

CSR 2017 REPORT

社会责任报告

徽商银行股份有限公司



目录

1. 报告说明	2
2. 领导致辞	3
3. 关键绩效	5
4. 公司概况	6
4.1. 公司简介	6
4.2. 公司治理	7
4.3. 风险管理	9
4.4. 责任管理	12
5. 建设新金融	16
5.1 综合金融	17
5.2 普惠金融	20
5.3 智慧金融	23
5.4 安全金融	26
6. 贴心服务	33
6.1 提升客户满意	33
6.2 安全保障措施	35
6.3 防范电信诈骗	37
6.4 保障用卡安全	38
7. 奉献社会	40
7.1. 践行精准扶贫	40
7.2. 支持文体发展	41
7.3. 普及金融知识	43
7.4. 热心公益活动	45
8. 关爱员工	47
8.1. 良好雇佣环境	47
8.2. 关注健康安全	50
8.3. 促进职业发展	53
9. 绿色环保	58
9.1. 发展绿色金融	58
9.2. 拓展绿色管道	59
9.3. 推行绿色运营	60
9.4. 坚持绿色采购	62
9.5. 践行绿色公益	62
10.ESG 报告指南索引	64
11.读者意见回馈表	66

1. 报告说明

关于本报告

徽商银行股份有限公司（「徽商银行」）或「本行」（联交所上市代号：3698）特此发布本行的环境、社会及管治报告，向所有利益相关方介绍本行在 2017 年的可持续发展理念和实践。

报告范围

本行主要经营范围包括在中国吸收公司和零售客户存款，利用吸收的存款发放贷款，以及从事资金业务，包括货币市场业务，投资和交易业务及代客交易等。本报告以徽商银行股份有限公司为主体，涵盖各分行、支行。报告的范围为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。本报告中的货币类型为人民币。

报告准则

本报告按照中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、香港联合交易所《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 27《环境、社会及管治报告指引》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》等指引编写。

报告发布形式

本报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版可在本公司网站（<http://www.hsbank.com.cn/>）及香港联交所网站（<http://www.hkexnews.hk>）查阅。

联系方式

徽商银行 办公室

地址：中国安徽省合肥市安庆路 79 号天徽大厦 A 座

邮编：230001

电话：+86 (0551) 6266 7912

传真：+86 (0551) 6266 7708

2. 领导致辞

志之所趋，无远弗届；志之所向，无坚不入。2017 年，是国家实施「十三五」规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年，也是徽商银行回归本源、专注主业，全面服务地方经济发展的丰收之年。这一年，面对复杂多变的国内外经济金融形势，我们在艰难涉远的新征程上，不忘初心，坚定前行，谱写了履行社会责任的新篇章。我们坚持「稳」字当先，实现了盈利增长稳、资产质量稳、风险控制稳，在攻坚克难中创造了好于预期的经营业绩，向市场释放了正能量，传播了好声音。我们坚持「进」字引领，在履行银行担当、践行社会责任上取得了新进展、新成效，进一步树立起负责任、受尊敬的地方银行新形象。

这一年，我们站位大局，聚焦本源，创新和改进金融服务。我们深入推进「综合金融、普惠金融、智慧金融、安全金融」四大金融战略，积极构建新型银政、银企关系，支持供给侧结构性改革和实体经济振兴。我们主动对接五大发展行动计划，支持战略性新兴产业发展和传统产业转型升级，PPP、调转促产业基金、市场债转股、资产证券化等亮点纷呈。我们将小微金融作为基础性、战略性业务加以推动，立足在线标准化和线下专业化，打造小微金融服务新模式，圆满完成「三个不低于」目标。我们实施金融精准扶贫，创新扶贫基金，在金寨、砀山、临泉等地投放 5 支基金 49 亿元，发放精准扶贫小额贷款 54 亿元，惠及 1.36 万建档立卡贫困户。我们坚持客户为尊，抓住重点、解决痛点、启动亮点，统筹实施服务改进提升，打造效率高、体验佳、口碑好的客户满意银行。

这一年，我们坚持利当前、惠长远并举，精准发力「轻型银行」和「智慧银行」，以新创造撑起发展新天地。我们大力倡导绿色金融理念，引导环境风险量化研究，推动「智慧金融」成为全行发展战略之一。我们对标绿色融资服务标准，创新绿色金融产品，开展绿色债券承销，构建全方位绿色金融服务体系。我们完善行业信贷政策，助力节能减排和环保产业发展，同时积极践行绿色办公，实现持续生态运营。我们认真谋划科技与金融深度融合，以网络化、智能化为方向，以平台化、场景化的生态圈服务为重点，更好地联通工商百业，惠及千家万户，服务国计民生。

这一年，我们夯基固本，深植文化，以文化认同凝心聚力，以文化支撑涵养社会责任之树根深叶茂。我们在企业文化管理理念和风险理念基础上，深入开展「三基四到位」专项治理活动，引导全行标本兼治，打好信贷资产质量攻坚战，打好全面风险管控保卫战，坚守风险底线，确保一方平安。我们在完善薪酬激励的同时，注重以思想文化凝聚人，主动创造关爱员工、拴心留人的环境，让干事创业的人有舞台，让人才有实现价值的自豪感、奉献徽行的成就感和拥有自豪的

光荣感。我们传递公益理念，打造爱心银行，「爱洒江淮」创新公益模式，荣获中国银行业协会最佳社会责任实践案例奖。青年志愿者足迹遍行江淮大地。

东风齐着力，人间又一春。2018 年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，也是本行港股上市的第五年，新时代、新责任、新使命，徽商银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，全面践行新发展理念，以更加宽广的视野和胸怀。以更加昂扬有为的姿态，努力在推进经济、社会、环境与自身可持续发展中，彰显更大的责任和担当。

徽商银行党委书记、董事长 吴学民

3. 关键绩效

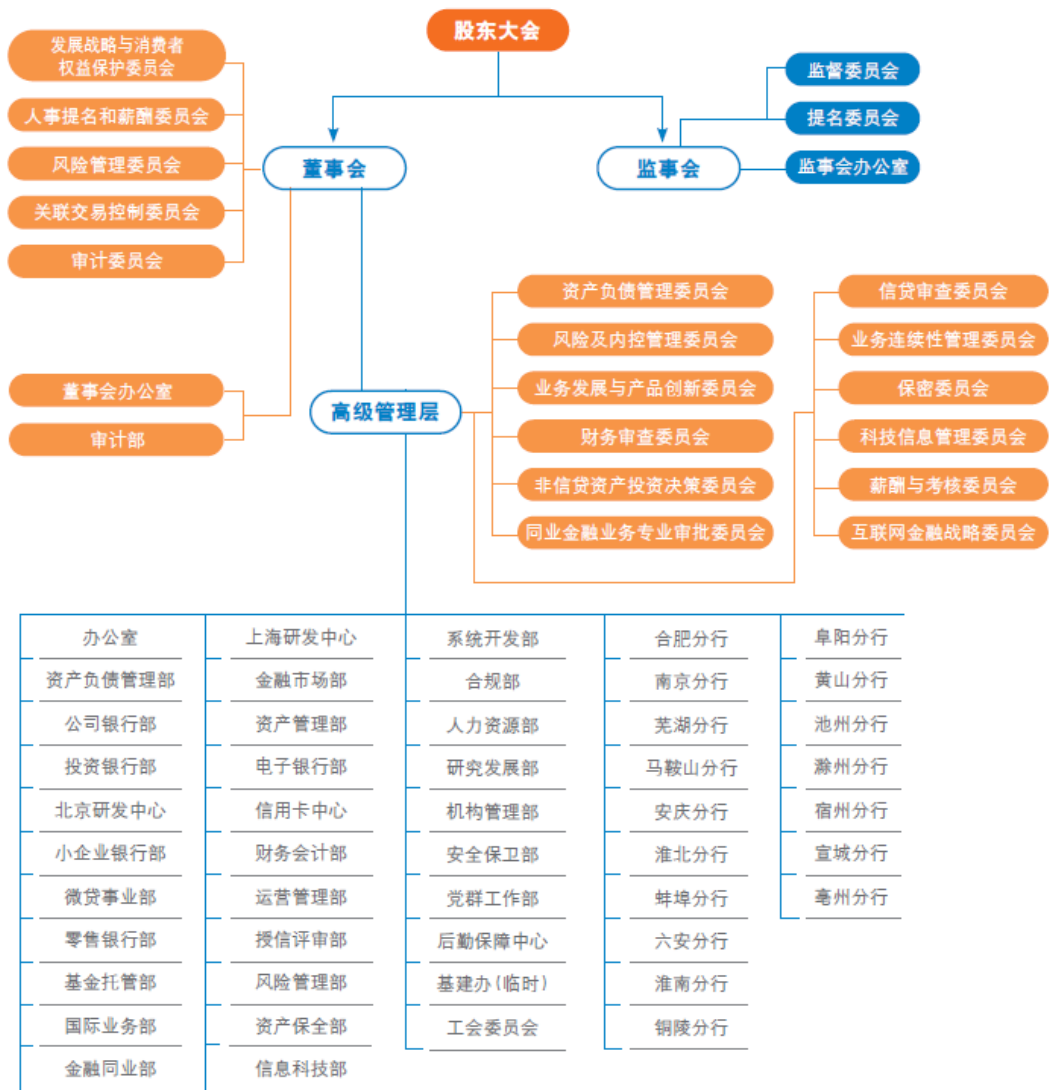
指标类别	具体指标	单位	2017 年	2016 年	2015 年
经济绩效指标	资产总额	人民币亿元	9,081.89	7,547.74	6,361.31
	营业净收入	人民币亿元	225.08	209.18	169.77
	贷款及垫款净额	人民币亿元	3,052.09	2,693.36	2,374.28
	股东权益	人民币亿元	592.12	531.83	423.45
	净利润	人民币亿元	78.12	69.96	62.12
	平均总资产收益率	%	0.94	1.01	1.11
	不良贷款率	%	1.05	1.07	0.98
	不良贷款拨备覆盖率	%	287.45	270.77	250.49
	资本充足率	%	12.19	12.99	13.25
社会绩效指标	小微企业贷款余额	人民币亿元	1,468.1	1,293.44	1,118.63
	涉农贷款余额	人民币亿元	636.6	466.6	376.67
	投诉处理满意度	%	98.36	90.08	89.01
	员工总数	人	9,520	8,957	7,647
	女性员工比例	%	52.38	52.67	53.25
	人均培训费用	人民币元	4,540	4,062	3,989
	困难员工补助金	人民币万元	22.0	22.3	14.1
	网点总数	个	417	392	338
	县域网点数	个	164	142	62
	自助设备	台	2,532	2,235	1,848
	企业网银客户数	万户	14.76	11.58	9.27
	电话银行客户数量	万户	205	173.6	138.37
	手机银行客户数量	万户	221	131.3	66.4
	个人网银客户数	万户	293.86	219.49	161.69
环境绩效指标	总部用水	万吨	5.8	7.15	4.1
	总部用电	万度	552.2	597.1	597.1
	总部用天然气	万立方米	29.2	29.4	32.6
	全行视频会议	次	248	177	228

调发展，树立了「地方银行」、「市民银行」和「中小企业银行」的良好社会形象，已经成为安徽省内乃至全国银行业具有较高知名度和一定影响力的区域性商业银行。得到了省委省政府、银行监管机构的充分肯定和社会各界的广泛赞誉。

4.2. 公司治理

本行坚信，保持高标准的企业管治机制和良好的企业管治模式，是提高本行核心竞争力、打造现代商业银行的关键之一。故本行一直致力于高水平的企业管治，积极遵循国际和国内企业管治最佳惯例，以保障股东的权益及提升企业价值。

本行建立了较为完善企业管治架构，明晰了股东大会、董事会、监事会及高级管理层的职责边界，不断完善公司决策、执行和监督机制，保证各方独立运作、有效制衡。



本集团高度重视股东权益与投资者关系，根据2017年6月22日举行的2016年度股东大会决议，本行已向2017年7月4日登记为本行股东的全体股东派发2016年度末期现金股息每股人民币

0.061 元（含税），合计人民币 6.75 亿元（含税）。2017 年内，本行分别举办了 2016 年度、



年度业绩发布会

2017 年中期业绩发布会、投资者及分析师推介会等活动，与投资者、分析师和媒体进行互动交流。通过电话、邮件、来访接待和公司网站投资者关系专栏等多种形式，与境内外投资者和分析师及中小投资者保持密切高效的沟通，继续加强投资者关系管理工作。本行严格按照中国证监会、香港证监会和香港联交所等监管机构的要求，规范开展信息披露，制定和修订了《内幕信息及知情人管理制度》、《信息披露重大差错责任追究办法》等信息披露制度，进一步完善信息披露制度体系，不断改进定期报告和临时报告编制公告工作。2017 年累计发布包括 2016 年度业绩公告、2017 年度中期报告、股东大会通函等 30 余项公告。

领域	主要进展
股东大会	2017 年本行召开 2016 年度股东大会、内资股类别股东大会、H 股类别股东大会各 1 次，审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、财务决算报告、利润分配预案、财务预算方案、境外非公开发行优先股等 20 项议案，推动本行业务持续、稳健地向前发展。
董事会	2017 年本行累计召开董事会会议 7 次，审议了《徽商银行 2016 年度财务决算报》等各类议案和报告 49 项，充分发挥了董事会战略决策和核心领导作用。同时，董事会各专门委员会累计召开会议 19 次，认真审议了内控审计报告、重大关联交易等重要议题，充分发挥各专门委员会的决策支持作用。
监事会	2017 年本行累计召开监事会会议 8 次，审议通过了《监事会 2016 年度工作报告》等 36 项议案。同时，监事会下设专门委员会累计召开会议 11 次，审议了 2016 年度审计工作报告、2016 年度内控自评报告、2016 年度案防工作开展情况的报告等重要议题，充分发挥了专门委员会应有的作用。

高级管理层	本行高级管理层由行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营管理活动。
-------	---

4.3. 风险管理

2017 年，国内外经济形势复杂多变，各类风险交织迭加，银行业面临更加复杂的风险形势。本行继续贯彻「审慎、理性、稳健」的风险偏好，持续完善全面风险管理体系，坚持审慎经营理念，确保业务开展的审慎性和资产分类的客观性，保持充足的风险拨备和资本充足水平；坚持理性管理理念，在外部监管和内部规范的共同约束下，科学有效管控主要风险，坚持业务发展和金融创新双轮驱动；坚持稳健发展理念，构建完善全面全员全流程的风险管理体系，在风险可控的前提下努力实现规模、质量与效益的协调均衡发展，实现全面风险管理价值以及全行转型升级的战略目标。

4.3.1 信用风险管理

本行以全面风险管理为导向，务求实效，完善信用风险管理，完善分层次的风险政策体系，制定全面风险管理办法、风险偏好、风险限额和减值准备考核等制度，形成传导机制，落实考核；严控客户准入，加强评级管理，规范信用评级工作，制定年度集中评级方案，明确工作进度，加大抽查力度；强化风险预警和退出机制，对钢铁、煤炭、房地产等敏感行业贷款进行重点风险排查；重点加强对房地产、产能过剩、新兴业务等领域的风险管控；严密防范担保圈、贸易融资等外部风险传染；严格执行国家产能过剩行业产业政策和环保政策；持续增强授信审批的风险缓释设计能力，改进信贷投放方式，优化信贷结构；以稳定资产质量为核心，通过全面风险排查与现场检查督导，推动风险管控政策落地；强化重大风险贷款后续管理，实行重点贷款名单制动态管理，对潜在风险贷款「一户一策」制定清收、核销、重组、转让等处置方案，积极化解风险隐患，多渠道、多手段加快处置化解不良资产，盘活存量资产。

4.3.2 市场风险管理

针对复杂多变的外部环境，本行着力提升市场风险管理手段，优化市场风险管理流程，全面推进市场风险日常管理。本行开展市场风险管理系统改造升级，优化收益率曲线和衍生品数据，加强市场风险指针分析效率和数据的有效性；综合运用现金流分析、敏感性分析、情景分析等多种工具和手段，对资金业务投资进行定量分析；严格市场风险限额管理，认真开展交易帐户利率风险压力测试，进一步提高市场风险计量和管控能力，有效化解了市场风险。本行坚持流程优化与技术手段创新并举，在全面风险管理框架下，充分识别、准确计量、持续监测各项业务中的市场风险，将市场风险控制可在可承受的合理范围内。

4.3.3 操作风险管理

在操作风险管理方面上，本行持续健全操作风险管理体系，进一步加强操作风险管理，不断推进操作风险管理体系建设，加强操作风险管理三大工具建设，完善操作风险关键风险指标，建设操作风险管理信息系统，提升操作风险管理的信息化水平；开展机构、业务、客户等多维度的风险监测，实现信贷业务等重点领域操作风险监测常态化；加强运用外部数据如人行征信数据，梳理已在其他金融机构存在潜在风险的风险客户清单，开展风险排查并跟踪处置，防范风险传染；定期收集汇总行内外由支行行长引发的重大操作风险案例，积累操作风险损失数据，提炼形成关键风险指标，并纳入监测体系；加强信息科技风险管理，重点开展重要信息系统中断应急演练和业务连续性管理，发挥信息科技风险二道防线的职责。

4.3.4 流动性风险管理

本行流动性风险管理坚持稳健、审慎和理性原则，在推动业务发展和盈利增长的同时，强调防范风险和缓释风险，强调「确保足够流动性」的重要性，用灵活的方法管理和控制最具效率的流动性资产组合比例，针对自身特点以及外部市场环境，制定流动性压力情景，确保在任何压力情景下和在规定的最短生存期内保证不出现流动性风险，同时通过应急计划防范潜在流动性危机的发生并采取有效应急预案控制流动性危机情景下的风险扩散。

本行密切关注宏观调控政策和资金市场形势，根据全行资产负债业务发展和流动性状况，动态调整流动性管理策略和资金运作节奏，有效应对阶段性、季节性因素对本行流动性的影响，切实提高应对流动性风险的能力。

4.3.5 利率风险管理

本行的金融资产及负债均以人民币为主，人民币存款和贷款的基准利率均由人行制定，本行主要按人行所定的利率政策进行存款及贷款活动。2017年，本行深入推进战略转型，积极应对利率市场化，加大资产负债结构和客户结构调整，一是积极推动贷款结构优化调整，加快零售和小微企业业务发展；二是积极加强贷款定价管理，努力提高风险定价水平和贷款收益；三是进一步推动中间业务快速发展，改善收入结构，降低对存贷利差的依赖程度；四是运用管理会计成果，加强客户综合贡献分析，促进定价管理水平有效提升。

4.3.6 汇率风险管理

本行采用定性分析和定量分析相结合的方法对汇率风险进行计量，主要方法包括缺口分析、久期分析、敞口分析、敏感性分析、情景分析、风险价值(VAR)分析、压力测试和事后检验等。本行实行严格的限额管理方法主要包括交易限额、风险限额、外汇敞口限额和止损限额，将汇率风险控制在本行可承受的范围之内。本行外汇资金即、远期交易多以代客交易为主，实行「背对背」平盘，很大程度上规避了汇率风险。在人民币汇率双边波动的新常态下，在外汇管理局对本

行核定的综合敞口头寸限额内，按照本行限额管理的要求合理持有自营盘敞口。此外，积极运用衍生产品工具规避汇率波动风险。

4.3.7 声誉风险管理

2017 年，本行有效管理声誉风险，全年未发生声誉风险事件，媒体关系较为融洽，媒体评价整体良好。

在声誉风险防控中，本行对外重视正面新闻宣传的作用，对内加强声誉风险管理。对易于被误读或引发猜测的讯息，快速反应，主动沟通，尊重事实，尊重媒体采编自由，与媒体建立良性互动的工作机制，有效规避了可能发生的声誉风险。

在今后的工作中，本行将注重提高外部舆情引导技巧、整合全行的媒体投放资源、培育统一的声誉风险文化，高水平的公关策划，不断提高本行的品牌的知名度和美誉度。

4.3.8 合规风险管理

报告期内，本行围绕经营发展战略，坚持内控优先的价值取向，树立以合规促发展的理念，提升合规管理工作的前瞻性和针对性。贯彻落实外部监管各项要求，强化内控体系建设，合规风险管理机制有效运行，外部监管评价保持良好。本行深入开展「两个加强，两个遏制」回头看、审计内控整改、贯彻落实系列监管政策活动及「安全金融」等专项活动，积极推进合规文化建设，持续健全内部规章制度体系，优化合规风险识别、评估流程，加大违规问责处理力度，强化法律合规审查与产品创新支持，为本行依法合规经营提供保障。

4.3.9 反洗钱管理

报告期内，本行根据洗钱风险变动情况，完善异常交易提取规则，筛查重点监测客户名单，开展洗钱风险排查，牢筑洗钱风险防火墙，健全反洗钱正向激励机制，组织反洗钱先进集体评选工作，充分调动业务条线、基层网点和行内员工的反洗钱工作积极性、主动性和创造性。本行健全客户洗钱风险指标体系，遵循定性加定量原则，动态调整客户洗钱风险等级，以分支机构报告的可疑交易为基础，加强对数据信息的归集、分析和应用，及时在本行进行风险提示，并多层面、多渠道开展反洗钱培训工作，增强员工反洗钱履职意识，营造良性的反洗钱合规氛围。本行连续六年在人行反洗钱监管评级中获评 A 档。

4.3.10 巴塞尔协议的实施情况

本行是较早致力于巴塞尔新资本协议实施的中国城市商业银行之一。本行按照《商业银行资本管理办法（试行）》等监管政策要求，以第一支柱下的三大风险计量为主线，逐步推动资本计量高级方法的建设与实施。目前本行已经建成了客户维度的非零售和零售信用风险内部评级系统，并先后正式投入使用，债项维度的非零售信用风险内部评级系统实施完成并进行全行推广。本行

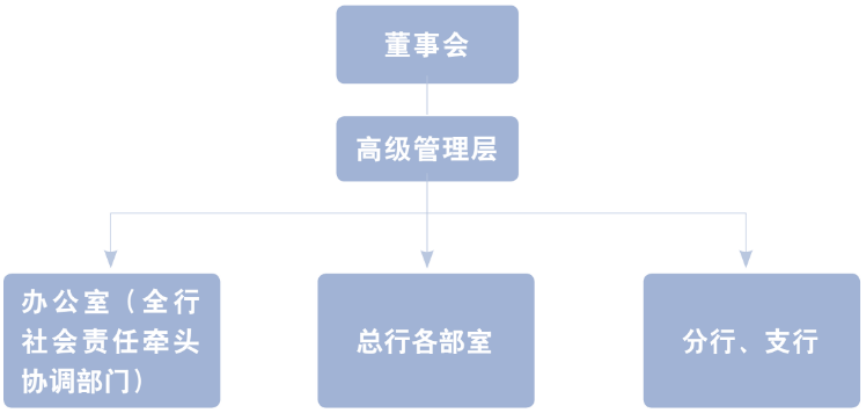
操作风险标准法已完成前期业务咨询，现正开展相关系统实施；市场风险内部模型法建设正处于论证和立项准备阶段。

4.4. 责任管理

4.4.1. 社会责任管理架构

本行持续完善由董事会领导、高级管理层负责、办公室牵头、各部门和各分支机构共同协作的社会责任组织体系，共同推进环境社会管治工作高效、有序展开。

徽商银行董事会支持本行对于履行企业社会责任所作的承诺，并对本行的环境、社会及管治策略及汇报承担全部责任。董事会负责评估及鉴定本行有关环境、社会及管治的风险，并确保本行设立合适及有效的环境、社会及管治风险管理及内部控制系统。本行的高级管理层向董事会提供有关 ESG 系统是否有效的确认。



社会责任管理架构

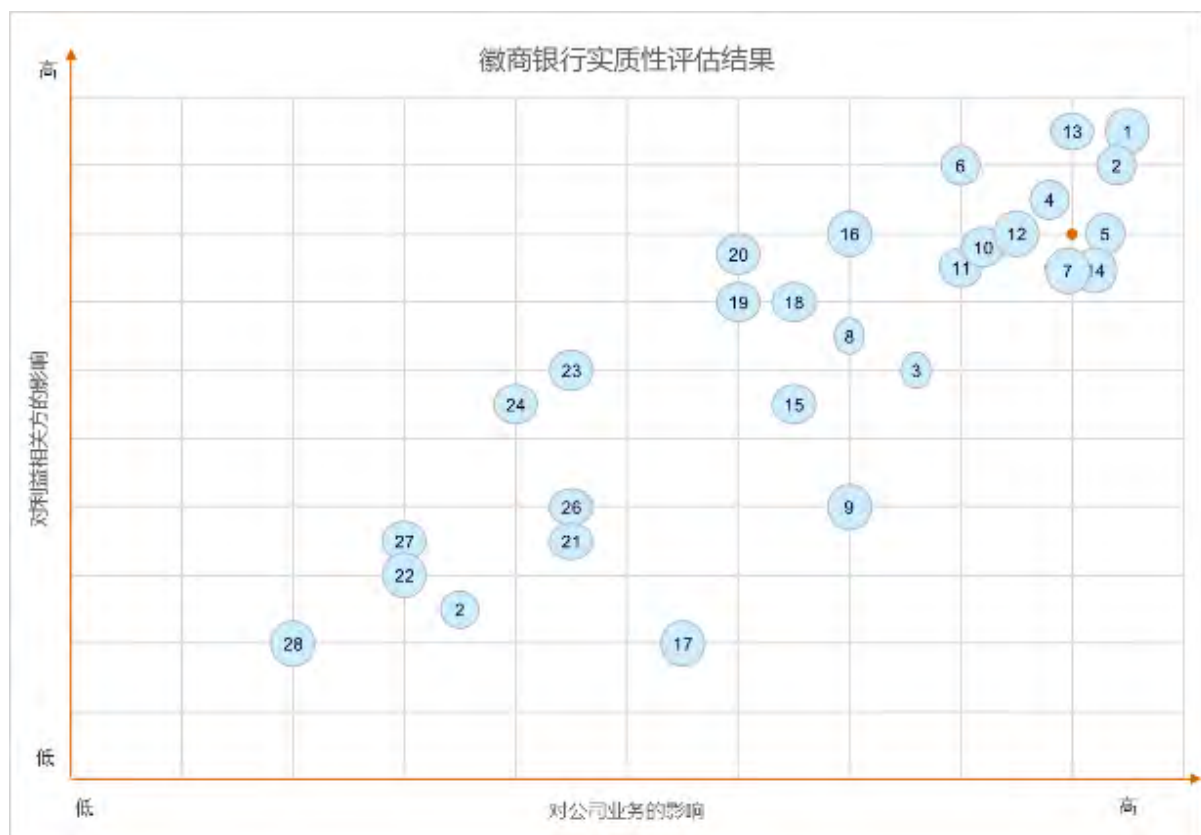
4.4.2. 利益相关方沟通

利益相关方	沟通机制	利益相关方期望	回应
政府	• 规范性档 • 工作汇报 • 现场检查 • 非现场监管	• 落实国家经济政策 • 支持实体经济 • 服务小微企业 • 持续增加的就业机会 • 稳定增长的税收	• 落实国家经济政策，助推经济转型 • 加大金融服务实体经济力度。 • 小微企业贷款实现「三个不低于」 • 创造就业机会 • 创造良好经营业绩，缴纳更多税款
监管机构	• 规范性档 • 工作汇报 • 现场检查 • 非现场监管	• 稳健合规的日常经营 • 有效的风险防范 • 稳定有序的金融体系	• 依法合规，诚信经营 • 加强风险管理 • 维护金融秩序，加强合规自律
股东	• 股东大会 • 董事会 • 路演 • 业绩发布会 • 日常沟通	• 持续合理的投资回报 • 全面及时准确的信息披露 • 良好的公司治理	• 创造良好经营业绩 • 全面及时准确披露信息 • 健全完善公司治理
客户	• 产品宣传介绍 • 4008896588 客服中心	• 多样化的产品类型 • 多元化的服务管道 • 持续提升的服务质量 • 有效的消费者权益保护	• 创新丰富金融产品 • 推进服务管道建设 • 提升文明规范服务 • 保护金融消费者权益
员工	• 员工沟通 • 工会 • 职代会 • 行务公开 • 企业文化活动	• 合理的待遇和福利 • 满意的工作环境 • 良好的职业发展	• 保障员工合法权益 • 丰富企业文化 • 拓展职业发展通道
供货商和 合作伙伴	• 集中采购招投标中心 • 业务交流合作	• 公平的合作机会 • 诚信的约定履行 • 稳定的双赢关系	• 坚持责任采购 • 加强战略合作
公众与小 区	• 金融小区服务 • 金融知识宣传 • 小区公益活动	• 社会关系和谐 • 全面有效的企业公民履责	• 创新丰富金融产品 • 普及金融知识教育 • 共建和谐小区环境 • 慈善与公益活动
媒体	• 媒体信息披露	• 公开透明的信息披露	• 加强媒体沟通 • 全面及时准确披露信息
环境	• 经营活动 • 环保活动 • 政策信息披露	• 绿色的金融服务 • 持续减少的能源消耗和碳排放 • 积极的环境保护	• 发展绿色金融 • 提升绿色服务 • 推行绿色运营 • 投身绿色公益

4.4.3. 实质性评估

根据《ESG 报告指引》，本行构建了 ESG 实质性分析模型，通过对相关议题进行了识别、评估和筛选，确立对于本行具有重要性的实质性议题，在报告中重点披露和响应。

编号	议题	层面	编号	议题	层面
1	提升经营业绩	产品责任	15	良好雇佣环境	雇佣\劳工准则
2	助推经济发展	产品责任	16	保障用卡安全	产品责任
3	聚焦移动金融	产品责任	17	关注健康安全	安全及健康
4	坚持合规运营	产品责任	18	践行精准扶贫	小区投资
5	服务实体经济	产品责任	19	打造智慧网点	产品责任
6	提升客户满意	产品责任	20	发展绿色金融	环境及天然资源
7	监控业务风险	反贪污	21	拓展绿色管道	排放物
8	安全保障措施	安全及健康	22	推行绿色运营	资源使用
9	促进职业发展	培训及发展	23	防范电信诈骗	产品责任
10	服务小微企业	产品责任	24	热心公益活动	小区投资
11	保障股东权益	产品责任	25	坚持绿色采购	供应链管理
12	落实廉洁治理	反贪污	26	普及金融知识	小区投资
13	全面风险管理	产品责任	27	支持文体发展	小区投资
14	实践普惠金融	产品责任	28	践行绿色公益	小区投资



4.5. 2017 年度所获荣誉

时间	荣誉	评奖机构
1 月	2016 年度银行卡业务创新奖	中国银行业协会
1 月	2016 年度中国债券市场优秀自营商	中央国债登记结算有限责任公司
1 月	2014-2016 年度省直机关文明单位	省直机关文明委
2 月	卓越选才企业 TOP50	ATA 公司
2 月	第三届安徽文化惠民消费季活动先进单位	中共安徽省委宣传部
3 月	2016 年下半年银行间债券市场优秀综合做市机构	中国银行间市场交易商协会
3 月	2016 年度银行间本币市场优秀交易商	全国银行间同业拆借中心
3 月	2016 年省级政府非税收入代理银行一等奖	安徽省财政厅、中国人民银行合肥中心支行
3 月	2016 年度全省信访工作责任目标考核优秀单位	安徽省委、省政府
4 月	2016 年度银行业维权与法律风险管理先进单位	安徽省银行业协会
4 月	安徽省巾帼文明岗	安徽省妇联
4 月	2016 年度安徽省银行业普及金融知识万里行活动突出贡献奖	安徽省银行业协会
5 月	「2017 年中国区最佳城商行投行君鼎奖」	《证券时报》
5 月	合肥市庐阳区 2016 年度财力贡献突出企业	中共合肥市庐阳区委、合肥市庐阳区人民政府
6 月	中国银行业年度最佳社会责任实践案例奖	中国银行业协会
6 月	最佳综合理财能力奖、最佳城商行奖	中国银行协会
6 月	「2016 年安徽银行业小微企业金融服务工作先进单位」、「2016 年安徽银行业小微企业金融服务特色产品」	安徽银监局
6 月	蝉联消费者权益保护工作辖内考评唯一一级法人机构	安徽银监局
6 月	「中国金融五一劳动奖章」、「安徽金融先锋号」	安徽省金融工会
6 月	最佳贸易金融产品创新银行	中国银行业协会
7 月	「中国银行业发展研究优秀成果评选（2017）」中，本行三项成果获优秀奖、一项获二等奖	中国银行业协会
8 月	年度直销银行十强	新浪财经
8 月	连续两个季度储蓄国债承销机构考核排名第一	中国人民银行合肥中心支行
8 月	「2017 年中国服务区域发展杰出贡献城市银行」称号	新华社《半月谈》杂志社
9 月	2016 年度「省青年文明号」、「省青年文明号标兵」称号	安徽省创建青年文明号活动组

10 月	中国银行业第三届银行业「寻找好声音」荣获「最佳智慧团队」称号，三位队员获「智慧之星」称号	中国银行业协会
10 月	南京市金融创新奖励项目三等奖	南京市金融发展办公室
10 月	货币市场活跃交易商	全国银行间同业拆借中心
11 月	优秀个人金融业务奖	中国国际金融服务展组委会
11 月	最佳活力奖	紫金山·鑫合金融家俱乐部
11 月	2017 年内部审计理论研讨提名奖	中国内部审计协会
11 月	2017 年度客户体验创新示范单位	中国电子商务协会
11 月	2017 年度最佳现金管理银行、2017 年度最具成长性交易银行	财资中国
11 月	2014-2016 年度全国内部审计先进集体	中国内部审计协会
12 月	2017 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位	中国银行业协会
12 月	最佳供应链金融银行	《贸易金融》杂志社
12 月	2017 年直销银行创新应用奖	中国金融认证中心、中国电子银行联合宣传年、中国电子银行网
12 月	「2017 年最具影响力直销银行」、「2017 年度直销银行创新奖」	中国科学院《互联网周刊》、中国社会科学院信息化研究中心、eNet 硅谷动力、和讯网
12 月	2017 中国年度最佳发展潜力雇主	北京大学社会调查研究中心、智联招聘
12 月	省属金融企业先进单位	安徽省财政厅
12 月	银行业信息科技风险管理课题三类成果奖	中国银监会
12 月	安徽省「最佳服务三农银联金融 IC 卡」、「最佳关爱主题银联金融 IC 卡」	中国人民银行合肥中心支行
12 月	「银行科技发展奖」三等奖	中国人民银行
12 月	全省内审「五年提升行动」先进集体	安徽省内部审计协会
12 月	2017 年第三季度银行间债券市场活跃交易商	全国银行间同业拆借中心
12 月	移动学习创新应用奖	平安大学
12 月	2017 年度卓越城市商业银行	《21 世纪经济报道》
12 月	2017 年“安徽省十大服务行业居民满意度调查”银行业第一名，连续两年荣获“居民最满意银行”	安徽省现代省情调查研究中心

5. 建设新金融

随着党的十九大的胜利召开，国家在金融工作方面提出了「深化金融体制改革，增强金融服务实体经济能力；健全货币政策和宏观审慎政策双支柱调控框架，深化利率和汇率市场化改革；健全金融监管体系，守住不发生系统性金融风险的底线」的要求，为在新的历史时期做好金融工作指明了方向。

2017 年，本行全力服务实体经济、进行深化改革、防控金融风险，并坚持引领创新，立足「综合金融、普惠金融、智慧金融、安全金融」打造金融服务品牌，以新思路、新办法、新模式开创业务发展新局面，进一步增强了发展动能，创新已经成为转型升级的最大亮点。

5.1 综合金融

本行的综合金融战略，是运用多样化的金融工具和服务管道来满足客户多样化的金融需求，以客户为核心，综合企业、政府、医院、高校及交易银行，以政府项目建设融资需求作为支撑点，综合化运用银行和非银行产品，发掘并满足客户的业务需求，拓展交易银行有效客户群，做大交易规模，提升品牌影响力，在带动全行各个线条综合发展的同时，助推实体经济，实现综合收益，履行本行的经济责任。

5.1.1 助推经济发展

本行致力发展综合金融、服务实体经济，已经成为全面服务地方经济社会发展的主流银行。近年来，本行积极顺应国家政策导向，充分发挥地方一级法人银行的优势，创新金融服务，综合运用多种金融工具，主动搭建政银企合作平台，加大对基础设施建设等重大项目的资金支持，以城镇化基金对接政府存量债务化解以及在建项目融资，以 PPP 对接政府新建项目融资，以政府购买服务对接棚改、城市地下综合管廊、海绵城市等项目，致力缓解我省公共基础设施建设融资问题。2017 年 8 月 6 日，「中国区域协调发展与投融资创新论坛暨中国区域投资营商环境榜发布典礼」在北京举行，本行荣获「2017 年中国服务区域发展杰出贡献城市银行」称号，时任行长吴学民荣获「2017 服务区域发展杰出贡献银行行长」。



中国区域协调发展与投融资创新论坛暨中国区域投资营商环境榜发布典礼

近年来，本行先后发起设立 500 亿元规模的省级 PPP 基金，成立 PPP 产业联盟，创新推出「PPP 全程通」综合金融服务方案，有效破解 PPP 业务推广落地的难题。2017 年，本行投放总

量及增量位居省内首位，投放项目以道路、环境治理等基础设施建设为主，投放范围包括宿州、安庆、马鞍山、蚌埠、亳州和阜阳等 10 家分行，为各分行拓展 PPP 项目提供了有力的保障。

针对新形势下公司客户新需求，全行 PPP 业务按照「已覆盖，三提升」的目标，实现区域全覆盖，实现 PPP 业务规模提升，实现省内 PPP 市场份额提升，实现 PPP 品牌影响力提升。同时，本行加快推广产业基金服务模式，持续做好金寨精准扶贫基金、灾后重建基金、光伏扶贫基金及其他产业基金业务（包括产业发展脱贫、转移就业脱贫、异地搬迁脱贫、教育脱贫、健康扶贫、生态保护扶贫和兜底保障等），以综合化金融全面覆盖产业基地，培育未来高价值对公客户。

截至 2017 年末，本行跟进的 PPP 专案总投资 1800 亿元，已实现投放项目 49 个，投放项目总投资金额约 500 亿元。有力有效地支持了地方基础设施建设。

案例：党的十九大代表，省国资委党委书记、主任李明赴我行宣讲十九大



2017 年 11 月 22 日上午，党的十九大代表，省国资委党委书记、主任李明到本行作党的十九大精神宣讲报告。李明的宣讲报告紧扣党的十九大报告精神，联系自身经历和实践经验，用通俗易懂的语言、旁征博引的事例、精辟深刻的论述，引起了与会人员的强烈共鸣。

在倾力服务安徽经济发展的同时，本行牢固树立「依法纳税、纳税光荣」的思想，将诚信纳税作为合法经营的发展宗旨，严格遵守国家税收法律法规，依法纳税，按时申报，积极与税收征收管理机关沟通联系，创建良好、和谐快速增长的同时，纳税总量、人均纳税额等不断提升。自成立以来，本行及时足额缴纳各项税款，一直是安徽省纳税五十强企业，连续多年获得 A 级信用等级纳税企业，为多级财政的稳定增长做出了积极的贡献。

5.1.2 服务实体经济

作为地方法人银行，本行始终坚持加大对实体经济，特别是重点领域和薄弱环节的信贷和资金支持度。近年来，本行认真贯彻落实中央、省委政府关于金融支持服务实体经济发展的各项方

针政策，致力于疏通金融特别是信贷资金进入实体经济管道，多途径、多方式、多渠道支持服务实体经济发展。本行创新运用投行和交易银行产品，积极推广债务融资工具、资产证券化和市场化债转股等综合金融服务，不断加大对实体经济的金融服务力度，支持企业转型升级。本行以综合金融为抓手，在国家大力推进供给侧改革的形势下，全力做好「三去一降一补」，优化信贷资源分配等重要工作，提供不良资产处置、债转股、收费管理、三农和小微企业金融支持等。

为落实银监会《关于提升银行业服务实体经济质效的指导意见》、《关于集中开展银行业市场乱象整治工作的通知》等监管要求，本行制定《徽商银行贯彻落实系列监管政策工作方案》，贯彻监管政策要求，促进全行各项业务依法合规稳健发展。

本行积极帮助地方实体企业脱困发展：一是开立绿色通道，确保工作效率；二是创新授信方式，可通过债券投资、流动资金贷款等多种方式，力促企业调结构、去杠杆、求发展；三是把控核心风险，加强市场调研，对授信企业行业的发展变化情况予以跟踪、汇总，为授信决策提供支持。综合运用多种金融工具，持续加大对地方经济的信贷投放和金融支持力度，取得明显成效。

本行对于传统优势骨干企业，以发行永续债、企业债、市场化债转股等方式说明企业盘活存量资产，降低企业杠杆率。顺应企业资金运作方式变化，着力发展投资银行业务，今年本行积极融入安徽省供给侧结构性改革发展大局，实现了金融对地方经济转型的反哺。

案例：助力我省供给侧结构性改革



受宏观经济不景气影响，煤炭价格低迷，总行级战略客户皖北煤电集团有限责任公司遭受冲击。根据对皖北煤电集团经营情况的分析，本行提出了「市场化债转股+分阶段实施」的创新思路，为支持「三去一降一补」、服务供给侧改革做出贡献。2017年6月26日，双方在合肥签订市场化债转股业务合作协议。在增强企业资本实力，推动股权结构多元化的同时，将显著降低该集团资产负债率近5个百分点。6月27日，本行投放皖北煤电集团市场化债转股项目流动性支持资金25亿。本次市场化债转股业务落地既是安徽省内银行业的第一单市场化债转股项目，同时也是国内首家由城商行主导开展落地的市场化债转股项目。

5.1.3 服务重点行业

为贯彻省委省政府战略部署，支持“三重一创”建设，支持战略性新兴产业、优势主导产业发展，本行发起设立「调转促」产业发展基金，重点对接省内 24 个战略性新兴产业基地发展。基金由专业的基金管理公司运作，资金投向与用途必须符合基金章程和管理办法的规定，通过直接投资、委托贷款、信托贷款、私募债券投资等方式，为战略性新兴产业集聚发展基地、地方主导产业、优势产业、新兴产业企业提供债权、股权等资金支持。

作为传统类型的重点行业，高校、医院由于其自身的技术专业性、公益服务性等特点，拥有庞大而稳定的金融客户群体，也为商业银行服务行业客户提供了广阔空间。发展高校、医院金融服务，既能够加快银行自身业务的发展、转型升级，也有利于提高高校、医院行业发展，提升教育、医疗服务水平。近年来，本行不断将金融服务触角向教育、医疗卫生等重点行业和重要领域延伸，托公私联动，整合优势资源，主动对接省内高校、医院，及时推出智汇校园、医疗通、一卡通等综合金融服务方案，为行业客户提供涵盖现金管理、支付结算、供应链金融、一卡通、投融资的全方位、立体化和一站式综合金融服务。

5.2 普惠金融

成立以来，本行始终不忘初心，坚持回归本源、专注主业，积极响应国家政策，主动践行社会责任，精准发力普惠金融，疏通金融活水流向小微、「三农」的管道，打通金融服务「最后一公里」。本行小微信贷市场份额连续多年居于省内领先地位，多次获得人民银行针对小微企业和「三农」领域定向降准优惠政策，多次获得中国银监会、安徽银监局颁发的「小微企业金融服务工作先进单位」，形成了具有徽商银行特色的普惠金融品牌。

2017 年，作为「新金融建设」的重要组成部分，本行进一步丰富普惠金融的内涵与外延，从客群上，覆盖个人和小微客户；从业务类型上覆盖零售、微贷、小企业业务以及网点建设和运营管理，优化农村普惠金融网点布局，加快农村普惠金融产品创新。

5.2.1 服务小微企业

近年来，本行把支持小微企业作为有效服务实体经济、助力供给侧结构性改革补短板的有力抓手，通过创新体制机制、产品服务、发展模式，致力发展中小微企业业务，连续多年完成「两个不低于」或「三个不低于」。小微业务已发展成为本行的传统优势业务，专业化、流程化、标准化的服务获得客户高度肯定，小微企业贷款余额和新增额连续多年位居当地同业第一。

为完善小微企业授信工作机制，规范小微企业授信管理，明确小微企业授信工作尽责要求，推动小微企业业务持续健康发展，2017 年内，本行修订了《徽商银行小微企业授信尽职免责管理办法》，努力在保护一线员工展业积极性与保持小微授信风险可控性两个方面找到平衡点。

为了更好的服务小微企业，本行分别于 2013 年和 2016 年发行了两期共计 150 亿元小型微型企业贷款专项金融债券。小微企业金融债自发行以来，本行严格按照相关规定，及时将资金用于发放小型微型企业专项贷款。截至 2017 年底，小微企业金融债余额 122 亿元，募集资金专项已全部用于小微企业贷款投放。此外，本行创新推出「易连贷」产品，实现了小微企业新老贷款的无缝对接，无须还本、直接续贷，大大降低企业融资成本。

为适应市场需求，以各地智慧城市建设为契机，加快微贷业务在线运营进程，本行智慧城市金融服务平台微贷业务在线运营亳州项目成功上线。微贷业务在线运营项目主要通过建立本行自有的风险评价及决策模型，以外部大数据为支撑的集在线授信审批、签约、放款、还款等功能于一体的自助式微贷服务，提供为小微企业主及个体工商户提供的高效便利的服务。

案例：创新推出优链贷业务



「优链贷」产品是指本行向优质核心企业上下游客户或优质品牌加盟商提供用于从事合法生产经营活动的信贷服务。2017 年 9 月 27 日，本行芜湖分行和黄山分行同时实现「优链贷」业务落地，当日投放共 14 笔，首次投放金额 1323 万元，为本行「优链贷」产品的推广取得了开门红。

5.2.2 实践农村普惠金融

本行积极贯彻落实党中央、国务院的决策部署，坚持经营重心下沉、机构网点下沉，大力发展农村普惠金融，重点聚焦民生服务、「三农」、战略新兴产业等领域，努力让大众分享到有效而全方位的金融成果，为缩小城乡差距贡献力量；努力打通农村金融服务的「最后一公里」，促进经济社会的和谐健康发展。在 2014 年实现省内县域网点全覆盖基础上，本行在重点乡镇设立徽农支行，围绕徽农支行在自然村设立徽农金融服务室，初步形成了徽农支行、徽农金融服务室、徽农卡、徽农贷、徽农通、徽农宝「六位一体」的农村普惠金融服务体系。

2017 年，本行继续传承《国务院关于印发推进普惠金融发展规划（2016—2020 年）的通知》、《中国人民银行关于全面推进深化农村支付服务环境建设的指导意见》以及《中国人民银行合肥中心支行关于安徽省惠农金融服务室推广建设工作的指导意见》的档精神和要求，大力发展普惠

金融，打开了建设普惠生态体系的新局面。本行以「现代农村客户」为中心，紧紧围绕农村客户「金融」和「非金融」需求，坚持「在线与线下、行内与行外、金融与非金融」相互融合为原则，以「管道、支付、征信、电商」为抓手，进一步丰富产品和服务体系，强化管道建设和平台支撑，打造农村普惠金融生态圈，促进农村普惠金融业务快速、可持续发展。

截至 2017 年末，本行共有县域支行 61 家，徽农支行 91 家，惠农金融服务室共 122 家。其中，惠农金融服务室主要分布在合肥、芜湖、马鞍山、蚌埠、阜阳、六安、淮南、淮北、铜陵、宣城、池州、滁州和宿州等地，共 13 家分行。2017 年 1 到 12 月份，惠农金融服务室共办理各类业务 19255 笔，其中业务查询笔数 3299 笔；现金账转账 9461 笔，交易金额 5404.59 万元；助农取款 5823 笔，交易金额 822.11 万元；代缴费 672 笔，交易金额 4.6 万元；本行徽农贷各类产品贷款余额人民币 5.23 亿元。

案例：本行成功推出农村普惠金融徽农付产品



2017 年 9 月 1 日，本行会同中国支付通集团公司合作研发的面向农村地区二维码移动支付产品——徽农付正式投产上线。徽农付是在本行现有普惠金融「徽农」产品品牌体系下，针对县域及乡镇农村地区商户提供的可支持微信、支付宝、京东支付、百度支付、QQ 支付等全聚合移动支付资金结算服务产品，有聚合多码、申请简单、到账快捷、费率优惠、终端丰富、管理方便等特点。

2017 年，在去年普惠金融服务室的基础上，本行与第三方公司开展合作，按照「服务移动化、营销标准化、业务生态化、团队专业化」的原则，在试点地区合作共建一批 2.0 版徽农金融服务室。服务室内部「麻雀虽小、五脏俱全」，配备了徽农通、点钞机、保险箱、柜台、监控、宣传展架等设



惠农金融服务室揭牌仪式

施，能够为村民提供小额现金取款、转账汇款、余额查询、残币兑换、贷款客户转推介和初审支持等基础金融服务以及金融知识普及、征信知识宣传、防范非法集资、反假币宣传等非金融服务。

根据农村普惠金融市场定位和客户需求，本行陆续推出了徽农卡、徽农通、徽农贷、普惠存单、徽农结算宝、徽农宝九品生活平台等一系列农村普惠金融产品，组合推出「四惠」产品包，产品市场竞争力得到进一步提升，有效满足农村市场客户「存款贵、贷款巧、服务好」的金融需求。2017 年末，徽农卡累计发卡 135.99 万张，卡内存款余额 100.67 亿元，卡均存款 0.75 万元；普惠存单开立 55.56 万笔，余额 292.31 亿元，平均每笔金额为 5.26 万元；徽农贷余额 5.23 亿元。

案例：与农垦集团深度普惠金融合作



2017 年，本行与安徽农垦集团决定对种植大户进行徽农信用卡授信，由农场为种植大户进行业务担保，种植户使用徽农信用卡在农场购买原材料，缓解种植大户从种植到收获周期内的资金压力。此外，根据农场种植户需求，尤其是草莓种植户额度小、周转快的生产经营特点，结合本行徽农贷品牌，专属设计了「草莓贷」产品。

截至 2017 年末，已经对种植大户累计授信超过 1700 万元，有力地支持了三农经济。

5.3 智慧金融

智慧金融是伴随着社会化网络、云计算等技术在金融领域的深入应用，以海量数据分析、智能化决策服务、全方位互联互通为特征，带来的金融体系和商业模式。这种金融变革为客户带来更高效、更便捷、更全面的极致金融体验。近年来，本行审时度势，主动作为，大力发展智慧金融，发挥自身优势，嫁接最先进的互联网理念、思维和技术，按照「在线化、移动化、智慧化」的思路，致力通过「扩大业务覆盖面、提升客户体验、提高服务效率、降低交易成本、有效控制风险」的新模式，为客户提供智能化服务和极致化体验，为全行转型升级发展注入新动力。2017 年，本行先后获评「2017 年直销银行创新应用奖」、「最佳金融信息科技安全奖」等荣誉称号。2017 年 11 月 29 日，本行「智慧金融」获得 2017 中国国际金融展「金鼎奖」。

5.3.1 聚焦移动金融

推进个人移动金融门户建设是建设智慧金融的重要策略,本行以用户的帐户管理和移动支付双核心需求驱动,为客户提供移动化、智能化、综合化的金融解决方案,建设多场景、跨管道的个人移动金融服务和运营平台,达成精准而高效的服务。

2017 年,电子银行客户质量持续提升,全年新增手机银行客户数 90 万户,其中,新增手机银行有效客户数 70 万户;存量有效客户数达到 126 万户,较年初增长 126.23%,手机银行注册客户数已突破 220 万户;新增个人网银客户数 74 万户,其中,新增个人网银有效客户数 51.23



万户, 存量有效客户数 154.20 万户, 较年初增长 49.75%; 全年新增企业网银客户 3.18 万户。其中, 新增有效客户数 1.89 万户, 存量有效客户数 10.30 万户, 较年初增长 22.56%。

按照「围绕客户需求, 贴近客户场景, 促进产品销售, 提升客户活跃」的总体目标, 本行通过设计场景化的营销方案, 以移动支付提升客户活跃, 促进金融产品销售, 积极与商户展开合作。目前, 客户登录手机银行, 可以方便快捷地完成热门游戏充值付费、全网话费流量充值以及加油卡多面额充值, 实现「互联移动、一机在手、快乐充值」。

本行聚焦移动端, 全力推进个人移动金融门户建设, 账户融合取得实质性突破:

1、成功推出二维码支付产品。为推进本行移动支付产品创新, 本行二维码支付产品今年在个人移动金融门户(徽商银行手机银行)和徽商银行信用卡两个 APP 平台上同时投产, 成为国内首批支持银联二维码支付标准的商业银行, 为行内客户带来更加便捷、安全的移动支付体验。

2、全行个人移动金融门户业务发展势头良好。手机银行不断丰富移动金融功能, 致力于打造本行移动端总入口。在账户管理上, 实现行内外资金一键式归集, 满足客户资金管理需求; 在支付上, 新增了华为 pay、小米 Pay 等云闪付功能, 打通移动支付管道; 完善游戏点卡充值等缴费充值项目, 丰富移动端应用场景; 在服务上, 上线了大额取现预约、预约叫号等功能, 客户通

过移动端即可完成网点部分服务预约，可缓解柜面压力、节约客户等候时间；在安全上，实现了在移动端创新，开通云证通安全认证功能，实现「手机就是 Ukey」，证书存储云端，无需携带外部硬设备即可实现 30 万以内的手机转账。



3、树立互联网金融品牌。作为国内

直销银行先行者之一，直销银行徽常有财融合互联网金融时代下全新的银行运作模式——引入互联网的理念、产品和工具，采用「互联网+」的机制和商业效率，树立了银行系互联网金融品牌。本行的「徽常有财」直销银行作为本行互联网金融的核心载体和平台，始终坚持「互联网+金融」模式，按照「移动化、资料化、平台化、场景化、合作化」的思路，持续丰富「存、贷、汇、理」全谱系产品，致力打造「既生活又金融」的综合金融服务平台。此外，本行于 2017 年推出了两款互联网产品：

- **享花**作为国内直销银行首推的自建

生态互联网消费金融产品，以互联网直销和银行小额信贷为接入方式，实现客户、商户、银行合作共赢、多方受益，最终实现共享经济。客户通过本行直销银行徽常有财的「一元」享花信用商城，以个人信用提前换取产品的使用权，是享花平台最大的亮点。

- **天机智投**是全国首家在直销银行发布的智能投顾产品，采用「策略公开透明+智能算法」的形式，依托客户画像、事务数据、产品业绩回溯等大数据和机器智能算法基础上提供的一系列资产配置服务流程。用户不仅可以根据自身的目标风险选择合适的智能组合，同时还能享受平台提供的精选推荐、调仓提示、一键跟投和收益分析等全流程服务。

5.3.2 打造智慧网点

作为本行在智慧金融大战略下的重要部署，今年本行自助银行正加快智慧化建设的布局脚步，积极推进自助银行新技术应用，合理规划自助设备的使用方式，不断探索自助银行运维管理模式。自助银行的建设由智慧厅堂、智慧自助终端、智慧 ATM 和 TCR（现金循环机）等组成。

- **智慧厅堂建设**，是本行「智慧金融」一个重要组成部分。本行利用最新的移动营销 PAD 平台，具有优化完善、设备信号好的优势，以此发展智慧厅堂建设；移动营销终端可实现存取款、行内行外转账、电子现金、生活缴费、信用卡、二类户开卡、电子银行签约补打印等业务。

- **智慧自助终端**，将柜面 90% 的业务转移到自助设备，客户可自助操作办理；终端还可实现现有的自助非现金交易、高频非现金及现金交易迁移（挂失、补卡、存取款、转账）等功能；



智慧自助终端

- **TCR（现金循环机）**，可解决低柜现金业务难题，在低柜遇到现金存取业务，通过 TCR 直接进行无限额办理，整合简化业务流程，提高客户办理效率，节约时间成本；
- **智慧 ATM** 是可说话、可互动的智慧 ATM 机具。智慧 ATM 可以了解客户需求，对客户请求可进行反应，完成客户的金融、非金融对话需求。

截至 2017 年末，全行共有 680 家自助银行服务区（点），2,532 台自助设备，（其中自动取款机 584 台、存取款一体机 1,093 台、自助终端 596 台，智慧自助终端（含自助发卡机）259 台）。此外，本行客服中心积极打造远程银行，上线智能客服系统，助力智能金融发展。本行客服中心语音导航与智能机器人等智能客服系统提供服务达 43.61 万次，占比 6.61%。

5.4 安全金融

近年来，本行始终高度重视风险管理，始终坚持「审慎、理性、稳健」的风险理念，标本兼治打造安全金融，以落实责任为关键，推动内控合规建设，立足当前解决突出问题，着眼长远构建全面全员全流程的风险管理体系，风险管理能力和水平持续提升，有效保障了转型升级发展。

5.4.1 全面风险管理

近年来，本行正确处理业务发展与风险管理的关系，始终坚持业务发展风控先行，主动加强风险管理制度建设、工具建设以及体系建设，确保风险管理全覆盖、不留死角。

- 本行坚持以制度建设为抓手，制定《徽商银行全面风险管理政策》、《资产保全制度》和《区域资产保全对口联系人制度》等制度，不断完善风险制度体系；运用新技术手段加

强对各类业务系统化、模块化管理，提升风险管理精细化水平；健全信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险和交叉性金融风险管理体系。

- 本行以落实责任为关键，抓住「人」、「责任」这个有效管理风险、打造安全金融的抓手，全面强化员工风控意识，提升员工风控能力。通过落实风控责任主体、加强员工行为管理、开展常态化培训等形式提升全行的风险管理能力。
- 本行不断完善业务流程管理，增强风险管理失效。本行防微杜渐、抓细抓小，完善形成事前防范、事中控制、事后监督和纠正的动态机制，不断增强全流程风险管控实效。
- 本行树立依法合规理念，坚持审慎合规经营。本行严格落实系列监管政策，聚焦「三违反、三套利、四不当」、「十乱象」治理要点，开展了贯彻落实系列监管政策专项活动。本行构建了以业务、风险、审计相互衔接、互相制衡的「三道防线」。

2017 年，本行积极建立全员风险管控责任体系，构建全面风险管理体系，实现风险全覆盖管理。

- **战略层面**，强化并完善对风险管控责任主体的考核机制和制度建设，严格制度落实与执行，完善风险计量和检测工具，优化信用评级模型，积极探索新兴业务风险防控。
- **运营层面**，本行完善事中控制工具、防范柜面操作风险、实现对账业务集约化管提高内控制度执行力。
- **检查层面**，本行组织开展内控专项检查，强化审计专项监督，并于今年推动了「三基四到位」、「屡查屡犯」等专项治理工作，聚焦基础业务、基层网点、基层员工，全面整治基础管理突出问题，以「钉钉子」的决心化解风险隐患，切实纠正违规问题「屡查屡犯」现象，促进和保障本行合规稳健发展。

5.4.2 落实廉洁治理

本行坚持合规运营，把廉洁自律准则作为不可逾越的底线，在思想上高度重视，在行动上抓好落实，始终保持高度的责任感和自觉性，主动远离和抵制各种不正之风。

本行全面考察外部环境，对当前商业银行内控管理现状进行分析，梳理内控管理要点、内控检查原理及流程。为使工作具有较强的针对性和工作指导性，本行分析当前严峻的合规形势，深入解读政策，从监管政策变化的角度加强案件风险的「防」与「控」，进一步巩固内控管理。

- 对业务骨干进行内控合规管理专题培训，就法律风险管理与法律性档审查、内部控制与现场检查管理、内控管理及内控自评以及案件防控政策与案防管理等四个方面进行专业讲解。

- 健全完善法规制度推进廉洁风险防控。制订实施《徽商银行纪检监察信访举报工作管理办法》、《关于加强监督执纪问责工作的实施意见》和《关于健全廉洁谈话制度构建抓早抓小工作机制的实施意见》等，规范问题线索处置，凸显信访监督效应，充分运用“四种形态”，强化廉洁自律。
- 坚持推进廉洁文化日常学习教育。制定实施《党风廉政教育计划》，坚持廉洁文化建设与市场营销活动、经营风险防控、员工异常行为管理等相结合，开展红色主题教育、廉洁警示教育和专题知识测试等，促进廉洁文化入头脑进岗位见行动，营造崇清尚廉浓厚学习氛围。
- 总行以及各分支行均加强警示教育，持续推进「两学一做」学习教育常态化、制度化，提高反腐倡廉教育的针对性和实效性。

案例：淮南分行开展反腐倡廉警示教育活动



2017年3月21日，淮南分行党委领导班子前往由廉政警示基地、教育培训基地、纪律审查基地组成的淮南市廉政警示教育中心。面对一桩桩触目惊心的案例，大家心灵受到了强烈震撼，思想受到极大触动。此外，安庆，淮南，马鞍山等分行也举行了警示教育活动，使本行员工始终保持高度的责任感和自觉性，主动远离和抵制各种不正之风。

工始终保持高度的责任感和自觉性，主动远离和抵制各种不正之风。

- 开展员工异常行为排查工作，持续健全员工廉洁谈话制度，构建问题抓早抓小工作机制。

加强内控的同时，本行结合当前金融系统犯罪面临的严峻形势，认真贯彻落实中央、安徽省委和行党委关于加强廉洁自律工作的各项规定要求，倡导节俭文明过节的良好风尚。作为银行管理人员，必须用好「权」、谋好「利」、严守「廉」、尽好「责」，为推进本行转型升级、实现改革发展的做出新的贡献。本行纪委逢重大节假日，落实“元旦春节”、“五一端午”、“国庆中秋”等节日提醒常态化，提前向全行中层助理（含）以上人员发送廉洁短信，公布监督电话，坚决防控节日病，不断强化各级管理人员廉洁自律的政治自觉和行动自觉，巩固拓展全面从严治党成果，构建风清气正的政治生态和发展环境。

5.4.3 监控业务风险

本行始终以维护金融管理秩序为己任，积极履行反洗钱法律义务、加强案防工作，落实人民银行部署的各项工作，为营造良好的金融行业氛围、打造稳定的社会金融秩序贡献更多力量。同时，本行深入贯彻落实监管要求，建立案防长效机制，健全案防工作管理体系，完善案防管理制度和流程，强化各层级案防主体责任，加大案件风险排查力度，加强人员管理及培训教育，严肃案件责任追究，实现案防关口前移，及时、有效地防范和化解案件风险。

为加强本行反洗钱（含反恐怖融资，下同）管理，有效防范和控制反洗钱合规风险，根据《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》和《金融机构洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理指引》等法律法规和监管要求，本行制定《徽商银行反洗钱管理办法》。通过建立健全与反洗钱监管要求和本行发展战略相适应的反洗钱合规风险管理框架，本行实现对洗钱风险的有效识别、评估、监测、控制和报告，有效防范和控制反洗钱合规风险。本行反洗钱工作遵循依法合规、风险为本、全员参与、信息保密的原则，确保反洗钱工作能够勤勉尽责与风险可控。

2017年，依据人行发布的《大额交易及可疑交易报告管理办法》，为规范涉及恐怖活动资产冻结的程序和行为，维护国家安全和社会公共利益，本行制定了《徽商银行涉恐金融资产冻结管理办法》、《徽商银行金融产品反洗钱管理办法》等制度，并制定了冻结涉及恐怖活动资产工作内控制度；指定专人关注并及时掌握恐怖活动及恐怖活动人员名单的变动情况，负责涉及恐怖活动交易监测模型设计及监测管理；对各级机构执行本管理规定情况进行监督。

为规范开展大额交易和可疑交易报告，总行依据《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》及本行反洗钱工作实际，修订了《徽商银行大额交易和可疑交易报告操作规程》。本行根据交易监测分析工作机制、作业模式和工作量等因素，科学配备专职反洗钱岗位人员，以满足监测分析人员充足性、专业性和稳定性等监管要求。

为深入落实反洗钱工作要求，本行根据信用卡业务特点和反洗钱风险点上线了「可疑交易监测分析平台」，可自动提取「对方交易对手姓名」、「对方金融机构网点名称」等功能，大幅度提高了信用卡大额交易与可疑交易识别、报送的时效性和准确性，进一步提高反洗钱工作的质效。

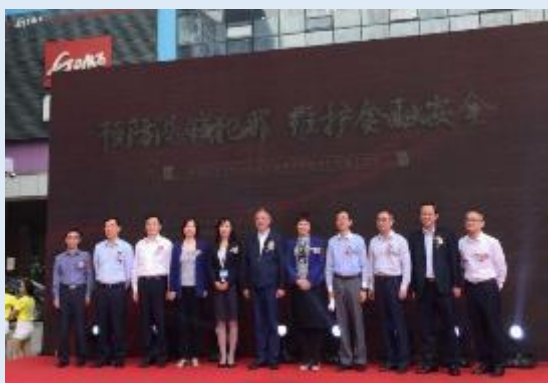
案例：南京分行组织开展反洗钱特色宣传活动

2017年9月28日，南京分行通过进学校宣讲、进小区宣传等别出心裁的反洗钱方式，增进社会公众对反洗钱法律法规的了解，促进客户对银行反洗钱工作的理解、支持和配合，营造知法守法的反洗钱氛围，增强反洗钱工作效果。



2017年，本行继续为公众广泛普及反洗钱知识，增强公众反洗钱、防诈骗意识，坚持规定动作不走样，自选动作有特色，通过别出心裁的反洗钱宣传，切实提高社会公众参与遏制、打击洗钱犯罪的积极性。

案例：《反洗钱法》实施十周年主题宣传活动



2017年9月28日，安徽省庆祝《反洗钱法》实施十周年主题宣传活动在滨湖世纪金源广场举行。在户外活动现场，本行通过搭建宣传展台、摆放宣传展架，张贴宣传海报、发放宣传折页，现场解答公众提问等形式向过往群众普及反洗钱知识。

本行根据《中华人民共和国商业银行法》、《银行业金融机构案防工作办法》等有关法律法规的要求，加强案防管理，建立健全本行案防工作管理体系，维护本行安全稳健运行。

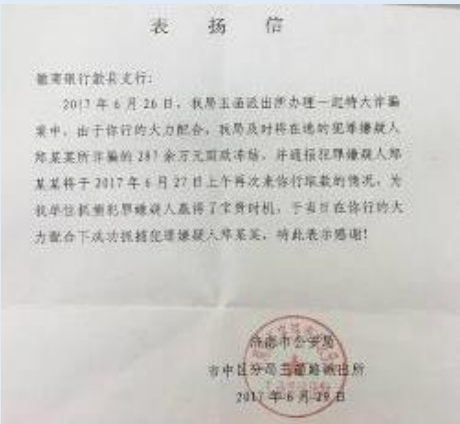
为强化员工风险防范意识，充分调动广大员工主动提供案件线索、防范各类案件的积极性，提高案防管理水平，总行制定了《徽商银行员工防范案件风险奖励办法》，鼓励各级员工采取有效措施，发现、报告和制止欺诈、抢劫、盗窃和安全事故等风险事件发生，有效防控案件、避免人员伤亡和资金损失等情况发生。

2017年度成功堵截7起案件风险，协助抓捕犯罪嫌疑人5名，解救被困传销人员1名，为本行及客户避免直接经济损失人民币169.05万元。本行积极开展案件防控知识宣传，通过制定开展宣传教育计划，确保落实在行动上，通过开展相关法律政策知识宣传活动，切实提升、扩大

宣传活动社会效果，并强化日常、持续宣传，推进宣传教育工作制度化、常态化，真正深入到公众的生活中。

案例：黄山分行歙县支行机智配合协助警方抓捕犯罪嫌疑人

2017年6月26日，歙县支行营业部接到山东警方电话，查询一起涉嫌500万诈骗案件的帐户信息。27日上午，犯罪嫌疑人出现在歙县支行网点，支行员工按照警方的部署，在抓捕过程中临危不惧，积极配合警方抓捕计划，使公安机关成功抓获犯罪嫌疑人。



5.4.4 坚持合规运营

作为一家金融服务机构，本行始终关注自身与客户的全方位价值，在创造财富与价值的同时，坚守责任底线，坚持合规运营。面对经济社会发展新常态所带来的挑战与机遇，本行加大了在广告投放和知识产权维护方面的工作力度。

为加强广告投放管理，有效合规推进本行品牌建设和各项业务的快速发展，本行依据《中华人民共和国广告法》、《广告管理条例》等法律法规，印发了《徽商银行宣传管理办法》、《徽商银行广告投放管理暂行办法》，规范日常广告与宣传物料的投放流程，要求宣传部门工作人员严格遵守法律法规，根据法律修订和调整实时更新审批流程，杜绝夸大不实广告、片面引导、恶意炒作等不良行为，有效提升本行品牌知名度和美誉度。



网点建设标准

为规范企业视觉形象，维护企业视觉形象系统的统一性，增强本行员工的品牌意识，塑造本行的品牌形象，本行特别制定了《徽商银行企业视觉形象管理暂行办法》，并制定了《徽商银行视觉识别形象标准化手册》、《徽商银行机构网点形象标准化手册》，保障本行品牌形式的规范化和标准化。

本行严格遵守《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国商标法》和《中华人民共和国著作权法》等法律法规，确保知识产权管理工作遵循「权属明确、鼓励创新、有效保护、依法使用」的原则。2017年，本行发布了《加强知识产权管理的意见》，规范和加强对知识产权的管理和利用，鼓励金融创新，提高本行员工的知识产权意识，具体规范了对专利权、商标、著作权、商业秘密及其他法律法规认可的知识产权的相关登记与维护工作。

本行致力于塑造负责任的企业形象，尊重他人的知识产权，专门设岗保证本行在日常经营宣传活动中使用的图片、视频、肖像、文章、字体等作品均符合规范，未侵犯知识产权。为此，本行发布《著作权侵权风险提示》，规定本行在宣传活动中严格把关素材来源，杜绝使用存疑材料，对于因宣传需要确须使用网络素材的，在使用前应核实素材的原始出处，对于依靠自身力量无法核实的，可向相关服务机构求证，对于来源不明的，应在查清权利人后再决定是否使用，对于存在侵权嫌疑的，应充分调查论证，如仍难以查清或界定的，应避免使用。

6. 贴心服务

本行专注于最大程度维护相关方的利益，持续提升服务质量，保障股东权益。作为负责任的金融企业，本行为客户提供便捷、个性化的金融服务，全方位满足市民多样化的现代金融需求，本行以维护安全、稳定的金融环境，构建公平、公正的金融市场为己任，注重安保建设，积极防范电信诈骗，提升消费者的金融安全感，切实保护消费者权益。

6.1 提升客户满意

本行注重客户体验，致力于做客户满意、信赖的银行，持续提升服务质量，努力以优势、便捷、贴心的服务体验带给广大客户最为真诚、温馨的服务感受。2017年，本行在董事会层面成立发展战略与消费者权益保护委员会，进一步强化董事会对消保工作的指导职能，将消保工作充分融入到全行的公司治理、发展战略和企业文化建设当中。此外，为全面落实监管机构对银行金融机构消费者权益保护工作考核评价要求，本行制定了《消费者权益保护工作考核评价管理办法》、《徽商银行消费者权益保护工作审计监督办法》等制度，组织开展专项考核及审计工作，逐步建立健全全行消费者权益保护工作专项考核和审计机制，并推行了金融消费者投诉分类标准应用试点工作，使客户投诉服务更精准更细致，进一步提升了服务内涵，保障了消费者权益。

各分行实施目标责任制考核，制定了评分细则，对分行的尽职履责、业务管理进行全方位监管，同时按照服务管理和消费者权益保护工作的要求，设计了分行服务质量管理和消费者权益保护评价项目指针，量化各分行的服务水平。2017年，本行客户投诉处理满意度达到98.36%。此外，在“安徽省十大服务行业居民满意度调查”中，本行以90.29分荣获“银行业第一名”。

• 提升服务的内涵与外延

本行充分借鉴零售业服务理念，在打造物理网点极致客户体验和网点泛功能化建设方面大胆创新、不断尝试，努力实现客户从「到店」到「逛店」的转变。本行先后推出了「旗袍支行」、



「旗袍银行」特色网点

「主题厅堂」、「书香支行」等特色化的网点服务模式，让客户在办理业务的同时，感受网点独特设计和良好氛围，建立了与客户互动的有效模式，极大提升了客户体验。

为充分挖掘等候区客户资源，加强与客户的交流与互动，

批量客户维护和营销,提升客户服务体验,本行各网点积极开展厅堂微沙龙活动,利用碎片时间,借助荧光板、宣传单页、视频、PPT 投影等辅助工具,举办的客户金融知识宣讲、产品介绍及展示、互动体验、知识问答、需求调研、满意度调查等一对多的客户互动、理念宣讲、营销宣传活动。

- 维护消费者的权益与隐私

为维护客户的权益,提供高质量的投诉服务,加强客户隐私保护,本行客服中心持续改进工作。2017 年,客服中心建立积分档案,进一步强化客服中心培训管理的组织、实施、评估等各方面工作,完善客服中心制度管理,优化客服系统功能,提升客户服务处理效率,增强客户数据保密程度。

为进一步体现网点人性化服务理念,本行网点在厅堂设置了便民服务设置,如免费茶水、碎纸设备、无线 WiFi、老花镜、点钞机、轮椅、婴儿椅、雨伞、医药箱、现金袋、有的网点甚至还设有儿童乐园,便民设施方便使用、摆放整洁、无安全隐患。本行还在风险可控、合规办理业务的前提下,为不能亲临柜台且有急需的特殊客户群体提供延伸服务、上门服务。

案例：信用卡中心打造智能穿戴产品

为进一步提升用户体验,本行推出信用卡创新移动支付——智能手环产品,客户可通过「徽商银行信用卡」APP 对智能手环进行支付启动、交易密码设置、手环挂失、支付额度设置、小额免签免密等操作,亦可实现公交、地铁(合肥)、门禁、考勤、餐卡等多方行业应用。此外,智慧手环还有计步、睡眠、卡路里消耗、久坐提醒、来电短信息提醒等随身健康服务,向消费者倡导健康、绿色的生活方式。



6.2 安全保障措施

本行致力于为客户提供一个安全放心的服务环境，包括安全的营业网点、健全的信息安全。此外，本行采取多种措施来防范电信诈骗对客户带来的财产损失。

6.2.1 营业网点安全

为有效防范安全风险，提高安全防范能力，保障客户、员工安全，本行建立了包括营业场所安全管理、消防安全管理、办公楼安全管理、安全保卫工作检查、安全保卫外包业务管理、安全保卫工作考核等一系列安保规章制度。在此基础上，2017 年，本行出台了《徽商银行保安值守、保安押运业务准入标准》、《关于加强易燃易爆品安全管理的通知》等补充规定，进一步规范操作流程，保证运营安全。

本行营业网点安防建设严格遵循公安部《银行营业场所安全防范要求》(GA38-2015)标准，配备防盗门、防尾随门、防弹玻璃、摄像机、入侵探测器等物防、技防设施，并经公安部门验收通过，取得安防合格证。

本行高度重视安保工作，建立了科学严谨的安保组织架构，在总行安保的组织架构设立了安全保卫部，下设安全管理、技防管理两个团队，17 家分行均设立了安全保卫部，配备专人负责安全保卫工作；各营业网点均配备了兼职安全员、保安人员，成立了应急处置领导小组、义务消防队。各分行均建立了远程监控中心，将所辖网点和离行自助银行的图像、声音和报警信息上传，并在监控中心配备值班人员实行 24 小时值班。

案例：总行组织开展城商行专项安全检查自查自纠工作



2017 年 5-6 月份，总行组织分行开展了自查自纠工作。根据检查要求，结合安全评估、「安全徽银」创建活动，分行对辖内机构自查率达 100%，总行适时组织相关人员对分行自查情况进行了抽查。通过自查，及时发现安全隐患、堵塞漏洞，防患于未然，保障了安全经营的环境。

6.2.2 信息安全

信息技术的发展，使得人们能够通过手机、平板计算机等多种设备接入互联网，随时随地享受网络带来的智能和便捷同时，但网络时代的碎片化、多元化、虚拟化等特征也已显著地融入了人们的生活，并对行业的安保措施提出了更高要求，金融企业需要通过多元化的手段和技术来保证服务环境的安全。

为保障本行信息科技安全稳定运行，依据《商业银行信息科技风险管理指引》，本行制定《徽商银行信息科技安全管理办法》、《徽商银行科技信息保密管理办法》、《徽商银行计算机病毒防治管理办法》和《徽商银行计算机信息系统应急管理办法》等一系列管理办法来规范本行的信息安全管理。

2017 年，依托本行的大数据策略，为搭建统一的适用于全行各类业务发展的资料架构，真正起到底层数据支撑上层业务的目的，本行信息科技部设立大数据部，进一步加强本行大数据建设和应用管理，强化全行数据治理工作，统筹行内外数据资源和产品建设需求，提升运营效率和市场竞争力。同时，本行开始了在日常监控管理和信息数据收集基础上基于大数据信息安全管理平台的建设，实现对信息安全状况的监控和管理，可视化的呈现信息安全的信息和情况，便于及时采取有效措施改进和提升信息安全管理水平，保障全行信息科技安全稳定运行。

今年，本行根据自身业务特点和发展需求，将数字证书和量子保密通信技术进行融合。首次将量子加密技术嵌入交易系统，构建了跨省、跨机构的长途量子通信网路。创新实现量子网关双份密钥分发，成功落地应用多项自主可控技术。该课题的顺利实施是我国首次将量子保密通信技术、PKI/CA（公钥基础设施）体系相结合并应用至银行业的试点项目，具有良好的示范效应和可复制性，为类似模式业务的开展起到了良好的带头作用。

案例：总行顺利完成滨湖联通机房供配电系统应急演练



为做好本行信息系统的保障工作，确保滨湖联通机房供配电设施运行状况良好，2017 年 9 月 27 日，总行顺利完成滨湖联通机房供配电系统应急演练。演练全面检验了滨湖联通数据机房供配电系统的安全性和可靠性，验证了应急流程和应急操作的

可行性，为后续应急方案的完善和优化提供了支撑。

6.3 防范电信诈骗

金融知识普及月



黄山市 金融知识普及月

黄山市 金融知识普及月

徽商银行

步入信息时代，电子信息诈骗逐步成为社会民生热点，作为负责任的金融企业，本行以维护金融安全稳定，构建公平、公正的金融市场环境为己任，切实保护消费者权益。为贯彻落实《中国人民银行关于加强支付结算管理 防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》，进一步健全本行风险防控体系，并有效防范电信网络新型违法犯罪，本行出台了《徽商银行加强支付结算管理防范电信网络 新型违法犯罪工作方案》。2017 年，我行反电信诈骗工作受到了安徽省公安厅的认可，特向我行发来感谢信。

与此同时，为进一步加强公众金融知识宣传教育，普及电信网络欺诈危害的严重性，提升公众自身信息保护意识，加强公众支付安全教育和宣传普及工作，健全本行消费者教育服务工作长效机制，本行出台了《徽商银行加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪工作宣传方案》，根据《中国人民银行办公厅关于参加 2017 年国家网络安全宣传周活动的通知》档中的要求，积极落实相关宣传活动工作任务要求，并梳理各类金融产品安全使用知识，自制了金融消费者权益保护宣传手册。

案例：3.15 金融消费者权益日活动

2017 年 3 月 6 日起，本行开展了为期十天的「315 金融消费者权益日」，开展以「权利、责任、风险」为主题的宣传教育活动，重点宣传「金融消费者权益日宣传手册」确定的内容，以及防诈骗、反洗钱、消费维权等相关金融知识，进一步增强金融消费者的自我保护意识和风险责任意识。



案例：宿州分行举办「反电诈」走进老年大学公益宣传活动



2017年9月14日，宿州分行联合宿州市人行及市公安局共同举办「反电诈我们在行动」，走进老年大学公益宣传活动。老年人作为电信诈骗的主要受害群体，本次宣传特别走进老年大学，走近老年人，旨在唤起老年人对电信网络诈骗犯罪的防范意识，进一步提高其防范能力，有效维护个人财产安全。

6.4 保障用卡安全

为保障用卡安全，本行在2017年持续从事前、事中、事后三个角度加强管控措施，向客户提供优质服务，最大程度上保护客户的利益：



❖ 在事前准入端：

信用卡中心秉承全行移动金融、智慧金融的业务理念，加强人脸识别、设备指纹等新技术的投入，充分挖掘外部数据的运用能力，不断优化申请评分模型，搭建自动授信的授信体系，制定自动化审批的进件处理流程实施路径，在风险可控的前提下实现部分进件全流程自动审批，打通线下、在线获客管道，搭建网申申请获客平台，对接自动审批的审批流程，实现网申获客的自动审批，提升网申获客能力。

❖ 在事中管理方面：

信用卡中心建立了7*24小时的风险交易监控机制，通过部署并定期优化调整交易监控规则，加大对风险交易的监控力度，降低欺诈交易损失；在主动风险排查方面，通过建立套现交易侦测

模型、异常交易侦测模型等方式对套现、养卡等高风险用卡行为进行打击，降低异常交易带来的信用风险；

在量化的客户风险评估方面，信用卡中心开发了客户行为评分模型，通过客户的历史用卡行为评估预期的风险损失，并为额度调整、客户分类提供辅助参考；在客户信用风险预警方面，信用卡中心充分使用外部数据，引入人行征信预警信息、同盾等第三方信息评估客户的外部信用状况，主动采取风控措施以降低风险损失。

❖ 在信用卡失卡保障方面：

2017 年，本行信用卡失卡保障业务新增了在线支付赔付、无卡支付赔付、取现赔付，完善了信用卡盗刷赔付范围。通过商业保险赔付这一免费的增值业务，弥补了卡组织自身差错处理的不足，保障了持卡人的用卡安全，树立本行信用卡安全形象。

7. 奉献社会

本行一直积极履行社会责任，关爱和帮扶弱势群体，积极推动文体发展，为贫困偏远地区谋求发展，通过企业价值的回馈，实现社会的和谐美好。为了加强本行对外捐赠事项的管理，总行制定了《徽商银行对外捐赠管理办法》。

7.1. 践行精准扶贫

实施精准扶贫、精准脱贫是落实新时期扶贫重大方略的具体行动，更是打赢扶贫攻坚战的有效举措。本行作为省直定点帮扶成员单位，高度重视脱贫攻坚工作，着力加强组织领导，逐级压实责任，推动工作落实。

2017 年，本行在总分行层面成立金融精准扶贫工作领导小组，印发《实施精准扶贫、助推扶贫攻坚工作方案》，有效推进扶贫基金，整合财政资金和银行资金，统筹用于精准扶贫项目，致力于全方位、立体式扶植产、供、销、运等产业链各环节，优化金融扶贫生态。截至 2017 年末，我行共向金寨、砀山、临泉等地投放 5 只创新扶贫基金 49 亿元。

扶贫重在精准发力，重在产业扶贫。我行以产业扶贫为契机，积极探索与龙头企业带动贫困村、贫困户发展产业，为「户脱贫、村出列、县摘帽」提供稳定、持续、有力的金融支持。通过「农户+合作社+企业」的运作模式，建立了可持续的金融扶贫机制，发挥金融「输血」的作用的同时，增强贫困群体的「造血」功能，发挥了信贷资金对金融扶贫的实质作用。

我行针对政府建档立卡贫困户提供了「精准扶贫小额贷款」，通过创新采用新业务模式，即采用银行贷款、贫困户借款、企业用款、政府贴息的模式，将徽商银行、贫困户借款人、用款经营企业和政府扶贫部门有效组合起来，有效引导贷款资金用于实体经营，获取收益，同时该业务在业务操作流程中实行项目备案管理，严格用款企业的准入管理，有效降低了批量风险的概率。截至 2017 年末，精准扶贫小额贷款推出 8 个多月，实现投放 53,856 万元，助力 13,619 户建档立卡贫困户脱贫。

本行积极关注各精准扶贫区县的村镇银行信贷客户结构及贷款质量、创业担保贷款、小额扶贫贷款投放情况。为认真贯彻落实脱贫攻坚的重要指示精神，切实增强贫困村脱贫攻坚工作力量，根据省委、省政府的统一部署，总行选派多名帮扶干部到泗县大路口乡周村驻村扶贫。摸清当地基本情况，制定有针对性的具体工作措施，取得了初步的成绩，并于 2017 年末顺利实现「村出列」。近年来，本行通过城镇化基金、PPP、政府购买服务贷款等形式，为泗县基础设施建设融资近 20 亿元，成为泗县基础设施建设融资的主要合作银行。资金主要投向道路改造工程、安居小区项目。已改造完成 100 多公里公路，惠及泗县辖内 10 多个乡村，安居小区可供 2,000 户贫困户扶贫搬迁。

案例：行领导走访泗县大路口乡



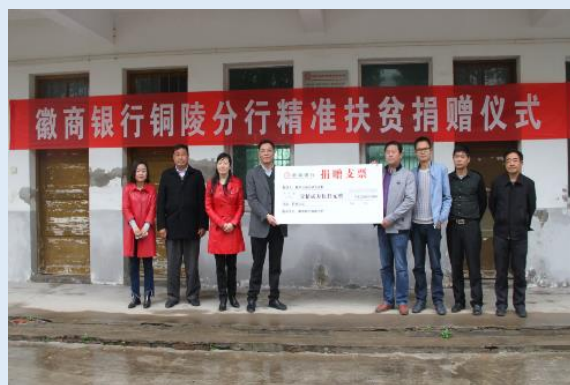
2017年11月15日,时任行党委副书记、行长吴学民率人力资源部、党群工作部、授信评审部、微贷事业部、零售银行部负责人一行,前往泗县大路口乡网周村走访帮扶贫困户,调研指导脱贫攻坚工作。

案例：安庆分行赴岳西县温泉镇龙井村开展美丽乡村建设结对帮扶活动



2017年1月6日上午,安庆分行负责人前往岳西县温泉镇龙井村开展美丽乡村建设结对帮扶活动。双方着重对龙井村打造生态民俗民居项目进行商议,建议双方加强互动与交流,并转交了与市委统战部,市教育局共同募集的美丽乡村建设基金6万元。

案例：铜陵分行赴枞阳县莲花村举行精准扶贫捐赠仪式



2017年4月6日,铜陵分行分管行领导带队冒雨赴枞阳县汤沟镇莲花村,举行精准扶贫捐赠仪式,此次捐赠活动,由分行员工自发捐款,共募集金额12.5万元,旨在助推精准扶贫工作,助推贫困户产业扶贫,推进分行帮扶联系村脱贫。

7.2. 支持文体发展

本行积极支持文体发展,通过赞助和参与体育、文化等活动为公共文化事业的发展贡献力量。

2017年,本行因此荣获「第三届安徽文化惠民消费季‘五看’活动先进单位」荣誉称号。在积极宣

传健康生活，传播艺术文化的同时，本行也鼓励员工积极参与到其中,作为本行的一份子去传递积极乐观的生活态度。

案例：合肥分行连续第三年成功冠名 2017 年合肥国际马拉松比赛



2017 年 9 月 7 日，本行冠名全国马拉松锦标赛（合肥站）的比赛，宣传和塑造徽商银行健康、积极的企业文化和品牌形象，扩大本行的知名度和影响力，充分发挥本行服务地方经济和社会发展的作用。

案例：「徽商银行杯」安徽省直机关第三届足球联赛



2017 年 9 月 16 日，「徽商银行杯」安徽省直机关第三届足球联赛在合肥奥体中心体育场内隆重开幕，各队队员的激情拼搏和精湛的球技，演绎了足球的无穷魅力和激情，联赛旨在给省直单位的领导和员工搭建一个学习交流和展示文化的良好平台，丰富员工精神文化生活，推动全民健身事业的发展。

案例：南京分行开展「风采少年杯定向跑」小区亲子活动



2017 年 4 月 22 日，南京分行在雨花区烈士陵园携秦淮区六大街道办诚邀 300 余个家庭隆重举行秦淮区首届小区亲子活动--「风采少年杯定向跑」。前来参加活动的家长带着孩子们利用难得的周末，亲近自然，在运动中体验成长的快乐！

7.3. 普及金融知识

2017 年，本行荣获「2016 年度安徽省银行业普及金融知识万里行活动突出贡献奖」，在新的一年里，本行继续深入开展「金融知识进万家」、「普及金融知识万里行」等活动，通过将金融知识送至小区、学校、企业和农村，有效推进了金融知识的普及，服务了百姓生活，让金融知识切实发挥出便民惠民利民的作用。



本行已形成金融知识万里行、金融知识进校园、金融知识进万家、金融知识普及月等四个固定的系列活动，2017 年，本行分别进行了如下活动：

- **金融知识万里行：**本行积极组织推进普及金融知识万里行宣传活动，在 7 月至 9 月期间分别开展了「支付结算帐户使用安全、电子智能服务推广、防范电信网络诈骗」三大主题宣传活动。
- **金融知识进校园：**9 月份开学季到来，本行抓住关键时间点，与学校通力协作，有序推进送金融知识进校园活动，以「共建和谐金融环境，筑造美好校园生活」为宣传口号，走进各大高校开展主题日活动、主题班会或金融知识系列讲座等。

- **金融知识进万家：**2017年9月，本行进行了「辨别正规金融产品服务，利用「双录」维护自身权益」、「宣传正规接待服务，远离违法违规借贷侵害」、「维护个人信息安全，防范电信网络诈骗」等大规模宣传活动。通过网点宣传、网络管道等方式，在宣传教育的同时，加强消费者对商业银行的信任和信心。
- **金融知识普及月：**2017年的普及活动主题为「普及金融知识，提升金融素养，防范金融风险，共建和谐金融」。重点普及金融消费者日常生活中所必要的金融基础知识和防范风险的技能，针对不同群体开展层次鲜明、具有特色的教育活动，提高金融消费者教育的实效，引导金融消费者识别相关金融产品或服务风险点，让金融消费者准确理解金融机构的风险责任和金融消费者自身的风险责任及应对措施。

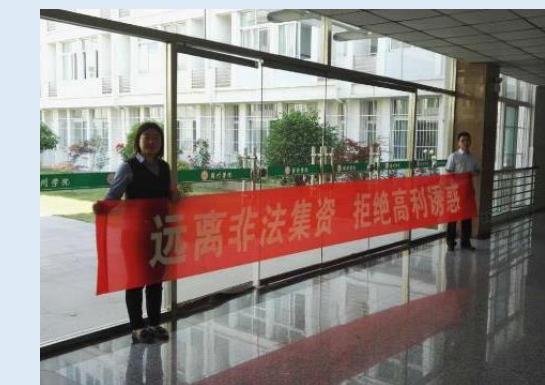
此外，本行开展以“援助残疾作家陈军”和“关心环卫工人共建亲情驿站”为主题的两个公益项目，在小区、电视台集中开展公益文化表演活动的形式，增加人们对公益项目的关注，普及基础金融知识，活动共吸引市民网络投票 180,559 次，累计访问 340,171 次，有效的启动了社会公益力量，丰富市民的文化生活，提高公众金融素养，推广了金融消费者权益保护知识。

案例：六安分行春运走进火车站开展反洗钱宣传



2017年1月24日下午,六安分行组织反洗钱专员走进六安市火车站,用赠送徽商银行春联大礼包等方式积极开展反洗钱宣传活动,扩大了反洗钱宣传受众面,普及了反洗钱知识,提高了客户反洗钱意识。

案例：宿州分行开展「防范非法集资」宣传教育活动



2017年5月10日,宿州分行开展防范非法集资宣传教育活动。运用通俗易懂的群众语言,向社会公众阐明非法集资的特征及危害,提高社会公众识别非法集资的能力和水平,以防为主、疏堵结合,从源头上遏制非法集资蔓延势头。

7.4. 热心公益活动

本行支持各分支行开展社会公益活动，充分展示本行良好的企业形象，各分行组织结对帮扶，为贫困地区的留守儿童、困难大学生、艾滋病家庭、伤残荣誉军人捐款捐物，推动支持地方建设。为更好加强农村留守儿童、城市农民工子女志愿关爱保护工作，安徽省团省委、徽商银行总行决定在留守儿童、农民工子女较集中的学校或小区，按照统一规划、统一申报、统一标志的原则，建设「徽银青少年之家」志愿服务阵地。职工志愿者服务队伍积极开展青春公益行动，彰显青年员工社会责任感。这些公益活动都充分展现了徽行有温情、徽行有大爱。

案例：各分行积极开展「为高考助力 爱心送考」活动



淮南分行



芜湖分行

2017 年高考期间，亳州、芜湖、淮南、马鞍山等分行纷纷进行高考助力行动，为考生精心准备包括毛巾、湿纸巾、清凉扇、苏打水等防暑降温物品在内的爱心礼包，分发至各处爱心车队以及部分考点爱心凉亭，助力高考考生，为梦想保驾护航！



马鞍山分行



亳州分行

案例：宿州分行开展「奉献爱心 感恩情怀」活动



2017年1月16日，宿州分行组织青年员工走进儿童福利院看望孤残儿童并慰问工作人员。活动期间，分行领导与青年员工们为孩子们送上礼物，并向工作人员致以新春的祝福。

案例：宣城分行积极参与无偿献血行动



2017年9月14日，宣城分行积极组织青年员工参与宣城市直单位无偿献血活动。本次活动的开展，展现了徽行人以实际行动助力生命、为社会奉献爱心的高尚情操，也有效提升了分行积极投身公益事业的良好社会形象。

案例：铜陵分行走进枞阳县新丰小学开展爱心图书捐赠活动



2017年4月11日上午，铜陵分行团委在分管行领导的带领下，前往枞阳县新丰小学，了解「徽银青少年之家」志愿服务阵地建设使用情况，并带去了适合青少年阅读的各类图书300余册。

8. 关爱员工

员工是本行最为宝贵的财富,也是本行持续、健康发展的不竭动力。本行积极承担社会责任,在不断推进企业发展的同时,充分发挥自身的责任与担当,积极着眼于员工的生活与成长需求,努力为创造提供乐观、积极、和谐的工作氛围,并通过提供事业平台、职业培训发展、平衡工作生活等措施,与员工携手成长,共同创造美好的未来。

今年,本行聚焦「新金融建设年」活动,主动创新,在完善干部考核、选拔及任用机制,优化绩效考核及薪酬福利体系,完善组织架构和岗位体系建设,拓宽员工成长通道,关注员工素质提升等方面做出大量工作并取得显著成果,为本行的发展提供了持续稳定的组织保证和人才支持。

8.1. 良好雇佣环境

本行始终推行「以人为本」的管理文化,关于雇员的薪酬、招聘、晋升、解聘、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视及其他福利待遇等均严格按照《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等相关规定。

本行一直高度重视人才在企业发展中的作用,将人力资源视为企业发展的第一资源,积极践行「吸引有志之才,培育可塑之才,使用胜任之才」的人才理念。2017年2月,在「2016中国企业选才大奖」活动中,本行荣获「卓越选才企业 TOP50」称号,该奖项是对本行在人才招聘领域坚持公平性、创新性、有效性等方面做出突出贡献的肯定。同年12月,本行荣获“2017中国年度最佳发展潜力雇主”,体现了社会对本行人才理念和人力资源管理的高度认可。

此外,在企业文化、选人用人、员工关系、薪酬福利、绩效管理、教育培训、职业发展、组织管理、工作环境、女性关怀、社会责任等方面,本行也做出了积极努力并取得一定成效。

❖ 薪酬与福利待遇

本行根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等相关国家法律法规制定了《徽商银行员工薪酬管理办法》,该办法与本行的经营战略目标实施、竞争力提升、人才培养和风险控制相适应。

2017年,本行完成了2016年度全行薪酬执行分析报告,评估并诊断了现有薪酬体系的有效性和合理性,进一步优化完善全行串行化薪酬管理模式,保证薪酬制度在经营管理、风险控制和人才激励中发挥核心作用,建立健全科学有效的激励约束机制,以实现股东价值、企业效益和员工利益最优化。

❖ 招聘及解聘

本行严格遵守国家的《中华人民共和国劳动法》、《禁止使用童工规定》等相关劳工法律法规。为规范和加强本行员工招聘管理,完善市场化的选人机制,促进本行员工队伍结构调整优化。贯彻「吸引有志之才,培育可塑之才,使用胜任之才」的人才理念,为本行经营发展和「创一流质

量，建百年徽行」提供人才保障，实现员工和本行同发展，共命运。本行制定了《徽商银行员工招聘管理办法（试行）》等雇佣和离职相关的规章制度，规定了「定岗定编，按需招聘，人岗匹配，岗位胜任，公平公正公开，双向选择，竞争择优，宁缺毋滥」等雇佣原则。

2017 年，本行继续完善招聘管理体系，提高人力资源分配效率，结合《徽商银行「新金融建设年」活动总体方案》，加大对金融人才的吸收与培养。为积极应对日趋激烈的校园招聘竞争压力，本行开展了徽商银行 2017 年暑期实习生项目，提前挖掘、锁定和储备优秀毕业生，加强徽商银行雇主品牌建设。

❖ 晋升

为本行经营发展提供更好的组织人才保障，建立科学规范的中层管理人员选拔任用机制，制定了《徽商银行中层管理人员选拔任用管理办法》，中层管理人员选拔任用坚持党管干部、民主集中制原则；德才兼备、以德为先原则；注重实绩、群众公认、任人唯贤原则；民主、公开、竞争、择优原则；依法合规办事原则。注重培养选拔优秀年轻的管理人才，注重使用后备人才，注重用好各年龄段管理人才。

2017 年，为加强专业岗位队伍建设，完善专业人才管理机制，拓宽员工的发展空间和晋升通道，本行坚持整体规划、统一设置、分级管理、动态调整、有效激励的原则，推动建立全员岗位序列管理体系，制定了《徽商银行岗位序列管理暂行办法》，构建了全行岗位序列管理的基本框架，明确了管理、专业、经办、营销等四个序列。

❖ 工作时数

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》，实行每日工作不得超过 8 小时，每周工作时间不得超过 40 小时的标准工时制。若工作需要，安排员工加班，需遵循自愿原则，并严格根据国家规定支付加班费。

❖ 假期

根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《职工带薪年休假条例》、《安徽省人口与计划生育条例》、《安徽省女职工劳动保护特别规定》，总行制定了《徽商银行总行员工考勤管理办法》、各分行根据总行员工考勤管理办法制定具体的考勤管理实施细则。本行公休假包括双休日和国家法定节假日，国家法定节假日按照国家规定执行，员工请假包括带薪年假、产假、护理假、婚假、丧假、事假、病假和探亲假。

❖ 平等及多元化

本行坚持公开公平公正的原则，为每位员工提供平等的职业机会与工作环境，不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而歧视。

同时，为切实贯彻《安徽省女职工劳动保护条例》，进一步推动维护女职工基本权益，关爱关心女职工的工作，本行从女员工最关心、最基础的权益出发，积极参与考勤办法的讨论，召开女员工座谈会，建立总行机关母婴室、组建女员工瑜伽训练兴趣小组，维护本行员工权益。

案例：马鞍山分行组织开展「魅力女性 快乐巾帼」主题登山活动

三八国际妇女节到来之际，马鞍山分行组织开展了「魅力女性快乐巾帼」主题登山活动，给平日里为工作生活而紧张忙碌着的分行广大干部职工提供了一次踏青之行。



案例：总行机关组织女员工开展采摘草莓活动

2017年3月11-12日，总行机关工会组织女员工开展了采摘草莓活动，机关180余名女员工分两批参加了活动。本次活动，让女员工们放松了心情，共同度过了一个别开生面的妇女节。



❖ 关爱员工

本行坚持优良传统，坚持传统节日、重要时点的慰问工作。各基层工会深入贯彻「五必访」制度，对大病、住院、贫困等员工实施跟踪走访、实地慰问。2017年，本行延续春节前特困员工慰问工作，共计慰问对象62人，其中特困党员13名，累计发放慰问金22万余元。

此外，本行积极打造幸福徽行。工会积极开展两节慰问，生日送祝福，为员工创造归属感，将幸福徽行的理念传递到每一位员工。



行领导春节慰问

本行还在办公场所提供了多种健身娱乐设施，如乒乓球台，桌球台等，组织各类兴趣小组活动，在工作之余为员工提供了轻松、和谐的休闲环境。

8.2. 关注健康安全

本行致力于为员工创造安全而舒适的工作环境，作为金融机构，本行针对爆炸、抢劫、盗窃、诈骗等行业特殊性事件明确了处置要点，制定了《徽商银行安保类突发事件应急处置要点》。为认真贯彻落实《中华人民共和国突发事件应对法》，本行印发了《徽商银行自然灾害应急处置预案》、《徽商银行总行办公楼消防应急预案》。

2017 年，本行启动安防管理平台升级工作。完善安保信息管理系统，强化安保台账管理、信息收集；有序推进款箱交接安全验证项目，组织开展现场测试，并于年初在总行层面成立了徽商银行安全生产管理委员会负责全行安全保卫工作实施指导和监督检查。该委员会拟定了《徽商银行 2017 年安全保卫工作责任书》，提出强化第一责任人意识、加强安保队伍建设、维护安全运营环境、加强消防「四个能力」建设四项履职要求，并组织员工签订了安全保卫工作责任书，强化主人翁意识，营造人人讲安全的工作氛围。为给员工创造安全而舒适的工作环境，本行还进行了以下工作：

- **持续增强总行大楼消防管理。**组织总行工作人员进行消防专项培训及灭火演练，指导员工掌握火灾扑救、火场逃生等知识本领，提高员工安防意识，提升安防技能，印发了《徽商银行消防应急处置预案》，各分行也结合实际情况开展了消防演习、消防知识培训、安全知识竞赛等活动。
- **进一步加强全行监控录像工作。**实现各分行监控录像上传至总行监控中心，为服务质量测评、录像集中合规审查、非现场检查等工作提供有力支撑。

- **高度重视安保应急管理。**2017 年，本行将消防、治安类突发事件等应急处置预案形成档，完善制度体系。成立工作组，明确成员及成员单位职责，细化分工，完善报告、处置流程。

案例：蚌埠分行开展消防知识安全培训



为进一步提高全体员工的消防安全知识及灭火技能，贯彻「预防为主、防消结合」的消防工作要求，2017 年 5 月 2 日，蚌埠分行特邀政安防火教育中心司教官为分行部室全体员工及大楼保安、保洁人员开展了消防知识安全培训。

案例：宿州分行举行办公大楼火灾疏散实战演练

2017 年 2 月 22 日，宿州分行为普及消防知识，加强办公大楼消防安全管理，提高员工防范意识和对火灾应急扑救处置能力，在分行办公大楼举行火灾疏散实战演练。



在保证安全的基础上，本行格外注重员工的健康关爱。为贯彻《国务院关于促进红十字事业发展的意见》规定和要求，本行邀请红十字会为本行员工进行应急救护培训，加强本行员工掌握基本的应急救护知识技能，提高员工防灾避险、自救互救技能，增强突发公共安全事件的应急能力，与突发事件应急处置工作相辅相成。

本行定期组织员工体检及集体问诊活动，开展各类体育赛事、健身类活动，组织员工积极参与各类体育运动，本行客服中心针对员工工作中处理投诉情绪压力较大的工作特点，为员工开设了心理辅导课程与心理咨询项目，缓解员工心理压力，保证徽行大家庭的每一位员工的身心健康，将打造幸福徽行的口号贯彻到实处。

案例：徽商银行第四届职工运动会

2017 年，本行举行了第四届职工运动会。本届运动会设有篮球、足球、乒乓球、羽毛球、网球、田径、拔河、趣味运动八大类项目，共有 20 个代表队 2,354 名运动员参加比赛。运动会充分展现徽行员工昂扬向上、团结协作、勇于拼搏的精神风貌，进一步推动本行企业文化和职工文娱生活的繁荣和发展。

此外，运动会期间，来自各分行、总行各部室的 107 名员工参与志愿服务。志愿者队伍充分弘扬了「奉献、友爱、互助、进步」的志愿精神，展现了良好的服务意识、青春激情和健康活力。



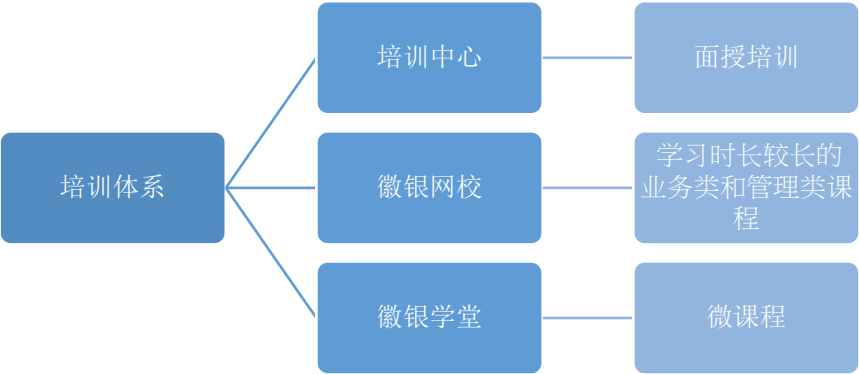
案例：阜阳分行员工积极参加 2017「大美阜阳 青春毅行」徒步活动



2017 年 3 月 25 日，阜阳分行近 200 名员工参加了「大美阜阳 青春毅行」徒步活动。本次活动倡导良好的生活方式，快乐生活，享受健康，为构建文明和谐的社会环境作出努力。

8.3. 促进职业发展

本行始终关心、关注员工成长，努力为员工打造专业化、多元化的培训体系。本行打造了「徽银网校」、「徽银学堂」培训品牌，可有效满足新员工、不同序列人才、管理层等不同层级员工的培训需求，实现人才多元化发展。本行已建立由徽银网校、徽银学堂在线课程和培训中心的面授培训组成的全管道培训体系，2017 年全行共组织集中培训 987 项，合计培训 73,582 人次、544,858.5 小时，全年人均培训 57.15 小时，人均培训 7.72 次。



2017 年，本行制定「新金融建设年」培训方案并开展系列专题培训，为本行「四大金融」建设提供智力支持，持续推进转型升级和可持续发展战略。项目的圆满完成有效保证了本行四大金融建设：

配合各业务条线实施的四大金融专题培训：

❖ 针对 综合金融 开展存管业务、营销专项培训等；	❖ 针对 安全金融 开展新核心系统建设培训、授信评审培训、合规风险培训等。
❖ 针对 智能金融 开展信息科技培训、电子银行业务培训等；	❖ 针对 普惠金融 开展多期信用卡业务培训、个贷经理培训、微贷业务培训、理财经理培训等，举办「徽银大讲坛普惠金融」专题讲座；

此外，本行持续优化已有的培训中心、徽银网校、徽银学堂三个平台。

- **在线**，为适应移动互联网时代对教育培训工作的新需求，进一步推动本行教育培训工作的转型升级，总行上线了手机移动学习平台「徽银学堂」，并于上半年开展了全行首届微课大赛。课程提供者通过总结分享使自己的业务技能更加熟练，学习者可以通过课程学习业务知识，快速提升工作效率。
- **线下**，本行持续关注内训师队伍建设，依据《徽商银行教育培训管理办法》，根据讲师的学历、授课水平、授课经验将内训师分为讲师、高级讲师、资深讲师三个等级并实行动态管理。今年，本行新增内训师 149 人，并举行了首届「徽银好讲师」大赛，进一步加强了内训师队伍建设。

案例：「徽银好讲师」大赛



2017 年 11 月上旬，本行举行了徽商银行首届「徽银好讲师」大赛。本次比赛得到了各分行和总行各部室的积极响应。本次「徽银好讲师」大赛的成功举办大大推动了本行内训师队伍的建设，进一步完善了本行员工教育培训体系，在本行营造了「能者为师、人人分享」的良好学习氛围。

今年，总行以开展技能竞赛为载体，进一步营造浓厚的学习气氛，全面检验运营条线员工队伍的业务能力、运营操作能力。支行运营条线员工积极响应，利用工作之余，学习业务知识，训练业务技能。此次技能竞赛中，为适应新经济、建设新金融，加快转型升级积累了人才储备。



全行开展技能竞赛

本行培训体系成熟，针对人才结构现状，有针对性地分别制定不同的培养培训方案；通过建立科学化的人才培养机制，有效对接人才引进、人才选拔、人才使用、人才晋升与职业发展、人才激励等各个环节，不断提升人力资源管理的整体水平：

❖ 中高层



金融创新管理高层专题研习班

2017年9月至10月，本行分别于北京、上海、深圳、香港开展了4期中高管新金融建设专题培训，旨在提升本行管理人员挖掘客户价值、拓展客群基础、改善客户体验、风险管理控制四方面能力，积极应对新经济和信息技术革命给银行业带来的冲击和挑战，持续

推进本行的转型升级和可持续发展战略。

❖ 中青年管理人员

本行引进外部优秀师资在滨湖培训中心组织培训，培训内容侧重团队管理能力、金融产品创新、业务转型探讨、绩效管理、推动变革及战略实施能力、廉政建设与职业道德等。

❖ 基层管理人员

本行全面加强团队建设和管理能力方面的培训，同时结合「新金融建设年」强化了合规风险制度培训与基层信息化建设等培训，致力于培养一批团队建设和管理能力突出、业务水平扎实的基层管理者。



大堂经理培训

❖ 青年人才

青年人才是本行实现可持续发展的必需人才储备，对历年校园招聘新员工的跟踪培养尤为重要。本行组织历年新员工（工作3-5年）中的优秀人才回炉培训，参加专业条线业务知识学习，培养团队建设和管理能力、市场营销和沟通谈判技巧，使他们成为本行未来持续发展的中坚力量。

案例：六安分行组织开展青年员工拓展训练

2017年5月6-7日，六安分行团委开展了以「熔炼团队、超越自我、青春激扬、共创辉煌」为主题的第一期户外拓展训练，激发青年员工青春活力。



❖ 校园招聘新员工

本行精心组织岗前集中培训，充分利用滨湖培训中心，加快新员工从大学生到职业人的角色转变，使他们快速融入本行，感受并认同本行文化；熟悉本行业务产品和相关制度以及各业务条线岗位职责，掌握操作技能，尽快进入岗位角色；帮助新员工提高综合素质，培养职业道德、敬业精神和团队意识，使他们尽快成为合格的徽行人。

案例：总行举行 2017 年新员工岗前培训



总行举行 2017 年新员工培训结业典礼

2017 年，为适应我行业务发展的高度要求，本行共录用 235 名高校毕业生，为促进他们的角色转变，总行精心准备岗前培训，覆盖了最基本的银行业务知识与基本操作，使新员工对基本业务操作和技能有了全面的理解。

❖ 新设支行、小微支行、徽农支行招聘的柜面员工

组织员工集中学习柜面运营业务、普惠金融产品知识，强化风险合规意识，利用培训中心电教室和模拟银行组织柜面业务操作培训，提升柜面业务操作水平，帮助和推进新设支行各项业务顺利开展。

案例：池州分行创新员工培养方式开展「师徒结对」仪式



2017年4月27日，池州分行举行了运营、零售条线师徒结对仪式。通过本次结对仪式，全面深入地开展好「师徒结对传帮带」活动，促进新员工尽快成长、进步。

9. 绿色环保

作为一家负责的金融服务机构，本行虽不涉及规模化的生产行为，但在当今全球自然资源消耗与碳排放仍在不断增加的背景下，本行仍需坚持可持续发展理念，大力发展绿色金融，全力支持低碳经济发展，并充分管理自身在运营与办公环节的环境影响，向公众传播绿色文明理念，共同呵护我们绿色的家园。

9.1. 发展绿色金融

在国家和社会愈加注重加强环境保护、加快绿色产业发展的当下，发展「绿色金融」，助力绿色经济，成为商业银行顺应国家政策导向和促进自身经营转型的重要方向。本行认真落实国家环保法律法规、产业政策、行业准入政策等规定，监管部门的监管要求，积极倡导绿色信贷。积极支持清洁能源、节能环保、循环经济、低碳经济等绿色经济领域，进一步加大对先进制造业、现代服务业的信贷支持力度。

本行制定了绿色信贷战略，优化资源分配，支持社会、经济和环境的可持续发展。加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，并以此优化信贷结构，通过信贷等相关金融工具引导客户节能降耗减排，保护环境、节约资源，支持和鼓励本行客户不断增强社会责任意识并积极付出行动。

2017年9月6日，本行在全国银行间债券市场通过簿记建档方式成功发行「徽商银行股份有限公司2017年第一期金融债券」。2017年末已全部投放至节能、污染防治、生态保护与适应气候变化三类绿色专案。本行制定了《徽商银行绿色金融债券募集资金管理办法》，对部门职责分工进行了清晰界定，并就绿色产业项目评估及遴选管理、内部资金管理、第三方认证和信息披露管理进行了规定。截至12月31日，本期绿色债券发行募集资金已部分投向绿色产业项目贷款，投放总金额合计10亿元，主要涉及节能和污染防治两个类别，主要用于「淮北市中湖矿山地质环境治理PPP项目」和「马鞍山市中心城区水环境综合治理PPP项目」。淮北市中湖矿山项目对区域内3.61万亩地块的进行综合治理，治理完成后共将形成可利用土地2.45万亩，水域1.16万亩，蓄水总容量6,927万立方米。

案例：马鞍山市中心城区水环境综合治理 PPP 项目



马鞍山市中心城区水环境综合治理项目对市中心城区 16 处水体的水质修复与水环境生态治理(总长 122.33km，水域总面积 632.1ha)，项目建成后将极大的改善马鞍山市城区水环境质量、增强市区的排涝能力、完善城市排水系统。

本行认真落实国家环保法律法规、产业政策、行业准入政策等规定，与绿色信贷发展战略有机结合，积极倡导绿色信贷；积极支持清洁能源、节能环保、循环经济、低碳经济等绿色经济领域；严格控制高污染、高排放领域的信贷投放，加快对污染工艺和落后产能的信贷退出。

2017 年，本行持续加大对绿色产业的信贷支持，树立践行绿色发展、履行社会责任的良好形象。

9.2. 拓展绿色管道

本行致力于将发展电子银行业务与保护环境相结合，加大电子银行管道建设，不断丰富电子银行产品和服务，降低客户成本，节约社会资源，减少对环境的影响。

由于电子银行提供了直接办理金融业务的管道，客户不必奔波于银行网点就可以自助办理缴费、转账汇款、投资理财等各种非现金类业务，节省了大量人力和物力，降低了能源消耗。

其次，电子银行为客户节约大量资源。节省纸张、油墨等易耗资源，并降低了对水、电、油等能源的需求。如电子对账、电子回单、电子工资单等业务就是典型的资源节约型业务。客户不必奔波于银行网点就可自助办理缴费、理财等各种非现金类业务，节省大量交通费用和时间，避免大量车辆行驶和尾气排放。



本行大力发展电子银行，开发了网上银行、手机银行、自助银行和电话银行等电子管道，具有无纸化、低消耗、高效率等优势，顺应了当今节能环保的发展潮流，在提升银行服务客户能力和水平的同时，也引领着本行服务进入绿色运营的发展阶段。

此外，2017 年，总行信用卡中心加强对网络申请平台的建设，结合已有的 PAD 进件系统，进一步降低了纸张的消耗和人工处理成本。同时，本行电子银行业务新增多种场景，如智慧校园、徽银 e+ 等，把金融服务融合到衣、食、住、行等生活场景，提高手机银行的利用率。信用卡中心一直要求各分支行要加大 PAD 使用力度，也通过宣传手段对网络申请管道进行推广，客户可在移动端提交电子申请，足不出户即可进行业务办理，大幅度提升服务效率。此外，借助大数据平台，针对存量理财客户、个贷客户、代发工资客户、CRM 星级客户等实施主动邀约办卡业务。主动发卡自动审批流程的上线既提升了主动发卡客户的体验，又节约了信贷审批环节的人力和纸质资源，充分体现了零售业务「终端移动化、流程在线化、服务智能化」的发展要求。报告期内，PAD 进件在整个进件中的占比高达 65.5%。

9.3. 推行绿色运营

本行不断提升自身环境与社会表现，推行绿色运营，努力将环保节能低碳可持续发展的理念融入本行的日常运营之中，本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，有效实施能源和资源的节约使用，向公众传播绿色文明理念，共同呵护我们绿色的家园。

9.3.1. 减少排放

作为金融机构，本行在日常运营中不会产生生产废水、废气和有害废弃物的排放，仅排放少量的办公生活废水和生活垃圾。

针对生活废水，本行严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规的要求。对废水进行初步沉淀处理后排入市政污水管网，沉积杂质由市容清洁队清理。2017 年，总行所产生的废水排放量为 2 万吨，人均 16.1 吨。

温室气体方面，本行主要的温室气体排放源于主要是范畴二的外购电力排放。本行严格遵守《「十三五」控制温室气体排放工作方案》的相关规定，公司积极采取节电举措，提高电能使用效率，如提倡节约用电，更换 LED 光源等，以达到减少温室气体排放的目的。2017 年，本行总部的温室气体排放量为 4,637 tCO₂e，员工的人均排放量为 3.7 tCO₂e，其中直接温室气体排放量（范畴一）为 753 tCO₂e，能源间接温室气体排放（范畴二）为 3,885 tCO₂e。

生活垃圾方面，本行严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，大楼所有的废弃物都由物业保洁人员每天进行分拣，无法回收利用的垃圾按时由市政清运公司处理可回收废

弃物存放在临时堆放点，并由专门回收公司按时回收。2017年，本行总部的所产生的无害废弃物的量为8.5吨，人均0.007吨。

9.3.2. 节约资源

本行严格遵守《中华人民共和国节约能源法》，一直致力于提升各项能源、水资源、物料的利用效率。为更好地依循与经营业务相关的国家和地方法律法规，减少对各项天然资源的使用，并做好环境保护，本行颁布了《徽商银行节能工作管理暂行办法》明确节水、节电、节油及节气等相关管理内容和措施，保障节能工作的有效落实。报告期内，本行总部共使用天然气29.2万立方米，汽油5.76万升，外购电力552.2万度，总能耗为8,040.9MWh，员工人均耗能量为6.5MWh，用水量为5.8万吨，员工人均水耗为46.7吨。

为响应国家「努力建设成资源节约型，环境友好型和谐社会」的号召，积极推行绿色办公，推进落实节约能源，提高能源利用效率和经济效益，紧紧围绕「节能减排，科学发展」这一主题，因地制宜，人人参与，本行采取多种形式，把节能减排工作贯穿于日常管理工作中：

- 节约空调用电，办公区域空调设置夏季在26摄氏度以上，冬季22摄氏度以下，空调主机关机时间为17:00。2017年，本行严把空调权限，根据天气的实时变化来调整空调的运行时间，在确保为大楼办公提供舒适办公环境的前提下，尽最大努力降低燃气使用量，天然气用量同比减少了8.86%。
- 节约办公设备用电，减少计算机、打印机、复印机等办公设备待机时间，办公区域尽量利用自然光照，减少照明设备电耗，物业管理公司每个工作日19:00逐层检查关闭无工作人员的楼层照明，零点关闭所有楼层照明，本年度用电量同比减少了7.5%。
- 节约电梯用电，提倡5楼以下不使用电梯，同时工作期间每晚19:00以后及节假日全天，南北门各保留一部电梯使用。
- 积极采用远程办公，减少不必要的员工差旅，报告期内，本行共进行视频会议248次。
- 逐步落实节水器具使用，在部分区域，如餐厅、卫生间已使用感应式水龙头，同时加强重点区域用水管理，通过张贴标识、日常巡查等方式，杜绝跑冒滴漏现象发生。2017年，本行强抓节能管理，不断培训员工节能意识，做到节约用水，也使的用水量同比减少了18.80%。
- 建立办公用品采购领用制度，规范办公物品的保管、领用、回收及报废等工作，同时办公系统使用OA系统传阅文件，办公用纸双面使用，有效避免浪费。报告期内，本行共回收纸张6.84吨。

针对以上措施，本行均制定了节能工作考核制度，同时定期进行节能监督检查，并做好相关检查情况登记工作。本行每季度均进行能耗分析，加强资源使用的管理，提升本行能效管理。

案例： 总行节能减排宣传工作



总行机关开展了 2017 年「节能宣传周」活动，并在总行办公大楼内陈列节能减排宣传展板。提倡员工在办公过程中注重节电、节水，从点滴做起。

9.4. 坚持绿色采购

为加强对本行集中采购招标代理机构的管理，规范招标代理行为，提高集中采购工作质量，依据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》等国家有关法律、法规、政策规定及本行相关制度，制定《徽商银行集中采购招标代理机构管理暂行办法》。

本行在日常采购中，坚持绿色环保标准。本行在招标档中统一对供货商准入标准，必须符合国家环保标准要求，在评价标准中对于取得环境管理体系认证及质量管理体系认证的供货商设定相应分值，在招标档招标要求中提出要求投标人就投标公司及项目中有关绿色节能、低碳环保建设相关情况做出说明，在招标档中明确要求投标人在制作投标档中应节约投标成本，投标档应双面打印，拒绝豪华包装，执行「绿色」采购制度。本行大力建设绿色节能建筑，始终坚持将低碳环保理念贯穿项目建设中，努力建设一流环保项目。

9.5. 践行绿色公益

本行通过多种活动倡导绿色生活，参与各种绿色公益活动，如植树活动、清扫街道等，以实际行动改善我们共同生活的环境，提高员工和公众对环保的意识。

案例：池州分行参加「保护环境，清洁家园」志愿服务活动



2017年6月15日，池州分行组织青年志愿者10余人参加「保护环境，清洁家园」活动。分行志愿者们拿着扫帚、火钳等工具来到贵池区翠微苑小区，重点对小区内广场、草坪、绿化带的白色垃圾、杂物、烟蒂等进行清理。

案例：滁州、宿州、蚌埠及芜湖等分行青年志愿者公益植树活动



蚌埠分行参与主题为「让城市拥抱绿色」植树活动



滁州分行开展公益植树活动；



芜湖分行参与主题为「汇聚青春，绿动芜湖」植树活动

植树节到来之际，为提高广大青年植树造林和生态保护的意识，滁州、宿州、蚌埠及芜湖等分行分别开展了青年志愿者公益植树活动，这些活动激发了本行员工爱林造林、植树造林人人有责的意识。

10.ESG 报告指南索引

KPI	描述	章节名称
A1 排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无 害废弃物的产生等的 (a)政策 ；及 (b)遵守 对发行人有重大 影响的相关法律及规例的资料	9.3. 推行绿色运营
A1.1	排放物种类及相关排放资料	9.3.1. 减少排放
A1.2	温室气体总排放量及密度	9.3.1. 减少排放
A1.3	所产生有害废弃物总量及密度	不相关
A1.4	所产生无害废弃物总量及密度。	9.3.1. 减少排放
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	9.3.1. 减少排放
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及 所得成果	9.3.1. 减少排放
A2 资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	9.3. 推行绿色运营
A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源总耗量及密度	见「关键绩效指标」表
A2.2	总耗水量及密度	见「关键绩效指标」表
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	9.3.2. 节约资源
A2.4	描述求取适用水源可有任何问题，以及提升用水效益计划 及所得成果	9.3.2. 节约资源
A2.5	制成品所用包装材料的总量及每生产单位占量	不相关
A3 环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政	9.1. 发展绿色金融
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管 理有关影响的行动	9.1. 发展绿色金融
B1 雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等 机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a)政策 ； 及 (b)遵守 对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	8.1. 良好雇佣环境
B2 健康与安全		

一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a)政策；及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	8.2. 关注健康安全
B3 发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。 描述培训活动	8.3. 促进职业发展
B4 劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的：(a)政策；及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	8.1. 良好雇佣环境
B5 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	9.4. 坚持绿色采购
B6 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及 私隐事宜以及补救方法的：(a)政策；及(b)遵守对发行人 有重大影响的相关法律及规例的资料	5.1 综合金融 5.2 普惠金融 5.3 智慧金融 5.4 安全金融 6 贴心服务
B7 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	5.4.2 落实廉洁治理
B8 小区投资		
一般披露	有关以小区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务 活动会考虑小区利益的政策旺旺	7 奉献社会 9.5 践行绿色公益

11.读者意见回馈表

感谢您阅读《徽商银行 2017 年环境、社会与管治报告》，为更好地向利益相关方提供有价值的信息，提高履行社会责任的能力和水平，本行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。

您可填写回馈表，并通过以下任意方式回馈给本行：

电子邮件： 96588@hsbank.com.cn

邮件地址：中国安徽省合肥市安庆路 79 号天徽大厦 A 座

1. 您对本行社会责任报告的总体评价：

☐好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐差

2. 您对本行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
社会责任	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
环境责任	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差

3. 您认为本报告能否反映本行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

☐能很好反映 ☐能较好反映 ☐能一般反映 ☐不太能反映 ☐不能反映

4. 您认为本报告披露的信息、数据、指针的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
准确度	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差
完整性	☐ 好	☐ 较好	☐ 一般	☐ 较差	☐ 差

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐是 ☐一般 ☐否

6. 您对本行工作和本报告的其他意见和建议：



地址：中国安徽省合肥市安庆路79号天徽大厦A座

邮编：230001

电话：+86 (0551) 6266 7912

传真：+86 (0551) 6266 7708