

2009

Annual
Sustainability
Report
可持续发展报告



兴业银行股份有限公司
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.

目 录	
报告说明	2
兴业银行概况	3
综 述 篇	5
董事长致辞	8
行长报告	10
可持续发展的公司治理理念	11
管 理 篇	19
坚实的内控与合规管理基础	21
全面的风险管理体系	27
领先的环境与社会风险管理实践	31
快速反应的应急管理机制	35
发 展 篇	37
积极参与国家经济建设，促进国家和地方经济可持续发展	39
致力民生金融，共建和谐社会	43
携手各利益相关方，发展中共成长	47
环 境 友 好 篇	61
落实银行环境与社会风险管理政策	63
创新推广绿色产品	64
不懈探索绿色运营	69
积极参与中国银行业可持续发展的探索	71
回 报 社 会 篇	73
情系民生，投身公益事业，关注弱势群体	75
全 球 化 篇	81
积极投身全球可持续金融领域，推动新兴市场国家银行业可持续发展	83
对话非政府组织，探索广泛合作	87
实 践 篇	91
兴业银行赤道原则的采纳和执行	93
附 录	107
兴业银行可持续发展大事记（2008-2009年）	108
公众眼中的兴业银行（2009年）	115

报告说明



重要提示

本公司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。

报告名称
“可持续发展报告”是兴业银行年度社会责任报告的名称，采用此名称是兴业银行可持续发展的公司治理理念与企业社会责任相结合的体现。

报告时间范围
报告时间范围为 2009 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述时间范围。

报告发布周期
本报告为年度报告。

报告组织范围
公司整体。

报告采用称谓
报告中采用的“兴业银行”、“公司”、“本行”均指兴业银行股份有限公司。

报告编制依据
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》（银监办发〔2007〕252 号）、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》以及《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等规定编制。

先前报告发布情况
公司于 2009 年 4 月第一次公开发布了《兴业银行社会责任报告（1988-2008 年）》以及《兴业银行 2008 年度社会责任报告》。

报告数据说明
本报告中的财务数据来自 2009 年年度财务报告，部分包括先前年度数据。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
本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在公司网站(www.cib.com.cn)查阅获取。

中英文优先考虑
本报告以中英文两种文字出版，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

联系人：雷放 路璧瑛 兴业银行可持续金融室
地址：福建省福州市湖东路154号中山大厦26楼
电话：+86 591 87844298， +86 591 87839338-302626
传真：+86 591 87821426 电子邮箱: sustainability@cib.com.cn

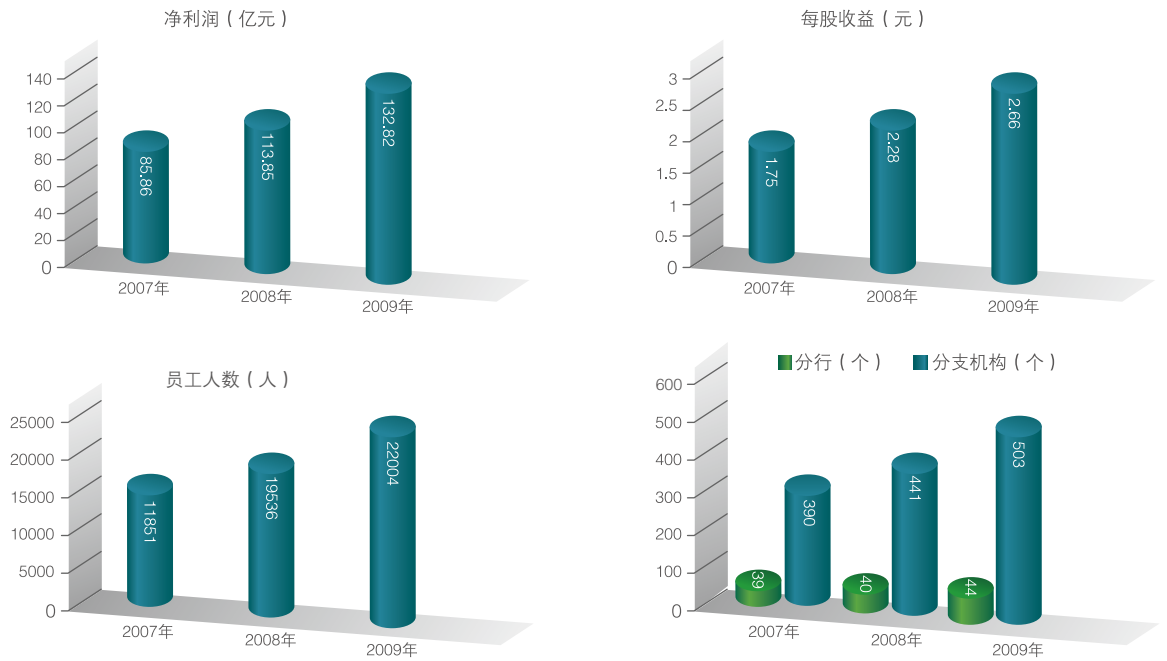
兴业银行概况

兴业银行成立于1988年8月，是经国务院、人民银行批准成立的首批股份制商业银行之一，总行设在福建省福州市。截止2009年末，在全国共有44家分行，503家分支机构，与全球1000多家银行建立了代理行关系。兴业银行于2007年2月5日正式在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：601166），现有注册资本50亿元。

开业二十一年来，兴业银行始终坚持“发展中共成长”和“服务源自真诚”的经营理念，致力于为客户提供全面、优质、高效的金融服务。截至2009年12月31日，兴业银行资产总额为 13,321.62亿元，股东权益为 595.97亿元，不良贷款比率为0.54%。2009年全年实现税后利润132.82亿元。据英国《银行家》杂志2009年7月发布的全球银行1000强排名，兴业银行按总资产排名列第108位，按一级资本排名列117位。根据美国《福布斯》发布的2009全球上市公司2000强排名，兴业银行综合排名第389位，在307家上榜的全球银行中排名第62位。

近年来，兴业银行以践行科学发展观为己任，坚持企业经济责任与社会责任的有机统一，将社会责任与可持续发展理念融入发展战略与公司治理之中，并将其贯穿于经营管理的各个环节，以此促进发展思路转变、业务模式创新、资源有效配置、激励约束机制改进以及服务效率提升。同时，通过在提供服务、拓展业务中履行银行社会责任，并不断提升自身价值、增强核心竞争力，逐步探索出一条具有兴业特色的可持续发展之路。

主要财务指标



社会经济价值贡献

截止2009年末，公司向国家缴纳的企业所得税、营业税等相关税收共计67.38亿元，较2008年增长37.54%，企业留存收益和股息共计132.82亿元，较2008年增长31.22%，有力支持了国家的经济建设，也实现了对企业股东和员工良好回报的承诺。

社会经济价值贡献表

(单位：万元)

项 目	金 额	年 增 长 率 (%)
企业 所 得 税	396,100	55.70
营 业 税 及 附 加	217,900	21.06
企 业 留 存 收 益 和 股 息	1,328,194.27	31.22

主要荣誉奖项

- 1 英国《金融时报》(FT)“年度亚洲可持续银行金奖”
- 2 全国人大环资委、国家环保部等 13 家部委及单位授予“第六届中华宝钢环境优秀奖”
- 3 世界自然基金会(WWF)授予“优秀自然保护支持者”
- 4 中国九家非政府组织授予“2008 年度最佳绿色银行”
- 5 社科院《2009 中国上市公司 100 强公司治理评价》第三名
- 6 上海证券交易所“2009 年度优秀董事会提名奖”
- 7 第五届中国上市公司董事会金圆桌奖“最具社会责任董事长”
- 8 “第四届大众证券杯最具持续投资价值上市公司第一名”
- 9 《华夏时报》和 CCTV 财经频道授予“2009 最具投资价值上市银行金蝉奖”
- 10 三度蝉联《21 世纪经济报道》“最佳企业公民奖”
- 11 中国中小商业企业协会、中国中小企业家年会授予“2009 年全国支持中小企业发展十佳商业银行”
- 12 三度蝉联《21 世纪经济报道》“亚洲最佳同业合作银行”

综 述 篇

◎ 董事长致辞

◎ 行长报告

◎ 可持续发展的公司治理理念



董事长 高建平

董事长致辞

2009 年是新世纪以来中国经济发展最困难的一年，本行坚持以科学发展观为指导，贯彻国家宏观调控政策和金融监管要求，不断调整优化业务政策、业务重点、业务结构，加快推动自身的战略转型，实现各项业务全面协调可持续发展。

作为一家在改革开放中诞生的股份制银行，本行始终坚持不懈完善公司治理，认真履行企业社会责任，不断探索和创新支持可持续发展的金融服务模式。从 2006 年在国内首家推出能效融资项目，为企业提高能源使用效率、开发利用清洁能源和可再生能源等项目提供融资支持；到 2008 年 10 月 31 日宣布承诺采纳赤道原则，成为中国首家赤道银行；再到 2009 年中国银行业首笔适用赤道原则项目的落地，本行以能效融资产品为起点，以采纳赤道原则为契机，走过了探索创新、业务模式转型与寻求和谐发展的四年。

四年来，本行围绕“发展、创新、人本”的科学发展观，将社会责任纳入战略发展规划，提升企业文化，形成了立足全局，主动作为；立足运作，抓住主流；立足提升，改进服务；立足持续，强化管理的科学发展思路。作为社会责任理念的落实和延展，本行正以实际行动积极贯彻科学发展观，深化对银行社会责任与自身可持续发展间关系的认识，探索以多种方式推动银

行践行社会责任，构建人与自然、环境、社会和谐共处的良好关系。

四年来，本行董事会高度重视银行审时度势、适应市场环境变化能力的提升，通过决策机制转变银行竞争策略，提升可持续发展的公司治理理念，用以指导和规范经营管理，创造更高、更契合社会责任内涵的商业价值，进一步实现“一流银行，百年兴业”的发展愿景。

“土扶可成墙，积德为厚地”。本行以“可持续银行”为发展目标的实践创新和积极成果获得了国内外各界人士越来越多的肯定，先后荣获国内外权威机构授予的“年度亚洲可持续银行金奖”、“最佳绿色银行奖”、“优秀自然保护支持者”、“中国最佳企业公民”以及“中华宝钢环境优秀奖”等多项荣誉。

新世纪的头一个十年即将过去。本行将继续秉承和谐共进的信念，发扬“务实、敬业、创业、团队”的兴业精神，开始新的征程。我相信，在全行同仁的共同努力下，未来本行一定能够交出一份比上一个十年更加亮丽的“成绩单”，回报股东、回报客户、回报员工、回报社会。

董事长



董事、行长 李仁杰

行长报告

2009 年，本行坚持以科学发展观为指导，深入贯彻落实国家宏观调控政策和金融监管要求，坚持可持续发展战略，遵循“社会责任与可持续金融”的核心理念与价值导向，推动经营管理各项工作快速健康发展。

首先，全面推动“赤道原则”的落地与实施，按照国际高标准重构银行经营管理规范，加强内部能力建设，结合全面合规管理，逐步建立科学、系统的环境与社会风险管理体系。通过金融创新支持绿色信贷，在国内率先落地适用赤道原则的项目融资业务，并将节能减排项目贷款扩展到碳金融领域，实现了从经营实践的探索转变为公司治理的共识，从被动的接受约束转变为主动的寻求机会，从单一金融产品的开发推广转变为商业模式和业务流程的全面再造。

其次，大力支持国家和地方经济发展，积极应对金融危机。加大信贷投放力度，均衡信贷投放节奏，支持国家经济建设；加快西部地区网点布局，支持西部基础设施建设和优势产业发展；全面开展小企业贷款创新，进一步解决小企业融资难题；加大对农村金融市场开发力度，支持“三农”发展；做好拆迁金融服务工作，支持国家城镇化建设。

第三，持续促进和谐社会建设。转变经营模式和盈利模式，提高银行盈利能力，以优异业绩回报各利益相关方；不断丰富各类金融产品，提升专业服务能力和水平，为客户打造全方位综合服务平台；遵循“以人为本”理念，积极稳妥地推进行内薪酬福利体系、保险制度以及人才培育机制改革，使员工在服务银行发展中实现自身价值；秉承“优势互补、互利共赢”方针，推出“银银平台”等综合金融服务解决方案，与同业合作共享，互利双赢；开展“现代金融进社区”等活动，通过公益活动积极回报社会。

再者，继续致力于推动国内外可持续金融发展。积极与政府部门开展多层次交流，积极参与可持续金融理念宣贯及推广；与非政府组织保持良好对话关系，通过多种形式与国内外同业分享可持续金融经验，以自身实践推动新兴市场国家可持续金融发展进程。

放眼未来，本行将继续坚持可持续发展的公司治理理念，全方位打造“可持续银行”品牌，努力构建人与自然、环境、社会和谐共处的良好局面。

行长

可持续发展的公司治理理念

兴业银行可持续发展的公司治理理念：

贯彻落实科学发展观，深化对银行社会责任与自身可持续发展间关系的认识，积极探索以多种方式推动银行践行社会责任，构建人与自然、环境、社会和谐共处良好关系。

——兴业银行董事长高建平

本行认识到，企业社会责任的内涵与可持续发展的原则是紧密联系在一起。二者共同扩展了传统商业道德涉及的领域，丰富了公司治理的内容。作为企业，商业银行管理者的责任不再单纯为利润最大化，还需协调好经营过程中各利益相关方。商业银行作为特殊的公众企业，既依赖于股东资本投入，也得益于客户、员工和其他利益相关方对银行的支持。在这个意义上，商业银行的行业特性更是要求其主动把对经济、社会和环境和谐统一的追求自觉纳入自身发展目标，真诚推动与各利益相关方共同的可持续发展。

所以，作为商业银行，本行不仅要为社会和公众提供金融工具和金融服务，为客户和社区增加价值，更要凭借自身在配置与调控资源上的独特作用，成为现代经济的核心和枢纽。对此，本行推动公司治理目标由“股东利益最大化”向“充分考虑多元利益主体诉求”演进，从做良好企业公民到“构建人与自然、环境、社会和谐共处良好关系”指导方针的提出，本行通过建立科学规范的公司运作模式，在公司治理层面逐步确立了可持续发展的公司治理理念。

公司治理的绿色探索

近年来环境问题日益突出，尤其在应对全球气候变化时，本行进一步思考利益相关方与银行自身可持续发展的关系，提出了“积极探索以多种方式推动履行社会责任，构建人与自然、环境、社会和谐共处良好局面”的公司治理新理念，从源头上夯实了银行可持续发展的基础。在董事会的战略引导和推动下，可持续发展的公司治理理念已经融入本行的经营管理理念中，并落实到管理体系、业务流程、金融工具、产品创新、报告制度等诸多方面的创新活动中。在这种“绿色”公司治理理念的指引下，本行董事会将社会责任和可持续发展纳入银行发展战略，积极开展可持续金融创新。

2007年6月 伦敦，英国《金融时报》(FT)和国际金融公司(IFC)联合举办2007年度“可持续银行奖”评选活动，兴业银行凭借在节能减排领域富有开拓性的实践，获得“新兴市场可持续银行奖”和“可持续交易奖”两项提名，并荣获“可持续交易奖”亚军。



2007年6月 伦敦，本行董事会办公室拜访汇丰银行总部，就赤道原则的概念、范畴、采纳等关键问题开展深入交流。

2007年11月27日 北京，本行行长李仁杰先生在会晤时任IFC环境与社会发展局局长瑞秋·凯特(Rachel Kyte)女士以及东亚太平洋局局长任康德(Richard Ranken)先生时，就探索可持续金融、采纳赤道原则等事宜进行探讨。

2007年12月14日 广州，兴业银行董事长高建平先生会晤世界银行行长佐力克（Robert B. Zoellick）先生，双方再次就本行采纳赤道原则的重大意义及其可行性展开高层对话。



2008年2月 重庆，本行行长李仁杰先生在全行机构业务工作会议上明确表态将于2008年适当时候承诺采纳赤道原则。

2008年3月 福州，本行在第六届董事会第七次会议上对银行社会责任战略和政策，监督、检查和评估银行履行社会责任情况作为董事会执行委员会的一项职责予以明确，并写入《董事会执行委员会工作规则》，确认将企业社会责任与可持续金融作为本行核心理念与价值导向，并用以指导经营管理活动。

2008年4月 福州，本行董事长高建平先生提出了本行可持续发展的公司治理理念，即“切实贯彻落实科学发展观，深化对银行社会责任与自身可持续发展间关系的认识，积极探索以多种方式推动银行践行社会责任，构建人与自然、环境、社会和谐共处的美好关系”。

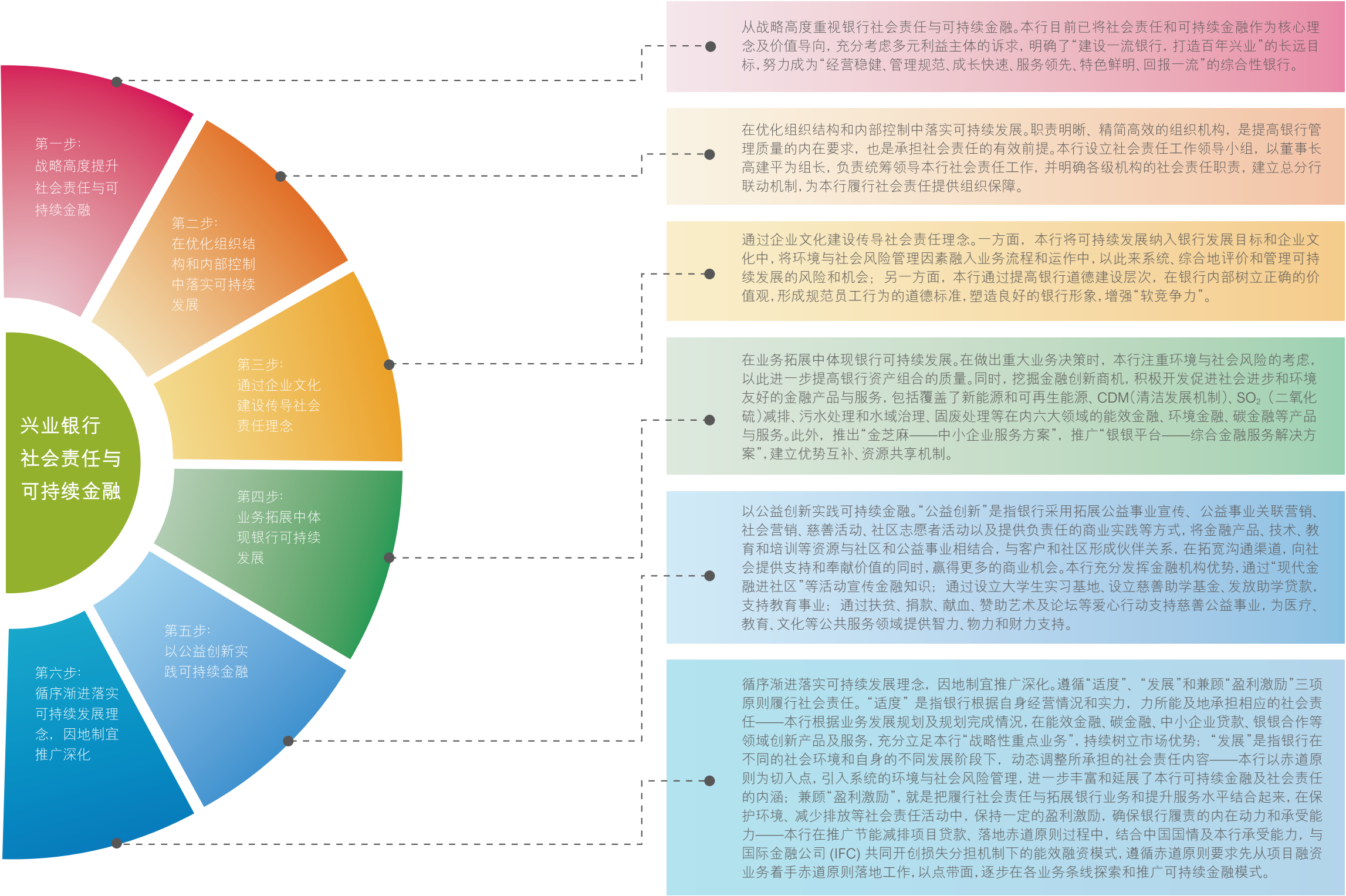
2008年6月28日 太原，本行第六届董事会第五次会议上，董事会全票通过了本行《关于申请加入赤道原则的议案》。

2008年10月31日 北京，兴业银行行长李仁杰先生正式对外宣布并承诺采纳赤道原则。至此，兴业银行成为中国首家赤道银行。



2009年12月22日 福建永安，本行召开“中国银行业首笔适用赤道原则项目授牌仪式暨新闻发布会”，宣布首笔适用赤道原则项目正式落地。

落实本行“社会责任与
可持续金融”核心理念
及价值导向的步骤



兴业银行社会责任六大方面

对股东的责任 —— “稳定回报 价值增长”：以股东的稳定回报为责任，悉心经营股东投资，以价值增长满足股东的根本利益要求。

对客户的责任 —— “服务为本 创造价值 共同成长”：以服务客户为宗旨，正确把握客户需求及其变化，竭尽所能帮助客户实现价值增长，帮助客户可持续发展。

对员工的责任 —— “创造发展平台，培养终身就业能力”：以员工成长为己任，尊重员工及其价值贡献，始终致力于提升员工成就感，帮助员工实现成长。

对合作伙伴的责任 —— “优势互补 互利共赢”：创造合作共赢平台。

对环境与资源的责任 —— “促进人与自然、环境、社会的和谐共处”：有效发挥金融机构在社会资源配置中的枢纽作用和影响力，支持节约资源、保护环境。

对社会的责任 —— “回馈社会 服务国家”：勇于承担社会责任，守法合规和遵从最高商业道德，促进社会和谐。

兴业银行社会责任工作组织架构

为进一步加强社会责任工作的组织领导，建立健全社会责任工作机制，系统推进社会责任工作，本行成立社会责任工作领导小组，由董事长高建平任组长，负责统筹领导社会责任工作。社会责任领导小组下设社会责任办公室，负责组织推进社会责任各项工作，提出社会责任目标，推广社会责任理念，撰写社会责任报告，并就社会责任事项与监管部门保持沟通。各分行、总行各部门按照“统分结合、各司其职”的原则，根据领导小组统一部署，组织制定推进社会责任工作的相关措施，切实履行社会责任相关工作职责。

在总结近年来公司治理与可持续金融的探索实践经验时，高建平董事长认为：商业银行公司治理的本质在于平衡并构建和谐的多元利益主体关系，即在强调股东利益的同时，更加注重其公众属性和社会责任。

■ 首先，在决策层面，董事会的战略高度和决策能力是决定商业银行能否审时度势、适应市场环境变化、转变竞争策略、创造新的商业价值的最根本原因，因此，可持续金融发展战略的核心是董事会建设；

■ 其次，在执行层面，由于商业经营模式和风险管理模式受制于公司治理结构和治理理念，因此商业银行必须在董事会领导下构建与可持续金融战略相适应的公司治理结构 and 价值导向，并以此为基础实现经营模式和风险管理模式的有效转型，才能把握可持续金融的本质——实现商业利益与社会责任的和谐统一。

2009 年，兴业银行与《董事会》杂志共同策划了以“银行的绿色宣言”为主题的专刊，通过组稿包括《赤道原则：银行的绿色宣言》、《绿色金融在中国》以及《经营模式的绿色转型》等一组文章，以兴业银行的案例为背景，第一次全面、详实、系统地以新闻报告方式，向社会介绍了低碳经济、绿色信贷、能效融资和赤道原则等可持续发展理念，以及兴业银行在这一领域的探索和实践。

管理篇

◎ 坚实的内控与合规管理基础

◎ 全面的风险管理体系

◎ 领先的环境与社会风险管理实践

◎ 快速反应的应急管理机制

坚实的内控与合规管理基础

本行始终将依法、合规经营作为履行社会责任、实现可持续发展的基础和前提。近年来，本行以制度管理为切入点，持续推进全面合规管理体系建设，通过各种途径为银行重大经营决策和各项业务活动提供法律意见和合规咨询，促进合规管理水平的不断提高。

业务发展，内控先行

作为内部控制的一项重要活动与职能，本行积极推动日常合规管理以及全面合规管理体系在全行有效落地，为实施有效的内部控制，全面履行社会责任奠定坚实基础。

■ 将合规管理工作与内部控制紧密结合，充分考虑合规风险与其他风险管理的关联性，确保各项风险管理政策和程序的一致性。全面合规管理体系建设作为一项基础性工作，它的推行强化了本行风险意识及内控文化，实现了内部管理制度的体系化，提高了内控管理效率与制度执行力。

■ 从内控五要素的框架出发，通过利用流程图、流程分析表和风险识别评估表等工具梳理与记录流程，识别与评估风险，将全面合规管理体系广泛应用于经营、管理和监督评价的三道防线，为内控自我评估及内审部门实施内控评价工作提供了很好的基础和依据。

■ 梳理并修订了包括基本制度、管理办法、操作规程在内的一系列规范性文件，覆盖授信业务、资金业务、存款及柜台业务、中间业务、财务管理、会计管理、计算机信息系统等各个环节。

■ 强调“业务发展、内控先行”的理念，持续开展制度清理工作，加强内规之间的协调性和系统性。

■ 不断强化内控监督检查与纠正机制，重视流程管理、岗位制约和监督检查等基础性工作建设，全面推进内部控制监督检查，积极开展案件风险排查工作，及时排除潜在风险点，推动本行案件专项治理工作向常态化机制转化。

■ 积极推行内部控制评估体系建设项目，通过充分利用全面合规管理体系建设成果，对流程、风险及控制要求进行记录与评估，并对识别缺陷进行有效整改，旨在获得内部控制总体有效结论的同时，建立一套满足《企业内部控制基本规范》，可持续使用、经济而高效的内控实施、监督、评价及纠正机制。

夯实合规管理基础，构建全面合规管理体系

自2007年以来，本行大力推进全面合规管理体系项目建设，以制度梳理为切入点，对全行主要业务活动和管理活动的流程进行梳理，初步构建起一套包含操作流程、风险控制要求在内的合规管理体系，为进一步改善银行内控环境、保障各项业务健康发展奠定了良好基础。



■ 推进全面合规管理体系建设。2009年底，本行完成了全面合规管理体系项目建设工作，初步搭建了合规风险管理体系框架，进一步夯实了全面合规管理体系的基础。

■ 积极开展合规监测试点。2009年，本行探索建立合规风险监测的常态化机制，以提升合规风险管理工作的有效性。

■ 构筑合规管理工作信息平台。本行在合规管理体系IT系统二期中将法律事务管理、内控管理、环境和社会风险管理纳入系统中，并对原有功能做出改进与优化，为更好识别和防范合规风险提供了保障。

■ 加强合规管理宣传培训，提高合规管理的有效性。本行始终坚持“人人合规、合规从高层做起、合规创造价值”的合规经营理念，扎实开展合规文化宣导及培训工作。

○ 以全面合规管理体系分行推广工作为契机，通过案例讲解、系统演示等方式对合规理念以及体系进行全面介绍，开展合规培训与教育，培训场次超过120场，参训人员近万人，进一步提升了全行员工的合规管理意识。

○ 持续关注新法律法规的颁布实施，为全行提供合规咨询服务，不定期下发合规风险提示。

○ 增设法律与合规岗位资格考试，完成法律与合规岗位资格教材编写工作。

坚决抵制腐败行为

本行认真贯彻落实党中央、上级纪委全会的各项重要部署和全行工作会议精神，不断推进反腐倡廉建设，着力维护和谐发展大局，为全行事业平稳、健康发展提供保障。

■ 认真贯彻落实《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》(以下简称《若干规定》)。通过切实加强宣传教育，增强各级干部廉洁从业意识，营造廉洁从业的氛围；对照《若干规定》的精神，对本行相关原有制度进行梳理和修订，构建相应的监督体系，推进廉洁从业工作制度化，从根本上铲除腐败的土壤。

■ 不断健全体制机制，进一步落实腐败预防工作。建立全行纪检监察工作网络，制定《领导干部廉洁自律若干规定》、《<建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要>的贯彻意见》和中长期工作目标，使反腐工作制度化。

■ 发布《分行纪委书记工作目标责任状》，推行分行纪委书记工作目标责任制管理，确保党风廉政建设责任的贯彻执行，落实量化考评和责任追究机制。

■ 加大信访工作和查办案件的工作力度。出台《信访举报管理办法》，做好日常信访工作、畅通信访渠道的同时，对违规违纪现象频发的机构，不仅从严从重处理案件当事人，还要严肃追究相关领导者的领导责任，以此整肃行风行纪。

■ 预防违法违纪案件发生，查找体制、机制、制度等方面的问题，挖掘诱发腐败的深层次原因，有的放矢地增强内控监督的针对性和有效性，从源头上扼制案件发生。

■ 积极推进内部问责体制建设，着手对未尽职行为合理匹配处罚罚则，逐步构建以法人治理为基础，层层传导的经营管理岗位责任制和涵盖决策层、制度执行层、各级管理者和监督检查人员的全方位问责制度，推进问责体制走向制度化、规范化、常态化。

认真履行反洗钱义务

本行认为，履行反洗钱义务不仅是满足外部监管的要求，也是承担社会责任和实现银行自身可持续发展的需要。同时，作为银行业金融机构，本行有义务协助政府、国际组织和其他金融服务组织，共同阻止洗钱分子和恐怖组织利用金融渠道进行非法交易。

■ 进一步健全反洗钱工作组织架构，制定了全面的反洗钱和反恐怖融资管理政策。

■ 定期开展系统内反洗钱工作情况检查，下发洗钱风险提示，组织专项培训，不断提高全行反洗钱工作水平。

■ 严格执行“了解你的客户”政策，开展客户尽职调查工作，并对所有客户进行洗钱风险等级分类管理。

■ 不断完善自身信息系统建设，按规定向人民银行及反洗钱监测中心报告大额和可疑交易数据。

本行的反洗钱工作得到了监管部门的认可。其中，福州分行、泉州分行、漳州分行、三明分行等多家分行获得2009年反洗钱免检资格。

全面的风险管理体系

本行一直注重构建全面风险管理体系，致力于通过明确董事会、高级管理层、业务部门、风险管理职能部门、内部审计部门在本行风险管理中的职责，完善风险管理三道防线设置，形成权责明晰、有效制衡、协调运转的风险管理格局，从而全面提升全行风险管理水平。

风险管理政策

2009 年，本行发布风险管理战略，明确了风险管理的愿景、偏好、阶段性目标与实施路径，以及信用、市场、操作等主要风险管理领域的体系建设要求。同时，制订风险战略实施落地工作计划，推动风险管理工作有效实施。

风险管理组织架构

根据新巴塞尔协议的原则，本行建立健全了包含董事会、高级管理层、业务部门、风险管理职能部门、内部审计部门在内的全面风险管理组织架构。

■ 董事会是本行风险管理的最高决策机构，承担对本行风险管理体系实施监督的最终责任。高级管理层负责执行经董事会批准的风险管理策略、政策及体系。

■ 业务单位和经营部门为具体的信用风险、市场风险及操作风险管理中的第一道防线，承担风险管理直接责任，履行风险事前预防控制职能，通过实施风险自我评估、自我检查、自我监测、自我整改、自我培训相结合的内控管理流程，实现业务经营与内控管理的有机结合。

■ 风险管理职能部门为第二道防线，统筹规划全行风险内控检查工作，履行对第一道防线督导、检查和考核职责，引导各级业务单位和经营部门积极加强风险防范。

■ 内部审计部门为第三道防线，为本行风险管理提供独立、客观的监督、评价和咨询服务。

■ 三道防线各司其职，充分沟通，共同致力于本行风险管理目标的实现。

信用风险管理

目前,本行信用风险管理的主要方式为:

- 加强信贷投向管理,引导分支机构调整信贷结构,提高信贷资产质量。
- 从严把准入标准,在信贷快速增长的同时,严把客户、项目准入关,加强对借款主体的审核,审慎评估授信主体信用风险。
- 加强行业限额管理,针对本行重点及高风险行业设置相应限额,按月对行业指标情况进行监测,控制贷款集中度风险。
- 开展信用风险调研,了解风险隐患,加强风险监测和预警,及时下发风险提示,主动防控信用风险。
- 加强信用业务全流程管理。强化授信流程风险管控,推行专业尽职贷前调查,落实审查审批制度要求,加强双线贷后检查工作。
- 继续推行授信审批体制改革,在总行层面聘任授信审批官,建设审批官人才队伍,提高授信审批的专业化水平。
- 强化风险分类工作,严格执行九级分类标准,认真进行风险分类审核,准确反映信贷资产质量状况,合理计提拨备。

市场风险管理

目前,本行市场风险管理的主要方式为:

- 加强资产负债管理,密切监测资产负债期限结构及匹配情况,设置流动性风险监测指标的警戒值和容忍值,加强日常头寸管理,完善财务信息系统建设,提高现金流量管理的准确性。
- 改进市场风险的识别、计量、监测和控制方法,完善市场风险容忍度指标体系,强化市场风险容忍度的监测过程,由单纯的比率监测转向趋势变动,特别是注重对余额变动趋势的分析研究,加强对分析结果的应用,构建定价及估值管理的政策和规范要求,加强交易类业务投资决策和指标管理。
- 强化利率风险管理,改进市场化产品利率定价工作机制,及时发布各地区有关本行吸收同业存放、大额外汇存款实际利率水平的信息,加大对市场化利率的定价服务指导,简化本行系统外定价机制和流程,加强资金成本管理。

操作风险管理

目前,本行操作风险管理的主要方式为:

- 加强操作风险治理建设,明确董事会、高级管理层和各职能部门操作风险管理职能,以及操作风险管理建设机制。
- 建立与操作风险属性相匹配、集中与分散相结合的操作风险管理模式,进一步强化操作风险职能及组织架构建设。
- 进一步完善操作风险管理制度,制定了《操作风险管理政策》,逐步健全重大操作风险事件管理等相关规程。
- 积极探索操作风险方法论和工具的实践应用,组织开展操作风险重大事件和损失数据的统计分析工作,构建本行操作风险事件库,及时优化风险控制措施,逐步建立企业级的操作风险关键指标,完善预警监测机制。
- 加大操作风险问责及绩效评价力度,利用内部稽核、责任追究等方式加强事后监督处罚力度,把责任落实到人。
- 防范各业务条线的操作风险隐患,提高风险意识,高度重视会计结算、票据业务、电子银行、信用卡等重点领域、重要业务环节的风险隐患的识别、评估与监测、控制,进一步促进经营机构合规操作、合规经营。
- 不断提升操作风险的集中管理,推进操作的专业化和集中化,逐步形成放款中心、支付结算中心等专业化处理中心。
- 培育操作风险管理文化,结合可能导致流程风险的关键点,采取风险提示、典型事件分析、培训、风险视窗等多种手段,不断提高全员操作风险文化意识和技术水平。

领先的环境与社会风险管理实践

作为中国国内最早关注节能减排、倡导绿色信贷的商业银行之一，本行坚持以科学发展观为指导，把银行社会责任与可持续金融作为核心理念和价值导向，加强实践探索，在中国首家承诺采纳赤道原则，并首创能效融资，积极发展碳金融业务，多角度开发可持续金融产品，通过提供卓越的金融产品和服务来发挥影响力，支持社会、经济、环境的可持续发展，立志做大做强“绿色银行”品牌，增强核心竞争力，谋求长期可持续的发展。



2009 年 6 月 4 日，在由英国《金融时报》(FT) 和国际金融公司 (IFC) 联合举办的 2009 年度“可持续银行奖”评选中，兴业银行获得“年度可持续银行奖”和“年度新兴市场可持续银行奖”两项提名，并最终荣获“年度亚洲可持续银行金奖”，成为我国目前唯一获此殊荣的金融机构，同时也成为国内唯一一家连续三年荣获“可持续银行奖”提名，并二度获奖的金融机构。图为 IFC 执行副总裁兼首席执行官拉尔斯·特内尔 (Lars Thunell) 先生向兴业银行代表副行长康玉坤先生颁发奖牌。

环境与社会风险管理体系

环境与社会风险管理政策

本行环境与社会风险管理声明：本行将持续关注信贷业务中的环境与社会问题，以一种“有益于”环境与社会的方式来努力发展融资业务，以可持续发展的理念指导业务拓展，坚持追求经济效益与履行企业社会责任并重。

本行履行环境与社会责任的承诺：

- 严格遵守我国环境与社会相关法律法规，依法合规经营。
- 努力将资金投向于那些有利于识别和解决经济、环境与社会风险的可持续项目，积极倡导为生态保护、生态建设和绿色产业融资，并不断完善金融工具。
- 积极帮助对可持续发展持有同样观点和承诺的业务合作伙伴解决环境与社会相关问题，并提供相关金融产品与服务，包括帮助公司客户完善环境与社会管理体系，向零售客户提供环保相关金融投资产品等。
- 努力建设节约型银行，在内部管理上推动节能减排降耗行为，在企业文化上倡导环境与社会风险意识。
- 持续关注并不断改进环境与社会风险管理措施，根据不断变化的外界条件和信息，进行定期评审与修订，以保证本行环境与社会管理体系的充分适用性。

环境与社会风险管理适用的标准

本行环境与社会风险管理所适用的标准主要包括以下几方面：

- 外部规范：我国关于环境、健康、安全及其他有关银行信贷标准的法律规范，主要包括法律、法规、规章及其他规范性文件。
- 内部规范：本行内部关于环境、健康、安全问题的信贷指引、风险管理制度、操作流程及内部管理规范。
- 特别规范：《赤道原则》及其《绩效标准》和《环境、健康与安全指南》。

环境与社会风险管理流程

本行信用业务的环境与社会风险管理流程

管理阶段	管理流程
贷前调查	● 要求对客户及其项目的环境与社会绩效进行全面调查与综合评价。
授信业务准入	● 制定主要行业信用业务准入细则，加强行业分类管理。 ● 采取“环保一票否决”制，对环保问题充分评估，对环保不合规的项目坚决不予授信。 ● 对未通过环评审批或环保设施验收的项目，不新增任何形式的授信支持。
放款审核	● 对申请放款项目进行审核，确保项目在环保标准、评估报告等方面符合放款条件。
贷后管理	● 对客户及项目采用名单制管理模式，要求进行环境与社会信息标识录入与管理。 ● 加强授信后环境与社会风险监测、动态追踪、反馈和分析，及时发现风险预警信号并进行处置。 ● 对已介入的存量项目贷后检查发现环保不达标、污染物排放超标的，要求采取措施逐步压缩直至全部收回贷款。

○ 对于适用赤道原则项目融资，除严格履行上述环境与社会风险管理流程外，还将根据赤道原则要求增加项目分类管理、环境与社会风险尽职调查、环境与社会风险合规性承诺、编写行动计划等流程，具体内容详见本报告“实践篇”。

环境与社会风险管理组织架构

管理机构	环境与社会管理职责
董事会	决定总体战略和基本制度
高级管理层	制定环境政策和操作指南
环保官员	协调环境和社会风险管理相关工作
总分行信用业务相关部门	具体执行环境与社会风险管理工作
总行可持续金融室	牵头管理环境与社会风险，推进可持续金融建设

环境与社会风险管理的运作

运作模式	具 体 措 施
加强信贷流程全线监控	● 对未达到要求的项目采取“环保一票否决制”，作为授信业务的准入门槛。 ● 要求项目准入必须符合国家“节能减排”要求，并增加对项目市场前景、经济效益、节能、环保等方面评估论证的具体要求。 ● 严格规范行业准入标准，对信用业务行业选择进行以下区分： ★ 对于新增项目，以国家产业政策为主要根据，对于列入国家产业政策限制和淘汰类的新建项目，不提供任何授信支持。 ★ 对于项目融资，未取得环保部门审批同意不得放款。 ★ 对于已建成投产正常运营的企业，属于淘汰类项目的，禁止各类形式的新增授信；属于已发放投入的项目，采取措施逐步收回已发放的授信；属于限制类的现有生产能力，且又属于国家认可企业在一定期限内采取措施升级的，在关注其产业升级的条件下，审慎予以支持。 ● 要求授信审查审批环节重点关注以下社会问题： ★ 对于项目融资中的拆迁安置问题，对拆迁安置过程中存在纠纷的授信申请，一般不予受理。 ★ 重视企业的劳资问题，发现授信申请人存在劳资纠纷的，一般不得给予授信支持。 ● 加强贷后环境与社会风险监测，具体措施包括： ★ 关注“两高”行业潜在风险，下发风险提示，适时采取有前瞻性和针对性的措施，合理控制信贷投入总量。 ★ 建立风险预警机制，强化贷后管理，加强双线贷后检查，建立区域风险预警工作机制。 ★ 定期开展对“两高一资”贷款日常监测和风险排查工作，根据项目的风险状况采取下调风险分类级别、提足贷款准备金、及时主动退出等措施。
关注信息收集与管理	● 充分利用银监会“信息披露系统”和国家部委发布的环保信息，作为授信审查审批工作决策参考。 ● 定期更新环保黑名单信息，在信贷管理系统设置不同业务办理权限，限制对黑名单企业提供相关信贷支持；对照黑名单进行专项贷后检查，督促企业整改，对达不到整改条件的项目坚决退出。
加强内部能力提升	● 加强可持续金融相关培训，提高员工环境与社会风险管理能力，提升风险管理水平。
重视公众交流机制建设	● 帮助客户提升环境和社会风险意识，为客户提供环境与社会问题解决方案。 ● 建立信息披露与客户申诉机制，通过宣传培训、公益活动等方式加强公众交流，增进公众对环境与社会风险管理的认知和认可度。
建立信息披露制度	● 不断完善信息披露制度，切实提高披露信息质量。 ★ 通过年度报告、中期报告、季度报告等定期报告，以及重大事项的临时报告，依法向投资者披露包括环境与社会风险管理在内的重大经营管理信息。 ★ 社会责任报告：按年度披露本行履行社会责任的进程、体系、实践和成果，宣传本行社会责任理念与可持续金融创新实践。 ★ 赤道原则年度报告：根据赤道原则要求，披露本行当年赤道原则实施情况。 ★ 环境与社会业绩报告：定期披露本行在环境与社会风险管理方面的管理措施、业务的成果。
加强内部环境管理	● 鼓励员工树立科学节能意识，提倡使用节能产品，宣贯节能降耗、保护环境理念，加强环保管理，具体措施包括： ★ 制定《办公节能管理办法》，鼓励员工树立科学节能意识。 ★ 通过办公自动化系统、视频会议、远程培训、移动办公系统等多种方式提高工作效率。 ★ 加强对节能降耗行为的监督和激励。

快速反应的应急管理机制

本行遵循国家《突发事件应对法》，制定应急预案，将应急管理贯穿至经营管理中，形成组织有序、反应快捷、配合有效的应急管理机制。

■ 根据突发事件的不同类型，分别制定应急预案，将应急管理制度化和常态化，明确应急管理要求、各部门职责、分工合作等具体内容。

■ 按照业务及管理板块实行有针对性的应急管理。比如，在全行层面，制定《重大突发事件处置办法》、《总行有关泄密事件应急处置预案》；在风险管理板块，制定《重大突发信用、市场及操作风险事件应急处置预案》；在支付结算板块，制定《会计结算重大突发事件应急工作预案》；在信息科技板块，制定《总行信息科技重大突发事件应急工作预案》；在电子银行板块，制定《网上银行业务运行应急及连续性计划》；在零售业务板块，制定《联网核查公民身份信息系统突发事件应急处置操作规程》、《ATM外卡收单业务应急处置预案》；在安全保卫板块，制定《安全保卫工作重大突发事件处置预案》；此外，针对资金业务板块，还特别制定《资金营运中心重大突发事件处置办法》。

■ 针对特定时期特定事件，制定专门应急预案。比如针对奥运制定应急预案，加强奥运期间银行的风险管理，提高快速应对和化解奥运期间银行突发性事件的能力，切实保障在奥运期间提供安全有效的金融服务，特别要求处于奥运会场等中心城市的分行在奥运期间严密防范和快速处置银行风险。

■ 加强风险排查和应急演练，从严排查风险隐患，实施严格的问责机制，检验并不断完善应急机制。比如，针对全球金融危机的影响，下发应急方案，妥善处理客户投诉，确保不发生影响社会稳定的事件；针对奥运盛事，进行“重要信息系统奥运专项应急演练”，细化业务连续性计划，切实提高应急管理水平和及时处置突发事件的能力，确保在突发情况下，信息系统能够及时切换和恢复；2009年，还先后组织了15批次对核心系统、生产办公防火墙切换、网络切换、办公生产电源、相关系统主备机等灾备应急演练工作，并多次开展核心系统、国库信息处理系统、现代化支付系统、境内外币支付系统、SWIFT等系统的灾备应急演练。



发展篇

◎ 积极参与国家经济建设，促进国家和地方经济可持续发展

◎ 致力民生金融，共建和谐社会

◎ 携手各利益相关方，发展中共成长

积极参与国家经济建设，促进国家和地方经济可持续发展

2009年是我国应对经济危机，扭转经济下滑局面的关键一年，是“保增长、促内需、调结构”的一年，也是各商业银行切实履行社会责任，大力支持国家经济建设的一年。本行致力于探索可持续金融实施路径，积极应对金融危机，从支持国家大型基础建设、支持西部发展、支持海西建设、支持“三农”发展、扶持中小企业等方面参与国家经济建设，促进国家和地方经济可持续发展。截至2009年末，本行各项贷款余额7,015.97亿元，较上年末增长40.49%。

支持政府大型建设项目

本行加大与政府及中央企业的合作力度，支持政府大型建设项目。2009年，本行对政府、中央企业的大型建设项目的授信额度总额比2008年末增加875亿元，授信项下贷款发放额度比2008年末增加近50%。

支持西部发展

为贯彻落实《国务院关于进一步推进西部大开发的若干意见》，本行坚持从实际出发，积极进取，量力而行，有重点、有步骤地从网点设置、产业信贷支持等重点方面拓宽西部发展需要的资金渠道，推动西部地区经济持续、快速、协调、健康发展。

加快西部网点覆盖

2001年6月，本行在重庆设立了西部首家分支机构。目前，本行在西部成立了重庆分行、成都分行、西安分行、昆明分行、乌鲁木齐分行、南宁分行等6家分行，并且在短短九年内，将西部地区分行下属支行的数量从3家迅速增加到49家，为当地政府、企业及居民提供了有力的金融服务。

兴业银行在西部地区网点布局情况

年份	分行数量（单位：家）	支行数量（单位：家）
2001年	1	3
2002年	1	5
2003年	2	7
2004年	3	11
2005年	3	14
2006年	5	18
2007年	6	27
2008年	6	39
2009年	6	49

(注：支行数量不含分行营业部的数量)

以金融支持西部大开发

本行加快对西部大开发的金融支持力度，从2001年开始，信贷投放速度不断加快，有力地支持了西部地区的基础设施建设和优势产业发展，进一步推进西部地区经济发展。

近三年，本行对西部地区（主要包括重庆、四川、贵州、云南、西藏自治区、陕西、甘肃、青海、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区、内蒙古自治区、广西壮族自治区等12个省、自治区、直辖市）贷款余额如下表所示：

(单位：万元)			
项目 \ 年份	2007年	2008年	2009年
贷款余额	3,877,965.51	5,835,771.88	9,043,161.29

2009年兴业银行重点支持的西部建设项目

序号	分行名称	重点支持的部分项目
1	重庆分行	重庆市长江路改造、五桂路建设、海尔工业园建设、渝襄二线、主城区道路节点改造工程和集装箱中心站等重大基础设施项目建设。
2	乌鲁木齐分行	新疆地区伊犁河、塔里木河、额尔齐斯河三大河流综合治理，相关交通设施建设、城市基础设施建设、开发区基础设施建设项目以及昌吉城市改造等项目。
3	昆明分行	云南省公路、铁路建设项目，城市基础设施建设、城中村等改造项目。
4	南宁分行	南宁五象大道延长线市政工程建设、柳州市西鹅路道路工程项目建设、柳州市游泳馆和李宁体育馆市政工程项目建设、南广铁路建设等。
5	西安分行	陕西省高速公路、铁路专线、机场建设等项目。
6	成都分行	地震灾后支柱产业重建项目，包括都江堰永久性安居房项目、成都市五大花园地区基础设施建设等。



2009年10月，兴业银行以“绿色信贷，赤道银行”的独特姿态亮相西部博览会。在博览会现场，兴业银行接待前来参观和咨询的来宾及企业五十多家，宣传兴业银行可持续发展理念和实践。

支持海西建设

作为一家根植海峡西岸的商业银行，本行充分利用自身优势大力支持海西建设、促进两岸金融合作。

- 与福建省级系统性、集团性企业建立战略合作关系，通过科技创新打造具有市场竞争力的金融产品，为客户提供个性化、专业化的真诚服务。



2009 年，本行重点支持了福建省内高速公路、城乡公路、铁路、桥梁、港口、电网、能源、市政等建设项目，以及纺织、冶金、电子信息等省市重点项目和支柱产业建设。其中，在福建省内 9 个分行中，仅福州分行在 2009 年内就给予海西 53 个重点项目总体授信额度 249.1 亿元，其中已落地贷款 71.5 亿元。

- 参与海西建设两岸区域性金融服务中心方案研讨，并就两岸货币清算体系建设、对台离岸金融市场建设、海峡西岸经济区金融业综合化经营等相关事项向福建省政府、金融监管机构提出建议。
- 与台湾地区金融机构开展交流活动，并建立起联络关系。
- 协办“海峡论坛 · 海峡经济区高层研讨会”、“海峡两岸金融业高层研讨会”，力求加快两岸金融合作进程。

致力民生金融，共建和谐社会

支持“三农”发展



支持农村金融体制改革

本行积极响应中央提出的加快农村金融体制改革和创新、活跃农村金融市场的号召，加大对农村金融市场的开发力度，与农村金融机构开展广泛合作。

- 丰富与农村金融机构合作的业务品种，带动合作的农村金融机构实现现代化经营管理；扩大本行“银银平台”品牌在广大农村金融市场的影响力，努力实现与农村金融合作机构发展中共同成长。
- 截至2009年末，分别与广东省、江苏省、浙江省联合信用社、中山小榄村镇银行、浙江长兴联合村镇银行等数十家农村金融机构在科技输出、三方存管、理财产品销售、代理接入、支付结算等业务领域开展合作。

信贷支持农业发展

本行在农业生产领域投入大量信贷资源，有效支持了各地农业生产的发展。

案例1：2009年，本行武汉分行对农业生产企业的授信总额超过11亿元，融资支持的农业企业主要包括：

- 湖北宜化集团有限责任公司——我国最大的化肥生产企业之一
- 湖北沙隆达股份有限公司——湖北省农药生产企业
- 湖北省黄麦岭磷化工有限责任公司——湖北省重要的磷肥生产企业
- 湖北潜江金华润化肥有限公司——民营化肥生产企业
- 湖北省农业生产资料有限公司——农资流通领域企业
- 潜江市莱克水产食品有限公司——潜江龙虾出口龙头企业
- 武汉小蜜蜂农业投资股份有限公司——湖北省蜜蜂出口龙头企业

案例2：2009年，本行漳州分行仅在农副产品、海产品(含加工企业)等领域的授信总额就近8.8亿元，比2009年年初净增4.2亿元。

促进城乡协调发展

本行认为，“城乡统筹”是解决“三农”问题，打破城市与农村之间的制度藩篱，推进城乡一体化，实现社会整体和谐发展的必由之路，其中，农村金融问题最为关键。对此，本行力求通过自身行业优势和资源，支持“城乡统筹”战略。

案例3：本行成都分行与成都市政府签订银政合作协议，承诺在2008—2013年期间向成都市城市基础设施建设、重点项目建设、能源效率项目、基础支柱产业建设及中小企业发展提供总额为200亿元人民币的综合授信额度，为成都市“城乡统筹”的推进提供全方位的金融支持。积极与成都市政府进行协商，由本行成都分行作为成都市“全域农村土地综合整治项目”的合作银行，助推“农村土地综合治理工作”。对此，本行特别将“成都市统筹城乡农村土地综合整治项目”纳入审批“绿色通道”，确保审批效率。

截止2009年底，成都分行已与金堂县土地储备中心、金堂县土地拍卖中心、金堂县土地开发整治服务中心就“农村土地综合治理项目”建立了合作关系，授信总额达到3.5亿元。

扶持中小企业

本行认为，商业银行要保持可持续的发展，必须要确立战略的梯度目标市场和目标客户群，兼顾短期收益和长期收益。尽管从短期来看，中小企业贷款风险和成本相对高，但从长期来看，培育中小企业客户，为中小企业提供资金支持，既可以解决中小企业产、购、销等资金难题，推动中小企业可持续发展；也是商业银行保持长期竞争优势，实现自身可持续发展的必然选择，与促进社会和谐、充分就业等社会发展要求相适应。

本行积极响应国家号召，支持中小企业的发展，切实贯彻落实银监会关于建立小企业金融服务工作“六项机制”的政策精神，重视体制和机制创新，开展中小企业金融服务试点工作，并在机制与制度建设、授信流程优化、资源配置与激励政策、人员培训和队伍建设等方面进行创新探索。2009 年，本行设立小企业部，按照“信贷工厂化”处理模式，建立小企业业务运营模式，推出“金芝麻——中小企业金融服务方案”。2006 年及 2009 年，本行两次荣获由中国中小企业协会、中国银行业协会等主办的中国中小企业融资论坛“中小企业最佳融资方案”。



支持扶贫、拆迁改造

扶贫帮困贷款

为支持个人创业、解决下岗失业人员自谋职业过程中的资金困难，帮助贫困学生完成学业，本行利用自身优势，针对困难群体特点，创新推广各类扶贫帮困贷款，取得了良好的社会效益和经济效益。

案例 4: 本行成都分行与成都市的贫困地区——大邑县金星乡政府签订《对口帮扶大邑县金星乡和平村协议》，定点帮助村内最贫苦的农民因地制宜，发展现代生态农业，并在全国商业银行中首创小额贷款扶贫模式，迈出了股份制银行进入成都农村市场的第一步。

案例 5: 为解决下岗失业人员自谋职业、自主创业过程中的资金困难，帮助贫困学生完成学业，本行三明分行积极响应政府建立完善“创业培训+信用社区+小额担保贷款”的政策，增强银政合作，自 2006 年起开办助学贷款和下岗失业人员小额担保贷款。截至 2009 年末，三明分行累计发放助学贷款 537 笔，金额 232.58 万元；累计发放下岗失业人员小额担保贷款 602 笔，金额 2,323 万元，取得了较好的社会效应和经济效益。

案例 6: 本行北京分行积极发展个人经营创业贷款业务，重点支持借款人流动资金周转、购置(安装或修理)小型机具设备以及特许连锁经营等生产经营活动。凡是持有工商行政管理机关核发的非法人营业执照的个体工商户、合伙人企业的合伙人及个人独资企业的业主，均成为个人经营创业贷款的服务对象。

拆迁改造贷款

本行创新开发拆迁改造贷款，解决拆迁过程中的金融问题，全力支持地方建设。

案例 7: 2009 年，昆明市开展一系列城中村搬迁改造工程。为做好拆迁过程中的金融服务工作，本行昆明分行成立了专门的金融服务工作小组，制定详细的拆迁服务计划——“兴家立业金融服务方案”，明确分工，完善流程，全力做好拆迁金融服务工作。在开展拆迁金融工作工程中，昆明分行为切实做好拆迁赔付协助工作，甚至通过走村串巷，直接去到拆迁居民家中开展拆迁赔付工作，确认拆迁相关事宜，并定期对客户进行电话或上门拜访。截至 2009 年末，昆明分行协助赔付拆迁户 2000 余户，发放拆迁款逾 14 亿元。

案例 8: 在哈尔滨市棚户区改造“好民居”工程建设中，本行哈尔滨分行与哈尔滨市财政局、哈尔滨市棚改办、哈尔滨投资集团民生有限公司共同签订了《棚改融资框架协议》，为哈尔滨市棚户区改造项目提供贷款 9.9 亿元人民币，成为哈尔滨市棚改搭桥贷款的首家合作银行。哈尔滨市棚改办、财政局、哈尔滨投资集团民生有限公司给予本行这样的评价：“做事实，效率高，环节细，服务好”。

携手各利益相关方，发展中共成长

本行认为，企业作为一个经济实体，其存在的理由便是能够为其利益相关方做出一定的贡献，而企业要实现可持续发展，必须要处理好企业与其各利益相关方的关系。因此，本行高度重视各利益相关方的切身利益，积极与各利益相关方构建互相支持、互利友好的合作共赢关系，通过多种方式和渠道了解各方期望，并予以积极回应。

真情回报股东

本行以“稳定回报 价值增长”作为对股东责任的原则，即以对股东的稳定回报为责任，悉心经营股东投资，以价值增长满足股东的根本利益要求。对此，本行严格履行信息披露责任，加强制度建设，完善运行机制；持续依照国际、国内会计准则开展年度审计，努力按照国际标准规范进行信息披露，提高公司透明度，切实保障投资者权益；积极拓宽与投资者的互动渠道，坦诚沟通，增进了解，努力塑建优质公众公司形象，培育和谐融洽的投资者关系。

经营业绩

截至 2009 年 12 月 31 日，本行资产总额为 13,321.62 亿元，全年累计税后利润为 132.82 亿元，同比增加 18.97 亿元，增幅 16.66%；每股收益达到 2.66 元，同比增加 0.38 元。与此同时，本行向国家缴纳企业所得税、营业税等相关税收 67.38 亿元，较上一年度增长 37.54%。

信息披露搭建沟通桥梁



本着对市场负责、对投资者负责的态度，本行始终坚持依法披露、充分披露的原则，持续认真开展信息披露，不断提高信息披露质量。

- 根据证监会、证券交易所监管规定，本行制定了《信息披露管理办法》、《信息披露事务管理制度》以及《信息披露内部报告制度》，对信息披露的事务流程与监测报告作出了较为细致完善的规定，确保本行董事会及时掌握并向投资者充分披露重大信息。
- 专设信息披露机构，负责监测收集本行内部重大信息和业务动态，协调本行信息披露工作，主动准确披露信息，为投资者提供内容准确充实又易于理解阅读的信息。
- 加强信息披露内部培训，制订全行信息披露事务培训计划，定期编写《信息披露事务专报》，通报本行信息披露事务动态，解析信息披露重要制度及操作流程，强化信息披露责任意识，指导各级机构开展信息披露工作。

建立和谐融洽的投资者关系



面对 2009 年复杂多变的国内外经济金融形势，本行采取日常沟通保障与针对性活动相结合的投资者关系管理策略，客观传递本行投资价值，充分聆听投资者对本行的意见和建议，切实维护本行透明、负责任的资本市场形象。

- 召开 3 场定期报告业绩推介会和 1 场网上路演推介会，新增远程电话接入和网上文档共享功能，提高投资者参与度；走访机构投资者 38 家，参加境内外投行举办的各类策略及投资推介会议约 30 场，接待现场来访 50 余人，接听投资者电话 600 余通，回复电邮 200 多封，寄送印刷资料 60 多份；通过本行网站投资者关系中英文网页及外部投资者关系网络服务发布平台，在更大范围内满足投资者的知情需求并解疑释惑。
- 密切跟踪本行股东结构和持股变化情况，分析现有投资者结构与潜在投资者群体，关注研究监管政策、行业动态及资本市场对本行的评价，定期编写《投资者关系周报》，将市场关注问题及相关备答及时反馈管理层，提高投资者关系管理活动的工作效率；针对市场参与主体变化，不断充实完善境内外机构投资者、分析师数据库，跟踪掌握重要的分析报告，动态更新《投资者问题与备答》，为开展各项投资者关系活动的有效开展提供有力支持。
- 明确媒体突发事件工作流程及职责分工，加强舆情监测与预案工作，提高投资者关系危机应对能力。

完善资本管理 保障投资者权益

自 2007 年首次公开发行并上市以来，本行主要依靠自身利润积累和多样化资本补充渠道，资本金规模实现了大幅增长。除首次公开发行募集资金 157 亿元外，本行 2006-2008 年度通过内部利润积累补充资本金 186.19 亿元，金额超过了公开发行所募集的资金。本行还努力探索并积极利用各种外部的资本补充渠道，先后通过发行次级债券、混合资本债券及时补充附属资本，其中混合资本债券的发行也使本行成为国内首家成功通过发行混合资本债券补充附属资本的股份制商业银行。本行董事会还专门制定了长期资本管理规划，指导本行进一步加强资本补充与资本金管理，提高资本利用效率，支持长期业务发展需求。

紧密结合商业银行的运行规律和行业特性，本行主动加强资本规划，实施多元化的资本补充机制，完善资本充足率管理机制，同时不断优化资产负债结构，完善经济资本管理体系，提高资源配置的有效性。2004 年以来，本行引入并不断完善以经济资本、经济增加值为核心的激励约束机制，初步实现了以经济资本弥补非预期损失的风险补偿机制和建立在资本补偿基础之上的激励约束体系，向资本管理的精细化方向迈进了一大步。

本行于 2009 年 11 月 23 日发布董事会决议公告，决定将实行配股募集核心资本金，初步的配股方案为：每 10 股配售不超过 2.5 股的比例向全体股东配售，筹集资金不超过 180 亿元。在有关具体再融资规模与方式的讨论上，本行始终坚持以股东利益和资本市场稳定为出发点。由于相较一般工商企业，银行融资规模通常较大，公开增发可能会对市场造成较大的冲击。最终，与国内部分同业相继采取定向增发、发行 H 股等融资方式不同，本行最终选择在现有全体股东中采用配股的方式进行融资。这样做既能减少再融资对市场的冲击，又把银行高速成长带来的收益留给了全体投资者，也使老股东承担持续融资的义务。



2009 年，兴业银行荣获“2008 年度中国上市公司百强金牛奖”、“2008 年中国上市公司价值百强”、“第四届大众证券杯最具持续投资价值上市公司第一名”、“2009 中国资本市场最佳创富 IR 奖”、“2009 中国上市公司市值管理百佳”、“最佳投资者关系金牌董秘”、“2009 最具投资价值上市银行金蝉奖”等荣誉，获得了市场和投资者的广泛认可。

真诚服务客户

本行坚持“服务源自真诚”的服务理念，奉行“换位思考 关注细节”的服务观，追求“服务为本 创造价值 共同成长：以服务客户为宗旨，正确把握客户需求及其变化，竭尽所能帮助客户实现价值增长，帮助客户成就伟业”的服务目标。

扩大服务网络

本行根据全国区域经济发展现状，统筹规划、稳步有序地推进机构建设，着力提升机构网点的金融服务能力与综合效益，有效满足业务发展与客户服务需要。截至 2009 年末，本行已在全国设立了 44 家分行、503 家分支机构，自助银行 743 家，全行投入运行的自助机具数量达到 3519 台，自助机具存量超百台的分行有 16 家，自助机具渠道交易在全行所有渠道交易中占比约为 30%。

完善客户服务体系

- 成立“服务推动工作领导小组”，负责全行服务推动工作的组织领导，制订了一系列有关服务质量、服务规范、服务环境、业务操作、服务监督检查、明星服务评选等管理规范，提高客户服务质量，在全行营造良好的服务氛围。

案例 9: 本行南平分行确定了多种贴近客户、方便客户、温暖客户的服务方式方法：“三声服务”——来有迎声，问有应声，走有送声；“四个一”服务——一张笑脸迎送，一把椅子请坐，一声问候暖心，一腔热情服务；“十步服务”——只要客户出现在十步的范围内，大堂经理主动上前迎候，接受客户的咨询、投诉和查询。

- 加强“热线兴业”电话银行建设，建立六西格玛电话银行品质管理体系，完善客户服务体系。

提高服务质量

本行始终坚持“以客户为中心”的经营理念，贯彻落实“服务立行”的发展战略思路，通过不断完善服务体制、机制，组织开展服务意识和服务技能等方面培训，提高客户服务能力。



兴业银行举办“‘真诚服务 相伴成长’迎祖国 60 华诞 兴业银行 2009 年服务规范礼仪竞赛”。

- 通过开展服务规范、柜面业务技能等竞赛活动，传导文明优质服务风尚，不断提高服务质量。2009 年全行受理客户投诉数量较 2008 年下降 50% 以上，投诉处理满意率近 90%。



兴业银行南宁分行在两周年行庆之际，举办柜面礼仪服务大赛。

- 2009 年，本行联合中国金融认证中心(CFCA)，在移动数字证书品牌“网盾”的基础上，在国内率先推出第三方预制网盾证书，提供更为安全的网上银行交易操作工具。

推广可持续金融产品

○“兴业金立方”现金管理服务



- 本行意识到，在金融危机冲击下，以往被高速增长所掩盖的现金流亚健康运行、资金链长期紧绷现象急剧暴露，企业迫切感悟到加强现金管理刻不容缓。本行认为，现金管理是实现可持续发展的一种综合性金融服务方式，代表了银行未来金融服务方式的发展方向。银行运用先进网络、清算和风控能力可以引导客户逐步节约资源，以一种更加环保、更加绿色的方式管理企业，创造环境友好带来的效益。
- 适时推出“兴业金立方”现金管理服务，利用银行网络科技的能力提供便捷、多元、系统并且是为客户量身定制的综合性整体服务方案，使客户能够在降低财务成本、高资金效益、控制资金风险、提高财务效益的同时获得可持续发展。

○发行爱心环保信用卡



案例 10：兴业银行推出国内首张爱国主题信用卡——中国心信用卡，并随卡推出“中国心”公益计划。2009 年 1 月 14 日，兴业银行按照发行中国心信用卡时所做出的承诺，根据中国心信用卡的发卡量和交易笔数，向中国扶贫基金会捐赠 186,083.94 元。



案例 11：发行国内首张低碳主题信用卡，依托于我国权威环境权益交易机构——北京环境交易所，国内首创信用卡碳减排量个人购买平台。同时，卡片采用新型可降解材料制成，采用电子化账单，节约纸张，定期介绍低碳生活小常识，建立个人绿色档案，传达绿色理念。

提升客户可持续发展意识

- 向客户宣传使用电子账单，建议客户登录网银查看账单。截至 2009 年末，本行根据客户的意愿，共节省了 39.7 万封纸制账单的制作。
- 邀请主要客户代表参加赤道原则专题研讨会，提高客户对绿色金融、赤道原则的认识和理解程度。
- 通过对具体项目融资开展环境与社会风险管理，提升客户可持续发展意识，帮助建立客户环境与社会风险管理体系，为客户提供项目环境与社会问题的解决方案。

提升员工价值

本行始终遵循“以人为本”的理念，把员工作为银行最重要的资产，努力为员工提供良好的工作环境，使员工和银行共同发展。通过推进薪酬福利体系和保险制度改革，完善选人用人 与长效激励机制建设，逐步建立和完善科学规范的人才评价体系，努力创造人才选拔机制。同时，以多种形式分层次、有针对性地开展员工教育培训。

维护员工权益

在人员招聘录用、合同管理、薪酬待遇等各个环节，本行严格遵守国家法律、法规的有关规定，坚持“德才兼备、注重实绩、人事匹配、用人所长”的用人观，保障员工权益。

- 员工劳动合同签订率、员工社会保障覆盖率、公积金覆盖率、加班补助发放率均达到 100%。
- 充分考虑员工切身利益与人才引进的需要，形成具有一定外部竞争力、符合金融企业标准的薪酬福利体系，使员工个人发展目标与企业长期目标相一致。
- 完善员工的综合福利保障，实施了企业年金和补充医疗保险，并定期组织员工进行健康检查。
- 提倡科学的生活方式，积极组织员工开展多种形式的体育活动，举办压力与情绪管理培训班等各类健康讲座以及心理咨询活动。

创造就业机会

建行以来，本行累计提供就业岗位 22,004 个，有力支持了社会就业和经济发展。



兴业银行以建立健全“可持续金融”培训体系为培训目标之一，以赤道原则培训为契机，培养员工可持续金融理念，提高员工社会责任意识。

提升员工能力 构建学习型团队

本行根据“培养员工终身就业能力”的育人观，适时提出“苦练内功”的培训策略，针对高中层管理干部、营销队伍、专业技术人才队伍和技能操作队伍的不同特点，围绕员工履职和成长的个性化、差异化的需求，开展分层次、差异化、针对性的培训，建立学习型团队。

- 2009 年，仅总行就组织各类培训项目 130 多期，参训人员近 9000 人次。
- 加强“可持续金融”专题培训，提升员工社会责任与可持续金融意识。
 - 召开全行范围内的“赤道原则专题研讨会”，向全行高、中层管理人员宣贯可持续金融理念。
 - 邀请国际金融公司(IFC)、世界自然基金会(WWF)等外部专家，多次开展赤道原则专题培训。
 - 举办“赤道原则制度与流程”培训班，帮助员工熟悉相关制度和操作流程，为适用赤道原则的业务落地打好基础。
 - 举办“赤道原则案例分析”培训班，通过讲解具体案例提高员工业务能力。
 - 在西安、太原、济南、青岛、南昌、武汉等多家分行开展有针对性的赤道原则专题培训，帮助分行做好赤道原则实施前的准备工作。
 - 以赤道原则现场调研为铺垫，与一线业务人员交流探讨，解决赤道原则落地遇到的困难和问题。



编写《赤道原则解读》、适用赤道原则项目融资案例集等资料，作为赤道原则和可持续发展理念的宣传学习教材。

推进企业文化和精神文明建设，提高员工的思想道德素质

- 通过本行《简报》、《周报》、行刊《兴业人》及其副刊《经营管理参考》等宣传平台和信息窗口，加强企业内部的文化交流与信息共享，加强社会责任和可持续发展理念的宣导和推广。



- 组织开展庆祝建国60周年系列活动，包括唱响百首爱国主义歌曲、“感怀六十载”读书征文比赛、“建国60周年”网上知识竞答等十项活动，激发广大员工爱国热情。
- 参加福建省“创文明行业、建和谐海西”创建文明行业总评工作，认真做好本行民主评议行风工作，进一步推进精神文明创建活动。
 - 兴业银行总行机关于2009年1月被中央文明委中央文明办授予第四批“全国创建精神文明建设工作先进单位”荣誉称号；
 - 兴业银行沈阳分行被辽宁省委授予辽宁省“雷锋号”先进单位称号及“2008-2009年度辽宁省文明单位”称号；
 - 兴业银行厦门分行荣获2007-2008年度思想政治工作“优秀企业”称号、省创建文明行业工作先进行业称号；
 - 兴业银行重庆分行高新支行获得全国银行业协会授牌“文明示范单位”；
 - 兴业银行福州分行被中共福建省委、省政府授予第五届(2006-2008年度)设区的市行业创建文明行业工作先进行业称号，其所辖长乐支行被评为福建省第十届(2006-2008年度)文明单位称号；
 - 兴业银行福州分行党委书记、行长李卫民荣获2007-2008年度“优秀企业思想政治工作者”称号；
 - 兴业银行天津分行连续三年获得天津市文明单位称号；
 - 兴业银行济南分行荣获由第十一届全运会组委会颁发的“支持十一届全运会济南赛区贡献奖”，另外三名员工荣获“全运会济南赛区优秀志愿者”荣誉称号。

构筑合作共赢

银银合作业务服务品牌——“银银平台”



兴业银行获得“实现不间断服务的数据处理方法和系统”专利，从而成为第一家以业务系统和方法作为专利客体并获得中国国家发明专利授权的国内商业银行。

- “银银平台”的内涵
 - 本行认为，与中小银行合作的过程，实际上就是重塑银行业价值链的过程，与价值链体系的上下游企业共同承担责任，建立共同承担社会责任的合作共赢机制，通过一致性战略和一体化标准，使价值链上的所有参与者一起建立共同履行企业责任的价值链。
 - 本行适时推出银银合作业务品牌“银银平台”，致力于成为中小金融机构的银行服务专业提供商，以“共享资源、创新服务”为基本理念，通过向中小银行输出核心产品、服务与技术，实现优势互补，互惠互利，共同成长。
- “银银合作”业务体系
 - 柜面通业务，通过解决系统联网互相开放网点柜面资源，既解决了联网行客户异地存取款难的问题，有效延伸了兴业银行的网点，实现双赢合作；
 - 代理理财产品销售业务，帮助合作银行丰富产品线，稳住高端客户；
 - 科技输出服务，致力于跨越式提高合作银行的IT技术水平。
除以上科技管理服务输出、支付结算、财富管理业务之外，该业务体系还包括资金应用、外汇代理、融资服务、资本与资产负债结构优化、综合培训等其他五大板块。截至2009年末，“银银平台”累计签约客户211家，上线客户151家，柜面通联网网点逾1万个，并已覆盖延伸至国内大部分二、三线城市。
- “银银合作”成为可持续金融的良好实践
 - “银银平台”是社会责任履行方式的一个切入点，是近年来本行社会责任实践模式的又一积极探索，也是本行可持续金融理念的具体创新。该业务模式拓宽了国内金融机构间的合作思路，开辟了国内商业银行的业务领域和业务模式，运用差异化的竞争手段突破金融产品同质化的“瓶颈”；
 - 本行通过输出管理和技术，设计适合客户需求的产品，分享收益；
 - 中小银行提高了服务客户的能力和水平，留住了客户，提高了竞争力；
 - 该业务模式强化了合作各方在特定领域的特色和优势，通过增值服务等形式以合理比例分享合作机构的经营成果，节省自身拓展业务的前端费用和员工成本，达到增收节支双重功效，同时避免伴随同质化发展的重复建设，顺应了构建和谐金融、建设节约型社会的时代潮流。

银银合作业务的延伸

按照“宽领域、专业化”的战略思路，本行以“银银平台”为基础，不断把银银合作模式延展至银证、银信、银财、银基、银保、银邮合作等领域。



2009年9月，兴业银行在青海与财务公司以“创新服务 增长价值”为主题，开展合作交流会。



2009年11月，兴业银行在深圳与证券公司以“携手并进 融合共赢”为主题，开展合作研讨会。

例如，在银证合作领域，本行加强对中国证券登记结算公司的精细化与专业化服务，提高本行资金结算效率，完善第三方存管系统功能，规范业务管理，2009 年本行实现第三方存管联网 88 家；在银信合作领域，建立并完善信托公司合作准入机制，核准 41 家信托公司进入合作名单，2009 年本行信托理财业务量共计 1290 亿元，较上年增长 104.37%；在银财合作领域，整合现有“银财联网”业务、推出财务公司“现金管理”服务品牌和服务方案，进一步丰富产品线，量身定做个性化服务方案，以较高的效率实现客户诉求。