

富邦华一银行  
2019 年度  
企业社会责任报告

 富邦华一银行 Fubon Bank





## 前 言

2019 年，面对纷繁复杂的外部环境，富邦华一银行逆势奋进，主要经营指标均创历史新高。截至年末，资产总额增幅 34% 达人民币 947.66 亿元，贷款总额增幅 32% 至 404.47 亿元，存款总额增幅 54% 至 710.82 亿元，净利润同比增长 84% 至 3.31 亿元，同时不良贷款率降至 1.09%，资产品质保持稳定。

聚焦服务台商和中小企业，本行积极发挥台资银行的特色和优势，不断创新产品和业务，提升金融服务质效。台商服务方面，结合在地的全牌照优势和富邦横跨两岸的资源优势，为台商融资经营、支付结算、生活消费等核心需求提供综合解决方案，树立台商专业金融顾问的品牌形象。5 月，获批成为第一家可开办信用卡业务的台资银行，有利于进一步满足大陆台商、台胞在工作、生活、娱乐、教育等多方面的支付需求，也将成为零售业务发展新引擎；中小企业服务方面，领先外资银行上线“供应链金融服务平台”，利用区块链技术以及大数据系统提升融资效率，并降低融资成本，有效解决中小企业融资贵、融资难等问题。同时，携手中国银联发行外资银行首张“小微企业卡”，解决支付结算及多种小微企业经营需求，进一步丰富产品体系。

作为富邦深耕大陆市场的重要平台，本行积极推动经营模式调整和业务拓展，持续夯实成长基础。推进金融科技和信息科技系统建设，与腾讯云达成战略合作，以金融科技赋能银行转型，打造智慧金融新业态；加强同业合作，相继与建设银行、上海银行、江苏昆山农商行等本土银行签署战略合作协议，形成优势互补，深化业务交流，促进在地融合发展；率先参与地方政府债券承销，已加入重庆市、宁波市政府债券承销团，为深入参与债券市场、提升服务实体经济能力打下基础；积极探索新型融资工具，成功发行 20 亿元人民币二级资本债；机构布局方面，广州分行与重庆分行相继开业，宁波分行获批筹建，深耕粤港澳大湾区、大陆中西部和长三角地区等重要市场。截至年末，本行已在大陆 10 个省和直辖市共开设 27 家网点（含 1 家批筹）。

本行坚定传承富邦“诚信、勤俭、谦和”的三信条精神和“诚信、亲切、专业、创新”的核心价值观，持续加强业务聚焦，夯实发展基础，营造优良的企业文化，打造富邦特色品牌，并践行企业公民社会责任。

## 强化内控，完善公司治理

公司治理 

风险管理与内部控制 



# 强化内控，完善公司治理



## 公司治理

本行不断完善公司治理体系，对董事会下设各专门委员会规程、分层负责授权制度等重要制度章程进行了修订和完善，强化履职责任，优化履职评价机制。通过对董事会决议等重大事项进行督办等方式，优化“决策 - 执行 - 监督”的公司治理运作机制。董事会切实发挥核心决策和引领作用，明确银行发展本源和策略规划，着力发展特色业务，稳步拓展服务网络，努力提高全面风险和合规管理能力，夯实经营管理基础，推动了银行的审慎经营和发展。

董事会工作方面，2019 年本行董事会继续致力于加强公司治理建设，推动治理结构和运作机制不断优化，努力提高公司治理工作水平。董事会在组织结构和薪酬激励机制优化、聘任董事及高级管理人员、审批银行年度财务预算、完善合规和风险管理、内部控制、资本充足率管理、信息披露、监督财务报告的完整性和准确性、推进企业文化建设等方面做了大量扎实工作，确保银行遵守法律、法规和规章，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托责任。

截至报告期末，本行董事会下设有 5 个专门委员会，即战略委员会、风险及关联交易控制委员会、审计委员会、

## 风险管理与内部控制

本行已建立自身业务规模与发展阶段相匹配的全面风险管理体系，全面风险管理的范围包括但不限于信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、国别风险、银行账户利率风险、声誉风险、战略风险和信息科

信贷终审委员会和薪酬及提名委员会，各委员会均受董事会领导，对董事会负责。

本行董事会依章程规定设独立董事三名。董事会下设的五个专门委员会中，审计委员会、薪酬及提名委员会和风险及关联交易控制委员会的主席分别由三位独立董事担任。独立董事专业涵盖会计、金融和法律。

2019 年，本行董事会共召开 5 次会议，董事会下设专门委员会共召开 32 次会议，独立董事在专门委员会中发挥了重要的作用。各独立董事认真履行诚信和勤勉义务，维护公司整体利益及股东的合法权益，并对董事会科学决策发挥了积极作用。

本行设监事一名，其委任符合监管要求和公司章程的规定。监事审阅各类经营管理工作报告，听取高级管理层的工作汇报；特别监督本行落实监管意见、关联交易管控、财务活动、董事及高级管理人员任免以及组织架构及薪酬激励机制优化等重要事项。此外，监事还组织开展了 2018 年度董事履职评价，对评价结果进行了通报与反馈；并与监管机构保持良好的沟通。

技风险等，并且通过采取定性和定量相结合的方法，识别、计量、评估、监测、报告、控制或缓释前述各类风险。全面风险管理遵循匹配性原则、全覆盖原则、独立性原则和有效性原则，确保银行得以持续稳健发展。

**信用风险管理方面**，本行的信用风险管理系参照监管单位的相关风险管理指引并结合本行的实际业务情况制定而成，其内容覆盖了风险识别、计量、监测以及控制等各环节。一是加强日常监测，包括但不限于信用风险集中度监测（涵盖各主要监管指标）、资产组合监测、早期预警监测、不良贷款 / 不良贷款率监测、全行客户评级以及贷款评级的定期调整等内容。监测结果定期呈交高级管理层，并报告董事会及其下设委员会；二是持续完善信贷管理系统，致力于通过对现有系统的改造以及新技术的引入，有效提升全行信息资源的利用效率，进一步实现优化审批流程、强化贷后管理等功能。2019 年本行不良贷款率为 1.09%，较 2018 年末下降 0.29 个百分点，信用风险各项指标也均在限额内，信用风险管理情况良好。

**市场风险管理方面**，基于自身业务的发展，不断完善各类产品之市场风险的计量方法、模型，建立相关限额管理体系；定期针对交易账户与银行账户分别开展市场风险压力测试，主要衡量各类市场风险因子的不利变动对本行现存部位可能产生的影响，及时采取应对措施；不断完善交易管理系统参数配置，使交易管理系统更加符合本行风险管理制度和业务需求，不断提升市场风险监管的自动化水平和准确性。

**流动性风险管理方面**，积极进行资产负债管理系统的应用开发，通过建立科学的流动性风险衡量方法和流动性预测方法，运用流动性计量模型，静态与动态地衡量银行不同时期的流动性状况，预测流动性需求。2019 年，本行整体资产负债结构变化趋势基本平稳，总体风险管理技术合理有效。

**操作风险管理方面**，严格遵循《商业银行操作风险管理指引》要求，在董事会和高级管理层的领导下，实

行“综合管理、分类控制”的操作风险管理模式。本行的《操作风险管理政策》和《操作风险管理实施办法》详细定义了重大、重要及一般操作风险事件，并根据事件级别明确了操作风险事件记录、通报及收集流程，并建立了操作风险识别、评估、衡量、监测及管控、冲抵、呈报、揭露与接受之具体处理流程。2019 年，完成操作风险管理系统的建置，利用系统强化操作风险管理。2019 年本行无重大操作风险事件发生，未发现案件及案件风险信息。

**合规风险管理方面**，一是进一步优化了合规风险管理机制，推出了法律法规内化落实全流程督导作业流程、施行标准化的新产品及内部规章制度审核流程、不定期开展合规检查；二是强化了对于违规行为的考核与惩戒力度，通过总行部门考核、营业机构考核机制的建立，妥善利用违规积分、员工行为惩戒及考核机制强化合规执行水平，提升合规重视程度；三是于 2019 年 12 月调整改进了全行合规风险评估机制，依据组织结构调整及经营范围的变化，修订《富邦华一银行有限公司合规管理评价办法》，定量定性测量合规风险，并结合风险评估结果制定及执行合规检查与督导项目。

**声誉风险管理方面**，根据本行声誉风险管理办法，严格执行声誉风险事件处置流程，根据发现声誉风险信息和发生声誉风险事件的程度制定相对应的方案，有效防范声誉风险和应对声誉事件，主动维护银行的良好声誉。2019 无重大声誉风险事件发生。

**内部控制方面**，2019 年开展“三道防线”联合监督检查。在行内具有检查职能的部门之间建立横向联动机制，统一了监督检查定性尺度和标准，初步实现部门间信息共享，形成合力将内部管控效能最大化。

## 以客为尊，提升服务品质



支持实体经济发展 

创新金融科技应用 

保护金融消费者的合法权益 

# 以客为尊，提升服务品质



## 支持实体经济发展

立足于“服务台商，服务实体经济”的宗旨，本行在深耕大陆市场，全方位满足台商金融服务需求的同时，以服务实体经济、服务中小微企业为导向，致力于深化小微企业金融服务、支持实体经济、改进金融服务，在风险可控的前提下切实服务中小微企业，帮助其解决融资难、融资贵的困难。

服务台商方面，一是针对母公司为台湾地区上市、上柜公司及企业信用评级在一定等级以上的台资企业，采取主动授信、简化流程，为优质台资企业融资开通绿色通道；二是充分发挥集团优势，两岸建立共同客户服务标准，为台商提供全面、专业的服务；三是根据各区域的台商行业特性，制定相应的特色经营策略与行动方案。截至 2019 年底，本行台商存款余额同比 2018 年底增长 68.88%。台商贷款余额同比 2018 年底增长 12.85%。

为解决供应链上中小微企业融资问题，本行于 2019 年开发上线供应链金融平台，该平台是基于区块链技术，

针对供应链链条各角色设计，以核心企业为中心，以真实贸易背景为基础而设定的应收账款债权融资平台。平台通过核心企业汇聚 1-N 层供应商及经销商，共同构建及维护完整的线上供应链金融生态圈。通过区块链、大数据等合理把控风险，为供应链相关企业提供更加便捷高效的服务，为链上的中小微企业提供便捷的应收账款管理、应收账款流转等服务。

在满足小微企业主多方面、多层次的金融需求方面，本行与中国银联携手发行了外资银行首张“银联小微企业卡”。此卡面向小微企业主发行，包括小微型企业、家庭式作坊和个体工商户等，具备申请方便、功能全面且融资便利等特点，并搭配财务软件、法律咨询、保险服务、出行服务、财税服务、企业服务增值业务等六大专属权益，为小微企业的支付结算、融资经营等核心需求提供有力支撑。



## 创新金融科技应用

2019 年，本行加快开展科技创新应用，支持现有业务稳步发展；持续优化信息系统架构、完善信息基础建设、提升系统安全运营能力等，在稳健、可持续发展的前提下，创造良好的客户服务体验。

一是加强信息科技战略部署。为提升业务连续性反应能力，完成私有云建设，实现自动配置资源、快速部署应用，并开启同城灾备中心建设，预计于 2020 年二季度完成；为提升金融服务质量和效率，完成信用卡系统、线上供应链系统、线上统一支付结算平台及普惠金融多款产品上线。

## 保护金融消费者的合法权益

在完善工作机制方面，2019 年，行长辖下的消费者保护工作委员会进行了换届选举，并对多项涉及消费者的相关制度进行了修订，通过流程优化提升了工作的全面性和有效性，消费者权益保护工作取得了显著成效。为更好地开展金融知识普及工作，本行通过营业网点、微信公众号等多种渠道开展消费者的宣传教育工作，有效扩大了受众群体和提升了宣传效果。

二是推动信息技术助力金融创新。通过建设数据仓库及数据集市，提升数据使用效率并支撑智能分析应用，进一步提升数据洞察能力和数据挖掘能力；推动区块链、人工智能、RPA 等热点新技术应用，实现新技术对金融业务创新和降低人力成本的有力支撑和持续驱动。

三是全面提高信息科技风险管理能力。持续建设业务系统的安全运行监测体系，确保系统稳定运行；提升系统安全监测防护水平，以及对仿冒 APP、钓鱼网站的识别处置能力。

消费者投诉处理方面，2019 年累计受理消费者投诉共计 54 笔，按投诉原因分类主要为服务和产品以及业务流程两个方面。本行将不断完善各项流程和产品改进，通过开展全行范围的各类消费者权益保护的专题培训，从而有效地提升员工消费者权益保护意识，降低了投诉数量，提升消费者满意度。

## 以人为本，打造一流团队



人才培养 

激励与约束 

员工关爱 

# 以人为本，打造一流团队



银行发展，人才为先。本行将人才的持续成长和精进视为银行永续经营的关键，致力于构建和谐友善的工作环境，维护员工的合法权益，不断增强员工的责任感、执行力和创造力，鼓励员工将个人职业发展目标与银行的战略目标结合起来，在银行成长壮大过程中实现自我价值。

截至 2019 年底，本行员工总数为 1,226 人。其中具有硕士及以上学历的占比 25%，具有本科学历的占比 68%，全行员工平均年龄为 33 岁，在本行服务平均年限为 3.7 年。

## 人才培养

为提高培训组织效率，完善相关培训制度，本行于 2019 年修订了《培训管理办法》、《内训管理要点》、《外训管理要点》及《后备干部管理办法》，以促进员工长效培训体系建设。

2019 年，本行正式成立富邦学院，面向不同级别的人才，展开不同领域的培训，通过专业与通识课程规划，为员工提供多元化的课程学习。各条线依岗位阶段式学习模式，开展公司业务条线、零售业务条线、金融市场条线、风险管理条线、法津合规条线与运营管理条线相关培训，包括各条线新人培训、资质培训、产品业务培训及专业能力培训等，并不断加强从业人员的销售资格认证，落实持证上岗培训，强化全员风险管控及法律合规意识。2019 年持续组织管理培训生培训及台湾暑期实习生培训等，帮助职场新人快速熟悉环境，尽快转换角色和心态，完成从校园人到职业人的转变。

线上培训方面，本行 E-learning 线上学习平台涵盖有柜面、理财、金市、风管等八大模块课程，提供员工海量在线课程的学习。另外，本行为员工举办各式专题讲座，包括身心健康专题、法律知识讲座、Office 技巧专题、金融热点专题、富邦讲堂领导力专题讲座等多元化培训课程。

在员工发展上，本行每年开展后备干部竞聘选拔，自 2018-2019 年陆续提拔 29 名后备干部，后备人才库中共有 40 位后备干部，其中后备中层干部 7 位，后备基层干部 33 位。本行向后备干部提供不低于一年的系统性及多元化的岗位轮岗和课程训练，帮助其在专业知识上深度和广度的拓展，了解金融业务与作业流程，并通过导师（Mentor）机制，帮助后备干部近距离学习高阶主管领导力与思维格局，以加速金融专业经理人的养成。

## 激励与约束

本行通过落实《员工绩效管理办法》、《递延奖金准则》以及《员工奖惩办法》，分别依照月度、季度、年度开展绩效考核，对业务及年终奖金进行递延，以及对提报奖励与惩戒案件审议，实现对全体员工的激励与约束。

在绩效管理方面，为引导总行各部门全面执行全行的战略目标、经营理念和风险政策，2019 年制定了《富邦华一银行有限公司部门考核实施办法》，以期全面综合评价部门年度工作成果及履职水平，旨在不断提高全行各部门管理水平并确保总行战略目标的落地。

为充分发挥薪酬在商业银行公司治理和风险管控中的导向作用，吸引和留住高级管理人才，促进银行长期

稳健可持续发展，同时符合监管要求，本行订定了《递延奖金准则》。根据准则规定，就高级管理人员与于业务运营过程涉及关键环节并承担较高风险责任之关键人才的年度奖金进行递延。此外，业务条线另根据各自情况，将一定比例之业务奖金递延至年底发放，提高绩效薪酬支付与风险暴露期的匹配度。

在员工奖惩方面，为实现对员工科学规范管理，遵循奖优罚劣的原则，本行订定了《员工奖惩办法》，在奖励上，采取精神奖励和物质奖励相结合的方式，弘扬先进，树立新风；在惩戒上，坚持教育和惩罚相结合的原则。

## 员工关爱

本行高度关注员工诉求，在招聘、培训、薪酬、职业成长、晋升等环节帮助员工选择合适自己的工作。于每年年初由部门主管与员工本人沟通后制定年度工作计划，并提供各类专业技术培训提高员工的工作效率。

在确保每位员工享有法定福利的同时，本行为员工提供生日福利、三节福利、补充医疗保险、定期体检等多元福利。2019 年，本行优化了久任奖励办法，并通过公开表彰的形式，提高员工的归属感和幸福感。

本行每年度由各部门组织旅游团建，调节员工身心健康。自 2018 年起，每年开设一场关于职场心理健康讲座，邀请沪上知名心理学专家主讲，得到员工积极参与，反响较好。行内领导及主管十分重视员工的日常

工作与生活，通过沟通交流、家访等形式，强化对员工八小时以外的关注。

本行致力于构建友善的办公环境与和谐的职场氛围，让每位员工体会到“家”的温暖，将“幸福企业”作为一项长期重点工程：设立不对外营业的员工食堂，每日提供营养丰富的三餐，并向全行员工给予膳食补贴；设立健身房和瑜伽室，配备齐全的建设器材与专业教练，安排包括爵士舞、瑜伽、拳击等丰富多样的锻炼课程；设立舒压按摩室，聘任专业按摩师提供舒压按摩服务，缓解员工工作压力；设立母婴室，为哺乳期的女性员工提供便利等。

# 回馈社会，共创美好未来



关爱帮扶特殊群体 

支持教育事业发展 

积极参与精准扶贫 

增进两岸沟通交流 

# 回馈社会，共创美好未来



秉持“取之于社会，用之于社会”的公益理念，本行热心社会公益事业，积极发挥金融影响力，持续在弱势群体帮扶、青年人才培育、助力扶贫脱贫以及促进两岸交流等领域付出努力，矢志成为金融业“正向的力量”。

## 关爱帮扶特殊群体

本行于 2015 年 7 月发起设立上海富邦华一公益基金会（以下简称“基金会”），将其作为践行社会责任的重要平台。2019 年，基金会围绕“公益·成就·未来”主题，稳步开展多个公益项目，走入特殊群体，传递温暖和关爱。持续第五年推广关爱老人专案，为上海、苏州等地的高龄纳保老年妇女提供个人意外伤害骨折保险，同时在多个街道举办重阳节慰问活动，为老人们送去节日问候；举办“阅读，让心更暖”公益活动，为四川、青海、云南、内蒙古、天津、南京、武汉等地区 11 所学

校建置阅览室、爱心屋和实验室，全年共计开展 12 次公益活动；发起“一对一、一对多帮扶”活动，牵手黄冈、天津、苏州、南京、北京、武汉和西安等地开展帮扶，在 15 所学校捐助 339 名贫困学生，为一个贫困班连续 3 年捐赠助学金，并为 8 所学校捐赠学习用品和电脑设备等；参与关爱流动儿童计划，联合广东展爱公益基金会开展关爱流动儿童专项活动，举办“校园零欺凌”、“和谐大使”等系列活动，对校园欺凌说不。

## 支持教育事业发展

本行高度重视与高校间的合作与交流，长期赞助北京大学富邦助学金和昆山杜克大学富邦奖学金，以实际行动支持青年人才培养，助力教育事业发展。自 2014 年起，已连续六年赞助北京大学国家发展研究院富邦助学金项目，为该院品学兼优、经济困难的经济学双学位学生提供学费补助和生活补贴，帮助学子们顺利完成学业。截

至 2019 年底，已累计捐助人民币 180 万元；自 2017 年起，连续三年参与赞助昆山杜克大学富邦奖学金，资助该校优秀学生修习环境政策项目，希望孕育更多新一代的环境议题领袖，运用创新科技解决当前全球环境与健康议题。截至 2019 年底，已累计捐助该项目人民币 201 万元。

## 积极参与精准扶贫

本行积极响应中国银行业协会的号召，与内蒙古察右后旗建立帮扶关系，通过上海富邦华一公益基金会为当地土牧尔台幼儿园提供供暖系统及新建阅览室，于 2019 年 9 月全部顺利完工，受益幼儿约 110 人。在健康扶贫方面，向察右后旗爱心基金捐助善款，对当地贫困人口的大病住院治疗和慢病门诊治疗给予补助帮扶，支持察右后旗的健康扶贫。为了让更多人了解、参与内蒙古察右后旗的扶贫项目，本行通过举办爱心书籍义卖、

爱心募捐等活动，广泛发动社会力量共同参与，共筹集社会各方爱心人士善款千余笔，总计 88 万元人民币；同时，在国台办的大力倡导下，积极参与甘肃省临夏回族自治州广河县扶贫工作，为当地小学捐赠 78 万余元人民币，用于新建其塑胶操场，改善校园基础设施。

凭借在扶贫工作方面的持续努力和突出表现，本行荣获中国银行业协会颁发的“最佳公益扶贫贡献奖”。

## 增进两岸沟通交流

因应近年来台湾青年赴中国大陆求学、就业的趋势，本行自 2017 年起连续三年推出专门面向台湾高校学生的暑期实习计划，旨在为有志于到大陆从事金融业工作的优秀人才搭建平台，并增进台湾青年群体对大陆经济、文化和社会的了解。2019 年，该项目吸引 550 名台湾知名高校学生报名，共有 60 名学生录取，招募规模是往年的两倍。在扩大招募规模的同时，更走进台湾中南部及

私立学校，让实习计划惠及更多的台湾青年。

除了举办暑期实习计划，本行还在上海、南京、苏州等多地网点接待台湾青年参观访问，为台湾青年提供了解大陆银行业的渠道和机会，并为其未来在大陆的就业和发展提供借鉴和启示。

