



成都银行股份有限公司
BANK OF CHENGDU CO., LTD.

2020 年度社会责任报告
（股票代码：601838）

二〇二一年四月

报告编制说明

报告时间范围：2020年1月1日至2020年12月31日，部分内容超出上述范围。

报告组织范围：报告覆盖成都银行股份有限公司总行、分支机构。为便于表述，在报告中“成都银行股份有限公司”以“成都银行”“我行”“本行”表示。

报告发布周期：年度报告。

报告编制依据：报告依照中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引等相关要求进行编写。

报告保证方式：本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告发布形式：刊登本行社会责任报告的网站：
<http://www.sse.com.cn> 及成都银行股份有限公司网站：
<http://www.bocd.com.cn>

报告备置地点：本行董事会办公室。

目 录

一、 本行概况	6
(一) 数读 2020：用微笑服务微小.....	6
(二) 关于我们.....	7
(三) 党建引领.....	8
(四) 公司治理.....	9
(五) 公司架构.....	10
(六) 我们的荣誉.....	11
二、 责任理念、体系及管理	12
(一) 责任理念.....	12
(二) 责任体系.....	12
(三) 责任管理.....	13
三、 发挥机制优势，全力应对疫情	15
(一) 开辟绿色通道.....	16
(二) 发行疫情防控债.....	16
(三) 减费纾困渡难关.....	17
(四) 发展“零接触”服务.....	18
(五) “同舟行动”帮扶小微.....	19
(六) “护航行动”助力出口.....	20
(七) 为防疫捐资捐物.....	21
四、 建立长效机制，助力脱贫攻坚	22
(一) 发挥党建引领作用.....	22

(二) 注入扶贫金融活水.....	23
(三) 扶贫扶智关注教育.....	23
(四) 持续送温暖解困难.....	24
五、坚守初心本源，服务经济实体.....	25
(一) 支持供给侧结构性改革.....	25
(二) 支持国家发展战略.....	25
(三) 融入城市发展大局.....	26
(四) 支持功能区建设.....	27
(五) 助力西部金融中心建设.....	28
六、深耕普惠金融，助力小微发展.....	29
(一) 提升小微获得感.....	29
(二) 降低企业融资成本.....	30
(三) 培育科技新动能.....	30
(四) 扶助三农振兴乡村.....	31
七、锻造市民银行，提升服务体验.....	32
(一) 拥抱科技金融.....	32
(二) 优化网点服务体系.....	33
(三) 关爱特殊群体.....	34
(四) 提供优质金融产品.....	35
(五) 加强消费者权益保护.....	36
(六) 优化投诉处理机制.....	36
(七) 保障资金信息安全.....	37
(八) 大力普及金融知识.....	37

八、践行绿色金融，守护美好家园	38
（一）践行绿色运营.....	38
（二）完善绿色信贷体系.....	39
（三）支持绿色功能区建设.....	40
（四）推进产业结构调整.....	40
九、建设家园文化，凝聚向上动能	41
（一）选拔优秀人才.....	41
（二）重视成长培育.....	41
（三）健全福利体系.....	42
（四）做好困难帮扶.....	42
（五）凝聚文化向心力.....	43
十、倡导公益事业，传递爱心温暖	43
（一）倡导志愿服务.....	43
（二）完善公益日历.....	45
（三）汇爱心暖人心.....	46

一、本行概况

2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划的收官之年，成都银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实各级党委和政府的决策部署，严格遵循监管要求，扎实做好“六稳”工作，落实“六保”任务，切实发挥地方法人金融机构的政治使命和责任担当，牢牢把握成渝地区双城经济圈建设和成都建设践行新发展理念的公园城市示范区等重大发展机遇，始终跟在重大项目最前面，冲在提供融资服务最前线，跑在金融创新最前沿，全力加大对中小微企业金融支持力度，助力实体经济发展。面对突如其来的新冠肺炎疫情，成都银行更是坚持用速度与温度坚守金融服务的“生命线”。疫情发生后，第一时间向武汉捐款1000万元，制定疫情防控及金融服务12条举措，启动面向中小微企业的稳企惠企“同舟行动”，推出“抗疫贷”“战疫贷”等金融产品，及时对接防疫企业融资需求，全面支持企业复工复产满工满产，给予相关企业利率最优、效率最高、额度充足的信贷支持。

（一）数读2020:用微笑服务微小

1、抗击疫情

- 发放疫情防控和复工复产贷款近1000亿元
- 累计为近900户企业、个体工商户及小微企业主提供延期还本付息支持115亿元
- 办理个人住房按揭贷款延期100余户，金额5000余万元
- 为个人和企业客户提供征信保护250余户
- “同舟行动”全年向2000余户企业提供170余亿元信贷支持，全力支持企业复工满产
- “护航行动”全年累计惠及出口企业42家，支持“涉疫”跨境交易

2.80 亿美元

2、普惠小微

- 单户授信 1000 万以下小微企业贷款余额增速 64.73%，高出全行各项贷款增速 42.11 个百分点
- 单户授信 1000 万以下小微企业贷款利率 4.34%，较年初下降 85 个 BP
- 减免中小微企业利息 1100 余万元
- 减费让利总计近 8000 万元

3、提升服务体验

- 营业网点布放 533 台机具，柜面对应业务替代率达到 80%
- 96511 服务热线客户满意率达 99.69%
- 各网点共为 858 名客户提供上门服务
- 全行 120 余名员工可为听力障碍客户提供基础手语服务
- 减免对公新开账户开户费 99.79 万元
- 减免新开基本账户支付密码器工本费 18 万元
- 超 3500 名员工参与金融知识普及宣传，发放宣传资料 9.40 万份，覆盖群众 115 万人
- 开展线上金融知识普及直播活动 12 场，自媒体宣传 1300 余次

（二）关于我们

成都银行成立于 1996 年 12 月，作为四川省首家城市商业银行，2018 年 1 月 31 日在上海证券交易所正式挂牌上市，成为四川省首家上市法人银行、全国第八家 A 股上市城商行。

目前注册资金 36.12 亿元，在岗员工 6000 余人，平均年龄 34 岁，本科以上学历占比 90%。全行下辖重庆、西安、广安、资阳、眉山、内江、南充、宜宾、乐山、德阳、阿坝、泸州、天府新区 13 家分行和 31 家直属支行（部），共计 190 余家营业网点。发起设立国内首

批、中西部第一家消费金融公司——四川锦程消费金融有限责任公司以及江苏宝应锦程和四川名山锦程村镇银行，并入股西藏银行。

我行始终秉承“服务地方经济，服务小微企业，服务城乡居民”的市场定位，积极探索差异化、特色化发展路径，形成了自身独特的业务特色和竞争优势，综合实力位居西部城商行前列，连续3年经营业绩增速位居全国A股上市银行前5名。截至2020年末，总资产6524.34亿元，存款4449.88亿元，贷款2840.67亿元。

2020年，我行全力担当社会责任，积极抗击新冠疫情，以“同舟行动”、“护航行动”等助力“稳企业保就业”；积极拥抱金融科技，打造全新数字化银行，提升客户服务体验；助力脱贫攻坚，发展绿色金融，深入开展各种公益活动，推动区域社会经济协调发展。

我行在中国《银行家》杂志2019年度城市商业银行（资产规模3000亿元以上）排名中位居第四位；在英国《银行家》杂志2019年度全球千家大银行排名中位居第254位，较上年提升15位。

（三）党建引领

聚焦思想引领，强化使命担当。以党委中心组带头学、基层党组织“三会一课”常态学为基本形式，深学笃用习近平新时代中国特色社会主义思想。扎实开展“大学习、大调研、大走访”活动，深入开展工作作风专项整治，增强党员干部员工政治责任感和使命感。

加强组织建设，增强组织功能。修订7项党建制度，编印《党建工作文件选编》，提升党建工作标准化规范化水平。召开党建工作现场推进会，持续开展党建结对活动，举办谈心谈话专题培训、党建实务培训等，进一步增强基层党组织的领导力、组织力。

创建党建品牌，服务经营发展。实施“金融先锋1+N”党建品牌提升行动。建立任务清单，把党建品牌创建渗透到全行工作的各个环节，实现党建品牌与中心工作互融互促。“红旗飘·同舟行”、“汇

融社区·根植院落”、“双联·双心”等党建品牌取得良好成效。被市委组织部、市委社治委授予“党建引领社区共建突出贡献单位”。

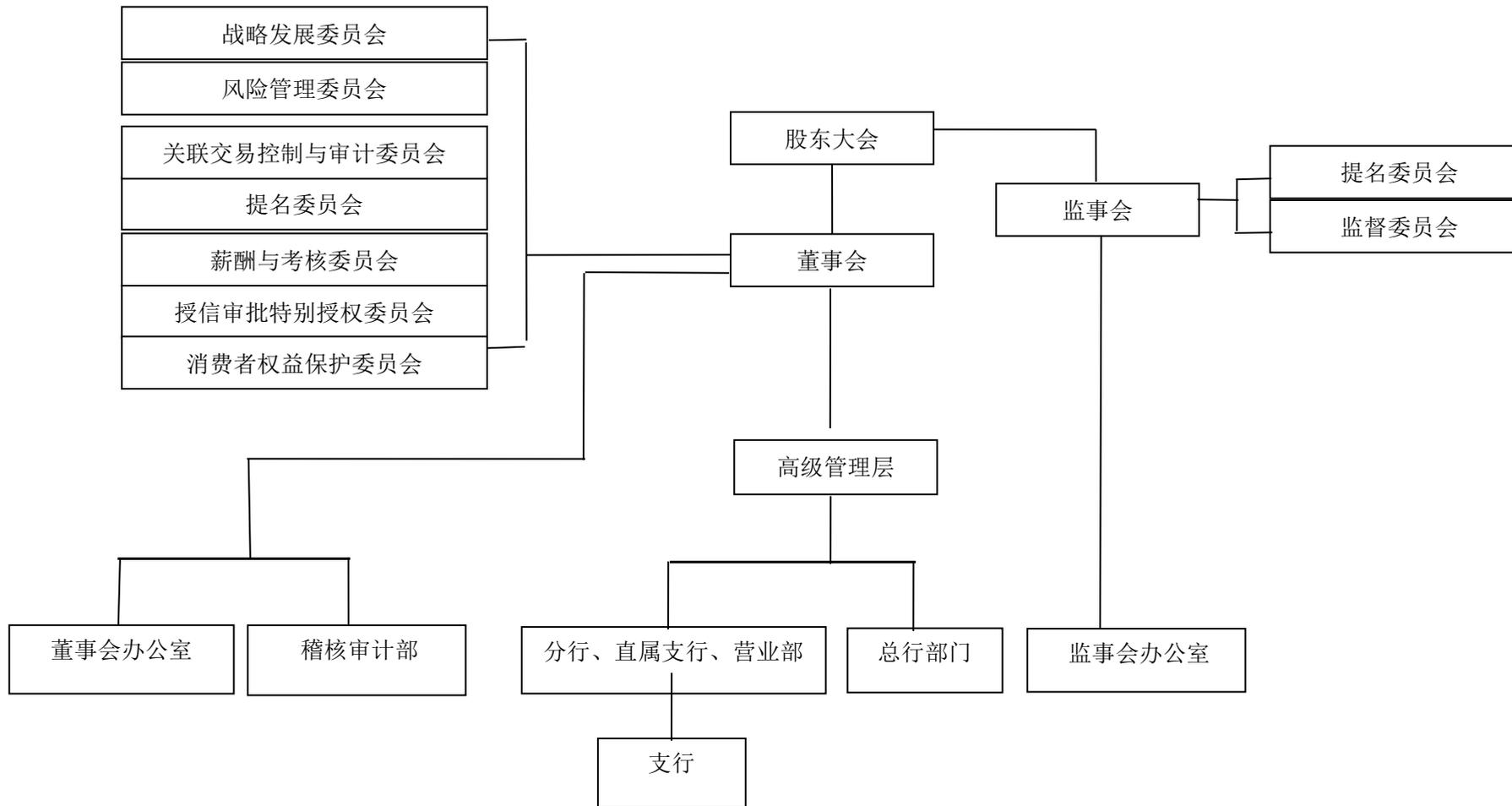
（四）公司治理

本行致力于建设现代公司治理体系，推进治理能力现代化，严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》等法律法规及中国银保监会等监管机构要求，结合本行治理实际，以提高公司治理科学化水平为目标，不断完善公司治理基本制度，持续健全股东大会、董事会、监事会和高级管理层及各专门委员会的决策程序和执行机制。

持续优化以“三会一层”为核心的公司治理组织架构，明确界定“三会一层”的权限和职责，确保各层级各司其职、各负其责，形成了决策、执行、监督职能相互分离、相互制约、协调运转的公司治理运行机制，切实保障了股东及其他利益相关者的合法权益。

强化激励约束机制，持续开展对董事、监事和高管的履职评价。公司治理的科学性和有效性进一步增强，治理效率得到有效提升。

(五) 公司架构



(六) 我们的荣誉

序号	获奖名称	评奖机构
1	2019 年度交易机制创新奖、活跃交易商	全国银行间同业拆借中心
2	2019 年度结算 100 强—优秀自营商、2019 年度优秀金融债发行人	中央国债登记结算有限责任公司
3	2019 年度银行业理财登记工作优秀城商行奖	银行业理财登记托管中心有限公司
4	最佳智能银行创新奖	中国金融认证中心、中国电子银行网
5	2019 年度企业征信系统数据质量工作优秀机构 2019 年度个人征信系统数据质量工作优秀机构	中国人民银行征信中心
6	2019 年银行业保险业扶贫工作先进单位	四川银保监局
7	“四川银行业 2020 年度普及金融知识万里行”活动最佳普及奖	四川省银行业协会
8	2020 年成都市民喜爱的银行卡（成都银行芙蓉锦程定活一卡通金卡、成都银行芙蓉锦程信用卡白金卡）	四川省支付清算协会
9	四川省优秀服务企业	中共四川省委、四川省人民政府
10	2019 年全口径税收贡献 100 强企业 2019 年地方税收贡献 100 强企业	成都市人民政府
11	2019 年投资和重点项目推进工作成绩突出单位	成都市人民政府
12	应对疫情表现突出企业	成都市新型冠状病毒肺炎疫情防控指挥部
13	2019 年度成都市对口支援藏区先进集体	成都市对口支援藏区工作领导小组
14	党建引领社区共建突出贡献单位	成都市委组织部、成都市委社治委、华西都市报社、华西社区报社
15	按一级资本排名，2019 年度全球千家大银行第 254 位	英国《银行家》
16	2019 年度城市商业银行（资产规模 3000 亿元以上）第四名	中国《银行家》
17	2020 年最佳信用类债券承销商——卓越城商行	Wind 资讯
18	2020 年度亚洲卓越城市商业银行	二十一世纪传媒
19	2020 年度城商行 TOP10	《第 1 财经》
20	2020 年度支持地方经济发展特别贡献奖 2020 年最佳上市公司董事会	《每日经济新闻》
21	2019-2020 卓越金融企业-年度卓越普惠金融银行	《经济观察报》
22	2020 卓越竞争力品牌建设银行	《中国经营报》、中经未来
23	年度卓越小微企业金融服务机构	界面新闻

24	四川金融行业影响力奖	2019 腾讯“城市力量”天府论坛、腾讯、腾讯·大成
25	2020 年度影响力品牌	四川新闻网、四川质量发展研究院
26	最具社会责任企业、最佳手机银行、最佳理财品牌	封面新闻、《华西都市报》
27	年度卓越普惠金融践行银行、年度最受欢迎手机银行、抗疫复产履行社会责任奖、脱贫攻坚年度特别贡献奖、年度最受欢迎银行卡（成都银行芙蓉锦程金卡系列）	红星新闻、《成都商报》

二、责任理念、体系及管理

（一）责任理念

使命：创造特质 追求卓越 增值你我

核心价值观：诚信 人本 稳健 效益 创新

愿景：特色金融 百年银行

（二）责任体系

利益相关方	期望与诉求	责任回应
政府	遵循国家法律法规、行业标准与规范；响应国家产业政策，服务实体经济转型升级；支持社会民生。	贯彻落实国家宏观政策；服务实体经济发展；支持小微企业发展；践行亲民便民服务理念。
监管机构	依法合规经营；加强风险控制；完善公司治理；维护金融体系稳定。	构建完善的公司治理体系，严格落实监管政策，加强内控管理体系，实施全面风险管理。
股东	维护股东权益；提升盈利能力；保持公司价值成长与投资回报的持续性。	制定落实发展战略；建立健全信息披露机制；加强投资者关系管理。
客户	诚信经营；规范服务收费；提供优质金融服务；保障客户信息安全。	提升金融服务质量；减费让利；改善客户服务体验；开展金融知识宣教；加强科技安全手段。
员工	健全的薪酬与权益保障体系；良好的职业发展规划和多样化培训。	保障员工基本权益；制定人才培养计划，扩宽员工职业发展通道。

公众	便捷的公共金融服务；良好的社会公共关系。	设立社区银行；推广便民服务终端；积极参与社会公益事业。
环境	支持低碳经济；绿色办公；实现环境友好的可持续发展。	加大绿色信贷投放；发展智慧金融；践行绿色运营；开展绿色金融宣教服务活动。

（三）责任管理

1、合规经营

2020年，成都银行按照各级监管部门政策指导，围绕发展战略规划，按照内控合规重点工作的安排，以《银行业金融机构全面风险管理指引》为导向，结合自身发展的总体构想和思路，不断夯实合规管理基础，努力提升合规风险管理水平，内控管理能力持续增强。

- 强化法律风险管理，提升法律事务管理水平；
- 开展系列专项排查，切实落实监管各项要求；
- 持续制度红线专项治理，筑牢合规管理风险防线；
- 组织开展竞赛培训，持续推进合规文化建设。

全年合规风险管控情况良好，无重大合规风险事件发生。

2、信息披露

成都银行严格按照有关监管规定及本行《信息披露事务管理制度》、《重大信息内部报告制度》、《内幕信息及知情人管理制度》等信息披露配套制度的规定进行信息披露，确保信息披露合法合规，充分保障投资者权益。

我行积极保持与投资者的沟通，通过上海证券交易所网站公告、上证e互动、说明会、接待到访投资者、咨询电话和咨询邮件等多种方式增进与投资者和潜在投资者的信息沟通，及时回应市场关注问题并听取

反馈，向资本市场公开公平传递信息，增进投资者对本行的了解和认同，建立良好的互动关系。

- **股东会：**全年召开年度股东大会 1 次，审议通过议案 7 项；召开临时股东大会 2 次，审议通过议案 5 项。
- **董事会：**全年召开董事会 15 次，审议通过议案 85 项；董事会下设专门委员会累计召开会议 71 次，审议通过议案 523 项。
- **监事会：**全年召开监事会 9 次，审议通过议案 30 项；监事会下设专门委员会累计召开会议 12 次，审议通过议案 26 项。

3、全面风险管理

2020 年，成都银行基于对经济形势和行业态势的判断，保持“稳中求进”的工作主基调和适中的风险偏好，努力实现全行稳健可持续发展，共同维护经济金融稳定。

本行致力于打造风险管理核心竞争力，建立了覆盖信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、银行账簿利率风险、洗钱风险、信息科技风险、声誉风险、国别风险、战略风险等各类实质性风险的全面风险管理体系。

搭建了风险偏好建设、监控、优化的闭环管理体系，建立了与风险偏好相适应的主要风险限额管理体系，并通过清晰的政策制度确保风险偏好和风险限额得到充分传达和有效实施。

定期进行内部资本充足评估，确保本行资本水平能够有效抵御面临的主要风险；通过策略、政策、制度、流程、系统、数据、压力测试等管理工具，持续加强对单一风险的识别、计量、评估、监测和控制；通过定期评估并报告全面风险和各类重要风险的管理状况，确保各类风险得到有效管理。

4、廉政建设

成都银行深入贯彻落实全面从严治党要求，坚决履行管党治党政治责任，实施全面从严治党清单管理，开展党风廉政责任制考核，层层压紧压实责任。持续巩固拓展作风建设成效，常态长效整治形式主义、官僚主义问题，深挖细查“四风”问题隐形变异。建立协同联动监督机制，下沉一线开展监督检查，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。

将清廉金融文化有机融入经营管理工作中，深入开展典型案例教育，创新开展“清风廉韵”廉洁警示用语创意设计大赛。定期开展员工家访，制作廉洁家书、廉洁短视频，开展廉洁书画摄影比赛等，定期收集员工诉求反映、意见建议，引导干部员工重合规、守底线、知敬畏，在全行形成风清气正的干事创业氛围。

5、反洗钱

成都银行认真贯彻落实反洗钱法律法规，切实履行金融机构反洗钱义务，搭建了包括董事会、监事会、高级管理层、总行反洗钱领导小组、反洗钱成员部门以及分支机构在内的反洗钱组织架构。

2020年，通过不断完善反洗钱内控制度，推进反洗钱“9+29”要素全系统落地项目、优化反洗钱管理系统、定期召开反洗钱工作会议、加强反洗钱培训和宣传等重要措施，不断夯实反洗钱管理基础，努力提升反洗钱管理水平，有力确保全行反洗钱工作向纵深推进。

2020年度，我行未发生重大反洗钱风险事件，反洗钱风险管控情况基本良好。

三、发挥机制优势，全力应对疫情

2020年面对突如其来的新冠肺炎疫情，成都银行快速响应，开辟绿色通道，以速度和温度保障金融服务畅通；发起“同舟行动”“护航行

动”，创产品、优服务、扩覆盖，帮企业渡难关，为疫情防控和复工复产注入金融“活水”，积极践行地方法人银行的政治使命和责任担当。

（一）开辟绿色通道

- 成都银行制定支持疫情防控及金融服务保障的 12 条举措，快速建立疫情防控款项“绿色通道”，在“安全效率，特事特办”原则指导下，全力保障疫情防控资金及时拨付。
- 积极与卫生材料、医疗器械制造、卫生防疫产品等生产企业对接，特事特办、急事急办，全力支持疫情防控相关企业复工复产。
- 开通抗击疫情跨境汇款绿色通道，从全免费用、简化流程、提升效率三方面入手，保证每一笔战“疫”跨境资金及时高效汇出，积极为疫情防控相关外汇业务保驾护航。2020 年全年累计办理 69 笔与疫情相关的跨境交易，合计 1175 万美元。

【案例】

2020 年疫情暴发后，国内口罩、防护服、护目镜等物资非常紧缺，国外采购成为疫情防控物资重要来源。

1 月 26 日（大年初二），成都银行收到某政府部门紧急求助，该部门在境外采购防疫物资时，由于货源紧俏，境外供货商要求立即付款。但根据现行外汇管理法规，该部门无法直接对外支付采购款，且付款细节暂难落实。

为解决境外防疫物资采购难题，成都银行第一时间将情况上报国家外汇管理局四川省分局，当天即打通资金汇款的政策绿色通道。同时，我行主动参与该政府部门与境外供货商的商务谈判工作，15 分钟便完成首笔 10 万澳元的汇款，随后，相关货物也顺利抵蓉。

（二）发行疫情防控债

积极探索通过债券方式，支持抗疫企业直接融资。成都银行连续实

现了成都交子金融控股集团有限公司、成都产业投资集团有限公司两家市级国有企业疫情防控债发行，有力支持了市级国企疫情防控工作。

【案例】

2020年2月25日，成都银行与浦发银行联合承销的成都金融控股集团有限公司2020年度第一期超短期融资券（疫情防控债）成功发行，这是全国金控平台首单、成都市级国企首单“疫情防控债”。发行金额5亿元，期限270天，票面利率为2.30%，发行利率创近3年来全省同期限同品种最低利率，该次募集资金部分通过融资租赁方式支持成都老肯医疗保障武汉雷神山、火神山医院的消毒机生产供应。

【案例】

2020年3月4日，成都银行独家主承销的成都产业投资集团有限公司2020年度第一期定向债务融资工具（疫情防控债）成功发行，这是西南地区首单落地的疫情防控定向债务融资工具。发行金额10亿元，期限3年，票面利率为3.40%，募集资金部分通过融资租赁方式支持疫情防控企业在疫情期间的生产，以满足民生需求。

（三）减费纾困渡难关

- 疫情对企业运营带来巨大冲击，成都银行积极做好存量贷款客户排查，对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等企业不抽贷、不断贷、不压贷。
- 综合采取转贷、续贷、调整还款方式、减免利息等措施，多措并举帮助企业渡过难关，尽早复工复产。
- 对于短期无收入来源的客户群体（如农民工等），及时调整个人房贷、消费类贷款还款政策要求。对于因疫情原因导致的未及时还款等情况，合理延迟其还款期限。

- 针对不同企业，成都银行量身定制金融产品。主动对接成都市委宣传部、经信局、科技局等相关部门，积极争取政策支持，用好人民银行专项再贷款再贴现等政策，切实帮助企业降低融资成本和融资门槛。

【案例】

成都众乐乐餐饮管理有限公司（以下简称“众乐乐餐饮”）主营业务是餐饮管理、品牌策划、食品技术开发、餐饮服务，目前运营“烤匠”品牌，主要产品以烤鱼系列烧烤为主，属于中档特色餐饮，在成都具备自身品牌特色。公司在成都有 23 家直营店，员工人数 900 余人，仅人工和租金每月固定支出约为 750 万元。疫情对众乐乐餐饮造成了较大的冲击，2020 年 1 月底至 2 月疫情期间实体店全部停业，3 月陆续开业后经营同比仅恢复至同期水平的 50%，2020 年一季度企业营收同比减少 4500 万元，利润减少 1500 万元，企业处在裁员的边缘。

成都银行了解到众乐乐餐饮有流动资金需求后主动上门对接，第一时间为企业制定了通过“文创通”产品进行融资的业务方案，同时加快资料上报和审批进度，仅 5 个工作日，1000 万元贷款成功发放至企业账户，贷款享 LPR70%和担保费 60%的补贴，实际融资成本仅 2.55%。有了资金支持，众乐乐餐饮加大推广力度，在疫情期间成功扩大了公司品牌效益。众乐乐餐饮在 2020 年 6 月份销售就实现了同比增长，同年 7 月公司银泰店顺利开业，雇佣员工人数从 900 人增加至 1200 人，企业经营回归正轨。

（四）发展“零接触”服务

- 成都银行依靠科技赋能积极提升服务便捷性和获得性，通过“零接触”金融服务，保障金融供给力度。强化线上金融服务 7×24 小时在线响应，提升网上金融服务效率。

- 优化升级小微业务线上办理流程，通过在线申请、视频签约核保、在线放还款等功能，让企业足不出户享受更好金融服务，不断提升线上金融服务质量。
- 大力推广医疗云缴费服务，为市民带去更多便捷服务的同时，也有力支持了疫情防控工作开展。
- 在教育行业推行的云缴费服务，支持微信、手机银行、网上银行和自助终端等多种缴费渠道和支付方式，解决了市民疫情期间学费缴纳的问题。

（五）“同舟行动”帮扶小微

- 成都银行在成都全域开展以“送政策、帮企业、送服务、解难题”为宗旨的“同舟行动”。
- 通过单列额度、专属产品、精简流程、限时办结、降低利率、减免费用等六大举措，全面提高小微金融覆盖面和服务质效，切实提高中小微企业信用贷款、类信用贷款的可获得性。
- 明确要求各分支机构针对临时资金困难企业，积极运用展期、还后续贷、借新还旧等方式进行帮扶，禁止抽贷、断贷、压贷，续贷利率按照原合同执行利率下浮 10% 执行，切实降低企业贷款周转成本。
- 持续加强小微专属产品的开发推广，形成“政银合作产品”“供应链产品”“场景化产品” 3 大系列，共 14 种小微专属产品。
- 设定最高同期 LPR+50BP 定价上限，引导融资担保机构降低担保费率，积极配合企业申请财政贴息和担保费补贴，多措并举降低企业融资成本。
- 截至 2020 年 12 月末，我行“同舟行动”已为 2000 余户中小微企业和个体工商户提供超过 170 亿元贷款支持，平均利率 4.25%，稳定近

20 万人的就业岗位。

- “同舟行动”期间，成都银行为近 300 户“首贷户”提供近 12 亿元资金支持。主动减免小微企业账户开户费、年费、电子口令牌及 U 盾工本费等账户结算类费用，减免费用合计超过 4000 万元；同时，主动承担小微企业贷款合同公证费、评估费及抵押登记费等信贷服务相关费用，为小微企业节约费用超 400 万元，创造了良好的经济及社会效益。
- “同舟行动”期间，成都银行以“文创通”特色产品为抓手，通过构建支持白名单，引入“梯度培育”和“会审机制”，支持文化旅游业、住宿餐饮业等受疫情影响严重行业的中小微企业，通过匹配贷款利息和保费实施“双降双补贴”政策，企业实际融资成本不超过 4%。截至 2020 年 12 月末，“文创通”产品累计投放近 10 亿元，为全市 158 户文创企业发展提供支持。

【案例】

2020 年疫情使众多小微企业举步维艰，我行客户经理及时上门拜访企业，了解企业资金困难。

四川宜米多科技有限公司是一家集家居产品送货、安装、售后一站式服务的互联网高新技术企业，是 2019 年度成都高新区首批“瞪羚企业”。作为受疫情影响较严重的服务业企业，我行在了解情况后，于 2020 年 4 月为其授信 300 万元，贷款利率 4.35%，解决了企业的燃眉之急。

（六）“护航行动”助力出口

2020 年随着新冠肺炎疫情在全球快速蔓延，国内出口企业经营发展受到严重冲击，成都银行开展了针对辖内企业的“护航行动”，通过减费让利、高效服务、风险应对、融资支持等金融服务措施，降低出口企

业综合财务成本。

- 免除出口企业办理国际结算业务产生的所有结算费用，包括但不限于出口信用证审单费、出口跟单托收费用、电报费、邮寄费等；在企业办理外汇结汇时，给予汇率补贴。
- 开通“绿色通道”，优先办理出口项下收结汇业务，实行出口货物贸易项下业务当日处理办结，最大限度提高企业收汇资金到账速度。
- 免费为企业提供针对其境外交易对手的资信调查，帮助企业了解交易对手的资信情况，并推荐企业参与成都市出口信保统保平台。
- 为出口企业提供远期结汇等衍生品工具，并鼓励和引导企业以跨境人民币方式开展国际结算，帮助企业规避汇率风险，实现财务稳定。
- 在现有国际贸易融资产品基础上，结合“抗疫贷”、“科创贷”、“文创贷”、“园保贷”、“成长贷”、“易采贷”、“惠抵贷”等产品，为出口企业量身定制本外币融资方案。

【效果】

成都银行“护航行动”全年累计惠及出口企业 42 家，支持“涉疫”跨境交易 2.80 亿美元，获得相关企业高度认可。

（七）为防疫捐资捐物

- 第一时间通过武汉市慈善总会向武汉市捐赠 1000 万元,用于疫区新冠肺炎疫情防控、肺炎病情救治和医护人员保护等工作。
- 支援成都市医疗战线疫情防控工作。配合新冠肺炎疫情防控工作，先后购买价值 30 万元的隔离衣、防护服、口罩、酒精、消毒液等物资，通过成都市卫健委向成都市第三人民医院、成都市第四人民医院、成都市第七人民医院、成都市血液中心等单位进行捐赠。

四、建立长效机制，助力脱贫攻坚

成都银行围绕新时期脱贫攻坚目标：到 2020 年实现“两个确保”，通过成立领导小组，建立多位一体长效扶贫机制，持续增强扶贫动力，2020 年成都银行在四川省内对口的 5 个扶贫点实现全面脱贫，成都银行被中国银行保险监督管理委员会四川监管局评为“金融扶贫工作先进单位”。

（一）发挥党建引领作用

成都银行持续强化扶贫领导工作，积极发挥党组织堡垒作用，党委以各党支部为扶贫核心点，通过组织共建、队伍共管、困难共帮、资源共享以及创新工作方式，切实推动解决实际困难，持续增强扶贫动力。

- 积极选派员工开展驻村工作，在全省对口帮扶的崇州王场东风村、清明村、马尔康市、德格县和尊恭村等 5 个贫困点，先后共计派出 6 名扶贫干部开展扶贫工作。
- 发挥驻村扶贫书记、干部带头作用，加强对口帮扶点“村两委”建设，定期开展党建结对活动、组织生活、交流学习，使党组织扎根基层，向贫困地区农户、农民专业合作社提供有效的金融信息和市场信息，切实提升农村基层组织战斗力。
- 定期进村入户实地走访，完善扶贫档案资料，因地制宜制定当地脱贫方案，以送政策、送资金、送物资、送温暖等方式解决贫困户实际困难，通过推荐就业岗位、提供贷款资金、减免融资成本等途径为贫困户寻找脱贫出路。
- 以“一支部一品牌”的思路和模式，培育打造特色党建品牌，其中总行机关第三支部及阿坝分行党总支将党建品牌创建活动与脱贫攻坚深度融合，充分发挥党员先锋模范作用。

【案例】

成都银行资阳分行员工魏子恒在东部新区石板凳街道办观音村驻村，担任第一书记。协助当地村“两委”积极推动产业发展，打造“新零售+新农业”的订单农业模式；发展农民专业合作社，开放就业岗位；开展生活垃圾分类、旱厕改造、人居环境美化工程；落实“六有”环境整治长效机制；制定村规民约，形成整体规范的生活氛围；利用“三会一课”提升村“两委”业务素质能力。

魏子恒因扶贫工作成绩突出，于2020年12月被中国银行保险监督管理委员会四川监管局评为“金融扶贫工作先进个人”。

【案例】

成都银行阿坝分行员工李兴康在德格县窝公乡曲西村驻村，协助村“两委”做好法律政策宣传，化解矛盾纠纷；开展文旅资源普查、巡山护林和森林草原防火工作；做好学校开学的疫情防控知识培训和学生食堂食品安全检查；组织贫困村全体党员开展“扫黑除恶”“农牧民夜校”等专题活动。

（二）注入扶贫金融活水

成都银行充分发挥金融和产业的造血功能，通过精准扶贫贷款，为当地产业注入活水，帮助贫困地区经济发展。

- 精准扶贫贷款主要投向贫困地区制造业等当地特色产业企业，支持企业发展壮大反哺地方。

成都银行继续积极为贫困地区提供优质的信贷服务。截至2020年12月末，精准扶贫贷款余额4.03亿元。

（三）扶贫扶智关注教育

成都银行践行“扶贫”与“扶智”并肩前行，做好青少年教育帮扶

的同时还积极组织技工培训、技能培训以及金融知识讲座。

- 从2019年起至2021年每年向成都市关心下一代基金会捐赠50万元，3年共计150万元，用于四川省贫困地区学校改善办学条件或支持我行指定的针对弱势少年儿童的助学、助残、成长等项目。
- 在帮助贫困生完成学业的基础上，积极为贫困生创造实习和就业机会。招募新员工时，在同等条件下，成都银行优先录取贫困家庭的毕业生。
- 成都银行阿坝分行等12家异地分行开展金融知识宣传活动457次，发放各类宣传资料65000余份，常态化对当地人民进行金融知识宣传，提高消费者风险识别、自我保护和风险承担意识。

【案例】

成都银行乐山分行派驻甘洛的干部汤敏，从2017年4月开始，每年个人提供4000多元资助大兴村两姐妹读书，并发动同学朋友长期资助大兴村7名贫困儿童。

（四）持续送温暖解困难

扶贫需久久为功，成都银行持续开展“送温暖、解困难”定点扶贫工作，向贫困群众捐资捐物。

- 根据省市统一部署，继续对口帮扶阿坝州马尔康市、甘孜州德格县窝公乡曲西村、东部新区董家埂镇尊恭村（原简阳市清风乡盘湾村）。
- 2020年，成都银行行领导带队深入尊恭村实地调研，查看扶贫项目，开展向贫困群众“送温暖、解困难”工作，向贫困儿童捐赠御寒外套140套，价值约2.80万元。
- 向马尔康市捐赠10万元，经“马尔康市医疗救助基金”用于贫困家庭医疗救助。

- 通过成都市慈善总会向德格县温拖镇和年古乡捐赠 5.29 万元，用于购买履带收割机、翻转犁、除草机等务农工具。
- 成都银行西安分行、重庆分行、资阳分行、内江分行、南充分行、德阳分行、眉山分行、广安分行等 8 家分行向当地慈善机构、对口帮扶村捐赠共计 99.60 万元，用于支持帮扶对象开展脱贫攻坚。

五、坚守初心本源，服务经济实体

2020 年成都银行认真贯彻国家宏观政策，支持供给侧结构性改革，立足区域经济发展状况和产业发展方向，不断优化信贷投放和融资结构，秉承“服务地方经济，服务小微企业，服务城乡居民”的市场定位，为实体经济的健康快速发展做出贡献。

（一）支持供给侧结构性改革

- 按照国家关于金融支持稳企业保就业的要求，认真落实延期还本付息政策，加大信用贷款支持力度，有效助力企业复工复产。
- 按照新发展理念，严控“两高一剩”行业以及不符合国家发展导向的行业贷款，坚定不移防范地方政府隐性债务风险，坚持“房住不炒”定位，将有限的信贷资源向实体经济和普惠金融领域倾斜。
- 充分发挥本埠地缘基础强、人脉资源广、决策链条短等优势，全力支持市投资和重点项目推进，致力实现与区域发展的同频共振。

（二）支持国家发展战略

积极支持成渝地区双城经济圈国家战略和成都“东进”城市战略，充分发挥特色金融要素保障，支持重大项目、重点工程建设。

- 与重庆市江北区人民政府通过“云签约”形式签订战略合作协议，双方围绕区域发展战略、城市建设规划、金融核心聚集等重点领域建立常态化制度化工作机制，开展深度、务实合作。

- 与重庆银行签订《共同服务成渝地区双城经济圈建设 加强全面战略合作框架协议》，此协议为成渝两地地方法人金融机构首个合作协议，双方将围绕公司银行业务、金融市场业务、零售银行业务、经营管理事项等内容展开深度合作。
- 将支持异地分行发展纳入战略规划中，支持异地分行服务当地经济发展，为异地分行服务当地金融发展提供要素保障。截至 2020 年末，累计为省内异地分行所在地区提供融资支持超 380 亿元。
- 响应“东进”战略，围绕“精筑城、广聚人、强功能、兴产业”十二字战略方针，加强“东进”区域发展金融要素保障，强化总行统筹，致力提供综合化、多样化、特色化的优质金融服务。截至 2020 年末，累计向“东进”区域提供融资支持超 300 亿元。

【案例】

成都银行向四川省重点项目-北京吉利学院迁建成都建设项目提供信贷支持。

成都吉利学院位于成都市简州新城石盘镇，总用地面积 2000 亩（约合 133.40 万平方米），学校总建筑面积约 117 万平方米。截至 2020 年末，成都银行向该项目授信 11 亿元，已投放贷款 5.80 亿元。

（三）融入城市发展大局

成都银行坚守本源，牢记责任，积极融入城市发展改革大局，重点聚焦成都践行新发展理念公园城市示范区建设。

- 支持成都践行新发展理念公园城市示范区建设，紧跟城市建设最前端，围绕城市空间优化加强金融服务，助力城市探索有机更新，其中为成华区的下涧槽片区城市有机更新项目提供融资支持 3.70 亿元。

- 持续开展金融支持轨道交通产业生态圈专项行动，为陆肖轨道、郫都梓潼轨道等站点配套项目提供融资支持 7.62 亿元，助力 TOD 项目从“规划图”变为“施工图”。
- 支持“三城三都”建设，强化银政对接，积极开展全市文创产业调查研究，以专营机构、专属产品和专项行动，全面提升文创金融服务能力。截至 2020 年末，成都银行金融服务文创企业 150 余户，信贷余额超过 80 亿元。

（四）支持功能区建设

围绕全市“5+5+1”重点产业领域，启动专项行业研究，助力区域核心企业发展，并依托核心企业拓展上下游服务，主要投向医疗、教育、电子信息等重点产业链核心企业及上下游企业。

- 积极收集企业知识产权、技术团队和资金缺口等方面的信息，充分运用省市产业扶持政策和人民银行货币信贷工具，通过单列额度、升级产品、精简流程、限时办结、降低利率、减免费用等六大举措，认真落实并严格执行利率优惠，为民营和小微企业精准投放优惠贷款。
- 紧密围绕全市“11+2”特色金融功能区建设，聚焦新经济、新技术、新模式金融要素供给的提质增效，依托专营机构、专属产品和专业团队，持续打造绿色、科技、文创和新经济四大特色金融板块。
- 充分发挥机制灵活、决策链短的优势，积极开展自贸区金融创新，全力支持我市自贸区建设。以“自贸通”金融服务入选商务部自贸试验区第三批“最佳实践案例”为契机，积极发挥“自贸通”金融服务在降低企业综合财务成本、提升企业“走出去”能力等方面的重要作用。

- 积极开展流程优化创新，加大资源投入，全力支持航空、蓉欧快铁等自贸区重点产业领域企业发展，力争为成都打造西部国际门户枢纽做出贡献。
- 通过“绿色通道”、“专人专办”等个性化服务模式，为企业提供高效、便捷、准确的国际结算服务，大大提高企业跨境资金收付效率，受到了企业高度认可。

【效果】

截至 2020 年 12 月末，已为 79 家企业提供“自贸通”综合金融服务，为 29 家中小外贸企业累计发放“自贸贷”约 2.20 亿元，“自贸通”企业累计进出口结算量超 1 亿美元。

【案例】

2020 年，成都银行为承担中欧班列运输任务的成都国际铁路班列有限公司及多家航空领域企业累计办理国际结算超过 1600 笔，涉及跨境资金超过 3.75 亿美元。

（五）助力西部金融中心建设

围绕《关于进一步加快建设国家西部金融中心的若干意见》的战略部署，成都银行不断完善金融组织体系，通过强化资本实力、业务拓展、设立跨区域分支机构等方式，不断做大做强地方法人机构，推动跨界合作，不断提升金融服务质效。

实施“精细化、数字化、大零售”三大转型战略，推动跨界合作，不断提升金融服务质效。启动天府四街新数据中心，新数据中心能够满足未来 8-10 年 IT 系统发展需要，极大提升成都银行业务连续性能力，为业务创新发展赋能。

- 进一步完善和优化机构布局，服务区域发展规划。参照成都建设国

家中心城市功能定位和城市总体规划、城市产业布局，综合运用“关设并转”策略，促进城区网点布局优化和产能提升，大力加强机构网点建设力度。

- 推动跨界合作，通过金融与多行业优势互补，进一步激发金融在服务实体经济的乘数效应。成都银行于 2020 年与四川电信签署战略合作协议，双方将在重点项目、大数据、反洗钱、5G、物联网以及产业链融资等领域进一步加深合作，实现互利共赢。

六、深耕普惠金融，助力小微发展

成都银行积极响应国家支持小微企业发展的决策部署，始终保持服务小微企业的战略定力，一方面，全力支持民营、小微企业纾困壮大，为实体经济发展注入“金融活水”；另一方面，将支持科技创新作为各项工作的重中之重，在不断的探索中，走出了一条服务科技型中小企业的专业化、特色化、差异化道路，在助力经济高质量发展的过程中切实提高小微企业、乡村等领域的普惠金融服务。

（一）提升小微获得感

- 网格化推进，产品和政策精准触达目标企业，150 余家网点，544 名客户经理全年累计走访企业超过 4000 家。
- 强化“政银”合作模式，切实提升小微和民营企业信贷资金可获得性。截至 2020 年末，获得授信支持的民营企业、小微企业、个体工商户 3000 余户。
- “政事茶叙”与中小企业面对面，落实“六稳六保”。成都银行和成都市网络理政办“蓉城政事”合作，举办“政事茶叙”活动，走进双流、金牛、成华等成都市区（市）县，与政府一起，解企业燃

眉之急，履行银行社会责任。

【案例】

7月31日“政事茶叙——区（市）县长对话中小微企业”首场活动走进双流区，9家中小微企业成为活动“主角”，市级、区级相关负责人，成都银行相关负责人作为“企业服务生”，与企业面对面交流，解决难题，共同打造良好营商环境，为企业带去突围和发展的信心。

（二）降低企业融资成本

- 减费让利，降低企业融资成本。2020年，累计为企业减费让利7900余万元，包括通过向部分企业提供低于LPR水平的贷款，为企业节约利息成本；主动减免开户费、账户管理费、电子银行转账手续费等服务费用，为企业节约费用成本；为小微企业承担评估费、公证费等中介机构收费等。
- 主动提升“首贷户”比例，为3000余户小微企业、个体工商户提供超过400亿元贷款支持。全年普惠贷款增速超过60%，普惠贷款在各项贷款的占比提升超过1个百分点。

（三）培育科技新动能

- 针对科技型小微企业在不同发展阶段的特点和金融需求，研发了“创业贷”、“成长贷”、“科创贷”、“壮大贷”系列特色信贷产品，提供贷款金额从50万至3000万元，构建了覆盖科技型企业全生命周期的金融服务体系。
- 积极发挥纽带作用，通过与外部各机构深化战略合作，构建内外服务链条，形成支持科技型企业发展合力。目前，成都银行已搭建与华西证券、盈创动力等机构的合作平台，通过整合各方优势资源为企业提供多方位服务。

- 截至 2020 年末，成都市 29 家创业板上市企业中曾获得成都银行信贷支持的有 16 家；成都市 6 家科创板上市企业全部获得过成都银行信贷支持，其中成都先导、秦川物联、纵横自动化等企业当前继续获得成都银行信贷支持。

【案例】

成都咪宅奇林文化传播有限公司，主要与天猫、京东平台合作从事线上、线下内容营销服务。2020 年，公司增加了与京东、唯品会等平台的合作，产生了流动资金缺口。成都银行在得知公司资金需求后，迅速上门对接，通过尽职调查了解到公司自成立以来，运营不到 3 年时间，已经具备成熟的团队和运营模式，在资金充裕的情况下经营规模可以实现突破性增长。基于调查结果，成都银行通过绿色通道快速为企业提供 200 万元信贷资金，及时满足了客户的融资需求。

（四）扶助三农振兴乡村

成都银行紧密围绕乡村振兴战略，从“可持续商业逻辑”、“敢贷、愿贷、能贷长效机制”和“专业化特色金融”三个方面，以实际行动助力民营、小微企业高质量发展，做好农村金融服务。

- 持续加大涉农贷款、普惠型农户经营贷款与普惠型涉农小微企业贷款投放力度。截至 2020 年末，普惠型涉农贷款较年初增速 28.89%，高于成都银行各项贷款平均增速。
- 按照成都市委“农商文旅融合发展”的思路，大力支持农产品加工产业，把握“食品饮料”作为成都市五大支柱产业之一的优势，围绕“原字号”推进传统品牌工业化、规模化生产。
- 对已经形成比较优势的企业着重支持，推进一产二产深度融合，长期保持与具有显著地方特色的食品产业企业合作，从资金供需、支付结算、上市“搭桥”等多方面全方位为企业服务，助力品牌农业

企业茁壮成长。

【案例】

四川省成都红灯笼食品有限公司是一家专业从事调味料研究、生产、销售的涉农食品企业，荣获四川省调味品“五强”品牌产品。成都银行对其授信 4000 万元，解决客户融资需求，有效支持城乡企业稳步发展。

七、锻造市民银行，提升服务体验

成都银行立足地方经济，坚持“亲民、便民、惠民”，顺应客户金融服务需求，由核算交易向营销服务转变，增强网点服务营销与管理能力，优化零售产品体系，加速零售转型，通过“科技金融”提升精准化服务水平，推动精细化、精准化的客户金融服务，打造成都银行“市民银行”的客户口碑。

（一）拥抱科技金融

- 顺利完成新数据中心主体建设工作，构建了全新的 IT 基础架构，通过采用云架构、虚拟化和 SDN 网络等领先技术，全面提升了业务连续性及运维管理水平，为业务创新发展赋能提供了基础设施保障。
- 开展了大数据平台的投产和数据治理回顾工作。基于业界先进技术构建大数据平台，搭建了后台数据与前端业务的数据门户快速通道；同时，建立全行统一的数据标准、清洗存量问题数据，全面提升数据整合、治理及应用能力。
- 持续推动互联网新兴技术应用，整合各传统电子银行渠道，建成独具特色的“电子银行网络金融服务平台”。依托强大的分布式微服务金融服务平台，提供优质的客户体验和一体化金融服务。同时通过广泛宣传和减免费率等多种措施，促进线上电子渠道的快速普及。

目前，成都银行电子渠道分流率达 90.55%，为客户提供了便捷的电子银行金融服务。

- 2020 年，实现成都银行新一代客服系统全面对外运营，通过应用最新智能语音导航服务，缩短了客户直达业务办理的操作步骤。为满足四川客户的个性需求，在该系统中还特别推出四川方言版智能语音服务，显著提升了四川本地客户的使用体验。此服务被中国人民银行成都分行选入成都市 2020 年第一批金融科技创新监管试点应用项目。
- 以“金融为民”服务理念，通过系统优化实现了柜面、手机银行、网上银行多渠道社保的快速扣缴功能，并持续完善缴费功能，向客户提供了方便快捷的缴费服务。
- 积极建设单位结算账户管理平台，实现了多渠道开户预约服务、上门核实线上分配、申请书系统打印、系统自动比对客户信息、账户自动报备人行等功能，提高了企业开户办理效率和便捷性，有效落实了优化开户流程、提升企业开户服务的目标。
- 96511 客服中心电话银行全年进线量为 236.05 万笔，其中转接人工量 80.08 万笔，客户满意率达到 99.69%，全年在线客服迁移率 30.19%。

（二）优化网点服务体系

成都银行一方面从硬件着手，科技创新、合理布局，打造温馨舒适网点环境，另一方面从软件着手，强化网点人员优质服务意识。

- 通过加大服务创新、深化网点智能银行建设，不断提升网点的智能化水平，利用科技创新优化客户体验。网点通过推出“一站式、自助化、智能化”的智能互动业务办理方式，提升服务效率和客户体验。

【案例】

截至 2020 年末，已完成 194 家营业网点 533 台网点智能机具布放，实现网点全覆盖，上线的交易对柜面对应业务的替代率达到 80%，业务处理量月均约 33 万笔。

- 推出“SI 装修标准”统一规范网点的整体装饰风格，升级各项硬件配置，提升物品设施品质，打造温馨、舒适的厅堂环境。通过分析客户活动线路，从设计上统筹考虑，合理布局网点功能点位，制定《营业网点装修内部分区布局规范》，统一全行网点布局标准，提升网点整体服务效能。
- 通过产品设计、流程优化等措施，不断拓展业务办理渠道，简化办理流程及手续，为客户提供更快捷便利的金融服务。
- 强化网点的首问接待及引导分流工作，为客户提供智能机具业务办理指导，让客户感受业务办理的便捷性。

（三）关爱特殊群体

- 积极推动手机银行等智能终端产品适老化改造，2020 年 11 月，成都银行新一代电子银行产品正式对外运营，支持指纹登录、刷脸登录，减少密码记忆难度；设计了更大的字体、更简单的菜单，增加语音搜索、一键求助服务，让老年人的操作更加方便快捷。
- 积极推进无障碍服务设施的建设。将推拉门、轮椅坡道、应急呼叫按钮、语音叫号系统、叫号显示屏、盲文密码输入键盘、免拨直通电话等无障碍服务设施纳入新建网点的装修配置，并将爱心座椅、爱心窗口、“允许导盲犬进入”、“求助热线”等标识牌等作为网点标配物品统一设计及配置。
- 积极讲解智能柜员机、网银自助终端、E 城通等电子设备的操作使用

步骤和要点；当客户对智能机具接受度较低时，及时解释沟通，灵活引导客户优先到柜面办理相关业务。

- 在风险可控的前提下，对因特殊原因不能亲临网点的老年等特殊客户群体开设绿色通道，做好特殊情况下的柜台延伸服务，强化对特殊客户群体的人文关怀。

【案例】

2020 年度为做好建筑工人工资代发业务，全力保障工人权益，成都银行梳理柜面代发、开卡、激活等业务流程，在风险可控的条件下，最大化简化施工单位、建筑工人业务办理手续，提高业务处理效率，确保工人工资按时按量发放。

为便于建筑单位进行业务办理，成都银行还根据实际业务开展情况，主动面向建筑单位和建筑工人开展宣传，减少客户往返次数。针对施工单位、建筑工人客户群体开通绿色通道，提供上门服务，减少客户排队等候时间，提升服务体验。

（四）提供优质金融产品

- 坚持个人普通定期存款利率执行较央行基准利率的上浮政策，线上线下全渠道为客户提供收益率相对更优的存款产品，满足市民规避风险和实现财富增值的需求。
- 发行“芙蓉·锦程”系列理财产品，具有自主发行、独立管理、低风险、购买便捷等特点。自 2009 年以来，已发行“芙蓉·锦程”系列理财产品上千只，发行规模数千亿元，历史到期产品全部实现了本金及收益成功按时兑付，深受消费者青睐。
- 芙蓉锦程金卡免收境内外 ATM 跨行取款手续费、自助渠道转账手续费、跨行账户查询手续费等，广受好评，已连续十余年荣获地区“最受欢迎银行卡奖”。

（五）加强消费者权益保护

- 为保护金融消费者权益，构建起由董事会作为最高决策机构，相关职能部门相互协作、各分支机构广泛参与的消费者权益保护工作组织架构。
- 2020年，召开董事会消保委员会2次，经营层消保工作委员会4次，切实保障消费者合法权益的各项战略目标、政策规定得到准确和有效执行。
- 搭建起多项消费者权益保护重要制度。尊重消费者的知情权、自主选择权、公平交易权等各项基本权益，始终重视在产品设计和提供服务方面给予消费者良好的体验。
- 严格按照上级监管部门要求，在产品开发设计、审批准入、营销推介等流程中全面嵌入消费者权益保护理念，履行公正对待银行业消费者的责任，依法维护其合法权益。

（六）优化投诉处理机制

成都银行高度重视客户服务体验的提升工作，不断完善服务细节与客户投诉处理机制，努力为客户提供高效优质服务。

- 对全行投诉管理办法进行全面修订，细化了投诉受理、处理、回复、回访工作要求，调整了统计分析、报送流程、投诉考评方案，完善了投诉异常情况的处理；同时制定《投诉突发事件应急处置预案》，为网点处理投诉突发事件提供指导。
- 针对客户反映的问题，积极主动了解客户诉求，为客户提供解决问题的方法；主动收集各渠道客户反馈的意见和建议，提升服务质量。
- 强化员工履行消费者权益保护要求，努力提高服务水平。
- 坚持事前积极预防、事中妥善处理、事后及时总结的投诉管理流程，

加强投诉管理与客户关系维护工作。目前已形成 96511 客户服务中心、现场投诉、转办投诉等全覆盖、统筹协调的投诉管理体系，合法合规地帮助消费者维护自身权益。

【效果】

2020 年，成都银行受理投诉量总体保持平稳态势，投诉地区以四川为主，投诉类型主要涉及常规业务，投诉事项均得到妥善处理，客户所诉问题最快 24 小时内得到响应并回复，消费者普遍满意度较高。

（七）保障资金信息安全

- 成都银行不断完善个人金融信息管理机制，按法律法规或与消费者的约定履行保密义务，严格权限管理、加强技术控制、抓实教育培训，杜绝篡改、违规使用消费者个人金融信息，杜绝在未经消费者授权或许可的情况下向任何第三方提供个人金融信息的行为。
- 我行制定印发《成都银行关于加强消费者权益保护规范信息披露有关事项的通知》，建立并规范了消费者权益保护相关信息披露机制，明确了消费者权益保护披露信息类型以及不同类型信息披露的方式、渠道、要点等。
- 强调信息披露应遵循真实、准确、完整、及时以及简明易懂等原则，能够多形式、多渠道地向消费者提供充分信息，产品业务功能变更、服务条款变更、营业时间变更时，成都银行均及时通过官网网站、微信公众号、短信等方式告知消费者，切实保障消费者的知情权和自由选择权。

（八）大力普及金融知识

- 创新思维倾力打造“成小探”作为成都银行金融宣教的 IP 形象，通过策划制作“成小探金融安全知识小课堂”长图文，动画短视频，拍摄防范金融诈骗的短剧视频等，向金融消费者普及金融知识。

- 充分利用官方网站、微信公众号、官方微博、抖音、微信视频号等新媒体平台，构建线上多渠道宣传矩阵，加大网络发声力度；同时立足各营业网点，摆放 X 展架、悬挂宣传横幅、利用 LCD 广告屏、电视机显示屏循环播放宣传内容，加强线上线下宣传力度。
- 持续开展走进社区活动，加强社区共建，实现多形式的社区联动，扎实开展金融知识进万家等宣教活动。2020 年，还开展了“树防护理念，享健康生活”的防疫抗疫宣传和防疫用品发放公益活动。
- 各地网点结合区域特色，走进中学、老年大学开展金融知识普及活动，同时还走进乡村，实现宣教活动广渠道、多维度、细分众。
- 全年组织员工超 3500 人参与到金融知识普及活动当中，发放宣传资料 9.40 万份，覆盖群众 115 万人，开展线下地推活动 400 余次（因受疫情影响，线下活动受限），线上直播 12 场，自媒体开展宣传 1300 余次，获媒体报道 40 余次，受到金融消费者的广泛好评。

八、践行绿色金融，守护美好家园

成都银行积极响应国家生态保护、环境治理号召，主动将环境保护理念融入战略决策和业务经营，深入践行环境保护责任，持续开展绿色信贷业务，助力绿色产业可持续发展，共建和谐金融生态环境和绿色美好家园。

（一）践行绿色运营

- 成都银行坚持绿色办公理念，网点装修改造选用绿色环保装修材料，使用 LED 照明灯具。
- 总行办公大楼逐步用节能灯具更换老旧日光灯具，下班后物业人员逐个楼层巡查，关闭楼层总电源，减少设备待机能耗和杜绝长明灯。

- 加大节约用水宣传，提高员工节水意识；严格控制空调室温，冬季不高于 18°C，夏季不低于 26°C，每天下班提前 30 分钟关掉空调主机，降低能源消耗。
- 建立视频会议系统、电话会议系统，减少异地董事会成员和异地分行往来总行参会人员出行的交通能耗。
- 规范公务用车管理，严格落实公务用车管理制度，合理调派公车使用，同方向出行安排拼车出行，勤对车辆进行技术保养，按规定报废环保不合格黄标车，降低燃油消耗。
- 严格控制会议经费使用，厉行勤俭节约，行内会议不摆放鲜花、植物，会场不提供笔和笔记本，严格控制会议横幅制作，以电视屏幕代替。

（二）完善绿色信贷体系

成都银行明确支持绿色、低碳、循环经济，将绿色信贷理念融入核心价值观，培育和倡导绿色信贷文化。截至 2020 年末，我行绿色信贷余额为 44.37 亿元，较年初增长 6.96 亿元，增幅 18.61%。

- 建立并完善绿色信贷工作组织架构，由董事长担任我行绿色金融工作领导小组组长，推动各项绿色信贷金融政策措施的贯彻落实。
- 设立跨条线的环境和社会风险管理团队，负责绿色信贷相关工作的开展。
- 制定并优化绿色信贷支持重点领域相关政策，为绿色信贷产品的研发、审批、推广提供“绿色”通道。
- 实现绿色信贷的流程化管理，对拟授信客户实行名单制管理，优化信贷管理系统，将绿色信贷相关要求细化至信贷“三查”具体流程和环节。

- 着力支持客户绿色发展，帮助客户实现技术改造，节约资源，为城市低碳发展做出贡献。截至 2020 年末，成都银行累计为客户提供技术改造贷款超过 16 亿元，助力客户实现资源节约，实现生产高效。

【案例】

2020 年成都银行为乐山公交、温江公交公司提供超过 1000 万元贷款资金支持其购买纯电动公交车，鼓励企业倡导绿色出行，节能减排，保护环境。

（三）支持绿色功能区建设

- 作为绿色产业功能区牵头银行和首批入驻成都绿色金融中心的金融机构，成都银行大力支持成都市新都区绿色金融功能区建设。
- 积极参加绿色金融银企对接会，对接绿色产业企业需求，灵活运用科创贷、壮大贷等特色产品，助推地方绿色、低碳、循环经济发展，切实降低企业融资成本，破解绿色中小企业融资难题。

【案例】

2020 年一季度，成都电视台《金融大讲堂》策划播出“绿色金融”主题节目，展示新都区以绿色金融起步区为起点，不断深化完善绿色金融发展规划，发挥产业聚集效应的阶段性成果。我行接受媒体专访，深入浅出解答绿色企业融资问题，积极推广绿色金融服务。

（四）推进产业结构调整

以国家产业结构调整 and 绿色信贷导向为要求，加快绿色信贷业务发展，优先支持污水处理、生活垃圾焚烧发电、废水废气和固体废弃物处理等环保工程设施设计施工及运营维护项目，引导信贷资源向低能耗、低排放、低污染、高效率领域流动和聚集。

继续对绿色信贷进行减值准备计提和经济资本分配系数考核倾斜，严格执行环保一票否决制，对不符合产业政策和环保标准的企业或项目

坚决不予信贷支持，并不定期对存量客户的环保隐患风险进行排查。

九、建设家园文化，凝聚向上动能

我行结合新一轮战略规划，紧紧围绕“五项支撑”中的“人力资源”，深化精细化转型，大力选拔优秀年轻干部和专业人才，统筹推进全行干部人才队伍建设，坚持不懈抓实抓好企业文化建设，进一步增强团队积极向上的战斗力、凝聚力和向心力。

（一）选拔优秀人才

- 结合战略规划，通过校招、社招等多种渠道，大力引进各类人才。2020年多渠道组织引进各类人才近700人，其中博士学历员工占比0.27%，硕士学历员工占比26.44%，本科学历员工占比73.29%。
- 弘扬“工匠精神”，坚持大胆选拔使用优秀年轻干部。围绕全行战略发展需要，重点选拔使用在全行战略转型推进、重点项目攻坚等过程中表现突出的干部，持续选优配强中层干部队伍。
- 推进干部“能上能下”。坚持把常态化考核作为一项基础性、经常性的重要工作，不断强化考核结果运用，将“能上能下”的干部管理机制落地见实。
- 深入推进公开竞聘机制。选择委派风险管理员、委派财会经理等经理级职位，以及部分中层助理职位在全行范围内公开竞聘，鼓励跨条线跨机构发展，整合全行干部人才资源，让更多优秀人才脱颖而出。

（二）重视成长培育

- 优化新入行员工培训体系。通过专题调研，收集各类意见和建议，逐步优化新员工培训方案，引入培训积分管理，聘请第三方培训公司加强现场教学管理，全力提升新入行员工履职能力。

- 2020 年开展移动学习培训管理平台搭建工作，积极与多家供应商对接，逐步搭建线上移动学习平台并试运行，为实现培训全员覆盖提供技术支持。
- 聚焦人才激励，不断优化员工发展通道。持续推进员工双通道职业发展体系建设，组织开展总行条线人员的专业技术序列职位评聘工作。
- 通过优化薪酬结构，优化选聘机制，完善培训体系，广泛开展劳动竞赛、岗位练兵、技能大赛等举措，努力为员工提供成长锻炼、实现价值、成就梦想的平台，营造干事创业的良好氛围。
- 2020 年，分层分类开展培训 410 期，参训 61948 人次。

（三）健全福利体系

- 严格执行国家相关劳动法规，规范劳动合同管理；落实“五险一金”缴纳和带薪年假制度。
- 完善企业福利，包括提供企业年金、补充医疗保险、人身意外伤害综合保险等，进一步提高员工医疗保险专业化服务水平。
- 健全职工代表大会制度，完善职代会的议事方式、表决方式，提高职代会议事能力。

（四）做好困难帮扶

- 行工会积极维护职工合法权益，将送温暖工作常态化、制度化、规范化。
- 2020 年，行工会采取多种形式强化工会服务职能。为成都地区在职及退养职工购买职工住院医疗综合互助保障计划和重大疾病互助保障计划，对职工因生病可能导致的生活困难提供保障。
- 坚持做好职工慰问活动，全年发放住院、生育、去世等员工慰问金

884 万元；发放春节困难职工慰问金 6.30 万元。

- 疫情期间，行工会认真梳理受疫情影响导致生活困难的职工及职工家庭，及时做好困难帮扶工作。

（五）凝聚文化向心力

- 坚持“专业专注、创新创造、市场竞争、成本效益”企业文化建设四大理念。构建高效实干的执行力文化、开拓进取的创新文化、行稳致远的合规文化、明纪守规的廉洁文化、以人为本的家园文化体系。
- 倡导专业专注的工匠精神，组织“两优一先”、会计和公司条线“十佳”评比及全行“岗位标兵”评选表彰活动，开展“网点你最红”理财争霸赛，举办“知敬畏、懂规矩、明红线”合规知识竞赛。
- 丰富文化载体激发员工活力，开展“三行情诗，念给你听”表白祖国活动、“八日余影”摄影大赛等“我们的节日”系列活动，开展“运动健康”、“心理健康”直播课堂，设立单身员工线上联谊会，成立瑜伽、舞蹈、跑团等兴趣小组，举办商务形象塑造、“蓉漂”员工地铁专列宣传等青年员工活动。

十、倡导公益事业，传递爱心温暖

成都银行引导员工立足自身岗位服务社会的同时，弘扬和培育雷锋精神，牢牢把握时代主题，不断丰富公益理念，提升公益实践能力，开展形式多样的社会公益服务。2020 年，我行对外捐款捐物累计近 1500 万元。

（一）倡导志愿服务

- 疫情发生后，我行党员先锋为排头兵，基层员工为主力军，放弃休息时间，主动加入巡查志愿组，深入村镇、街道和社区协助开展疫

情督查，详细摸排当地群众疫情防控和宣传情况，彰显奉献精神。

- 鼓励员工参与志愿者服务，开展扶贫、教育、环保以及金融知识普及、消费者权益保护等多种志愿活动。

【案例】

- 青羊支行驻医保局员工黎琪主动放弃休息时间，加入巡查志愿组，协助政府部门到青羊区 431 家药房开展地毯式巡查走访，严格督查私自到药店购买发烧及感冒药品的人员，登记酒精、口罩等物资库存情况，并向各药店商铺传达各级防疫工作指示。
- 沙湾支行外派至市经信局医药健康产业处挂职的员工王捷，第一时间加入应急保障组，参与防疫物资统筹调配等重要工作，白天统计需求、调配物资、沟通协调，晚上统计数据、分析流程、制定物资统筹方案，连续奋战 10 多天，在全力供应防控物资的同时，摸索出一套物资管控全流程保障方案。

【案例】

- 德盛中粮锦云社区支行党员方寒霜加入志愿者队伍，积极参加疫情防控。她实地走访排查村民 455 户；负责 1 户重庆返乡人员，每日上门测量体温，为其采购所需生活物资；参与路口设卡、车辆登记及疫情防控宣传、入户消毒等工作。
- 广安分行党员熊冬冬疫情期间主动放弃休息，将有孕在身的爱人安顿好后，便毅然冲在疫情防控的前线，他坚守在分行共建小区的宣传点位上，登记车辆信息、为社区居民测量体温，不厌其烦地提醒他们：“出门请戴好口罩，家里保持通风”。
- 青羊支行青年志愿者队伍主动请缨，及时联系所在地社区街道办，当起了疫情排查员，积极参与疫情排查预警工作。志愿者们还主动

排查自己的亲朋好友和邻里是否有疫区旅居史和接触史，从身边做起，积极引导家人朋友配合所在社区和部门开展防控，共同降低疫情传播风险。

【案例】

- 都江堰支行党员先锋队走进玉带桥、文庙等社区，为社区工作人员送去了急需的消毒酒精、84消毒液、皮肤消毒液等防疫用品。支部党员还主动担当志愿者，与一直坚守最前线的社区工作人员共同战“疫”。
- 金仙桥社区有居民 5900 多户，社区大多是老旧院落，无法完成排查登记工作，急需增派人员到社区驻守。得知社区工作困难后，沙湾支行党员服务队随即向社区递交“请战书”，派遣党员服务队编入社区队伍，参与疫情防控。同时，向奋战在一线的工作人员送去了口罩和手套等防疫物资，为社区坚决打赢疫情阻击战贡献力量。

（二）完善公益日历

- 2020 年在学雷锋纪念日、“扶贫日”等重要节点，成都银行引导全行青年志愿者开展系列活动，形成公益日历，推动公益活动持续开展。
- 3 月团委积极引导广大青年团员争先锋、树新风，积极配合主题，开展系列“学雷锋志愿服务活动”，进一步弘扬雷锋精神。
- 组织全行开展“扶贫日”暨“慈善一日捐”活动，全行共有 70 个总行部门及分支机构参与捐款，捐款人数达 5560 人，总计捐款 21.26 万元。款项主要用于帮助成都郊县高中学校品学兼优、家庭贫困的“宏志生”完成学业、支持德格县温拖镇年古乡扶贫物资慈善项目等。

（三）汇爱心暖人心

- 向成都市慈善总会捐赠 195 万元，用于其开展扶老、助残、救孤、济困、赈灾等，助推地方公益事业发展。
- 向四川省绿化基金会捐赠 15.40 万元，用于龙泉山城市森林公园植树活动。