

厦门银行股份有限公司

2020 年度社会责任报告

编制说明

1. 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：2020 年 1 月 1 日至 2020 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 2020 年 4 月。

2. 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 2020 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。

3. 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》等规定编制。

4. 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。

5. 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	3
一、关于我们	4
公司简介	4
组织架构	5
公司治理	5
关键数据表	6
年度大事记	6
社会认可	7
二、社会责任管理	9
责任理念	9
责任体系	9
利益相关方沟通	10
三、稳健发展 保护股东权益	12
保障股东回报	12
推进资本补充	12
四、深耕普惠 服务实体经济	12
聚焦民营小微	13
践行普惠金融	13
支持地方发展	14
落实乡村振兴	14
五、融汇两岸 深化交流合作	14
助力台商展业	14
搭建沟通平台	15
六、多措并举 助力绿色发展	16
发展绿色信贷	16
践行绿色运营	16
七、用心用情 打造优质服务	17
优化客户体验	17
推进网点转型	18
消费者权益保护	18

八、践行责任 倾力回馈社会.....	19
关爱企业员工	19
助力扶贫攻坚	20
投身社会公益	20
九、心手相连 共同抗击疫情.....	22
保障金融服务	22
纾困小微企业	23
携手抗击疫情	24
助力复工复产	24
十、携手向前 展望美好未来.....	25
反馈	25

董事长致辞

2020 年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠肺炎疫情，厦门银行坚决贯彻落实党中央、国务院的决策部署，多措并举助力抗击疫情，用实际行动践行社会责任与企业担当。

在共同抗疫的日子里，厦门银行在第四期三年战略规划蓝图引领下，辛勤耕耘，挥洒汗水，克服疫情影响，取得了精神与物质的双丰收。

面对错综复杂的经济金融形势，厦门银行审慎经营，稳健发展，不断完善公司治理，强化风险防控，提高资产质量，加快转型升级步伐，并于 2020 年正式登陆 A 股主板市场、荣获“全国文明单位”称号，全行高质量发展再上新台阶。

这一年来，我们深度融入地方发展战略，服务实体经济。我们始终坚守城商行初心，深耕地方经济，积极践行普惠金融，支持小微企业发展，助力实体经济的高质量发展；坚决贯彻国家产业政策，发力产业金融、科技金融等细分领域，持续加大对新一代信息技术、高端装备制造、生物医药等产业的支持力度，助推地方产业升级。

这一年来，我们持续打造对台特色服务，深耕两岸金融。我们充分发挥台资背景优势，创新对台金融产品与服务，推出“台商增信贷”“台商科信贷”“台商复工贷”等特色产品，切实为台商纾困解难。我们努力搭建两岸沟通平台，举办“云端”讲座，参与发起两岸金融产业合作联盟，持续支持两岸文化交流活动，助力两岸融合发展。

这一年来，我们积极践行绿色发展理念，发力绿色金融。我们认真贯彻落实国家产业、环保政策和金融监管要求，以绿色金融“输血”绿色发展，优化信贷结构，加大对节能环保、清洁能源能产业的支持力度；以绿色运营构建低碳环保银行，推广视频会议，推进无纸化办公，大力发展电子银行业务，为绿色发展贡献金融力量。

这一年来，我们持续聚焦社会公益，助力共同抗疫。疫情之下，我们积极响应国家政策号召，推出多项举措，支持企业复工复产，与企业共渡难关；我们勇担防疫职责，主动参与各项抗疫志愿活动，向慈善组织及防疫单位捐赠善款，与

社会各界心手相连，共克时艰；我们助力扶贫攻坚，聚焦助学助老，积极开展公益活动，用爱心反哺社会，与社会共享企业发展成果。

新形势、新要求、新挑战，在资本市场的新赛道上，我们将继续坚守初心，积极融入国家发展和地方经济建设当中，主动承担更多的社会责任，为经济、环境和社会的协调发展贡献力量，以更高质量、更富活力、更有作为的发展，为中国共产党的 100 周年华诞献礼。

厦门银行股份有限公司
董事长：吴世群

一、关于我们

公司简介

厦门银行成立于 1996 年，前身为厦门城市合作银行、厦门市商业银行。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。

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“截弯取直”，受让子公司持有的股份，直接持股厦门银行。截至目前，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。

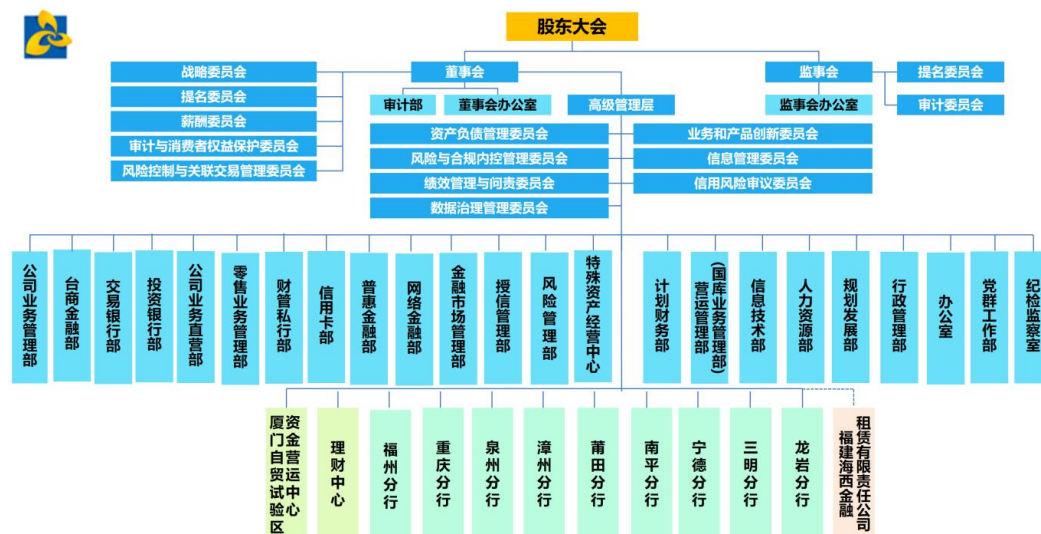
厦门银行在重庆和福建省所有九个设区市设立分支机构，截至 2020 年底，全行共有 68 个现代化经营网点，员工 2840 人。近年来，厦门银行向构建多元化、多层次的金融服务体系稳步前进，在泉州成立控股子公司——福建海西金融租赁有限责任公司；在厦门自贸试验区设立资金营运中心专营机构；在福建自贸试验区福州片区创设全国首家理财专营机构——厦门银行理财中心。

截至 2020 年底，厦门银行集团资产总额 2,852 亿元。各项主要财务指标均符合监管要求，主体信用评级 AAA 级。

近年来，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”，持续在服务台商及小微企业方面进行先行先试和创新，助推实体经济发展。

面向未来，厦门银行将继续秉承原有的市场定位，加快品牌化经营、区域化布局、综合化发展步伐，充分发挥法人金融机构及台资背景等方面优势，朝着“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”的新三年战略愿景不断前进。

组织架构



公司治理

本公司根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国银行法》、《中华人民共和国证券法》《商业银行公司治理指引》等有关法律、法规及规范性文件的规定，构建了“三会一层”的现代公司治理架构，建立了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有效公司治理架构。

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，积极发挥党委领导核心和现代公司治理的双重优势，持续完善公司治理机制，不断提升公司治理效能，深化信息披露和投资者关系管理，公司治理建设的合规性、有效性和开放性持续提升，银行健康可持续发展的根基不断夯实，以高质量的公司治理推动本公司各项业务持续稳健发展。

2020 年度，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在内的社会公众利益。报告期内，本公司召开股东大会 2 次，共审议 12 项议案。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 10 次，其中现场会议 9 次，非现场会议 1 次，共审议 86 项议案，听取 12 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，主动扎实开展工作，强化监事会监督职能，完善本公司公司治理结构。报告期内，公司共召开监事会会议 9 次，均为现场会议，共审议 38 个议题，听取 13 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。

关键数据表

	指标	2020 年	2019 年	2018 年	单位
经济指 标	总资产	285,150,280	246,867,556	232,414,422	千元
	营业收入	5,555,613	4,509,326	4,185,876	千元
	股东权益	19,673,630	15,572,416	13,956,321	千元
	净利润	1,856,002	1,736,449	1,415,320	千元
	利润总额	1,835,288	1,741,631	1,778,850	千元
	纳税总额	690,359	647,296	991,346	千元
	资本充足率	14.49%	15.21%	15.03%	%
	不良贷款率	0.98%	1.18%	1.33%	%
	拨备覆盖率	368.03%	274.58%	212.83%	%
社会指 标	营业网点数	68	61	60	家
	员工总数	2840	2583	2356	人
	女性员工占 比	53.24%	52.8%	53.1%	%
	女性管理人 员数	193	165	134	人
	员工年人均 培训次数	14.1	12.6	10.9	次
	公益捐款总 额	9,989,023.89	5,524,380	4,595,075.85	元
环境指 标	绿色信贷	842,744	421,008	467,886	千元

年度大事记

1月1日，本公司连续第六年参与承办“慈悲心·翰墨情——厦门新年书画慈善行”活动。

1月29日，本公司以金融力量助力疫情防控，发布涵盖网点安全、企业金融支持等十项举措，全力开展疫情应对工作。

2月7日，本公司落地厦门市第一笔“小微抗疫贷”用于防疫抗疫物资的生产。

2月18日，本公司成功簿记发行全国首笔“民营企业疫情防控超短期融资券”。

2月18日，本公司通过厦门市红十字会向厦门市卫健委、厦门市护理学会合计捐款200万元。

3月31日，本公司参与发起的“厦门市中小微企业融资增信基金”正式成立，为厦门市中小微企业等对象信用融资提供增信和风险补偿。

4月14日，本公司召开2019年度股东大会。

4月28日，本公司“服务两岸 融通台渝”——宏观经济与投资讲座首次从重庆的线下会场走向线上，80余家企业客户代表通过视频连线的方式共聚“云端”。

5月15日，本公司举办第十届“赠人玫瑰 手留余香”无偿献血活动，以实际行动助力疫后血站运行能力恢复。

5月21日，本公司新一代行服正式亮相，为客户带来耳目一新的体验。

6月17日，本公司召开党员代表大会，各级党组织100多名党员代表参加会议。

同日，召开本公司第六届职工代表大会暨工会会员代表大会第一次会议。

6月30日，“白鹭英才产业行-走进厦门银行”活动顺利举办。

7月1日，本公司以第一名的成绩再次荣获“2020年厦门市银行业金融服务小微企业优秀机构”称号。

7月2日，本公司全程赞助的“2020高考服务车暨中高考加油考生车”爱心活动正式启动。

7月16日，中国证监会第十八届发行审核委员会2020年第105次发审委会决定，本公司首发申请获通过。

7月24日，本公司外部主体信用评级获评AAA级。

8月3日，本公司新员工培训计划——“扬帆营”开营。包括4位台籍新员工在内的141名应届毕业生正式加入厦门银行大家庭。

8月29日，本公司第六届“欢迎入行，带您入团”成功举办，展现本公司青年青春力量。

9月4日，本公司A股IPO上市申请获中国证监会核准批文。

9月28日，本公司“基于自主可控的城商行交易与核算分离的实践——会计引擎系统”项目，荣获金融业唯一的金融科技类部级奖项——“2019年度银行科技发展奖”。

10月27日，本公司首次公开发行股票，并在上海证券交易所主板成功上市。

11月20日，本公司荣获“全国文明单位”荣誉称号。

11月21日，本公司第六届集体婚礼在筲筴湖畔举办，19对新人在领导同事、亲朋好友的共同见证下，写下良缘佳话。

11月24日，第33届中国电影金鸡奖·脱贫攻坚主题影展暨八闽巡展活动拉开帷幕，本公司与文广电影共同发起“光影之约暖人心”公益倡导，本公司根据影展非在档票房配捐42.65万元善款。

12月4日，“2020年台商高阶主管论坛”在总行顺利举办，20多家台商代表齐聚一堂，共话发展大计。

12月8日，本公司参与发起的“两岸金融产业合作联盟”在2020两岸企业家峰会年会期间正式成立。

12月10日，本公司成功发行了10亿元无固定期限资本债券。

12月11日，本公司党建品牌“金融梦·奋斗者”荣获2020年度厦门市直机关优秀党建品牌。

社会认可

本公司荣获中央精神文明建设指导委员会授予的第六届“全国文明单位”荣誉称号。

本公司荣获中共厦门市委、厦门市人民政府授予的“2019年度厦门市劳动工作先进集体”荣誉称号。

本公司荣获中共厦门市委、厦门市人民政府授予的“2019年度厦门市人才工作先进集体”荣誉称号。

本公司荣获福建省内部审计协会授予的“2017-2019年全省内部审计先进集体”荣誉称号。

本公司荣获中共厦门市委市直机关工作委员会授予的“2020年度市直机关优秀党建品牌”荣誉称号。

本公司荣获中国金融工会厦门工作委员会授予的“厦门金融五一巾帼标兵岗”荣誉称号。

本公司荣获前程无忧授予的“2020 人力资源管理杰出奖”荣誉称号。

本公司荣获海投网授予的“2020 最具影响力雇主”荣誉称号。

本公司荣获中国人民银行授予的“2019 年度银行科技发展奖三等奖”。

本公司荣获厦门市工信局、厦门市财政局、中国人民银行厦门市中心支行、中国银行保险监督管理委员会厦门监管局授予的“2020 年厦门市银行业金融机构服务小微企业优秀机构”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“支付结算综合管理先进单位”荣誉称号。

本公司荣获中国外汇交易中心授予的“2019 年度银行间本币市场交易 300 强”“2019 年度银行间本币市场优秀债券市场交易商”“2019 年度银行间本币市场核心交易商”“2019 年度银行间人民币外汇市场 40 强”“最佳即期会员”“最佳询价会员”“最佳综合会员”“即期最具做市潜力会员”荣誉称号。

本公司荣获中央国债登记结算有限责任公司授予的“2019 年度结算 100 强-优秀自营机构”荣誉称号。

本公司荣获城银清算服务有限责任公司授予的“运营管理创新优秀案例奖”和“服务优化创新优秀案例奖”。

本公司荣获城银清算服务有限责任公司授予的“首届城市商业银行数字金融与支付创新优秀案例评选”“运营管理创新优秀案例奖”“服务优化创新优秀案例奖”。

本公司荣获第十四届中国支付与场景金融（银行）大会组委会颁发的“2020 年度最佳教育行业支付服务奖”。

本公司荣获第二届零售银行发展大会授予的“商业银行小微金融服务突出贡献奖”。

本公司荣获中国网络金融联盟授予的“最佳移动银行成长奖”。

本公司荣获《银行家》杂志、中国社科院金融研究所、中央财经大学授予的“十佳小微企业金融服务创新奖”。

本公司荣获《当代金融家》杂志社、华夏经济学研究发展基金会、大成基金授予的“铁马——最具业务特色中小银行”。

本公司的企业手机银行“厦行 e 企管”荣获中国金融认证中心（CFCA）、中国电子银行网联合授予的“2020 中国金融科技创新大赛综合智能平台银奖”。

本公司泉州分行荣获福建省总工会授予的“福建省模范职工之家”荣誉称号。

本公司福州分行荣获中国金融工会福建工作委员会授予的“福建金融先锋号”荣誉称号。

本公司福州分行荣获中国金融工会福建工作委员会授予的“福建金融五一劳动奖状”荣誉称号。

本公司福州分行零售业务部荣获福建省金融团工委授予的“福建省金融青年五四奖章集体”荣誉称号。

本公司福州分行荣获福建省总工会授予的“闽台职工交流基地”。

本公司三明分行营业部荣获福建省创建青年文明号活动组委会授予的 2020 年-2022 年度省级“青年文明号”荣誉称号。

本公司龙岩分行营业部荣获福建省创建青年文明号活动组委会授予的 2020 年-2022 年度省级“青年文明号”荣誉称号。

本公司泉州分行营业部荣获共青团泉州市委授予的 2020 年-2022 年度市级“青

年文明号”荣誉称号。

本公司泉州南安支行荣获共青团泉州市委授予的 2020 年-2022 年度市级“青年文明号”荣誉称号。

本公司龙岩分行营业部荣获龙岩市妇女联合会授予的“巾帼文明岗”荣誉称号。

本公司泉州分行荣获泉州市东南公益协会授予的“爱心单位”荣誉称号。

二、社会责任管理

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

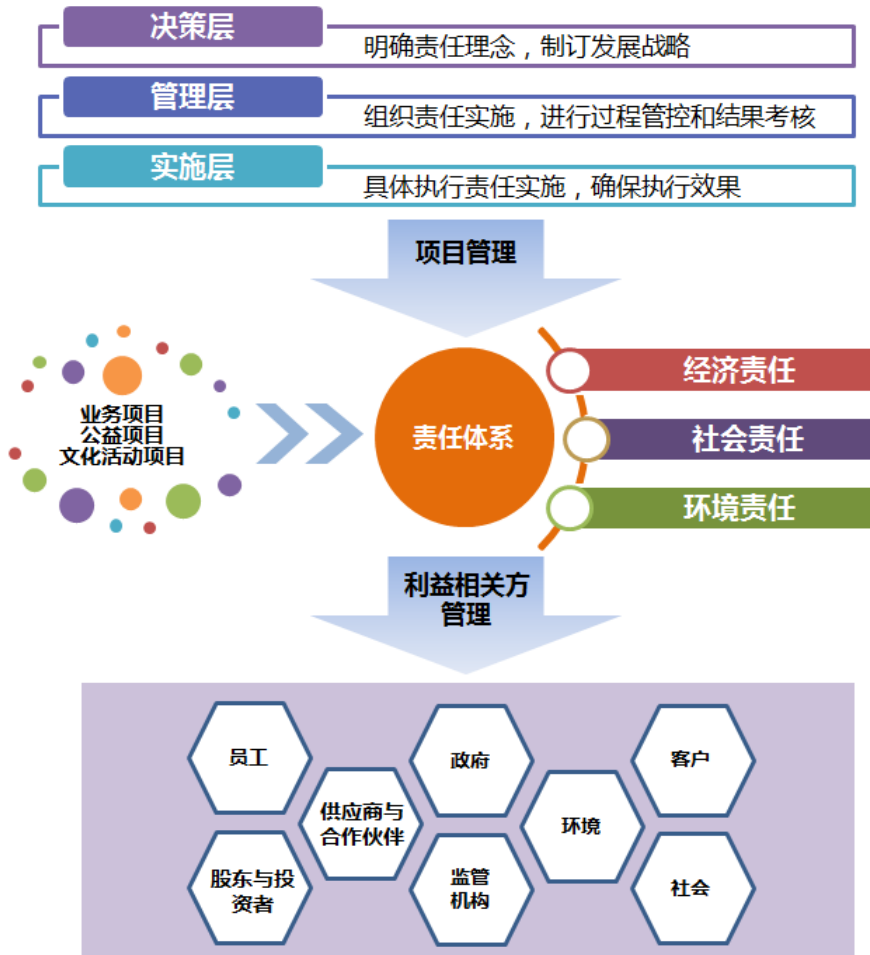
责任体系

本公司致力于建立社会责任长效管理机制，将社会责任意识融入到银行战略规划、公司治理、业务发展和企业文化建设中，依托金融专业优势，主动承担经济责任、社会责任和环境责任，将企业发展与促进社会发展有机融合，实现自身与各利益相关方的共同进步和可持续发展，促进企业与社会的和谐共赢。

	目标	内部举措	外部举措
经济责任	促进经济高质量发展	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	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

责任	展		
----	---	--	--

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	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持实体经济 ● 助力两岸交流 ● 实施普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常沟通 ● 专题汇报 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持社会民生 ● 依法诚信纳税 		
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> ● 完善公司治理 ● 维护金融稳定 ● 强化风险控制 ● 确保合规经营 ● 保障客户权益 	<ul style="list-style-type: none"> ● 准入审批 ● 现场与非现场检查 ● 报送经营情况 ● 重大事项报告 	<ul style="list-style-type: none"> ● 持续完善公司治理体系 ● 实施全面风险管理 ● 完善合规体系与内控建设 ● 普及金融知识
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期报告与信息公告 ● 股东大会 ● 日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 推动金融普惠 ● 创新金融服务 ● 提升用户体验 ● 保障客户权益 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障合法权益 ● 职业发展机会 ● 员工成长发展 ● 提升员工福祉 	<ul style="list-style-type: none"> ● 职工代表大会 ● 定期面谈 ● 员工座谈 ● 走访慰问 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 公平透明的合作 ● 诚信履约 ● 实现互利共赢 ● 关注成长发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 招投标 ● 走访调研 ● 日常沟通 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 提倡和谐发展 ● 促进社区发展 ● 支持民生改善 ● 实施公益帮扶 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社区活动 ● 走访调研 ● 日常沟通 ● 社区共建 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持绿色发展 ● 支持环境保护 ● 规避环境风险 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客户走访 ● 风险评估 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

三、稳健发展 保护股东权益

保障股东回报

2020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55.56亿元，较上年增加10.46亿元，增长23.20%；实现归属于母公司股东的净利润18.23亿元，较上年增加1.12亿元，增长6.53%；基本每股收益0.75元，较上年增加0.03元。报告期末，归属于母公司普通股股东的每股净资产6.96元，较上年末增长8.05%。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。

推进资本补充

2020年10月，本公司股票成功于上海证券交易所主板挂牌上市，本次A股IPO发行价格6.71元/股，本次发行总股份数263,912,789股，募集资金总额17.71亿元，扣除各项发行费用后，募集资金净额17.39亿元。此外，2020年12月，本公司成功发行福建省内城商行首单无固定期限资本债券10亿元，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。

四、深耕普惠 服务实体经济

本公司坚守金融服务实体经济的初心，紧扣地方经济发展战略，聚焦普惠金融、科创金融、跨境金融等业务领域，加快业务转型升级步伐，践行普惠金融，真情服务民营小微企业，助力产业结构调整升级，积极履行纳税义务，持续为地

方经济的不断向好发展作出应有的贡献。

聚焦民营小微

民营小微企业是我国国民经济和社会发展的的重要组成部分，在促进经济增长、增加就业、科技创新等方面有着不可或缺的作用。本公司在民营小微金融服务领域深耕细作，聚焦民营小微企业融资难、融资贵的问题，通过创新金融产品、金融租赁、加大资源投入、优化服务体系、提升服务效率等举措，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。

创新模式

本公司建立了具有城商行特色的服务民营小微企业的商业模式，该模式单列小微企业信贷计划，单独配置小微信贷的人力资源和财务资源，单独制定小微企业客户认定与信贷评审制度、单独会计核算，并设立了小企业信贷负责部门，统领各地区小微企业业务发展，引导金融活水更好地流向民营小微企业。

加大投入

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开展小微企业的支小再贷款、再贴现业务，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小支再贷款、再贴现优惠政策。

金融租赁

本公司借助集团优势，依托控股子公司——福建海西金融租赁有限责任公司，切实发挥融资租赁的特色和优势，依托厂商租赁、经销商租赁及直租等核心产品，多措并举帮助企业融资难题，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。

践行普惠金融

本公司把发展普惠金融作为践行社会责任的重要发力点之一，不断下沉服务重心，加快产品创新步伐，积极探索践行普惠金融的新模式。

为打通普惠金融与小微企业的连接，有效加大普惠金融领域的信贷投放，本公司持续优化个人经营贷、创业抵押贷、线上自助循环贷、科技贷、政采融等拳头普惠金融产品，增加模拟审批，支持无还本续贷，并优化贷款流程，不断拓宽普惠金融服务的触角。

本公司不断加快普惠金融产品创新步伐，依托线上信贷模型、实践经验及互联企业诚信纳税数据，于2020年创新推出企业版税贷产品“企金税e贷”。该产品以小微企业作为申贷主体，可满足更多民营、小微企业融资需求，丰富了本公司“银税互动”的线上化产品。

另外，本公司根据科技型小微企业缺少抵押物的特点，创新推出具有“额度高，抵押物少，审批快”特点的科技贷产品，并设立专审绿色通道，制定区别于传统信贷的审批手段，更加注重对企业“成长性”的审核，促进科技型企业的融资可获得性，以创新型的风险缓释机制为科技型企业“输氧供血”。

截至2020年末，本公司普惠型小微贷款余额已达346亿元，比年初增加136亿元，增长65%，高于全行各项贷款增速；普惠型小微贷款户数为14840户，比年初增加2771户，完成普惠型小微企业贷款“两增两控”任务。

案例：

厦门某公司是一家主营成套应急发电机组方案提供及配套的科技型小微企

业，为福建省科技小巨人领军企业、厦门市科技小巨人领军企业。随着疫情防控形势不断向好，该公司的合作项目陆续重启，但是由于年初回款不及时，新项目合同又要求发电机组马上出货，企业资金周转出现缺口。本公司在了解到该企业的诉求后，充分运用普惠小微信用贷政策，指导客户线上申请本公司科技信用贷产品，并通过信贷绿色通道，及时为企业审批发放了 400 万元科技信用贷。

支持地方发展

服务实体经济、支持地方发展是金融的天职。本公司积极服务并深度融入地方新发展格局，紧扣国家供给侧结构性改革、福建省加快建设台胞台企登陆的第一家园、厦门建设高素质高颜值现代化国际化城市及“五中心一基地”（国际航运中心、国际贸易中心、国际旅游会展中心、区域创新中心、区域金融中心和金砖国家新工业革命伙伴关系创新基地）的发展战略，充分发挥自身优势，加大对重点行业、优势产业和战略性新兴产业的支持力度，聚焦区域创新中心主平台建设、海洋战略性新兴产业千亿级产业链群，全力支持地方构建现代产业体系，助力地方经济实现产业转型升级发展和高质量发展超越。

秉承“依法纳税，诚信经营”的理念，本公司在服务实体经济的同时，积极履行纳税义务，并连续多年被评为福建省纳税百强企业。报告期内，本公司共缴纳入库税款 6.90 亿元(含代扣代缴税种)，其中增值税缴纳入库税款 4.09 亿元，企业所得税缴纳入库税款 1.51 亿元，为地方经济的发展做出了积极的贡献。

落实乡村振兴

本公司高度重视并积极推进服务“三农”金融工作，切实加大“三农”信贷投放力度，并制订涉农贷款、普惠型涉农贷款等指标的信贷增长计划，同时将计划分解落实至各分行。同时根据《关于支持做好稳定生猪生产保障市场供应有关工作的通知》（银保监办发〔2019〕189号）和《关于进一步加大支持力度 促进生猪稳产保供的通知》（农办计财〔2020〕9号）等文件的精神，支持生猪稳产保供工作的政策引导，切实支持生猪养殖产业的信贷需求。

另外，本公司持续提升促进涉农金融服务工作，建立健全与各金融机构合作交流制度，从实际出发，推动人员、制度、系统、技术、产品、网络及品牌等方面的全面进步，全力服务“三农”，满足“三农”信贷需求。

五、融汇两岸 深化交流合作

厦门与台湾血缘相亲，地缘相近，在两岸交流方面有着得天独厚的优势。作为大陆首家具有台资背景的城市商业银行，本公司依托台资股东背景及区位优势，在两岸金融合作方面不断先行先试，持续扩大两岸金融合作深度与广度，推动两岸之间的交流，助力福建加快建设台胞台企登陆的第一家园。

助力台商展业

借鉴台资战略股东先进的经营管理经验和金融服务理念，本公司开设了大陆银行业首个台商业务部，为台商提供“资金大三通”、“两岸通速汇”、内保外贷、内保外债、外保内贷、异地抵押融资等个性化金融产品；推出大陆首张面向台胞的专属信用卡，有效解决此前台胞在大陆办信用卡门槛高、手续复杂的难题；凭借对台优势，成为较早开展跨境人民币代理清算的银行之一，更是福建省内首家同时具备三种两岸人民币清算模式的银行；延伸业务触角，发力两岸旅游金融，与台开集团、昇恒昌集团、雄狮旅游等台湾行业领先企业形成战略合作关系。

本公司多元化、深层次的金融服务，在方便两岸百姓的同时，也为台胞台商在大陆展业再添动能。如今，两岸金融服务也已成为本公司的一大经营特色和亮点。

案例：

2020年12月8日，本公司与其他9家深耕服务台资企业的金融机构，共同发起并成立了两岸金融产业合作联盟。在仪式上，本公司与其他9家发起金融机构共同承诺，将不断推进两岸金融产业合作、全方面服务中小台资企业、推进金融服务创新、推进服务质量提升，保障两岸企业的金融合法权益，做好两岸企业金融合法权益的“守护者”。同时，联盟将不断深化两岸金融交流合作，推广两岸金融合作优秀做法，解读对台优惠政策，为广大台胞台企在大陆安居兴业提供更高效、更务实、更全面、更暖心的金融服务。

案例：

在厦门市财政局的指导下，本公司推出了“台商增信贷”，助力台资中小微企业为复工复产提档加速。疫情期间，本公司在得知厦门某台资口腔医院存在融资需求，却无有效抵质押资产的情况下，为其推介了“台商增信贷”。该产品不但无需企业提供抵质押资产，而且通过增信基金提供增信服务后还能享受信用贷款。经过现场评估，本公司为该企业批复了“台商增信贷”，有效解决了该企业的资金周转难题。另外，本公司还推出了“台商科信贷”“台商复工贷”等特色产品，为台商纾困解难，帮助其开足马力复工复产。

搭建沟通平台

作为一家颇具两岸特色的银行，本公司在深耕两岸金融市场的同时，积极搭建交流平台，拓展两岸交流合作领域，开展了茶文化交流、美学教育、人才培养、体育赛事等一系列的活动，助力深化两岸融合发展。此外，受新冠肺炎疫情疫情影响，本公司创新交流模式，搭建两岸“云交流”平台，让更多的活动由线下走上“云端”，促进两岸同胞心灵契合，也让本公司的品牌进一步走进了广大台胞、台商的心里。

案例：

疫情期间，本公司与80余家企业客户代表对话“云端”，举办“服务两岸 融通台渝”线上宏观经济与投资讲座。本次讲座围绕“疫情下的全球宏观经济及汇率展望”展开对话与交流，共同探讨未来的经济形势，同时特邀富邦金控首席经济学家罗玮博士出席并作主题演讲，助力台企及时调整经营方向，做好风险防范，为其未来业务的发展规划提供有效帮助。

案例：

本公司举办“2020年台商高阶主管论坛”，特邀上海证券交易所、华阳电业（台资）、长庚医院（台资）的讲师，向台资企业高阶主管分享台商大陆上市政策与实务，及台商关注的企业用电、台胞健康管理等事项，让其对大陆资本市场发展有更深入的了解，也为来年企业经营发展提供新的方向，助力台企在大陆更好地发展。

案例：

在新冠肺炎疫情的影响下，包括厦门银行台湾高校实习计划和“厦门银行杯”金门半程马拉松赛等两岸交流活动均无法按照原定计划举办。为此，本公司及时调整策略，将2019年度厦门银行台湾高校实习计划的实习成果发布会迁至线上，两岸专家以观看演讲视频的方式，对实习生们关于厦门银行台胞卡渠道推广方案进行线上评分并评选出一二三等獎，最终在“云端”为2019年度厦门银行台湾

高校实习计划画上了圆满的句号。

案例：

2020年9月10日，第十一届海峡两岸少儿美术大展·海沧展在厦门市海沧区文化馆开展。本届大展以“给明天的礼物”为主题，从近三万幅征集作品中精选200余幅优秀作品展出，呈现孩子们对明天的美好向往。值得一提的是，本次主办方还以“‘艺’起抗疫”为题，向不同地区的孩子征集抗击疫情的作品，从孩子的视角去感受和分享生命的可贵与美好。作为海峡两岸少儿美术大展的合作伙伴，本公司已连续八年全程赞助大展的举办，未来本公司将继续与大展共同打造两岸覆盖面最广、影响力最大、水平最高的少儿美术平台，让更多两岸青少年获得学习与交流的机会。

案例：

茶香两岸，情满中华。2020年12月19日，2020·两岸斗茶茶王争霸赛颁奖典礼如约而至。经多年耕耘，两岸斗茶不仅成为国台办的重点交流项目，也是首个横跨两岸、时间长、范围广、权威性高的两岸茶界交流活动和两岸茶叶市场的风向标。本公司连续7年协办两岸斗茶活动，并通过这一活动持续为两岸文化交流添柴加薪，希望通过斗茶这一形式推动两岸以茶会友，共同推动两岸茶文化的健康发展，让两岸情缘更浓厚、更浓郁。

六、多措并举 助力绿色发展

“发展绿色金融”是推进经济绿色发展的重要途径之一。本公司积极响应国家发展绿色金融、保护生态的号召，将绿色发展的理念融入决策和业务经营中，运用绿色信贷指引、创新研发信贷产品、规范绿色信贷业务授信审批流程等措施，支持发展绿色经济、低碳经济、循环经济，充分发挥金融对环境治理和社会发展的资源配置作用，助力绿色发展，共建和谐生态环境与绿色美好家园。

发展绿色信贷

本公司倡导绿色信贷理念，持续打造“绿色金融”特色，并在信贷政策中明确指出，要加大对符合产业结构升级、民生消费升级和绿色重点行业的信贷支持力度，严格控制涉及“两高一剩”行业以及电解铝、平板玻璃、船舶、光伏等重点风险行业的授信。

此外，对不符合绿色信贷规定、环保标准或政策的项目与企业，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。

践行绿色运营

本公司以绿色发展理念引领自身经营行为，贯彻落实国家相关政策要求，推进节能减排，打造绿色节能型企业。

绿色办公

本公司提倡纸张双面使用，积极推进电子化办公；节约用水用电，号召员工争做节约用水用电的示范者和推动者；倡导绿色出行，尽量多乘坐公共交通工具、骑自行车或步行上下班；提倡多使用“零碳”排放的视频会议进行商务沟通，减少参会人员长途跋涉，践行绿色环保理念。

绿色文化

本公司大力开展“节约一滴水、一度电、一张纸”绿色文化宣传活动，在办

公区域、员工食堂相关位置张贴“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，号召员工践行绿色文化。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。

电子银行

本公司顺应时代发展趋势，着力推进电子银行的建设，积极搭建银行线上服务渠道、进行移动展业及线上营销，提升业务线上化及无纸化程度，助力节能减排。

在线下，本公司持续推进厅堂运营智能化、凭证电子化，实现了业务交易凭证/凭条无纸化，践行绿色服务。同时，依托渠道创新与流程优化，本公司已搭建了拥有交易共享、信息互通渠道的中台，通过引入智能设备，实现了业务流程的整合优化、新技术的运用，以及高频个人柜面业务的快速、安全、准确处理。电子化凭证项目则实现了个人客户回单、个人业务交易凭证及内部管理业务凭证电子化，大幅节省了凭证印制、档案保管等方面大量的纸张消耗，积极响应了国家节能减排的倡议。

案例：

2020 年 7 月，本公司的全行柜面凭证电子化系统正式投产上线。通过该系统，本公司实现了个人对客交易以及内部管理高频交易的大规模电子化，其中个人对客交易实现凭证电子化达 95%，电子凭证业务平均覆盖率达到 90%。全行柜面凭证电子化系统的投产上线，一方面有效降低了本公司的营运成本，强化了风险管控，同时也提升了客户体验，切实践行了绿色服务、节能减排的方针政策。

七、用心用情 打造优质服务

真诚服务，矢志为民。本公司秉承“以客户为中心”的服务理念，持续聚焦客户需求，不断强化线上金融服务平台建设，优化客户体验，提升服务效率，着力推进服务网点转型，用心用情为客户提供更加优质高效的金融服务。

优化客户体验

本公司致力于银行数字化转型，不断加大零售、对公等方面的科技创新投入，优化客户体验，切实提高电子渠道的金融服务能力。

零售业务方面，个人开户综合服务优化项目主要优化了个人开户服务流程、单位代理批量个人开户服务流程，项目上线后开户效率提升了 2~3 倍。厅堂服务系统运用创新理念，以客户为中心对流程进行编排设计，并整合业务服务场景，为客户提供了一致的体验和协同的金融服务，实现客户办理多笔综合业务，一次签名统一提交统一凭证，有效减少了客户的等待时长。

在对公业务方面，本公司推出的“厦行 e 企管”企业手机银行刚上线半年就为本公司带来 12%的全行对公客户增量。“厦行 e 企管”作为一个优秀的对公移动金融综合服务平台，它运用了先进的金融科技和主流移动互联网技术，不仅可为企业提供账户管理、移动支付、移动代发、存款理财、贷款业务等金融服务，还可提供移动办公、费用报销、人事管理、商旅服务等增值服务，真正做到科技赋能业务，切实提升客户体验。

本公司运用机器学习、知识图谱、自然语言处理和人机交互等 AI 技术，搭建了覆盖全时、全域、全媒体、全场景的人工智能客服平台。自上线以来，该平

台已接入本公司的手机银行、微信公众号、网银、官网等多个渠道，客户分流率达到 85%。疫情期间人工智能客服业务月平均增长量达 29%，满足了客户对“非接触金融服务”的需求。截至 2020 年末，本公司人工智能客服问答准确率已达 96.52%，客户体验显著提升。

另外，本公司严格遵守国家、监管机构有关客户隐私和数据安全的法律、制度文件规定，依法合规采集、传输、保存、使用客户隐私和数据，采取多种安全技术保护客户信息在传输、存储、保存和使用等环节的数据安全，防止客户信息丢失，有力地保障客户隐私及数据安全。

案例：

在搭建智能化服务平台的同时，本公司不断提升线下服务体验，并于 2020 年推出新款行服。本次推出的全新行服由国际知名设计师指导，并将本公司创新变通、开放包容的海潮文化与行服设计理念进行融合，让新行服进一步彰显本公司员工严谨规范、稳重真诚的形象，有力地提升了本公司的服务形象，也给客户带来了更加温馨的服务体验。

推进网点转型

在建设线上金融服务平台的同时，本公司持续提升网点硬件设施建设水平，全力推进线下网点的智能化转型，为客户提供更加优质便捷的服务。目前，通过服务小程序及厅堂运营智能化建设，本公司线下网点已实现在线填单、网点业务预约、批量开户等，个人客户回单、个人业务交易凭证及内部管理业务凭证也均已实现电子化。

本公司致力于优化网点服务转型，继续贯彻以客户为中心，通过培训和辅销驱动，提升一线人员营销及服务能力，为客户就提供更便利、更灵活、更专业的综合金融服务。

案例：

在重庆分行蓝湖郡支行营业厅，全新升级的网点硬件设施给客户带来了温馨的服务环境。

案例：

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 2020 年末，本公司已在厦门、泉州、莆田、宁德、三明等地建立了 36 个“手拉手”爱心服务站。

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。

优化完善制度。本公司坚持问题导向、与时俱进、以人为本的原则，结合最新监管要求，及时制定了《厦门银行消费投诉处理管理办法》、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》，不断优化完善本公司消保体系。

加强管控。本公司为进一步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，在产品或服务的设计开发、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。

普及金融知识。本公司积极响应“3.15 金融消费者权益保护日”、“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，有序开展各项普及金融知识与消保宣教活动。

案例：

本公司推出《财神宝宝微课堂》原创宣教视频，并广泛利用各种媒介，开展了形式丰富多彩、内容有声有色的金融知识宣传活动。在营业网点，利用客户等待办理业务期间，滚动播放识别非法金融广告、防范电信网络诈骗、个人信息安全等内容的《财神宝宝微课堂》视频，帮助金融消费者维护自身权益。在各网点ATM、海报机、电视叫号机、手机银行、银行官网、官方微信公众号等，则滚动播放“金融消费者权益保护”相关内容的原创宣教视频。

利用原创宣教视频，本公司还以线上“走进”社区、深入学校等形式，开展了主题金融知识普及宣传活动，引导消费者理性、合法地维权，真正将金融知识送到消费者身边。例如，本公司联合厦门地区部分大中小学校开设金融知识线上“云微课”，为学生搭建金融知识网络学习平台，进一步提升学生金融风险意识，增强网络防骗能力，引导学生自觉远离非法校园贷及不当金融消费行为等，从而使广大消费者多一份金融知识，多一份安全保障。

八、践行责任 倾力回馈社会

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。

关爱企业员工

人才是企业最大的财富。本公司坚持以人为本，深化员工关怀、保障员工合法权益、关注员工职业生涯发展，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。

保障员工基本权益。本公司积极贯彻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，对性别、年龄、种族、宗教信仰等没有歧视政策；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》，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。疫情期间，本公司还为全行员工购买了保险期限为一年的新冠肺炎专项补充保险，进一步保障了员工权益，筑牢员工的健康防线。

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，也增强了员工对本公司企业文化认同感，助力营造亲如一家的良好氛围。

不断深化员工关怀。本公司积极开展送温暖慰问活动，走访慰问困难员工、退休老员工及在职病休员工；常态化开展员工体检，并出资为员工参保市总工会

组织的“职工医疗互助保障”活动。举办多次健康知识讲座等，为员工送去关爱；成立员工关爱基金，资助困难员工；建立职工食堂、为新员工提供免费宿舍、升级改造职工活动中心，组织丰富的文体活动，为员工子女发放教育奖励金，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，积极营造温暖的企业文化氛围，提升员工的幸福感及归属感。

本公司高度重视员工职业发展，不断优化选聘机制，畅通人才发展通道，为员工提供双通道发展路径，促进人才梯队建设的可持续发展，不断提升员工的获得感；加大人才培养力度，完善三级培训体系，推进全行性学习品牌建设，持续开展“领航”“远航”“百川”“启明星”“扬帆”等多层次人才培养计划，不断提升员工队伍的素质及核心竞争力，为公司的转型发展注入强劲有力的内生动力。

案例：

疫情防控期间，大部分理发店都尚未开门营业，为了解决员工理发问题，本公司工会邀请专业理发师为职工提供理发服务，这一温馨的举动收获了员工们的一致好评。

案例：

受疫情影响，本公司的三八节活动也走向了云端，并特别推出了“云女神节”。本公司的女职工们用各种“才艺展示”分享抗疫期间的生活点滴，为疫情防控阻击战献上满满正能量，共同助力抗击疫情！

案例：

一场新冠肺炎疫情让孩子们停下了外出玩乐的步伐，但却没有阻隔他们用艺术抒情的创思。2020年六一儿童节期间，本公司推出了一场口罩创意绘画比赛。厦门银行的“大朋友”带着家中的“小朋友”，以“口罩”为载体，表达他们共同“战”疫的决心，以“绘画”的形式践行厦门银行“讲卫生爱健康”的良好风尚。

助力扶贫攻坚

2020年是我国脱贫攻坚战的决胜之年，本公司发挥自身优势和特点，积极履行社会责任，坚决贯彻落实党中央、国务院关于脱贫攻坚的决策和战略部署，汇聚多方扶贫资源和力量，开展2020厦门新年书画慈善行、结对帮扶、第33届中国电影金鸡奖脱贫攻坚主题影展等定点扶贫、社会扶贫项目，坚定不移地站在扶贫前线，为打赢脱贫攻坚战做出应有的贡献。

案例：

2020年，本公司作为第33届中国电影金鸡奖脱贫攻坚主题影展暨八闽电影巡展的公益合作伙伴，全程参与这一大型公益活动。本次大型公益活动共持续7天，在福建全省21家影院、6所高校和20个农村放映366场电影，并特别展映《我和我的家乡》、《一点就到家》、《热土》等11部脱贫攻坚题材影片。活动结束后，本公司根据八闽影展活动票房向福建省红十字会“爱·过年”公益项目捐赠42.6万元善款，用于为贫困地区和孤寡老人购买爱心物资，为他们送去温暖和希望。

投身社会公益

本公司始终以服务民生、奉献公益为己任，积极投身公益事业及慈善活动，持续开展慈善捐赠、帮残济困、无偿献血等各类社会公益活动，不断拓宽公益视野、丰富公益形式，倾力回馈社会，以实际行动践行企业社会责任，为构建和谐社会贡献力量。

持续开展无偿献血活动。2020年，在本公司开展的第十届“赠人玫瑰，手留余香”无偿献血活动上，共有近150人次参与献血。值得一提的是，本次活动献血总量超过33600毫升，无论是献血人数还是鲜血总量均创历史新高。

10年来，本公司持续开展“赠人玫瑰，手留余香”无偿献血活动，本公司不少员工一直默默参与其中，其中数人荣获“全国无偿献血奉献奖（金奖）”“全国无偿献血奉献奖银奖”等称号，更有捐赠造血干细胞挽救他人生命的“福建省最美家庭”王露霞夫妻等先进榜样。

无偿献血作为本公司的一项长期公益活动，旨在奉献爱心，向社会传递、倡导正能量的同时，促进无私奉献的精神在本公司的企业文化中生根发芽。

履行创建全国文明城市共建责任。本公司持续与厦门当地社区开展共建活动，常态化维护共建路段的环境卫生与宣传氛围工作。在厦门市创建第六届文明城市的过程中，共有100余名来自本公司的志愿者参与文明城市共建路段维护工作，共同维护厦门良好的城市形象。此外，本公司还积极开展创城普及宣传，印制《2019年厦门市创建全国文明城市应知应会》小册子，并依托“蒲公英”金融知识宣讲队普及创城知识，提高社会公众对厦门市创建全国文明城市相关知识的知晓率，助力厦门实现创建全国文明城市“六连冠”。

持续支持社会公益事业。本公司参与厦门市爱心护理院扩建工程并持续开展敬老助老活动，帮扶特困老人，自2012年至2019年重阳节以来，已累计参与慰问困难失能老人1273人次，共计发放护理补助金66.88万元。另外，本公司自2011年与厦门市老年基金会共同建立“厦门银行特困老人救助基金”以来，已累计向该基金捐赠800万元，助力营造敬老爱老的社会氛围。

案例：

2020年元旦，“慈悲心·翰墨情——厦门新年书画慈善行”活动如约而至。本次活动延续“四爱报恩·精准扶贫”主题，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，并把善款用于关心慰问厦门社区低保户、特困户等社会弱势群体。本公司自该活动伊始便积极参与其中，至今已连续六年支持该活动。

案例：

2020年5月15日，为支持抗疫期间的临床用血及疫情防控工作，传播志愿服务精神，增强全员献血意识，本公司举办了第十届“赠人玫瑰 手留余香”无偿献血活动。据统计，本次共有143名员工参加了无偿献血，献血总量超过33600毫升，创历史新高。

案例：

2020年7月，为帮助考生以更好的姿态“迎战”高考，本公司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、厦门广电广播中心、以及各爱心企业及热心市民，共同为高考考生提供爱心送考服务。除此之外，本公司还将VIP室及休息区免费对考生、家长开放，免费为考生提供中性笔、高考专用铅笔、橡皮擦等一系列的助考服务，备受市民好评。

案例：

2020年8月29日，本公司总行团委在厦门风景秀美的新晋“网红打卡地”——环东海域滨海浪漫线，举办了厦门银行特色品牌活动“欢迎入行，带您入团”（第六届）主题团日，帮助新员工们快速融入厦门银行大家庭。

案例：

2020年10月15日，在第十一届“重阳敬老 你我同行”新闻大篷车重阳节

特别行动启动仪式上，本公司再度为“厦门银行特困老人救助基金”捐赠 100 万元。多年来本公司一直致力于尊老爱老，把关爱困难失能老人作为帮扶工作的重点，从 2011 年开始已累计为助老专项基金捐款 800 万元。

案例：

2020 年 11 月 21 日，厦门筓筓湖畔红妆十里，在厦门银行第六届集体婚礼上，领导同事、亲朋好友共同见证了 19 对新人的良缘佳话。新人们共同弘扬好家风，传承“家”文化，也为本公司“全国文明单位”的荣誉称号增添了更多“幸福履行”的内含。

分行公益花絮：

南平分行：南平分行携手南平市延平区义工协会来到延平区王台镇开展“同一片蓝天 同一份爱”留守儿童慰问活动。

宁德分行：疫情期间，宁德分行志愿者们前往宁德市蕉城区漳湾镇兰田新村开展疫情防控志愿活动，协助村干部对进出人员进行体温检测和登记，劝导居民少出门、勤洗手、不聚集、不扎堆、戴口罩。

莆田分行：莆田分行“雷锋志愿者”们组成“复学防疫战线”，在校园内外开展测温、搬运行李、疏导交通等志愿活动，协助学生返校报到，助力复课复学。

泉州分行：泉州分行携手泉州东南公益协会，前往安溪县潮碧小学，开展“关爱留守儿童，助力健康成长”公益活动，为孩子们送上生活用品和爱心午餐，传递暖心关怀。

三明分行：三明分行前往三明市永安第一中学，开展助学兴教、帮扶结对活动，并现场为 10 名贫困生发放了首年助学金 9000 元。

厦门业务管理总部：厦门业务管理总部走进厦门市市民养老服务中心，向疫情期间奋战在防疫一线的“逆行者”——厦门市社区助老员捐献防疫物资。

漳州分行：漳州分行的青年志愿者走进芴城启能康复中心，开展以“关爱特殊儿童，温暖童心世界”为主题的志愿服务活动，并与自闭症儿童近距离互动游戏，传递爱心与温暖。

重庆分行：重庆分行开展“以爱之名，情系山区”向日葵微公益之爱心捐赠第五季活动，本次活动共为云南省维西县白济汛中心完小碧罗小学募集到 521 套儿童冬衣。

九、心手相连 共同抗击疫情

面对突如其来的新冠肺炎疫情，本公司立即将做好疫情防控工作及金融服务保障作为首要任务，坚决贯彻落实党中央、国务院关于防控新冠肺炎的决策部署，以及各级政府和银行业监管机构的有关工作要求，凝心聚力，增配资源，精准施策，与社会各界心手相连，共同抗击疫情。

保障金融服务

疫情暴发后，本公司进一步强化线上线下各种金融服务的保障力度，确保持续为客户提供优质、便捷、高效的金融服务，助力打赢疫情防控攻坚战。

本公司第一时间开通了疫情防控金融服务绿色通道，建立快速响应机制，简化流程，大大提高了金融服务的效率与速度。仅 2020 年春节期间，本公司厦门地区的四家金库行便协助相关部门办理了 80 多笔，近 900 万元的应急拨款和汇划业务，满足了紧急财政性资金拨款、支付或资金汇划需要，确保财政资金和防疫资金等及时拨付到账。

疫情期间，本公司持续强化网上银行、手机银行、微信银行、电话银行等线上服务，并通过多种方式积极引导个人和企业客户在线办理各项业务，保障客户各项金融需求。客户通过“厦行 e 企管”APP 可以进行移动代发工资、存款理财、贷款业务等金融服务，还可使用移动办公、费用报销、人事管理等增值服务，有效提高了疫情期间企业的管理效率。

在各营业网点，本公司严格做好各项防疫管理工作，备齐口罩、消毒液、电子测温仪、酒精消毒棉片等防护用品，守好客户的健康防线，保障各项线下金融服务有序开展。

纾困小微企业

疫情期间，为纾困小微企业，本公司主动对接企业，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，助力企业复工复产。

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。自 2020 年 2 月 1 日至 12 月末，本公司已累计为重点复产复工项目和企业表内外融资 14747 家次，金额共计 459.01 亿，为受疫情影响的行业企业表内外融资 35929 家次，金额合计 985.83 亿，为重点外贸企业累计发放表内外融资 2666 家次，金额合计 74.16 亿。

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。针对小微企业受影响较严重的行业，本公司在授信额度内充分发挥支小再贷款的政策优惠，有效降低企业贷款融资成本，全力支持小微企业有序复工复产。

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，支持受疫情影响较重企业渡过难关。

为进一步支持企业复工复产，本公司主动对接，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。截至 2020 年 12 月末，本公司普惠金融业务就运用再贷款资金，共为 1930 户小微提供超 33.59 亿元贷款支持，助力小微企业渡过暂时性的经营困难。

作为本公司的控股子公司，海西金融租赁公司发挥自身优势，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，助力企业开足马力再生产。

案例：

在新冠肺炎疫情暴发后，不少相关企业便面对着采购生产物资的金融需求。本公司在了解到某生物公司急需资金用于开展红外线体温监测仪等防疫抗疫物资的生产后，随即在人行厦门市中心支行的指导下，迅速成立专项工作小组，主动与企业联系，开辟信贷业务绿色通道，从材料收集到授信审批落地，仅用 6 个小时，便为企业批复了 500 万元“小微抗疫贷”额度，并于 2 月 7 日发放了 150 万元贷款，落地了厦门市的第一笔“小微抗疫贷”。

案例：

2020 年 2 月 18 日，本公司成功簿记发行福建东百集团股份有限公司 2020 年度第一期超短期融资券 20 闽东百（疫情防控债）SCP001，该只债券是全国首单用于支持减免中小微企业租金疫情防控债、福建省首单 AA 民营企业疫情防控

超短期融资券。

携手抗击疫情

本公司以爱战“疫”，以爱护城，凝聚各方力量，汇集各项资源，积极参与疫情防控工作，与社会各界心手相连，共克时艰。

为支援抗击新冠肺炎疫情，本公司通过厦门市红十字会向厦门市卫健委、厦门市护理学会合计捐款 200 万元，该笔捐款重点用于厦门市开展防疫工作；同时，本公司员工通过“抗击疫情公益捐赠”与“抗击疫情，金融青年在行动”活动，共募集 50 万余元用于支援抗击疫情，共同为抗击疫情贡献一份力量。

另一方面，本公司走访慰问奋战在抗疫一线的员工家属及一线医务人员家庭，下沉社区网点参与排查登记、防控宣传等工作。同时，本公司各分支机构迅速联系当地上级工会，给予各类力所能及的支持，例如漳州分行为漳州援鄂一线医护人员子女捐赠读书卡，并携手漳州市台商协会向湖北宜昌定向捐赠物资活动；莆田分行开展“战疫青春，志愿同行”学雷锋系列活动，积极劝导社区居民按要求做好防控工作等。本公司一系列的抗疫举措，在彰显金融机构社会责任与担当的同时，也获得了社会各界的交口称赞。

案例：

新冠肺炎疫情防控阻击战打响后，广大医务工作者夜以继日地奋战在抗疫一线，为广大市民筑起了一道健康防线。2020 年 3 月 22 日，厦门市护理学会张锦辉理事长、本公司党群工作部周晓红主任及厦门银行志愿者们等一行携爱心物资，前往奋战在第一医院杏林分院抗疫前线的乐女士家中，并向其送上了最真诚的祝福。

案例：

病毒无情，人间有爱。本公司积极响应号召，抽调了 4 名党员干部作为志愿者前往一线，支援各区应对疫情指挥部。这 4 位支援抗疫工作的党员在发扬厦门银行人不畏艰苦、无私奉献的职业精神的同时，也彰显了党员在抗击疫情斗争中的政治本色和过硬作风，为打赢境外疫情输入防控阻击战贡献了一份力量。

助力复工复产

2020 年，受新冠肺炎疫情疫情影响，不少民营小微企业因资金短缺陷入了暂时性的经营困难。为满足民营小微企业的资金需求，本公司迅速响应国家政策，主动对接受困企业，紧紧围绕客户的实际金融需求，精准施策，增配资源，凝心聚力，切实发挥金融力量，为企业复工复产再添动能。

精准施策

为进一步支持企业复工复产，本公司主动出击，关注重点复产复工项目和企业，包括国有企业、外资重点企业、民营龙头企业、产业园区及重点项目、“四个一百”企业等，聚焦受疫情影响严重的中小微企业，产业链企业、制造业、批发零售、住宿餐饮等行业企业，并通过“复工助力贷”“巾帼创业贷”“税 e 抵”等产品精准对接企业需求，加大信贷支持力度，以优质高效的综合金融服务帮助企业安心扩大生产，助力实体经济发展回归正轨。

2020 年，公司对防疫重点企业累计发放表内外融资 66.21 亿元，为受疫情影响的行业企业、小微企业提供表内外融资 985.83 亿元，为重点复工复产项目和企业提供表内外融资 459.01 亿元。

用好政策

再贷款政策。本公司积极应用人行再贷款的政策，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，全力支持普惠型小微企

业有序复工复产。

信用贷款政策。2020年，本公司不断加大信用贷款投放力度，优化信用贷款产品，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”等产品；并将线上信用贷款产品的最高额度由100万元提升至200万元。

延期还本付息政策。本公司积极落实监管政策，对受疫情影响的中小微企业提出的延期申请实施“应延尽延”。截止2020年末，本公司为1522户中小微企业实施临时性延期还本（含无缝续贷），涉及贷款余额37.70亿元，实施临时性延期付息411户，延期付息余额0.11亿元。

绿色通道

本公司开通疫情防控金融服务绿色通道，建立快速响应机制，简化流程，提高金融服务的效率与速度。针对各地方政府、金融办及监管机构发布的《参与防疫的重点医用物品和生活物资的重点企业名单》中企业，本公司对其加大信贷支持力度，并根据其实际生产经营情况核给一定金额的信用保证类授信额度。同时，对前述符合条件的企业信用保证类授信，本公司给予各分行一定金额的审批权限，切实提高审批时效。

案例：

此外，2020年春节期间，本公司厦门地区的四家金库行协助相关部门办理了80多笔，合计近900万元的应急拨款和汇划业务，满足了紧急财政性资金拨款、支付及资金汇划需要，确保财政资金和防疫资金等及时拨付到账。

十、携手向前 展望美好未来

2021年是建党100周年和我国“十四五”规划的开局之年，也是本公司开启第五期三年战略规划的第一年。未来，本公司将继续审慎经营、稳健发展，不断夯实管理基础，强化风险防控，加快转型步伐，以打造价值领先的综合金融服务商为目标不断前行。同时，在经营发展的过程中，不忘金融机构初心，聚焦民营小微，服务实体经济；发展绿色金融，打造绿色银行，助力绿色发展；关爱员工成长，巩固脱贫攻坚成果，探索公益慈善，回馈社会民生，助力经济、环境、社会不断向好发展；切实把践行社会责任与企业自身发展相融合，在实现自身高质量发展的同时，与利益相关方携手前行、共同发展，以更加优质的服务、更为出色的业绩回报股东、回馈社会，为中国共产党的100周年华诞献礼。

反馈

感谢您阅读《厦门银行股份有限公司2020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 电邮：dshbgs@xmbankonline.com

电话：(86) 592-5050839 邮编：361012

地址：福建省厦门市思明区湖滨北路101号厦门银行大厦

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？
