

徽商銀行股份有限公司  
**2016** 年環境、社會及管治報告



## 目錄

<b>1. 報告說明</b> .....	<b>2</b>
<b>2. 領導致辭</b> .....	<b>3</b>
<b>3. 關鍵績效</b> .....	<b>5</b>
<b>4. 公司概況</b> .....	<b>6</b>
4.1. 公司簡介 .....	6
4.2. 公司治理 .....	7
4.3. 風險管理 .....	8
4.4. 責任管理 .....	11
4.5. 2016 年度所獲榮譽.....	13
<b>5. 經濟責任</b> .....	<b>15</b>
5.1. 助推經濟發展 .....	15
5.2. 服務小微企業 .....	17
5.3. 實踐普惠金融 .....	18
5.4. 保障股東權益 .....	20
5.5. 堅持合規運營 .....	21
<b>6. 服務客戶</b> .....	<b>27</b>
6.1. 優質客戶服務 .....	27
6.2. 安全服務環境 .....	31
<b>7. 奉獻社會</b> .....	<b>36</b>
7.1. 徽行愛灑江淮 .....	36
7.2. 踐行精準扶貧 .....	36
7.3. 支持文體發展 .....	37
7.4. 普及金融知識 .....	38
7.5. 積極抗洪救災 .....	40
7.6. 熱心公益活動 .....	41
<b>8. 關愛員工</b> .....	<b>43</b>
8.1. 良好雇傭環境 .....	43
8.2. 關注健康安全 .....	46
8.3. 促進職業發展 .....	49
<b>9. 綠色環保</b> .....	<b>54</b>
9.1. 發展綠色金融 .....	54
9.2. 拓展綠色管道 .....	55
9.3. 推行綠色運營 .....	57
9.4. 堅持綠色採購 .....	59
9.5. 踐行綠色公益 .....	59
<b>10.ESG 報告指南索引</b> .....	<b>61</b>
<b>11.讀者意見回饋表</b> .....	<b>62</b>

## 1 · 報告說明

### 關於本報告

徽商銀行股份有限公司（「徽商銀行」）或「本行」（聯交所上市代號：3698）特此發佈本行的環境、社會及管治報告，向所有利益相關方介紹本行的可持續發展理念和實踐。

### 報告範圍

本行主要經營範圍包括在中國吸收公司和零售客戶存款，利用吸收的存款發放貸款，以及從事資金業務，包括貨幣市場業務，投資和交易業務及代客交易等。本報告以徽商銀行股份有限公司為主體，涵蓋各分行、支行。報告的範圍為 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。本報告中的貨幣類型為人民幣。

### 報告準則

本報告按照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》、香港聯合交易所《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 27 《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》等指引編寫。

### 報告發佈形式

本報告以印刷版和網路版兩種形式發佈，網路版可在本公司網站（<http://www.hsbank.com.cn/>）及香港聯交所網站(<http://www.hkexnews.hk>)查閱。

### 聯繫方式

徽商銀行 辦公室

地址：中國安徽省合肥市安慶路 79 號天徽大廈 A 座

郵編：230001

電話：+86 (0551) 6266 7912

傳真：+86 (0551) 6266 7708

## 2. 領導致辭

2016 年是「十三五」規劃的開局之年，也是本行改革發展取得豐碩成果的一年。面對錯綜複雜的經濟金融形勢和艱巨繁複的轉型發展任務，本行著眼夯實發展基礎，重點防控風險積聚，資產品質保持穩定；本行加快推進動能培育，統籌運用信貸資源，支持經濟提質增效；本行持續改善客戶體驗，線上線下互動協同，不斷延展服務鏈條；本行致力提升城鄉文明，生態發展春風化雨，普惠金融溫暖人心。

**民之所望，責之所向。**2016 年，本行主要指標保持城商行領先水準，實現淨利潤 69.96 億元，增長 12.62%，平均淨資產收益率 15.63%，總資產回報率 1.01%，年末資本充足率 12.99%，不良貸款率 1.07%。

**本行堅守責任倫理，培育經濟增長新動能。**本行強化公司治理體系建設，加大新常態下各類風險傳導演化趨勢的研究和把握，加快經營轉型戰略的落地深植；本行主動適應把握引領經濟發展新常態，扎實推進供給側結構性改革，著力做大總量、提升發展品質，在加快新舊動能轉換中不斷開創發展新局面；本行實施品牌提升戰略，入選中國銀監會首批城商行「領頭羊」計畫，英國《銀行家》雜誌全球千家大銀行第 188 位、國內第 24 位。

**本行堅守責任底線，構築生態文明新家園。**本行著力將環境需求轉變為金融語言，發揮金融資源配置作用，探索經濟發展與綠色金融的有效對接，加大對節能減排降碳專案的支援力度，為生態經濟提供重要資金助力和市場活力；本行充分發揮綠色金融創新的重要作用，把互聯網技術及跨界融合應用等創新實踐轉化為服務實體經濟的新模式和新手段；本行深化綠色低碳發展共識，促進綠色發展方式和生活方式的形成，科學實現企業經營目標和發展可持續性。

**本行堅守責任內涵，開拓互聯互通新格局。**本行發佈互聯網金融品牌和升級發展戰略，構築起以「徽常有財」直銷銀行為主體，覆蓋和貫通金融服務、電子商務、社交生活的互聯網金融整體架構；本行基於金融消費者主導的商業邏輯，發揮物理管道在客戶輔導、知識普及、權益保護等方面的優勢，加快線下網點的智慧化改造，推進覆蓋衣、食、住、行、用的「徽銀 e 生活」店商圈建設，打造「金融+商業」的生態環境，努力提供與百姓日常生活無縫連接的金融服務。

**本行堅守責任初心，回應利益各方新期待。**本行積極傳播慈善理念，立足安老、扶貧、助學、濟困、救災等領域，打造「愛灑江淮」公益品牌；本行不斷實踐「授人以漁」的新型慈善資助模式，把小微產業與農村扶貧有機結合，開創婦女創業公益扶貧之路；本行注重人文關懷和員工身心健康，創辦「徽銀學堂」，加強對員工的職業設計和能力培養，努力實現公司與員工價值同步提升。

**新經濟呼喚新金融，新常態當有新作為。**2017年，站在新的起點上，本行將繼續牢固樹立創新、協調、綠色、開放、共用五大發展理念，以更寬的視野和胸懷、更高的站位和姿態、更大的責任和擔當，積小勝為大成、積跬步致千里，在踐行責任的道路上傾聽民意、集中民智、改善民生，在持續發展的進程中惠及於民、讓利於民、造福於民，以自身發展的新優勢和新動能，全面提升本行價值創造、服務品質及普惠水準，書寫助推新常態下經濟提質增效升級、社會和諧進步發展的新篇章！

徽商銀行董事長 李宏鳴

徽商銀行行長 吳學民

### 3. 關鍵績效

指標類別	具體指標	單位	2016年	2015年	2014年
經濟績效指標	資產總額	人民幣億元	7,547.74	6,361.31	4,827.64
	營業收入	人民幣億元	209.18	169.77	127.48
	貸款及墊款淨額	人民幣億元	2,693.36	2,374.28	2,147.34
	股東權益	人民幣億元	531.83	423.45	365.53
	淨利潤	人民幣億元	69.96	62.12	56.76
	平均總資產回報率	%	1.01	1.11	1.31
	不良貸款率	%	1.07	0.98	0.83
	撥備覆蓋率	%	270.77	250.49	255.27
	資本充足率	%	12.99	13.25	13.41
社會績效指標	小微企業貸款餘額	人民幣億元	1,293.44	1,118.63	956.02
	涉農貸款餘額	人民幣億元	466.6	376.67	352.62
	客戶滿意度	%	90.08	89.01	88.23
	員工總數	人	8,957	7,647	6,697
	女性員工比例	%	52.67	53.25	53.98
	人均培訓費用	人民幣元	4,062	3,989	4,085
	困難員工補助金	人民幣萬元	22.3	14.1	14.1
	網點總數	個	392	338	250
	縣域網點數	個	142	62	62
	自助設備	台	2,235	1,848	1,515
	企業網銀客戶數	萬戶	11.58	9.27	7.3
	電話銀行客戶數量	萬戶	173.6	138.37	103.14
	手機銀行客戶數量	萬戶	131.3	66.4	32.59
	個人網銀客戶數	萬戶	219.49	161.69	131.52
環境績效指標	總部用水	萬噸	7.15	4.1	3.5
	總部用電	萬度	597.1	597.1	587.7
	總部用氣	萬立方米	29.4	32.6	30.9
	全行視訊會議	次	177	228	161

## 4. 公司概況

### 4.1. 公司簡介

本行是經中國銀監會批准，全國首家由城市商業銀行、城市信用社聯合重組成立的區域性股份制商業銀行，是安徽省內唯一一家省級法人銀行，總部在安徽省合肥市。1997年4月4日註冊成立。2005年11月30日更名為徽商銀行股份有限公司。2005年12月28日正式合併安徽省內蕪湖、馬鞍山、安慶、淮北、蚌埠5家城市商業銀行，及六安、淮南、銅陵、阜陽科技、阜陽鑫鷹、阜陽銀河、阜陽金達等7家城市信用社。2006年1月1日正式對外營業。2013年11月12日在香港港交所主機板上市，股票代碼：3698，是全國首批登陸H股的城市商業銀行。

截至2016年12月末，本行註冊資本人民幣110.50億元；在崗員工8,957人；除總行外，設有17家分行及392個對外營業機構(包括4家分行營業部和388家支行)，667個自助服務區(點)。本行有三家附屬公司，即徽銀金融租賃有限公司、金寨徽銀村鎮銀行有限責任公司和無為徽銀村鎮銀行有限責任公司，並參股奇瑞徽銀汽車金融股份有限公司。

自成立以來，本行始終堅持「服務地方經濟、服務中小企業、服務廣大市民」的市場定位，業務持續較快發展，綜合實力逐步增強，經營管理水準穩步提升，規模、品質、效益協調發展，樹立了「地方銀行」、「市民銀行」和「中小企業銀行」的良好社會形象，已經成為安徽省內乃至全國銀行業具有較高知名度和一定影響力的區域性商業銀行。得到了省委省政府、銀行監管機構的充分肯定和社會各界的廣泛讚譽，多次榮獲省政府頒發的服務地方經濟發展「突出貢獻獎」、「最佳貢獻獎」；2008年以來，連年被中國銀監會評為二級行，2015年入選中國銀監會首批城商行「領頭羊」計畫；連年入選英國銀行家雜誌「全球1000家大銀行」，2016年排名第188位，較上年提升3位；2016年位列《財富》中國500強第311名，較上年提升52名。

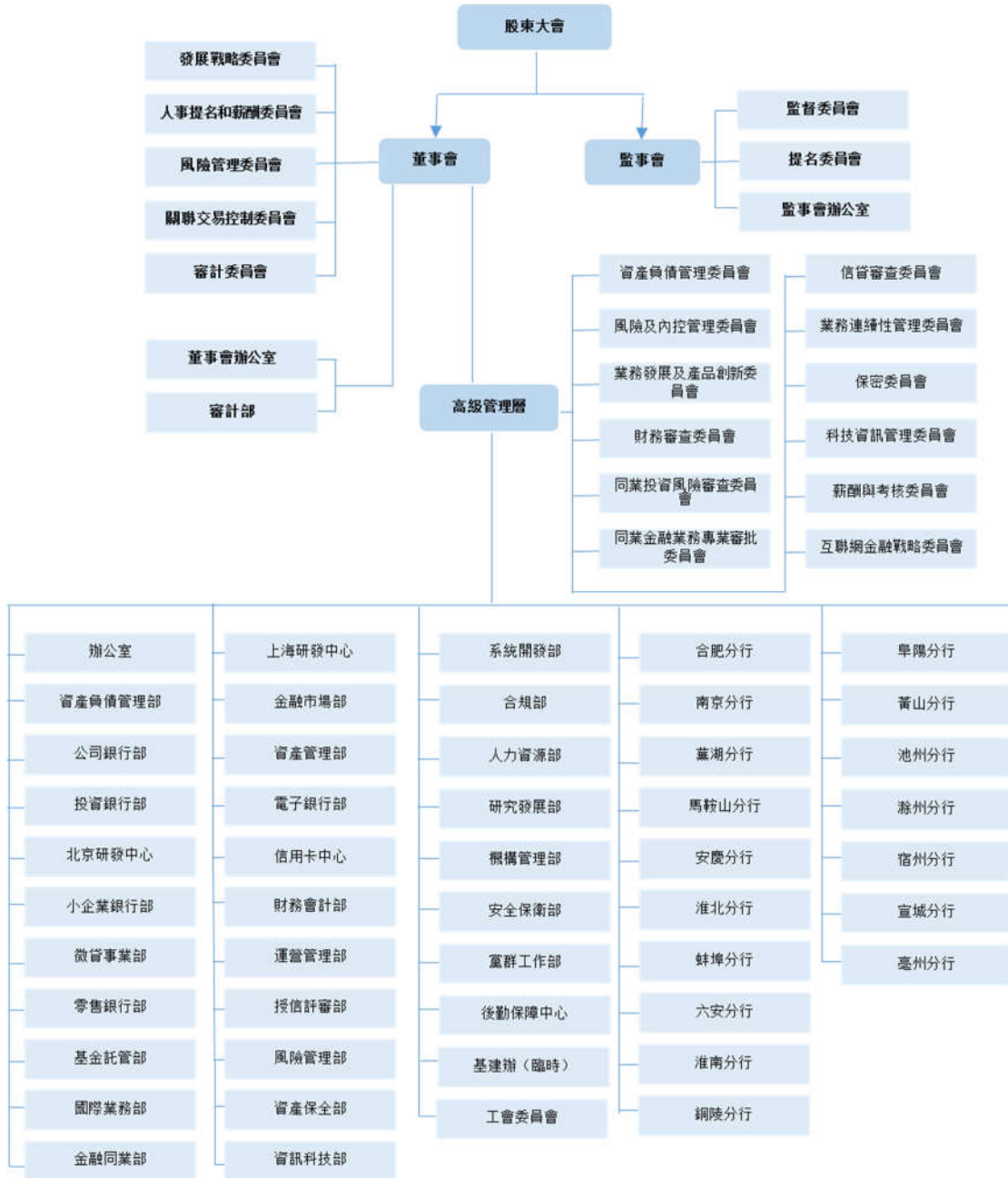


徽商銀行大樓

## 4.2. 公司治理

本行堅信，保持高標準的企業管治機制和良好的企業管治模式，是提高本行核心競爭力、打造現代商業銀行的關鍵之一。故本行一直致力於高水準的企業管治，積極遵循國際和國內企業管治最佳慣例，以保障股東的權益及提升企業價值。

本行建立了較為完善企業管治架構，明晰了股東大會、董事會、監事會及高級管理層的職責邊界，不斷完善公司決策、執行和監督機制，保證各方獨立運作、有效制衡。



企業管治架構



領域	主要進展
股東大會	2016 年本行召開 2015 年度股東大會、內資股類別股東大會、H 股類別股東大會各 1 次，審議通過了董事會工作報告、監事會工作報告、財務決算報告、利潤分配預案、財務預算方案、境外非公開發行優先股等 20 項議案，推動本行業務持續、穩健地向前發展。
董事會	2016 年本行累計召開董事會會議 5 次，審議了《關於徽商銀行股份有限公司發行股份一般性授權的議案》《徽商銀行 2015 年度內部控制評價報告》《關於徽商銀行 2017 年機構發展計畫的議案》等各類議案和報告 57 項，充分發揮了董事會戰略決策和核心領導作用。同時，董事會各專門委員會累計召開會議 18 次，認真審議了內控審計報告、重大關聯交易等重要議題，充分發揮各專門委員會的決策支持作用。
監事會	2016 年本行累計召開監事會會議 7 次，審議通過了《關於選舉徽商銀行股份有限公司第三屆監事會監事長的議案》、《2015 年年度報告》、《監事會對董事會、董事 2015 年度履職評價報告》、《監事會對高級管理層及其成員 2015 年度履職評價報告》等 28 項議案。同時，監事會下設專門委員會累計召開會議 11 次，審議了 2015 年度審計工作報告、2015 年度內控自評報告、2015 年度案防工作開展情況的報告等重要議題，充分發揮了專門委員會應有的作用。
高級管理層	本行高級管理層由行長及其他高級管理人員組成，依據法律、法規、公司章程以及股東大會、董事會的授權行使職權，組織開展經營管理活動。

### 4.3. 風險管理

2016 年，本行積極審視和遵循宏觀金融形勢和政策變化，以全行年度風險偏好和風險管理政策為依據，堅持「審慎、理性、穩健」的風險理念，穩步推進本行全面風險管理體系建設。通過不斷健全風險管理組織架構，完善風險管理制度，優化風險管理流程，升級風險管理工具，充分平衡「資本、風險、收益」之間的關係，在複雜的經濟形勢下較好的控制了本行資產品質，保持各項監管指標連續穩定，實現總體風險狀況可控。

#### 4.3.1 信用風險管理

2016 年，面對複雜的經濟形勢，信用風險管控壓力不斷加大，本行以全面風險管理為導向，以穩定資產品質為核心，深化風險預警工具建設與限額應用，開展全面風險排查與現場檢查督導，持續加強信用風險管控。強化風險預警和退出機制，持續加強和深化行業研究，細化信貸准入標準，對房地產、煤炭、煤貿等產能過剩行業、批發零售等重點行業進行動態監測和預警；嚴密防

範擔保圈、貿易融資等外部風險傳染；嚴格執行國家產能過剩行業產業政策和環保政策；持續增強授信審批的風險緩釋設計能力，改進信貸投放方式，優化信貸結構；強化重大風險貸款後續管理，實行重點貸款名單制動態管理，對潛在風險貸款「一戶一策」制定處置方案，積極化解風險隱患；加強不良貸款現金清收，加大問題貸款化解力度，多管道、多方式加快處置化解不良資產，盤活存量資產，優化信貸結構。

#### 4.3.2 市場風險管理

2016年，針對複雜多變的外部環境，本行著力提升市場風險管理手段，進一步梳理市場風險管理流程，優化資金業務風險管理系統；全面推進市場風險日常管理，綜合運用現金流分析、敏感性分析、情景分析、風險價值(VAR)分析及壓力測試等多種分析工具和手段，對各項投資進行定量分析，嚴格市場風險限額管理，認真開展利率風險壓力測試，進一步提高市場風險計量和管控能力，有效規避了市場風險。

#### 4.3.3 操作風險管理

本行操作風險管理以監管精神為導向，建立與本行的業務性質、規模和複雜程度相適應的操作風險管理體系，構建一系列完整的管理流程，採用適當的計量方法對本行操作風險資本要求進行計量，並不斷加以完善。

在組織架構方面，本行以前、中、後三道防線為基礎，建立總一分一支三級操作風險管理架構。在管理流程方面，本行構建以操作風險識別、評估、監測、控制／緩釋、報告以及監督／評價為主體的完整管理迴圈，以資訊系統為依託的操作風險管理流程體系。

本行積極完善操作風險管理規章制度，優化操作風險管理機制；推進操作風險管理體系建設，實施操作風險管理三大工具，提升操作風險管理的精細化水準；定期開展操作風險關鍵風險指標的監測、預警和報告，認真開展全面風險排查，針對重點領域和重點操作風險事件開展專項風險排查，編制典型操作風險分析案例加強全員風險防範意識。此外，本行進一步加強資訊科技風險管理，定期開展資訊科技專項評估，確保資訊科技系統安全持續運營。

#### 4.3.4 流動性風險管理

本行流動性風險管理堅持穩健、審慎和理性原則，根據市場條件的變化和業務需求的發展，對資產負債規模和結構作出合理的調整，在確保流動性的前提下，追求盈利增長和價值成長，實現銀行資金的「流動性、安全性和盈利性」的統一。

2016年本行在密切關注經濟金融形勢變化帶來的流動性管理壓力的同時，進一步提高流動性管理的精細化水準。一是保持資產負債業務協調發展，動態調整流動性管理策略和資金運作節奏；二是強化流動性指標管理，提高流動性風險識別、監測和計量水準，提高流動性風險管理能

力；三是加強流動性應急管理，根據外部環境合理制定流動性壓力情景，確保在任何壓力情景下和在規定的最短生存期內保證不出現流動性風險，同時通過應急計畫防範潛在流動性危機的發生並採取有效應急預案控制流動性危急情景下的風險擴散。

#### 4.3.5 利率風險管理

本行主要根據對利率環境潛在變動的評估來調整銀行組合期限，從而管理利率風險敞口。本行的金融資產及負債均以人民幣為主，人民幣存款和貸款的基準利率均由人行制定，本行主要按中國人民銀行（「人行」）所定的利率政策進行存款及貸款活動。

2016年，本行深入推進戰略轉型，積極應對利率市場化，加大資產負債結構和客戶結構調整。一是積極推動貸款結構優化調整，加快零售和小微企業業務發展；二是積極加強貸款定價管理，努力提高風險定價水準和貸款收益；三是進一步推動中間業務快速發展，改善收入結構，降低對存貸利差的依賴程度；四是運用管理會計成果，加強客戶綜合貢獻分析，促進定價管理水準的有效提升。

#### 4.3.6 匯率風險管理

本行採用定性分析和定量分析相結合的方法對匯率風險進行計量，主要方法包括缺口分析、久期分析、敞口分析、敏感性分析、情景分析、風險價值(VAR)分析、壓力測試和事後檢驗等。本行實行嚴格的限額管理方法主要包括交易限額、風險限額、外匯敞口限額和止損限額，將匯率風險控制在可承受的範圍之內。

本行外匯資金即、遠期交易多以代客交易為主，實行「背對背」平盤，很大程度上規避了匯率風險。在人民幣匯率雙邊波動的新常態下，在外匯管理局對本行核定的綜合敞口頭寸限額內，按照本行限額管理的要求合理持有自營盤敞口。此外，積極運用衍生產品工具規避匯率波動風險。

#### 4.3.7 聲譽風險管理

2016年，本行有效管理聲譽風險，全年未發生聲譽風險事件，媒體關係較為融洽，媒體評價整體良好，媒體交流頻繁，未見負面輿情發生。

在聲譽風險防控中，本行對外重視正面新聞宣傳的作用，對內加強聲譽風險管理。對易於被誤讀或引發猜測的訊息，快速反應，主動溝通，尊重事實，尊重媒體採編自由，與媒體建立良性互動的工作機制，有效規避了可能發生的聲譽風險。

#### 4.3.8 合規風險管理

2016年，本行圍繞經營發展戰略，堅持內控優先的價值取向，樹立「以合規促發展」的理念，致力於提升合規管理工作的前瞻性和針對性。貫徹落實外部監管各項要求，強化內控體系建設，合規風險管理機制有效運行，外部監管評價保持良好。本行深入開展「兩個加強，兩個遏制」

回頭看、「管理提升年」等專項活動，積極推進合規文化建設，持續健全內部規章制度體系，優化合規風險識別、評估流程，加大違規問責處理力度，強化法律合規審查與產品創新支援，為本行依法合規經營提供保障。

#### 4.3.9 反洗錢管理

本行高度重視反洗錢工作，嚴格執行反洗錢各項法律法規，以預防和控制洗錢活動為目標，扎實推動全行反洗錢工作深入開展。關於本行的具體反洗錢管理詳見本報告 5.5.1 反洗錢章節。

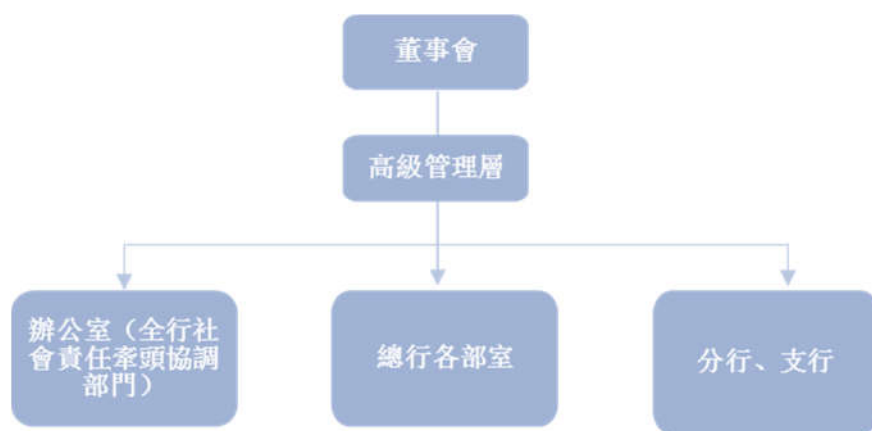
#### 4.3.10 巴塞爾協定的實施情況

本行是較早致力於巴塞爾新資本協議實施的中國城市商業銀行之一。本行按照《商業銀行資本管理辦法（試行）》等監管政策要求，以第一支柱下的三大風險計量為主線，逐步推動資本計量高級方法的建設與實施。

### 4.4. 責任管理

#### 4.4.1. 社會責任管理架構

本行持續完善由董事會領導、高級管理層負責、辦公室牽頭、各部門和各分支機構共同協作的社會責任組織體系，共同推進環境社會管治工作高效、有序展開。



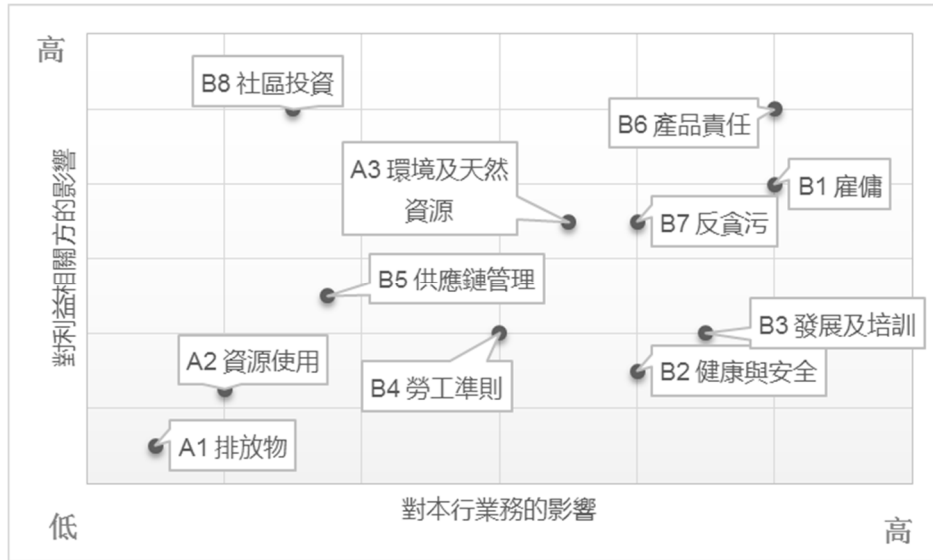
社會責任管理架構

#### 4.4.2. 利益相關方溝通

利益相關方	溝通機制	利益相關方期望	回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規範性檔</li> <li>• 工作彙報</li> <li>• 現場檢查</li> <li>• 非現場監管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 落實國家經濟政策</li> <li>• 支援實體經濟</li> <li>• 服務小微企業</li> <li>• 持續增加的就業機會</li> <li>• 穩定增長的稅收</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 落實國家經濟政策，助推經濟轉型</li> <li>• 加大金融服務實體經濟力度。</li> <li>• 小微企業貸款實現「三個不低於」</li> <li>• 創造就業機會</li> <li>• 創造良好經營業績，繳納更多稅款</li> </ul>
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規範性檔</li> <li>• 工作彙報</li> <li>• 現場檢查</li> <li>• 非現場監管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 穩健合規的日常經營</li> <li>• 有效的風險防範</li> <li>• 穩定有序的金融體系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法合規，誠信經營</li> <li>• 加強風險管理</li> <li>• 維護金融秩序，加強合規自律</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會</li> <li>• 董事會</li> <li>• 路演</li> <li>• 業績發佈會</li> <li>• 日常溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續合理的投資回報</li> <li>• 全面及時準確的資訊披露</li> <li>• 良好的公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 創造良好經營業績</li> <li>• 全面及時準確</li> <li>• 披露資訊</li> <li>• 健全完善公司治理</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品宣傳介紹</li> <li>• 4008896588</li> <li>• 客服中心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多樣化的產品類型</li> <li>• 多元化的服務管道</li> <li>• 持續提升的服務品質</li> <li>• 有效的消費者權益保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 創新豐富金融產品</li> <li>• 推進服務管道建設</li> <li>• 提升文明規範服務</li> <li>• 保護金融消費者權益</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工溝通</li> <li>• 工會</li> <li>• 職代會</li> <li>• 行務公開</li> <li>• 企業文化活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合理的待遇和福利</li> <li>• 滿意的工作環境</li> <li>• 良好的職業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障員工合法權益</li> <li>• 豐富企業文化</li> <li>• 拓展職業發展通道</li> </ul>
供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 集中採購招投標中心</li> <li>• 業務交流合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平的合作機會</li> <li>• 誠信的約定履行</li> <li>• 穩定的雙贏關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 堅持責任採購</li> <li>• 加強戰略合作</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金融社區服務</li> <li>• 金融知識宣傳</li> <li>• 社區公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 共同的社區發展</li> <li>• 和諧的社區關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 創新豐富金融產品</li> <li>• 普及金融知識教育</li> <li>• 共建和諧社區環境</li> <li>• 慈善與公益活動</li> </ul>
公眾與媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 媒體資訊披露</li> <li>• 公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公開透明的資訊披露</li> <li>• 全面有效的企業公民履責</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 踐行普惠金融，服務社會民生</li> <li>• 踐行低碳金融，推進綠色發展</li> <li>• 踐行和諧金融，增進社會福祉</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 經營活動</li> <li>• 環保活動</li> <li>• 政策資訊披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 綠色的金融服務</li> <li>• 持續減少的能源消耗和碳排放</li> <li>• 積極的環境保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展綠色信貸</li> <li>• 提升綠色服務</li> <li>• 推行綠色運營</li> <li>• 投身綠色公益</li> </ul>

#### 4.4.3. 實質性評估

根據《ESG 報告指引》，本行構建了 ESG 實質性分析模型，通過對 11 個層面的識別、評估和篩選，確立對於本行具有重要性的實質性議題，在報告中進行重點披露和回應。



#### 4.5. 2016 年度所獲榮譽

時間	榮譽	評獎機構
1 月	獲評「優秀自營機構獎」、「優秀發行人」	中央國債登記結算有限責任公司
3 月	榮獲「安徽省暨合肥市金融機構調查統計工作考評一等獎」	人行合肥中心支行
3 月	獲評「2015 年度反洗錢監管評級 A 檔」	人行合肥中心支行
3 月	獲評「A 類儲蓄國債承銷機構」	人行合肥中心支行
3 月	獲評「2015 年度支付系統直接參與者運行維護排名第一」	人行合肥中心支行
4 月	獲評「安徽省銀行業金融機構 2015 年執行人民銀行有關規定 A 類機構」	人行合肥中心支行
4 月	獲評「2015 年度最佳貿易企業夥伴銀行」	中國銀行業協會
4 月	獲評「2015 年度銀行卡創新支付業務先進單位」	安徽省銀行卡創新支付委員會
4 月	獲評「2016 年中國區最佳城商行投行」	《證券時報》社
5 月	榮獲「中國銀行業理財機構最佳合規獎」	中國銀行業協會
7 月	客服中心通過 ISO9001:2008 品質管制體系認證	國際標準組織 (ISO)



7月	2016年商業銀行穩健發展能力「陀螺」(GYROSCOPE) 評價體系評價中位列城商行第四位	中國銀行業協會
7月	榮獲「2016最佳服務創新銀行」獎	中國資管金貝獎
7月	榮獲「2016年度中國金融行業最佳創新專案獎」	IDC
10月	獲評「儲蓄國債承銷機構考核中排名第一」	人行合肥中心支行
10月	第四屆「安徽省十大服務行業居民滿意度調查活動」中獲評「銀行業第一名」，同時榮獲「居民最滿意銀行」稱號	安徽省情研究會和安徽社會發展調查研究中心
11月	獲評「2016年度互聯網業務創新城商行」	《21世紀經濟報導》
12月	李宏鳴董事長榮獲「2016中國社會責任傑出人物獎」	社會責任公益盛典暨第九屆企業社會責任峰會
12月	黃山信用卡榮獲「安徽年度最受歡迎信用卡」	2016第四屆安徽金融行業綜合評選
12月	獲評「2016中國年度最具發展潛力雇主」	智聯招聘聯合北京大學社會調查研究中心

## 5. 經濟責任

本行密切關注於廣大民眾對社會各個領域的金融服務需求，通過金融資源的平等共用，服務經濟社會的改革發展，驅動民生價值的持續創造，共同構建平等、和諧、繁榮的美好社會。本行持續完善小企業、小微企業金融產品與服務體系，說明小企業平穩健康發展；積極致力於普惠金融，為不同群體提供適當、有效的金融服務，讓更多的民眾享受到金融服務的雨露甘霖，共同提升社會福祉。

### 5.1. 助推經濟發展

2016 年，本行發揮自身的地緣優勢和一級法人優勢，在依法合規、符合政策的前提下，不斷推進地方政府合作設立政府基金業務，用於解決在建專案融資問題。

本行高度關注政府在政府和社會資本合作（「PPP」）領域的投融資體制改革，通過需求研究和產品創新，綜合運用金融工具，開發了「PPP 全程通」系列產品，支援和引導社會資本方參與 PPP 專案。本行整合包括諮詢、法律、財務、工程等各方專業資源，為 PPP 專案提供從識別、實施，到採購、執行、移交的全流程專業服務，說明地方政府加快推進 PPP 項目，為政府提供綜合化金融服務。2016 年，本行在安徽省政府支持下設立了安徽省級 PPP 引導基金和 PPP 產業聯盟，基金註冊總規模人民幣 500 億元。本行以省級 PPP 基金和 PPP 產業聯盟為依託，通過基金、貸款、保函、供應鏈、零售、資產證券化等綜合金融產品，為 PPP 專案提供全過程、全生命週期的綜合金融服務，全力打造政府綜合金融服務商的品牌形象。



安徽省城镇化 PPP 基金暨 PPP 產業聯盟成立儀式

人民幣 1,312.25 億元。

針對新形勢下公司客戶新需求，本行創新推出城鎮化基金、產業發展基金和中小企業創盈發展基金等基金合作模式，城鎮化基金用於置換地方政府的存量債務、政府應付帳款和其他符合國家檔精神鼓勵的公共服務領域，產業發展基金和中小企業創盈發展基金用於支援中小企業發展及相關產業發展。截至報告期末，本行投資並參與運作的城鎮化基金業務總規模



### 案例：本行參加 2016 年中國安徽（合肥）農業產業化交易會

2016 年 9 月 9 日，本行吳學民行長出席中國安徽（合肥）農業產業化交易會，總行小企業銀行部負責人及淮北、亳州分行相關人員參加本行展廳展示活動及銀企簽約儀式。本行簽約 2 個項目，分別是亳州分行安徽強英鴨業集團有限公司鴨產業項目和淮北分行安徽曦強乳業集團有限公司農業產業化項目，總金額人民幣 1.97 億元。會上，省委副書記、代省長李國英一行蒞臨本行展廳，瞭解對本行近年來對農業發展的支援情況及主要產品和服務方式。



代省長李國英在 2016 農業產業化交易會期間蒞臨本行展臺

### 案例：本行參加 2016 年全省政銀擔企對接會（北片）

2016 年 11 月 24 日，本行李宏鳴董事長、張友麒副行長率總行公司銀行部、微貸事業部主要負責人及北片 8 家分行負責人參加了省政府主辦的 2016 年安徽省政銀擔企對接會（北片）。本行北片 8 家分行簽約項目 12 個，總金額人民幣 166 億元。開幕式結束後，吳存榮常務副省長一行蒞臨本行展廳，仔細翻閱本行金融產品折頁和宣傳材料，對本行創新經濟支援實體經濟發展的做法給予了充分肯定。



省委常委、常務副省長吳存榮視察本行銀企對接會展臺

在傾力服務安徽經濟發展的同時，本行牢固樹立「依法納稅、納稅光榮」的思想，將誠信納稅作為合法經營的發展宗旨，嚴格遵守國家稅收法律法規，依法納稅，按時申報，積極與稅收徵收管理機關溝通聯繫，創建良好、和諧的銀稅關係，在業務規模快速增長的同時，納稅總量、人

均納稅額等不斷提升。自成立以來，本行及時足額繳納各項稅款，一直是安徽省納稅五十強企業，連續多年獲得 A 級信用等級納稅企業，為各級財政的穩定增長做出了積極的貢獻。

## 5.2. 服務小微企業

小微企業的健康和長遠發展對於國家經濟的持續穩定增長具有十分重要的意義，本行持續關注小微企業。久而久之，小微業務已發展成為本行的傳統優勢業務，專業化、流程化、標準化的服務獲得客戶高度肯定，小微企業貸款餘額和新增額連續多年位居當地同業第一，成為名副其實的「小企業主辦銀行」。

為了更好的服務小微企業，本行分別於 2013 年 3 月和 2016 年 8 月發行了兩期小型微型企業貸款專項金融債券，共計 150 億元。小微企業金融債自發行以來，本行嚴格按照相關規定，及時將資金用於發放小型微型企業專項貸款。截至 2016 年末，本行的小微企業金融債餘額 122 億元，募集資金專項已全部用於小微企業貸款投放。

2016 年，本行的重點工作首先是優化傳統信貸產品。針對現有個人經營貸重點產品，在充分調研和總結經驗基礎上，會同風險、授信、合規等總行部室下發了《關於進一步規範個人經營類貸款產品的通知》和《徽商銀行徽貸通業務操作規程》，對業務准入、擔保方式、業務流程和操作標準等做出了明確規範和優化。

二是研發重點拳頭產品。瞄準優質客戶和優質抵押資產，開發「優鋪貸」、「優宅貸」產品；針對有快速資金周轉需求的小微客戶開發了具有隨借隨還功能的微貸卡產品。截至 2016 年 12 月末，本行 17 家分行均已實現優鋪貸投放，貸款餘額 10.12 億元；優宅貸和微貸卡信貸系統 9 月 9 日正式上線，優宅貸目前貸款餘額 1.1 億元，微貸卡已累計投放 43 筆共 395 萬元。

三是探索開發涉農新產品。針對種養殖大戶、農業合作社及農村小微經營者，研發了針對農村市場的「徽農貸」經營類系列產品，包括金穀糧農貸、金葉果蔬貸、金色養殖貸和金牌經營貸；根據省政府、人民銀行、銀監部門要求以及國務院檔內容，本行制定了《徽商銀行農民住房財產權抵押貸款管理辦法（試行）》和《徽商銀行農村土地經營權抵押貸款管理暫行辦法》，進一步豐富了涉農貸款產品體系。截至 2016 年 12 月末，「徽農貸」系列產品較年初新增 5.45 億元，有效支持了涉農經濟發展，贏得了當地政府、監管機構和「三農」客戶的一致好評。

### 案例：漁業貸

巢湖槐林鎮目前是全国最大的漁網生產基地，被命名為「中國漁網第一鎮」，為解決當地漁網企業（織網加工、拉絲加工、商貿）貸款融資難的情況，本行依據當地行業經營特色，研發推出「漁業貸」授信業務，針對當地經營戶給予批量授信，實行無抵押、無擔保的授信方式，高效審批、快速放款，贏得當地漁網企業的一致好評。



某漁網企業客戶

### 案例：農資貸

合肥周穀堆為綜合型農產品批發市場，入駐商戶達 1,000 多家，由於其經營規模較小，商鋪多為租賃式經營，其資產均為庫存待售的商品，普遍存在因缺少抵押物和擔保人無法從



某農產品商戶客戶

銀行獲得融資。本行深入市場調查，瞭解經營需求，針對商戶小而散的特徵，及時為市場內的商戶推出了一款無抵押、無擔保的信用貸款—「農資貸」，該項貸款以其手續簡便，效率高，最快三天放款贏得了市場商戶的一致認可，有效滿足了市場類商戶季節性收購農副產品的資金需求，提高了其經營規模和經營收益。

## 5.3. 實踐普惠金融

本行一直致力於為社會各個階層和群體提供普惠金融服務，重點聚焦民生服務、「三農」、戰略新興產業等領域，努力讓大眾分享到有效而全方位的金融成果，為縮小城鄉差距貢獻力量；努力打通農村金融服務的「最後一公里」，促進經濟社會的和諧健康發展。

為深入推進農村地區普惠金融發展，著力推動金融服務向農村延伸，本行根據《國務院關於印發推進普惠金融發展規劃（2016—2020年）的通知》、《中國人民銀行關於全面推進深化農村支付服務環境建設的指導意見》以及《中國人民銀行合肥中心支行關於安徽省惠農金融服務室推廣建設工作的指導意見》的檔精神和要求，大力發展普惠金融。通過一系列創新舉措的落地實施，



從 2014 年試點之初至 2016 年末，縣域儲蓄存款餘額由 99.78 億元增長至 240.64 億元，是試點之初的 2.4 倍。

### 案例：本行普惠金融「徽農」品牌發佈會

2016 年 1 月 26 日，本行普惠金融「徽農」品牌暨微貸產品發佈會在安徽省合肥市安徽飯店舉行。本行此次發佈的普惠金融「徽農」品牌，以「普惠金融、服務三農」為主題，通過「徽澤鄉里」演繹品牌內涵，以「徽農支行、徽農服務室、徽農卡、徽農貸、徽農寶、徽農通」六大核心產品和管道作為子品牌，對品牌名稱、形象和產品進行了集中展示和發佈，是本行農村普惠金融體系建設的高度凝練。



徽商銀行普惠金融“徽農”品牌發佈會

截至 2016 年末，本行共有縣域支行 61 家，徽農支行 81 家，惠農金融服務室共 123 家。其中，惠農金融服務室主要分佈在合肥、蕪湖、馬鞍山、蚌埠、阜陽、六安、淮南、淮北、銅陵、宣城、池州、滁州、宿州等地，共 13 家分行。2016 年 1-12 月份，共辦理各類業務 43,468 筆，其中業務查詢筆數 6,198 筆；現金帳轉帳 17,194 筆，交易金額 7,643.41 萬元；助農取款 16,622 筆，交易金額 2,520.62 萬元；代繳費 3,454 筆，交易金額 23.79 萬元；惠農金融服務室作為本

行網點的有效延伸，同時可以推薦優質客戶到本行徽農支行辦理徽農貸等助農特色貸款，目前本行徽農貸各類產品存量 1,017 戶，發放 1,017 筆，貸款餘額人民幣 5.17 億元。本行惠農金融服務室通過辦理各類綜合金融業務，讓農民足不出戶享受現代金融服務，取得了良好的社會效益，得到了廣大農村地區居民的好評。



普惠金融服務室設施

根據農村普惠金融市場定位和客戶需求，本行陸續推出了徽農卡、徽農通、

徽農貸、普惠存單、徽農結算寶、徽農寶九品生活平臺等一系列農村普惠金融產品，組合推出「四惠」產品包，產品市場競爭力得到進一步提升，有效滿足農村市場客戶「存款貴、貸款巧、服務好」的金融需求。截至 2016 年末，徽農卡累計髮卡 79.6 萬張，卡內存款餘額 67.73 億元，卡均存款 0.86 萬元；普惠存單開立 26.46 萬筆，餘額 148.67 億元，平均每筆金額為 5.62 萬元；徽農貸餘額 5.17 億元，是上年末餘額(6,803 萬元)的 7.6 倍。

#### 案例：淮北分行前呂樓村的「五星級惠農金融服務室」



五星級惠農金融服務室

2016 年 12 月 13 日，淮北分行劉橋鎮前呂樓村徽農服務室榮獲「五星級惠農金融服務室」稱號，並由人民銀行淮北中心支行進行授牌。此舉進一步改善農村支付服務環境，規範轄區惠農金融服務室建設與管理，肯定了本行淮北分行在服務「三農」、改善農村支付環境方面做出的大量工作。

本行實施農村普惠金融發展戰略符合各級政府的政策導向，是本行貫徹落實國家金融惠民和美好鄉村政策的重要舉措；將銀行網點下沉到鄉鎮、農村終端，極大程度地方便了廣大農村金融弱勢群體享受便捷、貼心的現代化金融服務。

#### 5.4. 保障股東權益

2016 年，本行密切關注經濟金融形勢，認真貫徹落實國家方針政策，業務發展躍上新臺階，綜合實力顯著提升，持續發展能力進一步增強。截至 2016 年末，本行資產總額達到 7,547.74 億元，較年初增長 18.65%；實現淨利潤 69.96 億元，同比增長 12.62%。不良貸款率 1.07%，資本充足率 12.99%，撥備覆蓋率 270.77%，繼續保持較強的風險抵禦能力。在實現自身可持續發展的同時，本行堅持將發展成果惠及股東，通過送股、現金分紅等方式，保障股東獲得穩定的收益。2005 年成立至今，本行累計現金分紅 96.56 億元。



8 月 31 日，本行在香港召開 2016 年中期業績新聞發佈會以及分析師/投資者推介會

根據 2016 年 6 月 20 日舉行的 2015 年度股東大會決議，本行已向 2016 年 6 月 29 日登記為本行股東的全體股東派發 2015 年度末期現金股

息每股人民幣 0.159 元(含稅),合計人民幣 17.57 億元(含稅)。本行持續加強投資者關係管理,與投資者保持密切溝通。2016 年分別舉辦了 2015 年度、2016 年中期業績發佈會、投資者及分析師推介會等活動,與投資者、分析師、媒體進行互動交流。通過電話、郵件、來訪接待、公司網站投資者關係專欄等多種形式,與境內外投資者和分析師及中小投資者保持密切高效的溝通,繼續加強投資者關係管理工作。

本行嚴格按照中國證監會、香港證券及期貨事務監察委員會、香港聯合交易所有限公司等監管機構的要求,規範開展資訊披露。制定和修訂了《內幕資訊及知情人管理制度》、《資訊披露重大差錯責任追究辦法》等資訊披露制度,進一步完善資訊披露制度體系。不斷改進定期報告和臨時報告編制公告工作,2016 年累計發佈包括 2015 年度業績公告、2016 年度中期報告、股東大會通函等 30 余項公告。

## 5.5. 堅持合規運營

作為一家金融服務機構,本行始終關注自身與客戶的全方位價值,在創造財富與價值的同時,堅守責任底線,堅持合規運營。面對經濟社會發展新常態所帶來的挑戰與機遇,本行在保證業務穩健提升的同時,加大了在反洗錢、反貪腐、案防以及智慧財產權維護方面的工作力度。

### 5.5.1. 反洗錢

為加強本行反洗錢(含反恐怖融資,下同)管理,有效防範和控制反洗錢合規風險,根據《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》、《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》等法律法規和監管要求,本行制定《徽商銀行反洗錢管理辦法》。通過建立健全與反洗錢監管要求和本行發展戰略相適應的反洗錢合規風險管理框架,實現對洗錢風險的有效識別、評估、監測、控制和報告,有效防範和控制反洗錢合規風險。反洗錢工作遵循依法合規、風險為本、全員參與、資訊保密的原則,確保反洗錢工作能夠勤勉盡責與風險可控。

2016 年,本行強化客戶身份識別機制。積極推行「一聽、二看、三核、四問」客戶身份識別新模式,引導員工在「核對」、「瞭解」、「登記」、「留存」、「核查」等身份識別環節的基礎上,關注客戶不符合常理的情形或其他可疑點,把好客戶准入關;創新洗錢風險排查機制。根據洗錢風險變化情況,適時調整可疑資金監測重點,篩選提取重點監測客戶名單,組織開展洗錢風險排查,結合交易背景,回溯客戶資金流和資金鏈,分析客戶身份與其擁有財富、經營業務和財務狀況的匹配程度,甄別報送可疑交易;深化洗錢風險管控機制。根據不同情形實施持續監控、定期審查、重新識別客戶身份、設置交易限額、關閉網上銀行轉帳功能等風險控制措施,築牢洗錢風險防火牆。

本行積極組織反洗錢培訓。對不同崗位的員工開展不同層級和內容的反洗錢知識培訓，不斷提高員工反洗錢責任意識和業務技能。為宣傳普及反洗錢知識，增強本行員工及社會公眾反洗錢意識，根據中國人民銀行《關於組織開展〈反洗錢法〉頒佈實施十周年主題宣傳的通知》要求，本行在本行範圍內開展了以「預防洗錢活動、打擊洗錢犯罪、維護金融秩序」為主題的反洗錢宣傳活動，包括反洗錢培訓、知識競賽及演講活動等。



2016年，本行創新反洗錢宣傳方式，實現宣傳形式與宣傳實效的有機結合，採取更貼近生活，更易於社會公眾接受的方式，擴大宣傳覆蓋面，增強了宣傳效果。



### 立足網點宣傳

- 緊緊圍繞年度宣傳主題，採取在營業網點擺放宣傳折頁、播放電子屏滾動字幕、張貼宣傳海報等多種形式，開展面向客戶的反洗錢宣傳活動；
- 配備LED顯示幕的營業網點，不間斷迴圈播放反洗錢動漫宣傳短片，引導社會公眾增進對反洗錢法規的瞭解。

### 拓展戶外宣傳

- 本行積極開展反洗錢宣傳進廣場、進鄉鎮、進學校活動，對來往群眾進行反洗錢案例講解和知識普及，受到了群眾的關注和歡迎。

### 創新反洗錢特色宣傳

- 在本行微信公眾號開闢反洗錢宣傳專欄；通過自助設備屏保、手機短信、微信易企秀等載體，提示社會公眾警惕網路洗錢陷阱；
- 通過特色機器人「小曼」與客戶面對面交流，將反洗錢知識以通俗易懂的語言傳遞給社會公眾；
- 自創自編反洗錢情景劇《沒有硝煙的戰爭》，以貼近事實、貼近生活的演繹，將反洗錢知識融入到文藝節目中；
- 組織客戶在體育廣場進行反洗錢徒步宣傳，並製作成宣傳短片在經濟頻道播放，得到社會公眾廣泛好評。

### 案例：《反洗錢法》頒佈實施十周年主題宣傳日活動

2016年10月26日，由本行牽頭承辦的《反洗錢法》頒佈實施十周年主題宣傳日活動在合肥人民廣場舉辦。活動現場，雖然天降大雨，冒雨前來諮詢的市民仍絡繹不絕，本行反洗錢義務宣傳員認真解答公眾的疑問，提高了社會公眾反洗錢法律意識和防範意識。



《反洗錢法》頒佈十周年主題宣傳日活動



### 5.5.2. 案防工作

根據銀行業金融機構的案防要求，以及《中華人民共和國商業銀行法》、《銀行業金融機構案防工作辦法》等有關法律法規的規定，為加強本行的案防管理工作，建立健全本行案防工作管理體系，維護本行安全穩健運行，本行制定了《徽商銀行案防工作管理辦法》。

本行深入貫徹落實監管要求，建立案防長效機制，健全案防工作管理體系，完善案防管理制度和流程，強化各層級案防主體責任，加大案件風險排查力度，加強人員管理及培訓教育，嚴肅案件責任追究，實現案防關口前移，及時、有效地防範和化解案件風險。2016 年度成功堵截 6 起案件風險，為客戶避免直接經濟損失人民幣 32 萬元。

#### 案例：合肥分行黨風廉政、案防警示教育活動



黨風廉政與案防警示教育活動

2016 年 12 月 8 日，合肥分行在合肥蜀山監獄開展黨風廉政、案防警示教育活動，各單位主要負責人共計 100 人參加活動。通過教育引導幹部員工增強法制觀念，進一步增強了幹部員工的紀律意識和案件防控意識，使大家從中受警醒、明底線、知敬畏，確保依法合規履行職責。

### 5.5.3. 反貪腐

作為金融行業工作的敏感點，本行堅持合規運營，把廉潔自律準則作為不可逾越的底線，在思想上高度重視，在行動上抓好落實，始終保持高度的責任感和自覺性，主動遠離和抵制各種不正之風。

2016 年，本行進一步加強內控管理。

- 加強制度建設，完善補充相關制度，修訂《徽商銀行直銷銀行業務管理暫行辦法》、《徽商銀行企業網銀操作規程》，制訂了《徽商銀行直銷銀行代理銷售業務管理暫行辦法》、《徽商銀行直銷銀行網路貸款管理暫行辦法》、《徽商銀行社區貸管理暫行辦法》、《徽商銀行信保網貸操作細則》等；
- 組織開展了電子銀行業務檢查，進一步規範業務的操作管理；
- 積極落實《中國人民銀行關於加強支付結算管理 防範電信網路新型違法犯罪有關事項的通知》、《中國人民銀行關於進一步加強銀行卡風險管理的通知》要求，按時完成電子管道改造工作。

加強內控的同時，本行為認真貫徹落實中央、省委和行黨委關於加強廉潔自律工作的各項規定要求，倡樹節儉文明過節的良好風尚，從嚴防控「四風」現象及問題，逢重大節假日，如春節、中秋、五一和十一等下發節日廉潔自律通知，並以短信等形式提醒總行各部室總經理助理以上負責人，各分行領導班子成員，並公佈了監督舉報電話，堅決防控「節日病」的發生。本行還制定了《關於實行黨風和反腐倡廉建設責任制的規定》和《徽商銀行黨風和反腐倡廉建設責任制考核辦法》，以此切實增強廉潔自律的高度自覺與責任意識。

同時，各級紀檢監察機構要認真履行監督責任，堅持把紀律和規矩挺在前面，加大執紀問責力度，對頂風違紀搞「四風」的，對管控不力造成不良影響和嚴重後果的，發現一起、查處一起，點名道姓通報曝光，充分發揮監督執紀問責的震懾警示作用。

本行還制定了《徽商銀行高級管理人員和重要崗位員工強制休假管理辦法》，根據工作需要，在保證業務經營穩健發展，風險可控的前提下，每年安排部分高級管理人員和重要崗位人員強制休假，為提高實施效果，確保隨機性和突然性，不得預先通知強制休假人員，有關人員自接到強制休假的正式通知起，職權或許可權自動轉移到指定的代職人，並由上級行或相關部門對其工作進行合規性檢查。該制度加強進一步鞏固了本行內控制度建設、有效防範經營風險和道德風險。

### 案例：黨風廉政學習

總行直屬黨委組織黨員代表赴河南蘭考開展主題教育實踐活動，2016年9月11-12日，全體黨員參觀了蘭考縣「焦裕祿同志烈士陵園」和「劉少奇在開封陳列館」。通過參觀學習，全體黨員對劉少奇同志和焦裕祿同志的先進事蹟和革命精神有了更深層次的認識，深受極大的震撼和鼓舞。



參觀焦裕祿同志烈士陵園

### 案例：參觀反腐敗教育基地

為了切實加強黨風廉政建設，深入推進「兩學一做」學習教育，進一步增強黨員幹部和廣大黨員的廉潔自律意識，2016年10月13日，本行紀委組織總行機關部分支部負責人、黨員員工代表共計78名，赴安徽省黨風廉政教育基地開展警示教育活動。通過參觀學習，廣大黨員和管理人員在思想上、靈魂上都收到了震撼和洗禮。



安徽省黨風廉政教育基地警示教育活動

### 5.5.4. 合規品牌宣傳

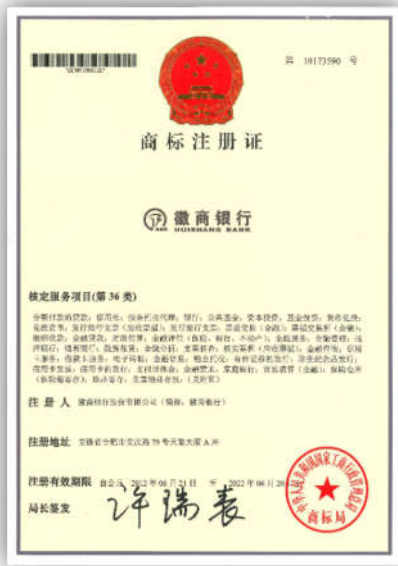
為加強廣告投放管理，有效合規推進本行品牌建設和各項業務的快速發展，本行依據《中華人民廣告法》、《廣告管理條例》等法律法規，印發了《徽商銀行宣傳管理辦法》、《徽商銀行廣告投放管理暫行辦法》。規範日常廣告與宣傳物料的投放流程，要求宣傳部門工作人員嚴格遵守法律法規，杜絕誇大不實廣告、片面引導、惡意炒作等不良行為，有效提升本行品牌知名度和美譽度。

為規範企業視覺形象，維護企業視覺形象系統的統一性，增強本行員工的品牌意識，塑造本行的品牌形象，本行特別制定了《徽商銀行企業視覺形象管理暫行辦法》，並制定了《徽商銀行視覺識別形象標準化手冊》、《徽商銀行機構網點形象標準化手冊》，從而保障本行品牌形式的規範化和標準化。



總行新大樓效果圖

## 5.5.5. 智慧財產權保護



徽商銀行商標註冊證書

本行致力於塑造負責任的企業形象，尊重他人的智慧財產權，專門設崗保證本行在日常經營宣傳活動中使用的圖片、視頻、肖像、文章、字體等作品均符合規範，未侵犯智慧財產權。為此，合規部門發佈《著作權侵權風險提示》，規定本行在宣傳活動中嚴格把關素材來源，杜絕使用存疑材料，對於因宣傳需要確須使用網路素材的，在使用前應核實素材的原始出處，對於依靠自身力量無法核實的，可向相關服務機構求證，對於來源不明的，應在查清權利人後再決定是否使用，對於存在侵權嫌疑的，應充分調查論證，如仍難以查清或界定的，應避免使用。

同時，為保護本行智慧財產權，規範和加強對智慧財產權的管理和利用，鼓勵金融創新，提高本行員工的智慧財產權意識，根據《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》等法律、法規，本行制定了《徽商銀行智慧財產權管理暫行辦法》，確保智慧財產權管理工作遵循「權屬明確、鼓勵創新、有效保護、依法使用」的原則，具體規範了對專利權、商標、著作權、商業秘密及其他法律法規認可的智慧財產權的相關登記與維護工作。

## 6. 服務客戶

### 6.1. 優質客戶服務

本行專注於為客戶提供便捷、個性化的金融服務。圍繞衣食住行、消費理財等與市民生活息息相關的金融需求，不斷豐富完善銀行卡種類與功能，提升自助銀行、網上銀行、電話銀行、手機銀行、直銷銀行等現代金融服務功能，開展多項民生代繳費業務，不斷豐富信貸、理財產品，滿足市民多樣化的現代金融需求。

#### 6.1.1. 提供多管道服務

截至 2016 年末，全行共有 667 家自助銀行服務區（點），2,235 台自助設備（其中自助取款機 584 台、存取款一體機 933 台、自助終端 555 台、自助髮卡機 163 台）。2016 年，電子銀行客戶品質持續提升全年新增手機銀行客戶數 65 萬戶，其中，新增手機銀行有效客戶數 35 萬戶，存量有效客戶數 56 萬戶，較年初增長 173.17%；全年新增個人網銀客戶數 58 萬戶，其中，新增



各類自助電子銀行設備

個人網銀有效客戶數 38 萬戶，存量有效客戶數 103 萬戶，較年初增長 57.55%；全年資訊企業網銀 23,133 戶，其中，新增企業網銀有效客戶數 15,106 戶，存量有效客戶數 8.41 萬戶，較年初增長 21.9%。2016 年，零售電子管道賬務類交易占比達到 82.37%；公司電子管道賬務類交易占比達到 61.11%，較上年提高 3.5 個百分點。

本行電子銀行部聚焦移動端，全力推進個人移動金融門戶建設，帳戶融合取得實質性突破：

**1、新版手機銀行正式上線。**新版本手機銀行在頁面設計、功能展示、以及操作體系等眾多方面有了突破和創新，增加了智慧化的產品推介功能，對電子管道資訊進行整合，建立起客戶資訊統一認證體系，全面提升了客戶使用的便捷性和易用性。

**2、移動門戶走出關鍵一步。**通過三帳戶融合需求項目的實施，逐步將本行手機銀行用戶端打造為客戶現金管理平臺，實現了客戶信用卡帳戶、借記卡帳戶、直銷銀行電子帳戶的一站式管理。

**3、非金融生活場景引入。**上線全網話費、流量充值業務；遊戲點卡充值、線上購買電影票業務，目前已進入測試階段，場景的導入將有效提升客戶動卡率和增強客戶粘性。

**4、移動支付實現創新。**ApplePay 業務已投產上線，華為 Pay、小米 Pay 陸續上線，銀聯二維碼業務已著手開發，移動支付產品將有效提升本行銀行卡產品的市場競爭力。

同時，本行創新發展，持續豐富直銷銀行產品體系，業務拓展取得良好成效；本行開發互聯網消費信貸業務，完成消貸平臺建設。通過多種線上電子銀行產品為客戶提供靈活便利的金融服務。



手機銀行業務宣傳圖片



### 6.1.2.提升客戶滿意度



便民輪椅



便民藥箱



便民茶飲



便民雨傘



手機加油站



兒童娛樂區

本行注重客戶體驗，致力於做客戶滿意、信賴的銀行，持續提升服務品質，努力以優勢、便捷、貼心的服務體驗帶給廣大客戶最為真誠、溫馨的服務感受。本行設立愛心視窗、愛心座椅，建設無障礙通道，建設便民

服務區，為客戶免費提供醫藥箱、工具箱、輪椅、老花鏡等便民服務設施，為各類客戶群體提供貼心便捷的服務。



先進示範單位獎

截至 2016 年末，本行有 2 家千佳示範單位，11 家星級營業網點，其中五星級 3 家、四星級 4 家、三星級 4 家。推動了本行文明規範服務品牌建設工作，在消費者群中樹立了良好的企業形象和口碑。

2016 年，在由安徽省情研究會主辦，安徽社會發展調查研究中心承辦的「第四屆安徽省十大服務行業居民滿意度調查活動」中，本行以 90.08 的高分獲得「居民最滿意銀行」，是本行第四次蟬聯銀行業第一名好成績，該獎項是對本行從服務效率、服務態度、服務環境、服務創新、行風政風五大維度的肯定。此外，在 2016 年 11 月，在中國銀行業協會評選活動中，本行客服中心獲得「先進示範單位獎」。

同時，本行每年也會自行開展 1-2 次本行範圍內的客戶滿意度調查活動，具體形式包括網路調查、電話調查等，同時各分支行也在轄區根據自身工作情況開展客戶滿意度調查活動，具體形式包括問卷調查等。2016 年，總行在本行的官方網站首頁開展了客戶滿意度調查活動，調查內容包括個人業務、對公業務、電子銀行業務等。



居民最滿意銀行

### 6.1.3.加強投訴管理

本行注重客戶體驗，力求以最優質的服務態度降低客戶投訴數量和減少負面輿情。本行一直積極開展消費者權益保護工作，充分保護金融消費者的合法權益，著力提高本行客戶服務品質和

水準。為更好地規範客戶投訴處理和管理工作，提升客戶滿意度，維護本行信譽，本行還制定了一系列消費者權益保護及投訴管理相關制度，零售銀行部制定《徽商銀行客戶投訴管理辦法》、《徽商銀行消費者權益保護行為規範》，客服中心制定《徽商銀行客戶服務聯動管理暫行辦法》、《徽商銀行客服中心品質管制手冊》和《徽商銀行客服中心品質檢驗管理規定》，來規範客戶投訴處理和管理工作，明確投訴管理組織體系與職責、客戶投訴處理原則及相關要求、網點現場投訴處理流程、總行客服中心受理投訴處理流程、投訴管理牽頭部門受理投訴處理流程及其他管理規定，使投訴處理有據可依，保障客戶投訴得到及時有效處理。



品質管制體系認證證書

在具體客戶投訴處理中，嚴格遵循法律法規要求，堅持「首問負責、公開透明、客觀公正、及時高效、資訊保密」五項原則，維護客戶合法權益和本行正當利益。同時本行客服中心堅持以提升客戶體驗和滿意度為目標，建立了完善的客戶服務體系和品質控制與管理體系，並於 2016 年通過 ISO 9001:2008 品質管制體系認證。

總行客服中心負責受理客戶通過客服電話、郵箱、門戶網站留言、網銀、主流論壇、微信、微博等提出的投訴和建議，負責轉發、跟進、督辦投訴處理情況，並對所有投訴事件均進行客戶滿意度回訪，監控本管道受理的客戶投訴的處理品質和效率，為維繫客戶關係奠定良好的基礎。並設立分級處理流程，按照投訴影響範圍及嚴重程度確定投訴優先順序，提供服務效率。客服中心對客戶投訴處理結果及時開展滿意度回訪工作，有效監督投訴事件處理品質和效率，2016 年 1 月至 2016 年 12 月，投訴客戶滿意度 96.52%。

總行客服中心負責受理客戶通過客服電話、郵箱、門戶網站留言、網銀、主流論壇、微信、微博等提出的投訴和建議，負責轉發、跟進、督辦投訴處理情況，並對所有投訴事件均進行客戶滿意度回訪，監控本管道受理的客戶投訴的處理品質和效率，為維繫客戶關係奠定良好的基礎。並設立分級處理流程，按照投訴影響範圍及嚴重程度確定投訴優先順序，提供服務效率。客服中心對客戶投訴處理結果及時開展滿意度回訪工作，有效監督投訴事件處理品質和效率，2016 年 1 月至 2016 年 12 月，投訴客戶滿意度 96.52%。

並設立分級處理流程，按照投訴影響範圍及嚴重程度確定投訴優先順序，提供服務效率。客服中心對客戶投訴處理結果及時開展滿意度回訪工作，有效監督投訴事件處理品質和效率，2016 年 1 月至 2016 年 12 月，投訴客戶滿意度 96.52%。



#### 6.1.4. 保障客戶隱私

在資訊時代做好客戶的隱私保護，是本行工作中面臨的一大挑戰，也是本行義不容辭的責任。因此，本行積極保護金融客戶合法權益，維護廣大客戶的根本利益，強化客戶服務工作，依據《銀行業消費者權益保護工作指引》、《銀行業金融機構消費者權益保護工作考核評價辦法（試行）》，制定了《徽商銀行消費者權益保護工作管理暫行辦法》。

本行資訊科技部負責採取有效措施保護客戶電子身份資訊安全，保障客戶電子身份資訊權益。



本行尊重客戶的個人金融資訊安全權，加強對個人金融資訊的保護，規定不得篡改、違法使用客戶個人金融資訊，不得在未經客戶授權或同意的情況下向協力廠商提供個人金融資訊。

同時，本行加強產品和服務資訊的披露，最大程度上做到與客戶資訊對稱。在產品和服務推介過程中主動向客戶真實說明產品和服務的性質、收費情況、合同主要條款等內容，禁止欺詐性、誤導性宣傳，提高資訊真實性和透明度，合理揭示產品風險，以便

客戶根據相關資訊做出合理判斷。

## 6.2. 安全服務環境

本行致力於為客戶提供一個安全放心的服務環境，包括安全的營業網點、健全的資訊安全。此外，本行採取多種措施來防範電信詐騙對客戶帶來的財產損失。

### 6.2.1. 安全保障措施

#### 6.2.1.1. 營業網點安全

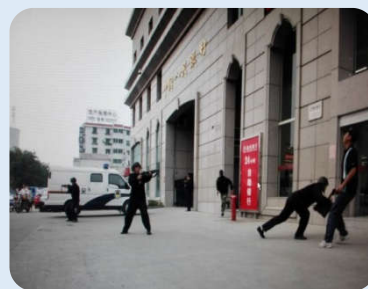
安保工作作為金融機構的主要風險點，受到了本行的極度重視。本行建立了安保制度體系，制定了包括《徽商銀行安全保衛檢查實施辦法》、《徽商銀行辦公樓安全管理暫行規定》、《徽商銀行營業場所安全保衛工作規則》等在內的一系列安保制度。總行設立了安全保衛部，下設安全管理、技防管理兩個團隊。17 家分行均設立了安全保衛部，配備專人負責安全保衛工作；各營業網點均配備了兼職安全員、保安人員，成立了應急處置領導小組、義務消防隊。各分行均建立了遠端監控中心，將所轄網點和離行自助銀行的圖像、聲音和報警資訊上傳，並在監控中心配備值班人員實行 24 小時值班。按要求配備了保安人員，營業期間進行現場執勤，現場巡查，保障安全，並組織開展安防培訓、應急演練，對日常安全進行檢查。本行營業網點安防建設嚴格遵循公安部《銀行營業場所安全防範要求》（GA38-2015）標準，配備防盜門、防尾隨門、防彈玻璃、攝像機、入侵探測器等物防、技防設施，並經公安部門驗收通過，取得了安防合格證。

「安全徽銀創建活動」既是本行安保工作的一個重要抓手，也是安保工作的主要管理手段，本行成立 10 年來，通過安全徽銀創建活動，促進了營業網點的標準化建設，提高了員工的安全意識和業務素質，提升了安保專職人員的管理能力，本行安保工作水準有了質的飛躍，實現了本行連續 10 年不發生安保類大案、要案和重大責任事故，為本行各項業務的迅速發展壯大，提供了堅強的保障。



### 案例：淮北分行的防搶劫演練

為進一步增強員工安全防範意識，提高員工處置突發事件的反應能力和協調能力，確保銀行資金安全、員工及客戶人身安全，2016年7月淮北分行舉行反搶劫演練。通過此次演練活動，進一步提升了全體員工的安全防範意識及風險處置能力，使網點人員熟悉了應對突發情況時的正確應對流程，增強了網點防搶應對能力。



淮北分行防搶劫演練

### 案例：南京分行開展安保理論知識競賽活動



南京分行安保理論知識競賽

為進一步提高分行安防管理水準，有效普及安防知識，有效提高安全員隊伍整體履職能力，2016年11月23日，南京分行組織開展了「安全理論知識競賽」活動。通過此次活動的開展，進一步加強全行員工安全意識，針對存在不足的單位及個人找出差距，切實加強安保知識學習，提高安全防範意識，做到警鐘長鳴。

#### 6.2.1.2. 資訊安全

資訊技術的發展，使得人們能夠通過手機、平板電腦等多種設備接入互聯網，隨時隨地享受網路帶來的智慧和便捷同時，但網路時代的碎片化、多元化、虛擬化等特徵也已顯著地融入了人們的生活，並對行業的安保措施提出了更高要求，金融企業需要通過多元化的手段和技術來保證服務環境的安全。

本行高度重視資訊安全管理工作，在資訊科技部設立了專職的資訊安全管理團隊，負責本行資訊科技安全管理體系建設和管理，開展資訊科技安全管理體系的規劃和建設工作。在資訊科技領域建立了一套涵蓋了資訊科技的基礎設施管理、系統管理、運行管理、網路管理、資源管理、開發管理等層面的資訊安全管理體系。此外，為保障本行資訊科技安全穩定運行，依據《商業銀行資訊科技風險管理指引》，本行制定《徽商銀行資訊科技安全管理辦法》、《徽商銀行科技資訊保密管理辦法》、《徽商銀行電腦病毒防治管理辦法》和《徽商銀行電腦資訊系統應急管理辦法》等一系列管理辦法來規範本行的資訊安全管理工作。

### 案例：資訊系統應急演練

2016年12月1日下午，本行圓滿完成由安徽銀監局牽頭組織的安徽中小銀行資訊系統突發事件應急演練。通過本次演練，參演各單位瞭解了聯合應急的領導組織架構，熟悉了聯合應急的處置流程，提升了聯合應急的處置能力，達到了聯合演練的目的，本次演練獲得圓滿成功。



資訊系統應急演練

### 6.2.2. 防範電信詐騙

步入資訊時代，電子資訊詐騙逐步成為社會民生熱點，作為負責任的金融企業，本行以維護金融安全穩定，構建公平、公正的金融市場環境為己任，切實保護消費者權益。為貫徹落實《中國人民銀行關於加強支付結算管理 防範電信網路新型違法犯罪有關事項的通知》，進一步健全本行風險防控體系，並有效防範電信網路新型違法犯罪，本行出臺了《徽商銀行加強支付結算管理防範電信網路 新型違法犯罪工作方案》。

按照人民銀行加強支付結算管理、防範電信新型違法犯罪工作的要求，從加強帳戶實名制、阻斷電信網路新型違法犯罪資金轉移的主要通道、加強個人支付資訊安全保護、建立個人資金保護長效機制等方面採取有效措施，確保有效防範電信網路新型違法犯罪，切實保護客戶財產安全和合法權益。本行成立「加強支付結算管理、防範電信網路新型違法犯罪工作領導小組」。



戶外防電信詐騙宣傳活動

與此同時，為進一步加強公眾金融知識宣傳教育，普及電信網路欺詐危害的嚴重性，提升公眾自身資訊保護意識，加強公眾支付安全教育和宣傳普及工作，健全本行消費者教育服務工作長效機制，本行出臺了《徽商銀行加強支付結算管理防範電信網路新型違法犯罪工作宣傳方案》。本行通過營業網點、自有管道、媒體、深入社區和學校等方式，開展加強資訊保護和支付安全及防範電信網路欺詐知識的宣傳工作，逐步提高消費者識別、防範電信網路欺詐的意識，提升廣大消費者的金融素養，為維護社會的穩定與建設和諧社會做出新的貢獻。

### 案例：安慶分行進駐社區 開展防範電信網路詐騙宣傳

本行安慶分行在 2016 年 8 月份集中開展「遠離非法集資，拒絕高息誘惑；拒絕陌生來電，避免上當受騙」主題的「金融知識社區行」專題活動。該行精心組織，制定了詳細的活動方案，以通過文藝表演、有獎問答等市民群眾喜聞樂見的形式普及金融基礎知識，提升公眾安全意識。



防範電信網路詐騙宣傳活動

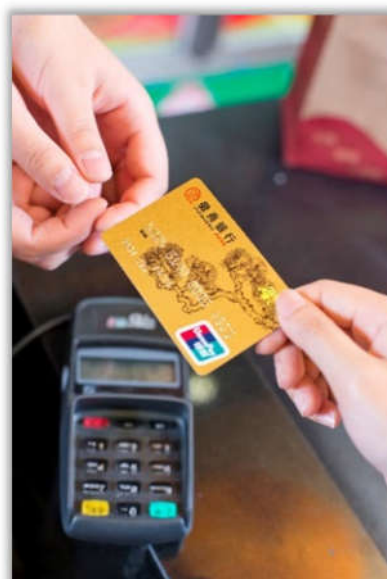
### 案例：蚌埠分行成功堵截一起電信網路詐騙案件

2016 年 7 月 18 日，一名女士（趙某某）一手拿著手機，一手拿著一些銀行卡、存摺及身份證，神色慌張地跑到本行蚌埠分行某網點，急切地找到工作人員詢問資金是否成功轉出至「安全帳戶」。工作人員瞭解完情況，初步判斷為電信網路詐騙並向趙女士說明情況，讓其撥打相關帳戶銀行客服電話對所有帳戶進行口頭掛失並報警。該網點業務人員應對及時、處置得當，成功堵截這次電信網路詐騙案件，挽救客戶經濟損失人民幣 11 萬餘元。



#### 6.2.3. 保障用卡安全

為保障信用卡客戶的用卡安全，本行從事前、事中和事後進行全方面的風險防範。本行信用卡中心下發《徽商銀行信用卡目標客戶准入管理實施細則》，通過對目標客戶進行細分為加強本行信用卡客戶准入標準體系建設。為了具體落實「管理提升年」的相關要求，信用卡中心一直開展進件審批系統規則和流程的優化工作，通過對進件審批流程各個節點的規則、流程優化、梳理，提高工作效率，有效控制風險。信用卡業務主要擔保方式為信用方式發放，信用卡中心不斷豐富外部征信的使用作為對於人行征信的



有力補充，提高對於客戶的身份識別。7\*24 小時交易監控處理機制的建立，使本行的信用卡交易監控處理能力在城商行同業中處於前列。此外，本行制定了《徽商銀行黃山個人信用卡失卡保障業務規則》，為客戶個人信用卡持卡人提供失卡保障服務，即信用卡在遺失、被竊、被搶劫、被搶奪、被偽造或被變造後，在掛失前一定時間內發生的被冒用損失，持卡人可向本行申請補償。此外，為了提高信用卡客戶的安全用卡意識，本行通過營業網點、微信、手機 APP 等多種形式向客戶普及安全用卡常識。



## 7. 奉獻社會

本行一直積極履行社會責任，關愛和幫扶弱勢群體，積極推動文體發展，為貧困偏遠地區謀求發展，通過企業價值的回饋，實現社會的和諧美好。為了加強本行對外捐贈事項的管理，引導全行正確履行社會責任，總行制定了《徽商銀行對外捐贈管理辦法》。

### 7.1. 徽行愛灑江淮

本行打造「愛灑江淮」公益品牌，不斷實踐「授人以漁」的新型慈善資助模式，把小微產業與農村扶貧有機結合，開創婦女創業公益扶貧之路；

2016年9月29日，「愛灑江淮--徽商銀行2016公益項目」捐贈儀式在合肥舉行。捐贈儀式現場，本行與省婦聯簽署《合作協定》，共同合作組織實施婦女兒童關愛專案，切實將關心關愛送到最需要幫助的婦女兒童手中。

此次，本行向省婦聯捐資300萬元，設立「愛灑江淮--徽常有愛社會關愛基金」和「愛灑江淮--徽姑娘創業發展基金」，聯合實施「愛灑江淮--徽商銀行2016公益項目」，將為200名貧困女大學生和100名困難優秀女性解決學習、生活上的困難，幫扶20個「徽姑娘」專業合作社和「徽姑娘」電子商務企業、基地。本行還根據自身業務特點和流程優勢，設計開發了「徽姑娘創業貸」創業貸款品種，針對符合國家產業政策和信貸政策的婦女創業對象和專案，給予信貸資金支持、享受政策優惠。



“愛灑江淮--徽商銀行2016公益專案”捐贈儀式

### 7.2. 踐行精準扶貧

實施精準扶貧、精準脫貧是落實新時期扶貧重大方略的具體行動，更是打贏扶貧攻堅戰的有效舉措。本行作為省直定點幫扶成員單位，高度重視脫貧攻堅工作，著力加強組織領導，逐級壓實責任，推動工作落實。行黨委書記親自抓，黨委分管同志具體負責，黨群工作部牽頭協調，相關部門密切配合，宿州分行負責組織實施具體幫扶專案。在「雙包」幫扶工作中，本行定點幫扶宿州市泗縣，對口聯繫大路口鄉網周村。行黨委班子成員與該村7戶困難家庭一一結對，建檔立卡定期開展慰問，專門派遣扶貧幹部駐村落實扶貧專案，力所能及地幫助聯繫村和困難群眾解決生產生活中的實際困難。

### 案例：宿州泗縣大路口鄉精準扶貧



宿州泗縣大路口鄉精準扶貧

本行為泗縣中小企業和廣大市民提供更加方便、快捷、優質的金融服務，助推泗縣經濟社會發展，截至 2016 年末，本行對泗縣信貸投放總量達人民幣 2.61 億元。同時，為提升基礎設施水準，本行為泗縣教育、醫療等基礎設施建設項目提供人民幣 9,600 萬元貸款支援。結合泗縣地方特點，做好金融宣傳服務工作，普及金融基礎知識，推廣助農扶農金融產品。截至 2016 年年末，本行定點幫扶泗縣部署的蔬菜棚種植事項、湖羊養殖事項、購買辦公桌椅事項、強英鴨業肉鴨養殖事項、修建村裡道路事項等工作全部落實。

### 案例：本行產業脫貧發展基金金寨項目



徽商銀行產業脫貧發展基金金寨項目啟動儀式

2016 年 7 月 22 日，徽商銀行產業脫貧發展基金金寨項目啟動儀式在金寨縣花石鄉大灣村舉行。本行產業脫貧發展基金專案重點支持金寨縣精準脫貧十大舉措和十大工程。此次本行注資人民幣 10 億元，項目第一筆資金將投放到金寨縣花石鄉大灣村，在這裡建設一處集茶藝表演、生態旅遊、休閒娛樂為一體的高標準茶葉發展基地。專案建成後，將帶動

1,200 餘畝茶園發展、3,500 多名群眾增收，有力推進大灣村脫貧進程。

### 7.3. 支持文體發展

本行積極支持文體發展，通過贊助和參與體育、文化等活動為公共文化事業的發展貢獻力量，積極宣傳健康生活，傳播藝術文化。

#### 案例：總行「樂行合肥·親子跑」活動

由本行和省內知名媒體-合肥論壇共同組織開展的「2016 樂行合肥·親子跑」活動於 2016



2016 樂行合肥·親子跑活動現場

年 4 月 24 日在合肥天鵝湖畔舉行。「樂行」活動是一個家庭教育公益活動，宣導年輕父母抽出更多的時間陪伴孩子一起成長，活動現場組織了形式多樣的互動活動，活動共吸引了 2,000 多組家庭參加。

#### 案例：安慶分行贊助宣傳安慶市首屆半程馬拉松比賽

為進一步擴大本行在安慶的品牌知名度和影響力，2016 年 10 月 30 日，安慶分行作為安慶市優質企業代表，贊助並組織員工參加了安慶市首屆半程馬拉松比賽。安慶分行積極與活動組織方進行對接，在活動場地、休息區、頒獎區及賽事宣傳網站等多方面宣傳本行，突出本行作為安徽本土銀行的品牌優勢，讓「安徽人自己的銀行」品牌形象深入宜城百姓心中，極大的提升了本行的社會形象。



安慶市首屆半程馬拉松比賽活動

#### 7.4. 普及金融知識

2016 年，本行廣泛開展「金融知識進萬家」、「普及金融知識萬里行」等活動，通過將金融知識送至社區、學校、企業和農村，有效推進了金融知識的普及，服務了百姓生活，讓金融知識切實發揮出便民惠民利民的作用。



### 案例：合肥分行金融知識宣傳月活動

2016年9月1日上午，本行在合肥分行四裡河支行門前匯銀廣場舉辦了金融知識宣傳月啟動活動，活動現場氣氛活躍，並獲得銀監會第九督導組、省銀監局消保處負責人的高度評價；活動期間，各分行持續以網點諮詢、社區宣傳、學校宣傳多種方式開展金融知識宣傳；同時積極拓寬宣傳管道，除了傳統的報紙媒體宣傳外，本行還通過網站首頁宣傳、微信公眾號宣傳，以此將宣傳輻射面擴展到不同階層、不同年齡的人群。9月活動期間本行累計開展活動823次，受眾消費者26.7萬人，發放宣傳資料20.4萬份，取得了良好的效果。



金融知識宣傳月啟動活動

### 案例：六安分行「安全用卡」暨打擊銀行卡非法買賣資訊宣傳活動

2016年11月2日上午，六安分行積極參與由人民銀行六安中心支行與市公安局在皖西學院聯合主辦的「安全用卡」暨打擊銀行卡非法買賣資訊宣傳活動。通過加強對打擊非法買賣銀行卡資訊宣傳，讓大學生在享受銀行卡帶來便利的同時，增強安全用卡意識，使在校大學生增強銀行卡資訊保護意識和網路安全意識，營造了一個安全用卡環境。



“安全用卡”暨打擊銀行卡非法買賣資訊宣傳活動

### 案例：阜陽分行「送金融知識下鄉」

2015年以來，阜陽分行團委嚴格貫徹落實中央金融團工委關於深化「送金融知識下鄉」的工作指導意見，立足分行實際，廣泛發動員工，嚴密組織推進。分行注重針對性和有效性，採取街頭設點、流動宣傳等多種形式，組織員工深入縣域、農村，面對面地把政策法規、銀行業務等金融知識送到群眾之中，有效提升了金融知識普及率，增強了廣大農民風險識別、自我保護的意識和能力，受到上級部門和群眾的廣泛好評和高度認可。2016年，阜陽分行轄內阜南支行被評為2015~2016年度全省「送金融知識下鄉」工作先進單位。



“送金融知識下鄉”活動



### 案例：黃山分行「反假幣進校園宣傳活動」

2016年9月17日，黃山職業技術學院人潮湧動，迎來了「新生開學季」，黃山分行以此為契機，聯合中國人民銀行黃山市中心支行走入校園，開展了反假幣宣傳活動。宣傳現場，通過發放反假幣宣傳折頁、實物講解、掃二維碼「反假小超人」有獎知識競答等方式向老師、學生和家長宣傳人民幣防偽常識，使更多群眾掌握識別真假人民幣的知識，提高鑒別假幣的能力，為反假工作全面深入開展起到有力的推動作用。



黃山分行反假幣進校園宣傳活動

### 7.5. 積極抗洪救災

2016年7月和8月，由於受強降雨襲擾，安徽省多地受災，防汛形勢異常嚴峻。為支持防汛救災，本行按照省委、省政府的統一部署，要求各分支機構積極配合當地防汛救災工作開展，各地分支行紛紛捐款捐物並組織志願者參與救災。此外，本行採取總分行聯動的方式，快速啟動應急回應機制，主動對接地方政府，結合自身行業特點量身定做防汛救災應急貸款產品「應急貸款」，開通貸款「綠色通道」，及時滿足災區應急貸款資金需求，全力協助地方政府做好應急救助和災後重建各項金融服務工作。



各分支行抗洪救災活動

## 7.6. 熱心公益活動

本行支援各分支行開展社會公益活動，充分展示本行良好的企業形象。各分行組織結對幫扶，為貧困地區的留守兒童、困難大學生、愛滋病家庭、傷殘榮譽軍人捐款捐物，推動支援地方建設。職工志願者服務隊伍，開展青春公益行動，彰顯青年員工社會責任感。這些公益活動都充分展現了徽行有溫情、徽行有大愛。

### 案例：本行綠絲帶愛心送考公益活動

2014 年以來，本行信用卡中心每年堅持與安徽交通廣播合作開展綠絲帶愛心送考公益活動，踐行「零距離 滿心意」的服務理念。高考期間，精心準備包括毛巾、濕紙巾、清涼扇、蘇打水等降暑物品在內的愛心禮包，分發至全省各地愛心車隊以及部分考點愛心涼亭，助力高考考生，為夢想保駕護航！



綠絲帶愛心送考活動現場

### 案例：蕪湖分行組織無償獻血活動



員工獻血現場

近年來，蕪湖分行持續開展義務獻血活動，廣大員工積極參與，奉獻愛心。2016 年 6 月，蕪湖市人民政府召開紀念世界獻血者日暨蕪湖市 2013-2015 年度無償獻血表彰大會。蕪湖分行榮獲 2013-2015 年無償獻血先進集體榮譽稱號，成為蕪湖市獲此殊榮的唯一金融機構。

### 案例：蕪湖分行關愛岳山村留守兒童



蕪湖分行結對岳山小學慶六一活動

2016年6月，蕪湖分行相關負責人一行代表分行全體員工，到無為縣鶴毛鄉岳山小學為孩子們慶祝「六一」兒童節，分行給每位孩子帶去了一份節日禮物，每人一套運動服、一份學習用品，希望孩子們鍛煉體魄，好好學習。同時表彰學習優秀學生14名，獎勵每人點讀機一台，希望孩子們向他們學習，努力學習，奮發向上。

### 案例：銅陵分行「請喝一杯水」愛心公益活動

迎著夏日晨露，回應共青團、銅陵市委、銅陵日報社聯合發起的「請喝一杯水」愛心公益號召，2016年7月27日清晨5:30，銅陵獅子山支行黨支部向美好家園、公交總公司、柏莊香域、中醫院新區四個環衛站堅守在崗位一線的環衛工人送去關愛，活動現場環衛工人紛紛表示感謝和認可。



“請喝一杯水”愛心公益活動

## 8. 關愛員工

本行積極承擔社會責任，在不斷推進企業發展的同時，充分發揮自身的責任與擔當。員工是本行最為寶貴的財富，也是本行持續、健康發展的不竭動力。本行秉持著「以人為本」的理念，積極著眼於員工的生活與成長需求，努力為創造提供樂觀、積極、和諧的工作氛圍，並通過提供事業平臺、職業培訓發展、平衡工作生活等措施，與員工攜手成長，共同創造美好的未來。

### 8.1. 良好雇傭環境

本行一直高度重視人才在企業發展中的作用，將人力資源視為企業發展的第一資源，積極踐行「吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才」的人才理念，在企業文化、選人用人、員工關係、薪酬福利、績效管理、教育培訓、職業發展、組織管理、工作環境、女性關懷、社會責任等方面做出了積極努力並取得一定成效。

2016年12月，「2016中國年度最佳雇主頒獎盛典」在海南三亞舉行，經過多輪的評選和角逐，本行從近萬家企業中脫穎而出，獲得「2016中國年度最具發展潛力雇主」，體現了社會對本行人才理念和人力資源管理的高度認可。



本行獲評 2016 中國年度最具發展潛力雇主

本行始終推行「以人為本」的管理文化，關於雇員的薪酬、招聘、晉升、解聘、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視及其他福利待遇等均嚴格按照《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》等相關規定。

#### ❖ 薪酬與福利待遇

本行的薪酬福利管理與本行的經營戰略目標實施、競爭力提升、人才培養和風險控制相適應。本行根據《中央金融企業負責人薪酬審核管理辦法》和《商業銀行穩健薪酬監管指引》等相關國家法律法規制定了《徽商銀行員工薪酬管理辦法》，充分發揮薪酬福利在本行經營管理、風險控制和人才激勵中的核心作用，以建立健全科學有效的激勵約束機制，實現股東價值、企業效益和員工利益最優化，促進本行穩健經營和可持續性發展為目標，遵循先進性、可持續性、合規性、時效性和操作性的管理原則。

#### ❖ 招聘及解聘

為規範和加強本行員工招聘管理，完善市場化的選人機制，促進本行員工隊伍結構調整優化，貫徹「吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才」的人才理念，為本行經營發展和「創一流品質，建百年徽行」提供人才保障，實現員工和本行同發展，共命運。本行制定了《徽商銀行員



工招聘管理辦法》，規定了「德才兼備，以德為先，任人唯賢，親屬回避。定崗定編，按需招聘，人崗匹配，崗位勝任，公平公開公正，雙向選擇，競爭擇優，寧缺毋濫」的招聘原則。並嚴格規定了招聘管道，招聘條件和招聘流程（發起招聘，發佈公告及報名，資格審查，筆試和面試，背景調查及審批審核，入職體檢，錄用，崗前培訓，入職報導，簽訂勞動合同，試用期滿轉正），各個用人單位根據本行發展戰略和年度經營計畫或工作計畫編制年度招聘需求計畫，制定了嚴格的招聘紀律。本行嚴格遵守國家的《中華人民共和國勞動法》，杜絕使用童工和強制勞工。

同時，本行還制定了《徽商銀行面向大學生村官招聘員工工作方案》和《徽商銀行員工離職管理辦法》等僱傭和離職相關的規章制度。

#### ❖ 晉升

為本行經營發展提供更好的組織人才保障，建立科學規範的中層管理人員選拔任用機制，參照《黨政領導幹部選拔任用工作條例》，制定了《徽商銀行中層管理人員選拔任用管理辦法》，中層管理人員選拔任用堅持黨管幹部、民主集中制原則；德才兼備、以德為先原則；注重實績、群眾公認、任人唯賢原則；民主、公開、競爭、擇優原則；依法合規辦事原則。注重培養選拔優秀年輕的管理人員，注重使用後備人才，注重用好各年齡段管理人才。

為加強專業崗位隊伍建設，完善專業人才管理機制，拓寬員工的發展空間和晉升通道。堅持整體規劃、統一設置、分級管理、動態調整、有效激勵的原則。本行制定了《徽商銀行專業序列



管理暫行辦法》。專業序列從低到高設置助理經理（一級、二級）、經理（一級、二級）、高級經理（一級、二級）、資深經理（一級、二級），共 4 個等級、8 個層級。等級內「一級」高於「二級」。各專業序列層級在本行薪酬體系中對應相應薪級。

#### ❖ 工作時數

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》，實行每日工作不得超過 8 小時，每週工作時間不得超過 40 小時的標準工時制。若工作需要，安排員工加班，需遵循自願原則，並嚴格根據國家規定支付加班費。

#### ❖ 假期

根據國家關於勞動紀律、勞動保護及休假條例、《中華人民共和國婚姻法》、《人口與計劃生育法》，本行制定了《徽商銀行總行員工考勤管理辦法》。本行公休假包括雙休日和國家法定節假日，國家法定節假日按照國家規定執行，員工請假包括帶薪年休假、產假、護理假、婚假、喪假、事假、病假、探親假。

❖ 平等及多元化

本行堅持公開公平公正的原則，為每位員工提供平等的職業機會與工作環境，不因民族、種族、性別、宗教信仰不同而歧視。

同時，為切實貫徹《安徽省女職工勞動保護條例》，進一步推動維護女職工基本權益，關愛關心女職工的工作，本行從女員工最關心、最基礎的權益出發，積極參與考勤辦法的討論，召開女員工座談會，建立總行機關母嬰室、組建女員工瑜伽訓練興趣小組、協助女員工處理家庭糾紛，維護本行員工權益。

❖ 關愛員工

本行積極打造幸福徽行，在工作之餘，為員工提供了輕鬆、和諧的休閒環境，提供多種健身娛樂設施，組織員工開展多項興趣活動，豐富員工的業餘生活。



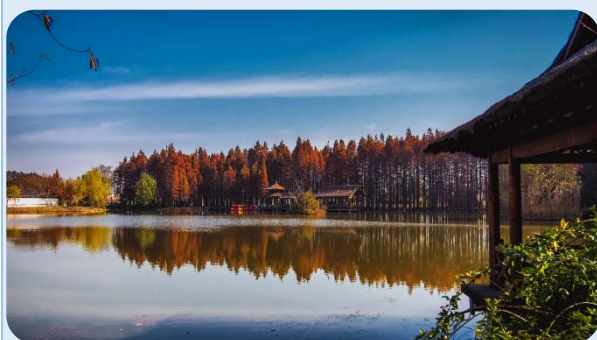
### 案例：總行機關撲克牌比賽

2016年5月7日，總行機關舉行員工撲克牌比賽，總行部分部室負責人、部室員工等共68對選手參加了比賽。通過本次活動，豐富職工的業餘文化生活、舒緩緊張的工作壓力、加強員工之間的交流。



總行機關員工撲克牌比賽

### 案例：馬鞍山分行「我眼中的美」攝影活動



“我眼中的美”攝影活動比賽獲獎作品

2016年8月，為展現分行員工高雅健康、積極向上的審美追求，對人、景、情的細節捕捉，馬鞍山分行團委與分行攝影協會聯合開展了「我眼中的美」主題攝影活動。

### 案例：本行組織開展歌詠比賽

2016年7月10日，本行舉行了以「放飛中國夢、永遠跟黨走」為主題的歌詠比賽，隆重慶祝中國共產黨成立95周年。

來自各分行、總行機關、徽銀金融租賃有限公司、金寨徽銀村鎮銀行的20支代表隊參加了比賽。



“放飛中國夢 永遠跟黨走”歌詠比賽

## 8.2. 關注健康安全

本行致力於為員工創造安全而舒適的工作環境，作為金融機構，本行針對爆炸、搶劫、盜竊、詐騙等行業特殊性時間明確了處置要點，制定了《徽商銀行安保類突發事件應急處置要點》。為



認真貫徹落實《中華人民共和國突發事件應對法》，本行印發了《徽商銀行自然災害應急處置預案》、《徽商銀行總行辦公樓消防應急預案》。組織、指導分行進行應急演練，並將演練情況納入檢查考核。除安保類突發事件之外，總行高度重視消防安全管理，印發了《徽商銀行消防安全管理辦法》，對消防建設、設施配備、日常巡查等方面抽出要求。

- 一是持續增強總行大樓消防管理。對運行了 11 年的總行辦公大樓消防系統實施維護改造，並請專業消防檢測公司進行全面性能檢測，出具專業檢測報告，提高了整體消防能力，更好保障了大樓的安全。同時，還更換了總行大樓乾粉、二氧化碳滅火器，改用水基型滅火器，可瞬間蒸發火場大量熱量，迅速降低溫度、抑制熱輻射，並且更加環保；配備了防火服、防毒面具、消防斧等設備，進一步提高消防安全。
- 二是在滁州分行組織開展辦公大樓消防逃生演練。總行安全保衛部全程參與，指導分行完善方案，並組織南片區 7 家分行參與觀摩學習。
- 三是根據《徽商銀行火災防控工作方案》時間要求，逐項開展火災防控工作，指導分行對轄內機關大樓、食堂、金庫、檔案室、電腦中心、營業網點、自助銀行等部位進行認真排查。



消防設施

#### 案例：滁州分行開展高層建築消防逃生演練

2016 年 9 月 13 日，總行在滁州分行組織開展了高層建築消防逃生演練，制定詳細演練方案，認真模擬火災現場，邀請消防專業人士現場指導，並組織了南片區 7 家分行參與觀摩學習。



消防逃生演練

### 案例：亳州分行組織開展安保、消防培訓及演練活動



消防演練

2016年12月28日，亳州分行組織分行各機構安全員、義務消防隊成員、新入行員工、部分保安人員共同參加安全消防知識培訓。培訓結束後，進行了防搶、消防演練。通過培訓和演練，提高了員工的安全知識和處理各類應急預案的能力。

此外，為貫徹《國務院關於促進紅十字事業發展的意見》規定和要求，本行邀請了紅十字會為本行員工進行應急救護培訓，加強本行員工掌握基本的應急救護知識技能，提高員工防災避險、自救互救技能，增強突發公共安全事件的應急能力，與突發事件應急處置工作相輔相成。

本行堅持優良傳統，繼續做好傳統節日、重要時點慰問工作。各基層工會深入貫徹「五必訪」制度，對大病、住院、貧困等員工實施跟蹤走訪、實地慰問。注重普惠性關愛，定期組織員工體檢，按時送上生日祝福，確保全員共用本行發展紅利。在傳統節日慰問上充分發揮工會聯繫群眾的優勢，兩節慰問，元宵節猜燈謎等活動持續開展。通過各類活動，關注徽行大家庭的每一位員工的身心健康，將打造幸福徽行的口號貫徹到實處。



總行領導慰問困難員工

### 案例：宣城分行開展愛心捐款活動

2016年12月，廣德支行某員工家屬發生交通事故，造成重度腦損傷，巨額的治療費讓原本並不富裕的家庭無力承擔。得知此情況後，宣城分行立刻向全體員工發出倡議，請大家伸出援助之手。短短一周時間，共籌得善款 235 筆合計人民幣 50,950 元，並將愛心款全額捐交。



向困難員工發放愛心捐款

### 案例：總行體檢及健康問診講座

為有效預防疾病，加強員工健康管理，2016年7月末，本行總行組織員工參加年度健康體檢，為使員工更好地瞭解自身健康狀況，進一步增強健康意識，普及健康知識，提高員工身心健康水準，及時做好防病治病工作，本行工會特別開展總行機關健康講座暨體檢問診諮詢活動。舉辦健康知識講座，是本行繼組織員工健康體檢後開展的又一項關心員工健康的活動，充分體現了本行「以人為本，關愛員工」的企業文化。



總行體檢及健康問診

### 案例：總行「百萬金融職工走向健康、走向快樂」健步走

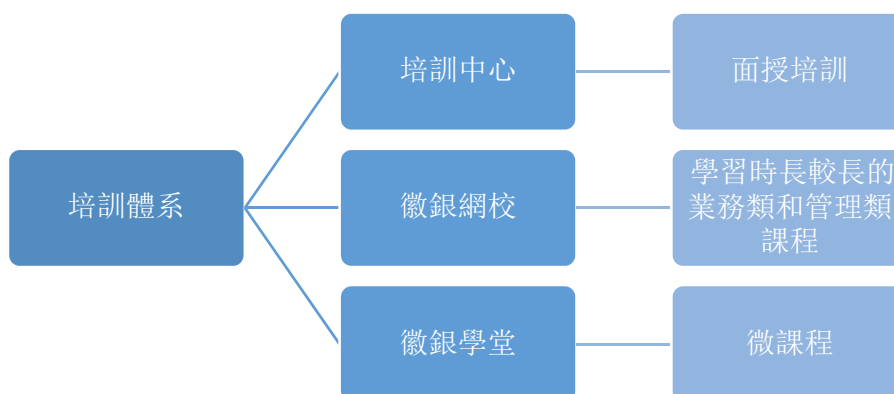
2016年5月15日，本行組織員工參加「中國金融系統職工健步走安徽加油站」活動，意在宣導員工走出辦公室、親近大自然、釋放壓力、增強體質。同時，搭建金融員工之間交流的平臺，展示安徽金融職工陽光、健康，積極向上的精神面貌。



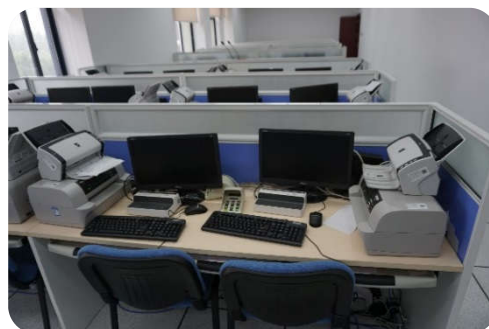
金融系統職工健步走活動

## 8.3. 促進職業發展

本行始終關心、關注員工成長，努力為員工打造專業、多元化的培訓體系。本行打造了「徽銀網校」、「徽銀學堂」培訓品牌，可有效滿足新員工、不同序列人才、管理層等不同層級員工的培訓需求，實現人才多元化發展。2016年全年共組織集中培訓909項，合計培訓80,300人次、646,326.12課時；全年人均培訓77.88小時，人均培訓8.97次。



2016年，本行已初步建設完成員工教育培訓的線上、線下管道，並7月正式啟用濱湖培訓中心，培訓中心功能齊全，能為全行提供同時400人的培訓場地，為全行組織業務培訓、新員工培訓、管理提升等各種培訓提供良好服務。截至2016年末，在培訓中心累計組織培訓84次，合計338.5天，4846人次，共計130,869小時。



濱湖培訓中心

培訓管道不斷完善的同時，本行還加快培訓講師隊伍建設，總行制定了《徽商銀行內部講師管理暫行辦法》，率先在運營管理部試點內部講師培養工作，取得了良好的效果，促進以崗位勝任能力為核心的培訓體系建設。根據在工作領域內的理論知識水準和實際業務經驗，金融領域工作年限，授課經驗等條件將內部講師劃分了講師、高級講師、資深講師三個級別。本行通過實施培訓積分計畫，創新服務模式，簡化培訓流程和審批流程，營造良好的學習氛圍。

#### 案例：運營業務內部講師培訓專案



運營業務內部講師培訓專案

為推進本行運營業務培訓體系建設，培養和構建運營業務內部講師隊伍，建立以崗位勝任能力為核心的運營內部講師選拔和培養機制，加強培訓課程開發，有針對性地提升櫃面運營人員的業務知識和技能，2016年4月總行開展運營業務內部講師培訓專案。



同時，為規範和加強本行員工在職教育管理，鼓勵員工利用業餘時間學習，提高綜合素質，適應本行穩健、快速發展的需要，本行制定了《徽商銀行員工在職教育管理辦法》，為參加在職教育並取得相應學位的員工報銷一定數額的學費。客服中心也制定了《徽商銀行客服中心培訓管理規定》，對培訓的管理機制、培訓的形式和內容、培訓的組織與實施、師資管理、培訓評估等內容進行規範性要求，為客服中心培訓管理各項工作提供制度依據。

2016 年，本行培訓力度繼續加強，針對現有人才結構現狀和各專業條線、管理序列、專業序列不同層級，有針對性地分別制定不同的培養培訓方案；通過建立科學化的人才培養機制，有效對接人才引進、人才選拔、人才使用、人才晉升與職業發展、人才激勵等各個環節，不斷提升人力資源管理的整體能力水準：



#### ❖ 針對中高管

2016 年，本行就十三五規劃、宏觀經濟形勢、一帶一路與亞投行戰略、金融創新、風險管理、戰略決策與領導力、政治素質和黨性修養等相關主題繼續開展徽銀大講壇；同時加強與高校等外部專業機構的合作，充分利用外部優秀師資；為各級管理者拓寬視野、豐富知識、啟迪思維提供高端的培訓服務。

#### ❖ 中青年管理人員

過去幾年我部在中國人民大學、浙江大學、上海財經大學等高校開辦培訓班，積累了一定的辦學經驗，在此基礎上，2016 年本行引進高校師資在濱湖培訓中心組織培訓，組織部分中青年管理人員赴高校培訓，培訓內容側重團隊管理能力、金融產品創新、業務轉型探討、績效管理、推動變革及戰略實施能力、廉政建設與職業道德等。



### 案例：池州分行組織中高層及骨幹員工能力提升培訓

為提高員工素質、拓寬中層管理人員視野，提升幹部員工隊伍的綜合能力，12月2-5日，池州分行組織中高層及骨幹員工近50人赴中國人民大學（蘇州校區）開展封閉式培訓。本次培訓內容包括品牌定位與戰略行銷管理、宏觀經濟與貨幣政策（G20後的國際國內經濟形勢）、打造高效執行力與識人用人高績效團隊建設和PPP模式及其趨勢與政策等五門課程，另外為增強員工反腐倡廉建設意識，增加反腐倡廉課程。



池州分行中高層及骨幹員工能力提升培訓

#### ❖ 基層管理人員

2016年本行組織營業部主任集中培訓，全面強化會計業務知識、合規風險制度，尤其是要加強團隊建設和管理能力方面的培訓，培養一批團隊建設和管理能力突出、業務水準扎實的基層管理者。

#### ❖ 青年人才

青年人才是本行實現未來持續快速發展最重要的人才儲備，對歷年校園招聘新員工的跟蹤培養尤為重要，2016年本行組織歷年新員工（工作3-5年）中的優秀人才回爐培訓，參加專業條線業務知識學習，培養團隊建設和管理能力、市場行銷和溝通談判技巧，使他們成為本行未來持續發展的中堅力量。

#### ❖ 2016年校園招聘新員工

精心組織崗前集中培訓，充分利用濱湖培訓中心，強化基礎業務模擬操作培訓，加快新員工從大學生到職業人的角色轉變，快速融入本行，感受並認同本行企業文化；熟悉本行業務產品和相關制度以及各業務條線崗位職責，掌握操作技能，儘快進入崗位角色；幫助新員工提高綜合素質，培養職業道德、敬業精神和團隊意識，使他們儘快成為合格的徽行人。

### 案例：網點新入職會計人員崗前培訓

總行於 2016 年 4 月組織了 2016 年第一期新入職櫃面人員崗前培訓。培訓涵蓋合肥、阜陽、黃山、池州和亳州 5 家分行 230 名新入職會計人員，為提高員工服務能力，提升崗前培訓的針對性，本次培訓首次採取了面授培訓和模擬櫃面運營業務操作培訓相結合的培訓模式。面授培訓主要包括合規業務、零售業務、運營業務、點鈔和小鍵盤數位錄入技巧、反假業務、服務管理和職業道德培訓。模擬櫃面運營業務操作培訓選取了日常工作中使用頻率高的 22 個基礎零售業務交易作為培訓的主要內容。此次培訓進一步加強對新入職會計人員的培訓和指導，為全行普惠金融網點建設提供了良好的人力支援。



網點新入職會計人員崗前培訓

#### ❖ 針對新設支行、小微支行、徽農支行招聘的櫃面員工

組織員工集中學習櫃面運營業務、普惠金融產品知識，強化風險合規意識，利用培訓中心電教室和類比銀行組織櫃面業務操作培訓，提升櫃面業務操作水準，幫助和推進新設支行各項業務順利開展。

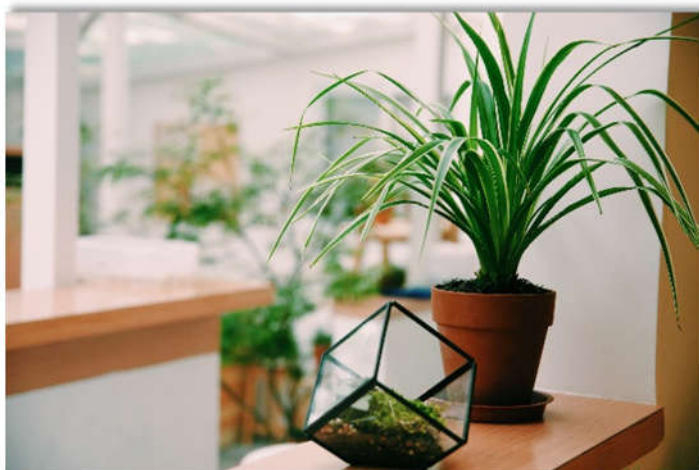
## 9. 綠色環保

作為一家負責任的金融服務機構，本行雖不涉及規模化的生產行為，但在當今全球自然資源消耗與碳排放仍在不斷增加的背景下，本行仍需堅持可持續發展理念，大力發展綠色金融，全力支持低碳經濟發展，並充分管理自身在運營與辦公環節的環境影響，向公眾傳播綠色文明理念，共同呵護我們綠色的家園。

### 9.1. 發展綠色金融

近幾年，本行認真落實國家環保法律法規、產業政策、行業准入政策等規定，監管部門的監管要求，積極宣導綠色信貸。積極支持清潔能源、節能環保、迴圈經濟、低碳經濟等綠色經濟領域，進一步加大對先進製造業、現代服務業的信貸支持力度。將客戶履行環保社會責任、執行行業環保管理規定等情況作為授信審查審批的重要依據。此外，本行充分利用資本市場，加快綠色負債端產品和服務設計，在綠色信貸基礎上，積極拓展與綠色專案相匹配的綠色債券。

本行制定了綠色信貸戰略，優化資源配置，支援社會、經濟和環境的可持續發展。加大對綠色經濟、低碳經濟、迴圈經濟的支持，並以此優化信貸結構，通過信貸等相關金融工具引導客戶節能降耗減排，保護環境、節約資源，支援和鼓勵本行客戶不斷增強社會責任意識並積極付出行動。



本行不斷完善改善環境的制度建設，明確綠色信貸的支援方向和重點領域。每年都會根據國家產業政策、環保法規等制定本行的綠色信貸政策。本行制定了 37 個行業的信貸政策，其中鋼鐵、水泥、紡織等 9 個行業為國家重點調控的限制類行業，煤

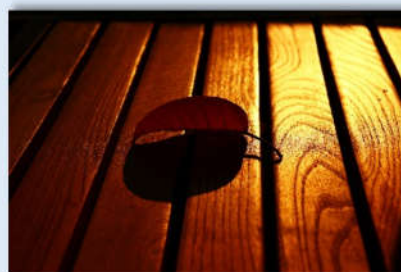
炭開採、水利建設等 2 個行業為存在重大環境和社會風險的行業。2016 年，繼續對產能過剩行業實施限額管理。將鋼鐵、水泥、煤炭、紡織、光伏和石化 6 個行業列為審慎介入類；將鋼貿、煤貿、造紙、焦化、造船和平板玻璃 6 個行業列為壓縮退出類。

本行積極支持綠色經濟、低碳經濟、迴圈經濟，在專案准入、貸款調查、授信審批、貸款投放等環節均給予優先處理，保障綠色信貸貸款增速高於全行貸款增長速度目標的實現。截至 2016 年末，本行對節能環保專案及服務貸款餘額為人民幣 66,584 萬元，本行綠色信貸貸款全部為正

常類，資產品質整體較高。截至 2016 年末，本行綠色信貸共實現節約標準煤 27,753 噸，減排二氧化碳 50,688 噸、減排化學需氧量 3,285 噸、減排氨氮 182 噸、減排二氧化硫 372 噸、減排氮氧化物 91 噸、節水 10.8 萬噸。

#### 案例：徽銀清潔能源扶貧產業基金

徽商銀行、金寨縣政府和北京北控光伏科技發展有限公司等投資人共同發起「徽銀清潔能源扶貧產業基金」，對金寨縣的光伏項目進行全額股權投資。由光伏扶貧基金全額出資設立不同的專案公司，專案公司對應投資不同的光伏扶貧電站。



### 9.2. 拓展綠色管道

本行致力於將發展電子銀行業務與保護環境相結合，加大電子銀行管道建設，不斷豐富電子銀行產品和服務，降低客戶成本，節約社會資源，減少對環境的負面影響。

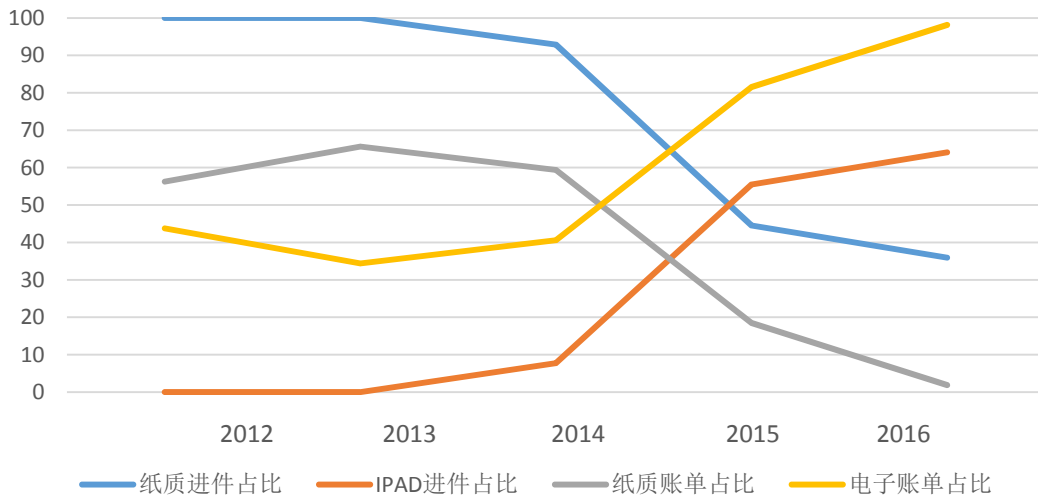
#### 9.2.1. PAD 進件

2014 年 9 月信用卡中心開發了 PAD 進件系統，申請人通過 PAD 進件，通過身份證識別儀對申請人提供的身份證當場進行識別，同時要求拍攝申請人本人申請時的照片，可以保證身份資訊的真實性並能夠從技術上確保親訪親簽制度執行到位，一定程度上遏制了欺詐風險的產生，同時也降低對於紙張的消耗和人工處理的節約。通過後期資料分析，PAD 進件客戶的逾期率約為紙質進件客戶逾期率的 1/2，說明 PAD 管道進件客戶品質明顯優於紙質進件，信用卡中心一直要求各分支行要加大 PAD 使用力度，截至 2016 年末 PAD 進件在整個進件中的占比高達 65%。



PAD 進件現場

電子進件百分比統計表



### 9.2.2. 電子銀行



電子銀行體驗區

由於電子銀行提供了直接辦理金融業務的管道，客戶不必奔波於銀行網點就可以自助辦理繳費、轉帳匯款、投資理財等各種非現金類業務，節省了大量的交通費用和時間，避免了大量車輛的行駛和尾氣排放。本行大力發展電子銀行，開發了網上銀行、手機銀行、自助銀行和電話銀行等電子管道，具有無紙化、低消耗、高效率等優勢，順應了當今節能環保的發展潮流，在提升銀行

服務客戶能力和水準的同時，也引領著本行服務進入綠色運營的發展階段。



### 9.2.3. 電子帳單與手冊

#### 鼓勵客戶選擇電子帳單

- 為了減少紙質帳單的數量，減少碳排放，本行信用卡業務從2011年開始致力於提倡客戶使用電子帳單的活動。持續開展“選電子帳單 做低碳達人”的主題活動，通過贈送信用卡積分，鼓勵客戶選擇電子帳單。

#### 取消使用手冊

- 在卡片寄送過程中，為了有效引導客戶用卡，本行信用卡在2014年全面取消卡片寄送過程中《客戶使用手冊》的夾寄，通過網站管道替代紙質手冊進行告知。取消至今約減少手冊60萬冊，有效減少紙張的使用。



電子帳單宣傳圖片

### 9.3. 推行綠色運營

在當今全球自然資源消耗與碳排放仍在不斷增加的背景下，本行也不斷提升自身環境與社會表現，推行綠色運營，努力將環保節能低碳可持續發展的理念融入本行的日常運營之中，有效實施能源和資源的節約使用，向公眾傳播綠色文明理念，共同呵護我們綠色的家園。

#### 9.3.1. 減少排放

作為金融機構，本行在日常運營中不會產生生產廢水、廢氣和有害廢棄物的排放，僅排放少量的辦公生活廢水和生活垃圾。

針對生活廢水，公司嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規的要求。對廢水進行初步沉澱處理後排入市政污水管網，沉積雜質由市容清潔隊清理。

溫室氣體方面，公司主要的溫室氣體排放源於主要是範疇二的外購電力排放。嚴格遵守《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》的相關規定，公司積極採取節電舉措，提高電能使用效率，如提倡節約用電，更換 LED 光源等，以達到減少溫室氣體排放的目的。



更換 LED 節能燈

生活垃圾方面，本行嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》，大樓所有的廢棄物都由物業保潔人員每天進行分揀，無法回收利用的垃圾按時由市政清運公司處理可回收廢棄物存放在臨時堆放點，並由專門回收公司按時回收。

### 9.3.2. 節約資源

本行嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，一直致力於提升各項能源、水資源、物料的利用效率，持續改善公司的資源利用績效。為更好地依循經營業務相關的國家和地方法律法規，減少對各項天然資源的使用，並做好環境保護，本行頒佈了《徽商銀行節能工作管理暫行辦法》明確節水、節電、節油及節氣等相關管理內容和措施，保障節能工作的有效落實。

為回應國家「努力建設成資源節約型，環境友好型和諧社會」的號召，積極推行綠色辦公，推進落實節約能源，提高能源利用效率和經濟效益，緊緊圍繞「節能減排，科學發展」這一主題，因地制宜，人人參與，本行採取多種形式，把節能減排工作貫穿於日常管理工作中：

- 節約空調用電，辦公區域空調設置夏季在 26 攝氏度以上，冬季 22 攝氏度以下，空調主機關機時間為 17：00。
- 節約辦公設備用電，減少電腦、印表機、影印機等辦公室設備待機時間，辦公區域儘量利用自然光照，減少照明設備電耗，物業管理公司每個工作日 19：00 逐層檢查關閉無工作人員的樓層照明，零點關閉所有樓層照明。
- 節約電梯用電，提倡 5 樓以下不使用電梯，同時工作期間每晚 19：00 以後及節假日全天，南北門各保留一部電梯使用。
- 積極實行節能燈推廣任務，有效降低用電能耗。
- 逐步落實節水器具使用，在部分區域，如餐廳、衛生間已使用感應式水龍頭，同時加強重點區域用水管理，通過張貼標識、日常巡查等方式，杜絕。跑冒滴漏。現象發生。
- 建立辦公用品採購領用制度，規範辦公物品的保管、領用、回收及報廢等工作，同時辦公系統使用 OA 系統傳閱檔，辦公用紙雙面使用，有效避免浪費。

針對以上措施，本行均制定了節能工作考核制度，同時定期進行節能監督檢查，並做好相關檢查情況登記工作。

## 案例：總行節能減排宣傳工作

2016年6月，總行機關舉辦「節能宣傳周」活動，並在總行辦公大樓內陳列節能減排宣傳展板。提倡員工通過日常的衣、食、住、行，切實做到節約資源。



節能減排宣傳展板

### 9.4. 堅持綠色採購

為加強對本行集中採購招標代理機構的管理，規範招標代理行為，提高集中採購工作品質，依據《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國招標投標法實施條例》等國家有關法律、法規、政策規定及本行相關制度，制定《徽商銀行集中採購招標代理機構管理暫行辦法》。

本行在日常採購中，堅持綠色環保標準。本行在招標檔中統一對供應商准入標準，必須符合國家環保標準要求，在評價標準中對於取得環境管理體系認證及品質管制體系認證的供應商設定相應分值，在招標檔招標要求中提出要求投標人就投標公司及專案中有關綠色節能、低碳環保建設相關情況做出說明，在招標檔中明確要求投標人在製作投標檔中應節約投標成本，投標檔應雙面列印，拒絕豪華包裝，執行「綠色」採購制度。本行大力建設綠色節能建築，始終堅持將低碳環保理念貫穿項目建設中，努力建設一流環保項目。

### 9.5. 踐行綠色公益

本行通過多種活動宣導綠色生活，參與各種綠色公益活動，如植樹活動、清掃街道等，以實際行動改善我們共同生活的環境，提高員工和公眾對環保的意識。

### 案例：各分支行義務植樹活動

2016年3月12日，植樹節之際，本行各分支行在各地開展植樹綠化活動，播撒綠色、播撒希望，在為美麗的家園創造綠色的同時，切實履行著自身的社會責任。



### 案例：滁州分行美化城市環境活動

2016年4月，滁州分行開展以美化城市環境為重點，組織分行十餘名青年志願者對豐樂大道部分路段兩側綠化帶、公交月臺等公共服務場所進行一次「大掃除」，不僅淨化了滁州城市環境，也起到了一定社會影響，宣導市民愛護環境、保護環境，使更多的人加入到志願者的隊伍，成為我們家鄉滁州的守護者。



## 10. ESG 報告指南索引

層面	一般披露	章節	頁碼
A1	排放物	9.3.1. 減少排放	57
A2	資源使用	9.2. 拓展綠色管道	55
		9.3.2. 節約資源	58
A3	環境及天然資源	9.1. 發展綠色金融	54
		9.5. 踐行綠色公益	59
B1	僱傭	8.1. 良好僱傭環境	43
B2	健康與安全	8.2. 關注健康安全	46
B3	發展及培訓	8.3. 促進職業發展	49
B4	勞工準則	8.1. 良好僱傭環境	43
B5	供應鏈管理	9.4. 堅持綠色採購	59
B6	產品責任	5. 經濟責任	15
		6. 服務客戶	27
B7	反貪污	5.5.1. 反洗錢	21
		5.5.2. 案防工作	24
		5.5.3. 反貪腐	24
B8	社區投資	7. 奉獻社會	36



## 11. 讀者意見回饋表

感謝您閱讀《徽商銀行 2016 年環境、社會與管治報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的資訊，提高履行社會責任的能力和水準，本行誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫回饋表，並通過以下任一方式回饋給本行：

電子郵件：96588@hsbank.com.cn

郵寄地址：中國安徽省合肥市安慶路 79 號天徽大廈 A 座

1. 您對本行社會責任報告的總體評價：

好    較好    一般    較差    差

2. 您對本行履行經濟、社會、環境責任的評價：

經濟責任	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差
社會責任	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差
環境責任	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差

3. 您認為本報告能否反映本行的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映    能較好反映    能一般反映    不太能反映    不能反映

4. 您認為本報告披露的資訊、資料、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差
準確度	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差
完整性	<input type="checkbox"/> 好	<input type="checkbox"/> 較好	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 較差	<input type="checkbox"/> 差

5. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是    一般    否

6. 您對本行工作和本報告的其他意見和建議：

---