

# 2020年度 企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY  
REPORT 2020



## 報告說明

### ◆◆ 報告範圍

本報告涵蓋重慶農村商業銀行股份有限公司及所屬子公司。除特別注明外，本報告中「本行」是指重慶農村商業銀行股份有限公司；「本集團」是指重慶農村商業銀行股份有限公司及所屬子公司。

### ◆◆ 報告發佈周期

本報告為本行連續發佈的第十份年度企業社會責任報告，報告時間範圍為2020年1月1日至2020年12月31日，部分內容或超出上述時間範圍。

### ◆◆ 報告編製原則

本報告參照上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》以及《〈公司履行社會責任的報告〉編製指引》、香港聯合交易所發佈的《環境、社會及管治報告指引》、全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《可持續發展報告標準》（GRI Standards）及金融服務業行業補充指南等標準編寫，同時符合中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的要求。

### ◆◆ 報告數據說明

報告中的部分財務數據來自2020年財務報表（A股），本集團截至2020年12月31日止年度財務報表已經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）審計，如企業社會責任報告所載數據與年報不一致，請以年報為準。其他數據主要來源於內部系統及各分支機構統計數據，以2020年為主，部分數據超出上述範圍。本報告所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明除外。

### ◆◆ 報告鑒證

本報告由普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，並出具獨立鑒證報告。

### ◆◆ 報告發佈形式

本報告以印刷版（採用環保紙張印刷）和電子版兩種形式發佈。電子版可在上海證券交易所（www.sse.com.cn）、香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本行網站查詢（www.cqrcb.com）。本報告以中文簡體版、中文繁體版及英文版出版，在理解發生歧義時，請以中文簡體版文本為準。

### ◆◆ 聯系方式

重慶農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號

電話：023-61111637

郵編：400023

電郵：cqrcb@cqrcb.com



# CONTENTS 目錄

01 / 報告說明

03 / 董事長致辭

04 / 行長致辭

05 / 公司概況

- 06/ 公司簡介
- 07/ 發展戰略
  - 07/ 零售立行
  - 07/ 科技興行
  - 07/ 人才強行
- 08/ 公司治理
- 09/ 風險防範
  - 09/ 風險管理
  - 13/ 內控評價
  - 13/ 黨風廉政建設
  - 14/ 反洗錢
  - 15/ 反假幣
  - 16/ 品牌保護
  - 17/ 供應商管理
- 18/ 責任管理
  - 18/ 切實加強黨的建設
  - 19/ 責任文化
  - 19/ 責任體系
  - 20/ 責任融入
- 23/ 主要榮譽



24 / 落實經濟責任，助力經濟轉型

- 25/ 支持重大戰略落地
  - 25/ 推動「成渝地區雙城經濟圈」建設
  - 26/ 服務內陸開放高地建設
  - 27/ 推進陸海新通道建設
  - 29/ 助力長江經濟帶發展
- 30/ 促進經濟結構優化
  - 30/ 助力新興產業壯大
  - 31/ 支持民營經濟發展
  - 33/ 促進實體經濟增長
- 34/ 全力支持「三農」發展
  - 34/ 完善「三農」服務保障機制
  - 35/ 豐富「三農」服務渠道體系
  - 36/ 加大「三農」模式產品創新
- 40/ 推動小微企業發展
  - 40/ 構建服務網絡，延伸服務觸角
  - 41/ 完善產品體系，搭建合作平臺
- 43/ 全面服務保障民生
  - 43/ 助力醫療，守護健康
  - 44/ 支持文教，科學發展
  - 45/ 銀政合作，便民利民
  - 46/ 守望相助，共克時艱

48 / 促進綠色發展，履行環境責任

- 49/ 綠色金融
- 51/ 綠色公益
- 53/ 綠色運營

58 / 踐行社會責任，共建美好社會

- 59/ 客戶服務盡職責
  - 59/ 優化服務渠道建設
  - 64/ 規範處理客戶投訴
  - 65/ 保障營業場所安全
  - 66/ 維護客戶合法權益
  - 67/ 保護客戶信息安全
- 68/ 人才強行促發展
  - 68/ 依法保障權益
  - 69/ 助力人才發展
  - 70/ 全力給予關愛
- 71/ 社區溝通暖人心
  - 71/ 落實精準扶貧，助力脫貧攻堅
  - 74/ 普及金融知識，加強防範意識
  - 76/ 心系公益事業，溫情回報社會

80 / 未來展望

82 / 關鍵績效表

83 / 獨立鑒證報告

87 / ESG指標索引

89 / GRI指標索引



## 董事長致辭

2020年是極不平凡的一年。面對嚴峻複雜的形勢任務、前所未有的風險挑戰，本行堅持「強管理、控風險、穩發展」的工作思路，扎實踐行「零售立行、科技興行、人才強行」戰略，穩中求進、銳意進取、迎難而上，以實際行動履行金融國企經濟、環境和社會責任。

**傾力支持複工複產，當好疫情防控「排頭兵」。**本行認真貫徹疫情防控相關要求，抓緊抓實各項防控措施，員工無一人疑似或感染，營業網點率先複工複產；向重慶市紅十字會捐贈2000萬元用於防疫工作，助力打贏疫情防控阻擊戰；堅決保障企業信貸需求，堅持能免則免、應貸盡貸、應續盡續，大力支持定點醫療機構、重點企業信貸需求。

**主動對接重大戰略，當好服務地方「主力軍」。**本行深入貫徹落實國家重大發展戰略，積極融入「一帶一路」、長江經濟帶綠色發展、成渝地區雙城經濟圈建設，主動研判分析，加強項目對接，傾力助推地方經濟社會高質量發展；圍繞監管和政策工作要求，針對「六穩」「六保」工作任務，構建多層次小微企業服務網絡，持續加大金融支持力度，有效緩解民營小微企業融資難、融資貴問題，增強企業經營發展內生動力。

**全力助推鄉村振興，當好脫貧攻堅「助推器」。**本行嚴格落實脫貧攻堅和鄉村振興各項部署，充分發揮「網點+機具+科技+政策+服務」五項優勢，創新「黨建+信貸+產業+產品+銀政聯動」五項措施，鞏固提升精準扶貧質效；夯實「三農」服務能力，力促「三農」服務機製優化，提升農村金融服務水平，凸顯產業扶貧作用，進一步促進涉農業務發展。

**深入踐行綠色理念，當好綠色金融「先行者」。**本行採納赤道原則，成為全國第四家、中西部首家「赤道銀行」；單設綠色金融委員會，創新綠色金融產品；積極傳遞節能環保理念，開展綠色環保公益活動，踐行節能減排措施，營造綠色「無紙化」辦公環境，助力重慶加快建設「山清水秀美麗之地」。

**切實加強人文關懷，當好普惠金融「護林員」。**本行始終堅持「以客戶為中心」，不斷深挖客戶金融需求，創新金融產品，提高普惠金融服務水平；開展消費者權益保護提升行動，加大金融宣教力度，推進金融知識全面普及，提高民衆風險防範意識；堅持「人才強行」戰略，保障員工福利待遇，關心員工身心健康，助力員工職業發展。

2021年是國家「十四五」規劃開局之年，也是本行「十四五」戰略規劃啓程之年、新萬億之路關鍵之年，過去與未來交匯，夢想與智慧激蕩。本行將進一步貫徹落實黨的十九屆五中全會和中央經濟工作會議精神，深化改革創新、着力推動發展，以更加奮發有為的姿態拼搏實幹、擔當進取，以優異成績慶祝建黨100周年！

重慶農村商業銀行股份有限公司  
董事長 劉建忠

## 行長致辭

2020年，本行圍繞「零售立行、科技興行、人才強行」戰略，不忘「服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會」責任，積極貫徹落實國家宏觀經濟政策和金融監管要求，不斷創新金融服務舉措，持續提升金融服務質量，扎實完成各項工作任務。面對突發疫情，本行全面助力疫情防控攻堅戰，積極支持企業複工複產，以實際行動踐行企業社會責任。

**充分發揮金融作用，傾力支持重大戰略。**2020年，本行嚴格貫徹落實、傾力支持融入國家及地區重大戰略，全力參與「一帶一路」規劃建設，大力支持長江經濟帶、內陸開放高地建設，深挖成渝雙城經濟圈戰略部署，以重大戰略定位趨勢產業，以趨勢產業帶動產業鏈企業，扎實推動實體經濟複蘇，全力支持新興產業發展，創新推出「戰疫貸」「同舟貸」專屬產品，開辟綠色通道，幫助小微企業渡過難關。截至2020年末，本行普惠型小微企業貸款餘額784.73億元。

**堅持綠色發展理念，推進建設綠色銀行。**2020年，本行以採納赤道原則為契機，加入中英環境信息披露工作小組，與清華大學綠色金融發展研究中心建立戰略合作，將綠色發展提升至全行經營戰略，全面開展綠色金融體系建設。同時強化綠色環保產業信貸支持，全面落地節能減排措施，完善辦公場所綠色改造，開展綠色環保志願活動，提高員工節能環保意識，塑造綠色發展文化，打造行業領先的綠色銀行，為建設資源節約型社會貢獻力量。截至2020年末，本行綠色信貸餘額245.67億元，增幅達44.01%。

**堅持三農服務本業，全力推進鄉村振興。**2020年，本行大力傾斜「三農」資源配置，持續完善農村金融服務渠道建設，深入推動「三社」融合，派駐扶貧第一書記，積極支持農村經濟發展及農戶增收致富，對接多樣化的農村市場需求，推動三農金融服務轉型升級，全面服務鄉村振興。截至2020年末，本行在縣域有1,456個網點、459個農村便民金融服務點、100餘個鄉村振興專營機構、51個普惠金融基地，涉農貸款餘額1,681.21億元。

**堅持提升服務質量，深化運用金融科技。**2020年，本行積極推動移動支付便民工程、打造「銀行卡化工程」，不斷整合電子服務功能，加強金融科技和數字化體驗，全面助力金融數字化轉型；完善客戶投訴反饋機製，提升投訴處理效率和質量；加強消費者權益保護機製建設，保障客戶信息安全；加強營業場所安全管理，大力普及金融知識，保護消費者人身及金融資產安全。2020年，客服中心投訴處理滿意度達99.88%。

**堅持履行社會責任，積極回應社會關注。**2020年，本行持續踐行「人才強行」發展戰略，保障員工合法權益，逐步完善人才機製，合理優化人才結構，加強全行員工素質提升，構建多元專業的員工團隊；助力決勝扶貧攻堅，開展公益捐贈及志願者活動，建設負責任銀行形象；定期發佈社會責任報告，加強社會責任信息披露，積極回應利益相關方關注。2020年，本行精準扶貧貸款餘額101.87億元，增幅14.08%；參與志願者活動的員工共計約16,000人次。

2021年，本行將繼續秉承「根植地方，服務大眾」理念，探索優化發展戰略規劃，加速推動本行轉型升級，加強金融服務科技創新，深度參與供給側結構改革，支持經濟平衡性、包容性和可持續性發展，共建和諧社會，共創美好未來。

重慶農村商業銀行股份有限公司  
行長 謝文輝

# 公司概況 ▶

分行 6家	資產規模突破 11,000億元
一級支行 35家	存款餘額 約7,250億元
營業機構 1,765個	貸款餘額 約5,079億元

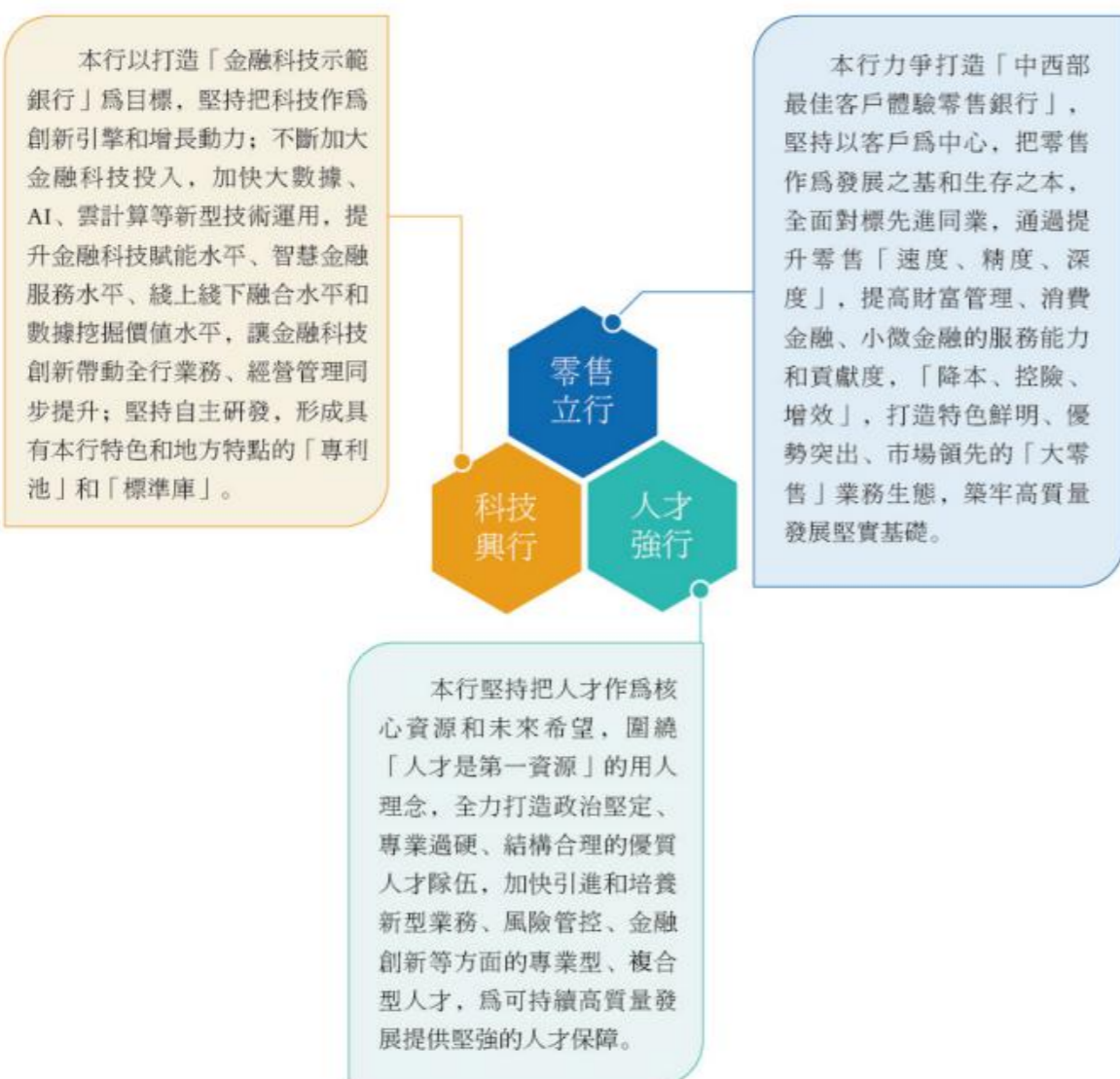
## 公司簡介

重慶農村商業銀行股份有限公司的前身為重慶市農村信用社，成立於1951年，至今已有近70年的歷史。2003年，重慶成為全國首批農村信用社改革試點省市之一。2008年，組建全市統一法人的農村商業銀行。2010年，成功在香港H股主板上市，成為全國首家上市農商行、西部首家上市銀行。2019年10月，成功在上海證券交易所主板挂牌上市，成為全國首家A+H股上市農商行及西部首家A+H股上市銀行。2020年2月，正式採納赤道原則，成為中西部首家「赤道銀行」。

截至2020年末，本集團下轄6家分行、35家一級支行，共1,765個營業機構，並發起設立1家金融租賃公司、1家理財公司，12家村鎮銀行，從業人員1.5萬餘人，資產規模突破11,000億元，存款餘額約7,250億元，貸款餘額約5,079億元，在英國《銀行家》雜誌「2020年全球銀行1000強」中排名第122位。

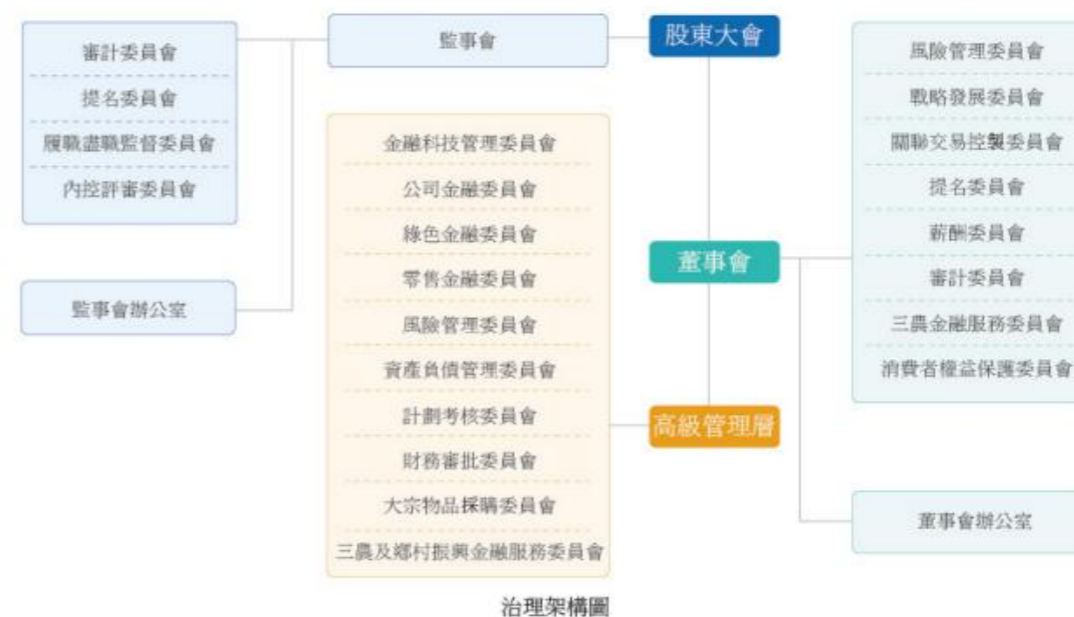
## 發展戰略

本行以「努力打造成爲全國領先的區域性銀行」爲戰略目標，堅持「經營特色化、管理精細化、培育良好企業文化」，堅持「強管理、控風險、穩發展」的思路，堅持以「零售立行、科技興行、人才強行」十二字戰略方針引領，把握宏觀大勢、順應行業趨勢、結合自身優勢，以大零售業務爲核心競爭力，推動「四客」協同，實現個人、小微、公司、同業業務「四輪驅動」，持續推動本行高質量、內涵式發展，持續提升金融支持鄉村振興能力，持續服務實體經濟發展。



## 公司治理

爲指導公司治理工作，本行以《公司章程》爲核心，以《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《監事會議事規則》及各專委會工作細則爲配套製度，搭建公司治理框架，設立職責明確的「三會一層」組織架構，由股東大會、董事會、監事會和高級管理層相互製衡，共同開展公司治理工作，符合現代商業銀行要求。此外，本行董事會下設公司戰略發展委員會、三農金融服務委員會、消費者權益保護委員會等八個專門委員會，負責向相關領域的決策事項提供建議。



### 公司治理主要進展

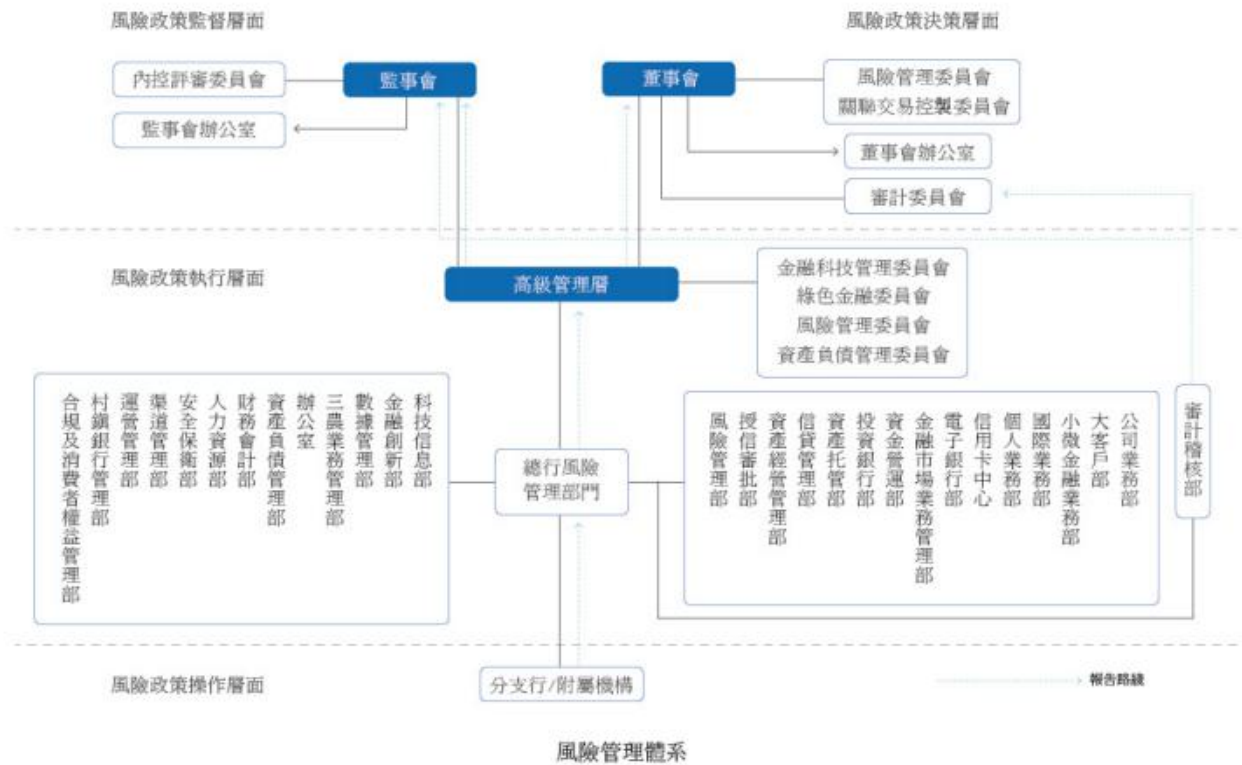
股東大會	4次 35項	2020年本行共召開股東大會4次，其中年度股東大會1次，臨時股東大會3次，共審議審閱議案和報告35項。
董事會	23次 159項	2020年本行共召開董事會23次，共審議審閱議案和報告159項。
董事會專門委員會	56次 162項	2020年本行共召開董事會專門委員會56次，共審議審閱議案和報告162項。

# 風險防範

## 1、風險管理

### 全面風險管理

本行根據宏觀經濟金融形勢和市場環境，遵照監管要求，圍繞自身發展戰略和風險偏好，建立健全全面風險管理體系并持續提高風險管理能力，識別、計量、評估、監測、報告、控制或緩解所承擔的各類風險，進而實現本行風險管理的目標。2020年，本行更新《風險偏好陳述書》，適度調整定量風險指標，以適應疫情形勢和監管導向，同時以對標監管、適應管理、流程明晰為導向，新製訂《信息科技風險評估實施細則》《信息科技外包風險管理實施細則》《流動性風險壓力測試管理實施細則》和《流動性風險限額管理實施細則》等，修訂《信貸資產風險分類管理辦法》《授權管理辦法》《風險管理委員會工作細則》等多項製度，進一步完善全面風險管理製度體系。截至2020年末，本集團資本充足率14.28%，撥備覆蓋率314.95%，不良貸款餘額66.45億元，不良貸款率1.31%。



### 搭平臺

- 評估、修訂、發佈最新版《風險偏好陳述書》，適時調整風險指標，編發綜合性年度風險管理工作意見；
- 在風險可控基礎上，適度放寬分支行授信審批權限，響應國家防疫政策，加大實體經濟支持力度。

### 嚴監測

- 加強資本管理，有效適應防疫形勢和政策導向，首次開展宏觀經濟出現重大變化情景下的專項壓力測試，量化分析本行對突發風險事件的應對能力，順利通過監管壓力測試；
- 建立覆蓋各類風險的風險監測機製，分頻次發佈監測結果，及時提示風險。

### 重評估

- 以風險管理委員會及其下設的模型與規則評審小組為平臺，建立覆蓋風險管理政策和戰略，各類風險管理事項和授權事項，以及創新產品風控模型、規則和策略的審議機製，為高管層決策提供有力支持和風險製約；
- 按半年形成《風險管理評價報告》，對報告期內集團層面風險管理情況進行全面評價。

### 強計量

- 風險監測與風險計量有效聯動，根據風險提示加大減值計提力度，繼續保持較強的風險抵補能力；
- 開發及完善多個評級模型，金融市場客戶評級及監測預警功能顯著提升；
- 風險數據集市、IFRS 9 減值系統權限進一步向總行部室及分支機構、附屬機構開放，提升風險識別前瞻性；
- 大額風險暴露管理系統建設穩步推進。

### 抓落實

- 建立臺賬、強化督導，形成管理閉環，確保有效落實監管要求、管理舉措、風險提示及內外部審計意見等。

2020年，中誠信國際信用評級公司（以下簡稱「中誠信」）和聯合資信評估有限公司（以下簡稱「聯合資信」）對本行主體信用評級均為AAA，評級展望穩定。中誠信維持對本行發行的「16重慶農商行二級債」信用等級評級為AAA+，金融債券「18重慶農商債01」信用等級AAA；聯合資信對本行發行的「16重慶農商二級債」和「18重慶農商小微債」信用等級評級均為AAA。

## 案例 風險管理專題培訓

2020年6月4日，本行組織開展「風險管理專題培訓」，41家分支行風險管理部負責人、業務骨幹、客戶經理及總行營業部、小微金融業務部等8個部室業務骨幹共計500餘人參加。本次培訓分別對非零售內評、19減值系統功能、授權管理進行了重點講解，一是對實務操作要求再解讀，二是對審計檢查問題再提示，三是對實務中常見問題進行集中解答。通過本次培訓，參會人員進一步熟悉了製度規定和系統操作，增強了風險防控意識，有利於進一步提升風控效果和合規水平。



風險管理專題培訓

## 合規風險管理

本行不斷完善合規管理組織架構和合規風險管理體系，修訂《合規風險管理辦法》《合規性審查操作規程》、製定《合規培訓管理實施細則》，將合規管理工作下沉到各層級各條綫，落實合規報告機製，開展合規風險評估，強化合規風險監測控制，加強合規風險持續管理；對本行的新產品、新業務、內部規章製度、向社會公眾所做的重大事項說明、向消費者發佈的廣告、帶有承諾性的金融服務方案等嚴格開展合規性審查，確保合法合規；持續開展合規培訓，傳播合規理念，加強合規文化建設；全力推進新內控合規系統運用，充分發揮其合規工作平臺、數據平臺、學習平臺、自律平臺功能，提高工作效率，提升合規管理水平。

## 債務風險管理

本行認真履行債委會相關主體職責，凝聚債委會成員單位力量，深化債委會協同作用，嚴格落實一企一策，做好風險預警和處置預案，穩步化解債務風險。

### 穩定信貸政策支持

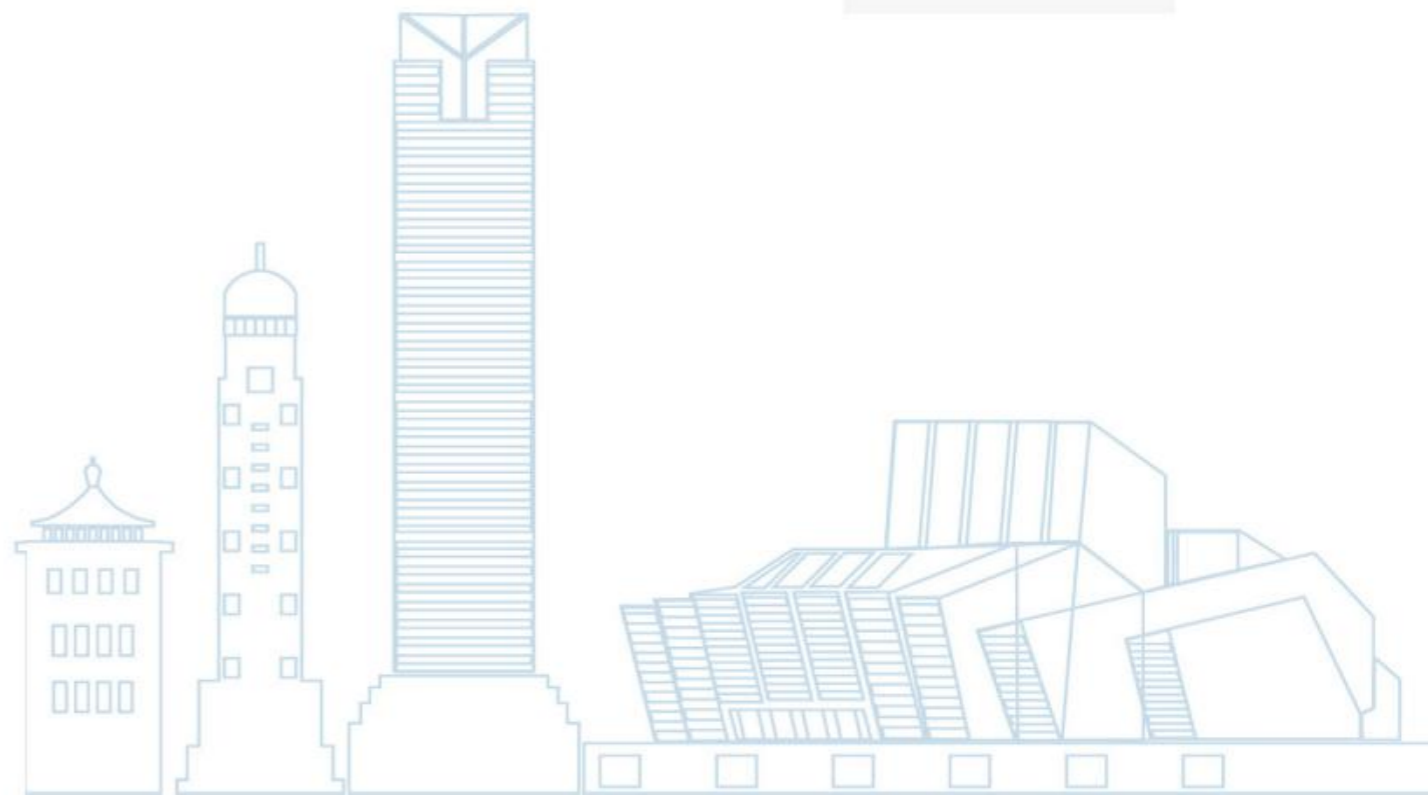
- 積極貫徹落實重慶銀保監局支持疫情防控的政策措施，對於受疫情影響較大的行業，以及有發展前景但暫時受困的企業和個體工商戶，不盲目抽貸、斷貸、壓貸；
- 結合實際情況，通過適當下調利率、無還本續貸等方式，支持相關企業戰勝疫情災害影響。

### 有序化解債務風險

- 在重慶市政府及監管部門的大力支持下，堅持「市場化、法治化」原則，積極推進債務風險化解工作，牢守「不發生區域性金融風險」的底綫。

### 強化風險監測機製

- 主動對接企業及成員單位，落實製度要求，進一步加強各方溝通交流；
- 充分發揮債委會穩定預期、穩定信貸、穩定支持作用；
- 充分研判企業實際情況，適時調整分類對策；
- 建立債委會動態報告製度，確保債委會及時獲取影響企業正常生產經營的重大風險或阻礙風險處置的重要情況。





## 2、內控評價

2020年，本行繼續以內控環境、風險評估、控制活動、信息與溝通、內部監督等COSO五要素為框架開展內控評價工作，始終堅持服務組織目標，深入貫徹「零售立行、科技先行、人才強行」戰略，促進國家政策、監管要求及本行戰略落地，通過綜合運用績效考核、專項獎勵、一票否決、約見談話等管理措施，促進內控管理水平提升。根據A股上市要求，本行2020年首次披露內部控制評價報告，做好內部控制評價和披露工作。

## 3、黨風廉政建設

本行嚴格遵循《中國共產黨章程》《中國共產黨黨內監督條例》《中國共產黨紀律處分條例》和《中國共產黨問責條例》等黨章黨規黨紀，以及《中華人民共和國刑法》等法律法規，認真貫徹落實黨中央重大決策部署和重慶市委要求，積極開展黨風廉政建設及反腐敗工作。本行黨委成立反腐敗協調小組，製定反腐敗協調小組工作規則，健全本行黨委反腐敗領導體製和工作機製。2020年，本行累計開展黨風廉政建設宣傳教育活動593次，受教育人員達到15,907人次。

### 建立長效機製

- 成立政治監督專門領導小組，製定專題監督方案，落實按季更新定期匯報機製，突出抓好政治監督；
- 建立不實檢舉控告澄清工作機製，營造良好政治生態。

### 抓實日常監督

- 強化對重點領域工作的監督，着重開展節假日工作提示，營造風清氣正的節日氛圍；
- 認真開展「三重一大」製度、工程項目和物資採購、貸款業務廉潔問題等專項治理活動，有效防範金融領域廉潔風險。

### 注重教育培訓

- 積極開展條綫培訓，舉辦全行紀檢幹部專題培訓，有效提升條綫監督執紀能力；
- 常態化開展「以案四說」警示教育，築牢思想防綫。

## 4、反洗錢

2020年，本行深入貫徹落實人民銀行《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》要求，建立健全洗錢風險自評估體系，修訂《重慶農村商業銀行反洗錢和反恐怖融資管理辦法》《重慶農村商業銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》等製度，升級反洗錢系統，開展第三方機構風險評估，落實反洗錢專項數據治理，加快存量問題整改，加強對分支機構、控股子公司的反洗錢合規管理指導，加大反洗錢宣傳培訓力度，有效促進洗錢風險防範能力提升。

### 完善體系建設

- 修訂反洗錢內控制度5個；
- 完成第三方機構風險評估；
- 整改完善客戶信息超650萬戶；
- 反洗錢非現場檢查覆蓋42家分支行；
- 召開反洗錢工作聯席會議3次；
- 組織反洗錢問題整改討論會5次；
- 下發反洗錢工作動態6期；
- 轉發《風險提示》10期。

### 提升風控能力

- 升級反洗錢系統，新增數據探查、可視化甄別分析工具等功能模塊；
- 優化4個監測模型，新上綫2個監測規則；
- 加強櫃面業務名單監控，擴大反恐怖融資監測範圍。

### 加強培訓宣傳

- 多渠道開展反洗錢宣傳，發放宣傳冊16.51萬份，張貼海報1,783份；
- 開展新員工反洗錢崗前培訓，參訓人員59人；
- 舉辦2020年反洗錢專項培訓，參訓人員139人；
- 舉辦高風險客戶管理綫上培訓；
- 參加中國人民銀行重慶管部反洗錢現場培訓；
- 參加中國人民銀行鄭州培訓學院、中國銀行業協會、農信銀《反洗錢監管政策解讀及檢查要點》等綫上培訓。

## 5、反假幣

2020年，本行高度重視反假貨幣工作，嚴格按照《銀行業金融機構反假貨幣工作指引》（銀發〔2016〕29號）等要求開展反假貨幣相關工作，製定細則，規範流程，加強機具配備，持續推進人民幣淨化工作，積極開展反假貨幣內部培訓和外部宣傳教育，提高公眾反假貨幣意識和能力。2020年，本行綦江支行被重慶市綦江區反假貨幣工作聯席會議辦公室評為「綦江區反假貨幣工作先進集體」，本行萬盛支行在中國人民銀行巴南中心支行人民幣知識宣傳展示活動中榮獲「三等獎」，被重慶市萬盛經開區財政局、中國人民銀行巴南中心支行評為「萬盛經濟技術開發區反假貨幣工作先進集體」。



及時轉發反假貨幣  
相關文件

- 及時轉發、傳達并學習《中國人民銀行貨幣鑒別及假幣收繳、鑒定管理辦法》（中國人民銀行令〔2019〕第3號），根據本行實際情況製定并印發《重慶農村商業銀行貨幣鑒別及假幣收繳、鑒定實施細則》（渝農商行發〔2020〕766號），規範假幣收繳流程，保護貨幣持有人合法權益，提升現金服務質量。



開展反假貨幣  
知識培訓

- 邀請專業反假幣培訓老師，對現金從業人員進行人民幣及主要外幣的反假知識培訓；
- 按照《中國人民銀行關於切實做好新形勢下反假貨幣培訓工作的通知》（銀發〔2019〕319號）要求，組織開展反假貨幣知識技能培訓，3,522名現金從業人員參加并全部培訓合格。



組織開展人民幣  
知識宣傳活動

- 按照《重慶市反假貨幣工作聯席會議辦公室關於開展2020年人民幣知識宣傳活動的通知》（渝反假辦〔2020〕2號）要求，組織各分支行開展反假貨幣集中宣傳；
- 共有3,081個機構參與，開展宣傳活動3,800餘場次，發放宣傳折頁36.15萬份，受益群眾35.72萬人，兌換殘缺人民幣449.24萬元、零鈔71.75萬元，共有4.06萬名群眾參與「反假小超人」答題活動。



積極開展反假貨幣  
自查自糾

- 加強全額清分管理，狠抓現金清分質量，開展現金清分質量檢查，防止誤收誤付假幣。



加強貨幣鑒偽  
機具配置

- 加強機具配置，採購符合行業標準的鑒偽機具，補充機具缺口，其中新增2口清分機298臺、4口清分機26臺、A類點鈔機1,501臺，進一步提高現金服務和反假能力。

## 案例 綦江支行積極開展人民幣知識宣傳活動

2020年，本行綦江支行在全轄範圍內開展了形式多樣的人民幣知識宣傳活動，一是通過建立農民工反假貨幣工作室，組織人員深入農民工聚集地，通過發放宣傳折頁和現場講解反假知識等形式進行培訓和宣傳；二是積極落實人民幣知識進校園教學活動，深入各中小學校，開展反假貨幣知識宣傳；三是通過網點所在地區附近社區和農村地區進行搭臺宣傳等方式開展走出網點的現場宣傳活動，全年共開展人民幣知識宣傳活動120場次，受眾群眾達8,300餘人，累計發放宣傳資料18,400餘份。



進校園宣傳人民幣知識

## 6、品牌保護

本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》等法律法規，製定了《重慶農村商業銀行宣傳管理辦法》及品牌管理、廣告投放、新聞宣傳、輿情管理、聲譽風險等方面的單項管理製度，明確廣告內容審核職責，加強本行宣傳工作的規範化管理，提升本行品牌形象。本行在對外宣傳中嚴格審核對標籤、LOGO的使用，以推進本行品牌形象的規範統一，要求在申請商標獲得專用權之前，謹慎使用和推廣，并在經營管理工作中慎重使用非屬本行的知識產權。若發現本行標籤、LOGO等被侵權使用，本行將聯系當地相關管理部門進行維權，保護本行品牌形象。

本行嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，修訂《重慶農村商業銀行知識產權管理辦法》，下發《知識產權保護實施意見》，建立健全知識產權培育和保護長效機製。本行呼喚員工共同維護本行知識產權，向員工明確知識產權保護職責和監測義務，增強員工知識產權保護意識。

本行要求相關承辦部門在創立品牌或開展相關工作時，須進行商標、專利檢索及知識產權專項分析，擬定自主知識產權保護目標，防止侵犯他人權利。對於權利來源不明的知識產權，本行要求應在查清相關權利人之後再決定是否使用，避免侵犯

他人知識產權。知識產權管理部門收到經監測發現的侵權行為或侵權信息時，應及時採取適當的法律手段及相關措施制止侵權行為，保護本行知識產權。同時，本行利用新內控合規管理系統對知識產權管理硬約束，從申請、審查、審批、申報、續展及檔案管理等環節，對知識產權進行全生命周期管控，切實維護本行合法權益。

## 7、供應商管理

本行製定了《重慶農村商業銀行採購管理辦法》《重慶農村商業銀行大宗物品採購委員會工作細則》和《重慶農村商業銀行供應商管理辦法》等製度，從供應商的分類、準入、考核評價及退出等方面對供應商進行管理，明確本行供應商選取的要求和標準，將保障質量、優先使用節能環保產品等列為本行供應商採購管理基本要求。目前本行正在加快推進電子採購平臺建設，將通過搭建採購管理平臺、與電商平臺對接、建立供應商門戶等手段，逐步實現供應商全流程管理，提高本行供應商管理信息化建設水平，並進一步提升採購效率。

本行供應商管理堅持「統一領導、集體決策、嚴格準入、動態管理、相互監督」原則，同時採取資源內部共享、供應商庫優先使用原則，明確規定供應商準入條件，要求供應商需滿足能獨立承擔民事責任、具有良好的商業信譽和健全的財務會計製度、未被相關主管部門列入黑名單等條件。本行對供應商實行動態考核和分級管理，2020年，本行集中採購供應商審查覆蓋率為100%。

本行在準入環節對供應商環境和社會風險進行初步識別，並在採購具體項目時，進一步審核供應商行政處罰信息、經營異常名錄信息、嚴重違法失信信息等信息，加強供應商環境和社會風險識別。若供應商被相關主管部門、行內相關部門列入黑名單，或出現因環境和社會風險管理不善受到有關政府部門處罰等情況，本行將取消其準入資格，並將其退出供應商庫。

在對營業網點進行主體裝修和採買辦公家具時，本行要求供應商採購的所有辦公家具的基層、面層、板材以及油漆類材料必須採用E1級以上的環保型材料，且全部家具甲醛、苯及TVOC含量需達到國家標準規範的安全水平，保證營業場所的空氣質量達到國家規範標準。

## 責任管理

本行重視企業責任管理，積極承擔企業社會責任，支持國家和地區重大戰略落地，推進地方經濟發展，加強「三農」服務力度，鼓勵企業轉型升級；秉承綠色環保理念，大力推動綠色金融服務，組織開展環保活動，踐行節能減排措施；堅持「根植地方，服務大眾」的理念，關注利益相關方需求，保持緊密溝通，保障員工權益，提高客戶服務質量，加強客戶信息安全管理；着力落實精準扶貧政策，心系困難群體，開展社區公益，努力實現可持續發展。

### 1、切實加強黨的建設

2020年，本行進一步加強黨建工作引領，通過抓好理論中心組學習、支部「三會一課」、主題黨日活動，做好十九屆五中全會學習宣傳貫徹，深化理論教育、傳統教育、黨性教育、警示教育 and 黨的紀律規矩教育，教育引導全行廣大黨員牢固樹立「四個意識」，堅定「四个自信」，做到「兩個維護」，切實將黨的建設融入公司經營管理。



## 2、責任文化

本行秉承「求實，進取」的企業精神，保持「明快實嚴」的工作作風，以「根植地方，服務大眾」為宗旨，積極承擔社會責任，在經營管理中踐行「服務客戶，回報股東，成就員工，奉獻社會」的企業使命，以「努力打造成為全國領先的區域性銀行」為願景，不斷推動企業文化建設和可持續發展，追求良好價值創造力。



## 3、責任體系

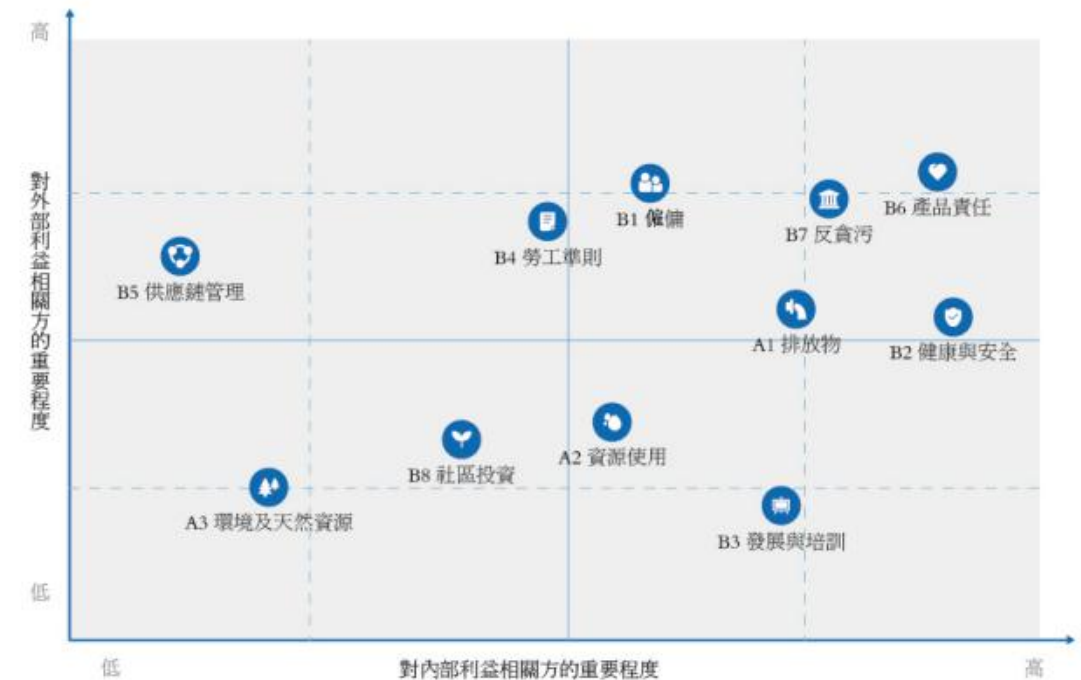
本行不斷完善社會責任管治架構，持續加強社會責任管理，逐漸形成了由董事會統籌領導，董事會辦公室牽頭負責，高級管理層具體負責，全行各部門、分支機構、村鎮銀行及控股公司共同參與的結構體系，合理保障社會責任工作高效、有序的開展。

## 4、責任融入

本行積極關注監管要求變化，結合自身發展特點，圍繞經濟、環境和社會「三重底線」開展責任管理工作，不斷優化完善社會責任體系責任。本行依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG指引」）、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〉編製指引》的要求，參考全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（以下簡稱「GRI標準」）及金融服務業行業補充指南、中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等編製本報告，對本年度環境、經濟、社會三方面責任的工作和績效進行總結，滿足監管合規要求，回應利益相關方關注。

### 實質性分析

本行結合香港聯交所ESG指引要求，融入對本行行業性質的考量，識別出可能影響利益相關方決策和評價的ESG議題，并邀請主要利益相關方進行問卷調查。根據問卷調查結果以及利益相關方日常溝通反饋，本行對議題重要性進行了綜合性評估，同時按照內、外部利益相關方關注程度對議題進行了排序，并在本報告中逐一回應。



主要利益相關方對環境、社會及管治議題關注度分析圖

### 利益相關方溝通

本行高度重視利益相關方關係管理，通過高頻次、多渠道、主動溝通的方式，增進利益相關方對本行業務、發展、企業文化等多方面的了解和認知，同時及時關注和反饋利益相關方的意見和建議，與利益相關方保持緊密交流。

利益相關方	溝通機製	利益相關方訴求	本行回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策指引</li> <li>專題匯報</li> <li>日常溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實國家經濟政策服務「三農」，推進城鄉統籌</li> <li>持續增加的就業機會</li> <li>穩定增長的稅收</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務新興與特色產業</li> <li>服務「三農」</li> <li>支持脫貧攻堅</li> <li>助推鄉村振興</li> <li>服務民生</li> <li>服務小微</li> <li>促進實體經濟</li> <li>綠色運營</li> </ul>
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>規範性文件</li> <li>工作匯報</li> <li>現場檢查</li> <li>非現場監督</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>穩健合規的日常經營</li> <li>有效的風險防範</li> <li>穩定有序的金融體系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規經營</li> <li>風險管理</li> <li>防範金融犯罪</li> <li>綠色金融</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東大會</li> <li>董事會</li> <li>路演</li> <li>業績發佈會</li> <li>日常溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續合理的投資回報</li> <li>全面、及時、準確的信息披露</li> <li>良好的公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>良好經營業績</li> <li>全面、及時、準確披露信息</li> <li>公司治理</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司網站</li> <li>微信公眾號</li> <li>官方微博</li> <li>手機銀行客戶端</li> <li>95389、966866</li> <li>客服中心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多樣化的產品類型</li> <li>多元化的服務渠道</li> <li>持續提升的服務質量</li> <li>有效的消費者權益保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新金融產品</li> <li>提升服務品質</li> <li>推進渠道建設</li> <li>保護消費者權益</li> </ul>

利益相關方	溝通機製	利益相關方訴求	本行回應
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工溝通</li> <li>工會</li> <li>職代會</li> <li>行務公開</li> <li>企業文化活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合理的待遇和福利</li> <li>滿意的工作環境</li> <li>良好的職業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護員工權益</li> <li>提升企業文化</li> <li>建設員工隊伍</li> </ul>
供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>大宗物品採購委員會</li> <li>業務交流合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平的合作機會</li> <li>誠信的約定履行</li> <li>穩定的雙贏關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>製定公平採購製度</li> <li>堅持責任採購原則</li> <li>加強緊密合作與溝通</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融社區服務</li> <li>金融知識宣傳</li> <li>社區公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共同的社區發展</li> <li>和諧的社區關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>幫助貧困地區</li> <li>普及金融知識</li> <li>熱心社會公益</li> </ul>
公眾和媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體信息披露</li> <li>公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公開透明的信息披露</li> <li>全面有效的企業公民履責</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>及時客觀的信息披露</li> <li>實時發佈的新聞動態</li> <li>積極踐行經濟、環境和社會責任</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營活動</li> <li>環保活動</li> <li>政策信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色的金融服務</li> <li>持續減少能源消耗和碳排放</li> <li>積極的環境保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色信貸</li> <li>綠色服務</li> <li>綠色運營</li> <li>綠色公益</li> </ul>

## 主要榮譽

- 英國《銀行家》雜誌**

「2020年全球銀行1000強」榜單第122位，在入圍中資銀行中排名第21位。
- 美國《福布斯》雜誌**

2020年「福布斯全球企業2000強」榜單第815位，位居中國內地上市企業第100位、重慶企業第1位。
- 中國企業聯合會、中國企業家協會**

2020中國企業500強第383位，2020中國服務業企業500強第143位。
- 國務院國有企業改革領導小組**

2020年「雙百行動」三項製度改革專項評估A級企業。
- 國務院國有資產監督管理委員會**

「面向感知認知能力的銀行智能數字化平臺」項目入選2020年國有企業數字化轉型「優秀案例」。
- 中國金融認證中心（CFCA）**

2020「中國電子銀行金榜獎」最佳數字化金融產品創新獎。
- 中國銀聯**

2019-2020年度「銀聯卡風險防控特別貢獻獎」。
- 農信銀資金清算中心**

線上房屋按揭貸款「捷房貸」榮獲農信銀資金清算中心2020第四屆農村中小金融機構科技創新優秀案例評選「服務創新優秀案例」。
- 中國銀保監會、中國銀行業協會、中國保險行業協會**

《力推金融服務「六字法」支持脫貧攻堅》獲評全國銀行業助力脫貧攻堅「優秀組織典型案例」。

- 《證券時報》**

2020中國區銀行業天璣獎評選「2020年度農商行天璣獎」「2020年度普惠金融服務銀行天璣獎」。
- 《第一財經》**

2020第一財經金融價值榜「年度農商行」。
- 《澎湃新聞》**

2020TOP金融榜「年度商業銀行」。
- 《每日經濟新聞》**

2020中國上市公司口碑榜「最具社會責任上市公司」。
- 《中國網》**

2020年第三屆中國網優秀金融扶貧先鋒榜評選「精準扶貧先鋒機構」。
- 重慶市企業聯合會**

2020重慶企業100強第11位、2020重慶服務業企業100強第5位。
- 重慶市企業聯合會（企業家協會）、重慶市企業管理現代化創新成果審定委員會**

「區域性銀行數字化轉型實踐」榮獲2020年重慶市企業管理現代化創新成果一等獎。
- 重慶市銀行外匯與跨境人民幣業務自律機制**

「優化營商環境最受歡迎」獎。
- 重慶市銀行業協會**

2020年度重慶市銀行業文明規範服務「組織推動先進單位」。
- 重慶市紅十字會**

「抗擊新冠肺炎疫情最具愛心單位」。

# 落實經濟責任 助力經濟轉型

2020年，本行積極響應國家宏觀政策和金融監管要求，全力支持國家戰略落地，切實融入區域發展規劃，助推供給側結構性改革，支持產業轉型升級，加大實體經濟、民營經濟服務力度，全面構建小微金融服務體系，穩步推進「三農」服務發展，改善農村地區金融服務環境，鼓勵金融服務改革創新，傾力推進疫情期間企業複工複產，同步推動經濟和社會可持續發展。

## 支持重大戰略落地

2020年，本行圍繞習近平總書記對重慶提出的「兩點」定位、「兩地」「兩高」目標，認真貫徹落實「成渝地區雙城經濟圈」建設國家戰略，加快建設內陸開放高地，助力長江經濟帶綠色發展，積極探索「成渝地區雙城經濟圈」建設合作方向，從規劃、政策及產業等全方位開展深入研究，為助推成渝地區雙城經濟圈建設提供強有力的金融支持，穩步推動經濟高質量發展，為區域經濟佈局貢獻力量。

### ◆◆◆ 1、推動「成渝地區雙城經濟圈」建設 ◆◆◆

本行積極支持「成渝地區雙城經濟圈」建設，重點圍繞軌道、高速、機場、能源、水利等基礎設施領域重點項目加大信貸投放，為成渝地區雙城經濟圈建設注入源源不斷的「金融活水」。

#### 案例 | 大內高速建設項目

大內高速（重慶大足至四川內江）建設項目是川渝合作的代表項目之一，本行對該項目授信19.7億元，用於支持高速路網建設。大內高速全長約50公里，其中重慶段31.1公里，待大內高速全綫通車後，兩地車程將由目前的90公里縮短至50公里，將進一步完善川渝兩地的高速公路路網。



與重慶大內高速公路有限公司洽談合作方案

#### 案例 | 「川渝國企萬州行」項目推介會

2020年12月8日，「川渝國企萬州行」項目推介會暨簽約活動在萬州舉行。在本次活動中，本行萬州分行、開州支行與達州農商行簽署《萬達開川渝統籌發展展示範區戰略合作協議》，共同探索推進示範區建設。未來，本行將繼續深入貫徹落實黨中央、國務院和市委市政府重大戰略部署，積極與同業開展交流及合作，為更多的企業提供綜合金融服務。



「川渝國企萬州行」項目推介會暨簽約活動現場

### ◆◆◆ 2、服務內陸開放高地建設 ◆◆◆

重慶作為西部大開發重要戰略支點，在國家區域發展和對外開放戰略中起到重要作用。本行積極支持西部陸海新通道建設，加強重慶內陸國際物流樞紐支撐功能，着力推動內陸開放高地建設，助力重慶建設成為國際航空樞紐。截至2020年末，本行支持內陸開放高地建設貸款餘額124.81億元。

#### 案例 | 江北國際機場T3B及第四跑道建設項目

本行緊跟服務內陸開放高地建設相關要求，積極介入市內重大交通運輸項目。2020年江北國際機場T3B及第四跑道項目已通過國家正式批覆，江北國際機場是西部地區以及重慶市重要的航空交通樞紐，該項目為重慶市級重點基礎設施建設項目，項目總投資超200億元，建成後有利於完善綜合交通運輸體系，有利於暢通重慶交通網絡的建設，推動重慶經濟高質量發展。自項目啓動以來，本行為機場集團授信項目前期貸10億元。

### ◆◆◆ 3、推進陸海新通道建設 ◆◆◆

為進一步探索陸海新通道下信用證結算、融資等業務，本行在外匯管理局的指導下推動貿易融資區塊鏈創新。2020年，本行在加入外匯管理局跨境區塊鏈服務平臺的基礎上，加緊開發實現外匯管理局跨境區塊鏈服務平臺直聯本行系統，並落地陸海新通道場景國際貿易融資。

#### 案例 | 實現陸海新通道場景下國際貿易融資落地

本行客戶重慶環松科技工業有限公司主要出口市場為美國，該企業在越南海防開設了全資子公司越南新時代工業有限公司。陸海新通道開通後，企業2020年開始通過陸海新通道將貨物出口到越南。本行通過外匯管理局的跨境區塊鏈服務平臺，核實環松科技陸海新通道下貨物出口報關單的信息，完成了貿易融資背景的真實性核查，並實現陸海新通道場景下國際貿易融資落地。



企業生產車間

2020年，本行成功首發出口代付、境外客戶出口托收等特色新業務，進一步增強服務水平，豐富業務品種。在服務模式創新上，本行實現進口信用證電子交單、出口托收自助交單，推動跨境結算服務便利化。

本行積極響應人民銀行、國家外匯管理局等監管部門的便利化政策精神，結合本行外匯業務產品特點與服務情況，大力推廣和運用前沿科技手段，成功推出國際業務智慧雲服務平臺，着力為客戶提供高效、安全、便捷的外匯業務一站式服務體驗。

#### 案例 | 拓寬融資新渠道

2020年4月，本行運用宏觀審慎管理模式，幫助重慶萬州經濟技術開發（集團）有限公司融入跨境人民幣資金2.95億元，助力轉型成經營性企業的政府平臺直接通過「全口徑跨境融資宏觀審慎模式」獲得外管局外債簽約備案登記，並辦理「內保直貸」業務。該業務是本行政府平臺企業轉型後落地「全口徑跨境融資宏觀審慎」項下首筆「內保直貸」業務，實現了跨境融資新突破，為轉型平臺企業拓寬了融資新渠道。



重慶萬州經濟技術開發（集團）有限公司



## ◆◆ 4、助力長江經濟帶發展 ◆◆

2020年，本行積極關注長江經濟帶發展戰略，利用重慶在長江經濟帶上的重要地理優勢，重點參與長江經濟帶物流樞紐建設，扎實推進長江上游生態屏障建設。截至2020年末，本行支持長江經濟帶建設貸款餘額1,563.80億元。

### 案例 助力港口樞紐建設

本行緊密圍繞長江經濟帶相關發展戰略，以信貸資金積極支持國家級港口樞紐果園港建設，為其量身定製金融服務方案。2020年，本行向重慶港務物流集團有限公司新授信1.3億元、4.2億元，分別用於「重慶港主城港區果園作業區二期擴建工程配套倉儲項目三期」以及「重慶港主城港區果園作業區集裝箱堆場擴能工程」建設。



重慶港主城港區果園作業區二期擴建工程配套倉儲項目三期



## 促進經濟結構優化

2020年，本行積極參與「智博會」「西部科學城」等重大活動，主動尋求政策機遇，深入了解經濟結構優化方向，加大資源投入，密切關注高端製造、戰略新興產業等重點領域的信貸需求，提高科技型企業支持力度，積極貫徹落實支持促進信息技術服務、電子信息製造業、新能源汽車行業發展的有關政策，加強民營經濟資源配置，加大民營企業貸款投放力度，響應國家和地區發展實體經濟的號召，多措并舉助推實體經濟高質量發展。

### ◆◆ 1、助力新興產業壯大 ◆◆

2020年，本行心系科技型企業發展，建立科技型企業白名單，積極服務科技型企業，加快推進智能製造、高端裝備製造、新材料、信息產業等重點戰略領域的發展，并通過強化行業分析、深入企業調研、綜合研判等方式，支持傳統汽車行業逐漸向新能源汽車轉型升級。截至2020年末，本行支持戰略性新興產業貸款餘額110.54億元。

### 案例 支持新能源汽車產業發展

重慶長安新能源汽車科技有限公司掌握新能源「大三電」核心技術，并擁有系統設計、整車集成、部件開發等384項新能源汽車關鍵核心科技技術。本行向該公司授信3億元，為其提供流動貸款資金支持，較好的補充了企業項目建設之外的資金需求，支撐企業更好投產投研。



新能源汽車生產車間

### 案例 支持電子信息產業發展

中電科技集團重慶聲光電有限公司主要從事國家軍民用大型電子信息系統的工程建設，以及重大裝備、集成電路、通信與電子信息、軟件和關鍵元器件的研產工作。本行對該公司給予大力支持，共授信20億元，並在利率上給予優惠，支持電子信息產業發展。



中電科技集團重慶聲光電有限公司

## ◆◆ 2、支持民營經濟發展 ◆◆

本行積極推動民營經濟發展，製定《加大民營企業支持力度的議案》《重慶農商行關於規模以上民營工業企業走訪服務的實施方案》《重慶農村商業銀行關於加強金融服務民營企業的指導意見》及《重慶農村商業銀行民營企業貸款盡職免責管理辦法》等製度辦法，指導本行民營企業支持工作。2020年，本行通過開展「擴面增量」行動及「金融保市場主體百日大走訪」活動，持續深入了解民營企業生產經營活動中面臨的難題，不斷加大對民企的融資支持力度和覆蓋面。截至2020年末，本行支持民營企業貸款餘額1,540.67億元。

### 案例 九龍坡支行解決糧食企業資金難題

重慶重糧健康產業股份有限公司是重慶糧食集團有限公司下屬企業，主要經營農產品、食品、飲料等生產、加工、儲存、配送，是農業產業化市級龍頭企業、市級龍頭加工企業，同時也是防疫期間日常生活物資應急保供重點企業。疫情發生後，為確保全市糧食供給，該公司接到通知需在短時間內進一步加大糧食採購力度，經初步測算有1,000萬元左右的資金缺口。本行九龍坡支行了解到客戶這一實際困難後，緊急製訂授信方案，充分運用總行開辟的授信審批綠色通道，以信用擔保方式，成功給予該公司1,000萬元專項流動資金貸款授信，並給予利率優惠，及時保障了企業的糧食採購進度，解決了企業的資金難題。



重慶重糧健康產業庫房

### 案例 巫山支行支持民營企業復工復產

重慶百德鞋服有限公司是一家集生產與外貿出口為一體的民營企業，受疫情影響，該公司外貿出口貿易回款較慢，急需流動資金採購原材料。本行巫山支行主動問需於企，成立「一對一」金融服務小組，開辟綠色審批通道，簡化辦貸流程。因該公司總部在福建，該工業園廠房系租賃用房，在巫山無資產進行抵押，但該企業近兩年持續、穩定的納稅情況符合本行「稅易貸」準入條件，可執行優惠利率。為不耽誤疫情防控期間企業復工復產，本行巫山支行從確定融資方案到貸款發放僅耗時一周，便為該公司發放了200萬元支小再貸款信用貸款，有效緩解了該企業的燃眉之急。



重慶百德鞋服有限公司生產車間

### ◆◆ 3、促進實體經濟增長 ◆◆

2020年，本行堅守服務實體經濟的初心，積極貫徹落實黨中央國務院、重慶市政府及監管部門關於「加大製造業中長期融資支持力度」的政策精神，持續加大對以製造業為代表的實體經濟的支持力度，持續完善定價機制，調整製造業等實體經濟基礎利率定價水平，出臺「助製貸」「鴻鵠支製」等專項方案，通過FTP定價、專項激勵等方式激勵分支機構加大對製造業、製造業中長期及小微製造業的支持力度。

#### 案例 支持實體經濟

重慶市宇邦纜索有限公司主要從事電纜電纜生產，該公司主要生產設備需從德國採購。近年來，公司業務發展迅速，導致公司流動資金出現缺口。在了解客戶資金需求後，本行及時向其授信0.5億元，解決了企業資金缺口，助推企業發展壯大。



重慶市宇邦纜索有限公司

#### 案例 南川支行助力企業渡過難關

重慶海盟南邦鋁業有限公司是南川區重點企業，主要生產塑鋼型材及鋁型材。2020年初，因疫情原因，廣東、福建一帶生產口罩的企業急需新配置一批機器設備，該公司在接到廣東、福建多個客戶的訂單後，成為園區首批復工復產企業。但因周轉資金問題，該企業一度陷入復產困境。本行南川支行了解到相關情況後，立即落實專人與南邦鋁業對接，靈活運用政策工具，通過延期還本付息政策為其申請延期還款5,000萬元，及時有效解決企業資金困境，助力企業渡過難關。



南川支行走訪調研南邦鋁業

## 全力支持「三農」發展

本行全面貫徹落實黨中央對「三農」工作的各項決策部署，堅持穩中求進的工作總基調，堅持農業農村優先發展總方針，以服務鄉村振興戰略為總抓手，持續完善體制機制，推動三農金融服務轉型升級，鞏固全市支農主力軍和涉農貸款市場份額領先地位，加快農村金融支付環境建設，對接多樣化的農村市場需求，拓寬涉農資金融通渠道，全力助推「三農」業務發展。截至2020年末，本行涉農貸款餘額1,681.21億元。

### ◆◆ 1、完善「三農」服務保障機制 ◆◆

本行積極貫徹落實國家及地方發佈的「三農」政策文件精神，製定印發《關於做好2020年三農金融服務工作的指導意見》，明確金融服務「三農」工作目標和主要任務，力促「三農」服務機制優化，凸顯產業扶貧作用，提升基礎金融服務，進一步促進涉農業務發展。

#### 優化服務機制

- 定期向董事會、監事會、股東大會報告三農金融服務工作，修訂《三農及扶貧金融服務委員會工作細則》。
- 定期召開專委會，學習關於三農及扶貧工作的政策文件并研究貫徹措施，落實服務鄉村振興和助力脫貧攻堅的工作部署，確保三農金融重點工作落地。

#### 加強支農考核

- 在分支行KPI考核中，設置涉農貸款業務指標，正向激勵與負向約束並舉，切實推進三農金融服務。
- 製定服務鄉村振興專項考核方案，圍繞新型農業經營主體建檔開戶及信貸投放、支持美麗鄉村建設信貸投放等加大激勵，調動內生服務動力。

#### 加大放權力度

- 針對區域經濟特點，對特色涉農貸款業務專設審批權限。
- 開通綠色服務通道，對同一分支機構內擔保不變更、授信額度不增加的存量客戶，放寬一定額度的授信審批權限，擴大分支機構對信貸客戶的支用出賬審批權限。

## 2、豐富「三農」服務渠道體系

2020年，本行持續完善農村金融服務渠道建設，進一步優化物理網點、電子渠道、便民服務點、流動服務、互聯網平臺「五位一體」的「三農」服務渠道，有效構建了「鄉鎮有實體網點、村社有自助機具、個人有手機銀行」的多層次、多渠道金融服務體系。截至2020年末，本行在縣域有1,456個網點、4,880臺自助服務機具、459個農村便民金融服務點、5臺流動銀行服務車、893.15萬戶手機銀行用戶。

縣域網點	自助服務機具	農村便民金融服務點	流動銀行服務車	手機銀行用戶
1,456個	4,880臺	459個	5臺	893.15萬戶

### 特色網點服務

- 結合各地特色農業產業、旅遊業等地域特色，打造石柱黃水、江津中山、城口沿河等鄉村振興特色網點，在提供便捷、合理金融服務功能的同時增加人文關懷、金融助農等元素，滿足當地居民多元化金融服務需求。

### 加強機具服務

- 積極佈放自助服務機具，引導農村地區居民使用，提升服務便捷度。
- 加快推進農村新型便民機具投放，加大對無自助設備的鄉村、貧困鄉鎮周邊區域等投放力度。

### 開展到村服務

- 在重慶市農村區域行政村及社區，佈放「金融服務導航牌」「客戶經理公示牌」「三農金融產品宣傳冊」，並推廣微信申貸、綫上申貸渠道，推進進村金融服務行動。

### 拓展場景服務

- 開展鄉村客運綫場景打造，滿足乘客使用銀聯移動支付產品支付乘車費用需求。
- 加強鄉村旅遊移動支付受理環境建設，打造多個移動支付特色小鎮。
- 引導分支行將農民專業合作社、家庭農場、農戶發展為本行的條碼商戶，圍繞當地特色農業和農產品產、供、銷環節，打造農業產業鏈場景。

## 3、加大「三農」模式產品創新

本行圍繞「三農」重點領域和薄弱環節，加大三農金融服務模式和產品創新升級，貫徹落實市委、市政府以「三社」融合促「三農」發展的部署要求，積極推進金融服務創新與精準服務對接，助推農業供給側結構性改革，促進小農戶與現代農業有機銜接，積極破解農業產業發展融資難題，積極支持農村經濟發展及農戶增收致富，全力助推實現「農業強、農村美、農民富」。

### 創新服務方式

- 引導分支機構與當地基層供銷社加強合作，做到人員、機構、服務「三個100%」對接。
- 針對農民專業合作社、家庭農場等農業經營主體，推行移動金融服務費及跨行收款匯劃手續費等金融服務免費政策，上綫農戶貸款電子申貸渠道，全力惠民助農。

### 創新結算產品

- 推出面向農村地區用戶、農產品經紀人和農民專業合作社等涉農主體發行的「鄉村振興卡」，提供「五免」基本權益。
- 配置免費農技諮詢、免費醫療諮詢等多項涵蓋農村生產、生活的特色涉農權益。
- 積極推進「借貸合一」功能，幫助解決農戶「短、小、頻、快」資金需求。

### 創新信貸產品

- 堅持「綫上+綫下」雙輪驅動，不斷創新信貸產品。
- 創設「合」系列信貸產品，包括農民專業合作社貸、農村專業大戶貸等全行通用產品，並與地方政府、區縣供銷社聯合創新推出特色定製產品。
- 推出全綫上小額經營類信用貸款——「旺農貸·渝農貸」，進一步為農民專業合作社經營者、社員等提供便捷的金融服務。

### 創新理財存款產品

- 推出「鄉村振興」類理財產品，提供「理財投資於農閑，收益助力於農忙」的貼心理財服務。
- 在全市鄉村振興綜合實驗示範區渝北區，推出定製式「三社」融合特色化存款產品——「振興存」，積極推進農戶財產增值服務。

### 案例 榮昌支行創新生豬活體抵押貸款服務模式

作為疫情防控市級重點保障企業，重慶日泉農牧有限公司在防疫期間充分保障人民群眾豬肉供應。因受疫情影響，該公司豬飼料採購價格、運輸成本及人力成本大幅增加，經營流動資金緊張，但因為缺乏足值抵押物，融資成為其擴產擴能的「攔路虎」。2020年4月30日，本行榮昌支行以活體生豬作抵押的方式，為重慶日泉農牧有限公司新增授信3,000萬元、首次支用流動資金貸款1,000萬元，這是重慶發放的首筆生豬活體抵押貸，有效解決生豬產業因缺乏足值抵押物而出現的融資難題。



首筆生豬活體抵押貸款簽約儀式

### 案例 南川支行支持「三社」融合發展示範點轉型升級

重慶紅曼農業開發有限公司是一家通過線下、電商平臺銷售自產及其他農副產品的南川區農業化產業龍頭企業。該企業利用區位優勢，打造五星級慢生活農旅項目「漫居田園」，但由於流動資金不足，項目推動陷入困境。本行南川支行了解到相關情況後，聯合區供銷社創新推出「惠農貸」專屬產品，為其發放貸款120萬元，助力項目打造。目前，民宿現有員工10餘名（其中殘疾人2名、貧困戶3名），同時，民宿還推出鄉村扶貧農產品集市，推動消費扶貧，帶動當地經濟發展。



「漫居田園」民宿全貌

### 案例 城口支行支持食用菌種植企業

城口縣嶸彬農業開發有限公司為一家專門從事食用菌種植、加工及銷售的企業。疫情期間，本行城口支行得知該公司缺少資金周轉，及時向其宣傳疫情防控期間支持企業復工復產的相關金融政策。考慮到城口縣嶸彬農業開發有限公司的無抵押物的現狀，本行城口支行選擇為該公司申請科技型企業知識價值信用貸。為及時解決企業資金問題，本行城口支行開通綠色通道，簡化授信審批流程，在一周內成功向該公司發放科技知識價值貸款80萬元，有效及時的解決了企業資金需求，幫助企業全面實現復工復產。



食用菌種植園

### 案例 巴南支行發放農村「一二三」產業融合貸款

重慶網聯淡水魚養殖場主要從事養殖、銷售淡水魚，該公司擁有水產苗種經營許可證，成為國家農業部頒發的水產健康示範場。因銷售商對產品需求量逐步增加，公司打算擴大養殖規模，但缺乏流動資金購買原材料。2020年，本行巴南支行在二聖鎮召開的農村「一二三」產業融合貸款推廣會上了解到該公司的情況，立即與重慶市農業融資擔保集團有限公司取得聯繫，多方溝通并共同上門開展調查，製定貸款方案，最終成功為其發放農村「一二三」產業融合貸款70萬元，滿足了客戶的融資需求。



淡水魚養殖場

### 案例 巫山支行支持脆李種植

彭斌，90後「脆李種植能手」，將其在西南大學學習的系統種果技術大範圍運用到自家脆李果園中，期望通過科學技術提升脆李品質和產量。但缺乏啓動資金。本行巫山支行了解到該情況後，主動上門開展調查。依托其良好的信譽，本行巫山支行爲他發放了免反擔保創業擔保貸款10萬元。目前，彭斌共種植脆李20畝，實現年產量20,000斤。



彭斌在自家果園養護脆李

### 案例 永川支行支持農副產品交易物流

某國際農貿市場物流園，規劃用地400畝，建築面積120,000㎡，市場商鋪1,000餘個，是以重點建設農副產品交易園、倉儲物流園和綜合服務園爲一體的大型現代化農副產品交易物流商貿園區，經營主體爲某農產品公司，疫情期間主要幫助果農通過互聯網渠道解決水果的滯銷問題。由於該公司收購果蔬需先行向果農支付貨款，經過測算，存在1,000萬元左右的資金缺口。本行永川支行在總行各部門通力配合下，通過免除「貸審會」、突破「抵押難」等多個綠色通道，成功發放950萬元的貸款，解決了該公司的燃眉之急。



永川支行一行前往現場調研

## 推動小微企業發展

2020年，本行認真貫徹落實中央關於做好「六穩」工作、落實「六保」任務的決策部署，始終堅持「服務小微企業，服務實體經濟，服務鄉村振興戰略」不動搖，扎實做好小微金融服務工作，積極採取加大信貸投放、降低融資成本、提升服務質效、增強內生動力等有力措施，切實推動小微企業貸款「增量擴面、提質降本、特色強化」，積極踐行金融國企責任擔當。

截至2020年末，本行普惠型小微企業貸款餘額784.73億元，較年初增加132.78億元，增長20.37%，比全行各項貸款增速高3.76個百分點；貸款戶數12.92萬戶，較年初增加5,574戶。普惠型小微貸款資產質量控制良好，綜合融資成本保持在合理水平，實現了「兩增兩控」目標。

指標名稱	2018年	2019年	2020年
普惠型小微企業貸款餘額（億元）	563.80	651.95	784.73
普惠型小微企業貸款餘額佔全部貸款餘額的比例（%）	16.19	16.39	16.91
普惠型小微企業貸款戶數（戶）	122,956	123,656	129,230

### ◆◆◆ 1、構建服務網絡，延伸服務觸角 ◆◆◆

本行不斷完善小微金融服務網絡構建，逐步形成了覆蓋全市的多層次網絡，進一步延伸金融服務觸角，並出臺製定《小微企業專營支行管理辦法》，對專營支行進行常態化管理。

在總行層面

單獨設立小微金融條綫，負責小微貸款業務的統籌管理工作，又在其下設立小微金融業務部，致力於打造專門條綫、專屬產品、專有流程、專職隊伍、專項考核「五專」機製。

在分支行層面

繼續穩固小微辦貸機構和小微客戶經理規模，保障小微金融服務網絡覆蓋面，確保小微服務人力資源充足。截至2020年末，在工業園區、專業市場、核心商圈等小微客戶集中區域設立了17家小微企業專營支行。

爲保障小微金融服務質量，本行製定了《小微客戶經理管理辦法》，健全小微客戶經理準入、培訓、考核及退出等機製，加強專業化隊伍建設，建立「懂業務、懂技術」的客戶經理隊伍，切實提升基層從業人員的業務技能和服務水平。

## ◆◆ 2、完善產品體系，搭建合作平臺 ◆◆

本行打造專屬融資品牌「商易貸」，覆蓋小微客戶創業、成長、成熟各個階段的融資需求，同時強化銀政、銀擔合作，積極搭建小微業務營銷平臺，提升小微金融服務能力。

### 大力推進業務創新

- 對42個產品辦法和操作規程進行後評估，對小微授信業務管理辦法及部分信貸產品製度進行適應性修訂，契合市場和客戶的需求變化。
- 開發上綫「小微企業自助支用、自助續貸」以及「個人經營性貸款自助簽約、自助抵押」功能，成為重慶市首家實現客戶通過電子渠道自助辦理抵押登記的銀行。
- 提升個人經營性貸款自助支用、自助續貸業務功能額度。
- 上綫運行「銀稅互動」的綫上產品——「稅快貸」，補齊綫上信用貸款產品短板。
- 優化「房快貸」，上綫「二押貸」，激活小微客戶存量貸款抵押物價值。

### 積極支持創業就業

- 與重慶市小微擔保公司合作，率先完成創業擔保貸款綫上辦貸渠道搭建，擴大貸款覆蓋面，支持創業、再就業人員創業就業。

### 助力企業創新發展

- 與市科技局合作推動的「科技型企業知識價值信用貸款」業務已擴大至重慶市35個區縣以及重慶高新區、萬盛經開區，開辦業務的分支行達到36家。
- 與兩江新區管委會加強合作，降低科技型企業融資成本，推出無需提供抵押的「兩江新區科技成長貸」，創新科技金融融資體系。

### 支持企業複工複產

- 對存量到期貸款客戶，提前了解受疫情影響情況和融資需求，提前通過展期、續貸、調整還本付息期限等方式，緩解其到期還款壓力以及轉貸成本。
- 規範信貸融資收費，降低客戶額外融資成本，緩解小微企業融資難、融資貴的問題。

## 案例 | 支持高新技術小型企業發展

重慶宇隆光電科技有限公司成立於2014年，是一家高新技術小型企業，主要研發、生產及銷售各類液晶產品用控制板、電源板、背光LED燈條、柔性綫路控制板，公司處於行業龍頭地位，是京東方集團核心供應商。近幾年來，該公司戰略定位為中國傳統液晶顯示控制板及模切等產品第一大供應商，並成為OLED柔性顯示屏所需的相關控制板、模切產品國內最大、技術最為領先的供應商，在該細分行業領域有一定影響力。為實現該目標，該公司不斷投入研發資金，不斷擴大生產規模，流動資金出現缺口。本行兩江分行了解到企業的融資需求後，為宇隆光電發放了970萬元信用貸款。在貸款資金支持下，宇隆光電積極組織生產，目前生產、銷售等各個環節有序推進，運行情況良好。



重慶宇隆光電科技有限公司生產車間

## 案例 | 支持新風系統企業發展

海潤新風（重慶）智能技術有限公司是一家研發、生產和銷售通風製冷設備及新風系統的企業，在疫情防控期間，主要集中力量生產用於負壓病房的成套新風系統，是重慶市疫情防控重點名單企業。作為武漢火神山、雷神山醫院建設的主要服務商之一，海潤新風為上述兩家醫院提供壁掛式新風淨化機、定風量平衡組件等設備。由於各地醫院對上述設備的需求量進一步增加，已出現供不應求的情況，為此該公司加快複工複產，進一步擴產擴能，但出現資金短缺問題。



海潤新風馳援武漢火神山醫院物資專用車

本行渝北支行了解到海潤新風資金難題後，高度重視，落實專人上門服務，完成授信調查、資料收集工作，連夜加班撰寫調查報告、準備授信申報資料，同時聯系總行開辟審貸綠色通道，運用專項再貸款資金，快速為海潤新風公司發放了500萬元的純信用貸款，助力該公司順利實現擴產擴能。

## 全面服務保障民生

2020年，本行通過開展調研，協助分支行營銷民生領域優質客戶，並將民生行業貸款納入分支行全年KPI貸款考核，出臺《2020年重點信貸業務營銷活動方案》，每月下發營銷通報，定期督導，通過考核導向激勵分支行加大對「惠民生」業務的推動。截至2020年末，本行民生行業貸款餘額239.61億元，較年初淨增25.41億元。

### ◆◆◆ 1、助力醫療，守護健康 ◆◆◆

2020年，本行將醫療行業列為授信「優先支持類」行業，重點支持公立醫院以及在專業實力強的民營醫院。為助力疫情防控，本行進一步加強與重慶市內醫院，醫療科研單位及企業，生產銷售口罩、消毒液、護目鏡等防護物質的醫藥企業的對接，了解其疫情防控金融需求，開辟綠色通道，給予緊急信貸支持，並根據需要為重慶市內疫情防控醫療機構提供上門金融服務，保障疫情防控工作高效開展。截至2020年末，本行醫療衛生行業貸款餘額62.80億元，較年初增長10.99億元，增幅21.21%。

#### 案例 萬州分行支持疫情專用醫院

重慶三峽醫藥高等專科學校附屬人民醫院（重慶市萬州區人民醫院）建於1977年，是一所集醫療、教學、科研、預防保健和康復為一體的二級甲等綜合醫院。2020年2月12日，萬州區人民醫院被設為疫情專用醫院，無癥狀感染者和發熱病人全部集中到萬州區人民醫院進行醫學觀察，醫院門診停止收治其他病人，造成流動資金相對緊張，本行萬州分行得知消息後，主動上門對接，為醫院提供流動資金貸款5,000萬元，解決了醫院暫時的資金困難。



重慶三峽醫藥高等專科學校附屬人民醫院  
(重慶市萬州區人民醫院)大樓

#### 案例 九龍坡支行支持互聯網診療服務機構

重慶亞德科技股份有限公司位於重慶市九龍坡高新科技園區，是一家主要經營互聯網智慧醫療、智慧教育、大數據及信息服務等領域的國家高新技術企業，也是疫情防控市級重點保障企業。進入疫情防控的關鍵階段後，鑒於互聯網醫療平臺具有看診方便快捷、效率高、更具針對性和個性化等優勢，醫療機構搭建該平臺的需求量和病患在綫問診量也迅速增大，該公司需要對新冠肺炎疫情防控的公共應急系統和互聯網醫療平臺系統進行優化升級，如及時全面推進上述工作存在約2,000萬元左右的流動資金缺口，而作為科技型企業，該公司可用於抵押貸款的固定資產較少，在短時間內籌集大額資金存在困難。

本行九龍坡支行在了解到該公司實際情況後，按照「特事特辦、急事急辦」的原則，積極與總行相關條綫部門對接，開辟綠色信貸審批通道，經過上下聯動、緊密配合，3個工作日內完成了該企業的授信流程，為亞德科技提供新增2,000萬元流動資金貸款額度。

### ◆◆◆ 2、支持文教，科學發展 ◆◆◆

2020年，根據國家政策及行業特點，本行確定教育業為授信「優先支持類」行業，將國家「雙一流工程」高校、國家部（委）所屬高校、市屬重點本科院校作為支持重點，加大對應用型本科高校建設及深化產教融合、校企合作、工學結合主綫的支持。此外，本行還主要支持重慶市屬全日製公辦普通本科高校、學科設置符合區域產業發展方向的重慶市屬公辦普通高等職業學校以及高等專科學校等。截至2020年末，本行支持教育事業貸款餘額25.92億元。

#### 案例 支持重慶市梁平區第一中學校升級改造

重慶市梁平區第一中學校於2003年開始籌建，是由重慶市梁平縣人民政府和重慶騰達教育發展有限公司聯合舉辦的具有獨立法人資格的民辦公助完全中學。隨着區域經濟的發展和競爭的加劇，該學校為進一步滿足日益擴大的教育需求，決定對校園進行升級改造。本行梁平支行在了解客戶需求後，主動上門拜訪，為客戶定製金融服務方案，於2020年9月為其授信3,100萬元，用於支持梁平一中校園升級改造建設項目。



梁平一中校門



### 3、銀政合作，便民利民

本行與重慶市財政局、人社局、住建委等機構客戶建立合作關係，通過物理網點、智慧櫃員機等綫下渠道，匯聚便民事項、生活繳費等多種形式的服務內容，為各機構提供完善金融服務方案，全面提高社會公眾的體驗感和滿意度，積極打造成為溝通政府與公眾的橋梁與紐帶。

#### 案例 推動公積金繳存使用機製

2020年11月26日，本行和重慶市住房公積金中心簽署了戰略合作協議，雙方將充分利用各自資源、技術、網絡、業務、渠道、信息共享等方面的優勢，搭建開放共享平臺，共同打造集聚數據信息、金融資源、服務渠道以及社會群體等各類要素的金融新生態，助力全市經濟社會高質量發展。根據協議，雙方將圍繞共同推動重慶市靈活就業人員公積金繳存使用機製的建立、服務地區經濟及社會發展、促進雙方實現數據共享和優勢互補等方面內容開展戰略合作。



與重慶市住房公積金管理中心簽訂戰略協議

### 4、守望相助，共克時艱

疫情期間，本行堅決貫徹落實國家、重慶市委、市政府及上級監管部門的工作要求，建立疫情防控金融服務專用綠色通道，製定應急融資工作機製，簡化業務辦理流程，積極為防疫物資生產、運輸和銷售的重點企業提供信貸支持，跑出與疫情抗爭的金融服務「加速度」。

#### 案例 兩江分行助力民生保障

新冠肺炎疫情爆發後，華夏航空股份有限公司（以下簡稱「華夏航空」）充分發揮「點多面廣」的支綫航空網絡優勢，為抗疫救援物資開辟綠色通道。為了減少旅客流動，華夏航空響應民航局的號召，推出了針對旅客的免費退改簽服務，降低病毒傳播風險。這些舉措造成航空公司日常經營周轉資金緊張。本行兩江分行快速響應、主動對接，爭取第一時間減輕客戶戰「疫」負擔。2月12日，在總行部門的大力支持下，本行兩江分行完成了審批、放款全流程，順利發放流動資金貸款2億元，用於該客戶日常經營周轉，支持航油費缺口和機場管理服務費用等，解決了企業所急，也助力了疫情防控期間的民生保障工作。



兩江分行營業部櫃面人員處理放款

#### 案例 南川支行支持生活物資供應保障

重慶市南川區風之彩商貿有限公司是南川區最大的商貿零售企業，下轄2家大型綜合購物中心、20餘家直營綜合超市和1家德克士快餐廳，同時，為「萬村千鄉」600餘家農村商店提供配送服務。疫情期間，該企業急需流動資金供應大量米、面、油和蔬菜等保供物資，本行南川支行了解到該情況後，主動上門對接融資事宜，按照「快速盡調、快速開戶、綠色審批、快速放款」的要求，全程開放綠色通道，在3天之內為其新增授信并發放貸款500萬元，有效解決該企業流動資金缺口問題，為南川區生活物資供應保障作出突出貢獻。



超市生鮮一角

# 促進綠色發展 履行環境責任

綠色發展關乎國家發展和民族未來，2020年習近平總書記在第七十五屆聯合國大會一般性辯論會上發表重要講話時表示，中國二氧化碳排放量力爭於2030年前達到峰值，2060年前實現碳中和，並於中央經濟工作會議上將「做好碳達峰、碳中和工作」作為2021年重點任務。在此大背景下，大力倡導節能減排，通過金融引領資源向綠色領域傾斜，是綠色發展的重要舉措，也是供給側結構性改革的重要內容。

2020年，本行修訂《重慶農村商業銀行風險管理基本制度》，將赤道原則、綠色金融和可持續發展要求納入風險管理應遵循的基本原則，在「匹配性原則」中規定，本行全面風險管理體系應當與風險狀況和系統重要性等相適應，與赤道原則、綠色金融和可持續發展要求相匹配，並根據環境變化進行調整。

## 氣候風險管理

本行所在重慶地區總體氣候較為穩定，但乾旱、洪澇等災害發生，可能導致氣候變化引發風險，并向客戶信用風險演變。本行高度關注該等風險的演變，對水、電等氣候敏感性行業加強信貸投向指引和風險提示；在貸後及投後管理中，將客戶因氣候變化原因產生的信用風險納入監測範圍，及時預警處置；同時加強抵押品管理和價值重估，防範氣候變化原因影響還款來源保障度。

同時，為有效應對和處置極端氣候引發的自然災害對本行的不利影響，有效保障員工人身安全與公司財產安全，維護正常經營秩序，本行製定了《重慶農村商業銀行自然災害應急預案》，規定了發生自然災害時的報告和處置流程，指導各級機構和人員有效控制損失。為避免氣候風險對本行數據中心產生不利影響，確保重要業務穩健運營，本行建設了具有同業先進水平的「兩地三中心」災備體系，在重慶主城區、萬州區分設主數據中心、同城災備中心和异地災備中心，重要信息系統在各中心間實現多活冗餘配置，有效防範氣候風險。

### ◆◆ 1、綠色金融 ◆◆

本行始終堅持綠色發展理念，全面推動金融資源向綠色領域傾斜，努力在推進長江經濟帶綠色發展中發揮示範作用。本行2016年開始從頂層設計出發，以「建設綠色標杆銀行」為戰略目標，以「實施建立健全綠色銀行組織體系、綠色文化塑造、綠色產業支持、綠色分支行建設、綠色人才發展行動計劃」為戰略發展思路，勾勒綠色戰略圖譜，不斷深化綠色金融發展。

2020年，本行宣佈採納赤道原則，成為中西部首家赤道銀行，重慶第二家加入全國綠金委的企業，並與清華大學綠色金融發展研究中心簽署戰略合作協議，指導本行綠色發展工作規劃。2020年，本行加入中英金融機構環境信息披露工作小組，進一步深耕綠色發展理念，履行社會責任。

本行在高管層下專設綠色金融委員會統籌推進綠色金融發展，並設立綠色金融部，專職負責綠色金融政策研究、業務管理和推動，同時全行各部門及全集團各機構作為綠色發展的載體，共同推進本行綠色金融發展和環境信息披露工作。

本行全力加強綠色信貸制度體系建設，全面梳理授信相關制度，在授信業務框架制度中引入綠色發展制度條款，將綠色信貸投放納入分支機構KPI考核體系，加大考核激勵引導，在貸款合同中增加環境風險管理內容，引入「與控制環境和社會風險有關的事項」條款，為綠色信貸發展提供制度體系支撐。

2020年，本行繼續將綠色經濟領域作為本行信貸投放的重點支持領域，嚴格執行環保標準「一票否決製」，將企業環保守法情況作為信貸審批的必備條件之一。對符合綠色信貸標準的項目，本行傾斜信貸政策和資源，開辟審批綠色通道，實現快速受理、審批，並優先匹配信貸資源。對不符合環保要求的項目一律不新增授信，嚴格限製「兩高一剩」行業貸款。2020年，本行綠色信貸餘額245.67億元，較年初淨增75.08億元，增幅達44.01%，重點投向清潔能源、節能環保等產業。

### 案例 | 重慶環投惠澤水污染治理有限責任公司

重慶環投惠澤水污染治理有限責任公司由重慶環保投資集團有限公司等5家企業共同出資成立，主要負責永川區蓮花污水處理廠及污染源整治PPP項目的建設運營。該項目對新老城區污染源進行整治，興建蓮花污水處理廠，同時建設臨江河流域數據監管系統，可以消除污水排入臨江河流域以及入滲到地下水後造成的污染，對保護三峽庫區重要支流及水庫消落帶生態環境質量具有積極的作用，同時可以改善當地環境衛生狀況。該項目總投6.4億元，本行對其授信5.15億元，目前已實現投放1.43億元，較好的解決了項目建設資金缺口，助推項目建設。



污染源整治PPP項目

### 案例 | 華能重慶奉節風電有限責任公司

華能重慶奉節風電有限責任公司成立於2016年3月8日，是華能國際電力股份有限公司旗下的全資子公司，主要負責重慶奉節金鳳山風電場項目的開發建設和運營管理。作為可再生的清潔能源，風力發電的節能效益、環境效益、社會效益均十分顯著。同時該項目55臺風機沿山脊佈置，組合在一起構成了非常獨特的人文景觀，使人們在欣賞山體美麗風景的同時，還可以觀賞到壯觀的風機群，可促進當地旅遊業的發展。該項目總投資9.8億元，本行對其授信7.5億元，解決了企業的資金需求。



風力發電機群

### 案例 重慶市綦江區三峰環保發電有限公司

重慶市綦江區三峰環保發電有限公司成立於2016年3月3日，註冊資本金18,000萬元，為重慶三峰環境產業集團有限公司全資子公司，主要負責重慶市綦江區垃圾焚燒發電項目的建設及運營。該項目投資5.99億元，建設規模日處理垃圾量1,000噸，目前項目處於前期建設中，將打造成綦江、萬盛、南川三地的環保標杆項目，為建設綠色重慶貢獻力量。為滿足企業資金需求，本行為該項目新增項目前期貸款1.79億元，目前已實現投放1.08億元。



垃圾焚燒發電項目施工現場

## ◆◆ 2、綠色公益 ◆◆

本行在運營發展中秉承綠色環保理念，培養員工環境保護意識，鼓勵員工參與環保志願活動，將維護生態平衡、建設綠化家園的責任感和使命感傳遞給更多群眾，為地區綠色發展做出積極貢獻。

### 案例 雲陽支行開展「我為祖國植10棵樹」活動

2020年3月12日，本行雲陽支行開展了植樹造林活動，組織全轄所有黨員幹部參與，大家積極響應，踐行「綠水青山就是金山銀山」的發展理念，共栽培了1,000餘棵小樹苗，覆蓋全轄69個鄉鎮。



員工積極參與植樹造林活動

### 案例 城口支行參與「周六文明勸導我參與」志願服務活動

本行城口支行定期安排機關年輕黨員同志參與到「周六文明勸導我參與」志願服務活動中，在城區內紅綠燈路口和人群集中點開展「禮讓斑馬綫」文明勸導志願服務活動，并向居民朋友宣傳講衛生、防止新冠病毒感染知識、垃圾分類、環境保護等知識，促使廣大群眾在交通文明、衛生習慣、保護環境等方面踐行文明規範、告別不文明行為。



本行員工參與「周六文明勸導我參與」志願服務活動

### 案例 秀山支行助力打造綠色村鎮

秀山縣梅江鎮石坎村，因村民隨意傾倒垃圾，流經石坎村的河流及村內環境污染嚴重。本行秀山支行專門組織開展環境清理志願服務活動，對石坎村河道、公路周邊的垃圾進行分類清理，以實際行動喚起村民對環境保護的重視，并定期開展環保知識宣講活動，倡導環保理念，指導村民如何保護環境、分類處理垃圾和變廢為寶，減少亂扔垃圾行為，從根本上解決垃圾堆積和環境衛生難題。



本行員工參與環境清理志願服務活動

### ◆◆ 3、綠色運營 ◆◆

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，結合國家低碳發展政策，踐行綠色辦公、低碳運營措施，營造綠色辦公環境。本行製定了《辦公樓空調運行方案》《重慶農村商業銀行公務車輛管理辦法》等節能減排方案，並結合相關政策製度選用節能降耗設備，對辦公區域進行綠色改造。本行對員工進行綠色環保宣貫，在辦公場所張貼節能減排標語，推行無紙化辦公，培養員工環保理念，營造綠色工作環境，切實踐行環境責任。2020年，本行在經營中未發現對環境造成重大污染和影響的事項。

#### 節能減排

- 遵守飲食業油煙排放標準，食堂安裝油煙淨化器等設備，油煙靜電淨化後向室外排放。
- 衛生間使用感應水龍頭及感應衝水閥，減少水資源浪費。
- 使用節能燈具和變頻控制的功能性電機，節約耗電量。
- 公共走廊燈光採取感應控制、時間控制等措施，且在夜間開啓紅外感應模式。
- 公務車輛的購置和更新需遵循節能環保的原則。
- 明確規定辦公樓內空調在不同溫度區間應開啓的模式，減少空調耗電。
- 安裝遠程視頻會議系統，鼓勵開展線上會議。
- 鼓勵線上辦公和雙面打印，減少紙張浪費。
- 推進櫃面無紙化業務辦理流程，使用電子憑證替代紙質憑證，節約紙質憑證用紙。

#### 綠色改造

- 2020年安裝新能源車充電樁22臺，鼓勵員工駕駛新能源車通勤。
- 合理佈置數據中心機櫃及機架設備，面對面佈置形成冷風通道，背對背佈置形成熱風通道，並且對冷通道進行了封閉處理，避免冷熱不均浪費能源，防止排出熱空氣回流至機櫃設備進風口。
- 數據中心選用能耗低、體積小、自動化水平高、運行可靠的動力設備，配備精密的測量及控制儀表，達到節能設計標準，有效節約能源。

#### 廢棄物管理

- 規範食堂採購和食材管理，減少加工環節食材消耗，避免食材過盛造成浪費。
- 通過張貼宣傳海報、播放相關宣傳片及LED滾動播放宣傳標語的形式，倡導「光盤行動」，減少廚餘垃圾的產生。
- 對總行食堂餐廚垃圾進行分類回收，請用餐人員按類別放入對應的垃圾桶。
- 對數據中心辦公運營產生的垃圾進行分類，其中棄土、棄渣運至經環境主管部門批准的渣場，施工廢料、辦公垃圾等運至相應的廢物回收部門或者由委托有資質的第三方進行處理。
- 鼓勵線上辦公並對打印設備進行循環加粉，減少打印設備耗材的使用量。
- 辦公用品實行領用登記製度，減少一次性辦公用品不合理的耗用。
- 安排專人對有害、無害廢棄物進行管理，並聘請有資質的第三方對有害廢棄物進行回收處理。



## 2020年環境類績效指標

### 環境績效表現

除另有說明外，本部分環境績效統計範圍包含重慶農村商業銀行股份有限公司總行及重慶市主城區分支行，其餘機構未來將適時加入統計範圍。以下環境績效統計覆蓋期間為2020年1月1日至2020年12月31日。

#### 1. 排放物<sup>1</sup>

指標	績效表現
二氧化硫 (噸) <sup>2</sup>	0.002
氮氧化物 (噸) <sup>3</sup>	0.04
溫室氣體排放總量 (範疇一及範疇二) (噸) <sup>4</sup>	19,727.86
人均溫室氣體排放量 (範疇一及範疇二) (噸/人)	4.20
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量 (範疇一及範疇二) (噸/平方米)	0.06
直接排放 (範疇一) (噸)	585.59
公車耗油 <sup>5</sup>	251.61
設施用柴油 <sup>6</sup>	35.49
天然氣	298.49
間接排放 (範疇二) (噸)	19,142.27
外購電力	19,142.27
有害廢棄物總量 (噸) <sup>7</sup>	55.52
人均有害廢棄物總量 (噸/人)	0.012
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量 (噸/平方米)	0.0002
無害廢棄物總量 (噸) <sup>8</sup>	455.24
人均無害廢棄物總量 (噸/人)	0.10
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量 (噸/平方米)	0.001

注：

- 由於機房的排放物類數據和能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢棄物排放強度、無害廢棄物排放強度、能源消耗強度及日常用水消耗強度均包含辦公區域和機房。
- 二氧化硫排放主要來自於公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》進行核算。
- 氮氧化物排放主要來自於公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》進行核算。
- 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，

并根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南 2019修訂版》進行核算。


- 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。
- 設施用柴油指後備發電機耗用的柴油。
- 本行運營涉及的有害廢棄物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池、廢棄熒光燈管和打印設備廢棄墨盒、廢棄硒鼓、廢棄碳粉、廢棄色帶。
- 本行的無害廢棄物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾和廢棄硬盤。其中渝中支行、沙坪壩支行、九龍坡支行、渝北支行和兩江分行的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依據國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》進行了估算。

#### 2. 能源及資源消耗

指標	績效表現
能源消耗總量 (兆瓦時) <sup>1</sup>	36,151.91
人均能源消耗總量 (兆瓦時/人)	7.70
每平方米樓面面積的能源消耗量 (兆瓦時/平方米)	0.10
直接能源消耗 (兆瓦時)	2,689.33
公車耗油	1,027.83
設施用柴油	134.97
天然氣	1,526.53
間接能源消耗 (兆瓦時)	33,462.58
外購電力	33,462.58
總行外購電力消耗量 (兆瓦時) <sup>2</sup>	14,640.63
日常用水消耗量 (噸) <sup>3</sup>	179,121.03
總行日常用水消耗量 (噸) <sup>4</sup>	59,527.46
人均日常用水消耗量 (噸/人)	38.16
每平方米樓面面積的日常用水消耗量 (噸/平方米)	0.50
紙張消耗總量 (噸) <sup>5</sup>	153.47

注：

- 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2008）》中提供的有關換算因子進行計算，主要包含電力、天然氣、公車耗油和設施用柴油。
- 本行總行外購電力消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的耗電量。
- 日常用水包括自來水和中水。
- 本行總行日常用水消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的耗水量。
- 複印紙包括A4複印紙、A3複印紙和ATM憑條紙。
- 包裝物數據不適用於本行。



踐行社會責任  
共建美好社會

## 客戶服務盡職責

2020年，本行通過技術優勢及科技創新能力，精細化識別差异化客戶需求，持續推進「以客戶為中心」的服務理念，完善物理渠道和線上渠道網絡建設，滿足不同層級客戶需求；以大數據為基礎，優化業務流程、提升客戶體驗，為客戶提供專業化、高質量及人性化的創新特色金融服務；致力於保護消費者合法權益，提高客戶服務水平，打造安全金融服務環境，為客戶人身、信息和資金安全提供全面保障。

### ◆◆ 1、優化服務渠道建設 ◆◆

2020年，為更好的服務客戶，本行全面拓展物理服務渠道，優化服務流程，改進服務理念，創新服務手段，在偏遠鄉鎮設立便民服務點、開展流動銀行服務，保障農村地區金融服務資源重組，滿足各層次客戶的金融需求，為客戶創造更貼心的金融服務環境。

#### 保持網點全面覆蓋

- 將基礎金融服務向縣城地區傾斜，截至2020年末，共有營業機構1,765個，其中縣城網點1,456個，佔比82.5%，實現重慶市38個區縣物理網點全覆蓋；
- 通過佈放機具設備、流動服務車等方式，將服務覆蓋到6,095個行政村，覆蓋率較年初增長1.17個百分點。

#### 完善自助設備建設

- 截至2020年末，本行共有自助設備4,482臺，其中取款機872臺、存取款一體機3,187臺、查詢機423臺，機具與網點數配比達到2.54:1。

#### 推進農村便民服務

- 持續深化農村地區基礎金融服務，在偏遠鄉鎮設立農村便民服務點，通過便民服務終端、便民自助終端等便民設備，為農村客戶提供基礎金融服務。
- 加快推進農村新型便民機具投放，重點保障無自助設備的鄉村網點、貧困鄉鎮等周邊區域，逐步將傳統便民服務終端替換為新型便民自助終端，切實提升農村地區金融獲得感。

#### 開啓流動金融服務

- 購置5臺流動銀行服務車，在酉陽、武隆、彭水、城口、巫溪等縣城地區啓動流動金融服務，解決偏遠農村基礎金融服務不足的問題，提升貧困地區普惠金融服務力度。
- 製定《流動銀行車運行方案》，綜合深度貧困區縣和各分支行地理位置等具體情況，劃分流動車使用區域，梳理各層級管理職責及操作流程，進一步規範流動銀行車運行。

#### 分類打造特色網點

- 根據網點自身的資源優勢、地域特色、客戶需求等因素，完成石柱黃水、江津中山、城口沿河等9個特色網點打造，其中4個位於全市深度貧困鄉鎮。
- 利用現有IP形象打造「嘟嘟集市」特色模塊，將網點裝修形象、金融產品和金融服務融合，有力助推鄉村振興戰略落地，發揮金融扶貧作用。

2020年，本行繼續加速整合電子渠道建設，上綫新一代個人網銀、微信銀行平臺，協同個人手機銀行APP，實現電子渠道的統一業務處理機製；改進智能語音助手功能，將手機銀行、個人網銀、微信銀行的所有交易全部接入風控平臺，全面拓寬電子渠道的風險防範範圍。2020年12月，本行發佈新版個人手機銀行App6.0版本，通過打造「成長版」手機銀行，塑造親情圈，進一步提升客戶體驗。本行通過雲計算、大數據、人工智能、生物識別等金融科技創新持續為手機銀行賦能，全面提升手機銀行的非接觸式體驗。2020年，本行電子渠道賬務交易替代率為96.29%，較年初增長1.70個百分點。

#### 實現渠道協同

- 客戶可通過手機、微信、電腦等不同終端辦理業務，共享統一渠道接入、統一客戶管理、統一產品服務、統一交易流程、統一風險控製、統一支付處理等機製，提升線上渠道客戶體驗及內部管理效率。

#### 強化中臺支撐

- 針對處於不同生命周期的客戶，推出個性化定製主頁、個性化定製菜單、個性化產品展示推薦等特色功能，充分融合用戶中心和產品中心能力，加強渠道支撐。
- 新增抽獎、返現、虛擬商品券等營銷工具，實現通用活動場景配置和個性化場景開發，支持根據不同業務場景靈活開展營銷活動。

#### 優化智能客服

- 改進智能語音助手的交互和視覺體驗，持續豐富「智能知識庫」，優化算法引擎，提升智能語音助手對重慶本地方言的精準識別度，優化持續提升智能應答能力，縮短用戶等待時間。
- 將智能語音助手的服務範圍延伸至個人網銀和微信銀行，進一步提升客戶體驗。




#### 智能風控賦能

- 利用大數據分析、機器學習等技術，在總結衆多電信詐騙案集中性特徵的基礎上，上綫300餘條風控策略。
- 借助智能風控系統，對各類交易事件進行全流程監測，實現了事前精準識別、事中靈活控製、事後高效管理，全面應對來自綫上、綫下的各類業務風險，保障客戶資金安全。
- 2020年，系統監測各類風險事件超過4億次，系統自動拒絕高風險事件超過12萬次，有效阻斷高風險交易，及時發現疑似欺詐、刷單、網絡賭博等可疑風險，持續加強電子渠道風險防範能力。

#### 加強非接觸式服務

- 上綫手機銀行「掃碼辦」等功能，運用支付標記化金融應用標準，實現無卡手機掃碼存取款業務。
- 開通密碼、Face ID/指紋、手勢、刷臉等多種登錄方式，增強安全認證及客戶登錄便捷性。
- 優化客戶服務流程，將渠道與客戶產品深層次結合，擴展場景服務半徑，為高淨值客戶提供一對一專屬客戶經理即時服務。



	網上銀行	手機銀行
 客戶數 (萬戶)	327.10	1,123.34
 交易筆數 (萬筆)	52,225.38	6,354.67
 交易金額 (萬元)	124,216,619.00	145,520,688.00

### 案例 打造「幸福家園」

2020年，結合到店辦理業務客戶現狀，本行對部分營業網點VIP室功能定位進行進一步優化，打造重點功能區域「幸福家園」，提供茶水、糖果等零食，增設電子身高體重儀、血壓儀、急救箱等康養設備，為老年人客戶提供健康安全保障。具備條件的網點還將設置書吧、茶室，為客戶提供貼心、舒心的環境和全方位的服務體驗。



北碚靜觀網點幸福家園

### 案例 推出全新版本的手機銀行App6.0

本行以客戶為中心進行產品創新、流程創新、業務創新和服務創新，通過全新升級手機銀行6.0，從「數字化、定製化、雲端化、場景化」四大方面進行提升，為客戶帶來了自助、智能、智慧的全新感受，推進智能民生服務全覆蓋。通過深入挖掘大數據價值，本行進一步豐富「猜你想要」「猜你想問」等業務場景，提升個性化體驗，獲得「能聽會說」的擬人化智能管家的精準服務。此外，本行搭建雲端化平臺，創新「非接觸服務」，客戶可以不帶銀行卡，通過手機銀行「掃碼辦」功能進行存取款業務。本行還打造成長版手機銀行，提升18歲以下青少年金融安全意識、自律意識、理財意識，並通過成長版、尊享版、簡約版協同互聯，實現家庭財富集中管理，強化對青少年、老人賬戶安全的關注度。



重慶農商行手機銀行App6.0

### 案例 江北支行打造「BBC金融生態圈」

本行「BBC」金融生態圈是基於「以客戶為中心」服務發展理念的一項零售業務轉型重要舉措，其核心以「支付為切入口」，搭建「支付+收銀」「支付+場景」「支付+金融服務」等綜合生態服務體系，大力推進場景化金融發展，建立「銀行、商戶、客戶」三個層級的營銷服務閉環。本行江北支行結合自身特色，圍繞網點周邊做好「一個店、一條街、一個圈」的場景打造，推出了系列特色商戶服務場景。該支行萬豐分理處員工在活動前期挨家走訪商戶，宣傳本行「渝快付」產品，推廣「一元買菜」活動，最終與40餘家商戶達成合作意向。「BBC金融生態圈」建設，提升了「渝快付」產品的使用率，同時對周邊居民區形成了良好品牌宣傳輻射效應。



「一元買菜」活動

### 案例 亮牌工程

2020年，本行亮出「普惠金融服務導航圖」，在選定網點懸掛「村級便民服務中心」和「普惠金融基地」標牌，為客戶提供异地匯款、金融扶貧、普惠存貸等民生領域服務，並配套《金融服務手冊》進行詳細介紹，以提升農村金融服務的滲透率和覆蓋率。此外，本行亮出「客戶經理公示牌」，將客戶經理的照片、姓名、工作單位、聯繫電話、服務承諾、服務時間公之於眾，方便群眾諮詢業務、辦理業務，構建普惠金融聯動監督體系。



金融服務導航圖

## 2、規範處理客戶投訴

本行製定了《重慶農村商業銀行遠程客戶服務管理辦法》《重慶農村商業銀行電話銀行投訴處理操作規程》，明確了不同層級崗位人員的職責權限、投訴受理處置具體操作流程以及客服中心回訪投訴時限，以確保投訴可在規定時限內辦結，保證投訴處理有序化、高效化。本行投訴處理流程包括投訴受理、審查審批、投訴處理、意見審核、客戶回訪五個環節。對於客服中心受理後轉主責機構處理的投訴，本行要求處理時限為原則上自受理之日起不超過7日；對於向監管部門反映、媒體曝光、法律訴訟等升級形式的投訴，或需部門協調處理的投訴，本行要求處理時限為原則上自受理之日起不超過15日。

為了提高客戶投訴應對質量，本行設立質量檢測崗對投訴工單處理時效性、合規性進行檢查，並對投訴受理、處理全過程進行監督，投訴處理不及時、不合規的行為，均會被納入績效考核。對於未辦結投訴，本行要求投訴處理員逐一跟進，聯系主責機構了解情況並催促投訴處理進度，對於未催促的超時投訴，也將納入績效考核。2020年，本行客服中心共受理客戶投訴3,256件，投訴處理滿意度達99.88%。

2020年，本行建立了「投訴聯合處理機制」，定期組織開展「傾聽計劃」，升級投訴跟蹤系統功能，實現客戶投訴案例庫線上收集、投訴熱點、難點預警及投訴「灰名單」管理，並設置「投訴接待區」對投訴過程進行錄音錄像，多措并举，利用投訴信息的指向性和實時性對投訴信息數據進行多維度篩選分析，提升投訴應對能力。



### ◆◆ 3、保障營業場所安全 ◆◆

本行嚴格遵守《銀行營業場所安全防範要求》（GA38-2015）、《銀行自助設備、自助銀行安全防範要求》（GA745-2017）等準則。2020年本行對安全製度進行全面升級，修訂了《安全保衛基本製度》《設施設備安全管理辦法》《消防安全管理辦法》《安全防範設施管理辦法》《營業及辦公場所安全管理辦法》《安全保衛人員管理辦法》《安全保衛檢查管理辦法》《聯網監控系統管理辦法》，新製定了《安全保衛外包管理辦法》，廢止了《安全保衛守押外包管理辦法》，完善安全保衛製度體系，加強應急管理體系建設，全方位保障銀行營業場所員工、客戶的財產和人身安全。

對於突發事件，本行建立了突發事件應急預案製度體系，包括《突發事件總體應急預案》《自然災害應急預案》《事故災難應急預案》《公共安全事件應急預案》及《公共衛生應急預案》等。2020年，本行開展了2期員工安全培訓，對安全保衛基礎知識、新冠肺炎疫情防控等內容進行了培訓，提高員工安全防護意識，提高安全防範技能。此外，為提高員工對消防安全的防範意識，幫助員工熟悉辦公樓消防通道路綫及設施功能，增強員工突發事件應急救援能力和疏散自救能力，本行在6月、11月組織總行大樓各部門安全員、新入職員工及物業各崗位人員開展消防培訓及應急演練。

在網點裝修過程中本行嚴格遵守《銀行營業場所安全防範要求》等規範標準及屬地公安、消防機關相關要求，施工過程中嚴控工程質量，防範安全事故，建築經公安、消防驗收合規方能投入使用，持續推進營業網點「雙錄一區」建設工作，規範并統一網點功能佈局和形象標準。

2020年2月，針對突發疫情，本行印發《關於印發疫情防控和生產經營應急處置預案的通知》，啟動了《重慶農村商業銀行公共衛生應急預案》一級響應，對疫情期間網點營業時間及作息進行統籌管理，通過強化網點衛生防疫管理，指導關閉ATM機現金循環功能，做好客戶流動頻繁區域機具設備消毒，設置「戴口罩、防感染」展架提示，多種渠道宣傳防疫知識等措施，保障特殊時期網點安全運行。本行合理製訂複工計劃，并在複工前對辦公環境及設施設備進行隱患排查和消毒，有序推進網點複工複產，保障疫情期間金融秩序。

面對2020年夏天發生的重大汛情，本行全力做好防汛抗洪工作，梳理沿江沿河網點佈設情況，提前做好應對措施，加強汛期施工管理，協助出現洪災險情的15個網點和1個自助銀行恢復正常營業。

### ◆◆ 4、維護客戶合法權益 ◆◆

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，印發《消費者權益保護工作意見》，出臺《消保製度機製建設方案》《消保工作目標措施對應表》等辦法，明確消費者權益保護工作目標，分解工作內容，提供工作指引，統籌推進各項任務落實到位。在現有「綱領性文件+基礎工作製度+產品服務管理製度」的體系上，本行按照事前建標準、事中建流程、事後建評估的方式，強化消費者權益保護製度建設，完善《消費者權益保護管理辦法》《消費投訴管理辦法》《消費者權益保護審查實施細則》《錄音錄像管理辦法》《代理銷售第三方金融機構資產管理產品管理辦法》等製度，確保監管要求貫穿本行戰略政策和業務經營全過程，確保各項操作流程可追溯、風險可把控。

本行消費者權益保護工作由董事會及其消費者權益保護委員會定期進行總體規劃及指導，高管層及其消費者權益保護工作領導小組定期監督落實消費者權益保護工作措施，消費者權益保護職能部門充分發揮在業務產品和服務設計、協議製定、產品審批準入、營銷推介、售後評價等環節的積極作用，保障消費者權益保護工作執行到位、落實見效。

針對金融產品及服務的各階段，本行設立了「五個必須」，着力保障消費者權益保護工作的全流程管控，即在產品設計開發時，必須成立單獨章節，介紹消費者權益保護措施；在產品立項審批中，必須根據消費者權益保護製度進行審查；在產品和服務推介銷售時，必須嚴格把控披露信息的真實準確性，切實揭示產品風險；在服務收費時，必須嚴格公示收費信息；在製度及宣傳資料審查時，若涉及到消費者權益保護事項，必須經過消費者權益保護審查，并出具單獨意見。2020年，本行完成了產品準入消費者權益保護審查33項，營銷資料、內控制度及服務協議等消費者權益保護審查279項。

本行積極開展「雙錄一區」建設評估工作，從專區建設、人員管理、信息披露、產品宣傳、質量控制、信息保存等方面開展自評估，確保在銷售專區內安裝電子監控系統，對理財產品與代銷產品銷售過程進行同步錄音錄像，實現各營業網點全年全覆蓋，并通過引入AI、智能語音識別等技術，啟動「雙錄視頻」智能質檢項目，着力實現質檢效率、流程規範性的雙提升。



## ◆◆ 5、保護客戶信息安全 ◆◆

本行嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中國人民共和國網絡安全法》等法律法規，以及《信息安全技術個人信息安全規範》（GB/T35273-2017）、《個人金融信息保護技術規範》（JR/T0171-2020）、《移動金融客戶端應用軟件安全管理規範》（JR/T 0092-2019）、《網上銀行系統信息安全通用規範》（JR/T0068）等相關國家標準、行業標準，不斷完善《重慶農村商業銀行消費者權益保護管理辦法》《重慶農村商業銀行數據安全管理辦法》《重慶農村商業銀行信息系統安全管理辦法》《重慶農村商業銀行計算機網絡管理辦法》《重慶農村商業銀行計算機機房管理辦法》等製度，明確信息收集、保管、使用、轉移要求，充分保護客戶信息安全。

根據監管政策，本行積極配合相關部門對信息系統進行優化，完善客戶信息收集明示、授權機製，及時更新隱私政策。本行通過智能風控系統加強電子銀行業務風險交易監控，全天候、全流程、多維度監測風險狀況，採取動態限額調整、增強安全認證及阻斷交易等方式防控電子銀行業務交易風險，平衡風險管控與客戶體驗。從技術層面，本行採用虛擬桌面、網絡隔離等技術構建數據傳輸邊界，嚴格控制包含客戶敏感信息的數據流轉範圍，豐富數據安全防護手段，並採用一系列數據安全系統，實現內部數據提取流程全數字化、多級審批流程線上化，賦予生產數據全生命周期管理能力，防止信息擴散洩露。針對指紋識別有缺陷的手機機型，本行對手機銀行指紋識別功能進行了限制，並新增密碼輸入防錄屏截屏功能，以保障用戶隱私及安全。

在信息收集方面，根據國家、行業相關規範，本行手機銀行APP在收集客戶敏感信息時會首先在《隱私政策》中明確告知所收集信息的具體範圍、使用目的等內容，並對敏感信息重點加粗，提示客戶閱讀隱私政策，在取得客戶同意的基礎上對信息進行收集。同時本行對客戶信息的收集遵循最小化原則，僅收集與業務和風險控制密切相關的信息。

在信息使用方面，本行建立明確的分級授權管理機製，根據職責所需，製定客戶信息訪問及操作的最小必需授權，僅授權特定權限人員可訪問客戶個人信息，且在客戶端上展示客戶信息時，採取去標識化方式處理客戶敏感信息。



## 人才強行促發展

2020年，本行堅持「零售立行、科技興行、人才強行」戰略，緊扣資產、負債、收益、管理人員「四個結構調整」，積極探索新形勢下全行人力資源招聘、培訓、配置、激勵、約束新機製新舉措，人才機製逐步完善，人才結構持續優化，人才素質明顯提升。截至2020年末，本行共有員工15,088人，其中男性員工7,832人，女性員工7,256人。

### ◆◆ 1、依法保障權益 ◆◆

保障員工合法權益是企業穩定發展的基礎。本行堅持以人民為中心的發展思想，提供合理薪酬福利，完善社會保障體系，着力保障員工休息休假等合法權益。

**維護和諧勞動關係。**本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，完善《勞動合同管理辦法》《員工職業發展管理辦法》等製度，同員工建立合法、合規、和諧的勞動關係；履行法定義務，依法與員工訂立勞動合同，實行全員合同製管理；平等對待全體員工，為員工提供平等的工作機會和晉升通道；嚴禁性別歧視、民族歧視、宗教歧視等各類不平等行為，構建多元化人才團隊。本行禁止招聘童工和強製勞工，加大檢查督導力度，確保規範用工。

**完善薪酬福利體系。**本行為員工提供勞動報酬、社會保險、休息休假、勞動保護等待遇及福利政策；構建統一的薪酬製度，健全完善薪酬福利體系；完善企業年金、補充醫療保險製度，不斷增強員工獲得感、幸福感、安全感。

**保障員工合法權益。**本行認真落實國家關於員工工作時間、法定節假日、帶薪年休假等規定，切實保障員工休息休假的權利；落實社會保險法賦予的義務和責任，在疫情期間落實保險減免政策，及時為職工參保並繳納各項社會保險費，切實保障人才享受社會保險的權利。本行通過建立工會組織，推進企業民主管理，切實落實職代會、職工監事、行務公開等製度，依法保障職工行使知情權、參與權、表達權和監督權。

#### 加強民主管理

持續做好職工代表大會提案的徵集、審議和落實工作，2020年先後組織召開3次職工代表大會，對《員工違反規章製度處罰辦法》《員工職業發展管理辦法》等一系列涉及員工切身利益的重大事項進行審議表決。

#### 抓好民主參與

落實職工監事製度，2020年職工監事參與監事會會議9次，審議、聽取議案38項；組織職工監事出席股東大會4次，列席董事會現場會議8次，對會議流程進行監督，並就相關議題發表監督意見。

#### 做好民主監督

繼續開展行務公開工作考評，在針對2020年的行務公開民主測評中，各部室最終得分均在98分以上，綜合考核結果均為滿意。

## 2、助力人才發展

本行認真貫徹科教興市和人才強市戰略行動計劃，大興識才、愛才、敬才、用才之風，努力營造「近悅遠來」的人才發展生態，努力提高人才資源對企業戰略目標的支撐作用。

### 「管理人才引領計劃」

- 修訂中層領導人員、基層管理人員管理辦法，製定控股子公司經理層管理辦法，試點推進控股子公司領導人員任職製和契約化改革，管理人員隊伍結構日趨優化。

### 「專業人才開發計劃」

- 發揮市場在人才資源配置中的決定性作用，堅持「校招+社招」「公開招聘+獵頭搜尋」，堅持協議薪酬、按年簽約、單獨考核等多措并舉，發揮「引進一個人、帶動一支團隊」效應。

### 「實用人才成長計劃」

- 探索建立實習生計劃。
- 開展全行第二次員工職級統一評審，不斷優化人才職業發展通道。
- 調整優化部門職責，健全專業人才發展平臺。
- 貫徹落實「穩就業」「保就業」工作要求，為離校2年未就業大學生額外提供30個就業崗位。

### 「人才素質提升計劃」

- 統籌推進疫情防控和教育培训工作，實施以線上直播平臺為重點的培訓項目。
- 不斷完善「請進來+走出去」「線上+線下」「現場+視頻」「總行+條綫+分支機構」的立體培訓體系，全年累計開展各類員工培訓2,624期、參訓512,825人次。不斷優化M-learning，打造「掌上培訓學校」「移動培訓學校」。

### 案例 員工業務技能比賽

本行於2020年8月至10月組織開展了年度員工業務技能比賽。通過選拔賽、初賽的層層角逐，來自永川、南岸、榮昌等10家分支行的68名選手順利進入決賽。決賽分為字符錄入、傳票錄入及知識競賽三個項目進行。比賽中，選手們表現出優秀的技能本領，憑借豐富的知識儲備回答了各種業務處理問題，還通過情景劇、三句半、快板等多種形式呈現了本行賬戶業務、存貸款業務、國庫及反洗錢等多種業務的櫃面操作流程和客戶服務理念。通過技能比賽，員工的業務技能和服務水平得到進一步提升。



員工業務技能比賽

## 3、全力給予關愛

本行關心關愛員工，努力構建和諧勞動關係，通過走訪慰問、舉辦各種技能競賽、開展各類文化活動，加強員工關懷，為搭建員工成長平臺，豐富員工業餘文化生活，不斷增強員工歸屬感、獲得感和幸福感，努力構建和諧大家庭。本行關注員工身體健康，每年組織員工體檢，開展健康知識講座，通過收集健康體檢大數據，改善食堂膳食結構，幫助員工保持健康體魄。

新冠疫情發生以來，為切實做好疫情防控，本行緊急製定《總行辦公大樓疫情防控方案》《疫情期間總行車輛管理方案》《疫情期間總行食堂實施方案》等製度措施，指導疫情防控工作的開展，實行現場在崗人員最小化原則，推行移動辦公，減少員工直接接觸，降低新冠病毒感染風險。對於在崗員工，本行要求戴口罩上崗，勤洗手勤消毒，做好自身防護。

為保障一綫員工防控需求，本行多方協調聯系，採購儲備一次性醫用口罩、KN95口罩、防護眼鏡、酒精、消毒液、免洗洗手液、溫度計、紅外測溫儀、應急藥品等物資，切實做好全行應急防控物資儲備和供應。

### 案例 2020年職工迎春聯歡會

為充分展示本行企業文化，營造團結奮進的文化氛圍，進一步展現全行職工不斷進取的精神風貌，助推全行改革發展和轉型升級，總行工會組織開展了2020年職工迎春聯歡會。聯歡活動節目均由本行員工自編自演，以歌舞、情景劇、小品等文藝節目展現過去一年取得的驕人成績，以及在工作生活中發生的暖心事、感人事，展現本行企業精神和員工工作風採，表達對2020最真情的展望和祝福。



職工迎春聯歡會

### 案例 | 組織理髮師上門為員工理發

在防控疫情的關鍵時期，理發店暫時關閉，理發成了員工遇到的一大難題。為切實做好員工生活保障，部分分支行組織專業理髮師上門為員工免費理發。為保證理發期間的防護安全，本行提前做好理發場地、工具等相關消毒工作，並通過提前報名、安排時間表等措施把控人員流動，始終遵循一對一、戴口罩、不聚集、少說話、多通風、勤消毒的原則，確保防護到位。先後有300多名員工參與免費理發，理發後個個變得神采奕奕，以嶄新精神風貌投入到工作崗位上。



專業理髮師上門為本行員工理發

## 社區溝通暖人心

本行積極踐行企業社會責任，全面落實精準扶貧政策，幫助貧困地區脫貧致富，大力宣傳金融知識，提高群眾金融安全意識，主動與社區群眾保持溝通，了解社區群眾需求，積極開展社區公益，力所能及地提供幫助，傾力服務回報社會。

### ◆◆◆ 1、落實精準扶貧，助力脫貧攻堅 ◆◆◆

2020年，本行圍繞中央、重慶市委市政府脫貧攻堅總體部署和上級主管部門工作要求，貫徹落實脫貧攻堅政策製度，有力助推全市打好打贏脫貧攻堅戰。2020年末，本行18個貧困區縣各項貸款餘額1,409.20億元，比年初增長284.75億元，增幅25.32%。按照中國人民銀行扶貧統計製度，本行精準扶貧貸款餘額101.87億元，比年初增長12.58億元，增幅14.08%。

#### 完善政策措施

製定出臺《2020年脫貧攻堅指導意見》《關於進一步壓實扶貧責任推進「八項行動」決戰脫貧攻堅的通知》等金融扶貧政策，健全脫貧攻堅製度。

#### 加強考核傾斜

製定專項考核方案，對貧困地區發放的扶貧小額信貸、產業扶貧貸款，對貧困區縣及具有扶貧開發任務區縣授信醫療、教育貸款，按戶進行專項獎勵，支持發展扶貧產業。

#### 創新扶貧模式

加大金融資源傾斜力度，以結對幫扶城口縣新紅村決戰決勝脫貧攻堅為樣本，結合貧困村實際，因地製宜、精準施策，支持特色產業鏈條，扎實推進金融扶貧工作。

#### 開拓消費扶貧

依托直播帶貨等新業態、新模式，開展「扶貧搭把手·助農拼一單」直播帶貨活動10場，累計觀看人數155.2萬，銷售扶貧產品1萬餘單。

### 案例 | 武隆支行幫扶貧困村春耕播種

在疫情防控與複工複產的關鍵時期，本行武隆支行以實際行動支持幫扶貧困村「火爐鎮新田村」春耕播種。3月25日，該支行將128袋複合肥挨家挨戶送到結對幫扶貧困戶手中，全力支持農戶緊抓春耕時節大力發展蔬菜、水果等高山特色產業，增加家庭年收入，早日脫貧致富。同時，該支行火爐分理處結合送春耕化肥的契機，組織村幹部及農業社社長12人在新田村活動室召開了「心貼心牽手致富」金融支持複工座談會。



為貧困戶送去春耕化肥

### 案例 | 彭水支行支持彭水縣旅游業發展

彭水縣作為國家級少數民族貧困縣，經濟發展相對落後。2020年，本行彭水支行了解到彭水九黎文化旅游投資有限公司要打造蚩尤九黎城景區改造工程，解決蚩尤九黎城現階段基礎服務設施缺乏、景點特色尚未提煉、旅游服務功能尚未完善的問題，為該公司發放固定資產貸款2億元，有效解決該公司的融資需求，助推了蚩尤九黎城景區提檔升級的需要。蚩尤九黎城景區提檔升級改造工程實施後可帶動該貧困縣商業、交通、住宿等產業發展，為周邊貧困戶帶來較為穩定的收入來源，是景區周邊貧困戶脫貧致富發展的重要支撐，能夠進一步提高旅游脫貧質量和成效，有效帶動貧困人口脫貧增收，全面推進貧困地區旅游產業發展。



蚩尤九黎城夜景

### 案例 酉陽支行傾心調解化糾紛，齊心打通「斷頭路」

在李溪鎮張家城村有一段近80米的「斷頭路」，因家族矛盾和歷史遺留等原因，5年都未解決該問題，導致該村2,000餘人祇能繞道通行。本行酉陽支行委派的駐村第一書記崔道貴帶領駐村工作隊和村支兩委走訪群眾，多次入戶講解政策，通過召開群眾會，採取「一事一議」的現場調解方式解決了土地佔用、房屋拆除和施工綫路等問題，最終化解了矛盾糾紛。在鎮黨委、鎮政府的組織規劃、駐村工作隊和村支兩委的協調配合下，「斷頭路」終於在2020年初開工打通，讓村民出行更加方便，極大地拉進了幹部群眾之間的距離，贏得了良好的群眾口碑。



張家城村村民修建田壩「斷頭路」

### 案例 秀山支行支持基礎設施建設

秀山縣梅江鎮石坎村距秀山縣城28公裏，有建卡貧困戶32戶、159人，村內基礎設施薄弱，村組道路一直未安裝路燈，老百姓夜間出行存在諸多不便和安全隱患。作為石坎村的金融扶貧對口幫扶單位，本行秀山支行多次深入村組實地察看，並與駐村工作隊、村支兩委幹部座談商討，通過發動黨員、員工捐款等多種方式為石坎村道路亮化工程籌措資金10萬元，10天時間內安裝30盞太陽能路燈，成為改善村容村貌的新亮點。該支行還積極組織全體員工捐贈錢物，共計31.73萬元，用於修建村內道路，購置電視音響，完善基礎設施。



秀山支行捐贈活動

### 案例 福安渝農商村鎮銀行幫助農戶走出困境

2020年，本行福安渝農商村鎮銀行針對轄內農業資源較為豐富的特點，落實「行領導分組、分團隊包片、客戶經理包村」的工作機制，圍繞福安水蜜桃、葡萄、臍橙等特色優質農產品開展「深耕行動」，鄉村金融服務覆蓋面達49%。該行領導親自帶領幫扶幹部分批深入農戶家中、走進田間地頭開展普惠金融工作。客戶劉宗華是本地岳秀村水果種植戶，受到疫情影響，水果滯銷，經營公司資金需求迫切。福安渝農商村鎮銀行經過充分地調查，立即開通綠色通道，縮短審批流程，及時發放個人助業貸款70萬元。同時，福安渝農商村鎮銀行員工主動報名採購，幫助該村農戶銷售100多箱臍橙，主動用微信群、朋友圈積極幫助該村農戶尋找農產品銷路，與農戶們共渡難關。



農戶的臍橙果園

## ◆◆ 2、普及金融知識，加強防範意識 ◆◆

2020年，本行拓寬金融宣傳教育深度，在開展「3.15」「守護錢袋子」「金融知識萬裏行」「金融知識進萬家」等常規宣傳基礎上，啟動「排雷行動」專題宣傳，將金融知識送進校園、鄉村、務工聚集地等，同時依托「江渝消保微課堂」宣傳品牌，通過微信公眾號、廳堂信息發佈系統、官方網站、短信等渠道，主動向客戶宣講金融知識和金融業務風險，推送各類金融宣傳知識微信圖文、短視頻30餘條，發送短信50餘萬條，受眾達70餘萬人次。截至2020年末，本行累計開展金融知識宣傳活動4,900餘場，受眾對象93萬餘人次，發放宣傳資料71萬餘份。

### 案例 | 城口支行開展「小小銀行家」親子主題活動

為豐富青少年暑假生活，提高新一代少年兒童對國家財政經濟以及貨幣政策的認識，本行城口支行聯合城口縣實驗小學開展了「小小銀行家」親子主題活動，邀請學生及家長共同參與，向兒童傳授基礎的金融小知識和財富管理理念。該支行工作人員陪同學生們進行「七步服務法」演練，引導參觀大廳功能分區、自助服務區、貴賓區、大堂引導區、理財服務區、茶水區等，向學生們傳授人民幣和銀行卡的知識。學生們在該支行工作人員的指導下，觀看點鈔演示，開展「我是點鈔小能手」的體驗活動，引來圍觀的家長們的稱贊。通過理財知識的講解和寓教於樂、豐富多彩的活動，幫助小朋友們掌握理財小竅門，培養小朋友們的理財意識和好習慣。



小朋友們觀看點鈔演示

### 案例 | 長壽支行在農貿市場開展金融知識集中宣傳活動

2020年11月26日，本行長壽支行走進經開區農貿市場，聯合重慶長壽片區金融學會承辦了主題為「落實六穩六保 助力普惠金融」的金融知識集中宣傳活動。此次活動針對存款保險制度、移動支付、反洗錢、真偽人民幣識別、防範非法集資等內容開展有獎問答，與現場群眾頻頻互動，用通俗易懂的語言普及金融知識，並通過發放宣傳手冊，現場為金融消費者答疑解惑。活動期間，宣講人員通過表演真實案例改編的三句半小品《拒絕高息誘惑·遠離非法集資》，生動形象地為大家講述了非法集資的多樣性和隱蔽性，提醒大家務必時刻緊繃防範之弦，嚴防上當受騙，增強風險防範意識。此次金融知識宣講活動，讓群眾更加全面地了解金融知識。



向老人講解金融知識

### ◆◆ 3、心系公益事業，溫情回報社會 ◆◆

本行與周邊社區保持緊密溝通，主動了解群眾需求，大力發揚公益理念，積極開展公益活動，熱心幫扶困難群眾，積極承擔社會責任，提升企業社會價值。面對新型冠狀病毒肺炎疫情，本行向重慶市紅十字會捐贈2,000萬元用於疫情防控，切實履行社會責任。截至2020年末，本行全年參與志願者活動的員工共計約16,000人次，活動時長約18,000小時。

#### 案例 | 員工捐款支持疫情防控

本行黨委組織全行黨員自願捐款支持疫情防控工作，活動得到全行各級黨組織和廣大黨員積極響應。全行6,582名黨員共計捐款929,670.46元，用真摯愛心匯聚涓涓暖流，用實際行動詮釋共產黨員的初心和擔當，為堅決打贏這場疫情防控阻擊戰貢獻自己的力量。

#### 案例 | 溫情最美「逆行」，熱血助力抗疫

疫情期間，由於市民被限制出行，無法進行獻血及搶救病人使得用量比平時大幅度提升，重慶市血庫中心庫存多次急劇降低，特別是一些稀有血液種類。本行九龍坡支行員工李小姐是稀有血型，4年來一直堅持每年義務獻血。2月26日，李小姐接到了重慶血庫中心的來電，告知中心目前稀有血型的血液庫存告急，為了挽救急需用「熊貓血」的新冠肺炎重症患者，重慶市血液中心祇能對存檔「熊貓血」捐獻志願者逐一打電話，徵詢他們能否緊急獻血。了解情況後，李小姐當即表示同意，並於第二天捐獻了200cc「熊貓血」。



熱血助力抗疫



### 案例 南川支行開展「普惠金融、五心助殘」活動

為充分發揮金融機構在保護殘疾人群體金融消費合法權益，實現金融消費權益保護及普惠金融惠及殘疾人的作用，本行南川支行與南川區殘疾人聯合會簽訂「普惠金融、五心助殘」協議，建立殘疾人金融需求狀況信息共享機制，統籌安排綠色服務通道，向殘疾人推薦特色貸款產品，並組織黨員幹部愛心捐款20,720元，幫助殘疾人朋友解決生活中的實際困難，營造扶殘助殘的良好社會風尚。



簽約暨募捐儀式現場

### 案例 合川分行舉辦「五四」愛心助學活動

2020年4月29日，本行合川分行團委聯合重慶市合川區隆興鎮黨委在龍井小學、隆興小學舉行了以「綻放戰役青春·堅定制度自信」為主題的「五四」愛心助學活動。此次活動中，該分行團委向龍井小學和隆興小學的60名困難學生捐贈了書包、文具等一系列學習用品，并向兩所學校各捐贈了籃球、足球等體育用品。



向學生捐贈足球

### 案例 大足支行開展關愛貧困青少年活動

2020年1月3日，本行大足支行攜手重慶市大足區醫療保障局走進大足區中敖中學開展「冬日陽光 青春同行」關愛貧困青少年活動，為貧困青少年發放書籍、文具等愛心慰問品，激勵青少年們自強自立，用實際行動回饋社會，展示了本行根植地方、服務大眾的宗旨和熱心公益、奉獻社會的企業使命。



大足支行開展「冬日陽光 青春同行」關愛貧困青少年活動

### 案例 開州支行開展關愛留守兒童活動

2020年6月5日，本行開州支行聯合人民銀行走進北部山區雲寶山鎮平安小學開展關愛留守兒童活動，為40餘名留守兒童發放了文具、籃球、羽毛球、跳繩等禮物，並與孩子們互動交流，詳細了解他們家庭和學習情況，鼓勵他們要克服困難，認真學習。該支行還特意邀請專業廚師為小朋友們準備了豐盛的午餐，包括炸鷄腿、可樂鷄翅、薯條等。本次活動通近距離的溝通關懷，為留守兒童送去了歡樂，幫助兒童更健康快樂的成長。



關愛留守兒童活動合影

### 案例 潼南支行開展清淤志願者活動

2020年8月，洪峰過境潼南區，本行潼南支行個別網點被洪水淹沒。洪水過後，為積極響應李克強總理視察潼南時「重建美麗家園」的號召，踐行地方金融機構的社會責任，本行在積極組織恢復本機構網點營業的同時，組織5名黨員同志參與清淤志願者活動，幫助清除洪水過境地區的淤泥、清掃垃圾、衝洗馬路。該支行在有條不紊開展「自救」工作的同時，始終心系百姓，還給當地居民送去食品、水、驅蚊藥品等物資。



本行員工合力清污

### 案例 春運公益活動

本行從2014年春運起，聯合重慶交運集團、重慶重慶傳媒集團等多家單位，在機場、火車站及各大長途汽車站連續7年開展了「溫暖回家路·農商伴你行」春運公益行活動。活動開展期間，本行志願者們在全市主要交通站點為返鄉旅客提供現場引導、乘車諮詢、行李搬運、扶助老小等公益服務，免費發放應急物品，普及金融知識；駐守「鄉情驛站」的志願者們熱情接待返鄉旅客，發放便民服務口袋書，講解「江渝鄉情福農卡」手續費普惠報銷政策。2020年，本行參與春運公益活動志願者300餘名，登車1.3萬餘車次，服務46萬餘人次，發放宣傳資料41萬餘份。



志願者為旅客提供諮詢服務

# 「未來 展望」



2021年，是本行「十四五」戰略規劃的開局之年，本行將認真貫徹落實「零售立行、科技興行、人才強行」戰略，嚴格落實監管要求，不斷夯實業務基礎，抓住市場機遇，加強風險防控，注重科技創新，努力將本行打造成為全國領先的區域性銀行。

#### 責任管理

持續加強內控和精細化管理，搭建規範化、程序化、科學化的內控管理體系，落實企業金融機構責任，強化金融風險防控，嚴厲打擊金融犯罪；將企業社會責任融入日常經營管理，提高員工社會責任履責意識，打造負責任銀行形象。

#### 經濟領域

積極貫徹落實國家和地區戰略，改善信貸結構，大力支持新興產業、民營經濟發展，持續推動實體經濟復蘇，加強「三農」服務體系建設，支持小微企業加速發展，全面助推經濟平穩發展，助力供給側結構改革。

#### 環境領域

全面建設綠色金融發展體系，完善綠色發展管治架構，為節能環保產業開通信貸綠色通道，加大信貸資源投入，推動綠色金融業務發展；積極響應國家節能減排政策，加速綠色運營渠道建設，推行節能環保辦公舉措，培養員工節能減排措施，組織開展環保活動，持續推動可持續發展。

#### 社會領域

全力保障消費者合法權益，了解客戶需求，提供專業化、多樣化金融服務，保護客戶隱私安全；提高人力資源能力建設，切實優化人才結構，關注員工身體健康，注重人才發展，積極引進、高效培訓、科學晉升；主動加強社區溝通，熱心社會公益事業，服務大眾，回報社會。

## 關鍵績效表<sup>1</sup>

績效指標	2018	2019	2020
資產總額（億元）※	9,501.78	10,297.90	11,359.27
淨利潤（億元）※	91.64	99.88	85.65
權益總額（億元）※	717.09	893.62	946.32
平均總資產回報率（%）※	0.99	1.01	0.79
貸款及墊款總額（億元）※	3,811.36	4,370.85	5,078.86
不良貸款率（%）※	1.29	1.25	1.31
撥備覆蓋率（%）※	347.79	380.31	314.95
資本充足率（%）※	13.52	14.88	14.28
綠色信貸餘額 <sup>2</sup> （億元）	-	170.59	245.67
涉農貸款餘額（億元）	1,534.23	1,588.06	1,681.21
普惠型小微企業貸款餘額（億元）	563.80	651.95	784.73
員工總人數（人）	15,688	15,371	15,088
女性員工佔比（%）	49.39	48.73	48.09
員工培訓（期）	2,116	1,979	2,624
投訴處理滿意度（%）	100.00	99.87	99.88
受理客戶投訴（件）	4,865	4,462	3,256
營業機構（個）	1,775	1,774	1,765
縣域網點（個）	1,461	1,461	1,456
自助設備（臺）	4,854	4,911	4,482
電子渠道服務交易替代率（%）※	92.89	94.59	96.29
網上銀行客戶數（萬戶）※	309.25	327.66	327.10

1、本表中數據除加「※」外均為本行口徑數。

2、依據中國人民銀行下發的《中國人民銀行關於修訂綠色貸款專項統計製度的通知（銀發〔2019〕326號）》修訂後的統計製度進行統計。

## 獨立鑒證報告



普华永道

2021/SH-0198  
(第一页, 共三页)

### 注册会计师独立鉴证报告

致：重庆农村商业银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对重庆农村商业银行股份有限公司（以下简称“贵行”）2020年度企业社会责任报告中选定的2020年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

#### 关键数据

本报告就以下选定的 2020 年度贵行企业社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 绿色信贷余额（亿元）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 普惠型小微企业贷款余额（亿元）
- 员工总人数（人）
- 女性员工占比（%）
- 员工培训培训（期）
- 投诉处理满意度（%）
- 受理客户投诉（件）
- 营业机构（个）
- 县域网点（个）
- 自助设备（台）
- 总行外购电力消耗量（兆瓦时）
- 总行日常用水消耗量（吨）
- 电子渠道账务交易替代率（%）
- 网上银行客户数（万户）

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2020年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2019年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

#### 标准

贵行编制2020年度企业社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。



普华永道

2021/SH-0198  
(第二页, 共三页)

### 董事会的责任

按照编报基础编制2020年度企业社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制企业社会责任报告关键数据有关的内部控制，以便该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

### 我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第1号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

### 注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2020 年度企业社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2020 年度企业社会责任报告中选定的 2020 年度关键数据是否存在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2020 年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行和两江分行层面开展工作。我们没有对除贵行总行和两江分行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：



普華永道

2021/SH-0198  
(第三頁, 共三頁)

- 1) 与贵行参与提供企业社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的企业社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

#### 固有局限

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司向数据的可比性。

#### 结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2020 年度企业社会责任报告中选定的 2020 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

#### 使用限制

本报告仅向贵行董事会出具, 而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普華永道會計師事務所(特殊普通合夥)  
普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)



中國·重慶  
2021年3月30日

## 附：關鍵數據編報基礎

**綠色信貸餘額(億元)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司(包括各分支行、不含村鎮銀行)用於投向節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級和綠色服務等領域的貸款餘額的匯總數。

**涉農貸款餘額(億元)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司(包括各分支行、不含村鎮銀行)按監管口徑統計的各類本外幣涉農貸款餘額, 包括農戶貸款餘額、農村企業及各類組織貸款餘額、城市企業及各類組織涉農貸款餘額、非農戶個人農林牧漁業貸款餘額。

**普惠型小微企業貸款餘額(億元)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司(包括各分支行、不含村鎮銀行)按中國銀保監會統計口徑的小微企業貸款餘額, 即單戶授信總額1000萬元以下(含)的小型微型企業貸款餘額, 包括普惠型小微企業法人貸款餘額、普惠型個體工商戶和小微企業主貸款餘額, 企業分類標準遵循工信部《中小企業劃型標準》進行分類。

**員工總人數(人)**：是指與重慶農村商業銀行股份有限公司簽訂全日製勞動合同的員工總人數, 包括全部在職員工、試用在職員工、長期病假及工傷員工等, 不含各種勞務派遣用工。

**女性員工佔比(%)**：是指與重慶農村商業銀行股份有限公司簽訂全日製勞動合同的女性員工人數佔員工總人數的比例。

**員工培訓(期)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司組織開展各類培訓的總期數。

**投訴處理滿意度(%)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司客戶對客服處理投訴滿意的數量佔受理客戶投訴總量的比例。

**受理客戶投訴(件)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司通過服務熱線接收到的客戶投訴數量。

**營業機構(個)**：是指持有以重慶農村商業銀行股份有限公司開頭的金融許可證且正式營業的機構總數, 包括曲靖分行及其支行, 不含集團控股的各家村鎮銀行營業網點。

**縣域網點(個)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司已獲取金融許可證且所在地在重慶市轄主城區以外各區縣的機構總數。

**自助設備(臺)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司(不含村鎮銀行)已上綫使用的自動取款機、自動存取款機、自動查詢機總數。

**總行外購電力消耗量(兆瓦時)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司總行耗電總量, 包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的外購電力消耗量。

**總行日常用水消耗量(噸)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司總行耗水總量, 包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區、水星辦公區和魚嘴數據中心的日常用水消耗量。

**電子渠道賬務交易替代率(%)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司電子渠道賬務交易筆數與全行賬務交易總筆數之比。

**網上銀行客戶數(萬戶)**：是指重慶農村商業銀行股份有限公司開通網上銀行功能的客戶總數, 包含企業網銀及個人網銀。

## ESG指標索引

層面	內容	披露章節
A1 排放物	<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a)政策；及</p> <p>(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氟氣化合物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	綠色運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	2020年環境類績效指標
	A1.2 溫室氣體總排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	2020年環境類績效指標
	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）。	2020年環境類績效指標
	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）。	2020年環境類績效指標
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	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。	綠色運營
A2 資源使用	<p>一般披露</p> <p>有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。</p> <p>注：資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。</p>	綠色運營
	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）。	2020年環境類績效指標
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	2020年環境類績效指標
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	綠色運營
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	綠色運營
	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

層面	內容	披露章節
A3 環境及天然資源	<p>一般披露：</p> <p>減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。</p>	綠色公益、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。	綠色公益、綠色金融
B1 僱傭	<p>一般披露：</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	人才強行促發展
B2 健康與安全	<p>一般披露：</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	全力給予關愛
B3 發展及培訓	<p>一般披露：</p> <p>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。</p> <p>注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</p>	助力人才發展
B4 勞工準則	<p>一般披露：</p> <p>有關防止童工或強製勞工的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	依法保障權益
B5 供應鏈管理	<p>一般披露：</p> <p>管理供應鏈的環境與社會風險政策。</p>	供應商管理
B6 產品責任	<p>一般披露：</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	品牌保護、客戶服務盡職責
B7 反貪污	<p>一般披露：</p> <p>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	黨風廉政建設、反洗錢
B8 社區投資	<p>一般披露：</p> <p>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。</p>	社區溝通暖人心

## GRI指標索引

披露項目內容		披露位置
1. 組織概況	102-1 組織名稱	公司概況
	102-2 活動、品牌、產品和服務	公司概況
	102-3 總部位置	報告說明
	102-4 經營位置	公司概況
	102-5 所有權與法律形式	公司概況
	102-6 服務的市場	公司概況
	102-7 組織規模	公司概況
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	人才強行促發展
	102-9 供應鏈	供應商管理
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	公司概況
	102-11 預警原則或方針	風險防範
	102-12 外部倡議	責任融入
	102-13 協會的成員資格	責任融入
2. 戰略	102-14 高級決策者的聲明	董事長致辭、行長致辭
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	責任融入
3. 道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	責任文化
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機製	利益相關方溝通
4. 管治	102-18 管治架構	公司治理
	102-19 授權	公司治理
	102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	公司治理
	102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	實質性分析
	102-22 最高管治機構及其委員會的組成	公司治理
	102-25 利益衝突	利益相關方溝通
	102-26 最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	責任管理
	102-27 最高管治機構的集體認識	責任管理
	102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	實質性分析
	102-30 風險管理流程的效果	風險防範
102-31 經濟、環境和社會議題的評審	公司治理	
102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	公司治理	

披露項目內容		披露位置
	102-33 重要關切問題的溝通	責任融入
	102-34 重要關切問題的性質和總數	責任融入
	102-35 報酬政策	依法保障權益
5. 利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	利益相關方溝通
	102-41 集體談判協議	依法保障權益
	102-42 利益相關方的識別和遴選	利益相關方溝通
	102-43 利益相關方參與方針	責任融入
	102-44 提出的主要議題和關切問題	責任融入
	102-45 合并財務報表中所涵蓋的實體	報告說明
6. 報告實踐	102-46 界定報告內容和議題邊界	報告說明、實質性分析
	102-47 實質性議題列表	實質性分析
	102-48 信息重述	不適用
	102-49 報告變化	實質性分析
	102-50 報告期	報告說明
	102-51 最近報告日期	報告說明
	102-52 報告周期	報告說明
	102-53 有關本報告問題的聯系人信息	報告說明
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	報告說明
	102-55 GRI 內容索引	GRI 指標索引
	102-56 外部鑒證	獨立鑒證報告
	GRI 103: 管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明
103-2 管理方法及其組成部分		公司概況；落實經濟責任，助力經濟轉型；促進綠色發展，履行環境責任；踐行社會責任，共建美好社會
103-3 管理方法的評估		公司概況；落實經濟責任，助力經濟轉型；促進綠色發展，履行環境責任；踐行社會責任，共建美好社會

披露項目內容			披露位置
GRI 201: 經濟績效	管理方法披露	經濟績效的管理方法	落實經濟責任, 助力經濟轉型
	議題專項披露	201-1 直接產生和分配的經濟價值 201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	公司概況 氣候風險管理
GRI 202: 市場表現	管理方法披露	市場表現的管理方法	依法保障權益
GRI 203: 間接經濟影響	管理方法披露	間接經濟影響的管理方法	落實經濟責任, 助力經濟轉型
	議題專項披露	203-1 基礎設施投資和支持性服務 203-2 重大間接經濟影響	落實經濟責任, 助力經濟轉型 落實精準扶貧, 助力脫貧攻堅
GRI 204: 採購實踐	管理方法披露	採購實踐的管理方法	供應商管理
GRI 205: 反腐敗	管理方法披露	反腐敗的管理方法	黨風廉政建設
	議題專項披露	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	黨風廉政建設
GRI 301: 物料	管理方法披露	物料的管理方法	不適用
GRI 302: 能源	管理方法披露	能源的管理方法	綠色運營
	議題專項披露	302-1 組織內部的能源消耗量	綠色運營
		302-3 能源強度	綠色運營
		302-4 減少能源消耗量	綠色運營
GRI 303: 水資源與污水	管理方法披露	水資源與污水的管理方法	綠色運營
	議題專項披露	303-3 取水	綠色運營
		303-5 耗水	綠色運營
GRI 304: 生物多樣性	管理方法披露	生物多樣性的管理方法	不適用
GRI 305: 排放	管理方法披露	排放的管理方法	綠色運營
	議題專項披露	305-1 直接 (範圍1) 溫室氣體排放	綠色運營
		305-2 能源間接 (範圍2) 溫室氣體排放	綠色運營
		305-4 溫室氣體排放強度	綠色運營
		305-5 溫室氣體減排量	綠色運營
		305-7 氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )、硫氧化物 (SO <sub>x</sub> ) 和其他重大氣體排放	綠色運營
GRI 306: 廢棄物	管理方法披露	廢棄物的管理方法	綠色運營
	議題專項披露	306-3 產生的廢棄物	綠色運營
GRI 307: 環境合規	管理方法披露	環境合規的管理方法	綠色運營
	議題專項披露	307-1 違反環境法律法規	綠色運營
GRI 308: 供應商環境評估	管理方法披露	供應商環境評估的管理方法	供應商管理
	議題專項披露	308-1 使用環境標準篩選的新供應商 308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	供應商管理 供應商管理
GRI 401: 僱傭	議題專項披露	僱傭的管理方法	人才強行促發展
	管理方法披露	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	依法保障權益

披露項目內容			披露位置
GRI 402: 勞資關係	管理方法披露	勞資關係的管理方法	依法保障權益
GRI 403: 職業健康與安全	管理方法披露	職業健康與安全的管理方法	全力給予關愛
GRI 404: 培訓與教育	管理方法披露	培訓與教育的管理方法	助力人才發展
	議題專項披露	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	助力人才發展
GRI 405: 多元化與平等機會	管理方法披露	多元化與平等機會的管理方法	依法保障權益
	議題專項披露	405-1 管治機構與員工的多元化	依法保障權益
GRI 406: 反歧視	管理方法披露	反歧視的管理方法	依法保障權益
	議題專項披露	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	依法保障權益
GRI 407: 結社自由與集體談判	管理方法披露	結社自由與集體談判的管理方法	依法保障權益
	議題專項披露	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	依法保障權益
GRI 408: 童工	管理方法披露	童工方面的管理方法	供應商管理、依法保障權益
	議題專項披露	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	供應商管理、依法保障權益
GRI 409: 強迫或強製勞動	管理方法披露	強迫或強製勞動方面的管理方法	供應商管理、依法保障權益
	議題專項披露	409-1 具有強迫或強製勞動事件重大風險的運營點和供應商	供應商管理、依法保障權益
GRI 410: 安保實踐	管理方法披露	安保實踐的管理方法	保障營業場所安全
GRI 411: 原住民權利	管理方法披露	原住民權利的管理方法	不適用
	管理方法披露	當地社區的管理方法	社區溝通暖人心
GRI 413: 當地社區	議題專項披露	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	社區溝通暖人心
	管理方法披露	供應商社會評估的管理方法	供應商管理
GRI 414: 供應商社會評估	議題專項披露	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	供應商管理
	議題專項披露	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	供應商管理
GRI 415: 公共政策	管理方法披露	公共政策的管理方法	不適用
GRI 416: 客戶健康與安全	管理方法披露	客戶健康與安全的管理方法。	客戶服務盡職責
GRI 417: 營銷與標識	管理方法披露	營銷與標識的管理方法	品牌保護、維護客戶合法權益
	議題專項披露	417-1 對產品和服務信息與標識的要求 417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	品牌保護、維護客戶合法權益 品牌保護、維護客戶合法權益
GRI 418: 客戶隱私	管理方法披露	客戶隱私的管理方法	維護客戶合法權益、保護客戶信息安全
	議題專項披露	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	維護客戶合法權益、保護客戶信息安全
GRI 419: 社會經濟合規	管理方法披露	社會經濟合規的管理方法	風險管理



## 讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行2020年《企業社會責任報告》。爲了向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，促進本行提升履行企業社會責任的能力和水平，我們衷心的歡迎您能夠對報告提出真知灼見，并通過以下方式反饋給我們：

電話：023-61110843

電郵：cqrcb@cqrcb.com

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號

郵政編碼：400023

聯系人：重慶農村商業銀行股份有限公司董事會辦公室

1. 您屬於以下哪類利益相關方? \_\_\_\_\_

A 政府 B 監管機構 C 股東 D 客戶

E 員工 F 供應商和合作夥伴 G 社區 H 公眾與媒體

2. 您認爲本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望? \_\_\_\_\_

A 是 B 否，您認爲您還有哪些期望在本報告中沒有反映?

3. 您認爲本行是否很好的回應了您的期望? \_\_\_\_\_

A 是 B 否，您認爲您的哪些期望沒有得到很好地回應?

4. 您認爲本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀? \_\_\_\_\_

A 好 B 較好 C 一般 D 差

5. 您對本行社會責任工作和本報告還有哪些意見和建議? \_\_\_\_\_

再次感謝您的參與!

