



錦州銀行股份有限公司

2016年度

環境、社會及管治報告

股份代號：0416

目錄

關於本報告	1
董事長致辭	2
行長致辭	3



一、關於我們

1.1 公司簡介	5
1.2 榮譽獎項	6
1.3 關鍵績效	7



三、支持實體經濟

3.1 振興東北老工業基地	15
3.2 助力「三基三小」業務發展壯大	16
3.3 提升「三農」金融服務能力	18
3.4 促進新興產業發展	19



二、社會責任管理

2.1 社會責任理念	9
2.2 社會責任管理體系	10
2.3 利益相關方參與	11
2.4 實質性議題分析	12



四、回報股東

4.1 提升經濟效益	21
4.2 完善公司治理	22
4.3 加強內部控制	24
4.4 強化風險管理	27



五、服務客戶 29

- 5.1 創新金融產品 29
- 5.2 提升服務品質 30
- 5.3 拓寬服務渠道 32
- 5.4 維護客戶權益 33



七、保護環境 45

- 7.1 支持綠色信貸 45
- 7.2 發展電子銀行 46
- 7.3 倡導低碳運營 47
- 7.4 組織環保活動 49



六、關愛員工 37

- 6.1 保障員工權益 37
- 6.2 助力職業發展 39
- 6.3 加強人文關懷 40
- 6.4 豐富業餘生活 41



八、回饋社會 51

- 8.1 推進精準扶貧 51
- 8.2 幫扶弱勢群體 53
- 8.3 開展志願服務 54

展望2017 56

獨立有限鑒證報告 57

ESG指標對照表 60

讀者反饋 64

2016年度

錦州銀行

環境、社會及管治報告

關於本報告

本報告反映了錦州銀行股份有限公司（簡稱「錦州銀行」、「本行」或「我們」）2016年承擔社會責任的表現，重點披露了本行促進經濟、社會和環境可持續發展的相關信息。

報告時間

2016年1月1日至2016年12月31日（簡稱「報告期」）

報告週期

年度報告

報告範圍

本報告以錦州銀行股份有限公司為主體部分，涵蓋附屬公司、分行、支行及專門機構，除特別說明。

編制依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的披露建議進行編制，並參考：

全球報告倡議組織《可持續發展報告指南（G4.0）》

中國銀行業監督管理委員會（簡稱「中國銀監會」）《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》

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》

中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》

數據收集

報告中涉及的財務數據部分來自於2016年度按國際財務報告準則編制的財務報表，該報表經畢馬威會計師事務所獨立審計。其他數據主要來自於本行內部系統及各分支機構統計數據，相關案例來自日常工作實踐總結。除特別說明外，報告中所涉金額均以人民幣作為計量貨幣。

報告保證方式

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

本報告提請畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行獨立有限鑒證，並出具鑒證報告。

發佈形式

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版查詢及下載地址：

<http://www.jinzhoubank.com>及<http://www.hkexnews.hk>

報告以中、英文兩種文字發佈，對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。

編制單位

錦州銀行戰略發展部

聯繫方式

錦州銀行戰略發展部

地址：中國遼寧省錦州市科技路68號

郵編：121013

電話：+86(416)3220002

傳真：+86(416)3220003

郵箱：webmaster@jinzhoubank.com

董事長致辭

2016年是中國「十三五」開局之年，也是推進供給側結構性改革的攻堅之年。2016年還是錦州銀行上市後的第一年，面對嚴峻的經營形勢，本行努力踐行創新、協調、綠色、開放、共享五大發展理念，始終秉承「依法合規，立行之本」的基本理念，貫徹落實「轉方式、調結構、控風險、穩發展」的經營方針，砥礪奮進，銳意改革，把握機遇，創新發展，在促進經濟、環境和社會可持續發展方面體現了企業的社會責任擔當。

支持實體經濟發展，致力打造價值銀行。本行積極響應國家戰略政策，不斷探索和創新適合工業企業發展的新途徑和新模式，振興東北老工業基地經濟發展；不忘「服務區域經濟、服務小微企業、服務廣大民眾」的初心，深耕「三基三小」業務，帶動就業；提升「三農」金融服務能力，推進村鎮銀行特色化發展；加大資金扶持新興產業發展，服務經濟社會可持續發展。本行在英國《銀行家》2016年按一級資本全球千家大銀行排名中，位列第250位，較上年提升100位。

提升客戶產品和服務，致力打造品牌銀行。本行堅持「以客戶為中心」的理念，加快推進網點轉型升級，拓寬客戶服務渠道，改進客戶體驗；持續推進產品和服務創新，優化服務標準和規範，依托多元化的金融產品，為客戶提供優質高效的一體化綜合式金融服務；積極維護客戶權益，加快推進信息科技建設，保障客戶信息安全。努力踐行普惠金融，致力於為客戶提供優質、高效、專業的金融服務，讓金融更加有溫度。

關注員工健康成長，致力打造和諧銀行。本行始終秉承「人才興行」的理念，建立科學的績效考核與激勵機制，不斷優化人力資源配置，維護和保障員工合法權益，強化人才培養開發，關愛員工健康成長，豐富員工業餘生活，努力為員工提供安全穩定的工作環境和營造良好的發展空間，讓每位員工的職業理想與本行發展相交相融。

深入推進綠色金融，致力打造綠色銀行。本行不斷完善綠色信貸政策，大力發展低碳金融，積極開展綠色公益，自覺踐行低碳環保發展理念，致力於促進生態環境的可持續發展。積極倡導低碳運營，全面推行綠色辦公，切實將生態文明建設納入全行經營管理各方面和全過程，努力降低自身運營對生態環境的影響，共建綠色生態家園。

積極投身公益事業，致力打造愛心銀行。本行高度重視扶貧金融服務工作，加大金融扶貧力度，推進精準扶貧；熱心社會公益事業，廣泛支持扶貧幫困、志願服務、愛心公益等活動，倡導更多的社會人士加入到公益行列中來，用實際行動回饋社會，持續提升社會福祉。

展望2017年，機遇與挑戰交織並存，錦州銀行將憑藉堅定的信念、飽滿的熱情、有力的步伐，堅持走可持續發展之路，強化責任管理，提升責任意識，推進履責實踐，踐行企業社會責任的使命，與廣大利益相關者和衷共濟，和合共生，促進經濟、社會、環境的持續和諧發展，共創共享美好的明天。

董事長 張偉

中國錦州，2017年7月14日

行長致辭

2016年,錦州銀行緊緊圍繞「服務社會、造福大眾」的理念,堅持業務發展、風險管理、改革創新、隊伍建設等重點工作,積極履行對股東、客戶、員工、環境、社會等各利益相關方的責任,為穩增長、促改革、調結構、惠民生、防風險做出了積極的貢獻。

一年來,本行積極把握機遇,有效防控風險,經營業績取得新進步。本行著力推進結構優化和經營轉型,各項業務穩健發展,盈利水平持續提升,經營管理卓有成效。截至報告期末,本行資產總額達到5,390.60億元,同比增長49.1%;實現淨利潤81.99億元,同比增長67.1%;成功實施資本補充計劃,完成配售新H股10億股和25億元人民幣二級資本債券的發行工作,資本充足率提高至11.62%;信貸資產質量保持基本穩定,不良貸款率控制在合理區間內。2016年,本行在中國上市公司市值500強榜單中位列第141位。

一年來,本行積極尋求響應國家「振興東北老工業基地」、「京津冀一體化」、「大眾創業、萬眾創新」等重大戰略落腳點,促進區域經濟協同發展;堅持以「三基三小」為基本市場定位,創立特色專營機構,提升小微金融服務廣度和深度。全年「三小」貸款餘額達91.40億元,客戶綜合金融服務覆蓋率不斷攀升,連續七年被評為「全國支持中小企業發展十佳商業銀行」。

一年來,本行著力提升客戶服務水平,打造服務大眾的銀行。加快產品服務創新與轉型,以科學技術引領金融服務升級。網絡金融發展步伐加快,豐富電子銀行服務功能,交易金額大幅增

長。開啟智能銀行2.0時代,優化業務流程,業務辦理時間大幅縮短。主動踐行普惠金融,將金融服務與社保、醫療、教育、生活繳費等緊密融合,為民眾生活帶來了實實在在的便利。

一年來,本行持續建設健康發展、積極和諧的職業環境,完善科學的人才培育、職業發展、績效考核、民主管理等工作機制,努力為員工創造學習、成長、展示的渠道和平臺,持續提升員工幸福感和歸屬感。被中國遼寧省委宣傳部、遼寧國資委、遼寧省總工會評為「遼寧省企業文化建設示範單位」。

一年來,本行大力推動產業轉型升級,積極支持節能環保等新興行業發展,嚴格控制高耗能、高污染企業和產能過剩行業的信貸支持力度,以低碳發展引領環境責任;加快金融服務電子化建設,電子銀行業務替代率顯著上升,努力提升綠色辦公等節能環保表現,使綠色發展理念融入經營管理的各個環節。

一年來,本行始終不忘初心,積極傳播社會正能量,廣泛開展公益捐贈活動,發揚志願者精神,全面開展各領域公益慈善活動。成立「錦州銀行扶貧工作領導小組」,聚焦精準扶貧領域,全面推進「脫貧攻堅」,助力貧困地區經濟發展和貧困人口脫貧增收。

2017年,錦州銀行將順勢而為,加快創新發展、持續發展、低碳發展,推動經濟、社會、環境多重價值的創造,繼續探索多方共贏之路。

行長 劉泓

中國錦州,2017年7月14日



一、關於我們

1.1 公司簡介

錦州銀行成立於1997年1月22日，總部位於中國遼寧省錦州市，於2015年12月7日在香港聯合交易所有限公司主板掛牌上市（股份代號：0416）。截至報告期末，本行已設立14家分行、7家村鎮銀行及錦銀金融租賃有限責任公司，機構數量合計223家，與全球70多個國家及地區的539家銀行建立了代理行關係。

自成立以來，錦州銀行秉承「服務社會、造福大眾」的理念，不忘「服務區域經濟、服務小微企業、服務廣大民眾」的初心，深耕「三基三小」業務，有效服務實體經濟，踐行普惠金融理念，注重特色化、差異化、精細化發展，致力於為客戶提供優質、高效、專業的金融服務，讓金融更加有溫度。

錦州銀行憑藉出色的經營業績、管理水平、服務質效和企業文化，得到了業界和客戶的廣泛認可和讚譽，相繼榮獲「全國文明單位」、「全國支持中小企業發展十佳商業銀行」等多項榮譽稱號，在英國《銀行家》2016年按一級資本全球千家大銀行排名中，位列第250位，已經成為品質一流的現代化商業銀行。



1.2 榮譽獎項

活動及組織	獎項名稱	獲獎時間
中國遼寧金融工會、遼寧銀監局工會	2015年EAST系統應用勞動競賽監管標準化數據報送優秀組織單位	2016年1月
中國銀聯	2015年度銀聯卡業務最具潛力獎	2016年3月
2015年度銀行間本幣市場優秀會員	最佳城市商業銀行	2016年3月
中國遼寧省內保協會	2015年度安防管理先進單位和優秀會員單位	2016年3月
中國遼寧省委宣傳部、遼寧省國資委、遼寧省總工會	遼寧省企業文化建設示範單位	2016年3月
中國銀監會遼寧監管局錦州銀監分局	2015年度小微企業金融服務工作先進單位	2016年5月
遼寧省銀行業協會	2015年中國銀行業消費者權益保護知識競賽網絡競賽先進單位	2016年5月
中共錦州市委、市政府	2015年度錦州市功勳企業	2016年6月
中國《銀行家》雜誌編撰的《2015年中國商業銀行競爭力評價報告》	資產規模人民幣3,000億元以上城市商業銀行綜合競爭力排名第一位 2015年度最佳城市商業銀行獎	2016年9月
第十一屆中國中小企業家年會	全國支持中小企業發展十佳商業銀行	2016年11月
第七屆金鼎獎	卓越資產管理銀行	2016年12月
中華英才網第十四屆中國大學生最佳僱主頒獎典禮	最佳僱主	2016年12月
遼寧省內保協會	2016年度安防管理年度示範企業	2016年12月

1.3 關鍵績效

指標類型	指標名稱	單位	2016年	
經濟績效	營業收入	億元	164.14	
	淨利潤	億元	81.99	
	基本每股收益	元	1.40	
	資產總額	億元	5,390.60	
	存款總額	億元	2,629.69	
	發放貸款和墊款總額	億元	1,268.00	
	平均總資產回報率	%	1.82	
	平均權益回報率	%	25.16	
	不良貸款率	%	1.14	
	撥備覆蓋率	%	336.30	
	資本充足率	%	11.62	
	社會績效	納稅總額	億元	41.90
		每股社會貢獻值 ¹	元	4.05
小微企業貸款餘額		億元	610.44	
客戶投訴處理滿意度		%	100	
員工總數 ²		人	5,519	
女性員工比例 ²		%	59.03	
環境績效	電子銀行業務替代率	%	62.66	
	總部辦公用電量	度	1,035,026	
	總部辦公用水量	噸	5,423	
	總部辦公用紙量	張	700,000	

¹ 每股社會貢獻值 = (年內納稅總額 + 支付員工工資 + 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。

² 該指標為本行不含附屬公司數據。



二、社會責任管理

2.1 社會責任理念

本行秉承讓客戶滿意，為股東增值，對社會盡責的使命，圍繞經濟、社會、環境這三個層面，不斷完善構建價值銀行、品牌銀行、和諧銀行、愛心銀行、綠色銀行等多維度社會責任體系，將社會責任管理與本行的經營發展緊密結合，建立可持續發展模式，通過內在責任品質提升，履行企業使命，打造具有卓越社會責任競爭力的城市商業銀行，實現與利益相關者之間的和諧共贏。



2.2 社會責任管理體系

社會責任管理體系

本行在日常經營活動中貫徹可持續發展理念，並從「決策、組織、執行」三個層面建立社會責任管理體系，根據社會責任工作重點，制定實施戰略，推動各相關部門將社會責任工作落實到日常工作中。



2.3 利益相關方參與

利益相關方參與

本行在日常工作中與利益相關方建立多種溝通渠道，加強與利益相關方的溝通，充分傾聽相關方的反饋，進一步提高本行社會責任治理的能力和水平。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式	回應舉措
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"> 支持「一帶一路」、「京津冀一體化」等區域戰略 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 業績路演 	<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 問卷調查 微信、網銀等數字化平臺 	<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
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 職工代表大會 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

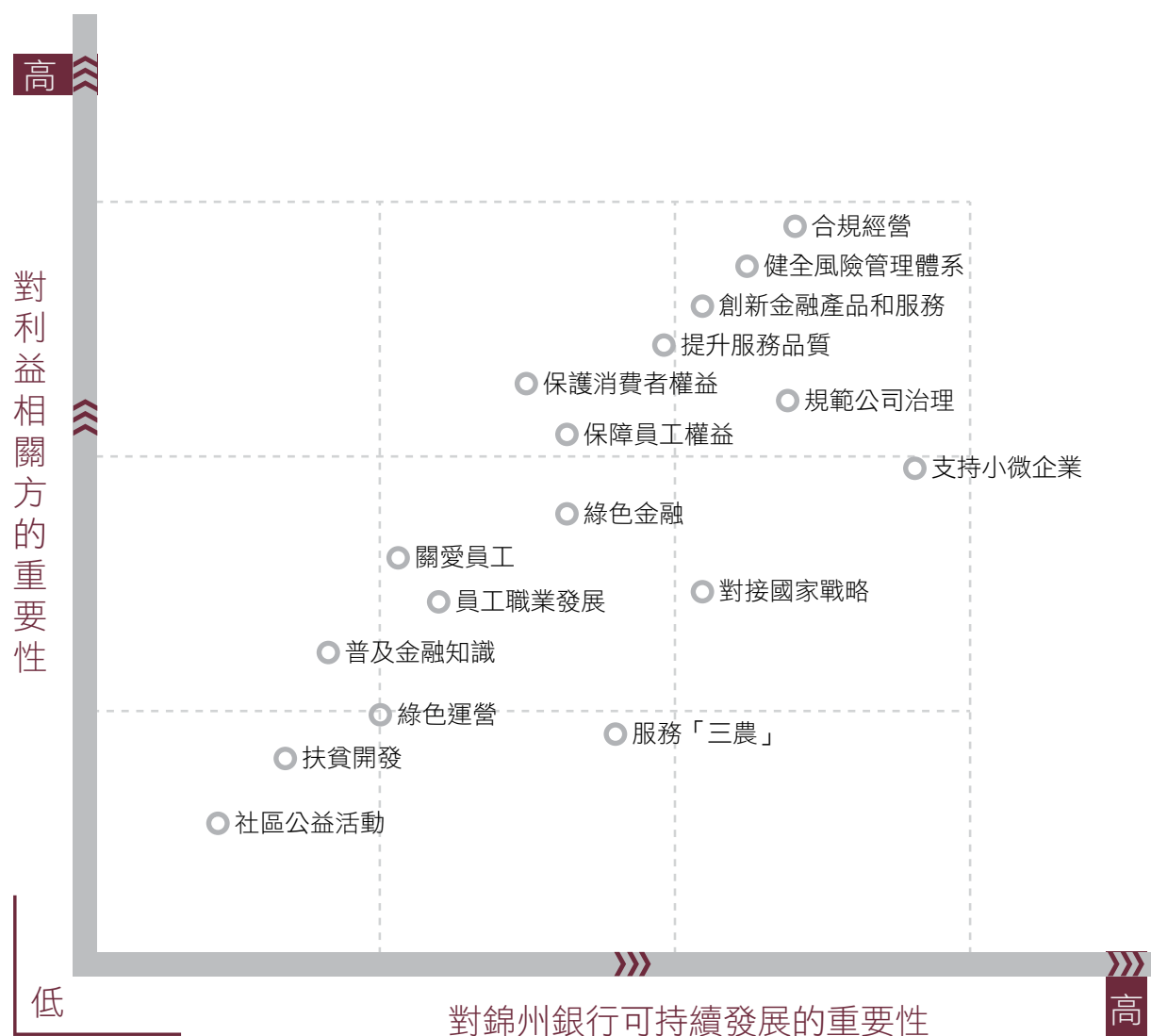
2.4 實質性議題分析

實質性議題分析

本行以利益相關方需求為出發點，並解讀國家宏觀政策、分析行業熱點，結合本行戰略實踐重點、對標同業及《環境、社會及管治報告指引》，識別社會責任議題，分析比較不同社會責任議題對本行自身可持續發展和利益相關方的重要性，確定在報告中重點披露的實質性議題。



重要性分析矩陣





三、支持實體經濟

3.1 振興東北老工業基地

本行積極響應「振興東北老工業基地」號召，不斷探索和創新適合工業企業融資的授信模式，有效支持轄區內規模工業企業的發展和壯大，通過促進傳統產業轉型升級，發展壯大高新技術產業，推動「大眾創業、萬眾創新」等舉措，積極支持東北振興。

案例 1：

錦州銀行鞍山分行自2015年7月起與鞍山某機械製造公司合作，為該企業提供流動資金貸款。該企業是鞍山市乃至東北地區傳統支柱產業，本行積極關注企業的經營生產情況，對於企業的融資需求給予幫扶，支持本土裝備製造業發展，為實體經濟發展振興東北奉獻自己的一份力量。

案例 2：

錦州銀行阜新分行貫徹落實國家「一帶一路」發展戰略和遼寧省委、省政府提出的「產業援疆」政策，為東北地區羊毛深加工行業的兩家龍頭企業提供信貸支持。依托本行信貸資金支持，兩家企業成功收購國內另外兩家知名國企紡織企業，這是遼寧省委省政府提出「產業援疆」政策落地的第一個標杆項目，對振興遼寧、新疆等地區經濟發展具有牽引和拉動作用。



3.2 助力「三基三小」業務發展壯大

本行自成立以來，始終堅持以「三基三小」（「三基」指「基本戶、基本客戶群、基本結算量」，「三小」指「小企業、小門店、小攤床」）為基本的市場定位，積極推動「三基」與「三小」業務聯動發展，以「規範管理、防控風險、調整結構、擴大客群、塑造品牌」為基本思路，穩步推進「三基三小」各項工作開展。截至報告期末，本行「三小」貸款餘額達91.40億元，「三小」貸款客戶數為10,515戶，佔全部貸款（不含子公司）客戶數的90.1%；「三基」業務發展保持良好態勢，結算戶達6.43萬戶，比上年末增加8,295戶，「三小」客戶綜合金融服務覆蓋率不斷攀升。

制定獨立政策體系

- 專列信貸計劃，將信貸資源向小微企業傾斜，單列小微企業信貸計劃，重點發展500萬元以下的「三小」業務。
- 專業管理機構，在總行設立三基三小管理部，分行成立了三基三小業務部，支行建立三基三小業務科。設置「三小」信貸服務中心，並於2015年升級為小企業金融服務中心，成立獨立的微貸技術團隊，打造了一支高素質的微貸隊伍。
- 專門管理體系，推出了專門的「三小」信貸管理制度和管理辦法，建立了「三小」信貸業務的信貸管理機制、利率定價機制、激勵約束機制、貸款審批機制和貸後風險預警機制。
- 專職客戶經理團隊，設立專職「三小」客戶經理，負責三小信貸業務營銷、風險與綜合管理。制定「三小」客戶經理持證上崗制度，建立專職「三小」團隊。
- 專項激勵約束機制，建立了全面的「三小」績效考核激勵機制，同時連續多年開展「三小」信貸業務的競賽活動，以目標激勵、榮譽激勵、經濟激勵為手段，激發隊伍活力。

定制專屬金融產品

- 「創業計劃」，提供大學生創業貸款、青年創業貸款、婦女創業貸款等系列信貸產品。
- 「成長計劃」，針對處於成長階段的三小企業提供靈活的授信政策，實現授信增長與企業成長的高度匹配。
- 「騰飛計劃」，為相對成熟的三小企業辦理各類流動資金貸款等業務，重點體現隨有隨還，隨用隨借。
- 「優質生活計劃」，為消費者提供多種形式的消費信貸產品。

提供便捷高效服務

- 完善服務渠道，拓寬小微金融服務覆蓋面

細化服務網絡圖，實行區域負責制。本行建立了「三小」企業信貸服務網絡圖，對全市小企業、市場、小攤床、街道和小門店進行細化，按各支行所在地域劃分，全面覆蓋，做到戶戶有檔案、戶戶有人管，有求必應、有問必答。

完善服務平臺，豐富業務渠道。本行設置了「三小」企業24小時信貸服務專線，規定客戶經理從接受諮詢到上門調查，時間不得超過6小時；開通了網絡平臺，提供網絡諮詢、網絡申請、網絡答覆等金融服務。

- 提高服務效率，提升小微金融服務體驗

本行力爭為小微企業提供高效、便捷的綜合金融服務，在時間上讓客戶等最短、在空間上讓客戶行最短、在資金上讓客戶花最少、在心理上讓客戶操心最少，從時間成本、空間成本、資金成本和心理成本上切實為小微企業降低融資成本，在服務體系建設方面形成了強有力的核心競爭力。

案例 1：

為積極響應「大眾創業，萬眾創新」的國家號召，2016年錦州銀行成立了婦女創業就業貸款工作組，負責推進本行婦女創業貸款的相關工作。各試點機構領導高度重視婦女創業貸款相關工作，在組織形式上設立專職人員負責，並與當地婦聯機構建立了良好的合作關係。截至報告期末，錦州地區發放婦女創業貸款256筆，餘額達1,974萬元，實現了突破式增長。

案例 2：

為解決天津某民營社區門診機構流動資金不足的問題，錦州銀行天津分行通過多次實地勘察，查詢門診帳目，觀察患者流量等方式瞭解醫院經營狀況，迅速根據借款人回款的特徵為其設計了一年期短期流動資金貸款的產品，該筆業務從貸前調查收集材料、上報業務、分行和總行審批、最終下達批復僅用了短短一周的時間，解決了客戶流動資金短缺的燃眉之急。

案例 3：

2016年7月28日，撫順某集團董事長一行專程來到錦州銀行撫順分行，將寫有「振興經濟，雪中送炭」的錦旗親手送到撫順分行行領導和「三基三小」業務部負責人的手中，以此來感謝分行一直以來對企業的鼎力支持和幫助，讓企業順利度過難關，不斷發展壯大。

在分行信貸主管行長辦公室，客戶一行對分行的全力支持企業發展表示了誠摯的謝意。並深有感觸地說：「都說貸款難、辦理時間長，眼看著好的訂單，卻苦於短缺的流動資金。諮詢了其他幾家銀行，辦理完都要至少幾星期或一個月，但是錦州銀行在短短不到一星期內就完成了審查及放款，效率太高了，真是服務熱情又快捷……」

3.3 提升「三農」金融服務能力

本行積極推進農村普惠金融，將金融服務延伸至縣鄉網點及周邊鄉鎮，從零售業務到信貸業務均大力支持農村經濟發展，加大了支持新型農村經濟組織的授信力度，滿足農民資金需求，從而解決融資難等問題。截至報告期末，本行（不含子公司）縣及以下營業網點為59家，各類縣及縣以下農村地區自助設備數量（包括離行和在行自助設備）為12個。

本行積極響應國家支持社會主義新農村建設和扶貧工作的號召，投資設立村鎮銀行，以「立足城鄉、支持小微、服務三農、造福百姓」為宗旨，明確「支農、支小」的市場定位，堅持以市場為導向，以客戶為中心，以創新為動力，打牢發展基礎，強化經營管理，努力把「錦銀村鎮銀行」建設成為具有服務「三農」特色和較強競爭優勢的「標杆」村鎮銀行。截至報告期末，本行擁有村鎮銀行7家，發放貸款和墊款淨額合計33.39億元，比上年末增長39.3%。

本行以市場為導向、以需求為基礎，積極創新農村金融產品和服務方式。針對農戶的所在地域和產業特點，採用不同風控方式為農戶量身定制「涉農貸款」產品，包括土地承包經營權抵押貸款、林權抵押貸款、農機具抵押貸款、存單質押貸款、小企業聯保貸款、「信貸+保險」等。同時，本行下放貸款審批權限到分支機構，簡化業務審批流程，提高貸款效率，為農村經濟發展貢獻自己的力量。

案例 1：

遼寧某農機裝備有限公司作為目前東北地區最大的農用機械生產企業，在今年年初企業為迎接春季銷售旺季的到來，減少零散購貨帶來的成本增加，先後與鞍山某鋼管有限公司、東港市某機械有限公司簽訂產品購銷合同，採購鑄件、卷板、矩管等生產原材料，面臨流動資金短缺的難題。本行在瞭解情況後，對客戶流動資金缺口進行科學測算，發放了流動資金貸款，緩解客戶年初的資金壓力，保證客戶生產經營正常運行。

案例 2：

經凌海市閻家鎮閻家村委會的介紹，錦州銀行與當地種糧大戶任女士取得了聯繫，借助村委會對其家庭、經營、信用情況的瞭解，為其發放涉農貸款。同時，錦州銀行以任女士的供應鏈為抓手，開發供應鏈金融，借助其作為當地農業龍頭企業的影響力和對其他合作農戶的瞭解，以其提供保證擔保，先後為其上游共計十餘個農戶辦理了信貸業務，金額從10萬到40萬元不等，通過資金在供應鏈中的閉環流動監管，降低了貸款風險。

3.4 促進新興產業發展

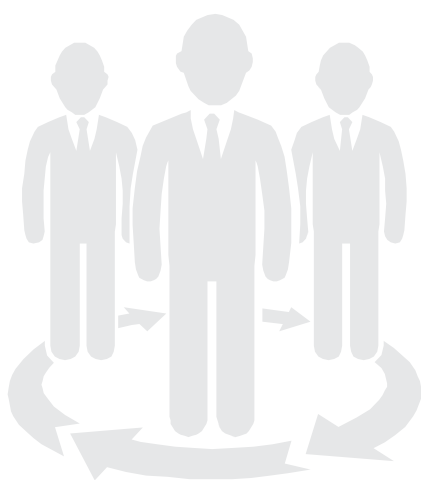
本行貫徹落實國家戰略性新興產業發展規劃政策，加大資金扶持節能環保產業、新一代信息技術產業、生物產業、高端裝備製造產業、新能源產業、新材料產業等。截至報告期末，錦州銀行戰略性新興產業貸款當年累計發放23.69億元，餘額21.08億元。

為進一步加強科技型小微企業服務工作，錦州銀行北京分行在服務理念和制度建設各方面取得了突破性的發展。在服務理念上，將「服務社會、造福大眾」的經營理念與支持首都實體經濟健康發展相結合，為實現首都科技文化雙輪驅動，打造社會主義先進文化之都履行自身應盡的社會責任；在制度建設上，明確規定調整貸款行業，主要從批發零售業向高科技、文化創意產業等符合本地發展方向的行業轉變，結合本行「文科貸」產品要求和准入標準，提升此類行業授信比重，給予科技型小微企業定價等優惠政策，樹立北京分行良好的品牌形象。

截至報告期末，錦州銀行北京分行支持高新技術產業貸款當年累計發放4.70億元，餘額5.25億元。北京分行文化創意產業貸款當年累計發放5.27億元，餘額1.83億元。錦州銀行北京分行繼續加大對科技文創企業的扶持力度，拓寬業務品種，滿足客戶多樣化融資需求。

案例：

2015年起，錦州銀行北京分行2年內連續為北京某科技公司提供授信，用於支持該公司在海寧、嘉興等地區太陽能電站項目建設。此外，為北京某能源科技公司提供小企業授信，支持了該小企業在天津、唐山、邢臺等多個地區煙氣脫硫和熱回收項目的建設。



四、回報股東

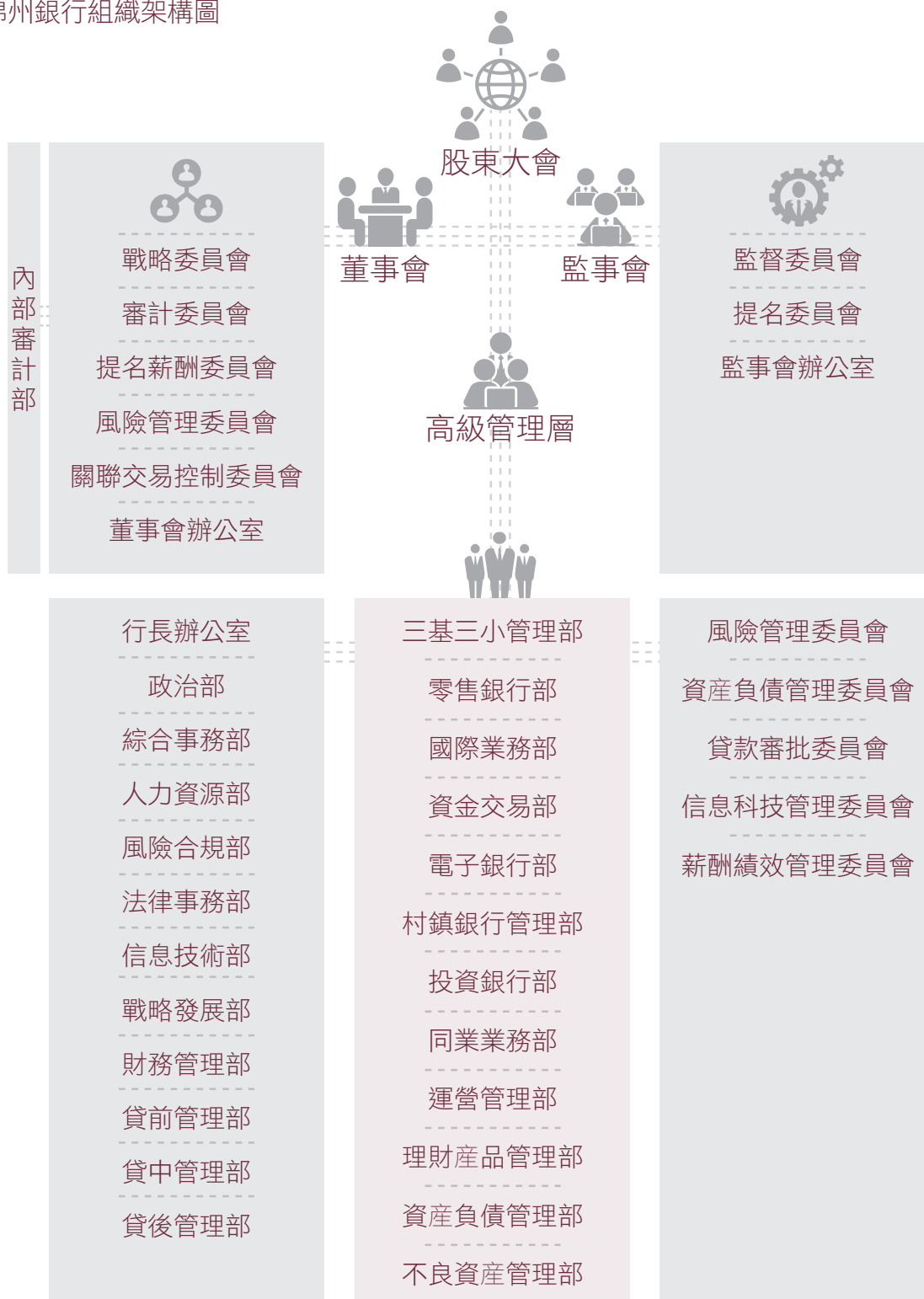
4.1 提升經濟效益

本行積極貫徹「創新、協調、綠色、開放、共享」五大發展理念，並與「轉方式、調結構、控風險、穩發展」的經營方針緊密結合，使各項業務取得了較好較快的發展。2016年，本行實現淨利潤81.99億元，較上年增長67.1%，基本每股收益達到1.40元，不僅為股東和投資者帶來了良好的回報，也為自身的可持續發展奠定了堅實的基礎。截至報告期末，本行資產總額為5,390.60億元，同比增長49.1%；發放貸款和墊款總額達1,268.00億元，同比增長25.3%；存款餘額達2,629.69億元，同比增長54.5%。



4.2 完善公司治理

錦州銀行組織架構圖



本行積極落實國家產業政策和方針，嚴格遵守各項法律法規及監管規定，公司治理水平持續提升，以「三會一層」為核心的公司治理體系權責明晰、履職規範、制衡有效，圍繞年度工作主題，紮實推進重點工作，高效決策，注重實效，為本行健康、可持續發展提供了堅實的決策保障。截至報告期末，錦州銀行共有14名董事，其中執行董事5名，非執行董事4名及獨立非執行董事5名，董事會中獨立非執行董事人數佔董事會成員人數的三分之一以上，確保董事會對全體股東負責；監事會作為監督機構，由13名監事組成，其中外部監事5名，設主席1名，副主席1名。

報告期內，本行於2016年6月29日相繼召開了2015年股東周年大會、2016年第一次內資股類別股東大會及2016年第一次H股類別股東大會。

報告期內，本行共召開董事會會議8次（包括電話會議）。董事會下設戰略委員會、風險管理委員會、關聯交易控制委員會、提名薪酬委員會、審計委員會五個專門委員會，共召開會議19次。

報告期內，本行共召開8次監事會會議，提名委員會和監督委員會共召開會議12次，審議議案34項。



董事會會議



監事會會議

信息披露與投資者關係管理

本行持續加強投資者關係管理，與投資者保持密切溝通。2016年分別舉辦了2015年度、2016年中期業績發佈會等活動，與投資者、分析師、媒體進行互動交流。通過電話、郵件、來訪接待、公司網站投資者關係專欄等多種形式，與境內外投資者和分析師及中小投資者保持密切高效的溝通，繼續加強投資者關係管理工作。

本行嚴格按照香港聯合交易所有限公司等監管機構及《商業銀行信息披露辦法》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等法律法規的要求，規範開展信息披露。制定和修訂了《錦州銀行股份有限公司信息披露管理制度》，進一步完善信息披露制度體系。不斷改進定期報告和臨時報告編制公告工作，2016年累計發佈包括2015年度報告、2016中期報告、股東大會通函等40餘項公告與通函。

4.3 加強內部控制

本行始終關注自身與客戶的全方位價值，在創造財富與價值的同時，堅守責任底線，堅持合規運營。在保證業務文件提升的同時，加大了在規範員工行為、反洗錢、反腐倡廉、知識產權保護等方面的工作力度。

規範員工行為

本行重視員工行為規範的管理，通過制定和下發《錦州銀行員工行為守則》、《錦州銀行員工金融違規行為處理辦法》、《錦州銀行員工日常違紀處理辦法》等一系列管理制定，加強員工日常管理，規範員工行為，提高員工素質，維護正常經營管理秩序，防範金融風險，保障本行依法合規經營。

2016年本行開展了「規範管理、規範業務」活動，由總行風險合規部牽頭編制了新版的制度彙編，覆蓋到全部業務流程、每項業務活動的關鍵環節，對風險點實施有效管理，明確責任部門和個人職責，杜絕監控盲區，同時也增強了員工的合規意識，使「合規是發展的基石」、「合規人人有責」、「合規創造價值」、「主動合規」的合規理念深植於心，使全行形成「合規光榮、違規可恥」的合規氛圍。

反洗錢

為加強本行反洗錢管理，有效防範和控制反洗錢合規風險，根據《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》、《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》等法律法規和監管要求，本行制定《錦州銀行反洗錢管理辦法》。通過建立健全與反洗錢監管要求相適應的反洗錢合規風險管理框架，實現對洗錢風險的有效識別、評估、監測、控制和報告，有效防範和控制反洗錢合規風險。反洗錢工作遵循依法合規、風險為本、全員參與、信息保密的原則，確保反洗錢工作能夠勤勉盡責與風險可控。

本行深入開展反洗錢宣傳工作，積極參加中國人民銀行組織的集中宣傳活動，同時充分發揮網點櫃檯的宣傳陣地作用，自主開展宣傳，採取現場宣講、發放宣傳品、擺放展板、LED屏播放宣傳口號等多種方式開展宣傳工作。本行本年組織行內員工參加了中國人民銀行定期開展的反洗錢崗位准入培訓，不斷提高行內員工的反洗錢業務素質，努力打造一支素質過硬的反洗錢員工隊伍。

案例：

2016年8月10日，錦州銀行錦州分行在東湖公園憲法廣場舉行反洗錢工作宣傳，為市民普及了《中華人民共和國反洗錢法》和反洗錢相關知識，使公眾認識到了洗錢犯罪活動的危害，提高了反洗錢意識，形成了「人人反假」的良好氛圍。



錦州分行開展反洗錢宣傳活動

反腐倡廉

本行堅持定期對下級組織落實「兩個責任」情況監督檢查，落實「兩個責任」簽字背書制度、雙報告制度、問責制度，層層簽訂「一書一卡」，真正把全面從嚴治黨要求落實到每一級黨組織和全體黨員。加強廉潔教育，提高黨員幹部政治覺悟。深化「兩學一做」學習教育，鑄牢理想信念之魂；推進警示教育常態化，發揮反面教材的作用，使黨員幹部汲取教訓，保持定力；充分發揮正面典型引導作用，樹立勤廉兼優先進典型；通過黨課、座談、談心、家訪等形式加強對員工的廉潔教育，不斷深化和提高黨員幹部政治覺悟，做到修身慎行、懷德自重、清廉自守，永葆共產黨人政治本色。強化黨內監督，持之以恆落實中央八項規定精神。堅持教育常態化和監督常態化；經常組織幹部員工學習「十二條嚴禁」和「九個不得」，切實用這兩個規定約束自己的從業行為。

案例 1：

2016年1月28日，錦州銀行撫順分行組織員工參觀了撫順市檢察院主辦的「撫順市國有企業職務犯罪案例展」，接受思想洗禮，進行廉政警示教育。



撫順分行參觀「國有企業職務犯罪案例展」

案例 2：

2016年9月6日，為進一步推進「兩學一做」學習教育活動，提高黨員幹部拒腐防變能力，營造全行合規經營的廉潔氛圍，錦州銀行遼陽分行組織分行全體黨員幹部、黨外積極分子參觀了遼陽市警示教育基地，接受和學習反腐倡廉警示教育。



遼陽分行參觀遼陽市警示教育基地

保護知識產權

本行始終注重社會責任的承擔，在日常經營宣傳活動中，一直秉持尊重他人知識產權的理念，關注對他人知識產權的保護。為規範宣傳行為，切實防範宣傳營銷活動中知識產權法律風險事件的發生，本行以行文形式發佈《關於對宣傳營銷材料進行知識產權事前審查的通知》，實行知識產權事前審查，對本行設計、製作宣傳材料提出具體要求：對自行設計製作的宣傳材料，除版權人明確聲明可自由用於商業用途以外，使用的圖片或特殊字體等素材必須經版權人許可或授權，按要求支付版權使用費後在許可範圍內合理使用；在宣傳活動中必須嚴格把關素材來源，杜絕使用存疑材料；成立知識產權審查備案小組，創建知識產權審查郵箱，對宣傳營銷材料進行審查備案，保證本行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，未侵犯知識產權。

同時，為充分保護本行知識產權，規範和加強知識產權的管理和利用，樹立本行良好品牌形象，本行嚴格遵守《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》等法律法規，積極做好注冊商標、中英文域名及通用網址的相關登記與維護工作。

4.4 強化風險管理

本行在延續現有「三道防線」風險管理體制基礎上，為切實增強行內風險管理能力，積極應對中國銀監會提出的《銀行業金融機構全面風險管理指引》對銀行業風險管理的具體要求，從組織架構與職責分工、中國政策與制度、管理流程與程序、風險監控與報告、模型計量工具、數據管理與信息技術系統等關鍵領域，對本行現狀進行全面的評估和診斷，明確與監管合規要求及同業領先實踐的差距。通過差距分析階段發現存在差距的問題並結合本行發展水平，制定了2017-2019全面風險管理三年規劃，進一步提升風險管理水平，增強本行的全面風險管理能力。

本行信用風險管理組織架構完善，各項制度健全，形成了貫徹雙線管理，堅持四嚴原則的垂直風險管理體系。定期開展授信風險和合規風險檢查，每季度開展信用風險壓力測試，並按照監管要求開展房地產壓力測試。

本行完成了與世界三大評級機構穆迪公司合作開展的內部評級諮詢項目，項目按照巴塞爾資本協議及銀監會有關內部評級法的技術標準開發了7個一般對公和1個「三小」客戶信用評級模型，實現對客戶違約概率（PD）的科學計量，同時項目還完成了壓力測試方案、風險限額方案及損失數據收集模板等。本行完成了穆迪公司RiskAnalyst系統（內部評級系統）上線。通過該系統，本行完成了客戶評級及應用系統的落地實施，對客戶進行信用風險的識別、計量和預警，實現客戶評級工作的自動化，該系統的上線為客戶信用評級的系統化管理、內部評級法實施、信用風險資本計量都打下堅實基礎。本行持續推進信用風險管理系統和工具的開發和實施，管理水平穩步提高。

本行從領導層到基層員工充分認識到操作風險管理的重要性，始終堅持不懈的進行操作風險管理、合規等方面的建設和投入，及時完善並更新細化業務流程和崗位職責，完善內部控制，形成了以三道防線為基礎、雙線匯報為原則的操作風險管理組織架構；以風險識別、評估、控制與緩釋、監測以及報告為步驟的操作風險管理流程。

為更好對全行操作風險進行管控，通過定性與定量相結合的方法，評估各類操作風險，通過採用風險與控制自我評估和損失數據分析評估等方法，建立操作風險評估體系。每月監控各分支行關鍵風險指標和收集損失數據，形成操作風險報告。定期收集案防相關數據，組織全行開展案件風險排查，每年對全行案防工作進行評估，並按照要求上報監管機構，切實將風險管控落到了實處。



五、服務客戶

5.1 創新金融產品

為更好地服務地方市民，2015年1月7日，本行與人力資源和社會保障部統一規劃合作開發了社會保障卡，用於人力資源和社會保障各項業務領域，該卡同時具有銀行借記卡功能，是持卡人享有社會保障權益和公共就業服務權益的憑證。截至報告期末，社保卡發卡總量99,543張。

此外，本行開辦的ETC「機動車輛(客車)通行高速公路用於支付通行費的專用IC卡」業務是與遼寧省高速管理局合作的電子不停車收費業務，通過遼通卡與銀行卡的綁定實現車輛通過高速公路收費站時，不用人工繳費，亦無須停車，只需放慢速度即可通過，通行費將從客戶綁定的銀行卡中自動扣除，實現了高速公路快速通行信用卡計費模式，為客戶提供更加方便快捷的金融服務。截至報告期末，ETC遼通卡發行量達到9,599張。

報告期內，本行首台便攜式發卡機成功運行。便攜式發卡機具有便攜、無需外接電源、4G通訊、無紙化辦理業務等特點。自助發卡機的成功上線，滿足了客戶移動化、高效率、高質量服務需求，為本行實現優化服務模式提供了先進電子渠道支持，同時有效降低了銀行服務成本，提升了本行品牌形象。

2016年9月19日，本行在銀行間市場成功發行首期同業存單，該期同業存單採用公開報價方式發行，金額2億元，期限6個月，票面利率3.1%。此次同業存單的發行，對於提高本行主動性負債的管理能力，合理配置資金規模與期限結構，有著非常重要的意義。截至報告期末，本行共發行同業存單36筆，合計金額262.29億元。



5.2 提升服務品質

本行始終秉承「以客戶為中心」的服務理念，改造客戶服務流程，暢通客戶交流渠道，保障客戶權益，提升客戶體驗和滿意度。

- 構建大服務體系，實行一線為客戶服務，二線為一線服務，領導為員工服務。「做一日一線員工」活動讓管理層在更好地瞭解客戶需求、提升服務質量的同時，加深了與基層普通員工的溝通交流。
- 下發服務規範手冊，詳細規定了各個崗位的服務標準，使員工在為客戶提供服務時有章可循，提高服務的規範化水平。
- 堅持對員工進行服務理念和服務技能培訓，通過聘請專業培訓師講授服務的基本禮儀和規範，由行內的專家和優秀員工傳授服務經驗和技巧，使員工的整體服務水平得到提升。
- 實行「五統一」規範制，即統一制度、統一著裝、統一掛牌、統一髮式、統一文明用語。
- 強化服務監督。本行除了每日定人定時查看覆蓋全轄的遠程監控錄像外，還通過開展「服務觀評」、「前臺服務情景模擬大賽」等活動以及聘請「神秘客戶」等方式對各個崗位的服務情況進行監督和評價，將評價結果與績效掛鉤，以此促進服務標準的切實履行。

本行客戶服務中心一貫秉承「讓每一位客戶都滿意」的服務宗旨，以「卓越的服務品質，一流的服務中心」為目標，不斷提高運營效率，提升全行客戶的滿意度。電話銀行自動語音實現了查詢、繳費、轉帳、對賬單傳真等服務功能；人工座席平臺具有業務辦理、查詢、對賬、掛失等功能，業務諮詢類型涵蓋儲蓄、會計、信貸和國結等各個方面，極大地滿足了廣大客戶的業務需求。

在無障礙設施提供方面，本行在錦州市共有105家支行在原有殘服務設施基礎上，增設了無障礙緩坡道、求助電話或安裝求助按鈕，在營業廳提供叫號機設備，設置了愛心座椅、愛心服務窗口、擺放了盲文版《業務指南》，充分關愛老弱病殘等弱勢客戶群體。對於因身體原因無法親臨櫃檯辦理業務的客戶，本行開通了上門服務綠色通道，在確保合規操作的前提下，滿足特殊客戶的業務需求。

為發揮精品網點的示範性，本行根據中國銀行業協會百佳金牌單位《考核標準》，整理出版盲文版業務指南、英文版服務價格手冊，未辦理業務窗口遮光簾、為參評單位提供助盲卡、盲文輸入鍵盤等。在營業窗口擺放不同度數的花鏡和鏡架，便於特殊群體客戶辦理業務。

手語培訓

2016年6月2日，錦州銀行北京分行特邀殘聯資深手語老師進行現場手語培訓，學習針對聾啞人辦理銀行業務過程中常用的基礎手語知識，使員工為聾啞客戶提供更好的服務和幫助。本次手語培訓不僅完善了本行個人金融服務的全面性，而且傾力為殘障弱勢群體創建友愛的業務辦理環境以及打造充滿人文關懷的服務體驗，將本行服務層次提升至新高度。

服務監控錄像觀評

2016年6月30日，錦州銀行錦州分行組織全體員工開展「服務監控錄像觀評」活動，讓員工進行互看、互評、互學，互相給予合理化建議。



錦州分行開展「服務監控錄像觀評」活動

5.3 拓寬服務渠道

報告期內，本行在遼寧葫蘆島、本溪新設兩家分行，進一步深化了異地機構佈局。截至報告期末，本行（不含子公司）共設有營業網點201家，分行14家、支行185家以及1家專營機構，網點主要分佈於北京、天津、哈爾濱及遼寧等省市地區。

截至報告期末，本行（不含子公司）共設有自助銀行及自助服務區113個，比上年末增加17個；本行（不含子公司）擁有自助設備635台，其中，自助取款機478台，比上年末增加52台；多媒體查詢機106台，比上年末增加26台；自助發卡機51台，比上年末增加18台；自助取款機全年累計交易1,020萬筆，交易金額129.65億元。

2016年，本行開啟了「智能銀行2.0」的時代。「智能銀行2.0」依托智能設備、數字媒體和人機交互技術，實現了五大類、十餘項新功能，包括智能綜合導覽台、現代化支付體驗、電子銀行體驗、營銷服務支持、零錢兌換機等。升級後的智能銀行優化網點內的功能分區，完成了電子銀行業務、自助渠道、人工渠道的全渠道集成，大大提升服務質量和營銷效率，使本行在滿足客戶需求、提升服務質量、提高營銷效率方面實現新的飛躍。



本行積極響應「互聯網+」戰略，運用創新思維和直面群眾的服務理念，努力打開線上金融與線下消費互相促進的局面，開發了支付平臺、電商平臺、積分平臺和直銷銀行四個項目。支付平臺於2016年1月28日上線運行，高校繳費作為亮點功能最先投產應用；電商平臺致力於發展成一站式生活購物網站，於2016年12月17日上線運行；積分平臺於2016年5月上線了管理系統，積分商城上線後將實現積分兌換和抵現消費功能，有力增強客戶黏性；直銷銀行開發完畢，上線後將打破傳統銀行間界限，減少管理層級，直接面對客戶群體，為普惠金融貢獻力量。

5.4 維護客戶權益

本行制定了《錦州銀行客戶投訴處理辦法》，進一步明確了總分支三級聯動的投訴管理架構，建立快速高效的客戶投訴處理機制，實現各類投訴管理的統一化、規範化和系統化。同時，本行制定了《錦州銀行消費者權益保護工作管理辦法》、《錦州銀行個人金融信息保護管理辦法（試行）》等一系列制度，使本行消費者權益保護工作的開展有法可依，有章可循。

本行高度重視客戶投訴工作，以「抓服務規範、抓服務效率，抓服務投訴」為切入點，從投訴受理時效、投訴結果反饋、投訴類型等多維度優化投訴處理機制，提高服務管理水平。報告期內，客戶投訴數量持續下降，客戶投訴處理滿意度100%。

暢通諮詢與投訴渠道

- 96178電話服務中心專門受理客戶諮詢與投訴，當接到客戶投訴後，及時將投訴轉辦單發送至被投訴單位，並對處理結果進行跟蹤。
- 營業大廳的大堂、自助服務區設立專門的直撥電話，受理客戶諮詢與投訴；大堂經理負責現場投訴諮詢接待工作，加大對普通消費者的服務力度，營造銀行與消費者之間公平公正的交易環境。
- 官網設置客戶留言專欄，內容包括諮詢、建議、投訴、表揚，保證客戶可以通過互聯網時時將意見、建議、投訴反饋至行長辦公室。

保障客戶資產安全

- 為保護客戶人身、財產安全，本行投放大量資金為各營業網點配足了駐行保安員，加大營業廳安全防範力度。
- 營業窗口及自助服務區統一設置一米線、遮擋板，自助設備並安裝報警器。
- 完善安保規章制度，強化員工培訓，重點圍繞防搶、防盜、防詐騙、防火等進行定期演練；加大監督檢查力度。

普及金融知識

本行成立了「金融知識普及」專題活動領導小組，領導小組下設辦公室，負責制訂活動實施方案，協調、組織各單位開展活動，分組督查活動落實情況。總行提前制定下發保護銀行業消費者權益宣傳活動方案，進一步明確了宣傳主題、宣傳內容、宣傳形式和宣傳要求；統一製作了精美的防電信詐騙、銀行卡、自助機具等宣傳資料，利用錦州銀行微信平臺向社會公眾宣傳。

- 常態化宣傳。創新開展「金融知識講堂」、「金融知識進社區」活動。各營業網點每天選派一名員工在營業廳固定時間、固定區域對百姓關注的金融產品，服務以及安全使用銀行卡、電信詐騙等方面進行講解授課，提升消費者對金融知識的認知。
- 集中宣傳。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，以營業網點為第一宣傳陣地，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，拉近銀行與公眾之間的距離，增強了群眾對銀行機構的信任度。

案例 1：

為提升在校學生的安全防範意識，錦州銀行北京分行於2016年9月25日和2016年11月3日為北京師範大學的同學們帶來了防電信詐騙講座，以惟妙惟肖地角色扮演形式向學生展示了詐騙分子的慣用伎倆，並結合具體案例總結了防範技巧和防範對策，講座的專業性及實用性得到師生們的集體點贊。

案例 2：

2016年3月17日，「我們在您身邊——金融知識進社區」首場宣講活動在凌河區紫荆街道北美社區開啟大幕。本行宣講師用通俗的語言、生動的案例為居民講解了如何識破和預防金融詐騙知識，還專門為社區居民製作了《金融知識紅寶書》。



錦州分行開展「金融知識進社區」活動

保護客戶隱私

本行高度重視客戶信息保護工作，積極維護廣大客戶的根本利益，做好客戶的隱私保護，維護金融客戶合法權益，嚴格遵循《銀行業消費者權益保護工作指引》及《銀行業金融機構消費者權益保護考核評價辦法（試行）》。在客戶信息保護方面，本行制定印發了《錦州銀行消費者權益保護管理辦法（暫行）》，不斷完善制度管理體系，健全工作管理機制，強化制度的落實與實施，確保金融信息保護工作的有序開展。針對個人身份信息、賬戶信息、交易信息等，根據《儲蓄管理條例》、《人民幣銀行結算賬戶管理辦法》、《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》等相關法律法規，制定了《錦州銀行人民幣儲蓄業務管理辦法》、《錦州銀行儲蓄專業高風險點業務管理辦法》等制度，強化對個人開戶業務、高風險點業務中涉及個人金融信息的保護與管理。

針對信息保密工作，本行制定了《錦州銀行保密工作管理辦法》，規範各類信息保密工作的管理。針對消費者權益保護工作，制定了《錦州銀行消費者權益保護管理辦法（暫行）》，強化對金融消費者權益的保護。此外，本行對於關鍵崗位要求員工簽訂《知識產權、保密及競業限制協議》，約定員工必須遵守保密協議的相關規定，對個人金融信息負有保密的義務，員工離職時，應按照協議的要求，立即移交所有自己掌握的金融信息併辦妥有關手續，離職後對上述信息仍須承擔保密的責任。協議同時約定，對於違反有關保密約定造成損失的，應承擔相應的賠償及違約責任。





六、關愛員工

6.1 保障員工權益

員工情況統計表 ³		截至2016年12月31日	
		人數(人)	比例(%)
員工總數		5,519	—
按性別劃分	男性員工	2,261	40.97
	女性員工	3,258	59.03
按僱傭類型劃分	合同制員工	4,289	77.71
	派遣制員工	1,230	22.29
按年齡組別劃分	30歲(含30歲)以下員工	2,188	39.64
	31至40歲(含40歲)員工	1,505	27.27
	41至50歲(含50歲)員工	1,330	24.10
	50歲以上員工	496	8.99
按地區劃分	遼寧省內員工	4,801	86.99
	遼寧省外員工	718	13.01

³ 表中數據均為本行不含附屬公司數據

本行在人力資源管理過程中重視對員工權益的維護和保障，公平對待不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工。在招聘、培訓、薪酬、職業成長、晉升等環節堅持平等，堅決抵制歧視的做法。本行所有崗位用工均按照《中華人民共和國勞動法》要求，與在崗勞動合同制員工簽訂勞動合同，依法為員工繳納「五險一金」，報告期內，本行未僱傭童工和強制勞工。

本行嚴格遵守《中華人民共和國消防法》、《企業事業單位內部治安保衛條例》等相關法規及行業規範要求，建立健全安全生產管理監督機制，為員工提供更加安全的工作場所。

薪酬待遇及解僱：

本行的薪酬、績效及福利管理與本行的經營戰略目標實施、競爭力提升、人才培養和風險控制相適應。本行根據《商業銀行穩健薪酬監管指引》等相關國家法律法規制定了《錦州銀行薪酬管理辦法》，充分調動員工的積極性和創造性，建立科學合理的激勵約束機制，加強內部風險控制、提高經濟效益和管理水平，促進各項業務健康快速發展，確保本行各項經營管理目標的實現。

本行重視和加強員工離職管理工作，根據國家相關法律規定，結合本行實際，制定《錦州銀行員工離職管理辦法》，規範離職員工手續办理流程，維護離職員工合法權益，保障本行穩定運營。

招聘管理：

為加強員工招聘管理，保證招聘工作的科學化、系統化、規範化，滿足不斷發展的人力資源配置需求，促進各項業務持續健康發展，本行制定了《錦州銀行員工招聘管理辦法》，規定了「公平公正、擇優錄用、人崗匹配」的招聘原則，嚴格貫徹、執行人力資源配置計劃和人員編制管控制度，秉承「精簡、統一、效能」的原則，做到機構合理，組織嚴密，職責分明，人員精幹，明晰了組織與職責、招聘條件、招聘程序及錄用程序。各用人單位依據年度經營策略、業務發展需求和崗位空缺情況，提出年度人力資源需求計劃，總行人力資源部據此編制本行年度人力資源配置計劃及人員編制計劃，組織開展人員招聘及配置工作。

工作時數：

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》，實行每日工作不得超過8小時，每週工作時間不得超過40小時的標準工時制。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。

假期：

根據國家關於勞動紀律、勞動保護及休假的條例及《中華人民共和國婚姻法》等法律法規，本行制定了《錦州銀行休息休假管理辦法》與《錦州銀行年休假管理辦法》。

員工權益保障：

本行制定《錦州銀行安全衛生管理辦法》，保障員工身心健康和各項工作順利進行；制定《錦州銀行工傷管理辦法》，保障員工發生工傷時獲得及時醫療救治和經濟救助；制定《錦州銀行醫療期管理辦法》，規範醫療期員工管理，維護本行和員工雙方的合法權益；制定《錦州銀行休息休假管理辦法》、《錦州銀行年休假管理辦法》，規範員工休假管理的同時，保障員工休息休假的合法權利。本行制定《錦州銀行勞動爭議處理管理辦法》和《錦州銀行勞動爭議調解委員會議事規則》，建立健全員工申訴機制和民主管理制度，暢通員工利益內部的訴求表達渠道，維護本行和諧有序的勞動關係，保障員工合理訴求和合法權益。報告期內，本行未出現員工因公負傷或死亡情況。

6.2 助力職業發展

本行秉承「員工素質是企業第一指標」的理念，關注管理人員領導力、員工業務技能水平的整體提升，堅持做好培訓工作以推動各項業務目標的實現。通過制定年度培訓計劃，將培訓重點工作與日常經營工作相結合，逐步完善各級培訓管理機制，推進線上、線下培訓項目的落實，保證培訓工作的全員覆蓋。建立最優的學習與發展平臺，開拓員工晉升通道，促進員工素質水平與本行競爭力的共同提升。

本行持續幫助員工提升價值，通過建立全覆蓋、多角度的培訓體系，為管理幹部、新入職員工、業務人員等不同層級的員工開展分類培訓。報告期內，本行進一步加強了培訓中心硬件設施管理與軟件環境升級，逐步形成了規範化的學員培訓檔案管理制度。通過與渤海大學銀行學院聯合辦學，確立系統化的管理培訓生培養模式，培養了一批素質相當的儲備人才。網絡大學的推廣落實彌補了現場培訓受訓時間、空間的限制，提供了內部培訓和需求調查的載體，培養了員工自主學習的能力。

案例 1：

2016年8月19日至21日，錦州銀行錦州分行舉辦了「第三屆職工業務技能競賽」。本次競賽共設零售、運營、信貸、外匯、財務、統計6個競賽專業，14個競賽項目，全轄有25個參賽隊280名選手參加比賽。



錦州分行舉辦第三屆職工業務技能競賽

案例 2：

2016年7月15日，錦州銀行北京分行舉行2016年度運營、信貸條線規章制度與業務技能競賽決賽。本次競賽對於提升分行員工的業務技能學習熱情也起到了極大的促進作用。北京分行全體員工將繼續在「比、學、趕、幫、超」的工作學習氛圍中，全面提升業務知識與專業技能水平。



北京分行2016年度運營、信貸條線規章制度與業務技能競賽

6.3 加強人文關懷

本行積極開展員工關懷活動，注重調動員工主動性、積極性，本行每年組織所有在崗員工在三甲醫院體檢，關愛員工身體健康，努力打造健康向上、團結友善的工作氛圍，提高員工幸福感。

心理健康講座

2016年，錦州銀行北京分行開展了員工心理健康講座活動，特邀專業心理培訓講師先後以「提升自我能量的黃金法則——愛的能力」和「與壓力共舞——快速減壓體驗」為主題在本行舉辦系列講座。培訓內容貼近員工需求，內容豐富有趣，注重心理體驗訓練，培訓效果顯著，幫助員工緩解工作和生活壓力，引導員工關愛心理健康，提升幸福指數。



北京分行開展心理培訓系列講座

員工家訪

為有效落實本行案防合規工作計劃，進一步深化錦州銀行錦州分行幹部、員工日常行為管理，鞏固本行案防長效機制建設，完善本行內控體系，讓員工及其家屬感受到本行「家」文化的溫暖，自2016年2月中旬起，錦州分行開展員工家訪活動，採取一封家書、員工家訪及員工日常思想狀態及工作情況鑒定等方式，加強員工日常行為規範管理。

青年座談會

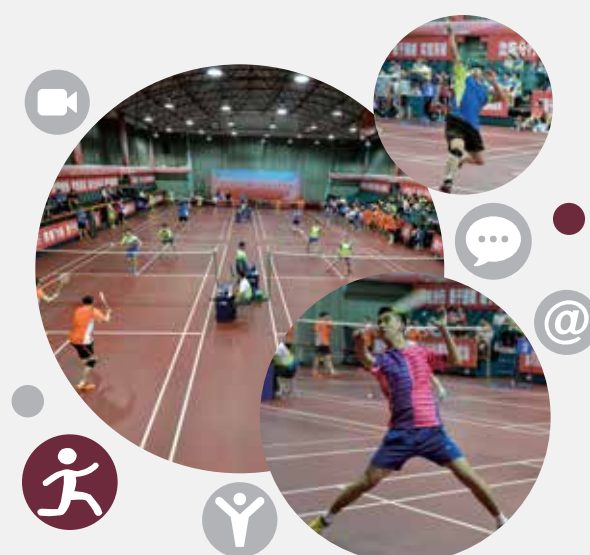
2016年5月4日，總行團委召開「紀念五四運動97周年」團員青年座談會。帶領團員青年學習了《團章》，重溫入團誓詞，明確了共青團的基本任務，團員的權利和義務，共青團的組織制度等內容。與會人員進行座談交流。座談內容主要圍繞對五四青年節的認識，結合本職工作，暢談團員青年如何發揮模範帶頭作用，立足崗位多做貢獻，以及對本行發展和共青團工作的意見和建議。通過溝通交流，分享各自的經驗和想法，碰撞出思想的火花，進一步增強了團員青年的政治意識、學習意識，調動了團員青年的積極性，增強了共青團的凝聚力。

6.4 豐富業餘生活

為平衡員工的工作和生活，努力打造健康向上、團結友善的工作氛圍，本行組織開展各類員工運動比賽，參與文藝演出等文化類活動，開展讀書、攝影等興趣類活動。豐富員工的業餘生活，提高員工幸福感和歸屬感。

羽毛球賽

2016年5月20日至22日，本行舉辦第五屆「萬通杯」職工羽毛球賽，本次「萬通杯」羽毛球賽是本行工會組織的全行職工業餘文體活動中的重要賽事之一，旨在提高員工身體素質，培養敢打敢拼、挑戰自我、不畏困難的拼搏精神和團結協作的團隊意識，深入推動本行群眾性文體活動深入開展。這次大賽共有18支代表隊、189名運動員及教練員參賽。大賽為員工展示技能特長提供了平臺和人生出彩的機會，為不同機構員工相互交流、共同進步、締結友誼、展示風采提供了舞臺。



本行舉辦第五屆「萬通杯」職工羽毛球賽

籃球賽

第八屆「萬通杯」籃球賽是錦州銀行傳統群眾性文化體育活動的一次盛會，此次籃球賽由總行機關、各分行、直屬支行、村鎮銀行等16支參賽隊共計180名教練員、運動員參加，是全行職工業餘文化生活中的一件大事，更是本行員工相互交流，共同進步，締結友誼，展示風采的舞臺。



本行舉辦第八屆「萬通杯」職工籃球賽

歌唱比賽

2016年10月25日，錦州銀行大連分行舉辦了迎接建行七周年的「點燃金秋激情、唱響錦行神韻」歌唱比賽。分行全體幹部員工齊聚一堂，以歌唱祖國、歌唱錦行的方式共同慶祝這個屬於全行幹部員工共同的節日。本次歌唱比賽，唱出了全行幹部員工奮發向上的精神風貌，在大連分行建行七周年之際，大連分行全行幹部員工以歌聲作為對歷史的回顧，以歌聲作為新征程的號角，再接再厲、再譜新篇。



大連分行舉辦紀念建行七周年歌唱比賽

讀書會

2016年7月29日，錦州銀行撫順分行組織青年員工在分行「雷鋒書屋」開展了「閱讀青春，書香錦行」讀書交流活動，員工各抒己見，暢所欲言，共同探討讀書的心得，交流、分享讀書的收穫，彼此推薦自己喜好的讀物和書籍，體驗讀書產生的共鳴、體會心靈上的碰撞，感受與本行共同成長帶來的快樂。



撫順分行組織開展讀書交流活動

攝影活動

2016年7月4日至7月8日，錦州銀行阜新分行組織開展了「好家風伴我成長」攝影活動，青年團員工熱情參與、積極投稿，分行團委抽選出30幅作品佈置了「好家風伴我成長」主題牆。分行員工用實際行動詮釋「以行為家、我愛我家、我建我家」的行訓，營造了良好的「家」文化氛圍。



阜新分行開展「好家風伴我成長」攝影活動





七、保護環境

7.1 支持綠色信貸

本行積極貫徹國家節能減排政策，制定了《錦州銀行信貸投向指引》，加大綠色信貸項目支持力度，把風力發電、綠色交通、城市污水處理等列入本行優先支持的項目，在嚴控風險的前提下穩步支持綠色信貸的投放，對含有色金屬冶煉、電鍍、紙漿、印染、重污染化工以及其他可能嚴重污染環境的企業授信嚴格把握環保標準，實行環保一票否決制。

本行對鋼鐵、鐵礦、煤炭、煤礦、焦炭、鐵合金、有色金屬冶煉、有色金屬礦產、平板玻璃、造紙、印染等行業從嚴控制新增貸款，逐步退出存量貸款；對於主體生產設備、工藝或主導產品被列入國家相關政策限制類的企業，不得新增貸款；對於主體生產設備、工藝或主導產品被列入明令淘汰的企業，嚴禁進入，對已有貸款逐步壓縮直至退出。

案例：

本行為天津市某公共交通公司提供信貸資金支持，用於其購買新能源公交車。本行根據國家產業政策及金融調控的要求，對授信客戶實行差異化定價，對於符合國家鼓勵類行業及綠色信貸特徵的授信客戶，在綜合考慮成本效益、風險緩釋方式的基礎上，加大扶持力度，在貸款利率方面給予一定優惠。在本行授信期間，企業運營穩中有升，近兩年銷售收入和資產方面得到顯著提高。



7.2 發展電子銀行

本行注重電子化、智能化發展，將推進電子銀行基礎平臺建設作為工作重點，以「業務創新、強化服務」為出發點，「制度建設、健全風控」為落腳點，「產品升級、拓展合作」為著力點，成功搭建以「網上銀行、手機銀行、微信銀行、電話銀行、線下自助渠道」為主體的電子銀行渠道服務體系，構建線上線下融合的業務流程和服務模式，為客戶提供更加貼心、便捷的金融服務。

網上銀行

本行持續開展網上銀行優化工作，注重客戶體驗，提升網上銀行系統的適用性和易用性。截至報告期末，本行企業網上銀行客戶累計達22,861戶，比上年末增長31.7%；2016年，本行交易金額人民幣16,546.64億元，同比增長30.5%；交易筆數162.10萬筆，同比增長4.7%。

報告期內，新版個人網銀上線運行，頁面更加年輕時尚，交易更加便捷，體驗更為流暢，產品功能和用戶體驗大幅度提升。截至報告期末，本行個人網上銀行客戶累計達206,564戶，比上年末增長14.6%；報告期內，本行交易金額人民幣1,847.62億元，同比增長18.0%；交易筆數424.20萬筆，同比增長68.9%。

手機銀行

手機銀行緊跟移動金融發展方向，不斷優化流程和服務，整合手機銀行版本，滿足客戶多樣化的業務需求。報告期內，本行交易金額人民幣193.52億元，同比增長107.3%；交易筆數169.46萬筆，同比增長76.9%。

微信銀行

微信銀行不斷完善業務功能，為客戶提供更廣泛的支付渠道，並不定期的發佈信息推送，為客戶提供通知、互動、信息推送和業務查詢等一體化綜合信息服務。截至報告期末，微信銀行客戶累計達51,913戶，比上年末增長83.6%；報告期內，本行交易金額人民幣6.90億元，同比增長248.5%；交易筆數21.11萬筆，同比增長101.6%。

電話銀行

本行通過全國統一客服電話+86-400-66-96178為客戶提供全天候不間斷的服務，不斷優化業務流程，提升使用的安全性，在合規開展業務的同時進一步滿足客戶的業務需要。

電商平臺

電商平臺於2016年上線運營，集商品銷售、金融服務為一體，實現了商戶線上銷售商品、店鋪展示、品牌宣傳等功能，為客戶提供商品購買、繳納話費等多種服務，進一步增強了本行與商戶及客戶之間的黏性。

7.3 倡導低碳運營

本行始終堅持環保理念，注重文明與環境的和諧發展，積極踐行國家節能環保有關政策要求，通過提高能源使用率、降低資源能源消耗量，促進日常節能環保，倡導辦公新風尚，致力於自然環境的良性循環。

類別	2016年
總部辦公用電量（度）	1,035,026
總部辦公用水量（噸）	5,423
總部辦公用紙量（張）	700,000

減少排放

本行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，在日常經營過程中注意保護環境。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和生活垃圾。本行倡導員工從細節做起，例如不得使用飲水機中的純淨水清洗水杯或其他物品；維修班值班員每日17：00後對水路進行巡查；人走燈滅、人離電停，杜絕長明燈現象等，不斷增強員工的環保意識。

節約資源

本行在2014年下發了《勤儉辦行，厲行節約倡儀書》，內容涵蓋了綠色運營、綠色辦公、綠色採購等相關制度。全行員工積極響應並在實際工作中嚴格遵照執行，減少資源能源消耗，控制溫室氣體及污染物的排放量，以盡量減少業務運營對環境造成的影響。

1. 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；
2. 總行對配備標準內的單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；
3. 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；
4. 除零售條線廳堂理財平板電腦IPAD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；
5. 辦公單耗品中，不再發放移動硬盤、U盤等移動儲存設備；硒鼓、墨盒、水性筆、鋼筆、剪刀、膠水、膠棒以舊換新；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、突擊領用辦公用品；
6. 辦公用複印紙採購與發放實行分用途管理，按上年實際使用數量的20%採購並發放高質量紙張用於打印上報監管部門材料，80%採購並發放低成本紙張用於日常辦公，且雙面使用。

綠色採購

為規範招標代理行為，提高集中採購工作質量，本行實行集中採購、分級管理的模式。《錦州銀行採購管理辦法》對供應商管理提出更為明晰、嚴格的要求。優先選用具有綠色資質認證的供應商，把產品的二次利用、循環回收、節約資源作為關注重點；在設備採購中貫穿全生命週期成本的思想，將包括採購價格、耗材成本等納入總採購成本的範疇，做到系統化「綠色採購」。



7.4 組織環保活動

本行多年來一致堅持倡導、組織員工參加環保公益活動，帶動員工共創綠色生活，向社會傳達低碳環保的生活理念，保護環境，履行社會責任。

案例 1：

2016年4月22日，錦州銀行哈爾濱分行在松北區阿勒錦島沿江地帶組織參與了「保護松花江支流環保志願行」活動，本次活動由黑龍江金融志願服務總隊聯合省環保廳舉辦，活動分為三個環節：一是揭牌儀式，將阿勒錦島作為省環保公益活動基地，常態化開展環保宣傳和各類環保公益服務活動；二是環保形象大使發出倡議進行環保宣傳；三是志願者回收垃圾，避免二次污染母親河，分行的志願者們不怕髒不怕累，把沿江途中塑料袋、易拉罐、廢紙團撿到環保袋子裡，用實際行動美化、淨化環境。



哈爾濱分行組織綠色環保活動

案例 2：

錦州銀行葫蘆島分行深入社區和公園廣場等人員密集的地方，進行環保公益宣傳活動，利用宣傳板等宣傳方式，不僅能夠牢牢的吸引人們的注意力，又突出了環保宣傳活動的主題，引發人們的思考。員工通過宣傳單等形式向社區居民及路過的人員講解活動主題和環保小常識，在志願者們的耐心介紹和引導下，顧客們很快接受了本行員工的宣傳講解，並對活動大加讚賞。

案例 3：

2016年6月18日，錦州銀行瀋陽分行南塔支行攜手某地產公司組織開展「愛心健康公益跑」活動，按照活動規則每跑一公里活動主辦方就會捐款用於環保事業，分、支行幹部員工們冒著酷暑堅持跑完5公里賽程，將汗水撒在跑道上。最後本行取得單人小組第六的好成績，賽出了水平，賽出了風格，得到了主辦方和環保局高度讚賞！



八、回饋社會

8.1 推進精準扶貧

本行積極貫徹人民銀行《關於金融助推脫貧攻堅的實施意見》，高度重視扶貧金融服務工作，努力做好扶貧開發金融支持與服務工作，助力脫貧攻堅。同時主動與貧困地區建立幫扶關係，充分調動貧困人口積極性、主動性和創造性，開展多層次、多形式扶貧項目及扶貧活動，不斷拓展本行公益扶貧的內涵與外延，積極履行社會責任。

案例 1：

錦州銀行附屬公司遼寧黑山錦銀村鎮銀行股份有限公司為黑山縣某牧業公司發放貸款支持，及時解決了企業融資難的問題，通過本行的信貸支持，該公司得到了較好地發展，生產規模不斷擴大，經營條件持續改善，生產水平也有了很大的提高。目前，在該公司工作的人員全部來自當地農村，已有18人實現脫貧，2017年計劃有41戶實現脫貧，得到縣政府和縣扶貧辦的認可。

案例 2：

2016年8月，錦州銀行附屬公司遼寧喀左錦銀村鎮銀行股份有限公司與喀左縣扶貧開發局簽訂了《政府增信金融扶貧合作協議》，對喀左縣老爺廟鄉的建檔立卡戶進行信貸支持，結合當地實際情況，幫助其大力發展肉牛養殖。喀左錦銀村鎮銀行開闢了審批綠色通道，對貧困地區上報的精準扶貧貸款實行優先審批，針對貧困人群生產生活的貸款實行優先發放，打造了「四最」扶貧小額信用貸款產品，實現「最簡便的手續、最靈活的使用週期、最低的成本、最大的可獲得性」，為貧困戶提供快速優質的服務。



案例 3：

為積極響應團省委、團市委、總行團委「精準扶貧」號召，幫助義縣貧困兒童完成學業。錦州銀行葫蘆島分行籌備組組織全體幹部職工積極參與「點亮行動」1+1助學計劃，為義縣貧困兒童捐款。在此次捐款活動中，全體幹部員工用實際行動幫助義縣貧困家庭孩子們健康快樂成長，順利完成學業，為扶貧濟貧獻出自己的一份愛心。

案例 4：

錦州銀行瀋陽分行成立七年來，行領導常年堅持走訪幫助周邊社區貧困家庭，與凱旋社區和望遠社區結成共建對子，在2016年春節期間，瀋陽分行對貧困家庭進行走訪慰問，並送上愛心物資及慰問金，得到了社區領導和居民們的肯定和好評。瀋陽分行機關第一黨支部一直資助岸英小學，2016年，岸英小學提出增加貧困生名額，機關第一黨支部立刻響應，組織自發性捐款，及時將愛心送到學生們手中。

8.2 幫扶弱勢群體

本行始終秉承「服務社會，造福大眾」的宗旨，強化員工的社會意識、責任意識和奉獻意識，積極開展捐資助學、愛心贈送等多元化公益活動，真誠回饋社會，傳播社會正能量，傾心打造愛心銀行。

案例 1：

錦州銀行哈爾濱分行開展了“學習雷鋒、愛心助學”活動，分行領導及員工共4人為哈爾濱市建國社區的2名貧困兒童贈送了書包、必備學習文具以及1,000元的愛心助學金。分行決定對這兩名貧困兒童建立長期幫扶機制，使錦州銀行的愛心義舉深入人心。

案例 2：

錦州銀行葫蘆島分行堅持將黨建工作作為重點工作，積極貫徹總行黨委各項政策與要求，切實開展「黨員活動日」活動。葫蘆島分行黨員幹部與困難群眾親切交談、噓寒問暖，詳細瞭解了貧困戶家中的生活狀況，鼓勵他們積極樂觀面對生活；當瞭解到他們身患疾病時，鼓勵他們勇於戰勝病魔，堅持治療；同時，本行還貼心的準備了大米、豆油等慰問品，親自送到了困難群眾的手中，將錦州銀行的溫暖傳遞至困難群眾的心坎裡。

案例 3：

2016年3月4日，錦州銀行撫順分行雷鋒服務分隊走進撫順清原縣南口前鎮海陽小學，探望品學兼優、家庭貧困學生，送上了「家」的溫暖和親情。



撫順分行開展「走進海陽小學，送溫暖獻愛心」活動

案例 4：

2016年6月24日，錦州銀行撫順分行深入撫順縣湯圖鄉河東村，為當地10戶貧困家庭贈送「樂洋洋」助學助殘公益項目募捐品——30祇小尾寒羊，並勉勵孩子努力學習、立志成才，用知識改變命運。受助學子們紛紛表示要用優異成績回報社會，回報愛心。



撫順分行為鄉村貧困學子贈送「扶貧」羊

8.3 開展志願服務

本行不斷完善志願者隊伍建設，整合志願者組織資源，激發廣大員工志願服務熱情，也邀請客戶、社會公眾及更多的社會資源共同參與，凝聚社會志願服務力量，服務社會公共文明建設。報告期內，本行組織開展了愛心義賣、扶貧慰問、義務獻血等多元化的公益志願服務活動，努力實現企業與社會的和諧發展，讓更多的人感受到本行的溫暖，取得了良好的社會反響。

案例 1：

錦州銀行鞍山分行自開業以來就建立了志願者活動長效機制，並組建了郭明義愛心團隊。本行長期堅持開展志願服務，而且求真務實，做到百姓的心坎裡，這種做法得到了鞍山市志願者服務協會的高度讚揚，於2016年3月為本行授旗「志願服務情操高尚，行善立德一心為民」，充分展現了本行親身實踐服務社會、造福大眾的企業理念和良好的口碑。

案例 2：

2016年1月13日，錦州銀行北京分行志願者前往三豐裡社區和雅寶裡社區慰問生活困難的孤寡老人，為老人們送去了米、油等慰問品和祝福，讓老人充分感受到來自錦州銀行的關懷。

案例 3：

2016年1月26日，錦州銀行朝陽分行積極響應朝陽市政府「迎新春，獻愛心」無償獻血的號召，組織30多名幹部員工參加了無償獻血獻愛心活動。



朝陽分行開展志願無償獻血獻愛心活動

案例 4：

2016年1月17日，錦州銀行朝陽分行組織員工為環衛工人送溫暖。青年志願者們一大早為40名環衛工人送上一碗碗熱騰騰的臘八粥和一幅新春對聯，與環衛工人們度過了一個開心溫暖的臘八節。活動中，一位環衛工大叔一邊喝著熱騰騰的臘八粥一邊動情的說：「好吃，謝謝你們，真的很感謝你們錦州銀行的熱心啊！」



朝陽分行為環衛工人送上愛心臘八粥



展望2017

2017年是我國「十三五」規劃的關鍵一年，是經濟金融形勢複雜多變的一年，也是錦州銀行堅持轉型發展的重要一年。我們將繼續秉承「服務社會，造福大眾」的理念，主動適應經濟發展新常態，堅持以客戶為中心、以市場為導向，不斷提升金融服務水平，突出創新驅動，實現經濟、社會和環境綜合價值的最大化。

創造更大經濟價值。我們將充分發揮金融的杠杆作用，積極支持國家實體經濟發展，服務中小微企業發展，促進區域協調發展，支持中國企業「走出去」，提升股東價值創造能力。

創造更大社會價值。我們將創新產品類型，提升服務管理水平，積極參與社會公益，創新公益形式，拓寬公益平臺，讓公益理念深入人心。關注員工發展和成長，讓員工做自己的主人。

創造更大環境價值。我們將不斷強化綠色信貸政策，以產品和服務創新推進綠色信貸發展，堅持綠色運營，積極推廣電子賬單的使用，踐行綠色公益，共建綠色生態家園，努力實現自身與環境的協調發展。

2017年，我們將通過持續的服務升級，積極履行社會責任，強化與利益相關方的溝通交流，以更好的產品和服務為經濟社會發展做出貢獻！

獨立有限鑒證報告

獨立有限鑒證報告

錦州銀行股份有限公司董事會：

我們接受錦州銀行股份有限公司（以下簡稱「貴行」）董事會的委托，對貴行截至2016年12月31日止年度的2016年環境、社會及管治報告（以下簡稱「ESG報告」）進行了有限鑒證。

一、董事會的責任

貴行董事會對貴行根據香港聯合交易所有限公司發布的《環境、社會及管治報告指引》的披露建議（簡稱為「香港聯交所指引」）所編制的2016年ESG報告的編寫和表述負全部責任，包括報告所載的信息和認定。

貴行董事會負責設計、執行和維護必要的內部控制，以使ESG報告不存在由於舞弊或錯誤導致的重大錯報。

二、我們的責任

我們的責任是實施有限鑒證工作，並基於我們的工作發表有限鑒證結論。我們按照國際鑒證業務準則第3000號：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務（International Standard on Assurance Engagements 3000，Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）執行工作。

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會發布的專業會計師職業操守規定的獨立性和其他相關道德要求，以及質量控制國際準則第1號規定的保持全面質量控制體系的適用要求。

按照約定條款，我們出具的獨立有限鑒證報告將僅為貴行編制。我們的工作僅限於就約定事項在獨立有限鑒證報告中向貴行董事會進行匯報，而非其他目的。我們不會就我們所實施的工作、出具的獨立有限鑒證報告或作出的結論對除貴行以外的任何第三方承擔任何責任。

獨立有限鑒證報告（續）

三、實施的工作總結

ESG報告有限鑒證工作的內容包括與主要負責ESG報告信息編制工作的人員進行詢問，並恰當地實施分析和其他程序。我們所實施的工作包括：

- 詢問管理層，以瞭解貴行在確定關鍵利益相關者所關注的重大問題方面的程序；
- 就重大問題的可持續發展戰略和政策及其在業務運營中的實施情況，與貴行管理層相關員工進行訪談；
- 與貴行負責提供ESG報告信息的相關員工進行訪談；
- 通過進行媒體分析和互聯網搜索以獲取報告期間貴行的相關信息；
- 詢問與ESG報告信息收集匯總的流程，包括相關系統和方法的設計和實施情況；
- 以抽樣的方式將ESG報告中的信息與相關原始文件進行對比，以考慮原始文件中的關鍵信息是否已反映在ESG報告中；
- 核對ESG報告中關鍵財務數據和指標與經過外部審計的財務報告中數據和指標的一致性；及
- 考慮ESG報告所含信息是否與我們獲知的關於貴行可持續發展表現的整體認識和經驗相符。

有限鑒證項目的證據收集程序的範圍要小於為獲取合理鑒證所實施的程序的範圍，因此有限鑒證所提供的鑒證程度將低於合理鑒證。此外，我們的工作並不旨在就貴行系統和程序的有效性發表意見。

四、結論

基於上述工作程序及獲取的證據，我們沒有注意到任何事項使我們相信，在任何重大方面，貴行的ESG報告沒有按照香港聯交所指引進行編制。

畢馬威華振會計師事務所（特殊普通合夥）

北京

2017年7月14日



ESG指標對照表

ESG報告指標對照表

指標範疇及層面	一般披露	披露位置
A. 環境		
A1 排放物	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	47
A2 資源使用	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	47
A3 環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	45-48
B. 社會		
B1 僱傭	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	37-38
B2 健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	37-40
B3 發展及培訓	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	39
B4 勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	37-38

關鍵績效指標	披露位置
A1.1 排放物種類及相關排放數據	注釋1
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）	注釋1
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）	不適用
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）	注釋1
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	47
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	注釋1
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）	47
A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	47
A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	47
A2.4 描述求取適用水源上是否有任何問題，以及提升用水效益計劃的所得成果	注釋1
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	不適用
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	45-48
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	37
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	注釋2
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	38
B2.2 因工傷損失工作日數	38
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	37-38, 40-42
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	注釋2
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	注釋2
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	37-38
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用

ESG報告指標對照表(續)

指標範疇及層面	一般披露	披露位置
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策	48
B6 產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	26, 33-34
B7 反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	24-25
B8 社區投資	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	49, 51-54

關鍵績效指標	披露位置
B5.1 按地區劃分的供應商數目	注釋2
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	48
B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	不適用
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	33
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	26
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
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	34
B7.1 於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	不適用
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	24-25
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）	49, 51-54
B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	49, 51-54

註釋1：本行尚未建立相關指標統計體系，計劃在未來逐步建立

註釋2：本行計劃在未來逐步披露

讀者反饋

讀者反饋

感謝您閱讀《錦州銀行2016年環境、社會及管治報告》，為進一步提高本行社會責任工作水平，我們期望您通過填寫反饋表，向我們提出寶貴的意見及建議，並選擇以下任意方式將評價反饋給我們。

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. 您對錦州銀行對利益相關方履行社會責任的評價：

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>