

2021年度 企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT 2021

CQRCBank
CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

 客户服务热线 | 网址
95389 | www.cqrcb.com

2022年3月

報告說明

匯報範圍

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的所有主要運營點。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。

報告期間

本報告為本行連續發布的第十一份年度企業社會責任報告，報告時間範圍為2021年1月1日至2021年12月31日，部分內容或超出上述時間範圍。

編制依據

本報告參照上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作—第八章：社會責任》以及《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》、香港聯合交易所的《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG報告指引」）、全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards）（以下簡稱「GRI標準」）及金融服務業行業補充指南等標準編寫，同時符合中國銀行保險監督管理委員會（以下簡稱「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。

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

匯報原則

重要性：本行對重要ESG事宜進行了識別、評估及排序，並依據其結果在報告中披露重要ESG事宜。本行與利益相關方溝通的情況及對重要ESG事宜的識別、評估和排序情況請參見本報告「責任融入」章節。

量化：本行制定了降低日常運營對環境影響的目標，對適用的關鍵績效指標進行了量化披露，並對相關排放量/能源消耗的統計標準、方法、假設及/或計算工具及轉換因子的來源進行了說明，詳見「綠色運營」章節。

一致性：本報告的編制方式與往年相比未發生變化，統計方法、計算方法及關鍵績效指標等未發生改變，也無其他可能影響與過往報告作有意義比較的變更。

數據說明

報告中的部分財務數據來自2021年財務報表（A股），本集團截至2021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2021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。

發布形式

本報告以電子版形式發布，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（www.cqrcb.com）查詢。

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 郵編：400023

電話：023-61111272

電郵：cqrcb@cqrcb.com

報告說明	01
董事長致辭	03
行長致辭	04



公司概況	05
公司簡介	06
發展戰略	07
零售立行	07
科技興行	07
人才強行	07
公司治理	08
風險防範	09
風險管理	09
反貪污	11
反洗錢	12
反假幣	13
品牌保護	14
供應商管理	14
責任管理	15
切實加強黨的建設	15
責任文化	16
董事會聲明	17
責任融入	17
主要榮譽	21

落實經濟責任，助力經濟轉型	23
支持重大戰略落地	24
推動「成渝地區雙城經濟圈」建設	24
服務內陸開放高地建設	25
助力長江經濟帶發展	25
打造特色國際業務	26
促進經濟結構優化	27
助力新興產業壯大	27
支持民營經濟發展	28
促進實體經濟增長	29
全力支持鄉村振興發展	31
完善體制機制建設	31
創新金融服務模式	32
提升金融服務質量	33
推動小微企業發展	37
全面服務保障民生	40
支持醫療文教行業	40
推進消費金融發展	41
銀政合作，便民利民	42

02

03

促進綠色發展，履行環境責任 43

綠色金融	44
綠色公益	48
綠色運營	49
氣候變化	54

04

踐行社會責任，共建美好社會 56

客戶服務盡職責	57
優化服務渠道建設	57
規範處理客戶投訴	61
保障營業場所安全	62
維護客戶合法權益	63
保護客戶信息安全	64
人才強行促發展	65
依法保障員工權益	65
全面助力人才發展	67
全力給予員工關愛	68
社區溝通暖人心	71
普及金融知識，加強防範意識	71
心繫公益事業，溫情回報社會	73

目錄

未來展望	77
關鍵績效表	79
獨立鑒證報告	80

ESG指標索引	85
GRI指標索引	90
讀者意見反饋表	94

董事長致辭

2021年是國家「十四五」規劃開局之年，是全面建設社會主義現代化國家新征程開啟之年。站在世紀百年的歷史交匯點上，我們面對內外部複雜形勢的考驗和檢驗，堅持「零售立行、科技興行、人才強行」的戰略不變，在實現良好自身發展的同時，用實幹詮釋責任擔當，以行動踐行社會使命，在新的萬億征程上破浪前行、馳而不息、行穩致遠。

大商之道，經世濟民。我們始終堅定「根植地方、服務大眾」的宗旨，致力於以一域服務全局，與地方經濟社會發展同頻共振、同榮共生。我們強調主動出擊，對接國家「十四五」規劃，助力成渝地區雙城經濟圈建設，支持內陸開放高地建設和長江經濟帶發展。我們堅持精準發力，加大小微企業支持力度，助力企業克服疫情影響，在實現「兩增兩控」監管目標的同時，推進小微企業貸款「增量、擴面、提質、降本」。我們以占全市12%的貸款份額，發放了重慶25%的普惠小微貸款、23%的製造業貸款，均居全市第一。

振興之責，當仁不讓。我們始終堅守「改制不改向、改名不改姓」的承諾，充分發揮自身優勢，堅守服務「三農」職責，厚植服務「三農」情懷。我們落實監管服務鄉村振興工作要求，單設普惠金融條線，成立鄉村振興金融部，把80%的人員、網點、機具都布局在縣域地區，保障考核激勵、資源傾斜等政策總體不變。我們持續加強重點幫扶區縣金融服務，加大資金捐贈和信貸支持力度，在18個脫貧地區投放貸款餘額1,682億元，支持「三農」和縣域繼續保持全市第一。

綠行千裏，融至廣大。我們始終堅持「生態優先、綠色發展」的理念，全面發揮西部首家「赤道銀行」優勢，始終將綠色金融發展作為工作重點，完善赤道原則體系建設，加強綠色金融考核及系統支撐，綠色貸款連續兩年增速超過40%、餘額翻番。我們積極倡導節能減排文化理念，踐行低碳環保措施，積極推動無紙化辦公，組織開展環保公益，走深走實本行綠色發展之路，力爭建設成為綠色金融標杆銀行。

上下求索，日進日新。我們始終堅決踐行「以客戶為中心」的理念，借助數字化轉型動力，不斷延伸服務觸角、提升服務效率，切切實實增強金融服務獲得感。我們始終把消費者權益保護工作放在重要位置，在保障消費者個人信息與隱私安全上，展現一流金融機構的專業性，有效提升金融服務的安全感。同時，員工是我們的家人，是我們穩健發展的強大後盾，我們堅決保障員工合法權益，注重員工健康與安全，與員工共建溫暖和諧的農商之家。

責之愈重，行之愈穩。2022年是黨的二十大召開之年，重慶農商行將時刻牢記「國之大者」，緊密對接中央和地方重大戰略，全力踐行鄉村振興、綠色發展等社會責任，邁進新征程，建功新時代，與員工、股東、客戶和社會各界一起共建美好未來！

重慶農村商業銀行股份有限公司
董事長 劉建忠

行長致辭

2021年，本行踐行「根植地方，服務大眾」的企業宗旨，深入研判社會經濟形勢，重創新、求實效、謀發展，不斷加強內部合規管理，紮實做好風險防範化解，深入推進智能金融創新，加速推動服務轉型升級，強化社會責任引領，努力打造成為全國領先的區域性銀行。

落實重大戰略導向，發揮金融促進作用。2021年，本行將自身運營發展方向與國家重大戰略部署相結合，傾力支持成渝地區雙城經濟圈發展，與川渝高竹新區等簽訂戰略合作協議，重點支持實體製造業做大做強，縱深推進戰略新興產業發展，不斷提高民生領域投入，強化小微企業金融服務能力建設，持續推進國家重大戰略落地。截至2021年末，本行普惠型小微企業貸款餘額961.72億元。

踐行綠色發展理念，助力實現雙碳目標。2021年，本行堅持「生態優先、綠色發展」的導向，持續完善綠色金融政策體系，明確綠色金融實施路徑，創新綠色金融產品，優化綠色金融資源配置，規範赤道原則流程化管理，識別應對氣候變化風險與機遇，簽署生物多樣性保護共同倡議，打造綠色品牌和綠色文化；踐行節能減排措施，宣揚環境保護理念，開展環保志願活動，助力國家雙碳目標，推動實現生態友好、綠色包容的可持續發展環境。截至2021年末，本行綠色信貸餘額366.64億元，增幅達49.25%。

發揮農商標杆作用，全面支持鄉村振興。2021年，本行組建服務鄉村振興金融服務團隊，持續優化服務工作機制，深入推進「三社」融合發展，加大農村信用評價體系建設，堅持摘帽不摘政策、摘帽不摘責任，紮實推進鄉村振興幫扶工作，傾力支持鄉村產業發展，在服務鄉村振興、深化改革創新等方面發揮示範標杆作用。截至2021年末，本行在縣域有1,454個網點、658個普惠金融基地，涉農貸款餘額1,931.79億元。

推廣智能金融服務，保障客戶合法權益。2021年，本行進一步落實金融服務數字化轉型戰略，搭建智慧金融科技平臺，加大產品和服務的創新研究，推出「方言銀行」「空中銀行」等特色功能，為農村客戶、老年客戶等提供「有溫度」的金融服務；規範客戶投訴處理職責及流程，提高金融服務客戶滿意度；完善消費者權益保護機制，加強消費者信息安全保障，打造安全舒適的營業環境，開展金融知識宣傳活動，提高客戶金融風險防範意識。截至2021年末，本行共有營業機構1,760個，客戶滿意度達99.71%。

加強社會責任履責，積極服務社區群眾。2021年，本行遵循「人才強行」戰略，加強人才引領，培養專業人才，推動員工成長，提高人才素養，發揮人才資源對企業戰略目標的支撐作用；號召全行開展「我為群眾辦實事」活動，切實解決群眾實際困難，展現責任擔當；積極回應利益相關方關注，加強社會責任及環境信息對外披露。2021年，本行參與志願者活動的員工共計約28,000人次。

2022年，本行將繼續保持創新活力和發展動力，發揚實幹精神，紮實落實戰略發展規劃，深入推動全行發展轉型，支持經濟平衡性、包容性和可持續性發展，不斷凝結出豐碩成果。

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
7家

支行
35家

營業機構
1,760個

金融租賃公司
1家

理財公司
1家

村鎮銀行
12家

從業人員
1.5萬餘人

集團資產規模
12,658.51億元

存款餘額
7,593.60億元

貸款餘額
5,821.67億元

公司簡介 >>>

重慶農村商業銀行股份有限公司前身為重慶市農村信用社，成立於1951年，至今已有70餘年歷史。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，本行成功在香港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，本行成功在上海證券交易所主板掛牌上市，成為全國首家A+H股上市農商行、西部首家A+H股上市銀行。2020年2月，本行正式採納赤道原則，成為中西部首家「赤道銀行」。

截至2021年末，本行下轄7家分行、35家支行，共1,760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；集團資產規模12,658.51億元，存款餘額7,593.60億元，貸款餘額5,821.67億元，在英國《銀行家》雜誌「2021年全球銀行1000強」中排名第119位、在2021年中國銀行業100強榜單中榮獲第22位，在穆迪公司國際評級中獲得投資級「Baa2」主體評級。

發展戰略 >>>

本行以「努力打造成為全國領先的區域性銀行」為戰略目標，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，以大零售業務為核心競爭力，推動零售、小微、公司、同業業務「四客協同+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，持續助力實體經濟發展。

零售立行

本行力爭打造「最佳客戶體驗銀行」，堅持以客戶為中心，把零售作為發展之基和立行之本，全面對標先進同業，通過提升零售「速度、精度、深度」，提高財富管理、消費金融、小微金融的服務能力和貢獻度，「降本、控險、增效」，打造特色鮮明、優勢突出、市場領先的「大零售」業務生態，築牢高質量發展堅實基礎。

科技興行

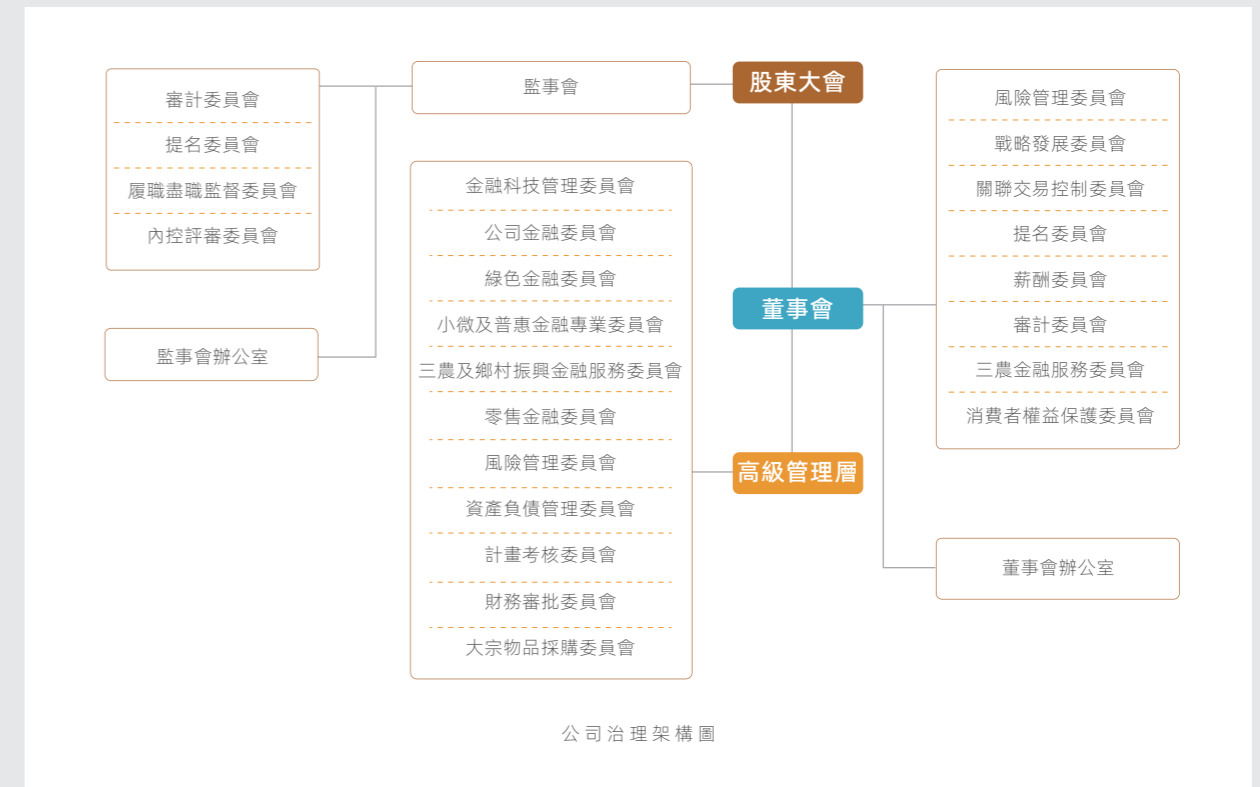
本行以打造「數字農商行」為目標，堅持把科技作為創新引擎和發展動力。不斷加大金融科技投入，加快大數據、AI、雲計算等新型技術運用，以金融科技創新帶動全行業務、經營管理同步提升。堅持自主研發，形成具有農商特色和地方特點的「專利池」和「標準庫」。

人才強行

本行堅持把人才作為核心資源和未來希望，圍繞「人才是第一資源」的用人理念，全力打造政治堅定、專業過硬、結構合理的優質人才隊伍，加快引進和培養新型業務、風險管控、金融創新等方面的專業型、複合型人才，為可持續高質量發展提供堅強的人才保障。

公司治理 >>>

本行形成了以《公司章程》為核心，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為配套制度的公司治理框架體系，全面指導公司治理工作落實。本行設立了符合現代商業銀行要求的「三會一層」組織架構，股東大會、董事會、監事會和高級管理層之間職責明確、相互制衡，並在董事會下設八個專門委員會，在監事會下設四個專門委員會，在高級管理層下設十一個專門委員會，為相關領域的事項提供決策建議，並負責公司日常運作的治理。



公司治理主要進展

股東大會

2次
31項

2021年本行共召開股東大會2次，其中年度股東大會1次，臨時股東大會1次，共審議審閱議案或報告31項。

董事會

17次
132項

2021年本行共召開董事會17次，共審議審閱議案或報告132項。

董事會 專門委員會

49次
106項

2021年本行共召開董事會專門委員會49次，共審議審閱議案或報告106項。

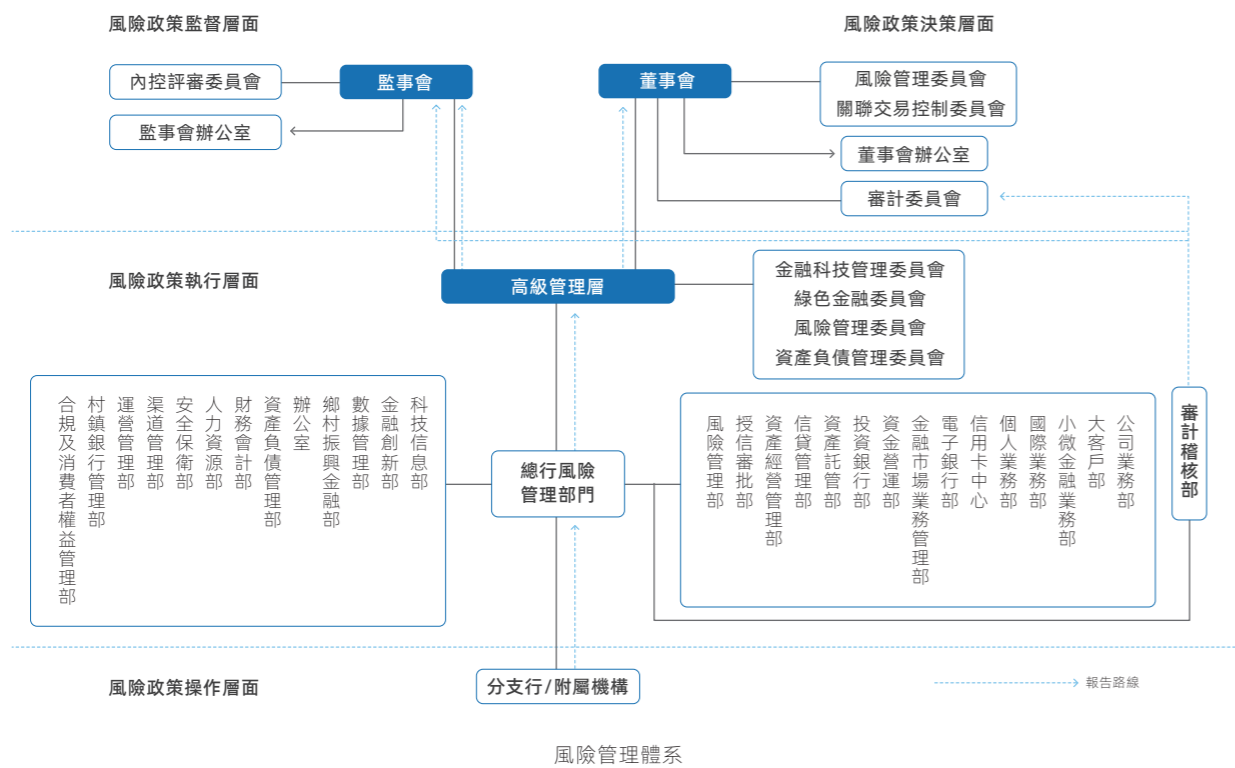
風險防範 >>>

風險管理

全面風險管理

本行遵照監管要求，根據宏觀經濟形勢和市場環境，結合自身發展戰略和風險偏好，持續完善全面風險管理體系，不斷提升風險管理能力，從「搭平臺、嚴監測、重評估、強計量、抓落實」五方面著手，完善風險管理政策及策略，優化風險治理流程與機制，不斷拓展風險管理的廣度、深度和精確度，夯實風險管理實效。報告期內，董事會審議通過了2021年度《風險偏好陳述書》，其中新增「互聯網貸款風險管理」及「環境（綠色金融）風險」相關風險描述，要求附屬機構加強對集團風險偏好的貫徹傳導。截至2021年末，本集團資本充足率14.77%，撥備覆蓋率340.25%，不良貸款餘額73.00億元，不良貸款率1.25%。

2021年，本行印發集團2021年度《風險偏好陳述書》《市場風險限額管理方案》等文件，修訂《風險管理委員會工作細則》《大額風險暴露管理辦法》《市場風險壓力測試管理辦法》等12項風險管理制度，首次獨立制定本行恢復與處置計劃，建立應對重大風險情形的流程機制和措施安排；首次開展環境風險相關行業壓力測試；建成大額風險暴露管理系統，進一步優化數據集市批處理、信貸系統風險分類模塊等功能。本行2021年發布各類風險監測分析60餘份，從多維度提示風險點並提出管理改進建議。本行重視對分支機構風險管理工作的規範和引導，通過「模板化」等手段，減少執行差錯，並建立了有效激勵機制，同時加強對分支機構培訓指導和定期答疑，提升風險管理能效。



2021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。中誠信對本行發行的「20重慶農商綠色債01」、「21重慶農商綠色金融債01」、「21重慶農商綠色金融債02」、「21重慶農商永續債」信用等級評級均為AAA；聯合資信對本行發行的「19重慶農商二級」、「20重慶農商三農債」、「20重慶農商債」信用等級評級均為AAA。

案例

風險管理專題培訓

2021年5月21日，本行組織開展「風險管理專題培訓」，參訓人員包括42家分支機構的風險管理部負責人、業務骨幹、客戶經理及總行營業部、小微金融業務部、大客戶部的業務骨幹，共計170餘人。本次培訓對授權管理、非零售內部評級、風險分類、風險數據集市應用、客戶風險信息報送等5門課程進行了重點講解，及時向員工傳達監管要求和條線制度變化，推廣管理工具的應用，突出問題導向，築牢合規意識。在課程結束後，全部學習人員參加了統一的結業考試。通過本次培訓，本行風險條線員工進一步強化了對監管新要求和總行制度的熟練掌握，拓展了對風險管理工具的深度運用能力，有助於風險合規意識和防控效果的持續提升。



2021年風險管理專題培訓

合規風險管理

本行深入開展合規風險管理相關工作，不斷完善合規管理組織架構，嚴格開展合規審查，制定《重慶農村商業銀行合規性審查操作規程》，明確合規性審查範圍、權限及流程，分層級依據法律法規、監管要求等外部規定對新產品、內部規章制度、向消費者發布的廣告、帶有承諾性的金融服務方案等進行審查，確保合法合規性。本行將合規管理工作下沉到各層級各條線，落實合規報告機制，充分發揮合規報告的發現和控制合規風險的關鍵作用。

本行強化合規風險監測控制，定期或不定期開展合規風險評估，建立合規風險點臺賬，有效落實控制措施，實現合規風險識別、評估及管控閉環管理；升級完善原內控合規管理系統，擴展為融合合規工作平臺、數據平臺、學習平臺、自律平臺的多功能系統，實現線上管控，提升工作效率，強化合規風險系統管控水平。同時，本行努力培育員工合規意識，推行並倡導誠信、正直的行為準則，持續開展合規培訓，並通過多種形式傳播合規理念，警示員工合規守紀、廉潔從業。

內控評價

2021年，本行根據《企業內部控制基本規範》《企業內部控制評價指引》等制度規定，圍繞內部環境、風險評估、控制活動、信息與溝通、內部監督內控五要素開展內控評價，客觀反映全行內控水平，並嚴格按照銀保監會、證監會規定的程序、標準、內容及方法，完成內部控制評價報告，做好信息報送和披露工作，通過績效考核等措施應用評價結果，促進全行內控質效提升。

反貪污

本行嚴格遵循《中國共產黨章程》《中國共產黨紀律處分條例》和《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》等黨章黨規黨紀，以及《中華人民共和國公職人員政務處分法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》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，不斷加強作風建設，強化紀律意識，開展反腐倡廉教育工作，深化拓展「以案四說」「以案四改」，加強警示教育力度，深入推動全行反腐倡廉工作，以高質量監督推動全行高質量發展。此外，本行2021年以制度、排查、教育、問責為鏈條，進一步強化員工行為管理，坐實案防基礎工作，防範員工金融犯罪活動。2021年未發生對本行或本行員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

本行通過員工在日常經辦業務或管理監督中發現並上報等內部渠道，及外部舉報、外部信訪、外部審計、監管檢查、輿情監測等外部渠道獲知或發現相關異常情況或風險線索，並由各級條線職能部門、各級牽頭部門受理，成立調查組開展獨立或聯合調查，根據調查結果審理並處理。若出現違反黨的廉潔紀律特殊情形的線索和問題，本行將向駐行紀檢監察組或本級紀檢部門移送。為暢通監督工作機制，駐重慶農商行紀檢監察組與本行黨委建立了定期會商、重要情況通報、線索聯合排查、聯合監督執紀、黨紀政務處分事項協調等推進全面從嚴治黨的工作協調機制，並每季度針對作風建設、廉潔

風險、問題線索等交換意見，每半年針對全面從嚴治黨、黨風廉政建設和反腐敗工作開展會商研究。此外，本行構建「單位+家庭」立體監督網絡，積極開展清廉活動，著重開展節假日廉潔提示，營造風清氣正的節日氛圍。2021年，本行組織全體董事學習中央紀委國家監委公開曝光的違反中央八項規定精神的典型案例，並面向員工開展反腐倡廉培訓163次，參與反腐倡廉培訓員工達16,128人次。

反洗錢

2021年，本行繼續嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險自評估指引》等法律法規和監管要求，持續優化洗錢風險自評估體系，修訂《洗錢和恐怖融資風險自評估管理辦法》《客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等制度，並新制定《反洗錢信息安全保護管理辦法》。此外，本行升級反洗錢系統6.0版本，實現數據報送、產品評估、報表模塊功能優化，同時進一步開展機構風險評估，推動電話號碼異常客戶信息數據治理，組織各層級反洗錢專項排查及風險自測自評，監督各級機構加快問題整改，持續推動對分支機構、控股子公司的反洗錢工作指導，加大反洗錢培訓及宣傳力度，有效提升反洗錢工作合規性及有效性。

健全 風控機制

- 修訂5個反洗錢內控制度，並新制定1個反洗錢內控制度；
- 整治超300萬戶電話號碼異常客戶信息；
- 召開6次反洗錢工作聯席會議，印發14期反洗錢工作動態，發送29期反洗錢工作領導小組電郵；
- 開展機構風險評估，並組織反洗錢專項排查。

優化 風控系統

- 完成反洗錢系統產品評估、報表模塊等功能升級；
- 優化2個異常交易監測模型，新增2個規則，優化1個規則。

開展 宣傳培訓

- 參與人民銀行重慶營管部反洗錢宣傳短視頻、反洗錢征文評選，共獲2個一等獎，1個二等獎，1個三等獎及4個優秀獎；
- 發放反洗錢宣傳折頁超過21.70萬份；
- 開展1期新員工反洗錢崗前培訓，參訓人員57人；
- 舉辦3期反洗錢迎檢專題培訓，參訓人員900餘人；
- 參加中國人民銀行重慶營管部反洗錢現場培訓，並參加中國人民銀行鄭州培訓學院反洗錢線上課程。

反假幣

本行嚴格遵守《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)等監管要求,優化和整合假幣收繳、鑒定業務流程,梳理現金收付整點操作要點,強化現金機具管理,提升現金服務質量。2021年,本行上線冠字號碼管理系統,優化櫃面系統現金業務交易,升級點鈔機、清分機等現金機具及自助設備,對現金實物冠字號碼在本行的流轉過程進行全程記錄及追溯,提升本行現金管理及服務能力,有效處理銀行涉及假幣糾紛舉證及責任認定情形。2021年,本行共收繳假幣18,911張,有效維護了金融秩序,切實保障了公眾權益。

本行每年針對現金從業人員開展人民幣、主要外幣反假貨幣知識培訓及反假貨幣知識技能培訓等各類培訓。2021年,本行員工參與反假貨幣培訓達7,034人次,實現在崗現金從業人員持證上崗工作要求,在人民銀行反假貨幣培訓效果抽查測試中,本行平均分95.60分,在重慶市金融機構中名列前茅。

本行持續組織各分支行開展反假貨幣集中宣傳活動,2021年發放宣傳折頁43萬份,張貼宣傳海報1.8萬張,發放反假宣傳環保袋26萬個,開展反假貨幣宣傳活動2,559場,宣傳受眾人數達45萬人。

案例

萬州分行維護校園金融安全

2021年9月10日至15日,本行萬州分行組織宣傳小組走進轄內三峽醫藥高等專科學校、三峽學院兩所高校開展金融知識宣傳活動,並組織全轄力量服務迎新開學季,為7,800餘名新生宣講了反假人民幣知識,用實際行動提升在校大學生金融風險意識,增強其對校園金融詐騙的風險識別能力,引導和幫助學生樹立科學理性的消費觀,維護校園金融安全,守護學子青春夢想,保護校園金融淨土。



反假貨幣宣傳走進校園

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》《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,完善制度體系建設,加強廣告宣傳內容審查,規範商標、LOGO使用要求,保護本行知識產權,維護品牌形象。

本行制定了《重慶農村商業銀行宣傳管理辦法》,搭建品牌管理、廣告投放、新聞宣傳、輿情管理、聲譽風險管理等多方面管理體系,加強產品及服務的廣告內容審核,明確廣告投放要求,確保廣告內容合法合規,且不對消費者產生誤導;規範審核商標、LOGO的使用要求,強化各類渠道管理,統一宣傳口徑,推進本行品牌形象規範統一。

本行制定了《重慶農村商業銀行知識產權管理辦法》,明確知識產權的職責、歸屬原則、申請流程、爭議處理方式等內容,要求員工增強保護意識,相關承辦部門在創立品牌或開展相關工作前,需對商標、專利進行相關檢索,並對知識產權開展專項分析,防止侵犯他人知識產權。若發現本行商標、LOGO等知識產權被侵權使用,本行將及時採取適當的法律手段及相關措施制止侵權行為。同時,本行制定知識產權保護策略,充分利用新內控合規管理系統,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,做好與經營業務相關的知識產權申報工作,對即將到期的注冊商標申請延續展期,防範注冊商標失效風險,切實保護本行知識產權。

供應商管理

本行制定了《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》等制度,積極踐行責任採購理念,不斷完善供應商風險管理體系,堅持公開、公平、公正的供應商採購和管理原則,堅決杜絕供應商提供虛假材料以牟取中標、入圍資格或出現商業賄賂、利益輸送、採購人以權謀私等情況。一經查實,本行將對供應商進行嚴肅處理,若觸犯法律將移交國家司法部門處置。

本行堅持「統一領導、集體決策、嚴格准入、動態管理、相互監督」的供應商管理原則,建立供應商准入、考核評價及退出機制,並融入環境與社會風險管理要求。本行在供應商准入環節,對供應商的環境和社會風險進行初步識別,要求供應商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制度、未被相關主管部門列入黑名單,且不屬於「兩高一剩」行業等條件,並在《重慶農村商業銀行供應商管理辦法》修訂版中增加了「具有節能環保產品的供應商優先使用原則」的條款,明確將質量保障、使用節能環保產品作為供應商採購管理基本要求,努力踐行綠色發展理念。在供應商考核評價環節,本行若發現因環境和社會風險管理不善,而受到有關政府部門處罰的供應商,將對其執行供應商退出流程。截至2021年末,本行開展准入評估審核的供應商數量為770家。

本行採購所有辦公家具均要求供應商所提供產品的基層、面層、板材以及油漆類材料必須採用國標E1級以上的環保型材料。在對營業網點進行主體裝修時,本行也要求供應商所使用的木工板、防火板及油漆塗料等裝修材料必須採用環保型材料,並保證全部家具的甲醛、苯、TVOC含量達到國家安全標準。在2021年全行工作服採購工作中,本行堅持綠色採購原則,將節能環保企業和新興環保工藝新材質等作為供應商的重要參考條件。

供應商數量及分布情況

指標	截至2021年12月31日
主要供應商數量	770
中國境內地區供應商數量（個）	770
港澳臺地區供應商數量（個）	0
境外地區供應商數量（個）	0

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決策落地，助力成渝雙城經濟圈建設，高效服務鄉村振興；秉承綠色環保理念，大力推動綠色金融服務，助力實現「雙碳目標」；組織開展環保活動，踐行節能減排措施；保障員工權益，推動員工個人發展；提高客戶服務質量，加強客戶信息安全管理，維護客戶合法權益；普及金融知識，開展社區公益，努力實現可持續發展。

切實加強黨的建設

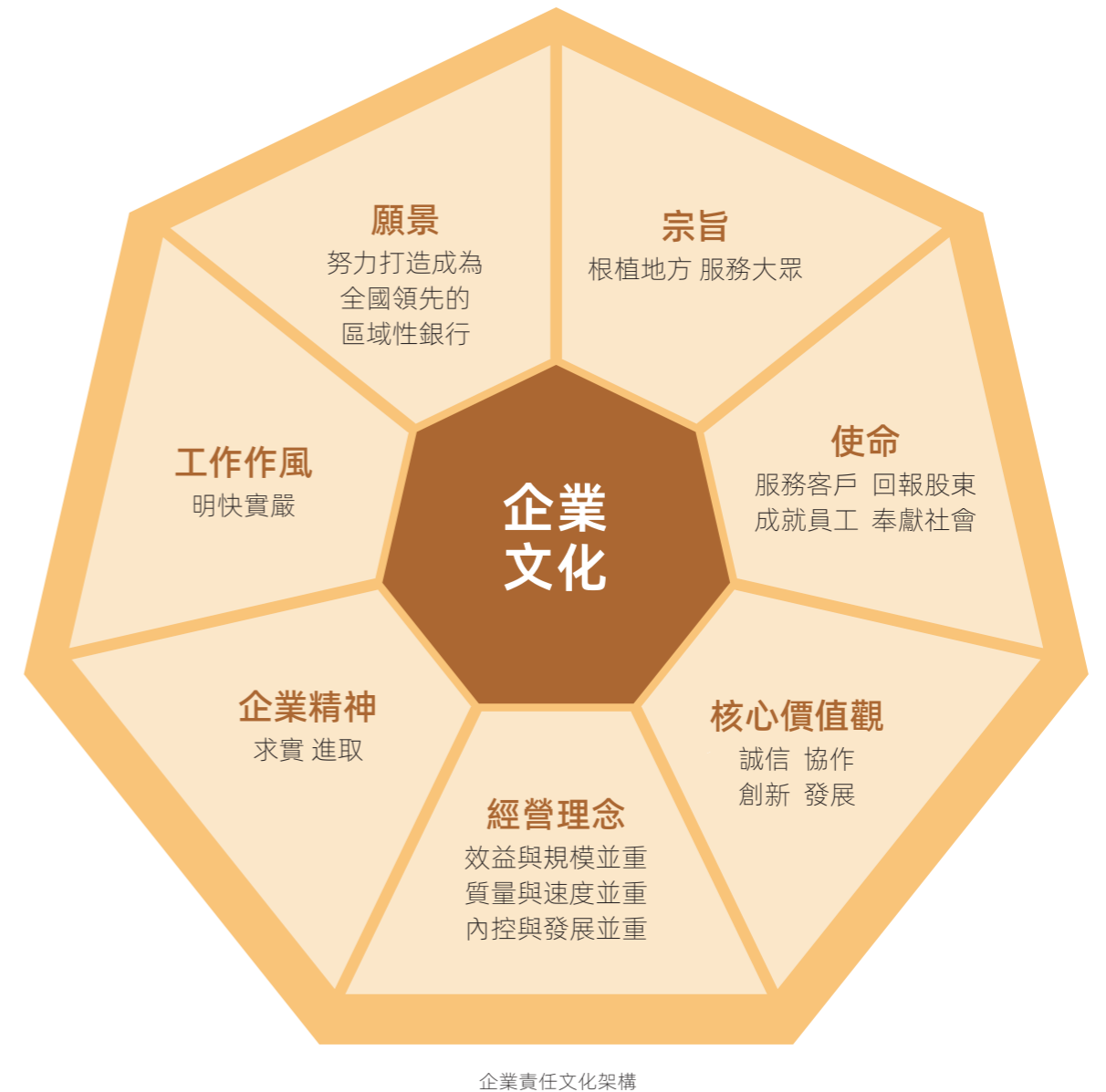
本行始終堅持黨的領導，充分發揮黨建引領作用。2021年，本行全面貫徹落實習近平總書記重要指示精神和黨中央決策部署，把黨史學習教育作為重大政治任務，切實擔當主體責任，聚焦「學、講、看、做」，推動黨史學習教育走深走實。本行堅持加強黨的領導，把黨建工作總要求寫進公司章程，把黨的領導融入改革發展全過程。

本行配套完善黨委會會議制度，保證黨委把方向、管大局、保落實作用發揮。本行建立健全全面從嚴治黨考核機制，分類完善考核指標，引導全行結合經營管理實際，謀劃開展主題實踐活動，充分發揮基層黨組織戰鬥堡壘作用和黨員先鋒模範作用，推動黨建工作和生產經營深度融合，將黨建工作成效轉化為生產經營實效。本行全覆蓋開展實地督查，加大責任壓力傳導，推動黨委落實主體責任，促進管黨治黨責任逐級延伸、層層壓實，為全行高質量發展提供堅強的政治保障。

本行加強對基層黨建工作的督查指導，嚴格落實「三會一課」、主題黨日、談心談話、組織生活會和民主評議黨員等基本制度，認真做好發展黨員工作，推進基層黨建工作制度化、規範化。此外，本行持續深化黨建工作示範點建設，結合實際精心培育黨建品牌。本行持續抓好全行黨員教育，開展黨務工作人員培訓，經常性開展黨內創先爭優活動，引導黨員發揮先鋒示範作用。

責任文化

本行堅持「明快實嚴」的工作作風，以「根植地方，服務大眾」為宗旨，秉承「求實、進取」的企業精神，積極承擔社會責任，在經營管理中以「服務客戶，回報股東，成就員工，奉獻社會」為企業使命，不斷完善企業責任文化建設，推動可持續發展，致力實現「努力打造成為全國領先的區域性銀行」的願景。



董事會聲明

本行董事會對環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）工作進行監督和指導，定期聽取董事會辦公室、相關委員會及部門對ESG相關事宜的匯報，審閱本行ESG發展策略、ESG重要事宜的識別與評估情況、ESG目標及ESG相關風險的識別與應對，並定期對ESG目標的完成情況進行檢討。

本行已制定ESG策略，並經董事會審閱，契合本行「零售立行、科技興行、人才強行」發展戰略，用以指導本行ESG相關層面工作落實。本行已通過利益相關方日常溝通渠道、問卷調查等形式對ESG重要性議題進行了識別與評估，董事會已對此次重要ESG事宜的評估、優次排列及管理情況進行了審閱。本行已制定環境目標，旨在降低本行運營對環境的影響，該目標已經董事會審閱，並將在日後由董事會對其完成情況定期檢討。本行將氣候變化帶來的風險融入環境（綠色金融）風險內涵，並已該風險納入全面風險管理體系，董事會及高級管理層每半年對環境（綠色金融）風險評價情況進行審閱。

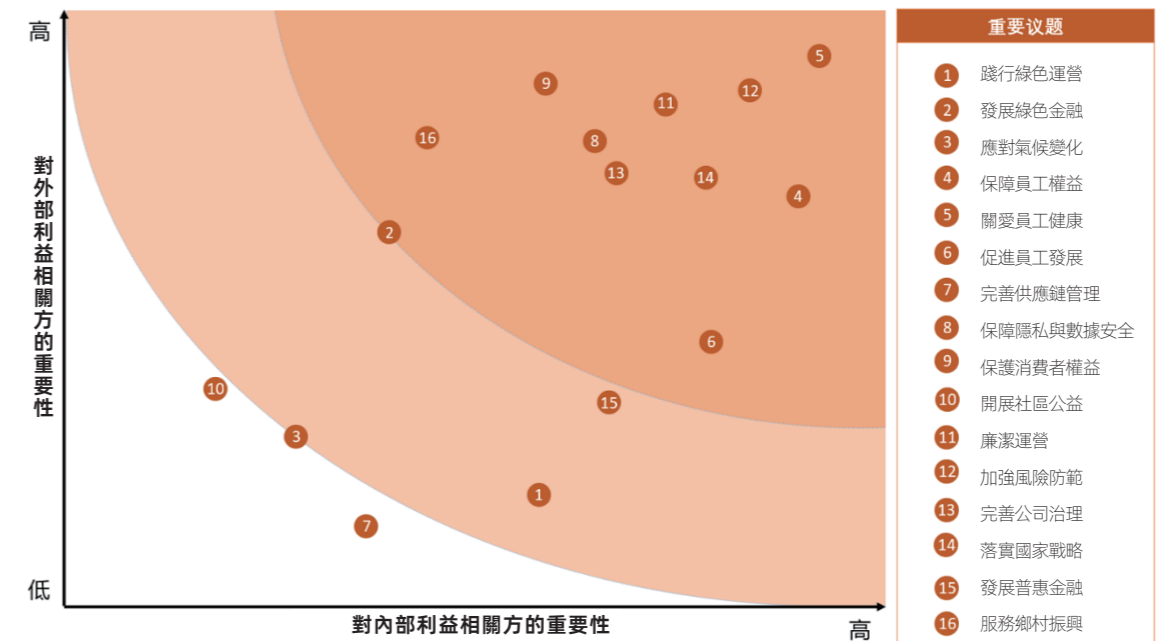
2022年3月30日，董事會審議通過本報告，作為本行2021年ESG工作情況的總結。

責任融入

本行以自身發展特點出發，圍繞經濟、環境和社會「三重底線」，積極關注監管要求變化，不斷優化和完善社會責任體系，踐行責任管理工作。本行依據香港聯合交易所ESG報告指引、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作-第八章：社會責任》《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》的要求，參考全球可持續發展標準委員會（GSSB）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》及中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等編制指引編制本報告，回應利益相關方的關注，滿足監管合規要求，展現本行本年度在環境、經濟、社會及管治方面的工作和績效。

實質性分析

結合香港聯交所ESG報告指引新要求及在與利益相關方溝通過程中對其關注議題的了解，融入對本行業務性質的考量，本行識別出對利益相關方決策和評價可能造成影響的ESG相關議題，並邀請內外部主要利益相關方進行問卷調查。本行根據對問卷調查結果的分析以及在與利益相關方日常溝通中獲取的反饋，對ESG相關議題重要性進行了評估，同時綜合考慮議題對內、外部利益相關方的相對重要程度，對議題進行了排序。本行在本報告中將對這些ESG重要事項進行披露和回應。



利益相關方溝通

本行重視維持與利益相關方的高頻次、多渠道溝通工作，積極主動尋求與利益相關方的溝通與交流，不斷優化投資者關係管理工作，增進相互了解，獲取利益相關方的意見與建議，及時反饋並開展改進工作，提高利益相關方對本行的評價，提升本行良好形象。2021年，本行舉行了2020年度線上業績說明會及路演活動，開展了2021年第一季度、中期及第三季度線上業績交流活動，積極參加投行峰會及券商策略會，接待利益相關方來訪及線上調研，以電話、郵件、信函及其他網絡渠道與利益相關方進行交流。

利益相關方	溝通機制	利益相關方訴求	本行回應
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 政策指引 監管要求 工作匯報 現場檢查 非現場監督 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 落實國家戰略 穩健合規的日常經營 持續增加的就業機會 有效的風險防範 	<ul style="list-style-type: none"> 踐行經濟責任，助力富民興渝 合規經營 及時客觀的信息披露 風險管理
同業及行業協會	<ul style="list-style-type: none"> 規範性文件 專題匯報 日常溝通 行業會議 	<ul style="list-style-type: none"> 落實國家經濟政策 穩定有序的金融體系 	<ul style="list-style-type: none"> 發展綠色金融 服務小微企業 防範金融犯罪 反洗錢 反假幣
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 路演 業績發布會 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 持續合理的投資回報 全面、及時、準確的信息披露 良好的公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 良好經營業績 全面、及時、準確披露信息 公司治理
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 公司網站 微信公眾號 官方微博 手機銀行客戶端 95389、966866 客服中心 	<ul style="list-style-type: none"> 多樣化的產品類型 多元化的服務渠道 持續提升的服務質量 有效的消費者權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> 創新金融產品 提升服務品質 推進渠道建設 保護消費者權益

利益相關方	溝通機制	利益相關方訴求	本行回應
供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 大宗物品採購委員會 業務交流合作 	<ul style="list-style-type: none"> 公平的合作機會 誠信的約定履行 穩定的雙贏關係 	<ul style="list-style-type: none"> 堅持責任採購 服務客戶「走出去」
非營利組織、公益慈善或社區組織	<ul style="list-style-type: none"> 金融社區服務 金融知識宣傳 社區公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 共同的社區發展 和諧的社區關係 	<ul style="list-style-type: none"> 幫助貧困地區 普及金融知識 熱心社會公益
董事及管理層	<ul style="list-style-type: none"> 董事會 管理層會議 內網郵箱 公司活動 	<ul style="list-style-type: none"> 合規發展 ESG管治 員工培養 產品責任 	<ul style="list-style-type: none"> 監督ESG工作 合規經營 強化業務監督 加強員工團隊建設 提升服務品質
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工溝通 工會 職代會 行務公開 企業文化活動 	<ul style="list-style-type: none"> 合理的待遇和福利 滿意的工作環境 良好的職業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 保護員工權益 提升企業文化 建設員工隊伍 關注員工健康

主要榮譽



● 英國《銀行家》雜誌

2021年「全球銀行1000強」榜單第119位。

● 美國《福布斯》雜誌

2021年「福布斯全球企業2000強」榜單第761位。

● 中國銀行業協會

2021年中國銀行業100強榜單第22位。

● 《財富》（中文版）、中金公司財富管理部

2021年「《財富》中國500強」榜單第367位。

● 中國企業聯合會、中國企業家協會

2021中國企業500強第392位，2021中國服務業企業500強第144位。

● 重慶市企業聯合會

2021重慶企業100強第9位、2021重慶服務業企業100強第5位。

● 工業和信息化部、國家發展改革委、商務部、國管局、銀保監會、國家能源局

入選「2020年度國家綠色數據中心名單」。

● 國務院國資委

「面向感知認知能力的銀行數字化管理」項目獲評「國有重點企業管理標杆創建行動標杆項目」。

● 全國企業管理現代化創新成果審定委員會

「區域性銀行以能力中臺引領的數字化業務創新管理」創新成果獲評第二十八屆全國企業管理現代化創新成果「一等成果」。

● 中國人民銀行

「面向感知認知能力的銀行智能數字化引擎」榮獲2020年度金融科技發展獎。

● 國務院國資委

品牌案例榮獲「2020年度100個國有企業品牌建設典型案例和100個優秀品牌故事」。

● 中國外文局國際傳播發展中心、國務院國資委新聞中心、中國外文局文化傳播中心等

《走上國際舞臺，向世界講述農商行故事》案例入圍第四屆中國企業國際形象建設案例。

● 國際數據管理協會

中國2021「數據治理最佳實踐獎」。

● 中國電子銀行網

2021中國金融數字科技創新大賽「綜合智能平臺金獎」「人氣之星」。

● 重慶市銀行業協會

重慶市銀行業2020年度「社會責任特殊貢獻獎」「社會責任綠色金融獎」「社會責任金融機構獎」。

● 第十三屆中國經濟前瞻論壇2021中國農村金融峰會

《創新打造「方言銀行」提升農村金融服務獲得率》《推出「增信貸」注入金融服務新動能》獲評「在全面小康新起點上農村金融支持鄉村振興卓越案例」。

落實經濟責任 助力經濟轉型



2021年，本行積極貫徹落實國家政策和監管要求，緊緊圍繞「強管理、控風險、穩發展」的工作思路，全面助推國家和地方戰略落地，充分發揮重慶地理位置特點及本行業務優勢，持續推進金融供給側改革，支持企業轉型升級，加大戰略新興產業、實體經濟、民營經濟和民生領域金融服務力度，持續發揮金融支持「三農」及小微企業的「主力軍」作用，進一步提升金融服務鄉村振興能力和水平，積極應對疫後經濟新常態，推動經濟和社會的可持續發展。

支持重大戰略落地 >>>

2021年，本行繼續圍繞落實習近平總書記對重慶提出的「兩點」定位、「兩地」「兩高」目標，加強成渝地區金融合作服務及成渝雙城經濟圈建設，深耕外向型經濟，加快建設內陸開放高地，助力長江經濟帶發展，積極參與綜合立體交通走廊及物流樞紐建設，服務開放式經濟建設，為重大戰略落地保駕護航，提質增效推動區域經濟高質量發展。

推動「成渝地區雙城經濟圈」建設

本行積極融入成渝地區雙城經濟圈建設，不斷加強成渝地區金融合作，為重要經濟、創新中心發展提供精準支持，加大投入力度幫助科技創新型企業探索發展新思路，不斷完善金融服務體系，提升金融輻射能力，與川渝高竹新區等簽訂戰略合作協議，與四川地區金融機構在融資項目、支農支小、金融科技、資源共享以及人員交流等方面形成全方位合作，貫徹落實金融共建西部金融中心各項舉措，為成渝地區雙城經濟圈提供強有力的金融支持。截至2021年末，本行向成渝地區交通互聯、產業協同、科技創新、對外開放和民生保障等重要項目以及四川相關企業授信超729億元。

案例

助力川渝高竹新區建設

川渝高竹新區設立於2021年1月，該區的設立旨在協同重慶市渝北區與四川省廣安市探索經濟區與行政區適度分離改革、產城景融合發展等新路徑，打造區域協作樣板。本行貫徹落實共建西部金融中心各項舉措，協助川渝高竹新區成為跨區域一體化高質量典範。2021年3月，本行與川渝高竹新區正式簽訂戰略合作協議，為高竹新區提供300億意向性授信額度，同時本行渝北支行與四川農村信用聯社廣安辦事處所轄機構合作簽訂戰略協議，為川渝高竹新區開發建設集團有限公司授信並支用流貸5,000萬元。此外，榮昌支行、潼南支行等支行也積極支持川渝高竹新區建設，分別與四川農村信用聯社各辦事處簽署戰略合作協議。



戰略合作協議簽約儀式

服務內陸開放高地建設

作為西部大開發重要戰略支點，重慶市在國家區域發展和對外開放戰略中發揮著重要作用。本行積極傾斜金融資源，加強金融服務創新，減少企業進出口貿易成本，傾力助推內陸開放高地建設及「陸海新通道」建設，深耕外向型經濟，滿足企業跨境融資需求，助力企業實現跨境融資，發揮重慶市在國家區域發展和對外開放戰略中的重要作用。截至2021年末，本行支持內陸開放高地建設貸款餘額157.91億元。

案例

深化金融一體化合作水平，助力「陸海新通道」建設

本行內部系統已與重慶市人民政府口岸和物流辦公室實現「單一窗口」直聯。目前經由「陸海新通道」開展進出口貿易的企業，可在線授權本行查看貨物信息、報關信息及相關物流信息，此後在本行辦理業務時，能夠大幅度降低企業的時間成本，加速陸海新通道貿易資金流轉效率。截至2021年末，共有8戶企業在本行辦理該項業務。此外，2021年本行辦理相關出口信保融資、出口發票融資、進口融資場景業務共計331筆，金額共計13.78億元。

助力長江經濟帶發展

2021年，本行繼續貫徹落實長江經濟帶發展戰略，進一步助推重慶綜合立體交通走廊建設，發揮重慶在「一帶一路」和長江經濟帶聯結點上的特殊地理優勢，積極參與物流樞紐建設，構建沿江優勢產業集群，紮實推進長江上遊生態屏障建設。截至2021年末，本行支持長江經濟帶建設貸款餘額1,628.61億元。

案例

助推渝湘複線高速公路建設

本行緊密圍繞長江經濟帶相關發展戰略，以信貸資金助推重慶交通樞紐建設。渝湘高速公路是重慶通往東南沿海的主要通道，是連接粵港澳和海西經濟區的新通道。本行為渝湘複線高速公路項目提供授信支持，總授信20億元，有利於促進公路沿線長江地區的發展，同時提高沿海地區對重慶的經濟帶動作用。



渝湘高速公路施工現場

打造特色國際業務

2021年，本行持續加大對外貿外資企業的金融支持力度，主動對接國家及地方重大發展項目，幫助企業打通境外融資渠道，為進出口企業提供低成本跨境資金支持及安全、高效的跨境結算服務，支持全市開放型經濟實現穩健發展。截至2021年末，本行為進出口企業辦理國際結算業務64.40億美元，辦理結售匯業務24.98億美元。

案例

創新推出肉牛活體抵押跨境融資

2021年6月，本行根據全口徑跨境融資宏觀審慎管理政策，創新跨境融資模式，採用肉牛活體抵押方式授信開立外匯融資性保函，以代理行渠道的離岸資金發放外債貸款，為豐都縣當地農業產業化國家重點龍頭企業量身定制金融服務方案，使用肉牛活體作抵押為該企業辦理跨境融資貸款100萬美元。該筆外債貸款利率低於境內貸款利率水平，既拓展了活體抵押的國際融資渠道，又有效解決了企業的融資難題。



本行員工在肉牛養殖場實地調查

促進經濟結構優化 >>>

2021年，本行密切關注經濟動向，把握政策機遇，多措並舉，促進經濟結構優化，聚焦高端製造、戰略性新興產業等重點領域，開展「鴻鵠支制」專項行動，助力科技型企業茁壯成長，促進信息技術服務、電子信息製造業、新能源汽車等行業發展，增強民營經濟資源配置，加大民營企業貸款投放力度，踐行國家和地區發展實體經濟的政策，推動實體經濟高質量發展。

助力新興產業壯大

2021年，本行聚焦戰略新興產業，深入分析戰略新興產業政策及現狀，把握業務發展機遇，廣泛獲取戰略新興客戶、科創項目信息，不斷更新擴充白名單，加大新一代信息技術、新能源及智能網聯汽車等新興產業集群建設，著力培育戰略新興產業做優做強。截至2021年末，本行支持重慶「6+1」支柱產業集群貸款餘額377.62億元，支持戰略新興製造業貸款餘額115.32億元。

案例

九龍坡支行支持節能材料產業發展

重慶思貝肯節能技術開發有限公司是經營建築節能材料的高技術企業，已成功開發生產10餘種新型建築節能產品，在綠色金融成為市場經濟新趨勢的基礎上發展態勢穩健。本行九龍坡支行向該企業發放科技信用價值貸款300萬元，並給與利率優惠，既快速解決企業流動資金需求，又有效降低了企業的融資成本。



九龍坡支行工作人員前往思貝肯節能技術開發有限公司調研

案例

江津分行支持專精特新企業

重慶東科模具制造有限公司是一家具有自主品牌和較強行業帶動性的科研企業，年產4,500餘噸中小型鋁合金汽車零部件，擁有專利57項，先後被授予重慶市重點新產品、科學技術成果證書等榮譽。本行江津分行向該企業成功發放了科技型企業知識價值信用貸款400萬元，並為企業申請到優惠利率，緩解了該企業因下遊企業貸款結算方式變化導致企業流動資金緊張的問題，為企業進一步發展注入金融活水。



重慶東科模具制造有限公司

支持民營經濟發展

本行依據《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》等制度辦法，採取定價優惠、資源傾斜、專項激勵等多種措施，持續加大對民營企業的支持力度。截至2021年末，本行支持民營企業貸款餘額1,850.10億元，在重慶市排名第一。

案例

科學城分行解決客戶資金缺口問題

重慶聚萬建築裝飾工程有限公司是主營施工專業作業的民營企業，有十餘年相關從業經驗。受疫情影響，該公司工程款回籠出現困難，出現近500萬元的資金缺口。本行科學城分行白市驛小微企業專營支行工作人員在深入調查走訪後，充分發揮授信審批決策鏈條短的優勢，在一周內為其成功授信480萬元，並給予優惠利率，降低客戶融資成本。



重慶聚萬建築裝飾工程有限公司負責人與科學城分行員工

案例

綦江支行為客戶提供流動資金支持

重慶美而佳鋁業有限公司主要從事生產、加工、銷售鋁制品業務，公司擁有20多個專利資質證書。疫情後該公司雖然恢復經營，但是鋁產業利潤較薄，而企業正處於發展階段，急需補充部分流動資金。2021年本行綦江支行運用優惠利率政策下調貸款利率，結合本行信用貸款產品，為其辦理授信1,000萬元，較上年增加授信565萬元，在解決企業融資需求的同時降低了企業的融資成本。



綦江支行員工走訪美而佳鋁業

促進實體經濟增長

2021年，本行堅守服務實體經濟的初心，提升實體經濟服務質效，持續加大對以製造業為代表的實體經濟的支持力度，密切關注高端制造、戰略新興產業等重點領域的信貸需求，多措並舉助推實體經濟高質量發展。同時，本行加強行業分析研究，緊密跟蹤落地項目，聯動分支行積極對接，持續督導跟蹤合作進度，通過完善定價機制、調整製造業等實體經濟基礎利率定價水平等方式加大對實體經濟的支持力度。

案例

武隆支行支持棗園現代化建設

重慶市武隆區棗典水果種植股份合作社（以下簡稱「合作社」）主要經營豬腰棗種植與銷售，計劃修建蓄水池、地理管道等設施並引進先進科學技術來對果園進行精細化管理，從而提升產品競爭力，但合作社面臨資金不足又無法提供有效抵押物的問題。本行武隆支行在深度考察後引進重慶市武隆區興農融資擔保有限責任公司介入，提供信貸支持，切實解決了企業流動資金不足的燃眉之急。通過信貸支持，合作社增加技術投入與加強基地管理，現已逐步打造成為產業化現代化的果園基地。



豬腰棗種植基地

案例

南川支行助力物流企業高速發展

重慶中鵬同創運輸有限公司是一家從事貨物運輸、汽車租賃的物流運輸企業，是南川區規模最大的物流運輸企業。該公司下遊企業通過商業匯票結算，而商業匯票不能辦理貼現，導致企業流動資金十分緊張。本行南川支行派專人上門講解貸款政策和融資方案，主動聯系擔保公司提供擔保，在短時間內幫助企業獲得1,000萬元的貸款授信，切實解決企業融資難題，幫助企業實現高速發展。



重慶中鵬同創運輸有限公司運輸車輛停靠區

全力支持鄉村振興發展 >>>

本行認真貫徹落實《中共中央國務院關於全面推進鄉村振興加快農業農村現代化的意見》的精神及重慶市委、市政府《關於全面推進鄉村振興加快農業農村現代化的實施意見》的決策部署，嚴格落實監管機構對銀行業高質量服務鄉村振興的工作要求，主動發揮地方法人銀行經營靈活、網點廣、紮根基層鄉鎮等優勢，以抓好體制機制、產業培育、服務升級三項工作為重點，全力提升金融服務鄉村振興能力，為全面推進鄉村振興持續注入金融「新動能」。截至2021年末，本行涉農貸款餘額1,931.79億元，同比增長250.58億元，增幅14.90%。本行大力支持鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接，在重慶市18個脫貧地區投放各項貸款餘額1,681.86億元，同比增長19.35%，增速高於本行各項貸款¹平均增速4.62個百分點。其中：在重慶4個國家級鄉村振興重點幫扶縣的各項貸款增速高達26.22%，高於本行各項貸款增速11.50個百分點。

完善體制機制建設

本行主動適應鄉村振興新形勢及新要求，不斷完善服務鄉村振興體制機制建設，構建自上而下、健全完善的鄉村振興專業服務機制，激發服務鄉村振興內生發展動力，加強服務鄉村振興組織推動力。

組織工作機制

- 成立服務鄉村振興戰略領導小組，實行「雙組長制」，由黨委書記、董事長和黨委副書記、行長掛帥部署，其他黨委班子成員任副組長，總行所有職能部門負責人為成員；
- 形成「1+1+N」鄉村振興服務工作格局，針對重慶市17個鄉村振興重點難點區縣及鄉鎮，形成1名總行班子成員定點聯系、1個區縣分支行定點服務、N個總行部室協同組建的服務團隊。

上下聯動機制

- 在董事會和高級管理層層面下設三農金融服務委員會、三農及鄉村振興金融服務委員會；
- 在總行設立鄉村振興金融部，在所有分支行設立鄉村振興金融部或普惠金融部，並組建6個鄉村振興金融服務工作專班，發揮農商行「標杆」作用。

政策傾斜機制

- 在人力幫扶方面，選派三十餘名駐村第一書記及駐村工作隊員到鄉村一線，協助當地政府開展工作；
- 在費用配置方面，對縣域機構匹配專門的基礎營運及業務發展費用、網點升級及機具配置費用。
- 在績效考核方面，將縣域分支行績效系數設定高於一般分支行一定比例、對普惠涉農貸款給予內部轉移定價優惠、對涉農貸款按利息收入的一定比例調增員工績效等。
- 在授信權限方面，建立三級授權經營體系，下放一定額度的信用貸款審批權限，對特色涉農信貸業務進行特別轉授權。
- 在不良容忍方面，對4個國家級鄉村振興重點幫扶縣各項貸款不良率、普惠涉農貸款不良率給予3個百分點的容忍度，激勵向鄉村振興領域投放信貸。

¹ 此處各項貸款系銀保監會監管口徑的本行數據。

創新金融服務模式

本行立足產業振興，結合客戶和分支機構需求，積極創新金融服務模式及產品，探索農戶客戶批量營銷模式，提升貸款服務覆蓋面，增強鄉村產業「致富動能」，打造鄉村振興特色品牌。



構建「基層政府+鄉村網點」聯動模式

- 在17個市級鄉村振興重點幫扶鄉鎮和市級選派的本行駐村第一書記所在鎮，下發信用評級通知，要求網點與村支兩委加大對接力度，對轄內農戶、農村專業大戶、農村特色產業經營戶、農村致富帶頭人開展建檔評級工作。



構建「產業鏈信息+政府增信」服務模式

- 圍繞特色農業產業發展，按照「一縣一品」的模式，創新推出「豐都肉牛貸」「江津花椒貸」「巫山脆李貸」等多款特色產業專屬產品。



推動「供銷社+農民專業合作社+農商行」融合模式

- 推動生產、供銷、信用「三位一體」綜合合作改革，以「三社」融合促「三農」發展；
- 推進農民專業合作社信用評價體系建設試點，開發「三社融合通」平臺，實現線上建檔評級。



探索「監管+銀行+保險」協作模式

- 推出活體資產抵押業務，涵蓋生豬、活羊、肉牛等領域，推廣到重慶轄內7個區縣，依托監管機構進行抵押登記，讓動產轉變為資金；
- 針對養殖行業疫情防控難、經營風險高的客觀現實，創新「銀行+企業信用+政策性保險」「銀行+政策性保險+商業保險」等多種融資模式。

提升金融服務質量

本行將「助農、支農、扶農」金融經驗與金融科技相融合，提升金融服務覆蓋面，提高金融服務滿意度，推動金融服務到鄉進村入戶，並依托網點、村社組織、大數據開展金融服務，促進金融支持增量擴面，增強鄉村惠民「長效動能」，全力助推鄉村振興，進一步滿足農村地區金融服務需求。

產品升級

- 圍繞全面推進鄉村振興，搭建覆蓋線上線下渠道的綜合金融服務產品體系；
- 2021年創新推出全線上信用貸款產品「渝快振興貸」，通過融合運用外部大數據，實現申請、審批、支用線上化，風控決策數據模型化，大幅縮短辦貸時間。

渠道升級

- 建立物理網點、便民服務點、普惠金融基地、流動銀行車、自助銀行、手機銀行等「全渠道」服務模式；
- 打造空中銀行，通過實時音視頻、人臉識別等技術，由櫃員採用後臺遠程協助的方式，破除農村居民及老年人等特殊人群自助操作門檻，全行已投產運營368個空中銀行，其中縣域地區283個；
- 搭建集收單、收銀、營銷於一體的「渝快付」支付體系，創設「脆李渝快付」「沙田柚渝快付」等特色二維碼渠道產品；
- 推進「1+2+N」普惠金融服務到村行動，已建立普惠金融基地658個。

服務升級

- 依托智能技術建設「方言銀行」，針對重慶地區方言傳承率高的特點，通過「重慶話普通話」混合模型，讓本行自助機具、手機銀行等聽得懂重慶方言，提供「有溫度」的金融服務，有效服務客戶超過1,200萬；
- 持續開展「進單位、進社區、進市場、進村鎮、進工地」的「五走進」活動，並推出「中醫問診進鄉村」「健康+金融」一站式服務；
- 切實開展消費幫扶，通過發動員工購買、食堂優先採買、鄉村直播帶貨等形式，幫助鄉村振興重點幫扶地區特色農產品銷售，年實現消費幫扶金額439.41萬元。

案例

酉陽支行支持油茶產業

油茶是酉陽縣農業產業的第一支柱產業，在當地已有3000多年的種植曆史。為了加速油茶產業化發展，酉陽縣成立了酉陽縣酉州生態農業發展有限公司，專門負責油茶全產業鏈經營。為擴大油茶種植規模，該公司計劃新建2萬畝油茶種植基地，但陷入資金不足的困境。本行酉陽支行在上門走訪中了解到這一情況，立即成立了金融服務專班，為其制定金融服務方案，成功對該公司授信1.2億元，用於支持「酉陽縣鄉村振興高標準油茶基地建設示範項目」。該項目建成後，該公司將新增高標準油茶種植基地2.2萬畝，惠及酉陽縣一鎮三鄉約1,100戶農戶，可實現農戶增收3,000多萬元。



酉陽油茶基

案例

江津分行發放特色農業支農再貸款

重慶鼎采生態農業開發有限公司位於重慶市江津區「花椒之鄉」先鋒鎮繡莊村，該公司成立於2015年，主要從事花椒苗培育、銷售和鮮椒儲藏、銷售，產品暢銷四川、山東、重慶等多個省市，實現了一定的品牌及社會效益。隨著今年訂單量穩步增加，該公司各項成本逐漸升高，造成企業經營收入及利潤狀況不理想、流動資金較緊張等問題，但該公司無法提供足值抵押物為融資作擔保。本行江津分行為盡快解決企業燃眉之急、縮短辦貸時間，為其專設支農再貸快速通道，僅用3個工作日就為其成功發放了「再貸款+一二三產業融合貸」200萬元，並為其提供低利率、專業擔保公司擔保雙重政策優惠，為其節約融資成本。



江津分行客戶經理走訪先鋒鎮繡莊村

案例

榮昌支行金融支持血橙種植產業發展

重慶秦橙農業開發公司是榮昌區規模最大的晚熟塔羅科血橙基地，現已發展至800畝核心示範區，2,000餘畝推廣區。為了解決涉農企業沒有足值抵押物的實際困難，榮昌支行向重慶秦橙農業開發公司發放了200萬元興農貸，為其擴大血橙種植規模注入了強勁動力。



秦橙農業開發公司塔羅科血橙基地

案例

城口支行助力當地農業產業

城口縣起航農業開發有限公司位於高觀鎮蒲池村，是城口縣最具規模化、現代化、智能化、科學化的養殖基地之一。2021年底該公司積極響應國家鄉村振興戰略，決定再次擴大養殖規模，新建一個蛋雞養殖場。但因為經營投入較大，公司流動資金緊張，獲取傳統融資產品又缺少抵押物。2021年12月9日，本行城口支行為該公司發放75萬元「鄉村振興青年貸」，以實際行動解決鄉村振興產業融資難、融資貴、擔保難等系列問題。



城口支行客戶經理走訪調研起航農業開發有限公司

案例

巫山支行信貸支持深度貧困鄉鎮

巫山縣予之創生態農業觀光園位於巫山縣雙龍鎮安坪村，是巫山縣作為重點扶貧項目引進的集觀光旅遊、休閒度假、親子教育、文化傳播融為一體的精品鄉村旅遊項目。該項目300畝鋼架大棚的葡萄園因成本高、回本慢，且前期資金已經用完，陷入資金緊張的困局。本行巫山支行了解到該情況後，主動問需，積極協調，僅用了一周時間，便將90萬元貸款資金發放到位，有效支持了該鎮特色產業發展。目前，該園區的葡萄大棚占地面積500畝，預計能夠為155戶農戶每戶每年增收2至3萬元。



巫山縣予之創生態農業葡萄園成熟季

案例

彭水支行開辟貸款綠色通道支持特色產業

彭水縣鄉意濃農業開發有限公司是一家村級集體所有控股公司，主要經營食用菌、翠冠梨等農產品，並經營住宿、旅遊觀光等項目，每月能為當地村民增收1,500元。該公司為擴建民宿花費大量資金，用於日常經營支出的資金極為緊張，有貸款需求但缺乏有效抵押物。本行彭水支行了解這一情況後，主動聯系擔保公司為其提供擔保，並開辟貸款綠色通道，僅用3天時間便將50萬元村集體經濟組織貸款發放至企業賬戶上，有效解決了農村新型經營主體發展過程中的難題，加速推進鄉村振興進程。



彭水支行客戶經理上門調查客戶金融服務需求

推動小微企業發展 >>>

2021年，本行持續健全「五專機制」，打造服務小微企業專職隊伍、專屬產品、專門流程、專有政策、專項考核，不斷夯實小微業務發展基礎，強化小微業務頂層設計，下沉服務重心，打造小微企業及個體工商戶金融服務港灣，強化科技賦能，深入推進線上線下服務融合，形成良性的孵化培育機制，為小微企業及個體工商戶提供綜合性金融服務和專屬信貸產品。

截至2021年末，本行普惠型小微企業貸款²餘額961.72億元，較年初增加214.44億元，增長率28.70%，比本行各項貸款增速高15.34個百分點，達到「兩增兩控」目標。

普惠型小微企業貸款

指標名稱	2019	2020	2021 ²
普惠型小微企業貸款餘額（億元）	651.95	784.73	961.72
普惠型小微企業貸款餘額占全部貸款餘額的比例（%）	16.39	16.91	18.07
普惠型小微企業貸款戶數（戶）	123,656	129,230	152,380

²依據《中國銀保監會辦公廳關於2021年進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》，自2021年起，普惠型小微企業貸款的「兩增」監管考核口徑中不包含票據貼現及轉貼現業務相關數據，本數據與往年披露數據不具備可比性。



打造「專職隊伍」

- 成立小微及普惠金融專業委員會，優化小微金融服務的頂層設計；
- 在總行整合設立普惠金融條線，在各分支行設立普惠金融部或鄉村振興金融部發展小微金融業務，構建起覆蓋全市的多層次小微金融服務網絡；
- 在小微客戶集中區域專門設立17家小微企業專營支行，為其提供綜合性金融服務。

創新「專屬產品」

- 創新推出30餘個專屬信貸產品，較好覆蓋了小微企業創業、成長、成熟各個階段的融資需求，讓不同行業、不同類型、不同發展階段的小微客戶都能享受到本行專屬的融資服務，如：
 - 科技創新企業--「科技成長貸」「科技型企業知識價值信用貸款」；
 - 醫保定點醫療機構--「醫保貸」；
 - 個體工商戶--「個人助業貸」「房快貸」「渝快振興貸」；
 - 農村特色產業--「一二三產業融合貸」，為農民專業合作社推出「三社融合貸」。

開發「專門流程」

- 開發上線「掃碼申貸」「雲簽約」「自助抵押」「自助支用」「自助續貸」等線上辦貸功能，提高辦貸效率，提升小微業務的智能化水平。

推出「專有政策」

- 推出專有利率定價政策，下調小微客戶集中行業以及科創貸款、綠色貸款、鄉村振興貸款基礎利率定價水平，給予利率優惠；
- 積極運用再貸款、再貼現等貨幣政策工具，落實服務收費減免政策，嚴禁在小微企業融資中出現亂收費現象；
- 制定無還本續貸政策，緩解轉貸難題，多措並舉降低小微客戶融資成本。

實施「專項考核」

- 單列普惠小微信貸計劃，提升普惠金融在分支行領導KPI考核中的分值權重，出臺專項激勵方案；
- 對小微貸款實行內部資金轉移定價優惠，給予不良容忍度，落實盡職免責，持續夯實「敢貸、願貸」機制。

案例

萬州分行設立萬州區首家金融服務港灣

為深入貫徹落實黨中央國務院支持實體經濟發展決策部署，持續優化營商環境，本行萬州分行和高筍塘街道辦事處於2021年12月聯動建設了全區首家金融服務港灣，打造了9個普惠金融服務機構，覆蓋各鄉鎮街道、園區、商圈，力爭早日建成「標準統一、多向輻射、精準滴灌、高效便捷」的融資服務體系。金融服務港灣可以通過線上、線下服務集中受理小微企業和個體工商戶的首貸、續貸申請，並給予企業相關政策宣傳、融資建議以及培育輔導，打造金融服務直通車，為企業提供一站式、便捷化、高質量的金融服務。



「民營小微企業和個體工商戶金融服務港灣」協議簽訂儀式

案例

創新「雲簽約」，為小微客戶解難題

彭先生是巫山縣曲尺鄉柑園村人，2017年以來一直從事「紐荷爾」臍橙種植，並於2020年成立重慶市巫山縣曲尺鄉柑園村農村綜合服務社有限公司。為了帶動當地更多的農民致富，彭先生擴大了經營規模，急需資金30萬元用於開采荒地、支付土地流轉及人工費用、購買樹苗化肥等，但他當時在本地學習臍橙種植技術，遇到疫情不能及時返回重慶，難以解決30萬元的資金周轉問題。了解到彭先生的實際情況後，本行巫山支行隨即為他制定了「個人經營性信用貸款+雲簽約」的融資方案，指導他在手機上通過「雲簽約」平臺在線簽署貸款申請書、授權書，並簽訂貸款合同，使其能夠在手機銀行自助支用貸款30萬元，解決燃眉之急。



巫山縣曲尺鄉柑園村「紐荷爾」臍橙

案例

璧山支行幫助返鄉農民工創業致富

2016年，一直在外打工的韓先生回到了家鄉璧山區八塘鎮凉水村，成立了重慶市璧山區韓輝勇養雞場，開啟創業之路。憑借著多年的精心運營，養雞場規模效益日漸增加，對於雞仔、飼料的需求也隨之擴大，周轉資金出現了缺口。本行璧山支行在「走村串戶」過程中，了解到韓先生的實際情況，向其介紹了本行金融服務產品和創業擔保貸款政策，推薦其以返鄉農民工的身份申請創業擔保貸款。璧山支行員工隨即指導韓先生在手機上提交了貸款申請，迅速為其發放了20萬元創業擔保貸款，使其同時享受到低利率和利息補貼的雙重優惠政策，並解決了實際困難。



重慶市璧山區韓輝勇養雞場

全面服務保障民生 >>>

2021年，本行通過智慧金融平臺為醫院和學校提供便捷金融服務，對民生行業客戶日常歸集的資金，給出優惠存款利率政策，強化資金使用功能，使日常使用資金靈活運行，支持生活消費及新消費領域發展，加強銀政合作，為群眾提供便利金融服務。本行將民生行業貸款納入分支行KPI考核，加大考核激勵，並制定優惠政策，引導金融資源更多向民生行業傾斜。截至2021年末，本行民生行業貸款餘額達274.64億元，較年初淨增35.03億元。

支持醫療文教行業

醫院行業與教育行業是本行2021年授信「優先支持」類行業。2021年，本行為16家醫院及6所學校提供「智慧醫療服務」「智慧學校服務」，有效對接該類客戶的財務系統，優化支付、結算模式，滿足客戶隨時的管理和監測需求。本行積極響應鄉村振興戰略，助力改善鄉鎮醫療領域的薄弱環節，持續推進基層醫療機構改善診療條件；進一步加大對具有優質品牌聲譽、充足師資力量、生源競爭優勢及強大專業實力的教育機構的支持力度。

案例

奉節支行支持中醫院經營發展

奉節縣中醫院始建於1990年，是一所集醫療、教學、科研、急救、康復於一體的公立二級甲等中醫（綜合性）醫院，醫療服務輻射巫山、巫溪、鎮坪等周邊區縣，輻射人口約300萬人。該院新門診住院綜合樓和醫技保障樓預計2022年投入使用，可有效改變醫療資源不足的局限。但隨著經營規模的擴大，該院亟需增加庫存，同時面臨藥款支付時間要求較短，而社保資金結算周期較長等情況，導致該醫院存在短期內的資金周轉壓力。為緩解其經營周轉壓力，奉節支行為該醫院發放流動資金貸款1億元，為其提供金融服務保障。

案例

渝北支行支持數字化醫療設備研發生產企業

重慶金山科技（集團）有限公司（以下簡稱「金山科技」）成立於1998年，是集數字化醫療設備研發、生產、銷售和服務於一體的國家級高新技術企業。該公司是中國第一家膠囊內鏡生產企業，它以微系統MEMS技術為核心，先後承擔了數十項國家級科研計劃。2021年3月，本行渝北支行客戶經理了解到金山科技為了擴大生產，備貨量較去年同期有所增加，但其下遊企業主要為大中型醫院，收款周期相對較長，致使金山科技流動資金比較緊張。為支持企業持續、穩健發展，渝北支行立即調整授信思路，選擇最新推出的「上市貸」為金山科技發放貸款1,000萬元，並提供優惠利率。



重慶金山科技（集團）有限公司生產車間一角

推進消費金融發展

本行結合國家「擴大內需，拉動消費」的政策號召，建立健全消費金融服務機制，拓寬消費金融服務渠道，加大對老百姓生活消費以及新消費領域的金融支持，順應本行客戶個人消費貸款線上化趨勢，促進城鄉居民消費升級。

從降利上落實發展導向

本行在風險可控且符合監管要求的前提下，加快實現傳統消費信貸業務線上化模式，降低傳統信貸業務管理和運營成本，有效貫徹金融讓利政策。

從政策上發揮刺激作用

本行積極推進線上貸款「千人千面」個性化策略，有效推行線下貸款標準化政策，縮短辦貸時效，提升用戶體驗，積極發揮金融政策引導作用，提高居民消費意願，增強居民消費信心。

從模式上提升服務質效

本行持續推進全線上自主創新渝快貸產品，滿足優質客群高頻、小額、便捷的金融需求；加快推進消費貸款線下業務線上化進程，提升客戶體驗，擴大獲客渠道。

銀政合作 便民利民

本行與重慶市相關政府部門建立合作關係，運用貨幣政策與優勢產品，通過線上產品與線下服務「雙組合」的工作模式，確保客戶體驗最優化；通過建立普惠金融基地，支持民營小微企業和個體工商戶，強化銀政銜接，條線牽頭，強化便民服務；作為重慶市靈活就業人員公積金繳存使用業務的受托銀行之一，建立專門服務機制，幫助靈活就業人員進行公積金的繳存、提取和貸款。

案例

兩江分行成功辦理全市首筆「兩江新區科技跨境貸」

重慶市遠大印務有限公司（以下簡稱「遠大印務」）是一家集票據票證、IT印刷產品、包裝彩盒、防偽標籤及出版物印制為一體的綜合性印刷企業。每年第四季度，企業進入業務高峰期，為了給旺季儲備生產準備資金，企業急需融資，但面臨抵押不足的困境。本行兩江分行了解到遠大印務急需融資，及時與總行溝通，並積極與兩江新區管委會和重慶外匯管理部溝通探討，形成了兩江新區科技跨境貸方案，成功從合作銀行交通銀行離岸行引入500萬元外債，為企業提供了更便捷、低成本的跨境貸款。本次在銀政風險分擔項下跨境融資上的突破，是銀政企合作共贏的積極嘗試，是國家外匯管理局「外債便利化」政策的成功試點，也是借助政府基金扶持科技型企業的特色創新。

案例

靈活就業人員繳存公積金

本行作為重慶市靈活就業人員公積金繳存使用業務的受托銀行之一，積極響應靈活就業人員參與住房公積金制度試點工作相關要求，建立了專門服務機制，專項對接靈活就業人員公積金繳存產品的設計研發、產品迭代優化、全覆蓋調研、繳存系統建設及宣傳等事宜。同時，運用金融科技力量，積極對接公積金繳存、提取和貸款管理系統建設，成為全市首家上線的合作銀行。該業務立足靈活存取、多繳長存、存貸結合的理念，幫助繳存人以最優方式獲得預期貸款額度，有效解決了繳存人的家庭基本居住問題。截至2021年末，本行該業務開戶人數11,280戶，實際繳存人數7,961戶，實際繳存金額5,813.4萬元。



靈活就業人員繳存公積金宣傳活動

促進綠色發展 履行環境責任



綠色金融 >>>

本行長期以來堅持生態優先、綠色發展的理念，在銀保監會《綠色信貸指引》的框架下開展綠色金融業務，推動發展綠色金融與服務地方經濟建設、服務社會民生深度融合，強化與綠色發展領域前沿機構合作力度，著力提升綠色金融專業水平，持續優化綠色金融服務模式，建立健全組織行動體系，參與建立綠色金融評價標準，加大綠色文化宣傳，打造綠色文化品牌，力爭建設成為綠色金融標杆銀行。本行從頂層設計出發，制定了綠色金融「十四五」發展規劃，從戰略層面規劃了適合自身中長期發展的綠色金融「藍圖」。截至2021年末，本行綠色信貸餘額366.64億元，較年初增加120.98億元，增幅49.25%，占信貸資產比重6.89%，較年初提升1.6個百分點；共發行3支綠色債券，金額合計50億元。

指標	2021年綠色信貸折合減排量
綠色信貸折合減排標準煤（噸）	427,213.13
綠色信貸折合減排二氧化碳（噸）	801,552.34
綠色信貸折合減排化學需氧量（噸）	4,122.92
綠色信貸折合減排氨氮（噸）	334.46
綠色信貸折合減排二氧化硫（噸）	25,274.09
綠色信貸折合減排氮氧化物（噸）	1,429.29
綠色信貸折合節水量（噸）	16,176.47
綠色信貸折合減排總氮（噸）	351.69
綠色信貸折合減排總磷（噸）	48.53

綠色金融體系搭建

本行構建了「1+3+22+N」的綠色金融組織體系，在高管層下設綠色金融委員會，設立綠色金融、綠色文化、綠色運營三個工作小組，制定《重慶農村商業銀行綠色金融委員會工作細則》，明確各部門工作職責、運行機制，保障綠色金融委員會有效運行。本行綠色金融部負責綠色發展的統籌謀劃，並協調總行22個部門及全集團各機構共同推進本行綠色發展。此外，本行以「先行試點，全面推廣」為原則，明確綠色銀行設立及評價標準，目前已成立江北、渝中、萬州3家綠色分支行，並將在3年內完成設立10家綠色銀行的目標。

本行持續完善綠色金融政策體系，為綠色發展提供制度保障。本行修訂《董事會戰略發展委員會工作細則》，增加綠色金融發展相關職能，要求將與綠色金融相關的重大事項、戰略規劃提交專員會及董事會審議，從公司治理層面自上而下推動綠色金融發展。本行在《授信業務基本制度》等相關授信制度中引入綠色發展條款，在貸款合同中增加「環境風險管理」內容；在《風險管理基本制度》中提出，全面風險管理體系應當與赤道原則、綠色金融和可持續發展要求相匹配；在《2021年度綠色信

貸投向指引》中，確定了綠色信貸行業範圍、總體信貸政策和對客戶的「三分類」標準，劃定了不予信貸支持的環境風險「黑名單」客戶及項目類別，強化准入環節環境風險把控。

本行制定《重慶農村商業銀行綠色金融債券實施細則》，明確綠色金融債券管理部門職責分工、項目評估篩選、募集資金運用管理、第三方認證和信息披露等管理規定，規範本行綠色金融債券發行流程。根據《綠色債券支持項目目錄》，本行對已發行的綠色金融債券建立了合格的項目清單，募集資金將依據適用法律和監管部門的批准，用於支持環境和社會效益顯著的清潔交通、清潔能源等綠色項目。同時，本行對募集資金運用情況進行跟蹤管理，並定期對外披露募集資金運用情況報告，確保募投資金用於推動取得真實有效的節能減排效益。

綠色金融能力建設

為提高綠色金融專業水平，本行2021年向員工開展5次綠色金融相關培訓，包括綠色金融專題培訓、綠色金融與綠色貸款認定培訓、綠色信貸業務管理系統培訓，及特邀北京綠色金融與可持續發展研究院專家開展的赤道原則現場培訓。此外本行制定《關於印發2021年度分支行績效考核方案的通知》《關於印發2021年度總行部門業績考核方案的通知》等績效考核方案，將綠色信貸納入相關部門員工年度考核，主要包括綠色信貸淨增、占比提升及新產品運用等指標。同時，本行將根據綠色信貸業務表現調增員工績效，並在其晉升時考慮綠色信貸考評結果。

科技賦能綠色發展

當前，本行已完成綠色信貸業務系統上線，通過智能化技術運用，實現綠色信貸快速、準確識別及認定，提高綠色金融認定效率。該系統具備專業環境效益測算模型，能夠實現環境效益自動測算，提升環境信息披露的數據質量。依靠該套同時具備環境信息風險監測、碳排放核算、報表統計、信息管理等功能的信息系統，本行綠色信貸及赤道原則適用項目通過與業務系統數據實時交互，可實現業務全流程、專業化管理，進一步提升本行綠色發展效率。

踐行赤道原則

2020年本行正式宣布採納赤道原則，成為全國第4家、中西部首家「赤道銀行」。2021年12月，為進一步促進業務綠色可持續發展，履行金融社會責任擔當，根據《中華人民共和國商業銀行法》《綠色信貸指引》《項目融資業務指引》《赤道原則》等法律法規、監管規定、國際準則及本行相關制度規定，本行制定了《重慶農村商業銀行赤道原則項目管理辦法》，在赤道原則適用、環境效益評估、內部職責分工、信息披露等方面對本行採用赤道原則進行了規定，對適用赤道原則的AB類項目，要求聘請第三方機構對項目的環境社會效益、氣候風險等進行評估。該辦法的制定進一步完善了本行綠色金融制度體系，加大對社會環境效益的審查力度，也對本行發展綠色金融業務提出了更高的要求。

生物多樣性保護

2021年11月，本行簽署《銀行業金融機構支持生物多樣性保護共同宣示》，在強化生物多樣性風險、確立生物多樣性偏好、加大生物多樣性投資與創新等方面作出宣示，承諾充分探索和開發銀行業金融機構投資生物多樣性潛力，發揮金融支撐作用，實現生態友好、可持續、綠色、包容的發展，構建人與自然和諧共生的地球家園。

案例

發行綠色金融債券助力雙碳目標

2021年6月，本行在全國銀行間債券市場成功發行2021年重慶農村商業銀行股份有限公司第一期綠色金融債券，為西部地區首單專用於助力實現「碳達峰、碳中和」戰略目標的綠色金融債券，募集資金專用於發放具有碳減排效益的綠色項目貸款。這是本行加入「赤道銀行」後，積極推動綠色經濟發展的又一創新實踐。

案例

四眼坪風電場改建項目

重慶大唐國際武隆興順風電有限責任公司（以下簡稱「興順風電公司」）投資修建的四眼坪風電場是重慶市第一個風電項目，項目自2010年投入運行以來，每年向重慶提供約8,938萬千瓦時電量，可滿足10萬家庭用電需求。為加快推進新能源業務發展，助力國家能源結構調整，興順風電公司按照風電提質增效的要求對四眼坪風電場進行全面改建。本行向興順風電公司以信用方式發放貸款1.61億元，解決押品不足的問題，並且給予利率優惠，有效緩解了客戶還款壓力，及時解決客戶項目建設中的資金需求，支持風電行業發展。



興順風電公司四眼坪風電場

案例

兩江分行助力軌道十八號線項目

重慶軌道十八號線是《重慶市城市快速軌道交通第三輪建設規劃（2017-2022年）》重要的組成部分，起於富華路，終於跳磴南，線路全長28.96km，建成後可實現渝中區、九龍坡區、巴南區和大渡口區的快速聯系，緩解地面交通壓力。本行兩江分行為該項目綜合授信30億元，為該項目提供優質金融服務，助力構建重慶綠色低碳交通體系。

案例

萬州分行發放區內首筆「碳匯+」綠色信用貸款

重慶市萬州區棕花兩山生態農業發展股份合作社（以下簡稱「合作社」）主要種植兼具經濟收益和生態環境治理雙重功能的香根草，是重慶市生態環境局首批綠色產業示範企業，並於2021年從重慶碳交易所獲得碳匯交易指標。隨著產業園逐步發展壯大，合作社擬擴大產品種植面積，加大產品推廣，但面臨缺乏流動資金的困難。本行萬州分行了解情況後，迅速幫助合作社完成了科技型企業知識價值信用貸款入庫及評級，並開辦辦貸綠色通道，辦理科技型知識價值信用貸款80萬元，成為萬州區首筆「碳匯+」綠色信用貸款。2021年，該合作社實現年收入450萬元、碳匯交易超過20萬元，解決當地農民就地務工50餘人，實現以綠色發展帶動村民增收致富。



萬州分行員工與棕花村村民

綠色公益 >>>

本行踐行「綠水青山就是金山銀山」的發展理念，深知生態文明建設的重要性，鼓勵員工積極參與環保志願活動，牢固樹立保護生態環境、建設綠色社會的意識，肩負共建美好家園的責任感與使命感，攜手打造環境友好社會。

案例

西山渝農商村鎮銀行開展河道清理志願活動

西山渝農商村鎮銀行通過開展「保護河道，關愛滇池」河道清理志願活動，增強員工保護滇池、美化家園的責任感、使命感。在這場活動中，志願者拿起清掃工具、垃圾袋，沿著采蓮河兩岸清理垃圾，同時向沿河居民宣傳滇池保護治理知識，使綠色環保的理念根植於更多人心中。

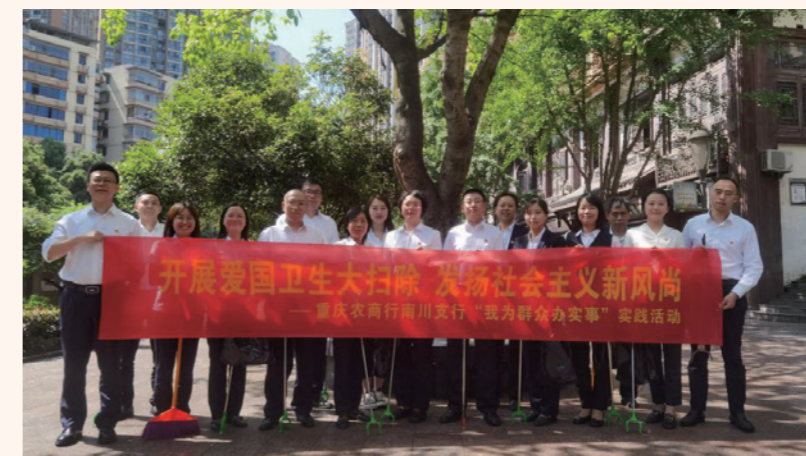


河道清理志願活動

案例

南川支行開展「愛國衛生大掃除」主題活動

2021年4月30日下午，本行南川支行組織16名員工，深入東城街道渚堰塘社區開展愛國衛生大掃除，清掃衛生死角，清除綠化帶垃圾，改善城市環境，築牢衛生防線，紮實推進「我為群眾辦實事」實踐活動，積極發揚社會主義新風尚。

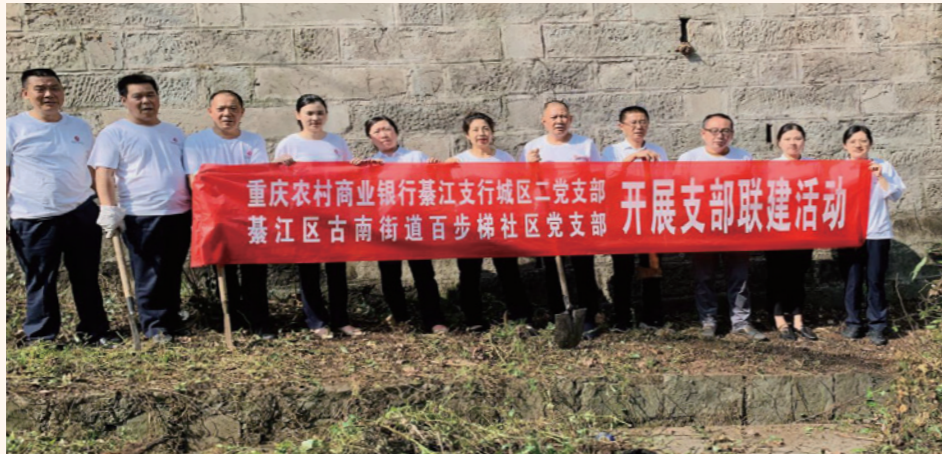


南川支行開展「愛國衛生大掃除」志願服務活動

案例

綦江支行開展百步梯社區環境衛生整治活動

綦江區百步梯社區街道兩側溝渠中堆積的垃圾污染了周邊環境，嚴重影響城市美觀和居住環境舒適度。為解決此處垃圾堆積和環境衛生難題，本行綦江支行組織員工開展環境衛生整治活動，打掃溝渠及沿街垃圾，以實際行動喚起社區居民對環境保護的重視，在加強與當地社區的溝通的同時，切實履行社會責任，共同開展文明城區建設和環境衛生整治，為創建綦江文明城區貢獻一份力量。



百步梯社區環境衛生整治活動

綠色運營 >>>

本行遵守《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，制定《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》《總行辦公樓垃圾分類實施方案》等綠色運營制度及方案，並在2021年對《重慶農村商業銀行總行辦公樓管理辦法》《重慶農村商業銀行職工食堂管理辦法》進行了修訂，結合國家低碳發展政策，積極探索綠色低碳舉措，持續強化綠色環保理念，營造節能降耗良好氛圍，打造可持續運營辦公環境，助力推動經濟低碳轉型發展。本行2021年進一步打造綠色辦公區域，通過辦公場所LED屏投放低碳環保宣傳海報，對員工進行綠色環保宣貫，推廣視頻會議與智能化辦公，積極打造綠色工作環境。本行採用高效節能的設計方案，助力本行魚嘴數據中心成功獲評國家綠色數據中心。2021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

- 推廣使用新能源汽車，2021年全行共採購新能源公務車9輛；
- 在光線充足時，鼓勵員工採用自然光照明，使用節能燈具和變頻控制的功能性電機，節約耗電量；
- 縮短總行大樓泛光燈飾開關時間，時間由18:00-23:00調整為20:00-21:30；
- 要求員工及時關閉不使用的電子設備，且不得擅自安裝使用大功率電器；
- 調整衛生間感應式水龍頭出水量，加強用水設備日常維護管理，杜絕「跑、冒、滴、漏」現象，減少水資源浪費。

綠色辦公

- 積極推廣視頻會議與智能化辦公，2021年總行大樓共新增採購12臺智能會議屏；
- 鼓勵無紙化辦公和雙面打印，減少紙張浪費。

綠色改造

- 在網點裝修中，採用幹掛鋁塑板、鋼架幹掛鋁板、仿地毯磚等工藝，燈具改用節能LED燈，減少木制材料的使用；
- 選取試點分理處按照LEED綠色建築金級標準進行打造，從選址到設計再到施工和運營，全過程對項目進行綠色環保管理；
- 選擇能耗低、體積小、自動化水平高、運行可靠的數據中心設備，採用高效節能的方式安置數據中心機櫃及機架設備，應用先進冷熱通道技術，提高能源利用效率，有效節約能源；
- 總行辦公樓完成綠植改造，將植物盆器內覆蓋物100%替換為環保材料，並為大型植物懸掛二維碼，供員工了解其品種、習性、功效、寓意等，增加辦公樓綠色環保氛圍。

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，避免食材過剩造成浪費；
- 倡導「光盤行動」，減少廚餘垃圾的產生；
- 鼓勵線上辦公，打印機、複印機等設備使用可替換的墨盒和硒鼓，減少打印設備耗材的使用量；
- 總行辦公樓全面推行垃圾分類，各樓層按照統一標準擺放專用垃圾桶，要求員工按要求將垃圾歸類置於指定區域；
- 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；
- 加強閒置資產管理，充分利用現有辦公家具，有效減少廢棄物產生，提高資產利用率。

本行堅持綠色辦公、節能減排，節約用水、用電、用紙，建立相應環境足跡管理機制，並根據實際運營情況，制定了總行層面減少碳排放、降低能源消耗、節約水資源及減少廢棄物產生方面的目標，具體如下：

目標類型	目標內容
減碳目標	• 自2022年起，每年全行人均碳排放量（範疇一、二）控制在5噸以內。
廢棄物管理目標	• 總行辦公所產生的有害廢棄物，100%聘請具有專業資質的第三方機構進行處理； • 截至2023年末，總行辦公場所100%實現垃圾分類。
節能目標	• 自2022年起，每年總行人均用電量不高於6,000千瓦時； • 截至2023年末，總行辦公場所實現100%LED節能燈具覆蓋。
節水目標	• 自2022年起，每年總行人均用水量不高於36噸。

2021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¹，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2021年1月1日至2021年12月31日。

1. 排放物²

指標	績效表現
二氧化硫（噸） ³	0.002
氮氧化物（噸） ⁴	0.05
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸） ⁵	21,749.81
人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/人）	4.31
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）	732.74
公車耗油 ⁶	251.62
設施用柴油 ⁷	38.10
天然氣	443.02
間接排放（範疇二）（噸）	21,017.07
外購電力	21,017.07
有害廢棄物總量（噸） ⁸	41.78
人均有害廢棄物總量（噸/人）	0.008
每平方米樓面面積的有害廢棄物總量（噸/平方米）	0.0001
無害廢棄物總量（噸） ⁹	461.31
人均無害廢棄物總量（噸/人）	0.09
每平方米樓面面積的無害廢棄物總量（噸/平方米）	0.001

注：

¹重慶市主城區分支行包括渝中支行、大渡口支行、江北支行、沙坪壩支行、九龍坡支行、南岸支行、北碚支行、渝北支行、兩江分行、巴南支行、科學城分行及總行營業部，其中科學城分行於2021年新成立。

²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。

³二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制技術指南（試行）》進行核算。

⁴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

編制技術指南（試行）》進行核算。

⁵ 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，並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。

⁶ 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。

⁷ 設施用柴油指後備發電機耗用的柴油。

⁸ 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。

⁹ 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、兩江分行和科學城分行的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依據國務院發布的《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） ¹⁰	40,178.35
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	7.97
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.12
直接能源消耗（兆瓦時）	3,438.44
公車耗油	1,027.86
設施用柴油	144.90
天然氣	2,265.67
間接能源消耗（兆瓦時）	36,739.91
外購電力	36,739.91
總行外購電力消耗量（兆瓦時） ¹¹	17,190.99
日常用水消耗量（噸） ¹²	179,050.03
總行日常用水消耗量（噸） ¹³	62,456.00
人均日常用水消耗量（噸/人）	35.51
每平方米樓面面積的日常用水消耗量（噸/平方米）	0.52
紙張消耗總量（噸） ¹⁴	324.61

注：

¹⁰ 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/T2589-2020）》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。

¹¹ 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、二郎辦公區和魚嘴數據中心的耗電量。原統計範圍中的水星辦公區於2020年10月停止使用，故不再包含在本次統計範圍內。

¹² 日常用水包括自來水和中水。本行用水主要來自市政供水，在求取適用水源上不存在任何問題。

¹³ 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、二郎辦公區和魚嘴數據中心的耗水量。原統計範圍中的水星辦公區於2020年10月停止使用，故不再包含在本次統計範圍內。

¹⁴ 複印紙包括A4複印紙、A3複印紙和ATM憑條紙。

¹⁵ 包裝物數據不適用於本行。

氣候變化 >>>

隨著我國明確提出碳達峰、碳中和「3060」目標，金融機構，特別是銀行業面臨的氣候風險顯著提升的同時，也迎來了新的發展機遇。本行高度關注氣候變化問題，積極開展氣候變化風險與機遇的識別與應對工作，並開展專項壓力測試，充分量化評估氣候變化對本行帶來的影響。

2020年12月，經董事會審議通過，本行印發了修訂後的《風險管理基本制度》，首次將赤道原則、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之一，其中在「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」。2021年4月，經董事會審議通過，本行印發年度風險偏好陳述書，首次將環境（綠色金融）風險納入年度風險偏好陳述，規定「環境風險是指氣候變化所導致的風險和非氣候領域的環境因素（如空氣污染、水污染、土壤污染等）所導致的風險」，並從戰略規劃、內部控制、風險管理、業務發展著手，提升環境相關制度建設和執行能力，積極面對氣候變化帶來的風險與挑戰。

氣候變化風險與機遇的識別

本行識別了氣候變化可能及已經對本行產生的影響。

實體風險：極端天氣可能導致本行資產遭到破壞，對員工的健康與安全造成威脅。若極端天氣對本行數據中心或網絡造成較程度的損害，本行部分業務的連續性和穩定性可能受到影響。此外極端天氣可能對客戶經濟造成重大損失，導致企業經營成本驟然上升或個人經濟水平下降，甚至使其面臨破產壓力，同時受災地區的抵押物可能受損或貶值，均可能導致影響本行貸款質量降低。

轉型風險：低碳轉型的相應政策的出臺，不可避免地將影響相關行業經營發展，隨之而來的是市場的劇烈波動，可能對本行貸款結構造成衝擊。

機遇：應對氣候變化風險需要企業持續和大量的資金投入，而資金供給能力和水平將直接影響碳減排目標的達成與氣候治理效果的實現，為銀行業帶來了相應的金融業務發展機遇。

氣候變化風險與機遇的應對

為應對極端氣候引發的自然災害對本行產生的不利影響，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，本行制定了《重慶農村商業銀行自然災害應急預案》，對發生自然災害時的報告和處置流程做出明確規定，指導各級機構和人員及時控制損失。面對重慶市較常見的汛情及暴雨天氣，本行全力做好防汛排澇等突發事件的應急處置工作，多次組織防汛排澇、防暴等應急演練，對設施設備進行檢查，對水井、管道進行疏通，保障正常運行秩序。此外，為避免氣候風險對本行數據中心產生不利影響，保障重要業務穩健運營，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、同城災備中心和異地災備中心，重要信息系統在各中心間實現多活冗餘配置，降低因氣候風險可能造成的風險隱患。

本行加強環境（綠色金融）風險全流程管理，對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，本行將客戶因氣候原因產生的信用風險納入監測範圍，及時預警處置；加強抵

押品的管理和價值重估，防範氣候原因影響第二還款來源保障度。

圍繞碳達峰、碳中和目標，本行重點支持節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級及綠色服務相關的信貸業務，制定「清可貸」「綠電貸」等綠色信貸產品，重點支持環境效益明顯的綠色項目，並開通綠色審批通道，對綠色項目實行利率優惠政策，對綠色企業、綠色項目優先保障信貸規模。

對於產能過剩、高污染、高能耗的煤炭、鋼鐵、水泥、電解鋁、平板玻璃、煉焦等去產能相關行業，本行嚴格控制信貸投放總量，切實有效化解授信風險，保障信貸資產安全。此外，本行嚴格控制「兩高」項目融資，對不符合國家產業政策和能耗、排放標準的融資項目繼續實行「一票否決制」，保障信貸資產安全。

氣候變化風險壓力測試

為充分評估並加強環境風險管理的前瞻性，引導信貸結構綠色調整，2021年12月，本行開展了針對環境（氣候變化）風險的專項壓力測試。本次環境（氣候變化）風險壓力測試選取了火電、化工行業，以綜合碳價上升、有償配額比例上升和技術成本上升等為主要影響因素，設置輕、中、重度壓力情景，打通了環境及氣候變化因素對本行信用風險影響的傳導路徑和測算方法，證明了二者的相關性和相關程度。測試結果顯示，重度壓力情景下，本行資本充足率、不良貸款率仍能滿足監管要求，風險整體可控。

踐行社會責任 共建美好社會



RESPONSIBILITY

客戶服務盡職責 >>>

2021年，本行繼續秉持以「客戶為中心」的理念，推動線下渠道與線上渠道優化與融合，蓄力鄉村便民金融服務，滿足不同層級客戶需求；強化技術優勢與科技創新能力，優化業務流程，提升客戶體驗，為客戶提供專業化、高質量及人性化的特色金融服務；踐行消費者合法權益保護職責，傾聽消費者意見，打造安全、舒適、便利的金融服務環境，為客戶人身、信息和資金安全築起安全屏障。

優化服務渠道建設

2021年，本行繼續優化拓展服務渠道，完善服務手段，加強設備建設，聚焦鄉村便民服務和流動銀行服務，有效延伸金融服務半徑，積極發揮農商行獨具的鄉村網點優勢，力求滿足各層次客戶的金融服務需求，為客戶創造綠色、便捷、舒適的金融服務環境。

物理網點全面覆蓋

- 將基礎金融服務向縣域地區傾斜，截至2021年末，共有營業機構1,760個，其中縣域網點1,454個，占比82.61%，實現重慶市38個區縣物理網點全覆蓋；
- 通過布放機具設備、流動服務車等方式，將本行金融服務覆蓋到6,198個行政村，覆蓋數較年初增長103個。

優化網點布局結構

- 結合本行網點物業、城鄉經濟發展及金融需求、市場競爭態勢、網點業務發展狀況等情況，通過遷址優化網點布局，整合布局重複網點6個，搬遷資源衰退網點15個，入駐區縣金融服務空白區域，支持地方經濟發展。

完善自助設備建設

- 截至2021年末，本行共投放自助設備³4,349臺，其中存取款一體機3,312臺、自助取款機727臺、自助查詢機310臺，此外本行配備智能櫃臺2,270臺，機具與網點數配比为3.76:1；對鄉村振興重點幫扶鄉鎮、重點旅遊鄉鎮，以及「1+2+N」普惠金融到村、三社融合等農村重點
- 地區投放機具設備的相關費用及成本進行考核調整，引導資源向農村地區傾斜。

³包括存取款一體機、自助取款機和自助查詢機。

開展流動金融服務

- 購置5臺流動銀行服務車，在西陽、彭水、城口、巫溪、石柱等縣域地區啟動流動金融服務，有效延伸營業網點服務半徑，提升偏遠地區、金融服務匱乏人群金融服務力度；
- 以服務車LED多媒體設備為載體，播放金融常識、疫情防控和汛期安全宣傳片，開展防範電信詐騙、反假幣等基礎金融知識宣傳。

推進農村便民服務

- 持續擴大農村金融服務覆蓋面，在偏遠鄉鎮設立農村便民服務點479個，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；
- 試點便民自助終端智能語音（方言）導航功能，推進人臉識別無卡取款技術，解決農村老年客戶運用智能技術困難；
- 加快推進農村新型便民機具投放及替換力度，新型便民機具較年初增加81臺，占比提升16%。

打造差異化網點

- 根據網點自身的資源優勢、地域特色、客戶需求等因素，提亮農商行特色，打造仙女山、長壽湖等鄉村振興特色網點。目前本行鄉村振興特色網點數達12個，有力助推鄉村振興戰略落地；
- 推動旗艦網點建設，將網點裝修形象、金融產品和服務融合，結合「幸福家園」「普惠金融服務港灣」等，滿足客戶多元化的服務需求，提升客戶體驗。

提升科技創新能力

- 配合網點智能服務平臺開發，綜合運用金融科技，推出試點線上預約、智能排隊、精準營銷等功能，促進網點數字化、智能化的轉型升級。

2021年，本行在線上渠道數字化轉型方面取得重要突破，上線運行企業網銀4.0版本，全面提升客戶體驗及公司金融服務能力，建成完整的線上智慧金融科技平臺體系，為打造數字銀行提供重要支撐。本行加大對產品和服務的研究創新，對移動金融客戶端應用軟件進行適老化、適農化改造，完成手機銀行App簡約版升級優化；持續加強風險防控手段，全方位、全環節保護消費者合法權益，進一步提升客戶體驗。2021年，本行電子渠道賬務交易替代率為97.03%，較年初增長0.74個百分點。

建設金科平臺

- 已建成完整的線上智慧金融科技平臺體系，以智慧銀行平臺為基礎，構建了零售和公司雙核心業務中臺，打造了統一渠道接入、統一客戶管理、統一產品服務、統一交易流程、統一風險控制、統一營銷管理、統一支付處理的金融科技能力，為零售和公司業務全面轉型升級、打造數字銀行、推行「科技興行」戰略提供重要支撐。

投產重點項目

- 上線企業網銀4.0版本，實現對公金融服務與企業經營深度融合，全面提升公司金融服務能力；
- 上線貸款管家項目，通過運用大數據、生物識別、智能模型等金融科技，建立精準識別和主動推薦能力，打造貸款產品智能化運營模式，提升客戶體驗。

優化線上業務

- 通過移動金融客戶端應用軟件適老化、適農化改造，完成手機銀行App簡約版升級優化，切實解決老年客戶等特殊人群運用智能技術的困難；
- 通過完善語言模型構建、定制化模型訓練、意圖識別等手段，進一步拓展智能客服業務場景，降低了客服中心人工的工作量。

推進智能運營

- 以客戶全生命周期持續經營為核心，建立營銷客群，在客戶旅程的不同觸點，匹配不同營銷策略，實現全渠道、全觸點、全周期的智能營銷管理；
- 開展千人千面的個性化宣傳，根據不同客群、不同產品，按宣傳類、功能類對廣告宣傳進行精準投放，為客戶推薦合適的產品。

強化智能風控

- 通過引入「手機號碼本機認證」安全工具、手機銀行運行環境檢測功能，升級雲證通、設備指紋SDK⁴，加強風險防控手段；
- 持續強調全面風險管理，積極開展制度建設及後續評估工作，努力提升制度質量和實施效果。

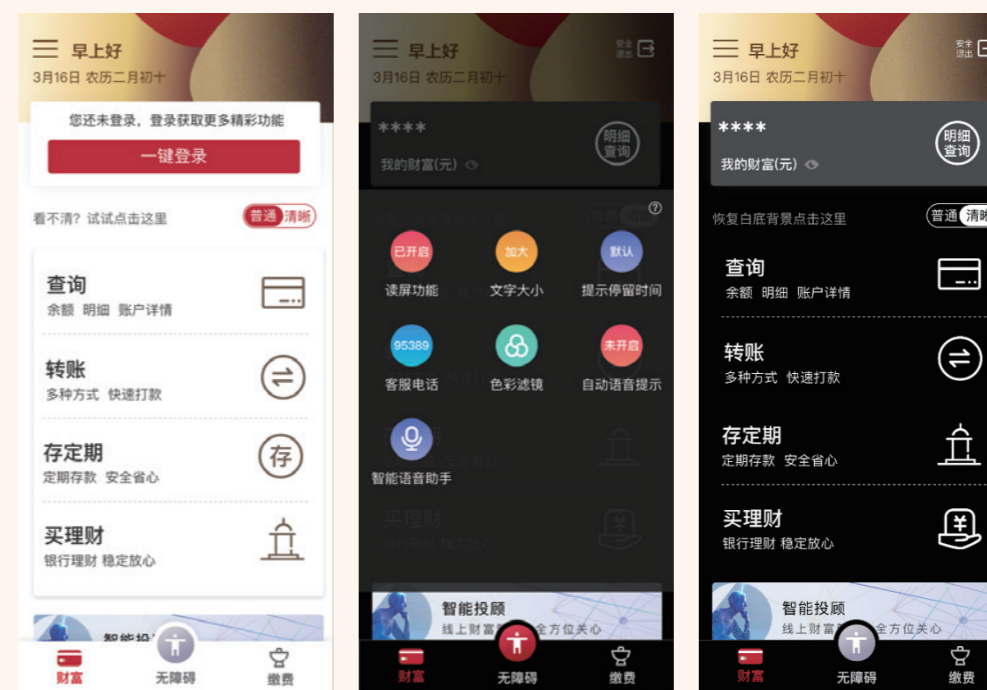
⁴SDK: Software Development Kit, 即軟件開發工具包, 用於為特定的軟件包、軟件框架、硬件平臺、操作系統等創建應用軟件的開發工具的集合。

	網上銀行		手機銀行	
	截至2021年末	截至2020年末	截至2021年末	截至2020年末
客戶數(萬戶)	32775	32710	1,249.79	1,123.34
交易筆數(萬筆)	67,897.05	52,225.38	7,715.77	6,354.67
交易金額(萬元)	174,603,691.00	124,216,619.00	161,598,085.00	145,520,688.00

案例

深入應用金融科技能力，打造移動金融無障礙服務

2021年，本行深入貫徹中國人民銀行《關於印發〈移動金融客戶端應用軟件無障礙服務建設方案〉的通知》（銀發〔2021〕69號），升級優化手機銀行App6.0「簡約版」，切實提升老年群體、視力障礙客群在使用移動金融客戶端軟件時的便利程度。針對「簡約版」手機銀行App6.0，本行優化了手機銀行視覺設計，通過增加文字大小調節功能、停留時間調節功能、自動語音提示功能和色彩濾鏡功能，滿足視力低弱、色盲等用戶需求；增加了聲音引導，滿足高度視力障礙及盲人用戶需求；上線智能語音助手、客服電話一鍵撥打等智能化功能，便利老年客戶操作，切實提升本行金融服務的可得性、易用性和安全性，打造更貼心、更有溫度的品牌形象。2021年，本行手機銀行榮獲中國人民銀行重慶營管部頒發的移動支付便民工程突出貢獻獎。



重慶農商行手機銀行App6.0「簡約版」界面

案例

酉陽支行普惠金融服務進村寨

酉陽縣花田鄉何家岩上寨是遊客在花田旅遊必去的打卡地，豐富的旅遊資源增加了寨中居民的收入來源，但因地處偏遠，金融服務基礎設施較為落後，當地居民無法享受便利的基礎金融服務，每次存取款都需要前往較遠的花田集鎮。2021年4月，本行酉陽支行相關負責人在走訪花田鄉何家岩村後，很快在上寨安裝調試金融服務設備，成功建設普惠金融服務點，降低居民的出行成本和時間成本，提升居民幸福感。



何家岩上寨普惠金融服務點

規範處理客戶投訴

本行嚴格遵守《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》等監管要求，制定《重慶農村商業銀行消費投訴管理辦法》《重慶農村商業銀行電話投訴處理操作規程》《重慶農村商業銀行營業網點投訴處理操作規程》《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》《客戶服務中心工單處理規範》等政策制度，明確客戶投訴處理涉及部門、分支行及崗位的職責，規範投訴流程及管理要求，在營業網點、官方網站、移動客戶端等渠道公布投訴受理方式，並在產品或者服務合約中提供投訴渠道信息，確保客戶投訴渠道暢通，客戶投訴被妥善及時處理。

本行嚴格規範投訴處理回復時限，要求對由客服中心受理轉主責機構處理的投訴，處理時限自受理之日起原則上不超過7日；對向監管部門反映、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，處理時限自受理之日起原則上不超過15日。

本行通過客服熱線自助語音、營業網點、官方網站等各渠道公示投訴受理渠道，並在客服熱線自

助語音中增加了投訴專線及各投訴渠道提示，客戶可選擇投訴專線快速進入投訴受理專席，並且會向客戶語音播報除本行客服熱線外的其他消費投訴渠道，包括本行各營業網點及分支行、人民銀行金融消費權益保護機構、銀行保險消費者投訴維權熱線、重慶銀行業消費者投訴調解中心等。此外，本行定期組織開展「傾聽計劃」，設置行長開放日定期接待客戶投訴，並按不低於本年度本機構投訴量50%的覆蓋率抽查投訴處理客戶滿意度，抓實機構首問負責制。本行持續完善投訴跟蹤系統和客戶投訴案例庫，加強「投訴接待區」建設，對投訴過程進行錄音錄像，通過投訴諮詢快速處理機制實現「系統+電話」雙線受理投訴，幫助客戶有效傳達意見，保障客戶合法權益。

為提升投訴處理質量，本行實施內部檢查機制，由質檢團隊全流程逐日逐條跟進投訴處理進度，將投訴處理不及時、不合規的行為納入績效考核，從而確保投訴處理有序化、高效化。對於超時未結案的投訴，將由投訴處理員聯系被投訴主責機構，催促並了解未及時回復的原因，並主動聯系客戶告知處理進度，預防投訴升級事件發生。

2021年，本行共處理消費投訴2,379件，消費投訴處理客戶滿意度99.71%，涉及人民幣儲蓄、貸款、銀行卡、自營理財、支付結算、人民幣管理、個人金融信息等16項業務類別；投訴涉及全行43家分支行（含總行營業部），其中重慶地區42家，雲南地區1家。

保障營業場所安全

本行嚴格遵守關於工作環境安全與網點安保工作的法律法規及行業規範，並對照《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，及《銀行安全防範要求》（GA38-2021）的相關修訂內容進行了落實。2021年，本行進一步完善安全制度，制定《安全保衛基本制度》《營業及辦公場所安全管理辦法》等安全保衛制度辦法，對安全保衛組織體系、消防安全管理、金庫守護管理、安全檢查管理等內容嚴格規範，全面保障客戶、員工的人身和財產的安全。

為更好的應對突發事件，本行建立了突發事件應急管理機制，制定《突發事件總體應急預案》《應急預案管理辦法》，要求各營業機構根據本單位經營特點，細化應急處置預案，避免、消除或降低暴力侵害、自然災害、群體性事件等造成的損失。此外，為提升員工應急處理能力及消防安全意識，鞏固各部室消防安全能力，本行在2021年4月、6月、10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。

本行積極開展安全生產專項行動，及時排查整改各分支行安全隱患，制定《安全保衛檢查管理辦法》，對安全保衛檢查工作分級負責制進行了規定，要求營業網點每日開展安全巡查，並接受上級保衛部門定期督導檢查。2021年，本行組織安全保衛人員業務測試、防汛抗旱專項行動、安全交叉大檢查等活動。

面對新冠肺炎疫情，本行完善疫情常態化防控機制，落實各機構疫情防控負責人的職責，抓好營業場所和員工健康監測，加強對中高風險地區和市外來渝人員管理，組織開展疫情防控督導檢查工作，切實做好疫情防控的物資、經費、人員等要素保障。

案例

消防安全現場培訓

2021年6月4日，本行組織總行各部門安全員開展消防安全培訓。參訓人員在統一組織下前往江北區江北城消防救援站，參加專業消防安全培訓，培訓內容涵蓋日常消防基礎知識、疏散逃生基本常識、消防火災應急和預防、消防器材的正確使用方法等方面，提高了員工對常見火災隱患及防範的認知程度。同時參訓人員集體參觀了救援站的各類消防、救援設施裝備，由教官細致地對各類裝備設施進行詳細講解，員工們結合自己工作和生活中所接觸到的消防安全隱患提問，進行了互動與溝通。此次培訓提高了員工消防安全防範意識，樹立了員工「全民消防，生命至上」的理念，提升了員工疏散和自救能力。



本行員工參觀救援站各類消防、救援設施裝備

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》《關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》（銀保監發〔2019〕38號）、《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》（中國人民銀行令〔2020〕第5號）等法律法規和監管要求，制定印發了《重慶農村商業銀行消費者權益保護管理辦法》《消費者權益保護工作意見》《關於強化消費者權益保護工作的通知》等制度文件，明確消費者權益保護中的職責分工，夯實各級單位的管理基礎，細化權益糾紛事件的處理流程，統籌推進各項任務落實到位，並在本行「十四五」戰略規劃中進一步明確消費者權益保護戰略、政策和目標，加強本行消費者權益保護頂層設計。

本行致力於構建涵蓋事前預防、事中控制、事後解決的全流程消費者權益保護體系，由董事會及消費者權益保護委員會定期審議消費者權益保護工作情況，監事會及時監督董事會、高級管理層的履職情況，高管層定期指導全行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制度建設、消保審查、宣傳教育、監督檢查、內部考核等方面的積極作用。2021年，本行完成790項產品准入、營銷資料及內控制度等項目的消保審查。

2021年，本行加強對消費者權益保護工作相關員工的素質和能力建設，強化員工的消費者權益保護意識，編制《消費者權益保護工作手冊》，建立消保培訓效果評估機制，持續提升員工專業素養及消保意識，其中針對分支行中高層管理人員、消費者權益保護崗、零售金融部經理，開展兩期消費者權益保護培訓，參訓人員達4,931人次。同時，本行以《合規及消費者權益保護工作交流》《消保工作提示》等為載體，定期收集並編發金融、消保、合規等方面的案例，傳達監管政策，通報內外部檢查發現問題，強化條線工作信息交流和溝通，為消費者權益保護築起有力屏障。

保護客戶信息安全

本行遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，以及《信息安全技術個人信息安全規範》（GB/T 35273-2017）、《個人金融信息保護技術規範》（JR/T 0171-2020）、《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/T 0068）等相關國家及行業標準，印發了《重慶農村商業銀行數據安全管理辦法》《重慶農村商業銀行生產數據提取操作規程》等制度，採取嚴格的數據提取審批流程，搭建數字化數據流轉體系，保護客戶信息安全。

本行已建立全行統一的網絡安全防護指導方針，及時傳達監管機構的文件要求和會議精神，將網絡安全主體責任壓實壓嚴。秉承最小授權原則，本行將全行信息網絡劃分為五層網絡架構，輔以堡壘機、沙箱、蜜罐等隔離技術，築牢網絡防護；通過配備安全助手、防病毒軟件和硬件綁定等措施，安裝終端監測響應設備，捕獲終端操作信息，識別終端威脅，防範攻擊行為，強化終端管控。2021年，本行針對網絡安全開展了自查和專項測試工作，對存儲重要數據和客戶個人敏感信息的業務系統，要求採取安全加固措施，關閉不必要的服務和端口，加強網絡攻擊監測，提高預警級別，確保數據防泄露措施落實到位。本行還高度重視信息安全培訓工作，2021年先後開展安全開發專項培訓和信息安全意識培訓，涵蓋全行範圍10,000人次以上，取得了良好的培訓效果。

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。結合手機銀行App的開展情況及業務特點，本行新制定《重慶農村商業銀行股份有限公司未成年人隱私政策》，以保護未成年人的個人信息權益和身心健康。2021年，本行對手機銀行App的《隱私政策》先後進行2次修訂，進一步細化對SDK的描述等內容，切實履行告知義務，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。本行手機銀行App新設《隱私政策》歷史版本查看功能，以便客戶查詢了解《隱私政策》的更新情況。此外，客戶可通過手機銀行App「權限管理」功能，查看其設備權限的授權情況、手機銀行App獲取設備權限的目的等，並可隨時撤回授權。



人才強行促發展 >>>

2021年，本行堅持「零售立行、科技興行、人才強行」戰略，積極探索新形勢下人力資源招聘、培訓、配置、激勵、約束新機制新舉措，人才機制逐步完善，人才結構持續優化，人才素質明顯提升，人才效能不斷提高。截至2021年末，本行共有員工14,905人，其中女性員工7,040人，男性員工7,865人。

依法保障員工權益

本行堅持以人民為中心的發展思想，制定勞動合同、員工休假、薪酬、福利等管理辦法，完善社會保障體系，著力保障員工合法權益。

維護和諧勞動關係

- 嚴格執行《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定《勞動合同管理辦法》，依法與員工簽訂勞動合同，實行全員合同制管理制度，禁止任何不合法、不合規的僱傭或解僱行為；
- 遵守公開、公平、公正的招聘原則，平等對待全體員工，為員工提供平等的工作機會；
- 深化員工職族職級改革，拓寬員工職業晉升通道；
- 嚴禁性別歧視、民族歧視、宗教歧視等形式的平等行為，建設多元化人才隊伍；
- 遵守《禁止使用童工規定》，落實本行《員工休假管理辦法》《員工招聘操作規程》《專業人才引進辦法》等制度要求，禁止招聘童工和強迫職工勞動，在招聘時核查應聘人年齡信息，在工作中充分考慮員工意願，若發現違規情況，將立即暫停其工作並開展相關調查，盡快消除違規情況，確保合法用工。

保障員工合法權益

- 落實國家關於職工工作時間、法定節假日、紀念日、帶薪年假等規定，制定《員工休假管理辦法》《員工考勤管理辦法》等制度，切實保障職工的休息權和休假權；
- 遵照《中華人民共和國社會保險法》等法律法規的相關規定，為職工及時參保和繳納各項社會保險費，切實保障職工享受社會保險的權利。

完善薪酬福利體系

- 為員工提供勞動薪酬、社會保險、休息休假、勞動保護等待遇及福利政策；
- 建立統一的薪酬體系，確定差異化職位工資標準，促進人崗相適、崗薪相宜、崗責統一；
- 完善福利體系、企業年金和補充醫療保險制度，持續增強員工安全感、獲得感、幸福感。

員工人數

指標	截至2021年12月31日	
員工總數（人）	14,905	
按性別分類	男性員工人數（人）	7,865
	女性員工人數（人）	7,040
按僱員類別分類	全職員工人數（人）	14,905
	兼職員工人數（人）	0
按年齡分類	年齡30歲以下員工人數（人）	1,857
	年齡31歲至50歲員工人數（人）	10,624
	年齡51歲及以上員工人數（人）	2,424
按地區分類	重慶市轄區內員工人數（人）	14,820
	重慶市轄區外員工人數（人）	85

員工流失率

指標	截至2021年12月31日	
員工流失率（%）	1.91%	
按性別分類	男性員工流失率（%）	1.69%
	女性員工流失率（%）	2.15%
按年齡分類	年齡30歲以下員工流失率（%）	5.24%
	年齡31歲至50歲員工流失率（%）	1.26%
	51歲及以上員工流失率（%）	0.35%
按地區分類	重慶市轄區內員工流失率（%）	1.91%
	重慶市轄區外員工流失率（%）	2.29%

全面助力人才發展

本行認真貫徹中央、重慶市委人才工作會議精神，建立崗位設置科學、晉升渠道暢通、培養機制健全的人才資源管理體系，大興識才、愛才、敬才、用才之風，努力打造「近悅遠來」的人才發展生態。

管理人才 引領計劃

- 貫徹新時期好幹部標準，嚴把標準關和程序關，選拔忠誠、幹淨、擔當的好幹部；
- 調整優化幹部隊伍結構；
- 全面推進控股子公司領導幹部任職制和契約化改革，實現「能上能下、能進能出、能高能低」。

專業人才 開發計劃

- 發揮市場在人力資源配置中的決定性作用，堅持「校招+社招」「公開招聘+獵頭搜索」，市場化引進金融科技、綠色金融等專業人才，金融科技人才占比達到3%；
- 建立專業人才培養機制，入選「江北英才計劃」30人。

實用人才 成長計劃

- 建立健全以合同管理為核心、崗位管理為基礎、市場化為導向的用人制度；
- 制定《專業技術職務管理辦法》《員工職業發展管理辦法》《員工職位管理辦法》《員工任職資格管理辦法》等制度，促進員工多元化發展；
- 優化人力資源配置，積極引導人員合理流動，提高人力資源使用效率。

人才素質 提升計劃

- 持續推進「管培生」跟蹤培訓機制；
- 制定《教育培訓管理辦法》《員工教育培訓學分管理辦法》等，推進教育培訓規範化、制度化；
- 以黨史學習教育為重點，構建「引進來+走出去、線上+線下、現場+視頻、總行+條線+分支機構」立體培訓體系，全年累計開展各類培訓2,019期次，參訓36萬人次；
- 不斷優化M-learning（移動學習平臺），打造「掌上培訓學校」和「移動培訓學校」。

人才發展 服務計劃

- 建立健全目標明確、邊界清晰、權責對等、精簡高效的組織架構體系，為人才集聚和發展創造條件；
- 完善薪酬、福利體系，保障員工合法權益；
- 推進HR建設，提升人才資源數字化管理水平。

2021年員工培訓情況

指標	受訓百分比 (%)	受訓平均時數 (小時/人)
按性別分類	男性員工	100%
	女性員工	100%
按員工類別分類	管理層員工	100%
	非管理層員工	100%

全力給予員工關愛

本行重視員工的健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，制定《重慶農村商業銀行公共安全事件應急預案》《重慶農村商業銀行消防安全管理辦法》《重慶農村商業銀行職工食堂管理辦法》《火災應急預案》等政策制度，為員工提供安全的工作環境和健康保障。

本行在員工活動中心配備應急醫療設備，在總行大樓各樓層配備應急醫藥箱，提升總行緊急醫療處置水平。本行每年為員工提供健康體檢，並增加集中體檢場次，便於收集員工健康數據，從而推動員工健康管理工作，同時對接醫院提供綠色就醫通道，為員工提供就醫便利。此外，本行還特別邀請營養學專家開展健康養生講座，幫助員工了解健康飲食習慣。

本行制定《重慶農村商業銀行疫情防控應急處置預案》《2021年春節期間總行大樓疫情防控方案》等制度，做好疫情防控常態化工作，積極展開總行大樓的疫情防控隱患排查工作，加強疫情宣傳指導，精準摸排人員健康信息，加強環境衛生、清潔衛生和食品衛生監督，持續開展消殺防疫工作，集中安排工作人員接種疫苗，供應新冠預防中藥湯飲，設立臨時核酸採樣點，每月向員工發放防疫物資，全力做好準備提供物資儲備和支持。

本行把提高員工幸福感和獲得感作為落腳點，從加強關愛慰問、抓實勞動保護、豐富團隊活動入手，切實為員工解難事、做實事、辦好事，傾力打造溫暖和諧的「農商家園」。本行積極開展走訪慰問活動，持之以恆做好員工生病住院、結婚、生子、親屬去世「四必訪」工作，在元旦春節等重要節日和建黨100周年等重大節點開展「送溫暖」活動，慰問困難黨員、困難員工、獲功勳榮譽表彰的黨員等共計749人次。

本行做好高溫、嚴寒等極端天氣員工勞動保護工作，為員工配備必要的降溫、取暖等設備，購置必要的藥品物品；建設「愛心媽咪小屋」，開展「三八」婦女節主題活動，積極關心關愛女員工；開展「五四」青年節系列活動、「青春路·廉同行」青春倡廉行動，引導青年員工成長成才；開展豐富的團隊活動，積極組織員工合唱團、舞蹈隊，開展健身、瑜伽、羽毛球、籃球等興趣小組活動，豐富員工業餘文化生活。

案例

「開展全員健身、擁抱綠色生活」綠色專題活動

2021年，本行開展了為期1個月的「開展全員健身、擁抱綠色生活」綠色專題活動。在活動期間，本行倡導員工健康飲食，在食堂為員工提供「健身減脂餐」，幫助員工均衡飲食結構。在員工活動中心，本行還安排了教練指導每日健身計劃，引導員工樹立健身生活理念。此次活動參與人數超800人次，健身減脂餐供應超17,000餘份。



健身減脂餐

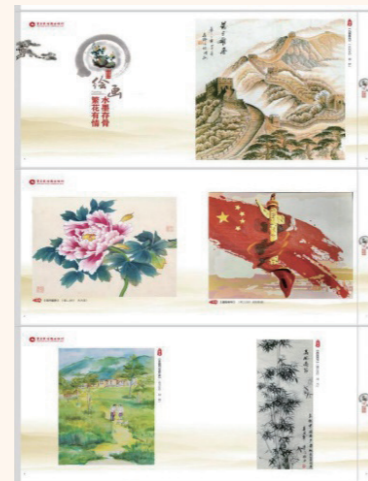


員工活動中心瑜伽課程

案例

「不忘黨恩、譜寫新篇」文藝作品征集活動

為喜迎黨的百年華誕，回顧黨的光輝歷程，本行開展了慶祝建黨100周年「不忘黨恩、譜寫新篇」文藝作品征集評選暨第五屆企業文化藝術節活動。全行員工積極參與、踴躍投稿，廣大員工以光影聚焦時代，以丹青描繪生活，以征文寄情詠歎。一幅幅丹青才情橫溢，一篇篇佳作力透紙背，充分表達了對黨的深情祝福、對生活的無限熱愛、對事業的不懈追求。本次活動共征集書法、繪畫、攝影等文藝作品541件，評選出120件優秀作品，制作成冊分發至各分支機構，並通過舉辦線上展覽供全行員工觀摩學習。



第五屆企業文化藝術節部分優秀繪畫作品

案例

關心關愛女員工

為豐富女員工精神文化生活，在第111個國際婦女節來臨之際，本行開展了豐富多彩的女員工活動。例如總行工會組織開展健康知識專題講座，對疫情防控期間女性亞健康狀態如何調養、情緒對健康的影響、女性常見健康問題等內容進行講解，為堅守崗位的女員工送上健康禮包和慰問卡片；兩江分行、石柱支行舉行插花活動，培養女員工審美情趣；豐都、忠縣等支行開展趣味體育活動，釋放工作壓力；銅梁、九龍坡、榮昌等支行開展遊園踏青登山等活動，增強團隊凝聚力；萬州分行開展「最美女員工」評選活動，激發榜樣力量；南川支行等通過開展線上女神廚藝秀等活動，展現女員工才華。



銅梁支行開展「三八」婦女節主題活動

案例

南川支行走訪慰問困難員工

本行南川支行某員工家中妻兒不幸患上絕症，全家人治病的費用給他帶來了沉重的生活負擔。本行南川支行黨委、工會了解到他的實際困難後發出捐款倡議書，積極組織全體員工踴躍捐款，共募集愛心捐款67,600元。同事們的心意和支行工會的真誠慰問對他而言無疑是雪中送炭，使他感受到了家一般的溫馨和親人一般的關愛。



南川支行工會主席走訪慰問家庭困難員工

案例

萬盛支行開展「夏送清涼」活動

為最大限度減少疫情和高溫天氣因素疊加帶來的不利影響，保障員工的身體健康，本行萬盛支行在夏季積極開展「夏送清涼」活動，組織開展空調清洗維護工作，積極為一線機構營造清爽、舒適、潔淨的辦公環境。同時，萬盛支行為一線員工送去防暑降溫用品及藥品，讓員工在酷暑炎熱中體會無微不至的關心。



萬盛支行為分理處員工送去防暑降溫物資

職業健康與安全

指标		數量
因工作原因 導致員工死亡人數	2019年因工死亡員工人數(人)	0
	2020年因工死亡員工人數(人)	0
	2021年因工死亡員工人數(人)	0
因工死亡人員比例	2019年因工死亡人員比例(%)	0
	2020年因工死亡人員比例(%)	0
	2021年因工死亡人員比例(%)	0
因工傷損失工作時間(小時)		9,224

社區溝通暖人心 >>>

本行不斷加強社區溝通，深入了解群眾需求，加大金融知識宣教力度，提高群眾金融風險防範意識與應對能力，保障自身財產安全；積極開展公益活動，鼓勵員工參與志願服務，幫扶困難群眾，助力構建和諧美好社區。

普及金融知識 加強防範意識

2021年，本行緊緊圍繞社會關注的金融知識熱點難點，分層級制定金融知識宣傳計劃，特別聚焦「一老一少」等特殊群體，啟動「排雷行動」專題宣傳，以「以案說險」的圖文形式制作《老年人防騙攻略》《養老領域非法集資風險提示》等宣傳材料，提示老年群體防範詐騙；針對大學生群體「盲目消費、非理性借貸、校園詐騙」等問題，制作《理性消費量入為出》《警惕不良校園貸》《合理使用信用卡的消費提示》等資料，積極倡導理性消費觀念。

本行在官方網站及有條件的營業場所均設立公益性金融知識宣傳教育區，在教育區中擺放金融知識宣傳資料，張貼宣傳海報，播放宣傳短片，同時結合本行「3.15」教育宣傳周等常規主題宣傳活動，利用官方網站、手機App、微信公眾號和網點自助機具等，為金融消費者提供風險提示、有獎問答、互動遊戲等線上資源和服務。2021年，本行共計推送各類金融宣傳知識微信圖文、短視頻60餘條，開展排雷行動宣傳615場，各項專題宣傳4,000餘場，獲評重慶銀保監局「2021年金融聯合教育宣傳活動先進集體」。

案例

渝北支行創新形式做宣講 金融知識潤童心

2021年5月13日，本行渝北支行渝航分理處與渝北幼兒園合作開展了一場兒童體驗式金融知識宣講活動。活動中，工作人員首先帶領小朋友參觀了網點的各個區域，詳細介紹每個區域工作人員的崗位及工作內容，還向小朋友演示了如何辦理自助機具存取款業務。參觀完後，小朋友們端坐在客戶等候區，本行工作人員用輕鬆、活潑的互動問答方式，向小朋友們全面介紹了各種面值的人民幣、簡單的假幣識別方法及現階段常見的一些金融詐騙手段，教育小朋友在提高財商的同時增強防詐騙意識。渝航分理處的創新宣傳手段，將傳統的「走出去」宣傳變為「迎進來」體驗，利用實踐增強感悟，使得金融知識更加易於理解且印象深刻。



為幼兒園小朋友開展金融知識宣講

案例

綦江支行開展防範電信網絡詐騙宣傳活動

為全力推進全民反詐專項行動，切實提高群眾防範意識，營造安全穩定的社會環境，本行綦江支行參加由綦江區人民政府舉辦的「防範非法集資月暨防範打擊電信網絡詐騙違法犯罪宣傳活動」，向廣大消費者講解了防範網絡詐騙、民法典知識等內容，參與群眾1,000餘人，活動當日發放折頁1,000餘份。



為群眾講解金融知識

案例

開州支行開展「普惠金融，五心助殘」活動

為幫助殘疾人更好地參與金融生活，2021年8月3日，本行開州支行和區殘聯、區人行聯合開展「普惠金融，五心助殘」實踐活動。通過暖心熱線、真心宣講、貼心服務、誠心助貸、愛心幫扶等舉措，全力提升助殘服務水平。開州支行現場與區殘聯簽訂合作意向書，承諾通過「五心」舉措，增強殘疾人參與金融活動的風險識別能力和自我保護意識，同時開州支行宣講師為全體參會人員開展了金融知識專題宣講，通過反假幣反詐騙等宣傳提升殘障人士金融風險防範意識和金融行為能力。



「普惠金融，五心助殘」活動

心系公益事業 溫情回報社會

為傾力回報社會，本行全面推進「我為群眾辦實事」活動，號召員工參與公益活動，並組織黨支部與村（社區）支部開展結對共建。截至2021年末，本行開展結對共建的黨支部155個，與結對黨支部共同開展「我為群眾辦實事」主題黨日活動272次。2021年5月19日，本行與重慶市紅十字會簽署戰略合作協議，開立重慶市紅十字基金會捐款賬戶，並將在項目合作、資金和物資募集等多方面開展合作與溝通，積極開展公益慈善項目，共建公益慈善平臺，更好地服務於困難群眾，共同推進金融與慈善公益深度融合。本行全年參與志願者活動的員工共計約28,000人次，活動時長約21,000小時。

案例

疫苗接種宣傳志願服務活動

本行南岸支行積極開展助力抗疫志願者服務活動，組織黨員、團員員工20餘人組成志願服務隊，聯合重慶市第五人民醫院，深入南坪街道協信星光社區，開展新冠疫苗接種宣傳及移動接種服務工作，宣傳疫情防控知識，統計核酸檢測和疫苗接種情況，助力打贏疫情防控攻堅戰。



南岸支行疫苗接種宣傳志願服務活動

案例

「用愛心為生命加油」團體無償獻血活動

無償獻血作為一項崇高的社會公益事業，是傳遞社會正能量的紅色紐帶。2021年7月29日，本行聯合江北城街道組織開展了2021年夏季團體無償獻血活動。活動當天，報名人員早早來到獻血點，完成一系列準備工作後，身體檢查合格的同事們紛紛卷起衣袖獻血。其中很多同事已經連續多次參與無償獻血活動，沒參加過獻血的同事因此受到鼓舞，也加入獻血隊伍。雖然時值三伏炎熱天氣，但絲毫沒有影響大家的獻血熱情。此次獻血活動共40名員工參加，獻血量達7,200ml。



「用愛心為生命加油」團體無償獻血活動

案例

雲陽支行參與「傳承紅色金融基因」愛心贈書活動

為全面宣傳普及徵信知識，共建誠信社會，提升社會公眾信用意識，營造「學誠信知識、建誠信文化」的氛圍，本行雲陽支行應人行雲陽縣支行邀約，積極參與「傳承紅色金融基因」愛心贈書活動。2021年5月26日，本行雲陽支行向雲陽縣青龍小學捐贈500本《小學生誠信教育讀本》，希望校方從小培養學生誠信立身、誠信立學、誠信立言、誠信立行的品格，不斷塑造誠信人生。



愛心贈書活動現場

案例

萬州分行關愛老年群體

為深入推進落實「我為群眾辦實事」活動，本行萬州分行在重陽節當天走進轄內望柱養老院送「溫暖」，與老人們嘮家常，關愛老人身心健康，並通過文藝節目表演、遊戲互動、案例播放等形式，為老人講解常用的金融知識，提醒他們如何防範典型詐騙，用實際行動積極踐行企業社會責任。



重陽節關愛老人活動

案例

石柱支行金融知識進校園、中秋關愛暖童心

2021年9月17日，本行石柱支行走進石柱縣中益小學，開展「金融知識進校園、中秋關愛暖童心」活動。活動中，石柱支行員工為中益小學全校師生開展了金融知識宣傳講座，講解個人徵信、國債知識、防電信網絡詐騙知識、銀行卡安全、反假貨幣技能、支付工具使用、存款保險和投資理財等金融知識，以及宣傳《中華人民共和國鄉村振興促進法》，提供金融知識諮詢，解答師生們的疑惑。金融知識宣講結束後，支行還為30多名留守兒童贈送書包、文具等學習用品。



石柱支行為留守兒童發放文具

案例

開展中醫問診活動

2021年本行積極推進「中醫問診進鄉村、健康惠民助振興」活動，全年共開展464場中醫問診活動，打造「健康+金融」到村的服務模式，切實將優質的健康醫療服務及普惠金融服務送到村民手中。活動現場邀請當地知名中醫為村民講解常見病症的健康保健知識，提供把脈問診、測量血壓、針灸艾灸等醫療服務。同時本行向村民發放權益折扣券，村民憑權益券至當地藥房購藥可享受補貼優惠，讓村民有實實在在的獲得感。



中醫問診活動現場

案例

南川支行開展「奮鬥百年路，助殘新征程」募捐活動

為鞏固脫貧攻堅成果，防止殘疾人返貧致貧，提高殘疾人的生活質量，本行南川支行積極響應重慶市殘疾人福利基金會的號召，組織全體員工參與了「奮鬥百年路，助殘新征程--南川在行動」的公益募捐活動，關心關愛殘疾人生活，通過捐款為他們傳播善意，累計為殘疾人捐款10,023元，幫助他們解決生活困難，讓殘疾人感受到社會各界的關愛。

案例

長壽支行開展結對幫扶活動

2021年12月，本行長壽支行第一黨支部與龍河鎮太和村黨支部共計20餘名黨員同志，在太和村開展「我為群眾辦實事」結對共建活動，長壽支行統籌安排結對幫扶工作，做到一人一措、一戶一策，重點改善幫扶對象生活條件。相關人員前往生活相對困難的幫扶對象家中慰問，為他們送上大米、食用油、口罩等生活用品和防疫物資，並幫助行動不便的老人清理後院。



為幫扶對象送去糧油等生活物資

未來展望



RESPONSIBILITY

2022年，是本行落實「十四五」戰略規劃、邁向新萬億之路的重要一年，本行將持續推進「零售立行、科技興行、人才強行」戰略落實，在發展的同時兼顧效益與規模、質量與速度，提高政治站位，堅守服務定位，對接多元需求，拓寬服務渠道，打造全面、一體、協同、高效的金融服務體系。



責任管理

積極落實企業金融機構責任，強化合規文化建設，提升內控合規管理水平，防範化解重大金融風險，壓實金融犯罪防範責任；加強社會責任管治，踐行社會責任理念，深化社會責任理解，鞏固負責任銀行形象。



經濟領域

積極貫徹落實國家宏觀政策和金融監管要求，優化信貸結構，立足金融服務鄉村振興戰略，加大三農政策研究，聚焦實體經濟，服務小微企業，加強普惠金融，強化科技賦能，推動經濟平穩發展。



環境領域

堅持生態優先、綠色發展的綠色金融理念，完善綠色金融政策體系，提升綠色金融專業水平，探索建立赤道原則管理路徑；助力國家落實雙碳目標，建設綠色銀行，構建綠色辦公場所，踐行節能減排措施，培養員工環保理念，打造綠色文化品牌，力爭建設成為綠色金融標杆銀行。



社會領域

為客戶提供一攬子綜合金融服務方案，保障消費者合法權益，保障客戶信息與隱私安全，加強產品與服務創新；切實加強人文關懷，激發員工活力，加強團隊建設，不斷增強員工隊伍凝聚力和歸屬感；積極開展公益捐贈及志願者活動，共建和諧社會。

關鍵績效表⁵

績效指標	2019	2020	2021
資產總額 (億元) ※	10,297.90	11,359.27	12,658.51
淨利潤 (億元) ※	99.88	85.65	97.18
權益總額 (億元) ※	893.62	946.32	1,060.44
平均總資產回報率 (%) ※	1.01	0.79	0.81
客戶貸款和墊款賬面餘總額 (億元) ※	4,370.85	5,078.86	5,821.66
不良貸款率 (%) ※	1.25	1.31	1.25
撥備覆蓋率 (%) ※	380.31	314.95	340.25
資本充足率 (%) ※	14.88	14.28	14.77
綠色信貸餘額 ⁶ (億元)	170.59	245.67	366.64
涉農貸款餘額 (億元)	1,588.06	1,681.21	1,931.79
普惠型小微企業貸款 ⁷ 餘額 (億元)	651.95	784.73	961.72
員工總人數 (人)	15,371	15,088	14,905
女性員工占比 (%)	48.73	48.09	47.23
員工培訓 (期)	1,979	2,624	2,019
消費投訴處理客戶滿意度 (%)	99.87	99.69	99.71
處理消費投訴數 (件)	4,588	3,334	2,379
營業機構 (個)	1,774	1,765	1,760
縣域網點 (個)	1,463 ⁸	1,456	1,454
自助設備 (臺)	4,911	4,482	4,349
電子渠道賬務交易替代率 (%) ※	94.59	96.29	97.03
網上銀行客戶數 (萬戶) ※	327.66	327.10	327.75

⁵本表中數據除加「※」外均為本行口徑數。

⁶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制度的通知（銀發〔2019〕326號）》修訂後的統計制度進行統計。

⁷依據《中國銀保監會辦公廳關於2021年進一步推動小微企業金融服務高質量發展的通知》，自2021年起，普惠型小微企業貸款的「兩增」監管考核口徑中不包含票據貼現及轉貼現業務相關數據，2021年本數據與往年數據不具備可比性。

⁸原2019年披露數據未含曲靖地區，為與後續年度口徑保持一致，現已調整增加。

獨立鑒證報告



普華永道

2022/SH-0133
(第一頁，共三頁)

注册会计独立鉴证报告

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银行股份有限公司（“贵行”）2021年度企业社会责任报告中选定的2021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2021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 (期)
- 消费投诉处理客户满意度 (%)
- 处理消费投诉数 (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2021年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2020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2021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。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2022/SH-0133
(第二页, 共三页)

董事会的责任

按照编报基础编制2021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,以使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 2021 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,有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此,我们不会就 2021 年度企业社会责任报告中选定的 2021 年度关键数据是否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 2021 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,我们仅在贵行总行层面和两江分行开展工作。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:

- 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。



普华永道

2022/SH-0133
(第三页, 共三页)

固有限制

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,这将会影响公司间数据的可比性。

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 2021 年度企业社会责任报告中选定的 2021 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。

普华永道会计师事务所(特殊普通合伙)
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国·上海市
2022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）按監管統計口徑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（不含票據貼現和轉貼現業務數據），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制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。
女性員工占比 (%)	是指與重慶農村商業銀行股份有限公司簽訂全日制勞動合同的女性員工人數占員工總人數的比例。
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。

消費投訴 處理客戶滿意度 (%)	是指報告年度重慶農村商業銀行股份有限公司處理的結果為「滿意」的消費投訴數量占被評價消費投訴數量的比例。
處理消費投訴數 (件)	是指報告年度重慶農村商業銀行股份有限公司處理的來源於監管轉辦、客服中心、總行部門及分支行等渠道的客戶投訴數量。
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（不含村鎮銀行）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）已上線使用的自動取款機、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
強制披露規定		
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	董事會聲明
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： 重要性： 環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化： 有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性： 發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	報告說明
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	報告說明
「不遵守就解釋」條文		
A. 環境		

層面A1 排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 註：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。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	綠色運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	2021年環境類績效指標
	A1.2 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	2021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）。	2021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）。	2021年環境類績效指標
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營
層面A2 資源使用	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營
	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 註：資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	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）。	2021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）。	2021年環境類績效指標
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營
A2.5 制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A3 環境 及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色金融 綠色公益
	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。	綠色金融 綠色公益
層面A4 氣候變化	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	氣候變化
	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	氣候變化
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B1 僱傭	一般披露： 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	依法保障 員工權益
	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	依法保障 員工權益
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	依法保障 員工權益
層面B2 健康與安全	一般披露： 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	全力給予 員工關愛
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	全力給予 員工關愛
	B2.2 因工傷損失工作日數。	全力給予 員工關愛
	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。	全力給予 員工關愛
層面B3 發展及培訓	一般披露： 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	全面助力 人才發展
	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	全面助力 人才發展
	B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	全面助力 人才發展

層面B4 勞工準則	一般披露： 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	依法保障 員工權益
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	依法保障 員工權益
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	依法保障 員工權益
運營慣例		
層面B5 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境與社會風險政策。	供應商管理
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	供應商管理
	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，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
層面B6 產品責任	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應商管理
	一般披露： 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	品牌保護 客戶服務盡職責
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	業務不適用
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	規範處理 客戶投訴
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	品牌保護
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	業務不適用
層面B7 反貪污	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。	保護客戶 信息安全
	一般披露： 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反貪污 反洗錢
	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。	反貪污 反洗錢
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反貪污 反洗錢
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反貪污 反洗錢	

GRI指標索引

社區		
層面B8 社區投資	一般披露 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。	社區溝通 暖人心
	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）。	社區溝通 暖人心
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區溝通 暖人心

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、供應商管理
	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、董事會聲明
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	風險管理、氣候變化、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制	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 利益相關方溝通
	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	責任融入、氣候變化
	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	董事會聲明
	102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	董事會聲明



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	依法保障員工權益
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	依法保障員工權益
	102-42 利益相關方的識別和遴選	實質性分析
	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
6. 報告實踐	102-45 合並財務報表中所涵蓋的實體	報告說明
	102-46 界定報告內容和議題邊界	報告說明
	102-47 實質性議題列表	利益相關方溝通
	102-48 信息重述	不適用
	102-49 報告變化	報告說明、責任融入
	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		責任融入; 董事會聲明; 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		責任融入; 董事會聲明; 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 氣候變化
GRI 202: 市場表現	管理方法披露	市場表現的管理方法	依法保障員工權益
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	促進經濟結構優化 落實經濟責任, 助力經濟轉型
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: 反腐败	管理方法披露	反腐败的管理方法	合規風險管理、內控評價 反貪污、反洗錢
	議題專項披露	205-2 反腐败政策和程序的傳達及培訓	合規風險管理 反貪污、反洗錢
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	2021年環境類績效指標
		302-3 能源強度	2021年環境類績效指標
		302-4 減少能源消耗量	2021年環境類績效指標
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 303-5 耗水	綠色運營 2021年環境類績效指標
GRI 304: 生物多樣性	管理方法披露	生物多樣性的管理方法	綠色金融
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(範疇1)溫室氣體排放	2021年環境類績效指標
		305-2 能源間接(範疇2)溫室氣體排放	2021年環境類績效指標
		305-4 溫室氣體排放強度	2021年環境類績效指標
		305-5 溫室氣體減排量	2021年環境類績效指標
305-7 氮氧化物(NO _x)、硫氧化物(SO _x)和其他重大氣體排放	2021年環境類績效指標		
GRI 306: 廢棄物	管理方法披露	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	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	管理方法披露	僱傭的管理方法	依法保障員工權益
	議題專項披露	401-1 新進員工和員工流動率	依法保障員工權益
		401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	依法保障員工權益 全力給予員工關愛

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	依法保障員工權益
GRI 403: 職業健康與安全	管理方法披露	403-1 職業健康安全管理体系	全力給予員工關愛
		403-5 工作者職業健康安全培訓	全力給予員工關愛
		403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	全力給予員工關愛
	議題專項披露	403-9 工傷	全力給予員工關愛
GRI 404: 培訓與教育	管理方法披露	培訓與教育的管理方法	全面助力人才發展
	議題專項披露	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	全面助力人才發展
	議題專項披露	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	全面助力人才發展
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	依法保障員工權益
	議題專項披露	405-1 管治機構與員工的多元化	依法保障員工權益
GRI 406: 反歧視	管理方法披露	反歧視的管理方法	依法保障員工權益
	議題專項披露	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	依法保障員工權益
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	依法保障員工權益
	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	依法保障員工權益
GRI 408: 童工	管理方法披露	童工方面的管理方法	依法保障員工權益
	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	依法保障員工權益、供應商管理
GRI 409: 強迫或強制勞動	管理方法披露	強迫或強制勞動方面的管理方法	依法保障員工權益
	議題專項披露	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	依法保障員工權益、供應商管理
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
GRI 413: 當地社區	管理方法披露	當地社區的管理方法	社區溝通暖人心
	議題專項披露	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	社區溝通暖人心
GRI 414: 供應商社會評估	管理方法披露	供應商社會評估的管理方法	供應商管理
	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
		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	保障營業場所安全 維護客戶合法權益
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
	議題專項披露	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	品牌保護
		417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	品牌保護
GRI 418: 客戶隱私	管理方法披露	客戶隱私的管理方法	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	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2021年《企業社會責任報告》。為了向您及其他利益相關方提供更有價值的資訊，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，並通過以下方式反饋給我們：

電話：023-61111272

電郵：cqrcb@cqrcb.com

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號

郵遞區號：400023

聯繫人：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 政府及監管機構 B 同業及行業協會 C 股東與投資 D 客戶
E 供應商及合作夥伴 F 非盈營利組織及公益慈善或社區組織
G 董事及管理層 H 員工

2. 您認為本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望？

- A 是 B 否，您認為您還有哪些期望在本報告中沒有反映

3. 您認為本行是否很好的回應了您的期望？

- A 是 B 否，您認為您的哪些期望沒有得到很好地回應？

4. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

- A 非常方便 B 方便 C 一般 D 不方便

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！