

2016年社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT/2016



德润其身 泰和共隆



董事长寄语	01
开篇	03
一、社会绩效	
二、基本情况	
泰隆业务	07
一、服务小微，践行普惠	
（一）主动下沉定位，细分小微市场	
（二）业务全覆盖，做小微身边的银行	
（三）银村互动，助推基层信用体系建设	
（四）产品创新，量身定制小微专属金融	
（五）推进对外合作，小微服务打出“组合拳”	
二、服务百姓，惠民利民	
（一）提升金融品质	
（二）切实减费让利	
（三）保护消费者权益	
（四）聚焦百姓民生	
泰隆党建	41
泰隆公益	44
关于泰隆	51
一、经济绩效	
二、公司治理	
三、关爱员工	
2016年主要荣誉	62
2016年媒体聚焦	63

董事长寄语



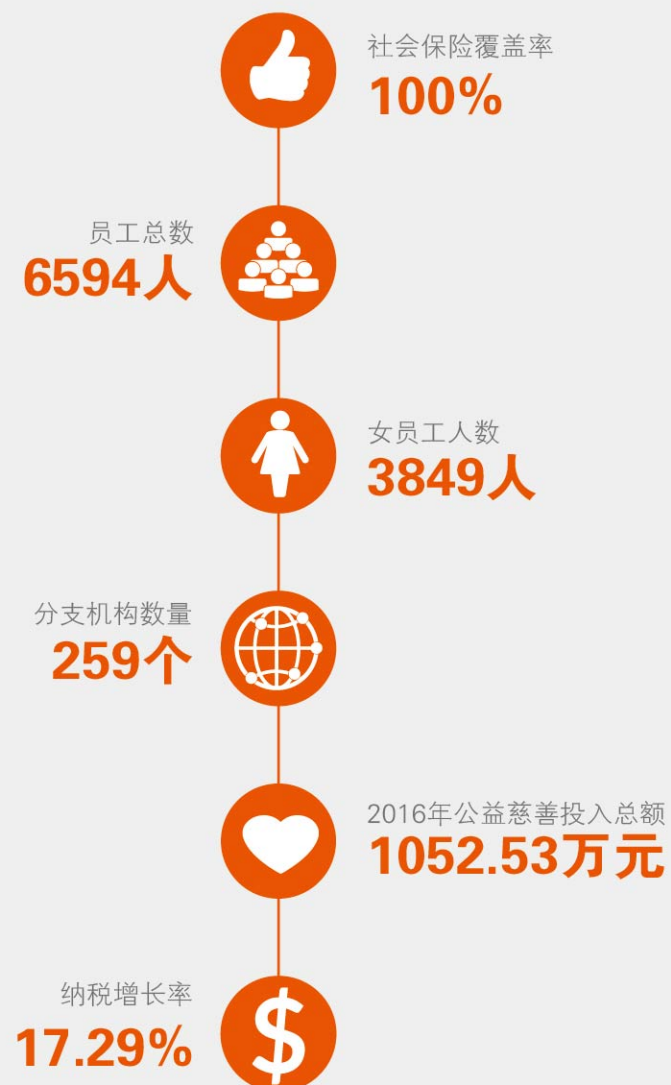
一家企业，无论大小，只有把自己的生存和发展，与国家、民族的生存和发展
密切联系起来，才能走的更稳，走的更远。

党委书记、董事长

社会绩效



德润其身 泰和共隆





基本情况

浙江泰隆商业银行是一家小微企业金融服务专业银行，成立于1993年。截至2016年末，本行已开设13家分行、1家分行级专营机构、245家支行，发起设立两家村镇银行，服务范围涵盖浙、沪、苏、鄂“三省一市”。

多年来，本行在实践中不断探索小微企业信贷服务和风险控制技术，总结出一套以“三品、三表、三三制”为特色的小微企业金融服务模式，为小微企业融资难这一“麦克米伦缺口”提供了中国式的解答。2016年，本行共累计发放小微企业贷款户数16.39万户、累计金额1882.82亿元，就促进就业而言，按照每户小微企业用工10人计算，直接支持了近160万人就业，帮助广大创业青年、失地农民、外来务工人员、下岗工人实现了劳动致富，得到各级党委政府、监管部门和社会各界的好评。

独特而符合国情的商业模式，使泰隆银行在小微企业金融服务市场上赢得了一片蓝海，实现企业可持续发展与责任的相互交融、和谐共进。泰隆银行先后5次被中国银监会评为“小微企业金融服务先进单位”，并被评为“全国文明单位”、“全国先进基层党组织”和“全国职工职业道德建设先进单位”。

当前，经济进入新常态，小微金融和普惠金融进入新的大发展时期，“十三五”规划纲要、《推进普惠金融发展规划（2016-2020年）》等相继推出，对商业银行开展普惠金融服务提出了更高要求。站在新的历史节点，泰隆银行将紧紧围绕中央的决策部署，保持战略定位，不断探索商业模式升级，努力打造以小微为核心的普惠金融服务，为实体经济发展尽自己的绵薄之力。



（一）主动下沉定位，细分小微市场

2016年，本行进一步下沉小微市场定位，实行普惠式信贷服务。将小微市场细分为“小”和“微”，完善“两民”（农民、市民）内涵、体系和业务模式，明确“惠及家人、相伴一生”服务宗旨，持续深入践行普惠金融，进一步降低信贷准入门槛，精准服务“两民”群体。

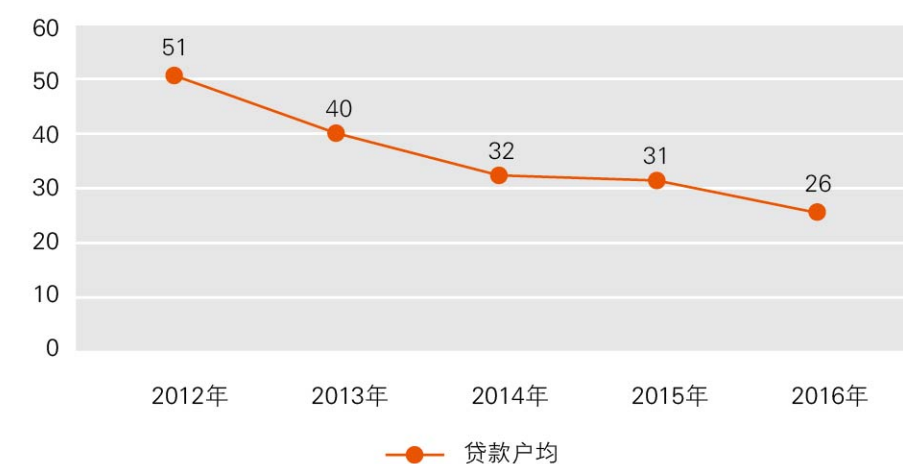
本行立足“两民”群体，以社区化为基础，批量拓展为抓手，为符合“两有一无”（有劳动能力，有劳动意愿，无不良嗜好）的普惠客户群体提供差异化、综合化金融服务，普惠金融初显成效。

2016年，本行向小微企业发放贷款超过70万笔，累计达1882.82亿元，全部投向实体经济。年末小微企业贷款余额543.31亿元，同比增长23.30%，高于各项贷款平均增速0.75个百分点；小微企业贷款户数13.98万户，比去年同期增加3.43万户；小微企业申贷获得率83.51%，比去年同期上升4.40个百分点，全面完成“三个不低于”指标。

截至2016年末，本行500万元以下贷款客户数为29.25万户，占比99.90%；余额714.21亿元，占比93.79%；100万元以下贷款客户数为28.41万户，占比97.03%；余额547.22亿元，占比71.86%。贷款户均仅26万元。

2012年-2016年泰隆银行贷款户均

单位：万元



贷款分类



500万元（含）以下
余额占比 **93.79%**
户数占比 **99.90%**

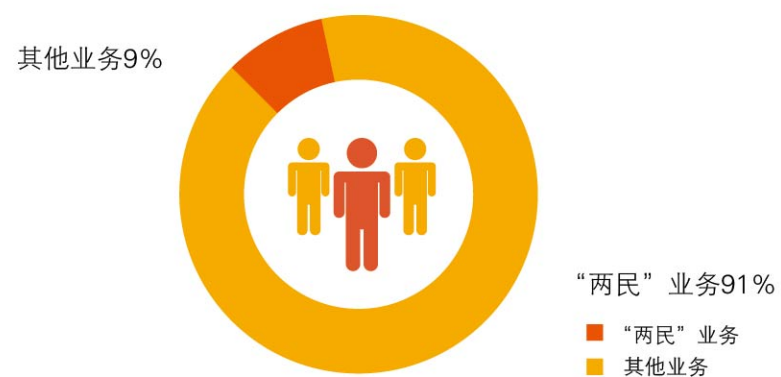


100万元（含）以下
余额占比 **71.86%**
户数占比 **97.03%**

“两民”业务新增贷款余额占比



“两民”业务新增贷款户数占比



截至2016年末，本行涉农贷款余额为374.01亿元，占各项贷款余额比例为49.12%；较上年末新增82.44亿元，增幅为28.27%。

（二）业务全覆盖，做小微身边的银行

机构全覆盖

本行进一步降低机构重心，以支持小微企业和实体经济为着力点，突出“支农、支小”，向下延伸服务触角，将有限的信贷资源重点向金融服务薄弱地区、县域和乡镇倾斜。

2016年，本行新设50家分支机构，其中分行2家，分行级专营机构1家，支行47家。

截至2016年末，本行共有13家分行、1家专营机构、245家支行，共259家分支机构。在各级政府及监管部门的支持指导下，本行机构不断发展，目前服务范围涵盖浙江、上海、苏州区域，随着舟山分行开业，本行实现浙江省内机构全覆盖，并在上海设立资金营运中心，在浙江庆元、湖北大冶设立村镇银行，战略布局持续深化。



业务全覆盖

在物理网点暂未覆盖的乡镇和偏远区域，本行通过业务相对全覆盖，分流部分专业化营销队伍进行展业，依托互联网的技术和手段，创新金融服务模式，丰富金融产品，将金融服务主动送到更多的小微客户、居民和村民手中，打通金融服务“最后一公里”，进一步提升普惠金融服务的可获得性，提高农村金融服务覆盖面。

本行计划自2016年起，用三年时间，实现浙江、上海、苏州等机构所及区域下辖1626个乡镇（街道）全覆盖。截至2016年末，本行已覆盖乡镇（街道）1260个，总覆盖率达77.49%。



社区化经营

2016年，本行继续深化社区化经营模式，进一步沉下去，以社区化“三匹配”、“业务相对全覆盖”、“社区化经营评级”为抓手，推进社区化的“广度、深度、黏度”建设。

“广度”建设上，制订辖内业务相对全覆盖三年规划并持续进行，进一步下沉机构和人员，社区化经营实现“量”的突破。截至2016年末，本行子社区保有量13369个，辖内乡镇街道总覆盖率升至77.49%。

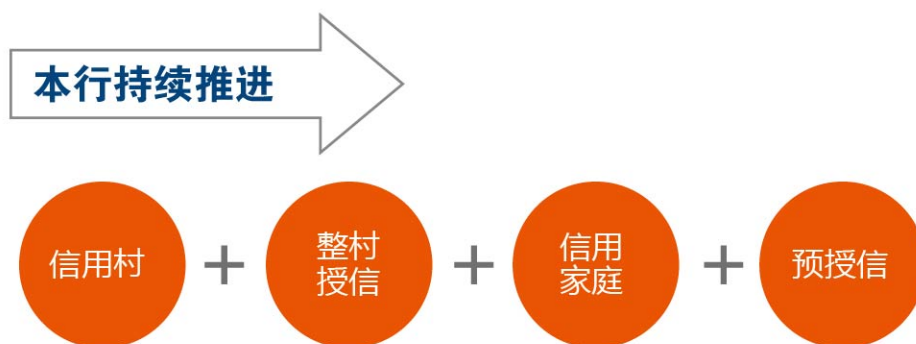
“深度”建设上，完善批量化作业模式，优化营销、风控流程，发挥系统协同管理作用，启动社区化经营评级，社区布局合理性、社区挂靠质量、客户经理管理效率均得到提升。截至2016年末，本行社区客户数及农村社区客户数实现突破式增长，社区客户数同比增长46.53%，农村社区客户数同比增长103.01%，本行社区化经营评级合格率提升至72.47%，AAA级支行占比达到12%。同时，探索社区银行模式，打造泰隆共享生态圈，提升客户体验、增加客户粘性，打造让公众耳熟能详的“泰隆社区”品牌。



（三）银村互动，助推基层信用体系建设

本行持续推进“信用村+整村授信+信用家庭+预授信”建设，进一步下沉服务，开拓农村市场，提高农村金融的覆盖面和获得感。

2016年，本行继续建设两项机制：一是建立并完善农村信用体系，以农户为客群建立对应的准入标准、授信标准、授信流程，并通过整村授信的方式为农村客户提供批量化的金融服务；二是建立并完善农村风险补偿机制，尝试建立信用村与信用家庭的管理模式，综合考虑农户和农村的信用、忠诚度、贡献度等因素，开展信用等级评定，建立最基本的信用档案，进行差异化的金融服务，进而培养农户信用意识，构筑良好的农村信用环境。



（四）产品创新，量身定制小微专属金融

为提供精细化的小微企业金融服务，本行将国家政策导向、客户需求和自身实际紧密结合，不断对金融产品进行探索与创新，持续提升信贷服务效率，为众多的小微企业主、个体工商户、农户等弱势群体提供强势服务。



1. 创新还款方式。

本行推出的“接力贷”循环贷款，实现小微企业贷款到期与续贷的无缝对接，缓解小微企业生产经营及资金流转与贷款期限不匹配带来的压力，减轻了小微企业融资压力和筹资成本。

接力贷

2. 创新担保方式。

本行推进“义融通”道义担保贷款和“信融通”信用贷款。“义融通”道义担保贷款，由与借款人或借款人的法定代表人具有亲情、友情、爱情、恩情等道义关系的第三人来提供保证，通过道义担保人对借款人情感上的约束和影响，加强借款人的还款意愿，降低信贷风险。

2016年初，“义融通”还被中国银行业协会评为“服务小微五十佳金融产品”。

义融通

信融通

3. 拓宽质押范围。

本行取“商标贷款通行证”之意，以“标贷通”命名注册商标专用权质押业务，并确定了“额小、面广、户多”的目标。为解决商标价值评估难的问题，本行大胆创新采用自评方式对注册商标进行协议评估，免去了机构评估费用，大大降低了客户的融资成本。

结合全国“三权”抵押试点，本行还研发“农村土地承包经营权”抵押贷款产品、“农民住房财产权”抵押贷款产品和“林权”抵押贷款产品，着眼于盘活农村存量资产，缓解农村抵押物不足的难题，增加“三农”融资的可获得性，提升农村土地资源的使用效率，促进“三农”经济的发展。

标贷通

4. 推广“信保贷”产品。

为缓解小微企业“担保难、成本高、融资慢”的现状，本行积极借助台州市小微企业信用保证基金运行中心的合作平台，推出了“信保贷”产品，在较大的利率优惠幅度基础上，严格执行“三三制”服务效率，切实地降低了小微企业金融准入门槛，有效地解决了融资障碍。

信保贷

5. 分层分类扶持“三农”。

本行持续积极开展农村产业链金融服务，深入推动村居营销。2016年，本行积极响应政府服务“三农”的号召，针对农村市场积极的进行产品创新研发推出农村“三权”（土地承包经营权、林权和农村居民房屋财产权）抵押贷款产品，增加“三农”融资的可获得性，提升农村土地资源的使用效率，促进“三农”经济的发展。

三农贷

案例1：葡萄架下的普惠金融

——泰隆“葡萄贷”情暖温峤

2016年4月14日下午，正在大棚里修枝的果农杨海辉收到一条短信，由泰隆银行温岭温峤社区支行提供的10万元贷款已经如数到账了。当天上午才签的贷款合同，当天下午就收到款项了，这让杨海辉不禁喜出望外。

不过他不是第一个享受到这种便利快捷的人，截至目前，该支行共向当地葡萄种植户发放46笔、共计540万的批量贷款，户均不到12万，用实打实的数据印证了“普惠金融”4个字。

为此，温峤社区支行针对葡萄种植户这一群体搭建平台，结合客户实际情况，采取批量授信作业模式，“量身定制”了一套方案：只要带上夫妻双方身份证、户口本、土地租赁协议3样证件，带上一个担保人即可申请办理批量贷款，更可享受利率优惠。切实为广大当地果农解决葡萄种植过程中的融资需求。



案例2：蜂农贷，服务三农的“甜蜜贷”

春暖花开，眼下正是采花酿蜜好时节。泰隆银行台州分行天台街头支行的客户经理们，这一阵子，特别忙碌，他们就像勤劳的小蜜蜂一样，穿梭在田间地头。街头支行因地制宜，针对镇里上百位养蜂户，创新产品，适时为当地蜂农量身定制“蜂农贷”，让蜂农们尝到普惠金融的“甜头”，助力三农，扶持“甜蜜事业”。

量身定制的“甜蜜贷”

考虑到蜂农的实际情况，阶段性的资金需求，适合我行融易贷，支行决定给蜂农们量身定做“蜂农贷”，发放批量贷款，支持当地农业发展。短短几天时间，街头支行积极组织客户经理加班加点，共收集贷款材料50多笔，并成功发放了贷款15笔，160万贷款。

街头镇蜂农陈新强在收到10万元的贷款后，一说起泰隆银行的“养蜂贷”即连声道好：“我们养蜂人常年跟着花季奔跑，辛苦不言，孤单无助，平时若遇到资金困难亲朋好友都不在身边。这下好了，泰隆银行为我们及时送来了贷款，还可以随借随还，让我们更有信心地经营好养蜂事业，延续养蜂之路。”

蜂农贷



服务三农的
“甜蜜贷”



（五）推进对外合作，小微服务打出“组合拳”



2016年，本行坚持推动“走出去”战略，通过与互联网公司、金融同业合作，致力于为全国小微金融服务薄弱地区的小微企业提供优质服务，结合泰隆小微信贷业务风控领域的优势，与合作公司的区域与客户资源优势，解决小微企业融资难的问题。2016年本行主要推进以下合作项目：

在“大众创业，万众创新”的大背景下，本行与“中国领先的一站式的企业全生命周期服务平台”猪八戒网达成合作意向，为“大众创业，万众创新”提供金融支持；

大众创业万众创新



与浙商保险共同探索在小额信用保证保险领域的合作，创新小微企业融资担保方式，进一步解决小微企业融资时缺乏担保的问题；

创新小微企业
融资担保方式





与润生金科、腾讯财付通、珠海农商行等同业或互联网金融机构建立战略合作伙伴关系，互利共赢，共同提升服务水平；

 **建立** 战略合作伙伴关系

与平安快付、中安金控、政府公众大数据平台、惠众征信、台州市金融服务信用信息中心等开展跨界合作，优化服务模式；

**开展跨界合作
优化服务模式**



与泰国开泰银行（Kasikorn Bank）开展国际合作，共同组织本行客户赴曼谷参加“AEC+3”国际商务峰会，帮助客户发展跨国贸易伙伴，探索自身国际合作的可能性；

 **共同组织我行客户
赴曼谷参加“AEC+3”
国际商务峰会**

为探索科技金融服务模式，本行就以“融投联动、以融为主”的模式参与高科技企业业务市场、拓宽业务渠道，并于2016年10月与浙江股权交易所有限公司正式签订合作协议。通过此次合作，本行在杭州区域高科技市场建立了首个科技金融业务批量获客资源渠道，并就企业培育、金融理财、基金合作等达成初步合作共识。

**融投联动
以融为主**



同时，以湖州长兴科技板的设立为契机，研发针对区域已挂牌客户的定制型产品“挂牌通”，联合长兴政府对符合条件的公司客户进行贴息让利，发挥本行灵活、便捷、高效的业务优势。

专业 团队



组建专业团队

随着金融经济改革的进一步推进，互联网金融的快速崛起，产业经济结构逐渐调整，本行对组织架构进行了变革性地调整。

首先，根据战略发展规划，设立了财富管理部，不断探索新的业务发展模式和产品创新形式；其次，为进一步服务客户，提高客户满意度，根据授信额度对客户进行分层分类，整合优化业务条线，分设普惠金融部和小企业部，进一步对职责进行优化和明确，此外根据小企业、普惠金融条线的团队设置标准，结合“三匹配”和“相对全覆盖”的要求，对营销终端的设置进行了调整。

为探索科技金融服务模式，本行专设科技企业发展部推进科技金融工作，就以“融投联动、以融为主”的模式参与高新科技企业业务市场、拓宽业务渠道与平台进行了不断摸索。

申领金融牌照

2016年，本行独立核算、持牌经营的资金营运中心获得开业批复，于2017年2月正式开业。

作为本行第一家分行级专营机构，资金营运中心的成立为本行在专注小微业务的基础上打造有泰隆特色的金融市场业务开辟了新的起点，提供了更广阔的新平台，肩负起了崭新的历史使命。未来，资金营运中心将继续秉持我行的市场定位，继续深耕市场，深化小微金融服务模式，做专、做精、做出特色，为打造“百年泰隆，民族品牌”的愿景助力腾飞。



金融 牌照

服务百姓 惠民利民



（一）提升金融品质

推进消费金融

为更好地服务普惠金融，本行大力发展消费金融业务，消费信贷产品“微时贷”利用评分模型和征信信息，对客户的信用风险做高效且客观的判断，解决个人客户在教育、医疗、汽车、装修等方面的融资问题，有效提升本行个人客户的金融服务体验。

2016年度，本行对“微时贷”产品体系做了进一步完善和创新。同时，“微时贷”沉下去，产品定位工薪阶层、蓝领等客户群体，进一步完善和创新“微时贷”产品体系，以“申请简单，审批快捷，金额较大，利率适中”为主要特色，推出公积金专享贷、优质行业专享贷、有房人士专享贷、蓝领客户专享贷等个性化金融产品，积极拓展合作渠道，消费场景渠道合作项目40多个，满足客户消费需求，为更多客户提供金融服务。

丰富增值服务

本行自始至终秉承“最重要是让你满意”的承诺，坚持以客户需求为中心的工作理念。为此本行专门建立了“泰隆金鲤鱼”高端客户尊享品牌，陆续推出了“跃计划”夏令营、“易学堂”国学交流会、“健康行”养生管理专家及“专家顾问在身边”等系列高端客户增值产品，致力于高净值客户提供更多元化，更具特色的尊享服务。

2016年本行从高端客户的实际需求出发，举办了多场各具特色的尊享活动，例如新春艺术品汇展、经济形势分析会、“易学堂”之术数与人生运势”、“健康行之消化疾病的防御与筛查”、“第五届跃计划夏令营”等，为近300位高端客户进行了增值服务，服务好评率达99%以上。

泰隆金鲤鱼

服务好评率达**99%**以上



2016年8月8日，泰隆金鲤鱼“跃计划”高端客户子女夏令营已是第五届，累计150多位高端客户的子女参与到活动中。“跃计划”夏令营已逐渐成为泰隆金鲤鱼品牌中的明星产品。



2016年10月15日，本行推出泰隆金鲤鱼“易学堂”国学交流会，专为高端客户中对易学感兴趣的高端客户搭建平台，并请专家进行人文、环境、易学术数、生辰运势等进行授课，受到客户们的一致好评。

2016年10月31日，本行为高端客户举办了多场“健康行”名医讲座活动。本行在做好金融服务的同时，希望也能为客户的健康保驾护航。



2016年11月10日，本行邀请上海财经大学副校长陈信元教授为上海分行的高端客户作关于财务管理方面的活动现场，“专家顾问在身边”活动——助力小企业管理升级、企业成长。

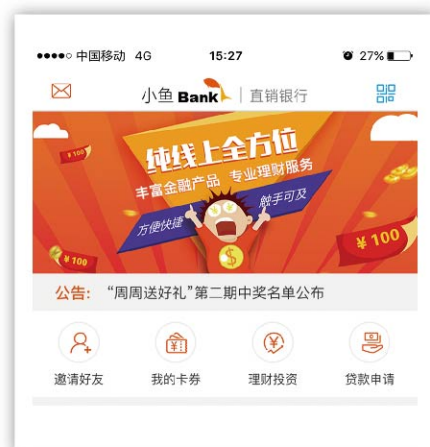
提高服务效率

（一）渠道优化

2016年，本行积极推动金融+互联网业务，加快创新步伐，为客户提供更完善的金融服务。截至2016年末，本行电子渠道业务替代率68.95%，同比增长7.5个百分点。



电子渠道业务替代率**68.95%**
同比增长**7.5个**百分点



1、发展移动金融业务

2016年，本行搭建金融互联网平台，推出“小鱼Bank”直销银行，并积极推动存、贷、汇银行业务的互联网化。“小鱼Bank”依托互联网为两民(市民、农民)和小微企业客户（小微企业主、个体经营者）提供快速、便利的金融服务。

2、升级Pad金融移动服务站



2016年，本行Pad金融移动服务站对移动开户与移动贷款进行了革新化的升级。其中，移动开户增加了独立签约，无论多远的客户都能享受到一站式开卡签约电子渠道等业务，而移动贷款支持从客户营销到贷款入账信贷业务全流程作业。

此外，本行已全面实现200万以下的个人贷款，包括普惠工薪贷、普惠经营贷、小微工薪贷、小微经营贷、小微服务贷、小微生产贷等八大类产品。

3、全新版企业网银上线

2016年6月，本行推出新版企业网银，增加国际业务、批量转账等业务功能，顺利完成企业网银升级工作。新版网上银行整合、重构原有的业务流程，优化模块形式，提升服务体验，为接轨互联网、提升开放式服务奠定基础。



4、深耕互联网支付合作

2016年3月，本行推出新型移动支付产品“泰隆宝”，泰隆宝整合线上、线下支付功能，致力于为客户提供具备泰隆特色的“高效、快捷、方便”的支付服务。同时，进一步丰富支付场景，与腾讯、支付宝、百度、苏宁等第三方支付平台达成业务合作，拓展还款、收单、新型支付等业务。

泰隆宝

2016年3月，
本行推出新型**移动支付产品**



（二）流程优化



提升客户体验
缩短办理流程

1、提升客户体验，缩短办理流程

本行以新一代信用风险管理系统为依托，利用大数据平台获取的客户真实信息，结合零售、非零售评级系统，将风险管控嵌入到贷前审核，通过计算机准确、快捷地计量客户的风险等级。

2016年11月，针对普通贷款开发移动信贷审批APP，方便信用审核人员随时随地、7*24小时及时审核客户贷款，利用资料审核流程的专业标准、风险识别快速准确、审批流程便捷及时，极大地缩短了业务办理流程和时长，提升客户体验。

2、推进信贷工厂建设，践行普惠金融

2016年，本行今年重点推进了小额信贷业务“信贷工厂”模式建设，以更好地加强信用、道德、操作风险防控能力，提升本行小微信贷服务的作业效率。该项目以信贷业务的移动化、流程化、标准化、自动化目标，打造本行小微信贷服务的升级版，实现信贷全流程管理。

系统已于2016年8月完成一期建设并上线试运行，具备了远程开户和支付、全流程受理信贷业务、贷后管理、担保客户维护、潜在客户维护、基本业务查询、资料补扫等功能。

推进信贷
工厂建设



（二）切实减费让利

阳光费率

作为小微企业金融服务专营支行，“不断提升小微企业金融服务体验，与广大小微企业共成长”是本行内在要求，也是努力方向。报告期内，本着让利客户、服务客户的理念，加大减费让利措施，2016年服务免费项目达70项，全年减免1.85亿元手续费，近四年累计为小微客户减免相关手续费近7亿元。

本行立足支持服务实体经济和降低企业融资成本大局，切实规范服务收费行为，梳理总结减费让利情况，维护良好银企、银客关系及行业声誉。

此外，本行本着合规经营理念，在为客户发放贷款或提供融资时绝不附加不合理条件，坚持以客户需求为导向，不强制捆绑、搭售理财等其他金融产品，不追求中间业务，不收取咨询费、账户管理费、财务顾问费等，让客户对每一笔贷款所要付出的成本一目了然，公正透明。

2016年
服务免费项目达70项
全年减免1.85亿元手续费

序号	免费项目
1	网上银行工本费（动态令牌、USB KEY）
2	网上银行跨行异地转账
3	网上银行跨行同城转账
4	手机银行跨行异地转账
5	手机银行同城异地转账
6	借记卡年费
7	异地本行存款、取款、转账手续费
8	借记卡跨行取现手续费
9	境外ATM跨行取现手续费
10	借记卡ATM跨行转账手续费
11	融易通卡透支取现手续费

◆浙江泰隆商业银行
免费服务项目（部分）



本行理财客户数共52547名

同比增长11.81%

客户理财

在激烈的市场竞争环境下，本行通过不断扩大理财发行量和理财产品创新，在逐步提高市场份额的同时也满足了本行客户日益增长的理财产品需求。

为满足客户多元化的理财需求，本行于2016年5月推出了“稳赚系列”保本浮动收益型理财产品，该产品的特点是保障客户本金安全，满足了企业客户特别是上市公司对保本型理财产品的需求。2016年本行共发行保本理财19期，发行规模12.83亿元，整体实现稳健增长。

理财业务上，截止2016年末，共发行理财产品163期，发行金额105.63亿元，存续规模68.83亿元，同比增长38.68%；本行理财客户数共52547名，同比增长11.81%。理财产品发行时以普通零售客户为主，切实做到惠民利民。此外，本行定期通过微泰隆平台发布的“金管家课堂”，也为客户制定科学合理的理财规划提供了指导建议。

（三）保护消费者权益

本行持续探索构建可持续、覆盖广的消费者权益保护体系，全面提升服务质量，切实维护金融消费者的合法权益。2016年本行加强消费者权益保护宣传，有序推进消保系列活动的开展。本行接到的消费者投诉均能及时处理，按时办结，客户总体满意。

在消费者权益保护组织体系建设方面，2016年5月10日，本行设立了董事会消费者权益保护委员会。在董事会下设立专门的消费者权益保护委员会，将保护消费者合法权益纳入公司治理、企业文化和经营发展战略中，并发布了《浙江泰隆商业银行股份有限公司董事会消费者权益保护委员会工作规则》。

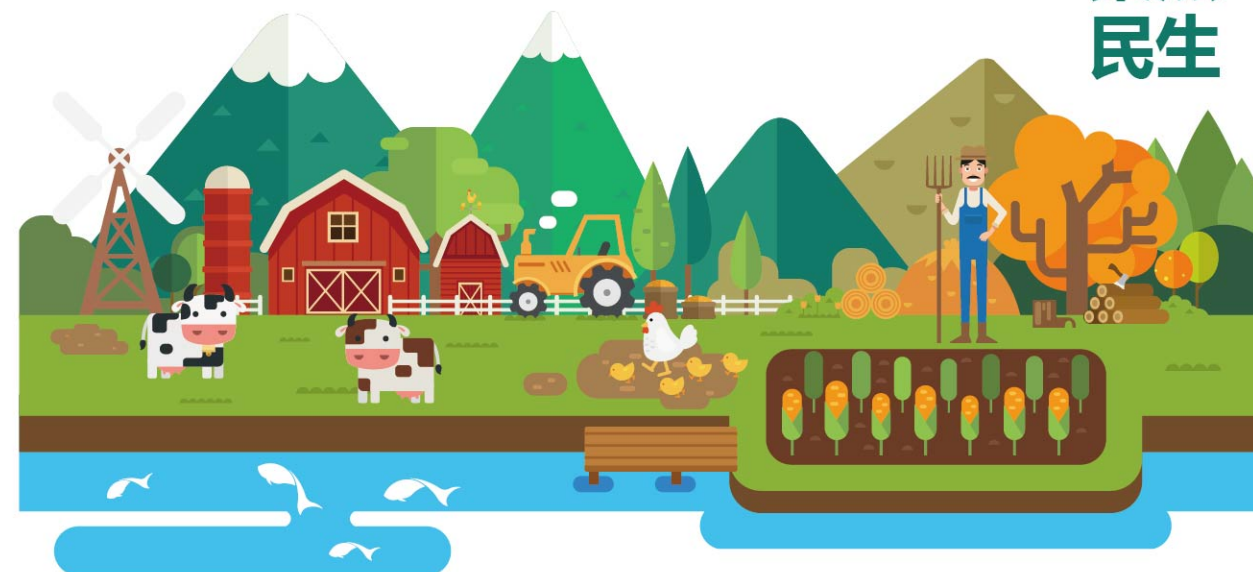
在消费者宣传教育活动开展方面，为加强宣传，扩大影响，2016年本行多角度、多层次的开展宣传工作，力求覆盖多元化人群。2016年3月，本行开展了3·15国际消费者权益日活动，联合当地监管设置金融消费者权益咨询台，积极地向过往人员宣传。2016年9

月，本行开展“金融知识普及”活动，根据《台州市2016年“金融知识普及月”活动方案》的要求，积极认真组织开展相关工作，累计组织活动次数42次，受众消费者量1600人，发放宣传资料4000份。



（四）聚焦百姓民生

聚焦民生



1、甬泰良品项目

2016年，本行宁波分行搭建平台、整合客户资源，本我行广大客户提供优质、绿色、环保的的农副产品线上购买渠道。本行对供应商层层筛选，并亲自实地考察，并省去中间成本，并通过精挑细选，保证每一期推广产品价廉物美、绿色安全。甬泰良品一经推出，收到了大量客户的欢迎，像甬优一号葡萄、奉化水蜜桃等产品一售而空。



2、农村产业链项目

2016年本行持续积极开展农村产业链金融服务，深入推动村居营销。要求以推广农村产业链金融服务作为新的工作抓手，以农村产业链的核心经济实体为依托，将本行信融通、义融通、乐农贷、易农贷等信贷产品和金融服务渗透到农村生产、流通、销售、消费的各个环节中，实现从点到面的条状延伸，为整个产业链的经济实体提供综合性的金融服务，提高核心竞争力，建立农村的核心客户群。



3、绿色生活服务项目

2016年，本行丽水分行为响应丽水市委市政府提出的发展丽水美丽经济及监管部门的绿色金融推进年活动的相关要求，增强信贷支农服务功能、推动农村旅游项目。经分行研究，根据当地绿色生活服务发展的特点，推出“云宝”民宿个人助业贷款。

2016年7月1日，丽水分行“云宝·民宿贷”首发仪式在松阳县四都乡隆重举行，松阳县人行、监管办、县府办金融服务科、四都乡党委书记、乡长、各行政村两委、民宿企业代表、新闻媒体共同参与了首发仪式，在活动现场，对云宝民宿贷吉祥物进行揭幕，颁发授信牌匾。在授信仪式上，为11个松阳四都乡行政村和民宿企业代表颁发“整村授信”证书。



体检
可预约就诊
手术
挂号



4、健康医疗咨询项目

2016年，本行持续推进医疗增值服务项目，与专业医疗咨询服务机构达成战略合作，客户直接拨打本行客服热线或联系客户经理即可预约就诊挂号、体检、手术等医疗项目，根据客户的需求安排合适的医院或医生为客户提供医疗服务。

社会 服务

作为一家富有社会责任感的企业，本行积极贯彻党中央、国务院的政策方针，以“义利兼顾、服务社会”为社会责任目标，服务实体经济、服务小微企业。在公益支持方面，高层率先垂范，员工踊跃参与，积极回报社会。



1. 服务社区百姓生活

作为一个服务型企业，本行不但为群众带来有温度的金融服务，同时也在融入群众的生活中。春节送“福”、3.15诚信宣传、七一关怀老兵、端午包粽子比赛、中秋技能大赛、邻居节生活技能大比拼、重阳节关爱老人等贯穿全年的各种活动走进群众，在生活中服务群众。



春节送“福”



2016年1月25日，丽水分行金融服务志愿者来到莲都区为当地老百姓送去了近800份对联、福字及新年礼物，将新春祝福送进村民心坎里。

2016年3月4日，宁波奉化支行在小草志愿广场开展学雷锋专场志愿活动，同行的还有一米阳光志愿队等公益组织团体，活动登上宁波日报慈善专版。





2016年3月5日，是全国第54个学雷锋日，也是慈溪市“与春天同行做文明市民”学雷锋志愿服务活动20周年。慈溪支行的小伙伴们组队来到慈溪森林公园捡拾垃圾，尽自己的一份绵薄之力，还公园一片干净整洁的环境。



2016年3月15日，金华分行员工给客户讲解人民币防伪知识鉴别。

2016年3月8日，宁波分行营业部消费金融部送玫瑰给江东环卫中心的环卫工人们，阿姨们说：这辈子都没收到过鲜花，第一束是泰隆送的。



2016年6月1日，苏州分行反假币知识走进校园，走到小小银行家身边。



2016年3月8日，宁波观海卫支行送鲜花与贺卡进观城爱心小学，让孩子们写好对妈妈的祝福，并将花、卡送给妈妈们。



2016年9月3日，嘉兴分行金融知识进万家，家门口的金融知识课堂。

2016年9月11日，衢州龙游湖镇支行员工走进湖镇车站，为车站父老带来金融知识，钱币知识。



2. 普及公众金融教育

(1) 金融普及活动

为普及公众金融知识，2016年本行采用“请进来”、“走出去”的模式举办多场金融知识普及活动。例如，始丰支行举办的“春雨行动·金融顾问”聘任活动，通过聘任的金融顾问向广大村民提供金融咨询等服务。余新支行联合余新镇中心小学开展“小小银行家”课程，开发《货币的历史》、《火眼金睛识假币》等课程，将实用的金融知识带入课堂。



(2) 座谈会活动

2016年，本行精心组织了有特色、有针对性的客户座谈会、客户答谢会活动，深入城乡社区，践行普惠金融。例如台州三甲支行举办的“新春茶话会”，在游戏互动中为客户普及金融知识，提高金融风险防范意识，为客户们带来了一场别开生面的新春座谈会。



(3) 反洗钱

2016年，在中国人民银行的悉心指导下，本行反洗钱工作有了明显进步。在反洗钱内控体系建设方面，新出台了《浙江泰隆商业银行产品洗钱风险评估管理办法》和《浙江泰隆商业银行反洗钱风险管理办法》。

在反洗钱宣传方面，本行发动全行力量，深入居民小区或学校进行宣传，增加了社会公众对反洗钱工作的理解和认知。



黄岩支行工作人员为农林局退休老干部宣传反洗钱防诈骗知识。



黄岩北洋支行工作人员深入村文化礼堂宣传反洗钱知识。



分行组织全体员工进行反洗钱新规宣讲。

通过反洗钱培训，使本行员工对反洗钱有了基础性认识和了解，提高了洗钱风险把控意识。



泰隆党建



本行始终坚持党组织的政治引领作用，充分发挥党组织的战斗堡垒和党员的先锋模范作用，党建成了泰隆发展的“导航仪”，做强做专的“助推器”，以党建推进各项工作，以业务工作成效检验党建工作成效，做到“党建强，发展强”。

2016年，本行摸索和创新党建模式和载体，大力推进“党建+金融”普惠新模式，推出了针对农村基层党员群体的“先锋卡”和“先锋贷”。本行以党员先锋指数、人品和口碑等社会信息作为重点评价标准，以批量调查、分层授信、动态管理、定期维护作为管理手段，将共产党员的“红色名片”与金融服务相结合，充分发挥党员在精准扶贫、带动创业、提升就业、引领消费升级过程中的先锋模范作用，实现“组织强凝聚、银行获发展、客户得实惠”的多赢局面。

2016年，本行“党建+金融”项目在全行铺开，约有300多个示范村实现业务跟进。泰隆党委不仅送金融下乡，同时也“送产品、送服务、送文化、送温暖”到千村万户，践行“五个一”服务，即一支党员先锋队，一批红色信贷员，一种信贷帮扶模式，一个金融移动服务站，一张党员先锋卡。



截止2016年末，本行试点机构面向衢州、湖州、台州、金华等地区推广，党员群体共授信684户，发卡量达500余张，确定授信金额约六千万元，发放“先锋贷（卡）”10592万元。



党员群体共授信**684户**，
发卡量达**500余张**，
确定授信金额约**六千万元**，
发放“先锋贷（卡）”**10592万元**



泰隆公益

人人参与、人人有责

为践行群众路线，本行发动志愿者主动贴近实际、贴近生活、贴近群众，从微小处入手，本行推出微公益菜单，每个员工都可以根据菜单参加1项以上的公益活动，例如：“爱心书屋”、“爱心合唱团”、“带一份幸福回家”等，参与人数覆盖全行6000余名员工。



三家“爱心图书室”顺利落成

2016年，基金会携泰隆银行分别在贵州黔东南雷山县大塘小学、义乌廿三里何宅小学、绍兴上虞市中塘学校成立三家爱心图书室。更好的丰富孩子们的精神食粮，为他们打开看世界的窗。



定格灿烂童年

2016年基金会围绕所建爱心图书室学校，为学校每位学生拍一张具有纪念意义的童年照片，同学们都拉着自己好朋友定格灿烂童年。共为十一所小学总计4820名学生拍摄童年照片，留一份永久纪念。



共为十一所小学总计**4820名**
学生拍摄童年照片

寻找乡村最美教师帮扶行动

2016年5月，基金会“美丽乡村教师帮扶行动”项目在金华婺城区试点开展，活动受到金华市婺城区教育局工会的积极支持，并完成资助七位特困教师，每人5000元，他们既有在职教师，也有退休教师，他们或因自己或家庭成员重病致贫，或因遭遇不测致残，即使坐在轮椅上也坚持在三尺讲台上。



温岭特殊教育学校儿童圆梦海洋馆

2016年11月9日，泰隆慈善基金会、台州温岭辖内支行、泰隆台州“小泰阳”义工社联合发起的大型公益活动——“让星星的孩子感受海洋世界的欢乐”大型公益活动，260名来自温岭市特殊教育学校的残疾智障儿童以及带队老师家长来到台州海洋世界参观游览，共圆孩子们的海洋梦。我们希望能通过这一次的活动传递爱心给这群孩子，让他们能有一个美好的童年，感受到大家对他们的温暖和关爱。



实施精准扶贫项目

为加快贫困劳动力转移，提升贫困群众自我发展能力，本行针对特定人群开展定向金融服务项目，提高产品及服务的针对性、有效性，提升扶贫特殊人群对金融服务的可获得性。

青田县残疾人联合会举行支持残疾人创业专项授信签约仪式，专项提供创业资金支持，并为残疾人贷款客户提供贷款利率优惠，授信额度达650万元；缙云县“烧饼办”合作，提供“烧饼贷”产品，为烧饼行业初创期客户提供创业资金支持，共发放贷款228万元。

为残疾人贷款客户提供贷款利率优惠，
授信额度达**650万元**



失地保险贷

2016年，本行探索养老金融模式，推出失地保险贷。向符合参保条件且有参保意愿但缴费困难的农村居民发放专项用于失地人员购买失地农民养老保险（俗称“土保”）、城镇职工基本养老保险（俗称“社保”）的资金。产品期限长，还款压力小，子女担保轻松办理，解决了失地农民一次性购买养老保险难的问题。



产品期限长，
还款压力小，
子女担保轻松办理，
解决了失地农民一次性购买养老保险难的问题。

发展绿色信贷

2016年,本行高度重视绿色信贷思想意识的传递及具体落实,践行社会责任,推进绿色金融,针对性地设计和推出“泰隆三宝”定制型金融产品,将信贷投放与国家产业政策密切结合,继续加大绿色信贷投放力度,积极响应国家环保政策及产业政策。

为确保绿色信贷理念的有效落实,本行持续推进相关政策制度建设。本行在《浙江泰隆商业银行2016年授信政策》中对该方面做出重点阐述及规定,提出行业差异化授信政策。

1. 支持节能减排

本行要求信贷人员加大对节能减排行业客户的授信倾斜及利率优惠,鼓励企业引进先进设备、技术,进一步提升节能减排效率。要求信贷人员严格控制冶金、化工、制革、造纸及拆解等领域的信贷投放,坚决淘汰落后产能、过剩产能;加强贷前实地调查,要深入了解贷款企业经营模式、生产流程、能耗情况、排污状况、治污效果等情况,结合国家相关产业及环保政策指标做好企业节能与环保的科学、合理评估。

2. 支持循环经济

本行引导企业合理配置信贷资金,积极配合循环经济的发展。加大对传统优势产业改造提升需求的支持,配给较大额度的信贷资金为企业引进高新技术,促进产业向高端化和生态化的升级;加大对电子信息、生物医药、新能源、新材料等战略性新兴产业的信贷倾斜;重点支持当地政府龙头企业的发展与再提升。

3. 发展农村绿色经济

本行支持农村发展,机构下沉、服务下沉农村市场,积极推进农村生态文明建设,加大对农村生态产业的支持力度,如循环农业、现代农业、绿色食品、有机食品等,为其提供适额、低价的信贷资金;加大新兴农村服务业的支持力度,如配给信贷资金引导“农家乐”休闲旅游业向生态旅游业的转型升级;加大对农村消费品生态化的支持,如为农户提供小额消费性贷款,供其购买低耗、环保、清洁的电子产品及厨卫产品等。

绿色
信贷

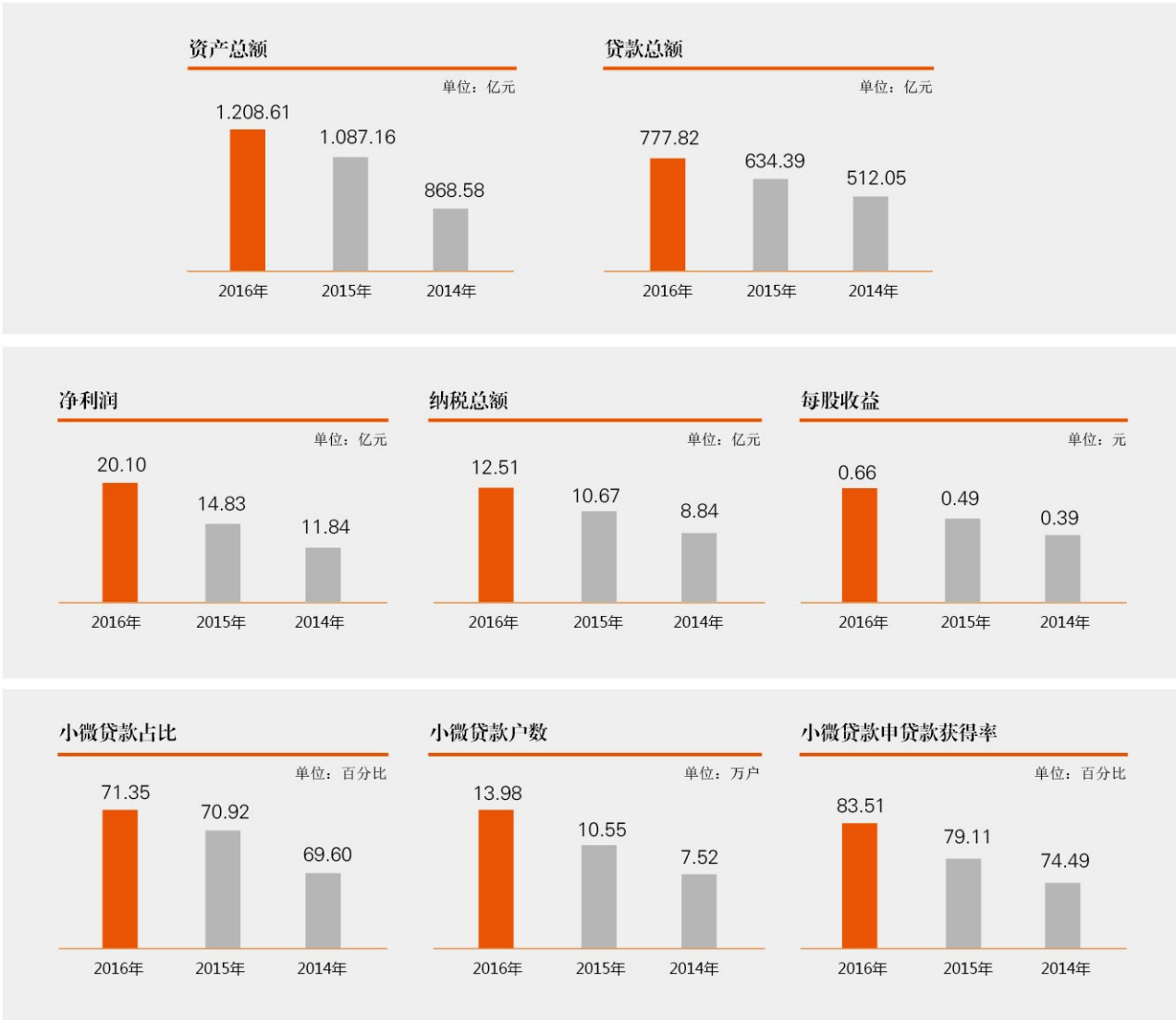
1. 支持节能减排

2. 支持循环经济

3. 发展农村绿色经济



一、经济绩效



截至2016年末，本行资产总额1208.61亿元，同比增长11.17%，负债总额1120.78亿元，同比增长10.23%，所有者权益87.83亿元，同比增长24.82%；各项贷款余额777.82亿元，同比增长22.61%，存款余额801.05亿元，同比增长1.26%。报告期内，本行缴纳各项税费12.51亿元。

本行密切关注宏观调控政策和经济形势对客户及全行各项业务的影响，采取积极有效的风险防控措施。截至2016年末，本行资本充足率11.85%，不良贷款率1.30%，资产质量总体平稳。

二、公司治理

本行严格依照法律法规的规定，按照“独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转”的原则设立了“三会一层”，制度体系逐步完善，治理架构日益健全，日常运行规范有效。截至2016年末，本行董事会由9名董事（含拟任董事）组成，包括非执行董事1人、独立董事2人、拟任独立董事1人。监事会由5名监事组成，包括职工监事2人、外部监事3人。2016年，本行共召开股东大会2次，董事会7次，监事会4次，董事会各专门委员会会议27次，各董事、监事均勤勉尽职。

2016年5月本行顺利完成董、监事会换届选举工作，产生了第四届董事会、监事会，并新聘高级管理层，进一步优化了“两会一层”人员配置。在董事会新设消费者权益保护委员会和创新委员会，进一步增强董事会专业力量。

2016年，在专家董事和顾问的指导下，根据本行发展需要，制定了《2016-2020年战略规划》，并经第四届董事会第一次会议审议通过，为本行未来一段时期的发展提供了明确的目标和发展方向。





泰隆提倡**90%**
的人才自己培养

泰隆学院

2016年，
员工培训项目数**123个**，
员工培训**4914**人次。



三、关爱员工

青春追梦，成长成才

心有多大，舞台就有多大。针对员工平均年龄仅28岁的现状，本行强化培训体系建设，围绕“培养小微和普惠金融子弟兵”，激发向上正能量，进一步丰富培训资源，优化分层分类培训体系，积极创新培训载体，让学习和成长无处不在。

人才是本行持续发展的保障，为满足本行业务发展需要，梯队人才的建设仍是本行队伍建设的关键。构建管理序列通道和专业序列通道构成的具有立体化的双通道职业发展体系，是扩宽员工职业发展通道，激励、保留优秀人才的有效途径。在泰隆，超过四分之三的管理者是80后，一大批充满激情的年轻人正带领泰隆不断前行。

本行提倡90%的人才自己培养。专门成立了“泰隆学院”，针对不同层级的员工、设计了一整套完善的培训体系，培养小微金融人才。本行在承续泰隆帮带传统经验和做法的基础上，吸收导师制、教练技术和工作辅导等先进人才培养做法，建立起一套新员工帮带辅导体系。基于复合型人才培养的需要，帮助员工开阔视野、丰富阅历、提升能力，着眼发，强化人才培养。2016年，员工培训项目数123个，员工培训4914人次。

1. 新员工培训

本行对新入行员工开展系统性培训，从企业文化与专业知识两大角度出发，培养业务能力强、文化认同度高、具备职业素养的泰隆人。

2016年，为满足分支机构对新员工培养“短频快”的要求，学院优化了新员工项目安排，采取“高强度、高效率、高标准”的培训模式。通过设置“岗位训前任务指导书”，指导学员在集训前至少两周的网点观摩学习期间，由帮带老师协助完成对岗位及相关产品知识的学习任务，将在学院集中培训的时间缩短为24天。同时，为提高新员工团队凝聚力及协作能力，学院在军训阶段加入了长途拉练的“毅行”活动。



2. 领导力培训

本行领导力培训以发展战略为出发点，结合重点工作，以“管理效益”为重心，并结合各层级任前、任中、任后不同阶段的不同培养方案，推进关键人才培养，实现总行战略落地、提高管理效益与业务绩效水平。

“赢在中层”管理者能力提升季则聚焦于泰隆中层管理者核心领导能力，以提升领导力水平与自我认知能力为目标，注重沟通、辅导、团队建设等关键管理能力的学习，项目自2016年8月22日启动，共运行12期，22个班，共培训545人，辐射全行二类管理者，覆盖率达到75%以上。



“赢在中层”管理者能力提升季暨第一期项目
(台州站)



“赢在中层”管理者能力提升季第二期项目
(金华衢州站)

3. 强能履职培训

2016年，为进一步加强本行一线员工对总行理念、原理的理解及履职意识的提升，提升营销、调查、风控和服务能力，强化对产品的学习与运用，提升金融专业素养，泰隆学院于6月在启动了“潜龙计划”之“强能·履职”回炉提升季培训项目。



4. 体验式培训

2016年，泰隆学院在梳理原有素质拓展项目的基础上，内化外部先进体验式培训技术、创新研发具有本行特色的体验式培训项目，并建立起《泰隆学院体验式培训项目体系》，将31项体验式培训项目纳入体系，并根据各项目的目标、意义划分项目类别与模块，从而实现针对不同培训对象需求匹配开展不同项目。



求生泰隆岛



“寻隆决”台州城市定向



TL之谜

泰隆学院
体验式培训
项目体系



嘉兴分行拓展



审计部拓展

5. 人才池机制建设

本行以创造价值为导向，以夯实基础为核心，以人才盘点为引擎，智造人才管理体系，助推各项业务发展，实现人力资源由外而内、专业思维向业务思维的转型为指导思想，践行“尊重人才，成就人才，幸福人才”的人才理念。

2016年，本行持续加强人才池体系建设。搭建“管理梯队人才池”、“高潜人才池”、“特定岗位人才池”三大类人才池的建设框架，并不断完善人才管理的体系建设，有助于实现本行“递进式”与“跨越式”相结合的人才管理模式。





幸福生活，点滴关怀

本行坚持“员工第一、善待员工”的理念，给予员工良好的工作环境，充分的工作支持，营造企业“家文化”氛围，完善福利待遇、加强尊重与信任、建立和谐环境等方面加强员工的认同感、提升员工满意度。

2016年，除本行特色的福利保障体系外，继续推进员工综合性商业保险项目且新增了泰隆员工家属参保项目。截至年底，员工商业保险参保人数6108人，参保覆盖率约92.63%，赔付金额约340万，赔付率为69.39%，理赔人数1118名，理赔人次3652件。有效地提升了员工在组织中的幸福感，增强了员工的归属感，进一步提高了本行的雇主品牌价值。

同舟共济，感谢有你，缘聚泰隆，一路相伴。2016年8月26日首届“同舟共济 感谢有你”长期服务特别贡献奖颁奖典礼于台州国际大酒店隆重举行，获奖者身着华服，依次踏上12米长的T台红毯，接受全场的欢呼，并领取了这一份沉淀着岁月和成长的奖励。



员工第一
善待员工

青春创意，活力生活

2016年，本行党、工、团、妇四大组织积极开展各类活动，在形成自有品牌活动的同时，还进行了横向、纵向联动，如妇联与工会开展“泰隆吉尼斯”技能大比武，全行联动开展“泰隆第四届摄影展”、“歌王争霸赛”、“厨王争霸赛”等活动，不仅丰富了本行企业文化，更提高了员工幸福感，践行“高效工作、快乐生活”。



2016年3月，苏州分行健身达人俱乐部参加第七届苏州环金鸡湖国际半程马拉松迷你跑活动，跑团财神造型被多个公众号报道，泰隆银行财神爷做了一回网红。



2016年3月8日，泰隆银行妇联组织三八节插花活动，员工踊跃参加。



2016年9月13日，台州分行举办“最正装员工风采”大赛，活动展现了员工积极向上的精神风貌。



2016年12月，绍兴分行举办了趣味运动会，全员参与，即有个人评比也有团队合作比拼，激发了个人团队意识，提高了团队的凝聚力。



2016年12月9日，第三届十大名菜厨艺大赛在宁波分行举办。



2016年12月31日金华分行举行周年庆典健步走，60多名员工自愿报名，走过金华三江六岸，全程8公里。



杭州分行每逢周二为员工开瑜伽课,员工积极参与锻炼,快乐生活、快乐工作。



吉尼斯技能大比武。

青春创意，
活力生活



歌王争霸赛。



2016年主要荣誉

奖项全称	颁奖单位
2016年度“提高监管效能、提升管理能力”EAST系统应用劳动竞赛“监管标准化数据优秀组织单位”	中国银监会
2015-2016年度全国“送金融知识下乡”先进典型-丽水分行	中央金融团委 中国银行业协会
2015年服务小微五十佳金融产品——义融通	中国银行业协会
2015年度浙江省小微企业信贷服务先进单位	浙江省政府、省经信委、省金融办、人行杭州中支
2016年度浙江银行业小微金融服务先进单位	浙江银监局
消费者权益保护一级单位	上海银监局
2016全国支持区域中小企业发展十佳商业银行	中国中小企业协会
浙江省工人先锋号	浙江省总工会
2015年度最佳小企业服务城市商业银行	《银行家》杂志
2016中国十佳金融产品创新奖——微时贷	《银行家》杂志



2016年媒体聚焦

时间	媒体	内容摘要
2016.1.16	《经济日报》	《防范化解企业信用风险的浙江样本：突围“担保圈”》，报道了本行积极探索商标、股权等无形资产的质押，给小微企业提供更多的增信服务。
2016.2.6	中央人民广播电台	《市场发力 重塑“双创”生态圈》，报道了本行首创“团银合作”模式，打造青创空间，为创客提供软硬件服务。
2016.4.20	《经济日报》	《城商行拥抱互联网短板》，报道了本行独特的商业模式在实践中开展错位竞争，推进差异化发展。
2016.7.19	新华社	《浙江台州：直击小微金融“痛点” 探寻改革创新“支点”》报道本行接地气的服务方式方法。
2016.7.31	《人民日报》	《厚植信用土壤 服务草根经济 台州破解小微企业融资难》报道本行服务时间长、服务品质高，泰隆员工能吃苦。
2016.12.17	新华社	《普惠金融生“活水”，“草根”企业百花芳——浙江台州“小微金改”一周年探访》，报道了本行利用金融移动服务站送服务上门，贷款到账只用了15分钟，深受百姓欢迎。

德润其身 泰和共隆

