

华润金融控股有限公司

社会责任报告

2018



目录

CONTENTS

02 报告导读

03 致利益相关方的一封信

04 关于我们

04 公司概况

04 企业文化

05 年度大事记

52 责任管理

52 责任战略

52 责任治理

52 责任沟通

53 责任能力

54 责任荣誉

56 未来展望

58 附录

58 关键绩效

60 指标索引

62 意见反馈

06



稳健经营
筑根基

08 完善治理，夯实经营之本

10 防范风险，坚守合规之道

14 文化引领，强化党建工作

16



至诚服务
创价值

18 多元服务，创新金融产品

18 诚信服务，保护客户权益

20 贴心服务，打造卓越体验

24



立足本业
惠民生

26 以融促产，服务实体经济

28 响应号召，拓展普惠金融

28 发挥优势，助力区域建设

29 守护生态，坚持绿色发展

30

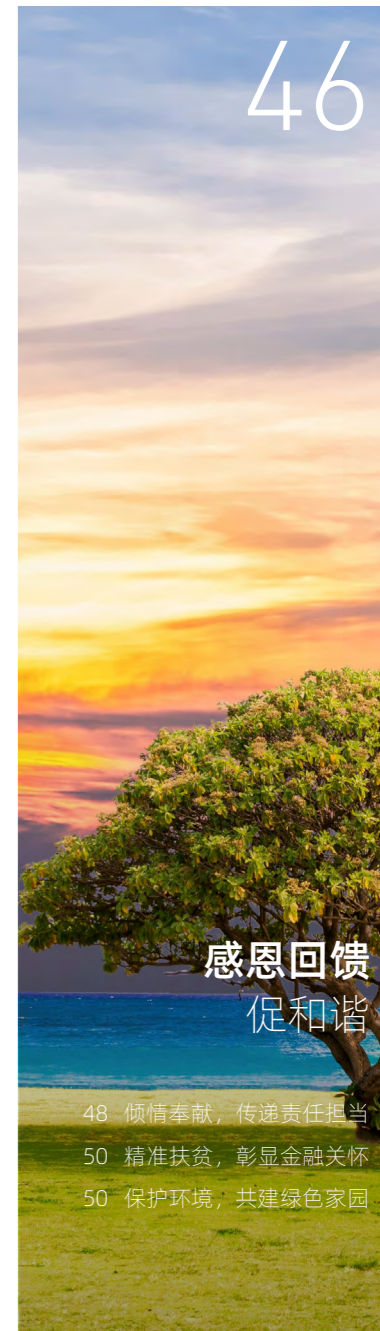


精诚协作
共发展

32 以人为本，打造幸福职场

41 深化合作，实现互惠共赢

46



感恩回馈
促和谐

48 倾情奉献，传递责任担当

50 精准扶贫，彰显金融关怀

50 保护环境，共建绿色家园

报告导读

报告周期

本报告是华润金融控股有限公司发布的第五份社会责任报告，全面披露 2018 年度企业社会责任管理与实践。

时间范围

本报告涉及的时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日(部分内容超出上述范围)。

组织范围

本报告披露了华润金融控股有限公司履行企业社会责任方面的理念、措施与绩效，为便于表达，报告表述中使用“华润金融”“公司”“企业”“我们”等称谓。

参考依据

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》
GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
《华润集团社会责任工作管理办法》

数据说明

报告中所有数据均来自华润金融正式文件及统计报告且通过相关部门审核。公司郑重承诺，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

编制流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

报告获取

社会责任报告为中文版，以纸质版和电子版两种形式提供。

联系方式

地址：深圳市南山区科苑南路 2700 号华润金融大厦 27 楼
电话：0755-88650888
邮编：518000

致利益相关方的一封信

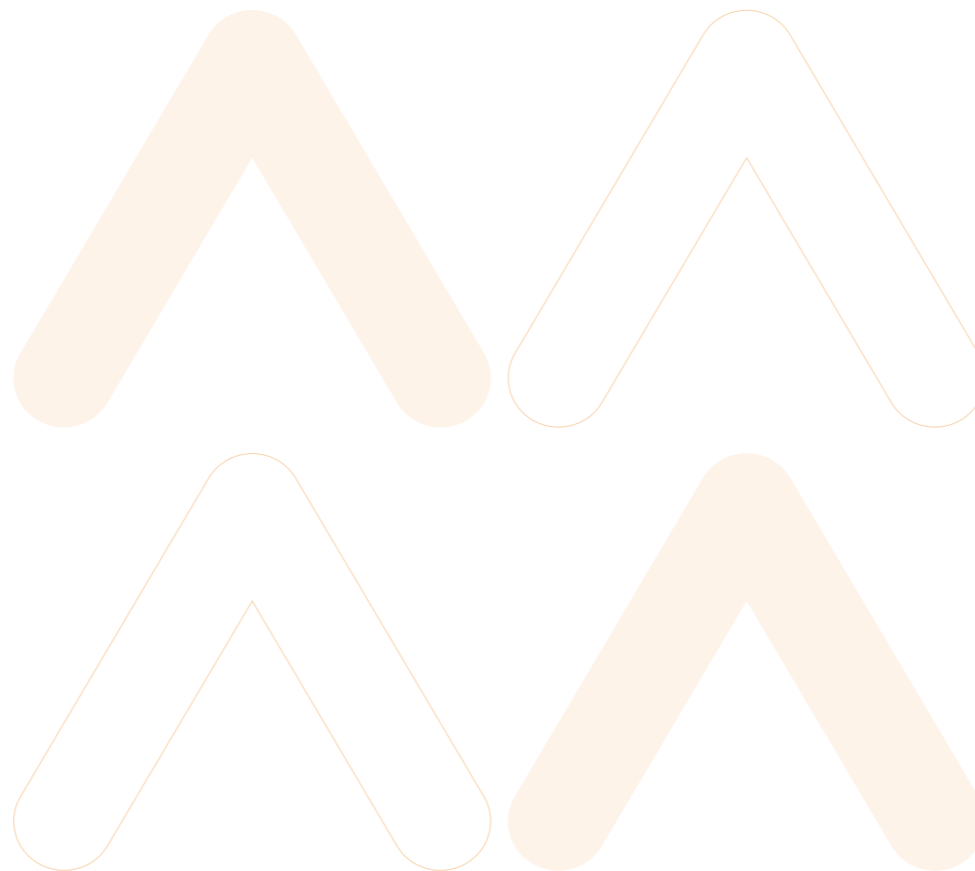
2018 年是改革开放 40 周年，是贯彻党的十九大精神的开局之年，同时也是华润集团成立八十周年。回首 2018 年，面对复杂多变的宏观经济形势，华润金融始终坚定贯彻落实党的十九大精神，深入推进公司“十三五”战略规划目标实施，牢牢把握金融行业发展趋势，通过加强风险管控、创新业务模式、深化战略合作、坚持绿色发展、倾情回馈社会等履责实践，不忘初心、牢记使命，彰显央企社会责任担当。

携手股东和客户，用心创造价值。华润金融坚持以党建为引领，不断完善和规范公司治理结构，加强合规意识和底线思维，防范化解重大金融风险，保持经营业绩稳定健康增长；强化专业能力，依托集团资源优势，深化科技赋能与创新驱动，打造智慧金融平台，推动企业转型发展；坚持“以客户为中心”的服务原则，创新金融产品，为客户提供便捷、高效、优质的金融服务。

协同伙伴和员工，促进共同发展。华润金融加速与政府、企业、媒体等达成合作关系，搭建行业合作与战略共享平台，强化企业市场竞争力，推动行业共同发展；加强供应商管理，坚持绿色采购、阳光采购，坚决反对商业贿赂，维护良好的金融秩序，营造公平的竞争环境；为员工提供实现自我价值的平台，不断完善员工权益保障机制和薪酬福利体系，重视人才的培养和发展，努力建设一支德才兼备的高素质金融人才队伍，促进员工与企业共成长。

服务经济和民生，担当社会责任。华润金融积极响应国家政策号召，坚持“回归本源、以融促产”的原则，深入推进产融结合和融融协同，服务实体经济发展；贯彻落实绿色发展理念，开发绿色金融业务，支持低碳环保产业发展，助力能源结构优化升级；主动聚焦社会民生痛点难点，大力发展普惠金融，助力贫困地区脱贫攻坚，同时积极参与社会公益和环保事业，以真情回馈社会。

在新中国成立 70 周年之际，华润金融将继续秉承“助力实业，融惠民生”的使命，以“转型创新，质量发展”为主题，抓创新、促转型、保增长、控风险，在推进企业高质量发展的同时，积极回应各利益相关方的期待，打好防范化解重大风险、精准扶贫、污染防治三大攻坚战，与利益相关方一道，共同促进企业和社会的可持续发展。



关于我们

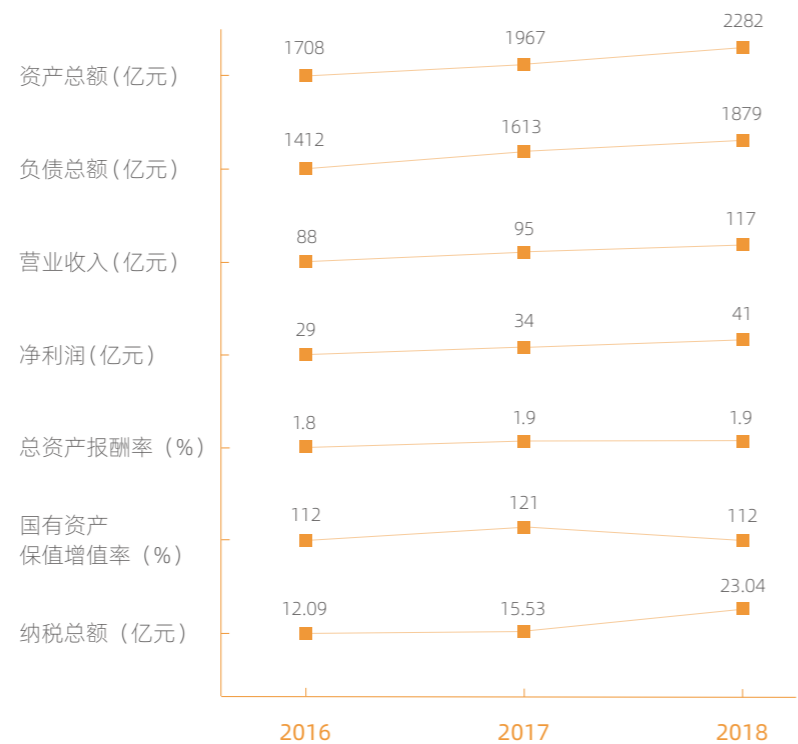
公司概况

华润金融控股有限公司成立于 2009 年，是华润集团七大战略业务单元之一，旗下拥有银行、信托、资产管理、公募基金、融资租赁、保险经纪等业务板块。公司秉承“助力实业，融惠民生”的使命，通过产融结合、综合金融、科技驱动，对内提升服务水平、对外提升竞争力，致力于成为中国最具产业与消费者洞察力的综合性金控。截至 2018 年末，华润金融总资产 2282 亿元，营业收入 117 亿元，净利润 41 亿元。

总资产
2282 亿元

营业收入
117 亿元

净利润
41 亿元



企业文化



年度大事记

- 华润金融召开经理人年会。
- 华润银行以“权利·责任·风险”为主题开展“金融消费者权益日”系列活动。

- 华润金融举办两期学习贯彻党的十九精神集中培训班。

- 华润银行向广东省定点精准扶贫重点村湛江市遂溪县港门镇港门村捐赠人民币 30 万元。
- 华润保险经纪和深圳大学经济学院签订校企合作并授牌实习基地。
- 华润资产青年委员会组织开展以“把呼吸还给海洋”为主题的关爱海洋公益活动启动会。

- 华润银行和华润保险经纪举办首届公众开放日活动。

- 华润资产与爱建信托有限责任公司在上海召开业务交流会并签署战略合作协议。

1月

- 华润租赁引入新股东两个，优化股权结构，注册资本增至 25833.33 万美元。

3月

4月

- 华润租赁成功发行 13.47 亿元绿色 ABN 产品，荣获 2018 年最具规模绿色资产。

5月

6月

- 华润金控将间接持有的华润资本管理有限公司全部股份转让予华润（集团）有限公司。
- 华润元大基金润泽债券型证券投资基金成功发行。
- 华润资产与珠海金融投资控股有限公司签署战略合作协议。

7月

8月

- 华润资产与国通信托有限责任公司在武汉召开业务交流会并签署战略合作协议。
- 华润银行召开 2017 年年度股东大会。

9月

10月

- 华润金融确定信息科技解决方案。
- 华润银行志愿者团队赴宁夏海原华润希望小镇开展第六届“快乐助学”暨公益植树行活动。

11月

12月

- 华润银行“润银-华西通商小贷一期（扶贫）资产支持专项计划”成功发行，成为响应国家脱贫攻坚战略、寻求扶贫金融业务突破的良好探索。



联合国可持续发展目标 (SDGs)



稳健经营 筑根基

中央经济工作会议强调，2018 年要打好防范化解重大风险攻坚战，重点是防控金融风险，做好重点领域风险防范和处置，坚决打击违法违规金融活动，加强薄弱环节监管制度建设。华润金融坚持稳健经营，筑牢企业发展根基；强化合规经营，及时防范化解重大风险。同时，公司还注重将党建工作融入企业文化，引领企业发展，切实履行“把方向、管大局、保落实”职责，助力企业健康、高速发展。

08

完善治理
夯实经营之本

10

防范风险
坚守合规之道

14

文化引领
强化党建工作

资产总额	营业收入	净利润	国有资产保值增值率
2282 亿元	117 亿元	41 亿元	112 %

完善治理，夯实经营之本

坚守稳健经营定位，是金融业安全稳定运行的基石。华润金融不断夯实发展根基，优化公司治理结构，加强治理体系运行规范化、流程化和科学化，提升治理能力；完善制度建设，健全公司内外部风险防范机制，强化和规范公司信息披露，确保股东合法权益，持续推动企业健康发展。

落实“三重一大”

华润金融坚决贯彻落实中央、国资委及集团关于“三重一大”决策制度的要求，在重大决策、重要人事任免、重大项目安排及大额度资金运作事项上，严格执行民主集中制，坚持集体决策原则，做到依法决策、民主决策、科学决策。

华润金控印发《华润金控“三重一大”决策制度实施细则》，明确决策事项和程序。2018年，公司根据事项具体内容、具体情况依照公司章程、议事规则，通过党委会、董事会、总经理办公会等方式审议“三重一大”事项 152 项。

审议“三重一大”事项

152 项

华润
银行

结合自身工作实际，制定《珠海华润银行“三重一大”决策制度实施细则》，并严格遵照执行。

华润
信托

贯彻落实“三重一大”决策制度，不断强化公司党委对战略发展、“三重一大”决策等方面的审核把关，通过集体讨论、充分协商、民主决策，有效提升决策水平、防范决策风险。

华润
资产

健全完善党委会、董事会、总经理办公会、业务决策会的议事规则，修订《“三重一大”决策实施指引》，细化“三重一大”事项分类，明确公司各级决策机构审批权限。

华润
租赁

严格按照《华润租赁有限公司“三重一大”决策制度实施细则》落实“三重一大”工作。

规范董事会建设

华润金融严格依照《中华人民共和国公司法》及公司章程，建立健全现代公司治理体系，规范公司董事会运作，履行章程规定职责，定期向股东会（股东）报告工作，并接受国家监管机构的监督、管理，促进公司健康稳定发展。

华润
银行

认真落实《商业银行公司治理指引》《股份制商业银行董事会尽职指引（试行）》等规章制度，董事会依照公司章程规范召开并审议、决策重大职权事项。

华润
信托

董事会严格落实监管部门要求，审议通过《关于修订公司章程的议案》，补充有关加强股权管理的内容，提升公司治理水平。

华润
租赁

董事会下设战略创新委员会、风险管理委员会、项目评审委员会三个专门委员会，并制定相应管理办法与工作制度，保障董事会及各委员会规范、科学决策。

保险
经纪

针对董事会缺位现象进行全面整改以规范董事会建设；于 2018 年底完成董事会成员变更，规范授权管理体系，并在制订和修改公司基本制度方面履行董事会审批程序。

强化信息披露

华润金融重视信息披露工作，不断规范信息审批、发布的流程，积极组织各单位开展对外信息发布情况专项检查。公司通过官网、官微等平台，及时披露公司重大经营决策、财务绩效、社会实践和产品信息，保障披露信息的真实、准确、完整；建立多元化的沟通渠道，如开展投资者见面会、接受投资者来访等，充分保障和维护利益相关者的合法权益。

华润
银行

通过官网、指定报刊媒体等相关渠道定期依法对外发布各类报告和临时报告；在董事会办公室备置公司章程、年度报告等相关资料，供股东和利益相关者查阅；认真对待股东和利益相关者的来信、来电、来访。

华润
信托

积极开展投资策略会、投资者见面会以及客户满意度回访，加强与投资者交流互动；通过微信、短信、《上海证券报》《证券时报》及公司官网等多种方式和媒介，准确、及时将产品信息向合格投资者进行披露。

华润
资产

制定系列信息披露制度，及时向中国证券投资基金业协会依法合规报送各项备案资料；以月度、季度为周期，定期向私募基金投资者报送基金管理报告。

保险
经纪

在中保协官网、公司官网、公司互联网保险业务网站披露保险产品、合作保险公司、客户服务及消费者投诉等信息。

防范风险，坚守合规之道

华润金融坚守合规经营之道，建立符合现代金融行业发展要求的内控体系，强化内控管理；提高风险控制管理能力，加强整体风险监控；落实审计工作，提升审计监督实效；推动企业合规建设，筑牢守法合规意识。

内控管理

华润金融根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引、其他内部控制监管要求，结合华润集团内部控制制度和评价办法，通过制定符合华润金融整体发展目标的内控管理战略、设置兼具独立性和专业能力的内控机构、加强内控培训、规范业务实施流程、加强全面检查监督五个环节，建立符合现代金融行业发展要求的内控体系。

华润
银行

持续完善内部控制制度体系，建立多维度的评价机制，按季跟踪和考核内控缺陷整改情况，加强内部控制评价。

华润
信托

建立职责明确、分工合理、相互制衡的组织结构和内部牵制机制，构筑全面覆盖的内部控制制度体系。

华润
租赁

制订《华润租赁内部控制手册》和《华润租赁授权管理办法》，由部门相对独立的内控内审岗开展专项审查，检查和监督各项业务、非业务类程序、制度的实施情况。

风险防控

在复杂多变的经济形势下，华润金融积极防范风险，扎实做好各项风险管理工作；通过对各利润中心开展全面风险管理评估，促进风险管理能力提升。2018 年，华润金融全年无新增重大风险事件，整体风险状况稳定。

华润
银行

在加强风险管理团队建设的基础上，通过不断推动风险管理制度体系规范化建设、提升不良资产清收化解成果、组织多项风险检查等举措，有效防范金融行业系统性风险。

华润
信托

优化全面风险管理体系，通过完善治理架构、优化管理流程、夯实体系基础等方式，进一步提升公司风险管理能力，为公司业务持续健康发展保驾护航。

元大
基金

统一风险管理理念，加强风险管理文化宣贯，构建覆盖业务全流程的风险管理体系，继续提升公司风险管理能力。

审计监督

华润金融积极贯彻集团对于审计工作“保障战略、防范风险、创造价值”的要求，设立华润金控风险审计部。由该部门负责实施所有非一级利润中心的审计工作，并在华润银行和华润信托两家一级利润中心设立审计部门，接受集团审计部的工作指导、协调和评价。2018 年，华润金控审计部门共提出审计建议 14 项，撰写审计建议书 2 份，修订相关制度 12 份，推动所属利润中心加强审计整改，完善经营管理，优化内控体系，推进信息化建设。

华润
银行

设立独立的内部审计部门，负责审查评价并督促改善银行经营活动、风险管理、内控合规和公司治理效果，并对业务经营、风险管理和内控合规职能履行的有效性实施评价。

华润
信托

通过加强制度建设，在事前明确关键的风险点，并通过流程和系统设置，做到事前指引；通过不同部门和不同角度交叉复核会签，经决策主体审批机制，实现事中管控；通过内外部稽核，发现问题和内部控制缺陷，实现事后监督。

提出审计建议

14 项

撰写审计建议书

2 份

修订相关制度

12 份



华润信托会同上级审计部门联合开展的华润元大基金管理有限公司东北特钢债券出险项目暨运营管理审计项目获评华润集团 2017 年度“优秀审计项目”奖

守法合规

华润金融积极开展企业守法合规建设，开展企业内部合规检查，组织守法合规培训及教育活动，强化员工守法合规意识，推动企业合规文化建设。2018 年，公司开展守法合规培训 67 次，覆盖人数 8322 人次。

华润金控

开展培训 3 场，覆盖 67 人次

华润银行

开展培训 27 场，覆盖 7000 人次

华润信托

开展培训 7 场，覆盖 464 人次

华润资产

开展培训 17 场，覆盖 114 人次

华润元大基金

开展培训 3 场，覆盖 87 人次

华润租赁

开展培训 7 场，覆盖 110 人次

华润保险经纪

开展培训 3 场，覆盖 480 人次

总计

开展培训 67 场，覆盖 8322 人次

华润银行

强化法律合规准入审查，加强合规风险识别与控制；开展实施多项合规检查，并针对发现问题督促相关部门制定整改措施；践行“合规从高层做起”的合规文化，开展系列合规宣传、合规培训活动。

华润信托

以专题培训、案例剖析、轮岗辅导、咨询答疑、日常工作交流等多种方式为员工提供合规及风险管理相关的辅导与宣教。

华润资产

通过汇编私募基金法律法规、中国证券业协会纪律处分案例等，进行普法宣传；通过《法律合规备忘录》形式及时解读金融监管政策和最新司法案例。

元大基金

对照法律法规标准，结合旗下公募基金产品及专户产品，从产品设计、产品成立、产品销售、产品运营各环节排查是否合规。

华润金控开展“合规管理体检和法律风险梳理”

2018 年 10 月 23 日，华润金控召开“合规管理体检和法律风险梳理”专项启动会，集团法律部合规管理有关负责人，金控总部各职能部门负责人、关键岗位员工参加了会议。会议传达了国务院国资委、华润集团关于加强合规管理的精神与要求，强调合规管理和法律风险管理的重要意义，同时邀请外部专家分析和解读了当前企业合规管理与法律风险管理政策，分享企业实务案例，并介绍了此次专项工作的具体实施方案。



华润信托 组织专题集中培训

6 次



2018 年，华润信托开展 4 期法律合规专题研究，通过业务大讲堂等形式组织了 6 次 7 个专题的集中培训，有效普及重要法律法规和监管规章，丰富了员工对法律合规的认识，推动各项制度的实施和落地。

文化引领，强化党建工作

为贯彻落实中共中央、国资委及集团党委的各项工作部署，抓党建促发展，以发展强党建，构建党建与发展工作新格局，华润金融将党的领导融入公司治理和经营管理各环节，发挥党组织“把方向、管大局、保落实”的领导作用，有力支撑集团主业和实体经济发展。

夯实管理

华润金融深入探索党建工作新模式，不断加强基层党组织建设，推进党建工作管理制度化、制度流程化、流程信息化；出台《华润金融党建工作考核办法（试行）》，开展党建工作考核，并逐级签署《全面从严治党主体责任书》，全面落实党建责任制、调动激发基层抓党建工作的积极性和创造性；坚持民主集中制原则，落实党委决策前置机制；提出“支部党建+业务”项目实施活动，积极发挥支部堡垒作用，助推业务发展，破解产业痛点难点。2018 年，华润金控共召开党委会 15 次。

廉政建设

华润金融以正风肃纪为保障，深化廉洁反腐机制。公司先后开展巡视整改“回头看”及党建工作、落实中央八项规定精神等专项巡察，并对中央和集团巡视组提出的意见进行整改；加强监督执纪问责，定期召开联席会议，促进纪检、审计、风控和法律等部门整体联动；组织纪律教育月活动，深入开展“廉洁教育到基层”“纪律教育学习月活动”，打牢“不想腐”思想基础；开展廉洁风险点梳理排查，制定相应防控措施；完善举报电话、邮箱、信箱等信访途径，充分发挥群众监督作用。

召开党委会
15 次

华润金控纪委开展“廉洁教育下基层”活动

2018 年 7 月 26 日 -27 日，为落实华润集团纪委有关要求，进一步加强廉洁教育，增强对基层党员领导干部日常教育提醒，营造廉洁从业良好氛围，华润金控纪委在上海、北京金融之家开展“廉洁教育下基层”活动，以“拒腐防变 守住底线 做合格共产党员”为主题，分别为两家单位 70 余名党员领导干部、入党积极分子上了一堂生动形象的廉洁教育课。



文化融合

华润金融深入推进党建工作与企业文化融合，加强“两学一做”学习教育常态化、制度化和党建信息化建设，搭建多渠道党员学习平台。公司与共产党员网合作打造手机党校平台，在内网设置“党建园地”，编撰案例学习小册子等，搭建多元化学习平台；统筹指导各单位开展“不忘初心、牢记使命”“七一”主题党日等活动，强化党员党性教育。2018 年，华润金融组织专题宣讲、专家报告、集中学习等各类活动共计 70 余次，参加人员 2400 余人次。

组织各类活动

70 余次

参加人员

2400 余人次



2018 年 7 月 19 日，华润信托党委领导班子带队全体领导干部及党员代表前往莲花山开展“重温入党誓词”主题党日活动，通过缅怀小平同志、回顾改革开放艰苦历程、重温入党誓词，回顾建党初心，不断强化党员干部的身份意识，增强对建设新时代中国特色社会主义的决心和信心。



2018 年 6 月 21 日 -24 日，华润银行珠海分行党委、团委组织分行青年团员开展梁家河精神学习实践活动。活动中，青年团员积极探寻习近平总书记在梁家河七年知青岁月的足迹，领会学习“坚定信念、一心为民、艰苦奋斗、实干担当、敢为人先、廉洁奉公”的梁家河精神。



联合国可持续发展目标 (SDGs)



至诚服务 创价值

习近平总书记在中共中央政治局第十三次集体学习时强调，深化金融供给侧结构性改革，要以服务人民生活为本，在强化服务功能、找准服务重点上下功夫。华润金融深入贯彻新发展理念，大力创新多元产品，致力培育业务新增长点；践行诚实守信核心价值观，全方位保障消费者合法权益；持续优化服务流程与形式，为客户打造专业、满意的服务体验。

18
多元服务
创新金融产品

18
诚信服务
保护客户权益

20
贴心服务
打造卓越体验

技术开发投入
0.8 亿元

客户培训参训次数
376 次

客户培训受训人数
126676 人

客户满意度
99.23 %

多元服务，创新金融产品

华润金融致力于创新多元化产品，培育业务新增长点，加快企业转型升级，推动高质量发展。2018 年，华润金融实现了多项产品与模式的创新，华润租赁以“股债租联动”方式，在长租运营及长租金融产品上形成资源和收益共享机制，并成功发行国内首单 9.6 亿元绿色 ABN；华润保险经纪成功落地建筑工程质量潜在缺陷保险（IDI）、医疗责任险等保险新产品，互联网保险业务和华润燃气民用户保险业务实现稳步增长。

华润资产
投放单户重组项目
3 个
共计
12.2 亿元

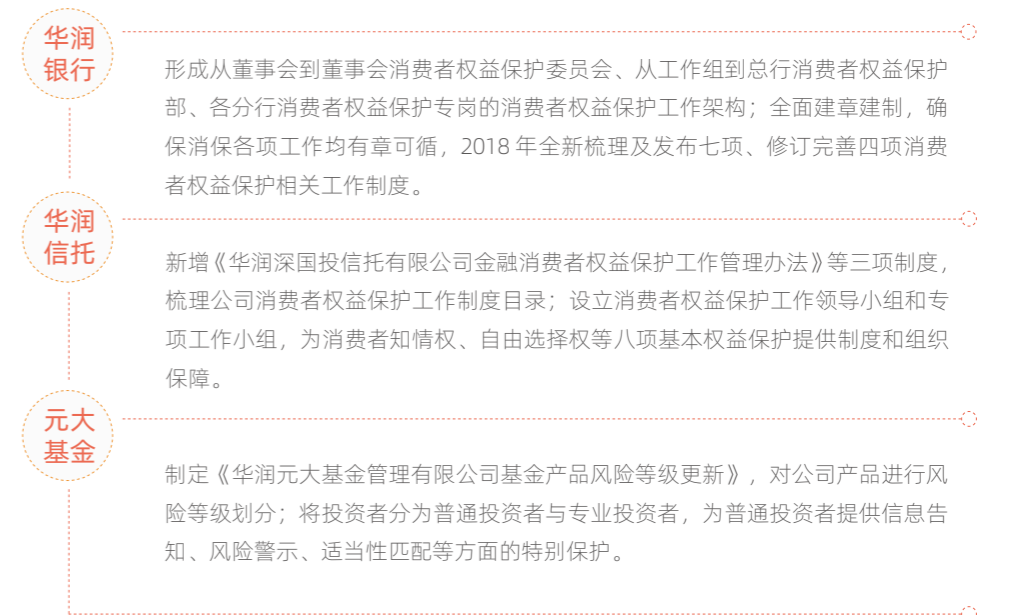


诚信服务，保护客户权益

华润金融严格遵照国务院《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，充分尊重并自觉保障金融消费者的知情权、自主选择权、公平交易权，不断提升组织管理、完善制度保障、加强事后监督，严格落实合规运营，全方位保障消费者权益。

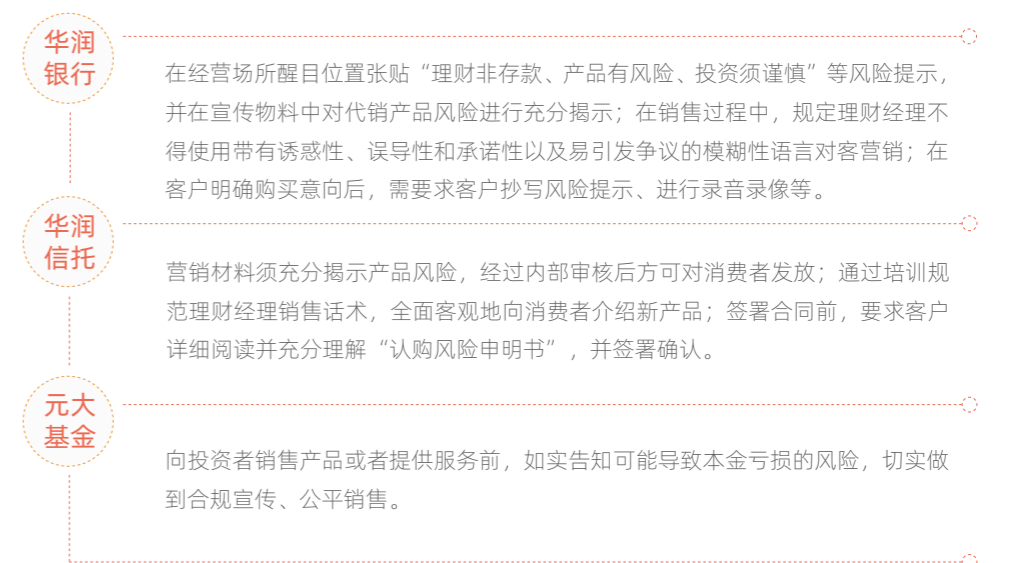
制度和组织保障

华润金融重视消费者权益保障，在国家监管机构及集团指导下，通过强化消费者权益保护工作，建立层层落实的组织体系和制度保障，持续帮助消费者防范风险，提升金融消费信心。



适当性匹配和风险提示

“诚信”作为市场经济的灵魂，是维系企业生存、推动品牌发展的重要因素。华润金融严格落实产品诚信合规宣传，通过充分揭示产品风险、要求客户抄写风险提示等方式，针对产品或服务的潜在风险对客户予以警示，在交易各环节保障客户公平交易、自主选择权利。



个人信息保护

为严格防控金融消费者信息泄露风险，提升个人信息保密性，华润金融强化落实安全系统建设与维护，通过规划金融信息安全防护体系，梳理系统清单，及时修复服务器操作系统漏洞，提升信息化安全技防。

华润信托

采取系统权限管理、档案管理、借调阅管理等措施，加强对个人金融信息的保护；明令不得篡改、违法使用消费者个人金融信息。

华润资产

通过部署网络防病毒服务端，实现终端计算机系统、服务器系统安全防护与状态感知；启动网络与信息安全检查工作，并对检查结果下发改进建议；对要害部门、要害部位增加监控报警等设备配置；将档案库房防盗报警系统升级为无人值守联网防盗报警系统，保证库房安全。

保险经纪

成立信息管理部，加强公司信息系统建设及信息安全保障，保护消费者信息安全和隐私。

华润银行客户满意度达

99% 以上

华润银行

通过远程银行实现线上线下信息实时传递与共享，建立“售前、客户、售后”全方位沟通桥梁与纽带，制定客户投诉及意见处理相关流程及规范，客户满意度达 99% 以上。

华润信托

通过财智热线、邮箱等建立与客户沟通的常态化机制；搭建服务知识库，梳理优化运营支持、投诉处理等流程共计 40 项，提升服务标准化与规范化水平。

元大基金

制定并持续完善《客户服务标准规范》和《客户投诉处理办法》等制度，进一步落实投资者投诉处理的主体责任，依法依规妥善化解争议纠纷；在官网投诉建议栏目下披露投诉处理相关信息。

保险经纪

制定《保险经纪客户服务标准》，要求客户服务人员以客户利益最大化为服务宗旨，做到诚实守信、专业胜任、勤勉尽责，规范客户服务工作。

贴心服务，打造卓越体验

随着人民生活消费水平不断提升，服务体验越来越成为各个企业关注的重点。华润金融秉承“以客户为中心”的宗旨，坚持诚信为本，在全方位保障消费者权益的同时，致力于打造专业、便捷、贴心的金融服务，持续优化客户体验。

服务管理

华润金融重视服务质量管理体系建设，制定相关制度标准，提升客服人员素质与水平；建立多元化沟通渠道，及时倾听客户需求与建议；建立健全售后服务机制，完善投诉处理流程，不断提升客户满意度。

华润银行反洗钱账户业务解决时间提升至

1 个工作日

华润银行反洗钱账户业务办理效率改进

背景

根据监管要求华润银行对疑似反洗钱的账户进行暂停非柜面管控，但在应对客户咨询暂停原因及解除管控方法时由于流程不清晰、系统不健全、话术不明确，容易造成客户不理解，且该业务处理时长约 3-4 个工作日，在互联网全面发展的时代，依然会给客户造成非常差的体验。

问题发展及跟进

华润银行个人金融部通过所辖渠道客户声音的收集及时发现问题，并向业务牵头部门法律合规部及时反馈，相关行领导高度重视该问题，并进行了重要批示，牵头部门组织了个人金融部、运营管理部、信息科技部等部门，对该业务的流程、系统、话术进行优化改善。

改进

经过华润银行多部门的协调推进，通过对该业务的流程梳理、系统完善、话术简化，该项目改善推进圆满完成，业务解决时间从 3-4 个工作日提升至 1 个工作日，有效提高了业务的一次性解决率，提升客户服务满意度。

知识普及

华润金融积极开展金融知识普及与宣教活动，通过线上线下多元化平台，面向广大消费者及公众开展多层次、立体化、广覆盖的金融知识宣传教育，包括公众开放日、“金融知识进万家”“金融知识进校园”等系列活动，帮助消费者提升金融素养、强化风险意识、提高自我保护意识。

华润银行

面向广大金融消费者先后开展 3.15 系列活动、“普及金融知识，守住‘钱袋子’活动”“送金融知识进校园”“普及金融标准 提升服务质量”活动月等活动，有效提升金融知识普及力度。

元大基金

响应证监会“理性投资，从我做起”的投教主题，积极开展投资者教育活动，引导投资者了解投资知识和常见骗局，提高风险防范意识。

保险经纪

2018 年为客户提供约 200 余场保险产品及相关培训，受训人数超过 5000 人，为集团各板块提供 27 份风险管理报告，印刷千余份保险手册。

华润保险经纪为客户
提供保险相关培训

200 余场

受训人数超过

5000 人

华润银行广州分行普及金融知识万里行

为更好落实 2018 年金融知识宣传工作，履行华润银行宣传教育的社会责任和义务，2018 年 10 月，广州分行在广东药科大学开展 2018 年广东银行业普及金融知识万里行暨金融知识“校园行”集中宣传日活动。本次活动通过在校内设置宣传摊位、制作宣传横幅、现场派发宣传折页、面对面金融知识讲解等形式，向学生普及日常生活中所必要的金融基础知识和防范金融风险的技能，帮助学生提高自我保护意识，树立正确的消费观和金钱观，增强对非法网络借贷业务的甄别和抵制能力，远离“校园贷”“现金贷”。



优化体验

华润金融致力于提升客户的服务体验，不断优化服务流程，推进信息化平台建设，为客户提供高效、便捷的综合金融服务；牵头各机构开展“公众开放日”活动，加深公众对企业的了解，增强客户信任；深入挖掘客户需求，开展丰富的主题活动，为客户提供多元化、高品质的增值服务。

华润银行

扩展和优化对公客户开户服务渠道及功能，实现微信或手机银行预约开户、业务办理进度实时查询及开户流程、开户资料清单、咨询投诉热线公示等功能。

华润信托

引入互联网技术手段，客户足不出户即可体验便捷、安全的网上信托服务，进行账户查询和交易申请。

华润银行中山分行开展优化企业开户服务宣传活动

为深入贯彻落实党的十九大精神，落实“放管服”工作要求，华润银行中山分行于 2018 年 4 月 25 日上午进驻中山市行政服务中心，开展以“优化企业开户服务，推动改善营商环境”为主题的宣传活动。



活动期间，分行人员积极向大厅内等候办理业务的市民派发宣传资料，并介绍华润银行优化企业开户服务的具体内容，包括为中小微企业增设开户绿色通道及开户服务专窗，加快开户审批流程，启用网上预约开户特色服务等，还详细为市民解答相关业务咨询，帮助市民更好地了解华润银行的金融服务。



华润信托面向客户开展“闪闪红星耀我心”古田华润希望小镇冬令营活动



联合国可持续发展目标 (SDGs)



立足本业 惠民生

党的十九大报告指出,要深化金融体制改革,增强金融服务实体经济能力;习近平总书记强调要将服务实体经济作为金融工作的重要任务之一。华润金融积极做好对国家重大发展战略的金融服务,深耕产融协同,积极响应国家号召,立足自身资源与优势,充分发展普惠金融,助力重点区域建设。同时,公司还坚持生态优先,持续贯彻落实绿色发展理念,大力推动绿色金融。

26
以融促产
服务实体经济

28
响应号召
拓展普惠金融

28
发挥优势
助力区域建设

29
守护生态
坚持绿色发展

纳税总额
23.04 亿元

绿色贷款
18.24 亿元

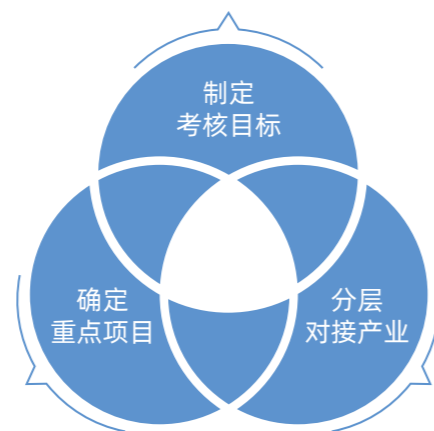
以融促产，服务实体经济

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。华润金融以“助力实业，融惠民生”为使命，围绕“回归本源、以融促产”的原则，定位于助力实业发展，通过资本运作、开展多元化融资渠道，推进产融结合、融融协同，助力实业做强做优做大，同时服务集团实业稳健发展。

产融协同

产融协同是指金融业和实体产业的协同发展，是促进我国经济高质量发展的必然需求。华润金融致力于以多种方式推动产融协同，发挥金融的融资、投资优势，利用外部资金与结构化设计，为产业提供投资支持，为金融拓展业务，为集团创造最大收益。2018 年，华润金融通过制定考核目标、分层对接产业、确定重点项目，持续完善产融结合方案，实现产融融资余额 227 亿元，协同贷款余额 113 亿元，同比增长 30%；推进“润钱包”、万象城基金、有巢长租房、压减医药两金等重点产融项目 21 个，服务客户 4500 户，形成多种产融模式。

根据华润银行和其他利润中心诉求，制定“资源共享、创新引领、基于市场、价值创造”协同原则，确定产业考核加分规则。



确定供应链融资、资产证券化、现金管理和重整基金等重点项目。

召开华润金融与大健康产业产融结合高层对接会议，总结合作成效，明确未来重点项目，成立工作推动小组。

实现产融融资余额

227 亿元

协同贷款余额

113 亿元

推进重点产融项目

21 个

服务客户

4500 户

华润保险经纪
华润燃气民用险
覆盖公司

215 个

覆盖率

95%

累计投保用户数

300 万

华润
银行

根据个性化需求结合信息化、数据化创新业务方案，为产融客户提供资金解决方案；与集团内外部产融客户实现系统对接，提升业务效率及风险防控能力。

华润
信托

成功承销华润医药控股有限公司 2018 年度第二期中期票据，实现首单非金融企业债券融资工具承销业务落地。

华润
租赁

持续深耕能源、医疗行业，2018 年投放光伏项目 678.28MW、风电项目 201.17MW；与华润医药总对总保证金保理业务落地，与华润医疗签署合作框架协议；新获公用事业授权，投放西安停车场 PPP 项目（国家级示范项目）。

保险
经纪

持续拓展华润燃气民用险业务，覆盖公司 215 个，覆盖率 95%，累计投保用户数 300 万。

华润银行东莞分行举办东莞地区兄弟企业产融业务交流会

2018 年 12 月 18 日，华润集团东莞地区兄弟单位产融业务交流会在华润银行东莞分行本部成功举办，华润电力东莞研究院、华润置地华南大区、雪花啤酒广东公司、华润东莞医药公司、华润万家东莞分公司、华润水泥广东大区等兄弟单位负责人、东莞分行负责人及相关代表参与了此次会议。本次交流会促进了华润集团东莞地区兄弟单位之间的认识与了解，开拓了华润银行与各行业合作的路径。东莞分行也将继续加强产融业务创新，进一步服务实体经济，全力支持华润集团东莞地区产融业务的发展，与东莞经济发展共成长。



融融协同

融融协同收益

2.61 亿元

融融协同是华润金融重要工作之一，也是华润金融的核心竞争能力之一。华润金融在融融协同方面持续探索新领域、新机会，通过开展一体化融资，为客户提供更全面、多元化的金融服务；通过综合销售实现新客户的拓展和现有客户的二次开发。2018 年，融融协同累计规模突破千亿元，协同收益 2.61 亿元，

同时，华润金融深化协同整合内部资源，推进重点融融协同项目落地，包括华润租赁和华润信托合作的“第一期绿色 ABN 项目”、华润租赁与华润深国投探索“租投联动”开展的杭州润信创融投资项目、华润信托与华润资产协同成立的保利石家庄股权投资项目等，探索建立新业务模式。

响应号召，拓展普惠金融

华润金融积极响应国家建设普惠金融体系的号召，立足自身综合性业务资源与优势，推动产品与服务创新，发展普惠金融产品，加强对小微企业、“三农”和偏远地区的金融服务，持续为有需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。

华润
银行

肇庆华润村镇银行、百色右江华润村镇银行依托本地发展特色和灵活高效的独特优势，不断推出优质金融产品和服务，以“支农支小”推进落实国家乡村振兴战略；积极打造个贷业务标准化信贷工厂，逐步实现风险自主可控的流程化作业模式，降低小微企业融资成本。

华润
信托

推动普惠金融项目“华润通 1 号”正式落地，该项目启用华润信托普惠金融业务系统，系统接入人行征信和多家外部数据库，建立了多规则、自动化的贷前审批模型和报表监控功能。

发挥优势，助力区域建设

华润金融深入贯彻党的十九大精神，积极响应国家政策号召，通过产融结合、综合金融、科技驱动，不断提升服务能力与竞争力，充分发挥布局粤港澳大湾区的区位优势，紧跟《华润集团参与粤港澳大湾区白皮书》整体规划，把握湾区发展机遇，积极融入湾区建设与发展。

华润
银行

结合信息化、智能化、大数据等创新，重点关注国际业务、跨境金融领域，发挥自贸区经营机构的特色优势，支持湾区内重点企业授信，充分运用产业链上信息流、物流和资金流信息，为核心企业及上下游企业提供供应链金融综合服务方案。

华润
信托

参与投资的同程艺龙股权投资项目成功登陆香港联合交易所挂牌上市，助力公司“平台化+基金化”战略纵深推进；参与投资获澳门特区政府推荐的“万象世界”项目，成为进入粤澳合作产业园的 33 个项目之一，为当地的就业、税收、产业导入作出贡献。

华润
资产

聚焦大湾区单户债权重组及不良资产包收购，以单户重组为核心，带动传统不良资产收购；关注大湾区产业升级类项目，深耕深圳城市更新市场，拓展湾区三旧改造业务。

保险
经纪

积极发挥中港两地牌照优势，发展香港寿险，探索在香港设立自保公司。

守护生态，坚持绿色发展

为贯彻国家绿色金融发展精神，推进生态文明建设，华润金融围绕绿色概念，在完善绿色金融管理体系的同时，将绿色发展理念融入公司业务之中，不断开发新能源业务，大力投资清洁能源资产，支持绿色低碳产业发展，持续为建设美丽中国贡献力量。

华润银行
绿色贷款规模达

18.24 亿元

华润
银行

在 2018 年授信政策中明确绿色信贷工作遵循合法性、可持续性、安全性和效益性的总体原则，对绿色金融贷款在定价和信贷资源分配等方面均予以倾斜，支持绿色交通、绿色建筑、节能环保、污染防治、资源循环利用等产业发展，2018 年绿色贷款规模达到 18.24 亿元。

华润
信托

积极开展绿色资产证券化业务，助力传统产业转型升级，推动环保产业的发展实践，发行华电福新能源股份有限公司 2018 年度第一期、第二期绿色资产支持票据，合计 30.64 亿元。

华润
租赁

大力发展光伏发电及风电等环保项目，并积极探索更多节能环保领域业务，与华润电力唐山电厂、海丰电厂合作的储能项目陆续落地。



精诚协作 共发展

习近平总书记指出，要注意培养金融高端人才，努力建设一支宏大的德才兼备的高素质金融人才队伍。华润金融坚持以人为本，全力保障员工基本权益，用心关怀员工工作生活，建立健全培养体系，致力于打造高素质的金融人才，同时积极与企业、政府、媒体建立良好合作关系，加强供应商管理，深入贯彻阳光采购和绿色采购理念，构建负责任的供应链体系。

32
以人为本
打造幸福职场

41
深化合作
实现互惠共赢

员工体检覆盖率

100%

员工培训覆盖率

99%

战略合作协议签订数

53个

责任采购比率

100%

以人为本，打造幸福职场

华润金融视员工为公司生存和发展的基石，秉持着华润集团“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才发展理念，保障员工权益；建立和完善人才发展机制，为员工提供广阔的价值实现平台和成长空间；积极开展各类主题活动、娱乐活动，帮助员工平衡工作与生活，持续为员工营造和谐温馨的工作氛围。

权益保障

■ 员工权益

华润金融建立健全员工管理和权益保障体系，依法签订劳动合同，按时足额缴纳各项社会保险；坚持平等雇佣，不因性别、年龄、民族、宗教等不同差别对待员工，保障员工多元化发展；严格遵守当地法律法规，坚决抵制雇佣童工、非法劳工等行为；对员工提交的简历、证件、档案等个人信息进行严格保密，充分保护员工个人信息和薪酬隐私。2018 年，华润金融劳动合同签订率 100%，社会保险覆盖率 100%。

■ 薪酬福利

华润金融不断优化员工薪酬福利制度，制定并发布相关条例；设置由工资、奖金、中长期激励和各种福利构成的薪酬体系，体现高绩效、高激励的成长型组织管理原则，充分调动员工积极性；除法定年假、五险一金等之外，结合各单位实际情况，提供如通讯津贴、商业保险、员工体检、带薪休假以及婚丧假、生育礼金等福利；每年举办各类员工关爱项目，探索提升员工满意度的方案，提高员工敬业度。

劳动合同签订率
100%
社会保险覆盖率
100%

华润
银行

建立《珠海华润银行股份有限公司企业年金方案实施细则》，开展 2018 年企业年金补缴工作，为职工提供退休生活保障；建立超时工作补休或补贴加班机制。

华润
资产

开展薪酬体系检讨和市场对标，改革薪酬体系，优化薪酬结构，完善薪酬方案；梳理公司市场化业务类型和考核、激励要点，设计各类业务激励规则，修订薪酬激励管理制度。

元大
基金

以激发员工队伍活力、鼓励提升个人业绩和团队业绩为出发点，以为岗位付薪、为绩效付薪、为能力付薪为原则，综合考虑内部公平性、外部竞争性，优化薪酬管理理念、薪酬结构，提高员工薪酬市场化程度，使员工获得与其贡献相匹配的劳动报酬。

华润
租赁

根据工作实际，优化福利补贴项目和标准；积极引进市场化的付薪理念，优化薪酬结构。

保险
经纪

参考内外部薪酬数据和企业薪酬调整策略，重新修订公司薪酬等级表，健全工资正常增长机制；建立向前台业务、贡献突出倾斜，适应人才成长，综合体现岗位、能力和考核因素的基本薪酬制度；优化绩效管理方法及奖金分配管理办法，增强薪酬分配的激励约束作用；加入华润集团企业年金计划，为员工提供一定程度退休收入保障。

■ 民主管理

华润金融积极建立员工意见反馈机制，搭建内部沟通交流平台，员工可通过电话、微信、邮件与公司管理团队、部门负责人不定期沟通，反馈自己的期望和需求，同时，公司领导和各级负责人通过会议、活动、定期一对一沟通等，将公司的管理思想和管理要求传达给员工，持续推动民主管理。

华润
银行

搭建员工心声平台，为员工申请诉求提供通道。

华润
信托

积极探索和完善以职工大会为主的民主制度体系，建立年度绩效申诉机制，并定期召开职工代表大会、民主生活会，听取员工意见。

保险
经纪

依法建立职工代表大会，充分发挥职工代表、职代会在企业民主管理中的作用，切实表达和维护员工合法权益；通过员工敬业度调查、座谈会、民主测评、360° 测评、离职面谈等多种方式，加强公司与员工沟通交流。



2018 年 8 月 17 日，华润银行惠州分行在小径湾华润大学组织召开员工座谈会，管理层与员工坦诚交流，鼓励员工为分行发展建言献策。

员工健康体检覆盖率

100%

职业健康

华润金融严格遵守国家《职业病防治法》等法律法规，建立健全的职业健康管理制，完善和落实员工职业健康管理工作；定期组织健康体检，建立员工健康档案，并开展健康讲座；定期清洁办公区域，营造良好的办公环境，提高员工舒适度与身心健康水平。2018 年，华润金融员工健康体检覆盖率 100%。

华润银行

组织开展健康讲座；每年统一安排全行在职员工体检。

华润信托

为员工购买国康健康管理服务并开通服务热线，员工可随时咨询健康问题；组织相关培训及健康体验活动，并计划引进员工心理健康援助项目 (EAP)，持续关注员工身心健康。

元大基金

定期开展《职业病防治》宣传周活动，提升员工自我防护意识和能力。

安全生产

华润金融积极落实经营过程中的安全生产工作，通过定期检查消防设施设备，组织开展丰富的安全知识培训和演练活动，提升员工安全意识和水平，保障员工职业安全，包括邀请深圳公安局消防大队警官进行消防安全知识培训、组织 EHS 专业人员参加国家安全生产监督管理局举办的中央企业安全生产管理人员培训、开展消防应急演练等。截至 2018 年末，华润金控共推出“华润金控 EHS 提示”12 期，涉及个人安全、急救指南、消防安全等方面知识；公司全年未发生任何安全责任事故。

华润银行

按照“高境界、高标准”的要求开展安全管理工作，强化各项工作措施的落实，有效杜绝各类案件、火灾和重大责任事故的发生，实现全行全年零事故、零案件。

华润信托

建立《华润信托 EHS 事故事件责任追究办法》和《华润信托岗位 EHS 责任制度》等规章制度；健全完善华润信托 EHS 责任体系，推动 EHS 责任落实；积极开展安全培训教育、“安全生产月”活动。

华润租赁

组织观看《企业安全生产主体责任缺失警示录》宣传片；组织员工参加华润置地大厦消防演习活动。

保险经纪

组织开展安全健康讲座、消防安全检查、EHS 事故事件通报警示教育、急救技能及健康技能培训等活动。



华润保险经纪急救技能培训

职业成长

员工培训

华润金融重视人才培养与发展，作为华润大学专业学院之一的金融学院，定位于“承接组织战略、助力组织发展、盘活组织资源、培养组织人才”，致力于培养既具备扎实的专业知识功底，又拥有综合产业视野的金融人才，同时为下属各单位及华润集团各产业提供专业、系统、前沿的金融特色培训服务。

金融学院采取分层实施、分级管控的方式，打通华润金融人才梯队学习发展通道，持续以“以项目带体系”的方式，有序开展各类培训项目，搭建华润金融“1+6”的融融协同培训平台。2018 年，华润金融共开展培训 959 场次，培训 40463 人次，员工覆盖率为 99%。

开展培训

959 场次

参与培训

40463 人次

员工覆盖率

99%

华润银行

从抓重点、抓结果、抓岗位三个层面切入，构建人才培训体系，持续推动企业人才培养工作；注重基层员工培养，积极推动“培训月”“培训周”“知识竞赛”“业务技能竞赛”等多样化培训形式在分行落地。

华润信托

重点开展“业务大讲堂”等专业能力提升培训、校招应届生“梦想启航”培养项目、领导力提升及通用素质类等集中培训，在公司内部初步塑造成型具信托特色的专业培训学习品牌。

华润资产

继续推进 CRA 领导力项目，打造最核心团队领导力；引入“复盘”工具，磨炼员工专业能力；制定“知识地图”牵引员工发展。

元大基金

选派不同岗位和层级的人员参加证监会、基金业协会等相关机构培训；选派优秀员工参加金控“Be Pro. 金融伙伴”之业务伙伴专项培训；内部通过以老带新方式传递经验。

保险经纪

设置内部培训、外部培训、特定培训三种培训方式，开展“雄鹰计划”基层员工培训，打造基层员工通用技能类培训系列课程；开展“启航计划”新任经理人培训，帮助其为管理身份的转变做好准备。

华润金融“融创未来”融创班

2018年7月，华润金融启动为期半年的融创班专项培训。课程围绕统一管理语言、构建理论框架、输入前沿资讯、温故华润文化、共创融融方案及实践行动计划进行课程设计，协同华润大学创新平台及外部资源，采用课堂学习、华润文化宣贯活动、行动学习项目实践等多元化学习方式，传达统一的组织语言、输入前沿的知识资讯、孵化融融/产融方案、探索金融创新的运营模式。



华润金融 Be Pro. 业务伙伴项目



华润银行“华润大讲堂”



华润信托“业务大讲堂”



华润保险经纪“雄鹰计划”基层员工培训

职业发展

华润金融将员工视为公司价值创造的源泉，高度重视企业与人才共同成长，通过不断优化职业发展路径，畅通职业发展通道，为员工提供平台和成长空间。

华润信托

建立以业务条线与职能条线为区分的任职资格标准，根据不同职级，从绩效、能力与资历三个维度建立员工发展体系；制定《经理人选拔任用管理规定》，实行民主推荐、组织考察、高管会议研究决定、公示、任职任命等全流程的选拔任用程序。

元大基金

结合业务战略、经营情况，参考业内优秀公司实践案例，检视内部人才结构，系统性梳理职位职级体系，以扁平化管理、专业导向为原则，区分投研条线、市场条线、产品团队及中后台四大职位类别。

保险经纪

秉承公开、公平、公正原则，根据员工双通道发展计划，按照管理序列和专业序列双通道晋升和发展路径，扩充后备人才库。

贴心关怀

工作生活平衡

华润金融秉承“以人为本、健康生活”的精神理念，积极开展员工关爱行动，建立互信互助的工作环境，定期组织丰富多彩的文娱体育活动，缓解员工工作压力、丰富员工业余文化生活、激发员工工作积极性。

华润银行

成立“体育健身俱乐部”，免费为员工提供球类、健身、瑜伽等类别的体育健身场所；持续开展工间操、趣味运动会、团队拓展、观影、讲座、读书、书画比赛等各类文体活动。

华润信托

深入走访员工集体宿舍，详细了解员工工作、学习和生活情况，并与员工进行交流，听取员工意见和建议，积极落实，进一步提升宿舍管理工作。

华润资产

开展端午节等传统文化活动；定期举办员工集体生日会；组织篮球、足球、羽毛球等户外活动。

元大基金

定期组织下午茶、为当月生日的员工庆祝生日等员工活动。

保险经纪

定期组织瑜伽、合唱、拆书会等社团活动；充分利用元旦、五四、七一等重大节日，组织开展传统教育和文艺联欢、知识竞赛等活动；与华润金融兄弟单位开展篮球、足球友谊赛。



华润金控“旺旺贺新禧”春节活动



华润元大基金员工足球赛



华润金控中秋月饼 DIY 活动



华润银行“跃动华润 献礼 80 年”主题趣味运动会



华润租赁员工篮球赛



华润保险经纪“亲亲华润·感受 80 年”开放日活动



华润信托六一儿童节亲子活动

■ 女性员工关怀

华润金融严格遵守《妇女权益保护法》等法律法规，用心关注女性员工的权益保障。公司持续健全女性员工在孕期、生育期、哺乳期的人性化管理，为女性员工特别增设女性体检项目，开展温馨多元的女性活动，为女性员工创造平等、健康、良好的工作环境。

华润
银行

积极开展女职工健康生活讲座、组织节假日活动，发放女职工专项慰问品及慰问津贴。



华润金控女神节活动



华润银行母亲节活动



华润信托妇女节活动



华润租赁女神节活动



华润保险经纪妇女节活动

■ 困难员工帮扶

华润金融坚持“以人为本”的理念，注重人文关怀，关心困难员工的工作生活，通过贫困慰问、经济援助、调岗安置等方式开展困难员工爱心帮扶活动，以组织和群体的力量，扶持员工渡过难关，以实际行动传递公司关怀。2018年，华润金融帮扶困难员工 178 人，用于帮扶资金 28.4 万元。

华润
银行

关注残疾职工的工作生活，为残疾职工申报岗位补贴，并及时为工作地与家庭距离远的残疾职工调整到适合岗位，2018 年帮扶困难员工 156 人次，捐赠费用近 26 万元。

帮扶困难员工

178 人

用于帮扶资金

28.4 万元

深化合作，实现互惠共赢

华润金融秉承诚信经营、公平竞争的原则，积极与各地政府、企业等建立战略合作关系，参与和推动行业内外交流合作，与伙伴实现共赢发展，带动行业共同进步。同时，公司强化落实责任采购，带动供应链上下游共同履责，促进上下游企业提升核心竞争力，实现可持续发展。

战略合作

■ 企业合作

华润金融在发展过程中积极拓展战略合作伙伴关系，主动寻求与同行业企业的多领域合作与交流，发挥各自平台与业务优势，实现资源共享、风险共担、合作共赢。2018 年，华润金融与五矿资本、中广核、平安银行、建设银行等单位开展了业务交流。

华润银行
建立同业授信的金融机构

300 家

华润
银行

2018 年与 25 家金融机构签订战略合作协议，其中包括五矿资本和广东省大湾区内多家银行，与 300 家金融机构建立同业授信。

华润
信托

与民生银行、江苏银行、平安银行等签订战略合作协议；与兴业证券、东吴证券开展业务交流。

保险
经纪

与太平财产保险有限公司、国任财产保险股份有限公司签署战略合作协议，建立深层次、多元化的战略合作关系。

华润信托获评华夏银行“最佳合作伙伴奖”

华润信托秉承服务为本、价值共赢的金融服务理念，与华夏银行达成战略合作，并不断丰富业务种类、加强合作深度，致力于为金融同业提供优质服务、共同缔造金融服务链，实现创新实践与业务开拓携手并进。2018 年 3 月 21 日，华润信托获华夏银行颁发的“最佳合作伙伴奖”。



政府合作

华润金融高度重视政府关系，依托集团资源，与各地党政机关保持密切联系，通过加强调研走访、与地方政府签署战略合作协议等方式，达成并进一步深化诸多战略合作意向，为服务民生、促进地方建设和发展贡献力量。

华润银行

先后参与“珠海公交银联移动支付”项目、佛山银联移动支付“智慧公交”项目，上线广东省财政厅省级国库集中支付业务银行系统等；成功取得资质，成为深圳市政府采购订单融资试点金融机构之一，助力市政府切实服务采购供应商。

华润信托
获公司类最高奖项

7 项

华润银行

向广东银行同业公会、珠海市金融业诚信与社会责任供稿；开展软文推广活动，在新浪、南方都市报等媒体发稿 67 篇；与多家外部媒体建立友好关系，获广东银行同业公会颁发的“信息宣传工作先进单位”“广东省优秀信息宣传员”荣誉。

华润信托

与证券时报、上海证券报、中国证券报、证券日报、21 世纪经济报道、金融时报等媒体保持密切联系，获 7 家媒体或平台颁发的 7 项公司类最高奖项。

元大基金

设立完善的舆情监测机制，与中国证券报、上海证券报、证券时报、中国基金报等多家媒体保持良好的合作关系，通过媒体平台分享投资者教育相关资讯。

华润信托与深圳市福田区政府开展交流

2018 年 6 月 19 日，深圳市福田区何杰副区长率队莅临华润信托调研，与华润信托代表在税收、住房、人才、科技、公益，以及“金融+科技”“金融+绿色”“金融+社会”“金融+联盟”等方面的金融科技生态框架、绿色金融示范区、绿色直通车、社会影响力基金、国际公益学院等金融生态氛围与多元化发展布局进行了深入探讨交流，并在进一步强化政企联动、加大慈善公益力度、深化以融促产服务实体经济等方面达成广泛共识。



媒体合作

华润金融积极拓展多元化社会责任沟通渠道，及时关注舆论动态，与各大媒体保持良好的沟通和合作关系，加强信息披露，主动接受媒体监督，向利益相关方传播公司责任理念及履责动态。2018 年，华润金融未发生重大舆情事件，保持了良好的品牌美誉度和认可度。

行业发展

华润金融在实现自身发展的同时，通过加入行业协会、合作联盟等，构建行业合作平台，时刻关注行业动态，积极组织和参与行业主题活动，为推动行业整体发展与进步作出积极贡献。

华润信托

积极响应上海市银行同业公会的号召，举办“转型期下的财富传承与资产配置”专题讲座，与 30 家机构近 50 位金融专业人士一同交流；入驻融联创·金融合作平台，与业内 200 家平台成员共享、共融、共建、共创。

华润租赁

以理事身份加入中国外商投资企业协会、深圳市前海金融同业工会和深圳市融资租赁协会。



华润信托举办“转型期下的财富传承与资产配置”专题讲座

供应商管理

华润金融重视供应商管理，推动各单位制定供应商管理制度，建立供应商动态量化考核机制，对供应商进行分级管理；积极拓展、梳理供应商资源，编制《合格供应商名册》，严格开展供应商资格审查，将不符合要求的供应商予以降级或剔除，不断规范供应商管理。

华润
银行

强化供应商管理，在供应商的商业道德、社会责任管理、审查流程与方法、绩效考核与沟通、权益维护、成长方面建立完善的管理机制，发布《珠海华润银行采购管理办法，4.0 版，2018 年》，推进落实供应商管理工作。

元大
基金

制定《合格供应商管理办法》和《招标采购管理办法》，所有供应商均需进行入册准入管理，符合准入条件的供应商才可纳入采购范围。

责任采购

■ 反商业贿赂

华润金融严格遵守国家法律法规和集团的相关规定，坚持“公开、公平、公正和诚实信用”的原则，立足于科学化、合理化的采购和监管制度，积极向供应商传递“诚信经营，反对商业舞弊”理念，避免出现商业腐败现象。

华润
银行

在采购项目中，严格要求每个投标人和评委签署《廉洁从业准则承诺函》；规定供应商需遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，杜绝商业贿赂及其他不正当商业行为。

华润
资产

发布《关于在采购、租赁、装修等合同中增加反商业贿赂条款的通知》，明确在对外支付费用的合同中须增加反商业贿赂条款。

元大
基金

制定《华润元大基金管理有限公司销售管理办法》，明确要求基金销售业务合规运作，不得在签订销售协议或销售基金的活动中进行商业贿赂。

■ 公平竞争

华润金融严格遵守竞争法规和集团要求，遵循“合法合规、透明公开、保密可追溯”原则，开展公平竞争，杜绝利用不正当手段获取竞争优势地位，在日常经营交易过程中，坚持为相关方提供全面、客观的信息，维护公平、公正和有序的金融秩序及市场环境。

华润
信托

通过严格的内控制度、完善的过程审核、健全的全程监督，督促和引导员工依法合规拓展业务，不以任何不正当行为谋取不当利益，不谋求不公平竞争取得的任何优势。

元大
基金

严格遵守《反不正当竞争法》要求，向员工普及反不正当竞争的专业知识，筑牢思想防线；制定《销售管理办法》，明确规定在基金销售活动中不得以排挤竞争对手为目的，压低基金的收费水平。

■ 阳光采购

华润金融始终秉承“阳光采购”的理念，坚持“质量优先，价格优先”的原则，建立健全责任采购管理制度，制定《采购管理制度》《采购实施细则》等；完善采购流程，科学规范采购行为，发布“阳光宣言”并载入采购文件，开放投诉与建议通道，保障采购流程公开透明。

华润
租赁

成立采购领导小组，对采购制度、项目等进行管理以及研究决定其他重大事项。

保险
经纪

结合公司发展战略及相关管理制度，制定《信息化管理办法》，从预算管理、立项流程、采购流程等环节明确信息技术类产品采购的要求，进一步规范采购流程。

■ 知识产权保护

华润金融尊重和保护知识产权，严格按照国家相关法律法规，建立科学、系统的知识产权管理体系，既关注自身品牌、知识产权的保护和管理，同时尊重交易相关方及他人知识产权，推动企业的不断创新和可持续经营发展。

华润
银行

持续跟进现有知识产权跟踪管理工作，优化招标采购环节的知识产权侵权防范措施；通过在线学习对著作权、商标权及商业秘密等知识产权事项进行法律宣导提示。

保险
经纪

在日常经营管理中注重知识产权保护，避免侵犯他人知识产权，在与供应商、业务合作方的协议中加入保护知识产权条款，履行知识产权保护义务。



感恩回馈 促和谐

习近平总书记指出，增进民生福祉是发展的根本目的，要在发展中补齐民生短板、促进社会公平正义；要协同推动经济发展和环境保护，加强污染防治和生态建设。华润金融牢记自身责任与使命，积极参与社会公益活动，助力构建和谐社会，激活金融力量，持续响应国家精准扶贫号召，助力脱贫攻坚；以实际行动倡导绿色环保理念，不断推进生态文明建设。

48
倾情奉献
传递责任担当

50
精准扶贫
彰显金融关怀

50
保护环境
共建绿色家园

慈善公益捐赠支出
58.9 万元

环保总投入
2038.29 万元

倾情奉献，传递责任担当

社会是企业可持续发展的依托，华润金融秉承“常怀感恩之心，不忘回馈大众，构建和谐社会”的宗旨，持续完善公益管理体系，积极响应国家和集团号召，鼓励各单位员工开展志愿者行动，参与社会慈善公益活动，与社会共享企业发展成果。

华润银行第六届“快乐助学”活动成功举办

自 2012 年起华润银行持续开展“快乐助学”活动，先后前往珠海金鼎、湖南韶山、安徽金寨、广西百色，为当地贫困学子发放奖学金与助学金，并通过形式多样的活动，将快乐与爱传递给孩子们。2018 年第六届“快乐助学活动”在传承“贫困家庭探访、快乐教学、快乐运动、物资捐赠、奖助学金颁发”5 项助学措施的基础上，创新增设“润心园丁”支教、“1+1”党支部帮扶及“手拉手 共成长”三项中长期公益计划，开展常态交流与帮扶，助力实现公益助学的质效新高度。



华润信托参与救灾清障

2018 年 9 月，深圳遭遇超强台风“山竹”袭击，大片区域的道路及设施遭受损坏，严重影响了人民群众日常出行和正常生活。华润信托动员广大党员群众前往受灾严重区域进行义务劳动，协助政府管理部门恢复城市面貌，重建美好家园，受到当地社区工作站和沿途路过市民的热烈称赞，并带动了附近中学生和居民义工的加入。



华润保险经纪保驾护航 2018 南山半马

深圳南山半程马拉松是全国最大规模的专业路跑赛事之一，已经成功举办三届，华润保险经纪作为赛事保险服务商积极参与其中，传递马拉松精神和运动健康理念。2018 年 11 月 25 日，深圳华润南山半马燃情开赛，这也是华润保险经纪陪伴南山半马的第四个年头，公司在赛前专门为赛事设计保险方案，安排整个赛事活动的风险转移，除延续历年对参赛者、工作人员和志愿者的人身险赞助外，还创新性开拓了对组委会的责任险赞助业务；在赛事当天，安排员工在主会场及医院驻场，为赛事提供专人保险服务。同时，公司创新活动形式，开展手指马拉松游戏互动，线上线下宣传马拉松精神。华润保险经纪坚持以“专业、诚信”的保险精神，全程为此次南山半马的顺利开展保驾护航，充分发挥保险经纪的价值，宣贯全民健身的国家战略，在爱与责任的道路上，勇担重任，荣耀前行。



华润银行第七届“健康益起跑”活动



华润信托“爱心公益义卖”主题党日



华润资产“敬老爱老、爱心帮扶”活动



华润保险经纪开展华润百色希望小学捐赠活动



2018年10月26日，华润银行第六届“快乐助学”活动以“树木树人成长100”为主题，针对海原实际情况，策划“播下万颗种 共造一片林”线上植树募捐活动，并由志愿者与海原华润希望小学的学生代表一起在当地种下募捐所得的80棵沙果树。

精准扶贫，彰显金融关怀

年度贡献帮扶资金

62000 元

帮扶海原贫困大学生

31 人

华润
银行

华润金融响应精准扶贫号召，贯彻落实“精准扶贫、精准脱贫”基本方略，积极组织各单位开展扶贫捐赠；基于自身金融资源优势，对接贫困地区金融需求，扶持贫困地区特色产业发展。2018年，华润金控及所属利润中心管理团队一对一帮扶海原贫困大学生共31人，年度贡献帮扶资金62000元。

发行“润银-华西通商小贷一期”扶贫小额贷款证券化产品，发行总规模1.8亿元。该笔业务是广西第一单扶贫贷款资产证券化项目，获得的融资资金将重点为百色市贫困地区扶贫龙头企业、农民专业合作社、种养农户提供信贷支持。

华润
租赁

首创金融驴项目，采用融资租赁模式介入东阿阿胶驴皮生产，提供资金购买毛驴作为生物资产租赁物交给养殖户饲养，并支付5年养殖资金，再用阿胶回购成年毛驴，以保障原材料供应，帮助贫困户脱贫增收，实现精准扶贫。



2018年5月12日，华润信托响应“建设绿色家园、倡导生态文明”的号召，组织员工及家属共同参加由深圳市绿委办等单位倡议举办的“美丽深圳，美丽家园”植树活动。



2018年9月8日，华润资产青年委在深圳东涌组织了公益海滩清理活动，对海滩垃圾进行了清理、分类、记录及处理。志愿者共清理垃圾1904件，合计重量为107.5kg，为海洋环保作出贡献。

保护环境，共建绿色家园

华润金融积极响应打好污染防治攻坚战，推动绿色金融发展的同时，号召各单位组织开展环保公益活动，用实际行动助力生态文明建设，同时宣扬绿色低碳的理念，呼吁公众一同守护绿水青山。



2018年7月26日，华润资产青年委组织开展以“把呼吸还给海洋”为主题的关爱海洋公益活动启动会，号召大家从自身做起，减少塑料垃圾，选用生态环保产品，保护海滩环境。

责任管理

责任战略

秉持“助力实业，融惠民生”的企业使命，华润金融将企业社会责任融入企业经营战略，在追求经济效益的同时，统筹兼顾安全、环境、员工、客户、合作伙伴和社区等利益相关方，持续推动合规经营、党建工作、创新产品、普惠金融、精准扶贫等社会责任工作，通过坚守“诚实守信，业绩导向，以人为本，创新发展”的价值观，不断推动企业升级发展，努力实现“成为中国最具产业与消费者洞察力的综合性金控”的美好愿景。

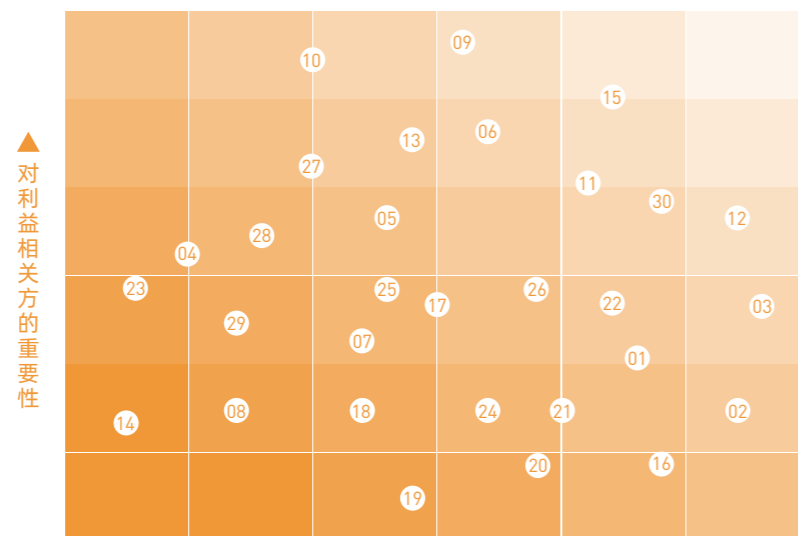
责任治理

根据《华润集团社会责任工作管理办法》，华润金融积极推进社会责任工作，完善社会责任管理，由综合管理部牵头成立社会责任报告编制工作组，负责报告编制工作的统筹、协调与推进的同时，构建华润金融社会责任指标体系，不断将社会责任融入到企业文化和日常经营。华润金融连续多年推动华润金控本部和所属利润中心规范编制社会责任报告，以编促管，不断加强整体社会责任工作管理与实践。

责任沟通

利益相关方的支持是华润金融稳健发展的基石，为传递品牌价值、传播企业形象，增强利益相关方互动，华润金融通过战略合作、企业网站和媒体沟通等机制和方式，及时、准确地向利益相关方披露信息，同时积极贯彻华润金融企业文化理念、举行华润金融首个“公众开放日”、编撰华润金融专刊《融汇铸金》、举办社会责任内部沟通会等活动，主动倾听利益相关方诉求，持续将相关方的期望融入公司决策制定过程中。

为更深入了解利益相关方对公司社会责任工作的期望和要求，进一步推动社会责任管理与实践，华润金融设置了社会责任实质性议题调查问卷，并识别筛选出对公司和利益相关方均重要的最具实质性的核心议题，建立实质性议题矩阵，指导公司有目标地开展社会责任工作。



对公司发展的重要性 ▶

- | | | |
|------------|------------|------------|
| 01. 社会责任管理 | 11. 保障信息安全 | 21. 职业健康安全 |
| 02. 完善公司治理 | 12. 普及金融知识 | 22. 生活工作平衡 |
| 03. 诚信合规经营 | 13. 发展绿色金融 | 23. 困难员工帮扶 |
| 04. 加强信息披露 | 14. 低碳环保运营 | 24. 深化党建工作 |
| 05. 保障股东权益 | 15. 促进公平竞争 | 25. 服务实体经济 |
| 06. 强化风险管控 | 16. 强化战略合作 | 26. 开展普惠金融 |
| 07. 创造经济价值 | 17. 落实责任采购 | 27. 助力区域建设 |
| 08. 创新业务模式 | 18. 引领行业进步 | 28. 带动创业就业 |
| 09. 保障客户权益 | 19. 维护员工权益 | 29. 响应精准扶贫 |
| 10. 应对客户投诉 | 20. 助力员工成长 | 30. 支持公益慈善 |

责任能力

能力的提升是推动企业更好履责的重要保证。华润金融通过开展社会责任相关培训，参与集团组织的社会责任考核，逐步提高员工责任意识和履责能力。同时，华润金融还根据考核结果，进行年度社会责任工作总结和下一年度工作规划，持续加强社会责任工作管理与实践。

华润金融召开 2018 年社会责任报告启动会

为进一步推动企业社会责任管理和实践，助力企业实现可持续发展，华润金融连续四年编写并发布社会责任报告。华润金融于 2019 年初召开 2018 年度社会责任报告编制启动会，相关利润中心华润银行、华润信托、华润资产、元大基金、华润租赁、华润保险经纪共同参与。会议邀请来自中国社科院企业社会责任研究中心的专家为大家介绍新时代社会责任报告的最新趋势及热点议题，并对上年度报告成果作出总结，同时提出本年度报告编制计划与目标。



责任荣誉

2018 年 5 月，华润银行荣获珠海市“最美纳税人”称号。



2018 年 5 月 7 日 -9 日，华润信托于第四届中国资产证券化论坛年会获“年度杰出机构奖”。

2018 年 6 月，华润资产党委获得华润集团党委颁发的“先进基层党组织”荣誉称号。



2018 年 6 月 27 日，华润信托获由证券时报颁发的“中国优秀信托公司奖”。



2018 年 7 月 5 日，华润信托获评 2018 中国信托业峰会“卓越信托公司奖”。

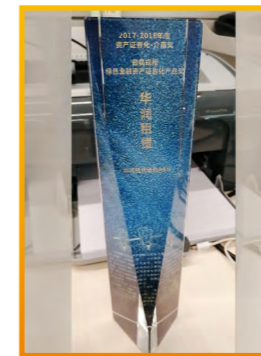


2018 年 7 月 19 日，华润银行于第七届中国财经峰会获“2018 企业社会责任典范奖”。

2018 年 8 月 31 日，华润信托获《中国基金报》颁发的“最佳私募服务信托公司”称号。

2018 年 9 月 6 日，华润银行获财诗中国颁发的“2017-2018 年度资产证券化介甫奖—TOP10 发起人”奖。

2018 年 9 月 6 日，华润租赁获财诗中国颁发的“2017-2018 年度资产证券化介甫奖—最具规模绿色金融资产证券化产品”奖。



2018 年 12 月 5 日，华润租赁荣获“2018 年中国融资租赁成就奖”。

2018 年 12 月 11 日，华润信托荣获“新使命 新赛道 新征程”金融高峰论坛“2018 卓越竞争力信托公司”奖。



2018 年 12 月 20 日，华润信托获由商业和金融信息平台华尔街见闻颁发的“年度卓越信托机构”奖。



2018 年 12 月 22 日，华润信托获由东方财富网和天天基金网联合颁发的“最佳信托公司”荣誉。



2018 年 12 月 27 日，华润金融于 2018 责任金牛奖颁奖典礼获“责任新秀奖”。



未来展望

2018年，对于华润金融来说是承前启后的历史新起点，华润金融积极践行中央企业应有的社会责任，自觉将履行社会责任全面融入公司发展战略和企业文化，全面提高社会责任沟通的广度、深度和精度，努力与利益相关方达成合作共赢。

步入2019年，在新中国成立70周年之际，华润金融将遵循华润文化理念，以“助力实业，融惠民生”为发展使命，坚持服务主业，以融促产，管控风险，创造价值，忠实履行经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、公共责任、环境责任，与时俱进，开拓进取，与各方携手共创美好生活！

附录

关键绩效

名称	单位	2016	2017	2018
资产总额	亿元	1708	1967	2282
净资产（所有者权益）	亿元	296	354	403
负债总额	亿元	1412	1613	1879
营业收入	亿元	88	95	117
利润总额	亿元	36	41	50
净利润	亿元	29	34	41
净资产收益率	%	8.4	9.1	9.8
总资产报酬率	%	1.8	1.9	1.9
国有资产保值增值率	%	112	121	112
员工总数	人	2623	3267	3680
新增就业人数	人	872	709	532
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	25.33	25.16	27.32
人均带薪休假天数	天	10.20	11.25	10.07
人均培训投入	万元	0.35	0.27	0.22

名称	单位	2016	2017	2018
人均培训时长	小时	52.23	49.06	46.50
体检覆盖率	%	100	100	100
技术开发投入	亿元	0.41	0.57	0.80
客户满意度	%	98.34	99.92	99.23
员工死亡人数	人	0	0	0
安全生产投入	万元	862.9	769.4	1292.04
安全应急演练次数	次	2623	3410	83
安全生产事故次数	次	0	0	0
环保总投入	万元	52	89	2038.29
节能减排技术改造投入	万元	51	88	160
安全培训人次	人次	699	903	5626
安全培训覆盖率	%	100	100	82.34
责任采购比率	%	100	100	100
战略合作协议签订数	次	22	9	53
纳税总额	亿元	12.09	15.53	23.04
慈善公益捐赠支出	万元	8.5	23.3	58.9

指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
	报告导读	P1.1-1.3	P02
	致利益相关方的一封信	P2.1-2.2	P03
关于我们	公司概况	P4.2-4.3	P04
	企业文化	G1.1	P04
	年度大事记	P4.3-4.4	P05
稳健经营·筑根基	完善治理，夯实经营之本	M1.1-1.2, M1.4, M1.6-1.7	P08
	防范风险，坚守合规之道	S1.1-1.2, M3.5	P10
	文化引领，强化党建工作	M1.3	P14
至诚服务·创价值	多元服务，创新金融产品	M2.1, M2.4-2.5, M3.4	P18
	诚信服务，保护客户权益	M2.8, M2.10-2.11, M2.13, M2.17	P18
	贴心服务，打造卓越体验	M2.1-2.2, M2.9, M2.14-2.15, M2.18, S4.1	P20
立足本业·惠民生	以融促产，服务实体经济	M3.4, M3.6	P26
	响应号召，拓展普惠金融	M2.1, S1.4, S4.5	P28
	发挥优势，助力区域建设	M2.4, M3.6, S1.4-1.5	P28
	守护生态，坚持绿色发展	E1.1, E1.7, E2.7, E2.18, E2.22	P29

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
精诚协作·共发展	以人为本，打造幸福职场	S2.2-2.4, S2.6-2.8, S2.10-2.12, S2.14 S2.16-2.18, S3.1, S3.3	P32
	深化合作，实现互惠共赢	M3.1, M3.3-3.4, M3.6-3.8 M3.10-3.11, M3.14	P41
感恩回馈·促和谐	倾情奉献，传递责任担当	S4.6, S4.9, S4.10	P48
	精准扶贫，彰显金融关怀	S4.5, S4.12	P50
	保护环境，共建绿色家园	E1.9-1.10, E3.3-3.4, E3.6	P50
责任管理	责任战略	G1.1-1.2, G2.3	P52
	责任治理	G2.3, G3.2, G4.2	P52
	责任沟通	G6.1-6.2	P52
	责任能力	G4.3, G5.1	P53
	责任荣誉	A3	P54
	未来展望	A1	P56
	关键绩效	A2	P58
附录	指标索引	A5	P60
	意见反馈	A6	P62

意见反馈

尊敬的读者：

您好！本报告是华润金融控股有限公司向社会公开发布的第五份社会责任报告。为不断提高社会责任履责能力和管理水平，持续改进社会责任管理工作及社会责任报告编制工作，我们诚挚希望您能够针对本报告提出相关意见和建议，并选择**传真（00852-25938089）**或**电子邮箱（info@crcapital.com.hk）**的方式反馈给我们。感谢您的支持！

1. 您对《华润金融控股有限公司 2018 年社会责任报告》的总体评价如何？

非常好 较好 一般 较差

2. 您认为本报告是否能全面、准确地反映华润金融对经济、社会、环境的重大影响？

非常好 较好 一般 较差

3. 您认为本报告是否能对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？

非常好 较好 一般 较差

4. 您认为本报告所披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

非常好 较好 一般 较差

5. 您最满意本报告哪一方面？

6. 您希望进一步了解哪些信息？

7. 您对我们今后编制社会责任报告有何建议？

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓 名： _____ 职 业： _____
机 构： _____ 地 址： _____
电 话： _____ 邮 箱： _____



扫描二维码
浏览电子版报告



华润金融控股有限公司
China Resources Capital Holdings Co.,Ltd.

公司地址:香港湾仔港湾道26号华润大厦37楼
37/F,China Resources Building 26 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong
电话Tel:(852) 2593 8088 传真Fax:(852) 2593 8089
网址Web:www.crcapital.com.hk/ 电邮E-mail:info@crcapital.com.hk

设计制作:  创意云
CREATIVITY
CLOUD
CONNECTION