

服务小微 服务大众



坚持小微 践行普惠

2019 CSR 社会责任报告

浙江泰隆商业银行股份有限公司



报告编制说明



本报告描述报告期内（2019年1月1日至2019年12月31日）浙江泰隆商业银行社会责任履行情况，所用数据来自本行正式文件和统计报告。

本报告以中文发布，分为印刷版和电子版，如需在线浏览或下载本报告，敬请访问：www.zjtlcb.com。

我们谨向所有对本行社会责任报告提供建议和意见的利益相关方致谢，并承诺继续努力，持续提高报告的品质。

目录

董事长致辞 02

02 客户篇

坚持小微，初心不改 10
践行普惠，情系两民 12
开放生态，科技赋能 16

04 治理篇

党建引领，融合发展 30
治理强化，稳健经营 32

06 公益篇

回馈社会，温暖人心 42
与民共生，情系民心 44
担当责任，金融普及 46

01 关于我们

企业使命、愿景、核心价值观 04
年度荣誉 05
数字泰隆 06

03 员工篇

以文化人 20
专业育人 22
暖心感人 26

05 环境篇

绿色金融 36
绿色运营 38

泰隆银行党委书记、董事长 王钧致辞



泰隆能有今天，完全得益于国家改革开放，得益于经济发展和社会进步，得益于我们服务的小微、普惠客户，他们好才有我们好。

——泰隆银行党委书记、董事长王钧

小微企业是国民经济的“毛细血管”。据统计，中小企业贡献了50%以上的税收，60%以上的GDP，70%以上的技术创新，80%以上的城镇劳动就业，90%以上的企业数量。

2019年，是新中国成立70周年，也是泰隆银行进入第三阶段、变革创新的关键一年。全体泰隆人按照真正的商业银行的标准，服务国家战略决策，聚焦主责主业，以市场为导向，以客户为中心，持续推进“增量、扩面、提质、增效”，提升小微、普惠金融服务水平，积极履行社会责任，基本做到“政府满意、监管放心、同业认可、客户信赖”。

把“好银行”作为第一目标

我们深入学习习近平总书记对于金融工作的重要指示，全面落实支持实体经济、防控金融风险、推动转型创新三大任务，多措并举支持民营企业、小微企业发展，推进金融助力乡村振兴、精准扶贫和生态建设，提炼小微绿色金融模式。主动拥抱监管，实行“全面风险、全面合规、全面审计、全面管理”，不折不扣落实各项监管要求，争取各项监管指标达标争优。

把“成就员工、成就客户”作为第一追求

我们打造立体式培养体系，聚焦最基层的客户经理和服务经理，通过分层分类，让各层级员工掌握应知应会；强化“三个自己、三誉三感”；完善人才梯队结构；实行特色化的福利制度，成就员工实现自身的价值。开展产品、流程、服务创新，推进网点转型，满足小微客户差异化、多元化、综合化的服务需求；“山不过来、我就

过去”，通过PAD移动金融平台，主动送服务上门，解决“最后一公里”；深化科技赋能，打造开放的小微服务生态，通过专业的综合服务，成就客户实现金融的价值。

把“内涵式、高质量”作为第一品质

我们眼睛向内不断夯实基础，建设智慧社区，做实做精社区化经营；推进“放管服”改革，激活一线活力，激发全行生产力；加强重点领域管理，切实做到降本增效。我们努力推进草根业务的现代化服务，与浙江工商大学联合成立泰隆金融学院，与北京大学新结构经济学研究院开展战略合作，推进小微标准、系列教材、人才培养、征信评级“四位一体”。

今年以来，突如其来的新冠肺炎疫情对我国经济社会发展带来前所未有的冲击，小微企业面临不少困难、风险和不确定性。泰隆银行将深化对市场定位和商业模式的理解和落地，盘活优化存量资源，依托社区化开展综合经营，从量的扩张转向质的提升，与客户共渡难关、共生共长，永远做一家“负责任、有担当、有温度”的良心银行，努力成为中国小微金融标准建设的重要参与者和“人人平等”普惠金融愿景的积极实践者。

浙江泰隆商业银行股份有限公司
党委书记、董事长：王钧

| 企业使命、愿景、核心价值观

企业使命

服务小微 服务大众

泰隆银行始终秉持“人人平等”的金融理念，坚持服务小微企业，践行普惠金融，积极致力于满足普罗大众多层次金融需求。

企业愿景

百年泰隆 民族品牌

泰隆人心怀宏愿，力争在小微企业金融服务领域做专、做精、做深、做透，塑造特色彰显的百年民族金融品牌。

核心价值观

德润其身 泰和共隆

《大学》曰：“富润屋，德润身，心广体胖，故君子必诚其意。”泰隆将“德”置于文化建设的首位，一方面让员工在健康和快乐的工作中实现自我人生价值，另一方面以优质金融服务为小微企业创造价值。



| 年度荣誉

序号	奖项名称	获奖者	颁发机构
1	2019全球银行1000强第496位	泰隆银行	《银行家》(The Banker)
2	陀螺体系综合评价第一名(资产规模2000亿元以下)	泰隆银行	中国银行业协会
3	全国巾帼文明岗	泰隆银行客服中心	中华全国妇女联合会
4	银行业文明规范服务五星级营业网点	宁波鄞州支行、宁波象山支行、杭州分行营业部	中国银行业协会
5	全国银团合作优秀派出机构	台州分行、宁波分行、温州分行	共青团中央金融工作委员会
6	第三届社会主义核心价值观主题微电影一等优秀作品	微电影《坞根的海风》	中宣部教育局 中央网信办网络 新闻信息传播局
7	十佳城商行零售银行奖	泰隆银行	《零售银行》
8	年度普惠金融领军人	王钧 董事长	《第一财经》
9	浙江省万家民企评银行活动“民企最满意银行”	泰隆银行	中国人民银行杭州中心支行、浙江省工商业联合会
10	2019年度上海银行业普惠金融服务突出贡献奖	上海分行	上海市银行同业公会

数字泰隆

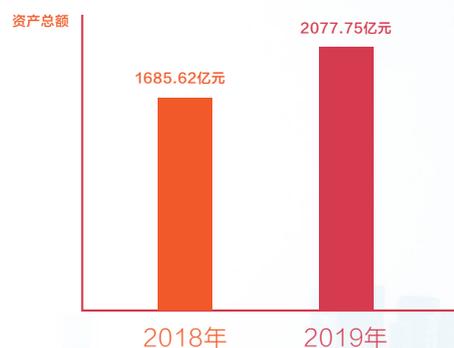
截至报告期末，

本行资产总额 **2077.75** 亿元

同比增幅 **23.26%**

贷款总额 **1356.26** 亿元

同比增幅 **24.07%**



客户

服务实体

2019年服务小微企业 **20.66** 万户

贷款发放金额 **2107** 亿元

扎根基层

社区、农村网点占比 **90%**

贷款户数占比

500万元以下客户户数占比 **99.82%**

全行户均贷款 **28.04** 万元

信用保证类贷款占比 **90.79%**

涉农贷款占比 **52%**

100万元以下客户户数占比 **95.50%**

员工

员工队伍

员工总数 **9008**¹ 人

员工平均年龄 **29.22** 岁

女性员工占比为 **58.90%**

福利保障

社会保险覆盖率 **100%**

“六险二金”参与人数 **7850** 人

培训发展

员工培训场次 **2955** 场

参加培训 **129053** 人次

人均线上学习课程 **131** 门

环境

绿色信贷

绿色信贷余额 **32.48** 亿元

节约标准煤 **129.37** 万吨

减排二氧化碳 **15.69** 万吨

绿色运营

办公耗水总量同比下降 **7.8%**

办公耗电总量同比下降 **15.6%**

办公用纸总量同比下降 **27.1%**

政府

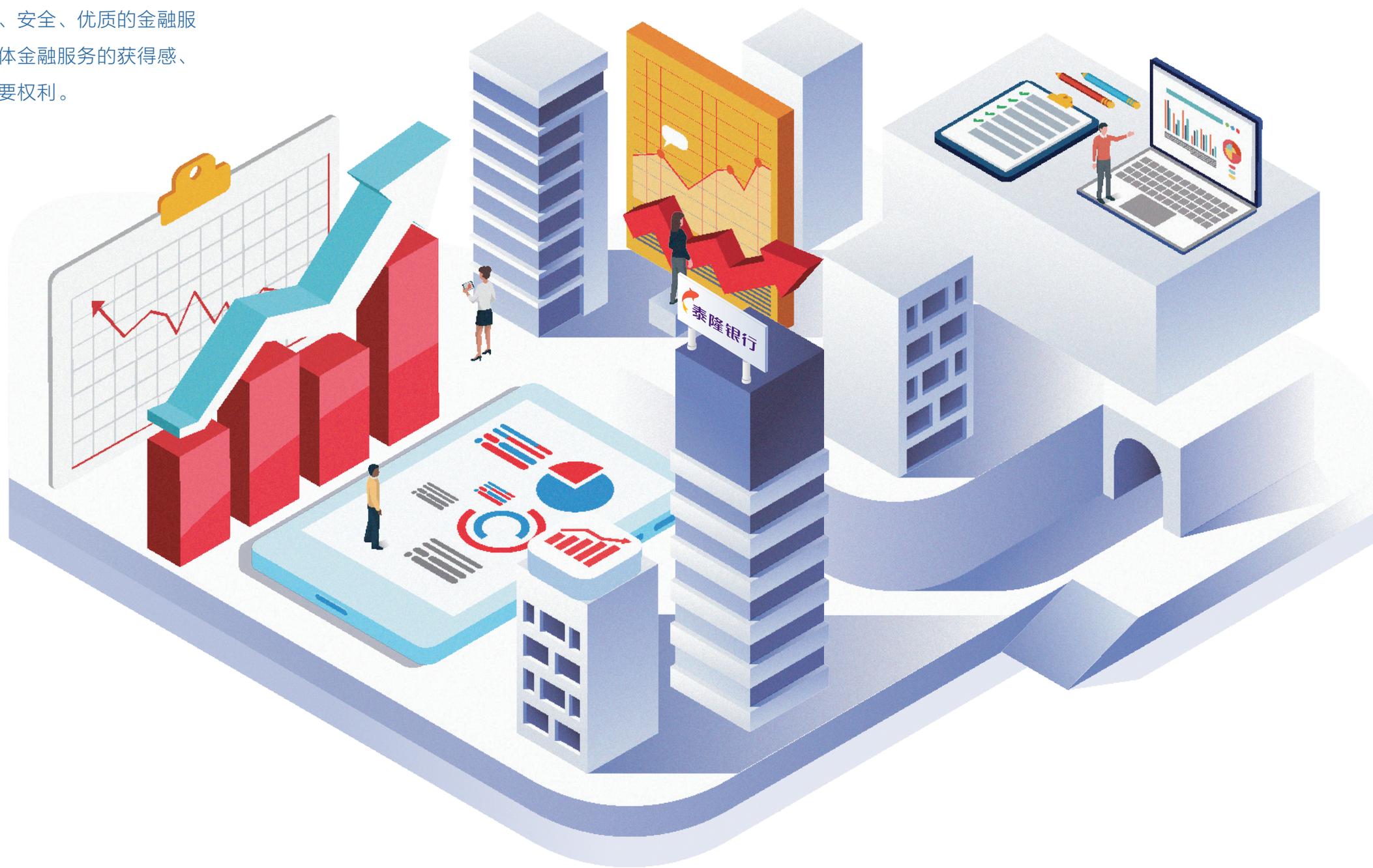
近三年依法纳税 **41.29** 亿元

公众

近三年对外捐赠总额 **7308.56** 万元

02 客户篇

本行践行“人人平等”理念，专注为小微客户创造价值，让信任泰隆的客户都能享受到平等、安全、优质的金融服务，努力提高大众、尤其是弱势群体金融服务的获得感、满意度，让金融成为人人可得的重要权利。



| 坚持小微，初心不改

本行2019年立足服务实体经济，专注支持小微企业，积极创新小微金融服务产品、模式和机制，持续探索服务小微特色的“泰隆模式”。截至报告期末，本行500万元（含）以下贷款户数占比99.82%，余额占比91.49%；100万元（含）以下贷款户数占比95.50%，余额占比60.55%；户均贷款28.04万元。

产品创新，解“燃眉之急”

优化信用类贷款产品，提高小微服务便捷性。规范产品定义、口径与准入标准，优化担保方式，解决小微“融资难、担保难”问题。截至报告期末，信用类贷款23.9万户，贷款余额增长率89.63%。

推出自助循环贷款产品，满足小微需求多样性。优化升级“融e贷”产品，满足手机银行、网上银行、柜面等渠道随借随还、循环使用。

创新无缝续贷类产品，减轻小微资金周转成本。大力推广“接力贷”，向借款人发放第二笔贷款，无需提前筹集资金归还旧贷，有效缓解资金周转压力。截至报告期末，累计发放4000余笔，金额近30亿元，为客户减少资金周转成本近1000万元。

上线“享贷”专属产品，满足小微定制化需求。基于客户个税或者公积金缴纳信息推出“享贷”个人版，基于商户泰惠收单流水数据推出“享贷”商户版，满足客户线上申请、循环使用授信额度。

模式优化，降“融资门槛”

创新服务方式，拓宽服务渠道。推出综合金融服务平台“泰隆网店”，满足客户7×24小时在线申请贷款、办卡、结算等业务，实现线上批量获客，线下精准作业，提升员工作业效率和客户满意度。

信用类贷款

23.9万户

贷款余额增长率

89.63%

手机 + 柜面 + 网银

减少资金周转成本

1000万元

探索风控模式，实现快速决策。构建特色大数据体系，引入多元化外部数据，健全数据化全流程信贷服务，支持客户关系管理、风险管理、精准营销、运营优化，实现“人防”向“机控”转变。

创新作业方式，提升服务效率。探索社区化经营线上作业模式，整合前中后台资源，优化循环业务流程，实现申请、征信授权、签约、放款等“无接触”线上化操作，让客户“最多跑一次”。

服务提效，助“一次不跑”

科技赋能，推行Pad金融移动服务平台。落实省委省政府“最多跑一次”改革理念，持续推进“信贷工厂2.0项目”实现信贷业务线上全流程作业。截至报告期末，移动金融替代率达73%，PAD端发放各类信贷业务77.46万笔，累计放贷金额1614.5亿元。

关口前移，实现业务无缝续贷。推出“预审批”功能，避免续贷业务高峰期堆积，在满足风控要求的前提下，实现客户到期前提前办理续贷业务，还款后“T+0”续贷，实现“关口前移，无缝续贷”。

简化流程，充分灵活转授权。优化审查审批流程，解决小微企业“短、频、快”融资需求，实行授权前移，缩短决策链，激活基层业务潜能。常态化开展授权监测，对风险控制进行动态授权评估与调整，充分保证合理授权。

调查前置，解放信贷人员生产力。优化传统贷前调查模式，结合贷前调查与贷后检查要求，在贷后检查报告中充分披露小微企业相关信息，把控小微企业风险，客户续贷无需再次实地走访，极大解放信贷人员生产力。

PAD端发放信贷业务

77.46万笔

累计放贷金额

1614.5亿元

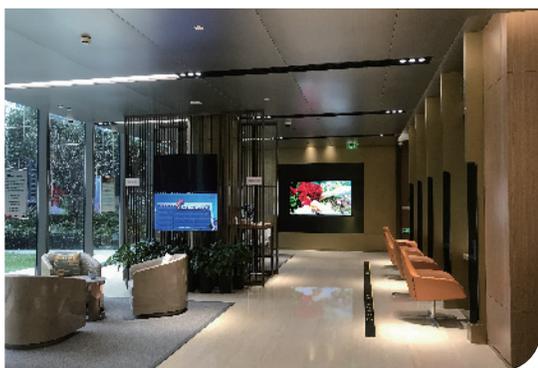
践行普惠，情系两民

提供品质服务，打造“社区中心”

优化业务流程。完善线上预约、线下办理预约业务体系，开通微信银行、微信小程序等多渠道预约；整合业务功能，采用并行处理模式，实现“一次输密、一次授权、一次打印”；整合跨系统业务流程，精简柜面授权维度，实现效率提升70%，柜面授权量下降80.55%。



营造良好环境。梳理网点服务关键触点及常见服务场景，建立厅堂全流程服务模型；优化网点布局，增配自助机具，精简柜台设置；开设商品展示、财商教育等特色服务区，试点网点布置厅堂香氛，营造良好的网点软环境体验。



升级便民服务。深化“最多跑一次”改革理念，试点分行与市场监管、公安、税务、国土资源及人民银行等市政、监管机构，联动打造“政银e家”，包括企业注册e站、税务e站、征信查询e站以及抵押登记e站，提供更加精准、更便捷“一站式”服务。

丰富网点活动。创新“小小银行家”、“暖暖好时光”鲤遇系列品牌活动，推动网点成为客户活动交流中心，围绕客户需求推出金融知识课堂、游园会、寻宝探险等活动，体现“更亲、更近、更温暖”品牌理念。



增强网点品牌辐射 打造服务标杆网点

报告期内，本行7家网点获评中国银行业协会文明规范示范网点，其中杭州分行营业部、宁波象山支行、宁波鄞州支行获评“五星级网点”称号。

五星级网点 ★★★★★

📍 杭州分行营业部

创新网点变革、加强环境建设、努力提升服务、用心培养队伍，统一服务标准，为社会大众提供更为优质的金融服务和产品。



📍 宁波象山支行

秉持“普惠印象、山水情怀”文化内核，以“山不过来，我就过去”的服务精神，不断创新更先进服务理念和高质量服务水平。

📍 宁波鄞州支行

坚持党建引领，践行公益金融，积极开展金融知识普及宣传实践社会责任、普惠百姓邻里。



深耕农村金融，建设美丽乡村

本行响应乡村振兴国家战略，以实际行动贯彻落实党的十九大精神，探索金融服务机制创新，扩大农村金融服务覆盖面，持续提升农村金融服务质量。

涉农贷款余额

707.49亿元

占全部贷款比例

52%

“社区化”经营，推进农村信用体系建设

深化社区化经营模式，持续推进乡村信用体系建设，进一步推进三项机制建设。建立“一户一档”机制，完善信用等级评定，优化信用档案；名单制管理农村社区客户，开展“信用村”、“信用家庭”建设；定期开展金融知识下乡宣传活动，培养农户信用意识，构筑良好农村信用环境。

拓宽抵质押物范围，支持乡村产权改革

积极响应国家针对乡村产权改革的指导意见及试点要求，稳步有序推进“两权”抵押贷款工作，打造差异化信贷产品体系。结合当地农村宅基地“三权分置”改革、村集体股份改革等情况，盘活农户有效资产，满足客户融资需求，支持乡村产权改革。

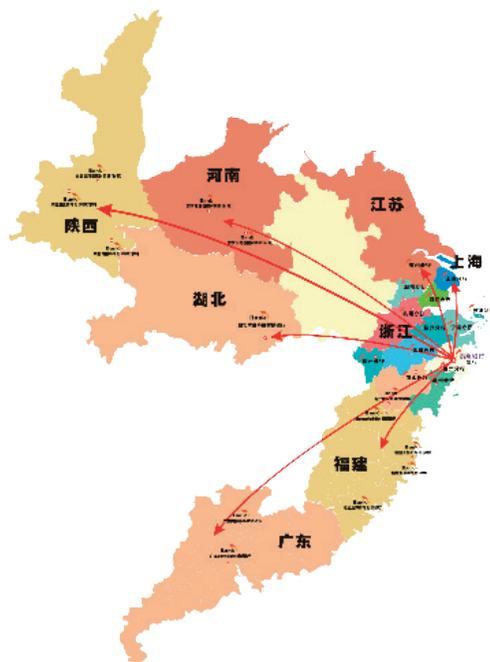
运用专项资金，助力农村产业发展

积极申请运用支农支小再贷款、绿色金融债等专项支持资金助力乡村振兴项目，解决低成本资金来源问题。业务推进中，客户经理主动对接、上门服务，根据农户不同需求，有针对性地设置贷款期限和利率水平，提高贷款期限与客户经营周期的匹配度，切实把政策落实到位。

| 开放生态，科技赋能

小微金融生态圈建设

扩大小微金融覆盖面。牢牢坚持“小微”、“三农”市场定位，加大金融服务薄弱地区支持力度，2019年新增陕西、河南5家村镇银行。截至报告期末，在全国共发起设立村镇银行13家，分布在浙江、湖北、福建、广东、河南、陕西共6个省份，其中福建政和泰隆村镇银行、陕西旬阳泰隆村镇银行获准全国首批试点“多县一行”。



加强小微金融合作。总结提炼标准化可复制的小微金融方案，深化同业小微金融合作，共同服务小微企业。2019年新增泉州银行、乐山市商业银行两家合作行。报告期内，对外合作业务布局覆盖粤皖闽川四省。



开展国际交流合作。承办中德中小银行发展及小微金融业务研讨会，探讨小微金融业务出现的新特点、新挑战、新机遇。实现跨国合作，与泰国开泰银行签署战略合作协议，致力于实现“人人平等”的普惠金融愿景。

联合培养小微人才。与浙江工商大学联合成立泰隆金融学院，招收首批100名本科生，是国内高校首家培养小微、普惠人才的混合所有制二级学院。与北京大学新结构经济学研究院开展战略合作，启动并积极推进小微金融标准化项目和教材编写。



搭建银企交流平台。推出“理想会”小微企业综合服务计划，整合金融资源，连接银行与企业、企业与企业，构建小微企业生态圈，提升小微企业核心竞争力、助力小微企业成长。

数字银行建设

升级营销二维码获客模式。基于泰隆网点平台，推出贷款、理财、办卡等产品，打造商户二维码营销新工具，金融产品快速触达客户。

上线“泰惠收”支付平台。聚合银联、微信支付、支付宝第三方支付通道能力，提升对客响应速度，性能有效提高50%，服务10万多家小微商户。

建立收单风控系统。引入系统运行监控机制，构建收单风控能力，提升对套现、码牌挪用、接口外放、刷单等异常收单风险交易预警与应对能力，降低业务风险。

升级线上网申卡渠道。推出吃货联盟卡、Super妈咪卡、泰隆渔卡等多种产品，客户可在小鱼bank、手机银行等渠道申请，最快5分钟即可制卡成功并投入使用。

“泰惠收”支付平台

性能有效提高

50%

服务小微商户

10万多家

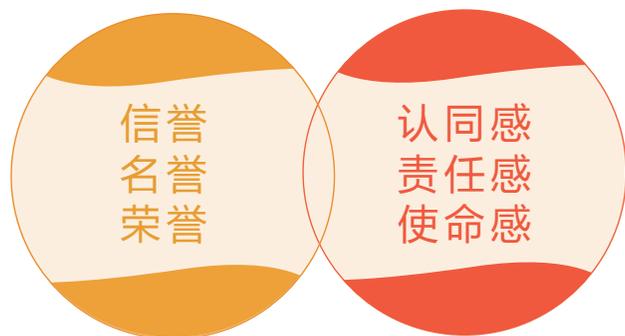
员工篇 03

本行坚持“员工第一”，以人为本，努力让全体泰隆人实现自身价值。



| 以文化人

三誉三感



我与泰隆·同心同行

“我与泰隆·同心同行”是本行企业文化全新载体，以文化传承为核心，以“对标学习”为路径，推动“泰隆精神”可看、可感、可学，让企业文化内涵及要求融入每一位泰隆人心中，让全体泰隆人坚定地迈向“普惠金融人人平等”的愿景和未来。



三个自己

本行积极营造“人人都是主人翁，人人都是经营者”良好氛围，以“三个自己”要求自己，充分激发和调动自我积极性，实现成就感和归属感，成就更好的自己。



把泰隆
当作自己的家



把泰隆的钱
当作自己的钱



把泰隆的平台
当作自己的事业

行风行纪

本行坚持“廉洁自律”的风险文化，树立“文化是最廉价的风控”理念，制定“泰隆人行为准则”、“双十禁令”、“三九条令”，防范客户信用风险和员工道德、操作风险；坚持严爱一体“家文化”，将“现代经营管理”与“中国传统文化思想”并举；秉持“员工第一”理念，对员工“高关怀、严要求”，打造“有温度”的企业文化。



|专业育人

立体式培养

本行“立体式”培养体系是覆盖全行、面向基层、服务一线、聚焦客户经理和服务经理培养，提升队伍专业技能、文化认同与综合素养的一项常态化培养机制。

案例 董事长约你下午茶



“董事长约你下午茶”是青年才俊在经营、管理、队伍培养、成长、发展的深刻对话，董事长在大家分享自身成长进程、工作感悟过程中，针对风险把控、客户营销、队伍培养、产品服务、金融科技等内容询问细节、探讨对策、提出期望，亲切关心大家的成长与未来发展。



案例 台州分行以“721”培养法则承接“立体式”培养体系落地

•10%在课堂学习

根据员工成长路径及培训需求点，组建三个阶段的员工成长班。“扬帆班”重点培养社区化经营理念；“启航班”重点培养业务拓展能力、政策分析能力；“领航班”重点培养综合经营意识、加强文化引导。



•20%向他人学习



管理者“华山论剑”。每季度举办管理者沙龙，展开交流切磋，做到“人人出想法、人人有说法、人人想做法、人人有收获”。

寻找业务播主

每月评选出3名在各项业务上名列前茅的播主，让参与者学习播主的好思路、好方法，向播主取经。

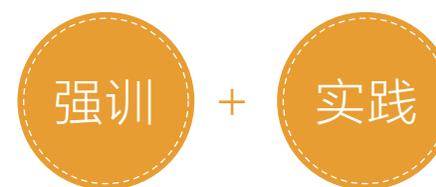
“老师头”在身边。“老师头”与新员工结成帮带师徒，引导员工有效融入工作岗位，提高帮带成效。

•70%在实践中学习

早会“趣味课堂”。利用早会时间让新员工不断复盘，分析客户的深度需求，完善营销及风控能力，让新员工敢于走出去、讲出来、做出来。

社区巡回活动。老员工带领团队新员工启动社区营销，从0到1，从1到N，让新员工体验从想法到实施的成就感，收获“刻意练习”带来的成长、突破。

轮岗带新帮辅机制。建立骨干服务经理轮岗结对帮扶机制，以一对一方式精准帮辅新员工，通过短期“强训+实践”方式，实现新员工快速突破。



辅导员队伍建设

本行于2018年启动辅导员队伍建设，积极落实“员工第一”战略思想，深化泰隆“严爱一体”家文化，经过两个阶段的实践与探索，2019年实现辅导员工作在支行全覆盖。

案例 金华武义区域辅导员探索



营造竞争氛围 发挥业绩催化剂作用

每周上墙展示个人、团队层面业绩情况，周积分冠军给予现金红包，月度积分冠军颁发“月冠军”流动奖牌，年度冠军授以皇冠、冠军披风及旅游大奖。

营造家文化 发挥团队粘合剂作用

每季度开展两次集体活动，提升员工凝聚力、向心力，营造正能量。创造员工高峰体验，邀请员工家属到场庆日，带给员工震撼、惊喜、感动。



保持队伍最佳状态，发挥队伍调和剂作用
辅导员组织新员工座谈会、帮带仪式、制定柜面员工帮带指引手册，确保更好地融入团队并逐渐成长为部门重要力量。



对标学习

倡导“创根问底”、“翻箱倒柜”精神，以“说到做到我行动”为主题，在全行范围内营造主动学习、开放分享的良好氛围，建立“长对标、常对标”常态化对标学习机制，持续提升经营管理能力。



| 暖心感人

工作上关心职业成长

报告期内，本行不断优化完善人才建设和发展体系，打造“管理序列”与“专业序列”双通道，为员工发展匹配合适的职业路径、发挥个人潜力与专长。

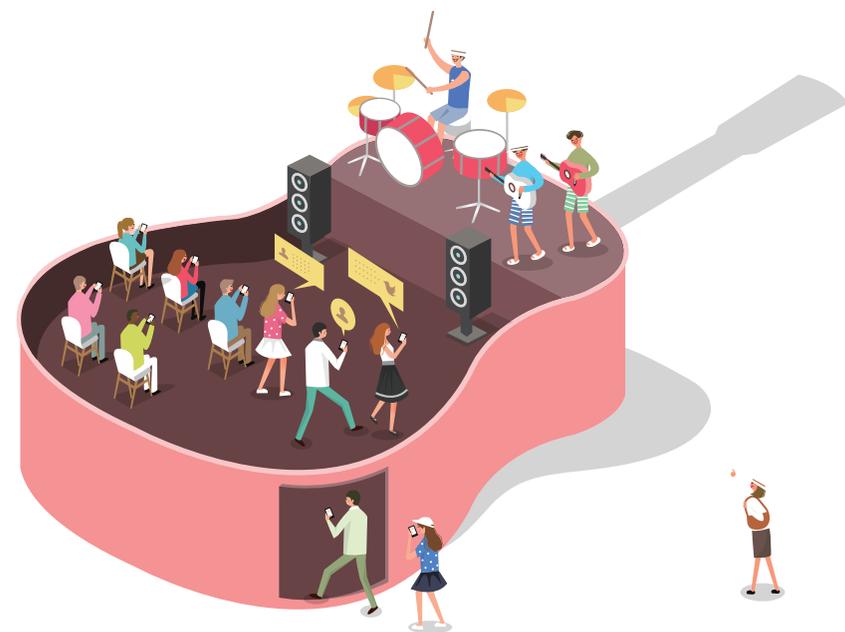
畅通管理序列通道。规划建设“管理梯队人才池”“高潜人才池”“特定岗位人才池”三类人才池，每年滚动关注，提前识别和培养具有管理潜质的人才，变“大海捞针”为“封海养鱼”。

畅通专业序列通道。建立职能、客户经理及服务经理职业发展通道，落实新员工帮带、岗位交流、跟班学习机制，实行分层分类培养，为员工提供与专业能力提升相匹配的专业层级晋升通道。

生活上关心员工冷暖

员工福利。秉持“员工第一”原则，建立“法定福利”“特色福利”两大体系，落实“幸福生活”“亲情无限”“节日畅享”三大主题，包括营养早餐、“亲情A+B”、补充商业保险、企业年金等特色福利。此外，设立“晨迎”制度，各级管理者每个工作日迎接员工上班；新春全员领取“董事长红包”，感受新年喜悦。

健全健康服务体系。为正式员工购买综合商业保险，提供医疗服务和保障，为员工家属建立重疾保险及商业保险购买渠道；在原有体检基础上，推出员工家属体检费用报销政策，解决员工后顾之忧。



主题活动。报告期内，9000多名泰隆人共庆“6·28泰隆日”，欢庆成立26周年。举办第六届泰隆好声音、第七届足球联赛、第六届厨神争霸赛等活动，一场场“文化盛宴”，传递温馨“家文化”理念，助力持续构建文化自信。



04 治理篇

本行努力“为股东创造长期价值”，将企业的可持续发展作为股东回报的根本来源，实现公司稳健、可持续发展。



党建引领，融合发展

党组织概况

本行按照“同建立、同覆盖、同发展”的“三同”要求，高质量全方位推进基层党组织建设。建设“党员管理系统”，实现机构与支部、党员与支部自动转接与归属；推动分支机构开设到哪里，党组织就建立到哪里；业务发展到哪里，党建工作就开展到哪里。截至报告期末，全行共有党员3225名，占员工总数的三分之一；分行党委13个，党支部172个（含总行职能党支部8个、村镇银行党支部12个、分行下设党支部152个），实现组织覆盖率100%。



“不忘初心、牢记使命”主题教育

按照中央和上级党委的要求，本行扎实推进“不忘初心、牢记使命”主题教育，按照第一批和第二批主题教育上下联动的要求，先学、先改、先做，率先推动主题教育各项工作。党委坚持边学边查边改，做到立查立改、即知即改，以改促学，让全行员工和客户感受到实实在在的主题教育成果，得到中央巡回督导组的肯定，经验做法被浙江省委主题教育领导小组办公室以简报形式印发。



“党建+金融”

本行将基层党建与信贷支持结合，制定《“党建+金融”普惠新模式指引》，建设“红色信贷基地”，丰富“红色信贷产品库”，不断提升“党建+金融”服务能力。截至报告期末，建立“党建+金融”项目218个，先锋系列产品授信余额达116亿元。



“党建+金融”经验做法入选习近平新时代中国特色社会主义思想典型案例。以“党建+金融”帮扶群众创业真实故事改编摄制的红色微电影《坞根的海风》，荣获中宣部第三届社会主义核心价值观微电影大赛一等奖。

治理强化，稳健经营

治理架构

本行根据法律法规及监管要求，不断完善公司治理架构，探索“党委政治引领、董事会战略决策、高级管理层执行落地、监事会依法监督”的适合小法人金融机构的现代商业银行公司治理机制。报告期内，本行顺利完成董事会、监事会换届，人员组成进一步优化；继续推进“专家决策、专业治行”，聘任新一届董事会顾问，为本行发展提供智力支持；制定并表管理、资本管理、数据治理相关制度，公司治理基础进一步夯实，治理有效性持续提升。截至报告期末，本行董事会由9名董事组成，其中执行董事5名，非执行董事4名（含独立董事3名），独立董事占比不低于三分之一。本行监事会由5名监事组成，其中外部监事2名，职工监事2名，占比均不低于三分之一。

信息披露

本行严格按照中国银保监会《商业银行信息披露办法》等相关法律法规要求开展信息披露工作，制定《信息披露管理制度》，明确信息披露机构与职责，规范信息披露流程，确保信息披露的准确性和时效性，并聘请会计师事务所进行年度审计，保证信息披露质量。截至报告期末，本行按年度披露年度报告、社会责任报告，按季披露专项信息报告，按时披露债券付息公告。

风险管控

本行从制度与流程、工具与方法、数据与系统等维度，不断完善业务部门和业务管理部门、风险合规、审计“三道防线”建设，建立健全适应第三阶段发展的全面风险管理体系，夯实“内涵式、高质量”发展基础。落实全面风险管理理念，构建信用风险监控大数据体系，推进重要领域操作风险作业指导书，完善市场风险、流动性风险、利率风险、科技风险管理体系，加强舆情风险、安全保卫风险案例教育与应急演练。

合规经营



注重合规文化建设

推进分层分类合规教育，按信贷、运营、行政、科技、风险合规、资金业务六大条线分类制定合规知识应知应会清单；开展“践行合规经营 远离违法犯罪”主题宣讲大会，把法律规定与监管要求内化于心、外化于行。

完善客户投诉机制

建立统一投诉处理平台，实现投诉处理流程系统化，畅通客户投诉渠道，保障金融消费者合法权益。发布基层网点投诉管理指导意见，加强投诉信息流转及时性、完整性与有效性建设，进一步完善全行投诉处理机制。

加强客户金融信息保护

严格遵照《浙江泰隆商业银行个人金融信息保护管理办法》收集、使用与保存个人金融信息，组织开展全员信息安全意识培训，筑起信息安全第一道“防火墙”，保障个人金融信息安全。

环境篇 05

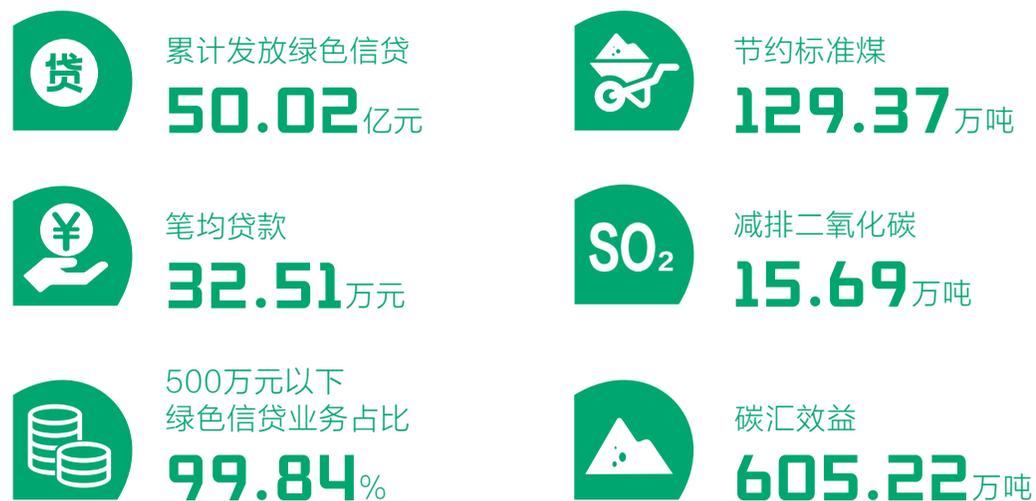
本行贯彻“绿水青山就是金山银山”的理念，
落实国家产业政策和环境政策，构建小微绿色金融体系，
践行节能减排，以实际行动支持生态文明建设。



| 绿色金融

绿色信贷

本行积极践行国家绿色金融发展战略，围绕“探索差异化、特色化的小微企业绿色信贷发展模式”的目标，将服务小微与发展绿色金融相结合，大力推进小微绿色信贷发展。2019年，累计发放绿色信贷50.02亿元；笔均贷款32.51万元；500万元以下绿色信贷占比达99.84%；节约标准煤129.37万吨；减排二氧化碳15.69万吨；减排二氧化碳15.69万吨；碳汇效益605.22万吨。



- 建立小微绿色信贷标准制度体系。根据绿色金融系列发展政策，结合市场定位与小微业务做法，制定《绿色信贷业务认定标准》《绿色信贷业务营销和操作指引》等，从制度层面为业务发展提供保障。
- 上线小微绿色信贷管理平台。开发绿色信贷管理平台，全流程识别、统计和跟踪小微绿色信贷业务，自动测算绿色信贷业务环境效益，更精准地识别、管理小微绿色信贷业务。
- 培育小微绿色信贷专业人才。开发微绿色信贷系列专业课程，建立小微绿色信贷业务讲师队伍；制定小微绿色信贷专项培训计划，基本实现小微绿色信贷面授培训全覆盖。

绿色产品

本行面向具有环境正面效益、贷款资金实际用途符合绿色信贷业务认定标准的小微客户推出绿色信贷专属产品“长青贷”，统一管理绿色信贷业务。

“绿色水运贷”

湖州分行针对内河水运污染治理，联合湖州港航管理局为近4000户水运船主推出“绿色金融·船舶防污染”系列小微绿色金融服务，创新开发“绿色水运贷”产品，预计每年可减少生活污水11万吨，助力解决船舶污染治理“最后一公里”难题。



绿色支行

本行在湖州、衢州绿色金融改革创新试验区开展绿色信贷特色支行试点。分行积极落实湖州市各项绿色金融改革与创新的要求，大力发展小微绿色信贷，营造“人人讲绿色，人人做绿色”的氛围，努力探索“绿色+小微”的业务模式。报告期内，本行有绿色金融试点支行3个，绿色金融团队9个。



绿色债券

本行积极探索小微企业绿色金融服务模式，牢固树立节能、环保、可持续的绿色发展观，发行绿色金融债券，重点支持融资需求在500万元以下的小微绿色信贷客户，支持项目到期后，系统自动释放绿色债券募集资金可用额度，滚动续发贷款，确保募集资金循环使用。报告期内，绿色金融债券再投放金额14.07亿元，再投放绿色项目3938个，募集资金投放资源节约与循环利用类项目约可实现节约标准煤32.11万吨；清洁能源项目约可实现节约标准煤449.6吨/年，减排二氧化碳993.6吨/年；清洁能源项目约可实现节约标准煤2.28万吨/年，减排二氧化碳5.93万吨/年；生态保护和适应气候变化类项目约可实现二氧化碳固碳量392.51万吨。



绿色运营

绿色办公 本行加强推广节能环保理念，树立“节约资源，人人有责”企业环保意识，严格执行绿色运营制度标准，从细节上践行绿色管理理念，提升绿色运营质效。

创新优化工作平台。上线档案信息化管理系统，实现政务类、账务类、人事类等档案归档无纸化、电子化；启用新版企业门户，打造创新直通车板块，提供员工绿色发声通道；建设“小鱼泡泡”，支持通讯录查询、共享工作圈、即时通讯等综合服务。

启用电子化用印。启用电子印章，准确匹配业务用印需求，有效管控印章分布网点多、应用柜员新，使用面广、保管分散，用章手续繁杂、交接环节众等风险环节。报告期内，为300个柜面交易配置电子印章功能，涵盖柜面对客办理的各类业务。

视频会议系统。建立会议服务管理标准体系，统一规范使用视频会议系统，协调统筹公共会议室使用，安排会务服务工作。报告期内，安排各类会议共1893场，其中大型视频会议召开次数占总会议次数的30.07%，有效提高办公效率，降低人力物力成本。

绿色节能

低碳生活办公

倡导“绿色办公、低碳生活”，全面实行垃圾分类管理，推行楼长管理机制，监督垃圾分类与处理。践行节能降耗机制，控制水电运行时间，提升员工节约意识及保持良好习惯。截止报告期末，办公耗水总量减少4.4吨，同比下降7.8%；办公耗电量减少47.5万度，同比下降15.6%。

办公耗水总量同比下降
7.8%
办公耗电总量同比下降
15.6%

无纸化办公

建设“无纸化”项目，推行柜面无纸化、国际业务无纸化、信贷业务无纸化、政务信息共享无纸化、人事无纸化，提升对客户服务效率。截至报告期末，柜面及事后监督工作人员业务效率提高25%，共节约用纸6吨。

业务效率提高
25%
共节约用纸
6 吨

线上化采购

不断优化线上采购系统，减少人工操作，采购过程线上化程度达80%。推行定点采购，发挥集中采购优势，项目增长75%有效节省采购成本。

线上化程度达
80%
项目增长
75%



06 公益篇

本行坚持“德润其身、泰和共隆”的核心价值观，
密切关注社会发展需求的变化，积极携手合作伙伴，为提升公众幸福感、
社区福利及社会福祉作出应有努力。



回馈社会，温暖人心

“金鲤鱼·社区音乐汇”公益项目

立足“文化+金融”，开展“金鲤鱼·社区音乐汇”公益演出，为广大音乐、文化爱好者提供广阔舞台，满足人民群众对于美好生活的追求。



关爱社区老人



杭州分行青年志愿者为杭州养老机构滨江绿康阳光家园的200多位平均年龄超过80岁的老人过儿童节，让耄耋老人重温童年美好。

关爱留守儿童

湖州分行联合湖州市吴兴区妇联，发起“心系青川·情系留守儿童”爱心图书与学习用品捐赠活动，丰富孩子们课余生活。



“道德讲堂进基层”公益活动

丽水分行开展“道德讲堂进基层”活动，宣扬“孝道教育”“诚信教育”“爱国教育”，累计1000余人参加。



累计参加
1000余人



“小太阳”公益联盟



台州分行组建11个“小太阳”公益联盟小分队，首批1000名志愿者实现台州9个县市区全联动，践行公益活动，回馈社会。

台风无情 人间有爱

一方有难，八方支援，在对抗超强台风“利奇马”中，泰隆人积极践行“三誉三感”，帮助受灾群众战胜灾害，重建家园，积极组织开展爱心捐赠活动，累计捐款100万元，以实际行动彰显拳拳爱心，践行社会责任。

累计捐款
100万元



| 与民共生，情系民心

助力精准扶贫

本行积极响应国家“扶贫攻坚”战略，开展“扶贫金融”项目，主动对接当地政府组织，注重把信贷资金投向对脱贫增收有促进作用的地方，发挥扶贫信贷资金“造血”功能，提升贫困户脱贫内生发展动力，为打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会作出贡献。截至报告期末，精准扶贫贷款余额1.6亿元。

案例 结对帮扶



王钧董事长出席浙乐东西部扶贫协作小微金融合作签约仪式，副行长金学良代表本行签订合作协议，在扶贫金融、小微金融、普惠金融等方面展开合作。

王官明行长参加台州市代表团，辗转万里赴西藏那曲开展企村结对扶贫慰问，并与嘉黎县签订“企村结对”扶贫协议。



分水村位于台州市黄岩区头陀镇北部，村集体经济比较薄弱，是本行的结对帮扶村。黄岩头陀社区支行为分水村村民定制批量建房贷，支持他们移民建房；为40户在异地从事种植的村民发放“乡情贷”，累计发放优惠贷款1675万元。

助力产业振兴

2019年,本行围绕乡村振兴战略,主动对接新型产业培育工程、农村产品品牌工程等项目,探索建立“核心经济体+农户+银行”的贷款模式;继续研发和推广涉农贷款产品,打造“美丽乡村贷”产品系;针对农村小微电商,继续大力推广“电商贷”产品;积极支持乡村旅游发展,推广“民宿贷”等贷款产品,扩大乡村旅游业富民利民效应,不断扩大农村金融服务覆盖面。

案例



“一直想把白莲好好搞起来，用泰隆银行的贷款承包了这片莲田，我要带着村民一起干。”

—— 客户吴先生

“种菜如种花，‘创业通’贷款助力我们实现了‘城市菜园’的梦想。”

—— 客户孙先生



“我的工作，都是和小猪打交道，在创业的初期碰到“干旱”，有了泰隆银行的资金支持，我家新增了养殖场，养殖规模翻了一番。”

—— 客户付女士

| 担当责任，金融普及

消费者权益保护

本行将消费者权益保护工作理念纳入全行战略管理体系，建立消费者权益保护工作组织架构，健全消费者权益保护工作事前、事中与事后管控机制，切实有效将金融消费者权益保护工作理念与要求融入企业文化、业务开展与经营管理中，构建和谐稳定金融环境。报告期内，本行进一步健全消费者权益保护制度体系，优化投诉管理机制，切实维护消费者合法权益。



金融知识普万家

报告期内，本行与台州市金融办、平安办、公安局、市场监督管理局、人民银行台州市中心支行、台州银保监分局等共同设立台州市首个“投资风险教育基地”。积极开展“3.15金融消费者权益日”、“普及金融知识万里行”及“政策畅通工程”暨金融知识普及月等多项专项宣传活动。报告期内，累计组织活动5745次，发放宣传资料31万份，受众达63万人次。



健全反洗钱工作

健全
工作
机制

制定《浙江泰隆商业银行洗钱风险管理办法》等制度，贯彻全面风险管理理念，落实洗钱风险管理架构、洗钱风险管理策略等要求。高级管理层定期审议反洗钱工作方案及制度等内容，定期召开反洗钱工作领导小组会议，研究洗钱风险防控措施。报告期内，本行开展反洗钱检查，持续加强整改问责及反洗钱培训。

落实客户身份识别和风险监测机制，开发上线20余张存量客户身份识别报表，按月监测存量客户身份识别问题，实现洗钱风险全流程监测。报告期内，上线手机银行证件更新功能，为持续识别提供技术支持。

强化
身份
识别

定期报告
大额交易
和可疑交易

严格按照监管口径及要求报送大额交易，每季度开展大额交易报告自查工作，校验大额交易规则准确性，保障大额交易报送完整性，通过多举措不断提高可疑报告质量，积极向监管部门上报可疑交易案件线索。

定期评估、动态调整风险等级，对新业务或产品推出前进行洗钱风险评估，对高风险业务或产品制定针对性的风险控制措施。报告期内，组织高风险业务主管部门开展洗钱风险自评估，评估高风险业务控制措施的有效性，根据评估结果制定整改计划并推进落实。

强化业务
洗钱风险
控制

增强公众
洗钱风险
防范意识

日常滚动播放LED宣传标语，摆放反洗钱提示牌和宣传资料，增强公众洗钱风险防范意识。报告期内，开展反洗钱宣传活动593次，受众人数累计12万人次，发放宣传材料4万份。

开展反洗钱宣传活动
593次

受众人数累计
12万人次

发放宣传材料
4万份

记录点滴 珍藏温馨瞬间

泰隆的客户

泰隆的形象

2019年，本行支持实体经济、服务民营小微企业、助力乡村振兴的做法受到全国媒体关注、记者们用手中的妙笔和镜头、记录下本行服务小微、践行普惠的佳话。

“山不过来,我就过去。”在25年前从台州起步,成长为小微金融服务典范的浙江泰隆商业银行,董事长王钧说,他们每天有4000多名客户经理在“扫街”,甚至自驾车翻山越岭拓展客户,信贷额度往往也就几万元。泰隆服务的客户100%是民营、小微企业及个人。



——摘自《小银行与小企业共抗风浪谋发展》，2019年1月4日《新华每日电讯》报道

以泰隆银行为例，该银行9成以上的贷款都是小微贷款。该行通过“获客网络化、前端信息化、后台工厂化”方式极大地提高了工作效率。

——摘自《多点发力提升普惠金融服务质效》，2019年2月18日《经济日报》报道



当然，要服务小微企业，仅靠金融科技还不够。实践证明，要了解小微企业的经营状况、了解企业主的信用情况等信息，不仅要参考线上数据，更多时候还要看线下实地采集了解的情况，二者结合才能对小微企业完整画像，进而得出准确的需求和风险评估。比如，浙江泰隆银行等将“跑数”的数字化信息和“跑街”的社会化信息相结合，正是此类贷款模式的典范。



——摘自《依靠金融科技破解中小银行发展瓶颈》，2019年7月3日《经济日报》报道

泰隆银行以物理网点为中心，在一定服务半径内，划定客户经理的“责任田”，实现网格化管理。全行300多家机构，90%以上分布在郊区和乡镇。

——摘自《解码小微金融的“台州模式”》，2019年11月25日《人民日报》报道



比如浙江泰隆商业银行给小微企业贷款时，主要考察企业负责人的人品信不信得过，产品卖不卖得出。对普惠类客户，只要“有劳动意愿、有劳动能力、无不良嗜好”，就有机会获得贷款，极大地降低了民企小微融资的门槛。



——摘自《支持民企小微融资需要一点人情味》，2019年11月5日《中央人民广播电台》报道

台州分行客户，张万林，“老地方”涌泉蜜桔种植户三十年“墨守成规”，不打药、不染红、不催熟，种出桔中“爱马仕”。



金华分行客户，汪东霞，祁门红茶经营户

有突破才能更好地传承，有传承才能将经典延续；百年传承的好茶，蕴含代代相传的匠心。



绍兴分行客户，王永海，塔牌酒业创始人之一

生于绍兴酿酒世家，近50年的制酒经验，坚持用古法制酒，让“抱龙山”黄酒醇香四溢。



泰隆的员工

