成都银行
BANK OF CHENGDU

A股主板上市 601838

2023年度
社会责任报告

成都银行股份有限公司
（股票代码：601838）

二〇二四年四月



成都银行小分队　成都银行　成都银行　成都银行

95507　www.bocd.com.cn

报告编制说明

报告时间范围

2023年1月1日至2023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。为便于表述，在报告中“成都银行股份有限公司”以“成都银行”“我行”“本行”表示。

报告发布周期

年度报告。

报告编制依据

报告依照原中国银保监会（现国家金融监督管理总局）《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自律监管指引第1号——规范运作（2023年12月修订）》和《上海证券交易所股票上市规则（2023年8月修订）》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法律责任。

报告发布形式

刊登本行社会责任报告的网站：http://www.sse.com.cn

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

01 第壹章 本行概况
- 数读2023年·成都银行与城市共美好
- 夯实公司治理
- 公司组织架构
- 奖项与认可

02 第贰章 社会责任理念及管理
- 社会责任理念
- 利益相关方沟通
- 责任管理

03 第叁章 强化党建引领品牌文化赋能
- 坚持党建引领赋能
- 建设清廉金融文化
- 强化品牌赋能运营

04 第肆章 服务地方经济金融赋能创新
- 唱好成渝「双城记」
- 助力地方经济发展
- 共建西部金融中心
- 深耕科技金融领域
- 普惠金融提质增效
- 优化跨境金融服务
- 统筹推进乡村振兴

05 第伍章 践行绿色金融守护美好家园
- 践行绿色节能运营
- 构建绿色金融机制
- 加强绿色金融研究
- 金融赋能绿色发展

06 第陆章 加快数字赋能提升客户体验
- 数字金融提质增效
- 强化标准优化服务
- 做实做好养老金融
- 完善消保机制建设
- 提升惠民便民体验
- 持续开展金融宣教

07 第柒章 着力人才培养锻造优秀团队
- 重视员工成长发展
- 保护员工合法权益
- 关爱员工身心健康
- 加大员工救助慰问

08 第捌章 厚植志愿文化彰显社会价值
- 弘扬志愿服务精神
- 做好大运服务工作
- 讲好城市文化故事
- 结对帮扶乡村振兴
- 慈善捐助传递温暖



本行概况

/ 数读2023年：成都银行与城市共美好 /
/ 夯实公司治理 /
/ 公司组织架构 /
/ 奖项与认可 /

本行概况

成都银行成立于1996年12月，作为四川省首家城市商业银行，2018年1月31日在上海证券交易所正式挂牌上市，是四川省首家上市法人银行、全国第八家A股上市城商行。

截至2023年末，成都银行注册资金37.36亿元，在岗员工7400余人，平均年龄34岁，本科以上学历占比92.5%。共有分支机构256家，包括重庆、西安、广安、资阳、眉山、内江、南充、宜宾、乐山、德阳、阿坝、泸州、绵阳、天府新区14家分行及31家直属支行和下辖的211家支行。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，入股西藏银行。

截至2023年末，成都银行总资产达到10,912.43亿元，总资产规模突破万亿大关，成为西部首家万亿级城商行，迈上全新台阶。实现营业收入217.02亿元，同比增长7.22%；归属于母公司股东的净利润116.71亿元，同比增长16.22%；不良贷款率0.68%，同比下降0.1个百分点。在英国《银行家》杂志2023年度全球千家大银行排名当中，成都银行位列第181位，较2022年上升19位。

2023年成都银行始终坚持党建引领强根铸魂，坚持党建品牌创建、企业文化建设和企业中心工作深度融合，以鲜明的金融国企特色文化建设助力高质量发展。持续深耕科技金融领域，获评四川省首批“科技金融创新基地”，发布科创金融产品“积分贷”，奋力书写“科技金融”新篇章；持续加大资源投入绿色金融领域，优化绿色金融治理体系，金融赋能绿色建设；不断完善覆盖企业全生命周期的小微特色产品体系，做优做强“普惠金融”；聚焦老年人金融需求，深入推进服务适老化，做好金融宣教帮助老年人守好“钱袋子”，丰富“养老金融”内容传递温暖；顺应金融科技发展趋势，持续推动数字化转型，“数字金融”赋能运营服务提质增效，不断优化客户体验。

2023年成都银行厚植志愿文化，持续推进党员、团员志愿者队伍组织建设，为群众办实事、解难题、送温暖，积极参与乡村振兴、爱心助学、慈善救助等公益活动，为社会的可持续发展和共建美好生活贡献力量，荣获成都市慈善总会“2023年度最具爱心企业奖”。

数读2023年：成都银行与城市共美好

01 · 做优主业

单位：亿元

	2021年	2022年	2023年
总资产	7,683.46	9,176.50	10,912.43
营业收入	178.90	202.41	217.02
利润总额	87.90	116.81	138.92
净利润	78.31	100.43	116.72
上缴税费	30.04	39.12	50.15
国有资本保值增值率	116.60%	117.82%	119.40%
按一级资本排名，英国《银行家》全球千家大银行	217	200	181

02 · 服务实体

为成渝地区双城经济圈区域内企业信贷投放超2500亿元。

四川省内科技型企业贷款余额超400亿元。

成都市专精特新“小巨人”企业和科创板上市企业的金融服务覆盖率超80%。

支持高新技术企业超1700户，贷款余额超370亿元。

民营企业贷款余额较年初增长24.33%，户数较年初增长36.99%。

绿色信贷余额405.08亿元，同比增长141.98亿元，增幅53.96%。

03 · 惠民利民

发布个人手机银行7.0版本，月活客户规模达117.35万户。

累计为老年人办理上门服务538笔，提供远程视频服务214笔，开展金融知识宣传活动2000余次，活动普及7万余人。

发放金融宣教资料14.6万份，覆盖人群176万人。

聚焦“餐饮、购物、娱乐、出行”消费领域，金融惠民活动补贴让利超千万元。

04 · 践行公益

向成都市红十字会捐赠99万元。

向成都市慈善总会捐赠195万元。

向成都市关心下一代基金会捐赠50万元。

向四川省绿化基金会捐赠14.6万元。

开展2023年“慈善一日捐”活动，总计捐款25.3万元。

夯实公司治理

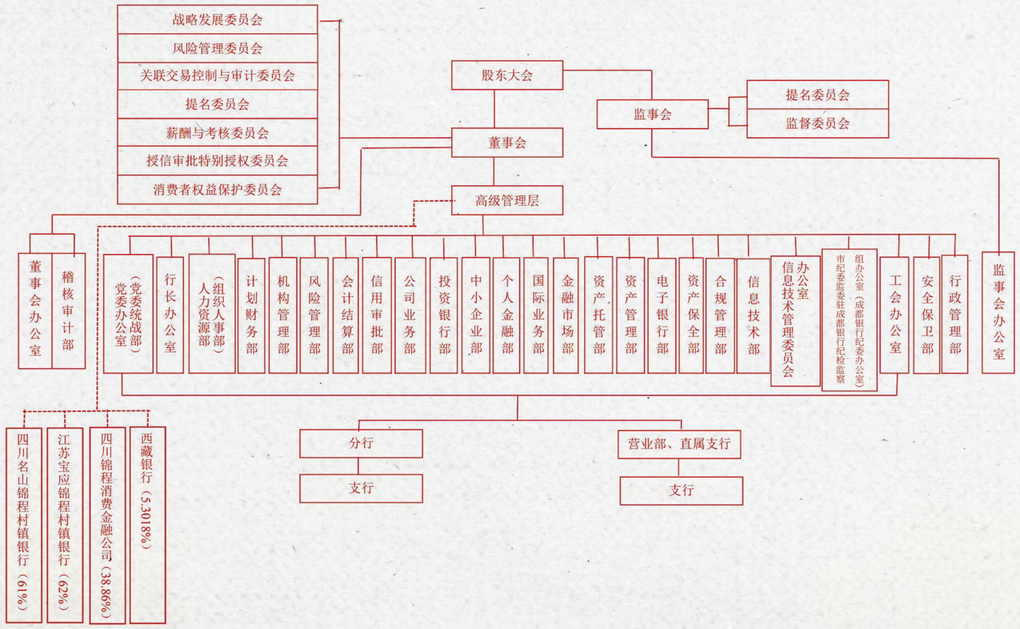
第壹章 本行概况

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。

加强党的领导和完善公司治理有机统一，在完善公司治理中加强党的领导，在制度建设中提高治理效能。2023年修订本行《章程》《党委会议事规则》《董事会议事规则》《关于完善“三重一大”决策制度的实施意见》等公司治理制度，进一步厘清党委与“三会一层”的权责边界，确保党组织发挥把方向、管大局、保落实的领导作用及各治理主体不缺位、不越位、不错位。持续优化公司治理组织架构，确保各层级各司其职、各负其责，形成了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。

公司组织架构

第壹章 本行概况



奖项与认可

第壹章 本行概况

序号	获奖名称	评奖机构
1	入选全国企业标准“领跑者”榜单	国家市场监督管理总局、国家发展和改革委员会、科技部等联合发布
2	2022年度银行间外币对市场“最佳外币对会员”	中国外汇交易中心
3	成都银行德阳分行营业部获评“2022年银行业网点文明规范服务百佳示范单位”	中国银行业协会
4	成都银行华兴支行荣获2022年“全国金融先锋号”	中国金融工会全国委员会
5	2022年度中债成员业务发展质量评价“自营结算100强”	中央国债登记结算有限责任公司
6	2023数字金融金榜奖——手机银行匠心技术奖	中国金融认证中心、中国电子银行网
7	2023年上市公司董事会优秀实践、上市公司2022年报业绩说明会最佳实践、2023年度上市公司董办最佳实践	中国上市公司协会
8	2022年度统编教材“通识类”课程融媒体教学案例优秀单位	中国老年大学协会
9	成都银行董事会办公室荣获“四川省国资国企改革发展工作先进集体”	四川省人力资源和社会保障厅、四川省政府国有资产监督管理委员会
10	2022年度“天府科创贷”工作先进单位	四川省科学技术厅、四川省财政厅
11	四川省科技金融创新基地	四川省科学技术厅、四川省地方金融监督管理局
12	2022年度“服保贷”项目推进工作表现突出单位	四川省商务厅
13	2023年度“园保贷”工作表现突出单位——成都银行、成都银行乐山分行峨眉山支行、成都银行邛崃支行、成都银行新津支行、成都银行温江支行、成都银行德阳分行	四川省经济和信息化厅
14	成都大运会金融服务保障先进单位——成都银行高新支行、成都银行营业部、成都银行长顺支行、成都银行会计结算部	中国人民银行四川省分行
15	2023四川银行业金融知识宣传教育活动最佳普及奖；四川银行业清廉金融文化基层品牌——成清廉华·持守方圆（成都银行成华支行）、融情酿心·清风廉韵（成都银行泸州分行）；2023四川银行业合规管理案例征集及宣讲活动优秀案例	四川省银行业协会
16	2022年度支付服务降费让利突出贡献奖、2022年度金融科技创新发展突出贡献奖、2022年度行业宣传突出贡献奖、2022年度行业自律考评先进单位	四川省支付清算协会
17	四川省金融学会统计标准研究课题一等奖、四川省金融系统2023年科技赋能统计竞赛活动优秀奖	四川省金融学会
18	成都市建设具有全国影响力的科技创新中心先进集体	中共成都市委、成都市人民政府
19	2023年度最具爱心企业奖	成都市慈善总会
20	2023年度爱心企业	成都市关心下一代工作委员会、成都市关心下一代基金会
21	按一级资本排名，全球千家大银行第181位	英国《银行家》
22	2023年最具成长力上市银行第1位	时代财经
23	“最佳信用类债券承销商——卓越城商行”、“最佳银行间债务融资工具承销商——卓越城商行”、“Wind债券承销快速进步奖”	万得信息技术股份有限公司
24	第十四届金融科技创新奖	《金融电子化》杂志
25	2023年度普惠金融业务银行	《21世纪经济报道》、21世纪金融研究院
26	年度支持地方经济发展奖、最佳上市公司董事会	《每日经济新闻》
27	2023卓越金融企业——年度卓越普惠金融银行	《经济观察报》
28	最佳金融宣教服务奖、最佳手机银行、最佳数字化金融服务奖、最佳适老服务奖	封面新闻、《华西都市报》
29	第二届企业社会责任与可持续发展创新周——天府CSR创新奖	四川新闻网
30	第九届四川金融业传媒大奖——普惠金融服务奖	《四川日报》



社会责任理念及管理

/ 社会责任理念 /
/ 利益相关方沟通 /
/ 责任管理 /

社会责任理念

企业愿景 做有特色的百年银行 做有担当的一流银行

企业使命 与客户共发展、与员工共成长、与城市共繁荣

核心价值观 诚于心、信于行

经营理念 以客户为中心、以人才为根本、以风控为基础、以创新为动力、以效率为保障

文化基因 创新文化、风险文化、工匠文化、家园文化

利益相关方沟通

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；加强消费者权益保护。
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，拓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。	发展场景化金融服务平台；推广便民服务终端；开展金融宣教服务活动；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。	持续推动绿色金融业务发展；发展智慧金融；践行绿色运营。

责任管理

第贰章
社会责任理念及管理

01 · 合规运营管理

认真贯彻落实国家法律法规和各项监管要求，紧密围绕成都银行战略规划，坚持“行稳致远、精准主动、早警早解”的风险文化理念，精准识别和准确把握合规风险要点，充分做好内控合规管理、法律事务管理、案件风险防控、反洗钱管理等各项工作，不断优化内控合规管控机制，持续提升管理水平。健全完善内控体系工作和法治建设工作被成都市国资委通报表扬。

02 · 推进反洗钱工作

认真贯彻落实反洗钱法律法规，通过不断健全完善反洗钱内控制度、深化推进客户反洗钱身份信息数据治理、加强反洗钱培训和宣传、提升反洗钱监测有效性等举措，切实履行反洗钱义务，不断夯实反洗钱工作基础。反洗钱合规案例入选四川省银行业合规管理优秀案例；反洗钱调查工作被人民银行四川省分行通报表扬。

03 · 筑牢风险防控

致力于打造风险管理核心竞争力，搭建了风险偏好建设、监控、优化的闭环管理体系和与风险偏好相适应的主要风险限额管理体系；定期进行内部资本充足评估；持续加强对单一风险的识别、计量、评估、监测和控制；定期评估并报告全面风险和各类重要风险的管理状况，确保各类风险得到有效管理；锚定战略规划，实现全面风险管理系统群的全部投产，风险管理精细化、规范化、数字化水平进一步提高。

04 · 保障股东权益

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》等信息披露制度的规定进行信息披露，确保信息披露合法合规，充分保障投资者权益。

股东大会：召开股东大会4次，审议通过议案16项；
董事会：召开董事会13次，审议通过议案74项；
监事会：召开监事会6次，审议通过议案21项。

本行积极落实投资者关系管理相关制度要求，遵循合规、公平、诚信、透明等原则开展投资者关系管理工作。本行通过业绩说明会、接待投资者调研、本行网站、邮箱和电话、上证e互动等多渠道和多方式与投资者进行沟通交流，向资本市场传导本行经营业绩、发展战略、业务亮点及投资价值等，增进投资者对本行的了解和认同，维护本行在资本市场的良好形象。

本行实行持续、稳定的股利分配政策，重视对投资者的合理投资回报并兼顾本行的可持续发展。报告期内，本行实施了2022年度权益分派，每股派发现金红利0.76793元（含税，四舍五入），共计派发现金红利2,928,816,726.45元（四舍五入）。



强化党建引领赋能 品牌文化

/ 坚持党建引领赋能 /
/ 建设清廉金融文化 /
/ 强化品牌赋能运营 /

成都银行把加强党的领导和完善公司治理有机统一，深入学习贯彻党的二十大精神，强化党建与经营深度融合，把党的组织优势转化为治理效能，构建科学高效的决策机制，持续推进各项业务高质量发展，以服务国家、省市战略为根本导向，持续提升服务实体经济效能，助推区域经济高质量发展。

坚持党建引领赋能

第叁章
强化党建引领 品牌文化赋能

01 · 深学笃行主题教育

认真学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记对四川工作系列重要指示精神，认真贯彻落实中央金融工作会议精神，全行深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，坚持学思用贯通、知信行统一。开展“第一议题”学习60次；主题教育期间，开展集中学习研讨488场；各级党组织开展专题党课授课140场；各级领导班子共制定172个调研课题，形成高质量调研成果159篇；扎实推进2个专项整治，检视153个问题并全部按期整改。

02 · 完善理论培训机制

深入实施习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂计划，落实《2019—2023年全国党员教育培训工作规划》，引导基层党组织依托“三会一课”、主题党日等开展学习教育。分层分级开展党员教育培训，实现党员轮训全覆盖。本行获评全市“学习强国”学习使用先进单位，党员教育片《青春的微光》在共产党员网全国党员干部现代远程教育频道展播。



03 · 党建引领金融文化

始终坚持党建引领强根铸魂，坚持党建品牌创建、企业文化建设和企业中心工作深度融合，以鲜明的金融国企特色文化建设助力高质量发展。着力打造成都银行“金融先锋”企业文化品牌，围绕“创新文化、工匠文化、风险文化、家园文化”四大核心文化基因，扩大“党建+企业文化”品牌建设影响力，进一步彰显党建凝聚力，增强企业核心竞争力。

·案例·

成都银行泸州分行聚焦金融行业特质，突出泸州区域特色，打造“融情四季·大成酿心”党建品牌。



04 · 主动走好群众路线

深刻把握“四下基层”的基本内涵、时代价值和实践要求，在行党委领导下，深入基层讲解金融惠企利民政策，联系群众务实调研，紧盯基层所需破解难题，建立民生项目清单，重点聚焦保障人民安居乐业、优化个人消费信贷服务、全力做好大运会金融服务、加大支付场景民生优惠等方面，扎实抓好各项金融服务并全部完成。

建设清廉金融文化

第叁章
强化党建引领 品牌文化赋能

01 · 厚植清廉金融文化根基

以坚持党的领导、加强党的建设作为“根”和“魂”，以规范廉洁从业、丰富思想政治载体为“本”和“径”，制定下发《成都银行清廉金融文化建设方案》，将清廉金融文化建设融入高质量发展各环节各方面，涵养稳健有序的清廉金融生态环境。

02 · 以普规普纪为抓手

将普规普纪教育作为全面从严治党、党风廉政建设主体责任的重要抓手，要求62个直属基层党组织结合职能职责和工作实际，制定学习目录，着力推进普规普纪教育落细落实。编印《普规普纪警示教育读本》；建立“跟岗学习、跟岗锻炼、跟班实干”为主要内容的“三跟”实训机制；全行大力开展以案说规释纪，警醒员工守好廉洁从业的底线，发挥反面典型震慑作用。

·案例·

高升桥支行、双流支行、锦江支行组织支行干部、客户经理参观四川省法纪教育基地——锦江监狱，眉山分行和大邑支行分别组织员工和党员代表前往四川省监狱博物馆和四川省邑州监狱接受警示教育，重庆分行组织党员干部旁听金融行业职务犯罪案件庭审，沉浸式、体验式教育警醒员工守好廉洁从业的底线，发挥反面典型震慑作用。



03 · 打造清廉金融文化基地

创新打造“成清廉华·持守方圆”清廉金融文化基地，深挖金融行业廉洁元素，切实将清廉信仰、清廉观念等融入员工思想意识和行为习惯之中，用廉洁文化点燃银行业高质量发展“清廉引擎”。

·案例·

成都银行成华支行创立“成清廉华·持守方圆”清廉金融文化品牌和清廉金融文化基地，目前，该清廉金融文化基地已累计接待了行内行外70余家单位共3000余人次参观，并在2023年12月被四川省银行业协会授予首批“四川省银行业清廉金融优秀基层品牌”。





强化品牌赋能运营

第叁章
强化党建引领 品牌文化赋能

成都银行开启企业品牌形象“蓉嘟嘟”的IP化运作，为企业和市民提供消费助力、智慧助力、财富助力以及梦想助力等金融服务，通过持续人格化塑造和持续形象输出，“蓉嘟嘟”在城市、文化、公益、业务等多个层面与公众产生共鸣。



01 · “蓉嘟嘟”公园城市巡礼

持续推出“蓉嘟嘟公园城市巡礼季”活动，引领市民走进绿道、公园，通过绿道骑行、亲子活动嘉年华等多种形式，将生态、自然、户外、运动与公益串联，让市民群众感受绿色、优美、宜居环境所带来的美好生活体验，感受成都建设践行新发展理念公园城市的变化。



02 · “蓉嘟嘟”出行惠民活动

成都银行以“蓉嘟嘟出行季”冠名高铁列车，同时推出“千万补贴1分钱乘车”的出行系列优惠活动。



03 · “蓉嘟嘟”专属儿童卡

以“蓉嘟嘟”IP形象发布儿童专属账户“嘟嘟卡”，卡面IP形象“蓉嘟嘟”憨态可掬，深受儿童喜爱，并通过丰富多彩的亲子活动赋能，让企业品牌IP形象更具穿透力。

·案例·

“蓉嘟嘟公园城市巡礼”亲子嘉年华公益活动吸引了众多亲子家庭到来，丰富多彩的户外活动体验和知识科普活动，让小朋友在玩乐中寓教于乐。





服务地方经济 金融赋能创新

/ 唱好成渝“双城记” /
/ 助力地方经济发展 /
/ 共建西部金融中心 /
/ 深耕科技金融领域 /
/ 普惠金融提质增效 /
/ 优化跨境金融服务 /
/ 统筹推进乡村振兴 /

秉承“服务城乡居民，服务小微企业，服务地方经济”的市场定位，主动将自身发展融入地方发展大局，紧跟区域战略规划，以实体经济和社会福祉为着眼点，全方位匹配金融资源，持续深耕科技金融，积极践行普惠金融，走出了一条与地方经济同频共振的高质量发展道路。

唱好成渝“双城记”

第肆章
服务地方经济 金融赋能创新

积极投身成渝地区双城经济圈建设，找准业务发展的着力点，积极做好资金要素保障，2023年为成渝地区双城经济圈区域内企业信贷投放超2500亿元。

01 · 支持成渝共建重点项目

积极支持成渝地区双城经济圈建设、成德眉资同城化发展等重大战略，充分发挥特色金融要素保障，支持重大项目、重点工程建设，为唱好成渝“双城记”提供有力的金融服务。目前已为通威太阳能彭山基地一期、绵阳新型显示用偏光片研发及生产项目等成渝共建项目提供金融支持。

·案例·

通威太阳能彭山基地一期项目是“成眉乐光伏产业经济带”产业基础的重要一环，总投资超过60亿元，一期预计实现产值200亿元，将创造就业岗位2000个以上。我行授信15亿元，2023年已投放3亿元用于支持项目建设。



02 · 推进重大产业项目落地

积极围绕区域发展战略，以及省市重大产业规划，重点推进重大产业项目落地。目前已支持海目星激光智能装备（成都）有限公司智能制造项目，成都海枫生物科技有限公司公共制剂生产基地I期项目。

·案例·

海目星西部激光智能装备制造基地（一期）将建设3C、锂电池、光伏三大领域激光智能装备研发制造基地，投资12亿元，项目建设前期有较大资金需求，我行开辟绿色通道为项目提供近3亿元的授信审批，保障项目建设。



助力地方经济发展

第肆章
服务地方经济 金融赋能创新

积极投入成都市都市圈、公园城市示范区、具有全球影响力和美誉度的社会主义现代化国际大都市建设等重大战略机遇，持续为产业发展、基础设施建设等重点项目提供资金支持。

01 · 赋能产业“建圈强链”

以先进制造业和战略性新兴产业为方向，围绕电子信息、航空航天、绿色低碳、大健康等重点产业发力，以重点产业链为主线形成“两图一表”，提升金融服务覆盖率；全面开展实体攻坚，协助企业“上规、上榜、上云、上市”发展，营造“一个重点企业引领带动一条产业链发展”良好生态；针对重点产业链发展需求，蓄力招商引资项目，夯实成都市经济社会发展的项目支撑。

02 · 助力世界文化名城建设

深入研究文创行业发展趋势，通过对地方文创企业走访，形成细分行业可持续发展及企业画像等多维度摸底分析，持续通过“文创通”等相关信贷产品助力成都市文创行业健康发展。截至2023年末，通过“文创通”服务395家文创类企业，累计支持金额超38亿元。

03 · 金融助推区域发展

深入研究四川构建“一干多支、五区协同”区域发展新格局，以异地分行高质量发展为抓手，制定专项行动计划，在考核政策、产品额度、利率定价、人才保障等方面对异地分行予以倾斜，重点支持异地分行服务当地经济发展。截至2023年末，成都银行省内异地分行信贷余额近800亿元，较年初增幅约40%，对省内各地的经济发展支持力度进一步加大。

04 · 发挥投行金融功能

充分发挥银行投行功能，以攻坚克难重点项目为抓手，以“融资、融智、融商”为支撑，根据项目资金需求和禀赋，针对性的为地方发展提供融资支持。

·案例·

成都银行运用银团贷款助力成德眉资立体交通体系搭建，会同国家开发银行等为轨道交通资阳线工程提供73亿元银团贷款，有力支撑天府国际机场临空经济区和天府国际空港新城的建设。





共建西部金融中心

第肆章 服务地方经济 金融赋能创新

认真履行地方法人银行的职责使命，在金融服务高质量发展中不断壮大自身实力，提升金融服务水平，深入推进成渝共建西部金融中心建设迈入新征程。

01 · 做大做强法人机构

围绕《关于进一步加快建设国家西部金融中心的若干意见》的战略部署，不断完善金融组织体系，依托上市平台用好资本市场，持续做优做强主业，不断做大做强地方法人机构。截至2023年6月末，成都银行总资产已上万亿元，成为西部首家资产规模万亿级城市商业银行。

02 · 完善优化网点布局

在充分考虑区域总体规划、产业发展布局和人口分布等因素的基础上，通过机构新设和优化调整，扩大网点辐射范围，满足广大群众金融服务需求，报告期内，四川省内新设网点开业17家，其中成都地区新设开业9家网点。

03 · 数字赋能提质增效

以科技“双向赋能”为核心，对外赋能业务发展，对内赋能管理提升，在不断提升数据治理水平的基础上，稳步增强科技要素对经营发展的融合效能，着力构建科技与金融协同有序的发展格局。

深耕科技金融领域

第肆章 服务地方经济 金融赋能创新

通过深入实施创新驱动发展战略，走出一条服务科技型中小企业专业化、特色化、差异化道路。截至2023年末，成都银行四川省内科技型企业贷款余额超400亿元，对成都市专精特新“小巨人”企业和科创板上市企业的金融服务覆盖率超80%，支持高新技术企业超1700户，贷款余额超370亿元。2023年4月，我行获评四川省首批“科技金融创新基地”，为5家入选单位中唯一的银行类机构。

01 · 完善“四专”服务模式

在组织架构、人才队伍、产品创新、服务体系等多方面创新体制机制，建立“专营机构+专业团队+专项授信+专属产品”的“四专”服务模式，通过“融资+融智、商行+投行”的方式，为科技型企业提供资金筹措、财务顾问、产业引介等产融一体化的金融服务，全面提升银行服务科技企业的专业能力。

02 · 强化科创产品研发

先后推出“科创贷”“天府科创贷”“成长贷”“壮大贷”“股债通”“制惠贷”等13个支持范围覆盖专精特新企业的政银产品；自主推出“知识产权质押贷款”产品，积极支持地方建立基于区块链技术的知识产权融资服务平台，全面覆盖专精特新企业不同成长阶段的金融需求。

·案例·

宜宾某公司长期从事动力电池负极材料石墨化加工业务，因规模大幅增长，流动资金面临压力，我行通过“天府科创贷”发放信用贷款1000万元，切实解决该公司流动资金短缺、无担保、融资难、融资贵等问题，助力科创企业高质量发展。



03 · 开展惠企政策宣讲

2023年以来，持续开展“三访三问三送”“走万企、提信心、优服务”活动，聚焦各类园区、功能区、科技型企业，强化实地走访，了解客户信贷需求，宣传产业主管部门贴息政策，介绍适配的产品和服务。2023年实地拜访企业超1万家。

深耕科技金融领域 | 第肆章 服务地方经济 金融赋能创新

04 · 探索知识产权证券化

大力发展知识产权金融，通过探索建立知识产权资产支持票据（ABN），尝试建立知识产权证券化机制。目前我行注册的两笔知识产权ABN产品储架已取得交易商协会批文，实现四川省知识产权资产支持票据“零突破”，为企业盘活知识产权资产打通新渠道，为科技型企业提供流程快、成本低、门槛低的知识产权融资。

·案例·

2023年11月24日，第九届中国国际版权博览会在成都举行，由成都银行注册的知识产权ABN框架下构建的“版权+金融”证券化创新项目正式亮相，4家代表企业完成意向合作签约，为推动城市版权产业高质量发展开创“成都模式”。





·案例·

2023年12月，我行与成都市科技局联合发布了科技金融产品“积分贷”，“积分贷”可为企业提供最高1000万元的信用贷款，我行作为首家试点合作银行与成都生产力促进中心现场签约，支持具有硬科技和良好发展潜力的企业快速发展。





普惠金融提质增效

第肆章
服务地方经济 金融赋能创新

2023年积极推进“蓉易贷”等专项产品，解决中小微企业融资难点、痛点、堵点问题，为中小微企业发展提供更加强劲的金融支撑。

01 · 强化民企支持力度

印发《成都银行加力支持民营经济发展壮大行动方案》，从服务地方战略、强化组织领导、完善机制建设、优化审查审批、推动服务创新、持续减费让利、聚焦重点领域等方面出台20条举措，切实加大对民营企业的金融支持力度。截至2023年末，民营企业贷款余额、户数较年初增幅均高于20%。

02 · 建立“四贷”长效机制

通过倾斜信贷资源、构建营销渠道、优化尽职免责制度、完善绩效考核机制、提升“线上+线下”业务支撑能力等，持续树立“敢贷”“愿贷”信心，锻造“能贷”“会贷”本领。.

03 · 健全小微产品体系

截至2023年末，已初步形成能够覆盖企业全生命周期的小微特色产品体系，包括以“壮大贷”为代表的12个政银合作产品、“易采贷”为代表的2个供应链金融产品和“惠抵贷”为代表的5个场景化金融产品，其中“惠抵贷”“惠税贷”“秒贴宝”等线上标准化产品的推出，有效缓解了小微企业融资难、融资慢等问题。

04 · 金融赋能新经济企业

首批入围成都市新经济发展委员会“新经济专业化银行”合作金融机构，推出“新易贷”，通过敢贷愿贷、减费让利等全方位服务，为新经济企业培育与发展壮大提供金融保障。自试点以来，成都银行运用“新易贷”产品累计向142户（次）企业提供15.8亿元信贷资金，覆盖重点产业链21条。

05 · 做强供应链金融

聚焦重点链主企业，拟定“一链一策”方案，快速响应产业链核心及上下游企业融资需求；针对优质核心企业，依托其应付账款，向上游中小供应商提供高效、便捷、优惠的金融服务。截至2023年末，供应链金融业务累计为2589家链属企业提供金融支持。

06 · 减费让利降企成本

持续降低普惠小微企业贷款利率，新发放普惠小微贷款利率较年初下降0.43个百分点；与小微企业协商贷款延期还本付息，惠及700余户小微企业；主动承担小微企业押品评估费、合同公证费及抵押登记费相关融资费用；累计支付上述费用超800万元；减免外汇汇款手续费、推出结售汇汇率优惠等一系列降费惠企措施，累计为企业减费让利315万元。

优化跨境金融服务

第肆章
服务地方经济 金融赋能创新

主动融入地方对外开放大局，聚焦“一带一路”“自贸区”建设，积极开展跨境金融服务创新，探索金融科技赋能跨境金融服务，助力外向型经济高质量发展。

01 · 支持“一带一路”建设

不断丰富产品体系，建立完善以跨境结算、国际贸易融资、外汇衍生品、跨境人民币等业务为一体的跨境金融产品线，并积极开展业务创新，落地首笔境外贷款业务，成为四川省内首家落地该业务的地方法人银行，服务“一带一路”建设取得新的突破。

·案例·

全力支持中欧班列发展，通过“绿色通道”“专人专办”等个性化、便利化服务模式，为相关运营企业提供高效、便捷、准确的跨境交易服务，显著提高企业资金周转效率。



02 · 支持自贸区建设

持续推进“自贸通”金融服务，积极加强业务宣传推广，有效发挥“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，为相关企业提供全方位跨境金融服务，大力支持中国（四川）自贸区建设。截至2023年末，“自贸通”已为95家企业提供综合金融服务，办理跨境交易超过4亿美元，发放“自贸贷”超过3.5亿元。

03 · 推进特色跨境金融服务

加强“蓉易汇”特色跨境金融服务品牌及六大特色服务应用推广，推动跨境金融服务提质增速，助力涉外企业解决跨境汇款、汇率避险、单证等业务痛点难点，为涉外中小企业提供专业、高效、便捷的一站式跨境金融服务。

04 · 推进跨境贸易投融资便利化服务

聚焦“增便利、避汇险、惠民生”主题，大力推进跨境贸易投融资便利化工作，有效提升服务质效。推进贸易外汇收支便利化，减少业务环节，提升企业外汇结算效率，节省企业业务办理成本，并探索发挥政策组合效应，推进“便利化+”业务，不断扩大政策覆盖面及主体受惠面。2023年便利化企业数同比增长78%，业务金额同比增加42%。

05 · 推进资本项目收入结汇支付便利化

调整优化企业资本金结汇使用业务流程，大幅缩短业务办理时间，有效节约企业时间成本和人力成本，提升资金使用效率，截至2023年末，累计办理便利化业务金额5.83亿元。

·案例·

成功向国家外汇管理局四川省分局推荐四川某环保科技公司成为贸易外汇收支便利化企业，并为该企业发放了专门针对专精特新科技型企业的“科创贷”，让企业在享受外汇结算便利化、有效节约脚底成本和时间成本的同时，获得低成本融资支持。



06 · 推进汇率避险服务

加强对涉外企业宣传和辅导，帮助企业树立“风险中性”意识；建立汇率避险专业服务团队，不断完善汇率避险产品服务，为企业量身定制避险方案，助力企业提升汇率避险能力。

统筹推进乡村振兴

第肆章
服务地方经济 金融赋能创新

围绕粮食安全和打造新时代高水平“天府粮仓”建设，持续推动涉农金融发展，积极探索农村金融创新，奋力绘就金融服务乡村振兴、建设宜居宜业和美乡村的新画卷。

01 · 建立健全服务机制

印发《成都银行金融服务乡村振兴工作管理办法（试行）》，成立金融服务乡村振兴工作领导小组，明确总行相关部门及分支机构职责分工，围绕考核指标重点开展相关业务，统筹推进金融服务乡村振兴各项工作。

02 · 持续优化涉农产品

优化涉农产品“惠农贷”，实现贷款额度不设上限、担保方式灵活、贷款类型多样、融资成本较低等特点，加大农业企业支持力度。截至2023年末，涉农贷款较年初增长24.74%，其中普惠性涉农贷款增长59.76%。

03 · “农贷通”提质增效

持续参与“农贷通”金融服务平台建设，借助“农贷通”平台获取有效的“三农”信贷信息，及时传达“三农”普惠金融政策，降低符合条件的农业贷款融资成本，有效推进“三农”金融服务。截至2023年末，通过“农贷通”平台累计投放贷款404笔，金额58.87亿元，投放金额在成都市银行业金融机构中排名第三。

04 · 加强渠道精准对接

通过对接相关部门、协会渠道，与国家级省级农业产业化龙头企业、现代种业企业实现精准对接，指导分支行为农业企业提供优质金融服务。截至2023年末，支持农业产业化国家级龙头企业、省级龙头企业69户，支持新型农业经营主体215户。

践行绿色金融 守护美好家园



围绕“碳达峰碳中和”目标，按照成都银行战略规划中关于绿色金融发展内容，积极构筑绿色办公场景，持续加大资源投入力度，优化绿色金融治理架构与业务布局，夯实绿色金融体系，深入探索特色绿色金融业务模式，促进经济社会发展全面绿色转型。截至2023年末，绿色信贷余额405.08亿元，同比增长141.98亿元，增幅53.96%。

/ 践行绿色节能运营 /
/ 构建绿色金融机制 /
/ 加强绿色金融研究 /
/ 金融赋能绿色发展 /

践行绿色节能运营

01 · 坚持绿色办公理念

办公场所选用绿色环保装修材料，使用节能照明灯具；减少设备待机能耗和杜绝长明灯；加大节约用水宣传，提高员工节水意识；严格控制空调室温，开机时间，降低能源消耗。

02 · 数字赋能绿色办公

建成一体化办公平台，平台注册用户超7000人，日均登录人数超4600人，日均创建工作流程超1500个，有效提高了协同办公和管理效率，实现管理制度化、流程线上化和信息数字化，极大减少了日常纸张、打印等耗材使用。

03 · 降低交通出行能耗

通过建立视频会议系统、电话会议系统，实现对全行分支机构全覆盖，鼓励大型会议采取视频和电话会议系统召开，减少异地往来出行交通能耗。

构建绿色金融机制

01 · 践行绿色金融战略

按照成都银行战略规划中关于绿色金融发展内容，全力营销、细化管理，加速发展绿色金融业务，牢固树立绿色发展理念，创新绿色产品，深入研究重点领域，完善系统建设，强化培训，探索有特色的绿色金融业务发展模式。

02 · 跨条线多部门联动

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。

03 · 上线“绿色金管”系统

绿色金融管理系统于2023年1季度上线试运行，可实现智能化信贷资产绿色认定、环境效益测算等功能，优化绿色金融服务机制建设，提高绿色项目识别效率和质量，为进一步推动绿色金融业务快速规范成长、助力绿色金融发展战略稳步推进提供了系统支撑。

加强绿色金融研究

第伍章
践行绿色金融 守护美好家园

01 · 探索绿色金融实践路径

全力支持成都市申建绿色金融创新试验区，入选首批绿色金融法制保障试点银行，推动绿色金融法庭建设。

02 · 持续开展环境信息披露

作为四川地区环境信息披露试点银行，我行第三次开展银行业金融机构环境信息披露工作，并于2023年10月在我行官网披露，重点展示了我行在绿色金融发展和创新方面取得的成果、采取的主要措施以及未来发展展望。

03 · 强化绿色金融人才培训

在全行范围内开展多维度的绿色金融知识培训，持续加强绿色金融业务能力建设。主办2023年成都市绿色金融高级人才培训，26家单位的60余名学员参与，为绿色与可持续金融发展建立高层级人才储备，有力推动成都绿色低碳和可持续发展。



金融赋能绿色发展

第伍章
践行绿色金融 守护美好家园

01 · 用好绿色金融工具

通过发行、承销绿色债券引导更多资金支持绿色产业和绿色项目。我行发行的30亿元绿色金融债券均已使用并按季度对外披露募集资金使用情况，资金主要投向能效提升、资源综合利用、清洁能源、可持续建筑、污染防治、水资源节约和非常规水资源利用、绿色交通等类别。

02 · 赋能区域绿色发展

新都支行作为首批入驻成都绿色金融中心的金融机构，大力支持成都市新都区绿色金融功能区建设，新都金光路支行获得碳中和认证，成为我行首家碳中和营业网点。

03 · 发挥绿色牵引作用

通过加快绿色信贷业务发展，重点支持节能环保、清洁生产、清洁能源产业等，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。严格执行环保风险“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，发挥金融对绿色产业牵引作用。

04 · 赋能城市绿色建设

助力绿色低碳循环的生产生活方式和城市建设运营机制，基于成都城市公交线网资源布局及未来城市公交需求趋势，为公交集团及下属子公司累计发放贷款近80亿元，推动提升公交车电动化水平，助力加快建设绿色低碳交通运输体系，支持成都市“轨道+公交+慢行”绿色智能交通体系建设。

·案例·

成都银行主承销的成都市公交集团绿色超短期融资券于2023年8月成功发行2亿元，债券期限180天，利率2.65%，低于同期同类产品平均利率，为该集团发展转型争取到了低成本的优质资金。



05 · 支持重点绿色产业

重点支持绿色低碳优势制造业企业，助推本土光伏产业化项目落地。聚焦提升绿色产业生态链，积极为先进储能、节能环保、新能源装备等绿色技术研发项目提供金融服务。



加快数字赋能 提升客户体验

/ 数字金融提质增效 /
/ 强化标准优化服务 /
/ 做实做好养老金融 /
/ 完善消保机制建设 /
/ 提升惠民便民体验 /
/ 持续开展金融宣教 /

持续推进“数字化”转型，在强化“数字金融”对全渠道现有业务流程、作业模式和相关业务处理系统进行全面整合与再造的同时，着力提升客户服务体验；不断完善我行营业网点软硬件服务标准和服务要求，强化厅堂服务管理，规范业务流程，持续提升客户满意度。

数字金融提质增效

第陆章
加快数字赋能 提升客户体验

01 · 推进运营数字化转型

建设完成运营数字化转型项目群，该项目群通过柜面一体化、柜面智能化、运营集约化和运行无纸化4个项目的支撑，有效提升我行服务能力和水平，实现运营流程的标准化、集中化和自动化。

02 · 推进线上线下相融合

推出手机银行大额现金、零钞和外币预约业务，实施实时排号和预约排队功能建设，为柜面服务、自助设备和电子渠道提供数字化运营服务支撑，提升整体运营能力，通过业务从柜面向线上转移，电子渠道与柜面联动交易，实现业务处理优质高效。

03 · 知识库提升服务效能

为充分运用企业级知识管理工具提升金融服务效能，构建了知识库，打造了智能化搜索引擎，最大化缩短业务响应时间，让客户能够在更短等待时间内获得满意的解决方案，进一步提高了客户问题一次性解决率。

04 · 手机银行迭代升级

持续推动新产品及服务线上化，不断迭代升级手机银行和网上银行操作体验，持续提升服务水平和服务品质，发布个人手机银行7.0版本，为客户提供更安全、便捷、个性化的移动金融服务，月活客户规模达117.35万户。

05 · 积极推广数字人民币

积极拓展数字人民币钱包用户，推进各类应用场景建设，助力成都住房公积金管理中心数字人民币创新改革。以营业网点为主要阵地，充分发挥我行网络和自媒体的阵地辐射作用，积极组织开展数字人民币知识宣传活动。完成西南地区首笔全流程线上自主数字人民币代发农民工工资业务。

强化标准优化服务

第陆章
加快数字赋能 提升客户体验

01 · 强化网点标准建设

不断规范完善我行营业网点在厅堂硬件环境、设备实施、功能分区、人员接待等基础性服务标准和服务要求，在此基础上，整合并重新制定了一套行之有效的服务检查指标体系。2023年，我行所有综合性营业网点一次性通过营业网点金融标准化达标创建验收工作。

·案例·

2023年3月，我行制定的《成都银行营业网点服务规范》（企业标准Q/BOCD 001-2022）成功入选“金融行业银行营业网点服务领域企业标准‘领跑者’榜单”，这也是自2019年以来我行相关企业标准第三次进入此榜单。


证书编号：ESF2022-QJ66210102011511

企业标准“领跑者”证书

ENTERPRISE STANDARD FORERUNNER

成都银行股份有限公司：

贵公司企业标准 Q/BOCD 001-2022《成都银行营业网点服务规范》经评估荣获 2022 年企业标准“领跑者”。

评估机构：北京国家金融科技认证中心有限公司

发证日期：2023 年 03 月 16 日

领跑者

02 · 强化厅堂服务管理

对《成都银行营业网点柜面文明规范服务工作管理办法》进行了修订，提供“一个真诚微笑，一句暖心问候”、“进门沟通深入一点、办理语速放慢一点、叫号等待时间多一点”等暖心服务。同时针对社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等老年人阶段性集中办理业务时期，各网点制定弹性窗口服务制度，灵活安排人力资源，最大限度降低排队等候时间。

03 · 强化网点工作人员服务意识

根据我行自我监测及外部机构监测数据，不断提升客户满意度，着力强化网点工作人员责任和服务意识，规范业务流程规范，特别是针对行动不便的老年客户、残障客户等特殊客户群体，及时畅通绿色通道、提供上门服务。

·案例·

我行德阳分行营业部从全国22.8万个银行网点中脱颖而出，成功获评中国银行业协会百佳示范单位，成为四川省内首个获得此荣誉的银行法人机构。



做实做好养老金融

第陆章
加快数字赋能 提升客户体验

01 · 推进老年支付服务建设

持续优化营业网点适老化硬件设施和服务水平，积极推进老年人支付服务标准化示范化建设。2023年度我行宜宾分行翠屏支行、德阳分行营业部、高新诚通路支行三家机构荣获四川省支付清算协会授予的“四川省老年人支付服务示范网点”称号。

02 · 完善无障碍设施配备

各网点设置专属爱心服务窗口、爱心座椅，配置老花镜、轮椅、便民药箱等便老服务设施；将无障碍服务设施，如免拨直通电话、求助热线公示牌等标识牌纳入新建网点的装修配置规范，作为网点标配物品进行统一设计及配置；在营业网点门外显著位置公示求助电话，实行“一站式”服务。

03 · 辅助老人使用智能机具

对于在智能机具上办理业务的老年客户，大堂经理及大堂服务专员加强业务指导，采取“一对一”讲解、“手把手”辅导、“面对面”提示等服务，耐心、细致地向老年讲解智能柜员机、网银自助终端、E城通等电子设备的操作使用步骤和要点。

04 · 推动线上适老化改造

相继优化并完善了手机银行、电话银行、官网等适老化改造，帮助老年客户更好地适应数字化生活，电话银行系统IVR中提供适老专属服务，针对60岁以上老年客户可快速进入人工服务，轻松操作。

05 · 做好延伸关爱服务

在确保有效防范风险的前提下，对因特殊原因不能亲临网点的老年人等特殊客户开设绿色通道办理业务，强化人文关怀，做到特别关爱，实现金融服务不断档、不缺位，让其足不出户也能享受到高效、便捷的贴身金融服务。2023年累计为老年人办理上门服务538笔，提供远程视频服务214笔，开展金融知识宣传活动2000余次，活动普及7万余人。



完善消保机制建设

第陆章
加快数字赋能 提升客户体验

01 · 健全消保工作机制

以学习贯彻《银行保险机构消费者权益保护管理办法》为主题主线，补短板、堵漏洞、强弱项、谋发展，认真推进新一轮战略规划，着力构建“两全三头”消保工作机制，即构建全流程融入消保因素、全员承担消保任务的工作格局，实现在源头关注消保、从苗头加强消保、主要领导带头抓消保的消保工作机制，切实建立健全预防性保护、过程性保护和救济性保护的消保工作体系。

02 · 加强行为约束管理

按照《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，聚焦与消费者利益密切相关的重点领域，聚焦侵害消费者权益的典型问题，梳理形成《成都银行维护消费者合法权益禁止性规定十四条》，加强经营行为和员工行为约束管理，坚持高线，守住底线，不碰红线，切实维护消费者合法权益。

03 · 落实消保审查工作

把好准入关，对新增和发生实质性改变的产品和服务，涉及业务规则、收费标准、合同条款、宣传文本、披露信息等进行审查，充分发挥消保审查工作对业务开展的制衡作用，增强内控刚性约束。参与四川省城市商业银行协会组织的《金融消费者权益保护审查工作手册》研发编撰，并以此为依托，推动消保审查条理化、有痕迹、可追溯。

04 · 提升客户投诉处理满意度

收集各渠道客户反馈的意见和建议并优化自身服务，定期对投诉处理情况进行整理汇总、统计评价。2023年，我行受理并处理客户投诉7559件，全行所有消费者投诉均得到有效办理，办结率为100%。

提升惠民便民体验

第陆章
加快数字赋能 提升客户体验

01 · 减免多项手续收费

高度重视降费政策，积极推出惠企利民措施，长期实施各类收费优惠，主动减免转账汇款手续费、开户费、账户管理费、安全认证工具年费和工本费、借记卡ATM跨行取现手续费等67项收费。

02 · 降低存量房贷利率

积极推进存量首套住房贷款利率调整工作，惠及10万余客户，有效降低居民贷款负担；推行二手房按揭贷款“带押过户”模式，实现了买卖双方抵押贷款、还款的无缝衔接，极大降低交易成本，提高了效率，保证交易双方资金安全，切实发挥金融机构在保障和改善民生的作用。

03 · 满足多元化消费需求

丰富消费信贷产品货架，满足消费者对不同期限、额度、用途、担保方式的消费信贷需求，“线上+线下”结合，打造快速消费用款体验，开展消贷优惠活动，满足装修、购车、旅行、医疗等消费金融需求。高质量承办2023年“蜀里安逸·车游四方”成都市汽车消费奖励金发放工作。

04 · 推出惠民支付优惠

聚焦“餐饮、购物、娱乐、出行”4大重点消费领域，联动“线上+线下”日常高频高流量商户、企业，持续推出支付满立减与随机立减活动。开展“惠民生·助出行”优惠活动，助力市民降低乘坐公交、地铁等日常出行的消费成本，叠加单车、打车等多种出行场景金融惠民活动，补贴让利超千万元。

05 · 积极开展社区共建

联合网点所在街道办及社区，打造“金融+”服务，累计40余家网点获得“社区共建”授牌；开展“社区嘉年华”活动，深入社区开展丰富多彩的大中型活动60余场，获得了良好的经济效益和社会效益，深层次发挥银行在社区治理中的服务职能及金融纽带作用。



持续开展金融宣教

第陆章
加快数字赋能 提升客户体验

认真制定金融宣教活动实施方案，积极开展3月“金融消费者权益日”、6月“普及金融知识 守住‘钱袋子’”和9月“金融消费者权益保护教育宣传月”活动，提示金融风险、倡导理性消费，营造安全稳定的金融环境。组织员工超6800人次参与到金融知识普及活动当中，发放宣传资料14.6万份，覆盖人群176万人，开展“五进入”线下地推活动600余次，自媒体宣传300余次，获媒体报道180余次，受到上级部门及金融消费者的广泛好评。

01 · 用好网点“主阵地”

各网点积极用好厅堂主阵地开展金融宣教活动，设置金融知识宣传专区，摆放金融宣教知识和电信反诈等宣传手册，通过在网点电子设备滚动播放宣传视频及标语、为等候业务的客户开展金融知识“微沙龙”等形式开展网点金融知识宣传。

·案例·

9月15日成都银行乐山分行在营业网点，为老年客户举办“智慧助老 跨越数字鸿沟”的金融知识普及活动，以讲解演练、协助操作等方式，帮助老年客户学习智能手机的操作。



02 · 社会合力创新宣教

联合四川省反诈中心、成都市锦江区牛市口街道、金牛区驷马桥街道和成华区二仙桥街道，针对学生、新市民、老年群体等多维度开展“熊猫反诈小课堂”主题金融宣教活动，“熊猫反诈小课堂”广受群众欢迎，成为成都银行特色金融宣教IP。同时，我行利用节日，结合节气，创新金融反诈月饼、反诈咖啡等多种金融知识宣传方式，深受群众欢迎。





持续开展金融宣教

第陆章
加快数字赋能 提升客户体验

03 · 因地制宜全面覆盖

因地制宜开展进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等“五进入”金融宣传教育活动，实现对青少年、老年人、新市民、农民、务工人员和残疾人等重点人群进行金融知识的宣教和普及。



04 · 开展线上矩阵宣传

以官方网站、微信公众号、官方微博、企业微信、官方视频号作为网络宣传阵地，通过原创制作、发布MG动画、短视频、H5、互动小游戏等，不断创新宣教形式、丰富宣教内容。

05 · 扩大金融宣传影响力

在金融知识宣教过程中，充分联络媒体，开展活动宣传报道；在推进“熊猫反诈小课堂”走基层进社区过程中，与各级政府融媒中心、官方微信公众号形成良性互动，营造良好金融知识宣教氛围。



着力人才培养 锻造优秀团队

/ 重视员工成长发展 /
/ 保护员工合法权益 /
/ 关爱员工身心健康 /
/ 加大员工救助慰问 /

不断强化人才培育机制，大胆选拔使用优秀人才，统筹推进各类人才队伍建设，为我行高质量发展提供人才保障。

重视员工成长发展

第柒章

着力人才培养 锻造优秀团队

01 · 优化人才发展环境

通过优化薪酬结构、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。

02 · 完善人才培训体系

围绕全行战略发展规划，加强主要业务条线岗位知识图谱资源运用，制定下发差异化的学习计划，组织开展常态化的考试计划，打造“培训、考试、认证、晋级”相结合的人才培育新模式，推进人才培训培养与考核评价、选拔使用的一体化管理。2023年，全行组织开展各类培训630期，覆盖员工6万余人次。

·案例·

举办首届师课大赛，优化打磨知识图谱课程资源158门，评出“好课程”60门，选出“好讲师”60名，以赛为媒发现掌握优秀人才，为业务发展赋能赋智。



03 · 争做工匠评优争先

组织开展以"学工匠、做工匠、争先锋、创一流"的鲜明特色的评优活动，高效完成我行表彰线上评审系统（二期）建设工作。开展成都银行2022年度“先锋示范号”“成银之星”系列表彰评审工作，遴选出优秀个人90名，先进集体10个，并由行党委授予“成银之星”及“先锋示范号”光荣称号。

04 · 创新平台集思广益

在全行范围内开展“工作微创新”专题征集活动，在成都银行内网、企业微信开通征集平台，收集员工创新想法和建议。截至2023年末，共有3000余人次参与活动，平台“流程创新、产品创新、数字创新、集思广益”四大主题板块共收到员工留言160余条。

保护员工合法权益

01 · 严格执行劳动法规

规范劳动合同管理，劳动合同签订率达到100%。落实“五险一金”缴纳和带薪年休假制度。

02 · 积极完善员工福利

为员工提供企业年金、补充医疗保险、人身意外伤害综合保险等。

03 · 充分发挥民主管理

坚持实施以职工代表大会制度为基本形式的民主管理，推进行务公开、业务公开。组织召开我行第三届第十七次、第十八次职工代表大会，审议8项报告、通过了薪酬体系、企业年金等5项议案，充分保障员工知情权、参与权、表达权、监督权。

关爱员工身心健康

01 · 积极开展工会共建

组织开展“牵手成银 · 与爱同行——2023成都银行初夏之恋单身职工联谊活动”，纵深推进家园文化建设；以“锦程杯”品牌赛事为切口，邀请友邻单位组队参赛，增进工会间的共建共创，强化沟通交流。



关爱员工身心健康

02 · 积极开展文艺活动

组织开展迎新春、元宵节、国际劳动妇女节等传统节日文化体验活动，开展“‘给生活一首歌的时间’成都银行夏日音乐节”活动，丰富员工文化生活。



03 · 积极开展体育活动

组织开展第三届“‘万般美好·亿起奔跑’职工迷你马拉松·健走‘嘉年华’”活动、“围棋国手进国企”活动、首届“锦程杯”职工棋类邀请赛；统筹开展足球、篮球、乒乓球、羽毛球等四支行级运动队伍竞训活动；有序开展九大体育兴趣小组活动，打造健康文明、昂扬向上的体育文化。



加大员工救助慰问

01 · 送温暖工作常态化

为成都地区在职及退养职工购买在职职工住院医疗综合互助保障计划和在职职工重大疾病互助保障计划，在已有相关保障的基础上构筑双重屏障。

02 · 做好职工慰问工作

坚持发放职工慰问金。坚持做好困难职工、各级劳模、困难党员以及对退役军人、现役军人家属、烈士家属慰问工作。



厚植志愿文化 彰显社会价值

/ 弘扬志愿服务精神 /
/ 做好大运服务工作 /
/ 讲好城市文化故事 /
/ 结对帮扶乡村振兴 /
/ 慈善捐助传递温暖 /

成都银行切实履行地方法人银行的使命担当，以服务民生领域、服务社会大众为己任，厚植志愿服务文化，党员、团员志愿者积极投身社会公益，切实践行社会主义核心价值观，努力实现经济价值、社会价值、环境价值的和谐统一。

弘扬志愿服务精神

第捌章
厚植志愿文化 彰显社会价值

以建好、用好、管好志愿服务队为出发点，持续推进志愿服务常态化、制度化、规范化，不断提升服务城市和服务群众的能力，积极组织和参与社区服务、公益活动和扶贫帮困工作等。

01 · 凝心聚力压实责任

将党员志愿服务工作纳入基层党组织党建工作考核中，对服务次数、时长进行考核，切实贯彻“全心全意为人民服务”的重要理念。

02 · 建强志愿服务队伍

坚持以规范化管理促进服务能力提升，持续构建以党组织为核心、党员为骨干、各方共同参与的志愿服务体系；以《成都银行党员志愿服务队管理办法》为行动指南，建立队长责任制、动态管理台账等管理办法；以“蓉城国企先锋·党员志愿服务”成都银行分队和支队为行动力量，发动全行积极参加各项志愿服务活动。

03 · 注重服务工作实效

各基层党组织将“一月一主题”党员志愿服务活动与主题党日、群团活动、“三问三亮五带头”实践活动等结合，通过进学校、进社区、进企业等形式，围绕推动发展、应急救援、扶贫帮困、便民利民等服务内容，全年开展党员志愿服务活动1000余次，各基层党组织在职党员80%以上参加并登记台账，切实发挥党员先锋模范作用和基层党组织战斗堡垒作用。

·案例·

2023年9月13日，成都银行金堂支行党员志愿服务队在金堂县新时代文明广场开展“网络安全为人·网络安全靠人民”国家网络安全宣传周主题活动，通过发放宣传手册、现场讲解互动等形式，进一步提升市民群众对防范网络诈骗的意识和技能。



04 · 大力弘扬雷锋精神

积极开展学雷锋志愿服务活动，大力弘扬雷锋精神，引导全行积极争先锋、树新风。琴台支行团支部联合琴台社区开展“学雷锋·树新风”主题活动，让雷锋精神融入日常。青羊支行团支部走进东部新区汪家村，开展“传承雷锋精神 倡导时代新风”关爱乡村儿童志愿服务活动。



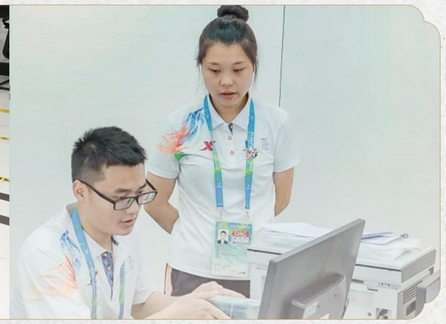
做好大运服务工作

第捌章
厚植志愿文化 彰显社会价值

01 · 做好大运金融保障

组建专项工作组，建立涉外服务保障体系，充分做好突发事件应急准备，确保大运金融服务保障工作顺利推进，相关工作得到上级单位和社会公众的肯定及好评。





02 · 扩大金融服务范围

人民银行认定我行主办网点5个，补位网点 27 个，我行主动升级2个补位网点为主办网点，同时扩大服务半径，外延至2公里划分重点区域，新增重点网点37个，共涉及大运会涉外现金服务网点69个。

03 · 推动现金和数币服务

积极主动开展现金服务、数字人民币知识宣传和培训工作。对重点区域内商户，逐户上门了解摸排受理数字人民币情况及建设进度；对未开通或正在建设数币受理商户实行名单制管理，按期上门跟踪核实情况，切实做到应建尽建，消费场景数币受理全覆盖。

04 · 做好大运志愿工作。

积极发动志愿者立足行业特性，深入社区、园区、学校等地，通过开展“文明大运 · 全民共创”“绿色大运 · 全民共护”等活动传递低碳生活、绿色大运理念；通过联合开展健康义诊、金融讲座、趣味运动会等活动，宣讲金融知识和保障性服务。

·案例·

蒲江支行团支部组织志愿者前往朝阳社区开展“大运有我志愿随行 · 办赛营城增光彩”志愿服务活动，向居民群众及商户宣传人民币及外币兑换、防范电信诈骗等金融知识。金堂支行团支部聚焦“迎大运盛会 · 展文明形象”主题，组织青年志愿者在街道劝导市民群众文明骑行，维护良好的市容秩序。高升桥支行团支部联合望江路街道郭家桥社区开展“大运有我 · 趣味运动会”主题活动，设置便民金融服务点，现场为居民开展金融知识答疑解惑。



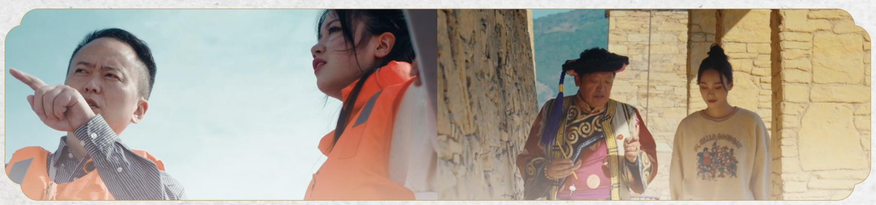
讲好城市文化故事

第捌章
厚植志愿文化 彰显社会价值

成都银行发起“顺时·让美好发生”活动，结合二十四节气，由成都银行员工担任“美好生活探寻官”，跟随非遗传承人、自然保护者、美好生活倡导者、新农人等社会各方面优秀代表人物，通过图、文、视频等创新的传播方式，展现青山绿水、绿色生态环境、传统民俗文化的美好，讲好环境保护、粮食种业安全以及巴蜀文化故事，促进全社会生态文明意识提升。

01 · 社会共建生态文明

与邛崃、茂县、绵竹等党委宣传部门，东部新区水务中心、天府现代种业园、成都市非遗中心等官方机构，老种子漂流记、成都华希昆虫博物馆、乡村走廊自然体验与环境教育中心、坚果运动等民间机构合作，共同推进生态文明共建。



02 · 感受生态环境美好

走进成都市城市公园绿道，探访青城山昆虫博物馆、龙泉山候鸟观测点、邛崃市天府现代种业园、东部新区三岔湖等，彰显成都市环境保护力度和成绩，讲好环保故事，展示公园城市魅力，引领公众不断提高生态文明意识。

·案例·

成都银行“美好生活探寻官”探访邛崃市天府现代种业园，介绍科技赋能农业产业化，提升公众对种业保护、粮食安全的重视。



03 · 推动非遗文化传承

走近钟水饺、绵竹年画、宜宾李庄白肉、崇州文井江枇杷茶等非物质文化遗产项目，在展现精湛的工艺技艺同时，将人文历史内涵娓娓道来，让大家近距离感受传统文化的“鲜活”魅力；在七夕、春节等重大节点，开展活动为市民送上祝福，在活化传统文化的同时，持续提升成都银行品牌的公众好感度。









结对帮扶乡村振兴

第捌章 厚植志愿文化 彰显社会价值

01 · 落实结对帮扶工作

行领导带队前往东部新区董家埂镇大屋沟村开展调研并推进驻村帮扶工作；继续对口帮扶成都市东部新区草池街道石梁村、勤耕村；推进天府新区籍田街道清华村“清零消薄”；继续对口阿坝州马尔康市；派出优秀干部员工在东部新区三岔街道汪家村、东部新区董家埂镇大屋沟村任第一书记，参与开展乡村振兴工作，切实解决村委会工作中急难愁盼的实际问题。

·案例· 我行于春节前到对口帮扶的成都市东部新区草池街道石梁村、勤耕村及驻村干部所在的汪家村开展新春慰问，深入困难群众家中，详细了解并向30户困难户赠送大米、食用油等新春慰问品。

02 · 驻村干部履职尽责

出台相关政策措施，全力支持驻村干部履职尽责，多位驻村干部被评为优秀。

·案例· 2021年至2023年期间，我行员工肖宇任职东部新区三岔街道汪家村第一书记，积极参与乡村振兴工作，因工作成绩突出在派驻脱贫村驻村干部期满考核中获得优秀。

03 · 多点发力振兴乡村

各分支机构积极参与做好当地巩固脱贫成果与乡村振兴衔接工作，向当地公益组织或对口帮扶对象捐赠38万余元，主要用于支持当地开展乡村振兴工作及其他公益事业等。

慈善捐助传递温暖

第捌章 厚植志愿文化 彰显社会价值

始终践行“金融为民”初心，弘扬社会主义核心价值观、贯彻新发展理念，在救灾、助学、帮困等领域，持续开展慈善公益捐款，用实际行动传递“金融温暖”。

1. 向成都市红十字会“数智红会大数据平台”建设项目捐赠99万元，用于支持项目建设。
2. 向成都市慈善总会捐赠195万元，用于其开展以“阳光”品牌命名，涵盖助学、助老、助医等各方面的系列慈善项目，助推地方公益事业。
3. 向成都市关心下一代基金会捐赠50万元，用于贫困地区学校改善办学条件或本行指定的对弱势少年儿童帮困助学、助残、成长项目。
4. 向四川省绿化基金会捐赠14.6万元，用于龙泉山森林公园“包山头”植树履责。
5. 组织开展“汇聚慈善力 • 共建幸福城”2023年“慈善一日捐”活动，总计捐款25.3万元。