

2022年度 社会责任报告

二〇二三年四月



报告编制说明

报告时间范围：

2022年1月1日至2022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法律责任。

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

BANK
OF
CHENGDU

01 本行概况

（一）数读2022年：成都银行与城市共美好	05
（二）公司治理	07
（三）公司架构	08
（四）奖项与认可	09

04 服务实体，践行普惠金融

（一）融入重大发展战略	25
（二）共建西部金融中心	27
（三）激发科创新动能	27
（四）打造文创金融生态	28
（五）支持小微践行普惠	29
（六）推进跨境金融服务	31
（七）赋能三农振兴乡村	32

07 人才强行，释放发展活力

（一）重视员工成长发展	49
（二）保护员工合法权益	49
（三）关心员工身心健康	50
（四）持续开展救助慰问	50

02 责任理念、体系及管理

（一）责任理念	13
（二）责任体系	14
（三）责任管理	15

05 绿色发展，守护美好家园

（一）践行绿色低碳运营	35
（二）完善绿色信贷体系	36
（三）强化绿色金融服务	37
（四）加强绿色金融研究	38
（五）助力产业结构优化	38

08 志愿先锋，共建美好社会

（一）弘扬志愿服务精神	53
（二）助力非遗文化传承	55
（三）结对帮扶乡村振兴	56
（四）汇聚爱心助力公益	57

03 党建引领，夯实文化底蕴

（一）学深悟透激发共鸣	19
（二）党建引领企业文化	20
（三）打造党建品牌矩阵	21
（四）软实力化为硬支撑	21

06 科技驱动，提升客户体验

（一）建设智能服务体系	41
（二）完善消保机制建设	42
（三）全面优化满意服务	43
（四）提升惠民便民体验	44
（五）优化投诉处理机制	44
（六）持续开展金融宣教	45



本行概况

BANK
OF
CHENGDU



成都银行
BANK OF CHENGDU

01

本行概况

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,是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7000余人,平均年龄34岁,本科以上学历占比91%。共有分支机构241家,包括重庆、西安、广安、资阳、眉山、内江、南充、宜宾、乐山、德阳、阿坝、泸州、绵阳、天府新区14家分行及31家直属支行和下辖的196家支行。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,入股西藏银行。

2022年,成都银行以党建引领高质量发展,对自身文化进行全方位系统化梳理,通过对企业文化的全方位认识总结、归纳迭代和传承扬弃,铸就高质量内驱动力,以全新面貌踏上2022年新征程;同时,成都银行开启了新一轮战略规划,打响“规模迈入万亿级、管理进入一梯队”冲锋战,努力打造辉映成渝地区双城经济圈能级的全国金融新名片。截至2022年末,成都银行总资产达到9176.50亿元,存款6546.52亿元,贷款4878.27亿元,实现净利润100.43亿元。

在保持企业稳健经营的同时,成都银行扎根地方,坚守金融初心,肩负起政治担当和社会担当。2022年成都银行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,切实服务好实体经济,加大支持小微普惠金融力度,减费让利惠企利民,做优涉农金融,助力乡村振兴。

成都银行致力于推动区域经济价值、社会价值、环境价值的和谐统一发展,积极践行ESG理念,围绕“双碳”目标,加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持,切实肩负起社会责任,推动银行可持续发展。全行绿色信贷余额较2021年末增幅145.11%;顺应金融科技发展趋势,持续完善金融服务,不断提

升客户服务体验;推出“顺时,让美好发生——探寻最美非遗”系列策划,助力非遗文化传播和推广;持续推进党员志愿服务的队伍建设、组织建设,积极参与乡村振兴、爱心助学、慈善救助等公益活动。

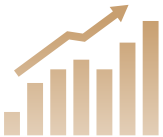
在英国《银行家》杂志2022年度全球千家大银行排名当中,成都银行位列第200位,首次进入全球前200强名单,较上年一举跃升17位。



截至2022年末,
成都银行总资产达到
9176.50亿元



截至2022年末,实现净利润
100.43亿元



全行绿色信贷余额较2021年末增幅
145.11%



在英国《银行家》杂志2022年度
全球千家大银行排名当中
成都银行位列第**200**位



（一）数读2022年：成都银行与城市共美好

助力地方经济发展

为成渝地区双城经济圈区域内企业信贷投放超**1700**亿元
协助多个四川省重点建设项目成功申请**265.37**亿元专项债,成功发行**162.38**亿元
为全省**31**个城市更新项目授信超过**430**亿元,累计投放超过**170**亿元
科技型企业贷款余额超**300**亿元,支持科技型企业超**1800**户
为超过**80%**的成都本地科创板上市企业和国家级“专精特新”小巨人企业提供综合金融服务
“文创通”产品累计投放近**33**亿元,支持成都市**360**家文创企业发展
普惠小微贷款增速**54%**,普惠小微客户数较年初增长**46%**

稳健经营创新驱动

营业收入**202.41**亿元
净利润**100.43**亿元
资本充足率**13.15%**
拨备覆盖率**501.57%**
个人手机银行用户**387**万户
个人手机银行全年动账交易笔数**1461.29**万笔,金额**3277.9**亿元
智能自助服务比例为**67.26%**

投身公益共建美好

成立“蓉城国企先锋·党员志愿服务”成都银行分队和由直属基层党组织组成的**62**支党员志愿服务支队
通过四川省慈善联合总会向泸定地震灾后重建捐赠**500**万元
向成都市慈善总会捐赠**195**万元
向成都市关心下一代基金会捐赠**50**万元
向四川省绿化基金会捐赠**14.85**万元
组织开展2022“慈善一日捐”活动及专项爱心募捐倡议,总计捐款**55.65**万元
组织金融知识宣传普及活动**400**余次,开展线上宣传**300**余次,发放宣传资料**13.2**万份,覆盖**174**万人群

(二) 公司治理

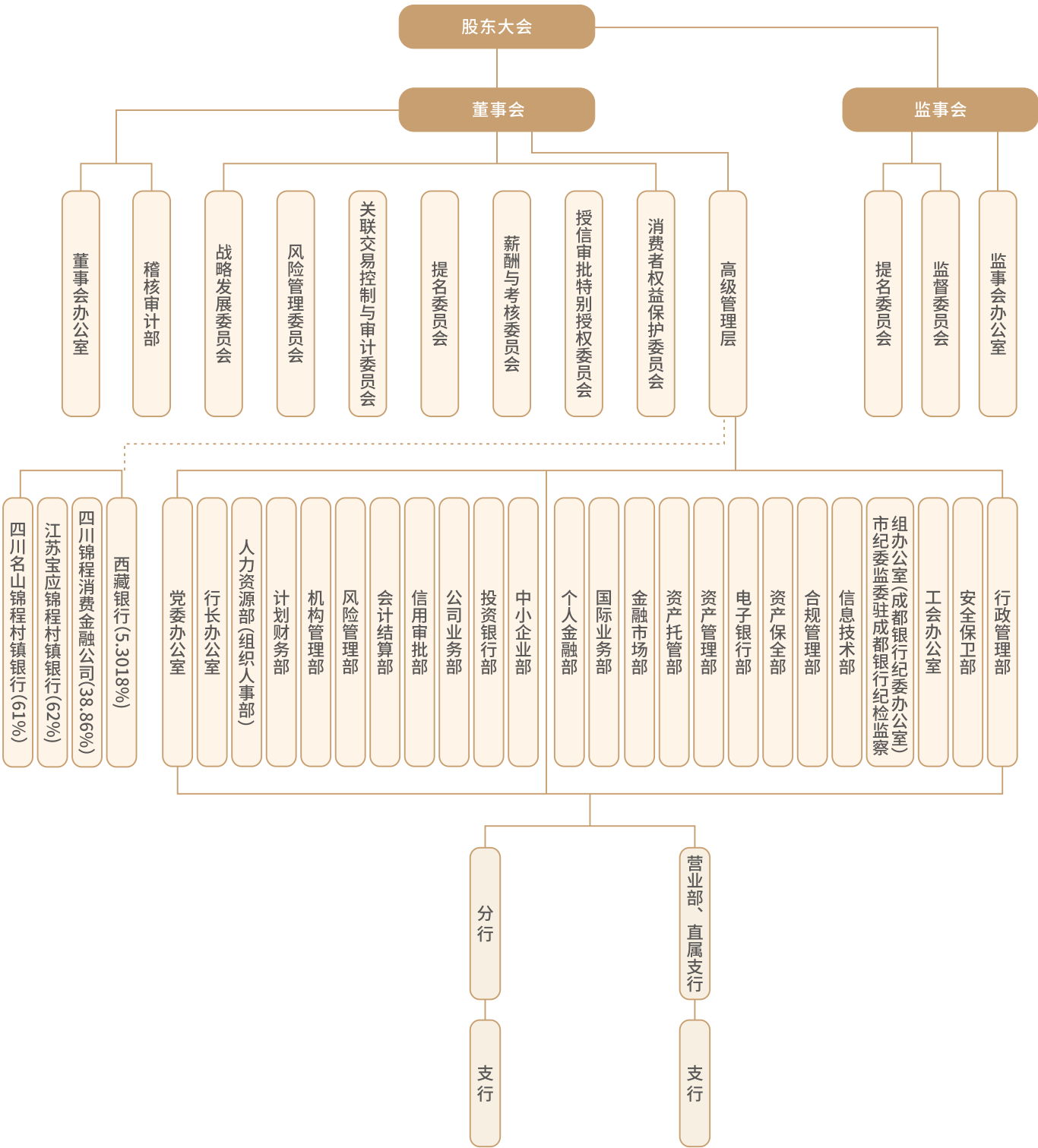
成都银行致力于建设现代公司治理体系,推进治理能力现代化,严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等法律法规及中国银保监会等监管机构要求,结合本行治理实际,以提高公司治理科学化水平为目标,不断完善公司治理基本制度,持续健全股东大会、董事会、监事会和高级管理层及各专门委员会的决策程序和执行机制。持续优化以“三会一层”为核心的公司治理组织架构,明确界定“三会一层”的权限和职责,确保各层级各司其职、各负其责,形成了决策、执行、监督职能相互分离、相互制约、协调运转的公司治理运行机制,切实保障了股东及其他利益相关者的合法权益。

成都银行坚决贯彻习近平总书记关于深化国企改革的重要指示批示精神和党中央国务院重大决策部署,积极落实省市国有企业改革三年行动实施方案有关工作安排,结合全行战略规划有关内容,研究制定了涵盖八大重点领域、32项改革工作、113项改革目标的改革方案及工作台账。截至2022年末,成都银行113项改革主体任务完成率达100%,全行在提升市场竞争力、国有经济布局优化和结构调整、形成更加成熟更加定型的中国特色现代企业制度、创新驱动发展等方面取得明显成效,发展质量显著提升,经营业绩稳健增长。

同时,成都银行完成了新一轮战略规划的制定。新一轮规划以“做有特色的百年银行,做有担当的一流银行”为愿景,秉承“以客户为中心、以人才为根本、以风控为基础、以创新为动力、以效率为保障”的经营理念,紧紧把握“万亿级、一梯队”总体战略目标,努力打造辉映成渝地区双城经济圈能级的全国金融新名片。



(三) 公司架构



(四) 奖项与认可

获奖名称	评奖机构
2021年度银行间本币市场年度市场影响力奖(活跃交易商) 2021年度银行间外汇市场最佳外币对会员奖 - 全国银行间市场“X-Lending活跃机构” 2022年度银行间市场慈善日爱心机构	中国外汇交易中心、全国银行间同业拆借中心
2021年度结算100强—优秀自营商	中央国债登记结算有限责任公司
2021年度A股上市公司现金分红榜单丰厚回报榜 2022年上市公司监事会卓有成效奖	中国上市公司协会
2022中国数字金融金榜 —手机银行最佳数字运营奖	中国金融认证中心 (CFCA)、中国电子银行网
2021年全国企业标准“领跑者”	北京国家金融科技认证中心
2021年度征信系统数据质量工作优秀机构	中国人民银行征信中心
2021年度四川省政府债券突出贡献承销成员	四川省财政厅
2022年“成都银行杯”四川省留学回国人员创新创业大赛特别贡献奖	四川省人力资源和社会保障厅
2022四川银行业金融知识宣传教育最佳普及奖	四川省银行业协会
新冠肺炎疫情常态化防控先进集体	中共成都市委办公厅、成都市人民政府办公厅

获奖名称	评奖机构
2022年成都市重点产业上市龙头企业	成都市经济和信息化局、 成都市地方金融监督管理局、 成都市商务局、成都市新经济发展委员会、 成都市农业农村局、成都市科学技术局
按一级资本排名,全球千家大银行第200位	英国《银行家》
2022年“十佳手机银行创新奖”	《银行家》杂志社
- 年度最佳信用类债券承销商—卓越城商行 - 年度银行间债务融资工具债券承销商—卓越城商行	Wind资讯
2022年度普惠金融业务银行	《21世纪经济报道》、21世纪金融研究院
最佳创新服务城商行	《第1财经》
年度支持地方经济发展奖、最具社会责任上市公司	《每日经济新闻》
2021-2022卓越金融企业-年度卓越普惠金融银行	《经济观察报》
2022卓越竞争力普惠金融银行	《中国经营报》
最佳金融宣教服务奖、最佳手机银行、最佳零售银行	封面新闻、《华西都市报》
3·15“四川诚信金融品牌榜” - 年度卓越手机银行 - 年度卓越财富管理银行 - 年度卓越人气银行卡(成都银行芙蓉锦程系列金卡) - 年度卓越普惠金融服务银行 - 年度卓越跨境金融服务银行	红星新闻、《成都商报》

责任理念 体系及管理

BANK
OF
CHENGDU

02

(一) 责任理念

企业愿景:做有特色的百年银行,做有担当的一流银行
企业使命:与客户共发展、与员工共成长、与城市共繁荣
企业价值观:诚于心、信于行
经营理念:以客户为中心、以人才为根本、以风控为基础、以创新为动力、以效率为保障



(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; 加强消费者权益保护。
 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, 拓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。	发展场景化金融服务平台; 推广便民服务终端; 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。	持续推动绿色金融业务发展; 发展智慧金融; 践行绿色运营。

（三） 责任管理



合规经营

2022年成都银行紧密围绕监管要求,按照全行战略规划,聚焦法律风险防控、内控合规管理持续发力,不断优化合规管控机制,提升合规管理水平。内部控制体系建设工作获得市国资委通报表扬,配合反洗钱调查工作获得人民银行成都分行通报表扬。

扎实做好法律风险防控,不断提升依法治企效能,通过着力推进法律审查、强化制式合同管理、推动诉讼案件管理、建设法律合规风险识别库、搭建内控合规管理平台等举措,有效识别和防范法律风险,筑牢法律风险防线,为全行业务发展提供法律支撑。

围绕“内控优先、合规为本”的理念,坚持提升“精控风险”能力,着力强化人行综合评价、落实监管检查意见、开展风险排查、推进制度红线治理、培育良好合规文化建设,不断提升全行内控合规风险的管控水平,夯实内控合规“立体”防御体系。

全年合规风险管控情况良好,无重大合规风险事件发生。



风险管理

2022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。



廉政建设

成都银行深入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。坚定不移落实中央八项规定精神及其实施细则,深挖细查“四风”问题隐形变异,持续巩固拓展作风建设成效。建立“立项式”“下沉式”“联动式”“分片式”“交叉式”监督检查机制,一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。

大力推进清廉金融文化建设,创新开展系列清廉金融文化建设活动,传播清廉金融文化价值理念。通过书记讲廉洁党课、集体约谈、廉洁考试、参观廉洁教育基地、员工廉洁行为排查、典型案例教育等方式,强化党员干部知敬畏、存戒惧、守底线的纪律和规矩意识,在全行形成风清气正的工作氛围。



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。

2022年,通过不断健全完善反洗钱内控制度,定期组织召开反洗钱工作会议、建成机构洗钱和恐怖融资风险自评估体系并完成首次评估、深化推进客户反洗钱身份信息质量提升、加强反洗钱培训和宣传等重要举措,不断夯实反洗钱管理基础,努力提升反洗钱管理水平,持续提升反洗钱监测有效性,有力确保全行反洗钱工作向纵深推进。

2022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良好。



保障 股东权益

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。

成都银行积极落实投资者关系管理相关制度要求,遵循合规、公平、诚信、透明等原则开展投资者关系管理工作。本行通过业绩说明会、接待投资者调研、上证e互动、本行网站、邮箱和电话等多渠道和多种方式与投资者进行沟通交流,向资本市场传导本行经营业绩、发展战略、业务亮点及投资价值等,增进投资者对本行的了解和认同,维护公司在资本市场的良好形象。

成都银行实行持续、稳定的股利分配政策,重视对投资者的合理投资回报并兼顾本行的可持续发展。报告期内,实施了2021年度权益分派,每股派发现金红利0.63元(含税),共计派发现金红利22.76亿元。

股东会:召开股东大会**2**次,审议通过议案**9**项。

董事会:召开董事会会议**13**次,审议通过议案**84**项;董事会下设专门委员会累计召开会议**78**次。

监事会:召开监事会会议**7**次,审议通过议案**25**项,听取工作报告**27**项;监事会下设专门委员会累计召开会议**14**次。

党建引领
夯实文化底蕴

BANK
OF
CHENGDU

03

成都银行坚持以社会主义核心价值观为引领,按照“以我为主、全行动员、全员参与、传承升级”的方式重塑企业文化体系,以经营为本,以文化塑魂,以独具特色的文化底蕴铸造高质量发展的内驱动力。

(一) 学深悟透激发共鸣



明确政治任务

将学懂弄通做实习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务,把学习宣传贯彻党的二十大精神和省、市党代会精神作为重大政治任务,严格落实“第一议题”和“第一课堂”制度,引导党员干部员工深学细悟思想精髓和核心要义。



组织学习培训

全年共组织开展“第一议题”学习50次,召开党委理论学习中心组学习16次、集中学习研讨6次,邀请市委党校教授开展专题讲座1次,行领导、各基层党组织书记、我行“蓉城国企·强根铸魂”宣讲团成员开展宣讲200余次。



推动党史教育常态化

总结党史学习教育经验,引导基层党组织依托“三会一课”、主题党日,组织开展集中学习、专题研讨、辅导讲座等学习活动,推动党史学习教育常态化长效化。

全年共组织开展“第一议题”学习

50次

召开党委理论学习中心组学习

16次

集中学习研讨

6次

邀请市委党校教授开展专题讲座

1次

行领导、各基层党组织书记、我行“蓉城国企·强根铸魂”宣讲团成员开展宣讲

200余次



(二) 党建引领企业文化

坚持党委领导企业文化建设

组建以党委书记为组长的企业文化建设领导小组,确立2022年为全行企业文化建设年,发布《企业文化宣言》《企业文化建设实施方案》《企业文化手册》和企业文化宣传片、宣传歌曲,正式启动“4+8+20”文化建设专项行动。

以社会主义核心价值观引领企业文化

坚持发展社会主义先进文化,确立“诚于心、信于行”的企业价值观,做有温度的新时代金融人。以“与客户共发展、与员工共成长、与城市共繁荣”为企业使命。在保持正确发展方向上履行政治担当,在服务区域经济发展和造福民生上履行社会担当,在服务客户和创造价值上履行职业担当,在成就员工和关爱员工上履行人本担当。

确立“创新文化、风险文化、工匠文化、家园文化”四大文化基因

明确提出“革故鼎新、特色特质、跟跑赶超”的创新文化,大力建设“行稳致远、精准主动、早警早解”的风险文化,尊崇提倡“专业专才、执着执行、精益求精”的工匠文化,积极倡导“以人为本、健康成长、快乐工作”的家园文化。

案例

2022年11月,成都银行行党委召开党委理论学习中心组(扩大)专题学习会,专题学习研讨党的二十大精神。



案例

2022年7月,举办“企业文化伴我行 我和成行共成长”演讲比赛。



(三) 打造党建品牌矩阵

持续打造党建引领与企业文化紧密融合的成都银行“金融先锋1+7+N”品牌矩阵,用正能量的先进文化塑造金融国企的良好形象。

宏观设立1个“金融先锋”总品牌	将品牌内涵体现在“金融先锋”4字之中。
横向拉宽7条品牌建设主线	将成都市属国企党建品牌“服务民生需求、服务城市战略、参与市场竞争”的三大定位要求与“创新、风险、工匠、家园”4大文化基因进行融合,形成“红色铸魂、服务城市、服务民生、创新引领、合规稳健、惟精惟专、奋进家园”7条品牌建设主线。
纵向深化N个子品牌	完成“党旗飘·同舟行、红心聚力·凤舞成南、融情酿心、融成天府·园梦新区、绿融三江·首城首位、双联·双心、红领金、汇融社区·根植院落、明亮云工作室、金融超市、成清廉华·持守方圆、金融匠人·幸福长顺、党旗铸魂·匠心成德、党心聚力·乐融家园”等14个党建子品牌建设。

(四) 软实力化为硬支撑

党建引领推动高质量发展

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,紧紧围绕学习宣传贯彻党的二十大精神主题主线,以高度政治自觉强化理论武装,以强烈使命担当服务中心大局,以强基固本导向筑牢组织堡垒,以坚决有力态度落实党建责任,大力推动党的建设和中心工作融合互促发展,在市委国资国企工委考核中党建工作连续第三年“优秀”,经营业绩连续第三年“先进”,取得了“党建强、发展强”的良好成效。

明确“以人才为根本”

把关心关爱员工作为通过文化建设打造高质量发展优势的根本选择,明确把“以人才为根本”作为银行的经营理念之一,把员工作为企业可持续发展的最大财富,大力实施“人才强行”工程,构建公平合理的激励竞争机制。

企业文化融入各项工作

把企业文化建设成效作为银行能否实现长治久安、健康发展的最大变量,健全完善企业文化评价考核体系,通过行领导班子成员身体力行、率先垂范,通过全体员工融入思想深处和工作日常的文化自觉,形成超越制度和流程硬性约束的基因文化,形成内化于心、外化于行的执行力文化。

案例

2022年1月,青羊支行积极践行“联结社区,联系群众;谨怀初心,服务用心”的“双联·双心”党建品牌理念,开展“民生面对面”防范电信诈骗讲座活动。



案例

2022年7月,宜宾分行积极践行“绿融三江·首城首位”党建品牌理念,在2022世界动力电池大会现场开展绿色金融宣传服务。



服务实体
践行普惠金融

BANK
OF
CHENGDU

04



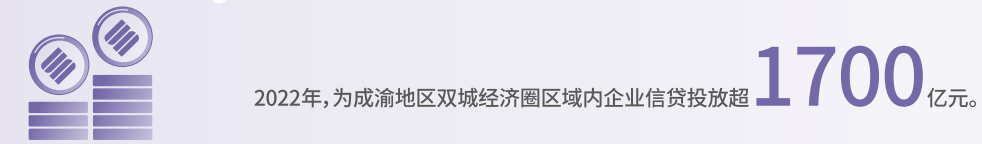
成都银行坚持履行金融业服务经济的根本职责,全力服务实体经济,主动将自身发展融入到国家发展改革大局,全力实现业务发展与国家、省、市战略安排的融合匹配;全力支持区域的投资和重点项目以及产业建圈强链,推动地方现代产业体系构建;践行普惠金融,缓解中小微企业融资难、融资贵问题,致力实现与区域发展的同频共振。

(一) 融入重大发展战略

积极支持成渝地区双城经济圈建设、成德眉资同城化发展等重大战略,充分发挥特色金融要素保障,支持基础设施建设、重大项目、重点工程建设。

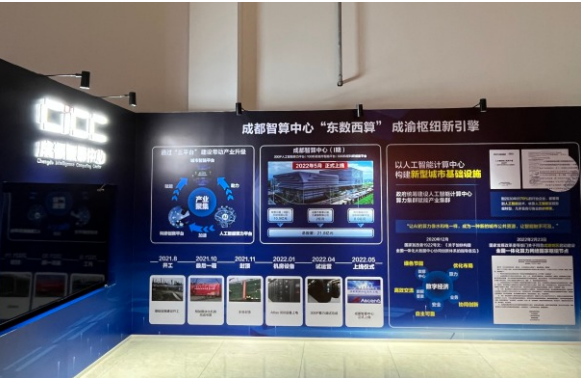
积极投身成渝地区双城经济圈建设

为成都市金堂县通威太阳能光伏产业基地项目、华为·成都智算中心项目(一期)、成都新都区航空零部件制造基地、眉山市杉杉年产20万吨锂离子电池负极材料项目等成渝共建项目提供金融支持。2022年,为成渝地区双城经济圈区域内企业信贷投放超1700亿元。



案例

华为·成都智算中心项目(一期)是“东数西算”国家一体化大数据中心成渝枢纽节点的样板工程。其中,“人工智能算力平台运营项目”在成都银行已获批8年期项目贷款8.7亿元并已实现全额投放。



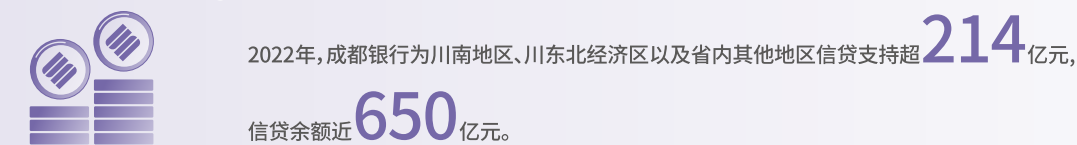
支持美丽宜居公园城市建设

成都银行跟在城市建设最前端,围绕城市空间优化加强金融服务,助力城市探索有机更新。截至2022年末,累计为成都市城市更新项目提供授信超380亿元,累计投放超150亿元,为成华区槐树店片区城市有机更新项目(一期)、武侯区省体职院片区城市有机更新项目、青羊区绿舟文化产业园片区项目等城市更新项目提供资金支持。支持轨道交通产业生态圈TOD项目,累计对接站点11个,为陆肖站、梓潼官站、幸福桥站、双凤桥站等站点提供授信支持,授信金额超70亿元。



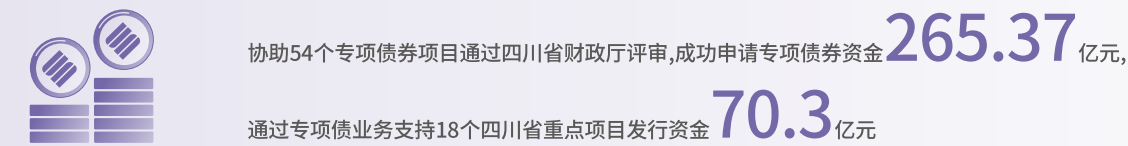
支持四川省“一干多支、五区协同”战略

成都银行把支持异地分行发展纳入战略规划中,针对异地分行制定专项行动计划,在考核政策、产品额度、利率定价、人才保障等方面对分行予以倾斜,重点支持异地分行服务当地经济发展。2022年,成都银行为川南地区、川东北经济区以及省内其他地区信贷支持超214亿元,信贷余额近650亿元。



为地方政府债券发行提供投行业务支持

协助成渝地区双城经济圈建设、公园城市示范区建设、社会主义现代化国际大都市建设等重大项目发行地方政府专项债。为成都市属9+2企业及15个区(市)县、6个地州市提供专项债券顾问服务,协助54个专项债券项目通过四川省财政厅评审,成功申请专项债券资金265.37亿元,通过专项债业务支持18个四川省重点项目发行资金70.3亿元,全力支持四川省和成都市地方政府债券发行工作。



（二）共建西部金融中心

成都银行充分发挥金融服务功能，全力为成都市西部金融中心建设贡献力量。

● 做大做强地方法人机构实力 ●

围绕《成渝共建西部金融中心规划联合实施细则》的战略部署，成都银行通过强化资本实力、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。截至2022年末，成都银行总资产9176.50亿元，较上年同期增长19.43%。

截至2022年末，
成都银行总资产

9176.50 亿元

● 深入贯彻“精细化、数字化、大零售”三大转型战略 ●

借助数字化大零售“一个平台，四个系统”构建零售客户数字化经营体系；搭建数字化人才队伍；基于系统的转型指引制度化，全面提高零售队伍数字化应用能力；加强客户分类、分层精细化管理，智能化营销工作逐步上路，数字化理念植入零售业务日常，为高质量转型深度赋能。

● 进一步完善和优化机构布局 ●

参照成都建设国家中心城市功能定位、城市总体规划和城市产业布局，提升网点辐射范围。截至2022年末，优化搬迁网点2家，新建网点17家。

（三）激发科创全新动能

成都银行立足本土，先行先试，持续完善小微产品体系，研发科创金融信贷产品，不断探索完善银行服务科技创新企业的专业能力，为科技型企业注入发展“新动能”。

● 加强科创企业信贷支持 ●

围绕高新技术企业、科技型企业 and “专精特新”企业，通过“专营机构+专业团队”的方式，加强信贷支持力度。截至2022年末，全行科技型企业贷款余额超300亿元，支持科技型企业超1800户，成都银行为超过80%的成都本地科创板上市企业和国家级“专精特新”小巨人企业提供综合金融服务。

● 持续完善科创金融产品 ●

积极与省、市、区级相关政府部门合作推出“天府科创贷”“科创贷”“成长贷”“高知贷”“股债通”等5个专项支持科技型企业的政银产品，并多年保持信贷投放额全省金融机构第一。

● 完善知识产权融资机制 ●

主动参与基于区块链技术的知识产权融资服务平台建设，支持企业将“知产”转化为“资产”，缓解科技型企业缺乏传统抵押物的融资难题，推动知识产权质押融资增量扩面。



（四）打造文创金融生态

成都银行积极践行成都市建设世界文创名城行动规划，打造西南首家文创支行——成都银行锦城文创支行，完善产品体系，因户施策为文创企业融资提供精准服务。

截至2022年末，“文创通”产品已累计
投放近33 亿元

● 优化专属贷款产品 ●

截至2022年末，“文创通”产品已累计投放近33亿元，支持全市360家文创企业。2022年11月，在省委宣传部的支持下，成都银行上线“天府文产贷”以支持四川省内更多的文化类小微企业发展壮大。

● 加强减费让利力度 ●

2022年产品投放的
贷款加权平均利率为
3.78 %

持续下调“文创通”贷款定价，2022年产品投放的贷款加权平均利率为3.78%，同比下降63个BP，进一步降低文创企业融资综合成本。开展“2022文创通同舟行动”用于精准帮扶文创企业融资，通过专项财金互动政策，给予企业贷款利息补贴提升至LPR的80%，担保费补贴按照实际发生担保费用给予100%全额补贴。

📖 案例



2022年6月，成都市委宣传部联合成都银行开展“2022年文创通同舟行动”，加大对文创企业金融支持力度，提振涵盖实体书店、电影院、经营性演艺演出及博物馆等阶段性经营困难的文创行业的经营信心，切实帮助文创企业降成本、稳经营、促发展。成都某文化公司成立于2014年10月，注册资本500万元，主营业务为互联网游戏的传播推广。2022年6月，成都银行高升桥支行积极开展助企纾困政策宣传，主动上门“送政策、送服务”，得知公司因新签订网易服务合同导致流动资金产生缺口，第一时间研究制订金融支持方案，匹配200万元“文创通”信用贷款，执行3.7%的优惠贷款利率，同时积极为客户争取政府专项贴息支持，贴息后企业综合融资成本低至0.74%。该笔贷款的投放极大地缓解了企业流动资金压力，助力企业稳步运行、健康发展。

（五）支持小微践行普惠

成都银行通过完善小微金融产品，降低企业融资成本，主动下沉市场，创新服务方式等，充分激发市场主体活力，助力民营及小微企业稳健发展。截至2022年末，全行普惠小微贷款增速54%，高于各项贷款增速，且保持较好的增速优势，普惠小微客户数较年初增长46%。

完善小微金融系列产品

初步形成覆盖企业全生命周期的小微特色产品体系，切实提升小微企业融资便利性和可得性。2022年末，成都银行“园保贷”“服保贷”分别获得四川省经信厅、四川省商务厅的书面表扬，获得四川省科技厅颁发的“天府科创贷”工作表现突出单位，获得“成都高新区政策性贷款产品先进合作银行”称号，“惠税贷”产品获得成都高新区最受关注信贷产品称号。

降低企业综合成本

成都银行高度重视降费政策，长期实施各类收费优惠，主动为企业减免转账手续费、开户费、账户管理费等多项收费，主动为小微企业承担押品评估费和公证费，主动提供低于LPR水平的贷款为企业节约利息成本。2022年，累计为企业降低融资成本8912.77万元。

开展普惠金融专项行动

自2022年4月21日起开展稳惠企专项行动同步匹配力度更大的利率、产品和激励政策。普惠贷款指导利率下调30BP，约90%的普惠贷款优惠定价可由分支机构自主审批；专项行动期间，为1543户小微企业和个体工商户发放超51亿元普惠贷款，降低企业融资成本1600余万元。开展“惠抵贷”双11专项活动，定向支持小微企业、个体工商户等市场主体。截至2022年末，全行“惠抵贷”业务余额超72亿元，共支持4837户小微企业主和个体工商户。



围绕供应链做好服务

成都银行围绕供应链金融的客群规模提升，通过创新产品、简化业务流程、优化系统功能等举措，有效提升供应链项目的推进效率，业务投放与客群储备显著提升。截至2022年末，供应链业务授信核心企业54家，授信总额约49亿元，累计为近900户小微企业提供融资服务。

落实普惠小微贷款阶段性减息政策

2022年11月，人民银行总行发布普惠小微贷款阶段性减息支持工具，成都银行第一时间制订实施方案，落细减息政策要求。减息政策期间，向普惠客户累计垫付退息资金5000余万元，惠及近8000户小微企业。



加强政银联动

积极参与成都高新区2022年度金熊猫科技企业创新积分榜暨积分贷“百亿千企”行动发布会，作为“金熊猫积分贷”首发合作银行积极主动对接企业，持续用金融服务支持科技企业；成都银行青羊支行设立“青羊区企业登记服务驿站”，把青羊区企业登记服务从“政务大厅窗口”送到“家门口”，切实解决企业“办事慢、办事繁”问题。

案例

成都银行在成都市“蓉易贷”普惠信贷工程基础上，充分对接各区（市）县，创设“蓉易贷”子产品，并主动下沉市场，加强企业实地走访，拜访企业超5200家，不断拓宽惠企政策客户覆盖面。截至2022年末，累计投放“蓉易贷”超60亿元，支持约1200户企业及小微企业主、个体工商户，其中投放“蓉易贷”子产品近2亿元，支持超60户小微企业，有效缓解了市场主体融资难、融资贵问题。

案例

成都某科技公司成立于2013年，服务军民两用市场，通过自动化及智能管控技术为用户提供设备级、产线级及车间级的智能制造解决方案。2022年下半年受高温限电等不可抗力因素影响，该公司项目交付和回款周期变长，研发支出持续投入，资金压力增大。

在了解到企业困难后，成都银行迅速为企业匹配了“金易贷”产品，仅仅1周内实现贷款投放400万元，缓解了企业的资金压力。



（六）推进跨境金融服务

2022年成都银行积极落实“稳外资、稳外贸”要求，大力推进贸易投融资便利化、汇率避险服务等重点工作，主动为外贸企业送政策、送知识、送服务，持续提升跨境金融服务能力，多措并举为外贸企业纾困减负。

支持成都自贸区建设

为35家中小外贸企业
累计发放“自贸贷”

3.64 亿元

持续发挥“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，为企业提供便捷高效的全方位跨境金融服务，大力支持成都自贸区建设。截至2022年末，“自贸通”金融服务已为95家企业提供综合金融服务，为35家中小外贸企业累计发放“自贸贷”3.64亿元，服务企业累计进出口结算量达3.5亿美元。

全力推进贸易外汇收支便利化

共计为企业办理贸易
外汇收支便利化业务2349笔

金额共计4.05 亿美元

作为四川省内首批获得贸易外汇便利化试点资格的银行，成都银行持续优化外汇服务，缩减非必要材料，节省企业单证准备、提交、审核与往返银行的时间，不断扩大政策覆盖面及主体受惠面。2022年，成都银行贸易外汇收支便利化试点企业数同比增长350%，其中78%为中小企业。共计为企业办理贸易外汇收支便利化业务2349笔，金额共计4.05亿美元，同比增加114%。

全力支持中小微涉外企业汇率避险

代客外汇衍生品签约客户
涉及业务金额

2.51 亿美元

成都银行及时响应企业汇率避险需求，积极完善汇率避险产品服务，为企业量身定制避险方案；在地方法人银行中首次推出人民币外汇掉期产品、授信模式下远掉期产品、贸易融资项下免保证金的远期产品，满足外贸企业汇率避险多方面需求。2022年成都银行代客外汇衍生品签约客户同比增长173%，涉及业务金额2.51亿美元，并落地地方法人银行首笔人民币与外币掉期业务。

案例

四川某光电技术有限责任公司是一家生产制造LED广告标识光源的中小出口型企业，产品畅销全球140多个国家和地区，2022年3月成都银行积极开展融资创新，成功为该企业发放省内首笔“再贷款+出口信保保单融资”模式下贷款，降低企业融资成本。

（七）赋能三农振兴乡村

成都银行通过不断完善服务机制，加大对“三农”领域的金融支持力度，通过丰富新型农业经营主体和小农户专属金融产品，推动农村产业融合发展，助力乡村振兴。

探索加强新型农业金融服务

截至2022年末
成都银行支持新型农业
经营主体189户，

贷款余额超86 亿元

夯实“三农”金融服务基础，提升金融服务质效，借助“送码入户、一键贷款”信贷直通专项活动，加大新型农业经营主体等涉农企业融资宣传活动，积极推进新型农业经营主体信用体系建设，强化银企对接，提升新型农业经营主体的融资可得性。截至2022年末，成都银行支持新型农业经营主体189户，贷款余额超86亿元。

持续积极参与“农贷通”平台的优化、建设和运用

加强对分支机构的培训指导工作，不断扩大“农贷通”运用范围。截至2022年末，全行通过“农贷通”平台累计投放贷款318笔，金额约39亿元，排名全市第四。



绿色发展
守护美好家园

BANK
OF
CHENGDU



成都银行围绕“碳达峰碳中和”目标,积极开展绿色金融业务,支持绿色经济、低碳经济、循环经济,从战略决策、业务规划、组织架构、制度优化、系统建设、产品开发、融资规模、激励约束及其环境社会效应等方面确保并不断优化绿色金融业务实施。截至2022年末,全行绿色信贷余额为263.10亿元,较2021年末增长155.76亿元,增幅145.11%。

(一) 践行绿色低碳运营



坚持绿色办公理念

总行办公大楼和各网点选用绿色环保装修材料,使用节能照明灯具;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、开机时间,确保降低能源消耗。



减少交通能耗

充分应用视频会议系统,减少出行交通能耗,提高工作效率。进一步减少二氧化碳尾气排放,尽量使用新能源车。按规定淘汰老旧公车,购置新能源车。



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。



打造数字化办公平台

围绕“智能化、平台化、数字化”全面实现移动数字化办公,有效保障业务连续发展。

(二) 完善绿色信贷体系

成都银行持续加大人力和资金投入力度,优化绿色金融治理架构与业务布局,践行绿色金融的实践新路。

实施绿色战略规划

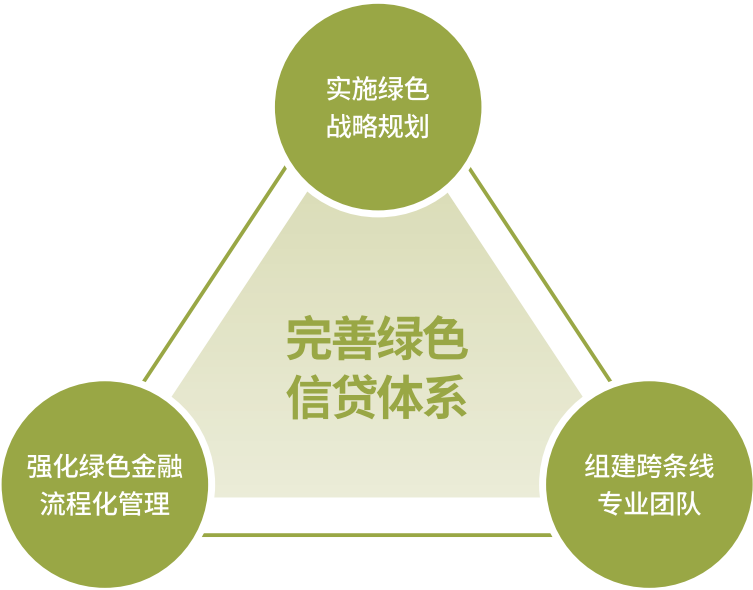
制定三年期(2022至2024年)绿色金融发展战略规划,明确探索发展绿色金融业务模式,助力实现“双碳”目标;全力营销、精细化管理,加速发展绿色金融业务;牢固树立绿色发展理念,创新绿色产品,深入研究重点领域,启动绿色金融系统建设,强化培训,探索有特色的绿色金融业务发展模式。

组建跨条线专业团队

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。

强化绿色金融流程化管理

强化金融科技对绿色金融业务推动与管理赋能,促进绿色金融业务快速规范成长;实现绿色金融流程化管理,实现环保处罚等舆情信息自动推送,将相关要求嵌入信贷“三查”具体流程和环节。



（三）强化绿色金融服务

● 发行绿色金融债并披露募集资金使用 ●

2022年3月,成都银行发行30亿元的绿色金融债券,且按季度对外披露募集资金使用情况。

● 积极推动绿色债券承销 ●

通过设计绿色融资方案、梳理绿色资金用途及牵头联系绿色认证评估机构等工作,由成都银行独立主承销的成都市某集团公司绿色债务融资工具于2022年9月取得银行间市场交易商协会《接受注册通知书》,注册金额10亿元。该只绿色债务融资工具的注册实现成都银行绿色债务融资工具注册“0”突破,后期成都银行将协助发行人择机分期发行。

● 支持绿色功能区建设 ●

充分发挥我行新都支行在成都绿色金融中心的作用,大力支持成都市新都区绿色金融功能区建设。

● 强化绿色信贷产业引领 ●

重点支持绿色低碳优势制造业企业,助推本土光伏产业化项目落地。聚焦提升绿色产业生态链,积极推动先进储能、节能环保、新能源装备等绿色技术研发。

 案例



成都银行全力支持成都市绿色智能交通体系建设,支持成都公交集团纯电动公交车购置项目,整体授信22.4亿元。

 案例

TOD

助力成都“国家公交都市”建设及2022年中心城区公交和轨道交通出行分担率达70%以上的战略目标,扎实开展金融支持公共交通“TOD模式”专项行动,为多个TOD站点配套项目提供融资,审批通过授信额度约57.5亿元。

（四）加强绿色金融探索

加强行业研究,开展多维度的绿色金融知识系列培训,对象包括高管层、在职信贷人员及新入行员工,持续加强业务能力建设。

不断探索绿色金融实践新路 全力支持成都市申建绿色金融创新试验区,入选首批绿色金融法制保障试点银行,推动绿色金融法庭建设;协助开展2022年国际财金合作司“双碳”课题调研、金融支持生物多样性、金融支持碳中和工作等专题调研。	持续开展环境信息披露 作为四川省环境信息披露试点银行,持续开展银行业金融机构环境信息披露工作,编制《成都银行环境信息披露报告》并在本行官网披露。
研究推动行业环境压力测试 作为碳排放压力测试试点银行,2022年圆满完成航空运输业碳排放压力测试工作。	标普全球企业可持续发展评估(CSA)得分明显提升 积极参加标普CSA评估,可持续性得分较去年取得显著提高。

（五）助力产业结构优化

● 坚持绿色信贷导向 ●

加快绿色信贷业务发展,重点支持节能环保、清洁生产、清洁能源产业等,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。

● 优化产业结构调整 ●

继续对绿色信贷进行经济资本分配系数考核倾斜,严格执行环保风险“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。

● 助力企业环保技改 ●

成都银行通过金融服务帮助企业实现技术改造,节约资源,为城市低碳发展做出贡献。截至2022年末,成都银行累计为客户提供技术改造贷款超过30亿元,助力客户实现资源节约,实现生产高效。成都银行为四川成都中光电液晶玻璃基板Q2生产线兼容LTPS技术改造项目提供资金支持,为四川祐宇生物科技有限公司升级实验室设备提供资金支持。

科技驱动 提升客户体验

BANK
OF
CHENGDU

06

坚持“精细化、数字化、大零售”转型方向，积极推动业务支撑向科技赋能转型；不断优化业务流程，把柔性关怀渗透到服务的每个细节，提供有温度的金融服务；完善“场景类”金融产品，满足多层次、多元化的金融服务需求，全面提升客户金融服务体验。

（一）建设智能服务体系

深入推进运营数字化转型项目群建设工作，通过构建新的运营管理和风控模式，为全渠道业务发展提供支撑，助力提升客户体验和网点业务处理能力。

持续推进柜面智能化建设

截至2022年，项目群柜面一体化、柜面智能化、运营集约化、运营无纸化4个子项目已完成主体建设工作。针对营业网点的智能柜员机，优化系统流程58个，开发创新产品36个。加强系统间的互联互通，减少信息重复录入，提升业务办理效率；加入适老化服务设计，提供多种展示模式与适老服务工具，提升客户体验。

发布个人手机银行全新6.0版本

细分挖掘客户差异化使用需求，推出标准版、简洁版、乐享生活版三个APP版本，为客户提供贴心线上服务；进一步丰富移动端金融产品和场景服务，新推基金板块、消贷超市、嘟嘟乐园、金融小秘书和粉丝福利社等功能；持续优化高频交易，简化操作流程，全面升级视觉设计，多维度提升客户体验。

推广场景化金融服务平台

面向各类企事业单位不同缴费场景，打造场景式互联网创新缴费平台。其中，智慧教育云平台将校园信息化建设与教育收费进行有机融合，通过规范化的流程和灵活便捷的操作，为教育主管部门提供收费的动态监管和在线审核，为学校提供一站式数字化校园管理，为家长提供便捷的互联网缴费途径，推动智慧校园建设。



案例

2022年成都银行手机银行荣获由《银行家》杂志社评选的地方性金融机构“十佳手机银行创新奖”；由中国金融认证中心（CFCA）、中国电子银行网评选的“2022中国数字金融金榜—手机银行最佳数字运营奖”。

（二）完善消保机制建设

加强消费者权益保护体制机制建设

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。同时不断增强消保工作权威，健全并畅通消保例行会议机制，加大跨条线的工作协调配合力度。

加强战略引领和顶层设计

消费者权益保护工作的发展定位、工作思路、主要举措等明确写入《成都银行2022—2024年战略规划》。

消保融入企业文化

2022年《成都银行文化宣言》宣告企业使命和经营理念的第一条分别为“与客户共发展”“以客户为中心”，宣示“诚于心、信于行”企业价值观，信守对客户、员工、股东和社会的承诺，坚守金融服务的本心，恪守商业伦理和行业规范，做有温度的新时代金融人。

不断完善消保工作制度体系

贯彻《中国银保监会办公厅关于进一步加强消费投诉处理工作的通知》精神，制定印发《成都银行关于进一步加强消费投诉处理工作的意见》，推动全行主动运用调解机制化解消费纠纷，保护银行业消费者依法求偿权，提升群众满意度。

经营环节全面嵌入消保理念

在产品的设计、审批准入、营销推介、销售管理等环节全面嵌入消费者权益保护理念，履行诚信、公正对待银行业消费者的责任，依法维护其知情权、自由选择权和公平交易权。

切实维护消费者信息安全

遵照《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》，按照《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等，不断完善个人金融信息管理机制，以法律法规及制度规定为行为准则，切实维护消费者信息安全权。

加强消费者权益保护体制机制建设

消保融入企业文化

经营环节全面嵌入消保理念



完善消保机制建设

加强战略引领和顶层设计

不断完善消保工作制度体系

切实维护消费者信息安全

（三）全面优化满意服务

通过对业务流程、网点环境等的改善，提升服务软硬件，着眼老年人、残障人士等特殊客户群体需求，不断推动金融“便捷化、便利化、安全性”，营造良好的金融服务环境。

持续优化业务流程

进一步规范银行函证及回函工作，简化函证处理流程，提高函证处理效率，建设并上线了函证业务系统并完成网银端、手机银行函证业务授权系统改造。优化民工工资代发系统功能，提高业务处理效率。积极根据各级社保要求，完成社银、医银、就银平台开发及优化，保障各类社保业务的顺利开展。

强化厅堂服务管理

网点规范服务管理提供做到“进门沟通深一点、办理语速慢一点、叫号等待久一点”等暖心服务。针对社保卡激活、社保资金发放、养老金领取等集中办理业务时期，制定弹性窗口服务机制，灵活调配人力资源，最大限度降低客户排队等候时间。

做好延伸关爱服务

对因特殊原因不能亲临网点的老年人和残障客户开设绿色通道办理业务，强化对特殊客户群体的人文关怀。

优化线下网点布局和服务环境

在持续扩大网点覆盖面的同时，进一步结合不同圈层及区域状况，因地制宜对网点布局进行优化，打通居民服务“最后一公里”；统一规范网点装饰风格，升级硬件配置，提升物品设施品质，打造温馨、舒适的厅堂环境。合理布局网点功能点位，科学进行功能分区，提升客户体验；在营业网点出入口显著位置公示求助电话，扩大无障碍服务的覆盖面。

持续推进适老金融服务

建设“适老服务示范网点”，完善适老化设备设施，坚持传统与智能化服务并行，保留纸质存折、存单等老年人熟悉的服务方式，为老年人等特殊客户群体提供“一站式”金融服务。

加强新市民金融服务

聚焦新市民群体在住房、教育、消费等重点领域的金融需求，推出新市民金融产品服务手册，配套各类触及市民日常生活的、具有“烟火气”的支付活动优惠，提高新市民金融服务的可得性和便利性。



（四）提升惠民便民体验

持续加大银行卡手续费减免

在多年坚持芙蓉锦程金卡系列ATM跨行取款手续费优惠的基础上，进一步加大优惠力度，对借记卡境内ATM跨行取款手续费予以免除。

开展“惠民生·助出行”活动

着眼于市民日常出行需求，持续开展“惠民生·助出行”活动，对持卡客户发放绿色出行消费券，降低市民公共出行成本，引导提高绿色出行频次，养成绿色出行习惯。

促进消费潜力释放

积极响应国家“扩内需、促消费”政策要求，持续加强消费信贷服务，满足居民装修、购车、教育、旅游、采暖等消费资金需求，促进居民消费潜力释放。一方面，积极优化消费信贷产品和业务流程，打造对客一站式“消费超市”体验，实现客户对消费产品的灵活选择和快速办理，切实“便民”。另一方面，打造“成行消费”品牌，推出消费优惠政策，减轻办理顾虑，切实“惠民”。截至2022年末，我行消费信贷及信用卡业务规模合计超百亿元。

提供多元化的财富管理服务

秉承“以客户为中心”的理念，坚持稳健审慎的理财风格，加强差异化理财客群经营策略，进一步优化电子渠道服务，提升理财客户服务体验；拓宽财富管理领域业务边界，推出基于“全市场精选，全流程陪伴”的个人基金代销业务，以多元化的产品供给，为客户提供更多财富管理选择。持续加强投资者教育，通过投资策略会、财富客户沙龙等方式，提供专业化、个性化的线下服务，持续提升服务水平。



（五）优化投诉处理机制



2022年，
我行受理并处理客户投诉
4863件

高度重视客户服务体验的提升工作，不断优化投诉处理机制和流程，努力为客户提供更加优质高效的服务。建设完善金融机构投诉管理系统，收集各渠道客户反馈的意见和建议使客户异议实现系统化、流程化处理。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，强化员工履行消费者权益保护要求。

规范各类投诉的处理流程、时限及回复要求，并坚持做好客户回访，保证了投诉处理工作的严谨性、完整性与规范性。2022年，我行受理并处理客户投诉4863件，以四川省为主，主要涉及常规业务。全年客户投诉事项均得到妥善处理，客户所诉问题最快24小时内得到响应并进行回复，消费者整体满意度较高。

（六）持续开展金融宣教

联合社会多方力量，共建金融宣教基地，聚焦“一老一小一新”、残障人士等重点人群，开展长期化阵地化金融宣教工作；通过制作金融宣教情景剧视频，出品金融宣教短剧等多种创新宣教手段，提升金融消费者权益保护的能力，共促消费公平，营造和谐、健康、可持续发展的金融环境。

◆ 夯实营业网点金融宣教职能 ◆

以网点为宣传主阵地，强化履职担当，主动接待并帮助客户办理业务，定期举办厅堂微沙龙进行金融知识宣传，为客户做好全方位的咨询答疑。

◆ 共建爱心助残金融宣教基地 ◆

联合驷马桥街道办事处合作共建“爱心助残金融宣教基地”，以基地为依托，用视频、PPT和全程手语讲解等方式，为聋哑残疾群体送上金融知识普及课，同时挑选业务能力强，具备一定心理学、行为学知识的员工，组建能为老人、残疾人等特殊群体提供服务咨询、业务支持、知识宣教的专业员工团队。

◆ 加强新市民金融宣教工作 ◆

走进社区、商场，将新市民作为消费者权益保护宣教的重点对象，开展新市民金融服务宣传，向新市民普及防骗反诈、防范非法集资等知识，增强新市民的风险防范意识，保护自身合法权益。

全年组织金融知识宣传普及活动400余次，开展线上宣传300余次，发放宣传资料13.2万份，覆盖群众174万人。

◆ 共建“熊猫反诈大课堂” ◆

与四川省反诈中心、成都商报红星新闻合作共建“熊猫反诈大课堂”，积极探索建立打击防范电信网络诈骗宣传“长效化、阵地化”新机制，形成“警媒银联动，反诈一体化”的良好局面。

◆ 共建老年金融宣教基地 ◆

联合成都老年大学共建老年金融宣教基地，依托中国老年大学协会全国统编金融教材，拍摄制作针对老年人的12集“乐龄金融知识普及视频课程”，邀请老年大学学员参与演出，通过金融情景短剧的方式，以寓教于乐的形式开展金融知识宣传。

案例



2022年11月，成都银行西北桥支行成功识别一起“冒充公检法”电信网络诈骗案例，拦截客户欲从成都银行卡转出15万元，保障了客户的资金安全。

案例



2022年10月，成都银行高地支行成功拦截一起“快递包裹”电信网络诈骗案例，极力劝阻客户转账18500元，保障了客户的资金安全。



人才强行
释放发展活力

BANK
OF
CHENGDU

07



将人才视作最宝贵资产,通过打造优秀本土银行品牌、提升员工能力、优化人才配置等措施,将人才培养、引进和梯队建设作为关系全行长远发展的大事来抓。

(一) 重视员工成长发展

● 吸纳优秀人才 ●

紧紧围绕战略规划,以校园招聘为主,综合运用社会招聘、定向引进、参与“蓉漂”人才荟等灵活多样的方式招引各类人才。2022年全行通过校园招聘、社会招聘,持续补充金融科技岗、客户经理岗、综合金融岗、信贷业务岗、柜面服务岗等600余人。

● 完善培训体系 ●

以人才队伍建设为依托,按照统一规划、分级管理的原则,积极组织开展中高层管理人员培训、主要业务条线和各类常态化培训等。围绕全行战略发展规划,进一步加强主要业务条线岗位知识图谱内容资源建设,完成初级课程体系和配套题库建设;开展内训师常态化评聘,完善内训师培养体系,打造精业务、善培训的内训师队伍。广泛开展劳动竞赛、岗位练兵、技能大赛,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。2022年,全行组织开展各类培训320期,覆盖员工88603人次。

● 优化人才结构 ●

不断强化人才队伍建设,通过优化薪酬结构,优化选聘机制,初步形成了来源广泛、结构合理、忠诚度高的“人才方阵”。自成立以来,累计招聘应届毕业生3693名,其中具有硕士研究生以上学历的占比24%。截至目前,共有本科以上学历人员6564人,全行中层管理人员本科及以上学历占比97%。

● 构建线上培训通道 ●

已建成2个多媒体直播间并统一配备虚拟录播系统,完成多项直播培训和课程录制工作,为制作优质视频课程资源提供强有力基础保障,不断增强培训吸引力、优化提升内部课程培训效果。依托移动学习平台组织开展直播培训259场,在线考试练习469场,全行在线学习总人次达近115万人次。



(三) 关心员工身心健康

构建技能展示平台

积极会同条线部门组织业务技能大赛,将传统技能以全新模式深入业务场景,紧贴工作重点,提升业务技能。参加2022年四川省支付结算业务女职工技能竞赛,荣获大赛团体“优胜奖”及个人“最佳风采奖”、“优秀选手奖”,全面提升支付从业人员业务技能。

组织文体活动

联合我行相关部门开展征文活动。利用“互联网+文体”模式,组织开展传统节日健康运动线上打卡及文化体验活动。组织参加省市和财贸系统职工乒乓球、羽毛球比赛。持续推进行级运动队伍建设,有序开展文体兴趣小组活动。

(四) 持续开展救助慰问

● 送温暖工作常态化 ●

2022年为成都地区6250名在职及退养职工购买了87.50余万元在职职工住院医疗综合互助保障计划和在职职工重大疾病互助保障计划,在已有相关保障的基础上构筑双重屏障。

● 做好职工慰问工作 ●

坚持发放职工慰问金。坚持做好困难职工、各级劳模、困难党员以及对退役军人、现役军人家属、烈士家属慰问工作。

严格执行 国家相关劳动法规

规范劳动合同管理,劳动合同签订率达到100%。落实“五险一金”缴纳和带薪年假制度。

完善企业福利

为员工提供企业年金、补充医疗保险、人身意外伤害综合保险等。

引领职工参政议政

坚持实施以职工代表大会制度为基本形式的民主管理,推进行务公开、业务公开。

志愿先锋
共建美好社会

BANK
OF
CHENGDU

08



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，全面落实中央和省委、市委关于党员志愿服务工作要求，不断加强党员先锋引领的志愿服务队伍建设，持续开展疫情防控、乡村振兴、爱心助学等党员志愿服务活动，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，形成蓉城国企先锋引领、职工党员人人参与、企业全员共建共享的志愿服务新局面。

（一）弘扬志愿服务精神

成立党员志愿服务队

成都银行成立“蓉城国企先锋·党员志愿服务”成都银行分队和由直属基层党组织组成的62支党员志愿服务支队，实行队长责任制，发挥“头雁”作用。

完善志愿服务机制

完善制度建设，修订党员志愿服务制度，对基层党组织党员志愿服务管理、时长等提出明确要求；开展纪实管理，建立动态管理台账，推动党员志愿服务活动量化可溯；强化考核激励，将党员志愿服务工作纳入党建百分制考核；做好宣传推广，通过“金融先锋”等平台大力推广党员志愿服务好的经验和做法，激发广大党员志愿者的荣誉感和参与志愿服务的积极性。

广泛开展志愿活动

2022年，成都银行围绕“我为群众办实事”开展应急救援、扶贫帮困、便民利民等服务内容共开展党员志愿服务1089次；成都疫情防控期间，成都银行对口支援成华区、锦江区疫情防控，同时发动广大党员干部、群众主动下沉社区就地参与疫情防控。成都银行志愿者服务队荣获市委办公厅、市政府办公厅授予的“成都市疫情防控先进集体”称号；成都银行党委荣获市委直属机关工委、市委国资国企工委授予的“下沉支援疫情防控工作先进党组织”称号。

案例

2022年6月，成都银行宜宾分行党员志愿服务队到翠屏区李庄镇高桥村开展“守住钱袋子·金兴万家村”主题宣教活动。



案例

2022年6月，成都银行机关第九党支部党员志愿服务队开展助力特需儿童社会康复志愿服务活动。



案例

2022年8月，成都银行琴台支行党员志愿服务队开展“我为群众办实事”志愿服务活动。



（二）助力非遗文化传承

联合成都市非物质文化遗产保护中心、新闻媒体，共同推出“顺时，让美好发生——探寻最美非遗”系列策划，通过成都银行的“非遗探寻官”，走近国家级、省级和市级非遗传承人，探寻非遗蕴含的民俗、文化和历史美好，持续推动优秀传统文化尤其是天府文化的保护与传承。

创新非遗推广方式

以非遗工艺为核心，结合二十四节气丰富民俗，制作并发布“顺时，让美好发生——探寻最美非遗”24部非遗系列视频短片，先后探寻“糖画”“油纸伞”“川派盆景”“蛋壳微雕”“蜀锦”等非遗文化技艺，在展现精湛的工艺技艺同时，将人文历史内涵娓娓道来，让大家近距离感受传统文化的“鲜活”魅力。

加强非遗文化传播

联合成都市非物质文化遗产保护中心、新闻媒体对视频进行全面推广，视频吸引了众多网友的关注，极大推动非遗传播。成都银行“顺时——让美好发生”短视频荣获2022成都首届公益短视频大赛社会组三等奖，是唯一获得此奖项的金融机构。



（三）结对帮扶乡村振兴

落实帮扶任务

继续对口帮扶阿坝州马尔康市、成都市东部新区草池街道石梁村、勤耕村，派出员工在东部新区三岔街道汪家村驻村，任第一书记。开展新春慰问，向22户困难户赠送大米、食用油等新春慰问品。向马尔康市农民工党群综合服务站捐赠12万元，向石梁村、勤耕村捐赠6万元、向汪家村捐赠9万元。

驻村干部工作突出

成都银行驻村干部因地制宜助力当地乡村振兴，因工作突出，在2022年5月成都东部新区党群工作部关于派驻脱贫村驻村干部2021年度考核中被评为优秀。

分支机构积极参与

充分发动各分支机构积极参与做好当地脱贫地区巩固脱贫成果与乡村振兴衔接工作。本行西安分行、眉山分行等5家分支机构向当地脱贫地区及社会公益组织捐赠43.08万元，用于支持当地巩固脱贫攻坚成果、开展乡村振兴工作及助学助教改善办学条件等。



(四) 汇聚爱心助力公益



汇聚爱心助力公益

- ♥ 通过四川省慈善联合总会向泸定地震灾后重建捐赠500万元。
- ♥ 向成都市慈善总会捐赠195万元,用于其开展以“阳光”品牌命名,涵盖助学、助老、助医等各方面的系列慈善项目,助推地方公益事业。
- ♥ 向成都市关心下一代基金会捐赠50万元,用于贫困地区学校改善办学条件或我行指定的对弱势少年儿童帮助助学、助残、成长项目。
- ♥ 向四川省绿化基金会捐赠14.85万元,用于龙泉山森林公园“包山头”植树履责活动。
- ♥ 组织开展2022“慈善一日捐”活动及专项爱心募捐倡议,总计捐款55.65万元,部分捐款直接用于支持乡村振兴项目及本行员工重病救助,其余捐款通过成都市慈善总会,用于帮助成都郊县品学兼优、家庭贫困的高中或大学生完成学业。

