

2020年度

社会责任报告



目录

一 关于我们	02	四 社会责任	18
1 公司介绍	04	9 抗疫专题	20
2 荣誉奖项	05	10 社会关怀与多元培力	21
3 公司治理	06	11 消费者保障	23
		12 以人为本营造幸福企业	24
二 责任金融	08		
4 服务实体经济	10		
5 发展普惠金融	12		
6 金融科技创新	13		
三 环境永续	14		
7 坚持绿色发展	16		
8 打造绿色职场	17		



— 关于我们

1	公司介绍	04
2	荣誉奖项	05
3	公司治理	06



1 公司介绍

富邦华一银行多年来持续深耕大陆市场，以清晰的市场定位、鲜明的业务特色、优秀的服务质量和创新的运营模式赢得了业界的广泛认同与积极评价，不仅扮演着两岸三地资金流通的桥梁，在增进两岸经济金融交流合作方面也积极发挥作用。

截至 2020 年 12 月底，富邦华一银行资产总额达人民币 1165.77 亿元，贷款总额 468.41 亿元，存款总额 928.7 亿元，资本充足率 13.96%，不良贷款率降至 0.55%，各项业务均位居台资银行前列。

富邦华一银行积极完善公司治理，导入富邦金控和台北富邦银行先进的管理技术，提升信息科技、人力管理能力，加强内部控制管理力度，完善风险管理体系，扩大经营规模；并审慎积极地进行机构筹建，为业务的发展奠定基础，已获得标准普尔长期信用评级 BBB+，穆迪长期信用评级 Baa1，中诚信评级为 AAA。

作为大陆第一家也是目前唯一一家全牌照运营的台资银行，富邦华一银行坚持立足“两个本源”的战略发展目标，积极服务台商和服务实体经济，扎实做好金融服务。稳步提高台商覆盖率，于全辖建立台商服务团队，快速响应客户金融需求，同时在政策上予以倾斜，相继推出“信保贷”等多种产品；顺应越来越多的台湾人到大陆留学和创业的趋势，富邦华一银行通过不断创新产品和业务，获批成为首家开办信用卡业务的台资银行，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，在台商圈树立了“工作生活在两岸，富邦华一在身边”的品牌口碑；深入了解中小企业需求与痛点，优化风险管控模式，领先外资银行上线供应链金融服务平台，发行首张小微企业卡，为中小企业提供优质金融服务。

富邦华一银行运用创新思维应对时代的变化和挑战，积极推动经营模式调整和业务拓展，持续夯实成长基础。加强信息科技系统建设，深化与第三方平台合作，以金融科技赋能银行转型；达成与多家本土银行战略合作，形成优势互补，促进在地融合发展；紧抓大陆金融开放机遇，成功发行二级资本债，开展地方政府债券承销业务等，皆创台资银行首例。

目前富邦华一银行已在 10 个省和直辖市开设了 27 家营业网点，是大陆网点数量最多、布局速度最快的台资银行。在不断拓展服务网络的同时，富邦华一银行积极探索跨业经营模式，创新打造艺廊银行、咖啡银行、书房银行等特色分支行，树立独具一格的品牌形象。



2 荣誉奖项

1 月

- 本行连任当选为中国银行业协会台资银行工作委员会第二届常委会主任单位，马立新董事长当选为第二届常委会主任
- 本行荣获中国银联颁发的“2019 年银联卡产品合作卓越奖”

7 月

- 本行荣获中国外汇交易中心颁发的 2019 年度最佳综合会员奖

8 月

- 本行荣获《中国银行保险报》颁发的金诺奖“2020 抗击新冠肺炎疫情优秀传播案例”

9 月

- 本行荣获证券时报“2020 年度外资银行天玑奖”

11 月

- 本行荣获上海证券报“金理财”年度固定收益类理财产品卓越奖
- 本行获选“2020 年度第一财经金融价值榜——最佳创新服务品牌外资银行”

12 月

- 本行荣获《财资中国》颁发的 2020 年度“最佳交易银行产品创新奖”
- 本行新版手机银行荣获中国金融认证中心（CFCA）颁发的“2020 年最佳手机银行创新奖”



3 公司治理

报告期内，本行持续致力于健全公司治理相关制度、完善公司治理架构及运作机制。公司治理主体各司其职、独立运作、有效制衡、协调运转，推动银行稳健经营、审慎发展。

3.1 独立高效的董事会

2020 年，本行董事会勤勉履行受托责任，每季度按照法定程序召开会议，认真审议讨论各项议案，科学决策，并对高级管理层有效履职进行监督和指导。同时致力于进一步强化公司治理建设，通过建立健全内部控制体系，强化全面风险管理能力，有效落实风险管控责任，持续推动公司治理水平和经营管理能力的不断提升。

2020 年，本行董事会共召开了 6 次会议。会议的召集程序、出席人数、议事程序、表决程序和董事会决议的做出程序及其内容均符合法律、法规和公司章程的有关要求。董事会会议记录真实、完整。

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、审计及消费者权益保护委员会、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。

3.2 全面风险管理

富邦华一银行已建立较为完善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、战略风险和信息技术风险等，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。本行的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，确保本行得以持续稳健的发展。

本行的全面风险管理框架明确了董事会、高级管理层、业务部门、风险管理部门和内审部门在风险管理中的职责分工。董事会承担全面风险管理的最终责任，高级管理层承担全面风险管理的实施责任，风险管理部门负责全面风险管理，牵头履行全面风险的日常管理；业务部门承担风险管理的直接责任；而独立的内审部门则承担业务部门和风险管理部门履职情况的审计责任。

3.3 合规经营

本行坚持以风险为本的合规管理理念，以合规促发展，建立了适当、有效的合规风险管理体系，通过制定阶段性目标逐步形成体系完备、制度扎实、管控有效的合规管理机制。董事会审议通过公司层面的合规政策，确定全行合规风险管理框架。董事会、总行高级管理层、总行合规管理部门、各条线或部门专职或兼职合规人员构成总行合规管理组织体系；各分行高级管理层、合规专职人员及各条线兼职合规人员构成分行合规组织体系。董事会对合规风险管理的有效性监督评价，高级管理层贯彻执行本行合规政策、确保合规管理部门与其他部门之间工作协调，总行合规管理部门拟定并执行合规管理计划。本行合规风险管理框架搭建合理、符合法律法规要求并契合本行实际，总体运行顺畅、管控得当。

3.3.1 完善的机制

本行制定了合规管理内部制度体系，确定合规风险的全流程管控机制。通过内部制度制定规定、新产品管理规定等明确总行内部规章制度、新产品及新业务合规性审核的机制，通过合规性审核、开展合规专项调查和检查、组织业务单位开展自查等措施识别合规风险；本行建立合规风险监测指标，定期、定量、定性评估合规风险，并依照合规风险管理框架逐级向上报告；本行建立违规行为管控机制，结合监管政策内化督办、合规风险提示、合规意见函等措施，“多管齐下”管控合规风险。

本行合规风险管理机制建设总体健全，近年来关键岗位合规上岗证等合规管理专项的推出、联合检查机制与违规问题分级管理机制的建立、合规风险管理系统的开发上线，均进一步提升了全行合规风险管理机制的有效性。

3.3.2 反洗钱

本行持续开展反洗钱工作，建立了健全的反洗钱管理体系与机制以强化内外部全流程的反洗钱风险管控。

2020 年，本行在全行范围内推行反洗钱相关教育，培训辐射所有员工。通过日常宣导、线上培训等多种方式，提升全体员工反洗钱意识，自上而下营造全维度反洗钱工作氛围。

3.3.3 稽核制度

根据《商业银行内部审计指引》规定，同时围绕全行发展策略，本行稽核部深入开展以风险为导向的内部审计工作。依据监管机构和本行内部规章制度的要求，在细化风险评估基础上，制定 2020 年度稽核工作计划共 69 项。实际完成计划内项目 69 项，包括营业网点稽核 28 项，业务条线集合 35 项，IT 条线稽核 6 项。

营业网点查核实现全覆盖，重点关注营业网点经营状况，授信业务、理财代销业务、综合管理、监管意见整改等。

业务条线及 IT 条线重点查核范围覆盖了高风险领域、监管机构、董事会、审计及消费者权益保护委员会关注的重要事项。

2020 年稽核部完成计划外项目 23 项。其中：根据监管要求，完成 1 项指定内审项目（第三方机构联合贷款专项审计）；根据本行离任稽核规定，完成 2 项离任稽核检查项目。



二 责任金融

4	服务实体经济	10
5	发展普惠金融	12
6	金融科技创新	13



4 服务实体经济

4.1 助推经济发展，加速产业升级

本行积极响应号召，全力服务实体经济，努力发挥金融支持作用，重点加强京津冀区域、粤港澳大湾区、长三角地区以及中西部区域等重点区域信贷投放，同时根据区域经济特色匹配不同的信贷和金融产品。如结合东部沿海地区经济及金融业发展领先、优质制造业及物流业发达的特点，制定相关授信办法，大力支持推展供应链融资项目。

针对重点产业领域的相关企业，本行主动提供相关配套金融产品，如供应链金融平台，围绕核心企业产业链延伸提供金融服务，开发全流程、高效率的线上应收账款融资系统，为制造业核心企业及其上下游中小微企业、专业物流仓储公司等提供金融服务。

本行充分发挥优势，于 2020 年深化跨境银团交易，牵头两笔境内外联动银团贷款。其中，由本行牵头 One Pilot 银团项目，主要助力建设武汉及长三角一带仓储物流基础建设项目，体现本行积极响应支持新基建政策，为成功案例的典范。另外，由本行作为共同牵头行完成的正大畜牧银团贷款，为境内银团贷款市场相关细分领域首单，也是本行精准创新服务“三农”、助力实体经济发展的有益实践。

4.2 支持区域协调发展

为支持区域、地方经济建设发展，本行在承销地方政府债券方面不断加大力度。截至 2020 年末，本行成功加入重庆市、宁波市、江苏省、安徽省、宁夏回族自治区政府债券承销团，累计承分销 30 多亿人民币地方政府债，并加入 2020 年国家开发银行跨市场发行人民币金融债券承销团，累计承分销 3 亿多人民币。

在授信方面，本行持续贯彻执行国家调控政策，综合考虑行业发展前景以及本行资产组合层面之优化，明确信贷投向偏好，进行“有扶有控”差异化信贷投放。本行在风险可控的前提下利用新科技、流程优化等手段，加强对中小微企业、普惠金融、节能减排及实体经济等方面的金融支持力度；对整体风险有所积聚、易引发系统性风险的领域（如房地产信贷），采取“合理限制”的策略，以加强风控力度为主基调；同时加强（投）贷后管理，对于风险较为集中的重点行业、重点客户群，进行定期风险排查和跟踪监控，切实掌握客户风险变化，并由点及面的掌握客户所属行业的风险变化，提升早期预警质量。

在支持长三角一体化发展方面，本行结合长三角地区经济及金融业发展领先优势、优质制造业及物流业发达的特点，制定相关授信办法。此外，长三角地区台商客群集中，部分台资企业在计算机、通信和其他电子设备制造业、电气机械和器材制造业等行业处于世界领先地位，通过对此类客户集团的掌握，基于对上述产业的深入理解，综合把控授信风险，给予其融资支持，助力企业营运成长，协助传统产业换代升级。本行在供应链金融方面为长三角地区科技制造企业给予了充分的支持与帮助。

4.3 助力跨境金融

本行持续关注企业在“一带一路”项目的实施情况，提供政策咨询、全交易流程的结算、融资、担保、风险管理等金融服务。一方面协助企业技术、造价、法律、融资等各团队与海外机构联动配合，另一方面主动与境外银行沟通涉外保函条款、授信等事宜。

本行持续提高科技金融服务效能，优化跨境业务便利性。新推出的企业网银新上线购付汇 3.0 功能，全面实现跨境汇款业务全流程线上化。2020 年受全球疫情影响，对外贸易形势严峻，稳外贸工作意义重大。富邦华一银行特成立“稳外贸”敏捷小组，积极发挥全球同业网络渠道和外汇专业优势，助力企业乘风破浪逆势前行。

此外，富邦华一银行积极推出一系列外汇收支便利化措施，全面有效支持企业复工复产。包括为企业实施优化贸易外汇收支单证审核、在线办理货物贸易项下外汇汇款业务，实现跨境汇款业务全流程线上化。在产品创新方面，推出“无保直贷”等特色跨境融资产品，拓宽企业融资渠道、降低企业融资成本等。





5 发展普惠金融

5.1 提升小微企业金融服务质效

本行注重“数字化”及“线上化”互联网金融业务发展，依托“互联网+平台经济”做好零售业务，致力于推动行内零售线上产品规划、研发及销售，依托大数据、人工智能、区块链等技术实现小微与个贷业务的线上申请、线上签约、线上放款、风险定价等线上流程。在审批方面，基于大数据分析及互联网技术已建立小微企业贷款的线上自动化审批机制，科学设定授信审批条件，在做好风险管控的基础上，进一步提高贷款审批时效。在对小微企业贷款的审批过程中，本行从企业和个人双维度进行数据挖掘和分析，侧重对具有公信力的人行企业征信、纳税财务信息等数据的分析。针对客群特点，通过“定量分析+定性分析”方式对企业各类数据进行分类汇总并制定差异化的风险策略规则集，对企业的经营状况、履约能力及还款意愿等进行综合评判，识别小微企业的风险情况，利用本行线上审批平台实现对小微企业的自动评估和审核。

本行积极发展普惠金融业务，重点加强与地方税务部门进行银税合作业务，与上海税务局签订合作协议，并通过系统对接引入了税务数据，利用数据开发小微企业风险评估模型。为解决中小微企业融资贵，融资难问题，本行优化及创新了小微企业贷款产品“小微企业房抵贷产品”及“个人房抵贷产品”；并以企业为借款主体，依托银税直联、大数据风控、人脸识别、OCR、区块链等技术推出了“线上小微企业流动资金贷款”。企业客户通过“富邦华一银行小微金融”公众号进行在线申请，无需临柜，操作流程简便，无须抵质押品和填写纸质材料，降低客户时间成本，有效解决了小微企业资金周转的燃眉之急。目前，该产品已接洽小微企业近千户。在上海业务开展的基础上，“小微企业线上流动资金贷款”现已在天津推广。

5.2 加大推进消费金融发展

随着国内金融科技产业链全领域发展日趋成熟，为互联网金融提供良好技术支撑，传统银行和金融科技产业链的合作越来越紧密，疫情常态化更加推动了数字经济，互联网转型是传统银行保持竞争力的趋势。因此，2020年本行持续注重金融科技建设，快速响应居民消费需求，运用现代化意识推动行内零售线上新产品开发，充分发挥互联网大数据技术优势，及时、高效地提供线上金融服务，引入开发多个场景和平台的业务合作，依托小额批量的技术分散风险。普惠线上2020年消费贷整体余额较2019年有所增长，为本行零售业务拓展新客户群，提升存量客户的粘度，筑牢本行客户群的基石。

6 金融科技创新

6.1 绿色运营渠道建设

为顺应金融科技发展趋势，本行正逐步从“科技支撑”升级为“科技引领”，积极探索面向未来的金融创新。2019年初制定的信息科技七大战略项目（新核心系统群建设、数据治理、灾备建设、私有云、开放银行平台、统一支付平台及信用卡）已基本落实。

系统建设方面，完成新核心系统群一期独立总账建设、数据仓库一期业务系统数据入仓建设，提供全行基础供数平台；完成同城灾备建设，构建两地三中心容灾；建设私有云，服务数字化转型；上线开放银行平台、统一支付平台，提供高效场景支付；以金融科技赋能普惠业务，对接众多普惠线上产品，提升实体经济服务效能。

运维建设方面，疫情期间快速响应，实现全员远程办公、远程开发及远程运维；通过自动化运维平台的建设，大幅提升系统运维能力；建置超过1000个系统监控点，保障全年系统运行平稳无事故。

科技管理方面，对项目、需求的生命周期进行更加精细化的管理；对面向客户的重要系统，进行自主可控的布局；重新梳理修订科技制度并实施，获得ISO27001国际安全管理体系认证。

6.2 线上转型 构建供应链生态圈

2020年本行重点推出“邦帮线上供应链金服平台”，该平台是基于监管合规的视角下提供的供应链金融服务产品，银行通过该平台邀请核心企业及供应商，结合线下尽调与线上核查，实现线上应收账款管理、转让及融资。该平台目前已服务上百家核心企业及供应商，荣获2020零售金融（银行）领导者年会组委会颁发的“最佳供应链金融创新银行奖”。

“邦帮线上供应链金服平台”基于FISCO、BCOS技术，应用人脸识别、OCR识别、NLP语义分析、大数据、舆情风控等功能，通过AI技术控制风险，以产业链核心企业为中心，真实贸易背景为基础，通过核心企业汇聚“1-N”层供应商，共同构建及维护完整的线上供应链生态圈，为供应链上下游企业提供更加便捷高效的服务。

6.3 创新服务品质

通过信息基础建设、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。

- **上线手机银行3.0:** 以客户为中心，从架构、功能、交互、视觉等方面进行了全面优化，提供线上营业厅、邦帮两地通、台籍客户专区、境外取现查询等便捷的功能和丰富的场景。
- **推出线上营业厅:** 依托互联网技术，将营业网点线上延伸，采用移动可视化互动、人脸识别和OCR等技术，实现不用临柜，通过远程视频即可办理部分业务的模式，极大程度解决了客户临柜问题。
- **建立开放银行平台:** 在功能上实现二类户能力输出，新增代发薪业务场景，确立商户接入规范。开放银行平台的建立，为本行增加获客渠道，加快实现互联网批量获客和客户转化。



三 环境永续

7 坚持绿色发展	16
8 打造绿色职场	17



7 坚持绿色发展

本行积极配合落实国家绿色金融指导意见，初步建立绿色金融管理体系，制定《富邦华一银行有限公司绿色金融管理办法》，在新的三年战略发展规划中增加了树立绿色信贷的可持续发展理念，将绿色信贷的可持续发展理念融入授信管理，强化对绿色信贷业务的考核激励机制，主动履行社会和环境永续发展的责任。

一是鼓励绿色环保行业、循环经济产业和提高能源效率项目的信贷投入，支持对环境、社会和公司治理方面有正面和长期提升的企业发展，先后投入垃圾污水处理及污染防治、资源循环利用、基础设施绿化养护、新能源汽车等项目。二是将绿色授信理念纳入信贷业务全流程，将信贷政策指引与产业政策、环保政策协调配合，并加强信贷客户环保情况的动态跟踪和监督。三是投资商业银行发行的绿色金融债券，积极发展绿色金融助力生态环境保护和建设。本行秉承绿色金融的发展理念，积极响应国家信贷政策导向，已初步建立绿色金融管理体系。

截至 2020 年 12 月末，本行持有绿色金融债人民币 0.5 亿元；绿色信贷客户共 3 户，贷款金额合计 1.3 亿元，覆盖节能环保产业、基础设施绿色升级、节能环保产业等。

本行下一步将继续支持此类环保企业，加强绿色信贷产品创新，积极引入国际先进绿色金融理念，提高绿色金融尤其是“碳达峰、碳中和”领域企业授信比例及授信规模，将可持续发展目标融入自身发展战略。



8 打造绿色职场

本行积极践行绿色办公，通过推行桌面云、无纸化会议等，提高办公效率的同时达到节能减碳的目的；优化 OA 办公系统，将部分纸质流程改为线上作业，实现线上申请和审批，降低纸张消耗；办公室依实际使用情况，分区开启关闭照明；落实垃圾分类及资源回收，提倡员工“从我做起，从每一天做起”；号召员工勤用楼梯，减少电梯使用；提倡绿色出行，减少公务车使用，鼓励员工尽可能使用公共交通工具。

2020 年度，本行共开展两次分别以“健步达人·发现更美的自己”“健步达人·路在脚下 心在飞扬”为主题的健走挑战赛活动。活动分为基础版、升级版和进阶版，用趣味方式帮助员工关注日常生活中的碳排放，鼓励员工坚持低碳生活方式，身体力行贯彻绿色生活，为环境可持续发展出一份力。





四 社会责任

9 抗疫专题	20
10 社会关怀与多元培力	21
11 消费者保障	23
12 以人为本营造幸福企业	24

9 抗疫专题

9.1 逆行抗疫

2020 年疫情发生以来，本行积极组织向重点疫区献爱心，通过上海富邦华一公益基金会向武汉市慈善总会捐赠资金 50 万元，成为首家向武汉捐助的台资银行。捐赠款项用于武汉疫区前线抗疫及防治工作，包括药品、医药用品、口罩、防护服、消毒液、护目镜等急需物资的采购，以及对一线医护人员的帮助和慰问。此后，再次向湖北等地不定向和定向捐赠近百万物资，包括防护服、隔离衣等防护用品，及鸡蛋、方便面等生活物资。助力多地疫情防控和帮扶工作，传递特殊时期的关爱。

9.2 保障金融活水

本行第一时间启动远程办公，确保业务不停摆、工作不停滞、服务不中断，开辟金融服务绿色通道，大力推广线上 7*24 小时不间断金融服务，制定线上小微企业贷、在线企业网银服务等多项举措，惠及台商和中小企业。

对于贷款到期且综合实力前景良好的客户，本行推出“无还本续贷”举措，通过简化续贷手续，降低企业融资成本，以减轻企业的财务负担。对于经营资金较为紧张，影响了复工复产进程的客户，本行给予适当政策倾斜，加大信贷支持力度。针对受隔离或防疫措施影响较大的餐饮、文化旅游、影视娱乐、交运物流、线下教育等多个行业的企业，本行秉持不抽贷、不断贷、不压贷原则，并以简化续贷手续、无还本续贷等方式与企业共渡疫情期间，支持其稳定经营战胜疫情影响。此外，本行结合台商实际需求，从跨境业务、存贷业务、线上服务等方面推出“台商助力计划”，并加大加速提供短期流动资金贷款，以缓解企业资金压力。

本行积极发挥专业优势，创新尝试通过债券市场投入抗疫战场，以认购抗疫专题债形式，保障疫情防控相关企业所需的流动资金需求，并先后参与认购国药控股（中国）融资租赁有限公司 2020 年非公开发行的疫情防控债、中国康富国际租赁股份有限公司非公开发行 2020 年公司债券（第一期）等累计疫情防控债 4 笔，金额达到 3 亿元。债券募集资金用于疫情防控相关领域或疫情地区的医院、医疗科研单位和医药企业等医疗板块的融资租赁项目资金投放，全力满足相关单位和企业卫生防疫、医药用品制造及采购等方面的融资需求，也将用于支持受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业的融资租赁项目资金投放。

10 社会关怀与多元培力

10.1 践行社会公益

富邦华一银行秉持“正向共好”的发展理念，彰显责任担当，关心社会发展、热心公益事业，在积极发展绿色金融、支持青年人才培养、担当两岸交流桥梁、帮扶弱势群体等方面持续努力，善尽企业公民社会责任，矢志成为金融业“正向的力量”。

本行高度重视教育事业发展，以实际行动支持青年人才培养。连续七年赞助北京大学国家发展研究院富邦助学金项目，为该院品学兼优但经济困难的学生提供学费补助和生活补贴，帮助贫寒学子继续完成学业；连续四年与昆山杜克大学合作设立奖学金，资助杰出学生修习环境政策项目，投入永续环境研究发展；应近年来台湾青年赴大陆求学、就业的趋势，本行为有志于到大陆从事金融业工作的优秀人才搭建专门的实习、招聘平台，同时在多地网点接待台湾青年参观访问，提供了解大陆银行业的渠道和机会，增进台湾青年群体对大陆经济、文化和社会的了解。

2020 年，本行持续响应中国银行业协会号召，助力内蒙古察右后旗脱贫攻坚，动员工会集中采购优质农副产品，并组织“爱在农情米意时”富右公益市集，发动员工及客户共同参与，联动各地分支行与幸福食堂推广活动，帮助销售农副产品 26.14 万元。

此外，2015 年 7 月，本行经上海市民政局批准发起设立上海富邦华一公益基金会（以下简称“基金会”）。作为本行践行社会责任的重要平台，六年来，基金会专注于开展关爱女性、捐资助学、扶贫助困、重大灾害救助等各类公益项目，向弱势群体传递温暖和关爱。捐资助学方面，举办“助梦成长”公益活动，牵手沐阳、南京、西安、哈尔滨、苏州、普洱、渭南等地开展帮扶、助学活动，捐助贫困学生、贫困班级；敬老爱老方面，继续推广“夕阳晚晴天”专案，为武汉街道新建老年活动点，对上海、苏州、南京等地多个街道、养老院举办重阳节慰问活动，为老人们送去节日问候。

10.2 金融公众教育普及

互联网时代，知识的传播速度越来越快，本行通过整合异业资源，打破时空界限，扩大服务触点，打造线上讲座品牌『智享沙龙』。以知识分享为纽带，为客户提供有温度的金融与生活相结合的服务，给客户带来积极向上的正能量。

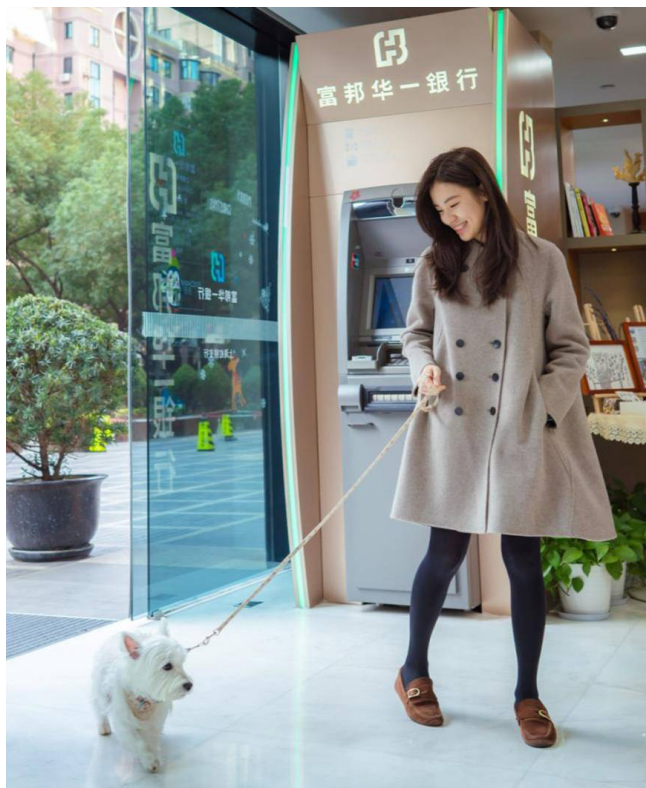
『富邦华一智享沙龙』聚焦台籍客群热点，植入解决方案，除了金融类的分享外，还专门开设健康、亲子、体育、理财等频道，覆盖生活方方面面，在每一个垂直领域，都邀请该领域专家进行专业精准的知识分享，有效为客户输送有价值的内容。

如针对台胞综合所得税申报问题，邀请知名会计师事务所专家做讲解；针对台胞在陆工作生活权益问题，邀请法律专家解答法律相关问题，保障个人及公司权益；针对身体健康管理方面，邀请医院专家做身体密码解毒的专题讲座等直播内容，通过跨界领域知识分享带来全新的思维。

『智享沙龙』除了多元化的话题交流外，更通过线上方式让用户利用“碎片化”时间进行知识共享、碰撞激发；同时，以社群交流的方式，为大家搭建时时交流的平台，开拓金融公众教育普及渠道，以创新的方式为客户提供更加多元化的服务。

10.3 社区共建美好

金融 × 生活美学，富邦华一银行积极探索异界结盟，打造特色网点。



11 消费者保障

11.1 保障隐私与数据安全

为规范个人金融信息的收集、保存、使用、对外提供等，加强个人金融信息保护，防止信息泄露和滥用，保护金融消费者合法权益，本行修订了《富邦华一银行有限公司个人金融信息保护管理办法》。《办法》明确了在收集、保存、使用、对外提供个人金融信息时，应当严格遵守法律规定，采取有效措施，加强对个人金融信息保护，确保信息安全，防止信息泄露和滥用，特别是在收集个人金融信息时，应当遵循合法、合理原则，不得收集与业务无关的信息或采取不正当方式收集信息。

同时，涉及个人金融信息收集、加工、使用、存储、传输等各相关管理部门，应当针对本单位所涉及环节及岗位，制定相应的条线规定，明确各岗位和人员的管理责任，加强个人金融信息管理的权限设置，形成相互监督、相互制约的管理机制，将个人金融信息保护有关工作要求贯穿到各个业务环节，明确操作规范，强化责任，切实防止信息泄露或滥用事件的发生。

《办法》还明确了各部门在保护消费者个人信息安全工作中所承担的具体职责。所有新入职员工均需签署《保密协议》，承诺严格履行保护本行客户信息安全的相关职责，并承担相应的法律责任。

依据《信息安全等级保护管理办法》的要求，对本行核心业务系统、骨干网络系统、电子银行系统实施安全等级保护测评。在已有主机安全漏洞扫描、源代码扫描、渗透测试机制的基础上，信息安全人员定期通过国家信息安全漏洞库网站获取漏洞信息，对年度例行性漏扫进行补充，做好漏洞预警，评估修复。本行加大自查力度，除已有的科技专项领域检查、安控检查、分支行检查、外包检查外，2020年本行扩大了查核面，建立全行性科技查核机制，将信息安全防控要求自上而下深入贯彻，与此同时，为加强员工办公行为记录，多项安全管控系统也配合完成建设。

本行终端信息防泄密系统于2020年实施上线，对移动存储设备进行进一步的管控。保留操作日志，对网页及聊天工具的文件外发进行限制，文件外发过程将留有记录，留存审计依据。11月，文件云系统正式投产使用，提升文件服务系统的使用体验，降低桌面终端操作风险。对文件共享进行细粒度的权限管控，包括对文档共享、发布进行事前审核，授权操作进行日志记录，实现合规访问。

11.2 消费者权益保护

本行消费者权益保护工作紧紧围绕“以客为先，以客为重”的工作理念，坚持以富邦三信条“诚信，勤俭，谦和”作为消费者权益保护工作的指导精神，切实做好保障消费者“八项基本权利”的相关工作。

2020年，本行第九届董事会成立了审计及消费者权益保护委员会，体现了董事会对于本行消费者权益保护工作的重视。审计及消费者权益保护委员会承担指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，确保相关制度规定与监管要求、公司治理、企业文化和经营发展战略相适应的重要工作职责。

围绕着监管部门关于消费者权益保护工作的最新工作精神，本行不断完善消费者权益保护的各项工作制度，突出规范消费者个人信息保护、金融营销宣传、消费者金融知识普及等方面工作内容，基本建立了全流程消费者权益保护的工作机制。

12 以人为本营造幸福企业

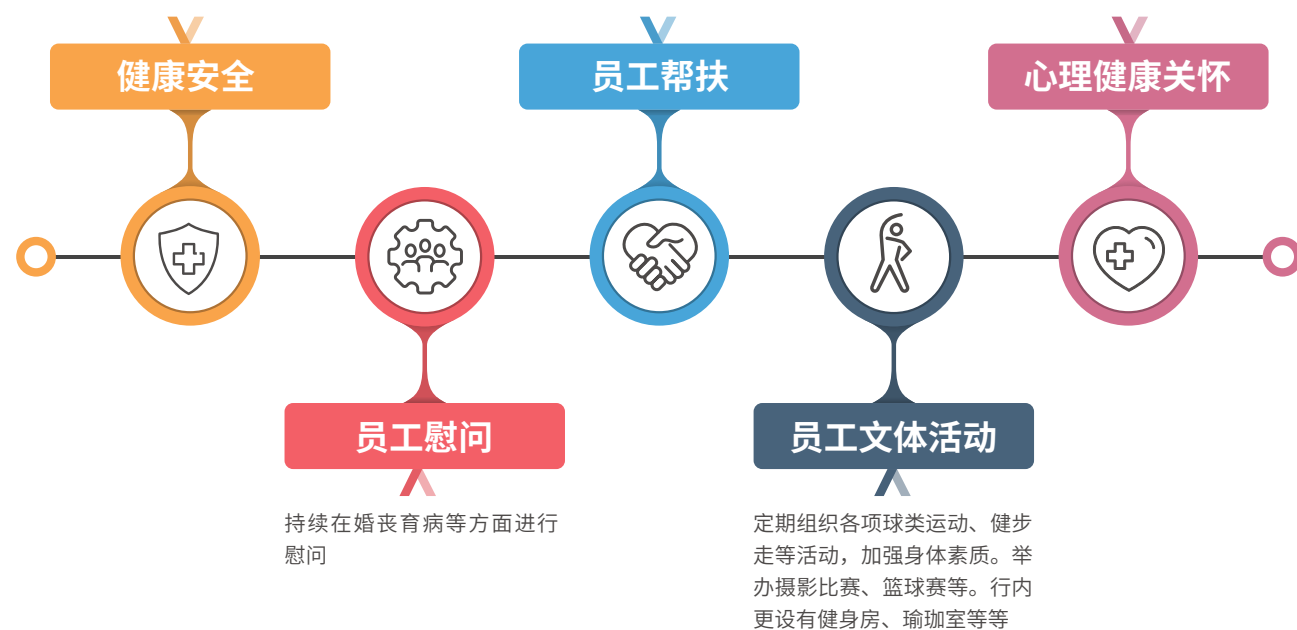
12.1 开展员工关爱

2020 年度本行重点“营造温馨企业、活跃工作氛围”，以创造更加和谐的工作环境为目标。

每年定期开展员工体检，关注每一名员工的身体健康。在基本医疗的基础上，入行即享有商业保险（含门急诊、意外险、重疾、生育），给员工多一份保障。疫情期间，及时向员工发放抗疫物资，如口罩、消毒水等

响应精准扶贫政策，向员工发放扶贫礼包；对发生重大意外事故员工，进行全行募捐；每年积极组织员工参加义务献血工作

持续关注每一位员工工作状态。每年定期组织员工团建活动，增强企业凝聚力、缓解工作压力。



12.2 保护员工权益

- **休假制度及运行惯例：**除依法享有国家法定节假日、双休日以外，另享有高于国家标准最低十天，最高二十五天的带薪年假福利，且根据职级晋升或服务年限增加获得相应带薪年假天数的增加。对于 2020 年疫情期间无法休完的年假，按比例延用至 2021 年底。另根据上海市银保监局关于银行重要岗位人员强制休假要求，本行针对长期未休假重要岗位人员执行强制休假，在加强内控管理的同时保障员工休息和休假的权益。
- **员工民主参与及沟通：**本行成立工会，涉及员工切身利益相关决策均向本行工会征询意见后制定。

12.3 多样化的在职培训

本行按照专业课程条线化、管理课程集中化、通识课程标准化的运行方式全面开展培训工作，同时，为鼓励员工利用碎片化时间学习，大力推进线上直播和录播课程的开发。对于管理干部，每月开办“富邦讲堂”，邀请业内专家进行授课，增进其专业能力及管理水平；对于业务人员，首次搭建了零售理财业务人员分层培训体系并成功落地实施，强化其专业知识，取得良好培养效果。通识课程方面，开展了 Excel 预测模型、数据采集与预处理，项目管理（PMP），内训师授课技巧（TTT）等课程，更开展高阶情绪管理训练营，旨在关注员工自身身心健康发展。

12.4 人才梯队建设

为建立与战略发展要求相匹配的人才梯队，本行持续加强后备干部及管理培训生培养，通过线上培训、轮岗学习、定期汇报评估、工作目标制定及定岗工作规划等多元化方式，帮助其拓展在专业知识上的深度和广度，从源头上推进优秀人力资源的储备，为人才的培养和输送打下良好基础。2020 年，为更好地识别、培养、提拔优秀人才，本行与专业咨询公司协作，共同描绘优秀管理者典范的长相，并根据相应管理干部层级建立“英帅”、“悍将”、“勇士”三层能力模型，为未来人才招聘、盘点、培训、考核等方面提供科学有效的运用工具。

