重庆农村商业银行
CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

2017
企業社會責任報告
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2017

股份代碼：3618

報告說明

報告範圍

本報告涵蓋重慶農村商業銀行股份有限公司（簡稱“本行”或“重慶農商行”）及所屬子公司。

報告發布周期

本報告為本行連續發布的第七份年度企業社會責任報告，報告時間範圍為2017年1月1日至2017年12月31日，部分內容或超出上述時間範圍。

報告編制原則

本報告參照香港聯合交易所發布的《環境、社會及管治報告（ESG）指引》、全球報告倡議組織（GRI）發布的《可持續發展報告指南》（G4）及金融服務業行業補充指南等標準編寫，同時符合中國銀監會《關于加強銀行業金融機構社會責任的意見》和中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的要求。

報告數據說明

報告中的部分財務數據來自2017年財務報表，本行截至2017年12月31日止年度財務報表已經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合伙）審計，如企業社會責任報告所載數據與年報不一致，請以年報為準。其他數據主要來源于本行內部系統及各分支機構統計數據，以2017年為主，部分數據超出上述範圍。本報告所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明除外。

報告保證方法

本報告由普華永道中天會計師事務所（特殊普通合伙）按照《國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行鑒證并出具獨立鑒證報告。

報告發布形式

本報告以印刷版（采用環保紙張印刷）和電子版兩種形式發布。電子版可在香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本行網站查詢（www.cqrcb.com）。

本報告以中英兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

聯系方式

地址：中國重慶市江北區金沙門路36號　　郵編：400023
電話：023-61110853　　電郵：cqrcb@cqrcb.com

CQRC Bank
CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK

目錄

報告說明 02
董事長致辭 06
行長致辭 07

公司概況 08

公司簡介 10
三化戰略 12
- 經營特色化 12
- 管理精細化 12
- 培育良好企業文化 12

公司治理 13
風險防範 14
- 風險管理 14
- 反貪污 16
- 反洗錢 18
- 品牌保護 19
- 供應商管理 20

責任管理 21
- 責任文化 21
- 責任體系 22
- 責任融入 22

主要榮譽 26

助力經濟發展 推進富民興渝 28

響應國家戰略 30
- 支持重點戰略 30
- 支持企業走出去 31
- 創新國際業務 32

助力經濟轉型 33
- 支持戰略新興產業 33
- 支持綠色產業轉型 35
- 助力實體經濟發展 36

助推三農發展 37
- 加大三農信貸供給 37
- 提高三農服務質量 38
- 推動涉農業務發展 38

服務小微成長 41
- 建設小微支行 42
- 完善產品服務 42
- 促進業務營銷 43

服務保障民生 45
- 支持醫療事業發展 45
- 支持文教產業發展 46
- 支持安居保障工程 47
- 支持社保體系建設 47

履行環境責任 促進綠色發展 48

綠色信貸 50
綠色公益 52
綠色運營 53

履行社會責任 實現和諧共贏 56

客戶服務 58
- 完善服務渠道 58
- 提升服務品質 60
- 保障營業安全 60
- 維護客戶權益 60

員工成長 63
- 員工權益 63
- 員工發展 64
- 員工關愛 65

社區責任 67
- 踐行精準扶貧 67
- 普及金融知識 71
- 熱心社會公益 73

未來展望 78
關鍵績效表 80
關鍵數據編報基礎 81

ESG指標索引 86
GRI指標索引 88
讀者意見反饋表 91

董事長致辭

2017年，是全行深入落實“三化”戰略和五年發展規劃的關鍵一年。本行始終堅持在改革中求發展，在創新中抓機遇，深入推進“經營特色化、管理精細化、培育良好的企業文化”的發展戰略；堅守“服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會”的歷史使命，不忘初心，牢記使命，積極履行經濟、環境和社會責任，為國家發展和中國夢貢獻力量，進一步樹立商業銀行履責品牌。

服務國家戰略，創造責任價值。本行積極服務國家和地區的重大戰略，加大對“一帶一路”建設和長江經濟帶發展的支持，推動經濟的包容性增長；服務實體經濟發展，支持科技企業創新，擴大小微金融服務覆蓋面，提供個性化金融服務，強化合作聯動，提高服務水平；落實金融精準扶貧，加大扶貧力度，助推“三農”金融服務，支持國家鄉村振興戰略；緊跟互聯網金融的發展潮流，拓展移動金融服務範圍，完善電子交易渠道，提升服務效率。

堅持綠色發展，促進生態文明。為了支持國家節能減排規劃和目標，本行積極制定綠色發展戰略，推廣綠色信貸，整合優質資源，加大對新興產業、綠色產業的支持，為可持續發展提供金融保障；倡導綠色運營，切實促進經濟與環境的可持續發展；提升資源利用效率，完善管理制度流程，開展環保宣傳教育，加強設施設備管理，利用江水源代替大型高能耗供能，將節能減排融入到企業日常運行中；積極投身社會綠色公益事業，大力支持節能環保產業，宣傳低碳環保理念，促進生態文明發展。

改善民生福祉，共創和諧社會。本行始終堅持“根植地方、服務大眾”，把自身發展與地方民生緊密聯系在一起，致力于共創和諧社會的美好願景；制定出臺“貧困扶助貸”等專屬信貸產品，逐步形成全行多維金融扶貧責任體系；持續開展“金融知識普及月”“金融知識進萬家”等宣傳活動，普及金融教育，落實普惠金融；組織形式多樣的公益和志願者活動，提升社會福祉；重視對員工的培養，對員工開展多層次、多角度的培訓，強化員工社會責任意識，全面提升企業文化，促進員工、企業和社會的共同發展。

風勁潮涌正揚帆，砥礪奮進譜華章。2018年，我們將繼續秉承“成為具有良好價值創造力的商業銀行”的美好願景，踐行“誠信、協作、創新、發展”的企業核心價值觀，深入貫徹落實黨的十九大精神，堅定信心、開拓進取，進一步推進經濟、環境、社會的協同發展，攜手各方共創更加輝煌的明天。

重慶農村商業銀行股份有限公司
董事長 劉建忠

行長致辭

2017年，本行在董事會的領導下，牢記“服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會”的使命，進一步深入落實“三化”發展戰略，提升內部管理，加強風險防控，以嚴的精神，實的作風，全方位、開創性推進業務發展，在各項工作中都取得了良好成效，為地方經濟及可持續發展作出了切實貢獻。

加強責任管理，深化責任融入。2017年，本行積極響應國家及重慶地區企業履行社會責任的要求與倡議，根據中國銀監會《關于加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》編制指引、香港聯合交易所發布的《環境、社會及管治報告指引》（ESG）要求，繼續確保社會責任工作高效、聯動、有序展開，積極發布企業社會責任報告，提升公司社會形象，做負責任的企業公民。

服務實體經濟，踐行經濟責任。2017年，本行繼續積極響應國家戰略，深入服務實體經濟，大力推進“一帶一路”和長江經濟帶建設，支持戰略新興產業，加大精準扶貧的支持力度，將金融支農和脫貧攻堅緊密結合，推動綠色產業發展，持續提高服務小微企業的能力，創新業務發展模式，拓展移動金融服務渠道；持續完善風險管理制度體系，加強黨風廉政建設，做好反貪污反洗錢工作，維護金融秩序穩定，保持經營業績和資產質量穩步提升。截至年末，本行總資產已突破9000億元，存款余額5722億元，貸款余額3383億元，不良貸款率保持1%以內，資本充足率為13.03%。

秉承綠色理念，助力綠色金融。2017年，本行積極響應國家對構建綠色金融體系的號召，大力支持綠色低碳經濟項目，制定綠色信貸推廣方案、建立專項統計制度并優化業務受理流程，從行業準入上積極支持節能環保、清潔生產、清潔能源等產業。同時，本行積極宣傳節水、節電、節能和節約用紙的環保理念，營造低碳環保的工作氛圍，助力建立健全綠色低碳循環發展的經濟體系。截至2017年末，本行綠色信貸貸款余額114.25億元，切實促進經濟與環境和諧發展。

提升服務品質，維護客戶權益。2017年，本行緊緊圍繞全行業務轉型增效的總目標，重點推進銀行業務的轉型與創新，提高消費者服務體驗，積極把握新的政策機遇和客戶需求，加強條綫聯動和上下聯動，提高綜合服務能力；加強消費者權益保護，開展金融知識宣傳活動，保障投訴渠道暢通，切實維護消費者合法權益；注重金融知識普及教育，幫助客戶了解自身合法權益，增強金融消費風險責任意識，全年累計開展5218場金融知識宣講活動，民眾參與487859人次，發放資料50萬份。

關注民生公益，打造和諧銀行。本行視每一位員工為實現公司可持續發展的寶貴資產，致力于與員工攜手成長，為員工提供安全、健康、和諧的工作環境，搭建培訓學習平臺，通暢職業發展渠道，2017年共開展綫下培訓1834期，參訓員工達11萬人次；同時，本行積極發展扶貧助困等公益事業，推動企業和社區的共同發展，截至年末，全年公益慈善投入總額521.11萬元，公益慈善項目覆蓋受助24329人次，參與志願者活動的員工共計3119人次。

2018年是實施“十三五”規劃的重要一年，是供給側結構性改革的深入之年，本行將更加有力地推動“三化”戰略落地，積極推動改革創新，加快戰略轉型，保持穩健經營，在服務國家戰略中主動踐行經濟責任、環境責任、社會責任，為社會可持續發展貢獻力量。

重慶農村商業銀行股份有限公司
行長 謝文輝

公司概況

- 公司簡介
- 三化戰略
- 公司治理
- 風險防範
- 責任管理

公司簡介

重慶農村商業銀行股份有限公司（以下簡稱“重慶農商行”）的前身為重慶市農村信用社，成立于1951年，至今已有60余年的歷史。2003年，重慶成為全國首批農村信用社改革試點省市之一。2008年，組建全市統一法人的農村商業銀行。2010年，成功在香港H股主板上市；同年，發起設立江蘇張家港、四川大竹、雲南大理3家村鎮銀行。2012年，异地分行曲靖分行開業，在雲南、廣西、福建等地批量發起設立村鎮銀行，跨區域經營邁出堅實步伐。2014年，金融租賃公司開業，多元化發展取得重大進展。

截至2017年12月31日，重慶農商行下轄5家分行、37家一級支行，共1777個機構，并發起設立1家金融租賃公司、12家村鎮銀行，從業人員約1.6萬人。資產規模達到9058億元，居全國農商系統前列；存款余額達到5722億元，存款總量和增量均居重慶市銀行業前列；貸款余額達到3383億元；不良貸款率保持1%以內；資本充足率為13.03%，經營業績和資產質量穩步提升，榮登“2018年度全球銀行品牌價值500強”第138位，全國銀行21位。

1.曲靖分行 （雲南曲靖）
2.張家港村鎮銀行(江蘇張家港）
3.大竹村鎮銀行（四川達州）
4.大理村鎮銀行 （雲南大理）
5.祥雲村鎮銀行（雲南大理）
6.鹿寨村鎮銀行（廣西柳州）
7.鶴慶村鎮銀行（雲南大理）
8.福安村鎮銀行（福建寧德）
9.沙縣村鎮銀行（福建三明）
10.香格里拉村鎮銀行（雲南迪慶）
11.平潭村鎮銀行（福建福州）
12.石獅村鎮銀行（福建泉州）
13.西山村鎮銀行（雲南昆明）

三化戰略

本行始終以“經營特色化、管理精細化、培育良好企業文化”為長期戰略，持續推動本行可持續發展。經營特色化，即打造面向市場需求，符合自身特點的核心競爭優勢。管理精細化，即打造構架科學、管控有力的流程銀行。培育良好企業文化，即打造全行員工共謀發展、共建和諧的幸福家園。三個維度各有側重、相輔相成，融入到經營管理的方方面面，努力使本行建設成為具有良好價值創造力的商業銀行。

三化戰略

經營特色化

本行始終秉承着“根植地方，服務大眾”的經營理念，大力發展“新三農”金融服務，通過加強財務信貸管理、整合金融資源、完善服務渠道等方式，將客戶進行分層管理，精確營銷，與客戶共同成長，堅定不移地執行自下而上、逐層培育、粘性疊加的“大眾金融戰略”，力爭為地方群眾提供最優質的金融服務。

管理精細化

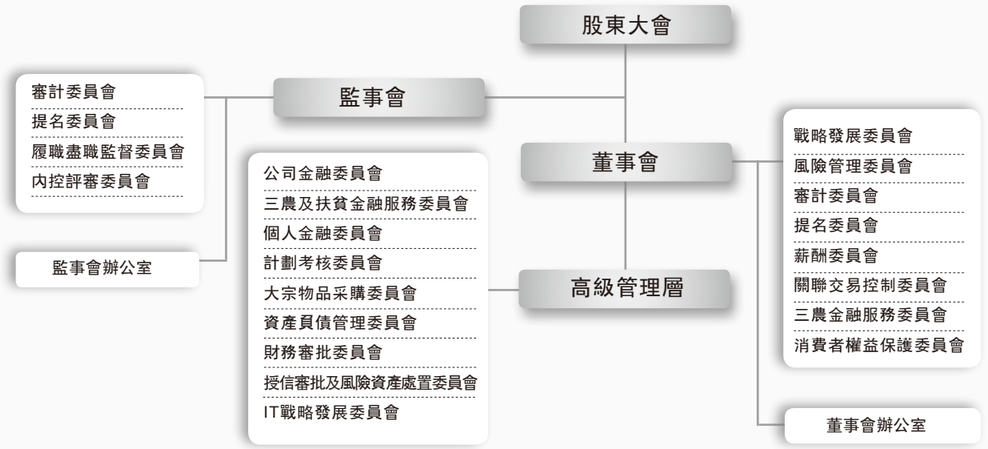
為建立全面的風險管理制度，本行以強化內控為精細化管理的主基調，有計劃、有步驟地優化完善內控管理體系，建立全面風險管理，逐步提高全行制度質量，加強內外部協調溝通，不斷拓寬管理技術運用範圍，以先進的技術優勢和優秀的科技創新能力推動全行轉型升級。

培育良好企業文化

本行始終重視培育獨特的企業文化，積極探索打造專業條綫文化，努力打造企業文化品牌，將文化優勢轉化為企業競爭優勢、創新優勢、科學發展優勢，吸引社會上優秀人才加入本行，促進銀行可持續發展。

公司治理

本行建立了以《公司章程》為核心，《股東大會議事規則》、《董事會議事規則》、《監事會議事規則》及各專委會工作細則等為配套的制度體系，搭建了符合現代商業銀行要求的治理框架。同時，本行設立有股東大會、董事會、監事會及高級管理層的“三會一層”組織架構，職責明晰、相互制衡，公司治理與運行日趨完善。



公司治理主要進展:

股東大會

4次
34項

包括1次年度股東大會，1次內資股類別股東會議，1次H股類別股東會議，1次臨時股東大會，審議議案34項。

董事會

23次
100項

召開董事會23次，審議、審閱議案100項；召開董事會專門委員會45次，審議、審閱議案82項。

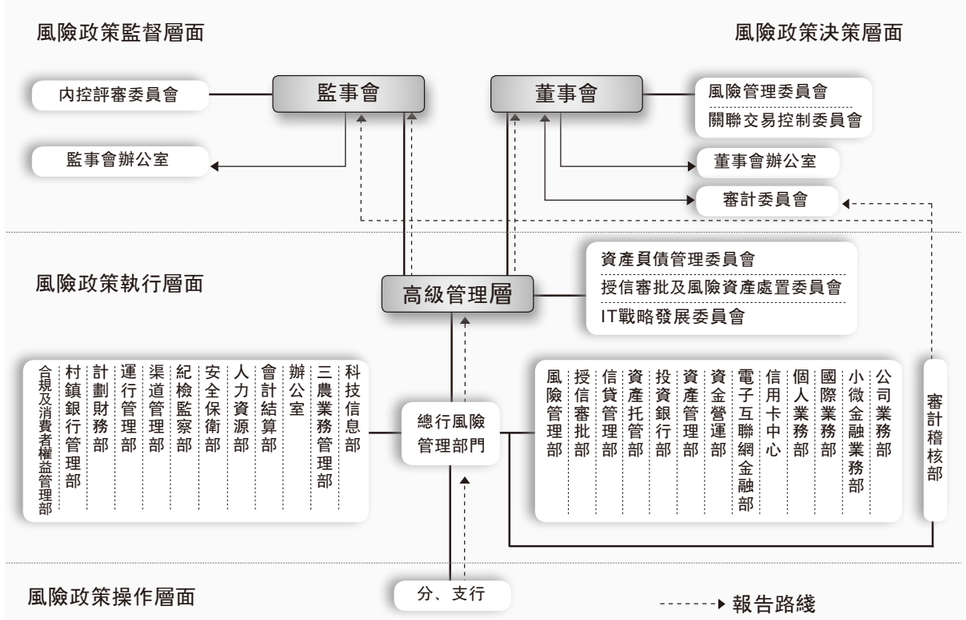
2017年，本行新增《股權質押應急預案》，并根據監管要求及本行實際情況，及時對《公司章程》、《股東大會議事規則》、《董事會議事規則》、《風險管理委員會工作細則》、《審計委員會工作細則》進行了修訂。其中《公司章程》加入了“黨委會”等規定，并已于2017年11月14日經重慶銀監局審查核準通過。《工作章程》現已向全行印發并披露在本行官方網站，明確了企業黨組織在公司法人治理結構中的法定地位。

風險防範

風險管理

2017年，本行以巴塞爾新資本協議和全面風險管理為導向，持續完善風險管理相關政策、制度和流程，初步構建風險限額體系，細化資本和流動性風險監測管理機制，完善授權管理，進一步推進風險計量技術的運用，增強信息科技風險管理，管理工具和手段逐步豐富。本行嚴守風險底綫，主動防控重點領域及行業的風險。同時，本行逐步完善制度建設，加強全行合規風險管理，建立了覆蓋所有條綫和層級的合規管理體系；努力培育員工的合規意識，對新員工進行統一的合規培訓，并不定期開展合規相關的專題培訓。報告期內，本行資本充足，流動性狀況良好，資產質量穩定，內部控制有效，風險管理水平進一步提升。2017年，本行資本充足率13.03%，同比上升0.33個百分比，撥備覆蓋率431.24%，不良貸款余額33.01億元，不良貸款率0.98%。

風險管理架構



2017年度，中誠信國際信用評級公司維持本行主體評級為AAA，評級展望穩定，維持本行發行的“14重慶農商二級”和“16重慶農商二級”債項評級AA+。

風險管理進展情況：

完善制度基礎

- 修訂本行風險管理基本制度
- 發布資本和流動性應急預案
- 全面修訂市場風險制度體系
- 完善風險分類、呆賬核銷相關制度

構建限額體系

- 整合本行相關風險管理指標，初步構建限額體系
- 定期開展監測分析，落實限額的執行

推動系統建設

- 初步推出風險數據集市系統，打造風險數據整合平臺
- 初步建設風險加權資產系統
- 持續優化非零售內部評級和流動性風險管理系統
- 逐步完成零售內評和自動化授信系統開發

提升精細化管理

- 在資本管理方面，系統性開展內部資本充足評估程序，細化風險加權資產管理措施
- 在流動性風險管理方面，完善監測機制，加大監測頻度，優化監測時點，提前部署業務期限結構

深化風險技術運用

- 在限額管理、自動授信、風險報告、減值準備計算、壓力測試等各方面推動內部評級應用，支持業務開展和內部管理

反貪污

本行全面加強紀律監督審查工作，不斷優化內部控制體系，積極開展反腐倡廉教育，強化員工廉潔自律意識，有效防治金融犯罪活動的發生。2017年，本行共開展警示教育活動340次，組織專項作風整治工作監督檢查724次，開展反腐倡廉培訓87次，簽訂了《黨建和黨風廉政建設責任書》85份，修訂完善了《員工違反規章制度處理辦法》、《管理人員問責辦法》、《禁止員工賭博和從事第二職業規定》等制度辦法，并建成了網絡、電話、信函“三位一體”的信訪舉報渠道。

同時，為加強員工行為管理，提高案件防控能力，本行制定并下發了《案件防控工作管理辦法》、《案件風險排查辦法》、《案件風險排查實施細則》等一系列制度及通知，建立并完善案防責任體系，全面整改檢查、監察、督查中發現的問題，保持對違規處罰的高壓態勢。此外，2017年，本行部署開展員工行為管理鞏固年活動，強化員工行為排查，在全行範圍內簽訂書面承諾書，要求員工從自身做起，嚴守規章制度，加強行為約束。

開展警示教育活動
340次

工作監督檢查
724次

開展反腐倡廉培訓
87次

案例 廉政知識專題講座

2017年7月6日和2017年7月18日，石柱支行和永川支行分別邀請區縣紀委領導作黨風廉政知識專題講座，提高了全體黨員廉潔自律、合法合規從業的思想認識；堅定了拒腐防變、抵制不正之風的道德信念；增強了廉政建設的責任心和緊迫感。

案例 參觀廉政教育基地

2017年10月13日和25日，總行營業部分兩批組織全體員工參觀重慶市廉政教育基地，通過參觀“腐敗與反腐敗”、“中國共產黨反腐歷程”、“勤廉風範”、“前車之鑒”四個展區，聆聽教育基地解說員生動講解，聽取服刑人員現身說法，深刻感受違法違紀的沉重代價，堅定自身理想信念，築牢拒腐防變的思想防綫。

案例 觀看廉政教育專題片

2017年9月，涪陵支行組織員工觀看廉政教育專題片《巡視利劍》，以典型案例警示廣大干部員工時刻保持清醒頭腦，自覺抵制腐敗行為，任何時候和情況下，都時刻繃緊廉潔自律，克己奉公這根弦。

反洗錢

2017年，本行高度重視反洗錢工作，為貫徹落實人民銀行“3號令”，制定了《產品（業務）洗錢評估管理辦法》，修訂完善了《大額交易和可疑交易報告管理辦法》，不斷完善內控體系，強化反洗錢系統和反洗錢隊伍建設，加大反洗錢宣傳培訓力度，嚴格履行反洗錢責任和義務，努力提升反洗錢合規管理與風險管控水平，有效預防并打擊洗錢犯罪活動，并結合當前國際、國內日益復雜嚴峻的反洗錢形勢，堅持做好國際業務反洗錢管理工作，嚴防洗錢風險。

健全風控機制

- 任命首席反洗錢官，總行配備5名專職人員負責全轄反洗錢工作的組織與管理工作，轄內各機構設立反洗錢崗
- 召開聯席會4次
- 針對“職業分類”及“境外取現”等發出工作聯系單10份
- 印發《風險提示》10期
- 下發反洗錢工作動態22期

持續優化系統

- 完成大額交易報告規則變更、可疑交易報告自主監測模型建設
- 對身份信息存疑客戶，按交易碼進行控制，禁止其辦理業務
- 加強核心系統對業務流程的硬約束，30天內未修改完善信息的客戶，禁止其辦理櫃面及非櫃面業務
- 加強開戶管理及可疑交易報告后續控制措施，把好開戶環節準入關

開展培訓宣傳

- 組織2期新員工反洗錢崗前培訓，參訓人員300人
- 開展3期分支行反洗錢定點培訓，參訓人員200人
- 舉辦2017年反洗錢專項培訓，參訓人員120人
- 組織46人參加中國人民銀行鄭州培訓學院在重慶舉辦的《銀行洗錢案例解析與可疑交易監測分析實務》現場培訓
- 組織6852人參加人民銀行反洗錢后續教育遠程培訓

組織969人參加2017年第四期金融業反洗錢崗位準入培訓

江津、榮昌等20余家分支行在社會公眾較多且集中的廣場設立宣傳站，開展巡回宣傳

發放反洗錢宣傳冊、宣傳折頁14340套

品牌保護

2017年，本行嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等國家及地方性法律法規，針對全行發布規範宣傳工作指導意見，認真履行與廣告宣傳相關的國際公約及我國法律法規，及時做好對產品和服務的廣告及標簽等方面的專利申報工作，并做好相關管理制度的更新。本行以《宣傳工作管理辦法》為綱領性制度，建立了7個單項管理制度，涵蓋範圍包括品牌管理、廣告投放、新聞宣傳、輿情管理、聲譽風險等管理體系，印發了《關于規範戶外宣傳平臺管理的通知》等系列文件，進一步推進本行品牌視覺形象的規範統一，提升整體宣傳合力，不斷強化品牌形象打造。

在規範廣告宣傳工作的同時，本行注重知識產權的維護，以多角度維護企業品牌。我們始終圍繞“實施知識產權戰略，支撐創新驅動發展”主題，積極推進以“尊重知識、崇尚創新、誠信守法”為核心的知識產權文化建設，營造良好的知識產權輿論氛圍。本行嚴格按照《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國專利法》等法律法規的要求，切實采取知識產權保護措施，進一步完善知識產權保護機制，為業務持續健康發展提供了有效的保障。

制定專項制度	制定了《知識產權管理辦法》，規定了知識產權保護範圍、部門職責分工、知識產權的權屬歸屬、許可轉讓以及知識產權的申報、維護等相關流程，進一步加強了本行對知識產權的申報、保護和利用
完善管理架構	設立知識產權管理部門及崗位，全面履行知識產權保護工作職責，負責制定知識產權管理辦法、統籌全行知識產權管理事務，制訂知識產權工作規劃，負責知識產權的日常管理與維護，以及指導、監督分支機構的知識產權保護和管理工作
加強第三方合作	借力專業機構，聘請重慶西南商標事務所作為知識產權顧問 積極與商標事務所協作申請相關產品的商標注冊，2017年對“江渝合家卡”和“江渝幸福金”分別在6個類別申請商標注冊
提高風險防範	在申報商標獲得專用權之前或權利來源不明時，謹慎使用和推廣該商標，并在經營管理工作中慎重使用不屬于本行的商標 若委托廣告公司策劃、制作廣告，在合同未簽章生效前，雙方不得實際履行合同，并在合同中需明確，廣告公司在制作廣告過程中，不得侵犯任何第三方權利

供應商管理

本行堅持集中采購原則，并于2017年修訂并下發了《重慶農村商業銀行采購管理辦法》、《重慶農村商業銀行大宗物品采購委員會工作細則》、《重慶農村商業銀行供應商管理辦法》、《重慶農村商業銀行評審專家管理實施細則》等制度，從而保證了集中采購行為的公開公平公正。本行秉承“制度管人，流程管事”的宗旨，于2017年修訂并下發了《大宗物品采購管理法律法規匯編（2017年版）》和《重慶農村商業銀行采購管理操作手冊》，對供應商進行入圍評定、采購組織實施、供貨服務驗收、供應商考核、供應商后評價等一系列明確的措施落實供應鏈的流程化管理，從而確保供應鏈的每個環節均有章可循，有據可依。

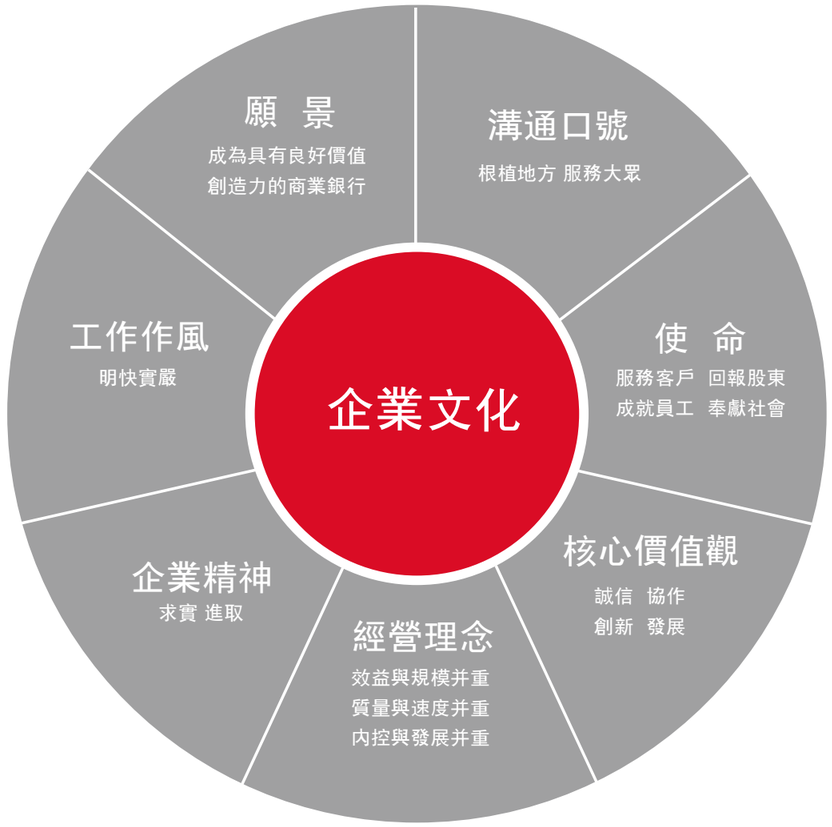
本行于2017年，按項目類型，通過行內推薦、公開征集等方式，分門別類建立了供應商庫，對供應商庫實行動態管理，并對因環境和社會風險管理不善受到有關政府部門處罰的以及有損本行利益和形象的供應商進行及時調整，重點對供應商所屬行業是否為“兩高一剩”行業以及在最近三年內各項經營活動是否存在重大違法記錄或不良信息記錄進行核查。本行在采購時會針對該供應商制定其供應商服務后評價標準，通過各類量化指標，對供應商供貨、服務后評價實力進行考核。同時，本行還將考核結果與商務付款情況相結合，并通過延期付款、減額付款、商務約談、納入黑名單庫等行之有效的手段，努力督促供應商提升服務質量及供貨水平。2017年，本行集中采購供應商審查覆蓋率為100%。

責任管理

本行始終以承擔社會責任為己任，聽取各方意見和建議，履行經濟責任、環境責任和社會責任，與利益相關方密切結合，做一個負責任有擔當的企業，堅持可持續發展觀，支持節能減排，綠色信貸，保護環境，強化責任管理，走可持續發展道路。

責任文化

本行追求企業社會責任與可持續發展同步前行，推動企業文化建設，貫徹“求實，進取”的企業精神，樹立“明快實嚴”的工作作風，肩負“服務客戶，回報股東，成就員工，奉獻社會”的使命，主動承擔社會責任，力爭成為具有良好價值創造力的商業銀行。



責任體系

本行繼續健全由董事會領導，高級管理層負責，董事會辦公室牽頭，各部門和各分支機構、村鎮銀行及控股金融租賃公司共同協作的社會責任組織體系，有效有序地開展社會責任工作，主動承擔社會責任，不斷加強責任管理，提升企業可持續發展能力。

責任融入

2017年，本行依據香港聯合交易所《環境、社會、管治指引》（ESG）要求，參考根據中國銀監會《關于加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》編制指引以及全球報告倡議組織（GRI）發布的《可持續發展報告指南》（G4）和金融服務業行業補充指南等標準，以經濟、環境、社會“三重底綫”理論為基礎，進一步完善本行ESG指標體系，并總結出本行2017年在治理 、利益相關方溝通 、環境責任、經濟責任和社會責任各方面的工作亮點。同時，本行開展了一系列專項培訓，保證ESG指標體系的落實，確保社會責任工作高效、聯動、有序展開。

方面	議題	
治理與溝通	● 機構情況	● 利益相關方溝通
經濟	● 間接經濟影響 ● 產品責任	● 供應鏈管理 ● 反貪污及反洗錢
環境	● 排放物 ● 環境及天然資源影響	● 資源使用
社會	● 雇傭	● 社會公益

2017年責任管理主要進展

月份	主要進展
2月	參與重慶市銀行業協會2016年度社會責任工作評選活動
3月	參與中國銀行業協會2016年度社會責任工作評選活動
5月	本行獲評中國銀行業協會“2016年度最具社會責任金融機構獎”“2016年度最佳社會責任管理者獎”“2016年度社會責任特殊貢獻網點獎”
6月	發布本行2016年度社會責任報告
7月	本行獲評重慶銀行業協會“2016年度最具社會責任金融機構獎”“2016年度社會責任公益慈善愛心獎”“2016年度社會責任精準扶貧獎”及“2016年度社會責任特殊貢獻獎”
11月	開展社會責任專項培訓
截至12月末	借助媒體開展企業社會責任宣傳共20余篇

實質性分析

本行在香港聯合交易所環境、社會、管制（ESG）指引要求的基礎上，充分參考全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》（G4），對標國際國內領先企業情況，對反映機構經濟、環境和社會重大影響及對利益相關方評價和決策有實質性影響的議題進行梳理、分類、篩選與排序，盡可能準確、全面地披露運營管理相關信息。

主要利益相關方及企業自身對環境、社會及管治指引各層面關注度分析矩陣圖

利益相關方溝通

溝通機制

政府
- 政策指引
- 專題匯報
- 日常溝通

監管機構
- 規範性文件
- 工作匯報
- 現場檢查
- 非現場監管

股東
- 股東大會
- 董事會
- 路演
- 業績發布會
- 日常溝通

客戶
- 公司網站
- 微信公眾號
- 官方微博
- 手機銀行客戶端
- 966866客服中心

利益相關方訴求

- 落實國家經濟政策
- 服務三農，推進城鄉統籌
- 持續增加的就業機會
- 穩定增長的稅收

- 穩健合規的日常經營
- 有效的風險防範
- 穩定有序的金融體系

- 持續合理的投資回報
- 全面、及時、準確的信息披露
- 良好的公司治理

- 多樣化的產品類型
- 多元化的服務渠道
- 持續提升的服務質量
- 有效的消費者權益保護

本行回應

- 服務轉型新興與支柱產業
- 服務“三農”
- 服務小微
- 服務民生
- 良好經營

- 合規經營
- 風險管理
- 防範金融犯罪

- 良好經營業績
- 全面、及時、準確披露信息
- 公司治理

- 創新金融產品
- 提升服務品質
- 推進渠道建設
- 保護消費者權益

溝通機制

員工
- 員工溝通
- 工會
- 職代會
- 行務公開
- 企業文化活動

供應商和合作伙伴
- 大額采購委員會
- 業務交流合作

社區
- 金融社區服務
- 金融知識宣傳
- 社區公益活動

公眾和媒體
- 媒體信息披露
- 公益活動

環境
- 經營活動
- 環保活動
- 政策信息披露

利益相關方訴求

- 合理的待遇和福利
- 滿意的工作環境
- 良好的職業發展

- 公平的合作機會
- 誠信的約定履行
- 穩定的雙贏關係

- 共同的社區發展
- 和諧的社區關系

- 公開透明的信息披露
- 全面有效的企業公民履責

- 綠色的金融服務
- 持續減少能源消耗和碳排放
- 積極的環境保護

本行回應

- 保護員工權益
- 提升企業文化
- 建設員工隊伍

- 堅持責任采購
- 服務客戶“走出去”

- 幫助貧困地區
- 普及金融知識
- 熱心社會公益

- 及時客觀的信息披露
- 踐行經濟責任，助力富民興渝
- 踐行環境責任，打造綠色銀行
- 踐行社會責任，共建共享和諧

- 綠色信貸
- 綠色服務
- 綠色運營
- 綠色公益

主要榮譽

2017.10

- 被中國銀監會農村金融部評為2017至2018年度第三次農村商業銀行標杆銀行，在大中城市標杆銀行中排名第一位
- 榮獲《中國農村金融》雜志社“2017年度通聯發行工作進步獎”
- 被人行重慶營管部評為“2017年度宣傳通聯工作優秀單位”

2017.09

- 榮登2017中國企業500強第404位；2017中國服務業企業500強第150位
- 榮登每日經濟新聞（NBD）2017中國中小銀行先鋒榜——綜合效益榜

2017.07

- 榮獲重慶市銀行業2016年度“最具社會責任金融機構獎”、“社會責任公益慈善愛心獎”、“社會責任精準扶貧獎”及“社會責任特殊貢獻獎”
- 榮登英國《銀行家》雜志“2017全球銀行1000強”第166位，較去年上升4位，在入圍的126家中資銀行中排名第22位

2017.06

- 榮獲2016年度金牛理財銀行
- 重慶農村商業銀行榮獲中國銀行業協會“2016年度最具社會責任金融機構獎”，重慶農村商業銀行南川支行行長陳為彬、巫山支行行長張聯杰榮獲“2016年度最佳社會責任管理者獎”，重慶農村商業銀行石柱支行、重慶農村商業銀行城口支行修齊分理處榮獲“2016年度最佳社會責任特殊貢獻網點獎

2017.04

- 重慶農村商業銀行“高鐵銀行”服務榮獲第三屆中國金融品牌“金栗子”獎極具吸引力獎

2018.02

- 榮登英國《銀行家》雜志“2017全球銀行品牌500強”第152位，較去年上升25位，在入圍中資銀行中排名21位
- 2017重慶企業100強、2017重慶服務業企業100強
- 榮獲2017年度重慶商報金鼎獎“年度市民喜愛的手機銀行”、“年度支持小微企業發展貢獻突出銀行”及“年度服務實體經濟卓越貢獻金融機構”
- 榮獲2017重慶城市推介力暨第十一屆中國（重慶）理財總評榜最具社會責任銀行；最佳互聯網金融創新服務銀行；最佳農村金融服務銀行。
- 榮獲2017年度重慶市銀行業文明規範服務評選工作“最佳組織獎”

2017.11

- 榮登“中國銀行業100強榜單（以核心一級資本淨額排序）”第21位

2017.10

- 榮獲重慶市金融學會2017年度通聯工作先進集體二等獎
- 本行客戶服務中心在第三屆中國銀行業“尋找好聲音”業務技能大賽中，榮獲“風采之星”、“智慧之星”、“最佳智慧團隊”及“最佳風采團隊”四個獎項

2018.01

- 榮獲中國金融認證中心（CFCA）2017年最佳直銷銀行功能獎
- 榮獲第七屆中國移動金融高峰論壇最佳產品口碑獎
- 榮獲2017重慶金融業傳媒大獎
  --精準扶貧經典案例
  --年度公益支持獎
  --年度品牌影響力銀行
- 榮獲2017年中國融資大獎
  --最佳投資者關系獎
  --最佳投資價值獎
- 榮獲重慶電視臺新聞頻道“民心銀行”評選活動“2017年度金融貢獻獎”及“2017年度受歡迎服務銀行”

  榮獲“2017年中國銀行業好新聞”杰出獎
- 榮獲2017年度“重慶金融奧斯卡”評選
  --2017年度最具經濟貢獻力金融企業
  --2017年度金融扶貧特別貢獻企業
- 榮獲騰訊·大渝網2017年度金企鵝獎、2017年度最佳移動金融，本行“天添金”、幸福巴渝系列理財產品榮獲2017年度最受重慶市民喜愛的銀行理財產品
- 榮獲2017年全國銀行業理財信息登記工作杰出單位

助力經濟發展
推進富民興渝

- 響應國家戰略
- 助力經濟轉型
- 助推三農發展
- 服務小微成長
- 服務保障民生

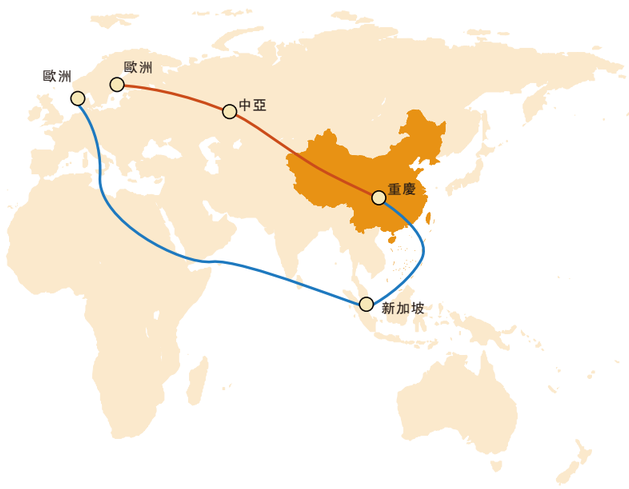
2017年，本行積極貫徹國家宏觀調控政策和信貸投向指導意見，結合地方經濟現狀，響應國家戰略，提高國際業務能力，助力地方經濟發展，支持產業轉型升級，并着重扶持戰略新興產業和綠色產業，加大對實體經濟企業的資金注入，更好的服務“三農”、服務小微、服務民生，履行社會責任，為全面建成小康社會貢獻力量。

響應國家戰略

2017年，本行積極融入國家”一帶一路”和長江經濟帶發展，加大運用綜合金融服務手段，支持高起點、高水平、創新型的示範性重點項目，與產業互利共贏，共同服務地區開放型經濟體系建設。

支持重點戰略

本行利用自貿區支付結算便利化的政策，通過系統升級改造為企業提供批量付匯、外匯資金集中運營等金融結算服務，開展跨境人民幣結算專項營銷活動，促進與“一帶一路”國家的貿易。2017年，本行客戶與“一帶一路”國家的跨境人民幣結算超過1億元人民幣，與“一帶一路”國家的貿易收付匯超過6億美元。



本行以服務地方經濟為己任，發揮金融服務的“融資”、“融智”及“融商”功能，加大有效信貸投入，重點支持建設互聯互通的交通、物流及信息樞紐，支持建設“鐵、公、水、空”多式聯運體系，支持打造長江上游航運交易中心和結算中心；以“三基地三港區”國家級物流樞紐平臺為核心，支持建設互聯互通的長江經濟帶西部物流樞紐和國際物流樞紐，助推“渝新歐”大通道、西部物流園、果園港等一批重點項目建設。截至2017年末，本行投放相關貸款127.36億元，較年初新增11.95億元，增幅10.35%。

截至2017年末

本行投放相關貸款

127.36億元

較年初新增

11.95億元

案例 支持重慶果園港建設

重慶果園港是重慶建設長江上游航運中心的標志性工程，是“一帶一路”和“長江經濟帶”國家戰略在重慶實現“無縫連接”的重要支點，本行一直重點支持其建設，截至2017年末，本行支持果園港建設共計授信超過31億元，為客戶“量身打造”的授信品種包括流動資金貸款、固定資產貸款、銀行承兑匯票、信用證及跨境融資等，較好地滿足了果園港相關企業多樣化的金融服務需求。

支持企業走出去

2017年，本行全面提升對外金融服務能力，綜合運用資金結算、貿易融資等產品，為企業拓展對外貿易提供優質高效服務。同時，本行擴大同業合作渠道，運用內保外貸產品，為重慶企業境外投資提供資金融通。截至2017年，本行共為出口企業提供超過16億元融資。

案例 支持國產企業走出國門

重慶市博賽礦業（集團）有限公司是一家以全球鋁土礦資源儲備與開發為着眼點，以生產鋁基系列產品為主，并涉足煤炭、鐵等領域的跨國企業。其是重慶乃至中國“走出去”發展最早，也是最成功的典範企業之一。2017年本行通過內保外貸的方式為其境外關聯公司賽特礦產（亞洲）有限公司提供2650萬美元的融資，用于購買博賽集團在圭亞那子公司生產的礦產品，支持了集團在海外的業務發展。

案例 沙坪壩支行助力“秦媽”走出國門

重慶秦媽餐飲管理有限公司成立于2005年，前身為重慶秦媽餐飲文化有限公司。在國內火鍋市場相對飽和的情況下，秦媽火鍋決定轉型升級，但由于資金限制，無法進一步發展。本行在了解這一困難后，對秦媽餐飲管理公司進行了有效的貸款支持，截至目前共發放貸款2800萬元。

在本行的支持下，秦媽餐飲管理公司迅速發展成為一家全國性餐飲連鎖企業，并陸續在海外進行了店面拓張。截至目前，其于國內已擁有156家直營店及聯營店，以及500余家加盟店。其店鋪遍布全國30余省市，海外也已擁有分店共計7家，“秦媽”品牌現已成長為“中國名火鍋”，在重慶火鍋眾多知名品牌中獨樹一幟，以其純正的重慶特色享譽海內外。

創新國際業務

本行持續豐富金融服務產品，積極拓展業務發展思路，推動衍生產品創新業務落地，靈活開展各項新型業務。

自營外匯掉期	● 完成銀行間外匯掉期的系統開發及衍生產品制度建設 ● 落地自營外匯掉期業務，實現本外幣的無風險流通
同業福費廷	● 落地國內證同業福費廷買賣業務 ● 拓展同業產品，增加利息收入渠道
人民幣結構性存款	● 完成人民幣結構性存款產品開發及制度建設 ● 落地人民幣結構性存款業務，為國企及上市公司等大型客戶提供更多的存款理財選擇
代客外匯遠期	● 完成代客外匯遠期系統開發及制度建設，上綫后可為公司客戶提供鎖定匯率風險
國內信用證業務	● 完成《國內信用證貿易融資業務管理辦法》的制訂 ● 為2家企業辦理國內信用證福費廷自持業務

案例 創新國內信用證業務

本行為買方重慶渝貿通供應鏈管理有限責任公司開立國內信用證，賣方重慶市賽瑪特科技有限責任公司發貨、交單并獲得銀行承兑后，在本行申請國內信用證項下福費廷業務。本行為重慶市賽瑪特科技有限公司發放1000萬元人民幣融資，便利了企業的國內貿易的同時提高了企業資金周轉效率，將本行服務鏈條延伸到上下游客戶中。

助力經濟轉型

2017年，本行持續推進新興業務發展，舉辦投融資對接會，搭建投聯貸平臺，為產業發展提供資金服務。同時，本行采取多種措施調整優化行業信貸結構，支持行業轉型升級。本行還積極協同實體經濟的升級與轉型，多維度地支持實體經濟優化發展，為其創造出更多的優質資源供給。截至2017年，本行各項貸款余額3091.4億元（不含金租公司，不含表外業務，不含貼現轉貼現），較年初增長363.4億元。其中支持工業企業2195戶，貸款余額779.03億元，占全行各項貸款總額的25.19%；支持科技型企業357戶，貸款余額204.43億元，占全行工業企業貸款的26.24%。

支持科技型企業

截止2017年 357戶

貸款余額為 204.43億元

占全行工業企業貸款 26.24%

支持工業企業

截止2017年 2195戶

貸款余額為 779.03億元

占貸款總額 25.19%

支持戰略新興產業

2017年，本行積極引導信貸資金流向戰略新興產業，推動地方產業結構調整升級。截至2017年末，本行共支持“6+1”支柱產業企業1018戶，投放貸款522.80億元，支持戰略性新興產業企業68戶，投放貸款92億元。

案例 助推仙桃國際大數據谷建成

仙桃國際大數據谷（簡稱仙桃谷）屬重慶市十大戰略新興產業項目，于2014年4月由重慶市政府批準啟動建設，2017年底基本建成。仙桃谷是為適應全球大數據和智能硬件產業快速崛起趨勢，構建具有國際競爭力的創新生態圈而誕生的我國大數據產業園區。本行結合仙桃數據谷實際情況，為其提供了科學合理的金融服務方案，雙方達成合作意向，該公司在本行獲得13億元授信，用途為仙桃數據谷園區一期基礎設施建設。在本行的支持下，一期基礎設施已然建成。該設計將為整個園區的建設打下了基礎，并有利于園區的招商引資。在后續合作中，本行將關注入駐企業尤其是中小企業的融資需求，適時為園內企業提供資金支持，為園區的持續發展提供全方位的金融解決方案。

支持綠色產業轉型

2017年，本行在綠色信貸政策的指引下，合理配置信貸資源，大力支持節能環保、循環經濟、低碳經濟的發展，切實推進新型綠色產業轉型進程。

案例 重慶市梁平區滑石寨生態農業有限公司

重慶市梁平區滑石寨生態農業有限公司企業創辦于2011年。其前身是有30余年歷史的金桂煤礦。目前，該公司以農業綜合開發、觀光（生態）旅游、“非遺”文化展演、農業技術咨詢服務等業務經營為主。其按照國家農業綜合開發高標準農田建設示範工程要求，在梁平金帶、大觀等地廣泛開展土地平整、土壤改良、優質種苗定植、農田輸配電、曬場、倉庫等建設，從而使得當地田成型、渠相通、路相連、旱能灌、澇能排，基本實現了田園化。該地由昔日以黑色經濟為主調的煤礦產業成功轉型為以青山綠水為主題的旅游經濟。在本行信貸資金的支持下，公司各項業務開展良好，重現了青山綠水，實現了一二三產業融合發展，達到較高的經濟效益，吸納農村富余勞動力就業，帶動當地村民致富，實現社會效益的多贏局面。

助力實體經濟發展

2017年，本行秉承“根植地方、服務大眾”的理念，支持實體經濟發展，滿足了實體經濟多樣化的融資需求，進一步優化資產負債結構，增強服務實體經濟能力。

案例 助力實體企業發展

重慶志成機械有限公司是本行重點支持的制造型實體企業，長期服務于世界500強企業。本行自2004年對公司授信500萬元開始，經過近14年的合作，重慶志成機械有限公司已發展成為摩托車發動機缸頭領域知名品牌，國內市場份額50%以上，全球市場份額30%以上。

國內市場份額
50%以上

全球市場份額
30%以上

助推三農發展

本行積極貫徹黨的十九大精神，全力助推實施鄉村振興戰略，加快推進農村金融產品與服務方式創新，通過支持“龍頭企業+合作社+農戶”“龍頭企業+農戶”等模式，提升農業產業化發展水平，同時緊密結合金融支農和脫貧攻堅，加大對精準扶貧和精準脫貧的產業金融支持。此外，本行還深入調研了在三農及扶貧領域財政基金的統籌整合使用情況，跟進營銷沉澱資金賬戶和支持實體項目，全方位助推三農發展。

加大三農信貸供給

指標名稱	2017	2016	2015
支持“三農”的網點機構數量（個）	1464	1461	1460

2017年，本行以助力農業增效、農民增收、農村增綠為目標，積極踐行新的發展理念，緊緊圍繞推進農業供給側結構性改革主綫確定金融服務重點，重點瞄準“三農”市場新產業、新業態、新主體，及時推動金融資源持續向“三農”傾斜，重點扶持美麗鄉村、鄉村旅游和涉及民生的基礎設施項目，并緊扣重慶現代農業產業體系建設，圍繞將信貸供給體系突出“五個優先”：優先支持高標準農田建設、優先支持七大特色效益農業、優先支持休閑農業和鄉村旅游、優先支持農業產業上下游鏈式經營及優先支持農業科技創新。截至2017年末，本行涉農貸款余額1461.48億元，較年初增加127.18億元。

涉農貸款余額
1461.48億元

較年初增加
127.18億元

提高三農服務質量

本行將三農業務管理與協助產品創新相結合、與服務機制建設相結合、與業務調研和檢查督導相結合，延伸服務半徑，拓展服務深度，提升服務質量。

突出戰略引領

董事會下設置三農金融服務委員會，經營管理層下設置三農及扶貧金融服務委員會，定期召開會議研究部署全行“三農”金融服務。

突出專業管理

職能部門中設置三農業務管理部，總行公司、個人業務部下設立農業產業化中心、農戶金融服務中心，推動全行提高三農業務精細化管理水平。

突出專業服務

主城區以外的31家分支行定位為三農業務支行，設立專營機構或部門直接營銷農戶及農企貸款，構建了專業化、綜合化的“三農”金融服務模式。

突出傾斜考核

加強對三農業務的信貸優惠與績效考核傾斜，并在支用出賬中，業務辦理時間上、額度安排上都向“三農”客戶傾斜，提升服務主動性、積極性。

推動涉農業務發展

本行始終堅持“改制不改向、改名不改姓”的方針政策，不斷加大對涉農領域金融服務的支持力度，推進農村一二三產業融合發展。截至2017年末，本行支持了478家龍頭企業，貸款余額83.74億元，有余額的貸款832筆，其中：國家級17家、78筆、余額17.06億元；市級272家、469筆、余額41.60億元；區縣級189家、285筆、余額25.08億元。

案例 豐都支行支持恒都肉牛產業發展

豐都支行通過積極多方聯動、量身定制產品、優化服務體系等方式，助推豐都肉牛產業全面崛起，帶動豐都縣域經濟發展。自簽訂《關于共同促進豐都縣肉牛產業化發展戰略合作協議書》起，本行用3年時間，對肉牛產業項目授信5億元。從2009年4月至2017年11月，本行累計向恒都集團公司發放肉牛貸款145280萬元，及時幫助企業渡過了短期資金瓶頸，顯著地促進了肉牛產業發展。

案例 南川支行傾力“資潤”笋農茶農

南川支行作為服務“三農”的金融機構，投放1000余萬元給竹笋收購方作為所需流動資金，并支持金山鎮、頭渡鎮10余戶笋農發展壯大。該舉措使得南川區金佛山的笋農們從無店經營的中間商，發展到擁有自己的金山方竹笋、金山土特產等的門市經營部。在支持茶農方面，南川支行從2006年以來，累計對重慶市乾豐茶葉有限責任公司發放貸款5000余萬元。該公司生產的“金佛玉翠”牌茶葉陸續獲得國際金獎名茶、最受消費者歡迎產品及重慶十大名茶等榮譽。

案例 璧山支行助推葡萄種植戶增收致富

葡萄種植戶朱三貴是璧山區正興鎮團結村的一名普通農戶，早年就在其村承包土地并種植葡萄。由于長期實行露天栽培，導致葡萄的品質和產量都達不到預期。2017年7月，璧山支行推行農村“一二三”產業融合信貸產品后，通過金融知識下鄉宣傳活動進行了廣泛宣傳。該客戶得到信息后向該支行申請了貸款，成功獲得一筆20萬的農村“一二三”產業融合貸款。客戶得到本行信貸支持后，着手開建大棚，改善滴灌設施，成功提高了葡萄產量，取得了可喜的成績。

案例 江津支行創新貸款與授信積極支持農村經濟

江津支行抓住農村一二三產業融合發展試點契機，創新性地推出了信貸產品，并增強銀政合作和強化宣傳營銷。該支行累計收集區內農村一二三產業融合項目貸款意向性客戶信息468條，金額26812萬元。其中，通過授信審批的客戶為220戶；授信金額為6925萬元。目前，該貸款已成功發放180戶，金額5705萬元。這筆貸款支持了發展區內具有特色產業鏈的農產品加工業，同時還促進了當地農業發展方式轉變，協助構建現代農業產業體系，并有效地實現了農民增收。

案例 北碚支行支持重慶京冀農業有限公司發展

京冀農業公司成立于2012年，位于北碚區歇馬鎮虎頭村，是重慶市農業綜合開發重點龍頭企業。2017年京冀公司計劃實施北碚區創新投融資模式高標準農田建設項目，項目總投資750萬元，企業只能自籌資金150萬元，還差600萬元資金缺口，由于公司缺乏抵押物，無法獲得銀行貸款，本行北碚支行在得知這一消息后，第一時間與京冀公司聯系，并積極聯系重慶興農融資擔保集團有限公司，為京冀農業公司提供擔保，向其發放固定資產貸款500萬元，有效解決京冀公司項目資金缺口問題。目前項目進展順利，項目建成后將促進提升區內的農業產業化水平，增加農業產業的附加值。

服務小微成長

指標名稱	2017	2016	2015
小微企業貸款余額（億元）	1055.44	934.34	827.44
小微企業貸款余額占全部貸款余額的比例（%）	33.74	33.11	32.51
小微企業貸款客戶數量（戶）	108656	103166	102880

2017年，本行深入落實“三化”戰略，創新產品服務，優化業務流程，搭建新型營銷平臺，加強總分行上下聯動，完善各支行建設，不斷優化服務小微企業金融能力，充分適應市場與客戶的需求。

建設小微支行

2017年，本行發揮小微專營支行的“試驗田”作用，持續加強業務指導。為規範專營支行管理，本行總結了近年來專營支行業務運行和管理經驗，促進專營支行業務合規運行，搭建學習交流平臺，加強對分支行的業務培訓，提升專營支行的服務能力。截至2017年末，本行共有小微企業金融服務專營機構14個，小微企業金融服務合作機構75個，小微企業金融服務專營機構貸款余額為83.31億元，小微企業金融服務專營機構貸款戶數量為5135戶。

專營機構貸款余額為
83.31億元

專營機構貸款戶數量為
5135戶

完善產品服務

2017年，本行持續加大特色化、差异化創新力度，在產品、流程、服務方面取得了重要進展 。

提供個性服務	• 運用制造業增值貸、小水電收益貸等多種創新模式為23家分支行批復個性化金融服務方案29個 • 創新推出了小微“增好貸”產品
修訂產品制度	• 修訂了小微授信業務管理辦法以及增信貸、個人助業貸款、訂單貸、發票融資、稅易貸等產品制度
強化科技創新	• 開發了50萬元以下個人經營性貸款“到期自動續貸”功能以及“自助支用及還款”功能 • 開發了“新增按揭貸款選擇固定日扣款功能”和“本息逾期貸款客戶還款賬戶資金到賬實時自動扣款功能”

促進業務營銷

今年，本行強化銀政、銀擔合作，為全行小微業務發展搭建營銷平臺，并積極加強上下聯動與條綫聯動，將上下游客戶嵌入授信方案，拓展小微基礎客群，實現小微企業傳統信貸與結構性融資組合業務突破，進一步擴大小微企業應收賬款融資覆蓋面。

切實支持科技型企業創新發展	與市科委、重慶高新區管委會合作，在高新區率先啟動科技型企業知識價值信用貸款試點。
積極支持國家鄉村振興戰略	與農擔公司合作，加大“農村一二三產業融合貸款”投放力度，積極支持國家鄉村振興戰略。
保持創業擔保貸款市場份額	與市人社局、就業局和市小微擔保公司合作，督促各分支行積極向所在區縣政府爭取自行貼息政策并搶抓當年新投放貸款市場份額。
積極支持鄉村基礎設施建設	與重慶市交委、交通擔保公司合作，開展“路保貸”業務，支持重慶市行政村公路建設和連接村村通公路干綫道路項目。
擴大銀政合作覆蓋面	與當地政府合作，對萬州、萬盛、秀山、豐都、涪陵、長壽等分支行與當地政府開展“增信貸”合作進行指導。

案例 江津支行發展稅易貸 解決企業融資難題

重慶市韓氏瓦缸食品有限責任公司成立于2002年，擁有自主商標（“瓦缸”、“韓氏瓦缸”）及系列產品。“瓦缸”商標被評為重慶市著名商標，其產品先后被評為優質產品并多次獲得國內其他榮譽。為了抓住機遇搶占市場，該公司必須將新產品上綫生產，急需增加資金購買原材料，但苦于沒有抵押物，公司增資困難。

江津支行在了解該情況后，發現該公司正符合本行積極推廣的貸款新品種——稅易貸。根據韓氏瓦缸公司于2017年4月取得的納稅信用等級B級證明，結合企業現金流分析把握企業還款能力和還款意願，本行對其發放了貸款。貸款發放后，該公司順利實現新產品上綫。

案例 九龍坡支行助力小微企業實現跨越式發展

重慶利邁陶瓷技術有限公司成立于2003年11月27日。該公司的主要產品為耐高溫、耐腐蝕的全陶瓷發熱元件的研究、開發和生產，并擁有多項國內外發明專利。目前該公司承接了美國希爾科、美國Woodstream集團等全球500強企業的合作訂單，但由于前期投入較大，開發周期較長，從而墊付了大量的研發費用。而且，該公司老板為加籍華人，未在中國置辦房產，故缺乏抵押物，融資渠道狹窄。

本行在進行了實地調研后，發現該產品市場潛力巨大且市場競爭力強。本行積極介入，主動對接市科委和九龍坡高新區，并在公司未提供任何抵質押擔保時，就為該公司發放了科技型企業知識價值信用貸款240萬元，從而解決了其“燃眉之急”。此外，該240萬元貸款執行基準利率，因此幫助該公司節約融資成本近7萬余元。在得到這筆貸款后，該公司在2個月時間內銷售收入增長了500萬，其新簽合同訂單達5000余萬元并預計明年銷售收入能夠從2017年的3000萬元突破到6000萬元。得益于及時的貸款，該企業實現了跨越式的發展。

服務保障民生

2017年，本行將醫院、學校、水電氣等民生領域行業作為信貸投放重點，貫徹國家產業政策，積極支持消費、醫療教育、健康養老、基礎設施等產業，不斷擴大優質基礎客戶群，夯實業務發展根基。2017年12月末，本行民生領域貸款余額354.11億元，較年初增長42.86億元，增幅13.77%。

支持醫療事業發展

2017年，本行重點投向具有品牌優勢、管理規範的公立醫院，適度支持具有品牌效應及專業實力強勁的民營醫院，通過降低利率、簡便手續、加快審批流程、提供“銀醫通”等方式為醫療類客戶開設“快速通道”，加大對各區域醫療類客戶的支持力度。截至2017年末，本行醫療衛生行業貸款余額40.51億元，較年初增長9.81億元，增幅為31.95%。

案例 授信捷爾醫院 改善就醫環境

重慶醫科大學附屬第三醫院（捷爾醫院）坐落于“重慶市對外開放第一門戶——渝北區”黃金位置，作為區域性醫療中心，服務輻射人口180余萬。醫院是由重慶醫科大學與重慶捷爾醫療設備有限公司聯合建立的一所非營利性、新型混合所有制醫院。2017年12月，對于開業時間剛過一年的重慶醫科大學附屬第三醫院，本行僅僅用了2周便成功向醫院授信3億元，及時有效地解決了醫院融資問題。本行信貸資金的投入，有效解決了該醫院資金流動性的問題，使其能夠盡快擴大醫療服務能力，滿足群眾不斷增加的就醫需求，助其快速發展。

支持文教產業發展

本行堅持“積極支持，優選客戶，加強管理”的總體信貸政策，加大對資金實力雄厚、專業實力強，持續經營能力強的公辦院校類客戶及專業培訓機構客戶的信貸投入，積極支持并加大力度營銷教育類客戶。截至2017年末，本行支持教育事業貸款余額32.79億元，支持文化產業貸款余額22.18億元。

案例 支持長江師範學院建設

長江師範學院始建于1931年，是重慶市教委直屬全日制普通高等院校，肩負着為重慶市基礎教育和經濟社會發展服務的雙重任務。為保持良好的發展趨勢，學院制定了近期和中長期發展規劃，并將修建新校區作為學院的首要任務。目前，本行已與長江師範學院建立較穩固的合作關系，積極支持優質高校的發展。

支持安居保障工程

本行對保障性安居工程類項目采取積極介入、優先支持的信貸政策，為企業提供流貸、固貸、保理、債券、結構化融資等多種融資方式。截至2017年末，本行保障性安居工程貸款余額4.95億元，其中，棚戶區改造貸款余額4億元，公租房（含廉租房）貸款余額0.95億元。

案例 支持城市基礎建設

2017年4月，本行為重慶市通旺投資發展有限公司“忠縣鳴玉溪棚戶區改造一期”項目授信90000萬元，目前已累計支用40000萬元，貸款期限10年。該項目的建設內容為：危舊房改造總量36000平方米；新建城市道路5603米；新建橋梁1座；新建安置房40000平方米。目前項目危機房的改造已完成，項目涉及的市政道路建設正在進行，安置房已全部完成，項目正按預期順利進行。

支持社保體系建設

本行獨家代理重慶市城鄉居民社會養老保險，致力于推動全市覆蓋城鄉的社會保障體系建設。2017年10月，本行為貫徹黨的十九大提出的完善公共服務體系的要求，適應“互聯網+人社”的大趨勢，有效解決城鄉居民合作醫療保險人工代收風險，成功開發了城鄉居民合作醫療保險移動智能POS繳費、重慶農村商業銀行手機APP客戶端和微信銀行“綫上”繳費渠道，并已在萬州區試點運行，至此，本行成為全市首家實現城鄉居民合作醫療保險綫上參保繳費的銀行。

履行環境責任
促進綠色發展

- 綠色信貸
- 綠色公益
- 綠色運營

綠色信貸

2017年，本行緊跟國家綠色發展戰略，印發了《關于發展綠色信貸的指導意見》，積極踐行綠色經營理念，通過引導資源配置，建立綠色信貸激勵機制，對綠色信貸項目實施授信業務綠色通道制度，以金融杠杆化解產能過剩，形成環境保護長效機制，推動綠色轉型，加速綠色金融產品創新，引導全行大力拓展綠色環保、節能減排、清潔能源等領域的優質項目，切實促進經濟與環境和諧和可持續發展。截至2017年12月，本行支持綠色信貸貸款余額114.25億元，新增貸款8.88億元。

開通綠色通道

- 制訂《2017年信貸投向指引》，區分優先支持類、審慎支持類和壓縮退出類項目
- 按照“有扶有控，差別對待”的原則，對綠色信貸項目實行有差別、動態的授信政策
- 在符合本行基本準入條件的情況下，對綠色信貸項目實行授信條件適度放寬，開辟綠色審批通道

降低融資成本

- 對綠色信貸項目實施利率優惠政策
- 緊跟市場變化情況，調整優質客戶的貸款利率

調整信貸結構

- 對環保行業給予積極的行業定位，鼓勵全行積極拓展環保領域信貸市場
- 推動全行信貸結構“綠色調整”
- 綜合運用多種融資方式，有力支持龍頭企業發展

嚴控“兩高一剩”

按照國家供給側結構性改革要求，嚴控增量，壓縮存量，有效控制“兩高一剩”行業貸款規模

防範環境風險

嚴格實行環保標準“一票否決制”，將企業環保守法情況作為貸款審批的必備條件之一，對不符合環保要求的項目堅決不予準入

案例 支持污水處理企業

重慶環保投資有限公司為重慶市政府指定的專門負責全市鄉鎮污水處理設施“投、建、管、運”一體化運營的企業。按照規劃，共涉及1584座鄉鎮污水處理設施，覆蓋全市1558個鄉鎮，總處理規模126萬噸/日，投資總額112億元。該公司項目的建設和運營對于全市鄉鎮生態環境保護和改善具有較強的帶動作用。本行在公司2015年成立之時即主動與其對接，達成戰略合作協議，并積極跟踪公司組建、項目進展等情況。2017年，根據公司資金需求情況，本行給予公司流動資金授信5億元，用于滿足其日常運營支出。

案例 開州支行助力綠色金融

開州區大丫口農業開發有限公司旗下的紫海雲天香草園位于開州與萬州交界處——長沙鎮兼善村，緊鄰鐵峰山大埡口國家森林公園，自然風光秀麗，生態環境優美，是市級休閑農業與鄉村旅游示範點，集香草種植、加工、特色餐飲、娛樂、露營、婚紗攝影、休閑養生于一體，2016年成功晉升為3A景區。2017年9月，開州支行向大丫口農業開發有限公司發放標準農田建設項目貸款700萬元，用于農田建設，擬建設高標準農田1750畝，主要包括水利、道路、農業、林業等方面的新建及修整。該項目建成后主要產品為三大類：觀光旅游服務、香草盆景、香草精油，高標準農田項目的建設更能改善項目區生活條件，修復所在地的生態環境，同時推進農業結構調整優化，進一步發展特色效益農業。

案例 支持節能服務公司發展

重慶海潤節能技術股份有限公司是一家高新技術企業、軟件企業、國家級節能服務公司。其產品核心技術已獲得24項國家專利，5項國家軟件著作權，并為500多個大型項目提供節能服務。本行同該公司合作已有3年。2017年本行通過“助保貸+便捷貸”的方式，對其發放貸款1250萬元繼續支持其發展。

綠色公益

2017年，本行積極開展環保行動，推動發展綠色公益事業，積極組織員工進行植樹造林、義務掃街等活動，用實際行動清潔家園、愛護環境，踐行了國企的社會責任，提升了全行的社會形象。

案例 萬州分行開展“播種綠色”主題黨日活動

萬州分行組織30余名黨員職工到當地社區開展植樹植草活動，踐行了企業社會責任，激發了員工參與生態環保、建設美好家園的熱情。

綠色運營

2017年，本行持續注重節能減排工作，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》等重要法律法規，逐年加大環保投入；積極響應國家發展低碳經濟的政策，秉承低碳環保的運營理念；規範日常辦公，實現綠色運營；培養員工環保意識，加強綠色環保宣傳，用實際行動堅持節約能源消耗，減少廢弃物排放。

節能減排	● 食堂内加裝廢氣處理設備 ● 公共走廊照明實現燈光控制，夜間模式采用紅外感應 ● 會議中心設有專門遠程視屏，減少不必要差旅消耗 ● 采用無紙化投票，減少紙張使用 ● 總行大樓利用江水源代替大型高能耗供能 ● 實現智能打印，綁定員工賬戶和密碼，避免紙張浪費 ● 下班后及時關閉用電設備，人走燈滅 ● 張貼節電節水標識，強化節能意識
綠色改造	● 合理選擇局部改造或整體裝修方案，減少材料浪費 ● 優化網點“硬環境”，着眼環保，嚴控環境污染，打造綠色網點 ● 組織專業公司進行室内空氣檢測及治理 ● 在國家規定時間内停止噪聲作業
廢弃物管理	● 無害廢弃物管理遵循減量化、資源化、無害化、綜合利用的原則，實行物業主導、業戶參與、供方負責，每天由專業公司進行清收 ● 安排專人對有害廢弃物進行管理，并聘請有資質的第三方對有害廢弃物進行回收

案例 江水源熱泵集中供冷供熱項目

江北城CBD區域是重慶市區内絕無僅有的兩江交匯處。其地理位置優越，自然條件極佳，被定位為高檔商務中心區和金融核心區。為營造一個節約能源、節約資源、減少排放、環境友好的城市區域，充分利用區域内的自然資源，項目采用區域能源服務系統。夏季供冷方案采用電制冷+江水源熱泵+冰蓄冷的形式，冬季供熱方案采用江水源熱泵的形式。該項目共設置1號與2號能源站，分三期建設，總投資約14億元。其可以為江北城A區和B區共計約400萬平方米的公共建築提供空調冷熱源。目前，該系統是國内在建規模最大的江水源熱泵區域能源系統。在夏季，供冷冷水溫度按時間可劃分為：8:00至23:00，供水3.5℃/回水13℃；23:00至次日8:00，供水5.5℃/回水13℃。而冬季供熱熱水溫度則為供水42℃/回水35℃。

2017年環境類績效指標

環境績效表現

除另有說明外，本部分環境績效統計範圍包含重慶農村商業銀行股份有限公司總行及重慶市主城區支行，其余機構未來將適時加入統計範圍。

1. 排放物[1]

指標	績效表現
二氧化硫（噸）[2]	0.003
氮氧化物（噸）[3]	0.11
溫室氣體排放總量（範疇一及範疇二）（噸）[4]	20377.91
人均溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/人）	4.72
每平方米樓面面積的溫室氣體排放量（範疇一及範疇二）（噸/平方米）	0.07
直接排放（範疇一）（噸）	705.28
公車耗油[5]	397.12
設施用柴油[6]	0.86
天然氣	307.30
間接排放（範疇二）（噸）	19672.63
外購電力	19672.63
有害廢弃物總量（噸）[7]	8.18
人均有害廢弃物總量（噸/人）	0.002
每平方米樓面面積的有害廢弃物總量（噸/平方米）	0.00003
無害廢弃物總量（噸）[8]	559.19
人均無害廢弃物總量（噸/人）	0.13
每平方米樓面面積的無害廢弃物總量（噸/平方米）	0.002

注：

1. 由于機房的排放物類數據和能源及資源消耗類數據尚不能單獨計量，本行以人均及每平米樓面面積折算的溫室氣體排放強度、有害廢弃物排放強度、無害廢弃物排放強度、能源消耗強度及日常用水消耗強度均包含辦公區域和機房。

2. 二氧化硫排放主要來自于公車耗油，二氧化硫排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。

3. 氮氧化物排放主要來自于公車耗油，氮氧化物排放數據根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。

4. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及燃料。溫室氣體核算乃按二氧化碳當量呈列，并根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015 中國區域電網基準綫排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行核算。

5. 公車耗油包括公務車耗用汽油和公務車耗用柴油。

6. 設施用柴油指后備發電機耗用的柴油。

7. 本行運營涉及的有害廢弃物均交由有資質的專業公司進行處理，主要類型為廢鉛酸蓄電池和打印設備廢弃墨盒、廢弃硒鼓、廢弃碳粉等。2017年沒有產生廢弃鉛酸蓄電池。

8. 本行的無害廢弃物均交由回收商進行處理，主要類型包括辦公垃圾和廢弃辦公用紙。其中重慶市主城區各支行的辦公垃圾由辦公區物業統一處理，尚不能單獨計量，我們依據國務院發布的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污系數手冊》進行了估算。

2. 能源及資源消耗

指標	績效表現
能源消耗總量（兆瓦時）[1]	33425.34
人均能源消耗總量（兆瓦時/人）	7.74
每平方米樓面面積的能源消耗量（兆瓦時/平方米）	0.12
直接能源消耗（兆瓦時）	3,196.95
公車耗油	1,622.10
設施用柴油	3.26
天然氣	1,571.59
間接能源消耗（兆瓦時）	30228.39
外購電力	30228.39
總行外購電力消耗量（兆瓦時）[2]	11287.24
日常用水消耗量（噸）[3]	189397.53
總行日常用水消耗量（噸）[4]	47285
人均日常用水消耗量（噸/人）	43.86
每平方米樓面面積的日常用水消耗量（噸/平方米）	0.69

注：

1. 能源消耗量數據是根據電力及燃料的消耗量及中華人民共和國國家質量監督檢疫總局及中國國家標準化管理委員會刊發的《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2008 ）》提供的有關轉換因子進行計算，主要包含電力、天然氣、公車耗油和設施用柴油。

2. 本行總行外購電力消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區和水星辦公區的耗電量。

3. 日常用水包括自來水和中水。

4. 本行總行日常用水消耗量包括重慶農村商業銀行大廈、同創辦公區、二郎辦公區和水星辦公區的耗水量。

5. 包裝物數據不適用本行。

履行社會責任
實現和諧共贏

- 客戶服務
- 員工成長
- 社區責任

客戶服務

本行秉承“服務客戶”的使命，以客戶為中心，拓展業務渠道，完善金融服務功能，保證金融服務質量，加大信息安全保護力度，做好維護消費者權益工作，全面提升金融服務水平。

完善服務渠道

為更好的服務客戶，本行全方位拓寬服務渠道，優化服務流程，改進服務理念，創新服務手段，力求滿足各層次客戶的金融需求，為客戶創造更貼心的服務環境。

實現物理網點全覆蓋

實現重慶市38個區縣全鄉鎮物理網點全覆蓋，營業網點總數1777個，重慶縣域網點達1462個，致力于將基礎金融服務向縣域地區傾斜。

新增定時服務網點

結合鄉鎮經濟發展基礎和金融服務的需求，2017年新增定時服務網點126個，減少人力配備100余人。

設立農村“便民金融自助服務點”

在偏遠鄉鎮設立農村“便民金融自助服務點”564個，有效打通農村金融服務“最后一公里”。

購置流動銀行服務車

購置3臺流動銀行服務車，在縣域地區啟動流動金融服務，起到了有效延伸營業網點服務半徑的作用，提升了本行對外形象。

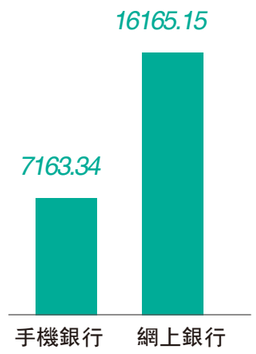
完善自助設備建設

截至2017年末，本行擁有4989臺自助設備，包括4030臺現金自助設備和959臺自助查詢終端機，機器與網點數配比達到2.81：1。

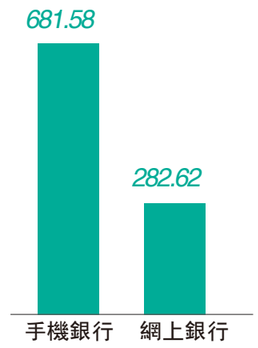
本行逐步形成了包括企業網上銀行、企業手機銀行、集團資金管理、銀企直聯、個人網上銀行、個人手機銀行、“江魚兒”網絡銀行、“江渝惠”消費服務平臺、微信銀行等全渠道全功能的電子互聯網金融體系，充分發揮立體化電子互聯網金融優勢，搭建互聯網金融平臺，通過豐富電子銀行產品以及改進電子銀行功能等方式來提高客戶對本行電子銀行產品的使用率。2017年，本行的電子渠道賬務交易替代率為90.12%，較上年末提高 2.45個百分點。

手機銀行	• 持續創新發展，陸續實現手機銀行卡加密短信認證、銀行積分綫上消費、無卡取款、交通罰款、ETC充值、代理車險在綫支付，油卡查詢、激活，道路救援、網點預約排隊以及預約挂號等便民服務功能。 • 同時實現銀聯二維碼主掃支付、被掃支付、人到人付款等功能。
微信銀行	• 成功推出企業微信銀行，實現微信銀企對賬、賬務查詢、待辦事項通知、業務辦理指引等功能，提供給企業客戶便捷的業務辦理及有效的信息獲取渠道。
網上銀行	• 企業網上銀行成功推動了區縣公共資源交易中心及大客戶的銀企直聯接入工作，進一步提升企業客戶綜合服務水平。 • 個人網上銀行積極提升客戶體驗，強化了網銀安全，不斷豐富產品功能，滿足客戶多層次、多樣化的金融服務需求。 • 持續加強網上支付業務風險控制，深入與第三方支付機構合作，提升快捷支付風險控制水平。 • 通過農信銀渠道開通了微信提現功能，提升了客戶用卡體驗，有利于吸收存款。
互聯網金融平臺	• 持續優化“江渝惠”平臺，推出“江渝惠”界面3.0版本，提高用戶體驗。 • 江魚兒網絡銀行通過官方網站、手機銀行客戶端等渠道為客戶提供江渝基金寶產品、基金產品、智能存款產品、生活繳費、貸款申請等金融服務。
移動展業平臺	• 啟動移動展業平臺網點3A服務二期項目建設，增加上綫理財產品風險評估、中間業務代扣簽約、“江渝惠”商戶申請、理財產品認購、個人消費貸款、按揭貸款、汽車貸款等功能。

交易筆數（萬筆）



客戶數（萬戶）



交易金額（萬元）

提升服務品質

本行先后制定了《客戶服務中心投訴處理操作規程》、《營業網點投訴處理操作規程》、《金融知識宣傳教育管理辦法》、《投訴分析實施細則》等一系列規範制度，進一步完善了消費者權益保護管理工作機制，提高了消費者保護工作水平，提升了銀行服務品質。本行要求相關服務部門做到：

積極處理監管部門轉辦的投訴。對本行收到人民銀行重慶營管部、市銀監局、市銀行業調解中心轉辦的投訴，堅持收到一筆處理一筆，做到所有投訴均有人員及時跟進處理。

積極協同行內客戶服務中心處理客戶直接投訴。對客戶服務中心收到的疑難重大投訴，協同各條綫各部門、各分支行進行及時處理；在客戶服務中心對投訴情況進行分析的基礎上，充分借助投訴跟踪管理系統，對全行投訴情況進行全面深入分析，并將分析結果運用到內控制度提升和合規風險管理過程中。

2017年

投訴量為

5065 件

滿意率

99.70%

保障營業安全

本行嚴格遵守《銀行營業場所安全防範要求》（GA38-2015）準則，高度關注應急管理體系的建設，制定并執行《突發事件應急預案管理辦法》、《突發事件總體應急預案》等應急管理制度，并開展了相關的安全培訓及消防演練，提升了員工對緊急事故的應變能力，也進一步提升了全行安全保衛意識。

維護客戶權益

2017年，本行堅持引導客戶理性投資和消費，積極開展信息安全和普惠金融創新實踐，落實消費者權益保護工作。

在保障客戶信息安全方面，本行建成并投入運營了“兩地三中心”災備體系，按照國家法律和有關監管機構的指引，完善金融消費者信息保密制度，制定了《消費者權益保護管理辦法》、《數據安全管理辦法》、《個人金融信息保護管理辦法》，明確了金融消費者信息數據的安全保護措施，通過技術手段保證本行金融消費者信息安全可靠。本行的“商業銀行電子銀行/移動金融系統安全態勢監控示範工程”獲得了2016年中國人民銀行科技發展獎三等獎。

在加強產品創新管理方面，本行切實踐行“以客戶為中心”的服務理念，制定了《產品創新管理辦法》、《新型業務產品創新管理實施細則》等產品創新規範制度，梳理規範產品創新流程，強化責任意識和風險意識，保證產品符合市場需要、滿足監管要求。

分級動態管理 主動評估風險	制定了《理財產品管理辦法》、《理財產品銷售管理辦法》，對金融產品和服務的風險及專業復雜程度進行評估并實施分級動態管理，主動為客戶進行風險承受能力評估。
明確風險提示 規範產品銷售	制定了《銷售專區錄音錄像工作管理辦法》，明確產品的關鍵交易信息及相關風險提示。
完善廣告管理 嚴格審核管理	建立了廣告宣傳架構，提高廣告審核標準、審核流程，發布全流程風險控制，防止誤導消費者。

消費者權益保護工作舉措

健全消費者權益保護體系	初步建立由決策系統、監督系統和執行系統三部分組成的消費者權益保護工作組織框架。
完善消費者權益保護制度	先后制定了《消費者權益保護管理辦法》、《客戶服務中心投訴處理操作規程》、《金融知識宣傳教育管理辦法》等一系列規範制度。
扎實推進雙錄一區建設	制定下發《重慶農村商業銀行營業網點建設標準手冊-理財專區應用規範》、《重慶農村商業銀行營業網點建設標準手冊-銷售專區錄音錄像標識應用規範》及《重慶農村商業銀行專區“雙錄”工作業務規範》，擇優選擇雙錄設備和設備供應商，全行開辦理財及代銷業務的網點實現了銷售專區的全覆蓋。
加大信息公開力度	本行與聘請的專業咨詢機構共同修改草擬了保險、基金等產品營銷話術，增補與完善信息查詢平臺中披露的內容，在銷售專區中規定位置設置標牌，通過醒目文字向客戶提示產品信息查詢路徑。
加強消費者權益保護培訓	制定全行消費者權益保護工作內部培訓計劃，對全行消費者權益保護工作進行統籌安排，聘請本行法律顧問結合本行實際情況，深入開展消費者權益保護法、廣告法等消費者權益保護專題培訓，普及消費者權益保護法律知識
優化消費者權益保護考核工作	擬寫了全行消費者權益保護考核工作方案，完善與銀行業消費者權益保護工作重要性相適應的內部經營績效考核體系

案例 組織合同審查實務及消費者權益保護培訓

本行着力提升全行法律合規人員業務素質，提升合同審查質量，防範合同簽訂、履行及管理方面的法律風險。此外，本行繼續加大消費者權益保護力度，同時努力避免廣告宣傳中可能出現的虛假宣傳及帶來的不良后果。2017年10月26日，本行邀請中豪律師事務所黎莎莎律師為相關人員進行《合同審查實務及消費者權益保護》培訓。

總行各部室及主城分支行的相關人員共100余人參加了現場培訓。各分支行、村鎮銀行的分管領導、職能部門負責人、經辦人員以及一級分理處主任共計約1000余人在各級行參加了視頻培訓。本行將進一步收集基層員工的意見或建議，繼續有針對性地開展法律理論知識及實務培訓，并不斷提升全員合規經營意識，從而防範法律風險。

案例 “3.15金融消費者權益日”宣傳活動

在3月15日“國際消費者權益日”來臨之時，本行的多個分支機構在所在區域，通過多種形式與途徑向周邊的居民宣傳金融消費者權益知識，向群眾講解當前需要掌握的風險識別知識，履行作為地方金融機構的社會責任。

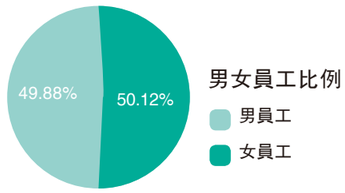
以忠縣支行為例，“3.15金融消費者權益日”宣傳活動啟動以來，本行忠縣支行共組織60個分理處、183人次開展了61場次“3.15金融消費者權益日”網點集中宣傳活動，共發放宣傳資料2萬余份，現場接受防範金融風險知識學習的群眾約5500余人。在活動中，支行員工走進老年人比較集中的場所和市場，向群眾普及新形勢防範金融詐騙及識假防假的知識。

案例 宣傳金融知識，提升信息安全意識

重慶農村商業銀行積極響應監管部門對信息安全的要求和指引，在2017年，通過進學校、進社區等多種形式，并通過多種渠道對客戶進行宣傳，持續幫助客戶養成良好的金融服務使用習慣，從宣傳角度不斷提升客戶的信息安全意識。

員工成長

本行堅持人才強行戰略，積極探索新形勢下人力資源配置、激勵、約束新機制新舉措，着力抓改革創新、抓結構優化、抓素質提升，促進員工與企業共成長同進步。截至2017年末，本行共有員工15892人，其中男性員工7927人，女性員工7965人。



員工權益

構建和諧勞動關系

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，落實工資支付規定，切實保障員工取得勞動報酬的權利；落實國家關于員工工作時間、全國年節及紀念日假期、帶薪年休假等規定，切實保障員工休息休假的權利；認真貫徹實施《中華人民共和國社會保險法》，為職工繳納各項社會保險費，并為員工建立補充醫療保險、健康體檢等福利，切實保障職工享受社會保險的權利。

依法依規管理員工

本行根據《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，規範勞動合同訂立、履行、變更、解除、終止等行為。建立健全薪酬、休假、考勤等勞動規章制度，修訂員工薪酬、福利、崗位輪換和強制休假等管理辦法，確保有章可循、有章必循。

公平公正對待員工

本行不斷拓寬引才視野，開放機制引人育才，平等對待全體員工和應聘者，嚴禁性別歧視、民族歧視、宗教歧視等各類不平等行為，不存在雇用童工或強制勞工的情況。

員工發展

優化組織架構	加快組織架構調整，形成融公司金融總部、小微金融條綫、零售金融總部、金融市場總部、風險控制部門、綜合管理部門、支持保障部門、控股機構等為一體的管理體系，為員工發展提供良好舞臺。
優化隊伍結構	推進等級行制度改革，加大青年人才選拔培養，推動形成“講業績、比貢獻、憑實力”用人導向，探索建立人才資源向前臺營銷合理流動機制，促進員工結構優化。
優化職位體系	將員工職位分為管理、專業技術、經辦、操作4大序列，其中非管理序列細分為15個職族、17個內部職級，職位橫向按序列、職族劃分，縱向按層級、職級進行管理，不斷拓展員工職業發展通道。
優化培訓體系	打造全員素質提升工程，形成“綫上+綫下”“總行+條綫+分支機構”的立體培訓體系，切實保障員工接受職業技能培訓的權利。全年開展綫下培訓1834期，參訓11萬人次。

案例 打造“移動學校”豐富學習平臺

本行開發的移動學習平臺（M-learning）是構建以在綫課程學、面授課程、考試、主題互動交流為一體的移動學習平臺，具有微課程學習、業務學習、金融百科學習、資訊閱讀、學習成果檢測、信息發布、問卷調研、話題討論和問答、組群、考試、培訓及活動組織等功能。該學習平臺贏得員工一致好評，被譽為“重慶農商行自己的移動學校”。

員工關愛

本行把員工當作企業最寶貴的財富，認真落實職工代表大會制度，充分保障員工權益，切實推進企業民主管理；關注員工身心健康，并定期組織員工體檢；關心關愛員工工作和生活，為員工實現自身價值搭建平臺；關注青年員工成長，努力加強青年員工思想引導，引導全行青年以實際行動關注民生、奉獻社會，促進員工與企業共生共榮。

案例 “五四”青年節系列活動

墊江、豐都、石柱、忠縣四家支行聯合開展“五四“青年節系列活動，涵蓋“青春志・農商夢”主題沙龍、“舞動青春・激情飛揚”狂歡晚會、篝火大聯歡、“青春在途・迷你馬拉松”、“奔跑五月・激情千野”趣味等多個活動，青年員工代表、特邀嘉賓220余人激情飛揚、載歌載舞，充分體現了本行濃鬱的人文氣氛和朝氣蓬勃的昂揚精神。

本行為豐富員工業余文化生活，廣泛開展各類文體活動、金融知識業務技能比賽、工會興趣小組、趣味運動會等活動，極大豐富了員工業余文化生活，放松了身心，緩解了工作壓力，提振了精神風貌。

案例 新春職工文藝匯演

本行組織開展了2017年新春職工文藝匯演，全部節目均源于員工自編自導自演工作生活中的精彩故事。

本行堅持做好基層分理處“六小設施”的日常維護，深化偏遠網點職工周轉房標準化建設，加強員工周轉房日常管理，建立黨員聯系職工群眾制度，暢通職工利益訴求渠道，堅持開展對困難職工、困難黨員、老黨員的走訪慰問。在2017年春節期間，本行累計籌集資金159萬元開展慰問，其中，黨費26.5萬元、工會經費110萬元。本行共計購買慰問品27萬元，發放慰問品1796件，達到了“慰問一人、溫暖一戶、帶動一片”的積極效果。

案例 石柱支行“雙退”人員座談會

石柱支行對“雙退”人員等群體開展集中慰問，將他們請回單位，向他們介紹本行改革發展取得的成績，與他們共同分享改革成果、共話未來發展。

社區責任

本行積極響應中央和地方政府的號召，堅持服務社會，回報社會，滿足社區群眾公共服務要求，積極普及金融知識，落實精準扶貧，熱心社會公益，踐行社會主義核心價值觀。

踐行精準扶貧

本行結合扶貧小額信貸政策，制定出臺“貧困扶助貸”專屬信貸產品，支持貧困區縣建卡貧困戶經營發展，堅持“五單原則”，確保金融扶貧資源到位。截至2017年底，本行共發放貧困扶助貸8.14億元，比年初增長7.36億元。

單設扶貧機構	● 全行成立精準扶貧領導小組、制定精準扶貧實施方案、出臺精準扶貧工作規則“三位一體”的總體框架。 ● 高管層下專門設立“三農及扶貧金融服務委員會”，負責全行精準扶貧工作的政策支持、產品支持和流程支持，指導貧困區縣分支行結合地方特色產業制定“一縣一策”金融扶貧方案，以此助推形成全行多維金融扶貧責任體系。
單獨考核激勵	● 制定金融扶貧支農專項考核方案； ● 對貧困區縣分支行當年發放的扶貧支農貸款，按貸款利息收入的一定比例計發績效； ● 對完善扶貧基礎信息、創新扶貧貸款產品，分別配置一定額度費用； ● 對發放人行基準利率的扶貧小額貸款，按貸款利息收入的一定比例計發績效，引導貧困區縣分支行積極開展精準扶貧。
單列信貸計劃	● 圍繞貧困區縣建卡貧困戶發展產業，單列扶貧信貸投放計劃； ● 在人行貸款規模窗口指導下，優先保證和滿足發放扶貧小額信貸。
單創扶貧產品	● 結合扶貧小額信貸要求，推出“貧困扶助貸”； ● 目前18個貧困區縣已與本行簽訂扶貧合作協議達17家。
單拓扶貧領域	● 着力支持貧困地區農村水利水電及基礎設施項目建設； ● 支持貧困地區鄉村旅游產業發展； ● 支持貧困地區高山生態扶貧搬遷； ● 對貧困戶實施有利的創業就業及再就業政策； ● 支持烟葉、中藥材、柑橘等特色優勢產業發展。

案例 小額貸款助力金融扶貧

火爐鎮徐家村六合壩組盛廷權，家庭人口5人，因病致貧，建卡貧困戶，以發展農業為主業。該農戶勤勞肯干，有經營頭腦，2017年上半年種植烤烟40畝。2017年5月，本行武隆支行火爐分理處到村宣傳小額貧困扶助貸款，盛廷權于2017年6月14日貸款5萬元。該貸款財政全額貼息，解決了增加資金成本的后顧之憂，及時注入了流動資金，有力發揮了金融加速脫貧致富的能效。該貧困戶利用貸款資金增加種植項目，種植蔬菜60畝，2017年預計純收入近13萬元。

種植的高山蔬菜

烤制好的烟葉

案例 武隆支行助力金融扶貧

江口鎮銀廠村李永江，家庭人口5人，其中子女3人讀書，因學致貧。平時以發展養殖為主，夫妻二人勤勞樸實。本行武隆支行黃草分理處2017年5月到村宣傳小額貧困扶助貸款時，夫妻二人決定申請小額扶貧貸款，增加養殖規模，于2017年5月8日貸款5萬元，購買了一批小鷄飼養，共飼養肉鷄和蛋鷄近1000只，由于資金到位快，李永江及時購買了飼養的糧食、增擴了圈舍。在8月出欄肉鷄300余只，定向為仙女鎮餐廳供給，增加收入5萬元以上，全年純收入8萬元左右。

案例 萬州分行深入推進精準扶貧

為扎實做好武陵鎮復龍村、各鎮鄉扶貧攻堅工作，本行萬州分行統籌安排人員、幫扶責任到人，再次深入村組、深入群眾，迅速對接入戶，通過面對面做好政策宣傳、點對點了解情況、實打實解決問題，并依托特色信貸產品，加大金融扶貧力度，力促農村產業結構轉型升級，從政策、情感和金融幫扶等多個維度切實做好扶貧工作，得到各幫扶鎮（鄉）、村組和對象的高度認可。

在武陵鎮復龍村整村脫貧工作中，萬州分行幫扶隊具體問題具體分析，因戶施策，發揚服務基層、吃苦耐勞的奉獻精神，心系貧困群眾，溫暖着209名貧困老百姓。發放小額貧因扶助貸款7筆，金額28萬元；并積極推動與重慶市農業擔保有限公司的合作，深度挖掘儲備農村“一、二、三產業”融合發展貸款項目，已儲備“三產”融合貸款項目19筆，扶貧金額350萬元。

案例 長壽支行力抓金融扶貧

本行長壽支行切實增強金融扶貧工作的責任感、使命感和緊迫感，嚴格執行金融扶貧政策，持續加大推進力度，穩步推進扶貧小額信貸的發放和管理工作，切實以扶貧小額信貸為重點做好金融扶貧，同時突出抓好貧困幫扶。支行7個支部書記與龍河鎮9戶貧困戶結對子，按季走訪，了解困難原因，有針對性的開展幫扶。支行為9戶貧困戶送去400只幼鷄，并配置鷄飼料，幫助貧困戶脫貧致富，增強“造血”功能。并為偏遠寄宿小學“樂溫小學”70名學生送去價值42000元的棉被，幫助學生溫暖過冬。

案例 城口支行助力當地貧困戶發家致富

本行城口支行在獲悉當地有4戶貧困戶希望修建巴渝名宿來增收脫貧時，為了發揮“輸血+造血”式金融扶貧的“示範效應”，主動對接，率先在全市成功發放首筆巴渝民宿扶貧貸款，用于農家樂生產經營。劉啟雙夫婦拿到貸款資金后，其巴渝民宿“夏遨宿”很快就對外開張營業了，生意非常紅火，第一年的凈收入超過了3萬元，改變了以往一家人每年入不敷出的困難局面。

案例 創新個人助學貸款

本行與華安財產保險有限公司、深圳市前海精銳金融服務有限公司聯合開發了與目前的校園貸產品存在本質區別的個人助學貸款產品，并以較低的門檻滿足學生求學資金需求，貸款期限長達10年，在校至畢業一年期間不需償還任何本金，減緩求學的還款壓力，該產品的推出維護了高等院校學生平等接受教育的權利，具有較好的社會效益。截至2017年12月31日，累計支持學生363人，發放貸款1301筆，發放金額277.16萬元，貸款余額266.95萬元。隨着業務的拓展，該項目規模將不斷擴大。

普及金融知識

本行積極組織全行各網點和員工通過集中擺點、網點宣傳、進村組、進單位、進社區、進務工聚集地、進校園等途徑，持續開展以“進單位、進市場、進社區、進村鎮、進工地”為主要形式的“金融知識進萬家”宣傳活動，向廣大群眾宣傳金融知識，普及金融教育，幫助群眾了解自身合法權益，增強金融消費風險責任意識。截至2017年底，本行全年累計開展5218場金融知識宣講活動，民眾參與487859人次，發放資料50萬份。

案例 “金融知識普及月”活動

本着《關于開展2017年“金融知識普及月”、“金融知識進萬家”宣傳月活動的通知》(渝農商行合規管理電郵〔2017〕60號)的有關精神，本行投入大量人力與物力，廣泛發動宣傳，積極組織開展“金融知識普及月”活動，希望借此提高全社會對銀行業消費者合法權益保護的重視程度以及消費者對金融產品和服務的認識水平。本行在全行範圍內選拔300余名宣講師，并組建100多個金融知識宣講組從事金融知識宣傳工作。1777個營業網點全部開展了金融知識宣傳活動。在此次活動中，本行共開展了1855場“金融知識普及月”宣傳活動，參與員工6500余人次，發放宣傳資料823830份，發送短信42521368條，微信推送2篇點擊量達2000余次，銀行業消費者參與人數約30萬人次，播放公益廣告438750次，媒體報道7次，報送各地監管機構及相關政府部門簡報78篇。

案例 金融知識宣傳進學校

為貫徹落實《關于全面做好扶貧開發金融服務工作的指導意見》（銀發[2014]65號），本行彭水支行發展了一級志願者1名，二級志願者11名，積極投身于“金惠工程”事業中致力于縣域內開展金融知識普及教育與宣傳。一級自願者在彭水一中組織開展了“金惠愛系校園　助情青年才俊”為主題的金融知識宣傳活動，全校300多名老師及學校1000多名學生代表參加了活動，為彭水一中的學子們帶來了一堂生動有趣的金融知識普及課。

熱心社會公益

本行積極參與公益慈善活動，組織全行員工廣泛開展結對幫扶、助老助殘、愛心捐贈、義務獻血等多種多樣的志願者服務活動，引導全行員工以實際行動關注民生、奉獻社會。截至2017年12月底，本行全年公益慈善投入總額521.11萬元，公益慈善項目覆蓋受助24329人次，參與志願者活動的員工共計3119人次，活動時長2924小時。

案例 “服務眾鄉親・情暖回鄉路”春運公益活動

2017年春節，本行連續第四年牽頭組織“服務眾鄉親・情暖回鄉路”春運公益活動，全行共有400余人加入到志願者隊伍中，分赴各大汽車站，火車站，為春運高峰期間的往返旅客提供公益服務，服務班車超過2萬車次，共發放便民口袋書70萬冊，現場免費提供便民物資暈車貼3萬貼，礦泉水80萬瓶，服務旅客100萬余人次。

大足支行積極相應總行號召，在為期10天的春運公益活動里，志願者們堅守在龍頭寺汽車站、陳家坪汽車站、菜園壩汽車站、成渝高鐵大足南站以及區內兩大汽車站，為返鄉旅客提供現場引導、乘車咨詢、行李搬運、免費應急物品發放等便民服務以及金融知識、普法知識宣講，共計發放了45334瓶礦泉水、1000片暈車貼、58000份小食品、900個小猴公仔、服務客車1345班次，服務旅客45288人次，讓返鄉旅客感受到家鄉銀行的溫暖。

案例 關愛特殊群體

2017年“服務眾鄉親 情暖回鄉路”公益活動開展期間，陳家坪汽車站出現了一行肩并肩、手拉手的6位盲人旅客。潼南支行的志願者立刻上前提供服務，詢問他們坐車的目的地，發現他們都要坐安岳的車回家。但當拿出車票時，志願者發現他們只有5人買到同一班車，落單的另1位盲人要坐下班車，這對集體出行的殘疾人來說一起回家將變得十分困難。于是，志願者立刻協調安岳車上的其他乘客，與之調換了落單盲人的車票，讓6名盲人如願地乘坐了同一班車回家。

案例 巫溪支行機關員工結對幫扶活動

巫溪支行扎實推進機關員工結對幫扶活動，專門設立了1名“扶貧專干”，通過跑村串戶講政策、聯系黨政強溝通、收集信息解困難等方式，將結對幫扶工作抓好抓落實。此外，根據貧困村將幫扶責任人分4個小組，分別確立1名部門負責人為組長，帶領幫扶責任人深入貧困戶家中開展入戶慰問，加強與貧困戶的溝通了解，切實解決實際問題。目前，共幫扶4個貧困村（含1個深度貧困村）、143戶貧困戶。

案例 曲靖分行建立扶貧圖書館

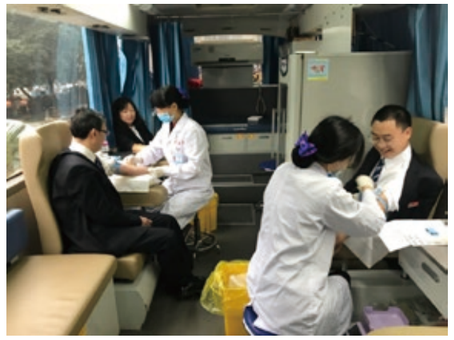
曲靖分行一直以來堅持加大教學設施投入，為貧困村捐獻辦公電腦、打印機、圖書、文體用品等教學設備，改善教育學習條件。同時，分行還給予貧困農村慰問金、生活用品等物資幫助，并組織社會愛心人士為“挂包幫”村學校建立圖書館，扶貧從娃娃、從教育抓起。

案例 涪陵支行開展“愛心助學，圓夢明天”智力助學活動

2017年6月20日，涪陵支行開展智力助學活動，為涪陵區石沱鎮石和鄉小學貧困生送去書包和電腦，帶去希望和溫暖，激勵他們奮發圖強，努力用知識改變命運。通過贈送電腦讓教師和學生都能看到、聽到國內優秀教師的“實景授課”，有效彌補缺乏優秀師資力量的“短板”，促教育資源均等化、公平化。

案例 組織開展無償獻血

綦江支行開展“踐行十九大，獻血獻愛心”主題黨日活動，鼓勵黨員職工積極投身公益事業。



案例 潼南支行開展“智力助學”活動

為提升貧困山區村小的教育水平，給山區的孩子送去一份關愛和希望，2017年4月24日，本行潼南支行以“心手相連，共畫明天”為主題的第二屆“智力助學”公益活動走進潼南，深入潼南區新勝鎮園通村小學校、塘壩鎮永康金山村小學校，并分別為兩所學校捐贈了“互聯網+教育”智慧教室及籃球、足球、羽毛球、乒乓球文體用品等。除此次活動捐贈物資外，潼南支行還與園通村小、金山村小在公益、金融等方面建立更緊密的關系，為孩子、為學生家長，為老師、為學校提供更多力所能及的幫助和服務。

案例 榮昌支行開展慰問環衛困難職工活動

本行榮昌支行積極對接區市政局，開展慰問環衛困難職工送溫暖活動兩場，慰問困難戶家庭36戶，發放慰問物資10000余元，其中員工志願者自發捐款3788元，對環衛工人群體的高度關注，在溫暖社區的同時也間接美化了城市社區。

未來展望

2018年，是本行深入貫徹落實“三化”戰略，深化內部改革、推動轉型發展的關鍵時期。本行將繼續以“服務客戶、回報股東、成就員工、奉獻社會”為使命，把握轉型、聯動、風控、創新主基調，以專業化、流程化、精細化為發力方向，着力打造專業化團隊，提升精細化管理水平，注重發展質量和效益，力爭為地區經濟發展創造更大的貢獻。

責任管理

將履行社會責任和經營管理過程相結合，持續推進社會責任精細化管理。嚴格落實公司管理制度，規範責任行為體系；開展社會責任培訓，培養員工責任意識；提升風險管理水平，強化責任能力，樹立公司良好的社會形象。

經濟領域

以助力經濟平穩發展為目標，推進機構內部改革，緊跟金融科技發展方向，推出創新型產品，適應經濟發展新潮流；積極落實鄉村振興戰略，提升“三農”領域經濟供給，加大對中小微企業的支持力度，更好地服務社會民生。

環境領域

響應國家節能減排政策的號召，積極推進低碳營運發展模式，大力支持節能環保產業；更加全面地開展綠色信貸、綠色消費、綠色服務；倡導綠色辦公、勤儉辦公和資源節約；投身綠色公益事業，支持節能環保產業，助力建立健全綠色低碳循環發展的經濟體系。

社會領域

充分了解客戶需求，為客戶提供優質服務，維護良好的客戶關系；加強員工團隊建設，提供豐富多樣的培訓機會，注重青年人才儲備，打造和諧企業文化；堅持誠信經營，開展社會服務工作，積極投身公益事業，為社會和諧發展貢獻力量。

關鍵績效表

績效指標	2015	2016	2017
資產總額（億元）	7168.05	8031.58	9057.78
淨利潤（億元）	72.28	80.01	90.08
股東權益（億元）	482.88	541.90	652.46
平均資產回報率（%）	1.08	1.05	1.05
貸款及墊款總額（億元）	2685.86	3004.21	3383.47
不良貸款率（%）	0.98	0.96	0.98
撥備覆蓋率（%）	420.03	428.37	431.24
資本充足率（%）	12.09	12.7	13.03
綠色信貸余額（億元）	84.54	105.37	114.25
涉農貸款余額（億元）	1229.24	1334.30	1461.48
小微企業貸款余額（億元）	827.44	934.34	1055.44
員工總人數（人）	16182	16245	15892
女性員工占比（%）	50.7	49.51	50.12
組織各類培訓（期）	1837	1695	1834
客戶滿意度（%）	—	99.62	99.70
受理客戶投訴數量（件）	—	4543	5065
網點總數（個）	1773	1777	1777
縣域網點個數（個）	1459	1462	1462
自助設備總數（臺）	4456	4796	4989
電子渠道賬務交易替代率（%）	—	87.67	90.12
金融知識宣傳活動（場）	6970	7278	5218

pwc

普华永道

2018/SH-0175
(第一页，共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致：重庆农村商业银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对重庆农村商业银行股份有限公司（“贵行”）2017年度企业社会责任报告中选定的2017年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的 2017 年度贵行企业社会责任报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序：

- 绿色信贷余额（亿元）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 小微企业贷款余额（亿元）
- 员工总人数（人）
- 女性员工占比（%）
- 组织各类培训（期）
- 客户满意度（%）
- 受理客户投诉数量（件）
- 网点总数（个）
- 县域网点个数（个）
- 自助设备总数（台）
- 总行外购电力消耗量（兆瓦时）
- 总行日常用水消耗量（吨）
- 电子渠道账务交易替代率（%）
- 金融知识宣传活动（场）

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2017年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2016年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵行编制2017年度企业社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com

pwc 普华永道

2018/SH-0175
(第二页，共三页)

董事会的责任

按照编报基础编制2017年度企业社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制企业社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第 1 号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对 2017 年度企业社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此，我们不会就 2017 年度企业社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制，发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估 2017 年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行和总行营业部外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

pwc 普华永道

2018/SH-0175
(第三页，共三页)

1）与贵行参与提供企业社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈；
2）实施分析程序；
3）对选定的企业社会责任报告中关键数据实施抽样检查；
4）重新计算；
5）我们认为必要的其他程序。

固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信 2017 年度企业社会责任报告中选定的 2017 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）

普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 · 上海市

2018年5月10日

pwc 普华永道

附：关键数据编报基础

绿色信贷余额（亿元）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（包括各分支行、不含村镇银行）绿色农业开发项目、绿色林业开发项目、工业节能节水环保项目、自然保护、生态修复及灾害防控项目、资源循环利用项目、垃圾处理及污染防治项目、可再生能源及清洁能源项目、农村及城市水项目、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输项目、节能环保服务、采用国际惯例或国际标准的境外项目贷款余额的汇总数。

涉农贷款余额（亿元）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（包括各分支行、不含村镇银行）按监管统计口径的各类本外币涉农贷款余额，包括农户贷款余额、农村企业及各类组织贷款余额、城市企业及各类组织涉农贷款余额、非农户个人农林牧渔业贷款余额。

小微企业贷款余额（亿元）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（包括各分支行、不含村镇银行）按银监会口径统计的小微企业贷款余额，包括小型企业贷款余额、微型企业贷款余额、个体工商户经营性贷款余额和小微企业主经营性贷款余额。

员工总人数（人）：是指与重庆农村商业银行股份有限公司签订全日制劳动合同的员工总人数，包括全部在职员工、试用在职员工、长期病假及工伤员工等，不含各种劳务派遣用工。

女性员工占比（%）：是指与重庆农村商业银行股份有限公司签订全日制劳动合同的女性员工人数占员工总人数的比例。

组织各类培训（期）：是指重庆农村商业银行股份有限公司全行共组织开展各类线下培训的总期数。

客户满意度（%）：是指重庆农村商业银行股份有限公司客户对客服电话处理情况的满意数量占受理全部客户来电中转满意度评价的来电数量的比例。

受理客户投诉数量（件）：是指重庆农村商业银行股份有限公司通过服务热线接收到的客户投诉数量。

网点总数（个）：是指持有以重庆农村商业银行股份有限公司开头的金融许可证且正式营业的网点总数。这其中包括曲靖分行及其支行，但不含集团控股的各家村镇银行营业网点及社区支行。

县域网点个数（个）：是指重庆农村商业银行股份有限公司已获取金融许可证且所在地在重庆市辖主城区以外各区县的机构总数。

pwc 普华永道

自助设备总数（台）：是指重庆农村商业银行股份有限公司（不含村镇银行）已上线使用的自助取款机、自助存取款一体机、自助查询机总数。

总行外购电力消耗量（兆瓦时）：是指重庆农村商业银行股份有限公司总行耗电总量，包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区和水星办公区的外购电力消耗量。

总行日常用水消耗量（吨）：是指重庆农村商业银行股份有限公司总行耗水总量，包括重庆农村商业银行大厦、同创办公区、二郎办公区和水星办公区的日常用水消耗量。

电子渠道账务交易替代率（%）：是指重庆农村商业银行股份有限公司电子渠道账务交易笔数与全行账务交易总笔数之比。

金融知识宣传活动（场）：是指重庆农村商业银行股份有限公司全行全年累计开展金融知识宣传活动的总场数。

ESG指標索引

層面	內容	披露章節
A1 排放物	一般披露 有關廢弃及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢弃物的產生等的: 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 注：①廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及法規規管的污染物。 ②溫室氣體包括二氧化碳、加完、氧化亞氮、氰氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 ③有害廢弃物指國家規例所界定者。	綠色運營
	A1.1 排放物種類及相關排放數據	2017年環境類績效指標
	A1.2溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2017年環境類績效指標
	A1.3所產生有害廢弃物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2017年環境類績效指標
	A1.4所產生無害廢弃物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2017年環境類績效指標
	A1.5描述降低排放量的措施及所取得成果。	綠色運營
	A1.6描述處理有害及無害廢弃物的方法減低產生量的措施及所取得成果。	綠色運營
A2 資源使用	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 注:資源可用于生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	綠色運營
	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)。	2017年環境類績效指標
	A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2017年環境類績效指標
	A2.3描述能源使用效益計劃及所取得成果。	綠色運營
	A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所取得成就.。	綠色運營
	A2.5制成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	不適用

層面	內容	披露章節
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色公益 綠色信貸
	A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已采取管理有關影響的行動。	綠色公益 綠色信貸
B1 雇傭	一般披露 有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的: （a）政策；及 （b）遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工成長
B2 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的: （a）政策；及 （b）遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工關愛
B3 發展及培訓	一般披露 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注:培訓指職業培訓，可包括 由雇主付費的內外部課程。	員工發展
B4 勞工準則	一般披露: 有關防止童工或強制勞工的: （a）政策；及 （b）遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	員工權益
B5 供應鏈管理	一般披露 供應鏈的環境與社會風險管理政策。	風險防範
B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標簽及私隱事宜以及補救方法的: （a）政策；及 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	客戶服務
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的: （a）政策；及 （b）遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	風險防範
B8 社區投資	一般披露 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。	社區責任

GRI指標索引

編號	內容	披露章節
	戰略與分析	
G4-1	機構最高決策者（如CEO、董事長或相當的高級職位）就可持續發展與機構的相關性及機構可持續發展戰略的聲明。	董事長致辭
G4-2	描述主要影響、風險及機遇	董事長致辭、行長致辭
	公司概況	
G4-3	機構名稱	公司簡介、報告說明
G4-4	主要品牌、產品和/或服務	公司簡介、客戶服務、服務小微成長
G4-5	機構總部的位置	公司簡介、報告說明
G4-6	機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務，或哪些國家與報告所述的可持續發展主題特別相關。	公司簡介
G4-7	所有權的性質及法律形式	公司簡介、報告說明
G4-8	機構所服務的市場	公司簡介、關鍵績效表
G4-9	機構規模	公司簡介
G4-13	報告期內，機構規模、架構、所有權或供應鏈發生的重要變化。	公司簡介、公司治理
	確定的實質性方面和邊界	
G4-17	a.羅列機構的合并財務報表或同等文件中包括的所有實體。 b.說明在合并財務報表或同等文件包括的任何實體中，是否有未納入可持續發展報告的實體。	公司簡介、報告說明
	利益相關方參與	
G4-24	機構的利益相關方列表	責任管理
G4-26	利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的參與頻率，并指明是否有任何參與是專為編制報告而進行。	責任管理
G4-27	里相關參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式，包括以報告回應。說明提出了每個關鍵主題及顧慮的利益相關方組別。	責任管理
	報告概況	
G4-28	所提供信息的報告期。	報告說明
G4-30	報告周期。	報告說明
G4-31	關于報告或報告內容的聯絡人。	報告說明、讀者意見反饋表
G4-32	說明機構選擇的“符合”方案及所選方案的GRI內容索引，如報告經過外部鑒證，引述外部鑒證報告。	報告說明、GRI索引
G4-33	機構為報告尋求外部鑒證的政策和目前的做法。	獨立鑒證報告

編號	內容	披露章節
	治理	
G4-34	機構治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。	公司治理
G4-35	說明從最高治理機構授權高級管理人員和其他員工管理經濟、環境和社會議題的過程。	公司治理
G4-41	最高治理機構確保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相關方披露利益冲突。	公司治理
G4-45	在識別和管理經濟、環境和社會的影響、風險和機遇方面，最高治理機構的角色，以及是否使用利益相關方咨詢，以支持最高治理機構對經濟、環境和社會的影響、風險和機遇的識別和管理。	公司治理
	經濟績效	
G4-EC1	機構產生和分配的直接經濟價值	關鍵績效表 助力經濟發展，推進富民興渝 履行環境責任，促進綠色發展 履行社會責任，實現和諧共贏
G4-EC2	氣候變化對機構活動產生的財務影響及其風險、機遇	履行環境責任，促進綠色發展
G4-EC7	開展基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響	助力經濟發展，推進富民興渝 履行環境責任，促進綠色發展 履行社會責任，實現和諧共贏
G4-EC8	重要間接經濟影響，包括影響的程度	履行環境責任，促進綠色發展 履行社會責任，實現和諧共贏
	環境績效	
G4-EN7	產品和服務所需能源的降低	綠色運營、客戶服務
G4-EN27	降低產品和服務環境影響的程度	綠色信貸
G4-EN30	為機構運營而運輸產品、其他貨物及物料以及員工交通所產生的重大環境影響	綠色運營
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	綠色信貸

編號	內容	披露章節
	社會績效	
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例	員工成長
G4-LA2	按重要運營地點劃分，不提供給臨時或兼職員工，只提供給全職員工的福利	員工成長
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數	員工發展
G4-LA10	為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止的技能管理及終生學習計劃	員工發展
G4-LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成	員工成長
G4-LA16	經由正式申訴機制提交、處理和解決的勞工問題申訴的數量	員工成長
G4-HR2	就經營相關的人權政策及程序，員工接受培訓的總小時數，以及受培訓員工的百分比	員工發展
G4-SO1	實施了當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點比例	社區責任
G4-SO4	反腐敗政策和程序的傳達與培訓	風險防範
G4-SO6	按國家和接受者/受益者劃分，政治性捐贈總值	社區責任
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	客戶服務
	金融行業補充索引	
G4-FS1	應用于業務活動的具體環境和社會政策	助力經濟發展，推進富民興渝 履行環境責任，促進綠色發展 履行社會責任，實現和諧共贏
G4-FS2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程序	風險防範
G4-FS3	對客戶環境和社會合規情況的監控	風險防範
G4-FS4	提高員工執行環境和社會政策的能力和程序	員工成長
G4-FS5	與客戶、投資人和合作伙伴關于環境社會風險與機遇的互動	責任管理
G4-FS6	按地區、規模、行業劃分的業務比例	客戶服務
G4-FS7	為實現特定社會目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類）	履行社會責任，實現和諧共贏
G4-FS8	為實現特定環境目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類）	履行環境責任，促進綠色發展
G4-FS10	在投資組合中，報告組織與其存在環境或社會因素互動的公司比例及數量	綠色信貸
G4-FS13	按類型列示的人口稀少或經濟欠發達地區的切入點	客戶服務
G4-FS14	提高為弱勢群體獲取金融服務能力的行動	社區責任
G4-FS15	金融產品與服務的公平設計和銷售的政策	客戶服務
G4-FS16	按受益類型分，提高金融知識教育的行動	社區責任

讀者意見反饋表

感謝您閱讀本行2017年《企業社會責任報告》。為了向您及其他利益相關方提供更有價值的信息，促進本行提升履行企業社會責任的能力和水平，我們衷心的歡迎您能夠對報告提出真知灼見，并通過以下方式反饋給我們：

電話：023-61110853　　電郵：cqrcb@cqrcb.com
地址：中國重慶市江北區金沙門路36號　　郵政編碼：400023

您屬于以下哪類利益相關方？_____

A 政府　B 監管機構　C 股東　D客戶　E 員工　F 供應商和合作伙伴
G 社區　H 公眾與媒體

_____

您認為本報告是否完整覆蓋了您對本行的期望？_____

A 是　B 否，您認為您還有哪些期望在本報告中沒有反映？

_____

您認為本行是否很好的回應了您的期望？_____

A 是　B 否，您認為您的哪些期望沒有得到很好地回應？

_____

您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？_____

A 好　B 較好　C 一般　D 差

_____

您對本行社會責任工作和本報告還有哪些意見和建議？_____

_____

再次感謝您的參與！

本報告使用環保紙印刷

CQRC Bank
CHONGQING RURAL COMMERCIAL BANK
地址：中國重慶市江北區金沙門路36號
郵編：400023
www.cqrcb.com