



成都银行股份有限公司
BANK OF CHENGDU CO., LTD.

2017 年度社会责任报告
(股票代码: 601838)

二〇一八年四月

报告说明

报告时间范围：2017年1月1日至2017年12月31日，部分内容超出上述范围。

报告组织范围：报告覆盖成都银行股份有限公司总行、分支机构。

报告发布周期：年度报告。

报告编制依据：报告依照中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引等相关要求进行编写。

报告保证方式：本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告发布形式：刊登本公司社会责任报告的网站：
<http://www.sse.com.cn> 及成都银行股份有限公司网站：
<http://www.bocd.com.cn>

报告备置地点：本行董事会办公室。

目 录

一、本行概况.....	1
(一) 本行基本信息.....	1
(二) 公司治理情况.....	2
(三) 本行荣誉.....	4
二、责任理念与体系.....	7
(一) 责任理念.....	7
(二) 责任体系.....	7
三、切实履行经济责任.....	8
(一) 支持地方经济发展.....	8
(二) 支持供给侧结构性改革.....	12
(三) 助推小微企业发展.....	13
(四) 改善“三农”民生问题.....	16
四、切实履行社会责任.....	17
(一) 着力提升客户体验.....	17
(二) 坚持推进普惠金融.....	18
(三) 高度重视扶贫公益.....	19
(四) 完善消费者权益保护.....	20
(五) 保障员工合法权益.....	21
(六) 践行内控合规管理.....	22
(七) 抓好廉政作风建设.....	23

五、切实履行环境责任.....	23
(一) 推行绿色信贷政策.....	24
(二) 坚持绿色办公运营.....	25
(三) 大力发展线上渠道.....	26
(四) 积极创建和谐环境.....	26

一、本行概况

(一) 本行基本信息

法定中文名称：成都银行股份有限公司

(简称：成都银行)

法定英文名称：BANK OF CHENGDU CO.,LTD.

(简称：BANK OF CHENGDU)

法定代表人：李捷

董事会秘书：罗铮

注册和办公地址：四川省成都市青羊区西御街 16 号

邮政编码：610015

联系电话：028-86160295

传真：028-86160009

邮箱：ir@bocd.com.cn

客服电话：96511

互联网网址：<http://www.bocd.com.cn>

经营范围：吸收公众存款，发放短期、中期和长期贷款，办理国内结算，办理票据贴现，发行金融债券；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券；从事同业拆借，提供信用证服务及担保；代理收付款项及代理保险业务，提供保管箱业务，办理地方财政信用周转使用资金的委托存贷款业务，

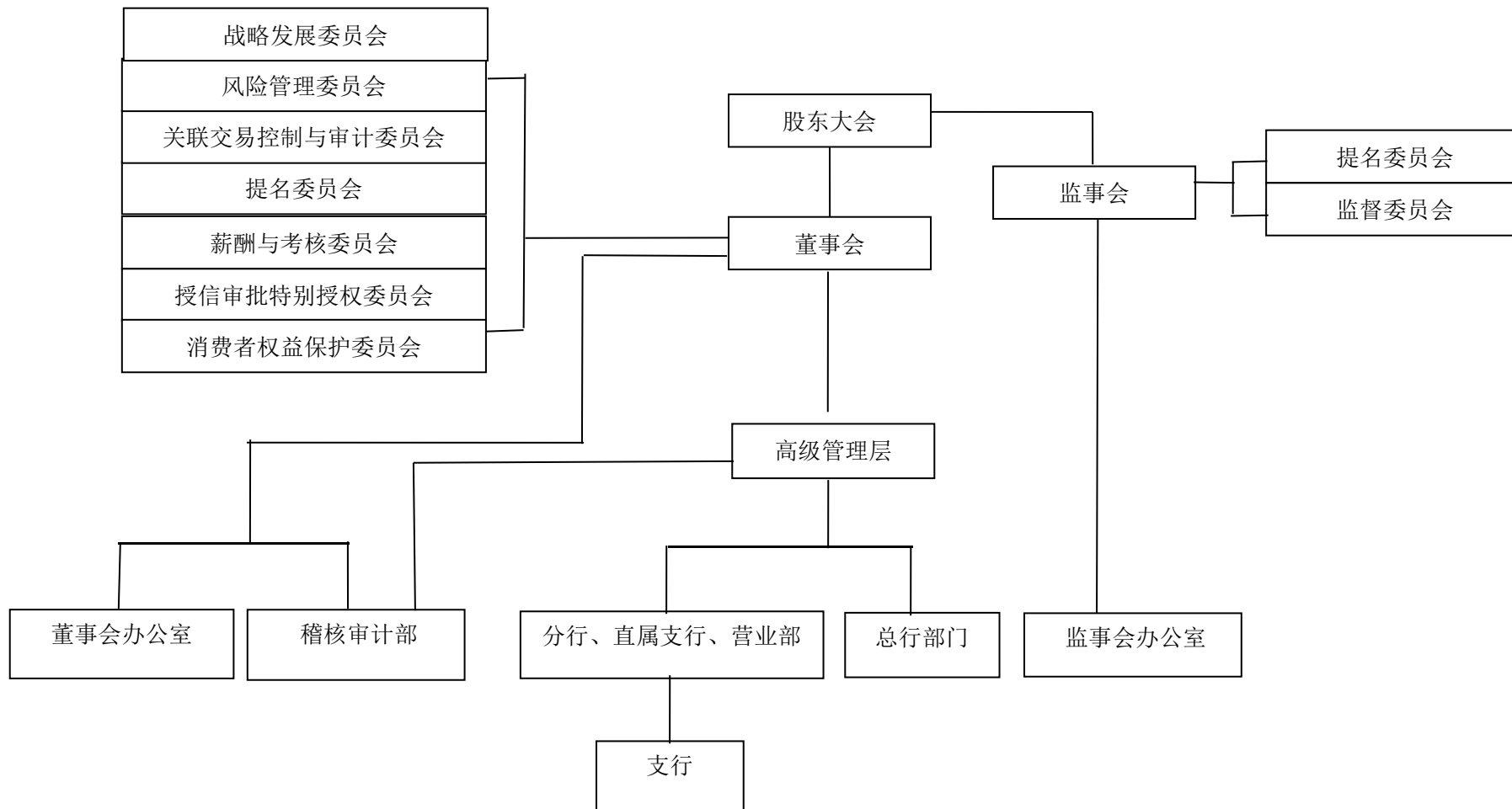
经中国人民银行批准的其他业务。外汇存款；外汇贷款；国际结算；外汇汇款；外币兑换；同业外汇拆借；结汇、售汇；资信调查、咨询和见证业务；证券投资基金销售。

（二）公司治理情况

1.完善公司治理

报告期内，本行致力于建设现代公司治理体系，推进治理能力现代化，严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》等法律法规以及中国银监会等监管要求，结合本行公司治理实际，以提高公司治理科学化水平为目标，不断完善公司治理基本制度，持续健全股东大会、董事会、监事会和高级管理层及各专门委员会的决策程序和执行机制；持续优化以“三会一层”为核心的公司治理组织架构，明确界定“三会一层”的权限和职责，确保各层级各司其职、各负其责，形成了决策、执行、监督职能相互分离、相互制约、协调运转的公司治理运行机制，切实保障了股东及其他利益相关者的合法权益；强化激励约束机制，持续开展对董事、监事和高管的履职评价。公司治理的科学性和有效性进一步增强，治理效率得到有效提升。

2.公司组织架构



3.股东大会、董事会、监事会年度召开情况

本行全年召开年度股东大会 1 次、临时股东大会 1 次，审议通过议案 16 项；召开董事会例会 7 次、临时董事会 12 次，审议通过议案 80 项；董事会下设专门委员会累计召开会议 54 次。

本行全年召开监事会会议 14 次，审议通过议案 37 项；监事会下设专门委员会累计召开会议 14 次，审议通过议案 23 项。

（三）本行荣誉

2017 年获奖情况

序号	获奖名称	评奖机构
1	2016 年度银行科技发展奖三等奖	中国人民银行
2	2017 年度银行业信息科技风险管理课题研究三类成果	中国银监会
3	2016 年全国银行业理财信息登记工作优秀城商行	银行业理财登记托管中心有限公司
4	2016 年度银行业信贷资产登记流转业务优秀机构评选—突出贡献奖	银行业信贷资产登记流转中心
5	第十二届四川服务名牌	四川省质量强省工作领导小组
6	国有企业“诚信守法示范企业”创建合格单位	四川省依法治省领导小组、四川省国资委
7	2016 年度四川省银行机构支付结算工作考核先进单位	人行成都分行
8	2016 年度四川银行业服务实体经济先进单位	四川银监局
9	2016 年度统计调研工作考核评比—监管统计先进单位、统计调查信息和统计分析信息工作先进单位一等奖	四川银监局
10	2016 年度银联卡发卡成长奖	中国银联四川分公司
11	四川银行业履行社会责任 2016 年度最佳民生金融奖	四川省银行业协会
12	2017 年《四川银行业》通联工作先进单位	四川省银行业协会
13	2017 年国资证券化先进集体	成都市国资委
14	四川省青年文明号（成都银行 96511 客服中心）	四川省人社厅 共青团四川省委
15	2017 年四川企业 100 强、2017 年四川服务业企业 100 强	四川省企业联合会、四川省企业家协会

16	按一级资本排名，全球千家大银行第 313 位	英国 《银行家》杂志
17	2017 年最佳创新服务城商行	《第一财经日报》
18	2017 年度卓越城市商业银行	《21 世纪经济报道》
19	2017 年度最佳区域商业银行	《每日经济新闻》
20	普惠金融服务大众社会责任奖、年度最受欢迎电子银行、年度最佳小微金融服务银行、年度最佳社区银行（成都银行光华碧邻社区银行）、年度最受欢迎银行卡（成都银行芙蓉锦程系列金卡）	《成都商报》
21	2017 成都市民最喜爱的银行卡（成都银行芙蓉锦程金卡、成都银行芙蓉锦程信用卡）	《新城快报》、新浪四川、四川省支付清算协会
22	值得信赖金融品牌	《成都晚报》
23	天府金融工匠奖	华西传媒集群、天府日报社、成都市消费者协会

二、责任理念与体系

（一）责任理念

使命：创造特质 追求卓越 增值你我

核心价值观：诚信 人本 稳健 效益 创新

愿景：特色金融 百年银行

（二）责任体系

利益相关方	期望与诉求	责任回应
政府	遵循国家法律法规、行业标准与规范；响应国家产业政策，服务实体经济转型升级；支持社会民生。	贯彻落实国家宏观政策；服务实体经济发展；支持小微企业发展；践行亲民便民服务理念。
监管机构	依法合规经营；加强风险控制；完善公司治理；维护金融体系稳定。	构建完善的公司治理体系，严格落实监管政策，加强内控管理体系，实施全面风险管理。
股东	维护股东权益；提升盈利能力；保持公司价值成长与投资回报的持续性。	制定落实发展战略；建立健全信息披露机制；加强投资者关系管理。
客户	诚信经营；规范服务收费；提供优质金融服务；保障客户信息安全。	提升金融服务质量；减费让利；改善客户服务体验；开展金融知识宣教；加强科技保密手段，强化管理人员保密意识。
员工	健全的薪酬与权益保障体系；良好的职业发展规划和多样化培训。	保障员工基本权益；制定人才培养计划，扩宽员工职业发展通道。
公众	便捷的公共金融服务；良好的社会公共关系。	推广便民服务终端，设立社区银行；积极参与社会公益事业。
环境	支持低碳经济；绿色办公；实现环境友好的可持续发展。	加大绿色信贷投放；推广线上服务；坚持绿色办公；强化环保理念。

三、切实履行经济责任

（一）支持地方经济发展

1. 服务省市重大项目建设

本行积极服务川、渝、陕三地重大基础设施建设、重大招商引资项目、重大民生领域建设。通过积极发挥主场优势，紧紧围绕省、市党代会精神，深入支持成都市“东进、南拓、西控、北改、中优”战略实施，多措并举为天府国际机场建设项目、国际空港新城、青羊新城建设，成都中电熊猫等重大招商引资项目，保障房建设、棚户区改造等多个省市重点项目提供坚实的资金要素保障。2017年，本行向省市各类重大项目提供资金支持超过400亿元。

2. 支持全市军民融合发展

本行认真贯彻省市相关会议精神，落实军民融合发展战略要求，全面提升军民融合产业金融服务水平，积极支持全市军民融合发展。截至2017年末，已累计支持成都市军民融合中小企业40余户，累计授信金额11余亿元。

为支持小微军民融合企业发展壮大，本行积极研究制定全年工作计划，召开全行“军民融合”专题营销研讨会，解读省市军民融合发展政策，明确业务发展思路，指定“军民融合”主办支行，对金融支持军民融合发展相关工作进行安排部署。重视引入外部力量，形成重点战略合力，努力构建银政沟通合作平台。通过与市经信委签订战略合作框架协议，建立定期联系机制，不断畅通沟通和信息反馈机制，联合探索“军民融合”企业创新服务模式。针对当前我市小微军民融合企业研发投入重、资产沉淀少的特点，本行弱化贷款抵押担

保条件，运用“壮大贷”、“科创贷”等创新金融产品服务目标企业，其中“壮大贷”主要针对生产型军民融合企业，“科创贷”主要针对研发型军民融合企业，并联合市经信委、市科技局向获得上述专属产品的企业发放贷款利息补贴，有效降低企业融资成本。

3. 融入全省对外开放战略

本行认真贯彻落实党中央决策部署和国务院、省、市批复精神，主动融入四川自贸区建设等重大发展战略，积极对接“蓉欧+”等重点战略布局，为全省经济对外开放提供有力支持。截至 2017 年末，本行累计支持外贸进出口企业数量近 400 户，实现表内外外币融资超 19 亿元。

本行积极研究制定国际业务总体规划和实施意见，根据自身优势和特色，为企业制定个性化金融服务方案。与战略投资者马来西亚丰隆银行开展广泛合作，借助其在马来西亚当地的区位优势，拓展业务辐射区域，提高跨境金融服务能力。针对国际业务客户的融资特点，制定差异化信贷政策，简化融资流程，提高融资效率，创新金融产品，有效降低了外贸企业的融资门槛和成本。

截至 2017 年末，本行已在全球范围内建立超过 600 家代理行，与全球领先的富国银行、澳新银行等建立了账户行关系，并在世界主要金融中心拥有代理行网络。通过多方合作，为“走出去”企业跨境贸易提供结算、清算、汇兑等便利性支持。

案例：本行客户成都蓉欧联合供应链管理有限公司是成都市政府推动“蓉欧+”战略实施的重要通道，也是成都参与“一带一路”建设的重要外贸综合服务平台。经过深入研究该公司贸易流程，了解其多样化的融资需求，本行为其定制了差异化的综合金融服务方案，提供了包括进出口贸易融资、人民币流动资金贷款等在内的5.4亿元人民币的综合授信额度。利用与境外代付行的合作优势，有效降低了该企业办理“进口代付”等国际业务的成本，为实现省内企业“走出去”提供了有力的金融支持。

4. 支持“一带一路”建设

本行结合国家、省、市重大部署和自身发展实际，主动融入“一带一路”建设，以中西部地区综合交通体系建设为契机，助力重点项目深入推进，已实现对成都天府国际机场、成都公交、成都地铁、成温邛高速、成渝高速等重点项目的有力支持。为响应国家推动“一带一路”沿线区域产业升级发展的号召，本行聚焦国家促进产业转型升级的战略部署，不断创新业务模式和金融产品，全面提升综合金融服务水平，重点支持电子信息、轨道交通、生物医药和汽车制造等多个省市重点行业。截至2017年末，本行对上述重点行业及项目累计贷款余额超百亿元。

案例：成都天府国际机场是四川史上投资体量最大的项目，其规模仅次于北京新机场，受到中央和省政府的高度重视，机场定位为中国第四个国家级航空枢纽，丝绸之路经济

带最大的航空港，将负责成都出港的全部国际航线，建成后成都将会成为中西部唯一一座、中国第三座拥有双机场的城市。成都银行积极对接机场融资需求，定制差异化金融服务，为成都天府国际机场建设提供全方位服务保障。

（二）支持供给侧结构性改革

本行认真贯彻国家宏观政策导向，优化信贷投放和融资结构，立足区域产业发展方向和供给侧改革，落实“三去一降一补”，不断提高供给体系的质量和效率。

1. 区别对待，倾斜优质信贷资源

为落实“三去一降一补”总体要求，本行将重点放在化解过剩产能上，坚持“区别对待、有扶有控”原则，不搞“一刀切”式抽贷、停贷和压贷，果断退出长期处于亏损、丧失清偿能力和市场竞争力的“僵尸企业”，将稀缺的信贷资源向重大产业和民生工程倾斜。同时，坚持向符合个人房屋按揭贷款的客户提供信贷金融产品服务，严格限制资金流入城市综合体、写字楼等过剩业态，择优支持刚需、改善型普通住宅项目。

2. 落实政策，做好债务重组转化工作

本行认真贯彻落实监管部门关于债委会的政策要求，成立债委会推进工作小组，完善债委会运行机制。通过坚持“市场化、法治化、公平公正”的原则，按照“一户一策”的处置策略，集体研究增贷、稳贷、减贷、重组等措施，有序开展债务重组、资产保全等相关工作，全年已分3批完成81家借

款企业的债委会组建工作。同时，重点支持了四川化工控股集团、泸天化集团、凯西集团、达州钢铁集团等一大批国有、民营企业的重组转化工作。

3. 优化结构，降低政府债务负担

本行积极参与四川省政府存量政府债务置换工作，为降低政府债务负担，优化债务结构提供服务保障，全年完成四川省定向承销置换存量政府债务共计 58.5 亿元。本行严格按照财政部办公厅《关于开展地方政府置换债券资金使用情况专项核查的通知》（财办〔2017〕13号）的要求，配合全省开展 2016 年地方政府置换债券资金使用情况专项核查工作，报告期内已完成 2016 年地方政府置换债券资金用于偿还本行存量贷款的核实工作，涉及债务金额 30 亿元。

（三）助推小微企业发展

1. 优化体制机制，提升服务水平

本行持续深化小微金融服务利率风险定价机制等“六项机制”建设，深入落实单列信贷计划等“四单原则”，完善金融服务制度保障。在全行范围内设立了 3 家小微业务专营支行，其中，科技支行是在银监会和科技部支持下设立的全国首批以科技型企业为服务对象的科技金融专营机构。此外，本行在 12 家分支机构设立了专营中小银行部，建立全行专职小微客户经理队伍，不断提升小微金融服务的专业化水平。

2. 着眼企业发展，创新金融产品

针对小微企业“轻资产、弱抵押”的特点，本行推出“双创

贷”、“科创贷”、“壮大贷”等差异化创新金融产品，满足小微企业初创、发展、壮大等不同成长阶段的差异化融资需求，量身定制一揽子金融服务方案。自创新金融产品推出以来，本行已累计支持企业超过 400 户，支持信贷金额近 50 亿元。为扩大小微企业金融支持力度，本行积极运用央行支小再贷款、科票通等央行货币政策工具，单列定向投放计划，突出对科技型、战略型新兴产业等小微企业的支持。同时，成功承销发行全国首单“双创”专项债务融资工具，发行期限 5 年，发行规模 5 亿，发行利率 5.6%，有效引导债券市场资金支持小微企业发展。

案例：为切实服务实体经济，充分运用地方法人主承销商的创新优势与效率优势，本行积极创新金融产品，丰富融资工具，为小微企业发展壮大提供多样融资便利。2017 年 5 月 8 日，由本行联合承销的成都高新投资集团有限公司 2017 年第一期非公开定向债务融资工具，作为全国首单“双创”专项债务融资工具成功发行。该期专项债务融资工具的发行利率显著低于同期限、同品种水平。

2016 年 5 月，在各方的指导与支持下，本行通过中国银行间市场交易商协会的市场评价，获得非金融企业债务融资工具 B 类主承销商资格，成为省内第一家也是目前唯一一家获得该资格的法人银行。获得资格后，本行切实加快承销业务发展，已实现了多单债务融资工具的注册与发行。2017 年 3 月，在获悉交易商协会推出“双创”债务融资工具试点后，

本行积极对接项目主体，不到 2 个月就完成了该项目的注册与发行。

“双创”专项债务融资工具是指，符合条件的高新园区、孵化园区、“双创”示范基地等经营建设企业，在银行间市场发行的债务融资工具，募集资金直接或间接用于支持“双创”企业或科技型企业发展。与一般的债务融资工具相比，“双创”专项债务融资工具进一步拓展了募集资金用途，并通过开立资金监管专户、增加专项信息披露等方式，提高用款情况透明度，确保专款专用。

3. 切实减费让利，降低企业负担

本行严格执行各级监管部门有关政策规定，坚决取消直接与贷款挂钩、没有实质服务内容的收费项目，根据企业实际情况确定贷款利率，减轻小微企业融资负担。积极强化与市、区两级政府部门及担保公司的合作，引入风险分担机制，共同出资设立风险补偿资金池，创新推出企业扶持系列产品，产品利率远低于同期市场上小微企业担保贷款的平均利率水平，大大降低企业融资成本。

（四）改善“三农”民生问题

1. 参与“农贷通”平台建设

本行积极参与人民银行“农贷通”平台建设，借助该平台做好“三农”信贷产品的信息发布、推广与宣传，为成都市第二家在该平台发布金融产品的银行。借助“农贷通”平台，本行成功实现线上线下信息联动，有效对接农村金融资金需

求，加快农村金融服务“提质增效”，开辟了助力成都市农业企业现代化、规模化发展的新路径。

2. 深化“三农”金融产品创新

本行积极践行“乡村振兴”战略，作为成都市“农贷通”平台成员单位，与有关部门共同深化“涉农”产品创新，及时推出“惠农贷”等系列农村金融产品。深入推进农村“两权”抵押融资试点，进一步明确管理流程和风控模式，以土地经营权、农房财产权“两权”抵押及“惠农贷”等产品为抓手，为新型农业经营主体、涉农企业提供更多融资便利。截至2017年末，本行涉农贷款余额190余亿元。

3. 丰富“三农”融资工具种类

本行高度重视对“三农”的直融支持，借助投行工具，努力降低涉农经营主体的融资成本。通过在银行间市场为涉农企业发行债务融资工具，切实降低“三农”融资成本，开创了成都市金融机构创新支农、惠农新模式。

案例：2017年9月18日，“成都市现代农业发展投资有限公司2017年度第一期中期票据”在银行间市场成功发行，本次发行由本行担任联席主承销商，中期票据注册金额10亿元，首期发行2亿元，期限3+2年，发行利率仅5.38%，募集资金主要用于归还公司银行借款，帮助发行人优化债务结构、降低融资成本。此次中期票据的发行，有效降低了涉农经营主体的融资成本，更好地解决融资期限与农业项目周期不匹配问题，形成全市金融机构创新支农、惠农新模式，

具有里程碑式的意义。

四、切实履行社会责任

（一）着力提升客户体验

智能服务方面，正式启动柜面智能化改造项目，通过数据共享和服务整合，实现柜面、智能设备和电子渠道的互联互通，为客户提供了“一站式、自助化、智能化”服务。

自助服务方面，为切实做好对城乡居民对的金融服务，截至 2017 年末，本行在四川、重庆、西安等地投运近千台自助机具，进一步扩大了服务半径，有效满足了城乡居民金融需求。

网点服务方面，采取网点柜面资源弹性投放的工作机制及操作办法，根据等候客户数量，及时启用弹性窗口，同时采取提前公告、预约分时等形式，对客户进行合理分流。编制下发《营业网点文明规范服务手册》，通过规范服务操作流程，提升营业网点整体服务水平。

绿色通道建设方面，为深入贯彻实施成都市政府“创业天府”行动计划加快打造西部人才核心聚集区的若干政策，本行作为“蓉城人才绿卡”专属金融服务唯一指定银行，针对“绿卡”人才推出了芙蓉锦程菁英卡。同时，全行营业网点开设“绿卡快速通道”，为“绿卡”人才提供优先办理业务服务。

客户服务模式方面，2017 年本行客服中心在线客服系统全面上线，在线客服系统将智能机器人和人工服务有效结

合，支持文字、图文等多媒体信息双向互动，提供多渠道、全时段的智能服务，有效提升消费者使用的舒适性与便利性。

（二）坚持推进普惠金融

平台建设方面，“E城通”是本行自主研发的一站式自助缴费平台，功能涵盖 20 余种居民日常的缴费业务。通过 E 城通，有效改善了居民“缴费难”和公共事业服务部门“收费难”的“双难”现状。截至 2017 年末，本行 E 城通已覆盖成都市 500 余个楼盘和社区，服务全市 130 多万居民。

费用减免方面，个人网上银行、个人手机银行实施了免收年费、转账手续费等多项优惠措施，让更多居民免费体验便捷的电子银行服务；芙蓉锦程系列金卡及以上等级卡大幅度减免银行卡跨行取款等手续费，为居民带来实实在在的实惠。芙蓉锦程金卡连续多年获得“成都市最受欢迎的银行卡”称号。

社区银行建设方面，为解决社区居民“最后 1 公里”的金融需求，本行加大社区银行建设力度，截至 2017 年末，社区银行已开业 8 家，覆盖 42 个小区，服务近 20 万居民。

（三）高度重视扶贫公益

积极开展扶贫行动。在取得优异发展业绩的同时，本行积极开展各项扶贫行动。已连续两年向马尔康市捐赠 100 万元，2017 年末，该市顺利实现脱贫“摘帽”；向关心下一代基

金会捐赠 50 万元，向简阳市清风乡盘湾村捐赠 50 万元，向蒲江县寿安镇吕石桥村捐赠 10 万元。截至 2017 年末，对外捐赠共计 294.25 万元。持续对崇州市王场镇清明村和高新区清风乡盘湾村 2 个对口帮扶点进行结对帮，为当地贫困户送去慰问金和慰问品共计 5.52 万元。

踊跃投身爱心公益。2017 年 8 月 8 日，四川阿坝州九寨沟县发生 7.0 级地震，本行赈即组织了捐款活动，金额共计 17.85 万元；2017 年积极响应成都市慈善总工会的号召，参与“慈善一日捐”活动，金额共计 15.82 万元。同时，本行积极开展对贫困学生和留守儿童等的帮扶关爱行动，切实做到奉献爱心，传递温暖，贡献价值。

（四）完善消费者权益保护

加强规划和制度建设。将消费者权益保护作为履行社会责任的重要内容，写入《成都银行 2015—2017 年战略规划》；构建起权责明确的消费者权益保护工作组织架构；制定《成都银行消费者重大突发事件应急预案》、《成都银行金融知识宣传教育工作管理办法》、《成都银行个人金融信息保护工作指引（暂行）》等规章。

完善工作机制。将产品业务功能变更、服务条款变更、营业时间变更等及时通过官网、微信、短信等方式告知消费者；建立起针对 96511 客户服务中心、现场投诉、转办投诉、媒体投诉的应对和管理体系，全方位、多维度帮助消费者维

护自身权益。

注重对特殊消费者群体的保护。为方便特殊消费者特别是残障人士出行，在营业大厅门口显眼处张贴了爱心服务热线，积极设置无障碍通道；营业网点外部醒目位置公示“导盲犬准入”标识，方便视力障碍消费者携带导盲犬出入。在营业大厅内设置爱心服务窗口，优先满足残障人士办理业务，减少排队等待时间。在营业大厅设置爱心等候座椅，在填单台、营业窗口等处放置老花镜，配备定位式密码输入器和电子屏显叫号等相关辅助设施，为特殊消费者提供便利。提供移动端业务办理渠道，并尽可能丰富移动端业务功能，方便残障人士足不出户办理银行业务。

（五）保障员工合法权益

重视员工权益。严格执行国家相关劳动法规，落实劳动合同签订、“五险一金”缴纳和带薪年假制度；完善企业福利，包括提供企业年金、补充医疗保险、人身意外伤害综合保险等。

致力员工关爱。高度重视员工身心健康，将关爱员工作为企业文化的重要部分。通过定期组织体检、体育比赛，举行养生讲座、心理咨询等关爱员工身心健康。制定了员工慰问和困难员工救助的制度办法并确保职工慰问金和职工困难救助金专款专用。重大节日，组织开展对退休员工的慰问活动，为老员工送去关心与温暖。

构建职业平台。始终重视员工的发展和成长，通过优化薪酬结构，优化选聘机制，完善培训体系等举措，调动员工工作积极性。努力为员工提供成长锻炼，实现价值，成就梦想的平台，营造干事创业的良好氛围。

（六）践行内控合规管理

2017年，本行不断提升内控管理能力，通过一系列切实举措，夯实了管理基础，提升了管理水平，为业务持续快速发展提供了支撑和保障。

着力强化风险防控，本行坚持加快业务发展和风险防控并重，采取有力措施，从制度、组织架构、管理流程、管理工具、数据支撑等方面建立和搭建了全面风险管理体系，梳理完善信贷业务制度和流程，优化调整信用风险管理架构，加强业务管理条线、风险合规条线、审计监督条线“三道防线”建设。

深化内控合规管理，本行持续推进内控合规管理长效机制建设。以审慎经营为出发点，进一步增强制度规范性、体系性和操作性。持续推进全行“制度再造”，对各项规章制度进行全面梳理和系统提升，搭建了完备、合理的制度体系；不断加大内控检查监督、整改力度，强化案件防控工作。切实把依法合规融入经营管理中，落实到经营管理的全范围、全过程，

扎实推进反洗钱，2017年先后建成新反洗钱系统和成立反洗钱监测中心，增强了交易信息数据提取的完整性和准确

性；加大开户审核力度，进一步强化了对客户身份的识别；积极开展反洗钱宣传与培训，提高了员工和消费者对反洗钱的认知度、和参与度；主动履行反洗钱职责，积极配合协查，获人民银行成都分行通报表扬。

（七）抓好党风廉政建设

遵章守纪方面，严格执行党的“六条纪律”，严格落实中央“八项规定”精神、省委省政府十项规定以及市委市政府关于作风建设的系列要求，严格遵守《中国共产党廉洁自律准则》等各项规定，教育全行党员干部员工自觉做到讲党性、重品行、做表率。

强化制度约束方面，制定《党风廉政建设与反腐败工作要点》、《成都银行党风廉政建设与反腐败工作责任制考核实施细则》、《成都银行党风廉政建设监督检查方案》等多项制度，保证了党风廉政建设和反腐败工作有章可循，推动形成照章办事、依法经营的良好氛围。

深化廉洁教育方面，紧盯春节、五一、国庆等重要时间节点，利用短信、行报、办公网等载体，及时转载推送违反中央八项规定典型案例等，切实打好节日“预防针”。2017年，共推送廉洁提醒短信1200余条；利用办公网、行报等平台发布各类党风廉政建设与反腐败工作信息100余条。

五、切实履行环境责任

本行持续深刻践行环境维护责任，将绿色信贷经营理念

融入企业核心价值观，倡导绿色生产生活方式，实现发展战略和社会责任的有机融合。通过推行绿色信贷政策，坚持绿色办公运营，大力发展线上渠道，积极创建和谐环境，寻求经济增长与环境保护、生态平衡的协调共生。

（一）推行绿色信贷政策

一是将绿色信贷理念融入企业核心价值观。将实施绿色信贷作为核心价值观中注重社会效益和稳健经营的重要内容予以体现，加深员工对绿色信贷价值的认识，在本行内部培育和倡导绿色信贷文化，牢固树立绿色信贷的核心价值观。

二是完善绿色信贷工作组织架构。明确董事会是绿色金融管理的最高决策机构，高级管理层负责执行绿色信贷战略、总体政策，并成立由分管行长任组长，相关部门负责人为成员的绿色信贷工作领导小组，具体负责各项绿色信贷金融政策措施的贯彻落实。

三是完善绿色信贷工作制度。本行根据监管机构关于《绿色信贷指引》、《关于绿色信贷工作的意见》等文件要求，结合业务实际，制定印发《成都银行关于做好节能减排金融服务工作的实施意见》、《成都银行绿色信贷发展指导意见》等相关文件，对节能减排授信权限管理、客户管理、行业管理方面做出了规定。

四是加大绿色信贷工作教育培训。在新员工培训和员工

再教育中，将绿色信贷课程培训贯穿于风险管理、授权授信以及政策制度的培训中，积极鼓励和支持员工走出去，参与关于绿色信贷的外部培训、交流和合作，要求员工认真学习和掌握国家关于节能减排的各项方针政策、法律法规，提高信贷环保合规意识。

（二）坚持绿色办公运营

一是推广节能减排工作。2017年，本行进一步开展节能减排工作，提高能源利用效率。通过加强对公车的合理调度，减少车辆出行频率和空驶里程，有效降低油耗，从而达到降低排放，减少交通拥堵的效果。做好全行老旧机动车更新、淘汰工作，推行拼车出行，勤对车辆进行技术保养，并逐步报废环保不合格黄标车，确保上路车辆尾气排放达标，真正实现绿色出行。

二是开展电子化办公。通过广泛应用OA电子办公系统，实现内部公文的制作、分发以及传输等多种办公的电子化处理。注重节约能源，在醒目位置张贴提示性标语，要求员工提高节约用电用水意识，逐步用节能灯具更换老旧日光灯具，减少能源消耗。将日常办公产生的废旧纸张、杂志、书籍、报纸及其他纸制品集中收集，统一处理，做到再回收、再使用。要求各单位将已达到行内报废标准的各类电子废弃物，统一交至具备专业资质的环保机构进行回收、处理，避免造成环境污染。

（三）大力发展线上渠道

一是持续完善电子银行服务渠道。坚持资源倾斜，加大自助服务终端、网上银行、手机银行、短信银行、微信银行、现金管理、电话银行等电子银行金融服务渠道的建设力度，有效分流柜面业务压力，节约客户前往网点柜台办理、排队等候时间。同时，加速布设“E城通”便民缴费终端，显著减少市民在生活缴费中的资源能源耗用，积极营造绿色金融环境。

二是注重电子银行业务安全管理。采用安全认证工具、加密通信方式等技术保障手段，确保渠道安全性；制定转账限额控制、落地审批和密码定期修改等业务规则，提升使用安全性；加强对社会公众的电子银行安全使用宣传教育，增强安全使用意识。

（四）积极创建和谐环境

本行将“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”、“3.15 宣传”活动作为年度集中开展金融知识宣传教育的重要平台，面向社会公众广泛开展利率市场化与存款保险制度宣传、互联网金融服务宣传、警惕非法融资宣传、维护资金安全等不同主题的金融知识宣教活动，充分利用官方网站、官方微博微信平台、官方短信平台等渠道广泛发布、推送活动宣传内容，积极协调网络、报纸、广播等公共媒体资源对宣教活动进行报道，拓宽宣教范围。同时，例行开展征信、反洗钱、防范通讯诈骗、“安全生产月”等各类金融知识专题宣传教育活动，增强社会公众金融知识、安全

防范意识，切实履行金融机构职责。截至 2017 年末，本行所有营业网点共 10713 人次参与到金融知识宣传普及活动中，发放宣传资料 6.62 万份，覆盖群众 105 万人，开展地推活动 356 次，自媒体开展宣传 108 次，获媒体报道 32 次，受到金融消费者的广泛好评，取得了良好的宣教效果，助推了和谐金融环境的创建。