



鄭州銀行股份有限公司
Bank of Zhengzhou Co., Ltd.
(在中華人民共和國注冊成立的股份有限公司)
(股份代號: 6196)

社會責任報告



鄭州銀行
BANK OF ZHENGZHOU

報告編制說明

本報告是鄭州銀行股份有限公司（“鄭州銀行”）2015年履行企業社會責任、致力於可持續發展的客觀反映。本報告基於鄭州銀行的社會責任觀，就鄭州銀行為利益相關方——客戶、員工、股東、合作夥伴等以及在社會經濟領域創造的價值進行了重點說明。鄭州銀行將以此報告時刻警醒自身的社會責任所繫，各利益相關方也可以由此更清晰全面地瞭解鄭州銀行對於企業社會責任的思考和實踐，並據此對鄭州銀行履行企業社會責任的結果進行評價。

報告時間範圍

2015年1月1日至2015年12月31日。

報告發佈週期

鄭州銀行社會責任報告為年度報告。

報告範圍

報告以鄭州銀行為主體部分，涵蓋我行總部、各分支機構、對外投資機構等。為便於表達，在報告鄭州銀行股份有限公司的表示中分別使用“鄭州銀行”、“我行”、“本公司”、“我們”。

報告參考標準

中國銀監會《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》，全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，簡稱為“GRI”）發佈的可持續發展報告指南。

報告數據說明

報告中的主要財務數據均源自我行於2016年4月29日刊發之《鄭州銀行股份有限公司2015年年度報告》（“2015年度報告”），且該年度報告已經畢馬威會計事務所完成審計。如本社會責任報告中數據與我行2015年年度報告數據存在衝突，以我行2015年年度報告為準。給各位讀者帶來的不便，我們深表歉意。其他數據以2015年為主，部分包括以前年度數據。除特別注明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。

報告保證方法

我行董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告語言版本

本報告有中文、英文兩種版本，如有異議，以中文版為準。

報告發佈形式

報告以印刷版和電子版兩種形式發佈。電子版可在我行網站下載（<http://www.zzbank.cn>）。

董事長致辭

2015年是鄭州銀行發展過程中具有里程碑意義的一年。

面對複雜嚴峻的經濟金融形勢，鄭州銀行秉承“為客戶創造價值、為股東創造收益、為員工創造未來、為社會創造財富”的理念，努力追求自身發展與承擔社會責任和諧共進，各項事業取得長足發展，圓滿完成了2011-2015年戰略規劃的各項目標任務。

這一年，我們成功實現香港上市，鑄就了行業傳奇。2015年12月23日，本公司成功在香港聯合交易所有限公司主板掛牌，成為河南省第一家登陸國際資本市場的法人銀行、全國第10家上市城商行，創造了中國金融發展史上的傳奇篇章。

這一年，我們五年規劃完美收官，綜合實力顯著增強。2015年是本公司2011-2015年戰略規劃的收官之年，五年來，本公司不斷創新發展理念，積極推進轉型發展，基礎管理提質求精，綜合經營連續突破，正在朝著多元化、綜合化、集團化的方向加快發展，品牌競爭力、影響力不斷增強。

這一年，我們公司治理日益完善，投資者關係互動融洽。董事會以科學監管為己任，忠實勤勉履責，不斷完善制度體系和工作機制，完成董事會換屆，及時合規披露相關信息，注重加強與投資者的聯繫溝通，公司治理水準持續提升。

這一年，我們看管職責有效履行，風險管理富有成效。本公司持續關注當前經濟環境的變化，不



斷強化底線思維、加強風險管理，積極應對各類金融風險隱患，監管指標穩中向好。

2015年，本公司監管評級從2C提升為2B級，達到目前國內城市商業銀行的最高級別。

這一年，我們發展成果惠及民生，社會責任踐行有力。我們圍繞國計民生握籌布畫，結合經濟週期特徵，順應經濟轉型方向，科學優化信貸結構，確保了小微企業等實體經濟領域的資金投向。我們始終把服務地方經濟作為履行社會責任的首要任務，緊緊圍繞省、市發展重大戰略，突出“商貿物流銀行、小微企業銀行、精品市民銀行”三大業務定位，積極服務地方經濟發展和民生改善。

這一年，我們以人為本飲水思源，投身社會公益事業。我們在加快自身發展的同時，努力回報社會，創造就業崗位，參與公共服務，踴躍參與各類愛心捐助，樹立良好企業形象，傾心回報社會。我們保護員工權益，關注員工職業發展，企業文

化生機勃勃。

這一年，我們深入推進綠色信貸，著力發展綠色銀行。我們從嚴把握信貸准入，支援綠色發展、循環發展、低碳發展；完善綠色服務渠道，豐富電子管道產品，電子銀行業務占比達到歷史新高；創新節能減排機制，培養員工環保意識，倡導綠色生活方式，用可持續發展的金融模式踐行了綠色銀行承諾。

責任為先，兼善天下。社會責任與企業發展共生共存。站在2016年這個面向未來的時代新起點，股東的期許、客戶的囑託、社會的希冀、員工的企盼，都將讓我們繼續在砥礪奮進中收穫拼搏和勝利的喜悅。鄭州銀行將繼續關注社會、關注民生、關注綠色，堅持植根河南、深耕鄭州、輻射中原、影響全國，以智慧和堅韌鑄就未來，譜寫鄭州銀行持續健康發展新篇章。





行長致辭

2015年註定將在鄭州銀行的發展史上留下濃墨重彩的一頁。這一年全行上下團結奮進、克難攻堅，成果豐碩、捷報頻傳，實現了2011-2015年戰略規劃完美收官。

我們傾注於社會價值的創造。截至2015年末，全行資產規模人民幣2,656.23億元，存款餘額人民幣1,691.95億元，貸款餘額人民幣942.94億元，淨利潤人民幣33.56億元，並圓滿完成香港首發上市。

我們致力於服務地方經濟發展。打造“商貿物流銀行”，支持航空港區建設，服務重點建設項目，幫扶困難企業，助力豫企“走出去”；加大小微信貸投放力度，創新小微企業金融服務，精心服務小微企業；佈局農村金融網點，支持農業產業貸款，著力扶持“三農”發展。

我們投身於發展綠色金融。制定綠色信貸戰略，開展綠色信貸自評，著力發展綠色信貸；推廣電子銀行，開發新版手機銀行、網上銀行，拓展電話銀行服務；大力推廣辦公電子化、自動化、無紙化，在日常工作中倡導低碳運營。

我們關注於員工權益保護。簽訂完善勞動合同，提供完整社會保障；完善激勵機制，開展多元培訓，明確晉升路徑，助力員工職業發展；關愛員工生活，豐富企業文化，營造和諧氛圍。

我們熱心於社會和諧共建。創造就業崗位，全力服務民生；打造“精品市民銀行”，通過優質的金融產品和服務，不斷滿足市民日常的水電氣暖、物業、交通、醫療等繳費需要和購物出行、投資理財、消費信貸等需求。堅持親民化經營，組織回饋客戶活動，開展投資者教育，服務社區發展，組織各類公益捐助，號召員工參加無償獻血，百名行長參加助學活動。

新起點、新使命、新征程。在“十三五”的開局之年，決勝全面建成小康社會的起步之年，我們將會把履行社會責任與推進轉型發展、突出創新驅動、建設鄭銀品牌和文化緊密結合起來，為實現員工、股東、客戶和社會的和諧共贏，為社會的發展和進步作出不懈的努力。





誠·立信 德·致遠



02	報告編制說明		
03	董事長致辭		
06	行長致辭		
	1		
	持續穩健發展 打造特色鄭銀		
08	公司簡介		
09	輝煌2015		
11	展望2016		
12	公司榮譽		
13	關鍵性指標		
	2		
	完善責任理念 加強責任管理		
15	社會責任理念		
16	社會責任推進		
18	社會責任溝通		
	3		
	強化社會責任 服務經濟發展		
19	支持地方經濟發展		
21	精心服務小微企業		
24	着力扶持“三農”發展		
26	維護金融秩序穩定		
	4		
	提升業務體驗 真誠服務客戶		
	積極拓展服務渠道	27	
	努力提高服務品質	29	
	豐富金融服務產品	30	
	5		
	積極回饋社會 全力服務民生		
	創造就業崗位	31	
	服務社區發展	31	
	熱心社會公益	33	
	6		
	關愛員工生活 助力員工成長		
	保障員工權益	35	
	助力職業成長	36	
	營造和諧氛圍	37	
	7		
	發展綠色金融 支持低碳經濟		
	發展綠色信貸	39	
	推廣電子銀行	41	
	倡導低碳運營	44	
	附錄一 GRI索引	45	
	附錄二 讀者反饋	49	

第1部分

社會責任報告
2015



持續穩健發展 打造特色鄭銀

- 01 公司簡介
.....
- 02 輝煌2015
.....
- 03 展望2016
.....
- 04 公司榮譽
.....
- 05 關鍵性指標



截止2015年12月31日

- 總資產
人民幣2,656.23億元
- 存款餘額
人民幣1,691.95億元
- 貸款餘額
人民幣924.94億元

- 員工
3,321人
- 分支行
117家
- 省內分行
8家

公司簡介

鄭州銀行成立於1996年11月，2000年2月更名為鄭州市商業銀行，2009年12月正式更名為鄭州銀行，主要業務包括公司銀行、零售銀行、資金業務及其它。截止2015年末，鄭州銀行在職員工3,321人，分支行117家，其中省內分行8家，截止2015年12月31日，全行資產規模達到人民幣2,656.23億元，存款餘額人民幣1,691.95億元，貸款餘額人民幣942.94億元，存、貸款規模在鄭州市銀行系統中，分別排第3位和第4位，實現撥備前利潤人民幣56.60億元。資本充足率12.20%，不良貸款率1.10%，撥備覆蓋率258.55%，各項主要監管指標符合監管要求，監管評級達到2B級，成功躋身國內城商行第一梯隊。



監管評級達到2B級，進入國內城商行第一梯隊



存、貸款規模在鄭州市銀行系統中分別排



輝煌2015

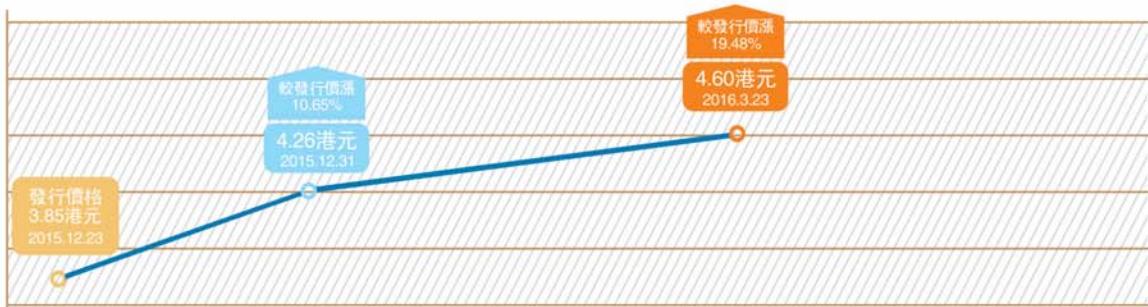
2015年，面對複雜嚴峻的經濟金融形勢，全行上下在董事會的正确領導下，團結奮進、克難攻堅，成績斐然、業績輝煌，實現了2011-2015年戰略規劃的完美收官，註定將在鄭州銀行的發展史上留下濃墨重彩的一頁。

成功在香港聯合交易所有限公司掛牌上市

經過8個月的緊張工作，我行於2015年12月23日成功在香港聯交所主板掛牌上市，連同超額配售，最終發行15.18億股，募集資金約58.44億港元，成為河南第一家登陸國際資本市場的法人銀行，創造了中國金融發展史上的傳奇。



股票代碼: 6196.HK



歷經8個月
正式上市



共發行
15.18億股



共募集資金
58.44億港元

五年戰略規劃完美收官

2015年是我行2011-2015年戰略規劃的收官之年，五年來，我行各項經營業績均保持了年均30%左右的增長，超額完成了各項業績指標。其中資產規模較2010年人民幣577億元增加人民幣2,079.23億元，年均增幅36%；貸款規模較2010年人民幣262億元增加人民幣680.94億元，年均增幅29%；存款規模較2010年人民幣446億元增加人民幣1,245.95億元，年均增幅31%；淨利潤比2010年人民幣6.29億元上升人民幣27.27億元，年均增幅40%。

2010年	人民幣577億			總資產	年均增幅
2015年		人民幣2,656.23億			36%
2010年	人民幣262億			貸款餘額	年均增幅
2015年		人民幣942.94億			29%
2010年	人民幣446億			存款餘額	年均增幅
2015年		人民幣1,691.95億			31%
2010年	人民幣6.29億			淨利潤	年均增幅
2015年	人民幣33.56億				40%

綜合化經營邁出實質步伐

籌建金融租賃公司是我行實施綜合化、多元化經營的重要一步申請。2015年，我行將設立金融租賃公司作為年度重點工作之一，在省、市政府的大力支持下，金融租賃公司的籌建申請順利獲批，已於2016年3月23日開業。村鎮銀行籌建工作順利推進。2015年，扶溝鄭銀村鎮銀行取得金融許可證和營業執照後順利開業，連同之前的中牟、新密、鄆陵3家鄭銀村鎮銀行，我行已發起設立4家村鎮銀行。

業務資格再添新軍

2015年，我行新增公開市場業務一級交易商、“2015-2017年度國庫現金招標團成員”、“中國外匯交易中心外幣拆借會員”、遠期結售匯和大額存單發行等業務資格，為業務發展和轉型奠定了基礎。

市場排名穩步提升

隨著綜合實力的提升，我行在鄭州市銀行系統中，存、貸款規模分別排第3位和第4位，均較年初上升1位，市場份額分別達到9.43%和8.2%，其中存款規模已超過所有股份制銀行。從全省城商行看，我行資產規模與省內13家城商行合併後的中原銀行不相上下，但人均、網均等經營管理指標遙遙領先，綜合實力較強。從全國城商行看，我行資產和存款連續保持30%左右的增速，ROA、ROE、成本收入比等核心經營管理指標處於全國銀行業領先水準。



展望2016

2016年是鄭州銀行於香港聯合交易所有限公司上市後的起步之年，我們將進一步夯實基礎，嚴抓管理，推進轉型發展，圍繞差異化經營、打造核心競爭力、建設鄭銀品牌和文化三大戰略，不斷優化資產結構、負債結構、盈利結構、客戶結構和渠道結構，突出商貿物流銀行、中小企業融資專家、精品市民銀行三大特色業務；堅持綜合化經營，繼續積極申請各類業務牌照；加強資產負債管理，推動低成本負債快速增長，推動信貸資產證券化的開展，突出創新驅動；加快機構佈局，拓展區域化經營；突出風險防控，嚴格風險管理，築牢發展底線，不斷強化審計檢查，防範各類風險發生。

公司榮譽

2015年，經營業績的良好表現和各項工作的連續突破，使我行得到了金融業界、監管部門、社會各界的廣泛關注和好評，知名度和影響力不斷提升——

被《銀行家》雜誌社和中國社科院金融研究所評選為“最佳城市商業銀行”和“資產規模2000億元以上城市商業銀行競爭力第一名”；

在英國《銀行家》雜誌2014年世界銀行1000強排名中，我行一級資本和資產規模分別排名第440位和第376位，較前一年分別上升了40位和66位，穩居世界銀行500強；

在中國銀行業協會“全國商業銀行‘陀螺’評價體系”測評中，我行競爭能力、服務能力分別位於全國城商行第3名和第5名；

位列《當代銀行家》全國區域性發展銀行公司價值第10名；



被中央國債登記結算有限責任公司評選為“2015年中國債券市場優秀自營商”；

榮獲中國外匯交易中心“2015年度銀行間本幣市場交易200強”；

榮獲銀監會“全國銀行業金融機構小微企業金融服務先進單位”榮譽稱號，同時被河南銀監局評為“2014年度河南省銀行業機構小微企業金融服務工作先進單位”；

榮獲中國人民銀行征信中心“2014年全國個人征信系統數據質量工作優秀機構”；

榮獲《金融理財》金貔貅“年度金牌城商行”殊榮；

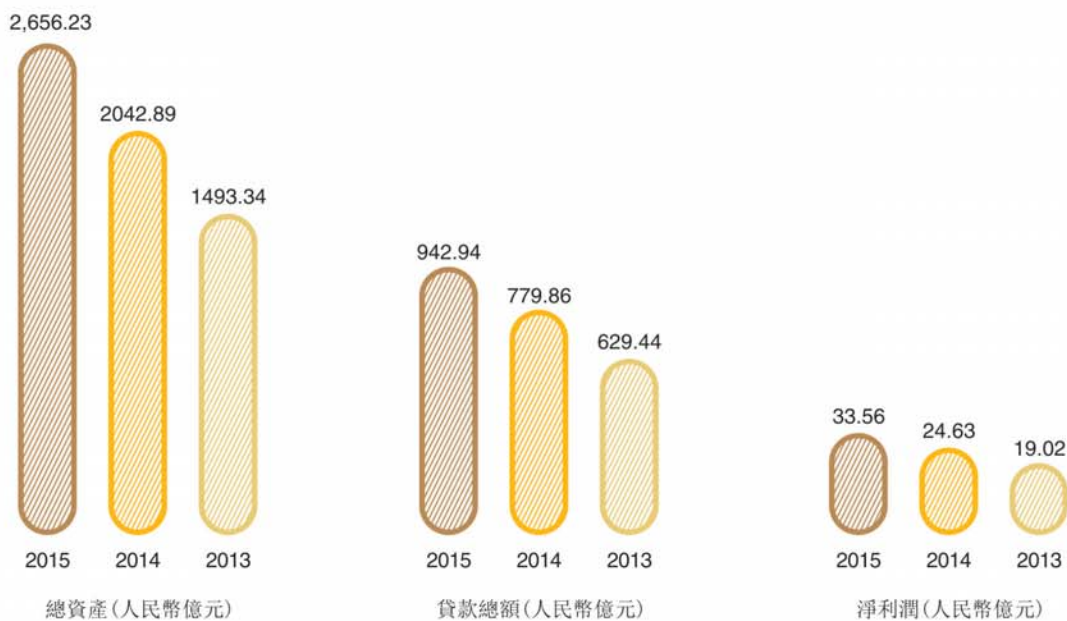
鼎融易互聯網金融服務平台榮獲中國科學院《互聯網週刊》“中國互聯網金融最佳品牌獎”。



關鍵性指標

單位：人民幣億元，%

指標類型	指標名稱	2015年	2014年	2013年
經濟指標	總資產	2,656.23	2,042.89	1,493.34
	貸款總額	942.94	779.86	629.44
	不良貸款率	1.10	0.75	0.53
	資本充足率	12.20	11.12	12.08
	淨利潤	33.56	24.63	19.02
	股東分紅	7.10	5.91	—
	平均資產收益率 (ROA)	1.43	1.39	1.50
	股東權益收益率 (ROE)	22.99	23.52	22.10
	新型城鎮化貸款餘額	118.99	25.8	8.4
	涉農貸款餘額	245.38	206.42	197.11
	棚戶區改造貸款餘額	89.75	89	—
	小微企業貸款餘額	494.93	401.02	304.67
	個人住房貸款餘額	58.27	60.46	35.82
	客戶投訴解決率 ¹	100	100	100



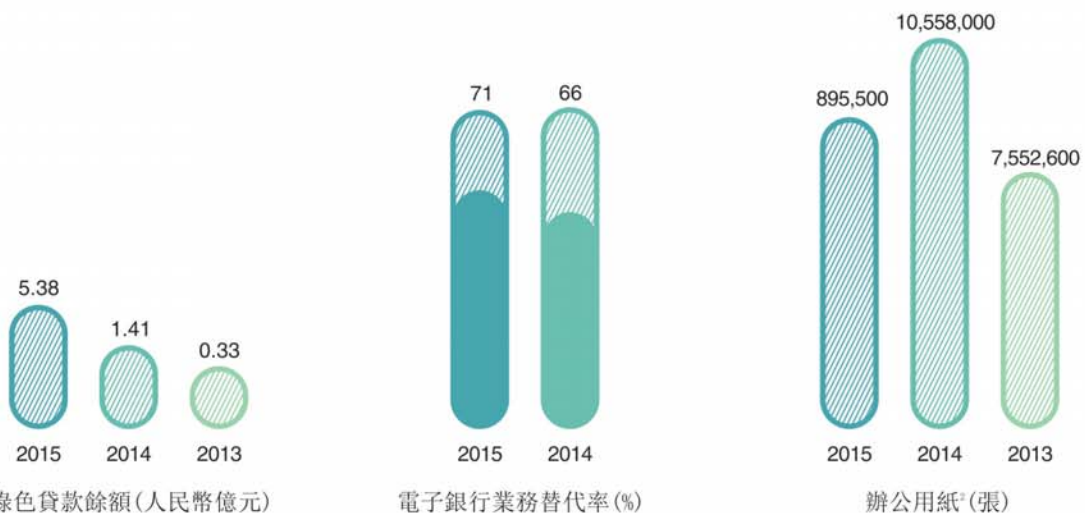
單位：人民幣億元，%

指標類型	指標名稱	2015年	2014年	2013年
社會指標	納稅總額	15.23	16.37	7.93
	公益捐贈(人民幣萬元)	350	2610	735
	員工總人數(人)	3,321	2,914	2,631
	女性員工比例	57.99	57.04	60.40
	女性管理者比例	4.79	3.43	3.27
	體檢及健康檔案覆蓋率	100	100	100
	員工年人均培訓次數(次)	8.2	5.2	4.5
	員工流失率	1.51	1.10	1.22



單位：人民幣億元，%

指標類型	指標名稱	2015年	2014年	2013年
環境指標	綠色貸款餘額	5.38	1.41	0.33
	電子銀行業務替代率	71	66	—
	辦公耗水 ² (噸)	133,014	68,348	65,410
	辦公耗電 ² (度)	8,175,268	7,459,674	6,788,715
	辦公用紙 ² (張)	895,500	10,558,000	7,552,600



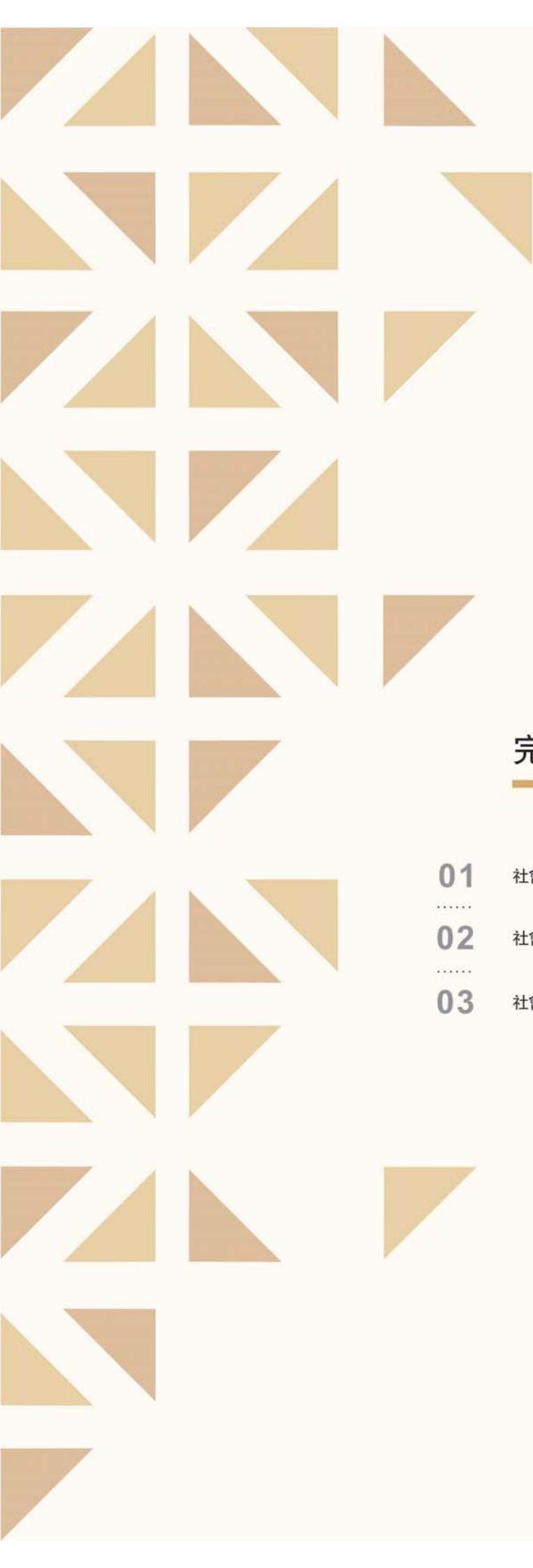
注：1. 包括客戶電話投訴與網上銀行投訴。

2. 辦公耗水量、辦公耗電量、辦公用紙量為我行總部資料。



第2部分

社會責任報告
2015



完善責任理念 加強責任管理

- 01 社會責任理念
.....
- 02 社會責任推進
.....
- 03 社會責任溝通



社會責任理念

願景：

建一流精品，創百年鼎盛

使命：

鼎鑄中原，立鼎金融，盛世民生，和諧共榮

核心價值觀：

合規鼎峙（規範經營）、革故鼎新（創新發展）、一言九鼎（堅守誠信）

企業精神：

拔山扛鼎，追求卓越

市場定位：

服務地方，立足中小，關注民生，發展高端

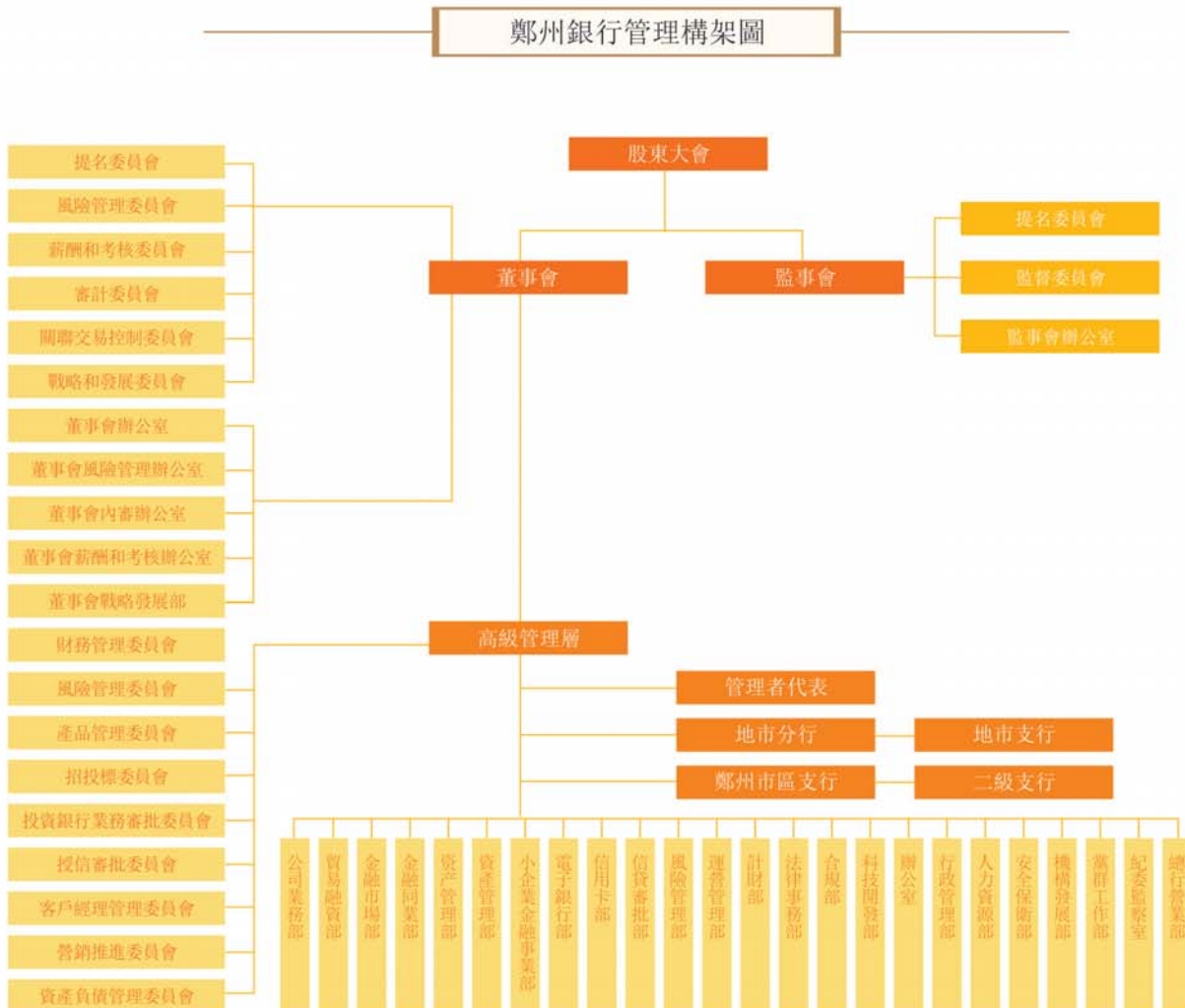
社會責任推進

我行以社會責任理念為指導，持續改進企業社會責任基礎管理工作，落實社會責任工作規劃，積極建立和完善利益相關方參與機制，充分關注利益相關方的期望和訴求，堅持在經營實踐過程中全面履行社會責任。

1 優化公司治理

2015年，我行對公司章程、三會議事規則、各專業委員會工作細則等規章制度進行了全面修訂。完成董事換屆，全年共召開董事會15次，審議通過議案92項。組織召開股東大會2次，審議通過議案共計24項。董事會嚴格執行股東大會通過的各項議案，順利完成了上市、利潤分配、章程修訂、董事會換屆等各項工作。

鄭州銀行管理構架圖



2 完善信息披露

我行嚴格遵守法律法規、監管要求和公司章程的規定，連續2年發佈社會責任報告，向社會公眾披露我行的企業社會責任理念、企業社會責任戰略推進與實施的成效，以及我行依據與各利益相關方交流與溝通的情況，在更好地履行企業社會責任方面所進行的改進和完善。



3 注重投資者關係

依法召集股東大會，不斷完善股權服務各項舉措，充分保障中小股東行使權利。以香港上市為契機，通過召開新聞發佈會、分析師會議、業績發佈會、路演等多種形式和手段，努力提升投資者溝通的覆蓋面和有效性，加深了投資者對我行的認同和瞭解。同時，在我行官方網站開闢投資者關係專欄，作為信息披露、加強與投資者溝通聯繫的平台。



4 強化內部控制

2015年，我行通過合規知識競賽、落實“三十個嚴禁”條款、組織員工八小時內外行為排查等，進一步提升了員工合規意識。同時，貫徹落實“雙加強、雙遏制”專項檢查，持續開展日常監督檢查，組織非法集資、個人綜合消費循環貸款業務、抵質押品、數據質量、擔保公司業務、個人征信等多個專項檢查，發現問題，及時處理，嚴格追責，持續保持案防的高壓態勢。



社會責任溝通

我行高度重視與利益相關方的溝通，通過主動拜訪、戰略合作、公告路演、媒體發佈、訪談交流等溝通機制，確保與各關鍵利益方常態化交流，並積極發揮新媒體平台的作用，鼓勵相關方參與互動。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應措施
政府	支持發展戰略；助力實體經濟；發展普惠金融	法律法規、政策指引；行業會議、專題報告；座談會、研討會；上報統計報表	支援地方政府發展戰略規劃，服務地方經濟發展；研究和執行相關金融政策；參加相關調研與討論會議；接受監督考核
監管機構	依法合規運營；維護金融體系穩定；促進行業發展	監管政策指引；工作匯報；上報統計報表	落實監管政策；參與調研走訪；日常審批與監管
股東	滿意的投資回報；持續穩健經營；充分瞭解公司經營狀況	股東大會；公司公告；投資者溝通與交流；路演	制定和落實發展戰略；完善公司治理，加強信息披露；堅持穩健經營，提升盈利能力
客戶	優質高效的金融服務；優質便捷的金融產品；充分的客戶權益保護	營業網點；電子銀行；營銷活動；客服熱線；座談會，講座；滿意度調查	創新金融產品；豐富電子銀行功能，佈置智能櫃檯；優化服務流程，提升服務品質；升級改造網點，營造舒適便捷的業務環境；加強消費者權益保護
合作夥伴	公平採購；互利共贏；共同發展	招投標；交流談判；合作協議	加強與合作夥伴的溝通聯繫；公開透明的採購機制；公平公正的採購原則
員工	員工溝通參與；良好的職業規劃和成長機會；完備的權益保障	職工代表大會；教育培訓；文體健康活動	完善薪酬體系；加強員工培訓；構建完善的保險與福利體系；組織各種文體活動
社區	支持社區發展；社會公益事業	社區共建；公益活動	設立社區銀行；積極投身公益事業；員工志願服務；普及金融知識
環境	支持低碳經濟，發展綠色金融；倡導節能減排，堅持綠色運營	綠色信貸；綠色辦公；綠色採購	細化和落實綠色信貸政策；推廣電子銀行；堅持綠色辦公



第3部分

社會責任報告
2015



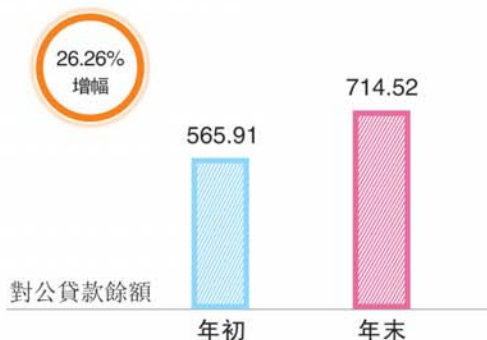
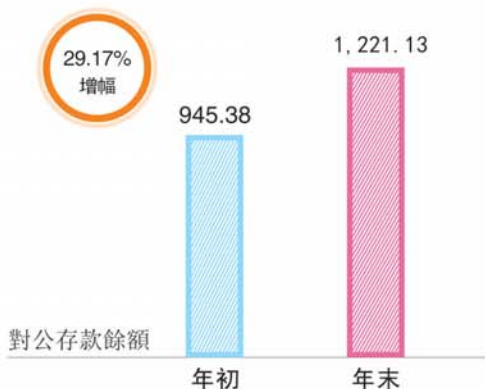
強化社會責任 服務經濟發展

- 01 支持地方經濟發展
.....
- 02 精心服務小微企業
.....
- 03 着力扶持“三農”發展
.....
- 04 維護金融秩序穩定

支持地方經濟發展

鄭州銀行責任為先，兼善天下，始終以支持地方經濟、發展普惠金融為使命，不遺餘力支持區域經濟發展、支援城市建設，目前已在河南省內多個地級市設有分支行，業務輻射河南省全部地區。2015年，我行積極適應經濟發展新常態，緊緊圍繞省、市發展重大戰略，突出改革創新、轉型發展，堅持依法合規經營，大力服務地方經濟發展和民生改善。截止2015年12月末，我行對公存款餘額人民幣1,221.13億元（不含同業存款人民幣214.53億元），較年初上升人民幣275.75億元，增幅29.17%；對公貸款餘額人民幣714.52億元，較年初增長人民幣148.61億元，增幅26.26%。2011-2015年，累計納稅超過人民幣52億元，處於河南省納稅前十強，獲評河南省改革開放30年卓越貢獻單位。

單位：人民幣億元



案例 >>

2016年2月16日，鄭州市鄭東新區黨工委召開2016年度工作會議，會上對19家為當地產業發展做出貢獻的單位進行了表彰和獎勵，我行榮獲“2015年度鄭東新區產業發展突出貢獻先進單位”，這一殊榮代表了鄭東新區管委會對我行2015年工作成績的充分肯定。



案例 >>

2014-2015年，鄭州銀行登封支行以“打基礎、調結構、穩增長、快發展”為理念，積極進行客戶結構、負債結構、資產結構、員工結構調整，各項業務實現了跨越式發展，為當地經濟的轉型升級、創新發展提供了強有力的支持，被登封市委、市政府授予“登封市2014-2015年度轉型升級工作先進單位（優秀企業）”。



打造“商貿物流銀行”

鄭州是全國重要的交通樞紐，中小企業眾多、商貿物流業發達。我行抓住得天獨厚的區位條件和歷史機遇，提出打造“商貿物流銀行”，致力打造供應鏈金融，構建特色化商貿物流平台，為商貿與物流的各環節提供全方位、針對性的金融服務，形成系列化的產品和服務鏈條，探索出一條切實可行的成體系的商貿物流銀行運作模式。截至2015年末，在我行開戶的物流企業已達到1,512家，在已有資金往來的帳戶中，貸款戶35家，貸款總額人民幣10.67億元；存款戶580家，存款總額人民幣17.28億元。

案例 >>

2015年，鄭州銀行與河南省物流協會簽訂戰略協議，我行作為物流協會合作單位，為河南省物流行業的發展提供金融服務。在倉儲物流合作方面，我行與河南省供銷集團等企業達成了在倉儲物流業務領域的初步合作意向。



案例 >>

2015年，我行選取A物流公司作為實施範本，設計綜合授信方案人民幣2.7億元，其中保付通業務人民幣2,000萬元。目前，“保付通”業務已具備進行全面複製的基礎，可以在全行進行推廣，已有多家企業進行業務對接。



案例 >>

2015年，根據我行商貿物流銀行發展建設規劃及各支行客戶業務結構，確定了管城支行、寶龍城支行、電廠路支行、博金商貿城支行、二裡崗支行、金水東路支行、明理路支行7家商貿物流特色支行，並申請對其中5家業務已落地的特色支行予以平衡計分卡加2分獎勵，對業務未落地但已取得實質性進展的特色支行予以平衡計分卡加1分獎勵，以助於提高特色支行繼續挖潛和行銷商貿物流類客戶的積極性，進一步推動我行物流銀行建設的發展。



支持航空港區建設

建設鄭州航空港經濟綜合實驗區已上升為國家戰略，正按照“建設大樞紐、發展大物流、培育大產業、塑造大都市”的主線加快推進。結合航空港區電商迅猛發展的情況，2015年我行成功作為河南省保稅中心這一跨境物流企業的結算行，為保稅中心平台上的電商企業提供結算服務。隨著與河南保稅物流中心公司的全面戰略合作協定初步達成，跨境電商的合作將作為一種產品模式在全行推廣。同時，我行還積極與區內重點企業建立業務合作，多次帶領分支機構上門與富士康集團洽談對接，根據富士康集團業務特點，為其設計了涵蓋三大領域的一攬子業務方案，目前項目進展順利，業務合作正進入快車道。

服務重點建設項目

2015年，我行積極支持河南省城市棚戶區改造、河南省產業集聚區建設、新建住宅項目供電設施等重點項目建設。加大服務政府和社會資本合作模式（PPP）力度，積極與河南省政府與社會資本合作2015年（第三批）意向項目庫對接，重點開發了產業投資基金新產品，全年累計落地實施6筆共計人民幣47.7億元。先後3次參與地方政府債券的發行，並累計中標人民幣14.1億元。

支持企業轉型升級

2015年，我行積極從完善審批機制、調整信貸投向政策、提升金融服務水準等方面入手，與地方經濟發軔轉型、產業結構調整緊密結合，加大對區域經濟的信貸投放力度，支持重點企業加快發展、產業轉型升級。

案例 >>

某食品集團股份有限公司是區域內集工、科、農、牧、商於一體的基地型、多元化、現代化食品企業集團。該集團是全國農業產業化重點龍頭企業，在同業具有較高的知名度。公司乳製品主要銷往河南、山東、河北等地區，罐頭產品遠銷海外。我行商丘分行和管城支行報告期內對該集團提供總計人民幣14,000萬元融資支持，有效滿足了公司發展中的資金缺口，帶動了豫東乃至全省食品製造業的發展。



案例 >>

2015年，總行貿易融資部利用信用證、商票、國際信用證、保理等低資本消耗產品的優勢和組合拉力，制訂了本外幣一體化貿易融資業務方案，突出重點客戶、重點產品和重點業務，提高工作效率，成功實現了中建七局、國藥控股集團、中鐵七局、眾泰汽車、神火集團、佰利聯化學有限公司等重點業務的落地實施。

助力豫企“走出去”

國際業務方面，我行新增法國興業銀行、工行新加坡分行等18家海外代理行，已與28家海外銀行建立了合作關係。在國際業務渠道進一步拓寬的同時，不斷優化服務方案，利用同業合作優勢，以鄭州國際陸港建設、航空港區建設為契機，全力推動外匯存款、國際信用證、國際保函等國際業務，成功支持了多家省內重點國際業務客戶，實現國際結算業務量15.15億美元。

精心服務小微企業

鄭州銀行立足小微、專注小微，著力打造“中小企業融資專家”，截止2015年12月末，我行小微企業貸款餘額為人民幣494.93億元，位居鄭州市小微企業貸款市場第1位，河南省第3位。

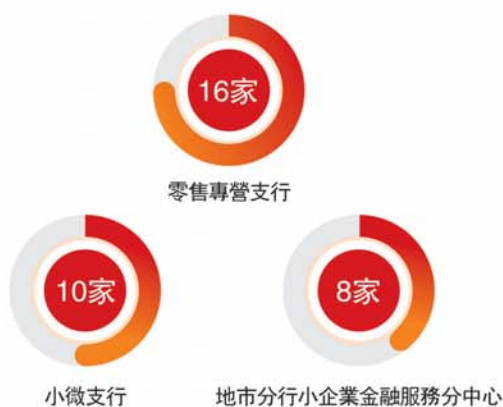
加大信貸投放力度

2015年，我行積極踐行普惠金融的理念，將“大力發展小微企業、服務下沉、目標客戶下沉”作為全行加快戰略轉型發展的重點，繼續加大小微信貸投放力度，完善小企業授信“六項機制”與“四單原則”，助推小微企業發展。截至2015年12月末，小企業貸款及個貸總餘額為人民幣401.12億元，比年初增長人民幣63.89億元，增幅18.95%，佔全行一般性貸款餘額的44.6%；增量佔全行一般性貸款增量的381%；小企業及個人貸款57,664戶，較年初增加4,359戶。全年累計發放小企業（個人）貸款人民幣338.89億元，累計收回人民幣275億元，不良貸款率0.5503%。



改進經營管理機制

2015年，我行新成立了3家小微支行，並通過成立分行級小企業金融服務中心，建立了獨立的專營體制機制。小企業金融服務中心下設16家零售專營支行、10家小微支行和8家地市分行小企業金融服務分中心，擁有近200人的專職小微客戶經理隊伍，佔全行客戶經理的1/3以上，並給予差異化的考核政策，實現了小微信貸客戶服務的專營化、專業化。



強化金融產品創新

從解決小微企業無擔保、資金不足方面入手，相繼推出了特色小微企業專用產品“保證保險貸”、“應收賬款質押貸”、“接著貸”、“醫貸寶”、“農家樂”等產品，有效緩解了小微企業因無擔保而產生的“融資難”和因資金不足而產生的“倒貸”等社會難題。截止2015年12月末，“接著貸”共實施843筆人民幣22.57億元，應收賬款質押貸款共實施687筆人民幣11.06億元，對鄭州市小微企業入庫企業發放保證保險貸款653戶，餘額人民幣30.27億元。

推出特色小微企業專用產品 單位：人民幣億元

接著貸 843筆 22.57

應收賬款質押貸款 687筆 11.06

對鄭州市小微企業入庫企業發放保證保險貸款 653戶 30.27

對鄭州市小微企業入庫企業發放保證保險貸款

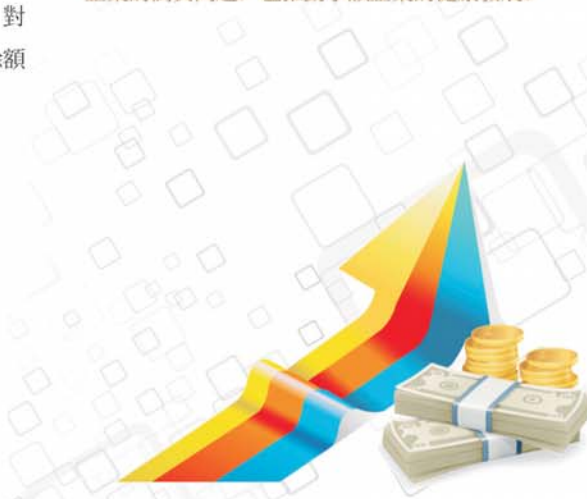
案例 >>

我行大力加強與鄭州市人民政府的合作，通過建立《鄭州市小微企業名錄庫》、引入保險機構擔保機制、對入庫小微企業授信以及貸款貼息等方式，建立了政府、銀行和保險機構的聯動機制，不斷加大對小微企業的支持力度。目前，我行已對鄭州市小微企業入庫企業發放貸款653戶，餘額人民幣30.27億元。



案例 >>

某商貿有限公司主要經營產品為聯想電腦，於2012年與我行建立信貸關係，合作期間，公司信用狀況良好，還款能力與還款意願強，沒有挪用貸款資金、欠款欠息等不良行為。經過我行的資金支持，公司運營日益良好，並於2014年成為聯想佳沃集團河南分銷商，參與聯想旗下農業產品的經銷。為保證企業不間斷使用信貸資金，且降低企業融資成本，我行為該企業辦理了“接著貸”，為其融資人民幣150萬元，不僅解決了該企業的倒貸問題，也推動了該企業的健康發展。



提升金融服務品質

倡導“以客戶為中心、以產品為導向”的理念，建立了小微批量授信業務“條線協作、綠色通道”的高效化審批模式，推出“循環貸”和提前授信制度，確保無縫轉貸。打造小微金融服務品牌“簡單派”，堅持“專營專業專屬”的發展定位，以助力小微企業可持續成長為使命，深入瞭解不同行業小微企業的發展需求，洞察行業風向，把握行業風口，根據客戶不同行業、不同發展階段的差異化融資需求，懂你如你，化繁為簡，快速反應，以專屬定制的金融產品及快捷高效的服務團隊，讓貸款簡單化。



案例 >>

上線“信貸工廠”項目，以批量化、標準化、專業化和流程化的操作，形成規模化效應，提高審批效率並精確的識別和計量小微貸款的風險，截止2015年末已落地實施187筆小微業務。上線移動平台工作站，批量服務小微企業，可以實現全方位即時的信息共享，消滅信息孤島，通過電子手段進行深度交叉營銷，極大提升信貸人員的工作效率，2015年12月上線後成功辦理發放了203筆小微貸款業務。

降低小微融資成本

自2015年10月1日起，對我行新增抵押類小微信貸業務，在辦理押品價值評估時，需繳納的押品價值評估費由委託人承擔，委託人原則是鄭州銀行。同時，針對住宅類押品，我行實行銀行與客戶協商確定價值的模式，不再要求專業評估確定價值，降低了小微客戶的融資成本。



著力扶持“三農”發展

河南是農業大省，支持農村普惠金融既是完善市場佈局、拓寬業務渠道的需要，也是銀行業應該積極履行的重要社會責任。2015年，鄭州銀行深耕地方經濟，心繫三農發展，農村普惠金融深入推進。截止2015年末，涉農貸款餘額達到人民幣245.38億元，較年初新增人民幣38.96億元，增幅18.87%。

涉農貸款餘額

單位：人民幣億元



佈局農村金融網點

2015年，我行從優化機構網點佈局入手，繼續加大對全省縣域支行的投入和建設，逐步完善在省內金融服務較薄弱地區的網點佈局，支援當地農村金融和縣域經濟的發展。同時，截止2015年末，我行已發起設立中牟、新密、鄆陵、扶溝4家鄭銀村鎮銀行。鄭銀村鎮銀行始終把“三農”業務當作中心和重點，切實提高涉農業務比重，支援農村地區經濟發展，積極履行社會責任。



案例 >>

從2009年到2015年，我行先後在鄭州周邊的新鄭、鞏義、新密、登封、滎陽、中牟六縣設立15家支行（包括二級支行），實現縣域網點全覆蓋。縣域支行的設立有效推動了當地農村經濟的發展，做出了積極貢獻，也積累了豐富經驗。15家縣域支行成立以來，共支持了當地400多家涉農企業，涵蓋了養殖、加工、屠宰、園林、糧油等眾多方面。



加大涉農金融產品創新

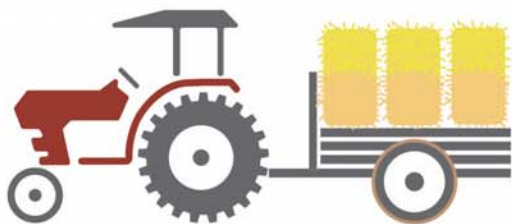
為滿足涉農企業融資需求，我行不斷開發涉農金融產品，精心設計“三農”服務流程，研發推出結伴贏、中征應收賬款質押貸款、林權質押貸款、廠商銀貸款等產品。2015年，我行還依託存量核心企業發展信息，定制推出“農家樂”產品，在線將核心企業、上下游企業、保險公司和金融機構的供應鏈信息進行整合，使實體經濟與金融有效結合。

支持畜牧業加快發展

河南是農業大省，也是畜牧業養殖大省。針對畜牧業的經營特點，我行創新推出“應收賬款質押貸款”等新產品，簡化農戶申請手續，延長農戶還息週期，大力推動應收賬款融資業務的開展。2015年，我行以雛鷹農牧為試點，相繼發展了華英農業、伊賽牛肉、三木綠源乳業等相關涉農企業，共實施貸款687筆，合計人民幣11.06億元，加快了企業發展，提高了農戶收入。

案例 >>

某農牧集團股份有限公司是一家集養殖、加工、銷售於一體的大型現代化企業，我行給予該企業合作授信共計人民幣4億元，授信對象主要針對與該集團有合作的上游供應商、施工單位和合作農戶。公司類客戶最高單筆單戶貸款不超過人民幣500萬元，農戶類客戶最高單筆單戶貸款不超過人民幣60萬元。在我行的支持下，該公司已發展成為一家以生豬養殖為主導，兼營終端銷售的現代化大型畜禽養殖加工企業。



維護金融秩序穩定

2015年，我行嚴格按照《銀行業監督管理法》、《商業銀行法》等法律法規和監管政策，合規經營、穩健發展，積極維護本地金融秩序的穩定。

嚴控洗錢風險

近年來，我行按照《中華人民共和國反洗錢法》以及中國人民銀行反洗錢監管要求，切實履行反洗錢義務，強化組織領導，健全工作機制，廣泛普及反洗錢知識，有效構築了預防洗錢犯罪的屏障。2015年，我行新反洗錢監測上報系統成功上線，新系統更加智能化、自動化、參數化，實現了總-分-支三級報送管理，增加了資金網絡分析功能，實現了風險客戶的盡職調查與有效識別，反洗錢風險管理水準不斷提升。



打擊金融犯罪

2015年，我行繼續加強涉嫌非法集資銀行帳戶的監測工作，梳理並下發涉嫌非法集資銀行帳戶主要特徵，督促分支機構加大對非法集資帳戶的監控力度，發現可疑交易及時通過反洗錢監測上報系統上報，並定期向中國人民銀行報送涉嫌非法集資銀行帳戶監測情況統計表，確保監測工作的連續性。

防止假幣流通

2015年，我行按照中國人民銀行要求，全面推進現金全額清分及冠字號碼查詢相關工作，對我行冠字號碼查詢管理系統進行了優化改造，實現了人民幣冠字號碼的保存、查詢，有效解決了外部涉假糾紛，提升了服務能力。配合新版人民幣的發行，我行及時對全行點鈔機、清分機及自助設備機具進行了升級，為新版人民幣的流通提供了保障。





第4部分

社會責任報告
2015



提升業務體驗 真誠服務客戶

- 01 積極拓展服務渠道
.....
- 02 努力提高服務品質
.....
- 03 豐富金融服務產品

積極拓展服務渠道

2015年，我行以渠道建設為出發點，不斷豐富客戶的渠道選擇，提高用戶的渠道應用體驗。

營業網點加快佈局

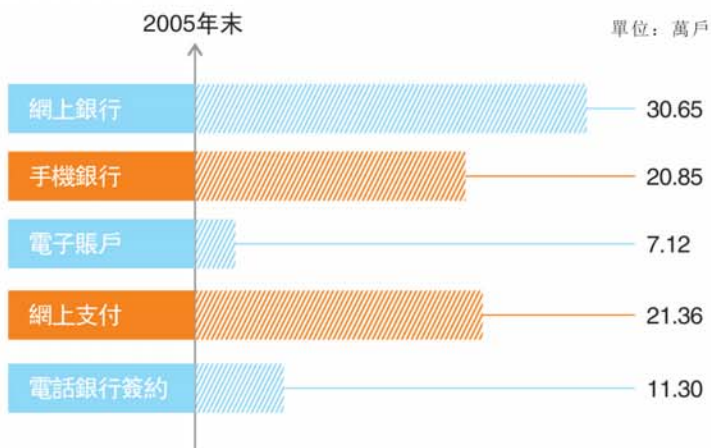
2015年，我行新設漯河、信陽2家分行和大河工業園區、金水路小微等19家支行，完成新鄭解放路、洛陽伊濱、南陽唐河等15家支行的批籌，另外，搬遷網點5家，改擴建7家。截至2015年末，我行網點數達到117家，其中南陽、新鄉、洛陽、安陽、商丘、許昌、漯河、信陽等地市分行8家，省內支行109家，區域發展目標得到有效落實，為客戶就近辦理業務提供了方便。



117家網點
8家地市分行
109家省內支行

完善電子銀行業務

2015年，我行對手機銀行、網上銀行進行了全新改版，並開發了微信銀行業務，為客戶帶來了全新體驗和更加便捷的服務。截至2015年末，我行網銀用戶突破30.65萬戶，手機銀行20.85萬戶，電子帳戶7.12萬戶，網上支付21.36萬戶，電話銀行簽約11.30萬戶。與此同時，電子銀行交易量不斷攀升。2015年，我行網銀交易筆數292.03萬筆、交易金額人民幣2,592億元。



智能櫃檯全面覆蓋

2015年，我行開始布放了新型設備——智能櫃員機(VTS)。智能櫃員機的安裝，整合了網點、後台中心的服務資源，擁有個人開卡、電子銀行簽約、轉帳、水電氣暖費代扣代繳簽約、購買理財、充值手機話費、個人資料修改、活期轉定期、定期轉活期、密碼修改、小額掛失與解掛等近四十種功能，覆蓋低櫃90%的個人非現金業務，切實提高了服務效率和品質，突破了傳統銀行營業時間的限制，延長了服務時間，並能解決許多客戶“上班來不了銀行，下班找不到銀行”的煩惱。截至2015年底，我行智能櫃員機共安裝132台，交易量達32.6萬筆，切實緩解了櫃面壓力，提升了客戶服務水準，受到了大眾歡迎。

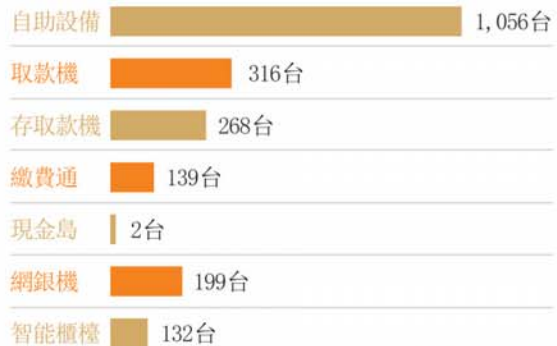
案例 >>

55歲的王先生，由於不會使用網上銀行和手機銀行等電子渠道購買理財產品，來到鄭州銀行網點進行理財產品購買。由於辦理業務的客戶較多，理財經理便將王先生帶到我行VTS自助機前，在理財經理的指導下，很快便完成了理財產品的購買，王先生對鄭州銀行的服務非常滿意。



加快投放自助設備

2015年，我行新增離行式自助銀行34個，新增自助設備330餘台，同比增長37%。截至2015年末，共安裝自助設備1,056台，其中取款機316台、存取款機268台、繳費通139台、現金島2台、網銀機199台，智能櫃檯132台；在行自助設備網點116個，離行式自助設備網點90個。



116個
在行自助設備網點

90個
離行式自助設備網點

擴大櫃面通業務

鄭州銀行作為一家區域性商業銀行，跨區域網點數量較少。為解決持卡客戶跨區域辦理業務的需要，我行分別於2014年7月和2015年9月上線了工行櫃面通業務和銀聯櫃面通業務。利用工行網絡、銀聯網絡，實現跨行查詢、存款、取款等交易，為持卡人提供跨行櫃面服務。通過銀聯櫃面通，鄭州銀行成功打通與82家銀行之間的業務渠道，櫃面存取款業務可覆蓋北京、廣東、河南、天津、江蘇、甘肅、重慶、山東、浙江、遼寧等大部分省市，為我行持卡客戶跨區域辦理業務提供了較便利。

案例 >>

2015年某日，鄭州銀行持卡客戶張女士出差至浙江省寧波市時，需提取現金人民幣4.5萬元。張女士諮詢鄭州銀行客服得知，可通過鄭州銀行銀聯櫃面通業務在寧波市的光大、平安、浦發、興業、華夏、民生、中信、廣發、招商等銀行辦理取款業務。張女士前往距離其最近的中信銀行，順利取款人民幣4.5萬元。

努力提高服務品質

我行堅持以客戶為中心，堅守求真務實之風，圍繞廣大客戶日益增加的金融需求，不斷提升精細化服務水平，使客戶在感受資產增值的同時，能夠享受到安全、便捷、高效的服務。

完善客戶服務體系

我行通過逐步細化各渠道服務規範標準、建立窗口服務運行管理新模式、制定《鄭州銀行營業網點6S經營管理手冊》、完善客戶投訴管理體系、建立服務品質的監測、評價和改進制度等，逐步打造出了一套日臻完善的“鄭銀服務體系”。



案例 >>

2015年，鄭州銀行啟動網點營銷服務流程標準化建設項目。該項目將銀行的業務功能由核算交易主導型轉變為營銷服務主導型，將相關操作步驟進行細化、量化和優化，並通過對網點日常工作進行指導和規範，要求網點相關崗位按照各自標準營銷服務流程步驟和要求開展日常工作，實現了服務標準化和客戶體驗的一致性。



打造服務標杆網點

我行積極回應河南省銀行業協會號召，在全行範圍內創先爭優、樹立典型。2015年，我行航空港區支行、新鄉分行、商鼎路支行在全國星級網點爭創中分別榮獲中國銀行業五星、四星、三星級營業網點的榮譽稱號，總行營業部、東明路支行、上街支行成功通過千佳示範行複查，並與航空港區支行一併被授予“河南省銀行業百佳營業網點”。



上線“櫃外清”系統

為進一步優化櫃面業務流程、防範櫃面操作風險，我行積極推進“櫃外清”系統的上線，通過“櫃外清”設備，客戶可以同步看到戶名、帳號、交易金額和交易明細等重要帳戶信息，只有在客戶確認無誤，並按下確認鍵後，業務才能最終完成。另外該系統具備資訊交互和密碼保護功能，可以有效地降低因客戶密碼洩漏和信息不對稱而引發的銀客糾紛風險。

投訴管理日益規範

我行不斷修訂、完善《鄭州銀行客戶投訴處理管理辦法》，明晰三級管理模式：建立投訴工作聯絡人聯絡制度，專門負責與投訴處理人員就投訴情況調查核實和相關處理事宜的溝通、協調；通過投訴工單電子化分派管理，縮短了中間環節，提高了處理效率；制定投訴月報，對問題進行歸納、梳理，並提出合理、可行的改進建議。2015年，我行客服中心共受理客戶投訴212筆，回訪客戶滿意率達到100%。

開展優質服務培訓

2015年我行累計培訓綜合櫃員6批、零售條線人員服務培訓4批、新進大學生培訓3批；上門實地調研、輔導網點15餘家。我行還對分支行優質規範服務考核標準進行了細化，組織開展了優質規範服務理論知識競賽和多次優質規範服務文化和理念宣傳活動。

案例 >>

2015年，我行創新服務管理思路，為強化服務知識、普及服務觀念，成功舉辦了優質規範服務理論知識競賽活動，全行72家網點機構的216名選手參加了比賽，有力地推動了全行文明規範服務理念的提升和服務水平的提高。



豐富金融服務產品

國內經濟正處於經濟轉型升級的關鍵時期，為適應經濟社會發展需要，我行積極加快轉型發展，延伸國內國際兩個市場，拓展創新金融產品和服務，持續推動事業健康發展。

產品工具日益豐富

2015年，我行新增公開市場業務一級交易商、2015-2017年度國庫現金招標團成員、中國外匯交易中心外幣拆借會員、遠期結售匯和大額存單發行等業務資格，新業務、新產品的推出速度明顯加快，為我行客戶服務能力和業務競爭能力的提升奠定了基礎。

金融產品不斷創新

公司業務穩步提升，落地實施保理、再保理、國內信用證、福費廷買入賣出等新業務，對公存款餘額達到人民幣1,221.13億元，增幅29.17%。

國際業務探索前進，新增18家海外代理行，與28家海外銀行建立了合作關係，國際業務渠道進一步拓寬。

小微業務再創佳績，推出互聯網貸款、保證保險貸、應收帳款質押貸、接著貸等一系列新產品，新設3家小微支行。

個人業務豐富便捷，推出薪添利、月添利、日添利、易得利、大額存單、物業通卡、住房保障卡、工會會員卡等新產品，信用卡完成髮卡23,508張，儲蓄存款餘額達到人民幣470.83億元，增幅23.8%。

金融市場多點開花，投行業務成功落地產業投資基金人民幣47.7億元、融資租賃業務人民幣11億元、非標資產證券化人民幣49.7億元，債券承分銷人民幣262.25億元，註冊發行債務融資工具71億元，業務格局初步形成。理財業務新增私人銀行“聚鑫”系列和同業機構“同惠”系列，全年發行理財產品210期人民幣618億元，增幅91.3%。債券業務交易量人民幣4.72萬億元，居全國銀行第37位、城商行第10位、省內金融機構第1名。

互聯網金融加快推進，成立互聯網金融研究中心，上線鼎融易移動端APP，落地信用證網上轉賣業務。



第5部分

社會責任報告
2015



積極回饋社會 全力服務民生

- 01 創造就業崗位
.....
- 02 服務社區發展
.....
- 03 熱心社會公益

創造就業崗位

近年來，我行不斷通過自身持續、快速的發展，努力創造更多就業崗位，為促進當地社會和諧穩定做出了應有貢獻。2015年，我行在充分調研的基礎上相繼開展了各類人才招聘，分別在成都、西安、武漢、鄭州四城市進行校園招聘，共招聘金融、會計、電腦、統計、審計、投資、法律等相關專業優秀畢業生146人。在需求未滿足的基礎上，組織開展第二批學生補錄工作，共計補錄170人。根據總行部門需求，我行還以內部招聘和社會招聘兩種形式配備總行工作人員；公開招聘擬籌建的小微支行行長及分行小企業行銷中心負責人。報告期內，我行共招聘大學生356人，其中首次招聘管培生12人；引進同業人才78人，其中中層幹部26人；通過內招和社招配備總行員工51人、總行部門副職9人和支行副行長13人。



服務社區發展

河南是人口大省，人口密度大，城市人口增長快。鄭州銀行以財富管理、社區金融和養老金融為重點，以“普惠金融、惠及大眾”為理念，用心打造市民銀行、親情銀行的特色定位，著力為社區發展提供專業的金融服務。

打造精品市民銀行

近年來，我行將社區銀行作為我行三大特色業務之一給予重點推進，並設立了多家社區銀行。2015年，我行又將“精品社區銀行”提升為“精品市民銀行”，力圖通過優質的金融產品和服務，不斷滿足市民日常的水、電、氣、暖、物業、交通、醫療等繳費需要和購物出行、投資理財、消費信貸等需求。同時，我行還通過鄰裡關懷、差異化服務、親民化網點佈置、豐富的社區活動等，積極構建共同發展的社區和諧關係。



案例 >>

我行遠大理想城社區支行自開業以來，信用卡、個人消費貸款等業務相繼落地，各項業務量穩步提升，為周邊居民帶來了優質的金融服務。除此之外，該支行在2015年還成功舉辦了“鄭州銀行金融知識進社區”、“尋找最美小天使”、“愛塗鴉、愛當小畫家”、“遠大理想城投資沙龍”等系列活動，並聯合周邊商戶借助端午節、中秋節、母親節等節日開展了豐富的節日回饋活動，受到了社區廣大居民的一致好評，在社區居民中逐步樹立了鄭州銀行“貼近社區、服務社區”的良好形象。



組織回饋客戶活動

為答謝鄭州市民多年來對鄭州銀行的信賴與支持，分享鄭州銀行上市喜悅，我行於2015年12月25日起組織了“2016年鄭州銀行百姓樂享購物節”。此次購物節聯合鄭州市區及航空港區、上街、鞏義、登封、新鄭、新密等地的華潤萬家、大商集團、世紀聯華等大型連鎖超市共31家門店，通過刷卡購物贈禮品的形式，著力落實鄭州銀行市民銀行、親情銀行的特色定位。

案例 >>

孫小姐是鄭州銀行的一名持卡客戶，2015年12月26日，其前往華潤萬家超市購買生活用品。結帳時，孫小姐使用鄭州銀行借記卡消費人民幣98元，符合“鄭州銀行百姓樂享購物節”贈送禮品的條件，獲贈抽紙三聯包1提。



大力普及金融知識

充分利用我行網點多、覆蓋面廣的優勢，深入轄區積極開展“金融知識進萬家”、“315金融消費者權益保護日”、“反假幣宣傳月”等活動，大力宣傳金融知識。並通過微信公眾平台持續推送宣傳內容，積極開展消費者權益保護工作。同時，開展了以“增強自我保護意識，選擇正規投資渠道，科學理性從事黃金市場投資”為主題的黃金投資者系列教育活動，受到廣大客戶好評。



案例 >>

我行積極開展反假貨幣宣傳活動。2015年1月22日至2月22日，我行組織開展了元旦、春節期間反假貨幣宣傳活動，通過對附近農副產品及集貿市場開展特色宣傳，大力營造反假貨幣聯防群治社會氛圍；5月16日，我行參加了中國人民銀行鄭州中心支行等相關單位在鄭州市綠城廣場組織的“515經偵宣傳日”活動，進行了貨幣防偽反假和反洗錢宣傳，受眾達千餘人；11月11日和22日，參加中國人民銀行鄭州中心支行在鄭州市金融廣場和鄭州鐵路東站舉辦的兩次反假貨幣集中宣傳活動，主要宣傳了2015年新版100元紙幣的相關情況、防偽特徵和識別方法及愛護人民幣知識，兩次宣傳活動受眾達5,000餘人，收到了良好的社會效果。



熱心社會公益

鄭州銀行始終熱心社會公益事業，組織和鼓勵我行員工積極參與我行或其他社會組織開展的社會公益活動。

組織各類公益捐助



2015年，我行為遭受洪水災害的信陽市商城縣簪子河村捐款人民幣3萬元用於災後重建；於鄭州市第八個慈善日向鄭州慈善總會捐款人民幣200萬，慈善捐款已連續多年超過人民幣百萬元；為支持中華文化傳承，向嵩山文明基金會捐款人民幣150萬。



案例 >>

2015年12月26日，商鼎路支行的近20名愛心志願者來到位於新鄉縣朗公廟南固軍村的新鄉市太陽村兒童救助中心，把寄託著愛心的棉衣、食品和文具交給失依孩子們，以表達對孩子們的愛心。這已經是該支行第二次到太陽村開展愛心志願活動。



積極參加無償獻血



2015年，我行與河南省紅十字血液中心結合，組織全體員工積極參加無償獻血活動。全行100多名愛心員工累計捐獻愛心血液43,900毫升，活動充分體現了我行作為地方銀行為社會奉獻義不容辭、承擔責任甘之如飴的大愛精神。

組織百名行長助學活動



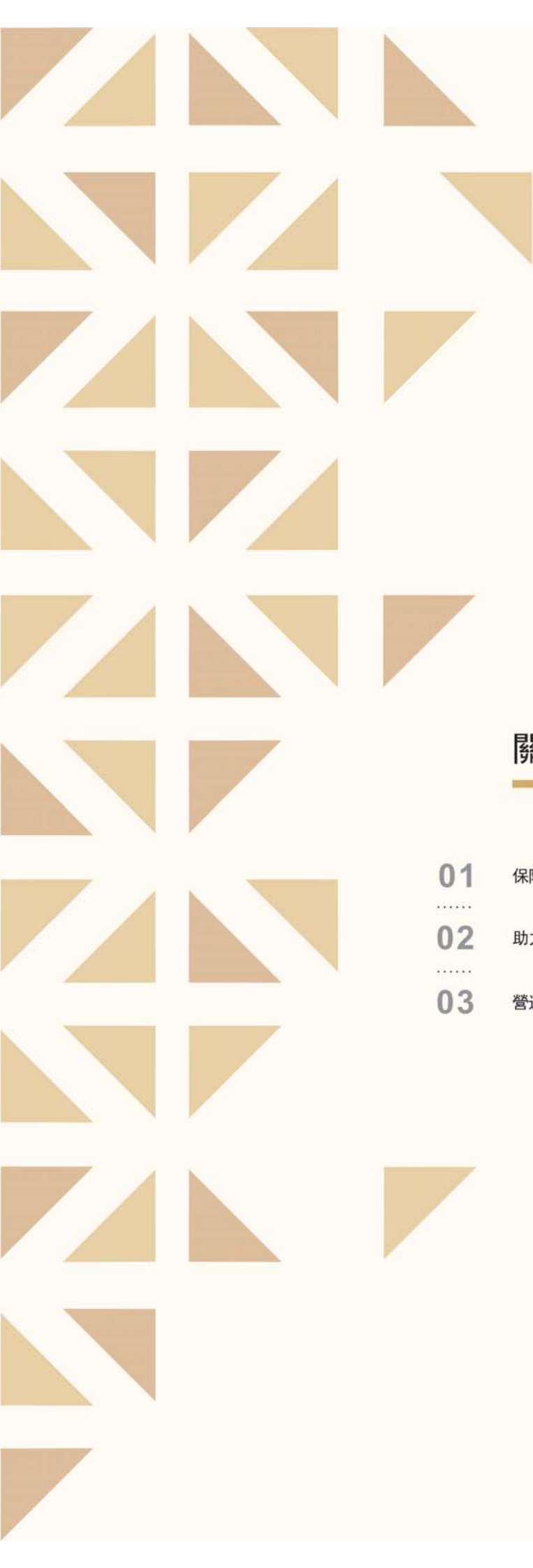
為倡導我行幹部員工崇德向善、熱心公益的良好風尚，我行號召中層及以上領導幹部踴躍參與“百名行長資助失學助學活動”。截止2015年末，合計向貧困大學生捐助善款人民幣3萬餘元。





第6部分

社會責任報告
2015



關愛員工生活 助力員工成長

- 01 保障員工權益
.....
- 02 助力職業成長
.....
- 03 營造和諧氛圍

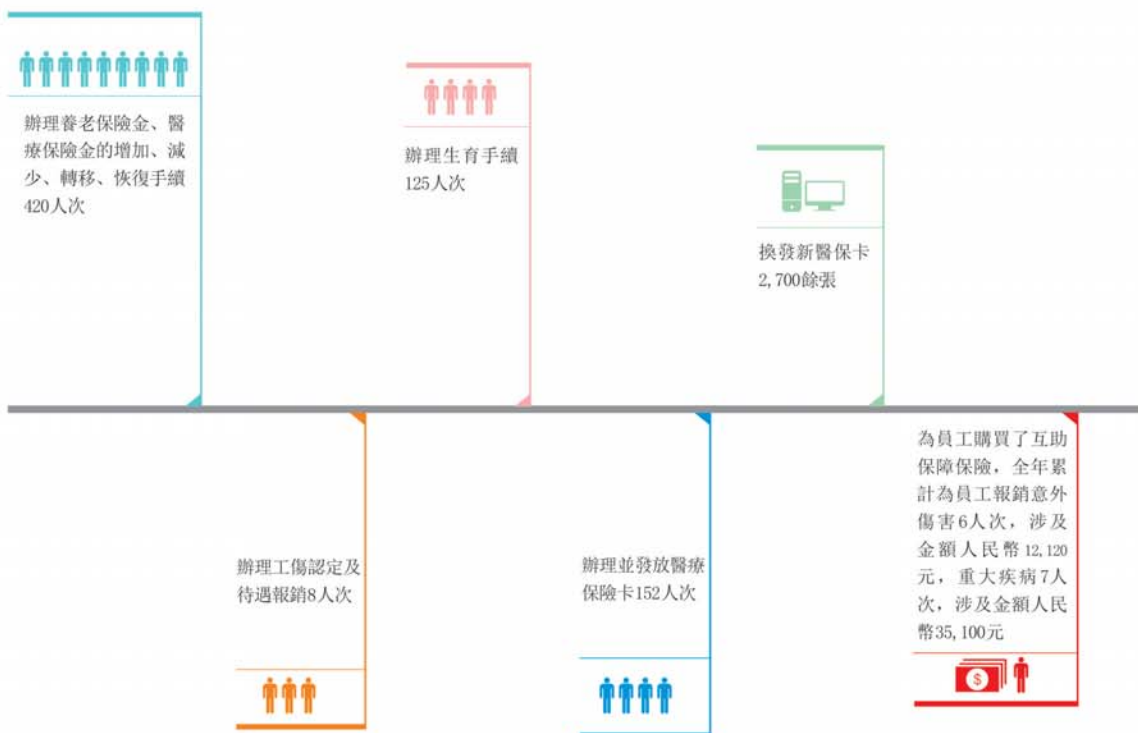
保障員工權益

員工是企業最寶貴的財富，我行歷來注重保障員工的合法權益，積極為員工排憂解難，大大增強了員工的凝聚力和向心力。

簽訂勞動合同

嚴格遵守《勞動合同法》及相關法律法規，及時為新增人員及勞動合同到期人員辦理《勞動合同》簽（續）訂工作，全年累計達1,022人次；制定下發派遣員工轉正方案，繼續優化派遣員工身份轉化後的定崗管理工作，組織開展2015年度派遣員工轉正考核工作，對47人予以擇優轉正。

完善社會保障



暢通民主管道

堅持和完善以職代會為基本形式的民主管理制度，努力探索和實踐多元民主參與方式，開展合理化建議徵集活動，積極傾聽員工心聲。

助力職業成長



完善員工激勵機制

健全薪酬和績效管理體系，細化薪酬分類，完善激勵機制。在崗位價值評估的基礎上建立了鄭州銀行行員職級體系，該體系共分22級，每級十檔，涵蓋總行及分支機構所有崗位，並依據崗位價值評估結果確定崗位工資，體現崗位價值；對我行的薪酬結構進行調整，按崗位的不同定位進行了分類設計；在分支機構正副職及中層管理人員提成工資中設計個人業績指標和團隊業績指標，引導其不僅注重個人業績，還要提升團隊業績，加快管理人才的培養步伐。

大力開展多元培訓

結合我行人員隊伍情況，制定了2015年度全行培訓計劃，分層次、多方位組織開展了大量培訓工作。截止2015年末，全行共舉辦培訓139場，總培訓人次18,715人次，其中，各條線專業培訓85場，總人數14,617人次，總行人員培訓83場，總人數4,098人次，有效提升了員工的整體素質。



明確人才晉升路徑

我行歷來注重促進員工個人發展，積極為員工搭建成長平台，制定了員工職業發展總體規劃，建立了員工輪崗機制、人才儲備機制、晉升機制。同時，認真做好高管及後備人才管理；建設內部招聘平台，通過我行內網公佈招聘資訊，全年累計涉及76家分支機構；強化績效結果運用，進一步加大考核結果與職業發展、薪酬調整的掛鉤力度。



營造和諧氛圍

2015年，我行堅持“以人為本”，努力打造“文化鄭銀”，進一步營造了風正、氣順、人心思上、輕鬆快樂的和諧氛圍，“美好鄭銀”不斷深入人心。

豐富文體活動

為活躍員工生活，提升員工的凝聚力、向心力，2015年，我行組織了豐富多彩的員工活動。舉辦春季運動會，全行共計千餘人組隊參加，有效提升了員工的團結協作意識；舉行秋季登山比賽，全行近800名員工參加活動，組織年終決算夜感恩年會，近300餘名領導幹部員工參加年會，晚會形式新穎，氣氛熱烈，進一步豐富了員工的業餘生活。組織開展強力總行徵文比賽和演講比賽，有效地推進了強力總行建設。



關心員工生活

維護員工健康，組織機關分工會全體員工800餘名進行了健康體檢，並聘請專家對體檢結果進行專項答疑與健康知識宣講。借助三八婦女節、中秋節等節日和員工生日，為員工發放慰問品，表達對員工的關心。2015年，總行部門累計發放春節慰問品人民幣30,000元，慰問生日員工723人次，並為293名員工不滿十四周歲的孩子送去兒童節禮物，共計人民幣58,600元。



做好慰問工作



塑造企業文化


2015年，我行成立了行刊編輯部，《鄭州銀行》行刊創刊號、《鄭州銀行職工百期紀念冊》成功出版發行，舉辦“道德模範”、“感動鄭銀人物、故事”評選、最有價值新聞評選等活動；開展品牌文化系列微電影微創，建設鄭銀文化走廊，改進企業文化標識語，改造行展室歷史走廊，進一步豐富了企業文化建設內容及展示形式，企業文化得到不斷提升。





第7部分

社會責任報告
2015



發展綠色金融 支持低碳經濟

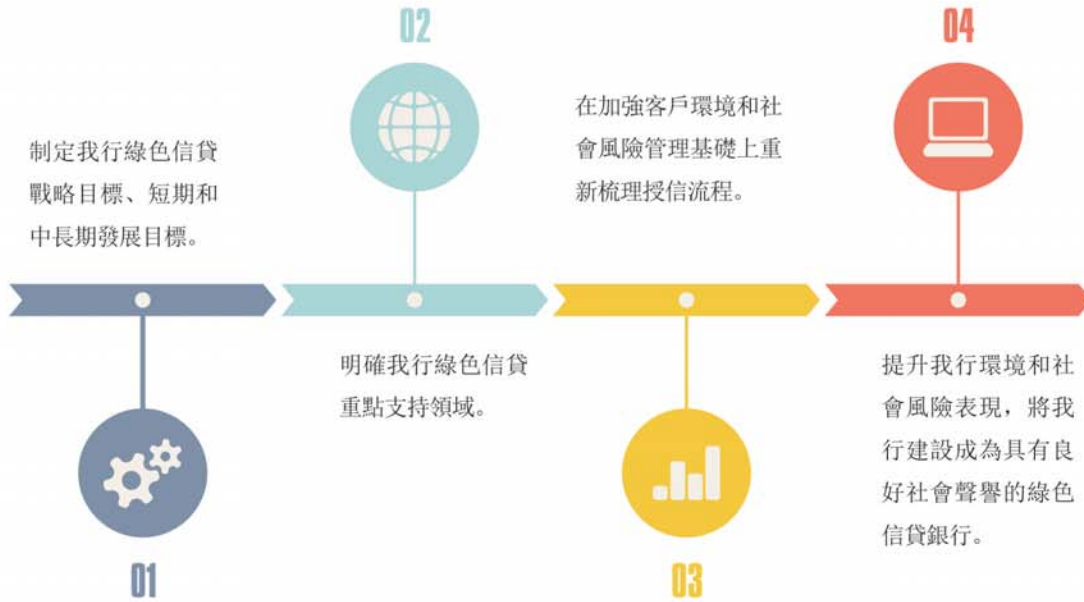
- 01 發展綠色信貸
.....
- 02 推廣電子銀行
.....
- 03 倡導低碳運營

發展綠色信貸

綠色信貸是國家調整產業結構、引導資金流向的戰略安排，是宏觀經濟政策、產業政策的傳導，關乎社會環境、民生大計。2015年，我行積極貫徹國家綠色信貸政策，並將其作為我行履行社會責任的一項重要舉措大力推進。

制定綠色信貸戰略

2015年，我行制定了綠色信貸戰略，主要涉及四個方面內容：



我行還結合發展實際，在學習與業銀行綠色金融經驗基礎上，制定了《鄭州銀行綠色信貸實施方案》

加強綠色信貸管理

成立綠色信貸工作委員會、明確信貸審批部為歸口管理部門，綠色信貸組織架構基本形成，董事會、高級管理層在綠色信貸方面的職責進一步明確。我行還將綠色信貸專業職位和崗位設置納入人力資源管理序列，從內部機制上切實滿足我行綠色發展需要。將環境與社會風險的監測、識別、控制與緩釋等貫徹到信貸全流程，完成我行項目貸款客戶環境與社會風險類別劃分，對環境與安全生產違法違規企業加強跟蹤監測與督導，實現對環境與社會風險的全過程監測、管理和控制。

綠色貸款餘額

2015  人民幣5.38億元

2014  人民幣1.41億元

大力發展綠色信貸產品

將信貸資源配置向低耗能、低污染、低排放、低資源消耗的行業和企業傾斜，重點支持列入國家重點節能技術推廣目錄的項目，嚴格控制對“兩高一剩”行業信貸投入，加快落後產能企業退出進度。在同等條件下，對於節能減排效果顯著且得到國家主管部門表彰、推薦、鼓勵的企業或項目，優先給予信貸支持。同時，充分借鑒市場上已有的綠色信貸產品及服務，積極推進適應我行自身情況的綠色產品創新。

案例 >>

某環保股份有限公司是一家經營城市污水處理和集中供熱的國有控股上市公司，下轄多家熱力、水務公司，是全國污水處理行業重點企業。該公司通過收購鄭州市污水淨化有限公司的污水處理經營性資產，以及鄭州市鄭東新區水務有限公司資產，進一步加強了公司污水處理主業，為鄭州市及周邊地區的污水處理作出了較大貢獻。我行緯五路支行報告期內對其提供了人民幣26,000萬元貸款支持，用於管網維修，有效支援了企業的經營發展，顯著提升了市政水務污水處理系統的提標改造力度。



積極開展綠色信貸自評



根據河南銀監局下發的《河南銀監局辦公室轉發中國銀監會辦公廳關於印發綠色信貸實施情況關鍵評價指標的通知》，聯合總行23個參與部門，對我行2014年度綠色信貸實施情況進行了全面自評，並對我行綠色信貸下一步工作措施進行了總結規劃。

推廣電子銀行

我行以支持低碳經濟為宗旨，不斷加大電子銀行業務推廣力度，並將工作重心從“量”的擴張變為“質”的提升，通過擴展使用功能，努力提高電子業務替代率，實現了電子銀行業務的有序發展。截至2015年12月底，我行電子銀行業務筆數佔全行業務量的比例突破70%。

手機銀行

上線新版手機銀行，新增了手機號轉帳、購買理財、轉帳直通車、貸款、信用卡等功能，以及動態令牌、短信驗證碼和手勢密碼等安全驗證方式，安全級別相應提高，轉帳額度也大幅度提升。截止2015年末，我行手機銀行用戶為20.85萬戶，新增10.73萬戶，同比增長65.06%，交易金額人民幣68.28萬筆、交易金額人民幣28.14億元，同比分別增長97.43%、160.83%。



案例 >>

鄭州銀行社交版手機銀行於2015年11月11日正式上線，並開創互聯網思維理念先河，在全國銀行系統率先引入“朋友圈”概念，成為同業手機銀行領域的佼佼者。只要是鄭州銀行手機銀行客戶，均可在該朋友圈中進行聊天、轉帳、繳費。好友間的聊天：鄭州銀行手機銀行客戶可以相互添加好友，可以對好友進行編輯，編輯專屬好友的昵稱。好友間的轉帳：好友間在聊天的同時，只需要輸入金額，即可輕輕鬆松進行轉帳，轉帳金額會自動轉到好友默認的收款帳戶上，避免了輸入卡號的繁瑣環節。同時，也可以代好友繳納各種生活費用，充值話費等。



微信銀行

我行新版微信銀行上線後，可通過微信實現免費動賬提醒等功能，讓客戶隨時瞭解帳戶資金變動情況，提高客戶體驗，拓展“鄭州微銀行”官方微信的客戶群體。



網上銀行

我行新一代網銀經專業測試團隊測試後正式上線，對預約轉帳、基金業務、自助繳費、批量轉帳進行了功能優化和完善。



網銀交易筆數人民幣292.03萬筆、交易金額人民幣2,592.54億元，同比分別增長22.13%、18.97%



網上支付交易筆數交易296.7萬筆、交易金額人民幣8.41億元，同比分別增長106.25%、158.53%。

案例 >>

我行新版網上銀行對UI進行了全新改版，介面更有個性和品味，增加展示版本網銀功能，轉帳流程更加智能化，客戶體驗更好。其中新版個人網銀增加短信認證方式，可辦理20萬（含）以內業務，功能上新增個人貸款和信用卡功能。新版企業網銀功能上新增電商票和基金購買功能，後期還將實現貸款在線申請、自助放款，信用卡在線申請、信用卡客戶管理、帳戶管理及積分管理等功能。



電話銀行

上線在線座席服務，實現了多媒體、遠程視頻服務等多渠道服務，同時可配合信用卡部開展信用卡大額可疑交易監測、配合零售業務部實現我行工會會員卡電話銀行渠道啟動卡片功能及借記卡夜間POS消費的大額控制功能。截至2015年末，我行電話銀行簽約11.30萬戶，新增4.07萬戶，同比增長56.49%。



案例 >>

2015年，遠端櫃員共受理智能櫃檯業務審核69,201筆，其中個人開卡41,223筆，電子簽約21,802筆，其他業務審核6,176筆。智能櫃檯的開通，進一步減輕了我行櫃面壓力，同時客戶體驗大幅提升。



互聯網金融服務平台

鼎融易互聯網金融服務平台是我行圍繞互聯網客戶服務需求，成功打造的含有金融服務、生活服務、社交生態等場景的綜合性互聯網金融服務平台。平台以“一個核心、二類客戶、三大條線、四項內容”為宗旨。截至2015年末，鼎融易開通電子帳戶7.12萬戶，理財產品累計銷售已達人民幣10億元，商戶入駐540戶，累計交易金額達人民幣6,265萬元。



案例 >>

鼎融易互聯網金融服務平台自2014年6月21日上線運營以來，逐漸成為我行實現跨區域發展、供應鏈金融、在線投資、跨境支付結算的重要金融服務渠道。該平台先後獲得了中國計算機用戶協會和中國網上銀行促進聯盟聯合頒發的2013年度電子銀行創新獎之“金融互聯網最佳踐行獎”和2014年度電子銀行創新獎之“最佳業務模式創新獎”的榮譽。鼎融易在產品和功能方面不斷完善，相繼推出手機APP、日添利、月添利產品和通用繳費等功能。鼎融易互聯網金融服務平台不斷豐富的產品和功能，持續提升了客戶體驗，得到了廣泛認可，並於2015年12月19日榮獲“金i獎”——2015中國互聯網金融最佳品牌獎。



2015年6月，鼎融易互聯網金融服務平台上線一周年，推出手機APP和月添利產品。



2015年12月19日，鄭州銀行鼎融易互聯網金融服務平台榮獲“金i獎”——2015中國互聯網金融最佳品牌獎。

倡導低碳運營

我行在全行上下大力踐行綠色環保的發展理念，積極營造節能減排、綠色環保的良好風氣，努力為推動社會可持續發展做出應有貢獻。

嚴控費用支出

遵循“勤儉節約、開源節流”的觀念，加強預算，規範管理，有效監控預算執行。依據《總行財務費用支出管理辦法》，加強報銷票據審核，嚴把費用支出關；重點對全行性的大型支出項目按照《財務審批管理辦法》進行全面審核，及時向財委會報告，嚴格審批項目；力爭把預算偏離度和超出率控制在10%。

堅持厲行節約

及時組織專業技術人員，做好全行辦公場所設備、設施、水電的檢查、維修，確保空調、電梯等設備的高效使用。合理設置空調溫度，減少電腦、打印機、複印機和其他電器的待機時間，下班或離開之前，關閉飲水機和其他電器的電源，徹底杜絕浪費現象的發生。

嚴格公車使用

合理安排全年用車計劃，提高使用效率，鼓勵選擇公共交通出行。加強公務用車使用管理，科學調整人員車輛，嚴格公車檢測、維修、保險、報廢、更新、能耗管理。

推進綠色辦公

大力推廣辦公電子化、自動化、無紙化，減少資源浪費，降低耗材使用。2015年，我行實現了信貸合同、信貸檔案電子化管理，電子檔案可以隨時通過信貸系統進行調取查閱。



2015年，我行認真貫徹國家經濟金融政策，充分發揮金融資源在國民經濟中的配置作用，努力維護地方金融穩定運行，採取多種方式回饋社會各界，將自身進步與社會發展有效結合，企業社會責任得以有力踐行。2016年，是鄭州銀行實施新五年規劃的開局之年。新的起點，新的希望，我們將緊緊抓住用好這個戰略機遇期，堅定信念，求真務實，頑強拼搏，以優異的成績開創鄭州銀行持續健康發展的新局面，擔當起我們應負的社會責任！

附錄一

GRI索引

編號	全球報告倡議組織(GRI 4.0)可持續發展報告指南指標內容	披露位置
戰略與分析		
G4-1	機構最高決策者(如CEO、董事長或相當的高級職位)就可持續發展與機構的相關性及機構可持續發展戰略的聲明	P4 P5 P6
G4-2	描述主要影響、風險及機遇	P9 P11 P14 P18
機構概況		
G4-3	機構名稱	P8
G4-4	主要品牌、產品和服務	P8
G4-5	機構總部的地址	封底
G4-6	機構在多少個國家運營, 在哪些國家有主要業務, 或哪些國家與報告所述的可持續發展主題特別相關	P21
G4-7	所有權的性質及法律形式	P8
G4-8	機構所服務的市場(包括地區細分、所服務的行業、客戶/受益者的類型)	P27
G4-9	機構的規模, 包括員工人數、運營地點數量、淨銷售額或淨收入、按債務和權益細分的總市值、所提供的產品或服務的數量	P8
G4-10	按僱傭合同、性別、地區等劃分的員工總人數	P14
G4-11	集體談判協定覆蓋的員工總數百分比	P35
G4-12	描述機構的供應鏈情況	P18
G4-13	報告期內, 機構規模、架構、所有權或供應鏈發生的重要變化	P8 P14
對外部倡議的承諾		
G4-14	機構是否及如何按預警方針及原則行事	P39
G4-15	機構參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議	P2 P19 P31 P36 P39
G4-16	機構加入的協會(如行業協會)和國家或國際性倡議組織	P29
確定的實質性方面與邊界		
G4-17	a. 列出機構的合併財務報表或同等檔中包括的所有實體 b. 說明在合併財務報表或同等檔包括的任何實體中, 是否有未納入可持續發展報告的實體	P2
G4-18	a. 說明界定報告內容和方面邊界的過程 b. 說明機構如何應用界定報告內容的報告原則	P2
G4-19	列出在界定報告內容的過程中確定的所有實質性方面	
G4-20	對於每個實質性方面, 說明機構內方面的邊界	
G4-21	對於每個實質性方面, 說明機構範圍外方面的邊界	
G4-22	說明重訂前期報告所載信息的影響, 以及重訂的原因	P14
G4-23	說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動	P14

編號	全球報告倡議組織(GRI 4.0)可持續發展報告指南指標內容	披露位置
利益相關方參與		
G4-24	機構的利益相關方列表	P18
G4-25	就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據	P18
G4-26	利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的參與頻率，並指明是否有任何參與是專為編制報告而進行	P18
G4-27	利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式，包括以報告回應。說明提出了每個關鍵主題及顧慮的利益相關方組別	P18
報告概況		
G4-28	所提供信息的報告期	P2
G4-29	上一份報告的日期	P2 P17
G4-30	報告週期	P2
G4-31	關於報告或報告內容的聯絡人	P49 封底
G4-32	說明機構選擇的“符合”方案(核心或全面)	P2
G4-33	機構為報告尋求外部鑒證的政策和目前的做法	P2
治理		
G4-34	機構的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會	P16
道德與誠信誠信		
G4-56	說明機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則和道德準則	P15
經濟		
G4-EC1	機構產生和分配的直接經濟價值	P13 P14 P19
G4-EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其風險、機遇	P39
G4-EC3	機構固定收益型養老金所需資金的覆蓋程度	
G4-EC4	政府給予的財政補貼	
G4-EC5	不同性別的工資起薪水平與機構重要運營地點當地的最低工資水準的比率	
G4-EC6	機構在重要運營地點聘用的當地高層管理人員所佔比例	P31
G4-EC7	開展基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響	P20
G4-EC8	重要間接經濟影響，包括影響的程度	P19
G4-EC9	在重要運營地點，向當地供應商採購支出的比例	
環境		
G4-EN1	所用物料的重量或體積	P14 P44
G4-EN2	採用經循環再造物料的百分比	
G4-EN3	機構內部的能源消耗量	P14 P44
G4-EN4	機構外部的能源消耗量	
G4-EN5	能源強度	P14
G4-EN6	減少的能源消耗量	P14
G4-EN7	產品和服務所需能源的降低	P14 P41 P44
G4-EN8	按源頭說明的總耗水量	P14
G4-EN27	降低產品和服務環境影響的程度	P14 P41 P44
G4-EN28	按類別說明，回收售出產品及其包裝物料的百分比	

編號	全球報告倡議組織(GRI 4.0)可持續發展報告指南指標內容	披露位置
環境		
G4-EN29	違反環境法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	
G4-EN30	為機構運營而運輸產品、其他貨物及物料以及員工交通所產生的重大環境影響	
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	
G4-EN32	說明使用環境標準篩選的新供應商的比例	
G4-EN33	供應鏈對環境的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施	
G4-EN34	經由正式申訴機制提交、處理和解決的環境影響申訴的數量	
勞工實踐和體面工作		
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例	P14
G4-LA2	按重要運營地點劃分，不提供給臨時或兼職員工，只提供給全職員工的福利	P35 P37
G4-LA3	按性別劃分，產假/陪產假後回到工作和保留工作的比例	
G4-LA4	有關重大運營變化的最短通知期，包括該通知期是否在集體協議中具體說明	
G4-LA5	由勞資雙方組建的職工健康與安全委員會中，能幫助員工監督和評價健康與安全相關專案的員工代表所佔的百分比。	
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷、職業病、誤工及缺勤比例，以及和因公死亡人數	
G4-LA7	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工人	
G4-LA8	與工會達成的正式協議中的健康與安全議題	
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數	P14 P36
G4-LA10	為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止的技能管理及終生學習計劃	P14 P36
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工的百分比	P36
G4-LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成	P14
G4-LA13	按員工類別和重要運營地點劃分，男女基本薪金和報酬比率	
G4-LA14	使用勞工實踐標準篩選的新供應商所佔比例	
G4-LA15	供應鏈對勞工實踐的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施	
G4-LA16	經由正式申訴機制提交、處理和解決的勞工問題申訴的數量	
G4-HR1	含有人權條款或已進行人權審查的重要投資協定和合約的總數及百分比	P35
G4-HR2	就經營相關的人權政策及程式，員工接受培訓的總小時數，以及受培訓員工的百分比	P14 P36
G4-HR3	歧視事件的總數，以及機構採取的糾正行動	
社會		
G4-SO1	實施了當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點比例	P31
G4-SO2	對當地社區具有重大實際和潛在負面影響的運營點	P24 P31
G4-SO3	已進行腐敗風險評估之運營點的總數及百分比和已識別的重大風險	
G4-SO4	反腐敗政策和程序的溝通及培訓	P18 P26
G4-SO5	確認的腐敗事件和採取的行動	
G4-SO6	按國家和接受者/受益者劃分，政治性捐贈的總值	
G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷做法的法律訴訟的總數及其結果	

編號	全球報告倡議組織(GRI 4.0)可持續發展報告指南指標內容	披露位置
社會		
G4-SO8	違反法律法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	
G4-SO9	使用社會影響標準篩選的新供應商的比例	
G4-SO10	供應鏈對社會的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施	
G4-SO11	經由正式申訴機制提交、處理和解決社會影響申訴的數量	
產品責任		
G4-PR1	說明為改進現狀而接受健康與安全影響評估的重要產品和服務類別的百分比	
G4-PR2	按後果類別說明，違反有關產品和服務健康與安全影響的法規和自願性準則（產品和服務處於其生命週期內）的事件總數	
G4-PR3	機構關於產品和服務資訊與標識的程序要求的產品及服務信息種類，以及需要符合這種信息要求的重要產品及服務類別的百分比	P30 P41
G4-PR4	按後果類別說明，違反有關產品和服務信息及標識的法規及自願性準則的事件總數	
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	P14 P29
G4-PR6	禁售或有爭議產品的銷售	
G4-PR7	按後果類別劃分，違反有關市場推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	P29
G4-PR8	經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數	
G4-PR9	如有違反提供及使用產品與服務的有關法律法規，說明相關重大罰款的總金額	
行業特定方面		
FS1	應用於業務活動的具體環境和社會政策	P31 P39
FS2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程序	P39
FS3	對客戶環境和社會合規情況的監控	P39
FS4	提高員工執行環境和社會政策的能力和程序	P39 P44
FS5	與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動	P39
FS6	按地區、規模、行業分的業務比例	P8 P13 P19 P21 P24
FS7	為實現特定社會目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類）	P13 P21 P24 P31
FS8	為實現特定環境目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類）	P39 P41
FS14	對改善弱勢人群對金融服務的可獲取性的倡議	P24 P27
FS15	金融產品與服務的公平設計和銷售的政策	P21 P22 P25 P28
FS16	按受益類型分，提高金融知識教育的行動	P26 P32

附錄二

讀者反饋

感謝您在百忙之中閱讀《鄭州銀行股份有限公司2015年度社會責任報告》。這是我行連續第3年發佈社會責任報告。為了更好地滿足您的需求，向您提供更有價值的信息，同時促進我行改善社會責任工作績效，提高履行社會責任的能力和水平，我們殷切地期望您能夠對我們的報告提出寶貴意見，並通過以下方式反饋給我們：

電話：+86-371-67009199 傳真：+86-371-67009898

電子郵件：ir@zzbank.cn

郵寄地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路22號鄭州銀行大廈2510室

郵編：450046

1. 您對本報告的總體評價是：

很好 較好 一般

2. 您對鄭州銀行在落實國家、地方重大發展戰略方面履行社會責任的評價是：

很好 較好 一般

3. 您對鄭州銀行在提升金融服務水準方面履行社會責任的評價是：

很好 較好 一般

4. 您對鄭州銀行在熱心傾注社會公益事業方面履行社會責任的評價是：

很好 較好 一般

5. 您對鄭州銀行在踐行利益相關方責任方面履行社會責任的評價是：

很好 較好 一般

6. 您對鄭州銀行社會責任報告和社會責任工作有哪些意見和建議？

衷心感謝您對鄭州銀行的關心和支持！



郑州银行
BANK OF ZHENGZHOU

地址：中國河南省鄭州市鄭東新區商務外環路22号
郵編：450046
電話：+86-371-67009199
網址：www.zzbank.cn

24小時服務熱綫

..... ★ +86-4000-967585 ★

