

2021

厦門國際銀行 社會責任報告



厦門國際銀行集團成員 A Member of XIB Group



厦門國際銀行集團成員 A Member of XIB Group



手机銀行APP下載



“厦門國際銀行”微信公眾號

www.xib.com.cn

全國服務熱線
400-1623-623

目录

DIRECTORY

01 报告前言

(一) 报告编制说明.....	1
(二) 高管致辞.....	2
(三) 银行简介.....	3
(四) 2021年主要社会责任关键数据表.....	4
(五) 社会认可.....	6

02 社会责任管理

(一) 责任体系.....	8
(二) 责任管理及推进.....	10
(三) 利益相关方沟通参与.....	11
(四) 全面质量管理.....	13

03 助力区域经济融合发展 服务大局有高度

(一) 重塑华侨金融旗帜，融入国家对外开放大局.....	16
(二) 服务粤港澳大湾区，深度融合注入发展新动力.....	17
(三) 共建“一带一路”，并船出海闽澳合作硕果累累.....	18
(四) 服务新福建，深耕八闽念好“山海经”.....	19

04 多措并举力挺市场主体 润泽实体有深度

(一) 耕耘不辍，支持小微企业及普惠客群.....	22
(二) 多管齐下，助力民营企业发展.....	23
(三) 聚焦重点，大力支持制造业发展.....	24
(四) 服务实体，持续强化金融产品创新.....	25

05 全面保护消费者合法权益 暖心服务有力度

(一) 强化沟通，倾听客户声音.....	26
(二) 加强管理，提升服务质量.....	28
(三) 践行责任，普及金融知识.....	30

06 积极护航生态文明建设 绿色发展有速度

(一) 积极践行绿色金融实践.....	32
(二) 升级绿色服务渠道.....	34
(三) 传播绿色发展理念.....	35

07 倾心倾力促进共同富裕 商业向善有温度

(一) 弘扬嘉庚精神，持续传递家国情怀.....	36
(二) 支持乡村振兴，致力实现共同富裕.....	38
(三) 踊跃投身公益，志愿队伍发光发热.....	40
(四) 扎根本地社区，履行金融宣教责任.....	43
(五) 践行责任担当，积极贡献地方财政.....	44
(六) 深化产学研融合，博士后工作站助推改革转型.....	45

08 关爱员工筑牢人才基础 以人为本有广度

(一) 重视人才培养，创新育人方式.....	47
(二) 保障员工权益，和谐工作氛围.....	47
(三) 丰富员工活动，关怀员工生活.....	48
(四) 深入员工家庭，切实排忧解难.....	48

09 众志成城同心抗疫纾困 社会担当有厚度

(一) 守望相助，尽己所能助力疫情防控.....	50
(二) 快速响应，惠企纾困助力复工复产.....	51
(三) 汇爱成光，点滴温暖聚力疫情防控.....	52

10 报告后记

(一) 奋进新征程，建功新时代.....	53
(二) 参考索引.....	54
(三) 读者反馈意见表.....	58

一 报告编制说明

● 报告时间范围

报告时间范围为2021年1月1日至2021年12月31日，发布周期为年度。

● 报告组织范围

本报告以厦门国际银行股份有限公司为主体，涵盖境内外各附属、分支机构。

● 报告采用称谓

报告中采用的“厦门国际银行”、“国际银行”、“XIB”、“本行”均指厦门国际银行股份有限公司。

● 报告编制依据

本报告根据中国银保监会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252号）、《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、《中国企业社会责任报告编写指南》与全球报告倡议组织（GRI）发布的可持续发展报告指标第3.1版、国际标准化组织（ISO）发布社会责任指南标准（ISO26000）等规定编制。

● 报告数据说明

本报告中的财务数据如无特殊说明均来自本行2021年度审计报告，部分包含往年年度数据。本报告中所涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

● 报告获取渠道

为保护环境、节约资源，本报告仅以电子版形式发布，具体可在本行官方网站（www.xib.com.cn）查阅获取。

● 联系方式

厦门国际银行股份有限公司办公室

地址：福建省厦门市思明区鹭江道8-10号国际银行大厦

邮编：361001

电话：+86 592 2078888

传真：+86 592 2988788

电子邮箱：zhppxc@xib.com.cn

二 高管致辞

2021年，是党和国家历史上具有里程碑意义的重要一年。这一年，中国共产党喜迎成立100周年华诞；这一年，社会各界团结一心、众志成城应对疫情冲击，国内经济开启高质量发展新篇。面对错综复杂的国际国内形势，本行坚持以聚焦高质量发展为核心，充分发挥境内外三地机构协同优势，积极服务国家及区域发展战略，实现了经济、社会与环境的全面可持续发展。

这一年，本行助力国家与区域经济发展，服务大局有高度。本行积极贯彻习近平总书记来闽考察重要讲话精神，聚焦习总书记对福建提出的四个“更大”要求和四方面重要任务，在政府、企业、社会多方推动下，成功举办了“共建一带一路、闽澳并船出海——支持闽籍企业跨境融资战略合作签约仪式”，并迅速成功服务多家优质闽企成功赴澳发债，以实际行动扎实推动福建全方位高质量发展超越、“粤港澳大湾区”发展战略，不断注入金融支持新动力。

这一年，本行多措并举力挺市场主体，润泽实体有深度。本行坚持发挥自身特色与优势，多管齐下、聚焦重点，持续强化对实体经济尤其是民营、小微企业的支持力度。截至2021年末，本行为实体经济企业提供的对公贷款余额达2505亿元；小微企业贷款余额为2027亿元，同比增长29%，超过同期各项贷款增幅。同时，为降低受疫情影响的小微企业的经营压力，推出多项减费让利、惠企利民措施，2021全年为实体经济企业减费让利金额约9.85亿元，是2020年的1.42倍，为实体经济和民营小微企业发展注入发展动能。

这一年，本行积极护航生态文明建设，绿色发展有速度。本行笃定践行“绿水青山就是金山

银山”发展理念，持续加大绿色金融相关产业的支持力度，不断积极推进绿色金融产品服务创新，完成境内数十家机构智能服务设备全覆盖，金融科技应用成效显著。同时，本行积极参与长汀马兰山金融生态示范林建设，支持福州市垃圾焚烧发电、厦门市污水处理等项目，推动福建省首笔“双质押登记”林业碳汇收益权质押融资在三明成功落地，不断探索绿色金融纵深领域。

这一年，本行倾心倾力回馈社会，商业向善有温度。本行倡导“人人投身公益”、“人人弘扬嘉庚精神”的理念，组织开展各类员工志愿服务和各类金融扶贫、捐资助学、志愿服务、帮困助残等公益活动，关注弱势群体和社会发展，彰显国行温度。本行成功举办“重走嘉庚路，致敬新时代”主题展览，本行附属机构集友银行推动举办首届国际中学生陈嘉庚常识比赛，让新时代嘉庚精神继续绽放光芒。面对新冠疫情防控阻击战时，本行迅速响应推出“抗击疫情金融服务十大举措”、细化“线上+线下”对客服务举措等，全面强化对疫情防控的金融支持力度，勇担共同抗疫之责，践行金融企业的使命与担当。

2022年是国家十四五规划的奠基之年，亦将迎来党的二十大胜利召开。本行将立足新发展阶段，贯彻新发展理念，以更大担当和更实举措，服务客户，回报股东，成就员工，奉献社会，奋力谱写新的时代华章！

厦门国际银行股份有限公司
董事长：王晓健

三 银行简介

厦门国际银行成立于1985年8月31日，总部位于厦门，曾是中国第一家中外合资银行，于2013年从中外合资银行改制为中资商业银行。成立三十六年来，厦门国际银行不忘初心、锐意进取，以党建为引领，坚持为客户提供优质金融服务，致力于打造中小银行的标杆。在英国《银行家》（The Banker）杂志公布的“2021全球银行1000强”榜单中，厦门国际银行按总资产排名第158位，按一级资本排名第180位，连续五年入围全球银行200强。

作为首家在港澳拥有全功能附属商业银行的城商行，本行及港澳附属机构在北京、上海、福州、厦门、香港、澳门等地共设有130余家营业性机构网点，形成了“以内地为主体、以港澳为两翼”的战略布局。其中，境外附属机构澳门国际银行在澳门拥有13家分行，是澳门主要指标排名前列的本土银行，并在内地设有广州分行、杭州分行；境外附属机构集友银行是由华侨领袖陈嘉庚先生于1947年创办的一家香港持牌银行，在香港设有24家分行及集友国际资本有限公司与集友资产管理有限公司等子公司，在内地设有深圳分行、福州分行、厦门分行。

本行遵循“恪守诚信、经营智慧、驾驭风险、精艺管理”的战略思想，始终以服务实体经济为己任，坚持科技赋能、特色发展、绿色发展的经营理念，从小微企业、民营企业、普惠金融、绿色金融等各方面不断加大对实体经济的支持力度，一如既往地践行企业社会责任。同时，本行以跨境金融服务为纽带，密切内地与港澳的经济金融联系，持续为“一带一路”“粤港澳大湾区”“福建全方位高质量发展超越”贡献金融力量。



厦门国际银行新总部大厦（建设中）

四 2021年主要社会责任关键数据表

经济指标

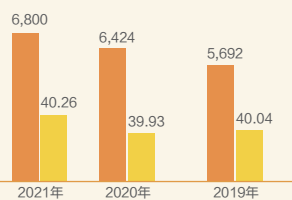


指标名称	2021年	2020年	2019年
小微企业贷款余额*(亿元)	2,026.51	1,567.47	1,115.70
战略性新兴产业贷款余额*(亿元)	734.51	719.95	626.40
民营企业贷款余额*(亿元)	2,527	2,201	1,715
制造业贷款余额*(亿元)	251	208	190

注：上表带*数据为境内法人口径，其余均为境内外并表口径

社会指标

■ 员工总人数(人) ■ 女性员工比例(%)



指标名称	2021年	2020年	2019年
员工年人均培训次数(次)	33.66	33.14	27.91
参与及推动捐赠总额(万元)	1,847.58	1,835.25	1,524.17
社会保险覆盖率*(%)	100	100	100

注：上表带*数据为境内法人口径，其余均为境内外并表口径

环境指标



绿色信贷*(亿元)



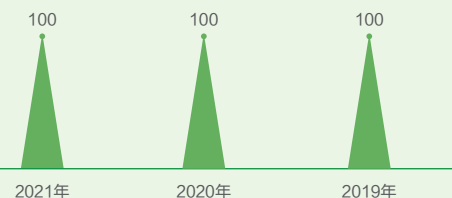
“两高一剩”行业贷款余额占总贷款余额比重*(%)



支持节能环保项目数量*(个)



视频设备覆盖率*(%)



注：上表带*数据为境内法人口径，其余均为境内外并表口径

五 社会认可

2021年，本行坚持锐意进取、改革创新，市场影响力和社会美誉度不断提升。

时间	荣誉	颁奖机构
2021年3月	· 2021年度全国人力资源管理杰出奖 · 年度金融行业招聘管理杰出实践奖	· “前程无忧”中国人力资源服务平台 · 北森人才管理平台
2021年3月	· 2020科技创新银行奖	· 《零售银行》
2021年4月	· 华鹰奖BDI数字化指数——金融科技奖	· 第六届亚太银行数字化创新博览会
2021年4月	· 数字银行创新奖	· 第三届BankDigital数字银行峰会
2021年4月	· 第五届中国供应链金融行业标兵大奖 ——最佳供应链金融成长银行	· 中国供应链金融年会组委会
2021年5月	· 2020年度支付结算业务综合评价先进单位 · 支付结算综合管理先进单位 · 支付业务推广先进单位 · 支付结算动态及事项报告先进单位	· 中国人民银行厦门市中心支行
2021年5月	· 福建省红十字会人道金质奖章	· 福建省红十字会
2021年6月	· 2021全球银行1000强 总资产排名第158位 一级资本排名第180位 连续五年入围全球银行200强	· 英国《银行家》（The Banker）

时间	荣誉	颁奖机构
2021年6月	· 2021年厦门市小微企业优秀金融服务机构	· 厦门市工业和信息化局 · 中国人民银行厦门市中心支行 · 中国银保监会厦门监管局
2021年7月	· 2020-2021年度可信云用户最佳实践案例	· 中国信息通信研究院
2021年7月	· 最佳交易银行品牌奖	· 2021未来交易银行峰会组委会
2021年10月	· 年度优秀金融科技银行	· 中国互联网新闻中心 · 中国银行业高质量发展论坛组委会
2021年10月	· 2021中国金鼎奖——年度科技金融奖	· 《每日经济新闻》
2021年10月	· 2021中国银行业天玑奖—— 2021年度区域影响力银行天玑奖	· 《证券时报》
2021年11月	· 2021福建企业100强（第26名） · 2021福建服务业企业100强（第13名）	· 福建省企业与企业家协会 · 福建省广播影视集团 · 福建社会科学院
2021年11月	· 2021卓越竞争力普惠金融银行	· 《中国经营报》 · 中国社会科学院
2021年12月	· 2021年度本市市场 年度市场影响力奖—活跃交易商 市场创新奖—iDeal · 2021年度银行间人民币外汇市场100强	· 中国外汇交易中心 暨全国银行间同业拆借中心
2021年12月	· 2021年支付系统直接参与者风险评估A级	· 中国人民银行福州中心支行

02

—

社会责任管理



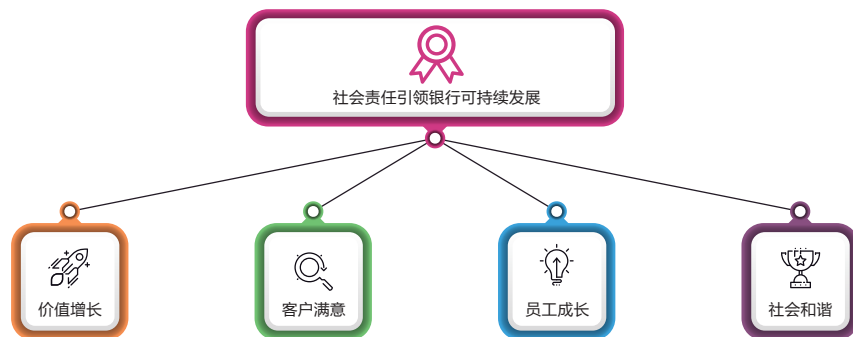
一 责任体系

本行将社会责任融入到发展战略、法人治理结构、企业文化建设和业务流程中，致力于建立履行企业社会责任的长效机制。

在组织层面建立相应的决策与执行机构，拟订社会责任战略和政策，监督、检查和评估自身履行社会责任情况。

在保持持续、稳定、健康发展，努力实现股东利益最大化的同时，积极支持社会经济发展，投身社会公益活动，践行“赤道原则^{*}”中适用于我国经济金融发展的相关内容，制定和实施资源节约与环境保护计划，通过授信、理财、结算等全面金融服务支持客户保护和自然生态环境改善，支持经济社会可持续发展。

在社会责任评价标准体系指引下，遵照本行“第五个五年规划（2021-2025年）”的战略指引，建立社会责任战略框架体系，树立以社会责任引领银行可持续发展的理念，具体内涵包括：



^{*} 赤道原则：是由世界主要金融机构根据国际金融公司和世界银行的政策和指南建立的，旨在判断、评估和管理项目融资中的环境与社会风险的一个金融行业基准。

^{*} 八个统一：统一思想意识下的多元文化融合，统一战略规划指引下的分区域战略协同，统一主品牌规划下的各子品牌交相辉映，统一科技平台支持下的多法人系统共存，统一人力资源发展规划下的全行人力资源最优配置和合理流动，统一资本规划下的多渠道补充资本，统一长期股权激励下的多元化短期激励，统一的风险偏好和容忍度。

^{*} 六个联动：投贷联动、营销联动、评审联动、考核联动、产品开发联动、区域审计联动。

价值增长

重视股东权益，以实现高质量发展、促进股权价值持续增长作为企业发展的根本目标，将完善治理结构、有效识别各种风险作为维护股东权益的有效手段。坚持“八个统一^{*}”统筹管理，强化“六个联动^{*}”三地协同，秉持求真的态度，做出求实的努力，摸索做精的途径，实践做强的理想。

客户满意

坚持“以客户为中心，服务中小企业”的经营理念，贯彻“卓越服务 暖心伴您”的服务文化品牌标语，恪守诚信、守法合规、勤勉尽职、信守承诺，将满足客户需求作为银行持续努力的目标，不断创新金融产品和服务流程，努力改善客户体验，为客户提供最满意的金融服务。

员工成长

始终坚持“以人为本”的理念，信任和保护员工，珍惜和爱护人力资本，着力保障员工合法权益。善待员工，大胆用才，致力于员工与银行共同成长。

社会和谐

在保持各项业务稳健发展、经济效益稳步增长的同时，倡导公益精神与绿色理念，努力以各种方式回馈社会。严防触碰依法合规的高压线、坚守职业道德底线、遵循银行经营管理的标准线，履行企业公民应尽的义务，为构建和谐社会做出贡献。

在社会责任战略框架体系下，制定年度社会责任目标，分解落实并逐步提高社会责任声誉。

二 责任管理及推进

董事会是本行企业社会责任工作的最高决策机构。高级管理层下设的质量管理委员会是本行企业社会责任工作的管理机构，负责审定企业社会责任工作的方针政策和实施方案。总行工会委员会是企业社会责任工作的具体执行机构，各分行及附属机构办公室参与负责社会责任事务的具体实施工作，包括组织捐赠、慰问等公益活动以及落实员工关爱计划等。总行发展研究部负责研究与社会责任相关的经营理念、金融服务等，并提出相关意见和建议。总行办公室撰写与社会责任相关的有关报告，参与外部组织的社会责任相关调查活动等。



三 利益相关方沟通参与

利益相关方期望及回应措施

利益相关方	对本行的期望	回应措施与成效
 各级政府	服务经济建设	围绕“服务实体经济”、“防范化解风险”、“深化金融改革”三大任务，将加大支持实体经济作为核心和重点工作
	促进社会发展	优化金融资源配置，加大普惠金融、小微企业授信投放，增加就业机会
	依法纳税	诚信纳税，纳税额稳定增长，对当地财政贡献度位居前列
 监管机构	合规经营与风险防范	加强合规管理和风险管理，有效防控风险
	响应国家宏观调控政策	积极支持小微企业、国家重点发展行业，发展绿色信贷
	维护金融体系稳定	完善公司治理，加强内控建设，资产质量持续保持稳定优良水平
 投资者	稳定的信用等级	国内信用评级保持AAA级最高级别
	合理的收益回报	盈利持续稳步增长 保持良好的股东回报
 客户	优质的产品	持续创新产品和服务，践行方案专家市场形象
	良好的售后服务	加强客户关系管理，提升客户服务体验 客户满意度调查，做好客户意见反馈及针对性改善
 合作伙伴	优势互补	坚持诚信、互利、平等协商原则
	诚信互惠	合作领域和方式创新
	信息共享	良好的合作关系

利益相关方	对本行的期望	回应措施与成效
 供应商	公平采购、诚信履约	坚持“三公”原则，诚信履约
	战略合作、实现双赢	较高的供应商满意度 采购成本合理下降
 员工	保障合法权益	员工参与管理，逐步改善权益保障
	满意的薪酬激励	持续优化薪酬激励，提高满意度
	良好的工作环境	改良办公条件，营造快乐工作氛围
	职业发展空间	关注员工发展，员工职业生涯规划，不定期访谈交流 较低的员工流失率
 社区	关注社会发展	每年坚持发起公益捐赠活动 通过公益捐赠支持中小学教育与农村发展
	共建和谐社区	社区文明共建 建立长期志愿者服务机制
	及时的信息披露	多渠道及时进行信息披露
 媒体	良好的媒体关系	主动为媒体提供相关信息 与媒体定期保持沟通与合作
	开展绿色信贷	重视环境保护，发展绿色金融业务
 环境	支持生态保护	开展绿色公益，践行环保理念
	支持节能减排	开展绿色运营，倡导节能节约
	实施绿色办公	节约用纸、用电、用水，推行绿色办公及采购

四 全面质量管理

2021年本行积极响应国家稳经济、保发展的号召，积极配合国家以稳企业保就业为重点，守住“六保”底线，抓好“六稳”工作的政策落实，着力推进完善风险管理与内控机制的体系建设。

开展全面风险排查，健全规章制度建设

2021年以来，本行结合国际国内经济形势，以高质量发展为主轴，全面深化改革转型，持续加大风险化解力度，加强全面风险排查，充分评估信用风险、流动性风险、市场风险、操作及合规风险等重要风险类别，摸排风险底数，对发现风险予以精准化跟进、落实分类管理并持续完善切实防范金融风险。在内控机制建设完善方面，本行持续加强体制、机制的健全和完善，优化内部职责和分工，逐步建立报告关系清晰的内部控制治理和组织架构，及时结合国家大政方针与监管政策规定，完善各项业务制度和管理制度。

强化合规理念

本行在2021年度持续发力合规文化建设，深入践行“全员合规、全程合规、主动合规、合规创造价值”的理念，持续推行正确的价值观和职业操守，每年规划下发年度合规案防管理及职业道德宣传教育工作计划，并明确责任分工，部署全行有效落实，通过分层分类培训教育、考试检验、合规宣传、合规活动等多种方式，按计划检视推进各项措施落地执行，持续贯彻“严禁触碰法律法规高压线、坚守职业道德底线、坚持经营管理标准线”的合规三线原则，持续加大对合规文化建设的投入，筑牢员工思想防线。

坚持履行反洗钱义务

本行始终坚持风险为本的反洗钱工作理念，严格按照反洗钱法律法规和监管要求切实履行各项反洗钱义务。

践行反洗钱社会责任

2021年，本行针对社会公众开展一系列内容丰富、形式多样的反洗钱宣传和教育活动共计121次，受众人次约38万人次。结合社会热点、洗钱风险案例，通过在营业网点设置宣传展板、宣传折页、LED屏，利用微信公众号、进商圈、进社区、进学校、进企业等方式，对不同阶层社会公众开展反洗钱金融知识普及宣传活动，有效传播反洗钱金融知识，践行银行社会责任。

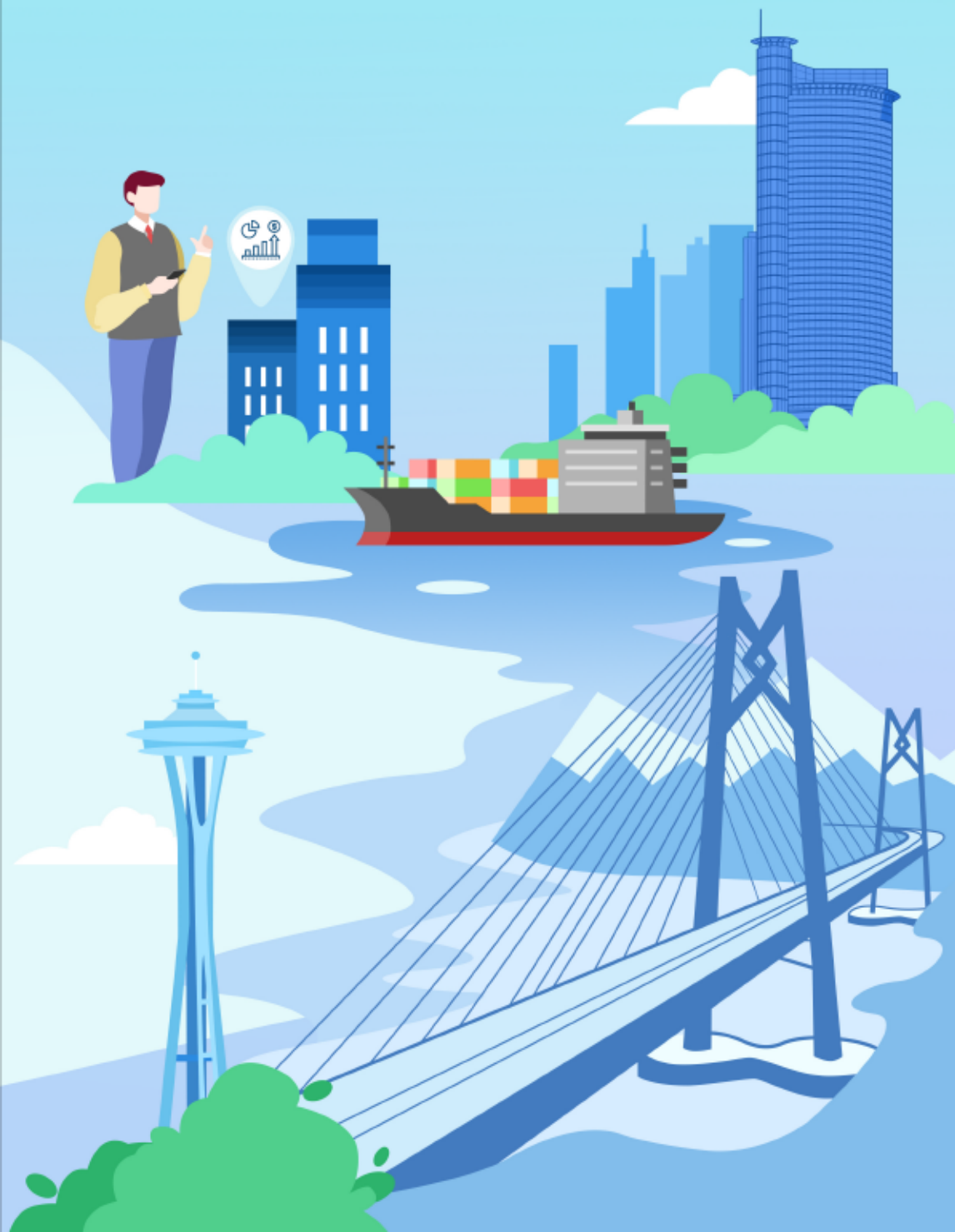
组织行内反洗钱培训

本行高度重视反洗钱培训工作，积极推进“学习、培训、考核”三位一体的培训工作机制，以“分层分级、全面覆盖”为原则，落实反洗钱年度培训工作计划。通过例会、晨会、现场集中培训、远程视频培训等不同方式，内外部结合、总分行联动开展反洗钱培训，组织银行高级管理层学习监管重要会议精神和反洗钱重要监管文件，组织反洗钱专项考试，对年度各项反洗钱学习培训成果进行检测。



03

助力区域经济融合发展
服务大局有高度



一 重塑华侨金融旗帜，融入国家对外开放大局

在“加快构建以国内大循环为主体，国内国际双循环相互促进的新发展格局”背景下，本行秉承与生俱来的“华侨”基因，深度融入国家对外开放战略大局，持续加强内地、香港、澳门三地机构的业务联动，重点为“走出去”及“引进来”侨商侨企搭建跨境金融服务平台。

多方联动服务企业跨境发展

2021年本行国际业务实现多项创新突破，聚焦客户外债需求，落地本行首笔人民币担保外债业务；深耕本地民营国际业务客群，2021年累计为境内企业提供折合人民币约5.07亿担保外债。同时，积极利用外贸金融支持新业态政策，首次与第三方跨境电商平台合作，利用大数据、区块链、人工智能等金融科技，为中小微出口贸易企业提供线上+线下多维度融资服务，助力“稳外资、稳外贸”工作，积极服务外贸企业和侨企主体。

助力侨商实体产业提质增效

2021年11月，本行厦门分行与厦门市侨商联合会签署战略合作协议，将为厦门市侨商联合会成员企业提供50亿元意向授信支持，量身定制专属“侨商易贷”金融服务方案，助力侨商实体产业提质增效。截至2021年末，本行已为超过480家侨资侨企提供金融服务，存款余额达82亿元，贷款余额75亿元。

建立健全华侨金融服务体系

本行颁发了《华侨金融总体发展指引（2021-2025年）》，进一步建立和完善华侨金融服务体系，构建华侨金融组织机制，研发创新华侨金融专属产品和特色服务，在跨境投融资、离岸金融、跨境人民币、跨境投行、跨境财富管理、金融科技输出等领域为华侨华人、港澳同胞提供全方位的综合化金融服务。

二 服务粤港澳大湾区，深度融合注入发展新动力

本行积极响应国家“一带一路”倡议与“粤港澳大湾区”发展战略，境外附属机构澳门国际银行研究制定“立足湾区，布局长江经济带”的“一湾一带”网点规划，推动设立广州分行、杭州分行等分支行网点，境外附属机构集友银行设立深圳分行，实现了本行在北、上、广、深四大一线城市战略布局。本行作为目前在中国内地、港、澳三地唯一同时拥有法人银行机构的城市商业银行，对大湾区的金融服务支持不断注入新动力。

厦门国际银行 横琴粤澳深度合作区支行 正式开业

为进一步落实《横琴粤澳深度合作区建设总体方案》，厦门国际银行横琴粤澳深度合作区支行于2021年11月30日正式开业，该支行是本行在横琴粤澳深度合作区内开设的第一家境内法人机构支行，同时也是横琴粤澳深度合作区管理机构挂牌后首家进驻横琴的城商行。在横琴粤澳深度合作区设立网点，是本行进一步提升金融服务水平，支持横琴粤澳深度合作区建设的重要举措。

澳门国际银行 横琴粤澳深度合作区支行 正式揭牌

本行附属机构澳门国际银行横琴粤澳深度合作区支行于2021年10月26日正式揭牌，这也是横琴粤澳深度合作区管理机构挂牌后第一家新设立的澳资银行，是本行助力“一国两制”伟大实践的有力举措。该支行的建立将有利于银行更好地促进粤澳经济社会深度融合、全面服务两地居民。

澳门国际银行 成为跨境理财通 首批试点银行

本行附属机构澳门国际银行总行及广州分行入选粤港澳大湾区“跨境理财通”首批试点资格名单并实现业务落地，正式开启了本行助力粤澳两地财富管理市场互联互通的新篇章。

澳门国际银行助力广东省 成功发行澳门首笔中国 地方政府离岸人民币债券

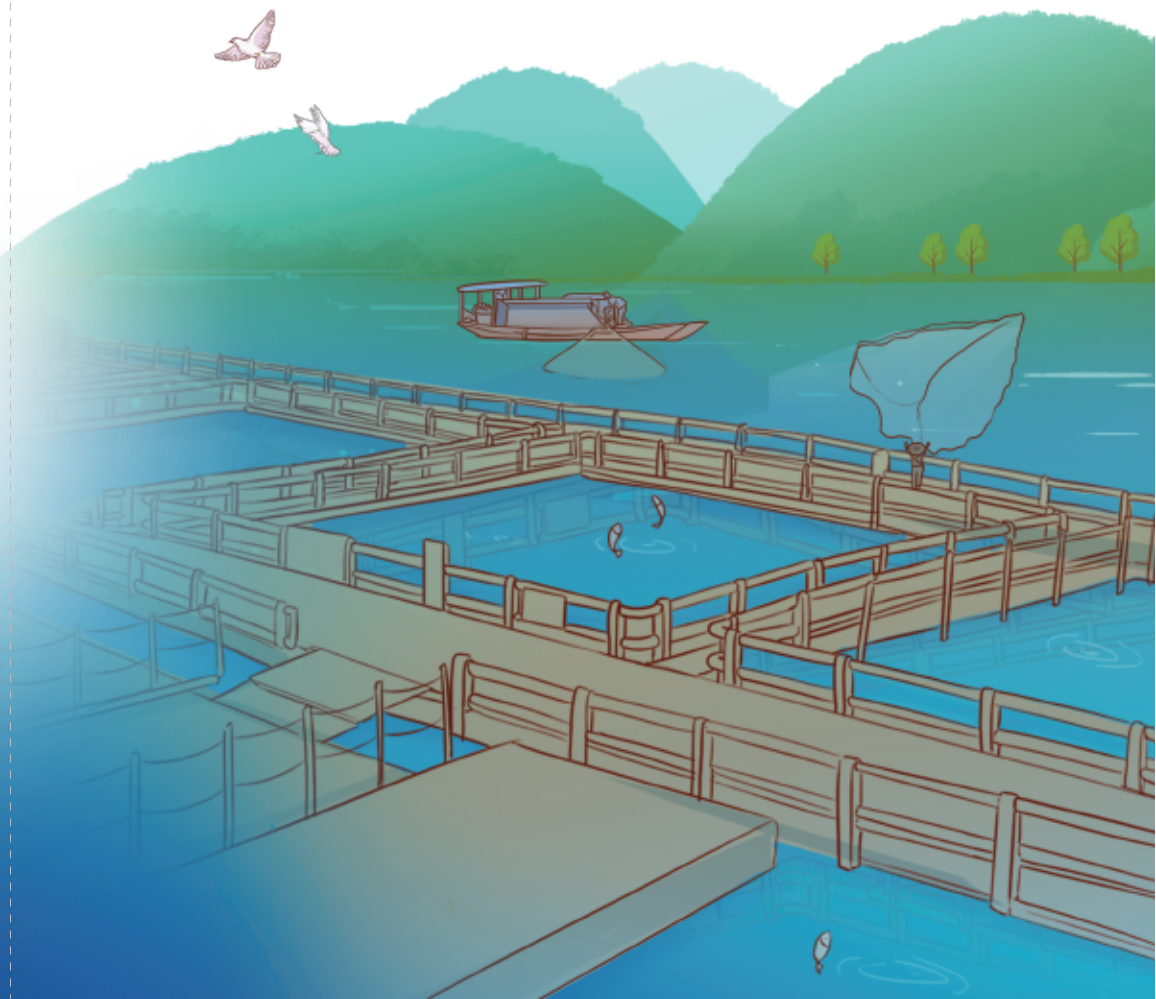
本行附属机构澳门国际银行以联席主承销商及联席帐簿管理人身份于2021年10月12日助力广东省人民政府成功在澳门发行22亿人民币公募债券。此次发行受到投资者欢迎与认可，超额认购接近3.4倍。澳门国际银行此次助力广东省成为首个赴境外发行地方政府债券的省份，是促进粤澳金融合作的有力实践和重大创新。

三 共建“一带一路”，并船出海闽澳合作硕果累累

为深入贯彻习近平总书记来闽考察重要讲话精神，聚焦习近平总书记对福建提出四个“更大”要求和四方面重要任务，结合福建省“十四五”规划和2035年远景目标，在政府、企业、社会多方推动下，“共建‘一带一路’、闽澳‘并船出海’——支持闽籍企业跨境融资战略合作签约仪式”于2021年2月在福建和澳门两地同时举行。

四 服务新福建，深耕八闽念好“山海经”

为深入贯彻习近平总书记来闽考察重要讲话精神，本行结合福建省“十四五”规划和2035年远景目标，积极主动服务和融入国家及区域重大发展战略，全力支持福建全方位高质量发展超越，充分发挥服务福建金融主力军、排头兵作用。本行立足福建各区县地方资源和产业特色，围绕“8+1”特色产业，依托“一村一品”政策，构建“一品一贷”特色服务，解决企业资金需求痛点，因地制宜为客户量身打造金融方案，创新推出“白茶贷”、“大黄鱼、海参仓单质押贷”等特色金融产品，有效助力福建辖内各区县特色产业发展，为福建念好“山海经”提供强大“融资融智”支持。





注：厦门国际银行深入目标客群调研，因地制宜探索普惠金融特色产品

靠山吃山唱山歌

围绕福建省茶企、茶农普遍面临“扩张的资金需求”与“抵押物不足”的矛盾，本行充分发挥央行优惠利率资金对茶叶等福建特色产业的精准滴灌作用，通过实地调研推出了面向茶商、茶农客群的茶享贷、茶商贷产品，提升农村金融服务创新能力，为茶产业相关行业客户提供便利的贷款服务。其中，特色金融服务方案“白茶仓单质押贷”创造了先行案例。在深入分析区域茶产业的特色和市场前景基础上，本行带队驻点白茶源头产区宁德福鼎市，通过大量走访接触当地茶业仓储方及茶企，实现创新业务快速落地，在地区特色产品领域取得突破。



注：厦门国际银行深入目标客群开展“大黄鱼仓单质押贷款”产品调研

靠海吃海念海经

“大黄鱼仓单质押贷款”是本行念好“山海经”的一次创新尝试。宁德市海域面积广阔，拥有世界级良港三都澳，水产资源极为丰富，在了解到大黄鱼产业受制于传统银行融资手段单一、担保品缺乏等问题，获得银行贷款难度较大之后，本行与宁德市国有融资再担保有限公司开展“银担合作”，创新提出以冷冻大黄鱼作为质押品，克服价值认定、质押率等重重难关，发放了宁德市首笔“大黄鱼仓单质押反担保”业务，有力推动大黄鱼产业良性发展，且具有推广示范意义。

04

多措并举力挺市场主体
润泽实体有深度



一 耕耘不辍，支持小微企业及普惠客群

◆ 截至2021年末，本行零售客户数突破

200万

2021年，本行积极响应国家政府及监管部门的政策导向，主动践行“高质量发展”要求，运用金融科技手段赋能产品和服务创新，推动全行小微企业金融服务水平提升。截至2021年末，本行零售客户数突破200万，同比增长95.3%，全口径小微企业贷款余额合计2026.51亿元，较年初增长459.03亿元，占全行各项贷款余额比重达50.86%。

◆ 本行普惠型小微企业贷款余额达到

504.61亿元

同比增长

40.55%

普惠金融方面，本行积极贯彻监管对普惠型小微企业贷款的“两增”要求，截至2021年末，本行普惠型小微企业贷款余额达到504.61亿元，同比增长40.55%，大幅高于全行贷款增速33个百分点；普惠型小微企业贷款户数达7.34万户，同比增长4.17万户，圆满达成年度“两增”考核要求。本行加大对小微企业贷款的无还本续贷业务支持力度，进一步缩短授信续贷链条，切实降低小微企业贷款周转成本。2021年本行累计发放无还本续贷金额合计309.94亿元，同比增长404%，保持较快增长态势。

政策支持方面，2021年本行再贷款再贴现余额达到140亿元，较2020年末的80亿元余额增幅达到75%。2020年再贷款再贴现政策实施以来，本行已累计申请央行再贷款和再贴现资金突破200亿元大关、达到220亿元，持续加大金融支持实体经济发展的力度。

◆ 2021年本行再贷款再贴现余额达到

140亿元

二 多管齐下，助力民营企业发展

◆ 本行对民营企业贷款余额

2527亿元

较2020年末增幅

15%

本行持续贯彻落实党中央、国务院关于支持民营企业加快改革发展与转型升级的指导意见，进一步明确2021年度服务民营企业工作目标并积极推动具体工作落地，通过完善考核激励措施、提升金融服务质效、加大融资支持力度、完善金融服务体系、增强金融创新效能、强化减费让利力度等多项举措有力支持民营企业发展，持续提升本行对民营企业的金融服务能力。截至2021年末，本行对民营企业贷款（私人控股贷款+个人经营贷口径）余额2527亿元，较2020年末净增326亿元，增幅15%，高于全年各项贷款增幅，贷款户数92872户，较2020年末增长50764户，增幅121%。

◆ 贷款户数

92872户

较2020年末增幅

121%



三 聚焦重点，大力支持制造业发展

◆ 本行制造业贷款余额达

251 亿元

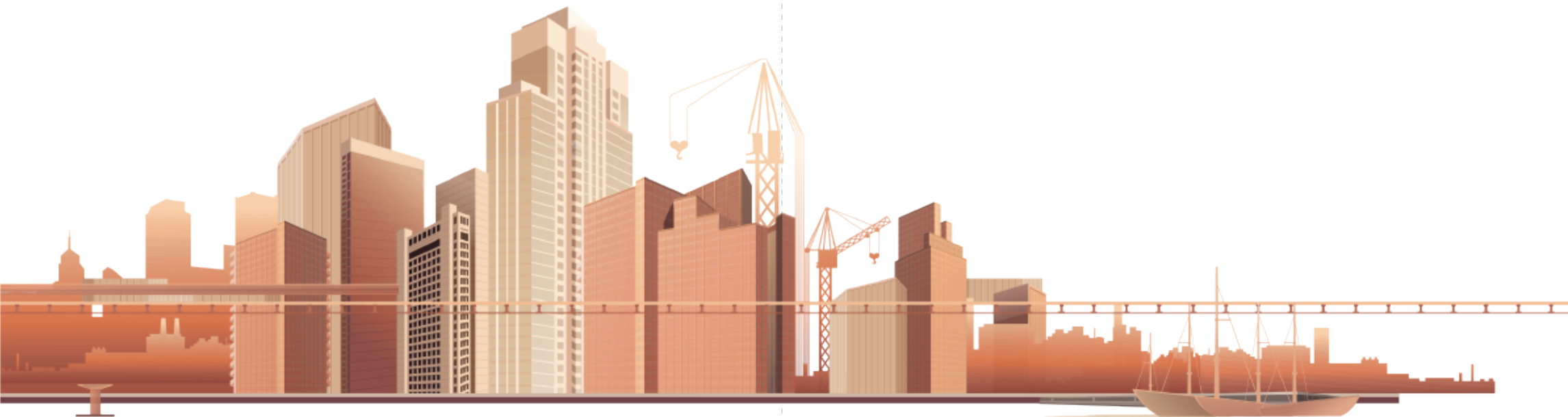
投向制造业贷款同比
增幅

20.42%

本行将支持制造业，尤其是高新制造业企业发展作为服务实体经济的重要发力点，于上半年明确制造业贷款高质量发展目标要求，明确提出包括“倾斜政策资源配置、明确重点支持领域、明确专项产品支持、创新金融服务体系、拓宽营销服务模式、明确专项考核政策”六大方面工作，并出台了对于2021年下半年新增制造业贷款优惠的专项政策。截至2021年末，本行制造业贷款余额达251亿元，投向制造业贷款同比增幅20.42%，超过同期本行各项贷款增幅，其中高技术制造业贷款增幅达36.58%。

四 服务实体，持续强化金融产品创新

本行强化金融科技引领，积极运用大数据、区块链等技术不断加快产品创新和流程优化，积极研发符合中小微企业融资需求的数字化、线上化的“非接触式”金融产品。2021年本行在持续优化税享贷、小微e贷、信e融等特色产品的同时，创新推出面向中标政府采购订单中小微企业的“政采e贷”、面向外贸行业中小微企业的“贸e融”、面向科技型小微企业将其知识产权数据纳入风控评估模型的信用类“知享贷”、面向茶商茶农小微企业的“茶享贷”、面向小微企业的“抵押e贷”等信贷产品，进一步丰富了金融服务产品体系，更好满足了中小微企业多样化的融资需求。



05

全面保护消费者合法权益 暖心服务有力度



卓越服务
暖心伴您

一 强化沟通，倾听客户声音

以客户为中心，践行高质高效的服务宗旨

本行客户服务中心始终坚持“以客户为中心”的服务理念，为全行客户提供“温馨、准确、高效”的高品质服务，2021年本行电话银行人工语音接通率达95.76%，客户整体满意率达99.44%。客户服务中心充分践行“智慧革新、数字引领”的金融科技发展理念，2021年上线远程智能视频服务与智能客服，客户足不出户即可线上办理指定业务，智能客服系统通过“人+机”组合服务模式，为客户提供便捷、高效的智能化服务体验。

健全客户投诉管理机制，维护消费者合法权益

2021年 投诉数据分析

2021年，本行共受理客户投诉1033件，全年投诉处理办结率100%。按投诉业务类别划分，主要涉及贷款、银行卡（借记卡）、个人金融信息（个人信用信息异议）、支付结算等业务；按受理机构划分，本行客户投诉量较高的地区为厦门、上海，其次为福州、珠海，北京地区客户投诉量相对较低。各项客户诉求能够得到及时、妥善处理，客户建议得到有效落实。

本行受理自然人客户投诉942件，主要集中于贷款、银行卡等业务。贷款类投诉事项主要涉及提前还款、协商还款、贷款发放等；银行卡类投诉事项主要涉及借记卡营销活动、银行卡开销户、账户管控等；个人金融信息类投诉事项主要为个人信用信息异议处理；支付结算类投诉事项主要涉及电子账户营销、账户管控、账户开销户等。本行受理非自然人客户投诉91件，主要涉及支付结算、贷款等业务。支付结算类投诉事项主要涉及账户销户、资金汇划、信息变更等；贷款类投诉事项主要涉及提前还款、贷款发放、协商还款等；其他类投诉事项主要涉及网银使用、交易回单等。



2021年 投诉管理工作情况

畅通投诉渠道，规范处理流程。

持续畅通客户投诉渠道，在门户网站、营业网点、电子银行等显著位置，披露投诉受理途径，公示投诉处置流程、受理人员等信息，定期检视公示信息的准确性和完整性。规范、高效受理客户投诉，记录投诉信息，跟踪处理进度，推动化解纠纷，及时做好反馈和回访。

细化管理措施，前瞻化解风险。

将投诉管理作为接收意见反馈、洞察客户需求、识别风险隐患的有效渠道，强化投诉问题溯源分析及整改。每日检视投诉受理及处理情况，高效响应客户诉求；根据投诉集中情况发送风险提示函；每月通报投诉受理情况，筛选典型案例进行溯源分析，提出整改措施，开展典型投诉应急演练，前瞻性预防和化解投诉风险。

推进多元化解，处置疑难投诉。

积极推进多元化解机制落地，建立健全配套机制，推动各分行主动对接属地纠纷化解中心，借助行业调解组织分流、化解能力，实现“应调尽调”“能调尽调”，通过调解方式厘清双方责任，妥善化解缠诉闹诉、恶意投诉等问题。

注重科技赋能，坚持培训提升。

持续优化客户意见管理平台系统功能；制定年度消费者权益保护培训计划，开展消保专题培训，针对投诉多发领域、风险较高业务岗位开展专项培训。通过理念宣导、专题学习和知识考查，筑牢消费者权益保护意识，推动落实消保全流程管理。



二 加强管理，提升服务质量

完善对客户服务管理规范制度建设，保障营业网点服务质效

更新完善营业网点服务规范、营业场所突发事件应急预案等制度，规范营业网点各项服务行为，督导机构营业网点对客户服务工作有序开展，持续保持优质高效的服务。

常态化服务专项督导检查，提升网点服务管理水平

不断强化对客户服务现场管理，常态化督导检查，开展现场飞行检查；通过第三方服务检测机构开展网点实地暗访探查，推动营业网点提高对客户服务质效。

强化业务技能培训考核，提升服务人员专业素养

强化网点服务人员实战培训考核，提升网点服务人员岗位胜任能力。2021年组织开展柜面人员业务操作技能考核、网点服务辅导师培训认证、反假货币培训及资质认证等专项考核工作，严格检验保障对客户服务人员的服务质量及操作效率。

注重客户评价以评促改，提升客户满意度水平

2021年组织开展全行客户满意度问卷调查、营业网点对客户服务提升行内专项调研、营业网点厅堂服务体验专项调研，落实营业网点柜外清客户满意度评价等工作，以评促改，提升客户服务满意度。

完善网点服务设施，提升客户服务体验

- 升级改造营业网点服务设施和服务环境，配置智能体验机、优化录音录像设备等；
- 优化网点功能分区，设置爱心窗口、理财窗口、优先服务窗口等分类窗口，设立金融服务公众咨询台；
- 配备无障碍设施、爱心座椅等，便民服务区提供轮椅、助盲用品、聋哑人写字板等；
- 设置母婴室、户外爱心驿站、志愿服务站，为特殊群体提供便利设施及暖心服务；
- 强化网点疫情防护措施，每日定时做好人员体温监测、场所机具消毒杀菌，保障客户及员工生命健康安全。



三 践行责任，普及金融知识



注：2021年9月10日，厦门国际银行参加厦门市“2021年金融知识联合宣教”活动

开展丰富多彩的金融知识宣传活动

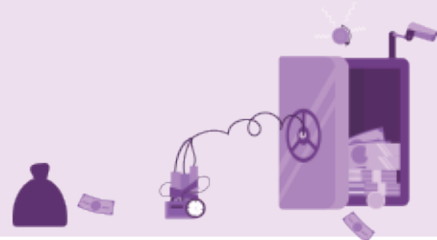
本行统筹开展消费者金融知识普及宣传工作。开展多种形式的“‘3·15’消费者权益保护教育宣传周”宣传活动；参与福建金融消保协会“我是消保人”作品展播、“99识金”原创微视频征集等社会活动；自主开展“以案说险”“分行行长谈消保”系列宣传活动，践行“我为群众办实事”实践活动；制作宣传视频、推文、漫画、音频，通过微信公众号、官网、手机银行、营业网点、报刊媒体等内外部渠道普及金融知识，提升消费者金融风险防范意识和能力。

2021年，本行多篇报道、视频获中央宣传部“学习强国”平台、中国银协、福建省金融消费者权益保护协会、中国人民银行厦门市中心支行、厦门市金融工作办公室、厦门市银行业协会等官方公众号转载及中国网财经等主流媒体报道，在中国人民银行厦门市中心支行、厦门银保监局、厦门市网信办等单位联合举办的2021年度金融联合宣传活动中荣获“优秀组织单位”；本行珠海分行荣获珠海市金融消费者权益保护联合会颁发的“2020年度金融知识宣传工作先进单位”；本行厦门分行在福建省金融消费者权益保护协会组织的“99识金”原创微视频征集评选活动中荣获“十佳原创微视频”“十佳金牌讲师”。

深入推进扫黑除恶工作

本行积极贯彻厦门银保监局《关于转发银行业保险业常态化开展扫黑除恶有关文件的通知》要求，深入开展扫黑除恶工作。高度重视内控制度建设，组织修订《违规及失职行为处理办法》，明确员工参加黑社会性质组织的处罚要求，强化员工行为管理，完善长效机制，确保常态化运行。

持续开展常态宣传，网点宣传累计136次，广告机投放16次主题海报，包括“谨防非法放贷，构建和谐金融”警示标语及防范提示以及坚决打击“套路贷”、远离非法“校园贷”、防范电信网络诈骗犯罪等宣传材料；通过厅堂宣传、社区活动、微信公众号及媒体宣传等方式切实承担起对社会公众的宣传教育义务；持续开展“三进”活动，加大对“套路贷”“校园贷”等犯罪活动危害及扫黑除恶常态化宣传力度。



扫黑除恶

深入学习宣传贯彻《中华人民共和国反有组织犯罪法》

06

积极护航生态文明建设
绿色发展有速度



一 积极践行绿色金融实践

完善绿色金融制度体系，推进绿色金融产品创新

颁布《厦门国际银行股份有限公司境内机构2021年风险管理政策指引》，明确贯彻绿色发展理念，明确提出年度绿色金融发展目标，积极推进绿色金融产品创新，逐步丰富本行绿色金融产品体系，通过创新型环境权益融资促进业务增长。

加强绿色行业发展扶持力度，保持绿色金融规模增长

在信贷政策上加大对绿色环保型企业的支持力度，严格限制高污染、高能耗和产能过剩行业的敞口信贷投放，优先将业务资源向节能环保、新能源、低碳减排领域倾斜。同时，积极参与投资绿色债券，2021年第四季度完成1亿元绿色债券分销。截至2021年末，本行绿色金融业务余额41.49亿元，较上年末增加37.83亿元，继续保持增长态势。

本行结合福建省森林覆盖率全国第一的特点，践行“绿水青山就是金山银山”发展理念，积极创新碳汇权及林权质押授信业务，相继推出“减碳贷”“碳汇贷”“绿色转型贷”等环境权益融资创新产品，2021年9月落地福建省首笔“双质押登记”林业碳汇收益权质押融资，切实解决好企业在低碳转型过程中的“担保难、抵押难”的问题，以绿色金融活水润泽当地林业企业，助力福建省推进林业改革试点和林产业转型升级。

本行近三年绿色信贷情况

指标名称	指标单位	2021年末	2020年末	2019年末
绿色金融余额	万元	414,905.68	36,604	13,318
“两高一剩”行业贷款余额占总贷款余额比重	%	0.16	0.25	0.42
支持节能环保项目数量	个	31	13	11

优化绿色金融组织，完善考核激励机制

本行积极推进绿色金融体系建设，落实中央国务院关于发展绿色金融的决策部署，主动融入福建省推进绿色金融发展的新格局。2021年11月，本行成立绿色金融发展规划专题研究小组，进一步优化绿色金融组织体系，致力于不断拓展绿色金融投融资渠道，夯实绿色金融发展基础。鼓励营业机构加大环保行业尤其是环保专用设备制造业的信贷投放力度，在营业机构综合绩效考评指标体系中，进一步细化评价标准，加大对绿色信贷增量、“两高一剩”行业贷款压降的考核力度，优化绿色信贷类指标的分值占比，提升各分支机构对绿色信贷的重视程度和资源投入度。



二 升级绿色服务渠道

布局多层次渠道服务矩阵，驱动零售银行竞争力提升

持续探索银行线上化数字经济转型发展路径，建立起手机银行为获客与经营主阵地，个人网银、微信银行、微信小程序、支付宝小程序、5G消息平台协同等全渠道立体运营生态，打造承载全行零售产品的全渠道立体化服务的运营网络。

持续提升手机银行客户体验，陆续推出了全新升级的4.0标准版、面向老年客群的“关爱版”手机银行。截至2021年末，本行电子银行签约客户数达184.5万，签约率达89%；全年电子渠道交易替代率达96.16%，较去年显著增长并持续保持替代率高点。

智慧网点服务升级完善，服务场景创新落地实施

本行持续深化智慧网点系统功能升级及创新场景应用，进一步扩充智能终端设备对私柜面非现金交易覆盖范围，创新引入智能机器人服务试点及智能信息发布功能，完成网点一体化自助打印及重要保管品项目上线，丰富智慧网点智能服务渠道，强化网点宣传信息及重要保管品的数字化管理，大幅减少柜面回单打印及整理工作量，进一步释放柜面人力向服务转型。开展综合柜面总控交易服务模式等重大升级，为客户提供一站式购物车形式的便捷服务，累计发生11000多笔业务，平均交易耗时节省高至60%，有效提升了业务运营效率。



三 传播绿色发展理念

倡导绿色办公 推行垃圾分类

本行积极响应国家号召，在全行范围内倡议节约用电，倡导低碳生活、履行节能减排，形成节能低碳的良好风尚。在办公区域张贴节能标识，提倡节约用电用水，鼓励双面打印，推行无纸化办公；每日安排人员巡检，杜绝“长明灯”和“长流水”现象；减少使用瓶装水和一次性纸杯，提倡使用瓷杯或自带水杯；统筹管理全行车辆使用，倡导绿色出行，控制汽油消耗量；回收老旧设备作为备用机使用，节省采购成本，提高资产利用率；推行垃圾分类，设置分类垃圾桶。

杜绝浪费 开展“光盘行动”

本行持续开展“光盘行动”活动，杜绝餐饮浪费。提倡按需、多次取餐；加强宣传，张贴“反对浪费、厉行节约”海报，滚动播放杜绝餐饮浪费宣传片；现场驻点检查及高清摄像头监控，有效减少餐饮浪费，营造“按需取餐，拒绝浪费”良好氛围。

播散绿色 开展植树行动

长期以来，本行积极响应全民义务植树的号召，连续十余年组织员工参加义务植树，并将其作为员工的必修课，倡导全行员工主动履行社会责任，树立并践行生态文明和环境保护理念。2021年，组织党员、团员、员工和青年志愿者代表前往本行科创中心，开展“同筑美丽厦门梦，共植百年国行林”公益植树活动，以实际行动践行环保理念。

本行近三年绿色运营办公情况统计表

项目	指标/单位	2021年	2020年	2019年
办公耗水总量	吨	8,561	9,087	8,652
办公人均耗水量	吨/人	7.20	8.50	9.23
办公用纸总量	亿张	0.00839	0.00782	0.00786
办公人均用纸量	万张/人	0.071	0.073	0.084
视频设备覆盖率	%	100	100	100

备注：上表为2019-2021年总行相关数据，不包括分支机构和附属机构

07

倾心倾力促进共同富裕 商业向善有温度



一 弘扬嘉庚精神，持续传递家国情怀

本行以回报社会为己任，积极传承并弘扬嘉庚精神，持续开展了一系列特色鲜明的公益活动，让“嘉庚精神”在新时代焕发新光彩。本行与厦门大学教育基金会联合发起成立的“闽都中小银行教育发展基金会”（简称闽都基金会），系国内第一家中小银行教育发展基金会，积极资助教育、科研、扶贫、环保、医疗、文化、体育等公益项目，2021年闽都基金会全年公益慈善捐款额达1337.31万元，社会影响力持续增强。闽都基金会还与集友陈嘉庚教育基金、新加坡陈嘉庚基金等全球各地与嘉庚精神具有渊源的非营利性组织倡导发起设立陈嘉庚基金联谊会，这是本行及附属机构集友银行在传承嘉庚精神上的积极尝试。该联谊会将以华人华侨为纽带，开展多层次多维度交流合作，在全球范围内延伸公益触角，在新时代传承和弘扬嘉庚精神。



* 闽都中小银行教育发展基金会已于2022年3月正式更名为“闽都陈嘉庚公益基金会”。

举办嘉庚主题展览，凝聚华侨爱国情

藉厦门大学百年校庆契机，本行及附属机构集友银行联合厦门大学教育发展基金会、厦门大学校友总会联合举办“重走嘉庚路，致敬新时代”主题展览，发挥本行“华侨基因”特色，打造华侨金融精品项目，传承并弘扬嘉庚精神。



注：“重走嘉庚路，致敬新时代”主题展览

举办2021年首届国际中学生陈嘉庚常识比赛

本行附属机构集友银行推动陈嘉庚基金联谊会主办及集友陈嘉庚教育基金赞助，成功举办2021年首届国际中学生陈嘉庚常识比赛。来自全球36所学校、共96支中学生组队参与，涵盖中国内地、中国香港、马来西亚、菲律宾、文莱等国家和地区，为弘扬嘉庚精神及爱国爱港情怀播下希望的种子。



注：举办2021年首届国际中学生陈嘉庚常识比赛

二 支持乡村振兴，致力实现共同富裕



注：2021年7月，厦门国际银行珠海分行开展扶贫救济乡村振兴活动

积极响应党和政府号召，致力精准扶贫工作

为贯彻落实党和政府关于深化东西部协作的政策要求，福州分行参与福州市鼓楼区结对帮扶宁夏固原市原州区贫困学生助学活动，精准捐赠数名学生的全学年生活费；珠海分行响应珠海市金融工作局号召，筹集善款11.5万元用于助力贫困乡村地区学校基础建设。



持续开展贵州扶贫项目，巩固脱贫攻坚成果

本行附属机构澳门国际银行贯彻落实澳门中联办和特区政府关于开展“精准扶贫”的工作要求，联合闽都基金会与广大员工捐赠超过185万元，帮扶贵州祥心小学新建教学综合楼；参与贵州祥心小学“点亮微心愿”爱心活动，捐建“澳门国际银行员工爱心图书室”，捐赠图书超过8000册；支持天河区政府开展东西部协作工作，向贵州省毕节市七星关区、纳雍县、大方县共捐资60万元，专项用于巩固贵州省毕节市上述地区脱贫攻坚成果。



注：2021年澳门国际银行帮扶贵州祥心小学援建的教学综合楼前后对比

助力下党乡村振兴梦，帮扶优质农产品走出大山

本行以积分商城为载体，设立“助农善行爱心购供”专区，帮扶宁德下党乡优质高山茶走出山区。产品一经上线，首月销量即在多家帮扶下党的金融机构中名列前茅。本行为宁德下党乡优质农产品提供品牌定位、渠道上线、数字营销在内的“数字助农”解决方案，组织丰富多彩的推广活动解决下党乡在产品营销、品牌推广上的困难。

三 踊跃投身公益，志愿队伍发光发热

“汇爱公益行”关爱孤独症儿童系列公益活动

本行“汇爱公益行”项目聚焦关爱孤独症儿童，2021年北京分行组织多批次员工志愿者多次前往北京市珍爱孤独症儿童康复中心与北京星星雨教育研究所，为孤独症儿童送去教育教学物资。“汇爱公益行”已成为引导分行全体员工树立“奉献、友爱、互助、进步”志愿服务精神的“金字招牌”。



注：2022年3月和7月，厦门国际银行北京分行分别开展了“汇爱公益行”系列活动

“彩虹厦的童年”困境儿童帮扶基金

本行上海分行联合闽都基金会向上海市慈善基金会虹口分会成立“彩虹厦的童年”公益基金，帮扶上海市困境儿童，加强青少年儿童红色思想道德建设，激发爱国意识，2021年累计帮扶近60组虹口区困境儿童及家庭。



注：2021年，厦门国际银行上海分行持续开展“彩虹厦的童年”活动，帮扶困境儿童

热心教育事业，培养优秀英才

本行附属机构澳门国际银行持续推进澳门大学、澳门科技大学、澳门城市大学、中山大学、暨南大学等高校奖助学金及科研基金发放，参与澳门教育暨青年局、澳门劳工局、澳门金融学会等人才实习计划，参与广州市“百企千人”港澳大学生实习计划，支持穗港澳青少年交流发展，为现代金融建设人才培养提供支持；推动澳门蔡高中学与杭州市采荷实验学校签署友好合作协议；与澳门科技大学及澳门城市大学签署框架合作协议，积极推动澳门以及境内金融人才的培养。

关爱弱势群体，汇聚善的力量

捐赠善款定向帮扶弱势社群

本行附属机构集友银行于2021年11月推动集友陈嘉庚教育基金有限公司向香港红十字会捐赠205,500港元善款，赞助该会购置123辆轮椅，帮扶香港本地弱势社群，弘扬“嘉庚精神”。

开展“巩固残疾人脱贫成果，提高残疾人生活质量”活动

5月，本行北京分行携手北京市思诚社区公益基金会党支部开展“巩固残疾人脱贫成果，提高残疾人生活质量”主题活动，为助残志愿者带去精彩的防范电信诈骗宣讲，并向街道残障朋友送去慰问生活物资。



注：2021年5月，厦门国际银行北京分行开展“巩固残疾人脱贫成果，提高残疾人生活质量”活动。

“点亮微心愿”，解决困难群众的“急难愁盼”

9月，本行珠海分行开展党建共建暨“点亮微心愿”主题党日活动，认领首批8个“微心愿”，包括自闭症儿童乒乓球课程、残疾儿童矫正鞋项目以及困难家庭、失独老人的家用电器项目等，重点帮助低保户、残疾人、失独老人、环卫工人，解决困难群众的“急难愁盼”。



注：2021年9月厦门国际银行珠海分行开展“点亮微心愿”主题活动

弘扬志愿精神，绽放最美“志愿红”

学雷锋志愿队，“争当志愿者 共筑邻里情”

3月，本行福州分行开展“争当志愿者 共筑邻里情”志愿服务活动，积极宣传扫黑除恶、反洗钱、反假币和保障老年人金融服务相关知识，倡导社区居民提高自我保护意识；针对社区中70周岁以上的老年群体，主动上门关爱，为高龄老人捐赠生活必需品，传承和弘扬雷锋精神、聚集社会文明正能量。



注：2021年3月，厦门国际银行福州分行开展“争当志愿者 共筑邻里情”活动

交通指挥志愿队，倡导文明出行

5月，本行上海分行志愿者队伍加入北外滩路口交通指挥志愿服务的行列，负责路口行人交通文明引导，充分展现了本行青年志愿者的精神风貌，向路过行人及机动车辆宣导了文明出行的良好习惯。在厦门市委文明办的组织下，本行厦门分行组织交通志愿队伍投入到文明城市共建认领工作，前往厦门多个交通拥堵路口开展文明交通督导工作，为厦门市创建文明城市、银行争创文明单位贡献志愿力量。



注：2021年5月，厦门国际银行上海分行交通指挥志愿者队伍开展志愿活动

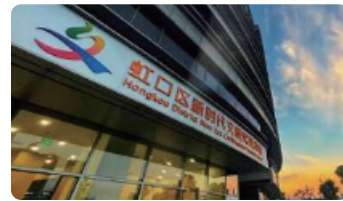


注：2021年10月，厦门国际银行厦门分行交通指挥志愿队开展志愿活动

四 扎根本地社区，履行金融宣教责任

银政合作打造“新时代文明实践中心”，探索公益创新模式

本行上海分行与上海市虹口区合作共建虹口区新时代文明实践中心于2021年正式揭幕启用，本行无偿提供场地，并驻点提供“反洗钱、反电信诈骗、反非法集资、存款保险、居民理财知识”等公益直播及市民课堂，以新文明新思想带动金融服务业高质量发展，为虹口经济社会发展注入新的活力，共同开创银政合作的新局面。



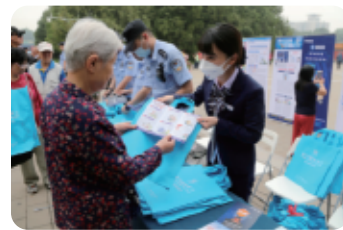
注：2021年9月23日，上海市虹口区新时代文明实践中心北外滩滨江新址启用

进校园近学子——诚信守纪树良风，时刻防范校园贷

9月，本行珠海分行联合中山大学开展“诚信守纪树良风，时刻防范校园贷”宣传活动，向在校大学生揭示不良“校园贷”给个人及家庭带来的伤害和严重后果，引导大学生合理借贷，增加学生风险防范意识，树立正确消费观念。

进社区近百姓——吹响反诈宣传“集结号”，守好群众“钱袋子”

本行北京分行组织党员反诈志愿宣讲队伍下街道、进社区，联合东城公安分局反诈中心组织开展反诈主题宣讲活动，携手宣传民警设立咨询台，揭露电信网络诈骗常用手段，筑牢防电信诈骗“防护堤”。本行福州分行开展“文明新风暖榕城·金融知识进万家”新时代文明实践主题活动，向市民群众讲解防范非法集资等金融知识，2021年福州分行累计与超过20家党政机关单位和优秀企事业单位基层党组织建立党建共建合作关系。



注：2022年3月15日，厦门国际银行北京分行联合东城公安分局反诈中心组织开展反诈主题宣讲活动

五 践行责任担当，积极贡献地方财政

本行自成立以来始终坚持依法纳税，缴纳地方财政税收保持不断上涨趋势，并积极配合福建省及厦门市税务部门开展税收宣传工作，多次荣获地方“纳税大户”及“纳税信用等级A级企业”（最高等级）。2021年，本行纳税总额达35.54亿元，近三年来累积超过104亿元，持续为国家财政收入贡献金融力量。



六 深化产学研融合，博士后工作站助推改革转型

本行博士后科研工作站于2008年6月经国家人力资源和社会保障部批准设立，是国内首个由外（合）资银行设立的博士后科研工作站，也是福建省首个由金融机构设立的博士后科研工作站。截至2021年末，本行博士后工作站已与中国人民大学、复旦大学、厦门大学、上海财经大学签署了联合培养博士后的协议，招收9批博士后，推动金融学术研究、促进科研与学术的成果转化。借助博士后工作站平台，本行与厦门大学数据挖掘中心成立的“数创金融”金融科技联合实验室，共同探索金融科技前沿课题，探索校企合作新模式，开办了“数创金融大讲堂”系列专题讲座，成功举办三届厦门国际银行“数创金融杯”建模大赛等。2021年，本行博士俱乐部通过召开会员大会、学术沙龙等活动，发挥智囊团作用，推动银行深化改革和转型发展。



08

关爱员工筑牢人才基础 以人为本有广度

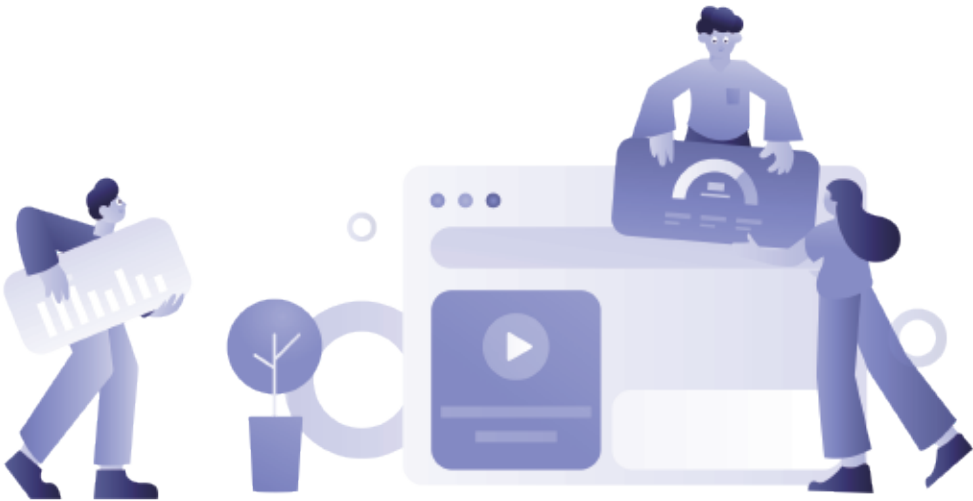


2021年，本行在坚持公平、公正、公开的原则上，不断构建年轻化的员工团队，进一步提升了员工团队的素质。通过更科学的招聘、培训等工作，不断塑造“青年银行家”雇主品牌。2021年度本行雇主品牌在连续多年荣获全国奖项的基础上，再次荣获中国人力资源服务企业“前程无忧”授予的“2021年（全国）人力资源管理杰出奖”以及中国人力资源服务企业“北森人才管理研究院”授予的“2021年度金融行业成就奖：招聘管理杰出实践奖”等全国性雇主品牌荣誉。

本行近三年员工概况

指标名称	2021年	2020年	2019年
少数民族员工人数比例	3.36%	3.41%	3.25%
本科及以上学历人数（占比）	95.79%	94.82%	93.72%
45岁及以下员工人数（占比）	97.74%	97.91%	97.92%

注：以上统计不含劳务派遣制人员



一 重视人才培养，创新育人方式

本行高度重视人才培养，2021年成立厦门国际银行党校，在金融研修院下设立上海党建教育中心/上海培训中心、澳门培训中心，与香港培训中心形成“一总三中心”的人才培养新局面。本行在人才培养方面坚持以实战为原则，紧贴银行业务发展脉搏，推进复盘演练、情景模拟等实战化培训形式的推广，强化专业人员技能训练，同时夯实培训运营规范，落实分支行自主学习机制。2021年全行共组织各类培训项目7658个，参训人次229111人次，人均培训课时56.36小时。2021年在疫情频发的严峻环境下，本行利用线上学习平台及直播技术，强调短平快的学习形式，打破时间和空间界限，提升员工综合素质，发挥人才培养对业务发展的支持作用。2021年，员工在线上学习平台共完成38819余课时的课程学习，人均学时7.23小时。

本行近三年培训统计

境内法人机构培训统计	单位	2021年	2020年	2019年
员工培训项目数	期	5,686	3,527	3,240
员工培训人次	人次	161,166	134,776	117,959
员工人均培训数量	学时	57.52	54.88	57

二 保障员工权益，和谐工作氛围

本行积极贯彻落实国家薪酬福利制度，建立长期有效的薪酬激励制度，为员工提供包括带薪年假、高温补贴、取暖费、住房补贴、补充医疗保险、家庭财产保险等在内的员工保障。2021年持续推行弹性作息制度，主动为员工谋福利，提升员工幸福感。本行员工劳动合同签约率、集体合同覆盖率、社保覆盖率均达100%。本行鼓励员工工作进修，对于获取相应学历或相关证书的员工予以支持，保障员工权益。本行工会定期收集并整理健康知识，及时分享给员工，帮助员工维持好的生活和工作节奏，提供科学完善的医疗保障，每年定期组织员工体检。

三 丰富员工活动，关怀员工生活

2021年，本行以庆祝中国共产党成立100周年为契机，开展企业文化核心价值观升级，总结国行精神文化谱系，以员工为本，激励全员奋斗，提升思想觉悟，丰富员工业余生活，持续提升员工归属感、认同感及幸福感。

组织全行开展“云拉歌”活动，以歌承志，以声传情，引导全体员工从红歌中汲取力量；开展“诵唱百年风华 启航奋斗征程”庆祝中国共产党成立100周年歌咏比赛，回顾党百年来砥砺奋进的历程，感受在党的坚强领导下前行的力量。组织开展红色故事悦读活动，征集员工优秀红色故事，弘扬红色精神；关注员工个性化需求，寄送“国行家书”，给予员工贴心关怀；在母亲节、父亲节等节日节点，开展“家庭文化月”活动；组织新春团拜、程序员节等特色活动以及各类兴趣社团，不断丰富员工的业余生活。

四 深入员工家庭，切实排忧解难

在疫情常态化防控的形势下，本行坚持关爱员工及其家庭，结合疫情防控要求适时为员工提供交通补贴、抗疫补贴、防疫物资、生活物资等关爱福利，及时慰问困难员工。面对员工遭受重大困难或灾难，银行工会通过号召员工积极捐款、提供经济补助的等措施积极提供帮助。

本行通过员工访谈，积极关注员工生活及工作状态，悉心听取员工意见，确保沟通交流顺畅，向员工提供及时的帮助及疏导，同时切实开展“员工家访”工作，深入员工家庭，了解员工生活情况，为员工排忧解难的同时，大力弘扬本行“以人为本”的核心价值观。



09

众志成城同心抗疫纾困
社会当担有厚度



一 守望相助，尽己所能助力疫情防控



2021年，面对疫情的反复，本行三地机构同心抗疫，先后采购生活、医疗防疫物资驰援深圳、莆田、厦门、福州等地，助力打赢疫情防控阻击战、歼灭战。其中，本行附属机构集友银行推动集友陈嘉庚教育基金向“香港公益金”成立的“公益金及时抗疫基金”捐赠30万港元善款，以继续支持疫情之下遭遇失业及经济困难的个人及家庭。

二 快速响应，惠企纾困助力复工复产

本行根据疫情发展的不同阶段，出台了多项抗击疫情金融支持政策，聚焦参与疫情防控企业及受疫情冲击行业提供抗疫金融支持，帮助实体经济尤其是中小微企业复工复产和持续恢复。2021年本行累计为批发零售、住宿餐饮、交通运输、文体体育等受疫情影响严重的四个行业提供信贷支持918亿元。

2021年9月，福建省尤其是厦门市受到疫情冲击，本行发布《关于进一步落实惠企纾困政策措施助力疫情防控工作的通知》《抗击疫情金融服务十大升级举措》，主动对接厦门地区参与疫情防控企业，2021年合计提供延期还本付息支持贷款73.13亿元，操作无还本续贷111.60亿元，并为小微企业及个体工商户发放5822笔贷款，金额合计387.14亿元。

本行附属机构澳门国际银行积极配合境内外政府开展各项防疫防控工作，组织流行性传染病紧急应变小组召开会议，研究部署疫情防控工作，对经营网点及时消杀，实施分流办公，积极响应特区政府抗疫工作要求，再次推出“七大举措”，纾缓中小企业经营压力及雇员困难，助推澳门产业体系健康复苏。

本行附属机构集友银行积极响应特区政府“撑企业、保就业、稳经济”号召，香港24家分行全力克服疫情防控压力，聚焦民生金融保障，坚持在疫情期间服务好企业和市民，持续推出一系列金融优惠和纾困措施，包括抗疫特定企业专项贷款、中小企业短期小额融资、预先批核还息不还本等计划。



注：集友银行员工支持抗疫一线

三 汇爱成光，点滴温暖聚力疫情防控



注：2021年，厦门国际银行战“疫”志愿者奔赴在抗疫一线

2021年，疫情持续肆虐，本行各机构组建防疫抗疫志愿者团队，开展战疫抗疫志愿服务行动，为强化疫情防控、金融服务保障等方面积极发挥志愿者作用。

总行组建了一支超过140人的战“疫”突击队，快速响应社区需求，投入到核酸秩序维护、医疗垃圾转运等各类志愿工作中；北京分行联合北京市公益领域社会服务机构开展抗疫消杀活动；上海分行累计超20家支行、近百名员工加入疫苗接种志愿者队伍，持续向社会群众宣传接种新冠疫苗的重要性，助力疫苗接种工作；福州分行携手省市级青年文明号集体志愿者服务队走进福州市中医院，为奋战疫情防控一线的医务人员、驰援莆田的“最美逆行者”捐赠口罩等物资；厦门分行组建战“疫”突击队，主动对接厦门金融团工委、官任社区的疫情防控工作需求，多次前往抗疫一线开展志愿服务活动；珠海分行组织志愿者先锋队，多次加入本地抗疫核酸排查志愿者队伍，采购物资，落实捐赠，以拳拳赤子之心投入抗疫。



报告后记

一 奋进新征程，建功新时代

2022年，是本行第五个五年规划的关键之年。在金融改革的大潮中，本行将牢记嘱托，勇担使命，贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，持续加强党建引领，聚焦高质量发展，发挥境内外三地机构协同优势，充分用好“华侨牌”“港澳牌”“科技牌”“政策牌”四大特色，积极服务国家及区域发展战略，守正创新不断推进银行整体经营迈入高质量发展新阶段，信心满怀地奋进新征程，建功新时代！

2022年，本行将坚决贯彻落实党中央的决策部署，积极响应国家双碳引领新发展阶段的新发展理念，探索绿色金融创新实践，持续增加绿色信贷的投放力度，充分地发挥金融机构在社会资源配置中的中枢作用；继续支持实体经济发展，向先进制造、民营企业、小微企业、乡村振兴、社会养老等重点环节及薄弱领域适当倾斜信贷资源，聚焦乡村振兴，深耕普惠金融，扶持民生消费信贷，促进民生福祉改善；继续强化科技创新完善渠道网络，提升客户体验；坚持人本文化，保障员工权益，关怀员工成长，提高员工福利，促进共同富裕。同时，本行还将坚持不懈地回馈社会，积极投身公益慈善，让社会公益活动成为自身经营绩效的有机组成部分，努力创造更大的经济价值、社会价值和环境价值。



二 参考索引

指标	指标内容	采用情况
1	战略与分析	
1.1	机构决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明	采用
1.2	主要影响、风险和机遇的描述	采用
2	公司概况	
2.1	机构名称	采用
2.2	主要品牌、产品及服务	采用
2.3	组织的经营结构	采用
2.4	组织的总部所在地	采用
2.5	组织在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	采用
2.6	所有权的性质及法律形式	采用
2.7	参与的市场（包括地域分布，行业分布和客户/受益人）	采用
2.8	组织的规模（包括雇员人数、分支机构数量、净销售、总资产中债务和净资产的比例，提供的产品和服务数量）	采用
2.9	组织的规模、结构或所有制情况在报告期限内所发生的重大变化	采用
2.10	报告期限内所获奖项	采用
3	报告参数	
3.1	所提供信息的报告期限（例如，财政年度/日历年度）	采用
3.2	上一年报告日期	采用
3.3	报告周期	采用
3.4	解答报告及其内容问题的联络人	采用
3.5	界定报告的内容、重要议题及报告主要面对的利益相关方	采用
3.6	报告界限（如国家、部门、子公司、租赁的设施、合资企业、供应商）	采用

指标	指标内容	采用情况
3.7	指出任何有关报告范围及界限的限制	采用
3.8	对合资企业、拥有部分股权的子公司、租赁设施、外包业务以及其他可能深远影响不同期间和/或跨机构比较的实体作出报告依据	采用
3.9	数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息的各种估计所依据的假设及技巧	采用
3.11	报告的范围、界限或所用的计算方法与以往报告的重大分别	采用
3.13	寻求外部认证的政策及现行措施	未来采用
4	公司治理	
4.1	机构治理结构	采用
4.7	如何决定最高管治机关成员及其委员会成员应具备的构成、资格及经验，包括所有考虑因素的性别和其他多样性指标	采用
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	采用
4.9	最高治理机构监督组织确认和管理经济、环境和社会绩效的程序	采用
4.12	组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	未来采用
4.13	机构加入的行业协会和国家/国际倡议组织	采用
4.14	公司利益相关方列表（如：公民组织；客户；雇员、其他工人及工会；当地社区；股东及资本提供者；及供应商）	采用
4.15	确定和选择主要利益相关方的依据	采用
4.16	利益相关方的协商途径，就参与的频率按类型和利益相关方群体来分类	采用
4.17	利益相关方参与中提出的主要议题和关注，以及组织的回应	采用
5	经济绩效	
EC1	产生与转移的直接经济价值（含收入、运营成本、员工补偿、捐助及其他社区投资、留存利润、资本提供者与政府所得）	采用
EC2	宏观经济环境变化对组织活动的财务影响及其他风险和机遇	采用
EC3	养老金的固定受益计划的责任范围	未来采用
EC6	机构在各主要营运点对当地供应商的政策、措施及支出比例	采用

指标	指标内容	采用情况
EC7	机构在重要营运地点从当地社区雇用员工的程序，以及在当地社区聘用高级管理人员的比例	未来采用
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展及影响	采用
6	环境绩效	
EN1	所用物料的重量或体积	采用
EN3	按照主要源头划分的直接能源消耗	采用
EN4	按照主要源头划分的间接能源消耗	采用
EN5	通过节能和提高利用效率而节约的能源	采用
EN6	在产品和服务基础上提供高能效或可再生资源的措施，因此减少的能源需求	采用
EN7	减少间接能源耗量的计划，以及计划的成效	采用
EN8	按源头划分的总耗水量	采用
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	采用
EN17	按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	采用
EN18	减少温室气体排放的创新举措和取得的成效	采用
EN26	减轻产品和服务对环境影响的措施，以及减轻的程度	采用
EN29	用于企业运营的产品、其它货物和原材料以及劳动力运输对环境产生的重大影响	采用
7	社会绩效	
LA1	按就业类型、雇用合同、就业地区和性别划分的劳动力总量	采用
LA3	按重要区域的业务划分，排除临时或兼职职工而只提供给全职职工的利益	采用
LA8	帮助劳工以及家庭，或社区成员面对严重灾害的教育、培训、咨询、保护和风险控制项目	采用
LA9	与工会的正式协议中涉及的健康与安全议题	采用
LA10	根据工种和性别划分的每位员工每年平均培训时间	采用
LA11	维持雇员持续雇佣能力，以及帮助他们管理职业生涯的管理和终生学习计划	采用

指标	指标内容	采用情况
LA13	根据性别、年龄和其他多样性指标，说明管理层的构成和员工类别按工种的构成	采用
HR3	雇员接受与运营有关的人权方面政策和程序培训的总时间，包括受培训的雇员比例	采用
SO1	评估和管理运营对社区产生影响的项目和做法的性质、范围和效力，包括准入、经营和退出	采用
SO3	接受组织反腐败政策和程序培训的雇员比例	采用
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	采用
SO5	公共政策的立场以及参与公共政策的发展和游说	采用
SO6	根据国别对政党、政治家和相关机构资金和实物捐助的总价值	采用
PR5	有关客户满意度的实践，包括测评客户满意度的调查结果	采用
PR6	与营销沟通有关的法律、标准和自愿守则相关联的项目，包括广告、促销和赞助	采用
8	金融行业补充指南	
FS1	适用于商业活动的，关于特定环境和社会成员的政策	采用
FS2	商业活动中评估和审查环境和社会风险的程序	采用
FS3	监控客户在协议或交易中，执行和适应环境和社会需要的程序	采用
FS4	用于商业活动的，提高员工技能以实施环境和社会政策或程序的方法	采用
FS5	面对环境和社会风险和机遇问题上，客户、投资者、商业伙伴相互磋商	采用
FS6	特定地区、企业规模（小型/中小型/大型）、行业所占的此类商业活动项目的比例	采用
FS7	在按意图分类的各项商业活动中，能够产生特定社会收益的产品和服务的货币价值	采用
FS8	按商业活动分类的特定环境产品和服务的总货币价值	采用
FS13	针对人烟稀少或经济贫困地区的进入	采用
FS15	公平设计和销售金融产品和服务的政策	采用
FS16	提高金融知识教育的行动	采用

三 读者反馈意见表

感谢您在百忙之中阅读《厦门国际银行股份有限公司2021年度社会责任报告》。这是厦门国际银行股份有限公司持续第十次公开发布的社会责任报告。为更好满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力和水平，本行殷切期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给本行：

传真：+86 592-2988788
邮编：361001
邮寄：福建省厦门市思明区鹭江道8-10号国际银行大厦三楼总行办公室

读者反馈意见表

- 1.您对本报告的总体评价是：
☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差
- 2.您对厦门国际银行在经济层面履行社会责任的评价是：
☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差
- 3.您对厦门国际银行在环境层面履行社会责任的评价是：
☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差
- 4.您对厦门国际银行在社会层面履行社会责任的评价是：
☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差
- 5.您认为本报告是否能真实反映厦门国际银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？
☐ 能 ☐ 一般 ☐ 不能
- 6.您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？
☐ 高 ☐ 较高 ☐ 一般 ☐ 低
- 7.您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？
☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差