

# 重庆银行 2011 年 社会责任报告

二〇一二年二月

# 目 录

☆宗旨理念

☆发展成果

☆社会责任

## 一、关注民生，缩差共富，做社会的“输血器”

- 1、扶持小微企业 引导创业就业
- 2、支持区县振兴 支持三农发展
- 3、着力改善民生 拉动内需消费
- 4、开展扶贫助困 支持公益慈善
- 5、倡导绿色运营 助推低碳经济

## 二、稳定增长，回报股东，做价值的“创造者”

- 1、完善公司治理 加快条线改革
- 2、保持业绩稳定 维护股东权益
- 3、加强信息披露 关注舆情报道

## 三、真诚服务，用心回馈，做客户的“好朋友”

- 1、完成网点覆盖 推进跨区经营
- 2、提升服务质量 完善服务手段
- 3、打造平安银行 深化合规建设

## 四、维护权益，关心成长，做员工的“贴心人”

- 1、完善培训体系 培养优秀人才
- 2、拓展职业通道 增强员工福利
- 3、培育企业文化 携手共创和谐

## ☆宗旨理念

长期以来，重庆银行秉承“诚信、敬业、创新、清廉”的企业精神，坚持“真诚服务，用心回报、追求卓越、持续发展”的经营理念，立足“服务地方、服务市民、服务中小企业”的市场定位，为打造“以人为本、创造价值、服务社会”的银行做出坚持不懈的努力。

本行认真贯彻国家经济金融政策，充分发挥金融资源在国民经济中的配置作用，努力维护地方金融稳定运行，将自身进步与社会发展有效结合，采取多种方式回馈社会各界。

本行在保持经营业绩快速、持续增长的同时，通过不断完善公司治理结构，加快产品和服务创新，提升风险管控水平，充分维护广大股东、客户和员工的合法权益，有效助推地方社会经济发展，塑造了一个负责任的企业公民形象。

本行坚持以客户为中心，加快产品的推陈出新，提升精细化服务水平，不断满足广大客户日益提高的金融需求，使客户在感受资产增值的同时，享受安全、便捷、高效的服务。

本行坚持“人才强企”理念，通过人力资源管理体制的健全、薪酬体系的改革、全方位的培训手段，挖掘和培养高素质人才，体现员工的劳动价值，尊重员工的知识成果，保护员工的合法权益，引导员工开展职业规划设计，为他们的长远发展奠定坚实基础。

## ☆发展成果

重庆银行是中国西部和长江上游地区成立最早的地方性股份制商业银行。近年来，按照市政府制定的“龙虾三吃”发展战略，全力推进增资扩股、资产重组和引资上市工作。在完成两次增资扩股和三次不良资产剥

离后，2007年4月顺利引进香港大新银行作为战略投资者，2009年4月成功发行10亿元次级债，进一步增强了资本实力，提升了抗风险能力。目前正在稳步有序地推进上市工作。

近年来，我行经受住了全球金融危机和宏观调控政策变化的双重考验，业务发展显现良好态势，所有经营指标均圆满完成董事会年初任务目标，监管指标全面达标。根据英国《银行家》公布的“全球银行业1000强”，我行目前的综合排名631位，总资产排名488位。在中国《银行家》公布的“资产规模千亿以上城商行竞争力排名”中位列第七。

我行现下设95家分支机构，网点覆盖重庆市所有区县。2008年12月成都分行开业，我行成为西部第一家实现跨区域经营的城商行。随后又在贵阳、西安设立分行，在贵州设立一家村镇银行。

## ☆社会责任

### 一、关注民生，缩差共富，做社会的“输血器”

近年来，我行坚决贯彻落实重庆市委市政府“金融服务实体经济”的要求，在努力践行“民生金融”、推动“缩差共富”方面取得了良好成效。

1. 扶持小微企业，引导创业就业。我们坚持把服务中小民营企业作为最核心的业务和实现向零售银行战略转型的着力点。我行把大中型企业和小微企业的金融服务分开运营，成立小微企业银行部，打造针对小微企业的一站式金融服务体系。推出“微企通”专项产品，探索“12345”工作流程，即“1张表完成申请、调查和审批，2个主体皆可申请，3个贷款条件，4种担保方式，5天放款”。实施“246”免责容忍度，规定只要微企贷款逾期率不超过6%、不良率不超过4%、损失率不超过2%，对客户经理、评审人员和负责人免于责任追究。在银行同业中率先推出“两免一

减”的让利措施，“两免”：一免新开户的开户费和询证费，二免“一次抵押三年有效”续贷客户的登记费和评估费；“一减”是为小微企业减息。我行中小微贷款利率平均执行 8%，仅及国家规定利率上限的 1/3，比全市中小微贷款市场年利率低 4 个百分点。2011 年，我行发放小微贷款余额 138 亿元，客户超过 1 万户，超额完成市政府的目标任务，得到市政府主要领导高度肯定，引起国内外主要媒体的持续关注。

**2. 支持区县振兴，支持“三农”发展。**我行去年成功完成市域网点“全覆盖”的战略任务，为服务全市尤其是区县经济奠定了坚实基础。我行坚持把区县支行打造成地方经济的“助产婆”而不是“抽水机”，为此实施“两项配套政策”：一是对新设支行实施“三年保护期”政策，在绩效考评、资源配置等方面予以倾斜，引导支行服务县域经济。二是给支行“一独二放”权，即远郊支行一律独立核算，下放信贷授权，放宽存贷比考核。远郊支行存贷比均高于当地银行平均水平，有的达到或超过了 100%，有效缓解了当地资金“失血”问题。目前，我行已累计向“两翼”万元增收项目贷款超过 70 亿元，直接或间接支持农业企业、专业合作社、专业大户 3000 多户。通过支持诸如秀山金银花、城口老腊肉、石柱莼菜等一大批特色产业快速发展，已经累计为“两翼”增收超过 60 多亿元，惠及 10 多万农户，年户均增收 7000 元以上。

**3. 坚持拉动消费，着力改善民生。**我行一直致力于为普通市民提供优质、快捷、方便的金融服务，特别重视帮助社会弱势群体解决资金困难。推出了帮助失业人员的“再就业”贷款，通过加大向分支机构授权、总行分担大部分损失等激励措施，全年累计投放再就业贷款 2 亿多元，帮助 8000 多人实现再就业。同时，大力支持民生改善，在信贷资源紧张的情况下，持续推动住房按揭贷款，全年新增贷款余额 40 亿元，总额达 111 亿元；开设重庆市首个公租房聚集区自助银行，发行针对公租房居民的“长

江宜居联名卡”；推出汽车信用卡分期付款等业务；严格按照税法规定纳税 7.2 亿元，同比增长 46.9%。在 2011 年发布的“重庆市企业集团纳税 50 强名单”中，本行排名 19 位，连续三年进入 20 强。

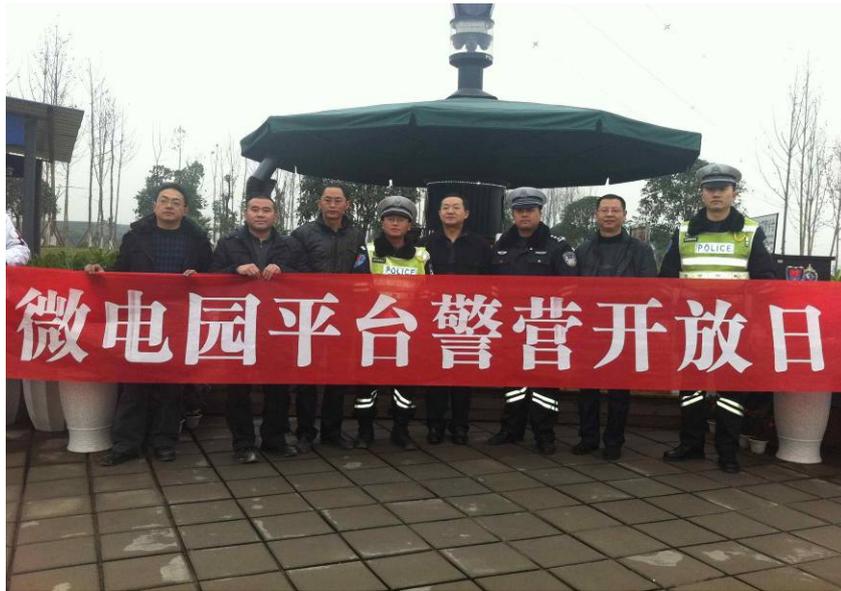
**4. 开展扶贫助困，支持公益慈善。**我行坚持开展扶贫助困活动，积极参加公益慈善事业，支持救灾抗灾，帮扶弱势群体，全年通过各种渠道对外捐赠 500 多万元。

2011 年 8 月 22 日，我行与市总工会共同主办“金秋助学·让爱传递”助学金发放仪式，现场向 1400 多名考上大学的困难职工子女每人发放 3000 元助学金，共计 400 万元；开展关爱留守儿童捐书献爱心活动，向他们捐赠书籍超过 2000 册；牵手重庆儿童救助基金会，启动“慈幼共创助医工程”，在分支机构建立青年志愿者站，设立爱心募捐箱。

各分支机构也积极开展扶贫助困，如贵阳分行向遭受特大洪灾袭击的望谟灾区捐款 10 万元；黔江支行向父亲身患残疾、母亲身染重疾的贫困学生捐款，资助其上大学；涪陵支行踊跃投身“百日攻坚战役”植树活动，以实际行动助推“森林重庆”建设；西永支行携手企业于春节前夕慰问微电园交巡警，向他们送去节日慰问品。



我行与重庆市总工会共同主办“金秋助学·让爱传递”活动，资助困难学生上学。



支行员工在节日前夕慰问交巡警。

#### 5. 倡导绿色运营，支持低碳经济。

**推动绿色信贷。**2011年，我行认真贯彻落实国家节能减排、环境保护政策，将“绿色信贷”理念融入到信贷政策的制定、业务管理和流程优化中，提升对环保风险的识别和防控。一方面严格控制“两高一剩”行业的信贷投入，另一方面加大力度对节能型和环境友好型项目的信贷支持，促使经济从“高碳”向“低碳”过渡。过去三年，我行在绿色信贷方面的投入近80亿元，支持了包括重庆钢铁厂的整体环保搬迁、润江水泥的环保新项目等，帮助节约近百万吨标准煤。

**支持森林工程。**目前，重庆市着力打造国家森林城市、生态园林城市、环保模范城市。为保障“森林工程”的顺利实现，我行与市林业投资集团签订合作协议，率先投入信贷资金2亿元，落实支持绿化建设。未来，我行还将在此基础上，继续加大对“森林工程”建设的信贷支持力度。

**倡导环保办公。**我行将节能环保理念融入日常运营过程，倡导员工打造绿色低碳的工作方式，大力普及环保文化、节约文化。严格控制办公材料的耗费，使用办公自动化系统，实现公文在线处理，尽可能减少纸张

使用。2011年，我行配合市建委开展基于合同能源管理方式的全新金融服务，成为全国首家以此方式进行节能减排的金融企业，得到市领导的高度肯定。未来五年，该项目将为我行节约能耗成本上千万元，减少14000多吨标准煤和近24000吨的碳排放。

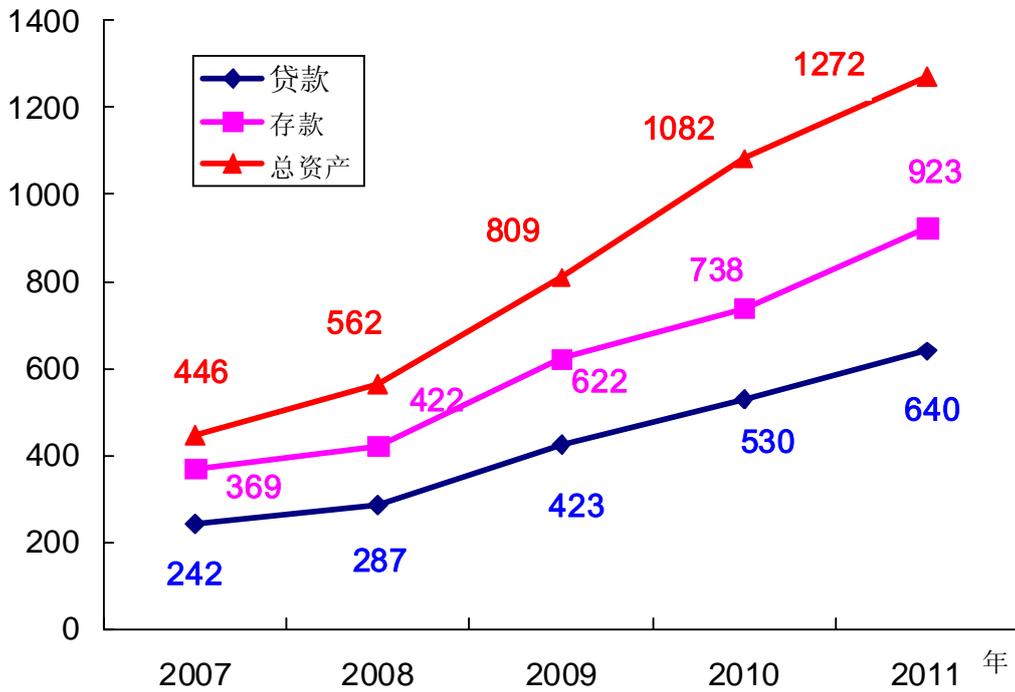
## 二、稳定增长，回报股东，做价值的创造者

1. 完善公司治理，加快条线改革。2011年，我行深入推进条线改革，促进前中后台管理流程更加顺畅。按照组织架构优化设想，基本完成了零售、公司、运营和信息科技条线优化方案并逐步组织实施，在重庆国资系统率先实施了首席官制试点。目前，四个首席官已到位并推进了相关工作的深入开展，条线管理职能、流程开始得到优化。同时，我行经过多次探讨，多方论证，修订完成了2011年—2015年战略发展规划。

2. 保持业绩稳定，维护股东权益。2011年，面对复杂严峻的经济金融形势，我行经受住了后金融危机和宏观调控政策变化带来的双重考验，经营工作逆势而上，呈现出“规模提升、结构改善、管理优化、风险可控”的良好势头，实现了“十二五”发展的“开门红”。截至2011年末，资产总额1272.2亿元，同比增加189.8亿元，增幅17.6%；存款余额923.06亿元，同比增加154.5亿元，增幅20.1%；贷款余额640.2亿元，同比增加110.7亿元，增幅20.9%；净利润14.6亿元，同比增加3.8亿元，增幅35%。所有经营指标均圆满完成董事会年初提出的任务目标，监管指标全面达标，对股东的投资回报继续保持增长态势。在实现净利润较快增长的同时，执行相对稳定的利润分配政策，保证股东利益得到合理满足。

2006-2011 年总资产、存款、贷款增长图

(单位: 亿元)



最近五年分红情况

时间 \ 类别	2007	2008	2009	2010	2011 <sup>1</sup>
税后净利润 (千元)	556,612	655,017	875,842	1,083,009	1,463,158
每股收益 (元)	0.275	0.324	0.43	0.54	0.72
现金红利 (万元)	0	10,103	11,113	10,103	10,103

3. 加强信息披露, 关注舆情报道。全年按照规范程序召开了 1 次股东

<sup>1</sup> 2011 年分红为分红预案数据。

大会年会、2次临时股东大会，在符合公司法和公司章程有关法定程序的前提下，审议通过了22项议案，确保股东参会权和投票权的实现。同时，我行本着真实、准确、完整的原则，参照上市银行标准，切实履行披露义务，提高披露质量，拓展披露渠道。将2010年度报告、最新公司章程、各次董事会决议、股东大会通知及决议以及重要人事任免等合计20余项公告刊登于内、外网站及《证券时报》上；编辑情况通报6期，及时传递给董事、监事、高管及监管部门；向重庆银监局报送2011年信息披露执行情况，完成信息披露执行情况及自我评价，并制定发布《信息披露事务管理办法》和《内幕信息知情人管理办法》，进一步完善信息披露制度。

### 三、真诚服务，用心回馈，做客户的“好朋友”

1. 完成网点覆盖，推进跨区经营。2011年，我行结合自身发展需求，在充分做好市场调研的基础上，积极稳妥地推进网点建设，不断提升金融辐射力，增强了社会影响力。

一是圆满实现“全覆盖”。随着奉节、城口支行开业，我行成为全市第四家，也是直辖以后唯一一家实现所有区县网点“全覆盖”的银行。

二是跨区域经营迈出重要步伐。第三家异地分行西安分行顺利开业，开业仅9个月，存款就达35亿元，发放贷款21.9亿元。目前，我行成都、贵阳、西安三家异地分行资产已占全行的14.6%，为我行规模提升做出了重要贡献。5月，我行又在贵州设立兴义万丰村镇银行。



2011年6月，西安分行举行开业庆典，我行并与陕西省人民政府签订战略合作协议。

**三是自助银行建设取得新进展。**成功获得在轻轨三号线独家铺设自助机具的资格，全行自助银行达14个。特别是在公租房小区“民心佳园”建设了面积最大、机具最多、功能最全、安全标准最高、服务最优的“五最”自助银行，受到社区居民的热烈欢迎。

**四是无形网点建设多管齐下。**加快推进电话银行、手机银行、转账终端、自助银行等电子交易渠道建设，与支付宝、拉卡拉等移动支付服务商开展合作，成功推广上线新网银系统，为客户提供更加便捷、温馨的服务体验。截止2011年末，我行网上银行客户较去年新增9929户，网上银行客户累计达到4.25万户，实现交易金额769.92亿元，比去年新增305.51亿元。电话银行操作业务量累计超过500万次，人工受理来电累计超过20万通，短信平台累计发送短信超过150万条。

**2. 提升服务质量，完善服务手段。**2011年，我行深入贯彻重庆市委市政府的部署，认真组织开展“为民服务 创先争优”工作，提高服务质量，提升客户满意度和忠诚度。

**全行掀起“比、学、赶、帮、超”热潮。**制发《重庆银行为民服务创先争优服务承诺》等文件，进一步规范各营业网点服务标准。开展文明规

范服务“十佳示范单位”评选活动，近半网点达到规范服务标准，贵阳分行等 10 家网点荣获全行“示范网点”称号。



举行技能比赛，提升员工技能服务水平。

**营销团队建设卓有成效。**零售业务团队已达 300 人，设立零售业务部的分支机构增至 35 家。专业财富管理师、金融理财师和黄金交易员达到 226 名；文化宫支行和北碚支行各有 1 名员工当选首届重庆“十佳理财之星”；重大支行 1 名员工荣获全国银行业“明星大堂经理之微笑之星”称号。公司业务营销团队已达 380 人，其中 105 人获得信贷分析师资格。小企业营销团队已达 185 人。

**加快产品和服务创新。**开办“长江金”代理上海金交所贵金属买卖业务，填补我行中间业务投资品种空白；基金代销业务全面上线，合作基金公司达 7 家，代销产品超过 100 支，销售规模达 2500 万元，在全国同等城商行中排名前列；开办跨境结算业务，成为重庆第一家开办此项业务的地方性商业银行；“人行通”同城支付系统顺利上线，进一步提高柜面业务处理能力；累计发售 60 余款理财产品，发行额达 57 亿元，是 2010 年的 14 倍；与交通人民广播电台倾力合作，在重庆金融行业内率先开辟“理财之声”栏目，连续播出 33 期，由我行理财师就房产规划、保险规

划、养老规划等话题与市民进行互动交流。



我行推出“微企通”创业扶持贷款专项产品。

**积极走进社区，加强与客户联系。**号召分支机构积极走进社区，强化中高端客户维护，将产品和配套服务组合打包销售，以社区金融服务营造一个全新的形象。各支行机构也积极行动，组织丰富多彩的活动，挖掘客户资源，培养忠实的客户群体。总行个人银行部联合解放碑支行、朝天门支行、文化宫支行以及新华保险共同举办VIP客户亲子联谊会，现场签约基金定投业务20余笔，签约银保产品15笔，累计实现期缴200余万元；松树桥支行举办VIP客户养生理财沙龙，现场签单保费122万；七星岗支行、涪陵支行举办客户理财联谊会；三峡广场支行举行沙区妇女小额担保贷款宣传推进会；杨家坪支行召开“心连心”再就业座谈会，为创业、再就业者支招；綦江支行、巴南支行开展反假币宣传活动；南坪支行开展“安全用卡宣传”活动，向市民普及金融知识。



我行发出生动活泼的星座卡，组织小客户赴行参加活动。

3. 打造平安银行，深化合规建设。我行严格遵守国家金融政策，认真贯彻反洗钱、反商业贿赂和反不正当竞争等政策法规，切实维护地方经济秩序和金融稳定，保护投资者和消费者的合法权益。

开展“平安重庆银行”建设。以“合规提升管理，平安创造价值”为理念，围绕“平安合规、平安信贷、平安会计、平安保卫、平安科技”五个方面展开活动。全面通过安全保卫达标评估，特别是响应建设“平安重庆”号召，在第一阶段清理近4000个摄像头，物防、技防手段更加先进。

深化“案件防控执行年”活动。从案防职责与制度建设、合规管理、组织机构与人力资源管理、风险管理等13个方面入手，进行案防工作目标分解，展开滚动排查，并将案防项目执行情况纳入绩效考核，全年实现“零案件”工作目标。

推进反腐倡廉建设。召开反腐倡廉暨案防安保工作会议，邀请检察院领导举办反腐倡廉法制讲座，加强干部作风建设，进一步筑牢思想防线。结合行业特点，排查可能存在的案件风险隐患，制发《廉洁从业自查问卷》，

加强对干部的教育警示。

**征信工作获得突破。**在人民银行召开的“全国征信工作先进集体和先进个人表彰大会”上，我行获得全国征信工作“先进集体”称号，是重庆市唯一获此殊荣的单位。两名员工被评为“先进个人”。

**提升反洗钱工作质量。**积极贯彻落实各项反洗钱法规制度，做好日常交易报告的收集、报送和督导，组织分支行（部）签订《反洗钱义务履行责任书》。不断优化反洗钱操作系统，协助人行完成大额可疑交易报告统计。从账务核算、支付系统维护、头寸资金演练等方面，准确、及时、安全地做好各项资金清算工作，全年无一例汇划差错和安全事故发生。

#### **四、维护权益，关心成长，做员工的“贴心人”**

**1. 完善培训体系，培养优秀人才。**2011年，我行累计组织各类培训5200人次。目前我行本科以上学历员工占比约70%，通过再教育获取与银行业务相关的各类专业资格证书达1500多人。针对新员工，及时展开基础业务培训，帮助他们尽快适应岗位；针对一线员工，进行持证上岗考试，开展供应链金融培训、零售业务专题培训、新业务系统上线操作培训、反洗钱培训等；针对业务骨干，分期组织到香港大新银行学习考察，与北京大学合作举办业务骨干培训班，与中国人民大学合作举办后备干部高级研修班；针对中高级管理人员，与法兰克福金融管理学院合作开展培训，与重庆大学合作举办中高级管理人员EMBA班，目前97人在读。

**2. 拓展职业通道，增强员工福利。**全年招聘员工623人，出台《重庆银行大学生员工培养细则》，建立新入行大学生培养期培养机制。启动员工中级职级评级工作，各条线评选出120名中级人员，并颁发聘任证书。上调住房公积金比例，正式启动企业年金，并将退休人员全部纳入企业年金发放范围。健全员工薪酬调整体系，由原来单纯依据年度考核调整为根据获奖情况、考核排序、职称取得等多方面积分进行综合考核。持续开展

“啄木鸟”建议征集活动，进一步加强对已采纳意见的跟踪落实，全年收集各类建议 111 条，采纳 49 条，充分发挥员工的主人翁作用。

**3. 培育企业文化，携手共创和谐。**我行高度重视企业文化和员工精神文明建设，2011 年在上级党委和行党委的领导下深入开展创先争优活动，取得不俗成绩。我行党委、贵阳分行党委荣获市国资党委表彰的“先进基层党组织”，人和街支行获得“市级杰出青年文明号集体”，行长甘为民荣获市委表彰的“优秀共产党员”称号，副行长冉海陵、璧山支行李映军获得市国资委表彰的“国企贡献奖—先进个人”，资金部总经理周志强、建北支行行长周晓红分别荣获市国资党委表彰的“优秀共产党员”、“优秀党务工作者”。

为提升员工的凝聚力和向心力，激发他们爱岗敬业的热情，营造积极向上的工作氛围，我行开展了丰富多彩的活动：

召开纪念建党 90 周年暨创先争优表彰大会，表彰先进基层党组织 8 个、优秀共产党员 90 人、优秀党务工作者 12 人；举行“永远跟党走——重庆银行纪念建党九十周年红歌会”，全行 22 支参赛队、共计 1200 余人在重庆大剧院齐聚一堂，唱响经典红歌；开展“党旗引领成长·红色点亮青春”主题教育系列活动，组织团员前往广安邓小平故居和华�山革命根据地，组织中层经营管理人员赴延安接受红色教育；组织全行党员和非党员中干观看《建党伟业》，激发爱国、爱党、爱行之情；参加重庆市总工会牵头开展的“重庆职工心向党”美术、书法、摄影作品展，报送作品 85 件，其中摄影作品获得一等奖 2 名、二等奖 2 名、三等奖 4 名、优秀奖 9 名；积极组织参加全市“渝西园林”杯重庆乒乓球比赛，获得女子团体一等奖、男子团体二等奖。



我行隆重举行“纪念建党九十周年红歌会”

2011年，重庆银行通过做社会的“输血器”、股东的“权益者”、客户的“好朋友”、员工的“贴心人”，较好地体现了“服务地方、服务市民、服务中小企业”的特色定位，实现了企业自身进步与社会发展的有效结合。未来重庆银行将继续秉承“以人为本、创造价值、服务社会”的理念，以可持续、健康的发展和负责任的企业行为回馈社会各界的支持。