

长城华西银行股份有限公司

2021—2022 年度社会责任报告

2021-2022 年度，长城华西银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和二十大精神，严格落实党中央、国务院、省市政府及监管部门决策部署，始终坚持服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民的定位，在促进社会全面进步中积极践行社会责任。

第一章 党建引领 廉洁护航

一、加强党的建设，坚定金融发展政治方向

面对宏观经济下行、疫情反复冲击等困难挑战，长城华西银行新一届党委领导班子以高度的政治自觉和行动自觉，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的十九大和二十大精神，坚决扛起管党治党主体责任，不断推进全面从严治党和党风廉政建设向纵深发展，管党治党各项工作取得新成效。

一是始终把党的政治建设摆在首位，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。坚持把学习贯彻党的二十大精神作为首要政治任务，提高落实“第一议题”制度质量，全年开展中心组学习 21 次。创新实施“四个结合”，推动中央巡视整改与业务经营“两手抓、两促进”，全面完

成中央巡视整改任务。深入践行以人民为中心的发展思想，推进“我为群众办实事”实践活动常态化，累计为 564 户企业提供防疫抗疫及复工复产金融支持超 170 亿元，减免企业支付手续费超 500 万元，惠及小微企业和个体工商户 1.6 万户；开设德阳市首家金融教育示范基地，面向社会公众免费开展金融宣教。

二是充分发挥党委领导核心作用，“双向进入、交叉任职”的领导体制要求得到有效落实，党的领导贯彻到公司治理全过程，党建与业务融合更加紧密，党委决策的科学性、民主化、制度化水平不断提高。制定印发《推进党的建设与业务工作深度融合实施方案》，充分发挥党建引领保障作用，推动党的建设与业务工作相互促进，实现目标同向、部署同步、工作同力。

三是扎实开展基层党建“五提升”活动，通过党务规范化排查、党建考核和发展党员专题培训，建立基层党建工作管理台账机制等，推动基层党建从规范化、制度化运行向高标准、高质量发展迈进。设立成都分行党总支和小企业信贷中心党支部，完成 3 个党支部换届选举及新设支部支委选举。绵阳分行营业部荣获 2022 年全国金融先锋号。加大人才梯队建设，大力选拔使用年轻优秀干部。启动岗位体系改革，加强干部双向交流，开展党员发展对象培训 23 人次，吸收预备党员 11 人。

四是坚决落实全面从严治党主体责任，坚持“三不腐”一体推进。开展基层党组织巡察2家，“回头看”3家，完成巡察全覆盖任务。扎实开展能力作风建设年活动，全行干事创业的精气神得到提升。厚植廉洁合规文化，把清廉金融文化建设融入日常、抓在经常，党委书记先后为全行员工和联系党支部上清廉党课，带头拍摄清廉金融文化视频，开展“传承红色家风·感悟廉洁文化”等活动，组织全行员工参加清廉金融文化知识竞赛和清廉微视频制作评比活动，形成人人思廉、人人倡廉的良好氛围。

二、推进从严治行，持续开展正风肃纪

近年来，长城华西银行深入贯彻落实监管部门、长城总公司关于推进清廉金融文化工作部署，全面履行企业廉洁从业的社会责任，注重把理想信念教育、反腐倡廉教育与社会公德、职业道德、家庭美德结合起来，一体推进“三不”体制机制建设，引导广大干部员工加强自我修炼、自我约束、自我提升，增强为民服务的能力和底气，营造风清气正的政治生态和经营生态，高效服务地方经济社会高质量发展。

（一）强化党建引领发展，厚植廉洁文化底蕴

2021年始，长城华西银行将清廉金融文化建设纳入全面从严治党暨党风廉政建设责任清单，与经营管理工作同谋划同部署同考核，以廉洁文化维护全行安全稳健运行，运用党建优势促进更好履行国有银行社会责任。一是印发《清廉金

融文化建设工作实施方案》《深入推进清廉金融文化建设工作方案》，切实压实主体责任，党委书记带头上廉洁专题党课、主动参与拍摄清廉宣传视频，纪委书记切实履行监督职责、敢抓敢管，其他班子成员认真履行“一岗双责”，确保清廉金融文化建设落实落细。二是把筑牢廉洁从业主观意识作为清廉金融文化建设的基础性、根本性任务，不断探索廉洁教育的新亮点、新思路、新成果，将廉洁教育融入党委中心组学习、党支部“三会一课”，融入各分支机构晨会、周例会学习，围绕党章党规党纪、中央及上级党组织指导文件和指示精神、党史学习教育、正反面典型案例、金融法律法规等内容，进一步严明“讲政治、守纪律、守规矩”这一根本要求，并过组织观看《铁律筑城》《穿透》系列等警示教育片、召开专题民主生活会、组织生活会、对照检视与自我剖析等方式，扎实开展项俊波、蔡鄂生、杨家才、赖小民、何兴祥、胡小刚、桑自国等腐败案件专题警示教育，从中汲取经验教训，聚焦案件暴露出的突出问题，深入查找现行规章制度执行中的疏漏、脱节之处，尤其是找出业务流程中衔接和运行不当的地方，推动标本兼治。三是不断加强日常谈心谈话、任前廉政谈话、员工异常行为排查等，深入了解党员干部职工的家庭实情和“八小时外”生活情况，创新举办“行领导与员工面对面”、青年员工座谈会等活动，扣好廉洁从业的“第一粒扣子”，引导干部员工树牢正确的业绩观、

发展观，提高对履行社会责任重要性和必要性的深刻认识，并广泛开展清廉文化专题学习月、廉洁知识竞赛、清廉微视频拍摄等活动，在行报开设“弘扬清廉文化，构筑清风长城”专栏，分享纪委最新政策法规解读、先进典型事例及警示案例分析等 60 余篇，收集文章、书法、剪纸等各类廉洁文化作品 70 余件，提炼廉洁文化准则 30 条、行为规范 20 条，打造“以清为美、以廉为荣”的价值认同，用清廉金融文化助守政治生态的“绿水青山”。

（二）深化重点领域监督，防范化解金融风险

聚焦公司治理、业务经营反腐倡廉实际需要，长城华西银行坚持关口前移，突出抓早抓小、防微杜渐，持续释放高压反腐信号，坚决从源头上铲除腐败的滋生土壤。一是制定《员工廉洁自律若干规定》《员工违规失职行为问责处理规程》等廉政制度，以中央巡视整改工作为契机，突出“四个结合”抓整改落实，集中查摆业务经营、风险管控、资金财务、人事任用相关部门及其工作环节、操作流程中的廉洁风险点，梳理权力清单 193 份、绘制权力运行图 104 张、提出风险防控措施 224 个，并累计制定或修订行内制度 130 项，进一步形成明责、确责、履责、问责和追责的完整闭合链条，将“廉洁、守法、合规”理念有效融入业务发展、合规经营及风险管理全过程。二是不断加强对“一把手”和“关键少数”的监督，扎实开展“靠山吃山靠企吃企”和“利用商业秘密、

内幕交易非正常获利”专项排查等，通过邮箱、短信向客户、中介、员工发送问卷调查逾 2.5 万余个，坚决整治业务经营中利用职权或职务便利进行权力寻租、索贿受贿、利益输送等行为定期对全体干部员工进行账户疑点数据及经商办企业及兼职情况排查，严防“吃拿卡要”等不正之风，并定期邀请领导干部家属参加廉洁活动，全覆盖发放《家庭助廉倡议书》，倡导良好家风理念，切实筑牢行稳致远底线和健康发展的生命线。三是积极倡导各单位与外部企业建立廉洁诚信伙伴关系，建立与客户“承诺与回访”工作机制，主动向客户介绍本行廉政承诺和纪律要求，定期向企业客户了解党员干部员工的廉洁从业情况，开展廉洁回访 1100 余次、向客户提交廉洁经营承诺近 7400 份，打通监督“最后一公里”。

（三）加强能力作风建设，构建亲清营商关系

把“为群众办实事”作为一切工作出发点和落脚点，立足职能定位，高起点、高质量组织开展“能力作风建设年”活动，着力推动干部员工作风从严从实、能力全面提升。一是以清廉金融文化建设为契机，组织辖内机构开展结对共建创先争优活动，重点围绕优质服务、劳动竞赛、普惠金融及履行社会责任等范围，比业绩、比作风、比表率，进一步推动党建与业务深度融合，擦亮金融服务底色。二是围绕“五清”目标，配合德阳市金融工作局开展“三个一”银政廉洁共建活动，互相交流日常监督和风险防控经验，增强服务民生与

实体经济发展的本领，配合监管机构开展社会公益宣传及消费者权益保护活动，推动廉洁高效金融服务和普惠民生、脱贫攻坚、乡村振兴有效衔接，以更专业、更清廉经营行为致力于实体经济发展。三是坚持行务业务阳光公开、接受监督，对业务经营过程中违纪违法问题严查快处，资金运作、大额采购、人事安排等重要事项要实行公示，确保资金资源资产最大限度惠及于民，重塑廉洁、公平、和谐的新型营商环境。

三、锚定高质量发展，彰显金融责任担当

紧紧围绕高质量发展总体要求，深入贯彻落实党中央国务院制定的重大经济金融方针政策，以省委省政府治蜀兴川战略为指导，积极落实监管部门关于支持经济发展的重要指导意见，结合行业发展和长城华西银行实际，提出“双回归、双转型”战略。

坚持党建引领业务发展，深化金融责任担当。长城华西银行为落实中央惠企利民纾困“金融 23 条”的精神，因地制宜从业务主线出发，作出了支持经济稳增长“十二项”工作安排，旨在通过建立专业人员队伍、完善上下协调渠道、细化各项工作任务安排、建立总结反馈机制等方面，深挖重点项目，把特色金融做优；提供“特色化、专业化、多样化”金融产品，为企业提供流动资金贷款、项目贷款、银行承兑汇票、贸易融资、保函等各类表内外信贷业务，做全能金融服务商；开辟专项服务绿色通道，优化信贷服务流程，实现

业务速度及服务质效上“双提升”，为支持地方经济提供“升温服务”。

第二章 筑牢实体 力挺经济

一、统筹疫情防控与金融服务，助力实体经济“稳增长”

2021-2022 年度，在经济下行及疫情反复的不利影响下，长城华西银行始终把打赢疫情防控阻击战作为重大政治任务，坚决执行各项金融支持政策，提升服务实体经济质效。

针对前期信用良好、因疫情暂时遇困的企业，积极采取各项措施，为企业纾困解难。一是健全内部激励机制，统筹全行前、中、后台，开辟绿色通道，快审快批，持续加大信贷帮扶力度，提升帮扶效率；二是强化“稳企业保就业”支持政策，缓解企业尤其是中小微企业年内还本付息资金压力，进一步对遇困企业实施阶段性延期还本付息；三是针对暂时遇困企业，避免盲目抽贷、断贷、压贷，同时结合企业受疫情影响情况和经营状况，通过展期、借新还旧、无还本续贷、调整还款计划、延迟付息等措施，“一户一策”给予企业一定期限的延期还本付息安排；四是对于有较大困难的企业，可通过内部资金转移价格优惠、制定差异化利率定价等措施，积极向遇困企业合理让利；五是针对重点行业和企业，例如制造业、科技型企业、“专精特新”企业等，聚焦企业发展的薄弱环节，在用好用足现有金融扶持政策的同时积极申请财政贴息贴费支持，做到进一步提升金融帮扶质量。

截至 2022 年 12 月末，长城华西银行累计对 18 户疫情重点防控企业提供贷款 24207 万元，保障疫情防控资金需求；累计为 552 户企业复工复产提供金融支持 173.50 亿元，户数和金额在当地金融机构中均排名首位。其中，通过无还本续贷、展期、借新还旧、延期还本付息等措施为企业提供金融帮扶 167.84 亿元，占比 96.74%。

二、服务国家重大战略，支持重点项目建设

（一）重点支持成渝双城经济圈高质量发展

长城华西银行坚决贯彻中央及地方政府经济发展政策，认真落实金融支持成渝双城经济圈建设。

一是成立了由总行副行长任组长、部门总经理任副组长、相关业务骨干作为组员的工作小组，统筹指导全行金融支持成渝双城经济圈建设，同时与券商、基金公司、保险公司等相关同业进行交流探讨，在债券投资等业务领域多次展开合作，并就重点企业名单、重点项目清单等进行信息共享，同时商讨后期通过银团贷款等模式共同促进业务落地。

二是制定信贷工作指引明确大力支持成渝地区双城经济圈建设，充分发挥长城华西银行的网点优势，重点支持德阳、成都、绵阳、眉山、泸州和南充区域业务；重点支持天府新区科学城、西部（成都）科学城、绵阳科学城等重大项目建设；重点支持智能制造、高端装备制造等先进制造业，现代服务业和科技创新型行业、企业。

三是建立了《“成渝地区双城经济圈”专项统计制度》，指导和规范全行金融支持成渝经济建设的数据统计工作。

截至 2022 年末，全行成渝地区双城经济圈客户信贷投放（按投放区域统计）209.52 亿元，共计投放 1835 笔，贷款余额达到 484.04 亿元。

（二）强化“两重一新”项目支持力度

进一步精准支持“两重一新”项目。深耕德阳市场，主动对接国有企业及政府平台，加大对地方重点项目、市政基础设施、能源装备产业等项目的信贷投放。

2022 年，累计向德阳区域平台和国企提供贷款支持近 55 亿元，累计向四川工业科技学院扩建项目、100 万吨磷矿延伸接替工程项目、旌湖两岸生态修复和功能完善项目、德阳市城市环境综合整治项目、林业科技博物馆项目（清洁能源会展中心）、清洁能源科技装备项目（清洁能源小镇会客厅）等重点项目授信 27.75 亿元，已投放 16.57 亿元。累计向德阳市旧城核心区启动区城市更新项目、德阳经开区二重厂西老旧片区城市更新项目、中江县城南片区城市有机更新项目（一期）等德阳区域城市更新改造项目授信 29.20 亿元，已投放 4.81 亿元。

持续推进“清洁银行”转型，一方面，积极开展清洁能源装备制造基地调研，探索金融服务方案。另一方面，重点加强清洁能源装备制造、“双碳”经济、绿色金融、乡村振

兴等重点领域信贷支持，对接绵远河生态治理项目、林业科技博物馆项目、清洁能源科技装备项目、德阳城市环境综合治理项目等，授信 21.29 亿元，已投放 9.59 亿元。

三、推动产业链发展，加快构建新发展格局

（一）协力先进制造业赓续发展

为有效加大对先进制造业的金融支持力度，长城华西银行积极为客户打造一体式、一站式综合金融服务，更好满足客户资金需求。

一是对制造业客户实施“名单制”统一管理，对优质企业采用“白名单”管理和优质客户认定机制。

二是对名单内客户实行一对一服务，通过开展定期走访、主动了解客户需求等做法，对优质企业制定“一户一策”方案。

三是在对制造业客户提供存贷款金融服务的基础上，全面推广包括国际结算与贸易、账户服务、财务顾问、理财等增值服务，主动满足不同需求。

四是在支持制造业转型升级方面，优先支持具备自主创新能力、先进制造技术和配套服务能力，对国家重点产业结构升级和重大工程建设具有积极带动作用的制造业企业，确保企业转型升级资金不掉链。

截至 2022 年末，全行制造业境内贷款余额合计 76.5 亿元，较年初增加 9.73 亿元，增幅 14.57%，其中：中长期贷

款余额 26.48 亿元，占比 34.61%。

（二）创新供应链金融服务模式

长城华西银行在供应链融资方面大力创新服务模式，成立了供应链融资工作专班组，由总行行长任组长，牵头相关部门，深入企业、同业及分支行，广泛开展了市场调研，精准了解企业诉求，最快时间完成了产品设计、制度建设等工作，为业务的快速落地奠定了基础；依托省内龙头企业作为核心企业，联合金融科技平台，充分利用银行和科技公司在线上供应链业务和应收账款管理方面的专业优势，实现优势互补，产生“1+2>2”的效应；重点评估产业链核心企业的财务状况及其在供应链中的地位，利用产业链和价值链运营过程中的数据帮助核心企业供应链条上的中小微企业快速获得资金支持；充分利用科技力量，在企业准入、贸易真实性审核、系统操作规范等方面创新风控手段，在确保风险可控与合规的前提下，围绕线上模式对业务流程及放款环节进行梳理与优化，为业务落地提供了有力的保障。首笔资金仅用时半天即发放到账，解决了本地省内食品饮料龙头企业供应链上客户的燃眉之急。

（三）优化跨境人民币结算服务措施

为深入贯彻落实党的二十大“有序推进人民币国际化”的精神，长城华西银行多措并举，大力推动人民币国际化，实现跨境人民币强劲增长。长城华西银行 2022 年跨境人民

币结算量为 8664.76 万人民币，同比增长 77.48%，增幅居德阳辖区首位。

作为地方性法人银行，长城华西银行充分发挥法人经营优势，一是细化跨境人民币业务提升的目标任务和重点措施，建立本外币综合金融服务机制。二是建立常态化企业对接辅导机制，加强对重点企业和重点园区的宣传走访，“一对一”上门开展政策辅导和工作推动。

第三章 普惠金融 惠及万家

一、服务乡村振兴

（一）加大金融资源倾斜力度

做好顶层设计，党委书记担任“第一责任人”，全行上下统筹推进。坚持“三农”业务优先发展的战略定位，继续向“三农”领域倾斜配置资源，优先满足金融服务乡村振兴战略的“人、财、物”，建立适应服务乡村振兴的资源配置与考核机制。针对涉农贷款FTP价格，合理确定利率价格，按照同期同档次的FTP利率下调 30 个BP进行考核，提升服务乡村振兴的积极性、主动性。2022 年末长城华西银行涉农贷款余额 178.48 亿元，较年初增长了 30.55 亿元，超额完成涉农信贷投放计划。

（二）加强农业重点领域支持

下沉服务重心，加大对“三农”重点领域的信贷支持，着重保障农产品和“菜篮子”有效信贷供给，因地制宜加大

对相关产业、项目的支持力度，实现对农业重点领域和关键环节的精准滴灌。

（三）提升渠道支撑能力

加快金融服务渠道融合化发展，推动构建线上线下的新型服务渠道。长城华西银行依托科技赋能，持续开办移动终端、乡村超市POS终端、自助服务终端等，助推农村金融服务全覆盖。截止 2022 年 12 月末，长城华西银行在县域和乡镇设置自助服务终端设备 106 台，其中超级终端 17 台、ATM 机 75 台、自助终端 14 台。

（四）创新产品和服务模式

围绕当地优势产业和特色农产品，进一步开发集成资源，创新金融服务产品，当好金融顾问，做好政策宣传。长城华西银行陆续推出农村土地承包经营权抵押贷款、应收账款质押贷款、第三方监管动产质押贷款等业务品种，联合共青团德阳市委、德阳农业农村局推出“助农振兴贷”，有效满足“三农”融资需求。同时，加强农业信贷担保、农业保险合作，长城华西银行与四川省农担签订总对总的合作协议，进一步加大对农产品种植、加工等乡村产业发展重点领域的信贷投放。

二、助力小微纾困壮大

多年来，长城华西银行一直坚持以服务小微企业为己任，不仅助力优质小微企业加速发展，更是在疫情到来的危急时

刻以客户为中心，竭力帮助面临困难的小微企业走出逆境，努力为困难企业注入新动力，实现了银企协作，互利共赢的良性发展局面。

截止 2022 年末，长城华西银行普惠贷款规模突破 90 亿元，支持普惠型小微企业 6878 户。普惠金融项下各项贷款平均执行利率较 2022 年初下降 25 个 BP，完成了普惠金融“两增两控”阶段性任务。

三、服务新市民

（一）加强新市民金融知识普及和宣传

长城华西银行采取“线上+线下”、“传统媒体+新媒体”等多种形式渠道开展宣传。通过持续开展“两微一拓”活动，采取“厅堂微讲堂”、“网点微沙龙”和“网点外拓”等多种活动形式开展消费者教育宣传活动，向新市民普及安全用卡、资产配置等理念。长城华西银行围绕医疗健康、退休养老、子女教育等主题累计开展了 500 余场教育宣传活动，通过持续加强金融知识普及，以实际行动助力金融消费者权益保护工作。仅 2022 年服务宣传月期间开展线上线下宣传活动 122 次，活动触及新市民 9465 人次。发放新市民金融服务产品手册 4300 册。55 家营业网点投放宣传信息电子屏 54 个，咨询点 48 个，联动地方及政府相关部门开展新市民服务 3 次，开展主题讲座 3 次，银企对接 12 次。

（二）满足新市民安居需求

长城华西银行持续完善各类消费信贷产品，目前可为新市民提供“房购贷”、“网e贷”、“分期贷”、“商购贷——二手车贷款”等产品，满足新市民在城镇购房的安居需求，同时满足其在进城、落户过渡阶段购买家具、家电等消费需求。

第四章 绿色发展 数字经济

一、发展绿色金融

绿色金融不仅是一种金融手段与业务模式，还有一种社会责任，是长城华西银行未来发展的重要方向。在碳达峰、碳中和目标提出后，长城华西银行加速布局绿色金融领域，在战略部署、政策制度、组织架构、业务发展、运营减碳和风险管理等方面全面发力，践行“30·60”战略目标。2021-2022年度，长城华西银行紧扣碳达峰、碳中和发展目标，适应可持续发展与经济转型趋势，服务实体经济发展需要，践行绿色发展要求，加强绿色理念传导，全员树立绿色发展意识，在全行营造绿色发展氛围，将绿色低碳理念融入管理与经营活动的每个环节，不断增强绿色金融服务的适应性、普惠性和竞争力，提高服务实体经济的能力。

2021-2022年度长城华西银行落实监管政策，坚定定位、回归本源，聚焦国家碳达峰、碳中和战略目标，认真贯彻落实党中央、国务院关于生态文明建设的决策部署，执行国家《绿色信贷指引》，积极落实德阳市绿色金融专项行动方案，树立低碳、绿色、环保的信贷经营理念，加大对节能环保性

企业的信贷投放，大力支持传统优势产业技术改造、低碳、环保技术革新项目，加大对生态环保、节能环保、清洁能源、绿色现代农业、绿色建筑、绿色交通、绿色消费的信贷投放；信贷资源向绿色产业、绿色企业和绿色项目倾斜，确保绿色信贷规模稳步增长，提高绿色信贷业务占比，满足监管机构评价要求。继续优化长城华西银行绿色信贷的审批机制和流程，优惠贷款定价，提高贷款风险容忍度，不断加大信用贷、首贷、续贷支持力度，探索碳减排测算。严格控制不符合国家环保、产业政策以及“两高一剩”贷款投放，压降全行高耗能、高污染贷款占比。

截至 2022 年末，长城华西银行绿色信贷贷款余额 18.70 亿元；自营持有绿色债券 14.20 亿元，较年初增加 6.60 亿元，增幅 86.84%。其中，商业银行绿色金融债 11.60 亿元、金租公司绿色金融债 0.50 亿元、企业绿色债（22 羊安绿色债 2280168）2.10 亿元；资管持有绿色债券 1.50 亿元，其中银行绿色金融债 0.50 亿元、金租公司绿色金融债 0.50 亿元，其他绿色债券 0.50 亿元。

二、服务数字经济

长城华西银行积极融入数字经济发展大势，借助金融科技创新，以提升自身数字化转型为目标，以切实有效的数字化服务促进经济发展和民生改善。

一是完成了声纹认证系统的部署并完成与手机银行的

对接。利用声纹识别技术，为手机银行系统提供了先进的辅助，实现声纹登录和交易认证功能，部分业务场景通过声纹代替短信进一步增强了通过手机银行 APP 进行身份认证的安全性和便捷性。实现线上渠道交易反欺诈系统部署并完成与手机银行对接，目前已覆盖长城华西银行的手机银行登录、注册、交易等主要场景，全面提升了手机银行的交易安全性。完成设备指纹系统的部署并完成与手机银行对接，通过设备指纹环境检测技术，准确识别真实设备和虚拟终端，进一步提升了手机银行的交易安全性。

二是对手机银行 APP 界面提供适合特殊客群使用的简约版。在视觉方面，页面以极简形式呈现，字号大，看得清；在功能方面，相较于标准版，适老版根据老年客户使用习惯，删繁就简，仅保留高频功能，操作更简便；在办理流程方面，适老版更加便捷，比如转账流程，点击“转账”，可以转账给最近收款人，并支持粘贴方式自动填充卡号，避免重输卡号的麻烦。通过上述措施降低了老年人使用移动金融服务的门槛。

三是新建微信小程序银行，基于微信软件良好的客户交互体验，通过微信公众号和微信小程序为客户提供功能更全面、交易更快捷、体验更贴近互联网生态的金融业务办理渠道。

第五章 坚守底线 防范风险

一、健全风控体系，防控重点风险

长城华西银行建立健全全面风险管理体系，不断完善风险管理机制，对重点风险领域持续加强管理。

针对信用风险，根据国家政策及长城华西银行风险偏好，强化新增项目管理，合理配置信贷资源，持续优化信贷资产结构。通过建立完善的授权体系，明确承担信用风险的部门及相关人员的权限，禁止超越授权从事业务经营与管理。持续做好全行信用风险监测、评估和报告。投入专门人力，动态监测全行信用风险资产的违约状况并持续进行跟踪管理。持续加强对全口径风险资产的动态管理，将全行存量资产进行分类，精准实施差异化管控。通过打包转让、法律诉讼、现金清收、核销等手段，持续加大不良资产的清收处置力度，改善和提升资产质量。准确开展资产分类，真实反映资产质量，据此计提充足的拨备，有效应对可能发生的信用风险及损失。不断强化系统对信用风险管理的技术、数据支持能力，提升系统对风险评估的支撑作用。

针对市场风险，根据长城华西银行的实际情况，建立了基本的市场风险政策和程序，搭建了市场风险管理的治理结构，明确了市场风险管理各部门职责和报告路线。根据宏观经济金融形势预测货币市场、债券市场走势，充分兼顾资金盈利性、安全性以及对本公司流动性的影响，合理确定年度本、外币市场业务的交易策略。实施授权管理，根据业务面

临的风险的性质、影响程度实施差异化分级授权，交易策略及具体交易行为均经有权人批准后方可实施。实施限额管理。根据业务需要及风险水平合理设定各类限额，并严格遵守。保持持续监测。定期对投资组合及其他市场风险限额的执行情况和损益情况进行监测，并向高级管理层报告。

针对操作风险，加大规制建设力度，不断根据监管政策、内外部环境的变化补充和修订内部控制制度，使长城华西银行的内控制度体系的完备性、可操作性进一步得到改善。强化监督检查。将内控监督检查作为提高执行力的重要外在约束手段，大力加强内控制度执行的监督检查力度，形成内控常规检查机制。加强员工管理。及时了解和掌握员工工作情况以及家庭生活状况，有针对性地开展员工思想政治工作，有效帮助职工解决困难，防范员工失范行为的风险，确保长城华西银行稳健发展。强化责任约束。为加大内控制度执行力，提高内控有效性，长城华西银行近年来不断加大违规问责的力度，针对内部检查、监管部门检查发现的各类履职不到位问题对责任人进行违规积分处理，并按制度规定给予经济处罚。

针对流动性风险，明确流动性风险偏好，并基于风险偏好建立限额指标管理，设置风险预警，主动安排流动性应对政策。精细化日间流动性风险管理，完善每日资金头寸管理制度并建立流动性风险管理系统，在确保全行正常支付的同

时提高资金营运效率。按期进行流动性压力测试，当压力情景下流动性指标出现异常时，及时采取风险缓释手段。签署《城商行流动性互助公约》和《四川省法人城市商业银行流动性支持机制》。同时，与控股股东签订流动性支持协议，得到大股东有力支持，有效防范流动性风险。持续优化资产负债结构，使资金运用以及来源结构向多元化发展，同时巩固一般性存款发展基础，不断提高核心负债稳定性。

针对信息科技风险，采取事先预防，对于重要信息科技活动的全程参与，参与信息科技项目的启动、开发、投产和验收评价工作，提出风险管理意见与建议。关注事中发现过程，持续开展各项专项信息科技风险评估工作，持续扩大信息科技风险评估的范围和深度，开展涵盖信息科技治理、信息安全、开发测试投产、重要信息系统运行、信息科技外包、业务连续性等领域的专项风险评估工作。强化事后验证，定期对整改落实措施进行跟踪查验。针对在风险评估及日常风险监测中发现的问题，与相关部门共同制定风险应对计划，明确问题的整改措施、责任部门、整改时限，并按季度对应对计划进行跟踪查验。趋势监测。动态监测分析信息科技风险状况，通过行内信息科技关键风险指标监测风险，并运用技术手段及时收集风险指标监测结果，从而动态发现信息科技风险态势。

二、锻造合规文化,推进全员合规

（一）丰富合规文化载体

长城华西银行于 2021 年 12 月 1 日-2022 年 3 月 9 日在全行范围内开展“合规百日学”活动。本次活动为期百日，行内全员参与，以开拓合规文化建设思路为出发点，精选擅长银行合规风险领域讲师，有针对性的对内控合规、法律合规、操作风险、柜面风险、案件防范等五大板块进行线上培训，并在每个板块课程结束后进行线上考试，验证培训效果。在行领导的高度重视以及全行员工的积极参与下，活动氛围浓厚积极，累计观看人次为 24147 人次，累计观看时长超 3.62 万小时，全行总体平均分达 90 分以上。通过本次活动，切实提升全员解决合规问题能力，强化全员合规意识养成，推动全员深植内控合规理念。

（二）强化内控合规管理

长城华西银行坚持目标导向、问题导向，持续发力，完成经营管理突出问题排查专项工作、重点业务合规测试工作、重点领域业务专项排查工作等一系列内控合规专项活动，全面梳理、反映、暴露全行经营管理中存在的问题，并采取切实有效的纠正和整改措施，实现内部控制更加有力、工作效能有效提高，切实提高长城华西银行内控合规管理水平，建立良好的银行合规文化。

（三）持续推动常态化合规文化建设

第一，编制合规参考刊物及行报专版，定期收集、整理

全行的合规宣传、教育、学习及培训的实时动态，工作中的合规典型案例，监管部门合规政策等信息进行编制合规参考信息刊物，定期在行报及行内进行发布，推动合规信息交流传递。第二，深入合规政策研究，持续关注跟踪收集相关法律法规、政策规定最新发展，将其转化为自身制度或流程要求，并针对重点问题进行必要性的合规风险提示。第三，编制全行制度汇编，针对年度新增、修订、废止等产生变化的制度进行收集统计，更新制度汇编，建立用制度规范经营管理、用制度约束行为的长效机制。

第六章 提升服务 回馈社会

一、大力普及金融知识

大力开展金融消费者教育活动。通过持续开展“两微一拓”活动，采取“厅堂微讲堂”、“网点微沙龙”和“网点外拓”等多种活动形式开展消费者教育宣传活动，向客户普及安全用卡、资产配置等理念。2021-2022 年度，围绕医疗健康、退休养老、子女教育、女性理财等主题累计开展了近千余场教育宣传活动，通过持续加强金融知识普及，以实际行动助力金融消费者权益保护工作。

始终坚持“以客户为中心”经营理念，把消费者权益保护贯穿经营发展始终，持续升级改造金融消费者投诉管理系统，为深入分析产品和服务中存在的薄弱环节提供数据支撑。开展“3·15 金融消费者权益日”“金融知识万里行”“金融

知识普及月”“反赌反诈宣传”等活动，通过线上、线下相结合的宣传方式，以营业网点为宣传主阵地，持续推进户外宣传，并针对重点人群开展金融知识宣传，进一步增强消费者的风险防范意识，提升消费者金融知识水平。打造综合功能齐全、形象良好、建设标准规范的金融教育示范基地，致力于建立普及金融知识、提升金融消费者金融素养、增强金融消费者责任意识、提升金融消费者风险防范能力的公益性场所。

二、聚焦金融权益保护

坚持以客户为中心，将客户投诉作为改进客户服务、保障消费者权益的重要抓手，持续升级改造金融消费者投诉管理系统，为深入分析产品和服务中存在的薄弱环节提供数据支撑，不断提升服务水平；通过在营业场所和长城华西银行官方网站向公众展示服务项目、收费标准等，让广大消费者享有知情权与选择权，切实维护消费者合法权益，构建公平和谐的金融消费环境。

三、提升客户消费体验

创新金融服务，积极落实社会责任，打造温情暖心的客户服务，长城华西银行在德阳市建立了首家金融教育示范基地并开展宣传工作。2022年，长城华西银行在监管部门的指导下在德阳建成了首家“金融教育示范基地”，以金融宣教为抓手，以老年人、中小學生、企业财务人员为受教群体，

突出特色化宣传主题，积极在市民中开展金融知识宣传，并于今年接待超过 1500 余人次参观学习，宣传活动取得了良好成效。

长城华西银行构建了普惠金融便民服务体系，实施银行卡“用卡免费”政策，免开卡换卡工本费，免银行卡年费，免小额账户管理费，全球范围内免收 ATM 跨行取款交易手续费（普卡每月前 15 笔（含）免费）。同时，结合线上渠道无障碍适老化金融服务工作，与新市民金融服务特色需求相结合，长城华西银行对手机银行、微信银行相关服务进行了升级，对线上渠道产品办理关键环节如渠道注册、客户身份认证、产品信息展示等进行优化，适应服务新市民人群的需要。

四、热心社会公益事业

多年来，长城华西银行积极参与公益事业，针对困难群体所急所需，持续开展了捐资捐物、志愿服务等系列活动。其中适老服务作为长城华西银行开展公益事业的缩影，以推广特色服务为核心，充分展现金融担保。

在网点服务方面，为老年人提供无障碍通道和咨询协助服务；设置醒目的智能机具操作说明，并进行现场指导，让老年人享受智慧便捷的服务；对网点优质服务着重对各网点老年人便利设施进行排查，配备老花镜、雨伞等设施，提供贴心周到的便利服务。相关营业网点设置专人，对前来营业网点办理业务的老年人提供讲解引导、填写资料、复印打印

等全流程“一对一”服务，确保老年人办事“一站式”办结。同时强化问题导向和需求导向，各营业网点及电话银行需广泛收集老年人办理业务过程中遇到的问题难点、意见建议，及时回应老年人关切、关注的问题，不断做实做细、推进完善老年人金融服务便利化的各项工作。

在优化业务办理流程方面，柜面放置的交互式密码键盘需设置超大号字体，方便老人识别阅读；配套语音提示服务，便于老年人输入密码和操作确认，既充分保障老年客户权益，又能让老年人得到较好的业务体验。

另外，设置专柜为老年人提供小钞兑换、残损币兑换等服务，满足老人现金使用习惯。根据老年人要求，发放活期或定期存折，为老人提供自己熟悉的存款凭证和操作方式。同时提供柜面和自助设备补登存折服务，方便老人查看每次取款的时间，取款的金额，余额和利息。针对 60 周岁以上的老年人，提供相应的免费政策，包括免收柜面转账汇款手续费、挂失处理费、存款证明开立手续费等。

2022 年，长城华西银行向中江县通济镇捐赠 120 万元，定向用于通济镇桑蚕文化主题公园项目建设。近年来，长城华西银行坚定履行国有金融机构的使命与职责，为德阳市中江县脱贫攻坚共捐赠资金 240 多万元，其中向通济镇划拨 90 万元。