

中银国际证券股份有限公司

2021 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〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》等规则编制，介绍了2021年1月1日至2021年12月31日期间中银国际证券股份有限公司（以下简称“中银证券”“公司”或“本公司”）在承担经济社会环境方面的工作开展情况及结果。

本报告已经公司第二届董事会第八次会议审议通过。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2021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2021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）公司概况

中银国际证券股份有限公司经中国证监会批准于 2002 年 2 月 28 日在上海成立，2020 年 2 月 26 日在上海证券交易所主板上市(股票代码 601696.SH)，注册资本 27.78 亿元人民币。中银证券主要股东包括：中银国际控股有限公司、中国石油集团资本有限责任公司等。

中银证券拥有证券业务全牌照，经营范围包括：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。

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。

公司总部位于上海，并在北京、深圳、广州、南京、武汉等全国 80 多个主要城市设有 110 多家分支机构。中银证券践行“客户至上、稳健进取”价值观和“科技赋能、转型协同”发展战略，积极发挥股东优势、深化业务协同，努力为客户提供高品质、专业化、个性化的投资银行服务，并在资产管理和投资银行业务领域持续保持行业领先地位。

近年来，中银证券在行业多项权威评比中获得重要奖项。先后斩获《证券时报》“中国区全能投行君鼎奖”“中国区银行间债券投行君鼎奖”“中国区债券项目君鼎奖”“中国区十佳资产证券化投行”“中国资产管理券商君鼎奖”、《中国证券报》“金牛券商资管 ABS 先锋奖”“三年期金牛券商集合资管计划”、《国际金融报》“国际先锋投资银行”“中国机构客户服务先锋”、《中国基金报》“中国最佳券商资管”英华奖、《新财富》“本土最佳投行”“最佳再融资投行”、中债登“优秀非银行类承销机构”等众多行业大奖。此外，公司手机 APP 获评《证券时报》“年轻用户喜爱的券商 APP”，公司连续多年荣获“上海市五星级诚信创建企业”“浦东新区金融业突出贡献奖”等，品牌声誉稳步提升。

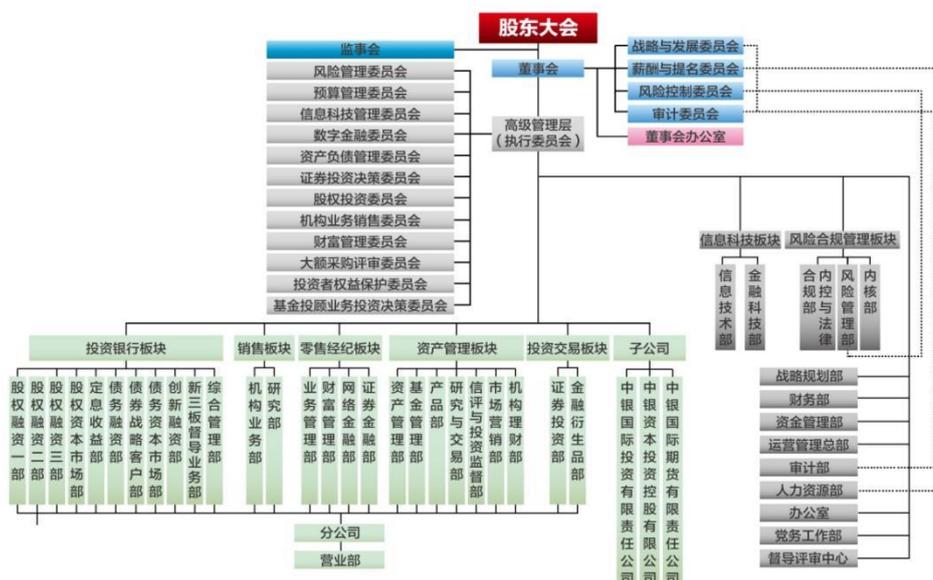
在未来的发展中，中银证券将在“建设新时代一流投行”战略目标指引下，牢牢把握中国经济增长与资本市场发展的机遇，紧紧围绕服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三大任务，努力为客户提供高质量金融服务，为证券市场的健康发展作出新的更大贡献。

（二）2021 年财务情况

2021 年，公司实现营业收入 33.34 亿元，归属于上市公司股东的净利润 9.62 亿元，同比分别增长 2.75%和 8.88%。截至 2021 年末，公司资产总额 626.72 亿元，较上年末增长 16.15%；归属于母公司股东的权益为 157.02 亿元，较上年

末增长 4.68%。

(三) 公司组织架构



(四) 公司荣誉情况

2021 年度，公司获得的主要奖项和荣誉如下：

1. 在《新财富》投行评选中，荣获“本土最佳投行”、“最佳债权承销投行”、“最佳 IPO 项目（中金公司）”、“最具创造力项目（中国农业银行 2020 年小型微型企业贷款专项金融债券）”。

2. 在《证券时报》君鼎奖评选中，荣获“中国证券业资管固收团队君鼎奖”、“中国证券业资管 ABS 团队君鼎奖”、“中国证券业固收资管计划君鼎奖（中国红-黄山 8 号）”、“中国证券业固收资管计划君鼎奖（中国红-汇中 1 号）”，“三十强证券营业部君鼎奖（中银证券北京宣外大街证券营业部）”。

3. 在《中国基金报》英华奖评选中，荣获“中国最佳 ABS 类券商资管奖”、“中国最佳券商资管创新产品奖（中银证券电建保理应收账款第 3 期资产支持专项计划）”。

4. 在《每日经济新闻》金鼎奖评选中，荣获“最受投资者信赖券商资管”。

5. 在《21 世纪经济报道》分析师评选中，公司研究部荣获“进步最快研究机构”。

6. 荣获上海市浦东新区人民政府“金融业突出贡献奖”。

7. 荣获《华夏时报》“2020 年度品牌管理证券公司”奖。

8. 在 wind 分析师评选中，荣获“最佳信用类债券承销商（卓越券商奖）”、“最佳金融债承销商（卓越券商类）”、“最佳路演机构”“机械行业研究第三名”“建筑行业研究第五名”。

9. 在《证券市场周刊》“水晶球”评选中，公司研究部荣获“进步最快研究机构奖”“电力设备行业研究第二名”“医药生物行业研究第三名”“非金属类建材行业研究第三名”“基础化工行业研究第四名”“深广地区金牌销售经理第五名（机构业务部广深团队）”。

10. 中银证券 APP4.0 项目在“上海金融业助力人民城市建设成果”评选中荣获“上海人民金融优秀应用场景奖”。

11. 在第十届金融界领航中国“金智奖”评选中，荣获“证券行业杰出 APP 奖”和“证券行业杰出金融科技奖”。

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》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》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《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。

2021年，公司召开年度股东大会1次，临时股东大会2次，共审议（阅）议题24项；召开董事会会议8次，共审议（阅）议题62项；召开监事会会议7次，共审议（阅）议题30项。前述各次会议的召集、召开以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）切实履行信息披露义务

公司根据《公司法》《证券法》《上市公司信息披露管理办法》等法律、法规及规范性文件的规定，制定了《信息披露管理制度》《重大信息内部报告制度》等规章制度，建立信息披露及报送的管理流程，同时加强各部门、分支机构、子公司的沟通，确保信息披露工作有序推进。2021年，公司共编制与披露定期报告4则，发布临时报告70则，依法履行了信息披露义务，保证信息披露内容的真实、准确、完整。

（三）认真做好投资者关系工作

公司高度重视投资者关系管理工作，制定了《投资者关系管理办法》等较为完善的规章制度，明确了公司投资者关系管理的工作内容、工作方式及其组织与实施等事项，搭建了包括现场、电话、网络等多种沟通渠道维护投资者关系。报告期内，公司持续开展投资者接待工作，认真解答投资者来电咨询并通过上证e互动平台与投资者进行有效互动，并召开年度业绩说明会，与投资者就其关心的问题进行了积极沟通和交流，增加了公司的透明度，增进了投资者对公司的了解和认同，树立公司在资本市场公众公司的良好形象。公司还在官方网站建设了投资者关系专栏，及时更新公司已披露的信息，方便投资者进行查询。

（四）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。公司根据《公司法》、《证券法》、《证券公司监督管理条例》等法律法规的相关要求，在《公司章程》中明确了利润分配政策，并在实践中严格执行，充分保护股东的合法权益。2021年6月28日，公司召开2020年年度股东大会审议通过《公司2020年度利润分配方案的报告》，决定公司2020年度利润分配采用现金分红的方式，向2020年度现金红利派发股权登记日登记在册的A股股东每10股派发现金红利人民币0.96元（含税）。以公司截至2020年12月31日发行上市后的总股数计算，拟派发现金红利总额为人民币266,688,000元，占2020年合并报表归属母公司股东净利润的30.19%。

公司根据相关要求与规定，着眼于长远和可持续发展，在综合考虑经营情况、发展目标、股东意愿，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，实现对股东投资价值的创造。

三、践行金融报国初心，积极服务国家战略

（一）支持实体经济发展，助力优质企业融资

公司充分发挥金融支持实体经济发展的作用，助力优质企业融资。2021年度，公司股权主承销金额162.11亿元，其中，IPO项目2个，主承销金额62.79亿元；再融资项目6个，主承销金额99.32亿元，助力优质企业做大做强。2021

年度，公司债券主承销规模（不含地方政府债）1,937.19 亿元，位居行业第 12 名；金融债承销规模 1,453.49 亿，位居行业第 7 名，荣获上交所债券市场“公司债券创新产品优秀承销商”。通过股权和债券融资，公司坚定践行金融报国初心使命，努力支持我国实体经济高质量发展。

公司作为联席保荐机构和联席主承销商完成上市的江苏银行股份有限公司配股项目，为 A 股上市银行七年来首单配股项目。公司作为主承销商完成中国电信股份有限公司 A 股 IPO 项目，为近十年来最大规模 H 回 A 项目。公司积极践行国家战略，服务科技创新企业。公司作为独家保荐机构和主承销商完成正元地理信息集团股份有限公司科创板 IPO 项目，助力其成为首家测绘地理信息行业在科创板上市的公司。



2021 年 6 月，公司作为独家保荐人、独家主承销商协助

优质民营企业万通智控科技股份有限公司成功向特定对象发行 A 股股票。万通智控是国际国内优质的气门嘴和轮胎气压监测系统专业制造商，处于行业领军地位。本次融资为万通智控车联网传感器及智能车载通讯终端系统生产应用项目及德国气密金属软管上海扩建项目奠定了基础。



热烈祝贺

电建保理供应链金融2021年第1号第5期
资产支持专项计划成功发行!



证券简称	证券期限	证券规模	证券评级
21电融5A	1年	9.86亿元	AAA

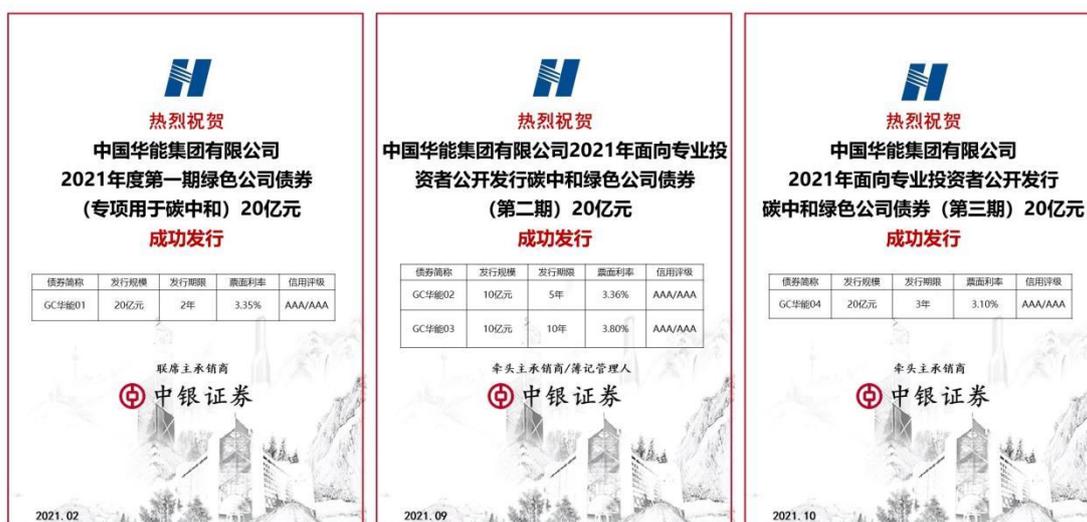


中银证券积极布局 ABS 业务，坚持产品创新，用实际行动

动支持实体经济发展。2021 年度，中银证券以计划管理人及销售机构角色发行 13 只 ABS，发行规模近 200 亿元，其中发行供应链 ABS 超 100 亿元，切实服务中小企业，缓解其资金压力，助力形成良性的供应链金融生态环境。

（二）推动绿色金融，服务国家“双碳”战略

2021 年 2 月 25 日，公司作为主承销商助力中国华能集团有限公司成功发行 20 亿元碳中和绿色公司债券。该债券是交易所市场首批碳中和绿色债券。公司凭借首批业务优势，2021 年参与 4 只绿色公司债券、2 只绿色金融债、1 只证监会资产支持证券的发行，发行规模合计 124.84 亿元，持续提升绿色金融服务的社会影响力，用实际行动助力双碳发展。



在“30·60”绿色发展战略引领下，中银证券致力于成为绿色金融的倡导者和先行者。通过发行绿色 ABS，携手能源企业为完成“碳达峰”、实现“碳中和”目标贡献力量。截至 2021 年末已累计发行 3 单绿色 ABS，其中于 2021 年 6 月成功发行的“电建保理应收账款第 3 期资产支持专项计划”

荣获“2021年中国券商资管英华奖”之“中国最佳券商资管创新产品奖”。

中银证券

**中银证券发行
绿色资产支持证券
助力绿色新能源**

电建保理应收账款第3期资产支持专项计划

本产品系中银证券为电建保理发行的第三单绿色ABS，有效盘活了中电建旗下新能源发电企业存量可再生能源电价补贴款，有利于中电建更好的从节能、温室气体CO₂减排和大气污染物减排等方面发挥环境效益。中银证券携手中国电建为完成“碳达峰”、实现“碳中和”目标贡献力量。

**电建保理应收账款第3期
资产支持专项计划**

证券简称: **G3电建3A** 证券等级: **AAA**

同类产品持续发行中

风险提示: 市场有风险, 投资需谨慎

此类绿色ABS基础资产项下发电企业主营新能源发电业务，产生的环境效益主要为节能、温室气体二氧化碳减排及

大气污染物减排效益。绿色 ABS 的成功发行，有效盘活了可再生能源电价附加补助应收帐款，有利于新能源发电企业更好地开展节能减排业务。

此外，公司与中证指数有限公司联合开发并发布了“中证中银证券 300ESG 指数”，有效助力中国 ESG 事业的发展。

中银证券

践行绿色发展理念
中证中银证券
300 ESG 指数发布

E= 环境保护 S= 社会责任 G= 公司治理

中银证券与绿色金融独立研究和数据服务机构、中证指数公司合作，推出该指数，以沪深 300 指数样本为基础，通过 ESG 得分对样本股权重进行调整，且单个样本与沪深 300 指数样本中对应证券的权重偏离不超过 3%。
该指数致力于在践行绿色发展理念、加强可持续投资应用、提升绿色投资专业能力等方面产生积极影响。

中银证券 300 ESG

指数代码 **931598**

风险提示：市场有风险，投资需谨慎

（三）加强人才引进，服务就业优先战略

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。

2021年公司总部引进各类业务骨干167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94%以上。2021年公司应届生招录73人。

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，同时促进了社会就业，持续提升的企业雇主品牌形象。

（四）助力脱贫攻坚，服务乡村振兴战略

2021年，为响应中国证券业协会的号召，巩固拓展结对帮扶成果、担当推进乡村振兴新使命，公司通过公益扶贫、智力扶贫和消费扶贫等多种方式，对黑龙江省延寿县、贵州省水城县、四川省喜德县、广西壮族自治区龙胜县、云南省丘北县和云南省宁蒗县六个国家级贫困县进行精准扶贫。

1. 公益扶贫方面

一是龙胜县小寨小学灾后重建项目竣工启用。应广西壮族自治区龙胜县人民政府的请求，公司决定向龙胜县教育局捐赠精准教育扶贫资金150万元（其中2019年投入20万元，2021年投入90万元），用于该县龙脊镇小寨小学火灾后的重建项目，项目包括教学综合楼及校门、围墙、运动场等附属设施，其中，教学综合楼建筑面积560平方米。目前，该项目

已竣工启用，2021年11月2日，公司派帮扶组赴该小学参加“中银证券援助龙胜县龙脊镇小寨小学灾后重建项目启用仪式”活动。该项目的建成使用，改善了小寨小学的教学条件，为当地的教育事宜做出来积极贡献。



二是向丘北县和宁蒗县指定学校捐赠图书。向丘北县第二小学校捐赠图书 1680 册，共计 2 万元；向宁蒗县蝉战河中心校捐赠图书 1649 册，共计 2 万元。

三是以“银豆献公益”项目募集资金帮扶延寿县和喜德县指定学校。向延寿县安山乡小学捐赠电教设备一批，价值 3 万元；向喜德县瓦尔学校捐赠电教设备一批，价值 3 万元。

2021 年，公司对以上 5 个结对帮扶县共投入公益资金近 100 万元。

四是探索创新方式，力助乡村振兴。前 4 年，公司一直

以“一司一县”结对帮扶方式开展精准扶贫工作。2021年，公司积极探索扶贫工作的创新，拓宽帮扶范围，力助乡村振兴。一是为与全国社会保障基金理事会共同服务好乡村振兴定点帮扶项目，公司向内蒙古兴和县人民政府捐赠乡村振兴资金25万元，用于兴胜庄村绿色种养循环农业示范项目；二是配合集团服务好定点扶贫项目，公司认养陕西省“北四县”苹果树1840棵，投入资金22万元。

2. 智力扶贫方面

2021年10月28日，公司专门为六个结对帮扶县举办《2021年结对帮扶县乡村振兴专题培训》，精选3名研究人员和业务骨干分别讲授乡村振兴战略解读、债券融资业务介绍、期货套期保值及应用等内容，参训人数近300人。本次专题培训提高了结对帮扶县干部对乡村振兴战略的深度理解及对多层次资本市场的认识，得到参训学员的广泛好评，收到了预期的效果。

3. 消费扶贫方面

2021年，公司从员工节日慰问品采购额度中，安排资金购买结对帮扶县的农副产品共144万元。

四、提升服务品质，改进服务质量

客户至上是公司的重要价值观。公司坚持“富裕客户、数字驱动、智能投顾”的十二字指导方针，在做好客户交易中介商的基础上，为客户提供投顾资讯产品、大类资产产品

配置、专业投研咨询、线下调研及策略报告会等丰富的产品线，构建功能齐全、竞争有力的客户综合服务体系，深入实践财富管理转型。以数字化运营为驱动，以多维数据为基础，在会员运营、账户管理、线上理财、智能客服等方面推动管理模式的变革和经营业务的创新，为客户提供差异化、专业化的服务。

（一）宾至如归享尊贵——覆盖全国的服务网络体系

公司分支机构遍布上海、北京、广州、深圳等全国主要城市，基本形成覆盖全国的服务网络。全国统一客服号码集合了电话委托与人工座席服务，面向公司财富管理业务客户，提供及时、热诚、专业的咨询服务。

（二）一应俱全称心意——丰富全面的多品种交易通道

沪深 A 股、B 股，北交所、债券、基金、创业板、分级基金、港股通、股份转让等交易品种齐全；金通道、快速通道、策略交易、私募 PB 等渠道多样；期货 IB、融资融券、股票质押、股票期权等投融资工具丰富，一站式实现全品种交易。

（三）步步为赢聚财富——高端多元的财富管理服务

公司组建了专业、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。2021 年，公司获得基金投顾业务试点资格，在客户财富管理服务中，再添新工具。同时，公

司充分发挥股东优势，整合各方资源，形成了“投行+商行”、“跨境+多元”的联动优势，为投资者提供一站式综合财富管理服务，以优质、专业化的服务内容拓宽客户群体广度。

（四）凝心聚力始见金——高效便捷的互联网证券服务公司聚焦手机、PC 和微信等线上平台建设与运营，通过科技引领数字化发展，为广大客户提供专业的互联网证券服务，打造有中银特色的智慧金融服务。



2021 年“中银证券 APP5.0”围绕“策略”、“炒股”和“触达”三大重点进行规划。在“策略”方向，新版本推出了策略条件单智能服务，建设策略商城和选股场景，深度优化理财商城交易功能和体验，并建立公募基金投顾线上专区；在“炒股”方向，提供沪深 A 股/港股 Level2 十档高速行情，优化交易、自选、个股等关键频道的内容展示，为面容识别设备提供快捷登录功能；在“触达”方向，建设实盘

炒股大赛增强用户间互动性，建设严选基金专区为用户甄选优质公募基金产品，提升资讯触达场景的个性化程度，升级直播平台观看和互动体验、优化消息中心内容层级并提升易读性，优化 APP 框架以支撑营销活动触达。新版本致力于从多维度打造一款满足公司战略方向、贴近用户使用场景的 APP。

2021 年在持续疫情防控的大环境下，公司不断丰富、完善网厅功能，推出了北交所权限开通、基础设施基金权限开通等创新业务的线上业务办理。为满足客户需求，推出了通讯密码重置、休眠账户激活、信用账户清密、信用三方存管变更等多项线上服务，解决客户痛点，大力推广个人客户非现场业务办理。2021 年建设了移动展业平台，实现机构户的非现场业务办理，为机构客户提供了极大便利。同时，根据中国结算非现场开户实施细则要求，借助先进技术手段，对非现场开户进行深度优化，前端引入活体检测、人脸识别、智能语音播报、智能语音识别等智能组件，实现前端智能质检、前后端智能查询、自动逻辑判断、智能审核等功能，提高了开户审核效率，提升了客户开户体验。

五、多措并举，保护投资者合法权益

中银证券高度重视投资者权益保护工作，通过开展投资者教育活动、防范打击非法证券活动、积极处理投资者意见建议等途径，努力保护投资者合法权益，力争为投资者提供

更优质的证券金融服务。

（一）积极开展投资者教育活动

2021年，公司积极开展投资者教育宣传工作，从消费者权益保护、普及金融知识、打击非法证券及反洗钱活动等多维度地向投资者宣传新三板一周年、北交所、基础设施REITs等业务，同时秉承“以客户为中心”的服务理念，围绕“3.15消费者权益保护”“5.15全国投资者保护宣传日”“金融知识普及月”“世界投资者周”“持股行权理念”等主题，倡导理性投资文化，传递理性投资理念。除监管要求之外，公司还以实际业务需求出发，做好贴近市场的主题投教活动，持续创新投资者教育工作形式，全年共组织主题投教活动31场。



1. 零售客户线上投教

全年共开展客户回访 90 余万人次，通过回访向投资者确认业务办理过程和服务人员是否存在违规行为，对可能存在的违规行为做到及时发现、及时报告和及时处理。同时充分揭示业务风险，明确投资者对自身风险承受能力有所了解。

全年共推送各类投资者服务短信 877 余万条，其中专项投教短信近 30 万条，通过点对点的精准推送，确保投资者及时了解持仓的股票交易异动、可转债强赎等证券预警信息，并知晓相关的交易风险，谨慎作出交易决策。



全年通过周边交易渠道、官方微信号共发布各类投教信息近 3000 条，阅读量 200 余万人次。宣传形式上除了传统的图文、海报，公司官微还开通了短视频号。全年共发布短视频 75 条，内容涵盖交易规则、金融知识、行业动态等方面，通过生动的动画形式，为投资者解读政策规则，提示交易风险。同时，深挖公司“中银证券趣味投教-三国券事”

系列原创漫画及小视频的品牌价值，持续推出与业务相结合的原創投教作品，并在由中国证监会投资者保护局指导举办的“2021 中国（上海）证券期货投资者教育优秀作品征集评选活动”中荣获“最佳作品奖”、“科创板主题专项奖”和“最受欢迎作品奖”。

此外，公司手机 APP “投资学堂”栏目全年新增和更新投教主题 90 个，总阅读量 147 余万次，单条最高阅读量达 5.2 万人次，单条平均阅读数约 1.7 万人次。该栏目不仅为投资者提供了全面、专业、及时的证券金融知识，更提升了投资者获取相关信息的便捷性，帮助投资者树立“先学习，后投资”的正确理念。

2. 资管业务线上投教

公司资管板块在官方微信平台“中银证券资管”大力进行投教宣传，持续加强投资者的理性投资意识及自我保护意识，全年共推送投教类文章 27 篇。除转载上海证券交易所、中国人民银行的投教内容外，借万圣节、重阳节、圣诞节等节日时点，制作并发布了多篇原创投教漫画，内容贴合社会热点，结合金融案件，通过生动有趣的漫画长图形式，寓教于乐，让读者提高自身金融素养，警惕金融犯罪，遵纪守法的同时做好自身保护。凭借充满趣味性的内容与精良的设计，深受广大读者好评。

同时，在营销基金产品时，均按照合规要求做好风险提

示工作，明确产品类型及种类，提醒投资者投资基金前应认真阅读基金合同和招募说明书等相关法律文件，了解基金的风险收益特征，并根据自身的投资目的、投资期限、投资经验、资产状况等判断基金是否和投资人的风险承受能力相适应。致力于将投资者保护工作渗透于日常宣传之中。

3. 投资者教育与保护专项工作

(1) 联合上交所开展专题培训活动。

2021年公司联合上交所开展“高质量发展的上交所股票市场”“警惕团伙作案，勿入证券期货投资圈套——投资者教育进社区”“基础设施公募 REITs”活动共计7场，通过在营业部、社区开展活动，帮助投资者了解我国资本市场现状，认识基础设施公募 REITs，识别非法证券期货陷阱，助力资本市场健康发展。

(2) 开展投资者教育进百校活动。

为积极响应中国证券业协会号召，推进投资者教育纳入国民教育体系工作部署，充分发挥证券金融机构在投资者保护与提升国民金融素养工作中的主体作用，本年度公司组织5场金融知识特色教育讲座进校园活动。

通过公益投资者教育具体行动，培养在校师生敬畏市场、敬畏规律、敬畏专业、敬畏风险的理性投资文化，助力打造规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场。



（3）开展专项业务投资者教育活动。

为妥善做好新三板、北交所、基础设施公募 REITs 等专项业务的投资者适当性管理、投资者教育保护工作，公司组织开展新三板精选层一周年、基础设施 REITs、北交所投资者教育专项活动，向投资者宣传北交所、新三板、REITs 等业务的制度安排、运行机制等内容。

（4）开展投资者教育主题宣传活动。

2021 年公司组织开展“3.15 投资者保护主题教育活动”、“5.15 全国投资者保护宣传日”、2021 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”、“2021 年世界投资者周”“持股行权理念”等多场投教主题宣传活动。活动过程中，公司通过微信公众号、短信平台等

渠道宣传投教知识，通过发放投教宣传手册、邀请投资者参与观看直播、线上答题等方式进行投教宣传，通过开展专题讲座活动、走进上市公司和学校进行线下宣讲，帮助投资者进一步了解资本市场改革，强化风险意识。

(5) 组织投资者参加调查及知识竞赛活动。

报告期内，公司组织投资者参加投保基金 2021 年度投资者保护工作专项调查、沪深交易所投资者情绪调查、上交所退市规则专项调查、深交所个人投资者专项调查等共计 20 余次，促进了解投资者情绪，做好市场研判。

2021 年下半年，公司协助中国银行在全国开展了“中银乐知杯”大学生模拟交易大赛。本次大赛在扩大中银品牌影响力的同时，更进一步提升在校大学生对金融证券市场的理解，培养大学生理论联系实际的能力，树立正确的投资理念和风险意识。

(二) 打击非法证券活动，保护投资者合法权益

1. 利用官方网站、微信等渠道开展防范非法证券活动宣传教育。在公司网站专设“打击非法证券”栏目，揭示非法证券的常见表现形式和危害，提醒投资者注意防范。在首页显著位置“通知公告”栏目发布“风险提示公告”，公布已发现的假冒网站、APP、客服工作人员等，提醒投资者注意甄别和防范，及时远离非法证券活动。该公告得到中国证券业协会肯定，并收录协会官网“打击非法证券”专题栏目。

关于警惕不法分子假冒中银证券名义进行非法证券活动的风险提示公告

发布时间: 2021-11-03 16:00:00

尊敬的投资者:

近期,我公司发现不法分子假冒中银证券名义,通过假冒网站、假冒APP、假冒客服等形式从事非法证券活动,严重损害广大投资者合法权益和我司品牌声誉。

为维护证券市场秩序、保障投资者合法权益,中银证券提醒广大投资者:未经中国证监会批准,任何机构或个人擅自从事为投资者提供证券投资分析、预测、建议等有偿咨询服务或擅自代理客户从事证券投资理财的经营活动的,均为非法证券活动。请广大投资者注意防范非法证券活动,到正规应用商店或我司官网(网站地址:www.bocichina.com)下载“中银证券”APP,不要轻易点击任何人提供的来源不明下载链接,谨防上当受骗。

我公司郑重声明:

一、我公司官方网站地址:www.bocichina.com;全国统一客服电话:400-620-8888和(上海)021-61195566;官方微信公众号:中银证券(营业部微信号可直接与所属营业部确认)。任何假冒我司名义设立网站、客服电话、微信号等行为均属违法。

二、我司从未将客户资料泄露给任何机构或者个人用于从事推广营销活动,任何借此名目的行为均属于违法。

三、我司客服人员在开展客户服务时会告知姓名和客服号,不会向投资者推荐股票或者邀请客户参加荐股群等。

四、我司从未委托任何第三方利用个人账户收取服务费用。任何以我司工作人员名义开展业务要求客户支付服务费到个人账户的行为,均属于违法。

我司严格要求有关企业或个人必须立即停止一切侵权行为,并对由此造成的不良后果承担全部法律责任。我司保留通过法律手段进行追究的权利。

敬请广大投资者提高警惕,远离“股市黑嘴”“非法荐股”“场外配资”及相关“黑群”“黑APP”等非法证券活动,谨防上当受骗。请投资者通过我司客服电话、网上交易系统、官方APP或前往营业部柜台进行交易、查询或咨询。

特此公告。

中银国际证券股份有限公司
2021年11月3日

假冒网站地址(更新至2021年11月3日):

www.kq3v.cn
http://zhongyin669.top
www.cxx380.com
zy6565.com
zy7979.com

假冒APP二维码诱导下载示例(更新至2021年11月3日)



2. 现场开展防范非法证券活动主题投资者教育活动。在营业大厅滚动播放防范非法证券宣传语、设立防范非法证券咨询台、发放防范非法证券宣传资料、发送提醒短信等,并提供专业投顾咨询,帮助客户远离非法证券活动。坚持面向公众,走进社区深入开展防范非法证券主题投资者教育活动,受到好评。



3. 打击处置非法证券活动。非法证券活动危害性大，在加强预防的同时，公司下大力气做好已发现的问题线索处置工作。2021 年度，共发现涉及公司假冒网站、APP 问题线索 18 例，除进行曝光之外，公司积极联系主管部门举报处置，全部予以关停。

（三）客户服务及客户投诉化解

1. 提升智慧客服能力，疫情隔离、服务不断。

2021 年，在疫情常态化防控的背景下，公司客服中心积极协助出现疫情地区的分支机构，做好线上客户服务工作。2021 年，客服中心先后在河南、西安等地区疫情隔离最小化办公期间，主动担当起当地客户回访通知和业务办理咨询的工作，配合智慧客服体系，圆满的完成在特殊时期的客户服务工作，未造成一起因为疫情隔离导致客户服务受阻、客户

需求无法处理而引起的投诉和纠纷事件。

公司始终坚持传统服务优质高效，同时积极寻求和推进智能化服务体系的建设。2021 年公司不断更新智能客服系统，上线新版知识库，累计上线 6 个智能机器人回访场景，覆盖业务包括证件更新、中签缴款、常规定期等高频重点回访项目，全年累计服务 34 万客户，实现集中、高效、便利的管理，最大程度提升了客户服务效率及体验。

2. 标本兼治、多渠道化解投诉，保护投资者权益。

公司历来十分重视客户投诉化解处理工作，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 44 件，无重大投诉升级事件。

2021 年，为了遵循并且保障高效便捷、标本兼治地投诉处理工作要求的执行，对公司信访投诉处理工作管理办法的制度修订工作，明确了工作机制和要求，明确了受理范围和处理时限，为投诉处理工作加强了制度保障。

在多渠道处理客户投诉，充分保障投资者的依法求偿权方面，2021 年我司共有 5 件投诉向中证协证券纠纷调解中心申请了调解，其中有 2 件经调解达成纠纷和解，累计和解金额达到 35290.00 元。同时，我司加入上海市同业公会小额速调合作协议，贯彻落实依法公正、灵活便民处理证券期货市场各类纠纷的要求。

今后我司将一如既往关注投资者权益保护工作，持续关注“制度建设的完善”和“实际工作的落实”两手抓。

六、践行以人为本理念，关心关爱员工

（一）保障员工权益

公司人力成本总额与公司利润挂钩，实行总额管理。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、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。

公司倡导“向拼搏进取者倾斜”的价值观，以人为本、以市场为导向，建立了适应公司自身特点的科学、标准的薪酬管理体系。公司的薪酬分配坚持“以岗定薪”和“激励与绩效考核挂钩”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 and 行业惯例接轨，确保薪酬水平的外部竞争力。

（二）关心关爱员工健康

2021年，公司通过各级工会组织积极开展多种员工关爱活动。

分别在上海和北京医院和专业体检机构作为员工年度体检机构，由员工自行选择。同时，与体检机构进行充分沟通，对体检项目进一步优化和完善，并按照年龄段划分员工体检套餐。

在三大传统节日发放节日慰问品，向员工及家属表示慰问。凡遇员工有婚事、生育、丧事、住院、生日等情况，公司都会及时安排慰问。2021年，共安排各种慰问119次，金额11.90万元。关心帮助困难员工家庭，向3名员工发放困难补助7.07万元，春节前慰问特困员工27名，发放慰问金8.1万元，帮助困难员工家庭渡过难关。



公司组织足球、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，每周定期召集员工开展各种体育锻炼和健身活动，积极组织参加各种体育比赛。2021年，公司先后参加了集团在沪兄弟单位篮球友谊赛、上海证券同业公会举办的证券业足球赛、上海基金同业公会举办的基金业足球比赛、2021年第四届上海市民运动会“中智杯”第十六届世界著名在华企业健身大赛暨“享道租车杯”企业足球锦标赛等，荣获基金业足球比赛季军和“中智杯”足球锦标

赛前八。



（三）开展员工培训，促进职业发展

2021年，公司为落实“内生培养为主”的人才战略，针对不同层级的员工采用了不同的培训形式，设置了不同的培训课程，帮助员工提高工作技能，打造学习型组织。共计开展面向管理者的领导力培训14次，旨在帮助管理者掌握基本管理理念，提高管理技能，打造高绩效团队；面向员工通用能力培训7次，旨在帮助员工提高工作技巧，提升工作效率。形式采取线上与线下、集训与自学、必修与自选结合模式，课程内容涉及商务礼仪、沟通交流技巧、绩效管理、公文写作、时间管理、情绪管理等，获得了较好的培训反馈。

2021年，由于疫情仍然处于不稳定期，公司通过线上的方式进行了校园招聘新员工的集中培训工作，包括公司企业

文化、金融基础知识、公司规章制度等帮助新员工快速实现身份转变，融入新环境。同时，为每位校招员工配备了导师，导师在6个月的带教过程中，明确试用期工作目标，每个月制定工作计划并回顾上月计划完成情况，让新员工顺利度过转型期。

七、为促进社会可持续发展做贡献

（一）始终坚持稳健进取，致力可持续发展

公司坚持“客户至上，稳健进取”的价值观，不谋求高风险状态下的短期高额利润，不以短期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，大力发展经纪业务、投资银行和资产管理等传统中介类业务，2021年手续费及佣金收入占营业收入69%，高出行业均值16个百分点，经纪、投行和资管业务分别贡献了手续费及佣金收入的50%、12%和37%。

在管理和文化建设方面，公司倡导“以身心健康的拼搏进取者为本”，以激发内生动力和主动担当为目标优化管理机制，积极推动业务转型，严格控制业务风险，努力打造稳健、可持续的发展模式。2021年经纪业务收入排名33名，代销金融产品收入28名，资管收入排名14名。同时在合规管理方面卓有成效，公司已连续13年获得中国证监会授予的A

类监管评级。

（二）依法纳税回报社会

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，也是公司履行社会责任和回馈社会的一条主要途径。自成立以来，公司忠实履行纳税义务，如实申报缴纳各项税款。2021年公司共缴纳各项税费总计10.17亿元。

（三）倡导绿色环保，杜绝餐饮浪费

公司积极构建绿色环保，杜绝餐饮浪费的良好企业文化，结合公司实际，持续开展制止餐饮浪费、厉行勤俭节约宣导活动。

一是贯彻落实杜绝餐饮浪费行为的相关措施，公司党委深入贯彻中央八项规定及其实施细则精神，全面落实厉行节约、反对浪费等法规规定，公司各部门严格执行会议、培训、差旅等公务接待管理规定，从源头上杜绝餐饮浪费行为。

二是积极营造节俭文化氛围，通过在办公经营场所张贴“倡导绿色环保，杜绝餐饮浪费”、“文明用餐、光盘行动”、“节约用水用电，随手关灯”等宣传标语形式，营造杜绝浪费，俭以养德的新风尚。

三是创建管理长效机制，公司通过加强检查督导，提醒广大员工节约用水用电，随手关灯，节约办公用纸，使员工自觉养成节能减排的好习惯；公司积极倡导绿色办公，积极推动线下业务与办公流程向线上迁移，全面实施无纸化、智

能化办公方式；鼓励员工乘坐公共交通工具，低碳生活和绿色出行；公司积极响应政府号召，在办公区域实行垃圾分类，增强员工环保意识；

四是加强监督管理，公司始终把厉行节约、反对浪费作为一项重要工作任务，从小处着手，从日常抓起，坚决制止餐饮浪费行为，让节约真正“习以为常”，日常加强对餐饮浪费行为的监督检查，持续推动公司全辖“厉行节约、反对浪费”的企业文化建设。