

# 社会责任报告 二〇二四年度



[www.bocd.com.cn](http://www.bocd.com.cn)





# 报告编制说明

## 报告时间范围

2024年1月1日至2024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（2024年4月修订）》编制指引相关要求编写。

## 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。



# 01 / 第一章

## 本行概况

- P03 数读2024年：与城市共美好
- P05 组织架构
- P06 奖项与认可
- P08 社会责任理念
- P09 利益相关方沟通



# 02 / 第二章

## 党建领航定向 筑牢治理体系

- P12 党建铸魂定向领航
- P15 改革攻坚驱动转型
- P17 清廉文化厚植根基
- P18 合规运营筑牢防线



# 03 / 第三章

## 服务地方经济 激发全新动能

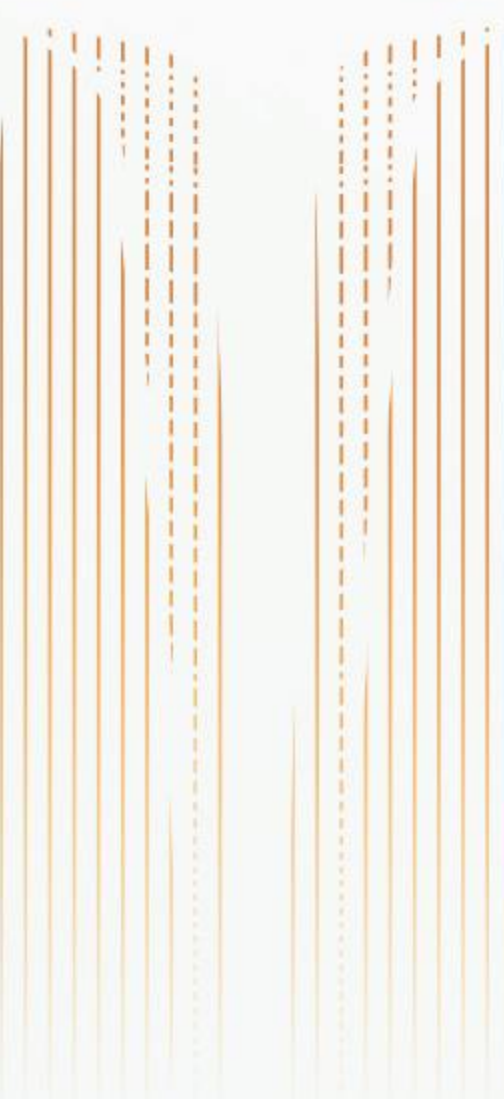
- P20 双城协同聚势赋能
- P21 深耕区域产融协同
- P22 共建西部金融中心
- P23 润泽文化赋能名城
- P24 助力国际枢纽建设
- P25 推进乡村全面振兴



# 04 / 第四章

## 厚植金融担当 深耕五篇大文章

- P28 科技金融服务创新
- P29 普惠金融助力小微
- P30 绿色金融低碳转型
- P32 养老金融银发无忧
- P34 数字金融全面赋能



# 05 / 第五章

## 提升客户体验 传递民生温度

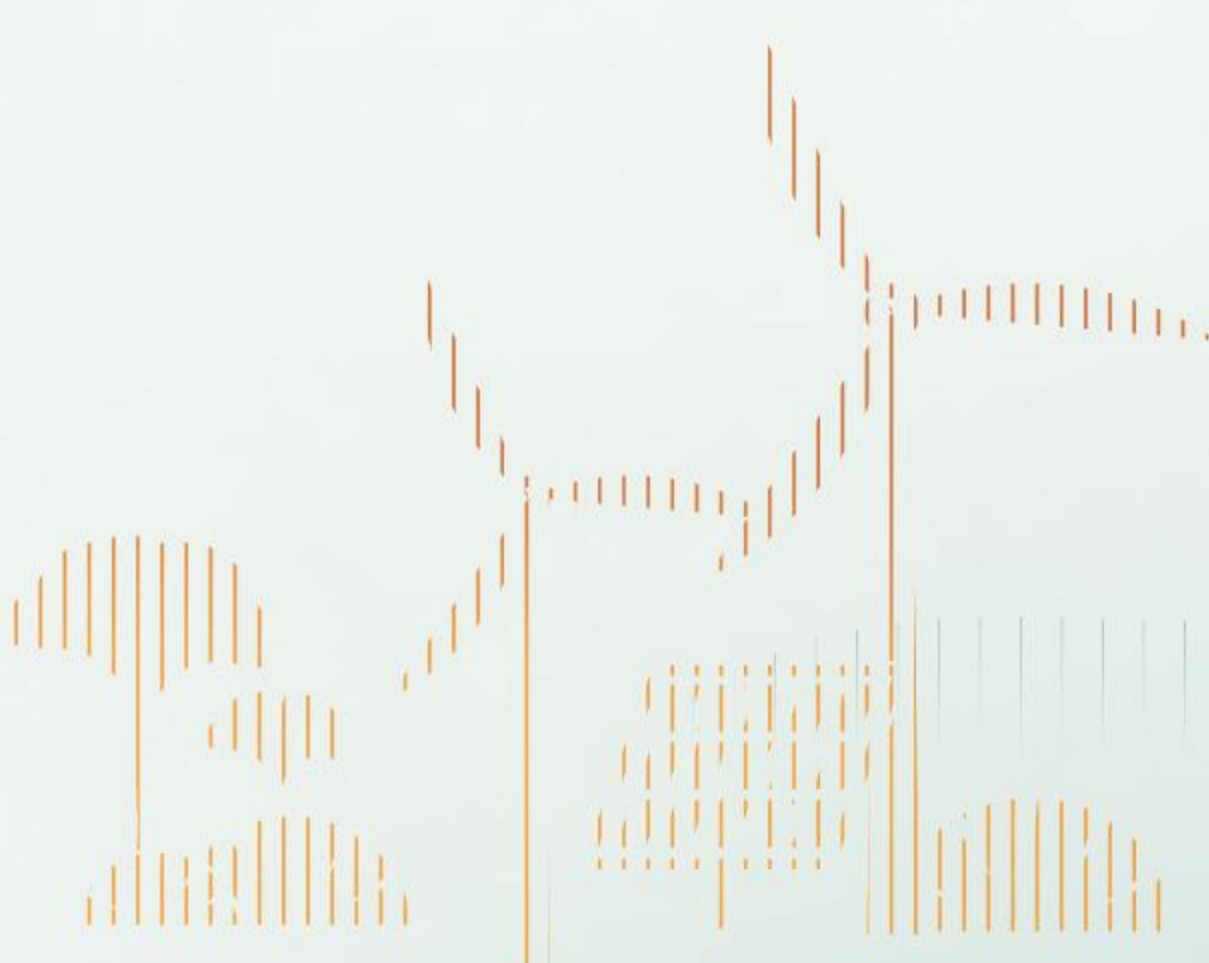
- P36 标准领航温暖服务
- P37 消保走心维权走实
- P38 焕新场景惠民便民
- P39 多维赋能守护安全



# 06 / 第六章

## 厚植人才沃土 家园文化赋能

- P42 育才强基共同发展
- P43 筑牢机制保障权益
- P44 家园文化聚力同行
- P46 帮扶慰问温暖相伴



# 07 / 第七章

## 构建志愿生态 彰显社会价值

- P48 聚力同心向善而行
- P50 文化浸润共享美好
- P52 结对帮扶振兴乡村
- P54 慈善捐助传递温暖





# 01

## 本行概况

- 1.1 数读2024年：与城市共美好
- 1.2 组织架构
- 1.3 奖项与认可
- 1.4 社会责任理念
- 1.5 利益相关方沟通

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2024年末，我行注册资金**37.36亿元**，在岗员工**7879人**，共有对外营业分支机构**255家**，其中包括重庆、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**210家**支行。

|                                                                                                                |                                                                                                              |                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>注册资金<br><b>37.36</b> 亿元 | <br>在岗员工<br><b>7879</b> 人 | <br>对外营业分支机构<br><b>255</b> 家 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2024年我行以党建为引领，将党的领导融入公司治理各环节，全面夯实行稳致远的发展根基，以金融“五篇大文章”为抓手持续深化金融供给侧改革，为成渝地区双城经济圈建设和西部经济中心崛起注入强劲动能，2024年向成渝经济圈重大项目投放超**3000亿元**。

-  **在科技金融领域** ▶ 我行通过“四专”服务体系、构建覆盖科技企业全生命周期的产品矩阵，服务创新持续赋能产业跃升；
-  **在绿色金融领域** ▶ 我行聚焦清洁能源、资源循环利用等重点领域，强化绿色信贷和碳减排支持工具运用，为美丽四川建设提供可持续金融支持；
-  **在普惠金融领域** ▶ 我行通过“进万企、解难题、优环境、促发展”活动精准滴灌小微企业，累计为1.4万户中小微企业提供贷款近**740亿元**，践行“金融为民”承诺；
-  **在养老金融领域** ▶ 我行构建“安全、便捷、贴心”的养老金融服务体系，持续优化适老化硬件及服务流程，助力老年人跨越“数字鸿沟”；
-  **在数字金融领域** ▶ 我行全面建设“数据智慧大脑”对业务全面赋能，赋能金融生态构建，打造管理账户超**1000亿元**的集团企业财资管理系统，赋能金融服务全面提质增效。

2024年，我行持续推进志愿者队伍建设，深度融入社区治理，积极投身社会公益活动，全年开展“我为群众办实事”实践活动800余场次；聚焦乡村振兴，聚力爱心助学，投身慈善救助，以金融温度为构建和谐社会、促进共同富裕贡献坚实力量。

成都银行将继续强化党建引领，秉承“以人民为中心”的发展思想，紧扣国家战略与区域脉搏，深化“五篇大文章”实践，以更优质的金融服务、更强的社会责任担当，为建设西部经济中心、谱写中国式现代化四川篇章贡献金融力量。



# 1.1 数读2024年：与城市共美好

## 做优主业



## 服务实体

- 为成渝地区双城经济圈区域内企业信贷投放超**3000亿元**。
- 新增招引账户近**100户**，涉及招引项目金额超**800亿元**。
- 累计支持轨道交通建设、TOD项目建设超**280亿元**。
- 为市域（郊）铁路成都——资阳线、成都——眉山线、成都——德阳线以及天府机场等项目提供直接资金支持超**100亿元**，参与带动银团资金投入超**450亿元**。
- 累计为四川省内200余家科技型优质核心企业授信超**150亿元**，累计支持链上小微企业超**5000户**。
- 通过“文创通”服务超**450家**文创类企业，累计支持金额超**43亿元**。

## 惠民利民

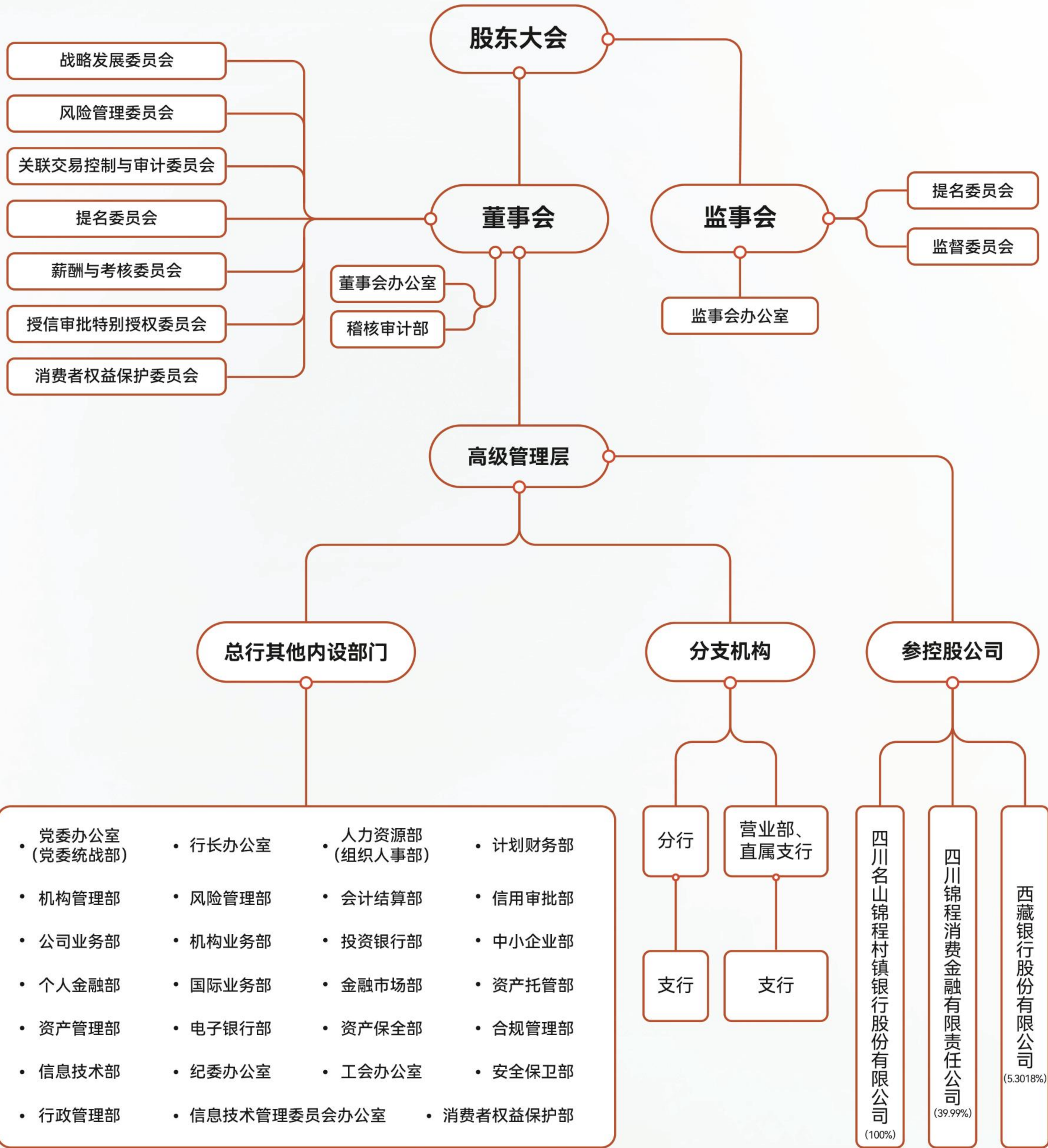
- 为居民消费升级提供融资支持超**280亿元**。
- 配合成都市商务局开展新能源汽车置换奖励和汽车消费奖励活动，服务消费者**10万**余人，总计奖励金额达**2.8亿元**。
- 为老年人办理上门服务**645笔**、远程视频服务**196笔**。
- 开展金融知识宣传活动，覆盖群众**180万**人，其中惠及老年人**11.4万**余人。
- 便民场景金融服务平台已累计服务超**47万**用户群体，全年支付超**200万**笔。

## 践行公益

- 结对帮扶乡村振兴，投入资金**76.74万元**。
- 开展2024年“慈善一日捐”活动，总计捐款**25.1万元**。
- 向成都市关心下一代基金会捐赠**50万元**。
- 开展志愿服务活动**800余**场次，惠及群众超**2.4万**人次。
- 向成都市慈善总会捐赠**20万元**。
- 开展下沉服务**484**批次，服务项目**649**个，参与服务人数**1137**人。
- 融入“网格化”建设组织专业技术队伍**606**人，服务社区**177**个。



1.2 组织架构



1.3 奖项与认可

2023银行间本币市场  
“年度市场影响力机构”

2023银行间本币市场  
“市场创新业务机构”

2023年银行间外币对市场  
“优秀外币对会员”

2023年银行间外币对市场  
“外币对进步会员”

评奖机构：中国外汇交易中心；全国银行间同业拆借中心

2023年度中债成员业务发展质量评价  
“自营结算100强”

2024年上市公司董事会优秀实践案例  
2024年上市公司董事会办公室最佳实践

评奖机构：中央国债登记结算有限责任公司

评奖机构：中国上市公司协会

2023年理财产品优秀发行机构

2024数字金融金榜奖  
手机银行最佳用户体验奖

评奖机构：中国投资协会

评奖机构：中国金融认证中心；中国电子银行网

“成都银行‘自贸通’金融服务”案例获评  
“2023年川渝两地自贸试验区金融创新案例”

2024年度最具市场创新力机构

评奖机构：国家金融监管总局四川监管局，国家金融监管总局重庆监管局

评奖机构：北京金融资产交易所

成都银行资产管理部获评  
“2023年四川省金融统计工作表现突出单位”

成都银行合规管理部获评  
“四川省金融机构系统先进集体”

评奖机构：中国人民银行四川省分行

评奖机构：中国人民银行四川省分行等11部门联合发文

2023年度“天府科创贷”工作表现突出单位

成都银行在2023年四川省政府债券承销团成员考评中获评  
“突出贡献承销团成员”

评奖机构：四川省科学技术厅；四川省财政厅

评奖机构：四川省财政厅

成都银行品牌“金融先锋”示范项目获评  
“四川省国有企业十大文化品牌优秀奖”

2024年四川省金融系统反诈技能竞赛二等奖

评奖机构：四川省国资委

评奖机构：四川省总工会；中国人民银行四川省分行

成都银行“IP形象创设及品牌传播”案例获评  
2024年品牌传播“十佳案例”

四川银行业保险业清廉金融文化优秀基层品牌

评奖机构：四川省银行业协会

评奖机构：四川省银行业协会；四川省保险行业协会



|                                                                                                               |                                                                            |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------|
| 成都银行成华支行营业室、绵阳分行营业室、简阳支行营业部、大邑支行营业部、天府新区分行营业室、广安分行岳池支行、蒲江支行营业部、金沙支行获评“2024年四川银行业文明规范服务四星级网点”<br>评奖机构：四川省银行业协会 |                                                                            |          |
| 涉案账户压降先进单位                                                                                                    | 2024年反电信诈骗先进单位<br>新开涉案账户压降先进单位                                             | 经验分享优秀单位 |
| 评奖机构：四川省支付清算协会                                                                                                |                                                                            |          |
| 2023年度法制建设工作先进集体<br>评奖机构：成都市国资委                                                                               | 2024年度成都国资国企对外合作工作先进集体<br>评奖机构：成都市国资委                                      |          |
| 成都银行“数据中心SDN网络中的IPv6全栈应用实践”案例获评“成都市IPv6技术应用创新大赛”一等奖<br>评奖机构：成都市委网信办                                           | 2023年度公益慈善先进单位<br>2024年度爱心企业<br>评奖机构：成都市关心下一代工作委员会；成都市关心下一代基金会             |          |
| 中国500强企业<br>评奖机构：《财富》                                                                                         | “2024年成长力银行50强”排名第一<br>评奖机构：时代财经                                           |          |
| 成都银行“财资管理（司库）云平台创新案例”获评“2024银行家年度金融科技产品创新优秀案例”<br>评奖机构：《银行家》杂志社                                               | 2024年度Wind最佳投行<br>债券承销快速进步奖<br>评奖机构：万得信息技术股份有限公司                           |          |
| 中国·成都新华丝路（国家“一带一路”信息平台）西部中心共建单位<br>评奖机构：新华社四川分社；新华社中国经济信息社                                                    | 金诺·金融品牌年度宣传片《顺时·让美好发生》<br>评奖机构：《中国银行保险报》                                   |          |
| 2024金鼎奖<br>年度支持地方经济发展奖<br>评奖机构：《每日经济新闻》                                                                       | 2024上市公司口碑榜<br>上市公司最具社会责任奖<br>评奖机构：《每日经济新闻》                                |          |
| 2024城商行ESG综合表现TOP20<br>评奖机构：中国金融传媒                                                                            | 成都银行“天府科创贷，‘贷’动科创企业发展”案例在2024银行业ESG实践案例之“社会公益责任案例”评选中获评典范案例<br>评奖机构：中国金融传媒 |          |
| 2024年度服务科技金融机构<br>评奖机构：《21世纪经济报道》、21世纪金融研究院                                                                   | 2024卓越金融企业<br>年度卓越数字金融创新银行<br>评奖机构：《经济观察报》                                 |          |

# 1.4 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

## 文化基因

创新文化、风险文化  
工匠文化、家园文化

## 企业使命

与客户共发展  
与员工共成长  
与城市共繁荣



## 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

## 企业价值观

诚于心 信于行



# 1.5 利益相关方沟通

| 利益相关方                                                                                                 | 期望与诉求                                        | 责任回应                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <div><br/>政府</div>   | 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。  |
| <div><br/>监管机构</div> | 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。   |
| <div><br/>股东</div>   | 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。            |
| <div><br/>客户</div> | 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。         |
| <div><br/>员工</div> | 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。             |
| <div><br/>公众</div> | 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。 |
| <div><br/>环境</div> | 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。               |



02

党建领航定向，筑牢治理体系

成都银行始终坚持“党建引领、治理先行”原则，将党的领导融入公司治理各环节，构建权责明晰、运行高效的现代金融企业制度，同步推进“廉洁成都银行”建设，建立立体化风险防控体系，全面夯实行稳致远的发展根基。

- 2.1 党建铸魂定向领航
- 2.2 改革攻坚驱动转型
- 2.3 清廉文化厚植根基
- 2.4 合规运营筑牢防线

2.1 党建铸魂定向领航

我行持续加强党的领导，通过“党建+企业文化”与企业中心工作深度融合，形成坚持金融为民初心，以服务国家战略为导向的发展模式。

“六大纪律”专题研讨

4 场

党委书记带头讲授纪律党课

62 场

全年常态化开展普规普纪活动

310 余场

关键岗位覆盖率

100 %

全年开展专题宣讲

196 场

党员全覆盖学习

5354 人次

2.1.1 扎实开展党纪教育

坚持将党纪学习教育纳入全面从严治党总体部署，系统学习新修订的《中国共产党纪律处分条例》及国企管理规范，开展“六大纪律”专题研讨4场。

党委书记带头讲授纪律党课62场，覆盖党员2268人次，线上推送学习资料14期，编发《明纪守规II》等读本近5000册，强化以案促改、警示实践效能，开展职务犯罪庭审观摩，组织新提拔干部、中层人员参观警示教育基地4次，举办首届“青年说规矩法”讲师选拔赛，全年常态化开展普规普纪活动310余场，关键岗位覆盖率100%，推动纪律意识融入日常。

2.1.2 组织建设提质增效

全面落实“四同步”“四对接”机制，全年新建基层党组织13个，形成“2个分党委+17个党总支+90个党支部”的组织构架。

修订《党费收缴使用管理办法》，实现党费管理全流程规范化；创新实施“蓉城先锋”培育工程，有序推进党员队伍建设，持续注入发展新血，新吸收入党积极分子超50名、新发展党员31人，根据“三优先”发展策略青年、本科以上学历人才和基层一线人员分别占比52%、97%、65%以上；围绕党的二十届三中全会、省市全会精神，全年开展专题宣讲196场，制作理论微视频3部；党纪学习教育通过“3天读书班+专题研讨+三个一活动”教育体系，实现5354人次党员全覆盖学习。

2.1.3 党建文化领航致远

深入贯彻习近平总书记关于积极培育中国特色金融文化的指示精神，坚持“党建+企业文化”双轮驱动，打造“金融先锋”示范项目，构建“创新文化、风险文化、工匠文化、家园文化”为核心基因的企业文化体系，通过党建示范项目创建、企业文化建设与企业中心工作深度融合，形成以服务国家战略为导向的发展模式，打造“金融先锋”示范项目，获评四川省“国有企业十大文化品牌”优秀奖。



“金融先锋” 责任担当

主动将自身发展融入国家发展战略，把握成渝地区双城经济圈建设等战略机遇，持续优化“扎根成都，辐射川陕渝”“一体两翼”的区域发展格局。

“金融先锋” 服务优先

以深化工匠文化提升服务质效，组建62支“蓉城国企先锋·党员志愿服务”队，积极开展“爱心成行”志愿服务。我行连续获评“全国青年文明号”“中国银行业协会百佳示范单位”等国家级荣誉。

“金融先锋” 价值领先

将“内控优先、合规为本、清廉为质”风险文化理念融入经营全流程，建立覆盖全类别风险的全面管理体系，风险抵御能力稳居A股上市银行第一梯队。

“金融先锋” 文化当先

开展文化建设专项行动，培塑出一批具有自身特色、融入发展大局且建设成效明显的基层党组织企业文化示范项目，增强“金融先锋”示范项目的感染力和影响力，积极倡导“以人为本，健康成长，快乐工作”的家园文化，在创新发展中大力实施“人才强行”工程。

>> 案例

2024年9月11日，青羊支行党总支召开宣讲会，全面系统解读党的二十届三中全会精神。



>> 案例

2024年9月11日，华兴支行党总支召开宣讲会，宣传贯彻党的二十届三中全会精神。



>> 案例

2024年9月26日，武侯支行党总支以主题党日形式专题开展党的二十届三中全会精神宣讲活动。



>> 案例

“党建+企业文化”示范项目先后涌现出“融情四季 大成酿心”“成清廉华·持守方圆”等具有自身特色、融入发展大局且建设成效明显的基层党组织企业文化示范项目，“金融先锋”示范项目相关经验做法相继被新华社、人民日报等中央媒体报道。



2.1.4 构建统一战线阵地

将统战工作纳入全行战略体系，锚定“凝聚最大共识、汇聚最大合力”目标，深化党对统战工作的全面领导。通过“同心融”统战示范项目，构建银行自身特色的统战文化阵地，实现政治吸纳、管理融汇与发展促进的有机统一。

以建阵地、优制度、同成长，进一步增强统战工作对象的认同感、归属感和参与感。依托知联会平台，组建多领域研学小组，聚焦经济社会发展重大课题开展深度研究，形成“智库型”统战实践。

>> 案例

“同心融”统战文化示范项目，以党建为引领，从“与党同心、集众展业、廉洁尽责”三个维度，推动政治认同、业务协同、社会担当深度融合；以同心为民、同心同行、同心知用为主线进行延展，画出最大同心圆，实现党外知识分子融入国家战略、银行发展、团队协作及社会责任实践，彰显金融统战特色与国企使命。

2024年10月，我行知联会赴四川长征干部学院凉山彝海结盟分院开展“汇聚同心力量，共谱奋进篇章”专题培训活动。



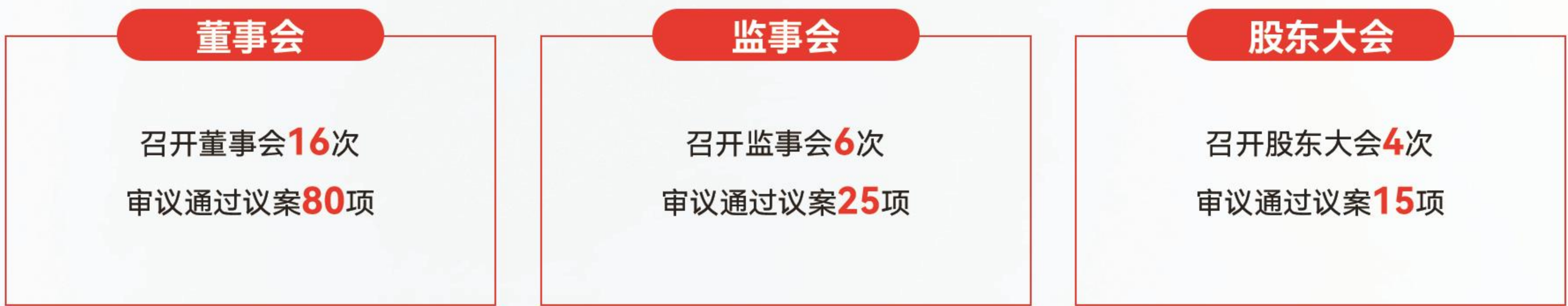


## 2.2 改革攻坚驱动转型

我行以改革发展为动能，持续健全现代公司治理体系，完善重大决策制度，强化信息披露与投资者权益保护机制，推动治理效能转化为高质量发展优势。

### 2.2.1 健全公司治理体系

本公司在完善公司治理中加强党的领导，推动党的领导融入公司治理各环节，构建了党委全面领导、股东大会为最高权力机构、董事会战略决策、监事会依法监督、管理层负责经营的公司治理格局，并健全权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制。



### 2.2.2 构建重大决策制度

建立以公司章程为根本遵循、“三重一大”决策制度为框架、议事规则为实施保障的决策制度体系。2024年依据证监会《上市公司独立董事管理办法》要求完成独立董事制度改革，修改完善公司《章程》《独立董事工作规则》，并制定《独立董事专门会议工作细则》，进一步提升董事会履职能力。

完成《关于完善“三重一大”决策制度的实施意见》修订工作，重点规范五大维度：事项范围界定、决策主体权限、基本决策程序、决策制度的实施执行、监督追责体系等，形成24项内容。制定“三重一大”事项及决策路径清单，将决策事项细化为79项可操作条目；通过“可视图+操作书”模式明确各治理主体决策路径，强化党委对重大事项的决策把关，实现党的建设与经营管理重大事项的有机统一。



### 2.2.3 持续推动战略转型

我行立足“精细化、数字化、大零售”三大战略转型，持续深化政务金融、实体金融、零售金融领域特色品牌塑造，扎实做好“五篇大文章”，加快培育行业专精、财富管理等“五大新动能”，全力构建高质量发展“第二增长曲线”，以更快速、更精准的高能级金融服务助力区域现代化产业体系建设，奋力打造规模雄厚、风险稳健、特质鲜明的西部金融“新名片”。

### 2.2.4 保障投资者权益

我行坚持以充分保障投资者合法权益为导向，信息披露及时、透明、有效，同时积极开展投资者沟通与交流。

持续稳定投资回报。我行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2023年度权益分派，每股派发现金红利0.8968元（含税，四舍五入），共计派发现金红利3,420,349,989.62元（四舍五入）。



规范信息披露工作。我行坚持合规开展信息披露工作，严格按照有关监管规定及我行《信息披露事务管理制度》等信息披露制度规定，遵循“真实、准确、完整、及时、公平”的原则，并结合银行业经营特征披露有关信息。2024年度，在上海证券交易所网站及《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《证券日报》披露6份定期报告、114份临时公告。同时，优化完善信息披露制度体系。密切跟踪信息披露相关法律法规和监管政策要求，及时更新信息披露管理制度，完善工作机制和流程，为信息披露工作提供制度遵循和工作指南。

做好投资者沟通交流。我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。通过业绩说明会、接待投资者调研、邮箱和电话、上证e互动等多渠道和多种方式与各类投资者进行沟通交流，充分回应投资者关切，努力增进投资者对本行了解。2024年，组织召开业绩说明会3次。





## 2.3 清廉文化厚植根基

我行坚持压实主体责任，深化推进清廉成行建设，系统实施务实纠风，强化巡察整改成果运用，培育清廉金融文化生态，为高质量发展筑牢廉洁防线。

### 2.3.1 从严治党压实责任

压紧压实从严治党主体责任，系统推进“九责工作法”机制建设，推动各级党组织履行主体责任、党组织主要负责人扛牢第一责任人职责，班子成员履行“一岗双责”。

制定全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作年度计划及主体责任清单（覆盖率100%），严格政治生态季度研判机制，领导班子成员累计开展政治谈话371人次，全流程管控形成“四责协同”闭环管理体系。

### 2.3.3 深化推进巡察整改

对整改工作推进情况开展2次“回头看”，突出举一反三、标本兼治，新建、修订18项制度。在市委巡察办对十四届市委第一轮、第二轮巡察反馈问题整改通报中，首轮巡察整改完成率位列全市首位。

### 2.3.4 打造清廉金融文化

构建以“党建引领、双线融合、三化共治、四梁八柱”为基本架构的“活水金融 清廉成行”清廉金融文化体系，融入经营管理各领域、全流程，建设成果获主流媒体报道289次。培育“成清廉廉·持守方圆”“融情酿心·清风廉韵”两大清廉样本，青羊支行“濯心青廉”获评四川银行业保险业清廉金融文化优秀基层品牌。结合“510”廉洁宣传月创作普规普纪、廉洁文化短视频、歌曲等48部，开展特色教育活动80余场，员工参与率100%，实现廉洁教育全覆盖。

#### >> 案例

2024年12月6日在“2024年四川银行业保险业清廉金融文化基层品牌成果展示会”上，成都银行青羊支行从全省113家银行机构中脱颖而出，荣获清廉金融文化优秀基层品牌称号。



### 2.3.2 推进清廉成行建设

将“清廉蓉城”“廉洁国企”建设纳入全面从严治党战略布局，构建“党委书记主责领航、班子成员协同履责、专项方案统筹推进”的三维责任体系。

制定《清廉成行建设行动工作方案》及年度计划，形成18项行动纲领、44项实施细则，配套“双周会商——月度调度——季度汇报”三级推进机制，累计召开专项会议24次，形成11份《工作推进情况表》，实施动态督导。

## 2.4 合规运营筑牢防线

我行以战略为导向严守风险底线，优化内控制度体系，健全安全生产体系，及时治理隐患，强化反洗钱能力，构建全覆盖、数字化风控架构，实现合规经营与稳健发展的深度融合。

### 2.4.1 内控优化合规运营

认真贯彻落实国家法律法规和各项监管要求，紧密围绕本行战略规划和“行稳致远、精准主动、早警早解”的风险文化理念，构建战略导向型内控合规管理体系，形成风险识别、管控优化、能力提升的动态闭环。

### 2.4.2 切实抓好安全生产

建立季度分析制度和主要领导季度检查制度，逐级签订责任书，把安全生产纳入绩效考核，压实工作责任。扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，组织开展11项重点工作，举办专题培训3次，完善管理制度5个，针对配电线路、员工食堂、高空招牌等重要点位开展安全风险大排查，持续优化工作流程和提升管理质效。抓好安防工程建设和监控系统改造，安防设施定期由专业机构维保，确保正常运行。全年在重要时段组织开展防盗抢、消防等演练，不断提升应急能力。

### 2.4.3 推进反洗钱能力建设

认真贯彻落实反洗钱法律法规和各项监管要求，通过“制度完善、数据治理、监测强化及深化培训”四位一体工作机制，强化风险监测、尽职调查、培训宣传等相关工作，切实提升反洗钱管理有效性。

### 2.4.4 构建全面风险管理体系

我行致力于打造风险管理核心竞争力，建立了覆盖信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、银行账簿利率风险、洗钱风险、信息科技风险、声誉风险、国别风险、战略风险等实质性风险的全面风险管理体系。

#### 构建传导机制

我行坚持业务发展与风险控制相匹配，搭建了“风险偏好、限额管理、资本评估”的闭环传导体系。

#### 工具应用机制

通过策略、政策、制度、流程、系统、数据、压力测试等管理工具，持续加强对单一风险的识别、计量、评估、监测和控制；推进全面风险管理系统群建设，进一步提升风险管理精细化、规范化、数字化水平。

#### 动态评估机制

通过定期风险评估报告制度，确保各类风险敞口可控。



# 03

## 服务地方经济，激发全新动能

成都银行始终胸怀“国之大者”“省之大计”“市之大事”，将自身发展主动融入国家战略，紧扣区域发展脉搏，凭借独特的地域优势和持续创新的金融服务，描绘中国西部经济发展的新篇章。

- 3.1 双城协同聚势赋能
- 3.2 深耕区域产融协同
- 3.3 共建西部金融中心
- 3.4 润泽文化赋能名城
- 3.5 助力国际枢纽建设
- 3.6 推进乡村全面振兴

## 3.1 双城协同聚势赋能

我行深度融入成渝双城经济圈建设，聚焦区域协同发展需求，创新金融产品服务，优化资源配置效率，深化产融合作，助力成渝地区双城经济圈高质量发展。

### 3.1.1 助力成渝双城建设

我行作为当地法人金融机构，深度融入国家战略，全力实现业务发展与国家、省、市战略安排的融合匹配，通过“重点项目、产业升级、要素保障”三位一体服务模式全面赋能成渝地区双城经济圈建设。

#### 城市建设领域

重点支持成渝共建、城市更新、TOD项目等，目前已为通威集团全球创新基地（一期）等成渝共建项目提供支持。

#### 重大产业领域

支持重大产业项目，为海目星激光智能装备（成都）有限公司智能制造项目，成都裕莺航空智能制造股份有限公司航空航天项目，成都海枫生物科技有限公司公共制剂生产基地二期项目等提供融资。

### 3.1.2 区域协同发展共进

我行把支持异地分行发展纳入战略规划中，针对异地分行制定“一干多支”专项行动计划，在考核政策、产品额度、利率定价、人才保障等方面予以倾斜，通过四大举措强化异地分行区域经济服务能力。

截至2024年末，我行省内异地分行信贷余额超1000亿元，较年初增幅超30%，区域经济支撑作用显著增强。

#### 总分联动机制

优化异地分行经营发展推进会制度，指导分行因地施策，有效服务当地实体发展。

#### 差异化扶持政策

给予资源和定价倾斜，政策保障异地分行更好支持当地经济发展。

#### 提升考核系数

给予分行更优的奖励系数，为异地分行服务当地重点项目和企业提供动力。

#### 保障分行人才

通过招聘区域行业专家、建立人员交流制度、打造分行特色培训等方式强化对分行人才招引及培养的支撑与赋能，为异地分行服务当地金融发展提供人才要素保障。



## 3.2 深耕区域产融协同

我行聚焦成都产业“建圈强链”、“立园满园”等重大部署，深化产融协同，积极构建产业生态金融服务体系，精准对接重点产业链需求，推动区域产业生态优化升级。

### 3.2.1 深化产融协同发展

我行发挥决策链条短、市场反应快的效率优势，深度聚焦成都市产业“建圈强链”、“立园满园”等重大决策部署，以服务实体经济为根本宗旨，重点围绕电子信息、航空航天、绿色低碳、大健康等先进制造业和战略性新兴产业，构建“产业链全景图+生态发展路径图+精准企业名录”的“两图一表”服务图谱，通过专项政策匹配、总分联动机制及差异化考核激励体系，提升重点产业链企业的金融服务覆盖率。



#### 提高产业链覆盖率

以重点产业链为主线，围绕“两图一表”服务图谱，深度融入成都市“进万企”工作。

#### 多维数据精准服务

以先进制造业和战略性新兴产业的企业为目标，多维数据整合分析建立动态企业数据库，提升服务精准度。

#### 开展实体攻坚行动

协助企业“上规、上榜、上云、上市”发展，推动形成“一个重点企业引领带动一条产业链发展”的良好生态格局。

#### 构建招引联动体系

我行紧扣地方经济发展脉搏，针对重点产业链发展需求，打造“内外”双轮驱动服务模式，对外协同政府开展产业链招商，组建专业金融顾问团队参与重大项目招引。

对内通过开展招引攻坚行动、建立专项激励机制、制定工作指引等方式，全力协助重大招引项目落地，形成“招引、落地、培育”全周期金融服务闭环。

2024年新增招引账户近**100户**，涉及招引项目金额超**800亿元**。

## 3.3 共建西部金融中心

我行立足共建西部金融中心，通过做强地方法人主体机构，强化金融服务，优化机构布局，深化产融协同，为区域经济高质量发展注入强劲动能。

### 3.3.1 做强地方法人机构

#### 总资产规模突破

1.25<sup>万亿元</sup>

我行深度融入《关于进一步加快建设国家西部金融中心的若干意见》战略部署，通过整体上市增强资本实力、跨区域设立分支机构拓展服务半径等，持续完善金融组织体系。

截至2024年末，总资产规模突破1.25万亿元，是西南地区首家资产达万亿级的城市商业银行，为区域金融中心建设提供核心支撑。

### 3.3.2 强化消费金融服务

落实国家重大经济决策，积极响应国家“扩内需、促消费”政策导向，构建“线上+线下”融合服务模式，从产品期限、支付体验优化方面入手，优化消费信贷产品，覆盖居民装修、购车、教育、旅游、采暖等多元化消费场景；开展丰富多彩的线上金融消费场景活动，在绿色出行、多场景支付方面惠民补贴，支持消费潜力释放。

### 3.3.3 优化机构战略布局

参照成都城市功能定位和城市总体规划、城市产业布局，结合成渝双城经济圈产业分布与人口密度，运用地理信息系统科学布局。2024年新增分支机构7家，其中成都地区5家，绵阳、南充各1家，动态优化调整网点11家，进一步完善成渝双城经济圈服务网点布局。截至2024年末，全行营业网点达255家，其中分行14家，在重庆、西安设有机构，覆盖川渝陕核心区域。

### 3.3.4 推动村镇银行改革

为落实国家金融监督管理总局推动村镇银行改革重组、助力地方区域普惠金融高质量发展战略，计划整体收购本行发起设立的四川名山锦程村镇银行其他股东的全部股权，并将其设立为本行雅安分行。该事项已于2024年12月获得四川金融监管局同意批复。



### 3.4 润泽文化赋能名城

我行创新文创金融工具，为文化产业提供精准融资支持，激活文化资源价值，助力巴蜀千年文脉焕发时代活力，为建设世界文化名城提供金融赋能。



#### 3.4.1 助力文化名城建设

积极助力成都市“三城三都”建设，通过对文创企业的调研走访和文创行业的深入研究，精准收集文创企业金融服务需求，完善企业画像。

截至2024年末，我行通过“文创通”服务超450家文创类企业，累计支持金额超43亿元。



#### 3.4.2 投行赋能文创突破

2024年，我行成功发行全国首单版权ABN，不仅为文创企业提供了新的融资渠道，更是助力全国版权ABN实现了零的突破，为全国版权资产证券化提供了可借鉴的“成都模式”。

#### >> 案例

2024年我行运用“天府文产贷”、“成长贷”等政策性产品向四川迷镜文化传媒有限公司投放贷款2000万元，贷款资金用于腾讯定制剧《宿敌—山河无名》的拍摄制作及日常支出。

该剧较计划提前2个月，于2024年11月份在腾讯及央视同步上线。上线后大获好评，豆瓣评分高达8.6，该剧还同步获星光大赏2024年度优秀剧集等奖项。

（天府文产贷）

（成长贷）

### 3.5 助力国际枢纽建设

我行深度融入国家高水平对外开放战略，创新跨境金融产品，优化跨境结算服务，持续推进数字人民币试点和跨境金融便利化，助力成都国际枢纽城市能级提升。



#### 3.5.1 金融支撑枢纽基建

紧紧锚定重大战略部署，深度聚焦成渝地区双城经济圈建设、成德眉资同城化建设关键战略任务，持续为省市重大基础设施建设和重大项目推进提供稳固且强有力的金融支撑，为市域（郊）铁路成都—资阳线、成都—眉山线、成都—德阳线以及天府机场等项目提供直接资金支持超100亿元，充分发挥“鲶鱼效应”，参与带动银团资金投入超450亿元。

专注城市通勤效率提升，累计支持轨道交通建设、TOD项目建设超280亿元。在枢纽基建金融支撑方面发挥重要作用，助推城市发展能级提升。



#### 3.5.2 畅通国际物流通道

全力支持中欧班列稳定运行，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，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，有效提高企业资金周转效率。



#### 3.5.3 自贸区服务创新

依托创新打造的“自贸通”综合金融服务体系，为企业提供跨境结算、汇率避险、贸易融资等全生命周期金融服务，持续加大资源投入，不仅助力企业降低外贸综合财务成本，更进一步提升本土企业国际化经营能力，大力支持自贸区建设。

截至2024年末，“自贸通”金融服务已为101家企业提供综合金融服务，实现跨境交易5.69亿美元，配套“自贸贷”专项融资支持超4亿元，有效增强产业链供应链韧性。



#### 3.5.4 促进城市消费活力

围绕促消费政策导向，聚焦成都建设国际消费中心城市，构建“线上+线下”金融服务体系，做优“成行消贷”消费金融产品矩阵，覆盖多元化消费场景，通过优化智能审批、贴息直通等数字化功能，全年累计为居民消费升级提供融资支持超280亿元。



## 3.6 推进乡村全面振兴

我行聚焦粮食安全战略，围绕“天府粮仓”建设持续推动涉农金融服务，以金融活水浇灌田间沃土，带动农民增收致富，全面推进乡村产业振兴。

### 3.6.1 健全涉农服务机制

认真贯彻落实2024年中央一号文件精神，围绕粮食安全和打造新时代高水平“天府粮仓”建设，持续优化涉农金融服务体系，推动涉农金融发展。

积极探索农村金融创新，重点支持粮食重点领域、农产品加工等关键领域，统筹推进金融服务乡村振兴各项工作。

同时，借助“农贷通”市级平台强化三农金融服务的广度、深度和速度，降低符合条件的农业贷款融资成本。

截至2024年末，我行“农贷通”平台累计投放金额成都市排名

第三位

### 3.6.2 加强渠道精准对接

积极对接农业担保公司、农业农村局、种业协会、食用菌协会等农业相关部门、协会，通过对农业企业进行精准画像，实现对包括农业产业化龙头企业在内的新型农业经营主体、现代种业企业、农业科技型企业的信贷精准支持。

更 高 水 平 的 “ 天 府 粮 仓 ”



# 04

## 厚植金融担当，深耕五篇大文章

成都银行始终聚焦国家战略，解答时代命题，全心投入科技金融、绿色金融、普惠金融、数字金融及养老金融“五篇大文章”的精耕细作，以“五篇大文章”为抓手，深化金融供给侧改革，为成渝地区双城经济圈建设和西部经济中心崛起注入强劲动能。

- 4.1 科技金融服务创新
- 4.2 普惠金融助力小微
- 4.3 绿色金融低碳转型
- 4.4 养老金融银发无忧
- 4.5 数字金融全面赋能

## 4.1 科技金融服务创新

我行坚持以国企改革深化提升行动为引领，深度融入成都市加快建设具有全国影响力的科技创新中心战略布局，持续优化“专营机构+专一团队+专属产品+专业评价”的“四专模式”支撑创新驱动发展，以科技金融赋能城市创新发展新格局。

### 4.1.1 组织体系“专业化”



我行自2009年设立全国首批科技专营支行以来，科技支行作为全行服务科技型企业的先锋队，始终秉持“实做科技，做实科技”发展目标，专注深耕科技金融领域，打造服务科创企业的先锋阵地。截至2024年末，科技支行的科技型企业贷款户数占支行企业贷款户数的比重超90%。

### 4.1.2 产品体系“全周期”



创新推出“成长贷”“科创贷”“积分贷”“股债通”“科企贷”等18款科技金融产品，构建基于政银担合作、银税互动、供应链金融和场景化金融等四大系列，覆盖企业初创期、成长期、成熟期全生命周期的科技金融产品矩阵。

### 4.1.3 评价体系“精准化”



聚焦成都市重点产业链，对集成电路、新型显示等16条先进制造业产业链开展专题研究，建立包含16条先进制造业产业链图谱和研究报告的动态数据库，完成2万户科技企业精准画像，研发科技行业专属风险评估模型，实现信贷资源与科技创新需求的精准匹配。

### 4.1.4 专一团队“高效能”



通过“外引内培”人才强基组建科技金融专业团队，建立“前中后台联动”服务机制，为科技企业提供全流程的人员服务支撑。2024年全行客户经理累计走访科技企业超3000家，确保金融资源精准投入科技创新领域。



## 4.2 普惠金融助力小微

全面推进普惠金融业务高质量发展，聚焦小微企业融资痛点、难点、堵点问题，通过构建差异化服务体系，开展覆盖面更广的普惠金融拓展工作，助力小微企业和实体经济发展壮大。

### 4.2.1 产品体系迭代升级

近年来，针对小微企业“短、小、频、急”需求特征，持续推动智能化产品创新，推出“惠抵贷”“惠企贷”“秒贴宝”“科企贷”等产品，构建“秒级响应、智能审批”的金融服务模式。

截至2024年末，已构建覆盖企业全生命周期的小微特色金融产品体系，包含以“壮大贷”为代表的14个政银合作产品、“惠成信”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。

### 4.2.2 做强供应链金融

聚焦制造业等重点领域供应链业务，打造“核心企业+上下游小微企业”的服务生态，通过数字化、线上化系统迭代，持续提升供应链金融覆盖范围与服务效能。

截至2024年末，累计为四川省内200余家优质核心企业授信超150亿元，累计支持链上小微企业超5000户，实现供应链金融业务增速高于全行平均水平。

### 4.2.3 强化民营经济服务

牢固树立公平授信理念，建立对各类所有制企业“一视同仁”授信机制，开展“线上平台+线下服务”融合营销模式，综合实施“首贷扩面、增量提质、成本优化”三大工程，积极运用“民企首贷通”信用信息聚合，提升民营企业融资便捷性，促进民营小微企业贷款户数增加，提升信贷投放力度。

2024年通过“三访三问三送”活动，常态化组织“金融顾问”服务，累计对接企业超1万家，促进金融服务民营企业综合水平持续提升。同时，用好多种政策工具和投行工具，加大对民营企业的债券融资支持力度，切实降低企业综合融资成本。

### 4.2.4 减费让利降企成本

实施差异化定价策略，持续降低普惠小微企业贷款利率。2024年度，推动普惠贷款加权平均利率降至3.3%，较年初下降0.31个百分点。

建立“费用清单公示+补贴联动”机制，2024年主动承担小微企业押品评估费、抵押登记费及合同公证费等费用超900万元。多措并举强化减负惠企政策宣传力度，实现惠企政策精准触达。

## 4.3 绿色金融低碳转型

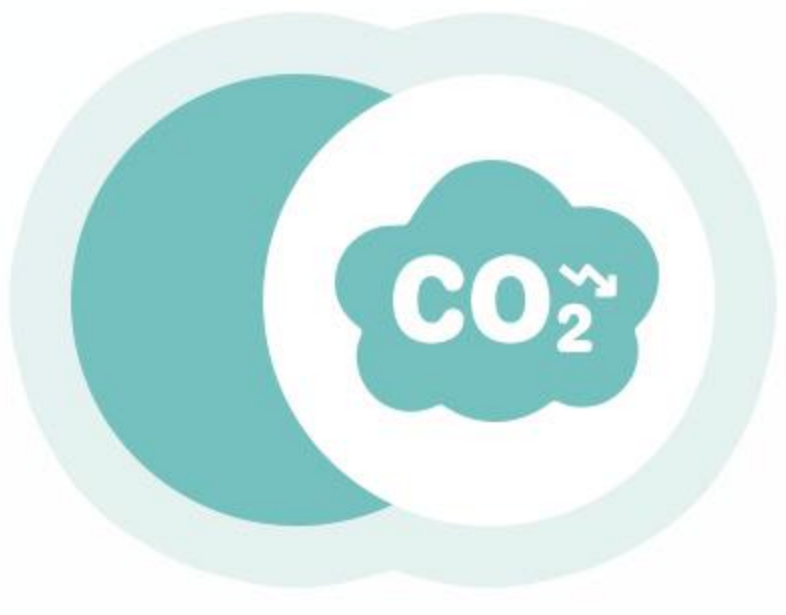
深入贯彻落实三年期战略规划（2022至2024年）中绿色金融发展要求，创新构建“绿色融资+科技赋能+生态协同”服务体系，加大绿色信贷投放，支持能效提升、清洁能源等重点领域，绿色金融管理系统上线试运行，强化绿色业务全流程数字化管理，同步开展多层次专题培训，强化绿色金融专业人才储备。



### 4.3.1 数字赋能绿色办公

全面推进“无纸化、智能化、低碳化”办公体系改革，一体化办公平台实现全员覆盖。

截至2024年末，平台注册用户达7500人，日均处理流程1800项，通过流程电子化、会议视频化、能耗精细化管理等措施，在提升业务协同效率的同时，有效降低运营碳排放。



### 4.3.2 夯实绿色治理体系

我行持续加大资源投入，优化绿色金融治理架构与业务布局，夯实绿色金融体系。设立跨条线的绿色金融管理团队，实施经济资本分配系数考核倾斜政策，严格执行环保风险“一票否决制”。

绿色金融管理系统试运行期间持续优化完善功能，实现绿色业务全流程数字化管理。



### 4.3.3 强化绿色信贷投放

截至2024年末，我行绿色信贷余额为497.71亿元，较2023年末增长92.63亿元，增幅22.87%。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。

#### >> 案例

我行全力支持清洁能源光伏产业发展，为四川某新能源公司眉山单晶硅切片项目授信2亿元。

作为成都公交集团最大合作银行，我为该集团及其下属子公司累计发放贷款超80亿元，其中提供流贷支持12亿元，用于绿色公共交通系统的运营，提供固贷支持约6亿元，全部用于购买新能源车辆。





#### 4.3.4 强化投行绿色金融

持续披露绿色金融募集资金使用情况，我行成功发行30亿元绿色金融债券后，持续实施募集资金使用情况季度动态披露机制，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、绿色交通等多个领域。

积极探索投资类业务支持绿色发展等重要领域的模式与途径。2024年累计承销绿色债券9.9亿元，助力企业低碳转型。创新“绿色债券+”投资模式，参与两只绿色债券基金投资，合计5亿元。落地首笔碳减排利率优惠贷款，联合四川环交所建立碳账户体系，为200余家客户提供碳资产管理服务。

#### 4.3.5 持续提升专业能力

开展环境信息披露工作，强化绿色金融研究和培训，持续提升绿色金融专业能力。

开展环境信息披露工作，我行第四次发布《成都银行环境信息披露报告》，系统展示绿色投融资成效及自身低碳运营实践。

积极探索碳核算新课题，参与成都市银行业金融机构碳核算能力提升会，与学术界、企业界共同探讨资产碳核算、产品碳足迹、可持续信息披露等专题内容，并就货币政策工具、绿色金融、财金互动政策如何支持绿色产业发展进行学习研讨。

#### 4.3.6 产融协同优化结构

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，引导信贷资源向低能耗、低排放、低污染领域流动和聚集。

## 4.4 养老金融银发无忧

我行围绕“老有所养、老有所依”社会关切，全面推进养老金融标准化服务体系建设，通过服务机制优化、服务设施改造、升级产品服务以及精准宣传教育等策略，打造具有成都银行特色的养老金融服务体系。

#### 4.4.1 优化适老服务机制

建立健全网点老年客户群体优先、优惠、优待金融服务制度，常态化落实员工适老化服务培训；各网点做好爱心窗口、现金柜台服务，对于愿意尝试智能机具的老年客户，网点专人做好“一对一”讲解和指导使用；畅通助老绿色通道，对因特殊原因不能亲临网点的老年客户，做好上门便民服务。

2024年

累计为老年人办理上门服务

645 笔

提供远程视频服务

196 笔

#### 4.4.2 升级适老服务设施

2024年度全行网点全部完成标准化建设，确保老年人支付服务标准化示范化建设工作落实。重点优化无障碍通道、爱心轮椅、应急呼叫等基础关爱设施，完善网点“适老化服务专区”，配备老花镜、放大镜等便民工具。持续升级电话银行、手机银行对老年人的服务，有效缓解老年客户线上渠道操作难的问题，提升老年客户使用满意度。

##### 形成优秀示范

截至2024年末，已有宜宾翠屏支行、德阳分行营业部、高新诚通路支行、南充金融广场路支行、大邑支行营业室5家机构获省级“四川省老年人支付服务示范网点”称号。

##### 迭代手机银行

升级手机银行适老化服务，在大字体、精简页面、四川话语音等基础上，借助电话回访和一键拨号功能，为老年人提供“一对一”咨询讲解服务。

##### 打破数字鸿沟

电话银行针对老年客户提供四川话智能语音导航、高频交易办理等服务。在线客服为老年客户提供一键进入人工服务模式。



4.4.3 完善产品服务体系

坚持打造“稳健型”养老金融产品服务体系，在账户开立、产品配套、服务权益等方面不断优化银发客群的链式服务，通过口碑储蓄产品、稳健理财产品等打造适应性投资组合，其稳妥性、收益性、安全性得到市场认可。我行推出社保卡即时发卡业务，针对行动不便的老年人群，提供了上门开卡、激活、养老资格认证等一揽子便民举措。

4.4.4 金融知识精准宣教

坚持传导健康理性的养老投教理念，引导老年人通过正规途径进行养老投资，提高防骗意识和能力，2024年开展金融知识宣传活动，惠及11.4万余老年人。

将网点作为街坊邻居的聚会地点，结合节日、节气，常态化推出健康讲座、插花、烘焙、手工等活动，成为老年客群朋友圈“打卡”项目。

不定期举办厅堂微沙龙、反假币、投资理财、防诈骗等方面的金融知识普及宣传，为老年客户做好全方位的咨询答疑。

将网点服务向社区延伸，深入街道社区，开展“社区嘉年华”活动超百场。

联动老龄委、老年协会、老年大学、街道社区等单位开展支付适老专项活动，提升社会影响力和辐射面，丰富养老金融内涵传递温暖。

>> 案例

2024年3月，我行配合四川省银行业协会在行业内组织开展适老化服务建设情况行业分享，赢得了金融同业的一致好评。



4.5 数字金融全面赋能

我行切实推进“数字金融”实践，积极运用大数据和人工智能等先进技术与业务紧密结合，紧紧围绕“大零售、精细化、数字化”三大战略方向，数智赋能产品与服务创新，持续提升管理精细化水平，助力我行在区域性金融服务中形成差异化优势。

4.5.1 全面赋能业务发展

2024年，我行运用数字化和智能化技术，积极推出票据“秒贴宝”，升级供应链“惠成信”和生产经营“惠税贷”、“惠抵贷”等数字化金融产品，推出统一收单、远程视频、智能外呼和互联网贷款等数字化金融服务，持续优化大零售“1+4”、集团财资服务能力，不断完善我行产品和服务体系，有效提升客户服务水平。

2024年，我行持续强化数字金融服务能力，全方位赋能我行零售业务发展，实现代销理财、教师专区等关键产品与新业务线上办理。

全年个人电子银行客户规模达到

634.07 万户

占全行零售客户的

58.07%

全年个人电子银行交易笔数

4.2亿 笔

占各渠道交易总笔数的

96.71%

个人电子银行客户AUM余额  
占全行零售客户AUM总额的

83.11%

4.5.2 全面赋能经营管理

2024年，我行积极运用大数据分析技术，构建企业客户关系管理（CRM）系统，持续优化全面风险管理、管理驾驶舱等管理系统，全面提高经营管理水平。

4.5.3 夯实数字金融底座

2024年，我行深入推进数字化和智能化技术底座建设，搭建基于大模型、光学字符识别（OCR）、机器人流程自动化（RPA）、生物识别和智能语音等五大核心能力的数智化技术中台，并在多个业务领域应用推广，取得显著成效。坚持同业对标与自我革新，持续提升手机银行体验。

2024年，我行手机银行荣获CFCA“2024数字金融榜单——手机银行最佳用户体验奖”。



05

# 提升客户体验，传递民生温度

成都银行坚持以“亲民、便民、惠民”服务理念，通过标准化网点建设、全流程服务优化、智能化体验升级，构建起“有温度、高效率、可信赖”的服务体系，切实将金融为民理念转化为惠及百姓的实践成果

- 5.1 标准领航温暖服务
- 5.2 消保走心维权走实
- 5.3 焕新场景惠民便民
- 5.4 多维赋能守护安全

## 5.1 标准领航温暖服务

2024年度我行以标准化领航，强化服务温度为核心，以服务流程规范化、客户体验人性化为抓手，持续推进网点文明规范服务品牌建设。

### 5.1.1 树立服务品牌标杆

持续推进文明规范服务体系建设，2024年我行德阳分行营业部顺利通过中国银行业百佳网点复评，服务品质获权威认可；天府新区分行营业室、绵阳分行营业部、广安岳池支行、成华支行营业室、资阳简阳支行、大邑支行营业室、蒲江支行营业室、青羊金沙支行等8家机构成功创建“四川银行业文明规范服务四星级网点”，其中，天府新区分行营业室以全省第一的优异成绩通过现场验收，形成“标杆引领，全域提升”服务优化新格局。

### 5.1.2 标准建设领跑行业

作为全国银行营业网点服务标准化的先行者，我行深度参与人民银行“企业标准领跑者”活动，持续完善服务规范体系。2024年7月我行制定的《成都银行营业网点服务规范》第四次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，自2019年该评选启动以来始终保持行业领先，服务标准化建设成效显著。

### 5.1.3 优化投诉处理流程

高度重视客户服务体验的提升工作，不断优化投诉处理机制和流程，努力为客户提供更加优质高效的服务。建设完善金融机构投诉管理系统，客户异议实现系统化、流程化处理，收集各渠道客户反馈的意见和建议并适时进行优化。坚持“事前积极预防、事中妥善处理、事后及时总结”的投诉管理流程，加强投诉管理与客户关系维护工作，强化员工履行消费者权益保护要求。通过规范各类投诉的处理流程、明确处理时限及回复要求，坚持做好客户回访等，保证了投诉处理工作的严谨性、完整性与规范性。

2024年，我行受理并处理客户投诉 7009件

按投诉地区划分

四川省为主要投诉地区，投诉占比 **94.52%**    陕西省投诉占比 **2.45%**    重庆市投诉占比 **3.03%**

按投诉业务类型划分

|                             |                         |
|-----------------------------|-------------------------|
| 涉及个人本外币储蓄业务占比 <b>47.69%</b> | 涉及自营理财业务占比 <b>0.71%</b> |
| 涉及个人贷款业务占比 <b>37.11%</b>    | 涉及对公业务占比 <b>2.41%</b>   |
| 涉及个人信用卡业务占比 <b>1.64%</b>    | 涉及代理业务占 <b>0.02%</b>    |
| 涉及个人支付结算业务占比 <b>1.11%</b>   | 涉及其他类型业务占比 <b>9.31%</b> |

全年客户投诉事项均得到妥善处理，客户所诉问题最快24小时内得到响应并进行回复，消费者整体满意度较高。



## 5.2 消保走心维权走实

我行将消费者权益保护深度融入公司治理体系，深化教育培训、强化审计监督、积极化解纠纷，不断提升消费者权益保护工作水平。

### 5.2.1 顶层设计完善治理

加强董事会及董事会消费者权益保护委员会履职能力建设，修订完善董事会对董事会消保委员会授权书，并经董事会审议通过，优化议事规则与决策流程；增补董事会消保委员会委员至5人，党委副书记、副董事长、行长徐登义先生增补为委员会委员，切实强化消保工作的决策、规划和指导能力。联合本地先进同业开发《四川银行业保险业消费者权益保护审查手册（银行篇）》。同时依托《手册》，同步制定《成都银行消费者权益保护审查工作管理办法》，消保审查规范化、流程化，有据可依，有例可查。

### 5.2.2 深化消保教育培训

将消费者权益保护全面嵌入业务培训。

开展为期7天金融消保知识线上培训，聚焦金融产品营销宣传规范和服务信息披露要求，组织线上测试全员通过。

举办主题为服务管理价值重塑与投诉预防能力提升“成银大讲堂”课程，通过银行常见案例的解析与讲授，帮助员工强化分析预判，把握问题症结和提升沟通技巧。

开展适老示范化建设培训、征信新规、个人外汇业务等主题培训，推动强化服务实践。

### 5.2.3 筑牢消保审计防线

有效发挥审计“第三道防线”对消费者权益保护工作的监督作用，全流程穿透筑牢消保防线。修订《成都银行消费者权益保护工作审计管理办法》，强化三道防线审计监督，将消费者权益保护工作纳入年度审计范畴，在年度分支机构综合性审计、相关管理人员履职审计、相关业务专项审计项目中将消费者权益保护审计作为重要内容，发现问题并整改督促。

### 5.2.4 优先调解化解纠纷

逐步将化解金融消费纠纷的重心由“被动应诉”向“主动调解”转变，主动选择、充分运用效率更高、对抗性较弱、有利于修复关系的方式及机制化解消费矛盾纠纷，积极向投诉人宣传普及纠纷多元化解渠道。2024年坚持“能调尽调、应调尽调”，通过四川银行业纠纷调解中心参与纠纷调解处理98笔，有效维护消费者的合法权益。选派3名资深员工作为兼职调解员，大力配合行业调解工作。

## 5.3 焕新场景惠民便民

我行秉承“服务地方经济，服务小微企业，服务城乡居民”的市场定位，紧扣消费场景多元促活，优化消费金融体验，精简房贷办理流程，实施透明定价政策，通过减费让利惠企利民，践行“亲民、便民、惠民”高品质服务。

### 5.3.1 提升投资理财体验

为积极响应多渠道增加居民财产性收入号召，满足客户多元化的投资需求，我行在“芙蓉锦程”系列自营理财品牌的基础上扩充了“芙蓉锦程·优选”系列代销理财，包含活期理财、持有期理财、周期理财等多种类型多种期限的产品。基金产品立足“全市场精选”、“全产品优惠”以及“全流程陪伴”三大定位构筑业务核心竞争力，致力于给客户更多的投资选择。

### 5.3.2 焕新电子支付场景

我行秉承“小额、公益、便民”定位积极开展公共代扣业务，主要包括公共事业缴费、代收行政类费用，以及水、电、气、通讯等涉及民生事业的周期性扣款业务。2024年，我行便民场景金融服务平台已累计服务超47万用户群体，全年支付超200万笔。

### 5.3.3 提升消费金融体验

紧扣消费场景多元促活，结合消费贴息、汽车消费补贴等政策，丰富消费超市产品货架，优化服务体验，降低融资成本，扩容更多客群。配合成都市商务局开展新能源汽车置换奖励和汽车消费奖励活动，不断优化消费补贴发放平台，持续提升消费者服务体验与活动运营成效，服务消费者10万余人，总计奖励金额达2.8亿元。开发线上贴息申请通道，提升服务质效，累计上报贴息涉及金额260余万元。线上线下多场景、多渠道、立体化宣传推广“成行消贷”，自2018年我行在上交所上市以来，消贷累计投放超800亿元。

### 5.3.4 优化房贷办理流程

严格落实国家房地产调控政策，实施差异化信贷政策，积极支持居民购房需求，推进跨行带抵押过户。通过持续优化业务办理流程、提高审批效率、提供“一对一”专属客户服务等方式，不断提升客户体验。

### 5.3.5 规范价格惠企利民

积极响应国家号召，高度重视降费政策，多维度落实惠企利民政策。长期实施59项费用减免，涵盖转账汇款手续费、借记卡ATM跨行取现手续费、安全认证工具年费和工本费等收费高频业务。

### 5.3.6 推广医保电子凭证

全力配合四川省医保局宣传推广医保电子凭证，我行采取线上线下联动营销的方式，截至2024年末，已累计超89.7万群众通过成都银行渠道申领激活医保电子凭证，获四川省医保局的高度肯定，切实践行了金融机构的社会责任。



## 5.4 多维赋能守护安全

我行坚守“金融为民”初心，多维度、多方面、多措施推进电信网络诈骗治理工作，将金融知识普及作为履行社会责任的重要抓手，通过分阶段策划、多层次覆盖、多场景融合，系统开展全年金融教育宣传工作，组织员工超6900人次参与到金融知识普及活动当中，发放宣传资料15.2万份，覆盖群众180万人，自媒体宣传300余次，获媒体报道190余次。

### 5.4.1 守护客户资金安全

在交易监测分析方面，为全面强化行内技术反制，提升治理工作的精准性及高效性，持续开展行内异常交易监测系统的升级改造，根据涉案特征点位，全年搭建20余项事中监测模型，组建监测团队，常态化对可疑账户开展分析管控。同时，针对后续出现的取现涉诈突出情况，及时调整模型规则，打通与柜面取现交易的交互，在可疑客户前往柜面取现时，对网点进行风险提示，以实现可疑交易的拦截。全年反诈监测小组累计监测分析账户2万余户，发现可疑账户3000余户，均已全部纳入名单管控。此外，在保护客户信息安全方面，未发生个人金融信息泄露、违法违规收集处理个人信息等重大事件。

### 5.4.2 扎实开展警银联动

始终贯彻落实联防联控工作精神，从上至下加强与各级反诈中心的联络沟通，建立良好的协同工作机制。总行专项小组指派专人与成都市反诈中心开展涉诈特征及线索的共享互通，同时各分支机构也与当地派出所建立点对点联络，互通可疑线索，联合开展涉诈交易的拦截。全年警银联动工作中，崇州支行、温江支行等分支机构协同各级反诈中心拦截30余起涉诈案件，帮助客户挽回资金400余万元，多次获公安部门和监管部门好评，部分先进事迹获新闻媒体报道，取得了较好的联防联控工作成效，树立了我行良好的金融企业形象。

### 5.4.3 形成长效宣传机制

做好源头治理，将金融知识宣传纳入网点常规宣传工作。联合社会多方力量，合作共建成都市金牛区驷马桥街道“爱心助残金融宣传基地”、成华区二仙桥街道“社区金融宣传基地”、成都市老年大学“乐龄金融宣传基地”和重庆市沙坪坝区联芳街道“社区金融宣传基地”，依托营业网点阵地宣传、社区讲座、校园合作等形式，常态化开展金融知识普及活动。制作“蓉嘟嘟”IP线上课程“熊猫反诈小课堂”，通过趣味动画讲解金融反诈知识。利用手机短信推送定制化金融反诈提示信息，精准触达目标群体。通过发放宣传折页、播放宣教视频、举办“微沙龙”等方式，覆盖“一老一小一新”等重点群体，强化公众风险防范意识。

### 5.4.4 集中开展金融宣教

积极开展3月“3·15”金融消费者权益保护教育宣传”活动、6月“银行业普及金融知识万里行活动”和9月“金融教育宣传月”活动。以“中秋”“开学季”为契机，整合资源、创新形式，广泛触达大众。

### 校园反诈“第一课”

2024年9月，我行启动“金融教育宣传月”活动，针对年轻学生们阅历尚浅、安全防范意识薄弱等特点，联合四川省反诈中心，走进成都大学、东软学院等高校，通过案例剖析增强学生群体对电信诈骗的识别能力。

#### >> 案例

2024年9月23日，“熊猫反诈小课堂”走进成都大学，为青少年们送上开学的金融反诈“第一课”，筑起校园“平安墙”。



#### >> 案例

2024年9月6日，成都银行都江堰支行走进成都东软学院开展金融知识进校园活动，面向2024级约1200名新生，开展金融知识专题普及讲座。



### 5.4.5 多维发力广泛宣传

各分支机构因地制宜开展进乡村、进校园、进社区、进商圈和进企业等“五进入”活动，打通金融教育“最后一公里”。2024年开展“五进入”地推活动700余次，受到金融消费者的广泛好评。

**进乡村**

深入乐山绵竹镇、邛崃木梯村等地，通过设立咨询台、发放宣传资料、讲解人民币真伪辨识等举措，助力农村地区群众提升金融知识水平。

**进校园**

联合高校、中学开展“开学反诈第一课”系列活动，通过案例分享、互动问答等形式，引导学生树立理性消费观念，远离非法金融活动。

**进社区**

举办义诊、坝坝电影、金融知识竞赛等活动，如温江支行开展“海峡新城小区”坝坝电影活动，吸引小区及周边居民参与，通过趣味互动普及反诈、反假币知识。

**进商圈**

在客运站、菜市场、广场等人流密集区域开展集中宣传，如金河支行志愿者在石羊客运站开展人民币识别专题讲座、眉山彭山支行工作人员冒雨走进城南市场开展反诈宣讲。

**进企业**

深入电力公司、建筑公司等企业，为企业员工开展金融知识讲座及工资卡办理服务，同步宣传洗钱风险防范知识，强化企业职工金融安全意识。



06

# 厚植人才沃土，家园文化赋能

成都银行始终将“人才强行”战略作为高质量发展核心驱动力，搭建多维人才培养体系，完善职业发展与激励机制，营造温馨家园文化，增强员工归属感与凝聚力，为高质量发展注入持久动能。2024年招引新员工478人，其中女性326人，男性152人；通过校园招聘新员工162人，通过社会招聘新员工316人。2024年累计选任各级管理人才196人。截至2024年末，全行在职员工7879人，其中：博士研究生14人，硕士研究生1517人，本科5732人，大专及以下616人。

- 6.1 育才强基共同发展
- 6.2 筑牢机制保障权益
- 6.3 家园文化聚力同行
- 6.4 帮扶慰问温暖相伴

## 6.1 育才强基共同发展

我行坚持“人才强行”理念，完善发展激励机制，实施动态考核评估，畅通职业发展通道，构建分层培训体系，为高质量发展注入人才动能。

### 6.1.1 完善发展激励机制

我行把尊重人才、关注人才、培养人才、用好人才作为高质量发展的“重头戏”。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，构建“外引内培、量质并重”的人才发展生态体系，建立覆盖全员、全周期的职业发展通道。

### 6.1.2 健全薪酬管理体制

我行已建立起较为科学合理的薪酬管理组织架构。在董事会层面设立了薪酬与考核委员会，该委员会在董事会授权下指导全行薪酬管理工作。

经营层负责履行薪酬管理职责，制订全行薪酬管理制度和政策。坚持按劳分配、效率优先、兼顾公平的原则，建立起与我行长期稳健可持续发展相适应的薪酬体系，并按照监管规定，建立健全了绩效薪酬延期支付和追索扣回机制。

### 6.1.3 强化人才培养体系

以人才队伍建设为依托，按照统一规划、分级管理的原则，积极组织开展中高层管理人员培训、主要业务条线和各类常态化培训等。



围绕全行战略发展规划，进一步深化课程、师资和培训体系建设，试点知识图谱中级课程体系建设，建立专业资格认证管理体系。组织开展内部讲师选聘培养工作，举办成银大讲堂，深化师课大赛精品课程推广运用。创新性举办首任中层管理人员履职提能专项培训，锻造过硬干部队伍。



## 6.2 筑牢机制保障权益

我行始终秉持“以人为本”发展理念，构建全方位劳动权益保障体系，通过制度完善、民主管理、人才赋能三大维度促进员工全面发展，切实维护劳动者合法权益。

### 6.2.1 完善劳动权益保障

严格执行国家相关劳动法规，规范劳动合同管理，劳动合同签订率达到100%；社保覆盖率100%；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多元化福利计划，构建完善劳动权益保障体系。

### 6.2.2 深化民主管理体系

坚持以职工代表大会为基本形式，强化职工民主管理、民主参与和民主监督职能，组织召开第三届第二十次至第二十三次职工代表大会，累计审议《2023年度经营工作报告》等10项报告、表决通过修订企业年金方案等6项议案，构建起“知情、参与、表达、监督”全链条民主管理机制。

### 6.2.3 畅通职工参政渠道

畅通职工群众政治参与渠道，推荐优秀职工担任成都市妇女第十六次代表大会代表、市总工会第十六届代表大会代表及成都市总工会第十六届经费审查委员会委员、成都市财贸轻化纺工会第二届委员会委员及女职工委员会委员等职位；

选派优秀职工参加成都市红十字会第九届理事会会议。有效保障职工群众政治地位与主人翁重要作用。

## 6.3 家园文化聚力同行

我行坚持“身心并重”理念，通过多维活动体系构建员工健康保障机制与职业发展生态，全年开展丰富多彩的职工文体活动，切实提升员工幸福指数与企业凝聚力。

### 6.3.1 身心健康关怀行动

建立常态化健康管理体系，有序开展年度体检，参检人数8029人（含退休、退养员工）；开展送温暖活动，发放慰问物资共计6.75万元；打造单身职工服务体系，组织开展单身职工联谊暨工会共建活动2期，参与职工600余人次，助力单身职工缔结美好、心有所依。

### 6.3.2 职业发展赋能体系

大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，开展成都银行2023年度“先锋示范号”“成银之星”系列评选，完善先进典型培育机制。授予“先锋示范号”先进集体10个、“成银之星”优秀个人90名。积极探索导向鲜明、运转高效的劳动技能竞赛，长效提升员工技能。组织开展“成行好理季”营销拓客积分赛，参与职工2000余人次。

组织参与由四川省总工会、人行四川省分行及成都市青羊区总工会主办的技能竞赛，均获得优异成绩。同时，高效利用“成行家园——静读小苑”、“职工之窗——文化集锦”、“成都银行家”、办公网等线上线下文化传播平台，发布相关宣传报道15篇，创作推广“家园文化”主题视频11条，高频点赞5万余人次，形成文化传播矩阵。

### >> 案例

参与2024年四川省金融系统反诈技能竞赛、2024年成都百万职工技能大赛青羊区驻区银行综合柜员业务技能比赛均获得优异成绩。





6.3.3 品牌聚力活力赋能

高标准创新开展品牌化文体活动，举办“蓉嘟嘟龙启新年”云拜年、“women无所限”三八妇女节文化体验、“国球耀家园 乒出新未来”首届“锦程杯”职工乒乓球比赛、“想把我唱给你听”夏日音乐会（第二季）、“成启新征程 荣耀亿家人”第四届迷你马拉松健走“家年华”等主题活动；建立兴趣社群体系（行队），开展形式新颖、内涵丰富的职工文体活动289场，吸引2.2万人次职工群众关注参与。

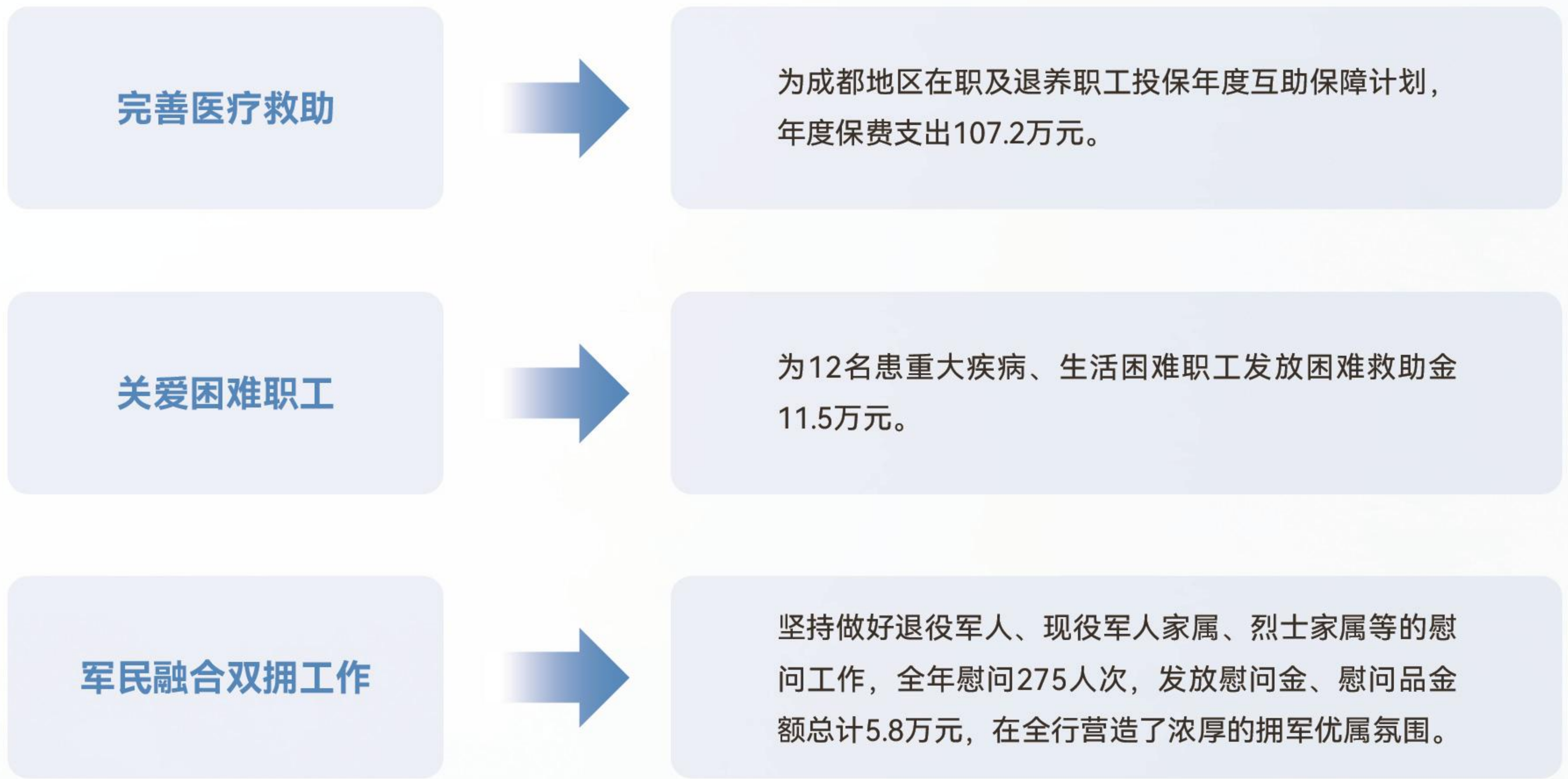


6.4 帮扶慰问温暖相伴

我行通过制度化帮扶、精准化救助、常态化关怀构建起多层次职工关爱体系，通过完善医疗救助体系，提升组织关怀效能，切实增强员工归属感与企业凝聚力。

6.4.1 长效帮扶机制建设

维护职工合法权益，将送温暖工作常态化、制度化、规范化、把行党委的关怀、工会组织的温暖送给广大职工。积极探索和完善职工重大疾病和突发灾难的保障及帮扶救助机制，构筑起职工疾病医疗救助体系；针对患重大疾病、生活困难职工开展“一人一策”精准帮扶，实施精准帮扶机制。





# 07

## 构建志愿生态，彰显社会价值

成都银行深入践行“金融为民”社会责任理念，秉承“与城市 共美好”的品牌文化，通过建设志愿服务机制、深度融入社区治理、常态化活动实践构建起的社会责任履行体系，积极参与社会公益事业建设，全年累计开展志愿服务活动800余场次，惠及群众超2.4万人次。

- （一）聚力同心向善而行
- （二）文化浸润共享美好
- （三）结对帮扶振兴乡村
- （四）慈善捐助传递温暖

## 7.1 聚力同心向善而行

我行构建常态化志愿服务机制，组建专业志愿团队，深化与街道社区协作，积极开展社会公益活动，践行社会责任，促进社会和谐发展。

### 7.1.1 建设志愿服务机制

我行积极投身社会公益，成立“爱心成行”志愿服务队，以“三爱三心”为抓手，立足岗位，围绕关心社会发展，热心慈善捐赠、志愿者服务，积极开展捐资助学、扶贫济困、乡村振兴等公益活动。常态完成“一月一主题”志愿服务工作，充分发挥“文明兴蓉”“蓉城先锋”平台作用，积极组织参加各类志愿服务活动，通过“蓉城先锋”智慧党建应用系统主动认领微心愿，建立动态管理台账，以实际行动参与志愿服务活动。

### 7.1.2 深度融入社区治理

我行基层党组织自觉融入所在社区“网格化”安全建设，积极引导党员、干部员工下沉网格参与基层治理工作。主动落实党员和干部员工“双报到”工作机制，将“双报到”工作与“四下基层”结合起来，参与社区治理活动，解决群众急难愁盼问题。积极发挥党员、干部员工在基层治理中的作用，以“一支党员队伍 三条服务主线”为主题开展党员、干部员工下沉网格参与基层治理工作。主动融入“网格化”安全建设，协助社区办实事、解难题、强治理。

#### 双报到机制深化

报告期内，已有1832名党员员工完成线上线下“双报到”，为社区治理增添活力和动能。

#### 深化下沉式服务

报告期内，已开展下沉服务484批次，服务项目649个，参与服务人数1137人，推深做实下沉式服务，让社区治理成果可感可及可得。

#### 融入“网格化”建设

报告期内，主动融入“网格化”建设，组织专业技术队伍606人，服务社区177个，协助解决问题51批次，切实将金融服务带进社区。



>> 案例

2024年11月9日，沙湾支行党员志愿服务队参加西安路街道花牌坊社区“大美金牛 文明集市”暨全国第33次消防日活动，向居民普及金融知识和防范电信诈骗要点，共同营造和谐、安全的社区环境。



>> 案例

2024年10月25日，锦江支行联合锦江区志愿服务联合会、高新区志愿者协会在盐市口社区开展“铭记光辉历史，共忆峥嵘岁月”关爱老兵主题志愿活动，倾听老兵们的从军经历及感人故事，赠送生活慰问品，讲解人民币防伪特征、防范电信诈骗金融知识。



## 7.2 文化浸润共享美好

我行持续开展“顺时·让美好发生”第三季活动，结合二十四节气和金融“五篇大文章”，跟随高科技人才、自然保护者、非遗传承人、新经济达人、新农人等社会各方面代表人物，通过图、文、视频等创新传播方式，展现青山绿水、绿色生态环境、传统民俗文化的美好，讲好金融服务实体经济高质量发展、环境保护、助力新经济以及巴蜀文化故事，促进社会生态文明意识提升。



### 7.2.1 寻龙纳福活力蓉城

我行以“龙年接福气”为核心概念，将传统生肖文化与城市文化深度融合。

通过打造《寻龙记》系列主题宣传，在春节、端午等传统节日发布，在呼应甲辰龙年时令特征的同时，以“寻龙”为线索引导公众探索城市产业、非遗和文化、城市生活烟火气，展示城市欣欣向荣的氛围和人们积极乐观的精神面貌。



### 7.2.2 社会共建生态文明

与崇州市委宣传部、金堂市委宣传部、雅安市名山县委宣传部等部门，邛崃市南宝山镇人民政府、蒲江县大兴镇人民政府，成都文旅、成都市非遗中心、成都市博物馆等官方机构，海蒂的花园、颖享力香氛工作室等民间机构合作，活化呈现非遗传承技艺，深度探寻文旅低碳实践，发掘民间力量赋能生态环保，共同推进生态文明共建。

>> 案例

我行与成都市博物馆合作，依托博物馆丰富的文化典藏和深厚的历史底蕴，开发“中秋多宝桂”礼盒，作为用户和品牌传递团圆祝福的载体，通过我行新媒体矩阵，用创新的视角和表现手法，讲述新的“寻宝”故事，与用户产生有效触达，建立起深厚而持久的情感纽带，增强用户对品牌的喜爱与认同。







7.2.3 探寻科技创新故事

走进成都市新都区工业东区、国家级民用无人机驾驶航空实验基地（成都彭州）等园区，探访氢能源电池、华西医疗机器人、智能数字人等代表性高科技产品及公司，彰显成都市科技创新和产业创新深度融合力度和成绩，讲好城市高质量发展故事。



7.2.4 推动非遗文化传承

走近韩包子、四川泡菜、蒲江蒲草编制、桂花龙窑土陶、金堂灯笼等非物质文化遗产项目，在展现精湛的工艺技艺的同时，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。在春节、端午、重阳等重大节点，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。



>> 案例

春节期间推出“非遗锦盒”，将剪纸、银花丝等非遗传承文化元素转化为可触达的实体文创，重构非遗文化体验，探索可复制的城市文化运营范式，增强品牌的文化形象和社会影响力。



7.2.5 助力体育事业发展

通过赞助2024年中国女子围棋甲级联赛成都银行队、荣耀武侯斯诺克邀请赛、2024年成都网球公开赛ATP250、第十一届中国中学生网球锦标赛等体育团队和赛事，推动成都世界赛事名城的发展，助力我行品牌和企业文化传播。

>> 案例

2024年11月9日，2024年第十一届“中信和业杯”中国女子围甲联赛第18轮即最后一轮比赛在广西桂林阳朔结束。提前三轮夺冠的四川女子围棋“成都银行队”再胜，分数创联赛新纪录，开创四川围棋新历史。

7.3 结对帮扶振兴乡村

我行积极响应国家乡村振兴战略，行领导带队4次前往东部新区董家埂镇大屋沟村、深洞村、邛崃市南宝山镇木梯村开展调研并推进驻村帮扶、结对共建工作，全年累计投入帮扶资金76.74万元，实施产业振兴项目7个，形成可复制的金融助农新模式。

7.3.1 落实结对帮扶机制

报告期内，我行与成都市东部新区草池街道石梁村、勤耕村，都江堰市青城山镇五里社区，大邑县王泗镇永乐村，崇州市道明镇天民村，邛崃市南宝山镇木梯村5个县域的6个行政村开展结对共建，于2024年5月完成6对《结对共建协议》的签署并制定帮扶计划。

>> 案例

春节前，前往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董家埂镇大屋沟村开展新春慰问，深入困难群众家中，详细了解其生产生活现状，并向30户困难家庭赠送大米、食用油、棉被以及春联福字等慰问品。





7.3.2 驻村工作卓有成效

2024年我行两名优秀员工分别任东部新区董家埂镇大屋沟村驻村第一书记（第一片区组长）和深洞村驻村工作队员，围绕“建强村党组织、推进强村富民、提升治理水平、为民办事服务”四项工作职责，开展调研并积极开展驻村帮扶工作。协助建成樱桃种植大棚特色产业项目；开展大屋沟村及片区内农产品消费帮扶工作；推动实施道路修复、凉亭修建等基础设施建设项目。

>> 案例

2024年12月，我行派驻董家埂镇大屋沟村的驻村第一书记陈林，带领驻村工作队积极创新销售模式，通过我行“云端学习”APP开展直播带货助农，全行上下购买农产品17余万元，直接助力农户增收。

2024年陈林被中共成都东部新区董家埂镇委员会评为“董家埂镇2023年度优秀共产党员”。



7.3.3 全域协同助力振兴

构建“总行主导、分行联动、支行下沉”全域帮扶格局，各分支机构结合区域资源禀赋精准发力，巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。

| 西安分行                                 | 眉山分行                                | 内江分行                                                      | 德阳分行                               | 广安分行                          |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| 向陕西省商洛市镇安县青铜关镇丰收村捐赠资金，支持中药材苍术产业基地扩建。 | 向眉山市仁寿县彰加镇连新村捐赠资金，开展新春慰问，赠送米、油等慰问品。 | 向内江市隆昌市双凤镇红花村、秧田村，威远县山王镇豹山村捐赠资金修缮破损房屋及公共设施，慰问留守儿童，购买养殖禽苗。 | 向德阳市中江县永太镇牌坊村捐赠资金，开展道路修复及堰塘整治维护工程。 | 向广安市邻水县城南镇西天村捐赠资金，开展困难群众走访慰问。 |

7.4 慈善捐助传递温暖

我行始终秉持“精准帮扶、长效赋能”原则，构建起定向捐赠和多元参与的慈善捐赠管理体系，在助学、帮困等领域，持续开展慈善公益捐款，全年累计开展公益捐赠95.1万元，用实际行动传递“金融温暖”，彰显地方法人金融机构的社会责任担当。

