

中银国际证券股份有限公司

2019 年度社会责任报告

重要提示

本报告依据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布<上海证券交易所环境信息披露指引>的通知》、《上海证券交易所环境信息披露指引》等规则编制，介绍了2019年1月1日至2019年12月31日期间中银国际证券股份有限公司（以下简称“公司”或“本公司”）在承担经济社会责任方面的工作开展情况及结果。

本报告已经公司第一届董事会第三十八次会议审议通过。公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在虚假记载、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。

本报告财务数据来源于经审计的公司2019年度财务报告。本报告有关术语除特别说明外，均与同时发布的《中银国际证券股份有限公司2019年年度报告》含义一致。

本报告以PDF电子文件格式登载于上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn>）、公司网站（<http://www.bocichina.com>）。

一、 公司基本情况

（一）公司简介

中银国际证券股份有限公司（以下简称“中银证券”、“中银国际证券”）经中国证监会批准于2002年2月28日在上海成立，注册资本25亿元人民币。

公司的经营范围涵盖证券经纪；证券投资咨询；与证券交易、证券投资活动有关的财务顾问；证券承销与保荐；证券自营；证券资

产管理；证券投资基金代销；融资融券；代销金融产品；公开募集证券投资基金管理业务；为期货公司提供中间介绍业务等领域，形成了全面的综合金融服务体系。

中银证券还通过全资子公司中银国际投资有限责任公司、中银资本投资控股有限公司和中银国际期货有限责任公司分别从事私募股权投资业务、另类投资业务和期货业务。

中银证券总部位于上海，并在北京、深圳、广州、成都、哈尔滨等全国 80 多个主要城市设有 115 家分支机构。依托立足上海以及营业网点分布在环渤海经济区、长三角、珠三角等发达经济圈的区位优势，中银证券近年来不断提高经营管理水平、提升综合竞争实力，持续巩固竞争优势，努力推进投资银行、经纪、资产管理、研究与机构销售四大业务转型升级。

公司坚持“践行国家战略、服务实体经济”的经营宗旨，弘扬“知敬畏、知深浅、知进退”、“有激情、有格局、有方法、有业绩”和“知行合一”的企业文化，追求客户利益最大化、股东回报最优化，使全体员工与公司共成长。

（二）2019 年财务情况

2019 年，公司实现营业收入 29.08 亿元，净利润 8 亿元，同比分别增长 5.54% 和 13.26%，行业排名分别为第 31 名和第 39 名。截止 2019 年末，公司资产总额 483.12 亿元，所有者权益 127.38 亿元，行业排名分别为第 44 名和第 40 名。

二、公司治理

（一）建立完善公司治理结构

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《证券公司监督管理条例》、《上市公司治理准则》、《证券公司治理准则》等法律、法规和规范性

文件的规定，建立了由股东大会、董事会、监事会和公司经营管理层组成的公司治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的完整的议事、决策、授权、执行的公司治理体系。

根据相关法律、法规及规范性文件的规定，公司制定了《公司章程》以及《股东大会议事规则》、《董事大会议事规则》、《监事大会议事规则》、《总裁工作细则》、《董事会秘书工作细则》等公司治理制度，明确了股东大会、董事会、监事会、管理层之间的权责范围和工作程序，规范和完善了公司的治理结构。董事会下设审计委员会、薪酬与提名委员会、风险控制委员会及战略与发展委员会等专门工作机构，并制定了相应的议事规则和管理制度，有效增强了董事会决策的客观性、科学性。

2019 年，公司共召开年度股东大会 1 次，临时股东大会 4 次，共审议议题 14 项；公司共召开董事会议 16 次，共审议议题 57 项；公司共召开监事会会议 5 次，共审议议题 6 项。前述各次会议的召集、召开及表决程序均依法合规，所有议案均获得审议通过。公司治理严谨、规范。

（二）为股东创造价值

公司在不断提升公司价值的基础上，建立了科学、持续、稳定的分红机制。一方面，公司根据《公司法》、《证券法》、《证券公司监督管理条例》等法律法规的有关要求，在《公司章程》中明确了股利分配政策，公司也严格执行《公司章程》中相关利润分配政策，充分保护股东的合法权益。另一方面，公司于 2019 年 6 月 25 日召开的 2019 年第二次股东大会（年度）会议上同意议案《关于中银国际证券股份有限公司 2018 年度利润分配方案的报告》，其中明确按母公司

当年可供分配利润的 30% 向股东进行现金分配，共计分配金额为 105,770,674.96 元。

公司根据相关要求与规定，着眼于公司长远和可持续发展，在综合考虑公司经营情况、发展目标、股东要求和意愿等因素，特别是在充分考虑中小股东利益的基础上，建立对投资者持续、稳定、科学的回报规划与机制，充分保护股东的合法权益和实现对股东投资价值的创造。

三、客户至上,以客户为中心

“客户至上、稳健进取”是公司的价值观。其中，“客户至上”的基本内涵是“以客户为中心，以客户需求为导向，以做大客户规模为基础，以打造领先的客户服务体系为抓手。”围绕这一价值核心，公司各业务条线一切从客户出发，持续改善客户服务体系和手段。

（一）发挥专业能力，不断创新产品，满足客户需求

公司以客户需求为导向，不断创新产品服务。投行业务方面积极参加地方政府债承销工作，为地方政府债的市场化发行作出了重要贡献，受到湖北省、山西省、贵州省 等地财政厅的来函感谢及肯定；公司担任牵头主承销商及簿记管理人的中国银行 2019 年无固定期限资本债券，系我国银行业首单无固定期限资本债券，为我国银行业永续债的发行打造了开创性的案例，也为后续商业银行发行无固定期限资本债券提供了范本。

资管业务方面根据市场形势变化和业务发展趋势，不断推出满足客户和市场需求的创新金融产品和服务。销售人员与客户保持密切沟通，向客户了解投资意向和实际需求，为新产品的开发奠定基础。资管业务板块销售、产品、投资交易等部门协同合作，适时推出客户广泛需求的金融创新产品，最大限度满足客户的服务需求，帮助客户

合理安排资金，提高资金使用效益。此外，多渠道、多方式、多频次开展系列客户服务活动。举办“基金健诊活动”，为理财经理及客户进行持有产品梳理，进行市场分析，了解投资风险。举办“基金销售精英交流会”，与 40 名优秀理财经理进行充分交流沟通，传达公司产品和投资运作情况。科创板客户服务方面，结合投资者适当性管理，以图文、问答、文章等多种形式，在微信平台上为客户普及科创板业务知识，揭示科创板业务风险，帮助投资者了解科创板有关监管要求，熟悉科创板的法律法规、业务规则与合同条款，充分了解科创板业务的特点与风险；此外，针对“如何把握科创板的投资机遇”，举办“智领科创，慧选中银”投资论坛，帮助投资者树立正确投资理念和风险防范意识。

（二） 互联网证券服务便捷高效

公司是业内最早推出网上开户的证券公司之一，为客户提供专业的手机证券、PC 终端、微信平台等服务，通过科技引领数字化发展，打造有中银特色的智慧证券服务。2017 年全新打造了新一代 APP，提供丰富的投资理财产品、资讯投教服务、智能投资工具，赢得用户喜爱，2018 年获得券商中国“最受年轻用户喜爱的券商 APP”奖及金融界“投资者青睐券商 APP”奖。用心设计、匠心制作，为投资者搭乘科创板投资直通车提供助力。

2019 年，公司持续战略性打造“APP3.0”项目，助力公司数字化转型、零售经纪业务战略转型。“APP 3.0”从业务战略需求出发，以客户需求为导向，围绕新客转化、交易转化两个核心漏斗，构建粘性会员体系、精准营销体系、智慧客服体系三大关键体系，全力提升公司获客、转化客户、线上经营客户的能力，提升客户日常活跃及交易活跃。在智能化建设方面，积极探索金融科技应用的各种实践，搭建

完成行为数据分析系统,智能账单系统,智能工具箱,客户标签系统。在零售经纪向财富管理转型方面,搭建完成理财商城2.0平台,重点加强线上化产品运营和销售。

(三) 重塑运营模式,不断改善客户体验

为改善客户服务体验,提高运营效率,有效管控业务风险,公司2019年开展了业务集中运营和无纸化试点工作。旨在逐步推行受理自助化、凭证无纸化、办理集中化、网点轻型化,并以客户需求为导向,推动创新转型。具体改变如下:

- 1、审核方式上,从以往的各分支机构分散审核到建立总部的集中审核中心。使审核标准更加统一明确,审核更加高效。
- 2、业务办理方式上,由传统的柜面纸质办理模式,变更为无纸化模式和纸质模式两种方式由客户选择。无纸化方式办理业务,流程更流畅,客户填写内容自动保存进系统,不再有扫描存档的环节。

(四) 财富管理服务高端多元

依托公司强大的研究平台组建专业、诚信的证券投资顾问团队,以“智慧中银”品牌建设为核心,以客户需求为导向,提供多元化产品链条和专业化投顾服务,充分发挥公司产品条线及股东优势,形成“投行+商行”、“跨境+多元”联动优势,为投资者提供一站式综合财富管理服务。

(五) 积极开展投资者教育

为保护投资者合法权益,维护证券市场健康稳定发展,深入贯彻落实中国证监会2019年投资者保护重点工作安排,公司持续加强投资者教育工作。

1、组织投资者开展“走进上市公司”投教活动

报告期共组织三场“走进上市公司”活动,带领投资者走进上市公

司，直接与上市公司董秘对话，构建投资者了解上市公司的平台和途径。

2、开展科创板投教专题工作

公司实时跟踪监管规则动向，收集整理科创板并试点注册制相关监管规定、配套业务规则及投教材料，组织分支机构全员学习，通过营业现场等多种渠道开展投教工作；在投教园地中布置科创板投教专栏，重点提示投资者及时关注科创板上市公司发布的相关公告；把科创板投资者教育融入到分支机构的日常投教工作中，督促投资者合规交易。

组织开展“走近科创、你我同行”投资者教育专项活动，稳定投资者预期，引导投资者正确认识科创板设立和注册制改革试点，理性参与科创板投资，持续至首只科创板股票在上交所上市交易日。各分支机构通过营业现场显示屏、跑马灯、横幅、海报，举办培训讲座、公开课、知识竞赛、专题报告会以及走进社区、走进校园等多种形式的专项活动，引导投资者关注科创板制度安排和运行机制；设置现场咨询台，收集投资者疑问和需求，向投资者深入讲解科创板及注册制相关适当性管理要求、与现有市场制度机制的规则差异，提示相关风险，帮助投资者全面了解科创板及试点注册制，理性参与科创板投资。

3、开展“百强新锐、百场活动”主题投教活动

公司组织各相关部门、分支机构开展“百强新锐、百场活动”主题投教活动相关工作。分支机构在现场开展以“百强新锐、百场活动”为主题的投教专场活动，共计 6000 余名投资者参与其中。

此外，通过微信、微博和 APP，结合最新热点业务，开展线上投资者问答活动，线上总计参与人数 3000 余人。同时，公司将“投资者问答”设置为官方微信的“投教基地”固定栏目，定期更新。

4、开展 2019 年度“投保打非宣传季”活动

公司通过营业场所周边发放宣传单、微信、QQ 群、投教园地、短信等途径进行宣传。向投资者揭露非法证券期货活动陷阱，广泛普及私募基金知识，提示私募基金风险，宣传证券期货纠纷多元化解机制的法规、政策，展示多元化解机制的优势和成果，突出专业调解在高效便捷、专业公正等方面的作用。

5、开展 2019 年证券公司投资者保护工作专项调查，组织全辖分支机构开展 2019 年度投资者保护工作专项调查。

（六）客户投诉化解

投诉处理是投资者合法权益保护的重要组成部分，同时也是公司建设一流服务水平、打造一流核心竞争力和优秀的党建和企业文化的体现。公司历来十分重视客户投诉化解处理工作，公司内部建立了健全的制度和工作机制，各部门的客户投诉化解处理系统程序完善、运行顺畅，处理结果及时有效。报告期内公司共妥善处理各类投诉41件，无重大涉稳投诉。

客户投诉化解作为日常工作重点，为确保客户投诉能得到有效处理，公司重视各个环节工作的落实情况。

为确保客户的信访投诉能够第一时间得到响应，防止受理环节就出现推诿扯皮的问题，公司建立客户信访处理工作总部和营业部二级处理机制。

客户通过4006208888客服热线、公司网站和邮箱向公司反映的投诉，由客服中心负责受理并转交涉及的相关部门，同时对投诉处理的全过程进行跟踪与反馈；客户通过电话、来信、来访等方式直接向营业部反映的信访投诉，由营业部负责受理，营业部负责人按照公司相关制度落实本单位客户信访处理的相关事务。以上各渠道受理的客

户投诉均须通过公司规定的系统平台完成受理、处理和回访反馈等工作。

在切实加强投资者教育工作，加大对客户的宣传力度，增强投资者风险意识的同时，公司每年定期开展两次全辖信访投诉工作自查及信访投诉突出矛盾隐患排查，对业务流程和服务环节进行全面梳理和检视，及时发现可能导致信访投诉的风险隐患，并采取相应有效的措施消除隐患。排查工作报告定期报公司管理层、各部门及全辖分支机构。

未来，公司将继续提升服务水平，优化内部管理机制，依法依规及时就地做好客户投诉事项处理工作，及时妥善化解矛盾，同时以投诉处理为契机，拾遗补缺，不断完善服务体系与内部运行机制，加强员工培训和客户投资教育，从源头上减少投诉事项。

四、以人为本，保障员工

（一）保障员工权益

为实现业务的持续、健康、快速发展，公司建立了以人为本、以市场为导向、适应公司自身特点的科学、标准的薪酬管理体系。公司的薪酬管理坚持“以岗定级、以级定薪、以绩定奖”的原则，确保薪酬分配的内部公平，并坚持市场化的分配导向，与市场和行业惯例接轨，确保薪酬水平的外部竞争力。

公司对薪酬实行集中统一管理。人力成本总额与公司净利润挂钩，公司在确保股东利益的基础上，合理分配股东利益、公司利益与员工利益。同时，公司根据战略目标实现情况，综合考虑经营状况变化情况、关键人员流失情况、可支付能力和市场薪酬水平等因素对整体薪酬水平及整体薪酬结构进行评价与调整。

（二）关怀员工身心健康

2019 年，公司通过各级工会组织积极开展各种员工关爱活动。2019 年公司共安排各种慰问 79 人次，金额 8.2 万元。关心慰问患有重大疾病的员工，为员工解决看病难的问题。对 5 名因本人或家属患有重大疾病导致经济困难的员工，发放经济困难补助 4.74 万元，帮助其家庭渡过难关。组织年度员工体检和健康讲座，管理员工健康，提供健康咨询。元旦、春节期间，开展送温暖活动，慰问特困员工 23 人，发放慰问金 6.9 万元。

公司积极组织员工开展文体活动，以足球、篮球、网球、羽毛球、乒乓球、健身等俱乐部作为活动的主要平台，每周定时组织员工开展各种体育锻炼和健身活动，参加各种体育比赛。

公司每年举办一次公司级的全员户外团建活动，以振奋精神，强健体魄，增进团结。



（三）开展员工培训，促进职业发展

培训是提升人才素质和技能的重要途径之一，公司非常重视。

2019年初，结合战略规划和实际培训需求，制定了本年度的公司培训计划并加以贯彻实施。

其中对后备干部的选拔和培养是当年度的工作重点。公司为了加大对内部管理者培育储备力度，对相关管理岗位的后备人才实施了“60人计划”，培训实践双管齐下，选用一批、储备一批。公司于2019年5月举办了分支机构后备人才的培训班，共有77名来自各分支机构的后备人员参加了该培训项目。整个项目聚焦公司战略和企业文化宣导、人力资源管理机制、宏观经济展望、先进管理者经验分享、党性教育、领导力提升和基层管理软技能等，从多个维度来提升学员的综合能力。

同时为了推进总部和分支机构员工之间的上挂下派，鼓励职能接近或合作较多的部门之间员工的互相短期轮岗，让人才既可以“有进有出”，还可以“上下左右流动”，以拓展人才视野，激发工作热情，制定并下发了《总部和分支机构双向短期人员交流管理办法》并付诸实施。

五、为促进社会可持续发展做贡献

（一）坚持稳健进取，积极回报社会

公司坚持“稳健进取”的价值观，不谋求高风险状态下的短期高额利润，不以暂时的高收益损害公司的可持续发展。在此原则下，通过有效的管理，公司实力稳步提升。

业务结构方面，公司强调和突出证券公司的中介服务本质，大力发展战略经纪（包含信用类业务）、投资银行和资产管理等中介类业务，2016-2018年此类收入在营业收入中分别占79%、72%和67%，构成收入主要来源。

在管理方面，公司致力于以激发内生动力和主动担当为目标优

化管理机制，控制风险、降低成本，打造稳健的盈利模式。

凭借稳健进取的经营模式，公司行业排名稳步提升，2016年至2018年，公司营业收入排名从行业第35名提升至28名，净利润从行业第35名提升至20名，ROE持续跑赢行业。同时在风控合规方面卓有成效，公司连续11年获得中国证监会授予的A类监管评级。

遵守国家税收法律法规、依法诚信纳税是公司规范化管理的重要内容，公司通过自身稳健进取的经营成果积极履行社会责任，回馈社会，忠实履行纳税义务，如实申报缴纳各项税款。2019年度公司共缴纳各项税费总计11.24亿元。

（二）绿色债券服务可持续发展

2019年7月，公司作为联席主承销商助力兴业银行股份有限公司成功发行200亿元人民币绿色金融债券。本期债券创2019年商业银行绿色金融债券单只最大发行规模。债券募集资金将专项用于节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、清洁能源以及生态保护和适应气候变化的绿色金融项目领域，帮助推动发行人绿色金融业务的发展。

（三）发挥专业优势扶贫纾困

2019年3月，公司作为联席主承销商助力云南省投资控股集团有限公司成功完成2019年第一期玉磨铁路及蔬菜园项目公司债券的发行。本期债券为云南省地区首单AAA评级绿色企业债，募集资金中5亿元人民币用于云南青美（姚安）蔬菜产业园建设项目。项目依托姚安县优越的自然环境和生产基础，以蔬菜示范种植、冷冻加工、对外贸易为主要业务，符合发展高原特色的精神和要求。姚安县属于全国重点扶持的14个集中连片特殊困难地区——滇西边境片区范围，是国家扶贫开发工作重点县之一。该项目通过保护价格收购、创造就

业岗位等方式，增加周边群众经营性和工资性收入，带动大量当地农户增产增收并脱贫致富，进而提升项目地的整体经济水平，推动地方社会和经济的和谐稳定发展。

（四）延揽行业人才，促进社会就业

公司严格遵守相关法律法规，遵循公平、公正、公开原则，锚定战略目标，系统性、前瞻性地外引内育人才。2019 年公司总部引进各类业务骨干 120 余人，其中，投行、资管、研究、零售、投资、科技等专业人才占总招聘人数的 75% 以上。通过持续不断的人才引进，为公司各项业务发展不断注入新鲜血液和活力，在实现以人才促发展的同时促进了社会就业。

六、投身社会公益，开展精准扶贫

2019 年，公司继续拓展帮扶地区范围，在原有的黑龙江省延寿县、贵州省水城县、四川省喜德县和广西自治区龙胜县 4 个国家级贫困县结对帮扶基础上，又与云南省丘北县、宁南县 2 个国家级贫困县签署了结对帮扶战略合作备忘录，通过产业扶贫、公益扶贫、人才培训和消费扶贫等多种方式，对上述六个国家级贫困县进行精准扶贫。

（一）产业扶贫聚焦“活血造血”

贫困地区要实现可持续的脱贫，必须发展产业，增强自身的造血功能。公司积极发挥专业优势，多次深入结对帮扶县域工矿企业，广泛走访调研，与政府、企业负责人研讨交流，帮助贫困地区企业找资金，找出路，积极对接多层次的资本市场，努力提升贫困地区企业的持续发展能力。

（二）公益教育扶贫，阻断贫困代际传递

儿童是祖国的未来，明天的希望，让贫困地区的孩子接受良好的教育是阻断贫穷代际传递的重要途径。贫困地区的经济发展比较落后，

财政收入低，教育投入资金不足，教学条件和教学水平都比较落后。为了改变这种状况，公司在精准扶贫过程中，十分重视对结对帮扶县的教育支持，每到一地开展扶贫工作，必定会前往中小学考察，了解孩子们的学习生活情况，因地制宜地给予帮扶。2019年公司投入教育扶贫资金181.6万元，捐赠物资3.16万元。特别是应广西自治区龙胜县人民政府的请求，公司向龙胜县教育局捐赠精准教育扶贫资金150万元（已投入资金20万元，由于工程进度延误的原因，余下资金130万元计划在2020年上半年投入），用于该县龙脊镇小寨小学火灾后的重建项目，即在小寨小学的原址新建1栋三层楼的教学综合楼，建筑面积560平方米，工程总造价150万元。该项目的建成，为恢复当地小学灾后正常运转，优化教学环境，促进当地教育事业的发展将起到积极的作用。

（三）帮助贫困地区培训各类人才

2019年，公司与清华大学联合举办“中银国际证券 清华大学教育扶贫专题研讨班”。培训对象为结对帮扶的4个国家级贫困县中小学校长和骨干教师共40人。本次教育扶贫项目捐赠旨在借助清华大学的教育资源优势，精准高效对接结对帮扶县的教育扶贫需求，助力乡村教育发展。



同时，公司还在四川省喜德县和云南省宁南县举办“中银国际证券结对帮扶金融知识培训班”，受训学员 200 多人。



（四）消费扶贫，扶农助农培育产业

开展消费扶贫，对贫困户而言可以提供稳定的增收渠道、激发内生动力，对产业发展而言可以促进产业兴旺，对扶贫事业而言是一种持久稳定的可持续扶贫方式。

2019年，公司积极开展消费扶贫。

一是通过联系经销商、数字化改进物流配送和售后服务，提高结对帮扶县供应商的运营效率，缩短物流配送时间，极大改善了客户体验，进而提高其销量。

二是公司通过集中采购的方式，购买6个结对帮扶县的农副产品共90.83万元。

三是推荐黑龙江省延寿县信合有机稻米合作社生产的“覆膜田”有机大米入驻“公益中行”平台销售，有效的扩大其销路，促进其有机稻米产业的发展。

在做好“一司一县”结对帮扶的基础上，公司还发动员工在“公益中国”精准扶贫互联网平台进行公益消费，合计54万元。此外，分支机构及期货子公司向其他帮扶对象捐赠资金4.9万元，物资1.24万元。

七、社会荣誉

2019年度，公司荣获的主要奖项、荣誉如下：

(一) 荣获上海市浦东新区人民政府“2018年金融业突出贡献奖”。

(二) 荣获《新财富》“本土最佳投行”“最佳债权承销投行”“最佳再融资投行”“进步最快投行”“最佳IPO项目(迈瑞医疗)”、“最佳再融资项目(建设银行)”六项大奖。

(三) 荣获中央国债登记结算有限责任公司“地方债非银行类承销商最佳贡献奖”和“优秀非银行类承销机构”奖。

(四) 荣获《证券时报》“2019 中国区全能投行君鼎奖”、“2019 中国区银行间债券投行君鼎奖”、“2019 中国区债券项目君鼎奖（中国银行 2019 年无固定期限资本债券）”等三项投行君鼎奖，以及“中国区港股通经纪商君鼎奖”“中国区三十强证券分支机构（深圳中心四路营业部）”。

(五) 荣获《国际金融报》“2019 国际先锋投资银行”和“2019 债券承销先锋投行”两项大奖。

(六) 荣获《证券时报》“2019 十大创新资管/基金产品君鼎奖”（中银证券-杨浦滨江保障房资产支持 专项计划）。

(七) 荣获《中国基金报》“最佳固收类券商资管”英华奖。

(八) “中银国际证券” APP 被《证券时报》评选为“年轻用户喜爱的券商 APP”。

(九) 荣获《中国证券报》金牛成长证券公司”奖，研究部银行、传媒、采掘三个团队获“2019 最佳行业分析团队”奖。