



盛京銀行
SHENGJING BANK

盛京銀行股份有限公司*

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：02066



2019

環境、社會和管治報告



目錄

2 報告編製說明

4 董事長致辭

6 一. 關於我們

6 1.1 公司簡介

8 1.2 榮譽獎項

9 1.3 關鍵績效

10 二. 社會責任理念與管理

10 2.1 社會責任理念

10 2.2 社會責任管理與實踐

11 2.3 社會責任溝通

13 2.4 實質性議題分析

14 三. 加強管治，防範風險

14 3.1 完善公司治理

16 3.2 強化風險管理

18 3.3 合規穩健經營

24 四. 服務經濟，造福民生

24 4.1 助力東北經濟振興

24 4.2 服務京津冀一體化

26 4.3 扶持普惠小微企業

26 4.4 加強「三農」建設

26 4.5 推動民生金融發展

27 五. 綠色發展，保護環境

27 5.1 開展綠色信貸

27 5.2 推廣綠色服務

29 5.3 倡導綠色運營

32 六. 回饋社會，和諧共贏

32 6.1 提升服務品質

33 6.2 保障客戶權益

37 6.3 助力員工成長

44 6.4 投身社會公益

46 展望2020

48 獨立有限鑒證報告

50 ESG指標索引

53 讀者反饋

* 盛京銀行股份有限公司根據香港銀行業條例(香港法例第155章)並非一家認可機構，並非受限於香港金融管理局的監督，及不獲授權在香港經營銀行及/或接受存款業務。



報告編製說明

本報告反映了盛京銀行股份有限公司(簡稱「盛京銀行」、「本行」、「我行」、「我們」)2019年在經濟、社會和環境方面承擔社會責任的表現及取得的成果。

報告時間

2019年1月1日至2019年12月31日

報告週期

年度報告

報告範圍

本報告以盛京銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋附屬公司、分行、支行及專營機構，除特別註明。

編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的披露建議進行編製，並參考：
全球報告倡議組織《可持續發展報告指南(G4.0)》
中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》
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》
中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》

數據收集

報告中涉及的財務數據部分來自於2019年度按國際財務報告準則編製的財務報表，該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。其他數據主要來自於本行內部系統及各分支機構統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。

報告保證方式

本行董事會保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性、完整性承擔責任。

本報告提請畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合伙)按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。



發佈形式

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版查詢及下載地址：<http://www.shengjingbank.com.cn>及<http://www.hkexnews.hk>。

報告以中、英文兩種文字發佈，對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。

編製單位

盛京銀行董監事會辦公室

聯繫方式

盛京銀行董監事會辦公室

地址：中國遼寧省瀋陽市瀋河區北站路109號

郵編：110013

電話：024-2253 5633

傳真：024-2253 5930

郵箱：shengjing@shengjingbank.com.cn



董事長致辭

2019年是盛京銀行轉型發展史上具有里程碑意義的一年。這一年，本行積極應對外部挑戰，深化體制機制改革，優化業務運行模式，強化全面風險管理，自覺承擔新時代賦予金融企業的使命責任，努力實現經濟、社會和環境的可持續發展。

堅持價值創造，努力提升股東回報。截至2019年末，本行總資產規模10,214.81億元，躋身萬億銀行序列；實現營業收入210.07億元，同比增長32.2%；實現淨利潤54.38億元，同比增長6.1%，繼續保持總體平穩、穩中向好的發展態勢。

堅持轉型發展，不斷夯實建設根基。2019年本行持續推進轉型發展，創造性地完成境內外180億元增資擴股，進一步釋放發展的空間與活力；着力增強頂層設計，逐步理順公司治理運行機制；不斷深化市場化體制機制改革，持續優化組織架構和人員結構，為全行高質量發展打下堅實基礎。

堅持服務實體，致力發展普惠金融。本行立足「回歸本源、專注主業」的經營理念，積極響應國家政策號召，加大對重點領域和關鍵環節的金融支持力度。積極踐行普惠金融理念，大力支持三農、小微企業和民生金融，努力提高金融服務覆蓋面、獲得性和滿意度，親民、便民、利民、惠民的服務理念更加深入人心。

堅持合規立行，始終嚴守風險底線。本行按照審慎穩健的風控戰略，踐行「合規立行」經營理念，強化底線意識，重塑全面風險管理體系，內部控制的健全性和有效性不斷提高，持續開展多種形式的合規文化教育，讓「違規可耻、合規光榮」的合規觀念和意識滲透到每個崗位和業務操作環節中。

堅持文化引領，着力打造和諧銀行。本行致力於培育和諧向上、積極陽光的企業文化，堅持以人為本，聚焦高素質、專業化、多層次人才隊伍建設，關切員工能力建設和職業發展，為員工提供和諧的工作氛圍、廣闊的發展平台和溫暖的關懷措施，員工幸福感和歸屬感不斷提升。



堅持使命擔當，積極投身社會公益。作為紮根本土、服務地方的法人銀行，本行結合自身業務和資源優勢，投身社會慈善公益事業，積極開展精準扶貧、慈善捐助等活動，多年來已累計投入公益慈善和扶貧幫困資金超過千萬元，與社會共享發展成果，展現了金融企業的責任與擔當。

2020年初，面對突如其來的新冠疫情，本行積極響應、迅速行動，統籌開展疫情防控工作，全力支持疫情防控企業金融需求，保障疫情期間金融服務，用行動詮釋社會責任，與社會各界共同努力，為決戰決勝疫情防控「阻擊戰」貢獻力量。

2020年，本行將緊緊圍繞「做一家好銀行」的戰略願景，堅持「存款立行、合規立行、人才立行、科技立行」的經營導向，秉承創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，把履行社會責任和自身發展放在同等重要的位置上，不忘初心、回饋社會，努力成為股東支持、政府信任、員工滿意、社會尊重的好銀行！

**盛京銀行董事長
邱火發**



一. 關於我們

1.1 公司簡介

盛京銀行總部位於遼寧省瀋陽市，前身是瀋陽市商業銀行，2007年2月經中國銀行業監督管理委員會（原「中國銀監會」）批准更名為盛京銀行，並實現跨區域經營，是東北地區實力雄厚的總部銀行。2014年12月29日，盛京銀行在香港聯合交易所主板成功上市（股份代號：02066）。

盛京銀行秉承「存款立行、合規立行、人才立行、科技立行」的經營理念，按照「內強經營管理，外樹市場形象」的經營策略，堅持「輕資本、輕資產」的經營模式，以前瞻性的戰略定位、市場化的體制機制、獨具特色的業務體系和穩健的運營能力，實現了資本、規模、效益的協調發展。

盛京銀行目前在北京、上海、天津、長春、瀋陽、大連等城市設立了18家分行，共200餘家經營機構，實現了對京津冀、長三角和東北地區的有效覆蓋。盛京銀行下設盛銀消費金融有限公司、信用卡中心、金融市場中心、小企業金融服務中心等專業化經營機構，全方位滿足企業、機構、個人客戶的綜合金融服務需求。

盛京銀行憑藉良好的市場形象、卓越的管理能力和優異的經營業績，贏得了市場的高度讚譽，榮膺英國知名品牌評估機構Brand Finance發佈的「2020年度全球銀行品牌價值500強排行榜」第224位、入榜中資銀行第36位、「中國企業500強」、「中國最具區域競爭力城市商業銀行」、2019年度銀行間本幣市場核心交易商、銀聯信用卡業務突出貢獻獎、銀聯卡產品推廣突出貢獻獎、2018-2019年VISA信用卡傑出合作夥伴獎、京東數科領航合作夥伴獎等榮譽稱號。2016-2019年，盛京銀行連續獲得聯合資信評估有限公司AAA評級。

一. 關於我們(續)



盛京銀行始終堅持「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的市場定位，把為經濟社會發展服務作為出發點和落腳點，依託體制機制和決策優勢，積極履行金融企業社會責任，主動對接國家重大戰略和決策部署，努力提升服務實體經濟的能力和質效。

盛京銀行全新推出「盛銀財資管理」產品體系，包含「交易銀行」、「現金管理」、「資產管理」、「投資銀行」及「金融市場」五大產品板塊，將金融服務嵌入到企業採購、研發、生產、物流、銷售等全產業鏈和業務場景中，打造「一站式」企業財資管理服務方案，為企業客戶提供優質高效的全流程服務。

盛京銀行積極推動「大零售」戰略落地，打造零售客戶「盛銀財富管理」產品體系，提高「線上+線下」多場景、全渠道、協同化營銷能力，推進以客戶支付結算、場景應用、消費投資、資產管理為核心的服務體系建設，不斷為個人客戶營造更優質、更便捷的金融服務；推出「財富通」、「創利」系列智能儲蓄存款產品，以及智盈、穩盈、盛盈、添金、添元、添寶等多樣化「紅玫瑰」系列理財產品，滿足個人客戶財富資產保值、增值需求。

盛京銀行積極踐行普惠金融理念，專門設立「小企業金融服務中心」，堅持服務實體經濟，完善服務體系，優化業務流程，提升服務質效；在小微企業貸款規模需求方面加大政策支持力度，確保信貸資金向小微企業有效傾斜；不斷創新小微專屬產品，打造豐富多樣的產品體系，滿足不同類型、不同發展階段的小微企業融資需求，為優質小微企業提供多元化、一站式融資服務。展望未來，盛京銀行將積極推進戰略轉型和改革創新，以服務實體經濟、服務人民生活為本，將更多金融資源配置到經濟社會發展的重點領域，為全面建成小康社會作出更大的貢獻！

一. 關於我們(續)

1.2 榮譽獎項

榮譽名稱	頒獎部門
2019年中國融資大獎最具投資價值獎	香港財經雜誌《中國融資》
2019年金融債創新獎	國家開發銀行
2019年度中債結算100強－優秀自營商	中央國債登記結算有限責任公司
X-Repo交易機制創新獎、X-Bond交易機制創新獎、2019年度銀行間本幣市場核心交易商、2019年度銀行間本幣市場交易300強	全國銀行間同業拆藉中心
2019年度銀行間人民幣外匯市場40強	中國外匯交易中心
2019年銀聯信用卡業務突出貢獻獎、2019年銀聯卡產品推廣突出貢獻獎	中國銀聯
2019年金融知識普及先進單位	遼寧銀保監局
遼寧省法人城商行流動性互助工作突出貢獻單位	遼寧省銀行業協會
企業標準「領跑者」	中國互聯網金融協會
瀋陽市工人先鋒號	瀋陽市總工會
最佳創新合作夥伴	中信銀行信用卡中心
2019年度債權融資計劃乘風破浪獎、2019年度債權融資計劃築夢同行獎	北京金融資產交易所
2019年度金融科技及服務優秀創新獎評選－金融科技創新突出貢獻獎－管理創新貢獻獎	《金融電子化》雜誌社
2019中國年度最佳僱主、瀋陽最佳僱主	智聯招聘、北京大學社會調查研究中心
2019年度產業金融國際優秀案例二等獎	亞洲金融合作協會第二屆產業金融合作委員會
2019年理財信息登記優秀城商行獎	銀行業理財登記託管中心





1.3 關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2019年	2018年
經濟績效	營業收入	億元	210.07	158.85
	淨利潤	億元	54.38	51.26
	基本每股收益	元	0.90	0.88
	資產總額	億元	10,214.81	9,854.33
	存款總額	億元	6,414.28	5,141.67
	貸款總額	億元	4,572.02	3,765.97
	平均總資產收益率	%	0.54	0.51
	股東權益報酬率	%	7.99	9.38
	不良貸款率	%	1.75	1.71
	撥備覆蓋率	%	160.90	160.81
	資本充足率	%	14.54	11.86
	社會績效	納稅總額	億元	29.67
慈善資金總額		萬元	484.75	336.40
小微企業貸款餘額		億元	1,372.55	1,470.93
每股社會貢獻值*		元	6.50	6.87
員工總數		人	6,219	5,434
女性員工比例		%	57.02	56.74
年人均培訓次數		次	57	61
環境績效	綠色信貸餘額	億元	76.02	73.23
	電子銀行業務替代率	%	81	64
	總部辦公用電量	萬千瓦時	302.94	301.8
	總部辦公用水量	噸	71,966	58,332
	總部天然氣使用量	立方米	23,535	17,143
	總部辦公用紙量	百萬張	3.22	2.78
	總部辦公用油量**	升	79,221	110,720

* 每股社會貢獻值=(年內納稅總額+支付員工工資+向債權人支付的借款利息+對外捐贈總額—因環境污染等造成的其他社會成本)÷股本總數+基本每股收益。

** 包括瀋陽地區所有營業網點鈔車用油量。



二. 社會責任理念與管理

2.1 社會責任理念

- 發展目標： 做一家好銀行。
- 市場定位： 服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民。
- 服務理念： 親民、便民、利民、惠民。
- 核心價值觀： 誠信、親和、進取、敬業、奉獻。

2.2 社會責任管理與實踐

本行社會責任管理工作由董事會領導，高級管理層負責。董監事會辦公室牽頭協調具體工作，並由總行各相關部門及分支機構執行，各部門分工協作，相互配合，共同推進和開展各項工作。在實現自身持續、穩定、快速發展的同時，本行積極履行社會責任，將社會責任理念貫徹在經營活動的各個方面。





2.3 社會責任溝通

本行通過多種溝通方式加強與利益相關方的溝通和交流，並採取各種舉措滿足利益相關方的期望和訴求。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
政府	<ul style="list-style-type: none"> • 響應國家政策 • 服務實體經濟 • 發展普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 政策文件及指引 • 專題報告 • 信息報送 • 工作會議 	<ul style="list-style-type: none"> • 支持東北經濟振興 • 服務小微「三農」 • 成立消費金融公司
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 依法合規運營 • 防範金融風險 • 促進行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 監管政策 • 調研走訪 • 上報數據 	<ul style="list-style-type: none"> • 加強內部控制 • 健全風險管理體系 • 加強日常檢查
股東	<ul style="list-style-type: none"> • 持續穩健經營 • 提升公司價值 • 提高投資回報 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 公司公告 • 業績路演 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善公司治理結構 • 落實發展戰略 • 提高盈利能力 • 及時信息披露
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 簡化業務流程 • 提高服務質量 • 豐富金融產品 • 保障消費者權益 	<ul style="list-style-type: none"> • 營銷活動 • 客服熱線 • 問卷調查 	<ul style="list-style-type: none"> • 優化業務流程 • 加強產品創新 • 提升服務品質 • 普及金融知識

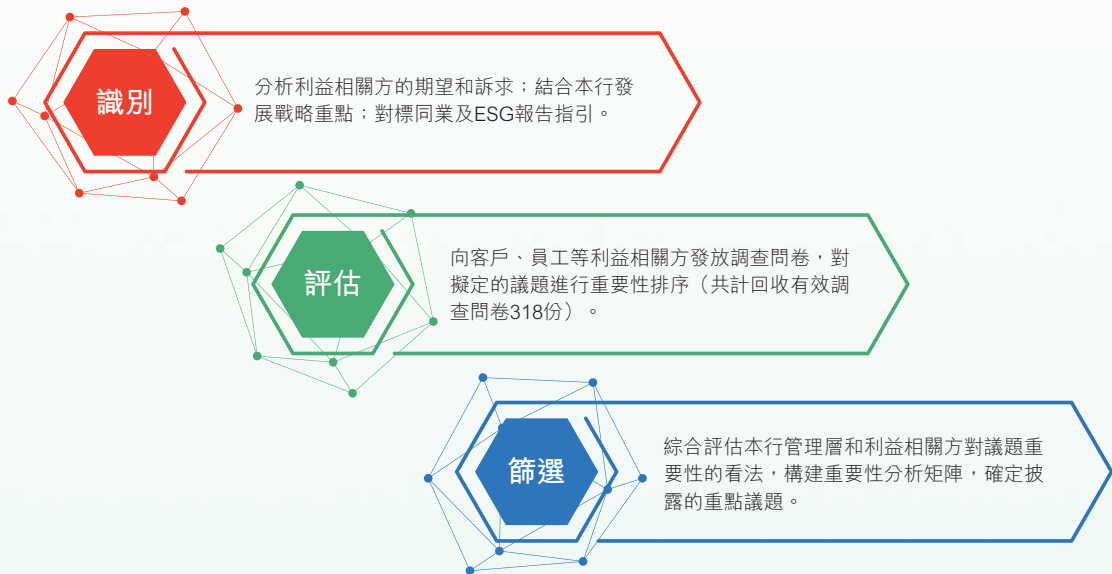
二. 社會責任理念與管理(續)

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 提高薪酬福利待遇 • 保障員工權益 • 職業培訓與發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 工會 • 職工代表大會 • 走訪慰問 • 職業培訓 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善薪酬體系 • 加強員工培訓 • 關愛員工生活
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 公平採購 • 誠信履約 • 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> • 談判 • 合作協議 • 招投標 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立採購管理制度 • 加強業務合作
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 互惠合作 • 行業溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 研討會 • 項目合作 	<ul style="list-style-type: none"> • 調研走訪 • 加強同業交流
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 開展社區活動 • 幫助弱勢群體 	<ul style="list-style-type: none"> • 慰問走訪 • 社區服務活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 捐資助學 • 組織社區活動 • 員工志願者行動
環境	<ul style="list-style-type: none"> • 支持低碳經濟 • 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 節能減排 • 綠色金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色信貸 • 綠色辦公 • 電子銀行

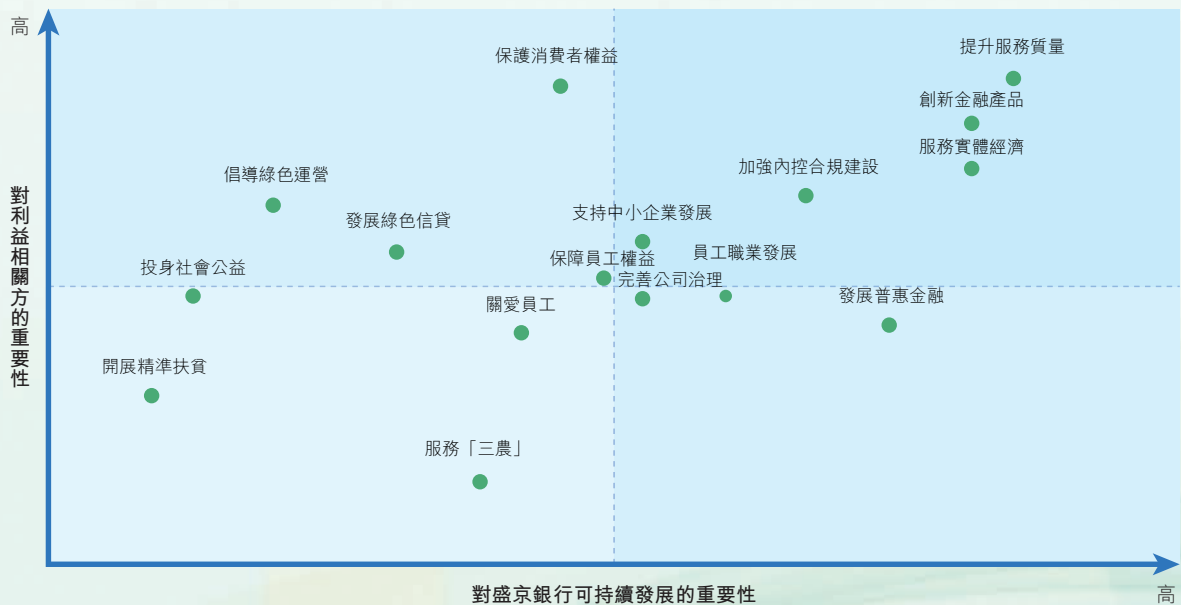


2.4 實質性議題分析

本行根據利益相關方的需求和自身戰略重點識別社會責任議題，並綜合本行管理層和利益相關方的意見對議題進行重要性評估，從而確定重要的實質性議題。



重要性分析矩陣

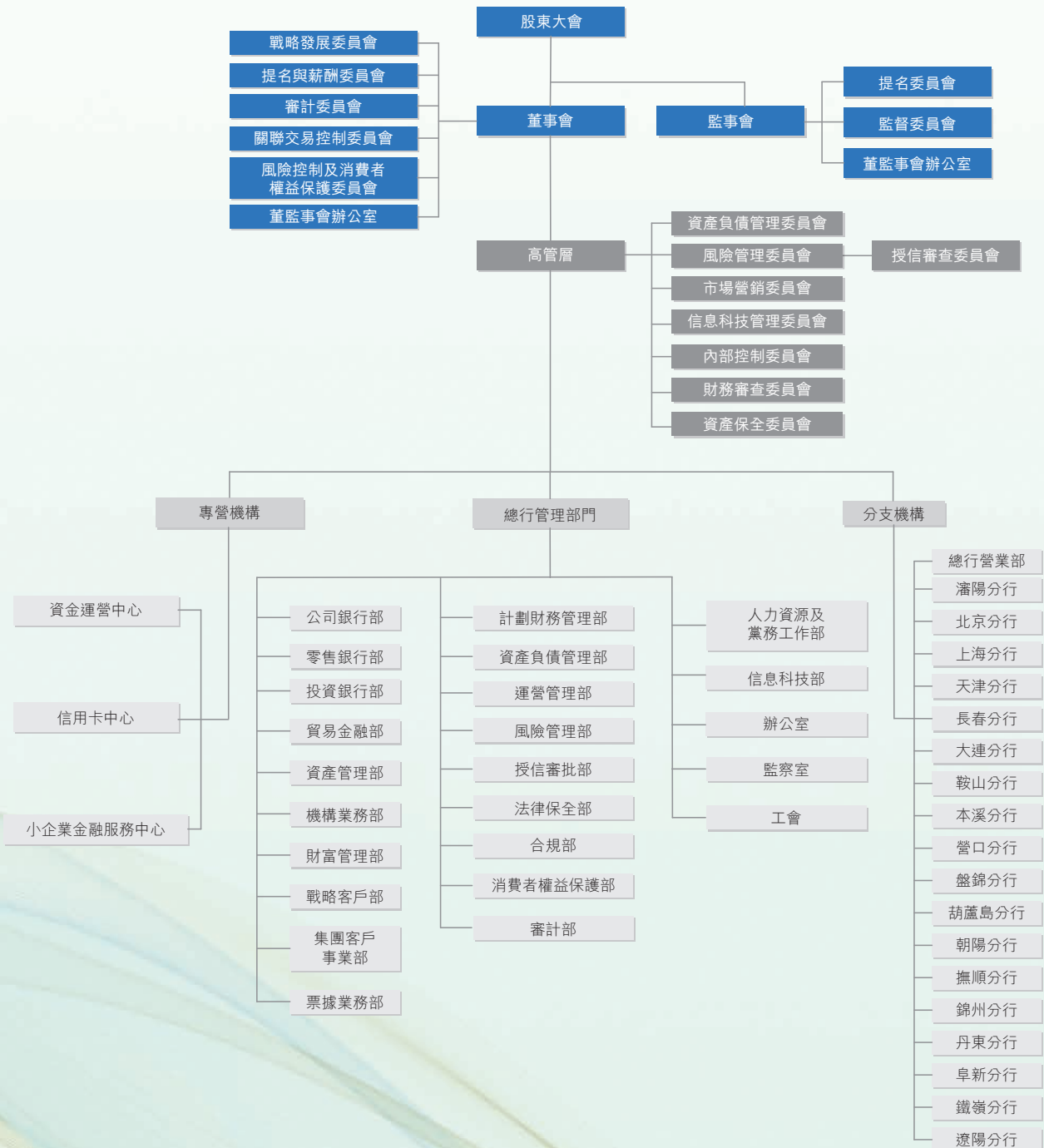


三. 加強管治，防範風險

3.1 完善公司治理

本行加強法人治理建設，不斷完善以股東大會為最高權力機構，董事會為決策機構，監事會為監督機構，高級管理層為執行機構的公司治理架構，制定了股東大會、董事會、監事會和高級管理層及其下設機構的議事規則、決策程序和工作條例，形成了權責清晰、有效制衡的良性治理格局。

盛京銀行組織架構圖



三. 加強管治，防範風險(續)



報告期內，本行共召開3次股東大會，審議通過了19項議案，並聽取了2項事項，內容涵蓋發行及認購股份、董事會及監事會年度工作報告、年度利潤分配方案、年度財務預決算報告、聘任年度審計師、修訂股東大會議事規則、修訂董事會議事規則、修訂公司章程、發行新股的一般性授權等。會議的召開履行了相應的法律程序。

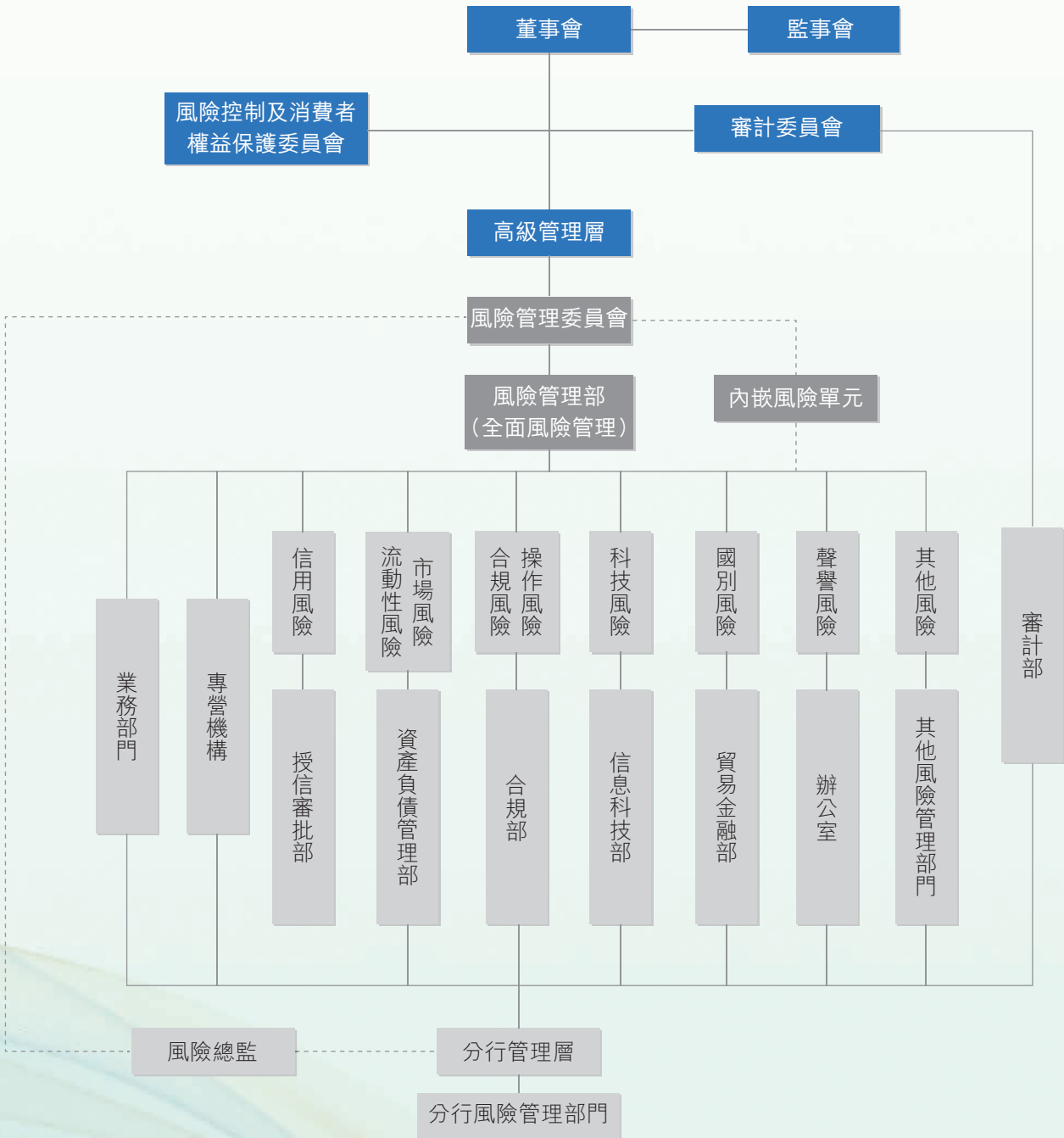
截至報告期末，本行共召開董事會會議12次(包括書面決議)，審議通過了48項議案，並聽取了3項事項。截至報告披露日，本行董事會共有董事14名，其中執行董事3名、非執行董事6名、獨立非執行董事5名，獨立非執行董事人數佔比不低於董事會總人數的三分之一。董事會下設5個專門委員會，包括戰略發展委員會、風險控制及消費者權益保護委員會、審計委員會、關聯交易控制委員會、提名與薪酬委員會。

截至報告期末，本行監事會共召開9次會議，審議通過了34項議案，聽取3項報告。截至報告披露日，本行監事會共有9名監事，其中股東監事3名、職工監事3名、外部監事3名。

三. 加強管治，防範風險(續)

3.2 強化風險管理

風險管理體系組織架構圖



三. 加強管治，防範風險(續)



本行高度重視風險管理工作。2019年作為重塑全面風險管理體系的開局之年，風險管理部以「內強經營管理、外樹市場形象」經營戰略為引領，主動擔當，奮發有為，抓準風險管理痛點難點，制定風險管理「十大工作任務」，搭建風險管理條線組織架構，確立總分行職責分工及崗位設置，開展培訓和考核管理，打通關鍵環節，以全面改善信貸風險體系入手，實施體系、制度、流程再造，重點化解存量信貸風險，嚴控新增風險，強化貸後管理，超前風險預警，切實增強風險管理的主動性、系統性和全面性。

2019年本行系統梳理、全面重檢現行風險管理制度體系，及時制定修訂風險管理政策、制度和流程，全年共出台風險管理制度性文件10餘項，覆蓋了授信政策、授權管理、用信及押品管理、貸後管理及風險預警等關鍵領域和重要環節，風險管理制度體系得到了顯著的完善和提升，為風險管理工作有序開展奠定了堅實的制度基礎。

本行不斷完善風險管理流程和政策傳導機制，持續建立健全業務風險管理政策傳導流程，通過對總行相關部門實施風險經理及對分行實施風險總監派駐制，大力推進風險經理及風險總監職能發揮，通過召開專題會議、總行領導現場調研、定期報告等方式，及時傳達風險管理政策信息，貫徹落實風險管理要求；開設「風險管理大講堂」，通過搭建全行風險管理條線培訓交流的重要平台，集全行風險管理條線、業務管理條線、銀行業專家等優勢資源，傳達總行風險管理政策導向，推動風險管理條線人員提升專業水平，讓全行風險管理人員及時掌握、有效執行總行風險管理的政策、措施和要求，發揮條線風險管理效能；通過總分行風險管理交流機制，傳導總行風險管理要求，反饋分行前沿信息；積極推進風險管理信息系統開發建設，增強信息科技對風險管理的技術支持。



三. 加強管治，防範風險(續)

3.3 合規穩健經營

本行建立較為科學、完整、合理的內部控制體系，保證經營管理依法合規和風險管理的有效性，保證業務記錄、財務、管理等相關信息真實完整，確保發展戰略和經營目標的順利實現。

一是董事會負責建立並實施充分有效的內部控制體系，保證本行在法律和政策框架內審慎經營，下設戰略發展委員會、審計委員會、關聯交易控制委員會、風險控制及消費者權益保護委員會、提名與薪酬委員會五個專門委員會，有效監督高級管理層對內部控制體系的充分性與有效性進行監測和評估。二是監事會負責對董事會和高級管理層內部控制治理架構的建立和完善情況開展監督和評價，下設監督委員會和提名委員會，並將內控管理情況納入對董事、監事和高級管理人員的履職評價內容，有效監督履職情況。三是高級管理層負責執行董事會決策，根據董事會確定的可接受的風險水平，制定系統化的制度、流程和方法，採取相應的風險控制措施。建立和完善內部組織架構，保證內部控制的各項職責得到有效履行，高級管理層對下設委員會進行調整，設立資產負債管理委員會、風險管理委員會、市場營銷委員會、資產保全委員會、信息科技管理委員會、內部控制委員會、財務審查委員會七個委員會，保證內部控制的各項職能得到有效履行。

本行搭建高效運作、合理制衡的內部控制組織架構，構建全面覆蓋、行之有效的多層次內部控制制度體系和流程，並持續在業務實踐中改進和完善內部控制的健全性和有效性，風險管理和內部控制水平不斷提高，保證各項業務持續健康有序開展，有效防範經營風險。根據監管政策及行內制度要求，定期組織制度維護更新工作，保證制度覆蓋業務領域和風險點，做到「有章可循、有據可依」。報告期內，制定和修訂業務管理和風險管理等百餘項規章制度，有效規範業務操作，強化制度對業務的引領作用。本行堅持全覆蓋的風險管理流程，前瞻性地開展風險研究及管理工作，採取定性和定量相結合的方法，識別、計量、評估、監測、報告、控制或緩釋所承擔的各類風險，逐步提升風險管控能力，從政策制度、組織架構、管理流程、管理工具等方面逐步建立和完善覆蓋信用風險、市場風險、操作風險、流動性風險等

三. 加強管治，防範風險(續)



各類風險的全面風險管理體系，確保風險可控。構築現場與非現場、定期與不定期、自查與檢查相結合的內控監督體系，加大業務檢查監督力度。三道防線持續制定和完善風險識別與評估程序，強化對各類風險的識別、監控和考核評價。

合規檢查

本行通過建立健全與發展戰略和組織架構相適應的合規管理體系，實現對合規風險的有效識別和管理，同時採取有效控制措施，為合規經營提供保障。一是制定《盛京銀行合規管理基本規定》，建立有效的合規管理機制，明確合規管理職責。二是倡導並推行「合規經營、誠實守信」的合規理念，堅持高標準遵守法律、法規、監管要求，以審慎經營為出發點，開展各項經營管理活動。三是董事會對本行經營活動的合規性負最終責任。董事會、監事會、高級管理層，各級機構(部門)和員工履行各自合規管理職責，確保各項經營管理活動符合法規、監管要求和本行發展戰略需要。四是本行合規風險管理綜合考慮與信用風險、市場風險、操作風險和其他風險的關聯性，確保各項風險管理政策與程序的一致性。

內部審計

本行董事會負責建立和維護獨立垂直的內部審計體系。董事會下設審計委員會，本行內部審計機構向董事會及其審計委員會負責並報告工作，接受董事會及其審計委員會的指導、考核和評價，接受監事會的監督，接受銀行業監督管理機構等外部監管機關的監督和評價。

本行制定了《盛京銀行股份有限公司內部審計章程(修訂)》及《盛京銀行股份有限公司內部審計基本準則(試行)》，用於指導內部審計工作；制定《盛京銀行股份有限公司現場審計項目管理辦法(試行)》、《盛京銀行股份有限公司非現場審計管理辦法》等制度用於規範審計項目開展。



三. 加強管治，防範風險(續)

本行內部審計是本行內部獨立、客觀的監督、評價與諮詢活動，通過運用系統化、規範化的方法，審查評價並督促改善本行業務經營、風險管理、內部控制和公司治理效果，促進本行穩健發展和價值提升。本行內部審計工作獨立於經營管理、風險管理和內控合規，並對上述職能履行的有效性實施評價。內部審計活動以風險為導向，遵循獨立性、客觀性原則，不斷提升內部審計人員的專業能力和職業操守，確保審計活動的客觀公正。

規範員工行為

為約束員工行為，提高員工自律性，本行制定了《盛京銀行員工合規手冊》、《盛京銀行員工行為準則(試行)》、《盛京銀行員工行為禁止規定(試行)》和《盛京銀行員工違規行為處理辦法(試行)》等規章制度，形成了一套「正面有規範、反面有禁止、違規有處理」的員工行為規範體系。強化制度約束和教育引導相結合，注重員工行為集中排查與日常培訓相結合，充分利用職工代表、民主生活會、員工座談會等多種形式，定期或不定期的組織員工開展合規經營理念、職業道德學習活動及案件警示教育活動，引導員工學習國家法律法規和行內相關規章制度，促使全體員工自覺遵守職業操守，在實際工作中增強防範風險的自覺性和主動性。

反貪污政策

盛京銀行黨委高度重視黨風廉政建設和反貪污腐敗工作，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面落實黨委班子黨風廉政建設和全面從嚴治黨主體責任，緊密結合混合所有制境外上市金融企業實際，重點關注防止賄賂、勒索、欺詐等關鍵領域，緊密圍繞經營工作重心，全面推進從嚴治黨、從嚴治行，與總行各部門及轄屬分支機構逐級簽訂《黨風廉政建設責任狀》，一級抓一級，層層抓落實，建立黨委領導、紀委協調、各部門及分支機構分工負責、團結協作的黨風廉政建設管理體制和工作格局，認真貫徹執行國家法律法規和金融規章制度，弘揚「合規立行」經營理念，狠抓反腐倡廉宣傳和警示教育，持之以恆正風肅紀，堅決遏制「四風」腐敗問題，有效防範賄賂、勒索、欺詐等違規違紀行為發生，積極營造風清氣正的良好發展環境，為盛京銀行持續穩健發展提供堅強保證。



防範措施

- 一. 加強紀檢監察體系管理，完善調查審查工作機制，制定了《盛京銀行紀檢監察工作管理辦法》，為做好紀檢監察工作提供了制度遵循。完善員工違規違紀問責制度，印發了《盛京銀行問責處罰細則》、《盛京銀行從業人員處罰信息管理辦法》等制度，逐步形成規範的問責管理制度體系。
- 二. 緊密結合本行經營實際和員工隊伍思想狀況，注重選取違規違紀典型事例開展警示教育，用身邊人、身邊事教育全體從業人員，全行5,500餘名在崗從業人員結合本人思想和工作實際撰寫心得體會，收到較好的預期效果。
- 三. 強化監督執紀。一方面強化「三重一大」決策事項監督，圍繞重大財務事項、大宗物品採購、重要人事任免、大額資金使用等決策事項開展監督監察，參與總行集中採購中心招標採購會議，抓早抓小，防微杜漸，確保權力在陽光下合法運作。另一方面以各級經營管理人員為重點，加強外出請假、節假日公車封存、因私出國(境)證照代保管、個人事項報告信息披露、保密制度等規範管理，有力維護企業合法權益。
- 四. 嚴格執紀問責。對監管檢查和內部自查發現的違規問題，堅決查處，嚴肅問責，堅定維護制度權威，嚴肅問責違規違紀問題責任人，有效遏制違規違法行為發生。2019年，共問責125人次，進一步增強全體從業人員依法合規、履職盡責、廉潔從業意識，促進企業依法合規穩健經營。
- 五. 全面實施員工異常行為排查。按照監管要求，定期在全行範圍內廣泛開展員工異常行為、整治市場亂象、涉黑涉惡犯罪線索和非法金融活動排查，涵蓋全部分支機構、全體從業人員，以零容忍的態度全面排查和防範非法集資、非法放貸、金融詐騙等違規違法行為，不存任何僥幸，不論職務高低，不留死角、不漏一人，嚴格規範和監督從業人員職業行為，堅決防範道德風險及各類案件風險。

三. 加強管治，防範風險(續)

反洗錢管理

本行嚴格遵守國家反洗錢法律法規，紮實履行反洗錢法定義務和社會責任，積極建設洗錢風險管理文化，促進全體員工樹立洗錢風險管理意識，營造主動管理、合規經營的反洗錢工作氛圍。本行認真落實「風險為本」的反洗錢工作原則，不斷優化反洗錢監測系統，完善可疑交易監測指標標準，嚴格執行客戶身份識別及身份資料和交易記錄保存制度，遵守反洗錢工作保密制度，加強對反洗錢和反恐怖融資監控名單管理，持續開展反洗錢檢查及考核工作，加大專項培訓力度，提升重點可疑交易報告價值等，不斷提升反洗錢和反恐怖融資管理水平。同時，積極開展反洗錢宣傳活動，深入推進掃黑除惡工作，進一步提高人民群眾對反洗錢工作的認識，有效增強人民群眾同黑惡勢力作鬥爭的意識，加大對洗錢風險的防範和打擊力度，共同營造反洗錢良好的社會氛圍。



2019年5月份，本行組織開展大型反洗錢集中宣傳活動。本次宣傳活動採用傳統媒介和新興媒介相結合的方式，有效利用電視錄像、微信短視頻等多媒體電子渠道進行宣傳，確保宣傳方式多樣化，進一步擴大活動影響力。本行參與宣傳人數共計3,336人，發放宣傳材料10萬份，解答客戶諮詢21,000餘次，走訪社區200個，走訪校園23次，走訪商戶700餘戶，開展大型宣傳活動20次，受眾人數多達43萬人。通過採取一系列行之有效的宣傳舉措，進一步提高了社會公眾預防和打擊洗錢的意識，增強了社會公眾對洗錢活動及恐怖融資活動的認知度，營造了共同打擊洗錢犯罪的良好社會環境。



知識產權保護

本行根據《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》等國家法律法規開展知識產權工作，充分發揮知識產權對企業經營的支撐保護作用，健全知識產權管理體系，增強企業的核心競爭力。為防範知識產權侵權事件的發生，發佈了《關於加強知識產權保護問題的法律意見》、《關於規範宣傳字體授權使用的通知》等，並實行對外宣傳事前審查。在積極做好本行知識產權申請、管理及保護工作的同時，尊重他人合法權益，防範知識產權侵權風險。



四. 服務經濟，造福民生

4.1 助力東北經濟振興

盛京銀行作為東北地區成立最早、規模最大的總部銀行，始終秉承「打造區域經濟戰略發展牽引型、新興產業扶植型、中小企業支持型、市民貼身服務型銀行」的發展定位和戰略目標，堅持「服務地方、服務中小、服務市民」，充分發揮總部銀行體制機制和決策優勢，持續加大對地方經濟的信貸支持力度，通過豐富金融產品、優化審批流程、提升服務效率，全力支持重點產業基地建設、傳統產業升級和戰略性新興產業發展，在促進東北地區經濟社會發展方面發揮了重要作用，為東北老工業基地新一輪振興與發展做出了不可替代的重要貢獻。

案例

長春素以「汽車城」著稱，本行長春分行堅持以效率為先導，以客戶為中心，為當地大型汽車集團提供高效、專業化的金融服務，進一步優化審批手續和操作環節，合理設定審批條件，縮短審批時效，打造標準化的流程體系。授信品種涵蓋銀行承兌匯票、流動資金貸款、信用證、保函、貿易融資等，滿足企業多樣化融資需求。同時，加大對長春市優質民營企業和小微企業的支持力度，與當地優質民營企業在產業佈局、產品投放、投資融資、資金結算等方面進行全方位的合作。近年來，響應國家和省市政府的號召，積極支持長春市的小微企業發展，累計投放小微企業貸款近30億元。



4.2 服務京津冀一體化

本行緊緊圍繞國家「一帶一路」、京津冀協同發展、長江經濟帶等國家重點發展戰略，在全年工作部署中，指出要大力支持國家重點戰略，充分利用我行在天津、北京和上海等重點區域設立外埠分行的有利條件，通過省內和省外分行的有效聯動營銷，加大對重點項目和重大工程的信貸支持力度。

四. 服務經濟，造福民生(續)



豐富產品功能，不斷提高服務能力

本行以京津冀協同發展國家戰略作為主要營銷拓展領域，緊抓京、津、冀三地在基礎設施建設、首都功能疏解、產業資源轉移、行業重組兼併、生態環境治理過程中產生的金融需求。針對創新型業務，總行不斷加快研發進度，配合分行實施產品與功能營銷。同時我行不斷提高服務能力，研發滿足客戶個性化需求的特色產品。

加大與政府的合作力度

本行借助濱海新區開發開放、設立自貿區、國家自主創新示範區的有利時機，加大對濱海新區的支持和拓展力度，緊盯區內生物醫藥、新能源、現代服務等優質客戶，強化與九大功能區管委會的溝通與協調，以互惠互利為基礎，以支持濱海新區特色優勢產業及經濟發展轉型為主線，與天津市濱海新區人民政府簽訂了《盛京銀行天津分行與濱海新區人民政府戰略合作協議》，與其建立市場化運作的長效機制，探索多樣化的合作模式，建立緊密、穩定的合作關係。

大力支持跨境投資服務

隨着「一帶一路」推進，本行積極營銷大中型客戶，配合其「走出去」需求，提供一整套包含基礎匯兌結算、融資服務、財務顧問等綜合性的金融服務，並將隨着業務深入，持續出台系列制度辦法，完善業務政策體系，使服務實體經濟工作更加制度化、規範化、可操作化。

案例

某大型醫藥集團子公司的業務範圍覆蓋北京以及河北的部分地區。2019年，本行北京分行大興支行與該子公司建立了合作關係。本行對該子公司信貸支持主要體現在銀行承兌匯票方面，用於向上游供應商採購藥品，其下游銷售大多為北京、河北的連鎖藥店以及社區衛生服務中心，該公司的經營對京津冀一體化戰略有一定的貢獻作用。





四. 服務經濟，造福民生(續)

4.3 扶持普惠小微企業

為確保小微企業金融服務工作穩健推進，2019年本行在原有制度的基礎上，結合監管要求、客戶需求、業務發展、同業調研等方面情況，制定並修訂多個關於業務推進的制度文件，包括《盛京銀行小微企業授信業務管理辦法(修訂)》、《盛京銀行小微企業客群授信實施細則(試行)》。進一步實現崗位清晰、職責明確、銜接有序的規範化、標準化業務流程，確保業務合規、穩健開展。同時，優化業務流程，進一步提升服務質效。

深入實施客戶戰略，遵循「雙主、雙優」原則，以供應鏈、商圈、房抵貸、政府、擔保機構、保險公司等為主要獲客渠道，實現「1+N、1+1」的小微企業授信。在傳統小微企業業務牽引作用的基礎上，積極嘗試利用多種擔保組合方式，依據類型特點配置專屬特色產品，通過傳統產品和創新產品的組合運用，滿足小微企業客戶個性化需求。

4.4 加強「三農」建設

本行對「三農」信貸支持採取優惠政策，加大傾斜力度，最大限度支持縣域和「三農」經濟的發展。在信貸規模上，優先滿足「三農」信貸需求，全力支持農村產業結構的調整和農民創業增收以及實體經濟的發展。對農村基礎設施建設、小微企業、科技創新等「三農」特色貸款，享受政策傾斜，最大限度給予利率優惠。為切實優化授信流程，提高支農貸款審批效率，在風險可控的前提下，根據「三農」貸款「小、頻、急、快」的融資特點，秉承客戶優先、服務優質、經營優良、管理優化的理念，開闢綠色通道，創新貸款模式，優化信貸流程，完善服務機制，確保支農貸款及時發放。

4.5 推動民生金融發展

盛京銀行堅持服務地方經濟，一方面以營業網點為推進普惠金融服務的落腳點，貫徹落實普惠金融精神，不斷健全普惠金融服務體系，實現了普惠金融服務的良好延伸。另一方面依託互聯網金融，堅持以服務普惠客戶為初心，堅守服務實體經濟本源，持續為社會大眾提供便捷普惠的消費信貸服務。為推進盛京銀行個人信貸業務轉型升級，結合最新監管要求及實際業務需要，成功完成以消費類貸款為核心的個人信貸業務體系搭建工作，結合家裝、教育、醫療等客戶特定消費場景的融資需求，建立了涵蓋房屋按揭貸款、個人綜合消費貸款、汽車消費貸款、e享貸等產品序列。

五. 綠色發展，保護環境



5.1 開展綠色信貸

本行高度重視綠色信貸的管理工作，持續完善綠色信貸長效發展機制，系統性推進綠色信貸體系建設，逐步提升綠色金融服務能力，有效促進經濟社會與資源環境協調發展，努力提升內生增長動力和專業經營能力，着力實現發展模式轉變。

2019年，在有效控制風險的前提下，本行繼續深入推進綠色信貸工作，加大支持綠色、循環、低碳經濟發展，切實提高綠色信貸執行能力，重點圍繞地區支柱產業、重點行業、戰略性新興產業等領域的產業升級、節能減排、低碳環保、綠色經濟等方面，不斷強化機制創新、體制創新和產品創新，調整產業結構，促進綠色經濟發展，提供優質的金融服務支持。截至2019年12月31日，全行綠色信貸貸款餘額合計76.02億元，大力推動了地方綠色經濟、循環經濟和低碳經濟發展。

5.2 推廣綠色服務

本行不斷豐富線上渠道，為客戶提供多種「無接觸式」的線上交易方式，適應客戶行為習慣。根據交易限額，提供多種安全認證方式，確保客戶資金安全，使用無憂。同時，對原有業務升級整合，提高線下功能的線上轉化率，最大限度滿足客戶線上金融需求，並優化交易流程，簡化交易步驟，提高客戶使用體驗。

自助銀行

本行加快推進網點智能化建設，形成了較為完善的金融科技智能服務體系，重點加強智能櫃檯、遠程視頻銀行、高速存取款一體機等智能設備的普及應用，加速系統功能迭代，實現金融與非金融等多項個人業務功能升級，自助設備服務能力與客戶體驗持續提升。截至2019年12月31日，本行擁有1,692台自助終端機(包括自助存取款機、查詢繳費機、移動開卡機、VTM櫃員機、智能櫃檯、高速存取款一體機、互動桌面等先進自助終端設備)。

五. 綠色發展，保護環境(續)



網上銀行

本行堅持以客戶為中心，貼近客戶使用習慣，持續推進手機銀行和網上銀行等功能升級，客戶服務體驗不斷提升，客戶訪問量、交易量穩步增長。本行根據企業客戶需求，不斷提升電子化企業資金服務，積極提升結算效率和服務水平。截至2019年12月31日，企業網上銀行客戶累計達3.21萬戶，比上年末增長38%，交易筆數144.71萬筆，累計交易金額人民幣21,649.46億元。本行圍繞不同客戶群在支付限額、安全驗證方式等方面的差異化需求，持續完善個人網上銀行功能服務體驗，為客戶提供便捷、安全的線上服務。截至2019年12月31日，個人網上銀行客戶累計達58.36萬戶，比上年末增長24%，交易筆數98.24萬筆，累計交易金額人民幣347.10億元。



手機銀行

本行重點打造以新版手機銀行為代表的移動端應用服務升級，以便捷、智能、安全為原則，聚焦移動互聯，滿足客戶隨身、隨時、隨地使用的需求。不斷拓展客戶在財富管理、支付結算、便民繳費等金融與生活服務領域的使用場景，持續完善手機銀行服務功能，促進金融與非金融生態線上移動整合。新增電子銀行客戶123.54萬戶，同比增長75%。



微信銀行

本行積極豐富微信銀行服務功能，向用戶提供動賬通知、賬戶查詢、信用卡申請、對公預約開戶、公積金查詢、ETC管家、手機充值等服務功能，接入在線客服平台，實現7*24小時人工客戶服務；接入小企業智匯平台，提供專業化小微企業金融產品，豐富客戶服務渠道，拓展宣傳渠道，使客戶及時了解本行最新產品信息，引導客戶安全合理地使用銀行產品和服務。截至2019年12月31日，本行微信銀行客戶59.04萬戶，比年初增長60%。



5.3 倡導綠色運營

本行把環境和資源的保護視為重要的責任，嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》和《中華人民共和國水法》等相關法律法規。

為進一步提高能源管理水平，推廣綠色辦公理念，本行制定了《盛京銀行綠色辦公管理辦法》、《盛京銀行辦公節能工作實施細則》等制度，並利用各種形式開展節能宣傳和教育活動，及時傳達政府、銀保監局、總行有關節能減排的文件；大力推行辦公自動化系統、遠程視頻會議系統建設，積極倡導無紙化辦公，培養員工節約能源意識，促進資源的循環利用，降低資源消耗。

本行積極推行綠色運營，努力將環保、節能、低碳、可持續發展的理念融入日常運營之中，致力於提升各項能源、水資源、物料的利用效率，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，保障節能工作的有效落實。

盛京銀行2019年能源消耗及溫室氣體排放表

類別	單位	2019年
總部辦公用電量	萬千瓦時	302.94
總部辦公用水量	噸	71,966
總部辦公用油量*	升	79,221
總部天然氣使用量	立方米	23,535
總部溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	2,576.33
– 直接溫室氣體排放**	噸二氧化碳當量	222.79
– 間接溫室氣體排放***	噸二氧化碳當量	2,353.54

- * 包括瀋陽地區所有營業網點鈔車用油量
- ** 包括消耗天然氣及汽油的溫室氣體排放
- *** 包括消耗電力及市政供暖的溫室氣體排放

五. 綠色發展，保護環境(續)

節能減排措施

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，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中：



節約用電，空調、照明等用電設施及電腦、打印機等辦公設備不使用時及時關閉，減少待機消耗，班後關閉電源開關，三層以下不使用電梯。



節約用水，加強用水設備日常維護，定期進行巡檢維修，避免浪費水資源。



節約辦公耗材，加強辦公用品領用管理，提倡線上辦公，減少紙質資料印發，採用雙面印刷。



節約公車油耗，鞏固公務用車改革成果，定期對公車進行檢查保養，合理調度使用，有效控制公車油耗。



節約水、電、汽油等能源資源，充分利用PC端和移動端辦公系統，加快推進電子化、無紙化辦公；持續加強對綠色辦公、文明辦公理念的宣傳推廣，安排專人進行檢查，並對檢查結果進行通報。



倡導綠色數據中心。盛京銀行不斷利用虛擬服務器替換物理服務器，節省採購、電力和冷卻成本，減少能耗與制冷需求。截至2019年末，盛京銀行數據中心使用虛擬化服務器1,632台，降低採購費用9,200餘萬元，節約運維費用9,900餘萬元，節省電力約1,400萬度，減少二氧化碳排放量11,000餘噸。



廢棄物處理



將替換下的終端設備進行循環利用，2019年，循環利用設備258台(終端67台，存打133台，針打21台，金卡鍵盤35台，網絡設備2台)。使用耗材(打印墨盒、硒鼓、色帶)13,701件。



廢舊報紙、雜誌、書籍集中收集處理，防止資源浪費。



危險廢棄物由專人處理，避免環境污染。



更新的辦公電子設備統一回收再利用，提高資源使用效率。

採購管理

本行制定了集中採購管理制度，全行實行統一管理、二級授權、監督制衡的管理原則，按照不同項目特點選擇行業內優秀供應商，集中採購原則上應當採購本國貨物、工程和服務，優先採購節能、環保和國家扶持產品。重點關注如下條件：

具有獨立承擔民事責任的能力

具有良好的商業信譽和健全的財務會計制度

具有履行合同所必需的設備和專業技術能力

有依法繳納稅收和社會保障資金的良好記錄

在經營活動中沒有重大違法記錄或較大數額罰款等行政處罰

本行根據業務發展需要和實際需求提出的其他合法條件

六. 回饋社會，和諧共贏

6.1 提升服務品質

本行持續樹立「以客戶為中心」的服務理念，強化全行服務意識，採取多維度、高頻率、全覆蓋的形式，大力開展服務品質管理提升工作，按照服務管理要求，對所轄各營業網點開展包括內外部環境、便民設施、服務質量等在內的服務檢查，進一步提升服務質效。

本行通過採取網點環境標準化建設、網點服務標準化管理、網點營銷宣傳標準化、高頻度常態化服務監督檢查、完善客戶投訴體系、優化線上渠道等一系列措施，不斷改善服務環境，提升客戶體驗。

在本年度全國優質文明規範服務評選活動中，本行獲得7項「中國銀行業優質規範服務星級網點」，5項「遼寧銀行業文明規範服務優秀督察員和標兵」等榮譽稱號，4家分行營業部成功獲得中國銀行業文明規範服務千佳單位的評選資格。

網點人性化設施

本行加強人性化服務設施建設，將老弱病殘孕等特殊群體客戶的實際需要納入到網點建設總體規劃之中，積極踐行社會責任。目前本行共鋪設坡道169條、設置無障礙機動車停車位145個、配置盲文業務指南83本、助盲卡80張、語音叫號機308台、盲文密碼輸入器554個、語音播報驗鈔機236台、語音提示系統取款機504台、語音叫號顯示屏804張、愛心座椅256套、愛心窗口185個、寵物驛站144個。同時，每個網點都配置了急救藥箱、花鏡，有條件的網點還配置了兒童座椅、手機充電設備等。此外，允許視力障礙客戶攜帶經過登記、認證、有可識別標識且處於工作狀態的導盲犬進入銀行營業網點辦理業務。





拓寬服務渠道

本行緊跟京津冀一體化、長江經濟帶、東北再振興、遼寧創新驅動等國家戰略發展，優化網點佈局，拓寬客戶服務渠道。截至2019年末，全行共投放自助設備1,692台，當年新投放的智能櫃檯、高速存取款一體機、互動桌面等智能設備進一步豐富了設備種類和服務功能，提升了網點服務質量。同時，加強24小時自助營業廳建設，明確營業廳設備配置、運營管理、對外形象等建設規範，拓寬客戶服務渠道。



6.2 保障客戶權益

本行制定了《盛京銀行消費者權益保護工作指引(修訂)》、《盛京銀行消費者權益保護工作責任體系(修訂)》、《盛京銀行客戶投訴管理辦法(試行)》等規章制度，建立投訴快速處理流程，客戶可通過電話、電子郵件、意見簿留言等方式投訴。同時，本行加強個人信息保護，將個人基本信息、財務信息、交易信息等全部納入保護範圍，通過信息系統、業務流程、操作環節等規定，加強了對信息採集、保存、傳遞、調取等步驟的管控；並加強員工風險意識和保密意識教育，真正做到嚴格遵守保密制度、恪守保密承諾。

六. 回饋社會，和諧共贏(續)

本行履行社會責任，致力於構建和諧社會，積極開展金融知識普及教育活動。本年度共計組織開展大型公益類金融知識普及宣傳教育活動6次。其中，配合監管機構開展金融消費者權益日、消費者權益保護教育宣傳週、「普及金融知識，守住‘錢袋子」」、普及金融知識萬里行、「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」等活動；自主開展以「倡導理性投資，享受品質生活」為主題的盛京銀行消費者權益保護宣傳月活動。本年度公眾教育累計活動次數1,860次，志願者參與宣傳9,000人次，受眾104.29萬人次，發放宣傳資料量74.45萬份。

3.15消費者權益保護公益宣傳活動

2019年3月1日至3月31日，本行在「3.15國際消費者權益日」來臨之際，自發組織全行開展為期一個月的消費者權益保護公益宣傳活動。本次活動以「倡導理性投資，享受品質生活」為主題，充分發揮金融知識教育示範基地、金融知識教育志願者團隊作用，通過開展宣傳材料創意製作活動、大型公益類宣傳活動、優秀青年志願者選拔活動、銀行公開課活動、滿意度調查問卷活動等方式，以近年來消費者最為關注的銀行理財為重點，持續、深入地普及金融知識，使廣大金融消費者進一步提升自我保護意識和保護能力。本次活動是本行自覺履行社會責任的一次專項活動，提升了社會公眾自我保護意識和保護能力，為進一步全面深化公眾金融知識教育工作奠定了基礎。





普及金融知識萬里行活動

為深入貫徹落實中國銀行業協會持續提升社會公眾金融素養和安全意識，構建和諧穩定金融市場環境的決策部署，本行組織各分行圍繞「個人信息保護宣傳」、「防範電信網絡詐騙宣傳」、「支付安全宣傳」、「抵制非法集資宣傳」、「理財知識宣傳」五大主題開展為期一個月的普及金融知識萬里行活動。通過啟動日集中宣傳、金融知識校園行、金融教育示範基地銀行公開課等活動，針對當前消費者關心的重點領域和難點問題，開展主題宣傳教育活動。通過在瀋陽大學開展「普及金融知識校園行」專項宣教活動，以及「我為黨旗爭光輝」共產黨員普及金融知識在行動專項活動，積極打造本行宣教工作亮點，有效增強本行員工對消費者的保護意識，為社會公眾營造了學金融、懂金融、用金融的良好氛圍。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)

「金融知識普及月 金融知識進萬家」活動

2019年9月，為引導消費者和投資者理性選擇、正確使用金融產品和服務，按照中國人民銀行瀋陽分行、中國銀行保險監督管理委員會遼寧監管局等部門工作部署，本行組織各分行圍繞「普及金融知識，防範金融風險，共建小康社會」的主題，開展2019年盛京銀行（「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。在本次宣教活動中，本行以瀋馬賽事為契機，將金融知識普及活動貫穿至整個國際賽事中，在馬博會上成功舉辦啟動儀式，通過金融知識有獎競答、金融知識互動宣講、「人民幣數來寶」互動遊戲幫助現場金融消費者了解金融知識，營造濃郁的宣教氛圍，有效拓寬金融知識觸及面，引導消費者理性選擇、正確使用金融產品和服務，自覺抵制網上金融謠言和金融負能量，共建清朗網絡空間，切實提高消費者學習金融知識的主動性。





6.3 助力員工成長

報告期內，本行分別按照性別、僱傭類別、年齡、地區、新增及少數民族劃分的員工人數情況如下表所示：

分類	截至2019年12月31日		截至2018年12月31日		
	人數 (人)	比例 (%)	人數 (人)	比例 (%)	
員工總數	6,219	100.00	5,434	100.00	
按性別劃分	男性員工	2,673	42.98	2,351	43.26
	女性員工	3,546	57.02	3,083	56.74
按僱傭類型劃分	合同制員工	6,219	100.00	5,434	100.00
按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	2,371	38.13	2,154	39.64
	31至40歲(含40歲)員工	2,185	35.13	1,757	32.33
	41至50歲(含50歲)員工	1,221	19.63	1,276	23.48
	50歲以上員工	442	7.11	247	4.55
按地區劃分	遼寧省內員工	5,013	80.61	4,440	81.71
	遼寧省外員工	1,206	19.39	994	18.29
新進員工	924	14.86	318	5.85	
少數民族員工	616	9.91	530	9.75	



六. 回饋社會，和諧共贏(續)

員工管理

招聘管理

本行制定了《盛京銀行員工招聘管理辦法》，強調公開、公平、公正的原則，建立監督保障體系，在員工錄用環節保持客觀公平的態度，為員工提供平等的就業機會，嚴格遵守勞動法及相關法律法規的要求，杜絕經營活動中涉及童工或強迫與強制勞動。

勞動關係管理

本行制定了《盛京銀行全員勞動合同制實施細則》、《盛京銀行勞動用工管理辦法》，強調了全員合同制管理，建立以勞動合同管理為核心的用工機制，強化企業的主體責任，促進企業發展和員工職業成長。同時出台《盛京銀行考勤管理制度》，提出了「全行實行每週五天、每天八小時工作制」及加班工資的支付標準；依據法律法規，明確了病事假、產假、婚假等員工法定休假的權利，並制定了《盛京銀行員工休假管理辦法》，詳細規範了員工帶薪年假的管理審批流程，充分保障員工權益的有效實施。在報告期內，本行未出現員工因公負傷或死亡的情況。

薪酬管理

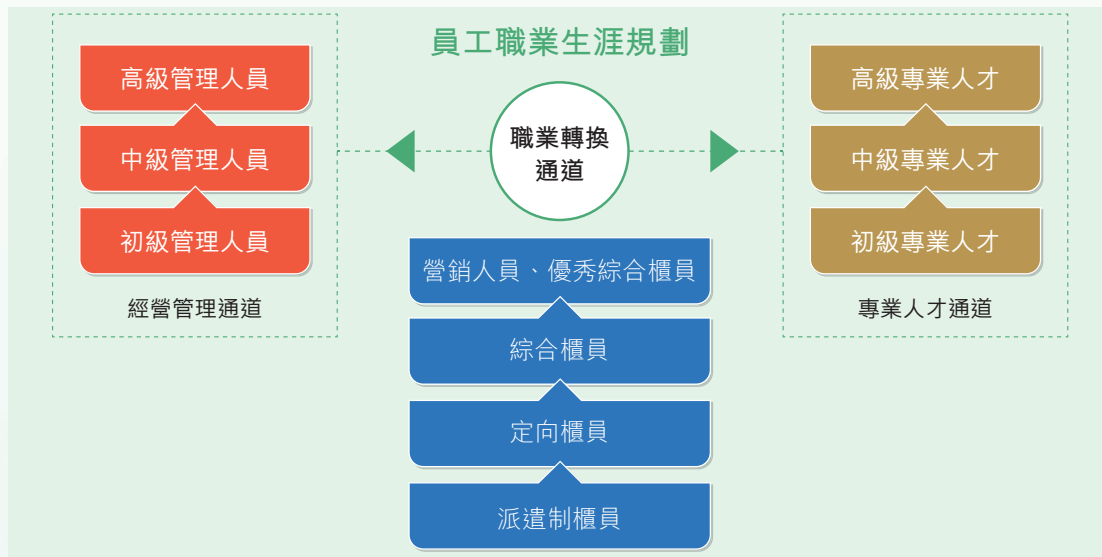
本行制定了《盛京銀行薪酬管理辦法》、《盛京銀行員工專業技能等級考評管理辦法》、《盛京銀行企業年金方案》、《盛京銀行補充醫療保險方案》，明確了員工的薪酬構成及發放方式，在滿足基本福利保障的基礎上，增加了企業年金和補充醫療保險，進一步豐富了員工的福利保障，增加了員工的待遇福利。



員工職業發展

職業發展

本行為員工搭建廣闊的職業發展平台，打破單一的職務任命的晉升方式，建立經營管理人員晉升通道和專業人才晉升通道，員工可結合自身能力特點，選擇未來職業規劃發展方向，實現員工與企業相互促進、共同成長。



員工培訓

本行構建了總分支三級培訓體系，實行分級負責、分類實施的培訓管理模式，緊緊圍繞企業發展對人才的需求，着力提升全行經營水平和管理能力；大力培養市場營銷人員隊伍，提高營銷人員業務水平和營銷技能，提升市場營銷人員戰鬥力、競爭力和創利能力，推動各項業務快速發展；開展多元化培訓，靈活運用線上培訓等方式，提高員工業務能力，提升培訓效果。報告期內，集中培訓員工共計356,922人次，培訓人員覆蓋面達100%。

指標	單位	2019年	2018年
人均學時數(中高級經營管理人員)	小時	10	29
人均學時數(初級經營管理人員)	小時	10	26
人均學時數(員工)	小時	86	94

六. 回饋社會，和諧共贏(續)

案例

專業技能競賽

本行深入貫徹新發展理念，創新競賽思路，推廣競賽成果，將技能比武與經營工作相結合，與培養人才相結合，努力探索適應企業發展的培訓、練兵、競賽、提升四位一體的競賽模式。

2019年，本行舉辦「崗位練兵，業務比武」競賽活動，本屆競賽歷時六個月，各參賽單位精心組織、積極備戰，共計來自18家分行的近千餘名選手，在技能比武盛會上一展身手。經過5大專業條線、14項技術能力的激烈比拼，最終72名優秀選手脫穎而出，獲得「盛京銀行崗位標兵」和「盛京銀行崗位能手」榮譽稱號。



員工權益保障

2019年4月3日，本行召開第二屆第三次職工代表大會，會議表決通過了《盛京銀行股份有限公司企業年金方案》、《盛京銀行職工關愛管理辦法》等關係到廣大員工切身利益的制度辦法，有效推動了企業民主決策、科學管理，促進了勞動關係健康、穩定，調動了職工群眾積極性和創造性，保障了廣大職工的知情權、決定權、監督權。



員工關愛

豐富的文體活動

本行已成立50多個文體協會，種類包括籃球、足球、乒乓球、羽毛球、游泳、棋牌、騎行、舞蹈、書法攝影、合唱、讀書演講、瑜伽等。2019年，全行累計開展文體活動1,500餘次，職工參與超過20,000人次，豐富了員工的業餘文化生活，增進了集體的歸屬感和榮譽感，激發了職工工作熱情。



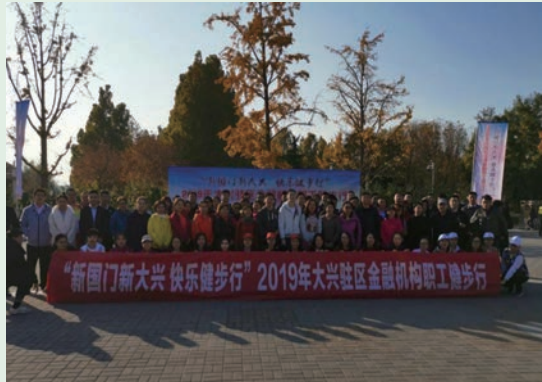
六. 回饋社會，和諧共贏(續)

案例

健步走活動

2019年北京大興支行受邀參加大興區金融辦組織開展的「新國門新大興」金融機構員工健步走活動。

此次活動在大興區念壇公園隆重拉開序幕，活動由大興區金融辦主辦，大興區數十家金融機構參加，通過參加這次健步走活動，既鍛煉了身體，又加深了彼此之間的交流，促使員工以更加飽滿的精神風貌和工作熱情為客戶服務。



員工溫暖措施



員工幫扶

本行關注困難員工生活，對困難職工實行動態管理，積極幫扶，2019年總行工會對行內70多名困難員工進行幫扶，全年累計投入幫扶款26.1萬元。



員工體檢

本行關心員工身體健康，為員工設立補充醫療保險和團體意外傷害保險，同時將職工體檢寫入《集體合同》，每年定期為員工提供體檢服務。



節日送溫暖

本行按照工會經費的使用要求，在元旦、春節、國慶為職工足額發放節日福利，讓員工深切體會節日的溫暖。常年堅持在職工生日時為職工送上生日蛋糕，為廣大員工送上節日和生日的祝福。



案例

「三八」國際婦女節

2019年婦女節期間，全行各級工會組織女員工們開展了豐富多彩的慶祝活動，總行工會會同京東為員工開展了一場別開生面的活動，包括集卡抽獎、美厨小能手等遊戲環節，更有免費口腔檢測、免費手部SPA、修眉等溫馨服務，給廣大女性員工帶來了開心與歡樂，以及實實在在的福利。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)

6.4 投身社會公益

盛京銀行以「做一家好銀行」為美好願景，不忘服務地方經濟初心，積極履行社會責任，支持社會公益和慈善事業發展，大力開展定點扶貧工作，傳遞社會正能量。

盛京銀行2019瀋陽國際馬拉松

2019年9月8日，由盛京銀行獨家冠名的2019瀋陽國際馬拉松在瀋陽奧體中心鳴槍開賽，來自全國各地以及18個國家和地區的2萬名選手用行動和激情詮釋「超越自我、永不言棄」的馬拉松精神。

牽手「瀋馬」是本行積極履行金融企業社會責任的重要舉措，回首賽事籌備過程，總分行攜手、全員參與，讓盛京銀行團結凝聚、不畏困難的精神再一次閃耀；從報名、領物到比賽現場的每一個環節，盛京銀行都精心策劃、廣泛動員、主動融入，身體力行踐行社會責任，有力助推區域體育文化產業蓬勃發展。



六. 回饋社會，和諧共贏(續)

慈善捐贈

2019年本行攜手瀋陽市殘疾人基金會為全市500戶殘疾人家庭捐贈善款50萬元；攜手公安系統為省市公安英烈家屬、傷殘及大病特困民警捐贈善款400萬元；攜手瀋陽市慈善總會開展「暖心長椅」慈善捐贈活動，為全市36個老舊小區安置400把愛心長椅，展現我行積極承擔社會責任的城市商業銀行的良好形象。全行各級工會也結合當地實際情況，積極組織多樣性的公益志願活動，遼陽分行、撫順分行多次前往兒童福利院、光榮院進行慰問，傳遞盛京銀行的愛心和溫暖。



定點扶貧

按照瀋陽市委、市政府扶貧工作部署，盛京銀行負責新民市周坨子鎮周坨子和蘇坨子兩個村的扶貧開發工作，本行認真計劃，周密實施，積極為對口扶貧村提供資金和項目支持。一方面堅持做好「產業扶貧」，深入貫徹和落實國家產業扶貧指導思想，完善扶貧對象自身「造血機能」；另一方面支持完善對口扶貧區域的基礎設施建設，改善困難群眾居住環境。

2019年，本行投入的扶貧資金專款專用，依託項目，精準扶貧，為貧困戶解決實際問題，全年共投入扶貧資金27.59萬元。



2019年，面對保護主義和單邊主義的衝擊，發達經濟體和新興市場經濟體普遍保持寬鬆的貨幣政策。2020年初，隨着新型冠狀病毒疫情擴散至世界主要經濟體，各國貨幣寬鬆政策進一步提速。國內經濟發展儘管面臨多重不確定性，但隨着疫情得到有效控制，大中小型企業復產復工進程加快，逆週期經濟調節政策逐步實施，經濟長期向好的趨勢沒有改變。

隨着我國經濟由高速增長階段轉向高質量發展階段，金融供給側結構性改革逐步深化，金融業高質量發展勢在必行，將逐步形成服務實體經濟和人民群眾生活需要的金融產品體系。隨着銀行業對外開放增強，同業競爭加劇，LPR落地實施，銀行的盈利能力、管理能力和創新能力都面臨考驗。國內銀行業更應堅持回歸本源，以服務實體經濟為出發點和落腳點，夯實客戶基礎，創新金融產品，優化業務結構，注重科技賦能，有效化解風險，加強資產管理，提升精細化管理水平，實現與實體經濟的良性互動。

2020年，本行將繼續堅持「存款立行、合規立行、人才立行、科技立行」四大經營導向，全面樹立發展理念，固本強基、優化結構，為打造新時代「好銀行」奠定堅實基礎。一是深入推進結構調整和業務轉型。積極構建產品拉動、公私聯動、線上線下、內外驅動的市場化業務模式，全力促進客戶結構優化和質量提升，推動核心負債持續增長。打造公司業務專業化、特色化競爭優勢，強化客戶綜合營銷和產品靈活運用，建設以行業為基礎的、特色鮮明的、有價值的綜合化公司銀行；推進「大零售」轉型戰略實施，加速推進財富管理體系和零售信貸體系建設，拓展新的經營發展增長點；全面推動金融市場業務發展，進一步增加業務附加值，拓展



多元化盈利渠道。二是加強資產負債統籌管理。着力探索資本消耗低、使用效率高的內涵式發展道路，強化內生資本與風險加權資產的合理匹配；科學規劃負債端結構配置，保證本行流動性合理充裕；加強資金定價管理，進一步構建能夠適應市場變化、反映風險偏好、平衡成本收益的定價方法，提升精細化管理水平。三是進一步提升風險防範和抵禦能力。推進全面風險管理體系建設，完善風控制度體系，健全風險總監報告機制，強化統一授信管理，有效提升風險防範和抵禦能力；多措並舉加速問題資產清收，有效降低風險敞口；牢固樹立「合規立行」理念，完善合規制度管理體系和組織架構，保障依法合規經營。四是深入推進體制機制改革。積極推進薪酬制度改革，構建更加契合本行戰略轉型和業務發展需要的激勵約束機制，最大限度的認可並激勵員工創造業績，充分釋放本行生產力；堅持市場化人力資源分配機制，外引內聚、引育並舉，形成配置合理、專業突出、競爭有序的人才梯隊。五是增強科技支撐能力。重塑信息系統架構，加強信息科技管理，打造科技化、現代化運營體系。六是加大金融支持供給側結構性改革力度，提高金融服務的精準性和有效性，踐行普惠金融社會責任。

順應銀行業高質量發展的總體方向，本行將圍繞「做一家好銀行」的發展願景，堅定不移地加強市場化體制機制建設，以創新驅動各項業務跨越發展，以人為本激活生產力的第一要素，成為運行機制高效、盈利能力強、具有卓越口碑的新時代好銀行。



獨立有限鑒證報告

盛京銀行股份有限公司董事會：

我們接受盛京銀行股份有限公司(以下簡稱「貴行」)董事會的委託，對貴行截至2019年12月31日止年度的2019年環境、社會及管治報告(以下簡稱「ESG報告」)進行了有限鑒證。

董事會的責任

貴行董事會對貴行根據香港聯合交易所有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議(簡稱為「香港聯交所指引」)所編製的2019年ESG報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。

貴行董事會負責設計、執行和維護必要的內部控制，以使ESG報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

我們的責任

我們的責任是實施有限鑒證工作，並基於我們的工作發表有限鑒證結論。

我們按照國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務(International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information)執行工作。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發佈的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第1號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅為貴行編製。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑒證報告中向貴行董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒證報告或作出的結論對除貴行以外的任何第三方承擔任何責任。



實施的工作總結

ESG報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責ESG報告信息編製工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以瞭解貴行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與貴行管理層相關員工進行訪談；
- 與貴行負責提供ESG報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間貴行的相關信息；
- 詢問與ESG報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 以抽樣的方式將ESG報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在ESG報告中；
- 核對ESG報告中關鍵財務數據和指標與經過外部審計的財務報告中數據和指標的一致性；及
- 考慮ESG報告所含信息是否與我們獲知的關於貴行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小於為獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。此外，我們的工作並不旨在就貴行系統和程序的有效性發表意見。

結論

基於上述工作程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，在任何重大方面，貴行的ESG報告沒有按照香港聯交所指引進行編製。

畢馬威華振會計師事務所(特殊普通合伙)

北京
2020年7月17日

ESG報告指標對照表

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
A. 環境				
A1排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污，有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	29-31頁	A1.1 排放物種類及相關排放數據	29頁
			A1.2 溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	29頁
			A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	不適用
			A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	29、31頁
			A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	29-30頁
			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	31頁
A2資源使用	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	29-31頁	A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	29頁
			A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	29頁
			A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	29-31頁
			A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題，以及提升用水效益計劃的所得成果	30頁
			A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量	不適用
A3環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	27-31頁	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	27-31頁



指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
B. 社會				
B1僱傭	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	37-39頁	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	37頁
			B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	註釋
B2健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	38頁	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	38頁
			B2.2 因工傷損失工作日數	38頁
			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	42頁
B3發展及培訓	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	39-41頁	B3.1 按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比	39頁
			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	39頁
B4勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	38頁	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	38頁
			B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用
B5供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	31頁	B5.1 按地區劃分的供應商數目	註釋
			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	31頁

ESG指標索引(續)

指標範疇及層面	一般披露	披露位置	關鍵績效指標	披露位置
B6產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	32-36頁	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	不適用
			B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	33頁
			B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	23頁
			B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
			B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	33-34頁
B7反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	20-22頁	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	不適用
			B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	18-22頁
B8社區投資	有關以社區參與來了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	41-45頁	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)	41-45頁
			B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	45頁

註釋： 本行計劃在未來逐步披露



讀者反饋

感謝您閱讀2019年《盛京銀行股份有限公司環境、社會及管治報告》，為加強與利益相關方的溝通和交流，進一步提高本行履行社會責任的能力和水平，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

電話：024-2253 5633
 傳真：024-2253 5930
 郵箱：shengjing@shengjingbank.com.cn
 地址：中國遼寧省瀋陽市瀋河區北站路109號
 郵編：110013

1. 您屬於以下哪類利益相關方：

- 政府 監管機構 股東 客戶 員工
 供應商 合作夥伴 社區 環境 其他

2. 您對本報告的總體評價：

- 不好 一般 較好 很好

3. 您對盛京銀行在經濟方面履行社會責任的評價：

- 不好 一般 較好 很好

4. 您對盛京銀行在環境方面履行社會責任的評價：

- 不好 一般 較好 很好

5. 您對盛京銀行在社會方面履行社會責任的評價：

- 不好 一般 較好 很好

6. 您認為本報告披露的信息是否完整：

- 否 一般 是

7. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

- 否 一般 是

8. 您對改善和提高盛京銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對盛京銀行的關心和支持！



☎ (024)95337 / 400-699-6666

🌐 www.shengjingbank.com.cn



門戶網站



手機銀行