厦门银行
Xiamen Bank

厦门银行官方微信

厦门银行股份有限公司
厦门市湖滨北路101号商业银行大厦 邮政编码:361012
全国客服热线:400-858-8888

厦门银行 2021年度社会责任报告

厦门银行
Xiamen Bank

2021
社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

A股股票代码:601187

编制说明

报告范围

报告组织范围：

本报告以厦门银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、各分支行及福建海西金融租赁有限责任公司。

报告时间范围：

2021年1月1日至2021年12月31日。

报告发布周期：

本报告为年度报告，上一份报告发布时间为2021年4月。

数据说明

本报告所披露的各项数据与信息主要来自本公司内部相关统计报表，日常梳理、总结的社会责任实践案例。报告所披露的财务数据均来自《厦门银行股份有限公司2021年度报告》，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。

编制依据

本报告根据中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引等规定编制。

报告保证方式

厦门银行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。

发布形式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布,电子版可在厦门银行官方网站（网址：www.xmbankonline.com）查阅。

目 录

董事长致辞 01

一、关于我们

公司简介 05
组织架构 06
公司治理 07
关键数据表 08
专栏：启新程 正青春 厦门银行成立25周年 09
年度大事记 11
社会认可 13

二、社会责任管理

责任理念 17
责任体系 18
利益相关方沟通 20

三、完善治理 创造经济价值

党建引领 23
回报股东 25
推进资本补充 25
投资者关系 26

四、坚守使命 支持实体经济

支持民营小微 29
聚焦普惠金融 30
助力乡村振兴 31
强化融资服务 31

五、深耕闽台 融汇两岸资源

聚焦对台金融 35
沟通海峡两岸 38

六、绿色发展 共建美丽中国

发展绿色金融 39
践行低碳运营 43

七、客户为先 优化服务体系

深化网点转型 44
推动服务“智慧进化” 47
消费者权益保护 48

八、践行责任 倾力回馈社会

践行人本关怀 51
心系社会民生 55

九、披荆斩“疾” 筑牢抗疫防线

深入疫情防控最前线 57
保障金融服务生命线 63
筑牢复工复产新战线 65

十、展望未来

反馈 67

董事长致辞

回眸2021，这是意义非凡的一年。我们有幸亲历了党的百年华诞，见证了脱贫攻坚的全面胜利、全面建成小康社会等在党和国家历史上有里程碑意义的大事，共同开启了全面建设社会主义现代化国家新征程。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，厦门银行以新三年战略规划（2021-2023）为引领，坚守金融企业的初心和使命，积极投身抗疫与乡村振兴，把践行社会责任融入企业的高质量发展，不断为助力经济、社会、生态的协调可持续发展贡献金融力量。

扎根地方，服务实体经济，是我们不变的初心

这一年来，我们紧扣国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，聚焦国家战略决策部署和重点领域，依托传统信贷、投行业务、金融租赁等金融产品与工具，构建起“融资+融智”的小微企业全生命周期服务体系，不断引导信贷资金支持战略新兴产业发展，加大对传统优势产业转型升级的金融支持，并着重支持制造业、绿色产业、“专精特新”等重点领域，助力地方经济不断向好发展。

不断创新产品，做深两岸金融业务，持续擦亮我们对台服务的招牌

在新三年战略的指引下，我们将原归属于对公板块的“台商业务部”提升为跨全行各业务板块的“台商金融部”，并依托台胞“薪速汇”、专属信用卡、台商信用贷、两岸通速汇等创新产品与特色服务，构建起全面的两岸金融业务体系，进一步提升对台服务的专业性和服务效率，持续探索海峡两岸融合发展的新路径、拓展对台金融先行先试，力争成为最懂台胞的银行。

践行绿色发展理念，发展绿色金融，我们为经济与环境的和谐发展添砖加瓦

这一年里，我们持续践行国家绿色发展政策，支持绿色金融改革，加大绿色信贷投放，积极准备发行绿色金融债券，运用物联网、大数据等技术，引导信贷资金更好地支持绿色经济、低碳经济、循环经济；大力发展电子银行业务，推进无纸化办公，不断完善绿色运营体系，构建低碳环保银行，为助力经济可持续发展、构建生态文明贡献金融力量。

助力抗疫，服务民生，我们真诚诠释企业的社会责任

面对此起彼伏的疫情，我们闻令而动、主动作为，加大信贷支持力度，减费让利，精准纾困，全力支持企业复工复产和持续经营；深入抗疫一线，参与各项抗疫志愿活动，与社会各界心手相连，共克时艰。我们坚持把企业发展与践行社会责任相结合，一如既往支持乡村振兴，聚焦助学助老，开展结对帮扶及各类公益活动，让企业发展的成果反哺社会，不断拓展企业社会责任内涵。

党的百年成就鼓舞人心，新的伟大征程催人奋进

我们将在新三年战略规划的指导下，聚焦中小，深耕海西，融汇两岸，打造价值领先的综合金融服务商，以更好的业绩助力经济、环境、社会协调发展，成就客户、创造价值、践行企业担当，奋力谱写全面建设社会主义现代化国家新征程的篇章。

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

吴世群

厦门银行股份有限公司
党委书记、董事长

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

01
关于我们

公司简介
组织架构
公司治理
关键数据表
专栏：启新程 正青春
厦门银行成立25周年
年度大事记
社会认可

03

公司简介

厦门银行成立于1996年，2020年10月27日，在上海证券交易所主板上市，股票代码601187，是福建省首家上市城商行。2020年，厦门银行获评“全国文明单位”荣誉称号。

2008年，厦门银行成功引进台湾富邦金控的全资子公司——富邦银行（香港）作为战略股东，成为大陆首家具有台资背景的城市商业银行。2018年，富邦金控正式受让子公司所持有的全部厦门银行股份，直接持股厦门银行。目前，厦门银行第一大股东为厦门市财政局，第二大股东为台湾富邦金控。截至2021年末，集团资产总额3295亿元。各项主要财务指标符合监管要求，主体信用评级AAA级。

厦门银行在福建省全部九个设区市和重庆市设立分支机构，截至2021年末，全行有87个现代化经营网点，员工3134人。作为区域内金融市场业务资格和牌照齐全的城商行，厦门银行向构建多元化、多层次的金融服务体系稳步前进，在泉州成立控股子公司——福建海西金融租赁有限责任公司；在厦门自贸试验区设立资金营运中心专营机构；在福建自贸试验区福州片区创设全国首家理财专营机构——厦门银行理财中心。

立行二十五年来，厦门银行始终践行城商行服务实体经济的使命，坚持做小微企业的主办银行，致力为小微企业创业、展业与发展提供定制化融资产品与服务，推出无缝续贷产品“接力贷”、免抵押信用贷款产品“企金税e贷”、科技金融组合套餐等系列特色产品，持续加大对制造业、科技创新、绿色发展等实体经济的支持力度。连续7年荣获“厦门市银行业金融机构服务小微企业优秀机构”等荣誉。

作为一家台资背景银行，厦门银行充分借鉴战略股东先进的金融服务与管理理念，不断加强特色化、差异化经营，致力于打造成为“两岸金融合作样板银行”，在两岸金融合作方面不断先行先试早在2009年就开设了大陆银行业首个台商业务部，并于2021年提升为跨全行各业务板块的“台商金融部”；为台商融资提供专属信用类贷款产品；创新推出“资金大三通服务体系、“两岸通速汇”结算产品、大陆首张台胞信用卡、首个线上两岸薪资汇出产品“薪速汇”等，助力台胞在大陆安居展业。

近年来，厦门银行不断加速数字化转型，持续推进大零售转型战略，以专业团队、专业能力做实做大大众客户，搭建线上线下双渠道，运用大数据及智能营销平台实现线上的精细化运营，在生活场景的方方面面服务客户，提升零售金融服务能力，致力打造“零售”精品银行。

面向未来，厦门银行将继续秉承“立足地方经济、服务中小企业、面向城市居民、服务两岸台商”的市场定位，加快品牌化经营、区域化布局、综合化发展步伐，聚焦中小，深耕海西，融汇两岸，打造价值领先的综合金融服务商。

集团资产总额
3295 亿元

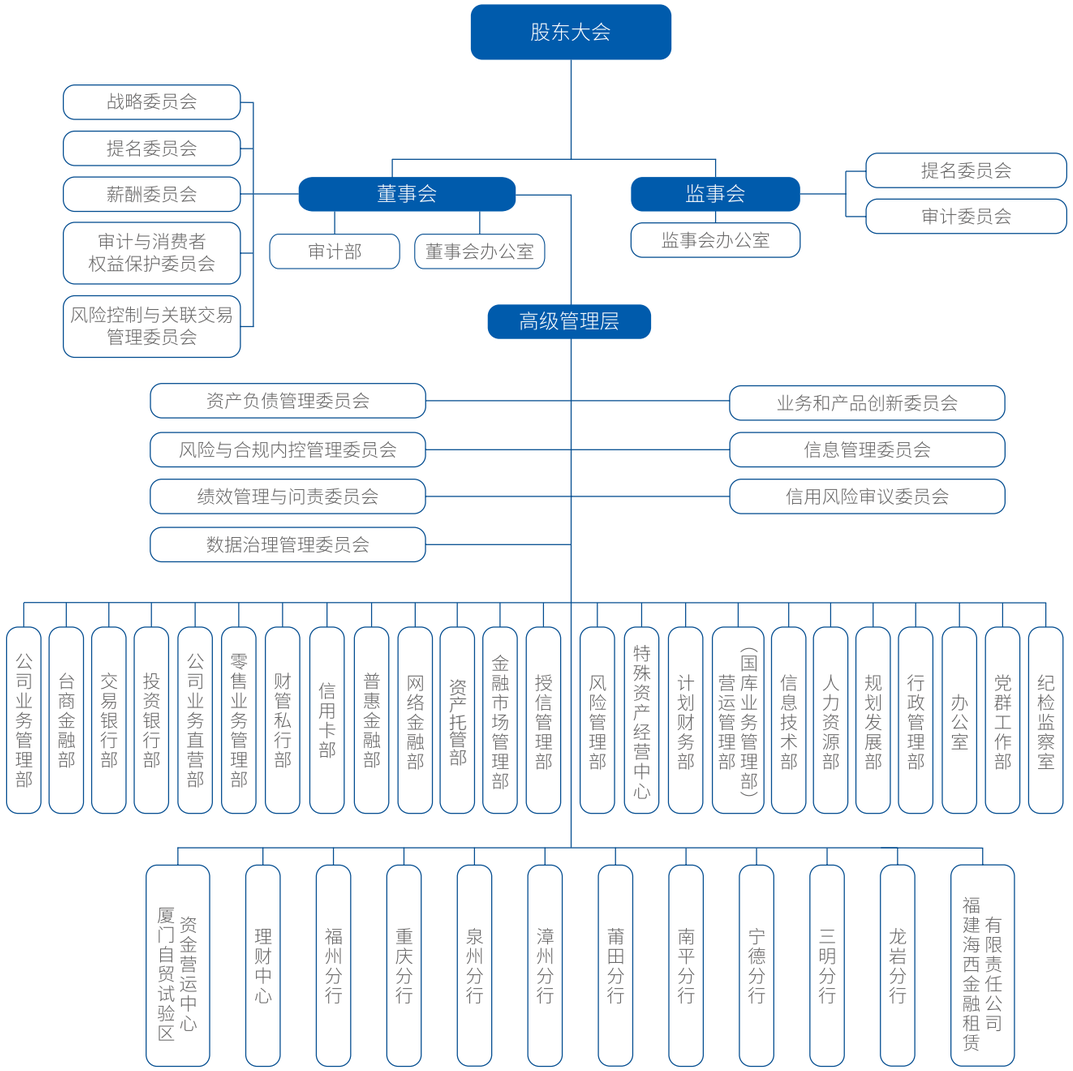
主体信用评级
AAA 级

现有员工
3134 人

现代化经营网点
87 个

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

组织架构



注：资产托管部因申请相关资质需要而设立，因尚未获得相关资质，未实际开展业务。

公司治理

本公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国证券法》《银行保险机构公司治理准则》等有关法律、法规及规范性文件的规定，不断完善以股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、监事会为监督机构、管理层为执行机构的“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”现代公司治理架构。

报告期内，本公司高度重视公司治理工作，将打造规范化、市场化、特色化的公司治理作为重要目标，按照行业监管要求和资本市场监管要求，持续推动党的领导和公司治理的有机融合，持续规范股东行为，优化多元稳定的股权结构，着力加强董事、监事和高管层成员履职行为规范，提升董事会等治理主体的履职质效，提升信息披露质量，规范投资者关系管理，以高质量的公司治理推动本公司各项业务持续稳健发展。

2021年度，本公司股东大会、董事会、监事会及高级管理层能够各司其职，依法依规履行职权，董监事依法独立履职，履行各自职能、义务，共同维护股东利益以及包括存款人等相关方的利益。报告期内，本公司召开股东大会3次，共审议17项议案，听取5项报告。董事会向股东大会负责，承担本公司经营和管理的最终责任，按照法定程序召开会议，行使职权。报告期内，本公司共召开董事会会议12次，其中现场会议6次，共审议84项议案，听取6项报告。本公司监事会本着对全体股东负责的态度，与董事会、高级管理层保持密切的联系与沟通，及时将监事会重点关注事项提示高级管理层，通过强化监督为持续稳健发展保驾护航。报告期内，公司共召开监事会会议8次，其中7次现场会议，共审议43项议案，听取3项报告。本公司高级管理层坚持党建引领，坚定本源导向，完善风险管控，加强内部管理，推进转型创新，有效提升发展质效，确保全行保持稳健良好的发展态势，较好地完成了董事会确定的年度目标任务。

召开股东大会

3次

审议17项议案
听取5项报告

召开董事会会议

12次

现场会议6次
审议84项议案
听取6项报告

召开监事会会议

8次

现场会议7次
审议43项议案
听取3项报告

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

关键数据表

	指标	2021年	2020年	2019年	单位
经济指标	总资产	329,494,574	285,150,280	246,867,556	千元
	营业收入	5,315,527	5,555,613	4,509,326	千元
	股东权益	23,265,278	19,673,630	15,572,416	千元
	净利润	2,212,914	1,856,002	1,736,449	千元
	利润总额	2,361,858	1,835,288	1,741,631	千元
	纳税总额	1,062,982	690,359	647,296	千元
	资本充足率	16.40%	14.49%	15.21%	%
	不良贷款率	0.91%	0.98%	1.18%	%
	拨备覆盖率	370.64%	368.03%	274.58%	%
社会指标	营业网点数	87	68	61	家
	员工总数	3134	2840	2583	人
	女性员工占比	53.41%	53.24%	52.8%	%
	女性管理人员数	231	193	165	人
	员工年人均培训次数	25.36	14.1	12.6	次
	公益捐款总额	8,512,227.22	9,989,023.89	5,524,380	元
环境指标	绿色信贷	1,827,272	842,744	421,008	千元

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

25周年
25th ANNIVERSARY
1996–2021

专栏：
启新程 正青春
厦门银行成立25周年

二十五载风雨历程，本公司在各级党委、政府的关心指导和社会各界的大力支持下，乘着改革开放的东风，犹如一股春潮涌起，汇入改革开放的时代洪流之中，开启了一段与时代变革、行业发展同频共振，与地方经济、社会民生互惠共赢的成长历程。

1996年
厦门银行的前身——“厦门城市合作银行”成立

1998年
“厦门城市合作银行”更名为“厦门市商业银行”

2008年
引进战略投资者一富邦银行(香港)，开启两岸特色的经营之路。

2009年
为配合战略发展需要，“厦门市商业银行”更名为“厦门银行”

2010年
福州分行成立，实现跨市经营

2011年
重庆分行成立，实现跨省经营

2015年
完成福建省设区市网点全覆盖

2016年
成立控股子公司——福建海西金融租赁有限责任公司

成立首家专营机构——资金营运中心

2017年
成立第二家专营机构——理财中心

2018年
富邦金控改为直接持股，厦门银行成为大陆首家台资直接入股的城商行

2020年
成功登陆上交所主板，成为福建首家上市城商行。荣获“全国文明单位”荣誉称号

外部主体信用评级获评AAA级

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

年度大事记

1月1日 本公司连续第七年参与承办“慈悲心·翰墨情——厦门新年书画慈善行”活动。

1月7日 本公司2021年第一次临时股东大会选举吴世群、檀庄龙、洪主民、吴昕颢、毛建忠、周永伟、庄赛春（女）、汤琼兰（女）、宁向东（独立董事）、戴亦一（独立董事）、谢德仁（独立董事）、聂秀峰（独立董事）、陈欣（独立董事）为公司第八届董事会董事；选举陈铁铭、吴泉水、袁东（外部监事）、方燕玲（外部监事，女）为公司第八届监事会监事，与公司第六届职工代表大会选举的张永欢、朱聿聿（女）职工监事，共同组成公司第八届监事会。

2月5日 本公司“爱·过年”公益项目购买的爱心物资，随2021年福建省“红十字博爱送万家” 活动走进贫困地区。

3月8日 本公司厦门杏林支行荣获“全国巾帼文明岗”荣誉称号。

3月10日 本公司荣获厦门金融工作联席会议授予的“厦门市2020年度金融支持‘六稳’‘六保’先进单位”荣誉称号。

4月28日 本公司正式开通 4009-188-088 全行外呼营销号码。
本公司2020年度业绩说明会在上海证券交易所成功举办。

5月7日 本公司牵头主承销的福建省首单乡村振兴超短期融资券、厦门市首单乡村振兴债务融资工具——厦门夏商集团有限公司2021年度第六期超短期融资券（乡村振兴）成功发行。

5月15日 本公司团员青年们来到三明展了党史学习教育活动，激励和引领本公司广大团员青年传承红色基因、感悟初心使命、不懈拼搏奋斗。

5月26日 本公司协办的2021年度台资企业资本市场培训班在总行顺利举行。

6月18日 本公司亮相第十九届中国·海峡创新项目成果交易会，福建省副省长郭宁宁莅临本公司展馆参观考察。

6月25日 本公司由外汇市场自律机制普通成员升级为基础成员，是当前基础成员中的六家城商行之一。

7月1日 本公司发布《永远跟党走》快闪，献礼中国共产党成立100周年。

7月19日 2021年度厦门银行台籍实习生计划拉开帷幕，50名台籍学生齐聚厦门银行，共同开启为其一个月的实习生活。

7月24日 本公司举办了“厦行心向党 建功新征程”——庆祝中国共产党成立100周年党史知识竞赛。

7月30日 本公司党委举办的“翰墨光影百年路·扬帆启航新征程”——庆祝建党100周年书画摄影展正式开幕，助力营造感党恩、颂党情、跟党走的家国情怀。

8月2日 本公司荣获“承载梦想，走向健康”全国职工健步走网络公开赛甲组（1000人以上企业）第五名。

8月20日 厦门银行2021年度台籍实习生计划圆满落幕。

9月2日 本公司入选“上市公司2020年报业绩说明会优秀实践案例。

9月7日 本公司作为福建省展区的银行金融服务代表之一，携惠台金融、跨境金融服务产品首度亮相2021年中国国际服务贸易交易会。

9月8日 本公司正式推出“英鹭贷”产品，以“量身定制”方式为高层次人才提供专属信贷服务。

9月14-9月22日 厦门疫情期间，本公司共捐赠款项、物资等约合112.3万元，支持福建省抗击新冠疫情。

9月28日 本公司与厦门创翼数字科技有限公司合作的“基于物联网技术的绿色供应链金融”项目，入选中国人民银行金融科技创新“监管沙箱”，成为福建省金融科技创新监管工具第一批创新应用。

10月15日 本公司举行第十一届“赠人玫瑰 手留余香”无偿献血活动。

10月25日 本公司特邀请股东代表、客户代表、董监事以及机构投资者欢聚一堂，在厦门银行总行大楼成功举办“互利共赢 携手成长”——厦门银行上市一周年投资者线下交流会。

10月29日 本公司“数字员工项目”荣获华信奖“年度银行数字化优秀项目奖”。

11月25日 本公司小微贷款产品“企金税e贷”荣获“2020年支持民营企业十佳金融产品奖”。

11月29日 本公司举行“对台特色支行”授牌仪式，来自厦门、福州、重庆、泉州、漳州等五地的20家支行成为“对台特色支行”。

11月30日 本公司迎来成立25周年行庆，全行各地分支机构“联动庆生”共祝厦门银行25周岁生日快乐。

12月6日 本公司荣获厦门市第二届厦门市金融科技优秀项目优秀奖。

12月30日 《厦门银行发展历程（1996-2020）》正式发布，与同步发布的《厦门银行发展历程大事记》画册、《一路向前，进无止步》回顾视频，共同构成本公司完整的25年回顾系列作品。

社会认可

- 本公司厦门杏林支行荣获中华全国妇女联合会授予的“全国巾帼文明岗”荣誉称号。
- 本公司荣获中国上市公司协会授予的“上市公司2020年报业绩说明会优秀实践案例”荣誉称号。
- 本公司荣获中共厦门市委组织部、厦门火炬高新区管委会、厦门市国资委授予的“2021厦门十佳人才企业雇主品牌”荣誉称号。
- 本公司荣获中国人民银行厦门市中心支行授予的“厦门市金融业网络安全知识竞赛团体第二名”荣誉称号。
- 本公司荣获厦门市地方金融监督管理局颁发的“服务民营企业突出贡献银行一等奖”。
- 本公司汤姿平劳模创新工作室荣获厦门市总工会授予的“厦门市劳模创新工作室”荣誉称号。
- 本公司荣获厦门金融工作联席会议授予的“厦门市2020年度金融支持‘六稳’‘六保’先进集体”荣誉称号。
- 本公司荣获第一资源 2021中国人力资源战略管理年会（第十四届）、2021中国人力资源先锋评选（第十三届）授予的“2021中国人力资源先锋雇主”荣誉称号。
- 本公司荣获前程无忧授予的“杰出雇主”荣誉称号。
- 本公司荣获海投网授予的“最具影响力雇主”荣誉称号。

- 本公司的“基于物联网技术的绿色供应链金融”项目荣获中国人民银行授予的“全国金融科技创新优秀30佳案例”“福建省金融科技创新监管工具第一批创新应用”荣誉称号。
- 本公司荣获中国中小企业投融资交易会组委会授予的“2021年金融服务中小微企业优秀案例”荣誉称号。
- 本公司荣获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授予的“2021年厦门市小微企业优秀金融服务机构”荣誉称号。
- 本公司的“基于大数据风控和人工智能技术的惠农贷服务”项目荣获中国人民银行福州中心支行授予的“福建省金融科技赋能乡村振兴示范工程”荣誉称号。
- 本公司的“厦门银行5G营业网点”项目荣获中国信息通信研究院、河南省大数据管理局、河南省地方金融监督管理局、河南银保监局、河南省工业和信息化厅颁发的“第四届‘绽放杯’5G应用征集大赛智慧金融专题赛优秀奖”。
- 本公司荣获中国外汇交易中心授予的“2020年度银行间人民币外汇市场40强”“2020年度银行间外汇市场优秀会员——最佳人民币外汇会员”“2020年度银行间外汇市场优秀会员——最佳人民币外汇即期会员”“2020年度银行间外币货币市场优秀会员——最佳外币拆借会员”荣誉称号。
- 本公司荣获中央国债登记结算有限责任公司颁发的“中债担保品-潜力新锐机构奖”。
- 本公司荣获中国进出口银行授予的“2020年度金融债券承销做市团‘优秀做市交易商’”荣誉称号。
- 本公司荣获上海清算所颁发的“2020年度债券净额自营清算优秀奖”。

- 本公司荣获上海票据交易所授予的“2020年度优秀会员单位”荣誉称号。
- 本公司的“厦门银行厅堂营运智能化”项目荣获城银清算服务有限责任公司颁发的“运营管理创新优秀案例奖”。
- 本公司的“企业现金管理系统”荣获城银清算服务有限责任公司颁发的“服务优化创新优秀案例奖”。
- 本公司的“美团无界卡”荣获城银清算服务有限责任公司颁发的“产品创新优秀案例奖”。
- 本公司的“数字员工项目创新案例”荣获《银行家》杂志社颁发的2021中国金融创新奖“十佳金融科技创新奖”、上海瞻仕商务咨询有限公司颁发的“‘华信奖’年度银行数字化优秀项目奖”。
- 本公司荣获《当代金融家》杂志社授予的第四届“铁马——最佳零售中小银行”荣誉称号。

- 本公司荣获《金融电子化》杂志社颁发的“2021金融业渠道创新突出贡献奖”。
- 本公司福州分行荣获福建金融工会、福建省金融团工委授予的“2021年福建金融系统‘金点子’创新创效项目”荣誉称号。
- 本公司海西金租团委荣获福建省金融团工委授予的“2020年度福建省金融五四红旗团委”荣誉称号。
- 本公司漳州分行荣获中共漳州市委、漳州市人民政府授予的“2018-2020年度漳州市级文明单位”荣誉称号。
- 本公司泉州分行荣获中共泉州市丰泽区委、泉州市丰泽区政府授予的“2018-2020年度文明单位”荣誉称号。
- 本公司厦门同安支行荣获厦门市总工会授予的“2021年厦门市‘五一先锋号’集体”荣誉称号。
- 本公司厦门集美支行荣获共青团厦门市金融工作委员会授予的“2019-2020年度厦门金融系统青年五四奖章集体”荣誉称号。
- 本公司漳州分行团委荣获共青团漳州市金融工作委员会授予的“2020年度漳州市金融系统五四红旗团委”荣誉称号。
- 本公司南平分行团委荣获共青团南平市金融工作委员会授予的“2020年度南平市金融系统五四红旗团委”荣誉称号。
- 本公司三明分行团委荣获共青团三明市金融工作委员会授予的“2020年度三明市金融系统五四红旗团委”荣誉称号。
- 本公司三明分行营业部荣获三明市妇女联合会授予的“2020-2021年度三明市巾帼文明岗”荣誉称号。
- 本公司南平延平支行荣获南平市创建青年文明号活动组委会授予的“2021-2023年度市级青年文明号”荣誉称号。
- 本公司重庆分行荣获重庆市银行业协会颁发的“重庆市银行业2020年度社会责任服务典范奖”。
- 本公司海西金租党委荣获中共厦门市财政局直属委员会授予的“先进基层党组织”荣誉称号。
- 本公司三明分行第二党支部荣获中共厦门市财政局直属委员会授予的“厦门市财政局先进基层党组织”荣誉称号。

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

02
社会责任管理

责任理念
责任体系
利益相关方沟通

责任理念

使命

创新金融，服务社会
创设平台，成就员工
创造价值，回报股东

愿景

共创“强而优、富而和”的现代金融典范

精神

诚信务实 创新变通
团结进取 开放包容

口号

心手相连 承诺百年

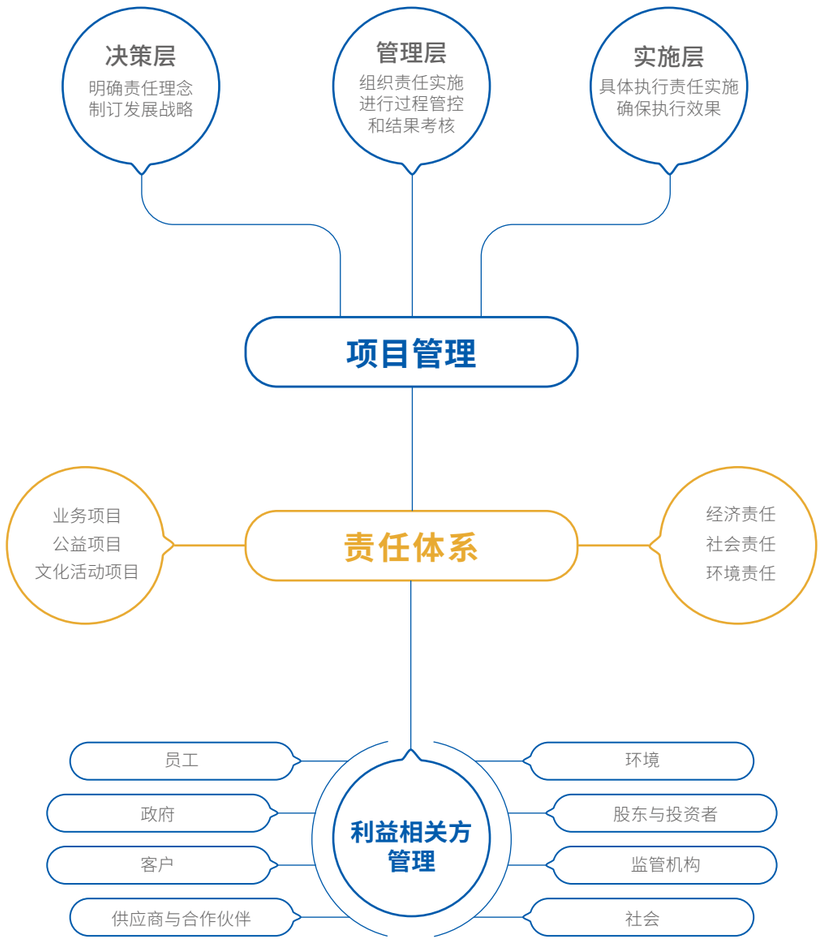
2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

责任体系

本公司坚持将自身的愿景和使命与社会的可持续发展紧密融合，把企业社会责任意识融入到战略规划、公司治理、业务发展和企业文化建设中，并依托金融专业优势将其转化为具体行动，主动承担经济责任、社会责任和环境责任，服务经济社会可持续发展大局，以实现自身与各利益相关方的共同进步和可持续发展，促进企业与社会实现和谐共赢。

	目标	内部举措	外部举措
经济责任	促进经济高量发展	守法合规、诚信经营、为股东创造更多价值	服务实体经济、支持小微企业成长、助力地方经济发展、服务两岸经贸商旅、服务广大城市居民
社会责任	促进社会和谐发展	关爱员工、保护消费者权益、提升客户满意度	扶贫助困、支持公益、构建和谐社会
环境责任	促进环境可持续发展	建设低碳银行	发展绿色金融、规避环境风险

依托完善的社会责任管理体系，本公司已形成由决策层、管理层和实施层自上而下、层层落实的组织体系，同时将履行经济责任、社会责任、环境责任与开展业务经营、参与社会公益项目、建设企业文化有机结合，努力实现本公司的发展与利益相关方的期望相契合。



利益相关方沟通

本公司高度重视来自利益相关方的期望与诉求，积极拓宽沟通渠道，持续健全与利益相关方的长效沟通机制，积极开展与利益相关方相关的工作，持续提升自身实力，不断提高实现利益相关方期望的能力，并将此作为本公司履行社会责任、实现可持续发展、促进各方和谐共赢的有效途径。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	主要回应
政府	支持实体经济 助力两岸交流 实施普惠金融 支持社会民生 依法诚信纳税	日常沟通 专题汇报	遵守法律法规 金融支持实体经济发展 持续开展普惠金融 开展对台金融服务和文化交流活动 积极参与社会公益活动
监管机构	完善公司治理 维护金融稳定 强化风险管控 确保合规经营 保障客户权益	准入审批 现场与非现场检查 报送经营情况 重大事项报告	持续完善公司治理体系 实施全面风险管理 完善合规体系与内部控建设 普及金融知识
股东与投资者	健全公司治理 深化转型改革 可持续的投资回报 保障股东权益 强化信息披露 增强抗风险能力	定期报告与信息公告 股东大会 日常沟通	持续完善公司治理体系 强化战略规划引导 实施全面风险管理 持续实施降本增效 及时开展信息披露 加强投资者关系管理
客户	推动金融普惠 创新金融服务 提升用户体验 保障客户权益	日常沟通与座谈会 客户信箱 客服热线 门户网站、微信公众号、微博等	加强消费者权益保护 提升文优服务水平 强化客户服务能力 持续进行业务和产品创新 加强金融科技运用 普及金融知识
员工	保障合法权益 职业发展机会 员工成长发展 提升员工福祉	职工代表大会 定期面谈 员工座谈 走访慰问	遵守国家法律法规 完善工会机制 持续畅通职业生涯通道 提供多元化培训 保障员工平等、公平的权益 及时跟踪员工满意度反馈 开展形式多样的企业文化活动 关心员工及家庭困难
供应商与合作伙伴	公平透明的合作 诚信履约 实现互利共赢 关注成长发展	招投标 走访调研 日常沟通	加强采购管理 实施项目合规采购 基于平等、互惠、互利原则开展合作
社区	提倡和谐发展 促进社区发展 支持民生改善 实施公益帮扶	社区活动 走访调研 日常沟通 社区共建	维护社区公共关系 金融支持社区发展 开展金融知识普及 参与社区公益活动
环境	支持绿色发展 支持环境保护 规避环境风险	客户走访 风险评估	发展绿色金融 开展绿色公益活动 推行低碳运营 发展电子银行

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

03

完善治理
创造经济价值

党建引领
回报股东
推进资本补充
投资者关系

党建引领

作为一家具有台资背景的混合所有制企业，本公司党委班子针对自身特点，加强政治引领，推动银行不断向好发展。2018年，本公司将党建工作写入公司章程，明确坚持党的政治核心地位，把党的建设融入公司治理的各个环节，推动党建工作与经营发展深度融合，把党建工作成效转化为企业发展优势。

依照公司治理程序，本公司党委班子成员通过“双向进入、交叉任职”，分别进入董事会、监事会、经营层中，使党组织的政治核心作用通过这一领导机制得到较好发挥。同时，本公司把党委的机构设置、职责分工、工作任务纳入全行的管理体制、管理制度、工作规范，有效促进党委领导作用与现代公司治理机制的有机融合。

依托党组织这个平台，本公司各级党组织主动走出去，将服务力量下沉到机关、企业、街道、社区、学校、医院等，积极与各方建立共建合作关系，持续探索打造“党建+共建”的管理模式，推行精细化、零距离服务，以“红色引擎”驱动业务拓展，切实解决客户的“关键小事”，真正的将“近邻党建”落在实处，助力本公司更好地融入当地社会民生建设，进一步把党建引领转化为服务地方经济的强劲动力。

案例
学党史 促发展

2021年4月，本公司党委书记、董事长吴世群带队，组织全行领导干部赴红色革命圣地——重庆，开展党史和红岩精神的学习并对全行开展党史学习教育进行动员部署，并在红色教育基地中重温革命情怀，传承奋斗精神，以知行合一的方式学好党史，努力把学习成果转化为做好银行工作的动力和成效，以高质量党建引领高质量发展，不断创造新的业绩。

案例
创党建品牌 助银行发展

本公司将党建工作明确写入公司章程，明确坚持党的政治核心地位，把党的建设融入公司治理各环节，推动党建工作与经营发展深度融合，将党建工作成效转化为企业发展优势，在重点打造“金融梦 · 奋斗者”的党建品牌基础上，还延伸推出了分行党建子品牌——“红岩先锋”“榕城好乡里”，子公司党委党建子品牌——金融梦 · 刺桐情，以及基层党支部党建子品牌——海沧好厝边，并以党建品牌建设为契机与多方党建共建、业务协同，持续提升金融服务质效，为服务地方经济注入强劲动力。

花絮：党建引领筑根基 扬帆破浪启新程

百年征程波澜壮阔，百年党史催人奋进。在中国共产党百年华诞之际，本公司开展了形式多样的活动，共同追寻红色历史、学习党史党章、传承红色基因、抒发爱党之情，为本公司的更好发展注入红色力量。

《唱支山歌给党听》《红星闪闪》……

本公司的萌宝们用稚嫩但充满力量歌声唱响了对党成立百年的礼赞，为党献上最真挚的祝福。

推出快闪视频《永远跟党走——厦门银行献礼庆祝中国共产党成立100周年》

本公司各基层党委的党员们以红歌串烧的方式，共抒爱党情怀，唱响红色赞歌，以不懈奋斗新时代的决心和砥砺前行跟党走的恒心，携手建功新时代!

举办“学党史 强信念 跟党走”——厦门银行青年员工座谈会

激励和引领厦门银行广大团员青年感悟初心使命，传承党的红色基因，为全面建设社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴中国梦不懈奋斗。

举办“厦行心向党建功新征程”——庆祝中国共产党成立100周年党史知识竞赛

用“以赛促学、以学促行”的形式展示了本公司全体员工党史学习教育的成果。

为庆祝党的百年华诞，本公司特别举办了庆祝建党100周年书画摄影展，并以书法、绘画、摄影等为载体，真情、真实、真切地展现了中国共产党的光辉历程、伟大成就和宝贵经验，弘扬主旋律，激发正能量，抒发爱党爱国情怀，营造了本公司干事创业、开拓创新的企业文化氛围。

▲ 书画展开幕剪彩

▲ 厦门银行员工在参观书画摄影展

回报股东

2021年，本公司稳健经营，总体经营情况稳中向好。报告期内，实现营业收入53.16亿元，剔除2020年通过诉讼收回的票据资管业务收入后，同比增长9.56%；实现归属于母公司股东的净利润21.69亿元，较上年增加3.46亿元，增长18.99%；基本每股收益0.80元，较上年增加0.05元。报告期末，归属于母公司普通股股东的每股净资产7.68元，较上年末增长10.32%。近年来，本公司实施持续、稳定的利润分配政策，确定合理的现金股利分配比例，有效地保证了股东回报。

营业收入

53.16 亿元

同比增长9.56%

归属于母公司股东的净利润

21.69 亿元

增长18.99%

推进资本补充

2021年3月，本公司成功发行无固定期限资本债券15亿元，并分别于2021年10月、11月，累计发行45亿元二级资本债，通过多渠道的资本补充为本公司业务稳健发展奠定夯实的基础。

发行无固定期限资本债券

15 亿元

累计发行二级资本债

45 亿元

投资者关系

公司持续加强投资者关系管理，不断推进工作机制建设。设立了投资者邮箱和投资者热线，及时回复E互动平台投资者提问，举办了业绩说明会，保持与投资者的有效沟通，同时定期举办投资者调研活动，实现与资本市场的良好互动。

案例
入选“上市公司2020年报业绩说明会优秀实践案例”

▲ 入选“上市公司2020年报业绩说明会优秀实践案例”

2021年9月，“上市公司2020年报业绩说明会经验交流会”在北京召开。作为A股市场的新兵，本公司从3756家已召开2020年度业绩说明会的上市公司中脱颖而出，成功入选“上市公司2020年报业绩说明会优秀实践案例”。业绩说明会是上市公司与投资者间架起一座沟通的桥梁，有利于投资者更准确地读懂年报、更全面地了解企业。未来，本公司将持续加强与投资者的沟通，不断提升信息披露质量，履行上市公司责任，以更加优异的经营业绩回报广大投资者的关心与厚爱。

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

04

坚守使命
支持实体经济

支持民营小微

聚焦普惠金融

助力乡村振兴

强化融资服务

本公司坚守金融服务实体经济的天然使命，立足地方经济发展战略和产业发展方向，持续加大对实体经济的信贷支持力度，助力地方产业结构调整升级，为地方经济的可持续发展作出应有的贡献。

支持民营小微

如何更好地服务实体经济、助力小微企业不断向好发展，一直是本公司的重要课题之一。为进一步做好民营小微企业的金融服务，本公司发挥城商行与生俱来的本土化、地缘化优势，扎根地方，不断深耕地方经济，持续发挥台资背景优势，以市场需求为驱动，以科技赋能金融服务，通过优化服务机制、加大资源倾斜、利用专项政策等举措，建立起了一套“敢贷、愿贷、能贷”的长效金融服务机制，切实满足民营小微企业“短、小、急、频”的资金需求。

优化机制

为进一步支持民营小微企业发展，本公司不断完善小微金融服务机制体制建设、优化激励机制，为小微企业业务发展引进“愿贷”活水，有效缓解企业“融资难、融资贵”问题。为增强小微企业融资的可获得性，本公司特别设置小微企业贷款FTP定价曲线，对普惠型小微企业贷款给予优惠的内部资金转移定价，提高客户经理投放小微企业贷款的工作积极性。同时，优化财务资源配置，通过开展小微企业专项营销竞赛等多种方式鼓励客户经理“多劳多得”，激发客户经理营销积极性。

资源倾斜

本公司以小微条线信贷资源配置作为切入点，通过单列小微企业信贷计划，引导信贷资源向小微倾斜，并单独制定普惠型小微贷款新增投放要求，对普惠型小微贷款给予重点支持，优先保证普惠型小微企业的用款额度。

用好政策

为更好地支持实体行业小微企业发展，解决其融资难、融资贵的问题，本公司利用专项信贷规模资源及优惠政策，推动本公司营销团队投入更多资源及精力助力小微企业发展，使实体经济中的小微及民营企业能够真正享受到复工复产优惠政策及人行的支小再贷款、再贴现优惠政策。

另一方面，本公司积极应用人行再贷款的政策，并对普惠型小微企业、小微企业主及个体工商户的经营性贷款实行阶段性利率优惠，全力支持普惠型企业有序复工复产。2021年度，本公司累计申请再贷款83.02亿，累计利用再贷款资金发放贷款笔数超4500笔，支持企业数量超3700户。

累计申请再贷款
83.02亿

累计利用再贷款资金发放贷款笔数
超4500笔

支持企业数量
超3700户

聚焦普惠金融

公司将发展普惠金融作为践行社会责任的重要发力点之一，积极响应国家支持民营企业和小微企业发展的战略部署，通过加大信贷资源配置、创新普惠金融产品、推进流程优化等举措，进一步提升小微企业普惠金融服务的深度、广度和温度，助力实体经济高质量发展。

针对小微客户的差异化需求，本公司推出了“快E贷”“税e抵”“台商e企贷”“信E贷”“税e贷”等多款小微金融产品，其中“企金税e贷”在2021年11月荣获中国人民银行厦门市中心支行颁发的“2020年支持民营企业十佳金融产品奖”奖项。互联网+、大数据等数字技术也为本公司的“银税互动”信用贷款产品提供了新的支撑。2021年7月，本公司充分运用纳税数据信息，并结合互联网平台和大数据风控技术，在原有“税e融”“企金税e贷”两款税贷基础上全新推出“个金税e贷”，更加便捷高效的服务流程，让更多诚信纳税小微企业享受到基于纳税信用的融资服务。

为进一步提升小微服务效能，本公司创新推出“信贷工厂”模式，借助数字化、智能化等技术手段，实现业务在线申请，并通过集约化的风控管理、流程管理、职责分工等，使得小微业务作业流程形成工厂的“流水线”，大幅提高银行内部作业效率，进一步提升小微客户的业务体验。

截至2021年末，本公司全辖已有86个经营网点开办普惠金融业务；本公司普惠型小微企业贷款余额（银保监口径，含个人经营性贷款）444.35亿元，较年初增加100.44亿元，增幅29.20%；普惠型小微企业贷款增速保持高于全行各项贷款增速，普惠型小微企业贷款客户数较年初增幅为22.17%，贷款成本也较2020年有所下降，全面完成监管部门的“两增两控”考核目标。本公司在小微金融方面的努力多次受到监管部门的肯定，连续7年获评“厦门市银行业金融机构服务小微企业优秀机构”。

普惠型小微企业贷款余额
444.35亿

较年初增加
100.44亿

增幅
29.20%

助力乡村振兴

为助力巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，本公司立足自身经营实际，积极落实各级监管部门关于支持农村经济发展的各项方针政策，发挥城商行精、特、优的比较优势，持续开展农村生产要素融资业务，通过不断优化现有涉农信贷产品、创新融资方式等举措，积极推进服务“三农”金融工作，切实加大“三农”信贷投放力度，提升精准服务“三农”的效能。针对农村地区融资难、融资贵的问题，本公司制订涉农贷款、普惠型涉农贷款等指标的信贷增长计划，同时将任务切实分解至各地区分行。

此外，本公司结合现有产品对基于地域资源优势的特色产业集群进行授信，以及外部数据和客户经理尽调数据，切实发挥金融在农村生产要素配置中的作用，帮助农村地区的土地、资产、资源等要素活起来，赋能乡村振兴，助力实现共同富裕。

案例
落地福建首单乡村振兴超短期融资券

2021年5月，本公司发行了福建省首单乡村振兴超短期融资券、厦门市首单乡村振兴债务融资工具——厦门夏商集团有限公司2021年度第六期超短期融资券(乡村振兴)。本笔债券部分募集资金用于夏商集团下属子公司的国内生猪采购，将有效推动采购地区生猪养殖产业发展、保障重要农产品有效供给和促进农民持续增收，及时补充了夏商集团在“乡村振兴”工作推动中的资金需求，为支持乡村振兴提供了有力的资金保障。

案例
创新推出“乡村振兴——石财贷”

本公司走访调研了泉州市水头地区石材行业，结合疫情防控下行业需求分析，于2021年10月创新推出了“乡村振兴-石财贷”，额度最高3000万，抵押折率高达100%，期限最长10年，其中小微企业可配合“接力贷”产品可做到无缝续贷，且对因复工复产的新增贷款需求给予内部利率优惠，同时积极引导受困乡镇企业申请“纾困”贷款，享受政策红利，降低企业融资成本。

强化融资服务

2021年，本公司严格贯彻国家关于金融服务制造业高质量发展的重要决策部署，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，通过加强制造业贷款考核、对制造业中长期贷款实行差别化优惠考核、畅通银企对接渠道、推动制造业专案及产品创新等方式，进一步提升制造业金融服务质效。截至2021年末，本公司制造业贷款余额超170亿元，较年初增幅超30%。

另一方面，依托集团优势，本公司通过控股子公司——福建海西金融租赁有限责任公司完善的金融租赁产品和服务体系，充分发挥金融租赁“融资+融物”的优势，不断创新租赁产品、优化服务模式，进一步拓宽企业融资渠道，以点带面拓宽本公司中小微企业金融服务广度和深度，为民营、小微企业设备更新换代及升级改造提供支持，帮助民营小微企业转型升级。

年末制造业贷款余额

超170亿元

较年初增幅

超30%

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

05

深耕闽台
融汇两岸资源

聚焦对台金融
沟通海峡两岸

作为大陆首家具有台资背景的城商行，本公司依托台资股东背景及区位优势，聚焦两岸交流合作，不断先行先试、开拓创新，持续扩大两岸金融合作深度与广度，用更优质、更便捷、更贴心的金融服务，助力福建加快建设台胞台企登陆的第一家园。

聚焦对台金融

为进一步聚焦两岸金融业务，本公司于2021年将原归属于对公板块的“台商业务部”提升为跨全行各业务板块的“台商金融部”，负责台胞、台企、台湾同业客群的统筹经营以及涉台机构的合作推动；在分行层面，本公司在台胞台企较多的5家分行设立管理部门台商业务部，负责分行台商对公和零售业务的管理；在服务队伍方面，除了原有的台商业务专营团队外，本公司将20家营业网点挂牌为对台特色支行，进一步提升台商服务队伍的专业度。

为助力台商在陆展业，本公司推出了两岸异地抵押融资、两岸通速汇等一系列服务。2021年，在台商增信贷等台商专属授信产品的基础上，本公司推出“台商流水贷”“台农贷”“台商E企贷”等产品，优化台商税易贷，便利台资企业融资，助力台资企业持续稳定发展。

为便捷台胞在大陆安居，本公司不断完善“资金大三通”服务体系，与台湾领先企业建立战略合作，创新打造在台旅游全产业链服务平台；发行大陆首张面向台胞的专属信用卡，有效解决台胞在大陆办卡门槛高、手续杂等问题；推出大陆首个台胞专属线上化汇薪产品“薪速汇”，让台籍客户无需临柜便可直接通过厦门银行手机银行将完税薪资汇至境外收款人……一系列方便快捷的金融服务直击台胞痛点，便捷台胞在陆安居乐业。

案例
与多家机构建立战略合作关系

2021年，本公司与兴业证券、上海证券交易所、福州大学等多家机构签署战略合作协议，并重点在服务台企台胞方面开展全方面合作。

2021年4月，本公司与上海证券交易所签署的战略合作备忘录，双方将围绕为台资企业提供信贷融资、改制上市、兼并重组、发行公司债等金融服务，开展全面、深入、长期的合作，推动台资企业与资本市场的有效对接，拓宽融资渠道，降低融资成本，助力两岸融合与共同发展。

2021年12月，本公司福州大学签署战略合作协议，双方将在海峡两岸暨港澳教育科技文化经贸交流、服务台生台师台胞台企方面进行全方位合作。同时，双方还共同成立“厦门银行-福州大学促进海峡两岸暨港澳融合发展基金”，此基金将专项奖励在促进海峡两岸暨港澳融合发展工作中做出突出贡献的社会各领域人士及表现突出的台生台师。

▲ 厦门银行与福州大学共同成立“厦门银行-福州大学促进海峡两岸暨港澳融合发展基金”

▲ 厦门银行与上海证券交易所签署战略合作备忘录

案例
缓解台农企业融资难题

漳浦台创园是国家首批批准设立的两个台创园之一，吸引众多台农落户漳浦发展。为有效缓解园区内台农企业融资难题，解决已授信台农企业每年倒贷的成本高、增贷难等问题，本公司推出“漳浦台农企业授信专案”，在专属政策支持下，有效破解园区台农企业增贷难、转贷难、解押并证难等多维度难题。截至2021年末，本公司已累计与21家漳浦台创园台农企业建立服务往来，核准授信并已落地6家，投放金额超6300万，对台农的整体服务方案获得园区内台农的广泛好评。

累计与漳浦台创园台农企业建立服务往来
21 家

核准授信并已落地
6 家

投放金额
超 **6300** 万

案例
举办台资企业资本市场培训班

▲ 厦门银行台商金融部李清伟为与会台资企业代表介绍台企的银行综合金融服务方案。

▲ 厦门银行举行福建省台资企业资本市场专题培训会，助力台企利用资本市场和两岸金融服务做优做强。

2021年5月、7月，本公司携手上海证券交易所，分别在厦门和福州举办了台资企业资本市场培训班，共有70余家拟上市的优质台资企业代表参加培训。系列培训围绕A股资本市场新形势、相关政策的解读等主题，为参训拟上市客户代表答疑解惑，帮助福建省台资企业利用资本市场和两岸金融服务做优做强，支持台资企业产业升级。

沟通海峡两岸

本公司在深耕两岸金融市场的同时，积极搭建两岸交流平台，拓展两岸交流合作领域。本公司连续多年举办台湾高校实习计划；全程赞助重点对台交流项目“海峡两岸少儿美术大展”；连续多年成为“两岸斗茶节”的重要合作伙伴，冠名赞助“厦门银行杯”两岸企业青年篮球邀请赛，并在闽渝两地透过营业网点持续开展各类文化活动，在两岸融合方面不断深耕。

案例
2021年度台籍实习生计划

▲ 厦门银行2021年度台籍实习生计划圆满落幕

2021年8月，50名来自厦门大学、福州大学、上海交通大学等8所高校的台籍学生，完成了为期一个月的实习。在这一个月内，实习生在本公司的不同岗位进行历练，学习银行业务实操、金融产品知识、客户服务、产品营销，参与企业营销、产品研发设计、宣传设计和市场调研。从懵懵懂懂到颇有心得，实习生们完成了宣传文案61份、金融服务方案6份，并进行了成果汇报。丰富的实习内容，让实习生们实现了真正的产学研结合。多年来，本公司坚持为台湾青年实习就业营造有利环境，让更多台籍青年加深对大陆经济文化的了解，增进两岸青年交流。截至2021年末，本公司已开展了10期台湾高校实习计划，累计接待了435名台湾学生。

▲ 厦门银行行长吴昕颢为参与台籍实习生计划的台籍学生授予“见习生”胸牌

沟通海峡两岸

案例
海峡两岸少儿美术大展

▲ 在第十二届海峡两岸少儿美术大展上，孩子们在观赏少儿美展画作

2021年，第十二届海峡两岸少儿美术大展陆续在福州、厦门、北京、台北等地巡展。本次展览以“发现秘密”为主题，从征集的两万多幅两岸少儿画作中挑选近200幅优秀作品，并分为“生活小发现”等四个分主题进行展出。目前，海峡两岸少儿美术大展已成长为两岸覆盖面最广、影响力最大、水平最高的少儿美术大展。本公司作为合作伙伴已连续9年全程支持该活动，旨在期望两岸继续携手，共同推动两岸青少年的成长发展。

案例
两岸（厦门）青年企业家篮球邀请赛

2021年5月，“厦门银行杯”海峡两岸（厦门）青年企业家篮球邀请赛正式拉开帷幕。此次邀请赛吸引了16支参赛队伍、共计230多名两岸青年企业家参与。来自海峡两岸的青年企业家们在球场上共同激情挥洒汗水，通过球技切磋增强情谊。本公司作为本次比赛的赞助商，旨在以篮球为载体、运动为媒介，为两岸优秀的青年和企业建立了良好的交流纽带，进一步深化了两岸青年融合发展，助力搭建两岸青年的友谊之桥。

▲ 厦门银行杯”海峡两岸（厦门）青年企业家篮球邀请赛，并吸引了16支参赛队伍、共计230多名两岸青年企业家参与。

案例
获两岸斗茶系列活动特殊贡献奖

▲ 2021两岸斗茶茶王争霸赛颁奖典礼

琴声袅袅，茶韵悠悠。2021年12月，2021 · 两岸斗茶茶王争霸赛颁奖典礼如约而至，两岸茶企、茶商、茶人再次欢聚一堂，共襄盛举。截至2021年，本公司作为两岸斗茶活动的协办方，已连续8年支持该活动，并荣获两岸斗茶组委会颁发的两岸斗茶系列活动特殊贡献奖。作为一家深具两岸特色的上市城商行，本公司在做好台胞台企金融服务的同时，旨在通过长期支持该活动助力两岸以茶会友，为两岸文化交流添柴加薪，共同推动两岸茶文化的健康发展，让两岸情缘更亲厚、更浓郁。

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

06

绿色发展
共建美丽中国

发展绿色金融

践行低碳运营

本公司积极响应国家发展绿色金融、保护生态的号召，将绿色发展理念融入自身发展战略与经营活动中，持续推进绿色金融建设，支持发展绿色经济、低碳经济、循环经济，积极践行低碳运营、绿色办公，助力环境友好型社会建设，共同建设绿水青山的美丽中国。

发展绿色金融

2021年，本公司坚持以绿色发展理念引领自身经营行为，贯彻落实《绿色信贷指引》等绿色金融政策，严格执行《福建省银行业存款类金融机构（法人）绿色信贷业绩评价实施细则(试行)》等有关规定，鼓励各分支机构提供绿色金融服务，支持绿色相关企业发展，积极落实国家绿色发展政策。

本公司重点支持节能环保、新能源、新材料等绿色金融重点产业，同时对绿色信贷客户给予差别化考核。在客户管理方面：前中后台密切配合，全面夯实绿色信贷认定工作。产品管理方面，建立跨条线联动机制，开发及丰富本公司绿色金融产品体系，积极推动三明分行绿园贷、南平分行绿易贷等分行绿色信贷专案；利用科技贷、政采融等产品交叉营销推动绿色信贷发展；发挥与海西金租联动营销优势，为客户提供绿色租赁服务方案。业务推动方面：通过信贷额度保证、内部定价优惠等政策，信贷资源向绿色金融项目倾斜；持续对客户经理开展绿色信贷专题培训，加强绿色项目的营销与服务意识。

与此同时，对不符合绿色信贷规定的环境保护违法违规、安全生产违法违规、落后产能、职业病预防控制措施不达标且尚未完成整改或淘汰的企业或项目，本公司严格执行“环保一票否决制”，从源头上控制贷款的环保风险，助力构建绿色、低碳、可循环的经济发展模式。

报告期内，本公司绿色贷款较年初增幅116.73%，新发放绿色贷款主要用于：农业废弃物资源化利用、城乡公共交通系统建设和运营、废旧资源再生利用等领域。

案例
创新绿色金融

2021年，本公司与厦门创翼数字科技有限公司合作的“基于物联网技术的绿色供应链金融”项目，成功入选中国人民银行金融科技创新“监管沙箱”，成为福建省金融科技创新监管工具第一批创新应用。该项目运用物联网、大数据等技术，对供应链各环节信息流、业务流、资金流、物流等进行整合，在有效分析评估授信企业风险基础上，为供应链上中小微企业及个体工商户提供安全、精准的绿色供应链融资服务，引导信贷资金更好支持产业绿色可持续发展。

践行低碳运营

本公司倡导绿色发展理念，以低碳运营和节能环保为抓手，不断推进数字转型与低碳运营，全力打造绿色节能型企业，以金融的力量助力实现“天更蓝、水更清、山更绿”的发展目标。

绿色办公

本公司积极推进电子化办公，依托网络平台和电子化办公系统，积极推广视频会议、电话会议等无纸化会议系统，切实减少异地分行参会人员往来总行的出行交通能耗；倡导绿色出行，号召员工尽量多乘坐公共交通工具、骑自行车或步行上下班；通过使用节能设备、优化照明时间、严格控制夏季空调室温等措施降低能耗，促进设备低碳运行，降低能源消耗；严格落实绿色采购，优先选购绿色节能环保的产品，在基建项目中选用绿色环保材料，降低对环境的污染。截至2021年末，本公司总行大楼用电近772万千瓦时，同比下降约5.86%；用水近25.81万吨，同比下降约10.56%。

总行大楼用电近
772 万千瓦时
同比下降5.86%

总行大楼用水近
25.81 万吨
同比下降约10.56%

案例
践行绿色低碳基建

本公司的厦门银行泉州分行大厦位于泉州东海金融服务区，是定位为以金融、商务办公为主要功能特征的超高层甲级智能写字楼。该大厦秉承绿色生态建筑设计理念，引入超低能耗被动式建筑的智能化设计，使建筑达到节能、节水、节材、节地的效果。大厦采用屋顶绿化及高反射率铺装材料，有效降低空调负荷，节省运行成本；在人员密集场所设置二氧化碳监测系统，有效提升了室内空气品质；为了提高水的利用率，大厦采用2级及以上的节水配件和设备以及用水监控系统，经测算大厦节水率高达30%。目前，厦门银行泉州分行大厦已于2017年成功申报了LEED CORE & SHELL的金级预认证，并获得国家绿色建筑二星级设计标识等多项荣誉。

▲ 厦门银行泉州分行大厦

绿色文化

本公司积极响应国家号召，大力开展绿色低碳宣传，在办公区域、员工食堂等显著位置张贴“节约用水”“随手关灯”等节能减排提示牌，并发布“节约一滴水、一度电、一张纸”的绿色节能文化活动倡议书，提高员工节约用水用电、杜绝浪费粮食的意识，号召员工争做低碳生活的示范者和推动者，共同践行绿色环保理念。另外，为提醒人们对世界气候变暖的警觉，提高员工环保绿色意识，本公司号召全体员工响应“地球一小时”活动，并每年向员工发出熄灯1小时的活动倡议。

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

07

客户为先
优化服务体系

深化网点转型

推动服务“智慧进化”

消费者权益保护

本公司始终坚持“以客户为中心”的服务理念，持续推进金融服务智能化，优化线上线下场景的服务体系，全面提升客户服务能级，以优质、高效、便捷的综合金融服务精准触达客户需求，进一步提升客户体验。

深化网点转型

本公司持续深化网点建设和推进网点转型，不断加强物理渠道建设，扩大网点覆盖面。2021年，本公司启动37家支行的新建、搬迁或重装工作，在多个空白行政区域新设了营业网点，进一步深入社区、融入商圈，将金融服务更加便利、快捷地送到客户身边。

为深化网点转型发展，进一步强化统一的品牌形象，本公司于2021年发布了《厦门银行营业网点空间识别系统手册（1.0）》。该手册制定了网点统一规范的布局、动线和服务标准，旨在通过升级网点VI、优化网点功能模块和动线布局、创新坐享式智能银行服务、贵宾一站式服务、硬装软装升级等举措，进一步强化分层服务，为客户提供更为舒适的服务环境，进一步提升客户服务体验。此外，本公司继续加强对客户金融服务水平，依托覆盖全辖的辅销顾问团队，加强对营销人员能力体系化培育，提升一线人员营销及服务能力，推动网点从交易型向服务型转型。

案例
网点焕新升级

▲ 本公司网点焕新升级

走进本公司全新的营业网点，客户将体验到集服务化、人性化、私密化和智能化于一体的精品银行，网点内的各功能模块经过精心优化后，打破了传统的空间局限，既体现沟通、协作发展、共赢开放的设计理念，又凸显温馨、舒适、人性化的场景体验。同时，本公司以人为本，从业务全流程体验提升出发，对功能区层次关系和动线布局进行专门设计，让金融服务更加便捷高效，为客户提供更亲切、更舒适的体验。

案例
持续建设“手拉手”爱心服务站

▲ “手拉手”爱心服务站一角

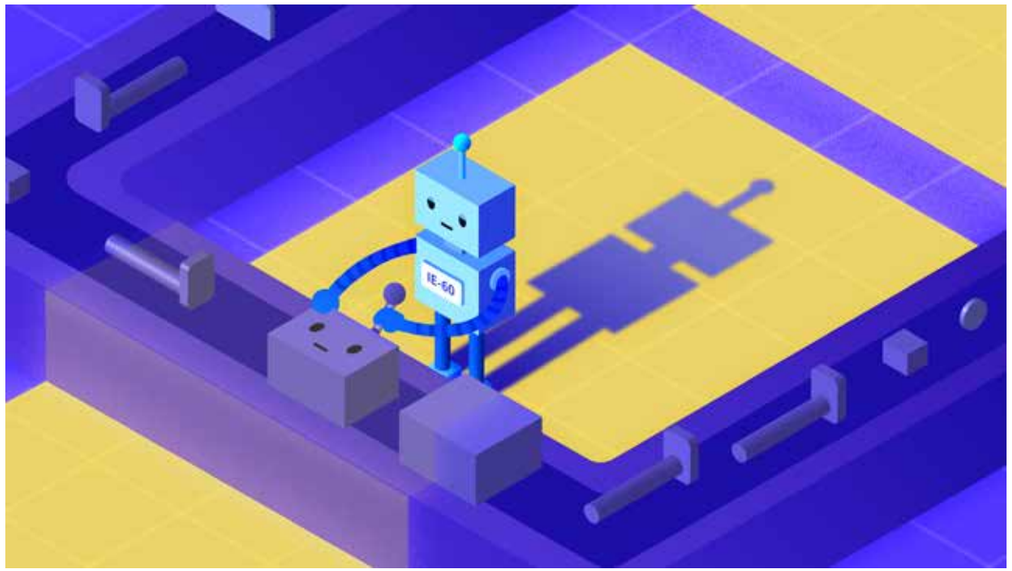
本公司主动开放营业厅网点服务资源，建立了“手拉手”爱心服务站，服务站内配有微波炉、饮水机、老花镜等便民服务设施，为环卫工人、快递员等户外劳动者提供了一个温馨舒适的休憩场所。截至2021年末，本公司已在厦门、泉州、莆田、宁德、三明等地建立了44个“手拉手”爱心服务站。

推动服务“智慧进化”

为推动实施厅堂运营智能化，本公司运用金融科技引入智能设备和配套服务流程，推出柜面版智能柜台ITP。作为业内首创的业务办理模式，本公司借助柜面版智能柜台ITP进一步融通物理和数字渠道，实现网点服务“降柜增智”，在提升了业务无纸化和自动化程度的同时，依然保持了人人交互服务的温馨，让客户切实感受到金融科技带来的高效便捷。在推动银行数字化转型方面，本公司不断加大科技创新投入，持续进行线上渠道功能迭代升级，优化客户线上操作流程及第三方支付一键绑卡、生活缴费等功能，针对不同客群与场景推出大字版手机银行、对台服务专区等功能，优化客户体验，实现客户千人千面的金融服务及客群精准营销，进一步提高电子渠道的金融服务能力。

值得一提的是，为推动智能设备适老化改造，本公司为智能设备增加简洁界面、大字体、更为清晰的语音提示等适老性功能，帮助老年客户群体共享智能时代方便快捷的金融服务。

案例
上线首位数字员工



▲ 本公司首位数字员工——智能运营机器人

2021年，本公司上线首位数字员工——智能运营机器人。该项目创新性地将机器人流程自动化（RPA）技术应用于金融市场业务应用场景，以虚拟数字化劳动力代替人工操作，简化工作流程、优化业务流程、提升自动化水平并完善风险控制机制，为各种复杂业务场景提供灵活有效的自动化解决方案，实现业务流程自动化和运营智能化。自上线以来，该项目一期规划了近50个场景，涵盖全行前中后台各项业务流程，目前已发布41个创新数字员工产品，已累计节省办公产品纸张超过140,000张，节省人力耗时320人/月。

案例
推出手机银行APP大字版

为了让老年客户享受便捷的线上服务，本公司全新打造“大字版”手机银行APP。该版本专为老年客户设计，超大字体，极简功能，满足老年人日常金融服务需求。“大字版”手机银行APP重点突出老年客户常用功能，如账户查询、转账汇款、投资理财、生活缴费、一键客服热线等，定制专属页面，贴心提供大字号、大图标展示，流程及交互设计更贴合老年客户使用习惯，可由普通手机银行版本一键切换，界面更简洁，操作更便捷，同时支持一键呼叫客服，随时答疑解惑。

▲ 手机银行app大字版

消费者权益保护

本公司高度重视金融消费者权益保护工作，将金融消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，并通过持续完善消保体系、加强金融产品与服务全流程管控、提升消保服务水平、普及金融知识、创新宣教手段等举措，贯彻落实外部监管关于银行业消保工作要点和文件精神，保障金融消费者合法权益，构建金融消费者与银行之间的和谐关系。

本公司坚持问题导向、与时俱进、以人为本的原则，深入贯彻落实监管的各相最新工作要求。2021年，本公司颁布了《厦门银行股份有限公司消费者权益保护审查管理办法》《厦门银行股份有限公司个人金融信息保护突发事件应急预案》及《厦门银行股份有限公司消费投诉处理操作规程》，修订了《厦门银行股份有限公司金融消费者权益保护工作规定》《厦门银行股份有限公司消费者权益保护工作考核评价管理办法》《厦门银行消费投诉处理管理办法》《厦门银行股份有限公司个人金融信息保护工作管理办法》等制度，不断优化与完善本公司消保制度，健全消保工作机制。同时，本公司定期组织消费者权益保护培训，培训内容涉及消保审查、个人信息保护、投诉处理等模块，并在绩效考核中提高消费者权益保护工作考核占比，力求全体员工将消费者权益保护工作入眼、入脑、入心，打造专业的消保队伍。

为进一步健全消费者权益保护的全流程管控机制，本公司将消费者权益保护落实到产品开发、运营、下架的全生命周期，在产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定等环节，不断提高消费者权益保护职能部门的参与程度，将消费者权益保护的内容全面融入涉及面向个人消费者的产品、制度、流程当中。

保护个人信息

本公司严格保护消费者金融信息，结合日益趋严的法律法规要求，持续完善原有的个人金融信息保护工作，并就个人金融信息保护突发事件制定专门应急预案，从制度上健全个人金融信息保护工作框架、明确个人金融信息保护工作重点。

金融知识宣教

本公司已建立了将消费者权益保护、普及金融知识与常态宣传、集中宣教有机结合的金融知识公众宣教长效机制。本公司积极响应监管部门组织的“3.15消费者权益保护教育宣传周”、“银行业普及金融知识万里行”、“普及金融知识，守住钱袋子”等活动，立足网点厅堂，深入校园、社区、企业，积极普及金融知识，切实履行保障金融消费者合法权益的社会责任。在疫情防控常态化的背景下，本公司通过无接触、趣味化的创新形式进行金融宣教，全年累计举办1466场线下宣传活动，发放折页近29万份，各类线上线下金融知识宣传普及受众超300万人次，帮助广大消费者打造自己的安全防火墙。

健全投诉处理机制

本公司坚持“以客户为中心”的服务理念，健全投诉管理制度、畅通投诉受理渠道、规范投诉处理流程、压实涉诉单位主体责任，及时、高效、妥善地解决客户各类诉求，建设多元纠纷化解机制，引导消费者依法维护自身合法权益，切实提高客户满意度。2021年，本公司受理金融消费者投诉共计994起，投诉办结率100%、客户满意率93.36%。投诉主要情况分析如下：

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

1.投诉地区分布

地区	投诉数量（起）	占比（%）
厦门	731	73.54
福州	69	6.94
泉州	44	4.43
重庆	82	8.25
漳州	28	2.81
南平	10	1.01
莆田	10	1.01
宁德	4	0.40
三明	7	0.70
龙岩	9	0.91
总计	994	100

2.投诉业务类别划分情况

业务类别	投诉数量（起）	占比（%）
贷款	358	36.02
信用卡	348	35.01
借记卡	163	16.39
其他	125	12.58
合计	994	100

3.投诉原因划分情况

投诉原因	投诉数量（起）	占比（%）
服务态度及服务质量	353	35.51
金融机构管理制度、业务规则与流程	323	32.49
信息披露	103	10.36
定价收费	77	7.75
债务催收方式及手段	45	4.53
金融机构服务设施、设备、业务系统	34	3.42
其他	59	5.94
合计	994	100

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

08

践行责任
倾力回馈社会

践行人本关怀

心系社会民生

积极践行社会责任，主动奉献社会民生是本公司所坚持的一贯原则。一直以来，本公司坚持把企业发展与践行社会责任相结合，支持扶贫公益，关爱员工的成长与发展，主动投身慈善事业与社会公益活动，倾力回馈社会，不断拓展企业社会责任内涵，为社会的和谐发展贡献一份力量。

践行人文关怀

千秋基业，人才为先。本公司将人才视为企业最大的财富，紧扣人才强行的发展战略，持续推进人才队伍建设，畅通员工职业发展通道，践行以人为本的人文关怀，深化员工关怀、保障员工合法权益，不断提升员工归属感、获得感、幸福感，推动员工与企业共同成长，并为企业的可持续发展提供有力的人力资源保障。

保障员工基本权益

本公司持续聚焦企业福利体系，严格落实国家劳动保护及薪酬福利制度，构建和谐稳定的劳动关系；严格遵守国家有关法律法规，对不同性别、年龄、民族、文化背景、宗教信仰的员工一视同仁，杜绝就业歧视现象；与建立劳动关系的员工100%签订劳动合同，明确了公司和员工双方的权利和义务，并严格遵守执行；签订并全面履行《集体合同》和《工资集体合同》，认真履行《厦门银行业集体合同》和《厦门银行业工资专项集体合同》，维护职工合法权益。

同时，本公司依法为员工缴纳基本养老、基本医疗、失业、工伤、生育等基本社会保险及住房公积金，并建立了企业年金、商业补充医疗保险等员工福利制度，提高员工的养老、医疗保障。员工依法享有带薪年休假、婚丧假、产假等假期，员工加班和假期工资待遇按照国家有关政策和公司制度执行。

另外，本公司不断完善文体活动相关设施，持续开展登山长跑、羽毛球、篮球、足球、网球、乒乓球、游泳、瑜伽、舞蹈、摄影摄像、读书影视、棋牌、主持人等俱乐部活动，在丰富员工的业余生活的同时，持续增强员工对本公司企业文化的认同感，助力营造亲如一家的良好氛围。

金融知识宣教

本公司持续完善多层次慰问体系，将为员工送温暖工作常态化、制度化、规范化，定期开展员工家访，走访慰问困难员工、退休老员工及在职病休员工，增强了员工的幸福感和归属感；常态化开展员工体检，推动员工医疗和住院补助互助保障工作，为员工健康保驾护航；关心员工子女成长，组织“宝贝理财营”活动，并向连续18年向符合取得优异成绩职工子女发放教育奖学金；开展“员工关爱基金”捐款活动，救助身患重病或困难员工，持续发扬员工团结友爱、互助互济的优良传统；评选文明家庭、向忠诚员工授勋、举办集体婚礼，倡导喜事简办的婚恋新风尚，多维度营造温暖的企业文化氛围，持续提升员工的幸福感及归属感。

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

畅通发展通道

本公司高度重视员工职业发展，从战略高度推进人才队伍建设，优化选聘机制，畅通人才发展通道，为员工提供双通道发展路径，推动人才梯队建设的可持续发展；围绕经营发展目标，加大人才培养力度，完善三级培训体系，持续开展“领航”“远航”“百川”“启明星”“扬帆”等多层次人才培训计划，提高员工专业素养和业务能力为公司的转型发展注入强劲有力的内生动力。

案例
推出线上学习平台——厦门银行E学堂

本公司不断探索学习培训新方式，推出线上学习平台——厦门银行E学堂，打通线上学习与线下培训场景，全年共上线987门培训课程，参训57414人次，人均学习12学时，持续满足员工多样化的学习需求，助力提升员工队伍的素质及核心竞争力。

▲ E学堂app

案例
荣获“2021厦门十佳人才企业雇主品牌”

▲ “2021厦门十佳人才企业雇主品牌”颁奖

2021年9月，2021厦门人才企业榜单正式发布，本公司荣获“2021厦门十佳人才企业雇主品牌”。同时，本公司员工的本科及硕博率在入选企业中排名第一，获得“高学历人才聚集地”的荣誉称号。

心系社会民生

本公司扎根地方，初心不改，始终以服务民生、奉献公益为己任，聚焦文化教育、医疗体育等领域的公益慈善事业发展，持续开展慈善捐赠、帮残济困、无偿献血等形式多样的社会公益活动，不断拓宽公益视野、丰富公益形式，倾力回馈社会，为构建和谐社会贡献力量。

在加速自身发展的同时，本公司将履行社会责任融入企业的发展之中，并以厦门银行志愿服务队为主体，通过“金融知识宣传月”及各类社会公益活动，开展职工志愿者服务活动；深化结对共建，认真落实“爱心厦门”、金融扶贫、消费扶贫、“向日葵”微公益等结对共建；深耕“手拉手”爱心服务站建设，持续升级31个站点的服务内容，鼓励各分行网点建设“手拉手”爱心服务站，践行服务共享理念；积极参与“创建文明城市”活动，共同维护厦门良好的城市形象；连续11年举办“赠人玫瑰，手留余香”无偿献血活动，让无私奉献的精神在本公司的企业文化中发扬光大；支持爱老敬老事业，累计向特困老人救助基金赠900万元，用实际行动履行社会责任。

案例
新年书画慈善行

▲ 市民游客纷纷在巨幅展布前驻足观赏

2021年元旦，厦门南普陀寺内翰墨飘香，“慈悲心·翰墨情——厦门新年书画慈善行”活动如约而至。本次活动以“爱心厦门⊠四爱报恩”为主题，通过以征集佛教界高僧大德、书画界艺术家的书画作品进行义卖的形式，筹集善款，汇集爱心，共同参与“爱心厦门”建设。本公司自该活动伊始便积极参与其中，至今已连续七年支持该活动。

案例
举行第十一届无偿献血活动

在得知厦门因新冠疫情刚刚结束，医院临床病患增多，用血需求增大的消息后，本公司随即开展第十一届“赠人玫瑰　手留余香”无偿献血活动。活动一经发出，就得到众多员工的积极响应，并吸引了不少路过市民参与。据统计，本次本公司厦门地区有近百名员工参加献血活动，献血总量达到21650毫升。

▲ 本公司员工积极响应献血活动

案例
再度携手“高考爱心车” 为考生保驾护航

▲ 高考爱心车，为考生保驾护航

2021年6月，本公司再次携手厦门市委文明办、厦门市爱心办、厦门市交通运输局、厦门市公安交通管理局、厦门市城市管理行政执法局、厦门广电广播中心、以及各爱心企业、热心市民，共同为鹭岛学子们开辟了一条“通畅、和谐、温暖”的绿色通道，接送考生“安全、快捷、准时”抵达考场，为美丽鹭岛这张闪闪发光的公益名片再添光彩。

案例
开展义务植树活动

▲ 本公司志愿者来到厦门坂头国有林场“共建植树林”植树、浇水、施肥

2021年3月，本公司积极响应落实“十四五”战略规划期内“生态文明建设实现新进步”的主要目标，坚定贯彻习近平总书记提出的“绿水青山就是金山银山”理念，来到厦门坂头国有林场“共建植树林”植树、浇水、施肥。本公司植树造林的步伐从不停息，除了坂头国有林场这片“共建植树林”，也于2016年在海沧种下了一片“厦门银行20周年义务植树林”，位于重庆和福建省内各分行以及海西金租子公司也纷纷投身于义务植树活动中，积极履行企业社会责任，共同为建设蓝天碧水净土的美丽家园贡献力量。

案例
助力“红十字博爱送万家”活动

▲ “红十字博爱送万家” 活动走进贫困地区

本公司“爱 · 过年”公益项目购买的爱心物资，随2021年福建省 “红十字博爱送万家” 活动，走进贫困地区，送到了孤寡老人身边，帮扶社会弱势群体。此外，本公司还长期举办金秋助学、公益献血等公益活动，传递温暖，传播公益正能量，以实际行动为社会公益事业建设贡献更多力量。

公益花絮

厦门业务管理总部

疫情期间，厦门业务管理总部17个党支部在向奋战在防疫一线的社区“逆行者”们捐赠医用口罩、酒精、消毒液等防疫物资，约150人次党员、群众下沉街道、社区，助力抗击疫情。

福州分行

2021年8月，福州分行参与举办“爱心茶摊送清凉”活动，为一线公安干警送去瓶装水和清凉礼包。

泉州分行

泉州分行携手东南公益协会，前往安溪县祥华乡白玉小学开展“爱心午餐”暨金融知识公益宣讲活动，为该校学生送去善款及爱心午餐，开展金融知识公益讲堂，并与学生互动游戏，传递爱心与温暖。

重庆分行

重庆分行携手相关社区居民开展“以爱之名，情系山区”向日葵微公益活动，共向重庆市九龙坡区精神卫生中心捐赠衣物100余件，惠及17名病人。

漳州分行

漳州分行组成志愿者服务突击队深入抗疫一线，协助做好文明引导、维持秩序、信息登记、测温验码、有序进行核酸检测等各项工作，助力漳州碧湖街道全员核酸检测工作有序展开，为抗击疫情贡献一份力量。

龙岩分行

龙岩分行与厦门铁路公安处龙岩车站派出所、龙岩市公安局反诈中心、龙岩火车站等多个部门联合创建“龙岩警企融合反诈工作站”，共同开展反诈防诈各项工作。目前，“龙岩警企融合反诈工作站”是国内首家由警方、银行合作创建设立于动车站的反诈宣传前沿阵地。

南平分行

南平分行积极倡导健康文明、绿色环保的生活理念，参与2021年”青春志愿心向党　美丽南平建新功“义务植树活动，为南平山城再添新绿。

宁德分行

宁德分行积极参与宁德市工商联、宁德市光彩事业促进会举办的”2021年同心 · 光彩助学”捐赠活动，资助家庭贫困的大学生。

莆田分行

莆田分行积极开展“助力高考，爱心送水”活动，向广大考生、家长、考务工作者和执勤交警等人员发放矿泉水，并为考生家长提供休息、交流的场所和力所能及的帮助。

三明分行

三明分行联合三明市三元区妇联、徐碧街道党工委开展“九九重阳节，浓浓敬老情“主题慰问活动，向东乾社区辖内前来参加活动的近30名老人送上了节日慰问。

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

09

披荆斩“疾” 筑牢抗疫防线

深入疫情防控最前线

保障金融服务生命线

筑牢复工复产新战线

新冠肺炎疫情此起彼伏，本公司坚定筑牢抗疫防线，坚决贯彻落实党中央、国务院及省委、市委疫情防控工作相关决策部署和监管部门相关工作要求，积极应对日趋复杂的疫情防控形势，多措并举，全力保障各项金融服务畅通有效，精准施策，助力企业扩大生产，为抗击疫情贡献金融力量。

深入疫情防控最前线

2021年9月，新冠肺炎疫情突然再次袭来，八闽大地成为了抗击疫情的最前线。面对复杂严峻的疫情防控形势，本公司积极响应政府和各级领导单位号召，迅速建起“抗疫青年突击队”，深入各街道、社区、小区等疫情防控最前线，协助开展体温测量、通行证、行程码检查、疫情防控宣传、排查、维稳等工作，助力抗击疫情。本公司分部地区的支行还开放了员工休息区、会议室作为社区工作人员、检测点志愿者等一线抗疫工作人员休息区，并提供矿泉水、充电插头、水果等物资，为社区核酸检测点提供坚实保障。同时，本公司莆田、泉州、漳州的分支机构也纷纷投入当地抗疫志愿工作，他们或投身核酸检测点、小区协助各项工作，还为一线抗疫人员送上口罩、消毒水、酒精棉片等防疫物资，以及遮阳伞、雨伞、矿泉水、纸巾、等防暑物资，为抗击疫情献力。

网点是银行为广大市民提供金融服务的最前线。本公司根据各级政府疫情防控要求，迅速组织精干力量，周密布置网点防疫方案，严防严控，切实做好网点疫情防控工作，并在符合疫情防控要求的前提下应开尽开，全力满足市民必要的金融服务需求。

在本公司的各营业网点，均配备了消毒水、洗手液、消毒湿巾、酒精喷雾等防护用品，网点服务人员一律佩戴口罩防护用具上岗。每日对各项设施进行卫生消毒，对客户可能频繁接触到的地方和自助设备场所加大消毒频度，严格落实“现金收支两条线”要求，确保对外支付的现金全面消杀。此外，严格落实体温测量、健康码核验、口罩佩戴和信息登记等要求，确保各项柜面金融服务有序进行。

疫情期间，为保障各项金融服务畅通有效，本公司制定国库业务应急处置方案，确保防疫资金及时划拨。仅中秋节期间，本公司厦门同安支行就办理紧急国库集中支付金额2400万元，保障了同安区各项防疫款项正常划拨，助力抗击疫情。

案例
驰援抗疫前线

在疫情严重的厦门市同安区，本公司迅速抽调13名志愿者，主动对接所属社区及所挂钩村居委会，分时分段驻扎执勤点，协助体温测量、通行证、行程码检查、疫情防控宣传、排查、维稳等工作，为村控工作做足、做实、做细夯实基础，并捐赠N95口罩以及免洗洗手消毒液、消毒液、矿泉水等物资。本轮疫情期间，本公司共捐款约106万元，捐赠物资约6万元，组建青年突击队12支和200余人的志愿者储备队伍，参与志愿服务超300人次。

▲ 本公司志愿者支援社区抗击疫情

2021 年度社会责任报告
XIAMEN BANK
2021 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

▲ 本公司志愿者深入抗疫一线

保障金融服务生命线

自去年新冠肺炎疫情暴发以来，本公司便搭建起了方便快捷的线上服务渠道，保障金融服务畅通有效。经过一年多不断的完善优化，本公司现已为广大客户提供更加高效、丰富的综合服务。本公司企业版和个人版的网上银行、手机银行、厦门银行“厦行e企管”APP和“微企金”微信公众号等线上渠道均可提供7x24小时不间断服务，让客户实实在在地感受到了足不出户、各项服务依然触手可及的便捷，同时也减少了不必要的对外接触。

与此同时，本公司已全面提升线上客服、电话银行坐席支持，如客户需要帮助，可拨打客服热线，或直接联系管户客户经理，安全高效的“居家”金融服务随时待命。

疫情期间，针对台胞客户个人证件（含居住证、通行证）有效期到期无法至银行网点更新的情况，本公司推出无接触、一站式服务，台胞客户仅需联系其专属客户经理或拨打客服热线即可轻松在台湾远程办理更新个人账户证件有效期，轻松搞定证件有效期更新的难题。

值得一提的是，本公司已开通疫情防控金融服务绿色通道。无论是因为疫情影响需要展期，或者是防疫抗疫保民生资金需求，均可通过绿色通道方便、快捷、高效地办理增信基金、接力贷、应急还贷、税e贷等金融服务，以解决资金周转问题。

筑牢复工复产新战线

面对此起彼伏的疫情防控态势，本公司主动出击，持续纾困小微企业，通过简化流程、根据实际情况给予适当的利率优惠、创新金融产品等措施，提高信贷支持力度，助力企业筑牢复工复产新战线。

针对重点复产复工项目和企业，本公司出台优惠政策，积极为其提供信贷支持，积极落实监管政策，对受疫情影响的普惠型小微企业提出的延期申请实施“应延尽延”。报告期内，本公司累计为普惠型小微企业办理超3400笔、金额超70亿元的延期还本业务。同时，本公司还积极利用信用贷款政策，并对普惠型小微企业、小微企业主及个体工商户的经营性贷款实行阶段性利率优惠，全力支持普惠型企业有序复工复产。截至2021年末，本公司累计申请再贷款83.02亿元，累计利用再贷款资金发放贷款笔数超4500笔，支持企业数量超3700户。

另一方面，本公司积极使用信用贷款政策，优化信用贷款产品，不断加大信用贷款投放力度，创新推出企业版线上信用贷款产品“企金税e贷”、“科技信用贷”、“增信基金业务”等。报告期内，普惠小微信用贷款累计投放超25亿元。

此外，对因受疫情影响而遇到暂时困难的客户，疫情期间本公司在信贷政策上给予其适当倾斜，不抽贷、不断贷、不压贷，通过灵活调整还款方式、适当下调贷款利率、“接力贷”方案、信贷重组、减免逾期利息等方式支持客户战胜疫情灾害影响。另一方面对特定行业、地区、贷款品种，本公司制定了还款、还息、减息等应对策略，全力支持受疫情影响较重企业渡过难关。

同时，为进一步纾困小微企业，本公司主动出击，精准摸清企业资金需求，不断加大产品创新力度，推出了复工助力贷、巾帼创业贷、税e抵、快E贷、税e融、增信税e融、企金税e贷等产品，全力支持企业有序复工复产。同时，发挥本公司控股子公司海西金租自身优势，开通受理、审批绿色通道，支持疫情防控所需相关物资的科研、生产、购销企业的合理融资租赁需求，助力企业战胜疫情影响。

累计为普惠型小微企业办理的延期还本业务

超 **3400** 笔

金额超70亿元

累计申请再贷款

83.02 亿元

累计利用再贷款资金发放贷款

超 **4500** 笔

支持企业超3700户

普惠小微信用贷款累计投放

超 **25** 亿元

案例
助力企业复工复产

2021年9月，新冠肺炎疫情再次袭向厦门，不少企业再次面临较大的经营压力，企业虽然复工了，但是突发的状况使企业面临着现金流紧张的局面。本公司在了解到某从事电气设备生产的存量工贸企业客户面临类似的问题后，随即启动疫情防控金融服务的绿色通道，提供差异化信贷服务，通过“接力贷”方案支持企业在贷款到期的情况下，仅通过重新签订合同（协议），便实现无缝续贷。企业由此不再为周转资金而奔波发愁，能够全身心地投入生产。

案例
推出企金税e贷

本公司积极践行、落实“六稳、六保”指导意见，全新上线了企业为借款主体的“企金税e贷”，为小微企业复工复产后的生产提供更为便捷、充足的融资助力，厦门某专业从事摩托车排气管生产制造的某工贸有限公司就是该产品的受益者之一。作为一家传统制造业企业，该公司日常经营投资大、生产技术更新快、账期较长，资金成本较高，疫情过后亟需一笔信贷资金补足日常周转。该企业老板蒋先生自2018年以来就与本公司保持良好的合作关系，当下便联系了一直为其提供金融服务的客户经理。在客户经理的指导下，蒋先生通过“厦门银行普惠e家”小程序上发起了线上申请，从纳税数据授权到人脸识别，仅仅花费5分钟的时间，蒋先生就收到了额度审批通过的消息。蒋先生原是本公司存量授信客户，因此本次新的贷款产品授信额度便从原来的50万提升到120万元，获批的年化利率也降低到5.96%。这笔随借随还且低成本的流动资金贷款，有效地提振了企业稳定发展信心。

10
展望未来

跨越意义非凡的2021，我国全面建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图现已昂扬展开。本公司将紧扣时代强劲脉搏，把握经济复苏机遇，继续审慎经营、稳健发展，以更加开放融合的视野、专业便捷的产品服务、先进高效的数字科技，不断推动银行转型发展，践行金融机构支持实体经济发展、服务社会民生、助力绿色可持续发展的责任与担当，并以“客户体验、数字科技、人与机制”作为三大战略驱动力，全力打造打造价值领先的综合金融服务商，为实现“双循环”发展、助力共同富裕及全面建设社会主义现代化国家贡献金融力量。

反馈

感谢您阅读《厦门银行股份有限公司 2021 年度社会责任报告》。为了不断地改进我们的社会责任工作，促进本公司提高企业社会责任的履行能力和管理水平，我们衷心地希望您能够对本报告提出宝贵的意见与建议，并通过以下方式反馈给我们：

传真：（86）592-2275173
电话：（86）592-5050839
地址：福建省厦门市思明区湖滨北路101号厦门银行大厦
电邮：dshbgs@xmbankonline.com
邮编：361012

1.您属于以下哪类利益相关方?

☐ 政府　☐ 监管机构　☐ 股东和投资者　☐ 客户

☐ 员工　☐ 供应商与合作伙伴　☐ 社区　☐ 公众与媒体

2.您对本报告的总体评价是?

☐ 好　☐ 较好　☐ 一般　☐ 差

3.您对厦门银行履行经济、社会、环境责任的评价如何?

☐ 好　☐ 较好　☐ 一般　☐ 差

4.您认为本报告是否全面反映了厦门银行在经济、社会、环境方面的表现?

☐ 是　☐ 较好　☐ 一般　☐ 否

5.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

6.您认为本报告的内容编排和版式设计是否方便阅读?

☐ 好　☐ 较好　☐ 一般　☐ 差

7.您对厦门银行社会责任工作和本报告还有哪些意见和建议?