

# 2020

## 社會責任報告

Social Responsibility Report



徽商银行股份有限公司

HUI SHANG BANK  
CORPORATION LIMITED

## 目 錄

報告說明 .....	3
領導致辭 .....	5
報告亮點 .....	14
外部榮譽認可.....	16
專題：2020 年亮點紛呈.....	21
十五載欣榮 秉心致遠 .....	21
暖企惠民 扎實做好“六穩”工作 全面落實“六保”任務.....	23
維護金融穩定 跨域聯動發展.....	26
新發展 新起點 —— 徽銀理財有限責任公司開業.....	29
聚力疫情防控 彰顯金融力量.....	31
關於本行 .....	36
夯實公司治理.....	36
防控金融風險.....	42
社會責任理念.....	50
社會責任溝通.....	53
立足地方 推動經濟發展.....	58
服務實體經濟.....	58
決戰脫貧攻堅.....	63
發展普惠金融.....	68
惠及民生福祉.....	74
科技賦能 提升用戶體驗.....	78
樂享智慧生活.....	78
貼心網點服務.....	84

維護客戶權益.....	87
嚴守信息安全.....	90
<b>以人為本 加強員工關愛.....</b>	<b>94</b>
保障員工權益.....	94
促進職業發展.....	98
守護員工安康.....	102
打造幸福徽行.....	106
<b>踐行責任 共創社會價值.....</b>	<b>109</b>
全力防汛抗洪.....	109
愛心助學行動.....	111
支持文體活動.....	112
<b>保護環境 守護青山綠水.....</b>	<b>114</b>
實踐綠色金融.....	114
倡導綠色服務.....	115
推行綠色運營.....	116
開展綠色公益.....	121
<b>GRI &amp; ESG 索引表.....</b>	<b>123</b>
GRI 索引表.....	123
ESG 索引表.....	130
<b>讀者意見反饋表.....</b>	<b>135</b>

# 報告說明

## 關於本報告

徽商銀行股份有限公司特此發佈社會責任報告，向所有利益相關方介紹本行在 2020 年的可持續發展理念、實踐和成果。本報告是我們自 2015 年起發佈的第六份社會責任報告。

## 報告範圍

本報告以徽商銀行股份有限公司為主體，涵蓋各分行、支行。

本報告為年度報告，報告範圍為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。為保證敘述完整性及連貫性，本報告部分內容超出上述範圍。

## 報告準則

本報告按照香港聯合交易所《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 27《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱《ESG 報告指引》）和全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》（以下簡稱“GRI 標準”）核心方案的要求進行編制，並參考：

- ▶ 原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》
- ▶ 中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》
- ▶ 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》《<公司履行社會責任的報告>編制指引》《關於進一步完善上市公司扶貧工作信息披露的通知》
- ▶ 聯合國可持續發展目標（Sustainable Development Goals）（以下簡稱 SDGs）

## 報告原則

本報告遵循《ESG 報告指引》匯報原則。

**“重要性”原則：**本報告在編撰過程中已識別重要的利益相關方，納入利益相關方溝通及實質性評估過程，作為厘定重要社會責任議題的依據。

“**量化**”原則：本報告採用量化數據的方式展現環境與社會範疇的關鍵績效指標，並附帶說明，以闡述其目的和影響，並提供必要的比較數據。

“**一致性**”原則：本報告與《徽商銀行 2019 年社會責任報告》的統計及關鍵績效指標披露方法保持一致。

“**平衡性**”原則：本報告遵循平衡原則，客觀展現本行的 ESG 管理現狀。

## 報告數據說明

本報告中財務數據均來自《徽商銀行 2020 年年度報告》（以下簡稱“年報”），該報告已經過安永華明會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計，其他數據均來自本行內部相關統計報告或正式文件。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種。

## 指代說明

為便於表述，在報告中“徽商銀行股份有限公司”也以“徽商銀行”“本行”“我行”或“我們”表示。

## 報告發佈形式

本報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版可在本行網站（<http://www.hsbank.com.cn/>）及香港聯交所披露網站（<http://www.hkexnews.hk>）查閱。本報告以中英文兩種文字出版，如有疑義，以中文版為準。

## 聯繫方式

徽商銀行 辦公室

地址：中國安徽省合肥市安慶路 79 號天徽大廈 A 座

郵編：230001

電話：+86 (0551) 6266 7859

傳真：+86 (0551) 6266 7708

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn



執行董事（代行董事長職責）：嚴琛

## 領導致辭

2020 年是徽商銀行掛牌成立十五周年，也是發展歷程中極不平凡的一年。這一年，我們積極履行地方主流銀行責任擔當，面對世紀罕見的三重嚴重衝擊，落實“服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革”三大任務，堅持對利益相關方負責，不斷深化社會責任實踐，在實現自身高質量發展的同時積極助力經濟、環境與社會可持續發展。本行全面完成各項經營管理目標任務，繼續入選英國《銀行家》雜誌“全球銀行 1000 強”前 200 位，排名 126 位，比上年提升 16 位；在“全球銀行品牌 500 強”排行榜中排名 138 位，比上年提升 55 位。入選《南方周末》“2019 年中國企業社會責任排行榜”300 強企業名單，排名第 48 位，位居全國銀行業第 9 位、城商行首位。

我們全力應對疫情汛情，助力復工復產。面對突如其來的新冠肺炎疫情，行黨委牽頭抓總，統籌協調，全行上下慎終如始，狠抓落實，在崗員工沒有感染、各項業務沒有中斷。我們第一時間成立防汛抗洪應急救援隊，切實發揮“保民生、保生產、保穩定”的積極作用。投放疫情防控和防汛抗洪兩項應急貸款 244 億元，疫情防控、復工復產兩項再貸款 211 億元，信用貸款、延期貸款兩項政策性工具 80.2 億元，充分發揮了地方主流銀行的作用。

我們積極服務實體經濟，推進高質量發展。強化“六穩”“六保”任務落地，省內貸款新增穩居首位，鄉村振興貸款累計投放超 140 億元，涉農貸款新增近 230 億元，小企業線上貸款累計投放 250 億元，超額完成省政府下達的 100 億元專項貸款任務，減免各項業務收費近 2 億元，全面完成“兩增兩控”、民營企業、製造業等貸款投放任務。理財子公司順利開業，初步形成了以銀行業

務為主體，涵蓋商行、投行、租賃、理財等業態的經營格局。北京、深圳、成都、寧波四家分行正式對外營業，進一步擴大在全國主要發達經濟圈的戰略佈局。

我們貼心用心服務客戶，持續優化產品體驗。圍繞經濟轉型升級和社會發展需要，以數字化轉型為主綫的戰略規劃正式出台，扎實推進戰略規劃落地見效。發力投資銀行、交易銀行、財富管理、資產管理、移動金融、數字銀行“六大業務體系”，著力推進涵蓋大數據平台、數據治理管控平台、業務智能分析雲平台的體系建設，財資管理系統正式上綫，交易家平台獲市場認可，信e貸、快e貸、保e貸、微e貸、融鏈通、融鑫池等綫上產品蓬勃發展。繼續大力推廣手機銀行，手機銀行月活躍客戶數量、交易規模保持快速增長。高度重視客戶權益保護，優化客戶投訴處理機制，普及金融知識教育，切實保障消費者權益。

我們努力關心員工成長，加強文化和隊伍建設。持續完善人才“選、育、留、用”機制，建立了管理、專業、營銷、經辦四大序列，實現全員序列化管理；打造“徽卓”“徽航”“徽英”等七大培訓項目體系，建立了以崗位和能力確定薪酬的績效體系，連續多年榮獲“最具發展潛力僱主”獎。全行本科以上人員占比 92.24%，創新領軍人才、全國五一勞動獎章獲得者等超過 20 人。開展“慶祝徽商銀行掛牌成立十五周年”系列活動，以文化建設為引領，強化文化激勵作用，提升全行向心力、凝聚力，為全面建設高質量發展現代銀行提供強大的精神動力和文化支撐。



我們熱心參與公益事業，促進社會和諧發展。堅決貫徹黨中央，省委、省政府關於打贏脫貧攻堅戰的部署，深入開展黨建引領信用村建設，定點幫扶貧困村全部實現出列，對接貧困人口脫貧率、幹部包保貧困戶脫貧率均達到100%，高質量完成金融扶貧各項目標任務，榮獲中國銀行業“最佳精準扶貧貢獻獎”。全年累計捐款捐物超人民幣1,000萬元，為新冠肺炎疫情防控、救治和防洪救災等公益事業提供了有力支持。大力弘揚公益精神，持續推廣關注民生、保護環境、熱心慈善的理念和行為，倡導員工以志願者形式開展公益實踐，打造品牌公益項目，積極傳遞正能量。

我們大力發展綠色金融，踐行環境保護理念。積極踐行“綠水青山就是金山銀山”的發展理念，認真落實國家環保法律法規、產業政策、行業准入政策等規定，以及監管部門的有關要求，大力發展綠色金融。建立涵蓋綠色信貸、綠色債券、綠色投資等多層次、廣覆蓋的綠色金融產品體系。綠色信貸餘額突破200億元，貸款投放於節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境和基礎設施綠色升級5個一級產業，高效節能裝備製造等18個二級產業，綠色建築材料製造等48個三級產業。堅持推動義務植樹、環保公益行等活動，與各利益相關方共同守護綠水青山。

奮鬥成就使命，實幹托起夢想。2021年是國家“十四五”規劃開局之年，也是本行新一輪五年戰略規劃關鍵一年，我們將始終以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的十九大和十九屆二中、三中、四中、五中全會精神，認真貫徹習近平總書記考察安徽重要講話指示精神，全面落實中央、省委經濟工作會議及人民銀行、銀保監會工作會議決策部署，堅持穩中求進工

作總基調，扎實做好“六穩”工作、全面落實“六保”任務，為投資者、客戶、員工以及社會創造更大價值，以優異成績迎接建黨 100 周年。

執行董事（代行董事長職責）：嚴琛



執行董事 行長：張仁付

## 領導致辭

2020年，是徽商銀行掛牌成立十五周年。本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真落實黨的十九屆五中全會和習近平總書記考察安徽重要講話指示精神，秉承穩健經營理念，堅持發展第一要務，強化風險防範，全面履行對國家、客戶、股東、員工、社會和環境的責任，更好地創造經濟價值，增進民生福祉，服務社會發展。正式開業中部地區首家、城商行第一家理財子公司，順利完成北京、深圳、成都、寧波分行承接工作，為跨區域發展、多元化經營打開新局面。入圍第五屆安徽省人民政府質量獎公示名單。在“2020年中國品牌價值500強”排行榜(China 500 2020)中，本行位列榜單159位，在上榜的安徽省內7家企業中排名前3位，全國銀行業排名第21位，城商行排名第6位。

**向美而行，傳承責任使命。**我們聚焦國家、區域發展戰略，持續加大對地方經濟社會發展重點領域、薄弱環節的金融支持力度，全面完成製造業、涉農扶貧、綠色環保、民營小微等政策性貸款投放任務。助力疫情汛情防控。第一時間成立專班，組織召開調度會議，多措並舉支持我省抗疫防汛工作。累計向央行申請再貸款、再貼現403億元，為疫情防控物資生產企業、復工復產企業提供低成本資金支持；創新推出疫情防控、防汛抗洪應急貸款，分別投放117戶145.5億元、75戶98.8億元。

**堅守本源，服務實體經濟。**實體經濟是金融的根基，金融是實體經濟的血脈。我們落實“六穩”“六保”政策，將金融服務防疫抗洪、復工復產作為重中之重，省內貸款新增1,097億元，為歷年來最好水平，連續四年獲評銀行業

金融機構服務地方經濟發展“優秀”等次。落實減費讓利政策，全年減免各項業務手續費約 1.6 億元，主動承擔抵押評估費、抵押擔保費及各類保險費約 3,730 萬元。積極服務“鄉村振興”戰略，全行“涉農”貸款餘額 1,169.5 億元，較年初增加 229.8 億元。扎實做好金融扶貧工作，精準扶貧貸款餘額 43.5 億元，較年初增加 8.95 億元，榮獲中國銀行業“最佳精準扶貧貢獻獎”。

**科技賦能，助推智慧轉型。**新一輪科技革命和產業變革正在重構人類的生活方式和商業生態。在現代商業銀行加快數字化、智能化、生態化發展的浪潮中，本行始終堅持科技引領，踐行科技強行戰略，大力推進金融與科技深度融合，出台以數字化轉型為主綫的新一輪五年戰略規劃並實現良好開局。堅持數字驅動、科技賦能，圍繞產品營銷、渠道平台、運營管理多點發力，著力提升全行綫上化營銷、批量化獲客、數字化運營能力。交易銀行雲平台、小企業“信 e 貸”項目分別榮獲中國人民銀行 2019 年度銀行科技發展二、三等獎。

**綠色發展，共建美麗中國。**發展綠色金融是建設生態文明的重要路徑。我們將綠色發展理念融入經營管理和業務發展之中，持續健全環境與社會風險管理體系，積極優化信貸結構，創新綠色金融產品和服務，大力支持綠色、低碳、循環經濟發展。全行綠色信貸餘額 209.16 億元，較年初增加 60.98 億元，以金融力量守護綠水青山。倡導綠色辦公、節能環保，盡可能減少日常運營對環境的負面影響；倡導員工以志願者形式開展環保實踐，共建美麗中國。

**穩健運營，厚植發展根基。**本行始終保持憂患意識和危機意識，建立健全風險管理三道防綫，排好優先序、抓住關鍵點、打好主動仗，著力消除風控短板、盲區、死角，全力打好防範化解金融風險攻堅戰。全面加強市場風險、聲

譽風險動態監測，積極防範操作風險和信息科技風險，依法合規開展招投標和第三方業務合作，有序推進“安全徽銀”創建活動，各類風險總體可控。貫徹系列監管政策要求，在 2020 年度外匯業務合規與審慎經營評估中獲評 A 類。

至臻至誠，共創美好生活。我們秉持開放和共享理念，持續回報股東，真誠服務客戶，關愛員工成長，積極奉獻社會，與各方共享金融發展成果、共創美好生活。我們成功發行 80 億元二級資本債，綜合實力得到外部投資者認可。連續第八年榮獲安徽省十大服務行業居民滿意度調查“銀行業第一名”及“居民最滿意銀行”榮譽稱號。建立健全薪酬改革機制，員工基本收入水平穩步提高。積極開展青年文明號爭創，營造比學趕超，爭先創優的良好氛圍，全行上下辛勤付出，用實際行動助力全行高質量發展。

十五載欣榮，秉心致遠。站在新的起點上，我們將堅持以高質量發展為主綫，以一流品質城商行建設為目標，與廣大投資者、客戶、員工、社會各界攜手，在經濟、環境和社會領域創造更大價值，更好服務經濟社會發展和滿足人民美好生活需要，以優異成績迎接建黨 100 周年！

執行董事、行長：張仁付

## 報告亮點

指標類別	具體指標	單位	2020	2019	2018
經濟績效 指標	資產總額	人民幣億元	12,717.01	11,317.21	10,505.06
	營業淨收入	人民幣億元	322.90	311.59	269.51
	貸款及墊款淨額	人民幣億元	5,533.99	4,504.20	3,706.61
	股東權益	人民幣億元	1,056.73	894.94	702.77
	淨利潤	人民幣億元	99.21	100.62	88.60
	平均總資產收益 率	%	0.83	0.92	0.90
	不良貸款率	%	1.98	1.04	1.04
	不良貸款撥備覆 蓋率	%	181.90	303.86	302.22
	資本充足率	%	12.12	13.21	11.65
社會績效 指標	納稅總額	人民幣億元	64.93	64.21	51.07
	小微企業貸款餘 額	人民幣億元	2,351.86	1,899.38	1,653.90
	涉農貸款餘額	人民幣億元	1,169.60	939.70	760.90
	投訴處理滿意度	%	98.04	98.60	99.08
	員工總數	人	10,688	9,499	9,515
	女性員工比例	%	51.47	51.36	51.72
	人均培訓費用	人民幣元	3,166.02	3,962.39	3,896.00
	特困員工補助金	人民幣萬元	24.80	24.80	21.00
	網點總數	個	481	416	424
	縣域網點數	個	156	157	166
	自助設備	台	2,019	1,803	2,074
	企業網銀客戶數	萬戶	27.36	24.40	19.47
	電話銀行客戶數 量	萬戶	351.95	280.46	243.79

	手機銀行客戶數量	萬戶	603.44	454.09	319.57
	個人網銀客戶數	萬戶	582.40	481.48	377.47
環境績效 指標	綠色信貸餘額	人民幣億元	209.16	148.18	110.19
	總部用水	萬噸	3.50	4.50	6.50
	總部用電	萬度	457.80	422.50	485.00
	總部用天然氣	萬立方米	25.80	29.10	32.50
	全行視頻會議	次	145	190	211

註：2020年，蕪湖市繁昌縣、蕪湖縣撤縣設區，涉及本行6家縣域網點變更為城區網點。



## 外部榮譽認可

時間	榮譽名稱	評獎機構
1月	中國銀行業示範好新聞	中國銀行業協會
1月	安徽年度最具品牌影響力銀行、安徽年度助力中小企業融資銀行	安徽商報
1月	2019年度“結算100強-優秀自營商”、2019年度優秀地方債銀行類承銷商最佳進步機構、2019年度優秀金融債發行人、2019年度債券業務進步機構	中央國債登記結算有限責任公司
1月	2019年度銀行間本幣市場交易300強、2019年度銀行間本幣市場核心交易商	中國外匯交易中心
1月	2019年銀行間本幣市場核心交易商	全國銀行間同業拆借中心
1月	2020胡潤新金融百強榜獎牌	胡潤百富
1月	2019年度中國銀聯高端卡推廣卓越獎	中國銀聯股份有限公司
3月	2019年安徽省暨合肥市金融機構金融統計工作考評二等獎、2019年安徽省暨合肥市銀行家問卷調查工作考評三等獎	中國人民銀行合肥中心支行
3月	數據中心場地基礎設施認證證書 GB50174-2008A級	中國質量認證中心
3月	2019年度優秀銀行類交易商	上海票據交易所
4月	2019年度省直單位保密工作成績突出單位	中共安徽省委保密委員會辦公室 安徽省國家保密局
4月	2019年度優秀票據交易主管、優秀票據交易員	上海票據交易所
4月	員工榮獲銀行業金融機構安全評估先進個人	安徽省公安廳
4月	2020年度優秀交易獎、創新機構獎	2020中國資產證券化和結構性融資行業年會
4月	銀行業金融機構安全評估省級優秀單位	安徽省公安廳治安總隊 安徽銀保監局辦公室

時間	榮譽名稱	評獎機構
5月	2019年度省級非稅收入代理銀行一等獎	安徽省財政廳 中國人民銀行合肥中心支行
5月	2019年支付系統運行維護工作優秀單位獎	中國人民銀行合肥中心支行
5月	2019年度人民幣金融債券承銷表現突出機構抗疫復產貢獻獎、最佳進步獎，員工榮獲人民幣金融債券承銷表現突出個人抗疫復產先進個人	中國進出口銀行
5月	全國五四紅旗團委	共青團中央
6月	2019年安徽銀行業好新聞一等獎	安徽省銀行業協會
6月	員工榮獲安徽省五一勞動獎章	安徽省總工會
6月	2020中國電子銀行網最佳直銷銀行、中國金融科技創新大賽科技抗疫先鋒獎獎杯	中國金融認證中心
6月	安徽金融先鋒號	中國金融工會安徽省工作委員會
6月	2019年度省直單位機要密碼工作優秀單位	安徽省密碼工作領導小組辦公室
7月	最佳精準扶貧貢獻獎	中國銀行業協會
7月	TopDigital 創新獎銀獎（內容營銷）	中國廣告協會
7月	2020年金融科技杯最美金融人攝影比賽二等獎、最佳組織獎	安徽省互聯網金融協會
8月	客服中心榮獲“中國最佳智能客服機器人技術實施”獎	亞洲銀行家
8月	第11屆虎嘯獎銀獎——徽商銀行手機銀行5.0暨十周年傳播方案	中國商務廣告協會
8月	銀行業金融機構服務地方實體經濟發展考核評價“優秀”等次	安徽省地方金融機構管理局
8月	2020年銀團貸款最佳發展獎	《中國銀行業》雜誌社
9月	2020年度銀行品牌建設天璣獎	證券時報
9月	2020年安徽省金融機構網絡安全知識競賽——集體優秀獎	中國人民銀行合肥中心支行

時間	榮譽名稱	評獎機構
9月	2019年度銀行科技發展獎二等獎（基於互聯網分佈式架構的交易銀行雲平台）	中國人民銀行
9月	2019年度銀行科技發展獎三等獎（基於大數據驅動的小企業“信e貸”項目）	中國人民銀行
9月	安徽省第六批省級公共機構節水型單位	安徽省省水利廳、省機關事務管理局、省節約用水辦公室
10月	2020年“防賭反賭 金融守護”宣傳活動優秀單位	中國支付清算協會
10月	2020中國金鼎獎年度支持地方經濟發展特別貢獻獎	每日經濟新聞
10月	2020年中國金融科技創新大賽“綜合智能平台銀獎”	中國金融認證中心
10月	2020年手機號碼支付百萬獎勵爭奪賽“推廣先進機構”	中國人民銀行清算總中心
10月	2020年度最佳場景應用產品獎	第十四屆中國支付與場景金融（銀行）大會組委會
10月	2020未來交易銀行峰會“金鼎獎”評選——“最佳交易銀行產品創新獎”“最佳跨境金融服務銀行”	未來交易銀行組委會
10月	中國國際廣告節2020廣告主獎（年度數字營銷案例）	中國廣告業協會
11月	21世紀亞洲金融競爭力評選2020年度品牌建設銀行	二十一世紀傳媒
11月	2020TOP金融榜年度城商行	澎湃新聞
11月	2020第一財經金融價值榜年度城商行Top10	第一財經
11月	2020年度全國誠信經營示範單位	中國合作貿易企業協會、中國企業改革與發展研究會
11月	宿州分行榮獲第六屆全國文明單位	中央文明委

時間	榮譽名稱	評獎機構
11月	2017-2019年全國內部審計先進集體	中國內部審計協會
11月	“最佳交易銀行產品創新獎”和“最佳現金管理銀行獎”	西湖財資金融科技研究院
11月	“第二屆長三角友好城市網球團體邀請賽”冠軍	江蘇省網球運動協會
11月	銀聯卡風險防控特別貢獻獎	中國銀聯股份有限公司
11月	2020年金融數字化發展金榜年度最受用戶喜愛信用卡獎	金融數字化發展聯盟
11月	最具發展潛力僱主	智聯招聘聯合北京大學社會調查研究中心
11月	蕪湖分行、六安分行經複查確認繼續保留“全國文明單位”榮譽稱號	中央精神文明建設指導委員會
12月	2020中國金融機構金牌榜年度最佳支持抗疫復產中小銀行	金融時報社
12月	“第三屆（2020）中國金融年度品牌案例大賽——聲譽管理年度案例獎、年度人氣品牌案例獎”	中國金融出版社有限公司、中央財經大學金融品牌研究所、中國金融年度品牌案例大賽組委會
12月	2020“疫不容辭”稱號	新浪
12月	安徽省銀行業2019年度優秀信息單位	安徽省銀行業協會
12月	“決勝小康 奮鬥有我”2020年安徽全民閱讀主題朗誦音視頻大賽三等獎	中共安徽省委宣傳部
12月	2020年中國電子銀行金榜獎最佳數字化運營獎	中國金融認證中心
12月	2020年中國銀行業協會客服中心與遠程銀行綜合能力評估獎、客戶服務能力專項評估獎、創新應用能力獎	中國銀行業協會
12月	2020年度全省內部審計理論研討三等獎、提名獎、組織獎	安徽省內部審計協會

時間	榮譽名稱	評獎機構
12月	2020年度城銀清算服務有限責任公司“突出貢獻獎”	城銀清算服務有限責任公司
12月	2020年度安徽省十大服務行業居民滿意度調查“銀行業第一名”及居民最滿意銀行	安徽省現代省情調查研究中心
12月	2020年金融債投標優秀獎、最佳進步獎	國家開發銀行
12月	運營管理創新優秀案例獎	城銀清算服務有限責任公司
12月	最佳貿易金融城商行	中國交易銀行年會組委會
12月	金i獎 2020年度場景金融創新獎、最佳直銷銀數字創新獎	中國科學院《互聯網周刊》、中國社會科學院信息化研究中心、eNet研究院、德本諮詢聯合主辦的2020年互聯網經濟論壇
12月	2020年度最佳開放式資管服務平台獎、杰出直銷銀行創新獎	中國科學院《互聯網周刊》、中國社會科學院信息化研究中心、eNet研究院、德本諮詢聯合主辦的2020創新型國家發展論壇協會
12月	2020最佳開放銀行獎	比財數據科技集團
12月	中國最佳智能客服機器人	亞洲銀行家
12月	安徽省第十八屆網球團體賽乙組冠軍	安徽省網球協會
12月	最佳創新實踐獎	平安知鳥
12月	2020年度中國企業數字化轉型驅動最佳學習項目（金融科技系列專題大講堂）	上海交通大學海外教育學院、中國最佳企業大學排行榜組委會
12月	十佳普惠金融創新產品	中國金融創新發展論壇
12月	雲閃付推廣突出貢獻獎，員工榮獲先進個人獎	中國銀聯
12月	2020年金融消費者教育與金融知識普及工作優秀組織單位、“以案說險”優秀作品	中國銀保監會安徽監管局辦公室

## 專題：2020 年亮點紛呈

### 十五載欣榮 秉心致遠

2020 年是徽商銀行掛牌成立的第十五周年。作為全國首家由城市商業銀行、城市信用社聯合重組成立的區域性股份制商業銀行，十五年來，本行成就了超萬億資產、逾千億資本、過百億利潤；十五年來，本行轉型發展亦取得突破，初步構建“商業銀行+投資銀行+交易銀行+數字銀行”新模式；十五年來，本行深耕安徽本土，積極融入長三角地區等核心經濟地帶，將自身發展與國家經濟發展相融合，並將更多金融資源配置到經濟社會發展的重點領域和薄弱環節。

#### ❖ 機構佈局全面升級

十五年前，以“6+7 模式”創建的徽商銀行，僅在安徽省內 10 個地市設有 172 家分支機構。本行秉承“立足安徽、挺進長三角、邁向全國”的戰略，於 2009 年實現安徽省內地級市網點全覆蓋；同年 5 月，南京分行開業，跨區域發展實現首次突破。截至 2020 年末，本行分行數達 21 家，營業網點數達 481 家，是成立之初的 2.80 倍。

#### ❖ 經營業績持續增長

截至 2020 年末，徽商銀行本外幣資產總額、存款餘額、貸款餘額，分別是 2005 年末的 25.64 倍、16.4 倍、18.8 倍，各項業務穩健發展，投放金額穩居省內銀行業首位。十五年來，徽商銀行緊密圍繞國家供給側結構性改革方向和省內重大產業政策導向，全力服務支持安徽經濟發展，以“一穩兩進三提升”，為地方經濟發展注入了源源不斷的金融活水。

#### ❖ 人才隊伍逐漸成長

秉持“吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才”的人才理念，徽商銀行培養了一支朝氣蓬勃、昂揚向上的人才隊伍。截至 2020 年末，徽商銀行從業人員達 10,688 人，員工平均年齡僅 34 歲，本科以上學歷占比超 92%，各條綫人員 100%持證上崗；打造了“濱湖培訓中心”“徽銀網校”“徽銀學堂”三大培訓平台。不斷完善教育培訓體系，包括培訓制度體系、特色項目體系、在綫項目體系、師資體系、課程體系、渠道體系以及崗位資格管理體系。

## ❖ 企業文化不斷積澱

本行在創立之初，就著手制定和落實企業文化建設規劃，發掘徽商文化的優秀元素，結合現代商業銀行的經營管理特點，加快建設良好的企業文化和價值準則，樹立了“正直、勤勉、協作、進取”的工作作風，形成了凝心聚力、幹事創業的良好氛圍，塑造了統一、親和的品牌形象。

### 本行廣泛開展十五周年宣傳 營造良好活動氛圍



本行通過形式多樣、內容豐富的宣傳活動，為十五周年營造關愛員工、凝心聚力的良好氛圍，樹立服務實體經濟，積極落實“六穩”“六保”政策的地方主流銀行形象。

本行設計了統一的十五周年形象視覺識別系統，展示積極向上的品牌形象；在內外網站上綫十五周年專題頁面，在各業務 APP、官方微信公眾號正式發佈十五周年主畫面及相關元素，拍攝、製作了十五周年宣傳片，在網站、營業網點等渠道進行廣泛宣傳；組織開展了覆蓋省內外 21 家分行及附屬機構的十五周年徵文活動。

## 暖企惠民 扎實做好“六穩”工作 全面落實“六保”任務

扎實做好“六穩”工作，全面落實“六保”任務，是關係經濟發展和社會穩定大局的重要舉措，是堅持穩中求進工作總基調的主要著力點，是穩住經濟基本盤的根本保障。

作為地方主流銀行，本行始終堅持立足安徽、服務大局，緊緊圍繞“六穩”“六保”工作重點，推進地方經濟健康、穩定、高質量發展，為奮力奪取疫情防控和實現經濟社會發展目標雙勝利作出應有貢獻。

### ❖ 加強組織領導、確保政策執行

本行成立“六穩”“六保”工作領導小組，制定專項工作方案，緊密圍繞金融支持穩企業保就業等重點工作，盡心盡力做好金融服務，全方位支持常態化疫情防控和企業復工復產，力求確保各項工作組織到位、傳達到位、措施到位、落實到位。

### ❖ 突出重點領域、服務國家戰略

本行將支持重點領域發展作為落實“六穩”“六保”的發力點，加大對“三重一創”“兩新一重”“四重一小”等領域資金支持；加大對製造業金融支持力度，多措並舉推進脫貧攻堅、三農、公共服務項目和應急物資保障領域金融服務工作；綜合運用各類業務產品，紓解外貿企業短期流動性資金困難，提供中長期融資便利。截至 2020 年末，本行製造業貸款餘額 552.57 億元（不含省外 4 家新設分行，含貼現），較年初新增 87.54 億元，其中製造業中長期貸款增加 48.44 億元，製造業信用貸款增加 37.72 億元。

### ❖ 著力幫小扶微、支持復工復產

本行始終關注提升薄弱環節金融服務，持續加強穩企業保就業金融支持力度，促進中小微企業融資“增量、降價、提質、擴面”，著力提高服務實體經濟的可持續性；常態化開展“四送一服”“百行進萬企”活動，推動資金直達各類市場主體，著力提高金融服務覆蓋面。



2020年，本行投放疫情防控應急貸款共117戶145.55億元；在安徽省防汛抗洪的關鍵時刻，及時推出“防汛抗洪應急貸款”產品，報告期內，累計投放75戶98.80億元。

#### ❖ 立足精準施策、助力脫貧攻堅

本行聚力對焦，精準施策，始終堅守脫貧攻堅目標，充分發揮政策、資金、信息和人才等專業優勢，精心打造“區域扶貧”“產業扶貧”“個人扶貧”“定點扶貧”和“普惠金融”五大幫扶引擎，持續強化金融扶貧體系建設，系統推進全行金融扶貧各項舉措落地。在著力支持涉農產業發展、農村公共基礎設施建設的同時，積極拓寬抵質押物範圍和風險緩釋渠道，促進農戶就業和個人創業擔保，有效支持貧困個人脫貧致富。截至2020年末，全行涉農貸款餘額1,169.6億元，增加229.9億元。

#### ❖ 提升智慧服務、促進經濟循環

疫情以來，結合客戶線上服務需求，本行進一步加大供應鏈線上業務投放力度，為企業提供便捷化、非接觸的供應鏈金融服務，輻射支持建築、汽車、商貿、醫藥和製造業等行業，進一步加強對小微企業、民營企業的服務力度。截至2020



年末，全行供應鏈融資業務量223.86億元，較去年增長55.46%，服務供應鏈核心客戶998戶，輻射上下游企業1,864戶。



此外，本行還強化對外貿企業的地毯式摸排，及時掌握企業生產經營狀況和融資需求，做好金融服務“穩外貿穩外資”工作。本行為防疫相關外貿企業開通綠色審批通道，確保審批時效和業務處理時效。同時，本行提供進出口押匯、出口發票融資等短期資金融通服務，緩解外貿企業資金流動性困難。2020年，本行國際貿易融資業務投放52.3億元，較去年增長7.9億元，增幅17.8%。

#### ❖ 強化責任擔當、讓利實體經濟

本行積極幫扶受困企業，援企穩崗、共克時艱，落實政策性貸款，為企業降成本、降杠杆。本行嚴格執行“七不准、四公開”的各項規定，持續規範收費項目，合理制定收費標準，並對小微企業實行優惠收費政策。

## 維護金融穩定 跨域聯動發展

2020年5月25日，徽商銀行四家異地分行全面受理各項金融業務，正式對外營業。由此，本行省外機構網點佈局延伸至南京、北京、深圳、寧波、成都五地，覆蓋長三角、環渤海、粵港澳大灣區、成渝四大經濟圈，正式開啓跨區域經營的新篇章。

### ❖ 金融安全：防範金融風險

金融安全是國家安全的重要組成部分。堅決打好防範化解重大金融風險攻堅戰，對健全國家金融風險預防、預警、處置、問責制度體系，牢牢守住不發生系統性金融風險的底綫具有重要意義。在這樣的背景下，本行承接原包商銀行北京、深圳、成都、寧波四家分行，是對國家推進金融創新、化解金融風險、維護金融穩定的積極響應，是金融管理部門探索金融風險化解路徑的積極參與者，更開創了城商行異地經營的又一先河。

### ❖ 相融相合：從跨域到聯動

為真正將“跨域”與“聯動”結合起來，實現深度融合，本行穩妥完成四家分行黨組織關係整建制劃轉，並著力幫助四家分行員工儘快熟悉本行的企業文化、價值理念、戰略目標、管理制度、內控建設和業務體系，確保業務的順利交接過渡和平穩運行。

融合之路，培訓先行。本行充分兼顧質量水準和現實需求，明確各責任主體培訓任務，由總行提供技術和資金支持，先後為四家分行設計並啓動了一系列員工培訓項目課程。考慮疫情影響，本行以綫上培訓模式為主，安排相應測評以檢驗培訓效果，竭力做到通識與專業相結合，即時與長效相結合，理論與實踐相結合，為後續的順利開業奠定良好基礎。

### ❖ 保證質量：業務流暢運營

為解決巨量數據遷移工作，在中國人民銀行的指導下，本行聯合相關方積極探索出“雙行號，雙櫃面”的創新業務承接模式，基本實現“無感”過渡，有效提升客戶體驗。同時，為保質按量完成順利開業的硬指標，本行構建“三位一體”的業務支撐模式。其一，四家分行運營人員通過充分參與總行組織的

線上培訓項目，夯實理論基礎。其二，本行調配全行的幾十位業務能手至四家分行的一綫網點，提供實操支持。其三，本行充分調動銀行內訓師資源，成立業務支持團隊，隨時為一綫網點提供諮詢。客服中心為應對承接期間客戶電話進綫壓力，採取多項措施，優化服務人力配置，提高業務承載能力，全力保障金融服務穩定。



本行順利完成四家新設分行數據遷移投產工作

四家分行順利開業彰顯了本行服務至上的理念。邁入跨域聯動新時代的徽商銀行樹起又一座重要里程碑，助推各項事業邁上新台階，向“創一流品質，建百年徽銀”的企業願景邁進。

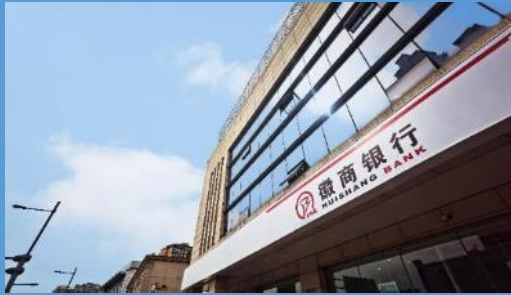
北京分行



寧波分行



成都分行



深圳分行



## 新發展 新起點——徽銀理財有限責任公司開業



徽銀理財有限責任公司開業典禮

2020年4月28日，徽銀理財有限責任公司（以下簡稱“徽銀理財”）正式開業，成為中部首家、城商行第3家開業的理財子公司。徽銀理財的成立，是本行響應國家戰略，踐行金融服務初心，在資管行業變革大勢中主動探索求變的積極舉措。

### ❖ 厚積薄發 全力籌建

從2010年重啟理財業務開始，本行累計發行各類理財產品1.5萬億元，為投資者創造收益超過200億元，樹立了徽銀理財良好的口碑與品牌形象。2020年，本行將理財子公司籌建視為推動本行轉型發展的重點工程，專門成立徽銀理財籌建領導小組，在上級領導的協調和多部門的全力支持下，使籌建工作在新冠肺炎疫情的挑戰下仍得以高質量、高效率推進。

### ❖ 協同母行 服務地方

徽銀理財依托本行的網點和客戶資源等優勢，與母行在資產、資金、客戶、產品、渠道和投研等領域加強協同，以財富和資產管理為抓手，助力母行零售業務轉型升級，支撐公司客戶多元化投融資需求，實現1+1>2的良性發展。

圍繞“服務實體經濟發展和服務居民財富增長”的願景，徽銀理財為經營發展謀篇佈局，讓更多金融之水流向‘皖’家千企，重點關注“價值基石、戰

略新興、科技創新、先進製造、消費升級”五大專業領域，充分發揮區域內產融合作的優勢，致力提供跨市場、多元化、高質量的金融服務。

#### ❖ 多維並舉 創新研發

在客戶體系上，徽銀理財圍繞普惠大眾客群、個人合格投資者客群、互聯網財富客群、養老客群和機構客群，利用大數據分析，強化客戶分析，加強客戶細分，通過公募和私募產品協同發展，滿足不同風險偏好的客戶需求。

在產品設計上，徽銀理財搭建起覆蓋不同資產類別、不同期限配置、不同市場地域、不同風險偏好、不同募集規模的多層次產品體系。通過提升投研能力，徽銀理財形成服務企業全產業鏈融資需求和客戶全生命周期財富管理需求的核心競爭力。

在機制創新上，徽銀理財始終堅持以客戶為中心、以市場為導向，依托本行數字化轉型成果和金融科技背景，構建以數字化和金融科技為內核的創新驅動力，打造開放式智能化資管業務平台，實現金融科技的全面賦能。

## 聚力疫情防控 彰顯金融力量

在 2020 年初齊心協力的全民抗“疫”中，徽商銀行全力以赴，彰顯出特殊時期的金融力量，用足夠快、足夠暖的硬核服務，構築綠色通道，疏通金融血脈。同時，本行成立應對疫情工作領導小組，積極部署疫情防控，全力保障員工和客戶的安全，並將救援物資及時送至各地防控一線。

### ❖ 保障金融服務

本行第一時間全面梳理安徽省內疫情防控重點保障企業，積極對接落地中國人民銀行專項再貸款政策，根據企業的金融需求，制定專屬方案，創新貸款產品，發揮線上渠道優勢，落實信用擔保和利率優惠等政策，堅持“特事特辦、急事急辦”，全程開闢綠色審批通道，提供優質高效的金融服務。

本行全力保障醫院、醫療科研單位、疫情防控物資生產、存儲、物流運輸等相關單位和企業的信貸需求，開闢櫃面防疫資金匯劃綠色通道，確保與疫情防控有關的資金捐贈、匯劃到位。2020 年，本行為安徽省各地財政累計辦理疫情防控相關資金匯劃 939 筆 4.2 億元，辦理各類款項捐助資金劃撥 364 筆 3,738 萬元，完成各級醫療衛生部門疫情防控資金劃撥 359 筆 6.9 億元，累計開立疫情防控有關賬戶 97 戶，完成匯劃抗疫有關資金 92.45 億元，累計為定點醫院等單位上門收款 6,253 次、金額 3.33 億元。

對於因疫情導致暫時性資金困難的企業，本行不盲目抽貸、斷貸、壓貸，及時與客戶溝通，做好還款方式調整、階段性利息調整、還款期限延長、續貸等方案安排，全力支持相關行業客戶戰勝疫情災害。2020 年，本行主動為 4,858 戶受困小微企業進行了貸款延期，涉及貸款金額 180.29 億元。同時，本行發揮“信 e 貸”“快 e 貸”“徽 e 貸”“微網貸”等線上產品優勢，在春節期間支持正常提款和還款，通過便捷的線上服務滿足客戶融資需求。

對於因不可抗力影響個人住房貸款正常還款的參加疫情防治防控的醫護人員、政府公務人員，以及被隔離人員、新冠肺炎確診患者等人員，本行提供酌





“快 e 貸” 醫護人員專屬貸款

情延長還款寬限期、調整還款周期、減免罰息複利、修復征信等服務。此外，本行還通過“快 e 貸”為醫護人員推出專屬優惠利率貸款。報告期內，本行醫護人員專屬優惠貸款 2.33 億元，累計為 1,602 名醫護人員提供優惠服務。

#### ❖ 促進復工復產

作為全面服務經濟社會發展的地方主流銀行，本行多措並舉有效支持企業有序復工復產，做實做細各項金融工作，用實際行動援企穩崗，以金融溫度讓疫情防控更有力度。

為支持企業渡過難關，本行緊緊圍繞中央和安徽省委省政府政策部署，主動作為，勇於擔當，通過積極落實中國人民銀行專項再貸款政策、加大復工復產支小再貸款信貸支持，加快專項貸款投放計劃等措施，優先支持復工復產信貸產品的審批和投放，助力企業復工復產，支持實體經濟復商復市。報告期內，本行安排不少於 100 億元的專項貸款，主要投向民生、小微、製造業等領域，細化工作方案，滿足疫情防控物資生產企業及產業鏈上下游企業日常融資需求，支持企業 1,397 戶。



合肥市全面有序復工復產銀企合作對接會

同時，本行通過評估疫情影響，優化績效考核方案，適度增加對疫情防控相關業務的考核傾斜，將支持製造業、小微企業、民營企業等重點領域的復工復產納入考核指標體系，從內部管理上有力支持了小微企業防疫抗疫和復工復產。

## 本行助力阜陽市雪偉有限公司復工復產



2020年8月15日，本行了解到阜陽市雪偉有限公司在疫情期間銷售渠道受阻，存在流動資金困難。為此，本行第一時間聯繫企業負責人，主動提出將該企業的流動資金貸款延期七個月，極大緩解了資金壓力，解決燃眉之急，幫助其渡過疫情最困難時期，助力其復工復產。

### ❖ 確保客戶安全

疫情期間，本行始終將廣大客戶的身體健康與生命安全放在首位，以切實有效的行動築起一道阻擊疫情的金融盾牌。

為避免客戶出門辦業務增加暴露風險，本行及時製作零售業務線上金融服務指南，加強線上渠道宣傳，重點開展儲蓄存款、理財和代繳費業務線上功能操作宣傳，引導客戶從網上銀行、手機銀行和微信銀行等線上渠道辦理業務，滿足客戶在疫情防控期間的基本金融服務需求。

對於上門辦理業務的客戶，本行各網點將防護工作做細做實，每天安排專人定時對營業網點進行巡檢消毒，切實做好營業網點的通風、消毒殺菌和環境衛生管理，阻斷可能產生的病毒交叉污染。本行網點在門口搭建起體溫測試台，向未戴口罩的客戶贈送口罩，設置 1.5 米以上的安全等待距離，盡可能防止客戶間的交叉感染。此外，本行還利用營業網點展架、展台、跑馬屏、LED 電子屏等渠道做好防疫知識宣傳，提升廣大客戶對疫情的認知，提醒其做好自身防護。

為保障現金流通疫情防控的有效性，確保客戶生命健康及網點金融服務安全，根據人民銀行有關要求，本行進一步加強現金收付管理，及時制定現金消殺標準，將現金消毒設施增補列入庫房和營業間標配清單，推動全部分行完成現金消殺設備的配備，有力支持了抗疫大局，為全社會抗疫貢獻徽行力量。



亳州分行嚴格疫情防控確保客戶安全

### ❖ 捐贈志願活動

疫情發生初期，本行通過安徽省紅十字會定向捐贈 500 萬元，用於安徽省新冠肺炎防控與救治。

為緩解安徽省內血液供應緊張狀況，保障臨床搶救用血，本行在全行上下發起無償獻血倡議。總行機關及各分行、子公司積極響應，廣大員工踴躍報名，以無償獻血的大愛之舉為抗擊疫情貢獻一份力量。報告期內，本行共有 268 人獻血 63,410 毫升。



此外，各分行立足當地，積極投身到社會疫情防控志願活動中，幫助社區進行住戶摸排工作，向大眾宣傳防疫知識，為地方抗擊疫情做出貢獻。

#### 黃山分行協助社區進行新冠疫情摸排志願工作

本行黃山分行聯合黃山市郭門社區成立包保小組，安排專人對包保小區老防疫站宿舍內住戶進行全面排查和宣傳，全面登記住戶信息，排查完善外出工作來黃山人員的基礎資料，積極參與地方的疫情防控工作。



## 關於本行

徽商銀行是經原中國銀行業監督管理委員會批准，全國首家由城市商業銀行、城市信用社聯合重組成立的區域性股份制商業銀行，2006年1月1日正式對外營業，總部設在安徽省合肥市。2013年11月12日，本行H股在香港聯交所主板掛牌上市，股票代號為3698。

本行堅持“服務地方經濟、服務中小企業、服務廣大民眾”的市場定位，業務持續較快發展，綜合實力逐步增強，經營管理水平穩步提升，規模、質量、效益協調發展。2020年，徽商銀行全資子公司徽銀理財有限責任公司揭牌，綜合化經營實現新突破；北京分行、深圳分行、成都分行、寧波分行開業，實現跨區域經營的新飛躍。截至2020年12月末，本行注冊資本為人民幣12,154,801,211元。

本行主要經營範圍包括在中國吸收公司和零售客戶存款，利用吸收的存款發放貸款，以及從事資金業務，包括貨幣市場業務，投資和交易業務及代客交易等。除總行外，本行設有21家分行及481個對外營業機構，654家自助服務區（點）。本行有四家附屬公司，即徽銀金融租賃有限公司、徽銀理財有限責任公司、無為徽銀村鎮銀行有限責任公司和金寨徽銀村鎮銀行有限責任公司，並參股奇瑞徽銀汽車金融股份有限公司和蒙商銀行股份有限公司。

本行的發展得到了社會各界的充分肯定和廣泛贊譽。2020年，本行入選英國《銀行家》雜誌“全球銀行1000強”前200位，排名126位，比上年提升16位；在英國《銀行家》雜誌“全球銀行品牌500強”排行榜中排名138位，比上年提升55位。

## 夯實公司治理

本行堅信保持高標準的企業管治機制是提高本行核心競爭力、打造現代商業銀行的關鍵之一。故本行積極遵循國際和國內企業管治最佳慣例，致力於不斷提升企業管治水平。

## 堅持黨建引領

2020年，本行繼續扎實推進黨組織建設，我們印發了《關於進一步完善黨的全面領導下的公司治理體系建設的實施意見》，印發了全面從嚴治黨主體責任清單、黨的建設工作責任清單，出台了“三重一大”決策制度和黨委前置研究事項清單，把學習貫徹習近平總書記最新重要講話和指示批示精神作為黨委會的“第一議題”。

### 本行黨建工作會議（視頻）在合肥召開

2020年4月16日下午，本行2020年黨建工作會議（視頻）在合肥召開。會議部署安排了本行2020年黨建工作，通報了2019年度黨建述職評議考核情況，各分行就黨建工作進行交流發言。

會議強調，在新的一年裏，做好黨的建設工作意義重大。本行各級黨組織需堅定信念和信心，心往一處想、勁往一處使、力往一處聚，共同畫好黨的領導、戰略發展、群策群力、精誠合作的“同心圓”。

### 本行黨委召開2020年第十一次中心組（擴大）學習會議

2020年11月27日，徽商銀行黨委召開中心組（擴大）學習會議。

會議強調，要迅速掀起學習宣傳貫徹黨的十九屆五中全會精神的熱潮。按照中央、省委、省國資委黨委的部署要求，認真抓好大學習、大宣講、大調研、大培訓和大落實工作。要深抓學習培訓，堅持集體學習和個人自學相結合，做到原原本本地學、全面系統地學。要深抓宣傳宣講，各級黨委領導班子成員要結合工作實際，深入基層一線開展專題宣講和工作調研。要深抓貫徹落實，準確把握全會對國資國企工作提出的“提升自主創新能力”以及“三個深化”“三個加快”“一個健全”“一個推進”的系統性要求，謀深謀實具體的工作舉措，確保在結合轉化中取得實效。

## 行黨委副書記、監事長何結華赴金寨徽銀村鎮銀行開展工作調研



2020年8月12日-13日，行黨委副書記、監事長何結華赴金寨徽銀村鎮銀行開展工作調研，聽取了金寨徽銀村鎮銀行主要負責人的工作匯報，詳細了解金寨徽銀村鎮銀行業務發展方面存在的困難，並提出

意見建議，積極助力鄉鎮金融服務的完善。

本行緊緊圍繞戰略發展和經營管理需要，創建“徽銀黨建+”品牌十大工程，精細制定黨建品牌創建工作內容，堅持融入中心、分類施策、創新發展、整體推進黨建引領，為推進高質量發展提供堅強的政治和組織保障：

### “徽銀黨建+” 品牌十大工程

戰略決策

業務發展

風險防控

內部管理

隊伍建設

意識形態

脫貧攻堅

企業文化

文明創建

廉潔建設

本行黨委學習貫徹落實習近平總書記考察安徽重要講話指示精神和黨的十九屆五中全會精神，積極響應安徽省國資委黨委號召，結合“徽銀黨建+”十大工程，按照“一行一品”創建要求，落實“領航”計劃，分層級選樹培育庫和示範庫。同時，我行黨委成立徽商銀行志願服務隊，設立志願服務總、分站，深入推動文明實踐志願服務制度化、規範化、常態化。



本行駐村扶貧幹部黨性教育暨脫貧攻堅專題培訓班

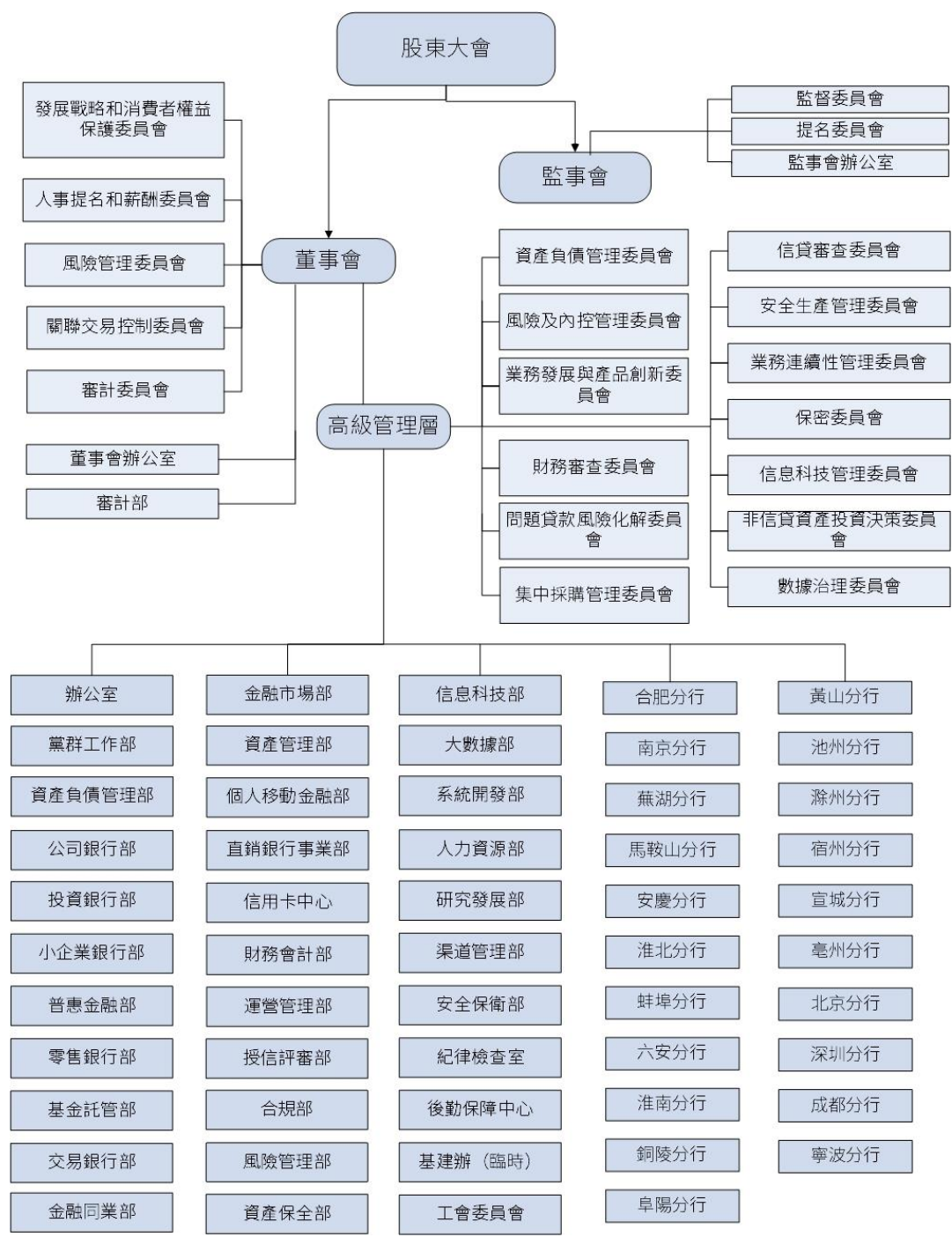


本行第十三期基層黨務幹部培訓班

## 優化治理架構

在堅持黨的領導的基礎上，本行建立了以股東大會、董事會、監事會和高級管理層組成的管治架構，明晰了權限和職責邊界，保證各方各司其職、相互協調、有效制衡。2020年，本行採用多項措施，克服疫情帶來的多重影響，在做好疫情防控的同時，保障股東大會、董事會及其專委會、監事會及其專委會的順利召開，實現本行治理機制規範高效運行。





組織架構圖

股東大會是本行的權力機構。2020年，本行共召開股東大會2次，共審議通過16項議案。

董事會是本行的決策機構。本行現有董事會成員14名，其中執行董事2名，非執行董事7名，獨立非執行董事5名，獨立董事占比不少於三分之一。報告

期內，本行召開董事會 13 次，研究審議議案 77 項；董事會專委會 26 次，研究審議議案 94 項。

監事會是本行的監督機構。本行監事會現由 9 名監事組成，包括職工監事 4 名，股東監事 2 名，外部監事 3 名。2020 年，監事會及其專門委員會共召開會議 25 次，審議了 36 項議案，審閱了 34 項專題報告。

高級管理層是本行的執行機構。本行高級管理層由行長、副行長及監管部門認定的高級管理人員組成，負責執行董事會決議和本行的日常業務管理，並定期向董事會報告，接受監事會的監督。

關於董事會及監事會成員的具體內容請參考《徽商銀行 2020 年年度報告》中《企業管治報告》章節。

## 多元管治架構

本行深信董事會成員的多元化對我們實現戰略目標及可持續發展至關重要，因此在董事會甄選、委任成員時，本行以多元化維度為考慮基準，包括但不限於性別、年齡、地區、教育背景、專業經驗等：

- 本行現有董事會中女性董事 2 名；
- 董事年齡從 48 歲到 67 歲不等；
- 董事住所地分佈於合肥、北京、上海、深圳、香港等多地；
- 董事職業涵蓋企業管理人員、大學教授、智庫專家等多個類型；
- 董事教育背景及專業經歷涵蓋管理、經濟、金融、財務等多個領域。

## 增進投資者關係

本行高度重視信息披露工作，按照《商業銀行信息披露辦法》要求，依法合規發佈各類定期報告和臨時公告，為投資者提供真實、完整、及時、準確的信息。我們在官網設立投資者關係專欄，公布郵箱和聯繫方式，提供中英文年報及半年報的全文下載渠道，積極開展與投資者及分析師的各類溝通活動以維持良好關係，重視股東的意見和建議，及時滿足各股東的合理需求。

本行於 2021 年 1 月 4 日成功非公開發行 17.35 億股內資股，引入重要國有股東，使股權結構得到優化，資本實力、風險抵禦能力和金融服務能力進一步增強。

2020 年 6 月 30 日，本行 2019 年度股東大會在安徽合肥召開，會議審議並表決通過了《審議批准本行 2019 年度財務決算報告》《審議批准本行 2020 年財務預算方案》《審議批准關於本行發行股份一般性授權的議案》等 13 項議案。根據股東大會決議，本行向 2020 年 7 月 12 日名列本行股東名冊的全體股東派發 2019 年度末期股息，派發現金股息人民幣 190,830.4 萬元（含稅）。



徽商銀行股份有限公司 2019 年股東大會

## 防控金融風險

防控金融風險、維護金融安全，是做好新時代金融工作的基本要求。本行始終堅持穩健經營原則，落實監管要求，樹牢風險意識，堅守合規底綫，保持憂患意識和危機意識，著力打造全面風險管理體系、內部監督體系和內控合規體系，探索權衡、制衡、平衡“三衡”管理模式，未發生大案要案和重大責任事故，牢牢守住了不發生區域性系統性風險的底綫。

## 健全風險管理

本行建立了較為完善的風險管理體系。2020 年以來，面對疫情下前所未有的嚴峻形勢，我們從容應對挑戰，強調風險文化的重要性，堅持以數字化轉型為導向，構建完善全面全員全流程的風險管理體系。

### ❖ 風險管理架構

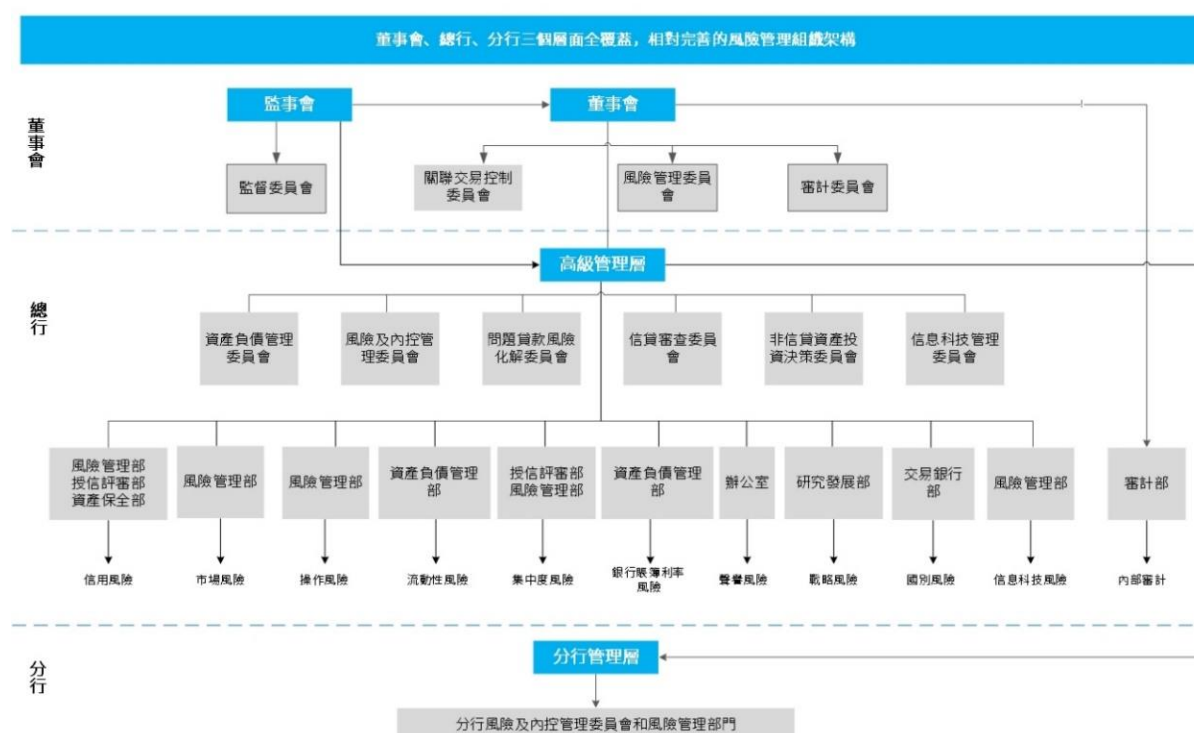
本行已建立較為健全的風險管理組織架構：**董事會**：為本行風險管理最高決策機構，審議風險管理政策、全面風險管理報告、風險偏好陳述書等，承擔全面風險管理的最終責任；

➤ **風險管理委員會**：董事會下設風險管理委員會，審核本行風險管理政策，指導本行風險管理制度建設，並向董事會提出建議；

➤ **監事會**：負責對董事會和高級管理層在風險管理方面的履職盡責情況進行監督檢查、獨立評價並督促整改，承擔全面風險管理的監督責任；

➤ **高級管理層**：負責全面風險管理執行，定期開展風險評估工作並向董事會提交全面風險管理報告。

自上而下的風險管理組織架構



## ❖ 風險管理政策

本行力求建立與發展戰略相銜接的風險偏好和風險限額管理機制，形成風險管理與本行發展戰略的有效協同。在符合相關監管規定的基礎上，平衡風險與發展的關係，制定科學的授信政策，通過統一風險文化、降低疫情影響、管

控重點領域、完善派駐監督、貸款“三查”專項整治等相關舉措，力求在確保業務可持續發展的同時實現業務創新。

#### ❖ 管理信息系統

以數字化轉型為引領，本行充分利用各類技術手段和專業支持，進一步研究和改進風險管理技術和工具，如風險預警管理系統、對公信用風險評級系統、風險數據集市、風險緩釋管理系統等，逐步提升信息科技風險的量化監測、技術評估能力。本行亦將信息科技風險管理納入全面風險管理體系，結合合規風險、業務風險管理要求，優化信息科技風險管理策略和評價標準，確保科技資源充分支撐業務發展。



執行董事、行長張仁付赴分支行開展工作調研

#### ❖ 內部控制管理

本行按照《商業銀行內部控制指引》等監管要求和內控原則，圍繞內控環境、風險評估、控制活動、信息傳遞與溝通、內部監督五要素，分公司治理、業務條綫管理、流程操作三個層級，構建了內控合規風險管理系統和三道防綫。

第一道

各級經營管理部門、各營業網點，承擔內部控制建設、執行的第一責任

第二道

總、分行各職能部門內控管理崗與各級合規管理部門，對第一道防綫內控建設和執行情況進行指導和監督，並向管理層報告本行內部控制體系建設和執行情況

第三道

審計部門，對內部控制的有效性進行監督評價。本行是省內唯一一家獲評全國內部審計先進集體的金融機構

2020年，本行順利完成四家分行承接工作。完成北京、深圳、成都、寧波四家省外分行組織架構、授信授權、人才隊伍、教育培訓、系統遷移等各項工作，實現了近千億資產、超百萬客戶、上千名員工的平穩過渡、有序銜接。



執行董事、行長張仁付組織召開北京、深圳、成都、寧波四家分行業務承接工作推進會

## 本行獲評 2020 年度銀行外匯業務合規與審慎經營 A 類銀行稱號

本行認真落實國家外匯有關政策和管理規定，通過搭建內控管理體系，防範各類違規風險，大力推動綠色通道、跨境貿易投資便利化、支持貿易新業態發展等外匯便利化政策落實，促進外匯業務高質量發展，助力打造安全普惠的金融環境體系。2020 年，在安徽省內 2020 年度銀行外匯業務合規與審慎經營評估中，本行獲得最高級別 A 類銀行稱號。此次亦是本行連續兩年獲評該等級。

### 反洗錢與案防

#### ❖ 反洗錢工作

本行嚴格執行《中華人民共和國反洗錢法》等各項反洗錢法律法規，建立了包含預警指標與可疑交易模型的反洗錢可疑交易預警系統，通過定性與定量相結合的方式確定模型規則的對應關係與觸發條件，實現對主要洗錢犯罪類型的有效預警。

本行堅持落實重點可疑線索獎勵制度，充分調動一綫員工發現上報可疑交易線索的工作積極性和主觀能動性，按時組織召開反洗錢領導小組會議，及時傳達義務機構反洗錢工作會議精神，提高本行員工的反洗錢意識。

2020 年，本行持續推進反洗錢數據專項治理工作，按照建章立制、清理存量、嚴控新增和實時預警序時推進，引入第三方機構開展反洗錢整改鑒證評估，優化反洗錢工作流程，重點對全行客戶身份識別、客戶信息管理工作開展了整改評估和延伸檢查，進一步提升反洗錢數據質量。

此外，本行切實做好反洗錢宣傳工作，積極擴大反洗錢知識宣傳。報告期內，本行開展了反洗錢知識有獎答題活動，通過“綫上+綫下”疊加“行內+行外”的全方位宣傳，累計參與客戶 30,897 人次。

## 本行召開反洗錢工作領導小組專題會議



2020年6月11日與12月30日，本行先後召開反洗錢工作領導小組專題會議，就反洗錢管理專項審計、反洗錢客戶信息治理工作、恐怖融資風險

自評估等工作進行了審議與審閱。

### ❖ 注重案件防控

本行根據《中華人民共和國商業銀行法》《銀行業金融機構案防工作辦法》等法律法規及監管規定，有序開展案件防控各項工作，持續完善總分行結合、條塊聯動的案件風險防控體系。

## 行黨委副書記、行長張仁付出席案防工作監管調研對接會

2020年11月30日，本行召開案防工作監管調研對接會。行黨委副書記、行長張仁付就本行案件防控制度建設、機制運行、工作執行及面臨的挑戰等事項向安徽銀保監局進行了相關介紹。



2020年，為有效落實打擊治理跨境賭博、電信網絡詐騙“資金鏈”工作要求，本行通過大數據篩查方式，在全行組織開展了存量結算賬戶、商戶業務涉賭涉詐風險排查，同時組織各機構對監管或公安移交的涉案賬戶綫索、行內業務監測提取的可疑綫索及日常管理中發現的可疑信息開展核查。

與此同時，本行依照《銀行保險機構涉刑案件管理辦法（試行）》《中國銀保監會辦公廳關於預防銀行業保險業從業人員金融違法犯罪的指導意見》等制度規定，深入開展案件風險及從業人員異常行為排查工作，依托大數據技術提升排查效果，探索建立“階梯干預”式的從業人員異常行為管理機制，扎實做



好案件管理機制新舊轉換工作，持續健全職能清晰、運行順暢、防控有力的案防制度體系。

本行將案件警示教育活動作為案件防控的一項基礎性工作。通過典型案例剖析、涉刑法條學習、警示教育培訓等方式對全體員工進行宣教，引導全體員工守底綫、知敬畏、存戒懼，增強底綫意識，提升案件防範能力。

#### 北京分行開展案件防控專項整治月活動



2020年11月10日，為進一步提升風險管控能力，北京分行舉辦“案件防控專項整治月”活動啓動大會，分行全體行領導、各部室及各支行負責人、業務骨幹及員工代表參加會議，並觀看警示教育片。

### 誠信合規經營

#### ❖ 反腐倡廉建設

本行嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國公司法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，緊緊圍繞新一輪戰略規劃，加強監督檢查，推進全面從嚴治黨、全面從嚴治行有機結合、深度融合，進一步加強黨風廉政建設和反腐敗工作。2020年，本行全年未發生重大貪污訴訟案件。

本行認真貫徹落實全面從嚴治黨各項要求，建立監督執紀協作聯動機制，認真執行日常監督與專項檢查。2020年，本行實施紀檢派駐改革方案，加強廉政檔案建設，發佈“一崗雙責”責任清單，成立內部監督委員會，從黨內監督、公司治理監督、業務監督著手，創建內部監督體系，著力構建部門聯動、優勢互補、高效協同、整體合力的監督執紀工作格局。

本行積極推動《徽商銀行廉潔從業承諾書》簽署，強化廉潔從業操守，樹立廉潔自律的好風尚。本行倡導節儉文明過節的良好風尚，逢年節向本行中層助理以上人員發送廉潔短信，並公布監督舉報電話，堅決防控節日病。

本行持續開展反腐倡廉警示教育，定期組織相關培訓，進行廉政談話，邀請安徽省、市紀委領導、專家進行警示教育授課，組織觀看警示教育片，強化員工廉潔自律意識。報告期內，本行共開展反腐倡廉培訓 77 次，覆蓋員工 4,314 餘人次。

#### 本行對基層黨支部書記進行黨風廉政警示教育

2020年8月10日，行黨委委員、安徽省紀委監委駐徽商銀行紀檢監察組組長鄭舒玉為基層黨支部書記以“深入推進新形勢下基層分支行全面從嚴治黨工作”為主題進行黨風



廉政警示教育授課，進一步增強了基層黨支部書記的黨性修養，提高了廉潔自律意識，為基層網點依法合規經營保駕護航。

#### ❖ 品牌聲譽管理

本行建立和制定聲譽風險管理相關制度和要求，主動、有效地防範聲譽風險和應對聲譽事件，以預防為重，嚴抓輿情的監測、分析和預警，最大程度地減少損失和負面影響。本行高度重視聲譽管理和品牌建設工作，持續在全行範圍內開展聲譽管理培訓，提高全行員工對聲譽管理重要性的理解和認識，營造全體人員共同參與聲譽管理的環境，使每位員工切實履行好維護本行良好品牌形象的職責。

本行通過多種渠道加強輿情監測，及時了解社會關注；實時將監測情況反饋相關業務條綫與徽商銀行消費者權益保護部，督促儘快解決，避免負面輿情發酵。及時借助媒體渠道開展正面宣傳。同時，徽商銀行建立和完善品牌管理工作機制及體系，全面提升品牌價值。

本行對外加強正面新聞宣傳引導，對內加強聲譽風險管理與全面動態監測。對易於被誤讀或引發猜測的訊息，快速反應，主動溝通，尊重事實，尊重媒體採編自由，與媒體建立良性互動的工作機制。本行亦積極參與社會公益事業和

公眾活動，主動承擔企業社會責任，塑造積極健康的企業形象。2020年，我行輿情狀況總體平穩。在“中國金融品牌年會暨第三屆中國金融年度品牌案例大賽”中，本行憑借在聲譽管理和品牌建設方面的優異表現，榮獲“聲譽管理年度案例獎”“年度人氣品牌案例獎”。

#### ❖ 維護知識產權

根據《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國著作權法》等法律法規，本行制定了《徽商銀行知識產權管理暫行辦法》，確保知識產權管理工作遵循“權屬明確、鼓勵創新、有效保護、依法使用”的原則，規範和加強對知識產權的管理和利用，鼓勵金融創新，提高本行員工的知識產權意識。

## 社會責任理念

### 社會責任目標

本行傳承徽商優秀“以誠待人，以信接物，以義取利，義利並舉”的義利觀，擔負“成就客戶夢想、創造股東價值、促進員工發展、承擔公民責任”的初心和使命，將社會責任融入發展目標：

- ▶ 統籌兼顧股東、客戶、員工等利益相關方，實現經濟效益、環境效益、社會效益的全面提升；
- ▶ 積極發揮金融企業專業優勢，堅持精準扶貧、精準脫貧，助力基建扶貧、產業扶貧、就業扶貧、定點扶貧，動員和凝聚全行力量共同參與，努力推動貧困地區如期實現脫貧出列；
- ▶ 倡導綠色辦公、節能環保，盡可能減少日常運營對環境的負面影響；
- ▶ 積極倡導公益精神，持續推廣關注民生、保護環境、熱心慈善的理念和行為，倡導員工以志願者形式開展環保和慈善實踐，在敬老、助殘、濟困等領域共同打造品牌公益項目，全面展現良好企業公民形象。

## 社會責任管理

本行持續落實及完善《徽商銀行企業社會責任管理暫行辦法》，將社會責任融入到發展戰略、治理結構、企業文化和業務流程中，建立健全社會責任管理體系，建立社會責任管理架構。

### ❖ 董事會

董事會是本行企業社會責任管理的最高決策機構，負責：

- 擬定本行企業社會責任的戰略、政策和目標，把社會責任納入本行發展戰略規劃，使履行社會責任成為本行的發展戰略目標之一；
- 評估及厘定本行有關社會責任的風險，確保本行設立合適及有效的社會責任風險管理及內部監控系統；
- 對本行履行企業社會責任的情況進行監督、檢查和評估；
- 審批企業社會責任報告；
- 審批與企業社會責任相關的各项議案。

### ❖ 監事會

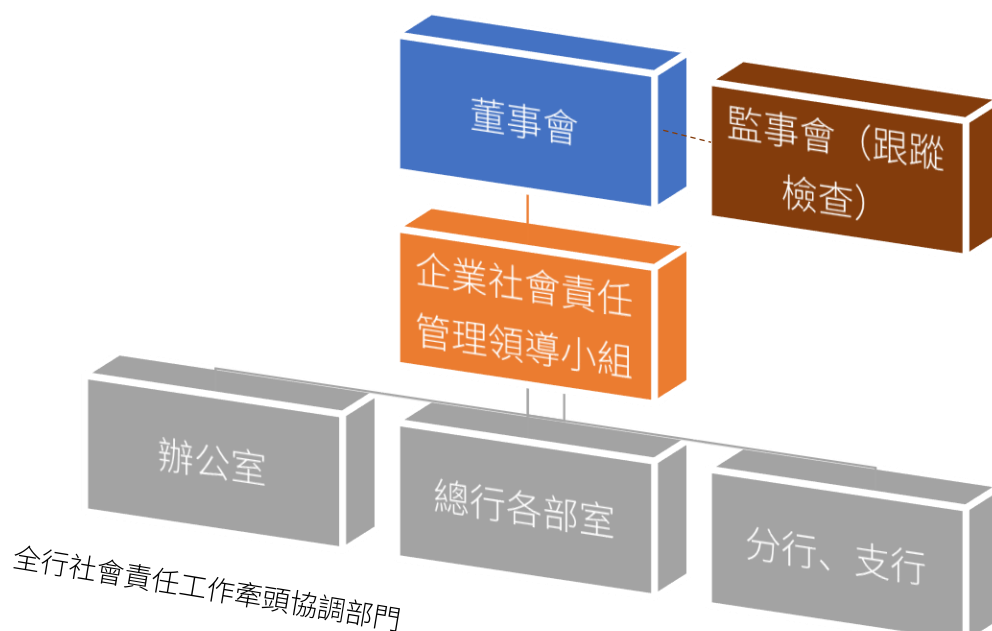
- 跟蹤檢查本行企業社會責任的各项工作，並發表獨立意見。

### ❖ 企業社會責任管理領導小組

本行設立企業社會責任管理領導小組作為全行社會責任管理領導機構。領導小組組長由董事長、行長擔任，副組長由分管辦公室的行領導擔任，成員由相關部室主要負責人組成，共同推進社會責任管理工作高效、有序開展。企業社會責任管理領導小組的職責包括：

- 執行本行企業社會責任的戰略和各項目標、措施；
- 組織實施企業社會責任相關工作；
- 定期向董事會報告本行企業社會責任發展狀況和實施成果。

企業社會責任管理領導小組下設辦公室，設在總行辦公室，作為日常辦事機構，領導小組辦公室主任由總行辦公室主要負責人擔任，負責本行社會責任日常管理和協調。



徽商銀行企業社會責任領導小組

## 社會責任能力建設

本行積極開展社會責任能力建設，持續深化對企業可持續經營的認識，加強企業社會責任的制度化管理，形成包括組織實施、跟蹤檢查、期末評估、發佈報告等環節在內的流程化管理機制，提升企業社會責任決策水平，使企業社會責任履行循環往復、良性發展。

為深入推進本行企業文化建設，進一步提升企業文化軟實力，本行堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，發揮文化引領企業、教育員工和推動發展的功能，為全面建設高質量發展現代銀行提供強大的精神動力和文化支撐。

我們持續推進落實《徽商銀行 2020-2024 年企業文化建設實施意見》，把培育和踐行社會主義核心價值觀，進一步融入到高質量發展的全過程，貫徹到經營管理和金融服務的各個領域，體現到企業文化建設的各個方面，落實到幹部員工的自覺行動中。

2020年，本行積極參加企業社會責任領域相關培訓和研討會，了解行業先進實踐，把握國內外社會責任發展趨勢。入選《南方周末》“2019年中國企業社會責任排行榜”，位居城商行首位。

## 社會責任溝通

### 利益相關方溝通

我們重視與利益相關方的溝通交流，通過多種有效渠道了解其在社會責任方面的期望和要求，作為本行制定社會責任策略的重要參考。

利益相關方	溝通機制	利益相關方期望	回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規範性文檔</li> <li>• 工作匯報</li> <li>• 現場檢查</li> <li>• 非現場監管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 落實國家經濟政策</li> <li>• 支持實體經濟</li> <li>• 服務小微企業</li> <li>• 持續增加就業機會</li> <li>• 穩定增長的稅收</li> <li>• 應對疫情衝擊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 落實國家經濟政策，助推經濟轉型</li> <li>• 加大金融服務實體經濟力度</li> <li>• 小微企業貸款實現“兩增兩控”</li> <li>• 創造就業機會</li> <li>• 創造良好經營業績，繳納更多稅款</li> <li>• 多措並舉抗擊疫情</li> </ul>
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規範性文檔</li> <li>• 工作匯報</li> <li>• 現場檢查</li> <li>• 非現場監管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 穩健合規的日常經營</li> <li>• 有效的風險防範</li> <li>• 穩定有序的金融體系</li> <li>• 加快數字化轉型</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法合規，誠信經營</li> <li>• 加強風險管理</li> <li>• 維護金融秩序，加強合規自律</li> <li>• 全力打造數字化銀行</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會</li> <li>• 董事會</li> <li>• 業績發佈會</li> <li>• 日常溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續合理的投資回報</li> <li>• 全面及時準確的信息披露</li> <li>• 良好的公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 創造良好經營業績</li> <li>• 全面及時準確披露信息</li> <li>• 健全完善公司治理</li> </ul>

利益相關方	溝通機制	利益相關方期望	回應
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品宣傳介紹</li> <li>• 客服熱綫 40088-96588</li> <li>• 客服中心</li> <li>• 客戶定期走訪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 多樣化的產品類型</li> <li>• 多元化的服務渠道</li> <li>• 持續提升的服務質量</li> <li>• 有效的消費者權益保護</li> <li>• 客戶疫情防控措施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 創新豐富金融產品</li> <li>• 推進服務渠道建設</li> <li>• 提升文明規範服務</li> <li>• 保護金融消費者權益</li> <li>• 保障金融消費者的健康安全</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工溝通</li> <li>• 工會</li> <li>• 職代會</li> <li>• 行務公開</li> <li>• 企業文化活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合理的待遇和福利</li> <li>• 滿意的工作環境</li> <li>• 良好的職業發展</li> <li>• 疫情防控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保障員工合法權益</li> <li>• 豐富企業文化</li> <li>• 拓展職業發展通道</li> <li>• 嚴格防疫措施，守護安全健康</li> </ul>
供應商和 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 集中採購招投標中心</li> <li>• 業務交流合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平的合作機會</li> <li>• 誠信的約定履行</li> <li>• 穩定的雙贏關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 堅持責任採購</li> <li>• 加強戰略合作</li> </ul>
公眾及 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金融社區服務</li> <li>• 金融知識宣傳</li> <li>• 社區公益活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會關係和諧</li> <li>• 全面有效的企業公民履責</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 創新豐富金融產品</li> <li>• 普及金融知識教育</li> <li>• 共建和諧社區環境</li> <li>• 慈善與公益活動</li> </ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 媒體信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公開透明的信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加強媒體溝通</li> <li>• 全面及時準確披露信息</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 經營活動</li> <li>• 環保活動</li> <li>• 政策信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 綠色的金融服務</li> <li>• 持續減少的能源消耗和碳排放</li> <li>• 積極的環境保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 實踐綠色金融</li> <li>• 倡導綠色服務</li> <li>• 推行綠色運營</li> <li>• 開展綠色公益</li> </ul>

## 實質性評估

本行開展實質性評估，依據《ESG 報告指引》的相關要求，鑒別出各社會責任議題的重要性優先順序，確定各議題對於本行業務發展和對各個利益相關

方的重要程度，並將評估結果作為本行制定社會責任管理戰略及編制社會責任報告的重要參考。

### 步驟 1：識別社會責任議題

依據《ESG 報告指引》要求，並結合實際業務與行業特點，本行識別出以下 28 項 ESG 議題：

編號	議題	層面	編號	議題	層面
1	提升經營業績	產品責任	15	全面風險管理	產品責任
2	助推經濟發展	產品責任	16	良好僱傭環境	僱傭/勞工準則
3	服務實體經濟	產品責任	17	保障用卡安全	產品責任
4	保障股東權益	產品責任	18	關注健康安全	安全及健康
5	服務小微企業	產品責任	19	打造智慧網點	產品責任
6	農村普惠金融	產品責任	20	發展綠色金融	環境及天然資源
7	堅持合規運營	產品責任	21	拓展綠色渠道	排放物
8	提升客戶滿意	產品責任	22	推行綠色運營	資源使用
9	監控業務風險	反貪污	23	防範電信詐騙	產品責任
10	踐行精準扶貧	產品責任	24	熱心公益活動	社區投資
11	聚焦移動金融	產品責任	25	堅持綠色採購	供應鏈管理
12	安全保障措施	健康與安全	26	普及金融知識	社區投資
13	促進職業發展	發展及培訓	27	支持文體發展	社區投資
14	落實廉潔治理	反貪污	28	踐行綠色公益	社區投資

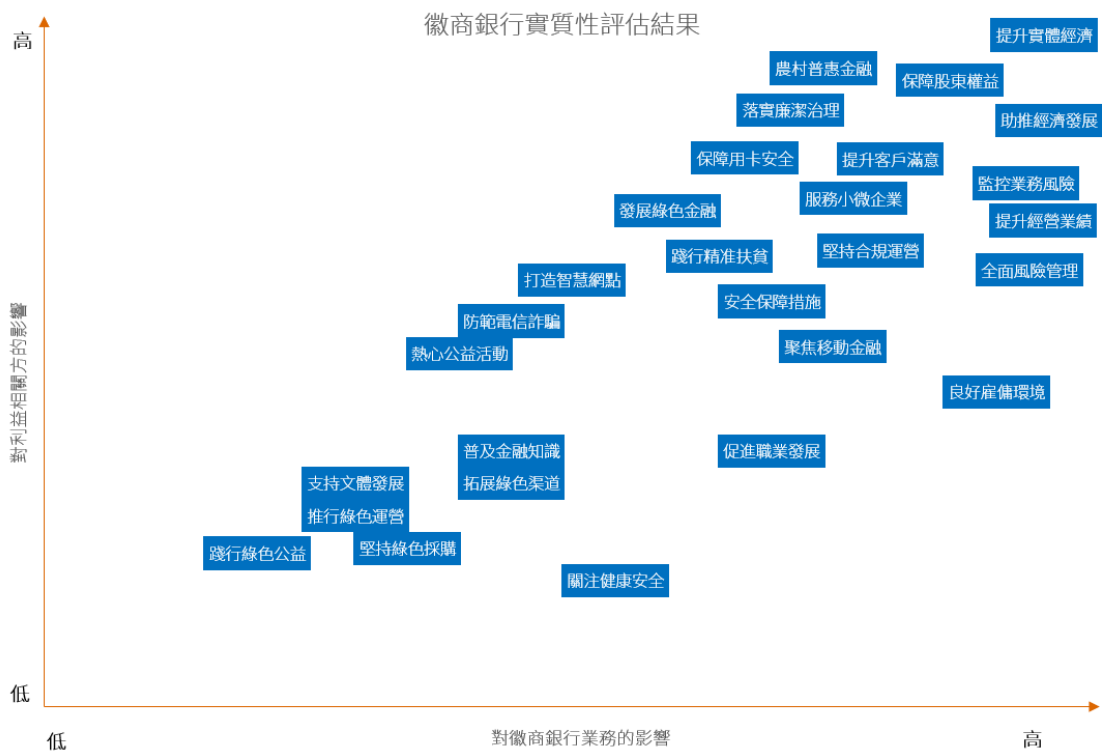
### 步驟 2：確認重要程度

本行通過內部利益相關方徵集、外部諮詢第三方專業機構等方式，從“對徽商銀行的業務重要性”和“對外部利益相關方的重要性”兩個角度進行議題實質性排序，並根據調研的結果生成實質性評估矩陣。

### 步驟 3：驗證評估結果

本行企業社會責任管理領導小組審閱並確認評估結果，確定對於本行具有重要性的實質性議題，在報告中進行重點披露和響應。





## 聯合國可持續發展目標 (SDGs) 響應

在執行社會責任戰略同時，本行積極響應聯合國 SDGs 目標，為實現全球可持續發展目標貢獻一分力量。

SDGs 目標	具體舉措	社會責任議題	所在章節	
<b>8</b> 體面工作和經濟增長 	完善管治體系 平等僱傭，保護員工權益 提供合理的職業發展渠道 大力支持實體經濟 扶持小微企業	服務小微企業 良好僱傭環境 促進職業發展 提升經營業績 全面風險管理	夯實公司治理 服務實體經濟 發展普惠金融 促進職業發展	
	<b>9</b> 產業、創新和基礎設施 	數字化轉型 支持經濟轉型 服務三農 促進民生基礎設施建設	助推經濟發展 提升實體經濟 打造智慧網點 農村普惠金融	服務實體經濟 推進鄉村振興 惠及民生福祉
<b>1</b> 無貧窮 	高效有序進行精準扶貧 促進民生基礎設施建設	踐行精準扶貧 農村普惠金融	決戰脫貧攻堅 推進鄉村振興	
	<b>3</b> 良好健康與福祉 	營造安全辦公環境 關愛員工身心健康	安全保障措施 關注健康安全	守護員工安康 打造幸福徽行
	<b>4</b> 優質教育 	積極支持社會文化活動 開展社區金融知識宣傳 為員工提供職業培訓及相關技能	支持文體發展 普及金融知識 熱心公益活動 促進職業發展	全力防汛抗洪 維護客戶權益 愛心助學行動 支持文體活動 促進職業發展
<b>11</b> 可持續城市和社區 	與監管機構共享信息 維護社會穩定 大力扶持實體經濟	防範電信詐騙 熱心公益活動 普及金融知識 助推經濟發展 提升實體經濟	維護客戶權益 服務實體經濟 發展普惠金融 愛心助學行動 支持文體活動 促進職業發展	
<b>13</b> 氣候行動 	投放綠色信貸 支持清潔技術發展 倡導綠色辦公 開展公益環保活動	發展綠色金融 推行綠色運營 拓展綠色渠道 堅持綠色採購 踐行綠色公益	實踐綠色金融 倡導綠色服務 推行綠色運營 開展綠色公益	

## 立足地方 推動經濟發展

### 服務實體經濟

本行始終堅持金融為實體經濟服務的理念，認真學習習近平總書記考察安徽重要講話指示精神，積極支持“一帶一路”與長三角一體化發展，堅持以供給側結構性改革為主綫，立足地方，服務大局，專注主業，回歸本源，持續提升服務實體經濟能力。

### 響應國家戰略

#### ❖ 支持“一帶一路”與對外開放

本行有力支持“一帶一路”建設，積極打造“一帶一路”跨境同業金融板塊，為境內企業提供跨境金融綜合服務，助力企業走出國門。

2020年，我們首次以牽頭行的身份，為莫斯科信貸銀行在國際市場籌措銀團借款，順利實現放款1億元人民幣。此外，我們與郭勒穆特銀行合作，繼續支持中蒙兩國重要的“一帶一路”援助項目——蒙古國烏蘭巴托棚戶區改造項目的發展，完成3,300萬美元低風險境外機構融資續貸工作。

本行認真落實國家外匯有關政策和管理規定，大力推動綠色通道，便利跨境貿易投資，成功投產“SWIFT GPI”項目，力求在跨境結算、跨境投融資、外匯交易等領域為客戶提供更加專業、多元的金融服務。2020年，本行獲得外匯期權交易資格，並成為安徽省首批貿易外匯收支便利化試點銀行。

#### 本行應邀參加第四屆中國商貿物流銀行聯盟峰會

2020年11月27日，中國商貿物流銀行聯盟在鄭州召開以“攜手金融科技 共創數字經濟 培育新型動能”為主題的第四屆聯盟峰會。



本行積極參與探討銀行、商貿物流企業、金融科技企業等主體在“雙循環”新發展格局下面臨的機遇與挑戰。

## ❖ 助力區域協調發展

本行立足安徽，並在長三角（南京、寧波）、環渤海（北京）、粵港澳大灣區（深圳）、成渝（成都）四大經濟圈佈局網點，積極支持各區域經濟發展，持續關注各區域發展的金融需求，努力推動實現目標同向、優勢互補、互利共贏的區域協同發展新格局。

本行聚焦習近平總書記考察安徽和在“扎實推進長三角一體化發展座談會”上的重要講話精神，印發《徽商銀行貫徹落實習近平總書記考察安徽重要講話指示精神服務美好安徽跨越式發展加快融入長三角一體化建設行動方案》，以及2020年四季度-2023年分年度工作計劃，確定了20大類重點任務及66項具體事項。行動方案明確將做實做強做優實體經濟作為主攻方向，持續提升對戰略性新興產業、科技創新、先進製造和綠色發展領域的資金投入比例，爭當銀行業支持長三角一體化高質量建設的“排頭兵”。同時，每半年對行動方案落實情況進行總結，扎實做好評估監測工作，確保各項要求落到實處。

本行重點分析研究長三角一體化方案與上海金融建設中心契機，擬寫各類專題研究和公募基金可行性分析報告，並推動在上海設立包括基金管理、金融租賃子公司、理財專業子公司等各類持牌經營機構。同時，本行積極參加關於推動長三角一體化的各項行業交流活動，如“融入長三角、高鐵全覆蓋”阜陽市情推介暨招商懇談會、2020年長三角地區法人銀行跨行賬戶信息驗證工作啓動會等。

### 本行黨委舉辦學習貫徹習近平總書記考察安徽和在合肥主持召開扎實推進長三角一體化發展座談會重要講話精神專題培訓班

2020年9月29日，行黨委舉辦學習貫徹習近平總書記考察安徽和在合肥主持召開扎實推進長三角一體化發展座談會重要講話精神專題培訓班。本次專題培訓班邀請安徽省委黨校和上海海外學院專家教授為全體學員進行了深入細緻地解讀，使全體學員充分認識習近平總書記考察安徽重要講話指示精神的重大意義、核心要義，以確保習近平總書記重要講話指示精神在本行落地生根、開花結果。

## 本行應邀參加長三角地區票據服務實體經濟宣介會

2020年9月16日，本行應邀參加上海票據交易所舉辦的長三角地區票據服務實體經濟宣介會。會議以促進票據業務服務實體經濟，助力長三角地區經濟金融一體化發展為重點，討論了國內國際雙循環發展格局、金融市場發展、支持中小微企業發展等熱點問題，對長三角一體化的發展進行全方位、多角度探討。未來，本行將繼續加強與上海票據交易所和同業機構的合作，運用票據創新產品構建長三角金融服務，助力長三角企業發展。



### ❖ 深化供給側結構性改革

本行緊密圍繞服務實體經濟，深化改革創新，全面圍繞新一輪戰略規劃，持續加大信貸投放和金融供給，實現“三去一降一補”，逐步壓縮退出“兩高一剩”，優化經濟資源配置結構，助力國家多層次資本市場的建設和金融供給側結構性改革，全面提升服務實體經濟質效，促進經濟金融高質量發展。

我們深耕地方經濟市場，2020年獲評2019年銀行業金融機構服務地方實體經濟發展考核“優秀”等次，我行連續多年獲此榮譽，得到安徽省政府的充分認可。我們始終堅持“依法納稅、納稅光榮”，本行一直是安徽省納稅五十強企業，連續多年獲得A級信用等級納稅企業，為多級財政的穩定增長做出積極貢獻。2020年，本行再次榮評“2019年度安徽省A級納稅人”。

### 本行創投、托管的首支專注投資安徽省內企業信用債指數基金成功落地

2020年8月3日，本行牽頭發起並創設投資、托管的首支區域型信用債指數基金——華富中債-安徽省公司信用類債券指數基金正式成立，募集規模5.4億元。該產品是國內首批籌劃並發佈指數的區域型信用債指數基金，也是國內唯一一隻專注投資安徽省內企業所發行債券的特色公募指數基金。該基金的成功落地，有利於加大金融支持實體經濟力度，推進區域經濟結構持續優化，降低安徽省企業的融資成本，改善融資環境。

### 驅動產業升級

為推動產業轉型升級，貫徹執行國家供給側改革戰略，本行持續加大對戰略性新興產業以及傳統優質核心製造業客戶的支持，為地方經濟健康發展注入金融力量。

### 行黨委副書記、行長張仁付應邀參加新興產業和科技金融服務調研座談會

2020年11月19日，行黨委副書記、行長張仁付應邀參加安徽銀保監局組織召開的新興產業和科技金融服務調研座談會。

會上，張仁付行長介紹了本行支持安徽融入長三角一體化發展、安徽自貿區建設、安徽新興產業和科技創新發展等方面的工作部署，展現了本行以實際行動助推安徽高質量發展，以及對安徽新興產業和科技創新發展的支持力度。

2020年，本行全力支持“三重一創”、國家級高新技術及經濟開發產業園區建設，加強對智能製造、集成電路、新型顯示、工業機器人、新能源汽車、新材料等重點領域的支持，提供“融資+融智”綜合金融服務，重點推動睿力集成（506項目）、維信諾、奇瑞新能源、回音必等新興產業信貸業務落地，積極支持“銅牆鐵壁”等傳統製造業轉型升級：

- 506項目：追加投放約8.5億元，貸款餘額約35.2億元；
- 維信諾：追加投放13.8億元，貸款餘額14.8億元；

➤ 安徽首礦大昌金屬材料、昊源化工、泰恒化工等傳統產業升級項目：發放貸款 14.55 億元；

➤ 江淮汽車、銅陵有色、馬鋼集團等傳統支柱企業轉型升級項目：提供流動資金貸款超 23 億元。

#### 合肥分行支持維信諾 AMOLED 項目



2020 年，合肥分行成功投放合肥維信諾項目銀團貸款 13.8 億元，累計投放達到 14.8 億元，及時滿足了項目的建設需要。維信諾項目是第 6 代全柔 AMOLED 生產綫項目，為安徽省首條全柔 AMOLED 生產綫，項目的成功投產將進一步完善安徽省新型顯示產業結構，促進產業升級。

2020 年，面對疫情衝擊的嚴峻形勢，本行認真貫徹落實國家關於支持實體經濟的各項決策部署，加大對製造業特別是中長期貸款的投放力度，並制定印發《徽商銀行支持製造業高質量發展業務拓展的指導意見》，明確分工，落實責任，務求實效。

報告期內，本行製造業硬貸款餘額 470.21 億元（不含省外 4 家新設分行，不含貼現），較年初新增 40.97 億元，增速 9.54%。其中，製造業中長期貸款餘額 138.63 億元，較年初新增 47.03 億元，增速 51.34%；製造業信用貸款餘額 113.85 億元，較年初新增 37.73 億元，增速 49.56%。

## 支持創新創業

### ❖ 助力科技企業

為助力安徽省科創企業高質量發展，本行堅持幫助科技企業解決融資難點，完善科技型企業綜合服務體系，實現金融有效支持科創發展。

針對科技型企業引入科研人才、研發投入及科研成果等方面的融資需求，我們推出“科技 e 貸”和“保 e 貸”產品，提供全線上全自動貸款服務，為科技型企業解決擔保難、抵押難的問題。截至報告期末，本行科技金融市場份額穩居安徽省第一，科技企業貸款餘額 352.89 億元，較年初增加 76.06 億元，增幅 27.48%；服務科創企業總計 2,291 戶，較年初增加 632 戶，增幅 38.09%。

### ❖ 支持個人創業

為切實推進“大眾創業、萬眾創新”，支持創業、再就業客戶融資需求，我們積極探索創新業務模式，推出“創業貸”“青易貸”等線上個人創業類擔保貸款。截至報告期末，本行創業貸款餘額 47,496 萬元，服務客戶數 2,490 戶。

#### 銅陵分行成功落地“青易貸”助力青創企業



新冠肺炎疫情以來，銅陵分行積極對接銅陵團市委，建立戰略合作關係，聯合實施“青易貸”項目，積極為符合本行信貸政策的青年企業家提供依托“微貸卡”的信貸服務，助力其走出困境。2020 年 3 月 31 日，銅陵分行成功辦理首筆“青易貸”業務。

## 決戰脫貧攻堅

2020 年是脫貧攻堅的收官之年，安徽省扶貧工作面臨疫情與汛情的雙重考驗。本行深入學習貫徹習近平總書記關於精準脫貧系列重要講話精神，一手抓“疫情防控，防汛救災”，一手抓“脫貧攻堅”，堅持“兩手抓”，確保“兩不誤”。2020 年，本行扶貧工作持續有效開展，深入開展黨建引領信用村建設，



定點幫扶貧困村全部實現出列，對接貧困人口脫貧率、幹部包保貧困戶脫貧率均達到 100%。先後榮獲中國銀行業“最佳精準扶貧貢獻”“最佳社會責任實踐案例”等獎項。

## 落實定點扶貧

本行黨委高度重視定點扶貧工作，組建駐村扶貧工作隊，認真開展“集中走訪幫扶月”活動，扎實推進產業扶貧、教育扶貧等措施。

本行積極支持和幫助貧困人口就業，持續推動幫助貧困人口增收的特色產業發展，穩步擴大產業扶貧業務覆蓋範圍，助力幫扶地區集體企業和貧困戶，切實防範村民致貧返貧。



行黨委副書記、行長張仁付赴定點扶貧點走訪調研

### 本行助力阜陽潁上縣 – 生態林業扶貧貸項目

本行阜陽潁上支行將生態、產業與扶貧相結合，探索出扶貧新方式——生態林業扶貧貸。該模式以村為單位成立專業合作社，吸納有意願參與植樹的貧困戶為社員，潁上縣支行為貧困戶發放扶貧小額貸款。貧困戶委託專業合作社集中資金向園林公司採購樹苗，參與植樹及苗木養護。園林公司無償提供技術培訓，並與專業合作社簽訂苗木回購協議，同時選擇身體健康、勞動能力強的貧困戶做護林員，樹木銷售時除去歸還銀行扶貧貸款外，剩餘利潤為貧困戶經濟收入。截至 2020 年末，本行累計服務 15 個優先扶持重點貧困村 523 戶貧困戶，投放貸款 1,691 余萬元。

2020 年，面對上半年突如其來的新冠疫情和下半年歷史罕見的汛情，各駐村扶貧工作隊迅速轉成了疫情防控工作隊和防汛工作隊，直接投身疫情防控、防汛救災一線工作，保障了定點幫扶村生產生活和村民生命健康安全。

報告期內，本行共派駐扶貧工作隊 12 支，派駐扶貧幹部 34 人，對接幫扶貧困戶 1,464 戶。截至 2020 年末，本行定點幫扶的 25 個貧困村已全部實現出列，對接貧困人口和幹部包保貧困戶均全部實現脫貧。

## 強化金融扶貧

本行貫徹落實習近平總書記關於脫貧攻堅的重要指示精神，認真實施《徽商銀行關於建立扶貧金融長效機制的實施方案》，圓滿完成《扶貧金融三年行動計劃》，堅持圍繞“區域、產業、貧困戶”三個層面，進一步優化資源配置，持續助力脫貧攻堅。

本行精準對接貧困地區基礎設施、基本公共服務、易地扶貧搬遷等項目，根據項目特點，合理設計金融產品，加大對貧困地區市政工程、道路橋梁、垃圾處理、水利環境治理等民生項目的金融支持力度。

### 池州分行成功投放“四好農村路”PPP 項目首筆銀團貸款 2 億元

2020 年 3 月 24 日，池州分行成功向池州四好公路建設管理有限公司投放“四好農村路”PPP 項目首筆行內銀團貸款 2 億元。

該項目計劃總投資約 15 億元，覆蓋池州市貴池區 600 余條農村道路，涉及道路長度近 300 公里，以切實改善農村地區交通條件。



本行加大扶貧信貸投放力度，有效支持貧困戶的日常經營、住房升級和適當擴大消費等方面的金融需求，支持地方經濟穩健發展，實現鞏固脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接。疫情發生後，本行及時組織各分行摸排受疫情影響還

款困難，需要續貸、展期、追加貸款的扶貧小額信貸情況，並主動向客戶宣傳疫情期間各項扶持政策。優化業務流程，加快審批進度，切實做好疫情期間扶貧金融服務工作。此外，本行不斷健全精準扶貧貸款信息管理，夯實統計數據質量，力爭實現基礎金融服務全覆蓋，提高金融扶貧可持續性。

報告期內，本行累計發放扶貧類貸款 43.57 億元，較年初增長了 8.95 億元，增速為 25.9%；累計發放扶貧小額貸款 10.1 億元，直接惠及 2.6 萬建檔立卡貧困戶。

## 深化消費扶貧

做好消費扶貧是帶動貧困地區產業轉型升級，幫助貧困人口穩定增收脫貧的重要舉措。本行積極創新扶貧方式，結合幫扶地區實際情況，逐步構建了消費扶貧長效機制。

2020 年，為進一步推動消費扶貧工作，本行組織總行相關部門及分行開展“消費扶貧月”活動，成立消費扶貧工作專班、發佈消費扶貧倡議書、產銷對接直接購買、在網點設置消費扶貧智能專櫃、旅遊消費扶貧等多種形式開展消費扶貧活動。



與此同時，我們積極參加安徽省優質特色扶貧產品展示展銷會，並依托手機銀行和徽銀 e+，打造“消費助農”，開展線上消費扶貧系列活動，有效拓寬了貧困地區貧困戶農產品銷售渠道，進一步助力扶貧產品的宣傳和銷售。

“徽銀 e+” 扶貧系列活動

## 本行組織開展“消費扶貧共參與·脫貧攻堅奔小康”主題黨日活動

2020年9月30日，本行積極組織員工參加安徽省直定點幫扶成果暨全省優質特色扶貧產品展示展銷會，為黨員職工開展了一場別開生面的“消費扶貧共參與·脫貧攻堅奔小康”主題黨日活動。

本行定點幫扶村  
- 安徽省宿州市泗縣  
網周村的特色農產品  
“網周小香芋”吸引了大量採購人員，成為熱銷產品。為支持消費扶貧，本行在現場與定點幫扶村達成10萬元扶貧農產品產銷協議。



## 本行手機銀行推出扶貧商城助力消費扶貧

為積極助農惠農，推動消費扶貧，本行手機銀行設立“皖美好生活”專區並引入扶貧助農商城。

商城中上綫了具有安徽地方特色的農特產品和扶貧產品 270 餘種，並提供配套在綫支付、全程物流及售後服務，不僅滿足客戶金融與消費需求，更彰顯了本行履行扶貧益貧的社會責任感。



## 本行廣泛開展“消費扶貧月”活動

2020年9月，本行廣泛開展“消費扶貧月”活動，積極拓展貧困地區的產品銷售渠道，助力貧困地區打贏脫貧攻堅戰。

我們精準對接新疆和田當地農產品龍頭企業，與新疆和田果業有限公司簽訂了價值約37萬元的採購合同。



此外，本行積極為安徽省兩大貧困縣池州市石台縣和安慶市岳西縣拓展線上線下銷售渠道。除在總行餐廳小賣部設立扶貧產品銷售專櫃外，我們還在線上平台為其開闢扶貧專區，以構建長期幫扶機制。

## 發展普惠金融

本行深入貫徹國家普惠金融相關政策，在總行設置普惠金融部一級部，建設普惠金融服務體系，持續發力普惠金融，致力為農戶、民營、小微等不同群體提供優質、有效的創新金融服務，讓更多的群體享受到金融服務的雨露甘霖。

### 推進鄉村振興

本行積極貫徹落實鄉村振興戰略和相關政策。我們從服務鄉村振興的重點領域、拓展途徑和保障措施等方面出發制定鄉村振興2020年行動計劃，將更多的金融資源配置到農村經濟發展的薄弱環節，提高農村普惠金融服務覆蓋率、獲得感和滿意度，助力提升鄉風文明和鄉村治理水平。報告期內，全行涉農貸款餘額1,169.6億元，增加229.9億元，涉農貸款餘額占全部貸款餘額21.13%。

#### ❖ 提升服務可及性

為促使涉農地區居民更加便捷地獲取金融服務，本行堅持機構網點下沉，創新服務功能，優化服務流程，努力讓農戶享受到有效而全方位的金融服務，為鄉村振興輸送金融力量。

### 拓寬服務渠道

我們積極推進“三農”金融服務渠道建設。報告期內，本行實現網點安徽省內縣域支行全覆蓋，已設立徽農支行 100 家，縣域鄉鎮網點 156 家。此外，結合農戶需求，本行將線上產品、服務和平台嫁接運用到信用戶服務上，讓信用戶“足不出村”即可享受現代化的金融服務。

### 提升審批效率

本行從貸款利率、貸款額度、授信審批、流程優化、業務辦理等方面予以農戶優惠優先服務，打造綠色通道。

### 產品縣域全覆蓋

本行實現了鄉村振興系列產品縣域全覆蓋。報告期內，本行新增投放鄉村振興系列貸款 68.36 億元，累計投放超 140 億元。

## ❖ 創新“三農”產品

本行通過徽農支行、徽農卡、徽農貸、徽農通構建了通用產品與專屬產品相結合的、具有較強市場競爭力、具有本行特色的農村普惠金融服務體系。本行積極響應“扶持三農”政策號召，深入研究區域農戶結構和特色農業，開展創新特色產品研發，打造特色涉農產品和服務模式，切實滿足廣大農戶的金融需求。

### 徽農貸

根據目標客群經營場景細分為“金穀糧農貸”，“金葉果蔬貸”，“金色養殖貸”和“金牌經營貸”等子產品。報告期內，本行累計研發了 20 餘款“徽農貸”特色產品或定制方案。

### “兩權”抵押貸款

本行積極配合安徽省各地政府開展農村“兩權”抵押貸款試點工作，通過綜合採用調研推動、專項培訓、業務督促等手段推進投放。報告期內，本行共投放“兩權”抵押貸款 2,305 萬元。

## ❖ 信用鄉村建設

為推動鄉風文明建設、提升鄉村治理水平，本行制定信用鄉村建設方案，積極建設標杆模範信用村，促進鄉村金融知識普及，著力打造具有徽商銀行特色的黨建引領信用鄉村建設品牌，有效助力鄉村經濟社會發展。

本行開展農戶信息採集工作，推廣信用等級評定，以“信用戶”為中心，圍繞“金融”與“非金融”兩大需求，本行創新打造集存款、理財、支付、結算、信用卡等一攬子金融服務的“信用徽銀產品包”。

本行重點支持信用村的新型農業經營主體發展，大力培育村級特色產業如綠色生態種養業、鄉村旅遊等，積極推廣“銀行+公司+農戶”產業帶動模式，力求打造有影響力和帶動效應的“信用農業好品牌”。

此外，本行著力創新結果場景應用，提供如信用公交、信用借書、優惠體檢、務工人員接送、超市優惠券、農產品推介、代繳費、代掛號等特色生活服務的“信用生活服務包”，力求為信用戶提供全面、便捷、貼心的多層次服務。

#### 宿州分行在黨建引領信用村建設對接村開展“送電影下鄉”宣傳活動

2020年10月21日，宿州分行在黨建引領信用村建設對接村開展了“送電影下鄉”宣傳活動。此次宣傳活動以信用村金融服務點為平台，通過播放信用村建設宣傳片、金融知識普及視頻和發放宣傳單，極大提高了廣大村民的金融意識。



### 扶持民營小微

圍繞中國銀保監會的工作部署，本行陸續出台了《徽商銀行支持民營企業發展實施意見》《徽商銀行進一步強化中小微企業金融服務專項提升方案》等文件，確定了本行支持民營及小微企業發展的行動綱領。

報告期內，本行民營貸款餘額 1,410.58 億元，較上年同期增加 201.07 億元，兩增兩控小微企業貸款餘額 686.55 億元，較年初增幅 30.57%。

#### ❖ 加強政策指引

本行致力在依法合規的前提下精準滴灌，加大有效投放，支持各領域優質民營及小微企業發展。本行明確“不唯所有制、不唯大小、不唯行業、只唯優

劣”的原則，積極優化支持民營及小微企業融資的授信政策。本行在授信評審中通過政策引導、創新評審方法、對各類所有制經濟一視同仁、下放信貸授權、減費讓利、制定條綫考核促進審批效率提高等多措並舉，主動傾斜各項審批資源：

#### 行內政策

- 加強政策引導，激發服務民營及小微企業的積極性；

#### 業務條綫考核

- 適度對疫情防控相關業務進行傾斜，將支持小微企業、民營企業等重點領域的復工復產納入考核指標體系；

#### 信貸資源

- 給予一定傾斜，加大投放力度；

#### 產品定價政策

- 給予一定優惠，幫助解決融資難、融資貴的問題；

#### 資產質量

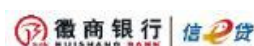
- 給予一定容忍度，幫助相關企業紓困。

#### ❖ 創新綫上產品

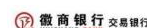
本行始終致力為民營及小微企業提供專業高效的金融服務，將優質客戶列入“白名單”，優化審批模型，創新綫上產品，為民營及小微客戶提供在綫、便捷的差異化服務。



**信“e”貸：**本行運用大數據技術，以小企業及法定代表人信用信息為依據，通過在綫受理與審批，為合法經營的小企業提供信用貸款業務。報告期內，“信 e 貸”為 6,536 戶民營及小微企業發放 246.28 億元，有效破解了企業融資貴、融資難的問題。



**融鏈通：**該產品依托核心企業的優質信用，為其鏈上供應商提供在綫、便捷的資金支持渠道，以盤活企業的應收賬款，並降低供應商的融資成本。報告期內，融鏈通產品累計為 40 餘家核心企業的 274 戶產業鏈上游供應商發放融資 510 筆，金額 9.11 億元，其中 99% 投向民營企業，90% 投向普惠制小微企業。



**微網貸：**本行“微網貸”主要面向小微企業主、個體工商戶等小微客戶群體，為其提供全流程自助式在綫個性化經營貸款服務，大大提高了貸款審批效率及客戶體驗。報告期內，該業務累計投放 34.91 億元，較年初新增 20.35 億元。

個人經營貸產品系列\*



## 本行普惠金融產品榮獲“十佳普惠金融創新產品獎”



2020年12月23日，在香港商報聯合北京大學數字金融研究中心等機構共同舉辦的“2020中國金融創新發展論壇”上，本行憑借快e貸、微網貸等普惠金融系列優勢產品榮獲“十佳普惠金融創新產品獎”。本次獲獎是對本行大力推進普惠金融數字化轉型成果的充分肯定。

### ❖ 搭建交流渠道

2020年，本行克服疫情影響，積極落實“百行進萬企活動”，走訪對接了2.7萬戶小微企業，以了解企業經營情況。同時，本行向各類企業介紹小微金融服務政策。

以提升客戶價值為目標，本行積極打造“小巨人”“雛鷹”企業服務品牌，與具有一定發展潛力和前景的小企業長期合作，打造“金融服務、合作交流、項目對接、政策信息、企業家成長、誠信文化”六大服務平台。報告期內，本行已培育小巨人客戶319戶，雛鷹客戶159戶，成立總分支行級小巨人俱樂部22家，其中總行級俱樂部1家，會員企業40戶，分行級俱樂部11家，支行級俱樂部10家，會員企業300余戶。

## 本行獲得安徽省2020年“四送一服”考核優秀等次

2020年，為助推民營小微企業發展，本行選派四名業務專家分赴蕪湖、銅陵、池州、黃山等地參加“四送一服”“三包三抓”專項行動，促進銀企對接。本行在安徽省2020年“四送一服”工作考核中名列前茅，獲得“優秀”等次。

## 本行圓滿完成“百行進萬企”融資對接活動



100%，圓滿完成監管部門對接工作目標。

本行按照省委省政府及監管部門有關要求，自2019年12月開始組織開展“百行進萬企”走訪對接工作。截至2020年末，本行累計走訪小微企業27,002戶，問卷完成整體進度達到

## 惠及民生福祉

作為一家城市商業銀行，本行堅持“服務廣大民眾”的市場定位，持續加大在民生領域的投入，發展便民金融服務，從醫療、文化、社保、居住、消費等民生領域切入，致力滿足民眾的需求。

## 助力民生工程

本行緊緊圍繞基礎設施建設、保障性安居工程、便捷醫療服務、文教衛旅等領域，加大金融扶持力度，切實解決民生問題，滿足多元化的民生需求。

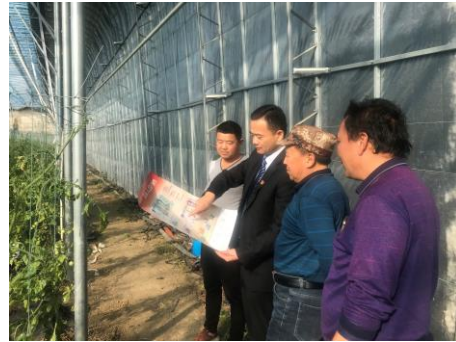
2020年，本行發起設立安徽省首個徽商銀行專項債聯盟，凝聚本行和業內領先的工程諮詢機構、會計師事務所和律師事務所的專業服務力量，更好地助力民生工程建設。報告期內，專項債聯盟已服務安徽省專項債項目60餘個，支持重點民生項目專項債發行需求超520億元，已成為安徽省內服務專項債項目的主要金融機構之一。

### ❖ 完善基礎設施建設

本行持續加大對交通、水利、能源、生態環保、農業農村、新型城鎮化、防災減災、信息網絡、現代物流等補短板和基礎設施建設領域的金融支持力度。報告期內，本行基礎設施貸款餘額達1,852.68億元，較年初增長593.71億元，今年累計投放700餘億元。



六安分行 - 霍丘縣市政道路工程 PPP 項目



宿州分行 - 宿州經開區污水處理廠項目

### ❖ 推進保障性安居工程

本行積極支持保障性安居工程項目的建設，參與棚戶區改造與配套設施建設，改善民眾居住環境與條件。報告期內，本行保障性安居工程貸款餘額近 400 億元，當年貸款新增額超 15 億元。



銅陵分行 - 銅陵市老舊小區改造項目改造前



銅陵分行 - 銅陵市老舊小區改造項目改造後

### ❖ 助力文教旅衛

本行持續注重對文化、教育、衛生、旅遊等領域的支持。2020 年，我行重點加大在醫療衛生方面的投入，積極推進銀醫合作新模式，成功上綫第三代社保卡業務，並在手機銀行中向客戶提供綫上掛號、繳費、查詢等醫療服務功能。



滁州分行 - 滁州明湖文化旅游 PPP 項目



池州分行 - 銀醫通項目合作簽約儀式

## 便民支付工程

本行踐行“支付為民”理念，圍繞便民、利民、惠民的服務宗旨，積極進行移動支付便民工程建設，促進零售支付市場健康持續發展。

為進一步拓寬我行支付清算渠道，增強我行對於廣大客戶的支付服務能力，本行完善升級二代支付系統功能，提供手機號碼移動支付功能，擴展手機銀行支付場景等舉措，滿足大眾對於支付結算的多元化需求。

為貫徹落實人民銀行移動支付便民工程建設工作要求，踐行支付為民理念，本行《關於開展 2020 年移動支付便民工程建設營銷活動的通知》，在全行範圍內開展移動支付便民工程建設營銷活動。將移動支付便民工程指標進行層層分解，並開展了移動支付便民工程專項業務培訓，組織全行積極開展移動支付便民工程建設宣傳，同時圍繞“便民、利民、惠民”，開展了“網點周邊商戶促活”“數字禮券”、徽行民宿節、“用銀聯二維碼付錢，隨機立減”等移動便民支付專項營銷活動，活動取得了良好效果，帶動移動支付交易增長。



手機銀行 – 指紋手勢密碼

### 本行推出線上多渠道校園繳費產品“校園 e 費通”



2020 年 12 月 11 日，本行推出全綫上、多渠道校園繳費產品——“校園 e 費通”，支持大、中、小、幼等學校的學費、考試費、書本費等費用的收取，實現費用“零接觸”全綫上收繳。

## 推進消費金融

為推動消費貸業務模式轉型從傳統綫下模式升級到綫上模式，本行積極推進消費信貸綫上產品創新，推出包含了公積金、社保、稅務、存量客戶等多個場景的“快 e 貸”產品。客戶通過手機銀行即可申請，通過電子渠道完成額度支用、貸款提還款等流程，全流程在綫操作，無需人工干預。

2020 年，為進一步擴大產品覆蓋面，本行持續積極與安徽省各地市公積金中心對接，逐步實現公積金數據直連，“快 e 貸”產品自上綫以來，累計發放 192.95 億元，貸款餘額 71.59 億元，客戶數 9.47 萬戶。

本行信用卡中心亦推出各類常規及特色的綫上綫下信用卡活動，如“徽行民宿節”“618 購物狂歡”“月刷越有禮”等，在推動本行信用卡業務發展的同時，豐富大眾的生活，鼓勵客戶消費，促進疫情後的經濟復蘇。



徽行民宿節



汽車卡信用生活

## 科技賦能 提升用戶體驗

本行將數字化轉型作為新一輪戰略的主綫，並以此明確相應的發展目標、業務策略和中後台支撐體系建設，通過科技賦能業務發展、創新驅動、管理提升和客戶服務，持續完善消費者權益保護工作，打造智慧、貼心、專業、敏捷的一流數字城商行。

## 樂享智慧生活

本行向客戶提供個性化、便捷的創新產品與服務，不斷豐富金融和非金融服務模式，全力打造面向全客戶、支持全業務、覆蓋全渠道的全流程數字化銀行，為客戶提供極致體驗，讓客戶享受智慧生活。

## 智能數據處理

本行通過對核心系統、應用、流程和生態系統進行數字化改造，持續面向總分行各個業務條綫，打造強有力的後台支撐，深化應用數字模型，以驅動業務革新，穩健推動數字化轉型。

本行以著力打造“數據倉庫為核心、大數據存儲平台為外延”的融合架構為目標，制定了企業級大數據平台架構。此外，我們的交易銀行雲平台結合開放銀行的架構，將金融服務無縫的嵌入到企業日常經營活動中。本行交易銀行



交易銀行雲平台 - 2019 年度銀行科技發展獎二等獎

項目以開放銀行的架構，滿足個性化、場景化的金融需求，打造全新的交易銀行體系，加強綜合金融服務能力，有效支撐本行業務創新和發展，能夠更好地服務地方經濟發展，是金融科技轉型落地的重要成果。

“信 e 貸”項目以大數據為支撐，有針對性地設置風控變量、風控策略，進而構建風險評價及決策模型，對客戶的信用行為及履約情況等進行

綜合評價，描繪客戶信用畫像，完成對客戶的風險識別及信貸決策，為企業提供便捷優質的金融服務，助力實體經濟發展。

2020年9月，本行申報的《基於互聯網分佈式架構的交易銀行雲平台》和《基於大數據驅動的小企業“信e貸”項目》分別榮獲銀行科技發展二等獎和三等獎，充分反映了監管部門對本行科技創新成果的肯定。

我們建立了大數據模型實驗室，引入獨立大數據計算資源以及30多套信息系統數據，為模型開發、實驗、監控和運行的全生命周期管理提供了平台，在安全可控環境中為業務數據敏捷探查和數據挖掘建模提供環境。2020年，大數據模型實驗室承擔了15個業務產品模型研發優化工作，通過數據分析與挖掘需求，協助業務部門實現優質管理決策、客戶精準營銷、風險精細管理、產品升級創新等目標。

### 行黨委委員、常務副行長高廣成應邀參加“開放金融聯盟”暨“開放金融與未來論壇”

2020年9月25日，“開放金融聯盟”暨“開放金融與未來論壇”在上海召開，我行作為“開放金融聯盟”成員之一，行黨委委員、常務副行長高廣成應邀參會並現場登台簽署了“開放金融聯盟”合作協議，標志著本行將與其他11家聯盟成員，共同攜手打造具有全球影響力、全國引領力、行業競爭力的開放金融聯盟，開創金融行業發展新局面。





## 高效金融渠道

本行堅持“移動優先”策略，優化完善手機銀行、網上銀行、微信銀行，優化升級徽常有財 APP 財圈板塊、創新搭建直銷銀行智能營銷平台 1.0，著力構建線上化、場景化、個性化的一站式服務模式，進一步簡化办理流程，壓縮業務辦理時間，為不同類型的客戶提供多渠道高效便捷的移動金融服務。

### ❖ 個人網銀

2020 年，本行升級上綫個人網銀 3.0，重新設計個人網銀的功能佈局，使其具有更佳的視覺效果和交互動效，完善網銀的個性化差異功能，並加強了其與手機銀行、微信銀行的互通，極大提升了服務效率和客戶體驗。個人網銀 3.0 作為線上金融服務工具，使客戶足不出戶就能享受到餘額查詢、賬戶管理、信用卡還款等專業化、個性化金融服務。截至報告期末，本行個人網銀存量客戶數 582.4 萬，全年賬務類交易筆數 1,353.85 萬筆，交易金額達 7,968.21 億元。

### ❖ 手機銀行

本行以“簡單·特色·安全”為理念，新增手機銀行特色版本，重點突出“醒目、簡潔”的交互體驗，系統會根據客戶年齡自動推薦普通版或特色版，客戶亦可在兩個版本間自由切換，給予客戶全新的用戶體驗。截至報告期末，本行手機銀行存量客戶數 603.44 萬，全年賬務類交易筆數 3,902.45 萬筆，較去年增長 36.92%；交易金額 13,138.16 億元，較去年增長 73.73%。

### ❖ 徽常有財

作為本行成功打造的直銷銀行品牌，“徽常有財”實現了“雲營銷”“雲營業”“雲服務”，涵蓋聚寶盆、聚寶盆+、固定期限產品、基金超市等產品，以滿足客戶多元化金融需求。

2020 年，徽常有財先後斬獲“2020 胡潤新金融百強榜”“2020 年度杰出直銷銀行創新獎”“2020 年度最佳直銷銀行”等榮譽。截至報告期末，本行直



手機銀行 - 智簡煥新

銷銀行賬戶數超 2,200 萬戶，財富類產品累計交易量超過 558.52 億，各項貸款累計投放 644.90 億，貸款餘額 143.27 億。



徽常有財六周年

## 交易銀行產品譜系

2020 年，本行按照客戶需求將所有產品圖譜歸納為“交易類資產”“交易類負債”和“交易類服務”，全力推進三大板塊產品的數字化升級和場景化應用。

### ❖ “融”系列 – 盤活資產

打造推出了以融鏈通、融鑫池、融醫通、融政通等融系列產品，開發升級了在線開票、在線秒貼為代表的票據產品，實現了從融資申請到秒級放款的全流程線上化操作。

### ❖ “通”系列 – 沉澱負債

推出了招標通、案款通、房款通等“通”系列現金管理產品，開發升級了政府財資通等跨行資金歸集產品，創新推出如意賬戶等場景化現金管理產品。

### ❖ “易”系列 – 提升服務

開發推出易托收、易匯款、易開證、線上電子保函等產品，將傳統金融服務從綫下到綫上升級、簡化審核流程、縮短審批時間，有效提升客戶體驗。



“融” “通” “易” 系列產品

### 線上化業務產品

本行引入多元場景，投產上綫科技 e 貸、保 e 貸、微 e 貸、製造 e 貸等綫上化產品，累計為 522 戶提供 15.3 億元資金支持。我們持續推廣信 e 貸、快 e 貸、微網貸、徽享貸等產品，年末累計餘額 206.3 億元。

截至 2020 年 12 月 31 日，快 e 貸餘額 71.59 億元，微網貸餘額 34.91 億元。

### 在綫智能客服

智能客服系統通過利用語音識別、數據挖掘和模型分析等人工智能技術，打造了智能機器人“小婉”、智能語音導航、智能呼出系統等智能工具，實現了智能化和數字化運營，保障了在突發話務量激增、疫情防控等情況下的綫上服務連續性。

2020 年，本行智能客服系統已覆蓋全行九大業務渠道。同時，我們升級了智能客服系統的綫上化交互功能，新增幫助客戶更加快速的理理解業務及產品功

能的富媒體，通過“智能客服+在綫客服”人機協同雙模式，實時響應客戶訴求，提升服務能力，節約客戶綫上諮詢及業務辦理時間。

本行客服中心在中國銀行業協會主辦的“2020年銀行業客服中心與遠程銀行綜合評估”活動中榮獲“綜合能力評估”“客戶服務能力專項評估”和“創新應用能力專項評估”三項專業評估獎項。

### 徽銀 e+平台

為進一步完善本行特色零售非金融服務生態圈，我行建立了徽銀 e+個人綜合非金



智能機器人-小婉



徽銀 e+

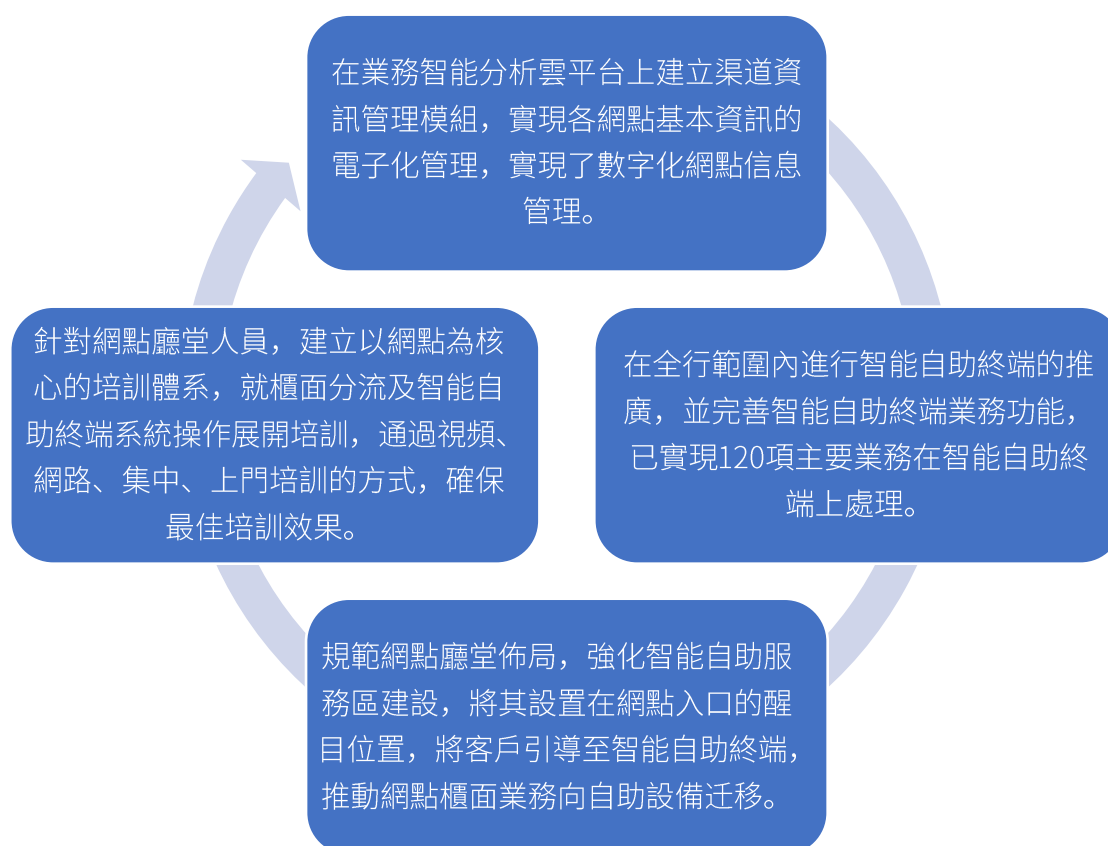
融 綜 合服務平台（以下簡稱“徽銀 e+”），包含了積分商城、區域特惠、旅遊金融、增值服務、徽銀食堂五大功能板塊。我行深入了解客戶需求，建立社保卡、擁軍優撫卡、老體協卡福利專區，並開展了應季商品專題、樂享星期三、周五神券日等特色主題活動，滿足我行零售客戶日益增長的非金融需求。截至 2020 年末，徽銀 e+平台累計注冊客戶數 39.86 萬人，月均增長率 16.8%，累計銷售 77,209 筆，月均增長率 25.7%，累計消耗積分 15.13 億積分，月均增長 23.9%。

## 貼心網點服務

本行持續規範網點服務，圍繞“以客戶為中心”的思想，強調“為提高本行經營效益服務、為業務一綫服務”的理念，不斷推進網點智能化轉型，提供多種多樣的便民服務，提升網點服務水平。

## 網點智能化轉型

本行成立網點渠道轉型領導小組，制定《徽商銀行網點設備標準化配置指導意見》《機構網點形象標準化手冊》，明確 16 個網點轉型升級重點事項，以“數字化”為基礎，“智能化”為核心，“專業化”為方向，“開放化”為延伸的“四化”渠道轉型工程，打造“友好、關懷、專業、前沿”的新型網點。2020 年，我們從各方面持續優化智能網點佈局：



截至 2020 年末，本行共有 481 家網點，自助銀行服務區（點）654 家，全行累計投放自助設備 2,019 台，其中 CRS（存取款機）1,258 台、智能自助終端 731 台、ATM（取款機）30 台。

## 總行全面推進網點渠道轉型升級試點行建設

為推進網點渠道轉型升級工作的開展，總行選取六安、安慶分行的 2 家支行“先行先試”。結合網點實際需求，我們進行了轉型試點行裝修方案的設計。2 家試點支行分別於 2020 年 6 月 28 日、9 月 8 日完成建設並投入使用。



## 網點便民服務

本行在打造物理網點極致客戶體驗和網點泛功能化建設方面大膽創新、不斷嘗試，設立公眾教育區、客戶等候區、公共洗手間等，讓客戶在辦理業務的同時，感受網點的獨特設計和良好氛圍。

- ▶ 提供免費茶水、碎紙設備、老花鏡、點鈔機、輪椅、嬰兒椅、雨傘、醫藥箱、現金袋等便民設施；
- ▶ 在有條件的網點設置咖啡廳、書吧、衛生間；
- ▶ 定期組織豐富多彩的社區活動，包括商業論壇、讀書會、體育活動等。



網點客戶等候區



網點便民服務

2020 年，我們對全行網點服務進行科學精細化管理，制定總行級、分行級、支行級便民服務三級分類，並對等候時間較長的客戶，贈送小禮物，緩解其不滿情緒，進一步提升網點服務質量。

報告期內，本行共有銀行業文明規範服務百佳網點 1 家，千佳網點 8 家，五星級網點 12 家，四星級網點 13 家，三星級網點 12 家，獲評中國銀行業協會各類文明規範服務網點總數 37 家，占本行綜合網點的 14.68%，文明規範服務網點數量位居安徽省前列。

#### 蕪湖南陵支行獲得“中國銀行業文明規範服務五星級示範網點”榮譽稱號

2020 年 7 月 20 日，安徽省蕪湖市銀行業協會向蕪湖南陵支行授予蕪湖市縣域首家“中國銀行業文明規範服務五星級示範網點”榮譽稱號，充分體現了對蕪湖分行服務質量的高度認可。



#### 關愛特殊群體

本行網點設有殘疾人坡道，專門愛心窗口及軍人優先窗口，愛心窗口採用保證輪椅順利進出的特殊設計，以方便殘疾人辦理業務，在軍人優先窗口的明顯位置張貼軍人和優撫對象優先標識。同時，我們設立公共洗手間及茶水間，為周邊人群及環衛工人提供方便。

疫情期間，本行網點為未佩戴口罩的老年客戶，免費提供一次性口罩；對於出行不便，無法親自前往銀行網點辦理業務的老年客戶以及殘障人士等特殊客戶群體，我們成立了上門服務小分

隊，攜帶體溫計、消毒液、口罩等防疫用品，隨時為老、弱、病、殘、孕等特殊客戶群體提供上門服務。



網點愛心窗口

## 維護客戶權益

作為負責任的金融企業，本行以構建公平、公正的金融市場為己任，持續深入貫徹“以客戶為中心”的發展理念，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規。2020年，本行將消費者權益保護工作聚焦五大重點板塊，持續完善升級本行的消費者權益保護體系，積極防範電信詐騙，提升消費者的金融安全感，切實保護消費者權益。

### 本行榮獲“銀行業第一名”及“居民最滿意銀行”榮譽



2020年12月10日，在“安徽省十大服務行業居民滿意度調查”中，本行榮獲十大服務行業居民滿意度調查“銀行業第一名”及“居民最滿意銀行”榮譽稱號。我行已連續八次蟬聯此獎項。此外，蚌埠分行榮獲“最佳服務質量企業”。

#### ❖ 完善消保工作組織架構

本行建立了以消費者權益保護委員會、經營層消費者權益保護工作領導小組、消費者權益保護專職部門組成的三級基礎組織架構。2020年，本行加大人員配置，組建全行跨部門消保人員隊伍，負責日常消保工作落實與對接。

#### ❖ 構築消保制度保障體系

為進一步規範全行消保工作，2020年，本行修訂印發了《徽商銀行客戶投訴管理辦法》《徽商銀行消費者權益保護工作管理辦法》《徽商銀行消費者權益保護信息披露管理辦法》《徽商銀行消費者金融信息保護管理辦法》等制度。

#### ❖ 建立健全專項考核評價機制

本行制定了《徽商銀行消費者權益保護考核評價管理辦法》，從監管考評、內部管理、投訴管理、宣傳教育等方面對分支行的消保工作實施年度考評，並



將考評結果與分行目標責任制考核和條綫考核相掛鉤，提高分支行對消保工作的重視程度。

#### ❖ 加強全行投訴歸口管理

本行秉承“一個徽行，一個客戶”原則，高度重視客戶投訴管理，力求每一個客戶的問題均能得到妥善解決。本行已建設全行統一的投訴管理系統，實現了各渠道投訴的全流程綫上管控，投訴信息實時更新，處理過程全程留痕。該系統可自動生成投訴分類統計報表，具備投訴預警、考核、管理分析等功能，並通過實時監測、協調改進、聯動處置、管控前置、強化培訓等工作提升一綫人員的業務能力，提高全行投訴管理效率。2020年，本行共受理有效客戶投訴2,957筆，主要涉及信用卡業務、借記卡業務和個人住房貸款業務。我行接收到客戶投訴後，積極與客戶保持有效溝通，總分支行聯動，解決客戶問題，化解客戶投訴。

除此之外，本行客服中心按月召開質檢分析會議，針對當月質檢中發現的共性及個性問題開展專項分析，針對典型案例，編寫場景化服務手冊，制定應對流程及話術，幫助員工不斷提升服務能力，進一步提升投訴處理的整體服務質量。

#### 總行開展消費者權益保護專題培訓



2020年5月18日，總行在全行範圍內開展了消費者權益保護專題培訓，各分支行消保專員共計1,000餘人參加了培訓，加強了全行消費者權益保護工作政策傳導，提高了分支行人員投訴處理能力和技巧。

#### ❖ 開展金融知識宣傳教育活動

根據監管部門要求，本行每年制定全行金融知識宣傳教育工作計劃，統籌全年宣教活動。我們充分發揮分行層面資源優勢，聯合監管等外部機構，積極開展“315金融消費者權益保護日”“6月普及金融知識守住‘錢袋子’”“普

及金融知識萬里行” “9 月金融知識普及月” 等集中宣傳教育活動。通過創新宣傳形式，開展專題活動，設計金融知識宣傳漫畫、動漫視頻，製作金融知識問答小遊戲等，我們走進企業、學校、村鎮、社區，進行精準投放，最大程度提高宣傳普及工作的覆蓋面和觸達率。2020 年，本行金融知識宣傳教育活動實現全行各類型網點 100%全覆蓋，受眾消費者達 500 萬人，發放紙質宣傳資料近 40 萬份，短信、微信推送直接觸達 54 萬余消費者，電視、報刊、網絡等媒體宣傳報道量 80 餘次。

### 本行開展 3·15 消費者權益保護宣傳周活動



2020 年 3 月 15 日前後，本行組織全行積極開展以“金融消費者為中心助力疫情防控”為主題的 3·15 消費者權益保護宣傳周活動，因疫情防控需要，我們採用線上線下相結合的宣教活動，以不斷增強金融消費者的自我保護意識和風險防範能力。

### 本行開展“普及金融知識 守住‘錢袋子’”活動

2020 年 6 月，本行及各分支行走進校園、企業、鄉村、社區，通過多種形式向廣大金融消費者普及個人信息保護、安全用卡和防範電信網絡詐騙等金融知識，進一步傳播本行“守護消費者”的消保文化，提升社會公眾的金融素養和安全意識。



## 本行開展“金融知識普及月”宣傳活動

2020年9月，本行積極開展“金融知識普及月”宣傳活動，針對不同人群金融知識的薄弱環節和金融需求，通過發放宣傳折頁、現場答疑的方式，開展金融知識普及工作，切實提升社會公眾金融素養，有效防範化解金融風險，營造清朗金融網絡環境。



## 嚴守信息安全

本行深知科技與金融的加速融合在促進金融服務更加便捷的同時，也對信息安全體系提出了更高的要求。2020年，本行實現了“零重大故障、零安全事故、零重大投訴”，堵截、拒絕可疑單位和個人開戶 1,869 戶，配合公安機關抓捕電信詐騙犯罪嫌疑人員 26 人。同時，針對個人網銀、手機銀行、微信銀行等線上渠道，本行優化《徽商銀行用戶隱私政策》，在個人信息的收集、存儲、使用、共享、轉讓、公開披露等環節進行規範，強化了網絡信息和用戶隱私的保護措施。

## 安全體系建設

我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》，著力關鍵基礎信息安全系統的建設，開展災備演練，保證系統穩定運行，築牢安全防綫。2020年，我們開展了全面的安全體系建設、排查與意識宣貫工作：

- ▶ 邀請專業第三方機構對本行等級保護三級的重要信息系統、核心業務系統、網上銀行系統、骨幹網絡系統及相關網絡空間資源開展測評；
- ▶ 本行總部基地數據中心順利通過國內數據中心機房最高級別的 A 級機房認證；
- ▶ 本行持續使用漏洞掃描、滲透測試等技術手段，對個人網銀、企業網銀、手機銀行等互聯網系統開展漏洞檢測、評估；
- ▶ 組織開展分行信息科技和數據安全檢查與總行部室辦公桌面網絡安全檢查，持續不斷地強化日常運行維護和管理工作；
- ▶ 制定《徽商銀行員工信息安全手冊》，通過開展網絡安全管理培訓、參加安全知識競賽等方式，不斷提升全員的安全意識和安全防護水平。

#### 徽商銀行 2020 年網絡安全專題會議順利召開

2020 年 10 月 30 日，徽商銀行通過現場和視頻會議的方式召開 2020 年網絡安全專題會議。會議通報了面臨的網絡安全形勢，強調了防範網絡安全風險的重要性，將網絡安全工作要求傳達到每一位員工。



#### 保障賬戶安全

為了滿足日益增長的互聯網金融各類支付場景的安全保障需要，本行免費為客戶投保個人賬戶安全險，保護個人賬戶在銀行櫃檯、自動櫃員機以及手機銀行、網上銀行渠道遭遇盜刷或者盜用造成的資金損失，為客戶撑起資金安全保護傘，帶給客戶更加安心、放心的支付體驗。

為保障信用卡用戶數據和賬戶的使用安全，我們特制定《徽商銀行信用卡中心數據安全管理規範》，對數據的獲取、使用、傳輸等方面提出明確的規範要求。此外，我們從加強身份驗證、交易監控系統、失卡保障措施等方面入手強化信用卡用卡風險控制，最大程度保護客戶的權益：

### ❖ 加強身份驗證

針對各服務渠道辦理的信用卡業務，本行應用人臉識別、設備指紋、手機證書等技術加強身份驗證識別。通過不斷優化大數據風控策略及申請評分模型，本行持續升級自動授信體系，核實客戶辦卡時預留的信息、查詢密碼、交易密碼，以低、中、高三類風險級別進行身份驗證，確認為客戶本人，防止盜刷。

### ❖ 交易監控系統

本行通過部署並定期優化調整交易監控規則，建立了對交易欺詐偵測、預警、攔截的交易監控系統，7\*24 小時實時偵測客戶用卡行為，以加大對風險交易的監控力度，降低欺詐交易損失；在主動風險排查方面，我們通過建立套現交易偵測模型、異常交易偵測模型等方式對套現、養卡等高風險用卡行為進行打擊，降低異常交易帶來的信用風險。

### ❖ 失卡保障措施

本行為信用卡持卡人提供免費的失卡保障權益，即在信用卡遺失、被竊、被搶劫、被搶奪、被偽造或變造、賬戶信息被盜取後所產生的損失，均可申請賠付，充分保障持卡人的個人權益，樹立了本行信用卡安全形象。

本行於 2020 年在信用卡 APP 及微信公眾號渠道推出信用卡安全知識小課堂系列文章，對我行信用卡客戶進行了安全用卡知識方面的宣傳，包含盜刷安全篇、安全鎖篇、防範跨境賭博篇及“斷卡”行動篇。



信用卡安全知識小課堂



我行配合中國人民銀行合肥中心支行開展支付系統宣傳活動

### 淮南分行開展“斷卡”行動 抵制買賣賬戶

本行淮南分行在全轄範圍內開展了以“防賭防詐 金融守護”“開展斷卡行動，抵制買賣賬戶”為主題的宣傳活動，向大眾解讀跨境網絡賭博的手法、套路以及危害性，提醒大家抵制賬戶買賣行為，增強大眾支付風險防範意識。



### 淮北分行開展“平安春運 反詐同行” 防範網絡新型詐騙宣傳活動

2020年1月19日，淮北分行在市長途汽車站開展了“平安春運 反詐同行”防範網絡新型詐騙宣傳活動。分行人員以發放宣傳手冊、現場講解等形式，向大眾宣傳反詐知識，有效提升了大眾識騙、防騙的能力。



## 以人為本 加強員工關愛

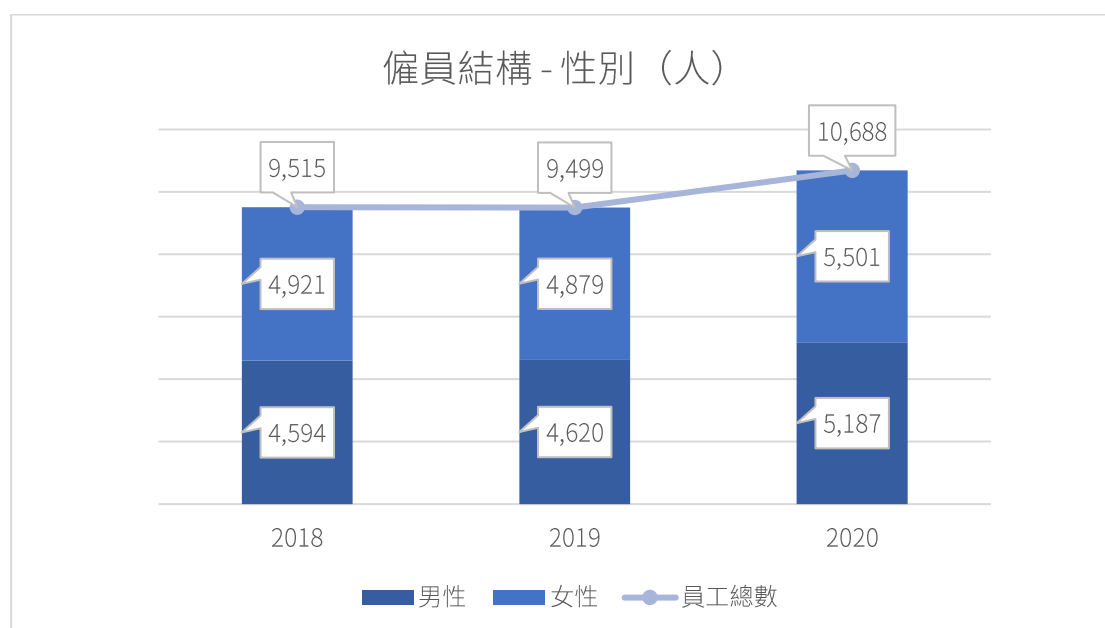
員工是本行最為寶貴的財富，也是本行持續、健康發展的不竭動力。本行始終推行“以人為本”的管理文化，踐行“吸引有志之才，培育可塑之才，使用勝任之才”的人才理念。我們致力於保障每一位員工的合法權益，提供開放平等的溝通交流平台，推進民主管理，創造樂觀、積極、和諧的工作氛圍。

### 保障員工權益

本行嚴格遵守國家的《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等相關勞工法律法規，制定了《徽商銀行員工薪酬管理辦法》《徽商銀行員工招聘管理辦法》《徽商銀行員工離職管理辦法》《徽商銀行員工考勤管理辦法》等一系列的管理制度，維護員工的合法權益。

### 招聘及解聘

本行制定了與僱傭和離職相關的規章制度，規定“定崗定編，按需招聘，人崗匹配，崗位勝任，公平公正公開，雙向選擇，競爭擇優，寧缺毋濫”等僱傭原則，以規範和加強本行員工招聘管理，完善市場化的選人機制，促進本行員工隊伍結構調整優化。



截至 2020 年末，本行共僱傭員工 10,688 人，其中少數民族 206 人，女員工人數略超於男員工；主要年齡段集中於 30 歲以下及 30-39 歲；絕大多數員工為本科及以上學歷；本地僱傭率達到 86.76%。本報告期內，本行員工流失員工人數為 232 人，流失率<sup>1</sup>為 2.34%，新進員工人數為 535 人。

員工結構			2020 年
類別	指標	人數	比例
性別	女性	5,501	51.47%
	男性	5,187	48.53%
年齡組別	<30 歲	3,585	33.54%
	30-39 歲	4,552	42.59%
	40-49 歲	1,808	16.91%
	≥50 歲	743	6.96%
學歷	本科以下	829	7.76%
	本科	7,929	74.19%
	碩士	1,908	17.85%
	博士	22	0.20%
地區	安徽省內	9,273	86.76%
	其他地區	1,415	13.24%

新進員工			2020 年
類別	指標	新進人數	比例
性別	女性	248	46.36%
	男性	287	53.64%
年齡組別	<30 歲	491	91.77%

<sup>1</sup> 員工流失率=報告期內流失人數/（期末員工總人數+報告期內流失人數），本報告期內流失和新進員工不含北京、成都、深圳、寧波四家分行。



	30-39 歲	37	6.92%
	40-49 歲	4	0.75%
	≥50 歲	3	0.56%
地區	安徽省內	501	93.64%
	其它地區	34	6.36%

流失員工			2020 年
類別	指標	流失人數	員工流失率
性別	女性	110	1.11%
	男性	122	1.23%
年齡組別	<30 歲	124	1.25%
	30-39 歲	96	0.97%
	40-49 歲	10	0.10%
	≥50 歲	2	0.02%
地區	安徽省內	212	2.14%
	其它地區	20	0.20%

## 薪酬與福利

本行將薪酬管理與崗位序列管理相銜接，總量與風險調整後的業績相適應，競爭力提升與可持續發展相符合，效率優先與內部公平相兼顧，短期激勵與中、長期激勵相結合，員工薪酬與團隊績效相關聯，動態維護與規範統一管理相協調，遵循宏觀政策制度調整、區域市場環境變化的要求，進一步淡化地區差異，以提升本行競爭力和員工穩定性。同時，我們制定了《關於進一步規範員工持證上崗有關事項的通知》，對相關證書獲得者給予一定的獎勵激勵，加強專業化隊伍建設。

本行根據國家相關法律法規，為全體員工繳納社保和公積金，建立了全行性企業年金方案，保障和提高員工退休後的待遇水平，調動員工的勞動積極性，建立人才長效激勵機制。



執行董事、行長張仁付主持召開薪酬制度改革推進會議

## 工作時數與假期

本行實行每日工作不得超過 8 小時，每周工作時間不得超過 40 小時的標準工時制，杜絕強制勞工。若工作需要，安排員工加班，需遵循自願原則，並嚴格根據國家規定支付加班費。

本行嚴格遵守國家法律法規，規定員工的工作時間公休假包括雙休日和國家法定節假日，國家法定節假日按照國家規定執行，員工請假包括帶薪年休假、產假、護理假、婚假、喪假、事假、病假和探親假。

## 平等及多元化

本行堅持公開公平公正的原則，為每位員工提供平等的職業機會與工作環境，不因民族、種族、性別、宗教信仰不同而歧視。

## 勞工準則

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童工規定》等相關法律法規，堅決杜絕使用童工和強制勞工。

為進一步避免誤用童工，本行制定嚴謹的入職審核程序，並嚴格查驗應聘者的身份證真偽。若後續發現有誤用現象，我們會嚴格遵循法律法規立即解除與其的勞動合同並妥善處理，將其送回原居住地交其父母或者其他監護人，以保護其合法權益。

## 民主及溝通

本行積極構建和諧的勞動關係，注重民主管理，不定期舉行員工座談會，每年召開職代會，進行員工滿意度調查，積極傾聽員工的聲音，使員工的知情權、決策權得到有效發揮。本行工會搭建“徽銀 E 家”微信公眾號，以公眾號建設為契機，通過各類宣傳活動，搭建交流平台，增強工會活動的針對性、靈活性和普惠性，發掘員工故事，弘揚榜樣力量，宣傳徽行文化。報告期內，本行工會建會率 100%，工會入會率 100%。2020 年 7 月 13 日，徽商銀行職工代表會議在合肥召開，會議選舉了徽商銀行第四屆監事會職工監事，進一步發揮職工代表民主監督、民主管理作用。

## 促進職業發展

本行視員工成長為徽商銀行發展的不竭源泉，緊密圍繞“數字化轉型”戰略要求和“穩中求進、強本固基”的總體要求，積極為員工成才搭建公開平台，我們制定了《徽商銀行崗位序列管理暫行辦法》《徽商銀行教育培訓管理辦法》《徽商銀行教育培訓獎懲方案》等，不斷優化拓展員工職業路徑，不斷完善人才培訓體系，不斷提升人才培養力度，有效推動員工能力素質的提升，為全面建設高質量發展現代銀行提供堅強人才保證。

報告期內，本行員工綫上綫下培訓覆蓋率為 100%，本行共組織集中培訓合計 1,004,163.95 小時，全年人均培訓 93.94 小時，人均培訓費用 3,166.02 元。

培訓情況		2020年
類別	指標	平均受訓時數
性別	女性	100.0
	男性	87.51
職級	高層管理人員	65.96
	中層管理人員	37.36
	基層人員	95.19

### 拓寬晉升渠道

我們堅持整體規劃、統一設置、分級管理、動態調整、有效激勵的原則，構建了本行全員崗位序列管理體系，將崗位劃分為管理、專業、經辦、營銷等四個序列，明晰了員工在本行的職業發展渠道。

本行注重培養選拔優秀年輕的管理人員，注重使用後備人才，注重用好各年齡段管理人才，高度重視人才庫建設，制定了《徽商銀行中層管理人員選拔任用管理辦法》等管理人員選拔任用制度，對管理人員一般按逐級提拔的原則進行提拔。總行對各部室二級團隊負責人和資深經理進行素質測評，以發現高潛力、高績效人才，為本行中層管理人員培養選拔提供重要參考。

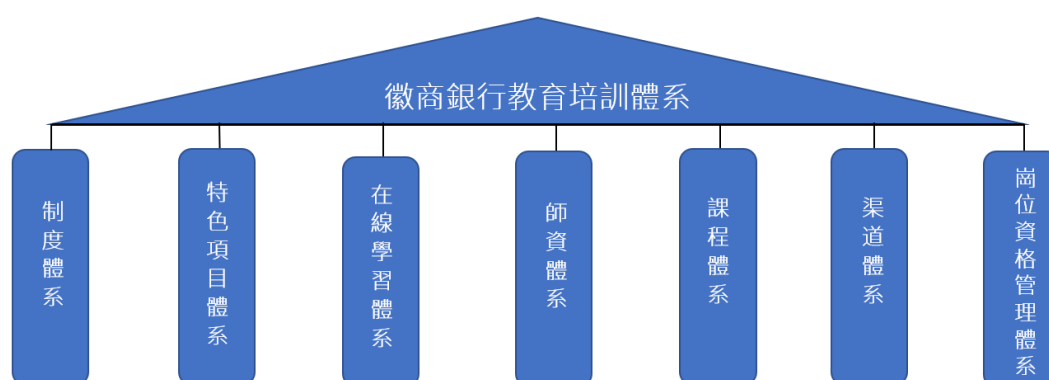
### 夯實培訓根基

本行始終關心、關注員工成長，努力為員工打造專業化、多元化的培訓體系。本行打造了“濱湖培訓中心”“徽銀網校”“徽銀學堂”三大培訓平台，不斷完善教育培訓體系，包括培訓制度體系、特色項目體系、在綫項目體系、師資體系、課程體系、渠道體系以及崗位資格管理體系，全面建設學習型銀行，有效滿足新員工、不同序列人才、管理層等不同層級員工的培訓需求，實現人才多元化發展。

本行深知內訓師是開展員工教育培訓體系的重要組成部分。為建設素質優良的內訓師隊伍，依據《徽商銀行內訓師管理辦法》，本行規定了內訓師基本條

件及認證標準。2020年，我行現有內訓師417名，包括82名新晉內訓師，並形成了幾乎涵蓋全部經營業務的內訓師隊伍體系。

為全面提高員工的積極性與培訓體驗，本行明確了條綫培訓指標，對徽銀好學員、徽銀好課程、優秀培訓連絡人等進行激勵，營造比學趕超的良好學習氛圍。此外，我們設置專人負責各部室培訓工作，依據《培訓連絡人制度》，將各部室培訓工作主要牽頭人和協調人確定為培訓連絡人，其日常職能主要包括條綫人才隊伍建設、綫下重點項目實施、綫上網課微課管理、內訓師隊伍建設、學習氛圍營造、培訓需求反饋等。



## 打造特色品牌

本行持續優化現有的全渠道培訓體系，並打造“金融科技大講堂”“徽卓計劃”“徽英計劃”“徽菁計劃”“徽航計劃”“徽道計劃”“徽雲計劃”等精品特性化培訓班，對不同層級的人才進行針對性培訓，助力員工成長。報告期內，共完成16期培訓，參訓人數1,112人次。

培訓品牌	培訓目標	2020年主要績效
金融科技大講堂 - “科技賦能” 金融科技系列	培訓全行員工對金融科技的 理解，進一步提高了全行員 工金融科技基本素養	在綫授課10節系列專題課程，累 計觀看人數達58,159人次
徽卓計劃	篩選針對性課程，幫助中高 管人員開拓經營發展的宏觀 視野，增強決策分析及領導 能力	推出“學習貫徹黨的十九屆四中 全會精神”綫上專題培訓課程， 共累計171名高管參加學習

培訓品牌	培訓目標	2020 年主要績效
徽英計劃	提升中青年管理人員的職業素養、業務素質、創新思維、管理水平和風險管控等綜合能力	共舉辦了 8 期培訓班，來自總行各部室二級團隊負責人與 20 余家分行的支行行長及網點負責人分別參加了各期培訓
徽菁計劃	提高青年人才職業素養、專業能力和綜合素質，加速職業成長，形成人才引領示範效應	舉辦了 2 期專題培訓，共 133 名優秀骨幹參訓
徽航計劃	精心組織崗前集中培訓，幫助新員工快速融入本行，加快新員工從大學生到職業人的角色轉變	370 餘名新員工分成 4 批，施行崗前封閉集中培訓
徽道計劃	將培訓與課程開發製作相結合，並按照基礎、進階、高階進行內訓師梯隊培訓	惠及全行 128 名優秀內訓師及業務骨幹，優化完善了 128 門精品課件，內訓師的優質授課及精品課程的傳播成功營造了本行“能者為師”的氛圍
徽雲計劃	“徽銀網校”（計算機端）和“徽銀學堂”（手機端）兩大在綫培訓平台為載體，為員工能夠隨時隨地進行學習提供了良好環境	兩大在綫平台累計新增課程 1,057 門，較 2019 年增長 273 門，累計直播培訓 137 場，惠及人數約 19.75 萬人次



“徽英赋能”綜合支行行長管理能力提升研修班



“徽航計劃”徽商銀行2020年新員工崗前培訓



“徽道計劃”金牌內訓師進階技能培訓



“徽善計劃”優秀對公及零售客戶經理職業成長加速專題培訓

## 守護員工安康

本行致力於為員工創造安全而舒適的工作環境，嚴格按照國家法律法規和相關標準配置各類安防設施設備。注重員工安防教育培訓和突發事件應急演練，提升全員安全防範意識。此外，本行認真貫徹落實《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國突發事件應對法》，印發了《徽商銀行自然災害應急處置預案》《徽商銀行總行辦公樓消防應急預案》《徽商銀行安保類突發事件應急處置要點》《徽商銀行消防應急處置預案》《徽商銀行治安類突發事件應急處置預案》，並針對爆炸、搶劫、盜竊、詐騙等行業特殊性事件明確了處置要點，為全面建設高質量發展的現代銀行提供良好的保障。

## 加強疫情防控

2020年疫情爆發後，本行第一時間做出響應，堅持把員工的生命安全和身體健康放在首位，開展部署工作，先後印發了《關於做好新型冠狀病毒感染的

肺炎疫情防控工作的通知》《關於加強員工內部用餐安全管理的通知》《關於持續做好疫情防控相關工作的通知》《關於加強疫情期間物業管理工作的通知》等防疫相關的規章制度。此外，我們採取了一系列有效措施為員工創造舒適且安全的辦公環境，如：

- ▶ 合理安排免洗消毒液、消毒濕巾、口罩、手套等個人防護用品的採購、分發及管理，保障防護用品充足；
- ▶ 採取輪崗制度以控制、精簡上班人員數量，提倡彈性工作制和錯峰上下班，減少聚集性風險；
- ▶ 重視用餐安全，從食材採購、食品加工、就餐管理等方面著手，加強監督檢查和考核管理；
- ▶ 嚴格辦公區域日常出入管理，在辦公區域出入口設置體溫檢測點，嚴密排查人員健康；
- ▶ 加強辦公區域、物品、電梯和空調系統等的清潔消毒工作，保證辦公區域安全；
- ▶ 通過製作宣傳展板、發放宣傳手冊對所有員工進行防疫知識宣貫。

### 總行機關舉辦線上全民防疫知識公益挑戰賽



在 2020 年國際勞動婦女節到來之際，總行在線上組織開展了全民防疫知識公益挑戰賽。公益挑戰賽圍繞復工辦公室防疫、易感人群防疫以及兒童防疫三大板塊，通過線上答題的方式向員工全方位宣傳新冠肺炎防疫知識。



## 安保消防管理

本行嚴格落實安全生產責任制，層層簽訂安全保衛工作責任書，從工作目標、履職要求、責任追究等方面提出要求，落實安保消防責任人。為進一步創新提高安保工作的精細化、規範化、科學化管理水平，我行持續深入開展“安全徽銀”創建活動，採取了互查、夜查、突查、非現場查等多種形式的安保檢查，以及時發現並消除安全隱患，並建立評分體系，細化評分規則，力求對分支行安全管理情況進行全方位的綜合評價。

### “安全徽銀”七大重點工作

加強安全保衛工作的組織領導

開展系列安全保衛法律法規教育

推進安全防護設施達標改造

完善信息科技安全管理

創新安全隱患檢查方法

升級內部治安管理

提高應急管理水平

### 本行積極組織開展“安全生產月”宣傳貫徹活動

2020年6月，為深入貫徹落實習近平總書記“從根本上消除事故隱患，有效遏制重特大事故發生”的重要指示精神，本行進行全方位、多角度、立體化的宣傳貫徹，積極開展“安全生產月”系統學習教育活動，提高了全體員工對安全生產重要性的認識，使安全生產真正做到入腦入心、見諸行動。

本行高度重視消防安全管理，認真落實消防安全“三自主兩公開一承諾”工作要求，強化單位消防安全主體責任，著力提升自防自救能力。我們積極推

進營業網點消防報警聯網管理，不斷提高消防智能化管理水平，組織開展總分行機關辦公樓消防安全檢測工作，切實消除消防安全隱患。

我們定期組織總行工作人員進行各類安保突發事件演練及消防專項培訓，提高員工安防意識，提升安防技能，指導員工掌握火災撲救、火場逃生等安全技能。各分行亦結合實際情況開展相關安全知識競賽、消防演練、消防知識培訓等活動。

#### 宣城分行辦公大樓消防應急疏散逃生演練

2020年11月13日，總行組織宣城分行開展了辦公大樓消防應急疏散逃生演練，並邀請宣城市應急救援大隊專業人員給予全程指導。此次演練對分行辦公大樓消防設施的功能和聯動控制系統、人員逃生疏散的組織能力和義務消防隊的應急處置能力、辦公大樓工作人員的火場應對措施和逃生能力進行了檢驗。



#### 注重身心健康

本行根據國家相關法律法規建立了全行性補充醫療保險機制，作為員工基本醫療保險的有力補充。我們每年進行員工體檢，體檢率達 100%，並定期組織員工參與各類體育運動、體育賽事、健身類活動。

本行客服中心定期統一採購花茶、羅漢果、潤喉片等護嗓潤燥用品，預防員工用嗓過度。針對員工工作中處理投訴情緒壓力較大的工作特點，客服中心

為員工開設了心理輔導課程與心理諮詢項目，緩解員工心理壓力，提升工作的幸福感。

### 徽商銀行隊問鼎第二屆長三角友好城市網球團體邀請賽冠軍

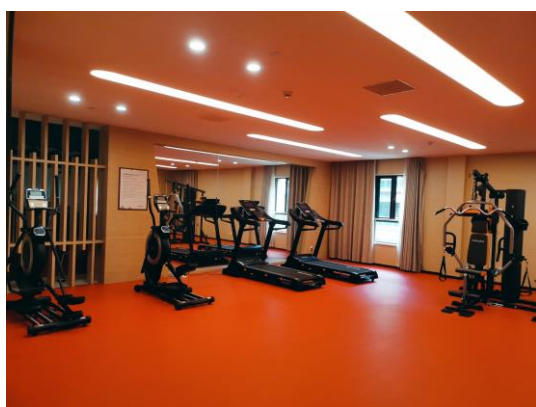


2020年11月7-8日，本行網球隊應邀參加由上海市、江蘇省、安徽省、浙江省網球協會聯合舉辦的第二屆長三角友好城市網球團體邀請賽，並榮獲第二屆邀請賽團體冠軍。此次比賽不僅豐富了員工們的體育生活，也促進了跨省交流。

### 打造幸福徽行

本行積極打造幸福徽行，在辦公樓內開闢員工活動專區，提供了多種文體設施，組織各類文化興趣小組活動，在工作之餘為員工提供了輕鬆、和諧的休閒環境。我們修建職工活動中心、組織業餘文化活動、開展節日慰問、生日送祝福等，為在職和離退休員工創造歸屬感，將幸福徽行的理念傳遞到每一位員工。

### 職工活動中心



瑞安家園職工活動中心－健身房

2020年8月，為更好地服務員工文化生活，我行的瑞安家園職工活動中心正式開放投入使用。活動中心設施齊全，功能全面，設有閱讀、健身和就餐等空間，旨在給員工提供一個開放交流式的集學習，健身及休閒娛樂於一體的休息場所，以幫助員工在工作之餘減輕疲憊。

## 豐富文化生活

為滿足員工們日益增長的精神文化需求，本行精心組織和廣泛開展新式多樣、動靜結合、健康向上的文化活動，不僅豐富了員工的業餘生活，為員工間的溝通搭建了橋梁，也增強了員工對本行的信任度。

### “安康端午 答題闖關” 趣味線上答題活動

2020年6月，本行總行客服中心組織開展了“安康端午 答題闖關”趣味線上答題活動，以增進員工對端午節傳統文化的了解，營造出溫馨和諧的辦公氛圍。



### “徽行天下·書香致遠” 親子共讀活動

2020年7月27日-8月27日，本行工會面向全行職工及其子女組織開展了“徽行天下·書香致遠”線上親子共讀活動，大力弘揚中華優秀傳統文化，累計2,232名員工及其子女在線上參加了本次活動，徵集作品達2,569個。



## 員工關愛活動

### ❖ 關愛女員工

為進一步推動維護女職工基本權益，關愛關心女職工的工作，本行從女員工最關心、最基礎的權益出發，定期召開女員工座談會，建立總行機關母嬰室，組建女員工瑜伽訓練興趣小組。

### 宿州分行“烘享幸福，焙感快樂”三八節綫上活動

在新冠疫情的特殊時期，宿州分行工會開展了“烘享幸福，焙感快樂”三八節綫上活動。活動邀請專業烘焙師進行網絡授課，教授製作蛋糕等甜品，不僅為平日忙碌的女員工們帶來輕鬆愉快的烘焙體驗，也提升了其在疫情期間的生活品質。



#### ❖ 關愛退休員工

徽商銀行的發展離不開老員工的付出。為共享本行經營發展成果，本著“體現關懷”原則，本行退休員工享有補充醫療報銷、異地就醫保障及重大疾病保障等多項權益，進一步加強退休員工的醫療保障，提高生活質量。

### 總行開展退休幹部員工重陽節敬老活動



2020年10月26-27日，總行組織退休幹部員工前往涇縣歡度重陽，就我行發展進行寶貴意見和建議交流。活動展示了退休幹部員工健康快樂的時代風采和老有所為、老有所樂的精神面貌。

#### ❖ 關愛困難員工

本行堅持優良傳統，堅持傳統節日、重要時點的困難員工的慰問工作。本行工會根據申報資料確定困難員工名單，對大病、住院、貧困等員工實施跟蹤走訪或實地慰問。2020年，本行慰問特困員工62人，共發放慰問金24.8萬元。

## 踐行責任 共創社會價值

本行積極履行社會責任，彰顯社會擔當。我們依托自身行業優勢，在特殊時期做好防汛抗疫兩手抓，為困難地區謀求發展，關愛幫扶弱勢群體，積極推動文體發展，提升全民健康福祉。我們全面推進社會公益實踐，努力通過自身行動回饋社會，實現本行與社會和諧發展。

### 全力防汛抗洪

2020 年入汛以來，長江、淮河、新安江及巢湖流域遭遇洪澇災害，安徽省防汛抗洪救災形勢十分嚴峻。本行黨委認真貫徹落實習近平總書記關於防汛救災工作重要講話指示批示精神，迅速行動、主動擔當，積極做好防汛金融保障服務，並全力投身一綫防汛救災減災工作。

#### ❖ 防汛金融保障

為切實做好防汛抗洪各項金融服務工作，發揮金融部門“保民生、保生產、保穩定”的積極作用，本行制定出台《徽商銀行防汛抗洪應急貸款業務實施意見》，為受汛情影響較大的地區、行業和企業提供差異化的優惠金融服務，啓動快速審批通道，切實提升金融供給能力。汛期期間，本行累計審批 155.6 億元、投放 98.80 億元防汛抗洪應急貸款，不遺餘力支持地方政府與企業做好防汛抗洪和災後重建等工作。

#### ❖ 一綫救援

面對嚴峻的防汛救災形勢，本行堅持“人民至上，生命至上”的理念，在總結提煉疫情防控有效做法的基礎上，迅速建立“黨員突擊隊”“青年突擊隊”“志願服務隊”，近 300 名隊員，直接投身防汛值守、險情排查、群眾轉移、災後清理等防汛救災一綫工作。

## 六安分行志願隊伍前往老新河支流旁開展防汛工作

六安分行金寨支行 15 名志願者第一時間成立了抗洪防汛小組，前往災情嚴重的老新河支流旁，24 小時輪流值守，全天候巡堤查險、監測水情，確保第一時間發現並上報險情，守護責任圩堤段周邊人民群眾的生命和財產安全。



### ❖ 捐獻應急物資

本行積極採購抗洪搶險一綫急需物資，及時奔赴受災嚴重的地區，為安置點災民及抗洪搶險的一綫人員送去編織袋、礦泉水、方便面、雨衣、雨傘等緊缺物資，為抗洪救災工作貢獻一份力量。汛期期間，本行劃撥支持防汛救災工作專項黨費 79 萬餘元。

## 滁州分行為一綫防汛幹部捐贈物資

2020 年 7 月 22 日，滁州分行黨委帶領分行黨員幹部、青年志願服務小分隊深入滁州市周湖村，為堅守在防汛一綫的幹部群眾送上生活物資，表達對一綫人員堅守崗位、保衛家園的敬意。



## 愛心助學行動

本行支持各分支行開展關愛留守兒童、青少年成長等教育公益活動，充分展示本行良好的企業形象。各分行組織結對幫扶，為貧困地區的留守兒童捐物，推動支持地方建設。共青團安徽省委、徽商銀行總行在留守兒童、農民工子女較集中的學校或小區，建設“徽銀青少年之家”志願服務陣地，更好地加強農村留守兒童、城市農民工子女志願關愛保護工作。此外，我們持續多年開展愛心助考活動，通過志願服務築夢起航。

### 馬鞍山分行開展“徽銀青少年之家”系列主題活動

2020年6月23日下午，馬鞍山分行開展新時代文明實踐志願服務活動“徽銀青少年之家”之“情暖端午”。活動向困難學生表達了節日問候，將精心準備的書包和文具捐贈到其手中，並為他們帶來了一節生動有趣的假幣識別公益課程，為留守兒童帶去關愛和歡樂。



### 本行開展“圓夢微心願，徽行暖童心”助學活動

2020年6月29日，7月2日，本行開展“圓夢微心願，徽行暖童心”助學活動，對接泗縣網周村程廟小學與金寨縣大灣村小學收集兒童的微心願。員工們紛紛伸出援助之手，以線上綫下相結合的方式進行認領，完成孩子們的心願。活動共對接認領288



件微心願，現場捐贈愛心電腦20台，公益助學金5萬元。



## 本行積極開展“愛心服務助力高考”公益活動

2020年7月7日至8日，馬鞍山、宣城、六安、阜陽等分行組織志願服務隊，開展一系列“愛心服務助力高考”活動。各分行在考點設置“愛心助考點”，准備了應急考試用具，提供信息和指路服務，此外，各分行還開展高考志願填報公益講座，為廣大考生、家長提供優質、高效、貼心的助考服務。



## 支持文體活動

本行積極支持文體發展，通過贊助和參與體育、文化等活動為公共文化事業的發展貢獻力量。在積極宣傳健康生活，傳播藝術文化的同時，本行也鼓勵員工積極參與到其中，傳遞積極樂觀的生活態度。

### 徽商銀行 2020 合肥馬拉松賽

2020年11月8日，徽商銀行2020合肥馬拉松賽在渡江戰役紀念館東廣場舉行。受疫情影響，2020年合肥馬拉松創新採用“綫上+綫下”相結合的辦賽模式，綫上賽開放10,000個參賽名額，綫下賽迷你跑總參賽人數1,000人。此次是本行連續六年冠名該賽事，充分體現了本行助力全民健身，支持體育事業的態度。



## 2020年“徽商銀行杯”第六屆安徽省直機關足球聯賽



2020年11月14日，由徽商銀行冠名協辦的第六屆安徽省直機關足球聯賽閉幕式在合肥蜀山足球訓練基地舉行。比賽促進了省直機關單位間的交流，增進了友誼，同時也鼓勵了員工廣泛參與體育健身活動，以更加健康的

體魄、高漲的熱情投入到工作和學習中。本行足球隊以優異的戰績，勇奪五連冠。

## 保護環境 守護青山綠水

本行持續健全綠色金融管理體系，大力發展綠色信貸，全力支持低碳經濟，扶持綠色產業，向公眾提供綠色金融服務，傳遞綠色文明理念，加強自身綠色運營，積極開展各類綠色公益活動，助力建設環境友好型社會。

### 實踐綠色金融

本行深入貫徹落實《安徽省五大發展行動計劃》及《綠色發展行動實施方案》，堅持履行社會責任與實現商業可持續相結合，適應新形勢、新任務和新要求，提升本行綠色金融戰略認識，全面構建綠色金融服務和管理體系，進一步加大綠色金融產品創新力度，為建設綠色江淮美好家園提供強有力的金融支撐。報告期內，本行綠色貸款餘額合計 209.16 億元，較年初增長 60.98 億元，增幅 41.16%，不良率為零。

我行明確授信評審部負責在全行推廣綠色信貸，主動加強綠色信貸管理，以完善的組織構架和管控措施有效推動綠色金融，實現綠色信貸業務的全周期管理。

<u>綠色政策指引</u>	印發《徽商銀行綠色金融發展戰略三年行動計劃（2018-2020）》《徽商銀行 2020 年度授信政策》，對全行綠色金融的發展制定具體的行動目標和工作舉措。
<u>合理配置資源</u>	嚴格控制高污染、高排放領域的信貸投放，逐步下降“兩高一剩”行業貸款占比，將信貸資源有效地向國家戰略新興產業、“雙創”企業、科技成長型企業傾斜，提升對其的信貸支持力度。
<u>開展盡職調查</u>	執行環保“一票否決”制度，從行業准入、生產許可、技術標準、經營資質、安全生產、環保審批等方面進行調查，對客戶的環境和社會風險進行評估與分類，對潛在的環境和社會違規風險進行識別防範。

<p><u>貸後跟蹤督查</u></p>	<p>秉持“全面管理、分類管理、動態管理、持續管理”原則，將客戶的環境和社會風險信息納入貸後存續期管理流程，以及時發現達不到國家環境和社會標準的客戶，做好後續處置工作。</p>
<p><u>考核評價指標</u></p>	<p>設立包括綠色信貸制度執行情況、綠色信貸業務增長率、綠色信貸業務餘額占比、綠色信貸統計數據質量和產能過剩行業風險限額執行情況等指標的綠色貸款考評體系，與分行年度績效考核直接掛鉤。</p>

## 倡導綠色服務

在推進網點智能化的同時，本行亦將綠色發展理念應用在網點建設、運營和服務的全過程。

- 嚴控建材質量，牆面乳膠漆及所有裝飾材料僅使用國內一流品牌及型號；
- 使用環保材料代替傳統木質材料，減少甲醛等污染物的排放；
- 所有燈源均使用 LED 節能燈具，合理規劃廳堂區域，嚴把照度設計，避免能源浪費；
- 對完工網點進行常規室內空氣污染物定量檢測，檢測合格後才能進家具；
- 通過工作人員宣傳、廳堂顯示屏向大眾傳遞電子銀行、電子回單等綠色金融新服務，倡導大眾選擇低碳環保的生活方式。

此外，本行致力於將發展電子銀行業務與保護環境相結合，開發了網上銀行、手機銀行、微信銀行、自助銀行和電話銀行等電子渠道，不斷豐富電子銀行產品和服務，降低客戶成本，節約社會資源，減少對環境的負面影響，在提升銀行服務客戶能力和水平的同時，也引領著本行服務進入綠色數字運營的發展階段。

## 推行綠色運營

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，以創建節約型企業為目標，將環保節能低碳可持續發展的理念融入本行的日常運營之中。

### 減少廢物排放

作為金融機構，本行在日常運營中不會產生生產廢水、廢氣和有害廢棄物的排放，僅排放少量的辦公生活廢水、辦公廢棄物和生活垃圾。

針對生活廢水，本行嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規的要求。對廢水進行初步沉澱處理後排入市政污水管網，沉積雜質由市容清潔隊清理。

溫室氣體方面，本行主要的溫室氣體排放源為範疇二的外購電力排放。本行嚴格遵守《“十三五”控制溫室氣體排放工作方案》的相關規定，積極採取節電舉措，提高電能使用效率，如提倡節約用電，更換 LED 光源等，以達到減少溫室氣體排放的目的。

在廢棄物管理方面，本行嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》，大樓所有的廢棄物都由物業保潔人員每天進行分揀，無法回收利用的垃圾按時由市政清運公司處理，可回收廢棄物存放在臨時堆放點，並由專門的回收公司按時回收。2020 年，總行大樓回收廢紙板箱和廢報紙共計 8,556 斤。

報告期內，本行排放物層面的關鍵績效指標數據如下：

排放物	2020	2019	2018
廢水排放量（萬噸）	2.8	2.4	2.3
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸）	3,869.5	3,703.8	4,218.8
直接溫室氣體排放（範疇一）（噸）	648.9	731.5	806.8
其中：天然氣（噸）	557.8	629.3	702.9
其中：汽油（噸）	91.1	102.2	103.8

排放物	2020	2019	2018
能源間接溫室氣體排放（範疇二） （噸）	3,220.6	2,972.3	3,412.0
其中：外購電力（噸）	3,220.6	2,972.3	3,412.0
人均溫室氣體排放總量（噸／員工）	2.9	3.0	3.4
無害廢棄物排放總量（噸）	13.6	14.4	12.0
無害廢棄物排放密度（噸／員工）	$1.0 \times 10^{-2}$	$1.1 \times 10^{-2}$	$9.6 \times 10^{-3}$

註：1、關於排放物的關鍵環境績效指標統計範圍僅包括總行。未來，本行將有計劃地進一步擴展數據統計範圍。

2、基於運營特性，我們的溫室氣體排放主要來自本行商務車輛的汽油和化石燃料燃燒消耗所造成的直接溫室氣體排放（範疇一），以及外購電力所造成的能源間接溫室氣體排放（範疇二）。

3、溫室氣體清單包括二氧化碳。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並依據國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》進行核算。

4、本行運營過程中產生的有害廢棄物主要為辦公打印設備產生的少量廢棄硒鼓及墨盒，均由供應商回收處置，無實質影響，故關鍵績效指標 A1.3（所產生有害廢棄物的總量）在本報告中不作披露。

## 節約資源使用

本行嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，一直致力於提升各項能源、水資源、物料的利用效率。本行頒布了《徽商銀行節能工作管理暫行辦法》，明確節水、節電、節油及節氣等相關管理內容和措施，以有效落實節能工作。

本行的主要水耗來自生活用水，水源為市政供水，故在取得充足適用水源上有所保障。2020年，總行獲評安徽省第六批省級公共機構節水型單位。



節能宣傳周展板

為響應國家“努力建設成資源節約型，環境友好型和諧社會”的號召，提高能源利用效率和經濟效益，徽商銀行總行制定了節能工作考核制度，定期進行節能監督檢查，提升本行能效管理。總行採取多項節能節水措施，把節能減排工作貫穿於日常管理工作中：

<p><b>節約用能</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據天氣的實時變化調整空調的運行時間，盡力降低電力和燃氣使用量</li> <li>● 減少計算機、打印機、複印機等辦公設備待機時間</li> <li>● 辦公區域儘量利用自然光照，減少照明設備電耗</li> <li>● 提倡 5 樓以下不使用電梯，工作期間每晚 19:00 以後及節假日全天，南北門各僅保留一部電梯使用</li> </ul>
<p><b>節約用水</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 餐廳、衛生間使用感應式水龍頭</li> <li>● 加強重點區域用水管理，通過張貼標識、日常巡查等方式，杜絕跑冒滴漏現象發生</li> </ul>
<p><b>綠色辦公</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 積極採用遠程辦公，減少不必要的員工差旅，報告期內，本行共進行視頻會議 145 次</li> </ul>

- 建立辦公用品採購領用制度，規範辦公物品的保管、領用、回收及報廢等工作，同時辦公系統使用 OA 系統傳閱文件
- 提倡辦公用紙雙面使用，有效避免浪費

報告期內，本行資源使用層面的關鍵績效指標數據如下：

資源使用	2020	2019	2018
能源消耗總量（兆瓦時）	7,740.45	7,790.5	8,792.2
其中：汽油（萬升）	4.1	4.6	4.9
其中：天然氣（萬立方米）	25.8	29.1	32.5
其中：外購電力（萬度）	457.8	422.5	485.0
人均能源消耗總量（兆瓦時／員工）	5.9	6.2	7.1
自來水用量（萬噸）	3.5	4.5	6.5
人均自來水用量（噸／員工）	26.5	36.0	52.4

註：1、關於資源使用的關鍵環境績效指標統計範圍僅包括總行。未來，本行將有計劃地進一步擴展數據統計範圍。

2、能源消耗總量根據用電量、耗油量及國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》附表 1 化石燃料相關參數缺省值計算。

3、由於本行運營中不涉及包裝材料的使用，故關鍵績效指標 A2.5（製成品所用包裝材料的總量）對我們不適用。

## 應對氣候變化

我們積極應對極端天氣和自然災害等問題可能帶來的運營風險，總行制定完善了《總行大樓防汛應急預案》《總行大樓停電應急預案》《總行大樓抗震應急預案》等應急預案，有序高效地做好洪水、停電、地震等自然災害的應對及



搶險救災工作，以最大限度減輕災害對本行設備設施造成的損失、對業務造成的影響和對員工生命造成的危害。

2020 年六月份的暴雨造成多家分行的運營面臨著抗洪防疫的雙重考驗，為及時、切實、高效地開展全行防汛救災工作，總行制定《徽商銀行 2020 年防汛抗洪工作方案》《徽商銀行 2020 年防汛抗洪應急處置預案》，成立防汛抗洪應急領導小組和應急救援隊，建立汛期 24 小時值班報告制度，堅持預防預備和應急處置相結合，並及時採購沙袋、雨布、水桶、照明設備等防汛抗災物資，切實保障辦公秩序，保護各分支行及網點員工的生命財產安全。

### 堅持綠色採購

為加強對本行集中採購招標代理機構的管理，規範招標代理行為，提高集中採購工作的效益與效率，依據《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等國家有關法律、法規、政策規定，本行制定了《徽商銀行集中採購供應商管理辦法》，從供應商准入、供應商分類、後續監督評價等方面出發，加強綠色採購管理的規範性和標準化建設。

本行堅持執行綠色招標採購要求，將低碳環保理念貫穿項目建設中，建設高質量環保項目，增強社會責任意識。我們在招標文件中統一供應商准入標準，要求其必須符合國家環保標準要求，對取得環境管理體系認證及質量管理體系認證的供應商增加相應分值，要求投標人就投標公司及項目中有關綠色節能、低碳環保建設相關情況作出說明，並明確要求投標人在製作投標文件中應節約投標成本，且投標文件需雙面打印，拒絕豪華包裝。

本行將供應商分為貨物類、工程類、服務類，嚴格遵循綠色環保標準，優先採購節能環保產品。在供應商監督方面，我們建立健全供應商不良信息和通報機制，根據供應商的產品性能、服務能力、服務效率作為指標開展日常監督和年度評價工作，對不合格的供應商進行淘汰。

## 開展綠色公益

本行積極開展各類綠色公益、綠色宣傳、綠色講座等活動，鼓勵員工和大眾以實際行動傳播綠色低碳生活理念，推動生態文明建設。

### 滁州分行“3.12”義務植樹活動



2020年3月12日，滁州分行組織行內志願者開展春季義務植樹活動，增強了員工的綠化意識、生態意識，也充分展現了徽商銀行“積極履行社會責任，踴躍參與文明創城”的堅定決心。

### 蚌埠分行組織開展“關愛自然·刻不容緩”環保志願服務活動

2020年6月5日，蚌埠分行組織黨員幹部志願隊與市金山社區志願者在社區街道聯合開展“世界環境日”科普宣傳活動，倡導市民愛護環境、保護家園、綠色出行。

在活動現場，分行志願者通過宣傳、推廣、普及環保法以及環保理念，讓市民深入了解保護環境的重要性。活動發放環保常識折頁、環保宣傳單等資料共計50餘份，受到廣大市民的高度贊許。



## 南京分行成功舉辦“垃圾分類知識講座”活動

2020年11月17日，南京分行成功舉辦主題為“垃圾分類知識講座”活動，邀請銀行網點周邊社區的中老年客戶及其家屬參加。活動結合金融知識宣傳，講解垃圾分類具體規則細節，進行模擬垃圾分類比賽，不僅讓大眾學到了金融知識，更讓大眾意識到垃圾分類的重要性。

# GRI & ESG 索引表

## GRI 索引表

GRI 標準	披露項	章節名稱
組織概況	102-1 組織名稱	關於本行
	102-2 活動、品牌、產品和服務	關於本行
	102-3 總部位置	關於本行
	102-4 經營位置	關於本行
	102-5 所有權與法律形式	關於本行
	102-6 服務的市場	關於本行
	102-7 組織規模	關於本行
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	以人為本 加強員工關愛
	102-9 供應鏈	推行綠色運營
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	不適用
	102-11 預警原則或方針	防控金融風險
	102-12 外部倡議	/
	102-13 協會的成員資格	/
戰略	102-14 高級決策者的聲明	領導致辭
	102-15 關鍵影響、風險和機遇	防控金融風險 社會責任溝通
道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	堅持黨建引領 防控金融風險 社會責任理念
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	堅持黨建引領 防控金融風險 社會責任理念
管治	102-18 管治構架	夯實公司治理
	102-19 授權	社會責任理念
	102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	社會責任理念
	102-21 就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	社會責任溝通
	102-22 最高管治機構及其委員會的組成	夯實公司治理
	102-23 最高管治機構主席	夯實公司治理

GRI 標準	披露項	章節名稱
	102-24 最高管治機構的提名和甄選	夯實公司治理
	102-25 利益衝突	社會責任理念
	102-26 最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	夯實公司治理
	102-27 最高管治機構的集體認識	夯實公司治理
	102-28 最高管治機構的績效評估	夯實公司治理
	102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	社會責任理念
	102-30 風險管理流程的效果	防控金融風險
	102-31 經濟、環境和社會議題的評審	社會責任溝通
	102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	社會責任理念
	102-33 重要關切問題的溝通	社會責任溝通
	102-34 重要關切問題的性質和總數	社會責任溝通
	102-35 報酬政策	/
	102-36 決定報酬的過程	/
	102-37 利益相關方對報酬決定過程的參與	/
	102-38 年度總薪酬比率	/
	102-39 年度總薪酬增幅比率	/
利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	社會責任溝通
	102-41 集體談判協議	不適用
	102-42 利益相關方的識別和甄選	社會責任溝通
	102-43 利益相關方參與方針	社會責任溝通
	102-44 提出的主要議題和關切問題	社會責任溝通
報告實踐	102-45 合併財務報表中所涵蓋的實體	關於本報告
	102-46 界定報告內容和議題邊界	關於本報告
	102-47 實質性議題列表	關於本報告
	102-48 信息重述	不適用（無重大變化）
	102-49 報告變化	關於本報告
	102-50 報告期	關於本報告
	102-51 最近報告日期	關於本報告
	102-52 報告周期	關於本報告
	102-53 有關本報告問題的連絡人信息	關於本報告

GRI 標準	披露項	章節名稱
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	關於本報告
	102-55 GRI 內容索引	GRI 索引表
	102-56 外部鑒證	/
管理方法	103-1 對實質性議題及其邊界的說明	社會責任溝通
	103-2 管理方法及其組成部分	夯實公司治理 社會責任理念
	103-3 管理方法的評估	夯實公司治理 社會責任理念
GRI 201: 經濟績效	201-1 直接產生和分配的經濟價值	報告亮點
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	/
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	保障員工權益
	201-4 政府給予的財政補貼	/
GRI 202: 市場表現	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	/
	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	/
GRI 203: 間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	服務實體經濟 發展普惠金融
	203-2 重大間接經濟影響	/
GRI 204: 採購實踐	204-1 向當地供應商採購支出的比例	/
GRI 205: 反腐敗	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	防控金融風險
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	防控金融風險
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	/
GRI 206: 不正當行為	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用（報告期內本行無相關訴訟事件）
GRI 301:	301-1 所用物料的重量或體積	推行綠色運營
	301-2 所使用的回收進料	/

GRI 標準	披露項	章節名稱
物料	301-3 回收產品及其包裝材料	不適用（本行運營中不涉及包裝材料的使用）
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	推行綠色運營
	302-2 組織外部的能源消耗量	/
	302-3 能源強度	推行綠色運營
	302-4 減少能源消耗量	推行綠色運營
	302-5 降低產品和服務的能源需求	推行綠色運營
GRI 303: 水資源	303-1 按源頭劃分的取水	推行綠色運營
	303-2 因取水而受重大影響的水源	/
	303-3 水循環與再利用	/
GRI 304: 生物多樣性	304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	不適用
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	不適用
	304-3 受保護或經修復的棲息地	不適用
	304-4 受運營影響區域的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種	不適用
GRI 305: 排放	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	推行綠色運營
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	推行綠色運營
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	推行綠色運營
	305-4 溫室氣體排放強度	推行綠色運營
	305-5 溫室氣體減排量	/
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	不適用（本行運營不涉及 ODS 排放）
	305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	不適用（本行運營不涉及此類氣體排放）
GRI 306: 污水和廢棄物	306-1 按水質及排放目的地分類的排水總量	推行綠色運營
	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	推行綠色運營
	306-3 重大泄漏	不適用（本行運營不涉及泄露危害）
	306-4 危險廢物運輸	不適用（本行運營產生的危險廢棄物由供應商回收處置）

GRI 標準	披露項	章節名稱
	306-5 受排水和/或徑流影響的水體	不適用（本行運營不涉及影響水體）
GRI 307: 環境合規	307-1 違反環境法律法規	不適用（本行年度內無環境違法違規行為）
GRI 308: 供應商環境評估	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	推行綠色運營
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	/
GRI 401: 僱傭	401-1 新進員工和員工流動率	保障員工權益
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	保障員工權益
	401-3 育兒假	保障員工權益
GRI 402: 勞資關係	402-1 有關運營變更的最短通知期	不適用（本行嚴格遵守相關法律法規）
GRI 403: 職業健康與安全	403-1 勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	/
	403-2 工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	/
	403-3 從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者	守護員工安康
	403-4 工會正式協議中的健康與安全議題	/
GRI 404: 培訓與教育	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	促進職業發展
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	促進職業發展
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	促進職業發展
GRI 405: 多元化與平等機會	405-1 管治機構與員工的多元化	夯實公司治理 以人為本 加強員工關愛
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	/
GRI 406: 反歧視	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	/



GRI 標準	披露項	章節名稱
GRI 407: 結社自由 與集體談判	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的 運營點和供應商	/
GRI 408: 童工	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	/
GRI 409: 強迫或強 制勞動	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營 點和供應商	/
GRI 410: 安保實踐	410-1 接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	/
GRI 411: 原住民權 利	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
GRI 412: 人權評估	412-1 接受人權審查或影響評估的運營點	/
	412-2 人權政策或程序方面的員工培訓	/
	412-3 包含人權條款或已進行人權審查的重要投 資協議和合約	/
GRI 413: 當地社區	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的 運營點	踐行責任 共創社會價值
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的 運營點	/
GRI 414: 供應商社 會評估	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	/
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	/
GRI 415: 公共政策	415-1 政治捐贈	不適用

GRI 標準	披露項	章節名稱
GRI 416: 客戶健康 與安全	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用（本行運營不涉及此項）
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用（本行運營不涉及此項）
GRI 417: 營銷與標 識	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	貼心網點服務 維護客戶權益
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	不適用（報告期內本行未發生相應違規事件）
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	不適用（報告期內本行未發生相應違規事件）
GRI 418: 客戶隱私	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	維護客戶權益
GRI 419: 社會經濟 合規	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	不適用（本行嚴格遵守相關法律法規）

## ESG 索引表

KPI	描述	披露要求	章節名稱	備注
<b>A1 排放物</b>				
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	不遵守就解釋	保護環境 守護青山綠水	
A1.1	排放物種類及相關排放數據	不遵守就解釋	推行綠色運營	
A1.2	溫室氣體排放量（以噸計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	不遵守就解釋	推行綠色運營	
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）	不遵守就解釋	不適用	本行運營產生的危險廢棄物由供應商回收處置
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）	不遵守就解釋	推行綠色運營	
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	不遵守就解釋	推行綠色運營	
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	不遵守就解釋	推行綠色運營	
<b>A2 資源使用</b>				
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	不遵守就解釋	保護環境 守護青山綠水	
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	不遵守就解釋	推行綠色運營	

KPI	描述	披露要求	章節名稱	備注
	瓦時計算) 及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)			
A2.2	總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)	不遵守就解釋	推行綠色運營	
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	不遵守就解釋	推行綠色運營	
A2.4	描述求取適用水源可有任何問題, 以及提升用水效益計劃及所得成果	不遵守就解釋	推行綠色運營	
A2.5	製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位占量	不遵守就解釋	不適用	本行運營不涉 及此項
<b>A3 環境及天然資源</b>				
一般披露	減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策	不遵守就解釋	實踐綠色金融	
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	不遵守就解釋	實踐綠色金融	
<b>B1 僱傭</b>				
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	不遵守就解釋	以人為本 加強員工關愛	
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	建議披露	以人為本 加強員工關愛	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	建議披露	保障員工權益	
<b>B2 健康與安全</b>				

KPI	描述	披露要求	章節名稱	備注
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	不遵守就解釋	守護員工安康	
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	建議披露	/	
B2.2	因工傷損失工作日數	建議披露	/	
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	建議披露	守護員工安康	
<b>B3 發展及培訓</b>				
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	不遵守就解釋	促進職業發展	
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	建議披露	促進職業發展	
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	建議披露	促進職業發展	
<b>B4 勞工準則</b>				
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	不遵守就解釋	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	建議披露	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	建議披露	保障員工權益	
<b>B5 供應鏈管理</b>				
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	不遵守就解釋	推行綠色運營	

KPI	描述	披露要求	章節名稱	備注
B5.1	按地區劃分的供應商數目	建議披露	/	
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	建議披露	推行綠色運營	
<b>B6 產品責任</b>				
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	不遵守就解釋	立足地方推動經濟發展 科技賦能提升用戶體驗	
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	建議披露	不適用	本行運營不涉及此項
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	建議披露	維護客戶權益	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	建議披露	防控金融風險	
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	建議披露	不適用	本行運營不涉及此項
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	建議披露	嚴守信息安全	
<b>B7 反貪污</b>				
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	不遵守就解釋	防控金融風險	
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	建議披露	防控金融風險	

KPI	描述	披露要求	章節名稱	備注
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	建議披露	防控金融風險	
<b>B8 社區投資</b>				
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	不遵守就解釋	踐行責任 共創社會價值	
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）	建議披露	踐行責任 共創社會價值	
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	建議披露	踐行責任 共創社會價值	

## 讀者意見反饋表

感謝您閱讀《徽商銀行 2020 年社會責任報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，本行誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫回饋表，並通過以下任意方式回饋給本行：

電子郵件：bangongshi@hsbank.com.cn

郵件地址：中國安徽省合肥市安慶路 79 號天徽大廈 A 座

您對本行社會責任報告的總體評價：

好  較好  一般  較差  差

您對本行履行經濟、社會、環境責任的評價：

經濟責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
社會責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
環境責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差

您認為本報告能否反映本行的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映  能較好反映  能一般反映  不太能反映  不能反映

您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
準確度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
完整性	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差

您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是  一般  否

您對本行工作和本報告的其他意見和建議：

---





地址：中國安徽省合肥市安慶路79號天徽大廈A座

郵編：230001

電話：+86 (0551) 6266 7859

傳真：+86 (0551) 6266 7708