



華潤金融  
CR Capital

華潤金融控股有限公司

2016年社會責任報告

# 2016 我與華潤 一起 改變

Better  
Life  
Together



華潤金融  
CR Capital

華潤金融控股有限公司

China Resources Capital Holdings Company Limited

公司地址：香港灣仔港灣道26號華潤大廈37樓  
37/F, China Resources Building 26 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong  
電話Tel: (852) 2593 8088 傳真Fax: (852) 2593 8089  
網站Web: www.crcapital.com.hk 電郵E-mail: info@crcapital.com.hk



華潤金融控股有限公司

社會責任報告

## 致辞

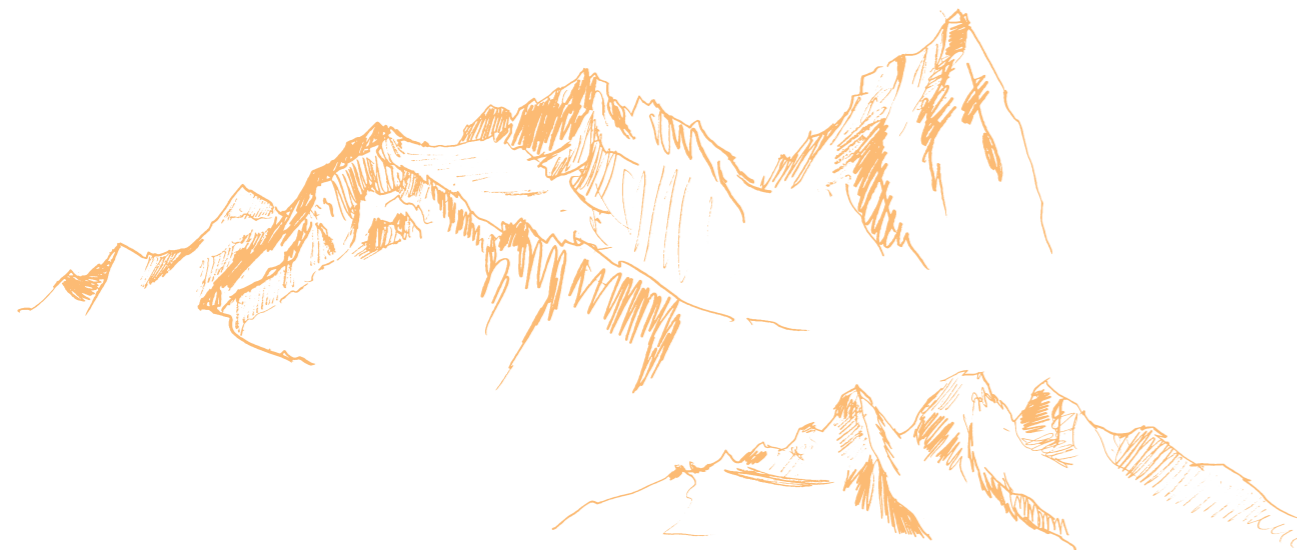


党委书记、总经理 / 刘晓勇

2016年，华润金融秉承华润集团“务实、专业、协同、奉献”的企业精神，树立“服务、进取、严谨、审慎”的文化氛围，在公共责任、经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任六大方面均有建树。

展望2017年，华润金融将继续加强机构拓展，推动业务成长；全面推进依法治企，发扬华润文化；关注基层企业民主管理，促进职业发展；加强客户管理体系建设，提升客户满意度；推进战略合作，创新行业合作平台；开展产品创新活动，增强自主创新能力。华润金融以“引领商业进步，共创美好生活”之使命，以“成为大众信赖和喜爱的全球化企业”之愿景，激励金融人凝聚共识、砥砺前行。

华润金融控股有限公司 党委书记、总经理 刘晓勇



## 责任文化

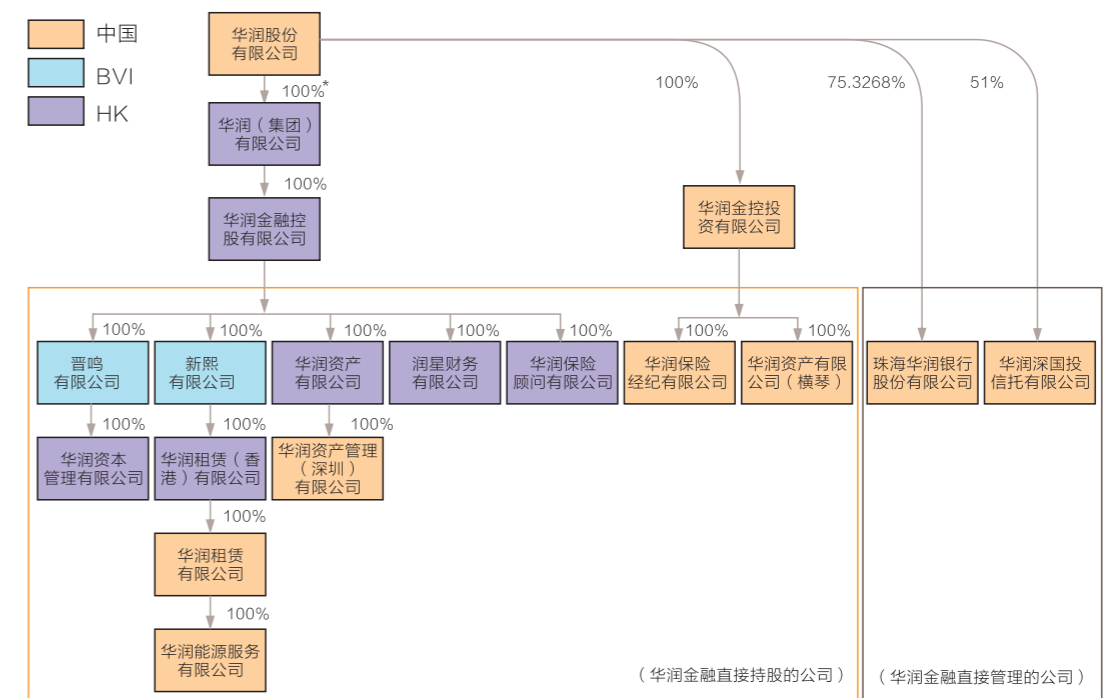
华润金融以“助力实业、融惠民生”为使命，致力于成为国内最具产业与消费者洞察力的综合性金融控股集团。同时，发挥华润集团在品牌、产业、财务、管理和两地优势等五大资源优势，深化产融结合、融融协同，匹配助力实业发展，为集团创造价值。

## 华润金融介绍



华润金融控股有限公司（“华润金控”）成立于2009年11月，是华润集团近年来重点培育，并将在“十三五”期间着力打造的业务板块。目前已形成包括金控管理平台，以及华润银行、华润信托、华润资产、华润资本、华润租赁、华润保险经纪六大业务单元在内的“1+6”综合金融布局，并战略持有国信证券等国内金融机构，与台湾元大共同设立华润元大基金。

### 华润金融架构图



\* 实质拥有

## 历史沿革

- 2006年05月 ● 汉威资本管理有限公司（2015年6月更名为华润资本地产基金管理有限公司）成立；
- 2006年06月 ● 华润租赁有限公司成立；
- 2006年10月 ● 入股深圳国际信托投资有限责任公司（2008年10月更名为“华润深国投信托有限公司”），并成为控股股东；
- 2009年10月 ● 华润金融控股有限公司（“华润金控”）成立（关键发展节点）；
- 2010年01月 ● 重组珠海市商业银行（2011年4月更名为“珠海华润银行”），并成为控股股东；
- 2010年07月 ● 华润资产管理有限公司成立；
- 2011年05月 ● 华润资产管理有限公司并入华润金融；
- 2014年06月 ● 华润租赁有限公司并入华润金融；
- 2014年06月 ● 华润保险经纪（顾问）有限公司并入华润金融；
- 2016年07月 ● 华润金融境内管理平台“华润金控投资有限公司”成立；
- 2016年08月 ● 汉威资本管理有限公司正式更名为华润资本管理有限公司。

## 关键绩效

### 华润金融社会责任报告关键绩效

指标	单位	2014	2015	2016
资产总额	亿港元	1,666	1,728	1,912
负债总额	亿港元	1,383	1,423	1,581
净资产	亿港元	284	305	331
营业收入	亿港元	118	106	99
利润总额	亿港元	26	42	40
净利润	亿港元	19	43	32

2016年华润金融整体总资产1912亿港元，总负债1581亿港元，净资产331亿港元；实现营业额99亿港元，利润总额40亿港元，净利润32亿港元，

净资产、利润总额及净利润呈逐年上升趋势，2015年受股市影响，国信证券业绩表现突出，导致整体利润锐增。



## 华润金融的2016

- 1、2016年3月，华润金控荣获“2016年亚太区公司法律顾问监管（金融服务）奖”；
- 2、2016年7月，华润金融境内管理总部“华润金控投资有限公司”成立，为打造境内一体化的金融控股管理平台奠定基础；
- 3、2016年8月，汉威资本管理有限公司正式更名为华润资本管理有限公司。

# 目录

## 01 经济责任

- 07 创造股东价值
- 10 完善公司治理
- 10 维护股东及投资者权益
- 10 打造金融控股管理平台

## 02 员工责任

- 12 员工权益
- 12 民主管理
- 12 员工成长
- 13 员工关爱
- 14 职业健康

## 03 公共责任

- 16 政府责任
- 16 安全生产
- 17 慈善公益

## 04 客户责任

- 20 稳定市场
- 21 服务管理
- 23 创新发展



## 05 伙伴责任

- 26 战略合作
- 27 公平竞争
- 27 供应链履责
- 28 改善媒体关系

## 06 环境责任

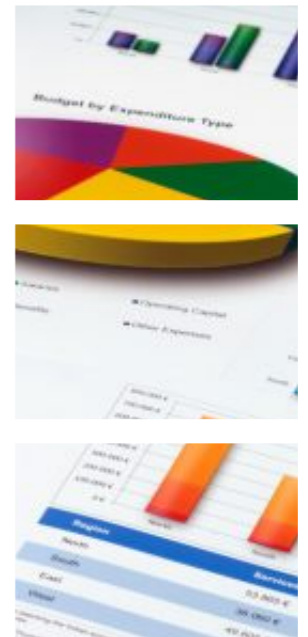
- 30 资源可持续利用
- 30 减缓并适应气候变化
- 30 绿色经营管理

## 2017年展望及附录

# 01, 经济责任

- 07 创造股东价值
- 10 完善公司治理
- 10 维护股东及投资者权益
- 10 打造金融控股管理平台

2016年，面对宏观经济下行、市场竞争日益激烈的复杂环境，华润金融在华润集团的战略引领下，积极拓展各方面业务，推进协同工作，继续完善公司治理，坚持创新发展，推动管理提升，加强风险控制，优化整合股权架构，配置核心战略资源，保持了良好的发展态势。



# 创造股东价值

## 推动业务成长

### 1、机构拓展

根据十三五战略规划，华润金融在国内和香港市场间寻找符合自身业务发展战略的牌照获取机会。2016年，华润金融在加快消费金融牌照获取，拓展保险、证券、第三方支付等牌照方面做了诸多探索。

加快获取

### 消费金融牌照

拓展

保险

证券

第三方支付

等牌照

### 2、协同工作

2016年，华润金融有序推进协同工作。在制度建设方面，发布《关于健全华润金融融融协同工作机制的通知》和《关于建立华润金融产融协同工作机制的通知》；在组织保障方面，确定了产融和融融协同专项联系人；会议机制方面，明确了定期工作会议和不定期专项会议；项目管理方面，持续跟进常规协同项目，推进重点项目。同时，形成金融、融融协同管理月度报告机制。

**(1) 融融协同。**2016年融融协同规模达到910亿，同比增长12%，其中托管业务和共建理财池业务规模占协同总规模94%；融融协同收益达1.62亿，同比增长69%，其中银保销售贡献47%收益，托管业务贡献31%收益，共建理财池业务贡献21%收益。

在业务模式方面，持续开展已成熟的综合销售、托管业务、资产证券化业务、共建理财池和不良资产处置等协同模式，2016年重点探索以下协同模式。

**A、结构化融资类。**使用华润金融两种或两种以上的融资工具，帮助客户设计、实施结构化融资方案，以满足客户综合性的融资需求。该模式已签约和较多推进中项目，积累了一定经验，业务模式可复制。如，恒大三期坪山项目、珠海横琴项目和光伏电站结构化融资项目等，合计项目签约额达61亿元。

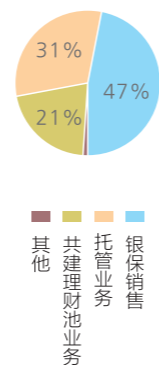
**B、产业基金类。**华润金融作为综合金融平台，与集团产业进行合作发起产业基金，实现以融融协同促进产融结合。该产业基金类业务期限较长，能带来相对稳定收益。如，推进中的住宅开发基金项目、数据中心基金、新能源产业基金、上海万象城EF写字楼基金等。

**C、保险+类。**华润保险经纪与华润租赁开展协同，解决因租赁业务价值较大、周期长等特点而带来的业务运行风险，同时使综合交叉销售为主的保险业务开拓了实体业务领域。如，光伏租赁和设备保险产品等。



2016年  
**910** 亿元  
融融协同规模

2016年  
**1.62** 亿元  
收益



**(2) 产融协同。**2016年产融结合共实现价值4.3亿元，并已探索出多种协同模式。

**A、社区银行模式。**华润银行与华润万家协同，由万家超市门店提供符合银行特定要求的物理网点，银行开设社区银行，以解决银行物理网点局限性。银行与万家协同共设立了37家社区银行。

**B、集团相关产业上下游融资业务模式。**由金融一家或多家利润中心协同，为集团相关产业（如医药、万家、电力、水泥等）上下游企业进行融资业务。如：银行e润通、保付通；信托的南京浦口项目、昆山项目等。2016年金融共融资约277亿，其中，银行210亿、信托55.6亿，租赁11.35亿。

**C、产业基金模式。**华润资本与医药、置地等相关产业设立产业基金，通过资本运作，实现集团资产价值最大化。如：电力新能源产业基金、置地住宅开发基金。两个基金方案均已通过集团董事会审批，目前正在筹备基金成立。

**D、“保险+”模式。**保险经纪与集团相关产业结合，推进产业在保险及理赔等方面事项，达到双方共赢。如：燃气民用险、置地财产保险等。2016年已完成产融协同项目98个，保费规模约2800万元，实现协同价值约1156万元。

**E、土地协同开发模式。**华润资产将其资产管理的土地，与置地协同，共同进行开发，以达到集团价值最大化。如：横琴土地项目、九龙山项目，两个项目目前均在推进之中。

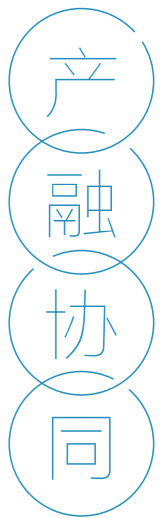
**F、托管处置模式。**由华润资产托管和处置集团实业不良不动产业务。如：华翰项目、五丰资产包项目等。截至2016年已完成五丰18项受托物业中的11项物业处置。

## 加强内部管理

2016年，华润金控加强自身的职能建设，提升管理效率和质量，做到经营有责任、管理有授权、控制有程序、监督无边界。

1、加强了人力资源管控。加强了金控直管和监管经理人的管理，细化了干部人员的考察考核，规范了各级经理人的离岗报备，并统一了不同层级人员的进出管理。

2、构建了以“业务联系人-月度报表-季度分析会”三位一体的业务监控体系。金控明晰了各金融机构对口管理服务联系人，通过制定月度报表，跟进各金融机构关键财务和业绩指标的达成情况，并通过召开季度经营分析会，推动战略规划和商业计划落地。



2016年产融结合  
共实现价值

**4.3** 亿元

银行与万家协同共设立

**37** 家

社区银行

2016年金融共融资

**277** 亿元

2016年保险+

**2800** 万元

保费规模

## 全面预算管理

华润金控每年根据华润集团的统一安排，结合上一年度实际情况与下一年度业务发展规划及部门行动计划，在财务部组织协调下由各部门共同编制本公司年度预算：包括损益预算、资产负债表预算、现金流量表预算、资本性支出预算、行政费用预算等。日常预算管控中，财务部按月编制公司6S管理报告、经营分析，将实际与预算、实际与去年同期进行偏差分析，让管理层及时掌握预算完成进度、预算偏差，以便管理层及时督促相关部门、金融机构进行改善。过程中对超过年度预算或预算外成本费用项目，需先按公司审批权限经审批通过后才能予以执行。

## 防范经营风险

华润金控一直将风险管理作为三大核心职能之一，初步建立了以风险管理制度、非现场监测报告和现场监督检查为主要内容的风险管理体系。通过不断加强风险管理，做到控制有程序、业务有授权、违规有问责，以防范经营风险。

### 1、风险管理制度

华润金控围绕“授权”建立风险管理制度体系，主要包括《授权管理办法》、《重大交易审查审批办法》和《风险管理委员会议事规则》。明确了对内管理授权、对外交易授权和操作授权，需报金控总经理办公会、总经理审批、审核事项；初步建立风险管理委员会制度，对各金融机构重大项目/事项进行审查，对违法违规或存在重大风险的项目/事项予以否决。

### 2、监测报告体系

(1) 探索建立风险管理监测报告体系。初步形成以经营月报、大额交易分析报告和不良关注台账为主体的月度非现场监测体系，分别从关键经营指标、重大资金交易和重大风险项目三个维度对华润金融整体进行全面监测。

(2) 及时编制定期报告。华润金控编制年度风险管理报告和年度内控评价报告。前者主要评估了华润金融2016年度十大风险，制定了2017年风险管理计划；后者对华润金控和各金融机构内部控制体系进行了系统评估和总结。华润金控还结合各金融机构业务实际，针对华润银行的信贷业务风险、其他各利润中心业务及项目风险，编制了季度业务风险管理报告。

### 3、现场监督检查

正在修订《内部审计条例》，对重点类别资产和项目开展专项风险评估和探索清单检查，加大离任审计力度，加强对各金融机构内部审计工作的指导和监督。

### 4、初步建立“清单化”管理机制

通过制定“问题导向、面向基层”的检查清单，可以提高现场检查的效率，也有利于各金融机构对照要求实施整改。检查清单主要关注公司治理、内部控制、风险管理和合规功能四个方面，并针对各金融机构特点确定不同的检查重点。



## 完善公司治理

### 通过制定明确的议事规则来制衡权力，实现决策透明。

2016年华润金控制定并颁布实施了《党委会议事规则》和《总经理办公会议事规则》，将“实事求是和民主集中”作为决策原则，保证公司决策机制运行顺畅，提高决策效率，规范公司治理行为。

### 建立了“三重一大”决策和管理机制。

华润金控对《“三重一大”决策制度实施细则》进行了修订，确定了集体决策、依法决策、民主决策、科学决策和规范决策等五大原则。通过明确决策范围、决策主体和决策流程，规范了公司的重大决策行为，提高决策水平，防范决策风险。

### 完善授权管理。

制定了华润金控“三重一大”决策制度和华润金融授权管理办法；针对各金融机构的对外交易风险和合规审查，制定了金融重大交易审查审批办法；对华润资产经营性投资业务进行了分级授权等。



## 维护股东及投资者权益

华润金控由华润集团100%持有，严格按照公司法的相关规定要求设立，并依照法定程序完成登记备案。为维护股东的合法权益，华润金控在公司章程中明确规定股东权利，在公司的日常运营管理中设置股东大会，作为公司的最高权力机构，使股东可依照相关法规通过股东大会行使职权。

华润集团还通过向华润金控董事会委派董事，以加强对华润金融日常事务的管理。2016年按照股东华润集团的要求，华润金控结合已出台的《授权管理办法》及《三重一大决策制度实施细则》，开始起草华润金控董事会议事规则，以达到进一步明确董事会职责的目的，从而有效发挥股东对华润金融整体的管治和把控。另外还通过把华润集团的制度、运营方法和企业文化导入华润金融，再辐射至各金融机构，以保障华润集团的股东利益，宣贯华润集团的企业文化。由于华润金控为华润集团100%持股的公司，因此不存在对小股东权益的保护问题。

## 打造金融控股管理平台

2016年华润金融致力于逐步实现管理权和股权的统一，搭建了华润金融境内平台，并完成华润保险顾问有限公司、华润保险经纪有限公司、华润资产管理公司（横琴）及其11家子公司的股权归集。通过股权架构的优化整合和核心战略资源的配置，境内资本实力得到显著提升，为打造名实相符的境内外一体化的金融控股管理平台迈出了坚实的一步。

# 02, 员工责任

员工是企业的重要财富，华润金融的发展离不开每一位员工的努力与奉献。一直以来，华润金融秉承以人为本的理念，尊重和保障员工的基本权益，重视人才队伍建设，关注员工身心健康。通过建立健全各项制度，落实各项措施，努力为员工营造积极、健康、和谐的发展环境，增强企业凝聚力和员工创造力。

- 12 员工权益
- 12 民主管理
- 12 员工成长
- 13 员工关爱
- 14 职业健康



## 员工权益

2016年，华润金控制定和发布了休假管理制度，明确员工各项假期的休假权利；根据工作实际，优化福利补贴项目和标准；包括劳动合同、工作时间、办公环境等管理，均严格按照法律法规执行。

劳动报酬权和平等雇佣方面，2016年，华润金控积极引进市场化的付薪理念，优化薪酬结构，为下一步市场对标打下基础；进一步拓宽招聘渠道，优化招聘流程，确保为公司公平、公开、公正地选拔德才兼备的优秀人才。

华润金控严格执行国家《劳动法》、《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》和《妇女权益保护法》等法律法规，2016年员工劳动合同签订率达100%，全年未发生劳动争议。

在员工保障方面，华润金控建立了以社会保险为主、商业保险为辅的多重保障体系，除为员工缴纳社会保险外，还根据公司实际情况，为员工购买重大疾病保险或意外险等非社会强制类保险，全方位为员工人身安全和健康提供保障，免除员工的后顾之忧。

## 民主管理

华润金控积极搭建内部沟通、交流平台，鼓励员工分享想法、反映问题、提供建议，并努力创造多种内部沟通渠道，如公司网站、微信群组、交流会等，使员工与公司管理层、同事等保持及时、畅通的沟通与交流。

华润金控严格遵照党的相关制度，定期召开民主生活会，通过发放民



主评议问卷、开展谈心谈话等形式，广泛征求意见和建议，查摆问题，查找不足，深刻反思，立行整改，明确公司需要改进的地方和未来努力的方向，同时也增强了员工的使命感和责任感。

## 员工成长

### 员工培训

华润金融结合集团“十三五”战略，秉承“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才发展理念，积极为员工提供学习及发展的机会。

2016年，为加速新进经理人理解集团管理要求，丰富业务知识结构和工作方法，提升领导力，华润金控将新进集团直管经理人输送至华润大学的集团新任直管经理人发展项目，帮助经理人尽快完成角色认知和转换；为培养公司的中坚力量，输出中基层管理人才，华润金控将重点培养员工输送至华润大学的“华润之道”卓越经理人培训班，与集团其它利润中心人才共同针对战略思维、领导力、国学思想及专业能力等方面进行学习与提升，积极探索产融协同、融融协同的最佳实践；为帮助新员

工完成认同华润、转换角色、树立抱负的转变，华润金控主办华润大学金融学院“未来之星”新员工训练营，对80余名华润金融新员工进行训练营集中封闭式培训，围绕华润文化、团队建设、职业素养、专业能力等主题进行培训和发展。

### 职业发展

华润金融积极拓展员工个人发展空间，研究、搭建和推进人才培养培训，完善能力提升通道。华润金控对金融系内的领导力培训、金融类专业培训以及新员工培训三大体系进行统筹规划，建立完善员工发展、素质培训、能力建设和管理提升通道，从而使员工在基于个人兴趣与专业专长的基础上更好地实现自身价值与公司价值的结合，力求实现公司与人才共同成长。

## 员工关爱

### 开展员工文化娱乐活动

2016年，华润金融继续坚持开展各项文体活动，增进员工间的交流，营造一个轻松、团结、有爱的工作环境。如每年一次的员工体检、举办员工生日会、羽毛球、户外拓展、远足及“品诗、茗茶”等活动，全方位关注员工身心健康发展，努力营造开心工作、快乐生活的良好氛围。



### 开展党员特色活动

为庆祝中国共产党成立95周年，学习革命历史，弘扬爱国主义精神，华润金控党支部组织党员到东江纵队纪念馆参观学习，接受革命传统教育，全体党员还在纪念馆革命先辈英雄画面衬托下，举行了重温“入党誓词”的宣誓仪式。



### 女员工关爱

2016年，华润金融根据节日背景为员工准备了多样的节日活动。在属于女职工的特有节日“三八”国际妇女节，公司精心为女职工准备了精美的礼物，送上节日祝福与问候。在12月24日圣诞节前夕，公司为员工准备了圣诞苹果，为员工在紧张的工作状态中增添了一份欢乐气氛。



## 职业健康

### 工作环境改善

华润保险经纪为员工提供宽敞、明亮、舒适的办公环境，2016年4月保险经纪深圳总部职场搬迁至南山区大冲华润置地大厦E座21楼，相比时代金融中心19楼职场，建筑面积从800㎡扩充至1700㎡，空间更充足，功能更齐全。搬迁前后，职场内放置了大量炭包吸收甲醛等有害气体，同时，摆放了近百盆绿植净化空气。搬迁后，两次邀请专业检测机构对办公职场内空气质量进行检测，检测结果皆为合格。



### 职业病防治

华润金融2016年组织了形式多样的员工康乐活动，逐步提高员工职业卫生素质。自2016年11月起，每周五下午为华润保险经纪“瑜伽汇”活动时间，通过专业教练的指导，让大家舒展筋骨、缓解疲劳，对防治“颈椎病”、“鼠标手”等职业病有很大益处。



### 职业健康体检

华润保险经纪人力行政部组织的年度健康体检活动于2016年7月陆续开展，为广大员工送上了一份温暖、健康的礼物。此次体检项目除有彩超、心电图、血常规等十几项检查外，增加了心脏彩超、甲状腺彩超、肿瘤筛查TM12等，还针对已婚女士增加了宫颈TCT及妇科检查。





# 03, 公共责任

华润金融作为华润集团近年来重点培育、并将在“十三五”期间着力打造的业务板块，在业务迅速发展的同时，也承担着重要的公共责任。华润金融配合政府责任，重视社会就业，落实国家宏观政策，依法纳税；严格执行安全生产工作规范，加强安全生产宣传和警示教育；积极开展慈善公益活动。

- 16 政府责任
- 16 安全生产
- 17 慈善公益



## 政府责任

### 带动就业

华润金融在科学合理制定招聘计划和满足用人部门需求的基础上，积极吸纳各类专才、通才和具有培养潜质的优秀员工加入公司。

### 落实国家宏观政策

- 1、2016年，营改增全面展开，华润金融及时开展了相关政策的学习并结合公司运营及业务开展制定了指导文件，平稳实现新政策的过渡。
- 2、华润租赁医疗业务2016年完成了对12个医院、55家医药类客户的资产投放，用于医院和医药类客户的扩老建新，医疗设备和服务的升级。结合“一票制”、“一致性评价”、“药品零差价”等重大医疗政策，提供服务医疗领域的综合性融资及管理升级服务方案。

2016年完成了对

**12** 个医院

**55** 家医药类客户

的扩老建新

### 依法纳税

华润金融一贯注重依法纳税，2016年实际缴纳税金约13.84亿元人民币。

2016年纳税

**13.81** 亿元

## 安全生产

华润金控作为非生产型企业，为防范安全风险，严格执行集团领导关于安全工作“高标准、高境界”的指示，以及“五有”（即行为有规、监测有窗、检查有效、控制有力、奖罚有度）工作要求，督促各金融机构建立安全管理体系、落实安全责任制、加大安全现场检查力度；要求各机构加大安全投入，提升设施设备本质安全；采取多种形式开展安全培训，提高员工行为安全意识。金控总部亦加强了办公领域防火、防盗、防漏电的安全措施，通过邮件、微信等方式，开展安全宣传及事故事件警示教育，引导总部员工自觉履行相关职责。

### 安全培训

华润租赁为了提高员工的安全意识和突发安全事件处理能力，避免生命安全事故及灾祸的发生，邀请专家针对现场尽职调查安全技术进行全员培训。华润租赁还针对出差安全、勘察现场安全以及其他安全常识进行了培训。华润租赁能源金融业务主要接触的场所有屋顶、水泥厂、火力发电厂、废弃矿区、荒山等潜在项目资源地以及建设、运营中的项目地，环境多样复杂，培训对上述情况进行了逐一分析。培训结束后，员工安全意识大大提高。

### 安全投入

华润租赁旗下华润能源服务有限公司项目开发团队经常外出考察工厂屋顶，每次需攀爬至厂房屋顶进行实地勘察，而厂房用于攀爬的设施基本上均为外置简易垂直爬梯（高度10米到20米不等，个别达到40米）。攀爬过程中存在一定的危险性，且在屋顶行走勘察时，除安全帽外，无其他安全保护措施，危险性极高。出于员工生命安全考虑，结合业务部门同事意见，公司在2016年11月购买无人机等设备用于现场调研辅助勘察，在能服团队的现场勘察、融资团队的现场尽调以及我司项目的后期运维管理过程中，用于拍摄厂房屋顶情况，代替人工徒手无保护攀爬，有效避免了员工的高危工作，为员工的人身安全提供保障。



### “五有” 工作要求

行为有规

监测有窗

检查有效

控制有力

奖罚有度

## 慈善公益

### 社会公益摄影

社会公益在心，影像改变生活  
在一张有去无回的单程票上没有彩排。  
我愿意用画面去记录每一场现场直播。

不断向前，不停脚步，  
去看这个七彩世界，  
去品味美好的生活，  
无论你在哪里，  
无论条件怎样，  
永远不要放弃希望，  
永远不要放弃前行，  
冲出去，  
去拥抱整个世界！

----甘肃省礼县草坪乡希望小学演讲  
《希望常在，世界同在》



### 案例

一次偶然的的机会，我走进百色希望小镇，参观了华润希望小学，看到自己公司带给当地带来的改变，为之感动，由之自豪。华润做公益，并不是扔几笔钱，建几个面子工程，也不是追求噱头或风尚，而是实实在在，踏踏实实的一场革新，是坚守的信念，是企业战略、能力、文化的内在表现。那年我拍摄了一组《充满希望的希望小镇》，开启了我的公益摄影之路，并订了一个小目标：每年利用假期拍摄一组公益，去影响一些人，改变一些事儿。

沿着这个小目标，我走过地震灾区，看过留守儿童，访问过乡村教师，经历过一周无法洗澡的尴尬，试过盐碱土豆当三餐的美味，有了和几个男人睡一张床，盖军大衣过夜的不眠夜，劈过柴，挑过水，追过兔子，躲过流氓...在城市中，有了新的追求和生活状态。

邢韬  
华润金控综合管理部高级经理



## 品牌公益

华润金控鼓励员工积极参与中企协第七届运动会及“香港、九龙公益金百万行”活动，支持公益慈善事业。



### 公益捐助

华润保险经纪为了响应深圳保险业助推脱贫工作的号召，积极参与精准扶贫工作，2016年-2018年每年向深圳保险业对口帮扶的河源市紫金县凤安镇竹塘村捐助2万元，三年共计6万元。

### 案例



深圳保险业对口帮扶河源市紫金县凤安镇竹塘村，含道路硬化工程、水利、环卫、教育扶贫等项目

# 客户责任

## 04,

- 20 稳定市场
- 21 服务管理
- 23 创新发展

华润金融推行标准化服务理念，热心接待客户、耐心回答询问、贴心提供服务、细心了解需求、真心聆听反馈，让微笑服务贯穿始终，让客户享受快捷、高效、满意的服务，进一步完善和提高公司的客户服务水平，实现客户的资产增值。



## 稳定市场

### 信息公开透明



华润信托在产品直销宣传环节继续开展投资者风险教育工作，在营销材料管理、规范理财经理营销行为、开展投资者见面会、合同签署等这几个方面，通过全面风险提示、投资者风险测评等各种手段，培育增强投资者“买者风险自负”的投资风险意识。

信托2016年度共进行了六次明星策略会，邀请明星私募基金大岩、源乐晟等与客户分享产品信息、市场分析并提供资产配置建议，得到与会客户一致好评。

### 合规宣传



华润银行重视金融知识普及教育，通过多种方式，普及日常工作生活中所必需的金融基础知识。

(1) 强化防范电信网络诈骗宣传。各总分行通过外部媒体、官网、微信公众等平台发布宣传资料30余篇，在网点投放自行设计印刷的宣传折页三万余份，并在网点设置咨询专岗，在各网点跑马屏、利率屏、电视屏播放宣传标语、宣传视频。

(2) 举办“小小金融家”主题活动。以“小小银行，快乐成长”为主题，通过金融课堂、点钞比赛、假币鉴别、有奖问答、业务体验、亲子活动等多种形式，使孩子们了解银行、认识银行，得到理财知识的启蒙。

## 服务管理

### 客户满意度调查

为了进一步完善和提高公司的客户服务水平，查找服务过程中可能存在的问题与疏漏，华润保险经纪连续2年进行客户满意度调查，根据调查结果显示，2016年度满意度和满意率相比2015年均有一定的提升。

### 消费者教育

华润信托持续对投资者进行风险宣传和教育工作，在发行的信托计划中均会对风险做出充分申明，提醒客户信托计划不承诺保本和最低受益，具有投资风险，在最不利的情况下客户可能亏损部分甚至全部本金等内容。客户认购产品时，在充分揭示计划风险的同时，客户需签署《投资者风险测试函》，达到与产品相适应的风险承受能力，是客户认购产品的必要条件，以此向客户揭示和宣传风险。2016年公司对《投资者风险测试函（个人版）》进行了修订，测试内容从7题增加到14题，更客观反馈客户风险承受能力。

### 客户信息保护

华润信托通过多种手段来加强客户信息保护工作。根据使用者的岗位不同，将客户关系管理系统和电子档案管理系统分别开放权限，确保岗位分离、非直属客户经理不得查阅或调取其他客户的信息；通过防火墙保护、灾备系统建设等多种技术手段则确保了系统的安全使用和客户信息的妥善管理；通过金融机构等代销渠道销售信托产品时，代销协议中会明确约定代理机构不得泄露客户信息，确保客户信息得到充分保护。

### 提升客户体验

华润银行流程银行的上线，能够通过PAD终端，上门为客户提供金融服务，并实现了VTM渠道客户自助办理开卡及签约业务，实施无纸化办理，有效降低操作风险、节约操作成本，优化客户体验。

(1) 华润银行“店中店”主要开设在大型超市内，延长营业时间至21:00，全年仅春节休5天，以更灵活便民的营业时间、更专业的金融服务、更贴心的便民服务以及更低成本、轻资产的运营模式，迅速获得客户的欢迎。

(2) 华润银行持续丰富支付结算功能，不断改善用户体验，为客户提供方便快捷的电子银行服务：“云闪付”——基于银行App开发的虚拟银行卡移动支付产品；“华润付”——支持华润银行借记卡、信用卡、直销银行账户支付以及13家银行借记卡支付功能、63家银行信用卡支付功能；“云缴费”——支持深圳、成都、上海、杭州、南宁、珠海等地的水、电、燃气缴费以及全国手机话费充值功能。为了改善用户体验，华润银行还改版了手机银行和直销银行界面，实现了理财、基金、保险产品在手机银行的上线，并推出直销银行的轻量化，将直销银行App的大部分功能移植到手机网页版

华润银行店中店  
营业时间延长至

21:00

全年休息仅

5天

电子银行服务

云闪付

华润付

云缴费

### 消费者权益保护

华润银行成立了“消费者权益保护部”，统筹消费者权益保护工作，在流程、制度、系统等方面尽量契合客户需求，持续完善服务质量综合评价机制。2016年，投诉处理率及投诉解决率均达到100%，未发生二次投诉、负面舆论或重大突发事件、诉讼或仲裁情况、侵害消费者基本合法权益情况等情形。

按照监管要求，7家分行、87家网点实现了销售专区录音录像的全覆盖，双录资料音质和画质清晰，能够辨别银行

销售人员和客户面部特征和语言表述，完整记录产品营销推介、相关风险和关键信息提示、消费者确认和反馈等重点销售环节，切实保障消费者权益。

此外，华润银行与公安部“涉案银行账号信息查询响应中心”建立银警合作机制，实现对涉案银行账户的快速查询、快速止付、短信布控、限交易额布控等措施，严厉打击治理新型电信网络诈骗犯罪。

#### ▶ 案例

#### 银行成功阻止电信诈骗案

平沙支行像往常一样忙着日常工作。突然一位年约70的阿伯急匆匆来到网点，拿着手机说要汇款几万元给派出所所长。平沙支行理财经理通过了解情况，怀疑阿伯可能陷入了诈骗案件。理财经理对阿伯进行安抚，建议阿伯暂缓汇款，并及时报警，成功阻止了这起电信诈骗，避免客户产生经济损失。事后了解：阿伯孤身一人住在平沙镇，靠养老工资生活，子女都在外地。幸好平沙支行的理财经理发现并劝阻阿伯汇款，否则后果不堪设想。

#### 售后服务

#### ▶ 案例

#### 华润保险经纪



2016年9月15日，超强台风“莫兰蒂”正面登陆厦门，对厦门园林绿化、电力、供气系统造成严重破坏。面对灾情，华润保险经纪高度重视，迅速启动应急预案，安排理赔工作小组深入现场一线，协助客户、公估公司做好现场查勘、清点工作。据统计，涉及公司客户报案共有14笔，其中华润置地下属三个新建项目索赔金额超百万元，厦门华润燃气损失金额超千万元。理赔工作小组积极跟进推动赔案处理，2016年底完成华润置地案件处理，收到保险赔款金额近500万元，收到客户的好评；华润燃气相关案件因涉及面广，目前仍在积极跟进。

# 创新发展

## 华润银行持续产品创新，支持实体经济

### (1) 直销银行

为客户提供智能存款、润日增、优选系列产品，通过简单、便捷的产品与电子化服务，满足大众客群保值、增值和流动性需求。截至2016年底，累计撮合交易近2200期，融资金额突破65亿，为客户保证100%的本金及收益兑付。

### (2) 公司理财

上线一款联通了企业客户和银行对公业务的理财产品——“润利宝”。“润利宝”可实现全部功能自行线上化操作，智能化程度高，不仅使企业客户的理财产品现金化，提高了企业资金的使用效率，还带来客户增量资金归集，为企业发展提供助力。

### (3) 小微金融

成立抵质押项目组、供应链项目组和线上融资项目组等产品创新小组，推出小微“拇指贷”业务，为低杠杆和低泡沫的小微客群提供更高效、更快速的金融服务。2016年，拇指贷和抵押平台业务发放贷款金额达27.8亿元，服务客户696户。

### (4) 产业金融

产业金融云平台项目以中小企业为目标客群，为供应链核心企业各关联方提供综合金融服务的整体解决方案。利用直销银行、资产交易平台等信息化工具，与核心企业建立“利益共享、风险共担、系统共建、数据共通、业务共管”新型伙伴关系，通过嵌入核心企业生态圈，利用信息化技术简化业务流程，输出我们的产融服务能力，批量开发核心企业上下游中小企业客群。

### ▶ 案例

#### 华润银行“拇指贷”

陈先生是创业者中的一员，一手创办了城市快捷酒店。随着珠海旅游业发展，酒店接待能力越显不足，环境也越显陈旧。为在旅游旺季来临前提升接待能力，改善酒店环境，陈先生决定重新装修酒店。无奈资金周转不够，陈先生决定向银行申请贷款。经过多方咨询，陈先生最终选定了华润银行。从递交资料到审批通过，仅用了3天时间，并在半月内贷款到账。陈先生非常高兴，直夸华润“拇指贷”是小微企业的福星。贷款发放一个季度后，客户经理根据政策规定，为陈先生向政府提交了贴息申请，为陈先生累计贴息了16万元。陈先生感动得紧紧握住了客户经理的手。

### (5) 跨境金融

充分运用政策红利发挥自贸区跨境金融的积极作用，开发自贸区跨境直贷、自贸区跨境资金池等创新产品，为客户提供境外金融服务方案。

2016年4月13日广州人行下发了《中国人民银行广州分行关于支持中国（广东）自由贸易试验区扩大人民币跨境使用的通知》，该通知首次明确自贸区内的银行可以向境外机构和境外项目发放人民币贷款。结合该文件精神，华润银行快速制定了“自贸区人民币跨境直贷”管理制度及营销方案，以极高效率成功解决了华润万家、金辰能源、珠海骏联等客户的香港公司境外金融融通的问题。2016年，通过自贸区分行累计发放人民币跨境直贷1.12亿元，满足了优质中资企业境外平台的真实投融资需要，为企业更好地“走出去”带来实质上的帮助。

## 成立创新发展部

华润保险经纪为了鼓励保险渠道、产品和服务创新，2016年成立了创新发展部。在华润集团和华润金控法律部支持下，在各板块中宣传和推广诉讼财产保全责任保险，并陆续有项目落地。积极参与集团海外并购项目，提供专业的保险咨询。



# 05, 伙伴责任

华润金融与各方合作伙伴携手共进、合作共赢，在服务经济发展、促进行业进步中，共同实现企业的可持续发展。

- 26 战略合作
- 27 公平竞争
- 27 供应链履责
- 28 改善媒体关系



## 战略合作

### 政府合作

(1) 兰州市政府保险经纪服务合作：通过甘肃省兰州市人民政府金融办公室的公开招标采购流程，华润保险经纪甘肃分公司顺利中标成为其保险经纪公司服务的六家指定供应商之一。2016年，已就兰州市人民政府的《严重精神障碍患者肇祸责任险》、《市政设施公众责任险》和《兰州市农村饮水安全水污染责任险》等项目展开合作探讨。

(2) 2016年，华润银行成立了“机构业务部”，发挥华润集团的品牌优势、产融协同资源和团队服务的优势，扩大与各级政府的合作，撬动以政府链、产业链、资金链为主的机构业务，积极加强与党政机关、财政、社保、住房公积金、住房维修基金、国资系统及事业单位和各社会团体等有关机构业务的合作力度，并大力推行银行与政府产业引导基金的合作模式。

### 企业合作

(1) 华润信托与多家企业签订“战略合作协议”，共同发展。

A、8月22日，华润金控总经理刘晓勇、华润信托董事长孟扬等领导见证了华润信托与招商银行在深圳签署战略合作协议，建立了全面战略合作伙伴关系。根据协议，双方本着互利共赢、平等互信的原则，将在信托计划代理推介、资产管理、资产证券化、产业基金、信托资金代收付等领域进一步深化全面合作，积极推进各项业务有序发展，共同推动区域经济发展。



华润信托与招商银行签订战略合作协议

B、11月28日，华润信托总经理刘小腊带队拜访深圳高新投集团，与高新投刘苏华总经理举行会谈。双方进行了深入的业务交流和合作探索，并签署了战略合作协议。双方高层借签署战略合作协议为契机，约定将进一步发挥各自优势共同推进投保联动基金项目的长期合作，并积极探索在鹏交所、企业融资和发债等项目上建立更加紧密、持久的合作伙伴关系。



华润信托与深圳高新投签订战略合作协议

(2) 华润资产与中信证券、深圳世联行、东旭光电、瑞华国银、广东东方等公司开展战略合作，双方本着资源共享、优势互补、风险共担、合作共赢的原则，在资产收购、管理、经营与处置，股权投资、债权投资与夹层投资、房地产业务等方面，开展长期业务合作。



华润资产托管企业华润深国投与中信证券签约仪式

## 公平竞争

华润集团作为一家拥有光荣历史的大型红色央企，历经八十年的风雨历程，通过几代人的艰苦创业跻身于如今的世界500强企业之列，并孕育了优秀的企业文化，铸就了独特的企业之魂。作为华润集团的全资子公司，华润金融在企业文化和管理理念上与母公司一脉相承，通过制定完善的企业管理制度体系，规范员工行为，并严格遵守市场竞争法规，反对不正当竞争，反对利用社会条件获得不公平竞争优势，尊重知识产权，为构建良好的金融市场秩序贡献绵薄之力。

## 供应链履责

华润银行的采购坚持“公开、公平、公正、诚实信用”的原则，严格按照规定进行招标，开放投诉与建议渠道，对供应商的筛选、评价等做到透明公开，招投标活动及其当事人均依法接受监督，确保合法合规，阳光采购。

根据采购工作实际情况，结合内外部检查意见，适时修订发布相关办法、优化流程，健全组织架构。同时启动采购系统建设，搭建电子一体化专业采购平台，以实现全行集中式采购管控，逐步建立科学合理的采购管理体系和多维全面的采购决策支持体系，践行绿色采购理念。

在上述基础上，我们不断优化采购流程、固化采购模板，强化自查与培训，提高采购人员专业素质。同时，通过供应商交流会等形式，与供应商共同深入学习采购相关法律法规，加强供需双方沟通，保持信息对称，做到与供应商一起改变，一起成长！



## 改善媒体关系

1、华润银行与媒体保持良好的沟通和合作关系，主动接受媒体的监督，邀请媒体走进我们的网点，参与我们的活动，了解我们的发展。

### ▶ 案例 华润银行东莞分行配合深圳卫视剧组拍摄



我行亮丽时尚的装修风格、整洁舒适的厅堂环境和热情温馨的服务深受客户的喜爱，电视台、电影剧组多次前来拍摄取景。其中深圳卫视三次前往东莞分行营业厅，拍摄了《家庭秘密》、《幸福约定》等电视剧，在中央台、芒果台、网络电视播出。2016年7月12日，深圳卫视再次赴东莞分行拍摄电视剧《梅花儿香》，我们积极配合拍摄，不仅安排员工在现场审核拍摄画面，确保取景角度、镜头画面符合运营、品牌要求，还安排了一名形象气质佳的柜员在剧中配合演出。东莞分行与深圳卫视的合作，不仅使我行在剧中植入了品牌形象，提高了我行的美誉度和知名度，也为深圳卫视的拍摄提供了便利，确保了拍摄的顺利进行。

2、华润保险经纪已经连续两年赞助深圳湾“南山半马”赛事活动的开展，并以此作为公司品牌文化的宣传途径。活动当天，公司展位前人头攒动，气氛热烈，微信公众号得以吸粉数百，达到了良好的宣传效果，同时食物的派送也获得运动员的一致好评。“南山半马”的顺利开展促进了公司形象的宣传，同时也为今后的品牌宣扬提供了经验，拓宽了思路。



“南山半马”保险赞助商--华润保险经纪

# 06, 环境责任

华润金融坚持持续发展与改善环境的和谐统一，在资源的可持续利用、减缓并适应气候变化、坚持绿色经营管理等方面积极探索，为促进人与自然的和谐发展贡献自己的一份力量。

- 30 资源可持续利用
- 30 减缓并适应气候变化
- 30 绿色经营管理



## 资源可持续利用

华润租赁与华润电力下属多家电厂开展“合同能源管理模式”的协同业务，包括：汽轮机汽封改造、汽轮机通流改造、凝汽器清洗（胶球、在线清洗等）、锅炉省煤器改造、风机变频改造等项目，提高火电厂热效率，降低发电煤耗值（单位发电量的标煤消耗值）。2016年华润租赁与华润水泥下属9家水泥厂开展高效电机节能改造项目，将低压旧电机更换为YE3高效率电机，提高电机效率，降低耗电量。

华润租赁与华润水泥下属

9家水泥厂

开展高效电机节能改造项目

将低压旧电机更换为

YE3高效率电机

## 减缓并适应气候变化

华润租赁通过融资租赁方式为清洁能源项目提供资金支持，后续计划通过在华润集团旗下各单位闲置屋顶上开展分布式光伏业务，在产生利润的同时，提供清洁能源，有效减缓气候变化，推广华润清洁绿色的形象。



华润金融办公协同系统

## 绿色经营管理

### 绿色办公

- 1、华润金控在公司内部将打印机默认打印全部调整为黑白打印，调节打印机短期内自动休眠，从小事做起培养员工自觉节能意识，宣贯节约勤俭理念。
- 2、华润金融内部事务沟通主要以邮件为主，通过华润金融办公协同系统实现办公事项的线上审批。
- 3、积极推广视频会议，为日常办公、会议、培训提供了便利，最大限度减少了城际间的人员往来，降低了集中召开会议和培训的综合成本。

### 案例

#### 环保公益

11月19日，华润保险组织开展了“漫步梅沙、健康生活”主题的户外活动，倡导绿色环保、低碳出行。





# 2017年展望

## 公共责任

- 1、落实国家宏观政策，严格遵守国家法律法规及政府监管规定。
- 2、通过发展业务，带动就业。
- 3、加强重点领域、重点环节的安全生产管理，推动安全生产工作在基层落地。
- 4、积极参加各项公益活动，支持公益慈善事业。

## 经济责任

- 1、按照华润集团战略规划，积极开展机构拓展，推动业务成长，提升管理效益。
- 2、全面推进依法治企，加强合规建设，推进全面风险管理，落实华润文化。
- 3、进一步完善公司治理，健全决策管理制度。

## 员工责任

- 1、进一步完善基层企业劳动合同及薪酬管理，关注基层企业民主管理、职业健康、一线员工工资增长、特殊群体保护。
- 2、完善三级培训体系，加强中基层管理人员培养及员工技能培训，提升队伍素质，促进职业发展。
- 3、健全员工意见搜集反馈机制，丰富员工文体生活。

## 客户责任

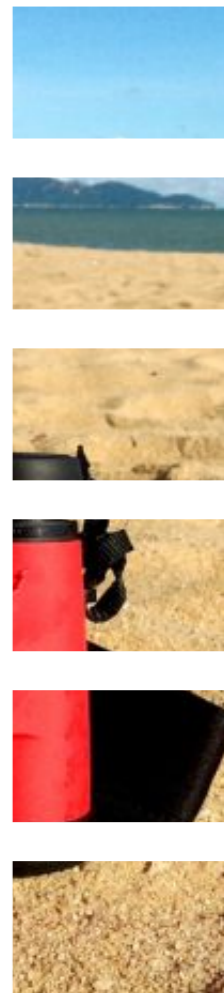
- 1、加强客户管理体系建设，积极应对投诉，提升客户满意度。
- 2、检讨客户基本权益，关注客户知情权和自由选择权保护，加强客户隐私保护，防止价格欺诈。
- 3、开展产品创新活动，增强自主创新能力。

## 伙伴责任

- 1、推动华润社会责任理念在供应链的传播、推广和落地，围绕促进公平竞争、供应链反腐机制建设，开展价值链履责倡议活动、推行责任采购、完善采购招标流程中的责任制度管理。
- 2、推进战略合作，创新行业合作平台。
- 3、推广华润金融官网等宣传平台，开展对外交流沟通。
- 4、统筹完善各金融机构舆情监测体系及报告体系，第一时间回应社会诉求。

## 环境责任

- 1、提倡使用清洁能源，努力降低能源消耗总量和污染物排放总量。
- 2、积极推广应用节能减排新技术、新工艺、新产品。
- 3、加强绿色经营管理，加大环保投入、环保培训和绿色办公。



# 附录

## 本报告说明

本报告是华润金融发布的第四份年度社会责任报告。

本报告主要介绍华润金融开展社会责任管理，履行对股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、社会责任等方面的重要信息。

除了通过本报告披露社会责任管理和履责情况外，华润金融还通过公司网站的新闻资讯栏目和社会责任栏目，进行日常信息披露。网址：<http://www.crcapital.com.hk/>

### 报告可靠性保证

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其真实性、准确性和完整性负责。

### 报告时间范围

2016年1月1日至12月31日，部分内容超出此范围。

### 报告发布周期

华润金融社会责任报告为年度报告。

### 报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

### 报告编制小组

主编：田宗文

责任编辑：陈凯文

联络员：周静、宁晖、李苗、程淑媚、朱婷婷、徐甜、张萍、高松、罗玉婷、张婧婧

## 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润金融社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真到00852-25938089，邮箱info@crcapital.com.hk

1、您对华润金融社会责任报告的总体评价是

好  较好  一般

2、您认为本报告是否能反映华润金融对经济、社会的重大影响

能  一般  不了解

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

高  较高  一般  较低  低

4、您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

好  较好  一般  差  不了解

5、您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

如果方便，请告诉我们您的信息：

姓名：\_\_\_\_\_ 职业：\_\_\_\_\_

机构：\_\_\_\_\_ 联系地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_ e-mail：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_