

长城华西银行股份有限公司

2023 年度社会责任报告



2023 年度，长城华西银行股份有限公司（以下简称“长城华西银行”、“全行”）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。

第一部分 党建筑基 廉洁铸魂

一、坚定党建引领发展，筑牢高质发展根基

长城华西银行坚决扛起全面从严治党主体责任，带领全行干部员工坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，扎实开展主题教育，坚定不移推进全面从严治党，为全行稳健经营提供了坚强保障。

（一）党的领导不断强化

坚决扛牢政治责任，坚持两个“一以贯之”，持续强化行党委“把方向、管大局、保落实”作用。突出思想政治引领，全年重点围绕学习贯彻党的二十大精神、中央金融工作会议、中央经济工作会议精神开展党委理论中心组集中学习研讨 12 次，各党支部结合“三会一课”、主题党日等，开展

集中学习 123 次，线上专家辅导 25 次。党委书记讲党课 3 次，支部书记讲党课 117 次。严格执行“三重一大”决策制度，把党的领导贯穿公司治理全过程，全年召开党委会议 21 次，党委决策的科学化、制度化、民主化水平不断提高，推动全行经营质效稳步提高。

（二）主题教育成效更加显著

第二批主题教育开展以来，全行紧扣“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，深入学习习近平总书记系列重要讲话精神，坚持学思用贯通、知信行统一，努力在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干方面取得实实在在的成效。召开主题教育专题读书班 14 个半天，开展专题研讨 3 次；班子成员听取基层意见建议 58 次，形成调研成果报告 11 份；建立调查研究四项清单，转化运用调研成果 21 个；检视整改查摆突出问题，实现所有问题全部销号。全面评估全行 831 个制度，对其中 492 个制度进行了优化完善。长城华西银行主题教育工作成效受到中央第 18 巡回指导组及母公司党委充分肯定。

（三）全面从严治党更加深入

压紧压实全面从严治党主体责任，制定行党委《巡察工作规划（2023-2027 年）》，启动对眉山、巴中分行常规巡察。以正视问题、刀刃向内的高度自觉，深入推进专项治理工作，组织开展各类专项排查。召开警示教育专题民主生活会，以及案件警示教育会 5 次，全行干部员工拒腐防变的自觉性、

主动性不断增强。积极创建清廉合规文化特色品牌，广汉支行荣获“四川银行业清廉金融文化基层品牌”单位。

（四）组织建设更加全面

认真践行新时代党的组织路线，不断增强基层党组织的创造力、凝聚力、战斗力。完成 16 个支部换届选举，在支委配置上启动“老带新”模式，确保“新枝壮、老枝强”。发挥党员先锋模范作用，组建党员示范岗、党员责任区 174 个，党员突击队 28 支；听取消费者意见建议 166 次、收集建议 154 条、制定措施 136 条。持续丰富“三会一课”活动形式，拓宽“党建+”半径，基本形成“集中+自学”“线上+线下”“高校+基地”“银行+企业”的全景课堂。全年开展支部党员大会 127 次，支委会 386 次，主题党日 330 次，党小组会 126 次。

（五）队伍建设更有力度

制定干部考核三大办法，建立干部个人事项报告制度，加大员工行为排查力度，进一步健全干部选拔、培育、管理、使用、监督全链条机制。选拔使用年轻干部 46 人，轮岗交流 144 人。激励年轻干部担当作为，派驻 8 名金融干部参与德阳市乡村振兴“千人千村计划”“百企联百村·人才助振兴”，引导青年干部将个人成长融入国家发展大局。

二、深化清廉文化建设，营造和谐政治生态

在前几年大力建设清廉金融文化的基础上，2023 年，长城华西银行把创建清廉文化特色品牌作为开展该项工作的

重要抓手，将金融反腐与风险化解同步推进，完善制度与强化执行同步推进，警示教育与内控案防同步推进。

（一）注重顶层设计

党委班子把加强清廉金融文化建设纳入全面从严治党、从严治行总体布局，制定《长城华西银行清廉金融文化基层品牌建设方案》。党委成员先后前往广汉支行、泸州分行、眉山分行、绵阳分行等机构开展调研指导，形成《推动清廉文化建设与合规文化建设紧密融合》调研报告。

（二）注重教育宣导

纪委书记以《唱好遵守六大纪律的正气歌 争当干事创业勤政廉政的带头人》为题，为全行党员干部上专题廉洁党课。制定《廉洁合规教育及风险防控专题谈话工作方案》，组织全行逐级开展一对一、全覆盖谈话逾 1000 人次。组织党员干部、新发展党员到成都金堂法纪教育基地参加警示教育，各支部组织集中观看警示教育片《铁律筑城 II》《穿透 IV》等，不断深化警示教育，敲响廉洁警钟。在长城华西银行 OA 平台新设“清廉合规文化”专栏，发布纪法解读、清廉故事、廉政漫画等 70 余篇。在工作群发布案件通报、廉洁过节微刊、《新春助廉倡议书》等，抓好廉洁过节监督，一严到底纠治“四风”。

（三）注重基层建设

各党支部立足实际、因地制宜，有针对性地开展基层品牌创建活动。如，机关第一党支部开展“清风护航 竹廉润

心”廉洁主题党日活动；机关第三党支部与广汉支行党支部联合开展“弘扬优良家风 建设清廉家庭”主题党日活动；南充分行党支部邀请南充市检察院机关纪委书记为全体员工讲授廉洁合规专题课；成都分行开展“人生之路、与廉同行”专题警示教育暨合规大讲堂活动；巴中分行开展“红色巴中·清廉金融”座谈会等等，充分发挥清廉文化的教育、熏陶和引领作用，将清廉金融文化浸润到业务经营、内部管理、团队建设中。

（四）注重对外交流

邀请企业文化研究专家开展《中国金融之治——清廉金融文化》专题讲座。组织纪检干部参加四川省银行业协会廉洁金融专业委员会交流座谈会2次以上、参加德阳市纪检监察学会交流学习会1次，牵头编撰四川省银行业协会清廉微刊1期、向协会清廉微刊投稿3篇，不断提升清廉金融文化的感染力、渗透力和影响力。

第二部分 护航实体 助推经济

一、统筹金融支持实体，助力经济持续增长

2023年度，在宏观经济下行压力较大的背景下，长城华西银行始终把金融支持实体作为重大政治任务，坚决执行各项金融支持政策，提升服务实体经济质效。全行积极围绕国家金融方针和政策，以成渝地区双城经济圈、成德眉资同城化和成都都市圈建设及德阳市“打造世界级清洁能源装备制

造基地”等重大战略为契机，坚持“双回归”的战略定位，深化银政企合作关系，主动对接金融局、招商局等主管部门，梳理并积极对接省市重点项目，加大对地方基础设施、重点项目的金融支持。同时发挥金融央企控股优势，协同母公司金融全牌照对符合绿色产业升级的企业提供全阶段财务顾问服。

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。

二、服务国省重大战略，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要求。

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 2023 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）88.96 亿元，共计投放 717 笔，贷款余额达到 573.18 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。

2023 年，全行“两重一新”项目共实现投放 68.63 亿元，对公司信贷投放的整体贡献度超 30%。其中：累计向旌阳区东海路改造工程、德阳市职业教育产业园、德阳市旌阳湖两岸绿色生态带项目、绵竹高新区绿色发展生物科技城项目、四川振鸿热浸锌项目、三星堆并购项目等重点项目提供贷款支持 17.84 亿元；向成都青白江玉龙片区、成都武侯区白佛TOD 片区、罗江金山片区、中江县谭家街片区（一期、二期）、旌阳二片区一金牛单元、德阳高新区万福片区、南充市都京丝绸新城等 16 个城市更新项目实现投放 44.33 亿元。

（三）加强清洁银行转型，统筹绿债资金投放

根据德阳市“清洁能源装备制造基地”重点园区、重点产业、重点企业和重点引进企业等发展现状，建立白名单实施精准营销，优先将民营企业重点项目建设主体纳入授信对象。同时，长城华西银行于今年 8 月成功发行票面金额为 5 亿元的绿色金融债券，将持续推动绿债资金优先用于支持民营企业开展绿色工厂、绿色园区、环保升级改造等的资金需求。

三、助推产业有效升级，构建全新发展格局

（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 2023 年末，全行制造业境内贷款余额合计 75.69 亿元，其中中长期贷款余额 36.59 亿元，占比 48.34%。

（二）创新供应链金融服务模式

在供应链融资方面，长城华西银行大力创新服务模式，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，广泛开展市场调研，精准了解企业诉求，最快时间完成产品设计、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。

第三部分 扎根川蜀 普惠万家

一、巩固脱贫攻坚成效，助力乡村振兴战略

（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，合理确定利率水平，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。截至 2023 年末，全行涉农贷款余额 204.60 亿元，较年初增长了 26.13 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，积极推动农村金融服务全覆盖，积极开办自助服务终端、网上银行、电话银行、手机银行业务。截止 2023 年末，全行在县域和乡镇设置自助服务终端设备 111 台，其中超级终端 19 台、ATM 机 66 台、自助电子回单柜 15 台、网银体验机 11 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，有效满足“三农”融资需求。同时，加强农业信贷担保等合作，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、精准滴管小微企业，推动金融活水泽润

截至 2023 年末，长城华西银行普惠金融（授信 1000 万元以内的小微企业）贷款余额 103.48 亿元，较年初增加 13.47 亿元，贷款增速为 14.97%。普惠金融贷款加权利率较年初下降 65 个 BP。普惠型涉农贷款余额 24.53 亿元，较年初增加 2.75 亿元，增速 12.63%。

长城华西银行始终坚持“立足地方、服务中小”的市场定位，以优化产品为抓手，强化科技赋能，推动数字化转型，

全面提升小微覆盖面；以专营机构为平台，强化集中经营，着力提升小微业务高效能，支持普惠金融发展。大零售转型以来，全行小微贷款规模增幅达到 150%，在当地市场占比始终保持在 30%以上。

（一）用好政策资源，创新体制机制

一是加大政策性资金配置。灵活运用央行政策工具，保证普惠金融贷款规模不受限制，持续降低小微企业融资成本。截至 2023 年末，全行“支小再贷款”总体规模达到 43.25 亿元，“支小惠商贷”规模达到 40.85 亿元，小微业务实现稳步增长。2023 年全行通过无还本续贷、主动减费让利、优惠利率等方式累计为小微企业降低融资成本 1.39 亿元，其普惠金融项下贷款平均执行利率较年初下降 65 个 BP，降幅位居同类机构前列，切实解决小微企业融资贵问题。二是强化绩效考核，完善激励约束机制。通过以补助投、以补代奖的方式，降低内部计价，引导分支机构加大小微企业贷款投放力度。三是持续推进小微专项活动，提升二级支行贡献度。2023 年，长城华西银行细化小微活动方案，落实专项激励保障措施，加强提升二级支行作为小微业务“排头兵”作用，全面提升全员营销积极性。全行二级支行全年新营销小微贷款超 30 亿元，小微条线贷款净增 17.05 亿元。

（二）聚焦细分领域，打造特色经营

一是全面深化放管服改革，优化银商环境。加强与外部金融科技合作，综合运用互联网、大数据等信息技术手段，

推行线上金融、“不见面”审批等便捷信贷服务，以科技赋能推动小微信贷服务效率提升，实现金融资源向长尾客户的精准“滴灌”。“壹账通”业务稳步推进，截至2023年末，该项目累计获客860户，成功放款金额达6.23亿元。二是深化“银政保”业务合作，立足客户需求，提升小微客户服务能力。“银税互动”继续深化，税易贷项目全面建设，为解决小微企业融资难问题做出了实质成效。

（三）提升条线管理，聚能队伍建设

一是强化内控管理，深化“总行服务基层”建设，优化业务流程，建立健全金融服务小微企业敢贷愿贷能贷会贷长效机制。定期收集整理分支机构的意见和需求，充分发挥各岗位的协调配合作用，加快推进系统优化升级工作，强化过程管理，持续提升小微企业金融服务能力。二是强化业务培训，提升分支机构从业人员业务技能。2023年，长城华西银行通过线上加线下、理论加实操的方式对小微条线不同层级岗位人员进行培训，培训内容包括监管机构出台的小微金融服务政策、小微贷款产品管理办法及子产品实施细则、小微贷款贷后风险检查规范、小微贷款出账审查实施细则、小微贷款审贷委员会议事规则、系统实操、小微企业的划型标准和判断、数据质量等方面，尤其是对二级支行行长、理财经理开展了专场培训并进行了考试，切实增强了小微团队整体素质，为促进全行小微业务稳健合规发展打下了良好的基础。

三、提升市民服务细度，深化创新服务模式

长城华西银行高度重视新市民金融服务工作，为切实增强新市民的获得感、幸福感、安全感，自 2023 年 7 月德阳新市民金融服务推广会暨“德阳新邻里@金融+”品牌启动会成功举行以来，全行积极推动新市民金融服务相关工作。以新市民系统标识为契机，打造以德阳政务中心为代表的新市民服务示范网点，设立新市民专属窗口，不断丰富新市民服务宣传内容，提供诸如新市民沙龙、新市民休闲角等特色服务。

截止 2023 年末，全行系统已标识客户数为 7866 人。2023 年全年，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 200 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。2023 年服务宣传月期间开展线上线下宣传活动 192 次，活动触及新市民 7876 人次。发放新市民金融服务产品手册 6360 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 14 次，开展主题讲座 23 次，银企对接 128 次。

四、关注民生改善需求，提振科技金融效能

（一）提升线上渠道客户服务能力

为进一步提高全行线上渠道金融服务能力，2023 年，长城华西银行针对线上客户营销工作采取了系列举措。一是策划实施消费场景客户权益活动，支付场景涵盖贴近客户日常消费需求的餐饮消费、交通出行、景点出游等场景，二是上

线微信小程序“领券中心”活动与手机银行“粉丝有礼”活动。2023 年全行个人客户在三方支付渠道与自营线上渠道的活跃度均有显著提升，进一步提升了长城华西银行在本地客群中的影响力。同时，为了满足特殊群体对线上金融服务的需求，进一步弥补数字经济鸿沟，长城华西银行持续为客户提供无障碍金融服务，手机银行 5.0 版内置了简约版界面，紧贴农村客户群体使用习惯，信息展示更清晰，办理流程更简洁，给予客户更加自如的使用体验，并提升了农村地区客户在社会信息化发展中的获得感与安全感。截至 2023 年末，共计 7300 户客户使用简约版手机银行，登录使用次数达到 69007 次，其中 2220 户农村区域客户使用简约版手机银行，使用次数为 21063 次。

（二）建设线上渠道数字化风控能力

2023 年，长城华西银行持续针对手机银行、微信银行等重要线上渠道开展业务功能优化与风险防控能力建设，完成了线上交易渠道反欺诈平台的整体上线，该项目实现了覆盖手机银行、个人网银、企业网银、微信小程序、银联和网联渠道等重要交易场景的数字化风控，能够实时分析线上渠道交易数据并实施事前判断、事中干预、事后分析，满足线上交易风险防控的要求。同时，完成了新人脸识别系统建设，提升了线上渠道客户身份认证业务的安全性与使用体验。2023 年手机银行业务系统在客户通知触达、产品展示等用户体验方面均进行了完善。

第四部分 绿色发展 数字转型

一、践行绿色金融理念，打造清洁银行品牌

大力发展绿色金融，既是积极履行社会责任、助力构建人类命运共同体、助推实现“双碳”目标的责任担当，也是紧抓政策与市场机遇、推动绿色低碳转型、实现高质量发展的内在要求。近年来，从构筑管理体系到聚焦重点领域，从强化服务创新到完善保障机制，长城华西银行不断提升绿色金融服务能力，加大对绿色低碳领域资金支持。

2023 年，长城华西银行认真贯彻落实中央和省、市重大决策部署，主动顺应国家产业政策调整方向，秉承服务实体经济的发展战略，紧密围绕德阳市社会经济发展大局和服务实体经济本质要求，坚守市场定位，持续助力绿色低碳高质量发展，深入打造金融服务特色，持续提升金融支持绿色经济工作质效。落实推进德阳市绿色金融专项行动方案，制定《清洁能源产业贷款管理办法》，首次披露《长城华西银行股份有限公司首次环境信息披露报告（2022）》，成立绿色信贷认定工作领导小组，进一步完善绿色信贷认定机制。围绕“双碳”经济、绿色金融、乡村振兴等重点领域，以及“两重一新”主攻方向，支持清洁能源装备制造、基础设施绿色升级、生态环境产业等绿色产业，与我国实现“碳达峰、碳中和”战略同频共振，积极探索打造“清洁银行”特色品牌。2023 年，长城华西银行结合德阳市绿色产业项目实际情况，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；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 2023 年末，全行绿色信贷贷款余额 17.47 亿元。自营持有绿色债券 13.6 亿元。其中，商业银行绿色金融债 11 亿元、金租公司绿色金融债 0.5 亿元、企业绿色债 2.1 亿元；资管持有绿色债券 3.6 亿元。

二、推动数字经济转型，构建安全便捷平台

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。

一是互联网贷款平台系统利用大数据和风控模型进行风险评估，根据不同的业务需求配制业务流程，满足互联网贷款业务统一审批、管理的要求，达到产品快速上线的目的，全面了解借款人的信用状况，实现极速审批放贷，使互联网贷款业务全流程线上化，提升了客户体验和服务效率，提高了贷款线上风险防控和尽职合规水平，实现了防范业务风险、提升业务效率、规范业务操作、增强风险管控的目标。同时，有助于提高全行与合作机构之间的运营能力和水平，实现互联网贷款业务与“数字金融”的紧密结合。

二是推进国产化（信创改造）建设工作。成功实现 OA、邮件、统一查控平台、银联前置系统的全栈国产化单轨运行。签订超级终端系统后台改造、国密改造数字签名服务器采购、

企业联网核查升级改造等信创相关项目合同 13 个，总金额达 1500 多万元。上线网贷系统、电子发票管理系统，采购信创 CRS 存取款一体机 21 台，国产化打印机 24 台，国产化计算机终端 52 台。为今后开展信创工作积累了经验，为实现数字化转型夯实了基础。

三是完成人脸识别系统项目建设，持续增加人脸识别系统活体检测技术种类，优化人脸识别流程，提升用户体验。采用领先的活体检测技术、人脸识别技术，提升人脸识别精准度。进一步升级人脸底库更新规则，加强身份认证安全风险防范，提升生物识别服务水平，适应多渠道多品种线上业务发展步。目前，长城华西银行手机银行等渠道产品已成功应用了人脸识别系统，识别精度和准确度大幅度提升，使用效果良好。

第五部分 风险控治 合规固本

一、健全完善风控体系，锚定重点风险控治

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，强化项目准入管理，合理配置信贷资源，持续优化信贷资产结构。通过不断完善授权体系，明确承担信用风险的部门及相关人员的权限，禁止超越授权开展业务经营与管理。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，不良贷款和不良资产均实现“双降”，资产质量持续提升。按照新的《商业银行金融资产风险分类办法》，准确开展资产分类，真实反映资产质量，并按照《商业银行预期信用损失法实施管理办法》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，不断完善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。优化授权管理，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，加大规章制度建设力度，开展制度梳理专项工作，有效识别出各项制度中的缺陷与问题，并对其制

度进行优化完善，使内控制度体系的完备性、可操作性得到进一步改善。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。加强员工行为管理，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，防范员工失职行为。强化责任约束，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相应追责。

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。定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》，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，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；建立日常动态监测与分析信息科技风险状况，通过收集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，建立日常科技监控台账登记簿，记录和跟踪科技问题处理过程。关注事中发现过程，一旦发生运营中断事件，立即开展事件风险评估，评估事件影响范围、影响等级等，并立即启动我行制定的业务连续性管理制度、重要业务及重要信息系统应急预案等的应急处置措施。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，并按季度对应计划进行跟踪查验。

二、根植合规意识理念，深化合规体系建设

2023 年，长城华西银行一体推进业务发展与合规经营，以“内控合规建设年”活动为抓手，扎实开展各项工作，进一步健全合规管理体系，构筑“不敢违规、不能违规、不想违规”的有效机制，全年未发生重大合规风险事件。

（一）学习教育方面

全年开展“一把手”讲合规课堂 21 次，各层级“一把手”结合实际工作情况，突出不同风险点，提出相应工作要求，推动合规理念深入人心；邀请专家、学者授课 5 次，进一步树牢全行干部员工纪律规矩意识、法律意识及底线意识；

组织实施警示教育活动 23 次，敲响警钟，不断筑牢全行干部员工拒腐防变思想防线；制作印发《同业监管处罚案例手册》并组织开展学习 37 次，强化自我约束，进一步掌握相关法律法规和违法违规代价；组织开展合规大讨论 18 次，以讨论方式带动员工从被动接受信息到主动研究思考，筑牢行为及思想边界防线，推动合规文化入脑入心。

（二）在制度建设方面

通过建立外部监管政策制度与行内各项制度映射关系，识别出全行各项制度中的缺陷与问题，对 492 份制度进行了优化、完善。同时，制作前台业务操作手册 30 份，以表单形式概括业务流程、揭示主要风险，实现制度易懂、易学、易掌握。

（三）在合规管理架构方面

落实合规队伍完善建设，将各分支行风险管理部改设为风险合规部，履行风险管理和内控合规管理职能；组织开展风险合规专题会议，运用以会代训方式对全行风险合规工作进行安排部署，并由业务骨干进行专题授课，厘清风险合规工作思路与内容，提高素质技能。

（四）在授权机制方面

以风险暴露情况、机构经营管理水平为依据，分条线、分业务品种制定相应的授权方案，并持续关注授权实施效果，及时对业务授权进行动态优化调整。

（五）在校验成效方面

开展合规管理专项检查，检查范围包含法律事务、授权管理、关联交易、案件防控及“内控合规建设年”活动实施情况，以校验合规管理工作成效；同时，围绕活动确定的目标任务、重点措施，全面评估验收活动情况，组织全行开展合规考试，检验学习教育效果；评选“合规之星”，树一批优秀合规单位、先进合规个人，弘扬先进单位、个人事迹，深化合规文化建设。

第六部分 服务为民 践行责任

长城华西银行始终坚持“以客户为中心”的经营理念，把消费者权益保护贯穿经营发展始终，致力于提高客户的满意度和信任度，同时积极履行社会责任，为消费者提供安全、便捷、温馨的金融服务体验。

一、扎实推进消保工作，荣获多次表彰奖励

2023年，长城华西银行持续推进消费者权益保护工作，优化流程、讲究方法、注重实效，全行消保工作运行良好，取得了较好的成绩，荣获多次表彰奖励。一是积极创新宣传方式，强化宣传力度，在四川银行业协会组织的2023年四川银行业金融知识宣传教育活动评估工作中，长城华西银行被评选为“2023年金融知识宣传普及先进单位”，荣获“创新特色奖”；二是聚焦人民群众急难愁盼问题，对老年服务工作开展调研，组织撰写了《关于新形势下金融适老化服务的调研——以长城华西银行德阳区域为例》，被四川省银行业

协会评定为“2023 年四川银行业消费者权益保护专题调研优秀奖”。三是认真贯彻落实打击治理电信网络诈骗犯罪工作的决策部署，积极履行社会责任，践行担当，全力配合公安机关开展遏制电信网络诈骗犯罪工作反诈活动，多措并举，成效突出，公安机关通过表扬信的形式对长城华西银行的工作给予了高度认可。

二、关注金融权益保护，持续优化客户体验

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，及时完成了今年客户投诉的处理工作，确保了 100%的办结率。同时，总结和分析客户诉求，积极维护消费者的权益，为深入分析产品和服务中存在的薄弱环节提供数据支撑，不断完善客户服务体系，提升服务水平；将消费者权益保护全面融入产品和服务中是监管部门对金融机构业务运营的刚性要求，长城华西银行积极响应并严格执行消保审查评估工作，多次提出实质性修改意见，审查意见采纳率 100%，有效防范了侵害消费者权益的风险，确保了消费者的合法权益得到充分保障；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、创新金融知识宣传，积极践行社会责任

积极构建“线上+线下”“集中性+阵地化”的金融宣传全网格模式，各分支机构以网点为核心宣传平台，结合户外

宣传活动，举办了 600 多场形式多样、内容丰富的金融宣教活动，取得了显著的宣传效果。为进一步创新宣传方式，长城华西银行充分发挥金融金融教育示范基地作用，深深扎根德阳，积极致力于提升市民的金融知识水平。今年基地共接待超过 2800 余人次，其中包括举办团体宣教活动 30 场共 1500 余人次，个人参观共 1300 余人次，累计发放宣传资料 12000 余份。

为更好的传播金融知识，金融教育示范基地创新宣传方式，结合节日、时事热点等主题，联动社区、企事业单位、学校、派出所等单位，采取“走出去、请进来”的灵活方式，面向广大市民积极开展金融宣教主题活动，得到了包括监管部门、政府机关、企事业单位、参观群众的充分认可。