

烟台银行股份有限公司
2020 年社会责任报告摘要

烟台银行股份有限公司
二〇二一年九月

报告说明

一、报告时间范围:2020年1月1日至2020年12月31日,部分内容超出上述范围。报告组织范围:报告覆盖烟台银行股份有限公司总行、分支机构。报告发布周期:年度。

二、报告编制原则:报告依照《银行保险机构公司治理准则》、山东银行业协会《山东银行业社会责任报告指引》编制指引等相关要求进行编写。

三、报告发布形式:烟台银行股份有限公司网站:
<https://www.yantaibank.net>

四、报告备置地点:本行董事会办公室。

一、强化社会责任理念，健全社会责任机制

(一) 强化社会责任理念

融通共赢，惠泽社会。烟台银行以“团结务实，改革创新，文化引领，转型发展”为引领，以“服务地方经济，服务中小企业，服务城乡居民”为市场定位，坚持合规经营，坚持廉洁自律，以全面从严治党新成效，推进全行治理体系和治理能力现代化，推动烟台银行实现高质量发展。

(二) 健全社会责任机制

烟台银行扎实履行社会责任，持续健全社会责任治理体系，积极完善组织架构，不断加大社会责任工作投入，将社会责任理念植根于日常业务运营之中，努力实现社会责任治理工作的专职化和常态化。

(三) 公司架构

按照《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国商业银行法》以及《商业银行公司治理指引》等有关法律、法规的规定，我行不断完善治理结构，加强“三会一层”建设，健全董事会、监事会及其专门委员会的运作机制，提高各专门委员会的议事质量和董事会整体决策的科学性，对保证董事会、监事会职能的有效发挥及公司治理的进一步规范发挥

了积极的作用。

二、勇于担当作为，携手共抗疫情

(一) 多措并举助力疫情防控

1. 严格落实疫情防控要求

疫情发生以来，我行党委贯彻落实中央、省、市委有关部署，提高政治站位，全面组织动员，成立由党员、团员、青年骨干组成的战疫先锋队，密切协作，坚守一线，不断增强金融战线支持力量。通过开通绿色通道加大信贷支持力度、推行线上服务强化金融服务、强化防护措施落实员工关爱、冲向社区“双报到”工作一线等措施，做好做细做实疫情防控工作。

2. 同舟共济开展抗疫捐赠

发挥堡垒作用，扎实开展“双报到·同战疫”专项行动。引导全行各基层党组织和党员下沉疫情防控一线，参与新冠肺炎疫情防控工作。组织党员、团员开展抗疫捐赠，其中党员捐款 64907 元、团员捐款 30300 元，向双报到社区捐赠各类物资折合 78057 元。

3. 共克时艰投身志愿服务

扎实开展“双报到·同战疫”专项行动，引导全行各基层党组织和党员主动下沉疫情防控一线，参与新冠肺炎疫情联防联控工作，以高度的责任感和高效的抗疫服务得到辖区

居民的支持和认同。毓璜顶街道海港社区为此向总行党委赠送“疫情面前勇担当，情暖社区保平安”的锦旗和感谢信，表彰总行各党支部党员在疫情防控中做出的贡献。

(二) 加大疫情防控金融支持

1. 专门政策助力复工复产

制定并下发《我行优惠政策操作指引》，主要对受疫情影响的中小微企业、个体工商户、小微企业主出台了提供宽限期、开启绿色通道、续贷及降低利率等4项优惠政策。研发并推出了小企业“战‘疫’快贷”产品，在给予企业信贷支持的同时，有效降低企业的融资成本，助力复工复产。（截至2020年末，通过“战‘疫’快贷”产品支持小微企业360户，发放贷款合计19.03亿元）。

2. 绿色通道提高审批效率

疫情期间，我行为全力保障金融服务不打烊、资金供给不断档，避免部分优质企业受疫情冲击导致资金链断裂，授信管理部要求全体信审人员全天保障“审批在线”，在充分评估疫情对经济影响的基础上，开通审批绿色通道，做到第一时间受理授信申请、第一时间参与企业尽调、第一时间出具审查审批报告、第一时间安排线上贷审会、第一时间出具批复，极大提升了审批效率，一企一策，纾解企业融资困难，在材料齐备的前提下，一笔小微企业授信审批时间最短可控

制在两日内，真正体现了我行服务实体经济的高效性。

（三）确保金融服务安全稳定

2020年2月，在因疫情防控网点无法正常营业的大背景下，为保障客户柜面存款业务续存的需要，我行出台了部分定期存款（未约定自动转存，2020年1月24日至3月31日期间到期）到期自动转存的解决方案，通过官网对外公告，并以短信、电话等方式对不习惯或不方便使用线上业务的客户进行二次告知，在维护客户权益的同时，有效缓释了疫情期间的网点到访压力，为我行赢得了良好口碑，提升了市民银行的形象。

三、服务实体经济，助推高质量发展

（一）支持战略发展规划

1. 助力黄河经济带战略

为助力黄河经济带战略落地，发挥沿海开发优势，强化烟台海上合作战略支点作用，全面扩大境内外合作。截至2020年末，我行支持外贸企业34家，贷款余额约9.51亿元；支持海洋经济5大产业，贷款余额约8亿元；支持旅游资源开发14户，贷款余额约3.24亿元，支持水利、环境和公共设施管理业贷款余额约6.73亿元。

2. 助推国有企业改革

截止2020年末，我行共为国有企业核定授信额度175

亿元，授信余额 132 亿元，通过金融市场业务投资余额 18.8 亿元，与多家国企联动，鼓励国有企业并购重组优质民营企业，改善地区经济金融环境，实现国有资产保值增值，促进区域经济发展。

(二) 推动新旧动能转换

1. 支持新一代信息技术产业发展

截至 2020 年底，我行支持新一代信息技术产业企业 2 户，发放贷款余额 3.4 亿，表外融资余额 3.24 亿。

2. 支持高端装备产业发展

截至 2020 年底，我行支持高端装备产业企业 5 户，发放贷款余额 3.75 亿，表外融资余额 1.15 亿。

3. 支持新能源新材料产业发展

截至 2020 年末，我行支持新能源新材料产业企业 11 户，发放贷款余额 6.56 亿，表外融资余额 7.4 亿。

4. 支持现代海洋产业发展

截至 2020 年底，我行支持现代海洋产业企业 2 户，发放贷款余额 1.6 亿，表外融资余额 4.63 亿。

四、助力乡村振兴，决胜脱贫攻坚

(一) 深入推进金融脱贫攻坚

创新金融扶贫产品

为聚焦脱贫攻坚，深化农村改革，纵深推进乡村振兴，

高质量发展和促进现代农业转型。我行创新推出了“零接触”精准服务养殖农户的信贷产品“新希望-振兴贷”。通过运用大数据手段科学分析，结合自行研发的大数据风控模型对业务进行风险把控，设计了一款纯线上、秒放款的信贷产品。截至2020年底我行已累计发放2920万元，累计支持近500个客户，充分发挥了金融扶贫先锋主力模范作用。

(二) 全力服务“三农”惠民生

1. 拓展金融服务“三农”渠道

为进一步推动烟台市农村支付服务环境建设深入开展，切实发挥支付结算助力脱贫攻坚、乡村振兴的金融支持作用，2020年我行持续深化服务点分类管理，不断提升农村地区支付服务水平，截至2020年末，我行共在烟台市12个区域设有849个符合人行要求的助农服务点，服务覆盖范围已经基本覆盖了烟台市主要行政村镇，有效畅通了烟台地区农村支付结算渠道。

2. 完善金融服务“三农”产品

我行始终坚持为农服务的使命，切实加大涉农信贷资金的投入，积极创新和搭建农村金融产品体系，持续和提升“三农”金融服务。近年来先后推出了“惠农贷”等支农惠农创新产品，因地制宜，支持地方农业发展。“惠农贷”贷款业务，是指我行向从事养殖、种植等农业活动的自然人发放的，

用于其农业活动生产支出的个人经营类贷款。目前我行已累计发放“惠农贷”贷款 3.5 亿元，累计支持近 200 个客户，充分发挥了地方性银行服务当地百姓的先锋模范作用。

为进一步丰富金融服务“三农”产品，我行针对农村群体推出了特色卡种-“惠农卡”，并推出了跨行交易费用减免、惠农卡专属服务热线等系列优惠措施，截止 2020 年年末，已经发放了 4 万余张专属银行卡，4 万多户农村家庭可以依托惠农卡足不出村就可以在家门口的助农取款服务点享受方便快捷的现代化金融服务。

3. 支持农业现代化集约化发展

一是运用支农支小再贷款、再贴现等政策工具。2020 年，我行共借用人民银行支小再贷款 6.66 亿元，为充分发挥支小再贷款信贷支持政策导向作用，降低企业经营成本，扶持地方小微企业的健康发展，使用支小再贷款投放的小微企业贷款，贷款利率执行优惠利率。二是降低新型农业经营主体融资成本。我行在多元化的“三农”金融体系中继续发力，推出了支持农户发展的“鲁担惠农贷”产品。

五、深化普惠金融，服务社会民生

（一）健全普惠金融组织体系

我行多层次建设普惠金融组织体系。一是总行设条线部门进行条线化管理，负责全行小微业务的指导规划、政策传

导、资源配置、营销管理、产品创新、计划考评等工作；二是推进各分支机构小微特色化支行建设，围绕各区域经济特点、优势产业和自身业务发展实际，实现特色化、差异化经营；三是下沉经营重心，下放审批授权，进一步完善普惠业务激励约束机制，并将内部资源向普惠金融领域倾斜。四是分支机构配备专职小微客户经理，按照总行授信政策，以各类创新产品为抓手，加强对普惠小微客户的营销和服务。

（二）全面助力小微企业成长

1. 创新金融服务产品

为不断提升小微企业金融服务水平，本着“创新为基、发展为本”的经营管理理念，我行积极探索小微企业创新发展之路。针对小微企业客户不同业务需要，近年来，我行先后推出链式快贷、快易贷、税融贷、科技贷、创业贷系列产品等多项小微企业创新产品，通过不断丰富小微产品，完善我行小微贷款产品体系建设，强化新产品培训和产品推广，有力地促进了我行小微业务发展和基础客户群体培育。截至2020年末，我行各类创新产品余额合计6.8亿元，为提升小微企业金融服务水平做出了突出贡献。

2. 精准对接纾困小微，积极开展“百行进万企”融资对接工作

在“百行进万企”融资对接活动推进过程中，我行从政

策落实执行、机制体制建设、宣传推广成效、融资对接进度、工作总结梳理、监督考核机制等方面进行检查督导，取得了显著成效。我行以“百行进万企”融资对接为契机，深入走访企业跟进对接，了解企业融资需求，积极向企业介绍我行的普惠金融政策，为企业匹配我行的特色金融产品，在“百行进万企”融资对接工作的助推下，我行小微企业金融服务质效得到进一步提升。

（三）推动消费金融提质扩容

提升消费金融服务质量

为提升消费金融服务质量、优化客户体验，同时针对普通工薪阶层对贷款的实际需求，我行加大产品创新力度，适时推出“融e贷”产品——“市民e贷”。“市民e贷”是我行推出的个人自营线上贷款产品，依托于市公积金数据、人行征信数据、第三方外部数据等形成综合风控审批，为有消费资金融通需求的客户提供随借随还的线上融资渠道，真正实现通过“零接触”金融服务满足广大金融客户的融资需求。截止2020年末累计发放“市民e贷”贷款85笔，发放金额110.87万元，为客户提供普惠、便捷、高质量的金融服务，提升了金融服务的可得性和便利性。

六、践行绿色金融，共建生态文明

（一）发展绿色金融

1. 完善绿色金融体系

为响应国家大力发展绿色信贷号召，有效发展绿色信贷业务，落实银保监会规定，根据《绿色信贷指引》《关于构建绿色金融体系的指导意见》《银行业存款类金融机构绿色信贷业绩评价方案》等监管文件规定，结合我行绿色信贷发展战略目标，我行先后制定了《我行绿色金融债券募集资金内部管理办法》《我行绿色产业项目筛选管理办法》《我行绿色信贷管理办法（试行）》等，且将社会和环境风险认定作为申报业务的必需件，鼓励各经营机构拓展和营销有利于环境保护、节能减排的授信项目，截止 2020 年末，我行发放绿色信贷产品余额为 3.44 亿元。

2. 促进绿色信贷发展

在贷款投放方面，我行 2020 年绿色信贷贷款余额为 3.44 亿元，贷款投向覆盖了绿色林业开发项目、垃圾处理及污染防治项目、农村及城市水项目等；在投资方面，2020 年我行先后投资各类绿色债券 5 支，持仓余额为 3.7 亿元。

3. 推动绿色产业发展

秉承“绿色产业”金融服务的理念，我行持续改进和强化金融机构服务“绿色产业”能力，加大对农村清洁能源体系、公共服务中心的建设、农村污水处理与再生利用设施建设支持力度。积极开展绿色金融产品和服务创新，注重绿色

金融产品和服务的创新，这是构建绿色金融体系的根本和关键。在信贷政策制定、业务流程管理和产品设计过程中积极引进绿色环保理念。

(二) 践诺绿色运营

1. 环境管理制度

我行制定了《我行办公室自动化系统管理办法》，对无纸化办公进行了全面规范。

2. 绿色办公建设

我行把节能环保理念融入到全行日常的运营过程中，倡导全行员工投身节能减排行动充分利用 OA 电子办公系统，推广无纸化办公；全面选购照明节能设备，减少照明设备电耗，在尽可能的范围内使用自然光，走廊和洗手间部分灯具改造为感应灯；避免“白昼灯”“长明灯”，做到人离灯灭，下班断电源；合理使用空调，无人不开空调、开空调不开门窗，下班提前关空调；减少电梯使用，坚持上下一层不乘电梯；节约用水，珍惜水资源，防止“长流水”；严格车辆管理，倡导绿色出行；启用视频会议系统，减少机动车辆使用，积极助推二氧化碳减排。

七、保护消费者权益，优化客户体验

(一) 保障消费者合法权益

1. 全力堵截信息诈骗

我行通过加强员工培训学习，提高风险防范意识和可疑资金特征及账户线索核查要点知识的掌握能力。积极开展抵制网络赌博和电信诈骗专项宣传活动。对近期监管机构及各金融机构下发、共享的有关诈骗、出租出借出售账户以及虚假开户等相关案例，通过相关微信群、开会学习研究等各种方式组织我行相关人员进行学习、交流，以此警示并提高防范意识，不断加强相关反诈能力，提升相关可疑案例的堵截能力，并将我行相关实时案例通过各种相关渠道进行共享。同时该行充分发挥金融行业枢纽作用，多措并举加强警银联动。

2. 着力打击非法集资

我行从“系统监测、内部排查、外部宣传”从多方面重点入手，多举措全方位推进打击防范非法集资工作。一方面该行通过监测系统对该行对公及个人账户进行非法集资风险监测分析，借助大数据进行科学、动态的监测预警；另一方面将非法集资情况纳入员工行为排查，按月组织员工学习打击非法集资相关法律法规及业务知识，提升风险防范意识和风险管理能力，从根本上夯实打击非法集资的队伍建设。

3. 广泛普及金融知识

为进一步加强公众金融知识宣传教育，提高社会公众对金融风险的识别能力和防范意识，促进辖内银行业健康有序

和谐发展，按照监管部门统一部署，我行积极开展“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”宣传服务月活动。通过进社区、进学校、进农村，针对不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求，开展了丰富多彩的金融知识宣讲活动，积极践行社会责任，引导社会公众科学合理使用银行产品和服务，提升金融消费者素养，做金融好网民。“金融知识进万家”宣传活动开展以来，得到了社会公众的大力配合和高度认可。截至2020年末，已发放宣传各类宣传资料36000份，开展户外宣传活动158次，惠及民众50000余人次。

4. 完善客户投诉机制

为提高服务质量，规范客户投诉处理和管理工作，保障客户正当权益，提升客户满意度，提高整体服务水平和社会意识，我行修订了《烟台银行消费投诉处理管理办法》，制定了《烟台银行网贷举报投诉一揽子工作方案》，成立以总行行长为组长的工作专班，指挥与协调信访举报应急工作，化解举报投诉事件，建立了行长消费投诉接待日制度。

八、热心公益事业，诚心回馈社会

（一）热心慈善救助服务

2020年元旦春节期间到莱山祁家屯村走访慰问生活困难党员、老党员、老干部，给予米面油等生活物资；七一期

间我行总行、福山、奇山、莱阳、招远、毓璜顶、莱州等支行党支部走访慰问双报到社区老党员，为老党员送去党的温暖并送上亲切问候和节日祝福；建军节当天来到方圆街道办事处新兴村，走访慰问退役老兵，向他们送上慰问品和节日的问候；9月30日看望了只楚社区90岁的已故党员家属于奶奶，详细询问了老人的身体状况、日常生活、基本保障等情况，倾听其困难和诉求，并送上节日祝福和米、面、油等慰问品；10月21日党员先锋队走进孤寡老人家中，为老人们送去米、面、油等实用的生活物品，与老人们亲切交谈耐心倾听，深入了解老人的生活需求和身体状况。

（二）助力社会公益项目

发挥堡垒作用，扎实开展“双报到·同战疫”专项行动。引导全行各基层党组织和党员下沉疫情防控一线，参与新冠肺炎疫情防控工作，向各类双报到社区、街道捐赠1250副医用手套及酒精、消毒液、生活用品若干，以高度的责任感和高效的抗疫服务得到辖区居民的支持和认同。组织基层党组织、党员、团员参与全市“创城”工作，为争创文明城市六连冠做出了贡献。组织开展2020年度义务献血，全行27名干部职工体检合格并成功献血，采血量达7200毫升。

（三）组织员工志愿活动

2020年组织党员志愿者参与双报到活动，开展环境卫生

整治、金融知识宣传、走访慰问等志愿服务活动共 151 次，切实为社区解决实际问题；组织团员青年志愿者在市区重要交通路口维持交通秩序，对不文明行为进行劝阻、疏导交通、引导机动车停车让行等。

九、携手员工成长，实现自我价值

（一）助力员工发展

1. 员工职业通道建设

为充分挖掘人力资源潜力，实现员工与岗位最佳配置，进一步修订完善相关规章制度，对各岗位的任职资格、评价标准做了进一步的梳理和规范，搭建专业岗位成长通道。

2. 员工激励约束机制

按照总行党委部署，协同开展考核激励工作，充分发挥考核的激励与约束作用，最大限度调动全体员工工作积极性，真正体现“多劳多得，少劳少得”分配原则。

3. 员工培训体系建设

制定《我行 2020 年干部员工教育培训方案》，明确了 2020 年全行教育培训的重点工作，对各单位在员工培训的计划制定、组织实施、效果评估、档案管理等方面工作提出了要求。2020 年全行共组织培训项目 2737 个，参与学习 63538 人次，人均培训 156.66 学时。

（二）保障员工权益

1. 健全员工权益保障体系

坚持全员平等原则，公平对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工。

2. 完善员工薪酬福利制度

我行严格按照国家规定，足额准时发放工资、合理安排工作时间、实施带薪休假。

3. 推进员工民主管理建设

加强职代会规范化建设，提高干部职工民主管理意识。认真履行民主管理、民主参与、民主监督的职能，按规定组织召开职工代表代表大会，职代会建设进一步规范，职工的“主人翁”意识和民主意识得到了进一步加强。

(三) 关爱员工生活

1. 关爱身心健康

重视员工的身体健康和心理健康，组织全体员工进行健康体检，及时了解员工身体状况。

2. 开展员工关爱

一是在抗击疫情的关键时期，总行领导班子分组赴网点督导疫情防控工作时，详细了解员工身体状态和思想情绪，叮嘱各分支行在做好金融服务的同时，务必注意员工的自我保护，保障安全健康。二是疫情期间，对所有员工进行提问检测，对办公区域每日进行全面消毒，加强对员工的行为引

导，注意佩戴口罩、勤洗手、远隔离。为每名员工发放口罩、消毒液等在内的物资防疫包，食堂实行错时打餐分餐制，避免人员聚集，合理搭配伙食，确保营养安全。三是为更好保障员工身心健康，工会组织所有员工进行健康体检，切实做好员工关心关爱工作。四是组织精准帮扶活动，通过全行排查确定 55 名困难员工，进行“一对一”帮扶，将烟行温暖送到困难员工的心中。

3. 丰富业余生活

按照省、市总工会和总行工会部署，组织参加全国第八届“书香三八”读书活动、烟台市第二届“北海银行杯”金融知识宣传羽毛球赛、山东省金融学会“汇研识金”第六届手机摄影大赛、“劳动我最美—网聚正能量”短视频征集活动、“时代新人说—争做新时代的奋斗者”职工网络演讲活动以及“好网民·正能量”系列活动征集，积极践行社会主义核心价值观，充分展现广大职工群众奋力战“疫”的精神风采。以迎接“五四”青年节为契机，开展“品读经典 阅享青春”活动，在全行征集展现我行青年力量的口号照片，并对优秀作品作者给予奖励。积极组织参加金融团工委和银保监分局纪委共同举办的“廉洁金融文化建设”主题征文活动。荣获北海银行杯羽毛球赛第三名的荣誉。