



廈門國際銀行  
XIAMEN INTERNATIONAL BANK

# 2016

Annual Social Responsibility Report  
二零一六年度社会责任报告

廈門國際銀行股份有限公司

Xiamen International Bank Co., Ltd



# 厦门国际银行股份有限公司 2016 年度社会责任报告

## 目 录

一、报告前言.....	2
(一) 报告说明.....	2
(二) 董事长致辞.....	3
(三) 银行简介.....	4
(四) 2016 年主要社会责任关键数据表.....	5
(五) 社会认可.....	5
二、社会责任管理.....	7
(一) 责任体系.....	7
(二) 责任管理及推进.....	8
(三) 利益相关方沟通参与.....	9
(四) 全面质量管理.....	10
三、金融引领，助力地方经济发展.....	12
(一) 支持产业转型升级.....	12
(二) 服务小微企业.....	13
(三) 加强与同业金融机构往来合作.....	14
(四) 贯彻自贸区和“一带一路”国家战略，推进国际化发展.....	15
四、以客为尊，提升客户服务体验.....	16
(一) 高效高质回应消费者诉求.....	16
(二) 建立健全工作机制.....	17
(三) 加速完善基础设施条件.....	18
(四) 持续深化金融知识宣传和教育.....	21
(五) 预防金融犯罪.....	22
五、绿色环保，推进环境保护履责.....	26
(一) 支持绿色信贷.....	26
(二) 开展各类环保活动.....	27
六、热心公益，真诚回馈社会.....	29
(一) 倾心打造“汇爱行动”公益平台.....	30
1. “厦一站·汇团圆”关爱留守儿童大型公益行动.....	30
2. 公益支教行走计划.....	32
3. “汇爱行动”公益盛典.....	33
(二) 全面铺开各项公益活动.....	34



七、共享发展，倾力履行社会责任.....	45
（一）政府责任.....	45
（二）员工责任.....	45
（三）社区参与.....	50
八、报告后记.....	53
（一）展望新征程.....	53
（二）参考索引.....	54
（三）读者反馈意见表.....	57



## 一、报告前言

### (一) 报告说明

#### 1. 重要提示

董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

#### 2. 报告时间范围

报告时间范围为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

#### 3. 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。

#### 4. 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”、“该行”均指厦门国际银行股份有限公司。

#### 5. 报告编制依据

本报告根据中国银监会办公厅《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。

#### 6. 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 2016 年度财务决算报告，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。

#### 7. 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](http://www.xib.com.cn)）查阅获取。

#### 8. 联系方式

厦门国际银行股份有限公司发展研究部

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：[fayanbu@xib.com.cn](mailto:fayanbu@xib.com.cn)



## （二）董事长致辞

2016 年，是本行第四个五年规划的开篇之年，是全面深化经营管理模式转型转轨升级的重要之年。面对国内经济发展新常态、银行经营管理压力不断加大，本行积极应对内外挑战，全行上下创新开拓、奋勇拼搏，各项业务保持稳健发展态势，总资产突破 5600 亿元，税后利润超过 40 亿元，资产质量继续保持优良水平，实现了质量与效益的协调发展。

过往一年，本行坚持“践行企业社会责任，创造共享价值”的理念，将社会责任融入到银行经营管理中，追求经济、社会、环境的综合平衡，努力实现银行、股东、客户、员工等各利益主体的共赢发展。

**服务民生，支持经济。**本行积极响应地方政府关于大力支持实体经济、民生企业、中小微企业发展的号召，持续加大信贷资金投放。截至 2016 年末，本行贷款余额 2141 亿元，其中小微企业贷款余额占总贷款的 41%，小微企业贷款增量占总增量 53.33%；积极响应国家有关供给侧改革的政策，大力支持企业并购重组和结构调整，不断提升服务实体经济水平；以社区化服务下沉重心，降低服务门槛，提高金融服务覆盖面。

**绿色金融，轻型银行。**本行倡导“可持续发展”，致力于打造“绿色银行”，大力发展绿色信贷业务，年末全行绿色信贷贷款较去年增长 6.9%。本行着力发展电子银行业务，向轻型化运作转型。新增接入支付宝、财付通、京东在线等第三方支付，覆盖主流线上支付渠道；全面接入 HCE 云闪付、Apple Pay、小额免密免签等移动支付业务；改变单一的网银、手机银行入口模式，试水挖掘互联网高流量场景。

**以客为尊，提升服务。**本行注重消费者权益保护工作，不断提升客户服务水平。通过持续完善服务管理体系，强化服务品质管理，主动改进服务、丰富服务渠道、创新服务产品，提升客户体验，确保客户信息安全和网点营业安全，为客户提供优质便捷的金融服务。

**投身公益，回馈社会。**本行热心公益慈善事业，扶贫济困、捐资助学、关爱弱势群体。2016 年，本行对外捐赠总额达 876.89 万元，包括发起设立“汇爱行动”公益平台，持续推进“厦一站·汇团圆”、“公益支教行走计划”等关爱留守儿童项目，继续推进援建“爱心多媒体室”爱心图书室以及基础设施建设，设立高校奖学奖教金、助学金、科研基金，资助大学生科创活动和暑期社会实践活动等长期公益项目，积极回馈社会。



**人本管理，共享发展。**以人为本是本行企业文化的核心价值观之一，银行与员工共同发展是本行致力追求的目标。2016 年，本行创新推出“国行易学堂”移动在线学习平台，开展了全方位的人才培训项目，加快促进员工的成长。本行秉承“有为才有位”的人才管理理念，大力培育人才，提拔人才，着力打造员工与企业共同发展的平台，荣膺“猎聘 2016 福建年度非凡雇主”奖。

迈向 2017，机遇与挑战并存。本行将继续加快改革转型步伐，前瞻布局，稳中求进，坚持致力于可持续发展，为客户、股东、员工和社会创造更大的价值。

### （三）银行简介

厦门国际银行成立于 1985 年 8 月 31 日，总部设于厦门，是中国第一家中外合资银行，并于 2013 年从有限责任公司整体变更为股份有限公司，从中外合资银行改制为中资商业银行。

成立 31 年，本行锐意进取，改革创新，以为客户提供优质服务为己任，致力于创造卓越价值，逐步成长为一家效益较好、发展较快、资产质量优良、在国内外享有良好声誉的商业银行。在 2016 年英国《银行家》杂志评选的“全球 1000 大银行排名”中，本行总资产排名第 215 位，较上年上升 39 位；一级资本排名第 242 位，较上一年上升 114 位，排名持续攀升。本行在香港和澳门分别拥有附属机构——厦门国际投资有限公司（香港）和澳门国际银行股份有限公司，其中澳门国际银行股份有限公司下辖 13 家分行，并在珠海横琴设有代表处，是澳门本地主要指标排名前三位的综合性银行；在中国境内，本行在北京、上海、珠海、厦门、福州、宁德、龙岩、泉州、漳州、莆田、三明等地共设有 60 余家分支机构，全国性网点布局逐步完善。

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，走差异化、特色化、国际化的发展道路，立足海西，辐射全国，联动境内外，在实现更好的经营业绩和股东回报的同时，将社会责任与经济责任有机结合，力求实现打造国内中小银行标杆的战略目标。



(四) 2016 年主要社会责任关键数据表

指标类型	指标名称	2016年	2015年	2014年
经济指标	总资产* (亿元)	5635.27	4592.05	3489.41
	贷款总额* (亿元)	2140.81	1535.91	1113.74
	不良贷款率* (%)	0.70	0.56	0.46
	资本充足率* (%)	15.55	11.55	10.60
	净利润* (亿元)	42.26	33.18	22.27
	股东分红* (亿元)	9.96	6.68	5.00
	平均总资产收益率* (%)	0.83	0.82	0.73
	平均净资产权益收益率* (%)	12.25	16.26	16.87
	西部地区贷款余额 (亿元)	175.05	164.88	74.58
	小企业贷款余额 (亿元)	450.64	322.69	171.31
	小微企业贷款余额 (亿元)	502.38	355.45	197.64
	客户满意度 (%)	90.35	94.00	94.03
	纳税总额* (亿元)	24.16	19.16	14.31
社会指标	员工总人数 (人)	3144	2634	2016
	女性员工比例 (%)	36.42	37.51	36.77
	女性管理者比例 (%)	31.91	34.67	36.33
	员工年人均培训次数 (次)	12.24	11.12	7.21
	员工流失率 (%)	6.90	7.68	7.90
	公益捐赠* (万元)	876.89	481.10	505.42
环境指标	绿色信贷余额 (百万元) (水利、环保)	729.87	682.73	481.40

注：上表带\*部分数据为境内外并表口径，其余均为境内机构口径。

(五) 社会认可

2016 年, 本行凭借良好的经营业绩和倾心践行社会责任, 在风险管理能力、创新能力、员工价值创造、社会公益等领域的权威评选活动中斩获多项殊荣, 充分体现了社会各界对本行的广泛认可。

获奖名称	组织方	认可平台	获奖时间
“2016年度人力资源管理杰出奖”	前程无忧	2016年度人力资源管理杰出奖评选	1月19日
“厦一站·汇团圆”荣获“中国广告主金远奖银奖”	《广告主》杂志主办, 中国传媒大学MBA学院学术支持	第八届中国广告主峰会暨金远奖颁奖盛典	4月23日
“2016商业银行风险控制能力第五名”	中国银行业协会、香港银行学会和金融时	2016年两岸四地银行业财富管理论坛	5月20日



获奖名称	组织方	认可平台	获奖时间
	报社主办		
中国银行业稳健发展综合能力（城市商业银行）第十名	中国银行业协会	2016商业银行稳健发展能力“陀螺”评价体系	7月8日
“2016年度中国金融行业最佳创新项目奖”	IDC	IDC 2016年中国金融行业转型与创新高峰论坛暨颁奖典礼	7月22日
“金口碑最佳公司业务奖”、“金口碑最佳风险控制奖”	《当代金融家》杂志社、鸿儒金融教育基金会	2016年中国中小银行发展高峰论坛暨第五届金口碑中小银行评选颁奖典礼	7月29日
“2016年中国城市商业银行竞争力评价第四名（资产规模3000亿以上）”	《银行家》杂志社	“2016年中国银行业论坛”暨2016中国城市商业银行竞争力排名颁奖典礼	9月24日
“厦一站·汇团圆”荣获“2016中国广告长城奖广告主奖之年度品牌塑造案例大奖”	中国广告协会	第23届中国国际广告节暨中国广告长城奖广告主奖颁奖典礼	10月23日
“2016福建年度非凡雇主”、“猎聘2016年度非凡雇主”全国200强	猎聘网	猎聘2016非凡雇主厦门站颁奖典礼暨两岸三地人才战略——人力资源生态高峰论坛	11月6日
“中国卓越金融奖”之“年度卓越风险管理银行”	《经济观察报》	2015-2016年度观察家金融峰会（北京站）暨中国卓越金融奖颁奖典礼	12月9日
“卓越竞争力城商行10强”、“卓越竞争力社会责任城商行”	《中国经营报社》主办、中国社会科学院学术支持	“2016（第十四届）中国企业竞争力年会”及“2016（第八届）卓越竞争力金融机构评选”	12月13日
“厦一站·汇团圆”系列新闻报道摘得“2016年中国银行业好新闻”之“突出贡献奖”	中国银监会和中国银行业协会共同举办	“2016年中国银行业十件大事、好新闻发布会”	2017年1月9日
“2016特别致敬奖”、“2016年度责任品牌奖”	国内30多家大众媒体联袂发起	2016第六届中国公益节	2017年1月10日



## 二、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，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。

2016 年，在社会责任评价标准体系指引下，遵照本行“第四个五年规划”（2016-2020 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：

#### 1. 价值增长

重视股东权益，以实现稳健发展、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。打造“五双”特色经营模式<sup>1</sup>，怀抱求真的态度，做出求实的努力，摸索做精的途径，实践做强的理想。

#### 2. 客户满意

坚持“以客户为中心，服务中小企业”的经营理念，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。

#### 3. 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。坚持德为先、才次之的理念，善待员工，大胆用才，致力于员工与银行共同成长。

#### 4. 社会和谐

<sup>1</sup> “五双”经营管理模式：是指以双领先（质量和价值双领先）的人力资本和双优化（股权结构和公司治理结构双优化）的股权资本所形成的“双资本”为基础，充分发挥灵活高效的组织优势和创新进取的文化优势“双优势”以及科技引领和质量管理“双引擎”，有效开展人才市场和金融市场“双市场”运作，促进劳动生产率和投入产出比的有效提升，最终实现人力资本和股权资本“双增值”的经营管理模式。



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

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。工会委员会及其管理的家庭与公益俱乐部是企业社会责任工作的具体执行机构，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，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。

**2016 年本行开展社会责任专项培训情况表**

培训时间	培训主题	培训对象	培训人次
2016 年 2 月	“厦一站·汇团圆”社会公益项目（第一季）	参与活动人员	3144
2016 年 3 月	银行业消费者权益保护教育宣传活动	境内机构员工、社会公众	3144
2016 年 5 月	银行业社会责任专题介绍	社会责任管理部门全体成员	13
2016 年 5 月-8 月	金融知识万里行系列活动	境内机构员工、社会公众	3144
2016 年 8—10 月	“金融知识进万家”普及教育宣传活动	社会责任管理部门全体成员、境内机构员工、社会公众	3144

注：以上 3144 培训人次，为本行境内机构员工参与的人数。

## (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	加大对实体经济的支持力度
	促进社会发展	优化资源配置功能, 增加就业机会
	依法纳税	诚信纳税, 纳税额稳定增长
监管机构	合规经营与风险防范	加强合规管理、诚信经营
	响应国家宏观调控政策	积极支持小微企业, 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
投资者	稳定的信用等级	加强风险管理, 保持优良的资产质量, 国内信用评级从 AA+ 提高到 AAA 级
	合理的收益回报	盈利增速位居同业领先水平 在大规模增资扩股情况下仍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
	良好的售后服务	加强客户关系管理 客户满意度调查
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
供应商	公平采购、诚信履约	坚持“三公”原则, 严格履约
	战略合作、实现双赢	较高的供应商满意度 采购成本适当下降
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, 不定期访谈交流 较低的员工流失率
社区	关注社会发展	社区文明共建
	共建和谐社区	每年坚持发起公益捐赠活动
		建立长期志愿者服务机制 通过公益捐赠支持中小学教育与农村发展
媒体	及时的信息披露	多渠道及时进行信息披露
	良好的媒体关系	主动为媒体提供相关信息 与媒体保持沟通与合作
环境	开展绿色信贷	重视环境保护, 推行绿色金融
	支持生态保护	开展绿色公益, 促进践行环保理念
	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, 实行绿色办公及采购



#### （四）全面质量管理

2016 年，在“经营智慧、驾驭风险”的战略思想指导下，本行秉持“质量管理为业务发展创造空间”的理念，面对经济下行和风险密布的严峻形势，前瞻防控风险，平稳化解各类风险。截至 2016 年末，全行不良贷款率为 0.70%，资产质量继续保持优良水平，位居银行同业的领先水平。

##### 1. 本年度合规文化建设开展情况

持续加强员工的职业道德培养，开展各类风险管理和合规文化建设工作。2016 年，总行组织开展了全行范围的全面风险管理和合规文化宣讲，并通过部门/机构内部转培训的方式，进一步扩大了培训参与面。

##### （1）开展覆盖全员的合规教育培训、强化合规意识

①**制度宣讲**：由总行统筹组织，各分行均开展覆盖面广、持续时间长、内容丰富、形式多样的合规规章制度培训，以提高员工合规意识，加强员工职业操守建设。先后组织开展《中国银监会厦门监管局办公室关于明确银行业金融机构部分违法违规问题及定性依据的通知》、会计人员职业道德、员工核销管理规范（职业道德）相关材料、典型案例学习等，并将合规、职业道德教育及案件防控等内容作为新员工入职培训的重点工作，确保新员工更好地掌握合规案防相关知识。

②**例会学习**：各部门/机构利用部门早会、例会等时间开展例会学习，了解熟悉合规最新资讯、监管要求、法律法规等，同时编制下发《合规知识读本》，使其成为日常合规教育新工具，让合规理念深入人心。

③**制度考试**：本行于 8-9 月组织全行反洗钱相关岗位人员制度考试，通过考试督促加强制度学习，并检验学习成果；10 月组织全行员工进行合规及案件防控制度考试、职业道德考试。

④**开展管理人员任期考核**：针对管理人员专业素质、管理能力、工作心态、工作成效、思想道德等要素进行全方位考察，促进了管理人员之间的交流与互动，加强管理人员的学习和思想作风建设。

⑤**外部培训**：为更好地学习金融行业相关制度和监管要求，邀请外部专家来本行开展培训交流，总行于 9 月组织开展了“2016 年度案件防控工作专题培训”，邀请政法部门领导亲自授课，各机构也组织参观廉政教育基地等丰富的合规外部交流活动，有效地帮助员工深刻认识合规教育的重要性，全面提升合规意识、风险意识和责任意识。



## (2) 强化合规文化建设，将合规文化建设融入到企业文化建设全过程

合规文化是银行持续健康发展的生命线。2016 年是本行合规文化建设年，本行举行了“合规警示案例”教育、合规知识竞赛等一系列活动，广泛开展合规展板宣传、微信网络宣传教育活动，强化合规理念，铸就合规高压线，让合规理念深入人心。



## 2. 持续健全规章制度建设



2016 年，本行继续坚持“制度先行”理念，持续强化内控和风险管理的前瞻性和前置性管理，健全风险管理制度，在坚持风险管理的同时努力为业务发展创造空间，促进各项业务的健康发展。

### 3. 持续开展全面风险排查，为业务顺利推进保驾护航

2016 年，在业务快速发展的同时，本行加大风险排查力度，全行上下居安思危、提前防范，紧抓开展各类全面排查、现场抽查，并借助监管当局现场检查的契机，力争改善优化自身经营水平。与此同时，严格遵循监管机构和董事会在案件防控方面的要求，在深入总结上年度经验的基础上，全面开展 2016 年案件防控工作，有效化解潜在风险隐患，为业务的健康发展保驾护航。通过对各项风险进行预警与及时的风险排查，为全行业务发展建立起坚实的保障。

## 三、金融引领，助力地方经济发展

### （一）支持产业转型升级

本行始终紧随国家政策指引，积极响应地方政府关于大力支持各类实体经济、经营民生需求企业、中小微企业发展所需资金需求的号召，结合福建自贸区和福建省在“一带一路”战略中被定位为“21 世纪海上丝绸之路核心区”的机遇，不断加大对各类实体经济、服务民生企业的支持力度。本行结合机构所在地的产业特点，加强对各地主导产业、传统特色产业改造升级、战略性新兴产业等的专项贷款投放，并创新推出专门信贷产品。积极发展产业链融资，通过跨境融资、境外直贷等加大对龙头企业和优势产业集群的信贷支持力度，推动纺织服装、造纸、食品加工等传统产业链上下游企业技术改造、装备升级，提升核心竞争力。

本行遵照国家环保法规对企业的有关要求，严格控制高污染、高能耗行业和产能过剩行业的信贷投放力度，并将“两高一剩”贷款的控制情况纳入评分考核体系当中，全年“两高一剩”行业贷款余额占比显著下降，处于较低水平。

本行从战略高度推进绿色金融体系建设，通过制定年度授信投向准入指引，开展行业分类管理，不断加强绿色行业发展扶持力度，重点支持十大重点节能工程建设、循环经济发展、城镇污水垃圾处理、重点流域水污染治理、节能环保能力建设等项目和企业的信贷资金需求，年末全行绿色信贷余额较去年进一步增加，为响应国家支持“绿色企业”，实现产能转型升级做出了积极贡献。



## （二）服务小微企业

2016 年，本行积极响应国家关于支持和服务小微企业发展的政策，结合自身实际情况及各分支机构区域优势，不断加强对小微企业的支持力度。同时，为客户量身定制个性化综合金融服务方案，助力小微企业健康、快速发展。在信贷资源上，本行加强向小微企业倾斜，适度提高风险容忍度，不断加大对小微企业客户的营销和服务力度，鼓励开展基于风险评估的无还本续贷业务，缓解小微企业还款压力，以更好地服务实体经济。

### 1. 加强小微企业授信支持，全面完成各项监管考核指标

2016 年，本行积极响应国家关于支持和服务小微企业发展的政策，结合自身实际情况及各分支机构区域优势，不断加强对小微企业的支持力度。截至 2016 年末，本行境内机构小微企业贷款增速达 50.75%，小微贷款户数较 2015 年增加 689 户；2016 年全年小微企业贷款增量占总增量 53.33%，超过任务指标 3.33 个百分点，小微企业贷款余额占总贷款的 41.36%，超过任务指标 11.36 个百分点，全面完成了中国人民银行、中国银监会的指标要求，较好地践行了社会承诺。

### 2. 加快小微企业产品创新力度，强化“方案专家”特色

2016 年，本行不断深入并落实小微型企业金融服务相关法规和政策，通过各项金融创新产品、工具及其相关政策的指导提供多层次金融服务，重点满足符合国家产业和环保政策、有利于扩大就业、风险可控的小微企业融资需求，推动实体经济健康发展。

本行通过加大对小微企业客户的分类、分层研究，细分市场，把握小微企业客户特征和诉求，扩大了股权股票质押贷款、工贸通、汇利通等银行特色产品的业务模式，从客户需求角度设计金融产品、营销方法、服务模式和风控措施。同时，根据小微企业客户的不同特点，继续发挥本行“方案专家”优势，通过实践不断促进个性化方案的标准化建设，不断扩充本行小微企业产品库，满足不同中小微企业的融资需求。2016 年本行根据不同行业特点，出台了具体的业务指引，提高对小微企业的授信支持，基本涵盖了环保、贸易、制造、服务等小微企业较为密集的行业领域。

### 3. 全面分析小微企业信贷环境，提升小微企业风险防范管控能力

2016 年，本行结合自身战略定位、风险政策与偏好及自身能力，从年度授信政策指引、重点行业授信政策以及区域授信政策“三大层次”，从行业、区域、客户、产品以及管理“五个维度”研究修订授信政策，从准入、授信、贷后管理



等环节全面防范小微企业授信潜在的系统性与区域性风险，切实提升小微企业风险防范管控能力。

#### **4. 发展普惠金融，加快金融服务网点和渠道建设进度**

2016 年以来，本行已深刻意识到全方位发展普惠金融的重要性，继续坚持“深耕本地、服务中小微企业和个人客户”的市场定位，以社区化服务下沉为重心，降低服务门槛，提高金融服务覆盖面。2016 年，本行在莆田、三明等地设立分行网点，南平分行亦获批筹建，不断加快网点铺设进度，基本完成对福建省内的战略布局，为客户提供更加便捷的服务，践行“深耕本地”的服务承诺；本行境外附属机构澳门国际银行广州分行正式获批筹建，为促进粤澳经济金融一体化，提升本行综合服务能力提供有益支持。与此同时，本行不断扩充市级区域内的支行营业机构，充分发挥网点服务的优势，进一步延伸至工业园区、批发市场、商贸集市、社区基层等中小企业集中地区和服务薄弱地区，为小微企业客户集群提供便利、高效的金融服务。

#### **（三）加强与同业金融机构往来合作**

本行积极携手同业合作，不断扩大交流范围、创新交流形式，拓展并深化与各类金融机构的往来合作。2016 年，与本行有各类业务往来的金融机构客户约有 500 多家。

##### **1. 合作对象范围不断扩大**

2016 年，本行继续加强合作对象多元化创新，由与原有商业银行、证券公司、信托公司合作，扩展到与证券公司、基金公司下属资产管理公司、保险资产管理公司等非银行金融机构，开展金融资产交易及资产管理等方面的合作，促进了金融机构业务的转型发展。

##### **2. 合作形式更加多样**

2016 年，本行通过学习交流、产品创新和资质完善等方式，使本行产品趋于多元化，进一步丰富了金融机构合作形式，拓展了合作渠道、创新了合作业务种类，继续积极参与多种形式的金融机构交流活动，包括各类金融机构举办的沟通交流论坛、金融机构业务培训，秉持“广结善缘，合作共赢”的理念，在业务渠道、业务类型和业务规模上均取得了新进展。

##### **3. 合作范围遍布全球**

截至 2016 年末，本行已与遍布 60 多个国家和地区的约 633 家银行建立了代理行关系，全球化服务网络进一步得到了扩大和完善。本年度本行重点关注代理



行 RMA 建设和反洗钱调查工作，及时进行境外交易对手风险提示，接待代理行来访，并与美国、欧洲等地代理行保持密切联系，维系良好的合作关系。截至 2016 年末，已有 480 余家金融机构给予本行同业授信额度，为各项金融机构业务的开展奠定了良好的基础。

#### **（四）贯彻自贸区和“一带一路”国家战略，推进国际化发展**

##### **1. 持续扩大跨境贸易金融服务**

为配合跨境贸易人民币结算业务开展，支持境内外企业采用人民币作为主要结算币别，本行以监管当局颁布的各项规章制度和指引为指导，充分发挥境内外机构联动的作业理念和优势，积极开发推出跨境贸易人民币结算新产品和新服务，以多种跨境创新产品为基础，帮助企业规避汇率风险，满足外向型企业的跨境融资需求。近年来，本行率先推出了离岸汇利通、离在岸一证通、跨境投融资等业务。

##### **2. 深入布局自贸区业务创新**

2016 年三季度，本行福建自贸试验区福州片区分行喜迎开业，这是继厦门自贸区分行后的第二家自贸区分支机构。自贸区分行的开业，是本行积极参与国家金融改革“先行先试”的成果，本行以厦门和福州自贸区分行为平台，充分发挥横跨陆、港、澳三地的渠道优势，在跨境人民币和离岸金融服务方面全面深入地开展创新，为自贸区内客户提供境内外一体化的金融服务，为海峡西岸经济区的发展和福建金融繁荣做出积极贡献。同时，自贸区分行的相继设立也意味着本行进一步扩大了在福建区域的辐射半径，乘改革之东风，开辟发展新蓝海。

##### **3. 加快渠道多元化，深化国际化的战略定位**

2016 年，本行不断强化国际化定位，进一步巩固和发展本行横跨陆港澳的战略布局优势。借势借力，推动集友银行收购项目取得重大突破，于 2016 年 12 月签署了股权买卖协议，为国际业务、跨境业务的深入发展提供了强有力支持。同时，本行附属机构澳门国际银行于 2016 年 10 月获中国银监会批准筹建广州分行，为粤澳经济金融一体化迈出了关键步伐。本行将充分借助港、澳两地金融中心的区位优势，推动境外机构的稳健发展，进一步深化集团三地联动，拓宽市场空间和资源配置渠道。

此外，本行作为国内极少数在海上丝绸之路的境内外重要节点城市均设有机构网点的中小银行，也是国内中小银行中少数可同时在上海、广东、厦门、福州四地开展自贸区业务的银行，将前瞻把握人民币国际化、国家“一带一路”战略



及自贸区建设等契机，优先支持国家重点鼓励的“走出去”企业，依托地缘优势，促使境内外机构紧密衔接，深化国际化的战略定位，塑造本行跨境金融品牌形象。

#### **四、以客为尊，提升客户服务体验**

本行秉持“以人为本、服务至上”和“以客户为中心”的理念，完善客户服务标准，加强客户服务的信息管理和全流程监控，优化客户意见快速反馈处理机制。推进营业柜面的服务转型、营业网点的职能转型及虚拟渠道的服务优化，提升业务操作和服务的客户体验。

##### **（一）高效高质回应消费者诉求**

##### **1. 完善客服中心建设，提升服务体验**

2016 年，本行客服中心系统进一步升级上线，完善了客服中心数据质检等管理功能，增加了英文自助语音服务、在线客服系统、外呼系统功能，丰富了本行对客户服务渠道，实现了双语种、多渠道客户服务的新模式。经过近两年的发展，客服中心受理范围已涵盖个人与企业的电子渠道、账户管理、理财、贷款、本外币转账汇款、营销活动、信息查询等咨询，渠道整合平台异常交易监控及自助设备转账撤销业务等交易，客户投诉与建议等，并通过新建的外呼系统拓宽了客户咨询回访的渠道；客户代表全年业务受理量超过 1 万笔，派送工单 700 多条，电话银行客户满意率达 99.48%。同时，本行同步开展了系统上线配套工作并推动相关管理规范的建设，提升客服中心工作的标准化和规范化，不断提高本行客服中心的业务水平。

##### **2. 优化服务流程，提升投诉处理满意度**

从维护消费者合法权益的角度出发，切实遵守消费者权益保护的“八大行为准则”，确保消费者权益得到合法保护。强调全行服务条线对客户意见及客户投诉的重视和反馈，要求各分支机构及时并准确上报《客户意见登记表》、《客户回访记录表》，认真分析整体，逐笔追踪确认，确保将客户服务落到实处。

坚决贯彻“以客为尊”的服务理念，坚持“依法合规、快速处理、首问责任制、分级处理、持续改进、积极预防、谁的客户谁负责”的原则开展客户投诉处理工作，并谨遵监管单位关于消费者投诉处理的工作要求，主动通过官网、官微及营业网点等向社会公布投诉受理渠道、处理流程和时限。通过 400 客服中心电话和官方专用邮箱接收客户意见，在各营业网点设置《客户意见簿》收集客户建议，并专门配置客户意见受理专员及时处理客户诉求，建立起产品及渠道服务流程改进和创新的客户市场驱动机制，提升了本行产品及渠道服务的质量效率和市



场响应能力。同时建立对投诉处理的内部跟踪机制，由专业、独立人员处理消费者投诉事项，加强对投诉处理结果的跟踪管理，汇总分析和报送客户建议、投诉集中点等信息，认真查找产品和服务的薄弱环节和风险隐患，从管理制度、运营机制、操作流程等方面予以改进，为消费者提供高效、便捷的投诉处理渠道，提高纠纷处理的满意度。

在投诉处理方面，2016 年全年共受理 130 件客户意见，其中 2 件为一般意见，128 件为投诉事件，对于客户就环境、服务设施提出的意见，积极采纳并推进相关方案的施行；对于客户的投诉，通过高效、便捷的投诉处理机制，均已及时办结，办结率为 100%。处理客户投诉时，本行从维护消费者合法权益的角度出发，切实遵守消费者权益保护的“八大行为准则”，通过和解、调解等方式解决客户提出的问题，确保消费者权益得到合法保护。整体而言，2016 年的客户意见和投诉基本得到了有效落实，各分支机构和总行客户服务中心均能针对客户具体情况及时进行反馈和处理，针对客户存在异议的情况，总分行也均能进行持续的跟进。

此外，本行按月及时开展全行范围内的消费者投诉情况排查工作，未发现重大纠纷事件发生。

## （二）建立健全工作机制

### 1. 防范诈骗犯罪，保护消费者财产安全

为有效防范电信网络新型违法犯罪，切实保护广大消费者财产安全和合法权益，本行严格落实《中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知（银发〔2016〕261 号）》的有关规定，通过修订内部制度、改造系统、加强员工培训和对外公众宣传等方式开展系列工作，包括推行个人账户分类管理、建立对买卖银行账户的惩戒机制、加强对冒名开户的惩戒力度、增加转账方式的选择以及增加 ATM 延时转账功能等。

此外，本行积极配合中国人民银行、公安部联合建设的电信诈骗交易风险事件管理平台的对接工作，实现了对电信诈骗犯罪涉案账户的紧急止付、快速冻结、信息共享和快速查询，有效打击了电信诈骗犯罪；本行还积极配合中国银监会、公安部联合建设的涉案账户资金网络查控专线的对接工作，实现了对涉案资金的紧急止付、快速冻结和快速查询，切实保护消费者财产安全。

### 2. 升级产品服务，满足客户多样需求



为使本行持卡客户享受便捷、安全、快速的银行卡支付服务，本行推出了 HCE 云卡支付、APPLE PAY、Huawei Pay 等设备卡闪付业务。同时，为方便 Apple Pay 和华为 Huawei Pay 设备卡持卡人在手机、柜面等多渠道对设备卡进行操作，控制支付风险，本行已支持在柜面渠道进行设备卡基本信息查询、设备卡挂失、挂失撤销、设备卡销卡、银联小额免密维护交易。

此外，本行新建个人外汇业务监测系统，实现个人结售汇业务的线上自助办理，进一步丰富了本行产品线，并通过该系统亦能实现柜面结售汇业务的个人年度总额自动查询和登记，有效提升了结售汇业务的处理效率。

### **3. 完善服务流程，优化客户服务体验**

为进一步整合优化本行个人柜面业务处理流程，本行整合柜面开卡交易输出的“个人账户开户申请书”与“个人银行卡确认书”，合并打印于背面印制为个人银行账户管理协议的空白《厦门国际银行股份有限公司个人客户开户业务确认书》，个人客户签字确认处由 3 项整合为 1 项，进一步提升客户服务体验。此外，本行针对零售授信生效流程进行优化，包括合同生效审批流转、用章申请以及纸质合同打印，形成一个流转闭环，将人控转为机控，在降低风险的同时，零售贷款生效效率得以有效提升。

#### **（三）加速完善基础设施条件**

##### **1. 深耕细作，机构布局提速升级**

2016 年，本行持续深化境内、外网点布局，加强分支行网点深耕，机构网点建设工作取得全新进展。在政府及外部监管机构的大力支持与帮助下，本行莆田分行、三明分行和福州自贸区分行相继对外营业，厦门思明支行成功升格为厦门分行，南平分行获批筹建，福建省内分行网点布局基本实现全覆盖。此外，本行在各分行所在地累计新设 9 家支行网点，为所在地经济发展注入新的活力。同时，加强网点转型研究，加快物理网点向零售型、体验型、互动式、智能化转型，突出“智能、舒适”的客户体验。



（本行副总裁兼中国境内总经理章德春先生在厦门分行揭牌仪式上致辞）



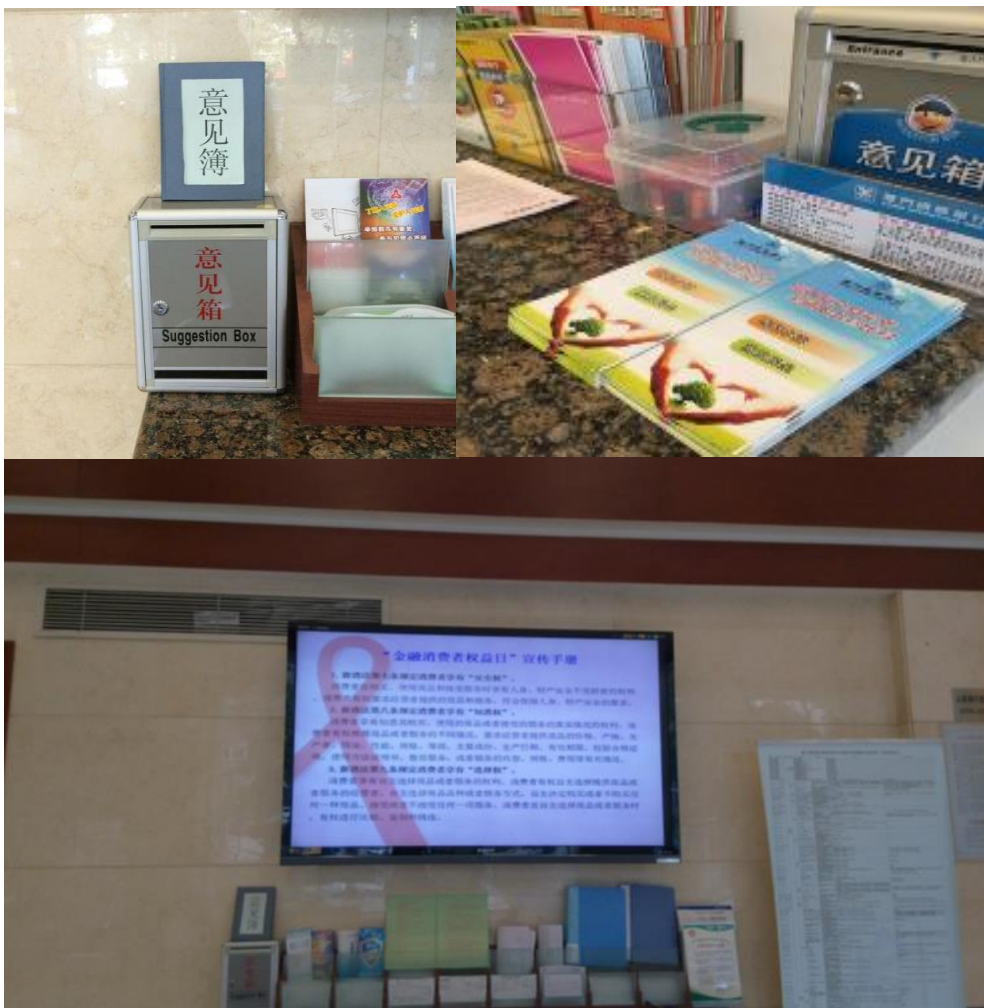
（自贸试验区福州片区分行开业仪式）

## 2. 完善虚拟渠道建设，提升客服体验

为方便客户享受更加方便快捷的金融服务，2016 年本行完成所有网点的自助设备布放；推动三十周年纪念卡等卡成功落地；柜面新增移动终端系统，升级理财 POS 实时到账功能，上线营销短信平台，为零售柜面营销服务提供有力支持；新增接入支付宝、财付通、京东在线三家知名的第三方支付公司，覆盖主流线上支付渠道；全面接入移动支付业务，如 HCE 云闪付、Apple Pay、小额免密免签业务；改变单一的手机银行入口模式，试水挖掘互联网高流量场景。

### 3. 加强基础设置建设，强调客户便捷体验

本行投入大量资源对营业网点的设施进行更新完善，包括在营业网点设置“公众教育专区”，提供反洗钱、反假币以及非法机制等金融知识普及服务，在报刊架上增加具有可读性的书籍和报刊供客户阅读；在营业大厅环境设置方面，增加新鲜花卉及绿植摆设，并在显眼位置摆设包含相关业务介绍及注意事项提醒的展架、易拉宝或荧光黑板等供客户了解相关信息；设立“便民服务箱”，放置药品、老花镜等常备物品供有需要的客户使用，专设爱心通道；设置无障碍设施，并于 2016 年颁发《境内机构基建管理规定》、《综合性网点装修标准化手册（试行）》，提升网点服务设施建设的规范性和统一性，要求网点营业办公场所在建设的同时，无障碍坡道同步建设投入，无障碍设施与建设装修项目同时设计、同时施工、同时验收使用，尽可能满足特殊客户需求，并设置特殊人群服务绿色通道，为特殊人群提供优质服务。



#### （四）持续深化金融知识宣传和教育

##### 1. 丰富常态化金融知识宣传教育

本行积极主动开展公众金融知识宣传教育活动，在银行官网设立金融知识教育专栏，传播金融知识，提倡健康金融消费理念，并对非法集资、投诉受理等内容予以公示；持续通过银行官方微信、微博等传播渠道开展常态化金融知识宣传普及活动，同时充分利用物理营业网点优势，通过 LED 显示屏、宣传手册、横幅、展架、咨询台等方式；通过走社区、进学校、组织举办专题讲座和知识沙龙等形式，主动对社会公众开展金融知识宣传教育活动，并逐步形成常态化的宣传教育机制。



##### 2. 积极配合专项金融知识宣传活动

本行积极响应监管部门开展的包括“普及金融知识万里行”、“3.15 消费者权益保护日”、“防范打击非法集资宣传教育”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”等宣传活动，2016 年全年累计举办金融知识宣传教育的专项活动逾 200

次，发放金融知识宣传材料近 40000 份，实现金融知识进社区、进公园、进学校等，保质保量地完成了各项金融知识宣传教育工作任务。



### （五）预防金融犯罪

本行严格遵循“三线”原则防控风险，要求全行员工坚守依法合规的高压线、银行经营管理的标准线、职业道德的底线，有效预防了金融犯罪的发生。

#### 1. 加强员工职业道德教育

2016 年，为强化员工职业道德意识，加强员工对职业道德知识的掌握，本行利用课堂集训、在线学习、参观教育等方式，开展了多次职业道德宣讲学习活动，针对银行内部各项规章指引、业务操作规范、外部监管要求、国家法律法规，坚守全员合规、全程合规、主动合规、合规创造价值的合规理念，严格要求各部门、各支行组织相关学习活动，并提交学习会议纪要或学习心得，确保职业道德培训教育过程落到实处。同时安排部分管理人员及普通员工参加外部机构组织的优秀培训课程，利用外部资源加强员工职业道德教育。创新培训形式，通过微信等传播渠道，增强培训普及面。



与此同时，各分支机构每周召开例会，及时传达内部制度及外部监管要求，及时学习掌握银行相关业务知识，组织开展合规警示案例学习，确保全体人员增强职业道德意识，加强员工合规作业的能力。通过组织员工观看职业道德视频、签订案件防控责任书等，强化职业道德风险意识，积极开展风险隐患排查活动，确保全年未发生任何风险事故。

## 2. 组织考核，确保职业道德培训效果

本行将管理人员廉洁从业和职业道德作为考察内容之一，采取以会代训强调职业道德重要性、通过内部邮件发送防范职业犯罪警示案例等方式加强管理人员廉洁从业与职业道德教育，并对管理人员工作能力进行了详细的分析考察，积极开展合规及职业道德考试工作，以抽查、现场笔试等形式检验合规教育活动开展成效，确保了管理人员工作的合法合规和能责匹配。



## 3. 践行反洗钱社会责任

### (1) 大力开展反洗钱培训

本行严格遵守我国及境外分支机构驻在国（地区）的反洗钱与反恐怖融资法律法规，不断细化和规范反洗钱工作相关制度与操作流程，年度内建立、健全或修订完善反洗钱内控制度，认真履行反洗钱社会职责和法定义务。为提高反洗钱小组成员工作能力，每月召开反洗钱工作会议，及时组织学习反洗钱相关制度文件，同时，为及时发现反洗钱工作中存在的亮点与不足，取长补短，强化反洗钱工作，每季度开展反洗钱工作自查，形成详细的自查报告，供持续学习改进使用。

此外，本行注重新员工反洗钱意识的培养和反洗钱能力的加强。2016 年开展了新员工柜面业务系列知识培训、新员工反洗钱培训、新员工座谈会等多种形式的学习培训会议，本年度本行组织开展了三次全行范围内的反洗钱培训考核，包括人民银行反洗钱岗位准入培训、反洗钱工作岗位人员的业务技能和专业知识培训、反洗钱管理人员培训，共 1131 人次。其中，参与人民银行反洗钱岗位准入培训 438 人，371 人考试通过，通过率 84.70%；参与反洗钱工作管理人员培训 168 人，163 人考试通过，通过率 97.02%；参与反洗钱专岗培训共 525 人次，509 人次考试通过，通过率 96.95%。2016 年全年本行共举行各类反洗钱培训 105 次、参训人次累计 9773 人次、课时累计 7228 小时，及时掌握新员工思想动态和日常表现，帮助新员工掌握业务知识，提高风险防范意识和能力。



## (2) 践行反洗钱社会责任

本行紧跟监管要求和工作部署，自觉履行专业金融机构的责任和义务，积极组织或参与内容丰富、形式多样的金融教育宣传活动，传播反洗钱基本知识，增强社会各界提升金融知识的信心。积极开展“金融知识进社区”、“金融知识进校园”、“金融知识万里行”等宣传普及活动，宣传反洗钱、抵制非法集资等金融知识，加强广大市民和社会对金融知识的认识及对本行社会责任履行的认同，展示银行良好的企业形象，为金融服务工作贡献力量。



#### 4. 近年来预防金融犯罪的相关情况

为预防金融犯罪，本行重视并加强对全体员工的职业道德教育，将银行业合规相关法律法规、监管政策、内部规章制度等编制成册，形成并下发《合规知识读本》，在全行范围开展学习，强化职业道德修养和风险防范意识；积极开展合规风险排查，加强内控管理检查，及时制止不良行为，严防风险案件苗头的发生，有效控制了风险隐患，确保全年安全运营无事故。

2016 年，本行开展“合规文化年”建设活动，为正本清源，进一步强化员工风险合规意识，本行组织员工参加反腐倡廉警示培训教育，通过参观监狱、廉政教育基地，邀请政法部门或外部专家举办专题讲座、观看反腐倡廉警示教育片等形式，进一步强化了员工的风险意识，推动银行健康稳健发展。



#### 本行近三年预防金融犯罪有关情况

项目	指标单位	2016 年	2015 年	2014 年
治理商业贿赂培训次数	次	12	12	11
反腐倡廉培训次数	次	12	12	11
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	3144	2645	2010
职业道德宣传活动次数	次	26	21	16
报告期内发生法律追究的腐败案件和内部监督部门违规处理的事件数	次	0	0	0



## 五、绿色环保，推进环境保护履责

### （一）支持绿色信贷

2016 年，本行积极响应政府号召，践行绿色金融理念，紧跟国家和监管政策导向，推动绿色信贷业务的发展。通过加大对绿色环保产业的信贷扶植力度，积极推动流程再造，加快产品和金融服务创新。在资源配置方面，本行优先将业务资源积极向节能环保、新能源、低碳减排领域倾斜，年末全行绿色信贷贷款余额较去年增长 6.9%，为响应国家支持“绿色企业”做出了积极的努力与贡献。

#### 1. 加强绿色行业发展扶持力度

2016 年，本行积极贯彻国家绿色信贷政策，按年度制定信用业务投向准入指引，开展行业分类管理，不断加强绿色行业发展扶持力度，鼓励市场条线积极拓展环境友好的项目，重点支持十大重点节能工程建设、循环经济发展、城镇污水垃圾处理、重点流域水污染治理、节能环保能力建设等项目和企业的信贷资金需求。

例如，泉州市圣泽环境工程有限公司是本行的老客户，其致力于污水处理及其再生利用，本行自 2009 年对其进行授信后，一直与其保持良好的授信往来，截至 2016 年末，本行对其发放的贷款余额为 1,689.56 万元人民币，通过不断地支持该企业发展，将银行信贷优先支持绿色贷款的理念落实到位。

#### 2. 严控“两高一剩”行业信贷

2016 年，本行紧随国家政策指引，遵照国家环保法规对企业的要求，注重在信贷政策上支持环保企业，严格限制高污染、高能耗和产能过剩行业的信贷投放。

本行 2016 年修订了《授信业务管理规定及操作规程》，并颁发了《绿色金融管理办法》，将社会和环境风险管理贯穿授信前尽职调查、项目评审、贷后管理各阶段，并对项目筛选、风险识别、报告撰写等内容进行了详细的要求。要求市场条线在进行贷前调查时加入“环境和社会风险专项调查分析”板块内容。在业务拓展环节，本行积极履行社会责任，推动“高污染、高能耗”的企业积极整改以符合国家要求；在项目评审环节，本行对“两高一剩”行业严格准入标准，密切关注国家准入和环保标准的更新，准入时重点关注项目可行性、环境与社会影响等方面，切实做到环境与社会风险的防范；在风险管控环节，本行建立“两高一剩”业务监控台账，实时监控并加强相关项目的贷后走访力度，要求业务人员

密切关注更新项目和客户环保信息，及时采取措施化解风险。

截至 2016 年末，本行“两高一剩”行业贷款余额占比仅为 1.39%，与 2015 年相比占比下降 0.90%，处于较低水平。

### 本行近三年境内机构绿色信贷情况

指标名称	指标单位	2016 年	2015 年	2014 年
绿色信贷余额	亿元	8.26	6.82	4.81
“两高一剩”行业贷款余额 占总贷款余额比重	%	1.39%	2.29	3.08
支持的节能环保项目数量	个	7	14	13

### (二) 开展各类环保活动

“构建绿色文化，打造绿色银行”是本行近年企业文化建设的一项重点工作。让每位员工参与到环保活动中，是绿色文化建设的重要途径与手段。为此，本行每年都组织各类环保相关活动，培养员工的环保意识。

#### 1. 从我做起，开展植树节绿色环保公益活动

3 月 12 日，本行龙岩分行组织员工前往龙岩石镬鼓湿地公园开展了主题为“落实环保责任，从自身做起”的绿色环保公益活动。分行员工除杂草、拾废弃物，使公园绿地焕然一新；做展板、写标语，给一棵棵小树苗放置温馨的小展板，提醒呵护每一棵树；驱赶害虫，扶正歪斜的小树苗；积极向过往市民发放宣传手册，号召更多人参与到绿色环保活动中来，用行动践行环保责任，用宣传影响他人。



#### 2. 阳春五月，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，已经连续 10 余年坚持组织员工参加义务植树，并将其作为员工的必修课。5 月，在本行党总支、工会、团支部号召下，总行及厦门分行的志愿者们前往同安北辰山，进行一年一度的义务植树活动，为绿色低碳事业贡献绵薄之力。



### 3. 呵护地球，开展“地球一小时”环保活动

3月28日，本行号召全体员工积极参与“地球一小时”行动，熄灭办公、家庭照明灯光，关闭电脑、手机充电器等一切不必要的电源，并将本次“地球一小时”活动信息传达给家人、同学、朋友等身边的所有人，鼓励邀请更多的人共同参与到“地球一小时”活动中，并以此活动为契机，将节能减排理念贯穿到每个人的工作、学习、生活的方方面面，尽可能地带动身边每个人实践环保理念。



### 4. 倡导节约，开展“光盘行动”

“一粥一饭，当思来之不易；半丝半缕，恒念物力维艰。”1月28日，本行工会牵头号召全行员工加入“光盘族”，在快乐公益的同时，倡导节约意识，快乐生活，一起向舌尖上的浪费说“不!”。



厉行节约 文明用餐  
节约为荣 浪费可耻

本行近三年绿色运营办公情况统计表

项目	指标单位	2016 年	2015 年	2014 年
办公耗水总量	吨	7120	4511	4320
办公人均耗水量	吨/人	8.75	8.84	10.28
公务车耗油总量	升	24585.62	24408.94	20928.28
公务车人均耗油量	升/人	36.05	49.31	52.32
办公用纸总量	亿张	0.0082	0.00423	0.00451
办公人均用纸量	万张/人	0.12	0.17	0.18
视频设备覆盖率	%	100	100	100

备注:

1. 上表为 2014-2016 年总行相关数据; 2. 从上表可看出, 2016 年人均用水、人均耗油及人均用纸量均比 2015 年有所下降。

## 六、热心公益，真诚回馈社会

秉承真诚回馈社会的理念，本行广泛开展各类慈善公益活动，持续发挥公益活动的社会价值。2016 年，本行公益慈善捐赠达 876.89 万元，占本行境内机构税后利润的比例达到 0.22%。各附属、分支机构踊跃开展丰富多彩的公益活动，

在提升自身公众形象的同时，为社会公益事业做出了积极贡献，获得了社会各界的广泛赞誉。

### （一）倾心打造“汇爱行动”公益平台

本行始终坚持“发展取之于民，成果惠之于民”的理念，在自身发展壮大的同时，重视践行企业社会责任。11月28日，由厦门国际银行、闽都中小银行教育发展基金会和凤凰公益联合打造的“汇爱行动”公益平台启动仪式在京举行，“汇爱行动”公益平台旨在搭建精准扶贫的桥梁，为响应国家全面脱贫攻坚计划及关注留守儿童工作部署尽到一份努力，更是力争依托该平台的广阔性与深入性，进一步扩大公益受惠面，为践行企业社会责任做出积极贡献。



## 1. “厦一站·汇团圆”关爱留守儿童大型公益行动

### （1）“厦一站·汇团圆”第一季活动

为响应国家全面脱贫攻坚计划及国务院常务会针对关注留守儿童的工作部署，2016年1月，本行携手凤凰网联合发起第一季“厦一站·汇团圆”关爱留守儿童大型公益行动，联动全国11大城市，为全国多组留守儿童家庭提供免费机票和过年礼包，助力在外打工的父母春节返乡，与远在家乡的留守孩子团聚，让留守儿童家庭过一个团圆年。“厦一站·汇团圆”公益项目凭借着独特的关注视角、暖心的发起缘由以及项目执行前中后期所持续产生的正面社会影响力，获得了业界的充分认可和鼓励，极大地提升了品牌形象和知名度。项目全程实现公益

专题曝光量超过 1226 万，覆盖用户数超过 858 万，纪录片、宣传片及明星 ID 视频播放逾 562 万次，发布新闻报道 180 余次，并一举斩获 2016 年中国银行业好新闻“突出贡献奖”、2016 中国广告长城奖广告主奖、第八届中国广告主金远奖银奖、卓越竞争力社会责任奖、第六届中国公益节特别致敬大奖、2016 年度责任品牌奖等。



## (2) “厦一站·汇团圆”第二季活动

为延续“厦一站·汇团圆”关注留守儿童公益活动的温情，将其塑造成为策略性、可持续性的明星公益项目，本行再接再厉于 2016 年 12 月全面启动“厦一站·汇团圆”第二季活动，并在第一季活动的基础上进一步扩大了资助范围，以北京、上海、珠海、厦门、福州、泉州等地作为活动据点，面向全国留守儿童家庭提供 300 份春节回乡的往返机票和汇团圆儿童新春大礼包，协助外出务工人员与留守在家的子女实现 2017 年春节团圆。此外，“厦一站·汇团圆”第二季采用全新的“银企对接”资助方案，留守儿童家庭中在外打工的父母任意一方，只

要符合相关资助条件便可通过其所在公司申请团体报名，公司统一征集有返乡机票资助需求且家庭有困难的员工，并向本行申请资助，力争给留守儿童更多“精准关爱”。



## 2. 公益支教行走计划

本行于 12 月 8 日、16 日先后启动了两场“明星支教”活动，爱心公益大使丁克森、苏岑与本行志愿者们分别前往贵州习水、福建三明的留守儿童学校进行探访，开展了一对一帮扶活动，尽己所能，为那里的留守儿童送去关爱。并力争以小善意撬动大公益，更好地奉献社会，吸引更多的爱心企业加入联盟，集聚更多社会力量。



### 3. “汇爱行动”公益盛典

12月26日晚，本行联合凤凰网、凤凰公益、凤凰新闻客户端主办，凤凰公益行动伙伴中英人寿等共同参与的“2016 行动者联盟之汇爱行动公益盛典”在北京康莱德酒店圆满举办。盛典以“关爱留守儿童”为主题，回顾了2016年本行以及其他企业伙伴作为凤凰公益行动者联盟成员在留守儿童关怀救助方面取得的公益成果，呼吁更多的企业力量、社会力量加入到中国公益事业中，将“有行动才有未来”的公益理念传播给更多有爱心的人。



## （二）全面铺开各项公益活动

### 1. 热心教育科研事业

#### （1）赞助并全情参与“中国金融开放与全球资产配置论坛”

在全球经济金融复杂嬗变的格局下，中国在如何深化金融开放，如何从贸易大国迈向金融强国等方面，面临着诸多压力、挑战和机会。在此背景下，11月12日，本行赞助厦门大学举办“中国金融开放与全球资产配置论坛”活动，邀请来自中国大陆、香港、澳门、台湾以及美国等地的800余名厦门大学金融界校友“老少咸集”，为中国金融业的繁荣发展献计献策。



#### （2）协助厦门大学开展体验式教学

7月22日，由厦门大学特聘教授李志文带领的厦门大学经济学院金融国际试点班47名同学参访了本行总行，并开展了体验式教学活动。活动期间，本行相关领导与同学们分享了银行的发展历程与经验、银行遇到的困难及解决方案、银行未来的发展方向等，更有博士后工作站的博士后们针对学生提出的案例讨论、点评，帮助厦大学子拓展与银行相关的金融知识，提高课本外的分析现实的实践能力。





### (3) 资助福建省多所中小学校

中小学教育是提高社会民众思想道德素质和科学文化素质的基本途径，多年来，本行重视中小学教育事业的发展，于 2016 年向厦门双十中学、莆田市城厢区筱塘小学和仙游县东山小学、三明市宁化县水茜镇庙前小学和清流县沙芜学校合计提供超过 164 万元的教学资助，用于各中小学奖学助学、改善教学条件、开展课题研究、加强师资建设等用途，为中小学教育事业的发展倾尽绵薄之力。



### (4) 资助厦门市特殊教育专项奖助活动

为支持厦门市教育事业的发展，本行联合闽都中小银行教育发展基金会捐赠 100 万元在厦门市教育基金会设立“厦门国际银行、闽都基金会教育发展奖助基金”，用于资助用于厦门市特殊教育的专项奖助活动。

### (5) 关爱农村学子，援建爱心示范图书室

为营造良好的读书氛围，使农村学子能够读好书，通过知识认识外面的世界，通过知识改变原本不幸的命运。2016 年 6 月，本行主动参加由福建省关工委组织的“新天地多媒体互动阅读教室”援建行动，合计资助 30 万元为省内三所贫困中小学建立多媒体阅读教室。



#### (6) 资助“天使阅读计划”暨爱心书屋公益活动

为了丰富农民工子弟的课余生活，温暖这些孩子的心灵，本行参与资助由福建新华发行集团鳌峰坊书城特组织举办“天使阅读计划”暨爱心书屋公益活动，为农民工子女捐赠图书，充实孩子们的业余生活，鼓励孩子们多读书、爱读书、读好书，在书籍的海洋中汲取知识的甘露，在阅读中快乐成长。



### (7) 资助“百侨百企科教助学”暖冬行动

本行联合闽都中小银行教育发展基金会参与由福建省侨联、省东南科技产业开发研究院联合发起的“百侨百企科教助学”暖冬行动，捐赠 10 万元为四所农村贫困校的学生们捐赠合计 300 个科教文体包，也是本行连续第三年参与捐助百侨百企科教助学活动，为农村贫困学校、留守儿童捐赠“科教文体包”，努力帮助贫困学生用知识改变命运，用学习开创未来。



### (8) 资助燕京小天鹅公益改善办学条件

6 月，本行北京分行响应月坛街道公益活动，前往燕京小天鹅公益学校援建，捐赠办公用品、文具等，并与学生开展了丰富多彩的互动，与学校老师开展座谈，了解学校情况和面临的困难，带去本行的问候和关爱，并表达在街道的统一组织下尽力资助学校基础设施建设的愿望。教育援建公益活动进一步提高了本行对外影响力和品牌形象，树立积极承担社会责任的良好形象，并为教育事业的发展做出贡献。



### (9) 关爱少数民族学子的健康成长

9月23日，本行宁德分行志愿者一行前往金涵少数民族希望小学开展志愿服务活动，为孩子们带去各类慰问礼品，包括少儿丛书、文具礼包及体育用品等，送去了对少数民族学子健康成长的关爱。同时，为进一步普及金融基础知识，宁德分行志愿者兵分两路，为希望小学低年级和高年级学生分别讲解金融常见基础知识。



## 2. 热心扶贫救灾

### (1) 支援灾区，重塑鹭岛

2016年9月15日凌晨3时05分，第14号台风“莫兰蒂”于厦门翔安沿海登陆，是2016年以来全球最强台风，百年不遇。台风过后鹭岛绿树尽毁，满目疮痍。为积极响应厦门市政府灾后倡议，本行厦门分行广大青年志愿者立刻行动起来，纷纷走上街头，深入小区进行道路疏通和清洁等志愿服务行动，共同恢复公共环境，为灾后重建工作奉献一份力量。



美好家园，共同建造。作为厦门一份子，当家园遭到重创，厦门分行青年志愿者离开舒适的办公区域，主动走上街头，深入社区，贡献自己的绵薄之力，传递温暖，展现国行人的风貌。

### (2) “授渔计划 1 帮 1” 精准扶贫公益志愿活动

5 月，本行北京分行联合中国社会福利基金会开展“授渔计划 1 帮 1”精准扶贫公益志愿活动——走进河北青龙县。该活动由北京分行资助志愿者参加，并主动联系社会福利基金会共同参与此次的公益活动，并资助 24 名贫困学生，活动荣获“青年之声公益之夜”之“优秀志愿者奖”。



### (3) 举办环卫工人送爱心活动

3 月 13 日，本行漳州分行携手漳州丫好小记者团去到漳州市环境卫生车队管理处，为环卫工人带上爱心物资，向 10 位辛苦付出的环卫工人献上爱心。漳州分行借助本次活动向默默奉献的环卫工人朋友们致以敬意，同时也号召全社会都能关心、支持环卫事业，共同创造和维护漳州美丽家园。



### 3. 关爱老人生活

#### (1) 爱铸重阳节，情暖老人心

为了弘扬中华民族尊老、敬老、爱老、助老的传统美德，营造关爱老年人的良好氛围，在重阳节到来之际，本行志愿者赴厦门市同安区五显镇北山村，亲切慰问了村里的 90 余位老人。志愿者们将事先准备好的大米和食用油等慰问品挨家挨户地送到各位老人家中，与老人们亲切攀谈，并送上节日问候，给他们带去来自社会的温暖。



#### (2) 孝心善行，情暖空巢老人

4 月，本行泉州分行组织志愿者前往“丰泽东海街道云谷社区老人学校”将一些水果以及热水袋抱枕作为礼物赠送给空巢老人，帮老人打扫卫生，整理东西，为老人做一些力所能及的事情。通过陪老人聊聊天，积极为老人普及金融理财产品知识，并提示近年来的一些防骗金融手段，帮助老人更好地管理自己的养老金，过好退休生活。



#### 4. 热心公益文化事业

##### (1) 举办“温暖三月行，红色雷锋跑”大型公益马拉松活动

2016 年 3 月 5 日是学雷锋纪念日，本行漳州分行充分弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，举办了“温暖三月行，红色雷锋跑”大型公益马拉松，本次活动融合了运动精神与公益元素，吸引了上千名参赛队员、长跑爱好者、公益志愿者、媒体记者等齐聚现场。分行同时借助本次活动践行企业的社会责任，捐助善款，为公益事业尽绵薄之力，向社会和民众传递更多暖心的公益力量。



##### (2) 举办慈善爱心健身跑活动

1 月 19 日，本行厦门分行携手厦门筓筓街道办以及海峡导报等多家企事业单位合力举办“慈善爱心健身跑”的活动，通过跨界的合作，投身慈善公益事业，在群众以良好的公益形象展现国行风采。活动起点在白鹭洲水上广场的女神雕像处，沿筓筓湖环跑，路程约 5 公里左右，参与者 200 名左右，活动前期通过筓筓街道 15 个社区的宣传以及海峡导报的号召，确定参加人数，通过前期募捐活动，确认善款金额和社区居民的名单并购置油米进入社区困难户家中慰问。



## 5. 以志愿之名，为文明助力—志愿者专题活动

### (1) 主动参与文明城市创建

为积极响应宁德市“创建省级文明城市”及“12月5日第三十一个国际志愿者日”的活动号召，12月9日，本行宁德分行携手宁德各志愿团队开展交通服务志愿活动，主动参与文明城市创建中，积极履行金融机构对构建和谐社会的责任及义务。



## (2) “大爱鲤城”学雷锋志愿者活动

3月5日，为进一步弘扬雷锋精神，倡导时代新风正气，本行泉州分行于雷锋纪念日举办学雷锋志愿者活动，前往宝洲路和灯星社区进行街道清洁打扫活动，号召大家从我做起，不乱扔垃圾，维护地球的清洁，为建设文明单位、推动社会全面进步贡献自己的力量。



## 6. 博士后科研工作站

本行博士后科研工作站成立于 2008 年，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。建站以来，博士后工作在银行管理层的高度重视、亲自参与下，通过高标准选聘导



师、鼓励博士后参与银行日常工作和对外交流以及制订科学的绩效考评机制等方式努力探索科学有效的博士后管理模式，取得了显著成效。

截至 2016 年末，本行博士后工作站已成功招收 6 批博士后，年末有六名博士后在站开展科研，对推动金融领域的学术研究、促进科研与学术的成果转化以及培养高层次金融人才起到了积极作用。

### 7. 闽都中小银行教育发展基金会

本行以回报社会为己任，与厦门大学联合发起成立“闽都中小银行教育发展基金会”（下称“闽都基金会”）。该基金会是国内第一家中小银行教育发展基金会，旨在开展并资助贫困学生完成学业、高校教师开展学术研究、资助卫生医疗、文化体育、弱势群体等公益项目，促进教育科研和慈善公益事业的发展。2016 年，闽都基金会全年直接和间接公益慈善捐款额逾 854 万元，主要公益活动包括：资助“厦一站·汇团圆”关爱留守儿童大型公益行动；开展“中国金融研究杰出贡献奖”评选；设立高校奖学奖教金、助学金、科研基金；资助大学生科创活动和暑期社会实践活动；援建贫困中小学多媒体室、爱心图书室以及基础设施建设；组织重阳节敬老、六一儿童节关爱等活动。

此外，闽都基金会为繁荣金融领域学术研究和学科建设，于 2016 年 8 月正式启动了奖金额高达百万元的第二届中国金融研究杰出贡献奖的评选工作，并邀请了来自北京大学、清华大学、中国人民大学、复旦大学、中国社科院、厦门大学等国内著名高校和研究机构金融领域的权威专家学者，组成包括逾 40 位成员的“中国金融研究杰出贡献奖评奖委员会”，负责对候选人进行专业评审和遴选。北京大学光华管理学院博士生导师刘玉珍教授以总票数 15 票荣获第二届中国金融研究杰出贡献奖。相关颁奖工作将于 2017 年启动。

### 8. 近三年各类公益资助和捐赠数据

指标名称	指标单位	2016 年	2015 年	2014 年
公益慈善投入总额	元	8,768,904.20	4,811,000.00	5,054,200.00
公益慈善投入总额占税后利润的百分比	%	0.215%	0.145%	0.230%
公益慈善项目数	个	20	17	12

注：包含本行发起的闽都中小银行教育发展基金会的公益支出。



## 七、共享发展，倾力履行社会责任

### （一）政府责任

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”、“利税 100 强”及“纳税信用等级 A 级企业”（最高等级），并连续多年被评为“福建省纳税百强”。2016 年，本行在省内缴纳税费 15.26 亿元，同比增长 25.49%，为地方财政收入作出了较大贡献。

为响应省政府扶持经济金融薄弱地区的发展，本行于 2016 年筹划在省内莆田、三明、南平开设分行，其中莆田分行、三明分行已正式开业，南平分行已获批筹建，将于 2017 年一季度开业，以实际行动加大对经济金融薄弱地区经济发展的支持力度。

### （二）员工责任

#### 1. 员工多元化管理概况

本行坚持公平、公正、公开的原则，开展人员招聘、培训等工作，内部实施扁平化管理，减少管理层级，提升沟通效率。2016 年，本行响应政府政策，全力解决大学生就业难问题，加大校园招聘力度，全年解决了近千人的就业问题，在履行社会责任的同时，构建年轻化、高素质的员工团队，塑造“青年银行家”雇主品牌。

本行近三年境内机构员工概况

指标名称	单位	2016 年	2015 年	2014 年
员工总数	人	3144	2634	2016
女员工比例	%	36.42%	37.51%	36.77%
中高层管理人员的女员工比例	%	31.91%	34.67%	36.33%
少数民族员工人数比例	%	2.54%	1.97%	1.51%
本科及以上学历人数（占比）	%	89.98%	88.53%	88.84%
45 岁及以下员工人数（占比）	%	98.22%	98.25%	98.07%

注：以上统计不含劳务派遣制人员。

#### 2. 员工培训

本行 2016 年培训工作以业务培训为推手，以平台创新为武器，不断完善培训体系，秉持“五双”经营管理模式，突出人力资本质量和价值双领先，始终将员工培养放在人力资源管理的首要位置。积极推进员工培训工作量质双升，创新培训理念、丰富学习形式、强化培训组织管理，确保培训覆盖全员，满足多层面、多方位的人才发展和业务培训需求，助力员工快速优质成长、助推业务又快又好



发展，实现各级人才群鹰翱翔。

2016 年，本行共组织举办各类培训项目 1016 场、参训人次 35788 人次、人均培训次数 12 次，在培训场次、参训人次、人均参训次数均创新高。

本行近三年境内机构培训统计

境内机构培训统计	单位	2016 年	2015 年	2014 年
员工培训项目数	期	1016	1015	413
员工培训经费支出	万	1065	847	674
员工培训人次	人次	35788	28634	14497
员工人均培训数量	学时	46	44	66
交流人数	人	280	361	665
轮岗人数	人	191	164	165

注：员工人均培训天数为总行口径。

本行始终坚持和践行“缺啥补啥、为业务服务、逢学必考、引进来走出去”的原则和宗旨，紧跟业务“热点、难点、创新点”，及时组织举办系列主题业务助推培训、“零售业务大讲堂”系列培训、零售客户经理及柜面人员零售营销技能提升项目等各类与业务紧密结合的重点培训。不断丰富学习形式，创新学习工具，创立“国行易学堂”移动在线学习平台，加大课程体系建设和课程开发力度，引进外部课程 103 门，内部开发微课程 36 门，丰富和打造培训品牌，开办中高层管理人员培训项目、“雄鹰展翅”基层管理人员培训班、“雏鹰成长”新员工集训营、管理培训生培养计划以及 2016 年合规文化年合规管理主题教育培训系列活动等多方位人才培养项目，帮助各级人才提升管理和技能水平。

### 3. 保障员工权益

除落实国家薪酬福利制度之外，本行还建立起了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、员工补充医疗保险、家庭财产保险等在内的员工保障。2016 年，本行响应国家政策，推出弹性作息制度，作为福建省内第一家推行该政策的金融机构，为员工谋取了实在的福利。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%。同时，鼓励员工工作进修，对于获取相应学历或相关证书的员工积极予以支持，保障员工权益。

本行不忘关爱员工的身心健康，定期集各类保持身体健康、心理愉悦等方面的小常识、小技巧，及时分享给各位员工，帮助大家在节奏快、压力大的日常工作中维持合理的作息、平稳的心态，保障有质量的生活状态。



本行每年均定期组织员工进行体检, 给员工提供基本的医疗保障。本行积极组织文体活动, 分行以工会为核心, 定期组织员工进行篮球、网球、羽毛球、足球、健身、飞镖、运动会等活动, 并不定期组织相关比赛; 同时, 分行在本年度开展了形式多样的文化团建活动, 包括新年团拜、三八丽人节、中秋节、圣诞节及分行成立周年主题活动等, 极大地丰富了员工业余生活。





#### 4. 丰富员工业余生活

高度重视企业文化建设，通过总行牵头、工会牵头等多种方式，开展举办了各种丰富多彩、形式多样的员工业余活动，增强员工的凝集力和爱行爱岗的敬业精神，不断升华企业文化的内涵，发挥无形文化的有形力量。

组织开展爬山、春游等户外活动；开展各类文体活动，每周安排篮球、羽毛球、网球、足球、乒乓球、瑜伽、游泳等定期兴趣小组活动，并适时开展烘焙、亲子、联谊、庆生、趣味运动会、啦啦操、劳动竞赛等主题活动；结合银行重大节点、庆典，开展合唱、朗诵等文艺活动；组织青年志愿者开展公益活动，极大丰富了员工的业余生活。



### 5. 主动帮助困难员工

本行每年均为员工办理家庭财产意外损失保险与人身健康及重大疾病保险。员工及其家庭遭受特别创伤（如天灾、火灾、伤害事件、车祸、重病、子女就学等）或家庭经济出现困难者，银行工会及时走访慰问并给予其提供补助金，帮助员工分担压力的同时也积极传递银行对员工和员工家庭的关爱与感恩。

同时，本行坚持进行员工访谈，听取员工意见，确保员工意见表达渠道畅通；关注员工在工作生活中的问题和困难，并及时给予有效的帮助和解决。例如为切实解决部分员工无时间找房、未能找到合适的房源等租房困难，银行工会牵头为

员工寻找离工作地点近、性价比高的房源，推荐给需要租房的员工；继续开设“行长信箱”，多渠道收集员工在工作和生活中所遇到的问题 and 困难，了解员工心声，从实处真正帮助有需求的员工。



### (三) 社区参与

本行紧跟监管要求和工作部署，自觉履行专业金融机构的责任和义务，积极组织或参与内容丰富、形式多样的金融教育宣传活动，为广大市民提供金融相关知识与服务，包括金融知识普及月、金融知识进万家活动、反假货币及反洗钱宣传活动等，发挥行业优势，提供便民金融服务。通过一系列的活动向市民介绍更为详尽、专业的金融知识，加强广大市民和社会对金融知识的认识及对本行社会责任履行的认同，展示银行良好的企业形象，为金融服务工作贡献力量。

#### 1. 开展“金融知识进万家”活动

为了响应中国银行业协会的号召，全面提高公众金融安全意识和金融知识水平，共同营造和谐的金融消费环境，本行北京分行积极投身“金融知识进万家”宣传活动，通过集中化、系统化开展宣传活动，引导金融消费者科学合理使用银行产品和服务，提升消费者保障自身资金财产安全的意识和能力。活动集中宣传 26 次，参与员工人次 82 次，宣传受众人数达 4.68 万人。



## 2. 开展“3.15 消费者权益日”诚信文化宣传活动

根据中国人民银行关于进一步做好诚信文化教育的工作部署，为大力培育和践行社会主义核心价值观，全面提升社会公众的诚信文化素养，努力营造诚实守信的社会氛围，本行各分支行积极采取点面结合的宣传模式，通过对周边社区、商场以及合作公司群众派发宣传单和现场讲解等方式，讲解假币防范、个人征信以及规范使用信用卡等金融知识，开展诚信道德教育。其中，3月15日珠海分行分派宣传人员驻点拱北市场、南湾社区、珠海南方航空行政大楼等场所，设立了户外“诚信文化宣传台”，摆放了征信折页等多方面宣传资料，对与群众生活息息相关的征信知识进行了广泛宣传，并及时解答了公众疑问。



## 3. 积极践行农村金融普惠

9月9日，为响应《中华人民共和国慈善法》正式实施及纪念9月5日首个“中华慈善日”，本行宁德分行积极响应“普惠金融，精准扶贫”的号召，作为本次活动志愿者团队中唯一的金融机构携手当地公益组织及单位前往柘荣县仙岭村开展“中华慈善日，从仙岭出发”主题公益活动，深入金融服务盲区，借助慈善活动，践行农村金融普惠，将金融服务延伸至农村地区，为当地村民开展金融知识宣传服务，以孤寡老人为重点宣讲对象，向其宣传第五版新版人民币防伪鉴别方法、防诈骗技巧等金融基础知识，并对当地群众的金融知识问题进行详细耐心的解答，提高了当地村民金融知识素养及金融风险防范意识，实现了农村金融普惠的有效探索。



#### 4. 开展老年社区金融服务

鉴于老社区居民年龄结构偏大，金融诈骗事件频发，导致老年人财产安全受到威胁这一情况，本行上海分行于9月26日开展了2016年“社区老人防金融诈骗”之系列金融知识宣传活动，以社区活动为契机，向社区老人进行防金融诈骗的教育，有效提高了社区老人的防范意识。



#### 5. 金融知识普及月贴心服务进社区

9月份，本行福州分行组织全辖机构开展了“金融知识普及月”活动，各支行营业部人员将宣传活动延伸至周边社区中，进行开放式普及宣传，通过在小区设立宣传咨询台、安排专人对社区居民讲解金融知识，回答居民相关问题，积极主动向客户及社区群众宣传。在解答过程中，本行工作人员以专业的知识、耐心的解答、微笑的服务将银行从业人员专业态度、社会责任以及员工热情积极的工作作风展现给民众。



## 八、报告后记

### （一）展望新征程

展望 2017，本行将继续秉持“以客为尊”的服务理念，以提升客户服务体验和满意度为目标，进一步加快改革转型步伐，加大推进大数据研发、重点打造“支付服务体系、生活服务体系、金融服务体系”三大体系支撑的国行特色生活圈，精选与客户息息相关的生活场景，为客户嵌入最便利的增值服务和多元的投资产品。进一步推进企业社会责任与银行自身发展的进一步融合，主动承担更多经济、社会、环境责任，为实现“创特争优，打造中小银行标杆”的战略目标不懈奋斗。

2017 年，本行将继续强化产品与服务创新，通过科技创新助推传统电子银行渠道建设，促进互联网金融创新，增强客户体验，为客户创造卓越价值；继续紧跟国家产业政策和信贷政策的资金投向，增加绿色信贷的投放力度，将金融机构在社会资源配置中的中枢作用发挥极致；继续向战略新兴产业、医疗、社会养老等重点环节及薄弱领域适当倾斜信贷资源，对民生相关的消费信贷进行重点扶持，促进民生福祉改善；坚持人本文化，保障员工权益，关怀员工成长。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，努力创造最大的经济价值、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	<b>战略与分析</b>	
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	<b>公司概况</b>	
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	<b>报告参数</b>	
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
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数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息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
3.12	表列各类标准披露在报告中位置	采用
3.13	寻求外部认证的政策及现行措施	未来采用
4	<b>公司治理</b>	
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



指标	指标内容	采用情况
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	<b>经济绩效</b>	
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
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.	<b>环境绩效</b>	
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效率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.	<b>社会绩效</b>	
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



指标	指标内容	采用情况
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
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
S01	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
S03	接受组织反腐败政策和程序培训的雇员比例	采用
S04	惩治贿赂个案所采取的行动	采用
S05	公共政策的立场以及参与公共政策的发展和游说	采用
S06	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
<b>金融行业补充指南</b>		
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 2016 年社会责任报告》。这是厦门国际银行股份有限公司持续第六次公开发布的社会责任报告。为了更好的满足您的需求，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，我们殷切的期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

传真：+86 592-2988788 邮编：361001

邮寄：福建省厦门市思明区鹭江道 8-10 号国际银行大厦五楼发展研究部

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

注：请您在相应的“”内打“√”。

您对厦门国际银行股份有限公司社会责任工作和本报告的意见和建议：

---

---

您的信息

姓名 \_\_\_\_\_ 工作单位 \_\_\_\_\_

职务 \_\_\_\_\_ 联系电话 \_\_\_\_\_

传真 \_\_\_\_\_ 电子邮件 \_\_\_\_\_