

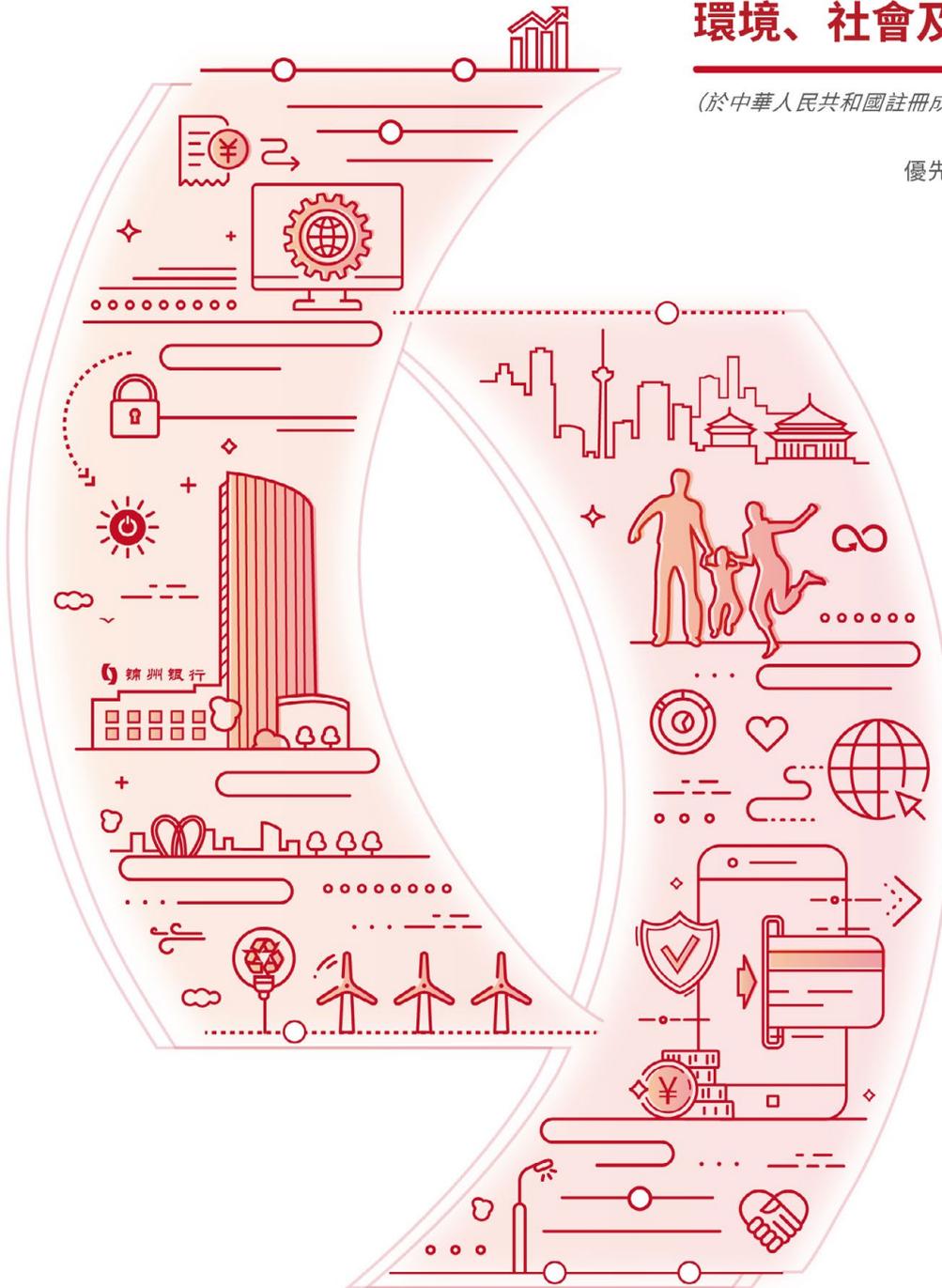
2019

錦州銀行股份有限公司 環境、社會及管治報告

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號:0416

優先股股份代號:4615



CONTENTS / 目錄

關於本報告	01
董事長致辭	03
行長致辭	05



關於本行

公司簡介	09
榮譽獎項	09
主要關鍵績效	11



服務社會， 普惠百姓民生

推進「三小」業務發展	31
深耕「三農」金融服務	32
振興實體經濟發展	33
踐行普惠金融理念	34



力求創新， 推動智能變革

提升服務品質	37
智慧金融創新	39
維護客戶權益	41



熱心公益， 弘揚奉獻精神

響應精準扶貧	45
熱衷社區公益	46
齊心抗擊疫情	47



關愛員工， 促進共同成長

員工分佈概覽	51
保障員工權益	53
關注員工健康	55
促進員工發展	57



保護環境， 共建綠色家園

發展綠色金融	61
倡導綠色辦公	64

獨立審驗聲明	67
《環境、社會及管治報告 指引》內容索引	69
讀者反饋	71

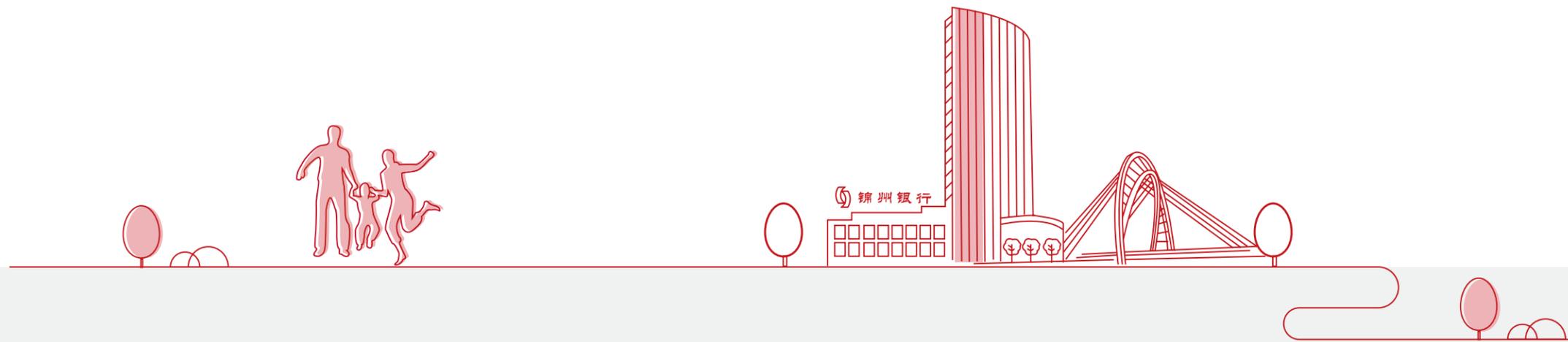


合規經營， 完善風險管理

公司治理	15
風險管控	18
責任治理	20
合規經營	25



關於本報告



編制基準

錦州銀行股份有限公司¹（「本行」、「錦州銀行」或「我們」）按照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）發表的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「《指引》」）編制此《環境、社會及管治報告》（「本報告」）。本報告遵守《指引》內有關「不遵守就解釋」的條文，並以《指引》內載列的四項匯報原則——重要性、量化、平衡、一致性，作為編制基礎。

本報告為我們第四次對外公開發佈環境、社會及管治（「ESG」）報告，具體披露本行之可持續發展策略及相關工作。本報告應與本行《2019 年度報告》中「企業管治報告」章節一併閱覽，以便全面了解本行在 ESG 方面的表現。

除非另有說明，本報告內的貨幣均以人民幣為單位。

報告範圍

除特別說明外，本報告以錦州銀行為主體部分，除非文意另有所指，涵蓋其附屬公司、分行、支行及專門機構。本報告時間範圍與本行《2019 年度報告》一致，涵蓋 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期間（「報告期」），當中部分內容超出上述時間範圍。

¹ 本行並非《銀行業條例》（香港法例第 155 章）所界定的認可機構，故不受香港金融管理局的監管，且不獲授權在香港經營銀行及／或接受存款業務。

報告確認及批准

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

本報告提請中國節能皓信（香港）諮詢有限公司根據 AA1000 審驗標準（2008）進行獨立有限審驗，並出具審驗聲明。有關審驗的詳情，請參閱獨立審驗聲明。

報告獲取

本報告的電子版本可於本行網站 (<https://www.jinzhoubank.com>) 及聯交所披露易網站 (<https://www.hkexnews.hk>) 查閱及下載。本報告以繁體中文及英文兩個語言版本發佈，若內容理解存在任何歧義，概以繁體中文版為準。

意見反饋

利益相關方的寶貴意見對本行持續改善環境及社會表現至關重要。如有任何疑問或建議，歡迎閣下通過電郵方式（電郵地址：webmaster@jinzhoubank.com）與我們聯絡。

董事長致辭

萬物得其本者生，百事得其道者成。2019 年是新中國成立 70 週年，在決勝全面建成小康社會、實現第一個百年奮鬥目標的衝鋒號角中，錦州銀行回歸初心，浴火涅槃，迎接改革重組的全新挑戰。在各級黨委、政府及監管機構的科學指導下，在廣大股東和社會各界的理解支持下，在監事會的有效監督下，新一屆董事會團結帶領高管層，積極貫徹「合規、創新、協調、質量」的新發展理念，開啟內涵式高質量發展的新征程。

重點加強黨建引領，堅守合規發展要求。本行持續強化黨的核心領導作用，突出黨在把方向、管大局、控風險、謀戰略、抓落實、促發展上的核心作用，發揮黨委在「三重一大」事項上的核心決策作用，推進全面從嚴治黨，從嚴治行；按照金融監管要求，堅持完善全面風險管理，嚴守風險底線，強化內控合規建設，全面構築合規「三道」防線，提高業務經營與風險防範能力。

堅持服務實體經濟，持續深耕普惠金融。本行堅守城商行「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的定位，發揮基層分支機構和基層黨組織聯動作用，以持續提升民營企業、小微企業金融服務能力為抓手，多措並舉支持實體經濟發展，打造普惠金融品牌形象，在服務經濟社會持續健康發展中堅守普惠金融發展之路。

聚力鍛造服務品質，主動探索科技賦能。本行堅持客戶至上，致力於提升金融服務質效，加速服務線上化、智能化發展，加快產品服務創新與科技創新，有序推動智慧支付應用場景建設，打通「新農合」繳費八種途徑，佈設「銀稅合作便民服務站」辦稅終端，探索新型金融服務模式，著力打造移動示範便民服務工程。

積極投身社會公益，盡心竭力回報社會。本行堅決貫徹黨中央關於打贏脫貧攻堅戰的決策部署，深化公益活動參與方式，拓寬金融公益服務領域，建立公益慈善事業長效機制，在普及金融知識、服務城鄉百姓、履行社會責任方面傳遞能量。鼓勵支持員工參與社會公益活動，強化員工社會意識、責任意識和奉獻意識，以同促和諧、共謀發展的赤誠之心回報社會。

傾力培養員工成長，同心戮力共創輝煌。本行秉承人才興行理念，打造「535」人才工程，強化人才隊伍建設，增強發展內生動力。致力提升員工素質，組織「錦先聲」內訓師巡講，升級「機關大講堂」培訓模式，豐富線上學習平台，打造多渠道員工職業發展路徑。關愛員工健康成長，廣泛開展文體活動，豐富員工業餘生活。保障員工工作環境安全穩定，發展空間良好適宜，促進員工與錦州銀行共成長。

秉承綠色發展理念，攜手維護和諧共榮。綠水青山就是金山銀山，本行積極貫徹綠色信貸發展戰略，推行綠色金融理念，加大對環境友好型建設項目的金融支持和服務力度，打造具有錦州銀行特色的綠色信貸品牌；積極引導員工參與環保公益活動，倡導低碳運營，堅持綠色辦公，助力地方經濟綠色轉型和生態文明建設。

庚子新年，突如其來的新冠肺炎疫情，為社會各界帶來巨大衝擊。本行積極落實疫情防控工作部署，迅速開展「春錦計劃」，支持企業復工復產；踐行支援抗疫「三大政策」，實施減費讓利舉措，全行攜手攻堅克難，彰顯錦州銀行責任擔當。我們堅信花開疫散，終會到來。

雄關漫道真如鐵，而今邁步從頭越。2020 年是全面建成小康社會和「十三五」規劃的收官之年，是實現第一個一百年奮鬥目標的決勝之年，我們將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅決貫徹落實國家金融工作方針政策和監管要求，站在改革重組的新起點，以實施「1226」發展戰略為統領，在機遇與挑戰中淬煉成長，守正出新，行穩致遠，不負重托、迎難而上，以更加優異的成績回饋股東、回饋客戶，為社會發展貢獻金融力量！

董事長

魏學坤

2020 年 8 月 20 日

行長致辭

2019 年是錦州銀行發展歷程中極為不平凡的一年。面對嚴峻的經營形勢和複雜的發展環境，在各級黨委政府、監管機構的指導幫助下，在股東、同業、客戶、員工等利益相關者的攜手支持下，新一屆管理層把自身平穩運營作為履行社會責任的基礎和前提，堅守風險合規底線，回歸城商行初心與使命，提升服務質效，強化人本理念，促進經濟價值、社會價值與環境價值的有機融合。

確保穩健經營。面對突發事件衝擊與內部經營壓力，我們主動應對危機，穩步推進改革重組，實現有序平穩過渡，流動性持續改善，管控資產質量，穩妥緩釋風險，履行化解金融風險的主體責任。同時，樹立科學的風險觀，重塑合規經營文化，加強內部治理，完善風險管理制度和業務流程，保障本行在關鍵時期的安全穩定，維護了股東、客戶、員工的利益。

堅持回歸本源。我們重拾初心，回歸主責主業，堅守城商行「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的定位，轉變經營理念，深化業務轉型，優化信貸資源配置，加大普惠金融佈局，腳踏實地、深耕細作，促進金融與實體經濟共生共榮。

提升服務品質。我們堅持客戶至上，以客戶需求為導向，不斷優化服務渠道和服務流程，提升客戶體驗。上線新版手機銀行、企業網銀和新版電話銀行系統，推進大數據在客戶關係管理系統中的應用，深化智慧支付應用場景建設，為客戶提供更加便捷高效的金融服務。同時，健全消費者權益保護管理體系，積極開展金融知識宣傳教育活動，保障客戶信息安全，保護消費者權益。

關愛員工成長。我們秉承人才興行的理念，保障員工合法權益，優化專業序列機制，完善員工職業發展規劃，關愛員工身心健康，改善福利保障，以「錦先聲」內訓師項目、「機關大講堂」等為員工開展專業培訓，組織豐富的文體活動，不斷增強員工的凝聚力和向心力。

共創美好生活。我們強化綠色金融理念，倡導發展綠色信貸，組織及參與各類扶危助困和環保公益活動；推行綠色辦公，促進日常辦公及業務運營節能環保。2020 年新冠肺炎疫情爆發後，我們切實保障金融服務順暢，做實做細疫情防控，開通支付結算、信貸融資的綠色通道，實施「春錦計劃」助力企業復工復產，全行幹部員工自發為武漢地區捐款 255 萬元，與社會各界共同馳援疫情防控。

於變局中開新局，錦州銀行站在改革重組的新起點，踏上內涵式高質量發展的新征程，將以更強的使命感和責任感，貫徹「合規、創新、協調、質量」的新發展理念，統籌推動控風險、保穩定、促改革、助發展，持續為股東創造價值，為客戶創造財富，為員工創造福祉，為社會創造貢獻。

行長

郭文峰

2020 年 8 月 20 日

01

關於本行

- 公司簡介
- 榮譽獎項
- 主要關鍵績效



 錦州銀行



公司簡介

錦州銀行經中國人民銀行批准於 1997 年 1 月 22 日註冊成立，本行總行（「總行」）位於中國遼寧省錦州市。於報告期末，本行已在中國北京、天津、瀋陽、大連、哈爾濱、丹東、撫順、鞍山、朝陽、阜新、遼陽、葫蘆島、本溪、營口及錦州設立了 15 家分行，發起設立了錦州太和錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧義縣錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧北鎮錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧黑山錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧喀左錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧凌海錦銀村鎮銀行股份有限公司、遼寧桓仁錦銀村鎮銀行股份有限公司 7 家村鎮銀行以及錦銀金融租賃有限責任公司，機構數量合計 244 家。

於 2015 年 12 月 7 日，本行在聯交所主板掛牌上市，股份代號為 0416；於 2017 年 10 月 27 日，本行發行 14.96 億美元的境外優先股，並在聯交所掛牌上市，優先股股份代號為 4615。於報告期末，本行資產總額為 8,366.94 億元，發放貸款和墊款總額為 4,891.17 億元，存款餘額為 4,071.13 億元。

於報告期末，

本行資產總額為

8,366.94 億元

發放貸款和墊款總額為

4,891.17 億元

存款餘額為

4,071.13 億元

榮譽獎項



• 2019 年 1 月

本行在中國銀行保險監督管理委員會（「銀保監會」）開展的 2018 年度銀行業信息科技風險管理課題研究工作中，榮獲「2018 年度銀行業信息科技風險管理課題成果獎」。

• 2019 年 3 月

本行在中華慈善總會組織開展的 2018 年度全國慈善會基層慈善工作者、愛心企業、愛心企業家先進事跡宣傳評選活動中，榮獲 2018 年度「全國慈善會愛心企業」榮譽稱號，為錦州市唯一一家獲此項殊榮的企業。

• 2019 年 4 月

本行在銀行業理財登記託管中心有限公司組織的「2018 年全國銀行業理財信息登記工作優秀單位」評選中榮獲「2018 年全國銀行業理財信息登記工作優秀城商行」稱號。

• 2019 年 12 月

- 本行獲得中國金融認證中心 (CFCA) 頒發的「2019 年最佳手機銀行創新獎」。
- 本行在全國金融標準化技術委員會秘書處主辦、中金國盛認證中心承辦的 2019 年金融領域企業標準「領跑者」發佈會上獲得 2019 年度銀行營業網點服務企業標準「領跑者」。

• 2019 年 11 月

本行在中國金融工會遼寧工作委員會聯合遼寧省銀行業協會和共青團遼寧省金融工作委員會舉辦的「2019 遼寧省金融系統青年員工綜合服務能力競賽」中獲得團體冠軍，同時獲得遼寧省金融五一勞動獎狀、遼寧省金融先鋒號、綜合業務知識競答單項團體獎第一名及服務能力展示單項團體獎第三名。

• 2019 年 10 月

本行被中國銀聯股份有限公司評為「2019 年中國銀聯無卡業務合作先進單位」。

• 2019 年 5 月

- 本行團委榮獲 2018 年度遼寧省金融系統「五四紅旗團委」稱號。
- 本行在《銀行家》雜誌社與中國社科院金融研究所、中央財經大學共同主辦的「2019 中國金融創新論壇」暨「2019 中國金融創新獎頒獎典禮」上憑藉移動辦貸獲頒「十佳民營企業金融服務創新獎」。
- 本行獲得遼寧省銀行業協會頒發的「2017-2018 年遼寧省銀行業普及金融知識萬里行活動最佳成效獎」。

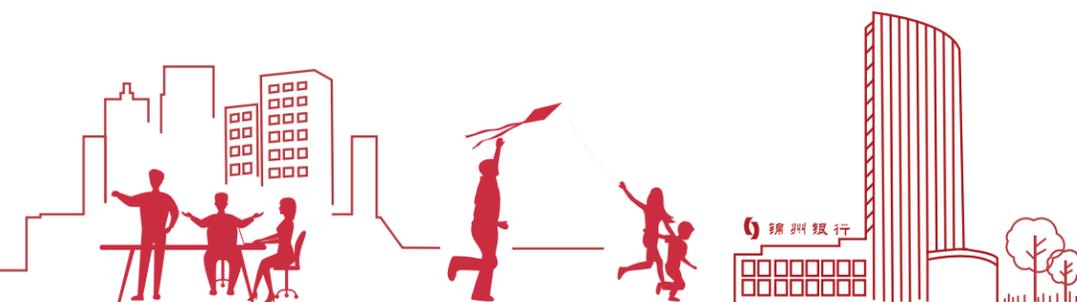
主要關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2019 年	2018 年	2017 年
經濟績效	經營收入	億元	231.70	212.83	188.06
	資產總額	億元	8,366.94	8,459.23	7,234.18
	存款總額	億元	4,071.13	4,455.76	3,422.64
	發放貸款和墊款總額	億元	4,891.17	3,707.26	2,151.21
	不良貸款率	%	7.70	4.99	1.04
	撥備覆蓋率	%	115.01	123.75	268.64
	資本充足率	%	8.09	9.12	11.67
	納稅總額	億元	47.77	48.94	41.72
社會績效	慈善及其他捐款	萬元	7.7	17,901	18,289
	每股社會貢獻 ²	元	4.39	3.57	5.37
	小微企業貸款餘額	億元	2,330.28	1,736.98	1,011.48

² 每股社會貢獻值 = (年內納稅總額 + 員工費用 + 向債權人支付的借款利息 + 對外捐贈總額 - 因環境污染等造成的其他社會成本) ÷ 股本總數 + 基本每股收益。

指標類型	指標名稱	單位	2019 年	2018 年	2017 年
社會績效	客戶投訴處理滿意度	%	100	100	100
	員工總數 ³	人	6,234	6,132	5,796
	女性員工比例 ³	%	59.45	59.40	59.27
環境績效	電子銀行業務替代率 ³	%	85.09	82.78	75.69
	總行用電量	度	1,263,643	990,655	1,051,662
	總行辦公用水量	噸	8,772	7,412	6,646
	總行辦公用紙量	噸	5.40	5.26	不適用
	總行辦公燃氣使用量	立方米	9,671	11,156	19,182
	總行汽油使用量	升	321,965	138,047	不適用
	總行柴油使用量	升	83,162.00	46,673.20	不適用

³ 該指標為本行（不含附屬公司）數據。



02

合規經營， 完善風險管理

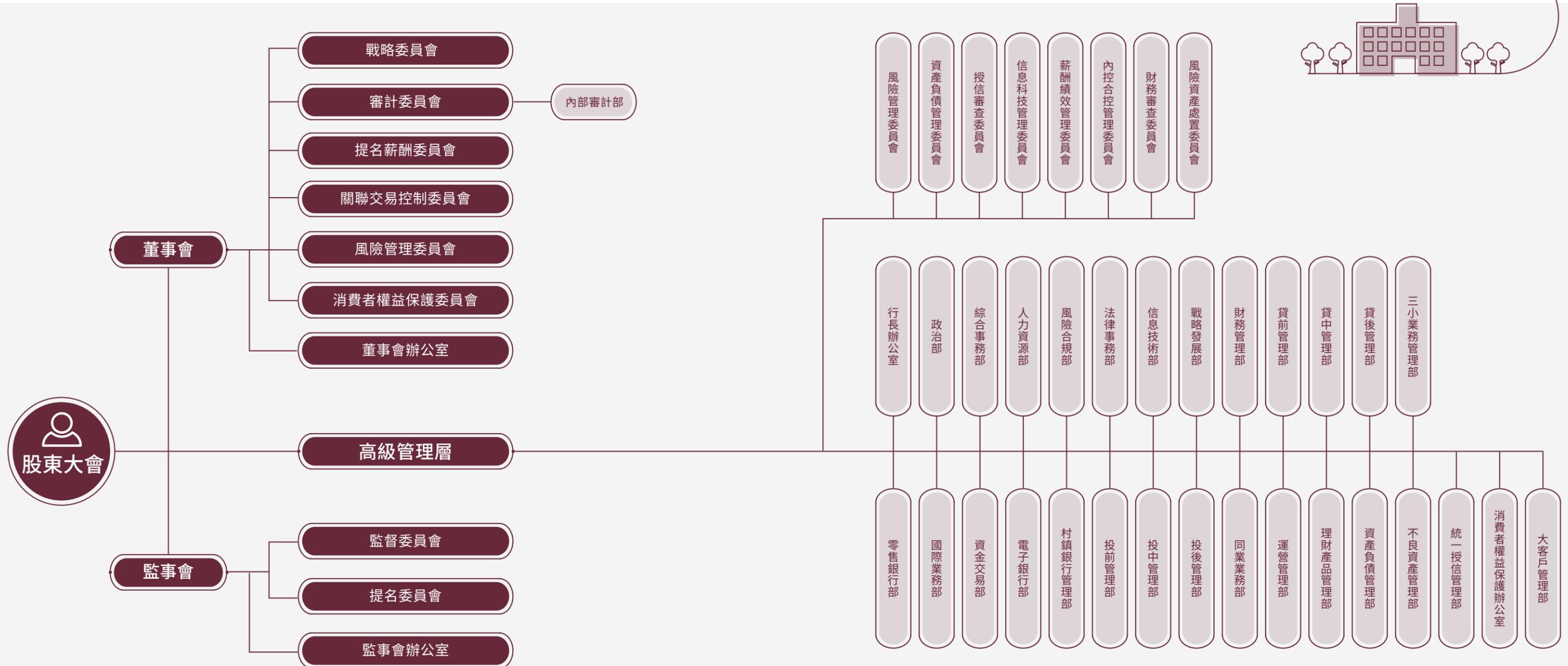
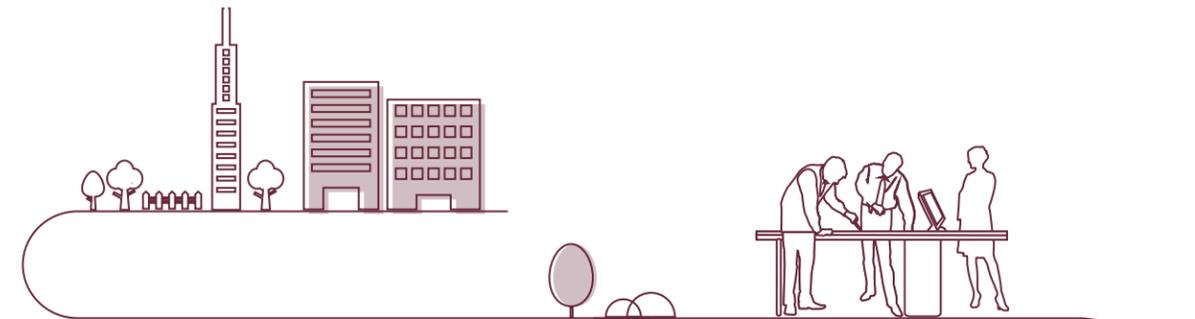
- 公司治理
- 風險管控
- 責任治理
- 合規經營



公司治理

本行不斷完善企業管治體制，逐步提升企業管治水平，已採納載於上市規則附錄十四《企業管治守則》及中國商業銀行管理辦法中企業管治的相關要求，並建立相應的企業管治制度。本行按照相關規定，設立專職及獨立的董事會、監事（「監事」）會（「監事會」）及高級管理層。董事會及監事會成員中，除職工代表監事外，均由股東於股東大會選舉產生。於報告期內，本行進一步提高信息披露水平，規範投資者關係管理活動，不斷提升透明度和治理水平。

於報告期末，本行組織架構圖如下。按照本行機構改革總體規劃，本行已於 2020 年整合優化總行部門架構，體現精細化管理，為經營發展賦能，推進本行內涵式高質量發展模式。



股東大會

報告期內，本行共召開股東週年大會 1 次，內資股類別股東大會及 H 股類別股東大會各 1 次。

董事會

董事會負責制定本行管理制度及監控本行在業務上和財務政策上的決定及業績等重要事項，履行根據《企業管治守則》中所載的企業管治職能，並已賦予管理層管理本行的權利和職責。

於報告期末，董事會共由 14 名董事組成，包括 5 名執行董事、5 名非執行董事及 4 名獨立非執行董事。董事會下設戰略委員會、審計委員會、提名薪酬委員會、關聯交易控制委員會、風險管理委員會及消費者權益保護委員會六個專門委員會，並下設辦公室，作為董事會的辦事機構，負責股東大會、董事會、董事會各專門委員會會議的籌備、信息披露及其他日常事務。

報告期內，本行共召開董事會會議 12 次（包括通訊會議），主要審議通過了 2018 年度董事會工作報告、2018 年度財務決算報告及 2019 年度財務預算方案、2018 年度報告、2018 年度利潤分配方案、修改公司章程等 68 項議案，以及聽取了 2018 年度消費者權益保護工作報告等 3 項議案。

監事會

於報告期末，本行監事會由 8 名監事組成，包括 3 名職工代表監事、2 名股東代表監事及 3 名外部監事。監事會下設提名委員會及監督委員會兩個專門委員會，依據監事會制定的職權範圍運作。

報告期內，本行共召開 10 次監事會會議（包括通訊會議），主要審議通過了 2018 年度監事會工作報告、2018 年度報告、財務決算報告、利潤分配方案、聘請會計師事務所以及對董事、監事的履職評價報告等 43 項議案。

董事會成員多元化政策

董事會認為擁有多元化成員構成的董事會將有助於本行更有效提升董事會的決策能力，提高公司治理水平。董事會及提名薪酬委員會在遴選候選人時考慮多項因素，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能知識及服務年限，務求達成董事會成員多元化。提名薪酬委員會將從董事會多元化角度每年報告董事會的組成，並監控這項政策的實施。

有關更多與本行公司治理方面的披露，請參閱本行《2019 年度報告》第九章「企業管治報告」。

風險管控

風險管理及內部控制是董事會、監事會、高級管理層和全體員工參與的，通過制定和實施系統化的制度、流程和方法，實現管理本行風險及控制目標的動態過程和機制。本行依據《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國銀行業監督管理法》、《商業銀行法》等法律法規以及《商業銀行內部控制指引》、《企業內部控制基本規範》等規章制度，建立了涵蓋內控環境、風險識別與評估、控制活動、內部監督、信息與溝通等要素的內部控制體系。

本行根據中國銀行業監督管理委員會（「中國銀監會」）頒佈的《商業銀行資本管理辦法（試行）》及其附件、巴塞爾銀行監管委員會關於風險及相關專業術語定義和國內外銀行同業實踐，並結合自身的實際情況，識別本行的主要風險及不明朗因素，包括信用風險、操作風險、市場風險、流動性風險、信息科技風險和聲譽風險等。本行制定風險管理政策以識別和分析本行所面臨的風險，設定內部控制程序，持續監控風險水平，並定期重檢風險管理政策及有關內部控制系統，以適應市場情況或本行經營活動的改變。

本行的風險管理及內部控制遵循全覆蓋、制衡性、審慎性、相匹配原則以實現以下目標：



為有效地管控各類風險，本行建立了一套獨立的內部控制組織架構，並根據國家有關法律法規和公司章程，制定了公司治理結構和議事規則，明確決策、執行、監督等方面的職責權限，形成一套適合本行的管理制度體系。在內部控制的建設與執行方面，本行將董事會、監事會、高級管理層、風險合規部門、各業務部門及各分支機構釐定以下的職權：



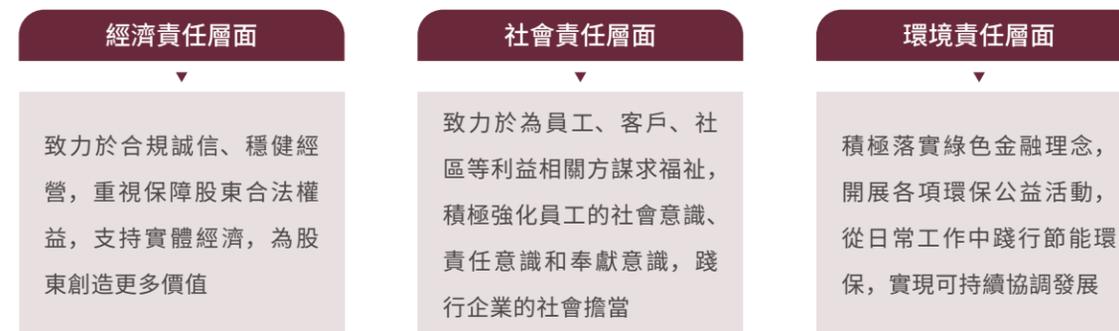
責任治理

◎ 社會責任理念

核心理念

本行秉承「服務社會，造福家鄉」的宗旨，堅持「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的市場定位，堅持依法經營，以市場為導向、以客戶為中心為社會提供優質的金融服務。本行在發展業務時不忘初心，回歸本源，將社會責任管理與自身經營發展緊密融合，不斷提升本行價值創造、服務質量和普惠能力，勇於承擔責任，積極服務社會、奉獻社會、回饋社會。

三大目標



◎ 社會責任體系

本行在日常經營活動中秉持可持續發展理念，致力為社會創造價值。本行建立了「決策、組織、執行」三個層面的社會責任管理體系，根據年度社會責任工作重點，制定實施戰略，推動各部門將社會責任理念融入到日常工作中，推動本行的可持續發展。



◎ 利益相關方參與

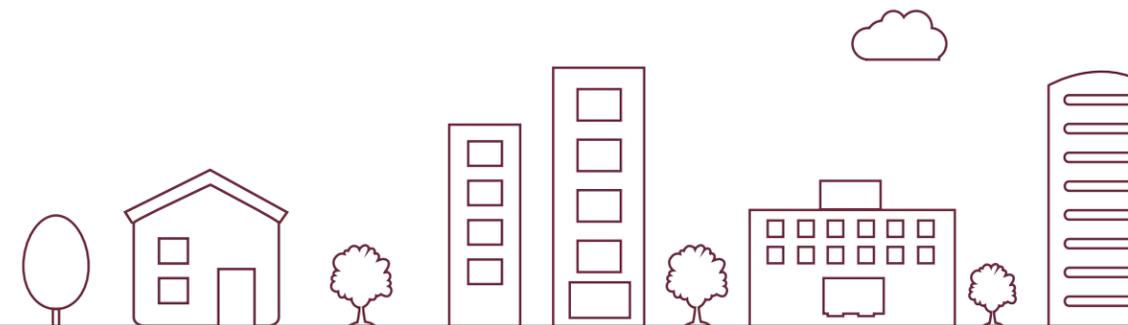
利益相關方的期望和意見對本行持續完善可持續發展戰略至關重要。本行通過多元化而開放的溝通渠道與利益相關方保持緊密聯繫，細心聆聽他們的訴求。本行根據各利益相關方關注的可持續發展議題，持續完善本行的社會責任治理體系，提升本行的可持續發展治理水平。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應措施
 政府	<ul style="list-style-type: none"> - 支持實體經濟健康發展 - 落實宏觀經濟政策 - 發展普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> - 政策文件及指引 - 工作會議 - 信息報送 - 座談會 	<ul style="list-style-type: none"> - 為振興東北老工業基地提供金融支持 - 提升「小微」、「三農」服務水平，支持民營企業 - 支持新興產業發展
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> - 合規運營 - 維護金融穩定 - 承擔社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> - 監管政策 - 調研走訪 - 工作匯報 	<ul style="list-style-type: none"> - 加強合規管理 - 完善全面風險管理體系 - 推進精準扶貧
 股東	<ul style="list-style-type: none"> - 持續穩健經營 - 提高核心競爭力 - 提升公司價值 	<ul style="list-style-type: none"> - 股東大會 - 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> - 完善公司治理結構 - 制定公司發展規劃 - 提高盈利能力 - 加強投資者關係管理
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> - 提高服務品質和效率 - 提供優質的金融產品 - 保障信息和資金安全 - 拓寬服務渠道 	<ul style="list-style-type: none"> - 營銷活動 - 客服熱線 - 官方網站客戶留言 - 微信、網站等數字化平台 	<ul style="list-style-type: none"> - 優化業務流程 - 創新金融產品 - 保障消費者權益 - 增設營業網點

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應措施
 員工	<ul style="list-style-type: none"> - 提高薪酬福利待遇 - 保障員工權益 - 職業成長機會 - 豐富業餘活動 	<ul style="list-style-type: none"> - 工會 - 座談會 - 行長信箱 - 慰問走訪 	<ul style="list-style-type: none"> - 完善薪酬激勵與福利體系 - 加強民主管理 - 健全培訓體系 - 組織多樣化的文體活動 - 幫扶困難員工
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> - 公平採購 - 誠信履約 - 互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> - 談判 - 合同及協議 - 招投標 	<ul style="list-style-type: none"> - 建立採購管理制度 - 加強業務合作
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> - 互惠合作 - 行業溝通交流 	<ul style="list-style-type: none"> - 會議 - 合作項目 - 日常溝通 	<ul style="list-style-type: none"> - 調研走訪 - 加強同業交流合作
 社區	<ul style="list-style-type: none"> - 開展社區活動 - 關注弱勢群體 	<ul style="list-style-type: none"> - 慰問走訪 - 社區服務活動 	<ul style="list-style-type: none"> - 捐資助學 - 普及金融知識 - 員工志願者行動
 環境	<ul style="list-style-type: none"> - 低碳環保 - 可持續發展 	<ul style="list-style-type: none"> - 節能減排政策 - 綠色公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> - 綠色信貸 - 綠色辦公

◎ 實質性議題分析

本行重視利益相關方的需求，積極在日常營運的過程中與其溝通。報告期內，董事會及本行管理層結合利益相關方的訴求及意見、國家宏觀政策、社會責任相關的最新披露要求等，並通過同行對標及參考《指引》等披露要求，識別以下與本行及利益相關方相關的實質性議題。



主要範疇

已識別的實質性議題



環境保護

- 踐行綠色運營
- 發展綠色金融
- 應對氣候變化



僱傭常規

- 保障員工權益
- 職業健康與安全
- 員工職業發展
- 提升員工福祉



產品責任

- 提升服務品質
- 擁抱金融科技
- 保護消費者權益
- 創新金融產品服務
- 普及金融知識

主要範疇

已識別的實質性議題



社區投資

- 參與扶貧攻堅
- 支持社會公益



發展經濟

- 支持實體經濟
- 支持民營企業
- 推動普惠金融
- 支持小微企業
- 服務「三農」



企業管治

- 確保合規經營
- 完善公司治理
- 強化風險管控
- 反腐倡廉
- 化解金融風險
- 對接國家戰略

合規經營

本行重視制度建設，每年由風險合規部牽頭，開展全行制度匯編統一修訂工作。報告期內，本行開展了新的一輪制度修訂工作，進一步完善了本行的制度體系，提高了工作標準，增強了員工的合規意識，為今後各項工作建立了統一的標準和規範。本行多年來積極加強全行上下的合規意識，培養員工愛崗敬業、樂於奉獻、勤勞樸實的優良工作作風，形成「學規、懂規、守規、用規」的合規文化。

◎ 反洗錢及反恐怖融資

本行深明洗錢行為會對正常的經濟活動和金融秩序帶來嚴重的危害。作為負責任的企業，本行高度重視反洗錢和反恐怖融資工作，切實履行反洗錢義務，持續完善本行反洗錢和反恐怖融資的相關制度和政策，不斷深化洗錢風險管控。

本行嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》、《金融機構客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》及《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》等法律法規和反洗錢監管要求，並根據相關法律法規建立《錦州銀行反洗錢工作領導小組組織架構及成員部門工作職責》、《錦州銀行反洗錢和反恐怖融資管理辦法》、《錦州銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》、《錦州銀行客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》等一系列反洗錢內控制度。

為加強可疑交易的甄別工作，本行制定《錦州銀行銀行卡業務反洗錢管理辦法》、《錦州銀行網上銀行業務反洗錢管理辦法》等制度，通過存量客戶身份核查，採取合適而有效的風險控制措施。為進一步杜絕本行內的一切可疑交易，本行在《錦州銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》及《錦州銀行反洗錢工作報告管理辦法》中分別闡明向中國反洗錢監測分析中心報告大額交易和可疑交易以及向本行高級管理層、反洗錢工作辦公室、中國人民銀行當地分支機構和公安機關報告可疑信息、業務交易、突發事件等相關程序、指引及要求。

另外，本行積極開展反洗錢、反恐怖融資、反逃稅等相關培訓與宣傳工作，致力加強本行員工及公眾的風險和法律意識。報告期內，本行組織一連串反洗錢培訓及宣傳活動，促進反洗錢知識傳播。

案例 開展反洗錢宣傳活動 共建廉潔社會

本行於 2019 年 5 月組織各分支行開展以「預防洗錢犯罪、維護金融安全」、「整治套路貸、校園貸違法行為，營造良好社會環境」為主題的反洗錢宣傳活動，共計 1,615 人參與本次宣傳活動。活動中，本行分支機構走訪了多個街道、社區、企業、商戶和學校，並走進村鎮和偏遠山區，開展反洗錢宣傳活動。本行積極以多元化的方式向廣大群眾普及反洗錢知識，包括辨認套路貸、校園貸等違法行為，提高廣大群眾對洗錢行為的認知程度，增強了廣大群眾對洗錢違法活動的輿論監督意識和風險防範意識。

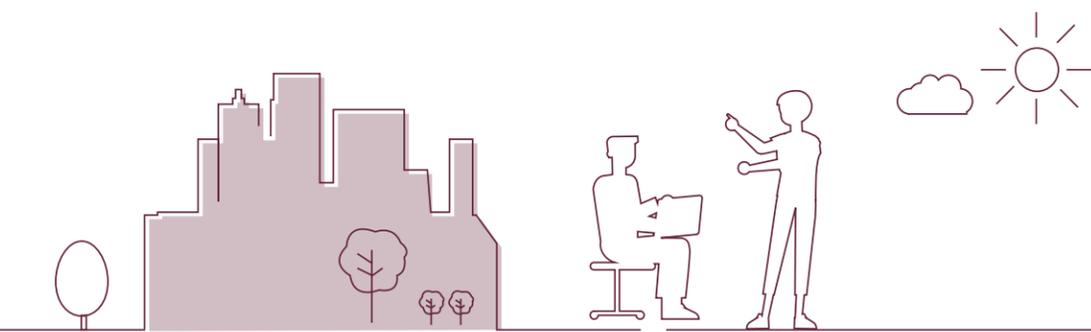


案例 開展反洗錢專題培訓 加強內部管理

本行於 2019 年 11 月組織《洗錢風險提示》專題培訓活動，旨在加強本行反洗錢和反恐怖融資工作，提醒員工注意防範洩密風險。本行通過培訓向員工講解本行對反洗錢和反恐怖融資工作的要求，包括嚴禁在面對客戶辦理業務時直接向客戶透露被反洗錢和反恐怖融資調查的信息或情況等，從而影響相關部門的調查。



本次培訓共有 820 名員工參加。通過此次培訓，本行員工加強了對《洗錢風險提示》中的重要內容的了解，有效促進本行對反洗錢和反恐怖融資工作的監督及管理。



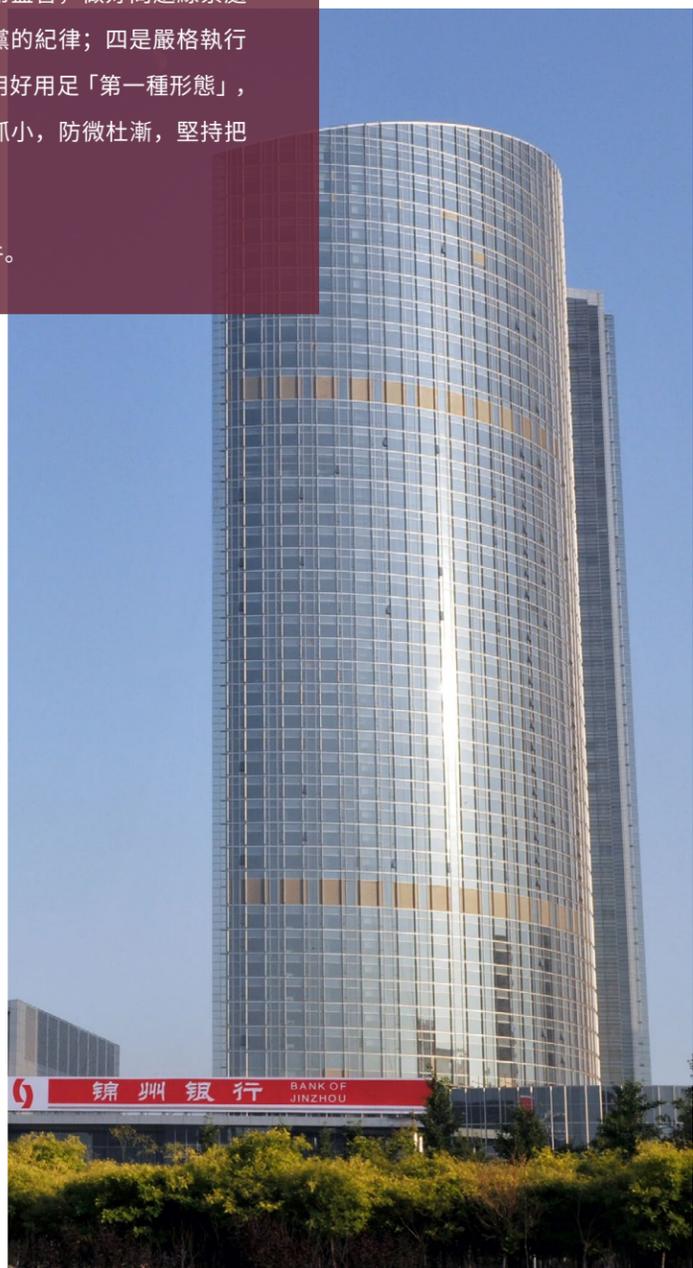
◎ 推進反腐倡廉建設

本行高度重視反腐倡廉工作，嚴格遵守國家有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律法規及《中國共產黨紀律處分條例》、《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》等黨內規章制度，不斷推進懲治和預防腐敗體系建設。一是加強反腐倡廉學習教育，通過開展警示教育、專題學習、節日下發廉潔通知等形式，著力構建黨風廉政建設學習教育長效機制，築牢幹部員工思想防線；二是完善反腐倡廉制度建設，落實落細黨風廉政建設「兩個責任」，組織黨員幹部層層簽訂《黨風廉政建設責任書》，推進全面從嚴治黨要求向基層延伸；三是不斷加強反腐倡廉日常監督，做好問題線索處置工作，對監督發現的問題提出整改建議或處理意見，嚴明黨的紀律；四是嚴格執行監督執紀工作規則，強化運用監督執紀「四種形態」，尤其是用好用足「第一種形態」，充分運用約談函詢、談話提醒、誡勉談話等方式，堅持抓早抓小，防微杜漸，堅持把紀律和規矩挺在前面，防止腐敗問題的發生。

報告期內，本行未發現任何與本行或本行員工相關的貪污案件。

案例 瀋陽分行組織參觀遼寧省反腐倡廉展覽館

2019年10月25日，沈陽分行黨委組織員工參觀遼寧反腐倡廉展覽館，以加強分行黨風廉政建設。本次參觀活動旨在結合「不忘初心、牢記使命」主題教育及黨風廉政警示教育，進一步強化員工的反貪腐意識，堅持以身作則、廉潔自律、嚴守底線，共同推動本行的穩健發展。



◎ 維護知識產權

本行尊重知識產權，在日常宣傳工作中堅持遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國廣告法》等與產品和服務廣告及標籤相關的法律法規。為有效防範宣傳營銷活動中有關知識產權的法律風險，本行通過發佈法律風險提示、事前審查等多種方式，嚴格規範宣傳行為。在審查業務開展和擬簽訂合約內容時，會審查其是否符合知識產權相關法律規定，確保雙方已簽訂知識產權保護條款，保障雙方的知識產權。

另外，本行針對宣傳材料訂立多項具體要求，以避免侵犯知識產權：

除版權人明確聲明可自由用於商業用途的素材外，所有自行設計製作的宣傳材料內的圖片或特殊字體等必須經版權人許可或授權，按其要求支付版權使用費後在許可範圍內合理使用；

宣傳材料內使用的素材必須具有明確的合法來源，嚴禁使用來源存疑的材料；及

所有宣傳材料必須先經由知識產權審查備案小組進行審查備案，以確保在日常經營宣傳活動中使用的圖片、視頻、肖像、文章、字體等作品均符合規範。

◎ 完善採購管理

全面的供應鏈管理對保障本行的業務和管理及推動本行的可持續發展至關重要。為此，本行持續完善採購制度，並根據《中華人民共和國招標投標法》等相關法律法規，制定《錦州銀行採購管理辦法》，列明對供應商管理的要求，實行集中採購、分級管理的模式，進一步規範本行的採購工作。

本行致力推動系統化綠色採購，在設備採購時注重減低生命週期成本，將採購價格、耗材成本等納入總採購成本的範疇。同時，本行在篩選供應商時除了考慮供應商的經營狀況外，亦會考慮其綠色環保及履行社會責任方面的表現，以降低業務運營對環境及社會的潛在影響。

本行採購員、資產管理員和需求部門代表在驗收採購項目時需對其規格、數量及質量等進行檢查，以保障採購的產品及服務質量。如有貨票不符、部件缺少損壞等情況，採購部門需及時作出處理。另外，如在設備採購後七日內發現任何非因使用不當引起的質量問題，領用部門需向採購部門反饋申請退貨。採購部門在收到反饋後會以電子郵件或邀請供應商上門的方式確認退貨理由的真實性，及時辦理退換貨。如個別供應商供應的設備經常因質量出現問題而導致退換貨的情況，本行會考慮淘汰該供應商。

- 鼓勵供應商二次利用產品、循環回收、節約資源等，優先選用環境表現較傑出的供應商；
- 重視供應商的商業道德和社會公德；及
- 要求供應商遵守採購法律、法規，遵守誠實守信和公平競爭的原則。

錦州銀行

BANK OF JIN

03

服務社會， 普惠百姓民生

- 推進「三小」業務發展
- 深耕「三農」金融服務
- 振興實體經濟發展
- 踐行普惠金融理念



本行多年來堅守「三服務」定位，持續貫徹落實鄉村振興戰略部署要求，推動普惠金融工作開展。本行通過不斷提升小微、「三農」金融服務能力水平，致力推動區域經濟發展，支持實體經濟。

推進「三小」業務發展

本行堅持「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的市場定位，多年來積極發展特色「三小⁴」信貸業務，穩步推進「三小」業務各項工作，服務實體經濟。本行響應國家扶貧貸款政策，加大扶貧貸款支持力度，設置快速審批通道，實行優惠利率，提高精準扶貧貸款不良容忍度。

報告期內，本行持續優化無還本續貸產品，推廣無還本續貸業務模式。對於財務及信用狀況良好、經營暫時出現困難的優質客戶，經本行審批同意後，可直接在貸款到期前進行續貸。對於因暫時性的資金困難已經導致欠息欠本等不良信用記錄的客戶，本行要求相關管理人員需進行實地調查。本行在核實該客戶的持續經營能力後，會以借新還舊、展期的方式對其進行無還本續貸，堅決做到不盲目壓貸抽貸。

同時，本行在循環授信的基礎上進一步升級產品，大力推廣自助循環貸款業務，客戶簽約後額度循環使用，以協助小微客戶根據用款特點合理安排融資計劃，減少抵押、評估及保險費用。小微客戶可以通過網上銀行、手機銀行等電子渠道隨時放款還款，降低其貸款實際利率，減輕客戶負擔。

案例 助力企業渡過資金缺口

河南一家工程公司在報告期內中標一工程項目，但由於其主要合作對象尚未回款應收賬款，導致資金緊缺，向本行申請貸款以採購工程材料。在受理申請後，本行客戶經理立即到客戶經營地進行現場考察，及時上報該筆業務並放款。該筆貸款不但利率定價合理，本行更在發放貸款後為其報銷評估費用，減少客戶的融資成本。

本行在未來將繼續秉承服務家鄉人民的理念，拓寬小微企業融資途徑，持續扶持小微企業，為家鄉企業貢獻力量。

⁴「三小」指小企業、小門店、小攤床。

深耕「三農」金融服務

本行持續貫徹實施鄉村振興戰略部署要求，致力滿足「三農」的融資需求。本行制定多項惠農政策，包括利率優惠和簡化貸款手續，從而提升「三農」金融服務能力水平，幫助廣大農民群眾發展生產，改善生活品質。

報告期內，本行根據實際貸款規模情況，制定涉農信貸投放佔全行信貸規模 15 - 20% 的總體目標，並推出「貼心三農貸」系列信貸產品，以支持新型農業現代化，推動農業經濟健康發展。「貼心三農貸」系列信貸產品以服務「三農」為宗旨，針對不同類型的「三農」企業提供靈活而貼心的金融產品，從而提高區域生產能力。

為進一步支持和服務「三農」，本行根據《中華人民共和國擔保法》、《貸款通則》等法律法規及相關要求，制定《村鎮銀行農戶聯保貸款管理辦法》及《村鎮銀行農戶小額信用貸款管理辦法》等規定，以提高本行信貸服務水平，簡化貸款手續，從而促進傳統農業的升級轉型。

於報告期末，本行涉農貸款餘額達 945 億元。

於報告期末，

本行涉農貸款餘額達

945 億元

案例 支援農村養殖業發展

報告期內，本行向一個從事肉牛養殖的客戶提供信貸支持，為其提供授信用於購買飼料。該借款人為家庭式養殖模式，養殖場面積達 500 平方米。通過信貸資金支持，本行不但有效帶動借款人及周邊農戶發展肉牛養殖商業活動，同時亦推動地區農戶增收脫貧。





踐行普惠金融理念

本行自成立以來，秉承「服務社會、造福大眾」的理念，堅持發展普惠金融，通過發揮基層分支機構和基層黨組織的聯動作用，延伸基礎服務功能，創新服務產品和方式，用實際行動支持實體經濟。

為了進一步落實「三服務」定位，協調推動國家及區域發展戰略實施，推動普惠金融工作開展，本行依據《推進普惠金融發展規劃（2016-2020年）》（國發〔2015〕74號）及《中國銀監會辦公廳關於2016年推進普惠金融發展工作的指導意見》（銀監辦發〔2016〕24號）中的相關要求，制定提升普惠金融服務水平主要工作計劃，其中，總行層面指定普惠金融工作牽頭部門制定考核普惠金融增量指標，實行主管行長負責制；分行層面建立零售、信貸聯動，統籌資源開展普惠服務的機制，因地制宜地開展服務、產品及宣傳方面的普惠金融創新，從而打造有特色做法的普惠金融服務格局。

振興實體經濟發展

本行著力支持重點領域的重點項目、重大工程，協調配置信貸資源，優化信貸結構。報告期內，本行不斷提升對戰略性新興產業、高新技術產業、現代服務業、重大技術裝備、工業強基工程等領域的支援，並努力推進農業供給側結構性改革，積極加大對新型農業經營主體和重點領域的支持力度。

案例 支持地方高新技術項目建設

遼寧某半導體有限公司新建硅棒切片項目，產品用於製造集成電路，也可以用於二極管等分立器件，年生產能力為360萬片硅片。該項目屬於是重點招商引資項目，符合國家及地方產業政策和發展規劃。項目建設有利於提高國內自主生產能力，使價格降低至接近國際水平，從而降低下游半導體芯片設計製造企業的成本，保障產業平穩發展和國家戰略安全。項目總投資為132,483.42萬元，分為三期建設，總計建成年產360萬片的8-12英寸硅拋光片生產線。本行為項目一期提供了6,000萬資金支持，確保項目能夠順利進行生產。

此外，本行大力推進婦女創業貸款及下崗失業小額擔保貸款的發展，並與財政、婦聯等各機構聯合組成工作小組，合力推進業務。同時，本行積極落實《普惠金融發展專項資金管理辦法》（財金〔2016〕85號），通過推廣各類創業貸款，擴大普惠受眾，以達至「大眾創業、萬眾創新」。





04

力求創新， 推動智能變革

- 提升服務品質
- 智慧金融創新
- 維護客戶權益



本行秉承「讓客戶滿意，為股東增值，對社會盡責」的使命，堅持以客為先，為客戶提供優質的金融服務。本行積極將科技融入金融產品及服務，發展創新金融產品，不斷提高客戶的使用體驗。同時，本行嚴格履行消費者權益保護工作職責，持續拓寬客戶服務渠道，並積極開展金融知識普及活動，為客戶的權益提供最全面的保障。

提升服務品質

◎ 日常客服管理

客戶是錦州銀行業務穩健發展的根基。因此，本行始終秉承「服務社會、造福大眾」的理念，致力於為客戶提供優質的金融服務。本行根據《中國銀行業營業網點文明規範服務評價標準》制定《錦州銀行服務質量檢查考評管理辦法》，並根據當中載列的考核方式、考核內容和計算方法，定期對各分行、直屬支行所轄營業機構等進行考核，旨在加強全體員工對服務工作重要性的意識，為客戶提供標準、統一和優質的服務。

案例 六家分支行分別榮獲「星級網點」殊榮

本行以「加強服務管理，提升服務品質」為工作目標，報告期內組織六家機構參與中國銀行業協會優質文明規範服務「星級網點」創建工作。憑藉傑出的管理和高品質的服務，朝陽分行營業部、哈爾濱分行泰山路支行及永豐支行營業部榮獲 2019 年銀行業文明規範服務「五星級網點」殊榮；瀋陽分行渾南支行、大連分行南山支行和錦州分行中央南街支行則榮獲 2019 年銀行業文明規範服務「四星級網點」，對本行的服務質量作出肯定。



◎ 服務特殊群體

為進一步滿足不同客戶群體的需要，本行制定《錦州銀行特殊服務群體服務規程》（「《特殊服務群體服務規程》」），為本行各分支機構的員工提供特殊服務群體的服務指引，履行社會責任。《特殊服務群體服務規程》針對老年人、重要疾病患者、殘障人士和孕婦等列出以下四大原則，務求為所有客戶提供最優質而貼心的服務。



◎ 客戶服務調查

本行堅持「以客戶為中心」的經營理念，在日常業務工作中處處以客為先，努力尋求改進空間。本行根據《中國銀行業協會營業網點文明規範服務工作指引（試行）》等監管部門要求及本行的實際情況，制定《錦州銀行客戶滿意度調查管理細則》（「《客戶滿意度調查管理細則》」），旨在提高本行服務質量，完善本行服務。

本行在《客戶滿意度調查管理細則》中明確規定各個網點需每年進行至少一次客戶滿意度問卷調查工作，並對問卷調查的受訪者年齡、教育程度、客戶類型等組別的比例設立嚴格要求，以保證問卷調查結果具有代表性和及時性。

◎ 嚴肅應對投訴

本行以嚴肅、認真的態度處理客戶的投訴，堅持「抓服務規範、抓服務效率、抓服務投訴」的原則，多年來積極從投訴受理時效、投訴跟蹤處理、投訴結果反饋等多維度優化投訴處理機制，以進一步提高服務質量。本行制定以下投訴渠道，以便客戶及時反饋。

電話服務中心

設立 4006696178 電話服務中心，專門受理客戶諮詢與投訴；在收到投訴後，將轉至被投訴單位處理，並追蹤投訴處理結果

客戶留言專欄

本行官方網站設有客戶留言專欄，供客戶自由表達其諮詢、建議、投訴及表揚等，以確保客戶可以通過互聯網實時將意見、建議及投訴反饋至行長辦公室

現場投訴

由營業大廳的大堂經理負責現場投訴諮詢接待工作，即時向客戶提供協助

專門直撥電話

營業大廳的大堂和自助服務區內均設有專門的直撥電話，24 小時受理客戶諮詢與投訴

為進一步強化本行的投訴管理，本行制定《錦州銀行客戶投訴處理管理辦法》（「《客戶投訴處理管理辦法》」），當中列明客戶投訴的處理原則、處理流程、處理時限、針對不同類型投訴的處理辦法等。本行各分支機構高度重视報告期內接獲的投訴，本著認真核查、真誠致歉、事後回訪的原則，責成專門人員嚴格按照《客戶投訴處理管理辦法》內的指引處理，客戶投訴處理滿意度達到 100%。

智慧金融創新

此外，本行積極將金融科技融入本行業務，發展創新金融產品，為客戶創造更方便、快捷的服務體驗。通過持續提升電子銀行產品的水平、服務水平及智能化應用水平，本行在不斷提升品牌影響力和市場競爭力的同時，為客戶提供操作更便利、體驗更優質、業務更安全的電子銀行服務。同時，本行積極將金融科技融入錦州市內的社區建設，包括公共運輸系統和醫療系統等，以金融科技惠及普通大眾。報告期內，本行獲《銀行家》雜誌社、中國社科院金融研究所和中央財經大學頒發「十佳民營企業金融服務創新獎」，並獲中國金融認證中心頒發「2019 年最佳手機銀行創新獎」，對本行在發展金融產品及服務方面的不懈努力作出肯定。

案例 開展「智慧公交」場景推廣工作

為貫徹落實人民銀行移動支付便民示範工程相關要求，本行和中國銀聯股份有限公司（「銀聯」）共同打造的錦州智慧公交項目於 2019 年 1 月 17 日正式上線，標誌著錦州市成為遼寧省內第二家在城市公交領域全面支持銀聯移動支付功能的城市。

本行致力讓錦州市民享受到銀聯移動支付產品帶來的便利和實惠，報告期內陸續為北鎮、凌海、錦州市內以及開發區提供支持銀聯二維碼、手機閃付和 IC 卡閃付功能的公交車移動支付服務，全面推進「智慧城市」建設。於報告期末，智慧公交項目共受理交易 2,550.3 萬筆，其中錦州市內 2,320.0 萬筆、義縣地區 62.6 萬筆、北鎮地區 41.7 萬筆、凌海地區 131.0 萬筆。



案例 「銀醫合作 普惠民生」項目工程盛大啟動

本行致力推動錦州地區的普惠金融發展，並於 2019 年 7 月 25 日在某醫院舉辦「銀醫合作 普惠民生」項目（「銀醫合作」項目）啟動儀式，利用金融科技為當地患者帶來自助化、便捷化、人性化的服務。

本次「銀醫合作」項目在該醫院放置 43 台「就醫通」設備，通過自助掛號、就診指導、支付繳費等多元化服務，提高醫療質量和就診效率。本行在「就醫通」設備上開展「雲閃付」掃碼支付掛號減免活動，全面優化「就醫通」自助設備結算渠道，在提高就醫效率的同時推動地方支付方式快速發展。



維護客戶權益

本行堅持「依法合規，立行之本」的理念，嚴格遵守《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》、《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》、《銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設指導意見》等監管部門要求，致力維護金融消費者的權益。本行根據相關法律法規及監管機構指引，修訂《錦州銀行個人金融信息保護管理辦法》，明確個人金融信息保護工作的組織架構、職能分工及個人金融信息收集、使用、保管等相關要求，通過全面的程序和措施確保消費者個人金融信息得到有效保護。

報告期內，本行在召開第六屆董事會第一次會議時進行消費者權益保護委員會成員選舉，並於董事會會議結束後，召開了第六屆董事會消費者權益保護委員會第一次會議，選舉出消費者權益保護委員會主任委員，進一步完善消費者權益保護組織架構。

本行在《錦州銀行消費者權益保護管理辦法》中明確說明消費者權益保護工作委員會、消費者權益保護辦公室、總行各部門及各分行在維護消費者權益方面的職責，以及與消費者權益保護相關的審查、考核和保密制度，確保消費者的合法權益得到全方位的保障。

案例 本行開展消費者權益保護教育宣傳活動

本行於 2019 年 3 月 11 日至 3 月 15 日開展以「以消費者為中心優化服務」為主題的教育宣傳周活動。活動以網點為陣地，走早市、進社區、下企業、進村屯，全方位地通過不同渠道向公眾宣傳電信詐騙、非法集資、反假貨幣和金融消費者擁有的各項法定權利等相關內容。此次活動共有 18 萬餘人次參與，藉以增強公眾風險防範意識及提升公眾金融素養。



保障信息安全

本行高度重視客戶的隱私保護，與客戶建立長遠互信的業務關係，並在業務運營中恪守《中華人民共和國人民銀行法》、《中華人民共和國商業銀行法》等相關法律法規。報告期內，本行修訂《錦州銀行個人金融信息保護管理辦法》（「《個人金融信息保護管理辦法》」），進一步完善本行的個人金融信息保護工作。

根據《個人金融信息保護管理辦法》，各單位在收集個人金融信息前會採用書面提醒的方式，向信息擁有人明確告知和警示右側事項。

- 收集和處理個人金融信息的目的、方式、類別、內容和保存期限；
- 個人信息的使用範圍和保護措施；
- 個人信息管理者的名稱、地址和聯繫方式等相關信息；
- 信息擁有人的投訴渠道；及
- 提供個人信息後的潛在風險。

同時，各單位在內部接觸和使用個人金融信息時，需嚴格遵守各條線業務操作規程規定，不得無故向非業務範圍人員提供及出售個人金融信息。為進一步杜絕個人信息洩漏，本行要求員工在日常工作中互相監督；如發現任何非法使用、洩露、出售個人金融信息的情況，應立即制止並向上級領導報告。如本行發現任何員工違反《個人金融信息保護管理辦法》或非法使用、洩露或出售個人金融信息，會根據《錦州銀行金融違規行為處理辦法》等有關規定給予相應處罰，並按情況依法追究其法律責任。

規範宣傳行為

本行堅持在運營中保持高度誠信及職業道德，以負責任的態度開展產品宣傳。本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》和《廣告管理條例》等與產品和服務的廣告、標籤方面的相關法律法規，並制定《錦州銀行廣告宣傳管理辦法》及《錦州銀行金融廣告發佈審查自律機制》，對日常廣告與宣傳材料的投放流程進行規範。所有宣傳部門員工均需遵守有關規定，嚴禁誇大不實廣告、片面引導、惡意炒作等不良行為，確保本行的業務合規。

金融知識普及

本行持續推動金融知識普及工作，提高公眾識別金融風險的能力。本行通過開展「金融知識普及月」、「金融知識萬里行」、「金融知識進萬家」、「3.15 公益宣傳」等活動，在營業網點進行宣傳，同時走進社區、校園、商場等公共區域，向廣大金融消費者介紹銀行金融知識，進一步提升消費者防範金融風險的意識。

報告期內，本行充分發揮網點數量多、分佈廣的優勢，通過櫃面宣傳、金融微課堂、廳堂「V 宣講」、金融知識宣傳欄、「小錦時間」等形式多樣的宣傳模式，開展全面的宣傳教育活動，擴大本行金融知識宣傳活動的覆蓋面和影響力。

案例 「走出去」宣傳

報告期內，為進一步在社區內普及金融知識，多家分支行在社區開展宣傳活動，其中沈陽分行光榮支行走進魯園社區開展「防範電信詐騙活動」；沈陽分行南塔支行、五愛支行、皇姑支行、大西支行、渾南支行等則把握「早、晚市」人流密集的時間，開展宣傳活動，民眾的反應都十分熱烈。



05

熱心公益， 弘揚奉獻精神

- 響應精準扶貧
- 熱衷社區公益
- 齊心抗擊疫情



本行致力實踐「家鄉銀行服務家鄉人民」的承諾，積極響應精準扶貧，並不斷深化公益活動的參與方式和服務領域，服務城鄉百姓，履行社會責任，推動社會的可持續發展。

響應精準扶貧

本行積極響應國家扶貧攻堅號召，堅持「精準扶貧、精準脫貧」的目標，努力發展產業脫貧，推動產業扶貧重點項目實施，助力打贏脫貧攻堅戰。本行秉持「服務社會，造福家鄉」的宗旨，發揮基層分支機構和基層黨組織的聯動作用，以實際行動為老百姓排憂解難謀幸福。

於報告期末，本行於錦州地區的扶貧貸款餘額達 21,621 萬元。

於報告期末，

本行於錦州地區的扶貧貸款
餘額達

21,621 萬元

案例 助力貧困農戶脫貧增收

為提升精準扶貧的精確性，加快貧困人口脫貧增收步伐，本行一直積極上村下鄉，深入了解建檔立卡貧困戶，為其脫貧致富提供全方位的幫助支持。

本行與頭道河滿族鎮政府走訪個人建檔立卡貧困戶時，了解到當中一戶由於沒有收入來源，導致無法負擔正常生活開銷。在交談的過程中，本行發現該戶多年務農，有一定的種植玉米經驗，但一直受土地、資金等問題困擾，未能維持生計。本行在了解情況後為該戶發放個人扶貧貸款，使其能承包田地種植玉米和蔬菜，實現脫貧致富。

案例 協助農村解決基建問題

由於地勢過高的關係，新賓縣小四平村村民的生計一直受「吃水難」的困擾，每到冬季和乾旱季節，只能靠運水維持生活。撫順分行新賓支行一直以「服務社會，造福大眾」為己任，在了解情況後立即組織人員進行實地考察，為下一步建造水井及供水系統做好勘察工作，並最終敲定了施工方案，為小四平村村民建造一個保障全村安全用水的供水設施，切實解決村民「吃水難」問題，改善當地居民生活，推動農村發展。

熱衷社區公益

本行積極通過鼓勵員工參與幫扶救助活動和各類志願服務活動等形式，為社會奉獻愛心。通過持續強化員工的社會意識、責任意識和奉獻意識，本行努力樹立良好的社會形象，履行作為企業公民的責任，回饋社會。

報告期內，本行作出慈善及其他捐款合計 7.7 萬元。

報告期內，

本行作出慈善及其他捐款合計

7.7 萬元

案例 營口分行開展「明公益」青少年眼健康關愛行動

為進一步提高對青少年和兒童視力健康問題的關注，營口分行聯合營口市慈善總會等六單位於 2019 年 1 月 13 日正式啟動「明公益」青少年眼健康關愛行動。此次公益行動由錦州銀行營口分行與營口市慈善總會、營口市教育局、營口市新聞傳媒中心、營口眼病醫院、善品文化等共六家單位共同發起，旨在通過「明公益」活動加強孩子的護眼健康知識，注重保護自己的眼睛，同時使更多的青少年及兒童得到專業健康的指導和檢查。



案例 朝陽分行開展愛心包裹捐贈活動

朝陽分行工會、團委於 2019 年 6 月共同發佈「小包裹、大愛心」愛心包裹募捐倡議書，號召全行幹部員工為我國西部貧困地區的兒童捐贈衣物，並在 2019 年 6 月 26 日舉行捐贈儀式。此次愛心捐贈共有 110 名幹部員工參與，共捐贈 647 件衣物及 230 個愛心包裹。通過此次活動，將來自錦州銀行的牽掛和關懷傳遞至貧困地區的孩子，傳遞關愛和溫暖。



案例 「三城聯創普惠金融公交行」公益宣傳活動

為積極履行社會責任，踐行普惠金融理念，增強金融消費者自我保護意識，助力錦州市「三城聯創」整體工作深入開展，6月28日，由錦州銀行與錦州市精神文明辦、錦州市公安局、中國人民銀行錦州市中心支行、錦州交通集團共同舉辦的「三城聯創普惠金融公交行」啟動儀式，在錦州銀行中央大街支行門前舉行。

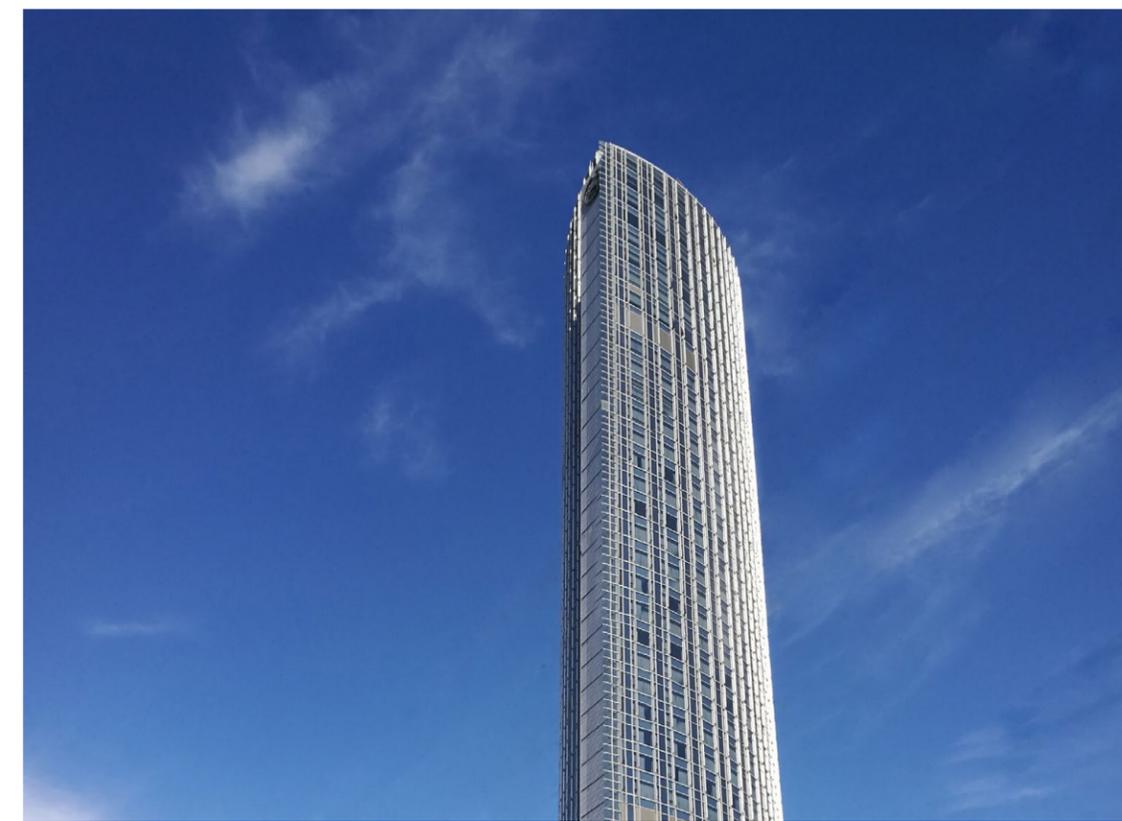
儀式上，參會領導共同點亮主背景大屏幕，象徵該項工作正式啟動。由錦州銀行骨幹員工組成的宣講小分队進行了「三城聯創」、安全出行知識、防範非法集資常識、識別新型電信詐騙、新版人民幣防偽知識匯報展演。目前，錦州分行已組建21支宣傳小分队，選擇市內15條主要公交線路，每天上午、下午各一個循環，隨車為乘客普及金融知識、介紹「三城聯創」工作及解答金融業務等，探索「普惠金融」新模式，展示家鄉企業的擔當和風采。



齊心抗擊疫情

自2019年末以來，新型冠狀病毒肺炎（「**新冠肺炎**」）疫情對中國以及全世界都帶來了不可忽視的影響。本行貫徹黨中央、國務院決策部署，積極履行踐行服務地方經濟發展責任，實施「春錦計劃」，全力支持疫情防控及企業復工復產，保障中小微企業持續經營，助力區域經濟發展。

本行以加強疫情防控和企業復工復產為首要任務，實施「特定時期、特定機制、特定政策、特定產品、特定規模」等「五特」政策方針，持續加大金融服務對重點領域、產業、工程、項目及企業的支持和保障力度，推動地方經濟發展復甦。



案例 助力企業參與疫情防控

在新冠肺炎疫情爆發後，錦州一家藥業公司急需資金以擴大酒精生產產能，協助防控疫情。本行在了解到該公司的情況後，及時向其發放2,000萬元流動資金貸款，並為其續作一筆6,850萬元前期授信業務，同時調整業務結息方式、還款計劃、延期還本付息，以緩解企業流動性壓力，一方面保證企業的復工復產，另一方面推動抗疫物資的生產。

案例 協助企業渡過經營難關

錦州一家汽車銷售公司的業務受疫情影響，在今年上旬一直沒有營業收入，庫存車輛未能售出，同時亦要每月支出員工工資、貸款利息、水電稅等費用，導致企業的資金壓力較大。本行在了解情況後，主動為該企業續作2,982萬元前期授信業務，針對其提出延期還本付息申請快速審批，批准企業逐步恢復正常經營後按期償還，幫助企業渡過難關。

06

關愛員工， 促進共同成長

- 員工分佈概覽
- 保障員工權益
- 關注員工健康
- 促進員工發展



錦州銀行始終秉承人才興行的理念，不斷提升人力資源管理水平，維護和保障員工合法權益。本行積極加強幹部隊伍建設，通過建立合理的選用人機制和為員工搭建多元的學習與發展通道，持續推進人才培養與開發。同時，本行開展各類文體活動，致力增強企業凝聚力和向心力，提升廣大員工的歸屬感和凝聚力，推動錦州銀行及員工的共同發展。

員工分佈概覽⁵

員工總數

6,234 人 流失比率 2.09%



按性別劃分

	員工比例	流失比率
男性員工	40.55%	0.94%
女性員工	59.45%	1.15%

按僱傭類型劃分

	員工比例
合同制員工	80.54%
派遣制員工	19.46%

按地區劃分

	員工比例	流失比率
遼寧省內員工	87.23%	1.70%
遼寧省外員工	12.77%	0.39%

按年齡組別劃分

	員工比例	流失比率
30 歲及以下員工	33.30%	0.99%
31 至 40 歲員工	34.42%	0.36%
41 至 50 歲員工	23.42%	0.35%
51 歲及以上員工	8.85%	0.39%

按學歷劃分

	員工比例
專科及以下學歷員工	30.70%
本科學歷員工	59.74%
碩士學歷員工	9.46%
博士學歷員工	0.10%

⁵ 此部分為本行（不包括附屬公司）數據。



保障員工權益

員工是本行業務穩建發展不可或缺的基石。因此，本行堅持遵守僱傭相關的法律法規，致力維護員工權益。本行根據相關法律法規和實際情況，制定一系列內部政策及指引，明確有關薪酬及解僱、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事宜。本行定期對以下僱傭政策進行審視，以確保其符合最新的法律法規及員工的需要，推動本行的穩健經營。

勞動僱傭

招聘

本行恪守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，遵循公平公正、擇優錄用、人崗匹配的原則進行招聘。本行制定《錦州銀行員工招聘管理辦法》，闡明有關人力資源配置、人力資源部門職責、員工招聘條件、招聘程序和錄用程序方面的規定，並嚴格執行當中的招聘計劃和審批流程。

為進一步保障勞資雙方的權益，本行制定《錦州銀行勞動合同管理辦法》，與所有在崗勞動合同制員工均簽訂勞動合同，明確雙方權利和義務。

晉升

本行為員工設計了「專業序列」和「管理序列」雙職業發展通道，根據員工個人特點及意願進行職業發展規劃，並制定《錦州銀行專業序列管理辦法（暫行）》，當中訂明各專業序列的職務人數比例限制、相關晉升和考核要求等，為員工提供明確的晉升階梯。

勞動

本行提倡平等機會、多元化和反歧視，並嚴格遵照《中華人民共和國勞動法》等法律法規的要求，給予所有民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工平等對待。

本行嚴格遵守《禁止使用童工規定》，嚴禁使用童工和強制勞工，並制定《錦州銀行勞動用工管理辦法》，以保證合法用工。為杜絕童工及強制勞工，本行在招聘過程中會檢查應聘者的身份證信息，並在員工入職前進行背景調查，確保其年齡合乎法律規定；同時，本行實行全員勞動合同制度，所有與本行直接建立勞動關係的員工均需依法與本行簽訂書面勞動合同，明確雙方的權利和義務。

報告期內，本行未有接獲使用童工或強制勞工的個案。

勞動僱傭

解僱

本行在《錦州銀行員工離職管理辦法》內對離職類別及適用情形、離職程序、工作交接、離職結算和離職文書送達及關係轉移等方面作出規範，要求全體員工嚴格遵守，以確保所有員工的離職程序符合相關法律法規，保障員工及本行的權益。

工作時間

本行在相關法律法規的基礎上制定《錦州銀行考勤管理辦法》，當中對本行實行的標準工作時間制度作出規範。本行倡導員工提高工作效率，在正常工作時間內完成工作，不鼓勵員工加班。如因特殊情況需要加班，員工需先向主管行長申請，獲得審批後方可加班，並按程序發放加班費。

休假

本行制定《錦州銀行年休假管理辦法》及《錦州銀行休息休假管理辦法》，根據相關法律法規和本行的實際情況，為員工提供年休假、事假、病假、婚假、喪假、產假、哺乳假、其他計劃生育假、法定假日、停工留薪假等，並列明相關的審批流程和規定。

薪酬福利

薪酬

本行根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》及有關法律法規，制定《錦州銀行薪酬管理辦法》，當中訂明本行的薪資結構、薪資管理機構及職責、年度薪酬預算、薪酬相關的內部程序等，以加強本行內部風險控制，為員工的努力提供合理補償和激勵。

福利

本行嚴格遵守《中華人民共和國社會保險法》及《住房公積金管理條例》等法律法規，制定以「五險一金」為主的福利體系以及《錦州銀行社會保險及住房公積金管理辦法》，依法為員工繳納基本養老、基本醫療、失業、工傷、生育等基本社會保險和住房公積金。

報告期內，本行未有接獲違反與薪酬及解僱、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相關法律法規的個案。

關注員工健康

本行視員工為最重要的資產，竭力保障員工的健康和安全。本行嚴格遵守《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國突發事件應對法》等相關法律法規，並制定了《錦州銀行安全衛生管理辦法》和《錦州銀行消防安全管理辦法（試行）》等政策，當中訂明防止危險、預防災害、保持衛生等方面的規定。為加強員工的安全衛生意識，本行為所有新入職的員工提供安全衛生方面的教育和培訓，並要求員工在發現不安全因素時須及時匯報。同時，本行要求新入職員工進行體檢，並為從事特定崗位的員工進行職業病預防檢查。為保障員工的健康，本行不時為在職員工提供身體檢查，鼓勵其積極參與。如員工患有傳染病，本行會根據情況要求其調任其他職位或在治療期間暫停工作，防範疾病在辦公環境內傳播。

另外，本行為員工提供在遇到火警或其他緊急意外事故時的指引，並要求員工熟記火警訊號、火警通道、出入位置和滅火器具的具體使用方法等。為進一步提升員工的緊急應變能力，本行積極舉辦防火防爆應急演練、消防安全知識培訓等活動，加強對員工安全的保障。

報告期內，本行未有違反與職業健康及安全相關的法律法規，亦未有接獲本行員工因工傷而死亡的個案以及因工傷而損失工作天數的記錄。

案例 阜新分行開展「三防」演練

為加強員工安全防範意識，阜新分行於 2019 年 7 月 30 日組織員工進行防火、防搶、反恐演練，安排分行安保人員向員工講解防火、滅火、逃生、自救等方面的知識，並現場示範消防器材的使用方法；同時向員工講解突發事件應急預案及進行防搶反恐演練，使員工進一步了解遇到突發事件時的職責分工。通過此次演練，有效地提高員工面對突發事件時的應變能力和安全防範意識，加強對員工及客戶的生命和財產保障。



案例 大連分行開展健康教育培訓

2019 年 11 月 1 日，在大連分行黨委和行政的大力支持下，分行工會積極籌建職工之家。為員工提供了安全多樣的健身主題區、以全國金融職工智力運動會為主線的娛樂棋牌區、溫馨舒適的員工休息室和專為哺乳期媽媽準備的母乳室，極大地提升了員工的幸福感和歸屬感。



分行健身達人為員工做健康知識講座。通過本次培訓，進一步提高了員工健康意識，提高其對不良習慣的重視，養成良好的生活習慣。

本行關注員工的身心健康，提倡工作和生活的平衡，鼓勵員工在工餘時間放鬆心情。因此，本行積極組織豐富多彩的文體活動，使員工得以在工餘時間放鬆身心，增加團隊凝聚力，加強對本行的歸屬感。

案例 瀋陽分行黨委拓展工會平台開展職工運動會

為增進員工交流，2019 年 12 月 14 日，瀋陽分行黨委拓展工會平台，組織全行幹部員工開展了「守初心、擔使命，我愛我家職工運動會」。分行全體幹部員工組成 16 支參賽隊參與了此次活動，分行領導班子也作為運動員參加了比賽。

此次活動的成功開展不但增強員工之間的團隊合作意識和全行凝聚力，同時更豐富了員工的文化生活，提升了員工的身心健康。



案例 第十屆「萬通杯」職工籃球賽

錦州銀行慶祝中華人民共和國成立 70 週年第十屆「萬通杯」職工籃球賽，經過 10 天 54 場三個賽區緊張激烈的角逐，9 月 1 日在國際會展中心二樓籃球館圓滿落下帷幕。來自總行機關、各分行、直屬支行、村鎮銀行共 21 支參賽隊 240 名教練及隊員參加了比賽。比賽締結友誼，活動凝聚力量。通過籃球比賽，進一步激發了全行員工愛國愛行的激情，淬煉團結拼搏的精神，增進單位之間的交流，引領全行員工豐富體育生活、鍛煉強健體魄，以更加振奮的精神、更加昂揚的鬥志、更加健康的體魄，積極投身於錦州銀行的建設和發展中。



案例 員工心理輔導講座

為協助員工緩解焦慮情緒及釋放工作壓力，總行工會在 2019 年 11 月 7 日邀請市總工會心理輔導講師為錦州分行下屬支行開展心理輔導講座。此次活動中，培訓講師以聊天的方式了解各員工的工作特點和性格特質，通過真實案例為他們提供工作和生活的建議。同時，教授員工如何辨別、拓展營銷不同性格特質的客戶群體等，以提高員工應對不同客戶的能力，從而減輕工作壓力。

促進員工發展

員工的長遠發展對本行業務的持續發展至關重要。為此，本行持續投放資源，為員工提供多元化的職業培訓，以提高管理人員的領導力和員工的業務技能水平。本行培訓體系根據總行級、分行級及支行級三個層級劃分，按各層級需要分配教育經費及相關資源。

為加強員工培訓效率，本行建立移動端學習平台，促進線上線下培訓體系的一體化。同時，本行制定《錦州銀行線上學習平台管理辦法》（「《線上學習平台管理辦法》」）等政策，當中闡明線上學習平台的管理職責、員工管理、使用平台的注意事項、培訓要求、考核管理、平台的保密與安全管理等事宜。本行人力資源部的相關單位根據《線上學習平台管理辦法》內的指引設計「應學」和「選學」兩類學習課程，要求員工須在指定時間內完成「應學」課程，並按課程需要參加課後考試。

本行積極加強內部兼職培訓師（「內訓師」）隊伍建設，並在《錦州銀行內訓師管理辦法（試行）》內列明內訓師的聘任資格與職責、內訓師的選拔與晉升、內訓師的管理職責分工等，確保內部培訓的質量。

報告期內，本行制定 2019 年培訓工作計劃，針對創新型培訓工作、管理類培訓工作及日常性培訓工作進行規劃，以確保有效通過培訓提升員工的業務能力和技能水平，並根據培訓工作計劃，為全體員工提供多元化的培訓項目。

類別	員工培訓百分比 (%)	僱員平均培訓時長 (小時)
按性別劃分		
男性	100%	61.77
女性	100%	59.82
按僱員類型劃分		
合同制	100%	62.77
派遣制	100%	49.22

案例 「錦先聲」內訓師分行巡講

本行自 2018 年起啟動「錦先聲」內訓師培養項目，目前已完成 43 名總行級內訓師及 49 名儲備內訓師的培訓。為進一步完善「師、課、題」的一體化內部知識體系，報告期內，本行根據分行需求安排各內訓師到分行巡講，為分行員工講授相關業務知識，一方面提升各分行員工的能力，另一方面提升內訓師的知名度，達成本行擴充內訓師團隊的目標。



案例 2019 年度青錦計劃校招大學生崗前培訓

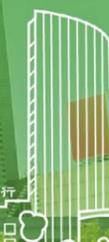
為提高新員工的業務技能和綜合素質，並幫助新員工盡快融入本行的工作環境，本行在制定 2019 年校招大學生全面崗前培養計劃時首次納入線上平台相關內容。本行積極通過線上平台的各種互動課程豐富培養模式，提升學員參訓興趣，並提高知識接受程度。報告期內，本行舉辦為期三週的崗前培訓，當中包括素質拓展、企業文化內訓、職業素養與禮儀外訓、專業技能培訓等內容，以幫助大學生盡快適應本行文化，完成校園人到職場人的轉變。



07

保護環境， 共建綠色家園

- 發展綠色金融
- 倡導綠色辦公



 錦州銀行
BANK OF JINZHOU

錦州銀行

BANK OF JINZHOU

职工文化广场

錦州銀行始終堅持環保理念，強化落實綠色金融理念，持續投放資源發展綠色信貸及電子銀行。本行致力從日常工作中踐行節能環保，推行無紙化辦公及公文電子化，並開展多項環保公益活動，推動本行及社會的可持續發展。

發展綠色金融

◎ 綠色信貸

本行秉持綠色發展理念，積極發展綠色信貸業務，推動各行各業在環境保護上的投入，促進社會的可持續發展。為進一步提升本行的環境和社會表現及促進本行綠色產業項目的健康發展，本行根據《中國銀監會關於印發綠色信貸指引的通知》（銀監發〔2012〕4號）、《中國銀監會、國家發展改革委關於印發能效信貸指引的通知》（銀監發〔2015〕2號）、《關於構建綠色金融體系的指導意見》（銀發〔2016〕228號）以及《關於開展銀行業存款類金融機構綠色信貸業績評價的通知》（銀發〔2018〕180號）等相關規定制定《錦州銀行綠色信貸實施試行辦法》（「《綠色信貸實施試行辦法》」）。

本行在《綠色信貸實施試行辦法》內明確綠色信貸工作的相關組織管理、市場準入要求、重點服務領域、盡職調查及審查程序、貸後管理等事宜，以在本行各條線、各部門內貫徹綠色信貸發展戰略，支持綠色環保、清潔能源、循環經濟等行業和企業的發展，履行社會責任。

本行實行環境和社會風險「一票否決制」，對違反國家環保、安監、質檢、土地、移民等政策的環境和社會不合規客戶及項目，一律不予支持，並重點服務以下領域。

工業領域

主要涉及電力、煤炭、鋼鐵、有色金屬、石油石化、化工、建材、造紙、紡織、印染、食品加工、照明等重點行業

建築領域

主要涉及既有和新建居住建築、國家機關辦公建築和商業、服務業、教育、科研、文化和衛生等公共建築、建築集中供熱、供冷系統節能設備及系統優化以及可再生能源建築應用等

交通運輸領域

主要涉及鐵路運輸、公路運輸、水路運輸、航空運輸和城市交通等行業

與綠色項目、服務、技術和設備有關的其他重要領域

案例 助力節能減排技術研究

報告期內，本行向北京一家從事淺層地能熱泵中央空調的研發、推廣和利用的企業提供貸款，以支持該公司發展業務，進行產業調整升級。目前該公司已完成 200 多個淺層地能熱泵中央空調、深層地熱供暖工程項目的能源設計、施工及運行維護，總面積達 1,600 萬平方米，持續推動國家節能建築的發展，共同應對氣候變化。

於報告期末，

本行節能環保項目及服務貸款餘額

31,348 萬元

亦無環境、安全等重大風險企業貸款餘額。



◎ 電子銀行

本行積極將環保理念融入業務中，通過開發電子銀行，推動移動金融和智慧金融的發展，從而提升業務效率，以降低傳統銀行業務中涉及的資源消耗和廢紙的產生。報告期內，本行電子銀行業務替代率高達 85.09%，一方面協助本行降低辦公用紙等的資源消耗，另一方面減少客戶出行相關的碳排放，有效降低本行運營對環境的潛在負面影響。

移動金融

本行目前的移動金融產品線主要包括基於電子渠道業務的手機銀行、微信銀行、快捷支付產品以及基於網絡金融業務的網絡支付、掃碼支付產品。

在電子渠道方面，本行自 2014 年正式對外推出手機銀行業務，目前已涵蓋櫃面存款、理財、基金、支付結算、充值繳費等主流產品及業務，本行於報告期內推出新版手機銀行，進一步提升客戶的使用體驗。另外，本行自 2015 年正式推出微信銀行業務，支持借記卡及信用卡綁定，提供投資理財、轉賬匯款、查賬還款等服務。於報告期末，本行的手機銀行及微信銀行客戶數量分別已超過 49.23 萬和 33.16 萬用戶。報告期內，交易額分別為 921.74 億元和 69.26 億元。

在網絡金融方面，本行推出網絡支付平台業務，為客戶提供支付收銀台、高校繳費、一卡通充值等服務，以滿足其對公客戶線上結算及個人客戶線上支付的需求。另外，本行亦推出了二維碼支付業務，支持微信、支付寶、雲閃付等支付方式，以進一步便利個人客戶掃碼支付。

於報告期末，本行的手機銀行及微信銀行客戶數量分別已超過

49.23 萬和
33.16 萬用戶

報告期內，交易額分別為

921.74 億元和
69.26 億元

案例 本行發佈新版手機銀行 APP

本行在 2019 年 10 月正式對外發佈新版手機銀行 APP，進一步提升電子銀行服務水平，為客戶提供更便捷、更智能、更優化的移動金融服務體驗。新版手機銀行 APP 秉承「財智生活、不止一點」的設計理念，從頁面設計、交互體驗、產品體系和科技智能四個方面實現全面的產品及服務升級，一方面有效地提升電子銀行的客戶體驗，另一方面在銀行業「移動為王、體驗為先」的數字化競爭格局下，為本行樹立移動金融的品牌形象。

智慧金融

本行堅持「智慧金融」的理念，積極推動業務線上化，以提高金融服務效率及提升金融服務體驗。本行除了在互聯網支付業務平台上推出校園繳費、行政繳費等收費服務產品外，報告期內亦配合錦州市政府完成「錦州通」APP 線上生活繳費服務和新農合醫療保險繳納服務的研發及上線工作，以支持錦州地區水費、電費、煤氣費、供暖費等費用的線上繳納服務。同時，本行報告期內推出電子銀行智能客服服務，通過語言識別、上下文聯想、語義分析等智能交互技術，為客戶提供專業而高效的在線解答服務。通過全面推進數字化銀行建設，本行致力提高電子銀行的業務替代率，與客戶攜手進一步降低業務運營對環境的負面影響。

倡導綠色辦公

本行致力降低自身運營對環境的影響，在經營業務時堅持遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》和《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規，推動企業和社會的可持續發展。報告期內，本行未有違反環境保護相關法律法規。

本行業務活動對環境及天然資源的重大影響主要包括日常辦公運營涉及的電力消耗、辦公資源消耗、溫室氣體排放和因車輛使用導致的空氣污染物排放。本行採取一系列措施提高能源使用率及降低資源消耗，積極倡導綠色辦公，致力在日常工作中踐行節能環保。本行通過在工作期間向員工推廣環保意識，鼓勵員工將可持續發展理念擴展至日常生活中。

報告期內，本行在辦公範圍已採取多項綠色措施。然而，報告期內因業務需要，本行的環境數據亦有相應增長。本行在未來將持續推行更多的綠色措施，增強員工的環保意識。

◎ 環境數據統計表⁶

類別	單位	2019 年
資源消耗量		
總行用電量 ⁷	度	1,263,643
總行用電密度	度/平方米面積 ⁸	94.69
辦公用水量 ⁹	噸	8,772
辦公用水密度	噸/平方米面積	0.66
辦公用紙量	噸	5.40
汽油使用量	升	321,965.00
汽油使用密度	升/車輛	12,383.27
柴油使用量	升	83,162.00
柴油使用密度	升/車輛	27,720.67
燃氣使用量	立方米	9,671
燃氣使用密度	立方米/平方米面積	0.72
溫室氣體排放		
溫室氣體排放總量 ¹⁰	噸	1,718.49
溫室氣體排放密度	噸/平方米面積	0.129
汽車溫室氣體排放（範圍一） ¹¹	噸	947.54
電力溫室氣體排放（範圍二） ¹²	噸	770.95
汽車空氣污染物排放 ¹³		
CO 排放量	千克	714.27
NO _x 排放量	千克	624.74
SO _x 排放量	千克	6.18
PM _{2.5} 排放量	千克	53.07
PM ₁₀ 排放量	千克	58.93

⁶ 環境數據統計範圍僅包含總行。

⁷ 總行用電量包括辦公範圍及員工食堂的用電量。

⁸ 總行總面積為 13,344.62 平方米。

⁹ 本行辦公室用水均為市政用水，故未有在求取適用水源上遇到任何問題。

¹⁰ 溫室氣體排放總量包括本集團的範圍一及範圍二溫室氣體排放。

¹¹ 範圍一來自錦州銀行於內地擁有的車輛之汽車尾氣造成的溫室氣體排放。具體排放數據的計算方法參考自中國環境保護部發佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》。

¹² 範圍二來自本行所消耗的外購電力在供電商的生產過程中所引致的溫室氣體排放。具體排放數據的計算參考中華人民共和國生態環境部的 2015 年全國電網平均排放因子。

¹³ 汽車空氣污染物排放來源於錦州銀行於內地擁有的車輛。具體排放數據的計算方法參考自中國環境保護部發佈的《道路機動車排放清單編制技術指南（試行）》。

◎ 綠色辦公措施

本行不時檢視及更新以下綠色辦公措施，以進一步完善本行的環保政策，持續降低業務運營對環境的影響。

節能減排

- 鼓勵員工合理使用辦公室電燈及電器，在非辦公時間關掉電燈及電器；及
- 要求員工合理用車，盡量使用公共交通工具。

節約用水

- 禁止員工使用飲水機中的純淨水清洗水杯或其他物品；及
- 安排維修員每日巡查水管，以確保及時發現故障或老化並進行維修。

節約用紙

- 提倡無紙化辦公，建立涵蓋辦公管理各個領域的信息化平台，促進流程管理、辦公業務集中處理、規章制度即時查詢、行內信息發佈一體化；
- 針對辦公用複印紙採購與發放實行分用途管理，根據上年度實際使用數量的 20% 及 80%，採購高質量紙張及低成本紙張，分別用於打印上報監管部門材料及日常辦公；及
- 要求員工雙面使用紙張。

源頭減廢

- 鼓勵員工進行垃圾分類；
- 嚴格按分支行機具設備、辦公傢俱、車輛配備標準審核各單位的採購申請，無特殊情況，超標準採購不予批准；
- 總行對配備標準內的單台（套）大額及批量大額公開招標，每月對分行權限內採購資產公佈單品控制價格，強化總行對分支行採購的垂直管理；
- 對分行閒置的辦公傢俱造冊登記，全行範圍內調劑；對分行超新標準已配備的設備、車輛，在分行內部調劑，以實現資產的充分、有效利用；
- 除零售條線廳堂理財平板電腦外，取消分支行筆記本電腦採購權限，禁止分支行新增筆記本電腦資產；及
- 辦公耗品中，不再發放移動儲存設備；文具以舊換新；辦公耗品中，減少發放品種，精減領用數量，充分重複利用；無特殊情況禁止批量或突然領用辦公用品。

獨立審驗聲明

致錦州銀行股份有限公司董事會：

中國節能皓信（香港）諮詢有限公司（「**中國節能皓信（香港）**」，「**我們**」）接受錦州銀行股份有限公司（「**錦州銀行**」）董事會的委託，對錦州銀行《2019 環境、社會及管治報告》（「**《ESG 報告》**」）中披露的有關可持續發展的資料及數據執行獨立有限審驗工作（「**審驗工作**」）。

中國節能皓信（香港）根據 AA1000AS 審驗標準 (2008)（「**AA1000AS**」），對錦州銀行遵循包容性、實質性及回應性三項 AA1000 原則進行審驗；同時亦對《ESG 報告》中按照香港聯合交易所有限公司（「**香港聯交所**」）發佈的《環境、社會及管治報告指引》（「**《ESG 指引》**」）中選定的特定績效信息的可靠性及準確性開展有限的審驗工作。

此獨立審驗聲明備有中文和英文版本，如有任何歧義，請以中文版本為準。

一、獨立性與能力

中國節能皓信（香港）沒有參與收集和計算《ESG 報告》內的數據或編撰《ESG 報告》。中國節能皓信（香港）進行的審驗工作獨立於錦州銀行。除了審驗合約訂明的合適服務，中國節能皓信（香港）與錦州銀行沒有其他聯繫。

中國節能皓信（香港）的審驗團隊由行業內經驗豐富，並且接受過如全球報告倡議組織標準（GRI Standards）、AA1000AS、香港聯交所《ESG 指引》、ISO 14064、ISO 9001 等與可持續發展相關的標準的專業培訓的顧問組成。

中國節能皓信（香港）的審驗團隊擁有進行審驗工作的豐富經驗，並且對 AA1000AS 具有充分的理解和實踐能力，同時依據中國節能皓信（香港）的內部審驗規定開展可持續發展事宜的審驗工作。

二、錦州銀行責任

錦州銀行的責任是依照香港聯交所發佈的《ESG 指引》編制其《ESG 報告》。錦州銀行亦負責並實施相關內部控制程序，以使《ESG 報告》不存在由於欺詐或錯誤導致的重大錯誤陳述。

三、審驗機構責任

中國節能皓信（香港）的責任是根據 AA1000AS 及香港聯交所發佈的《ESG 指引》向錦州銀行董事會出具獨立審驗聲明。此獨立審驗聲明僅作為對下列錦州銀行《ESG 報告》中所界定範圍內的相關事項進行審驗之結論，而不作為其他之用途。

中國節能皓信（香港）確保參與審驗工作的人員符合專業資格、培訓和經驗要求，並具有實施審驗的能力。所有核實和認證審核的結果均由資深人員進行內部評審以確保我們所使用的方法是嚴謹和透明的。

四、審驗範圍

- 審驗的組織範圍限於《ESG 報告》涵蓋的錦州銀行及其附屬公司的數據和信息，不包括錦州銀行的供應商、承包商以及其他第三方的數據和信息；

- 採用 AA1000AS 類型 2 中度審驗等級用以評估錦州銀行遵循 AA1000AS 三項原則（包容性、實質性及回應性）的性質和程度；

- 錦州銀行與中國節能皓信（香港）達成一致協議選定了《ESG 報告》中的特定績效信息作出審驗，選定的特定績效信息如下：

- 消費者資料保障及私隱政策

- 總行用電量及電力溫室氣體排放（範圍二）

- 按僱傭類型劃分的員工數目及比例

- 審驗的時間範圍僅限於 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日的資料，對於此時間範圍外的資料或在《ESG 報告》中所包括的任何其他資料均不在我們的審驗工作範圍內，因此我們不就此等信息發表任何結論；

- 審驗範圍乃基於並局限於錦州銀行提供的信息內容。對於本獨立審驗聲明所載內容或相關事項之任何疑問，將由錦州銀行一併回覆。

五、審驗方法

中國節能皓信（香港）的審驗工作內容包括：

- 評估錦州銀行的利益相關方參與過程的合適性；

- 與可持續性管理、報告書編製及有關信息提供的員工進行線上訪談；

- 審驗《ESG 報告》的編制與管理流程是否按照 AA1000AS 之包容性、實質性及回應性原則進行；

- 對選定的特定績效信息的支持性證據進行審查；對選定的特定績效信息有關數據可靠性的證據進行抽樣檢查；

- 對選定的特定績效信息進行重新計算；

- 我們認為必要的其他工作。

審驗工作基於錦州銀行提供予中國節能皓信（香港）之相關信息所作之結論，並確保其所提供的信息是完整及準確的。

六、局限性

由於非財務資料未有國際公認和通用於評估和計量的標準，故此不同但均為可接受的信息和計量技術應用或會影響與其他機構的可比性。

七、結論

針對 AA1000AS 中包括的包容性原則、實質性原則、回應性原則，以及《ESG 指引》和特定績效信息的審驗結論如下：

包容性

錦州銀行識別了主要利益相關方，透過不同的方式持續與主要利益相關方溝通，並瞭解他們的期望與關注重點。錦州銀行亦透過此基礎充分考慮了主要利益相關方的期望和對主要利益相關方的影響以制定政策。

實質性

錦州銀行通過檢視往年的實質性議題，以確定 2019 年的實質性議題。檢視過程中綜合考慮了利益相關方意見、國家政策、同行關注議題等不同方面的因素，由董事及管理層確定 2019 年的實質性議題。錦州銀行在其《ESG 報告》中展示了 2019 年的實質性議題。

回應性

錦州銀行通過《ESG 報告》披露了企業可持續發展理念、管理體系、管理要點和主要利益相關方的參與活動，並就可持續發展相關的實質性議題對主要利益相關方作出了回應。

香港聯交所《ESG 指引》

《ESG 報告》之環境及社會範疇的一般披露和環境範疇的關鍵績效指標，在所有重大方面，乃按照香港聯交所《ESG 指引》中的「不遵守就解釋」條文進行披露。錦州銀行披露了實質性議題評估過程和結果；客觀地描述其業務所帶來的影響；對有關環境及社會範疇的數據進行了統計及披露。有關《ESG 報告》的改善意見已於本審驗聲明發出前被錦州銀行採納。

特定績效信息

基於中國節能皓信（香港）執行的程序及取得的證據，對於《ESG 報告》中選定的三項特定績效信息，我們沒有發現任何事項使我們懷疑其可靠性及準確性。

八、建議

我們建議錦州銀行可考慮在未來進一步加強以下工作：

- 通過建立內部政策，明確利益相關方於錦州銀行在 ESG 方面的治理、戰略和相關決策流程中的作用；

- 強化實質性議題識別機制，並持續提升利益相關方參與程度，以搜集並瞭解利益相關方的期望與關注重點；

- 設定長期的目標和行動計劃以持續支持錦州銀行對實質性議題的回應；

- 強化環境風險管理及內部監控系統，並逐步擴大環境數據覆蓋範圍以全面管控自身營運的環境影響。



2020 年 8 月 20 日

香港

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	關鍵績效指標	內容	相關章節／備註
環境			
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： (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。	倡導綠色辦公
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	倡導綠色辦公
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	倡導綠色辦公
	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）。	本行廢棄物均由大廈物業部門統一處理，故未有收集相關數據
	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）。	本行廢棄物均由大廈物業部門統一處理，故未有收集相關數據
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	倡導綠色辦公
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	本行廢棄物均由大廈物業部門統一處理，以確保合法處理廢棄物，減低對環境的影響
A2 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	倡導綠色辦公
	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）。	倡導綠色辦公
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	倡導綠色辦公
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	倡導綠色辦公
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	倡導綠色辦公
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	與本行業務不相關
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。	發展綠色金融 倡導綠色辦公
	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。	發展綠色金融 倡導綠色辦公
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
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。	保障員工權益
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	員工分佈概覽
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	員工分佈概覽

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。	關注員工健康
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	關注員工健康
	B2.2	因工傷損失工作日數。	關注員工健康
	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。	關注員工健康
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。	促進員工發展
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	促進員工發展
	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。	促進員工發展
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。	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。	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。	保障員工權益
營運慣例			
B5 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	合規經營
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	本行將考慮於未來披露此項數據
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	合規經營
B6 產品責任	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。	合規經營 提升服務品質 維護客戶權益 有關所提供產品和服務的健 康與安全事宜與本行業務不 相關
	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。	與本行業務不相關
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	提升服務品質 本行將考慮於未來披露相關 投訴數目
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	合規經營
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	與本行業務不相關
	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。	維護客戶權益
	B7 反貪污	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。
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。	合規經營
B7.2		描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	本行將考慮於未來披露此項 數據
社區			
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。	響應精準扶貧 熱衷社區公益
	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）。	響應精準扶貧 熱衷社區公益
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	響應精準扶貧 熱衷社區公益

讀者反饋

感謝您閱讀本報告。為進一步提高本行社會責任工作水平，我們期望您填寫讀者反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並可選擇以下方式將評價反饋予我們。

電話：+86(416)3220002

傳真：+86(416)3220003

郵箱：webmaster@jinzhoubank.com

地址：中國遼寧省錦州市科技路 68 號

郵編：121013

1. 您對本報告的總體評價：

不好 一般 較好 很好

2. 關於錦州銀行對利益相關方履行社會責任方面，您的評價：

不好 一般 較好 很好

3. 您認為本報告披露的信息是否完整：

否 一般 是

4. 您認為本報告的內容和版式是否清晰易懂：

否 一般 是

5. 您對改善和提高錦州銀行履行社會責任和本報告的其他意見和建議：

感謝您對錦州銀行的關心和支持！



地址：中國. 遼寧. 錦州市科技路68號 (121013)

電話：+86-416-3220002

<http://www.jinzhoubank.com>