



成都银行股份有限公司
BANK OF CHENGDU CO., LTD.

2018 年度社会责任报告
(股票代码: 601838)

二〇一九年四月

报告说明

报告时间范围：2018年1月1日至2018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。为便于表达，在报告的表述中分别使用“成都银行股份有限公司”、“成都银行”、“本行”、“本公司”等。

报告发布周期：年度报告。

报告编制依据：报告依照中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、《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) 支持民营和小微企业发展.....	13
(三) 改善“三农”民生问题.....	15
四、切实履行社会责任.....	16
(一) 着力提升客户体验.....	16
(二) 坚持推进普惠金融.....	17
(三) 高度重视扶贫公益.....	18
(四) 完善消费者权益保护.....	19
(五) 保障员工合法权益.....	20
(六) 践行内控合规管理.....	21
(七) 抓好党风廉政建设.....	22
五、切实履行环境责任.....	23

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

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

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，

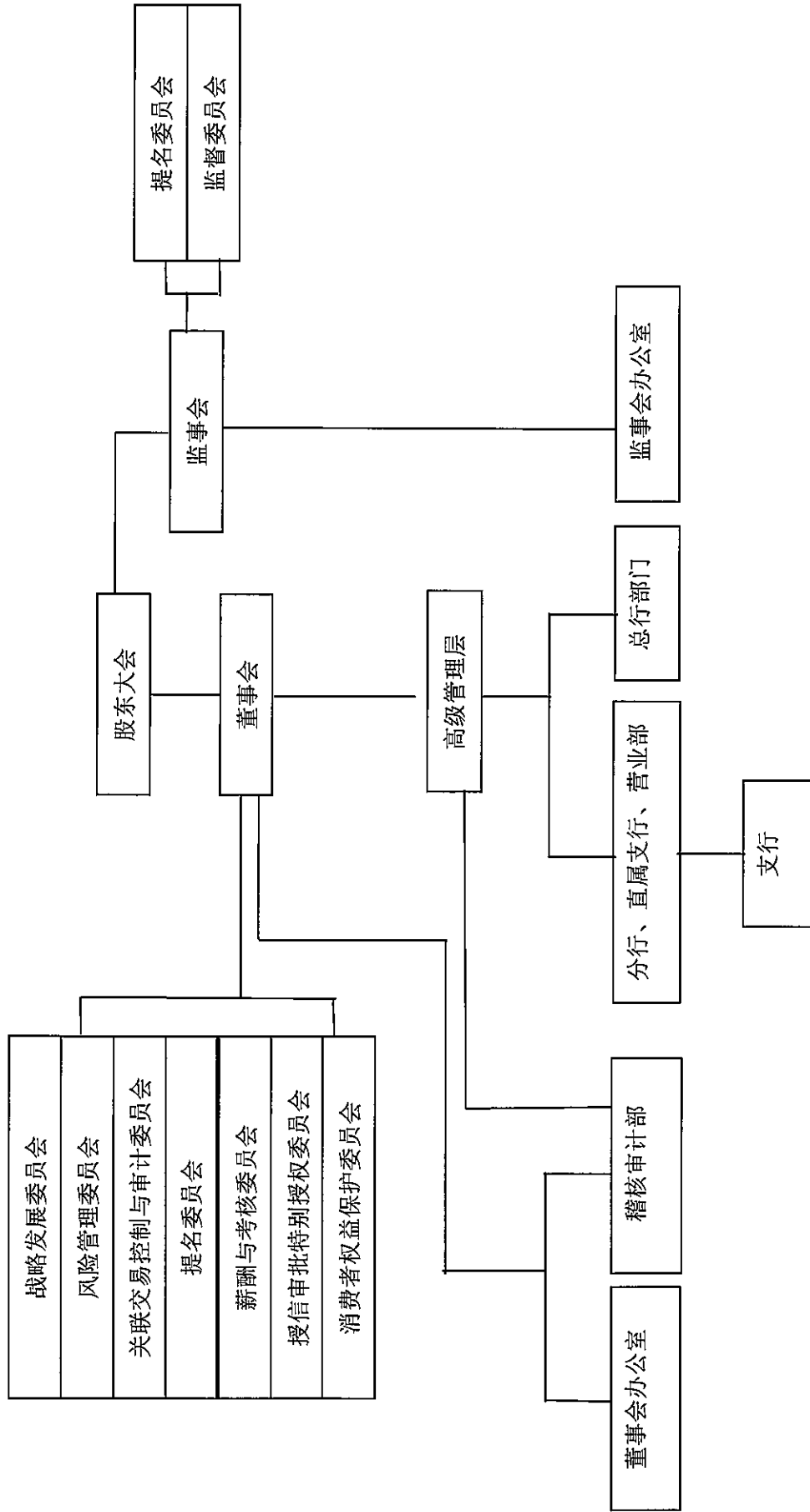
经中国人民银行批准的其他业务。外汇存款；外汇贷款；国际结算；外汇汇款；外币兑换；同业外汇拆借；结汇、售汇；资信调查、咨询和见证业务；证券投资基金销售。

（二）公司治理情况

1. 完善公司治理

报告期内，本公司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

本公司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 17 项；召开董事会 13 次，审议通过议案 102 项；董事会下设专门委员会累计召开会议 61 次。

本公司全年召开监事会会议 6 次，审议通过议案 26 项；监事会下设专门委员会累计召开会议 13 次，审议通过议案 29 项。

4. 重视投资者关系

本公司上市后，建立了符合上市公司要求的信息披露编制与披露工作机制，严格按照监管部门要求，真实、准确、完整、及时地披露信息。报告期内，本公司制定《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，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，报告期内本公司制定《投资者关系管理办法》，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公司信息，增进投资者对本公司的了解和认同，建立双方的良好互动关系。

（三）本行荣誉

2018 年获奖情况

序号	获奖名称	颁奖机构
1	2017-2018 年金融科技研究课题三等奖	中国人民银行
2	2018 年度银行业信息技术风险管理课题研究三类成果	中国银保监会
3	2018 年度银行业信息技术风险管理课题研究四类成果	中国银保监会
4	银行业安全管理先进单位（成都银行青羊支行）	中国银行业协会
5	2018 年银行业文明规范服务千佳单位（成都银行成飞支行、成都银行锦城文创支行）	中国银行业协会
6	2017 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
7	银联借记卡业务突出贡献奖	中国银联
8	四川 2018 年“金融知识普及月、金融知识进万家”暨“提升金融素养、争做金融好网民”活动先进单位	中国人民银行成都分行、四川银保监局
9	2017 年度四川省银行机构支付结算工作考核先进单位	中国人民银行成都分行
10	优秀信贷融资机构（成都银行科技支行）	四川省科学技术厅
11	2017 年度中国银行业文明规范服务五星级营业网点（成都银行成飞支行）；2017 年度中国银行业文明规范服务四星级营业网点（成都银行沙河堡支行、成都银行天府新区支行、成都银行红牌楼支行、成都银行玉林南路支行）；2017 年度中国银行业文明规范服务三星级营业网点（成都银行城西支行、成都银行都江堰大道支行、成都银行紫荆北路支行、成都银行宜宾分行营业部、成都银行西延线支行）	四川省银行业协会
12	最具爱心企业奖	成都市慈善总会
13	2018 成都百强企业、2018 成都服务业百强企业	成都企业联合会、成都企业家协会

14	按一级资本排名，全球千家大银行第 293 位		英国《银行家》杂志
15	2017 年度资产规模 3000 亿元以上城市商业银行竞争力评价第四名		《银行家》
16	2018 年中国区十大创新项目君鼎奖		证券时报社
17	2018 年度亚洲卓越城市商业银行		《21 世纪经济报道》
18	2018 年最佳创新服务城商行		《第一财经日报》
19	年度优秀企业公民奖		《每日经济新闻》
20	2018 中国中小商业银行先锋榜创新发展奖		《每日经济新闻》
21	2018 年度金融科技及服务优秀创新奖-运维创新突出贡献奖		《金融电子化》杂志社
22	2017-2018 卓越金融企业——年度卓越创新银行		《经济观察报》
23	百姓最信得过的银行品牌		华西传媒、天府早报社、四川省消费者权益保护委员会
24	2018 成都市民最喜爱的银行卡（成都银行芙蓉锦程金卡）		《新城快报》、新浪四川、四川省支付清算协会
25	服务小微企业榜样		四川日报报业集团、华西传媒、天府早报社
26	2018 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、年度最佳小微金融服务银行、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）		《成都商报》
27	最佳城市商业银行、最佳零售银行、最佳网上银行		《华西都市报》

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。紧紧围绕地方经济发展规划，积极发挥主场优势，深入支持成都市“十字方针”战略实施，多措并举为四川省城镇危旧房棚户区改造、成都天府国际机场建设、成都国际空港新城建设、四川健康职业学院等多个省市重点项目提供坚实的资金要素保障。2018年，本行向川陕渝区域对公信贷投放达1022亿元，较上年增幅34%，其中向四川省重点项目提供授信支持近450亿元。

案例：四川健康职业学院（一期）PPP项目，位于四川省内江市东兴区，项目拟建立一所独立设置康复护理、老年护理和社区护理等发展方向的高等职业学院，属于基础设施领域重点补短板项目，是四川省纳入财政部示范项目库的PPP项目。本行通过积极对接、紧密沟通、高效推进，为四川健康职业学院（一期）PPP项目成功实施提供了有力的金融支持。同时，该项目的落地也为四川省后续PPP项目的推进起到了良好示范作用。

2. 支持地方产业升级发展

在产业支持上，本行紧紧围绕川渝陕以及成都市等地制定的产业发展规划，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，持续助力地方产业转型升级发展。2018年，本行为地方产业发展提供资金支持超过300亿元。

案例：成都中电熊猫显示科技有限公司是中国电子信息产业集团第 8.6 代薄膜晶体管液晶显示器件（TFT-LCD）项目的建设和运营主体。作为成都市最大的电子信息产业化项目，该项目总投资 280 亿元，占地面积约 1021 亩。2018 年，本行积极给予中电熊猫授信支持，包含流动资金贷款、银行承兑汇票及国际信用证等业务，为该电子信息产业化项目稳步推进提供有力金融保障。

3. 融入地方对外开放战略

认真贯彻落实中央和地方政府决策部署，主动融入“一带一路”、“蓉欧+”等重点战略布局，积极对接四川自贸区建设等发展战略，为地方经济对外开放提供有力支持。2018 年，本行联合成都高新自贸试验区推出“自贸通”金融服务。同时，紧跟自贸区金融政策创新试点，获批成为四川省内首批资本项目收入结汇支付审核便利化试点银行，四川省内首家成功上线“单一窗口”平台的地方法人金融机构，在支持企业“走出去”等方面发挥积极作用。

同时，本行与战略投资者马来西亚丰隆银行开展广泛合作，借助其在东南亚的区位优势，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，有效降低外贸企业的融资门槛和成本。

案例：2018年7月，本行与成都高新技术产业开发区管理委员会签署《“自贸通”金融服务合作协议》，共同推出由“自贸贷”“自贸惠”“自贸易”组成的“自贸通”金融服务，大力支持中小微企业“走出去”。本行授信客户宝利根(成都)精密模塑有限公司，主营业务为非标准模具的研发、设计和注塑品生产，产品广泛应用于汽车核心部件、通讯、智能穿戴等领域。公司多次被授予高新技术企业、优秀创新型企业等各种奖项。“自贸通”金融服务推出后，该公司作为首批签约企业，通过申请“自贸贷”进一步降低融资担保门槛，并通过“自贸惠”免除全部国际结算费用。

4. 支持军民融合发展

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，积极支持军民融合发展。为支持军民融合企业发展壮大，本行重视引入外部力量，形成重点战略合力，努力构建银政沟通合作平台。通过与成都市经信委签订战略合作框架协议，建立信息反馈机制，畅通信息沟通渠道，联合探索“军民融合”企业创新服务模式。同时，联合成都市经信委、科技局推出专属金融产品，为支持军民融合发展做好服务保障。截至2018年末，已累计支持军民融合企业50余户，累计授信金额近12亿元。

5. 加大业务产品创新力度

本行切实加大业务创新力度，深化运用投行融资工具，与同业合作发行省内首只公募“双创”专项债务融资工具，承销西部首批民营企业债券融资支持工具。2018年，全年累计注册债券5只，金额70亿元；发行债券8只，金额61.5亿元；服务范围涵盖创新创业、交通、农业等重点领域，有力支持实体经济发展。

案例：为切实服务实体经济，充分运用非金融企业债务融资工具独立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，为企业发展壮大提供多样融资便利。2018年9月，在人民银行成都分行的支持与指导下，本行与国家开发银行联合承销的成都天府新区投资集团有限公司2018年度第一期中期票据成功发行，发行金额10亿元。本次发行是四川省内首单实现发行的公募“双创”专项债务融资工具，有力引导债券市场资金支持创新、创业类实体企业发展。12月7日，在人民银行成都分行的支持与指导下，由本行与浙商银行联合承销的成都天齐实业（集团）有限公司2018年度第一期超短期融资券成功发行，发行金额5亿元。本次发行是西部首批落地的民营企业债券融资支持工具，为西部地区其他民营企业在债券市场融资起到积极的示范作用。

“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。

（二）支持民营和小微企业发展

本行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，全力打造中小企业伙伴银行，多措并举支持民营和小微企业发展。截至2018年末，本行单户授信1000万以下小微贷款余额56.79亿，同比增速49.48%，高出本行贷款平均增速24.38个百分点；单户授信1000万以下小微贷款户数3667户，同比增长282户；贷款利率及不良贷款率均较年初有所下降。

1. 精准支持重点行业企业

本行深入贯彻支持民营和小微企业发展的相关政策要求，积极对接电子信息产业、精密机械和生物医药等多个省市重点行业，筛选出4700余户小微企业，集中资源进行重点支持。同时，开辟“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。

2. 开发推广专属金融产品

针对中小企业“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，满足中小企业初创、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。同时，本行积极响应政府推进小微企业应收账款融资专项行动，推出“易采贷”金融产品，为中标政府采购的小微企业提供融资支持，切实扶植和支持小微企业发展。

案例：成都西岭源药业有限公司成立于2016年，是中美合资创新型医药研发企业，研发中心设立在成都市高新区，致力于医药关键中间体、原料药和创新药的开发。目前企业处于研发试验的关键阶段，其用于转移性乳腺癌原料药的艾日布林中间体以及CT碘系造影剂原料药两款产品已实现销售。2018年3月，本行通过“科创贷”为成都西岭源药业有限公司提供信贷支持，成为首家向该企业提供信贷支持的金融机构。

“易采贷”即政府采购供应商信用融资贷款，政府采购中标企业凭签订的政府采购合同直接向本行申请贷款，无需其他任何抵押。正常情况下，企业取得正式采购合同的当天，即可取得该笔信用贷款，与其他贷款产品相比，“易采贷”产品可以

为企业节约 40%左右的贷款成本。11 月 21 日，本行与获得政府采购中标合同的四川纵横六合股份有限公司签订“易采贷”，该笔贷款合同为四川省“政采贷”工作全省推开后的首份贷款合同。

3. 积极探索特色金融

围绕成都市“11+2”特色金融功能区建设，积极探索特色金融服务，以此塑造专业品牌，不断助推民营和小微企业发展。在科技金融方面，设立全国首批科技金融专营支行——科技支行。目前，已为超过 1000 家高新技术企业提供金融服务，占成都市高新企业的 38%。在文创金融方面，围绕成都市“三城三都”建设，在西南地区率先成立文创支行——锦城文创支行，聚焦成都市八大重点文创产业金融需求，单列 20 亿元信贷计划，持续加大对文创产业信贷支持力度。在绿色金融方面，与成都市金融局、发改委等政府部门搭建起协调联动平台，建立常态化沟通衔接机制，持续完善绿色金融信贷支持、IT 支撑和考核激励等政策措施。

（三）改善“三农”民生问题

1. 参与“农贷通”平台建设

本行积极参与“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，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2018年末，本行在“农贷通”平台累计放款金额超10亿元。

2. 深化“三农”金融产品创新

积极践行“乡村振兴”战略，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，为新型农业经营主体、涉农企业提供更多融资便利。截至2018年末，本行涉农贷款余额超过190亿元，“两权”抵押贷款累计发放2.42亿元，信贷支持幸福美丽新村建设累计2.89亿元。

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，借助投行业务融资工具，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，开创成都市金融机构创新支农、惠农新模式。

四、切实履行社会责任

（一）着力提升客户体验

智能服务方面，推进柜面智能化改造，通过建设柜面智能化软件平台、接入新型智能自助设备，实现柜面、智能设备、电子渠道的数据共享和服务整合，改进传统柜台服务模式体验，使人机互动成为新常态，为客户提供“一站式、自助化、智能化”的服务。截至2018年末，有15家网点开展智能机具自助业务办理试点。

网点服务方面，持续加强网点服务管理，努力营造优质服务环境。2018年，进一步提升网点布局设计及软硬件服务设施，从客户角度出发，科学合理进行区域及功能设施设置，提升各类自助设施服务效能，提高网点服务效率，力求给客户带来温馨舒适、便捷实用的全新体验。

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”人才推出芙蓉锦程菁英系列卡，配套专属特色增值服务。同时，在相关营业网点开设“绿卡快速通道”，为“绿卡”人才提供优先办理业务服务。

（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2018年末，E城通已覆盖成都市近500个社区、300个连锁超市和20余个地铁站，服务成都市130多万居民。

费用减免方面，持续践行普惠金融理念，做好各项收费减免工作，有效降低客户使用成本。2018年，继续对18项电子银行收费项目实施免费和暂停收取，对3项优惠收费项目延长优惠期限。其中，减免电子银行渠道各类费用超1.4亿元。芙蓉锦程金卡连续多年获得“成都市民最喜爱的银行卡”、“年度最受欢迎银行卡”称号。

社区银行建设方面，为解决社区居民金融服务的“最后一百米”，更好体现“亲民、便民、惠民”的服务宗旨，本行加大社区银行建设力度。截至2018年末，社区银行已开业8家，均处于成都市三环路以外，覆盖42个小区，服务近20万名群众。

（三）高度重视扶贫公益

积极开展扶贫行动。本行积极加入四川银行业扶贫行动计划，连续第三年向马尔康市捐赠100万元，用于当地基础设施建设和医疗救助。新增对口帮扶地甘孜州德格县，捐赠扶贫资金54万元，用于当地产业发展和公共文化阵地建设。此外，本行向乐山、宜宾、资阳等地的贫困村共计捐赠47万元，向成都

市高新区清风乡盘湾村捐赠扶贫专项资金 50 万元，用于当地道路建设和农业发展。

踊跃投身社会公益。2018 年，本行向成都市慈善总会捐赠 200 万元，用于其开展扶老、助残、救孤、济困、赈灾等公益活动；向四川省青少年发展基金会专设的“德格扶贫基金”捐赠 20 万元，用于开展德格县青少年教育等公益活动；向成都市关心下一代基金捐赠 30 万元，用于开展简阳市中小学旱厕改造项目；通过四川省绿化基金会等捐赠近 70 万元，用于开展相关公益活动。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

完善工作机制建设。本行充分尊重消费者的知情权、自主选择权、公平交易权等各项基本权益，在产品开发设计、审批准入、营销推介等流程中全面嵌入消费者权益保护理念，严格开展服务价格的法律合规性审查，多形式、多渠道地向消费者提供充分信息，持续推进制式合同标准化建设。

强化客户个人信息保护。本行不断完善个人金融信息管理机制，以《成都银行个人金融信息保护工作指引》为行为准则，通过明确责任分工，严格权限管理，加强科技保密手段，提升管理人员保密意识等方式，多措并举有效维护个人消费者金融

信息安全。

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，本行在营业大厅显眼处张贴爱心服务热线，积极设置无障碍通道。实现爱心服务窗口、盲文密码输入器、应急呼叫按钮等设施全网点覆盖，满足残障人士办理业务的需求。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，为老年人及特殊消费者提供便利。为最大限度满足特殊客户群体服务需求，本行积极组织员工参与手语等相关培训，截至2018年末，共有87名员工可为听力障碍客户提供基础手语服务。

（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”缴纳和带薪年休假制度；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。2018年，本行完善了《成都银行劳动合同管理办法》，进一步保障员工合法权益，构建和谐劳动关系。

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。制定员工慰问和困难

员工救助管理办法，确保职工慰问金和职工困难救助金专款专用。

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。2018年，本行共开展分层分类培训327期，18351人次参训。

（六）践行内控合规管理

2018年，本行高度重视合规文化建设，不断提升内控管理能力，通过一系列切实举措，夯实了合规文化氛围，提升了内控管理水平，为业务持续快速发展提供有力支撑和保障。

重视合规文化建设。2018年，本行稳步推进合规文化建设，提出2018年夯实基础、2019年推广根植、2020年巩固提升的“三步走”实施方案，制定《成都银行三年合规文化建设方案实施办法》，搭建起“七位一体”的合规文化建设体系，在本行树立全员合规、全程合规、主动合规、合规创造价值的经营理念，从业人员敬畏风险、严守规矩的责任意识，完善了合规风险管理的长效机制，合规文化水平得到全面提升。

强化内部风险防控。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。

提高反洗钱管理水平。2018年，本行优化反洗钱管理架构、强化受益所有人身份识别、完善反洗钱风险管理制度、加大开户审核力度，进一步强化对大额交易和可疑交易的分析报告工作。同时，积极开展反洗钱宣传与培训，切实提高员工、客户和社会公众对反洗钱的认知度和参与度，积极营造良好的反洗钱和反恐怖融资社会氛围。

（七）抓好党风廉政建设

遵章守纪方面，严格落实全面从严治党的部署要求，认真履行“两个责任”，以贯彻落实中央八项规定精神和省委、市委一系列指示、要求为切入点，教育引导本行党员干部员工严守政治纪律和政治规矩，坚持“四个服从”、做到“五个必须”、严防“七个有之”。

强化作风建设方面，开展违规经商办企业、廉洁风险防控、制度红线、“微腐败”和不作为及“懒散拖”等一系列专项治理活动，组织党员干部学习《中国共产党纪律处分条例》，全面落实述责述廉制度，实现中层以上干部述责述廉全覆盖。

深化廉洁教育方面，紧盯春节、五一、国庆等重要时间节点

点，利用短信、行报、办公网、微信群等载体，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”。2018年，共推送廉洁提醒短信1000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理念。

二是优化绿色信贷工作组织架构。2018年，本行对绿色金融工作领导小组架构进行了优化调整，由董事长任绿色金融工作领导小组组长，负责研究制定各项绿色信贷政策措施并推动贯彻落实。同时，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管理。

三是提升绿色信贷工作发展深度。2018年，本行以绿色信贷为着力点，将发展绿色经济、保护自然环境和维护生态平衡作为金融支持的重要参考指标，加大对低碳经济、循环经济、节能环保等绿色产业的支持力度，引导信贷资源向低能耗、低排放、低污染领域流动。下发《成都银行关于在信贷审查审批中加强企业环保资质审查的通知》，贷款准入严格执行“环保一票否决”制度。

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，将绿色信贷理念及知识贯穿于风险管理、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绿色信贷的各项方针政策和法律法规，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。2018年，本行进一步开展节能减排工作，提高能源利用效率。通过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，同方向行程安排拼车出行，按要求对车辆进行技术保养，坚决报废环保不合格黄标车，真正实现绿色出行。同时，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。

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。将日常办公产生的废旧纸张、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。严格控制会议经费使用，厉行勤俭节约，会场不提供笔和笔记本，尽量减少会议横幅制作，以电视屏幕代替。

（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、电话银行等 13 个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，通过实施广泛宣传和减免费率等实际措施，实现电子渠道快速普及。截至 2018 年末，本行电子渠道分流率达 87%，为 300 多万客户提供便捷的电子银行金融服务。

二是注重电子银行业务安全管理。2018 年，本行持续提高金融科技建设，通过新建申请反欺诈系统和生物识别平台等，努力营造安全便捷的电子服务平台。同时，通过优化安全认证方式、制定转账额度控制等方式，保障电子业务渠道的安全使用。

（四）积极创建和谐环境

本行将“金融知识普及月、金融知识进万家”、“3.15 消费者权益保护日”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互联网金融服务、警惕非法融资、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。相关宣教活动得到上级监管部门的充分认可和肯定，被四川银保监局及人行成都分行授予“四川 2018 年‘金融知识普及月、金融知识进万家’暨‘提升金融素养、争做金融好网民’”活动先进单位称号。同时，本行例行开展征信、反洗钱、防范通讯诈骗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和安全防范意识，切实履行金融机构社会责任。截至 2018 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 7.5 万份，覆盖群众 112 万人，开展地推活动 740 余次，自媒体开展宣传 1100 余次，获媒体报道 20 次，受到金融消费者的广泛好评，取得良好的宣教效果，助推了和谐金融环境的创建。

成都银行股份有限公司

