



**成都银行股份有限公司**  
**BANK OF CHENGDU CO., LTD.**

**2019 年度社会责任报告**  
(股票代码: 601838)

二〇二〇年四月

## 报告说明

**报告时间范围：**2019年1月1日至2019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：**本行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：**刊登本行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) 本行简介.....	2
(三) 公司治理情况.....	3
(四) 本行荣誉.....	5
二、责任理念与体系.....	8
(一) 责任理念.....	8
(二) 责任体系.....	8
三、切实履行经济责任.....	9
(一) 把握重大机遇，支持地方经济发展.....	9
(二) 践行初心使命，支持民营和小微企业发展.....	14
(三) 立足乡村振兴，改善“三农”民生问题.....	15
四、切实履行社会责任.....	17
(一) 加大服务创新力度，着力提升客户体验.....	17
(二) 大力发展普惠金融，增进社会和谐.....	18
(三) 积极开展扶贫公益，助力脱贫攻坚.....	20
(四) 持续优化制度流程，保障消费者权益.....	22
(五) 始终关爱员工身心，携手共同成长.....	22

(六) 强化内控合规管理，坚持稳健经营.....	24
(七) 加强党建工作创新，坚守廉洁底线.....	25
<b>五、切实履行环境责任.....</b>	<b>26</b>
(一) 推行绿色信贷政策，助推绿色产业发展.....	26
(二) 坚持节能减排，践行绿色运营.....	28
(三) 发展智慧金融，丰富绿色金融服务内涵.....	28
(四) 深化金融宣教服务活动，助力金融和谐环境 创建.....	29

## 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：王晖

董事会秘书：罗铮

证券事务代表：谢艳丽

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）本行简介

本行成立于 1996 年 12 月，是一家以国有股本为主、股权多元化的地方性股份制商业银行，引入马来西亚丰隆银行作为境外战略投资合作伙伴。2018 年 1 月 31 日，本行在上海证券交易所挂牌上市，成为四川省首家上市银行、全国第 8 家 A 股上市城市商业银行。目前，注册资金 36.12 亿元，在岗员工 5000 余名，下辖重庆、西安、广安、资阳、眉山、内江、南充、宜宾、乐山、德阳、阿坝、泸州、天府新区 13 家分行和 31 家直属支行（部）、190 余家营业网点，发起设立国内首批、中西部第一家消费金融公司——四川锦程消费金融有限责任公司以及江苏宝应锦程和四川名山锦程村镇银行，并入股西藏银行。

本行秉承“服务地方经济，服务小微企业，服务城乡居民”的市场定位，积极探索差异化、特色化发展路径，形成了自身独特的业务特色和竞争优势，综合实力位居西部城商行前列，部分经营指标达到国内先进银行水平。截至 2019 年末，总资产 5583.86 亿元，存款 3867.19 亿元，贷款 2318.98 亿元。

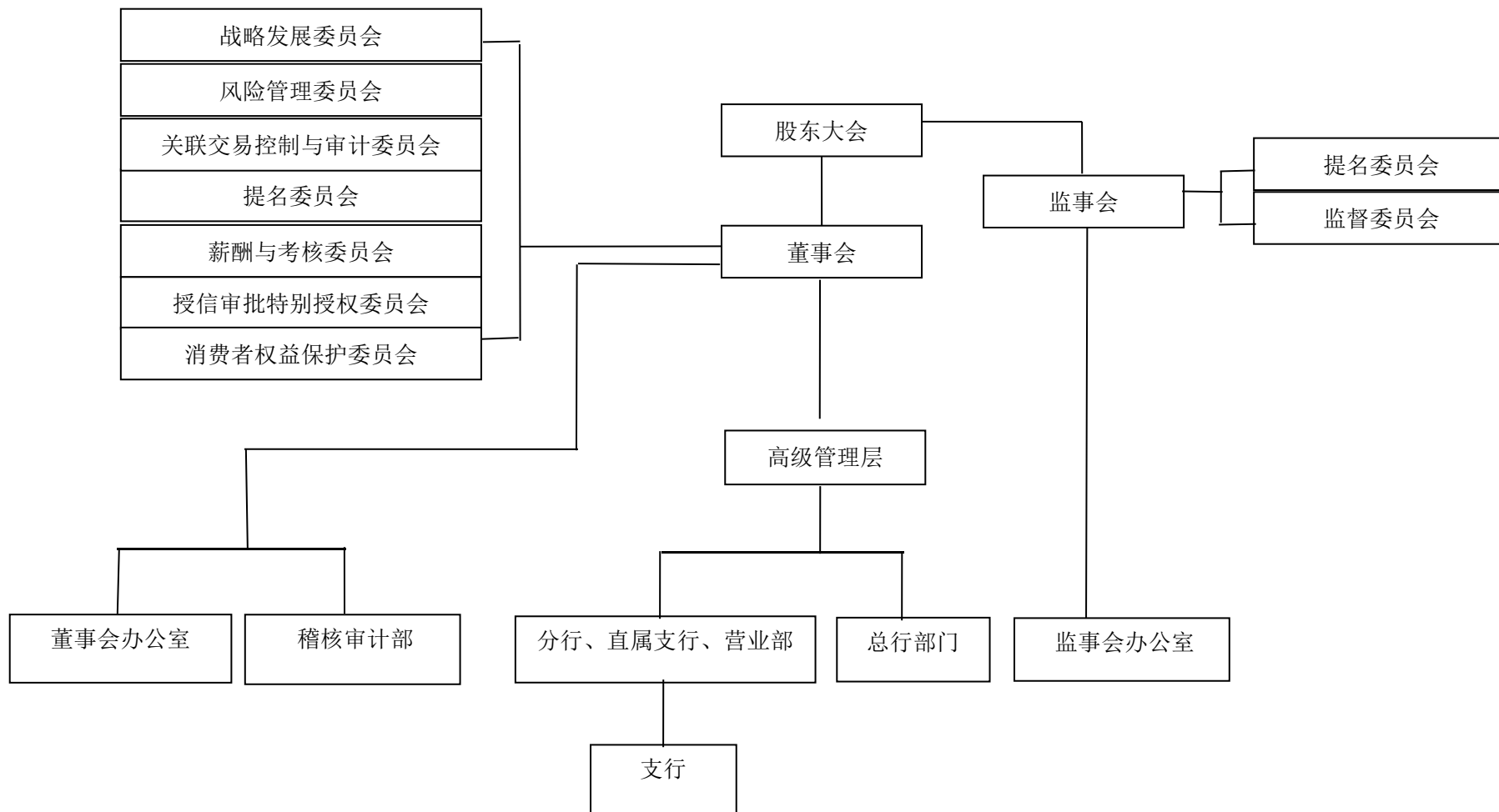
在 2019 年英国《银行家》公布的最新排名中，成都银行居全球前 1000 家商业银行第 269 位。

### （三）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》等法律法规及中国银保监会等监管机构要求，结合本行治理实际，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，审议通过议案 7 项；召开董事会 13 次，审议通过议案 57 项；董事会下设专门委员会累计召开会议 67 次。

本行全年召开监事会会议 6 次，审议通过议案 22 项；监事会下设专门委员会累计召开会议 11 次，审议通过议案 25 项。

### 4. 重视投资者关系

报告期内，本行严格按照有关监管规定及本行《信息披露事务管理制度》、《重大信息内部报告制度》、《内幕信息及知情人管理制度》等信息披露配套制度进行信息披露，同时持续加强学习培训，提高制度执行力，确保信息披露合法合规，充分保障投资者权益。

为增强投资者信心，根据本行《投资者关系管理办法》进行投资者关系管理，同时通过上海证券交易所公告、上证 e 互动、说明会、接待到访投资者、咨询电话和邮箱等多种方式增进与投资者和潜在投资者之间的信息沟通，向资本市场公开公平传递信息，增进投资者对本行的了解和认同，建立双方的良好互动关系。

## （四）本行荣誉

## 2019 年获奖情况

序号	获奖名称	评奖机构
1	交易机制创新奖、活跃交易商	全国银行间同业拆借中心
2	2018 年度结算 100 强一优秀自营机构奖	中央国债登记结算有限责任公司
3	2019 数据中心科技成果奖进步奖	中国工程建设标准化协会
4	“支付安全和防范电信网络新型欺诈宣传周”活动优秀组织奖	中国支付清算协会
5	2019 年银行业文明规范服务五星级网点（茶店子支行、德阳分行营业部） 2019 年银行业文明规范服务四星级网点（智谷支行、蜀光路支行、锦官新城支行） 2019 年银行业文明规范服务三星级网点（驷马桥支行）	中国银行业协会
6	2018 年度征信系统数据质量工作优秀机构	中国人民银行征信中心
7	金融扶贫工作先进单位	四川银保监局
8	四川银行业金融机构第六轮安全评估工作先进单位（安全保卫部、天府新区分行）	四川银保监局、四川省公安厅
9	2019 年度四川银行业普及金融知识万里行活动先进集体、2018 年度社会责任特殊贡献网点奖（阿坝分行营业部）	四川省银行业协会
10	成都市 2018 年全口径税收贡献 100 强企业      成都市 2018 年地方税收贡献 100 强企业	成都市政府办公厅
11	“蓉城先锋·党员示范行动”党员示范团队（96511 客服中心）	中共成都市委组织部
12	2019 年度最具爱心企业称号、2019 年度成都“慈善一日捐”最具爱心企业奖	成都市慈善总会

13	按一级资本排名，2018 年度全球千家大银行第 269 位	英国《银行家》
14	2018 年度最具区域竞争力城市商业银行、2018 年度城市商业银行（资产规模 3000 亿元以上）第三名	《银行家》
15	2019 年度亚洲卓越城市商业银行	《21 世纪经济报道》
16	2019 年最佳创新服务城商行	《第一财经日报》
17	2019 中国上市公司品牌价值榜新锐榜 Top50、2019 中国上市公司口碑榜最具社会责任上市公司、年度优秀企业公民奖	《每日经济新闻》
18	2018-2019 卓越金融企业—年度卓越创新银行	《经济观察报》
19	2019 卓越竞争力年度 10 强	《中国经营报》
20	2019 金融创新百强	中国经济网
21	最佳服务实体经济金融机构	《金融投资报》
22	2019 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》、四川省支付清算协会
23	年度品牌价值银行、2019 年度助力实体经济大奖	新浪四川
24	年度最佳零售银行、最具成长性信用卡品牌（成都银行“芙蓉锦程”系列信用卡）、最佳理财品牌（成都银行“芙蓉锦程”系列理财产品）	《华西都市报》
25	2019 年 3·15 天府品质金融榜—品质银行奖	华西传媒集群、天府日报社、四川省保护消费者权益委员会
26	稳健发展榜样	四川日报报业集团、天府日报社
27	2019 年度普惠金融服务公众社会责任奖、年度最受欢迎手机银行、年度最受关注小微金融产品（易采贷）、年度最佳创新服务银行、年度最受欢迎银行卡（成都银行芙蓉锦程金卡系列）	《成都商报》

## 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；加强科技安全手段。
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。	设立社区银行；推广便民服务终端；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；发展智慧金融；践行绿色运营；开展金融宣教服务活动。

### 三、切实履行经济责任

本行始终紧密围绕中央、省市重大决策部署，坚守金融服务实体经济根本属性，通过支持地方经济建设，助力民营和小微企业发展，改善“三农”民生问题，切实履行经济责任，全力为经济可持续发展提供坚实资金要素保障。

#### （一）把握重大机遇，支持地方经济发展

本行不断提升政治站位，聚焦使命、奋力担当，始终围绕地方发展战略，持续为地方重大项目建设、产业升级发展提供融资服务，充分发挥金融机构的“造血”功能，全力支持地方经济建设和发展。

### 1. 支持区域经济建设

本行立足川渝陕“一体两翼”的区域发展格局，深度融入区域发展战略和经济网络，积极服务川渝陕等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。2019年，本行向川渝陕区域对公信贷支持超900亿元，其中向四川地区对公信贷支持超800亿元，投放区域涵盖成都、宜宾、资阳、乐山、德阳等，重点支持了天府国际机场、泸州军民合用机场迁建工程、成都文理学院等项目以及成都中电熊猫显示科技有限公司、四川新绿色药业科技发展有限公司等企业。

案例：城市集中供热是北方城市市政工程基础设施建设的重要内容，陕西秦元热力股份有限公司在本行申请贷款1.4亿元，用于西安市2号线供热管网工程建设。截至2019年末，该公司在本行贷款余额为1.24亿元。

### 2. 服务省市重大项目建设

本行紧紧围绕地方发展规划，积极发挥主场优势，全力为建设全面体现新发展理念的城市提供要素支撑。大力支持成都市青羊、成华、金牛、武侯、锦江等中心城区重点基础

设施建设、土地整理、棚户区及城中村改造项目，累计授信达 1060 亿，已投放金额 735 亿；支持城市绿道建设，配合成都锦江绿道建设投资集团有限公司落实专项债发行工作，截至 2019 年末，该公司已获批专项债额度 40 亿元，其中 24 亿元已完成发行；坚持把成都东部新城作为金融支持的重要方位，强化统筹，累计向“东进”区域提供资金支持 600 余亿元。其中，重点支持了淮州新城建设、简州新城建设等。

案例：围绕成都城市经济地理重塑“十字方针”，为切实支持东进战略，本行向成都吉利学院建设项目提供信贷支持。该项目位于成都市简州新城石盘镇，由成都铭福教育投资有限公司投资修建，项目规划总用地面积 2000 亩，预计 2020 年 8 月建成，9 月开始招生。截至 2019 年末，本行向该项目授信 11 亿元，已投放 2.7 亿元贷款。

### 3. 支持地方产业升级发展

本行始终紧紧围绕地方产业发展规划，结合自身资源禀赋优势，全力支持构建现代产业体系，持续助力地方产业转型升级发展。突出支持装备制造、电子信息、节能环保、轨道交通、生物医药、新型材料等省市支柱产业、优势产业和战略性新兴产业，择优支持新兴服务业和现代农业发展。同时围绕成都“5+5+1”现代产业体系打造，依托 14 个重点产业生态圈建设和 66 个产业功能区建设，选取部分园区实施“一园一策”定向支持。推出“百亿计划”专项活动，全行

单列 100 亿信贷额度，进一步助力高新技术企业、支持战略性新兴产业发展壮大。

案例：四川远大蜀阳药业股份有限公司是一家以研发、生产、销售血液制品为主的大型综合性制药企业，是国家首批定点血液制品生产企业。针对该企业建立血液新基地项目，本行作为代理行加入项目银团贷款，截至 2019 年末，本行共向该企业授信 8.5 亿元，贷款余额 4.19 亿元。

#### 4. 融入地方对外开放战略

本行认真贯彻落实中央和地方政府决策部署，高度重视自贸区业务发展，抢抓自贸区建设机遇，主动担当，全力支持自贸区内金融创新和企业发展。充分发挥“自贸通”金融服务在降低企业综合财务成本、提升企业“走出去”能力等方面的重要作用。截至 2019 年末，“自贸通”金融服务已为 65 家企业提供综合金融服务，累计进出口结算量达到 4121 万美元。2019 年 7 月，“自贸通”金融服务获选商务部发布自贸试验区第三批“最佳实践案例”。全面投入跨境金融区块链融资业务试点工作，实现首笔跨境金融区块链融资业务落地，成为辖内首家开办该业务的地方法人金融机构。大力支持航空、蓉欧快铁等自贸区重点产业领域企业发展，2019 年，为承担中欧班列运输任务的成都国际铁路班列有限公司及多家航空领域企业累计办理国际结算近 1500 笔，涉及跨境资金超过 3.9 亿美元。



案例：成都五牛科技有限公司主营开发、生产空调器及室内环境控制配套设备。近年来，企业规模不断扩张，进出口需求也进一步扩大。“自贸通”金融服务推出后，该公司作为签约企业通过申请“自贸通”金融服务中的“自贸贷”产品，仅在一笔500万元的贷款额中，就节省了近20万元的利息及担保费，同时通过申请“自贸通”金融服务中的“自贸惠”产品，已累计获得国际结算费用减免超过1.5万元。

#### 5. 加大业务创新力度

2019年本行切实加大业务创新力度，通过开展结构性存款业务，发放并购贷款，发行信用债券、“双创”金融债券等举措支持企业业务结构模式转型升级，助力其建立可持续发展的产业结构，从根本上提升企业参与市场竞争的核心竞争力。截至2019年末，本行累计承销债券发行33只，发行金额达200.5亿元。

案例：2019年本行先后为成都空港兴城投资集团有限公司、成都产业投资集团有限公司等注册发行“双创”专项债务融资工具，“双创”专项债务融资工具累计发行9期，金额达65亿元，在四川地区处于领先地位，有力支持了本地产业升级、“双创”企业发展。其中，成都产投集团有限公司2019年度“双创”专项债务融资工具更是成为全国首单落地的航空装备双创专项债务融资工具、四川省首单落地的“债转股”债务融资工具，是本行通过债务融资工具、债转

股的方式支持实体经济发展、支持产业发展与升级的重要体现。

## （二）践行初心使命，支持民营和小微企业发展

本行秉承“服务小微企业”市场定位，坚决贯彻落实各级政府和监管部门关于支持民营和小微企业的决策部署，坚定发展民营和小微企业业务的战略定力，持续加大对民营和小微企业的金融服务，着力解决民营和小微企业“融资难”和“融资贵”问题，助力营商环境优化。截至2019年末，本行小微企业贷款余额665.12亿元；单户授信1000万以下小微企业贷款余额较年初增长50.7%。

### 1. 精准支持重点行业企业

本行深入贯彻国家支持小微企业的相关政策要求，紧密对接省市、区县各级产业主管部门，结合区域产业政策导向，深入调研区域内小微企业的经营模式、关键指标、技术特点、市场分布及融资痛点。通过金融科技手段辅助运用，筛选形成近5000户全行共享的行业精准服务清单，集中有限资源进行重点支持。

### 2. 多措并举缓解“融资贵”

本行开辟小微企业专属“审批绿色通道”，提高贷款审批效率，实施贷款利率优惠政策，并通过引入财政贴息、担保补贴等扶持政策，有效降低企业融资成本。截至2019年末，本行小微企业贷款利率为5.19%，较年初下降23个BP。

### 3. 开发推广专属金融产品

2019年，本行在深入、细致分析小微市场客户特征及需求特点的基础上，推出了“惠”字头系列信贷产品，如“惠成信”、“惠链通”，创新核心企业资信沿供应链条传导的融资模式，扩大小微企业融资业务覆盖面。2019年5月，本行正式上线“文创通”产品，该产品是以全市文商旅体融合发展企业和“三城三都”建设项目企业为服务对象，支持全市文创产业高质量发展的信贷产品，其推出将有助于完善文创金融服务体系，拓宽文创企业融资渠道，截至2019年末，本行文创类企业贷款余额近70亿元。

案例：白云互动科技有限公司是国家科技部授权的国家级高新技术企业，也是成都高新区“瞪羚”企业。本行2019年9月4日为企业发放“文创通”贷款400万元，该笔贷款是全市“文创通”首笔投放业务。在政府和本行的共同助力下，企业的融资成本低至1.49%。

### （三）立足乡村振兴，改善“三农”民生问题

本行始终牢牢把握国家“乡村振兴”新战略新机遇，切实服务国家战略，助力乡村振兴，加大对“三农”领域的信贷支持力度，培育农村经济增长动能。截至2019年末，本行涉农贷款余额242.09亿元，较年初增加26.78%。

#### 1. 推进农村金融精准扶贫

为支持贫困县域经济发展，本行通过深入走访调研，因地制宜，制定扶贫措施，确保金融产业扶贫工作有序推进。截至2019年末，本行产业精准扶贫贷款余额较年初增长

44.5%。通过对接产业发放扶贫贷款，以优惠的利率定价，为当地企业提供贷款，带动了建档立卡贫困户实现就业，实现多方共赢，达到“金融扶贫”目的。

## 2. 创新农村金融融资模式

本行以农业产业结构调整、培育农业农村发展新动能和农村产权制度改革为抓手，积极创新“三农”金融服务模式。深入推进农村“两权”抵押融资试点，探索涉农主体担保方式创新，以土地经营权、农房财产权等“两权”抵押为突破口，进一步降低农户融资成本。

案例：近年来，成都市展开了以“小规模、组团式、生态化、微田园”为特色的幸福美丽新村项目建设工作。本行积极响应，深入推进“幸福美丽新村建设”，积极探索“三农”金融服务新模式。截至2019年末，“幸福美丽新村”农民集中居住项目累计投放贷款3.42亿元，贷款余额1.81亿元。该项目将信贷资源与惠农结合起来，真正实现了以创新金融服务惠及“三农”。

## 3. 大力运用“农贷通”平台

作为成都市第二家在“农贷通”发布金融产品的银行机构，本行在积极参与平台建设的同时，借助平台及时传达农村普惠金融政策，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。截至2019年末，本行在“农贷通”平台累计投放贷款12.07亿元。

案例：本行借助“农贷通”平台为四川省郫县豆瓣股份有限公司、四川省丹丹郫县豆瓣集团股份有限公司等“郫县豆瓣”品牌持有企业提供贷款支持，助力品牌农业企业茁壮成长，截至2019年末，贷款余额1.1亿元。

#### 四、切实履行社会责任

本行始终致力于美好生活共创共享，坚持以财富创造奉献社会，用实际行动担负社会责任，积极响应社会诉求，加大服务创新，着力提升客户体验，深化普惠金融，助力扶贫公益，重视员工成长，不断拓展社会责任内涵与外延。

##### （一）加大服务创新力度，着力提升客户体验

本行主动适应金融消费者需求变化，深入推进金融科技的广泛应用，不断加强网点智能化转型发展，加速线上服务平台迭代升级，持续优化网点设施，提高业务办理效率，努力打造优质便捷的金融服务。

##### 1. 加大网点智能化转型

本行将网点传统柜面“填单多、签名多、流程繁琐”的面对面办理模式转变为“一站式、自助化、智能化”的人机互动方式，有效提升业务办理效率。截至2019年末，已完成152家网点的智能柜员机布放，合计投放441台，实现63个交易的成功上线运行，对柜面相应业务的替代率达85%。从客户角度出发，优化网点功能区布局和内设，提升网点整体服务效能，为客户提供温馨舒适、便捷实用的服务体验。

##### 2. 推进互联网金融升级

顺应“互联网+”发展趋势，本行深入推进信息技术与业务融合，全面提升互联网产品开发投放能力。持续建设新数据中心，构建全新IT基础架构，提升业务连续性及运维管理水平，保障客户业务办理流畅性。启动大数据平台和数据规划二期项目，提高数据整合、治理及应用能力，以数据为基础为客户提供个性化服务。顺利完成网络金融服务平台搭建，不断提升互联网产品开发投放能力，引领客户指尖银行新体验。

### 3. 持续关爱特殊群体

本行在各网点适时增添便民设备，为确有困难无法亲自到银行网点的客户，提供移动端业务办理渠道，方便老、弱、病、残、障等特殊群体客户办理银行业务。2019年本行各网点共为3668名客户提供上门服务，其中对残疾客户上门服务2356人次，对年老体弱客户上门服务1046人次，对重大疾病客户上门服务261人次。自2019年5月1日起，为军人及消防救援人员开启优先办理业务绿色通道。截至2019年末全行有106名员工可为听力障碍客户提供基础的手语服务。

#### （二）大力发展普惠金融，增进社会和谐

本行深入贯彻普惠金融战略，通过创新产品、减费降率等方式为小微企业发展注入金融活水，同时坚持普惠定价，进一步延伸金融服务链条，助力城乡居民金融服务获得感的提高。

### 1. 小微融资服务“增量降价”

本行在成都地区率先推出“政银”和“政银担”多方协作助力小微企业的融资模式，分别与省市两级财政、科技、经信、文化等部门以及国有担保公司建立财金互动合作关系，由财政资金建立风险分担资金池，分担30%至40%的贷款损失，并研发贴近小微企业需求的低利率融资产品，促进小微融资服务的“增量降价”。对初创期的企业以“创业贷”予以精准支持，发展期的企业配置“科创贷”、“成长贷”、“文创通”助力快速成长，成熟期的企业给予“壮大贷”、“园保贷”帮助其保持发展动力。截至2019年末，本行“政银”和“政银担”类产品累计为上千户小微企业提供超百亿元信贷资金，助力企业发展壮大。

### 2. 扩大金融服务半径

本行持续加大社区银行建设力度，扩大金融服务半径。截至2019年末，已开业14家社区银行，分别分布于成都市三环路内外侧金融服务较薄弱的居民聚集区，如安置房、公租房、廉租房、限价房、商品房等区域，合计覆盖90个小区，服务惠及约38万名群众。

### 3. 坚持开展便民惠民服务

本行继续开办代发工资、社保和代收煤气水电费等与市民生活息息相关的基础金融业务，坚持优惠的定价和收费策略，最大限度降低银行卡用卡成本，提供高收益的理财产品，通过实实在在的行动让市民百姓享受到便捷实惠的金融服

务，保持“最受欢迎银行卡”、“市民银行”等媒体及社会美誉。

### （三）积极开展扶贫公益，助力脱贫攻坚

本行坚决贯彻和落实党中央、国务院关于脱贫攻坚的决策部署，充分发挥金融行业优势助力脱贫攻坚，形成了以“捐赠扶贫”、“产业扶贫”、“智力扶贫”为一体的扶贫工作模式，并通过开展慈善捐赠、志愿者服务等活动，积极探索可持续发展的公益之路。

#### 1. 积极开展结对扶贫

本行继续对口帮扶阿坝州马尔康市、甘孜州德格县窝公乡曲西村、成都市高新区董家埂盘湾村。2019年，本行向马尔康市捐赠“助学救助基金”和“医疗救助基金”合计20万元；向德格县捐赠用于窝公乡曲西村农房改造、产业发展、文化设施建设等扶贫专项资金136万元；向成都市高新区盘湾村捐赠30万元，用于支持当地产业发展、乡风文明建设等。此外，本行向宜宾、乐山、资阳等地的贫困村捐赠40万余元，用于帮助当地基础设施建设、产业发展及慰问困难群众。

#### 2. 持续选派员工驻村工作

本行持续选派员工到阿坝州德格县窝公乡曲西村和成都市高新区董家埂进行驻村扶贫工作，多名员工被成都市委组织部、四川银保监局等单位评为扶贫先进个人。驻村员工们通过大力开展“农民夜校”、“意识形态”宣讲、党组织“三



到村”等活动，将党建标准化建设带动到村。设立党员服务站和“帐篷指挥部”，为村民宣传金融知识，解答金融疑问，参与实际工作。深入施工区蹲点协调项目施工，发挥金融专长支持驻村产业发展。走访慰问贫困户，帮助贫困家庭残疾青年重返校园，切实解决贫困家庭实际问题。

### 3. 踊跃投身社会慈善公益

本行与成都市关心下一代基金会设立成都银行关爱基金，并向该基金捐赠 50 万元，用于贫困地区学校改善办学条件及弱势少年儿童帮困助学、助残、成长项目；向成都市慈善总会捐赠 195 万元，用于其开展扶老、助残、救孤、济困、赈灾等，助推地方公益事业发展；向四川省绿化基金会捐赠 68.2 万元，用于龙泉山城市森林公园植树活动。此外，本行号召员工积极参与“慈善一日捐”活动，筹集捐款 19.12 万元。2019 年本行荣获成都市慈善总会授予的“年度最具爱心企业奖”。

### 4. 坚持开展志愿者服务

本行不断健全青年志愿者组织机构，目前已建成以总行团委为总站，46 家分支机构为分站的多层次服务体系，组成了一支不断壮大且科学发展的青年志愿者队伍。以“三五”学雷锋和“青耀社区”等活动为契机，多次走进校园、社区、村镇、企业、SOS 儿童村和养老院，开展形式多样的青年志愿者活动，普及金融知识，帮扶困难生活，传播正能量，志

愿者活动参与性及覆盖面得到进一步提高，充分践行本行志愿服务精神。

#### （四）持续优化制度流程，保障消费者权益

本行坚持以金融消费者为中心的消费者保护工作理念，积极完善消费者保护工作流程，强化金融信息安全保护，提升投诉处理效能，积极维护消费者合法权益，为客户提供更贴心安全的金融服务。

##### 1. 守护金融信息安全

本行先后出台《成都银行个人信贷管理系统客户信息管理办法（试行）》《成都银行征信数据管理办法（试行）》等制度，不断完善个人金融信息管理机制。加强从业人员保密意识教育，对重点岗位从业人员签订《保密协议》，强化信息技术防范，制定安全技术体系，搭建安全运营架构，提升科技保密手段，全面抓好个人金融信息技术防范。

##### 2. 提升投诉处理效能

进一步畅通投诉渠道，坚持事前积极预防、事中妥善处理、事后及时总结的投诉管理制度，规范不同渠道客户投诉处理的流程、时限及回复要求，加强投诉管理与客户关系维护工作。建立投诉情况及投诉典型案例的统计、分析、通报和总结机制，及时分析投诉成因，总结客户体验问题，形成整改建议并实施优化措施。积极开展关于客户投诉处理技巧的培训工作，不断完善和提升网点投诉处理能力。

#### （五）始终关爱员工身心，携手共同成长

本行践行“以人为本”的核心价值观，不断深化员工关怀，优化职业平台，加强培训学习，持续打造健康生活、快乐工作的良好氛围，与员工携手成长。

### 1. 保护员工合法权益

严格执行国家相关劳动法规，规范劳动合同管理；落实“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；健全职工代表大会制度，完善职代会的议事方式、表决方式，提高职代会议事能力。

### 2. 关心员工身心健康

定期组织员工体检、多次举行养生讲座、心理咨询等；组织开展员工征文演讲大赛、建国 70 周年文艺汇演、“锦程杯”员工足球比赛、男子篮球暨女子啦啦操比赛、第二届员工迷你马拉松等文体活动，提升员工幸福指数，增强员工归属感。

### 3. 加大员工救助与慰问

制定员工慰问和困难员工救助制度办法并确保职工慰问金和职工困难救助金专款专用。2019 年，累计发放各项职工慰问金及职工困难补助金 770.12 万元，为在职职工购买医疗互助保障计划 65.51 万元。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。

### 4. 重视员工成长与发展

通过优化薪酬结构，优化选聘机制，完善培训体系，广

泛开展劳动竞赛、岗位练兵、技能大赛等举措，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。2019年，本行分层分类开展培训456期，参训28611人次。

#### （六）强化内控合规管理，坚持稳健经营

本行积极应对不断变化的金融监管要求和市场环境情况，提高合规意识，完善内控管理，主动防控风险，积极履行合规经营责任，增强自身可持续发展能力。

##### 1. 持续加强内部风险防控

2019年，本行坚持稳健合规与加快发展并重的经营工作思路，本着标本兼治、点面结合、突出重点的原则，按照全行内控合规重点工作安排，结合监管要求，以法律事务管理、系列重点专项排查、制度红线专项治理及合规文化建设为抓手，切实把依法合规融入到经营管理中，不断夯实全行合规经营基础，提升了风险管理的有效性，维护了业务记录、会计信息、财务信息和其他管理信息的真实准确和完整及时，保证了发展战略和经营目标的实现。全年合规风险管控情况良好，无重大合规风险事件发生。

##### 2. 坚守安全生产防线

扎实开展第六轮安全评估、“防风险保安全迎大庆”、消防大排查、防灾减灾等专项工作，持续加强安全生产工作。完善安保规章制度，改造安防硬件设施，改进安保应急演练，

持续夯实安保工作基础。2019年本行安全生产形势稳定，未发生安保责任事故案件。

### （七）加强党建工作创新，坚守廉洁底线

本行进一步落实党要管党、从严治党的思路，促进党建工作和日常经营发展深度融合、同步提升，通过创新模式，筑牢基础，增强教育，强化监督，让党建引领作用充分发挥，切实提高了组织的凝聚力和战斗力，增强了干部员工的廉洁意识和廉洁纪律。

#### 1. 充分发挥党建引领作用

本行党委紧紧围绕“守初心、担使命，找差距、抓落实”的总要求开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，通过26项专项整治，边学边查边改，扎实推进主题教育融入中心工作。实施党建品牌培育项目，重点打造“根植院落·服务社区”等7个党建品牌，将党建工作与金融服务有机融合。创新实施结对互助项目，全行21对结对党组织在党的建设、业务营销、内部管理方面实现互补互助、共促共进，推动党建工作与中心工作同频共振。

#### 2. 加强党风廉政建设工作

全面落实管党治党政治责任，层层推进管党治党压力向基层单位传导。将党风廉政建设工作与经营管理同部署、同检查、同落实、同考核。严格管控风险，全面加强监督检查和专项检查，坚定不移正风肃纪，切实防范金融风险。严格执行述责述廉制度，实现全行中层以上干部述责述廉及民主评议全覆盖，营

造出良好的纪律环境和政治环境，切实增强干部员工自我约束、履行职责的自觉意识。

### 3. 强化廉洁教育与专项治理

利用短信、办公网、行报专栏、微信群等载体，及时转载违反中央八项规定精神通报、典型案例剖析等，推送廉洁提醒短信 60 余条，受教育干部员工达 5000 余人次。精准有力开展违规违纪检查，常态长效治理“微腐败”，全方位、多层次、突出重点开展形式主义、官僚主义专项整治，扎实开展“带病提拔”、“赌博敛财”、利用地方名贵特产谋取私利问题专项整治。进一步建立协同、高效的问责机制，构建程序严密、运作规范、权责分明的监督制度体系，不敢腐、不能腐、不想腐的有效机制进一步健全完善。

## 五、切实履行环境责任

本行积极响应国家生态保护、环境治理号召，主动将环境保护理念融入战略决策和业务经营，深入践行环境保护责任，助力绿色产业可持续发展，共建和谐金融生态环境和绿色美好家园。

### （一）推行绿色信贷政策，助推绿色产业发展

本行将绿色信贷理念融入企业核心价值观，通过建立绿色信贷工作体系，制定信贷政策，调整信贷导向，提高绿色金融专业化服务水平，促进企业发展方式转变，助推绿色产业发展。

#### 1. 完善绿色信贷工作体系

本行将绿色信贷升级为自身战略，明确支持绿色、低碳、循环经济，将绿色信贷理念融入企业核心价值观，培育和倡导绿色信贷文化。建立并完善绿色信贷工作组织架构，由董事长担任本行绿色金融工作领导小组组长，推动各项绿色信贷金融政策措施的贯彻落实。总行设立跨条线的环境和社会风险管理团队，负责绿色信贷相关工作的开展。制定并优化绿色信贷支持重点领域相关政策，为绿色信贷产品的研发、审批、推广提供“绿色”通道。实现绿色信贷的流程化管理，对拟授信客户实行名单制管理，优化信贷管理系统，将绿色信贷相关要求细化至信贷“三查”具体流程和环节。

## 2. 积极支持绿色功能区建设

积极协助成都市新都区绿色金融功能区建设，协助成都市新都区政府探索制定成都市绿色项目和绿色企业的绿色金融标准，作为成都市金融中心共建联盟成员主动承办第二届成都绿色金融高峰论坛。与新都区考察团专程赴国内第三家赤道银行湖州银行调研绿色银行建设经验。参加绿色金融银企对接会，积极对接绿色产业企业需求。发布绿色信贷专属产品“绿惠通”，重点支持初创期科技绿色企业、成长期绿色中小企业、壮大期绿色工业企业、优质涉农企业和新型农村经营主体，为优质绿色企业提供多样化贷款服务。

## 3. 有力引导信贷资源优先助力绿色产业

本行以国家产业结构调整 and 绿色信贷导向为要求，加快绿色信贷业务发展，优先支持污水处理、生活垃圾焚烧发电、

废水废气和固体废弃物处理等多个环保工程设施设计施工及运营维护项目，引导信贷资源向低能耗、低排放、低污染、高效率领域流动和聚集。继续对绿色信贷进行减值准备计提和经济资本分配系数考核倾斜，严格执行环保一票否决制，对不符合产业政策和环保标准的企业或项目坚决不予信贷支持，并不定期对存量客户的环保隐患风险进行排查。

## （二）坚持节能减排，践行绿色运营

本行积极推行节能减排，基本实现绿色运营。严格落实公务用车管理制度，合理调派公车使用，减少车辆出行频率，坚决报废环保不合格黄标车，加大新能源车辆采购，实现绿色出行。修订完善《成都银行运输设备、机具设备等设备报废管理办法》，规定将已达到行内报废标准的运输设备、机具设备类废弃物，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。在营业网点装修改造中，选用绿色环保材料，使用节能灯具。在日常办公中，将废旧纸张、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。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，实现内部公文无纸化。建立视频会议系统、电话会议系统，减少异地往来出行交通能耗。

## （三）大力发展智慧金融，丰富绿色金融服务内涵

本行大力推动移动互联网新兴技术在传统网上银行、手机银行、微信银行以及电话银行等渠道上的创新应用，广泛



运用 FaceID、手势及指纹登录、人脸识别等生物识别技术。同时，本行通过广泛宣传和减免费率等多种措施，促进电子渠道快速普及，在提升客户体验的同时，推进金融节能减排。其中，个人手机银行存量用户全年新增 46.4 万户，创历史新高。电子渠道分流率达 89.5%，为近 400 万客户提供便捷的科技金融服务。

#### （四）深化金融宣教服务活动，助力金融和谐环境创建

本行坚持以“网点宣传为主阵地，特色地推宣传为抓手，充分运用优势资源，积极探索长效机制建立”为指导思想，通过线上宣传与线下活动相结合的方式，大力构建特色化金融宣教工作长效机制。

##### 1. 有针对性开展金融知识宣教活动

本行立足金融为民，针对不同人群金融知识的薄弱环节和金融需求，以“3.15 消费者权益保护日”、“金融知识普及月”、“金融知识进万家”、“金融知识万里行”等活动为契机，集中开展金融知识宣传教育活动，同时持续开展维护征信、反洗钱、防范通讯诈骗等丰富多样而有针对性的各类专题金融知识宣传教育活动，帮助金融消费者提升风险责任意识。本行宣教工作得到上级监管部门及行业协会的充分认可和肯定，被中国支付清算协会授予“支付安全和防范电信网络新型欺诈宣传周”活动优秀组织奖，被四川银行业协会评为“2019 年度四川银行业普及金融知识万里行活动先进单位”。

## 2. 多途径扩大宣教覆盖面

本行积极构建活动宣教媒体矩阵，多渠道、多平台、多方式开展活动普及宣传，从宣传方式、传播渠道等方面加大创新力度，丰富了宣教形式，拓展了宣教广度。搭建官方网站、微信、微博、抖音号等为一体的自媒体矩阵，实现有效联动宣传。开展影院、校园驻点宣传，充分发挥阵地宣传作用。积极邀请新闻媒体参与宣教报道，借助媒体发声扩大影响力。定期开展大型社区金融知识宣传活动，通过丰富多彩、百姓喜闻乐见的形式将金融知识传递给公众。截至 2019 年末，本行组织员工近 2400 人参与到金融知识宣传普及活动当中，发放宣传资料 8.1 万份，覆盖群众 110 万人，开展地推活动 800 余次，自媒体开展宣传 1100 余次，获媒体报道近 30 次，受到金融消费者的广泛好评。