安全联盟开展“金融支付安全联盟开展电信诈骗防范宣传月”和“2016 年移动支付安全大调查”活动。同时，搭建电子银行交易监控及反欺诈系统，实现对网上银行、手机银行、电子商务、电话银行等电子渠道的重要交易实时监控，构筑交易安全基石，保障金融消费者权益。

在服务特殊人群方面，随着我国残疾人事业的发展进步，特殊群体对金融服务的需求日益增加，我行作为立足首都的金融企业，一贯秉承“服务创造价值，服务是立行之本”的工作理念，力求“用爱心扶困助残，用耐心排忧解难”。2016 年，为保证消费者权益保护工作的有效落地，我行拍摄了“服务示范”系列教学片的第五辑“北京银行特殊群体客户服务管理工作教学示范片（试行）”。通过一段时间的推广和培训强化，目前全行范围内均对手语及特殊客户群体服务工作要求有了深入了解，增强了网点一线扶残助残意识，对特殊群体的服务意识也进一步提高。我行参加了“北京市第五届安利杯手语大赛”，通过总行消保办和北京分行北辰路支行的共同努力，荣获了团体第二名的好成绩。

4. 服务小微企业

北京银行始终将服务小微企业作为立行之本、发展之源，积极充当“小微企业成长好伙伴”的探索者和实践者，倾斜支持，优先投放小微企业信贷，努力构建小微企业多层次金融支持保障体系。截至 2016 年末，我行国标小微贷款余额 2,908 亿元，较年初增长 521 亿元，增幅 22%，完成银监会“三个不低于”目标。同时，达到人民银行“定向降准”要求。目前，北京银行为 12 万家小微企业提供金融服务，累计贷款超过 2 万亿元。首都地区每 4 家小微企业就有 1 家是北京银行的客户。

倾斜支持，服务实体经济促转型。北京银行高度重视小微业务发展，将小微业务作为全行转型发展的重要战略支撑，纳入董事会、经营班子发展规划，并制订“小微业务五五（2016 年--2020 年）专项规划”，围绕国家产业政策和业务发展定位，积极搭建和完善小微企业金融服务生态链条，通过单设机构、单列计划、单独管理和单项考评，优先支持小微企业信贷投放。同时，2013 年、2015 年、2016 年 3 次发行共计 900 亿元小微企业专项金融债，扩大小微企业金融供给。

创新模式，提升服务质效专小微。北京银行持续加大小微金融服务模式创新，提升小微金融服务专业性。强化特色支行建设，截至目前，全行小微特色支行达 29 家。其中，中关村分行海淀园、上地、双秀、清华园等 4 家支行获人行中关村中心支行科技金融专营机构授牌，成为获授牌数量最多的银行。加大信贷工厂推广，2016 年新设立 4 家信贷工厂，全行达到 9 家，推动小微业务实现“批量化营销、标准化审批、差异化贷后、特色化激励”。持续打造中关村小巨人“创客中心”，发布支持中关村“万家创客”行动计划。截至目前，会员超过 11000 家，累计为 1600 余家会员提供贷款超过 200 亿元，并相继被中关村管委会、中关村海淀园管委会、北京市科委、科技部分别授予“创新型孵化器”、“新兴产业

孵化器”、“众创空间”称号。在南京江北新区建设江苏省内首家“创客中心”。

践行普惠，拓宽小微金融覆盖面。北京银行积极践行普惠金融，强化线上模式推广，积极推动“网速贷”产品落地，客户在获批我行授信后，即可自主在网银端发起融资申请，自主确定融资金额，全流程自动化处理。截至 2016 末，网速贷累计发放 673 户、18.5 亿元，余额 600 户、12.9 亿元。相继制定下发《北京银行小微企业“普税贷”业务指导意见》、《北京银行小微企业贷款保证保险业务操作指导意见》，有效推动银税及银保产品落地。同时，针对土地承包经营权流转、土地承包经营权抵押贷款政策及农业小微企业资金需求等开展调研工作，参与三农金融产品创新。

打造特色，携手小微企业共成长。北京银行在服务小微企业过程中，积极关注高新技术、文化创意、节能减排等产业领域小微企业，持续打造“科技金融”、“文化金融”特色品牌，携手小微企业共同成长的同时，服务全国科技创新中心和文化中心建设，助推国家经济发展方式转变。科技金融方面。成功纳入首批，也是首都地区唯一投贷联动试点法人银行，总行层面设立投贷联动中心。设立科创企业投贷联动特色支行 22 家，覆盖中关村、天津、上海、西安国家自主创新示范区。创新业务模式，举办“科技金融支持小微企业发展暨‘投贷通’产品发布会”，创新推出“投贷通”产品，投贷联动业务累计落地 126 笔、12.4 亿元。凭借特色服务模式，“投贷通”相继荣获“2016 中国十佳金融产品创新奖”及“2016 全国中小企业创业创新服务典型案例最佳案例”奖。与中关村管委会签署《北京中关村国家自主创新示范区投贷联动试点多方合作框架协议》、与上海市张江高新区管委会签署全面战略合作协议。与中信建投、中科招商、昆吾九鼎、深创投等 200 余家创投机构建立合作关系。截至 2016 年末，科技金融贷款余额 886 亿元，较年初增加 176 亿元（增速 25%）。累计为 2 万家科技型小微企业提供信贷资金超过 3000 亿元。在创业板、中小板上市，及“新三板”挂牌的北京企业中，

北京银行提供金融服务的占比分别达到了 100%、80%、50%。支持了用友软件、联想、新东方、掌趣科技、北陆药业、天壕节能、碧水源等一大批小微企业成长为科技行业的“小巨人”或领军企业。文化金融方面。北京银行充分发挥服务文化产业的纽带作用，助推首都打造全国文化中心。积极参与全国首个文化企业信用促进会设立；参加北京市国际文化创意产业博览会，并获得北京市新闻出版广电局“北京影视出版产业最佳服务银行”称号。与北京市文化科技担保有限公司签署战略合作协议，提供 30 亿元意向性授信。与北京影视版权文化艺术促进会签署战略合作协议，未来三年为促进会及其会员企业和个人提供 10 亿元意向性授信。先后参与影视、演出、体育赛事等多个产业基金项目。截至 2016 年末，文化金融贷款余额 434 亿元，较年初增加 105 亿元（增速 32%）。累计为 4000 余家文创企业提供超过 1300 亿元资金支持。助力博纳影业、华录百纳、山东影视、万达文化、新丽传媒等打造出《湄公河行动》、《让子弹飞》、《智取威虎山》、《狼图腾》、《琅琊榜》、《欢乐颂》等好片好剧。支持春秋永乐、开心麻花、微影时代、一壹传媒等高成长性文创企业发展壮大。

案例：创新科技金融服务，发布“投贷通”产品方案

2016 年 3 月 29 日，我行举行“北京银行科技金融支持小微企业发展暨‘投贷通’产品发布会”，推出深化科技金融服务创新“六大举措”，发布“投贷通”产品方案，涵盖认股权贷款、股权直投以及积极争取首批试点投资子公司等三大模式，通过整合优势资源，为科技型小微企业提供“投资+贷款”的双渠道融资支持，满足企业多元化融资需求，助力企业实现快速成长。

5. 支持“三农”发展

北京银行积极推动助农、惠民金融，我行联合北京市农委、北京市妇联、市农业担保公司，联合推出北京银行“5+5”工程，从 2009 年起将陆续为京郊农户办理 50 万张“京卡富民卡”、发放 50 亿元支农小额贷款，扶持农村地区劳动力

自主创业、脱贫致富，从而推动北京农村经济建设跨上新台阶。

由于资源有限、选址困难等多种因素影响，郊区县往往难以吸引大量金融机构来此布局，历来是金融服务的薄弱地区，农民和农业企业的资金支持和其他金融服务需求难以得到满足。近年来，北京银行不断加大在北京郊区县的网络建设力度，已实现网点在各区县的全面覆盖。除此之外，北京银行创新推出以“富民卡、富民贷、富民通”三大系列产品为核心的“富民直通车”金融服务体系，全面满足郊区农民“投资理财、贷款创业、支付结算”三方面核心金融需求，北京银行惠农金融工程迈入新阶段。目前，北京银行已在京郊构建起涵盖 41 家营业网点、31 家精品富民直通车金融服务站、256 家“村村通”助农取款点、7000 个 M-POS 商户的惠农服务网络，累计发放贷款超过 1200 亿元，服务居民、农民超过 850 万人次，为首都城乡一体化建设作出重要贡献，得到社会各界的充分肯定。

同时，北京银行积极响应国家支持社会主义新农村建设和扶贫工作的号召，在金融服务不足的县域主动发起投资设立村镇银行。截至 2016 年末，北京银行共对外投资设立了北京延庆村镇银行、浙江文成北银村镇银行、农安北银村镇银行、重庆永川村镇银行和重庆秀山村镇银行等 5 家村镇银行。经过数年的发展，3 家村镇银行近 80% 的贷款投向了“三农”领域，有力支持了当地农民致富、农业增产增收。目前，北京银行正以精准扶贫为导向，积极筹备在云南省部分少数民族聚居的困难县域设立村镇银行。

案例：“富民直通车”为村民提供便捷金融服务

北京市密云区石城村的村支书介绍说：“原来总觉得贷款是非常难、非常复杂的一件事，北京银行的“富民直通车”设立金融服务站后，为村民发放民俗贷，开通绿色通道，现场办公，第一时间进行贷款调查，完成贷款审批，三天时间即将贷款发放到村民手中。老百姓拿到钱之后修缮民宿，如今游客数量比以前提升

了 40%，村民收入提高了 30%。通过配套安装的移动 POS 机、助农取款机等自助机具，让我们不用再跑银行，解决了结算、贷款和支付的全部问题，真是一条龙全方位服务。”可以说北京银行的产品和服务体系不仅为客户提供了方便、快捷的金融服务，更改变了广大村民的消费和支付行为。

三、推进社会和谐

1. 促进社会就业

在实现业务快速稳健发展的同时，北京银行始终不忘履行企业社会责任，积极落实国家就业政策，努力为社会创造更多就业岗位，为促进社会和谐、稳定做出自身贡献。2016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，通过多种用工形式提供广泛就业岗位，为当地就业市场注入新的活力。同时，我行积极落实军转干部、大学生村官、西藏地区毕业生就业安置，资助残疾人就业等工作。自成立以来，我行累计向社会提供2万多个就业岗位。

此外，北京银行发挥金融企业优势，通过创业贷、小额担保贷款等信贷支持配套政策，积极支持劳动密集型产业、服务业、小微企业等重点行业和自主创业人员，有效促进带动社会就业。

案例：小额担保业务

自2003年起，北京银行开始与北京市财政局、北京市人力资源和社会保障局、中国人民银行营业管理部合作，承办北京市下岗再就业小额担保贷款业务，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、农村妇女等五类人群创办的个体工商户、自主合伙创办小企业以及吸收较多未就业人员的劳动密集型小企业提供金融服务。截至2016年末，累计发放小额担保贷款4.6亿元，占全市95%以上，帮助7400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。

2. 加强金融普及

北京银行坚持“公益性、服务性、多样性、持续性、勤俭节约”的原则，积极创新宣教模式，打造了网点课堂、活动课堂、空中课堂“三位一体”的金融知识宣教课堂体系。

一是**网点课堂**。北京银行坚持通过全行 350 余家营业网点开展常态化、阵地化金融知识宣传教育，在网点设立公众教育专区，为前来网点办理业务的客户主动发放资料，做好宣教工作，并针对客户提出的相关问题做好专业解答。在营业厅多媒体电子屏、对外橱窗京彩 e 屏滚动播放金融知识宣传海报和视频；二是**活动课堂**。北京银行坚持积极开展“金融知识进万家”、“金融消费者权益保护”、“金融知识万里行”、“金融知识普及月”、“银行卡支付安全”等主题活动，组织分支机构，通过系列“进社区、进校园、进商圈、进单位”等活动，以知识竞赛、专题沙龙、防范案例、有奖征集等创新形式，将金融知识带出网点，使更多的受众切实受益；三是**空中课堂**。北京银行不断创新扩大宣教工作覆盖面，在官方网站、微信公众号等自有媒体的基础上，更通过中央人民广播电台、《华夏时报》、《社区报》等大众媒体设立“空中课堂”，精心录制并发布了 10 余款金融知识、风险防范公益幽默广播剧，先后在 FM106.6 早晚高峰时段轮流播出；并通过专栏宣传的形式在《华夏时报》、《社区报》等媒体发表宣传普及金融知识普及专稿数十篇，得到了读者的广泛好评。

凭借系列活动的高效组织、积极落实、大力创新，我行的金融宣教工作收到了来自社会各界的良好反响，2016 年，我行荣获北京银监局授予的“金融知识进万家”活动标兵单位称号、中国银行业协会授予的“金融知识万里行”活动“最佳成效奖”。

3. 注重民生关怀

1) **保障房业务**。长期以来，北京银行在各级政府的指导与支持下，积极参与保障性住房建设和融资服务，贷款项目遍布五省市，涉及公租房、棚户区改造、限价房、经济适用房等种类。

截至 2016 年末，全行保障性安居工程贷款余额 139 亿元，具体项目有：北京市丰台区槐房村和新官村旧村改造项目、北京市西城区光源里棚户区改造项

目、北京市通州区西集镇限价房项目、南京市浦惠危旧房改造项目等。

2) 助学贷款领域。助学贷款业务作为政策性贷款业务，能够帮助家境贫寒的高校学生顺利完成学业，对于维护社会公平正义具有重要作用。在助学贷款领域，北京银行分别通过校园地国家助学贷款和生源地国家助学贷款两类业务为北京市 43 所市属高校学生和北京 16 个区（县）户籍学生提供助学贷款服务。截至 2016 年末，北京银行累计发放助学贷款 4.38 亿元，累计资助 3.68 万学生，帮助其顺利完成学业，取得了良好的效果，得到了社会各界的认可和高度评价。

3) 惠民金融产品。北京银行积极履行社会责任，持续加大对民生领域投入，不断优化惠民金融产品和服务，推出的惠民通金融服务品牌，涵盖财政、社保、医疗、公共、教育、安居、工会等领域，成为惠民领域覆盖最广，品牌体系最完整的商业银行。

我行与北京市残联合作针对北京市残疾人开发了加载金融功能的残疾人服务一卡通。残疾人服务一卡通是我国第一张智能残疾人证，也是北京市民服务一卡通“北京通”第一张应用卡。北京市残疾人持该卡，可以享受免费乘公交、免费逛公园等服务，同时该卡汇集众多残疾人综合服务和个人数据信息，具有信息记录和信息共享功能，政府为残疾人提供的各种补贴可以通过该卡的金融功能进行发放。目前我行已完成残疾人服务一卡通开卡 51 万张，激活 34 万张，激活占比 67%。并针对残联卡减免了多项金融服务收费，包括卡片工本费、跨行取款手续费、账户管理费和年费等，并推出北京银行专属普惠助残金融服务体系——“暖心”助残服务工程。

4) 布局社区金融。北京银行积极践行普惠金融，服务社会民生，为解决社区居民“最后 1 公里”的金融需求难题，在全国 10 余个大中城市建设了一批社区支行。这些网点以便民、利民为宗旨，扎根社区，业务办理快捷高效，经营时间灵活方便，深得百姓喜爱。社区支行面向社区居民发行专属“乐邻卡”，除

具备存取款、转账消费、缴费、个人信贷、理财服务等传统金融服务功能外，更可为社区居民加载出入门禁、停车管理等专属需求，并围绕社区衣食住行、医疗、教育、娱乐等提供附加便民服务。同时，采取人工与自助金融服务相结合的方式，使客户办理业务无需远行、不再久候，进一步满足大众客户多年来的金融服务诉求。截至目前，北京银行在全国已设立 150 家社区支行及小微支行，另有一批此类网点正在建设当中。

5) 医疗保障领域。为配合落实《中共中央国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》中提出的“建立和完善医疗保障信息系统”的要求，2011 年北京银行作为北京市社保卡承建单位，借鉴社保卡成功发放经验，联合北京市卫计委、北京市医院管理局共同发起建设“北京通·京医通”项目。项目旨在整合资源，加强信息标准化和公共服务信息平台建设，解决患者一院一卡、跨院多卡的困扰，实现统一高效、互联互通。

2016 年为配合北京市医院管理局规范首都医疗就诊环境，“北京通·京医通”项目正式与北京市非急诊全面预约项目相结合，通过为期一年的系统升级改造，目前已实现北京地区 22 家三甲医院非急诊全面预约，有效地缓解了医院及市民百姓的挂号难、等待长等问题。该项目已累计发卡 818.3 万张。京医通微信公众号关注数已达 177.4 万人次，预约挂号 416 万笔，绑定社保卡 105.1 万张。

“北京通·京医通”项目作为具有一定规模的政府服务平台，是北京地区唯一一家由政府牵头发起，利用社会资本推进区域医疗卫生信息共享，解决北京地区非医保患者跨院信息不互通以及就诊卡、社保卡两套系统无法融合问题的惠民工程，可对患者提供统一的就诊体验，对医院提供集团化共享服务，对政府提供便民服务输出平台。项目将继续秉持“安全、融合、共享”的建设理念，以北京市医疗卫生系统发展规划为方向，积极配合国家及北京市医疗卫生信息化平台建设要求，探索共享机制，使北京通京医通项目功能更加综合化，服务更加人性化，

真正成为百姓身边的诊疗服务管家。

4. 致力精准扶贫

党的十八大以来，党中央、国务院对扶贫工作高度重视，确立了全面建成小康社会以及大幅减少贫困人口的宏伟目标，提出实施脱贫攻坚工程，对精准扶贫、精准脱贫做出了具体的工作部署。北京银行作为服务京津冀地区的金融生力军，积极响应党中央号召，将金融精准扶贫视为己任，以高度的政治责任感和使命感，认真贯彻落实精准扶贫工作要求，调集全行力量，持续加强金融扶贫产品与模式创新，不断提升金融服务水平，并取得明显成效。

1) **制定规划并出台扶贫工作方案。**根据京津冀地区资源特色和京津冀一体化协调发展的战略部署，北京银行在“五五”规划纲要中明确提出“加大金融扶贫的力度”。与京津冀地区的农委、旅游委、政策性担保公司等相关部门合作，设计针对种养殖户、合作社社员、民俗旅游户等的贷款支持方案。通过精准扶贫、金融扶贫促进农户脱贫致富，促进下岗职工再就业，支持贫困大学生完成学业。

2) **“四位一体”方案增加农民就业岗位。**2009年，北京市政府和平谷区等地加强蛋鸡养殖等“菜篮子”工程建设。作为唯一支持该项目的金融机构，北京银行创新推出银行金融资源与政府行政资源、优质龙头企业技术资源、农民土地和劳动力资源“四位一体”有机整合的方案，实现政府主导、银行主资、企业主力、农民主体的有机统一。该项目在新农村城镇化建设中具有非常强的示范带动作用，受到了北京市委书记郭金龙同志的高度评价，称这样的金融产品才是真正的金融创新产品。

3) **积极创新农户贷款担保服务。**积极引入国资背景担保公司担保，解决农户贷款担保难问题。一是与担保公司合作推出“见贷即保”模式、建立风险共担机制，并利用担保公司业务范围扩展到京津冀的契机，拓展天津、河北业务，实现担保一体化。二是借助当地政府政策支持，由担保公司驻村金融服务部门或村

镇政府完成农户初审、初筛工作，解决信息不对称问题。

3. **“镇域金融”服务模式全力支农支小。**为促进首都农村城镇化建设，北京银行在与北京郊区 10 个区县、近百个乡镇的合作基础上，研究推出了“镇域金融”创新金融服务模式，通过与镇政府（街道办）签订全面战略性合作协议，以服务“镇域”基层市场为核心，结合本市不同镇域经济实力和民俗文化差异，实施“一镇一特色”行动计划。通过“1+N”营销模式规模化推进镇域金融，半年内签约了近 10 个优秀乡镇，总签约乡镇达到 23 家，辐射了 1200 家小微企业和农户。

5. 关注员工发展

北京银行的发展离不开每一位京行人的努力与付出，员工是北京银行最大的财富，是转型与发展的内生动力。

搭建广阔发展平台。持续完善员工职业发展通道，坚持物质激励与精神激励相结合，形成职务序列和非职务序列有机结合、有效激励的交流晋升机制。定期组织优秀共产党员、公司、零售客户经理明星、服务明星、青年文明号等评选活动，让每个岗位的员工都能够出彩。为员工提供广阔的职业发展平台，通过多岗位锻炼，在实践中培养人才，积累丰富的从业经验。重视员工的综合能力培养及绩效提升，搭建多元化的培训体系，持续完善国际化人才培养模式，有计划、有针对性的开展各类业务技能培训、履职能力培训、管理提升培训等，全方位打造专业敬业、执行有力、精诚团结的人才团队，为加快转型发展提供坚实的人才保障。

推进职工之家建设。2016 年，北京银行各分、支行紧密围绕中心工作，坚持以人为本的发展理念，以为职工排忧解难办实事为出发点，全面开展职工之家和职工小家建设。结合实际需求，在职工之家设立职工书屋、职工“健身角”、“职工网络室”、“瑜伽舞蹈室”等，搭载“职工心灵驿站”和“母婴关爱室”建

设，有效保障了职工之家的实用性和功能性，使“职工之家”成为职工强身健体、休闲减压、学习娱乐、彼此欣赏交流的平台。目前全行共建成职工之家（职工小家）167家，工会先后向基层工会投入建家经费超过700万元，有力推动了建家工作顺利开展。

举办丰富多彩活动。通过开展“光荣与梦想”庆祝北京银行成立20周年职工艺术节、“塑造完美·精彩绽放”庆祝三·八国际劳动妇女节活动等文艺活动，弘扬京行文化、不断增强企业的凝聚力。通过开展“缤纷仲夏·每天运动一小时”主题活动、北京银行第二届篮球联赛”、“徒步走京城”等各类体育健身活动，督促职工加强锻炼、强健体魄，不断提高身体素质。开展“京彩悦读·精彩人生”全员读书季活动、柜员综合技能技术比赛，不断提升职工素质与实力，助力企业发展。

组织观看演出讲座。为了丰富职工生活、陶冶情操，我行组织员工观看风格各异、精彩纷呈的演出，帮助员工缓解工作压力，在工作之余得到身心放松。举办“送健康下基层”活动，邀请中医专家为职工进行健康讲座、提供健康咨询，引导职工健康养生，形成健康生活理念，受到了广大职工的一致好评。

创办职工兴趣协会。截至2016年末，全行共成立了篮球、足球、太极拳、瑜伽、舞蹈、网球、乒乓球、羽毛球、书画、摄影、主持与朗诵等11个职工兴趣协会，最大限度满足了职工多元化、个性化的兴趣爱好需求，极大的丰富了职工的业余文化生活。

6. 热心公益事业

1) 大力推动公益捐赠

在取得优异发展业绩的同时，北京银行积极践行社会责任，投身公益事业，做与社会同进共荣的“企业公民”。成立21来，北京银行在赈灾扶贫、文化教育、医疗体育等领域，矢志不渝地推动公益事业发展。据不完全统计，北京银行已累计

计对外捐款超 1.8 亿元，2016 年全年捐款超 3000 万元。

2016 年部分捐赠项目如下：

向阜外医院、北京同仁医院、世纪坛医院和北京地坛医院等医疗机构捐款共计 1895 万元，用于推动医疗专业人才的培养，支持首都医疗卫生事业发展；

向北京爱心万里公益基金会捐赠 100 万元，用于扶贫济困、扶助弱势群体、赈灾救灾及灾后重建和支持文化教育等事业发展；

向香港慈善基金会捐款 100 万港币，用于支持文化教育事业；

向北京妇女儿童发展基金会捐赠 50 万元，用于保护妇女儿童身心健康，改善妇女儿童生存发展环境。

向北京市红十字血液中心捐赠 50 万元，用于医疗慈善事业；

向中国志愿服务基金会捐赠 40 万元，用于推进中国志愿者服务事业发展；

为支持北京交通大学优秀大学生，成立专项奖学金，捐赠 15 万元。

2009 年起，北京银行与中华慈善总会携手推出慈善信用卡——大爱卡，客户每成功申领大爱卡，北京银行即以持卡人名义向中华慈善总会捐赠 1 元钱，持卡人使用大爱卡进行消费，北京银行也会按照持卡客户消费金额的 0.5‰ 捐献给中华慈善总会，用于慈善事业。同时，我行积极推广“大爱基金”公益项目，践行社会责任，树立良好的企业公益形象，于 4 月、9 月分别在江西省赣州市、河北省隆化县积极开展大爱行动，用于对贫困师生资助、建设爱心图书室等，并开展“一日园丁”志愿活动，将大爱慈善真正融入到每个干部员工的责任与使命中。截至 2016 年末，大爱信用卡累计发卡 103 万张，累计捐赠金额 880 万元。

2) 开展志愿者活动

北京银行志愿者服务队以“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神为宗旨，以“美好京行、奉献有我”为口号，开展社区金融服务、大型赛事服务、环境保护倡导、城市运行维护等志愿活动。通过各类志愿活动，增强员工公益参与，树

立良好的企业形象，践行企业社会责任。2016 年我行志愿服务进一步发展，目前已与多家“养老院”、“贫困学校”、“特殊学校”、“社区街道”等单位建立定点帮扶关系。总行志愿者服务队成立后，北京、上海、深圳、天津、南京、杭州、济南等地区相继成立志愿者服务队，在全国共 12 个省市开展志愿服务活动。

截至 2016 年末，北京银行已正式成立 9 家志愿者服务队，志愿者人数超 1200 人，都具有统一的旗帜与标识和规章管理制度。2016 年，全行志愿服务活动累计时长 2894.5 小时，开展社区金融讲座、社会秩序维护、关爱弱势群体、倡导绿色公益、资助贫困小学等社会公益项目 63 项，直接受助人 1886 人。

四、促进环境友好

1. 推行绿色信贷

北京银行在绿色金融领域不断探索，将“大力发展绿色金融、积极支持战略性新兴产业新型产业发展、促进国家经济发展方式转变”纳入北京银行发展规划，持续打造“绿色金融”特色品牌。严格执行“环保一票否决制”，对不符合产业政策和环保标准的企业或项目坚决不予信贷支持，从源头上控制贷款的环保风险。

北京银行在绿色金融领域不断探索，持续打造“绿色金融”特色品牌。2016年，在G20能效论坛上发布“绿融通”绿色金融行动计划，全球首家联合国际金融公司（IFC）创办绿色金融学院，通过进阶考试的方式形成分级小微绿色人才认证体系，并作为唯一一家与IFC携手合作十周年的银行受邀参加IFC CHUEE项目十周年论坛。2016年，北京银行凭借在小微节能领域的融资服务荣获中国节能协会节能服务产业委员会（EMCA）“十二五”节能服务产业突出贡献奖，并被评为“2015年EMCA优秀会员单位”。

截至2016年末，绿色金融贷款余额389亿元，较年初增加128亿元（增速49%）。累计为3000余户绿色节能企业发放贷款近1100亿元。其中，以未来收益权质押为主要担保方式的“节能贷”产品余额达到20.8亿元，支持碧水源、天壕节能、际高建业、国能中电、中能环科、乐普四方等业内一批节能服务企业发展壮大。

2. 发展电子银行

我行将始终坚持互联网思维，推进零售业务线上平台创新和服务建设。在业务管理策略上，坚持“三个转型”和“四轮驱动”的工作思路，坚持从渠道定位向平台定位转型，从产品主导向客户主导转型，从功能引领向场景引领转型，坚持移动、开放、体验、数据四大核心发展主题。

随着移动互联网的快速发展，以手机银行为代表的移动金融应用已积累了较大的客户与业务规模。我行也将发展移动金融作为电子银行业务发展主线，重视手机银行、微信银行等移动金融领域平台与服务创新。截至 2016 年末，我行个人手机银行用户存量已超过 190 万，微信公众号粉丝数近 50 万。下一阶段，我行将持续发力拓展电子银行用户规模，提高用户使用电子渠道办理业务的频率。另一方面，在产品创新与设计上，更加注重以客户为中心，发现客户需求，不断创新产品、持续优化体验以满足甚至超越客户预期，提升我行电子银行用户的粘性和满意度。

持续推动零售网点转型，推进全行智能“轻”网点建设。京彩 E 家智能“轻”网点是北京银行紧贴互联网时代趋势，以促进零售物理网点智能化、轻型化转型为愿景，打造的最大化降低运营成本、提升营销效率的创新型网点运营模式以首家京彩 E 家北京长安街支行为例，开业后 3 个月时间，开卡业务替代率超过 70%，理财业务销售替代率达到 96%，为支行节省 1/3 柜员，投入周边社区营销。2016 年，我行持续推广“1+N”布局模式，围绕中心行多点建设离行式京彩 E 家，打造零售前沿阵地桥头堡；优化京彩 E 家销售流程，打造金融超市，进一步提升网点营销效能；提升京彩 E 家智能化水平，建设云智能营销平台，根据客户年龄、偏好、习惯为客户量身推荐金融产品或服务。

加强电子银行产品研发，打造优质的线上金融服务。1) 创新 II 类电子账户服务模式。推出使用更灵活、推广更便捷的新版客户端 (APP 与 HTML 混合方式)，客户直接下载即可享有开户及部分金融功能 (理财、基金、工资查询)，或在合作互联网企业移动客户端、第三方线上平台通过 HTML5 形式实现快捷开立我行 II 类电子账户。同时，继续拓展电子账户应用场景，下一步将侧重于旅游、行业缴费场景上的应用。2) 丰富线上平台的产品种类和服务功能。①推出移动端贷款平台，新增房贷预授信、理财质押贷、短贷宝等个贷产品，为客户提供申请、

征信与银行资产评估、贷款合同签订及实时放款等全流程、一站式服务；②转账业务接入大小额系统，满足客户在手机银行上的大额转账需求，实现客户手机银行单笔转账上限 100 万元；③搭建线上保险平台，接入市场主流保险公司，新增多样化险种，提供查询、承保（购买）、撤单等全流程服务；④推出外汇类服务，增加网上银行境外转账、手机银行结售汇服务。

3. 坚持绿色运营

我行自成立以来，始终坚持以节约资源和保护环境的工作原则，着力推进“绿色发展、循环发展、低碳发展”，将节能环保理念贯穿于日常运营的全过程。

1) 推广节能减排工作

2016 年，我行进一步开展全行节能减排工作，提高能源管理水平，节约能源、降低能耗、提高能源利用效率，制定并实施《北京银行节能减排管理规定》；开展总行大厦空气净化改造工程，创建节能环保型企业；积极完成企业碳核查工作及碳排放履约工作，推进全行用能计量器具的改造及做好用能在线监测平台的建设基础工作；启动空调用能设备节能改造，在全行全面实施绿色照明工程；加强公车管理力度，合理调度，减少车辆出行频率和空驶里程，有效降低油耗，从而达到降低排放，减少交通拥堵的效果；根据市国资委《关于统计市属企业国 I 国 II 标准轻型汽油车情况》的通知要求，继续做好 2017 年度全行老旧机动车更新、淘汰工作，同时定期对在用车辆检查保养，做到上路车辆尾气排放达标，真正实现绿色出行。

2) 开展电子化办公

利用各种形式开展节能宣传和教育活动，及时传达政府和监管单位有关节能减排的文件；利用文件、电子屏和会议的形式宣传节能减排，积极培育员工节约用能意识，促进资源的循环利用，降低资源消耗。

开展电子化办公，通过广泛应用电子办公系统，全面实现收发文件、公文批

阅、标准文本下载、邮件传递、合同审批等多种办公的电子化处理，提倡双面打印，大幅降低纸张使用率。同时，要求各部室配有专办员，做到无工作人员无电力损耗。废旧物资处理方面，将日常办公产生的废旧纸张、杂志、书籍、报纸及其他纸制品集中收集，统一处理，达到再回收、再使用；针对行内达到报废标准的各种电子类废弃物，严禁擅自处理，统一交至具备专业资质的环保机构进行回收、处理，避免造成环境污染。

五、赢得社会认可

社会责任类

奖项名称	评奖机构
2015 年度中国银行业普及金融知识万里行活动“最佳成效奖”	中国银行业协会
“2015 年度北京银行业金融机构小微企业金融服务先进单位——法人”	北京银监局
2015 年度“小微金融服务优秀管理机构”	北京市银行业协会
2015 年度“三农”金融服务优秀管理机构	北京市银行业协会
2015 年“全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位”	中国银监会
2015 年度信贷政策执行效果综合评估一等奖	人行营管部
2015 年度中国 AAA 级信用企业	中国合作贸易企业协会、中国企业改革与发展研究会、中国企业信用评价中心
2015 年度“银行卡业务年度发展奖”	中国银行业协会
最佳出国金融业务合作奖	途牛旅游网
美国富国银行“2015 年度美元清算直通卓越奖”	美国富国银行
2011-2015 全国法治宣传教育先进集体	中宣部、司法部
2015 年度“中国银行业社会责任最佳民生金融奖”	中国银行业协会
2014-2015 年度北京市因公出入境工作成绩突出单位	北京市政府外事办公室
2016 全国中小企业创业创新服务典型案例最佳案例	中国银行业协会、中国中小企业协会
北京影视出版产业最佳服务银行	第十一届中国北京国际文化创意产业博览会（文博会）
2016 年 VISA 中国区域银行业务发展奖	VISA
2016 年北京市反假货币宣传微视频创作比赛优秀奖	人行营管部
2016 年度最具社会责任信用卡	《投资者报》
中国最受尊敬企业	《经济观察报》
“华新奖·新三板最佳服务银行奖”	《第一财经》
“2016 中国中小企业满意 100%金融机构 TOP10”	《中国企业报》
地方金融行业最佳雇主	中华英才网
中国银行业理财机构最佳社会贡献奖	中国银行业协会
2015 年度中国银行业普及金融知识万里行活动“最佳成效奖”	中国银行业协会

品牌建设类

奖项名称	评奖机构
按一级资本排名全球千家大银行第 77 位	英国《银行家》
2016 年度商业银行稳健发展能力“陀螺”(GYROSCOPE) 评价体系城市商业银行综合排名第一	中国银行业协会
入选 2016 年中国 500 最具价值品牌, 品牌价值达到 309.56 亿元, 位居中国银行业第 7 位	世界品牌实验室
位列中国企业 500 强第 163 位, 位列中国服务业企业 500 强第 63 位	中国企业联合会、中国企业家协会
闫冰竹董事长荣获“年度杰出金融人物”称号	《金融理财》
闫冰竹董事长获评“全国优秀诚信企业家”	中国合作贸易企业协会、中国企业改革与发展研究会、中国企业信用评价中心
闫冰竹董事长荣获“十年银行家”称号	《第一财经日报》
闫冰竹董事长荣获“影响中国·年度金融家”称号	《中国新闻周刊》
闫冰竹董事长荣获“中经年度关注人物·金融改革创新奖”	《中国经营报》
闫冰竹董事长荣获“2016 中国经济年度人物特别大奖”	《中国经济导报》、国家发展改革委宏观经济管理编辑部、《中国企业报》集团
张东宁行长荣获“2015 年度中国企业十大人物”称号	《中国企业报》集团、中国企业十大新闻评选委员会
张东宁行长荣获 2015-2016 年度“全国优秀企业家”称号	中国企业联合会、中国企业家协会、中国企业管理科学基金会
张东宁行长荣获 2015-2016 年“北京市优秀企业家”称号	北京企业联合会、北京市企业家协会
年度金牌财富管理银行	《金融理财》
年度金牌移动银行	《金融理财》
2015 年度最佳互联网金融银行	东方财富网
2016 家族财富管理最佳表现私人银行	《胡润百富》
中国最佳城市商业零售银行	《亚洲银行家》
理财直接融资工具和银行理财管理计划业务十佳单位	中国银监会
2015 年最佳贸易金融银行	中国银行业协会
2016 中国区最佳城商行投行	《证券时报》
2016 中国区最佳债券承销银行	《证券时报》
2016 中国区最佳银团融资银行	《证券时报》
2016 最佳金融创新奖	《银行家》杂志社、中央电视台、中国社科院金融研究所、中央财经大学互联网经济研究所
十佳财富管理创新奖	《银行家》杂志社、中央电视台、中国社科院金融研究

	所、中央财经大学互联网经济研究所
2015 年度“金牛银行理财产品奖”	中国证券报、新华网
2016 年度亚太区“最佳金融供应链科技创新奖”	《亚洲银行家》
中国最佳银行核心系统实施项目	《亚洲银行家》
2016 年度“最佳市场风险技术实施成就奖”	《亚洲银行家》
“市国资委系统先进基层党组织”	北京市国资委
2016 中国资产管理金贝奖	中国资产管理年会
2015 年度“中国银行业理财机构最佳合规奖”	中国银行业协会
中国银行业理财机构最佳产品转型奖	中国银行业协会
中国银行业理财机构最佳综合理财能力奖	中国银行业协会
2016 年度“中国金融行业最佳创新项目奖”	国际数据公司（IDC）
2016 年度中国 CFO 最信赖银行评选“最佳交易银行创新奖”	《首席财务官》
科技发展奖二等奖	中国人民银行
中国最佳私人银行	《财富管理》
最佳品牌城市商业银行	《银行家》杂志社
2016 中国智能制造“金长城-年度杰出金融解决方案服务银行奖”	《21 世纪经济报道》
2016 最佳私人银行服务机构奖	中国家族企业传承主题论坛
电子商务与供应链融合创新奖	中国电子商务创新推进联盟
中国金融品牌“紫荆花”评选最具特色金融品牌奖	清华大学中国金融研究中心、新浪网
“2016 年度最佳交易银行”大奖	财资中国、财富风尚杂志社
“2016 中国金融机构金牌榜·年度最佳上市银行”	金融时报社
“2016 中国金融机构金牌榜·年度最佳零售金融中小银行”	金融时报社
2016 年度卓越交易银行	《21 世纪经济报道》
2016 领航中国年度盛典“杰出交易银行奖”	《金融界》网站
区域性商业银行“最佳电子银行”奖	中国金融认证中心（CFCA）