

CSR 2019
REPORT

社會責任報告

徽商銀行股份有限公司



目 錄

報告說明.....	3
董事長致辭.....	5
行長致辭.....	8
報告亮點.....	11
關於本行.....	13
公司治理	15
推進黨建引領	19
全面風險管理	22
責任管理.....	27
社會責任理念	27
社會責任溝通	29
助推經濟發展.....	39
服務實體經濟	39
致力普惠金融	44
專題：打造數字化銀行.....	54
提升客戶體驗.....	55
創新服務渠道	55
提供暖心服務	60
保障客戶權益	64
關注員工發展.....	69
員工權益保障	70
促進職業發展	72
關注健康安全	77
打造幸福徽行	79
熱心社會公益.....	82
積極關注教育	82
支持文體活動	83

普及金融知識	85
保護生態環境	91
踐行綠色金融	91
推行綠色運營	94
堅持綠色採購	99
GRI 標準索引表	100
ESG 報告指引索引表	107
讀者意見反饋表	110

報告說明

關於本報告

徽商銀行股份有限公司特此發佈社會責任報告，向所有利益相關方介紹本行在 2019 年的可持續發展理念、實踐和成果。本報告是我們自 2015 年起發佈的第五份社會責任報告。

報告範圍

本報告以徽商銀行股份有限公司為主體，涵蓋各分行、支行。本報告與 2019 年 4 月 25 日發佈的《徽商銀行 2018 年社會責任報告》範圍一致。

本報告為年度報告，報告範圍為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。為保證敘述完整性及連貫性，本報告部分內容超出上述範圍。

報告準則

本報告按照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》、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》（以下簡稱《ESG 報告指引》）、全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》（以下簡稱“GRI 標準”）、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》《公司履行社會責任的報告編制指引》和《關於進一步完善上市公司扶貧工作信息披露的通知》等文件編寫。

報告原則

本報告遵循《ESG 報告指引》匯報原則。

“重要性”原則：本報告在編撰過程中已識別重要的利益相關方，納入利益相關方溝通及實質性評估過程，作為厘定重要社會責任議題的依據。

“量化”原則：本報告內所有數據均來自相關統計報告、本行正式文件，並已匯報排放量/能源耗用計算過程中使用的相關標準及方法。

“一致性”原則：本報告與《徽商銀行 2018 年社會責任報告》的統計及關鍵績效指標披露方法保持一致。

報告數據說明

本報告中財務數據均來自《徽商銀行 2019 年年度報告》（以下簡稱“年報”），該報告已經過安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計，其他數據均來自本行內部相關統計報告或正式文件。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種。

指代說明

為便於表述，在報告中“徽商銀行股份有限公司”也以“徽商銀行”“本行”“我行”或“我們”表示。

報告發佈形式

本報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版可在本行網站（<http://www.hsbank.com.cn/>）及香港聯交所網站（<http://www.hkexnews.hk>）查閱。本報告以中英文兩種文字出版，如有疑義，以中文版為準。

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 7859

傳真：+86 (0551) 6266 7708

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

董事長致辭



吳學民 董事長

2019 年是中華人民共和國成立 70 周年，是決勝全面建成小康社會、實現第一個一百年奮鬥目標的關鍵之年。徽商銀行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的十九大精神，以黨的建設為統領，以高質量發展為主線，以改革創新為動力，積極推進“一體兩翼”戰略行動計劃，經營管理各項工作取得穩步發展，持續為各利益相關方創造價值。

全力服務重大戰略實施，為社會創造更大價值。這一年，我們始終貫徹落實國家大政方針要求和安徽省委、省政府戰略部署，以支持供給側結構性改革為主線，以服務五大發展行動計劃為引領，重點加大對“三重一創”、製造強省、戰略性新興產業等對區域經濟發展具有重大牽動性項目建設的支持力度。圍繞民生、產業、科技、綠色、普惠、扶貧“六大金融”客戶領域，腳踏實地，深耕細作，創新金融服務模式，支持實體經濟發展。新增貸款投放突破 820 億元，小微企業貸款市場份額穩居省內首位，全面完成“兩增兩控”、民營企業貸款投放和精準扶貧任務，支持地方發展考核等次為“優秀”，榮獲安徽省“A 級納稅人”稱號。

大力推進高質量發展，為股東創造更大價值。這一年，我們改革激勵約束和資源配置機制，強化市場化長效激勵導向，持續提高資本使用效率。全行資產穩定站上萬億元關口，較年初增加 812.15 億元；營業收入、撥備前利潤、淨利潤實現“三個正增長”，實現淨利潤突破 100 億元；資產回報率(ROA)為 0.92%，淨資產收益率(ROE)為 14.60%，與年初基本持平；淨息差、淨利差為 2.51%、2.32%，分別提高 14、11 個基點，處於同業較好水平。全行成本收入比保持較低水平，人均、網均利潤持續增長，經營管理效率進一步提高。

加快推進創新驅動，為客戶創造更大價值。這一年，我們以客戶為中心，堅持創新是魂，摒棄落後思想和僵化行為，聚焦“六大業務體系”，以綜合化、移動化、數字化為目標，為客戶提供綜合金融服務。將數字化轉型納入新一輪五年發展規劃，加快數字化轉型步伐。深入推進網點智能化轉型，成功投產新一代集中運營平臺。獲批發行城商行首批 100 億元永續債，成功發行 100 億元小微企業專項金融債。線上供應鏈金融實現突破，PRE-債轉股業務首單落地，上市公司紓困投資成功破冰，信 e 貸、快 e 貸、微網貸、聯合貸、信保貸等線上業務蓬勃發展，創新發展的動力進一步增強。

打造幸福家園文化，為員工創造更大價值。這一年，我們堅持“吸引有志之才、培育可塑之才、使用勝任之才”的人才理念，為發掘人才、吸納人才、塑造人才、發展人才搭建一個廣闊的舞臺。重點打造幸福家園文化，圍繞身心關愛、健康徽行、福利保障、勞動競賽、創先爭優、文體藝術、制度保障等方面，開展職工之家建設、員工家訪、專業序列評估、掛職鍛煉、退休關懷保障等工作。以幸福指數提高、尊嚴感受提升、生活品質提檔為目標，讓員工更加充分地獲得基本需求的滿足感、工作環境的舒適感、精神生活的充實感、職業發展的成就感。

主動踐行社會公益，為公眾創造更大價值。這一年，我們積極發揮金融企業專業優勢，堅持精準扶貧、精準脫貧，助力基建扶貧、產業扶貧、就業扶貧、定點扶貧，動員和凝聚全行力量共同參與，努力推動貧困地區如期實現脫貧出列，定點扶貧榮獲中國銀行業協會“最佳社會責任實踐案例獎”。積極倡導公益精神，持續推廣關注民生、保護環境、熱心慈善的理念和行為，倡導員工以志願者形式開展環保和慈善實踐，在敬老、助殘、濟困等領域共同打造品牌公益項目，全面展現本行良好企業公民形象。

積極投身綠色金融，為環境創造更大價值。這一年，我們著力構建涵蓋綠色信貸、綠色債券、綠色基金、綠色信託等多層次、廣覆蓋的綠色金融產品體系。以節能環保、防汙治理為重點，主動對接綠色能源、低碳經濟、循環經濟等綠色項目，積極拓展大健康、大旅遊、大巢湖等綠色產業，深度參與省內綠色經濟發展。將環境、社會、治理要求納入授信全流程，在貸款調查、合規審查、授信審批、合同簽訂以及貸後管理各個環節，堅持環保從嚴原則，密切關注授信企業節能減排和環保合規情況，嚴格執行“環保一票否決”制。

關山初度塵未洗，策馬揚鞭再奮蹄。2020年是全面建成小康社會和“十三五”規劃收官之年，我們將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的十九大和十九屆二中、三中、四中全會精神，中央、安徽省委經濟工作會議及人民銀行、銀行業監管工作會議精神，堅持穩中求進工作總基調，堅持新發展理念，堅持以供給側結構性改革為主線，堅持以改革開放為動力，以數字化轉型為引領，推動高質量發展，為社會、環境、客戶、股東、員工等利益相關方創造更大價值。

吳學民
董事長

行長致辭



張仁付 執行董事

行長

2019年，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的十九大和十九屆四中全會精神，緊緊圍繞“全面建設高質量發展現代銀行”的戰略目標，著力服務實體經濟、防範化解風險、深化改革創新，總體保持了穩中有進、穩中向好的經營發展態勢。截至年末，全行本外幣資產總額 11,317.21 億元，較年初增長 7.7%；實現淨利潤 100.6 億元，增長 13.6%；不良貸款率 1.04%，與上年末持平，資產質量保持較高水平。

回歸本源，服務實體經濟。我們堅持以供給側結構性改革為主線，持續加大信貸投放和金融供給，全面提升服務實體經濟質效。PPP、棚改、民生貸本年投放 330.9 億元；為 172 個“穩投資”重點項目提供 147 億元資金支持。承銷債務融資工具 31 單 148 億元，發行債權融資計劃 47 單 204 億元，發行理財直融工具 27 單 88 億元，持有安徽省內企業信用債 184.1 億元，促進企業去杠杆、降成本。服務科技型企業 1,659 戶，貸款餘額 276.8 億元，較年初分別增加 514 戶、75.2 億元，安徽省內市場份額位居首位。民營企業貸款 1,229.5 億元，較年初新增 198.8 億元；授信 1,000 萬元以下（含）小微企業貸款 6.7 萬戶、525.8 億元，較年初增加 1.8 萬戶、117.7 億元，完成“兩增兩控”和民營企業貸款投放任務。

優質服務，打造卓越品牌。我們堅持“親和、高效、專業”的服務理念，形成覆蓋服務規範、服務渠道、服務效率、IT 系統和風險管理等在全方位、全流程、全員化的大服務格局，滿足消費者多層次、多元化金融服務需求。推進機構、網點、人員多層面的服務創優工作，積極開展銀行業文明規範服務示範網點創建，建立全行統一的投訴管理系統，進一步強化服務，提升效能。積極開展消費者權益保護的宣傳教育活動，切實保護客戶的金融消費者權益。獲批籌建中部地區首家銀行系理財子公司。榮膺英國《銀行家》雜誌全球銀行 1000 強第 142 位，位列《財富》雜誌中國 500 強第 313 位，較上年分別提升 20 位、12 位，進一步彰顯了地方主流銀行品牌形象。

擁抱科技，堅定改革創新。我們堅持把改革作為推進發展的根本動力，加大產品創新力度，提高金融服務數字化水平，數字化轉型穩步推進，創新驅動成果豐碩。落地省內首單信用風險緩釋憑證、永續債權融資計劃，投放首單 Pre-債轉股、上市公司紓困專項信託計劃。大力推廣信 e 貸、微網貸、快 e 貸等線上金融產品，上述產品餘額 98 億元，較年初新增 85.3 億元；積極推廣徽銀 e 付，商戶數 35 萬戶，新增 10 萬戶；上線徽常有財 3.0，直銷銀行賬戶數突破 1,900 萬戶，各類貸款餘額 258 億元，綜合排名位居國內前列。投產“交易家平臺”，實現對公客戶、用戶、賬戶統一管理；推出信用卡 APP4.0，上線微信銀行 2.0、個人移動金融門戶客戶數新增 140.4 萬戶；整合移動營銷平臺，實現軟件兼容、硬件完備。

穩健經營，嚴守風險底線。我們始終堅持“審慎、理性、穩健”的風險理念，堅持標本兼治，嚴把風險關口，全力打好防範化解重大風險攻堅戰，守住了風險底線，為實現高質量發展打下了堅實基礎。做真做實資產質量，嚴格落實 60 天以上

逾期貸款進不良的監管要求，逾期 90 天以上貸款不良比 80.3%，信貸資產質量保持平穩。合理優化資產負債結構，主要流動性指標符合監管要求。加強反洗錢和關聯交易管理，成為省內唯一一家連續八年獲得反洗錢監管 A 類評價的法人金融機構。紮實開展“安全徽銀”創建工作，積極做好市場風險、聲譽風險、IT 風險、法律風險等各類風險防控，全年未發生大案要案和重大責任事故。

綠色發展，守護綠水青山。我們堅持主動承擔金融機構在應對氣候變化方面的責任，加大對綠色環保產業和新興行業的信貸支持，發展綠色信貸、綠色基金等多元化投融資產品和服務，撬動更多社會資本進行綠色運用和建設。截至 2019 年末，本行綠色貸款餘額 148.18 億元，較年初增長 37.9 億元，增幅 34.48%，綠色信貸主要投放於自然保護、生態修復及災害防控、垃圾處理及污染防治、工業節能節水環保、農村及城市水項目、綠色交通運輸等 11 個領域。倡導低碳運營，大力發展“無紙化”業務辦理。堅持推動環保公益事業，與各方共同守護綠水青山。

敢於擔當，熱心社會事業。我們堅持貫徹落實黨中央關於打贏脫貧攻堅戰及實施鄉村振興戰略部署，全力做好“三農”、扶貧工作，持續加大金融資源投入，“涉農”貸款餘額 939.7 億元，較年初增加 178.8 億元；鄉村振興貸款審批 124 億元，本年投放 80 億元；累計發放精準扶貧小額貸款 9.5 億元，直接惠及 2.4 萬建檔立卡貧困戶。成功冠名並積極參與 2019 合肥國際馬拉松、“健康安徽”2019 環江淮萬人騎行大賽等活動。紮實開展金融知識普及、新版人民幣知識宣傳、“徽銀青少年之家”建設等，以實際行動積極推進社會事業發展。

功崇惟志，業廣唯勤。新的一年，既充滿希望，也面臨挑戰，我們將把握新時代的發展機遇，全面提升綜合金融服務能力，以智慧和力量創造更多經濟、環境、社會價值！

張仁付

執行董事，行長

報告亮點

指標類別	具體指標	單位	2019年	2018年	2017年
經濟 績效 指標	資產總額	人民幣億元	11,317.21	10,505.06	9,081
	營業淨收入	人民幣億元	311.59	269.51	225.08
	貸款及墊款淨額	人民幣億元	4,504.20	3,706.61	3,052.09
	股東權益	人民幣億元	894.94	702.77	592.12
	淨利潤	人民幣億元	100.62	88.60	78.12
	平均總資產收益率	%	0.92	0.90	0.94
	不良貸款率	%	1.04	1.04	1.05
	不良貸款撥備覆蓋率	%	303.86	302.22	287.45
	資本充足率	%	13.21	11.65	12.19
社會 績效 指標	小微企業貸款餘額	人民幣億元	1,899.38	1,653.9	1,468.1
	涉農貸款餘額	人民幣億元	939.7	760.9	636.6
	投訴處理滿意度	%	98.6	99.08	98.36
	員工總數	人	9,499	9,515	9,520
	女性員工比例	%	51.36	51.72	52.38
	人均培訓費用	人民幣元	3,961.96	3,896	4,540
	特困員工補助金	人民幣萬元	24.8	21	22
	網點總數	個	416	424	417
	縣域網點數	個	157	166	164
	自助設備	台	1,803	2,074	2,532
	企業網銀客戶數	萬戶	24.4	19.47	14.76
	電話銀行客戶數量	萬戶	280.46	243.79	205
	手機銀行客戶數量	萬戶	454.09	319.57	221
	個人網銀客戶數	萬戶	481.48	377.47	293.86
	總部用水	萬噸	4.5	6.5	5.8

指標類別	具體指標	單位	2019年	2018年	2017年
環境 績效 指標	總部用電	萬度	422.5	485	552.2
	總部用天然氣	萬立方米	29.1	32.5	29.2
	全行視頻會議	次	190	211	248

關於本行



徽商銀行大樓

徽商銀行是經原中國銀行業監督管理委員會批准，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，總部設在安徽省合肥市。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，本行H股在香港聯交所主板掛牌上市，股份代碼為3698。本行經原安徽銀監局批准持有機構編碼為B0162H234010001的金融許可證，並經原安徽省工商行政管理局批准領取統一社會信用代碼為913400001489746613的營業執照，註冊地址為中國安徽省合肥市安慶路79號天徽大廈A座。截至2019年末，本行註冊資本為人民幣121.54801211億元。本行于2016年11月成功發行8.88億美元的境外優先股，並在香港聯交所掛牌上市，股份代碼為4608。

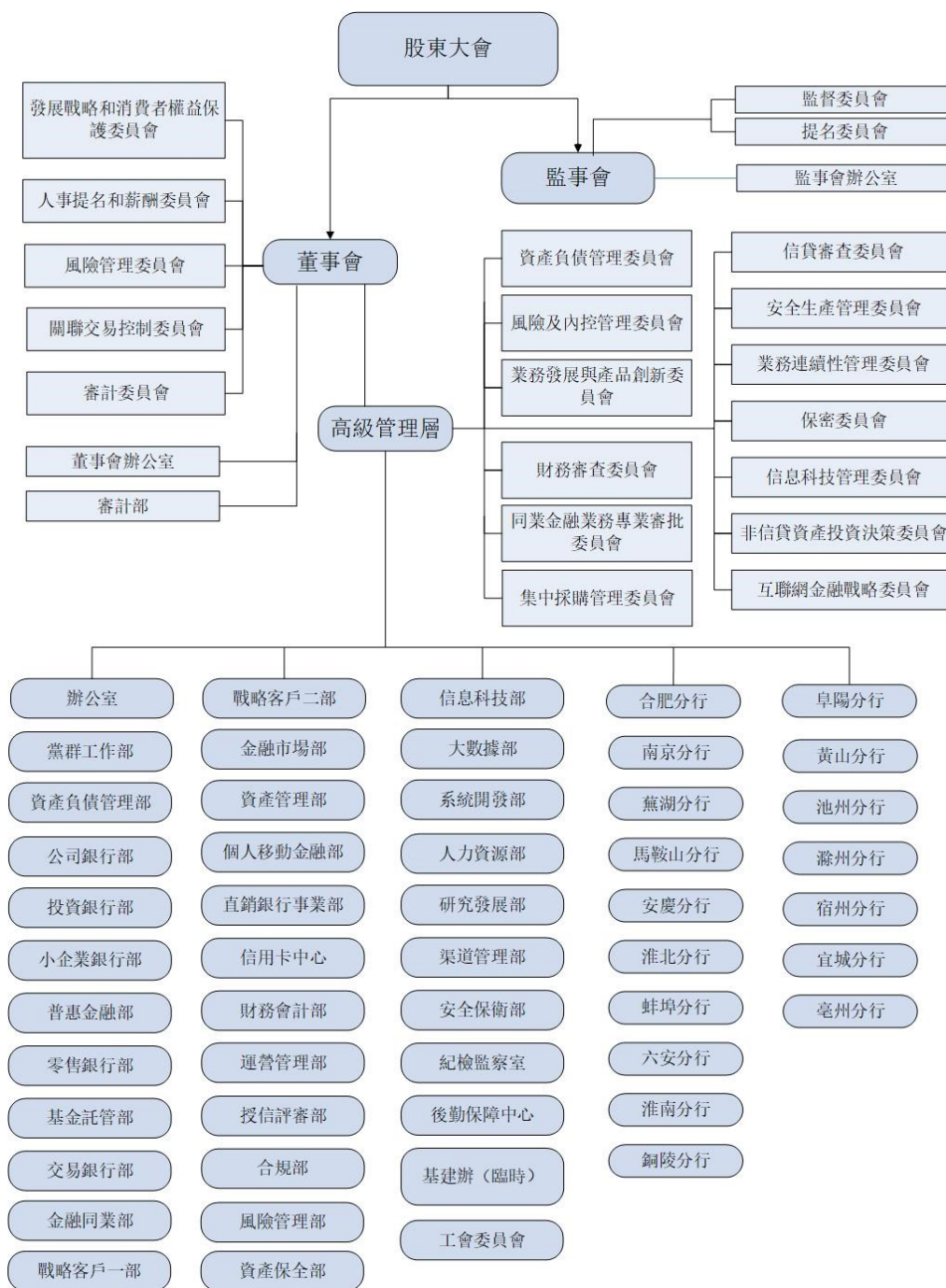
本行主要經營範圍包括在中國吸收公司和零售客戶存款，利用吸收的存款發放貸款，以及從事資金業務，包括貨幣市場業務，投資和交易業務及代客交易等。除總行外，本行設有17家分行及416個對外營業機構（包括1家分行營業部和415家支行），623家自助服務區（點）。本行有三家附屬公司，即徽銀金融租賃有限公司、金寨徽銀村鎮銀行有限責任公司和無為徽銀村鎮銀行有限責任公司，並參股奇瑞徽銀汽車金融股份有限公司。

本行堅持“服務地方經濟、服務中小企業、服務廣大民眾”的市場定位，業務持續較快發展，綜合實力逐步增強，經營管理水平穩步提升，規模、質量、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。本行得到了社會各界的充分肯定和廣泛讚譽，入選英國《銀行家》雜誌“全球銀行1000強”前200位，排名142位，比上年提升20位。

公司治理

優化公司治理

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。故本行一直致力於不斷提升企業管治水平，積極遵循國際和國內企業管治最佳慣例，以保障股東權益及提升企業價值。



徽商銀行組織構架圖

本行建立了較為完善的企業管治架構，明晰了黨委、股東大會、董事會、監事會及高級管理層的職責邊界，不斷完善本行決策、執行和監督機制，保證各方獨立運作、有效制衡。本行堅持黨的領導，充分發揮股東大會的權力機構作用、董事會的決策機構作用、監事會的監督機構作用、高級管理層的執行機構作用、黨委的領導作用。

截至報告期末，本行董事會由 15 名董事組成，其中執行董事 3 名，非執行董事 7 名，獨立非執行董事 5 名，獨立董事占比不少於三分之一；本行監事會由 9 名監事組成，包括職工監事 3 名，股東監事 3 名，外部監事 3 名。具體內容請參考《徽商銀行 2019 年年度報告》中《企業管治報告》章節。

報告期內，董事會共召開會議 12 次，研究審議了 121 項議案，不斷強化均衡、健康、持續的科學發展觀，通過對本行戰略、風險、資本、薪酬、審計等方面的有效管理，保障本行的快速、持續、健康發展。本行董事會專門委員會依法獨立、規範、有效地行使職權，報告期內共召開會議 31 次，研究審議了 111 項對本行可持續發展及公司治理的提升具有重要意義的議案，提高了董事會的工作效率和科學決策能力，促進了本行各項業務的健康發展。監事會認真履行本行章程賦予的職責，共召開會議 9 次，其中現場會議 4 次、書面傳簽會議 5 次，審議了 36 項議案。

本行成功發行 100 億元永續債



2019 年 11 月 29 日，本行 100 億元永續債成功簿記，票面利率 4.90%，與 5 年期國債基準的固定息差僅為 1.92%，大幅縮小了大型優質城市商業銀行和全國性股份制商業銀行在同類產品定價

中的息差差異，充分體現了投資者對本行公司治理、風險管理和經營業績的高度認可。

本次永續債的成功發行，助力本行在持續滿足資本監管要求的同時，提高資本充足率，優化資本結構，進一步服務實體經濟發展。

在傾力服務安徽省經濟發展的同時，本行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、和諧的稅企關係，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。本行一直是安徽省納稅五十強企業，連續多年獲得 A 級信用等级納稅企業，為多級財政的穩定增長做出積極的貢獻。2019 年，本行再次榮評“2018 年度安徽省 A 級納稅人”。

行黨委書記、董事長吳學民出席“稅企合作 共享共治”大企業減稅降費懇談會暨稅收遵從合作協議簽約儀式



2019 年 4 月 23 日，國家稅務總局安徽省稅務局召開“稅企合作 共享共治”大企業減稅降費懇談會暨稅收遵從合作協議簽約儀式，行黨委書記、董事長吳學民出席會議並致辭。

本行與安徽省稅務局簽署《稅收遵從合作協議》，進一步加強與安徽省稅務局的溝通合作，建立健全平等互信、合作共治的稅企關係，提高本行防控稅務風險的能力與水平；同時，也有利於本行更好地瞭解國家稅務總局關於大企業減稅降費的政策，確保嚴格貫徹落實有關政策要求，為營造誠實守信的稅收環境作出表率。

堅持黨的領導

本行黨委重點管理政治方向、領導班子、基本制度、重大決策和黨的建設，一體化推進黨的領導和完善法人治理結構。本行堅持和加強黨的全面領導，始終以黨的建設統領全行各項工作，提出打造“有信念的銀行”“有擔當的銀行”“有特色的銀行”“有溫度的銀行”，有效激發各級黨員管理人員和廣大黨員的積極性主動性創造性，著力在把穩發展方向、服務實體經濟、創新驅動發展、提升服務質效上樹標杆、作表率，促進徽商銀行各項事業健康發展、行穩致遠。

管治架構多元化

本行深信管治架構的多元化將進一步提升管治的有效性。董事會層面多元化是本行實現可持續發展、達成戰略目標和維持良好公司治理水平的關鍵因素。本行在性別、年齡、地區、教育背景、專業經驗等多個方面充分考慮了董事會成員多元化的要求：

- 本行董事會中女性董事占比 13%；
- 董事年齡從 47 歲到 66 歲不等；
- 董事住所地分佈於合肥、北京、上海、深圳、香港等多地；
- 董事職業涵蓋企業管理人員、大學教授、律師、智庫專家等多個類型；
- 董事教育背景及專業經歷涵蓋管理、經濟、金融、財務、工程等多個領域。

增進投資者關係

本行高度重視股東權益與投資者關係，積極開展與投資者及分析師的各類溝通活動以維持良好關係，重視股東的意見和建議，及時滿足各股東的合理需求。

本行董事會及高級管理層高度重視信息披露工作。我們良好的公司治理和完善的內部控制為投資者及時、準確、平等地獲取信息提供保障。本行按照《商業銀行信息披露辦法》要求，不斷提高信息披露的及時性、準確性和完整性。報告期內，我們在本行官網提供中英文年報及半年報的全文下載渠道。



徽商銀行股份有限公司 2018 年度股東大會

2019 年 6 月 30 日，本行 2018 年度股東大會在合肥召開。會議審議並表決通過《審議批准本行 2018 年度財務決算報告的議案》《審議批准修訂〈徽商銀行股份有限公司股東大會議事規則〉的議案》《審議批准本行首次公開發行 A 股股票並上市（“A 股發行”）方案

的議案》等 30 項議案。根據股東大會決議，本行已向 2019 年 7 月 10 日名列本行股東名冊的全體股東派發 2018 年度末期股息，派發現金股息人民幣 6.81 億元（含稅）。

推進黨建引領

2019年，徽商銀行緊緊圍繞發展大局和中心工作，在全行範圍內實施“徽銀黨建+”品牌創建工程，切實把黨的建設融入戰略決策、業務發展、風險防控、內部管理、隊伍建設和脫貧攻堅等各個領域，全面推動徽商銀行向更高質量、更優結構和更好效益邁進。



“徽銀黨建+”品牌創建工程

黨建引領戰略決策

黨委會研究討論作為董事會、監事會、高級管理層決策重大問題的前置程序，是黨建融入戰略決策的一個重要抓手。本行積極發揮黨委會研究討論的領導作用和把關作用，集中精力把好方向、定好政策、抓好大事，始終把穩把牢正確發展方向；保證決策事項符合黨的路線方針政策，契合黨和國家戰略部署，反映黨組織真正意圖，有利於提高經營效益、增強發展實力，回應相關利益方關切、維護員工合法權益。

黨建引領業務發展

本行堅持以黨建為紐帶，通過成立聯合黨支部、建立聯席會議制度、黨建結對共建等形式，廣泛開展黨建進村居、進社區、進企業活動，為黨建共建對象提供有針對性的金融服務。本行貫徹落實基層聯繫點制度，牢固樹立“機關為基層服務、中後臺為前臺服務、全員為客戶服務”理念，倡導總行部室與分行對口聯繫、分行

部室與支行結對共建，探索建立全方位涵蓋政策傳導、文件制度、信息共享、互動交流的內部信息交流平臺，形成上情下達、下情上達的雙向循環、快速流轉的管理體系。

黨建引領風險防控

本行將黨建融入風險防控，貫徹落實習近平總書記重要講話精神。結合安徽省委堅決打好防範化解重大風險攻堅戰安排意見，本行黨委結合工作實際，制定並印發了防範化解重大風險“1+8+N”總體方案。對於本行來說，防範化解重大風險既是服務實體經濟的內在要求，也是全行轉型升級、實現高質量發展的現實需要，必須提高思想認識、強化責任分解、嚴格督查考核、落實好總體方案。

黨建引領內部管理

本行積極發揮黨建工作的管理功能，將黨建融入內控管理。本行黨組織覆蓋全行總、分、支三級機構，各單位黨委進一步轉變思想觀念，發揮黨建組織管理剛性和顯性的一面，切實提升管理功能。

黨建引領隊伍建設

本行嚴格落實黨管幹部、黨管人才原則，認真學習貫徹《黨政領導幹部選拔任用工作條例》，將黨建融入隊伍建設，把黨組織的把關作用落實到各個環節。本行建立健全用人責任倒查機制，綜合運用強制休假、個人有關事項報告抽查核實、離任審計等措施，堅持事業為上、依事擇人、人崗相適，拓寬選人用人視野，形成老中青相結合的梯次配備，逐步建立完善各層級幹部人才儲備庫，為徽商銀行高質量發展提供智力支持和人才保障。

黨建引領脫貧攻堅

本行積極踐行精準扶貧、精準脫貧，做到政策精準落實、人員精準派駐、舉措精準到位，將黨建融入脫貧攻堅。本行認真落實安徽省委、省政府關於精準扶貧、精準脫貧各項決策部署，聚焦“區域、產業、貧困戶”三個維度，把扶貧金



融產品與貧困戶有效需求緊密對接，通過金融資源的精確滴灌，打通扶貧工作“最後一公里”。

本行紮實開展“不忘初心，牢記使命”主題教育活動

2019年，徽商銀行各級黨組織堅持把“不忘初心，牢記使命”主題教育作為當前和今後一個時期的重要政治任務，學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，精心組織謀劃，壓緊壓實責任，切實把各個環節的工作做細做實做到位。

○ 學習研討

本行堅持學原文、讀原著、悟原理，築牢主題教育的思想基礎和政治基礎，將學習貫徹始終。本行先後開展“牢記歷史使命、勇擔時代重任”“學好黨史國史、錘煉堅強黨性”等專題學習研討會，持續深入學習黨的十九大報告和黨章，深刻領會核心要義和實踐要求，強化政治理論學習，並通過“學習強國”學習平臺持續跟進學習。

○ 調查研究



本行按照中央提出的“五個圍繞”，安徽省委提出的“五進”要求，突出調研重點，創新調研方式，形成調研成果，真正做到解難題、辦實事。本行領導對口督導分行工作，促進黨員管

理人員下沉一線，掌握實情，切實解決基層遇到的實際問題和困難。

○ 檢視問題

本行認真檢視問題，結合調研，認真聽取廣大基層黨員的問題反映，紮實開展“三聚焦三檢視三反思”，查找問題，逐條梳理問題，剖析問題根源。



○ 整改落實

本行積極落實各項教育成果，逐一系列出“問題、任務、標準、責任”四個清單，統籌兼顧，標本兼治，積極開展整改工作，專項整治和集中治理工作落實到位。



此外，我們亦開展各類特色活動，與新中國成立 70 周年等主題相結合，突出亮點，務求實效，進一步增強主題教育的影響力。

全面風險管理

2019 年，國內外經濟形勢複雜多變，各類風險交織迭加。本行始終堅持“審慎、理性、穩健”的風險理念，堅持標本兼治，嚴把風險關口，全力打好防範化解重大風險攻堅戰，守住了風險底線，為實現高質量發展打下了堅實基礎。

防範金融風險

打好防範化解金融風險攻堅戰，是黨中央對做好新時代金融工作的重要政治要求，亦是本行轉型升級、實現高質量發展的現實需要。

健全全面風險管理體系。本行圍繞“一體兩翼”總體框架，聚焦重點領域風險管控，推動形成覆蓋民生、產業、科技、綠色、普惠、扶貧“六大金融”、非信貸和集中度風險領域、各類附屬機構、各主要風險類別的全面風險管理體系規劃三年行動計劃，為建立健全全面風險管理體系提供統一的行動指南。

強化風險政策引導。針對資管新規、降杠杆、政府隱性債務風險、加大民營企業信貸支持等監管關切，結合本行主要風險識別及評估結果，本行制定年度風險管理政策指導意見，明確全年信用風險管控重點，並提出具體防控措施；出臺風險偏好陳述書，明確風險管理底線、風險容忍度、風險抵補水平以及各項授信集中度指標。

構建多維度的風險預警管理體系。本行部署重點領域信用風險監控和預警工作，著力強化事前風險管理，並推動形成覆蓋行業、區域、產品、客戶等多維度風險預警體系。

推進風險管理信息系統建設。本行優化對公風險預警系統，借用大數據技術，豐富底層數據類別，提高預警指標的敏感性和有效性，並實現預警處置的分層管理。

建設內控體系

本行建立健全合規風險管理體系與組織架構，形成了前中後臺聯動的合規風險三道防線和總分支行垂直的雙線報告制度，並通過不斷改進和完善合規風險管理工作體制機制，提升合規風險管理水平和效率，實現對合規風險的有效管控。

加強反洗錢管理

徽商銀行高度重視反洗錢工作，嚴格執行《中華人民共和國反洗錢法》等各項反洗錢法律法規，以預防和控制洗錢活動為目標，紮實推動本行反洗錢工作深入開展。本行遵循“案例特徵化、特徵指標化、指標模型化、模型系統化”的思路，多渠道收集典型洗錢案件及其上游犯罪案件，分析歸納不同犯罪類型的洗錢活動特徵、資金交易規律，擴充異常交易自主監測指標；採用模型設計、驗證、發佈、評估和優化的路徑，實施監測模型全生命週期管理。

2019年，本行發佈《徽商銀行反洗錢數據信息專項治理工作方案》，通過集中開展反洗錢數據信息專項治理工作，全面梳理個人及對公客戶身份基本信息，提高客戶身份基本信息的完整性、準確性和有效性，夯實反洗錢工作基礎。本行成為安徽省內唯一一家連續八年獲得反洗錢監管A類評價的法人金融機構。

此外，本行切實做好金融消費者公眾教育服務工作，提升金融安全意識。報告期內，本行共開展反洗錢培訓14次，覆蓋1,699人次。

本行舉行反洗錢業務經驗交流研討會



2019年3月20日，由中國人民銀行合肥中心支行主辦的反洗錢業務經驗交流研討會在本行成功舉行。合肥轄區66家銀行業、證券期貨業、保險業反洗錢義務機構，共計150餘人參會。本行代表進行反洗錢主題經驗交流發言，從客戶盡職調查、可疑資金監測、洗錢風險管控、反洗錢內控融合等方面分享了本行反洗錢實踐經驗和創新措施。

注重案件防控

根據《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，以及銀行業金融機構的案防要求，徽商銀行持續完善“網格化”案防責任體系，持續開展“重點化”案件風險排查，持續強化“全員化”從業行為管理，通過梳理業務領域案件風險點，形成總分結合、條塊聯動的案件風險排查體系。

2019年，本行積極按照中國人民銀行及銀保監會要求開展電信網絡新型違法犯罪交易風險事件管理平臺、涉案賬戶資金網絡查控平臺等各類查控平臺建設工作，建立電信網絡新型違法犯罪涉案賬戶的緊急止付和快速凍結機制。

此外，本行修訂和完善《徽商銀行人民幣單位銀行結算賬戶管理辦法》等管理辦法，建立單位開戶審慎核實機制，加強異常開戶行為審核，完善嚴重違法失信企業賬戶、異地賬戶開戶審核，有效提升高風險業務的系統防範力度。

本行成功上線涉案資金資產網絡查控系統

2019年1月30日，徽商銀行順利完成涉案資金資產網絡查控系統投產上線工作。該查控系統7*24小時運行，可自動接收和反饋涉案賬戶的數據信息，提升對涉案資金快速查控工作的處理效率，為紀檢監察機關的審查調查工作提供強有力的輔助和數據支撐。

品牌管理

加強聲譽管理：本行建立和制定聲譽風險管理相關制度和要求，主動、有效地防範聲譽風險和應對聲譽事件，最大程度地減少損失和負面影響。在聲譽風險管理過程中，本行以預防為重，嚴抓輿情的監測、分析和預警，收到良好的效果。我們建立起一套行之有效的管理體系，積極開展對外宣傳投放，迅速及時的進行信息披露。同時，本行積極參與社會公益事業和公眾活動，主動承擔企業社會責任，塑造積極健康的企業形象。

本行召開 2019 年新春媒體座談會



2019年1月4日，徽商銀行召開2019年新春媒體座談會。行領導向媒體介紹本行近年來在安徽省扶持本土企業、服務小微方面的工作成果及案例，並向新聞媒體的大力支持表示感謝。

維護知識產權：本行嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國著作權法》等法律法規，確保知識產權管理工作遵循“權屬明確、鼓勵創新、有效保護、依法使用”的原則，規範和加強對知識產權的管理和利用，鼓勵金融創新，提高本行員工的知識產權意識。

反腐倡廉

本行堅持合規運營，把廉潔自律準則作為不可逾越的底線，積極促進全體員工在思想上高度重視，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。本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，緊緊圍繞“一體兩翼”戰略行動計劃，加強監督檢查，推進全面從嚴治黨、全面從嚴治行有機結合、深度融合，進一步築牢防控廉潔風險、操作風險和職業道德風險的“堤壩”。

2019年，本行下發《關於建立監督執紀協作聯動機制的實施意見》，建立由行紀委主要領導牽頭負責，監事會辦公室、合規部、風險管理部、黨委組織部、審計部、紀檢監察室等部門共同參與、分工負責、協作配合的監督執紀工作機制，進一

步強化紀檢監察在內部監督中的作用，建立健全監督執紀協作聯動機制，優化運用監督資源、提高監督效能，著力構建部門聯動、優勢互補、高效協同、整體合力的監督執紀工作格局。

同時，本行積極推動《徽商銀行廉潔從業承諾書》簽署，強化廉潔從業操守，積聚幹事創業的正能量，樹立廉潔自律的好風尚，強化黨章黨規意識。本行倡導節儉文明過節的良好風尚，落實節日提醒常態化，逢年節向本行中層助理以上人員發送廉潔短信，並公佈監督舉報電話，堅決防控節日病，不斷強化各級管理人員廉潔自律的政治自覺和行動自覺，鞏固拓展全面從嚴治黨成果，構建風清氣正的政治生態和發展環境。

本行積極開展反腐倡廉工作，發揚革命精神，推動主題教育，立足崗位職責，把初心和使命變成真抓實幹、作風優良、廉潔自律的行動自覺，兢兢業業把各項工作落實落細。報告期內，本行共開展反腐倡廉培訓 20 次，覆蓋員工 1,200 餘人次。

本行行黨委召開 “三個以案” 警示教育座談會

2019 年 7 月 19 日，本行召開警示教育座談會，深入推進“以案示警、以案為戒、以案促改”工作，從案例和通報中汲取深刻教訓，進一步檢視反思存在的形式主義官僚主義等突出問題，落實整改舉措，切實推動徽商銀行高質量發展。

責任管理

社會責任理念

責任理念

本行秉持“以誠待人，以信接物，以義取利，義利並舉”的價值觀，擔負“成就客戶夢想、創造股東價值、促進員工發展、承擔公民責任”的初心和使命，積極履行高質量發展商業銀行的企業社會責任。

- 本行統籌兼顧股東、客戶、員工等利益相關方，實現經濟效益、環境效益、社會效益的全面提升；
- 積極發揮金融企業專業優勢，堅持精準扶貧、精準脫貧，助力基建扶貧、產業扶貧、就業扶貧、定點扶貧，動員和凝聚全行力量共同參與，努力推動貧困地區如期實現脫貧出列；
- 倡導綠色辦公、節能環保，盡可能減少日常運營對環境的負面影響；
- 積極倡導公益精神，持續推廣關注民生、保護環境、熱心慈善的理念和行為，倡導員工以志願者形式開展環保和慈善實踐，在敬老、助殘、濟困等領域共同打造品牌公益項目，全面展現良好企業公民形象。

社會責任管理

本行將社會責任融入到發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程中，建立健全社會責任管理體系，建立社會責任管理架構，持續落實及完善《徽商銀行企業社會責任管理暫行辦法》。

董事會：

董事會是本行企業社會責任管理的最高決策機構，負責：

- 擬定本行企業社會責任的戰略、政策和目標，把社會責任納入本行發展戰略規劃，使履行社會責任成為本行的發展戰略目標之一；
- 評估及厘定本行有關社會責任的風險，確保本行設立合適及有效的社會責任風險管理及內部監控系統；

- 對本行履行企業社會責任的情況進行監督、檢查和評估。

監事會

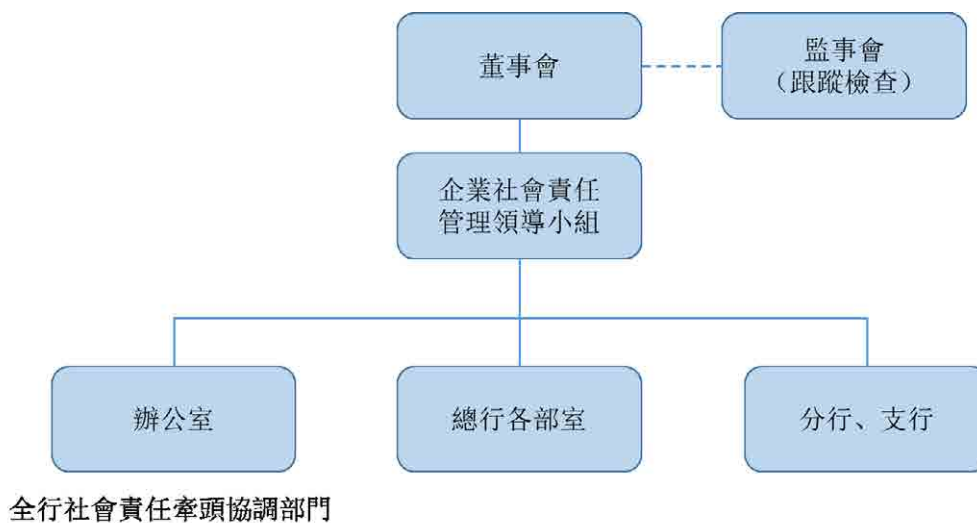
- 跟蹤檢查本行企業社會責任的各項工作，並發表獨立意見。

企業社會責任管理領導小組

本行設立企業社會責任管理領導小組作為全行社會責任管理領導機構。領導小組組長由董事長、行長擔任，副組長由辦公室的分管行領導擔任，成員由相關部室主要負責人組成，共同推進社會責任管理工作高效、有序開展。企業社會責任管理領導小組的職責包括：

- 執行本行企業社會責任的戰略和各項目標、措施；
- 組織實施企業社會責任相關工作；
- 定期向董事會報告本行企業社會責任發展狀況和實施成果。

企業社會責任管理領導小組下設辦公室，設在總行辦公室，作為日常辦事機構，領導小組辦公室主任由總行辦公室主要負責人擔任，負責本行社會責任日常管理和協調。



徽商銀行企業社會責任領導小組構架圖

社會責任能力建設

本行積極開展社會責任能力建設，持續深化對企業可持續經營的認識，加強企業社會責任的制度化管理，形成包括組織實施、跟蹤檢查、期末評估、發佈報告等環節在內的流程化管理機制，提升企業社會責任決策水平，努力實現企業社會責任履行與企業日常經營的有機結合，使企業社會責任履行循環往復、良性發展。

同時，為深入推進本行企業文化建設，進一步提升企業文化軟實力，本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，發揮文化引領企業、教育員工和推動發展的功能，為全面建設高質量發展現代銀行提供強大的精神動力和文化支撐。

我們制定了《徽商銀行 2020-2024 年企業文化建設實施意見》，把培育和踐行社會主義核心價值觀，進一步融入到高質量發展的全過程，貫徹到經營管理和金融服務的各個領域，體現到企業文化建設的各個方面，落實到幹部員工的自覺行動中。

2019 年，本行積極參加企業社會責任領域相關培訓和研討會，瞭解行業先進實踐，把握國內外社會責任發展趨勢。

社會責任溝通

利益相關方溝通

我們重視與利益相關方的溝通交流，通過多種有效渠道瞭解其在社會責任方面的期望和訴求，作為本行制定社會責任策略的重要參考。

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">• 規範性文檔• 工作匯報• 現場檢查• 非現場監管	<ul style="list-style-type: none">• 落實國家經濟政策• 支持實體經濟• 服務小微企業• 持續增加就業機會• 穩定增長的稅收	<ul style="list-style-type: none">• 落實國家經濟政策，助推經濟轉型• 加大金融服務實體經濟力度• 小微企業貸款實現“兩增兩控”• 創造就業機會• 創造良好經營業績，繳納更多稅款
監管機構	<ul style="list-style-type: none">• 規範性文檔• 工作匯報	<ul style="list-style-type: none">• 穩健合規的日常經營	<ul style="list-style-type: none">• 依法合規，誠信經營• 加強風險管理

	<ul style="list-style-type: none"> • 現場檢查 • 非現場監管 	<ul style="list-style-type: none"> • 有效的風險防範 • 穩定有序的金融體系 	<ul style="list-style-type: none"> • 維護金融秩序，加強合規自律
股東	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 董事會 • 路演 • 業績發佈會 • 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續合理的投資回報 • 全面及時準確的信息披露 • 良好的公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> • 創造良好經營業績 • 全面及時準確披露信息 • 健全完善公司治理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 產品宣傳介紹 • 4008896588 • 客服中心 	<ul style="list-style-type: none"> • 多樣化的產品類型 • 多元化的服務渠道 • 持續提升的服務質量 • 有效的消費者權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 創新豐富金融產品 • 推進服務渠道建設 • 提升文明規範服務 • 保護金融消費者權益
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 員工溝通 • 工會 • 職代會 • 行務公開 • 企業文化活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 合理的待遇和福利 • 滿意的工作環境 • 良好的職業發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 保障員工合法權益 • 豐富企業文化 • 拓展職業發展通道
供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 集中採購招投標中心 • 業務交流合作 	<ul style="list-style-type: none"> • 公平的合作機會 • 誠信的約定履行 • 穩定的雙贏關係 	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持責任採購 • 加強戰略合作
公眾及社區	<ul style="list-style-type: none"> • 金融社區服務 • 金融知識宣傳 • 社區公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 社會關係和諧 • 全面有效的企業公民履責 	<ul style="list-style-type: none"> • 創新豐富金融產品 • 普及金融知識教育 • 共建和諧社區環境 • 慈善與公益活動
媒體	<ul style="list-style-type: none"> • 媒體信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 公開透明的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 加強媒體溝通 • 全面及時準確披露信息

環境	<ul style="list-style-type: none"> • 經營活動 • 環保活動 • 政策信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色的金融服務 • 持續減少的能源消耗和碳排放 • 積極的環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 發展綠色金融 • 提升綠色服務 • 推行綠色運營 • 投身綠色公益
----	--	---	--

實質性評估

本行開展實質性評估，依據《ESG 報告指引》的相關要求，鑒別出各社會責任議題的重要性優先順序，確定各議題對於本行業務發展和對各個利益相關方的重要程度，並將評估結果作為本行制定社會責任管理戰略及編制社會責任報告的重要參考。

步驟 1：識別社會責任議題

依據《ESG 報告指引》要求，並結合實際業務與行業特點，本行識別出以下 28 項 ESG 議題：

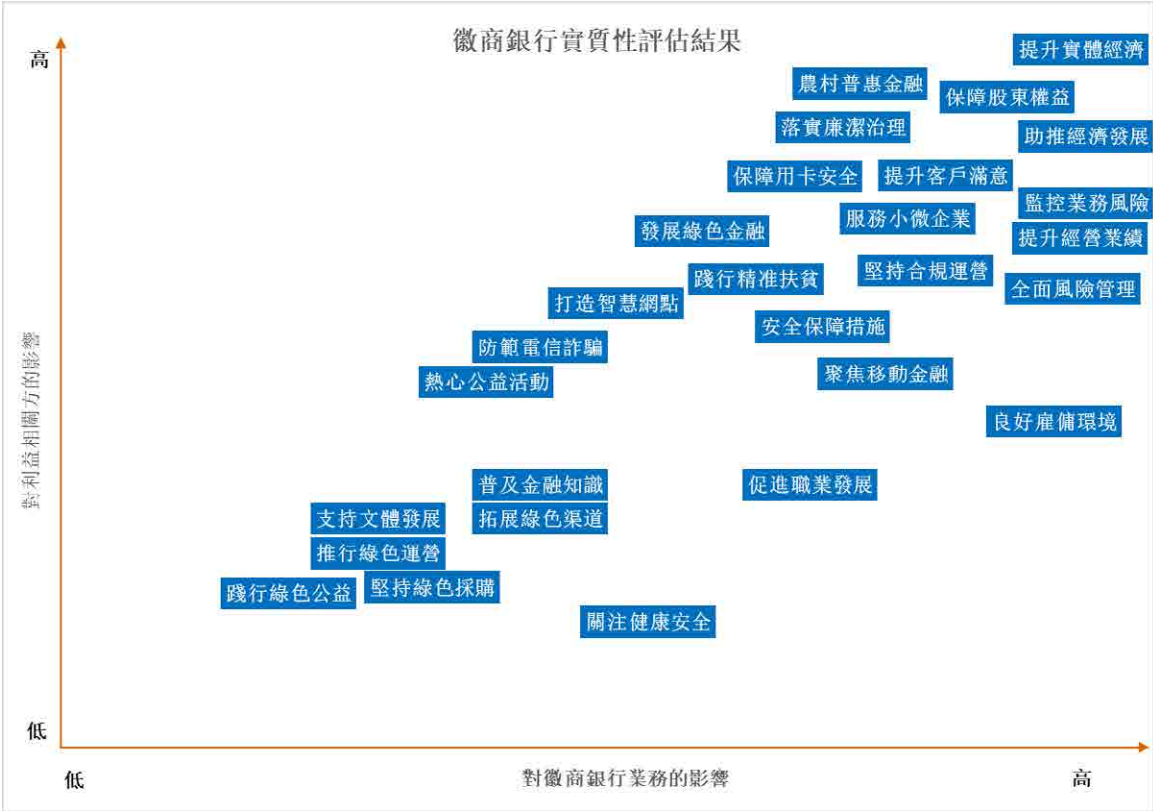
編號	議題	層面	編號	議題	層面
1	提升經營業績	產品責任	15	全面風險管理	產品責任
2	助推經濟發展	產品責任	16	良好僱傭環境	僱傭\勞工準則
3	提升實體經濟	產品責任	17	保障用卡安全	產品責任
4	保障股東權益	產品責任	18	關注健康安全	安全及健康
5	服務小微企業	產品責任	19	打造智慧網點	產品責任
6	農村普惠金融	產品責任	20	發展綠色金融	環境及天然資源
7	堅持合規運營	產品責任	21	拓展綠色渠道	排放物
8	提升客戶滿意	產品責任	22	推行綠色運營	資源使用
9	監控業務風險	反貪汙	23	防範電信詐騙	產品責任
10	踐行精準扶貧	產品責任	24	熱心公益活動	社區投資
11	聚焦移動金融	產品責任	25	堅持綠色採購	供應鏈管理
12	安全保障措施	安全及健康	26	普及金融知識	社區投資
13	促進職業發展	培訓及發展	27	支持文體發展	社區投資
14	落實廉潔治理	反貪汙	28	踐行綠色公益	社區投資

步驟 2：確認重要程度

本行通過內部利益相關方徵集、外部諮詢第三方專業機構等方式，從“對徽商銀行的業務重要性”和“對外部利益相關方的重要性”兩個角度進行議題實質性排序，並根據調研的結果生成實質性評估矩陣。


步驟 3： 驗證評估結果

本行企業社會責任管理領導小組審閱並確認評估結果，確定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響應。



聯合國可持續發展目標 (SDG) 響應

在執行社會責任戰略同時，本行積極響應聯合國 SDG 目標，為實現全球可持續發展目標貢獻一分力量。

	SDG 目標	具體舉措	社會責任議題	所在章節	
經濟	 <p>8 體面工作和經濟增長</p>	<p>SDG8 體面工作和經濟增長</p>	<p>完善管治體系 平等僱傭，保護員工權益 提供合理的職業發展渠道 大力支持實體經濟 扶持小微企業</p>	<p>服務小微企業 良好僱傭環境 促進職業發展 提升經營業績 全面風險管理</p>	<p>關於本行 助推經濟發展 關注員工發展</p>
	 <p>9 產業、創新和基礎設施</p>	<p>SDG9 產業、創新和基礎設施</p>	<p>數字化建設 支持經濟轉型 服務三農 促進民生基礎設施建設</p>	<p>助推經濟發展 提升實體經濟 打造智慧網點 農村普惠金融</p>	<p>助推經濟發展 提升客戶體驗</p>
	 <p>1 無貧窮</p>	<p>SDG1 無貧窮</p>	<p>高效有序進行精準扶貧 促進民生基礎設施建設</p>	<p>踐行精準扶貧 農村普惠金融</p>	<p>助推經濟發展</p>
社會	 <p>3 良好健康與福祉</p>	<p>SDG3 良好健康與福祉</p>	<p>營造安全辦公環境 關愛員工身心健康</p>	<p>安全保障措施 關注健康安全</p>	<p>關注員工發展</p>
	 <p>4 優質教育</p>	<p>SDG4 優質教育</p>	<p>積極支持社會文化活動 開展社區金融知識宣傳 為員工提供職業培訓及相關技能</p>	<p>支持文體發展 普及金融知識 熱心公益活動 促進職業發展</p>	<p>關注員工發展 熱心社會公益</p>
	 <p>11 可持續城市和社區</p>	<p>SDG11 可持續城市和社區</p>	<p>與監管機構共享信息 維護社會穩定 大力扶持實體經濟</p>	<p>防範電信詐騙 熱心公益活動 普及金融知識 助推經濟發展 提升實體經濟</p>	<p>關於本行 助推經濟發展 提升客戶體驗 熱心社會公益</p>
環境	 <p>13 氣候行動</p>	<p>SDG13 氣候行動</p>	<p>推動綠色信貸 支持清潔技術發展 倡導綠色辦公 開展公益環保活動</p>	<p>發展綠色金融 推行綠色運營 拓展綠色渠道 堅持綠色採購 踐行綠色公益</p>	<p>保護生態環境</p>

所獲榮譽



時間	榮譽名稱	評獎機構
1 月	2018 年中國銀行業好新聞——最具影響力好新聞	中國銀行業協會
1 月	2018 年度銀行間本幣市場交易 300 強、核心交易商、優秀債券市場交易商	中國外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心
1 月	中債成員優秀發行機構、優秀承銷機構、優秀自營商	中央國債登記結算有限責任公司
1 月	省級政府非稅收入代理銀行一等獎	安徽省財政廳、中國人民銀行合肥中心支行
1 月	債權融資計劃業務“實幹篤行獎”“精準扶貧獎”；應收賬款債權融資計劃業務“創新卓越獎”	北京金融資產交易所
1 月	2018 年度理財直接融資工具“新銳機構獎”“優秀投資機構”	銀行業理財登記託管中心有限公司
1 月	“推動中國”影響力品牌——扶貧貢獻獎	中國經濟網
1 月	2019 胡潤新金融百強榜最具品牌價值企業、2019 胡潤新金融百強榜	胡潤新金融百強榜組委會
1 月	安徽網友喜愛的金融行業品牌故事	新浪安徽
2 月	2018 年度銀行間本幣市場交易機制創新獎 (X-Bond)	中國外匯交易中心

時間	榮譽名稱	評獎機構
2月	移動支付突出貢獻獎	中國銀聯
2月	2018年安徽省移動支付便民示範工程建設成績突出集體	中國人民銀行合肥中心支行
3月	安徽省銀行業協會 2018年度優秀信息單位	安徽省銀行業協會
3月	巾幗文明崗	中華全國婦女聯合會
3月	安徽省金融會計學會 2018年度重點課題一等獎	安徽省金融會計學會
3月	2018年“我為支付行業發展獻一策”徵文二等獎、“優秀組織獎”	中國支付清算協會
3月	2018年度建設工程施工質量標準化省級示範工程創建項目	安徽省建設工程質量安全監督總站
4月	2018年度安徽省五四紅旗團（工）委	共青團安徽省委
5月	安徽年度最受用戶喜愛的信用卡	安徽省銀行業協會、新媒體集團、今日頭條
5月	2018年安徽省支付系統商業銀行前置機（MBFE）運行維護先進單位	中國人民銀行合肥中心支行
5月	2018年度安徽省A級納稅人	安徽省國家稅務局
5月	2018年度安徽銀行業法律風險管理先進單位	安徽省銀行協會
6月	安徽年度最具社會責任感銀行	今日頭條
6月	2018年安徽銀行業好新聞三等獎	安徽銀行業協會
6月	2017—2018年度全國青年文明號	共青團中央等21家全國創建“青年文明號活動組委會”
6月	最佳企業管治獎	China Financial Market (中國融資)
6月	2019中國准獨角獸企業100強、2019互聯網金融准獨角獸品牌	中國科學院《互聯網週刊》、中國社會科學院信息化研究中心
6月	2019中國金融科技競爭力100強	中關村互聯網金融研究院、中國互聯網金融三十人論壇(CIF30)、國培機構
6月	2019銀行業數字營銷大賽創意表現優秀案例	中國金融認證中心
6月	2019現代廣告獎銅獎	第26屆中國國際廣告節
6月	金融信用信息基礎數據庫接入機構征信合規與信息安全評級“A”	中國人民銀行合肥中心支行
7月	2018年中國銀行業社會責任百佳評估最佳社會責任實踐案例獎	中國銀行業協會

時間	榮譽名稱	評獎機構
7月	2019年度普惠金融服務銀行天璣獎	《證券時報》
7月	2019中國開放式非淨值型銀行理財產品君鼎獎	《證券時報》
7月	2019中國資產管理金貝獎（2019最佳銀行財富管理品牌）	《21世紀經濟報道》
8月	2019年銀團貸款最佳發展獎	《中國銀行業》
8月	“支付安全和防範電信網絡新型欺詐宣傳周”活動優秀組織獎	中國支付清算協會
9月	中國銀行業發展研究優秀成果評選（2019）特等獎	中國銀行業協會
10月	無卡業務合作先進單位	中國銀聯
10月	銀行科技發展獎三等獎（量子通信在網上銀行的應用與實踐）	中國人民銀行
10月	年度最佳BCM實踐組織	國際災難恢復協會（DRI International）
11月	2019金融創新百強 2019中國金融服務百強	中國經濟網
11月	2019金融創新服務實體經濟十佳金融機構	《香港商報》
11月	2019年中國金鼎獎“年度卓越信用卡”	每日經濟新聞
11月	“2019公司業務銀行”稱號	南方財經全媒體集團、21世紀經濟報道
11月	第十屆全國傑出財富管理師大賽優秀組織獎	中國銀行業協會
11月	2018年度金牛理財銀行成長獎	《中國證券報》
11月	2019年“金理財”淨值型理財產品卓越獎	《上海證券報》
11月	2019年第四屆中國銀行業客戶服務中心“尋找好聲音”綜合業務技能競賽——最佳綜合團隊、最佳培訓團隊	中國銀行業協會
11月	手機號碼支付推廣積極機構	中國人民銀行清算中心
11月	最具業務特色中小銀行	《當代金融家》
12月	2019年銀行外匯業務合規與審慎經營A類行	國家外匯管理局安徽省分局
12月	十佳城市商業銀行	《金融時報》
12月	2019年度安徽地區最具競爭力銀行	《新安晚報》
12月	2019年度安徽金融行業普惠服務獎	新浪安徽
12月	十大服務行業居民滿意度調查“銀行業第一名”及“居民最滿意銀行”	安徽省現代省情調查研究中心

時間	榮譽名稱	評獎機構
12月	蕪湖南陵支行、馬鞍山太白大道支行、滁州鳳陽支行、六安政務區支行、淮北相西支行榮獲“2019年銀行業文明規範服務五星級網點”； 合肥花園街支行、阜陽太和支行、馬鞍山湖南路支行、淮南廣場路支行及蕪湖黃山路支行獲評“銀行業文明規範服務千佳示範單位”	中國銀行業協會
12月	2019年度中國財資獎·最佳交易銀行產品體驗獎	西湖財資金融科技研究院
12月	最佳交易銀行服務獎	《貿易金融》
12月	手機號碼支付推廣能手機構	中國人民銀行清算中心
12月	最佳手機銀行創新獎 2019年度最佳直銷銀行	中國金融認證中心
12月	2019直銷銀行最佳區塊鏈創新獎	中國科學院《互聯網週刊》、中國社會科學院信息化研究中心
12月	第二屆城商行工作委員會“突出貢獻獎”	中國銀行業協會
12月	2019年全國內部審計理論研討三等獎	中國內部審計協會
12月	2019年全省內部審計理論研討優秀組織獎	安徽省內部審計協會

助推經濟發展

服務實體經濟

本行始終堅持以服務實體經濟為己任，堅持以供給側結構性改革為主線，持續加大信貸投放和金融供給，全面提升服務實體經濟質效，連續三年獲評服務地方實體經濟發展考核“優秀”等次。

在《徽商銀行“一體兩翼”戰略行動計劃（2019-2020）》的經營戰略引領下，本行進一步落實“加大基礎設施補短板支持力度”“支持戰略性新興產業發展”“支持傳統產業轉型升級”等戰略，從本行經營戰略的高度統一思想、回歸本源，加大對實體經濟的支持。

支持公共基礎設施建設

本行持續加大對交通、水利、能源、生態環保、農業農村、新型城鎮化、防災減災、信息網絡、現代物流等補短板和基礎設施建設領域的金融支持力度。在《徽商銀行 2019 年度授信政策》中，本行將交通運輸、機場、港口、橋樑、通訊、水利及城市供排水供氣設施和提供無形產品或服務于科教文衛等部門所需固定資產的建設，是在政府規劃為指導、各類社會資產參與、為社會生產和居民生活提供迫切需求的公共服務等“基建補短板”行業列為優先支持類行業。截至報告期末，本行基礎設施貸款餘額達 1,348.52 億元，較年初增長 477.25 億元，今年累計投放 735.99 億元。其中，對安徽省內穩投資、補短板重大項目的支持已達 145 個，融資總額 205.89 億元。

本行支持安徽省基礎設施建設 - G104 泗縣段一級公路改建工程項目



G104 泗縣段一級公路改建工程項目為安徽省第一批穩投資重大項目清單內容，項目建設內容為新改建宿州市一級路 50.4 公里。截至報告期末，本行累計為該項目投放貸款 12.9 億元。項目建成後，將完善地方基礎設

施發展，大幅改善宿州市道路交通的現狀，提升城市交通便利，促進地方城鎮化進程快速發展。

支持供給側結構性改革

報告期內，本行承銷債務融資工具 31 單 148 億元，債權融資計劃累計發行量突破 800 億元，理財直融工具承銷量突破 100 億元，促進企業去杠杆、降成本。我們持有省內企業信用債 184.1 億元，多渠道、全方位促進區域經濟社會發展。

本行主創的國內首個區域性債券指數正式發佈

2019 年，徽商銀行主創的安徽省公司信用類債券指數正式發佈。該指數是國內首個發佈的區域性債券指數，指數成分包括註冊地在安徽省的發行人在境內公開發行且上市流通的公司信用類債券。

徽商銀行利用信用債融資工具創新，支持實體經濟發展，降低省內企業融資成本，改善融資環境，提升融資效率，展現安徽省經濟建設成果和企業發展狀況。

推動經濟轉型升級發展

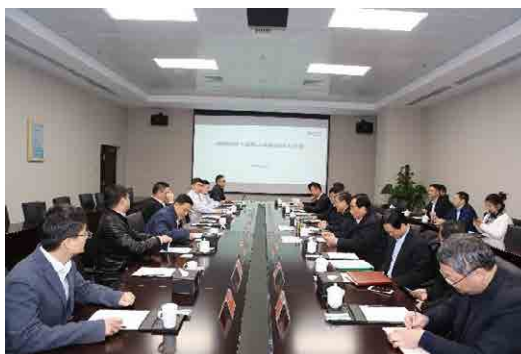
○ 推動傳統產業優化升級

製造業是產業之基，也是本行服務實體經濟的主要著力點。安徽省製造業發展經過多年的努力和孕育，正在走上快速發展和提質發展的新階段。本行認真貫徹落實安徽省委、省政府關於支持製造業發展的各項決策部署，助力本省製造業走上快速發展和提質發展的新階段。

截至報告期末，本行對製造業貸款餘額為 468.95 億元，共支持客戶 4,038 戶；其中，2019 年累計向 4,042 投放製造業貸款 534.17 億元，比去年同期多投 185.93 億元。

本行行領導赴合肥京東方科技集團調研

2019年1月9日，行黨委副書記、行長張仁付，行黨委委員、常務副行長高廣成率總行相關部室負責人前往合肥京東方科技集團調研。以此次調研為契機，徽商銀行深入瞭解企業需求，提高綜合金融服務能力，力求實現銀企雙方合作共贏。



○ 支持戰略性新興產業發展

2019年，本行進一步加大對戰略性新興產業客戶的支持，著重關注24個戰略新興產業基地建設，加強對智能製造、集成電路、新型顯示、智能設備、工業機器人、新能源汽車、新材料等重點領域，重點支持合肥京東方、合肥506、維信諾等一批重大戰略性新興製造業項目。

本行與科大國盾量子技術有限公司簽訂戰略合作協議



2019年11月27日，科大國盾量子技術股份有限公司董事長彭承志一行來本行洽談業務合作。行黨委副書記、行長張仁付，公司銀行總監高春明出席會議。雙方簽訂戰略合作協議，為後續深化合作奠定堅實基礎。通過簽訂戰略合作協議，雙方進一步加深“量子+金融”領域的多層次、全方位合作。

○ 支持創新創業

為貫徹落實黨中央、國務院關於大眾創業萬眾創新戰略部署，本行大力支持科技企業，充分調動安徽省內外創新創業積極性，加速落地優秀創業項目，

培育本省新興產業。截至報告期末，本行科技金融各項經營業績實現持續性增長，市場份額穩居安徽省第一，科技型中小企業貸款 276.8 億元，新增 75.2 億元。

本行參與 2019 “創響中國” 安徽創新創業大賽活動



本行積極參與由安徽省發改委、合肥市政府、安徽省科協及省投集團聯合舉辦開展 2019 年“創響中國”安徽省創新創業大賽活動，以科技金融業務為抓手，大力支持創業企業。

扶植民營企業

圍繞中國銀保監會關於加強民營企業金融服務的工作部署，本行陸續出臺了《徽商銀行支持民營企業發展實施意見》《徽商銀行 2019 年加強民營企業金融服務工作方案》等文件，確定了本行支持民營企業發展的行動綱領。2019 年，



吳學民董事長走訪民營企業

本行進一步加大對民營企業的支持力度，不斷提升民營企業貸款占比。截至報告期末，本行民營企業貸款餘額 1,229.52 億元，較年初增加 189.86 億元，增長 18.26%，有效支持民營企業發展。

○ 服務體系建設

本行從強化考核激勵、優先配置信貸資源、加強業務模式的創新、落實盡職免責制度、實行分類幫扶等方面制定了支持民營企業發展的具體舉措，確定了全行支持民營企業發展的行動綱領。

本年度陸續在全行轉發並組織學習《中共中央辦公廳、國務院辦公廳關於加強金融服務民營企業的若干意見》《中國銀保監會關於進一步加強金融服務民營企業有關工作的通知》等相關支持民營企業發展的政策文件，要求全行上下充分意識到服務民營企業的必要性和重要性，主動增強服務意識，全面提高服務效率和服務水平。

○ 授信政策支持

本行積極推行支持民營企業融資的授信政策，明確要求“堅持服務實體經濟，加大對民營、小微企業的金融支持力度”。本行持續加大硬貸款投放力度，更好地發揮貸款在連接基礎客戶方面的紐帶作用，加大金融對民營企業薄弱環節的支持。在信貸資源上，本行給予民營企業一定的傾斜，加大投放力度；在資產質量考核上，本行給予企業一定的容忍度，幫助相關企業紓困。在依法合規的前提下，本行加大有效投放，讓民營企業有實實在在的獲得感。

○ 加強銀企交流

本行積極落實安徽省委、省政府開展的“四送一服”雙千工程工作，利用“四送一服”線上服務平臺加強銀企間的良好互動。截至報告期末，本行通過“四送一服”線上服務平臺累計對接了省內 35 戶民營企業提出的服務需求，並為其中兩戶小微型民營企業解決了近千萬元的融資困難。

本行紮實開展“金融在行動 千名行長進萬企”活動



為貫徹黨中央、國務院關於深化民營、小微企業金融服務的決策部署，2018年8月至2019年6月，本行在全行範圍開展“金融在行動 千名行長進萬企”活動，精準對接服務企業。我們共完成1,356戶企業情況調查，在1,334戶企業組織開展金融政策和產品宣講，實際服務有融資需求的企業865戶，提供38.45億元，為企業發展提供強有力的金融支持，為全面建設現代化五大發展美好安徽作出新的貢獻。

○ 支持企業減費降本

本行積極支持實體經濟減費讓利。2014年以來，徽商銀行每年均根據市場情況對收費目錄進行梳理精簡，收費項目經過減並後由232項下降至2019年的211項，數量及價格標準均處於同業較低水平。同時，本行不斷擴大收費優惠範圍，對國標小微企業減免20餘項業務服務費。

為更好的服務實體經濟，本行設置了費用減免綠色通道。因業務發展需要，在綜合考慮業務成本及風險等因素的情況下，分支行可另行申請中間業務服務價格減免。

此外，本行積極響應黨中央、國務院“放管服”改革要求，積極落實取消企業銀行賬戶許可工作，在“企業賬戶便利度不減，風險防控力不減”的前提下，加強優化企業賬戶服務，加強賬戶管理，確保企業在賬戶安全的基礎上更加快捷地獲取各項金融服務，支持民營、小微企業發展。

致力普惠金融

本行持續發力普惠金融，疏通金融活水流向小微、三農的渠道，打通金融服務“最後一公里”，持續完善金融產品與服務體系，為不同群體提供優質、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。

服務小微企業

○ 加強政策指引

本行成立專職部門，負責小微企業服務工作的研究、推進和落實。本行積極響應部署，推進銀政合作支持小企業發展。徽商銀行聯合外部機構制定《助力安徽省“專精特新”中小企業發展信用評估獲得金融支持的活動方案》，加強扶持全省“專精特新”中小企業金融支持，推動落實安徽省經信廳融資白名單、優質中小企業客戶對接工作。

2019年，本行持續加大對小微企業的支持力度，圍繞實現“兩增兩控”的監管目標，深耕細作小企業市場，真正做實、做活、做優、做強小企業金融業務。截至報告期末，本行國標口徑小微企業貸款餘額 1,899.38 億元，較年初增長 245.48 億元。其中，本行普惠型小微企業貸款餘額 525.8 億元，較年初增加 117.7 億元，增幅 28.83%，高於本行各項貸款增幅 7.21 個百分點；貸款戶數 6.696 萬戶，較年初增加 1.8 萬戶，完成“兩增目標”。

此外，為進一步加大小微企業扶持力度，本行進一步明確小微企業信貸業務盡職免責工作，規範盡職免責工作流程。

○ 小微服務重點產品

本行推出多種創新產品滿足小微企業各類融資需求。



信 e 貸

信 e 貸：該產品以小企業及法定代表人信用信息為依據，通過在線受理和審批，為合法經營的小企業提供信用貸款業務，助力小微企業持續健康發展，在渠道建設、服務體驗、業務流程等方面均具有便捷、高效的優勢；

網 e 貸：該產品是實現本行小企業傳統信貸業務線上化的重要業務模式，充分利用互聯網和移動金融服務優勢，實現了信貸業務在線申請、在線受理、無紙化審批、在線發放與還款的全流程管理，提升客戶體驗，提高小企業業務處理效率。

微網貸：該產品是真正意義上的全流程自助式線上經營貸款產品，真正實現客戶一鍵申請，自動化模型審批，數據化風控，線上全流程辦理，大大提高了貸款審批效率及客戶體驗。微網貸目標客戶主要為小微企業主、個體工商戶等小微客戶群體，是本行探索數字化普惠金融服務體系的首款試點產品。截至報告期末，該業務累計投放 23.15 億元，較年初新增 12.36 億元，以方便快捷方式解決小微企業融資需求。

○ 推動品牌建設

徽商銀行積極打造“小巨人”“雛鷹”企業服務品牌，以提升客戶價值為目標，與具有一定發展潛力和前景的小企業長期合作，深入推進“小巨人”俱樂部建設，打造“金融服務、合作交流、項目對接、政策信息、企業家成長、誠信文化”六大服務平臺。截至報告期末，本行已培育小巨人客戶 515 戶，雛鷹客戶 387 戶，成立總分支行級小巨人俱樂部 22 家，其中總行級俱樂部 1 家，會員企業 40 戶，分行級俱樂部 11 家，支行級俱樂部 10 家，會員企業 300 餘戶。

本行成功發行金融債券 支持小微企業發展

2019 年 3 月 6 日至 3 月 8 日，本行積極響應國家“鼓勵銀行業金融機構發行小微企業金融債券”“加大信貸資源向小微企業傾斜”的號召，成功在全國銀行間債券市場公開發行本行 2019 年第一期金融債券。本期債券發行總額 100 億元，在扣除發行費用後，將全部專項用於發放小型微型企業貸款，進一步加大對小微企業的信貸支持力度，為安徽省內小微企業發展提供強有力的金融支持。

推進鄉村振興

本行堅持經營重心下沉、機構網點下沉，大力發展農村普惠金融，重點聚焦鄉村振興、金融精準扶貧、美好鄉村建設等領域，努力讓大眾享受到有效而全方位的金融服務，為縮小城鄉差距貢獻力量。我們積極推進“三農”金融服務渠道建設和產品創新，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。截至報告期末，我們已設立 99 家徽農支行，服務農村客戶 97 萬餘戶。

个人经营贷产品系列*

徽农贷
农村经营者融资解决方案

产品介绍
● 徽农贷是专门为农村经营者量身打造的专属融资解决方案
● 产品特色
● 利率优惠
● 还款灵活
● 审批快速
● 用途广泛
● 额度高
● 期限灵活
● 还款方式多样

联系我们
4009-95595 或 95595
95595

徽商银行
WANHANG BANK

“徽農貸”融資解決方案

本行通過徽農支行、徽農卡、徽農貸、徽農通、徽農寶，初步構建了通用產品與專屬產品相結合的、具有較強市場競爭力的普惠金融產品體系，搭建出具有本行特色的農村普惠金融服務體系。其中，徽農貸系列產品是本行針對農村客戶特點推出的特色信貸產品。根據各地市特色農業產業稟賦，本行不斷推進基於區域產業研發特色產品或定制方案，使產品更貼近當地市場需求，如合肥分行“漁業貸”等定制方案，黃山分行“民宿貸”，六安分行“茶穀貸”，宿州分行“酥梨貸”，宣城分行“山核桃貸”，淮南分行“草席貸”等特色產品。

鄉村信用體系建設

為推動鄉風文明建設、提升鄉村治理水平、促進黨的支農政策全面落地、調動更多金融資源向農村集聚，本行積極開展黨建引領信用村建設，不斷增強基層黨組織組織力，助力脫貧攻堅與鄉村振興。

本行牽頭金融機構在鄉鎮黨委和村黨組織配合下逐戶開展農戶信息採集，並錄入農村信用信息系統，並由村黨組織牽頭建立鄉風文明評議小組，對農戶社會道德、人際關係、個人品行等定性指標進行評議。同時，我們推動開展信用等級評定。縣級政府組織當地人民銀行、地方金融監管等部門，根據信用檔案對農戶及村鎮進行信用等級測評。

依託該信用體系建設成果，本行創新發佈“黨建引領信易貸”系列金融產品，按照“集中授信、整村批發”模式，對信用村內的信用戶和經濟實體，根據信用村等級，採取貸款規模傾斜、額度放寬、利率優惠、優先放貸等政策，加大資金支持力度，迭加享受優惠政策。此舉還大大提升鄉村治理水平，各地均將信用戶、信用村建設情況，作為鄉鎮和村“兩委”班子績效考核重要內容，納入基層黨建述職評議考核，提升鄉村信用建設。

行黨委書記、董事長吳學民出席黨建引領信用村建設信用公約簽約會



發展再添新動力。

2019年7月19日，安徽省黨建引領信用村建設信用公約簽約會暨培訓會在合肥召開。本行黨委書記、董事長吳學民出席會議並發佈了徽商銀行“信農貸”產品。本行為信用村信用戶提供優質高效的服務，為安徽省農村社會經濟

助力精準扶貧

○ 加強體系建設

本行將“扶貧金融”作為“六大金融”之一，納入本行行動計劃，先後制定《徽商銀行扶貧金融三年行動計劃》《徽商銀行2019年金融扶貧工作要點》等政策文件，長遠規劃與短期落實相結合，推動金融扶貧工作高質量發展。

我們在總分行層面均成立了金融精準扶貧工作領導小組，由主要負責人親自掛帥，統籌協調。在組織架構上，本行普惠金融部負責扶貧金融的組織推動，下設扶貧金融團隊，專門從事扶貧金融工作的研究、推進和落實。

○ 定點扶貧機制

2019年，本行深入開展定點扶貧工作，構建定點扶貧工作機制，強化組織領導，將定點扶貧與經營管理工作一同部署、一體推進，積極落實幫扶計劃，組織分行科學制定年度幫扶計劃、細化幫扶舉措、加強統籌謀劃。

定點扶貧是“五位一體全面小康”“動真格”的具體部署，是中國特色扶貧開發事業的重要組成部分，更是金融扶貧工作的有力抓手。本行堅持將發揮金融行業優勢與立足貧困地區實際相結合，深入開展定點扶貧工作。

我們加強定點幫扶組織指揮，總行黨委將扶貧工作納入黨委年度工作要點，並定期召開本行定點扶貧工作調度會和金融扶貧工作領導小組會議，精準落實政策。同時，本行不斷提升幫扶效果，建立了總分支三級機構齊抓共管的定點

扶貧模式，以駐村工作隊和扶貧幹部為責任紐帶，精准落實幫扶任務。全行目前共派駐扶貧幹部 34 人，成建制的駐村扶貧工作隊 4 支，近三年累計捐贈扶貧資金達 988.7 萬元，順利幫扶 13 個貧困村（社區）實現出列，本行駐泗縣大路口鄉網周村扶貧工作隊隊長陶意榮獲“安徽省屬單位脫貧攻堅先進個人”。

本行行領導赴泗縣網周村走訪調研脫貧攻堅工作



2019 年 6 月 5 日，行黨委書記、董事長吳學民，行黨委副書記何結華一行赴泗縣網周村走訪慰問貧困戶，調研指導脫貧攻堅工作。網周村近年來脫貧攻堅工作成效顯著，作為幫扶單位，徽商銀行將繼續堅持使命在肩，責任擔當，切實履行“雙包”職責，積極助力幫扶村徹底打贏脫貧攻堅戰役。

○ 支持貧困地區基建

本行積極支持貧困地區基礎設施建設，通過創新精準脫貧基金，整合財政資金和銀行資金，統籌用於精準扶貧項目，累計推出 6 支基金、投放 49 億元。同時，本行創新 PPP 服務模式，服務貧困縣市政工程、垃圾處理、水利環境治理等民生項目，貸款新增投放 53 億元，餘額累計 122 億元；我們創新鄉村振興貸款產品，支持農村異地扶貧搬遷、農村基礎設施建設等，鄉村振興貸款實現新增投放 80.11 億元，貸款餘額 82.11 億元。此外，本行創新發行扶貧債權融資計劃，累計承銷發行 5 億元，募集資金專項對接金寨縣精準扶貧項目。

○ 加強產業扶貧

產業扶貧是脫貧幫扶的重要手段之一，通過企業帶動貧困戶融入產業發展鏈條方式，使貧困戶靠自身勞動實現穩定脫貧，是根植發展基因，激活發展動力，阻斷貧困發生的動因。本行積極創新產業扶貧模式，大力支持貧困地區產

業發展。本行加強涉農產業發展支持，創新推出“一區一策”金融綜合服務方案，聚力支持國家級和省級農業產業園、現代農業示範區園區內重點企業及當地農業產業化龍頭企業等，強力助推縣域農業產業發展。截至 2019 年末，本行普惠型涉農法人貸款餘額 55.8 億元，較年初增加 15.86 億元，增幅達 39.7%。

此外，本行通過債券投資方式，支持泗縣、壽縣等 7 個貧困縣的企業融資，累計投放 21.4 億元，本年新增投放 6.9 億元，有效支持當地經濟發展和產業壯大。

○ 支持個人脫貧

貧困群眾既是脫貧攻堅的對象，更是脫貧致富的主體。在金融精準扶貧工作中，向有發展能力的貧困戶提供適當的資金支持是助力其自我發展、穩定脫貧最有效、最核心的途徑。本行堅持精準幫扶，支持建檔立卡貧困戶增收脫貧。

通過持續推動扶貧小額信貸穩健開展，本行深入貫徹落實安徽省委、省政府關於扶貧小額信貸政策精神，組織全行積極主動配合各市縣政府紮實做好扶貧小額信貸投放工作，實現業務持續良性發展，有效支持貧困戶脫貧致富。本行亦切實加強創業擔保貸支持，對個人創業擔保貸款進行了優化升級，通過進一步提高貸款金額、擴大擔保方式等，有效提升創業貸款服務質量。2019 年，本行累計發放貸款 1.92 億元，累計支持 1,165 戶人員創業就業；累計發放精準扶貧小額貸款 9.5 億元，直接惠及 2.4 萬建檔立卡貧困戶。

本行助力阜陽潁上縣生態脫貧項目



本行潁上支行將生態、產業與扶貧相結合，探索出扶貧新方式——生態林業扶貧貸。該模式以村為單位成立專業合作社，吸納有意願參與植樹的貧困戶為社員，潁上縣支行為貧困戶發放扶貧小額貸款。貧困戶委託專業合作社集中資金向園林公司採購樹苗，參與植樹及苗木養護。園林公司無償提供技術培訓，並與專業合作社簽訂苗木回購協議，同時選擇身體健

康、勞動能力強的貧困戶做護林員，樹木銷售時除去歸還銀行扶貧貸款外，剩餘利潤為貧困戶經濟收入。

關注民生金融

○ 助力民生工程

為穩步做好民生貸項目儲備和投放，本行根據客戶和分行實際需求，及時修訂“中標貸”業務管理辦法和操作要點部分條款，進一步契合業務實際。我們制定《“民生項目投標通”綜合化營銷獎勵評定細則》，鼓勵分行加強“民生貸”投放。總行每週跟進分行“民生貸”項目儲備情況、審查審批進展和投放進度，多次赴分行開展專題培訓及專項支持，穩步擴大項目儲備，促進投放落地。

截至報告期末，本行累計審批“民生貸”157.87億元，累計投放101.12億元。2019年新增審批64.01億元，新增投放86.18億元。

六安分行為市政項目提供“中標貸”服務

安徽華景建設有限公司由於市政項目具體建設時間與施工合同約定時間存在一定滯後性，存在資金周轉需求，本行六安分行通過“中標貸”產品有效解決了企業的融資劣勢，滿足了其中標項目的融資需求。通過解決民生項目、重點項目的融資問題，六安分會得到政府認可，進一步密切銀政關係。

個人消費貸產品系列*



产品简介
“快e贷”是面向个人及小微企业提供的线上消费信贷产品，金额最高1000元，还款方式灵活。

产品特点
● 利率低：年化利率低至4.79%
● 额度高：最高可贷10000元
● 放款快：最快30分钟到账
● 还款灵活：支持等额本息、等额本金、先息后本等多种还款方式

申请流程
● 申请“快e贷”：通过手机银行、微信、支付宝等渠道申请
● 审批：系统自动审批，最快30分钟到账
● 放款：资金直接打入指定银行卡

徽商银行

快e贷

○ 促進消費金融

為打造消費信貸核心競爭力，推動業務模式轉型升級，徽商銀行普惠金融部積極推進消費信貸線上產品創新，推出“快e貸”產品。客戶通過手機銀行即可申請，通過電子渠道完成額度支用、貸款提還款等流程，全流程線上操作，無需人工幹預。

○ 移動便民支付

為更好地滿足人民群眾對安全、便捷支付的需求，促進零售支付市場健康

持續發展，本行踐行“支付為民”理念，圍繞便民、利民、惠民的服務宗旨，積極進行移動支付便民工程建設。

為提升用戶支付體驗，本行不斷優化聚合支付產品功能，先後上線了徽銀e付、營銷激勵金、商戶准入自動審批等功能，同時更新掃碼支付機具，提高支付效率，推進移動支付場景建設。2019年，本行梳理確認了10家院校和3家醫院作為移動便民場景建設改造對象，同時，積極開展“進校園”專項活動。

本行積極建設重點便民支付場景



2019年10月31日，本行和安徽銀聯在安徽城市管理職業學院開展“銀聯號”進校園活動，師生只需下載“雲閃付”APP並完成銀行卡綁定，即可僅憑一部手機暢行校園，免去帶卡、排隊充值等不便、省心又省時，為高校師生打造更加人性化、智能化的校園學習與生活空間。

專題：打造數字化銀行

隨著移動互聯、人工智能、量子通信等技術的快速發展，第四次科技革命已然來臨，人類開始進入智能時代。本行積極嘗試用數字化手段重塑業務架構，再造業務流程，在客戶經營、渠道管理、產品設計、風險管理、運營服務和外部合作等各方面打破部門與部門之間、內部環境與外部環境之間的藩籬，推動線上線下相結合，推進數據驅動轉型。目前，本行已將“打造數字化銀行”納入未來五年發展戰略規劃，全力打造面向全客戶、支持全業務、覆蓋全渠道的全流程數字化銀行。

數字化產品

- 本行打造業務場景定制化產品，接入並整合工商、司法、稅務、行政處罰及人行征信等主要核心數據的對接、治理、挖掘和分析運用，完善小企業業務條線外部數據整合管理，促進大數據技術與小企業信貸業務場景的有效融合，將數字化與產品相結合，優化並更新“信e貸”“微網貸”“快e貸”“車e貸”等產品，實現全流程線上辦理。

數字化服務

- 為提升營銷工作效率和在線服務能力，本行建設智能客服系統和智能微貸服務平臺，並靈活運用人臉活體比對、人臉識別認證、OCR身份證掃描等新技術，減少人工處理，簡化業務流程，提升業務處理效率、運營安全性和客戶體驗。

數字化管理

- 按照“用戶導入、用戶激活、客戶留存、深度銷售、批量推廣”的運營模型，本行開展數字化客戶分析，將客戶進行精準分類，挖掘線上零售客戶價值，提升線上零售客戶活躍及產品銷售規模。
- 在日常運營中，我們建設運營綜合管理平臺、檔案電子化管理系統和問題管理平臺，實現全行運營業務憑證的電子化管理，以數字化的形式打通總分支運營全生命週期管理的信息通道。

數字化合作

- 我們通過直銷銀行和交易家平臺，打通外部創新渠道，進一步與產業平臺、電商平臺、政務平臺等第三方開展合作，引入其服務資源，共同構建開放互聯、合作賦能、科技創新、和諧共贏的金融生態圈。

數字化營銷

- 本行通過主題日活動、刷卡消費的優惠特惠等活動，運用數據分析工具進行定量分析，有效挖掘潛在客戶。

提升客戶體驗

創新服務渠道

高效金融平臺

隨著經濟的高速發展，金融服務的供給不再稀缺，面對消費需求和行為的變化，徽商銀行廣泛運用大數據、雲計算、人工智能等科技手段，逐步打造“線上徽行”“數據徽行”“開放徽行”，持續加強金融科技服務應用，更好地打造極致客戶體驗。



徽商銀行手機銀行 5.0

○ 手機銀行 5.0

2019年10月，本行手機銀行5.0成功上線，並同步上線微信小程序。新版手機銀行從體系架構、功能創新、用戶體驗、轉帳安全、拓展服務等方面進行了全方位優化升級。截至報告期末，本行手機銀行存量客戶數454.09萬，全年賬務類交易筆數2,850.13萬筆，較去年增長55.77%；交易金額7,562.46億元，較去年增長98.33%；本行個人網銀存量客戶數481.48萬，全年賬務類交易筆數1,920.06萬筆，去年增長9.93%，交易金額達8,457.81億元。

○ 徽常有財

作為徽商銀行成功打造的直銷銀行品牌，“徽常有財”以創新的步調、獨特的思路快速突入互聯網金融市場，傳承互聯網思維和基因，涵蓋聚寶盆、搖錢



徽常有財

樹、存錢罐等投資理財類產品體系，以其收益高、體驗好、安全強、實惠多的強勁競爭力，引起了客戶的投資熱情，滿足客戶多元化金融需求。

2019年，徽常有財先後斬獲“2019直銷銀行創新先鋒”“2019年度最佳直銷銀行”等榮譽。截至報告期末，本行直銷銀行賬戶數超1,900萬戶，財富類產品累計交易量超過999.38億，各項貸款累計投放332.2億，貸款餘額257.85億。

○ 交易家平臺



交易家平臺

為適應數字化銀行轉型發展戰略，徽商銀行融合並升級交易銀行各大業務產品線，為企業客戶精心打造全新的一站式金融服務支撐平臺——交易家平臺，以期用專家般的服務能力為企業客戶提供如家般的服務體驗。交易家平臺借助科技賦能驅動業務創新，創新IT系統架構思路，借助大數據、雲計算、微服務、分佈式等科技工具，實施落地交易銀行業務平臺，實現統一客戶管理、統一用戶管理、統一賬戶管理、統一數據管理、統一業務管理，以線上化、場景化、平臺化的思維發展交易銀行業務。截至報告期末，交易家平臺存量客戶數24.47萬，全年賬務類交易筆數9,904.41萬筆，同比增長88.31%，交易金額26,992.82億元，同比增長33.63%。

○ 開放平臺

徽商銀行開放平臺以客戶需求為導向、以業務場景為觸點、以 API/SDK 為手段提供金融服務的輸出，為客戶提供無感、無縫、無界的金融服務體驗。開放平臺代表了徽商銀行交易銀行平臺化的發展模式，打破傳統銀行服務思維，不再是僅僅提供標準化的產品給所有客戶，而是針對客戶的特定業務場景，創建定制化的解決方案，使金融服務嵌入場景，從而使客戶享受到無縫、流暢的服務體驗。

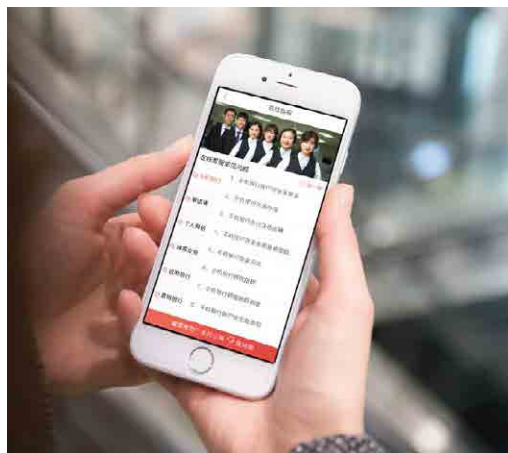
本行榮獲最佳直銷銀行、最佳手機銀行創新獎



2019 年 12 月 5 日，由中國金融認證中心(CFCA)主辦的“發現與創見”2019 銀行數字化轉型高峰論壇暨第十五屆中國電子銀行年度盛典在北京舉辦，現場隆重揭曉“2019 中國電子銀行金榜獎”，本行憑藉產品創新和業務發展的突出表現，榮獲最佳直銷銀行、最佳

手機銀行創新獎。

智能網絡客服



在線智能網絡客服

智能客服系統通過利用語義識別、數據挖掘和模型分析等人工智能技術，實現智能化和數字化運營。智能機器人“小婉”整合各個服務入口，並統一後端系統、人員及服務模式，實現“跨渠道的統一交互”服務；智能語音導航對電話銀行自助語音系統中的交易節點進行梳理，客戶撥打 96588 只需說出自己的需求即可自動識別並快速準確的指引到相應的業務模塊中；

智能呼出系統依據識別轉譯結果和語義處理結果匹配不同的人機交互流程，實現對客戶的智能催收、營銷、宣傳等外呼服務。

2019年，客服中心智能客服“小婉”提供客戶服務43.4萬人次，客戶問題識別率達到96.97%；提供語音導航服務20.6萬次，客戶問題識別率為95.78%；智能呼出系統月均完成外呼2.4萬次，有效提升運營效率。

網點智能轉型

2019年，本行成立網點渠道轉型領導小組，制定《徽商銀行網點設備標準化配置指導意見》，緊緊圍繞構建“一體兩翼”總體發展框架，以客戶需求為中心，將網點渠道“數字化”建設為基礎，“智能化”建設為核心，“輕型化”建設為方向，“生態化”建設為延伸的“四化”渠道轉型工程，打造“智慧、專業、友好”的新型渠道。

數字化：

- 有序實施渠道數據治理、管理平臺構建、管理模型開發；
- 提高渠道管理效能和精細化水平，提升客戶營銷服務質效，實現渠道資源優化配置和全渠道協同發展。

智能化：

- 完善智能自助終端業務功能、界面流程、配置標準和應用推廣；
- 通過智能化手段，實現基礎業務自助化、複雜業務櫃面化、高端業務專屬化。

輕型化：

- 根據客戶行為模式及金融資源分佈變化，優化現有網點、人員的結構；
- 推進渠道網點輕型化轉型和改造，節約固定成本資源，釋放人力成本。

生態化：

- 加強網點渠道與周邊生態場景的融合，為客戶提供場景化和體驗式的服務；
- 結合大數據、人工智能等新興技術，拉近網點與客戶的距離，將開放式、自由活潑的氛圍、價值理念融入到網點，不斷提升客戶的體驗感受。

截至報告期末，全行共有623家自助銀行服務區（點），1,803台自助設備（其中自助取款機63台、存取款一體機1,095台、自助終端318台、智能自助終端（含自助髮卡機）327台）。零售電子渠道賬務類交易占比達到95.97%，

較上年提高 2.6 個百分點；公司電子渠道賬務類交易占比 89.26%，較上年提高 4.13 個百分點。

提供暖心服務

2019 年，本行持續規範網點服務，強調“為提高本行經營效益服務、為業務一線服務”的理念，給客戶帶來極致體驗。

網點服務提升

本行充分借鑒零售業服務理念，在打造物理網點極致客戶體驗和網點泛功能化建設方面大膽創新、不斷嘗試，努力實現客戶從“到店”到“逛店”的轉變，讓客戶在辦理業務的同時，感受網點的獨特設計和良好氛圍，建立了與客戶互動的有效模式，極大提升了客戶體驗：

- 在網點設置咖啡廳、書吧、衛生間，供客戶休息和聊天；
- 提供免費茶水、碎紙設備、老花鏡、點鈔機、輪椅、嬰兒椅、雨傘、醫藥箱、現金袋等便民設施；
- 為客戶提供免費的會議室；



網點貼心服務

- 定期組織豐富多彩的社區活動，包括商業論壇、讀書會、體育活動等。

2019 年，我們在全行範圍內推廣“感動服務”，針對等候超過 30 分鐘的客戶，提供致歉卡或小禮物，緩解不滿情緒，進一步提升廳堂服務。本行還在風

險可控、合規辦理業務的前提下，為不能親臨櫃檯且有急需的特殊客戶群體提供上門服務。

為進一步提升網點服務水平，本行委託諮詢方對網點進行神秘客暗訪監測，評估當前網點的總體服務水平，評估網點實際服務與服務標準之間的距離，比較各分行、各類型網點的服務差距。

本行注重客戶隱私保護，營業網點實現電子銀行體驗區分區，電子銀行體驗設備保持一定的私密性，有相對獨立空間，並設置一米線。若無法提供獨立空間，營業網點則採取設備屏幕張貼防窺膜、或用隔板隔開、或用綠植遮擋。

本行多個網點獲評中國銀行業協會 “銀行業文明規範服務五星級網點”
“銀行業文明規範服務千佳示範單位”



優質服務是銀行業永恆的“生命線”，中國銀行業協會每年會在全國 20 餘萬家銀行網點中開展中國銀行業文明規範服務評選活動，樹立服務標杆。

2019 年，在中國銀行業協會的文明規範服務評選活動中，本行共有 15 個網點通過驗收，併入圍星級網點名單，其中蕪湖南陵支行、馬鞍山太白大道支行、滁州鳳陽支行、六安政務區支行、淮北相西支行等 5 家網點榮獲“銀行業文明規範服務五星級網點”稱號，數量位居全省金融機構首位。此外，本行合肥花園街支行、阜陽太和支行、馬鞍山湖南路支行、淮南廣場路支行及蕪湖黃山路支行等 5 家網點從全國 20 餘萬家網點中脫穎而出，獲評“銀行業文明規範服務千佳示範單位”，創建數量和質量位居全省銀行業首位，體現了中國銀行業協會對本行網點服務專業化、精細化、時代性的高度認可。

暖心擁軍優撫



蕪湖分行擁軍優撫對象綠色通道

為推動軍民融合發展，發揮金融系統在雙擁工作中的獨特作用，本行設計了面向擁軍優撫對象的專屬綜合金融服務方案，充分體現了徽商銀行對當代軍人身份的尊崇：

- 推出擁軍優撫卡，對擁軍優撫卡的持卡人開設綠色通道
- 在文明規範服務示範網點設立了擁軍優撫卡專門服務窗口，在明顯位置張貼軍人和優撫對象優先標識，
- 響應個性化需求，提供全面、優質的

金融服務。

本行與安徽省退役軍人事務廳簽署《安徽省擁軍優撫合作協議》



2019年5月17日，本行與安徽省退役軍人事務廳簽署《安徽省擁軍優撫合作協議》。

本行積極發揮金融系統在雙擁工作中的獨特作用，加強在擁軍優撫事業中的探索和實踐，設計面向擁軍優撫對象的專屬綜合金融方案，針對擁軍優撫對象提供個性化、全面、優質的金融服務。

多元服務平臺

圍繞客戶切實需求，本行在現有零售服務、分行特色業務模式及渠道的基礎上，建立了徽銀 e+個人綜合非金融綜合服務平臺（以下簡稱“徽銀 e+”），向本行零售客戶提供積分兌換、智慧服務、旅遊金融、專屬產品等增值服務，力求服務客戶生活的方方面面。截至 2019 年末，徽銀 e+平臺累計註冊客戶數 198,448 人，月均增長率 18.5%，累計銷售 27,964 筆，月均增長率 28.6%，累計消耗積分 4.68 億積分，月均增長 26.9%。徽銀 e+目前包括積分商城、區域特惠、旅遊金融、智慧服務這四個板塊：



徽銀 e+個人綜合非金融綜合服務平臺

- **積分商城：**提供積分查詢、積分兌換、積分換禮、積分搶購等統一的綜合積分增值服務。
- **區域特惠：**搭建各分行特色區域展館，統一展現各分行合作的特約及特惠商戶信息以及特約商戶的優惠活動，為本行零售客戶提供在線化商戶優惠活動。
- **旅遊金融：**通過對接第三方旅遊金融服務平臺，為零售客戶提供旅遊景點門票銷售、旅遊線路銷售、商旅酒店推薦等綜合旅遊金融服務。
- **智慧服務：**將體檢、醫療通道、出行權益、代駕權益等相關權益在線化，為客戶提供線上服務申請和預約等服務，便捷客戶的日常生活。

保障客戶權益

作為負責任的金融企業，本行為客戶提供便捷、個性化的金融服務，全方位滿足市民多樣化的現代金融需求。2019 年，本行持續深入貫徹“以客戶為中心”的發展理念，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，推出《徽商銀行 2019 年消費者權益保護工作提升方案》，以維護安全、穩定的金融環境，構建公平、公正的金融市場為己任，持續推動網點文明規範服務創優體系落地，注重安保建設，積極防範電信詐騙，提升消費者的金融安全感，切實保護消費者權益。

完善管理體系

本行在董事會層面成立發展戰略與消費者權益保護委員會，強化董事會對消保工作的指導職能，將消保工作充分融入到本行的公司治理、發展戰略和企業文化建設當中，建立健全本行消費者權益保護工作專項考核機制，進一步提升服務內涵，保障消費者權益。



消保業務培訓現場

我們持續升級內部消費者權益保護組織構架，組建消費者權益保護工作領導小組，明確消保工作支行一把手負責制，設置各部門消保專員，組建本行跨部門消保隊伍，負責日常消保工作落實與對接，定期召開消保碰頭會，針對客戶服務痛點及投訴熱點，商討改進措施，並跟蹤各項整改措施

的落實進度。

此外，為建立完善的消費者權益保護體系，我們：

- 在產品設計、流程設計、規則制定中融入消保理念，從源頭上強化管理部門的消保意識；
- 總行層面，定期針對個人金融信息保護、產品與服務、信息披露、投訴處理等重點領域開展相關培訓；

- 分行每季、支行定期針對網點所有人員開展服務與消保培訓，將消費者權益保護培訓融入各崗位集中培訓中；
- 對消保工作制度建設及執行情況進行專項審計，重點對消保工作制度體系完備性、制度執行可靠性、工作開展有效性、考核管理適當性等內容進行抽樣測試。

全程服務監控

本行注重客戶體驗，致力於做客戶滿意、信賴的銀行，加強產品與服務消費者權益保護的全流程監控管理，持續提升服務質量，努力以優質、便捷、貼



徽商銀行踐行優質服務

心的服務體驗帶給廣大客戶最為真誠、溫馨的服務感受。

➤ 售前管理

本行逐步規範產品與服務的入市審查工作，與個人消費者相關的制度辦法、合同協議、業務流程、客戶權益須知、產品說明書、風險提示書、宣傳方案、服務收費、信息披露渠道及方式、員工銷售（營銷）行為規範等必

需經過消費者權益保護部審核，根據審核意見修改完善後，才可向客戶宣傳推廣。

此外，本行加大廣告管理工作力度，依據《中華人民共和國廣告法》等法律法規，規範日常廣告與宣傳物料的投放流程，杜絕誇大不實廣告、片面引導、惡意炒作等不良行為，有效保護消費者權益。

➤ 售中管理

總行在對各分行及營業網點的業務檢查、服務質量監控項目、本行文明規範服務創優檢查中，徵詢其對各類產品業務的意見和建議，亦對售中的消費者權益保護工作實際落實情況進行核查。若發現問題，總行通過消保建議書明確告知工作瑕疵，且督促存在問題的分行或網點及時進行整改。

➤ 售後管理

本行及時根據消費者的投訴、疑難或輿情中反映的問題以消保建議書反饋至總行各部門、各分行。總行各部門、各分行在接到消保建議書後，反饋核實情況和下一步整改方案。涉及到總行部門的整改方案，由消費者權益保護工作領導小組督促其整改落實情況；涉及各分行的整改方案，由總行消費者權益保護部督促跟進。

本行開展消費者滿意度回訪工作，重視消費者意見並及時改進，由下而上監督本行金融消費者合法權益保護工作，以確保消保工作規範有序開展，達到提升客戶服務水平的目的。



本行榮獲“居民最滿意銀行”

在安徽省現代省情調研中心舉辦的“安徽省十大服務行業居民滿意度調查活動”中，本行榮獲十大服務行業居民滿意度調查“銀行業第一名”及“居民最滿意銀行”。這是本行連續第七次蟬聯“銀行業第一名”。此外，蚌埠分行榮獲“最佳服務質量企業”。

保障賬戶安全

徽商銀行進一步落實監管要求，發佈隱私政策，強化了網絡信息和消費者權益的保護措施，保護金融消費者的合法權益。

根據《個人存款賬戶實名制》的相關規定，我們開展客戶身份信息核實與完善工作，對個人客戶基本身份信息進行分批補錄，並鼓勵客戶自行前往營業網點、通過電子銀行等渠道瞭解並及時完善更新本人身份信息情況，對身份信息存在不完整、不真實等情況的客戶，分批採取賬戶控制措施。

為了滿足日益增長的互聯網金融各類支付場景的安全保障需要，本行免費為客戶投保個人賬戶安全險，保護個人賬戶在銀行櫃檯、自動櫃員機以及手機銀行、網上銀行渠道遭遇盜刷或者盜用造成的資金損失，為客戶撐起資金安全保護傘，帶給客戶更加安心、放心的支付體驗。

為保障信用卡用卡安全，2019 年，我們新增人臉識別比對技術，強化了風險控制，降低風險損失，本行從事前、事中、事後三個角度加強管控措施，向客戶提供優質服務，最大程度上保護客戶的利益：

➤ 在事前准入端

本行加強人臉識別、設備指紋等新技術的投入，充分挖掘外部數據的運用能力，不斷優化大數據風控策略及申請評分模型，構建自動授信的授信體系，制定自動化審批的進件處理流程實施路徑，在風險可控的前提下實現部分進件全流程自動審批，提升審批效率，確保消費信貸業務高效、高質處理。

➤ 在事中管理方面

本行建立了 7*24 小時的風險交易監控機制，通過部署並定期優化調整交易監控規則，加大對風險交易的監控力度，降低欺詐交易損失；在主動風險排查方面，我們通過建立套現交易偵測模型、異常交易偵測模型等方式對套現、養卡等高風險用卡行為進行打擊，降低異常交易帶來的信用風險。

➤ 在失卡保障方面

本行信用卡失卡保障業務包括在線支付賠付、無卡支付賠付、取現賠付，完善了信用卡盜刷賠付範圍。通過商業保險賠付這一免費的增值業務，保障了持卡人的用卡安全，樹立本行信用卡安全形象。

本行成功保障客戶權益

2019 年 5 月 12 日，本行某客戶通過客服電話反映信用卡產生一筆非本人操作的上萬元交易。本行調查人員立即聯繫客戶，瞭解情況並通知客戶報案。經調查核實，客戶本人及卡片均在蕪湖，但交易地點為紐約，認定為交易欺詐。在收到客戶報案材料及申請賠付材料僅五日後，本行於 5 月 20 日將客戶損失賠付至其賬戶中。

客戶投訴管理

為整合優化本行投訴管理系統，實現全渠道投訴的全流程管控，我們建設徽商銀行投訴集中管理平臺，整合行內各投訴管理系統和投訴信息，實現投訴信息的分級管理實時更新和全程留痕。根據監管要求，本行按照中國人民銀行投訴分類及



本行在第四屆中國銀行業協會“尋找好聲音”綜合業務技能競賽中取得佳績

編碼標準，完成投訴管理平臺、客服工單系統、信用卡工單系統投訴分類及報表改造。2019年，本行共受理有效客戶投訴2,058件，客戶滿意度98.6%。

除此之外，我們對客戶投訴進行分類整治，全面壓降本行各客戶渠道客戶投訴量：

營業網點投訴：本行全面落實“首問負責、限時辦結、跟蹤反饋、聯動協調”四項投訴處理原則。進一步加強一線人員的業務培訓，提高其投訴處理與化解能力；及時對客戶投訴做出響應，避免投訴進一步升級發酵；提高網點廳堂管理能力，合理設置窗口數量，加強客戶引導分流，減少排隊現象。

信息披露類投訴：我們在總行層面建立統一產品與服務查詢平臺，規範信息披露渠道和內容；規範業務人員的營銷方式和話術，強調要以客戶易於理解的方式對收費項目、業務規則進行闡述，不得刻意隱瞞、誇大收益。

服務態度類投訴：本行落實“以客戶為中心”的服務理念，提高網點業務人員的服務意識，強化服務禮儀，落實微笑服務，杜絕使用服務禁語、杜絕發生服務禁止行為。用誠懇、良好的服務態度，回應客戶訴求，化解服務難點與矛盾。

關注員工發展

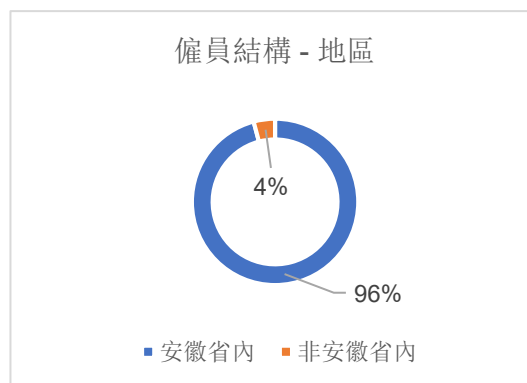
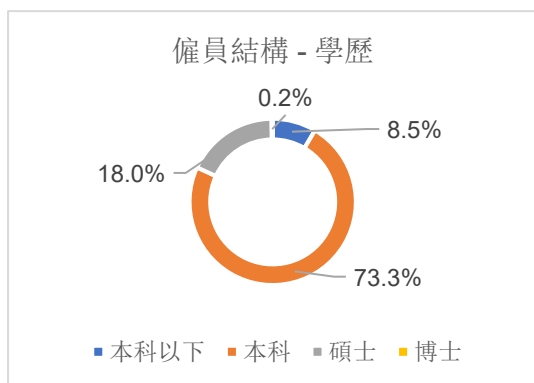
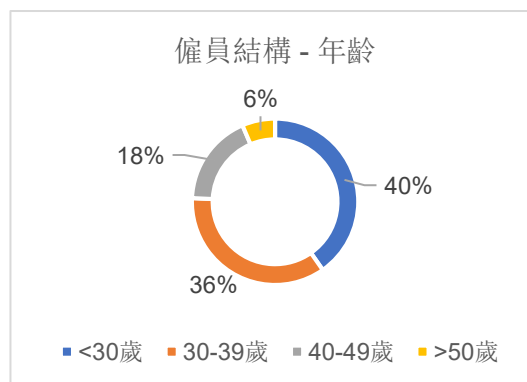
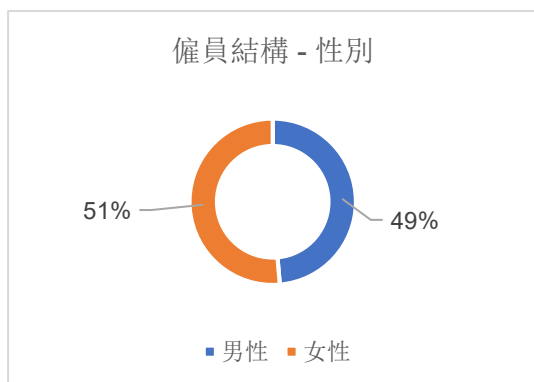
員工是本行最為寶貴的財富，也是本行持續、健康發展的不竭動力。本行始終推行“以人為本”的管理文化，踐行“吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才”的人才理念。我們致力於保障每一位員工的合法權益，提供開放平等的溝通交流平臺，推進民主管理，創造樂觀、積極、和諧的工作氛圍。

本行的人才理念：

- 吸引有志之才
- 培養可塑之才
- 使用勝任之才

截至 2019 年末，本行勞動合同簽訂率 100%，社保覆蓋率 100%，工會建會率 100%，體檢覆蓋率 100%。

截至 2019 年末，本行共僱傭員工 9,499 人，員工結構如下：



員工權益保障

本行嚴格遵守國家的《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等相關勞工法律法規，發佈了《徽商銀行員工薪酬管理辦法》《徽商銀行員工招聘管理辦法》《徽商銀行員工離職管理辦法》《徽商銀行員工考勤管理辦法》等一系列的管理制度，維護員工的合法權益。

薪酬與福利待遇

本行將薪酬管理與崗位序列管理相銜接，總量與風險調整後的業績相適應，競爭力提升與可持續發展相符合，效率優先與內部公平相兼顧，短期激勵與中、長期激勵相結合，員工薪酬與團隊績效相關聯，動態維護與規範統一管理相協調，遵循宏觀政策制度調整、區域市場環境變化的要求，進一步淡化地區差異，以提升本行競爭力和員工穩定性。

本行根據國家相關法律法規建立了全行性企業年金方案，保障和提高員工退休後的待遇水平，調動員工的勞動積極性，建立人才長效激勵機制。

為進一步加強專業化隊伍建設，規範員工持證上崗，2019年，本行發佈了《關於進一步規範員工持證上崗有關事項的通知》，闡明瞭持證上崗科目及其對象，並對相關證書獲得者給予一定的獎勵激勵，鼓勵各專業條線員工主動學習考取相關專業證書。

招聘及解聘

本行制定了與僱傭和離職相關的規章制度，規定“定崗定編，按需招聘，人崗匹配，崗位勝任，公平公正公開，雙向選擇，競爭擇優，寧缺毋濫”等僱傭原則，以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。

截至2019年末，本行共僱傭員工9,499人，其中男女人數均等；主要年齡段集中於30歲以下及30-39歲；絕大多數員工為本科及以上學歷；本地僱傭率達到96%。本報告期內，本行員工流失率¹為4.21%。

¹ 員工流失率=報告期內流失人數/（期末員工總人數+報告期內流失人數）

工作時數

本行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

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、病假和探親假。

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。

民主及溝通

本行積極構建和諧的勞動關係，注重民主管理，不定期舉行員工座談會，每年召開職代會，進行員工滿意度調查，積極傾聽員工的聲音，使員工的知情權、決策權得到有效發揮。本行工會搭建“徽銀 E 家”微信公眾號，以公眾號建設為契機，通過各



徽商銀行第二屆職工代表大會

類宣傳活動，搭建交流平臺，增強工會活動的針對性、靈活性和普惠性，發掘員工故事，弘揚榜樣力量，宣傳徽行文化。

總行開展辦公環境和員工服務建議徵集活動



2019年3月，總行工會廣泛向員工徵集關於辦公環境、員工服務、辦公安全、活動空間等方面的意見和建議，進行實地考察並召開現場座談會，傾聽員工的心聲，及時回應員工的訴求。

促進職業發展

重視人才儲備

本行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，高度重視人才庫建設，制定了規範的管理人員選拔任用制度，對管理人員一般按逐級提拔的原則進行提拔。總行對各部室二級團隊負責人和資深經理進行素質測評，以發現高潛力、高績效人才，為本行中層管理人員培養選拔提供重要參考。

夯實培訓基礎

本行制定了《徽商銀行中層管理人員選拔任用管理辦法》，明確任職年限要求，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。

為加強專業崗位隊伍建設，拓寬員工的發展空間和晉升通道，本行堅持整體規劃、統一設置、分級管理、動態調整、有效激勵的原則，推動建立全員崗位序列管理體系，我們制定了《徽商銀行崗位序列管理暫行辦法》，構建了本行崗位序列管理的基本框架，明確了管理、專業、經辦、營銷等四個序列。

培養可塑之才

○ 完善培訓體系

本行始終關心、關注員工成長，努力為員工打造專業化、多元化的培訓體系。本行圍繞“一體兩翼”戰略行動計劃，全面建設學習型銀行，打造了以“培訓中心”“徽銀網校”“徽銀學堂”三大品牌為主的培訓體系，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。

在打造優良培訓體系的同時，本行明確了條線培訓指標，制定了《徽商銀行教育培訓獎懲方案》，從徽銀好學員、徽銀好課程、徽銀好分享、徽銀好項目四個方面進行激勵，營造比學趕超的良好學習氛圍。



○ **打造培訓品牌**

2019 年，本行持續優化現有的全渠道培訓體系，並打造“徽卓計劃”“徽英計劃”“徽菁計劃”“徽航計劃”“徽道計劃”“徽雲計劃”精品特性化培訓班，對不同層級的人才進行針對性培訓，共完成 18 期合計 1,580 人次的培訓，助力員工成長。

➤ **徽卓計劃 - 全行中高管培訓**



“趨勢與變革”與“轉型與創新”中高管研修班

“徽卓計劃”結合本行業務發展情況及當前經濟熱點，與國內高校合作，幫助學員開拓了宏觀視野，增強決策研判及領導能力。2019 年，總行開展 5 期專題培訓，200 餘人參加了本項培訓。

➤ **徽英計劃 - 中青年管理人才管理提升培訓**

針對團隊共性問題和短板，本行向浙江大學、中國人民銀行合肥中心支行等渠道引進外部優秀師資在濱湖培訓中心組織培訓，培訓內容側重團隊管理能力、金融產品創新、廉政建設與職業道德及十九大精神等方面。



“徽英計劃”專題培訓

2019年，本行共舉辦了7期，有400餘人參加培訓。

➤ 徽菁計劃 - 青年人才培養



“徽菁計劃”優秀青年骨幹職業成長加速集訓營

本行每年組織歷年新員工（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、市場營銷和溝通談判技巧，加速職業成長，形成人才引領示範效應，增強員工認同感和企業凝聚力，培養本行未來持續發展的中堅力量。

➤ 徽航計劃 - 新員工培訓

本行精心組織崗前集中培訓，通過行內師資授課，新老員工交流等方式，幫助新員工快速融入本行，培養職業道德、敬業精神和團隊意識，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，加快新員工從大學生到職業人的角色轉變。



“以成長，見未來”新員工培訓

➤ 徽道計劃 - 內訓師特訓

本行深知內訓師是開展幹部員工教育培訓的重要力量。為建設素質優良的內訓師隊伍，依據《徽商銀行教育培訓管理辦法》和《徽商銀行內訓師管理辦

法》，本行規定了內訓師基本條件及認證標準，並根據授課水平和授課經驗的差異將內訓師分為資深內訓師、高級內訓師、內訓師三個等級標準實行動態管理。

2019年11月27-29日本行組織開展了3天2晚的“金牌內訓師特訓營”專題培訓。總行部室、各分行共計44名優秀內訓師參加培訓，優化完善44門精品課件。通過培訓進一步強化了內訓師經驗萃取、授課做課的綜合技能，促進了不同業務條線內訓師間的交流提高。

➤ 徽雲計劃 - 線上平臺建設

為適應移動互聯網時代對教育培訓工作的新需求，推動本行教育培訓工作的轉型升級，本行推出“徽銀網校”（電腦端）和“徽銀學堂”（手機端）兩大線上培訓平臺。

培訓中心依託定制開發的知鳥學習平臺“徽銀學堂”設立“堂生問答”板塊，促進本行員工進行知識分享。同時，總行開展網課微課大賽，共296門微課優秀課程參與評選，並將課程製作納入考核，獎懲結合，充分調動員工做課熱情，不斷豐富在線課程數量，提升培訓質效，加強員工專業能力，服務各項業務發展。截至報告期末，徽銀網校全年選課次數99,520人次，同比增長60.50%。徽銀學堂活躍用戶突破8,723，全年選課次數42,609人次，單日在線最高人數高達2,919人。



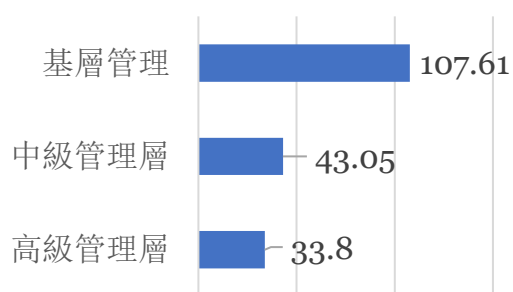
徽銀網校

截至報告期末，本行共組織集中培訓合計 9,866,636.4 小時，全年人均培訓 103.86 小時。

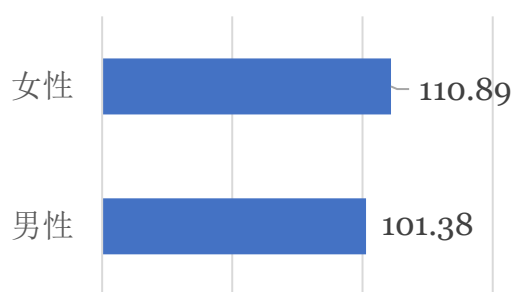
報告期內，本行員工培訓覆蓋率為：

• **100%**

平均培訓時數 - 職級



平均培訓時數 - 性別



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、詐騙等行業特殊性事件明確了處置要點，制定《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》。同時，為增強全員安全意識，總行邀請安徽省公安廳治安管理專家在安保管理技能培訓中，就應急管理機制與公共突發事件應急處置進行專業講解；為全面落實安全工作，由總行安全保衛部負責對總行及各分行大樓進行全面監督及風險排查，確保安全工作有序開展。2019年，我們未發生任何員工因工傷亡的情況，因工傷損失工作日數為零。

加強安保管理

為進一步夯實本行安保基礎工作，創新提高安保工作精細化、規範化、科學化管理水平，本行深入開展“安全徽銀”創建活動，為全面建設高質量發展的現代銀行提供良好的保障。

“安全徽銀”七大重點工作

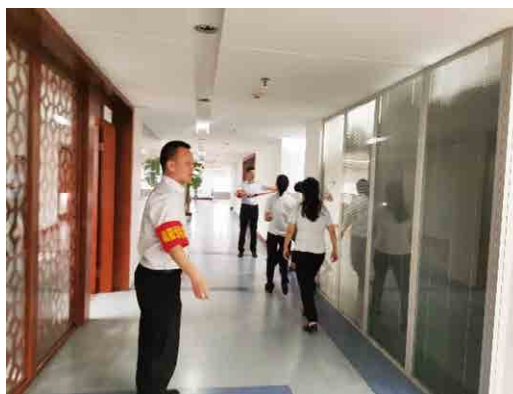
- 加強安全保衛工作的組織領導
- 開展系列安全保衛法律法規教育
- 推進安全防護設施達標改造
- 完善信息科技安全管理
- 創新安全隱患檢查方法
- 升級內部治安管理
- 提高應急管理水平

重視消防安全

我們持續增強消防管理，根據安徽銀保監局的相關要求，本行印發了《徽商銀行安全生產和消防專項工作方案》。我們組織總行工作人員進行消防專項培訓及滅火演練，指導員工掌握火災撲救、火場逃生等知識本領，提高員工安防意識，提升安防技能。各分行也結合實際情況開展了消防演練、消防知識培訓、安全知識競賽等活動。

蕪湖分行組織辦公大樓消防演練

2019年8月29日，為增強辦公大樓火災應急處置能力，提升火場自救和人員疏散能力，加強員工的消防安全意識，進一步檢驗消防應急預案的有效性，蕪湖分行進行消防演練，並由總行安全保衛部及消防大隊專家進行了現場評價及總結。



關注員工健康

我們每年進行員工體檢，並定期開展各類體育賽事、健身類活動，組織員工積極參與各類體育運動。本行根據國家相關法律法規建立了全行性補充醫療保險機制，作為員工基本醫療保險的有力補充，充分體現了以人為本的企業文化。

客服中心針對員工工作中處理投訴情緒壓力較大的工作特點，為員工開設了心理輔導課程與心理諮詢項目，緩解員工心理壓力，保證員工的身心健康，將打造幸福徽行的口號貫徹到實處。

本行開展 2019 年全行籃球比賽



2019年10月，為增強員工自身健康體魄，加強員工間交流，徽商銀行舉辦了全行籃球比賽。此次比賽不僅豐富了員工們的業餘文體生活，同時也增進了員工間的友誼，培養了團隊協作精神。

打造幸福徽行

企業文化活動

本行積極打造幸福徽行。本行工會積極開展兩節慰問、生日送祝福，為員工創造歸屬感，將幸福徽行的理念傳遞到每一位員工。本行還在辦公場所提供了多種健身娛樂設施，如乒乓球台、桌球臺等，組織各類興趣小組活動，在工作之餘為員工提供了輕鬆、和諧的休閒環境。

總行機關舉行 2019 年新春聯歡會



2019年1月27日，以“‘徽’聚新時代 砥礪新征程”為主題的總行機關春節聯歡會在安徽省歌舞劇院精彩上演。各位行領導出席聯歡會，與廣大員工歡聚一堂，共迎新春。

總行舉辦“小小銀行家，成就大夢想”主題親子活動

為豐富職工業餘生活，增強員工的歸屬感，彰顯和諧、溫馨的工作氛圍，2019年6月22日，總行個人移動金融部開展了以“小小銀行家、成就大夢想”為主題的員工親子活動。通過生動的活動情景，向員工子女們傳授基礎的金融知識。



本行參加慶祝新中國成立 70 周年安徽省職工文藝演出



2019 年 9 月 26 日，本行應邀參加“築夢江淮 輝煌歷程”安徽省總工會慶祝新中國成立 70 周年全省職工文藝演出，44 位員工在現場打出了“築夢七十載再創新徽煌”的愛國標語和徽商銀行 LOGO 標牌。

本次活動不僅展現了本行職工積極向上、團結奮進的精神風貌，更有力的宣傳了本行良好的企業形象。

困難員工幫扶

本行堅持優良傳統，堅持傳統節日、重要時點的慰問工作。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。2019 年，本行慰問特困員工 62 人，共發放慰問金 24.8 萬元。

本行領導赴分行慰問困難黨員職工



報告期內，行領導赴分行慰問困難黨員職工，詳細瞭解他們的工作生活情況，鼓勵他們樹立信心，克服困難，以更加飽滿的精神狀態投入到工作中。

女員工關愛

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，維護本行員工權益。2019年，總行榮獲由全國婦聯表彰的“巾幗文明崗”榮譽稱號，肯定了我們女職工為國家、為社會、為人民做出的貢獻。

銅陵分行開展“三八婦女節”員工關懷活動

2019年3月9日，銅陵分行組織女員工開展登山郊遊活動，讓女員工們走進大自然，陶冶情操，釋放壓力，度過一個健康、快樂的節日。



離退休員工關愛

徽商銀行的發展離不開老員工的付出，為共享本行經營發展成果，本著“體現關懷”原則，本行退休員工享有補充醫療報銷、異地就醫保障及重大疾病保障等多項權益，進一步加強了退休員工的醫療保障，提高了生活質量。

本行開展“我看新中國成立70周年新成就”活動



2019年8月21日至23日，總行組織退休幹部及員工開展“我看新中國成立70周年新成就”主題活動，充分感受祖國70年來的建設成就。

熱心社會公益

本行積極履行社會責任，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。

積極關注教育

教育是社會發展煥發蓬勃生命力的重要源泉，決定著國家和民族的未來，本行支持各分支行開展關愛留守兒童、青少年成長等教育公益活動，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捐物，推動支持地方建設。共青團安徽省委、徽商銀行總行在留守兒童、農民工子女較集中的學校或小區，按照統一規劃、統一申報、統一標誌的原則，建設“徽銀青少年之家”志願服務陣地，更好地加強農村留守兒童、城市農民工子女志願關愛保護工作。此外，我們堅持以往優良傳統，持續開展愛心助考活動，通過志願服務築夢起航。

本行開展“徽銀青少年之家”主題活動



本行積極開展“徽銀青少年之家”系列主題活動，為留守兒童帶去關愛和歡樂，同時也提升了徽商銀行品牌形象和影響力。2019年，淮北、池州、滁州等分行開展了“平安綠色 歡喜過年”迎新關愛活動，“多彩的明天”慶祝六一兒童節等活動，慰問留守兒童。

本行開展“圓夢微心願 徽行暖童心”公益活動



2019年4月至5月，為將扶貧工作落到實處，精準瞭解貧困兒童的需求，本行開展貧困兒童微心願收集工作，由員工通過線上、線下渠道進行認領並完成孩子們的心願。

本行積極開展“愛心助力高考 為考生加油護航”公益活動



2019年6月7日，宣城、蕪湖、六安等分行齊出動，助力莘莘學子夢想起航，開展一系列“愛心助考”活動。本行在考點設置“愛心送考服務站”，準備了應急考試用具，為考生及家長提供信息和指路服務，免費為考生及家長提供防暑藥品和飲用水，部分分行還獻上瞭解暑綠豆湯。

此外，各分行還開展高考志願填報公益講座，聘請專家解讀考生填報志願應考慮的模塊、因素以及如何掌握報考政策、平行志願填報規則及注意事項等內容，為廣大考生、家長提供優質、高效、貼心的助考服務，體現了本行獨特的人文關懷。

支持文體活動

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。在積極宣傳健康生活，傳播藝術文化的同時，本行也鼓勵員工積極參與到其中，傳遞積極樂觀的生活態度。

徽商銀行 2019 合肥國際馬拉松賽暨全國馬拉松錦標賽（合肥站）成功舉辦



2019年11月10日，徽商銀行2019合肥國際馬拉松賽暨全國馬拉松錦標賽（合肥站）鳴槍開跑，本行連續五年冠名該賽事。本屆賽事共有來自南非、新加坡、加拿大、德國、美國等21個國家及港澳臺地區，國內31個省、自治區、直轄市的6萬多人報名參賽。合肥國際馬拉松賽目前已經成為獲得國際田聯認定的“銅標”賽事，同時是中國田徑協會授予的“金牌”賽事，進入“雙標”賽事行列。本屆合肥國際馬拉松賽體現了本行積極支持體育事業發展和充分發揮服務地方經濟和社會發展的作用。

本行冠名第五屆省直機關足球聯賽

2019年12月29日-2020年1月19日，由徽商銀行冠名的“徽商銀行杯第五屆省直機關足球聯賽”在合肥蜀山足球訓練基地舉行。本行足球隊在比賽中發揚了頑強拼搏的精神，一路過關斬將，以8站全勝的優異戰績勇奪四連冠，創下了記錄。本次比賽還採用移動端網絡線上直播，吸引了數十萬球迷在線觀看。



本行冠名“健康安徽”2019 環江淮萬人騎行大賽並組織志願活動



2019 年，由徽商銀行連續兩年總冠名的徽商銀行杯“健康安徽”2019 環江淮萬人騎行大賽在淮北、三山、含山、銅陵等 19 個地區開賽，吸引超過萬名選手前來參賽。在活動籌備期間，本行積極與主承辦單位對接，並在活動當天安排員工組成志願者團隊，以飽滿的精神和熱情的態度為參賽選手提供志願服務。通過宣傳介紹我行的金融產品、政策與金融知識，提高大家金融知識水平與金融安全意識，得到了主承辦單位和參賽選手的一致好評。

普及金融知識

為進一步完善金融知識普及工作機制，本行制定了《徽商銀行消費者權益保護宣傳教育管理辦法》，明確了消費者權益保護宣教工作原則、宣教活動要求及日常監督管理措施，全面規範了消費者權益保護宣傳教育工作流程。

3.15 宣傳活動

在“3.15”銀行業和保險業消費者權益保護教育宣傳週期間，本行統一在全行範圍組織開展以“以消費者為中心優化服務”為主題的宣傳教育活動，並通過內外部各媒體渠道廣泛宣傳，累計開展宣教活動達 486 場，發放宣傳資料 14.9 萬份，活動參與人次 18.888 萬人次，為消費者挽回經濟損失 2 萬元。

本行開展“3·15 金融消費者權益日”戶外宣傳活動



2019年3月，本行組織開展以“權力·責任·風險”為主題的“3·15 金融消費者權益日”戶外宣傳活動，充分發揮青年志願者的作用，開展金融知識解答工作，進一步增強了金融消費者的風險管理能力、自我保護意識和責任承擔意識，保護人民群眾的財產安全和合法權益。各分行積極參加，切實做好金融消費者權益保護及公眾教育服務工作。

市民文化共建

多年來，本行積極舉辦公益文化節活動，通過全媒體融合傳播覆蓋至全省市民，引領市民健康文化生活，激活社會公益力量，該活動已連續多年被編入《中國銀行業服務報告》和《中國銀行卡產業發展藍皮書》。

2019年，我們繼續與安徽故事廣播合作，開展第四屆“安徽市民公益文化節”，結合“慶祝新中國成立70周年·為祖國獻禮”的主題，通過故事大賽、網絡視頻直播、微信活動等方式開展普及金融知識公益活動。

本行舉辦第四屆“安徽市民公益文化節”



本次市民公益文化節共有“禮贊祖國·皖美故事”“禮贊祖國·皖美歌舞”“禮贊祖國·皖美生活”和“禮贊祖國·皖美傳承”四個部分。六安和滁州兩家分行作為現場活動承辦地，在活動期間開展演講比賽、歌舞大

賽、攝影大賽、公益活動及講座。本行員工親身參與到活動各項比賽和服務之中，充分展現徽商銀行是一家“有溫度的銀行”的良好形象。

“守住‘錢袋子’”宣傳活動

本行在全轄範圍內開展“普及金融知識，守住‘錢袋子’”集中宣傳活動，以消費者的金融知識需求和偏好為導向，針對農民、老年人、務工人員、青少年等重點人群，開展金融知識普及活動，幫助金融消費者理智的選擇金融產品和服務。

本行開展“普及金融知識，守住‘錢袋子’”宣傳活動



2019年6月，本行緊扣當下消費者關心的重點領域，針對不同人群金融知識的薄弱環節和金融需求，走進農村、小區、街道、校園向公眾介紹存貸款、征信、支付結算、銀行卡安全用卡、個人理財和金融消費者投訴等知識，提醒公眾注意保護個人金融

信息，提高風險防範意識和能力。

金融知識萬裡行

2019年，本行繼續深入開展普及金融知識萬裡行系列活動，打造“普及金融知識+”品牌體系，結合“扶貧”“普法”“高考”“黨建”等場景舉辦專題活動。

活動期間，全行17家分行416家營業網點均積極參與，網點覆蓋率達100%，全行累計參與網點2019家，累計參與員工數9,730人，現場宣傳3,150次，發放宣傳短信27.83萬條，發放宣傳微信284,111條，受眾客戶數量186.12萬人。

本行積極開展普及金融知識萬裡行系列活動

2019年6月，我們緊扣當下消費者關心的重點領域，圍繞“個人信息保護”“防範電信網絡詐騙”“支付安全”“抵制非法集資”“理財知識”五個主題，開展普及金融知識萬裡行系列活動，通過走進群眾當中去，現場發放宣傳資料等方式，與群眾親切講解金融知識，持續推進金融生態建設，營造健康金融氛圍。



金融知識普及月

根據國家相關要求，本行因地制宜開展“金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民”活動，通過各網點、媒體、及線上等多樣渠道，力爭把金融知識送到不同知識層次的金融消費者手中，送達群眾心裡。此次活動實現轄內網點全覆蓋，集中宣傳次數 577 次，參與員工 3,289 人次，發送宣傳資料 16.32 萬份，受眾客戶量達 30 萬人。

本行開展“金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民”宣傳活動



2019年9月，本行開啟“金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民”宣傳活動，本行及各分支行深入社區，組織開展公益性的宣傳教育活動。通過廳堂宣傳、社區駐點宣傳、金融知識進校

園、深入企業園區、重點關注人群等廣泛宣傳方式，積極利用網站、微信公眾號、手機銀行等渠道，全方位多角度的普及金融知識，提高宣傳普及工作的覆蓋面和觸達率，大大提高了廣大群眾的金融素養和風險防範意識。

防範金融風險

為切實做好金融消費者權益保護及公眾教育服務工作，提高公眾金融知識水平，提升金融安全意識，本行積極開展具有針對性的金融知識普及活動，提高廣大群眾金融風險防範意識。

本行承辦“網絡安全為人民，網絡安全靠人民”的國家網絡安全宣傳周活動



2019年9月20日，本行承辦並開展以“網絡安全為人民，網絡安全靠人民”為主題的國家網絡安全宣傳周金融日活動。合肥市內各銀行業金融機構、中國銀聯安徽分公司紛紛踴躍參加。活動中，本行員工介紹了個人

金融信息、金融安全攻略、金融詐騙種類等知識。

國家網絡安全宣傳周活動期間，本行還利用網站、微信公眾號等開展多種形式的宣傳，以加強金融知識宣傳普及，全面提高社會公眾的金融素質，切實履行銀行業金融機構開展公眾金融知識教育宣傳活動的社會責任。

本行開展“反假貨幣及新版人民幣”宣傳活動



本行利用官方門戶網站進行“反假貨幣及新版人民幣”知識宣傳。各分行組織各項宣傳活動，走進社區和校園，通過現場答題、發放宣傳材料等方

式，積極宣傳新版人民幣知識，亦現場講解新版人民幣防偽特徵，並告知民眾製造、販賣、使用假幣等都是違法行為，以增強公眾對新版人民幣的瞭解。

本行開展“支付安全與防範電信網絡新型欺詐宣傳周”活動



本行開展“支付安全與防範電信網絡新型欺詐宣傳周”活動，向公眾普及電信網絡詐騙案件主要類型、特徵和詐騙手段，講解應急措施及如何防範電信網絡詐騙的小技巧，讓更多人重視到支付安全的重要性。

本行開展“5·15”打擊和防範經濟犯罪宣傳活動

2019年5月15日，本行積極組織宣傳人員參與以“防範打擊非法集資 懲治金融惡勢力”為主題的“5·15”打擊和防範經濟犯罪宣傳日活動。

活動現場，宣傳人員設立諮詢台現場答疑，向過往市民發放宣傳折頁，宣傳如何防範非法集資，引導廣大市民正確選擇投資渠道，營造群防群治的良好氛圍，共建和諧穩定的金融環境，切實有效履行社會責任。



保護生態環境

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。

本行致力於將發展電子銀行業務與保護環境相結合，開發了網上銀行、手機銀行、微信銀行、自助銀行和電話銀行等電子渠道，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，在提升銀行服務客戶能力和水平的同時，也引領著本行服務進入綠色數字運營的發展階段。

踐行綠色金融

為緩解氣候變化，應對全球面臨的氣候挑戰。本行積極推行綠色產品和服務，與客戶共同邁向低碳經濟，保護生態環境。

本行牢固樹立綠色發展理念，深入貫徹落實《安徽省五大發展行動計劃》及《綠色發展行動實施方案》，堅持履行社會責任與實現商業可持續相結合，適應新形勢、新任務和新要求，提升本行綠色金融戰略認識，全面構建綠色金融服務和管理體系，進一步加大綠色金融產品創新力度，為建設綠色江淮美好家園提供強有力的金融支撐。

○ 組織管理：

本行綠色信貸的職責分工明確。本行授信評審部負責在全行推廣綠色信貸，支持經濟可持續發展；前臺部室貫徹綠色信貸政策，創新金融產品或融資方案。

本行亦在《徽商銀行企業社會責任管理暫行辦法》中明確了本行綠色信貸的戰略：

- 積極發展綠色金融，加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟的支持，提升自身的環境和社會表現，並以此優化信貸結構，提高服務水平。
- 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；支持和鼓勵客戶不斷增強社會責任意識並積極付出行動。

○ 發展目標及規劃：

本行力爭建成特色化、多樣化和差異化的徽商銀行綠色信貸體系，綠色信貸產品創新能力實現同業領先，綠色信貸的市場競爭力持續增強，徽商銀行綠色信貸品牌形象深入人心，得到市場和客戶的廣泛認可。

為全面貫徹中央和省委推進生態文明建設和綠色發展的總體要求，將創新、協調、綠色、開放和共享的綠色發展理念融入徽商銀行高質量發展之中，持續構建徽商銀行綠色信貸體系，不斷滿足綠色產業發展和經濟、社會可持續發展等綠色信貸需求，本行制定了《徽商銀行綠色金融發展戰略三年行動計劃（2018-2020）》，從基礎客戶、業務發展、體制機制、產品譜系和隊伍建設等方面對全行綠色金融的發展制定了具體的行動目標和工作舉措，確保綠色信貸發展政策在本行落地生根。

○ 授信策略

依據國家產業政策和環保政策的要求，本行明確綠色金融發展戰略三年行動計劃和目標，印發了《徽商銀行 2019 年授信政策》，要求：

- 授信客戶需保持良好的環境表現，禁止對環保不合格企業新增授信；
- 充分利用國家實施環境保護政策帶來的經濟產業轉型發展機遇，將信貸資源有效地向國家戰略新興產業傾斜，向符合“雙創”標準的小微企業傾斜，提升科技型企業信貸支持力度；
- 嚴格控制高污染、高排放領域的信貸投放，加快對污染工藝和落後產能的信貸退出，逐步下降“兩高一剩”行業貸款占比；
- 建立健全環境和社會風險管理體系，完善信貸政策制度和流程管理，有效識別、計量、監測、控制信貸業務活動中的環境和社會風險。

○ 全流程管控

本行積極開展針對綠色信貸的環境和社會風險盡職調查工作，作為授信審批的重要依據。

- 客戶准入條件包括符合行業和區域發展規劃、節能減排、淘汰落後產能、產業振興規劃等國家產業政策，污染排放應獲得環保部門檢驗，並符合國家排放標準等內容；

- 項目必須符合國家有關環境保護政策的要求，包括項目建設、生產過程對社會生態環境可能造成的影響，節能減排、環境保護治理的主要措施等，必要時要求項目提供環保投資占總投資的比重；
- 公司授信業務貸前調查需從行業准入、生產許可、技術標準、經營資質、安全生產、環保審批等方面進行調查，對客戶的環境和社會風險進行評估與分類，對潛在的環保違規風險進行識別和防範。

秉持“全面管理、分類管理、動態管理、持續管理”原則，本行將客戶環境和社會風險的信息收集、識別、分類以及動態分析等工作納入貸後存續期管理流程，對達不到國家環境和社會標準的客戶，及時作出預警，將環境和社會風險作為重要的風險驅動因素。

此外，本行建立了全行性的綠色信貸考核評價指標，將綠色貸款指標與分行年度考核直接掛鉤，考評指標體系包括綠色信貸制度執行情況、綠色信貸業務增長率、綠色信貸業務餘額占對公貸款比例、綠色信貸統計數據質量和產能過剩行業風險限額執行情況等五個指標。

本報告期內，本行綠色貸款餘額合計 148.18 億元，較年初增長 37.9 億元，增幅 34.48%，同比多增 2.67 億元，主要投放於自然保護、生態修復及災害防控、垃圾處理及污染防治、工業節能節水環保、農村及城市水項目、綠色交通運輸等 11 個領域。本行綠色貸款不良率為零。

本行支持亳州渦陽縣黑臭水體整治及污水處理 PPP 項目



渦陽縣黑臭水體整治及污水處理項目採用 PPP 模式建設，項目總投資 29.48 億元，本行為該項目審批項目貸款額度 20 億元。該項目資金主要用於河道及疏通、除澇工程、水質保護工程、濱水環境改善工程及市政工程，有利於提升城市抗洪排澇能力。

推行綠色運營

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，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。本行以創建節約型企業為目標，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。

為應對極端天氣和自然災害等問題可能帶來的運營風險，總行制定完善了《總行大樓防汛應急預案》《總行大樓停電應急預案》《總行大樓抗震應急預案》等應急預案，有序高效地做好洪水、停電、地震等自然災害的應對及搶險救災工作，以最大限度減輕災害對本行設備設施損失、對業務造成的影響和對員工生命造成的危害。

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，本行嚴格遵守《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，本行主要的溫室氣體排放源於範疇二的外購電力排放。本行嚴格遵守《“十三五”控制溫室氣體排放工作方案》的相關規定，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。

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。

於本報告期內，本行排放物層面的關鍵績效指標數據如下：

排放物	2019	2018	2017
廢水排放量（萬噸）	2.4	2.3	2.0
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸）	3,703.8	4,218.8	4,637.0
直接溫室氣體排放（範疇一）（噸）	731.5	806.8	753.0
其中：天然氣（噸）	629.3	702.9	631.4
其中：汽油（噸）	102.2	103.8	121.6
能源間接溫室氣體排放（範疇二）（噸）	2,972.3	3,412.0	3,885.0
其中：外購電力（噸）	2,972.3	3,412.0	3,885.0
人均溫室氣體排放總量（噸／員工）	3.0	3.4	3.7
無害廢棄物排放總量（噸）	14.4	12.0	8.5
無害廢棄物排放密度（噸／員工）	1.1×10^{-2}	9.6×10^{-3}	6.8×10^{-3}

注：1、關於排放物的關鍵環境績效指標統計範圍僅包括總行，未來，本行將有計劃地將分支行納入數據統計範圍。

2、基於運營特性，我們的溫室氣體排放主要來自本行商務車輛的汽油和化石燃料燃燒消耗所造成的直接溫室氣體排放（範疇一），以及外購電力所造成的能源間接溫室氣體排放（範疇二）。

3、溫室氣體清單包括二氧化碳。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並依據國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》進行核算。

4、本行運營過程中產生的有害廢棄物主要為辦公打印設備產生的少量廢棄硒鼓及墨盒，均由供應商回收處置，無實質影響，故關鍵績效指標 A1.3（所產生有害廢棄物的總量）在本報告中不作披露。

節約能源

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。為更好地依循與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。



節能宣傳展板

為響應國家“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，提高能源利用效率和經濟效益，本行緊緊圍繞“節能減排，科學發展”這一主題，因地制宜，人人參與，採取多種形式，把節能減排工作貫穿於日常管理工作中：

- 節約空調用電及用氣，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。本行嚴把空調權限，根據天氣的實時變化來調整空調的運行時間，在確保為大樓辦公提供舒適辦公環境的前提下，盡最大努力降低電力和燃氣使用量。
- 節約辦公設備用電，減少計算機、打印機、複印機等辦公設備待機時間，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，南北門各僅保留一部電梯使用。
- 積極採用遠程辦公，減少不必要的員工差旅，報告期內，本行共進行視頻會議 190 次。
- 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 系統傳閱文件，提倡辦公用紙雙面使用，有效避免浪費。

針對以上措施，本行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。本行每季度均進行能耗分析，加強資源使用的管理，提升本行能效管理。

於本報告期內，本行資源使用層面的關鍵績效指標數據如下：

資源使用	2019	2018	2017
能源消耗總量（兆瓦時）	7,790.5	8,792.2	9,179.3
其中：汽油（萬升）	4.6	4.9	5.8
其中：天然氣（萬立方米）	29.1	32.5	29.2
其中：外購電力（萬度）	422.5	485.0	552.2
人均能源消耗總量（兆瓦時／員工）	6.2	7.1	7.4
自來水用量（萬噸）	4.5	6.5	5.8
人均自來水用量（噸／員工）	36.0	52.4	46.7

注：1、關於資源使用的關鍵環境績效指標統計範圍僅包括總行。未來，本行將有計劃地將分支行納入數據統計範圍。

2、能源消耗總量根據用電量、耗油量及國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》附表 1 化石燃料相關參數缺省值計算。

3、由於本行運營中不涉及包裝材料的使用，故關鍵績效指標 A2.5（製成品所用包裝材料的總量）對我們不適用。

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，提高集中採購工作質量，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，本行制定了《徽商銀行集中採購評標工作規則》，加強供應商評價工作，在保證貨物及服務質量的前提下，控制成本，進一步精細化和規範化管理採購行為，並節約了社會資源。

本行在日常採購中，堅持綠色環保標準。本行在招標文件中統一供應商准入標準，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質量管理體系認證的供應商設定相應分值，在招標文件中要求投標人就投標公司及項目中有關綠色節能、低碳環保建設相關情況做出說明，並明確要求投標人在製作投標文件中應節約投標成本，投標文件應雙面打印，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。

GRI 標準索引表

GRI 標準	披露項	章節名稱
組織概況	102-1 組織名稱	關於本行
	102-2 活動、品牌、產品和服務	關於本行
	102-3 總部位置	關於本行
	102-4 經營位置	關於本行
	102-5 所有權與法律形式	關於本行
	102-6 服務的市場	關於本行
	102-7 組織規模	關於本行
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	關注員工發展
	102-9 供應鏈	堅持綠色採購
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	不適用
	102-11 預警原則或方針	全面風險管理
	102-12 外部倡議	/
	102-13 協會的成員資格	/
戰略	102-14 高級決策者的聲明	董事長致辭
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	全面風險管理 社會責任溝通
道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	推進黨建引領 全面風險管理 社會責任理念
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	推進黨建引領 全面風險管理 社會責任理念
管治	102-18 管治構架	公司治理
	102-19 授權	社會責任理念
	102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	責任管理
	102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	社會責任溝通

	102-22 最高管治機構及其委員會的組成	公司治理
	102-23 最高管治機構主席	公司治理
	102-24 最高管治機構的提名和甄選	公司治理
	102-25 利益衝突	社會責任理念
	102-26 最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	公司治理
	102-27 最高管治機構的集體認識	公司治理
	102-28 最高管治機構的績效評估	公司治理
	102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	社會責任理念
	102-30 風險管理流程的效果	全面風險管理
	102-31 經濟、環境和社會議題的評審	社會責任溝通
	102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	社會責任理念
	102-33 重要關切問題的溝通	社會責任溝通
	102-34 重要關切問題的性質和總數	社會責任溝通
	102-35 報酬政策	/
	102-36 決定報酬的過程	/
	102-37 利益相關方對報酬決定過程的參與	/
	102-38 年度總薪酬比率	/
	102-39 年度總薪酬增幅比率	/
利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	社會責任溝通
	102-41 集體談判協議	不適用
	102-42 利益相關方的識別和甄選	社會責任溝通
	102-43 利益相關方參與方針	社會責任溝通
	102-44 提出的主要議題和關切問題	社會責任溝通
報告實踐	102-45 合併財務報表中所涵蓋的實體	關於本報告
	102-46 界定報告內容和議題邊界	關於本報告
	102-47 實質性議題列表	關於本報告
	102-48 信息重述	不適用（無重大變化）
	102-49 報告變化	關於本報告
	102-50 報告期	關於本報告

	102-51 最近報告日期	關於本報告
	102-52 報告週期	關於本報告
	102-53 有關本報告問題的連絡人信息	關於本報告
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	關於本報告
	102-55 GRI 內容索引	GRI 索引表
	102-56 外部鑒證	/
管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	社會責任溝通
	103-2 管理方法及其組成部分	公司治理 責任管理
	103-3 管理方法的評估	公司治理 責任管理
GRI 201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	報告亮點
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	/
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	員工權益保障
	201-4 政府給予的財政補貼	/
GRI 202: 市場表現	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	/
	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	/
GRI 203: 間接經濟 影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	服務實體經濟 致力普惠金融
	203-2 重大間接經濟影響	/
GRI 204: 採購實踐	204-1 向當地供應商採購支出的比例	/
GRI 205: 反腐敗	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	全面風險管理
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	全面風險管理
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	/
GRI 206:	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用（報告期內本行無相關訴訟事件）

不正當行為		
GRI 301: 物料	301-1 所用物料的重量或體積	推行綠色運營
	301-2 所使用的回收進料	/
	301-3 回收產品及其包裝材料	不適用（本行運營中不涉及包裝材料的使用）
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	推行綠色運營
	302-2 組織外部的能源消耗量	/
	302-3 能源強度	推行綠色運營
	302-4 減少能源消耗量	推行綠色運營
	302-5 降低產品和服務的能源需求	推行綠色運營
GRI 303: 水資源	303-1 按源頭劃分的取水	推行綠色運營
	303-2 因取水而受重大影響的水源	/
	303-3 水循環與再利用	/
GRI 304: 生物多樣性	304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	/
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	/
	304-3 受保護或經修復的棲息地	/
	304-4 受運營影響區域的棲息地中已被列入IUCN紅色名錄及國家保護名冊的物種	/
GRI 305: 排放	305-1 直接（範疇1）溫室氣體排放	推行綠色運營
	305-2 能源間接（範疇2）溫室氣體排放	推行綠色運營
	305-3 其他間接（範疇3）溫室氣體排放	推行綠色運營
	305-4 溫室氣體排放強度	推行綠色運營
	305-5 溫室氣體減排量	/
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	/
	305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	/
	306-1 按水質及排放目的地分類的排水總量	推行綠色運營

GRI 306: 污水和廢 棄物	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	推行綠色運營
	306-3 重大洩漏	不適用（本行運營不涉 及洩露危害）
	306-4 危險廢物運輸	不適用（本行運營產生 的危險廢棄物由供應商 回收處置）
	306-5 受排水和/ 或徑流影響的水體	不適用（本行運營不涉 及影響水體）
GRI 307: 環境合規	307-1 違反環境法律法規	不適用（本行年度內無 環境違法違規行為）
GRI 308: 供應商環 境評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	堅持綠色採購
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	/
GRI 401: 僱傭	401-1 新進員工和員工流動率	員工權益保障
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	員工權益保障
	401-3 育兒假	員工權益保障
GRI 402: 勞資關係	402-1 有關運營變更的最短通知期	不適用（本行嚴格遵守 相關法律法規）
GRI 403: 職業健康 與安全	403-1 勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	/
	403-2 工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	關注健康安全
	403-3 從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者	關注健康安全
	403-4 工會正式協議中的健康與安全議題	/
GRI 404:	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	促進職業發展
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	促進職業發展

培訓與教育	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	促進職業發展
GRI 405: 多元化與 平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	公司治理 關注員工發展
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	/
GRI 406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	/
GRI 407: 結社自由 與集體談判	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	/
GRI 408: 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	/
GRI 409: 強迫或強 迫勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	/
GRI 410: 安保實踐	410-1 接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	/
GRI 411: 原住民權利	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
GRI 412:	412-1 接受人權審查或影響評估的運營點	/
	412-2 人權政策或程序方面的員工培訓	/

人權評估	412-3 包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約	/
GRI 413: 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	助推經濟發展 熱心社會公益
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	/
GRI 414: 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	/
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	/
GRI 415: 公共政策	415-1 政治捐贈	不適用
GRI 416: 客戶健康與安全	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用（本行運營不涉及此項）
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用（本行運營不涉及此項）
GRI 417: 營銷與標識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	提供暖心服務 保障客戶權益
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	不適用（報告期內本行未發生相應違規事件）
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	不適用（報告期內本行未發生相應違規事件）
GRI 418: 客戶隱私	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	保障客戶權益
GRI 419: 社會經濟合規	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	不適用（本行嚴格遵守相關法律法規）

ESG 報告指引索引表

KPI	描述	章節名稱	備註
A1 排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	保護生態環境	
A1.1	排放物種類及相關排放資料	推行綠色運營	
A1.2	溫室氣體總排放量及密度	推行綠色運營	
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	不適用	本行運營產生的危險廢棄物由供應商回收處置
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	推行綠色運營	
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	推行綠色運營	
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	推行綠色運營	
A2 資源使用			
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	保護生態環境	
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	推行綠色運營	
A2.2	總耗水量及密度	推行綠色運營	
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	推行綠色運營	
A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	推行綠色運營	

A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位占量	不適用	本行運營不涉及此項
------	----------------------	-----	-----------

A3 環境及天然資源

一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政	踐行綠色金融
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	踐行綠色金融

B1 僱傭

一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	員工權益保障
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	關注員工發展
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	員工權益保障

B2 健康與安全

一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	關注健康安全
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	關注健康安全
B2.2	因工傷損失工作日數	關注健康安全
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	關注健康安全

B3 發展及培訓

一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	促進職業發展
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	促進職業發展
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	促進職業發展

B4 勞工準則

一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	員工權益保障
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工權益保障

B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	員工權益保障	
B5 供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	堅持綠色採購	
B5.1	按地區劃分的供應商數目	/	
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法	堅持綠色採購	
B6 產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	助推經濟發展 提升客戶體驗	
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用	本行運營不涉及此項
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	保障客戶權益	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	全面風險管理	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用	本行運營不涉及此項
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	保障客戶權益	
B7 反貪汙			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	全面風險管理	
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪汙訴訟案件的數目及訴訟結果。	/	
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	全面風險管理	
B8 社區投資			
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	熱心社會公益	
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	熱心社會公益	
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	熱心社會公益	

讀者意見反饋表

感謝您閱讀《徽商銀行 2019 年社會責任報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，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，並通過以下任意方式回饋給本行：

電子郵件： bangongshi@hsbank.com.cn

郵件地址：中國安徽省合肥市安慶路 79 號天徽大廈 A 座

您對本行社會責任報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

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

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

您認為本報告披露的信息、數據、指針的清晰度、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

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

您對本行工作和本報告的其他意見和建議：



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