重庆银行
BANK OF CHONGQING

2020

重慶銀行社會責任報告

環　境 · 社　會 · 管　治

目　錄
CONTENTS

董事長致辭 4
行長致辭 6

戰略篇

戰略發展願景 8
企業文化建設 9
人才培養規劃 10

專題篇

抗疫馳援 全力落實“六穩”“六保” 12
決戰決勝 精准扶貧共圓小康夢 16

實踐篇

01
使命擔當
高質量助力經濟發展

服務國家重大戰略 26
深化普惠金融服務 28
有效銜接鄉村振興 30

02
創新引領
高標準推進數字化轉型

加码金融科技建设 34
营造全新金融生态 35
強化科技风险防控 36

03
綠色低碳
協同推進生態環境保護

推進綠色金融 40
實施綠色運營 41

04
以人為本
攜手共創和諧美好生活

致力員工持續成長 44
保護消費者權益 47
積極開展社會公益 50

管理篇

完善公司治理 20
深化責任管理 21
強化風險管理 23

ESG 披露

管治 52
環境 52
社會 54
關鍵績效 60
鑒證報告 63

附錄

報告說明 66
讀者意見反饋表 67

董事長致辭

2020 年，是重慶銀行發展史上極不平凡的一年。面對疫情衝擊和複雜多變的內外形勢，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，在重慶市委、市政府堅強領導下，凝心聚力，扎實奮鬥，堅定信心，迎難而上，保持了穩中有進、進中向好的發展態勢，總資產規模突破 5，600 億元，在英國《銀行家》發佈的全球銀行品牌 500 強榜單中，位列 206 位，提升了 53 位，進入了高質量發展的新階段，開啟了“十四五”發展的新篇章。

一年來，我們不辱使命，助力打贏疫情防控“阻擊戰”。第一時間響應，全力應對大戰大考，全力馳援疫情防控，扛起金融國企的責任擔當，及時向防疫保障企業發放應急貸款，築起守護員工、客戶生命健康的鋼鐵防線。全面落實“六穩”“六保”要求，積極落實紓困惠企政策，以優惠利率專項支持小微民營企業，多舉並措支持社會復工複產。

一年來，我們提升能力，以金融服務增強客戶“獲得感”。緊扣發展普惠金融，持之以恒化解小微企業、三農領域金融服務融資難、融資貴、融資慢等難題。緊扣決勝脫貧攻堅，打出信貸扶貧、捐贈扶貧、消費扶貧“組合拳”。緊扣踐行綠色發展理念，採納“赤道原則”，創新綠色金融產品，豐富綠色服務手段，加大對節能環保、清潔能源、生態治理等產業的支持力度。緊扣國家重大戰略，全力參與成渝地區雙城經濟圈建設和機構所在地區域發展戰略。我們堅持“心相伴、共成長”的理念，以更加優質、高效、專業的金融服務，創造價值、成就客戶。

一年來，我們攻堅克難，持續增強改革創新“驅動力”。推進全行改革創新，製定全行“十四五”發展規劃，統籌實施對標提升專項行動、改革三年行動計畫，探索符合我行特色的高質量發展之路。組建數字化創新領導小組，統籌推進數字創新，實施科技項目 104 個，數智移動銀行、大數據客戶“畫像”、風鈴智評、現金管理系統等亮點紛呈，注重培育自主知識產權成果，有效賦能客戶服務、風險防控和管理提升。

一年來，我們嚴守底線，築牢全面風險防控“防火牆”。緊扣防範化解重大風險要求，強化全面風險管理，把握好安全性、流動性與效益性的平衡。堅持依法合規經營主線，全面提升風險防控能力，加強智能風控，授信評審、貸後管理不斷提質升級，資產質量保持在上市銀行較好水準。推進依法治企，加強制度建設，織密織細“監督網”，優化內控合規體系。

2021 年 2 月 5 日，在廣大投資者和客戶的信任支持下，重慶銀行成功登入 A 股市場，成為我國西部地區首家 A+H 上市城商行。站在新的發展起點，重慶銀行將積極融入新發展格局，切實擔當新發展使命，堅持穩中求進工作總基調，以推動高質量發展為主題，以深化供給側結構性改革為主線，以改革創新為根本動力，不斷增強競爭力、創新力、控制力、影響力、抗風險能力，確保“十四五”良好開局，以優異成績迎接建黨 100 周年。

林軍

重慶銀行黨委書記、董事長

行長致辭

2020 年，重慶銀行深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，全面貫徹執行市委、市政府決策部署，不折不扣落實各項監管要求，全力確保穩健發展、安全經營，嚴守風險合規底線。全行上下團結一致、奮發圖強、砥礪奮進，全行高質量發展實現新跨越，邁上新臺階，交出一份“十三五”發展的合格答卷。

截至 2020 年末，全行資產總額 5,616.41 億元，增長 12.1%。貸款餘額 2,832.27 億元，增長 14.5%。存款餘額 3,145.00 億元，增長 11.9%。全年創造淨利潤 45.66 億元，增長 5.7%，不良率 1.27%。主要經營指標全面滿足監管要求。“十三五”期間，全行資產規模累計增長超過 70%，盈利能力累計增長超過 50%，資產品質持續夯實，保持了規模、效益、品質較快增長和穩健發展。

全力“戰疫”，落實“六穩”“六保”。統籌協調疫情防控和經營管理，全面落實復工複產系列金融政策，出臺 30 餘條支持疫情防控和復工複產措施，推進“四優服務·直達實體”工作，發放專項再貸款 39 億元，發行 20 億元小微企業貸款專項金融債，投放普惠小微信用貸款 46.3 億元，投放小微企業首次貸款 42.8 億元，全年通過各種方式向實體企業讓利 15.2 億元。

深耕實體，支持重大戰略。緊扣成渝地區雙城經濟圈建設、西部陸海新通道建設等重大戰略，主動融入“雙循環”新發展格局。與成都銀行簽訂戰略合作協議，在同業授信、債券投資、櫃面互通等方面的合作邁出實質步伐。加大新區金融服務對接，全力參與重慶科學城、兩江新區建設，全年針對兩個區域信貸投放量增長超過 30%。

服務民生，踐行普惠金融。全力支持決勝脫貧攻堅戰，助力與鄉村振興有效銜接，全面完成全行 2018-2020 三年行動目標，精准扶貧、鄉村振興類貸款餘額大幅增長。發展線上服務、線上管理、線上辦公，不斷提升數字化普惠金融服務能力。研發場景化、特色化產品，逐步形成普惠金融、小微金融數字產品體系。

科技賦能，推進數字轉型。堅持數字轉型戰略方向，以金融科技賦能高質發展。一體化推進金融科技、數據治理、金融標準化，收官大數據智能化創新行動，5G、區塊鏈、機器人等新科技應用場景迅速增長。綜合數據資源，切入 36 個應用場景推進數據應用，建設和更新客戶標籤“畫像”，增強客戶科技體驗感。

2021 年，重慶銀行將堅持黨建引領，持續以踐行社會責任為己任，深度融入“雙循環”、成渝地區雙城經濟圈建設、擴大內需等重大戰略，在服務實體經濟發展、扶持中小微企業成長、支持消費升級中持續推動自身高質量發展，進一步發揮金融國企的使命擔當，努力向“堅守本源、特色鮮明、安全穩健、價值卓越”的全國一流上市商業銀行邁進。

冉海陵

重慶銀行黨委副書記、行長

戰略篇

戰略發展願景

企業文化建設

人才培養規劃

戰略發展願景

打造成為“堅守本源，特色鮮明，安全穩健，價值卓越”的全國一流上市商業銀行。

堅守本源。“本”是實體經濟，“源”是區域發展。堅持把服務實體經濟作為本職本源，將自身發展融入國家戰略、區域戰略和實體經濟發展之中，不忘初心、保持定力，牢牢紮穩“服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民”定位，在堅守中展現新作為，在服務中拓展新空間。

特色鮮明。深化特色發展、差異發展，立足“一市三省”資源稟賦和市場環境，從產品、渠道、管理、科技、機制、文化、人才等方面推進改革創新，在數字金融、小微金融、零售金融、文旅金融、開放金融、綠色金融等領域做優特色服務、做強配套支持，不斷提升產品影響力、競爭力。

安全穩健。強化風險意識、培育風險文化、增強底線思維、築牢風控防線。推進全面風險管理，統籌管控信用風險、操作風險、流動性風險、市場風險和聲譽風險等，努力實現穩健經營、安全發展。

價值卓越。立足價值創造、追求價值卓越，將高質量作為發展目標和內在要求，持續全面優化結構，推動規模、質量、效益有機統一，不斷增強綜合實力，協調提升整體價值，實現國有資產保值增值，為投資者和客戶持續創造更大價值。

通過全面提升基礎能力，在服務上實現特色鮮明、專業精湛，在管理上實現深入細緻、安全高效，在發展上實現穩健經營、價值提升，在品牌上實現誠信卓越、相伴同行。

企業文化建設

與客戶“心相伴，共成長”

客戶是重慶銀行長期持續健康發展的根源，是立行之本。作為現代金融服務企業，始終著力“以客戶為中心”，不斷創新金融產品，打造優質金融服務體系，以專業化、特色化的服務幫助客戶實現財富增長，為客戶帶來舒適、便捷的服務體驗，贏得客戶信賴與支持，營造互促共進、相伴共長的良好氛圍。

與員工“心相伴，共成長”

員工是重慶銀行長期持續健康發展的覈心，是興行之基。重慶銀行始終堅持為員工打造更廣闊、開放的學習交流平臺，建設更科學、完善的職業發展體系，豐富員工業餘生活，助力員工發展成才，不斷提高員工收穫感、滿足感、認同感，打造一支有本領、有理想、有擔當、有作為的員工隊伍，持續激發員工的奉獻熱情與幹事創業動能。

與社會“心相伴，共成長”

社會各界的關心支持是重慶銀行長期持續健康發展的動力，是強行之路。作為西部和長江上游成立最早的地方性股份制商業銀行，始終秉持“地方的銀行、小微企業的銀行、市民的銀行”三大戰略定位。積極助力區域經濟建設，破解小微企業、民營企業“融資難、融資貴、融資慢”困境，大力支持脫貧攻堅與鄉村振興，持續履行社會責任，助推社會公益事業發展，不斷增強社會認可度，提升企業品牌形象，凝聚成推動高質量發展的強大合力。

人才培養規劃

“十四五”期間，本行將堅持以高質量發展為導向，以質素提升和創新能力建設為覈心，強化實踐鍛煉，完善培訓管理體系，構建完善的人才培養開發機制。

健全人才培養與全行戰略發展相適應的動態調控辦法，保持人才培養計畫與全行發展戰略和業務重點緊密對接。構建學習、考試、研究、跟踪和評估五大支撐平臺，全方位推動並不斷完善全行重點培訓項目。依託在線學習管理系統提升培訓效率，形成完善的知識管理體系，全面推進培訓計畫實施。共同構建學習生態圈，全面打造學習型組織。

進一步增強全行培訓的體系化、針對性和有效性，完善總分支三級責任主體的培訓分工體系，總行突出整體規劃和高層次人才的培養。搭建滿足需求、切實可行的課程體系和師資體系，在全行戰略分析、崗位能力分析及個人能力分析的基礎上構建“崗位 - 能力 - 課程”體系。建立完備有效的內部講師選拔、培養、認證、管理及激勵機制，提升內訓師數量和質量，塑造內部教學分享的文化，建立高素質內訓師隊伍。

綜合運用測評、導師制、輪崗鍛煉、行動學習等多種培養手段，重點打造各層管理人員培訓、專業人員能力提升培訓及新員工培訓，逐步輻射全員的全方位培訓管理體系，將培訓項目規範化、體系化、品牌化，形成常態化人才賦能模式。加強重銀大學建設，將其打造成為業務部門的良好合作夥伴，使學習發展項目與本行戰略、業務緊密結合。關注重點人群，以人才梯隊建設與領導力提升為主，逐步形成專業化培訓管理體系，將重銀大學打造成為全行戰略變革的助推器、人才培養與發展的重要基地。

◆ 2021 年 2 月 7 日，本行組織召開了人才工作會，並舉辦了重銀大學揭牌儀式

重銀大學

重銀大學介紹

面對複雜多變的外部環境、日益激烈的市場競爭，重慶銀行要實現高質量發展，必須以改革創新為動力，不斷增強競爭力、創新力、凝聚力，才能在全面建設社會主義現代化國家新征程中展現金融國企新擔當新作為。

企業競爭力歸根結底依靠的是人才。為了更大程度挖掘人才潛力，培養能“打勝仗”的幹部隊伍和專業人才，打造組織的動力引擎，重慶銀行企業大學應運而生。

重慶銀行企業大學是在傳統培訓基礎上一次質的飛躍，它提供一系列與戰略相關的、專業化、系統化的學習與解決方案。重銀大學將關注重點人群，以人才梯隊建設與領導力提升為主，逐步形成專業化培訓管理體系，成為全行戰略變革的助推器、人才培養與發展的重要基地。

重銀大學校訓

樂學·樂享·共成長

重銀大學目標定位

服務戰略，提升綜合競爭力
培養人才，啟動發展源動力
傳播文化，增強全行凝聚力

人才培養要求

強化人才規劃引領，實現人才工作策略匹配全行戰略規劃、人才規模跟上全行戰略步伐、人才結構適應全行轉型發展。

完善“人才供應鏈”引才育才，做好人才盤點，強化人才引進，加強人才培養。

搭建平臺用才，給人才成長和發揮的空間，讓各類人才在推動全行高質量發展的戰略征程中發揮聰明才智。

創造環境留才，強化對人才的服務和激勵，不斷改進人才評估方式，讓人才體會到實現價值的自豪感、貢獻社會的成就感、受到尊重的光榮感，真正做到用事業留人、用感情留人、用待遇留人。

數字化創新管才，持續推進人才管理數字化轉型，結合管理方式的變革，建設新一代人力資源數字化管理系統。

——重慶銀行股份有限公司董事長
林軍

專題篇

抗疫馳援
全力落實“六穩”“六保”

面對突如其來的新冠肺炎疫情，重慶銀行堅決貫徹落實黨中央、國務院、市委、市政府決策部署和監管部門工作要求，緊緊抓住保障“資金供應鏈”這個關鍵，實施“渝”快金服行動，加大力度、加快速度、提升溫度，切實做好金融服務，為企業復工複產注入“源頭活水”，為“六穩”“六保”貢獻金融力量。

認購抗疫特別國債
22.6 億元

為 2879 戶小微企業發放無還本續貸
42.61 億元

走訪客戶
5,000 餘家

“好企貸”系列貸款餘額
52.74 億元

普惠小微企業延期還本
31.15 億元

防疫保供企業
1,500 餘家

責任前行，重行行動

■ 強化制度保障

製定“支持小微企業共渡難關 13 條”“促進小微企業復工複產 22 條”“助力小微企業發展 11 條”和“進一步強化小微企業金融服務 19 條”等系列政策，確保疫情期間金融服務不斷檔、支持力度不放松。

■ 主動走訪對接

結合“百行進萬企”“百日大走訪”“暖企百日行動”等主題，開展小微企業融資對接活動，深入園區、深入企業開展銀企“面對面”需求對接活動，走訪客戶 5,000 餘家、防疫保供企業 1,500 餘家，對疫情防控重點保障企業和復工複產企業，實行“名單制”管理、“一對一”服務，確保在最短時間、以最優服務響應企業需求。

■ 保障資金供應與金融服務

本行通過銀行間債券市場積極支持疫情防控，於 2020 年 3 月發行抗疫同業存單 2.3 億元，募集資金全部用於支持疫情防控有關企業的貸款投放。2020 年 7 月，認購抗疫特別國債 22.6 億元，切實支持了國家財政部在籌集財政資金、統籌推進疫情防控和經濟社會發展等方面的工作。

主動對接涉匯主體的跨境金融服務需求，切實保證防疫物資跨境結算服務 7*24 小時“不打烊”，在確保高效便捷的同時，通過執行優惠匯率、免收手續費等措施提供更有溫度的跨境金融服務。2020 年，通過外匯服務綠色通道為 20 餘家企業辦理跨境結算、融資服務 64 筆、2,200 萬美元，主要用於採購口罩、醫療設備。

充分利用互聯網科技和渠道，加強對小微企業滴灌式融資供給，豐富“好企個體貸”“好企優房貸”“鏈企政采貸”等“好企貸”系列線上產品，滿足客戶“無接觸式”融資需求。截至 2020 年末，“好企貸”系列貸款餘額 52.74 億元，同比增長 13.08 億元。

研發推出“防疫貸”“支小紓困貸”等線下戰疫金融產品，分別投放 3.22 億元、13.04 億元。開展“首次貸款擴面增量”行動，加大對首次貸款客戶信貸支持力度。2020 年，支持 1,536 戶小微企業首次從銀行體系獲得貸款 42.75 億元。對貸款到期後仍有融資需求的小微企業，加大無還本續貸支持力度。2020 年，為 2,879 戶小微企業發放無還本續貸 42.61 億元。

■ 提升服務效率

簡化信貸業務流程，下沉信貸審批許可權，建立綠色服務通道，通過平行工作、無紙化審批、特別授權等方式，提升審批效率，確保信貸資金高效、精准投放。

在貸款申請端，通過手機銀行、微信小程序、移動支付平臺等渠道，實現貸款“遠程核驗、在線申請”。在貸款辦理時，“好企貸”系列信用貸款可實現全線上“在線申請、智能秒批、自助放款”，抵押貸款可實現“在線評估、遠程登記、自助放款”，最快 2 小時線上登記，當天即可放款。

■ 合理減費讓利

嚴格禁止在小微企業融資中違規收費以及變相抬高小微企業融資成本行為，主動承擔小微企業貸款抵押評估費、登記費。以貸款市場報價利率形成機制為基礎，用好普惠金融定向降准、再貸款再貼現等貨幣政策工具以及國家開發銀行轉貸款等政策性低成本資金，持續降低小微企業融資成本。2020 年投放的普惠型小微企業貸款加權平均利率 5.55%，同比降低 0.83 個百分點。

通過延期還本付息、逾期利息減免、無還本續貸以及信用保護等方式，幫助遇困企業渡過難關。2020 年 6 月至 12 月，辦理納入人民銀行貨幣政策工具支援的普惠小微企業延期還本 31.15 億元，滿足 2,292 戶受疫情影響小微企業延期還款需求。

對受疫情影響的個人客戶實施延期還款、息費減免、人行征信調整等政策。結合客戶受疫情影響的實際情況，合理安排還款計畫，向客戶提供 1 個帳單週期的延期還款服務。對因疫情影響導致還款不便或還款能力受損的客戶，實施息費減免及人行征信調整政策。

案例 | CASE

“好企貸”

2020 年 2 月 5 日，“好企貸”在線受理遠在陝西的一位經營生活超市小微企業主的續貸申請，客戶在家中全線上完成申請、審批、簽約、放款，並將貸款資金 21 萬元用於超市緊缺生活物資進貨。雖獲取的貸款資金不多，但在疫情肆虐的特殊時期卻是雪中送炭，解決客戶採購緊缺物資的燃眉之急，更為超市 2 公里半徑內成千上萬戶居民提供了基本生活保障。

“好企稅信貸”

在忠縣銀企交流座談會上，本行忠縣支行在得知當地某電子企業有限公司流動資金受到疫情影響的情況後，當天迅速啟動對該公司的實地調研考察，以最快速度與企業對接，瞭解其融資需求。通過線上“好企稅信貸”成功為企業提供 100 萬信用貸款，同時受理企業線下申請信用貸款並放貸 100 萬元，解決了企業流動資金缺口，幫助企業順利渡過難關。

綠色服務通道

疫情就是命令，防控就是責任！某重慶市疫情防控重點保障企業出現資金緊缺的情況，為保障防疫物資供給，本行南坪支行第一時間趕赴企業現場，開闢“快速盡調、快速審批、快速放款”綠色服務通道，僅用不到 36 小時，完成授信支持 2000 萬元，助力其加快藥品採購，確保當地防疫物資供應。

◆堅守崗位為客戶服務

◆智能設備服務引導，溫暖在身邊

◆調研疫情重點企業資金需求

專題篇

決戰決勝
精准扶貧共圓小康夢

2020 年是決戰決勝脫貧攻堅收官之年、全面建成小康社會目標實現之年。本行深入學習貫徹習近平總書記在決戰決勝脫貧攻堅座談會上的重要講話精神，全面落實黨中央國務院、市委市政府以及主管和監管部門決策部署，沉著有力應對疫情影響，堅定不移支持脫貧攻堅。截至 2020 年末，本行精准扶貧貸款、產業扶貧貸款、扶貧小額貸款餘額分別達到 29.75 億元、8.46 億元、3.87 億元，扶貧捐贈 554.3 萬元。

2020 年，本行與彭水、秀山、黔江、武隆、雲陽等深度貧困鄉鎮政府對接，打造了 9 個“基層黨建 + 便民服務 + 金融服務 + 金融消保 + 金融文宣”五位一體的普惠金融基地。將普及金融服務到村，著力解決農村金融服務缺位、農民金融消費權益保護意識較差、金融知識貧乏、農村綜合金融服務不充分、農民金融風險意識薄弱等現實問題，進一步鞏固金融扶貧工作成效，加快農村基礎金融服務體系建設。

打造信貸額度單列、內部定價傾斜、資本成本優惠、專項激勵預算和人力資源支持的政策保障機制。

將現代農業納入授信政策“優先支持”行業，明確重點支持金融扶貧和鄉村振興領域。製定實施《關於用好扶貧小額信貸政策深化金融支持脫貧攻堅的意見》等政策文件，增強對受疫情影響的貧困戶及涉農企業的金融支持力度。

對金融扶貧和鄉村振興業務，採取多元化融資方案支持，靈活採取風險緩釋措施，開闢綠色服務通道，實行“優先接件、優先評審、優先審批”，確保以最快速度精准支持貧困戶和涉農企業。

堅持貸款主體資質真實，加強對借款人信貸資質審查和准入管理，確保投向精准。堅持扶貧小額信貸“戶借戶用戶還”，加強信貸資金用途真實性管理，嚴禁“戶貸企用”。調研企業受疫情影響範圍及程度，重點監測貧困戶發展生產和受疫情影響情況，分類施策妥善處置風險。

構建“造血式”扶貧長效機制

通過支持農業產業鏈龍頭企業，帶動產業鏈上下游農戶和貧困戶發展，構建“造血式”扶貧長效機制。截至 2020 年末，產業扶貧貸款餘額 8.46 億元，同比增長 2.03 億元。

產業扶貧貸款餘額
8.46 億元

同比增長
2.03 億元

案例 | CASE

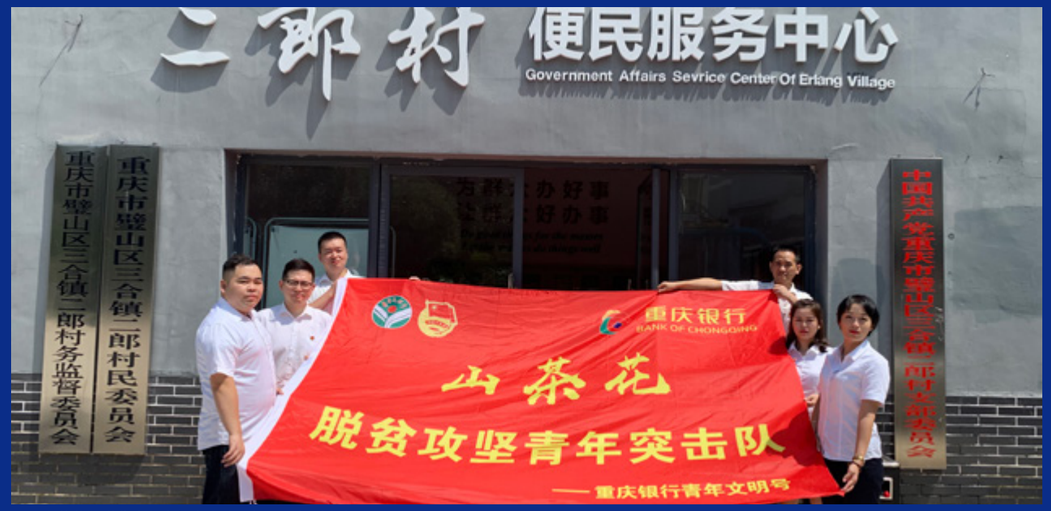
支持龍頭企業，帶動農戶脫貧

重慶某農業發展有限公司是一家農業產業化縣級龍頭企業。由於農業投資回報週期長，企業在創業初期遇到經營資金周轉困難。本行忠縣支行主動上門服務，為其提供信貸支持 20 萬元。2016 年以來，從最初的 20 萬元到如今的 100 萬元，本行為企業增資增能、減壓減負，一路見證企業由最初的初加工到如今的深加工、營業收入越來越多、產業扶貧越做越好的蛻變。在自身發展的同時，企業帶動了一批農戶種植經濟農作物、實現增收致富，特別是超過 80 戶建檔立卡貧困戶受益脫貧，為當地產業扶貧和經濟發展起到了良好的示範帶頭作用。

專項幫扶資金，資助脫貧項目

木耳豐收季，菌農採摘忙。本行彭水支行對彭水縣雙龍鄉“無公害黑木耳”項目專項資助 25.4 萬元，項目運行良好、喜獲豐收，通過以資助資金轉股本金方式帶動該村 127 戶建檔立卡貧困戶穩定脫貧。幫扶資金專項用於向貧困戶採購原材料或支付勞務費，達到“一次幫扶、兩次受益、長期分紅”的扶貧效果。

彭水支行以扶貧項目貸款、產業扶貧貸款為重點，融合扶貧捐贈、金融宣教等方式，積極推進脫貧攻堅與鄉村振興。截至 2020 年末，已累計投放脫貧攻堅及鄉村振興貸款近 15 億元，捐贈資金 100 餘萬元，惠及 10 餘個鄉鎮的 5,000 餘名貧困戶，帶動 1,000 餘名貧困人口就業。



◆“山茶花”脫貧攻堅青年突击队，便民服務暖人心

精准高效投放扶貧小額貸款

本行運用金融科技手段，將扶貧小額信貸升級為“線上申請 + 線上審批 + 線上簽約 + 線上放款”模式，讓貧困戶足不出戶即可體驗“開卡、申請、簽約、放款”的“一站式”金融服務。2020 年，投放扶貧小額信貸 2.67 億元、支持建檔立卡貧困戶 6391 戶，其中通過線上渠道發放扶貧小額信貸 1.75 億元；扶貧小額信貸餘額 3.87 億元、惠及建檔立卡貧困戶 9324 戶。

投放扶貧小額信貸
2.67 億元

支持建檔立卡貧困戶
6,391 戶

通過線上渠道發放扶貧小額信貸
1.75 億元

扶貧小額信貸餘額
3.87 億元

惠及建檔立卡貧困戶
9,324 戶

案例 | CASE

進村入戶，貼心服務

作為綦江區扶貧小額信貸主辦行，本行綦江支行通過入戶走訪、村委會推薦、流動銀行車開到家門口等方式，為 260 餘戶建檔立卡貧困戶發放扶貧小額信貸近 1,000 萬元，支持其發展產業，通過產業帶動脫貧，拓寬增收途徑，加快脫貧致富步伐。

本行墊江支行在墊江縣沙河鄉進行貧困戶實地走訪過程中，瞭解到一名 20 多歲的貧困戶是家中獨子，因小兒麻痹症導致雙腿殘疾，無法正常出門打工。全家均靠養殖維生，想要發展生產卻苦於資金不足。本行客戶經理即刻聯系了鄉政府瞭解情況，並針對其特殊情況，為其發放了 3 萬元扶貧小額信貸。截至 2020 年末，一家人已養殖 4 頭肉牛、10 餘只山羊、200 餘只跑山雞，並修好豬棚養起了猪崽，其中肉牛及部分活猪已可出欄銷售。

一家人通過自力更生逐漸擺脫貧困，打算著再購買魚苗進行飼養。經過再次調查，本行追加扶貧小額信貸 2 萬元，同時考慮到其行動不便，本行員工主動採取雙人上門服務模式辦理業務，帶去最便捷、最貼心的重行服務。

“移動展業平臺”助力金融扶貧

本行銅梁支行充分運用科技賦能，實現“決不讓貧困戶多跑一次路”的便民服務。通過“移動展業平臺”為貧困戶上門進行現場開卡、貸款面簽，並在貧困戶資料完備的情況下，實現“T+1”日放款辦結。高效的全流程現場辦貸贏得到了貧困戶的一致好評，紛紛點贊到：重慶銀行硬是方便！

搭建平臺助力消費扶貧

2020 年，本行通過消費扶貧方式購買貧困地區農副產品 296.25 萬元，其中重慶市 18 個深度貧困鄉鎮 168.36 萬元。通過協力第三方配送方式，優先採購重慶市 18 個深度貧困鄉鎮農副產品用於食堂食材 111.76 萬元。開展貧困地區農副產品“出村展示展銷品鑒”活動 3 次，員工自發購買 10.02 萬元。定向幫扶採購彭水縣大垭鄉、城口縣、忠縣等貧困鄉鎮扶貧產品 46.6 萬元。

通過“重慶銀行長江財富匯”微信公眾號，設置展銷視窗，開展“幸福團”專屬團購活動，製作烹飪小視頻，“在線帶貨”促成銷售。通過“重慶銀行積分（電子）商城”，設置“扶貧專區”，聯合具備農副產品銷售經驗的“集成化”供應商，幫扶貧困地區農副產品銷售。截至 2020 年末，引入貧困地區企業 3 家、農副產品 11 款，“幸福團”帶動銷售 3 萬元。

本行通過消費扶貧方式購買貧困地區農副產品
296.25 萬元

員工自發購買
10.02 萬元

用於食堂食材
111.76 萬元

貧困鄉鎮扶貧產品
46.6 萬元

結對幫扶 愛心捐贈

本行通過信貸支持、資金捐贈、渠道搭建、金融服務等方式，結對幫扶彭水縣龍射鎮沿河村如期實現高質量脫貧。2020 年，向酉陽、彭水、巫溪、城口捐贈扶貧開發項目資金 250 萬元，向對口幫扶區縣 6 個貧困鄉鎮小學捐贈防疫物資 24.3 萬元，向渝東南、渝東北捐贈教育扶貧資金 250 萬元，向開州區麻柳鄉、秀山縣峨溶鎮、奉節縣青蓮鎮寶塔村基礎設施改建、醫療、大病救助、子女教育等領域捐贈扶貧資金 30 萬元。同時，協調合作物業公司和勞務派遣公司，優先為貧困人群提供保潔、炊事、綜合內勤等服務型輔助類就業崗位，解決貧困人員就業難問題。截至 2020 年末，通過就業扶貧方式實現 29 名外包人員就業。

捐贈扶貧開發項目資金
250 萬元

捐贈防疫物資
24.3 萬元

捐贈教育扶貧資金
250 萬元

捐贈扶貧資金
30 萬元

◆與彭水縣簽訂金融扶貧與鄉村振興戰略合作協議

◆員工走村入戶，看望慰問貧困戶

管理篇

完善公司治理

本行將黨建工作最新要求寫入公司章程，強化黨組織在公司法人治理結構中的法定地位。遵循各治理主體獨立運作、有效制衡、相互合作、協調運轉的原則，通過公司章程、工作細則等制度規範，構建起“決策科學、執行有力、監督有效、運轉規範”的公司治理結構。緊扣履職流程，注重履職效能，建立並實施了專項報告、意見溝通、跟踪督辦、定期培訓等工作機制，為董事會、監事會、高級管理層高效履職提供了系統化支撐。

2020 年，本行召開董事會及專委會合計 78 次，審議議案及聽取報告共計 319 項，包括年度預算、決算、利潤分配、戰略規劃等內容。積極強化董事履職保障，對董事、監事提出的意見建議及時反饋，對決策事項及時跟踪督辦落實。充分發揮獨立董事的作用，讓更多的獨立董事擔任專門委員會委員或主任委員。積極開展董事、監事培訓，涵蓋反洗錢最新政策、董監高責任險、A 股上市後董監高遵守規則、行內風鈐智評系統等多項內容。

監事會根據《公司法》《重慶市市屬國有重點企業監事會主席業績考核暫行辦法》《商業銀行公司治理指引》的要求，深入開展對董事、高管的履職監督，關注重大決策和執行情況；始終堅持問題導向，圍繞重要業務及風險領域，履行監督職責、提出工作建議；持續加強自身建設，進一步提高履職效率，推動重慶銀行高質量發展。

高級管理層面對持續加大的經濟下行壓力和複雜多變的內外形勢，圍繞董事會下達的年度經營計畫指標及主要任務，勠力同心，攻堅克難，全行資產規模邁上新臺階，存貸款餘額實現平穩增長，經營效益明顯提高，資產質量控制在合理水準，經營業績符合預期。

董事情況

本行第六屆董事會於 2019 年 12 月 9 日股東大會選舉產生，由 15 名董事組成。其中執行董事 4 人，股東董事 6 人，獨立董事 5 人。董事會下設戰略、提名、稽核、風險管理、薪酬與考核、關聯交易控制、信息科技指導、消費者權益保護 8 個專門委員會。

監事情況

本行第六屆監事會於 2019 年 12 月 9 日股東大會選舉產生，由 9 名監事組成。其中職工監事 4 人，外部監事 3 人，股東監事 2 人。監事會下設監督與提名委員會。

高級管理人員情況

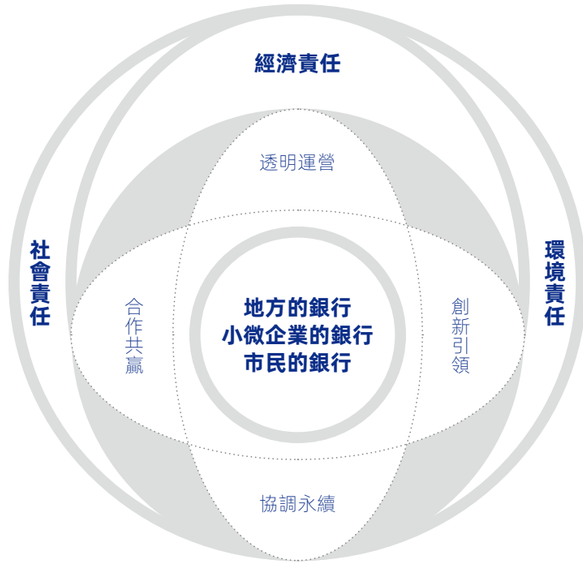
本行新一屆高級管理層於 2019 年 12 月 9 日經第六屆董事會第一次會議聘任產生，由 8 名高級管理人員組成。高級管理層下設風險管理與內部控制、信貸審批、財務審批、資產負債管理、信息科技管理、採購工作等 6 個專門委員會以及反洗錢工作領導小組、績效考核領導小組等議事機構。

◆重慶銀行第六屆董事會召開專題會議

深化責任管理

社會責任理念

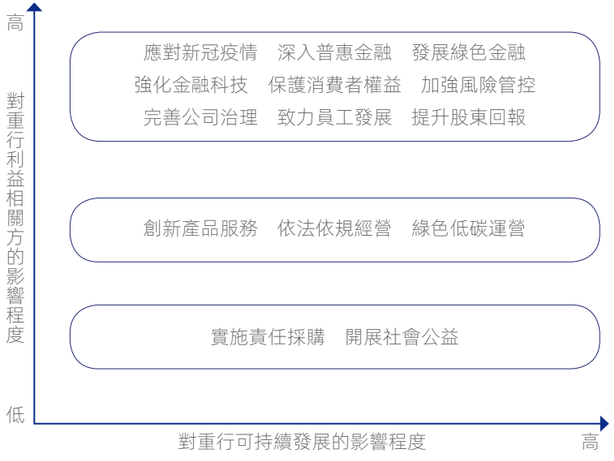
本行致力於將社會責任理念融入企業文化建設與戰略發展規劃，不斷豐富企業社會責任內涵，積極探索符合本行實際的特色社會責任實踐，推動實現企業發展與經濟、社會、環境協調可持續和價值共創。



實質性議題分析

“心相伴，共成長”是重行人一直以來秉承的覈心理念與文化導向。我們堅持與政府、監管、客戶、員工、專業機構、媒體、社會福斯等利益相關方開展溝通交流，傾聽意見建議，並納入重行發展決策、業務創新、風險防控、傳播溝通等經營管理與可持續發展的方方面面。

2020 年，本行跟進重大外部環境變化、宏觀政策調整、監管要求變化，植根經濟恢復發展與社會綠色轉型，梳理覈心議題並於本報告中向利益相關方披露本行在 2020 年的重要進展及未來計畫。



社會認可

頒獎機構	獎項 / 榮譽名稱
共青團中央	2019 年全國五四紅旗團委
中國人民銀行	2019 年度銀行科技發展獎三等獎
中國銀行業協會	2018-2019 年度銀行業安全管理先進單位、銀行業專業人員職業資格考試“突出貢獻獎”
中國人民銀行征信中心	地方性金融機構 2019 年度企業征信系統數據質量工作優秀機構、個人征信系統數據質量工作優秀機構
共青團重慶市委	2018-2019 年度重慶市傑出青年文明號
人行重慶營管部	2019 年金融科技應用試點與金融標準創新建設試點—金融標準創新先進單位、金融科技創新先進單位 2019 年度金融機構金融統計分析工作一等獎
中國銀保監會 重慶監管局	2019 年度小微企業金融服務工作考評先進單位 2020 年重慶銀行業和保險業“金融知識普及月 金融知識進萬家爭做理性投資者爭做金融好線民”文宣服務月活動先進集體
中國金融認證中心 中國電子銀行網	2020 年中國金融科技創新大賽“技術創新應用”銀獎（風鈴智評） 2020 年最佳手機銀行運營獎
重慶市銀行業協會	重慶市銀行業 2020 年消費者權益保護知識培訓競賽最佳組織獎 2019 年度重慶市銀行業社會責任先進典型組織評選年度社會責任特殊貢獻獎
四川省銀行業協會	四川銀行業 2020 年“普及金融知識萬里行”活動優秀組織獎

強化風險管理

本行高度重視信用、市場、操作、流動性、信息科技和戰略、聲譽等風險的管理，持續完善全面風險管理體系，不斷優化風險管理組織架構，建立並完善各類風險管理機制，確保各類風險得到有效管理和控制。

建立清晰的風險管理組織架構，推動風險管理專業化

將風險管理的治理架構嵌入公司治理架構，董事會、監事會、高級管理層和相關部門 / 經營機構分別履行相應的職責。同時明確定義全面風險管理與各類別風險管理職能，在高管層設立首席風險官，在經營機構實施派駐風險官、風險經理機制，建立完善風險管理專業化團隊。

遵循全面性、前瞻性原則，做好風險識別與評估

本行已建立起體系化的風險識別與評估工作機制和流程，在有效識別主要風險的基礎上，評估各主要風險的風險水准和管理能力，針對總體風險水准較高或管理薄弱環節，製定優化措施並貫徹落實，以提高風險管理能力和核心競爭力。

推進風險偏好管理，更好引導業務經營的風險承擔行為

根據銀行業風險監管覈心、金融同業風險管理熱點、宏觀經濟發展態勢，按年度分析研判所面臨的風險形勢與挑戰，製定全行風險管理策略。同時將董事會風險偏好以風險偏好陳述書的形式展現，明確本行在既定利潤目標和業務經營策略下，願意並有能力承擔的風險種類、風險程度和風險總量。通過風險控制的計劃性和目的性，強化風險管理的事前控制，確保各項風險在可承受範圍內，實現風險與業務的平衡發展。

將信息科技風險納入全面風險管理體系

本行建立了持續的信息科技風險識別、評估、監測、控制、報告等工作機制、流程和方法。通過日常關鍵風險指標監測、專項風險評估、定期風險報告等方式，持續優化、提升信息科技風險管控水准，並保證了重大信息科技風險事件的零記錄。

保持業務連續性

本行已建成包括所有重要信息系統在內的 25 個信息系統的同城雙活部署，並針對重要業務連續運營所需的人員、場地、單據、設備等關鍵資源建立了備份機制。同時，建立了風險事件預警監測機制和應急處置機制，定期開展全行業務連續性應急演練，從事前防範、事中控制、事後總結三方面，確保全行業務的連續穩定運行。

實踐篇

01
使命擔當
高質量助力經濟發展

服務國家重大戰略 25
深化普惠金融服務 28
有效銜接鄉村振興 31

服務國家重大戰略

作為西部和長江上游地區成立時間最早的地方性國有股份制商業銀行，本行緊扣成渝地區雙城經濟圈建設、中新（重慶）戰略性互聯互通示範項目、西部陸海新通道建設等重大戰略，主動融入雙循環新發展格局，在發揮優勢強化金融服務支撐的同時，實現自身高質量發展。2020 年，本行在雙城區域貸款投放超過 1100 億元，向區域內各類項目建設提供授信支持超過 120 億元。

本行積極履行作為重慶地區法人金融機構的使命擔當，牢固樹立一體化發展理念，做好頂層設計，計畫通過聚焦“基礎設施互聯互通”“產業協作補鏈成群”“生態環境聯防聯治”“公共服務共建共享”四大領域，為成渝地區雙城經濟圈建設新增金融服務供給。

此外，本行作為中西部首家、全國第六家銀行，直聯外匯局跨境金融區塊鏈平臺，參與西部陸海新通道融資結算應用場景；作為重慶首家地方法人銀行，對接重慶市口岸物流辦國際貿易“單一窗口”，接入人行境內外幣支付系統，加入了 SWIFT gpi 全球支付創新項目。

◆深入企業調研，精准對接金融服務

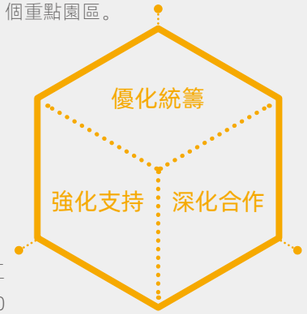
本行在雙城區域貸款投放超過 **1,100** 億元

向區域內各類項目建設提供授信支持超過 **120** 億元

重要進展

服務成渝地區雙城經濟圈建設

搭建“1+1+N”工作推進機制，即組建金融服務推動成渝地區雙城經濟圈建設領導小組，下設領導小組辦公室，會同項目牽頭主體共同推動項目落地，凝聚服務合力，深入調研 100 個重點園區。



加大對重點區域支持，全年向兩江新區、高新區合計投放貸款近 200 億元，重點支持先進製造業、現代服務業和基礎設施建設領域。成立重慶銀行瀘州分行，持續優化成渝地區金融結算服務。

與成都銀行推進戰略合作，共同投資債券 25 億元，支持產業發展和基礎設施建設；推進櫃面互通，實現櫃面現金存取款、轉帳業務互聯互通。首批參與成渝地區跨省電子繳稅工作，提升稅收繳庫便利化。參與川渝毗鄰地區一體化發展，方便購房人在相鄰區域申辦房貸。

助力打造“智造重鎮”

本行聚焦電子行業產業特性，找准金融服務難點、痛點、堵點，推出優優貸、實體信用貸等特色產品，針對性解決融資需求。積極對接“渝企金服”平臺，運用移動展業平臺進行業務受理、流程操作和信息處理，簡化電子信息企業業務流程。圍繞重慶市構建“芯屏器核網”電子信息全產業鏈，強化與政府主管部門、行業協會等機構合作，通過特色金融服務推動重慶市電子信息產業轉型升級、實現高質量發展。2020年，向 400 餘戶電子信息行業客戶提供授信支持近 20 億元。

中新互通　再啟新篇

在國家“一帶一路”倡議的推進及中新（重慶）戰略性互聯互通項目下，作為中新金融科技聯盟的副理事長单位，重慶銀行與新加坡 ADERA SINOTECH PTE.LTD. 等眾多成員單位在智博會舉行簽約儀式，以線下 + 線上的“雲簽約”模式完成中新雙方的“國際供應鏈金融及區塊鏈融資平臺項目戰略合作协议”的簽訂，進一步探索基於區塊鏈科技的國際供應鏈金融合作服務模式，加快助推中新金融科技合作示範區建設。

持續做好服務創新

本行推動基於招商引資的產品創新，通過研發招商系列產品，進一步加強對招商引資企業的服務能力。推動基於交易場景的產品創新，通過分析企業在不同場景下的金融服務需求，為實體企業提供基於交易場景的金融服務方案，全面滿足實體企業在供應鏈、資金鏈、產業鏈等不同交易場景中的金融服務需求。

重慶鈊渝金融租賃獲批發行 15 億元人民幣金融債券

2020 年 9 月，重慶銀行控股子公司——重慶鈊渝金融租賃股份有限公司獲人民銀行批准，在全國銀行間債券市場首次公開發行不超過 15 億元人民幣金融債券。公司主體和債項信用由聯合資信和中誠信同時給出 AAA 的評級結果。公司計畫將發行金融債募集的資金進一步支持實體企業、服務本地經濟。

深化普惠金融服務

本行積極貫徹落實支持實體經濟特別是小微企業的各項政策要求，提出“四優服務”，提供精准金融服務，確保資金“直達”實體經濟“毛細血管”。同時，打造出以數字為驅動的“五位一體”小微普惠金融智能化服務體系，已擁有較為完善的大數據智能化風控體系，依託全行數據治理工作形成數字化驅動的運營管理機制，重塑貸後監測預警管理體系，結合在線信貸業務自身特點，創造性的引入電子存證、在線賦強公證、互聯網仲裁等創新內控合規手段，形成對小微金融業務全生命週期的洞察機制和審慎有效的管控機制。

截至 2020 年末，工信部國標口徑小微企業貸款餘額 833.22 億元，同比增長 34.55 億元。其中，單戶授信總額 1000 萬元及以下普惠型小微企業貸款餘額 364.51 億元、47252 戶，同比增長 44.02 億元、17267 戶，圓滿達成“兩增”目標。

本行始終支持科技創新領域發展，通過持續加強機制賦能、產品研發和推廣，不斷提升科創企業金融服務質效。截至 2020 年末，科技型企業貸款餘額 175.61 億元，同比增長 72.61 億元。其中，科技型中小企業貸款餘額 127.68 億元，同比增長 51.57 億元。

工信部國標口徑
小微企業貸款餘額
833.22 億元

同比增長
34.55 億元

精准滴灌实体经济

“面對面”摸排金融需求

統一行動，面對面與區域實體企業進行交流，堅持問題導向，瞭解企業在經營過程中的難點、痛點、堵點及融資需求，切實做好企業的金融服務。

“點對點”定制融資方案

加強內外聯動，點對點主動收集梳理區域國有實體企業的債務優化融資需求，根據企業特定要求，逐戶、逐筆著手定制融資方案，優化企業債務結構。

“一對一”提供精准服務

強化銀政合作，借助銀政合作平臺，一對一精准對接工業企業，根據企業經營特點製定服務方案，提升融資服務能力。

案例 | CASE

支持科創企業

2020 年 5 月，本行通過線上直播方式，在“重慶創新創業創投服務平臺”開展“重慶銀行心相伴、共成長‘紓困支持政策宣講”活動，向科創企業介紹金融支持政策。

2020 年 12 月，本行加入“重慶市知識產權金融服務聯盟”，為科技型企業運用知識產權拓展融資方式提供業務指導、信息供給和服務支撐，並與重慶市知識產權局簽訂《促進重慶市知識產權質押融資工作戰略合作協議》，積極探索知識產權質押融資模式。

“信用貸”主動上門

2020 年 12 月，擁有多項食品生產實用新型專利技術的某食品公司一片熱火朝天的生產景象，與負責人因缺乏 80 萬元囤貨資金的愁容形成鮮明對比。這一幕正好被上門走訪的本行客戶經理捕捉到，並第一時間向負責人介紹重慶銀行推出的無抵押、低利率、用款靈活、放款便捷的信用貸款。

“重慶銀行主動上門為我們提供金融服務，實實在在地讓我們小微企業也敢放心大膽地生產經營。”公司負責人高興地說到。

持續跟進，解決企業困難

某建材公司因疫情影響，急需資金訂購原材料，2020 年 4 月本行向其發放個人經營性抵押貸款 64 萬元，有效緩解資金壓力。隨著復工複產與銷售新增加，企業再次出現有訂單但流動資金緊缺。本行工作人員在瞭解企業已無抵押物進行貸款融資的實際困難後，充分“穩企業保就業”各項優惠政策，於 2020 年 9 月對企業發放“好企信用貸”87 萬元，幫助企業渡過難關、擴大生產。

◆重慶銀行普惠金融服務車，便捷服務在身邊

有效銜接鄉村振興

2020 年，本行全力打好脱貧攻堅收官之戰，在機制建設、模式創新、產品運用、服務提升等方面深耕細作，做好脱貧攻堅與鄉村振興有效銜接，大力落實鄉村振興戰略。截至 2020 年末，涉農貸款餘額 413.05 億元，普惠型涉農貸款餘額 86.57 億元。

涉農貸款餘額
413.05 億元

普惠型涉農貸款餘額
86.57 億元

重要進展

完善基礎金融服務

拓展便民服務網站

依託助農 POS、流動銀行車、移動便携式終端等金融服務工具，建設集普惠金融教育、基礎金融服務、業務發展於一體的鄉村金融便民服務網站。2020 年，設立便民服務網站 61 個，累計輻射行政村 526 個。

豐富支付結算渠道

改善農村地區支付結算服務環境，滿足鄉村居民開卡、小額存取款、代繳費等日常金融服務需求。2020 年，利用展業平臺遠程開戶為鄉村地區居民開卡 10752 張，助農 POS 交易 8630 筆，交易金額 100 萬元。

加大小額現金投放

依託地域優勢，提升鄉鎮小商販、新型農業經營主體等三農客戶的小面額貨幣投放力度。2020 年，向鄉村地區投放小面額現金 1445 萬元。

◆重慶銀行派駐巫山縣金坪鄉金坪村駐村工作隊第一書記王同坤在田間地頭查看煙葉種植情況

支持農業產業融合發展

升級改造原有“新六產·助農貸”批量業務，研發推出“線上申請—線下審查—線上審批—線上放款”的 O2O 線上線下融合產品“兩山兩化·好企助農貸”，滿足涉農經營主體多樣化融資需求。截至 2020 年末，“助農貸”餘額 9.09 億元，支持農戶 3069 戶。

支持農村美麗鄉村建設

研發推出“路保貸”，助力“村村通”“扶貧公路”等交通基礎設施建設。截至 2020 年末，“路保貸”餘額 2.1 億元。

支持農村經濟體制改革

研發推出“三變改革貸”，支持農民以土地入股等形式與農業產業化龍頭企業共同發展，促進小農戶與現代農業有機結合。截至 2020 年末，“三變改革貸”餘額 268 萬元。

支持活豬養殖產業發展

研發推出重慶市首款採用“銀行 + 保險 + 物聯網 + 農戶”模式的活豬養殖產業信用貸款產品“猪保貸”，依託活豬養殖翹心企業正大農牧公司的生猪養殖產業鏈金融產品“猪農貸”，促進活豬市場平穩有序發展。截至 2020 年末，活豬產業貸款餘額 8.14 億元，其中活豬養殖行業貸款餘額 5.12 億元，支持活豬養殖企業 2044 戶。

拓寬貸款抵質押物範圍

研發推出“小水電貸”，以應收賬款和股權質押為擔保方式、以回款帳戶鎖定為風控手段，解決農村地區經營主體抵押物缺乏難題。截至 2020 年末，“小水電貸”餘額 5863 萬元。

增強特色專項債券支持

通過運用扶貧專項債券、綠色債券等特色專項債券，激發貧困地區經濟活力，提升區域綜合經濟實力。2020 年，投放鄉村振興資產 12.2 億元。

實踐篇

02
創新引領
高標準推進數字化轉型

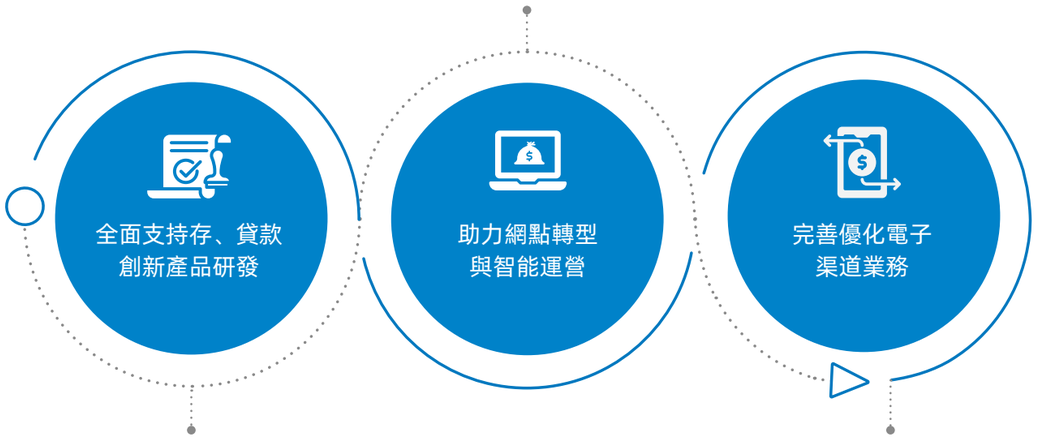
加碼金融科技建設 33
營造全新金融生態 34
強化科技風險防控 35

加碼金融科技建設

2019 年，本行第五届董事會第七十一次會議審議通過《重慶銀行股份有限公司 2020~2022 年發展戰略規劃》，將“科技引領，創新驅動”作為重要指導思想，明確把科技創新作為高質量發展的第一動力，積極運用互聯網、云計算、大數據、人工智能等金融科技引領創新，將創新驅動全面融入業務發展和經營管理的各個領域環節。

創新技術應用

充分運用人工智能和機器學習等創新技術，持續開展機器人自動化處理（RPA）平臺在集中工作中的應用；開展動態人臉識別應用試點，在試點支行運用該生物識別技術輔助精准客戶行銷業務場景的探索；完成遠程集中授權項目，建成了新一代自助設備管理平臺，提昇自助設備管理與用戶體驗。



完成對私和對公結構性存款產品的快速研發；將分佈式架構、大數據科技運用到消費信貸系統建設中，並嘗試微服務架構技术，提升了消費信貸金融產品創新的便捷性和靈活性。

完成小微企業移動支付平臺建設，開展手機銀行 5.0、互聯網運營平臺、企業網銀、渠道整合平臺優化升級，基於開放銀行的理念，完成了部分開放 API 的試點研發，啟動智能語音客服系統建設，試點運用智能語音和語義識別等人工智能創新技術，建成遠程銀行平臺，可提供更多無接觸業務場景應用。

營造全新金融生態

本行已建成的新一代覈心系統，採用了全新的科技架構及多項創新技術，是重慶銀行向智慧銀行轉型升級的重要力量。該系統上線投產後，已穩定運行兩年有餘，在客戶服務、產品創新、運行效率、數據質量、安全保護等方面發揮重要作用。

2020 年，本行大數據智能化工作突出業務價值導向，採取分級審批和動態管理制度，精挑細選“小微普惠金融智能化服務支援體系創新”“移動展業平臺”等 14 個總行級項目加以重點支持，其中 2 項入選市屬重點企業智能製造和智能應用項目庫，3 項入選市屬國有重點企業以大數據智能化為引領的創新驅動發展重點項目。

在智能化創新驅動方面，本行使用“移動展業平臺”推動傳統“櫃面延伸”向“一站式”綜合金融服務轉變，實現從“坐商”到“行商”轉型，有效打通金融服務“最後一公里”，以安全、便捷、高效的數字普惠金融，更好服務實體經濟，更好服務“三農”和偏遠地區、深度貧困地區客戶。

在構建體系化的創新驅動機制方面，本行推動金融科技融合創新、數據治理和金融標準化三項工作整體同步開展，以數據治理工作為金融科技創新的基礎保障，以金融標準化作為規範創新過程和創新輸出的尺規，以金融科技融合創新的過程和結果回溯改進其他兩項工作，形成三位一體的自主創新體系。項目實施過程協調推進，相互促進、共同作用，取得“1+1+1 > 3”的效果，並逐步形成體系化的創新生態過程，實現從量變到質變的數字化轉型。

| 案例 | CASE

線上“智慧”雙語亮相

在 2020 線上智博會，本行打造的中英雙語版“創新心相伴 與您共成長”線上展廳正式開門迎客。展廳主打“科技風”“未來感”，以“數字化創新生態”“智慧風控”“數字化移動銀行”“電子渠道體系”“普惠數字信貸產品”等幾大板塊內容，對近年來重慶銀行持續踐行大數據智能化引領創新戰略和數字化轉型取得的成果進行了多維度、多角度的呈現，特別展現了 2020 年重慶銀行以金融科技支持復工複產、賦能小微經濟、助力脫貧攻堅的實踐之路。

◆“心相伴，共成長”，金融科技持續賦能客戶服務

強化科技風險防控

本行將新技術創新運用深入到科技運行的基礎性工作中，持續提升信息科技保障能力，確保全行信息系統安全穩定運行。一是強化基礎設施支撐。深化分佈式科技、虛擬化技術的應用，持續完善“兩地三中心”災備體系建設，推進同城雙活中心應用部署。二是優化生產運行管控。有序推進智能運維一體化建設，綜合運用大數據、人工智能等新技術，實現災備系統“一鍵式智能切換”，運維數據深度挖掘及視覺化運營，以及批量工作的自動化智能調度。研究探索系統、網絡和機房視覺化、智能化監控管理，開展網路日誌大資料分析與展示、網絡智能告警等基礎研究。三是深化信息安全防護。加大網路安全建設，完善數據安全防護及安全運營管理措施，初步嘗試運用大數據技術分析潛在網路安全漏洞和高危風險，提前預警提前化解，先後參加了 2019 年重慶市網路安全攻防演習和 2020 年全國網路安全攻防演習，用實戰檢驗和提升防控能力。

◆重慶銀行交易監控大屏 信息科技賦能管理、業務與服務提質升級

重要進展

加強大數據平臺與數據服務能力建設

啟動全行數據治理項目，開展數據標準、數據質量和元數據管理系統建設。基於大數據平臺建設關聯風險智能化評估、反欺詐、風險預警等系統，開發悟空資料分析平臺，實現部分關鍵業務數據的領導駕駛艙視覺化服務。

2020 年 10 月，在 2020 年度 DAMA 中國資料管理峰會上，本行以“管用結合，以用促治”的創新工作理念及客戶數據治理實踐經驗總結，從 196 個參評組織中脫穎而出，榮獲 DAMA 中國 2020“數據治理創新獎”。

風鈴智評系統

本行自主研發的“風鈴智評”系統已成為風險防控的“第二大腦”。依託大數據及知識圖譜科技，構建以關聯關係挖掘為覈心的大數據風控系統。可廣泛應用於貸前企業調查、貸中風險評估、貸後風險預警等授信業務風控領域以及公司業務風險管理、內部審計與檢查、資產保全、反洗錢、招標風險排查等。

在未來的數字化實踐中，“風鈴智評”將持續夯實數據基礎，豐富風險維度，創新應用模式，不斷優化升級，更廣泛、更深入地應用於具體業務場景，以數字化智能化提升服務實體經濟能力。

個人消費金融反欺詐系統

本行完成該系統關聯圖譜產品升級工作，實現支持多場景、多產品。同時，規劃接入了本行多維度交易數據、事件數據、客戶數據，搭建全行級的零售知識圖譜，有效支撐了全行線上業務，成為風控決策重要一環。

在線智能風控平臺

本行完成在線智能風控平臺全面升級，實現從 V1.0 平臺到 V2.0 平臺的整體遷移，系統總體運行平穩。全系列產品完成二代征信系統改造切換，保障了業務開展並滿足監管要求。平臺高效響應業務快速迭代運算，2020 年運營多款產品，有效服務對應區域小微企業。

實踐篇

03
綠色低碳
協同推進生態環境保護

推進綠色金融 38
實施綠色運營 41

推進綠色金融

本行將綠色發展納入全行戰略規劃，在《2016-2020 年的“十三五”發展規劃》及《重慶銀行 2020-2022 年發展戰略規劃》中明確要求大力支持綠色、循環、低碳的經濟發展。製定了《重慶銀行關於推進綠色金融發展的指導意見》，從制度建設、業務推進、風險管理等層面明確了對綠色產業的推動路徑。

同時，搭建起覆蓋 4 個層級的管理架構，經營層成立綠色金融發展領導小組，總行設立綠色金融部，6 個分行級機構設立綠色金融服務中心，支行指定專人從事綠色金融工作。同時，在兩江分行設立綠色金融孵化中心，對行內綠色金融特色產品及政策先行先試，上下聯動，統籌推進綠色金融發展。

在授信流程上，搭建綠色業務的全流程綠色通道，對綠色項目給予差別化的授信政策，實施“優先接件、優先審查、優先上會、優先放款”的綠色通道政策。在考核上實施資源傾斜，對於綠色貸款業務實施雙重優惠政策，同時下調綠色業務的 FTP 及經濟資本調整係數。

本行形成“綠色信貸 + 綠色債券 + 綠色租賃”的綠色金融產品包，通過提供覆蓋企業“投”“產”“銷”全生命週期的融資產品，定制針對性的綜合服務方案，多措並舉滿足綠色產業的個性化金融需求。同時積極探索碳金融、排汙權質押等環保產品，為企業提供專項綠色服務。

截至 2020 年末，綠色信貸餘額 144.1 億元，較年初新增 53.8 億元，增速 59%。2018 年，發行重慶市首筆綠色金融債 60 億，主要用於支持綠色交通運輸、可再生能源及清潔能源等綠色項目。2020 年，本行投資的首筆綠色資產支持證券——“西安高新熱力供熱綠色資產支持專項計畫”1 億元，用於支持綠色清潔能源企業的發展。

率先開展綠色金融標準化工作

作為重慶地區首家承接綠色金融標準化工作的地方法人銀行，率先製定綠色信貸業務流程標準、綠色債券信息披露規範，並在國家企業標準官方網站公開發佈，可供同業機構參照。

參與重慶綠色低碳發展研究

作為唯一一家參與的地方銀行，聯合人行重慶營管部、清華大學參與《重慶市支持綠色低碳發展目標的綠色金融路線圖》科研項目，製定重慶市碳排放提前達峰實施方案，助力全市綠色低碳發展。

全面融入重慶綠色金融創新改革

積極助力重慶創建綠色金融改革創新試驗區，參與建設重慶綠色金融大數據系統——“長江綠融通”，全力支持重點區域進行綠色創新改革試點，與區縣政府、生態環境局協同聯動，扎實推進改革試驗區建設。

案例 | CASE

支持污水處理

重慶康達環保產業（集團）有限公司成立於 1996 年，是一家專業從事城鎮污水處理、水環境綜合治理和鄉村污水治理等業務的環保企業，主要通過服務特許經營協議，以 BOT（建設 - 運營 - 移交）、TOT（移交 - 運營 - 移交）、PPP（政府和社會資本合作）、EPC（設計 - 採購 - 施工）以及 O&M（託管運營）等模式向客戶提供訂制及綜合的污水處理解決方案及服務。本行向康達環保授信 2.7 億元，運用特色產品“優優貸”向企業提供實際使用期限長達 6 年的流動資金貸款，支持企業日常運營，進一步擴展污水處理服務。

重行綠色金融服務主要領域

項目領域	項目成效	惠及企業
基礎設施綠色升級	提升重大基礎設施建設的綠色化程度，提高綠色生活水平	重慶市軌道交通（集團）有限公司
生態環境產業	生態系統的保護修復，優化生態安全屏障，提升生態系統質量和穩定性	重慶樸真農業發展股份有限公司
清潔能源產業	構建清潔、高效、系統化應用能源生產體系的裝備製造和相關設施建設運營	重慶三峰環境集團股份有限公司
節能環保產業	從事資源能源節約和循環利用、生態環境保護的裝備製造的相關產業	重慶市再生資源（集團）有限公司
清潔生產產業	從事生產全過程的廢物減量化、資源化和無害化的相關產業	畢節海藍醫療廢物集中處置中心有限公司
高新技術產業	為相關綠色產業提供智力支持和專業化服務的產業	重慶中航科技有限公司

實施綠色運營

本行大力宣導低碳、綠色辦公理念，節能降耗、保護環境的理念深入人心。2018 年製定《重慶銀行大廈管理辦法》，辦公大樓能耗、環境管理進行規範。辦公大廈燈光照明系統為智能化系統，通過手動控制，智能調控開關加強辦公區域的節能管理，根據氣溫變化合理使用空調。充分發揮線上辦公優勢，深入推進無紙化辦公，採取雙面用紙，減少紙杯等一次性用品，最大程度減少紙張消耗。全行踐行光盘行動，厲行節約、珍惜糧食，拒絕舌尖上的浪費。在各個網點的建築節能方面，一方面外牆採用節能保溫材料，建築材料使用環保產品。另一方面逐步推行網點室內照明智能化控制以有效節能，並按網點實際條件，室內儘量採用自然通風和采光，進一步達到節能降耗的目標。

實踐篇

04
以人為本
攜手共創和諧美好生活

致力員工持續成長 43
保護消費者權益 46
熱心投身社會公益 51

榮譽背後，不懈拼搏的重行人

作為重慶銀行保險業金融機構兩位全國勞模之一，2020 年 11 月 24 日上午，程玉激動地走進了人民大會堂，參加全國勞動模範和先進工作者表彰大會。

程玉的同事們對她記憶猶深的是，她在負責南坪支行二級網點工作期間，面對網點搬遷造成的客流量少、客戶忠誠度低、同行竞争激烈等不利局面，硬是憑著過硬的業務素養、敢闖敢拼的工作韌勁，用“親情化、特色化”的服務方式再次融入社區、走進百姓，以零差錯、零投訴為群眾提供貼心服務，使搬遷後的網點再次煥發勃勃生機。

重行有一群像程玉一樣的人。總行科技部軟體發展主管陳靜衛誌榮登重慶市青年崗位能手，牽頭了大數據平臺從無到有以及多個大數據智能化項目的建設工作；總行互聯網金融部、內控合規部和科技部組成的青年員工團隊在第五屆重慶市“五小”創新賽中榮獲特等獎，並授予“青創工作室”榮譽稱號；在 2020 年重慶市金融精准扶貧勞動和技能競賽中，3 名員工榮獲先進個人。

重行人始終踐行著“心相伴，共成長”的企業文化，堅持以“以客戶為中心”的經營理念，用“心”服務，成為重行行穩致遠的寶貴財富與堅實根基。

全國勞動模範程玉

致力員工持續成長

加強民主管理

本行堅持以職代會為載體加強民主管理，將重大決策和關係員工切身利益的重大問題提交職代會討論通過，保證員工參政議政權利，維護員工對本行重大決策的知情權、監督權，充分發揮了民主管理和民主監督的作用。

截至 2020 年末，本行工會下設 1 個直屬工會和 50 個基層工會，共有專兼職工會幹部 182 名。2020 年度召開職工代表大會 2 次，審議通過關於修訂《重慶銀行員工違規行為處理實施辦法》《重慶銀行問責管理辦法》等重要事項。

本行將年度經營工作情況、工會經費收支情況、愛心公益基金使用情況等重要事項提交職工代表大會。堅持對工會委員會工作情況及工會主席履職盡責情況進行民主測評，並對測評反映中的問題及時整改完善，保證員工意見得到妥善處置。

提升員工能力

2020 年，本行以服務戰略為重點，推動全行人才隊伍建設。強化人才招聘力度，保障全行人才需求。成立重銀大學，優化人才培訓培養體系。同時，綜合組織架構體系，增強組織運行效率。加強系統規劃，推進人力資源信息化建設。

完善培訓體系建設，強化自身造血能力。以課程和師資兩大覈心資源開發與利用為抓手，發起“優師精課”項目，完成內訓師賦能培訓、內訓師認證、內訓師大賽等，認證 51 門精品課程與 142 名內部講師。

系統推進培訓工作

採取課堂式、研討式、案例式、體驗式等互動式教學方法，精心設計打造精品工程，開展“創新驅動·賦能提升”線上培訓、總行部室二級中心負責人專項培訓、公司金融線上訓練營等。

啟動分支機搆專項培訓，採取總分支聯動方式，與各分支機搆齊抓共建，打造特色化、差異化的培養模式，共同推動培訓方案的設計和培訓項目的組織實施，並於 12 月完成評比。

◆新員工培訓結業典禮

◆“風信子計畫”風險經理培訓

關愛員工生活

本行切實做到“心系員工、凝聚力量、溫暖人心”，堅持以服務員工為己任，把對員工的關懷關愛落到實處。2020 年總行工會被評為“重慶市模範職工之家”，兩江分行工會被評為“重慶市模範職工小家”。

連續多年舉辦“員工家訪”“員工家屬進重行”活動，堅持每年開展“送溫暖·迎新春”“夏送清凉”等慰問活動，2020 年累計慰問員工 4000 餘人次。2020 年初新冠肺炎疫情期間，向基層工會劃撥工會專項經費用於購買防疫物資，慰問工作在防疫一線的工會會員、表現突出會員、家屬在防疫一線的會員近 1700 人。

在總行及分支機構建立愛心媽咪小屋，為備孕期、懷孕期和哺乳期的女員工提供休息場所。關注員工心理健康，設置壓力發洩室，舉辦心理、健康、急救知識講座等。建立職工健身活動室，為員工保持良好的身心狀態提供舒心的環境。

案例 | CASE

打造“智慧工會”，做好“重銀書屋”項目

本行以“線上＋線下”模式，打造重慶銀行職工書屋——“重銀書屋”。一方面在總行大樓及各分支機構設立實體職工書屋，為員工提供學習交流場所。同時線上開發“重銀書屋”數字閱讀平臺，包含電子圖書 20 餘萬册、有聲書 20 餘萬集、期刊 500 餘種等。2020 年，全行員工累計閱讀量達180萬餘次，總閱讀本次超 23 萬本。

◆“凝心聚力，乘風破浪”主題團建活動

◆組織拓展活動

◆北碚支行 2020 新春文藝匯演活動

保護消費者權益

2020 年，本行根據《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》要求，進一步完善消費者權益保護工作體制機制。前述修訂已於 2020 年 11 月 16 日完成黨委會審議、2020 年 11 月 20 日完成董事會審議，後續將提交股東大會審議及提交銀保監局批准。對《重慶銀行金融消費者權益保護工作管理辦法》中董事會及消費者權益保護委員會的職責進行了修訂，製定了《重慶銀行個人信息保護突發事件應急預案》。

做好疫情期間消保工作

2020 年，本行秉持“預防為先、教育為主、依法維權、協調處置”的工作原則，圍繞“關注一個熱點、狠抓一個重點、突出三個亮點”的工作方針，在助力打贏疫情防控阻擊戰、完善體制機制、打造金融知識文宣品牌、深化常態培訓、優化客戶服務等方面精准施策，切實保護消費者合法權益。

重要進展

保障客戶征信相關權益

本行細緻梳理疫情影響情況，切實保障受疫情影響個人征信相關權益，對經認定的因感染新冠肺炎住院治療或隔離人員、疫情防控需要隔離觀察人員和參加疫情防控工作人員因疫情影響未能及時還款的，相關逾期貸款可不作逾期記錄報送，已經報送的提供征信信息保護。對於受疫情影響暫時失去收入來源的客戶，合理延後還款期限，同時可依調整後的還款安排，報送信用記錄。截至 2020 年末，為受疫情影響客戶修改征信記錄 344 筆。

扎實做好客戶遠程服務

疫情期間，本行充分利用線上方式保持客戶諮詢和投訴渠道暢通，優化客戶諮詢、投訴處理流程，做好客戶遠程服務支撐。

想客戶所想、急客戶所急，針對疫情期間客戶集中諮詢的問題，緊急梳理完善諮詢服務知識庫，充分發揮客服電話、智能客服和語音導航等作用，做好金融服務的答疑釋問等工作。

完善便民惠民措施

本行全力保障防控疫情期間金融基礎服務，開通帳戶服務和現金服務綠色通道，共開立疫情相關帳戶 189 戶，協助紅十字會接受線上線下捐款，累計 1.3 億元。

為醫院、商超等民生組織提供上門收款服務共 160 次。同時嚴格落實收支兩條線，緊急採購現金消毒設備 127 臺，累計完成 78.95 億元回籠現金消毒，確保人民群眾用上“放心錢”“乾淨錢”。

保障資金匯劃暢通，對涉及疫情防控等應急資金的劃轉和國庫、財政資金的劃撥，做好應急處理，及時準確調整支付系統業務限額參數，確保支付系統匯劃渠道暢通。

持續完善消保工作機制

根據監管最新工作要求，本行持續推動完善消費者權益保護工作機制。對《重慶銀行金融消費者權益保護工作管理辦法》進行了修訂，進一步明確了消費者權益保護工作的適用範圍和董事會、高管層等各層級消費者權益保護工作職責，從事前管控、事中協調、事後處置等全流程細化了消保工作規範。同時，製定了《重慶銀行消費者權益保護信息披露管理辦法》、《重慶銀行個人信息保護突發事件應急預案》等相關制度，完善了客戶投訴快速處理機制，並著力開展多層級、多維度的監督檢查，切實防範風險隱患。

強化投訴管理

完善投訴管理決策執行和監督機制。本行依據銀保監會公佈的《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》，結合近幾年投訴管理實踐經驗，修訂《重慶銀行客戶投訴處理管理辦法》。同時，製定了《重慶銀行客戶投訴快速處置管理辦法》，提高處理質效，加強溯源整改。

加強投訴資料分析，深入分析投訴產生的原因、呈現的現狀，提出後續改進建議，持續推動產品與服務的改進和提升。成立消保投訴協調團隊，從業務、消費者、法律等不同視角，對投訴事件進行分析，製定處理方案，妥善處理投訴事件。

◆堅持以客戶為中心，提供優質服務

大力開展金融知識普及

2020 年，本行金融知識普及工作積極踐行以人民為中心的發展思想，切實貫徹落實監管要求，以“金融宣教心相伴，守護權益共成長”為主題，堅持主題教育與日常教育相結合、線上宣教與線下宣教相融合，以消費者金融知識需求為出發點，開展多方式、多形式的公眾金融知識文宣教育，不斷提高廣大金融消費者金融知識水准和金融素養，提高風險辨識能力和自我保護能力。

結合疫情防控要求，設計製作有關疫情防控、疫情期間金融服務提示及防範網絡電信詐騙等內容的文宣推文和網絡漫畫，包括《疫情防控不放松，電信詐騙勿大意》《六項措施牢記心，開工防疫兩不誤》等網絡漫畫，以及《保護個人金融信息，不給壞人可乘之機》《您的防疫“金鐘罩”已就位》等微信公眾號推文，組織全行員工積極轉發，向廣大金融消費者普及金融知識，在提示疫情消費者做好防控措施的同時，提高消費者宅家防騙能力及金融風險識別能力。

圍繞“網絡支付安全”“理性消費”“保護個人金融信息”“防範銀行卡盜刷”“學習征信知識”“遠離非法金融活動”以及“普惠金融扶貧，助力鄉村振興”等主題，製作視頻、漫畫、海報、H5 等形式多樣、寓教於樂的宣教素材，並創新打造金融知識宣教品牌“渝小暄”，提升金融知識宣教品牌知名度。積極開展“3.15 消費者權益保護宣传周”“普及金融知識萬里行”“金融知識普及月 2020 年金融知識進萬家”等金融宣教活動。

將扶貧與扶智相結合，選擇貧困村便民服務中心、村支部、綜合文化站等人流密集場所，設立金融知識和扶貧政策文宣網站，安排資深宣教人員，利用對口幫扶、走村入戶等方式開展金融宣教。2020 年，開展貧困地區金融知識宣教活動 200 餘場次。

| 案例 | CASE

金融知識進鄉村

2020 年 9 月 24 日，本行走進市級深度貧困鄉鎮——豐都三建鄉，開展“金融知識普及月金融知識進萬家爭做理性投資者爭做金融好線民”主題宣教活動。

活動將系列金融知識帶進鄉村，旨在幫助三建鄉的鄉親們增強金融風險防範意識，使用正規金融服務，依法維護自身權益。宣教人員走進臨街商鋪，設立金融知識文宣點，為趕集的鄉親們普及人民幣等基礎金融知識；為鄉親們帶去短劇《貸款也瘋狂》，更加通俗易懂地普及防詐騙相關知識；通過播放宣传視頻，組織文宣小課堂等豐富多彩的形式，向鄉親們講授人民幣、個人征信相關等知識，告訴大家出售、出租、出借銀行帳戶的危害性；設置有獎問答環節，讓大家加深了對宣講內容的瞭解和掌握，進一步鞏固了學習成果，提升宣教效果。

活動吸引了近 200 名鄉親參與，現場反響熱烈，鄉親們紛紛表示通過活動對金融知識有了更加深入的瞭解，希望以後能經常有這樣的宣教活動。

◆知識相伴，開心成長

積極開展社會公益

本行致力於“心相伴，共成長”的企業文化建設，秉承公益初心，踐行國企責任，積極開展各項公益活動。在突如其來的疫情中，本行率先向重慶市紅十字會捐贈疫情防控專項資金 1000 萬元，及時有力支持了疫情防控工作，同時積極協助重慶市紅十字會開發線上募捐功能，第一時間開設“新冠肺炎實時救助平臺”，以最快的速度響應貧困縣域疫情防控的需求，為全力打贏疫情防控阻擊戰積極行動。同時，持續在捐資助學、愛心幫扶、志願服務貢獻重行人的愛心與陪伴，針對農民工、殘障人士、炒魷魚失業者、老年人等特殊群體，提供綠色通道、無障礙坡道建設、愛心視窗，配備了愛心座椅、櫃檯液晶顯示幕、語音播報等設施，在部分有條件支行設立便民驛站，持續傳遞“心相伴，共成長”的重行溫度。

重要進展

協助紅十字會開發線上募捐功能

為解決疫情期間廣大愛心人士線上捐贈的需求，本行承擔重慶市紅十字會線上募捐方式建設工作。克服時間緊、人員協調難度大等諸多困難，經過連夜奮戰僅用 60 個小時即完成需求擬定、功能開發、支付渠道搭建、測試上線等工作。截止疫情專項募捐期滿，合計通過該渠道捐贈筆數 1.1 萬筆，捐贈金額 203.61 萬元。

開設“新冠肺炎實时救助平臺”

2020 年春節期間，與微醫集團合作在本行微信銀行端口開設“新冠肺炎實时救助平臺”，為羣衆提供實时疫情信息、在線諮詢、疫情篩查諮詢、防控知識普及、疑似患者引導、居家隔離指導、心理援助疏導等內容，免費給客戶帶來力所能及的支持和關懷。

◆奉節支行慰問疫情一線醫護人員

案例 | CASE

重行溫情

六盤水鐘山中路支行從小做起，從細做起，傳遞重行溫度。支行在網點門口設置殘疾人通道及呼叫按鈕，確保有需要的客戶迅速得到有效服務；在大廳內設置便民區，準備了輪椅、嬰兒車、醫藥箱、老花鏡、便民傘、報刊雜誌、飲水機等便民設施；玻璃門粘貼防撞條，飲水機粘貼“小心燙傷”及水質情況說明的溫馨提示。

廳堂佈置注重環保外，更注重普及環保意識，粘貼環保標識、環保小知識、擺放環保類書籍及電池回收箱等。設置小書吧，提供育兒類、兒童類、健康類等書籍，還在可控區域為需要的群衆提供血壓計，為社區居民與用戶搭建溫馨港灣。

幫扶貧困小學 捐贈防疫物資

積極回應市委市政府、市國資委精准扶貧號召和疫情防控部署，本行組織相關部門和分支機搆上下聯動，向對口幫扶遠郊區縣的貧困鄉鎮小學捐贈防疫物資。此次活動向城口縣沿河鄉中心小學等 6 所小學捐贈口罩 38000 個、一次性手套 3000 雙、洗手液消毒液 1200 瓶、酒精 570 桶、消毒粉 90 袋，幫助學校師生抗擊疫情，順利開學。

愛心捐資助學

2020 年 10 月 29 日，西安分行在向小鎮小學操場舉行了愛心捐款儀式，共計捐款 46360 元。善款全部由西安分行員工募捐，用於改善學校基礎設施，如添置辦公電腦、安裝飲水設備以及冬季取暖設備等。

自 2018 年來，西安分行先後援建路燈解決學生上下學行路難的問題，捐贈十二套辦公桌椅改善教師的辦公條件，組織貧困兒童參加暑期夏令營活動開闊視野，捐贈書籍、遮雨棚為孩子們帶來知識和遮風擋雨的愛心港灣，極大改善了讀書環境。

◆傳遞愛心 牽手未來

ESG 披露

重慶銀行股份有限公司根據香港交易所附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》，完成 ESG 信息披露。

管治

本部分請參閱完善公司治理、推進綠色金融、保護消費者權益部分。

環境

層面 A1：
排放物

層面 A2：
資源使用

層面 A3：
環境及天然資源請參閱
實施綠色運營及關鍵績效

層面 A4： 氣候變化

採納赤道原則

2021 年 2 月 2 日，經赤道原則協會審定，重慶銀行正式採納“赤道原則”，成為中國第 7 家“赤道銀行”，開啟了深入踐行綠色發展理念、加快綠色金融創新發展的新篇章。

重慶銀行始終秉承服務綠色發展初心，堅持學好用好“兩山論”，走深走實“兩化路”，不斷強化綠色金融的政策與資源保障，為重點產業和重點領域綠色化改造提供了有力金融支持。採納“赤道原則”，體現了重慶銀行對發展綠色金融的堅定信心，更彰顯了作為一家上市城商行的自覺擔當。成為“赤道銀行”，既是重慶銀行獲取世界一流永續融資最佳經驗、提升綠色金服務能力的有效路徑，更是實現可持續發展、提升市場競爭力的必然選擇。

接下來，重慶銀行以全面落實“赤道原則”各項要求為抓手，繼續紮根地方，深耕地方，踐行社會責任，大力發展綠色金融，積極實踐“雙循環”新發展格局下金融供給側改革，為助力綠色低碳發展和“30-60 目標”實現作出更大貢獻！

本行將緊抓重慶市創建金融改革創新試驗區的政策機遇，密切對接重點改革試驗區，攜手政府共同服務優質綠色企業，支持傳統產業改造升級，加強戰略性新興產業服務力度，為減緩氣候變化積極行動。

與此同時，本行著力構建全行綠色金融發展體系，打造區域綠色銀行。從目標、產品、管理、考核維度製定推進計畫，為應對氣候挑戰夯實基礎。

明確發展目標。本行將進一步充分發揮集團優勢，帶動綠色信貸、綠色債券、綠色租賃、綠色消費共同發力，提升綠色金融綜合服務能力。

豐富金融產品。本行將聯合生態環境局，積極融入、推動重慶碳排放市場，探索碳排放權、排汙權質押等綠色金融專項產品，提升特色服務能力。

強化過程管理，本行將以創建赤道銀行為契機，製定全行環境社會風險管理體系，根據企業環境社會風險實施差異化授信。

優化考核激勵。本行將進一步優化考核措施，加大綠色貸款業務優惠力度，強化員工專業能力提升的全面支撐，充分調動與發揮分支機構發展綠色金融的積極性與創造性。

社會

層面 B1、B4：僱傭、勞工準則

本行嚴格遵守各項勞動用工法律法規，積極構建完善的勞動用工關係，杜絕使用童工。不斷完善福利保障措施，保障員工各項權益。同時，堅持定崗、定編、定員原則，積極強化人員招聘與配真，優化部室職能和崗位職責，著力構建現代人力資源管理體系。2020 年修訂發佈《重慶銀行經營機構負責人薪酬管理辦法》《重慶銀行中層經營管理人員選拔任用管理辦法》政策檔。

層面 B2：健康與安全

面對突入其來的新冠肺炎疫情，本行持續做好疫情防控常態化工作，精准實施“檢查指導到位、快速回應到位、管控措施到位、風險排查到位、信息報送到位、隱患識別到位”，第一時間發佈《關於進一步加強防疫工作的通知》等防疫要求，做好金融安全保衛服務，切實保障員工及前來辦理業務用戶的生命健康，堅決保障全行安全穩定運行。全年開展安全教育覆蓋 3.8 萬餘人次，開展安全檢查 4.2 萬餘次，針對發現問題及時完成全部整改工作，全行未發生治安案件和安全責任事故，實現“零案件、零事故”目標。

抗疫紀實

在疫情防控的艱難時刻，全行各級員工紛紛主動暫停休假，確保全行疫情防控工作責任到位、人員到位、執行到位。保障防疫物資供應，抓實個人和環境衛生；積極轉發上級各類通知檔案要求，督促全體員工清楚掌握政策；加強辦公場所管理，採取網上辦公、分散辦公等彈性工作機制，嚴格開展體溫檢測；每天收集各單位員工當日活動和外出情況，及時瞭解員工身體健康狀況；合理安排營業時間引導市民通過網上銀行、手機銀行等渠道辦理業務。

這場抗疫行動中，一些警衛服務人員的故事讓人感動。九龍坡支行警衛隊員趙定良家住重慶涪陵農村，上有 70 歲的父母，下有幼小的孩子，家裡經濟狀況不好。疫情發生後，他主動向組織領導請纓，堅守在第一線。為減輕同事工作壓力，他經常奔波於三個網點頂崗工作。嚴格執行支行疫情防控相關規定，幫助同事和客戶測量體溫、為辦公區和營業大廳、自助設備、生活區進行消毒殺菌，登記客戶出入記錄，按時上門對收款點資金進行安全防衛等，他被譽為支行的“抗疫先鋒”。

案例 | CASE

做好疫情期間健康安全工作

萬州區位於重慶東北部，與湖北接壤。萬州支行為保證員工和客戶健康安全，疫情發生後，第一時間採購口罩、消毒液。每天定時消毒，向前來辦理業務的客戶發放口罩。同時，要求全體支行員工以微信、簡訊、電話等方式，引導客戶線上辦理業務，減少櫃面辦理人員數量，阻斷人員流動引發的傳播風險。

安全演練

2020 年 12 月 16 日，遵義分行組織開展網點防搶劫、防擠兌應急預案演練。整個演練過程環環相扣，參演員工能較好地按照應急預案完成發現疑情、保護自我和他人生命財產安全、觸發報警器、電話報案、疏散人群、向有關部門進行重大事項彙報等多項工作，達到演練預期效果。

2020 年 12 月 29 日晚，涪陵支行組織全行員工開展了安全突發事件處理預案演練。演練設置了治安突發事件、自然天氣等壓力場景，切實讓員工感受到演練的重要性，增強了支行員工安全防範意識，提高了員工在突遇緊急事件時的處理能力。

◆全力保障疫情期間員工與客戶健康

層面 B3：發展及培訓

本行“十四五”時期人才培訓規劃、2020 年員工發展及培訓相關信息請參閱戰略篇 - 人才培養規劃、實踐篇 - 致力員工持續成長、關鍵績效。2021 年員工發展及培訓信息請參閱本部分。

優化招聘流程，健全暢通引才機制。持續拓寬招聘渠道，加大引才力度。實施招聘工作流程線上化，盤活沉澱資源，建立全行共享的人才匹配機制。

完善選才機制，拓寬用人渠道。加大各類人才競爭性選拔力度，積極推進競爭上崗和公開競聘，拓寬選人用人渠道。重點選拔使用長期在一線工作並取得突出業績的人才。

健全培訓制度，推進重銀大學建設。緊密圍繞重銀大學建設規劃，繼續構建和完善培訓體系化建設，持續推進管理人才培養、專業人才發展和通用能力提升，加強軟硬體平臺建設和運營，全方位推動並不斷完善全行重點培訓項目。

完善架構設置，提升運營管理效率。根據總行部室職能職責的調整及變更，修訂優化部室職責及崗位說明書。加強和規範分支機構的內設機構和管理職數設置，構建標準化架構體系，提升分支機構運營管理效率，實現架構設置科學合理、結構精簡高效及標準統一規範。

加強薪酬管理，深化績效考核工作。一是構建依據全行發展戰略、經營計畫目標和綜合考慮人均效能指標等情況的全行薪酬管理機制。二是推進員工職業通道建設，優化人才培養、評估機制，進一步完善員工職業發展通道建設。三是優化考核指標體系，加強過程監控，建立績效迴響與溝通機制，強化考核結果的運用，強化業績考核和激勵水准雙對標。

注重系統規劃，推進人力資源數字化轉型。構建模型、平臺、數據三位一體的人力資源信息化系統。搭建人力資本分析平臺，在現有人力資源管理系統上搭載管理駕駛艙，實現“數據可視、管理可見、人才可搜”的智能化平臺。

◆重庆银行优师精课项目

層面 B5：供應鏈管理

本行將履行社會責任的理念和要求融入企業採購全過程，製定了《重慶銀行采購管理辦法》和《重慶銀行采購招標監督管理辦法》，在辦法中明確規定採購流程和監管規定，要求工作人員簽署《案件防控目標責任書》。在採購過程中，嚴格遵循公開透明原則，在官網開設“採購信息”平臺，非涉密信息及採購工作全面接受公眾監督。同時，通過修訂集中採購目錄、設立監督舉報郵箱和電話等措施，實現陽光採購。

《重慶銀行采購管理辦法》中明確優先採購節能環保產品，將環境保護、勞動保護等因素納入契約簽署條款，對供應商實施環保認證准入。傳遞綠色環保和可持續發展的價值觀，帶動合作夥伴共同實施負責任的採購。

層面 B6：產品責任

2020 年，本行發佈《重慶銀行從業人員行為管理辦法》，進一步加強對從業人員行為的管理，使員工保持良好的職業操守，誠實守信、勤勉盡責，堅持依法經營、合規操作，遵守工作紀律和保密原則，嚴格執行廉潔從業的各項規定。發佈《重慶銀行員工違規行為處理實施辦法》，進一步強化內部控制管理，防範金融風險，規範員工違規行為處理程序，保障各項業務持續、穩定、健康發展。

強化消保全員培訓

組織全覆蓋專題培訓。組織專崗人員直播培訓，通過解讀監管政策、講解操作實務、分享先進經驗等方式提高專崗人員的專業能力，培育專業培訓團隊對所屬機構全員進行轉培訓。收集防範電信網路詐騙、防範非法集資、防範盜刷等社會熱點問題的典型案例，製作成三則 FLASH 動畫微課，並上傳至掌上學院，組織全員利用碎片時間學習消保工作經驗，提升風險意識和應急處理能力。面向中層管理幹部，邀請專家授課，課程從政策法規、意識理念、操作實務三個方面，講授銀行經營中客戶信息保護的現狀與難題。

不間斷開展日常培訓。在疫情影響下，將每日學習一個消保案例的培訓方式，由網點晨會學習改為微信群集體學習，並通過組織員工輪流分享學習心得的方式，持續推動員工消費者權益保護意識教育。

同時，通過專業講師授課、動畫微課學習、監管政策解讀等方式，開展高管層、中層管理人員、消保專崗人員及一線員工的專題培訓及內部培訓競賽，切實提升了員工主動學消保、用消保的意識，也為本行積極履行消保主體責任、有效防範金融風險提供了強有力地保障。

與新入職人員簽訂保密承諾書，並將消費者權益保護相關知識及工作要求納入新入職員工培訓中，加強員工對消費者權益保護工作的認識。定期對一線崗位員工進行行為排查，識別員工是否存在侵犯消費者權益的行為。針對新入職員工製作了“從‘消’事做起——消費者權益保護工作的理論與實踐”專題課程，旨在讓新入職員工樹立消保意識，提升消保工作能力。

強化互動培訓與競賽。通過“掌上學院”學習平臺，總行組織了“消費者權益保護知識測試”。全行 3445 人參與了本次測試，進一步擴大了培訓覆蓋面，測試了培訓效果，並以此為基礎選拔優秀選手參加重慶市銀行業金融消保知識培訓競賽複賽。積極落實《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》在全行的宣貫，組織開展員工專題培訓，覆蓋總行高管層、消保領導小組成員部門、基層分支機構等各層級及前中後臺。

強化行銷與合作管理

按季開展銷售過程雙錄行為抽查工作，確保本行銷售行為合規有序，並將雙錄納入消保專項檢查。修訂產品查詢平臺管理辦法，並建立查詢平臺定期自查檢查機制。

加強合作機構管理，嚴把合作機構准入關。定期開展檢查評估，動態監測合作機構業務狀況。規範開展金融行銷文宣合作，嚴格合作機構協議管理，明確雙方權責關係，避免出現合作機構以銀行名義進行虛假宣傳、誇大宣傳等情況出現。

層面 B7：反貪污

深入反腐倡廉工作

2020 年，重慶市紀委監委駐重慶銀行紀檢監察組立足本行經營管理實際，堅持穩中求進工作總基調和“嚴”的主基調，深化落實派駐改革工作要求，發揮好監督保障執行、促進完善發展作用，堅定穩妥推進全行黨風廉政建設和反腐敗工作。以夯實壓緊責任為關鍵，推進全面從嚴治黨向縱深發展。協助成立全面從嚴治黨領導小組，深化落實履責報告、約談、述責述廉、檢查考核等配套制度，圍繞總行黨委落實主體責任強化監督執紀專項行動。

清廉金融文化

2020 年 11 月，本行以“清風涵養行風廉潔護航金融”為主題，召開清廉金融文化建設工作會。以打造特色清風“牆、廊、場、室”為抓手，大力營造清廉金融文化環境；以“清風護航”專題教育活動為載體，開展豐富多彩的廉政文宣教育活動；以“嚴監管樹清風”專項行動為重點，強化責任落實和行為約束。

駐行紀檢監察組將督促和協助重慶銀行通過不斷加強清廉金融文化平臺建設，創新清廉金融文化載體，打造具有重慶銀行特色的清廉金融文化品牌，形成時時思廉、事事守廉、處處保廉、人人敬廉的濃厚氛圍。

——重慶銀行黨委委員、駐重慶銀行紀檢監察組組長 蔣宣

廉潔從業教育

本行深化落實組內“大學習、大討論”機制，組織全員深鑽細研，不斷提升依規依紀依法開展工作的意識和水準；建立行內業務部門負責人及其骨幹定期為紀檢監察員工講授金融業務知識機制，完成集中授課 5 次；強化脫產業務集中培訓，不斷提升治理能力和工作水平；召開警示教育大會 4 次，黨風廉政黨課 2 次，堅持辦好 OA 系統“紀檢監察”欄目，共刊發相關內容 37 期，按季編發《重慶銀行廉潔從業之窗》。

深化反洗錢工作

本行進一步完善反洗錢組織架構及內控制度。印發《重慶銀行股份有限公司控股子公司洗錢和恐怖融資風險管理辦法》《關於明確重慶銀行洗錢高風險國家和地區、行業及職業的通知》《關於加強和改進客戶洗錢風險評級工作的通知》《重慶銀行反洗錢工作平臺運行管理辦法》《重慶銀行反洗錢名單監控管理辦法》等制度檔案。及時向人民銀行當地分支機構報送重點可疑交易報告，同時按照人民銀行風險提示要求，對野生動物販賣、個別涉嫌傳銷的企業開展風險排查，排查未發現本行客戶直接或間接參與上述違法行為。

開展反洗錢培訓

開展“識形勢，明重點”反洗錢中高層培訓。邀請反洗錢專家對董事會、高級管理人員、中層管理人員開展培訓，覆蓋 350 餘人，重點解讀反洗錢工作形勢，幫助中高層管理人員明確反洗錢工作的方向和重點。

開展“學實操，促履職”反洗錢准入培訓。組織全行近 300 名反洗錢人員參加中國金融培訓中心的反洗錢准入培訓且全部考試合格，進一步夯實了反洗錢工作基礎。

開展“學制度，促合規”反洗錢知識競賽。通過行內“掌上學院平臺”，組織反洗錢知識競賽，全行共 3900 餘名員工參加，參賽率超 90%。通過競賽，普及反洗錢應知應會基礎知識，在全行範圍內營造了良好的反洗錢工作氛圍。

履行審查稽核職責

認真開展合規審查。以“合規控風險、合規創價值”為導向，將合規審查作為本行規章制度製定、新業務新產品開發、重大事項決策的必經程序。將合規工作有效嵌入業務過程和經營活動之中，使合規成為業務發展和經營管理的有力支撐。

切實履行審計監督職責。從風險防控第三道防線角度，堅決打好“防範化解重大風險”“精准脫貧”攻堅戰，積極推進疫情防控常態化階段下“支持實體經濟”“促進復工複產”政策措施落實，開展人民銀行“疫情專項再貸款”和“支小再貸款”落實情況跟踪稽核，確保貸款資金用到“刀刃”上；加大重點領域稽核投入，突出風險導向，緊扣關鍵環節，防範金融風險。完善問責機制，厚植合規文化。通過全面修訂問責管理辦法，建立起分級分層、條線管理、總分支貫通的責任追究體系，並通過開展問責調研、適時組織全行培訓，分清問責思路和工作方法，在全行牢固樹立責任意識、合規意識。

層面 B8：社區投資請參閱熱心投身社會公益

關鍵績效

綜合績效

指標	2020	2019	2018
資產總額（千元）	561,641,397	501,231,864	450,368,973
淨利潤（千元）	4,565,695	4,321,457	3,822,095
股東權益（千元）	40,174,997	36,949,429	33,051,012
資本充足率（%）	12.54	13.00	13.21
涉農貸款餘額（億元）	413.05	310.13	284.8
小微貸款餘額（億元）	833.22	798.67	749.43
精准扶貧貸款餘額（億元）	29.75	22.49	12.63
每股社會貢獻值（元）	6.47	6.21	5.95
員工總數（人）	4,401	4,274	4,119
女性員工占比（%）	56.33%	56.06%	55.98%
女性管理者占比（%）	28.57	27.27	24.30
網點總數（個）	145	142	140
電子管道交易量替代率（%）	91.6%	86.5%	-
客戶滿意度（分）	92.42	91.41	92.51
客戶投訴（筆）	1,300	959	990
客戶投訴處理滿意度（%）	86%	94%	93%
公益捐款（千元）	17,543	9,960	9,562

社會維度—員工人數分佈

數據範圍	按性別劃分的員工人數		按年齡組別劃分的員工人數		
	男	女	30 歲以下	30-50 歲	50 歲及以上
總部	490	518	97	843	68
全行	1,922	2,479	795	3,312	294

數據範圍	按員工類型劃分的員工人數			按地區劃分的員工人數（建議按員工籍貫統計）				
	高層管理人員	中層管理人員	基層員工	重慶	四川	貴州	陝西	其他
總部	12	72	924	680	143	6	9	170
全行	12	205	4,184	2,697	615	170	208	711

數據範圍	按性別劃分的員工流失人數		按年齡組別劃分的員工流失人數		
	男	女	30 歲以下	30-50 歲	50 歲及以上
總部	17	14	8	23	0
全行	81	93	79	95	0

數據範圍	按地區劃分的員工流失人數（建議按員工籍貫統計）				
	重慶	四川	貴州	陝西	其他
總部	23	4	0	0	4
全行	85	26	21	21	21

社會維度—員工培訓情況分佈

總部	按性別劃分		按員工類型劃分		
	男	女	高層管理人員	中層管理人員	基層員工
受到培訓人數	490	518	12	72	924
員工完成受訓時數	11,368	12,017	502	3,240	19,644

全行	按性別劃分		按員工類型劃分		
	男	女	高層管理人員	中層管理人員	基層員工
受到培訓人數	1,922	2,479	12	205	4,184
員工完成受訓時數	43,478	56,078	502	10,100	88,954

社會維度—員工傷亡數據

全行	2020	2019	2018
因工作關係而死亡的人數（人）	0	0	0
因工傷損失工作日數（天）	240	0	150

社會維度 - 供應商數據

按地區劃分於 2020 年合作的供應商數目						
地區	重慶	北京	廣東	上海	浙江	四川
數量	8	54	25	18	11	7

環境維度

單位：億元

序號	指標	2020	2019	2018
1	綠色農業開發項目	4.26	2.38	0.87
2	綠色林業開發項目	25.24	8.88	1.72
3	工業節能節水環保項目	8.06	3.78	0.51
4	自然保護、生態修復及災害防控項目	15.46	13.13	17.24
5	資源循環利用項目	7.53	1.14	0.73
6	垃圾處理及污染防治項目	11.11	5.33	5.3
7	可再生能源及清潔能源項目	12.61	11.16	8.06
8	農村及城市水項目	16.08	9.99	4.24
9	建築節能及綠色建築	17.02	9.57	0.05
10	綠色交通運輸項目	16.97	21.44	13.34
11	節能環保服務	9.76	3.50	1.76
12	綠色貸款餘額（合計）	144.10	90.30	53.83
13	貸款項目環評率	100%	100%	100%

總部溫室氣體排放量及密度（範圍 1 和範 2）

名稱	單位	2020	2019	2018
汽車排放（範圍 1）	噸	25.28	30.96	50.76
食堂液化天然氣排放（範圍 1）	噸	67.43	92.17	90.69
電力使用排放（範圍 2）	噸	1,481.74	2,024.90	1,731.79
總溫室氣體排放量	噸	1,574.45	2,148.03	1,873.24
總溫室氣體排放密度	噸 / 平方米建築面積	0.01	0.02	0.02

注 1：溫室氣體排放根據生態環境部《2019 年度中國區域電網二氧化碳基准線排放因子 OM 計算說明》計算
注 2：建築面積為總行辦公室建築面積

總部公用車大氣污染物排放量

名稱	單位	2020	2019	2018
氮氧化物（NOx）	千克	3.16	15.26	21.78
硫氧化物（SOx）	千克	0.18	0.20	0.33
一氧化碳（CO）	千克	67.25	147.58	237.50
細顆粒物（PM2.5）	千克	0.30	0.70	1.08
可吸入顆粒物（PM10）	千克	0.30	0.77	1.18

注 1：公用車大氣污染物排放量根據生態環境部《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南》計算

總部資源消耗量及密度

名稱	單位	2020	2019	2018
用電總量	萬度	281.86	331.90	329.35
用電總量密度	度 / 平方米建築面積	26.50	31.21	47.05
用水總量	萬噸	3.33	6.26	3.27
用水總量密度	噸 / 平方米建築面積	0.31	0.59	0.47
瓦斯消耗總量	萬立方米	3.19	4.36	4.29
瓦斯消耗總量密度	立方米 / 平方米建築面積	0.30	0.41	0.61
汽油消耗總量（汽車）	萬昇	1.18	1.33	2.19
汽油消耗總密度（汽車）	昇 / 車輛	1,072.73	1,213.53	1,290.59

總部無害廢棄物產生量及密度

名稱	2020	2019	2018
餐廚垃圾產生量	3.95（噸）	87,120（昇）	86,400（昇）
餐廚垃圾產生密度	0.003（噸 / 人）	89.26（昇 / 人）	97.19（昇 / 人）

注 1:2020 年統計組織調整為“噸”

鑒證報告

EY安永

Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码：100738

Tel 电话：+86 10 5815 3000
Fax 传真：+86 10 8518 8298
ey.com

社會責任報告獨立鑒證報告

安永华明(2021)专字第61285686_A03号
重慶銀行股份有限公司

重慶銀行股份有限公司董事會：

我們接受委託，對重慶銀行股份有限公司（以下簡稱『重慶銀行』）編制的《重慶銀行 2020 年社會責任（環境、社會、管治）報告》（以下簡稱『《社會責任報告》』）中選定的 2020 年績效資訊發表有限保證鑒證意見。

一、董事會的責任

重慶銀行的董事會對績效資訊按照《社會責任報告》中的報告編制依據進行編制和列報負責。這些責任包括設計、執行和維護與編制和列報績效資訊相關的內部控制，選用編報基礎的恰當性，並作出合理估計。

二、我們的責任

我們的責任是基於我們的工作，對選定的《社會責任報告》中披露的績效資訊出具鑒證結論。根據我們與重慶銀行達成的業務約定條款，本報告僅為重慶銀行董事會出具，而無其他目的。我們不會對除重慶銀行董事會以外的任何協力廠商承擔任何責任。

我們按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對選定的績效資訊實施鑒證工作。這一準則要求我們遵守職業道德規範、計畫並實施鑒證工作以做出是否存在任何重大事項使我們確信選定的《社會責任報告》中的 2020 年績效資訊，在所有重大方面沒有按照編報基礎要求編制的有限保證結論。

三、工作範圍、工作方法和局限性

我們對以下選定的《社會責任報告》中的績效資訊實施了鑒證工作程式，包括：

- 總部用電總量（萬度）
- 總部用水總量（萬噸）
- 總部瓦斯消耗總量（萬立方米）
- 總部汽油消耗總量（汽車）（萬升）
- 員工總數（人）
- 女性員工占比(%)
- 女性管理者占比(%)
- 網點總數(個)

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY安永

社會責任報告獨立鑒證報告

安永华明(2021)专字第61285686_A03号
重慶銀行股份有限公司

- 電子渠道交易量替代率（%）
- 客戶滿意度（分）
- 公益捐贈（千元）
- 每股社會貢獻值（元）
- 綠色貸款餘額（億元）
- 涉農貸款餘額（億元）
- 小微貸款餘額（億元）

在我們的工作範圍內，我們僅在重慶銀行總行層面開展工作，工作內容包括：

1) 對重慶銀行參與提供《社會責任報告》中所選定的績效資訊的相關部門進行訪談；
2) 實施分析程式；
3) 實施抽樣檢查；
4) 重新計算；
5) 我們認為必要的其他程式。

作為有限保證服務，我們的證據收集程式較合理保證有限，因此保證程度低於合理保證。選擇的鑒證工作程式基於鑒證人員的判斷，包括對所選定的績效資訊與編報基礎有重大不符風險的評估。

我們的鑒證工作僅限於選定的《社會責任報告》中所載 2020 年績效資訊。此外，我們工作的目的不是就重慶銀行內部控制的有效性發表意見。

四、結論

基於我們實施的有限保證工作，我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2020 年績效資訊的編制，在所有重大方面未能符合列示於《社會責任報告》中的編報基礎。

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY安永

社會責任報告獨立鑒證報告

安永华明(2021)专字第61285686_A03号
重慶銀行股份有限公司

五、我們的獨立性、品質控制和鑒證團隊

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第 1 號》。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。

安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）

中國 北京

2021 年 3 月 26 日

A member firm of Ernst & Young Global Limited

附錄

報告說明

報告範圍	報告組織範圍：重慶銀行總行及各分支機構。文中“重慶銀行”“重行”“本行”指“重慶銀行股份有限公司”。 報告時間範圍：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。部分內容超出上述時間範圍。 報告發佈週期：本報告為年度報告。
編制依據	本報告滿足原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《上市公司環境信息披露指引》和《公司履行社會責任的報告》編制指引、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的相關要求，同時參照全球可持續發展標準委員會《GRI 可持續發展報告標准》（GRI Standards）、國際標準組織 ISO 26000《社會責任指南（2010）》、國家標準化管理委員會《社會責任指南（GB/T36000）》進行編寫。
數據說明	報告中的財務資料均來自《重慶銀行股份有限公司 2020 年年度報告》（A 股），其他數據以 2020 年為主，部分數據超出以上時間範圍。本報告中所涉及貨幣金額均以人民幣計量。
發佈形式	報告以印刷版和電子版兩種形式發佈。 電子版查詢地址：http://www.cqcbank.com 以中文簡體、中文繁體、英文三個語言版本發佈，若內容理解不一致，以中文簡體版本為准。
聯繫方式	重慶銀行股份有限公司董事會辦公室 地址：重慶市江北區永平門街 6 號 郵編：400024 電話：（023）63799024

讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！
非常感謝您在百忙之中閱讀《重慶銀行 2020 年社會責任（環境、社會、管治）報告》。期待您提出寶貴意見並迴響給我們，以便我們對報告持續改進。
謝謝！

重慶銀行股份有限公司
2021 年 3 月

選擇題（請在相應位置打√）

報告全面、準確地反映了重慶銀行對經濟、社會、環境的重大影響？

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

報告回應和披露了利益相關方所關心的問題？

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

報告披露的信息、指標、數據是否清晰、準確、完整？

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

報告的可讀性，即報告的邏輯主線、內容設計、語言文字和版式設計？

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

開放性問題

您認為還有哪些需要瞭解的信息在本報告中尚未反映？

您對我們今後發佈報告有何建議？

本報告採用可再生環保紙製作

重庆银行
BANK OF CHONGQING
心相伴共成长

掃一掃
關注更多