



# 2022

## 社会责任报告

环境 社会 管治

郑州银行股份有限公司

H股股份代号:6196

A股股份代码:002936



# Contents

## 目录



关于本报告	01
行长致辞	03
公司概况	05
展望未来	58
独立审验声明	59
《环境、社会及管治报告》内容索引	63
全球报告倡议组织《GRI准则2021》索引	65
读者反馈	67

## 01

### 行稳致远， 加强责任管理

贯彻责任理念	10
责任管理体系	11
强化责任沟通	12
重要性议题评估	14

## 02

### 稳健经营， 强化风控管理

治理结构	16
投资者沟通	18
内控合规	19

## 03

### 坚守本源， 助力地方经济

专题：科创金融精准赋能科创企业	25
促进区域发展	27
打造商贸物流银行	28
助力民营小微企业	29
助力市民金融建设	32





## 04

---

### 惠及民生， 推进普惠金融

助力乡村金融	34
关注民生建设	34
关爱回馈社会	35

## 05

---

### 高质服务， 优化客户体验

提质金融服务	37
保障客户权益	39

## 06

---

### 以人为本， 携手员工成长

保护员工权益	44
心系员工福祉	46
引领员工发展	47
推广企业文化	49

## 07

---

### 绿色发展， 守护生态环境

发展绿色金融	51
应对气候风险	53
推动绿色运营	54

# 关于本报告

郑州银行股份有限公司（“**郑州银行**”、“**本行**”、“**我们**”）欣然发布2022年度社会责任报告（“**本报告**”），阐述我们于2022年度的社会责任表现。通过本报告，我们希望通过透明公开的方式披露本行在可持续发展道路上的愿景、策略及实践，以回应利益相关方对本行可持续发展管理的关注与期望。

## 报告时间

2022年1月1日至2022年12月31日期间（“**报告期**”）。

## 报告周期

本行社会责任报告为年度报告，上一份报告于2022年3月发布。

## 报告范围

本报告涵盖的范围与上一份报告相同，包括郑州银行总行、分支机构及附属公司。报告内的财务数据为本行及子公司的合并报表数据。

## 编制依据

本行遵循《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（“**《指引》**”）以及参照《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》中“**社会责任**”章节编制本报告。

本报告符合《指引》中所有“**强制披露**”及“**不遵守就解释**”条文，同时以“**重要性**”、“**量化**”、“**平衡**”及“**一致性**”这四项汇报原则作为编制基础。

### 重要性

本行通过检视年度重要性议题评估结果，确认本年度重要性议题，进而围绕重要性议题编制本报告。董事会已对重要性议题结果进行确认。

### 量化

本行披露有关历史数据的关键绩效指标可予计量，并于可行情况下披露量化数据所用标准、方法、假设及/或计算工具的资料，以及所使用的转换因子的来源。

### 平衡

本报告不偏不倚地呈报本行于报告期内的表现，避免可能会不恰当地影响报告读者决策或判断的选择、遗漏或呈报格式。

### 一致性

除非另行说明，本报告的披露统计方法与往年报告一致，以确保有意义之比较。

本报告亦参考全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告标准》（2021版）（GRI Standards 2021）、原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》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》。



## 数据收集

本报告中涉及的财务数据来自本行按照中国企业会计准则和国际财务报告准则计算的2022年度财务报表，除特别注明，本报告涉及的财务数据按照前述准则计算结果并无差异。本行2022年度财务报表已经由会计师事务所审计。

本报告中的其他数据与信息主要来自于本行的统计数据，相关案例来自日常工作实践总结。

如无特别说明，本报告所涉货币金额均以人民币列示。

## 报告保证方式

本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、完整性承担个别及连带责任。本报告由中国节能皓信（香港）咨询有限公司按照AA1000审验原则进行独立有限审验，并出具独立审验声明。

## 发布形式

本报告以网络版形式发布，可以在香港联合交易所有限公司（“**联交所**”）网站（[www.hkexnews.hk](http://www.hkexnews.hk)）、深圳证券交易所（“**深交所**”）网站（[www.szse.cn](http://www.szse.cn)）、巨潮资讯网（[www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)）及本行网站（[www.zzbank.cn](http://www.zzbank.cn)）查询及下载。本报告以简体中文编制，附英文、繁体文本，如中、英文版本有任何歧义，以简体中文版为准。

## 编制单位

郑州银行董事会办公室编制。

## 联系方式

郑州银行董事会办公室

地址：中国河南省郑州市郑东新区商务外环路22号

邮编：450018

电话：+86-0371-67009199

传真：+86-0371-67009898

邮箱：ir@zzbank.cn

## 行长致辞



岁月不居，时节如流。2022，注定是不平凡的一年。回首这一年，在我国进入全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的关键时刻，党的二十大胜利召开，为全面建成社会主义现代化强国、推进中华民族伟大复兴作出了重要战略部署。在这充满变化与变革的重要历史节点，郑州银行主动顺应新时代发展需求，本着对社会各利益相关方负责的信念，自我创新、自我革命，交出了自己的时代答卷。

**初心如磐，坚守服务地方实体经济使命。**我们第一时间出台《郑州银行支持稳经济促增长保就业的实施意见》，制定出台稳经济大盘 8 个方面、27 项措施，精准施策解决企业金融需求，全力以赴助力稳经济、促发展；深入落实国家、省市关于促进房地产市场平稳健康发展系列决策部署，制定《郑州银行支持房地产市场平稳健康发展一揽子政策措施》，推出支持房地产市场平稳健康发展“郑银 22 条”措施，积极制定“保交楼”专项营销和授信方案，完成项目审批 64 亿元，与 7 家房地产企业签订战略合作协议，在“保交楼”等重大任务中发挥了金融豫军“主力军”作用，被省政府多部门评为“河南社会责任年度企业”，向全社会展现了郑银人的高度责任担当。

**笃行致远，持续贯彻高质量发展经营愿景。**面对更加严峻复杂的发展形势，我们保持定力，深入实施“五四战略”，抢抓全省政策性科创金融发展的历史机遇，建立完善“六专”机制，推出人才贷、研发贷、知识产权质

押贷等 10 余款专属产品，重点支持“个转企、小升规、规改股、股上市”企业和“专精特新”、“小巨人”等创新型主体，全力建设政策性科创金融一流特色银行，截至报告期末，本行支持科创类贷款 2,640 户、余额 241 亿元，为建设国家创新高地提供金融的“阳光雨露”；严把授信准入关口，加强重点领域风险管控，加大地方重点项目及先进制造业支持力度，资产质量、业务结构明显优化，对接全省“三个一批”、重点项目、灾后重建 85 个；打通公私条线脉络，业务互通联动，坚定不移促进战略规划逐步落地；加强资产负债管理，建立资产流转长效机制，持续推进轻资本转型；以区域经济与资源环境协调发展为己任，做好绿色信贷、绿色债券，成功发行 30 亿元绿色金融债券，打造本地“绿色银行”名片；持续完善智慧金融服务体系，丰富业务场景，数字化转型取得关键进展。

**惟实励新，全力践行为客户创造价值服务理念。**我们从体制、机制上进行梳理与优化，为科创企业量身定制多维度多层次产品，成功落地河南省首笔“研发贷”业务；全面推进小微企业园金融“伙伴工程”计划，实施“四全”行动，以普惠长效机制助力小微企业聚沙成塔；加强农村金融产品供给，推出手机银行 APP“乡村振兴版”，服务万千乡村居民和个体工商户，助力美丽乡村建设；围绕市民衣食住行，建立线上、线下消费场景，创新惠民解忧促消费，集中力量打造优化特色场景及权益活动，努力提升市民金融服务质效；成功上线云商 2.0，实现平台产品迭代升级，“救急”中小微企业，“链”接制造业，畅通现代物流，为产业链上下游各企业强筋壮骨。

凡是过往，皆为序章。站在新时代新征程的新起点，我们将坚定如一、全力以赴，继续坚持“高质量发展，打造价值领先银行”发展愿景，以务实的作风，扎实的业绩，在社会、经济、环境等方面积极承担更多社会责任，与公众、股东、客户、员工等各利益相关方一起，以智慧和坚韧铺就前进的道路，为中原更加出彩贡献更大郑银力量！



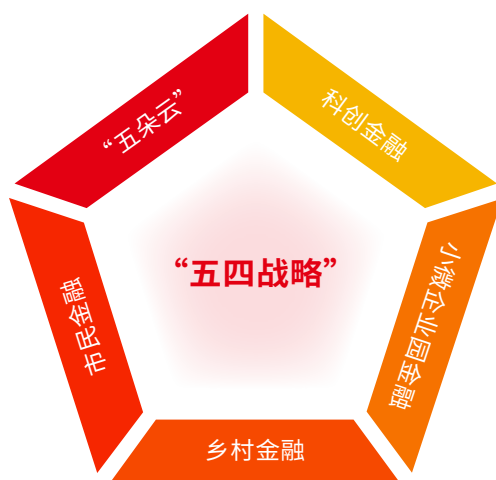
# 公司概况

## 公司简介

郑州银行是经中国人民银行批准，在郑州市48家城市信用合作社基础上于1996年11月注册成立的区域性股份制商业银行，总部位于中国河南省郑州市，2000年12月更名为郑州市商业银行股份有限公司，2009年10月正式更名为郑州银行股份有限公司。本行于2015年12月在联交所挂牌上市，于2018年9月在深交所挂牌上市，首开国内城商行“A+H”股上市先河。

本行主营业务包括公司银行业务、零售银行业务和资金业务等。本行为公司银行客户提供多元化的金融产品和服务，包括公司贷款（包括贸易融资）、国际业务及服务、公司存款和手续费及佣金类业务产品及服务。本行向零售银行客户提供多样化的产品和服务，包括贷款、存款、银行卡及手续费及佣金类业务产品及服务。本行的资金业务在满足本行流动性需求的同时，寻求非贷款业务用途资金的回报最大化。本行的资金业务主要包括货币市场交易、证券及其他金融资产投资、债券承销、票据转贴现及再贴现及代客资金业务。

本行紧跟中央及地方政府重大决策部署，将“五四战略”（即“四新金融”和“五朵云”的联动发展）作为高质量发展的重要抓手。



截至报告期末，本行在职员工5,331人，机构营业网点181家，其中省内分行14家、支行166家（含总行营业部）、专营机构1家。本行发起成立了河南九鼎金融租赁股份有限公司，管理中牟、新密、鄢陵、扶沟、新郑、浚县、确山7家村镇银行。全行资产规模5,915.14亿元，增幅2.88%；存款余额3,377.08亿元，增幅5.93%；贷款总额3,309.21亿元，增幅14.49%；实现净利润26.00亿元，降幅23.48%。不良贷款率1.88%；拨备覆盖率165.73%，资本充足率12.72%，符合监管要求。



## 荣誉奖项



2022年1月	中国银行业协会	2021年银行业好新闻奖
2022年6月	普益标准	卓越运营管理能力银行、年度发展潜力财富管理银行
2022年7月	河南日报、 河南省国资委、 河南省地方金融局、 河南省工业和信息化 厅联合授予	河南社会责任企业年度企业奖
2022年9月	中国银行保险报  银行家杂志	2022年度新闻宣传优秀团体奖  十佳零售银行创新奖、十佳手机银行创新奖
2022年10月	每日经济新闻	金鼎奖——年度支持地方经济发展奖
2022年11月	中国经营报  当代金融家	2022卓越竞争力品牌建设银行奖  铁马—最具业务特色中小银行奖
2022年12月	财联社  证券时报  界面新闻  和讯网  证券市场周刊  大众证券报  郑州日报  财经网	2022财联社致远奖·公司治理（G）先锋企业奖  普惠金融服务银行天玑奖  年度ESG绿色金融奖  2022年度区域服务领军银行奖  2022年最佳企业管理上市公司奖  2022年度社会责任“星”公司奖  2022年度服务区域经济先锋奖  年度产品创新企业奖

## 关键绩效

指标类型	指标名称	单位	2022年	2021年
 <p>经济绩效</p>	营业收入 <sup>1</sup>	人民币亿元	152.26	148.11
	净利润	人民币亿元	26.00	33.98
	基本每股收益	人民币元	0.17	0.33
	资产总额	人民币亿元	5,915.14	5,749.80
	存款总额	人民币亿元	3,377.08	3,188.13
	贷款总额	人民币亿元	3,309.21	2,890.28
	总资产收益率	%	0.45	0.61
	加权平均净资产收益率	%	3.53	7.17
	不良贷款率	%	1.88	1.85
	拨备覆盖率	%	165.73	156.58
	资本充足率	%	12.72	15.00

<sup>1</sup> 上表中营业收入按照国际财务报告准则计算；按照中国会计准则计算的 2022、2021 年年营业收入分别为 151.01 亿元、148.01 亿元。



指标类型	指标名称	单位	2022年	2021年
 社会绩效	纳税总额	人民币亿元	22.62	25.77
	公益捐赠	人民币万元	110.50	757.94
	小微企业贷款余额	人民币亿元	1,546.03	1,276.05
	涉农贷款余额	人民币亿元	808.71	734.43
	客户满意度	%	94.8	97.9
	客户投诉解决率	%	100	100
	员工总数	人	5,331	5,127
	女性员工比例	%	54	54
 环境绩效	绿色信贷余额	人民币亿元	28.54	21.06
	“两高一剩”行业贷款余额	人民币亿元	12.37	5.33
	个人电子银行业务替代率	%	99.20	98.87
	视频会议次数	次	1,682	146
	总部办公用电量	千千瓦时	11,710	10,356
	总部办公用水量	吨	165,404	167,736
	总部天然气使用量	千千瓦时	261.91	273.90



# 01

## 行稳致远， 加强责任管理

- 贯彻责任理念
- 责任管理体系
- 强化责任沟通
- 重要性议题评估

# 贯彻责任理念

## 责任理念

服务地方 立足中小  
关注民生 发展高端

## 战略目标

科技创新驱动，“四翼齐飞”  
(零售金融战略，公司金融战略，  
政务金融战略，大金市战略)

## 经营理念

规范经营、创新发展、  
坚守诚信

## 愿景

高质量发展，打造  
价值领先银行

## 核心价值观

敬畏心 事业心 求索心  
利他心 责任心

## 使命

心金融，  
让生活更美好

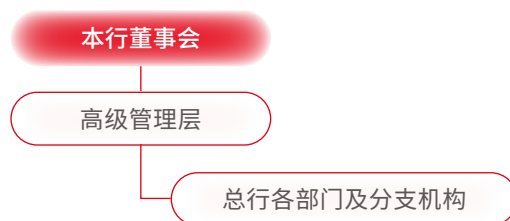




## 责任管理体系

为落实环境、社会及管治（“ESG”）工作，本行建立职责分明、上下联动的社会责任推进机制，形成本行董事会及高级管理层、牵头部门、总行各部门及分支行分级实施管理的管理体系，实现ESG管理理念与本行运营的和谐统一，不断提升ESG管理专业化水平。

### 郑州银行社会责任推进机制



本行董事会及高级管理层负责对本行ESG重大事项进行审议和决策，包括评估重要议题、审议年度社会责任报告等，推进ESG理念与发展战略和经营管理融合。董事会办公室为牵头部门，负责组织协调各相关部门收集ESG相关绩效指标和典型案例，编制社会责任报告。总行各部门及分支机构负责开展各类相关活动并记录，定期报送相关材料。

### 董事会ESG参与



### 工作内容

本行每年进行ESG议题重要性评估工作，并将重要性议题的管理作为年度ESG重点工作，董事会审阅重要性评估结果。关于重要性评估过程与结果，请见【重要性议题评估】章节。

董事会负责评估及厘定有关ESG风险和机遇，确保设有适当和有效的ESG风险管理及内部监控系统。本报告期内，本行开展了ESG识别与评估工作，详细内容请见【内控合规】章节。

董事会负责审批本行ESG目标以及检讨目标的实现进度。报告期内，本行对ESG目标进行积极管理，关于本行ESG目标及实现进度的详细内容，请见【推动绿色运营】章节。

# 强化责任沟通

本行重视利益相关方关系管理，积极与各利益相关方构建多元化、及时的沟通渠道，了解各方对我们的期望与诉求，从而更好地制定行动计划，及时回应其诉求，进而推动我们不断提高自身ESG管理水平，谋求与社会的和谐共赢及可持续发展。本行通过考量利益相关方对我们的影响力、我们对利益相关方的影响力从而识别及厘定主要利益相关方，包括股东及投资者、客户、合作伙伴、员工等。

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应举措
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持政府战略规划</li> <li>服务实体经济</li> <li>发展普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策文件及指引</li> <li>专题报告</li> <li>信息报送</li> <li>研讨会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持政府战略规划实施</li> <li>服务民营、小微企业</li> <li>支持“三农”</li> <li>成立科创金融事业部，精准赋能科创企业</li> </ul>
 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合规运营</li> <li>维护金融稳定</li> <li>促进行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>监管政策</li> <li>调研检查</li> <li>上报数据</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>审慎合规管理</li> <li>健全风险管理体系</li> <li>参与行业协会活动</li> </ul>
 股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续稳健经营</li> <li>增强综合实力</li> <li>提高投资回报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>信息披露</li> <li>业绩说明会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理</li> <li>落实发展战略</li> <li>合理回报股东</li> <li>履行信息披露义务</li> <li>加强投资者关系管理</li> </ul>
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高服务品质和效率</li> <li>提供丰富的金融产品</li> <li>保障消费者权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>营销活动</li> <li>客服热线</li> <li>业务办理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化业务流程</li> <li>创新金融产品</li> <li>提升服务品质</li> <li>强化合规审查</li> </ul>

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应举措
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高薪酬福利待遇</li> <li>保障员工权益</li> <li>提供职业成长机会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工会</li> <li>职工代表大会</li> <li>建议信箱</li> <li>职业培训</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善薪酬体系</li> <li>发放工会福利</li> <li>加强员工培训</li> <li>组织各类活动</li> </ul>
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平采购</li> <li>诚信履约</li> <li>合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>谈判</li> <li>合作协议</li> <li>招投标</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立采购管理制度</li> <li>公正公平招标</li> <li>加强业务合作</li> </ul>
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>互惠合作</li> <li>行业沟通交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研讨会</li> <li>项目合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>调研走访</li> <li>加强同业交流</li> </ul>
 社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持社区发展</li> <li>关注弱势群体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>慰问走访</li> <li>社区服务活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>普及金融知识</li> <li>设立社区支行</li> <li>开展慈善活动</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持低碳经济</li> <li>推广绿色银行业务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>节能减排</li> <li>绿色采购</li> <li>绿色金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实绿色信贷政策</li> <li>坚持绿色办公</li> <li>推广电子银行</li> </ul>



## 重要性议题评估

为深入了解不同利益相关方对本行可持续发展的期望与诉求，并有针对性地汇报本行于报告期内的 ESG 表现，本行参考联交所《指引》的有关要求，同时充分考虑本行的企业特性及发展策略，并且结合利益相关方的关注事项，围绕“重要性”原则开展重要性议题评估工作。

报告期内，在综合考虑主营业务及经营环境、经营策略以及主要利益相关方的情况等因素后，本行采用重要性议题回顾及审视的方式进行重要性议题评估工作，最终确定 10 项议题为报告期内的的重要性议题。与 2021 年重要性评估结果相比，本次评估结果在社会议题层面新增四个重要性议题，“扶持小微”、“金融‘扶贫’”“客户隐私保护”、“普惠金融”，而在管治议题层面减少一个重要性议题“市场形象”。

议题层面	重要性议题名称
产品服务议题	服务品质
	客户投诉管理
社会议题	扶持小微
	金融“扶贫”
	客户隐私保护
	普惠金融
管治议题	经济表现
	金融风险防控
	合规经营
	反贪污 / 贿赂 / 欺诈 / 洗黑钱

本行董事会已对该等结果进行审议确认。本报告根据以上重要性议题评估结果进行重点汇报。本行将持续拓宽与利益相关方的沟通渠道，与各方保持良好畅通的沟通，以及广泛地听取利益相关方对本行可持续发展工作的意见和建议。





# 02

## 稳健经营， 强化风控管理

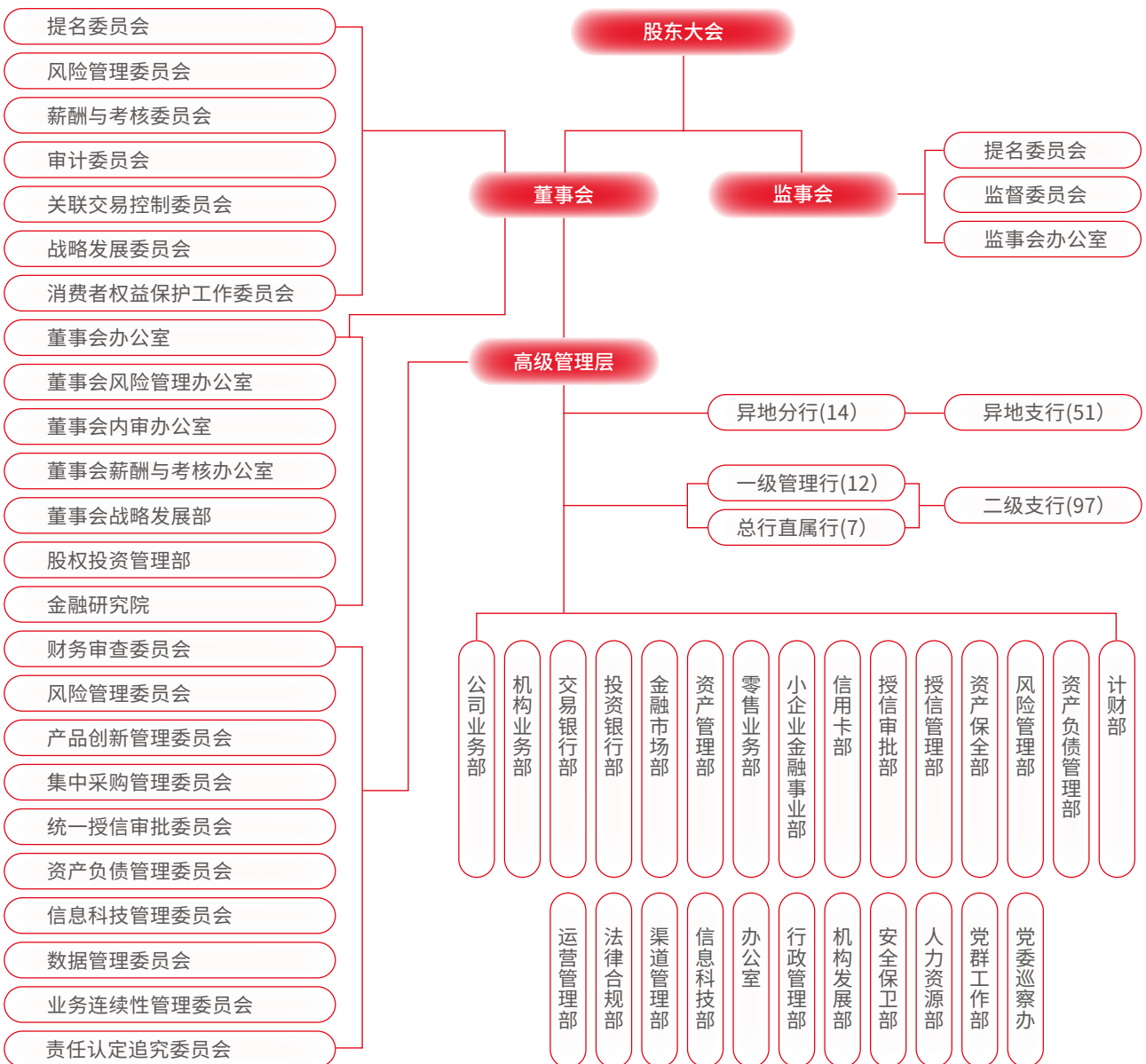
- 治理结构
- 投资者沟通
- 内控合规



# 治理结构

本行严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证券监督管理委员会（“中国证监会”）《上市公司治理准则》、中国银行保险监督管理委员会（“中国银保监会”）《银行保险机构公司治理准则》、《深交所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》、《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等法律法规，建立了完善的公司治理架构和管理体系，股东大会、董事会、监事会及高级管理层规范运作、职责明确、有效制衡，充分保障和维护股东及其他利益相关方的合法权益。详细的组织架构如下：

# 组织架构



## 股东大会

股东大会是本行的最高权力机构，由全体股东组成，依法行使职权。报告期内，本行召开了2021年度股东周年大会，审议或听取共19项议案。

## 董事会

董事会是本行的决策机构，对股东大会负责，执行股东大会决议。董事会下设7个专门委员会，并下设办公室作为董事会的办事机构。

本行致力于建立成员背景多元化的董事会，并在选择董事会成员时综合考虑其性别、资历、区域、行业经验、技能、知识及教育背景等因素。现任董事会成员具有经济、金融、财务、会计、审计等行业背景和从业经验。

报告期内，本行共召开14次董事会会议，审议通过了包括董事会工作报告、利润分配方案等69项重要议案。

截至报告期末，本行董事会成员如下：



其中，于报告期后，根据金融业领导人员任职相关规定及组织工作安排，拟任职新的岗位，王天宇先生辞去本行执行董事、董事长职务，其辞任自2023年3月21日起生效。

报告期内，在深交所规定下，本行第七届董事会董事以线上形式积极参加各项专题培训。为促进公司完善治理，保护投资者合法权益，加强与投资者直接的有效沟通，董事分别参加有关退市的新规定以及《上市公司投资者关系管理工作指引》线上专题培训；为学习有关董事履职尽责行为规范相关政策法规，董事分别参加履职尽责规范相关的，以及董监高履职规范及合规交易专题培训。



## 监事会

监事会是本行的监督机构，以维护银行、股东、员工、存款人及其他利益相关方的合法权益为目的，向股东大会负责，监督董事会、高级管理层及其成员的履职情况，及时获取本行经营管理各方面的信息，强化实质性监督职能，确保治理水平符合期望。

本行监事会成员具有足够的专业性和独立性，确保有效发挥监督职能。报告期内，本行共召开4次监事会会议，审议通过了包括监事会工作报告等21项议案。

## 投资者沟通

### 信息披露

本行按照中国证监会、中国银保监会以及深交所、联交所相关规定，制定了完备的信息披露管理制度体系，依法合规开展信息披露工作，不断规范信息披露工作流程，提升信息披露管理水平和信息披露质量，确保信息披露真实、准确、完整、及时。本行以投资者需求为导向，真实披露本行的经营情况、重大事件，确保投资者充分获取对投资决策有重大影响的信息。报告期内，本行在深交所及联交所共披露各类公告218项。

### 投资者关系管理

本行通过多渠道与投资者保持沟通，倾听投资者的声音。报告期内，本行召开2021年度业绩网上说明会，积极与投资者互动交流，认真回答投资者问题；利用“互动易”网络平台等渠道，与投资者进行日常互动，积极回复平台投资者问题48条，及时回应投资者的关切；日常通过接听投资者来电等方式持续加强投资者关系管理。

## 高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，设行长1名，副行长及行长助理若干，由董事会聘任或解聘，行长对董事会负责。高级管理层根据经营活动需要建立健全以内部规章制度、经营风险控制系统、信贷审批系统等为主要内容的内部控制机制，根据业务战略和风险偏好组织实施本行资本管理工作；高级管理层建立向董事会定期报告的制度，接受监事会监督，及时、准确、完整地报告有关本行经营业绩、重要合同、财务状况、风险状况和经营前景等情况。

报告期内，本行在深交所及  
联交所共披露各类公告

**218**项



利用“互动易”网络平台等渠道，  
积极回复平台投资者问题

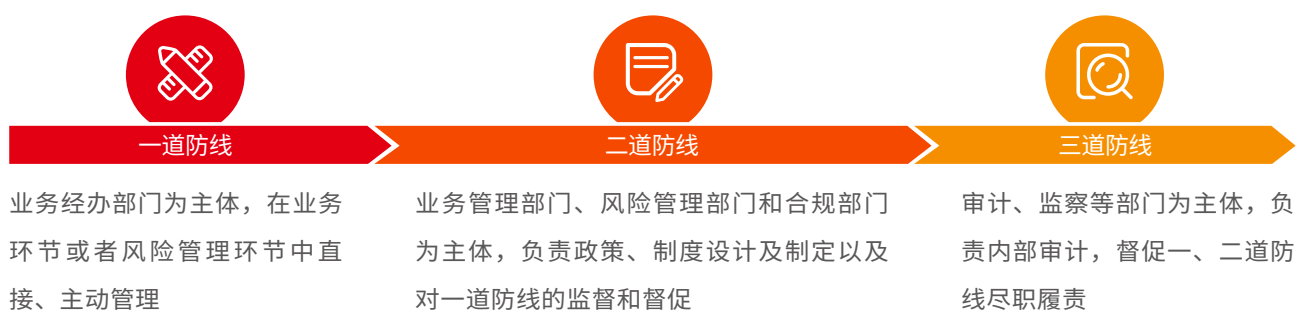
**48**条



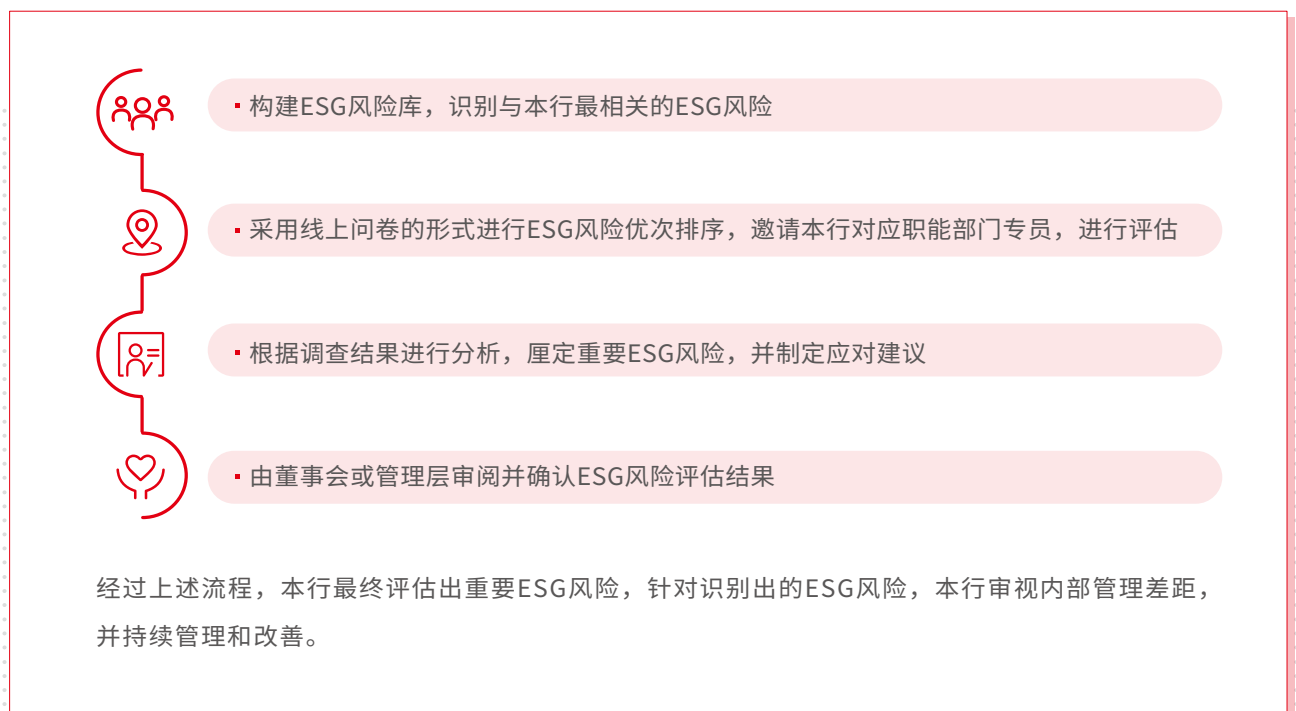
# 内控合规

## 风险防控

本行以合规发展为底线思维，积极营造合规经营、稳健发展的良好氛围，提升风险防范管理水平。本行建立了董事会及其风险管理委员会、高级管理层及其风险管理委员会、风险管理部门、业务部门、监督检查部门组成的“三道防线”的风险管理组织架构，制定并实施《郑州银行全面风险管理基本制度》、《郑州银行综合授信业务管理基本制度》、《郑州银行市场风险管理办法》、《郑州银行流动风险管理办法》、《郑州银行总体应急预案》及各项子预案等内部政策，覆盖信用风险、流动性风险、市场风险、操作风险、信息科技风险、声誉风险等主要风险类别。



ESG风险是风险管理中的重要管理要素。报告期内，本行开展ESG风险识别与评估工作，所开展的ESG风险识别及评估工作流程如下：



ESG 风险	内部管理情况
 消费者金融保护	制定消费者金融保护相关制度，包括营销宣传等，保护消费者的合法权益；持续定期开展金融知识普及工作和专项宣传活动，宣传成果获得肯定；及持续完善反电信网络诈骗内控机制建设，强化宣传教育，深化银警协作。
 网络安全风险	制定网络安全政策及其他内部政策，确保符合行业标准及规定；严格控制内部数据使用流程，数据操作前均需获得相关授权与审批；组织专项自查工作，组织员工参加信息安全意识相关培训，部署专业的网络安全防护设备，对敏感信息加密储存，进行安全测试；及定期开展应急预案演练，持续进行金融信息安全排查工作。
 数字化经济风险	启动“五四”战略（四新金融、五朵云）。聚焦产业数字金融，不断升级“五朵云”互联网平台，创新“五朵云”产品体系。
 传染病	组织发放物资，进行全面杀菌消毒，对相关垃圾进行分类处理；为总行职工提供免费盒饭，安排错峰有序就餐。

## 合规经营

本行积极推进合规建设，建立了严密的制度执行和监督机制，为依法合规运营提供保障。一是整章建制，组织全行开展制度梳理工作，弥补内控环节缺失，落实合规管理各项要求；二是组织开展流程梳理和风险识别评估工作，持续优化控制措施，强化内部管理；三是不断完善内控合规操作风险管理系统，优化非现场监测及管理指标；四是动态完善尽职免责、失职问责机制，持续优化违规积分管理及不良信贷业务责任追究制度；五是完善案件防控、报送及问责制度，建立案件风险排查长效机制。报告期内，本行积极落实各项金融监管政策，堵塞制度漏洞，细化管理流程，持续开展内控制度梳理工作，全年共修订完善制度178项。

全年共修订完善制度

**178** 项



本行致力于培育特色鲜明的内控合规文化，持续完善合规管理队伍建设，持之以恒宣贯合规文化。报告期内，本行下发《关于开展“合规就在身边”宣传月活动的通知》，开展主题演讲活动，组织法律合规知识讲座、竞赛及测评等合规文化活动；编制《法律合规专刊》；分层级开展合规及案防培训，持续更新监管动态、警示教育等合规信息，开展合规评优评先及违规追责处罚工作。

## 廉政建设及反洗钱

本行严格落实反腐倡廉工作要求，严格遵守《中国共产党纪律处分条例》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，制定《郑州银行反洗钱和反恐怖融资管理基本制度》、《郑州银行大额交易报告和可疑交易报告上报操作规程》等相关内部制度。本行已经实现了纪检监察体制改革，郑州市纪委监委在本行设立派驻纪检监察组，本行积极配合驻行纪检监察组履行政治监督职责。

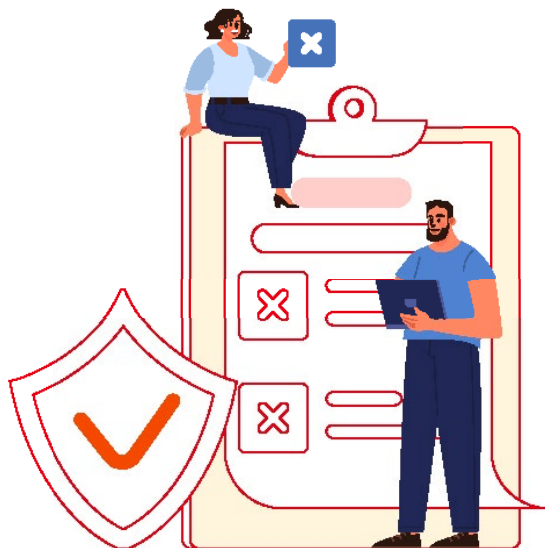
报告期内，本行积极开展各项反腐倡廉工作，做好日常培训教育，提升董事会、管理层及员工对贪腐的警惕性和敏感性。2月18日，本行召开廉洁工作会暨“能力作风建设年”活动推进会，全行包括董事在内的三百余名中层及以上领导干部参会；9月，本行开展“知纪明规守法”警示教育活动，编发主题宣传教育月专刊；同时，在本行鼎学苑平台开展专项培训，参与人数超过五千人次，希望提高员工廉洁自律的意识和反贪腐的能力，营造风清气正的良好氛围。未来，本行将进一步加大对董事会和员工的培训力度，不断推进本行反腐倡廉工作，持续提升廉洁意识。



廉洁工作会暨“能力作风建设年”活动推进会



鼎学苑平台上的专项培训





### 报告期内，本行多措并举开展反洗钱活动：

- 开展法人机构洗钱和恐怖融资风险自评估，有效识别、评估、管控自身面临的洗钱及恐怖融资风险，进一步提升反洗钱工作质效；
- 加强业务监督指导，组织业务条线、分支机构开展反洗钱自查及业务检查；
- 持续做好客户身份识别和大额、可疑交易报告报送工作，优化可疑交易自主监测模型，升级客户洗钱风险等级评定及反洗钱、反恐怖融资名单监控功能；
- 通过集中宣传与日常宣传相结合的方式全方位开展反洗钱宣传，组织分支机构面向广大群众开展反洗钱专项宣传，积极运用线上渠道开展多样化宣传，着力提升反洗钱宣传深入度和有效性；
- 遵循“不同对象、不同方式、不同层次、不同内容”的原则有序开展培训，组织客户尽职调查及可疑案例分析甄别等专项培训，培训对象涉及中高级管理层人员、反洗钱专（兼）职人员、业务条线人员、新入职人员等，全面提高全体员工的反洗钱知识、技能和意识。

本行根据反洗钱法律法规、业务规范性文件及实际工作需要，建立健全修订反洗钱内控制度体系，完善优化洗钱风险管理架构，明确各层级的职责，建立了自上而下、分工明确的洗钱风险管理架构和分层把关、层层负责的运行机制。

本行通过反洗钱系统对客户开展洗钱风险等级评定和大额、可疑交易上报，数据信息均保密。本行主动接受社会、媒体和员工的监督，公布了官网信访举报信箱、电话、行长信箱等渠道。本行指定专门部门协同建立内部举报机制，对党员干部违反党纪政纪行为、员工违法违规及异常行为、案件线索等开展调查、处理，对举报人实施保护。报告期内，本行并未发生任何对本行或员工提出并已审结的贪污诉讼案件。

## 尊重知识产权

本行在商标、专利及域名的注册和使用维护以及字体、图片、软件的版权保护等方面加强知识产权管理，制定《郑州银行知识产权事务管理办法》，对商标、专利、著作权等注册申请事项建立台帐，实施动态监管。本行明确了在知识产权方面的权利和义务，既保护本行的合法权益，且不对其他知识产权所属方造成侵犯，保证了本行知识产权管理工作的信息监测及优先处置。报告期内，本行未发生重大知识产权侵权事件。





## 本行自研软件获得计算机软件著作权证书

报告期内，本行自主研发郑州银行需求管理平台、郑州银行风险资产可视化管理系统、郑州银行企业可视化管理系统并申请计算机软件著作权登记，其中郑州银行需求管理平台已获国家版权局计算机软件著作权登记证书。4月，本行荣获“全国版权示范单位（软件正版化）”称号，该项荣誉填补了河南省在全国版权示范单位软件正版化领域的空白。

## 完善供应链管理

本行采购遵循公开、公平、公正的原则，设立外部采购标准与程序，制定《郑州银行集中采购管理办法》等内部政策，对采购活动进行监督。本行要求投标人无行贿犯罪记录，未被列入失信名单，近三年未因重大质量问题造成用户投诉，在经营活动中没有违法、违纪或不良记录，并与本行不存在不良贷款及其他纠纷。本行针对所有供应商采用相同的管理政策及制度。

本行建立集中采购供应商库，遵循优胜劣汰、动态管理的原则，对入库供应商进行资格审查和履约情况考核，并对供应商的表现进行监控与评估，降低可能存在的环境及社会风险。本行通过查看供应商资格文件、技术文件、供货质量并结合同业反馈、新闻报道、工商查询等方式对供应商的资质和风险进行评估，至少每年进行一次，并按照评估风险从低到高划分 I-IV 四个等级，对于 III 级供应商，进行督导并责令限期改善，减少或暂停采购；IV 级供应商，即不合格供应商，取消其合格供应商资格。同时，本行优先使用国产及节能环保产品，以推动绿色采购。

本行主要供应商涵盖科技系统及硬件、自助设备、工程装修、办公设备、前台设备、咨询服务、媒体等领域。截至报告期末，本行主要供应商 315 家，其中，河南省内 129 家，河南省外 186 家。







# 03

## 坚守本源， 助力地方经济

- 专题：科创金融精准赋能科创企业
- 促进区域发展
- 打造商贸物流银行
- 助力民营小微企业
- 助力市民金融建设

## 专题： 科创金融精准赋能科创企业

“

科创企业是推动创新发展的重要力量，不断加强对科创企业的金融支持，对于建设世界科技强国，实现金融高质量发展具有重大意义，城商行是支持地方中小科创型企业发展壮大的重要金融力量。

”

2022年4月，郑州银行被河南省委省政府选定为地方政策性科创金融业务运营主体。围绕科创金融业务，本行进行了体制、机制上的梳理与优化，着力破解科创企业融资难题，报告期内，本行：



打造了“**1+9+N**”的运营模式，在总行成立科创金融事业部，指导引领全行政策性科创金融业务发展；设立金融智谷、中原科技城科创专营支行，组建9个专营团队，地市分行主力经营。



建立了“**三专五单独**”的运营机制，即专营机构、专职团队、专注科创，单独建账管理、单独绩效考核、单独风险容忍、单独客户准入、单独授信审批，提升服务科创企业能力。



实行“**专项授权+专职审批**”，优化审批流程，全力推进线上化的贷款产品和风控模型建设，开通线上申请、绿色审批通道，平均贷款审批时限为**5**个工作日。



努力构建覆盖科创企业全生命周期的金融产品和服务体系，在河南首推“**科技人才贷**”和“**认股权贷款**”，为科创企业量身定制“科技贷、专精特新贷、郑科贷”，面向成熟企业推出“上市贷”等多维度多层次产品。





### 本行政策性科创金融成功落地河南省首笔“研发贷”业务

本行根据某信息技术股份有限公司需求，为其量身定制“研发贷”产品方案——年化利率低至3.7%的纯信用贷款，企业可根据研发周期灵活使用，极大地满足了科研及经营需求。



### 本行“科技贷”荣获“年度科创金融服务产品”奖项

2022年9月，本行“科技贷”获得2022（第四届）河南省金融知识网络竞赛“年度科创金融服务产品”奖项。



精准开展科创金融服务，针对郑州市**130**多家、其他地市**140**余家科技园区重点企业，开展全覆盖对口分包服务，全面对接政府相关部门认定的“白名单”科技企业，建立预授信机制，由专人专岗全流程服务企业。

自河南省政策性科创金融运营启动至2022年末，郑州银行累计支持各类科技型企业1,390户、金额80.0亿元，支持“个转企、小升规、规改股、股上市”企业1,250户、金额160.6亿元，共2,640户、金额240.6亿元。

2022年末

郑州银行累计支持各类科技型企业

**1,390** 户

金额

**80.0** 亿元

“个转企、小升规、规改股、  
股上市”企业

**1,250** 户

金额

**160.6** 亿元

共

**2,640** 户

金额

**240.6** 亿元

## 促进区域发展

本行以服务实体经济高质量发展为目标，紧跟国家战略，践行河南省委“两个确保”和“十大战略”，发掘河南省优势行业和重点扶持产业，以调结构、稳增长、促转型为目标，聚焦负债结构优化、资产稳中转型、客群建设提升、系统产品迭代，通过一揽子措施实现资产负债的平稳转型，为地区稳经济促发展贡献力量。

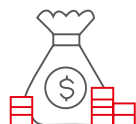
本行切实发挥对重大战略的支撑作用，重点关注国际国内“双循环”、黄河流域生态保护和高质量发展、“两新一重”、制造业高质量发展、双碳金融、乡村振兴、河南省“十四五”规划、金融支持革命老区振兴发展等战略方向，促进区域经济可持续发展。

### 2022年支持区域经济发展



支持郑州航空港经济综合实验区  
建设贷款余额

**46.55** 亿元



支持郑洛新国家自主创新示范区  
建设贷款余额

**94.36** 亿元



支持河南自贸区建设  
贷款余额

**172.90** 亿元



### 助力房地产市场平稳健康发展

为深入贯彻落实国家、省市关于促进房地产市场平稳健康发展系列决策部署，支持房地产市场平稳发展，本行制定《郑州银行支持房地产市场平稳健康发展一揽子政策措施》。

#### 签订战略合作协议

本行与七个房地产企业签订战略合作协议；根据协议，本行将充分发挥资金、渠道、服务等优势，积极整合金融资源，拟提供意向性融资总额超200亿元，在房地产项目开发贷、并购、产业链供应链上下游、个人住房按揭等多方面、多层次提供综合化金融服务。

#### 推动落实“保交楼”工作

本行加大信贷支持，推出专属“保交楼专项贷款”，专款专用保交楼，保障项目复工复产。截至12月末，郑州银行金融支持“保交楼”专项行动已完成审批64.47亿元，其中已完成信贷投放21.62亿元。

### 提升新市民金融服务质效

报告期内，本行两次发布专项政策通知，通过延期还本付息政策，缓解购房者还款压力；针对新市民在住房等领域金融需求，根据不同群体，下调住房贷款利率，下调首付款比例；不断丰富住房按揭贷款产品，给予优惠政策；为灵活就业人员提供住房公积金缴存服务，上线提取住房公积金偿还商业住房按揭贷款服务，缓解市民购房月供资金的压力。

### 坚守支持地方经济，再获“金鼎奖”

10月28日，由《每日经济新闻》举办的第13届“金鼎奖”颁奖典礼在北京举办，郑州银行凭借杰出的服务地方经济成绩荣获“金鼎奖年度支持地方经济发展奖”。



## 打造商贸物流银行

郑州作为河南省的省会，是“连通境内外、辐射东中西”的综合交通枢纽，是全国“两横三纵”城市化战略格局中陆桥信道和京广信道的交汇区域。本行作为厚植郑州的本土银行，牢牢把握区域优势，以“金融服务综合化”、“综合服务平台化”、“平台服务生态化”、“物流金融专业化”为指引，积极顺应行业新业态，以科学构建信息化服务平台，大力推进商贸物流银行建设，为更好地扎根地方、助力地方经济发展、服务客户贡献力量。

### 科技赋能供应链金融，助力中小企业健康发展

云商平台是本行为客户提供的一站式线上供应链金融服务平台，通过大数据、区块链等各种金融科技手段的组合运用，借助电子结算凭证——“鼎e信”的签发及拆分流转，本行将优质核心企业信用延展至中小企业客户，为“鼎e信”凭证持有者提供优质的支付结算及融资服务。截至报告期末，本行完成云商平台的全新升级，累计支持客户超3,000户，融资余额超70亿元，全力支持企业高质量发展。



本行完成云商平台的全新升级，累计支持客户超

**3,000**户

融资余额超

**70**亿元

# 助力民营小微企业

## 支持民营经济

本行持续优化服务民营经济发展的体制机制，扶持民营企业发展壮大，加大服务民营企业投入力度。截至报告期末，本行民营企业贷款余额906.87亿元，较年初减少3.44亿元。

截至报告期末，本行民营企业贷款余额

**906.87** 亿元

较年初减少

**3.44** 亿元

报告期内，本行在政策层面大力支持民营企业发展，业务开展中加强分析研判和分类指导，一视同仁地对待国有企业、外资企业与民营企业；在制度层面不区分企业成分，授信审批环节、贷后管理环节不做有歧视性、差异化引导，同等条件下民营企业 and 国有企业贷款利率和贷款条件完全一致；提供多元化服务，加大产品研发力度，全面推进供应链金融与产业和科技的融合，进一步赋能实体经济，为民营企业提供更便捷、高效、全面的金融服务；加强对社会民生的金融支持，持续性开展针对受困客户的延期政策，加大调整付息周期、延期还本付息、无还本续贷、借新还旧等措施支持力度，帮助受影响的民营企业尽快渡过难关；建立“敢贷、愿贷、能贷”长效机制，对开展民营企业授信的基层客户经理进行免责及正向激励。

### 支持省内科技公司发展

河南某科技网络股份有限公司是从事软件研发、信息化服务的新三板高新技术企业，被认定为河南省“专精特新”中小企业。报告期内，企业经营受到冲击，本行对企业提供科技贷资金500万元，较好地解决了该公司现金流不足的问题，稳定了企业员工，同时项目建设保障了充足资金，提高了该公司的抗风险能力。

本行对企业提供科技贷资金

**500** 万元





## 扶持小微企业

近年来，围绕小微企业金融服务专家愿景，本行走出了一条具有区域特色的普惠金融之路。本行始终坚持以服务小微企业为己任，不断提升小微金融服务质效。报告期间，本行优化《郑州银行小企业及个人授信业务审查审批操作规程》，提高小微业务审查审批效率；成立小微业务保障小组，确保小微企业服务不中断。

报告期内，本行持续加大对小微企业的支持力度，通过线上银企对接会、线下走访等方式对接小微企业融资需求，利用“E税融”、“微业贷”、“惠商贷”等线上贷款产品高效便捷服务小微企业；对困难的小微企业提供延期还本付息服务，共度难关。



### 点滴浸润 助力中小微企业发展

报告期内，郑州中小微企业金融综合服务平台“郑好融”顺利上线。该平台牵线市场和金融机构，解决银企信息不对称、金融机构贷前调查成本高效率低、小微企业融资难融资贵的问题。

本行在“郑好融”平台金融服务专区推出“惠商贷”“E采贷”“房e融”“郑科贷”“创业担保贷”“优先贷”六款普惠金融产品，依托金融科技，为广大中小微客户带来金融活水，协助小微企业复工复产。这其中，“E采贷”作为本行普惠金融拳头产品之一，专门为参与政府采购的中小企业量身定制，用于政府采购合同履行，以政府采购回款为还款来源，帮助中标企业快速、高效、便捷获取银行资金。



此外，自2021年以来，本行积极响应“万人助万企”活动号召，本行领导带队进园区、送政策；实施“伙伴工程计划”，为小微企业园打造专属产品套餐，推出企业园区开发贷、助业贷、工程保函等系列产品，已对接郑州市全部91家重点建设小微企业园。

## 截至报告期末，

本行小微企业贷款余额为

**1,546.03** 亿元

小微企业贷款户数

**67,574** 户

较年初增长

**269.98** 亿元

较年初增加

**812** 户

增速

**21.16%**

针对小微企业的需求与特征，本行持续开发创新相关信贷产品及服务。报告期内，针对小微企业的融资需求有“短小频急”以及缺少有效抵押物的特征，本行研发了线上化小微信用贷产品“惠商贷”，客户通过小程序等线上渠道申请。本行通过风控模型进行自动化审批，审批通过后客户通过手机银行提款，速度快、无抵押，满足了小微企业主、个体工商户资金需求。



## 优化小微企业银行结算账户服务

为进一步强化小微企业金融服务工作，解决小微企业“开户难、开户繁、开户慢”等问题，本行为小微企业提供一站式账户开户服务，落实“三公开”服务标准，推行简易开户服务，开通小微企业开户绿色通道，同时优化开户流程，不断优化客户体验，全面提升小微企业银行账户服务水平。

## 助力市民金融建设

本行始终坚持“精品市民银行”的特色定位，坚守优质服务底色，围绕市民衣食住行，积极构建渠道，不断完善产品体系，提升客户权益，为市民提供便捷、智能的金融服务，做真正的“市民金融管家”。报告期末，本行个人存款余额1,410.63亿元，较上年末增加193.82亿元，增幅15.93%；个人贷款余额813.16亿元，较上年末增加51.78亿元，增幅6.80%。累计发行借记卡741.19万张，较上年末增加25.87万张（含电子账户）；累计发行商鼎信用卡63.13万张，线上交易比重持续增加；线上交易金额达到35亿元，较上年增长25.49%。

报告期内，本行深度对接郑州市第三代社保卡项目建设，发行了集金融功能与社保功能为一体的第三代社保卡。本行亦配合省、市社保单位、市医保单位，推进社银一体化工作，截至报告期末，在全省已建成62家社银一体化网点，持续提升社保业务办理的服务水平。此外，本行获取河南省惠民惠农财政补贴资金“一卡通”委托代理金融机构资格，协助河南省财政厅发放各类惠民惠农财政补贴资金，持续提高服务城乡居民能力。

本行不断优化特色场景及权益活动，稳步推进市民金融生态圈建设，深入千家小区、走访市场商圈、搭建智慧场景，形式多样如火如荼。报告期内，市民金融权益活动参与100万人次。



**本行在报告期内进一步提升商鼎信用卡市民金融服务水平，开展以下工作：**

### 产品加速 创新

升级、发行十款信用卡产品，其中针对社区客群生活缴费和其他场景消费需求，设计推出爱家主题卡，共获客2.7万户，有效满足客户多元化用卡需求。

### 丰富品牌 活动

持续打造“郑银十二时辰”、“欢乐五六日”、“郑好每一周”三大消费品牌，累计参与人次超50万；推进“一圈一策”市场策略，启动地市分行“一城一卡”建设工作，创新活动模式；建设信用卡客户权益服务体系，以全新的定级和权益模式给予客户更好的体验。

### 服务市民 金融

助力经济复苏，配合政府出台的购房契税补贴政策，及时推出契税分期专项场景优惠；结合客户金融消费需求推出综合消费分期、装修分期等产品，积极开展专项活动，提升市民金融服务的覆盖面和便利性。





# 04

## 惠及民生， 推进普惠金融

- 助力乡村金融
- 关注民生建设
- 关爱回馈社会



## 助力乡村金融

作为一家根植于农业大省的金融机构，本行深耕乡村金融战略，积极响应金融助力乡村振兴号召，精准聚焦“农业、农村、农民”。本行于总行层面设立乡村金融部，在全省开展农村普惠金融服务点建设工作，在全省首发乡村振兴主题卡，多措并举助力乡村金融业务高质量发展。

报告期内，为推动金融服务向乡村下沉，本行大力开展“农村普惠金融支付服务点”建设，举办“金融知识进乡村”活动，开发上线手机银行“乡村振兴版”，持续丰富农村居民用卡环境。此外，本行还上线惠农业务移动管理功能，搭建惠农业务事后预警分析模型以提升惠农风险防控能力和效率。报告期内，本行累计建立农村普惠金融支付服务点713家，发行乡村振兴主题卡8.88万张。截至报告期末，涉农贷款余额808.71亿元，较年初增加74.28亿元。



报告期内，本行累计建立农村普惠金融支付服务点

**713** 家



发行乡村振兴主题卡

**8.88** 万张



截至报告期末，涉农贷款余额

**808.71** 亿元



较年初增加

**74.28** 亿元



## 关注民生建设

本行授信政策明确在基础设施建设方面，优先支持国家级重点项目以及与国计民生紧密相关的公用事业类项目、公共服务类项目、保障性住房项目、重大基础设施项目、水利工程等，为完善公共基础设施建设、提升居民生活质量提供金融保障。本行主动对接各级政府，加强银政业务合作，加大新旧基建领域支持力度，包括新型城镇化建设、市政基础设施类、园区建设运营、公共服务类民生工程项目等。

## 支持洛阳市污水治理项目建设

洛阳某公司主营城市及农村基础设施项目的投资与建设等。该公司全域污水治理项目建设地点位于洛阳市某区，项目建成后将提升城市污水处理能力，扩大城市中水回收利用范围。报告期内，本行向该公司提供授信12,000万元，用于支持洛阳市某区全域污水治理项目建设。

报告期内，本行向该公司提供授信

12,000 万元



## 关爱回馈社会

本行不忘初心，牢记回馈社会的使命，通过开展公益慈善活动等方式，大力支持民生保障和社会福利事业，与社会共同进步，传递感恩和关爱。在以“助力乡村振兴，促进共同富裕”为主题的第十五个“郑州慈善日”庆祝大会暨捐赠活动仪式中，向郑州慈善总会捐款100万元。

向郑州慈善总会捐款

100 万元



## 传送“爱心蔬菜包”

本行政通路支行了解部分低收入、行动不便的老年群体的日常生活受到影响，第一时间与农产品供应的企业客户沟通协调，连夜筹集一万余斤爱心蔬菜，联合社区工作人员，为社区居民送上了“爱心蔬菜包”，帮助困难群体渡过难关，践行社会责任。





# 05

**高质服务，  
优化客户体验**

- 提质金融服务
- 保障客户权益



# 提质金融服务

## 加强金融创新

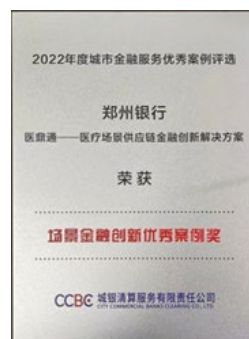
本行不断创新金融产品和服务，用特色鲜明的产品和服务为客户创造更高价值，并以此作为提升市场竞争力的突破口。

报告期内，本行着力创新效率提升，持续深化创新管理机制建设。

<p><b>1</b></p> <p><b>优化机制</b></p> <p>本行已修订《郑州银行产品创新管理委员会工作细则》、《郑州银行创新项目管理办法》、《郑州银行创新基金管理办法》等内部制度；</p>	<p><b>2</b></p> <p><b>强化准入</b></p> <p>本行成立由业务条线、风险条线、科技条线共同组成的专家评审小组，在项目审批前做好分类分级和可行性初评；</p>	<p><b>3</b></p> <p><b>简化流程</b></p> <p>在产品创新管理委员会中增加业务专家委员，并通过联合评审等方式进一步优化项目审批效率；</p>	<p><b>4</b></p> <p><b>促进融合</b></p> <p>设立专职项目管理岗位，深入参与和跟踪检视重点项目，及时发现解决项目研发过程中的各类问题，提高研发速度。</p>
--	--	--	---

### 荣获“场景金融创新优秀案例奖”

自2021年开始，本行大力推动数字化场景金融建设工作，总行成立场景金融团队，不断搭建完善医疗场景解决方案，以医鼎通产品为核心，数字化风控为手段，深入服务医疗行业全产业链融资及结算等领域。2022年度，本行“医鼎通-医疗场景供应链金融创新解决方案”案例荣获“场景金融创新优秀案例奖”。





## 推动数字化服务

本行以高质量发展战略为指引，以科技创新为引领，打造优质服务团队，密切关注客户需求，不断提升服务的质量以及效益，同时，优化内部管理机制，强化服务培训及管理，给予客户最佳的体验。

本行不断提高电子渠道服务能力。报告期内，本行的手机银行持续优化财富、信用卡、贷款等金融相关功能，丰富线上金融产品得同时，不断丰富非金融场景；推动密码重置等重要业务线上化迁移，利用人脸识别、远程视频等认证手段满足客户居家办理特殊业务的诉求；持续丰富微信生态建设，通过重点发力企业微信，挖掘营销场景等助力客户经理高效经营客户；发挥微银行营销宣传作用，做好重要业务和产品的宣传推广，全年推文306篇。

此外，本行积极打造智能化的线上服务。在线文本机器人以“智”提“质”，深化客户服务，2022年月均服务量突破5万人次，问题解决率超过90%，持续为客户提供便捷化、综合化、智能化、精准化服务；视频客服与行内运营、零售、信贷条线相互渗透，不断拓展服务场景，上线了银企对账信息修改、密码重置场景，以及信贷类业务和手机银行高风险业务的辅助认证场景，进一步拓宽了服务半径。

2022年月均服务量突破

5 万人次



问题解决率超过

90%



### 推动银行函证业务数字化、集中化

为提升银行函证服务效率，实现银行函证业务的规范化、流程化处理，本行运用区块链技术、大数据智能采集、智能分析和可视化等新技术，建设了郑州银行数字函证业务系统，实现从会计师事务所发函、被审计单位授权、银行受理、银行回函、事务所收函等5大环节的线上化，有效提升本行银行函证服务水平，降低客户函证成本。

## 保障客户权益

本行高度重视消费者权益保护工作，加强制度建设，积极响应客户意见，加强个人信息隐私安全保护，多措并举保护消费者权益。

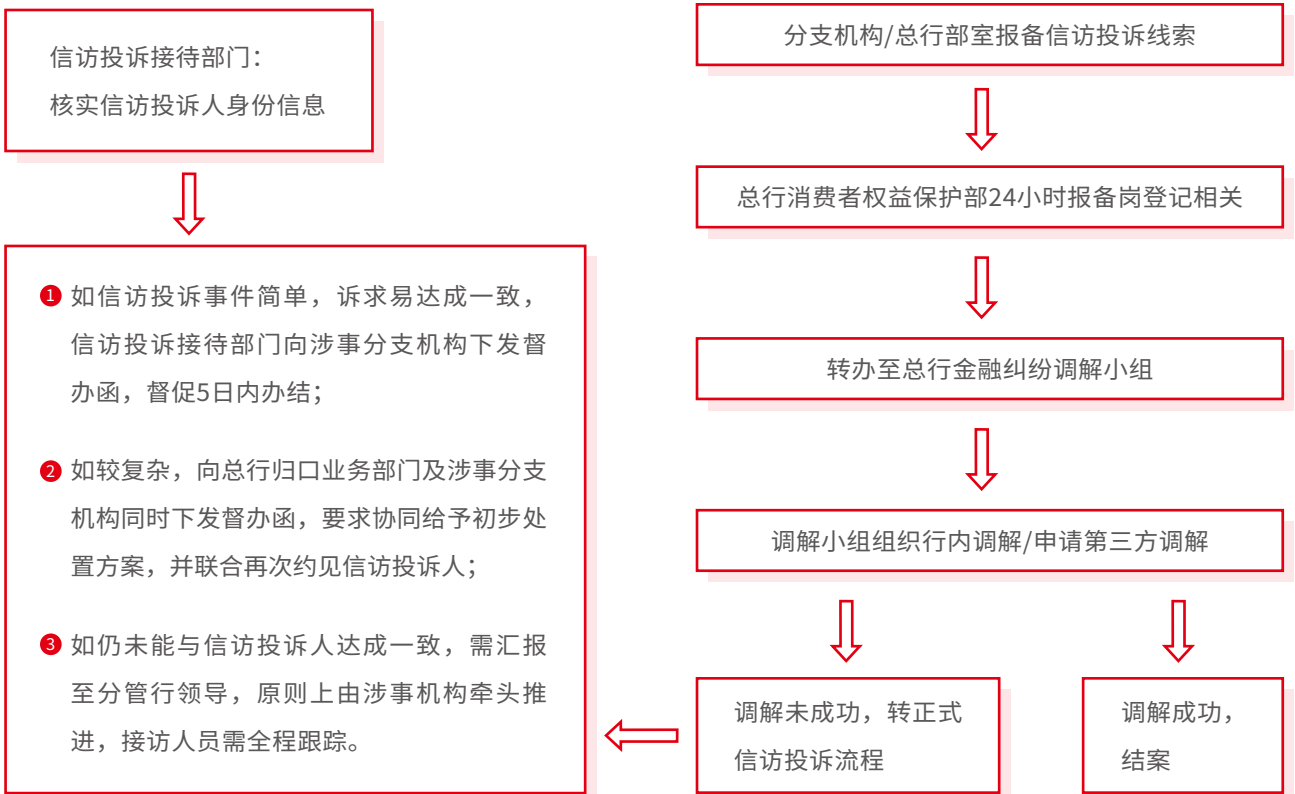
本行严格遵守《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，制定《郑州银行消费者权益保护工作管理办法》、《郑州银行个人金融信息安全保护管理办法》、《郑州银行消费者权益保护工作质量考评实施细则》、《郑州银行客户投诉处理管理办法》等内部政策，并且明确部门职责，设立考核指标，切实保障客户权益。

## 如实广告宣传

本行对所提供的产品和服务的营销宣传进行严格管理，按照《郑州银行宣传工作管理办法》相关规定，所有对外宣传必须内容真实、表述严谨、政治观点和舆论导向正确，同时加强对业务合作第三方的业务营销宣传行为监督，共同确保业务营销宣传合法合规。业务营销宣传引用真实、准确的数据和资料，采取能够使消费者足够注意和易于接收理解的适当形式进行披露，保护消费者的合法权益。

## 加强投诉处理

本行不断完善投诉协调处理机制，对客户投诉实施严格管理，高效满足客户的合理诉求。同时，本行为客户建立了多种意见表达渠道，包括客户热线、投诉服务专线、网点意见箱、门户网站、信访电话等。



报告期内，本行处理客户投诉**891**宗，投诉解决率**100%**，投诉业务类别主要集中在借记卡、信用卡、贷款等业务，投诉地区主要集中在郑州、南阳等地区；编发投诉分析报告**12**期，提出意见建议**13**条，为本行服务质量的提升提供参考。

## 保护客户隐私

本行制定《郑州银行个人客户金融信息管理办法》、《郑州银行会计档案管理办法》、《郑州银行数据安全管理办法》、《郑州银行信息安全问责管理办法》等内部制度，定期开展应急预案演练，持续进行金融信息安全排查工作，切实保护客户隐私。

报告期内，本行修订《郑州银行个人征信管理办法》、《郑州银行个人征信管理操作规程》、《郑州银行数据安全管理办法》等制度，组织全体员工参加了信息安全意识相关培训，部署专业的网络安全防护设备，严格遵循合理合法的收集原则，对敏感信息加密储存，对重要互联网客户系统与移动应用都进行安全测试。此外，本行严格控制内部数据使用，数据操作前均需获得相关授权与审批。



### 完成个人移动金融客户端应用软件安全认证工作

2022年6月，本行完成个人移动金融客户端应用软件安全认证工作，通过安全技术检测以及人工现场审查等手段，对本行个人移动金融APP客户端进行了“应用安全”、“用户隐私安全”、“用户数据安全”等多方面的检测与认证，进一步加强客户信息的安全保护能力，确保客户隐私安全。



### 开展个人金融信息泄露应急预案演练

2022年9月，本行开展了2022年郑州银行“第三方人员泄露客户信息”专项应急演练，通过现场模拟形式，进一步提高本行处置消费者权益保护工作中的重大突发事件的能力，最大限度地保障客户个人金融信息安全。





## 普及金融知识

本行持续开展和推动金融消费者教育与金融知识普及工作，提升消费者自我保护意识和风险防范意识，助力构建和谐的金融环境。

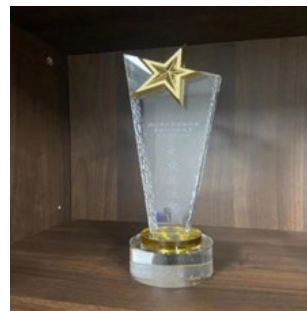
报告期间，本行根据《中华人民共和国反电信网络诈骗法》及监管要求，积极履行主体责任，持续完善本行反电信网络诈骗内控机制建设，不断优化科技支撑，推进打击治理电信网络诈骗工作。此外，本行通过结合集中宣传与日常宣传两种形式，全面、持续地开展金融知识普及工作。报告期内，本行于1月至6月开展防范和处置非法集资百日宣传以及专题宣传月活动，以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题，引导社会公众增强识别防范非法集资的能力；于6月开展了为期1个月的“普及金融知识 守住‘钱袋子’”专项宣传活动。为进一步加强农村地区反假币工作，有效治理农村地区假币非法流通，本行制定并网发《郑州银行农村地区假币整治方案》，以筑牢人员、机具、系统、制度“四位一体”反假货币银行防线，强化宣传教育，守护人民群众“钱袋子”。



### 金融知识普及工作获得奖项

2022年9月，本行获得河南省金融消费者权益保护协会举办的“守住钱袋子·护好幸福家”2022年度金融消费者权益保护短视频创作大赛三等奖。

2022年11月，本行在河南省银行业协会举办的金融知识普及月中获得大众关注奖。







普及金融知识守住‘钱袋子’

2022年6月，本行开展了专项宣传活动。通过原创文章、漫画等开展推文宣传之外，我们在活动折页中增加了“夕阳红专区”板块，以典型的案例和温馨提醒提高老年人反诈意识；以短视频作为载体，以新形式演绎宣教内容，贯彻宣传主旨，并通过抖音号、媒体扩散内容。







# 06

**以人为本，  
携手员工成长**

- 保护员工权益
- 心系员工福祉
- 引领员工发展
- 推广企业文化

## 保护员工权益

本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定《郑州银行人力资源管理基本制度》、《郑州银行员工招聘管理操作规程》、《郑州银行劳动合同管理办法》、《郑州银行薪酬管理办法》、《郑州银行总行员工绩效考核管理办法》等内部制度，对员工的招聘及晋升、薪酬及解雇、工作时数、假期及其他福利待遇等进行规范管理。

<p><b>招聘及解雇</b></p>	<p>本行制定《郑州银行招聘及试用期管理办法》，明确招聘职责分工、招聘资格及标准、程序等流程规范。本行坚持“任人唯贤、择优录取”等原则，根据不同岗位制定招聘基本条件与形式。</p> <p>对于离职人员，本行按照《郑州银行员工离职管理办法》协助职工办理离职手续，落实离职待遇。</p>
<p><b>劳工准则</b></p>	<p>本行在招聘过程中严格审查应聘者的身份资料，坚决杜绝使用童工，此外，本行严格按照书面劳动合同，明确双方的权利与义务。若发现违规情况，将及时依照法律法规要求进行处理。报告期内，未发生雇佣童工与强制劳工事件。</p>
<p><b>平等机会、多元化与反歧视</b></p>	<p>本行提倡平等机会、多元化和反歧视，不因员工种族、性别、年龄、宗教、民族等因素而差别对待，实现人才队伍的多元化建设。</p>
<p><b>薪酬与晋升</b></p>	<p>本行的薪酬设计坚持公平性、竞争性、激励性原则。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪酬以提高市场竞争力和对人才的吸引力为导向，同时根据对市场薪资水平的调查，相应调整市场水平差距较大的岗位薪酬；</li> <li>• 薪酬以增强工资的激励性为导向，通过浮动工资和奖金等激励性工资单元的设计激发员工工作积极性；</li> <li>• 开放不同薪酬通道，使不同岗位的员工有同等的晋级机会；</li> <li>• 根据监管要求及经营管理需要，本行建立了与薪酬延期支付和绩效薪酬追索扣回相关的机制，以完善薪酬激励约束机制，缓释各类经营和管理风险。</li> </ul> <p>本行明确员工的晋升阶梯。本行制定《郑州银行干部管理办法》等制度，明确干部选拔任用的条件等内容，为干部员工提拔晋升提供制度依据。</p>
<p><b>工作时数与假期</b></p>	<p>本行实行每日工作时间不超过8小时，平均每周工作时间不超过40小时的工时制度。除法定节假日外，员工可享受年假、病伤假、婚假、产假、丧假等带薪假期。</p>
<p><b>其他福利待遇</b></p>	<p>本行根据适用中国法律、规则及法规向员工的社会保险供款、提供住房公积金以及若干其他员工福利，建立企业年金制度和补充医疗基金，提高员工退休金待遇和医疗保障水平。</p>

截至报告期末，本行员工相关数据如下表所示：

分类		2022			2021		
		人数(人)	比例(%)	离职率(%) <sup>2</sup>	人数(人)	比例(%)	离职率(%)
员工总数		5,331	100.00	1.84	5,127	100.00	2.42
按性别划分	男性员工	2,462	46.18	1.83	2,346	45.76	3.02
	女性员工	2,869	53.82	1.85	2,781	54.24	1.90
按年龄组别划分	30岁(含30岁)以下员工	1,251	23.47	3.17	1,415	27.60	3.15
	31至40岁(含40岁)员工	3,189	59.82	1.51	2,862	55.82	2.32
	41至50岁(含50岁)员工	607	11.39	1.14	597	11.64	1.65
	50岁以上员工	284	5.33	1.05	253	4.93	1.17
按地区划分	河南省内员工	5,331	100.00	1.84	5,127	100.00	2.42
按学历划分	专科及以下学历员工	303	5.68	-	321	6.26	-
	本科学历员工	3,917	73.48	-	3,795	74.02	-
	硕士学历员工	1,091	20.47	-	994	19.39	-
	博士学历员工	20	0.38	-	17	0.33	-
按雇佣类型划分	全职员工	5,331	100.00	1.84	5,127	100.00	2.42
新进员工		351	6.58	-	305	5.95	-
少数民族员工		213	4.00	-	199	3.88	-

注：该员工构成为截至报告期末的本行不含附属公司数据。

<sup>2</sup> 离职率根据“离职人数/(年末员工人数+离职人数)”计算



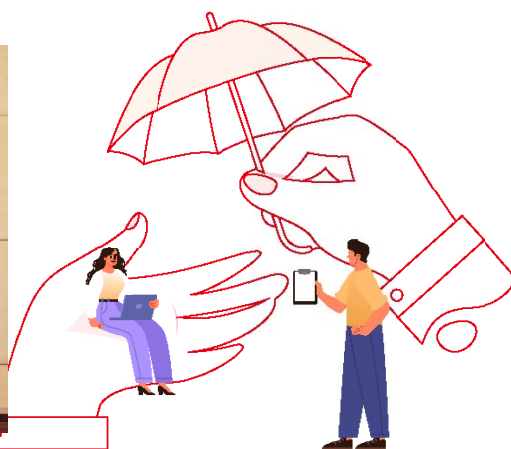
## 心系员工福祉

本行坚持为员工提供健康与安全的工作环境，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》、《工伤保险条例》等法律法规，此外，本行亦制定并执行《郑州银行突发社会安全事件专项应急预案》等制度，保障员工的办公安全、身心健康与生命安全。报告期内，本行未发生职业健康与安全的违规事件<sup>3</sup>。

本行定期开展消防系统检测和维保，持续对重点防火部位进行安全火险排查，开展消防知识教育和防火技能培训；加强日常安全管理，强化各类办公区域、营业场所出入安全管理，严格按照本行应急机制，落实各项防护措施，采取切实有效手段，严防各类案件事故发生，确保营业场所安全运营，确保员工、客户安全。2022年本行成功实现“零上访、零事故、零发案”目标。

本行通过多项措施保障员工安全生产生活：组织发放物资，每天对大厅、电梯、办公室、会议室等进行杀菌消毒，设置废弃口罩、专用纸巾收集桶，并按照医疗有害垃圾进行分类处理，对公车使用前后进行全面消毒，为总行职工提供免费盒饭，在员工餐厅加装桌面隔板，安排错峰有序就餐。

本行坚持以人为主，设有工会组织，全方位关心员工生活。本行为员工购买互助保险意外伤害险，每年安排员工健康检查；邀请省市专家，组织开展了10期“关注身心健康 快乐工作生活”健康知识普及讲座，关注员工诉求；建设兼具急救、哺乳、心理咨询为一体的多功能员工关爱室，打造员工关爱新阵地。



<sup>3</sup> 本行过去三年（包括报告期内）均未发生因工死亡事故；报告期内，本行因工伤损失的工作天数为 0。

本行持续做好员工生日、病、丧、育及节日慰问，定期走基层专项慰问。

部分总行工会开展员工权益活动如下：

互助保险理赔	帮助员工申请困难救助款	员工直系亲属去世慰问	结婚慰问
37,600 元	227,000 元	32,000 元	13,000 元
女员工生育慰问	复转军人慰问	员工住院慰问	六一儿童节慰问
9,500 元	46,800 元	48,000 元	116,000 元

## 引领员工发展

本行不断完善培训管理制度体系，修订并印发《郑州银行专业（职业）资格证书费用报销管理办法》，增加了对从业资格类证书的报销。报告期内，本行为提升全行干部员工综合能力、创新能力，开展不同形式的能力提升培训，丰富线上培训学习体验与内容，实现全员覆盖培训。

### 培训类别

### 2022 年度绩效

#### 中层、后备 干部培训

- 中层及以上干部围绕政治素养、法律合规意识、战略解读等维度进行综合素质提升培养；
- 正总级及副总级后备线上培训；
- 主管级后备综合能力素质提升

#### 内训师队伍 建设

赛训结合，双线并行、打造精品课程：

- 培训方面，组织完成两期内训师线上微课制作培训，**110**人参训，评选出**42**个优秀作品；
- 比赛方面，荣获2022“撷华杯”场景化企业微课大赛“企业微课赛事组织奖”和“微课作品团体奖”，**5**名内训师荣获百强优秀微课/最佳动画微课/最佳混合视频微课的荣誉；**4**名内训师参加亚联金融研修院组织的2022年“联盟杯”内训师大赛，分别获取特等奖/一等奖/二等奖的奖项

培训类别

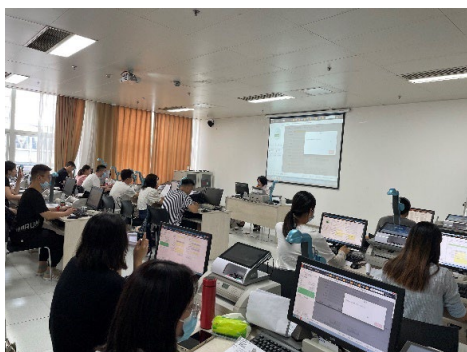
2022 年度绩效

充分利用鼎学苑平台，激发线上学习热情

- 对鼎学苑平台进行产品优化，推出“主管推课”功能开展；
- 举行以金融科技创新与实践为主题的《实训实操——21天打卡训练营》运营活动；
- 上线**14**门党建工作专题课程、**19**门《创新商学》课程以及6门《应急专题课程》，新增电子书专题板块，承载企业文化培训宣讲、反洗钱培训、防范非法集资以及网点转型培训等多场跨部门、跨条线培训，实现培训全员覆盖

新员工入职培训

- 开展为期22天的线上训练营，共计**203**人参训，完成了**40**门课程学习，包含七类专题；
- 前台柜面业务上机操作培训中，市区支行线下累计培训9天，**98**人次；县域及分行线上录课讲解柜面业务操作，累计培训**8**课时，**105**人次



报告期内，

本行举办各类培训

**179**场

培训人数共计

**5,331**人

经费逾

**306.7**万元

人均支出

**575.32**元

培训覆盖率

**100%**<sup>4</sup>

<sup>4</sup> 该处的覆盖率根据“培训人数 / 总人数”计算

雇员类型	受训人数	覆盖率 <sup>5</sup>	受训时数	受训平均时数
	(人)	(%)	(小时)	(小时)
高层员工	23	100	812.5	35.3
中层员工	278	100	17,034.6	61.3
基层员工	5,030	100	317,537.2	63.2
男性	2,462	100	154,889.5	62.9
女性	2,869	100	180,494.8	62.9

## 推广企业文化

本行注重企业文化建设，探索逐渐建立独特的企业性格，为员工提供积极的工作氛围，向社会大众展现本行良好的企业形象。报告期内，根据《企业文化考核管理办法》，本行在全行开展企业文化建设情况自评考核，系统性完成全行首次企业文化建设情况摸底。

### 企业文化体系建设方面

主要完成了《郑银心约》新版企业文化的宣贯工作，实现全行员工对本行企业文化理念的全面认知与理解，形成企业文化管理体系及模式，营造良好的文化氛围，促进全行上下的文化思想共识。

### 视觉建设方面

完成了全行新版企业文化理念标语牌上墙、行展馆、四楼照片文化墙日常更新等工作，全年共计制作、安装企业文化标语牌**1,468**套。

### 文化深植活动方面

开展包括征集企业文化故事、企业文化内部学习宣讲、发布行为准则壁纸海报等落地活动**5**次。

### 宣传贯彻方面

组织企业文化宣讲团成员进行不同层级、不同角度的宣讲活动**11**次，并进行成果跟踪，通过OA企业文化论坛发布宣讲心得及感受**18**篇次。

<sup>5</sup> 该处的覆盖率根据“按雇员类型或性别划分的培训人数 / 按雇员类型或性别划分的总人数”计算





# 07

## 绿色发展， 守护生态环境

- 发展绿色金融
- 应对气候风险
- 推动绿色运营

## 发展绿色金融

本行积极响应实现“碳达峰、碳中和”目标的号召，切实履行支持绿色发展的社会责任，积极推进双碳战略稳步落地。

报告期内，本行多措并举，推动绿色金融发展：



### 践行绿色金融发展理念

以区域经济与资源环境协调发展为己任、以可持续发展为核心价值观，明确绿色信贷资源配置向低耗能、低污染、低排放、低资源消耗的行业和企业倾斜；



### 在绿色信贷工作委员会领导下

按照《郑州银行绿色信贷战略》统筹安排相关工作。主动做好授信政策与经济政策、产业政策与环保政策的衔接一致，明确绿色信贷政策，将绿色信贷要求落实在行业授信要求中；



### 完善绿色金融服务体系

探索新的绿色金融服务与产品模式，加强绿色信贷项目管理，持续聚焦节能环保产业、清洁生产产业、清洁能源产业、生态环境产业、基础设施绿色产业升级、绿色服务等重点领域，不断加大对绿色经济、低碳经济、循环经济支持力度；



### 用好金融债券融资工具

本行拓宽融资渠道，通过债券市场筹集资金支持绿色产业项目，增加本行在绿色信贷领域的有效供给，提升本行对绿色金融发展的金融服务能力。

截至报告期末，

本行绿色信贷余额为

**28.54**亿元



较年初增加

**7.48**亿



增幅

**35.52%**



本行在授信前针对客户或项目面临的环境和社会风险情况，将信贷客户分为3类，并对其环境和社会风险进行动态评估，相关结果作为评级、信贷准入、管理和退出的重要依据。

- A类

建设、生产、经营活动有可能严重改变环境原状且产生的不良环境和社会后果不易消除的客户。

>

如风险管理团队出具正面意见，授信应在授信权限最高的总行审批，否则不得进入授信审批流程。
  
- B类

建设、生产、经营活动将产生不良环境和社会后果但较易通过缓释措施加以消除的客户。

>

如风险管理团队出具正面意见，授信至少应在分行或其以上层级审批，否则不得进入授信审批流程。
  
- C类

建设、生产、经营活动不会产生明显不良环境和社会后果的客户。

>

直接进入正常授信流程。

### 2022年第一期绿色金融债券成功发行

2022年9月15日，郑州银行2022年第一期绿色金融债券在银行间债券市场成功发行。本期债券发行规模30亿元，主体及债项评价均为AAA，期限3年，票面利率2.65%，刷新了本行金融债最低发行利率。本期债券募集资金将全部用于《绿色债券支持项目目录（2021年版）》规定的绿色项目，对于进一步拓宽绿色项目融资渠道，加大对绿色信贷的支持力度，推动绿色信贷业务稳健、健康发展具有重要意义。

本期债券发行规模

**30** 亿元



主体及债项评价均为

**AAA**



## 应对气候风险

针对气候变化带来的潜在风险，本行将制定多样化的应对策略，减轻气候变化影响。

风险类别	应对策略
 <p>物理风险 (如极端天气)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行已制定较为完备的业务连续性管理体系，涵盖业务连续性管理日常组织和应急组织架构，预案涵盖信息科技、客户信息保护、重要业务中断、突发事件等领域，在专项应急预案中明确业务恢复所需要的资源与获取方式，按照事件的级别制定了差异化的应急响应措施，再区分不同的场景明确相应的业务恢复策略与流程，并通过演练提升应对紧急突发事件的处置能力</li> </ul>
 <p>信用风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>践行绿色金融发展理念，明确绿色信贷资源配置向低耗能、低污染、低排放、低资源消耗的行业和企业倾斜；</li> <li>按照《郑州银行绿色信贷战略》，做好授信政策与经济政策、产业政策和环保政策的衔接一致；</li> <li>对授信客户或项目面临的环境和社会风险情况、因环保政策而面临的风险等进行动态评估</li> </ul>
 <p>市场风险</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展金融资产价格监测、金融资产估值减值、关键指标管控，及时识别预警相关风险；</li> <li>开展外汇套期保值，对冲汇率风险</li> </ul>

随着节能减排和低碳经济逐渐成为经济发展的大趋势，企业应对气候变化的融资需求不断增加。本行秉持绿色发展理念，抓住气候融资机遇，深入发展绿色金融，大力支持环保产业的发展。

### 支持企业碳排放权质押融资

河南省某纸业有限公司主营纸品制造及销售等。本行以客户为中心，通过碳排放权质押融资模式为企业提供特色化支持，报告期内，本行碳排放权质押担保授信1,800万元，由企业碳排放权配额提供质押担保，充分发挥了碳排放权交易在金融资本和实体经济之间的联通作用，拓宽了企业融资渠道，驱动绿色创新发展。

报告期内，本行碳排放权质押担保授信

**1,800**万元 



# 推动绿色运营

本行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国水法》等法律法规，积极推动节能环保，营造绿色低碳运营。本行制定《郑州银行环境卫生管理办法》，对办公室环境管理流程进行规范，节约资源，降低能耗，有效控制污染排放。

本行使用的主要资源包括水、电、天然气、汽油及纸张。在维持运营所需的基础上，本行坚持有计划地从源头减少能源消耗，降低非必要的能源及资源使用，从而达到进一步推动绿色运营的目标。本行用水均来自市政管网，于求取水源方面不存在问题。本行办公过程中产生的废水通过所在大厦物业的污水处理设施初步处理后排入市政污水管道，不会对环境造成重大影响。

## 本行采取以下节能减排措施：



本行在总行层面设立节能减排目标以及相应的措施，以进一步推进绿色运营。报告期内，本行积极践行行动计划，以期实现环境目标，减少对环境和生态的负面影响。以下为本行目标实现进度与记录，以及改进措施，本行将持续进行环境管理。

范畴	2022年度目标	报告期间实现进度	下一步计划采取的步骤
废气和温室气体排放	总量降低	已基本完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用含重金属较少的汽油；</li> <li>绿色出行，减少用车。</li> </ul>
废弃物处理	总量降低	已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>不使用或少使用会产生有害废弃物的各项设备；</li> <li>正确使用办公设备，延长其使用寿命，减少固体废弃物产生。如上班时用到的设备再开，不用不开；人走顺手关电脑主机、显示器、打印机、传真机、复印机、饮水机等。</li> </ul>
能源使用	年度人均用电量降低	已基本完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>杜绝白昼灯、长明灯。自然光足够亮时不再开灯，做到人走灯灭；</li> <li>夏季空调温度不低于26摄氏度，冬季不高于20摄氏度，开空调不开门窗，无人不开空调。</li> </ul>
用水效益	年度人均用水量降低	已完成	<ul style="list-style-type: none"> <li>间断放水洗手，搓洗时及时关水，避免过长时间冲淋；</li> <li>垃圾不论大小、粗细，都应从垃圾通道清除，而不要从厕所用水来冲；</li> <li>常检查常巡逻，避免滴水漏水现象。</li> </ul>

### 总行资源使用

项目	单位	2022	2021
天然气使用量	千千瓦时	261.91	273.90
天然气使用密度	千千瓦时/平方米	0.0058	0.0066
公车耗油量 <sup>6</sup>	千千瓦时	607.93	708.01
公车耗油密度	千千瓦时/辆 <sup>7</sup>	17.37	20.23
直接能源总耗量	千千瓦时	869.84	981.91
直接能源总耗量密度	千千瓦时/平方米	0.02	0.02
用电量	千千瓦时	11,710	10,356
用电密度	千千瓦时/平方米	0.26	0.25
暖气热力消耗量	千千瓦时	1,597.50	1,521.43
暖气热力消耗密度	千千瓦时/平方米	0.04	0.04
间接能源总耗量	千千瓦时	13,307.49	11,877.23
间接能源总耗量密度	千千瓦时/平方米	0.29	0.28
用水量	吨	165,404	167,736
用水密度	吨/平方米 <sup>8</sup>	3.65	4.01

### 总行温室气体排放

项目	单位	2022	2021
总温室气体排放量	二氧化碳当量（吨）	7,570.49	6,942.53
总温室气体排放量密度	二氧化碳当量（吨）/平方米	0.17	0.17
直接温室气体排放量（范围一） <sup>9</sup>	二氧化碳当量（吨）	210.97	246.92
间接能源温室气体排放量（范围二） <sup>10</sup>	二氧化碳（吨）	7359.52 <sup>11</sup>	6,695.62

<sup>6</sup> 包括公车汽油及柴油使用量

<sup>7</sup> 截至报告期末，总行共拥有 35 辆办公车辆

<sup>8</sup> 总行办公面积为 45,353.19 平方米，较上一年度增加 3,574.37 平方米

<sup>9</sup> 包括消耗天然气、汽油、柴油的温室气体排放，其中道路移动源与天然气排放量计算分别参考中国环境保护部发布的《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》与《温室气体核算体系 - 能源消耗引起的温室气体排放计算工具指南（2.1 版）》

<sup>10</sup> 包括消耗电力及市政供暖的温室气体排放，热力使用参考自《温室气体核算体系 - 能源消耗引起的温室气体排放计算工具指南（2.1 版）》进行计算

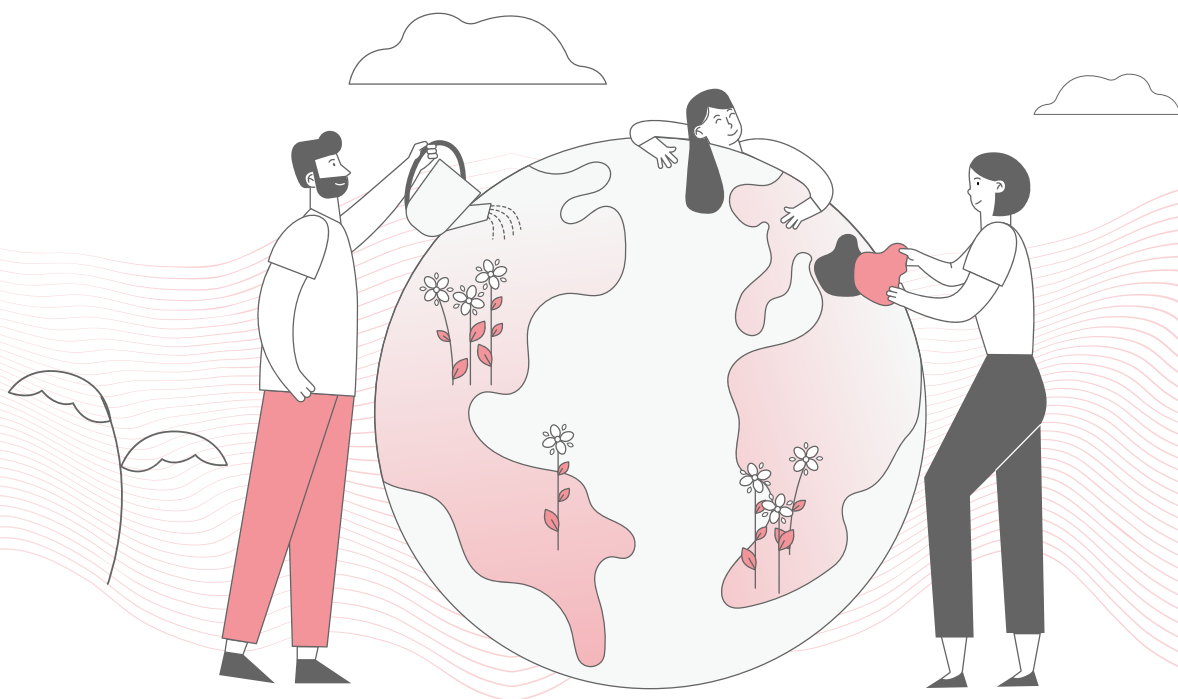
<sup>11</sup> 根据《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2023 年修订版）》进行计算，报告期内电网排放因子调整为 0.5703kgCO<sub>2</sub>/kWh

总行无害废弃物<sup>12</sup>

项目	单位	2022	2021
生活垃圾	吨	105	120
生活垃圾产生密度	吨/人 <sup>13</sup>	0.07	0.08
废弃设备量	件	522	728
废弃设备产生密度	件/人	0.36	0.47

本行无害废弃物主要是办公生活所产生的垃圾，本行与清运公司合作建设垃圾分类处理站，对废旧制作品、铁质物品等进行回收，并将不可回收物运至指定电厂进行燃烧处理。

本行主营业务不涉及高污染、高排放，故未产生明显有害废弃物以及废气。对于日常运营中产生的废弃电池、废弃灭火器、废弃灯管等数量有限的有害废弃物，本行运至郑州市垃圾综合处理厂进行处理。对于载有敏感信息存储介质的废弃物，由专人使用通过国家保密认证的消磁设备进行信息消除、消磁或物理粉碎等销毁处理，并保存销毁记录。



<sup>12</sup> 废弃设备量以件为单位是本行常用指标的单位，本行主要无害废弃物为生活垃圾，已以重量（吨）进行披露

<sup>13</sup> 截至报告期末，总行共有 1,451 名员工



## 展望未来

ESG已成为本行追求可持续发展，实现经济效益、社会效益和生态效益有效融合目标的重要抓手，是本行治理和管理工作的有机组成部分。未来，本行将贯彻可持续发展理念，不断提升ESG管理专业化水平。本行将持续与利益相关方保持紧密的联系，积极了解和回应利益相关方在ESG方面的期望，着力承担和履行社会责任。本行将持续加强风险及内控管理，关注和管理ESG风险。本行将继续推进“四新金融”，扶助小微企业，建设科创金融，打造市民金融品牌，推进乡村金融建设，不断提升普惠金融质效，全力推动区域经济蓬勃。此外，本行将继续关爱回馈社会，维护员工权益，建设绿色银行，助力碳达峰、碳中和国家战略目标，共同应对全球气候变化。



# 独立审验声明

中国节能皓信（香港）咨询有限公司（“中国节能皓信（香港）”、“我们”）接受郑州银行股份有限公司（“郑州银行”）的委托，对郑州银行《2022 年度社会责任报告》中披露的有关可持续发展的信息及数据执行独立有限审验工作（“审验工作”），并以发表独立审验声明的形式向《2022 年度社会责任报告》的使用者披露审验结果及结论。

中国节能皓信（香港）根据《AA1000 审验标准 v3》（“AA1000AS v3”），对郑州银行于包容性、实质性、回应性及影响性四项 AA1000 审验原则的遵循情况进行审验。同时，中国节能皓信（香港）亦对《2022 年度社会责任报告》中按照香港联合交易所有限公司（“香港联交所”）发布的《环境、社会及管治报告指引》（“《ESG 报告指引》”）中选定的特定绩效信息的可靠性及质量开展有限的审验工作。

此独立审验声明备有中文和英文版本，如有任何歧义，请以中文版本为准。

## 1 独立性与能力

中国节能皓信（香港）没有参与收集和计算《2022 年度社会责任报告》内的数据或编撰《2022 年度社会责任报告》。中国节能皓信（香港）进行的审验工作独立于郑州银行。除了审验合约订明的合适服务，中国节能皓信（香港）与郑州银行没有其他联系。

中国节能皓信（香港）的审验团队由行业内经验丰富的专业人士组成。相关人士接受过如全球报告倡议组织发布的《GRI 标准》、AA1000AS v3、香港联交所《ESG 报告指引》、ISO 14064、ISO 9001 等与可持续发展相关标准的专业培训。

中国节能皓信（香港）的审验团队拥有进行审验工作的丰富经验，并且对 AA1000AS v3 具有充分的理解和实践能力，同时依据中国节能皓信（香港）的内部审验规定开展可持续发展事宜的审验工作。

## 2 郑州银行的责任

郑州银行的责任是依照香港联交所发布的《ESG 报告指引》编制其《2022 年度社会责任报告》。郑州银行亦负责并实施相关内部控制程序，以使《2022 年度社会责任报告》不存在由于欺诈或错误导致的重大错误陈述。

## 3 审验机构的责任

中国节能皓信（香港）的责任是根据 AA1000AS v3 及香港联交所发布的《ESG 报告指引》向郑州银行董事会出具独立审验声明。此独立审验声明仅作为对下列郑州银行《2022 年度社会责任报告》中所界定范围内的相关事项进行审验之结论，而不作为其他之用途。

中国节能皓信（香港）确保参与审验工作的人员符合专业资格、培训和经验要求，并具有实施审验的能力。所有核实和认证审核的结果均由资深人员进行内部评审以确保我们所使用的方法是严谨和透明的。

## 4 审验范围

- 审验的范围限于《2022 年度社会责任报告》涵盖的郑州银行及其附属公司的信息和数据，不包括郑州银行的供应商、承包商及其他第三方的数据和信息；
- 采用 AA1000AS v3 类型 2 中度审验等级用以评估郑州银行遵循 AA1000AS v3 阐明的四项 AA1000 审验原则（包容性、实质性、回应性及影响性）的性质和程度；
- 郑州银行与中国节能皓信（香港）达成了一致协议，选定了《2022 年度社会责任报告》中的特定绩效信息作为部分审验内容，选定的特定绩效信息如下：
  - ◉ 总行用电量
  - ◉ 少数民族员工人数
  - ◉ 客户投诉数目
- 审验的时间范围仅限于 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日并载于《2022 年度社会责任报告》内的资料，对于《2022 年度社会责任报告》中所包括的任何其他时间范围内的资料均不在本次审验工作范围内，因此我们不就此等信息发表任何结论；以及
- 审验范围乃基于并局限于郑州银行所提供的信息及数据。对于本独立审验声明所载内容或相关事项之任何疑问，将由郑州银行一并回复。

## 5 审验方法

中国节能皓信（香港）仅对郑州银行总行开展审验工作，工作内容包括：

- 评估郑州银行的利益相关方参与过程的合适性；
- 与可持续性管理、《2022 年度社会责任报告》编制及提供有关信息的人员进行访谈<sup>1</sup>；
- 审验《2022 年度社会责任报告》的编制与管理流程是否按照 AA1000AS v3 阐明的包容性、实质性、回应性及影响性原则进行；
- 对选定的特定绩效信息有关数据可靠性及质量的支持性证据进行抽样检查；
- 对选定的特定绩效信息进行重新计算验证；
- 评估《2022 年度社会责任报告》对《ESG 报告指引》的符合程度；
- 以及我们认为必要的其他工作。

审验工作基于郑州银行提供予中国节能皓信（香港）的相关信息和数据所作成之结论，并确保其所提供的信息是完整及准确的。

<sup>1</sup> 审验工作以线上审核，访谈以电话会议的形式开展。



## 6 局限性

由于非财务资料未有国际公认和通用于评估和计量的标准，故此不同但均为可接受的信息和计量技术应用或会影响与其他机构的可比性。

## 7 结论

针对 AA1000AS v3 中包括的包容性、实质性、回应性及影响性原则，特定绩效信息，以及对《ESG 报告指引》的符合程度的审验发现和结论如下：

### 包容性

郑州银行识别了主要利益相关方，透过不同的方式持续与主要利益相关方沟通，并了解他们的期望与关注重点。郑州银行亦透过此基础充分考虑了主要利益相关方的诉求和对主要利益相关方的影响以制定政策。我们的专业意见认为，郑州银行遵循包容性原则。

### 实质性

郑州银行已设立环境、社会及管治议题的识别与重要性判定流程，基于主要利益相关方的关注重点、自身的行业特点、《ESG 报告指引》要求等，透过合适的方法识别出重要性议题，并在《2022 年度社会责任报告》中披露了重要性议题评估过程及结果。我们的专业意见认为，郑州银行遵循实质性原则。

### 回应性

郑州银行对其主要利益相关方建立了日常的沟通渠道以了解其期望与诉求，并设有相关机制以回应主要利益相关方关注事宜。此外，郑州银行在《2022 年度社会责任报告》中就所识别的重要性议题以进行披露，回应主要利益相关方的信息需求。我们的专业意见认为，郑州银行遵循回应性原则。

### 影响性

郑州银行建立了流程以理解、衡量、评估和管理企业所造成的影响，从而在企业内实现更有效的决策和管理，并在《2022 年度社会责任报告》中披露了其影响。我们的专业意见认为，郑州银行遵循影响性原则。

### 香港联交所《ESG 报告指引》

《2022 年度社会责任报告》之环境及社会范畴的一般披露和环境范畴的关键绩效指标，在所有重大方面，乃按照香港联交所《ESG 报告指引》中的强制披露规定及“不遵守就解释”条文进行披露。郑州银行披露了其重要利益相关方参与重要性议题评估过程；客观地描述其业务所带来的影响；对相关环境及社会数据进行了统计及披露。有关《2022 年度社会责任报告》的改善意见已于本审验声明发出前被郑州银行采纳或解释。

### 特定绩效信息

基于中国节能皓信（香港）执行的程序及取得的证据，对于《2022 年度社会责任报告》中选定的三项特定绩效信息，我们没有发现任何事项使我们怀疑其可靠性及质量。



## 8 建议

我们建议郑州银行可考虑在未来进一步加强以下工作：

- 提升利益相关方在重要性议题评估过程中的参与程度，以更好地了解及回应利益相关方的期望与关注重点；
- 优化可持续发展相关的目标监测体系，并定期记录目标进度，精准化管理目标执行过程；
- 强化环境数据收集体系，扩大统计范围至分支机构及附属公司。



2023年3月30日

中国香港特别行政区

## 《环境、社会及管治报告》内容索引

指针范畴及层面	一般披露	披露页码	关键绩效指标	披露页码
<b>A. 环境</b>				
A1: 排放物	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污, 有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P54	A1.1 排放物种类及相关排放数据	本行主营业务不涉及高污染、高排放, 故未产生明显废气
			A1.2 直接 (范围 1) 及能源间接 (范围 2) 温室气体排放量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	P56
			A1.3 所产生有害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	本行主营业务不涉及高污染、高排放, 未产生明显有害废弃物
			A1.4 所产生无害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	P57
			A1.5 描述所订立的排放量目标以及为达到这些目标所采取的步骤	P55
			A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、及描述所订立的减废目标以及为达到这些目标所采取的步骤	P55
A2: 资源使用	有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策	P54	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源 (如电、气或油) 总耗量 (以千个千瓦时计算) 及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	P56
			A2.2 总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	P56
			A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P55
			A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P55
			A2.5 制成品所用包装材料的总量 (以吨计算) 及 (如适用) 每生产单位占量	本行主营业务为金融服务, 在经营过程中未使用明显包装材料
A3: 环境及天然资源	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	P51-P52, P54	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	P51-P52,P54
A4: 应对气候变化	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策	P53	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜, 及应对行动	P53
<b>B. 社会</b>				
B1: 雇佣	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P44	B1.1 按性别、雇佣类型 (如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数	P45
			B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P45

指针范畴及层面	一般披露	披露页码	关键绩效指标	披露页码
<b>B. 社会</b>				
B2 健康与安全	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P46	B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	P46
			B2.2 因工伤损失工作日数	P46
			B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	P46
B3 发展及培训	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	P47	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	P49
			B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	P49
B4 劳工准则	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P44	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P44
			B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P44
B5 供应链管理	管理供应链的环境及社会风险政策	P23	B5.1 按地区划分的供应商数目	P23
			B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	P23
			B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	P23
			B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法	P23
B6 产品责任	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P22 P39-P40	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	本行主营业务为金融服务，不涉及产品回收
			B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	P39-P40
			B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P22
			B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	本行主营业务为金融服务，不涉及质量检定及产品回收
			B6.5 描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	P40
B7 反贪污	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	P21-P22	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	P22
			B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P21
			B7.3 描述向董事及员工提供反贪污培训	P21
B8 社区投资	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	P24-35 P41-42	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	P24-35,P41-42
			B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P24-35,P41-42

## 全球报告倡议组织《GRI准则2021》索引

GRI 标准	项目	披露页码
GRI 2 一般披露	2-1 组织详细情况	P05
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P01
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P01-P02
	2-4 信息重述	与往年报告相比，报告范围没有重大改变
	2-5 外部鉴证	P59
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P05
	2-7 员工	P45
	2-8 员工之外的工作者	P45
	2-9 管治架构和组成	P16
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P17
	2-11 最高管治机构的主席	P17
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P18
	2-13 为管理影响的责任授权	P17-P18
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P11
	2-16 重要关切问题的沟通	P12-P14
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P11
2-27 遵守法律法规	P16	
2-29 利益相关方参与的方法	P12-P14	
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P14
	3-2 实质性议题清单	P14
GRI 201: 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	P07-P08
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	P53
GRI 203: 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	P27, P34
GRI 205: 反腐败	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P21
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	P22
GRI 302: 能源	302-1 组织内部的能源消耗量	P56
	302-2 组织外部的能源消耗量	P56
	302-3 能源强度	P56
	302-4 减少能源消耗	P54-P55
GRI 303: 水资源和污水	303-3 取水	P54-P55
	303-5 耗水	P56
GRI 305: 排放	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	P56
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	P56
	305-4 温室气体排放强度	P56



GRI 标准	项目	披露页码
经济绩效		
GRI 306: 废弃物	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P57
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	P57
	306-3 产生的废弃物	P57
GRI 401: 雇佣	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	P45
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P44, P46, P47
GRI 403: 职业健康与安全	403-5 工作者职业健康安全培训	P46
	403-6 促进工作者健康	P46
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P46
	403-9 工伤	P46
GRI 404: 培训与教育	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P49
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	P47-P48
GRI 413: 当地社区	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营地点	P24-35,P41-42
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营地点	P24-35,P41-42
GRI 417: 营销与标识	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P22, P39

## 读者反馈

感谢您阅读《郑州银行股份有限公司2022社会责任（环境、社会、管治）报告》，为更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，我们期望您通过填写反馈表，向我们提出宝贵的意见及建议，并选择以下任意方式将评价反馈给我们。

电话：+86-0371-67009199      传真：+86-0371-67009898

邮箱：ir@zzbank.cn      邮编：450018

地址：中国河南省郑州市郑东新区商务外环路22号郑州银行大厦

---

1. 您属于以下哪类利益相关方：

政府       监管机构       股东       客户       员工

供货商       合作伙伴       社区       环境       其他

2. 您对本报告的总体评价：

不好       一般       较好       很好

3. 您对郑州银行对利益相关方履行社会责任的评价：

不好       一般       较好       很好

4. 您认为本报告是否反映了郑州银行践行社会责任对经济、社会及环境的影响：

否       一般       是

5. 您认为本报告披露的信息是否完整：

否       一般       是

6. 您认为本报告的内容和版式是否清晰易懂：

否       一般       是

7. 您对改善和提高郑州银行履行社会责任和本报告的其他意见和建议：

感谢您对郑州银行的关心和支持！





地址:中国河南省郑州市郑东新区商务外环路22号

电话:+86-0371-67009199

传真:+86-0371-67009898

邮箱:ir@zzbank.cn

网址:www.zzbank.cn