

华润

銀行

公司概况

关键绩效表

全面风险管理

守法规规经营

服务客户

金融普惠

员工发展

绿色金融

社会公益

企业荣誉

[•]

[•]

[•]

[•]

[•]

[•]

[•]

[•]

[•]

[•]





华润银行坚持走产融结合的发展道路，着力打造核心竞争力，建立专业专长，搭建中小企业服务平台，围绕核心客户的上下游企业提供全面金融服务解决方案，有力地支持了中小企业的发展和当地的经济建设，2012年底资产突破千亿，已跻身于全国城商行的先进之列。同时，华润银行积极履行社会责任，热心公益事业，关爱员工成长，通过开展形式多样的社会公益活动，树立了华润银行的良好形象，为打造一流特色银行，实现规模、效益和质量的跨越式发展奠定了良好基础。

——华润银行董事长 蒋伟



(一) 公司概况



华润银行大厦

企业简介

华润银行前身为珠海市商业银行，成立于1996年12月，是具有一级法人资格的城市商业银行。2010年1月，华润股份有限公司和珠海市政府对珠海市商业银行成功实施战略重组。2011年4月，正式更名为珠海华润银行，注册资本56.38亿元。

重组三年来，华润银行在公司治理、管理能力、风险控制、经营绩效和社会公益等方面的水平持续提升、影响不断扩大，连续两年被银监会监管评级评为“二级C”以上，并获得多项荣誉称号，被《21世纪经济报道》评为全国城商行综合实力和竞争力排名第12位，2012年度领航中国银行业最具成长性银行、全国支持区域经济发展十佳银行、全国支持中小企业发展十佳银行、全国最佳企业社会责任奖等荣誉称号，宋群行长被评为“广东省2012年度优秀企业家”。

业务布局

华润银行依托华润集团强大的产业优势，专注产融结合、融融结合特色发展之路，以人为本、诚实守信、合规经营，各项业务健康发展，各项经营指标均有较大幅度改善。重组三年以来，资产负债规模跨越式增长，总资产规模过千亿，营业净收入和拨备前经营利润远超越行业平均增长水平。2012年末，总资产达到1030亿元，资本充足率为15.48%，不良资产率为0.11%，不良资产拨备覆盖率为352.55%，在短短的三年时间里，一举从城商行后进序列进入第一方阵。

目前华润银行在珠海、深圳、中山、肇庆、百色等地拥有2家异地分行、1家总行营业部、51家支行以及2家控股村镇银行，正在加快在北京、南京、广州、佛山、东莞、惠州等地业务拓展。

2012年末总资产

1030 亿元

不良资产率为

0.11 %

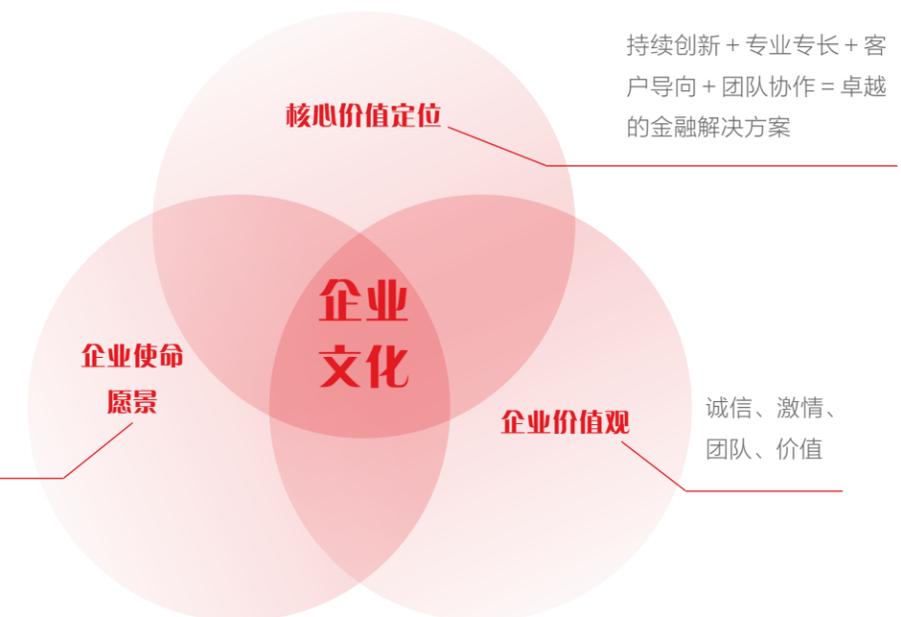
华润银行支行达

51 家



持续创新 + 专业专长 + 客户导向 + 团队协作 = 卓越的金融解决方案

坚持创新发展，建立专业专长，提供高品质金融服务，成为客户首选成长伙伴，打造一流特色银行，实现股东价值和员工价值的最大化。



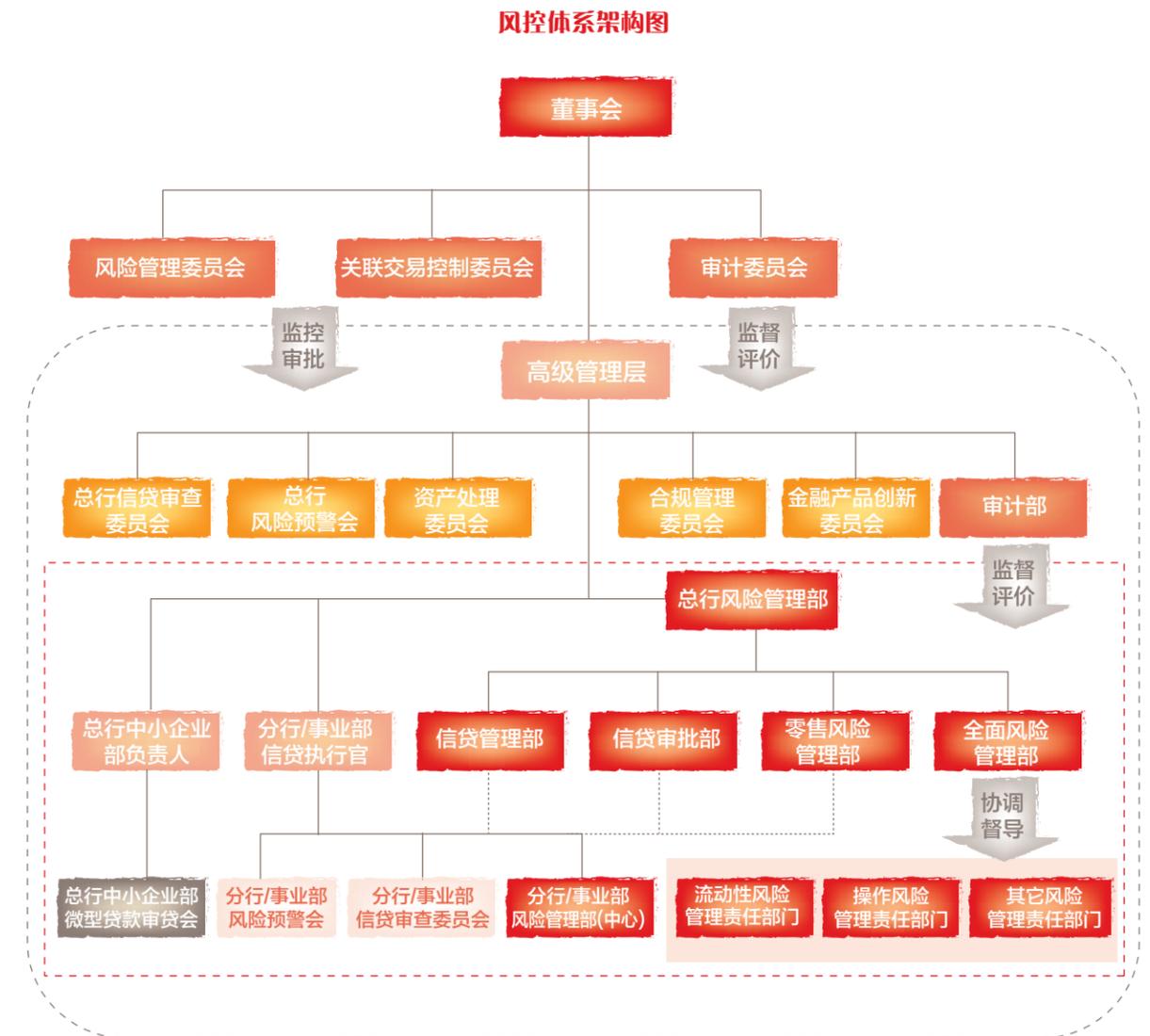
(二) 关键绩效表

名称	单位	2010年	2011年	2012年
资产总额	万元	1,656,018	4,633,133	10,299,842
营业收入	万元	30,333	96,950	178,905
利润总额	万元	13,571	41,622	63,605
资产报酬率	%	0.74	0.96	0.65
纳税总额	万元	3,145	13,202	24,834
风险管理培训人次	人次	260	400	840
守法合规培训人次	人次	600	760	2,055
中小企业信贷余额	亿元	28.76	61.16	120.36
客户金融知识培训人次	人次	800	1,001	1,263
客户满意度	%	-	80.26	96.36
员工总人数	人	913	1,492	1,923
劳动合同签订率	%	100	100	100
社保覆盖率	%	100	100	100
参加工会会员工比例	%	100	100	100
人均带薪休假天数	天	7.93	8.51	8.97
员工培训投入	万元	99.70	370.02	544.59
员工培训覆盖率	%	84.99	93.16	93.19
劳动保护投入	万元	110.20	148.78	1,227.47
员工体检比率	%	100	100	100
困难员工帮扶投入	万元	6	8	10
员工满意度	%	-	-	95.45
员工流失率	%	1.4	5	6.9
环保培训人次	人次	533	759	1,522
支持项目环评达标率	%	100	100	100
年人均办公用电量	度	1,880	2,170	3,158
年人均办公用水量	吨	23.79	32.00	40.73
年人均办公用纸量	千克	13.93	12.08	10.14
公益捐赠总额	万元	21.54	121.37	243.7
接收应届毕业生	人	72	132	84
志愿者活动人次	人次	471	635	872

(三) 全面风险管理

全面风险管理体系

近年来，华润银行稳步推进全面风险管理体系建设，持续完善风险架构体系、制度体系和IT系统建设，加强风险文化建设，已具备良好的风险控制基础能力。



华润银行针对不同行业和地域特点，创建不同的风险控制模式，有效控制和化解风险，为华润银行走特色化发展道路、建立专业专长营造了良好的风险防控环境。主要表现在：建立行业金融风控模式、建立村镇银行风控模式、完善异地授信风控模式、重构小微企业风控模式等。



全面风险管理培训



全面风险管理培训

2012年，全行组织21场风险控制培训，累计培训840人次。培训内容涉及宏观经济形势分析、授信审查审批、信贷系统操作、票据及授信后管理、客户经理贷前调查及报告撰写、零售风险管理、信贷政策制度宣讲等。通过全方位、多层次的风险管理培训，切实强化业务人员的专业素质和风险意识，促进华润银行整体信贷风险管理水平提升。

(四) 守法合规经营

2012年，华润银行不断完善守法合规制度措施，强化合规意识，规范管理责任。搭建合规组织架构，建设合规经理队伍；完善制度建设，新修订合规管理制度6项；开展合规风险识别与评估，审核制度及新产品业务440余项，出具合规意见书23份；通过编制《新法速递》，解读新政策法规40余项；启动“鹰眼行动”，收到建议180条。



守法合规培训

开展合规文化建设。2012年，全行共举办四大系列合规宣导23场、1500人次参加，植根合规理念。

- ✦ 合规宣导进基层。对所有营业网点开展“合规宣导进基层”系列培训，共完成3场宣导，覆盖运营、对私及对公等业务条线，培训800人次。
- ✦ 合规培训强专业。重点开展对兼职合规经理“星火燎原”专业系列培训，共培训9场、255人次。
- ✦ 合规培训促业务。专门针对理财经理、对公个贷经理及微小贷客户经理、运营经理“量身定做”开展法律、合规培训，共培训3场、700人次。
- ✦ 合规宣导育新人。以基础宣导覆盖新人，为新入行员工进行3期培训，培训内容涵盖法律、合规、反洗钱等条线，培训300人次。

(五) 服务客户

华润银行坚持把优质服务作为立行之本，秉承“热心接待客户、耐心回答询问、贴心提供服务、细心了解需求、真心聆听反馈”的五心服务理念，致力于提升服务品质。随着华润银行的不断成长，将不断提升产品内涵和服务品质，努力为客户提供更加优质的服务。2012年，华润银行获“第三届全国服务业公众满意最佳典范品牌”荣誉称号，总行营业部获“2012年度广东银行业文明规范服务百佳示范单位称号”。

优化网点形象，提升服务体验

2012年，华润银行累计完成珠海地区24家支行的装修改造工程，将营业网点进行升级，完善内部服务分区结构，分设现金区、非现金区、自助区、电子银行演示区、客户休息区、沙龙活动区、理财区等，切实满足客户金融服务需求；在填单台增加清晰明了的业务填单样本，方便客户对照填单使用，使服务功能更加完善化和人性化，使客户切实感到和谐、温馨和舒适。

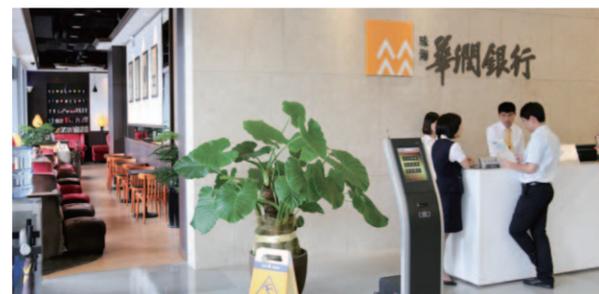


营业网点

在做好传统银行业务和服务的同时，华润银行积极探索具有华润特色的产融协同服务模式，将网点开进万家超市，将VANGO便利店、太平洋咖啡开进华润银行，通过一站式服务、延长营业时间、高效流程、优质服务为客户提供全新的服务体验。



华润万家店中店



太平洋咖啡店中店

强化服务意识，推行五心服务

2012年，华润银行编写近20万字的《营业网点服务规范手册》，推进优服理念，并举办18场柜员、客户经理、大堂经理、保安的服务礼仪培训和通关演练，覆盖所有支行一线员工；不断推进SOP精益管理，推进五心服务理念，让微笑服务贯穿始终。



五心服务

金融知识宣传与普及

2012年，华润银行共举办1270场金融知识宣传活动，通过现场展示、官方微博等方式，在活动现场、银行网点及周边起到良好的宣传效果。受众人群包括对金融知识相对缺乏的学生、老年人、小区居民等群体，宣传活动受到了大家的欢迎和肯定。

案例：携手同业宣传反洗钱



金融知识宣传活动

2012年，华润银行牵头组织中信银行等珠海5家同业银行在华润万家拱北店广场举办“珠海市反洗钱宣传月暨反假人民币宣传活动，以“警惕网络洗钱犯罪，增强反洗钱意识”、“了解人民币，爱护人民币”为主题进行对外宣传，此次活动共接待市民2500多名，派发7000余份宣传手册资料、5000多份明信片 and 100多份小礼品。

客户满意度 (%)

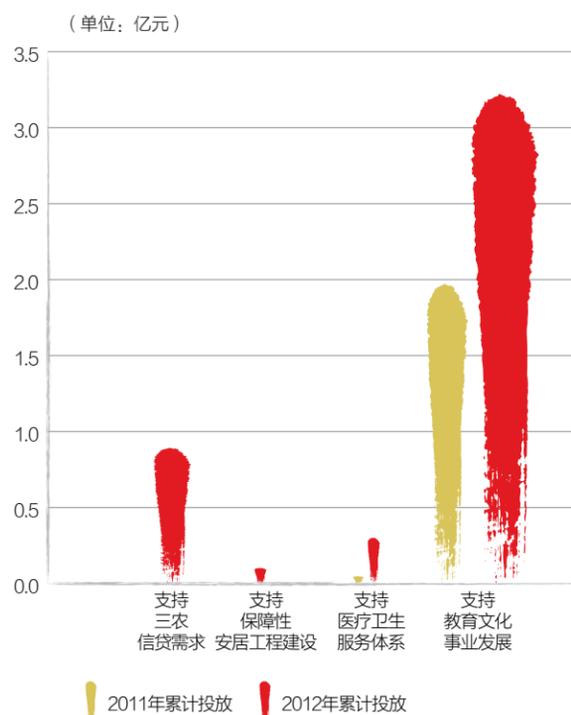


客户满意度调查

2012年，华润银行客服中心采取电话外呼、短信邀请等方式邀请客户对服务进行综合评价，2012年整体客户满意度为95%，较2011年提升了19%，客户满意度明显提升。

(六) 金融普惠

发展民生金融



民生是国民经济发展之本，华润银行积极履行社会责任，加大对民生领域的信贷支持。2012年，直接发放民生领域贷款累计达219.5亿元，同比增加165亿元。

“服务实体经济，支持中小微企业发展”是我行战略规划中最重要的内容，华润银行致力于成为中小微企业“成长伙伴，行业专家”，积极向中小企业发放创业和经营周转用途的贷款，2012年累计投放194.34亿元，同比增加150.49亿元。2012年末，华润银行中小企业贷款余额114.33亿元，同比增长109.1%。

近两年来，华润银行为居民消费提供便捷融资渠道，大力推广按揭贷款、消费贷款等个人贷款产品。2012年末，华润银行个人贷款余额24.68亿元，同比增长121.4%；全年累计投放20.57亿元，同比多投放12.07亿元。

案例：服务百色希望小镇



百色华润村镇银行开业

百色右江华润村镇银行自2012年3月28日开业以来，紧密围绕农业产业链+华润产业链+希望小镇的“双链一镇”生意模式，不但为小镇的“林下鸡”养殖和“圣女果”种植等项目提供2000多万元的信贷支持，而且为小镇送去结算等金融服务和反假币、理财等金融知识，满足小镇对资金、服务、信息的需求，有力地支持“三农”，助推希望小镇，服务更多村民百姓，支持三农及微小企业覆盖率达90%以上。

案例

客户黄小姐是个怀孕5个月的准妈妈，是珠海市某工艺品有限公司的老板。她初中毕业后就在拱北口岸开了十字绣销售店，结果生意做得十分红火，上游一级代理欲往下游扩张，取消了她的经销合同，她一气之下自己搞个小型加工厂，主要生产销售十字绣和数字油画。果不其然，经过她的自强不息，企业发展很快，业务越做越大，在业内都小有名气。客户之前一直和农信合作，可是今年年初续贷时，农信放款比承诺的时间晚了半个月，耽误了借款人的订单，造成较大损失。华润银行接手后，一周内就把客户急需的60万资金送到客户手里，解决了客户的燃眉之急，一直到现在都和黄小姐保持良好的合作关系。

服务弱势群体

华润银行秉持“五心服务 尊享呵护”的服务理念，不断提升银行的服务品质，积极推进弱势群体金融服务工作，履行《银行业文明服务公约》、《银行业柜员服务规范》等相关条款，组织开展网点服务人员“残疾人二对一服务的迎与送”培训，开设临时窗口优先为残疾人办理业务，并先后在26家支行进行无障碍改建。此外，为服务广大客户，提高客户网银操作技能，华润银行在大部分支行网点配置电脑。一些年长、身体不便的客户在柜台办理完网银后，大堂经理可使用电脑直观形象地指导客户正确、安全地使用网银，传授网银知识，帮助客户养成良好的网银使用习惯。

(七) 员工发展

员工职业发展与培训

1、华润集团首届产融结合班

首届产融结合班是一个为期一年的产融结合人才加速培养计划，由华润大学金融学院、清华五道口金融学院以及纽约大学金融学院联合执行，37名一级利润中心的部门经理或二级利润中心的管理团队成员参加，这是央企首次举办的产融结合班，也是华润银行人才培养重点项目之一，分为科学选拔、理论学习、行动学习、海外学习、轮岗学习、工作安排六个阶段。其中理论学习课时达400课时，行动学习三个月，海外学习10天，轮岗学习5个月。



华润集团首届产融结合班



如果说理论学习是基础，行动学习是实战，海外学习是见识，那么轮岗学习就是囊括前三者的全面实习，是落地上岗的前奏。在轮岗期间通过所见、所闻和所感，在一定程度上对银行的战略规划、组织架构、业务实质与经营状况有了全面的认识；同时在金融背景和氛围下，对自己的转型进行了重新审视，分析了自身特点、能力和不足，明确了日后需要不断努力的工作方向，从而得以胜任新的岗位工作，为集团产融事业做出贡献。

——学员（华润银行行业金融部医药中心总经理） 张建华



产融结合班采用了行动学习方法：在用中学、边学边用，以团队为核心，一切以解决实际问题为核心，强化了集体学习和团队协作的意识，在团队工作过程中，工作的重心将放在项目的推进上，项目组成员互相支持、相互促进，并针对碰到的问题随时随地展开思考、研讨、形成解决方案。

——学员（华润银行行业银行部） 丁奶源



2、领导力人才发展培养规划项目

针对华润银行经理人，启动领导力人才发展培养计划，目标是打造懂经营、会管理、具有跨行业视角的忠诚的华润金融职业经理人队伍。



领导力人才发展培养规划项目

2012年，各条线开展专业培训

共计 **1531** 课时



2012年未来之星训练营华南八营由华润银行执行，参训学员

290 人



3、打造专业专长

针对客户经理、产品经理、风险经理、IT经理、独立审批人、支行行长建立专业素质模型，以及相应的人才培养发展“钻石计划”，已开展支行行长、产品经理、客户经理和运营经理的培训项目，培养差异化的金融专业人才。2012年，各条线开展专业培训共计1531课时。

4、华润集团未来之星训练营

华润集团未来之星训练营是新员工职业发展的重要起点。2012年未来之星训练营华南八营由华润银行执行，参训学员290人，历时45天。通过团队建设、认同华润、职业素养、成功之路、文化之旅等六个模块合计330课时学习，邀请师资34人次。



华润集团未来之星训练营

员工关爱

华润银行始终把员工作为最宝贵的资产，每年为员工安排健康体检；向困难员工及时提供救济，开展送温暖活动；关爱青年员工，为准确把握青年员工的现状和心态，对新入行青年员工综合状况进行访谈调研；成立珠海华润银行“健身俱乐部”，为全行员工提供免费运动、健身场所，组建足球队，篮球队，羽毛球队等，丰富员工业余文化生活。



员工文体活动

案例：成立华润银行礼仪队



礼仪队

2011年华润银行礼仪队正式成立，截止2012年共组建了三届礼仪队，参与人数70余人。礼仪队员绝大多数来自部室及各支行网点一线，他们利用工作之余，凭借满腔的热情刻苦排练，共代表华润银行出席各大重要活动达20余场，300余人次；为各重大活动排练节目10余个，演出25场次，排练时间超过300余小时。礼仪队员在一次次执行任务中积累经验、不断提升礼仪水平，树立了华润银行“年轻、活力、激情、团队”的良好形象，也成为行内文明服务礼仪的标杆。

(八) 绿色金融

环保信贷

华润银行积极推进绿色信贷，通过政策引导和过程控制，实现行业结构调整、贷款结构调整和风险控制的互促互进和良性循环。

对行业客户实施差异化信贷策略。华润银行以国家产业政策和行业政策为导向，在信贷指引中明确支持绿色经济、低碳经济、循环经济发展，严格执行国家有关“两高一资”和节能减排的控制政策，严控化工、印染、酿造、农药、电镀、造纸、制革、蓄电池等重污染行业企业的授信，不介入《产业结构调整指导目录(2011年)》规定为限制类和淘汰类的新建项目，禁止介入环保违法企业的授信。

在信贷流程中嵌入环境评估要素。将产能合规手续、环评审批、能耗和排放达标等情况作为贷前调查和贷时审查环节的考察审核重点，关注环境审批权限和程序的依法合规性，将项目环保测评达标作为一项审查指标，严格落实信贷业务“环保一票否决制”、严把信贷准入闸门。此外，把环评部门验收意见、能耗、排放标准执行和资源节约落实情况作为贷后监控内容，对存在较大环保隐患或出现重大环境违法行为的客户，及时发出风险预警。

截止2012年12月31日，我行支持环保产业的投放量为5000万元人民币。

电子银行业务

2012年，华润银行不断加大电子银行业务的创新发展，致力于通过电子银行为客户提供更加高效、绿色、便捷和安全的金融服务。

个人网银自推出以来，从最初简单账户查询、转账，到理财、个贷、积分、公务信用卡、手机动态口令等新服务，产品不断优化，创新层出不穷，并为客户使用iPhone、iPad等移动设备访问个人网银提供便捷服务。

企业网银重点研发了润金理财、代付费、e润通、集团用户服务、电子票据、电子回单等新产品，丰富了电子汇票、通知存款、定活理财、账户明细下载、线上融资等功能，客户可以通过电子银行办理业务，足不出户即可享受网银7×24小时服务。

截止2012年12月31日，我行网上银行用户累计超过4万户，交易笔数超过71万笔，交易总额达1747亿元。

绿色办公

华润银行积极响应创建节约型社会的号召，倡导“低碳、节能”的绿色办公理念，从小处着眼，从我做起、从身边事做起，改变不良办公习惯，实现节约、高效的“绿色办公”。

1、推行智能办公系统，节约办公耗材。

通过基于服务器的、绿色、智能系统解决方案定制，设备配置实现每个楼层多功能一体机双机备份及合适的距离和人机配比，减轻管理负担，使整体成本可以追踪到部门、个人。实行双面打印及电子传真，全行平均每年可节约纸张893804张，纸张成本节约3.6万元。

2、推广远程视频会议，节约差旅成本。

在总行及各分支机构会议室安装视频会议系统，覆盖率达70%，2012年全行共节约差旅成本约420万元，节约有效工作时间约4700个小时。



远程视频会议



(九) 社会公益

为积极宣贯华润“超越利润之上的追求”的企业文化，珠海华润银行十分重视在社会责任领域的关注和投入，珠海华润银行秉承华润文化，践行华润价值观，不断加大在社会责任方面的投入力度。

支持2012珠海国际半程马拉松

华润银行·2012珠海国际半程马拉松赛于2012年12月16日在珠海举行，有近1.5万人参加比赛。华润银行作为总冠名方参与2012年马拉松赛，在马拉松的宣传和组织中发挥重要作用。赛前活动中，华润银行开展“我和珠海一起跑”公益活动，收集爱心卡，为指定小学捐助体育设施，为“健康珠海，美丽珠海”助力加油，向社会公众充分展示华润银行履行社会责任的良好形象。



“我和珠海一起跑”公益跑活动



“我和珠海一起跑—2012华润银行马拉松公益跑”活动于2012年11月24日在野狸岛举行起跑仪式。活动倡导积极向上的体育精神，以跑步及爱心捐赠形式，号召广大市民参与公益，参与马拉松。

晒出你的快乐摄影大赛，爱心助学活动



2012年8月，华润银行、南方都市报联合举办了“晒出你的快乐”摄影大赛，共收到投稿作品超过1500幅，网站投票量突破800000次大关，微博投稿超过250幅，转发量超过5000人次。同时，“晒出你的快乐”开展慈善公益行活动，设立华润银行“快乐+”奖学金，收集50万份爱心，筹集资金5万元，资助50位品学兼优的学生。

“深爱图书馆”公益募书行动



2012年7月9日，由华润银行与深圳地铁集团、深圳都市报联合主办的华润银行“深爱图书馆”公益募书行动在地铁环中线深圳北站正式启动。“一起微公益，汇聚大爱心”的活动号召得到了深圳市民的热烈响应，大量热心市民在设于地铁、华润银行网点及爱心商超的捐书点踊跃捐书。活动最终收到近8000本图书，捐赠到包括广西百色希望小学在内的7所乡村学校，帮助他们建立深爱图书馆。

济困扶贫，对口帮扶石狗村

华润银行非常重视扶贫济困工作，坚持以重点扶贫对象为突破口，以农民生活水平提高为目标，制定“规划到户、责任到人”扶贫开发实施方案。自2007年以来，坚持对珠海市斗门区石狗村进行重点帮扶。通过多年努力，全村贫困户均于2011年底参加城乡基本医疗保险，适龄中小学生均参加义务教育。



(十) 企业荣誉

序号	名称	授予单位
1	全国城商行综合排名第12位	21世纪经济报道
2	2012金融界领航中国银行业最具成长性奖	金融界网站
	2012金融界领航中小企业业务创新服务奖	
	2012金融界领航中国理财产品最佳创新奖	
	2012金融界领航中国电子银行业最佳创新奖	
3	全国支持中小企业发展十佳商业银行	全国服务业公众满意度调查组委会
	金融行业最佳企业社会责任奖	
	全国支持区域经济发展十佳商业银行	
4	2012珠海国际半程马拉松赛优秀组织奖	赛事组委会
5	2012中国新锐城商行零售银行奖	理财周刊
6	2012最佳零售银行品牌奖	CFB金融风云榜
7	综合理财能力全国城市商业银行十佳	西南财经大学信托与理财研究所、普益财富联合发布
8	2012年度广东银行业文明规范服务百佳示范单位	广东银行同业公会
9	深圳市首届金融公益事业奖	深圳特区报业集团深圳晚报社
10	2011最佳中小银行卓越发展奖	当代金融家