

重庆农村商业银行股份有限公司

2019 年度企业社会责任报告

2020 年 3 月

报告说明

报告范围

本报告涵盖重庆农村商业银行股份有限公司及所属子公司。除特别注明外，本报告中“本行”是指重庆农村商业银行股份有限公司；“本集团”是指重庆农村商业银行股份有限公司及所属子公司。

报告发布周期

本报告为本行连续发布的第九份年度企业社会责任报告，报告时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容或超出上述时间范围。

报告编制原则

本报告参照上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》以及《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、香港联合交易所发布的《环境、社会及管治报告指引》、全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告标准》（GRI Standards）及金融服务业行业补充指南等标准编写，同时符合中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的要求。

报告数据说明

报告中的部分财务数据来自 2019 年财务报表（A 股），本集团截至 2019 年 12 月 31 日止年度财务报表已经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）审计，如企业社会责任报告所载数据与年报不一致，请以年报为准。其他数据主要来源于内部系统及各分支机构统计数据，以 2019 年为主，部分数据超出上述范围。本报告所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明除外。

报告鉴证

本报告由普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

报告发布形式

本报告以印刷版（采用环保纸张印刷）和电子版两种形式发布。电子版可在上海证券交易所（www.sse.com.cn）香港联合交易所网站（www.hkexnews.hk）及本行网站查询（www.cqrcb.com）。

本报告以中文简体版、中文繁体版及英文版出版，在理解发生歧义时，请以中文简体版文本为准。

联系方式

重庆农村商业银行股份有限公司董事会办公室

地址：中国重庆市江北区金沙门路 36 号 邮编：400023

电话：023-61110843

电邮：cqrcb@cqrcb.com

目录

报告说明.....	1
董事长致辞.....	6
行长致辞.....	8
公司概况.....	10
公司简介.....	10
三化战略.....	10
经营特色化.....	10
管理精细化.....	10
培育良好企业文化.....	11
公司治理.....	11
风险防范.....	12
风险管理.....	12
内控管理.....	14
党风廉政建设.....	15
反洗钱.....	16
反假币.....	17
品牌保护.....	19
供应商管理.....	20
责任管理.....	21
落实“十九大”精神.....	21
责任文化.....	21
责任体系.....	22
责任融入.....	22

支持经济发展，服务富民兴渝.....	28
推动国家战略落地.....	28
支持“一带一路”战略.....	28
促进长江经济带发展.....	30
加速国际业务创新.....	30
持续推动经济转型.....	31
推进新兴产业发展.....	31
推动民营经济增长.....	33
促进实体经济繁荣.....	34
全力支持“三农”发展.....	35
夯实“三农”服务保障基础.....	35
加强“三农”服务渠道建设.....	36
打造“三农”创新金融服务.....	37
推动小微企业发展.....	42
完善小微服务网络.....	42
开展“百行进万企”工作.....	43
打造专属小微产品.....	43
全面服务保障民生.....	46
助力医疗事业发展.....	46
助力文教产业发展.....	47
助力城镇化建设.....	47
促进绿色金融，履行环境责任.....	48
绿色信贷.....	48
绿色公益.....	51
绿色运营.....	52

践行社会责任，构建和谐社区.....	56
客户服务.....	56
完善服务渠道.....	57
提升服务品质.....	59
保障营业安全.....	60
维护客户权益.....	61
保护信息安全.....	63
携手员工共成长.....	64
员工权益.....	65
员工培养.....	65
员工关爱.....	66
社区责任.....	67
落实精准扶贫政策.....	67
全面助力“国债下乡”.....	72
推进金融知识普及.....	72
践行社会公益大爱.....	74
全力参与疫情防控.....	77
未来展望.....	82
关键绩效表.....	83
独立鉴证报告.....	85
ESG 指标索引.....	90
GRI 指标索引.....	93
读者意见反馈表.....	100

董事长致辞

2019年，面对复杂多变的经济金融形势，本行以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导，认真贯彻“强管理、控风险、稳发展”的工作要求，坚持稳中求进、锐意进取、扎实工作，稳妥防范和化解风险，继续落实“经营特色化、管理精细化、培育企业良好文化”的“三化”战略，扎实履行社会责任，全面推进企业可持续发展。

2019年10月29日，本行成功在上海证券交易所主板挂牌上市，成为全国首家A+H股上市农商行及西部首家A+H股上市银行，备受市场瞩目，本行也将主动承担更多的社会责任。

落实国家战略，推动经济发展。本行积极落实国家战略，借助区域优势对接“一带一路”战略落地，服务长江经济带发展；助力产业转型升级，契合供给侧结构性改革，支持新兴产业发展，加强民营经济资源配置，积极推动实体经济发展；持续支持乡村振兴战略实施，大力发展“三农”金融服务，稳中求进，改善农村地区金融服务环境；打造全面小微金融体系，扎实开展“百行进万企”工作，助推小微企业成长；加强民生领域信贷倾斜，积极支持医疗、文教产业发展，助推基础设施建设，改善人民生活水平。

助力绿色金融，加强环保运营。本行高度重视绿色金融体系建设，积极响应国家绿色发展的号召，制定绿色信贷指导政策制度，通过多种措施推动全行业务绿色转型，针对绿色信贷项目开通绿色通道，优先资源匹配，加大绿色环保产业投入，严控“两高一剩”行业贷款，鼓励绿色金融模式创新；鼓励员工开展绿色环保公益活动，推动绿色公益事业发展，培养员工环保意识，实施节能减排措施，开展办公区域绿色改造，努力实现环境友好型发展。

服务广大群众，履行社会责任。本行坚持“根植地方，服务大众”的发展理念，深入了解客户需求，积极完善客户服务，保障客户服务质量，维护消费者合法权益；关注员工发展，关爱员工健康，努力构建和谐和谐的劳动关系；继续贯彻落实精准扶贫、扶贫攻坚政策，全力支持贫困区县发展，积极推进“国债下乡”活动；加强群众金融风险防范意识宣传，全面普及金融知识；努力帮扶困难群众，开展慈善公益活动，不断践行企业社会责任。

2020 年，是本行五年发展战略的收官之年，本行将围绕战略规划目标，切实贯彻党的十九大精神，夯实基础、创新进取，进一步推进经济、环境和社会的协同发展。

重庆农村商业银行股份有限公司

董事长 刘建忠

行长致辞

2019年，本行继续遵守“强管理、控风险、稳发展”的工作思路，围绕“服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会”的使命，不断提升内部管理水平，防范化解金融风险，加强金融服务创新，深化落实经济、环境和社会责任，顺利完成各项工作任务。

落实监管要求，完善定期披露。2019年，本行着力落实党的十九大精神，完善社会责任制度建设，按照中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、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《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》及香港联交所《环境、社会及管治报告指引》要求，并参考全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》，积极发布社会责任报告，有效开展社会责任工作。

对接重大战略，发展普惠金融。2019年，本行深入贯彻落实国家重大战略，聚焦新兴产业，助力产业转型，优化资源配置，大力支持民营经济、实体经济快速发展；加快普惠金融体系建设，稳步推进“三农”业务发展，提升小微企业服务水平；完善风险管理体系，加强党风廉政建设，切实提高反洗钱、反假币、党风廉政建设成效。截至年末，集团资产总额已突破10,000亿元，存款余额6,734.02亿元，贷款余额4,370.85亿元，不良贷款率1.25%，资本充足率为14.88%。

秉承环保理念，助力绿色金融。2019年，本行积极助力国家构建绿色金融体系，制定绿色信贷发展指引，指导绿色金融业务发展方向，对清洁能源、节能环保类行业等开通绿色通道，严控“两高一剩”行业贷款；打造低碳节能的工作环境，倡导绿色环保意识，积极落实节能减排措施，大力开展绿色公益活动，促进经济与环境的和谐发展。截至2019年末，本行绿色信贷余额180.07亿元。

加强渠道建设，优化客户服务。2019年，本行继续构建科学化布局、专业化服务和差异化功能的物理渠道体系，并融合云计算、大数据、人工智能等新兴技术，打造智慧银行，创新服务模式；加强客户服务团队建设，提升客户投诉处理效率和质量，持续改善客户体验；完善信息安全管理机制，保护客户信息安全，加强网点安保措施，大力普及金融知识，提高群众金融资产安全意识和金融风险防范意识。2019年，本行共开展金融知识宣传活动7,100余场，发放资料143万余份。

培养企业文化，倾力公益慈善。2019年，本行坚持“以人为本”，继续实施“人才强行”发展战略，保障员工合法权益，关心员工未来发展，开展多样性员工培训，建设安全健康的工作环境，构建和谐工作氛围；积极投入公益慈善事业，提升员工社会责任意识，加强精准扶贫体系建设，助力社会和谐发展。2019年，参与志愿者活动的员工共计约25,000人次。

2020年，本行将继续积极对接供给侧结构性改革，推动“三化”战略实施，加强服务改革创新，全力推进转型升级，支持经济平衡性、包容性和可持续性发展，根植地方，服务大众，提升自身社会价值，共建美好社会。

重庆农村商业银行股份有限公司

行长 谢文辉

公司概况

公司简介

重庆农村商业银行股份有限公司的前身为重庆市农村信用社，成立于 1951 年，至今已有 60 余年的历史。2003 年，重庆成为全国首批农村信用社改革试点省市之一。2008 年，组建全市统一法人的农村商业银行。2010 年，成功在香港 H 股主板上市，成为全国首家上市农商行、西部首家上市银行。2019 年 10 月，成功在上海证券交易所主板挂牌上市，成为全国首家 A+H 股上市农商行及西部首家 A+H 股上市银行。

截至 2019 年末，重庆农商行下辖 6 家分行、35 家支行，共 1,774 个营业机构，并发起设立 1 家金融租赁公司、12 家村镇银行，从业人员 1.5 万余人。资产规模突破 10,000 亿元，存款余额 6,734 亿元，贷款余额 4,371 亿元。在英国《银行家》杂志最新世界银行 1000 强排名中，跻身全球银行第 137 位、全国银行第 22 位。

三化战略

本行始终遵循“三化”战略，即“经营特色化、管理精细化、培育良好企业文化”，三个维度相辅相成，全面指导本行经营管理，助力本行打造良好价值创造力，推进本行可持续发展。经营特色化，即打造面向市场需求、符合自身特点的核心竞争优势。管理精细化，即打造架构科学、管控有力的流程银行。培育企业良好文化，即打造全行员工共谋发展、贡献和谐的幸福家园。

经营特色化

本行秉承“根植地方，服务大众”的经营理念，重视客户差异化需求，实行客户分层管理，制定多元化的服务模式，实现自下而上，逐层培育，粘性叠加的“金字塔”战略，与客户共同成长。本行积极整合资源渠道，打造特色资产管理业务，探索业务融合，大力发展“新三农”金融服务，打造“支农主力军”服务品牌，搭建互联网金融产品体系，提高综合化服务能力。

管理精细化

本行夯实管理基础，进一步细化制度设计、内控流程、操作环节；强化科技支撑，持续建设规范化、程序化和科学化的内控管理体系，将先进的技术手段和创新

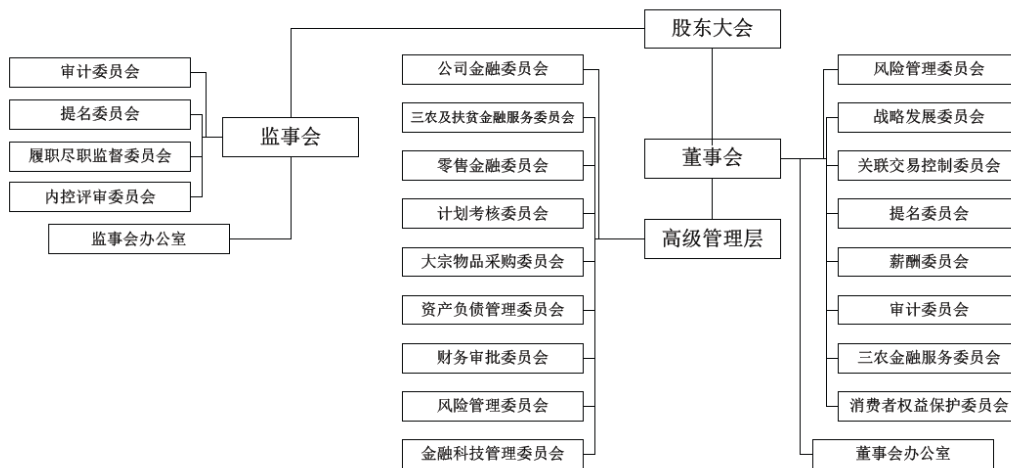
能力融入客户需求分析，加强信息安全保障，完善全面风险管理体系，提升信息科技风险防控水平；加强成本核算，更加注重成本控制、资本消耗和资源占用，推动可持续发展和稳健运行。

培育良好企业文化

本行以建设特征鲜明、内涵丰富的特色企业文化为目标，积极践行党建工作和队伍建设，大力实施人才兴行战略，不断改进企业文化建设体系，提高员工素质和能力，将企业文化与发展有机结合，将企业文化优势转化为竞争优势、创新优势和科学发展优势，打造和谐企业文化，实现员工和企业的共同发展。

公司治理

本行的公司治理框架体系以《公司章程》为核心，以《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》及各专委会工作细则为配套制度，共同指导公司治理工作的实施。同时，本行设立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层构成的“三会一层”组织架构，符合现代商业银行要求，职责明确、相互制衡，并在董事会下设八个专业委员会，为相关领域的事项提供决策建议，治理公司的日常运作。



治理架构图

公司治理主要进展

股东大会

- 1次年度股东大会；
- 审议议案16项。

董事会

- 召开董事会会议20次；
- 审议、审阅议案151项；
- 召开董事会专门委员会会议49；
- 审议、审阅议案130项。

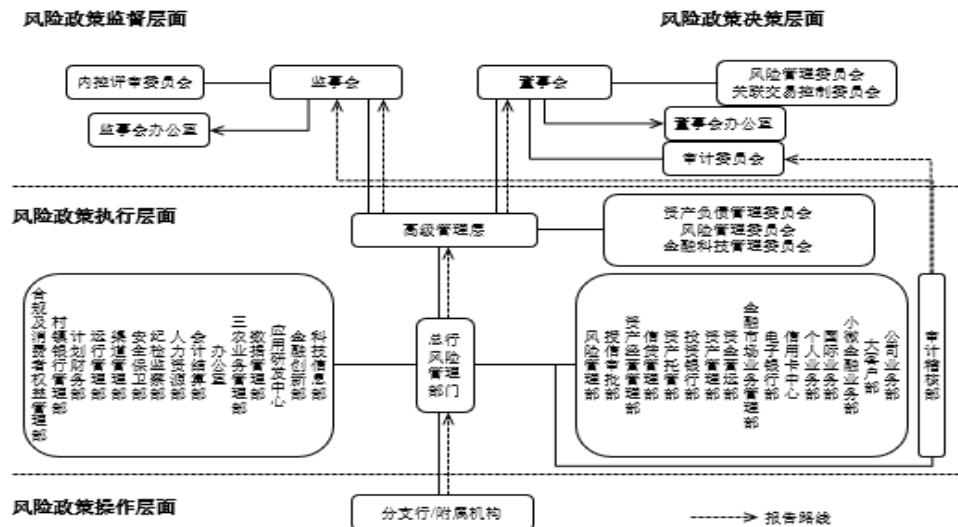
风险防范

风险管理

全面风险管理

2019年，本行遵照监管要求、结合行内实际，持续完善全面风险管理体系及相关政策、制度和流程，着力管控各类风险，有效保障资本充足、流动性充裕，资产质量保持稳定。截至2019年末，本集团资本充足率14.88%，拨备覆盖率380.31%，不良贷款余额54.60亿元，不良贷款率1.25%。

风险管理组织架构



<p>优化制度机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 评估、修订发布集团风险偏好陈述书，首次编发综合性年度风险管理工作意见； • 出台行内大额风险暴露管理办法，同步推动统一授信等相关制度更新，保障信用集中度管理的统一性； • 制定发布国别风险管理、流动性风险限额及压力测试相关办法，丰富管理机制。
<p>深化工具运用</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 开展包含信用风险、流动性风险、市场风险在内的压力测试 20 项，展现良好风险承受力； • 深入运用信用风险内部评级，在风险可控前提下提升自动授信业务效率； • 逐月开展减值准备计算，联结财务表现和业务风险。
<p>强化风险评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 对互联网产品模型和规则进行集中评审，强化后评估机制约束，对风险规则进行集约化管理； • 对重点信息科技项目开展专项风险评估，强化“二道防线”的职责履行成效。

2019 年，中诚信国际信用评级公司（以下简称“中诚信”）和联合资信评估有限公司（以下简称“联合资信”）对本行主体信用评级均为 AAA，评级展望稳定。中诚信维持本行发行的“16 重庆农商行二级债”信用等级 AA+，金融债券“18 重庆农商债 01”信用等级 AAA；联合资信对本行发行的“16 重庆农商二级债”和“18 重庆农商小微债”信用等级评级均为 AAA。

合规风险管理

本行不断完善合规管理组织架构，增强合规风险管理的有效性，制定了《重庆农村商业银行合规性审查操作规程》，明确规定对新产品、新业务、向消费者发布的广告、带有承诺性的金融服务方案等必须实行合规性审查。本行重视合规风险监控控制工作，全年开展定期或不定期合规风险评估，将合规管理工作下沉至各层级，加大分支行合规风险管理和总行部门督导工作实施力度，分层级、多维度收集合规风险报告，形成闭环管理模式，严控合规风险。

债务风险管理

本行认真履行债委会职责，积极参与债委会组建工作，在行内设立资产经营管理部，负责债委会工作的牵头推进，做好债务风险防范化解工作。

加强分类管理	<ul style="list-style-type: none">对重点关注类企业，每周向监管部门报告工作进展，由总行部门牵头推进风险化解；对关注类企业，做好债务风险防范工作；对普通类企业，摸清企业债务情况，满足企业合理融资需求。
做好分类对策	<ul style="list-style-type: none">在市场化、法治化的原则下，结合企业生产经营现状，通过债委会集体决策，按户执行分类对策，积极做好“支持优质企业，帮扶困难企业，退出僵尸企业”，维护债委会整体利益。
发挥平台作用	<ul style="list-style-type: none">定期或不定期召开债权人会议，审议表决重大事项，防范化解债务风险；及时搭建沟通平台，促进各方加强沟通磋商，充分发挥债委会的“平台+”作用。

内控管理

2019年，本行以“强管理、控风险、稳发展”为工作思路，以内控环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等COSO五要素为框架，强化“双重管理”和“双向报告”的内审条线管理机制。同时根据监管要求、国家政策和区域经济形势，修订内部控制评价办法，围绕内控重点领域开展审计项目，加强监督，从严治行，重视问题整改成效和自我纠错能力提升，提高内审质效。

完善内审管理制度	<ul style="list-style-type: none">修订完善《重庆农村商业银行总行部门内部控制评价办法》《重庆农村商业银行总行部门内部控制评价实施细则》《重庆农村商业银行分支行内部控制评价办法》《重庆农村商业银行分支行内部控制评价实施细则》等制度。
----------	--

突出内控管理重点	<ul style="list-style-type: none"> • 注重整体评价，通过趋势分析、总体评判，进行内控整体画像； • 注重部门及“三道防线”的履职能力； • 注重问题整改及跟进； • 注重总行重大战略和重点任务的落实情况； • 注重流程保障，通过五级审理机制保障评价结果的客观公正。
促进内控水平提升	<ul style="list-style-type: none"> • 以内控评价促进内控管理、传递内控理念； • 以内部审计促进内控问题整改，助推战略落地； • 落实监管要求，发现控制缺陷，评价内控水平，推进精细化管理水平持续提升。

党风廉政建设

本行严格遵循《中国共产党章程》《中国共产党党内监督条例》《中国共产党纪律处分条例》和《中国共产党问责条例》等党章党规党纪，以及《中华人民共和国刑法》等法律法规，结合案件风险排查，建立健全问题整改长效机制，召开全行党风廉政建设专题会议，积极开展部署党风廉政建设和反腐工作。2019年，本行结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，开展专项整治工作，针对法定节假日等重要时点，开展突击检查和明察暗访，持续加强作风建设；并注重培养员工廉洁自律意识，积极开展条线培训，提高纪检干部发现问题和解决问题的能力。2019年，本行累计组织开展党风廉政建设宣传教育活动共计444次，受教育人员达到16,043人次。

统筹谋划推动工作	<ul style="list-style-type: none"> • 通过召开全行党风廉政建设专题会议，传达学习贯彻习总书记重要讲话精神、十九届中纪委三次全会精神、市纪委五届三次全会精神等，统筹部署全行党风廉政建设和反腐败工作。
上下联动压实责任	<ul style="list-style-type: none"> • 在2019年第一次行务会上，总行党委书记分别与各分支行、总行各部门主要负责人签订《“党建和党风廉政建设”责任书》； • 各级党委书记与分管领导签订《领导班子成员“一岗双

	责”责任书》，全面压紧压实责任。
整改巡视反馈问题	<ul style="list-style-type: none"> 针对市委第四巡视组反馈涉及纪检监察业务的问题，驻行纪检监察组落实专人负责整改工作，建立台账、制定措施、明确时限和责任清单。
重点领域全面监督	<ul style="list-style-type: none"> 制定《进一步加强“四个重点项目”监督执纪工作的方案》，组织各分支行纪委开展“不良贷款、工程项目和物资采购、政府贷款项目及落实中央八项规定精神”四个重点项目的监督执纪； 开展“走读式”谈话安全集中专项整治工作，改造完成总行“走读式”谈话室，制作下发审查调查安全工作卡； 认真开展会议费专项治理，针对制度流程执行不到位、变通列支会议费等问题追责问责。

反洗钱

2019年，本行高度重视反洗钱工作，严防洗钱风险，切实履行反洗钱责任和义务，以人民银行“3号令”¹“19号文”²的落地实施为契机，进一步完善洗钱风险管理体系，制定了《重庆农村商业银行洗钱和恐怖融资风险识别及评估管理办法》《重庆农村商业银行洗钱和恐怖融资风险应急预案》，并修订完善《重庆农村商业银行反洗钱和反恐怖融资管理办法》等制度，加快反洗钱系统和总行反洗钱监测中心建设，落实反洗钱数据治理，加大反洗钱宣传培训力度，努力提升反洗钱合规管理与风险管控水平，全力预防并打击洗钱犯罪活动。

健全风控机制	<ul style="list-style-type: none"> 召开反洗钱工作联席会2次； 召开洗钱风险评估项目启动会，委托第三方公司开展洗钱风险评估； 增加线上客户信息治理渠道，稳步开展反洗钱数据治理； 印发《风险提示》5期；
--------	---

¹ 中国人民银行令〔2016〕第3号，《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》

² 中国人民银行反洗钱局关于印发《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》的通知（银反洗发〔2018〕19号）

	<ul style="list-style-type: none"> • 下发反洗钱工作动态 3 期。
持续优化系统	<ul style="list-style-type: none"> • 按人民银行“300 号文”³的要求，持续优化反洗钱系统取数规则； • 按人民银行要求，完成反洗钱二代系统切换，在新系统中成功实现大额和可疑交易报告的报送； • 实现行政调查结果自动化导出功能，提高行政调查效率； • 加强黑名单平台功能建设，实现黑名单回溯功能，提升反恐怖融资监测能力。
开展培训宣传	<ul style="list-style-type: none"> • 为新员工开展反洗钱岗前培训，参训人员 84 人； • 举办 2019 年反洗钱专项培训，参训人员 140 人； • 参加《洗钱和恐怖融资案例解析与可疑交易监测分析实务》培训和《金融从业机构反洗钱风险合规管理及反洗钱检查处罚应对与重大洗钱案件应急处置》现场培训； • 通过线上、线下渠道开展特定非金融机构反洗钱义务宣传，受众 6,332 人次，发放宣传资料份数 1,777 份； • 在 30 余家分支行设立宣传站，开展巡回宣传，发放反洗钱宣传册、宣传折页 72,874 份。

反假币

2019 年，本行认真按照人民银行《中国人民银行货币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法》《银行业金融机构反假货币工作指引》等要求开展反假相关工作，积极研发反假货币管理系统，加强机具配置，开展爱护人民币科普宣传活动、反假货币知识宣传活动，进一步提升社会公众防范假币能力，净化人民币流通环境，促进金融生态环境的优化。

开展人民币知识 宣传活动	<ul style="list-style-type: none"> • 按照《中国人民银行重庆营业管理部办公室关于开展爱护人民币、正确使用人民币图样宣传的通知》要求，依托区域分布特点和网点优势，积极开展宣传活动；
-----------------	--

³中国人民银行关于印发《银行业金融机构反洗钱现场检查数据接口规范（试行）》的通知（银发〔2017〕300 号）。

	<ul style="list-style-type: none"> • 共有 3,499 个机构参与宣传，共发放宣传资料 7.8 万张； • 营业网点主动开展宣传共计 1,480 场次，参与员工达 3,500 余人次，宣传对象超过 6.2 万人次。
推进反假货币管理系统研发	<ul style="list-style-type: none"> • 根据《中国人民银行重庆营业管理部办公室转发<中国人民银行办公厅关于第二代货币发行管理系统推广有关事项的通知>的通知》，积极按要求进行反假货币管理模块商业银行端系统研发，该系统于 2019 年 5 月 13 日上线运行，提高了反假数据管理能力。
组织开展反假货币集中宣传	<ul style="list-style-type: none"> • 根据《重庆市反假货币工作联席会议办公室关于开展 2019 年反假货币宣传活动的通知》要求开展反假货币集中宣传； • 共有 3,399 个机构参与，发出防伪宣传折页 60 万张、宣传袋子 3 万个、宣传扇 2,000 把，同时通过邮政发放反假宣传贴 8 万份； • 营业网点现场宣传活动共计 3,294 场次，参与员工达 8,000 余人次，宣传对象超过 25 万人次； • 现场为公众兑换残损币 291 万元，其中 10 元及以下小面额残币 58 万元。
及时转发反假货币情况通报	<ul style="list-style-type: none"> • 及时转发《中国人民银行货币金银局关于某银行误收误付假人民币事件的通报》《国务院反假货币工作联席会议办公室关于上海市多家银行发现 500 面额假欧元情况的通报》等文件，从增强反假意识、提高反假能力、压实工作责任、杜绝负面舆情等方面对辖内各机构提出针对性要求。
积极开展反假货币自查自纠	<ul style="list-style-type: none"> • 持续推进人民币净化工作，防止误收误付假币，加强全额清分管理，提高清分质量，开展现金清分质量检查。
加强货币鉴伪机具配置	<ul style="list-style-type: none"> • 加强机具配置，采购符合行业标准的鉴伪机具，补充机具缺口，其中新增 2 口清分机 574 台、4 口清分机 16 台、8 口清分机 7 台、A 类点钞机 3,806 台，进一

步提高现金服务和反假能力。

案例：巴南支行开展反假币宣传

为了让社会公众及时了解新版人民币票面特征和防伪特征，本行巴南支行多措并举加大人民币宣传力度：一是利用网点数量多、金融服务辐射面广等特点，通过悬挂横幅、张贴海报、LED屏轮播、发放折页（手册）等方式，详细讲解新版人民币券别、票面特征等知识；二是积极“走出去”，分批次到临街商户、园区企业、辖内企事业单位开展上门宣讲，一对一讲解新版人民币识别重点，加深群众对新版人民币的了解，提高社会公众识别假币能力。



给居民讲解新版人民币知识

品牌保护

本行严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》及《中华人民共和国专利法》等法律法规，以《重庆农村商业银行宣传管理办法》《重庆农村商业银行知识产权管理办法》为纲领性制度，制定了品牌管理、广告投放、新闻宣传、舆情管理、声誉风险等单项管理制度，规范指导广告和知识产权管理，切实加强品牌保护工作。对于产品和服务的广告、标签等，本行及时开展专利申报工作，同时规范 LOGO 的使用与管理，进一步推进本行品牌形象的规范统一，增强整体宣传合力，着力提升良好品牌形象。

为提升知识产权保护管理水平，本行逐步完善知识产权保护体系，提高员工知识产权保护意识，开展知识产权专项分析，严厉打击侵权行为。同时，本行结合

新内控合规管理系统的上线运行，对知识产权申请、审查、审批、申报、续展及档案管理等环节，进行全生命周期管控，充分利用系统对知识产权管理硬约束，切实维护本行合法权益。本行还搭建了特色专利池，保护全行发明专利、外观专利、软件著作权等创新成果，鼓励创新突破。

供应商管理

本行制定了《重庆农村商业银行采购管理办法》《重庆农村商业银行大宗物品采购委员会工作细则》和《重庆农村商业银行供应商管理办法》等制度，加强对供应商的管理与监督，明确采购管理以保障高质量、节能环保产品优先，严格控制供应商准入条件。供应商需满足具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、没有被相关主管部门列入黑名单及没有出现违背社会责任等不良记录等条件。

本行建立了较为完善的供应商管理制度，确保供应链管理的每个流程和环节都有章可循，坚持“统一领导、集体决策、严格准入、动态管理、相互监督”的供应商管理原则，优化供应商库，对其实行分类管理，不断改进准入、退出考核评价机制，并采取供应商库资源内部共享、优先使用原则，提高供应商管理和使用的质效。2019年，本行集中采购供应商审查覆盖率为100%。

<p>执行供应商分类及动态管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 按项目类型分别建立供应商库； • 结合每类供应商综合考评结果，对供应商实行分级管理； • 强化退出机制，对于供货服务出现问题、考评服务得分不达标的供应商，核查异常情况； • 对因环境和社会风险管理不善受到有关政府部门处罚，以及有损本行利益和形象的供应商，本行将终止合作，并将供应商纳入黑名单库，三年内不得入围本行供应商库。
<p>加强供应商后评价</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定供应商服务后评价标准，通过各类量化指标，对供应商供货、服务后评价等进行考核； • 对于未达到考核标准的供应商，通过延期付款、减额付款、商务约谈、纳入黑名单库等措施，督促供应商提升服务质量及供货水平。

<p>加快采购管理系统建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> 提升采购电子化程度，将采购全流程管理、供应商管理、合同管理以及内部电子商城等纳入建设规划，实现供应商电子化全流程动态管理。
-------------------	---

本行对装饰设计、施工单位、家具类等的供应商进行环境保护培训，要求其装修中使用环保材料代替传统木制基层材料，减少现场油漆工艺的使用，严禁使用环保等级 E1 级以下的装饰材料；施工单位完工后需进行现场空气治理，确保营业场所内空气中甲醛等有害物质含量达到国家标准规范的安全水平。

责任管理

本行持续加强企业责任管理，以社会责任为己任，助力国家和地区重大战略落地，服务经济转型，支持实体经济和民营经济大力发展；将绿色环保理念融入日常经营，推行节能减排措施，加强绿色信贷力度；根植地方，服务大众，与利益相关方保持沟通，积极关注其需求，保障员工权利，积极向大众普及金融知识，践行精准扶贫，关爱困难群体，为本行实现可持续发展奠定基础。

落实“十九大”精神

本行认真执行“三会一课”制度，深入学习贯彻党的十九大精神，充分发挥党委领导作用，开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，组织学习十九大精神，扎实推进“两学一做”学习教育常态化和制度化，引导党员进一步树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，达到“理论学习有收获、思想政治受洗礼、干事创业敢担当、为民服务解难题、清正廉洁作表率”的目标。

责任文化

本行以“根植地方，服务大众”为沟通口号，在经营中践行“服务客户，回报股东，成就员工，奉献社会”的企业使命，追求效益与规模并重，质量与速度并

重，内控与发展并重，以实现“成为具有良好价值创造力的商业银行”的企业愿景，积极承担企业责任，推动企业文化和可持续发展。



责任体系

本行搭建了由董事会统筹领导，董事会办公室牵头配合，高级管理层具体负责，全行各部门、分支机构、村镇银行及控股金融租赁公司的共同参与的社会责任组织体系，积极承担社会责任，使社会责任工作的开展有序化、高效化，持续加强社会责任管理。

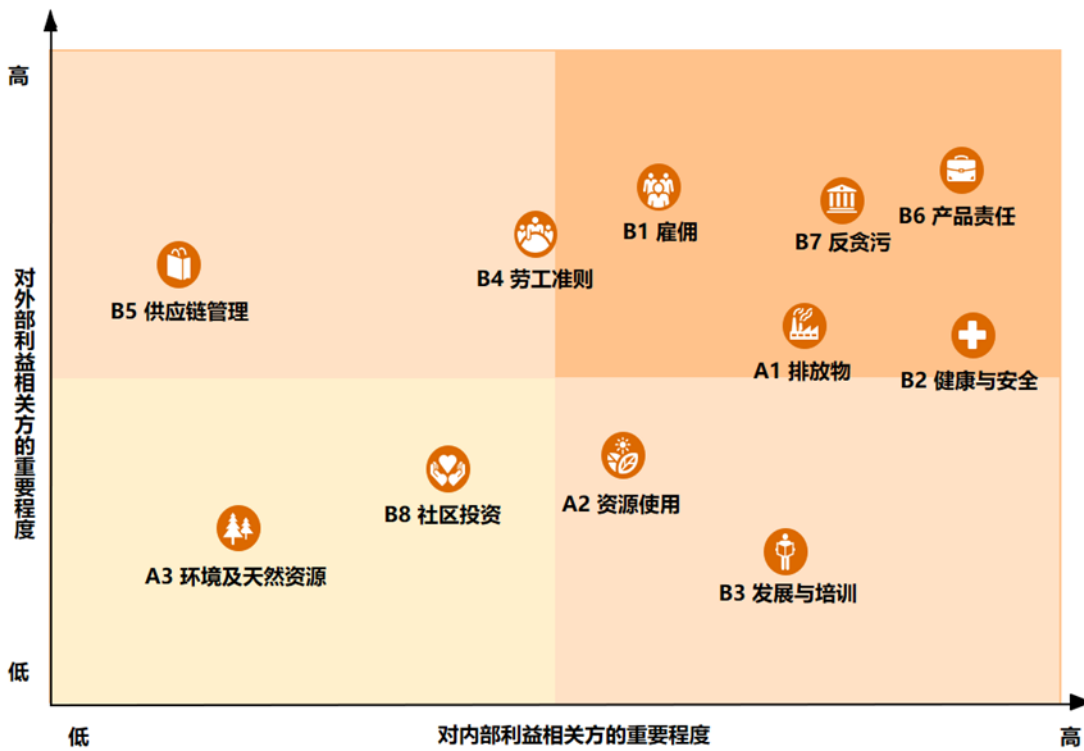
责任融入

经济、环境和社会是本行责任管理的“三重底线”。为保障社会责任工作的有效开展，本行根据监管要求和自身发展与变化，将相关合规标准及指引进一步融入本行社会责任体系，对社会责任指标体系进行完善。本行依据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（以下简称“ESG 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》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》的要求，参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（以下简称“GRI 标准”）、中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中

国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》编制指引及金融服务业行业补充指南，对本年度环境、经济、社会三方面责任的亮点工作进行总结。

实质性分析

本行在香港联交所 ESG 指引要求的基础上，参考 GRI 标准，同时结合反映本行经济、环境和社会重大影响以及对利益相关方的评价和决策有实质性影响的议题，对社会责任相关议题进行了梳理，邀请主要利益相关方代表识别出各自最关注的层面，并对议题重要性进行综合评估，以准确、全面地披露本行运营管理相关信息。



主要利益相关方对环境、社会及管治议题关注度分析图

利益相关方沟通

2019 年，本行举行了 2018 年度业绩发布会、业绩路演、A 股 IPO 网上网下投资者路演等活动，积极参加投行峰会及券商策略会，接待利益相关方来访调研，以电话、邮件、信函及其他网络渠道与利益相关方进行交流。

本行重视利益相关方关系管理工作，通过高频次、多渠道、积极主动地与利益相关方沟通交流，增进了利益相关方对本行的了解和认知，同时及时关注并反馈利益相关方的意见、建议，树立了良好的上市公司形象。

利益相关方	沟通机制	利益相关方诉求	本行回应
政府	政策指引 专题汇报 日常沟通	落实国家经济政策 服务“三农”，推进城乡统筹 持续增加的就业机会 稳定增长的税收	服务转型新兴与支柱产业 服务“三农” 支持脱贫攻坚 助推乡村振兴 服务民生 服务小微 良好经营
监管机构	规范性文件 工作汇报 现场检查 非现场监督	稳健合规的日常经营 有效的风险防范 稳定有序的金融体系	合规经营 风险管理 防范金融犯罪
股东	股东大会 董事会 路演 业绩发布会 日常沟通	持续合理的投资回报 全面、及时、准确的信息披露 良好的公司治理	良好经营业绩 全面、及时、准确披露信息 公司治理
客户	公司网站 微信公众号 官方微博 手机银行客户端	多样化的产品类型 多元化的服务渠道 持续提升的服务质量	创新金融产品 提升服务品质 推进渠道建设 保护消费者权益

	95389、966866 客服中心	有效的消费者权益保护	
员工	员工沟通 工会 职代会 行务公开 企业文化活动	合理的待遇和福利 满意的工作环境 良好的职业发展	保护员工权益 提升企业文化 建设员工队伍
供应商和合作伙伴	大额采购委员会 业务交流合作	公平的合作机会 诚信的约定履行 稳定的双赢关系	坚持责任采购 服务客户“走出去”
社区	金融社区服务 金融知识宣传 社区公益活动	共同的社区发展 和谐的社区关系	帮助贫困地区 普及金融知识 热心社会公益
公众和媒体	媒体信息披露 公益活动	公开透明的信息披露 全面有效的企业公民履责	及时客观的信息披露 践行经济责任，助力富民兴渝 践行环境责任，打造绿色银行 践行社会责任，共建共享和谐
环境	经营活动 环保活动 政策信息披露	绿色的金融服务 持续减少能源消耗和碳排放 积极的环境保护	绿色信贷 绿色服务 绿色运营 绿色公益



2019 年主要荣誉

1 月

所获奖项及颁奖单位

- 荣获第二届中国零售金融创新·实践大奖“十佳农商行零售银行”。
《零售银行》杂志
- 荣获 2018 年度“结算 100 强—优秀自营机构奖”。
中央国债登记结算有限责任公司
- 荣获“债权融资计划业务锐意进取奖”。
北京金融资产交易所
- 荣获“2018 年支付机构业务拓展先进单位”“2018 年一点对接网联项目先进单位”及“2018 年农信银支付清算系统通存通兑业务运行管理先进单位”。
农信银资金清算中心

2 月

所获奖项及颁奖单位

- 荣登“2018 年中国银行业 100 强榜单”第 21 位，居全国农商行和中西部银行首位。
中国银行业协会
- 荣获“银联信用卡业务突出贡献奖”“云闪付推广突出贡献奖”。
中国银联
- 荣获“2018 年度银联信用卡交易贡献奖一等奖”“‘断直连’系统改造一等奖”“远郊区县业务发展推动奖一等奖”“银联高端信用卡交易贡献奖一等奖”“市场规范优胜奖二等奖”“银联信用卡发卡贡献奖三等奖”及“风险管理优胜奖三等奖”。
中国人民银行重庆营业管理部

3 月

所获奖项及颁奖单位

- 荣获“2018 年‘寻找重庆书香典范’展示活动优秀组织奖”。
中共重庆市委宣传部、重庆市精神文明建设委员会办公室、重庆市教育委员会、重庆市文化和旅游发展委员会、共青团重庆市委、重庆市妇女联合会
- “渝快贷”荣获“数字普惠金融先锋榜”2018-2019 年度普惠金融特色产品。
金融科技创新联盟、中国金融信息网

4 月

所获奖项及颁奖单位

- 荣获“2018 年全国银行业理财投资者登记暨直联工作优秀组织奖”“2018 年全国银行业理财信息登记工作杰出单位”。
银行业理财登记托管中心有限公司、全国银行业理财信息登记系统

5 月

所获奖项及颁奖单位

- 荣获“重庆品牌·中国故事”2018 年度十大重庆品牌。
人民网重庆频道、重庆发布
- 荣获 2018 年度“最具社会责任金融机构奖”“社会责任特殊贡献奖”及“社会责任绿色金融奖”。
重庆市银行业协会

6 月

所获奖项及颁奖单位

- 荣获“2018 年度优秀贴现机构”。
上海票据交易所
- 荣获 2019 中国融资大奖之“最具投资价值奖”“最佳投资者关系奖”。
《中国融资》杂志

7月

所获奖项及颁奖单位

- 荣登“2019年全球银行1000强”第137位，
在中资银行中排名第22位。
英国《银行家》杂志
- 荣登2019年《财富》中国500强326位。
《财富》杂志
- 荣获“2019中国农商行资产管理品牌君鼎奖”
“2019中国封闭式净值型银行理财产品君鼎奖”
“2019年度农商行天玑奖”。
《证券时报》

9月

所获奖项及颁奖单位

- 荣登“2019中国企业500强”第370位，
“2019中国服务业企业500强”第134位。
中国企业联合会、中国企业家协会
- 荣获重庆市跨境人民币业务十周年“业务创新奖”。
重庆市银行外汇业务与跨境人民币业务自律机制

10月

所获奖项及颁奖单位

- 获评中国网“2019年度金融扶贫先锋榜”
——“金融扶贫先锋机构”。
中国网

11月

所获奖项及颁奖单位

- 荣获2019TOP金融榜“年度商业银行”。
上海报业集团·澎湃新闻
- 荣获2018年度“金牛理财银行”。
《中国证券报·金牛理财》
- 荣获2019中国金鼎奖“年度优秀企业公民奖”。
《每日经济新闻》
- 荣获中国金融年度品牌案例大赛“‘手机号码支付’案例特别奖”。
中国金融出版社

12月

所获奖项及颁奖单位

- 江渝财富“天添金”净值型理财产品荣获
“2019‘金理财’净值型理财产品卓越奖”。
《上海证券报》
- 荣获2019中国电子银行金榜奖“最佳数字金融
创新奖”。
中国金融认证中心
- 荣获“金融科技创新突出贡献奖”“管理创新贡
献奖”。
《金融电子化》杂志社
- 荣登“2019重庆企业100强”第11位、“2019重庆
服务业企业100强”第4位。
重庆市企业联合会、重庆市企业家协会
- 荣获首届重庆金融·上游榜“服务重庆贡献突出金融机
构”“金融扶贫卓越贡献金融机构”及“年度金融科技
领跑者”。
重庆日报报业集团和重报都市传媒集团
- 荣获2019年度“金骏马奖·金融科技赋能先锋”。
《证券日报》

支持经济发展，服务富民兴渝

2019年，本行积极落实国家战略，贯彻国家宏观调控政策，助力地方经济发展，支持供给侧结构性改革，大力推进产业转型升级，持续优化信贷结构，鼓励金融服务改革创新，加强实体经济、民营经济服务力度，推动“三农”经济稳步发展，健全小微金融服务体系，全面关注民生事业，践行企业社会责任，为社会可持续发展贡献力量。

推动国家战略落地

2019年，本行充分发挥重庆在国家区域发展和对外开放格局中具有的独特而重要的作用，围绕习近平总书记对重庆提出的“两点”定位、“两地”“两高”目标、发挥“三个作用”和营造良好政治生态的重要指示要求，积极支持“一带一路”战略，助力长江经济带发展，服务内陆开放高地建设，助力军民融合发展，推动国家战略大力实施，以实现地区经济快速发展。

支持“一带一路”战略

2019年，为深入贯彻落实党的十九大、国办发101号⁴等文件精神，增强对在在建项目和补短板重大项目的金融支持力度，本行加大了对保税区、高新区等内陆开放高地建设相关领域的贷款支持力度，并充分运用中新（重庆）战略性互联互通示范项目（以下简称“中新互联互通项目”）政策，助推企业境外发债，拓宽企业融资渠道。截至2019年末，本行支持“一带一路”战略贷款余额109.78亿元，支持两江新区、三大保税区、口岸高地建设、国家自主创新示范区的贷款余额为97.66亿元，同比增长12%。

案例：中新互联互通项目下首笔新币公募债券

本行与重庆市巴南经济园区建设实业有限公司业务合作过程中，了解到客户拟在新加坡发行海外债券，但由于没有国际评级，需要进一步完善增信。对此，本行充分运用中新项目政策，以本行开具的备用信用证为其增信，助推企业在境外发债。在本行的帮助下，重庆市巴南经济园区建设实业有限公司在新加坡交易所成功发行1.5亿新币公募债券。该项目是近年全市首单以备用信用证增信结构发行的新币公募债券，也是中新互联互通项目下首笔新币公募债券。

⁴ 国办发〔2018〕101号《国务院办公厅关于保持基础设施领域补短板力度的指导意见》



首笔新币公募债券上市

案例：倾力助推“陆海新通道”建设

重庆国际物流枢纽园区是中欧班列（重庆）、中新互联互通项目“陆海新通道”以及“渝满俄”“渝甬”等跨境联运大动脉的起点。随着“一带一路”倡议的不断深入，园区纳入了中新（重庆）战略性互联互通示范项目，成为“陆海新通道”的核心策源地。

重庆国际物流枢纽园区建设有限责任公司作为物流枢纽园区的开发建设主体，主要承担园区土地整治、道路等基础设施建设。随着园区开发深入，公司资金需求不断增加，项目进度一度因为资金短缺问题而放缓。为缓解公司短期资金压力，本行除了对该公司提供传统流动资金贷款、固定资产贷款之外，还积极通过“内保外债”“理财直融工具”“债权融资计划”等金融产品，为该公司提供“一揽子”的综合化金融服务。本行已为重庆国际物流枢纽园区授信约 50 亿元，贷款余额超过 30 亿元，有效缓解了该公司的资金短缺难题，确保了重庆国际物流枢纽园区建设的有序推进。



位于重庆国际物流枢纽园区的重庆铁路口岸

促进长江经济带发展

2019年，本行重点关注长江经济带发展战略，助力长江黄金水道功能提升，积极参与长江上游生态安全屏障建设，支持综合立体交通走廊建设和物流枢纽建设。截至2019年末，本行支持长江经济带建设贷款余额1,461.93亿元。

案例：助推重庆交通枢纽建设

本行积极参与航空运输领域金融服务，助力航空配套产业发展。华夏航空股份有限公司作为国内专门从事支线航空客货运输的航空公司，机队规模逐年扩大，支线航空领域竞争力强。为响应民航局要求，满足空勤人员的培训需求，华夏航空拟在两江新区航空产业园建设华夏航空培训中心，总投资超过6.5亿元。本行两江分行在了解到企业需求后，积极参与设计金融服务方案，解决资金需求问题，为其提供了合理的授信支持，授信额度3.5亿元，主要用于培训中心一期工程及配套建设。



华夏航空培训中心

加速国际业务创新

2019年，本行积极推动国际业务相关创新产品研发，丰富产品体系，通过新产品和新模式的研发运用，带动客户拓展和业务发展。

- 在产品创新运用方面，成功落地首笔代客掉期结售汇业务，在远期结售汇业务的基础上增加了汇率管理手段；

- 在服务模式创新方面，推出跨境结算便利化服务创新，依托于强大的本外币核心业务系统和先进的国际结算业务系统，整合优化了前后台业务流程，打造网上国际业务平台，创新提供线上渠道汇款。

国际业务创新服务便利了企业经常项目项下付汇，使企业足不出户即可完成各项流程手续，并享受汇出汇款影像资料共享、常用付汇信息保存等多项增值服务，业务处理时间大大缩短，效率成倍提高。

案例：创新结售汇业务

本行某外债客户通过本行开立融资保函在境外借入外币资金，同时与本行签订了代客远掉期协议，通过代客掉期结售汇业务同时锁定近端结汇汇率与远端购汇还款的汇率，成功锁定了汇率及整体融资成本，避免了市场波动导致的汇率风险。

持续推动经济转型

2019年，本行充分利用“西洽会”“智博会”等重大活动机遇，深入了解产业转型融资需求，为新兴产业制定差异化金融服务方案，优化调整信贷结构，在智能化联盟平台的基础上，大力推动新兴产业发展。同时，本行建立了民营企业白名单，优化资源配置，将民营经济纳入分支机构考核指标体系，积极服务优质民营企业。本行还心系实体经济发展，通过强化行业研判、深入企业调研等方式，促进银企充分沟通，开通绿色通道，支持实体经济稳定发展。

推进新兴产业发展

2019年，本行积极贯彻落实支持战略性新兴产业发展的有关政策，将战略性新兴产业作为信贷投放增长点，以创新、快捷的产品和综合化金融服务为特色，积极服务智能制造、高端装备制造、新能源汽车、新材料、信息产业、生物医药等重点战略领域的客户和项目。截至2019年末，本行支持战略新兴制造业贷款余额92.45亿元，支持战略性新兴产业服务业贷款余额351.78亿元。

案例：支持新型工业化

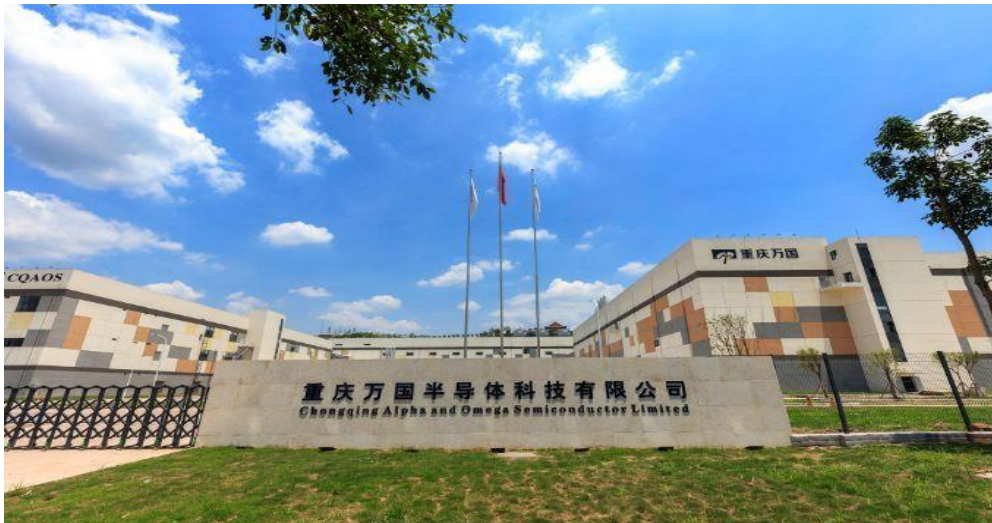
本行对具备信息化和知识化特征的项目给予大力支持，并在利率上给予大力优惠。联创电子科技股份有限公司重庆项目具备此类特征，该项目可为产品研发生产基地新增年产 5,000 万片新型触控显示一体化产品的生产能力。本行为联创电子提供流动资金支持，并将为其国际业务提供资金支持，较好地补充了企业项目建设之外的资金需求，支撑企业尽早投产。



联创电子科技股份有限公司生产车间

案例：支持信息产业发展

重庆万国半导体科技有限公司在重庆投建芯片制造及封装测试生产基地项目。该项目为重庆市重点项目，一期总投资 48,847 万美元，设计产能为月产 12 英寸半导体芯片 2 万片，和功率半导体芯片封装测试 5 亿颗。本行向该公司授信 1 亿元，用于支持项目建设，采购项目所需设备。



重庆万国半导体科技有限公司

推动民营经济增长

本行审议通过《加大民营企业支持力度的议案》，印发《重庆农商行关于规模以上民营工业企业走访服务的实施方案》《重庆农村商业银行关于加强金融服务民营企业的指导意见》及《重庆农村商业银行民营企业贷款尽职免责管理办法》等，进一步完善服务民营企业制度措施，成立民营企业专项工作领导小组，加强民营经济资源配置，制定民营企业服务目标，加大民营企业贷款投放力度。截至2019年末，本行支持民营企业贷款余额1,437.34亿元。

案例：北碚支行支持民营企业发展

重庆坤越机械制造有限公司是一家从事农机产品研发、生产和销售的民营企业。本行北碚支行在业务推广过程中了解到，该企业虽然拥有众多具备广阔市场前景的专利权，但商业银行无法准确评估认定其价值，所以很难直接以企业的知识产权、专利等作质押在银行获得贷款。该支行在对公司综合分析的基础上，认为该企业生产经营正常，且具有自主产权专利，满足“支小再贷款+知识价值信用贷”业务模式的准入条件。最终，该支行以较低的利率基准向该企业发放了科技型企业知识价值信用贷款150万元，在快速解决企业流动资金需求的同时，有效降低了企业的融资成本。



创新模式推动“坤越机械”科技升级

案例：沙坪坝支行支持民营水产公司发展

重庆市乐邦水产品有限公司成立于 2015 年 11 月，企业目前所运营的市场已发展成为重庆主城交易量和交易额最大的水产配送市场，目前平均每天销量达 330 吨以上，年销量约 12 万吨，交易额 15 亿元，交易量占重庆主城市场的 90%。本行沙坪坝支行今年对其授信 2,500 万元的固定资产贷款，贷款期限 5 年，用于支持企业持续稳健发展。



重庆市乐邦水产品有限公司经营的水产市场

促进实体经济繁荣

2019 年，本行响应国家和地区发展实体经济的号召，契合供给侧结构性改革，制定新能源汽车、通信设备制造业、环境保护专用设备制造业等行业投向指引，提出“总体支持，差异化授信”策略，支持实体经济转型发展，满足实体经济多样化的融资需求。本行还为符合政策导向的实体企业及其上下游产业集群的核心制造业客户提供优惠利率，以降低企业融资成本。

案例：永川支行支持实体产业发展

重庆良工科技有限公司主要生产建筑硅酮密封胶、发泡胶、感性聚氨酯胶，拥有多项认证证书和获得国家颁发的 15 项实用新型专利证书。本行永川支行了解到该客户尚缺流动资金贷款，年初向其成功授信“增信贷”产品。随着公司的发展，对贷款需求的进一步增加，该支行了解到该公司的各项条件还符合“科技型企业知识价值信用贷款”产品的准入条件，顺利向该企业发放了“科

技型企业知识价值信用贷款”，该贷款执行的是基准利率，有效降低了企业的融资成本。截至2019年12月，该公司在本行综合授信700万元。



工人在生产车间进行生产

全力支持“三农”发展

本行积极贯彻国家宏观调控政策，全力助推乡村振兴战略实施，坚持稳中求进的工作总基调，坚持农业农村优先发展总方针，进一步完善服务“三农”体制机制，制定专项考核激励政策、创新三农金融服务产品、优化服务制度流程、加强金融设施建设、加大涉农信贷投放等，支持深化农业供给侧结构性改革，支持解决打赢脱贫攻坚战，全力助推“三农”高质量发展。截至2019年末，本行支持“三农”的网点机构数量为1,463个，涉农贷款余额1,588.06亿元，比年初增加53.83亿元。

夯实“三农”服务保障基础

本行积极贯彻落实国家及地方发布的“三农”政策文件，制定印发《2019年三农金融服务工作的指导意见》，明确“三农”服务目标，努力促进“三农”金融服务方式优化，打造便利“三农”服务环境，提升“三农”服务成效，全力助推乡村振兴战略实施。

深化政策引导	<ul style="list-style-type: none"> • 本行党委会研究制定“三农”金融服务指导意见及相关工作方案，引领全行履行支农社会责任； • 在干部配备上优先考虑、在资源配置上优先满足、在资金投入上优先保障、在金融服务上优先安排。
强化资源倾斜	<ul style="list-style-type: none"> • 推行“三农”业务与其他业务差别化绩效考核政策，并将考核激励重点向深度贫困地区进行倾斜； • 匹配专项绩效制定考核方案，激发分支机构服务乡村振兴及精准扶贫的内生动力。
专化支农服务	<ul style="list-style-type: none"> • 优化乡村振兴专营机构的准入标准，新增支农服务相关指标； • 在农村地区优选设立“乡村振兴金融服务中心”，并实行挂牌服务，建立服务团队，围绕本地乡村振兴发展需求开展全方位金融服务。
优化业务流程	<ul style="list-style-type: none"> • 优化“三农”业务管理办法和操作规程，实行信贷审批等级行授权、专营支行授权、产品特别授权； • 对“三农”授信业务采取优先受理、优先合规审查、优先沟通、优先审批、优先发布批复的措施，提高服务效率。

加强“三农”服务渠道建设

2019年，本行继续建设物理网点、电子渠道、便民服务点、流动服务、互联网平台“五位一体”的“三农”服务渠道，同时与区县供销社融合，共同打造“三社”融合发展示范点，依托农民专业合作社服务中心、基层社、农村综合服务社等设立金融服务站，布设便民服务机具，共享网点渠道资源，提高农村金融覆盖率。截至2019年末，本行在县域有1,463个网点、3,609台自助服务机具、491个农村便民服务点、5台流动服务车、763.26万户手机银行用户。

改善乡镇网点布局	<ul style="list-style-type: none"> • 通过网点升格、迁址、原址装修等方式，进一步优化网点布局形象，推进乡镇网点紧跟城镇化发展步伐、加强农村网点建设，提升普惠金融服务覆盖面。
----------	---

<p>加强智能机具配备</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 积极布放新型便民自助终端，加大对农村地区基础金融服务投入； • 引入云计算、人脸识别、语音语义识别、图形图像等功能，打造人机协同的人工智能平台，为广大农村地区客户带来安全、优质、便捷的金融服务。
<p>大力推广移动支付</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 向大众普及手机银行知识，扎实开展农村地区移动支付宣传推广工作，丰富农村地区便民支付场景，为乡村旅游类场景、乡村客运公交线、乡村农业产业收购等提供移动支付技术支持。



金融服务流动车

打造“三农”创新金融服务

2019年，本行以助力“兴农村、欣产业、新生活”为目标，优化创新“三农”金融服务，积极打造覆盖面广、形式多样的产品线，推出“产业兴旺”“创业掘金”“生态宜居”三类信贷服务，包括农村一二三产业融合贷款、农村建设用地复垦项目贷款、农家乐经营贷款、美丽乡村住房贷款等多种产品，涵盖从农户到农村各类市场主体的客户。同时，本行强化“互联网+”金融服务，创新推出多款电子金融产品，以满足乡村振兴各领域群体多层次、多样化的金融服务需求。

推动“三社”融合发展	<ul style="list-style-type: none"> • 本行与市供销社签订战略合作协议，制定《重庆农村商业银行推进“三社”融合发展重点工作目标任务责任分解方案》，指导分支行加强与当地供销社协作，促进“三社”融合发展落地。
精准加强产业带动	<ul style="list-style-type: none"> • 找准服务产业的方向，围绕重庆柑橘、生态畜牧、生态渔业、茶叶、中药材等特色产业，加大扶持力度，助力农产品加工业和乡村旅游业。
“互联网+”创新融入	<ul style="list-style-type: none"> • 打造上线全新的手机银行 APP5.0，提供多样化的金融服务，通过人脸识别、设备绑定、大数据分析等多种技术手段保障农村客户信息和资金安全，并推出符合农村客户使用习惯的手机银行。

案例：北碚支行助推农业产业转型

素心村地处“全国乡村振兴产业示范强镇”“花木之乡”静观镇的正南面，因腊梅而知名。在乡村振兴战略支持下，素心村准确分析自身优劣势，树立了“花卉富民、生态靓村、旅游活村”发展理念。本行北碚支行经过现场访谈和实地走访发现，素心村部分企业主、农场主在进行产业转型升级、扩大产业规模时，资金缺口的问题难以解决。该支行积极联合区供销社建立起“三社融合”入库名单，不断推动“三社融合”发展。该支行立足素心村乡村振兴实验示范村的打造，预计未来三年将投入信贷资金 9,000 万元，用于扩大腊梅种植范围，优化加工技术，拓宽销售渠道，推动农业产业升级，真正实现“三社促三农”。



素心返乡创业园

案例：永川支行支持水稻种植家庭农场

吴修海是朱沱镇水稻种植技术带头人，随着生产规模逐步扩大，他认识到必须加快从传统农业向现代农业转型，才能实现增效增收。因其前期资金大部份已投入农业生产，又无固定资产作抵押，使其面临融资困境。本行永川支行通过对吴修海水稻的引进、种植、销售等一系列环节进行摸底考查、审查评议后，向其推介银担合作模式产品“农村一二三产业融合贷款”，于2018年3月21日发放了40万元贷款。2019年3月，吴修海的贷款将到期，该支行朱沱分理处提前了解其生产情况、资金需求，为其办理了续贷业务，新发放40万元贷款，期限2年，助力其水稻种植家庭农场生产发展。通过银行信贷资金的支持，吴修海的水稻种植场将通过“公司+基地+农户”方式继续增加土地流转面积，优化种植技术。



吴修海的稻田

案例：九龙坡支行助推七彩九龙乡村建设

恒大高科农业集团是一家拥有先进技术的高科技农业企业，该集团的“大英雄湾美丽乡村建设”项目作为2018年重庆市农交会签约的60个重点项目之一，拟打造为九龙样板、重庆领先、全国一流的田园综合体示范项目，项目预计总投资约200亿元，1期计划投资约20亿元，主要打造智慧温室农业、休闲观光旅游、民俗康居村等项目，预计启动1,000户农民集中安置点建设，2期计划投资约180亿元，主要打造集智慧、环保为一体的新型田园生活区。2019年4月9日，本行九龙坡支行与恒大高科农业集团就“大英雄湾美丽乡村建设”项目合作事宜进行了洽谈，以推进九龙坡区乡村振兴战略顺利实施。

案例：丰都支行支持肉牛产业发展

恒都集团为丰都县肉牛龙头企业。本行丰都支行为该集团办理“无还本续贷”业务品种，减轻了企业短期还贷压力进而带动产业发展，并在2019年集团成员重庆恒都食品开发有限公司存量额度的基础上，增加一定的授信额度，用于采购进口肉牛。该支行还为恒都集团办理国内信用证，并叙做福费廷业务，期限由原来远期90天调整为远期180天，提高了集团公司资金周转最大化利用效率。



丰都支行调研恒都肉牛喂养情况

案例：石柱支行支持中药材基地建设

本行石柱支行以“银行+公司+基地+贫困户”的模式，向中益乡泽泰中药材专业合作社联合社共计贷款 1,000 万元，支持该合作社在中益乡建设中药材基地 3,210 亩，带动该乡 1,112 户农户加入中药材种植项目，其中带动贫困户 349 户、贫困人口 1,052 人。截至 2019 年末，泽泰专业合作社已成功带动中益乡 325 户贫困户脱贫增收。



深入中益乡泽泰中药材基地调研产业发展情况

案例：巫山支行支持农业产业化发展

重庆巫人农业开发有限公司是一家集农业产业化项目开发、种植、生产、加工、销售、食宿休闲服务、旅游观光为一体的民营企业。自 2013 年以来，本行巫山支行多次对该公司跟进营销和走访调研，了解客户融资需求，2014 年 4 月，我支行成功为其授信 1,100 万元，帮助企业扩大经营规模，现有贷款余额 1,260 万元。2019 年底，巫人公司加工农副产品 900 余吨，药膳食品 100 余吨，销售订单累计 9,800 万余元。



巫人农业茶叶基地

案例：江津分行支持当地花椒种植

侯礼鑫在外务工十余年后返乡创业，在老家江津区慈云镇从事花椒种植。因该产业投入期较长、资金回报慢，持续的人工费用支出和逐渐增加的肥料成本，使侯礼鑫在资金方面遇到了困难，想融资但又苦于缺乏担保。本行江津分行慈云支行在了解到该情况后，及时向其推荐并办理了 20 万元的“农村一二三产业融合贷款”。侯礼鑫在获得贷款资金后，及时备足了种植所需的生产资料，目前花椒生长情况良好，预计明年种植收益可达 40 万元。



侯礼鑫种植的花椒

推动小微企业发展

2019年，本行单列小微信贷计划，同时修订《小微企业授信业务尽职免责管理办法》，着力夯实小微业务发展根基，推进线上线下融合发展，进一步完善多层次、全覆盖的小微金融服务网络。针对小微企业客户差异性金融需求，本行充分运用大数据和互联网技术，优化办贷流程，提升办贷效率，创新发展多种产品，搭建多样化平台，拓宽小微业务服务渠道，积极推进小微业务向高质量发展。

截至2019年末，本行小微企业贷款余额1,381.08亿元，贷款客户数量12.48万户；单户授信总额1,000万元以下普惠型小微企业贷款户数12.37万户，较年初增加700户；贷款余额651.95亿元，较年初增加88.15亿元，增长15.63%，比全行各项贷款增速高1.35个百分点，实现了“两增两控”目标，被重庆银保监局评为年度“小微企业金融服务先进银行”和“内部管理创新优秀银行”。

小微企业贷款

指标名称	2017年	2018年	2019年
小微企业贷款余额 (亿元)	1,055.44	1,165.90	1,381.08
小微企业贷款余额占全部贷款余额的比例 (%)	33.74	33.49	34.71
小微企业贷款客户数量 (户)	108,656	124,107	124,844

完善小微服务网络

本行构建了覆盖全市的多层次小微金融服务网络。在总行层面，单设小微金融条线，统筹管理全行小微企业贷款；在分支行层面，设立专属办贷机构900余个，配置小微客户经理2,200余人。自2013年起，本行陆续在工业园区、专业市场、核心商圈等小微客户集中区域设立了14家小微企业专营支行，进一步延伸金融服务触角，及时为小微企业提供专业、便捷的金融服务。此外，本行通过构建

“银、政、担”合作平台，运用特色化、批量化产品，不断拓宽小微业务服务渠道。

<p>银政合作范围 扩大</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 与市科技局合作推动的“科技型企业知识价值信用贷款”业务目前已扩大至全市 34 个区县以及重庆高新区、万盛经济技术开发区，开办业务的分支行达到 35 家； • 加强与两江新区管委会的合作，调整原两江新区科技型企业助保贷业务模式，创新推出“两江新区科技成长贷”； • 各分支行加强与区县政府合作，推广增信贷业务。
<p>银担合作成效 显现</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 继续加强与市农业担保公司、市小微担保公司的合作，做好“农村一二三产业融合发展贷款”以及“创业担保贷款”的投放，积极助力乡村振兴。

开展“百行进万企”工作

2019 年，本行坚守金融服务小微的初心，扎实开展“百行进万企”融资对接工作，对 3 万多户企业逐一进行联系、走访，宣传党中央国务院制定的一系列扶持小微企业发展的政策，讲解当前小微企业融资政策、举措，以及本行推出的小微金融线下、线上的产品和服务功能，推荐适合企业特点的融资产品，提升本行服务小微企业的良好社会品牌形象。

打造专属小微产品

2019 年，本行坚持“线上+线下”双轮驱动，不断丰富和完善小微金融服务产品，为小微企业打造了拥有 30 个专属产品的“商易贷”品牌，其中开发了“票快贴”“房快贷”2 个线上产品，创新研发了“科技型企业知识价值信用贷”“科技成长贷”“税易贷”“医保贷”等 17 个信用和弱担保类产品，有效覆盖了小微企业创业、成长、成熟各个阶段的融资需求，形成了良性的孵化、培育机制，让不同行业、不同类型、不同发展阶段的小微企业都能享受到契合需求的融资服务。

案例：“科技型企业知识价值信用贷款”

重庆微标科技股份有限公司是一家物联网核心技术——高速射频识别技术研发及应用的高科技企业。在微标科技中标了中国铁路总公司 24 亿元的车号识别系统建设投资项目后，巨大的科研

投入成为这家高科技企业的“拦路虎”。本行在走访考查后，考虑到微标科技的产品在国际、国内都具有一定的核心竞争力，产品市场大、发展前景好，运用“科技成长贷”给予微标科技共计 800 万元信用贷款支持，并运用新推出的“知识价值信用贷款”，另增加了 350 万元信用贷款。有了资金的保障，微标科技实现了跨越式发展，成为目前国铁铁路车号识别系统三家核心产品供应商之一，其部分核心技术甚至出口国外。



重庆微标科技股份有限公司生产车间一角

案例：扶持一二三产业融合发展

重庆日泉农牧有限公司是西南地区规模最大的高技术、高起点、高标准的种养殖龙头企业，公司以全链条、全循环、全生态为发展方向。由于受“非洲猪瘟”影响，四川、重庆等地生猪供应急剧减少，猪肉供不应求。该公司决定扩大养殖范围，但受“非洲猪瘟”影响，流动资金吃紧，亟需对外融资。为支持生猪养殖企业，助力民生工程，本行在走访后，运用与荣昌区政府合作推出的“增信贷—助农贷”，及时为该公司发放了 600 万元信用贷款。该公司获得资金后，扩大了生猪养殖规模，有效带动当地农民就业、增收。



重庆日泉农牧有限公司生猪养殖场

案例：南川支行着力解决小微企业融资瓶颈

重庆特珍食品有限公司是南川区首家依托金佛山丰富的竹笋、蕨菜等农副产品进行深加工的企业。2019年初，本行南川支行了解到该企业面临融资难的困境后，主动上门对接融资事宜。在缺乏有效的抵押担保的情况下，为该公司发放科技型企业知识价值信用贷款 160 万元，有效解决该企业融资难题。通过南川支行的金融支持，该企业成功转型升级，现拥有休闲食品生产线、专业技术人员 25 人，带动当地农民就业 140 余人，提升企业综合市场竞争力。



重庆特珍食品有限公司员工包装产品

全面服务保障民生

2019年，本行持续加强对医疗、教育等“惠民生”领域的支持力度，定期下发民生行业重点政策解读，灵活运用一卡通、银医通、现金管理、智慧银行等工具，为客户打造差异化金融服务方案，建立授信绿色通道，以实际行动“惠民生”。截至2019年末，本行民生领域贷款余额213.56亿元，较年初增长4.34亿元，增幅2.1%。

助力医疗事业发展

本行支持医疗行业发展，助力医疗环境建设，选取大中城市公立医院中具有品牌优势、管理规范的对作为投向重点，对专业实力强的民营医院进行适度支持。在移动支付日渐普遍的大环境下，为给广大居民就医提供便捷的服务，本行积极与各医院合作开展“智慧医疗系统”建设，实现了微信、支付宝挂号就医及结算等便民功能。截至2019年末，本行医疗卫生行业贷款余额51.81亿元，较年初增长5.33亿元，增幅11.50%。

案例：綦江支行助力医疗事业发展

2019年9月，本行綦江支行与区人民医院合作“病区结算”项目、与区中医院合作“银医通”项目，为区属公立医院投放银医自助设备50台，有效解决病患解决医院人满为患、挂号排队时间长、看病等候时间长、取药排队时间长、医生问诊的时间超短等问题，促进了医院为患者提供更优质、便捷的服务，提高医院的服务满意度，也扩大本行在百姓心中影响力。



银医自助设备

助力文教产业发展

教育行业为本行积极支持行业，“惠民生”重点支持领域。本行建立了“积极支持，优选客户，加强管理”的文教产业总体信贷政策，重点支持国家“211工程”高校、国家部（委）所属高校，同时支持信用等级高、经营能力强的市属公办高等院校、市教委直管重点中学。为了向大众提供更优质的专业培训，本行还对品牌知名度高、专业实力强、持续经营能力强、事业规模呈增长态势的专业培训机构客户提供支持，推动地方教育事业发展。截至2019年末，本行支持教育事业贷款余额27.32亿元。

案例：永川支行支持重庆科创职业学院发展

重庆科创职业学院是一家全日制民办高职院校。2019年，本行永川支行为该学院新增固定资产贷款授信4,200万元，主要用于该学院实训工厂及设备用房工程的修建、教学软件及硬件设备购买；新增流动资金贷款授信5,500万元，主要用于该学院教学运转的工资、保洁劳务费、维修费、教材费、水电费等营运资金。通过本行永川支行的各项支持，该学院近几年快速发展，教学设施设备齐全，已构建起与区域经济社会发展需求相契合的各类专业及校内实训中心。



重庆科创职业学院

助力城镇化建设

本行积极运用多种融资模式支持轨道交通、枢纽、高速公路、水利等城镇化基础设施建设，根据重庆市城镇化建设重点任务和总体布局，择优支持新型城市

基础设施行业，按照商业可持续原则、结合区域经济发展情况，着力改善城市发展中民生消费改善、服务及信息化提升和城市承载力扩容等领域的发展。截至 2019 年末，本行支持基础设施贷款余额 554.85 亿元，支持基础设施项目储备个数 51 个。

案例：支持重庆市轨道交通网络建设

重庆轨道九号线建设运营有限公司主要负责“重庆市轨道交通九号线一期工程”的建设运营工作，该工程是重庆市轨道交通线网的重要组成部分。本行在充分了解客户的项目进度、现金流情况和资金需求情况的基础上，针对项目的一些特殊情况给出了相应的措施解决资金问题。通过细致且有效的沟通，成功对接项目授信 12 亿元，为该公司提供了审批和高质的服务，得到了客户的充分肯定。



重庆轨道九号线施工现场

促进绿色金融，履行环境责任

绿色信贷

本行高度重视绿色信贷发展，落实国家构建绿色金融体系的战略，紧跟国家政策出台配套制度，制定《绿色信贷发展指引》《重庆农村商业银行公司金融条线绿色信贷活动方案》，通过优先支持、绿色通道、降低成本、加强考核等多种措施推动全行业务发展绿色转型。按照国家供给侧结构性改革要求，本行严控“两高一

剩”行业贷款规模，实行“区别对待、有扶有控”的差别化信贷政策；重点支持以水电、垃圾发电、污水处理为代表的绿色环保产业。本行鼓励绿色项目支持模式的创新，积极推进与财政部下属中国清洁发展机制基金及重庆市财政局三方合作的绿色创新投资业务合作，引进政策性低成本资金支持绿色项目，降低绿色项目融资成本。截至 2019 年末，本行绿色信贷余额 180.07 亿元。

案例：支持新能源产业发展

重庆小康工业集团旗下全资子公司重庆金康新能源汽车有限公司，正在实施年产 5 万辆纯电动乘用车建设项目。该项目已获工信部审批通过，成为全国第 9 家拥有发改委和工信部“双资质”的生产企业，具备纯电动乘用车生产资质。项目总投资 24.52 亿元。公司在电驱动和智能两大技术重点领域已在全球范围申请了 100 多个国际性发明专利，并保持不断创新。本行给予公司 6 亿元 5 年期固定资金贷款授信，解决项目建设资金缺口，助推项目成功建成投产。



重庆金康新能源汽车有限公司加工车间

案例：璧山支行支持再生资源循环经济

重庆顺贸再生资源有限公司是主营再生塑料的收购、加工、销售和废旧电器电子产品的回收、拆解与资源综合利用的生产型企业，属于再生资源循环经济示范型企业。近年来，该公司在项目设备、技术投入上均有较大投入。因再生资源获取补贴需要后续评估，其回收期较长，企业在收购和处理废旧物资上需要先行垫付收购款，在流动资金上存在了一定的短缺。本行璧山支行通过实地调查及相关资质文件的审核，发现该公司经营项目及生产情况符合本行绿色信贷中资源综合利用类

的标准，属于积极支持的对象，最终成功为企业授信 1,900 万元，及时满足企业需求，向企业支用贷款 1,500 万元，解决了企业短期的资金需求。



重庆顺贸再生资源有限公司

案例：开州支行支持绿色发电产业

重庆绿能新能源有限公司主要从事生活垃圾焚烧发电、垃圾填埋气发电、污泥焚烧发电、市政基础设施的建设和维护相关业务。企业通过环保技术对生活垃圾进行“减量化”“无害化”处理，在实现环保效益的同时进行垃圾焚烧发电，在进一步减少开州区生活垃圾的同时，为开州区提供日常用电。2019，本行开州支行向其发放固定资产贷款 1.75 亿元，用于扩增生活垃圾焚烧发电业务。目前，重庆绿能新能源有限公司全年发电量达 6,000 千瓦时，焚烧各类垃圾 21 万吨，为创建生态文明环境提供了有力支持。



重庆绿能新能源有限公司

绿色公益

本行大力宣扬绿色环保理念，积极组织开展绿色公益活动，鼓励员工争当环保志愿者，培养员工环境保护意识，强化员工保护生态平衡和绿化家园的责任感和使命感，宣传推动绿色公益事业发展。

案例：合川分行参加“国土绿化提升行动周”活动

本行合川分行牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，积极响应合川区政府开展“国土绿化提升行动”号召，于2019年4月15日，组织员工参加植树造林活动。参与员工热情高涨，积极行动。通过本次活动，进一步增强了员工的保护生态环境意识，为家乡绿色发展作出了积极贡献。



合川分行员工种植树苗

案例：城口支行开展绿色公益活动

2019年五四青年节，本行城口支行开展以“情系五月助脱贫·绿水青山共建行”为主题的公益活动，组织青年员工在支行帮扶的左岸村开展清理河道垃圾、清扫街道等公益服务活动，帮助改善

左岸村的村容村貌。该支行员工深入左岸村街头巷尾、田间地头开展大扫除活动，并带动周边群众参与其中，积极用行动为左岸村的美丽贡献一份力量。



城口支行员工清理河道垃圾

绿色运营

本行认真遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，积极响应国家低碳发展政策，大力倡导绿色办公、低碳运营。本行制定《办公楼空调运行方案》等节能节水、低碳减排措施，对办公区域进行绿色改造，使用节能降耗设备，营造绿色环保工作环境。本行鼓励员工培养低碳生活习惯，加大员工环保培训力度，推行无纸化办公，减少一次性产品的使用，践行绿色环保社会责任。2019年，本行在经营中未发现对环境造成重大污染和影响的事项。

节能减排	<ul style="list-style-type: none">• 在食堂安装静电油烟净化器等设备，油烟经净化后再向室外排放。• 对公共走廊照明采取灯光控制措施，夜间模式采用红外感应。• 购置、更新公务车辆时优先选择经济安全、节能环保的产
------	---

	<p>品。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在会议中心安装远程视频会议系统。 • 实现智能打印，减少纸张浪费。 • 对办公设备的使用进行管理，不使用时及时关闭电源，避免设备长时间待机，对有省电模式功能的办公设备，尽量使用省电模式。 • 在网点宣传中融入电子智能元素，采用 LED 显示屏、会议平板等电子设备，节省广告用纸消耗。 • 推进柜面无纸化业务流程，由电子凭证替代纸质凭证，2019 年节约纸张约 2,622.31 万张。
绿色改造	<ul style="list-style-type: none"> • 数据中心机柜或机架的布置采用面对面、背对背的方式，分别形成冷风通道和热风通道，并且对冷通道进行了封闭处理，此项工艺相较于常规机柜布置，综合节能 10%以上。 • 总行对空调备用机组进行管网改造，提高空调备用机使用能效。 • 在网点装修中，由工厂制作和现场组装现金区钢板墙体及柜台，避免焊接、喷漆造成的空气污染；采用轻钢龙骨型材吊顶、钢架干挂铝板材料等新工艺，减少木材使用量；室外门楣、室内照明均全面使用节能 LED 灯具，降低电能消耗。
废弃物管理	<ul style="list-style-type: none"> • 打印设备耗材循环加粉，减低损耗。 • 为降低一次性办公用品的使用，对其实行领用登记制度，控制不合理的耗用。 • 鼓励员工在食堂用餐时采取“光盘行动”，减少厨余垃圾的产生，避免浪费食物。 • 及时修理办公桌椅等家具，提高使用年限。 • 安排专人对有害、无害废弃物进行管理，并聘请有资质的第三方对有害废弃物进行回收处理。

2019 年环境类绩效指标

环境绩效表现

除另有说明外，本部分环境绩效统计范围包含重庆农村商业银行股份有限公司总行及重庆市主城区分支行，其余机构未来将适时加入统计范围。以下环境绩效统计覆盖期间为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

1. 排放物¹

指标	绩效表现
二氧化硫（吨） ²	0.002
氮氧化物（吨） ³	0.05
温室气体排放总量（范畴一及范畴二）（吨） ⁴	22,155.88
人均温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/人）	4.76
每平方米楼面面积的温室气体排放量（范畴一及范畴二）（吨/平方米）	0.07
直接排放（范畴一）（吨）	590.20
公车耗油 ⁵	300.58
设施用柴油 ⁶	22.76
天然气	266.86
间接排放（范畴二）（吨）	21,565.68
外购电力	21,565.68
有害废弃物总量（吨） ⁷	34.45
人均有害废弃物总量（吨/人）	0.007
每平方米楼面面积的有害废弃物总量（吨/平方米）	0.0001
无害废弃物总量（吨） ⁸	431.77
人均无害废弃物总量（吨/人）	0.09
每平方米楼面面积的无害废弃物总量（吨/平方米）	0.001

注：

1. 由于机房的排放物类数据和能源及资源消耗类数据尚不能单独计量，本行以人均及每平米楼面面积折算的温室气体排放强度、有害废弃物排放强度、无害废弃物排放强度、能源消耗强度及日常用水消耗强度均包含办公区域和机房。
2. 二氧化硫排放主要来自于公车耗油，二氧化硫排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
3. 氮氧化物排放主要来自于公车耗油，氮氧化物排放数据根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。
4. 温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及燃料。温室气体核算乃按二氧化碳当量呈列，并根据中华人民共和国生态环境部刊发的《2017 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算。
5. 公车耗油包括公务车耗用汽油和公务车耗用柴油。
6. 设施用柴油指后备发电机耗用的柴油。
7. 本行运营涉及的有害废弃物均交由有资质的专业公司进行处理，主要类型为废铅酸蓄电池、废弃荧光灯管和打印设备废弃墨盒、废弃硒鼓、废弃碳粉、废弃色带。
8. 本行的无害废弃物均交由回收商进行处理，主要类型包括办公垃圾和废弃硬盘。其中渝中支行、沙坪坝支行、九龙坡支行和渝北支行的办公垃圾由办公区物业统一处理，尚不能单独计量，我们依据国务院发布的《第一次全国污染源普查城镇生活源产排污系数手册》进行了估算。

2. 能源及资源消耗

指标	绩效表现
能源消耗总量（兆瓦时） ¹	38,248.42
人均能源消耗总量（兆瓦时/人）	8.22
每平方米楼面面积的能源消耗量（兆瓦时/平方米）	0.12
直接能源消耗（兆瓦时）	2,679.11
公车耗油	1,227.78
设施用柴油	86.55
天然气	1,364.78
间接能源消耗（兆瓦时）	35,569.31

外购电力	35,569.31
总行外购电力消耗量 (兆瓦时) ²	15,540.56
日常用水消耗量 (吨) ³	202,262.37
总行日常用水消耗量 (吨) ⁴	64,343.00
人均日常用水消耗量 (吨/人)	43.46
每平方米楼面面积的日常用水消耗量 (吨/平方米)	0.63
纸张消耗总量 (吨) ⁵	136.51

注：

1. 能源消耗量数据是根据电力及燃料的消耗量及中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则 (GB/T2589-2008)》中提供的有关换算因子进行计算，主要包含电力、天然气、公车耗油和设施用柴油。
2. 本行总行外购电力消耗量包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区、水星办公区和鱼嘴数据中心的耗电量。
3. 日常用水包括自来水和中水。
4. 本行总行日常用水消耗量包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区、水星办公区和鱼嘴数据中心的耗水量。
5. 复印纸包括 A4 复印纸、A3 复印纸和 ATM 凭条纸。
6. 包装物数据不适用于本行。

践行社会责任，构建和谐社区

客户服务

2019年，本行深挖客户需求，持续推进“以客户为中心”的服务理念，打造满足不同层级客户金融服务需求的差异化服务渠道，配备智能机具，为客户提供便民、利民的创新特色金融服务，提升客户投诉处理效率和质量，全面维护消费者权益，保障客户人身、信息和资产安全，为客户提供放心、贴心的金融服务。

完善服务渠道

2019年，本行全方位拓宽服务渠道，优化网点布局，改造网点形象，在差异化、特色化的物理渠道体系基础上，增加智能化体验，优化智能电子机具配备，提高客户体验，为客户创造更便捷的服务环境。本行制定农村地区配置倾斜政策，为贫困地区优先配备流动服务车，提高贫困地区金融覆盖率。

保持网点全面覆盖	<ul style="list-style-type: none">截至2019年末，本行共有营业机构1,774个，实现重庆市38个区县物理网点全覆盖；本行致力于将基础金融服务向县域地区倾斜，在重庆建立县域网点1,461个。
提高定时网点数量	<ul style="list-style-type: none">结合乡镇经济发展基础和金融服务的需求，本行2019年新增定时服务网点51个，全行定时服务网点共305个，提升客户服务效率。
便利偏远乡镇客户	<ul style="list-style-type: none">本行在偏远乡镇设立农村便民服务点495个，通过便民服务终端、便民自助终端等便民设备，为农村客户提供基础金融服务，缓解偏远地区金融服务难的问题。
开展流动金融服务	<ul style="list-style-type: none">修订完善《汽车移动金融服务管理办法》，弥补偏远农村地区基础金融服务不足，延伸营业网点服务半径；增购2台流动银行服务车，在城口、彭水等县域地区启动流动金融服务，进一步加强对贫困地区金融服务的支撑，提高普惠金融覆盖率。
完善自助设备建设	<ul style="list-style-type: none">截至2019年末，本行共有自助设备4,911台，其中取款机1,128台、存取款一体机3,032台、查询机751台，机具与网点数配比达到2.77:1。
提升线下智能水平	<ul style="list-style-type: none">通过人脸平台实现客户到店无感识别，提供ATM刷脸取款等服务；通过语音、语义平台在智能柜台为客户自助办理业务；考虑到当地居民语言习惯，可为客户提供特色化

的重庆方言“语音导航”。

在科技飞速发展的背景下，随着客户金融消费习惯的转变，柜面业务“线下转线上”力度加大，本行及时调整业务结构，释放前端员工，加快线上渠道建设，保障客户在不同渠道都能享受高质量、高效率的服务。本行将人脸识别、图形图像识别、语音识别、自然语言处理等技术运用于金融服务，搭建了智能科技基础平台，为线上普惠金融服务提供支撑。本行还为客户手机银行、微信银行、江鱼儿直销银行、线上信用卡申请等业务提供了刷脸身份认证，身份证、银行卡图片 OCR 信息自动识别等服务。2019 年，本行电子渠道账务交易替代率为 94.59%，较年初增长 1.70 个百分点。

金融云平台 “重庆农商云”	<ul style="list-style-type: none"> 通过构建智能、高效、灵活的专有金融云平台“重庆农商云”，引入云计算、大数据、人工智能、机器学习、生物识别、图像识别（OCR）、语音识别、语义分析、位置识别（LBS）、AR 增强现实等金融科技技术，搭建全行级金融科技基础应用平台。
智能风控系统	<ul style="list-style-type: none"> 借助领先的人脸识别和 AI 智能算法技术，为本行线上渠道提供全链路风险防控，包括事前监控预警，事中识别决策以及事后分析，形成整个风险运营闭环，保障客户资金安全。
手机银行 App5.0	<ul style="list-style-type: none"> 本行全新推出手机银行 App5.0，上线“尊享版”和“简约版”两个版本。其中，“尊享版”将为本行全部手机银行客户提供全类产品及功能，“简约版”则主要满足本行老年客群、视力较弱客群的需求。

线上渠道建设

指标名称	网上银行	手机银行
客户数 (万户)	327.66	957.34
交易笔数 (万笔)	41,818.16	5,817.83
交易金额 (万元)	103,123,807.00	108,911,900.91

案例：参与重庆市第二届“智博会”

2019年8月，本行借助2019年重庆市第二届智博会平台，对智慧银行及手机银行 App5.0 成果展示及宣传，创建品牌形象，举行新产品发布会，通过人民网、微信朋友圈等线上渠道，社区广告、轨道交通等线下渠道对本行智慧银行成果进行了全面展示及宣传，进一步打造良好的移动金融品牌形象。



重庆市第二届“智博会”本行展区

提升服务品质

为提升客户服务质量，给客户提供更加细致、规范、及时的服务，本行制定了《重庆农村商业银行远程客户服务管理办法》《重庆农村商业银行电话银行投诉处理操作规程》等一系列客户服务管理办法，和《工单处理规范》《网点服务投诉类

工单处理流程》《客服质量投诉类工单处理流程》等实际操作流程规范，建立客户服务框架体系，对不同层级岗位人员的职责权限、受理处置客户投诉的流程、投诉处理回复时限进行了规范，保障客户的问题得到妥善、快速地解决。

- 根据客户问题的重要、紧急程度进行分类，明确告知客户受理回复时限；投诉处理员需要在规定时限内处理，若时限内无处理结果，也需联系客户告知当前处理进度，并根据当前处理进度与客户约定下次回复时间。通过人工和系统的双结合，及时处理客户投诉，将客户的投诉真实、客观、快速地反馈至相关部门，并在投诉处理后对投诉客户进行跟踪回访。
- 建立“事前预防、事中控制、事后改善”的管理机制，强化投诉分析管理，畅通投诉渠道，加强投诉检查，建立网点投诉联动机制，提高投诉处理效率，对产品服务、业务流程、内部管理提出改进建议等措施，有效提升投诉处理水平。
- 沿用“神秘人”暗访机制，2019年走访营业网点1,100个次，覆盖全辖42家分支行，有效规范服务行为，力求达到“发现问题立即整改、同样问题不重复发生”的检查效果。
- 加强员工投诉受理和处理能力培训，对服务过程进行监听，将投诉服务质量纳入绩效考核，严格督察投诉处理过程，设立内部检查岗对投诉处理合规性进行检查。

2019年，本行客服中心共受理客户投诉4,462件，投诉处理满意度达到99.87%，客户满意度达99.65%。

保障营业安全

本行严格遵守《银行营业场所安全防范要求》（GA38-2015）《银行自助设备、自助银行安全防范要求》（GA745-2017）等准则，高度关注应急管理体系的建设，制定并执行《安全保卫基本制度》《营业及办公场所安全管理办法》等安全保卫制度和操作规程，对安全保卫组织体系、消防安全管理、金库守护管理、安全检查管理等内容严格规范，并开展制度后评估工作，对部分制度进行更新完善，全面保障客户、员工和财产的安全。在网点施工改造过程中，本行对汛期施工防护、建设工程防雷、高温期间防护和人身安全防护等施工安全重点环节加强管理，开展

装修改造项目跟踪检查及“回头看”检查，认真查找安全隐患，保障营业场所施工安全。

本行严格遵守《中华人民共和国突发事件应对法》和银保监会应急管理相关监管规定，制定了《突发事件应急预案管理办法》《突发事件总体应急预案》等相关制度措施。2019年，本行开展了3期员工安全培训，对安全保卫基础知识、扫黑除恶专项斗争线索摸排等内容进行了培训，提高员工安全防护意识，提高安全防范技能。此外，本行为增强员工消防安全意识，提升疏散与自救能力，于2019年11月8日开展了全员消防实战应急演练，全年共组织物业开展各类消防、防汛、电梯安全培训20余次。

2019年，本行在银保监会重庆监管局和重庆市公安局联合开展的安全评估检查中，被列为安全防范先进单位。



2019年安全保卫工作专题培训会

维护客户权益

本行严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，将消费者保护体系建设纳入全行发展战略规划，确立了“业务发展与金融消费者权益保护并重”的经营理念，制定《重庆农村商业银行消费者权益保护管理办法》《重庆农村商业银行消费者权益保护宣传教育管理办法》《重庆农村商业银行服务价格信息披露管理办法》等管理办法。在消费者权益保护管理架构建设上，本行在董事会下设消费者权益保护委员会，在高级管理层下设消费者权益保护工作领导小组，定期召

开消费者权益保护专题会议，制定了《关于做好 2019 年度金融消费者权益保护工作的意见》等工作方案，分析研判工作形势和突出问题。

本行以“五个必须”为切入点，在金融产品及各阶段、各环节设立管控要求，保护消费者合法权益。“五个必须”即：在产品的设计开发时，必须专章介绍消费者权益保护措施；在产品立项审批中，必须进行消费者权益保护审查；在产品和服务推介销售时，必须严格规范信息披露，揭示风险；在服务收费时，必须严格公示收费信息；在制度及宣传资料审查时，涉及消费者权益保护事项，必须单独出具消费者权益保护审查意见。

2019 年，本行出台消费者权益保护考核方案，将产品营销推介与信息披露、客户信息安全保护、服务质量、双录一区、金融知识宣传教育、投诉管理等考核指标纳入对分支机构及业务部门的业绩考核，实现岗位和人员考核全覆盖，同时开展“消保明星”及“消保工作先进集体”评选，强化消保激励机制的杠杆作用。

为确保客户资费透明，本行在营业厅醒目位置或通过电子显示器滚动播放银保监会“七不准”“四公开”及服务价格信息披露等规定，明示服务项目及收费标准，并在官方网站醒目位置公告服务价格收费明细表，让客户全面了解本行服务价格收费项目。此外，本行规定网点柜员在办理业务时，需提前告知消费者服务项目和收费标准，保障客户的选择权。

案例：鉴别假短信，预防真损失

某客户来电反映，收到一条“本行”发送的短信，内容为“根据你的综合评分，你最高可授信一笔 50 万的备用金，额度已以最终审批结果为准，回 Y 办理，回 1 了解，回 T 退订”，遂来电了解短信的真伪。

客服中心接到客户反映后高度重视，第一时间核实近期是否推出相关活动，是否有发送此类短信，在得到否定答案后，编写解释话术发布至全体客服中心员工，要求遇客户反映相关问题时，做好银行卡用卡安全及防诈骗提示。同时，投诉处理员将核实结果反馈至该客户，提示客户不要随意相信陌生短信。在此事件中，客服中心各岗位人员具有极高的风险防范意识，在客户反映异常情况时，联系多方核实确认短信真伪，及时通知全员做好客户解释工作，有效预防了客户资金损失。

案例：云阳支行开展消费者权益保护宣传

为持续推动金融消费者权益保护工作，充分营造和谐、诚信的消费环境，保护金融消费者的合法权益，本行云阳支行携手中国人民银行云阳支行开展了“权利、责任、风险”3·15 消费者权益日主题宣传活动，通过搭建宣传台、组成金融宣传队、派发宣传折页等方式向老百姓讲解人民币反

假、防范电信诈骗、网络支付安全等金融知识，切实提高公众的风险防范意识，共发放宣传折页 2 万份，参与受众 3 万人次。



云阳支行员工进行消费者权益保护宣讲

保护信息安全

本行严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《信息安全技术-个人信息安全规范》(GB/T 35273-2017) 及《移动金融客户端应用软件安全管理规范》(JR/T 0092-2019) 等相关法律法规和国家标准，制定《重庆农村商业银行数据安全管理办法》《重庆农村商业银行信息系统安全管理办法》等制度，对金融信息保护工作进行指导。

客户信息主要保护措施

<p>建立信息系统分级授权机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 对消费者信息的收集、保管、使用和转移均有明确的规定，建立了明确的信息系统分级授权管理机制，对含有客户信息数据的系统实行多层次立体化管控，从源头上防止信息泄露。
<p>健全信息使用管理制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> 内部使用或外部提供包含个人金融信息的数据时，需严格按照数据提取要求，逐级审批，多人授权，使用加密设备存储、双人操作、数据销毁等规范明确数据全生命周期流程。
<p>定期开展业务安全评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> 根据《电子银行安全评估指引》《网上银行系统信息安全通用规范》(JR/T 0068-2012) 等相关要求定期开

	展安全评估，检测系统安全漏洞，评估包括客户信息安全保护在内的各项安全措施的有效性。
及时更新隐私政策	<ul style="list-style-type: none"> 结合《App 违法违规收集使用个人信息自评估指南》及相关规范要求，对 App 使用的《重庆农村商业银行股份有限公司隐私政策》进行更新。
强化应急管理	<ul style="list-style-type: none"> 按照《重庆农村商业银行消费者权益保护风险事件总体应急预案》等文件要求，对突发事件进行应急处理。
强化金融网络安全综合能力	<ul style="list-style-type: none"> 积极开展网络安全宣传周等金融消费者教育活动，紧扣“网络安全为人民，网络安全靠人民”宣传主题，全力提升行内外网络安全各项技能。
加强第三方机构管理	<ul style="list-style-type: none"> 按照《重庆农村商业银行代理及合作业务合作机构管理办法》《重庆农村商业银行第三方合作机构准入指引》等文件要求，落实第三方机构准入要求，并在合作协议中明确个人金融信息保护相关条款，严格防控客户信息泄露风险，保障客户信息安全。
定期开展信息安全排查及评估	<ul style="list-style-type: none"> 定期开展信息安全排查及评估，通过网络隔离、系统防泄密、网络攻击防御、信息脱敏等相关技术，从数据的采集、传输、存储、处理、交换、销毁等环节对数据进行全生命周期管理，夯实管控基础，保障客户信息安全。

携手员工共成长

本行严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，坚持以人为本的员工培养理念，积极探索招聘、培训、配置、激励、约束新机制新举措，致力于构建和谐劳动关系，保障员工合法权益，提供合理薪酬福利，为员工提供充足的发展空间和多样化的晋升渠道，组织开展员工培训，建立多元化的员工队伍，实现企业与员工共同成长。截至 2019 年末，本行员工总人数为 15,371 人，其中男性员工 7,881 人，女性员工 7,490 人。

员工权益

构建和谐工作环境。本行依照相应法律法规制定《员工行为管理办法》等制度措施，实施全体员工合同制管理，严格规范劳动合同的订立、履行、变更、解除、终止等行为，同员工建立合法、合规、和谐的劳动关系，严禁雇佣童工或强制劳工。本行倡导员工平等，提倡员工多元化，在招聘、日常办公、晋升、薪酬等各环节严格禁止因性别、年龄、种族、残疾、家庭状况、生育或政治归属等各种因素而产生的歧视行为。

保障员工权益福利。本行重视员工权益保障工作，依法制定薪酬、休假、考勤等规章制度，构建统一薪酬制度，切实保障员工取得劳动报酬的权利；不断完善福利体系，为员工提供“五险一金”、补充医疗保险、重大疾病保险和企业年金等员工福利；保障员工休息休假的权利，落实国家关于工作时间、假期、带薪年假等规定。本行工会认真落实职工代表大会制度，对涉及职工切身利益的重大问题，必须经职代会审议，切实推进企业民主管理，加强行务公开，保证职工依法行使知情权、参与权、表达权和监督权。

员工培养

本行持续引进优秀人才，通过多样化的渠道和灵活薪酬政策吸引各岗位专业人员，积极贯彻“科技兴行”和“人才强行”战略行动计划，努力打造复合、专业、创新的人才发展生态。

开放视野引进人才	本行制定灵活、开放的人才引进制度，面向全国甚至全球招纳人才；开展专业人才、管培生和分支行储备生等不同类别的人才引进，并制定相应的培养计划，为全行转型发展提供人才储备。
搭建平台培养人才	本行积极融入重庆“英才计划”，参加新时代西部大开发人才发展峰会。加强管培生培养，推进员工业务学习和经验交流。坚持“请进来+走出去”“线上+线下”“现场+视频”“总行+条线+分支机构”，推进全员素质提升工程。2019年，累计开展各类线下培训1,979期、参训11万人次。

改革导向发展人才	本行完善绩效考核体系，完善日常考察、年度考核、三年任期考核“三位一体”的考评体系，营造积极竞争的良好氛围。推进职位体系改革，形成“能上能下”“能进能出”“能增能减”机制。
----------	---

员工关爱

本行积极组织各类文化、体育活动，组建多样化兴趣小组，培养员工的生活情操，丰富员工的业余生活，帮助员工放松压力；关注员工身体健康，为员工安排定期常规身体健康检查，收集健康体检大数据，开展健康知识普及讲座；加强相关制度建设，对家有困难、遭受重大意外事故、结婚生子、生病住院、职工及亲属去世的员工开展实地走访慰问，使员工切实感受到来自企业的温暖，增强团队凝聚力。

案例：组织开展多肉种植艺术活动

在第 109 个“三八”国际劳动妇女节来临之际，本行组织开展多肉种植艺术活动，丰富女职工精神文化生活。本行女职工代表兴致高昂，现场气氛热烈高涨。邀请园艺师对多肉植物种类、多肉植物养护、多肉盆栽设计等方面知识进行了细致讲解，与会人员认真聆听授课，虚心发问解疑惑，良好互动展风采，亲自动手，满载而归。对奋斗在岗的女职工，本行也为她们献上精美的多肉盆栽，致以诚挚的问候与祝福。



女员工亲自动手种植多肉植物

案例：举办趣味运动会

为振奋员工精神，释放工作压力，增强团队合力，激发工作热情，促进本行员工全面发展，2019年11月30日，本行在奥体体育公园羽毛球馆举办2019年总行趣味运动会。本次趣味运动会以“团结拼搏展风采，逐梦农商续辉煌”为主题，坚持全民健身和快乐竞技相结合，来自总行37个部门500余名运动员同场比拼，充分展示总行机关的团队意识、协作能力和精神风貌。



员工开展趣味运动比赛

社区责任

本行以社会责任为己任，积极承担企业社会责任，满足社区群众公共服务要求，开展金融知识宣传活动，积极参与社区公益，落实精准扶贫，坚持服务社会、回报社会，为建设和谐社会贡献力量。

落实精准扶贫政策

2019年，本行高度重视脱贫攻坚工作，制定并下发《关于做好2019年脱贫攻坚工作的指导意见》，围绕金融精准扶贫，制定本行脱贫攻坚工作目标，着力落实精准扶贫责任，聚焦产业扶贫、信贷扶贫、捐赠扶贫、渠道扶贫、消费扶贫，优化资源配置，培养先进、专业的脱贫攻坚队伍，全力助推脱贫攻坚战取得胜利。

压实脱贫攻坚责任	<ul style="list-style-type: none">• 明确分支行党委负责人每年深入贫困乡镇不少于4次，基层分理处党支部负责人每年需深入贫困乡镇所属行政村；• 按照培养锻炼过硬的脱贫攻坚干部队伍，凭扶贫实效正向调动，将其作为检验人才的“试金石”。
----------	--

明确金融扶贫方向	<ul style="list-style-type: none"> • 出台《金融支持脱贫攻坚指导意见》，确立脱贫攻坚工作目标和扶贫重点，确保新增金融资金、新增金融服务、新增金融产品均优先满足贫困地区等。
激发扶贫内生动力	<ul style="list-style-type: none"> • 制定《乡村振兴及精准扶贫专项考核方案》，匹配专项绩效进行专项激励，引导全行辖属分支行积极开展脱贫攻坚工作，牢固一线信贷客户经理扶贫支农理念不动摇。
倾斜支持特色产业	<ul style="list-style-type: none"> • 围绕贫困地区资金需求，实施信贷投放“五个倾斜”，即坚持向农村水利水电及基础设施项目、乡村旅游发展、易地扶贫搬迁、贫困户创业就业再就业、地方特色农产品倾斜。
规范发展扶贫贷款	<ul style="list-style-type: none"> • 按照上级扶贫小额信贷制度要求和基本要素，坚持精准发放、流程操作、规范运行、产业支撑，严格落实扶贫小额信贷政策。
夯实金融扶贫根基	<ul style="list-style-type: none"> • 聚焦全市深度贫困乡镇，持续推进扶贫举措，包括在 18 个深度贫困乡镇分别布放 1 台新型“便民自助终端”、分别开展 1 场新型职业农民培训、开展“传播金融知识，传递社会温情”为主题宣传活动等。

案例：：酉阳支行对口帮扶张家城村

酉阳县张家城村是酉阳县 130 个贫困村之一，现有建档贫困户 168 户 734 人。2019 年至今，本行酉阳支行脱贫帮扶成效显著，指导产业发展，带动当地经济和就业市场，同时帮助村民改善基础设施建设，修建 5 条通畅公路，建成 4 个组人畜饮水池、2 所村级医疗卫生室，增设 50 千伏安变压器解决供电问题，4G 网络覆盖全村，村容村貌大大改观。驻村工作队严格执行“吃、住、干”三在村纪律要求，协助和监督村支两委开展工作，参与调解群众纠纷，化解基层矛盾，同时帮助群众解决本地农户优质农副产品销售难的实际困难，关怀慰问困难群众，让贫困户感受党和政府的温暖，增强脱贫摘帽信心。



酉阳县张家城村居民田地一角

案例：彭水支行心系对口帮扶贫困村

在端午节前夕，本行彭水支行领导带队深入鹿角镇周家村，对联系帮扶的贫困户，逐户上门开展端午节走访慰问。该支行员工给贫困户送去节日慰问和祝福，并与贫困户、村委进行深入交流和访谈，了解贫困户生产生活情况，收集贫困户金融服务需求，有的放矢加大金融精准支持力度，切实帮助贫困户坚定脱贫信心，早日脱贫致富。



彭水支行员工为贫困户送去节日慰问

案例：巴南支行帮助村民摘掉“贫困”帽

巴南县玉滩村村民陈瑞兴以前患过脑梗，现每月需承担几百元的医药费，属建档贫困户。本行巴南支行员工了解情况后，帮助其成功申请了2万元扶贫小额贷款，购进一批五星枇杷、脐橙、柚子的果苗。2019年4月该支行员工在对其进行贷后检查时，发现他的果树已初具规模，截至10月末，该支行员工再次进行走访了解到，陈瑞兴一家生活有了极大的改善，生活水平有了显著提高。



巴南县玉滩村村民陈瑞兴种植的果树

案例：巫溪支行推动“产业扶贫”及“就业扶贫”

重庆市鸿驰鞋业有限公司是本行巫溪支行支持的当地优质产业。该公司在巫溪县率先创建“精准扶贫就业车间”，专门解决贫困户就业问题。2019年巫溪支行向该公司发放贷款250万元，帮助该公司扩大规模，增加成型成品生产线4条、针车流水线8条、裁断车间1个。同时巫溪支行与该公司合作开展建卡贫困户培训，带动当地贫困户就业。截至2019年末，鞋厂已培训贫困户150余人次，吸纳建卡贫困户就业人员127人，其中“厂房车间”固定上班86人，“居家车间”41人，极大地带动了当地就业。



重庆市鸿驰鞋业有限公司车间

案例：平潭渝农商村镇银行慰问帮扶对象

2019年2月，辖区金融办联合本行平潭渝农商村镇银行组成金融扶贫小组，赴岚城乡新桥村对困难群众进行帮扶及摸底调查工作，为每位帮扶对象送上生活用品。金融扶贫小组深入各帮扶对象家中，了解他们的家庭结构、健康状况、劳动力就业状况及生产生活条件等基本情况与致贫原因，并充分了解帮扶对象的意愿与需求，初步制定了脱贫计划，希望他们依靠自身努力和政府帮扶早日摆脱贫困。通过此次帮扶走访活动，本行建立贫困户脱贫档案并按户填写挂钩帮扶工作手册，落实一户一帮扶，针对性地提供脱贫帮助。



平潭渝农商村镇银行员工为贫困户送去慰问品

案例：南川支行开展“工资一日捐”活动

2019年9月，本行南川支行组织全辖员工开展“工资一日捐”活动，为对口帮扶的庆元镇玉龙村捐款6.45万元，助力贫困村脱贫致富。同时，该支行安排1名客户经理常驻庆元镇玉龙村，提供必要的金融服务。



南川支行行长与庆元镇玉龙村支部书记握手

全面助力“国债下乡”

为缓解部分地区城乡金融供给结构性矛盾，惠及更多乡镇居民，本行积极推进“国债下乡”，改造行内国债业务管理系统，增加针对性功能和模式。2019年，本行增大切块力度，将80%的额度用于主城以外的区县承销，重点倾斜到三峡库区、武陵山区、大巴山区、少数民族偏远地区、国家级贫困区县、新农村建设示范地区等区县，保证农村地区国债投资需求得到有效满足。同时，考虑到储蓄国债利率高于同期定期存款利率，为切实帮助贫困区县居民增加收入，本行针对全行乡村振兴专营金融服务中心的三农乡镇网点进行再切块，2019年，累计定点保护性切块国债额度7,500余万元。

同时，本行认真完成“国债宣传服务站”工作，各分支行主动争取成为“国债宣传服务站”，目前全行已挂牌的“国债宣传服务站”达900余个。各乡镇网点以送“国债下乡”为切入点，有效开展“村民理财课堂”，宣传内容包括国债知识、防诈骗等常用金融知识，目前已开展近5,000余场宣传活动。

推进金融知识普及

为提高群众金融风险防范意识，帮助群众了解金融消费知识，保护自身财产安全，落实监管部门推动金融消费者教育和金融知识普及工作的要求，本行积极开展金融知识宣传活动。2019年，本行建立了金融消费者宣传资料库，形成全行的金融知识宣传联动，充分发挥网络和网点宣传优势，通过微信公众号、厅堂信息发布系统等多样化的载体推送金融知识。此外，本行还围绕社会金融热点问题，开展“3·15”“金融知识进万家”“金融知识进校园”及“金融知识万里行”等专题宣传活动，组织工作人员走进校园、社区、企业、商圈、乡村、工地等场景，覆盖多元金融服务需求人群。截至2019年末，本行累计开展金融知识宣传活动7,100余场，受众对象170万余人次，发放宣传资料143万余份。

案例：涪陵分行开展“金融知识进万家”活动

2019年9月23日，本行涪陵分行在涪陵易家坝广场开展大型金融知识宣传活动，重点讲解如何安全使用网络支付、网络理财、网络借贷等金融科技产品，增强社会公众保护个人金融信息的意识和能力，现场接待客户300人次，发放各类宣传资料500余份。本次宣传活动成效显著，得到涪陵广大市民的一致认可。



涪陵分行员工向群众讲解金融知识

案例：巫溪支行积极打造普惠金融基地

本行巫溪支行积极响应人民银行重庆营管部的号召，在深度贫困乡镇红池坝镇打造普惠金融基地，将助农取款、零钞兑换、残损币兑换、假币识别、金融知识宣传、金融消费者权益保护、金融信贷业务联络、农民金融需求搜集等业务融为一体，让农民足不出村就能获得便捷的基础金融服务。目前，茶山村的普惠金融基地已经率先投入使用，到2020年9月30日前还将陆续建成茶元村、渔沙村、中岗村、小河社区等5个普惠金融基地，届时将便利红池坝镇近2万人享受基础金融服务。



茶山村普惠金融基地

践行社会公益大爱

本行关注周边社区需求，积极开展公益事业，热心帮扶困难群众，组织员工开展多样化的志愿者活动，努力践行社会责任，提高企业社会价值。截至 2019 年末，本行全年参与志愿者活动的员工共计约 25,000 人次，活动时长约 28,000 小时。

案例：潼南支行帮助贫困户种植作物

本行潼南支行结合团委工作要求和扶贫对口帮扶工作计划，组织青年团员到贫困村农户家中帮助生产，帮助小舟村贫困户种植萝卜，体会劳动的快乐。通过帮助种植农作物、宣讲金融知识等系列举措，为贫困户送去了实实在在的帮助，体现本行“根植地方，服务大众”的服务理念。



潼南支行员工在田地中劳动

案例：长寿支行开展“服务众乡亲，情暖回乡路”公益活动

2019 年春节，本行长寿支行招聘了 21 个大学生志愿者，在红旗河沟车站、骑鞍车站、凤城车站、火车北站等四个车站开展了“服务众乡亲，情暖回乡路”公益活动。志愿者主要为过往旅客提供引导、咨询、行李搬运、免费应急物品发放等简单的便民服务。在 10 天时间里，大学生志

愿者共登车 3,000 班次，服务客户 13.5 万人，发放纸巾 4,800 盒，发放宣传折页 7,800 份，口袋书 6,500 本。



春节志愿者车站服务

案例：荣昌支行开展慰问留守儿童心连心活动

2019 年 5 月 6 日，本行荣昌支行团委青年志愿者服务队与盘龙镇政府联合开展慰问留守儿童心连心活动，走进盘龙镇禾苗村小学。这是一所只有 13 名幼儿、14 名小学生和 3 名老师的偏远乡村小学，孩子们平均年龄只有 6.5 岁，常年留守农村与老人为伴。此次走访慰问，青年志愿者服务队为学校食堂带去了柴米油盐，为孩子们送去了书包、文具等学习用品。活动中，支行员工与留守儿童一对一写字、画画、唱歌、手拉手、心连心，了解他们的生活和学习情况，鼓励孩子们大胆畅谈人生理想，努力学习，用知识改变命运。



荣昌支行员工慰问留守儿童

案例：合川分行联合举办少儿书画现场比赛

本行合川分行始终致力履行“根植地方、服务大众”的承诺，在业务发展的同时，深入践行企业社会责任，积极支持合川区社会文化事业发展。该分行于2019年5月25日联合区委宣传部、区教委、区文化和旅游发展委举办合川区第三十二届“农商行杯”少儿书画现场比赛，至今已连续20年支持该项活动。本次活动有来自合川区城乡的五十余所中小学、幼儿园的1,900余名优秀小选手参加比赛。



“农商行杯”少儿书画现场比赛

案例：渝北支行开展“夏日送清凉”活动

2019年8月24日，本行渝北支行团委主动担起慰问责任，积极开展暖心“夏日送清凉活动”，陆续到建筑工地、各路政大队、环卫工人休息场所对坚持在一线的职工、路政执法人员、环卫工人进行慰问，为其提供饮用水、清凉饮料，在高温天气下为其带去清凉。在现场遇路政人员精神不振、公交车车胎过热等情况，该支行员工及时提醒并提供帮助，同时对夏季防暑降温、中暑救助等知识进行广泛宣传，积极做好暑期防病知识讲解，力争做到“清凉”与“健康”同送。此外，该支行员工还向收费人员讲解收费技能，提高收费速度，加快车辆通行速度，保持道路畅通。



渝北支行员工向路政人员提供矿泉水

案例：城口支行捐资创建“爱心超市”

2019年，本行城口支行分别捐资1万元先后创建左岸村、齐心村以及新红村“爱心”超市3个，积极鼓励当地贫困群众主动参与到村镇的管理。该“爱心”超市对贫困户参加公益劳动、拾金不昧、孝敬父母、整村容貌、社员大会等行为给予积分鼓励，通过积分可以换取“爱心超市”的物品。“爱心”超市教育老百姓，让他们养成感恩、讲卫生和积极奋斗的精神，鼓励贫困群众摒弃“等、靠、要”思想，激发贫困群众内生动力，从而摆脱精神贫困。



实地调研查看“爱心超市”运行情况

全力参与疫情防控

2020年初，新型冠状病毒感染的肺炎疫情突然爆发，引起社会广泛关注。为抗击疫情，全力做好疫情防控工作，本行认真贯彻落实国家决策部署和监管部门相关要求，第一时间加强与防疫重点企业的服务对接，助力受疫情影响较大的行业复工复产，落实办公场所和营业网点防疫需求，保障各项工作有序运行，并向重庆市红十字会捐赠2000万元用于疫情防控，切实履行社会责任。

绿色通道助防疫

本行加强与重庆市内医院、医疗科研单位及企业的服务对接，高效解决其疫情防控金融需求，给予生产销售口罩、消毒液、护目镜等防护物质的医药及流通企业紧急信贷支持，优先保证对防疫工作的金融服务和支持。本行专门设立了疫情防控金融服务专用绿色通道，为政府机构、防疫相关企事业单位提供紧急取现、资金划转等应急金融服务，简化防控应急专户、慈善捐赠类账户开立、资金清算等业务办理流程，并根据需要为重庆市内疫情防控医疗机构提供上门金融服务。

案例：为疫情防控建立跨境汇款“绿色通道”

2020年1月30日，本行接到重庆渝贸通供应链管理有限责任公司拟向印度、墨西哥等国家紧急采购医用防疫物资的需求，因境外供应商要求款到发货，急需当日支付预付款项。由于当前防疫物资十分紧缺，该笔进口付汇时效显得极为紧迫。针对该笔进口付汇的特殊性和重要性，本行高度重视，紧急成立了业务应急处理小组。通过“跨境汇款绿色通道”，本行业务应急处理小组高效联动、密切配合，远程线上审核客户材料，缩短合规性审核时间，提供较优的汇率报价，保证客户在半小时内顺利购汇15.9万美元。



线上审核后线下为客户进行划款

案例：为疫情集中救治医院提供信贷“及时雨”

位于万州区的重庆三峡中心医院（现为重庆大学附属三峡医院）是一所集医疗、教学、科研、保健为一体的综合性三级甲等医院，该院作为目前重庆市新型冠状病毒感染的肺炎集中救治医院之一，承担了重庆东北片区所有确诊病例的救治工作，是抗击新型冠状病毒感染的肺炎的主要战场。本行万州分行第一时间到重庆大学附属三峡医院走访、调研，经双方充分沟通交流后，该分行了解

到由于医院收治病例居多，医疗药品供不应求。为帮助其解决此困境，本行万州分行根据医院医疗药品的储备情况，向该医院及时发放了 2000 万信贷资金，专项用于购买医疗药品。



重庆三峡中心医院医务人员誓师大会现场

安全温情暖客户

2020 年 1 月 26 日，本行发布《关于调整营业网点和作息时间的相关原则及要求》，对全行营业网点提出营业时间及作息等安排，同时，通过官方微信公众号和官网对外发布公告，并要求各分支行及时在其辖内营业网点张贴公告，及时向客户告知网点营业范围及时间，确保信息及时透明。

本行持续强化营业办公场所门前、厅内、柜面的卫生防疫管理，对自助银行等客户流动较为频繁区域，加大消毒力度，提高营业柜台、自助存取款机等重点设施消毒频次，有效阻断病毒传播。我们为来网点办理业务的客户测量体温，提示其佩戴口罩、少出门、避免聚集性活动，引导其通过线上渠道办理金融业务。此外，本行充分发挥网点的服务网络优势，借助官方微信公众号、网点电子海报屏、网点门楣滚动字幕、网点宣传海报等宣传平台，加强疫情防控相关知识的宣传普及，提高群众应对疫情的自我保护能力以及抗击疫情的信心。

为最大程度减少人群聚集，有效降低客户交叉感染病毒风险，本行积极强化手机银行 App5.0 “五大法宝”的推广运用，作为防疫时期个人线上金融服务的

“主阵地”。同时，本行联合国家卫生健康委员会指定的全国就医指导平台“微医”官方微信公众号，在手机银行 App5.0 搭建起医疗咨询平台，为公众提供免费线上问诊服务，更好地支持疫情防控。



为自助设备区域消毒



为客户进行消毒

关爱员工护健康

在全力保障金融服务需求的情况下，本行灵活调整员工办公模式和网点营业时间，在全行范围内推出移动办公，坚持现场在岗人员最小化原则，最大限度减少员工聚集。对于乘坐高铁、飞机、长途汽车等公共交通工具返回岗位的员工，自其到渝之日起，一律居家隔离 14 天，采用移动办公模式办公。同时，本行加强对员工的防疫排查力度，每日监测员工健康状况，如发现员工出现呼吸道感染或发热症状，及时安排居家隔离观察或到定点医疗机构就诊。

为保障疫情期间一线员工的健康安全，本行在辖内营业网点配备口罩、体温检测仪、消毒液、橡胶手套等疫情防护物资，保障基层一线员工防疫物资及时供应到位。同时，本行加大对一线员工的走访慰问力度，反复叮嘱网点员工佩戴口罩上岗，勤洗手、多喝水，做到工作、防疫两不误。此外，本行各分支机构均对押运的钞箱和现金采取消毒后再进行交接，切实防止在现金作业环节发生病毒接触性交叉传播，有效保障员工及客户生命安全和身体健康。



营业前员工互相监测体温



为员工和客户配备防疫物资

未来展望

2020年，是本行五年发展战略规划的最后一年，本行将继续围绕“经营特色化、管理精细化、培育良好企业文化”的“三化”战略，坚持零售立行、科技兴行、人才强行，稳健发展，调整结构，转型升级，兼顾发展的质量与速度，在完成现有战略的基础上，制定未来发展目标和相应发展战略。

责任管理

以“管理精细化”为落实责任管理的战略指导，将社会责任和经营发展相结合，搭建规范化、程序化、科学化的内控管理体系，提高企业风险防范化解能力，严控金融犯罪；开展社会责任培训，提高员工责任意识，深化社会责任落实，树立负责任的品牌形象。

经济领域

助力经济平稳发展，推动供给侧结构性改革，积极落实国家战略，优化资源配置，加强金融产品创新，加大智能化技术融入，支持民营经济发展，加大实体经济投入，提升“三农”服务供给，扶持小微企业成长。

环境领域

积极响应国家节能减排政策，构建绿色金融体系，大力支持节能环保、清洁能源等行业的发展，进一步推动绿色信贷、绿色消费、绿色服务等绿色金融业务发展；践行绿色运营理念，落实绿色办公制度，培养员工环保意识，开展多种环保公益，宣传绿色环保知识，促进经济和环境和谐发展。

社会领域

以提高客户体验为目标，深入了解客户需求，保障客户权益；加强团队建设，注重人才培养，提高员工业务水平和竞争力，构建和谐工作环境；坚持诚信经营，加强社区沟通，组织开展慈善公益活动，鼓励员工参与志愿者服务，共同建设和谐社会。

关键绩效表⁵

绩效指标	2017	2018	2019
资产总额 (亿元) ※	9,053.38	9,501.78	10,297.90
净利润 (亿元) ※	90.08	91.64	99.88
权益总额 (亿元) ※	648.06	717.09	893.62
平均总资产回报率 (%) ※	1.05	0.99	1.01
贷款及垫款总额 (亿元) ※	3,383.47	3,811.36	4,370.85
不良贷款率 (%) ※	0.98	1.29	1.25
拨备覆盖率 (%) ※	431.24	347.79	380.31
资本充足率 (%) ※	13.03	13.52	14.88
绿色信贷余额 (亿元)	114.25	132.35	180.07
涉农贷款余额 (亿元)	1,461.48	1,534.23	1,588.06
小微企业贷款余额 (亿元)	1,055.44	1,165.90	1,381.08
员工总人数 (人)	15,892	15,688	15,371
女性员工占比 (%)	50.12	49.39	48.73
线下培训 (期)	1,834	2,116	1,979
客户满意度 (%)	99.70	99.77	99.65
受理客户投诉 (件)	5,065	4,865	4,462
营业机构 (个)	1,777	1,775	1,774
县域网点 (个)	1,462	1,461	1,461
自助设备 (台)	4,989	4,854	4,911

⁵ 本表中数据除加“※”外均为本行口径数。

电子渠道账务交易替代率 (%)	90.12	92.89	94.59
党风廉政建设宣传教育活动 (次)	340	396	444

独立鉴证报告



普华永道

2020/SH-0211
(第一页，共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：重庆农村商业银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对重庆农村商业银行股份有限公司（“贵行”）2019年度企业社会责任报告中选定的2019年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的2019年度贵行企业社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 绿色信贷余额（亿元）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 小微企业贷款余额（亿元）
- 员工总人数（人）
- 女性员工占比（%）
- 线下培训（期）
- 客户满意度（%）
- 受理客户投诉（件）
- 营业机构（个）
- 县域网点（个）
- 自助设备（台）
- 总行外购电力消耗量（兆瓦时）
- 总行日常用水消耗量（吨）
- 电子渠道账务交易替代率（%）
- 党风廉政建设宣传教育活动（次）

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2019年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2018年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2019年度企业社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com

董事会的责任

按照编报基础编制2019年度企业社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制企业社会责任报告关键数据有关的内部控制, 以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号, 据此维护全面系统的质量控制体系, 包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2019 年度企业社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订版)--历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作, 以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就 2019 年度企业社会责任报告中选定的 2019 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制, 发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2019 年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内, 我们仅在贵行总行和两江分行层面开展工作。我们没有对除贵行总行和两江分行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:



2020/SH-0211
(第三页, 共三页)

- 1) 与贵行参与提供企业社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的企业社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2019 年度企业社会责任报告中选定的 2019 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵行董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国·上海

2020年3月26日

附：关键数据编报基础

绿色信贷余额（亿元）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（包括各分支行、不含村镇银行）绿色农业开发项目、绿色林业开发项目、工业节能节水环保项目、自然保护、生态修复及灾害防控项目、资源循环利用项目、垃圾处理及污染防治项目、可再生能源及清洁能源项目、农村及城市水项目、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输项目、节能环保服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目贷款余额的汇总数。

涉农贷款余额（亿元）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（包括各分支行、不含村镇银行）按监管口径统计的各类本外币涉农贷款余额，包括农户贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

小微企业贷款余额（亿元）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（包括各分支行、不含村镇银行）按监管口径统计的小微企业贷款余额，包括小型企业贷款余额、微型企业贷款余额、个体工商户经营性贷款余额和小微企业主经营性贷款余额。

员工总人数（人）：是指与重庆农村商业银行股份有限公司签订全日制劳动合同的员工总人数，包括全部在职员工、试用在职员工、长期病假及工伤员工等，不含各种劳务派遣用工。

女性员工占比（%）：是指与重庆农村商业银行股份有限公司签订全日制劳动合同的女性员工人数占员工总人数的比例。

线下培训（期）：是指重庆农村商业银行股份有限公司组织开展各类线下培训的总期数。

客户满意度（%）：是指重庆农村商业银行股份有限公司客户对客服电话处理情况的满意数量占受理全部客户来电中转满意度评价的来电数量的比例。

受理客户投诉（件）：是指重庆农村商业银行股份有限公司通过服务热线接收到的客户投诉数量。

营业机构（个）：是指持有以重庆农村商业银行股份有限公司开头的金融许可证且正式营业的机构总数，包括曲靖分行及其支行，不含集团控股的各家村镇银行营业网点及社区支行。

县域网点（个）：是指重庆农村商业银行股份有限公司已获取金融许可证且所在地在重庆市辖主城区以外各区县的机构总数。

自助设备（台）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（不含村镇银行）已上线使用的自动取款机、自动存取款机、自动查询机总数。

总行外购电力消耗量（兆瓦时）：是指重庆农村商业银行股份有限公司总行耗电总量，包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区、水星办公区和鱼嘴数据中心的外购电力消耗量。

总行日常用水消耗量（吨）：是指重庆农村商业银行股份有限公司总行耗水总量，包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区、水星办公区和鱼嘴数据中心的日常用水消耗量。

电子渠道账务交易替代率（%）：是指重庆农村商业银行股份有限公司电子渠道账务交易笔数与全行账务交易总笔数之比。

党风廉政建设宣传教育活动（次）：是指重庆农村商业银行股份有限公司全年累计开展党风廉政建设宣传教育活动的总次数。

ESG 指标索引

层面	内容	披露章节
A1 排放物	<p>一般披露</p> <p>有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：</p> <p>(a)政策；及</p> <p>(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料</p> <p>注：①废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。</p> <p>②温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氟氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>③有害废弃物指国家规例所界定者。</p>	绿色运营
	A1.1 排放物种类及相关排放数据	2019年环境类绩效指标
	A1.2温室气体排放量及(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	2019年环境类绩效指标
	A1.3所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	2019年环境类绩效指标
	A1.4所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	2019年环境类绩效指标
	A1.5描述降低排放量的措施及所取得成果。	绿色运营
	A1.6描述处理有害及无害废弃物的方法减低产生量的措施及所取得成果。	绿色运营
A2 资源使用	<p>一般披露</p> <p>有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。</p> <p>注: 资源可用于生产、储存、交通、楼宇、电子设备等。</p>	绿色运营
	A2.1按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	2019年环境类绩效指标

	A2.2总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	2019年环境类绩效指标
	A2.3描述能源使用效益计划及所取得成果。	绿色运营
	A2.4描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所取得成就。	绿色运营
	A2.5制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	不适用
A3 环境及天然资源	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	绿色公益、绿色信贷
	A3.1描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	绿色公益、绿色信贷
B1 雇佣	一般披露: 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	携手员工共成长
B2 健康与安全	一般披露: 有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	员工关爱
B3 发展及培训	一般披露: 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。 注:培训指职业培训, 可包括由雇主付费的内外部课程。	员工培养
B4 劳工准则	一般披露: 有关防止童工或强制劳工的: (a) 政策; 及	员工权益

	(b) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	
B5 供应链管理	一般披露 供应链的环境与社会风险管理政策。	供应商管理
B6 产品责任	一般披露： 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	品牌保护、客户服务
B7 反贪污	一般披露： 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	风险防范
B8 社区投资	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	社区责任

GRI 指标索引

披露项目内容		披露位置
1. 组织概况	102-1 组织名称	公司概况
	102-2 活动、品牌、产品和服务	公司概况
	102-3 总部位置	报告说明
	102-4 经营位置	公司概况
	102-5 所有权与法律形式	公司概况
	102-6 服务的市场	公司概况
	102-7 组织规模	公司概况
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	携手员工共成长
	102-9 供应链	供应商管理
	102-10 组织及其供应链的重大变化	公司概况
	102-11 预警原则或方针	风险防范
	102-12 外部倡议	责任融入
	102-13 协会的成员资格	责任融入
2. 战略	102-14 高级决策者的声明	董事长致辞、行长致辞
	102-15 关键影响、风险和机遇	责任融入
3. 道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	责任文化
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	利益相关方沟通
	102-18 管治架构	公司治理
	102-19 授权	公司治理
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	公司治理

4. 管治	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	实质性分析
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	公司治理
	102-25 利益冲突	利益相关方沟通
	102-27 最高管治机构的集体认识	责任管理
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	实质性分析
	102-30 风险管理流程的效果	风险防范
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	公司治理
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	公司治理
	102-33 重要关切问题的沟通	责任融入
	102-34 重要关切问题的性质和总数	责任融入
	102-35 报酬政策	员工权益
5. 利益相关方参与	102-40 利益相关方群体列表	利益相关方沟通
	102-41 集体谈判协议	员工权益
	102-42 利益相关方的识别和遴选	利益相关方沟通
	102-43 利益相关方参与方针	责任融入
	102-44 提出的主要议题和关切问题	责任融入

6. 报告实践	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	公司简介
	102-46 界定报告内容和议题边界	报告说明、实质性分析
	102-47 实质性议题列表	实质性分析
	102-50 报告期	报告说明
	102-51 最近报告日期	报告说明
	102-52 报告周期	报告说明
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	报告说明
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	报告说明
	102-55 GRI 内容索引	GRI指标索引
	102-56 外部鉴证	独立鉴证报告
GRI 103: 管理方法	103-1对实质性议题及其边界的说明	公司概况；支持经济发展，服务富民兴渝；促进绿色金融，履行环境责任；践行社会责任，构建和谐社区；全力参与疫情防控
	103-2管理方法及其组成部分	公司概况；支持经济发展，服务富民兴渝；促进绿色金融，履行环境责任；践行社会责任，构建和谐社区；

			全力参与疫情防控
		103-3管理方法的评估	公司概况；支持经济发展，服务富民兴渝；促进绿色金融，履行环境责任；践行社会责任，构建和谐社区；全力参与疫情防控
GRI 201：经济绩效	管理方法披露	经济绩效管理方法	支持经济发展，服务富民兴渝
	议题专项披露	201-1 直接产生和分配的经济价值	公司概况
GRI 202：市场表现	管理方法披露	市场表现的管理方法	员工权益
GRI 203：间接经济影响	管理方法披露	间接经济影响的管理方法	支持经济发展，服务富民兴渝
	议题专项披露	203-1 基础设施投资和支持性服务	支持经济发展，服务富民兴渝
GRI 204：采购实践	管理方法披露	采购实践管理方法	供应商管理
GRI 205：反腐败	管理方法披露	反腐败的管理方法	党风廉政建设
	议题专项披露	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	党风廉政建设的
GRI 301：物料	管理方法披露	物料的管理方法	不适用
GRI 302：能源	管理方法披露	能源管理方法	绿色运营
	议题专项披露	302-1 组织内部的能源消耗量	绿色运营
		302-3 能源强度	绿色运营

		302-4 减少能源消耗量	绿色运营
GRI 303: 水资源	管理方法披露	水资源管理方法	绿色运营
	议题专项披露	303-1 按源头划分的取水	绿色运营
GRI 304: 生物多样性	管理方法披露	生物多样性管理方法	不适用
GRI 305: 排放	管理方法披露	排放管理方法	绿色运营
	议题专项披露	305-1 直接 (范畴1) 温室气体排放	绿色运营
		305-2 能源间接 (范畴2) 温室气体排放	绿色运营
		305-4 温室气体排放强度	绿色运营
		305-5 温室气体减排量	绿色运营
		305-7 氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	绿色运营
GRI 306: 污水和废弃物	管理方法披露	污水和废弃物管理方法	绿色运营
	议题专项披露	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	绿色运营
GRI 307: 环境合规	管理方法披露	环境合规管理方法	绿色运营
	议题专项披露	307-1 违反环境法律法规	绿色运营
GRI 308: 供应商环境评估	管理方法披露	供应商环境评估的管理方法	供应商管理
	议题专项披露	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	供应商管理
		308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	供应商管理
GRI 401: 雇佣	管理方法披露	雇佣管理方法	携手员工共成长
	议题专项披露	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	员工权益
GRI 402: 劳资关系	管理方法披露	劳资关系的管理方法	员工权益

GRI 403: 职业健康与安全	管理方法披露	职业健康与安全的管理方法	员工关爱
GRI 404: 培训与教育	管理方法披露	培训与教育管理方法	员工培养
	议题专项披露	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	员工培养
GRI 405: 多元化与平等机会	管理方法披露	多元化与平等机会的管理方法	员工权益
	议题专项披露	405-1 管治机构与员工的多元化	员工权益
GRI 406: 反歧视	管理方法披露	反歧视的管理方法	员工权益
	议题专项披露	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	员工权益
GRI 407: 结社自由与集体谈判	管理方法披露	结社自由与集体谈判的管理方法	员工权益
	议题专项披露	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	员工权益
GRI 408: 童工	管理方法披露	童工方面的管理方法	供应商管理、员工权益
	议题专项披露	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	供应商管理、员工权益
GRI 409: 强迫或强制劳动	管理方法披露	强迫或强制劳动方面的管理方法	供应商管理、员工权益
	议题专项披露	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	供应商管理、员工权益
GRI 410: 安保实践	管理方法披露	安保实践的管理方法	保障营业安全
GRI 411: 原住民权利	管理方法披露	原住民权利的管理方法	不适用
GRI 413: 当地社区	管理方法披露	当地社区的管理方法	社区责任
	议题专项披露	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社区责任

GRI 414: 供应商社会评估	管理方法披露	供应商社会评估的管理方法	供应商管理
	议题专项披露	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	供应商管理
		414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	供应商管理
GRI 415: 公共政策	管理方法披露	公共政策的管理方法	不适用
GRI 416: 客户健康与安全	管理方法披露	客户健康与安全的管理方法。	客户服务
GRI 417: 营销与标识	管理方法披露	营销与标识的管理方法。	品牌保护、维护客户权益
	议题专项披露	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	维护客户权益
		417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	品牌保护
GRI 418: 客户隐私	管理方法披露	客户隐私管理方法。	维护客户权益、保护信息安全
	议题专项披露	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	维护客户权益、保护信息安全
GRI 419: 社会经济合规	管理方法披露	社会经济合规的管理方法。	风险管理

读者意见反馈表

感谢您阅读本行 2019 年《企业社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本行提升履行企业社会责任的能力和水平，我们衷心的欢迎您能够对报告提出真知灼见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：023-61110843

电邮：cqrcb@cqrcb.com

地址：中国重庆市江北区金沙门路 36 号

邮政编码：400023

联系人：重庆农村商业银行股份有限公司董事会办公室

1、 您属于以下哪类利益相关方？ _____

- A 政府 B 监管机构 C 股东 D 客户 E 员工 F 供应商和合作伙伴
G 社区 H 公众与媒体
-

2、 您认为本报告是否完整覆盖了您对本行的期望？ _____

- A 是 B 否，您认为您还有哪些期望在本报告中没有反映？
-

3、 您认为本行是否很好的回应了您的期望？ _____

- A 是 B 否，您认为您的哪些期望没有得到很好地回应？
-

4、 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？ _____

- A 好 B 较好 C 一般 D 差
-

5、 您对本行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议？ _____

再次感谢您的参与！