



ZHEJIANG TAILONG COMMERCIAL BANK

2015年度

社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY

> REPORT/2015



目录 | SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT/2015

◆ 公司概况

- 【一】公司简介 02

◆ 关键绩效

- 【一】经济绩效指标 03
- 【二】社会绩效指标 06

◆ 关于泰隆

- 【一】组织架构 08
- 【二】公司治理 09
- 【三】风险与合规管理 10

◆ 和生共长，普惠金融

- 【一】扎根小微金融 15
- 【二】深入农村金融 21
- 【三】扶持创业创新 26

◆ 和达共赢，服务百姓

- 【一】提升金融品质 29
- 【二】切实惠民利民 36
- 【三】聚焦百姓民生 39



◆ 和暖人心，幸福泰隆

- | | |
|--------------|----|
| 【一】青春追梦，成长成才 | 46 |
| 【二】幸福生活，点滴关怀 | 49 |
| 【三】青春创意，活力生活 | 50 |

◆ 和谐奉献，承担责任

- | | |
|-----------|----|
| 【一】热心社会公益 | 52 |
| 【二】发展绿色金融 | 55 |

◆ 附录

- | | |
|---------------|----|
| 附件1：2015年主要荣誉 | 57 |
| 附件2：2015年媒体聚焦 | 58 |







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: 

01

公司概况

● 公司简介



◎ 公司简介

浙江泰隆商业银行是一家致力于小微企业金融服务的商业银行，成立于1993年，经过二十多年的锐意进取，泰隆银行从起步时的7个人、2间租房、100万元注册资本，发展成为一家拥有6000多名员工的现代商业银行。截至2015年末，公司已开设11家分行、197家支行，共208家分支机构，服务范围涵盖苏、浙、沪、鄂“三省一市”。

多年来，泰隆银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。截至2015年末，泰隆银行已累计向小微企业发放贷款300万多笔、8000多亿元，以促进就业而言，按照每户小微企业用工10人计算，本行直接支持了近300万人就业，帮助失地农民、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。

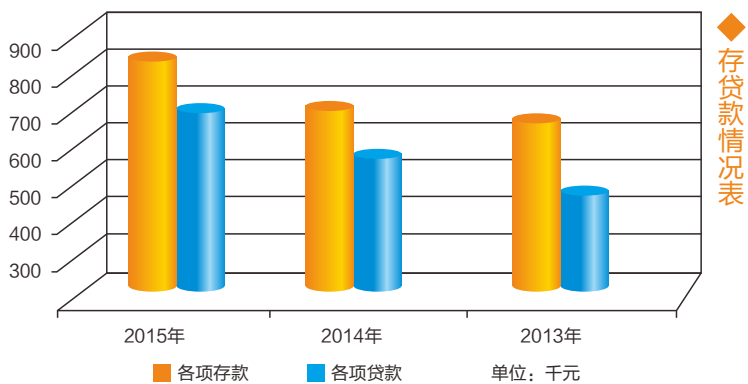
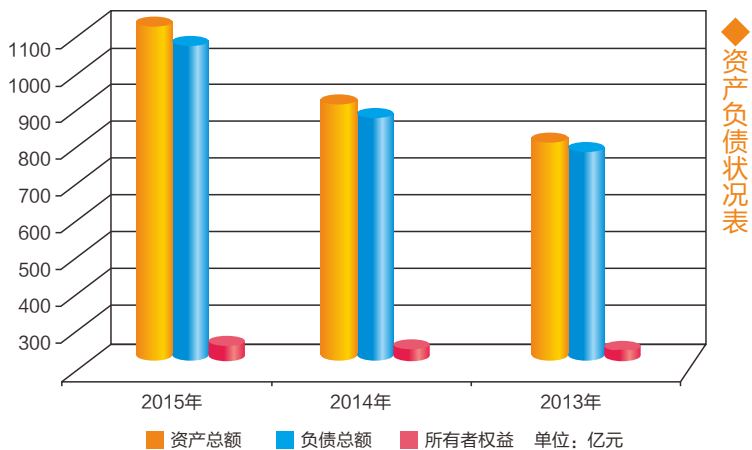
当前，经济金融进入新常态，小微金融和普惠金融进入新的大发展时期，“十三五”规划纲要、《推进普惠金融发展规划（2016-2020年）》等相继推出。蓝图已经绘就，行动托起梦想。泰隆银行将紧紧围绕中央的决策部署，牢牢保持战略定力，不断探索商业模式升级，努力打造以小微为核心的普惠金融，实现企业可持续发展与社会责任相互交融、和谐共进。

02

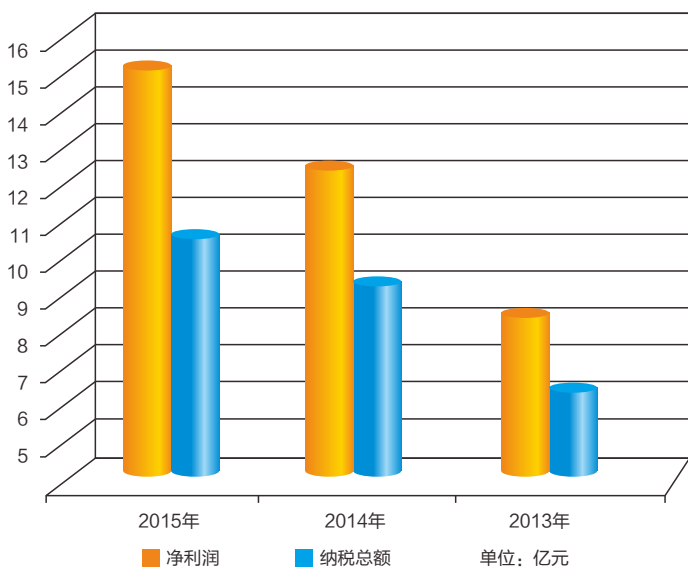
关键绩效

- 经济绩效目标
- 社会绩效目标

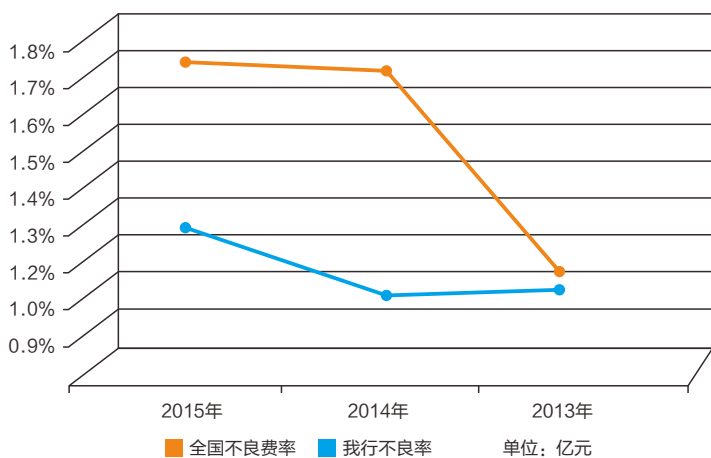
◎ 经济绩效目标



关键绩效



◆ 利润情况表



◆ 不良率情况表

截至2015年末，本行各项经营数据上升明显。资产总额1087.16亿元，同比增长25.17%，负债总额1016.79亿元，同比增长25.47%；各项贷款余额634.39亿元，同比增长23.89%；存款余额791.09亿元，同比增长20.93%。全年实现净利润14.83亿元，同比增长25.25%。报告期内，本行缴纳各项税费10亿元。

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，采取了有效的风险防控措施。截至2015年末，我行资本充足率12.07%，不良贷款率为1.23%，资产质量总体稳定。

◎ 社会绩效目标

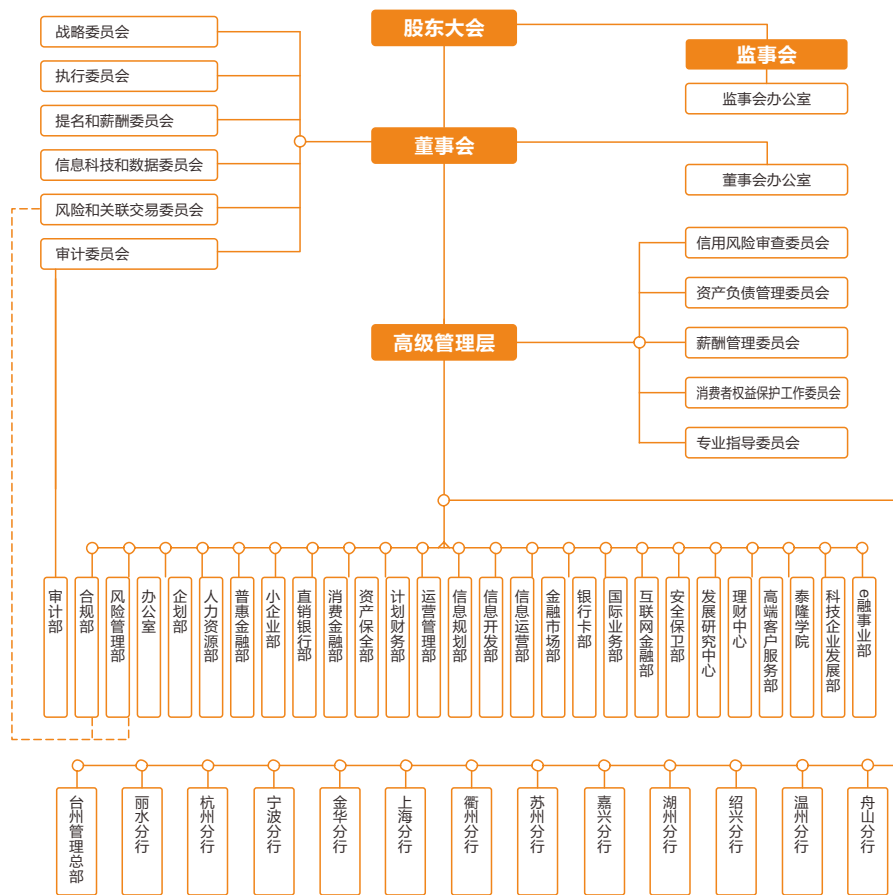
指标名称	指标单位	2015年	2014年	2013年
员工总数	人	6211	6319	6078
女员工人数	人	3663	3671	3586
晋升管理者人数	人	377	411	365
员工培训人次	人次	4250	3099	2903
分支机构数量	个	208	146	98
公益慈善投入总额	万元	3202.62	717.75	209.11

03

关于泰隆

- 组织构架
- 公司治理
- 风险与合规管理

◎ 组织构架



注：舟山分行于2015年10月获批筹建，2016年3月开业。

◎ 公司治理

治理构架

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2015年末，本行董事会由9名董事组成，包括非执行董事1人、独立董事3人。监事会由5名监事组成，包括职工监事2人、外部监事2人。2015年，本行共召开股东大会4次，董事会6次，监事会4次，董事会各专门委员会会议28次，各董事、监事均勤勉尽职。

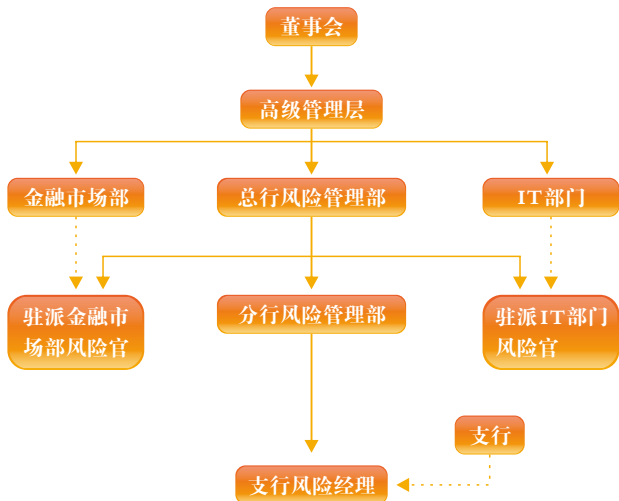
治理构架

为进一步提升公司治理水平，本行对小法人金融机构的公司治理进行探索，逐渐形成了“专家决策、专业治行”的特色。近年来，本行相继聘任了多名专家任董事、监事。在聘期间，各专家根据分工不同，充分发挥专业特长，并开展了富有成效的工作，为本行经营管理提供了诸多建议，提供了强大的智力支持。此外，为更广泛地引进专家，发挥专业力量，本行董事会相继聘请了一批专家学者担任“战略顾问”，与董事、监事一起组成“专家团队”。2015年，根据发展需要，在专家的指导下，本行董事会拟订和讨论了《2016-2020年战略发展规划》（初稿），进一步完善战略规划体系，提高战略管理水平。



◎ 风险与合规管理

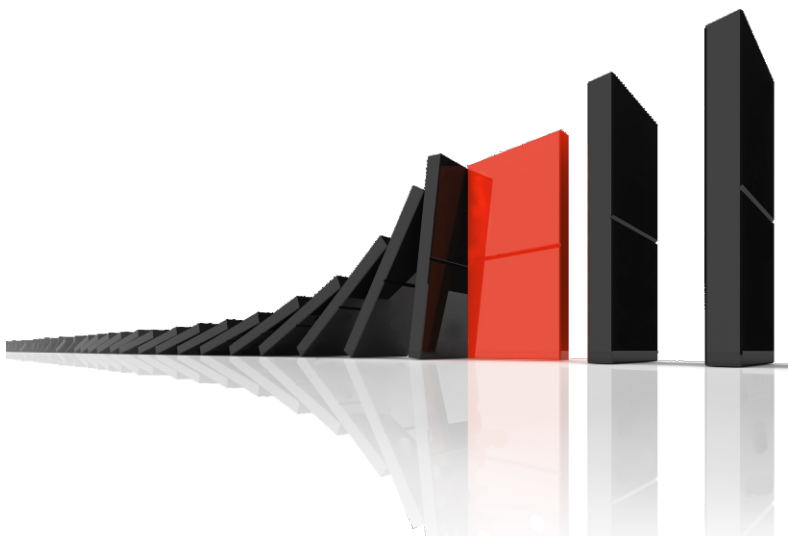
○ 风险管理构架



○ 加强全面风险管理

2015年，本行拟定了《浙江泰隆商业银行全面风险管理实施规划》，以全面风险管理为目标，以流程梳理为基础，以“数据模型化、便利化、社区化”为重要手段，实现风险经营能力、跨周期经营能力、监管合规达标的“三个提升”。

信用风险管理方面，一是严格信贷业务准入，制定2015年信贷业务指导意见，将客户划分为支持类、审慎类、禁止类，同时按照授信主体、额度配置、担保设置等准入方面进行规范；二是继续推进客户评级体系建设，一方面优化零售评级模型应用，另一方面完成非零售评级模型建立；三是强化日常交易数据监测，加强预警系统平台的应用；四是加强资产质量考核，采取集中化清收和核销等多种措施，积极有效处置风险资产；五是采取更加审慎的拨备政策，加大贷款损失准备计提力度，以提高抵御风险能力。



操作风险管理方面，本行不断完善制度体系，持续推广风险识别评估、关键风险指标及损失数据收集三大工具，强化操作风险量化管理理念。同时，发布《加强自查与检查》文件，完善应急预案管理体系，新增流动性风险管理、突发事件舆情等9项应急预案。

市场风险管理方面，本行已建立金融工具银行账户和交易账户分类管理办法，并积极推动内部模型法的研究和探索。目前本行依托系统，以债券投资、外汇交易等业务数据为基础，通过每日导入市场收益率曲线；另外本行还梳理了市场风险计量、监测体系，建立了债券投资交易与止损限额，进一步完善了市场风险管理体系。

流动性管理方面，本行建立了在董事会及高级管理层领导下，由资产负债管理委员会具体协调，各条线及分支机构分工协作的流动性风险管理体系。2015年，本行进一步明确、细化了流动性风险管控体系、职责分工、程序策略、限额体系、报告流程等，尝试应用系统模型开展压力测试工作，通过流动性管理来满足偿付义务和未知需求，及时为本行贷款和投资业务提供充足的资金。

信息科技风险管理方面，本行重视IT风险内控机制建设，从专业角度，建立了较为完善的信息科技风险管理制度和分级、分类评估体系。2015年，本行新设信息规划部、信息开发部、信息运营部，实现专业分工与精细化管理。

○ 高度重视反洗钱管理

本行严格遵循反洗钱法律法规，有序开展各项反洗钱工作。2015年进一步完善反洗钱内控体系，新出台《浙江泰隆商业银行反洗钱保密管理办法》、《浙江泰隆商业银行反恐怖融资管理办法》和《浙江泰隆商业银行重大洗钱案件应急管理办法》。

完成反洗钱系统的两次改造，细化客户风险评级模块，及时准确监测洗钱风险，实现洗钱案例管理与洗钱风险跟踪监控双管齐下。对高风险客户和高风险业务采取特别措施，严格执行大额交易和可疑交易报告制度。

组织反洗钱培训，重点针对反洗钱风险把控进行深入剖析，提升反洗钱岗位人员的专业知识和技能。日常反洗钱宣传与集中宣传月相结合，增强社会公众对反洗钱的理解和认识。



图片为在网点组织反洗钱培训



图片为在社区进行户外反洗钱宣传

○ 重视反假币宣传

本行重视识假币、防诈骗工作。在日常经营中，加强电信诈骗的防范，落实防范电信诈骗的各项具体措施，避免客户资金损失。本行在营业网点开展识假币宣传，分支行进入社区现场指导居民认识假币。2015年，本行开展反假币培训30次，反假币技能竞赛13次，反假币社会公益宣传活动60余次。



04

和生共长，普惠金融

- 扎根小微金融
- 深入农村金融
- 扶持创业创新

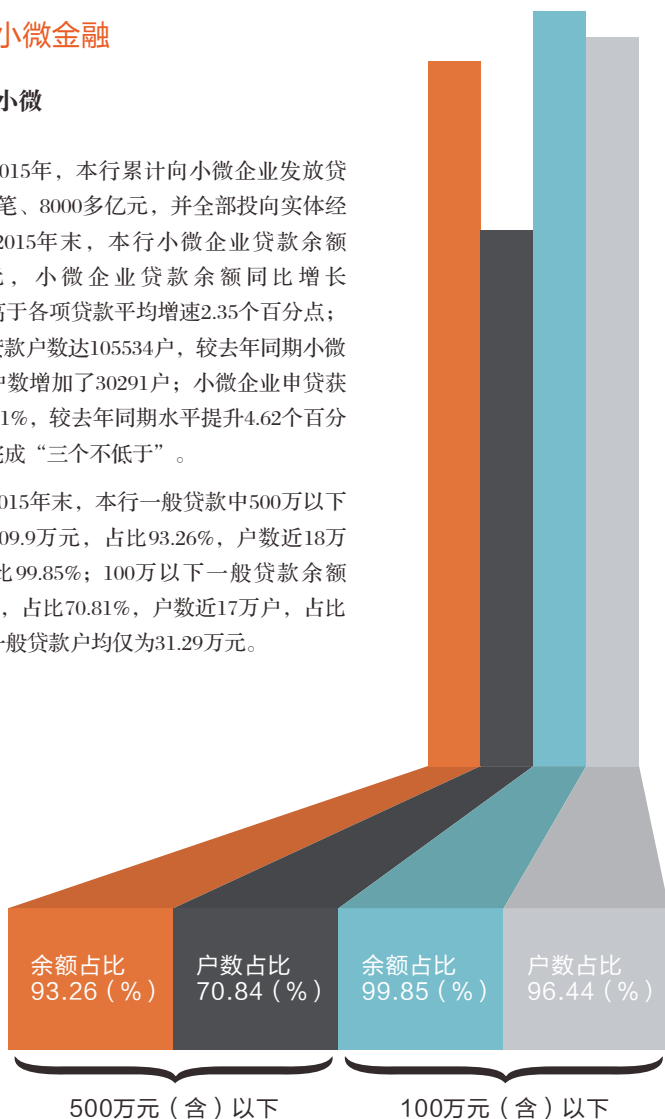


◎ 扎根小微金融

○ 专心做小微

截至2015年，本行累计向小微企业发放贷款300多万笔、8000多亿元，并全部投向实体经济。截至2015年末，本行小微企业贷款余额440.63亿元，小微企业贷款余额同比增长26.27%，高于各项贷款平均增速2.35个百分点；小微企业贷款户数达105534户，较去年同期小微企业贷款户数增加了30291户；小微企业申贷获得率为79.11%，较去年同期水平提升4.62个百分点，全面完成“三个不低于”。

截至2015年末，本行一般贷款中500万以下贷款余额509.9万元，占比93.26%，户数近18万多户，占比99.85%；100万以下一般贷款余额386.52亿元，占比70.81%，户数近17万户，占比96.44%。一般贷款户均仅为31.29万元。



○ 机构全覆盖

2015年，本行新设分支行61家，其中分行1家，综合性支行9家，小微企业专营支行26家，社区支行25家。

截至2015年末，本行共有11家分行、197家支行，共208家分支机构，其中综合性支行88家，小微企业专营支行71家，社区支行38家。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、苏州全域，并在湖北大冶、浙江庆元设立村镇银行，“两省一市”战略布局持续深化。

本行在机构发展方面，始终坚持变与不变。“变”的是根据当地实际金融环境、客户需求，因地制宜、因地制宜“品”；“不变”的是始终坚持小微市场定位，坚持下沉式的业务经营理念，与其他银行展开错位竞争，填补小微金融服务的薄弱环节与领域。为进一步下沉小微企业金融服务，扩大金融服务覆盖面，本行分支机构坚持本着“立足社区，支农支小”的宗旨，积极响应在乡镇、社区、街道批量化设立小微企业专营支行和社区支行，普及在乡镇、社区等基层地域的小微企业和社区金融服务。在机构规划中，以乡镇、社区为布局点，定位于金融机构相对较少、金融服务覆盖程度相对较低的地区，为更多的客户提供平等的金融服务机会。

近年来本行重点发展社区化经营，全面下沉客户服务。在此基础上，进一步延伸社区化模式，以村居化经营作为对社区化经营的细化和局部深化，深入农村、城郊、城乡结合部，将金融服务主动送到更多的小微客户、居民和村民手中。



○ 社区化经营

为做精、做专、做透小微企业市场，本行持续深化社区化经营的商业模式，进一步“沉下去”，提出了社区、机构、人员三匹配的作业思路，合理划分区块，进行网格化管理，以点带面集中营销，按照“五步五专法”，定人、定时、定点开展持续、深入的营销工作。

本行重点拓展专业市场小微企业及上下游企业，充分利用产业集群带来的地缘优势、信息对称性形成规模效应，为相对批量化作业奠定基础。同时本行还积极向城乡结合部区域延伸，向小微企业比较集中的各类经济园区及农村专业合作社送去金融服务。此外，在社区化经营的基础上，还提出了“业务相对全覆盖”的战略方针，通过人员和业务的合理布局 and 规划，进一步深入普惠市场，全面提升普惠金融服务面。

经过长期的实践探索，本行的小微金融营销模式逐渐从前期粗放型的“人海战术”逐步转型为集约型的相对批量化作业模式，初步实现“小微客户成片做，零售业务相对批发做”。以社区客户信用档案为基础，通过搭建、借助第三方平台，开展批量营销获客，并为该客户群体量身定制信贷方案和信贷产品，批量提供贴心化、个性化的金融服务，实现对具有某一共同特征的集群客户的集中选择、分析、开发和维护。最终实现服务效率的提升和经营成本的下降。



2015年，本行社区化经营深入客户日常生活，依托“社区行”活动，实现了品牌推广、产品宣传、金融知识宣传、社区公益宣传、和特色活动宣传。受到了广大居民的欢迎和好评。而在农村市场的开拓过程中，本行全面推开了“百人千村万户”项目活动，主张通过3年规划实现“百名客户经理服务千个农村万个农户”的目标。

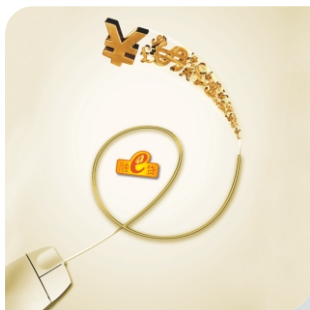
○ 产品创新化

为提供精细化的小微企业金融服务，本行不断对金融产品进行探索与创新，在还款方式、担保方式、降低信贷准入门槛等方面入手，以“融e贷”、“接力贷”、“信融通”、“义融通”等信贷产品为工具，持续提升信贷服务效率，为众多的小微企业主、个体工商户和农户等弱势群体提供强势服务。



融e贷

本行融e贷是指借款人事先与本行签订借款合同，完成一次授信，即可在合同约定的授信期限内，通过网上银行、手机银行等电子渠道自助，循环办理借、还款的贷款品种。融e贷产品有效融合了电子渠道便利、快捷的巨大优势，具有“渠道多、担保活、放贷快”的特点，是本行信贷领域的又一项创新。2015年3月，“融e贷”荣获中国银行业协会服务小微企业二十佳金融产品称号。



易农贷



向农户（或农村专业合作社）发放用于生产、经营的短期、小额贷款。准入门槛较低，注重客户人品和经营情况，而弱化客户资产实力、现金流情况。利率相对优惠，实施优惠利率政策。担保方式灵活，鼓励道义担保和信用贷款，缓解客户担保难问题。审批速度快捷，权限下放，在支行层面完成审批。

“政信达”产品

基于小微企业担保能力弱、融资难的现状，本行借助台州、丽水等地政府扶持小微企业的政策东风，与中国出口信用保险公司（以下简称“中信保公司”）共同搭建平台，在传统贸易融资模式的基础上开发创新产品“政信达”。其中，小微企业面临的出口信用风险由中信保公司承保，当地政府根据小微企业实际发展情况提供全额保费补贴，在此基础上，本公司根据补贴名单及其他相关资料为小微企业提供便利化的融资服务。

“政信达”产品开启了小微企业贸易融资的新模式，企业通过政策性出口信用保险和银行的贸易融资政策，实现以保险带融资、以融资带出口、以出口保生存、促发展的目标，切实解决小微企业融资难的问题。

“接力贷”循环贷款

为进一步推进金融支持实体经济、完善小微企业金融服务，本行创新还款方式，2012年4月推出“接力贷”循环贷款，即在借款人旧贷未清的情况下，向借款人发放第二笔贷款，努力实现还款与续贷的无缝对接。经过几年的探索，从客户体验出发，本行于2015年7月对“接力贷”产品进行了升级，进一步拓展客户群体，面向工薪阶层，也可以办理“接力贷”。



信融通

“信融通”贷款是本行度的短期无担保、无抵押，无需第三方保证，得贷款。信融通轻松省续，办理简便快捷，贷



根据客户资信状况发放一定额小额信用贷款。无需抵质客户凭借自身信用就可获去客户抵质等押担保手款发放更加迅速。

“义融通”道义担保贷款

“义融通”贷款从拓展客户群体和培育客户的角度出发，侧重借款人的人品和还款意愿，轻资产要求；同时，弱化对保证人资产实力的要求，强调保证人对借款人的情感道德约束。作为介于信用贷款和传统担保贷款之间的贷款种类，担保方式的创新，极大地拓宽了信贷辐射面，使得初创时期的小企业主和社会弱势群体能得到有效的贷款支持，有效缓解了个人和企业在创业创新发展过程中的融资难问题。



◎ 深入农村金融

○ 降低信贷门槛

2015年，本行深入践行普惠金融的宗旨，进一步降低了信贷准入门槛，提高贷款获得率。除了广布机构，通过物理网点全覆盖，本行更是在农村金融服务的深度上进行挖掘。立足“农民”和“市民”两民群体，抛弃优选型的常规思维，以社区化为基础，批量拓展为抓手，改变以往“天罗地网”的准入筛选关，采取“劣户排汰”方式，只要符合“两有一无”（有劳动能力，有劳动意愿，无不良嗜好）的村民或居民，都可以获得融资，让更多被拦在门外的好客户进入银行金融服务的大门。

○ 扶持新型主体

在城镇化、农业现代化的新趋势下，本行还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；主动寻找并搭建农村产业链金融服务中的各种平台，充分借助平台，探索建立“核心经济实体+农户+银行”的贷款模式。

针对其产、供、销各个环节的上下游客户集群，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。

此外，我行积极开展“百人千村万户”计划，通过五专法，即“专人、专点、专品、专价和专责”，大力推进农村金融服务，计划用三年时间实现百名信贷人员服务千个农村万家农户的目标。



○ 创新三农产品

国家连年出台政策助力“三农”，政府也大力鼓励金融机构服务“三农”，为农村市场营造了良好的金融生态环境，本行针对农村市场积极的进行产品创新，为农民群体“量身定制”，从贷款用途、客户群体等维度特别开发了一系列特色农村信贷产品支农惠农，深受农村地区客户欢迎。

深挖用途，多样创新

“乐农贷”作为农村消费贷款，是本行向符合条件的农户发放用于购车、建房装修、购买大额消费品等指定消费用途的贷款业务。2015年全年累计发放“乐农贷”179704万元，笔数10707笔。

以“乐农贷”为基础，各分行针对不同的客户需求进行了百花齐放式的创新，如针对结婚有融资需求的农民推出了“鹊桥贷”、针对装修建房的“建房装修贷”、针对农民购买失土保险的“养老贷”等等。

对于经营性用途，本行推出了“易农贷”产品，向农户（或农村专业合作社，下同）发放用于生产、经营的短期、小额贷款。2015年全年累计发放“易农贷”60437万元，笔数4528笔。





案例：为农村失地农民贴身定制 丽水分行推出“失地保险贷”

为了帮助丽水的失地农民顺利缴纳失地保险费，日前泰隆银行为农民量身定制了“失地保险贷”，目前仅青田区域就已发放70笔失地保险贷款，金额近500万。

“我家里前几年盖了房子，儿子又讨了媳妇，家里经济很紧张。如果一次性交5.8万的失地保险贷款，钱确实比较难凑。泰隆银行的这个‘失地保险贷’解决了我们家的大难题。以后，交了保险，过两年我就每个月可以安安心心领养老金了。”青田高湖镇的村民老刘开心地说。

据了解，符合失地保险参保条件18至63岁之间的中国公民都可以参保，贷款期限最长可达5年。为了减轻农民的还款压力，泰隆银行对这些群体采用分期还款的形式，每月最低只需还1400元，成年子女担保即可。

目前青田、景宁、龙泉等地的“失地保险贷”也正在积极开展。

泰隆银行入驻丽水以来，坚持“支小支农”两条腿走路，为当地小微企业和农村农民量身定做各类贷款，如为菇农服务的“菇乡贷”；为竹制品行业服务的“筷快贷”；为茶农及茶业经营者设置的“茶叶贷”，为铅笔行业设置的“铅手贷”；一次授信、循环使用，随用随借，随借随还的“融e贷”；为缓解优质企业还款压力的“接力贷”等。至2015年底，泰隆银行丽水分行存贷款规模已突破了130亿元。



异乡创业，服务相随

随着现代社会的发展，有一批有着创业激情和种养殖技能的农民因为外地优质的农业和气候资源投身异地经营，如在云南种植葡萄，在海南养殖罗非鱼，也有农民客户转型创业，投身异地的大城市从事宾馆、超市经营，这一部分客户群体在异地往往缺乏有效的抵质押物，有没有熟人提供担保，往往得不到银行的服务。

“乡情贷”产品正是为这一群体“量身定制”的贷款产品，无须提供抵质押，授信期限最长3年，随借随还灵活便利，一经推出，就受到了客户的广泛好评。2015年累计发放“乡情贷”11474万元。

○ 完善农村信用体系

有序推进“信用村+整村授信+信用家庭+预授信”建设，提高农村金融的覆盖面和获得感。本行着重推进两项机制的建设：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。

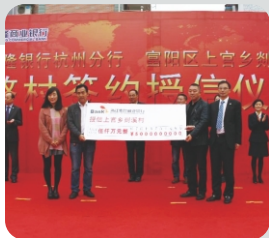
截至2015年末，本行涉农贷款余额为290.85亿元，占比高达46.81%。





案例：泰隆银行对“中国球拍之乡”整村授信5000万

为响应政府“支农（业）支小（微）”号召，2015年11月19日，浙江泰隆商业银行杭州分行在富阳区上官乡剡溪村的村民广场举办了“整村授信”仪式，向该村集中授信5000万元，首批32位村民现场签约获得5万-50万元不等的授信额度。凭借良好的信用，村民朋友足不出户，在家门口就能轻松获得银行贷款，用于新农村建设和开展生产经营活动。



富阳区上官乡是“中国球拍之乡”，全村行政人口约8500人，外来打工人员约1万人，主要以生产羽毛球拍、乒乓球拍及各种沙滩运动球拍为主，生产的球拍占国内同类产品市场的80%以上，约有500户大小企业家庭作坊从事球拍生产及配件生产，经济集聚程度高，村民生产经营活动中对资金的需求比较旺盛。

泰隆银行重点布局社区和农村市场，为金融不发达的地区提供优质的金融服务。剡溪村是泰隆银行杭州富阳支行规划开拓的重要村居之一，距离支行28公里，车程约25分钟。从2012年起，该支行的客户经理已在剡溪村做市场，业务开拓良好，村民勤奋肯干，诚实守信。当前，剡溪村积极响应政府的号召，除了要赚钱，还要保护好生态环境，正在开展“三改一拆”、“五水共治”等环境整治，建设“美丽乡村”，村民朋友们急需资金建房、办厂和从事生产经营活动。



◎ 扶持创业创新

○ 搭建创客平台

2015年，本行联合共青团路桥区委和上海天始创业投资管理有限公司共同发起设立“路桥青年创客空间”。2016年1月，路桥青年创客空间获评“台州市首批市级众创空间”。

路桥青年创客空间响应国家“大众创业，万众创新”号召，通过提供良好的创业软硬件环境和进一步整合相关社会公共资源和各行各业上下游资源，致力于为各类创业人群打造“一站式”公益性创业孵化平台。

在金融服务方面，本行面向创业者提供了多层次、差异化的特色信贷产品和超70项免费服务项目，并为创业者设计推出了专属创业信贷产品——“泰隆·创客贷”，在贷款利率、贷款期限和担保设置方面都给予大幅优惠和便利。

自2015年10月创客空间试运营以来，已有超过20家创客入驻孵化，其余申请者正在面谈审核阶段。



○ 组建专业团队

为进一步组建专业团队，拓展新领域下相关业务，扶持创业创新，2015年，本行在组织架构上进行了调整，成立科技企业发展部。

该部门主要负责开展全行投融资业务，其中包括管理制度和业务流程的制定、产品的开发和推广以及业务的营销和经营管理等。在“大众创业 万众创新”的国家战略和新态势下，结合我行服务小微企业的市场定位，探索投贷联动等融资新模式，全面开展科技金融业务，提升对双创、科技型企业的金融支持力度。

2016年度科技企业发展部拟在江浙沪地区展开科技金融业务试点，其中以杭州、上海、苏州三地为核心区域，其他地区为辅助区域，争取实现“业务模式、业务流程、特色产品”三个创新，强化“风险合规、队伍建设”两个保障，推进“政府平台、科技园区、投资公司”三项合作，打造有泰隆特色的科技金融服务体系。

○ 开发专门产品

在发挥自身优势的同时，本行还积极通过外部合作来服务创业客户。本行与台州市人力资源和社会保障局联合推出了“泰隆·创业贷款直通车”项目，为小企业、个体工商户、大学生、失地农民等提供创业融资服务，解决发展和就业难题。

截至2015年末，已累计发放“创业直通车”贷款6357万元，发放709户，户均9万元；同时本行与杭州市多个区劳动局合作，专门支持下岗工人创业。



05

和达共赢，服务百姓

- 提升金融品质
- 切实惠民利民
- 聚焦百姓民生



◎ 提升金融品质

○ 推进消费金融

推进消费金融是普惠金融发展的重要内容。本行消费信贷产品——“微时贷”以“申请简单，审批快捷，金额较大，利率适中”为主要特色，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，及时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。

2015年度，“微时贷”在上海、杭州、宁波三家分行完成试水，在全行范围内进行了推广。同时，“微时贷”产品定位由原来的企事业单位、公务员、白领阶层下沉到蓝领、农户等难以享受金融服务的客户群体，通过工厂授信、整村授信等办理模式，更大范围满足工人和农户的资金需求，为更多客户提供金融服务。

2015年度，本行对“微时贷”产品体系做了进一步完善和创新。2015年2月推出理财产品质押贷款、代发薪客户贷款，为本行理财客户和代发薪客户提供优惠的融资服务；2015年3月推出房产证进件/教师公务员专享贷，针对中高端客户简化流程，提供更高效的服务；2015年4月推出利随本清产品，为优质客户提供更多还款方式的选择，满足客户灵活使用资金的需求；2015年10月推出蓝领客户专享贷，为蓝领阶层提供量身打造的金融服务。此外，“微时贷”新增定制型项目45个，多家分行创造出当地有代表性的信贷产品。

为进一步满足不同层次的工薪阶层消费信贷需求，本行于2015年4月推出“薪易贷”产品。该产品借鉴先进的消费性贷款产品营销和风控手段，并结合了泰隆银行传统的信贷技术开展营销和风控。



○ 丰富增值服务

高端客户定制活动

2015年，泰隆银行对高端客户提供精准的差异化服务、高附加值的特色化服务，共举办15场主题各异高端客户尊享活动，活动主题涉及音乐会、短途旅游、高考填报志愿咨询、养生讲座、健康体检、高端客户子女夏令营、经济形势分析会等，参加活动的客户达706人次。通过一系列的有特色、有内涵、有价值的增值服务进一步提升高端客户的满意度，增强客户粘度。



2015年2月3日，在上海音乐学院隆重举办“相伴五载·共筑未来”——泰隆之夜·2015年高端客户专场答谢音乐会。



2015年5月11日-13日，泰隆金鲤鱼俱乐部高端客户“天台之旅”旅游体验活动在浙江天台举行。



2015年5月24日，泰隆高端客户尊享服务系列活动之高考填报志愿咨询会活动在浙江台州国际大酒店举行。特邀专家历任浙江省招生办主任、浙江省副总督学王晓文老师进行了深入的沟通交流。



2015年6月5日，“生命·健康”名医讲座在衢州博悦大酒店举行。



2015年8月，第四届“跃计划”泰隆银行高端客户子女夏令营正式开营。



2015年9月18日，金鲤鱼高端客户尊享系列活动之健康体检活动在宁波明州医院国际保健中心举行。



2015年11月21日“易经术数与人生运势”讲座在上海宏安瑞士大酒店举行。本次活动特邀国际易经发展联合会副秘书长吕楠先生作为主讲嘉宾与客户分享了“知因果、续慧命”的易经精髓与意义。



2015年7月21日-25日，本行VIP客户子女“励志少年”主题夏令营在泰隆学院举行。

泰隆优选电商平台

泰隆优选电商平台坚持“质量、信任、价格、服务、结构”的运作原则，坚持“以客户为中心”的经营理念，坚持以“优选、优质、优价”的严格标准。



2015年8月，搭建了“泰隆优选”电商平台，上线了PC版和APP版，为互联网用户提供了具有正品保证的增值服务，为小微商户提供了线上销售渠道和品牌推广渠道。同时，本行组建了VIP专属团队，为客户提供积分兑换油卡、健康医疗预约等贴心服务。

○ 提高服务效率

2015年，本行以“互联网+”的思维驱动服务效率的提升。截至2015年末，本行电子化服务水平提升至61.4%，同比增长近5个百分点；全行累计互联网用户94.6万户，其中移动端用户数30.7万户，分别较年初增长15.9%和81.3%。

推行“五种服务”树立口碑



..... ① 贴心服务 ② 减负服务 ③ 增值服务 ④ 延时服务 ⑤ 规范服务

推出“四种渠道”提高效率

01

全新版个人网银

2015年7月，本行推出全新版个人网银，进一步整合业务流程、统一后台管理、提升客户体验，顺利完成个人网银系统升级。新版个人网银还增加了基金、小鱼钱包、大额存单等电子化产品，并对原有产品进行利率市场化改造升级，同时支持村行个人网银，让服务效率的提升惠及更多用户。

02

丰富手机银行功能

2015年，我行积极推动手机银行转型升级，降低使用门槛，优化客户使用体验。客户可根据不同的安全等级，享有不同业务交易权限及额度。同时，我行不断丰富手机银行的功能，先后推出财富宝、小鱼钱包等新功能。此外，本行还对手机银行客户端整体UI进行重新设计，大大提升了视觉效果和用户体验。

03

升级微信银行服务

2015年，本行微信银行从多个方面进行升级。在业务功能上，微信银行新增了无卡取款、网点叫号预约、实时汇率查询等功能，还新增了部分贷款在线申请，立足于客户需求对入口进行简化；在提升服务上，推出商户推荐平台、理财讯息定制、金融知识问答、行业讯息预览等增值服务。截止2015年12月末，微信银行粉丝数约7万户，绑定用户数和绑定比例分别较去年同期分别增长了170%。

04

拓展网络支付渠道

2015年，我行不断加强与支付宝、财付通、微信支付和京东商城等第三方支付平台的合作，为客户提供便利的互联网支付服务，丰富银行卡的应用场景，使得业务量突飞猛进。目前，本行单月交易金额已突破8亿元，同比增长10倍。支付宝绑卡数超过15万，微信支付绑卡数超过16万，同比增长11倍。

○ 新型网点建设

2015年，本行广泛调研国内外领先的社区银行、24小时金融便利店、智能银行等新型机构，借鉴优秀做法，融入便利、体验、尊重、移动等要素，丰富本行网点建设思路，并与外部专业品牌咨询公司合作，重新梳理和提升本行的VIS企业形象识别系统，更好地推进大服务体系建设，成为提供金融综合服务、社交需求及其他便民综合服务的新颖物理网点。



◎ 切实惠民利民

○ 阳光费率

作为小微企业金融服务专业银行，“不断提升小微企业金融服务体验，与广大小微企业共同成长”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，2015年本行服务免费项目达70多项，2015年全年减免共计约1.82亿元，近三年本行累计为小微客户减免相关手续费近5亿元。

序号	免费项目	◆ 浙江泰隆商业银行 免费服务项目（部分）
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跨行转转账手续费	
11	融易通卡透支取现手续费	

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，不强制捆绑或搭售理财、保险、基金等金融产品，不追求中间业务，不搞搭配销售，不收取咨询费、账户管理费、财务顾问费等，坚决杜绝所有“隐性收费”，让客户对一笔贷款所要付出的成本一目了然，让贷款客户没有任何隐性成本。

○ 客户理财

在激励的市场竞争环境下，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。为进一步推进客户分层服务体系建设，提升本行高端客户满意度。本行于2015年推出并发行了高端客户尊享系列理财产品。创新型理财产品的发行获得了良好的市场反响，不仅稳定了本行的客户群体，也进一步提升了本行的金管家理财品牌形象。

理财业务上，实现多渠道发展，完成基金网银渠道开发。截止2015年末，共发行理财产品175期，同比增长50.86%，发行金额109.30亿元，存续规模49.63亿元，同比增加54.55%；本行理财客户数共46989名，同比增长19.10%。



本行积极参与证券投资基金销售业务，于2015年3月顺利取得证监会颁发的基金销售资格牌照，于2015年5月上线基金销售系统，并与多家基金公司建立了基金代销业务合作关系。基金代销业务的开展，有利于本行充分发挥本行的网点和客户资源优势，满足客户日益增长的基金投资的需求,完善中间业务的产品种类，不断增强本行金融服务功能。

○ 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。2015年本行组织了金融消费者权益保护网络知识竞赛，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，本行在2014年5月30日就成立了消费者权益保护工作委员会，2014年12月8日，本行又设立了消费者权益保护部。制定和完善系统、规范的工作流程，把消费者权益保护的有关要求嵌入新产品和新服务的各个环节，及时纠正和改进内部制度中侵害消费者权益的规定和条款；完善投诉受理及相关处理的运行机制；统筹策划、组织开展消费者权益保护宣传教育工作，建立金融知识常态化宣传机制；梳理引发消费者投诉的各

类难点、热点问题，有针对性采取防范措施，主动监测并处理可能引发消费者投诉的重大舆情和突发事件。

在制定专项消费者权益保护工作制度方面，本行通过《个人金融信息保护管理办法》、《投诉管理办法》等制度，保障消费者的合法权益。2016年，我行将重点制定《浙江泰隆商业金融消费者权益保护办法》，加强消费者权益保护制度建设，进一步提升金融服务水平。

在消费者宣传教育活动开展方面，为加强宣传，扩大影响，2015年本行多角度、多层次的开展宣传活动工作，力求覆盖多元化人群。2015年6月至8月开展了不同主题的宣传月活动，分别为“反洗钱、反假币宣传月”、“互联网金融服务月”、“警惕非法融资宣传月”。本行采用固化宣传和动态宣传相结合的模式，将金融知识传递给广大金融消费者，提高消费者权益保护意识。2015年，本行新受理客户投诉137起，办结137起。



◎ 聚焦百姓民生

○ 聚焦民生

01

“留学宝”项目

2015年，本行推出“留学宝”（全球TOP-50名校报送计划计划）金融产品，包括留学辅导、财务监管、境外消费、消费贷款、结售汇汇率及手续费优惠等，为高端客户群体提供全方位出国留学服务，助力客户子女的名校留学梦。



02

智慧菜场项目

2015年6月，本行衢州分行联合衢州工商局牵头并承办菜市场智慧支付溯源系统项目，衢州智慧菜场项目于2016年1月17日在衢州市斗潭菜市场正式启动。该项目用刷卡和电子钱包代替了纸币的结算方式，让支付更快捷、更方便，解决假币、零币、残破币等问题，而且通过追溯食品来源解决食品安全问题，让市民买菜更方便、更安全。



03

租金贷项目

2015年6月，本行陆续定制索纳特、you+、小水滴等白领租金贷项目，与租赁公司合作，为白领租客提供零利率贴息贷款，解决了新来沪工作白领的租房租金问题，同时为租赁公司带来了商机。



04

教育培训项目

本行与英语培训、科技培训学校合作，为培训学生提供学费分期贷款，为职场新人助力。现已有兰赛普教育、圆享IT教育、灏恩教育、毅进教育、锐华教育、沃格教育等多个教育类定制型项目。



05

手机分期项目

2015年2月，本行陆续在衢州、台州、金华等地区推出IPHONE手机分期贷款，只需提供社保缴纳记录就可申请0利率0手续费贷款购买苹果手机，一经推广立即获得消费者响应，迅速在当地打响了品牌。



06

健康医疗咨询项目

2015年，本行推出健康医疗惠民活动，与专业医疗机构达成战略合作，客户直接拨打本行客服热线即可对接专业的医疗服务人员，根据客户描述的症状等情况给出就诊方向建议，同时还可根据客户的需求推荐合适的医院或医生。



○ 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。

服务社区百姓生活

作为一个服务型企业，泰隆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。



2015年6月20日，泰隆银行丽水分行开展齐包农家粽活动，在各个社区和农村，邀请居民和村名一起包粽子，过端午。



中秋佳节，泰隆银行在各机构所在地的社区开展生活能手大赛，邀请社区居民比拼家务技能，如剥蚕豆、摘芹菜等。



2015年3月5日，宁波分行参与由宁波海曙区文明办、宁波81890志愿服务中心“3.5学雷锋志愿服务活动”，为春运返程旅客提供志愿服务。



普及公众金融教育

为了普及公众金融教育，提升公民的金融知识，泰隆银行精心组织了有特色、有针对性的“金融教育进社区”等主题系列宣传活动。例如在开展“社区代表专题宣教活动”中，邀请相关社区的全体社区干事和居民参与，针对当地社区居民密切关注及经常接触的金融服务展开了深入浅出的讲解，将知识要点传播至各社区群体，促进金融知识口口相传、深入社区。



龙游支行“桂圆团”进社区开展反假币、防诈骗宣传活动。



在世界反法西斯战争胜利70周年的光荣日子到来之际，江山支行业务三部联合江山市人民银行开展了一场“看抗战电影，送金融知识”的纪念活动。



丽水分行的员工走进菜场，为菜农普及金融知识。



丽水分行开展“雏鹰计划”之金融知识进校园活动，组织员工进学校，为孩子们讲解金融知识、教他们正确辨别和使用人民币。

2015年9月15日-9月30日，台州管理总部联合台州晚报编辑部推出“唤醒沉睡的零币”公益爱心兑换活动，倡议市民“唤醒”家中“沉睡”的零币，让零币重新进入流通领域，为社会大众所用。



全行范围内举办了为期三个月的“金融知识公众宣传季暨‘隆行社区·新春喜羊羊’活动”，送金融服务下乡。



2015年辖内各分行利用常态化的客户座谈会活动，深入社区村居市场开发，精心组织了有特色、有针对性的金融教育主题系列宣传活动，如针对小朋友组织了“小小银行家”的活动，针对老年人组织储蓄理财讲座等。

2015年，针对全行的高端客户群体，以VIP客户新春拜年座谈会的形式召集行内高端客户，并向他们普及金融知识，截至2015年末，全行总共开展了1850场座谈会，参与人数达5.6万人，覆盖率达95.29%。

06

和暖人心，幸福泰隆

- 青春追梦，成长成才
- 幸福生活，点滴关怀
- 青春创意，活力生活

◎ 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27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，是拓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。

泰隆提倡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。

○ 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。

2015年，本行共开展新员工培训5期680人。报告期内，本行持续以“学员为中心”的教学理念以及“三教三讲”的教学方针创新教学方法，灵活转化与沉淀教学技术，以案例分享、情景演练、网点观摩的形式，丰富新员工培训内容及形式。



○ 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。



2015年新晋业务
团队总经理培训



2015年新晋支行
行长培训



2015年“泰隆战略
发展项目组”第三
次集训

○ 特色培训活动



2015年9月8日，“悦讲·越精彩-我是讲师”授课竞赛总决赛在泰隆学院火力开赛，来自13大区域的32强选手，巅峰对决，一展风采，争夺“最佳讲师”桂冠！

○ 同业培训

2015年，本行发挥小微金融优势，共承接来自三家同业银行与一家小额贷款协会的培训合作项目，共开展了15次项目，培养了1032名员工，培训满意度高达98.71%以上。



○ 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。

2015年，本行完成人才池体系标准的搭建工作。建设“管理梯队储备池”、“关键岗位储备池”、“高潜人才池”三类人才池类型框架，并从“人才池规划”、“入池”、“培养计划执行”、“人才池回顾”四大体系完成人才管理体系的基础体系建设。

◎ 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。



为加强管理沟通机制建设，进一步规范管理者的管理行为，强化管理者与员工的交流沟通，从而及时了解员工动态和工作诉求，切实解决员工困难，增强员工忠诚度；发现管理中存在问题，改善管理方式、方法，提高员工满意度。传递经营理念、管理决策，增强员工参与度，提升团队凝聚力。

本行十分重视保障员工的民主权益，畅通员工充分表达自己的意见的渠道。规定员工若有申诉事项，可向其部门负责人、各级人力资源部投诉或向工会反馈。若发生员工申诉事件，组织会高度重视，第一时间成立调查小组，深入一线了解情况，并严谨的提出处理意见。此外，成立了董事长专线监督网；每年度管理者360度考评工作中，包含了管理者尊重员工、关心员工、善待员工的内容，并采取匿名考评的形式，员工可以对上级进行评价。

为畅通员工投诉、举报违纪违规现象的渠道，完善本行内部监督机制，形成事事有人管理、事事有人监督的规范化管理体系，总、分行均开通了投诉举报热线，并在门户网站开通了员工投诉举报专线，广大员工可采取实名和匿名两种方式反映问题。通过多种监督渠道让广大员工“敢言、善言、积极建言”，互相监督，共同进步。对于反映的问题必定负责的对待，对反映者身份将实施绝密管理，对反映的事项将进行一一核实，实名举报的情况还将对实名举报人予以反馈。

◎ 青春创意，活力生活

2015年，本行党、工、团、妇四大组织积极开展活动，在丰富本行企业文化内容的同时，更加强了本行员工的业余生活。本行发动“泰隆第三届摄影展”、“歌王争霸赛”、“厨王争霸赛”、“泰隆吉尼斯”等活动，丰富“家”文化。



2015年1月31日，衢州分行举办员工游园会。



2015年3月5日，元宵节当天，宁波分行举办“百条灯谜闹元宵”活动。



2015年3月28日衢州分行组织先进员工登山挖笋活动。



2015年5月，苏州分行举行行内篮球联赛。



2015年9月，苏州分行中秋节举办教会你一道菜做给家人尝尝活动。



2015年12月，衢州首届迷你马拉松。

07

和谐奉献，承担责任

- 热心社会公益
- 发展绿色金融

◎ 热心社会公益

○ “爱心图书室” 顺利落成

2015年基金会携手泰隆银行分别于3月20日、6月1日在温岭大溪镇潘岙民工子弟小学和碧湖小学南山校区成立两家爱心图书室。丰富孩子们的精神食粮，打开看世界的窗。



○ 开展诗朗诵比赛

2015年，6月1日，基金会在七所泰隆爱心图书室小学举行“诵读千古美文，争做博学少年”诗朗诵活动。并组织获得前三等奖的42名孩子来杭州进行颇有意义的二日游，安排游览了省内重点大学——浙大紫金港校区和西湖景区。



○ 沙漠里种下百亩泰隆林

2015年3月26日，基金会联合泰隆银行响应杭州日报发起的“拯救民勤·绿色传递”活动。收到近万名爱心人士的捐赠，捐款额达130240元，本行组织员工和客户去沙漠种树，在民勤沙漠种下百亩梭梭林，大家一起为环境保护献出一份力。



○ 教师节帮老师圆“心愿”



在第三十一个教师节，基金会助力浙江之声、浙江新闻广播组织的“老师的心愿”新闻活动，为杭州行知中学的傅老师圆心愿。傅老师将电脑送给班上一位品学兼优但家庭贫困的学生，希望她可以利用它更好地完成课业。浓浓师生之情感动着每个人。

○ 启动道德红榜关爱基金

2015年6月，台州市路桥区设立“路桥区道德红榜关爱基金”，用于关爱表彰奖励各级道德红榜人物，帮扶家庭生活困难的道德红榜人物。



○ 捐赠专项救助

2015年5月，为弘扬中华民族扶贫济困的传统美德，支持路桥区慈善事业，汇报社会，造福于民，泰隆银行向路桥区慈善总会捐赠30万元，用于“因病致贫”专项救助。



○ 助力48名山区孩子“圆梦杭州”

2015年8月10日，基金会资助杭州成良公益面馆开展暑期夏令营活动，帮助48名丽水贫困山区孩子实现了来杭州游览的心愿。



○ 人人参与、人人有责

为践行群众路线，党委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，泰隆推出微公益菜单，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。



◎ 发展绿色金融

○ 绿色信贷

2015年，本行以“绿水青山就是金山银山”为指引，积极关注、解读、宣导及响应各级各类政府部门尤其是银监会、省局及分局出台的有关节能减排、环境保护、绿色信贷及生态文明建设等方面的相关文件精神，高度重视绿色信贷思想意识的传递及具体落实。践行现代金融、生态金融理念。

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《2015年度信贷工作指导意见》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。

01

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。

02

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。

本行同样重视、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。本行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。

本行深刻领会“五水共治”的战略意义，响彻浙江大规模治水行动的新号角，践行绿色金融、履行社会责任，共同推动浙江生态文明建设和经济转型升级。2015年度，我行支持“五水共治”公益捐赠资金总计895.5万元。

○ 绿色办公

2015年度，本行从建筑材料、办公室的设计、办公采购等方面实现建筑节能和生态环保，积极打造绿色办公室。在新设综合性网点采用视频会议系统，减少人员出差，避免资源浪费；办公采用BPM、财务核算系统等进行无纸化审批，加快审批速度，提高办公效率，实现日常办公方式的“绿色化”；加强绿色办公宣传力度，培养员工树立主人翁意识，做到珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一升油、每一件办公用品。



附件1：2015年主要荣誉

荣誉级	奖项全称	颁奖单位
国家级	全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位	中国银监会
国家级	全国银行业金融机构小微企业金融服务优秀团队	中国银监会
省级	2014年度金融机构支农支小优秀单位	浙江省人民政府
省级	浙江银行业第三届服务小微企业十佳金融产品	浙江省银行业协会
省级	浙江省治安安全优胜单位	浙江省公安厅、浙江省社会管理综合治理委员会办公室、浙江省社会治安综合治理协会
省级	对接小微企业示范平台	浙江民营企业发展联合会
省级	2015全省社会治安防控“心防工程”建设工作成绩突出集体	浙江省公安厅



附件2：2015年媒体聚焦

时间	媒体	内容摘要
2015.1	中国青年报	《国务院常务会议一年破解多少难题》 报道李克强总理到泰隆银行杭州分行考察。
2015.1	金融时报	《社区银行偏好熟人社会信用的机理探析》 报道泰隆银行创新开拓有中国特色的社区银行之路。
2015.1	新华每日电讯	《蛋挞店主：小微贷款助我做大“甜蜜事业”》 报道泰隆银行如何服务蛋挞店主创业， 说泰隆银行是小微企业的贴心银行。
2015.1	第一财经日报	《泰隆银行打造小微企业贷款风控偏方》 报道泰隆银行在做好小微企业贷款风险控制的同时， 支持了一大批“民生小微”的发展。
2015.2	解放日报	《泰隆银行的“小生意经”》 报道泰隆银行服务小微客户的成功之道。
2015.6	浙江日报	《泰隆银行丽水分行推进“百村工程”助力村民创业增收》 报道泰隆银行丽水分行的“百村工程”大力进军农村市场， 对推动农村经济发展起到了重要作用。
2015.7	新浪财经	《王官明：泰隆银行22年如何做小微企业》 报道泰隆银行22年坚持服务小微的市场定位， 不求大，不求快，但求精、求专、求特色。
2015.7	浙江日报	《记者跟着泰隆银行客户经理跑市场 金融服务送到田间地头》 报道泰隆银行的客户经理跑市场， 跑农村，如何把金融服务送到农民百姓的田间地头。
2015.12	市场导报	《泰隆银行：搅动金融活水创蓝海》 报道泰隆银行下沉服务，着力于城乡结合部 以及农村小微客户群体的开发。
2015.12	中央人民广播电台经济之声	年终专稿《小微金融炼成记》 报道泰隆银行在服务小微中的特色做法。



总行：浙江省台州市路桥区南官大道188号
杭州分行：浙江省杭州市上城区望江东路59号
宁波分行：浙江省宁波市江东区中山东路437、439号
丽水分行：浙江省丽水市莲都区丽阳街568号
上海分行：上海市常德路425号
金华分行：浙江省金华市宾虹路1258号永新大厦
衢州分行：浙江省衢州市柯城区荷四路263-283单号
苏州分行：江苏省工业园区圆融时代广场24栋B区
嘉兴分行：浙江省嘉兴市南湖区纺工路1057号
湖州分行：浙江省湖州市吴兴区人民路333号
绍兴分行：浙江省绍兴市绍兴县山阴路935号
温州分行：浙江省温州市鹿城工业区利生路6号
舟山分行：浙江省舟山市普陀区海印路841号
丽水庆元泰隆村镇银行：浙江省丽水市庆元松源镇松源街63号
湖北大冶泰隆村镇银行：湖北省大冶市观山路27号

网 址：www.zjtlcb.com

客户服务热线：400-88-96575