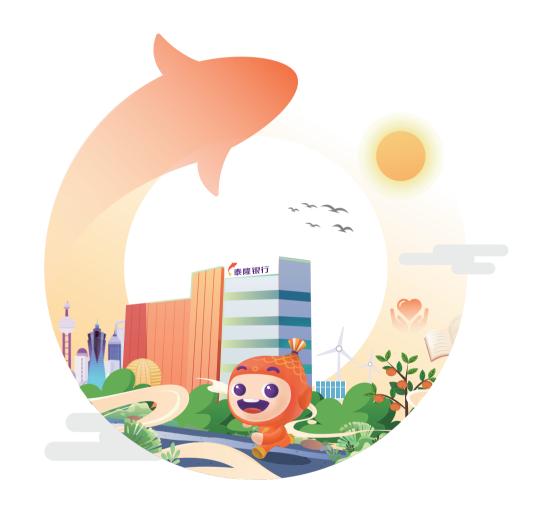
服务小微 服务大众



坚持小微 践行普惠



2021 CSR

浙江泰隆商业银行股份有限公司社会责任报告



浙江泰隆商业银行股份有限公司

客服电话: 95347

www.zjtlcb.com

报告编制说明



本报告描述报告期内(2021年1月1日至2021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

02 董事长致辞



- 04 企业使命、愿景、价值观
- 05 年度荣誉
- 06 ESG绩效

治理篇

- 09 党建引领
- 11「专题1」庆祝建党百年,强化党建引领
- 13 公司治理
- 14 风险合规

发展篇

- 17 与时俱进,做小微金融坚守者
- 20 实施"沃土计划",做乡村振兴实践者
- 22「专题2」助力共同富裕,泰隆在行动
- 24 创新驱动,做数字化转型变革者

员工篇

- 27 以人为本,注重员工发展
- 29 以文化人, 赋能企业文化
- 30「专题3」开展企业教育,打造"两个专家"
- 31 和暖人心,建设幸福泰隆

环境篇

- 34 加强顶层设计
- 35 深化绿色服务
- 37 践行绿色运营

社区篇

- 39 走进万家,金融知识助力公众教育
- 40 社区共建,金融服务致力改善民生
- 42「专题4」创新网点变革,满足社区三大需求

泰降银行党委书记、董事长

王钧致辞



党建是企业基业长青的基石、行稳致远的保障、义利兼顾的精神源泉。 坚持党建引领,关键要对"国之大者"领悟到位,主动融入党和国家工作大局,服务实体经济,做好主责主业。

——泰隆银行党委书记、董事长王钧

2021年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年,中国共产党迎来百年诞辰,开启了向第二个百年奋斗目标进军的新征程。站在历史的交汇点上,泰隆银行认真学习党的十九大和十九届历次全会精神,主动找准在新发展格局中的角色定位,坚定不移服务支持经济高质量发展,以识为先、知行合一,以合格率为主线,以存量资源盘活优化为抓手,以数字化转型为动力,在推进员工、客户、股东的价值实现及经济、社会、环境可持续发展上取得明显成效。

坚持党建引领,积极参与共同富裕。

认真学习党中央扎实推动共同富裕的重大 战略部署,积极参与浙江高质量发展建设 共同富裕示范区,尽力而为、量力而行, 围绕共同富裕示范点、重点实施项目、研 究智库"三项行动",体现"泰隆元素、 银行功能、普惠基因、慈善情怀、共富目 标",探索有特色、可复制、可持续的帮 扶机制和运行模式。

实施沃土计划,全面支持乡村振兴。

积极响应并深入贯彻落实乡村振兴战略,加大资源倾斜,深耕农村市场,立足新时代"三农"新需求,搭建特色金融产品体系和非金融服务体系,推进农村"人人可贷",建设乡村振兴发展顾问和服务专员两支队伍,探索乡村振兴积分嵌入乡村治理,助力村民生活富裕、乡村产业兴旺和美丽乡村建设。

锚定双碳目标,大力发展绿色金融。

绿色转型包括各种有利于节能减排降碳的 生产生活方式,小微企业里面也有大量的 绿色。我们积极践行绿色运营,大力发展 绿色金融,加强机制建设,完善制度标 准,上线绿色贷款识别系统,深化绿色金 融产品创新,持续探索差异化、特色化的 小微绿色信贷发展模式,助力碳达峰、碳 中和目标实现。

开展网点变革,提供小微融智服务。

坚持社区化商业模式,立足社区各经济体、社区各类人群及社区自身"三大需求",丰富网点服务功能,跳出银行做银行,推动金融服务与本地生活、政务、商务等非金融服务深度融合,为客户提供针对性强的服务项目。同时,根据客户需求变化,探索推进"融资+融智",为客户提供税务法律咨询、人员招聘、科技赋能、共享空间、宣传助销等"融智"服务。

当前国内外环境复杂性、不确定性加剧, 经济面临新的下行压力,市场主体困难明 显增加。泰隆银行将牢记"国之大者", 把党建融入公司战略、经营管理、队伍文 化等各方面;坚持高质量发展,稳字当 头、稳中求进,求己求内、全面合规;主 动承担社会责任,加大纾困帮扶力度,做 好"六稳""六保"工作,在共同富裕、 乡村振兴、绿色发展方面发挥应有作用, 贡献绵薄之力。

> 浙江泰隆商业银行股份有限公司 党委书记、董事长 王钧

02 2021泰隆银行社会责任报告 2021泰隆银行社会责任报告



使命

服务小微、服务大众



成就员工、成就客户,为实现普惠金融"人人平等"贡献力量

价值观

以德修身,以才立业 居安思危,与时俱进 简单、平等、开放、包容 人人都是主人翁、人人都是经营者



|年度荣誉

| 序号 | 奖项名称 | 获奖者 | 颁发机构 |
|----|--|----------------|---------------------------|
| 1 | "全球银行1000强"第391位 | 泰隆银行 | 《银行家》(The Banker) |
| 2 | "2021年陀螺评价体系 (GYROSCOPE)综合评价结果 一城市商业银行"第四位 | 泰隆银行 | 中国银行业协会 |
| 3 | "2020年中国城市商业银行 竞争力评价排名"第三位 (资产规模2000亿-3000亿) | 泰隆银行 | 中国《银行家》杂志 |
| 4 | 2021年中国民营企业 社会责任优秀案例 | 泰隆银行 | 中华全国工商业联合会 |
| 5 | 2020年度民企最满意银行 | 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 |
| 6 | 2021年全国金融五一劳动奖状 | 杭州分行 | 中国金融工会 |
| 7 | 2021年银行业营业网点 文明规范服务千佳示范单位 | 宁波鄞州支行 | 中国银行业协会 |
| 8 | 第十届全国十佳村镇银行 | 湖北大冶 泰隆村镇银行 | 中国地方金融研究院 全国地方金融论坛办公室 |

04 2021泰隆银行社会责任报告 2021泰隆银行社会责任报告

IESG绩效



治理绩效 ▶



"清廉金融"视频宣传受众人数达

529.6万人次

反洗钱宣传受众人数达

96.9万人次

反腐倡廉培训活动覆盖

10022人次

合规经营宣贯活动

189次



经济绩效 ▶

本行总资产

同比增幅

贷款余额

同比增幅

3125.53亿元 21.11% 2020.75亿元



当年信贷支持小微企业

25.13万户

全行户均贷款

34.92万元

当年累计发放

3284.07亿元

信用保证类贷款占比

90.77%

涉农贷款余额占比

54.75%

贷款500万元以下客户户数占比

99.73%

社区、农村网点占比

92%

贷款100万以下客户户数占比

92.97%



环境绩效 ▶

截至报告期末

绿色信贷余额

同比增长 46.97亿元 187.28%

绿色贷款客户数为

同比增长 📤

4444

164.52%

节约标准煤

减排二氢化碳 66.98万吨 14.11万吨

减排二氧化硫

碳汇效益

134.29万吨

330.56万吨



社会绩效 ▶



依法纳税额 16.01亿元

对外捐赠额 4188.2万元

员工平均年龄

29岁

精准扶贫贷款额

1.57亿元

社会保险覆盖率

员工总数

100%

11347名

女性员工占比

57.84%



员工培训场次 5404 场

参加培训人次 123283

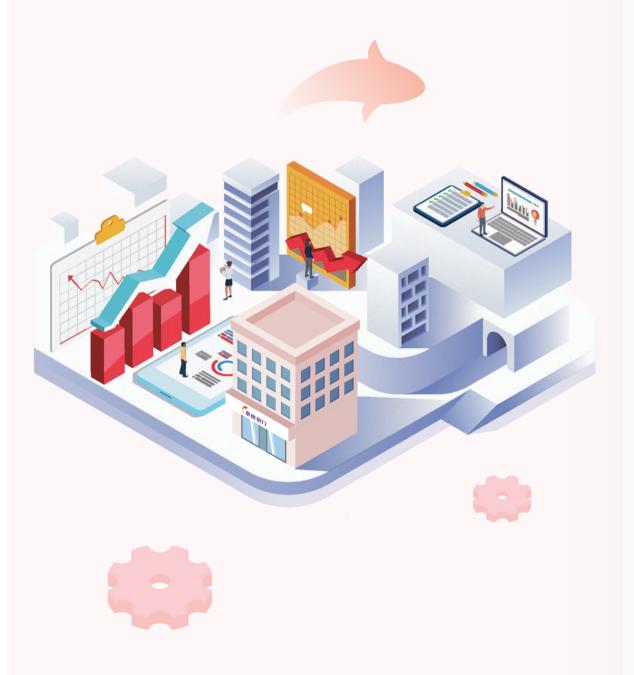


自助设备总量 1033台

06 2021泰隆银行社会责任报告 2021泰隆银行社会责任报告 07

¹ 绿色贷款数据为人民银行绿色专项统计制度口径

2 治理篇



|党建引领

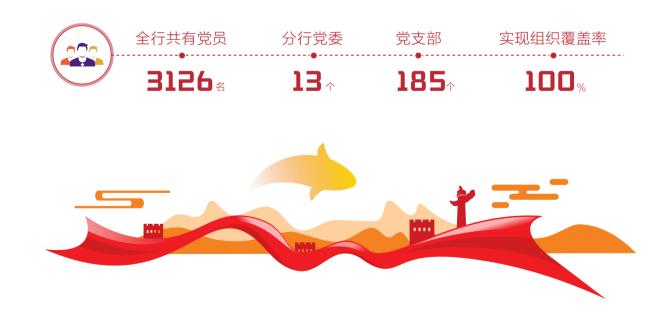
加强政治建设,及时对表对标

本行深入学习贯彻习近平总书记关于金融工作的系列重要论述,牢记"国之大者",主动融入党和国家工作大局,把贯彻党中央精神体现到小微金融实践中去,做好主责主业。

2021年,本行党委共召开7次会议,讨论部署重大事项,找准本行在构建新发展格局中的角色定位,坚定服务小微民营企业,大力支持实体经济;全面布局农村市场,助力乡村振兴;大力发展绿色信贷,建设差异化、特色化的小微绿色信贷服务模式;开展建党100周年系列庆祝活动,鼓舞人心、凝聚力量。

夯实组织,加强基层党建

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。截至报告期末,本行共设分行党委13个,党支部185个,实现组织覆盖率100%。积极"把党员培养成骨干、把骨干培养成党员",主动向优秀员工倾斜、向一线倾斜,发展党员75名。截至报告期末,全行共有党员3126名,占员工总数的近三分之一。此外,本行组织全行党务干部参加浙江省委党校党务干部培训班,开展专题培训,切实提高党务干部专业技能,夯实党建基础。



严肃纪律,打造"清廉金融"

坚持廉洁体系建设与经营管理相融合,将清廉建设深度嵌入企业发展各方面、全过程,本行党委成立"清廉泰隆"领导小组,负责清廉建设整体部署、督导和评估,分支机构分别组建清廉"政委"及"辅导员"队伍,层层抓落实。

坚持廉情风控与数字化改革相融合,构筑"数据云平台",整合金融监管系统"数融通""红色数智金融"等数据、银行业协会"清廉码""清廉回访"等信息、本行"客户一码投诉""员工一键举报"等系统,构建内外网数据"云仓",通过大数据精准分析,织密廉政风险"防护网"。

坚持清廉金融建设与宣传教育相融合,以小鱼学堂APP、微泰隆公众号、"许阿舅"短视频等线上平台、示范社区等线下阵地为依托,开展"我为清廉代言活动""清廉金融合规泰隆"等活动,拍摄《以清为美,以廉为荣》《天使与恶魔》《借与不借》等清廉金融宣传视频,受众人数达529.6万人次。

融合融入,深化"党建+金融"模式

为总结经验,本行实施"三融三创"小微金融省级标准化试点项目,于2021年通过省级专家组验收并获得"优秀",这是浙江省2021年度省级标准化试点验收项目中唯一的商业银行项目。试点期间,本行编制一整套覆盖"党建+金融"全流程的标准体系,制定完善基地共建、信贷准入、信贷产品分类、信贷流程、信贷服务要求等方面共计34个企业标准,提炼固化"党建+金融"体系。



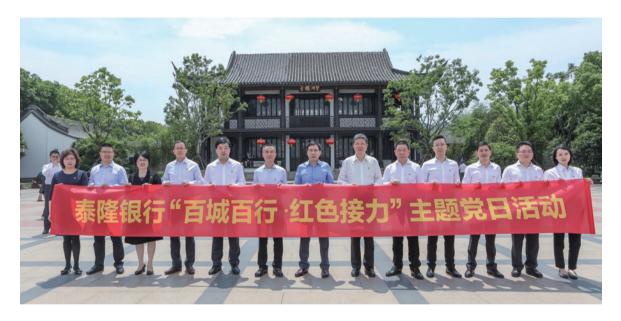
2021年,本行《"六微"平台凝聚红色力量》《初心引领匠心服务,助力民营企业高质量发展》《"党建+金融"助力乡村振兴》三篇案例入选中国银行业协会《"城"庆百年永远跟党走一城商行民营银行党建工作案例汇编》,在50家入选银行中排名第一

专题1 庆祝建党百年,强化党建引领

百年征程波澜壮阔,百年初心历久弥坚。2021年,本行以饱满的热情庆祝建党100周年,深入推进"百城百行·红色接力"活动等系列党史学习教育,引导员工感悟红色教育时代内涵,进一步锤炼党性,更好地知党史、听党话、跟党走。

🙆 "百城百行·红色接力" 主题党日活动

5月18日,本行党委班子在党委书记、董事长王钧的带领下,赴嘉兴南湖开展"百城百行·红色接力"主题党日活动,庆祝中国共产党建党100周年。在南湖望湖楼广场,本行党委班子集体回顾中国共产党由小变大、从弱到强,带领国家和人民取得革命、建设、改革伟大胜利的奋斗历程,进一步坚定于事创业、开拓进取的理想信念。



随着总行党委跑出接力"第一棒",全行3000多名党员同步接力。报告期内,全行红色接力130余场,足迹遍布全国140个红色教育基地。





3月25日,本行召开党中学习教育 动员会暨专题报告会。浙江省委 党校副校长陈立旭作《中国共产 党历史和中国现代化》专题报 告, 重温中国共产党的百年历史 并重点指出,"中国共产党百年 奋斗史就是推动中国成为现代化 强国的历史","没有共产党, 中国现代化不可能成功"。



党委书记、董事长王钧对全行党史学习教育提出要求:

- 一是提高政治站位,增强行动自觉。要求全行各级党组织和广大党员职工积极主动投 入、自觉自愿学好党史这门必修课,切实增强"四个意识"、坚定"四个自信"、做到 "两个维护"。
- 二是紧扣目标要求,抓好规定动作。按照中央和上级党委部署要求,实现3000多名党 员党史学习全覆盖,教育全体党员职工"学党史、悟思想、办实事、开新局",切实做 到"学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行"。
- 三是坚持学以致用,做到知行合一。把学习党史同工作实际结合,把学习成效转化为工 作动力和成效,把党史学习教育转化为基层竞争力和生产力。

🔊 学习贯彻十九届六中全会精神



12月7日,本行召开专题党课,由浙江省 委党校副校长陈立旭作《党的百年奋斗重 大成就和历史经验》专题报告。他强调, 党的三个历史决议都站在重大历史关头, 站在新的历史起点上,回顾过去,展望未 来, 更好地推动了全党团结一致向前看。

结合省情,全行党员还学习了《中国共产党浙江省第十四届委员会第十次全体会议关于 深入学习贯彻党的十九届六中全会精神,坚定不移做"两个确立"忠诚拥护者"两个维 护"示范引领者的决议》。

与会人员表示,要深入领会全会精神,从党的百年奋斗历程中不断汲取智慧和力量,牢 固树立"没有走在前列也是一种风险"的紧迫感和忧患意识,以高度的政治自觉,扎实 做好各项工作。

|公司治理

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、监事会依法监督、高级管理层执行落地"的适合小微市场定位的现代商业银 行公司治理机制。报告期内,本行继续推进"专家决策、专业治行",建设专家智库, 为本行发展提供智力支持;加强股权管理、资本管理、并表管理、公司治理基础不断夯 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。

战略管理

报告期内,本行制定《2021-2025年发展战略》,聚焦数字化转型、社区化升级、客 户旅程管理、小微金融服务标准建设四个重点子战略、推动绿色金融、科技金融、农 村金融、村镇银行建设、网点变革等五大专项核心工作、持续深化小微金融、普惠金 融、财富管理和金融市场等业务高质量发展。

为加强战略引领,本行以识为先、知行合一、提炼形成商业模式、对客综合服务能力 建设、合格率管理、职能部门履职、全面合规、举一反三的问题整改、小微标准及企 业教育、企业文化等8个方面重点工作、聚焦紧盯、体系化推进。

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。

12 2021 泰隆银行社会 责任报告 2021 泰隆银行社会责任报告 13

|风险合规

紧盯重要领域风险防控

强化信用风险管理。优化客户准入规则,运用大数据建立预评估准入规则,加速实现"人防"向"机控"的转变;提高精准贷后精度,结合规则与客户风险分层,全面展示贷后客户画像,精准定位高风险客户。

截至报告期末

本行不良贷款率

较年初下降

拨备覆盖率

较年初上升

0.93%

0.02个百分点

293.79%

14.50个百分点

强化市场风险管理。完善制度标准,根据业务性质、规模、复杂程度和风险特征建立健全市场风险管理制度,全面覆盖利率、汇率相关市场风险;完善风险管理机制,建立三级限额管理体系、价率检查机制、日报月报机制,有效提升市场风险管理水平;完善风险信息系统,推进业务在风险识别、计量、监测和控制程序方面的市场风险计量落地。报告期内,本行各项市场风险限额指标均在限额范围内,未发现违法行为和其他重大意外情况。

强化信息科技风险管理。加强信息科技风险评估,开展业务连续性管理评估、信息科技外包风险评估、信息安全风险评估、重大项目风险评估,以风险库的形式跟进处置;加强信息科技风险识别和监测,对关键风险指标进行优化和完善,定期开展关键风险指标监测分析。报告期内,本行信息科技风险水平稳定可控。

强化声誉风险管理。建立总分支各层级声誉风险排查机制,围绕声誉风险新动态及时出具舆情风险警示,提示员工操作风险、道德风险、8小时外生活等风险点;进一步完善媒体管理机制、加强新媒体管理和应用,推进重要节点的舆情预案管理。报告期内,本行总体声誉风险较低。

加强内控合规管理

建立健全内部控制体系,对各项业务活动和管理活动制定全面、系统、规范的业务制度和管理制度,推行"三道防线"管理。各分支机构、业务部门为内控管理的第一道防线,是本领域风险的直接管理者和责任承担者,在业务运行中实行条线管理。风险管理与合规管理部门为内控管理的第二道防线,监测、协调、评估、指导内控管理活动,对内控管理相关部门实行平行牵制。审计部为内控管理的第三道防线,负责对内控管理体系的有效性、充分性进行评估、监督。

全面提升反洗钱工作

报告期内,本行新设"反洗钱中心",持续健全反洗钱工作机制,推进洗钱风险管理,提升洗钱风险识别能力,完善系统建设,有序推进各项反洗钱工作。同时,本行完善反洗钱集中作业体系,推进交易信息和客户身份主题数据治理、优化可疑监测模型优化,提升反洗钱支持保障能力;开展首次洗钱风险自评估,改进客户身份识别机制,推进反洗钱与业务融合。报告期内,本行各分支机构自主开展或参加当地人民银行牵头的反洗钱宣传活动共计485次,受众人数累计96.9万人次,发放宣传材料85.52万份。



发展篇



1与时俱进,做小微金融坚守者

本行坚持服务小微企业,践行普惠金融,不断提升服务质效。截至报告期末,本行 500万元以下客户户数占比99.73%,100万元以下客户户数占比92.97%;户均贷款 34.92万元,信用保证类贷款占比90.77%。

创新金融服务,满足多样需求

创新服务内涵。推出"融资+融智"服务,打造"产品智库"1.0平台,建立行业标准 库36个,制定40项行业指引,建立产品专家服务团队,通过"1+N"模式服务小微 企业客户。

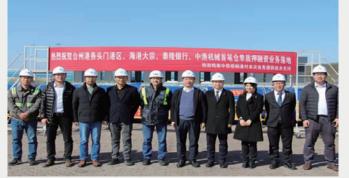
创新服务方式。推动"无担保、纯信用"线上产品"税e贷",通过共享小微客户纳 税信用评价结果,有效解决信息不对称难题,客户发起申请到出具预授信额度仅需几 分钟。报告期内、累计服务302户纳税企业。

创新担保方式。推广知识产权质押业务,为无有效抵押物的小微企业解决融资困境, 可通过专利权、商标权等知识产权的质押获得融资。报告期内,知识产权质押融资累 计发放突破2900笔,居全国首位。

助力破解"首贷难"。积极贯彻监管部门工作部署,主动对接"首贷户"融资需求, 主动下沉走访、联系客户,量身定制"一户一策"金融融资服务;持续优化流程,减 时间、减环节、减材料、提高业务办理时效。报告期内、"首贷户"户数3680户、发 放贷款金额39.48亿元。

案例 台州分行:仅8小时完成首笔电子仓单质押

某机械公司在港区存放大量钢材,因融资需求,在电子仓单平台上发起仓单注册 申请,同时向台州分行发起电子仓单质押融资申请。随后,台州分行对客户提供 的仓单进行审核确认并质押登记,通过线上审核放款,为该公司授信300万元, 该首笔业务从电子仓单注册到完成放款仅用时8小时。



本笔电子仓单质押业务将企业 "静态"库存商品变成"动 态"流动资金,拓宽了企业融 资渠道,突破以往银行对动 产、电子仓单等质押物的限 制,在创新担保方式融资模式 上探索一条新路。

打造数字风控,提升精准服务

强化数据应用。引进工商、法院、税务等20余类外部数据,建立统一的指标库、标签库,通过"外部数据+数据模型"的方式,赋能数据在反欺诈、评级、贷后的应用,实现对客户的准入、额度管控、精准贷后管理。

完善预警机制。建立贷后分级响应机制,整合各业务、产品的贷后机制,实现客户全方位的差异化风险预警。基于客户风险等级,同步开展贷后规则调优和客户贷中行为评级模型建设,提升对客服务质效。

案例 "数据画像"让企业信用"变"贷款

为顺应数字化发展趋势,本行自主研发基于大数据智能风控的小微企业线上承兑、线上秒贴产品"e票通",一次授信,可线上循环开票,单笔时间15分钟左右。通过数据挖掘和关联分析技术,本行综合工商、税务、征信等信息,建立立体、清晰的客户"数据画像",为客户开票带来便利。

报告期内,办理 "e票通-线上承兑" 4.98万笔,累计金 额324.75亿元,节 约客户时间10余万 小时。

强化数字服务,提升优质体验

拓展线上服务渠道。上线"泰隆商城",为客户提供7×24小时多样、便捷的金融服务,报告期内交易户数8.47万人;推出"泰惠收"收单平台,实现金融消费场景无缝衔接,报告期内累计服务小微商家20万户。

提升数字普惠广度。践行客户"一次都不用跑"理念,通过移动金融服务平台PAD进行全流程作业,提供上门金融服务。截至报告期末,PAD端移动金融替代率95%,发放各类贷款36.74万笔,累计放贷金额1339.27亿元。

上线"云上厅堂"。以客户视角为出发点,借助于视频服务、OCR识别等技术,通过远程坐席,实现"在线面对面"服务,涵盖转账汇款、账户查询、现金预约等,为客户提供便捷化、智能化的线上营业厅。

深化科技金融,支持"专精特新"企业发展

坚定"小微"+"科技"定位。聚焦"科技中的小微,小微里的科技",探索投贷联动模式,以"小股权+小债权"服务企业"融资"需求,以行业洞见、资深专家智库、渠道资源整合服务企业"融智"需求。通过"融资+融智"模式,切实服务小微科创企业创业创新。截至报告期末,贷款余额5.1亿元,新增投贷联动客户比例为60%。

强化组织队伍建设。成立科技金融创新发展联席小组,从专项资金调配、人力资源、绩效考核、费用支持等方面助力小微科创、区域经济转型升级;打造"四懂两专"服务机制,选拔培养懂金融、懂行业、懂小微、懂风险的人才队伍,专业服务小微科技金融,专注扶持小微科创发展。

提供综合金融服务。研发专属产品,形成投连贷、科保贷、订单贷、知识产权质押贷款等"天使贷系列产品",满足小微科创企业"小债权"融资需求;为小微科创企业提供多元化、个性化、定制化金融服务,加强与外部合作,助力开展期权、财务顾问、股权投资业务以及私募基金募集监督业务,满足小微科创企业"小股权"融资需求。

加强合作,扩大小微金融覆盖面

推动村镇银行发展。加大对金融服务欠发达地区的金融支持力度,服务"三农"和小微企业,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,资产总额突破130亿元。其中,湖北大冶泰隆村镇银行、浙江庆元泰隆村镇银行连续两年获评全国百强村行。



加强同业合作。总结提炼小微金融领域实践经验,以小微金融服务标准为基础,加强与广东珠海农商行、合肥科技农商行、广州银行、泉州银行及乐山市商业银行的合作广度和深度。截至报告期末,合作贷款同比增幅91.32%。

加强校企合作。深化"产教融合",与浙江工商大学泰隆金融学院联合培养小微普惠金融人才,共招收300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。

l实施"沃土计划",做乡村振兴实践者

本行成立乡村振兴工作组,发挥"服务三农、服务小微"的优势,突出"支农、支小",通过小微支行及社区支行建设,将有限的信贷资源向县域、乡镇和欠发达地区倾斜,不断扩大农村金融服务覆盖面、可得性和满意度,与农村、农业发展同频共振。截至报告期末,涉农贷款户数31.45万户,涉农贷款增量181.14亿元,占全部贷款增量的55%以上。

大力实施"沃土计划"。报告期内,本行打造乡村振兴专项体系,完善乡村特色金融产品和非金融服务,实施"产业沃土""财富沃土""生态沃土""治理沃土""幸福沃土",推动农村"人人可贷"项目,开展乡村振兴积分、涉农品牌宣传、涉农绿色金融、农产品助销等活动,建立乡村振兴发展顾问和服务专员队伍。

截至报告期末

农村"人人可贷"授信户数

8.5万户

用信余额

85.6亿元

覆盖

3079个村





助力美丽乡村建设。加大对农林废弃物资源化利用产业的绿色信贷支持,截至报告期末,本行持续推进林权、农房、土地流转经营权抵押贷款业务,共发放抵押贷款3.56亿元;规范发展农村消费信贷,满足农民合理消费需求,发放"乐农贷"28.55亿元。



持续开展助农助销。为支持乡村产业发展,本行推出"你是传奇"助农助销平台,充分利用线上线下渠道帮助农户营销获客,提供非金融增值服务。如助力花农销售近1000盆蝴蝶花,助力果农销售近3000斤阳光玫瑰葡萄……很多农作物和生活必需品,通过"你是传奇"送达于家万户,全年实现助农助销商品曝光超300万人次。





讲好美丽乡村故事。本行搭建政银村三方联动平台,以新媒体创意平台抓手,推出"我和我的家乡"短视频,探索"讲好"美丽乡村"故事",助力乡村文旅产业发展。报告期内,"我和我的家乡"推出7集视频,观看人数突破100万人次。

杭州富阳东梓关村

"逛吃东梓关,木莲豆腐、素云红糖、油灯古,独特小吃有惊喜。 这里有水墨雅致的整片杭派民居,这里是我的家乡杭州富阳东梓关村"



临安龙门秘境

"杭州临安区北部的大山里,有石门、山岭、龙上村庄,这是我的家乡。 如今,她有了个响亮的名字临安龙门秘境"

台州仙居县淡竹乡

"李白的《梦游天姥吟留别》,传颂着它干古的风情,几百家创意民宿争奇斗 艳书写着它今天的传奇,这是我的家乡台州仙居县淡竹乡"



衢州市柯城区沟溪乡余东村

"桔乡村庄八百人,能画已过三百户,这条画廊般的道路,正通往我的家乡 衢州市柯城区沟溪乡余东村,中国农民画村"。

专题2 助力共同富裕,泰隆在行动

共同富裕是习近平总书记、党中央赋予浙江的光荣使命,写入国家"十四五"规划,是 全面展示"重要窗口"的重大政治责任,更是浙江必须抓住的重大历史性机遇。作为地 方法人银行,泰降责无旁贷。

加强组织保障。本行成立共同富裕工作项目组,由董事长担任组长,与泰隆慈善基金 会共同负责方案制定、理念宣导、项目实施及跟踪评估。明确分(村)行行长为所在 机构共同富裕建设第一责任人,承接、统筹、推动相关工作。

提高思想认识。为统一全行认知,本行举办"高质量发展建设共同富裕示范区"专题 党课、特邀浙江省委党的十九届五中全会精神专家宣讲团成员作《高质量发展建设共 同富裕示范区》专题辅导,从"浙江为什么要高质量发展建设共同富裕示范区""浙 江为什么能够建设共同富裕示范区"和"浙江怎样建设共同富裕示范区"三方面,进 行深入地分析解读。

践行共同富裕"三项行动"。

动实施;

一是打造共同富裕示范 二是开展共同富裕项目创新 点,首批在浙江省内 大赛,在全行范围内收集创 26个山区县范围内选 新方案50组,涉及现代农 究中心,深入开展共同富裕 定共同富裕示范点并推 业、信息、文化服务、基层 社会治理等多个领域,为示 富裕的理论研究成果,密切 范点打造提供方案支撑:

三是与浙江丁商大学泰隆金 融学院联合成立共同富裕研 理论与实践研究, 梳理共同 关注共同富裕实践。



践行公益慈善活动。本行始终秉承"践行社会责任,服务公益事业"宗旨,持续资助帮 扶社会弱势群体,开展"圆梦助学""点亮微心愿""泰降金鲤鱼音乐教室"等项 目,参与设立"骨肉心连心"专项基金、小微金融发展基金。

报告期内,泰降慈善基金会共执行16个公益项目,组织各类社会公益活动304次,捐 赠600余万元,涵盖助学助教、助医、社区公益活动等领域,获评浙江省民政厅 "2021年度浙江省品牌社会组织"。

案例 500万元助力台州共同富裕

在第六个中华慈善日来临之际,9月2日台州 市召开第四届慈善大会,本行被授予"台州 市慈善奖"。



医侧 助学成才、筑梦未来









22 2021泰隆银行社会责任报告 2021泰隆银行社会责任报告 23

精准帮扶,为特殊人群送温暖

报告期内,本行持续关爱社会弱势群体,扶贫助困,定点帮扶:

向台州市路桥区慈善总会慈善资金专户

捐赠100万元,用于路桥区最低生活保障对象定点住院基本医疗慈善救助项目及因病致贫慈善救助活动;

向浙江省天台县慈善总会

捐赠10万元,支持和帮助西部贫困地区摆脱贫困;

向衢州市助老助残助学爱心协会

捐赠10万元, 救助生活困难的老年人、残疾人特困家庭。





|创新驱动,做数字化转型变革者

加强顶层设计,推进数字化转型

数字化转型是驱动银行业高质量发展的新机遇。报告期内,本行制定并推动《小微金融数字化创新和转型三年规划》,成立7个主题工作小组,提出40条转型举措,通过数据驱动、科技赋能,致力于实现业务可持续增长、提升经营质量及效率、打造最佳客户体验的战略目标。

推动数字化小微商业模式升级。聚焦客群选择与分层管理、产品战略与定价、营销体系、风控体系、运营信贷卓越等五个维度,推动数据驱动型获客及客户深耕,加强产品线上化以及产品创新,建设智能分析型营销管理平台,打造智能化、数字化的风控模式,制定差异化、自动化的高效审批流程。

塑造竞争优势和核心竞争力。聚焦精细化管理、金融科技应用、卓越客户体验、敏捷组织和文化等四个方面的核心能力,探索建立价值驱动会计管理体系,开展大数据用例,推动客户旅程重塑,打造敏捷组织文化。

加强科技赋能,推进场景化建设

加大人工智能应用

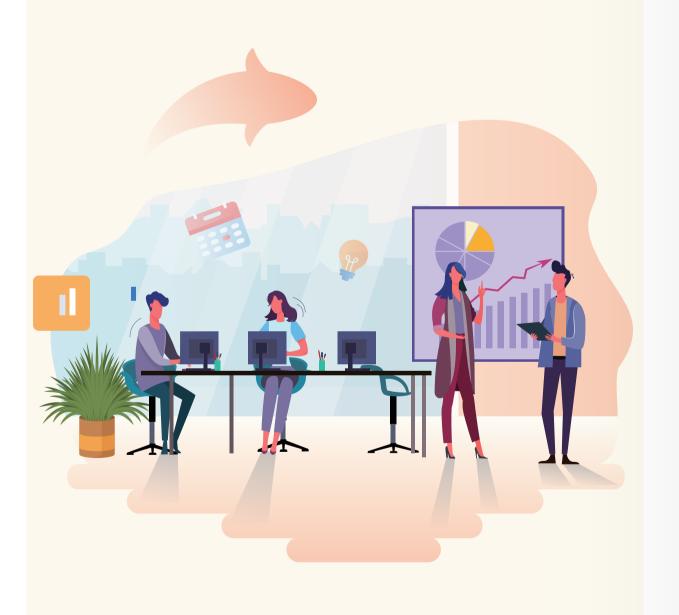
加强服务渠道建设

完善智能营销系统



24 2021泰隆银行社会责任报告 2021泰隆银行社会责任报告 25





|以人为本,注重员工发展

多渠道引人, 充实员工队伍

深入开展校企合作。举办39所高校校企交流会,与13家分行 所在地本科院校建立合作: 优化订单人才合作模式, 与浙江 金融职业学院建立订单班"直通车"。推进雇主品牌建设, 运营"泰隆银行微招聘",推出视频号"校招24时";推进 校园大使、行内雇主品牌宣传大使等队伍运营, 联动开展全 民推荐活动。



开展常态化招聘。加强校园招聘、社会招聘及同业引进力度,制定"鲤跃计划""菁 鲤计划""菁英计划",重点加强技术类人才配置、高潜人才储备。

多层次培养,关注员工成长

本行坚持"90%"员工自主培养、秉承"做好小微金融、首在得人"理念、全面落地 立体式培养,打造一支文化认同、专业胜任、德才兼备的小微人才队伍。



制定分层分类培养的 实施标准,以岗位关 键任务、应知应会为 核心,形成支行行 长、业务团队负责 人、营业经理、客户 经理等七大岗位的常 态化学习指导意见。

自下而上 日常帮带

坚持管理者人人为 师,强化帮带与培养 责任,按照"答案在 现场、现场有神明" 原则, 重在常态化、 实战化,给予员工针 对性、个性化、场景 化的指导与帮扶。

持续优化 培训机制

以"教师、教材、教 法, 讲原理、讲故 事、讲案例"的"三 教三讲"为培训方 针,建立内训师队伍 525人,学习官队伍 100人; 自主研发课 程与研究教法,搭建 移动学习平台小鱼学 堂。报告期内,泰隆 培训学校共有线上课 程1936门。

多方位激励,助力员工发展

建立专业 序列通道

搭建行员等级体系,绘制双向流动的职业发展路径图, 打通专业通道与管理通道,拓宽员工职业发展路径;明 确各层级行员等级评价标准,突出知识能力、履职要求、组织贡献等维度,持续牵引员工向综合性、复合型 人才发展。

完善管理 序列通道 优化梯队人才池管理体系,提前识别、储备与培养管理 潜质人才,推动多岗位、跨区域履职,加强双向交流和 挂职锻炼;优化管理者合格评估管理机制,聚焦知识、 能力和自律,推动各级管理者聚焦重点工作履职,实现 "能上能下"。

完善薪酬 激励体系 搭建与员工发展紧密结合的薪酬体系,探索建立薪酬年度评价机制,基于组织成长和员工贡献,促使员工不断成长和贡献价值,激发参与感,增强认同感,实现激励效用最大化。



多形式沟通,贴近员工心声

建立辅导员机制。支行辅导员以协助辅导区域做好相关队伍与文化工作为履职目标,常态开展区域队伍盘点与分析、推动立体式培养落地、关注员工思想动态、营造正能量文化氛围。截止报告期末,本行共有72名辅导员。

建设"员工之声"。打造以员工满意为核心的大服务体系,坚持"高效省心、匿名安心、主动贴心"的运营特色,进一步畅通员工发声渠道,主动倾听员工声音。报告期内,累计解决2116项员工关注问题。

打造"员工园地"。探索实践社区金融社交场景,打造面向全行员工的"小鱼泡泡",可实现办公人事、业务运营、通讯交流、移动办会,有效成为连接企业内外的人与人、人与服务、人与设备的金融社交平台。

|以文化人,赋能企业文化

凝心聚力, 打造"和合"文化

本行提炼升级企业文化,发布《泰隆银行文化公约》,明确"和合"文化是泰隆企业文化的核心要义,围绕"自律内省""班子和合""上下和合""同事和合",推动全行员工对企业文化"知行合一、知行并进",让文化在每个组织落地生根、开花结果。



教育为本,坚持立德树人

本行高度重视人才培养,坚持"对教育的投资是最有远见的投资",搭建"标准化""系统化"人才培养体系,完善全员学习成长曲线和路径,打造学习型组织。





专题3 开展企业教育,打造"两个专家"

随着经济金融进入高质量发展新阶段,小微金融加快从卖方市场转向买方市场,从"企业融资难"转向"银行服务难"。为此,本行因变而变,着力提升员工能力,培养知小微企业、做小微金融服务的"两个专家"。

报告期内,本行成立企业教育体系建设项目组,通过战略分解、各岗位群体工作坊、典型调研、多轮论证,发布《企业教育建设总纲》《企业教育常态化评估实施细细则》,制定企业教育总纲。

三个 指导思想

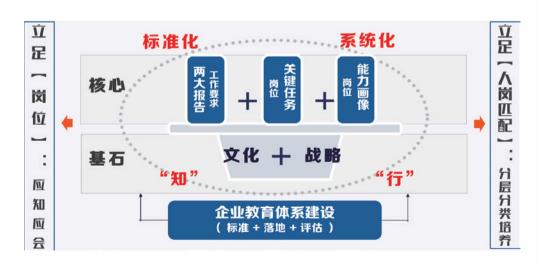
- •坚持系统观念, 搭建组织"他律"体系;
- 坚持内在驱动,激发个体"自律"意识;
- 坚持知行合一,提倡精准、自主学习。

三大步骤

- 基于岗位职责, 细化岗位关键任务;
- 基于分层分类,制定实施指导意见。

四项 管理机制

- •健全推动机制,以年度学习任务顺次推进;
- 健全激励机制,以正向牵引持续驱动;
- 健全投入机制,以学习资源建设为重中之重;
- 健全评估机制,以科学评估常态化修复。



|和暖人心,建设幸福泰隆

多渠道努力,关心员工健康

本行坚持"员工是企业最大的财富,健康是员工最大的幸福",营造多元和谐的工作环境,提供健身设施和免费早餐,开展健康讲座和免费按摩,组织员工定期体检和家属体检,购买员工商业保险以及家属保险等,为员工撑起"健康保护伞"。





多主题活动,丰富精神生活

群团组织齐发力,组织"628·泰隆日"、泰隆好声音、厨王争霸赛、员工足球赛、羽毛球赛等多项活动,并邀请员工子女参加"小小银行家"等活动,立体打造丰富的业余生活。









30 2 0 2 1 泰隆银行社会责任报告 2 0 2 1 泰隆银行社会责任报告 3 1

多方位关怀, 传递温暖人情

坚持"员工第一"理念,在提供各项法定福利的基础上,建立集"爱工作、爱生活、 爱家人"于一体的福利保障体系,包括"幸福生活""亲情无限""节日畅享"等三 大特色福利,提升归属感与幸福感。



❷丽水分行

"离退员工答谢会"



"行长请喝奶茶"





♀上海分行

"新年大礼包"



"员工家访日"



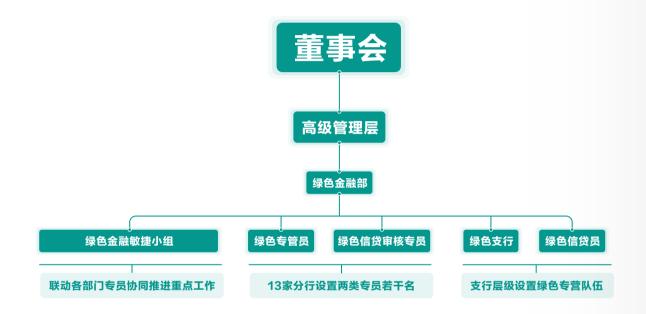




|加强顶层设计

健全治理结构

本行董事会推动绿色低碳发展理念与经营管理战略融合,负责审议和批准绿色金融工作的重大事项,高级管理层负责制定绿色金融发展战略与工作目标、建立绿色金融实施机制和流程、组织内控和绩效评估等重要事项。报告期内,本行成立绿色金融部,负责全行绿色金融工作;制定《绿色信贷业务三年发展规划(2021-2023)》,探索"差异化、特色化"小微绿色信贷发展模式。



完善制度标准

本行积极建立健全小微绿色金融制度体系,持续完善绿色信贷认定、绿色专营机构建设、绿色金融债管理、队伍建设、考核评价、专项产品等相关专用制度,夯实小微绿色金融发展的制度依据与保障。报告期内,本行制定《2021年绿色信贷发展指导意见》《绿色信贷业务营销和操作指引》《绿色支行评价标准》等,并设立绿色支行培育基金,助力"金融+低碳"可持续发展。



加强系统管理

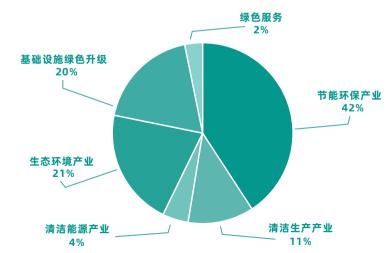
本行持续完善绿色贷款识别系统,上线全国首个适用于小微企业的绿色贷款识别系统,实现对小微绿色信贷业务的全流程识别、统计和跟踪,通过贷款的投向行业将绿色贷款分为纯绿行业、待定行业和非绿行业,系统可将纯绿行业贷款自动映射到监管机构发布的四条套绿色金融标准上。



|深化绿色服务

绿色信贷

截至报告期末,本行绿色贷款余额为46.97亿元,同比增长187.28%;绿色贷款客户数为4444个,同比增长164.52%。从投向类别看,本行绿色贷款以节能环保产业为主,同时包含基础设施绿色升级和生态环境产业的相关贷款;从绿色贷款客户体量来看,本行500万元以下绿色贷款客户占比99.72%,体现了服务小微普惠金融的特色。



绿色支行

本行积极探索"小微+绿色"发展模式,通过一系列激励机制推动分行设立绿色星级支行,发展绿色星级信贷员,目前在台州、湖州、衢州、宁波和嘉兴授牌设立6家绿色星级支行。

案例 湖州市绿色金融产品服务创新案例

湖州分行"践行绿色普惠,创建低碳社区,打造无差别城乡"项目通过构建绿色积分体系,从经营户角度出发,分层分类扶持绿色经济,助推绿色低碳子社区创建落地,最终入选2021年度湖州市绿色金融产品服务创新案例并获得奖励50万元。



绿色产品

本行推出绿色信贷专属产品"长青贷",明确贷款资金必须用于节能环保产业、清洁能源产业、生态环境产业等绿色领域的实际生产经营活动。报告期内,本行持续探索适合绿色融资需求特点的授信模式,扩大排污权抵押贷款、碳排放权质押、商标权质押等抵质押贷款覆盖面,拓宽企业环境权益融资渠道。

案例 湖州分行落地碳排放配额抵押贷款

湖州分行南浔支行与湖州某某环保热电有限公司签订碳排放配额抵押贷款协议 200万元,该企业主营热电联产绿色能源,是全国首批纳入碳排放配额管理的企业之一。南浔支行灵活运用碳金融创新融资产品,将企业碳排放配额资产有效转化为绿色低碳发展资金,为其补充低成本营运资金,助力绿色金融力量。

|践行绿色运营

加强绿色运营体系建设,推行绿色办公、绿色采购和低碳生活,节约能源资源,让绿色运营成为新常态。

绿色办公

无纸化办公。持续推广无纸化主题项目建设成果及覆盖面,在柜面运营、国际业务、信贷业务、政务信息共享、人事管理等模块进行数据融合,实现降本增效。

线上化会议。建立会议服务管理标准体系,统筹协调公共会议室使用,提高办公效率,有效降低人力物力成本。报告期末,视频会议占总会议次数的50%以上。

低碳运营。践行节能降耗机制,控制水电运行时间,提升员工节约意识,保持"人走关灯"的良好习惯。

绿色采购

线上化采购。不断推进采购专业信息化建设及数字化运营水平,逐步实现业务操作及管理信息化,减少人工操作。截至报告期末,采购过程线上化程度达90%以上。

集中采购。扩大集中采购优势,推行定点采购。2021年采购物资中定点物质采购较2020年增长70%以上,有效节省采购成本及人力成本。



四 社区篇



|走进万家,金融知识助力公众教育

聚焦关键群体

本行特别针对老年客户在信息来源方面的弱势现状,通过网点日常宣传、社区专项宣传 等方式进行反诈宣传,旨在进一步提升老年人反诈知晓度,避免遭受网络诈骗。





聚焦重点领域

本行先后组织开展了"3·15消费者权益保护宣传日""普及金融知识,守住'钱袋 子'""普及金融知识万里行"等金融知识普及活动,累计发放宣传资料14.95万份, 全行营业网点活动参与度和覆盖面达到100%。





聚焦线上媒介

鉴于线上公众教育的较好效果,本行在官网 主页、手机银行主页面、抖音官方账号、微 信公众号不定期更新各类金融知识和消费者 权益保护宣教动态,引导消费者主动思考, 帮助公众群体增强风险识别与防范能力。报 告期内,覆盖受众9100万人次。



|社区共建,金融服务致力改善民生

共建共享,践行社区公益

本行积极履行社会责任,关注扶贫、教育、弱势群体、抗击疫情等多个方面,鼓励员工参与志愿者活动,用爱心、热心和社会责任心,携手相关方助力美好社区建设。













弘扬精神,坚持志愿服务

本行积极倡导公益理念,发扬志愿者精神,持续开展志愿服务活动,推动公益事业常态化、品牌化发展,积极传播文明和谐的社会风尚。



◎ 湖州分行
公益集市,邻里中心

② 嘉兴分行

寻味禾城,"大米"直播





❷上海分行

为220名环卫工人送防寒物资



寄出一本本承载着希望的图书



专题4 创新网点变革,满足社区三大需求

本行立足"社区内各类人群、社区内各经济体、社区自身"三个需求,变革网点运营,重塑客户旅程,织就包罗万象的"服务网",为社区打造全新的"融资+融智"服务体验。

建设社区中心。深入开拓客户"衣、食、住、行、医、教"等特色服务场景,同时突出网点"社区中心"功能,推动金融服务融入本地生活、政务、商务等生态中,将网点打造成社区体验互动共享中心。

重塑客户旅程。深化渠道融合,以手机银行、微信银行、物理网点为主要渠道,构建 线上线下一体的全渠道运营体系,将金融业务引导至线上,将非金融活动、服务引导 至线下,实现线上线下相互引流、相互补给,金融与非金融相互融合、相互触发。

打造主题网点。按照"应变不可不变",结合网点所在区域功能定位和人群特点,联合社区内经济体,制定"一行一策"差异化的网点转型策略,构建银行、商户、客户金融生态圈与非金融生态圈。

案例 杭州钱塘支行: 定位 "经济体+年轻客群"

钱塘支行位于下沙大学城大创小镇内,支行3公 里范围内以楼宇园区和14所大学为主,支行联同 杭州钱塘团区委联合打造"鱼跃钱塘青年之 家"一公益性、综合性的青年服务平台。根据青 年聚集时空特点、生活空间、成长发展需求,为 青年提供创新创业、志愿公益、学习培训、休闲 娱乐、金融服务等各类服务阵地,获得杭州团市 委颁发的"示范性青年之家"称号。









案例 台州黄岩支行:定位"社区+老年群体"

黄岩支行围绕"幸福晚年泰隆相伴"主题,以老年人对"美好生活的向往"为切入点,聚焦老年人"老有所护、老有所依、老有所乐"的生活需求,搭建"健康、生活、文化"三个维度的服务体系,设立"公益健康小站",与台州市第一人民医院、建标中医、仁济药房等进行合作,提供康养类服务;与老年大学合作,设立"泰学堂",全方位满足老年人学习需求和自我价值实现需求;与旅行社合作,推出"泰享游红色之旅",帮助客户找到老年生活的精彩和活力。









