



2021年 华侨永亨银行（中国） 企业社会责任报告



华侨永亨银行（中国）官方微信

深知你心
更合你意

目 录

CONTENTS

1

首席执行官致辞

01



2

2021主要成绩

03

企业社会责任概况

03

主要奖项

03

节能减排

04

3

银行宗旨与价值观

05

LIFRR

4

公司治理

06



5

支持客户

07

绿色信贷

07

消费者权益保护

10

6

饮水思源, 回馈社会

15



7

节能减排

18



8

人才培养

20

员工招聘

20

关爱员工

21

学习与发展

22

首席执行官致辞



董事兼首席执行官

“

作为一家在中国持续经营近百年的外资银行，对业务的持续精进，以及不遗余力地履行社会责任，都是我们的集团——华侨银行企业文化的重要组成部分，也是我们得以不断发展壮大的重要基础。

如今，实现环境、社会与治理(ESG)目标已成为华侨银行可持续发展议程中不可或缺的一部分。作为集团在中国的全资附属机构，华侨永亨银行(中国)延续集团的可持续发展战略，在“积极支持客户过渡至低碳经济、积极减少我们本身的环境足迹、投资于我们的员工、协助我们的社区、加强我们的公司治理”这五个方面持续突破，进一步增强对经济、环境和社区可持续发展的支持力度。

积极支持客户过渡至低碳经济

绿色金融是经济社会绿色转型和可持续发展的重要推动力。我行结合国家双碳目标，投入资源成立专门的可持续发展融资部和新能源行业组，以丰富多元和不断创新的绿色金融产品，参与企业客户的可持续发展实践，重点支持新能源、环保、传统行业节能减排等领域；同时利用和集团的跨境联动优势，以国际标准为准则，为客户提供境内外绿色金融服务，包括绿色存款、绿色贷款、绿色银团和绿色债券发行等，为中资企业走向国际绿色金融市场提供强有力的支持。与此同时，我们着力于加快数字化转型，继续加大在科技创新方面的投入，并在营运管理等方面不断优化完善，为客户带来更加低碳和卓越的体验。

积极减少我们本身的环境足迹

我行积极践行绿色环保的运营理念，通过对现有办公场所和新网点进行“低碳”改建和装修，以及对运营流程的不断优化，持续降低日常工作中的碳排放。例如：我们继续深入开展账单和各类回单的电子化、业务流程的自动化和无纸化；以“LEED绿色建筑评级和认证系统”为参考标准，对新设立的分行采取“碳中和”的环保装修方案；在所有分支网点均采用带有起泡器的节水型水龙头，并率先对规模最大的上海总行及深圳分行进行照明节能改造等，仅照明改造这一项每年所节省的耗电量，就能间接减少约100吨的碳排放。

投资于我们的员工

组织的蓬勃发展和成功取决于广度和深度的人才储备。为了吸引、留住并培养最优秀的人才，我行积极培养和协助员工，以充分发挥他们的潜力。人力资源部持续深入开展“智慧未来计划”以提升与重塑员工技能并加速数字化转型，同时通过“菁英人才计划”、“区域奖学金计划”、“金融科技实习生计划”、“导师计划”等多个旗舰项目吸引优秀人才，构建可持续发展的人才供应链。此外，我们致力于打造具有市场竞争力的、有温度的福利体系，关注员工健康，提供围绕员工需求、量身定制的弹性福利计划。

协助我们的社区

“饮水思源、回馈社会”是多年来我们从集团到中国一直奉行的企业理念。2021年，我行一如既往地积极履行企业社会责任，全年共举办26场企业社会责任活动，共有652位员工参与其中，贡献了约2,397小时服务于我们关注的人群和社区，覆盖1476位受益群体。企业社会责任活动的主题丰富多彩，包括绿色环保、青少年儿童教育、社区关爱等多个方向，员工志愿者们通过参与环保宣传、植树护绿、青少年儿童科普宣教、老人和弱势群体探访、物资捐赠等多种方式积极投身其中，用实际行动积极回馈社会。

加强我们的公司治理

我行借鉴集团以及国内外成熟银行公司治理的经验，结合实际情况，不断完善公司治理结构，确保我行合规、稳健经营、持续发展。“永恒价值、诚信、前瞻、尊重、责任”是我行恪守的核心价值观，我们知行合一，将其融入日常的一切工作言行之中。2021年，我们在内部启动了“文化管理力项目”，让员工跨部门合作积极发挥，以创新的方式推行各项措施，以提升对于银行核心价值观的理解和践行。同时，我们致力于保护股东、客户及其他利益相关者利益，力求为社会创造价值，积极履行社会责任，努力成为社会公众信赖的银行。

在经历最近的一波新冠疫情之后，我行正通过各项积极的举措，全力支持客户复工复产。例如：我们推出了面向中小微企业的“无还本续贷”服务，并加大贷款投放力度，为疫情受困企业开通融资绿色通道。此外，我们还不断优化审贷流程，继续采用“特事特办”、“急事急办”的方式灵活处理业务，全力以赴支持客户恢复生产经营，齐心协力共克时艰。

从更宏观的角度来看，全球正面临着政治、经济、生态环境等多项可持续发展的命题。着眼未来，我们将继续以长远的眼光和负责任的态度在充满挑战的环境中奋楫前行，坚持深入贯彻可持续发展战略，以履行对客户、股东、员工和社会的长期承诺。

2021主要成绩

企业社会责任概况

2021年, 华侨永亨银行(中国)一如既往地积极履行企业社会责任, 全年共举办

26场

企业社会责任活动

652位

员工参与其中

贡献了约 2,397小时

用于服务我们关注的人群和社区

1,476位

受益群体

主要奖项

2021亚洲最佳职场(中国大陆区)奖

2021年12月, 由友邦保险主办、北京大学公共卫生学院作为学术合作伙伴、中国领先的人力资源媒体HRoot协办的“2021亚洲最佳职场(中国大陆区)”奖项评选中, 华侨永亨银行(中国)凭借在企业环境、企业健康管理、员工健康保障、企业健康服务等多维度考评中的突出表现荣膺“2021亚洲最佳职场(中国大陆区)奖项评选之最佳职场奖”, 成为2021年获此殊荣的唯一一家外资银行。这一奖项旨在认可和表彰企业在职场健康管理方面的最佳实践与卓越成就。



2021中国人力资源先锋雇主

2021年4月, 由中国人力资源第三方媒体平台第一资源举办的“2021中国人力资源先锋评选”活动中, 华侨永亨银行(中国)凭借在企业文化管理、人才吸引、人才发展、人才激励、人才保留、人才关怀、人力资源数字化转型和员工体验等人力资源实践方面的持续努力和杰出表现, 成功摘得“2021中国人力资源先锋雇主”奖项。该奖项旨在表彰在人力资源管理方面进行大胆革新, 推动管理进步的优秀企业。



“最佳数字化学习项目”奖项

2021年7月,在中欧商业在线主办的“2020-2021 Top 20数字化学习最佳企业实践奖”评选中,华侨永亨银行(中国)的“新经理发展项目”与“高绩效经理发展项目”荣膺“最佳数字化学习项目”奖。华侨永亨银行(中国)参选的项目在组织学习创新实践方面具有引领性,在承接企业战略、推动业务发展、促进人才发展以及传递公司文化方面表现卓越。

华信奖年度银行数字化优秀项目奖

2021年11月,华侨永亨银行(中国)在第二届银行业数字化创新(中国)峰会2021暨“华信奖”颁奖典礼上荣膺“年度银行数字化优秀项目奖”。近年来,华侨永亨银行(中国)将数字化创新与业务发展紧密结合,根据客户需求进行积极尝试,从而获得多项突破性的创新成果。例如,基于对区块链等技术的运用,华侨永亨银行(中国)成为首家携手“中企云链”推出线上供应链融资服务的外资银行。不仅如此,银行成功推出“单一窗口”跨境购付款业务,为客户提供了基于深圳“单一窗口”平台提交跨境本外币付款指令的无纸化一站式行业领先的解决方案。



节能减排

我行通过对新网点和现有办公场所进行“低碳”装修或改建,以及对运营流程的不断优化,持续降低日常经营中的碳排放。

- 以“LEED绿色建筑评级和认证系统”为参考标准,对新网点采取“碳中和”的环保装修方案
- 对上海总行及深圳分行进行了照明节能改造,每年可节约电力能源约120,000Kwh
- 所有分支行网点水龙头均采用带有起泡器的节水型水龙头,2021年起将行内车辆逐步更换为环保车型
- 继续深入开展账单和各类回单的电子化、业务流程的自动化和无纸化
- 严格执行上海市垃圾分类政策,设置分类垃圾固定投放处

银行宗旨与价值观

宗旨

我们致力为社会中的个人与企业提供切合其需求的创新金融服务，协助他们达成理想。



价值观

L

Lasting Value

永恒价值

我们专注为客户、股东、员工及社会缔造持久而永恒的价值。我们以审慎的风险管理，处理所有业务及投资。只有这样我们才能让业务得以茁壮成长，生生不息。

I

Integrity

诚信

我们严以律己，秉持最高道德标准，确保我们所做的每一件事情都能经得起大众的考核。公平交易是我们的经营之本。只有如此，我们及前人多年所建立的信任才能得以长久不衰，永不侵蚀。

F

Forward-Looking

前瞻

我们欣然迎接日新月异的科技创新、瞬息万变的经济状态及社会发展，我们与时俱进、跟贴市场、同步发展。我们集思广益，并肩行动，联合决策，携手共创新领域。

R

Respect

尊重

我们以尊重及谦逊的态度对待所有利益相关者。尽管背景不尽相同，我们不分彼此，互相关怀，和谐共处，同心协力实现共同目标。

R

Responsibility

责任

我们矢志兑现承诺，维护客户、股东、员工及社会对我们品牌的信赖。我们以最高的责任心，对自己的每一个行为全权承担，并对每一位客户公平交易，提出最合适合理的方案。



- 华侨永亨银行(中国)严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国外资银行管理条例》及其实施细则等相关法律法规、以及银行监管部门的要求，借鉴集团和国内外成熟银行公司治理的经验，结合我行的实际情况，不断完善公司治理结构，确保我行合规、稳健经营、持续发展。在保护股东、存款人及其他利益相关者利益的同时，我行也致力于为社会创造价值，积极履行社会责任，努力成为社会公众信赖的银行。我行董事会由七名成员构成，其中包括三名独立董事。所有董事皆由股东委派，并均已取得银保监会任职资格核准。董事会的人员构成和董事任职资格符合法律、法规的要求。我行设监事一名，由股东委派，报告期内，监事的委任符合监管要求和《公司章程》的规定。董事会下设五个专门委员会，即：关联交易控制委员会、审计委员会、董事会风险管理与消费者权益保护委员会、战略与业务发展委员会和提名与薪酬委员会。我行以首席执行官为首的高级管理层团队在董事会授权下开展各项经营管理活动，制定日常运作的业务计划，并在董事会批准后具体实施。我行董事会及其辖下各专业委员会、监事、高级管理层按照《公司章程》所赋予的职责，依法独立履行各自的权利与义务。
- 2021年我行共召开四次董事会会议并通过了多项议程，会议分别于2021年3月26日、6月25日、9月7日及12月10日召开。董事会会议记录以书面形式记录，由出席会议的成员签署，并由公司秘书处保存。董事会闭会期间，董事会成员不时通过会谈、电话及电邮等方式与高级管理层保持沟通，以了解我行业务发展、风险管理、营运管理、内部控制及人员发展等相关情况。



绿色信贷

2021年，华侨永亨银行（中国）继续根据《绿色信贷指引》要求，确定绿色信贷战略和制定目标，遵守执行相关政策和流程，确保了绿色信贷业务健康有序地开展，相关业务领域的各项风险也均得到有效管理。

1 战略规划

可持续发展目标一直是我们的集团——华侨银行战略目标的重要组成部分。
作为集团成员，华侨永亨银行（中国）在年度的发展规划中，明确：

- 将继续执行华侨银行可持续发展目标，在集团引导下履行对环境、社会、治理（即“ESG”）的承诺，并持续提升自身能力。
- 严格遵从集团/中国董事会批准通过的银行融资政策，推行绿色信贷交易，并根据集团指导，持续推进可持续发展的承诺。
- 实施符合董事会对于银行在中国发展绿色金融的要求，并根据国家环境保护/绿色融资的总体目标，指导银行在中国的ESG活动。
- 实施绿色信贷相关框架和政策（包括客户和产品）。
- 支持集团加强可持续发展战略和报告，提升我们在绿色信贷领域的声誉和公众地位。

2 绿色信贷目标

根据董事会制定的绿色信贷战略规划，我行高级管理层制定了以下绿色信贷目标：

- 完善绿色信贷流程，按照风险可控、商业可持续原则，积极推动绿色、循环和低碳发展，加大对节能环保项目重点领域的支持力度。
- 未雨绸缪，加强对产能严重过剩行业的授信管理，摸清相关风险，严把政策界限，有效化解产能过剩行业信贷风险。
- 不断完善环境与社会风险分类管理，高度关注授信客户及其项目在节能环保和安全生产等方面的行为，以及给社会带来的影响，督促高风险客户制定并落实风险应对方案；对出现重大违法违规行为的客户及项目，果断采取相应风险缓释措施，并在确保信贷资产安全的前提下坚决退出。
- 与集团保持密切沟通，加强境外融资项目管理，确保项目遵守所在国家或地区相关法律法规，符合相关国际准则或国际惯例。
- 不断完善绿色信贷奖惩机制，定期开展绿色信贷自我评估，落实激励约束措施，确保绿色信贷持续有效开展。
- 高度重视自身的环境和社会表现，广泛开展节能减排全员行动，节约每一滴水、每一度电，积极推行无纸化交易，及办公建筑节能，坚决反对公务浪费。

3 组织体系

2021年8月，华侨永亨银行（中国）成立了可持续发展特别工作组，由董事兼首席执行官领导及各部门总经理为成员，负责推进集团的可持续发展及气候策略。同时，我行企业银行部设立可持续发展融资部，负责统筹协调及推动企业部门的绿色融资业务发展。

我行把倡导绿色信贷作为一个长期目标，全方位、多角度地持续推进，根据国家产业政策，加强绿色信贷统计和能力建设，不断完善相关信贷管理体系，重视绿色信贷宣传、完善奖惩机制、注重自身环保节能。



4 绿色信贷开展情况

我行高度重视绿色信贷，秉承集团的可持续发展宗旨，将绿色信贷理念融入企业文化，切实体现在银行经营的各方面和全过程。

根据管理层要求，我行已设立绿色信贷投放额度，对未来三年绿色信贷规模有着明确的量化目标。

绿色信贷方面，我行重点支持新能源、环保、节能相关企业，业务领域包括融资租赁、绿色建筑、新能源项目等，对于属于节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级及绿色服务行业等领域的客户密切关注。我行积极为客户提供绿色融资咨询，探讨开展新能源、储能等领域绿色信贷、可持续双边融资业务、发行海外绿色债券等机会，相应配套的政策也在不断出台及完善中。

截至2021年底，我行共为16家绿色信贷企业及3家企业环保项目提供信贷融资服务，同2020年数据相比，授信客户数量增加8家，借款金额增加人民币18.3亿元。



5 绿色信贷创新

在绿色信贷产品和服务创新方面，我行去年主要开展了以下几项工作：

- 推出可持续发展关联贷款，将贷款条款和借款人预先设定的可持续发展表现目标挂钩，使企业在完成可持续发展目标的同时获得融资优惠。
- 积极发挥集团在东南亚地区的网络优势，通过与我行海外机构的跨境联动和通力合作，为中资企业走向国际绿色金融市场提供强有力的金融服务支持。

6 未来规划

今后，我行将继续根据国家产业政策和绿色信贷相关政策，积极调整绿色信贷战略和目标，不断优化信贷结构，以努力完善绿色信贷产品和服务体系，为实现可持续发展目标尽最大的努力。

消费者权益保护

切实保护消费者权益，持续进行消费者教育，是中国银行业长期健康发展的基础。华侨永亨银行（中国）将消费者权益保护工作视为一项战略任务，从董事会到每一位普通员工，均充分认识消费者权益保护工作的重要性，并将其落实到与消费者相关的各项银行决策之中。我行在董事会和经营管理层面分别设立有消费者权益保护委员会，其中，在董事会层面，我行设立的消费者权益保护委员会，采取与董事会风险委员会合并设立的方式，名称为“董事会风险管理与消费者权益保护委员会”，简称“董事会风险委员会”，支持董事会承担消费者权益保护工作的责任。

我行在经营管理层面，分别设立有由消费者权益保护相关部门总经理组成的“消费者权益保护管理委员会”和这些部门的主要负责人员组成的“消费者权益保护工作委员会”，统一规划、统筹部署消费者权益保护工作（两个委员会简称为“消保委”）。消保委全面负责我行的消费者权益保护工作，每季度分别召开工作委员会会议和管理委员会会议，并定期向董事会风险委员会汇报消费者权益保护工作开展情况。



1 各项消费者权益保护工作稳步开展

2021年，我行消费者权益保护工作在坚持以往工作方向的基础上，着重开展了以下工作：

- 根据消费者权益保护工作中出现的新情况新问题，以及最新的相关监管要求，及时总结归纳，对《客户投诉处理制度》等消保工作制度进行了更新。《中华人民共和国个人信息保护法》正式生效之后，我行积极学习研究，认真落实法律要求，在现有的个人金融信息保护管理架构的基础上，起草了全新的《零售银行部个人金融信息保护制度》。

- 积极参加各项监管要求开展的宣传活动，在“3.15消费者权益日”、6月“普及金融知识万里行”、9月“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者争做金融好网民”联合宣教宣传月期间，持续积极开展金融知识宣传教育活动。活动形式以线上宣传为主，通过官网、官微和微信银行推送金融知识普及宣传内容，并配合网点的电视屏幕播放、宣传折页摆放、走进社区、走进写字楼等进行线下宣传。除此之外，我行大力投入，自主开展特色金融宣教，录制了主题为“怎样识别新版人民币”、“教你防范电信诈骗三步法”、“教你如何抵御金融风险”的三期宣教视频，向我行客户和员工进行趣味性金融知识普及宣传。

- 根据年初制定的员工消费者权益保护培训计划，分别在一、二、三季度面向个人银行业务条线的所有营销人员、服务人员、柜台人员以及电话银行中心员工开展了3次消费者权益保护工作培训，培训主题涵盖“防范非法集资”、“防范电信诈骗”、“保护个人信息安全”、“存款保险知识宣传”等多项内容，有效提升了员工保护消费者权益的意识和技能。

- 继续加强新产品和新服务在推出前的消保审核，有效加强对于消费者权益保护工作的事前防控。2021年度，我行零售银行业务作出战略调整，根据中国市场特点，并结合我行集团业务的优势领域，在中国区推出私人银行服务。为了与私人银行服务相匹配，我行产品部推出多项与私行配套的服务措施与产品序列，并在推出前提请消保委进行消费者权益保护审核。因此，我行2021年度开展消费者权益保护评估的新产品与新服务较上一年度有成倍的增长，具体审核项目包括“智慧存款”、“优利智选”系列收益联结型结构性存款、“自助服务终端机”等10项内容，我行消保委对每项报备材料均进行了认真审核，并对其中部分内容提出了修改建议，在产品部门或营运部门进行确认之后，先后正式通过了这10项新产品或新服务的消费者权益保护审核。

- 继续提升投诉处理能力和水平，平稳进行客户投诉处理工作。我行2021年度共受理客户投诉12起。从投诉类型来看，贷款类投诉7起，支付结算类投诉3起，银行卡类投诉1起，其它类投诉1起。相比2020年，投诉数量下降65%，案件15天办结率提高5.46%。所有客户投诉均得到及时跟进处理，没有出现重大的风险事件。

2 加大普惠金融工作力度,支持中小微企业发展

为积极响应政府的号召和贯彻落实国家普惠金融发展相关工作,2021年我行在上海、深圳和广州积极推进小微企业抵押贷款业务,同时,在上海地区开展的中小企业保证贷款业务也得到了快速的发展并收获了良好的口碑。

我行中小微企业、个体工商户的信贷主要投放行业集中在制造业、零售批发、租赁和商务服务业等,并优先投放于“重点扶持高新技术产业、创新行业、节能环保型和战略性新兴产业”等相关符合国家政策导向的行业内中小微企业。



3 加强个人金融科技应用,提升客户使用体验



2021年,我行继续提升个人金融服务线上化渠道的覆盖面、体验性及安全性,同时丰富线上化渠道的产品服务类别,满足个人客户日益增强的多元化金融需求。一是推出了多项线上化服务,如在微信银行渠道推出结售汇业务申请功能,在网银及微信银行构建自助申请贷款、授权查询征信及申请贷后服务等功能。二是积极稳妥地应用成熟的前沿技术,在个人微信银行渠道嵌入人脸识别技术,作为客户安全认证的方式之一,不仅优化了使用体验,也增强了线上化服务的核身、风控手段。三是不断丰富电子渠道上的金融产品,实现客户远程购买境内基金、QDII产品、银行理财子公司产品等,满足金融消费者多元化需要。

为更好地满足个人购房及小微企业经营融资需求,我行推出了“零售贷款直通车”服务,客户可通过我行个人微信银行线上申请贷款及办理相关业务,大大提高了客户体验感。下一步,我行将通过大数据等金融科技手段,与第三方机构合作,加大力度研发线上信用贷款产品,以满足客户的各种融资需求。

4 数字化转型升级支持普惠金融及客户服务

我行积极投入数字化转型升级,持续增强企业客户及个人客户金融服务的线上化、智能化及体验性,以科技创新提升对实体经济的支持能力以及客户服务水平,坚实履行企业责任和社会担当。



企业客户

- 在2021年进一步扩大公司账户线上化服务范围,延展至账户激活、证照延期等高频应用场景。
- 为更好地服务小微企业,力推贷款线上化,依托人脸识别等前沿技术,使客户在电子渠道即可便捷完成贷款申请等操作。一系列线上化服务极大便利了企业客户,有助于降低企业获取金融服务的综合成本,更在疫情反复波动的情况下保障实体企业享受金融支持的稳定性。
- 积极贯彻发展供应链金融的政策号召,继续拓展与更多数字化供应链金融平台的合作对接,依托技术机制及核心企业交易信息为中小企业提供融资,践行普惠金融责任。



个人客户

- 推出了多项线上化服务,如在微信银行渠道推出结售汇业务申请功能,在网银及微信银行构建自助申请贷款、授权查询征信及申请贷后服务等功能。
- 基于人工智能能力构建我行智能客服应用,并不断拓展服务场景,逐渐将人力从重复性的呼叫操作中释放出来,更及时地回应客户的个性化诉求。
- 不断丰富电子渠道上的金融产品类别,实现客户远程购买境内基金、QDII产品、银行理财子公司产品等,满足金融消费者多元化需要。
- 继续延申与第三方支付体系的对接,完成我行借记卡和支付宝的服务绑定,为客户提供更便捷的支付体验。



营造安全稳固的网络环境

- 在通过数字化转型推进服务实体经济和金融普惠的过程中,我行致力于创造安全稳固的网络环境,防范各类新型网络安全威胁,保障技术及数据隐私安全。尤其在新冠疫情反复波动的2021年,伴随着快速发展的线上化惠客服务,我行部署了深度网络防御策略,为数字化转型和服务创新保驾护航。

饮水思源, 回馈社会

华侨银行创始人之一李光前先生毕生致力于文化教育事业, 从上世纪五十年代就积极捐助学校和图书馆, 并帮助许多儿童和青少年通过接受教育实现自己的理想。作为华侨银行的全资附属公司, 华侨永亨银行(中国) 坚守“饮水思源, 回馈社会”的企业理念, 继承并发扬李光前先生专注社会责任的精神。

我行企业社会责任活动的主题丰富多彩, 覆盖绿色环保、儿童教育、社区关爱等多个方向, 志愿者们通过参与物资捐赠、植树护绿、弱势群体探访、科普宣教、环境美化等多种方式积极投身其中, 用实际行动回馈社会。

活动亮点

1 环境保护



春日植树

2021年5月, 总行春日植树企业社会责任活动在崇明岛圆满举办, 包括中国管理层团队在内的45位志愿者参与了此次活动。华侨永亨银行(中国) 已经连续三年在这一片“小树林”内共种植了60棵杉树, 在未来十年, 这些树木将吸收约3,300公斤的二氧化碳。

拒绝白色污染, 共建绿色家园

12月, 厦门分行的志愿者在分行门口的侨批文化广场, 开展了一场“减塑”环保主题的企业社会责任活动。志愿者们特别设置了宣传台, 张贴了国家“限塑令”法规的二维码, 并且准备了白色环保袋及画笔, 积极地邀请现场的群众了解相关环保知识, 并且参与丰富多彩的活动。





2 关爱儿童

小小环保银行家

8月，风险管理部携手社会公益组织上海太阳花社区儿童服务中心，举办了主题为“小小环保银行家”的企业社会责任活动，志愿者们邀请30位来自“太阳花”的外来务工人员随迁子女来到华侨银行大厦，开展了一场生动有趣的环保与财商教育活动。



欢乐彩虹雨，关爱自闭症儿童

11月，企业银行部的志愿者在上海彩虹雨儿童智能训练中心开展了主题为“欢乐彩虹雨，关爱自闭症儿童”的企业社会责任活动，为15位“来自星星的孩子”带去了满满的关爱。今年是企业银行部连续第三年来到“彩虹雨”，志愿者们希望通过这类企业社会责任活动唤起更多热心人士的关注和支持，为自闭症儿童带去更多的关心、理解和照顾。

带你走进银行

9月，零售银行部携手上海市浦东新区宣桥镇“音你而精彩”儿童艺术活动中心，为那里的孤残儿童开展了一场主题为“带你走进银行”的金融宣教活动。志愿者们将专业的金融知识以寓教于乐和生动活泼的形式向孩子们呈现，帮助他们从小树立金融风险防范意识。



我的悦苗，我的梦

11月，财务部的志愿者前往上海悦苗残疾人寄养园（简称“悦苗园”），参与了主题为“我的悦苗，我的梦”的涂鸦墙活动。志愿者们以环保、绿色为创作主题，在墙上描绘出海洋、星球、绿植等图案，并将园区围栏粉刷成了色泽明快的彩虹色。同时，志愿者们代表银行向悦苗园捐赠了一台一级能耗的节能空调，让温暖陪伴孩子们度过每一个冬天。早在2020年，财务部就在银行内组织了爱心义卖活动，并将所有捐款都用于改造悦苗园内单元房硬件设施翻新等方面。



捐助爱心物资

1月,营运与科技部发起了一场为“新疆儿童&青海藏民”捐助冬衣及爱心物资的企业社会责任活动,总计收集了627件捐助物品,包含御寒物资、儿童书籍和学习文具等,为新疆阿克苏留守儿童和青海循化撒拉族自治县道韩藏族乡的藏民带去了爱心和温暖。11月,营运与科技部再次举办了一场捐助生活物资的企业社会责任活动,面向四川甘孜山区的妇女和儿童。155位志愿者一共捐赠了959件9成新的冬衣、22双鞋子、201件文具。两次活动捐赠的冬衣总计449KG,减少碳排放约1616KG(每1KG旧衣再利用可减少3.6KG碳排放)。



走进社区,关爱老年人

4月,营运与科技部的志愿者在上海市杨浦区殷行社区睦邻中心开展了一场以“走进社区,关爱老年人”为主题的企业社会责任活动。活动当天,在为老人们带去丰富有趣的民法宣讲活动的同时,志愿者们还为老人们讲解了身边常见的金融诈骗案例,在生动的案例分享中,引导老人如何防范和应对金融诈骗,提高金融安全防范意识。

金融知识普及

10月,合规部的志愿者携手上海环保先锋机构,走进上海市莘庄工业园区宝铭苑小区,开展了一场以“金融知识普及”和“绿色”为主题的企业社会责任活动。在为社区居民们带去“金融知识及风险防范的普及宣传讲座”的同时,还和居民们一起开展了“变废为宝,绿色种植”的手工活动。



节能减排

2021年，华侨永亨银行（中国）持续创新优化流程，实现降本增效。我行不断通过技术创新结合流程优化，提升运营的自动化、无纸化水平。



- 我行继续扩展客户账单和交易回单的电子化范围，将相关场景拓展到付款通知书、放款确认函、扣款单等等。2021年，电子化项目为我行节约纸张约83万张，节省打印和邮寄等费用共约125万元。
- 我行不断提高客户尽职调查的智能化、自动化和电子化水平，结合流程优化实现了降本增效，相关电子化存档工作为我行在2021年进一步节约纸张约22万张。
- 我行力推账户服务电子化及传真交易电子化等数字化新功能，将公司账户电子化服务延伸至账户激活、证照延期等高频应用场景，并将传统通过传真的大量交易迁移至网银渠道，从纸张节约、降低能耗及碳排放等多方面起到综合效用。
- 过往已经完成的数字化流程创新持续发挥降本增效和节能减排的加成效果。如网银渠道的银企对账功能在2021年继续为我行节约纸张逾3万张，并减少了物理资料传递的能耗。

2021年,我行继续着力自身的节能减排各项举措,身体力行践行可持续发展的社会责任贡献力量。

- 我行于2021年度对上海总行及深圳分行进行了照明节能改造,因此每年可持续性节约电力能源约120,000Kwh,间接减少碳排放量约100吨。
(间接碳排放的排放因子根据生态环境部《2019年度中国区域电网二氧化碳基准线排放因子OM计算说明》计算)
- 我行自2021年起逐步将行内车辆更换为环保车型,大大降低车辆出行油耗,因此每车每年预计可节省燃油消耗约2.2吨。
- 为节约水资源,我行全面采用带有起泡器的节水型水龙头。
- 严格执行上海市垃圾分类政策,在总行所在的华侨银行大厦设置干垃圾、湿垃圾、可回收物及有害垃圾的固定投放处,要求员工按照垃圾分类进行投放。





员工招聘

华侨永亨银行(中国)秉承“公平、公正、公开”的员工管理理念。我们相信,公司的持续成功要依靠所有员工的共同智慧和努力,无论年龄、肤色、婚姻状况、国籍、人种、宗教或性别,在招聘、雇用、培训、薪资福利、升职以及调动方面,我行给予平等机会和实施无差别对待的政策。我们力求发掘新生力量,将他们培养成业界精英。我行为不同阶段、不同区域的高校生提供了多样化的发展计划及项目,包括菁才计划、实习机会及区域留学生奖学金计划。我们为校园招聘的优秀毕业生提供的结构化发展计划旨在通过定制化学习、专业化导师制和加速的职业发展,让其在职场竞争中脱颖而出。

MyWellness



EMPOWERED



ENABLED



ENGAGED

关爱员工

员工关怀方面，我行致力于打造符合员工身心需求、个性化、有竞争力的福利体系，一如既往地贯彻“关爱员工”的企业文化。我们关注并不断改善员工健康，从员工的身体、心理、社交以及财务健康多个维度，提升员工的全面健康意识和健康水准。我们的福利保障覆盖员工本人、子女、配偶以及父母，为员工带去幸福感的同时，也为其家人打造更坚定的“安全感”。

2021年，我们通过“新冠肺炎”关爱福利包，鼓励员工积极接种新冠疫苗，助力全民免疫屏障的早日建立；我们的第二届21天健步走挑战赛吸引了全行69%的同事们热情参与，他们用脚步丈量城市风景，感受运动带来的健康和愉悦，完美诠释了“健步同行、合力共赢”的主题；我们为电脑前久坐、辛勤奋斗的同事们带来了“颈椎关爱季”，通过传授颈椎健康小知识、颈椎健康操，引导大家重视和保养颈椎健康；2021年新推出的“员工心灵关爱计划”，通过咨询和教练服务、工作生活支持服务，帮助大家积极应对工作生活中的压力和困惑，保持心理健康和活力；我们通过弹性福利，赋能员工自主地定制自己和家人的保险、体检等福利，同时，我们借助科技赋能，在福利商城中拓展了更多消费场景，为员工及其家人的福利享受提供了更多的选择。

我们鼓励员工投资于自己的健康事业，做自己的健康大富翁，助力员工成为工作中和社会中卓有成效的贡献者。我们也将始终坚持以人为本，继续将健康文化灌注到关爱员工的每一个细节中。



学习与发展

我行持之以恒地深化学习型组织的建设，激发员工主动适应未来行业趋势与知识需求的学习积极性。人力资源部每年制定全行范围的培训计划，涵盖不同类别的课程，包括但不限于：强制性和银行要求的培训课程、员工个人发展课程、工作方式转变课程、领导力提升课程、金融行业政策趋势解读课程、金融科技类课程等。我们邀请了外部教学经验丰富、专业知识雄厚的培训讲师为员工提供高质量的培训课程：例如携手数字中欧推出针对不同层级员工的领导力发展项目，帮助员工提升个人效能，增强团队管理能力；携手交大高金推出特许全球金融科技师认证项目，以培养创新型、实用型和专业化的复合金融科技人才。此外，我们也推出了内训师发展项目和良师益友项目，旨在为银行培养更多优秀的内部讲师与青年人才，萃取内部经验及知识，持续进行分享与互相学习。

2021年，我们在顺利结束“华侨银行智慧未来计划1.0”的基础上，开始了“华侨银行智慧未来计划2.0”的学习旅程，重点深入“商业模式与战略”、“技术和数据”、“新风险与治理”、“以客户为中心”、“银行与金融”、“我们的工作方式”和“应对未来变化的领导力”七大数字化领域的践行层面，提升与重塑员工技能，推进数字化转型。2021年“职业发展周”再次以别出心裁的数字化方式到来。以“智慧焕新，赋能未来”为主题，本次职业发展周着重挖掘与沉淀业务部门的创新案例成果，沉淀数字化产出与实践运用，并通过多维视角向全员展示，从而鼓励员工持续学习、掌握并运用新知识，在日新月异的环境中与时俱进，直面未来。



华侨永亨银行(中国)官方微信

深知你心
更合你意