

华商银行 2020 年社会责任报告

报告说明

报告时间范围：2020年1月1日至2020年12月31日。

报告组织范围：报告覆盖华商银行本部、分支机构。

报告发布周期：年度报告。

报告编制原则：报告依照中国银保监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》编制指引等相关要求进行编写。

报告保证方式：我行保证本报告内容真实、准确、完整，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告发布形式：刊登华商银行网站：www.cmbcn.com.cn

报告备置地点：我行办公室。

基本信息

1. 法定中文名称： 华商银行

法定英文名称： Chinese Mercantile Bank

2. 法定代表人： 陈银彬

3. 注册资本： 41.5 亿元人民币

4. 注册地址： 深圳市福田区深南大道车公庙绿景广场裙楼
101-B101、B102 及深圳市福田区车公庙绿景纪元大厦 26 层
ABJ 单元、30 层、31 层

5. 联系电话： 86-755-2382 5555

6. 传真号码： 85-755-2382 5508

7. 电子邮箱： service@cmbcn.icbc.com.cn

一、精细管理 加强责任治理

我行成立于 1993 年 6 月，总行设在深圳。2005 年 8 月 12 日，成为中国工商银行（亚洲）有限公司（下称“工银亚洲”）的全资控股机构，企业性质由中外合资银行变更为外商独资银行，现有注册资本金 41.5 亿元人民币。我行在《中华人民共和国外资银行管理条例》规定的范围内经营各类客户的外汇业务和人民币业务。

作为工银亚洲在中国内地业务拓展的旗舰，我行在客户资源、产品开发、业务拓展、资金清算和系统支持等方面拥有坚强的后盾和强大的支持。

1. 管理架构

我行按照《公司法》、《商业银行法》、《商业银行公司治理指引》等相关法律法规以及监管机构的规章制度，建立了股东、董事会、监事和高级管理层为主体的公司治理架构。

1) 股东。我行为单一股东，股东为工银亚洲。

2) 董事会。截至 2020 年末，我行共有董事 6 人，分别为执行董事 3 人，非执行董事 3 人（其中独立非执行董事 1 人）。根据《商业银行公司治理指引》及《华商银行章程》，我行下设四个专门委员会，分别为关联交易控制委员会、风险管理及消费者权益保护委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会。董事会各专门委员会在各自法定职责范围内行使董事会授予的相关权力，并对董事会负责。

3) 监事。截至 2020 年末，我行设监事 1 名。

2. 风险管理体系建设

我行严格遵循监管要求，建立了由董事会及其专门委员会、高级管理层及其专业委员会、风险管理部门和内部审计部门等构成的，涵盖风险管理“三道防线”在内的完整、独立、有效的风险管理组织架构，并在风险管理中遵循业务流程、业务机构和所有风险类型的全覆盖、风险与收益匹配、内部相互制衡独立、动态适应性调整和前瞻性等原则。

2020年，我行秉承集团“依法合规、稳健经营、诚信严谨、专业协作、人人有责”的风险管理文化，践行“三道防线主动防、智能控、全面管”风险治理路径，持续推进全面风险治理体系建设。一是进一步完善各类风险管理制度体系，规范风险管理流程；二是完善董事会和高级管理层下设风险管理委员会组织架构和职责，充分发挥风险管理监督职能；三是设定与外部市场环境和内部经营实际相适应的审慎稳健的风险偏好，构建统一的风险限额管理体系，有效传导风险偏好，提升实质性风险管控水平；四是开展实质性风险评估和内部资本充足评估，确定年度最低资本充足率要求，保障资本要求与风险水平和风险管理能力的一致性；五是优化压力测试方法论，提升对风险管理决策的参考价值；六是持续开展新产品风险评估，有效识别风险管理薄弱环节；七是开展全行重点领域风控环节排查，夯实全面风险管理基础设施建设，防范疫情期间及外部市场大幅波动可能引发的重大风险隐患；八是持续宣导风险管理文化，强化风险管理意识。2020年，我行风险水平基本稳定，风险管理能力持续提升，风险管理向前瞻化、精细化方向转变。

3. 信息披露

按照监管规定以及《华商银行章程》要求，我行严格履行信息披露义务，按时、充分披露经营中的重大关键信息。

此外，我行进一步强化与大湾区媒体和国家级主流媒体的沟通交流，通过新闻媒体有力向社会公众宣传我行在服务实体经济、金融助力扶贫、勇担社会责任等方面的成效。同时，提升户外 LED 广告在大湾区投放的力度和广度，通过官网、官微、网点、户外 LED 等多种形式发布资讯，使社会公众快速、高效、便捷地获取我行经营管理相关信息。

4. 深化全员合规意识，多措并举监测潜在合规风险

2020 年，我行合规工作遵循“全面管、主动防、智能控”的风险治理要求，**一是**深化全员合规意识，发布华商银行合规红线应知应会手册，分门别类展示法律法规及规范性文件近 400 余项和 1500 余条合规红线；发布法律法规及规范性文件快讯，总结宣导与银行发展相关的跨境业务、信贷管理、理财资管和支付结算、从业人员管理等近 60 余份监管政策；发布银行业监管机构行政处罚案例警示宣导，对照监管规定和我行内控制度夯实敬畏感。**二是**多措并举监测潜在合规风险，高质量推动银行业系列市场乱象整治“回头看”工作，确保从制度、流程和系统等方面进行根源性整改；持续推进三道防线风险排查常态化机制，在专项检查基础上，推动各条线主管部门、经营机构开展 50 余次专项检查或自查，全年未发现重大案件风险隐患。**三是**投产制度管理系统，刚性控制制度规范管理，现行有效制度近 600 余项基本全面覆盖

经营管理及各类业务，年度内检视更新达 34%，有效确保“制度先行、有章可循、更新及时”的内控原则，同时确立考核激励基本原则、明晰合规考核标准、设置合规正向激励标准等。

二、精确定位 支持经济社会发展

1. 积极落实监管要求，服务实体经济。

2020 年，我行积极贯彻落实新时期国家发展战略要求，坚持服务实体经济本源，致力于为深圳、大湾区企业和跨境客户提供专业、优质、个性化和一体化金融服务。一是让利实体经济。落实监管要求，通过提升服务、压降利率、合作共赢等举措，进一步降低企业综合融资成本，为企业减负赋能。二是加大对大湾区支持力度。大湾区客户占公司客户总数 67%；在大湾区新增投放贷款占全年新发放贷款的八成。三是支持普惠金融发展。积极开展“百行进万企”中小企业融资对接活动；发放民营企业贷款占对公贷款投放的七成，小微贷款在公司贷款中占比有所提升。

2. 推出个贷延期还款服务，为客户纾困解忧。

面对突发的新冠疫情，我行积极响应监管要求，针对因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员以及受疫情影响暂时失去收入来源的人群提供个人贷款设置“宽限期”的延期还款服务。2020年累计为53位个贷客户成功办理延期还款，延期贷款金额逾1,600万元人民币。在切实为受疫情影响的个人客户纾

困解忧，并与社会各界携手抗疫，共克时艰，彰显社会责任。

3. 多措并举，帮扶企业共克时艰。

统筹做好线下线上金融服务，优化信贷保障支持，加大差异化金融服务力度，落实好延期还本付息政策，全力支持受困企业渡过难关。疫情发生以来，累计对 18 户中小微企业、49 户个人客户实施临时延期还本付息措施，分别涉及贷款 26 亿元、1.5 亿元；主动为自有物业承租方减免租金共计 40 万元，惠及小微商户 72 家；向湖北地区抗疫捐赠 31.5 万元。

4. 落实扶贫决策部署，聚焦金融精准扶贫。

认真贯彻落实党中央和集团扶贫攻坚决策部署，通过定向捐赠、扶贫采购、引入外部资金等形式，精准有效实施金融扶贫，切实履行社会责任。全年扶贫项目直接投入约 41 万元，引入社会资金向集团定点扶贫项目捐赠 30 万元，并向多个客户推荐四川地区招商引资项目。

5. 持续推进产品创新，成效不断显现。

一是支持供应链金融的发展，推出线上供应链融资业务，更好的服务于中小企业，解决中小企业融资问题；二是完善风险参贷业务模式，推出跨境人民币保理资产转让业务。

三、精致相伴 为客户提供优质服务

坚持客户至上观念，强化消费者权益保护工作，完善消

费者权益保护工作制度体系；丰富场景应用，打造新服务模式和金融产品，使金融服务更加智能化、定制化和自动化。

1. 加大普惠金融服务力度，切实保护客户权益。

我行董事会是消费者权益保护工作最高决策机构；董事会风险管理及消费者权益保护委员会根据董事会授权开展消费者权益保护工作，研究消费者权益保护重大问题和重要政策、指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善、监督高级管理层和消费者权益保护部门消保工作开展情况等；高级管理层下设消费者权益保护工作领导小组，负责履行消费者权益保护管理职能；我行指定消费者权益保护工作牵头管理部门，各相关部门及各分支机构负责本专业条线消费者权益保护工作，将消费者权益保护理念及管理要求融入产品和服务全过程，从源头保护消费者合法权益。

在我行董事会及管理层的有效指导下，我行消保工作质效不断提升，在中国人民银行深圳市中心支行组织的 2019 年消费者权益保护工作评级中获得 A 级。2020 年我行无消费者诉讼、舆情事件发生，并持续强化管理机制：**一是**健全消费者权益保护工作体系，成立董事会消费者权益保护委员会；**二是**进一步完善内控制度，如新制定《华商银行消费者权益保护审查工作实施细则》、修订《华商银行投诉管理办法》等；**三是**不断完善产品和服务管理，严格按各项制度开展消保评估、消保审查及营销宣传活动等，2020 年推出互联网联合贷款产品；**四是**持续履行公众宣传教育职责，积极创新宣传形式，确保宣传活动取得实效；**五是**加强投诉工作管

理，完善工作流程、投诉专区、投诉渠道信息公示等，2020年我行投诉量为个位数并结合投诉情况完善相关服务等。后续我行将进一步优化流程、管理机制，切实维护消费者各项合法权益。

2. 深化科技赋能，不断提升经营与管理效能。

以强化互联网思维、掌握先进金融科技、践行敏捷高效为目标，对标先进同业和头部互联网金融科技公司，积极实践互联网银行发展机制，开启数字化转型，不断提升科技赋能业务能力。快速迭代升级电子保函系统，优化细分投标保函等产品，并与中联银等 15 家担保公司以及广州、珠海、深圳市政府交易中心、中国电信实现系统对接；采用开源微服务框架构建互联网基础业务平台，实现了互联网客户及账户管理、存贷款产品、短信平台等服务化部署，为互联网业务模式下零售获客发展提供有力支持；投产线上供应链融资系统，实现与第三方平台系统对接，加快供应链融资业务市场拓展。

3. 主动履行反洗钱义务。

2020 年，我行反洗钱工作通过健全机制、提升手段、完善制度，保障满足两地监管标准。一是建设反洗钱重点部门，健全反洗钱应急预案，在疫情防控期间以“业务不间断、员工最少化、风控不降低”为原则，合理调配资源，保障必要人员到岗处理反洗钱业务，全行反洗钱工作平稳开展。二是研发升级反洗钱系统，洗钱风险管控信息化水平不断提升，保障业务系统与反洗钱自动评估系统的无缝对接。三是深度

挖掘异常交易线索，警示洗钱风险隐患，针对地下钱庄洗钱、虚假开立对公账户、野生动物非法买卖、出租出售银行卡等维度进行重点宣导。**四是**稳步开展客户身份识别与风险分类，开展客户身份识别综合治理，主动履行反洗钱法定义务。

四、精益提升 赋能绿色发展

1. 推行绿色信贷

为贯彻各级监管机构关于大力发展绿色信贷的相关要求，进一步推动我行绿色信贷业务发展，我行自 2019 年起进一步加强统筹协调，推进全行各项绿色信贷工作和绿色信贷业务开展，建立我行绿色信贷流程管理制度规范及绿色信贷业务数据信息管理等。截至 2020 年末，我行绿色信贷涉及公司数量有 2 户。

2. 坚持绿色运营

我行坚持倡导科学节能。在内部资源管理上要求员工树立科学节能意识，在日常工作生活中避免浪费水、电、办公耗材等资源，提倡双面打印和办公耗材回收再利用；通过电邮、电话、腾讯会议、视频会议等现代通讯方式降低出差频率，减少对社会资源的占用和环境污染。

五、精彩家园 锻造成长平台

1. 落实带薪休假制度。

我行已建立完善的休假制度，员工享有多种类型的带薪假期，如年假、病假、婚假、丧假、产检假、陪产假、产假、生

日假、考试假等。女员工依法享受妇女节、生育假及哺乳假等带薪假期，并在休生育假期间享受政府规定的生育津贴。

2. 优化福利待遇保障。

我行建立了完善的薪酬福利制度体系，保障员工公平获得报酬的权益。一方面按照国家规定为在职员工按时足额发放工资、各类津补贴并缴纳五险二金；另一方面积极落实补充养老保险缴费及管理，持续推进补充医疗保险优化，为员工提供全方位福利保障。

3. 加强对退休员工的人文关怀。

我行通过完善退休员工管理体系，加强对退休人员的人文关怀，推动退休人员管理制度化和规范化，确保管理和服务到位，充分保障员工合法权益及退休后的福利待遇，提升员工归属感和满意度。

4. 完善员工职业发展体系。

我行已搭建科学合理的岗位职级体系及公平有效的考核激励机制，为员工打造更好的干事创业和职业发展平台。员工根据考核及相关任职资格要求享有同等的晋升发展机会，同时我行也建立员工内部流动机制，全年共开展8期行内招聘，有效拓展员工职业发展通道，

5. 构建长效培训体系提升员工能力素质。

2020年，我行面对疫情挑战，主动创新工作思路，在防疫安全的基础上，合理运用集团及母行培训平台、资源，有针对性的开展培训，保障全年刚性业务培训正常开展。一是全面做好培训防疫工作，保障抗疫不停学。通过编制培训防

疫工作指引和自主开发防疫知识微课，安全开展员工培训。全年面授培训总时长 9310 小时，网络培训总时长 13050 小时。**二是**强化校招新人能力培养。丰富校招新员工培训内容和形式，增强新员工的归属感；加强校招新员工轮岗培养，培养高素质复合型专业后备人才。**三是**推动学习型组织文化构建。面向全行开展线上“智慧学习”项目，创新线上培训组织运营方式，提升员工学习兴趣和效果，全面强化员工队伍综合素养和执行力，推动学习型组织文化形成。**四是**塑造简单高效的办公文化。浓缩提炼职场人士必须掌握的礼仪规范、沟通、表达等通用职业素养和技能，自主开发 6 门《如何提高工作效率》长图文微课，通过 PC 端、手机端双渠道组织全员学习，营造简单高效的工作氛围。

六、精深奉献 赢得社会认可

报告期内，我行获得的外部荣誉包括：荣获“深圳市福田区金融统计先进企业”荣誉称号；荣获全国银行间同业拆借中心颁发的“2019 年银行间本币市场最佳进步奖”；荣获中央国债登记结算有限责任公司颁发的“2019 年优秀金融债发行人”荣誉称号。

回首 2020 年，是国家历史上极不平凡的一年，是全面建成小康社会和“十三五”收官之年，是脱贫攻坚的决胜之年，我行在取得良好经营业绩的同时，在推动经济复苏、助力脱贫攻坚贡献一份力量。未来，我行将坚持稳中求进的工

作方针，切实履行企业公民责任，加大对实体经济的支持力度，持续提升客户体验，完善服务渠道，满足消费者日益多元化、国际化的金融服务需求，不断促进社会和谐发展。