



2021

重庆银行社会责任报告

环境·社会·管治

目 录
CONTENTS

董事长致辞	5
行长致辞	7
战略发展愿景	8



ESG 披露	34
关键绩效	38
鉴证报告	42
附录	45
报告说明	45
读者意见反馈表	46

管理篇 

完善公司治理	12
深化责任管理	13
强化风险管理	15

实践篇 

使命担当	高质量助力经济发展	18
创新驱动	加快数字化转型步伐	24
绿色低碳	共建生态美丽家园	26
以人为本	携手共创和谐美好生活	28



董事长致辞

2021 年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，也是重庆银行发展进程中极不平凡的一年。重庆银行高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，坚决贯彻落实重庆市委、市政府决策部署，以百年党史激励奋勇前行，在应对挑战中主动作为，保持稳健发展的良好态势。截至 2021 年末总资产规模突破 6,000 亿元，A 股先后纳入上证沪股通指数样本、富时罗素旗舰指数，综合实力、品牌价值连续第 6 年入围全球银行 300 强。在 A 股上市的第一年实现规模、质量、效益稳步提升，取得“十四五”良好开局。

坚持稳中求进，服务发展大局。坚持与国家战略、区域战略同频共振，深度融入“成渝双城经济圈”建设，信贷投放连续 2 年超 1,000 亿元。支持内陆开放高地建设，赋能国企高质量发展，持续为地方实体经济发展贡献金融力量。做好常态化疫情防控，持续落实“六稳”“六保”，打造小微特色产品体系，焕新发布“臻渝金服”特色品牌。助力巩固脱贫攻坚成果，全力支持乡村振兴。截至 2021 年末，普惠小微贷款余额增长 16%，涉农贷款余额增长 18%。

守护美丽生态，践行绿色发展。坚定不移地走生态优先、绿色发展之路，持续从制度建设、考核机制、产品服务层面明确绿色金融的发展路径，提升绿色金融服务能力，助力“碳达峰”“碳中和”目标。深化绿色金融改革创新实践，支持重庆创建绿色金融改革创新试验区及气候投融资试验区。正式采纳赤道原则，主动对接国

际标准，多措并举促进绿色金融业务发展，2021 年绿色贷款余额增长 33%。

科技创新引领，服务提质增效。持续推进数字化转型战略，将数字技术与金融服务实体经济有效融合，赋能传统业务转型和新型业务发展。投产科技项目和重点任务 70 多项，成功上线客户主数据系统，实现客户数据的互联互通，在全国首批接入数字人民币平台，“好企贷”“风铃智评”等持续更新迭代，为高效、精准服务客户提供了强有力的科技支撑。不断优化业务服务流程，加大消费者权益保护力度，为老年人提供更便捷、更贴心的服务。

强化风险管理，夯实发展根基。持续加强全面风险管理体系建设，坚决筑牢风险底线，夯实高质量发展根基。深化法治建设，健全内控体系，强化“三道防线”履职，形成主动查漏补缺、各尽其责的内部控制良性循环。完善安全管理制度体系，落实安全技术实战应用，加强安全运营日常管控，筑牢风控智能防火墙，确保安全运营、行稳致远。

百年征程风正劲，奋楫扬帆再出发。展望 2022 年，重庆银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实党中央各项决策部署，坚守服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民的立行初心，踔厉奋发、勇毅前行，奋力书写重庆银行高质量发展新答卷。

林军

重庆银行党委书记、董事长



行长致辞

2021 年，面对错综复杂的外部环境，重庆银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在重庆市委、市政府的坚强领导下，秉承“心相伴、共成长”的理念，用专业、专心、专注支持地方经济、服务城乡居民，坚持稳的基调、实的作风、闯的干劲，推动高质量发展取得新成效。

截至 2021 年末，全行资产总额 6,189.54 亿元，增长 10.2%，贷款余额 3,180.62 亿元，增长 12.3%，存款余额 3,386.95 亿元，增长 7.7%。完成净利润 48.59 亿元，增长 6.4%；实现营业收入 145.15 亿元，增长 11.2%，经营规模再上新台阶。成为长江经济带首家“A+H”股上市城商行，在公司治理评估中，以地区最高得分获全国银行业最高等级的 B 等评级。连续第 5 年得到标准普尔投资级评级。

使命担当，做实体经济的助力者。全力参与成渝双城经济圈建设，深化系列战略合作，支持西昆高铁等重大项目 40 余个，连续 2 年投放资金超 1,000 亿元。支持“六稳”“六保”，落实减费让利、纾困解难、应延尽延等政策举措，截至 2021 年末共计投入资金 81.3 亿元。全力发展普惠金融，打造“臻渝金服”小微金融品牌，设立全市首家文旅特色支行，全市首推“专精特新信用贷”产品，巩固拓展脱贫攻坚成果，支持乡村振兴的涉农贷款余额同比增长 18%。

紧扣“双碳”，做绿水青山的守护者。围绕“碳中和”“碳达峰”目标，强化绿色金融制

度建设，完善绿色金融组织架构，持续推动全行绿色金融发展。充分发挥重庆银行集团优势，运用“绿色信贷+绿色债券+绿色租赁”等服务，为绿色企业及项目提供综合绿色金融服务。积极助力重庆创建绿色金融改革创新试验区，支持长江经济带绿色发展。成为全国第 7 家采纳赤道原则的银行，截至 2021 年末，绿色金融规模超 200 亿元，在人民银行绿色金融评价中居全市场方法法人银行第一。

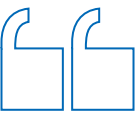
坚守初心，做美好生活的建设者。坚持以客户为中心，以数字化转型为驱动，持续优化业务机制，拓展服务场景。打造“数证智签”四位一体窗口服务系统，电子渠道交易替代率超过 95%。关心关爱弱势群体，拓展“重银驿家”便民服务点，推广适老化智能机具，全力打造“有温度”的银行。健全制度机制，强化投诉处置，全力保护金融消费者合法权益。进一步优化本行人才培养体系，打造专业化人才队伍。充分发挥“渝小金”志愿服务队作用，开展形式多样的公益活动。

2022 年，重庆银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，贯彻落实中央、市委经济工作会及全市“两会”精神，坚持稳中求进工作总基调，立足新发展阶段，全面贯彻新发展理念，积极融入和服务新发展格局，统筹推进特色发展、数字转型、服务提升三大任务，全力服务实体经济、加强风险防控、深化改革创新，以高质量发展的新成效新业绩迎接党的二十大和重庆市第六次党代会胜利召开。

冉海陵

重庆银行党委副书记、行长

战略发展愿景



打造成为“坚守本源，特色鲜明，安全稳健，价值卓越”的全国一流上市商业银行。

坚守本源。“本”是实体经济，“源”是区域发展。坚持把服务实体经济作为本职本源，将自身发展融入国家战略、区域战略和实体经济发展之中，不忘初心、保持定力，牢牢扎稳“服务地方经济、服务小微企业、服务城乡居民”定位，在坚守中展现新作为，在服务中拓展新空间。

特色鲜明。深化特色发展、差异发展，立足“一市三省”资源禀赋和市场环境，从产品、渠道、管理、技术、机制、文化、人才等方面推进改革创新，在数字金融、小微金融、零售金融、文旅金融、开放金融、绿色金融等领域做优特色服务、做强配套支持，不断提升产品影响力、竞争力。

安全稳健。强化风险意识、培育风险文化、增强底线思维、筑牢风控防线。推进全面风险管理，统筹管控信用风险、操作风险、流动性风险、市场风险和声誉风险等，努力实现稳健经营、安全发展。

价值卓越。立足价值创造、追求价值卓越，将高质量作为发展目标和内在要求，持续全面优化结构，推动规模、质量、效益有机统一，不断增强综合实力，协调提升整体价值，实现国有资产保值增值，为投资者和客户持续创造更大价值。

通过全面提升基础能力，在服务上实现特色鲜明、专业精湛，在管理上实现深入细致、安全高效，在发展上实现稳健经营、价值提升，在品牌上实现诚信卓越、相伴同行。



管理篇 01



完善公司治理	12
深化责任管理	13
强化风险管理	15

完善公司治理

2021 年，本公司董事会积极履行在普惠金融、消费者权益保护、社会责任等方面的职责：

董事会战略与创新委员会审议通过了《关于重庆银行“十四五”发展规划滚动更新的议案》，从客户、产品、渠道等方面进一步完善小微企业金融服务发展措施；审议通过了《关于审议〈关于将小微企业银行部（三农金融部）更名为普惠金融部的建议方案〉的议案》，小微企业银行部（三农金融部）正式更名为普惠金融部后，将聚焦单户授信 1000 万元及以下普惠型小微企业贷款管理，以更好的落实中央经济工作会议关于“强化普惠金融服务”的精神，推动本行普惠金融工作发展；

董事会消费者权益保护委员会审议通过了《2020 年度消费者权益保护工作报告》《消费者权益保护 2021 年上半年工作情况的报告》，审阅了《关于 2020 年消费者权益保护监管评价结果整改计划的报告》《关于 2021 年上半年消费投诉工作的报告》；

董事会审议通过了《关于重庆银行“十四五”发展规划滚动更新的议案》《关于审议〈关于将小微企业银行部（三农金融部）更名为普惠金融部的建议方案〉的议案》，审阅了《2020 年度消费者权益保护工作报告》《消费者权益保护 2021 年上半年工作情况的报告》。

强化信息披露管理。信息披露恪守“真实、准确、完整、及时、公平”原则，应披尽披，坚持两地市场同步、同等、同样知悉信息，年内发布各类 A 股、H 股公告文件 240 余份。同时，综合 A、H 两地上市监管要求，搭建和完善 A+H 信息披露制度体系，年内修订和制定了信息披露事务管理办法、内幕信息知情人登记管理制度、信息披露事务管理办法实施细则和信息披露暂缓及豁免管理办法等制度办法，将各类监管机构对于上市银行的信息披露要求纳入本行制度体系。

组织开展投资者关系活动 60 余场，包括机构调研 57 场、券商策略会 7 场、投资者交流日 2 场，接待调研机

构 273 家次、352 人次。接受投资者咨询超过百次，包括回复上证 e 互动 60 余条、咨询邮件及咨询电话近百个。

本行监事会认真履行监督职责，通过开展项目检查、推进日常监督、实施会议监督和履职评价等多种方式，切实做好对董事会、高级管理层社会责任履行情况的监督，积极维护银行、股东、职工、债权人和其他利益相关者合法权益，有效发挥法人治理监督主体作用。

报告期内，监事会高度关注本行在支持脱贫攻坚成果巩固、支持乡村振兴、推进绿色金融业务发展及强化普惠金融服务等方面的工作情况，听取了消费者权益保护、反洗钱等重点领域工作情况报告，对董事会、高级管理层在相关方面的履职情况进行了综合评价。监事会审阅了《重庆银行 2020 年社会责任（环境、社会、管治）报告》，就该报告发表独立意见并在年报中予以披露。同时，监事会高度关注本行信息披露工作质效，并有针对性地提出了监督建议。



重庆银行第六届董事会召开专题会议

深化责任管理

社会责任理念

本行致力于将社会责任理念融入企业文化建设与战略发展规划，不断丰富企业社会责任内涵，积极探索符合本行实际的特色社会责任实践，推动实现企业发展与经济、社会、环境协调可持续和价值共创。

在本行“十四五”规划中，我们明确了“以客户为中心，全力推进服务提升”“以创新为引领，全力推进数字转型”“以协同为支撑，全力推进特色发展”三大重点任务，体现了本行将责任理念、跨边界责任管理思维深刻地融入发展运营，夯实了本行可持续发展的管理之基。



实质性议题分析

我们坚持与政府、监管、股东、投资者、客户、员工、专业机构、媒体、社会大众等利益相关方开展正式与非正式沟通交流、会议论坛、研究合作等，倾听意见建议、学习获取新知。并将宝贵信息、反馈纳入重行发展决策、业务创新、风险防控、能力建设、传播沟通等经营管理与可持续发展的方方面面。

2021 年，本行统筹分析内外部政策、要求，进一步聚焦普惠金融、乡村振兴、绿色银行、金融科技、保护消费者权益、员工能力建设议题，并于本报告中重点回应和披露。



社会认可

颁奖机构	奖项 / 荣誉名称
共青团中央	第 20 届全国青年文明号
中国信息通信研究院、大数据技术标准推进委员会	2021 大数据“星河”优秀案例奖（数据资产管理方向） 2021 大数据“星河”优秀案例奖（行业大数据应用方向）
中国银行业协会	2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位
中国人民银行征信中心	2020 年度征信系统（企业业务）数据质量工作优秀机构 2020 年度征信系统（个人业务）数据质量工作优秀机构
共青团重庆市委	第六届重庆市“五小”创新晒优胜项目奖
人行重庆营管部	重庆市金融科技赋能乡村振兴示范工程 2021 年重庆金融业网络安全竞赛三等奖 2021 年重庆市义务机构反洗钱宣传短视频一等奖 2021 年度金融统计分析工作一等奖
人行成都分行办公室	2021 年三季度小微企业、民营企业和制造业信贷政策导向效果评估一小微企业评估优秀
重庆银保监局办公室	2021 年金融联合教育宣传活动先进集体
重庆市公安局，重庆银保监局	重庆市银行业金融机构第七轮安全评估优秀银行业金融机构
国际数据管理协会 - 中国分会 (DAMA CHINA)	数据治理最佳实践奖
重庆市银行业协会	2021 年重庆市银行业窗口服务提升竞赛专项活动一等奖 2021 年重庆市银行业窗口服务提升竞赛专项活动组织推动优秀单位
四川省银行业协会	四川银行业庆祝中国共产党成立 100 周年征文活动“优秀组织奖”

强化风险管理

防范金融风险是本行防范重大风险的重中之重。本行坚持高质量发展的经营理念，优化风险管理组织架构，全面落实资产质量计划管控，扎实推进各类风险排查，提升智能风控水平，有效管控重点领域风险，确保各项风险总体可控。

加快信息安全体系建设，完成网络安全

全规划，制定三年实施路径；建立软件开发安全规范，部署了终端数据防泄漏、邮件外发审批、新一代威胁态势感知、主机安全监控等安全系统，有效提升网络安全管控能力，参加各级攻防演练均取得优异成绩。

已建成包括所有重要信息系统在内的 29 个信息系统的同城应用级灾备，

并针对重要业务连续运营所需的人员、场地、单据、设备等关键资源建立了备份机制。同时，建立了风险事件预警监测机制和应急处置机制，每年开展全行业务连续性应急演练，从事前防范、事中控制、事后总结三方面，确保全行业务的连续稳定运行。



实践篇 02



使命担当 高质量助力经济发展	18
创新驱动 加快数字化转型步伐	24
绿色低碳 共建生态美丽家园	26
以人为本 携手共创和谐美好生活	28

使命担当 高质量助力经济发展

服务国家重大战略

长期以来，重庆银行不断强化“商业银行+投资银行”特色化经营能力，持续提升综合金融服务水平，助力成渝地区双城经济圈建设，支持内陆开放高地建设，赋能国企高质量发展，有力推动重庆地方经济建设、支持实体经济发展。

2021 年，本行在双城区域内落地信贷支持超过 1,000 亿元，支持川渝合作共建等重大项目超过 40 个。2021 年 8 月，重庆银行成为 2021—2023 年重庆市政府债券主承销商，积极参与重庆地方债投资，累计余额超 120 亿元。

“三部曲”为企业办实事

本行深入开展“我为群众办实事”实践活动，针对企业所需所盼，奏响“三部曲”，为企业办实事。

唱好调研“前奏曲”。融入成渝地区双城经济圈建设，把企业金融需求变成办实事清单，制定“一区域一策略”，细化服务当地实体企业的举措。畅通“我是重行人”小程序、手机银行、企业网银等线上渠道，密切与企业沟通。

谱好服务“贴心曲”。推出金融服务推介升级版，联合金融租赁、券商等金融同业，组成联合服务团，深入十余个双城区域，面对面对接实体企业近 600 户，把综合金融服务送上门。

奏好惠企“发展曲”。重点在提供信用贷款、中长期融资服务上下功夫，为企业排忧解难，满足企业所需。与区县政府合作设立风险补偿资金，推出“实体企业信用贷”，综合运用知识价值信用贷、专精特新信用贷、好企税信贷、“优优贷”等产品，满足不同企业多元需求。

重要进展

助力成渝地区双城经济圈建设

重庆银行与市发展改革委就加快推动成渝地区双城经济圈建设签订战略合作协议，双方将在政策规划、产业布局、项目推进、功能平台建设等方面加强银政合作。重庆银行将在基础设施建设、产业集群培育、功能平台打造、重大项目建设、探索区域金融成果一体化等方面加强产品创新、服务创新，通过“商行+投行”“直接融资+间接融资”全方位金融服务模式，在未来 5 年内向双城经济圈相关项目提供 1,000 亿元资金支持。

支持内陆开放高地建设

延展“朋友圈”

加入中新（重庆）互联互通示范项目金融服务联盟，与星展银行签订金融衍生品交易协议，深化与新加坡企业、金融机构合作对接。以参与中新示范项目为纽带，与 163 家境外金融机构建立合作关系，境内外代理行覆盖全球 44 个国家和地区。

扩展“服务圈”

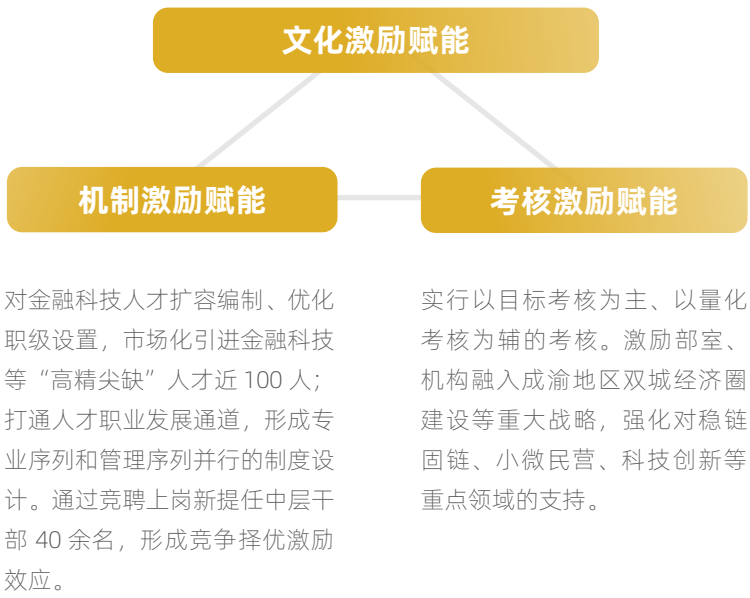
参与南岸城建、重庆国际物流枢纽园区在新加坡交易所发行美元债券等项目，参与投资 1.13 亿美元，累计参与中新金融合作项目 32 个，募集资金 10 亿美元，创成中西部地区首个在新加坡上市房地产投资信托项目、中新示范项目项下首笔境外公募发债等“多个第一”。

拓展“能力圈”

以参与中新示范项目为契机，提升综合化跨境金融能力。在中西部银行中首家直联国家外汇管理局跨境金融区块链服务平台，首家推出依托该平台的跨境金融数字信贷产品“链企出口 e 融”，授信金额超 2,000 万元。成为中西部地区获得汇率利率类业务资质最全、可开展衍生品业务种类最丰富的法人银行，助力企业防控利率、汇率风险，服务企业“走出去”。参与西部陆海新通道物流融资结算场景建设，提供物流金融解决方案。打通境内外、本外币高速清算渠道，每年为客户办理跨境结算超 30 亿美元。

赋能国企高质量发展

健全荣誉表彰体系，形成学赶先进、争创一流的氛围。落实“三个区分开来”要求，在小微金融、数字金融等领域落实尽职免责要求，营造鼓励实干、激励创新、宽容失误的氛围，将“心相伴、共成长”企业文化深入人心。



深化普惠金融服务

2021 年，本行坚守服务地方、服务社区、服务实体经济本源，坚持创新驱动发展战略，提升金融服务供给质量、效率、效益，推动小微企业金融服务增量扩面、提质增效、结构优化。

报告期内，发布小微企业金融服务“臻渝金服”特色子品牌，举办“中小企业上市辅导”沙龙交流、“互联网助农”直播培训体验等客户服务活动，支持举办“创客中国”中小企业创新创业大赛全国总决赛，打造“经典”“特色”“线上”3 个类别、“经典”“启动力”“科技”“三农”“文旅”“批量”“好企贷”“链企贷”8 个系列的小微特色产品体系，创建“1+5+N 民营小微企业和个体工商户金融服务港湾”和“央行再贷款支持实体经济高质量发展示范基地”，开展“百行进万企”“贷动小生意，服务大民生”等银企对接活动，将金融服务送“货”上门，全方位、多层次满足小微企业差异化金融服务需求。



截至 2021 年末，工信部国标口径小微企业贷款余额 879.02 亿元，同比增长 45.81 亿元；单户授信总额 1,000 万元及以下普惠型小微企业贷款（不含票据贴现和转贴现业务）余额 397.83 亿元、53,950 户，同比增长 55.24 亿元、6,982 户，圆满完成“两增两控”监管目标。

“‘科创未来’知识价值信用贷”是本行与重庆市科技局联合支持科技型企业提供的信贷产品，由重庆市科技局负责准入管理，本行负责信贷调查、审批与发放，市级、各合作区县级共同出资设立风险补偿基金，按合作比例提供信贷和应急转贷服务。2017 年，本行成为首批加入重庆市科技局改革试点工作的银行业金融机构，通过“‘科创未来’知识价值信用贷”为众多科技型企业解决了融资难、融资贵问题。

“好企知产贷”是本行面向具备知识产权的小微企业提供的专属信贷产品，以专利、商标等知识产权为主要增信依据，实行在线申请、智能审批、自助放款等线上业务流程，有效破解知识产权估值变现难题，支持符合条件的小微企业以“知识产权”转换为“银行信贷”。

2021 年，本行与重庆市经济信息委签订战略合作协议，推出重庆市首款支持“专精特新”中小企业专属信贷产品“专精特新信用贷”，对国家级“小巨人”、市级“隐形冠军”、市级“小巨人”、市级“专精特新”企业分别建立信用评级量化指标，实行名单制精准金融服务，助推制造业做优做强。

截至 2021 年末



工信部国标口径小微企业贷款余额

879.02 亿元

同比增长

45.81 亿元



单户授信总额 1,000 万元及以下普惠型小微企业贷款（不含票据贴现和转贴现业务）余额

397.83 亿元 53,950 户

同比增长

55.24 亿元 6,982 户

支持科技创新小微企业

在制度建设上，本行于 2016 年发布《重庆银行贯彻创新驱动发展战略支持科技创新型小微企业发展实施方案》，将支持科技创新型小微企业作为战略业务发展方向；2017 年加入重庆市科技型企业知识价值信用贷款试点工作；2018 年依据《重庆市科技型企业知识价值信用贷款体系建设方案》研发“科创未来知识价值信用贷”产品并发布《重庆银行发展科技型小微企业知识价值信用贷款实施方案》；2020 年加入重庆市知识产权金融服务联盟，与重庆市知识产权局签订《重庆市知识产权质押融资工作战略合作协议》，开展科技型企业知识产权质押融资业务；2021 年与重庆市经济信息委签订战略合作协议，以专属产品“专精特新信用贷”支持“专精特新”中小企业融资。

在政策支持上，本行对符合条件的科技创新型企业实行名单制管理，通过建立专项考核激励、倾斜经济资本系数、优惠内部资金转移定价、设立专项风险损失准备等机制，激发分支机构和从业人员开展科技创新型企业金融服务积极性。

在组织建设上，本行专门设立 1 家科技支行和 4 家科技特色支行，专注为符合条件的科技创新型企业提供信贷、上市融资辅导等综合金融服务，通过打造专营团队、建立适应科技创新型企业特征的授信政策等措施，增强科技创新型企业金融服务能力。

案例 CASE

“好企知产贷”

重庆某公司是一家专注于数据处理服务的高新技术企业，随着业务规模的逐步扩大，日趋紧缺的流动资金成为了摆在公司发展面前的一道难题。本行客户经理闻讯后，第一时间上门向企业详细宣讲小微企业金融服务政策，为企业量身定制了具有纯信用、额度高、成本低等优势“好企知产贷”，并按照“快、低、优”要求，仅 3 个工作日即向该企业发放“好企知产贷”300 万元，有力支持了企业经营发展。

“央行再贷款+”系列产品

重庆某食用菌公司为当地农户提供就业岗位 100 余人次，其中建档立卡贫困户 15 人次。受疫情影响，该公司出现流动资金紧张，生产经营陷入困境。本行客户经理主动与该公司沟通，详细介绍央行再贷款支持政策，并开启绿色服务通道，为企业量身定制融资方案，仅用时 2 个工作日即发放央行再贷款资金贷款 80 万元，有效解决了企业燃眉之急。

有效衔接乡村振兴

2021 年，本行成立总行乡村振兴工作组，出台“十四五金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴战略”“2021 年度消费帮扶计划”等政策措施，推出重庆市首款银政担合作支持农业基础设施建设的“乡村振兴贷”，落地重庆市首笔“新农信贷直通车”贷款，发放“乡村振兴青年贷”位居重庆市前列，推动“好企助农贷”纳入全市金融科技赋能乡村振兴示范工程。

报告期内，本行严格落实“四个不摘”要求，实施“五项帮扶”举措，以信贷帮扶支持脱贫人口稳定脱贫、以消费帮扶促进乡村产业振兴发展、以销售帮扶拓宽农副产品销售渠道、以捐赠帮扶改善脱贫地区教育设施、以结对帮扶做好乡村振兴示范引领，着力加大信贷投放支持脱贫地区通过发展特色产业、改善基础设施、夯实发展基础，接续推进脱贫地区乡村振兴，

并在重庆市农村地区建立普惠金融基地 200 余个，运用“流动银行车”、组织宣教队伍等方式走进乡镇 200 余个，开展“送金融知识进村入户”宣教活动，提升脱贫人口金融素养。

截至 2021 年末，本行涉农贷款余额 487.43 亿元，较上年末增长 76.15 亿元；普惠型涉农贷款余额 105.25 亿元，较上年末增长 18.68 亿元。

截至 2021 年末



本行涉农贷款余额

487.43 亿元

较上年末增长

76.15 亿元



普惠型涉农贷款余额

105.25 亿元

较上年末增长

18.68 亿元

专栏

“三服务”投身乡村振兴

本行聚焦乡村产业振兴发展、新型农业经营主体和农村基础设施建设，优化金融服务方式，全面支持乡村振兴。

服务乡村产业振兴发展。打造“龙头企业+农户”“合作社+农户”等模式，支持涪陵榨菜、忠县柑橘、巫山脆李、黔江猕猴桃、奉节脐橙、潼南柠檬、江津花椒、丰都肉牛以及巫溪、云阳、开州等地生猪产业，助推地方特色农业产业发展。

服务新型农业经营主体。运用“好企助农贷”“乡

村振兴青年贷”等产品，支持农民专业合作社、家庭农场和农业产业化龙头企业、农业社会化服务组织等新型农业经营主体发展，助推构建现代农业经营体系。

服务农村基础设施建设。推出“乡村振兴贷”“小水电贷”等模式，支持农村道路建设、水电环保利用。推出“三农诚信贷”“美丽乡村诚信贷”等模式，打通农户“诚信”向银行“授信”的转化通道，助推“信用镇”“信用村”建设。

服务国家产业扶贫“金鸡项目”在渝落地

2021 年 3 月 9 日，重庆银行控股子公司——重庆鈇渝金融租赁股份有限公司（以下简称“公司”）发挥金融租赁“融物+融资”的特点和优势，支持国家农业产业化扶贫重点项目“德青源金鸡产业扶贫工程”（以下简称“金鸡项目”）在重庆市落地。

公司与重庆银行丰都支行密切配合，第一时间开启绿色通道加快审批，并给予了低利率、零手续

费用等优惠政策。最终通过直租方式投放 4,300 万，解决了设备采购问题。

“金鸡项目”已在全国近 20 个省的 30 余个原贫困县落地投产。重庆市“金鸡项目”满产后，可实现年产值 5 亿元、年纳税 3,500 万元的经济效益，直接带动当地约 1,200 名农民就业增收，间接带动近万人长效脱贫。



完善基础金融服务

拓展便民服务

依托助农 POS、流动银行车、移动便携式终端等金融服务工具，建设集普惠金融教育、基础金融服务于一体的乡村金融便民服务点。2021 年，设立乡村金融便民服务点 200 个，累计辐射行政村 586 个。

丰富支付结算渠道

改善农村地区支付结算服务环境，满足乡村居民开卡、小额存取款、代缴费等日常金融服务需求。2021 年，利用展业平台远程开户为乡村地区居民开卡 19,736 张，助农 POS 交易 185 笔，交易金额 9.69 万元。

加大小额现金投放

依托地域优势，提升乡镇小商贩、新型农业经营主体等三农客户的小面额货币投放力度。2021 年，向乡村地区投放小面额现金 2,237 万元。



创新驱动 加快数字化转型步伐

强化金融科技赋能

2021 年，在数字化创新领导小组的统筹下，本行大力推进数字化产品服务、风险量化管理建设、数字化管理、数字化生态系统共享融合等重点项目，通过科技赋能，各业务条线均取得较好的运行效果。

在打造数字化产品服务方面，“出口 e 贷”实现首笔放款落地，是中西部首个依托国家外汇管理局跨境金融区块链服务平台的城商行线上信贷产品；柜面无纸化业务办理时间相较于传统方式缩短了近 30%，柜员凭证整理工作量减少约 50%。

在推进风险量化管理建设方面，全行市场风险管理系统正式上线，实现了价格重估、敏感性分析、限额管理、压力测试和返回测试的线上化系统管控，是重庆本地首家运用线上化系统

对市场风险进行管理的银行；风铃智评 - 产业慧链构建“成渝经济圈支柱产业”“碳中和产业链”“新兴产业链”等行业与区域经济分析模型，针对特定行业及区域内企业的经营特征与风险特征进行综合画像，获评中国金融数字科技创新大赛十大优秀案例。

在持续提升数字化管理水平方面，打造全行云视频会议系统，79 台企业智慧屏终端的投用，有效提高了后疫情时代远程协同办公工作效率；客户主数据系统上线，实现对全行客户信息统一管理，落地客户主题基础数据标准和客户标签应用体系，为营销平台、展业平台、手机银行提供客户画像、客群筛选等服务支撑。

在数字化生态系统共享融合探索方面，绿色金融管理系统成功上线，系

统包含赤道原则业务功能模块，可根据贷款项目的环境社会风险情况进行分级评价并根据评价进行分类管理，推动绿色金融业务持续健康发展；在数字人民币方面，作为全国首批、重庆首家法人银行成功接入数字人民币互联互通平台，已完成交易 1100 余笔、交易金额约 45 万元，推进数字人民币对公钱包与收单侧业务试点，助力成渝地区双城经济圈建设。

与此同时，2021 年金融标准化创新工作稳步推进，本行标准化体系创新实践作为典型案例载入《中国银行业产品和服务标准化发展报告 2020》和《金融领域企业标准“领跑者”蓝皮书 2021》，并连续第三年入围金融领域企业标准“领跑者”。

重要进展

数字普惠。截至 2021 年末，小微线上拳头产品“好企贷”系列扩展到 48 个子产品，累计投放超过 235 亿元。推进数字信贷 O2O 业务模式，自主研发落地“好企看看”，将数字化技术赋能于信贷客户风险实时画像，助推线上线下协同管理和多角度风险洞察。小微普惠金融智能服务体系获得 2021《银行家》杂志社“十佳普惠金融服务创新奖”。

数字风控。“风铃智评”成功入选人行第二批监管沙盒。系统上线以来，在行内信贷评审、营销拓展、内控管理、反洗钱等领域发挥的数字化辅助决策作用日益凸显。持续完善企业全息画像，辅助一线分支机构信贷业务过程中的风险决策与营销拓展，快速筛选、精准定位对公目标客群。“风铃智评”服务已覆盖总行 24 个部室、88 家分支机构，为近 10 个业务及管理系统输出定制数据。

案例 | CASE

巴狮数智移动银行

巴狮数智移动银行带来数字化全新服务模式，一是破解服务乡村振兴的难点，为近 3 万“三农”客户提供了金融服务，向 3,800 户建档立卡贫困户投放贷款约 1.7 亿元，推动巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴的有效衔接；二是消除了客户因行动不便产生的痛点，通过“行商”模式将服务拓展到千家万户，为近 5,000 位高龄客户提供上门服务；三是打通了服务实体经济的堵点，实行“即开、即用、即审”高效的服务流程，累计为超万户成渝地区客户提供信贷服务约 10 亿元，为实体经济高质量发展蓄势积能。

筑牢科技风险屏障

本行持续完善安全管理制度体系。重点实施完成了开发安全咨询项目，制定了开发安全管理及漏洞管理流程，并对立项、需求、设计、编码、测试、上线等各个环节制定了规范及安全基线，为软件开发的全生命周期安全管控提供了制度支撑。

落实安全技术实战应用。建设部署了终端数据防泄漏系统和邮件外发审批系统，完善了终端数据安全管控手段，实现了对数据拷贝、外发的全面

管控。建设部署了新一代威胁态势感知系统、主机安全系统，实现了对生产网、测试网主机服务器以及网络异常行为的全覆盖监控。

加强安全运营日常管控。按照护网标准流程，安排专人加大了日常安全监测、分析及处置力度，持续发现修复资产漏洞，优化安全监测告警策略，提高了告警准确率以及事件处置及时性，网络安全防护能力得到了显著提升。在 2021 年参加的重庆市网络安

全攻防演练以及人行金融城域网网络攻防演练中，本行均取得了零失分的优异成绩。

开展安全规划顶层设计。实施完成网络安全规划项目，由工银科技有限公司根据监管要求及行业最佳实践，对本行进行了全面的差距分析，从安全管理、安全技术、安全运营三方面，制定了本行未来三年的规划目标及实施路径，为进一步做好网络安全工作奠定了基础。

统筹推进数字创新

2021 年，本行持续深化数字化转型战略，科技部新设立安全内控中心、质量管理中心，进一步强化科技部门

在信息安全、内控风险、质量管控等方面的专业性与管理能力。持续加强数字化、智能化金融科技创新技术研

究与应用落地，将数字技术与金融服务实体经济有效融合，赋能传统业务转型和新型业务发展。

启动一批人工智能项目

完成人脸识别系统升级，新增人脸识别反黑客场景功能；提升 OCR 识别率并在集中作业中实现日均处理近万个票据碎片信息；运用语音语音处理技术及其他 AI 技术，构建可视化智能对话机器人，完成后将实现拟人化的智能服务交互。



拓展 RPA 机器人的深度应用

完成了 RPA 机器人平台的技术升级，为实现 RPA 机器人应用商城奠定平台基础；继续推进业务场景融合应用，陆续落地信用卡、运营管理、风险防控等 56 个业务场景。

增强区块链技术运用模式

完成 C 链金融云服务平台的技术研究并启动建设任务，将为本行供应链业务创新提供更好的基础运营平台。

不断探索远程银行业务场景

新增了信用卡“爱家钱包”业务远程签约、小企业信贷中心远程签约及小微部“远程下户”等业务场景。



绿色低碳 共建生态美丽家园

建设绿色银行

本行成立“绿色金融发展领导小组”，新设专营一级管理部门“绿色金融部”，专门负责统筹推进全行绿色金融业务。下属 6 个分行级机构均设立绿色金融创新服务中心，设置专岗推动绿色金融业务，49 个总行直管分支机构均指定专人从事绿色金融工作。

为更好地为全域绿色产业提供特色化服务，结合重庆市绿色金融改革试验区建设方案，本行紧密对接两江新区、渝中区、江北区等 5 个核心区，大足区、武隆区等 8 个重点区。发挥分支机构全区域覆盖优势，在两江新

区设立“绿色金融孵化中心”，新设礼嘉支行聚焦绿色金融业务发展，支持大足支行、武隆支行向绿色支行转型，健全全行绿色金融服务业态，打造自上而下、有机贯通，点面结合的绿色金融服务机体。

不断完善、充实绿色金融管理制度，形成了以战略规划为基础的制度体系。在本行“十三五”“十四五”规划中均明确提出大力支持绿色、循环、低碳经济发展，并陆续制定绿色金融业务指导意见、3 年实施规划、年度发展计划、专题授信指引、专项考核政策，从宏观至微观逐步落实对绿色

金融发展的管理和指导。

将考核政策与服务绿色企业深度融合。连续 4 年在授信投向上，将节能环保产业纳入优先支持类行业，要求各分支机构主动选择绿色产业提供金融服务；在内部定价上，给予绿色贷款内部资金转移定价及经济资本调整系数双重下调的优惠政策，大幅降低分支机构绿色贷款的业务成本；在绩效考核上，将绿色贷款增量纳入等级行考核，强化全行对绿色产业的重视程度，发挥考核的“指挥棒”作用，从正向激励和考核约束两方面进一步引导和优化金融资源配置。

深化绿色金融

作为西部地区首家“A+H”股上市城商行、境内第 7 家“赤道银行”，本行一直以来都以服务地方经济发展为己任，始终秉承服务绿色发展的初心，紧抓长江经济带和成渝地区双城经济圈建设的战略机遇，不断提升绿色金融特色服务能力，不断强化绿色金融的政策与资源保障，为重点产业和重点领域绿色化改造提供有力的金融支持，为筑牢长江上游重要生态屏障提供金融助力。

2021 年，发行绿色金融债券 20 亿元，所募集资金全部用于支持污染防治、节能减排、资源节约与循环利用、生态保护、河道整治、土地整治、修建湿地公园等绿色环保项目。截至 2021 年末，本行的绿色金融规模超 200 亿。其中绿色贷款余额超 191 亿，较年初增加近 50 亿，同比增速 33%。

与重庆市生态环境局签署《重庆市生态环境局和重庆银行共同推动重庆碳达峰碳中和战略合作协议》，成为首家与其就“双碳”达成战略合作的银行，在未来 5 年内，本行将为“双碳”及气候投融资项目提供 500 亿元金融支持；与两江新区、渝中区、大足区等政府签订绿色金融战略合作协议，携手服务区域绿色产业。

重要进展

2021 年，本行出台“双碳”绿色金融系列产品，以日益丰富的服务产品，全力推动“双碳”目标实现。

“减碳融”：着重支持绿色制造、绿色出行、绿色能源等能够产生节能减排效益的项目。

“碳汇融”：主要支持对生态保护、绿色园林、生态修复等吸收二氧化碳的项目。

“清洁融”：着重支持对环境的治理修复及资源循环利用的项目。

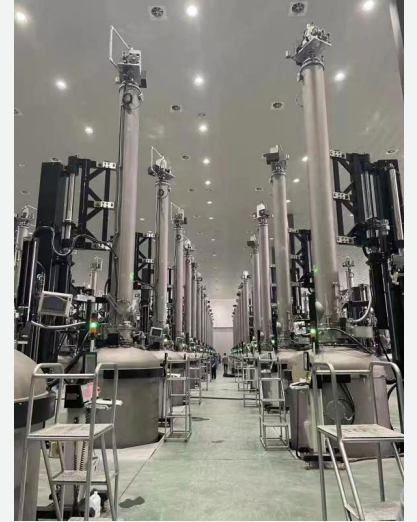
探索碳金融创新业务

重庆银行充分运用重庆市作为全国首批 7 个碳排放权交易试点城市之一的优势，主动对接主管部门，探索碳金融创新业务，打通碳排放权的价值评估方式及质押实现路径。2021 年 7 月，以重庆某公司拥有的 10 万吨碳排放配额为贷款质押担保物，为其提供了 4,500 万元流动资金贷款。

“出乎意料，没有想到重庆银行看中了我们的绿色企业价值，这么快就为我们提供了金融服务。”
——公司相关负责人

助力光伏产业

2021 年鈇渝金租向四川晶科能源有限公司提供 1.5 亿元共计 100 台具有行业先进水平的单晶炉及其配套设备，用于建设 25GW 的单晶硅拉棒项目，该项目可满足 PERC、HJT、IBC 等高端太阳能电池需要，将有效促进节能减排。



重庆银行子公司鈇渝金租支持单晶硅拉棒项目

实施绿色运营

本行大力倡导低碳、绿色办公理念，节能降耗、保护生态环境的理念深入人心。制定《重庆银行大厦管理办法》，对办公大楼能耗、环境管理进行规范。总行大楼被重庆市城乡建设委员会授予绿色建筑设计的金级标识，办公大楼采用江水源可再生能源集中供冷供暖，灯光照明和空调采用智能化控制，智能调控办公区域的节能管理，根据气温变化合理使用空调。办公大楼陆续建设充电桩，积极推动新能源汽车发展，降低汽车废气污染。

充分发挥线上办公优势，深入推进无纸化办公，采取双面用纸，减少纸杯等一次性用品，最大程度减少纸张消耗。全行践行光盘行动，厉行节约、珍惜粮食，拒绝舌尖上的浪费。

在各个网点的建筑节能方面，一方面外墙采用节能保温材料，建筑材料使用环保产品。另一方面逐步推行网点室内照明智能化控制以有效节能，并按网点实际条件，室内尽量采用自然通风和采光，进一步达到节能降耗的目标。

在废弃物管理方面，由于金融行业特性，有害废弃物不属于本行运营中的重要环境污染物排放。本行的无害废弃物主要来自一般办公垃圾及员工食堂所产生的餐厨垃圾。在本报告期，本行的厨余垃圾均由市容所环境管理部门统一收集清运。其他办公垃圾和生活垃圾则统一由物业保洁人员收集并予以集中分类处理，着力做到日产日清。

践行绿色低碳生活方式

重庆银行在发展绿色金融的同时，还积极倡导和践行绿色运营，在世界地球日、全国低碳日开展形式多样的线上线下环保主题活动。2021 年开展的“低碳生活 绿建未来”线上活动，通过知识问答、

倡导绿色出行等形式加深公众对绿色低碳的认识和理解，活动吸引公众参与超 50 万人次、引导公众捐赠步数近 2,000 万步。

以人为本 携手共创和谐美好生活

致力员工持续成长

重银学堂

为进一步优化本行人才培养体系，不断创新培训理念、健全培训架构、完善培训内容，实现重庆银行战略发展与员工成长成才的双促进、双提升，重银学堂于 2020 年 2 月发文成立，旨在成为我行高质量发展的坚实保障和智力支撑。

重银学堂注重内部课程和师资体系搭建，已开发 80 余门精品课程，培养并认证 240 余位内训师，积极服务于内部培训。关注重点人群，持续推进分层分类的管理人才培养、专业人员能力提升培训、全员综合素质提升培训，举办了新员工入职训练营、“优师精课”项目、数字

化转型专题培训、分支行长经营管理能力提升系列培训、客户经理营销能力提升培训等精品培训项目，贯彻落实我行“十四五”发展规划，助力“科技赋能、人才赋能、管理赋能”三大体系打造，把人才优势转化为发展优势，以专业化人才队伍提升全行竞争力。

乐学·乐享·共成长

倡导重行人乐于学习、乐于分享的理念，同时秉承我行“心相伴，共成长”的企业文化发展理念，代表重行人不断学习、提升自我，获得个人的成长、支持他人的成长，和组织共同发展。



服务战略，提升综合竞争力
培养人才，激活发展源动力
传播文化，增强全行凝聚力

围绕“三力”定位，将重银学堂打造成为全行战略变革的助推器、人才培养与发展和企业文化传播的重要基地，推动全行实现高质量发展。

夯实基础、完善体系、形成文化。

第一阶段，全面升级人才培养体系，搭建学习平台；第二阶段，全面发挥精品课程作用，服务战略发展；第三阶段，全面塑造学习分享文化，构建学习生态圈。

提升人力资源管理效能

一

推行以岗定编为基础的“大部门制”，优化整合职能职责，管理部室由 34 个整合至 26 个。规范总行部室及下辖二级中心的设置条件及程序，对异地分行的内设机构和管理职数进行标准化管理。建立岗位体系定期优化机制，定责、定岗、定编、定员，努力实现人岗相适、人尽其才。

二

优化人才引进，从国内外知名学府招聘管理培训生 50 余名，市场化引进金融科技、资管投行等高精尖缺人才近 100 人。设立国家级博士后科研工作站，集聚在站博士后 19 人，3 个项目入选 2021 年中国博士后科学基金资助人员名单，居全国银行和川渝企业第一位。优化培养选拔，近 3 年来竞争性选拔产生 40 多个干部岗位，选派 40 余名总行部室干部至分支机构任职，选派 10 余名 80 后、90 后干部到边远区县分支机构任职，健全轮岗交流等制度。

三

考核激励“提质增效”。对分支机构，采用量化模型加目标模型混合考核的模式，加强目标管理，精简考核指标，强化质量效益。对管理部室，按前中后台实行差异考核，构建 KGB 考核模型，涵盖关键业绩（KPI）指标、重点工作任务（GS）指标、关键行为（KBI）指标，科学设置考核指标、权重、方法，做到全员绩效考核，激发发展活力。

持续深化民主管理

依托职工代表大会为基本形式的民主管理制度，本行重大决策和关系员工切身利益的重大问题均提交职代会讨论决议，维护员工的知情权、参与权、

监督权。2021 年共召开职代会 3 次，审议通过修订《重庆银行员工职业发展通道管理办法》《重庆银行延期支付绩效薪酬管理办法》的议案，并将

重庆银行年度经营工作情况、工会经费收支情况等重要事项在职代会上进行了报告。

关爱员工生活

本行坚持“心系员工、凝聚力量、温暖人心”，把对员工的关怀关爱落到实处。着力推进“职工之家”建设，不断完善职工健身房配置，开设午间课程，邀请专业人员现场授课。举办健康知识讲座，关心关爱职工身心健康。组织丰富多样的员工活动，覆盖文艺作品征集、中秋月饼 DIY 制作、蓝莓采摘秋游、职工运动会等。

持续做好帮扶慰问。开展“送温暖迎新春”“夏送清凉”等慰问活动，2021 年累计慰问员工 4,000 余人次。围绕一线员工所需，持续开展“员工家属进重行”等企业文化特色活动。在“七一”建党百年之际，走访慰问 20 名患重疾党员和烈属。

划拨专项经费支持基层工会开展常态

化疫情防控，充分保障员工人身安全。健全完善职工大病保障制度，续保互助保险，全年帮助 7 名职工申请大病互助金，向上级工会申请专项慰问金，为 17 名因病造成暂时生活困难的职工送去上级组织的关心慰问。

案例 | CASE

开展“送温暖·迎新春”慰问活动

2021 年新春佳节来临之际，总行工会精心制定慰问方案，面向全行开展“送温暖·迎新春”活动，为职工群众送去组织的关心关爱和新春祝福。



秀山支行开展“感恩有您·相伴同行”



大足支行举办员工生日会

保护消费者权益

我行着重从三个方面不断提升消保工作质效：

体制机制：完善内控制度，强化监督检查

根据监管机构最新出台的政策，结合我行实际情况，对行内现有消费者权益保护内控制度体系进行梳理、强化短板，制定了《重庆银行金融营销宣传管理办法》，不断

优化消保专项产品审核要点、扩大审核范围，逐步建立起产品设计合规、营销宣传规范、信息披露到位、考核评价有力、责任追究到底的消费者权益保护制度体系。并组织开展了专项

内部审计、信息保护排查、产品穿行测试等全方位的监督检查，保障制度执行力。

投诉管理：落实快速处置、推动溯源整改

本行在客户投诉处置工作中，遵循“首问负责制”原则，进一步细化了投诉处理流程，充分发挥各层级资源，有效化解疑难投诉，根据线上与线下产品特点，缩短投诉处理

时间，有效落实《重庆银行客户投诉快速处置办法》，及时响应客户诉求。

同时，高度重视互联网贷款等重点风险领域，针对客户集中反映的问题，

加强源头管理，推动溯源整改，将客户意见转化为优化产品与服务的重要抓手。

2021 年

本行共受理客户投诉

1,841 笔

其中，

投诉业务领域方面，主要集中在贷款

701 笔，占比 **38.1**%

借记卡

292 笔，占比 **15.9**%

信用卡

254 笔，占比 **13.8**%

投诉原因方面，主要为制度规则、服务态度及质量。

地域分布方面，重庆地区

1,717 笔，占比 **93.2**%

四川地区

36 笔，占比 **2**%

贵州地区

27 笔，占比 **1.5**%

陕西地区

61 笔，占比 **3.3**%

宣传教育：践行普惠金融，注重宣传实效

本行切实贯彻“我为群众办实事”活动要求，以“金融宣教心相伴，守护权益共成长”为主题，持续推进金融知识宣传教育常态化建设，多层次、多渠道开展金融消费者宣传教育，不断提升社会公众的金融素养和安全意识。在全市农村地区建立了 200 个普惠金融基地，并依托基地大力开展乡村金融知识宣教；在官方微信公众

号上开设金融知识小课堂，推送金融知识宣传主题推文、漫画和视频等宣传材料 60 余次；在官网消保专栏打造线上宣教阵地，全年发布金融知识普及文章 50 篇，为公众提供可随时随地学习金融知识的线上平台；利用官方视频号推送短视频《三国“诈”》《远离“校园贷”》《存款保险知多少》，提升社会公众的金融素养和安

全意识；与重庆卫视新闻频道天天 630 栏目组建立合作，通过该频道《630 公开课》节目，以典型案例播放、专家点评的形式向公众普及拒绝买卖银行卡、合理使用信用卡等知识，大量运用社会公众喜闻乐见的方式，将金融知识以生动活泼的方式寓教于乐，提升金融知识宣传教育的实用性和可得性。



文化宫支行党员和志愿服务者为客户普及金融知识

专栏 优质服务 惠民惠企

本行始终恪守服务地方经济、服务城乡居民、服务小微企业的初心，践行“我为群众办实事”，助力惠民惠企。

化繁为简便群众。聚焦小微企业开户难推动简易开户服务，为小微企业提供先开户、再上门核实服务，资料齐备当日一次性开户；聚焦刚毕业大学生、异地务工人员被拒绝开卡问题，通过健全账户分类分级管理，该群体凭个人身份证信息即可开户。

透明公开强监督。强化企业银行结算账户服务“三公开”，对客户身份识别、开户办理进度、咨询

投诉等环节全流程跟踪管理，压缩办理结转时间，提高开户透明度和开户效率，畅通账户咨询和投诉机制。

优化流程助老人。优化减少客户手工填写资料、客户签字等环节，对年龄较大、行动不便等群体，主动上门服务，全年提供百余次上门服务。

科技赋能提质效。积极参与全市“一网通办”试点，构建巴狮数智移动银行服务体系，落地“移动展业平台”移动终端、应用程序，以科技赋能服务能力提升，为市民提供更优质的服务。

热心社会公益

2021 年，本行将“我为群众办实事”实践活动与公益活动有机融合，建设“重银驿家”便民服务点，为户外劳动者等提供便民服务，充分发挥“渝小金”志愿服务队作用，持续传递“心相伴，共成长”的重行温度。

推出“实践课”，锤炼实干本领。针对在校大学生，打造社会实践平台。提供实习岗位 80 余个，助力大学生积累工作经验。积极开展银校合作，与重庆工商大学财政金融学院联合举

办金牌营销大赛，近百名大学生在暑期分赴 47 个网点开展为期 2 个月的实战练兵，进一步增强专业实践能力。对接重庆资环学院 160 余名师生到行开展研学交流，开阔眼界、增长见识。

推出“财商课”，普及金融知识。针对中小學生，发挥作为全市青少年金融基地的作用，构建财商教育平台。开展“小小银行家”、“金融课”知识宣讲等活动 10 余场，邀请青少年走进营业网点，获得金融体验，组织

党员志愿者走进社区宣讲，为 50 余名青少年普及金融知识，增强金融意识、风险意识、安全意识。

推出“公益课”，助力梦想启航。针对农村青少年，开展“渝小金”志愿服务近 10 次。组织员工到合川区三庙镇凤山村和大足区石马镇团结中心校区，为留守儿童送去文具图书，宣讲党领导下的金融发展史。走进石柱县南宾镇黄鹤村，为患病青年送去爱心捐款。

开展“金融宣教·乡村行”活动

2021 年 5 月 26 日，重庆银行走进璧山广普镇开展“金融宣教·乡村行”活动。总行消费者权益保护部员工自编自导自演，为乡亲们带来小品《迷雾》，寓教于乐，更加通俗易懂地向大家揭示了非法集资的陷阱，拒绝高利诱惑，远离非法集资。

璧山支行两位员工精心准备，深入浅出地讲解了个人征信不良记录、非法买卖银行账户的危害。活动中还播放了个人金融信息保护、防范电信网络诈骗等宣教视频并设置了有奖知识问答环节，大家踊跃参加，宣传覆盖广普镇 300 余名村民，取得了良好的宣教效果。



重庆银行走进璧山广普镇开展金融知识宣教活动



开州支行开展“金融课 校园行”活动

案例 | CASE

“春暖重庆·送爱回家”

2021 年，重庆银行联合共青团重庆市委、重庆市少工委开展了“春暖重庆送爱回家”书香传递活动。活动覆盖了重庆市 30 个非主城区县、60 所小学，活动触达超过 60,000 人。本次活动筛选了 4,000 册优秀读物，以“阅读传递”的方式在小学中规范有序流动，以公益的形式为广大少年儿童特别是农村留守儿童提供优秀读物，教育引导少年儿童多读书、读好书、好读书；同时送出读书笔记 30,000 余册，鼓励小朋友们将阅读感受和经历记录下来，体会课外阅读带来的乐趣。活动结束后，重庆银行拟将活动所用图书统一捐赠给巫溪当地小学，建立重庆银行幸福书屋，助力当地少年儿童健康成长、全面发展。



“春暖重庆 送爱回家”书香传递活动



涪陵支行开展慰问孤寡老人志愿行动



开州支行开展爱心慰问活动

ESG 披露



管治



本部分请参阅完善公司治理、深化绿色金融部分。

环境



层面 A1：
排放物

层面 A2：
资源使用

层面 A3：
环境及天然资源请参阅
实施绿色运营及关键绩效

层面 A4：气候变化

本行在主动采纳赤道原则后，继续主动开展欧盟可持续分类标准研究，对比分析国内外 4 大主流绿色金融标准后，在全国率先落地欧盟可持续分类标准，对标国际一流推进绿色业务发展；着力行业标准化研究夯实发展基础，作为重庆金融标准创新先进单位，本行是重庆第一家开展绿色金融标准研究的法人银行，制定的《绿色信贷业务流程标准》以及《绿色债券信息披露规范》已经通过中国人民银行总行认证并公开发布，逐步健全绿色金融标准体系。

参与中国人民银行重庆营业管理部、重庆银保监及重庆地方金融监管局绿色金融业务合规创新发展，成为“长江绿融通”首批试点银行，并协助中国人民银行重庆营业管理部上线“绿易贷”及“碳减排支持工具”功能模块，推动全域绿色金融智能管理。

上线全市首个绿色金融管理系统，运用大数据、人工智能等金融科技手段夯实绿色金融基础设施建设，系统通过与

绿色金融业务流程的深度融合，实现了对绿色金融业务的智能识别、环境效益的自动测算、环境风险^①的多维监测、集团绿色金融业务的统筹管理，为重庆创建绿色金融改革创新试验区及气候投融资试验区中的数字化建设作出了有益尝试。

作为中国绿色金融专业委员会、重庆绿色金融专业委员会议理事单位，积极向业内专业组织学习先进理论经验，与英国赤道原则协会、香港金融管理局、瑞士驻成都总领事馆、同业机构、高校等国内外绿色金融组织开展密切合作交流，汲取先进绿色金融发展经验。

依托重庆银行国家级博士后科研工作站，主动开展武陵山片区“绿色银行”发展路径研究，探索把武陵山丰富的绿色资源转变为“绿色银行”。此外，还与中国人民银行重庆营业管理部、清华大学共同开展重庆市绿色低碳发展路径研究，为全市低碳发展贡献金融智慧。

①本绿色金融管理系统中的“环境风险”是仅针对满足赤道原则准入要求的业务进行的环境社会风险管理

重庆银行股份有限公司根据香港交易所附录二十七《环境、社会及管治报告指引》，完成 ESG 信息披露。

社会



层面 B1、B4：雇佣、劳工准则

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》等各项劳动用工法律法规，积极构建完善的劳动用工关系，杜绝使用童工。不断完善福利保障措施，保障员工各项权益。同时，坚持定岗、定编、定员原则，积极强化人员招聘与配置，优化部室职能和岗位职责，着力构建现代人力资源管理体系。2020 年修订发布《重庆银行经营机构负责人薪酬管理办法》《重庆银行中层经营管理人员选拔任用管理办法》政策文件。

层面 B2：健康与安全

本行高度重视安全工作，在保证客户和员工生命资产安全投入大量的人力、物力，积极参与 GA38-2021《银行安全防范》国家标准起草、研讨和发布工作，积极推动安全管理数字化转型，结合本行实际和最新法律法规、监管文件、行业标准和行内文件，编发了《重庆银行安全保卫知识读本》，为本行安全保卫从业人员提供了较为全面的工作指南。

开展消防安全培训及应急演练

2021 年 6 月，本行开展 2021 年总行大厦消防安全培训及应急演练。活动包括理论培训、疏散逃生和实操演练等内容。

疏散逃生主要模拟了高层建筑火灾场景下的人员疏散。整个疏散逃生演练紧张有序，全体人员对于火灾情况下的疏散路线、逃生技巧有了更加深刻的认识，全员安全意识和安全技能进一步提升。

案例 | CASE



总行大厦开展下消防应急疏散演练，员工有序撤离至避难层

案例 | CASE

开展“安全生产月”活动

2021 年 6 月 1 日至 6 月 30 日，在全行范围内组织开展“安全生产月”活动。总行各部室、各分支机构充分结合正在开展的党史学习教育，组织观看《生命重于泰山》专题片。各分支机构结合业务经营活动，开展“五进”宣传，进企业、进农村、进社区、进学校、进家庭。

此外，本行以安全生产应知应会为重点，以海报、折页、横幅、视频为主要形式，利用“一块屏”等宣传载体，大力开展主题宣传。总行组织了线上 3 场直播，分别围绕《安全体系建设》、《保安监督管理》和《消防安全管理》，累计观看人次达 1,500 人以上。制作《安全手册》2 万份，放置在各营业网点进行集中宣传。全行共开展各类形式的安全教育培训 290 余场次。



开展医疗救护和实操演练



云阳支行开展消防安全培训，讲授消防器材正确使用方法

层面 B3：发展及培训请参阅实践篇 - 致力员工持续成长、关键绩效。

层面 B5：供应链管理

本行在采购管理中，倡导和践行绿色环保理念。严控全体供应商在绿色环保、节能减排等方面的准入要求，将智能化辅材、窗帘、标识标牌、办公家具等产品供应商的环保资质、节能表现作为采购的重要考量指标。建成采购管理系统并全面运行，推行供应商线上远程投标，降低采购环节成本。

层面 B6：产品责任

跟踪监管关注要点及社会热点问题，提高对风险的敏感度，重点关注在客户信息的收集和使用环节的安全性，产品及服务信息的公示是否到位，贷后催收是否合规等关键风险点。并结合本行客户集中反馈的问题，关注产品与服务的质价相符、客户信贷增信方式的自主选择等问题，不断优化消费者权益保护产品入市审核要点，提升事前管控环节的有效性。



进一步扩大入市审核覆盖面，在对新产品和服务的管理制度、操作流程、格式合同等进行消保专项审核的基础上，着力开展对营销宣传方案和文本的审核，进一步规范营销宣传行为。2021 年，共对 568 项制度、流程、宣传方案等内容开展了消保专项审查，提出了 216 条修改意见督促各业务部门修改。

层面 B7：反贪污

本行依托洗钱风险自评估，科学评估、精准定位各地域、客群、业务及渠道的洗钱风险状况和具体风险点，合理配置全行反洗钱资源；结合监管反洗钱重点，全面排查本行的洗钱风险管理薄弱环节，筑牢反洗钱防线，履行好“金融卫士”责任；开展“学制度，促合规”反洗钱知识竞赛、反洗钱业务培训、反洗钱高管培训，增强全行各层级人员的反洗钱意识，提升反洗钱履职能力；切实践行“金融为民”的工作要求，开展反洗钱征文、反洗钱创意短视频大赛，积极扩大反洗钱工作影响力，形成共同防范与遏制洗钱犯罪的强大合力。

一是结合外部监管要求在全行开展 2021 年“内控合规管理建设年”合规案防知识测试活动，组织全行 75 家机构、4,400 余人参加知识测试，以考促学，把合规文化理念渗透到经营管理活动中，引导员工强化合规意识，切实防范合规风险。二是在全行范围内开展了合规管理专题培训，以训促学，围绕规章制度管理、合规员工作实务、OA 系统制度制定流程实操等方面，及时传导合规管理最新要求，集中解答合规员工作中遇到的普遍性问题，着力提升从业人员合规履职的积极性与主动性。



运用“风铃智评”、审计信息系统等数字化手段，常态化加强线上监测，对员工涉诉、失信等异常行为进行动态排查，会同驻行纪检监察组对员工参与民间借贷、非法集资、充当资金掮客等情况开展排查，持续推进发现问题的整改，进一步加大对违规行为的震慑，做细做实员工行为管理。2021 年，针对公司或员工提出并已审结的贪污诉讼案件为 0。

全年更新上线 40 余个创新应用，运用大数据智能化提升内控合规水平。一是以“风铃智评”强风控。以“关联慧查”“产业慧链”“财务慧识”“数字慧图”四个板块，构筑“风铃智评”数字风控体系，广泛应用于授信业务、资产保全、员工行为管理、反洗钱等领域，为内控合规建设提供智能风控与辅助决策工具。二是以数据治理强基础。上线客户主数据系统，一次性完成了千万级的历史数据治理整合，全行 60 余个业务类、管理类系统全部接入，完成多渠道客户数据同步，实现了数据的实时集聚、更新和共享。依托客户主数据系统，满足客户信息管理的唯一性、准确性和时效性要求，依托完整、准确的数据结果，明晰客户身份识别，提升可疑交易分析效率，为内控合规夯实数据支撑。三是以科技系统强支持。实现“最高授信额度”系统管控，有效提升了对单一客户统一授信额度的管控能力。投产市场风险管理系统，变手工管理为智能管理。完成信贷资金支付流程系统改造，确保信贷资金支付符合监管和本行审批要求。上线人脸识别反黑客功能，投产集中作业票据信息智能化 OCR 识别，推进人机交互、人工智能体系建设、智能识别平台二期、智能语音识别平台等项目，为内控合规建设做强科技支撑。

层面 B8：社区投资请参阅热心社会公益

关键绩效

综合绩效

指标	2021	2020	2019
资产总额（千元）	618,953,620	561,641,397	501,231,864
净利润（千元）	4,859,025	4,565,695	4,321,457
股东权益（千元）	47,273,188	40,174,997	36,949,429
资本充足率（%）	12.99	12.54	13.00
涉农贷款余额（亿元）	487.43	413.05	310.13
小微贷款余额（亿元）	879.02	833.22	798.67
普惠型小微贷款余额（亿元）	397.83	342.59	289.68
精准扶贫贷款余额（亿元）	26.52	29.75	22.49
每股社会贡献值（元）	6.43	6.47	6.21
员工总数（人）	4,714	4,401	4,274
女性员工占比（%）	56.96	56.33	56.06
女性管理者占比（%）	29.09	28.57	27.27
网点总数（个）	156	145	142
电子渠道交易量替代率（%）	95.7	91.6	86.5
客户满意度（分）	93.58	92.42	91.41
客户投诉（笔）	1,841	1,300	959
公益捐款（千元）	4,090	17,543	9,960

社会维度—员工人数分布

数据范围	按性别划分的员工人数		按年龄组别划分的员工人数		
	男	女	30 岁以下	30-50 岁	50 岁及以上
总部	516	521	101	814	122
全行	2,029	2,685	828	3,523	363

数据范围	按员工类型划分的员工人数			按地区划分的员工人数（建议按员工籍贯统计）				
	高层管理 人员	中层管理 人员	基层员工	重庆	四川	贵州	陕西	其他
总部	12	77	948	660	148	7	9	213
全行	12	209	4,493	2,801	649	191	212	861

数据范围	按性别划分的员工流失人数		年龄组别划分的员工流失人数		
	男	女	30 岁以下	30-50 岁	50 岁及以上
总部	11	8	7	12	0
全行	80	72	49	101	2

数据范围	按地区划分的员工流失人数（建议按员工籍贯统计）				
	重庆	四川	贵州	陕西	其他
总部	8	3	0	0	8
全行	44	30	9	20	49

社会维度—员工培训情况分布

总部	按性别划分		按年龄组别划分的员工人数		
	男	女	高层管理人员	中层管理人员	基层员工
受到培训人数	516	521	12	77	948
员工完成受训时数	11,601	11,693	510	2,956	19,828

全行	按性别划分		按年龄组别划分的员工人数		
	男	女	高层管理人员	中层管理人员	基层员工
受到培训人数	2,029	2,685	12	209	4,493
员工完成受训时数	45,937	56,118	510	10,219	91,326

社会维度—员工伤亡和工伤数据

全行	2021	2020	2019
因工作关系而死亡的人数（人）	0	0	0
因工伤损失工作日数（天）	239	240	0

社会维度—供应商数据

按地区划分于 2021 年合作的供应商数目						
地区	北京	广东	上海	四川	重庆	其他
数量	59	28	20	10	146	27

环境维度（单位：亿元）

序号	指标	2021	2020	2019
1	绿色农业开发项目	3.77	4.26	2.38
2	绿色林业开发项目	28.62	25.24	8.88
3	工业节能节水环保项目	3.21	8.06	3.78
4	自然保护、生态修复及灾害防控项目	30.8	15.46	13.13
5	资源循环利用项目	11.7	7.53	1.14
6	垃圾处理及污染防治项目	16.99	11.11	5.33
7	可再生能源及清洁能源项目	16.36	12.61	11.16
8	农村及城市水项目	16.51	16.08	9.99
9	建筑节能及绿色建筑	17.49	17.02	9.57
10	绿色交通运输项目	28.3	16.97	21.44
11	节能环保服务	13.29	9.76	3.50
12	绿色贷款余额	191.15	144.10	90.30
13	贷款项目环评率	100%	100%	100%

注 1：2020 年根据中国人民银行要求，各维度统计口径发生变更

总部温室气体排放量及密度（范围 1 和范围 2）

名称	单位	2021	2020	2019
汽车排放（范围 1）	吨	23.14	25.28	30.96
食堂液化天然气排放（范围 1）	吨	85.40	67.43	92.17
电力使用排放（范围 2）	吨	1,654.12	1,481.74	2,024.90
总温室气体排放量	吨	1,762.66	1,574.45	2,148.03
总温室气体排放密度	吨 / 平方米建筑面积	0.02	0.01	0.02

注 1：温室气体排放根据生态环境部《2019 年度中国区域电网二氧化碳基准线排放因子 OM 计算说明》计算

注 2：建筑面积为总行办公室建筑面积

总部公用车大气污染物排放量

名称	单位	2021	2020	2019
氮氧化物 (NOx)	千克	2.89	3.16	15.26
硫氧化物 (SOx)	千克	0.165	0.18	0.20
一氧化碳 (CO)	千克	61.56	67.25	147.58
细颗粒物 (PM2.5)	千克	0.27	0.30	0.70
可吸入颗粒物 (PM10)	千克	0.272	0.30	0.77

注 1：公用车大气污染物排放量根据生态环境部《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南》计算

总部资源消耗量及密度

名称	单位	2021	2020	2019
用电总量	万度	314.65	281.86	331.90
用电总量密度	度 / 平方米建筑面积	29.58	26.50	31.21
用水总量	万吨	3.65	3.33	6.26
用水总量密度	吨 / 平方米建筑面积	0.34	0.31	0.59
天然气消耗总量	万立方米	4.04	3.19	4.36
天然气消耗总量密度	立方米 / 平方米建筑面积	0.38	0.30	0.41
汽油消耗总量（汽车）	万升	1.08	1.18	1.33
汽油消耗总密度（汽车）	升 / 车辆	981.81	1,072.73	1,213.53

总部无害废弃物产生量及密度

名称	2021	2020	2019
餐厨垃圾产生量	4（吨）	3.95（吨）	87,120（升）
餐厨垃圾产生密度	0.004（吨 / 人）	0.004（吨 / 人）	89.26（升 / 人）

注 1：2020 年统计单位调整为“吨”

鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告

安永华明(2022)专字第61285686_A02号
重庆银行股份有限公司

重庆银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对重庆银行股份有限公司（以下简称“重庆银行”或“贵行”）编制的《重庆银行 2021 年社会责任（环境、社会、管治）报告》（简称“《社会责任报告》”）中选定的 2021 年度关键绩效发表有限保证鉴证意见。

一、关键绩效

本报告就以下选定的 2021 年度关键绩效实施了有限保证鉴证程序：

- 总部用电总量（万度）
- 总部用水总量（万吨）
- 总部天然气消耗总量（万立方米）
- 总部汽油消耗总量（汽车）（万升）
- 员工总数（人）
- 女性员工占比（%）
- 女性管理者占比（%）
- 网点总数（个）
- 电子渠道交易量替代率（%）
- 客户满意度（分）
- 公益捐款（千元）
- 每股社会贡献值（元）
- 绿色贷款余额（亿元）
- 涉农贷款余额（亿元）
- 普惠型小微贷款余额（亿元）

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》中选定的 2021 年度的关键绩效，《社会责任报告》所披露的其他信息、2020 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

二、重庆银行选用的标准

贵行编制 2021 年度《社会责任报告》关键绩效所采用的标准列于本报告“报告说明”的“编制依据”（以下简称“编制依据”）中。

1

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza, 1 East Chang An Avenue
Dongcheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.com

社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明(2022)专字第61285686_A02号
重庆银行股份有限公司

三、董事会的责任

选用适当的编制依据，并按照编制依据的要求编制《社会责任报告》中的 2021 年度关键绩效是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制关键绩效相关的内部控制，在编制关键绩效的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《社会责任报告》中的 2021 年度关键绩效发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—除历史财务信息审计或审阅之外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对《社会责任报告》中的 2021 年度关键绩效在所有重大方面依据编制依据进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

五、我们的独立性和质量控制

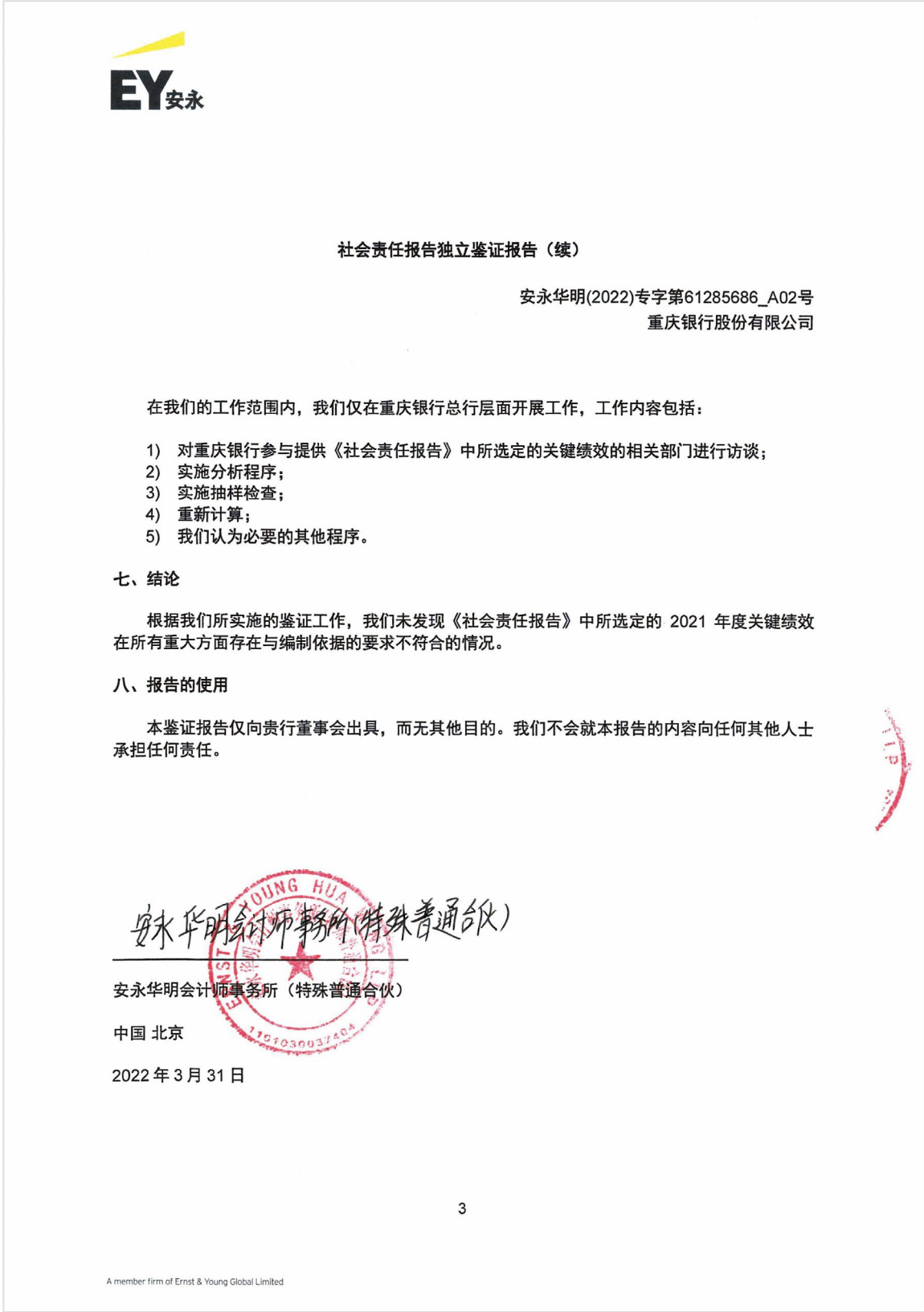
我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。

六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，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。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《社会责任报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。

2

A member firm of Ernst & Young Global Limited



附录

报告说明

报告范围	报告组织范围：重庆银行总行及各分支机构。文中“重庆银行”“重行”“本行”指“重庆银行股份有限公司”。 报告时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。部分内容超出上述时间范围。 报告发布周期：本报告为年度报告。
编制依据	本报告满足原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》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》的相关要求，同时参照全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南（2010）》、国家标准化管理委员会《社会责任指南（GB/T36000）》进行编写。
数据说明	报告中的财务数据均来自《重庆银行股份有限公司 2021 年年度报告》（A 股），其他数据以 2021 年为主，部分数据超出以上时间范围。本报告中所涉及货币金额均以人民币计量。
发布形式	报告以印刷版和电子版两种形式发布。 电子版查询地址： http://www.cqcbank.com 以中文简体、中文繁体、英文三个语言版本发布，若内容理解不一致，以中文简体版本为准。
联系方式	重庆银行股份有限公司董事会办公室 地址：重庆市江北区永平门街 6 号 邮编：400024 电话：（023）63367688

读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！
非常感谢您百忙之中阅读《重庆银行 2021 年社会责任（环境、社会、管治）报告》。期待您提出宝贵意见并反馈给我们，以便我们对报告持续改进。
谢谢！

重庆银行股份有限公司
2022 年 3 月

选择题（请在相应位置打√）

报告全面、准确地反映了重庆银行对经济、社会、环境的重大影响？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

报告回应和披露了利益相关方所关心的问题？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

开放性问题

您认为还有哪些需要了解的信息在本报告中尚未反映？

您对我们今后发布报告有何建议？



扫一扫
关注更多