

华商银行 2021 年社会责任报告

报告说明

报告时间范围：2021年1月1日至2021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：86-755-2382 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。我行为深圳市和福田区总部企业，现有注册资本金为 41.5 亿元人民币，资本净额达 158.97 亿元人民币，共有员工总数 513 人，总部共设置 23 个一级部门，并下设 2 家分行和 1 家支行，分别为深圳分行、广州分行和深圳科技园支行。

我行具有全面银行业务牌照，经营范围面向全国，拥有跨越深港两地、联通境内境外两个市场优势。作为工银亚洲拓展中国内地业务的旗舰，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工银集团的坚强后盾和强大支持，与工银集团持续强化战略协同与业务联动。作为一家具有“工行血脉、外资机制”的法人银行，我行始终紧跟国家战略，坚持服务实体经济本源。近年来，聚焦服务粤港澳大湾区和中国特色社会主义先行示范区“双区”建设，致力于“服务开放、服务民生、服务创新”，努力通过最优资源配置以及最佳经营管理，探索可持续发展新模式，取得了“稳中有进、进中提质”的良好经营成果。截至 2021 年末，我行资产总额 1278.32 亿元人民币，全年实现净利润 9.58 亿元人民币。2021 年 5 月 21 日，中诚信国际信用评级给予我行 2021 年综合财务实力信用等级 AAA，评级展望为稳定。

1. 管理架构

按照相关法律法规及商业银行公司治理要求，我行建立了股东、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 2021 年末，我行共有董事 7 人，分别为执行董事 3 人，非执行董事 4 人（其中独立非执行董事 2 人）。根据监管要求及我行章程，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 2021 年末，我行设监事 1 名。

2. 风险管理体系建设

全面风险管理是指通过建立有效制衡的风险治理架构，培育稳健审慎的风险文化，制定统一的风险偏好，执行风险限额和风险管理政策，有效识别、评估、计量、监测、控制或缓释、报告各类风险，为实现我行经营和战略目标提供保证。我行全面风险管理遵循全覆盖、匹配性、独立性、有效性、前瞻性、动态适应性调整等原则。

我行按照前中后台分离、权责明晰的原则，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、监事、业务部门、风险管理和内控合规部门、内部审计部门等构成的风险治理架构。全面风险管理涵盖的各类风险包括信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、银行账簿利率风险、

声誉风险、战略风险、国别风险、合规风险、洗钱风险、集中度风险、信息科技风险以及其他风险。

2021年，我行始终秉承集团“依法合规、稳健经营、诚信严谨、专业协作、人人尽职”的风险管理文化，以“管住人、管住钱、管好防线、管好底线”为重点，以“主动防、智能控、全面管”为路径，持续完善风险治理顶层设计，提升全面风险管理水平。一是进一步完善全面风险管理制度，完善风险覆盖类别和风险管理要求。二是制定全面风险管理三道防线建设方案，压实三道防线职责。三是完善各类风险管理制度，规范风险管理程序和流程，夯实制度防火墙。四是更新年度风险偏好和风险限额，优化压力测试方法论，开展实质性风险评估和内部资本充足评估，夯实全面风险基础管理工作。五是设立责任认定委员会，建立九类风险评议认定管理办法，确定责任评议认定、审理追究、异议处理等流程框架，完善履责控险机制。六是持续开展风险案例警示教育，宣导风险管理文化，强化风险管理意识。2021年，我行全面风险管理精细化水平进一步提升。

3. 信息披露

按照监管规定以及我行章程要求，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

2021 年，我行遵循“合规为本、全员全过程、独立性有效性、适用性”的管理原则，持续加强合规风险管理。一是开展“内控合规管理建设年”专题宣传活动，我行高层带头合规、主体履职尽责，全员合规理念内化于心、外化于行。二是推动落地责任认定新机制，构建覆盖九类全面风险的责任认定问责新机制，进一步规范了风险事件责任的评议流程及处理标准。三是持续推进三道防线风险排查常态化机制，开展覆盖运营、信贷、理财、员工管理等防控重点领域的检查，未发现重大案件风险隐患。四是结合监管行政处罚案例和法律法规等针对性发布关于健全内控合规治理架构、完善内控合规的制度流程系统、系列合规警示宣导。五是持续推进制度管理，年度内持续督导全行检视修订制度占现行有效制度近 30%，切实落实制度先行与及时更新的内控标准。

二、精确定位 支持经济社会发展

1. 贯彻落实国家发展战略，服务实体经济。

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，聚焦“双区”建设，深入贯彻落实新发展理念，努力发挥优势，提升金融服务的适应性、竞争力和普惠性。

一是多措并举全力支持实体经济发展。制定《华商银行

关于提升信贷服务实体经济质效的意见》，进一步加大服务实体经济力度，2021年发放民营企业贷款在对公贷款投放中占比超60%；落实监管要求，稳健、循序渐进推动非房地产信贷业务转型发展。二是加大对大湾区建设支持力度。全年在大湾区新增信贷投放201亿元，占全年新发放贷款近八成。三是以规范为基，营造良好中间业务发展环境，服务国家经济发展大局。严格遵循《商业银行服务价格管理办法》等法律法规规范要求，强化合规收费，形成规范收费长效机制，进一步落实“强化对实体经济、重点领域、薄弱环节的支持”的部署与要求，满足实体经济需求、积极开展减费让利，帮助企业共渡难关，共同筑牢经济发展基础。四是坚持依法纳税、诚信经营。全年累计贡献税收5.08亿元，为属地经济社会发展做出应有贡献。

2. 落实扶贫决策部署，聚焦金融精准扶贫。

我行始终秉承“心怀感恩、与爱同行、用心奉献”的理念，全面落实“巩固拓展脱贫攻坚成果”和“全面推进乡村振兴”战略决策部署。一是巩固扶贫成果，助力乡村振兴。在“广东省扶贫济困日”活动期间积极响应政府号召，向深圳市福田区慈善会捐赠15万元慈善款项；持续聚力助农，采取“以购代捐、以帮代买”的消费帮扶方式，累计采购农副产品7.6万元，多渠道帮扶农产品销售，增强当地产业造血能力。二是凝心聚力积极参与社会公益。向深圳紫飞语特殊儿童康复中心捐赠5000元，用于其举办公益亲子观影活动。

3. 持续推进产品创新，成效不断显现。

一是积极探索普惠金融和中小企业服务新模式。推出《华商银行中小企业“捷易贷”金融服务方案》，为中小企业提供快捷、易得的金融服务，助力中小企业发展壮大。二是我行于2021年推出个人电子渠道结售汇业务。该业务在符合国家外汇管理局规定的前提下，按我行交易时间内实时牌价，通过电子渠道为个人客户办理的人民币与外汇之间兑换的业务。该业务的上线，不仅是我行对国家外管局提升银行个人外汇服务质量有关要求的践行，也在推动华商银行跨境金融业务数字化、提升个人跨境综合服务能力方面奠定了良好的基础。三是积极提升中间业务重视程度。落实各项增收措施，努力推动中间业务稳健发展，业务收入稳步提升，2021年我行实现中间业务净收入1.86亿，较2020年提升28.24个百分点，占营业净收入比例9.53%，较2020年提升2.25个百分点。

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. 金融消费者权益保护。

我行高度重视消费者权益保护（下称“消保”）工作。2021年，董事会及高级管理层以贯彻《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（下称“《消保规章》”）为契机，切

实推动“金融为民”理念在我行落实落细。在董事会及高级管理层的指导下，我行消费者权益保护办公室作为全行消保工作牵头管理部门，推动《消保规章》各项内容在我行落地实施，做到高层研究、中层传导、基层落实，将消保工作贯穿金融服务管理始终。

一是对标对表监管要求，完善消保制度体系，本年度修订了《华商银行消费者权益保护工作管理办法》，新制定《华商银行消费者权益保护工作考核实施细则》以及《华商银行消费者权益保护工作应急预案》。

二是加强消保培训，提升我行员工消保工作意识，本年度分别开展了以《消保规章》、行内消保新制度为主题的网络培训、线下消保专题培训，并对一线业务员工针对当期投诉热点问题开展了投诉专题培训。

三是实现消保审查双流程功能优化，将消保审查环节在法规咨询审查系统、制度发文系统中前移并作刚性控制，以更科学的手段开展消保审查。

四是首推线上消保宣传品牌，灵活开展金融知识宣教活动，通过推出“消保小课堂”系列专题推文，积极开展“3·15金融消费者权益日”“守住钱袋子”“金融知识普及月”等金融知识普及活动，大力探索以“一老一少”为主要对象的消保宣教新模式。

五是组织开展全行范围内消保专项检查，从格式条款制定和使用的规范性、金融营销宣传情况、个人金融信息保护

情况、投诉处理情况等方面进行了全面检查，以自查自纠的方式督促各项业务符合消保规范。

六是持续开展普金融宣传和反诈宣传，借助传统宣传折页及公众号等平台，公示账户服务标准、收费标准、减免优惠和防范电信网络诈骗宣传手册等宣传，介绍常见诈骗手段，解析典型案例，对防范意识较差的客户群体进行警示宣传及反诈提醒。

2. 积极推动数字化转型，科技赋能提质增效。

以科技赋能产品和服务，打造特色优质产品，提升客户体验为目标，积极开展数字化转型。迭代开发电子保函系统，丰富“非融资性电子保函”业务，为建筑施工类企业减负增效明显；推出互联网经营贷业务，审批快、无担保的普惠金融模式，有力地支持了小微企业在疫情时期的经营发展；投产新一代理财资管系统，推出三层敲出结构性存款产品，为客户提供更多更好的投资理财服务；落实集团安全防护体系规范化要求，部署 WEB 应用防火墙、天眼、异常流量威胁感知和异常文件动态监测等安全设备，提高安全防护和预警能力，为客户提供安全便捷的服务。

3. 履行反洗钱义务。

2021 年，我行秉承“依法合规、风险为本、全员参与、保守秘密”的反洗钱工作原则，持续加强洗钱风险管控。一是持续推进系统建设，保障技术科技引领，全面升级名单筛查系统功能；二是夯实反洗钱制度流程，细化高风险领域管控，加强业务管理与反洗钱工作融合；三是提升客户身份识

别有效性，打好反洗钱工作基础，深挖可疑交易线索；四是响应先行先试号召，落实机构洗钱风险自评估新规；五是扎实开展培训宣传工作，提升各层级员工洗钱风险防控意识与能力，主动履行反洗钱法定义务。

4. 持续提高综合服务水平

一是我行网点文明服务督导小组会同外部服务监测机构，定期对我行营业网点进行现场检查督导。采取现场观察和调阅监控录像等方式从网点环境、网点设施、服务功能、员工管理、岗位规范、服务制度、服务文化和社会责任共计八个模块进行服务综合水平检查及评分，各营业网点从环境精细化管理、服务理念认知、信息宣传公示等各方面有了明显的提高和改善。

二是我行各营业网点仍为老年客户维持传统的柜台人工服务模式，且保留存折、纸质存单等传统模式，设置专属柜台开通“老年人绿色通道”，减少老年客户的业务等候时间。同时，配备了爱心座椅、轮椅、老花镜、放大镜、急救药等物品，实现了客户无障碍坡道通行，并在营业场所醒目位置公示应急求助电话，为有需要的老年客户提供便利化服务。

三是全面优化投诉处理流程，积极探索多元纠纷化解的路径。第一是从投诉溯源整改、纠纷调解等方面修订了《华商银行客户投诉管理办法》，从投诉处理流程上优化客户体验，以暖心的服务切实解决客户的诉求。第二是定期组织召

开投诉联席会议，就客户关注较多的热点问题进行分析总结，从源头上回应客户关切，提升我行服务质量。第三是接入深圳银促会在线诉调对接系统，通过线上模式推动纠纷多元快速化解。2021年，我行个人客户投诉数量为7件，其中有效投诉6件。投诉业务类别均涉及深圳地区个人住房贷款，各笔投诉均已在时限内妥善办结。

四、精益求精 赋能绿色发展

1. 实施“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，制定我行绿色信贷战略，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2021年末，我行绿色信贷涉及公司数量有2户。

2. 建设节约型现代银行

我行始终倡导“绿色办公、绿色采购、低碳出行”的环保理念，积极营造绿色办公环境，建立健全管理体系，努力打造节约型企业。

一是倡导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。

二是严格按照行内规章制度要求，开展预算评审及招标采购评选工作，货比三家，精选质优、价低、信誉度高供货商，从源头上杜绝材料浪费。

三是针对行内达到报废标准的各种电子废弃物，严禁擅自处理，统一交至具备专业资质的环保机构进行回收、处理，避免造成环境污染。

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。持续做好常态化疫情防控工作。

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一金；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；同时引导员工积极接种疫苗，加快构建免疫屏障。

3. 加强对退休员工的人文关怀。

我行积极完善退休员工管理，组织退休员工座谈会并进行“忠诚服务奖”荣誉授予，加强对退休人员的人文关怀及员工精神激励，提升员工归属感和获得感。

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，建立员工内部流动机制，为员工提供更大的职业发展空间，2021年共组织开展了8期内部招聘，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。

2021年，我行保障全年刚性业务培训正常开展的基础上，精准发力、定向赋能，有针对性的开展重点培训。一是全面做好培训防疫工作，保障抗疫不停学。2021年全年开展岗位胜任力培训269场，培训时长24899小时，人均参训49小时，培训覆盖率100%。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。三是聚焦核心岗位专业人才培养，开展对公营销、零售营销、网点服务、科技骨干专业能力提升及干部管理能力提升等重点项目。四是合理运用政府、集团资源，以考促学，鼓励员工积极报考行内外资格考试，进一步提升专业技能。

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2020年深圳市福田区外资金金融机构-综合贡献、金融业-经营增长支持奖励；深圳市福田区金融业-产业发展服务支持、内设机构

支持奖励；2020年深圳市福田区总部经济-产业空间支持奖励；深圳市总部企业贡献奖励；荣获《深圳特区报》“年度品牌成长力奖”。

回首2021年，是党和国家历史上具有里程碑意义的一年。中国共产党迎来百年华诞，“两个一百年”历史交汇；“十四五”规划开始实施，全面建设社会主义现代化国家踏上新征程，我行亦取得良好经营业绩。未来我行将依托工银集团全方位的战略支撑和持续性的资源支持，深化创新转型，强化科技赋能，丰富产品体系，拓宽服务渠道，为广大客户提供专业、优质、个性化和一体化的综合金融服务，致力打造成为工银集团大湾区一流精品银行。