

陕西客服 96779 / 全国客服 400 86 96779 
www.xacbank.com



2020 社会责任报告
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT OF 2020

报告编制说明



报告时间范围

2020年1月1日至2020年12月31日，特别注明的除外。



报告组织范围

报告覆盖西安银行股份有限公司总行、分支机构。为了便于表达，在报告表述中使用“西安银行”或“本公司”。



报告发布周期

本报告每年发布一次。



报告数据说明

报告中的财务数据来自2020年年度报告，其他指标如年报中未涉及，则以母公司为统计口径。报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。



报告参考标准

报告参照上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、中国银行业监督管理委员会办公厅《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）、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等文件编制。



报告获取方式

印刷版报告备置地点为西安银行董事会办公室，电子版报告可在西安银行网站（<http://www.xacbank.com>）投资者关系栏目下载。



联络方式

陕西省西安市高新路60号西安银行董事会办公室
邮政编码：710075
联系电话：029-88992333
传 真：029-88992333

目录

01 报告编制说明

02 董事长致辞

03 关于我们

- 西安银行简介
- 组织架构
- 荣誉奖项

04 强化责任管理

- 社会责任理念
- 利益相关方期待
- 社会责任关键绩效表
- 公司治理
- 内控管理

05 经济责任： 支持实体经济发展

- 推动经济高质量转型
- 促进经济对外开放
- 支持小微企业发展
- 聚力精准扶贫工作
- 支持乡村振兴建设

06 社会责任： 提升服务社会效益

- 提升服务品质
- 支持智慧生活
- 保障客户权益
- 心系公益慈善
- 关爱员工成长

07 环境责任： 强化低碳绿色环保

- 发展绿色金融
- 实施绿色运营
- 推行绿色办公

08 未来展望



董事长致辞

2020年，西安银行认真学习贯彻习近平总书记来陕考察重要讲话精神，不折不扣落实中央、省委、市委决策部署，积极履行国家宏观经济货币政策和监管工作要求，紧紧围绕区域经济社会发展规划，全力服务保障省市重点项目建设 and 全市十项重点工作，在持续提升金融服务实体经济质效，着力改善经营效益，切实强化投融资能力等工作中，积极践行金融企业社会责任，实现了“规模、效益、质量”的均衡发展。

坚持金融回归本源，助力地方经济发展。

我们紧盯奋力谱写陕西、西安追赶超越新篇章的总体目标，聚焦区域经济的空间布局和产业布局，不断优化金融资源配置功能，高效支持重大项目建设，积极推动产业转型升级，持续加大投融资总量，在服务地方经济繁荣发展的进程中实现了自身稳健发展。

坚持助力复工复产，落实金融纾困政策。

我们制定支持疫情防控和复工复产的政策措施，按照“快准时新”的要求，优化业务流程，采取政策倾斜、贷款延期、利率优惠、征信保护等一系列措施，开辟绿色审批通道、降低企业融资成本，为疫情防控和复工复产提供高效便捷的金融服务。

坚持特色金融发展，提升金融服务能力。

我们不断创新文创金融“1+4+N”发展模式，深化行业基础研究，积极推广特色创新产品，不断打造金融行业品牌。强化金融服务能力，成为西北地区唯一一家公开市场交易商，衍生品交易资质获批，布局央行互换、帐内投顾和债券借贷等新业务，创新跨境人民币“代开+代付”业务取新的成效。

坚持服务实体使命，支持小微民营发展。

我们灵活运用人民银行支小再贷款、普惠小微企业信用贷款支持计划等创新货币政策工具，全面实现小微金融“增量、扩面、提质、降本”的政策目标。通过产品创新、金融科技等手段，全方位、多渠道加强民营企业支持力度，提升办理效率和服务质量。

坚持数字转型发展，打造科技金融特色。

我们推出手机银行“疫情服务”专区，打造“全渠道AI智能客服”，构建全天候、全渠道、全场景的立体服务模式，推出新版手机银行，助力中小微企业提升移动管理水平，构建移动电商平台，助力线下行业升级销售渠道。为广大市民提供更具智慧、更加便捷的线上服务体验。

2021年，西安银行将始终牢记金融企业的初心和使命，始终保持战略定力，稳步前行。在服务新发展格局中，积极赋予战略目标新内涵，勇往直前、真抓实干，为经济、社会和环境领域创造更大的价值，为广大客户提供更优质的金融服务，为地方经济发展做出更大的贡献，努力开创西安银行高质量发展新局面。

党委书记、董事长





Part 1

关于我们

ABOUT US



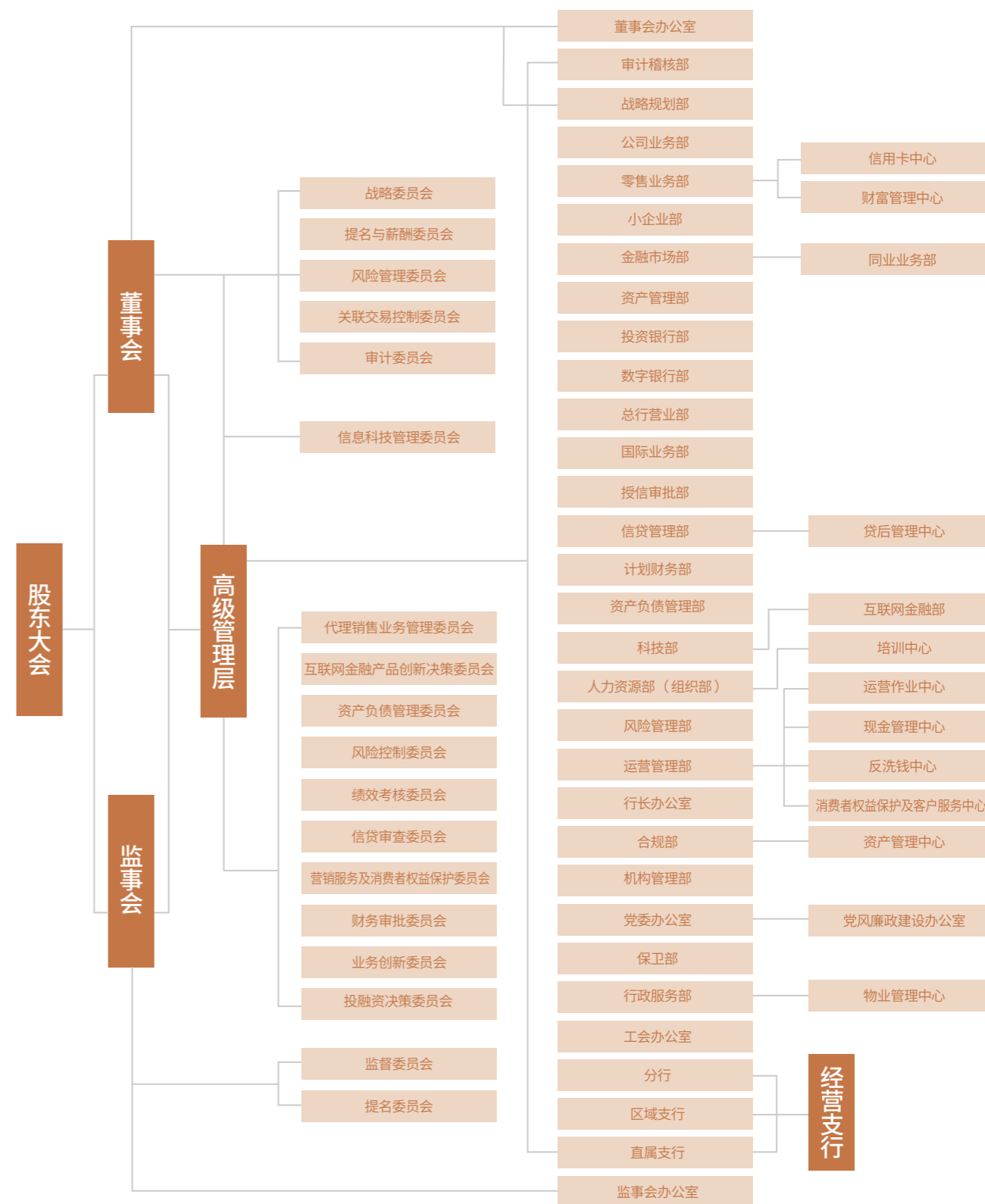
西安银行简介



西安银行是以国外大型银行、国内央企、地方国企、民营企业为主要战略投资者的区域性股份制商业银行，是西北首家 A 股上市银行。2019 年，成为央行利率改革机制 LPR 贷款利率十八家报价行之一，也是仅有的两家城商行之一；债项评级权威机构将西安银行主体长期信用等级由 AA+ 调升为 AAA（最高级）。西安银行下设总行营业部、9 家省内分行、181 家营业网点，控股 2 家村镇银行，参股 1 家汽车金融公司。

近年来，凭借独特的业务特色和竞争优势，西安银行持续保持优良的监管评级和市场评价：2020 年以来，在英国《银行家》全球前 1000 家银行排名中位列第 337 位，10 年提升 381 位，入选“全球银行品牌价值 500 强”；在中国《银行家》城市商业银行竞争力排名中（2000-3000 亿）位列第二名，并荣获“最佳公司治理城商行”、“最佳金融创新奖”、“十佳民营企业金融服务创新奖”荣誉；获得《证券时报》“最佳投资者关系银行”、《第一财经》“最佳地方经济创新服务城商行”、《中国经营报》“2020 年卓越竞争力价值成长银行”、《经济观察报》“2020 资本市场年度投资价值之星”、《每日经济新闻》“年度支持地方经济发展特别贡献奖”、和讯网“2020 年度社会责任先锋银行”等荣誉。

组织架构



荣誉奖项

奖项	发奖单位及备注
全球前 1000 家银行排名中位列 337 位	英国《银行家》
资产 2000-3000 亿元城市商业银行群组竞争力排名第二	《银行家》
最佳金融创新奖	
十佳民营企业金融服务创新奖	
最佳公司治理城市商业银行	
铁马一知名品牌中小银行	《当代金融家》
最佳地方经济创新服务城商行	《第一财经》
2020 年卓越竞争力价值成长银行	《中国经营报》
2020 年度社会责任先锋银行	和讯网
年度支持地方经济发展特别贡献奖	《每日经济新闻》
2020 资本市场年度投资价值之星	《经济观察报》
最佳投资者关系银行	《证券时报》
2020 年度手机银行创新先锋奖	《互联网周刊》
2020 年度最佳银行场景金融创新实践奖	
2020 年度最佳企业移动金融产品创新奖	
2020 年度金融科技产品创新突出贡献奖	《金融电子化》
整合营销年度案例奖	中国金融出版社
第二届中国网 2020 年“明星信用卡”评选“满意之星”信用卡奖项	中国互联网新闻中心
年度最佳信用卡跨界合作奖	金融数字化发展联盟
活跃交易商	全国银行间同业拆借中心
数据治理创新奖	国际数据管理协会
2020 年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”联合宣教活动优秀组织单位	中国银保监会消保局

2020 年中国银行业优秀好新闻	中国银行业协会
2019 年城银清算服务有限责任公司“突出贡献奖”	城银清算服务有限公司
渠道建设创新优秀案例奖	
2020 陕西 100 强企业	陕西省企业家协会
2020 西安百强企业	西安企业及企业家联合会
2019 年度金融机构综合评价 A 类机构	中国人民银行西安分行
陕西金融好网民活动一等奖	
2019 年度陕西省银行业金融机构支付系统参与者业务考核优秀单位	
2019 年度陕西省金融科技 (FinTech) 优秀研究课题	人行西安分行营业管理部
国库经收业务先进单位	
国库集中支付先进单位	中国人民银行征信中心陕西省分中心
2019 年度征信系统数据质量工作优秀机构	陕西银保监局
2019 年度陕西银行业机构优秀调研成果一等奖	中共西安市委网信办
2020 年数字西安建设优秀成果和最佳实践案例	
住房公积金业务先进管理行	西安住房公积金管理中心
支持陕西经济建设优秀金融机构	《华商报》
陕西地区优质小微金融服务银行	
落实“六稳”“六保”突出表现银行	《西安晚报》
最佳科技创新银行	
最具竞争力银行	
陕西银行业 2020 年度清廉金融文化建设先进单位	陕西省银行业协会
2020 陕西影响力创新发展奖	新浪陕西

Part 2

强化责任管理

Strengthening
Responsibility Management



社会责任理念

社会责任理念

服务客户、回报股东、关爱员工、奉献社会，本公司持续深化社会责任理念，坚持为客户创造价值，为股东创造回报，为员工创造未来，为社会创造效益，努力完成每个角色赋予的责任，实现与社会和谐发展，与各利益相关方共创美好未来。

经济责任

坚守本源，聚焦使命，持续为区域经济转型升级和开放化发展提供融资服务，助力小微企业发展、支持精准扶贫和乡村振兴建设，努力在高质量服务实体经济中实现自身的高质量发展。

社会责任

坚持奉献社会，响应社会诉求，加大服务创新，提升服务品质，支持智慧生活，保障客户权益，心系公益慈善，关爱员工成长，致力于美好生活的共创共享。

环境责任

践行绿色发展理念，助推绿色生态建设，发展绿色金融，实施绿色运营，推行绿色办公，共建和谐金融生态环境和绿色美好家园。

利益相关方期待

本公司注重加强与外部的沟通合作，通过拓宽沟通渠道、增强经营透明度、提高利益相关方的参与度等方式，有效识别、回应和平衡多元利益相关方的需求。

利益相关方	期望诉求	沟通方式	回应举措
股东	稳定合理的投资回报；持续稳健的经营状况；及时准确的信息披露	股东大会、公司公告、投资者调研、投资者热线及邮件、线上平台互动等	推动战略转型；规范公司治理；筑牢风险防线；提升经营业绩；深化品牌建设；与股东建立良好互动；创造可持续的价值回报
客户	优质的金融产品；便捷贴心的金融服务；合法的权益保护	线上线下服务、提供人工和智能客服热线、客户满意度调查和主题活动等	洞悉客户需求和期望，加强产品服务创新；推进渠道转型并提升线上线下服务水平；强化金融科技对产品和服务的赋能，提升客户体验；持续开展金融知识宣传和客户满意度调查；健全消费者权益保护机制
员工	良好的薪酬福利；广阔的成长空间；舒适的工作环境；完善的权益保障	建立面谈和申诉机制、开展专业技能及综合素质培训、组织青年联谊等群团活动	营造以人为本的工作环境；健全薪酬激励机制；建立管理、专业和新员工培训机制；畅通职业发展通道；搭建人才展示平台；建立员工绩效面谈和申诉机制；构筑员工保障体系；加大员工关怀，开展丰富的群团活动
监管机构	合规经营；公平竞争；维护金融稳定	监管政策落实、配合监管检查、工作汇报、上报监管数据等	贯彻落实监管各项政策要求；强化合规诚信经营；强化内控管理；防范金融风险；强化与各级监管的沟通
政府	支持实体经济发展；依法纳税；支持就业；支持社会民生发展	法律法规和政策指示研究落实，日常调研、沟通和银企对接活动等	贯彻国家区域各项政策要求，对接产业调整需求，支持中小微企业发展；依法主动纳税；创造就业机会；开展精准扶贫，提供便民、惠民服务
环境	坚持绿色发展；支持低碳经济发展	相关信息披露、多项环保公益活动等	发展绿色信贷；实施绿色运营；推行绿色办公
合作伙伴	公平采购；诚信互惠	招投标会议、业务交流和业务合作等	坚持公平公正公开、诚信互利的招标采购原则；与供应商、合作伙伴建立长期良好的合作关系
社区	提供社区服务；营造和谐、健康的生活环境	金融知识普及，金融服务活动等	开展金融知识宣传、公益活动；提升金融服务辐射能力

社会责任关键绩效表

2020 年度社会责任关键绩效表

类型	指标	2020 年	2019 年	2018 年
经济指标	总资产 (千元)	306,391,591	278,282,722	243,490,125
	存款本金总额 (千元)	207,345,846	169,735,771	155,977,123
	贷款和垫款本金总额 (千元)	171,971,798	153,031,836	132,702,596
	营业收入 (千元)	7,137,883	6,845,299	5,975,733
	纳税总额 (千元)	1,511,419	1,313,623	1,172,125
	归属于母公司股东的净利润 (千元)	2,756,499	2,674,990	2,361,568
	总资产收益率 (%)	0.94	1.03	0.99
	加权平均净资产收益率 (%)	11.24	11.94	12.61
	不良贷款率 (%)	1.18	1.18	1.20
	资本充足率 (%)	14.50	14.85	14.17
	拨备覆盖率 (%)	269.39	262.41	216.53
	涉农贷款总额 (千元)	8,083,368	7,681,071	7,075,773
	小微企业贷款总额 (千元)	29,395,528	22,180,021	24,310,256
社会指标	营业网点数 (个)	181	179	176
	自助设备数 (台)	685	708	717
	客户满意度 (%)	99.99	99.99	99.02
	员工总数 (人)	3,242	3,213	3,183
	女性员工占比 (%)	61.81	61.87	62.24
环境指标	网络银行交易金额 (千元)	748,954,370	660,195,098	515,640,850
	网络银行客户数 (人)	1,481,211	1,085,500	805,516
	电子渠道交易笔数替代率 (%)	93.42	90.13	84.58
	★总行人均耗水量 (吨/人)	17.85	30.18	31.9
	★总行人均耗电量 (度/人)	2,711.95	3,899.74	4,273.89

备注:

- 表中经济指标与年报中的数据口径一致, 其它指标如年报中未涉及, 则以母公司为统计口径。
 - 营业网点数包含分支行、社区、小微支行。
 - 自助设备数包含自助取款机、存取款一体机、智能现金终端、智能填单机等设备。
 - 网络银行包含手机银行、微信银行、直销银行和网上银行。
- ★ 2020 年, 受疫情影响, 实行弹性上班制, 水电使用量大幅减少。

公司治理

本公司致力于现代商业银行公司治理体系建设, 搭建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规范的公司治理框架。积极发挥党委领导核心和现代公司治理的双重优势, 围绕交流沟通、重大决策、问责监督、支撑保障和考核评价等维度, 持续优化完善公司治理组织架构、制度体系和机制流程, 提升内部决策监督和执行机制的运行效能, 以信息披露、投资者关系管理为抓手, 强化外部市场约束和传导机制, 公司治理的合规性、有效性和开放性持续提升, 为高质量发展提供了良好的治理保障。

一、三会一层运作

股东大会:

报告期内, 召开股东大会会议 1 次, 审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、财务预算、利润分配预案、聘请会计师事务所、关联交易预计额度及关联交易专项报告等共 7 项议案。



董事会:

截至报告出具日, 董事会由 11 名董事组成。报告期内, 召开董事会及各专门委员会会议 37 次, 研究审议了抗击疫情、财务预算、利润分配、资本管理、组织架构调整、关联交易和风险管理等共 73 项议案。



监事会:

截至报告出具日, 监事会由 8 名监事组成。报告期内, 召开监事会及各专门委员会会议 8 次, 研究审议了监事会工作报告、关联交易专项报告、利润分配预案、互联网贷款业务专项检查报告、“两会一层”及其成员的履职评价报告等共 22 项议案。



高级管理层:

截至报告出具日, 高级管理层由 7 名高管组成。报告期内, 高级管理层根据公司章程及董事会授权开展经营管理活动, 确保公司经营与董事会制定审议通过的发展战略、风险偏好及其他各项政策相一致。

公司治理

二、信息披露和投资者关系管理

报告期内，本公司持续完善信息披露制度体系建设，优化信息披露运行机制，强化各治理主体的信息披露义务，遵循真实、准确、完整、及时和公平的原则，依法合规编制和披露了年度报告、半年度报告、季度报告等 39 份信息披露公告共 74 项信息披露文件，信息披露的全面性、及时性、有效性和主动性不断提升。同时，本公司持续深化投资者关系管理，紧密跟踪市场、监管、行业、股东动态，举办业绩发布会和投资者交流会，参加券商策略交流会，回复 e 互动平台投资者提问，接待中小股东来电来访，就市场关注的重点与投资者、分析师、媒体等利益各方保持有效沟通，实现内外部良好互动，被主流财经媒体评为“最佳投资者关系银行”和“年度资本市场投资价值之星”。



内控管理

一、风险管理

本公司建立了包括董事会、监事会、高级管理层、业务部门、风险管理部门、内审部门和分支机构在内的风险管理治理结构。

一是搭建科学的风险偏好管理体系，制定与战略发展方向相匹配的风险偏好，量化风控指标并定期进行监控。

二是持续完善涵盖信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、信息科技风险、声誉风险以及其他主要风险在内的风险管理制度体系。

三是基于大数据风控技术，不断创新风险管理工作机制，深化风险技术工具应用，加速风险识别和风险评估的数字化转型，构建了全面、主动、高效的实时在线风控体系。

四是开展信息科技内部审计工作，通过建立检查、整改和督导机制，持续强化发现问题、跟踪问题和解决问题的措施力度，不断完善信息科技风险防范工作。

五是加强风险评估和预警管理，强化大额风险管理，及时制定风险处置预案，严格防范客户履约风险。

案例：组织开展风险管理相关培训学习

为增强员工风险管理理念，强化员工风险防控和“合法合规”经营意识，本公司在全行范围内开展了针对业务连续性管理、大额风险暴露管理和衍生品风险管理等多项培训学习活动。



内控管理

二、反洗钱

本公司全面履行反洗钱法定义务，有效防范各类洗钱风险。

- 01- 明确了董事会、监事会和高级管理层在反洗钱中的履职责任，并将合规、运营、风险、审计和科技等部门纳入反洗钱履职范围，构建了“总-分-支”三级反洗钱工作组织架构。
- 02- 建立了反洗钱内部审计、合规问责和绩效考核机制，将洗钱风险管理理念融入到各项业务流程、内控管理中，促进反洗钱工作的有效落实和开展。
- 03- 引入人工智能和流程机器人等技术，推动反洗钱数据收集、处理等实现多元化、智能化。
- 04- 将培训、宣教作为反洗钱的常态化工作，不断强化各分支机构的洗钱风险管理和员工综合素质教育，加快洗钱风险管理专业技术岗位序列建立。
- 05- 通过多种渠道和形式向社会公众普及反洗钱、反恐怖融资基础知识，对农村、学校等重点区域和特定人群开展有针对性的宣传教育，提高公众的反洗钱风险防范意识。



三、扫黑除恶

本公司严格依照党中央、省委省政府、市委市政府及各级监管部门的工作要求，紧扣三年为期总目标和2020年“深挖整治”、“长效常治”以及防范金融风险等各项任务，推动扫黑除恶专项斗争向纵深发展。

提高政治站位，强化组织建设。本公司定期召开党委会组织学习、传达各级各部门扫黑除恶专项斗争相关文件并通过督导调研补齐短板，增强扫黑除恶专项斗争工作的前瞻性，主动性和时效性。

积极配合监管，实现线索清零。本年度工作中，本公司积极配合监管部门开展线索深挖彻查工作，完成全部上报涉黑涉恶线索的处置，并实现线索清零。

完善机制建设，着眼常治长效。通过建立健全各项线索摸排、协查排查与“三书一函”接收办理等各项机制，推动行业乱象整治，铲除黑恶滋生土壤，实现长效常治。

履行社会职责，对内对外宣教。针对我司客户通过营业网点开展各项宣传工作。针对我司员工，通过微信打卡小程序开展学习活动。此外，我司企业微信上建立专栏及时宣传工作进展及成效。2020年，共发布各类扫黑除恶专项斗争资讯17篇。

创新宣传路径，深入开展宣传。为深入推进扫黑除恶专项斗争宣传工作，本公司先后制作了一系列扫黑除恶专项斗争宣传视频并被监管部门择优推荐至陕西省扫黑除恶专项斗争领导小组办公室。





Part 3

经济责任 支持实体经济发展

Economic responsibility



推动经济高质量转型

本公司坚守本源、聚焦主责，将服务实体经济作为根本出发点。长期以来，紧跟省市政策导向和区域发展战略，持续支持产业结构优化、服务区域协调发展，推动区域经济加快转型升级和高质量发展。

一、支持产业结构优化

围绕区域内国家中心城市建设、“三个经济”发展和“十项重点工作”部署，把握地方数字经济发展、互联网产业链兴起和智慧城市建设等重大机遇，融合开放银行理念，创新“慧管家”、“智慧医院”、“西银钱包”等产品，支持现代产业体系建设、先进制造业发展、重大项目建设和补短板项目建设，支持学校、医院和民生工程等基础设施建设，助力地方经济高质量发展。2020年，累计向基础设施等省市重点企业和项目发放新增贷款 83.08 亿元，累计投向制造业发放新增贷款 49.39 亿元。

案例：支持陕西某钢管有限公司发展壮大

陕西某钢管有限公司项目为 2018 年省级重点建设项目，主要生产直缝焊管、螺旋钢管、热镀锌钢管和钢塑复合管等产品。该项目的落地有效延长和优化了韩城市工业产业链，促进该地区产业升级，可实现新增就业岗位 1500 余个。2020 年，本公司为该企业提供流动性授信，结合国家相关政策，给予减费让利，主动降低企业贷款利率，向该企业提供流动资金贷款 1 亿元，利率较上年下降 57.5bp。



二、助力企业应对疫情冲击

疫情发生后，本公司积极贯彻落实党中央、国务院和地方政府的决策部署，认真落实人民银行和银保监会的工作指引，积极响应中国银行业协会倡议，落实金融支持疫情防控、复工复产和“六稳”、“六保”等各项工作。

一是制定印发《西安银行关于强化金融支持、配合做好新冠肺炎疫情防控工作的通知》，要求全行重点支持医药研发、生产、销售、公共卫生基础设施建设等疫情防控相关企业。

二是制定了支持疫情防控和复工复产的“十五条政策”、“八项工作举措”和“九项优惠政策”，按照“快准实新”（即行动快、目标准、投入实、手段新）的要求，采取简化流程、政策倾斜、贷款延期、利率优惠等一系列措施，支持疫情防控和企业复工复产。2020 年，向受疫情影响严重的交通运输、文化旅游、住宿餐饮和批发零售四大行业投放新增贷款超过 70 亿元。

案例：为西安某水务有限公司办理利息延期支付

西安某水务有限公司成立于 2015 年 7 月 29 日。2017 年 9 月 19 日，本公司为该企业办理贷款 9600 万元，用于建设长安区某污水处理厂项目。2020 年，由于疫情影响造成该企业资金周转发生困难。在此情形下，本公司第一时间组织客户经理了解实情并研究解决方案，最终为该公司办理了利息延期业务，缓解了企业运营中的资金压力。



推动经济高质量转型

案例：为延安市某运输公司办理延期支付和还旧借新业务

延安市某运输（集团）有限责任公司主营业务范围为道路客运、出租、旅游客运、物流和酒店等。2020年初，疫情爆发后，该公司一季度全面停工停产，经营收入锐减，二季度逐步复工复产，但企业营业收入较上年同期大幅度下降，各子公司出现经营性亏损。了解企业困难后，本公司主动对接，为企业办理了利息延期业务，将分次还本计划延期至到期归还，有效缓解企业流动资金困难。考虑到企业现金流仍尚未恢复，2020年11月12日，本公司又为其办理了还旧借新业务，有效缓解了企业经营压力，助力企业更好地服务延安市民。



案例：为陕西某新材料科技股份有限公司发放流动资金贷款

陕西某新材料科技股份有限公司是辖区一家高新技术企业，是“西安地铁”、“第十四届全国运动会主体育场奥体中心”等一批本地区重点项目的材料生产商和供应商。疫情发生后，本公司主动对接，了解企业复工复产难点，最大限度地简化审批流程，快速发放5000万流动资金贷款，切实为企业提供优质金融服务。



案例：为陕西某药业公司提供优惠贷款

陕西某药业公司是一家医药生产批发企业。疫情期间，向全国各地提供“退热解毒注射液”、“射干抗病毒注射液”等抗疫产品。为使该企业维持正常生产，本公司对其进行了贷款支持，分别于2020年3月、7月对企业投放一年期流动资金贷款1000万元和3000万元，并给予复工助力贷利率，使该企业保持了正常的生产及运转。

三、支持数字经济发展

本公司持续加快金融科技赋能，通过提供涵盖“B+C”、“G+C”、“B+G+C”的综合解决方案，构建“场景+金融”相互融合的数字化服务能力，促进金融科技能力的技术驱动和价值转化。尤其在疫情冲击下，进一步加大了“无接触金融”的发展力度，快速推出线上捐款、公共服务缴费、电子社区、市民出行、电商物流五大场景智能化解决方案及手机银行疫情专区服务，促进区域经济发展效率提升和百姓生活的便捷。

案例：支持西安市保障房中心智慧社区建设

本公司积极响应市委市政府倡导的“数据多跑路，市民少跑路”要求和建设，运用互联网、大数据等技术，为西安市保障房中心定制化开发了一套“G+B+C”三维立体数字化缴费管理系统，提高了保障房资金透明度及管理效率。截止2020年12月31日，本公司协助西安市保障房中心管理物业公司11家，社区58家，管理公租房、廉租房租户8万余人，实现了保障房数字化管理全覆盖。该项服务荣获“2020年数字西安建设优秀成果和最佳实践案例”荣誉称号。



推动经济高质量转型

案例：为西安市人才发展打造“西安人才服务 APP”

本公司认真贯彻落实西安市委市政府人才强市战略，推出了“西安人才服务 APP”，构建了人才专享、人才双创、人才金融、人才生活、人才增值五大服务体系及西安市人才信息数据库，为人才提供一站式专项服务。

西安人才服务 APP 五大服务体系

人才专享

+

人才双创

+

人才金融

+

人才生活

+

人才增值



案例：为餐饮服务业搭建移动电商平台

数字化发展背景下，本公司针对传统餐饮行业线下服务受阻的困局，通过西安银行官方微信公众号和手机银行 APP 的“西银特惠”平台，为西旅集团、古都华天和御品轩等传统餐饮行业搭建了移动电商平台，提供企业线上团餐、居民午餐和新鲜时蔬预定等服务，解决了餐饮业务下降的问题。



案例：推出手机银行“疫情专区”服务

疫情下，本公司及时整合客户急需的金融需求、疫情实时查询等内容，推出手机银行“疫情专区”服务，方便广大客户足不出户即可办理天然气、有线电视、自来水和暖气费等各类生活缴费业务，做到疫情期间“服务不打烊”。

四、支持特色行业发展

本公司紧密围绕省市大力发展特色行业的政策导向，畅通与政府、核心企业、第三方服务机构和园区等的业务合作渠道，积极创新和优化业务产品设计。针对初创期、成长期、发展期不同经营阶段的文创企业，分别设计了“文创创业贷”、“文创成长贷”和“文创助力贷”三款专项信贷产品，满足不同发展阶段文创企业的金融服务需求。

不同经营阶段
文创企业



初创期 + 成长期 + 发展期



文创创业贷 + 文创成长贷 + 文创助力贷

案例：为陕西某影视文化传媒有限公司提供资金支持

陕西某影视文化传媒有限公司是一家成立于 2019 年的初创型文化企业，其拍摄的一部电影正处于影片制作的关键阶段时，由于资金短缺，项目进程全部停滞。本公司获悉此消息后，与该企业对接，为客户定制了与拍摄需求及拍摄进度匹配的授信方案，并从金融支持文化产业的角度出发，为其办理发放了优惠利率贷款，保障了拍摄的顺利进行。



促进经济对外开放

服务西部大开发建设

本公司契合陕西“高水平对外开放促进经济高质量发展”的部署，通过多渠道、多领域支持中资企业跨境融资，为陕西深入贯彻落实西部大开发建设提供更加全面的金融支持。实践中，充分利用全球资本市场积极拓展中资企业境外发债担保函业务，通过出具融资性保函为中资企业境外发债进行增信，有效提高了企业境外发债的成功率，降低了综合成本，助力区域外向型经济加快发展。2020年，支持省内企业境外发债出具担保保函金额累计3.61亿美元，投资省内企业境外债券新增4000万美元，办理内保外债业务新增3300万美元。

热烈祝贺

西安航天高技术产业发展有限公司
再次成功定价发行**2亿美元**境外高级固息债券
西安银行**首单**备证增信境外债券

发行规模	债券期限	债券票息	定价日
2亿美元	3年	3.95%	5/19/2020

备证提供方
西安银行
BANK OF XI'AN

独家全球协调人
FOSUNHANI
展望未来

服务“一带一路”建设

本公司充分发挥“一带一路”重要节点城市的区域优势，积极按照加强“一带一路”国际合作的有关部署，通过创新贸易融资业务产品、加强代理行网络建设等举措，致力于与“一带一路”沿线国家经贸往来企业提供专业、高效和全面的跨境金融综

合服务。截至2020年末，已与40个“一带一路”沿线国家或地区开展了业务合作，与94家金融机构建立了代理行关系。

案例：为助力企业加入“一带一路”建设创新跨境人民币进口信用证项下“代开+代付”产品

跨境人民币进口信用证项下“代开+代付”产品由本公司与同业金融机构合作开展。由同业代本公司进口企业对外开立跨境人民币即期国际信用证，在信用证到期付款时由同业代企业向受益人支付即期信用证项下款项，企业在代付到期日偿还代付本金及利息的业务。该案例通过跨境人民币产品组合有效满足了进口企业的结算融资需求，现已收录于陕西省金融系统“四扩大两可控”跨境金融创新案例进行全省推广。2020年，为省内某重点进口企业创新办理了跨境人民币进口信用证项下“代开+代付”业务。其中，代开跨境人民币国际信用证8428.35万元，同业代付8445.08万元，有效帮助企业规避汇率风险，降低融资成本。



支持小微企业发展

疫情爆发后，本公司持续加大对受疫情影响行业小微企业的信贷支持力度，灵活运用人民银行支小再贷款、普惠小微企业信用贷款支持计划和普惠小微企业延期贷款支持工具等政策工具，为企业提供高效便捷的金融服务。截止2020年末，小微企业贷款余额293.96亿元，较上年末增加72.16亿元，增幅32.53%。单户授信1000万以内的普惠型小微企业贷款余额56.81亿元，较上年末增加14.23亿元，增幅33.42%。

实践中，针对小微企业贷款，一是在信贷政策上予以倾斜。制定了《西安银行关于对中小微企业贷款实行临时性延期还本付息的通知》和《关于对中小微企业贷款延期还本付息相关操作的通知》，对于受疫情影响企业，根据企业需求，结合企业受疫情影响情况和经营状况，采取贷款展期、续贷等方式，给予企业一定期限的临时性延期还本安排，延期利息免收罚息，不影响小微企业或小微企业主征信记录。

二是落实好人民银行货币政策直达工具。通过运用支小再贷款、再贴现等货币政策工具，将人民银行结构化货币政策工具及利率引导第一时间传导至实体经济，为小微企业复工复产提供了低成本、便利的金融支持。2020年，为1988户受疫情影响较大的小微企业发放专项复工助力贷，共投放金额47.92亿元，发放符合信用贷款支持计划要求的普惠小微企业信用贷款约10亿元，共支持约2000余户小微企业。

西安银行
BANK OF XI'AN

600928.SH

西银e贷

在线支持小微企业复工复产

年化贷款利率最低可达**4.35%**

适用对象：按时、足额纳税的小微企业主，企业纳税等级B级以上

活动截止日期：2020年12月31日

额度高：随借随还，最高可借200万元

期限长：最长可使用18个月

更灵活：循环授信，按日计息，随借随还

更优惠：线上办理，未与任何第三方中介合作，无任何中介费

贷款利率根据最新贷款市场报价利率(LPR)按月动态调整

详情请咨询西安银行各网点或拨打客服热线96779

聚力脱贫攻坚工作

本公司积极响应扶贫攻坚相关工作部署，着力推动金融精准扶贫工作。

在《授信政策指导意见》中明确了“全省 56 个国家扶贫开发工作重点县和连片特困地区县”，将其中的“建档立卡贫困户”作为扶贫重点，为贫困户提供扶贫贷款。2020 年末，扶贫贷款余额 5.69 亿元，较年初增长 8134.5 万元。

将帮扶地区白菜、萝卜等农产品纳入消费扶贫范围，帮助贫困户增加收入。

搭建消费扶贫“网络电商专区”，打造“网络直播”和“互联网+消费扶贫”等网络消费扶贫模式，助力贫困地区开展消费扶贫。2020 年，累计消费扶贫金额近百万元。

案例：开展定点帮扶鄂邑区渭丰镇渭南村脱贫工作

本公司在鄂邑区渭丰镇渭南村开展驻村联户扶贫工作。

- 2020 年，投入扶贫资金共 20 万元，用于 30 亩桃园产业项目建设、苗木管护及村环境治理，带动贫困户人口 9 人。
- 开展就业扶贫，帮助 2 名建档立卡户实现自主择业，推荐 7 名建档立卡户从事公益岗工作。
- 通过开展志愿者服务，为全体村民赠送防疫物资、年货爱心蔬菜等。2020 年，本公司志愿者助力脱贫攻坚累计 180 余人次。



案例：连续三年结对帮扶赵某一家

为助力脱贫攻坚，本公司碑林支行对鄂邑区渭丰镇渭南村赵某家进行精准扶贫帮扶。

贫困户赵某因脊柱损伤形成高位截瘫，生活困难。碑林支行党支部书记通过协调，将赵某的危房改造成新房，并为其申请补贴，办理保险，找项目，使赵某一家人全部享受到了贫困户应该享受的新农合医疗、大病保险和慢性病购药优惠等健康政策。并根据实际情况进行上门探望、节日慰问、解决子女就业和赠送生活必需品，为其解决生活中面临的问题，帮助其实现脱贫。碑林支行党支部书记因此被西安市鄂邑区评为“优秀帮扶干部”。



案例：搭建消费扶贫电商平台

本公司通过“西银特惠”平台建立了“消费扶贫电商专区”。方便贫困商户通过管理后台查询订单、下载订单详情、安排派送、退款和上下架商品等，同时为购买客户提供线上渠道查阅商品、在线购买，并支持多种支付方式。该扶贫电商专区已上架鄂邑、商洛及榆林等特色扶贫商品。



- 西银特惠 > 消费扶贫电商专区
- 后台管理 > 查询订单 > 下载订单详情 > 安排派送 > 退款 > 上下架商品

支持乡村振兴建设

本公司积极落实国家乡村振兴战略，支持乡村振兴发展和建设。



一是制定了乡村振兴授信政策，支持从事农机、种子、农药和化肥等农业生产资料产供销的农业龙头企业和中小企业加快发展壮大。



二是围绕现代生态农业产业园、有机果蔬、养殖和绿化等领域，通过产业推动、项目拉动和龙头企业带动等多种形式，支持有实力、讲信用、前景好，能带动农民增收和就业的中小涉农企业发展。

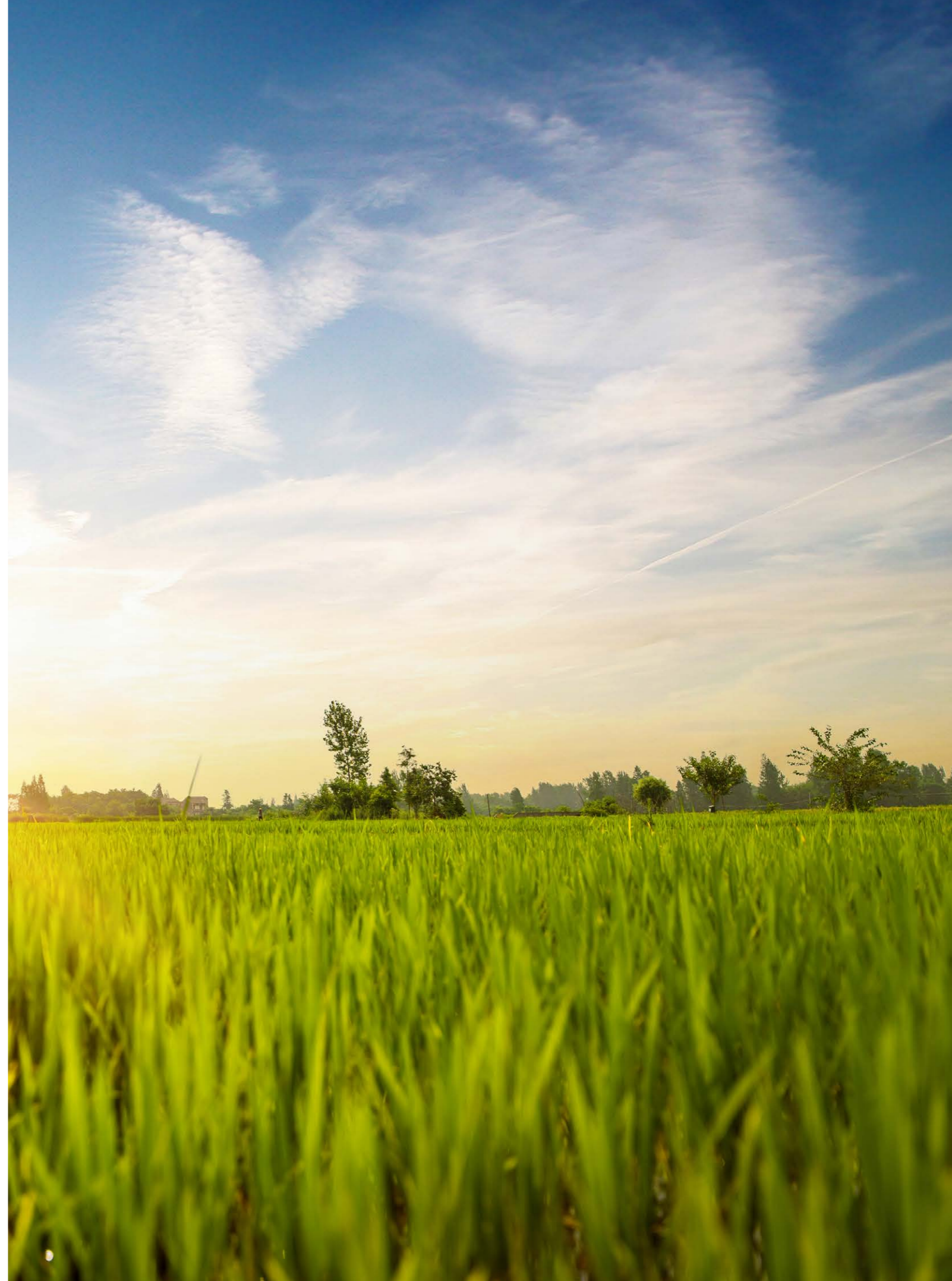


三是对符合条件的农户发放用于生产经营、生活消费等用途的贷款，以“订单+农户”等形式，对种植大户、养殖大户和专业大户给予贷款支持。截止 2020 年末，涉农贷款 80.83 亿元，较年初增加 4.02 亿元。



案例：支持延安苹果产业发展

本公司延安分行积极响应关于金融支持苹果产业政策，多次与苹果产业龙头企业陕西某果业集团座谈，组成工作小组分赴延安 11 个县区进行项目考察，坚持精准授信与总量增长相结合、产业扶贫与龙头带动相结合，开展“信贷+企业+果农”的金融服务模式，助力苹果产业加快发展。2020 年，发放果业贷款 9 笔，发放金额 5200 万元，带动扶贫人数 364 人。



Part 4

社会责任

提升服务社会效益

Social responsibility



提升服务品牌

本公司注重提升客户服务品质，通过提供贴心服务、强化数字化服务和保障客户资金安全等方式提升客户体验。

一是顺应社会市民发展变化，创新金融服务和产品，强化客户分层，针对“银发族”、“儿童”和“搬迁户”等推出各项贴心服务，满足不同客户金融需求。

二是融合大数据、人工智能等技术，构建远程音视频平台，西行AI数字员工等，加速“远程银行”建设，提升金融服务的便捷化、智能化程度。

三是搭建交易反欺诈平台，建立风险全息视图，对各类风险进行监测与预警，确保客户的账户、信息、资金和支付安全。

案例：为“银发族”群体打造“适老”金融服务

本公司积极响应国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》等相关政策要求。聚焦老年人运用智能技术的高频事项和服务场景，在手机银行端上线AI数字员工“小西”，并首发应用于“智能转账”业务场景，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，乐享智能生活。同时，聚焦老年人高频金融需求场景，适时推出和优化了“心意存”等特色储蓄产品，打造线上线下一体化、贴合老年人需要的“适老”金融服务。此款产品为儿女关爱、赡养父母提供了便捷的渠道和贴心的服务，满足了老年人在数字金融服务加快发展下的金融服务需求。



案例：推出“西西小象智能存钱罐”儿童“财商”培养服务

本公司引入儿童财商教育先进理念，于2020年6月1日推出“西西小象智能存钱罐”亲子类服务。旨在促进家长和未满16周岁孩子之间的亲子互动和财商培养。通过本服务，家长可通过线上转账等方式向孩子提供零花钱，也可查询儿童账户资金使用情况，方便家长合理引导孩子对资金的使用，有助于帮助孩子们从小树立理财意识。



案例：推出交易反欺诈平台

本公司运用大数据、云计算和机器学习等技术，从数据、模型、工具和策略等方面构建了智能、主动、实时的交易反欺诈平台，实现对全渠道、全业务的7*24小时全面风险监控、降低互联网欺诈风险、保护用户资金及数据安全。



支持智慧生活

本公司紧扣智慧城市建设和市民生活，深挖本地场景，打造互联网生态圈，为客户提供更加定制化、精准化和专业化的服务，推动金融服务“无处不在”。

一方面以自有渠道为基础，自建场景，构建具有本地特色的吃、住、行、游、购、娱、医和教等8大领域的生活服务；

另一方面以行业场景为基础，融入场景，重点布局交通、便民、政务、医疗、文旅、社区和教育等七大场景，形成极具本地特色的、有生命力的区域互联网金融线上生态圈。

一、服务智慧出行

一是联合西安市出租汽车管理处、西安市出租汽车管理协会和嘀嗒出行共同打造了西安市统一的“出租车收款码”和“智慧码”，完善了出租车O2O生态圈，为市民出行提供了新的解决方案。

二是为延安市500辆公交车统一安装专用电子设备，方便近300万市民及游客通过手机扫码或非接触方式支付乘车费用。

二、服务智慧缴费

一是自来水和有线电视缴费。协助西安市自来水和有线电视公司开通线上线下载费渠道，特别是联合西安市自来水公司升级服务，建立了一站式充值写卡模式，可覆盖全市上千家社区和37万户居民。

二是天然气缴费。为铜川、延安、渭南和长安天然气公司提供智能购气服务。特别是为延安天然气打造了物联网缴费新模式，实现了一站式纯线上购气和全流程线上化，形成良好示范效应。创新服务包括：在线充值实时到账，上线支付宝小程序、微信银行和手机银行等多渠道缴费入口，天然气电子发票在线开具等。

三是市民早餐支付服务。为“放心早餐”定制了线上线下一体化就餐金融服务，累计服务市民超过3000万人次。



四是暖气缴费。联合省市多家热力公司，方便近40万市民实现“足不出户，手机一键缴暖气费”。

五是黄马甲支付服务。协助黄马甲物流配送公司开通二维码收款服务，并为本地消费者提供便捷支付渠道及丰富优惠活动。

三、服务智慧政务

一是与省、市出入境管理局联合推出出入境护照办理、签证办理等线上化、自助化服务。二是协助相关单位实现西安市流动人口养老医疗保险缴纳线上化。三是协助西安市不动产登记服务中心，实现登记费手机电子支付和电子发票自助办理。四是推出手机缴纳西安市房屋维修资金便民服务，联合房管局在本公司手机银行、微信银行上线西安市房屋维修资金线上交存功能。五是配合西安市雁塔区人民法院、长安区人民法院落地“一案一户”案件缴费系统，支持当事人通过多种线上方式缴纳案件款。

四、服务智慧医疗

与西安市第三医院、第八医院、第九医院及西安高新医院等共建智慧医疗新模式。即：基于“互联网+金融+医疗”模式将线上虚拟医院与线下实体医院有机融合，通过网络实现诊间支付、电子就诊卡使用、预约挂号和手机查看检验报告等，并建成智能候诊、检查报告查询等一站式全流程的移动医疗服务模式，解决了患者和院方“挂号难”、“缴费难”等问题。

五、服务智慧文旅

推进“一部手机游西安”智慧旅游服务。一是为西安城墙、大唐芙蓉园、大唐不夜城和昆明池等标志性景区提供门票销售、商户收银等一揽子金融服务。其中，为城墙“梦长安”等景区演出定制手机选座、购票等

多项线上服务，为全国示范步行街大唐不夜城提供扫码及刷脸支付服务。二是联合陕西大剧院、西安音乐厅等，创新推出新一代线上会员产品“乐钱包”。一方面，基于银行III类账户，为消费者提供安全、便捷、优惠的储值消费服务；另一方面，为客户搭建支付+账户+会员+卡券+积分的“5+”会员钱包体系，协助其同步实现会员账户的金融标准化、功能及界面的开发定制化和会员运营推广的市场化。

六、服务智慧社区

深入300多家社区，为近30万市民提供社区金融便利服务。其中，为西安市保障房中心上线“G+B+C”三维立体缴费管理系统，为其辖属的11家物业公司、近60个保障房社区、8万余户廉租房和公租房提供线上综合缴费及资金自动代扣服务。



七、服务智慧校园

为全省60余家教育类客户（包括高校、中小学、幼儿园和培训机构等），提供多渠道收缴服务，减少家长、学生排队缴费的不便，并方便教育类客户智能收款和对账。



保障客户权益

本公司按照陕西银保监局、人民银行西安分行工作部署和要求，完善消保制度和制度，明确工作职责，着重加强消费投诉处理、推进营业网点服务达标、开展金融知识普及和各类金融消费者权益保护宣传活动。

一是建设消费投诉处理质量、效率管控、结果反馈分析及溯源整改机制，建立健全高效率处理、全流程管控的消费投诉处理体系，规范投诉处理工作，强化处理和问责力度。定期针对消费者投诉高发业务、环节分析原因，督促有关机构或部门进行整改，要求其确实存在问题的产品和服务进行完善。2020年，本公司受理监管部门转办539件/次客户投诉、咨询和建议，均已办结，办结率100%，客户满意度99.99%。投诉业务类别主要涉及线上个人贷款业务、银行卡业务、代理业务等。

二是根据《中国人民银行西安分行办公室关于贯彻落实金融重点标准的通知》（西银办【2018】178号）要求，成立工作领导小组办公室，稳步推进人行“三项标准”的对标和认证达标工作，通过安排培训学习等方式，实现137家网点经中金国盛认证中心审核验收并达标，接受人行结算中心专业领导小组抽检的12家网点达标及认证工作完成率均达到100%。

三是积极响应陕西银保监局、中国人民银行西安分行和国家外汇管理局陕西省分局等机构的监管要求，组织开展了“3.15金融消费者权益日”、“防范和打击非法集资”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”和“金融知识万里行”等多项大型公益宣传活动。其中，在中国银保监会消保局《关于2020年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动情况的通报》中，因表现突出，荣获银监会2020年“金融知识普及月”联合宣教活动优秀组织单位奖，成为获此殊荣的全国八家地方法人银行机构之一。同时，在中国人民银行西安分行营业管理部办公室《关于2020年开展金融知识宣传及金融消费者教育工作情况的通报》中，对本公司2020年度的金融知识宣传工作提出了表扬。全辖181家营业网点（含小微、社区银行）开展了1000余次驻外宣传，覆盖消费者20万人次，制作

抖音、短视频、动漫和微信短文等宣传片1000余条，发送短信近2万条，推送、转发微信超过10万次以上，发布消费风险提示或警示信息190多条。



案例：开展“3.15金融消费者权益日”主题活动

2020年3月9-22日，通过“线上宣传为主、线下宣传为辅”的方式，组织开展了以“权利·责任·风险”、“以金融消费者为中心助力疫情防控”为主题的“3.15金融消费者权益日”活动。活动覆盖消费者7.4万人次，微信发布819条，转发量及阅读量4.4万次，发布消费风险提示或消费警示信息55条。



保障客户权益

案例：开展“防范非法集资宣传月”主题活动

- 一是通过悬挂横幅，发放宣传资料，摆放展板，在微博、微信和短信平台中推送等方式进行防范非法集资宣传、教育，引导金融消费者提高认识。
- 二是采取在营业网点设立咨询台，在客流量密集的广场、公园、厂矿、家属院、商业区、城中村和地铁站等地段设立宣传台开展集中宣传。
- 三是参与西安市法院、检察院、教育局、公安局、司法局、市场监管局、金融工作局和人民银行西安分行营管部组织的“西安市2020年防范非法集资等金融风险现场宣传日”现场宣传活动，增强居民的风险意识和辨别能力。



案例：开展“普及金融知识万里行”主题活动

本公司紧扣当前消费者关心的重点领域和亟待解决的难点问题，以“个人信息保护”、“防范电信网络诈骗”和“支付安全”等为主题开展多渠道宣传活动。

- 一是通过设置宣传台，安排宣传员，摆放、散发宣传折页，张贴宣传海报、活动横幅等方式，在支行营业场所开展宣传活动。
- 二是组织员工“走上街头、进入社区”，通过摆放宣传台、发放宣传彩页和现场讲解等多种形式进行户外宣传。
- 三是为多方面了解消费者对金融知识的需求情况，设计并发布了线上金融知识普及教育状况调查问卷，参与问卷调查人数达8000余人次。
- 四是通过微信公众号等传播媒体，加强宣传教育，内容涵盖校园贷的危害及防范、个人信息保护、防范电信诈骗、防范非法集资和存款保险等，点击阅读量11000余次。本次活动累计宣传312次，发放宣传资料7万余份，线上线下受众人数达8万余人。



保障客户权益

案例：为重点人群开展金融知识普及活动

通过营业网点和社区集中宣传等方式向老年人、残疾人、务工人员 and 乡村群众等群体普及金融知识，利用数字化手段，根据活动主题，采取微信长图、短视频、微电影、动画、漫画、抖音和公益广告片等有针对性的金融知识普及宣传方式，引导重点人群学习和掌握金融知识，合理选择金融产品和服务，增强风险防范意识和责任意识，远离非法金融活动。



案例：为退伍军人开展金融知识普及专场活动

电子城与电子二路党支部针对退伍军人开展了金融知识普及宣传专场活动。邀请 11 家退伍军人家庭，以座谈会的形式，对个人信息保护、信用卡使用、理性借贷和保险的种类作用等重点内容进行详细讲解，引导退伍军人家庭选择与自身风险偏好、保障需求相适应的金融产品和服务。



案例：为“城改、棚改拆迁”户推出规范金融理财产品

近年来，因城改、棚改拆迁赔偿使得部分居民手中积攒了不少流动资金，但因自身缺乏金融投资意识，为不法份子非法融资提供了可趁之机，扰乱金融秩序，危害社会安定。本公司响应政府号召，通过线上网络平台、线下进社区、进高校、进村庄等方式，宣传和普及金融投资知识，帮助其树立正确的理财观。推出多款特色储蓄和理财产品，帮助客户规范理财的同时确保其资金安全。



心系公益慈善

本公司党委、团委、工会及各分支机构围绕抗击疫情、复工复产、爱护环境、创建文明城市和迎十四运等方面，组织开展公益募捐、志愿者服务、线上宣讲等多种形式的主题活动，以实际行动践行爱护城市环境、关爱弱势群体的社会责任。

一、开展公益募捐活动

面对疫情，本公司开展了一系列捐款活动：一是通过西安市红十字会向医护人员、公安干警及其他奋战在防疫一线的工作人员捐赠 1000 万元人民币用于个人补助，向西安市重点医疗机构捐赠人民币 200 万元，用于购买口罩、防护服等医疗物资。二是全行员工积极响应国家号召，通过党组织、红十字会和慈善总会等多种渠道捐款 38 万余元。三是行团委积极响应中央金融团工委“抗击疫情，金融青年在行动”活动号召，组织全行青年通过线上形式捐款 5 万元。四是主动对接各级红十字会、慈善基金等募捐机构诉求，设计远程捐款金融服务方案，为西安市红十字会、新城区红十字会和临潼区慈善会开通募捐资金专户及线上捐款渠道，打通线上线下捐款服务的衔接。



案例：推出线上公益捐款平台

疫情发生后，本公司秉持急事急办的原则，用 24 小时完成了线上公益捐款平台的研发与投产，方便群众足不出户即可在线扫码或向指定账户汇款完成爱心捐赠；同时，使慈善机构可实时查询每笔款项的捐款人、捐款金额等信息，并汇总统计每日捐款情况，为其账户开立和捐款提供了有力的技术支撑。该平台已支持临潼区慈善会、新城区红十字会和灞桥区红十字会等多家慈善机构开展线上募捐工作。



心系公益慈善

二、开展主题公益活动

本公司逐步探索建设公益慈善事业长效机制，通过结对帮扶、卫生整治和参与志愿服务等形式，开展扶老、爱童和济困等多项公益活动和社会公益项目。

案例：为抗击疫情捐赠防疫物资

疫情发生后，本公司咸阳分行分别前往咸阳市秦都区政府、渭城区政府进行捐赠，累计捐赠消毒液 60 桶（1800 公斤）、酒精 30 桶（450 升）、喷壶 100 个、喷雾器 20 个，向秦汉新城管委会等客户捐赠食品、消毒液等防疫物资，助力政府、企业抗击疫情。



案例：保障防疫财政资金顺利划转

疫情发生后，本公司新城广场支行在接到西安市新城区财政局紧急通知，要求在春节期间完成防疫财政资金的划转后，积极协调现金管理中心，并安排员工到岗工作，协调配合完成了新城区卫健局、公安局等各个事业单位业务办理。支行干部员工敬业奉献和积极服务的精神受到了新城区财政局领导的表扬，为此，新城区财政局特意送来锦旗和感谢信，肯定了支行为保障财政款项安全、准确和及时划转以及为巩固疫情防控工作所做的努力。



案例：开展“奉献青春热血，聚力抗击疫情”献血活动

疫情期间，本公司商洛分行联合共青团商洛市委，开展“奉献青春热血，聚力抗击疫情”献血活动。活动得到 9 家市级企事业单位共 180 余名党、团员踊跃支持，共同为抗击疫情、缓解抗疫临床用血紧张献血。本次活动受到商洛多家主流新闻媒体到场采访报道。



案例：开展形式多样的志愿者服务活动

一是组织开展“周末去哪里·一起做公益”志愿者服务活动，共组织活动 30 余场，参与员工 500 余人。引导员工积极走进乡村、老旧小区和背街小巷等区域，开展爱卫清洁家园行动。二是组织开展“我们的节日·端午”志愿者服务活动，通过包粽子、缝香囊和挂艾草等端午民俗文化活动，看望慰问空巢老人、贫困家庭等，为他们送去节日的温暖和关爱。



心系公益慈善

案例：开展“重阳节慰问孤寡老人”活动

为弘扬中华民族尊老敬老的传统美德，营造敬老、亲老、爱老、助老的社会风尚，激发青年员工孝老爱亲的良好品德，在重阳节来临之际，本公司咸阳分行党总支组织党员干部走进银杏老人院，为他们送去了帽子、象棋和羽毛球拍等慰问品；汉中分行党支部、工会及团委走进汉中铺镇敬老院看望慰问孤寡老人，向老人们带来节日的问候并送上慰问品；高新支行团总支组织团员及青年员工，在西安市鄠邑区渭丰镇渭南村开展了“重阳节慰问孤寡老人”的活动，询问老人们的身体情况、饮食起居、业余生活等方面，倾听老人的心声，向老人们传递温暖。



案例：开展卫生环保主题活动

本公司咸阳分行工会联合团委前往咸阳彩虹新区琴岛花园小区开展打扫社区环保公益活动，铜川分行组织分行志愿服务者开展了为期17天的“卫生整治活动”活动，城南支行组织员工走进芦荡巷南院门街办小区，开展“爱卫清洁家园”行动。活动中，志愿者们携清洁工具、消毒液等工具，清理卫生死角、拣拾烟头垃圾、擦洗地面和摆放被乱停乱放的单车，并结合疫情防控，公益性发放口罩等，努力营造文明卫生的社会生活环境。



案例：开展“六一”公益捐赠活动

6月1日，本公司铜川分行组织青年员工前往铜川市王益区川口小学开展了“情暖童心 西行与您同行”“六一”公益捐赠活动，向学校捐赠了一批口罩、洗手消毒凝胶及84消毒液等抗疫物资，支持学校疫情防控工作。同时，组织第三方爱心机构开展了健齿、护眼知识讲座，并为全体学生赠送了口腔及视力健康体检卡，助力儿童健康成长。另外，新城支行团支部联合新城区脱贫攻坚领导小组办公室赴蓝田县小寨镇岱裕村小学共同开展了“新生希望 成就梦想”“六一”捐助贫困小学活动。爱心小分队为学校 and 孩子们送去了书籍、学习用品及小学急需的彩色打印机。



关爱员工成长

本公司践行人本管理理念，尊重人才需求，重视人才培育，保障人才发展，努力促进人才价值的发挥。

一、拓宽职业发展通道

实施管理和专业双通道发展模式，持续优化建设内容，促使员工明晰专业发展方向，拓宽专业人才晋升通道，引导员工队伍向专业化深度发展。同时，结合转型发展需求，建立分类分层培训机制，以政治素质提升、经营管理创新和数字化转型等为目标，开展“管理人员培训”、“专业人才培养”和“新员工培训”等多类培训，多方面提升员工综合素养和专业能力。2020年，组织开展各类培训70余期，培训6000余人次。

二、保障员工基本权益

一是根据国家法律法规为员工建立了“五险二金”制度，形成多层次的保障体系。二是建立员工绩效面谈和申诉机制，明确各级管理人员同员工间的有效绩效沟通，认真对待员工的绩效申诉，合理改进和提升员工绩效。三是制定了《西安银行员工请假休假制度》，保障员工请假休假权利。

三、关爱员工身体健康

一是建立了补充医疗保险和全员体检制度，在医疗保障和身体健康维护方面给予支持。二是划拨26万元经费用于购买防护物资，为员工发放口罩、洗手液和消毒液等物品，助力其做好防疫工作，并为全行员工购买疫情意外险。三是为全体职工办理互助保障医疗保险28万余元，为全体女职工办理女职工特殊疾病医疗保险约5万元，从多方面完善员工身体健康保障体系。

四、丰富职工业余生活

为丰富员工业余生活，增强企业凝聚力，组织开展了插花、摄影、书画、趣味运动会、越野跑、心理辅导等丰富多彩的职工文体活动。组织职工参加西安市职工工间操大赛，获得全市第二名的好成绩。组织职工参加市级机关羽毛球比赛，

乒乓球比赛，获得个人及集体奖项。城南支行大合唱《我和我的祖国》、新城支行情景剧《美丽西行人》获西安市国资委迎新春文艺汇演节目一等奖。



案例：组织“2020年信贷条线岗位专业认证考试”

为拓宽专业人才晋升通道，组织了“2020年信贷条线岗位专业认证考试”。结合信贷专业贡献、绩效表现和职能评估等方面的综合表现，目前，总行信贷专业条线已有20余人实现了专业晋升。此次专业认证考试，既是对信贷专业岗位专业水平和能力素质的检验和摸底，也有效促进了信贷人才队伍的成长。



关爱员工成长

案例：开展“新气象·新作为，书写高质量发展新篇章”线上主题宣讲

为深入学习贯彻习近平总书记来陕考察重要讲话精神，全行开展了以“新气象·新作为，书写高质量发展新篇章”为主题的线上宣讲活动，全行员工积极响应，通过快板、配乐诗朗诵、创意情景剧、小品和说唱等形式进行宣讲。



案例：开展“新时代·青年说”员工座谈会

为进一步激发青年工作热情，加快青年员工成长成才，组织开展“新时代·青年说”行领导与青年员工座谈会，党委书记率相关部门党员干部与优秀青年代表面对面，听取青年们的心声，共话西行发展与青年人才培养，为青年员工发展指明方向。



案例：开展“喜迎十四运，强体魄”职工广播体操比赛

为增强员工科学健身意识，积极营造“全民健身迎全运”的浓厚氛围，本公司城西支行组织开展了“喜迎十四运，强体魄”全员广播体操比赛活动。比赛中，各参赛队伍着装统一，精神饱满，充满活力，展现了团结与协作的精神风貌。



案例：组织开展退休员工欢送会

本公司坚持“以人为本”的文化理念，致力于为员工营造温馨、和谐的工作环境，为进一步传递组织关怀，表达对退休员工的敬意和感谢，11月23日，城西支行员工代表欢聚一堂，为退休员工举行了集体欢送会。



Part 5

环境责任

强化低碳绿色环保

Environmental Responsibility



发展绿色金融

一、发展绿色金融

本公司坚持绿色发展理念。

- 一是制定了《西安银行绿色信贷管理办法》，针对生产、加工制造等环境敏感型行业，制定了详细的绿色信贷准入标准。
- 二是严格控制信贷资金流向，禁止信贷资金流向“两高一剩”和淘汰落后产能项目及企业。
- 三是建立并持续优化绿色信贷考评机制，突出“绿色优先，一票否决”，支持环保企业发展，支持节能减排。截至 2020 年末，绿色贷款余额 13.08 亿元。

案例：支持延安光伏清洁能源项目建设

延安光伏电站项目既是扶贫项目，也是大型清洁能源项目，覆盖延安 10 个区县。项目的建设有利于提高延安可再生能源比例，与其他清洁能源形成优势互补的电源结构。在该项目基本完成并网发电时，面临负债集中到期偿付压力，存在偿债资金缺口。对此，本公司迅速深入企业了解情况，经过细致考察后，给予 2 亿元信贷支持，为企业缓解了集中到期偿债的压力。

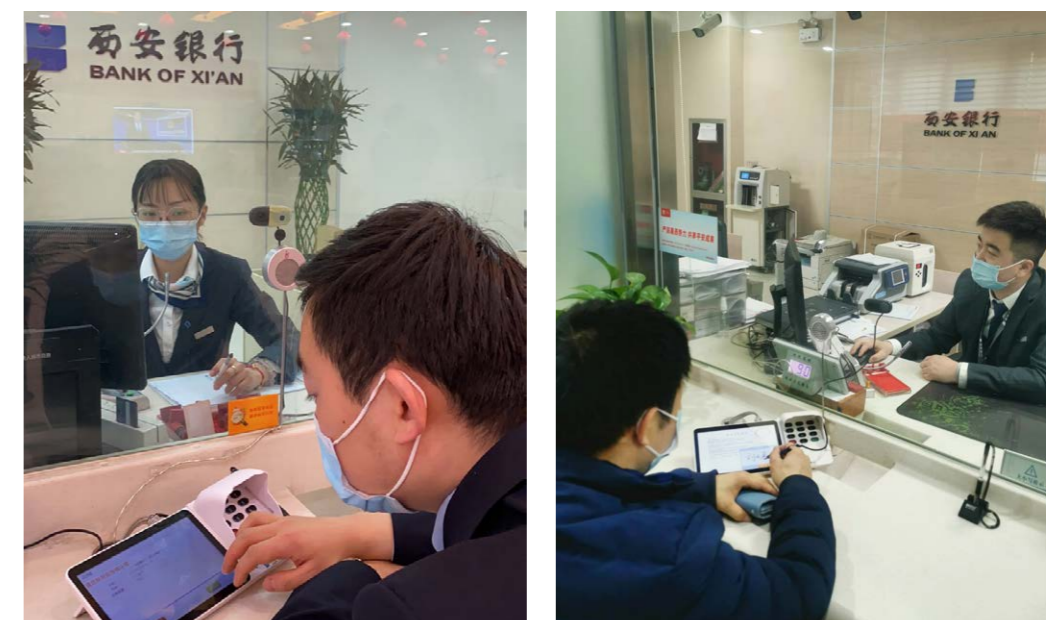


二、实施绿色运营

本公司积极倡导绿色运营理念，全面推进柜面运营无纸化和柜面操作智能化项目建设。

- 一是推动业务办理流程无纸化。通过 OCR 识别、电子签名和电子印章等技术应用，取消个人客户填写纸质申请表环节，并将这一信息收集过程迁移至线上，通过柜外清设备与客户进行交互，实现业务信息的推送、确认和客户电子签名等。
- 二是推动柜面操作智能化。将电子业务凭证自动关联至电子印章，并通过高拍仪设备形成业务

附件影像，最终以“电子凭证+电子签名+电子印章”的方式，实现柜面业务处理全程无任何单据打印和全程电子化管理的运营模式。



三、推行绿色办公

一是开展绿色宣传。对内宣传方面，利用企业公众号发布“绿色发展、节能先行”为主题的绿色节能相关内容。对外宣传方面，通过各营业网点 LED 屏展示、走上街头、走进校园和社区等形式，进行绿色文化宣传；在各营业网点设立宣传台，为群众咨询、讲解相关绿色环保常识。

二是推行节能降耗。制定了节能量化控制目标和评估标准，控制和降低经营过程中的水、电、气和油等能源消耗。

三是推广绿色行政。推行视频会议或电话会议代替现场会议，利用电子公文传输系统收发和处理文件，控制纸质文件的印刷数量，提倡办公用纸双面打印或重复利用，选购低碳环保型办公用品。

Part 6

未来展望

Future Prospects



2021年，国内疫情防控呈现积极向好的态势，但未来形势依然严峻复杂。在“十四五”开局之年，本公司作为上市公司和企业公民，将努力践行每个角色赋予的责任，以更开放融合的思维视野、更专业的产品服务，将发展使命与责任担当体现在支持实体经济发展、服务社会民生和践行绿色低碳环保中，将自身发展与“双循环”发展、区域对外开放、现代产业体系打造和市民智慧生活相融合，实现与社会的和谐发展，与各利益相关方共创美好未来。

FUTURE



与您相伴，成您所想



Accompany You
Accomplish Your Dream