

# 2020 / 云南省银行业 社会责任汇编

Compilation of Social  
Responsibility of Yunnan Banking in 2020



云南省银行业协会  
THE BANKING ASSOCIATION OF YUNNAN PROVINCE



# 自律 维权 协调 服务

清廉、  
合规文化建设



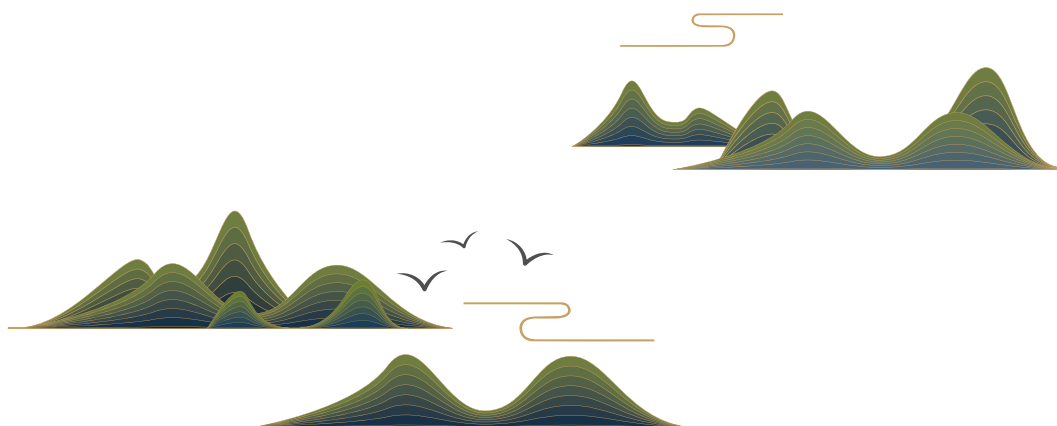
云南省银行业协会

2020

年

# 云南省银行业 社会责任汇编

Compilation of Social  
Responsibility of Yunnan Banking in 2020



云南省银行业协会  
THE BANKING ASSOCIATION OF YUNNAN PROVINCE



# 前言 PREFACE

为总结云南省银行业金融机构履行社会责任相关情况，推动云南省银行业践行责任使命，服务地方经济，自 2017 年以来，在云南银保监局的指导下，云南省银行业协会持续组织编制行业年度社会责任报告，现已进入第四年度。

为充分展示各会员单位履行社会责任的行动和成效，提升云南省银行业金融机构行业影响与社会形象，本期报告首次以合辑形式将各会员单位 2020 年度履行社会责任的情况汇编成册，改版呈现。

本次改版旨在发挥各会员单位主观能动性，增强各银行业金融机构对社会责任报告编制工作的重视，促进云南省银行业社会责任报告质量提升。随着时间的推移，该报告辑将成为集成展现云南省银行业金融机构社会责任履行及成就的珍贵文献档案。

本汇编以印刷版、电子版两种形式发布。电子版可在云南省银行业协会网站上查阅。

本次汇编工作得到各会员单位的大力支持，在此一并表示感谢。鉴于非专业团队打造，编辑中难免存在不足和遗漏，敬请读者谅解并给予指正。欢迎社会各界监督、指导。

2021 年 6 月

## 汇编说明

---

时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日

发布周期：一年

组织范围：云南省银行业协会各会员单位

编制依据：

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》

数据与信息来源：

除专项说明的出处外，汇编中各项数据与文字信息主要来源于以下单位

中国银行保险监督管理委员会云南监管局、云南省银行业协会各会员单位

电子版地址：[www.yn-cba.com](http://www.yn-cba.com)

联系方式：

电话：0871-63649785

邮箱：[yhxxh-yn@vip.sina.com](mailto:yhxxh-yn@vip.sina.com)

### 2020 年度云南省银行业社会责任汇编编委会

编委会主任：洪维智

编委会副主任：李永兴

编审：张腾 岳蕾

编委：曹春山 陈诚 原成方





# 2020 年度云南省银行业社会责任汇编

Compilation of Social Responsibility of Yunnan Banking in 2020



# CONTENTS

## 目录

|              |     |
|--------------|-----|
| 会长致词.....    | 002 |
| 综述.....      | 004 |
| 社会责任汇编.....  | 007 |
| 政策性银行 .....  | 007 |
| 大型银行 .....   | 021 |
| 股份制银行 .....  | 057 |
| 本地法人银行 ..... | 123 |
| 外资银行 .....   | 145 |
| 非银机构 .....   | 155 |
| 村镇银行 .....   | 179 |
| 附 录 .....    | 361 |
| 会员单位名单 ..... | 361 |
| 后 记 .....    | 364 |



## 会长致词

过去的一年是极不平凡的一年，面对疫情冲击，全省银行业坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢记和践行习近平总书记考察云南重要讲话精神，认真贯彻落实省委、省政府决策部署，全面落实金融工作“三项任务”，统筹推进疫情防控和支持经济社会发展，各项工作取得了来之不易的成绩。全省银行业广大干部员工闻令而动、迎难而上，奋战在抗疫复产的第一线、金融服务的最前沿、脱贫攻坚的主战场，经受住重大考验，交出了合格答卷，彰显了全省银行业的责任担当和精神风貌。

一年来，全省银行业全力做好金融服务脱贫攻坚和乡村振兴工作。积极践行“以人民为中心”的发展思想，决战决胜脱贫攻坚，对精准扶贫贷款不设规模上限，确保应投尽投、力争快速见效。持续巩固脱贫成果，做好金融扶贫和乡村振兴金融服务政策衔接。聚焦定点帮扶“两不愁、三保障”突出问题，严格落实帮扶要求。截至2020年末，全省金融精准扶贫贷款余额3380.51亿元，同比增长13.61%，高于同期全省各项贷款增速2.56个百分点。

一年来，全省银行业全力加大支持实体经济力度。坚定不移听党话、跟党走，紧紧围绕省委省政府中心工作，围绕云南经济社会高质量跨越式发展目标，加大对地方重大产业发展、重大项目建设等关键领域的信贷支持，为稳住全省经济基本盘贡献了应有力量。2020年，全省金融机构累计投放各项贷款1.97万亿元，比上年同期增加354.11亿元。截至2020年末，全省金融机构本外币各项贷款余额3.51万亿元，比年初新增3487.07亿元，同比多增525.85亿元，贷款年累计增量创历史新高，余额同比增长11.05%，高于上年同期0.24个百分点。

一年来，全省银行业持续加大对受疫情影响企业、普惠小微等市场主体的金融支持力度，持续提升普惠小微金融服务能级，更好助力稳企业、保就业、促消费，推动全省小微企业贷款量增、面扩、价降。截至2020年末，全省本外币小微企业贷款余额6546.58亿元，同比增长14.73%，比各项贷款增速高3.68个百分点。截至2020年末，全省小微企业贷款户数4.13万户，同比增长25.47%。

一年来，全省银行业坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，持续推动向实体经

## 抗疫情 克时艰 服务发展 责任在肩

济让利，更好服务经济社会发展和人民群众需要，切实增强广大金融消费者的获得感、满意度。通过降低利率，挖掘低成本资金、减少收费等措施，服务实体经济质效明显提升。坚持刀刃向内，在提高资金管理水平、降低运营成本、降低贷款周转成本的基础上，与降低利率、贷款延期还本付息等政策相配合，完成向实体经济合理让利目标，为市场主体恢复元气、增强活力再帮一把，积极助力降低企业融资成本。2020年，全省银行业金融机构累计发放小微企业贷款加权平均利率5.09%，比上年同期下降60个BP。

2021年是中国共产党成立100周年。希望全省银行业深入学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话，大力弘扬和践行伟大建党精神，矢志不渝听党话、跟党走。把党的政治建设摆在首位，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，坚定不移把党中央决策部署和省委工作要求落到实处。深入开展党史学习教育，更加自觉做到知史爱党、知史爱国。牢固树立创新、绿色、协调、开放、共享的发展理念，深化金融供给侧结构性改革。聚焦产业升级，大力发展产业金融，全力支持打造世界一流“三张牌”、全产业链重塑支柱产业新优势和培育壮大新兴产业。坚决树牢根本宗旨观念，坚持以人民为中心，全力支持服务乡村振兴战略，建立健全金融支持巩固脱贫成果长效机制。始终坚守“人民金融”底色，坚持把满足云南各族群众对美好生活的期待作为各项工作的出发点和落脚点。深入开展“我为群众办实事”实践活动，努力做到发展利民、服务惠民。旗帜鲜明讲政治，紧紧围绕省委省政府中心工作，围绕云南经济社会高质量跨越式发展目标，主动作为，加大力度，全力支持经济社会发展，为做好“六稳”“六保”工作、构建“双循环”新发展格局提供更加有力有效的金融支持，为谱写好中国梦的云南篇章贡献力量！

**洪维智**

云南省银行业协会会长



## 综述 SUMMARY

2020 年是极不平凡的一年。面对突如其来的新冠疫情，云南省银行业协会 67 家会员单位坚决贯彻落实党中央和云南省关于统筹抓好疫情防控和经济社会发展的各项工作要求，聚焦“六稳六保”、“三大攻坚战”，全力支持供给侧结构性改革、产业转型升级、基础设施建设、城乡协调发展等各关键领域及薄弱环节的重点工作，在服务区域经济、支持复工复产、防控金融风险、助力扶贫攻坚等方面持续发力，积极参与云南省区域经济建设，为全省经济、社会、环境的全面协调发展贡献了行业力量。

截止 2020 年末，云南省共有银行业金融机构 5553 家<sup>③</sup>，从业人员 81515 人<sup>③</sup>；其中法人机构 214 家<sup>③</sup>，村镇银行法人机构 73 家<sup>③</sup>，银行营业网点 5543 个<sup>③</sup>。银行机构以网点服务覆盖 2253 个行政村<sup>③</sup>，以电子机具服务覆盖 13135 个行政村<sup>③</sup>，以流动服务覆盖 5269 个行政村<sup>③</sup>。

云南省银行业金融机构本外币资产总额 48030.57 亿元<sup>③</sup>，同比增长 8.78%<sup>③</sup>；本外币负债总额 46273.83 亿元<sup>③</sup>，同比增长 8.95%<sup>③</sup>；本外币各项存款余额 34317.30 亿元<sup>③</sup>，同比增长 7.76%<sup>③</sup>；各项贷款余额 35158.55 亿元<sup>③</sup>，各项贷款同比增长 10.98%<sup>③</sup>；全省银行业金融机构共实现营业收入 1189.13 亿元<sup>③</sup>，同比增长 3.54%<sup>③</sup>；实现净利润 372.45 亿元<sup>③</sup>，同比增长 3.98%<sup>③</sup>。

全国社会融资规模增量累计 347918 亿元<sup>①</sup>，云南地区社会融资规模增量 5873 亿元<sup>①</sup>，占全国比重 1.69%；云南省银行业金融机构支持战略性新兴产业贷款余额 750.13 亿元<sup>③</sup>，同比增长 5.37%<sup>③</sup>；支持基础设施项目贷款余额 10716.55 亿元<sup>③</sup>，同比增长 12.17%<sup>③</sup>；小微企业贷款余额 9945.52 亿元<sup>③</sup>，同比增长 10.40%<sup>③</sup>；小微企业贷款客户数量 278.41 万户<sup>③</sup>，同比增长 9.43%<sup>③</sup>。

全国银行业金融机构保障性安居工程贷款余额 65170 亿元<sup>②</sup>，云南省银行业贷款余额 1595.46 亿元<sup>③</sup>，占全国比重 2.45%；全国性银行业金融机构普惠型小微企业贷款余额 152672 亿元<sup>②</sup>，云南省银行业贷款余额 2143.87 亿元<sup>③</sup>，占全国比重 1.40%；云南省银行业金融机构涉农贷款余额 11301.52 亿元<sup>③</sup>，同比增长 10.22%<sup>③</sup>；支持文化产业贷款余额 303.20 亿元<sup>③</sup>，同比增长 10.91%<sup>③</sup>；个人住房贷款余额 6145.58 亿元<sup>③</sup>，同比增长 24.24%<sup>③</sup>。

公众教育宣传活动次数 9723 次<sup>③</sup>；公众教育宣传发放宣教资料数量 858.8 万份<sup>③</sup>；公众教育宣传线上推送次数 248.26 万次<sup>③</sup>；公众教育受众 2488.6 万人次<sup>③</sup>。

节能环保项目及服务贷款余额 3470.81 亿元<sup>③</sup>，同比增长 0.11%<sup>③</sup>；绿色信贷余额 3650.73 亿元<sup>③</sup>，同比增长 5.30%<sup>③</sup>；绿色信贷当年新增额 183.72 亿元，同比增长 19.73%。

云南省银行业金融机构通过加强基层银行机构和基层党组织“双基联动”，增加个人精准扶贫贷款投放，增强了贫困地区群众的金融获得感。累计评定信用乡镇 88 个<sup>③</sup>、信用村 920 个<sup>③</sup>、信用组 3645 个<sup>③</sup>，建立农户信息档案 91.13 万户<sup>③</sup>；精准扶贫贷款余额 3380.51 亿元<sup>③</sup>，增速 13.64%<sup>③</sup>，高于全省各项贷款增速 2.59 个百分点<sup>③</sup>；精准扶贫贷款当年累计投放 1415.86 亿元<sup>③</sup>，较去年同期增加 269.97 亿元<sup>③</sup>，同比增长 23.56%<sup>③</sup>。全省 27 个深度贫困县贷款余额 2729 亿元<sup>③</sup>，较年初增加 418.03 亿元<sup>③</sup>，增速 18.09%<sup>③</sup>，高于全省各项贷款增速 7.04 个百分点<sup>③</sup>。扶贫小额信贷余额 208.67 亿元<sup>③</sup>，惠及建档立卡贫困户 47.71 万户<sup>③</sup>，居全国第二位<sup>③</sup>；当年累计新发放扶贫小额信贷 97.75 亿元<sup>③</sup>，惠及建档立卡贫困户 21.27 万户<sup>③</sup>，居全国第二位<sup>③</sup>。支持抗疫，精准聚焦“助力企业复工复产”的“百行进万企”融资对接活动，达成初步合作意向的企业 4925 户<sup>③</sup>，完成授信 3178 户<sup>③</sup>，授信金额 30.07 亿元<sup>③</sup>；其中，首贷户 1893 户<sup>③</sup>，授信金额 14.85 亿元<sup>③</sup>。

---

数据来源：

①中国人民银行

②中国银保监会

③云南银保监局





服务国家政策及重点项目融资

01

政策性银行

Policy bank

008 / 国家开发银行云南省分行

015 / 中国农业发展银行云南省分行

018 / 中国进出口银行云南省分行

# 开发性金融助力云南高质量跨越式发展

## ——国家开发银行云南省分行 2020 年度社会责任报告

2020 年，国家开发银行云南省分行克服疫情影响，紧紧围绕党中央对云南的发展定位，以习近平总书记考察云南重要指示精神为指引，在总行党委的正确领导下，充分发挥开发性金融逆周期调节作用和大额、长期、稳定及低成本等优势，提供融资总量 783 亿元，有力支持了云南省疫情防控和实体经济恢复发展，全力服务云南高质量跨越式发展，以实际行动践行开发性金融的家国情怀和责任担当。

### 【理念篇】

国开行云南分行忠实履行“增强国力、改善民生”的崇高使命，坚守开发性金融机构定位，秉承“责任、创新、绿色、稳健、共赢”的核心价值观，创建“真抓实干、开拓创新、清正廉洁、争创一流”的企业文化，充分运用服务国家战略、依托信用支持、市场运作、保本微利的开发性金融功能，积极发挥中长期投融资在稳增长、调结构等方面的重要作用，推动实现政府发展目标、提高社会资源配置效率、平抑经济周期性波动，加大对重点领域和薄弱环节的支持力度，实现服务国家战略与自身高质量发展的有机结合，为云南省经济社会可持续发展作出积极贡献。

### 【管理篇】

#### ●加强党的领导，党建引领新发展

国开行云南分行党委始终坚持“抓好党建、办好银行，支持发展、服务云南”的办行方针，坚持以从严治党带动从严治行，在思想建设、组织建设、作风建设、制度建设和反腐倡廉建设中不断树立新目标、强化新认知、创造新方法，不断赋予党建工作鲜明的时代内涵。“十三五”时期，国开行云南分行以党建引领各项工作，聚焦“五网”建设、脱贫攻坚、棚户区改造、新型城镇化、“一带一路”和长江经济带等重点领域和薄弱环节，提供融资总量逾 5000 亿元，年均突破 1000 亿元。

#### ●坚持开门办行，满足客户综合需求

坚持客户至上、以客户为中心，树立客户第一的服务理念，引进来走出去开门办行，优化综合金融服务体系，对接客户中长期发展规划，探索差异化客户服务机制。建立四级联络人制度，完善“首席客户经理”调研成果与问题的分解落实、情况反馈、收集整理等相关工作制度，不断提高服务效率和对客户需求响应度，为客户创造更大价值。

### ●强化精细管理，业务能力不断提升

围绕内控合规管理质效提升，优化授信审批、内控合规、贷款支付等业务分工，提升运行效率；严格落实监管要求，对内外部检查和审计发现问题积极整改，认真开展“反洗钱”工作，有效提升操作风险管理水平，确保案件发生率为零。

### ●完善风险防控，资产质量更加健康

强化风险意识和责任担当，开展集团客户集中度风险排查，建立信贷管理后督检查整改机制，提升担保管理质量，综合通过现金清收、重组盘活、呆账核销等多种途径全力以赴推进不良化解工作。2020年，该行不良贷款率0.14%，持续保持较低水平。

### ●携手同业共赢，增加市场资金投放

拓宽银团业务项目范围，通过更加丰富的银团模式、更加灵活的参团条件，引导更多省内外金融机构参与到云南省重大项目中来，保障重大工程资金充足、顺利实施。继续加强与农信社、城市商业银行转贷款合作，弥补网点单一、人员不足的短板，创造性履行社会责任，加大对中小微企业的支持力度，让利实体经济，践行普惠金融，

### ●塑造企业文化，关爱员工身心健康

重视分行文化建设，创建“真抓实干、开拓创新，清正廉洁、争创一流”的分行企业文化，营造全员争做忠诚干净担当好干部的干事创业良好环境。积极践行为员工办实事、为员工送温暖。做好青年员工的职业生涯规划与学习培训，统筹安排干部轮岗交流，加大干部锻炼培养力度。做好对老干部、困难员工的关心慰问，创新与员工家属的沟通联系。丰富员工业余生活，继续倡导“开心生活，愉快工作”的理念，推广每位员工选择一项运动，共同营造浓厚的健身氛围，进一步提高团队向心力、凝聚力和战斗力。

## 【实践篇】

2020年，国开行云南分行全年发放本外币贷款622亿元，新增贷款327亿元，增长率8.92%。其中，发放交通能源贷款329亿元、水利贷款23亿元，支持“五网”建设，助力云南基础设施补短板。发放长江大保护和绿色发展贷款214亿元，支持九大高原湖泊的治理，助力云南打赢蓝天、碧水、净土“三大保卫战”。发放制造业贷款37亿元，服务制造业高质量发展。发放新型城镇化贷款62亿元，支持全省城镇化建设提质升级。全年累计承销债券75亿元，其中华能澜沧江发行5亿元绿色扶贫超短融，是全省首单绿色扶贫债务融资工具，也是全国第二单绿色扶贫债务融资工具。该项目的成功发行，实现了发行人与绿债市场的有效衔接，起到了良好的示范作用，人行昆明中支将其列为2020年创新亮点。



### ●坚定信心，在疫情大考中践行初心使命

坚持把人民生命安全和身体健康放在第一位，召开疫情防控领导小组工作会议 23 次，建立统一领导、高效协调的常态化疫情防控机制，慎终如始做好疫情防控各项工作。快速响应，开通信贷审批“绿色通道”，切实发挥好开发性金融在疫情防控阻击战和助力企业复工复产中的支持服务保障作用：

第一时间启动开行防疫应急贷款，全力做好人行专项应急贷款工作，向普洱、玉溪等州市和省医投等企业发放抗疫相关贷款 14.15 亿元，有力支持医疗救助、重点医疗防疫和应急设备物资保障等相关资金需求。

服务复工复产，发放专项贷款 107.8 亿元，支持省属重点企业有力应对疫情影响；发放云南交投 2020 年纾困融资再安排贷款 40 亿元，帮助企业渡过难关；为 20 家受疫情影响企业调整贷款延期还本付息计划，涉及贷款金额 607 亿元，极大缓解了客户阶段性还款压力。

积极支持受疫情影响“一带一路”项目，助力稳外贸、稳外资。发放 6300 万美元、10 亿元境外人民币短贷，缓解老挝万象至万荣高速公路项目建设资金燃眉之急；发放外汇复工复产专项贷款 9000 万美元，帮助云南能投联合外经、云锡等中资企业恢复对外贸易业务。

### ●全力支持“五网”建设，助力云南基础设施补短板

一直以来，基础设施建设滞后是掣肘云南发展的最大因素，国开行云南分行聚焦省委、省政府发展战略，全力支持“五网”建设，“十三五”期间累计投放资金超 2000 亿元，是云南省重大基础设施建设项目资金供给的主力银行。其中，累计向全省“能通全通”工程项目、昆明轨道交通、云桂高铁、沪昆高铁、省内民航机场新建及改扩建等综合交通领域发放贷款 1316 亿元，助力云南综合交通强省建设。还发放贷款 75 亿元，支持了华能等五大发电集团在金沙江、澜沧江等流域的电力项目建设。

保山至泸水高速公路是怒江州第一条高速公路。该行为项目提供 33 亿元信贷资金支持，为 2020 年底顺利通车提供了坚实的资金保障，为怒江脱贫攻坚和有效融入滇西北经济圈、大香格里拉旅游圈、孟中印缅经济走廊，推动与周边地区人流、物流、信息流的聚集，带动当地特色农业、旅游业发展，奠定了坚实基础。



国家开发银行云南省分行支持的保山至泸水高速公路



国家开发银行云南省分行牵头组建银团支持的沪昆高铁



## ●用心用情支持脱贫攻坚，助力云南与全国同步小康

2020年，国开行云南分行坚持“三融”（融资融智融制）“四到”（易地扶贫搬迁到省、基础设施到县、产业发展到村（户）、教育资助到户（人））的扶贫策略与工作方法，汇聚各方资源，创新帮扶形式。截至2020年末，该行累计发放扶贫贷款1178亿元，是云南决战决胜脱贫攻坚不可或缺的金融力量。其中，基础设施项目投放资金超800亿，覆盖省内全部88个贫困县、27个深度贫困县；产业扶贫项目投放资金超200亿元，帮助3万余名贫困人口增收致富；易地扶贫搬迁项目投放资金71亿元，惠及121个县（市、区）65万建档立卡贫困人口。

为助推各地精准扶贫、精准脱贫目标的顺利实现，该行共优选处级干部、业务骨干60余人次赴全省16个州市担任金融扶贫专员，充当开发性金融助力脱贫攻坚的宣传员、规划员和联络员，把开发性金融“融智”、“融资”的优势与地方政府脱贫攻坚的实际需要相结合，帮助各地打通金融扶贫“最后一公里”。

易地扶贫搬迁是脱贫攻坚的“头号工程”和标志性工程，事关脱贫攻坚的全局。来自怒江大山里的农民益三大一家，原来住在离泸水市100多公里外，到市区需要近4个小时。2019年5月，他一家四口同其他601户2692名建档立卡贫困群众一起搬进了泸水市叶子花社区。这是该行贷款支持建设的易地扶贫搬迁安置点，搬迁对象全部为来自怒江上江、大兴地镇和秤杆、古登、洛本卓等乡公共服务严重滞后、建设成本过高、工程措施解决难度大、建设和运行成本过高区域的群众。“搬到这里来，一分钱没出过，政府还每人补助了6000元，生活比原来方便多了”，益三大脸上洋溢着幸福的笑容。



国家开发银行云南省分行支持的贡山县南大门易地扶贫搬迁安置点



国家开发银行云南省分行向昭通市彝良县柳溪乡白虾村捐款

## 社会责任

昭通市彝良县柳溪乡白虾村是该行定点扶贫帮扶村，在该行的支持下，贫困发生率从帮扶前的44%，降低到目前的0.92%，早已实现贫困村脱贫出列。在云南省扶贫开发领导小组定点扶贫考核中，该行连续两年被评为“好”（最高等级）。



国家开发银行云南省分行开展助学贷款政策宣传

助学贷款是令各级政府和千万家庭牵挂不已的大事，也是典型的市场不成熟的业务领域，这正是需要开发性金融雪中送炭的地方。截至 2020 年末，该行已累计发放助学贷款 129.86 亿元，惠及家庭经济困难学生 189.08 万人次，覆盖省内所有县区 and 教育部认可的全部高校。2020 年，面对突如其来的新冠肺炎疫情，该行坚持“应贷尽贷”，发放助学贷款 24.75 亿元，惠及家庭经济困难学生 32.35 万人，发放金额和支持家庭经济困难学生人数同比增长 11% 和 9%，

2020 年，该行在脱贫攻坚领域的努力获得社会各界的高度认可，荣获云南省脱贫攻坚奖扶贫先进集体、先进工作者以及其总行脱贫攻坚标兵、先进集体等多项荣誉称号。

### ●服务长江大保护和绿色发展，助力云南打赢污染防治攻坚战

云南地处长江上游，流域覆盖 7 个州市，是长江上游重要的生态安全屏障，在实施长江经济带发展战略中具有独特地位。“十三五”以来，该行累计发放长江大保护和绿色发展贷款 395 亿元，重点支持了水污染治理、水生态修复和水资源保护“三水共治”的实施，以及环保节能、清洁能源、循环经济等绿色产业发展。2020 年，该行对洱海环湖截污、腾冲市乡村振兴、会泽县蔓海治理、祥云县高效节水灌溉、泸沽湖女儿国镇供水等重点



国家开发银行云南省分行支持洱海治理

水利工程总计批复贷款 175 亿元，投放资金超 30 亿元；对滇中引水工程（一期）项目授信 240 亿元（期限 35 年），随时可提供低利率的大额资金保障，全力支持云南省推进现代化水网基础设施建设。

### ●服务高质量共建“一带一路”，助力云南“辐射中心”建设



国家开发银行云南省分行支持的老挝南欧江电站一期

云南地处我国西南边陲，外接缅甸、老挝及越南三国，是通往东南亚、南亚的窗口和门户。2015 年 1 月，习近平总书记考察云南时明确指出，希望云南发挥沿边开放区位优势，努力建设成为我国面向南亚、东南亚辐射中心。五年来，国开行云南分行干部员工牢记嘱托、砥砺奋进，努力推动与周边国家基础设施互联互通和贸易畅通，累计发放国际业务项目贷款超 20.61 亿美元，外汇贷款余额近 50 亿美元，在全省占比超 60%。



中老共同投资建设的万象至万荣高速公路是老挝国内第一条高速公路，对促进老挝经济社会发展，推动跨境商贸合作和人文交流有重要意义。由于新冠肺炎疫情等原因，项目施工进度受到影响。2020年7月，国开行云南分行发放贷款6300万美元、10亿元境外人民币贷款，特别是该行为项目申请了疫情防控复工复产专项优惠贷款资金，缓解了项目建设资金紧缺的燃眉之急，确保去年底顺利通车，为企业节约财务支出近500万元人民币。



国家开发银行云南省分行支持的老挝万象至万荣高速公路

### ● 践行普惠金融，扩大民营企业金融供给

2020年，该行将开发性金融的资金优势与地方中小金融机构贴近市场、贴近客户的服务优势有效结合，共同构建起覆盖县域的转贷款服务网络，主动通过转贷款模式将长期、低息的金融资源引流民营企业，全年实现与13家地方法人金融机构合作，发放转贷款49.47亿元，共支持小微企业5760户，有效缓解了小微企业特别是贫困地区小微企业融资难、融资贵的问题，为民营企业发展提供了有力支持。

### ● 热心公益事业，持续传递社会正能量

坚持责任担当，践行公益事业，持续支持社会公益项目，关爱弱势群体，助力建设和谐社区。2020年该行捐款239.65万元，用于支持昭通、怒江、普洱、红河、曲靖、文山、迪庆、丽江等州市脱贫攻坚、基层党支部建设等。特别是针对“三区三州”的怒江州，该行先后向泸水、福贡县安置点捐赠党费12万元用于党群活动中心设备配置；向泸水市捐赠18万元，用于帮助贫困群众种植香橼；向兰坪县捐赠20.6万元，用于贫困村人居环境提升；向福贡县捐赠18万元，用于村卫生室危险品专柜配置。针对建档立卡贫困群众的实际需求，开展景区解说员及安全员、蔬菜种植、家政服务技能培训，培训建档



国家开发银行云南省分行在泸水市叶子花居社区安置点开展农业技能培训



国家开发银行云南省分行组织青年员工送温暖进养老院



立卡贫困人员达到 390 人次。集腋成裘，积极开展消费扶贫，采购草果、蜂蜜等贫困地区农产品，并向全系统各单位推介怒江农产品清单，鼓励员工个人购买。

同时，该行积极组织员工参加垃圾清捡、走进养老院、义务植树等社会公益活动，以及“防控疫情、法治同行”专项普法宣传活动，“3.15”消费者保护日、“4.15”国家安全教育日、保密宣传月等活动，扩大普法工作覆盖面，以全面普法促进全面守法。

新征程，再出发。2021 年是“十四五”开局之年，该行将坚决贯彻落实党的十九届五中全会精神和党中央、国务院各项决策部署，创新探索市场化法治化融资模式，为云南“十四五”经济社会发展目标提供可持续、可信赖的金融支持，助力云南实现高质量跨越式发展。



# 中国农业发展银行云南省分行 2020 年度社会责任报告

2020 年，农发行云南分行在总行和省委省政府的正确领导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，聚焦“六稳”“六保”目标任务，狠抓落实，砥砺前行，全力服务疫情防控和经济社会发展，各项工作有序推进并取得明显成效。截止 12 月 31 日，全行贷款余额 1710.41 亿元，存款余额 335.6 亿元，实现利润 13.69 亿元。

——**党建融合再登新阶**。坚持以党建引领带动全行业务发展，将提升全行治理能力作为核心举措，年内制定“一二三四”工作法等大量提升工作质效的制度办法，全行管党治行能力大幅提升。注重“两个责任”协同发力，将纪检监察融入发展和管理的每一个环节，为全行高质量发展保驾护航。

——**贷款总额再创新高**。年内投放贷款 426.27 亿元，同比多投放 51.63 亿元，增幅 13.78%。年末全行贷款总额 1710.41 亿元，比年初增加 185.74 亿元，增幅 12.18%，高于系统内平均增幅 4.23 个百分点。

——**扶贫工作再续新章**。扶贫贷款余额 1040.88 亿元，突破“千亿大关”，扶贫贷款余额稳居全省金融系统首位，系统内排行第 5 位，在全省金融系统扶贫贷款余额中占比近三分之一。总行定点县马关顺利退出贫困县序列。

——**抗疫保供勇立新功**。发放疫情相关贷款金额 67.17 亿元，应急贷款审批和发放额度在农发行系统内排行第 3 位，贷款余额排行第 2 位；审批发放系统内首笔应急外汇贷款。累计发放复工复产贷款金额 167.15 亿元。减费让利约 2.26 亿元，全力为客户解难纾困。

——**队伍建设探出新路**。创新开展青年员工积分管理，团委“搭台”，青年“唱戏”，全行“喝彩”的局面初步形成；创新推行机关无职数岗位竞聘机制，“择优而上”的晋升理念渐入人心。

## 一、全力强化党的建设，举旗定向，以抓牢党建引领高质量发展

（一）**凝聚党心，坚决做到“两个维护”**。全行上下始终把习近平新时代中国特色社会主义思想作为谋篇布局和推进工作的重要指引，把学思践悟十九大和党的十九届二中、三中、四中、五中全会精神作为首要政治任务，牢记初心使命，坚定理想信念，持续增强对“两个维护”的理性认同和情感认同。

（二）**强化党性，持续深化理论武装**。严格贯彻常委会首议题学习制度，年内把党的十九届四中、五中全会精神、《习近平谈治国理政》（第三卷）以及习总书记系列重要讲话精神作为深学细研的重中之重，确保思想上政治上行动上与党中央保持高度一致。深刻领会习近平总书记强调的“七种能力”深厚内涵，将其作为培育人才的核心指标。

（三）**树优党形，稳步规范组织建设**。把抓好基层党组织建设作为夯实党建基础的关键一环，下发《党支部标准化规范化建设推进暨开展“夯实基础年”活动工作方案》和《督导工作清单》，细化党支部建设 42 项工作指标，亮标杆、树典型，全辖党支部标准化规范化建设大步向前。

（四）**规范党行，全面从严管党治行**。做好纪检监察与全行各项工作的有机结合，发挥好特约纪检

监督员职能作用，持续延伸监管“触角”，确保“两个责任”同频共振、力出一孔。将巡察作为从严管党的重要抓手，年内深入部分州市开展巡察，推动全面从严治党向基层延伸。

## 二、全力服务脱贫攻坚战圆满收官这一中心工作，广投深耕，充分彰显主力银行职能作用

**（一）助力决战决胜脱贫攻坚战。**提早谋划，高位推动，综合用好“挂牌督战”“重点投放”“消费扶贫”三大举措，着眼“三区三州”“定点扶贫县”“三保障短板领域”“产业扶贫”四大重点，用好用足特殊优惠政策，扶贫工作成果丰硕。累计向挂牌督战县投放扶贫贷款 35.06 亿元，提前半年完成总行下达各县投放任务；我分行在迪庆和怒江的扶贫贷款余额居全省同业投放额之首；马关县支行连续两年荣获全省“脱贫攻坚先进集体”；总行敖四林同志、普洱分行张太明同志被授予 2020 年全省“扶贫先进工作者”称号，我行成为全省唯一连续五年获得云南省“扶贫先进集体”或“扶贫先进个人”荣誉称号的金融机构。

**（二）助力打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战。**疫情爆发后第一时间对接省发改委、省工信厅、省粮食局和省工投集团等疫情防控部门和重点企业，迅速向 16 个州市政府发送函件强化沟通，及时掌握 252 户企业生产经营和资金需求情况，全力保障应急信贷资金供应。全行加班加点提升办贷“加速度”，在 2 天内实现全省首笔超亿元应急贷款投放，3 天完成全国首笔外汇应急贷款投放，为全省汇聚抗疫合力贡献了力量。认真挖掘省工信厅 100 户重点企业和 100 个重大项目资金需求，主动对接，积极服务，为企业注入金融“活水”，累计投放复工复产贷款 167.15 亿元。坚守主责主业，托稳群众“米袋子”“餐盘子”，年内累放累收粮油贷款 99.32 亿元，达历年最高水平，各项粮油贷款余额 140.22 亿元；累计发放生猪贷款 8.54 亿元，贷款余额 8.77 亿元，较上年增加 7.88 亿元，增幅 885.39%。

**（三）助力打好经济“双循环”持久战。**持续加大长江大保护投入力度，逐个走访长江沿线市县并制定信贷支持方案，年内累计投放贷款 138.15 亿元，贷款余额 410 亿元，较年初增 107.9 亿元，增幅 35.72%。其中，年内投放水利贷款 87.47 亿元，贷款余额 267.72 亿元，较年初增 75.74 亿元，增幅 39.45%，发放和净增额均居全系统前列。持续加大城乡一体化投入力度，积极推进城乡基础设施和公共服务联通化、均等化、一体化，服务城乡融合发展，年内累计投放贷款 38.62 亿元，完成总行下达任务的 154.48%；贷款余额 244.8 亿元，较年初增 16.78 亿元。持续加大物流体系建设投入力度，年内累计投放贷款 68.89 亿元，贷款余额 156.91 亿元，较年初增 46.55 亿元，增幅 42.18%。总行基础设施部下发《感谢信》对我行信贷投放工作表示肯定。

## 三、全力抓好问题整改带动资产质量优化，蹄疾步稳，可持续发展能力大幅增强

**一是“四项整改”驱动，抓好整改落实。**年内狠抓“中央脱贫攻坚专项巡视‘回头看’整改”“疫情防控应急贷款专项审计发现问题整改”“云南银保监局检查整改”“易地扶贫搬迁项目贷款整改”四项整改，制定《整改实施细则》，真抓实干，真改实改，制定措施 242 项，有效破除发展桎梏；同时，做到举一反三、触类旁通，全面排查整改同类问题，并建章立制，形成长效机制，确保久久为功。

**二是“四个渠道”促动，抓牢资产优化。**制定《不良信贷资产清收处置攻坚方案》，综合采取“现金清收”“批量转让”“抵债资产处置”“不良资产核销”等措施，分类推进、分组攻坚，实现当年新增不良全额清收。截止 12 月 31 日，全行不良贷款实现持续“双降”，资产质量持续保持在我省同业最优水平。

**三是“四项措施”带动，抓紧合规建设。**充分发挥联合监督委员会职能，制定工作流程和年度重点



工作计划，年内召开联合监督委员会会议4次，全行监督资源得以整合，联合监督成果运用大幅强化。完善二级分行内控合规机构设置，增设合规监督专员，实现了省分行处室和县级机构的全覆盖，“纵向到底、横向到边”的合规体系基本形成。强化案防管理，有效预防案件发生，年内无新增案件。加强对《民法典》《国家安全法》等法律法规的学习，行内法律专业人员对全行法律支撑能力大幅增强，全员法律思维持续提升。

### 四、全力挖掘发展动能，传承创新，现代化农业政策性银行建设提档加速

**（一）发展节奏出硬招，实行季度攻坚常态化。**年内先后开展“春季攻势”“助力脱贫摘帽攻坚季”“‘强管理、提质效’活动”“‘补短板、保目标、足储备、谋发展’活动”四次季度攻坚活动，尤其一季度开展的“春节攻势”明确了“起步就是冲刺，开局即是决战”的发展思路，实现了全年业务发展的“开门红”，基本扭转了往年年末冲业绩的被动局面。

**（二）办贷质效见实招，加快推进办贷标准化。**着力探索构建“四表三制一字典一系统”审查审议审批工作思路，积极推行“平行审贷”机制，有效提升全行办贷审贷质效。注重全行办贷经验提炼总结，年内累计编发《办贷问题解析》《放款监督工作提示》等48期，有效推进办贷审贷条件规范化标准化建设。

**（三）队伍管理亮新招，大力培育员工争先意识。**出台《关于进一步强化青年工作的意见》，以省分行机关为试点，创新推行积分考核管理，打擂台、亮本领，以季度为周期开展评比，青年员工拼搏向上、创先争优的意识大幅增强。年内我行青年员工卢孜恒被评选为总行“十大杰出青年”。印发《关于省分行机关无职数控制专业岗位聘任管理实施细则》，打破无职数控制专业岗位聘任“按部就班、到点晋升”的传统模式，采用“竞聘演讲、民主推荐”的方式开展聘任，营造“优者上、能者先、强者聘”的用人导向。

**（四）客户服务谋真招，加大信贷产品和模式创新力度。**在系统内首家实现现货交易资金存管系统与地储粮交易平台的对接，年内组织交易60场，成交金额超过5亿元，存管资金突破1亿元；率先推进财政一体化系统建设。兰坪EPC模式获得总行“金农发行杯”模式创新奖，并在总行基础设施部现场会上交流经验。

### 五、全力夯实基础管理，抓细抓常，治理能力和管理水平稳步提升

**（一）疫情管理实现“五零”目标。**及时加强正向引导，要求员工及家属“不信谣、不传谣”，服从国家和行内统一安排；严格24小时专人值班和领导干部带班制度，密切关注疫情防控相关情况，实行每日健康报告制；有序复工复产，实行弹性办公制度，采取“动态体温监测”“定期消毒通风”等防控措施加强机关内部管理。千方百计筹备防疫物资，为员工解决后顾之忧。全辖疫情防控工作持续保持“零感染、零反弹、零事故、零伤亡、零失守”佳绩。

**（二）基础管理同步细化加强。**在优化财务资源配置和完善财务管理制度建设上下功夫，积极解决历史遗留问题。持续强化信息科技支撑作用，稳步提升全行信息化水平。倡导勤俭节约，加强食堂管理，抓好制止餐饮浪费工作。不断丰富职工精神生活，组织开展“攻克时艰 共抗疫情”主题读书月活动和“炫彩风”小技能视频展示活动。切实把安全生产摆在重要位置，年内无安全事故发生。

**（三）企业文化凝聚发展合力。**累计在《金融时报》《新华网》《农村金融时报》等主流媒体刊发宣传稿件2003篇，稿件采用数达到历史新高。拍摄《咪卡的愿望》微电影荣获总行“我所经历的脱贫攻坚故事”征集评选活动视频类三等奖，并取得良好社会反响。

# 履行政策性银行使命，助推经济社会高质量发展

## ——中国进出口银行云南省分行 2020 年度社会责任报告

2020 年，在总行党委的坚强领导下，进出口银行云南省分行紧紧围绕中心工作，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九届五中全会、全国两会和中央经济工作会议精神，立足云南经济社会跨越式发展实际，克服疫情带来的不利影响，全力以赴完成全年工作目标，以党建引领推动各项工作实现可持续发展为核心，以提高发展质量和效益为重点，各项工作取得较好成效。

### 一、积极支持疫情防控和企业复工复产

年初新冠肺炎疫情爆发后，迅速落实总行和监管部门关于应对新冠肺炎疫情、支持复工复产的各项工作要求，在关键时期切实发挥政策性金融政治作用，全力推进再贷款、主题债、降息让利等工作落实。一是对疫情防控重点企业逐户营销，传导特殊信贷政策与最新工作要求，发放疫情防控再贷款，有力支持了疫情防控。二是为云南省内 5 户企业争取到进出口银行抗疫主题债融资规模，发放 6 亿元用于生产抗疫物资，积极参与云南省疫情防控工作，帮助企业进口物资，加快了复工复产进程。三是主动对接云南省级有关部门，制定“防疫情 促复产 稳增长”专项融资支持方案，设立 300 亿元专项应急资金，发挥政策性银行在特殊时期、重点领域的逆周期调节作用。

### 二、高质量完成金融服务脱贫攻坚任务

在脱贫攻坚决胜年，全力以赴助力云南打赢脱贫攻坚战。定点扶贫点实现全部贫困户脱贫出列，在有限的捐赠资金使用上，主动对接孟连县需求，做到了“小资金”获得“大效果”。产业精准扶贫。把产业扶贫、就业扶贫等作为扶贫攻坚的基础性措施，促进当地因地制宜发展特色种养业、乡村旅游等扶贫项目，实现外部帮扶和内生动力“双轮驱动”。积极与富岩镇政府交流，针对大曼糯村经济特点和种养业的发展需要，捐资 30 万元设立了“中国进出口银行云南省分行大曼糯村种养业发展互助基金”，用于大曼糯村农户种养殖业滚动发展，为大曼糯村的稳固脱贫提供保障。同时，扩大帮扶范围。在分行业务涉及的武定县、禄劝县各捐资 10 万元，帮助发展村集体产业经济，带动当地贫困户就业。

金融精准扶贫贷款余额较年初增长近 40 亿元，针对重点帮扶领域，以超 8% 的增幅新增发放贷款支持位于“三区三州”怒江、迪庆的重点项目建设，有力发挥了政策性金融啃下脱贫攻坚“硬骨头”作用。

### 三、以支持云南企业高质量发展践行“六稳六保”

积极应用纾困政策为云南省内制造业企业纾困解难，得到客户广泛好评。支持企业创新发展，发放转型升级贷款近 190 亿元，支持省市属重点工业企业不断提高工艺技术水平。支持云南省内龙头企业扩大高新技术产品进出口。

#### 四、不断加大对云南重点领域和薄弱环节支持力度

深挖云南特色，新增超 65 亿元支持经济发展“三张牌”与八大重点产业建设，全面助力云南建设成为面向南亚东南亚辐射中心。一是助力清洁能源发展点亮绿色经济，结合云南省打造的“绿色能源牌”，保障了澜沧江、金沙江流域重点梯级电站建设融资需求。二是围绕云南省全面推进基础设施建设目标，新发放 65 亿元支持 19 个“四个一百”重点项目建设。三是围绕云南“补短板、增动力”，支持互联互通基础设施建设，发放近 70 亿元支持多条出境高速境内段公路、铁路建设。四是利用进博会平台不断深化同省内重点企业合作，在专题签约活动上签订意向融资金额合计 130 亿元的合作协议。

#### 五、坚持把信贷资金投向重点领域

始终牢记政策性银行初心使命，在制造业、外贸产业、中小微企业、服务区域发展等方面精准发力，有力支持了云南省高质量跨越式发展大局。一是支持外向型经济发展，全力推动云南外贸外资事业平稳健康发展。发放“一带一路”贷款近 70 亿元，助力云南对外开放深度融入“一带一路”倡议。二是支持制造业、战略新兴产业高质量发展，累放制造业贷款 200 余亿元。三是支持民营和中小微企业平稳健康发展。普惠金融贷款较年初增幅 17 %。

#### 六、推动重点产业发展

将服务实体经济供给侧结构性改革与支持云南八大重点产业发展有机结合，紧紧围绕省委、省政府关于产业兴省的部署，发放支持产业转型升级贷款。着力支持传统优势产业做大做强。按照“扶优扶强”的方针，先后为有色、磷化工传统产业大型龙头企业发放贷款，实现了对云南主要工业品采、工、销产业链的融资全覆盖。大力支持新兴产业发展。以先进装备制造、信息产业和生物医药产业为着力点，以中长期的政策性资金支持了一批产业重点企业发展，培育经济增长新动能。持之以恒支持高原特色现代农业发展。

#### 七、创新模式提高服务存量客户水平

运用集团项下母子公司联合申请办理贸金业务的模式，为企业开立进口信用证；运用贸金业务+贷款联合办理的授信优惠政策；简化保函业务审批流程，为多家省内重点国企办理债项方案项下非融资性国内保函；利用国家在云南设立自由贸易试验区契机，及时出台支持自贸区建设金融服务方案。

#### 八、员工培训管理持续加强

坚持“一周一讲”活动品牌化专业化，紧扣员工关心关注的业务热点难点，提前征询全体员工想要学习的业务重点，发放培训调查问卷，广泛征求意见，加大培训力度，注重个人兴趣与现实情况相结合，变“要我学”为“我要学”，不断提升干部员工业务能力和综合素质，全年举办培训共计 12 期超 1000 人次。后勤服务保障日趋优质化。在年初疫情防控阶段，防疫物资紧俏时期，积极向有关部门争取协调防疫物资，每日对办公环境进行消毒，安排专人监测员工体温，采取食堂分餐避免集中聚集，尽最大努

力保障员工身体健康。年末根据员工需求，首建分行女职工关爱活动室，为孕期、哺乳期女职工提供温馨休息空间。建“职工小家”促“和谐大家”，通过为篮球、游泳、桌游兴趣小组联系场地、添置设备，组织各类兴趣小组活动百余次，倡导劳逸结合、张弛有度、活泼向上的工余文化，有效促进员工交流沟通，真正架起企业大家与员工小家的情感纽带。

### 九、普及公众金融教育

宣传活动紧紧围绕消费者关心的重点领域，开展主题宣传活动，引导社会各界合理选择金融产品和服务，自觉抵制网上金融谣言和金融负能量。一是通过服务窗口宣传。在营业厅开展窗口宣传，通过发放宣传资料，在LED显示屏播放宣传标语等方式，充分利用服务窗口进行宣传。为切实做好以上宣传工作，主动安排柜面人员在办理业务期间，主动向客户发放宣传资料，讲解宣传内容。二是运用营业大厅进行宣传。在网点电子屏播放活动宣传口号，营业厅内张贴宣传海报，播放金融公益宣传短片，向客户发放宣传手册和单页，讲解金融知识，利用营业厅开展主题宣传活动。较为全面的为来分行办理业务的客户宣传了银行卡安全使用、互联网金融投资等热点内容，以及防范通讯网络诈骗、防范非法集资、反洗钱金融犯罪、征信等知识，共发放各类宣传折页资料 50 多份，悬挂横幅 1 多次，咨询客户 20 多人次，有力的增强了客户的金融知识，提升了金融素养，受到客户的广泛关注和赞赏。三是运用互联网宣传。积极运用互联网载体，通过微信、公众号、微博以及分行各类信息公开发布平台，向客户及公众普及强化风险意识、坚持理性投资等系列金融知识，实现宣传有声、有形、有效。四是走进企业开展宣传。发挥政策性金融优势，由前台业务处室和营业部组成服务团队，对重点企业以及有关部门上门服务，帮助企业在用好用足我分行优惠政策的同时，根据企业的实际需求，有针对性地向企业介绍相关知识。五是走进社区及校园开展宣传。充分发挥员工精力充沛、思想活跃、行动能力强的特点，积极组织志愿者进社区、进校园，定时定点在分行周边社区及大学校园展开宣传工作，通过摆放展台、发放宣传资料，与学生和居民互动交流等方式，结合我分行业务特点，向在校学生及社区居民解读相关金融政策和法规等知识，切实提高宣传工作成效。宣传人员以互动提问、现场讲解、散发宣传折页等形式，向社区居民和大学生普及防范校园贷、现金贷、非法集资等常见伎俩、加强个人信息保护等相关知识。共发放宣传折页 100 余份，受众 200 余人。通过延伸社区居民和学生们的认知领域，告诫他们树立理性消费观，牢固树立金融安全意识，切实提高风险防范意识。



以“大行”之名，筑大行担当

# 02

大型银行  
Large bank

022 / 中国工商银行云南省分行

029 / 中国农业银行云南省分行

035 / 中国银行云南省分行

042 / 中国建设银行云南省分行

046 / 交通银行云南省分行

051 / 中国邮政储蓄银行云南省分行



# 中国工商银行云南省分行 2020 年度 社会责任报告

2020 年，中国工商银行云南省分行坚决贯彻党中央、云南省委和总行党委的决策部署，在推进各项业务持续健康发展的同时，不断强化社会责任意识，自觉接受社会监督，争当守法纪、重诚信、行公益、促和谐的优秀企业公民，全力服务云南地方经济发展的实际行动受到了社会各界好评。云南电视台、云南日报、云南网、春城晚报等主流媒体，全方位报道了该行在支持地方经济建设、支持“六稳六保”、扶持小微企业、渠道建设与优化、消费者权益保护、疫情防控、精准扶贫等方面的突出贡献，报道篇次达 1400 余篇，充分展示了工商银行良好的企业形象。



## 治理篇

### 一、党建引领 从严治党

#### ●（一）党建引领

该行党委聚焦主责主业和重点工作，进一步完善党内制度建设，专题研究审议党的建设、干部管理、内控案防、疫情防控、扶贫攻坚、信贷规划、资产质量管控等重大事项，把党中央、云南省委和总行党委的部署要求落到实处。压实疫情防控“四方责任”，团结带领全辖干部员工取得了疫情防控的阶段性成果。面对严峻复杂形势，围绕“怎么看、怎么办、怎么干”开展讨论，确定了“因时而变、顺势而为”的工作策略，充分统一思想行动、凝聚发展共识。以提升基层组织力、战斗力为核心，扎实推进本部“三个工作方案”，持续强化队伍建设，新发展党员人数同比增加 158%，实现网点党员全覆盖，党员各项占比显著提升。

#### ●（二）反腐倡廉

该行持续巩固“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，加强思想道德和党纪国法教育，引导广大党员干部筑牢拒腐防变思想防线。深入推进全面从严治党“六个一”警示教育，完成 16 家二级分行第二

轮巡察“全覆盖”，持续开展落实中央八项规定精神、纠正“四风”问题专项检查，紧盯重点领域开展监督，加大问责惩处力度，落实“严”的要求。全年召开3次全面从严治党从严治行警示教育大会，全行共开展警示教育宣讲282场、8494人次，参观警示教育基地95场、2264人次，8017人签订《廉洁承诺书》。坚决查处腐败问题，深化反腐败、反舞弊，完善信贷审批、集中采购、选人用人、交流轮岗等制度。



2020年9月，云南分行党委班子成员、专家、各部室总经理助理以上领导干部、部分党员代表共计98人到昆明市纪律教育基地进行警示教育学习。

## 二、转型务实 改革图强

### ●（一）深化网点智慧转型

该行依托工商银行智慧银行 ECOS 工程“智慧运营体系”，打造线上线下一体化运营服务模式建设，努力实现移动互联时代客户极致服务体验。2020年以来，该行全年新模式办理借记卡换卡不换号、个人资信证明、历史明细打印、外币预约取现等个人场景共10类，线上下单量达5.22万笔，线上便捷办理、后台集约高效处理、实物（介质）快捷交付的“非接触”、“人无我有”的新服务体验得到客户高度认可。疫情期间，持续优化单位结算账户流程，以线上模式提升业务效率，全年累计便捷开户2.9万户，占全部新开企业账户的95.66%，个人手机银行存量客户835.3万户，客户净增169.4万户，同业排名第一，为客户提供了不间断高质量的金融服务。

### ●（二）创新业务场景

该行与云南电网有限责任公司联合推出“融e电”线上交费小程序，推行智能交费的业务场景，为全省用电客户提供智能交费业务线上签约，电费代扣等功能，解决了智能交费业务办理渠道单一的问题，改善电力客户交费体验，是全省首个智能交费业务线上签约渠道。

## 三、风控强基 人才兴业

### ●（一）风控强基

贯彻落实全面风险管理理念，着力强化资产质量管控，信贷结构进一步优化，信贷经营能力进一步提升。年末不良贷款不良率0.88%，较年初下降0.19个百分点，继续保持“双降”的稳健态势。完善联



防联控机制，抓实“三道口、七彩池”管控，开展资产质量“678”攻坚，累计清收处置不良贷款 33 亿元，成功实现 3 户亿元以上不良贷款大户清户，完成存量非标风险项目回表。个人逾期贷款、关注贷款、新发生逾期、新发生劣变、不良额和不良率六项指标同比下降，资产质量达到近五年最好水平。

● (二) 人才兴业

一是不断完善员工职业晋升通，制定《云南分行岗位职级体系管理实施细则》，面向入行三年以内的新员工制定“繁星计划”培训体系，选拔建立转型发展核心人才库，强化重点条线队伍建设，充分提升员工能力素质、构建长效培训机制。二是关爱员工身心健康，全年建成职工之家 249 个，进一步改善员工食堂条件及办公环境；疫情期间，及时为员工采购发放防疫物资，发布《省分行防疫期间安全办公指南》，举办健康知识讲座，帮助员工提高防护意识；组织开展 2020 年特困员工救助工作，共救助特困员工 429 人，救助资金 378 万元；组织全行开展员工爱心互助扶困金第三期捐助活动，共计筹集爱心捐款 108.89 万元。

社会篇

一、客户至上 服务实体

● (一) 全力服务实体经济

该行立足云南省经济社会发展，累计投放全口径投融资 1729 亿元，投放量位居同业前茅，圆满完成总行、省政府《落实“一带一路”金融服务战略合作项目实施协议》执行。各项贷款净增 351 亿元，创历史最好水平。牵头筹组银团 714 亿元，累计承销企业债 156 亿元、地方债 251.9 亿元，优势业务的市场份额进一步提升。制造业贷款、民营企业贷款、数字供应链融资超额完成全年增量目标。系统内成功发行首笔绿色债券、审批首笔医共体项目，实现标准化票据、理财直融、政府隐债置换业务突破。人行降准和银保监普惠贷款分别增长 31.5% 和 35%。



宜毕高速公路项目由工行云南省分行牵头，与全省 13 家银行组成银团为该项目提供 119 亿贷款支持。

● (二) 提升服务质量，减少客户投诉

全年监管转办投诉 53 件，较上一年度 82 件下降 35%，下半年较上半年下降 34%，全面完成总行监管转办投诉攻坚行动任务。坚持建设“客户满意银行”战略，该行各级机构从网点防疫、员工防护、客户服务、应急管理及复工复产等方面抓实抓细工作措施，客户流失较年初压降了 2.1 个百分点，超时客户等候占比较年初压降 1.38 个百分点，线上线下服务评价较年初提升了 0.63 个百分点，客户服务抱怨工单量同比压降 60%，全年未发生恶性服务事件，客户服务水平进一步提升。



●（三）开展境内消费者金融知识宣教

结合热点、焦点、难点金融知识，编制针对性电子宣传材料，通过官方微信公众号发布。深入校园、社区组织开展集中式宣教活动以及“普及金融知识守住‘钱袋子’”“防范非法集资”“3·15 消费者权益保护日”等主题宣教活动。



工行大理分行到大理科技管理中等职业学校开展“金融知识进校园”活动。

二、科技驱动 价值创造

（一）“智慧转型”进入新时期。全行智能服务模式客户数达 600 万人，智能业务量达 3,300 万笔，按照全年 250 个工作日，人日均 120 笔柜面业务量测算，相当于释放网点临柜人员 1,100 人。智能业务迁移率 88.95%，较上年同期高 9.28 个百分点。自助渠道已成为网点主要业务处理渠道，是网点转型发展和竞争力提升的重要基础保障。

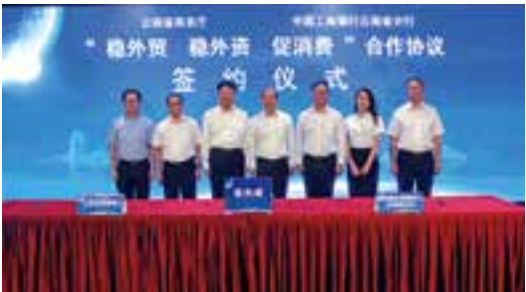


云网点服务宣传图

（二）“协同运营”进入新阶段。通过线上线下协同和智慧赋能，打造线下物理网点服务与线上云网点业务办理新模式，形成线上线下结点成网新格局，完成全行存量网点线上云功能系统维护，所有网点开通线上取号功能，为下一步云网点推广打下坚实基础。

三、国际视野 全球经营

（一）扎实开展“春融行动”，与省商务厅签署《稳外贸稳外资促消费合作协议》，定向提供 50 亿元专项融资规模并配以优惠的融资利率，重点支持我省优质外贸、外资企业和供应链核心企业，为企业提供多元化、全口径跨境金融服务，全力以赴帮助企业纾困解难。



2020 年 7 月，工行云南省分行与省商务厅在昆明签署《“稳外贸稳外资促消费”合作协议》。

（二）加快创新驱动，在我省率先完成昆明、德宏、红河三个自贸片区机构挂牌，成为全国首家挂牌缅甸元并开展结售汇的银行机构，并与仰光分行联合推广“中缅通”产品，累计办理业务 1.16 亿元；投产工银边贸网银结算系统、非居民个人收支查询平台、结售汇报表自动化 3 个新系统，实现业务由线下向线上转化，提高外汇经营能力。

（三）全面推动境内外汇首选银行战略，为供应链核心企业办理国内证福费廷 5.92 亿元，利用“单

一窗口”为 24 户小微企业办理跨境贷 5790 万元，全年新增全球现金管理客户 6 户，搭建同业外币现钞调缴服务平台，拓宽同业外汇业务合作渠道。

## 环境篇

### 一、绿色金融

长期以来，该行积极践行国家“创新、协调、绿色、开放、共享”的五大发展理念和“五位一体”总体布局要求，将加强绿色金融建设作为长期坚持的重要战略，在全行建立绿色金融管理机制，绿色信贷余额持续增长，实现经济效益、社会效益、生态效益同步提升，引领了同业绿色金融发展。截至 2020 年末，该行绿色融资共计 580.18 亿元，节能环保项目及服务贷款共计 566.96 亿元。

2020 年，该行首次为华能澜沧江水电股份有限公司成功发行 10 亿元绿色债券，募集资金专项用于发行人绿色主体水电站项目。本笔债券亦为本年度系统内唯一一支绿色债券，本笔绿色债券的发行有助于推动能源产业的可持续发展。

### 二、绿色运营

该行聚焦节约型机关建设，教育引导员工强化节能环保意识，创新节能减排机制，通过多种形式深入开展节能降耗宣传工作，树立和践行绿色发展理念，在实际工作中扎实推进落实各项节能措施，严格管理、挖潜降耗。积极落实节能环保有关政策，践行节能减排承诺，持续推进“绿色银行”建设。

一是着力推广绿色办公，树立勤俭办行理念，强化节约意识。2020 年省分行机关本部总用电费用较上年度节约 28.57%；总水费较上年度节约 17.45%；视频召开会议次数比例为 89%，较上年度提升 16%。二是持续加强公务用车出行管理，有效降低车辆能源消耗，加大节能减排力度，2020 年该行省分行机关公务车辆油费支出较上年度节约 17.81%。三是坚持开展绿化环保活动，切实改善生态环境，履行社会责任，该行各级青年志愿者协会充分利用周末休息时间，2020 年度内组织开展了 21 次公益环保活动，环保志愿活动累计时长 644 个小时。

## 抗疫篇

### 一、全力支持复工复产

疫情期间，该行把金融服务应对疫情作为一项重大政治工作来抓，加强统筹调度、及时研究解决防控工作中的问题，保证业务支持和各项防控工作措施有力有序开展。积极采取建立应急融资需求绿色审批通道、调整集体审议和项目评审方式、精准施策助力企业复产复工和提高站位做好企业纾困解困等有效措施，全面开展“春润行动”，为疫情防控和复工复产企业提供了 696 亿元信贷支持，延期还本付息贷款 277 亿元，支持力度同业第一。

## 二、保障金融服务不断档

全面放开网银、手机银行小额支付限额，满足客户 7×24 小时快速办理资金汇划需求。严格执行实物现金收支双线管理和疫情防控期间消杀要求，妥善安排网点金融服务，协同做好营业场所安全保障，始终保持全省各地州营业网点不间断服务。疫情期间受理并妥善处置感染新型肺炎人员、隔离观察人员、参加疫情防控人员、受疫情影响暂无收入四类人群的信用卡诉求 9210 户，为 944 位客户提供延期还款 5753.87 万元，为 7287 位客户提供利息冲销及费用减免 290.37 万元，为 416 位客户调整征信。



2020 年 9 月，工行瑞丽支行员工协助医护人员完成了 1455 人的核酸检测工作。

## 三、竭尽所能支援抗疫一线

向云南省政府、湖北省及接壤国家捐赠了价值 60 余万元防疫物资，向省内医护人员赠送了价值 11.38 亿元保额的专项保险，在血库告急时组织 91 名员工献血 2.85 万毫升，辖内边境分行积极响应地方号召，派出人员守边固防、参与地方网格化管理工作，多项工作均受到省委省政府的高度肯定。

# 扶贫篇

面对光荣的使命，该行切实提高政治站位，强化责任担当，党委班子成员率先垂范，带领全行干部职工积极投身金融精准扶贫工作，为全省打赢脱贫攻坚战贡献了重要的工行力量。

## 一、定点扶贫成效突出

该行全辖共挂包扶贫点 57 个，先后派出驻村工作队员 80 余人，各级挂联干部 1141 人，结对帮扶建档立卡贫困户 4713 户、贫困人员 18697 人。2015 年以来，全行累计投入扶贫捐赠专项资金 2354 万元，支持“两不愁三保障”及产业帮扶、就业保障、人居环境提升等项目，持续资助少数民族贫困大学生培养计划，捐赠 100 万元资金推进革命老区“控辍保学”项目，阻断贫困代际传递。线上线下共同发力，累计采购贫困地区农产品 1339 万元，帮助贫困地区销售农产品 3.32 亿元。全面开展基层党支部与贫困村党支部结对共建活动，各级党组织在脱贫攻坚工作中的核心和战斗堡垒作用更加突出。



2020 年 8 月，工行云南省分行向云南省教育厅捐赠 100 万元，定向支持昭通镇雄县“控辍保学”项目。

二、金融精准扶贫成效显著

截至 2020 年末，金融精准扶贫贷款余额为 111.96 亿元，较年初增加 57.09 亿元，增速为 104.05%，较各项贷款增速高 92.45 个百分点。

“三区三州” 深贫地区各项贷款余额较年初增加 11.56 亿元，增速为 18.29%，较全行各项贷款增速高 7.24 个百分点，全面完成了“三区三州” 及未摘帽深度贫困地区各项贷款监管指标。在助力全省脱贫攻坚事业中彰显国有大行的担当和情怀。



怒江分行向挂联的路嘎和吓嘎斗 2 个村小组捐赠发放 1 万株苹果苗，扶持当地特色种植业发展。

三、贫困地区金融生态持续完善

一是着力推动贫困空白县域机构建设，2020 年组织推动昭通镇雄、昭通威信、保山昌宁、昆明嵩明及临沧云县 5 个空白县域机构建设，除昆明嵩明外，其余均为贫困县。二是针对“三区三州” 深度贫困地区，推动怒江分行辖属怒江兰坪支行、排路坝支行和怒江分行营业室 3 个网点实施标准化建设。三是加大设备投入配置，全年便携式智能设备配置计划为 35 台，为列入“三区三州” 的迪庆、怒江分行分别投放 4 台、2 台，投放占比达 17.14%。



昭通威信支行恢复成立

通过坚持不懈的努力，截至 2020 年 11 月，该行脱贫攻坚任务总体完成，挂联贫困村、贫困户、贫困人口全部清零，村集体经济、个体经济蓬勃发展，贫困群众收入显著提高，生产生活条件得到极大改善。2020 年，工商银行云南省分行被云南省扶贫办授予“云南省扶贫先进集体奖” 荣誉称号，同时荣获“云南省金融扶贫突出贡献奖” “昆滇 2020 年度助力脱贫攻坚领军金融机构” 称号，得到各级政府和人民群众的高度肯定和广泛赞誉。



# 中国农业银行云南省分行 2020 年度 社会责任报告

2020 年，面对新冠疫情和复杂的外部经济金融形势，中国农业银行云南省分行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻党中央、国务院以及省委省政府各项决策部署，统筹推进疫情防控、金融服务和经营管理工作，为打赢疫情防控阻击战、决战决胜脱贫攻坚和全面建成小康社会持续贡献金融智慧和农行动力。

## 一、全面落实党建工作方面

2020 年，该行党委引导全行各级党组织和党员干部增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，为各项工作完成提供政治保障。

（一）强化党性教育，提升政治能力。该行制定实施《2019—2023 年党员教育培训工作规划》和《2020 年党员教育培训计划》，举办处级以上领导、一级支行党委书记、新任党支部书记、党建内训师和党务骨干以及 2020 年党员发展对象等培训班，实现全辖全覆盖。

（二）深入推进“基层党建质量提升年”。该行制定《2020 年加强基层党建工作实施方案》、《进一步加强基层党建与业务经营深度融合的意见》，推进党支部标准化规范化建设，创建示范党支部 173 个；成立党员先锋队，建立党员“示范岗”，持续开展创先争优活动。

（三）坚持党建和脱贫攻坚双推进。该行将金融扶贫纳入各级领导班子抓党建考核内容，发挥政治优势助力脱贫攻坚。2020 年该行县域、涉农、扶贫、普惠等监管指标全面达标，辖内怒江、红河分行分别获云南省委、省政府 2019 年、2020 年脱贫攻坚先进集体荣誉，云南省委副书记、省长王予波同志给予该行金融扶贫“政治自觉、思想自觉、行动自觉”的评价。

（四）落实全面从严治党和党风廉政建设主体责任。制定《云南分行党委落实全面从严治党主体责任清单》，开展“亮身份、明责任、守党纪”专题教育活动；确立查清问题、追赃挽损、纪法教育、防控风险、补齐短板、清风树廉的“六位一体”工作思路，一体推进“三不”一体机制建设；实施“廉洁伙伴建设工程”，与民营和普惠客户签订《廉洁承诺协议》，构建“清亲”信贷关系。

## 二、支持重大发展战略、服务地方经济

2020 年，该行紧紧围绕省委、省政府对交通基础设施建设部署，主动对接地方国企投资的高速公路项目、铁路行业项目，完成对楚雄至大理、宾川至南涧等高速公路项目贷款的审批；全年累计投放 25 个高速公路项目贷款 251.97 亿元；投放铁路行业贷款 37.78 亿元；围绕“兴水强滇”战略，对接云南“十四五”期间重大水利项目 8 项 150 个，审批通过滇中引水工程固定资产项目贷款 192.52 亿元。

**案例：**G56 楚雄（广通）至大理高速公路扩容工程 PPP 项目是昆明通往滇西、滇西北、滇西南及藏区的主要经济干线，也是支撑云南省建设面向南亚东南亚辐射中心的国际大通道的重要组成部分。辐射云南省 9 个州市 20 多万平方公里的土地，辐射人口约 2200 万人。2020 年对该项目授信 50 亿元，并完成贷款投放 29 亿元。



云南省分行与北京城建设计发展集团股份有限公司签署金融战略合作协议

### 三、支持产业转型

该行积极支持高端钢材生产研发、有色金属精深加工等产业转型升级，重点支持循环经济、清洁生产和节能环保改造等传统产业转型升级领域，服务新发展格局和供给侧结构性改革，重点投放传统产业向高端装备制造业、新材料产业，生物产业创新发展、新能源产业跨越式发展等领域。在 2020 年疫情期间，该行制造业贷款总额、中长期贷款、信用贷款分别比上年增加 2.1 亿元、2.27 亿元、4.3 亿元。

聚焦“绿色能源”，建立重点制造业审查审批“绿色通道”，全年共投放制造业贷款 151.88 亿元；聚焦高原特色农业，围绕打造“三张牌”、“一县一业”创建，积极支持各级农业产业龙头企业及其产业链，助力现代农业做大做强。全年发放三农对公贷款 17.9 亿元。

聚焦旅游、生物医药、大健康产业转型升级，对全省旅游、养老、区域医疗中心等行业进行全面梳理。全年累计投放旅游业贷款 10.1 亿元、生物医药和大健康产业贷款 41.58 亿元。

**案例：**2020 年，该行对昆明铁新建设工程管理有限公司“宜良装配式建筑基地一期”建设项目发放固定资产贷款 2 亿元，该项目主要产品 PC（混凝土预制）构件可有效降低相应建筑建造过程中的污染，减少资源能源消耗，有助于绿色、循环、低碳可持续发展，是住房和城乡建设部发布《“十三五”装配式建筑行动方案》的基础工作。



云南省分行与国家电投集团云南国际电力投资有限公司签署金融战略合作协议

### 四、服务民生领域

该行聚焦农村基础设施和民生项目，扎实推进金融服务“补短板”工程，加大信贷投放。2020 年末，全行城镇化贷款余额 1230 亿元，比年初增加 213.25 亿元。

重点支持民生工程项目，如玉龙县 3 亿元“美丽县城”建设项目、泸水 2 亿元农村公路建设 50 户以上不搬迁自然村通硬化路项目、罗平工业园长青片区 1 亿元污水处理厂及污水管网工程 PPP 项目、腾

冲边合区高新技术产业园 2 亿元标准厂房及配套基础设施建设等项目。

## 五、助力脱贫攻坚、落实精准扶贫

该行扛实脱贫攻坚政治责任，落实金融扶贫与精准扶贫要求，制定政策措施，优化干部、费用等资源配置，对贫困地区实施倾斜政策，加快农村服务渠道建设，全面完成金融扶贫、定点扶贫工作任务。

2020 年，该行扶贫贷款规模和增量均居省内四大行之首。其中，涉及全国 88 个扶贫重点县、27 个深度贫困县、“三区三州”、挂牌督战 9 县分别新增 671.49 亿元、240.43 亿元、50.55 亿元和 87.58 亿元，年末余额为 1603.61 亿元、561.14 亿元、131.9 亿元和 208.56 亿元，增幅为 14.4%、23.57%、16.88%、32.92%，平均增幅高于全行同期贷款 2.88 个百分点、12.05 个百分点和 21.4 个百分点。累计采购和帮助贫困地区销售扶贫农特产品 12226 万元。其中，线上帮助销售贫困地区农产品 6573 万元，直接购买贫困地区农产品 2150 万元。金融扶贫监管指标全部达标，全省 176 个挂钩帮扶扶贫点全部实现脱贫。截至年末，累计建成惠农通服务点 10854 个，电子机具覆盖 10259 个行政村，行政村覆盖率达 81.91%，贫困地区电子机具行政村覆盖率达 94.88%。其中，在全国最大异地扶贫搬迁安置点——靖安新区设立物理网点一个。

**案例 1：**云南八宝贡米业有限责任公司是一家省级农业产业化经营重点龙头企业，在广南县八宝镇等 6 个乡镇开展实施八宝米产业扶贫项目，实施优质稻种植垦地 7.8 万余亩，带动 2900 余户建档立卡贫困户发展八宝米产业种植。为帮助该公司拓宽销售渠道，促进贫困人口增收致富，该行文山广南县支行积极运用金融科技赋能扶贫，以“扶贫商城”电商平台为销售端，以该公司联动农户为供应端，联动协同，形成高效助销机制，深度释放消费扶贫潜力。村民韦应辉是当地的建档立卡贫困户，在上述公司的带动下，借助该行“扶贫商城”销售渠道，成功实现了产销一体化和农产品品牌化。

**案例 2：**2020 年 11 月 11 日，该行在全国最大的异地扶贫搬迁安置点设立的物理网点——靖安支行正式开业。作为靖安新区首家大型商业银行网点，为巩固脱贫攻坚、有效衔接乡村振兴打通了金融服务最后一公里。通过“物理网点 + 自助银行 + 惠农通服务点 + 移动金融”多位一体模式，该行将存取款、



云南省分行获赠“扶贫助困、大爱无疆”牌匾



农行文山广南支行进村上门开展农户信息建档工作

支付结算、惠农 e 贷等高效便捷的金融服务送到搬迁入住靖安新区 4 万多名群众身边，同时还能辐射周边 10 万居民。

### 六、发展普惠金融

2020 年，该行持续加大对普惠小微企业、“三农”领域、创业青年、下岗失业人员及个私业主等群体的信贷支持力度，积极推动普惠金融增量、扩面、提质、降本。

（一）加强“银政互动”，该行主动对接云南省发改委、工信厅、税务局等部门，实现信息共享，推出小微企业专属融资产品——“复工贷”助力复工复产，共向 4809 户民营企业发放贷款 169.67 亿元，较年初净增 3.14 亿元。

（二）实施减费让利，该行 2020 年累计为 28046 户企业客户减费让利 6.24 亿元；

共调整了 198 户贷款的还款期限及征信，涉及金额 1.84 亿元；办理延期还本 71 户，涉及金额 1.5 亿元，有效解决了受疫情影响给客户造成的还款难题。2020 年末，该行小微企业贷款余额 704.22 亿元，较年初增加 129.64 亿元。同时，该行加大对创业青年、下岗失业人员及个私业主等群体的信贷支持力度，12 月末，个人经营类贷款较年初增加 2.27 亿元。

（三）打通线上线下渠道，丰富贷款产品，围绕科技型小微企业、行业重点客户等领域进行产品创新，持续为企业灌溉金融“活水”。截至年末，该行普惠贷款余额 415.80 亿元，较年初新增 100.69 亿元，较同期增加 24.98 亿元；4 年来累计支持省内 87 户科技型企业贷款 147 笔、7.78 亿元；线上有贷户数较年初新增户 2016 户，新增客户线上化率达 96.51%。

（四）产品创新惠及“三农”。该行聚焦云南省“一县一业”高原特色产业发展规划，围绕特色产业，创新推出“云牛贷”、“生猪强村贷”、“核心烟区贷”等产品，促进特色产业和地方经济发展。截至年末，“云牛贷”贷款余额 4.4 亿元，“生猪强村贷”贷款余额 1219 万元，“核心烟区贷”贷款余额 2.47 亿元。

**案例：**寻甸县是国家级畜牧大县、牛羊重点基地县，被云南省政府列为云南省首批“一县一业”（肉牛）示范县。2019 年末，寻甸县肉牛产业总值达 18 亿元，其中肉牛加工产值达 9 亿元，肉牛产业已发展成为当地带动农业增效、农民增收覆盖面最广、带动最强的支柱产业之一。而如何增加肉牛养殖业的资金供给成为了肉牛产业发展面临的一个难题。为破解广大养殖户贷款难、担保难问题，加大对寻甸县肉牛产业的信贷支持力度，该行研发推出了“云牛贷”信贷产品，并成功发放首笔贷款。



2020 年 11 月 5 日 云南省分行与农业农村厅签署战略合作协议



### 七、抗击疫情、支持复工复产

疫情期间该行落实金融服务的 18 项措施，调整信贷资金投向，预留信贷规模，对企业合理信贷需求专项足额保障，对相关信贷业务坚持“特事特办”、“急事急办”、“优先办理”、“即提即审”、“审完即批”的原则，开通信贷审查绿色通道。

（一）主动对接云南省发改委、工信厅、人民银行等部门，获取重点疫情防控企业清单，逐户对接企业融资需求，加大金融服务力度，帮助企业复工复产。截止 2020 年 12 月末，该行向 379 户重点防疫抗疫企业发放贷款 171.97 亿元；累计向 4672 户复工复产企业发放贷款 722.07 亿元。

（二）多措并举，纾困解困。推出“宽限期+展期+续贷+中长期贷款”期限管理工具组合，满足客户不同延期还本付息的需求，着力缓解民营中小微企业还本付息资金压力，保证“三不”（不抽贷、不压贷、不断贷）政策执行到位。到 2020 年 12 月末，累计为 87 户受困企业办理展期 221 笔，共计 34.05 亿元；累计为 382 户企业办理续贷 682 笔，共计 196.86 亿元。

**案例：**在省州市三级行的通力合作下，农行红河分行开远支行仅用 5 天时间完成评级、授信、用信全流程，2020 年 2 月 16 日，成功发放全省农行首笔全国性重点企业疫情防控贷款 2500 万元。

### 八、提升服务水平、保护消费者权益

该行通过多维度“服务升温”，提升服务水平，落实金融消费者权益工作要求。

（一）多维度服务创新，优化服务质量。通过开展“千佳”网点创建、“营销服务我体验”、“倾听您的声音”客户体验活动等系列活动，持续提升服务水平；积极跟进营销，以“一企一策”为目标，优化服务方案，为昆明国际花卉拍卖交易中心有限公司定制开发了线上+线下充值系统，为公司上游 3 万户供货商和下游 3000 户一级代理商提供便捷的保证金充值服务，年均结算金额逾 10 亿元；推出全线上、免担保、纯信用融资的“七彩云南·云花贷”系列产品。截至目前累计投放花农贷款近 2 亿元，惠及花农 3424 户。

（二）完善客户投诉机制，促进服务效能升级。该行修订投诉管理办法，强化考核评价；上线投诉系统，建立客户联动业务微信群，通过短信、微信双线进行投诉处理通知，定期通报各部门投诉处理情况，提高投诉处理效率。

（三）普及金融知识，推进公众教育。通过“线上+线下”的方式，广泛发声；提供手绘漫画宣传册、双语金融知识手册等特色化、差异化的金融服务。

**案例 1：**该行在红河、迪庆、怒江等少数民族地区，特别印制了双语（汉语和少数民族语言）宣传手册，组织安排掌握当地少数民族语言的宣传员走进少数民族聚集区进行宣传。

**案例 2：**农业银行大理分行的员工用农行人的形象以“防范电信网络诈骗 保护自身资金安全”为主题手绘漫画，介绍了防范电信网络诈骗应知应会的各种知识。

### 九、加强员工关爱

农业银行云南分行坚持党管人才，落实人才发展规划、数字化转型人才队伍建设方案及各项配套人才政策，持续完善人才发展机制，丰富晋升通道，做实做细员工关爱。

一是成立劳动争议调解委员会、工会劳动法律监督委员会，职代会建会率、工会建会率均达 100%，为保障员工权益提供组织保障。二是推广实施“三线一网格”管理模式，严管与厚爱结合，建立谈心谈话、家访制度，关爱员工工作生活；通过“线上”+“线下”组合形式，推进员工心理关怀服务；三是制定印发《云南分行关于开展基层员工关爱行动的实施意见》，扎实推进基层员工关爱五项行动。四是通过组建兴趣小组，丰富员工业余文化生活。五是完善困难帮扶机制，落实帮扶责任，做好集中帮扶，突出帮扶重点对象，做好职工大病医疗、家庭重大变故救助。建立困难员工档案共 971 户，其中总行级困难员工档案 495 户，省分行级困难员工档案 476 户，帮扶金额 596.5 万元。

### 十、强化风险管理

（一）聚力疫情防控和风险化解，打好信用风险防控持久战。一是制定印发《云南分行信用风险系统性管控工程实施意见》，明确工作重点和主要工作措施，压实责任，按季通报，确保落实。二是加强日常监测、分析和管控，强化疫情防控期间风险管控，抓实内部评级管理；突出对薄弱环节和风险较集中指标的监测和管控；加强对三类关键岗位人员的监测。三是抓好业务培训，抓实部门和条线全员学习、全面学习，严防操作风险。

（二）防范洗钱风险，维护金融秩序。一是完善工作机制、落实责任，增强反洗钱整体合力。发挥反洗钱合规管理委员会牵头作用，协调解决工作中的突出问题和难点问题，发挥反洗钱考核指挥棒作用，多维度引导促进各条线、各级行有效落实反洗钱工作；组织培训，提升能力，该行 2020 年累计培训 1842 期、人员 19045 人（次）。二是提高洗钱风险监测有效性，实施常态化洗钱风险联动排查机制，向中国反洗钱监测分析中心报送可疑交易报告 2139 份。三是强化监督整改，促进条线反洗钱履职，制定《云南分行反洗钱监管检查发现问题整改分工方案》，对照监管要求梳理整改任务，进一步推动反洗钱发现问题根源性整改。

### 十一、做实公益慈善

该行积极履行社会责任，大力开展各类公益活动，用爱心助力脱贫攻坚。

（一）联合中国青少年发展基金会共同开展“小积分·大梦想”公益行动，将信用卡积分转换为公益善款，支持社会公益事业。为 299 名留守儿童送去约 29.5 万元助学金；为乡村学校建立快乐图书角；建立“青年之家”项目，为留守儿童和农民工子女打造“课外学堂”。

（二）向定点扶贫点捐赠爱心，助力脱贫。该行本部倾情倾力做好德钦县佛山乡溜筒江村、纳古村 53 户 258 个贫困人口的定点扶贫工作。直接投入资金近 500 万元，消费扶贫 575 万元，带动贫困户人均收入超万元。自脱贫攻坚以来，农行云南省分行本部组织开展献爱心扶贫捐赠活动，合计捐款近 135 万元。

## 心有花开 岁月生香

### ——中国银行云南省分行 2020 年度社会责任报告

中国银行云南省分行成立于 1938 年 11 月 1 日，是在滇持续经营时间最长的银行。在 82 年的发展历程中，始终秉承追求卓越的精神，将爱国爱民作为办行之魂，诚信至上作为立行之本，改革创新作为强行之路，以人为本作为兴行之基，树立卓越品牌形象，得到业界和客户的广泛认可和赞誉。

2020 年，面对新冠肺炎疫情带来的冲击和挑战，该行认真贯彻落实中央和总行决策部署，围绕加快建设全球一流现代银行集团战略，将推动自身经营发展与践行企业社会责任紧密结合，统筹推进，不断强化党的建设、服务实体经济、深化改革创新、防范化解风险等各项工作，努力实现经济效益和社会效益的共同提升。



客户向中国银行红河分行赠送感谢信



中国银行云南省分行积极参与稳企业保就业

一年来，该行努力抢抓业务机遇、妥善应对外部挑战，深入推进发展战略实施，更好地将自身融入云南经济社会发展大局。2020 年资产总额 1,953 亿元，负债总额 1,929 亿元，分别比上年增长 11.4%、11.58%。营业收入增长 5.16%，拨备前利润增长 7.9%。人民币各项贷款余额 1,957 亿元，比上年增长 21.12%，对实体经济的支持能力进一步提升，发展后劲进一步增强。

一年来，该行担当大行责任、努力增进社会福祉，围绕高质量发展需要，为云南经济与环境和谐发展做出新贡献。加大小微和民营企业支持力度，银保监“两增两控”口径普惠金融贷款余额 51.57 亿元，较上年增长 42.18%；民营企业贷款新增 9.35 亿元，“绿色信贷”新增 3.67 亿元，涉农贷款新增 56.83 亿元；向 13 户全国疫情防控重点保障企业投放贷款 4.58 亿元；向 49 户云南省疫情防控企业投放贷款 83.13 亿元；落实监管减费让利政策，主动减免、清理清退、承担费用 7,241 万元。

一年来，该行坚持稳健经营、有效应对错综复杂的外部形势，不断强化合规文化与风险管理，为客户利益提供全方位保障。秉持以客户为中心理念，不断提升金融服务质量和效率，全力开展场景金融建设，构建智慧金融新生态。深入推进内控案防建设，完善市场风险与流动性风险管理预案，严防风险交叉传染，守住风险底线。加大信用风险监测和化解力度，前瞻性风险指标持续改善。持续优化合规管理，狠抓反

洗钱和合规工作不放松，持续加强系统和模型建设。积极顺应科技金融发展趋势，建设智能风控系统，为客户资金安全提供有力保障。

一年来，该行坚持践行初心、牢记使命，不断夯实党建根基，推动各级党员干部将全面从严治党的政治责任扛在肩上。始终抓牢全面管党治行这一主线，严格落实全面从严治党主体责任，推动党建工作**创新创效**。坚持“党建引领、文化助推、纪律护航”三位一体工作思路，稳步推进“基层党组织建设三年规划”，形成“一个支部一个特色”党建文化品牌建设实践。积极推进党建融入业务，新增党建共建单位 62 家。

### 一、支持国家战略，助力云南经济发展

中国银行是全球化、国际化、多元化程度最高的商业银行，该行作为分支机构，始终坚持服务国家战略，主动融入国家经济发展和对外开放大局，全力支持供给侧结构性改革，融入扩大开放新格局，支持区域协同发展，为服务云南经济高质量发展创造更大价值。

#### ●（一）“稳外贸”助力进出口企业渡难关

典型案例：云南某公司业务涉及肥料、能源化学、农产品等进出口。2020 年初受疫情影响，企业化肥出口订单减少，物流运输受限，外汇收入减少，加上部分国际机构要求追加美元保证金，导致企业在美元外汇资金使用方面极为紧张。针对企业遇到的困难和需求，该行及时调整设计贸易融资产品方案，为公司新增 5,000 万美元贸易融资，及时有效解决了公司出口收汇不足导致上游账款支付紧张问题。同时为该集团 8 家境内外成员企业叙做 10 亿元跨境本外币资金池业务，不仅降低了企业资金运营成本，而且保证了企业进出口业务正常运营。



中国银行云南省分行加强银企合作，为稳外贸提供全方位金融支持

#### ●（二）金融支持“一带一路”项目复工

典型案例：老挝万万高速是云南主动融入和服务国家“一带一路”倡议的重点项目。2020 年初，受新冠肺炎疫情影响，老挝万万高速公路项目进度放缓，为帮助云南某集团确保项目按计划进度施工，维护好中老经贸合作关系，该行第一时间启动支持企业复工复产跨境融资服务预案，成立专项工作组，多级机构联动，在满足疫情防控要求下，现场办公、线上协助，



中国银行云南省分行助力外贸企业复工复产



在两个工作日内成功为该集团发放 1.1 亿美元融资款，并第一时间帮助解付境外，解决了企业燃眉之需。

2020 年该行充分发挥百年中行外汇外贸专业银行优势，勇担社会责任，争做“稳外贸”排头兵，累计向疫情重点保障企业及受疫情影响企业提供数十亿元贸易融资支持，以实际行动支持企业复工复产。

### ●（三）支持云南自贸区发展

作为云南国际化程度最高的商业银行，中国银行云南省分行认真落实总行“自贸金融服务先行者、领先者”要求，率先发布《中国银行云南省分行支持中国（云南）自由贸易试验区建设十项特色金融服务》，先后实现云南省自贸区大额资本项目下跨境人民币、人民币贸易投资便利化、“线上供应链”融资、跨境电商、防疫贷款、单一窗口等多项业务首发，为企业提供了全方位、多层次的跨境金融服务。2020 年 4 月 2 日成功办理首笔自贸区新政下电子单证审核业务及在线结汇业务，为云南自贸区的更好发展再添金融力量。



中国银行云南省分行成功为自贸区客户办理首笔电子单证审核业务

### ●（四）牵头云南自律机制落地优质企业跨境人民币结算便利化政策

作为云南地区跨境人民币自律机制牵头行，该行认真贯彻落实党中央、国务院关于扎实做好“六稳”工作、全面落实“六保”任务的决策部署，发挥跨境人民币业务服务实体经济、促进贸易投资便利化作用，牵头省自律机制拟定了《关于在云南省开展更高水平贸易投资人民币结算便利化业务实施方案》，为首批云南地区白名单内 54 家优质诚信企业提供便利化服务，用实际行动支持我省外资外贸企业发展。



中国银行云南省分行牵头云南省自律机制落地优质企业跨境人民币结算便利化政策

### ●（五）助力生态环境改善

充分发挥金融力量，积极支持绿色信贷业务发展，加大生态保护项目信贷支持力度，以“兴水润滇”工程为契机，紧跟滇中引水等国家重大水利工程项目需求，结合云南推行“8+3”新能源项目，择机支持优质项目，严控“高耗能、高污染、高排放”等行业领域授信，严守环保合规底线，助力云南生态文明建设高质量发展。2020 年支持发展绿色项目客户 83 户，授信余额 221.50 亿元，较上年增长 1.68%。

#### 典型案例：让洱海更蓝

该行将普惠金融、信贷工厂业务优势与洱海治理充分结合，创新推出了“大理洱海保护治理与生态

流域建设项目”特色业务模式，为大理洱海保护治理与生态流域建设项目承建企业提供融资支持，在满足“大理洱海保护治理与生态流域建设”工程建设企业资金需求的同时，也为金融支持洱海生态文明建设贡献了积极力量。

### 二、践行普惠金融，服务实体经济

发挥普惠金融“头雁效应”，不断完善各项政策措施，加大对民营企业、小微企业等普惠金融重点领域的支持保障力度，全方位开展民营企业金融服务，积极调整小微企业贷款利率、创新小微金融产品，切实有效降低小微企业融资成本，助力民营与小微企业做优做强。2020 年为 2,276 户个体工商户、小微企业主发放个人经营贷款 18.43 亿元，同比增幅 78.41%，累计新投放普惠贷款定价较 2019 年下降 0.74%。

#### 典型案例：让“云花”走向世界

云南某公司成立于 2007 年，注册资本 130.4 万美元，由中国（香港）全资组建，属澳洲某集团全资子公司。借款人及母公司所属的集团，是世界上最大的花卉产业公司之一，具备良好的销售平台和稳定的目标市场，公司每年从我省进口约 1.5 亿元花卉。该行作为公司唯一授信合作银行，2020 年为其核批 1 年期流贷信用总量 1,000 万元，授信余额 1,000 万元，支持公司在昆明投资建设花卉种植基地，年产鲜切花 4,000 万枝，让“云花”不受疫情影响走向世界。

### 三、抗击疫情，支持复工复产

疫情就是命令，抗疫就是责任。2020 年初新冠肺炎疫情发生后，该行在组织干部员工全力抗击疫情的同时，快速反应、全程坚守、应急到位，以昂扬的斗志和专业的服务投身于抗击疫情的伟大斗争中，为疫情期间客户资金及时到账、防疫物资迅速采购提供有力保障。

#### ●（一）加大疫情防控及抗疫金融服务

第一时间为受疫情影响导致暂时还款困难的客户提供有温度的灵活还款安排。对参加疫情防控的医护人员、政府工作人员及因疫情被隔离人员，在疫情期间个人贷款发生逾期的，不视为违约，不纳入违约客户名单。对受疫情影响经营暂时困难的小微企业主、个体工商户，根据实际情况，通过延迟还本、贷款展期重组等方式予以全力支持。2020 年累计为 82 户个体工商户、小微企业主办理贷款延期还本付息 94 笔，涉及贷款本金 5,152 万元，利息 111 万元，延期贷款余额 4,990 万元。



中国银行云南省分行打造客户经理云工作室，支持抗疫和复工复产

**典型案例：**昆明某公司是云天化全资控股子公司，疫情发生以来，公司将洗洁精生产线改造用于生

产次氯酸钠消毒液，及时推出“xx 牌 84 消杀灵”消毒液，“xx 牌抑菌洗衣粉”等相关抗疫产品，并纳入到《云南省疫情防控物资重点保供企业名单》。为确保公司消毒液能持续供应市场、支持抗疫，该行及时了解企业情况，第一时间开通绿色通道紧急为企业审批授信额度 3000 万元用于疫情防控物资生产，为打赢疫情防控阻击战提供物资保障发挥了示范引领作用。

### ●（二）创新完善金融服务支持方式

为深化“银税互动”合作模式，进一步丰富普惠金融线上融资产品体系，规范普惠金融线上融资业务发展，2020 年该行与云南省税务局签订《征信互认、银税互动》合作协议，在此基础上推出“中银企 E 贷·银税贷”和“税易贷”两款普惠金融产品。产品一经推出，2020 年成功放款 169 笔，贷款金额 7 亿多元，为小微企业提供了金融支持，受到了广大中小企业主好评。

#### 典型案例：“中银接力通宝”为企业发展接力

云南某家具公司，主营家具经营、办公用品批发零售、高端家具定制。2020 年受新冠疫情影响，从 1 月 25 日至 2 月底一直处于停业状态，虽然 3 月份开始复工复产，但仍存在入店顾客少、销售回款困难等问题，导致客户即将到期的一笔 500 万元贷款出现还款困难。为缓解企业债务压力，改善企业还款能力，维持企业正常经营，该行为其叙做了“中银接力通宝”产品，并在贷款到期前完成产品投放。不仅缓解了企业受疫情影响出现的暂时经营、还款困难，而且为支持暂时经营困难的小微企业渡过难关，发挥了重要支持作用。

### ●（三）同战“疫”、共担当，清算畅通保后方

2020 年新冠肺炎疫情来势汹汹，在这场打赢没有硝烟的战役中，该行敏捷反应，主动作为，为保障疫情期间支付清算业务平稳运行，及时制定应急预案、实施应急措施，为防疫款项开通绿色通道。员工主动放弃和家人团聚的时间，克服公共交通停运的困难，第一时间赶赴单位，为云南省红十字会、承担云南防护口罩主要供应任务的某集团企业等办理紧急汇款。疫情期间累计办理与疫情防控相关的境内跨行汇划业务 7,183 笔，金额合计 9.21 亿元，跨境汇往越南、德国等地的紧急物资款项 27 笔，合计 709.76 万元，收到境外防疫捐赠款项 39.76 万元，为疫情阻击战贡献了金融力量。



疫情期间，中国银行云南省分行员工为客户提供贴心暖心服务



四、脱贫攻坚路上的金融力量

2020 年是决战决胜脱贫攻坚收官之年。2020 年该行向定点扶贫地区投入和引进无偿帮扶资金 185 万余元，实施产业、教育、基础设施等扶贫项目 12 个，直接购买和帮助销售贫困地区农产品 307 万余元，选派挂职扶贫干部 34 名，帮助贫困地区培训基层干部、技术人员和贫困群众 1.2 万余人，全行定点帮扶的 35 个贫困村全部脱贫出列。



中国银行普洱分行向挂包贫困村捐赠资金



中国银行云南省分行捐资为贫困村建设桥梁、购买防疫物资

●（一）深耕金融扶贫

依托金融优势，通过单列信贷计划、出台扶贫尽职免责指引、优化扶贫信贷审批、提升扶贫不良容忍、开辟绿色通道等方式，努力提升扶贫贷款审批质效。2020 年末，扶贫贷款余额 107.9 亿元，比上年增长 64%。

典型案例：金融支持云南红河电力储能园区扶贫项目

红河州是全省乃至全国脱贫攻坚的主战场之一。云南某某公司是全面落实国家“一带一路”战略部署和决战脱贫攻坚，在红河综合保税区暨云南省首个综合保税区设立的投资公司，公司主要负责“红河综合保税区产业园建设项目”和“蒙自经开区产业园项目”投资、建设和运营管理。2020 年，受新冠肺炎疫情影响，公司项目建设资金需求加剧，中国银行红河州分行获悉后，主动上门对接沟通，了解企业需求，提出融资方案；省分行职能部门开通绿色通道，优化相关批复条件，严控审批时效，经上下多方联动，在短时间内为某某公司核定授信总量近 8 亿元，当年成功投放 6 亿元，全力支持保税区项目建设。项目建成后将提升红河州电力基础设施建设水平，带动和惠及个旧、开远、蒙自、建水、弥勒等滇南中心城市城镇人口达 133 万，项目建设过程中直接或间接促进贫困人口就业近万人。

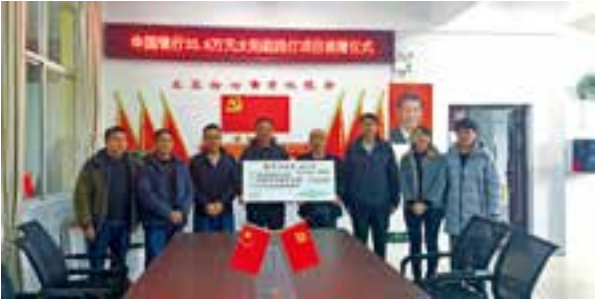


●（二）落实精准扶贫

提高政治站位，切实增强扶贫工作的政治自觉、思想自觉和行动自觉，在精准扶贫上下功夫，在支持国家扶贫重点地区上用实劲。2020 年率先在“三区三州”范围的怒江州、迪庆州取得扶贫小额信贷业务突破，到 2020 年末个人精准扶贫贷款余额 8.74 亿元，增幅 30.45%。

典型案例：跨省联动助力脱贫攻坚

昭通、文山是云南脱贫攻坚中的“硬骨头”。昭阳区小堡子村、广南县堂上村作为该行昭通市分行、文山州分行的挂钩扶贫点，为啃下定点扶贫“硬骨头”，让贫困村如期脱贫，该行与系统内宁波分行积极跨省联动，为扶贫村群众饮水安全、出行安全项目建设引进资金、提供支持。在前期充分开展项目调研、实地走访、可行性分析基础上，2020 年 9 月，由宁波分行向昭阳区小堡子村饮水管网提升改造、广南县堂上村太阳能路灯安装项目无偿捐赠资金 63.4 万元，为改善贫困村基础条件、健康安全提供了支持保障，使 27000 多贫困群众受益，受到社会好评。



中国银行云南省分行联手宁波分行跨省助力脱贫攻坚



脱贫后的中国银行曲靖分行帮扶贫困村师宗县豆温村

面对大有可为的历史机遇期，作为国有大型商业银行，该行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移贯彻新发展理念，激发活力、敏捷反应、重点突破，在全球一流现代银行集团建设征程中奋勇前行，为建设现代化经济体系、实现中华民族伟大复兴的中国梦、实现人民对美好生活的向往作出新的更大贡献。

# 共克时艰，不忘初心共发展

## ——中国建设银行云南省分行 2020 年社会责任报告

2020 年面对突如其来的新冠疫情冲击，建行云南省分行认真贯彻落实省委省政府、监管部门和建总行的工作部署，积极发挥大行作用，围绕“效益优秀、风控前列、规模良好、品牌领先”目标，以新金融的力量助力打赢疫情防控阻击战，努力推动经济社会平稳发展。

截至 2020 年末，全行各项贷款余额 3243.22 亿元，新增 334.48 亿元，同比多增 86.3 亿元；一般性存款时点余额 4347.2 亿元，新增 352.9 亿元；不良贷款、不良贷款率均较年初实现“双降”，监管口径四行排名第一。

### 主动融入大局，服务实体经济

认真落实习近平总书记关于建行“三个能力”建设重要指示精神，坚持党建引领，精准对接国家重大战略和省属重点建设领域。重点围绕“八大产业”“三张牌”“双十”“四个一百”“五网”“新基建”建设等领域加大拓展力度，全力满足综合交通、能源、水利等领域信贷需求。2020 年累计投放对公非贴贷款 917 亿元，同比多投 123 亿元，较年初新增 194 亿元，是上年的近 4 倍，制造业贷款、基础设施贷款、民营企业贷款、精准扶贫贷款、绿色信贷、涉农贷款等贷款增速均高于全行平均水平。同时，积极支持云南省国有企业深化改革，为国有企业资金经营周转提供多样化融资需求。



云南建行同省政府进行合作协议签约

### 聚焦“六稳”“六保”全力支持疫情防控和复工复产

认真贯彻落实省委省政府应对疫情稳定经济“22 条措施”，出台支持疫情防控和复工复产、强化中小微企业金融服务具体措施，实施一揽子支持疫情防控和助力复工复产的精准举措，力保国计民生重点领域。对定点医院，疫情相关药品、器械及相关物资企业，“菜篮子”重点企业以及复工复产企业实行动态名单制管理，建立信贷绿色申报和审批通道，对名单内企业贷款给予利率优惠。为支持疫情防控和实体经济加速恢复，快速推出支持小微实体经济的特殊金融服务“云义贷”和“抗疫



贷款支持小微企业复工复产

云企贷”，累计向国家和省级名单内疫情防控企业提供贷款支持 99.66 亿元，累计为 3.7 万户普惠型小微企业提供信贷支持 234 亿元。先后两次实施利率优惠降低企业融资成本。对普惠型小微企业新发放贷款实行利率优惠，下调 0.5 个百分点，对疫情防控相关行业普惠型小微企业新发放贷款利率在上述优惠基础上进一步下降 0.4 个百分点；对符合条件、流动性遇到暂时困难的小微企业贷款，给予临时性延期还本付息安排，为支持疫情防控和实体经济加速恢复提供了有力政策保障，惠及小微企业近 2000 户。积极发挥“科技战疫”作用，在“一部手机办事通”开发上线 38 项疫情防控新功能，上线“智慧社区管理平台”覆盖超 80 万人，推出 1200 家“线上菜篮子”便民服务平台，承接昆明、丽江等 5 个地区共 1.3 亿元政府消费券发放。

### 践行使命担当，纵深推进“三大战略”

以金融科技战略搭建智慧新生态。与省政府共同打造的“一部手机办事通”APP，推出全新 2.0 版本，实现 20 个主题、1363 个事项“手机办”，累计注册用户 2072 万人，累计业务办理量 9935 万件。搭建起涵盖 28 个系统，横向链接 40 余个委办厅局，纵向与国家平台对接的政务服务一体化平台，实现“省市县乡村”五级公共服务“掌上办”“指尖办”，成为云南企业和群众办事的重要途径，连续两年荣获全国省级政府优秀政务 APP。



疫情期间上门为滇中引水项目服务

以普惠金融战略打造经营新格局。针对小微企业信贷需求“短、小、频、急、散”的特点，运用互联网和大数据，加大对税务、工商、司法、人行征信等几十类不同维度的数据整合，构建起以批量化获客、精准化画像、自动化审批、智能化风控、综合化服务，以及一分钟获贷、一站式服务、一价式收费“五化三一”为特色的普惠金融新模式，有效解决小微企业“融资难、融资慢、融资贵”难题。普惠贷款较年初增加 63.8 亿元，为上年 8.2 倍，新增占比 45%，保持四行第一；为近万诚信纳税小微企业提供“云税贷”贷款累计投放 109 亿元，居全省银行业金融机构首位。以住房租赁战略构建共享生态圈。坚持“房子是用来住的、不是用来炒的”定位，用建行专业的金融解决方案助力云南房地产市场健康平稳发展。上线全国首个新版公租房信息系统，打造全国首款客群专属“安居生活信用卡”，将房屋租赁与旅游康养特色体验相结合，创新“建养康居”特色租赁产品，助力云南省政府“健康生活目的地”的打造。

### 下沉服务重心，助力拓展巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴战略有效链接

与省政府携手打造“一部手机云企贷”数字化综合融资平台，整合各类大数据，建立“云信用”模型对农企农户信用评分定级，激活农村土地价值，精准发现“三农”信用，叠加政府惠农奖补政策，首

创覆盖新型农业经营主体的“龙头企业 + 小微企业 + 农户”三路并进信贷新模式，率先破解农企、农户贷款难题。“云企贷”上线一年注册用户近 5 万户，累计为全省 1.68 万户农企农户提供授信 76 亿元，带动上游农户 25 万，其中建档立卡贫困户 4.48 万户。

依托“裕农通”服务，在全省主要乡镇布放“裕农通”服务点 1.13 万个，覆盖全省所有乡村，通过“裕农通 + 智慧政务”“裕农通 + 乡村卫生室”“裕农通 + 益农信息社”“裕农通 + 善融直播”等方式，持续提升服务覆盖度和便利性。因地施策细化帮扶措施，用心用力助推脱贫攻坚。不断完善电商扶贫先行、信贷扶贫创新、服务网络延伸、公益扶贫带动、综合扶贫的五位一体扶贫模式。金融精准扶贫贷款余额 91.4 亿元，“三区三州”贷款增速高于全行贷款平均增速 22.2 个百分点，累计支持 89 个贫困村出列，帮扶 7800 余户 3.2 万贫困人口脱贫，定点扶贫工作连续三年被省扶贫开发领导小组考核为“好”等次。



裕农通服务打通农村金融服务最后一公里

坚持人民至上，服务百姓美好生活向往

以开放银行理念构建消费生态圈。以公交地铁、公共缴费、车主消费、餐饮生活等民生高频场景为重点，搭建饭票、影票、车票、房票、门票等特惠消费场景。以“昆明南强集市”为样板搭建“一部手机逛商圈”拉动消费，为政府部门提供“千里眼”数字看板，为商户提供聚合支付“一本账”，为消费者提供优惠、导航、消费券领取等服务。与东南亚最大星光夜市版纳“湄公河·星光夜市”六国水上市场等省级夜间经济地标成功合作，打响“乐建其城”夜间品牌。



通过善融商务推动涉农产品销售，架起脱贫“鹊桥”

守牢底线，打好防范化解金融风险攻坚战

按照党委管、全面管、主动管要求，完善“预、监、管”体系建设。坚持在支持实体经济中化解风险。坚决守住不发生系统性金融风险底线，资产质量稳中向好。强化消费者权益保护，构建“全面管理、主动管理、规范管理”的消费者权益保护组织管理运作体系，组织开展“少投诉、控升级、零舆情”百日专项治理活动，持续提升客户服务质量。



### 延伸普惠服务内涵，融智赋能提升温度

暖心建好“劳动者港湾”，在全省 16 个州市建行网点搭建 319 个“劳动者港湾”向社会开放，积极打造政务、党建、便民、医疗、养老等 41 个特色港湾，挂牌 100 个“职工驿站”，创新推广“港湾书架”“阳光助学”独有公益品牌，累计开展公益活动近 1000 余场，线下服务 448 万人次，成为云南省内有影响力、感召力的标志性社会公益平台。开放办好“建行大学”，与省地方金融监督管理局联合制定金融素养提升“千人计划”，将金融知识引流到中小企业主、乡村致富带头人、扶贫干部等传统金融教育无法覆盖的群体，累计开展“金智惠民”培训 123 期，政、商、民、农等社会各界 1.7 万人次参训。开展“积分圆梦”公益活动。参加“积分圆梦”抗击疫情特别行动，共计捐赠资金 158623.01 元；推动“积分圆梦●微公益”活动，为施甸县太平镇等子小学捐赠 1 个“快乐音乐教室”，至此，捐赠的“快乐音乐教室”数量已达 9 个；开展“善心慧思”公益活动。广泛发动各级团组织和青年志愿者力量，聚焦改善困难地区学生的生活和学习条件，在学费、生活费等方面给予山区学子以资助，并探索在思想启迪、学习成长等方面给予关心和关爱，为贫困学生的生活、学习与成长贡献一份力量。一年来，共计组织“善心慧思”爱心助学活动 12 次，为 10 所位于定点扶贫点的山区学校、2 所特殊教育学校和 1 所农民工子弟学校捐赠一批学生学习、生活物资，惠及学生 2051 人。



# 恪守天职本源、不负光荣使命

## ——交通银行云南省分行 2020 年度社会责任报告

2020 年，交通银行云南省分行围绕总行“建设具有财富管理特色和全球竞争力的世界一流银行”集团最新发展战略，秉承高度社会责任感，坚守服务实体经济使命，严守国有企业初心本源，主动履行企业社会责任担当，积极整合行内外力量，不断促进与云南当地社会各界携手共创共享价值，充分发挥出社会责任对全行工作的升华引领作用，树立交通银行在滇良好社会形象。

### 一、融入云南发展战略，支持地方经济建设

2020 年，该行认真贯彻党中央、国务院决策部署，落实省委省政府、总行工作要求，围绕云南省“三张牌”战略、五网建设、八大产业、“四个一百”等重点领域，聚焦万亿千亿现代产业体系，固化跟踪、储备、审批、投放梯度滚动推进模式，加大信贷投放和结构调整力度。截至年末，该行全部贷款余额 852.06 亿元，较上年增加 84.02 亿元，增幅 10.94%，同比多增 17.56 亿元。其中，绿色信贷余额 106.93 亿元，较上年增加 5.83 亿元，增幅 5.77%，制造业贷款余额 89.44 亿元，较上年增加 6.8 亿元，增幅 8.23%；制造业中长期贷款余额 20.02 亿元，较上年增加 10.17 亿元，增幅 103.22%，服务实体经济、落实国家宏观政策能力不断增强。

#### ●（一）“增动力、补短板”，加大重点领域信贷支持力度

全年新增对公贷款投放 146 亿元，重点支持武倘寻、宜昭、宜毕等高速公路基础设施补短板领域重大建设项目及中国铜业、西南水泥等央企下属和省属优质制造业企业复工复产。支持云南省实体经济重点企业贷款 134.43 亿元；支持云南省基础设施“双十”重大工程项目贷款 100.16 亿元。对云南交投、云南建投、昆钢集团、云天化、锡业集团等省属重点企业贷款余额 394.64 亿元，较年初增加 47.49 亿元。“五网建设”领域贷款余额 432.79 亿元，较年初增加 74.71 亿元；其中高速路网新增投放 71.67 亿元，包括武倘寻、昆巧、玉临、宜昭、宜毕、澄大、腾陇、广那、楚大等高速公路建设。同时积极支持云南省“八大产业”发展。2020 年累计发放贷款 40.06 亿元，较上年同期多投放 5.88 亿元。

#### ●（二）精准滴灌，提速普惠金融扶持小微企业

全年民营企业贷款余额 45.77 亿元，新发放民营企业贷款 41.48 亿元，占新发放贷款比重 9.59%，超年度计划 2.4 个百分点；民营信用贷款 11.93 亿元，较上年增加 5.05 亿元，增幅 73.4%；两增普惠贷款较上年增加 9.21 亿元，增幅 66%，在云南大行中增幅最高，同时两增口径普惠贷款利率定价为 4.18%，较上年降低 22 个 BP；累计投放小微贷款 3073 笔、22 亿元，年内积极对接“百行进万企”名单内 1362 户小微客户，实现调查问卷及实地走访全覆盖，达成监管“百行进万企”融资对接活动“两个 100%”要求；

开展 40 余场“普惠三进”、“银税互动”等系列活动，对民营、小微企业金融支持力度持续增强。

### ●（三）倾斜资源，助力地方债承销与自贸区建设

年内与省金融监管局、云南自贸区、省工商联、昆明市国资委等多家政府部门签署合作协议，新增债券主承销规模 101 亿元，同比增长 154%，增速在云南省同业市场排名第 2；累计投放地方债 95 亿元，落地地方债配套资金 82 亿元，落地建投集团 15 亿元永续信托、昆明排水 1.5 亿元信托融资项目，进一步提高了对基础设施、制造业、能源企业等实体经济的服务质效。同时，云南自贸区昆明片区首家以“自贸区支行”命名的网点挂牌营业，成功落地云南省首单资本项下跨境人民币便利化试点及外汇 NRA 账户结汇业务，“自贸区业务找交行”品牌效应不断提升，全力以赴支持云南自贸区金融建设工作。

### ●（四）依法合规，牢牢守住金融风险底线

该行始终坚持稳健经营、实现长期价值的理念，充分发挥全面风管会及常委会统筹决策职能，持续完善经营机构全面风管会，前移风险关口，持续优化完善风险主管管理机制，做实逾期预警清单，关注事件清单摸排。2020 年全年未发生对公、小企业新增实质性风险，近三年连续保持对公正常类授信客户无新增逾期及不良，新增高风险资产控制扎实有效。年末不良资产余额较上年减少 9.8 亿元，不良率低于全省同业平均水平 0.4 个百分点，圆满达成既定资产质量管控目标，防范化解金融风险能力持续增强。

## 二、履行政治责任，决胜脱贫攻坚

### ●（一）初心不变，彰显金融特色

主动对接政府各项惠农及扶贫政策，通过支持“三农”产业带动建档立卡贫困户脱贫致富，实现三农金融需求、产业链业务模式和精准扶贫有机结合，充分借助“互联网+”等技术，加大推广近年来新上线的“线上税融通”、“线上抵押贷”等信贷新产品，延展普惠金融服务物理半径，帮助贫困人口创业、增收，通过信贷扶持种植、养殖龙头企业、村集体合作社等方式，扶强带弱，不断提高金融扶贫成效。2020 年末，该行涉农贷款余额 247.08 亿元，较年初增加 24.55 亿元；金融精准扶贫贷款余额 39.58 亿元，较年初增加 2.72 亿元，计划完成率达 452.95%。

### ●（二）尽锐出战，完成“一号工程”

该行始终将脱贫攻坚工作作为履行政治责任和社会责任的“一号工程”，把助力解决贫困人口“两不愁三保障”作为检验脱贫攻坚成果的核心指标，切实改善贫困人口生产生活条件，助力提升其获得感与幸福感。2020 年，由该行党委书记、行长带队，6 位行领导、百余名干部员工深入全辖 9 个挂联点入户走访调研 200 余人次，累计对各级挂联点直接投入扶贫资金超过 110 万元，将政府资源、交行资源与扶贫地资源进行有效融合，开展帮扶项目 20 余个。通过创作《情系那座山》扶贫歌曲、拍摄《百年交行筑梦云岭》专题宣传片、组织脱贫攻坚表彰会等形式，凝聚全行之力决胜脱贫攻坚。截至 2020 年末，

该行全辖 9 个帮扶贫困村（1 个省级挂联贫困村，8 个地市级挂联贫困村）所在贫困县全部摘帽出列，帮扶任务全面完成，累计帮助 783 户建档立卡户 2728 人摆脱贫困。

### 三、热血战疫为爱接力，不惧疫情为爱逆行

#### ●（一）并肩战“疫”，凸显交行责任

面对新冠肺炎疫情，该行做细做实疫情期间金融服务保障工作，履行国有银行责任担当。严格落实中央、省委省政府决策部署，构筑上下联防联控体系，建立统一领导、统一指挥、高效协调的工作机制，全面压实防控责任。同时，制定完善疫情防控系列制度，聚焦管住人、管住办公场所和经营网点、管住证件、管住通道、管住各项防护措施，做实做细疫情防控各项工作，全年筹措发放口罩近 25 万个，为 1400 多名员工及客户提供可靠保障，全年无员工感染，未发生疫情风险事件。疫情期间保持“客户服务不停顿、线上服务不停顿”，主动满足客户的日常需求，各网点常态化做好厅堂消毒、巡检、自助设备清机、加钞工作，引导客户线上办理业务，为客户推送防疫关怀信息，大力宣传线上金融服务，强化电子渠道及自助设备服务措施，尽全力为疫情防控提供金融支持，确保了业务正常运转和金融服务、发展成效的持续提升。此外，疫情期间该行 83 名党员干部为支援疫情防控无偿献血 19600ml，投入 14 万余元采购湖北地区滞销农产品，1297 名干部员工爱心捐款 22 万余元用于为云南赴鄂医疗队捐赠爱心保险，充分凸显了交行的管理效能和责任担当，受到社会各界的广泛好评。

#### ●（二）解忧纾困，筑牢金融后盾

2020 年，该行积极利用金融资源为多家防疫重点医药医疗企业提供资金支持，为企业防疫物资采购提供了强有力的金融保障，主动对接企业复工复产融资需求，通过加大信贷投放、创新融资方式、降低融资成本、建立绿色审批和优先放款通道等一系列措施，保障疫情防控期间的金融服务，全力支持企业复工复产。2020 年全年累计审批及投放涉疫重点领域和医疗机构授信客户 11 户，给予授信额度合计 15.5 亿元，优先放款 6.9 亿元；通过落实人行专项再贷款政策，审批并投放全国性重点企业专项贷款 3 笔，金额合计 0.62 亿元，对 49 户对公授信客户 83 笔业务实施延期还本付息，涉及授信余额 92.61 亿元，为昆钢发行疫情防控债 5 亿元，成为全国同评级同行业首单疫情债。

### 四、热心公益播撒温暖，携手成长共筑未来

#### ●（一）合规前行，强化反洗钱管控

2020 年，该行持续完善反洗钱组织架构，优化反洗钱工作流程，逐步推进分行反洗钱中心成立工作，实现可疑交易报告、客户洗钱风险等级评级集中处理等工作职责有序移转，反洗钱管控能力进一步加强。年内修订完善反洗钱制度共 6 份，处理系统监测数据 18998 份，受理人行昆明中支反洗钱书面调查共计 413 份，向反洗钱监测分析中心及人民银行昆明中支上报重点可疑交易 8 份，涉及金额 2.4 亿元。开展以“反



洗钱、反恐怖融资、反逃税”的主题宣传活动，通过深入社区、学校和企事业单位开展反洗钱宣传，不断增强社会公众对洗钱犯罪危害的认知，引导客户主动配合履行反洗钱义务。

### ●（二）特色宣传，擦亮消保品牌

2020年，该行积极承担金融宣传责任，常态化开展消费者教育活动，配合监管机构重点开展“315金融消费者权益日”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”“打击非法集资集中宣传月”“金融知识万里行”“金融知识进万家”“金融标准为民利企”“敬老月”“满天星”等主题活动，同时结合各项银行业务举办了网络信息安全、反假人民币、信用征信、存款保险等主题活动。全辖60家网点结合自身特点，走进校园、企业、社区、养老院、扶贫点等地，开展了形式多样的金融知识宣传活动，累计举办消保大讲堂、消保企业行、消保校园行等活动1100余场，发放宣传资料17万余份，媒体报道9次，微信公众号线上推送51期各类消保知识，宣传受众人数80余万人，树立了交行在滇良好的消保品牌。

### ●（三）践行公益，积极回馈社会

该行高度关注社会民生，在实现自身业务发展的同时，坚持将发展成果与社会共享，通过义务服务、打造筑梦者港湾、志愿服务站、爱心老年窗口等多种形式，传递公益爱心，促进社会和谐，年内开展了保护洱海“三清洁”活动、“洁净公园，爱护环境”志愿公益服务活动、“建设平安楚雄”群众满意度调查，参与了倡导“文明出行、礼让行人”好风尚文明城市志愿者活动、“互联网+全民义务植树”公益募捐项目、推动促成农民工工资支付监管平台上线等活动，累计参与志愿服务员工规模约1700余人次，始终秉持“为爱聚能、点蓝未来”的公益品牌理念，号召员工与社会各界共同支持慈善公益事业。

### ● 社会责任相关案例

#### 案例一：融入“一带一路”建设，支持“万万高速”银团贷款成团

2020年12月20日，交通银行云南省分行栾立冰行长受邀参加中老高速万象至万荣段项目通车仪式。“万万高速”提前13个月建成通车，结束了老挝不通高速的历史，是老挝“变陆锁国为陆联国”战略与中国“一带一路”倡议对接的标志性合作项目，是云南省积极响应并践行国家“一带一路”倡议的先行先试项目。交通银行云南



“万万高速”通车仪式

南省分行继银团贷款牵头行国开行审批后一周内审批通过“万万高速”固定资产贷款10亿元，是第二家完成审批的贷款行，充分发挥了引领作用，在关键时刻有效支持了“万万高速”银团贷款成团。

案例二：深度融入云南自贸区建设发展

2020 年 6 月 8 日，交通银行挂牌成立自贸区昆明片区首家“自贸区支行”，通过签署战略合作协议、成立自贸区金融创新联合实验室、制定《交通银行云南省分行云南自贸区综合金融服务方案》等多种形式充分发挥自贸区支行头雁作用，积极支持自贸区金融改革创新，成功落地云南省首单资本项下跨境人民币便利化试点及外汇 NRA 账户结汇业务。



交通银行云南省分行与云南自贸区昆明片区签署合作框架协议

案例三：发放抗疫专项贷款，金融支持疫情防控

2020 年 2 月 11 日，交通银行云南省分行充分运用人民银行设立 3000 亿元疫情防控专项再贷款政策，第一时间通过绿色通道为疫情防控重点企业——昆明中药厂有限公司，专项审批并发放了利率仅 2.05% 的低息防疫专项贷款 5000 万元，为药企提供低成本再贷款资金，保障防疫药品生产物资的采购，履行了国有银行的社会责任与担当。

案例四：热血战“疫”为爱逆行，云南省分行组织援鄂无偿献血活动

2020 年仲春之季，正值全国抗击疫情的关键时期，战“疫”一线血液库存持续告急，临床供血面临空前挑战。为全力支援抗疫前线用血需求，该行积极响应各级政府抗击疫情献血号召，第一时间向全行员工发出紧急倡议，组织广大干部员工参与无偿献血，短短数周内，分行 83 名党员干部为爱逆行、守护生命，为支援疫情防控无偿献血 19600ml。“血浓于水云鄂情深”，该行干部员工用实际行动诠释了交行员工的使命与担当！



交通银行云南省分行组织援鄂无偿献血活动

基业长青，企业共愿；践行责任，孜孜求索。交通银行云南省分行将继续以高质量发展为主线，以服务为根本，以市场为导向，时刻牢记金融使命，积极融入并把握与时代和社会共进共融的发展大势，为更好服务云南地方经济社会发展，努力打造交行在滇互利共赢的良好口碑，源源不断输送云南交行人的金融温暖。

# 中国邮政储蓄银行云南省分行 2020 年度社会责任报告

2020 年以来，面对新冠肺炎疫情影响和宏观经济下行的严峻形势，作为邮储银行在云南的分支机构，邮储银行云南省分行全面贯彻落实省委省政府、监管机构、云南省银行业协会和总部关于服务经济高质量发展的相关工作要求，统筹做好疫情防控和金融服务工作，全力打好三大攻坚战，金融支持稳企业保就业，持续在八大产业、三张牌、五网建设等地方重点领域增强服务能力，全力支持实体经济发展，为云南取得高质量跨越式发展新胜利贡献金融力量。

## 一、坚持党建引领的作用，在推动高质量发展上焕发新气象

**一是全面加强党的领导。**强化思想建设，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，深入学习贯彻习近平总书记考察云南重要讲话精神，通过“第一议题”制度和“三个第一时间”学习机制认真学习传达党中央、国务院和省委、省政府各项工作，以高质量党建推动高质量发展。积极理顺组织关系，云南省分行党委组织关系于 2020 年 3 月调整至云南省国资委党委，各项工作按总行党委和省国资委党委安排有序开展。**二是提升监督执纪效能。**认真履行全面从严治政政治责任，组织完成对省分行机关 6 个党支部的专项巡察、6 个二级分行及 11 个一级支行的常规巡察和巡察“回头看”。**三是加强机关作风建设。**持续推进模范机关建设和政治机关意识教育，开展基层请示事项答复不及时、安全生产和行风行貌专项整治活动，全面开展“比学赶帮超”活动，大力整治文山会海，开展报表压降为基层减负。深入开展形式主义、官僚主义集中整治，进一步改进工作作风，沉下基层，找出重点领域存在突出问题，挂钩帮扶解决。

## 二、坚持提高政治站位，在履行国有大行责任彰显新作为

**一是统筹推进疫情防控，助力打赢“抗疫”攻坚战。**该行不折不扣落实党中央和地方党委、监管部门、总部决策部署，省分行党委多次召开会议，研究部署抓好疫情防控和各项经营工作。开通绿色通道，多渠道、多手段采购防疫物资，保障客户和职工安全。全行没有发生一起确诊或疑似病例。切实做好“六稳”工作，落实“六保”任务，全年累计向 79 户疫情防控、重点保障保供企业发放抗疫贷款 7.44 亿元，通过降利率、延期还本付息、减免收费等方式，助力企业复工复产，为稳企业保就业作出积极贡献。

**二是牢牢守住风险底线，打好防范化解重大风险攻坚战。**深入贯彻落实党中央和总行关于防范化解金融风险的决策部署，截至 2020 年 12 月末，全行逾期贷款率 1.01%，不良贷款率 1.02%，资产质量稳固在同业优秀水平。践行“全面、全员、全程”的风险防控理念和“适度风险、适度回报、稳健经营”的风险偏好，全行各项风险限额执行平稳。

**三是创新精准扶贫模式，全力以赴助力打赢脱贫攻坚战。**该行强化组织领导，成立金融扶贫领导小组、

金融扶贫帮扶小组、督战工作专班等，发起全省战决胜脱贫攻坚“总攻战”“百日提升行动”。截至2020年12月末，金融精准扶贫贷款余额63.05亿元，较年初净增19.32亿元，超过各项贷款增速34.66个百分点，金融精准扶贫贷款提前完成年度净增目标。深度聚焦“三区三州”和未脱贫深度贫困县，怒江、迪庆“三区三州”重点监管七项指标全面达标。扎实推进定点扶贫工作任务，全省挂钩扶贫点41个，已全部实现脱贫出列。

**四是加强绿色银行建设，坚决打好污染防治攻坚战。**聚焦省内“补短板”“四个一百”等重点项目，加大绿色贷款投放，压降“两高一剩”贷款，全年绿色信贷签约项目金额84.93亿元，人民银行口径绿色信贷结余55.06亿元，全年增量为20.94亿元，增幅61.37%，完成总行年度计划目标的409.14%。

**五是积极做好普惠金融服务，坚决履行好社会责任。**进一步拓宽小微民营企业线上化融资渠道，推动小微易贷新模式落地，顺利实现银税直联，小微易贷业务净增2.87亿元。多措并举服务“三农”，助力乡村振兴，涉农贷款结余304.13亿元，本年净增8.39亿元。推动蔗农核心企业+白名单、合作社、云系特色产品批量开发，蔗农贷在德宏成功试点。推进“信用村建设工程”，累计建设信用村363个，破解农民群众“贷款担保难”瓶颈。

**六是持续加大资金投入积极服务地方经济建设。**聚焦重点领域助力云南高质量跨越式发展。截至2020年12月末，该行表内外多种渠道投入省内的资金余额达到1230亿元。在“四个一百”贷款结余达到115.54亿元，本年新增26.46亿元；“五网建设”领域贷款结余达到279.33亿元，本年新增56.21亿元；在“三张牌”领域贷款结余达到91.89亿元，本年新增24.44亿元；在“八大产业”领域贷结余达到62.41亿元，本年新增5.21元。通过差别化投放和精准化管理，将有限的信贷资源向重点领域倾斜，全力支持省委、省政府重大发展战略和重大项目建设。

### 三、坚持强化底线思维，在推动风险管控水平迈上新台阶

**一是不断夯实内控合规管理基础。**聚力内控合规提质增效，全年修订风险管理、信贷业务等制度24项，推广应用《内控管理手册》，编制省内特色内控矩阵30支。强化案防综合治理，“一把手”亲自盯，与主要部门负责人签订整改责任书，压实整改责任，“举一反三”自查整改。全省开展案件警示教育培训活动65次，签订《年度案件防控及安全生产目标责任书》373份，逐级传导案防责任和压力。

**二是不断深化全面风险管理体系建设。**分级预警，强化限额的刚性约束，不良贷款净增额、不良率等信用风险限额指标均控制在总行下达范围内。持续推进法人客户评级治理，法人客户评级总体覆盖率达到100%。建立征信业务指导及监督管理机制，加强全辖各分支机构征信管理，积极配合人民银行的现场与非现场检查。深化反洗钱工作，日常可疑交易分析交叉评估平均得分较2019年提高21.11分，在总行“空中沙龙”活动中进行经验分享。

**三是有效发挥审监督职能。**严格实施审计项目，落实审计质量管控措施，完成呆账核销、信息科技、固定资产管理、绿色信贷等24个审计项目，有效发挥审计监督、预防和警示作用。

**四是有效保障安全生产。**扎实落实“平安邮储”“安全生产和行风行貌专项整治”活动，细化182项工作落实，总行年度预评分96分，全年实现无安保类责任案件、安全责任事故发生。加大安全检查和隐患排查整改，网点预报警成功率从年初38.2%提升到99.3%。联网监控中心全年排名全国第五位，司



法协助工作受到省公安厅书面感谢。

### 四、坚持精益求精的管理，在推动服务水平上实现新提升

**一是持续增强运营支撑能力。**扎实开展客户信息治理，全年共治理个人客户数据 514 万户，完成 8003 户存量对公有效客户信息的核实比对。强化客户身份识别和可疑交易监测分析，辖内各级机构共堵截异常开户及异常开通网银业务共 11 起，堵截电信诈骗 2 起，阻止出租出借银行账户 2 起，有效防范了金融案件风险。

**二是持续推动金融消费者权益保护精细化管理。**2020 年该行共计受理投诉 710 笔，投诉办结率 99.58%，满意度达到 99.43%。积极拓宽消费者诉求表达渠道，参与我省金融纠纷多元化解机制建设和运用，加入了“云南省金融消费者权益保护协会”，于 2020 年 6 月完成“昆明市银行保险业人民调解委员会驻邮储银行人民调解工作室”的筹建和挂牌工作。

**三是持续完善科技赋能支撑体系。**一站式服务窗口功能全面上线，信息科技省级服务支撑体系直达基层网点末梢，全省覆盖率达 100%，服务次数达 2822 人次。自主开发能力提升，全年承接软件开发需求 42 项，自主开发交付 27 项，占比达 62%，其中敏捷开发项目占比达到 14%。严控信息科技风险和安全，圆满完成网络安全重点保障工作，全年信息科技安全实现零事件。

### 五、坚持提升品牌工作质效，在企业文化建设上取得新活力

**一是加强企业品牌形象提升。**旗帜鲜明坚持党管宣传、党管媒体，坚持“依托媒体宣传传播品牌、围绕客户体验提升品牌、结合产品营销做强品牌、携手企业文化深化品牌、严控声誉风险保护品牌、促进邮银协同做优品牌”六大抓手，进一步强化企业文化品牌建设格局的构建。截至 2020 年 12 月末，该行围绕疫情防控、存款保险、消费者权益保护、脱贫攻坚等主题在外部媒体刊发报道 372 篇，全年未发生重大声誉风险事件。

**二是推进工会文化建设促发展。**认真贯彻落实习近平总书记对群团工作的重要指示精神，全面发挥工会纽带作用，完善困难职工帮扶体系，常态化开展“送温暖”及职工大病互助保障工作，大力建设“职工小家示范点”，多层次开展劳动竞赛、评先创优工作，大力弘扬劳模精神。发挥职代会在维护职工合法权益、促进企业改革发展中的重要作用，玉溪市分行被中国金融工会授予“全国金融系统职工代表大会制度建设示范单位”称号。

**三是持续深耕公益慈善事业。**在疫情防控的关键时期，该行在全力抓好疫情防控与金融服务保障的同时，积极履行社会责任，全省广大职工向省红十字会募捐抗击疫情善款 17.24 万元，体现了全省邮储银行员工的爱心和打赢疫情总体战、阻击战的决心和信心。扎实推进精准扶贫工作，不断激活贫困地区经济发展内生动力，截至 2020 年 12 月末，该行各级党组织累计捐赠扶贫资金及物资 758.4 万元，帮助贫困村销售滞销农产品 56.878 万元，重点扶持的产业项目惠及建档立卡户 8886 人。

### 六、社会责任工作典型事例

#### ●案例一：邮储银行云南分行助力脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接

云南省怒江傈僳族自治州由于历史、自然原因，贫困面广、贫困程度深，曾经是全国经济实力最弱、人民生活最贫困、基础设施最差的自治州之一，脱贫攻坚任务异常艰巨。

瓦姑村是怒江州的贫困村之一，原有建档立卡户 116 户 401 人。2006 年，怒江某农业生产资料有限责任公司在瓦姑村成立怒江瓦姑茶种植加工庄园，采取“公司 + 合作社 + 农户 + 基地”的模式，实行生产、加工、销售一体化服务，对茶农实行鲜茶收购保护价，并从企业用工、技术培训、产品收购等方面对瓦姑村进行帮扶。从 2017 年起，



怒江瓦姑茶种植加工庄园

庄园还每年返还给村委会 7 万元的村集体经济收益，目前瓦姑茶种植加工庄园直接带来的经济效益能实现瓦姑村每户每年平均 3000 多元的收益。2020 年以来，受新冠肺炎疫情的影响，原材料价格上涨，而企业需要给茶农支付收购资金，为春耕供应充足的农资，流动资金不够。邮储银行怒江州支行在得知企业的情况后，立即通过电话与该企业沟通对接，加班加点进行贷前调查、贷款审查，快速为客户提供了 800 万元的信贷支持。资金到账后，该企业第一时间组织工人们复工，并将其中 90 万元用于瓦姑村的茶叶收购，为春耕供应充足的农资。该笔资金不仅解决了企业的燃眉之急，也帮助 700 余人返岗就业，为怒江州决胜脱贫攻坚注入了动力。

### ●案例二：实干担当 邮储银行云南分行引金融活水助力小微企业成长壮大

迪庆州是全国“三区三州”深度贫困地区，是人民生活最贫困、基础设施最差的自治州之一，脱贫攻坚任务异常艰巨。邮储银行云南分行通过重点支持具有扶贫带动作用的小微企业，围绕当地特色产业，大力支持“三区三州”地区特色产业经济发展。2015 年至 2020 年以来，云南省分行迪庆州支行陆续通过小额保证贷款、再就业贷款、家庭农场（专业大户）贷款、小企业贷款等产品帮助企业主和法人逐步推开农业领域创业大门，助力企业逐渐壮大。

发展起来的企业没有忘记当地的贫困群众，该企业于 2016 年底着手开展朝天椒种植工作，2018 年朝天椒种植在全州范围内推广至 3250 亩，带动了周边 2000 余户种植户的经济增收，其中建档立卡户 660 户。2019 年该企业在香格里拉市流转土地 650 亩建设朝天椒种植示范基地，通过土地流转、务工、种植回收等方式带动农户 950 余户，其中建档立卡户 360 户。2020 年公司流转土地 1100 余亩建设朝天椒示范基地、油葵基地、番茄基地和茼蒿基地，覆盖并香格里拉市金江镇、



企业种植示范基地

上江乡、建塘镇、虎跳峡镇、东坝乡等乡镇，通过土地流转，基地务工，种植回收等带动农户共 900 多户，建档立卡户 400 余户脱贫致富。

### ●案例三：立足版纳地方经济特色 邮储助力扶贫和抗疫

蔗糖产业是云南省西双版纳州四大传统支柱产业之一。近年来，为夯实蔗糖产业发展基础，西双版纳州推动蔗糖产业加速向机械化、规模化现代农业转变。

作为西双版纳州的蔗糖龙头企业，云南西双版纳某糖业有限公司主要生产和销售蔗糖、酒精，是西双版纳主要的产业扶贫带动企业之一。2019 年至 2020 年榨季，该企业甘蔗种植面积超 30 万亩，带动云南边疆民族地区超 2 万余户、10 万余人的农业人口走上脱贫致富之路。2020 年以来，受新冠肺炎疫情影响，为生产供应充足的原材料，企业流动资金不够。为深入贯彻落实党中央对新冠肺炎疫情防控工作的决策部署，保障企业复工复产，云南分行特事特办，采用特殊授信方式，开通审批绿色通道，分别于 2020 年 3 月、4 月发放人行专项再贷款优惠利率贷款 1000 万元、5000 万元，为企业榨季原料收购提供了资金保障，大大降低了企业融资成本，更是直接带动 4600 多户农户致富。自 2018 年首次与企业合作以来，我行已累计向企业发放短期流动资金贷款 1.58 亿元，其中可归属金融产业扶贫口径贷款 1.58 亿元，可归属为人行专项再贷款优惠利率贷款 0.6 亿元，实现金融扶贫、金融抗疫两不误。

### ●案例四：支持地方经济建设 助力脱贫攻坚 改善环境质量 切实提升邮储银行形象

一直以来，基础设施建设滞后是掣肘云南发展的最大因素。近年来，邮储银行云南省分行主动融入地方经济发展，积极参与云南“一带一路”建设和对外开放战略，加快推进“五网”基础设施建设信贷投放力度，助力地方补齐基础设施短板，为跨越式发展的云南注入绿色高质量发展新动能。

文山州城市轨道交通现代有轨电车示范项目 4 号线一期工程位于云南省文山州丘北县境内，该项目串联普者黑景区等主要客流集散点，在城市交通体系中承担骨干交通功能。同时项目所经区域均为国家级贫困区域，是国家脱贫攻坚的重点区域。结合文山地区的发展特点和需求，邮储银行文山州分行 2020 年以来累计向文山普者黑某投资开发有限公司发放贷款 3.36 亿元，累计为该项目提供资金支持 8.76 亿元。通过该项目资金投放，有效补充了项目用款资金，直接带动就业岗位 300 个，间接满足了中心城区居民出行需要，极大地促进了当地贫困居民就业增收。此外该项目还属于绿色信贷，每年大约可减少标准煤排量 3.17 吨，可减少 1.77 吨二氧化碳排放量，对改善沿线环境质量发挥了积极作用。



文山州普者黑有轨电车 4 号线首批车辆接车仪式。





富有活力的生力军

# 03

## 股份制银行

Joint-stock bank

058 / 中信银行昆明分行

064 / 光大银行昆明分行

071 / 华夏银行昆明分行

077 / 广发银行昆明分行

088 / 平安银行昆明分行

093 / 招商银行昆明分行

100 / 浦发银行昆明分行

106 / 兴业银行昆明分行

112 / 民生银行昆明分行

117 / 恒丰银行昆明分行

# 中信银行昆明分行 2020 年度社会责任报告

2020 年，中信银行昆明分行坚持提高政治站位，加强党建引领，紧紧围绕党中央和集团、总行党委的决策部署，深入做好“六稳”“六保”工作，在支持实体经济发展、农民工工资代发、减费让利、扶贫攻坚、抗疫纾困、重点领域资金投放等方面不折不扣贯彻执行政策要求。积极履行社会责任，为云南省经济发展提供了切实有效的金融支持，成效明显：

## 一、抓实党建，抓实内控合规，全面从严治党，从严治行

昆明分行秉持“高质量党建引领高质量发展”的理念，由领导班子带头弘扬“忠诚、律己、斗争、担当、务实”精神，强化党建引领，聚焦全面从严治党主责，扎实推进全面从严治行。

### （一）持续提升党委班子战斗力

分行党委班子以刀刃向内、自我斗争的精神，深刻反思，查找问题，形成了“坚定不移走高质量发展道路”的共识，通过“政治力、领导力、判断力、攻坚力、凝聚力”五力融合强化提升党委班子整体战斗力。

### （二）加强基层党组织建设

制定基层党组织标准化建设要求，建立主题教育长效学习机制，全年组织学习 29 期、召开中心组学习 8 次，部署 21 个学习主题，党支部开展跟班学习 664 次。加强监督检查，对下辖 26 个支行党支部进行一对一诊断和送教上门，对检查发现问题查缺补漏，推动基层党建工作提质增效。

### （三）促进党员发挥先锋模范作用

分行不断加强引导党员干部坚定理想信念，持续开展党章党规教育、“四史”教育，全年各级党组织书记讲党课 106 次，支部书记和党员轮训 6 期。制定《党员先锋模范作用评价方案》，评选出业绩突出、示范引领的优秀共产党员 62 名，为全行起到积极模范带头作用。

### （四）强化党建与业务融合，创建特色党支部

积极开展“党建+业务”管理模式，全年分行下属党支部开展银政银企党建共建活动 238 次，通过党建合作带动营销，多方面加强客户合作基础。涌现出一批党建示范教学点、党建双创示范基地特色党支部。



中信银行昆明分行单位于昆明市五华区护国街道办开展联合党建活动

### （五）进一步强化合规管理

分行全年围绕“平安中信”建设目标，重点推进“两治理、两攻坚”重点工作，深化重点领域合规风险与案件防控，持续开展警示教育，筑牢员工道德防线，全年未发生案件和重点风险事件，有效提升了合规内控有效性。

## 二、加大实体经济支持力度，服务地方经济建设，体现国有银行担当

为应对突发疫情和经济下行压力，分行讲政治、明大势，积极响应国家号召，坚决贯彻落实总行要求，全力加大对实体经济的支持力度，重点对制造业、普惠小微、民营企业、绿色信贷、扶贫等重点领域加大了资金支持。

### （一）加大对制造业和省属重点企业支持力度

积极支持云锡、云铜、云天化等重点制造业企业资金投放，牵头推进了武昆股份 40 亿银团贷款。全年累计投放制造业贷款 20.3 亿元，增量 8.75 亿元，增幅 114.3%。

### （二）加大普惠小微企业支持力度

2020 年，专门成立了普惠金融领导小组和工作小组，简化审批流程，创新业务产品。全年累计投放普惠贷款 3.72 亿元，普惠贷款增速较一般对公贷款增速高 6 个百分点，贷款利率较去年同期下降 77BPs。



中信银行昆明分行牵头武昆股份推进供给侧结构性改革实施环保搬迁转型升级项目银团贷款

### （三）精准发力，助力脱贫攻坚

2020 年累计投放扶贫贷款 10.02 亿元，带动贫困人口就业及服务贫困人口 373 人，较年初增长 9.92 亿。

### （四）践行绿色金融理念，加大绿色信贷支持

2020 年，该行重点围绕绿色交通、绿色能源、水环境治理等领域持续加大绿色信贷投放。全年绿色信贷较年初增长 11.36 亿元。

### （五）助力民企经营发展

2020 年，该行全年在核销民企不良贷款，压缩民企房地产贷款的不利情况下，累计为 96 户民营企业发放贷款 231 笔，金额 7.16 亿元。疫情期间，累计为民企延期还本 1.12 亿元，提供贷款补贴最高达 145BPs。

### （六）发挥中信政府金融优势，全力支持云南地方债的发行

2020 年，累计中标云南省政府专项债 74.8 亿元，完成了 40 支超 600 亿的政府专项债包装，成功发行 114 亿，占云南省当年专项债发行规模的 8%。

### （七）发挥协同优势，多渠道为我省企业提供资金支持

积极发挥中信集团协同优势，联合中信信托、中信金租、中信证券等集团金融子公司，2020 年通过债券承销、投债、信托、租赁等业务累计为我省重点企业和项目提供资金 171 亿元。

### 三、多措并举高效服务，支持抗疫纾困

2020 年疫情防控期间，该行党委准确研判，积极支持抗疫复产。在党中央一声令下后，迅速行动，通过多种融资方式为抗疫防疫企业提供资金支持。

#### （一）开放绿色通道，支持抗疫企业复工复产

疫情期间，累计为云南省医药公司、昆明医药集团、一心堂、健之佳、同丰医药等药品生产和流通企业提供资金近 5 亿元，为云天化集团提供 5.8 亿元融资，缓解了防疫物资采购、酒精生产、“云菜”援鄂、春耕备肥燃眉之急。承销疫情防控债 3 支合计 15 亿元（包括城投集团全省首单国企混改疫情防控债、农垦集团全省首单高原特色农业疫情防控债），自主投资 10 亿元，是云南发行疫情防控（专项）债承销最多的商业银行之一。

#### （二）开网银、减费用，降低中小企业成本

疫情期间，共计为 983 户企业免费开通网上银行，完成线上交易笔数 23 万笔，累计交易金额达 1080 亿元。同时，通过免收存取款和转账手续费、对公账户服务和现钞服务等手续费，全年免收费业务 4.6 万笔，减免金额达 386 万元。中收减免产品 18 个，累计审批金额 3082 万元，累计减免 1339 户对公客户工本费及“数字证书年费”，金额 75 万元。统一承担融资过程产生的押品评估费、抵押登记费累计 96.3 万元。为疫情影响的中小微企业，提供延期还本付息总额 1.48 亿元，实实在在为云南省支持疫情防控和复产复工贡献力量。

#### （三）抗疫捐赠，贡献微薄之力

积极组织行内 406 名党员，一周完成抗疫捐款 14.2 万元，为抗疫贡献自己微薄的力量。联合保险公司向赴鄂援助的 3117 名医护人员捐赠“抗疫保险”，总保额达 6.23 亿元。



中信银行昆明分行向援鄂医疗队赠送保险及医疗物资

### 四、脱贫攻坚获成效，公益助学在路上

#### （一）精准帮扶助力实现脱贫摘帽

近年来，中信银行昆明分行积极响应党中央、国务院号召，认真落实云南省委、省政府脱贫攻坚决策和部署，攻坚克难，经过派驻三期扶贫队员驻村帮扶，解决屏边县白河镇团结村扶贫帮扶贫困户 49 户 196 人的“两不愁三保障”问题，实现顺利脱贫，获得地方政府好评。2020 年，为巩固帮扶成效，防止返贫情况发生，该行下拨扶贫资金 60 万元，精准开展牲畜养殖、林果种植、易地搬迁、援建垃圾池、



援建爱心超市、道路建设、美丽乡村建设等多个项目。在各帮扶点上认真履行扶贫责任，积极向中信集团、系统内友邻单位协调引入资金对当地进行帮扶，其中屏边引入中信集团资金 2500 万元，用于当地人居环境、美丽乡村、整体搬迁、希望小学、人才培养、助学帮扶等项目支持；元阳 2500 万元用于当地特色产业、旅游观光、美丽乡村建设等项目发展。

#### （二）教育帮扶做实公益慈善

教育帮扶是中信银行昆明分行长期坚持大阳光工程。为确保不让每一个贫困家庭适龄儿童因经济困难而失学、辍学，昆明分行扶贫工作领导小组、党团员和青年志愿者远赴分行挂包帮扶贫点屏边苗族自治县白河镇团结村开展精准扶贫之“爱心助学”帮扶行动。2020 年，根据团结小学的实际状况为学校拨付 4 万元资金，配置两间电子化教学设备，让山里孩子在指尖领略外面世界的精彩。同时，开展新长城高中自强班送课下乡、爱心助学等活动。2020 年六一节期间，组织分行员工子女为昆明德馨学校贫困学生捐赠学习生活必需品，让爱一代代延续下去。



中信银行昆明分行开展“爱心筑梦未来 共享快乐时光”六一亲子活动

### 五、建立昆明分行特色企业文化

2020 年，中信银行昆明分行成功举行了特色企业文化——正道文化发布仪式，在全行倡导“致良知、走正道，明大势、守底线，强执行、敢担当，严管理、保平安”的中信银行昆明分行正道文化，为该行高质量发展提供不竭动力，开启了该行“文化治行”的新起点。



中信银行昆明分行举行特色企业文化——正道文化发布仪式

### 六、保护消费者合法权益

#### （一）文明规范服务，打造“有温度”的银行

2002 年，全行进一步规范网点零售业务营销服务基本要求，整体提高银行品牌形象。成立服务品质管理领导小组，按月组织服务品质提升培训会议，加强各岗位人员服务意识。

搭建投诉分析系统，针对投诉中发现问题，并有针对性的改善服务，化解投诉纠纷，有效提升客户体验，切实保护消费者合法权益。

## （二）金融宣传进社会，保护金融消费者权益

为守护金融消费者“钱袋子”的安全。中信银行昆明分行狠抓金融消费者权益保护工作落实，积极参加监管部门组织的“3.15消费者权益保护周”、6月“普及金融知识守住‘钱袋子’”、9月金融联合宣传教育活动，以全辖各网点全覆盖、教育内容多元化、线上线下宣传渠道多行并举、金融消费者受众群体全覆盖的模式推进，重点关注农民工、务工人员、青少年、老年人和残疾人等重点人群，通过知识讲座、文艺汇演、案例教学等多样化活动，有差异化和针对性地开展宣传活动。各二级分行，结合乡村振兴战略，根据当地民族特色，深入扶贫点，宣传基础金融知识，在“稳企业保就业”政策的指引下，强化与企业的金融服务，让中信银行昆明分行的金融消保服务在云岭高原遍地开花。



中信银行昆明分行翡翠湾支行开展“金融知识普及月”宣传活动

## 七、加强员工关爱，凝聚发展动能

以服务中心、服务大局、服务员工为重点，积极发挥凝心聚力、引路创优的支持推动作用，使党委声音、中信温度、阳光正能深入基层。

### （一）传递温暖、传播家园文化

2020年，先后举办了文艺汇演、员工亲子活动、职工运动会、家风讲座等活动。疫情期间通过“发倡议、定措施、保安全”团结抗疫、共克时艰，联合云南新东方为大家选配优质线上学习课程，让600多名家属子女待在家就能够享受“停课不停学”；举办员工才艺汇演，各工会小组组织插花、手工、绘画、做糕点、包饺子、集体生日派对、员工才艺秀、家庭联欢会等有温度的文化活动，积极诠释“家”的含义，全面展现“信”福家园文化。



中信银行昆明分行开展职工趣味运动会

### （二）加大女职工群体关爱工作

为加强对女员工的关爱，使怀孕女员工更好地适应孕期工作、生活，工会及时启动孕期女职工关爱计划，同中英安琪儿妇产医院签订合作协议，为女职工产检和生产提供便利和优惠，并为分行怀孕女职工统一配发了防辐射服，产后组织慰问看望。针对35岁以上女性高发疾病，对女职工增加妇科、乳腺等安排专项健康体检，并通过补充医疗保险的形式为40岁以上的女职工购买了女性健康险，提高了女

职工医疗保障水平。

### （三）建设标准化“职工小家”

持续开展标准化“职工之家”建设工作，配置“中信家园文化角”、设置“小书吧、娱乐吧、休闲茶吧”等，让大家有一个工作之余的温馨港湾，进行释怀减压。2020年，两家单位成为总行“共建职工之家”。

### （四）开展团青活动，激发青春活力

团委成立了青年理论学习小组，组织多样化团青活动，通过开展主题学习论坛、与客户单位联学、开展公益志愿活动、举办青年员工座谈会、开展“送金融知识进校园”等活动，激励青年员工立足本职岗位、奋发有为。荣获云南金融系统五四红旗团委。其中，三名团员获共青团中央、云南省金融系统及中信集团表彰。



# 管理财富 服务民生，打造一流财富管理银行

## ——中国光大银行昆明分行 2020 年度社会责任报告

2020 年，中国光大银行昆明分行（以下简称该行）在集团和总行的领导下，坚决贯彻党中央、国务院决策部署，全面落实监管要求，做好疫情防控，支持抗疫企业；坚决落实“六保”“六稳”，在“增量、降本、便利”三个方面发挥积极作用，助力实体经济，勇担社会责任，始终坚持疫情防控和业务发展“两手抓”，倾心做好金融服务，坚持“蹄疾步稳，进中求新”总基调，坚持沿着综合化、特色化、轻型化、数字化转型方向迈进，推动该行发展迈上了新台阶。

该行获评“2020 年度云南优质服务银行”、“2020 年度云南省最佳商业银行品牌大奖”、“2020 年度云南省最佳财富管理银行品牌奖”、“2020 年度云南省最佳零售银行”、“2020 年度云南省银行业金融创新奖”、“2020 年度云南省最具创新金融科技银行奖”、“2020 年度云南省银行业支持地方经济发展贡献奖”、“2020 年度云南省普惠金融突出贡献奖”、“2020 年度云南省金融扶贫突出贡献奖”等多项荣誉称号。

### 一、创造经济价值，担当金融国家队责任

#### ●（一）充分发挥好光大集团综合金融全牌照的优势，支持实体经济

2019 年 5 月 9 日，光大集团和云南省人民政府签订了《合作框架协议》，《协议》约定，双方全面加强金融、环保、旅游、康养、科技创新等五大领域的合作，未来 5 年在云南重大项目和重点企业方面投融资 1500 亿元。协议签约以来，该行充分发挥光大集团金融全牌照、产融结合、陆港两地的综合优势，已累计投放表内外资金超 750 亿元，其中投放 1 亿元以上项目近 190 个，金额超 500 亿元。为云南省“三张牌”、八大重点产业、疫情防控、复工产、补短板、“两新一重”、制造业、民生消费等重点领域提供资金支持及一揽子综合金融服务。

#### ●（二）坚持精准施策，围绕“六稳六保”，支持复工复产

2020 年，该行坚决贯彻落实中央“六稳”、“六保”工作要求，扎实做好金融支持疫情防控和服务实体经济工作，积极支持产业链优化升级。一是成立领导工作小组，及时制定方案，采取了一系列措施，始终把保障客户和员工的安全放在首位、始终把关心关爱员工举措落到实处、始终坚决保障与疫情相关业务的顺利开展。二是做好疫情防控金融服务，全力支持医药卫生行业和疫情防控重要物资企业，向医疗卫生行业新发放贷款额超 4 亿元；向云南 33 户保供企业发放贷款超 30 亿元。三是提高政治站位，支持暂时遇困企业战胜疫情灾害影响，向批发零售、物流运输、文化旅游、住宿餐饮等四大行业发放贷款超 50 亿元。四是实施临时性延期还本付息，支持企业复工复产，为 11 户企业以减免贷款利息、调整还



款计划、延期还本付息等方式进行了帮扶。五是贯彻中央“稳定制造业投资”相关政策要求，加强对制造业的信贷支持，制造业贷款余额超 28 亿元，较上年增加超 10 亿元；制造业中长期贷款余额超 2 亿元，较上年增加超 1 亿元。六是“一视同仁”做好民营企业服务工作，助推民企复工复产进程，民营企业贷款余额近 19 亿元，较上年增加超 13 亿元。



疫情期间免费为客户提供口罩等防护用品

### ●（三）落实各项优惠政策，加大对普惠小微企业的信贷支持

该行重点围绕核心企业上下游供应链以及通过搭建具有该行特色的普惠金融生态链开展供应链金融业务，全力加大对产业链协同的信贷支持，1+N 供应链保理、e 餐贷、冷链贷、运费贷、政采贷、运费贷、知识产权质押贷等供应链金融产品纷纷落地。

### ●（四）金融助力精准脱贫攻坚，坚持脱贫不脱‘对’，打好收官战

一是加大定点扶贫帮扶，坚持对定点扶贫点普洱市西盟县马散村、曲靖市罗平县养马村“脱贫不脱‘对’”，帮助扶贫点打赢疫情防控和致富奔小康的两场硬仗，巩固扶贫成果，迈向乡村振兴新征程为扶贫点改善生活条件助力。截至 12 月末，该行累计投入、引入扶贫资金、物资近 100 万元，重点用于马散村小学运动场、饮水工程及养马村路灯安装等方面。二是加大涉农和精准扶贫信贷投放。截至 12 月末，涉农贷款余额超 80 亿元，较上年增长超 30 亿元；精准扶贫贷款余额超 18 亿元，较上年增长超 10 亿元。三是扶贫工作得到内外部的肯定，荣获“2020 年度云南省金融扶贫突出贡献奖”、“昆滇金融扶贫行进中的实践”活动“优秀教育扶贫案例”奖、荣获中国光大集团脱贫攻坚先进集体称号、记录该行扶贫先进事迹的微电影《老兵的“第三战场”》荣获国家级两项奖项等。四是在扶贫工作中涌现出一批表现突出、有担当、敢作为的员工，扶贫工作获得内外部一致好评。其中原驻村队员、现任扶贫专员阎士坤同志获评 2020 年“全国金融五一劳动奖章”、“云南省最美退役军人”等荣誉称号。主动请缨赴云南省普洱市西盟县马散村支教的 94 年员工钟紫嫣获评“2019 年度云南金融系统优秀共青团员”“2019-2020 年度中国光大集团青年五四奖章”。现任驻村扶贫队员沈春华荣获“云南省脱贫攻坚先进个人”称号。



94 年员工钟紫嫣主动申请驻村支教



扶贫工作受扶贫点认可



党委书记、行长一行赴扶贫点开展慰问调研工作

二、创造社会价值，促进社会和谐共生

●（一）以“场景化”为主导，创新金融产品

一是营销活动丰富多彩，客户体验不断提升。组织开展丰富多彩的线上活动 240 余场。线下活动累计开展各类主题营销活动 1000 余场，扩大了零售名品影响力，更有效助力各项业绩目标达成。二是搭多维商户体系，提质量扩规模。根据总行“魅力云南旅游年”项目思路，结合该行的实际业务发展导向，在“吃、住、行、游、购、娱”六大板块，搭建既有云南旅游特色又符合当地客户消费需求的商户体系。三是充分利用数字金融拳头产品，拓展市场份额。在存 e 通、e 托管、物流全程通、光付通、光信通、收单十大场景等具体业务方面均有重大突破，为该行存款、客户、收入规模的提升奠定了坚实基础。四是在全省范围内大力拓展水、电、有线电视等基础缴费业务。截至 12 月末，完成达标项目 51 项，云缴费 APP 直联客户完成 9.95 万户，聚焦便利性金融，坚持“一张蓝图绘到底”。



定期组织开展客户回馈活动

●（二）以阳光服务，保护消费者权益

一是打造四精名店，争创千佳荣誉。提早部署千佳创建工作，明确创建方案、梳理创建流程、明确问题清单及推进时间表，多次召开千佳创建督导会，稳步推进千佳创建工作有序开展。该行分行营业部顺利通过云南省银行业协会检查组检查。二是服务提升有成效，昆滇大赛展风采。以赛代训，精心选拔选手、制定备赛计划、组织赛前培训，通过服务暗访、现场及线上技能竞赛，该行斩获“2020 云南优质



服务银行”等多个奖项。三是积极参与评议，提升质量口碑。积极配合人行昆明中心支行开展 2019 年度消费者权益保护评级工作，按时、按质报送评级材料，最终以股份制商业银行第二名的成绩荣获消保工作 A 级评级。四是多措并举丰富金融知识宣传教育活动。陆续开展了“3·15 金融消费者权益日”、“满天星”金融服务、“普及金融知识万里行”、“金融知识进万家”等 18 次主题宣传活动，累计举行小型宣传活动 1297 次，参与员工约 2688 人次，发放宣传折页约 12 万余份，媒体报道 35 次，受众客户约 17 万人次。五是紧抓外部投诉问题，投诉压降有成效。截至 12 月末该行共受理各类投诉事项 141 笔，均确认为非有效投诉，无负面舆情或重大突发事件情况。



积极开展消费者权益保护宣传活动



在昆滇技能大赛中斩获佳绩

#### ●（三）以爱心传递，做好公益慈善

2020 年，该行多家支行组织员工积极参与献血活动，献血人数达 50 余人次。疫情发生后，该行员工自发向武汉以及支行周边社区、企业捐赠资金、口罩、酒精、免洗手凝胶、电子测温枪等防疫物资共计 25 万余元。



疫情期间该行辖属网点看望社区工作者



组织员工积极参与献血

三、创造治理，巩固长期稳健发展基石

●（一）全力打造从严治党“核心工程”，将政治优势转化发展动能

一是狠抓统领、明方向，不断加强党的政治建设；二是狠抓建设、强主体，不断加强党的组织建设；三是狠抓廉政，严管理，不断加强党的作风建设；四是狠抓“双KPI”、重保障，不断加强党的制度建设。



开展“七一”主题党日 活动

●（二）防范风险，合规管理，推进分行安全平稳运营

一是资产质量保持稳定。筑牢“三线四墙”，做好防范化解金融风险，全面提升资产质量管控能力和水平。二是强化反洗钱管理。共开展反洗钱专项检查 5 次，共为人民银行协查各类案件进行反洗钱调查共 393 份。三是坚持“平安运营、优质服务、价值贡献”的运营目标，全年堵截柜面风险事件 195 起，荣获“云南省支付清算系统运行先进集体”，两家支行荣获“昆明同城票据交换先进单位”。四是加大征信管理力度，修订《企业征信管理实施细则》，有效提升征信管理质量和效率，得到肯定。

●（三）全力打造企业文化“基因工程”，实现长久健康发展

一是关注“三声”，做好员工关爱工作。召开了第五届第一次职工代表大会暨工会会员代表大会，共征集有效提案 45 条。二是从多方面为员工做好“十件实事”，提升员工福利，改善办公环境，优化办公设备，共建该行美好家园。三是积极推进“职工小家”、“职工驿站”、“母婴室”建设，打造总行级 7 家“模范职工小家”，3 家“职工驿站”、2 家“母婴室”获得云南省财贸工会授牌，1 家母婴室获评“云南省爱心妈妈屋”。



昆明市五华区总工会授牌该行首个职工驿站

**案例一：阳光冷链贷。**该行与云南农业融资担保公司共同走访、营销云南东盟国际冷链物流中心，在多次与市场方及云南省农担公司沟通下，联合设计推出了“阳光冷链贷”普惠生态链产品。该产品是针对冷链物流中心圈内小微企业、个体工商户制定融资业务模式，通过引入云南省农担，依托农担公司担保费率优惠政策红利，旨在解决市场内小微业务及个体工商户融资难、融资贵的问题。该行通过与市场方合作，向市场内 400 多户商户进行大力宣传，摸排企业经营情况，形成了批量化的客户引入，预计可批量导入普惠客户 30—40 户。



### 案例二：云南省昆明市高新技术产业开发区知识产权质押模式。

该行在与高新区管委会及昆明高新区创新科技发展有限公司多次座谈后，拟定了该行高新区知识产权质押贷款方案，该方案引入了大地保险作为担保方，以高新区政府、该行及大地保险按照 4:2:4 的风险分担比例，为高新区内符合三方要求的小微企业提供资金支持。2020 年 12 月 8 日，该行作为唯一合作银行，与昆明高新区管委会、昆明高新区创新科技发展有限公司、中国大地财产保险股份有限公司云南公司分别签署了知识产权质押融资合作三方协议，同时与 4 户小微企业现场签署了借款协议发放该行首批知识产权质押贷款，首批企业累计批复金额 294 万元。该业务也是云南省首笔银政保合作下首笔真正意义上的知识产权质押贷款。



参加昆明高新区创建国家知识产权示范园区启用暨云南省知识产权示范区授牌仪式

此次签约并向高新区内四家企业发放首批知识产权质押融资贷款，是该行通过与昆明高新区开展战略性合作，积极促成小微企业知识产权质押“首贷”、加大对创新型小微企业信贷支持力度的重要举措。表明了该行在业务的全面发展的同时，积极响应各级政府号召，持续加大金融支持小微企业、民营企业力度，打造“普惠金融名品银行”的决心。

### 案例三：用光大“名品”，助推医院缴费

线上化。2020 年 5 月 27 日，新昆华医院医疗云项目正式上线，项目进入试运行阶段以来，共有 4.28 万用户使用新昆华医疗云平台进行线上挂号缴费，累计交易金额 420.47 万元。“医疗云”项目的上线，解决了患者“挂号难”、“缴费难”的情况，该行所投入的 5 台柜式自助一体机、7 台壁挂式自助一体机、2 台自助检验报告打印一体机、20 台智能缴费终端，大大减轻了患者及家属排队挂号、缴费、取报告的情况，降低了医院的人员聚集风险，为云南疫情防控贡献了自己的力量，并以此为范例在全省范围内复制推广“医疗云”项目。



新昆华医院医疗云项目正式上线

**案例四：“搭建光大马散集市”。**为巩固好来之不易的脱贫成果，增强扶贫“造血”功能，助力群众增收致富，完善马散村市场基础，改善交易环境，从根本上解决马散村村民无交易市场、无交易意识的直过民族现状，在总行工会的帮助支持下，该行申请了 20 万元资金帮助马散村建成农贸集市。集市出租门面用于餐饮、商店、夜市，预计可带动 5 户建档立卡贫困户创业增收，预计村集体经济收入每年滚动结余超过 16000 元。除了五个门面外，还建立了 10 个固定摊位和不固定摊位若干。农贸集市的建成将彻底带动村民自我发展的内生动力，带动就业与创业。



为扶贫点搭建“光大马散”农贸集市

**案例五：“电商直播，探索消费扶贫新模式。”**2020 年 9 月 25 日，该行首届“魅力云南，扶贫有我”公益扶贫电商直播销售活动成功举办。本次公益扶贫直播精选了来自云南西盟县、盈江县、武定县等贫



举办“魅力云南，扶贫有我”公益扶贫电商直播活动

困地区的茶叶、蜂蜜、米荞等 13 款特色产品。此次直播活动在该行手机银行 APP 光银直播间开展，并通过快手平台同步直播。最终在 2 个小时的直播中，观看人数达 60 万人，累计销量达 9590 件，销售额达 43.92 万元。此次活动通过“直播 + 短视频 + 电商”的模式，充分发挥该行金融平台扶贫优势，让广大网友更直观的了解和感受云南各地的多元物产，拓宽了当地农特产品的销售渠道，为消费扶贫的创新举措，该行也将以此次直播为契机，探索更多消费扶贫方式，“授之以鱼，更授之以渔”。

## 华夏银行昆明分行 2020 年度社会责任报告

2020 年，华夏银行股份有限公司昆明分行坚守初心、向阳生长，主动融入发展大局，积极履行社会责任，在支持实体经济、扶持小微企业，提升服务体验、维护客户权益，发展绿色金融，助力云南省脱贫攻坚等方面取得了不平凡的成绩。

分行全年生息资产规模 916.53 亿元，一般性存款余额 433.08 亿元，本外币贷款余额 459.66 亿元，不良贷款率 0.57%，对公目标客户白名单开户覆盖率 65.63%。在云南报业集团主办的第十届春城金融博览会上，昆明分行获得“年度云南省最佳商业银行品牌大奖”、“年度云南省最具社会责任金融机构”奖；在昆明报业主办的第十三届云南金融百姓口碑榜评选中，昆明分行获得“昆滇年度支持稳企业保就业领军金融机构”、“昆滇年度影响力银行”奖。树立了较好的市场口碑和品牌形象，成为云南省最具影响力的银行之一。

### 一、抓实抓好疫情防控，助力企业复工达产

疫情发生后，昆明分行坚定履行国企担当，第一时间启动应急预案，做好疫情防控、金融支持实体经济各项工作。

#### ●一是积极助力社区疫情防控、保障群众生命安全

及时启动疫情突发事件应急预案，强化组织领导，提高站位、压实责任，建立分行疫情防控工作专班，落实各项防控工作，严格执行日报告、零报告制度，做好人员行程管控。与社区充分联动，在坚决执行各项排查防控措施的同时，组织行员参与社区疫情排查工作，为辖内企业筹措、赠送消毒药水等防疫物资。

#### ●二是精准支持企业复工达产

昆明分行快速响应，针对小微企业推出普惠金融十项服务措施，开辟绿色通道，第一时间满足小微企业融资需求。期间，加强续贷服务，保障受困企业持续经营，与企业共渡难关；坚决贯彻落实监管及总行要求，全面减免小微企业抵押登记费、评估费等 25 项服务收费；延缓还款期限，加强对受困企业的征信保护；推出“复工贷”“排忧贷”“放心贷”等抗疫专项产品；加大金融科技投入力度，提高远程、无接触式金融服务水平，推出全线上产品“普惠龙 E 贷”；



分行积极协调疫情期间为企业捐赠消毒用品

成立信贷工厂，优化业务流程，缩短小微企业资金落地时间，多措并举支持受困企业，扶助小微企业复工复产，交出疫情防控、助企纾困的亮眼成绩单。

### 二、融入主流经济，夯实服务实体经济综合能力

将自身的经营发展与云南省整体经济发展紧密融合，华夏银行昆明分行充分发挥自身优势，持续加大信贷投放力度，重点围绕云南省“八大重点产业”“三张牌”“新基建”等项目给予金融支持，切实将服务地方发展与实现有质量发展紧密结合。

#### ●一是精准有效服务地方经济建设

深入贯彻落实党中央、国务院、监管部门的决策部署，聚焦云南省“八大重点产业”、“三张牌”，坚持“贴着政府、贴近市场，融入主流、服务实体”的营销方向，加大投放，实现信贷业务总量有效增长、行业结构调整优化。全年累计投放表内贷款余额达到 459.66 亿元，较年初增长 37.04 亿元。期间，分行积极参与防范化解地方重大金融风险，以顾问角色深度介入昆明市专项债发行的全流程并提供服务，全年地方债承销规模达到 52.15 亿元；大力支持制造业发展，推进供给侧结构性改革落地，参与武昆股份项目前期银团贷款 4 亿元，用于企业环保搬迁绿色转型升级项目；与云南省住建厅联合成立“云南省城镇化老旧小区改造工作专项推动小组”，并设立融资推进办公室，全力落实老旧小区改造责任，助力城市更新。

#### ●二是擦亮“绿驻美丽华夏”的绿色金融品牌

为云南省工业企业的供给侧结构性改革、绿色转型升级等项目提供项目融资支持，贯彻“绿色生产、环保先行”的发展理念，绿色信贷规模达 50.82 亿元，占比 12.1%，增幅达 92.35%。期间，昆明分行辖属大理分行在总行绿色金融中心指导下，与大理州政府共同成立“绿色金融助推大理州生物质利用防治大气污染”研究课题项目组，以绿色金融助推大理州大气污染防治“融资 + 融智”模式升级，在原有矿山修复合作成功案例基础上，进一步深化绿色金融发展内涵；把好分行信贷绿色行业准入标准，有效引导资金流向节约资源技术开发和生态环境保护产业，助推生态保护与经济社会的实现可持续发展。

#### ●三是积极发展供应链金融

组建数字化转型项目团队，集中业务、风险、科技等条线专业人员，以“敏捷组织”助推供应链金融提质增效。其中云天化数字供应链项目已列为全行 6 个主线项目之一，加速推进产业数字供应链金融发展，助力企业上下游供应商高效率、低成本融资；为云南省某集团企业办理跨境人民币外商直接投资（FDI）业务，助推企业全球价值链加速升级；成功投资云南省地州首单美元债，并作为境内协调人，支持企业顺利开辟国际融资渠道、获得国际资本市场投资人认可，助力云南自贸试验区红河片区加快融入国际资本市场。



### 三、聚力六稳六保，深耕普惠金融

多措并举落实“六稳”“六保”要求。开辟绿色通道、简化业务流程，按照扶助企业的经营特点、现金流量情况，积极支持企业合理融资需求，采取加速贷款投放、提升授信额度、降低存量贷款利率、延长还款期限及调整还贷还息周期等组合措施，为企业精准、持续输送“金融血液”；严格落实应延尽延、征信支持政策，灵活运用无还本续贷、展期、借新还旧等产品，减轻客户压力，为客户解决燃眉之急，全年共惠及客



昆明分行深入昆明国际花卉拍卖交易中心调研客户服务需求

户 75 户，金额 32.46 亿元；减费让利，针对非零售贷款进行差异化成本设置，降低企业综合融资成本，对相关企业进行手续费、评估费、抵押登记费等费用减免，减费让利累计达 345.24 万元；上线“云花贷”产品，通过云花产业发展多产品、多点面、多层次的嵌入普惠金融服务，从平台化、系统化、数据化等多角度出发，通过与“云花大数据平台”的信息共享，实现花拍中心区块链金融结算体系、搭建完整金融服务体系，全年为 99 户花农和花商发放经营性贷款，贷款总金额 7206 万元，解决花农、花商的经营性资金需求。

### 四、深化转型发展，拓宽金融服务边界

#### ●一是“商行+投行”支持实体发展

在服务实体经济，加大普惠金融投入力度的同时，华夏银行昆明分行结合自身的优势，持续推进“商行+投行”服务体系与品牌建设，优化“贷、承、投、顾”服务链条，为客户提供一站式综合化金融服务。同时，推动业务模式向轻资产、轻资本转变，向做客户转变，向资产交易、资产流转转变，以较强的应变能力，积极适应新常态下的行业趋势。成功为中国铜业有限公司承销的 2020 年度第二期超短期融资券，发行利率创 2017 年以来云南省同期限债券最低发行利率，有效降低企业融资成本，为企业在疫情防控期间的正常生产经营“持续输血”。截止年末，分行投资银行主要业务量突破百亿，金融市场托管规模突破千亿，为助力本地经济发展做出积极贡献。



昆明分行与云天化集团签署数字化产业金融合作协议

#### ●二是零售转型赋能消费结构升级

昆明分行积极推进“零售业务转型 2.0”，通过转变经营逻辑，更加强调金融需求的综合性、一站式解决体验，强调金融服务的信任和粘性，推动“以客户为中心”理念不断落地，以更加智能易得的消

费金融产品惠及民生，促进居民消费助推经济增长，个贷投放屡创新高。期间，在个人业务部下设了更加市场化、专业化的财富管理与私人银行部和个贷业务部两个二级部，专注客户财富管理，坚守金融本源、服务使命初心，帮助每一位客户切实享受到时间带来的复利馈赠。分行全年个人客户达到 104 万户，其中贵宾客户数 2.44 万户，私人银行客户总数突破 280 户。

● 三是数字金融赋能迅捷服务

坚持科技引领、创新驱动，大力发展金融科技，借助大数据、人工智能等新技术、新手段，开展产品与服务模式创新，以线上服务“提质增效”推动传统银行服务“提速换挡”。期间，创新线上业务场景应用，推广医保电子凭证，丰富手机银行使用场景；通过自主研发大零售数字化营销项目，提高内部管理沟通效率，探索建立了以客户为中心的数字化敏捷组织。全年完成开发项目 34 项，科技创新呈现出多样性和技术前沿化特征，多维度赋能经营管理、客户服务“迭代升级”。

● 四是科技赋能网点转型普惠大众

加大网点智能化转型力度，华夏银行首家“场景化智慧服务网点” 全新投入运营。该网点以“简约 + 智能 + 场景”为设计理念，融入更多交互体验、社交元素、人文关怀和创新服务，除了构建更加智能无感的金融服务体验外，更创新性将银行场景扩展为周边居民生活娱乐互动的新场景，实现社区、商圈、企业和网点互联互通，将银行网点打造成为居民与周边优质商家互动交流的纽带，打造“更懂客户”的金融服务渠道。

五、践行社会责任，助力脱贫攻坚全面胜利

● 一是“真金白银”助力脱贫攻坚

紧紧围绕“两不愁、三保障”目标，紧扣“脱贫、摘帽、增收”的精准脱贫工作任务，推动落实精准扶贫各项要求。一方面，多措并举做好金融扶贫。建立扶贫工作机制，优先支持建档立卡贫困人口和贫困地区以及符合产业精准扶贫、项目精准扶贫的贷款需求；鼓励发放涉农贷款（含贴现）、棚户区改造贷款；进一步加大对农民专业合作社等涉农、小微贷款投放力度；开通“绿色通道”，优先审批，确保金融活水及时输送。全年金融精准扶贫贷款余额 37.05 亿元，较年初增加 11.55 亿元，增幅 45.29%，涉及 60 户企业，带动 913 个建档立卡贫困户和已脱贫人口就业及实现脱贫。另一方面，担当有为做好挂钩扶贫。分行党委始终将扶贫工作作为一项重要政治任务，强化责任担当、聚焦重点难点，研究制定下发年度工作方案，建立定期走访调研、



昆明分行驻村扶贫干部李迎春在当地村民家中了解生活生产情况，18 年的接续扶贫工作让他与当地群众结下深厚情谊

驻点专职扶贫干部工作报告等多项机制，党委书记带头，班子成员分别赴挂钩扶贫点开展现场调研近 20 余次，以“一村一品”特色产业扶贫项目、华夏幼儿园捐建、道路设施建设等为切入点，切实推进产业扶贫、教育扶贫、人居环境改善。疫情期间，分行向挂钩扶贫村捐赠口罩、消毒酒精、米面油、工作电脑等一批抗疫物资、生活物资和工作设备。自 2016 年以来，我行累计投入扶贫捐赠资金 340 万元，以“真金白银”助力挂钩扶贫村实现脱贫。第三，接续奋斗做好定点扶贫。长期选派政治素质过硬、工作经验丰富的干部到挂钩扶贫点开展定点帮扶工作，驻点 18 年来，扶贫干部发挥自身特长，创新开展文化扶贫工作，为贫困村民募集社会爱心捐赠，成功引入龙头企业进行产业投资，帮助挂钩扶贫点成功实现脱贫，坚决打赢脱贫硬仗。2020 年，大理分行被大理州政府评为“脱贫攻坚帮扶先进单位”，昆明分行派驻扶贫干部李迎春被云南省大理州剑川县政府评为“最美扶贫干部”，昆明分行在云南省扶贫开发领导小组 2019 年度驻滇单位定点扶贫考核中被考评最高“好”等次。

#### ●二是“真情实意”开展志愿服务活动

积极参与创建全国文明城市各项工作，鼓励干部职工广泛参与志愿服务，认真落实基层党组织和党员“双报到双报告”制度，组建学雷锋志愿服务队，建立志愿服务工作机制。昆明市创建全国文明城市期间，分行与护国街道威远社区紧密开展共建、联建活动，积极参与社区每周五志愿活动，青年行员志愿者赴社区无人管理院清扫、值守，整理共享单车、公交车站台值守、协助维护交通秩序，助力昆明市创建文明城市；同时，组织网点积极参与社区共建活动，社区支行行长变身为“主播”，向老年人介绍电信诈骗防范技巧、非法集资风险防范知识，以及家庭投资理财注意事项等内容，向居民解答如何分辨电信诈骗、安全使用银行自助设备等常见问题，将金融知识送进社区、带入群众。目前，分行共 574 名行员注册成为志愿者，占总员工数 66.67%。其中，注册成为志愿者的在册党员 338 人，占全体在册党员的 94.68%。向社会各界展示了昆明市志愿服务的风采和成效，有效提升了整体文明形象。



昆明分行重阳节期间探望敬老院老人

## 六、夯实发展基础，塑造和谐健康的精品银行

#### ●一是加强行员培训提升

分行高度重视职工培训体系建设，紧密结合单位转型与行员发展提升的需要，不断优化完善培训机制，培养政治立场坚定、综合素质过硬，专业技能优良的人才队伍。建立中层干部、青年行员、专业人才、员工关怀四个维度的行员培训体系，通过开展中青年干部行员综合能力提升高级研修班、组织各业务条线集中培训、党建学习、思想警示教育和纪检监察、消费者权益保护专题培训；制定新员工培养计划、

鼓励行员职称考评等政策措施，促进干部人才知识优化、观念更新和能力提升，实现更好服务客户群众、更好履行社会责任。全年举办各类专题培训 106 期，干部行员整体素质得到明显提升。

### ●二是加强职工文化建设

---

分行党委紧扣“以人为本”的理念，以硬件建设为基础，优化办公设施，改善工作条件，努力为干部行员营造良好的工作环境；树牢文明意识，践行文明风尚，打造和谐融洽、向上向善的人文环境；加大组织力度，成立读书协会、太极协会、瑜伽协会、书法协会等 14 个职工兴趣协会，行员按照兴趣爱好参与协会活动。同时，开展分行运动会、职工文化月等系列主题活动，通过篮球比赛、主持人比赛、职工书法汇展等形式多样内容丰富文体活动，丰富职工文化生活，营造文化氛围，提升文化品位，为分行精神文明建设凝聚强大向心力。

### ●三是强化职工权益保障

---

不断完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，按照“五必访”要求，开展职工暖心、贴心、民心、开心“四心”活动，维护职工合法权益，构建和谐稳定的劳动关系。认真做好节日、生日、生病、生育、婚庆等慰问，积极做好女职工关怀，退休、困难职工关心帮扶，基层职工休疗养及定期体检等工作。2020 年全年组织看望生病、生育，慰问家属离逝职工计 30 人次，对全体行员进行了春节等 5 大传统节日慰问和生日慰问，累计达 6,000 人次，以有温度的举措、有力度的保障提升行员获得感、安全感、归属感、幸福感。



# 相知相伴 全心为您

## ——广发银行昆明分行 2020 年社会责任报告

智慧金融，广发中国。广发银行昆明分行（以下简称“该行”）成立于 1997 年，作为第一家进驻云南的股份制商业银行，拉开了股份制商业银行支持边疆发展的大幕，谱写了云南金融史上浓墨重彩的篇章。该行秉持“诚信、责任、创新、笃行”的核心价值观，践行“相知相伴、全心为您”的服务理念，朝着实现“全国一流商业银行”的战略目标迈进。

### 党建引领

该行坚持以党建统领发展这“一条主线”。全面从严管党治党，切实提升党的建设质量，把党的领导落实到经营管理全过程。围绕总行“12333”工作思路，以党建统领发展。严格落实党委书记第一责任人责任和班子成员“一岗双责”，分行党委与基层党支部签订《全面从严治党主体责任书》，切实发挥党的领导核心和政治核心作用。



广发银行昆明分行全面从严治党工作会议

### 风险管理

该行全面推行合规文化建设，筑牢风险防线，全行树立“我要合规，我的合规我负责，别人的合规我有责”理念。围绕重点领域和关键岗位，多措并举，全面提升风控水平，为高质量发展保驾护航。制定全年操作风险管理计划，坚持问题导向，通过认真分析加强对重点业务、关键领域的操作风险防控。组织开展“6+N”排查、市场乱象整治“回头看”等专项排查工作，及时传达贯彻并深入开展警示教育工作，认真对照检视反思，引导全行“知敬畏、守底线、防风险”。

### 责任管理

#### 助力长江经济带高质量发展

2020 年，该行深入贯彻中共中央、国务院《长江经济带发展规划纲要》（以下简称《纲要》），

主动服务国家重大战略发展布局，制定《广发银行昆明分行长江经济带综合金融服务三年行动方案（2020-2022）》，成立“长江经济带业务拓展联动工作小组”，以优质金融服务，做强做深服务长江经济带特色业务。

该行充分发挥“银行、保险、投资”综合金融服务优势，不断加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的金融支持，持续扩大绿色信贷规模。主动服务和融入“一带一路”建设和打造“绿色能源牌”，重点支持能源建设项目。“绿色食品牌”，重点支持高原特色农业龙头企业。“健康生活目的地”，重点支持医药、卫生、康养等项目。

### 全面打赢脱贫攻坚战

2020 年是全面建成小康社会收官之年，该行上下统一思想凝心聚力、攻坚克难，如期实现脱贫攻坚目标，兑现向党的庄严承诺。截至 2020 年末，该行三个定点帮扶村建档立卡贫困户 321 户 1276 人，已全部脱贫摘帽，并通过国家脱贫验收。2020 年捐赠资金 190.748 万元，用于支持扶贫项目。



广发银行到定点扶贫村调研

### ● 打造金融扶贫“五专模式”

#### 产业扶贫

投入近 200 万元建立“重楼产业扶贫基地”，并与云南白药集团签订包销协议，使种植、生产、销售各环节形成闭环。贫困户“自我造血”，实现家门口就业。截至 2020 年底，重楼产业已带动贫困户增收超 76 万元，未来 5 年将会逐渐增加。大西村羊肚菌种植、陡沟村阳光玫瑰葡萄种植项目相继投入来年亦见收效，“短中长期”产业扶贫成效突显。引进黔东南州金归源农业有限公司，投入资金 56 万元，在定点帮扶村开展辣椒种植产业，增加当地群众产业收入。



重楼产业基地



重楼采收回购仪式



广发路——致富路



广发路灯

### 基建扶贫

贫困村普遍基础设施薄弱，为有效改善村居环境，修建“广发路”、修缮校舍及村委会、安装太阳能路灯、配套垃圾清运设施设备，有效填补村内基础设施建设短板。

### 精准扶贫

该行驻村工作队员采取动态跟踪、每月更新、及时分析、科学研判扶贫数据与对策。投放19台抽水机即时解决大西村春耕春种难题，投入15.14万元为52户重点关注户购买猪仔及饲料，附赠生猪养殖保险。向曲靖新排养殖有限公司发放2000万元精准扶贫贷款，依托“土地流转+产业扶贫+国企经营+贫困户分红”方式，带动沾益区739户、2337名深度贫困建档立卡户全面脱贫。



向“新排养殖”发放2000万元的精准扶贫贷款

### 开启“教育+健康+保险”扶贫

捐资捐物，建设阅览室、希望厨房等改善办学条件，积极开展慈善助学、供给好学位；助力先心病救治，深入富源县全面筛查5000多名小学生，安排符合手术条件的20余名先心病学生到广州军区总医院治疗；发挥保银协同优势，为建档立卡户捐赠意外保险，保额计6430余万元。



广发红映衬着孩子们灿烂的笑脸



爱心捐赠意外保险



## 同心战“疫” 广发昆明在行动

### 广发银行昆明分行金融抗“疫”显担当

病毒无情，广发有爱。面对突如其来的新冠肺炎疫情，该行践行中管金融企业初心使命，坚定社会责任担当，多措并举，凝心聚力打赢这场没有硝烟的“战争”。

**相知相伴，全心为您。**面对疫情，该行迅速成立应急工作领导小组，由党委书记、行长任组长，周密部署疫情防控和金融支持服务作为头等大事来抓。第一时间要求各单位提高政治站位，认真落实集团和总行党委工作要求，应急防控措施，并制订《广发银行昆明分行新型疫情防控应急预案》。



多措并举筑牢防疫“生命线”

### 绿色信贷确保服务“不断档”

**逆行有你，保障有我。**红河哈尼族彝族自治州第一人民医院是当地疫情防控定点救治医院，急需资金采购防疫应急医疗用品，云南植物药业有限公司是云南省第一批疫情防控物资重点保供企业，两家单位受益于昆明分行的“绿色信贷”，从申请到获批全程“零障碍”，分别获得 15500 万元、21000 万元的综合授信。



绿色信贷解企业燃眉之急

### 驻村工作队变身“先锋队”

众志成城共克时艰。疫情爆发后，该行党委心系定点帮扶村，在全国物资最紧缺的时候，第一时间为箐口村送去医用口罩及测温仪、防护服、护目镜、酒精、消毒水等防疫物资一批，应急防疫经费 2 万元。驻村工作队“变身”疫情防控先锋队不分昼夜奋战在疫情防控最前沿。



驻村工作队在卡点值守



### 青年员工成为一线“突击队”

党有号召，团有行动。该行团委发出捐款倡议，截至2月4日，昆明分行共有176名员工参与自愿捐款，累计金额18768.66元。营业部青年员工刘恩泽正和家人在泰国旅行，得知国内疫情严重，口罩告急，他跑遍当地药店购买口罩，并提前结束旅程回国；财务会计部青年员工刘莹委托韩国朋友紧急调购口罩，快马加鞭运回国。



团委组织爱心筹款



青年员工主动为分行采购防疫物资

### 扎实落实“六稳”和“六保”

该行深入贯彻落实习近平总书记关于扎实做好“六稳”工作、全面落实“六保”任务的决策部署，从保障民生就业、服务市场主体、提升服务质效、优化业务运营、增强忧患意识和压实各方责任等六方面制定了22项具体措施，助力全面推进企业复工复产，做好金融服务支持保障工作。



广发银行昆明分行到企业调研，支持复工复产

**精准施策，助力企业复工复产。**1月28至31日，该行相继为一心堂药业、云南福瑞达进出口有限公司、云南浦嫩其进出口贸易有限公司等提供进口防护口罩、防护服等业务咨询服务及相关金融服务支持工作。昆明分行全面支持企业复工复产，累计向24户疫情防控重点保障保供企业发放贷款23.9亿元；向270户已复工复产企业批复授信722.9亿元，发放授信资金303.8亿元；发放中小微企业贷款495笔142.6亿元。

## 责任实践

### 保银协同服务实体经济

#### ● 服务国家战略

#### 主动融入区域发展战略，明确市场定位

积极融入“一带一路”及长江经济带发展战略，紧跟云南省八大产业、“三张牌”建设。国寿集团

与云南省政府签署战略合作协议，签约金额 1500 亿元；与昆明市政府续签 300 亿元战略合作协议。重点支持大型国有企业及民营企业成长。

### ● 践行普惠金融 支持小微企业

该行成立公司银行部 / 普惠金融部，采取配置专项信贷额度、配套小微业务差异化风险政策、强化小微业务考核、加强小微产品创新、给予小微贷款优惠 FTP 定价、推进小微企业金融服务精细化过程管理等多项举措，全力落实“增量扩面、提质降本”小微企业金融服务。截至 2020 年末，普惠型小微企业贷款余额 11.81 亿元，比年初增长 2.36 亿，增幅 24.97%，服务普惠小微企业户数达 832 万户；普惠涉农贷款余额 1.21 亿元，比年初增长 0.87 亿元，增幅 263.64%；精准扶贫贷款余额 4.72 亿元，比年初增长 0.19 亿元，增幅 4.2%。

#### 重塑产品体系

针对具有持续经营能力、有市场订单、承诺就业岗位基本稳定的小微企业，该行通过“快融通”、“政银通”、“科信贷”、“政采贷”等 4 项标准化产品为其办理授信业务执行差异化信贷政策。与云南省国家税务局续签“银税互动”合作协议；7 月 13 日正式推出全线上“税银通 2.0”小微信用信贷产品，实现客户申请、调查、审批、合同签订、出账、还款、智能预警全线上化操作，提升业务办理效率及客户体验；系统内首批推行单位结算卡捷算通卡“普惠卡”，主要针对普惠小微、涉农、扶贫客群，累计开卡 875 张。

### ● “双轻”服务高质量发展

#### 助力智慧城市

该行大力推动科技金融，聚焦业务数字化转型。落地 12 家智慧项目。云南省内股份行中首推工商 e 线通。全辖首家落地长水教育集团数字工会项目。让创业者的梦想快速落地、让教育事业共享科技创新成果、让成长期企业摆脱财务管理困扰。

#### 提速跨境金融服务

该行积极创新多样化的跨境金融产品体系与护航方案，全面涵盖企业进出口与贸易融资各层级的产品需求，为“稳外贸”保驾护航。获得云南省首批跨境金融区块链服务平台试点资格。

### 科技赋能提升客户体验

#### ● 推进智能机具

该行完善智能机具开发应用，提升服务效能。布放超轻 VTM、推广移动对公开户，延展服务柜台，提升客户体验；率先试点云柜员、票据柜，提升对公业务便捷度；优化 VTM 功能，提供 24 小时远程视讯服务。



智能机具

### ●提供“一站式服务”

该行强化科技赋能，致力为客户提供“一站式”服务体验，成为昆明地区首家企业注册登记电子化“服务站”，为新注册企业提供“一站式”高效服务，实现让“信息多跑路，群众少跑腿”，助力云南“一流营商环境”建设。



客户体验企业注册登记“一站式”服务



首家企业注册登记电子化“服务站”

11月12日，钟先生来到该行第三支行办理新公司的设立登记及账户开立。在厅堂经理的悉心指引下，仅3个多小时，就完成了工商登记、营业执照打印、刻章及银行对公开户。“没想到注册公司来广发这么方便，实在是太省心了！”钟先生说。

### ●保护消费者权益

**强化领导责任。**该行成立消保工作领导小组，制定《消费者权益保护委员会和消费者权益保护工作委员会工作实施细则》，党委书记、行长亲自谋划、亲自部署、亲自推动。

**建立专职团队。**成立消保中心，组建消保与服务监督团队，配备消保专职副总经理。每个网点设消保专员，由具有三年以上前台服务经验的资深员工担任。

**实行考评机制。**将考核评比作为提升消保工作质量的重要抓手。对消保和服务工作实行千分制考核，考核范围涵盖服务质量及客户评价、投诉管理、金融知识宣教、消保舆情管理等多个方面。

**加强消保培训。**邀请监管单位及培训机构的专家组织4次消保服务专题培训，培训对象覆盖全辖所有零售业务前台服务人员，包括厅堂经理、理财经理、个贷客户经理等。通过培训，有效提升全员消保工作意识和服务规范化水平。

**全面监督检查。**加大检查监督及考核工作，做到服务监控日检查，月通报，季考核。支行网点做到月检查，月总结，季报告，年总结，以查促改，不断提升规范化消保服务水平。

**有效压降客户投诉。**2020年，昆明分行共接到投诉99件，投诉总量比2019年压降34%。其中，系统内投诉压降33.81%，监管转办投诉压降36.36%。

**提升投诉处理。**该行每月进行定量定性分析分流，



人民调解工作室



进行问题归类总结，查找产品、服务、管理的薄弱环节与风险隐患，联合业务相关部门将投诉分类，切实将解决投诉提到产品设计的前端、服务流程的前端、营销推介的前端。

**首创非诉机制。**在云南银保监局的指导下，该行成立了人民调解工作室，是云南省首家银行业调解室，首创非诉机制，为云南省银行业处理客户投诉、化解金融矛盾树立标杆。

**深入开展金融知识宣传活动。**结合“315 消费者权益保护教育宣传周”“普及金融知识万里行”等主题活动，将防范电信诈骗、非法集资风险，保护征信、个人信息保护、假币识别、远离非法网贷等实用的金融知识传递到广大老百姓身边。全年参与宣传活动累计 548 人次，派发资料 7.5 万份，媒体报道数 13 次，受众客户量达 500 万人次。

昆明分行消保工作获得了广大人民群众赞誉，取得了良好的社会效果。11 月 16 日，昆明分行获中国人民银行昆明中心支行表扬信通报表扬。



召开消保委员会会议



送金融知识进校园



送金融知识进社区



送金融知识进企业



送金融知识下乡



送金融知识进商圈



## 多元共融共创美好生活

### ● 助力员工成长

该行党委科学谋划、统筹推进，坚持全行动手，广开进贤之路，广纳天下英才，及时发现各方面优秀青年人才。不断建设完善有利于优秀人才脱颖而出、健康成长的良好环境和体制机制。

### ● 加强干部人才队伍建设

将“信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁”作为新时期好干部选拔标准。大力选拔敢于负责、勇于担当、善于作为、实绩突出的干部，为年轻人创造成长干事的平台。结合业务发展情况合理提升人员数量及薪酬水平，细化薪酬档次、强化关键岗位人才配置、逐步搭建人才发展梯队。

### ● 激发全行发展合力

积极构建“党政领导、工会服务、团委搭台、业务唱戏、员工受益”的竞赛格局，成功举办“业务技能竞赛”“综合金融营销案例大赛”等劳动技能大赛。通过开展大学习、大练兵、大比武，营造了“比、学、赶、帮、超”的氛围，涌现出一批岗位能手和先进单位。黄舒敏斩获“广发好声音”客户服务劳动技能大赛个人冠军，被即时授予“全国金融五一劳动奖章”充分展现了广发昆明人拼搏进取、团结奋进的精神风貌。



## 2020 年度云南省银行业社会责任汇编

关爱员工成长,建设职工之家、职工驿站、母婴室、文明大讲堂、学习角,开展“五四”青年员工座谈会、校招新员工入职成长沙龙、“七夕”菁英联谊活动。组建分行青年志愿者服务队、礼仪服务队、乐队。



召开青年员工座谈会



建设职工之家

成功举办云南省金融系统“青年话清廉构建清廉金融文化”主题演讲比赛、“广发代言人”抖音大赛,分展现广发昆明人廉洁自律、爱岗敬业、为民服务的精神风貌。



演讲选手风采

做好员工关爱工作,全面落实节日送温暖工作,积极发挥广发爱心援助金互帮互助机制,增强员工获得感、归属感。



慰问扶贫驻村工作队员



慰问困难女职工

### ●持续开展“希望慈善”

广发希望慈善基金投入 500 余万元，建设“希望厨房”、引入乡村教育项目、救助先天性心脏病患儿、捐赠被服桌椅、爱心助学等公益项目，累计直接援助云南省 3000 多名贫困学子，近万名师生、贫困人口受益。

8 月 3 日，该行联合云南省青少年发展基金会，通过“广发·云青筹”爱心助学线上筹款平台，广发员工自发献爱心，短短 2 天时间，就完成了首批 10 万元的筹款目标。

12 月 1 日，在雾雨蒙蒙的村口，该行为箐口村 35 名特殊贫困儿童各捐赠 1500 元爱心物资。本次共捐赠 5.25 万元，剩余的资金，将继续用于资助箐口村的其他少年儿童，着力解决因贫辍学、因学致贫、因学返贫等问题。



捐赠“云青筹·爱心助学”公益项目筹款



捐赠爱心暖冬物





# 平安银行昆明分行 2020 年度社会责任报告

2020 年，尽管受新冠疫情影响，平安银行昆明分行（以下简称“该行”）在政府、监管单位、集团、总行的支持下，恪守金融企业的使命担当，积极发挥综合金融优势，全面履行企业社会责任，为促进民生，服务社会贡献力量。

## 一、加强党建引领，强化责任担当

该行始终把政治建设摆在第一位。在组织上严格要求，严格落实“三重一大”决策机制，发挥党委领导作用，研究部署分行重要工作。围绕党建引领中心思想，服务大局工作，推动分行开展巡检工作、正风肃纪行动、工作作风建设、“三问三讲九对照”专题民主生活会（扩大）会、脱贫攻坚助推“三村工程”、统筹疫情抗击等工作。不断深化以党建带动业务，以业务支持党建的思路，把加强党建工作作为重点，充分发挥党的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，积极构建党建与业务发展同向用力。

## 二、支持重大战略

根据云南区域特点、行业特色等情况，该行积极参与落实云南国企改革、基础设施建设、重点项目建设、重点民生工程等项目，提供融资、结算、金融科技等多渠道多方面的金融服务。结合平安银行鼓励、支持类准入政策及分行制定的重点业务方向，积极推进各类授信项目。2020 年，该行对铁路建设、公路建设、水力发电、轨道交通等重点项目的实施主体给予融资支持，累计给予表内外授信额度 107.5 亿元。

### ● 典型案例

玉磨铁路是我国国家铁路网骨干线泛亚铁路的重要组成部分，该项目是云南通往老挝、泰国重要国际铁路通道的连接线，是云南省融入国家一带一路战略，推进与周边国际互联互通的重大建设项目，对进一步完善云南铁路网布局，促进中国－东盟自由贸易区建设具有重要意义。该行 2020 年通过理财直融业务提供 2.8 亿元的资金支持用于该项目建设。

## 三、服务地方经济

对于地方经济，尤其是本地民营经济，该行积极提供金融服务，在融资支持方面，2020 年累计对地方民营企业给予授信额度 56.2 亿元，授信客户分布在制造业、建筑业、房地产业、批发和零售业等多个领域。

该行借助平安综合金融全牌照优势搭建一个综合金融平台，通过银行将平安旗下险资、信托、租赁、资管等资金都引入云南，与云南本土优质企业和重点项目开展投融资合作。通过集团核心产品保债计划对



城市更新改造活动提供金融服务，为昆明 \*\* 交通公司注册 30 亿元保债计划，首期投放 6 亿元为企业提供融资支持，用于昆明城市轨道交通建设；同时为昆明市 \*\* 投资公司进行 15 亿元保债计划注册中，投放款将用于交通场站的基础设施建设。

该行鼓励发展贸易背景真实、贸易链条清晰、贸易结算稳定的国际贸易融资业务；鼓励开展与“一带一路”相关的公路、铁路、油气管道、跨界桥梁、输电线路、光缆传输系统等基础设施建设，且具备真实交易背景的开证、工程履约保函、付款保函等业务。

#### ● 典型案例

云南 \*\* 公司主要负责环保、新能源等电力能源相关产业，以及煤炭、油气资源及管网项目的投资及管理，是能源产业促进区域经济发展的典范，该行作为主承销商，为云南云南 \*\* 公司发行超短期融资券 10 亿元。

#### 四、发展普惠金融

该行积极落实国家发展普惠金融中的各项扶持政策，通过“小企业数字金融”（KYB）平台，为小微企业客户提供免抵押的纯信用贷款支持，通过互联网进件 + 大数据风控 + 自动化审批 + 提还款全线上化操作进一步提高企业融资获得性和便利性。结合人脸识别验身、在贷前依托大数据对客户进行征信判断等先进手段，线上最快 60 秒自动完成审批、10 秒完成放款，7\*24 小时服务，实现业务申请全流程线上化，让普惠贷款办理更为便捷，改变了传统线下提交申贷资料费时费力的局面，大幅提升了普惠贷款的获得效率。截至 2020 年末，该行普惠贷款贷款余额 11.16 亿元，惠及中小微客户 3104 户，以实际行动切实履行社会责任。

深入推进“银税互动”，依托纳税数据完成企业主要经营情况画像，有效解决客户前端申请流程复杂、资料繁琐、时效漫长的问题，大幅提升了普惠贷款审批服务时效。截止 2020 年末，该行共计为 1800 余户中小微纳税企业提供金融融资服务，贷款余额 5.24 亿元，其中昆明分行与云南省 \*\* 公司合作银税业务“数保贷”项目，投放 1.98 亿元，贷款余额 1.58 亿元，累计为 111 户中小微企业提供融资服务。

#### 五、服务实体经济

该行致力于服务“三农”、服务小微、服务民生，为实体经济发展献力量。依托平安集团综合金融优势，结合云南地区经济发展实际情况，制定适合本地区区域特色的创新性产品，为实体经济提供“一站式”金融解决方案，切实解决了实体经济融资难的实际问题。

2020 年对采矿业、制造业、水力发电等优质实体经济客户予以授信支持，累计给予表内外授信额度 94.75 亿元。

2020 年在地方企业办理代发工资、现金管理、账户管理支付结算等业务过程中，减免企业各项业务开通费及手续费共计 1058 万元，惠及 374 家企业，积极降低实体企业经济成本。

### ● 典型案例

2020 年为省内重点企业云南 \*\* 有限公司、云南 \*\* 有限公司发放 26590 万美元外债贷款，用于以上企业经营周转。2020 年为省内企业累计提供国际贸易融资表内贷款 6.89 亿美元，开立进口信用证总计 0.24 亿美元，解决省内进出口企业的日常资金周转需求。

## 六、支持产业转型

该行加大对产业转型项目支持力度。2020 年，在 5G 网络建设深入推进的时代背景下，该行对云南 \*\* 公司新增 4 亿元授信，为该公司 5G 网络的发展提供了有力支持，服务企业转型升级。助力国家新型消费示范项目——“云上营家生态化全程供应链平台”由线上平台传输信息数据、线下转账支付完成交易的模式转化为全线上支付结算模式，完成了信息平台向电商平台的转型。

### ● 典型案例

昆明 \*\* 公司是一家以智慧城市项目建设运营与投资管理、大数据建设应用开发管理和交易等为主要业务的公司，积极促进昆明产业转型升级。截止 2020 年末，该行通过理财直融工具为昆明 \*\* 公司提供 5 亿元的资金支持用于补充流动资金，在支持当地产业转型方面迈进一步。

## 七、服务民生领域

该行为民生领域提供金融服务，持续为民生领域企业提供授信支持，累计给予昆明 \*\* 水务公司等客户表内外授信额度 15 亿元。

## 八、助力脱贫攻坚，落实精准扶贫

该行深入贯彻落实精准扶贫工作会议的要求，推进金融精准扶贫。

从 2015 年 9 月开始挂钩帮扶昭通鲁甸黑噜村，并派出 2 任驻村干部驻村帮扶。2020 年 5 月，黑噜村经省级核查和第三方实际评估检查，已达到脱贫出列标准，在 2020 年内顺利取得脱贫攻坚胜利。

精准扶贫方面，积极相应国家号召，为“三农”工作提供优质服务，积极推动云南省涉农中小型企业的发展。制定新增授信业务准入行业标准，将“绿色农业”、“农村水项目”、“绿色林业项目”列入对公鼓励类准入行业，作为新增授信业务发展方向。

### ● 典型案例

\*\* 有限公司隶属于全国“五大发电集团”之一中国华电集团公司，企业一直以来发挥着大型发电集团的作用，为缓解省内用电负荷需求，满足“西电东送”，推进云南省新型工业化发展战略做出贡献，

该行一直以来积极与该企业接洽，寻找客户痛点及需求，2020年6月初为客户成功落地扶贫贷款3亿元，支持客户融资需求。

## 九、抗击疫情 支持复工复产

该行将疫情防控重点企业需求作为工作的重中之重。行领导牵头，各部积极组织，采取前置审批、提前介入、优先安排审查审批等措施促进业务尽早落地。针对直接参与防疫的重点医用物品和生活物资生产、运输和销售重点企业的贷款优惠利率需求，一事一议报总行审批。为提高时效，平安银行打开绿色通道，承诺1个工作日内审结。

对于中小微企业续贷、延期等申请，严格按照平安银行政策应延尽延。截止2020年末，已助力481户中小微企业完成延期还本付息，涉及贷款笔数1647笔，贷款余额6205.31万元，以实际行动纾解中小微企业实际困难。

### ● 典型案例

在较短时间内完成了4户云南省工信厅下发的疫情防控物资重点保供企业授信业务的审批工作，累计授信2.25亿，用于疫情防控物资采购支付。

对某医药公司实现了1008万网上自由票的现场+远程审查，用于该企业采购药品物资，有力支持了疫情防控工作。

针对受较大冲击的旅游、餐饮行业，给予企业一定期间的利率优惠，为昆明\*\*有限公司等4家主营旅游、餐饮、健康文旅的企业申请利率优惠，减免利息共计141.54万元。

在基建、民生保障方面精准支持企业复工复产，支持基建类企业云南\*\*公司落地首单支持地方基础设施建设“债投联动”模式业务2.8亿元，为昆明\*\*公司完成首期保债计划6亿发行。

## 十、提升服务水平

为提升服务水平，该行强化培训，2020年该行全年共计组织业务技能培训学习提升培训24次，服务主题活动及服务培训7次，其中服务应急演练及服务技能演练3次，厅堂全岗位人员培训2次完成厅堂服务人员的全员覆盖。

为加强网点整体服务水平，该行通过分行现场检查、非现场检查、专项检查等形式，重点检查网点服务环境标准，各区域人员服务标准，通用礼仪服务标准及厅堂服务管理水平等。同时采用多元化业务渠道，通过创新业务办理新场景“空中柜台”、“平安云店”提高效率及质量。

## 十一、保护消费者权益

该行始终坚持“以人民为中心”，秉承“预防为先，教育为主，依法维权，协调处置”的消保工作方针，努力提升消保服务专业能力，推出三大举措助力消保工作，切实保护消费者权益。

一是推出电话、短信验真平台通过搭建“短信/电话验真”系统平台，一键拒绝骚扰在线实时验证识别伪冒短信及电话，避免因接收虚假信息造成自身权益受损。二是聚焦老年客户需求，推出“口袋银行大字版”，提升老年人 APP 使用的易用性，切实解决老年客户群体智能技术运用困难问题。三是开展多元化宣教，全年开展不同主题宣传 12 期，专题讲座 114 场，户外拓展宣传 22 场，直播宣教课程 1 次，推广原创宣传视频 2 个，金融知识普及受众人数达 8 万余人，在疫情关键时刻持续履行金融机构宣教责任及义务。

### 十二、强化风险管理

该行贯彻落实监管单位、总行各项管理要求，持续优化流程、强化信贷合规宣导、提升服务质效，坚守合规底线，全力促进业务稳健发展。落实监测前置，加强洗钱风险、操作风险的管理，按照监管要求，落实好监管机构的各项政策和规章制度。其次，通过一系列合规、整治和规范动作再次检视自省，切实提升风险条线服务意识，提升工作作风，强化内控合规、案防合规、声誉风险、外汇风险、稽核整改等合规管理工作，加大员工行为管控，严肃合规约束。塑造“风清气正”的合规经营文化，形成业务合规与行为合规的长效机制，共同推动分行实现业务规模、质量、效益相协调的全面发展，确保分行风险条线“零”案件发生。

### 十三、加强员工关爱

该行 2020 年疫情期间，迅速落实职场防疫工作措施，采购口罩、酒精、消毒洗手液、酒精消毒湿巾、消毒片等劳保用品，切实保障员工身体健康，最大限度地降低病毒传播风险。为解决分行员工在此期间的用餐问题，分批次采购方便面、火腿肠、鸡蛋、牛奶等方便食品提供给员工。

日常定期召开职工代表大会，涉及员工的重要事项、制度办法等均通过工会进行公开及意见征询，保障职工参与民主决策、民主管理、民主监督的权利。2020 年，通过工会面向有关部门及工会委员对重大管理制度的修订及印发认真进行征求意见，累计共 18 次。组织开展了建党 99 周年“凝心聚力、携手奋进”同欢情、共祝福为主题的夏日团建活动，加强对员工的关爱。

### 十四、做实公益慈善

该行 2020 年投入 41.89 万元用于采购扶贫农产品，包括积极开展公益扶贫活动。通过消费采购燕麦米、燕麦、核桃等扶贫商品，增加贫困地区农副产品收入。

该行 2020 年出资 3 万元向昭通市镇雄县赤水源海子坝小学捐赠爱心书屋，为贫困地区的儿童送去一份温暖。

2021 年是中国共产党成立 100 周年，也是“十四五”开局之年，该行将积极担负助力社会经济，金融服务社会的责任，持续为国家、客户、股东、员工、环境和社会创造更大的价值。



# 招商银行昆明分行 2020 年社会责任报告

## 一、众志成城 应对新冠疫情

疫情发生后，招商银行昆明分行迅速响应，按照《招商银行关于加大疫情防控金融支持的公告》要求，开辟金融服务绿色通道，为受疫情影响较大的企业和个人提供金融帮助，大力发展线上服务，全力以赴为客户提供专业、高效、安全的金融服务。

### ●（一）协助客户共渡难关

积极开辟绿色通道，强化疫情防控金融支持工作。充分解读和利用外汇局“疫情防控期间外汇便利化政策”精神，本着“特事特办”的原则简化业务流程，提升业务效率，于2020年1月30日为某医药公司成功办理50万美元的抗疫物资跨境采购业务，各相关部门横向联动，仅用2小时就完成了系列流程操作，保障了防疫物资款项的最快到达。疫情期间，该行累计办理外汇“绿色通道”业务4笔，累计金额达100万美元，涉及医药企业2家。



为疫情开辟绿色通道，助力跨境采购

信贷方面，采取“一户一策”政策，为受疫情影响而造成阶段性还款困难的小微客户提供利率优惠、征信保护、主动展期等系列措施，连续下发7次疫情期间延期还款通知，规范员工服务标准，开通线上贷后服务渠道，快速为小微贷款客户办理延期还款，征信异议申请。截至2020年12月31日合计为1355户贷款客户办理延期政策，到期贷款办理续贷比例达到65.84%。有力保障了小微企业加速复工复产，维护了正常业务秩序。

费用减免方面，该行坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，落实《昆明市人民政府关于印发支持企业有效应对疫情稳定经济增长若干政策的通知》精神，联合昆明市商务局，开展跨境业务减免活动。企业可在2020年3月1日至31日期间享受招商银行昆明分行跨境汇出汇款手续费全免，单笔业务最高可减免1000元。

### ●（二）大力发展线上业务

为保障客户的健康安全，减少面对面接触，该行全面提升线上金融服务能力。招商银行手机银行、95555电话银行，以及远程办公的客户经理全力保驾护航提供7\*24小时服务。招行手机APP可实现转账汇款、贷款线上申请、信用卡还款、打印流水、购买理财等金融服务，也能实现生活缴费、交通罚款、话费充值、电子社保卡支付、无感停车等生活服务，为广大客户提供专业、稳定、安全的各项服务。

同时，按照“风险可控、疫情防控、保障效率”原则，充分运用科技金融手段，结合企业征信线上授权、

流贷提款线上申请等信贷流程优化成果，在企业开户、尽调、审批、核保、放款、贷后等环节采取远程线上化办理方式，适当简化优化部分流程，尽量减少客户外出，提升业务办理效率和客户体验。

疫情期间，该行联合市商务局利用网上企业银行、企业 APP 等线上办公平台，助力企业远程线上办公，在当地大力推行网上结汇夜市活动，企业网银和企业 APP 自助结汇交易时间均延长至晚上 20 时，企业还可以享受到网银汇出汇款功能自助申请开通，7\*24 小时跨境信息查询，电子申报同步办理、业务状态实时更新、自助结汇等服务，满足企业客户足不出户即可办理公司业务的需求。该行线上办公平台的便捷、高效获得客户的一致好评，网上企业银行、企业 APP 也成为疫情期间公司业务的“安全通道”。

●（三）保障员工健康安全

2020 年 1 月 27 日，该行及时成立了由分行行长担任组长，其他行领导担任副组长，相关部门负责人为组员的防控新型冠状病毒应急管理小组，组织应对全行防疫工作。2020 年共发布 20 期疫情防控管理要求通知，全年持续指导各行部落落实相关防疫工作。截止目前昆明分行全辖员工及家属在疫情期间未出现感染人员，同时各营业机构运营正常，未发生间接或直接产生的涉疫事件。另一方面保障防疫物资充备，推进员工分批有序复工。2020 年 2 月至 5 月期间，是全国防疫物资极度紧缺的时期，分行排除各种困难，在确保物资质量达标，渠道合规合格的前提下，向全行 2200 余人，先后分九批发放防疫物资。同时，在办公区域和营业厅配置各类防疫设备，包括口罩回收专用垃圾桶、一次性电梯按钮纸巾、免洗消毒液等物品，有效保障疫情期间全行员工及客户的安全和健康。



厅堂员工做好防护措施

二、久久为功 脱贫攻坚硕果累累

2020 年是脱贫攻坚的收官之年、决战决胜之年，也是全面建成小康社会目标的实现之年。招商银行昆明分行坚决贯彻落实党中央、国务院、招商局集团、总行关于打赢脱贫攻坚战战略部署，持续结对帮扶楚雄彝族自治州永仁县维的乡维的村，坚持产业扶贫、消费扶贫，培强育壮贫困群众“摇钱树”。

●（一）继续选派驻村干部并加强管理

一方面该行严格按照《云南省驻村扶贫工作队管理办法》要求，加强对驻村干部的管理。另一方面给予驻村队员足额的驻村生活补贴，拨付扶贫工作经费，购买人身意外保险，为驻村队员提供必要保障，确保了驻村队员安心开展驻村帮扶工作。驻村队员以优秀的表现，被评选为优秀驻村工作队员，曲靖分行荣获曲靖市 2020 年度脱贫攻坚扶贫先进集体，昆明分行扶贫团队荣获总行评选的“脱贫攻坚优秀团队”。

### ●（二）开展“消费扶贫”，促进贫困群众农副产品增收

为解决维的村板栗滞销问题，昆明分行组织动员全行员工，采购挂联点板栗 1200 多箱，同时依托总行在永仁、武定两县开展的“招银普惠万家工程”，帮助销售板栗 3000 箱，实现挂联点贫困群众板栗销售收入 28 万余元。9 月利用中秋国庆之际，昆明分行加大了对贫困地区农副产品的采购数量和品类，累计采购鲜板栗 800 多箱、熟制板栗 1000 多箱、红薯 1450 多箱、核桃 820 多箱，实现贫困群众农副产品销售收入 26 万余元。

### ●（三）开展项目扶贫，巩固产业基础

为巩固好“招银维的板栗示范园”成果，昆明分行积极筹措资金 10 万元支持挂联村开展 2020 年板栗病虫害集中防治项目，对包括“招银维的板栗示范园”在内的 1600 亩板栗连片区实施病虫害统防统治。项目的实施有效遏制了板栗病虫害反弹，提高了板栗的品质，同时也解决了部分因受新冠肺炎疫情影响而无法外出务工人员就近就业问题。



招银维的板栗加工厂正在加工板栗



招银维的板栗加工厂鸟瞰

### ●（四）“普惠金融”，产品创新带动地区就业

在精准扶贫战役中，昆明分行把“两小”业务和金融扶贫进行创造性的有机结合，尽力为当地居民提高了专业、高效的个人贷款服务，同时加大贫困地区“小微”融资服务力度，从增强企业造血能力入手，打造融资金额小而分散化的服务流程，降低准入门槛，做到融资期限长期化和融资成本降低化，优化融资服务水平，提升服务体验。

## 三、坚守初心 倾力服务实体经济

招商银行昆明分行作为一家有担当的银行，肩负起金融服务实体经济的责任，在拓展普惠金融、支持云南省发展战略、服务民生建设等方面持续发力，扎实做好“六稳”“六保”工作，不断优化信贷结构和服务水平，全力为实体经济发展提供更高质量、更有效率的金融服务。

●（一）推进普惠金融工程

强化信贷支持。增加民营企业和小微企业的信贷投放，在正常信贷投放计划之外单列小微企业贷款的信贷规模，敞开供应，不设上限。截至 2020 年末，招商银行昆明分行单户授信 1000 万元以内的普惠型小微企业贷款余额为 90.85 亿元，余额位居股份制商业银行前列，较年初增长 5.01 亿元；存量小微企业有贷户 12318 户，较年初新增 905 户。

降低融资成本。首先是积极扶持中小微企业，杜绝任何乱收费行为，明确贷款产生的各项中间费用均由该行承担；其次是落实内部定价优惠和利润补贴政策，主动降价让利；最后通过产品创新降低企业融资成本，该行打破传统信贷思维，立足于 FPA 视角，多维度立体化服务实体经济，帮助企业以更低的成本获取融资支持。2020 年度普惠型小微贷款定价 5.32%，较 2019 年度下降 34BPs，严格落实了降价让利要求。

推动产品创新。大力推进契合民营小微企业的信贷产品的创设和迭代，在契合小微企业融资“短、频、急”特点的情况下，推出了招抵快贷、政采贷、出口退税贷、股权质押贷、知识产权贷、付款代理和票据池授信等一揽子产品。



招商银行服务中小企业融资产品体系

●（二）支持地方战略

优化金融服务流程。对于云南省重点产业和企业，尤其是对疫情防控重点保障及复工复产名单内企业、“三张牌”相关企业、省八大重点产业企业、纳入省级“3 个 100”转型升级重点工业项目、1000 个工业技术改造项目的中小微企业、取得高新技术企业资质认定的中小微企业和民营小巨人企业等，招商银行昆明分行建立绿色通道，优化包括信贷业务在内的相关金融服务流程，适当调整和下放了审批权限，简化了经营层面和财务层面的证明材料，部分业务实现了线上服务。

发展供应链金融。2020 年，招商银行昆明分行围绕有色金属、装备制造、医药、电力、特色农产品等重点行业，积极探索供应链融资创新模式，以全线上化供应链业务为抓手，通过付款代理、国内证融资积极为企业提供高效、便捷、线上化的供应链金融服务。全年累计为 33 户核心企业，162 户供应商提供付款代理及国内证融资，金额合计 46.75 亿元。在支持供给侧改革、重点产业转型升级等同时，解决产业链上下游中小企业企业融资难题，有效支撑普惠金融发展。

四、数字转型 引领金融科技创新

招商银行持续加大金融科技投入，坚定不移走数字化发展道路。运用人工智能、大数据、云计算等金融科技手段，在创新金融产品，重塑服务流程的同时，全力保障客户资金和信息安全。



### ●（一）科技创新金融产品

2019年5月，招商银行取得了电子社保卡签发资格，截至2020年末已累计签发30.79万张电子社保卡，在云南省23个签发渠道中签发量排名第5，银行渠道的签发量排名第3，股份制银行渠道签发量排名第1。同时，招商银行昆明分行与云南省人社厅信息中心开通社银专线，安全加密传输数据，开发接口接入云南省社会保险个人权益查询接口，昆明市参保人可通过招商银行手机APP查询社会保险个人权益。查询数据不落地、不存储、不分析、不用于任何商业营销渠道，确保参保人的利益。

在国家大力推进公共资源交易领域招投标全流程电子化与电子保函应用的政策背景下，2020年招商银行昆明分行实现与昆明市公共资源交易中心的系统对接，并上线了“闪电开2.0”国内保函产品，创新推出“数据风控保函”与“投标贷”两款不同的融资授信模式，全面提升保函业务服务能力。

在教育领域，根据教育机构、学校以及培训机构的职能特征招商银行昆明分行分别打造了不同的互联网平台，包括“校园缴费平台”、“互联网+教培服务”平台、培训机构资金监管平台以及智慧校园门户平台等一系列教育类产品。平台具有覆盖面广、流程可控、延展性强、安全性高、支付多样的特点。可根据教育部门及教培机构的需求，为教育主管部门、学生、家长个性化提供符合要求的完备管理功能及便捷服务。目前已有3家学校不同程度的上线了该行教育类智慧产品。

### ●（二）科技延伸金融服务

2020年招商银行昆明分行中标昆明市市本级、五华区、盘龙区3个区（市）的农民工工资专用账户委托监管服务合作银行资格，招商银行昆明分行投入金融科技基金，确保监管部门能及时准确掌握昆明市农民工工资发放情况。

招商银行昆明分行自主研发了一套智能客服系统，主动为昆明市公积金中心提供人工智能客服平台建设。该系统对外提供7X24小时的智能客服服务，对内提供统计分析、决策支持服务，可进一步提升公积金中心服务质量、时效性及覆盖范围。

招商银行昆明分行运用企业网银和企业APP等线上渠道探索银行数字化经营，加快探索基于客户需求开发企业服务，积极推广线上业务及泛金融场景，推出了如线上取号、发票云、线上银企对账、线上产品介绍等数字化服务，方便客户线上了解该行产品，便捷办理相关业务。

## 五、以人为本 携手员工共同成长

招商银行昆明分行致力于打造优质的职业发展平台，充分做好人才的选聘、培育，畅通员工职业发展道路，支持员工不断成长进取；定期组织各类活动，丰富员工业余生活。

### ●（一）畅通职业发展道路

让员工做自己的主人。招商银行昆明分行坚持“后备人才库作为行内人才选拔的唯一渠道”的原则，畅通员工“一横一纵”的职业发展通道。全年开放专业岗位后备库报名端口，强化管理部门的过程审核

监督，截至 2020 年 12 月末，分行已建立 18 个后备人才库（不含管理岗位），有效报名 4947 人次，累计在库 2606 人次；达到备选状态 903 人次，累计出库 636 人次。其中，2020 年全年共有 442 人次报名，248 人次达备选状态，77 人次成功转岗出库，实现出库畅通，促进了行内人才流动。

完善培训体系。一是每年制定年度培训计划并严格执行，内容涵盖新员工培训、领导力培训、业务培训、风险合规等方面，分层分类为员工提供全方位培训支持。二是实施学习积分制度，制定积分达标要求，对不同条线积分排名前十的员工给予奖励，激发员工学习动力。三是制定员工三年专业能力提升方案，分层、分类、分阶段做好员工培养，进一步优化人才培养体系，提升员工综合效能。

●（二）关怀员工生活

丰富员工群团生活。招商银行昆明分行制定了年度《群团重点活动方案》，采取问卷、谈话等多种形式收集员工喜好，充分利用行内平台，将线上与线下活动进行配合开展，累计开展了“热血抗‘疫’、为爱逆行”无偿献血活动、“与初心对话”第三届朗读者暨线上配音大赛、“相约仲夏，青春有招”青年联谊活动、“活力青春 运动招行”三人制篮球赛、“悦运动，扬清风”员工趣味运动会、“争当岗位能手”技能大比拼、第二届“舌尖上的招行”员工厨艺大赛等一系列活动。全行 30 个俱乐部共组织了近 50 次活动，进一步丰富了员工业余文化生活。同时各工会小组，积极开展春游活动，在放松身心的同时，增强了集体观念和团队协作精神。



“青春有招，相约仲夏”青年员工联谊活动



“热血抗‘疫’，为爱逆行”爱心志愿献血活动

帮扶困难员工。推动工会送温暖活动常态化进程，元旦春节、中秋国庆对困难职工及坚守岗位的一线员工开展送温暖活动，共慰问困难员工 241 名、坚守岗位的员工 116 名。全年，分行工会及各支行工会小组通过上医院、上家庭、上岗位慰问的方式，探望住院员工及家属、直系亲属去世的人员共 109 人次。建立“困难职工档案”，对在档困难职工给予更多的帮助和慰问。

六、党建引领 实现共联发展

2020 年，招商银行昆明分行党委按照党中央有关精神和招商局集团党委、总行党委工作部署，持续巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，坚持开放融合，践行“清风公约”，强化“五种意识”，

### 第三部分：股份制银行

落实“打破竖井、赋能减负”，在夯实党建工作基础，着力提升基层党建工作水平的同时，不断创新党建工作新模式，积极促进党建与业务融合，逐步形成了有一定成效的党建工作机制和党建工作范式。

抓党建促扶贫。2020年，该行4个党支部与武定县委、永仁县委下辖4个村级党支部持续开展了党建共建活动；协助总行党委与扶贫点开展共建“主题党日”活动，充分调动了党员脱贫攻坚积极性。

党建与业务融合。2020年，招商银行昆明分行党委各基层党组织与客户单位开展党建共建活动50次，签订党建共建协议33份；此外，开放该行智慧党建平台，助力客户单位便捷开展党团工缴费，全年成功落地缴费云128户，新增缴费用户12227人。



与客户单位开展党建共建活动

## 服务云南社会经济 彰显浦发责任担当 ——浦发银行昆明分行 2020 年度社会责任报告

2020 年是浦发银行昆明分行落实“三年行动计划”的关键一年，也是全行奋力抗击新冠疫情、推动改革转型的重要一年。该行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会以及中央经济工作会议精神，紧紧围绕新时代党的建设总要求和全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行的战略目标，积极发挥党委领导作用，不断提高服务实体经济的质效，认真履行管党治党的政治责任，各项工作稳步推进，全行高质量发展呈现新局面。

2020 年，该行持续加强党建引领，牢固夯实组织根基，以高质量党建推动高质量发展；积极响应国家号召，按照云南省委省政府相关部署安排，支持重大战略实施，加大对实体企业的经济支持；全力支持企业复工复产，做到对实体经济有效减费让利；创新帮扶模式，为助力云南脱贫攻坚贡献浦发力量；致力于强化风险管理，大力提高网点服务水平，提升客户服务体验；加强企业文化建设，对内关爱职工工作生活，对外积极开展公益慈善工作。积极履行社会责任，体现金融机构的责任担当。

### 一、加强党建引领 强化责任担当

一颗初心，坚守一份使命；一种信念，成就一个梦想。2020 年，该行踔厉奋发、笃行致远，高质量发展的脚步不曾停歇。

该行党委紧紧围绕新时代党的建设总要求和全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行的战略目标，积极发挥党委领导作用，不断提高服务实体经济的质效，认真履行管党治党的政治责任，各项工作稳步推进，全行高质量发展呈现新局面。



该行党委以开创基层党组织外联共建工作新格局为抓手，以促进经营发展工作为目标，着力打通各党支部贯彻浦发银行党委决策部署、第一次党代会精神、三年行动计划及年度各项任务目标的“最后一公里”，靶向施策，倾力打好基层党建融入业务发展组合拳，久久为功，拳拳击中基层党建工作“软肋”，善作善成，不断激发党建促中心的生机活力。



该行注重加强各级班子建设，提出“讲政治、讲团结、讲纪律、讲实效”的工作要求，营造风清气正的干事创业环境，并建立健全基层党支部党风廉政及清廉文化建设工作辅导，制定《浦发银行昆明分行 2020 年度党支部党风廉政建设工作指导意见》，大力培育以“清”为美、以“廉”为荣的价值取向，将基层党支部工作提炼为“12345”项目，聚焦主题、深入一线，为反腐工作提供坚强保障，把从严治党、从严治行责任贯穿始终。

## 二、支持重大战略 服务地方经济

“实体经济是肌体，金融是经济运行的血液。”浦发银行昆明分行牢记“金融为民”的初心使命，以支持云南地方经济发展为己任，积极服务于国家区域战略和重点项目建设，披荆斩棘，奋力前行，改革创新，锐意进取，大力支持地方经济建设和企业发展。

2020 年，该行紧紧围绕“一带一路”国家战略、“云南省八大重点产业”和“绿色三张牌”战略，切实服务实体经济、强化责任担当，积极服务云南省社会经济发展，通过省内外各类融资渠道为云南省企业及个人提供融资支持 326.47 亿元。

该行发挥自身优势，大力支持“一带一路”国家战略。云南自贸试验区设立方案下发后，浦发银行昆明分行积极快速响应，2020 年 1 月，浦发银行昆明分行设立了自贸区业务部，负责自贸区支行筹备工作，积极融入区域经济发展，主动对接自贸区各项金融服务需求。截至 2020 年末，支持云南省内“大通道”、“互联互通”基础设施建设的表内贷款余额为 55.33 亿元，2020 年累计发放贷款 22.21 亿元。

该行紧密围绕云南省产业升级机遇，依托“绿色三张牌”下的新动能发展机遇，紧跟云南万亿千亿级重点产业发展，积极支持优势核心产业及本土特色产业，动能转换过程中的优质和潜力制造型客户、民生领域、基础建设以及疫情防控重点保供企业。“绿色能源”方面，重点支持能源、水电铝材、水电硅材一体化项目等；“绿色食品”方面，积极探索高原特色农业合作模式，将“高原特色农业”列为重点客群，积极参与培育壮大“农业小巨人”金融服务工作；“健康生活目的地”方面，密切跟进云南省大健康领域企业，加大投入支持省内医药、旅游、房地产行业企业。

该行积极支持国有企业转型升级。截至 2020 年末，浦发银行昆明分行与 16 家云南省国资企业及其下属企业（含 3 家省国资委参股企业）建立了合作关系，授信金额合计 833.49 亿元，当前业务余额 382.17 亿元。同时，加大对实体企业的经济支持，与民营企业同呼吸、共命运、齐成长，共同解决融资难题，2020 年累计向民营企业投放贷款 47.88 亿元；重点支持制造业企业，全年累计投放制造业贷款 50.27 亿元；持续深化小微企业金融服务，2020 年末浦发银行昆明分行普惠型小微企业贷款余额 26.34 亿元，服务普惠小微贷款客户数 1078 户，落实降成本措施，当年普惠小微企业融资业务综合平均利率仅为 4.4%。



### 三、助力脱贫攻坚 贡献浦发力量

“沪滇携手战贫困、倾情帮扶惠民生”。2000 年，在“沪滇对口帮扶”背景下，该行作为沪滇帮扶的坚实纽带正式扎根云岭。入滇 20 年来，始终认真贯彻执行党中央加强东西部扶贫协作的战略部署，助力云南打赢脱贫攻坚战贡献了浦发力量。

该行切实贯彻精准扶贫精准脱贫基本方略，遵循“找准定位、因村制宜、分步实施、力求实效”的原则，持续完善金融扶贫工作机制，创新金融扶贫模式，因地制宜、多措并举、多管齐下，扶贫扶志扶智，带人带物带产业，从贫困群众最直接、最现实的利益入手，找到帮扶“靶心”，重点以解决贫困群众“住不好”“出行难”“饮用水难”“环境差”等民生问题为目标，加大扶贫捐赠资金支持力度，强化扶贫资金管理和监督，按照脱贫标准补短板需求给予对口贫困村扶贫资金支持，举全行之力坚决打赢脱贫攻坚战。截至 2020 年 5 月 17 日，该行在云南所承接的 7 个对口帮扶贫困村均已全部达到脱贫出列标准，正式宣布脱贫摘帽。分行党委办公室荣获“云南省 2020 年脱贫攻坚奖扶贫先进集体”荣誉称号。

2020 年 8 月 4 日，该行与文山市政府举行新一轮村企结对帮扶协议签约仪式。该行总行党委副书记陈正安带队出席签约仪式，文山州州委常委、市委书记李永忠主持会议，共同签署了《精准防贫保险协议》。捐赠 20 万元保费为定点帮扶贫困村至少 1000 户的临贫易贫户购买防贫保险，降低建档立卡贫困户脱贫后，因病、意外或自然灾害等因素再次返贫的风险。

该行通过“浦惠到家”线上电商平台为文山特色农产品销售拓展渠道，让金融科技惠及文山市广大农户，盘活“从村到家”的全流程供应链，探索出一套产销对接的精准扶贫长效机制，使助农扶贫常态化。此外，该行在线下依托合作社区及网点开展推广活动，为文山特色农产品实力“带货”。2020 年该行向文山市捐赠扶贫资金共计 158.5 万元。



### 四、同心抗击疫情 支持复工复产

生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任！2020 年，面对新冠肺炎疫情持续考验，该行全体干部员工团结一心、众志成城，把打赢疫情防控阻击战作为重大政治任务。该行党委及时部署防控工作，压实“责任网”、织密“安全网”、用好“信息网”，把每一个细节落到实处，彰显了党的组织体系的

强大优势，打出“浦发组合拳”、跑出“浦发加速度”，在保障复工复产方面取得良好社会反响。

该行积极对接企业需求，开辟运营绿色服务通道，为打赢疫情阻击战贡献力量，第一时间出台了《疫情防控期间专项金融服务方案》，加大对航空、航运、医药医疗及卫生健康、酒店、商超、批发零售（医药、医疗器械相关）、教育共计七类行业客群支持力度，提供抗击疫情应急周转资金贷款，享受快速通道审批放款，对已有授信客户 24 小时内完成审批，符合条件的新客户 72 小时内完成审批，符合放款条件的，当天申请当天到账，实现快审快放。疫情发生以来，该行累计向总行报备云南省疫情防控重点企业 815 户，获得总行的特别授权，加快了审批速度。该行累计为支持防控疫情、稳定经济运行提供保障重点企业信贷资金需求 75.13 亿元，为支持企业和项目复工复产放款 78.2 亿元，投资疫情防控债 13.6 亿元。该行对有发展前景但暂时受困的小微企业，不盲目抽贷、断贷、压贷，从企业实际情况出发，通过贷款展期、续贷等方式，缓解受困小微企业压力。

疫情防控期间，该行推出“限流通行、间距等候、门外测温、安心服务”网点疫情防控新举措，让客户不扎堆，保持安全距离，切实做好金融服务保障。通过推出疫情防控各项举措，全面加强网点防护，为客户营造出“安心办事、井然有序”的舒适营业环境。



## 五、强化风险管理 提升服务水平

风险管理与合规经营始终是金融企业的生命线。既要有防范风险的先手，也要有应对和化解风险挑战的高招；既要打好防范和抵御风险的有准备之战，也要打好化险为夷、转危为机的战略主动战。

2020 年，该行深入践行“前瞻精准、慎行知止”风险观核心理念，紧扣“降风险、促发展、谋变革、固基础”工作主线，积极应对内外部复杂严峻形势，齐心协力、攻坚克难，持续完善全面风险管理体系，着力重点领域风险防控，优化内部控制体系，通过强化事前防范、事中控制、事后处置各阶段管理措施，建立完善了全流程风控模式，实现风险管理全员、全流程、全覆盖，推动多项体制机制和风险纠偏措施落地，扎实提升内控管理质效，全力打好防范化解重大风险攻坚战，超额完成资产质量核心控制目标，结构调整取得新成效，风险防控的基础工作和新技术持续提高。2020 年，该行全面风险经营评价在境内分行中排名较上年上升 4 位。



近年来，该行始终以成为“客户信赖的首选银行”为主要工作目标，大力提升网点服务水平，加大消费者权益保护力度，努力提升服务品质。通过公开服务承诺、实行客户满意率“黑榜”通报督促机制，实现服务效率和服务质量的提升，2020 年该行以创建中国银行业文明规范服务“千佳”示范网点为契机，致力于打造线下网点极致服务体验，通过融合柴谷彝族民族、民俗文化特色，搭建“非物质文化遗产”体验馆，将网点服务形态革新为“提供服务”向“提升体验”的转变，创建单位呈贡支行成功入围中国银行业文明规范服务“千佳”示范网点。



### 六、加强文化建设 做实公益慈善

党建是健康发展的红色引擎，文化是行稳致远的立身之本。该行始终坚持文化建设与人才建设、党建工作紧密结合，高度重视精神文明建设工作，组织开展了系列公益慈善活动，积极践行企业社会责任，传递温暖与能量，书写着浦发情怀。

该行牢固树立“以人为本，知人善任”的人才观，搭建“书记讲党课”、“行长大讲堂”、“干部进党校”等平台，增强干部党性修养，提升综合管理能力。努力构建任人唯贤、唯才是用的管理机制和制度环境，促进人才内部流动，为人才发展创造成长空间，加强人才梯队建设，实现员工自我价值、岗位价值、社会价值的协调发展。

该行深入推进职工之家建设，努力推动“关爱员工”、“暖心员工”工程纵深开展，创建了加强工会自身建设的规范之家、尊重职工主体地位的和谐之家、关爱职工安危冷暖的温暖之家、教育职工爱岗敬业的文明之家，以及依靠职工聪明才智的创新之家，积极开展丰富多彩文体活动，活跃职工业余文化生活。

该行组织开展“浦绘童梦 星好有你”、“奉献一片爱心 关注特殊儿童”、“扶贫帮困、走进敬老院”等系列志愿者活动，志愿者活动时长约为 264 小时。

2020 年 1 月 4 日，该行志愿者们来到文山市新街乡垭口寨村小学，与学校里的 40 位孩子共同完成“浦绘童梦 星好有你”爱心画作，在上海艺途公益基金会官网及艺术中心展出。





2020年8月3日，该行志愿者们来到昆明市西山区喜福乐老年公寓，帮助老人们打扫卫生，慰问老人们的生活起居和身体状况，倾听他们的想法，了解他们生活的实际困难，把最真城的关爱送给他们，使他们感觉到亲人般的关心和温暖。



2020年9月3日，该行志愿者们来到云南怡园康复医院看望慰问了在医院进行康复治疗和学习的残障儿童，为孩子们送上了一份爱心，力所能及地帮助这些折翼的天使，让他们感受到社会大家庭的温暖，祝福孩子们早日恢复健康、重返校园，拥有正常孩子一样的快乐童年。



金融是国家重要的核心竞争力，与经济共生共荣，“金融活，经济活；金融稳，经济稳。经济兴，金融兴；经济强，金融强”。作为有担当、敢作为的金融企业，该行站在新征程的起点，展望值得期待的未来，将不忘初心，牢记使命，不负韶华，不负时代。

## 兴业银行昆明分行 2020 年度社会责任报告

近年来，兴业银行昆明分行秉承其总行“从绿到金”、“可持续发展”、“赤道银行”、“愚义于利”等社会责任理念，不断强化社会责任体系，着力于扩大小微企业普惠力度、继续搭建绿色金融专业体系、持续开展爱心帮扶工艺活动、打造客户信息安全堡垒、推动双江消费扶贫、继续推行“合规致胜”理念……为云南省经济社会的发展添砖加瓦。

### 工作重点及成绩

#### ●（一）创新助力小微企业融资融智

在生产经营活动中，“融资难”一直是小微企业经营的一大难题，贷款准入严格、流程复杂、审批的不确定性，都给小微企业带来困扰，影响了企业正常的经营资金规划。兴业银行昆明分行积极响应国家普惠金融号召，提高小微企业扶持力度，主动创新产品——“兴业普惠贷”，降低小微企业准入门槛、扩大普惠型小微企业准入范围，简化审批流程、提高授信审批效率。



该行在资产投放上，坚持重心下沉，分散风险，围绕监管考核导向，重点加大授信 3000 万元以下特别是授信 1000 万元以下小型及微型企业信贷投放。通过开展“百行进万企”活动，进一步做好小微企业融资对接工作，重点做好疫情防控企业、受疫情影响较大企业的融资对接，助力云南省小微企业复工复产。积极开展“无贷户”客户建设工作，积极对无贷户小微企业融资对接，特别是前期无融资需求，受疫情影响后有融资需求的小微企业及时进行融资对接，加大对小微企业的金融服务力度。

该行积极行动落实减费让利，于 2020 年下发了《兴业银行小微企业金融服务收费管理实施细则》，于 2020 年 6 月下发了《兴业银行关于调整部分服务项目的通知》。自 2020 年 6 月 1 日起，该行要求严格执行“两禁两限”及收费减免政策，对小微企业免收小微企业客户法人账户透支承担费、承兑承诺费、日常财务顾问服务费、贷款承诺费、贷款意向、信贷证明手续费、信息咨询及咨询业务服务费、产品咨询及咨询服务费等八项费用。该行注重规范服务收费制度，加强服务收费培训，培养客户经理的合规服务意识，定期开展收费排查，严格杜绝小微企业误收费的情况，切实降低小微企业融资成本。

## ●（二）金融有温度，温暖满人间

为传承雷锋精神，兴业银行昆明分行员工自发组织到西山区老年活动中心开展“学雷锋、树新风”活动，一直以来热心公益事业的郑友齐副行长也参加了本次活动。



雷锋精神，人人可学。奉献爱心，处处可为。积小善为大善，善莫大焉。同时，本次义举得到了当地政府的高度重视，西山区民政局张建强局长莅临活动现场。



本次活动内容包括生活物资捐赠、书籍捐赠和金融知识宣讲三个内容。参加本次活动的老人们以城乡结合部失地农民、独居、低保群体为主，员工自愿捐款购买了米、油和鸡蛋。



“授人以鱼，不如授人以渔”。为帮助周边人群了解国家政策、做好健康保健、学习技能。该行员工向老人们进行金融知识宣讲，讲解如何辨别假币，以及防范电信诈骗。该行员工精心挑选，为西山区老年活动中心捐赠了一批书籍。张局长为该行颁发捐赠证书。



本次活动让老人感受到来自该行的真诚关心和温暖。今后该行还将继续开展捐资助学、敬老助老等系列公益活动，弘扬雷锋精神，让金融有温度，温暖满人间！



### ●（三）守护安全，畅通消费

银行不仅承载国家经济命脉，还关乎民生福祉。消费者权益保护工作牵系千家万户，与人民群众的切身利益息息相关。当第 39 个消费者权益保护日来临之际，银行应该如何落实消费者权益保护工作，才能为消费者保驾护航？

在信息安全日益严重的环境下，兴业银行昆明分行多项举措并举，力求筑牢信息安全屏障，守护消费者个人金融隐私及信息安全。

植入“科技芯片”。该行加强科技赋能力度，构建“安全银行、流程银行、开放银行、智慧银行”，将“科技芯片”植入整个消费者权益保护生命周期，密切跟进信息技术发展趋势，持续研究和运用新技术提升信息安全防控水平，不断健全个人信息安全管理机制。同时强化内部信息安全技术体系，一手防外部恶意攻击，一手防内部信息泄露，全方位打造客户信息安全堡垒。

植入“合规芯片”。该行全面开展“个人金融信息暴露隐患清理专项行动”，植入个人金融信息保护的“合规芯片”，让全体员工形成敬法知法守法的良好意识和行为守则。一声令下，全行都开始了清个人金融信息，清审批环节隐患，清无效账户，清系统弱口令等等繁杂却意义重大的工作。客户信息安全无小事，此项专项行动就是保障消费者权益的大事、实事。

不忘初心，砥砺前行。该行将始终坚持“以客户为中心”的服务理念，顺应消费者权益保护发展趋势，不断完善消保机制体制建设，不断提升服务质效，为消费者守护安全，创造价值。





#### ●（四）兴助力，推动双江消费扶贫

云南双江是全国唯一的拉祜族佤族布朗族傣族自治县，它因水而得名、因茶而闻名、因多元民族文化而扬名，土特产丰富，被誉为“北回归线上的绿色明珠”，但双江仍属于云南 73 个国家级贫困县之一。



一直以来，兴业银行始终把扶贫作为一项崇高的社会责任，建立健全了领导体制和脱贫攻坚长效机制。作为中国首家也是目前唯一一家“赤道银行”，先后被国内外权威机构或组织授予最具创新力银行、最具社会责任上市公司、最佳绿色银行、等荣誉。



为了帮扶双江脱贫，提高当地农产品的销量，兴业银行昆明分行领导对双江当地农户进行多方位的调研、产品组合等，最终建立了一套“兴业银行生活商城 + 企业 + 农户”的消费扶贫模式，该行通过自身平台强大的会员群体，增加了双江本地特色农产品曝光的机会，同时也降低了产品的流通费用，实现了从地头到消费者手中，从而起到了消费帮扶的作用，带动了双江产业的发展。



目前在“兴业银行商城”入驻的产品有勐库大叶种茶系列、傣家手工红糖、纯香菜籽油、生态红米、滇橄榄饮料系列、滇橄榄（余甘子）蜜饯、农家土猪腊肉等近三十个产品。

该行的加入将极大的助力加快了双江农特产品走出去的步伐，农民的腰包鼓起来了，产业发展旺起来了，真正的实现产业振兴、农民脱贫。



### ●（五）合规致胜，强化风险与合规内控管理

近年来，金融监管全面加强，各种监管政策陆续出台，各类检查监督频频开展，兴业银行昆明分行将监管政策视为“导航仪”，将监管检查视为“助推器”，提出“合规盈利、合规致胜”理念，进一步明确底线要求，全面加强风险管理，既有效保障全行稳健发展，也为国家金融安全做出应有贡献。



该行深入开展深化整治市场乱象“回头看”活动，强化问责整改与责任追究，结合开展“2020年兴航程制度与治理年”活动、优化问责体系，全面推动合规内控制度完善及“合规致胜”经营文化落地。

创新手段筑牢洗钱风险防控篱笆。该行不断完善业务洗钱风险的全流程控制，增强洗钱风险的事前防控、事中防控、事后监督能力，把好客户、产品的准入关；推动洗钱风险控制要求与业务操作流程的有机融合，确保主要业务产品、流程环节嵌入反洗钱管控要求；进一步完善洗钱风险评估体系，强化对高风险业务、高风险客户的洗钱风险管控；建立以“合理怀疑”为基础的监测体系，不断完善异常交易自主监测体系；优化完善洗钱监测管理系统、金融制裁过滤系统，以科技提升反洗钱质效，提升全行反洗钱合规管理水平。



### ●（六）愚义于利，点“绿”成“金”

以采纳赤道原则作为新的起点，兴业银行通过全面梳理内部管理体系，搭建组织框架、建立内部制度体系、细化操作流程、提升内部能力等一系列工作，逐渐将环境与社会风险管理模式融入业务管理体系，并通过实施产品或服务创新、技术创新、流程创新等价值链创新活动，使企业自身的商业利益与社会利益相一致，并且在致力于环境与社会可持续发展的事业中寻求商机，推动企业自身的可持续发展。



兴业银行昆明分行建立了绿色金融专业经营体系，设立专职绿色金融产品经理，不断完善内部业务流程，着力于提升节能环保领域的专业服务能力与经营水平。同时该行秉承“赤道银行”发展策略，与云南省政府签订了《金融促进云南绿色发展合作协议》，重点围绕云南省高原湖泊治理、绿色能源和生态环保建设项目等方面规划了合作协议内容，准备好与地方开展“政金企”绿色金融领域交流合作。结合云南省的生态文明建设和生态环境保护的绿色发展现状和战略规划，充分发挥专业优势，立足创新，设计适合企业的全面金融服务方案，满足各领域发展和战略整合方面的金融需求，累计为云南省百余家绿色金融客户提供融资超过 400 亿元。该行绿色金融业务所涉及的行业领域，由当初较为单一的节能减排行业向水资源利用保护、基础设施建设、资源循环利用、旅游景区提升改造、轨道交通建设等多领域多元发展，重点支持的绿色领域涵盖了“水、土、气、能、轨”等，综合运用了流贷、项目贷款、融资租赁、信托贷款、非金融企业债务融资工具等多种产品，客户群体及客户覆盖面逐步扩大，市场影响力逐步提升。





# 中国民生银行昆明分行 2020 年社会责任报告

2005 年 3 月 23 日，中国民生银行迈出了叩开云南市场的第一步。该行将自身发展与云南省经济社会的发展紧紧相连，服务地方经济、服务中小微企业、服务百姓民生，坚守“民营企业的银行、数字金融的银行、一体经营的银行、精细管理的银行”的战略定位，奋力将“总蓝图”转换为“实景图”。

## 一、金融服务方面

### ●（一）交出一份可喜的发展答卷

截至 2020 年末，该行累计向云南省投放各类表内外资金约 9200 亿元，表内贷款余额超过 600 亿元，排名区域市场十家股份制商业银行第一；资产托管规模超过 2000 亿元；累计投资云南省地方政府债券超过 400 亿元。同时，该行大力推进金融创新，通过多种方式为云南省优质企业提供直接融资服务近 1000 亿元，其中，承销云南省内企业的银行间债务融资工具金额 600 亿元、境外债券 38 亿美元。

### ●（二）确立多措并举的服务实体经济战略

1. 深入实施民营企业战略。该行始终坚定不移走风险可控、发展可持续的服务民营企业之路，不断破解服务民营业务的难点，重点支持为实体经济贡献力量的民营企业。一是加大民营企业的信贷投放力度。二是加大对行业及区域龙头企业的支持力度，为战略民企客户提供“融资 + 融智 + 财富管理”的综合化金融服务方案。

2. 融入发展大局，积极参与地方债投资。近年来，该行通过地方政府专项债为全省稳投资、扩内需、补短板、促发展提供有力支撑，极大降低了云南省政府的融资成本。目前，该行已经成为云南省地方债投资的生力军，投资规模位列区域股份制商业银行前列。

3. 创新融资方式，发力实体经济和基础设施领域。该行重点围绕“四个一百”“五网”建设、“八大产业”“三张牌”的相关行业进行投放和支持，目前，该行在云南省“大基建”发展领域累计提供融资支持近 100 亿元。同时，通过短期融资券、短期流动资金贷款、资管计划等在云南省重点企业和重点产业发展领域累计提供融资支持近 200 亿元，对云南省各类融资主体盘活存量资产、拓宽融资渠道作出了重要贡献。

## 二、助力小微和民营企业方面

该行始终走在服务小微业务的前列。自成立以来，该行在该领域已经累计向 20875 万户小微企业提供融资支持。目前，该行小微金融已正式迈进 3.0 的专业化发展阶段，将注重以数据和科技为支撑，借助



数据驱动、线上线下结合、大数据风控、移动互联等服务手段，围绕“1+1+N”小微企业生态圈，也就是小微企业+小微企业主+小微企业主的家庭、企业员工和上下游等，为小微客户的生意圈、生活圈提供融资、结算、财富管理等综合全面的金融服务，切实降低融资成本，支持小微企业发展，具体来说，主要采取以下措施：

#### ●（一）通过“无还本续贷”缓解小微企业“融资难、融资贵”

2014年，民生银行昆明分行创新推出“转期”服务，为信用良好，经营稳定的小微企业提供无还本续贷服务，有效降低客户融资成本。截至2020年末，该行累计发放转期贷款金额105.1亿元。

#### ●（二）推进审批流程优化，降低企业融资成本，落实信贷业务费用减免

该行持续推进审批流程优化，降低运营及操作成本，传统小微抵押贷款最快可以实现7天放款，满足小微企业用款急的需求。根据客户风险状况以及合作情况进行差异化定价，并通过信用、保证、抵押等产品的灵活安排，降低小微企业实际融资成本。根据小微客户流水、纳税等情况，提供形式多样的无抵押、无担保信用贷款，解决小微企业抵押物难问题。目前，该行累计向8,866户小微企业发放信用贷款182.71亿元。

#### ●（三）提供全面的线上金融服务产品及办理渠道，打通小微企业客户办理银行金融产品的“最后一公里”

客户通过手机银行、公众号“小微之家”等在线服务渠道申请“纳税网乐贷”“民生云快贷”“小微普惠信用卡”等线上融资类产品即可完成申请到放款。同时，该行推出了远程银行，可以通过线上面对面的形式，在工作人员指导下，完成相关操作及问题解答。

### 三、战略合作协议的具体落实情况

自成立以来，该行与地方政府签署了多个合作协议，双方将在“一带一路”建设、“八大产业”发展、“五网”建设、民营经济及中小企业发展、打造世界一流绿色“三张牌”等方面不断深化合作，在多年助力云南省经济建设的基础上，2019年7月，该行与云南省人民政府签署战略合作协议，在三年内，为云南省提供不低于1500亿元的融资支持，全力支持云南省经济和社会发展。协议签订后，该行结合自身发展特色和区域发展优势，聚焦云南省八大重点产业发展、全力打造世界一流“三张牌”和“数字云南”建设等重点领域，不断深化银政合作，加快信贷投放力度。目前，累计为合作协议支持领域提供融资900余亿元，较上年新增投放近400亿元，以超进度计划的资金投放和实际行动大力支持了云南经济的快速发展。

### 四、做好脱贫攻坚与乡村振兴的衔接工作

2020 年，该行以战“疫”、战“贫”为落脚点，开展了精准扶贫、定点扶贫、疫情防控、支持复工复产、支持稳企业保就业等工作。

### ●（一）战“贫”方面，该行切实扛起脱贫攻坚政治责任

---

一方面，采取积极措施，投入真金白银，付出真情实感，深入推进扶贫工作向纵深发展，探索建立了教育扶贫、健康扶贫、党建扶贫、金融扶贫、产业扶贫、消费扶贫、电商扶贫等为主要特色的多位一体的扶贫模式，定点帮扶挂联点顺利通过国家扶贫验收，实现脱贫摘帽。另外一方面，加大了产业、项目和个人精准扶贫的投入，通过贷款资源倾斜、利率管理等方面给予专项政策支持，满足贫困地区民营、小微企业及个人的融资需求。

### ●（二）战“疫”方面，该行积极投身疫情防控阻击战，打造疫情期间企业融资的“坚强后盾”

---

通过全力保障客户融资需求、助力企业降低经营成本、提升客户融资需求响应速度，采取帮扶遇困企业及个体工商户，提高线上金融服务效率等措施。在此基础上，民生银行昆明分行积极履行社会责任，主动投身云南省的疫情防控工作，向 91 家医护单位、17015 名医护人员免费送出价值 35.4 亿元的疫情专项保险。同时，分行全体党员募集了 34 万元爱心捐款，捐赠给昆明医科大学援助湖北医疗队。

中国民生银行昆明分行历经多年发展探索，走上了一条高质量可持续发展的前行道路。下一步，该行将紧密围绕“民营企业的银行、数字金融的银行、一体经营的银行、精细管理的银行”战略定位，打造高质量可持续发展模式，塑造“让人信赖，受人尊敬”的社会形象，秉承“客户的利益就是我们的利益，客户的风险就是我们的风险，客户的损失就是我们的损失”的服务理念，切实“以客户为中心”，坚持走回归本源之路，坚持走为客户提供综合服务创造价值之路，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局，以服务实体经济、服务人民生活为本，坚持以客户为中心，为云南省全方位推动高质量发展提供有力金融支撑，为加快构建双循环新发展格局贡献更大“民生力量”。

### 【案例一】

#### ●金融支持复工复产 战疫当前众志成城

---

中国民生银行昆明分行成立金融支持复工复产专项工作领导小组，一把手亲自挂帅，多措并举，成效显著。一是通过持续提供综合化金融服务，积极助力企业复工复产，缓解企业复工复产的“燃眉之急”。2020 年累计向 180 家企业资产投放 642 笔，累计投放金额 364.3 亿元；向 3,895 户小微企业累计发放小微贷款 58.43 亿，其中信用贷款发放金额为 3.41 亿；向昆明轨道交通集团有限公司发放债务置换业务 25 亿元，用于解决轨道集团新冠肺炎疫情期间债务链接需求，为促进昆明地铁全面恢复轨道交通线路运营，保障人民群众复工复产的基本必要出行提供金融支持。二是雪中送炭，打造疫情企业融资的“坚强后盾”。对医疗卫生、医药行业企业客户及疫情防控相关人员实行差异化的信贷支持及优惠金融服务。

支持疫情防控企业 41 家，累计资产投放 907 笔，累计投放金额 74.27 亿元；通过“线上+线下”业务办理渠道，为疫情期间涉及的 558 户小微企业、7.64 亿金额的小微贷款客户提前安排续贷业务，做到应续尽续，实现客户疫情期间贷款平稳过渡。三是情系民生，贯彻落实“稳企业”“保就业”相关政策，创新融资方式，降低企业成本。四是积极履行社会责任，向 91 家医护单位、17015 名医护人员免费送出价值 35.4 亿元的疫情专项保险，并由全体员工募集了 34 万元爱心捐款，捐赠给昆明医科大学援鄂医疗团队。



民生银行昆明分行参加昆明医科大学援鄂医疗队捐赠仪式

#### 【案例二】

#### ●民生有情 大爱无疆

7 月 19 日凌晨，一场近二十年来最强的暴雨突袭昆明，一夜之间主城区积水严重，道路交通基本瘫痪，全市人民生活几乎陷于停滞。中国民生银行昆明分行官南支行所处官南片区多处被淹，周边道路积水成河，支行对面的陈家营社区平均积水深达一米，所有房屋一楼全部被淹，是此次昆明暴雨内涝受灾最为严重的社区之一。

该支行客户经理刘忠莉就住在陈家营社区，因积水被困在房屋中无法出行。上午十一点许，雨势渐大，水位继续上涨，因担心刘忠莉所在房屋因长时间浸泡在水中而发生意外，该支行决定由客户经理吴忠贵、民生卫士蒋春杰、民生卫士续吉全组成应急小分队，立即将刘忠莉安全转移出来。令人感动的是，一位居住在支行附近的客户陈先生听说此事后，立即将家里的小型充气游泳池拿来作为“营救冲锋舟”，并加入到救援队伍中。

时间紧迫，当“爱心营救小分队”冒着大雨淌过齐腰深的积水来到陈家营社区时，发现水位已涨到人的胸口，较深处可淹到脖子。由于城中村社区环境较差，下水道和公厕完全被淹，在雨水的浸泡下，浑浊的积水充满了刺鼻难闻的气味。四位勇士二话没说，拉着冲锋舟在水里艰难前行，寻找刘忠莉所在的房屋。当刘忠莉和她的邻居们正在焦急地等待救援时，发现不远处前来救援的并不是穿着迷彩服的武警官兵，而是身着行服和民生卫士制服的同事以及仅只一面之缘的客户。十多分钟后，刘忠莉被顺利转移到地势较高的地方，与她一同被转移出的还有两个大人、三个五六岁的小孩和一个十个月大的婴儿。邻居们羡慕地跟刘忠莉说你们银行对员工太好了，感动之余，刘忠莉自豪地说：“民生人是一家，无论谁在遇到危及的情形下，民生银行都会跟员工在一起。”

该行的员工得到安全转移，但此时整个陈家营社区尚未有效地组织被困人员转移，很多老人小孩被困家中，见到民生救援小分队的身影，纷纷探到窗外呼喊求救。部分社区干部和热心市民开始加入到救援小分队，四位勇士果断地说：“我们有救援工具，我们走前！”随即坚定地拖着冲锋舟冲进陈家营社区。水淹齐胸、道路狭窄、坑洼不平，由于看不到脚下情况，救援团队在积水中艰难前行，不时被水中杂物

和凹凸不平的坑洞或台阶绊倒，但没有一个人抱怨，没有一个人退缩，拖着“爱心之舟”一次又一次地投入到救援工作中。就这样，三位民生人和救援团队在那肮脏刺鼻的积水中浸泡了四个多小时，在陈家营社区的狭窄巷子中二十多次的往返，一共转移出 130 余名老人、小孩、妇女和病人，后因充气游泳池损坏无法继续救援被迫撤离。

被安全转移出来的社区居民，看着该行的三个小伙子已经分不清汗水和雨水的脸庞，纷纷竖起大拇指，感谢该行见义勇为。三位民生员工浸湿的制服，在这样特殊的时刻和地点传递出来的正能量，取代了所有华丽的语言，完美地展示了民生形象、诠释了民生精神！当天下午，微博、微信开始有人自发地转发四位勇士在陈家营社区救援的消息和图片，该行的义举也在该支行所在的片区被传为佳话、津津乐道。

7 月 19 日的暴雨，注定成为昆明市民心中难以抹去的记忆，也注定成为该行凝聚向心、团结奋进的新起点。

这一天，分行党委上午八时左右就指示各部门、各支行清点员工、逐一落实员工安全。

这一天，每一位员工都收到这样一条温馨的短信：“各位员工今天冒雨赶到工作岗位的精神让分行党委感动，但是请大家出行一定要注意自身安全，行车文明礼让，避让积水深处，你们的生命财产安全是第一位的。”

这一天，在外出差的行领导时时电话跟进应急处置情况，在家值守的行领导涉水前往支行网点查看情况，每一个部门负责人时时电话联系因故不能到岗的员工，每一个支行负责人时时在微信上报平安、做提示……

这一天，民生人这种对任何一位同事、任何一个生命、任何一项使命都不抛弃、不放弃的精神，让我们紧紧地团结在一起，共绘美好人生需要的每一天！

这一天，该行在突发情况下展现出的异乎寻常的关怀度、向心力、凝聚力和执行力，使家园文化得到了进一步的升华，必将深深烙印在每一位民生人的记忆里。

最后，再次向中国民生银行昆明分行官南支行三位同事——客户经理吴忠贵、民生卫士蒋春杰、民生卫士续吉全致敬！

民生有情，大爱无疆！我们都是民生人而感到骄傲和自豪！



# 云岭十载 恒心相伴

## 服务实体经济助力云南高质量发展

### ——恒丰银行昆明分行 2020 年度社会责任报告

恒丰银行，是 12 家全国性股份制商业银行之一，在全国设有 18 家一级分行，共 340 家分支机构。2019 年，恒丰银行市场化改革取得突破性进展，随着中央汇金公司等战略投资者的进入，恒丰银行的资本实力显著增强，公司治理机制进一步完善，市场竞争力大幅提升。

自 2010 年成立以来，恒丰银行昆明分行始终以支持地方经济发展为己任，坚持党建引领，认真贯彻落实党中央、国务院关于金融支持服务实体经济的有关决策部署，在云南 9 个州市部署 18 家分支机构。2020 年是昆明分行成立十周年，分行立足本土，打造用心倾听的敏捷银行，为抗击疫情、复工复产提供好金融保障的同时，坚持党建引领，并持续把服务实体经济高质量发展作为一切工作的出发点和落脚点，积极服务好“一带一路”和云南西部大开发战略实施，不断创新服务民生改善业务模式，打好脱贫攻坚战，助力乡村振兴发展，为云南社会经济实现高质量发展凝聚力量。

#### 不忘初心强党性 牢记使命勇担当

始终坚持党的领导、加强党的建设、强化党建工作对业务发展全局统筹引领作用，是恒丰银行昆明分行党委一直以来践行的诺言。新班子成立以来，全行 7 个党支部、138 名党员在分行党委的带领下，紧跟习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党中央重大方针决策部署，自觉在思想上政治上行动上与党中央保持高度一致。2020 年，昆明分行以“支部带支行、党建业务双提升”的党建品牌开启了党建与业务深度融合的新篇章。通过党支部与新任干部支行及业绩指标完成存在短板的支行建立帮扶工作机制，将党支部的战斗堡垒作用发挥在最前线，在促进支行业务能力提升的同时，实现了党建工作向支行（网点）落实的创新和探索。



恒丰银行昆明分行党支部与企业党建共建活动

立足本土，积极发挥党组织战斗堡垒作用，昆明分行积极与当地社区及企业联合党建活动，相互学习、相互倾听、相互帮助，形成“党建共建促发展 银企携手谋双赢”的良好局面；与福海街道办事处下辖陆家社区、新河社区、福海社区，世纪半岛社区、广卫社区、沾益区兴源社区、大理西窑社区、瑞丽兴安社区等社区党支部签订党建共建合作协议，本着“党建引领、共驻共建、共创共享、服务社区”的原则，通过金融知识讲解服务、慰问社区老党员和退伍老军人、到社区做志愿者等活动，建立了长久的合作关系。

### “融资 + 融智” 模式 服务地方实体经济发展

自 2018 年正式成为地方政府债券承销团成员以来，恒丰银行昆明分行参与地方债投资近 150 亿元，支持专项债项目覆盖全省 13 个州市，涉及医疗、交通、生态保护等多领域，为云南省基础设施建设、城市更新建设及各类产业发展累计信贷支持超 575 亿元，为云南环境保护治理累计信贷支持超 90 亿元，为云南医疗产业提供支持超 10 亿元，投放涉农、扶贫贷款近 20 亿元。

针对云南省内企业经营特点，昆明分行提供一揽子综合金融服务，通过制定专项授信政策和风险管控政策，针对政府支持、发展前景较好的实体企业，一户一策，综合运用债券、供应链融资、线上融资、现金管理等多种金融服务方案定制化扶持省内实体企业发展。与云南省投资控股集团有限公司、云南省铁路投资有限公司、云天化集团有限公司、云南省建设投资控股集团有限公司、红河州开发投资控股集团有限公司等大中型国有企业提供资本市场直接融资支持超 70 亿元。为云南省内路网建设、城市建设、重大基础设施建设以及制造业等持续发挥金融支撑作用。

### 为抗击疫情贡献金融力量

2020 年，面对突如其来的新冠肺炎疫情，恒丰银行昆明分行充分发挥银行职能作用，狠抓疫情防控以及落实金融支持企业复工复产，出台了取消企业网银普通汇款支付限额、降低服务成本、减免特定业务手续费、建立绿色审批通道、完善线上服务、全力支持疫情防控医疗卫生企业生产等八大金融保障措施。

首笔 5000 万疫情防控贷款驰援开远市人民医院，向曲靖市新型状疫情防控定点医院的富源县人民医院提供综合授信 5000 万元。为保障曲靖当地“米袋子”“菜篮子”供应提供了 4500 万元资金支持；为砚山县工业园区提供 5000 多万元综合授信，并在未来 5 年内向砚山县提供不低于 10 亿元的信贷支持帮助砚山县抗击疫情、复工复产工作。同时，成功发行玉溪市开发投资有限公司 2 亿元的疫情防控债权融资计划；云南省首单疫情防控债权融资计划、云南省首单疫情防控 ABS 项目，昆明经济开发区投资开发（集团）有限公司 2 亿元债权融资计划顺利落地。疫情期间，昆明分行为复工复产企业全口径新增融资 31.1 亿元，承销及投资企业类债券累计超过 18 亿元。

### 做好普惠金融 助力“六稳”“六保”

为深入贯彻党中央、国务院关于在做好疫情防控工作同时统筹抓好“六稳”“六保”工作的决策部署，加大普惠金融服务力度，恒丰银行昆明分行 2020 年着力实施扶微纾困系列措施，深入企业一线，支持稳产保供，加强产业链金融服务。

2020 年支持文山州砚山县工业园区 5000 万元，直接带动了园区内 35 家劳动密集型实体企业的正常运转，解决了园区内 7900 余人的就业问题。向曲靖经济



恒丰银行昆明分行深入企业考察复工复产情况

开发区土地开发投资有限公司发放贷款 1.5 亿元用于支持隆基集团 30GW 单晶硅等重大项目的前期建设，达产后年预计销售收入达 150 亿元，解决就业 8000 余人。向曲靖经开区建投集团提供信贷资金 3 亿元、为建投集团合作企业提供信贷资金 1000 万元，投资政府专项债 1.4 亿元。并与文山州三家重点项目企业、文山州农业龙头企业签订了银企战略合作协议，签约金额达 13.75 亿元。

#### 打好脱贫攻坚战 助力乡村振兴

借助州市区域网点分布广的优势，恒丰银行昆明分行在曲靖、文山、保山、德宏等州市通过探索“链”上的扶贫模式，以金融活水带动了当地农户脱贫奔小康。2020 年，在德宏州芒市，昆明分行以支持加快农业产业化为核心，从农业生产产业链着手，着力扶持高附加值的农副产品加工、农田生产资料生产、农产品流通。在保山市，分行主动对接，围绕云南边疆少数民族地区可持续发展的特色农产品经济，聚焦特色产业，通过“银行+公司+农户”的信贷产业链金融扶贫服务模式带动了 50 余户 300 多名咖农脱贫致富，得到了广大农户和当地政府的高度认可。在文山壮族苗族自治州，分行与当地政府达成合作，破解当地涉农企业的融资障碍，为当地特色农业春耕生产以及农产品收购累计提供融资支持 39.2 亿元。在曲靖市，为沾益区农林投资开发提供 1000 万元普惠金融支持，推动花山街道益康达 739 户农民专业合作社贫困户建档立卡。



文山州首笔防汛抗洪贷款落地 恒丰银行昆明分行为砚山县筑牢安全防线

为找到金融服务当地乡村振兴的“金钥匙”，昆明分行土地流转业务作为重点推动业务之一，创新增减挂钩及占补平衡土地指标类业务发展“恒丰模式”。2020 年已落地大理白族自治州土地开发投资有限公司占补平衡授信 3.2 亿元；在云南省曲靖市陆良县落地了今年首笔占补平衡指标项目，也是恒丰系统内首单高速公路订单式占补平衡指标融资项目，1 亿元助力陆良县 7 个土地整治占补平衡指标项目按照计划顺利完成。

#### 全心服务 打造用心倾听的敏捷银行

坚持以客户为中心、以客户价值为导向、以客户满意为目标、以客户服务战略为基础，恒丰银行昆明分行牢固树立优质服务的理念，通过变革与创新尝试，不断提高网点综合服务能力，立足打造用心倾听的敏捷银行，为提升昆明分行在云南市场的品牌和认知度打好地方“形象牌”。

为更好体现“关爱”服务，分行不断加大网点便民设施及关爱设施的投入，积极组织网点员工学习金融手语，将服务设施及服务技能转化为对特殊客户的人文关怀，积极推出民族特色服务，常设彝族、白族、傣族等方言服务窗口，摆放双语折页。并在国家重点开发开放试验区瑞丽设立瑞丽小微支行设置少数民族专席，专门邀请缅甸籍老师到网点教授日常缅语。立足云南“山、少、边、穷”的特点，不断

创新金融知识宣讲模式，积极贯彻落实监管相关政策及要求，有效保障金融消费者的合法权益。

“好服务 + 全产品 + 多权益”，昆明分行从资源配置、队伍建设、产品优化、服务升级、立足本土创新模式等方面充分调动积极因素，打造高效便捷、持续创新、价值成长、移动优先的零售金融品牌，实现零售业务综合实力不断壮大。2020 年，昆明分行零售客户数较去年同期增幅 142.8%，储蓄存款较去年同期增幅 542%，并主动对接政府机关、社区、企业、社



恒丰银行昆明分行慰问老年客户

会团体，开展健康养生、文娱演出、亲子关怀、手工 DIY 等贵宾客户系列沙龙活动 1000 余场，维护个人高端客户一万余人，理财规模大幅提升，明星产品深受广大市民欢迎。

结合云南区域特色和国家边境政策，昆明分行与瑞丽市边民互市交易服务企业及瑞丽海关合作开展边贸互市贸易结算项目，为中缅双方边民提供合法合规、便捷有效的贸易结算渠道。针对边民参与互市贸易活动，恒丰银行在边贸互市区设置了 ATM 机，为边民存取自由提供便利，还设计研发了“边民卡”创新金融产品。紧抓“美丽云南”“数字云南”和“新型云南”地方经济大发展的历史机遇，深度聚焦云南省优势资源，打造边境少数民族特色零售业务运作模式，助力推动边境地区经济发展。

### 金融为民 保护金融消费者权益

为打造金融消费权益保护阵地，昆明分行于 2017 年成立了金融消费权益保护中心，同时在各营业网点建立了金融消费者权益保护工作站。为缩短消费者维权流程，创建“一把手”负责制，按季开展“行长值大堂”“消费者行长接待日”等活动，由分行行领导轮流坐镇消保工作站，面对面解决金融消费者难题。

结合云南边疆民族地域特色，昆明分行不断创新金融知识宣传模式，针对少数民族多分布在农村（山区），以及部分民族群众仍听不懂汉语的特点，抽调精通少数民族语言的业务骨干，组建“民族宣传队”。常年在网点提供“傣、彝、纳西等少数民族语言 + 汉语”双语服务，并巧借民族节庆，通过文艺汇演、乡村课堂、金融茶话会等方式“进傣家”“进白家”“串纳西村落”，为少数民族群众讲解金融知识及风险防范技巧。利用边民互市交易市场上往来商客人流量大，外籍边民集中的优势，开展中英双语金融知识宣传。2020 年，分行累计开展金融知识讲座 300 余场，发放金融知识宣传资料 3 万余份，受众人数累计约 10 万余人次。

### 筑牢合规防线 聚力护航发展

在党建引领下，昆明分行贯彻落实监管机构和总行的各项制度规定，持续开展“尚合规”建设。在全行范围内打造“发展为本、合规为先、全员参与、治理有效、创造价值”的内控合规文化。在 2019 年度中国人民银行政策情况综合评价结果中，昆明分行整体进入 B 级行行列；曲靖分行综合评价 A 级，



在当地银行机构中排名第5；文山支行综合评价A级，且取得当地人行综合评价排名第2的历史最好成绩。

通过开展合规教育、以考促学两方面“立规矩”，昆明分行丰富合规教育的形式，编印《内控合规专刊》充分利用晨会、例会例行督促和引导员工知边界、明底线。2020年，分行开展分行“一把手”讲合规、监管机构讲合规以及政策解析、风险提示、业务培训、合规案防等专题培训百余次、组织合规考试20余次，引导全行干部员工以案为鉴、以案代训、以案促改。

另外，昆明分行通过加大违规问责与考核力度，将考核引导与违规惩处相结合，持续强化制度约束的“火炉效应”，逐步建立起“不敢违”的文化氛围。2020年，分行组织开展内控合规部门人员下沉一线、到基层送合规活动30余次，传导合规政策，“一户一策”制定适合其发展的合规督导方案。在银行业市场乱象专项整治、“啄木鸟”行动、合规督导、反洗钱等多项合规检查中，分行累计完成合规检查100余次、非现场审计排查问题4000余个、反洗钱问题排查30000余条、法律审查2300余份、员工异常行为排查3000余人次，同时秉持严检查、严处罚作为一条铁律，严格执行“双罚”、“顶格处罚”。

## 企业文化建设

为推动分行企业文化建设，昆明分行在分行2020年企业文化年度工作计划制定之后，集中召开企业文化专题会明确分行企业文化建设工作及职责分工，确保各类企业文化活动的有效组织实施。分行行领导带头进行年内两次企业文化授课，并将践行社会主义核心价值观作为授课的重要部分。新员工入职前，企业文化工作小组安排针对新员工的企业文化培训一次。2020年开展企业文化系列活动共计8次。其中分行十周年系列活动贯穿7-11月，并开展了8项子系列活动。以上活动均同步在分行微信公众号按系列报道形式进行了宣传。

今年八月，昆明分行正式发布十周年庆LOGO以及“云岭十载，恒心相伴”主题语，分行十周年行庆系列活动正式拉开序幕。此次发布的十周年行庆LOGO由数字10演变而来，整体元素来源于彩云之南的美丽孔雀，整体造型活泼灵动，富有当地特色，展现了恒丰银行昆明分行深耕云岭十载的长久相伴之路，寓意分行不断改革创新，努力实现跨越式高质量发展的初心和信念。

2020年是恒丰银行昆明分行入滇十年的节点之年，也是在全新的起点上记录足迹、展望未来之年。未来将切实增强责任感和使命感，立足本土，持续不断改革创新模式，践行金融机构社会责任，为云南省高质量发展持续注入金融力量。



立足本土，为区域经济发展提供金融服务

# 04

## 本地法人银行

Local corporate bank

124 / 富滇银行

130 / 曲靖市商业银行

135 / 云南红塔银行

140 / 云南省农村信用社

# 不忘金融初心 践行国企使命

## ——富滇银行 2020 年社会责任报告

2007 年 12 月，经原中国银监会批准，富滇银行股份有限公司（以下简称“富滇银行”或“该行”）在原昆明市商业银行基础上重组成立，是云南省目前唯一的省属城市商业银行。富滇银行品牌创立于 1912 年，是拥有百年历史的老字号银行品牌，恢复成立以来，富滇银行在云南省委、省政府的坚强领导下，在人民银行、银保监会、省国资委等部门的支持指导下，综合实力不断壮大，品牌影响持续提升，经营能力稳步增强。目前，全行 163 家营业机构遍布云南 16 个州市和重庆市，在昭通、楚雄、丽江、曲靖发起设立 4 家村镇银行，与老挝外贸大众银行合资设立老中银行，是全国第一家在境外设立子行的城商行。

近年来，富滇银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九届五中全会和省委十届十一次全会精神，认真落实中央经济工作会议和省委经济工作会议部署，坚持以党的建设为引领，以服务实体为使命，以改革创新为动力，以作风建设为保障，持续深耕“绿色金融、旅游金融、跨境金融、普惠金融、数字金融”五大特色板块，全面夯实经营发展基础，全面提升金融服务质效，实现发展质量和经营效益再上新台阶，加快建设成为立足云南、服务西南、面向全国、辐射南亚东南亚的现代化、国际化、公众化的新型股份制商业银行。

截至 2020 年末，该行资产总额 3030 亿元，较年初增加 394 亿元，增幅 14.95%。各项贷款余额 1622 亿元，较年初增加 248 亿元，增幅 18.05%；各项存款余额 1975 亿元，较年初增加 354 亿元，增幅 21.84%；实现各项收入 124.13 亿元，拨备前利润 28.65 亿元。资本充足率、拨备覆盖率、流动性等主要监管指标保持在合理区间，监管评级维持在 3A 较好水平。

2020 年，富滇银行荣获“云南省银行业支持地方经济发展贡献奖”、“云南省银行业最具社会责任精准扶贫奖”、“昆滇 2020 年支持稳企业保就业领军金融机构”、“昆滇 2020 年度支持地方经济最佳创新服务银行”和“最佳数字化金融产品创新奖”等多项荣誉，“2+4+N”新一代核心系统项目群荣获“十佳金融科技创新奖”，旅游信用卡荣获“2020 年金融数字化发展金榜奖”，企业品牌知名度和美誉度进一步提升。

富滇银行深感社会责任的重大，一贯奉行“源于社会，回报社会”的宗旨，致力于经营效益与社会效益有机统一，将商业价值与社会价值深度融入到公司战略、管理流程和商业模式中，并将全面履行社会责任，打造令人尊敬的银行作为使命所在。

### 一、党建引领，百年富滇开启新篇

2020 年是新中国历史上很不平凡的一年。面对严峻挑战和重大困难，富滇银行党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，认真贯彻习近平总书记考察云南重要讲话精神，旗帜鲜明讲政治，着力深化理论武装、着力服务中心大局、着力强化正风肃纪，作风建设取得新成效，党的建设迈上新台阶。



### ●一是坚定不移加强政治建设，坚决做到“两个维护”

深入贯彻《中共中央关于加强党的政治建设的意见》和我省《实施意见》，完成“党建入章”工作，出台党委前置研究清单，坚持“双向进入、交叉任职”，把党的领导贯穿公司治理全过程。坚决做到“两个维护”，一切工作都紧紧围绕党和国家工作大局、省委省政府决策部署，聚焦实体、专注主业，切实推进国企改革三年行动方案落实，在全面转型发展、优化组织架构、发展普惠金融、加强监督管理等中心工作中发挥党建引领作用，统筹推进服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革三大任务，扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，坚定不移地做“云南人民自己的银行”，省委省政府决策部署到哪里，富滇银行就跟进落实到哪里。2020年末，资产总额达3030亿元，实现总收入124亿元，拨备前利润28.65亿元，净利润5.29亿元，不良贷款率压降至2.3%，发展质量、效益水平得到全面改善。顶住压力全力支持省属国有企业防风化债，如期实现保投资、保增长、保稳定工作目标，“国之大者”“金融为民”的政治担当充分彰显。在英国财经媒体《银行家》2020年全球银行1000强榜单排名第391位，较上一年上升55位，创历史新高。

### ●二是紧抓基层不放松，扎实推进基层党建工作重点任务落实

认真贯彻《中国共产党国有企业基层组织工作条例（试行）》，完善组织体系建设，新设3个基层党委、15个党支部，调整4家基层党委（党总支）的组织设置。建立党建工作和党支部工作联系点制度，推动党员领导下支部、抓支部。122个党支部规范化建设全部达标，1个党支部被评为省级和国资系统“规范化建设示范党支部”，消除13个党组织和党员“空白”二级机构，整顿1个软弱涣散党支部。发展48名预备党员，28名预备党员如期转正，完成62名发展对象和89名入党积极分子培训，完成退休人员社会化管理党员组织关系转接工作。出台党组织书记抓基层党建工作责任清单、基层党建重点任务清单、落实党风廉政建设责任清单等8项工作清单，将党建工作责任层层分解到人、条条细化到位，构建职责清晰、任务明确的责任链条，全行基层党建工作水平进一步提升。



富滇银行召开纪念建党99周年暨“七一”表彰大会，重温入党誓词

### ●三是坚定不移全面从严治党，清风正气不断上扬

深化思想认识，党委会研究全面从严治党工作27次、研究党风廉政建设和反腐败工作22次，党委书记讲授廉政党课2次，健全完善监督执纪、财务管理、干部人事制度20余项，坚定不移推进正风肃纪，持之以恒抓好作风建设，推动政治生态彻底好转，清风正气不断上扬，治理能力不断提升。

## 二、抗疫复产，主动作为彰显国企担当

●一是注入金融“活水”共度时艰

靠前服务、为民纾困，紧急出台支持疫情防控 11 条措施、稳定经济 22 条措施，实施应急物资生产供应及医疗机构融资方案保障抗疫企业融资需求，作为全国首批城商行发行云南首单 5 亿元疫情防控专项同业存单，发行 10 亿元“三农”专项金融债。推出“抗疫应急互助周转贷”帮助餐饮企业渡过难关。在全国首家推出助力小微企业的“百万以内、免息三个月，千万以内、今年不还本”抗疫复产行动计划，投放“百万免息”产品累计投放 2,662 笔，累投金额 7.79 亿元，累计免息 1030.05 万元。“千万不还本”产品对所有年内到期且符合条件的客户给予相应延期政策，累计办理 140 笔，金额 4.38 亿元。



富滇银行员工为客户宣讲“百千万”行动计划

●二是全力做好疫情期间网点服务

积极宣传引导客户线上办理业务外，合理调整网点营业时间，配备口罩、手套、洗手液、消毒水等防疫用品，做好营业区域、办公场所的灭菌消毒工作，采取门外测温、扫码进入、手工登记、间距等候等综合防控举措，确保客户安全、有序办理业务。

三、坚守初心，服务实体经济成效突出

●一是围绕地方经济社会建设的关键领域和主攻方向加大金融服务力度

该行坚持金融为实体经济服务的初心使命，紧扣云南省委、省政府决策部署调整资金投向，进一步找准在地方经济社会发展和新发展格局中的使命定位，通过产业金融提质增效更好服务实体经济发展。2020 年全年累计投放贷款 711 亿元，同比增长 44.94%，公司类贷款较年初增长 15.26%，制造业贷款余额 101.58 亿元，较年初增幅 35.1%。

●二是贯彻绿色金融理念共建美丽云南

全行绿色信贷规模 158 亿元，2020 年绿色信贷余额同比增长 47%，占公司贷款 16.7%，超出同业平均水平 6 个百分点，在世界一流绿色“三张牌”中每个领域的贷款规模均突破 40 亿元，实现对人民银行《绿色产业指导目录》的绿色产业大类全覆盖。在昆明、大理、腾冲等旅游资源集中地区挂牌 5 家文旅支行，积极搭建景区门票、跨境电商、停车出行等优质高频场景，市场竞争力、影响力显著提高，为重大旅游工程建设提供点对点金融服务。

●三是主动融入国家战略和区域发展，不断丰富云南建设“面向南亚、东南亚辐射中心”的金融内涵

2020年该行在金平等四个国家级口岸落地边民互市电子化结算试点，成为全国沿边省份第一家也是唯一一家推出该业务的银行；实现对周边中南半岛五国货币挂牌，是云南省唯一一家与越、老、缅三国银行都建立人民币清算合作的银行；全面打通周边国家跨境人民币结算渠道，从2010年正式开办跨境人民币业务以来，截至2020年末，通过我行跨境人民币结算平台，累计办理跨境人民币结算超过302亿元。

### 四、深化普惠理念，全力支持乡村振兴

2020年面对“金融抗疫”“脱贫攻坚”两大战役，该行全面推动普惠金融服务，做到资源有保障、创新有指导、营销有协同、落地有支撑，全面完成各项目标任务。

#### ●一是超额完成普惠金融“两增”目标

单户授信1000万以下小微企业贷款余额64.65亿元，较年初增长12亿元，增幅为22.79%，高于全行各项贷款增速4.75个百分点；贷款户数95,462户，较年初增加85,159户。

#### ●二是深耕金融精准扶贫

对精准扶贫贷款不设规模上限，做到应投尽投，金融精准扶贫贷款余额31.32亿元，较年初增长2.6亿元，增速9.05%；优先保障“三区三州”信贷投放，全额满足“三区三州”深度贫困地区信贷需求，“三区三州”贷款余额25.66亿元，增幅28.36%；加大贫困县的信贷投放，在88个贫困县区贷款余额212亿元，增幅34.73%，在27个深度贫困县区贷款余额76.92亿元，增幅51.19%，在16个挂牌督战贫困县贷款余额46.03亿元，增幅65.75%。



富滇银行员工深入果园走访调研

#### ●三是普惠金融服务体系逐步完善

2020年实现175家普惠金融服务站开业，基本覆盖全省16个州市。配套研发“金果贷”“云农贷”“扫码贷”“边民贷”、“银税贷”、“智慧县域”等惠农贷款产品，实现了“每月一品”的创新速度和普惠线上化产品零的突破，打通金融惠民惠农的“最后一公里”。

### 五、用心服务，打造“有温度”的银行

#### ●一是启动数字化转型，金融赋能提升服务体验

上线全流程数字化贷款产品“聚能贷”、基于小微企业纳税信息的银税合作产品“银税通”，投产智能化超级柜台，打造场景化、智能化、融入式的互联网金融服务体系，实现服务模式全面升级、客户

体验快速提升、运营成本有效压降。

### ●二是保障消费者合法权益，共建健康有序和谐的金融环境

2020 年该行新增修订《富滇银行产品服务及消费者权益保护信息披露管理办法》、《富滇银行金融消费者保护实施办法》、《富滇银行消费者权益保护审查管理办法》等管理制度，增强经营业务全流程消保管理；积极开展公众宣传教育，结合疫情防控和复工复产工作形势，采用情景微视频、漫画、动漫、在线课程等方式丰富线上宣传，全年累计举办活动 361 次，线下累计开展宣教活动 498 次，发放宣传材料 7914 份，触达 90392 人，微信推送阅读量累计 32703 人次，媒体报道数十次，提升金融知识宣教的覆盖面、渗透力和有效性；2020 年该行共接到消费者投诉 117 件，较上一年度减少 36 件，降幅 32.37%，全年未发生重大负面舆情、重大突发事件和严重侵害消费者合法权益等情形。

### ●三是打造精品服务网点，提升文明服务水平

该行始终坚持“以人民为中心”的发展思想和“以客户为中心”的经营理念，持续提升和再造服务理念、服务标准、服务效率、服务技巧、服务渠道、服务平台，形成“云南人民自己的银行”的富滇特色品牌和总行服务分支行、中后台服务前台、全行服务客户的富滇服务模式。2020 年该行积极争创全国“银行业文明规范服务千佳单位”。在云南省银协初检中，富滇银行丽江分行营业部在云南省 24 个“千佳”候选单位中获得全省第 2 名的佳绩。11 月，富滇银行大理分行营业部作为云南省唯一被抽检单位顺利完成中国银行业协会线上复检。通过创建活动，富滇银行打造了一批精品网点和服务标杆，全面充分展现了规范化、特色化、智能化、人性化的服务品质。

## 六、责任为先，全力以赴决战决胜脱贫攻坚

### ●一是全力以赴决战决胜脱贫攻坚

2020 年，为助力脱贫攻坚工作，该行加挂怒江州泸水市为定点帮扶单位并捐赠 160 万元，继续向该行定点帮扶单位东川区舍块乡和助力脱贫攻坚挂联点红河州屏边县分别捐款 160 万元；聚焦深度贫困地区，向昭通市镇雄县捐款 40 万元向临沧市临翔区捐赠教育扶贫资金 200 万元，向曲靖会泽县捐款 8 万元用于基础设施改造、向昭通盐津县捐款 16 万元用于贫困户危房改造，向省内贫困地区采购消费扶贫产品 23 万元。



富滇银行开展 2020 年结对帮扶干部遍访贫困对象行动

### ●二是热心公益履行企业社会责任

2020 年，面对突如其来的新冠疫情，该行迅速行动，向云南省红十字会捐款 300 万元、向中国和平



发展基金会捐款 100 万元，千方百计组织 14 余万元生活物资驰援湖北咸宁，在行内组织党员捐款 24.63 万元，组织团员捐款 5.93 万元，充分彰显国企责任担当；2020 年该行继续向云南省敬老爱民促进会捐款 50 万元用于开展云南省贫困地区学子助学，充分发挥企业对社会和谐发展的重要促进作用。

2020 年该行累计金融助推全省脱贫攻坚、社会捐赠项目资金和物品共计 1260 余万元。1 名驻村干部荣获“云南省优秀驻村扶贫工作人员”称号，扶贫经验被多家中央及省级媒体宣传报道，两次登上中央电视台，“金蔬贷”扶贫产品入选中国银行业协会“全国银行业助力脱贫攻坚创新实践典型案例”。2021 年 2 月，该行党群工作部获得党中央、国务院授予的“全国脱贫攻坚先进集体”荣誉称号，是云南省唯一获此荣誉的金融机构。



富滇银行向湖北咸宁捐赠物资

## 七、关爱员工，共建和谐企业

### ●一是坚持完善体制机制，强化人才队伍建设

完善《行管干部选拔任用管理办法》，规范干部选拔任用程序，大胆提拔选用优秀年轻干部，选拔 48 名“80 后”中层干部，“80 后”中层干部占比从 2018 年末的 7.78% 提高到 26.17%，占比大幅提高 18.8 个百分点，在全省省属企业中率先实现中层干部中“80 后”干部占比 20% 左右的配备目标，干部年龄结构持续优化。打通干部员工成长“双通道”，激发干部员工队伍活力；研究制定《富滇银行行员职级管理办法》，健全完善职务职级并行的干部员工成长晋升“双车道”，完善职级序列，畅通职级晋升空间，进一步调动和激发干部员工干事创业激情。

### ●二是构建和谐劳动关系，提升广大职工的获得感幸福感安全感

坚持以职工为本，在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作中充分发挥工会组织作用，第一时间向全行基层工会下划 117 万元资金用于购买疫情防控物品和职工疫情防控知识宣传培训及心理疏导等工作，为全行无一人感染、全部网点按时开业发挥了积极作用；加大对员工生命安全和身体健康关怀力度，元旦春节期对 49 名困难职工、困难党员和苦脏累险一线职工进行慰问、组织全行 3902 名职工参加第十六期医疗互助，开展苦脏累险一线职工疗休养工作，结合疫情防控工作增加相关医疗健康保障项目；完成工会、共青团组织换届工作，开展“当好主人翁、建功新时代”、职工心理辅导培训、女工干部线上素质提升专题培训、“作风建设青年代言团”评选评比等活动，团结动员全行员工、青年凝心聚力谋发展、服务企业促和谐。

社会责任与企业成长相辅相成、密不可分。2021 年，富滇银行将继续认真履行企业社会责任，准确把握历史机遇，把人民对美好生活的向往作为金融工作的出发点和立足点，对内深挖改革潜能，对外提振服务效能，不断增强自身竞争力、创新力、控制力、影响力、抗风险能力，为构建和谐社会做出更大的贡献，以高质量发展的优异成绩庆祝建党 100 周年！

# 曲靖市商业银行 2020 年度社会责任报告

2020 年，是中国脱贫攻坚决战决胜之年，是创建文明城市的验收之年，也是曲靖市商业银行转型发展的关键一年。面对纷繁复杂的国际国内经济金融形势，曲靖市商业银行秉承“立足地方经济，支持中小企业，服务广大市民”的市场定位，以履行社会责任感为己任，着力补短板、调结构、促转型，全面推进高质量发展，用实际行动践行金融国企的使命责任。

## 一、坚持党建引领，强化责任担当

2020 年，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，该行严格落实曲靖市国资委联合调研组反馈意见整改，开展“不忘初心、牢记使命”主题教育、精准扶贫、疫情防控等专项重点工作。同时扎实开展好各项基层党建活动，从严落实“三会一课”、“三重一大”事项，不断提升党务工作者的能力素质。



2020 年曲靖市商业银行召开第三次代表大会

## 二、支持重大战略，服务地方经济

### ●（一）支持基础设施建设

在服务基础设施建设提升方面，大力支持政府公共设施建设、水库改造、学校建设等基础设施建设，大部分授信投向宣威市、陆良县、沾益区等基础设施较薄弱的区域，带动相关区域经济发展。截止 2020 年末，该行基础设施项目贷款余额为 48.67 亿元。

### ●（二）服务当地民生

服务以需求为导向的保障和改善民生。2020 年消费信贷发放额 12.77 亿元，着力支持住房按揭贷款；发放医疗卫生贷款 2.17 亿元，支持富源县医院采购医用物资；科技教育当年发放额 1.15 亿元，支持曲靖部分学校建设教学楼和支付教学设施设备款；粮油储备当年发放额 0.3 亿元，用于红河粮油集团有限责任公司收购粮油；该行与曲靖市保障性住房建设投资开发有限责任公司签订贷款协议，发放贷款 0.44 亿元，支持社会保障住房建设。

### ●（三）做好金融扶贫工作

在精准脱贫攻坚方面，聚焦“两不愁三保障”突出问题和共性问题，从产业扶贫、精准扶贫、消费扶贫、

驻村扶贫等方向全面推进多元化、系统化、长效化的扶贫模式。截止 2020 年，累计投放扶贫款项总额 42178.36 万元，对外扶贫捐赠 51.36 万元，支持建档立卡贫困户户数 1308 户。

### 三、加强普惠金融服务，拓展服务民生领域

全力助推金融支持“稳企业、保就业”专项行动落地，加大对中小微企业特别是普惠小微业务的信用贷款支持和延期还本付息支付工作，高度聚焦小微企业相对薄弱群体，充分满足小微企业、小微企业主和个体工商户的有效信贷需求，持续推动小微企业金融服务增量、扩面、降本、控险，进一步提升普惠金融服务质效。



2020 年 7 月曲靖市商业银行个人贷款中心开业仪式

#### ●（一）支持小微企业发展

截止 2020 年末普惠口径小微企业贷款余额 148.22 亿元，小微企业贷款余额占全部贷款余额的 45.96%，惠及小微企业贷款客户数 2954 户。同时不断丰富服务小微企业金融产品，其产品数量占该行全部金融产品的 50%，尤其 2020 年新推出的 2 款服务小微企业金融产品，分别为“七彩好易贷－好房快贷”、“七彩好易贷－好业贷”，贷款金额高、期限长、利率低、审批快、服务优，满足了大部分小微企业主、个体工商户及创业人群的生产经营和流动资金需求。

#### ●（二）服务“三农”

2020 年涉农贷款余额为 75.82 亿元，较年初增加了 11.16 亿元，涉农贷款惠及户数同比增加 245 户，涉农贷款中，该行主要支持了农业企业及农业组织贷款、农林牧渔业贷款、农户贷款，例如解决了火腿加工业、白鸽养殖业等当地特色企业的流动资金问题，为企业注入“金融活水”，助力企业复工复产。

#### ●（三）服务民营经济

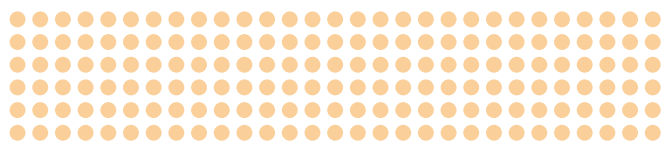
围绕“做牢基础，做实主业，做强本土，做大零售，做细成本”战略导向，继续加大金融支持民营经济发展力度。2020 年服务民营企业 334 户，占对公客户数的 75.02%，民营企业贷款余额 76.32 亿元。

#### ●（四）服务个人

2020 年创新推出七彩增盈存系列储蓄产品，为客户提供“金融 + 非金融”服务，进一步丰富产品体系，同时搭建完成线上客户增值服务平台，提升客户体验，逐步推进零售业务向“做大个人客户金融资产、调整零售资产负债配置比例，优化个人金融资产配置结构、巩固多渠道获客黏客机制”的转型。

四、加强消费者权益保护，线上线下普及金融知识

按照“突出重点、服务群众、营造氛围、巩固成效、创新发展”原则，积极践行“以客户为中心”的发展思想，切实维护消费者的合法权益，加强公众金融知识宣传教育，履行普及金融知识的社会责任。



曲靖市商业银行会泽支行内训师为治补村村民讲解金融知识

●（一）强化文明规范服务

一是加强产品和服务管理。2020 年将消费者权益保护理念纳入产品与服务的全流程管理，逐步建立事前协调、事中管控、事后监督的工作机制。

二是服务渠道多元化。拓宽服务渠道，不断优化网点环境和功能分区，创新物理、自助、智能机具建设，电子银行总体业务分流率达 50% 以上。

三是提升客户满意度。建立完善消费者投诉处理流程，通过系统建设实现了消费者投诉的全流程管理，建立健全金融消费投诉跟踪评价机制，投诉办结率为 100%。

四是关爱特殊群体。无障碍通道网点数覆盖全行网点数的 79%，提升残疾人等特殊群体的服务体验，确保特殊群体享受平等权利，履行银行社会责任。



曲靖市商业银行南苑路支行帮助老人办理业务

●（二）扩大公众教育服务面

活动形式多样，内容丰富，全年活动累计开展次数为 124 次，投入金额约 43 万元，员工参与 300 余人次；共计印发宣传资料 5 万余份；宣传范围广，包括辖内各市民广场、集市、社区、校园、企事业单位、农村、街道等；受众人数多，总计超出 100 万人次。

一是扎实做好阵地集中宣传。网点 LED 显示屏滚动播放风险提示、宣传标语，网点电视屏循环播放《滇游记之大圣教你学金融》等系列短片，大堂经理及柜员引导客户了解金融知识。联合开展防范电信网络诈骗专项宣传活动，以播放宣传视频短片，举办小型讲座等形式向广大群众宣传电信网络诈骗犯罪本质。

二是配合监管部门做好、做精宣教活动。结合 3.15 消费者权益日、4.15 国家安全教育日、6.14 全国征信日等主题开展活动，建立金融知识咨询平台，为群众讲解理财知识、防范金融诈骗知识、保护个人信息安全等。

三是拓展线上宣传渠道。一方面通过曲靖市商业银行官方微信公众号发布《抗击疫情 防电信诈骗》



等推文，在线阅读量约 3000 人次。另一方面通过媒体宣传在云南网、掌上春城、云报网上发表文章 50 余篇。

### 五、助力绿色生态发展

#### ●（一）绿色信贷

该行一直致力于绿色金融业务的发展，根据中国人民银行下发的《绿色信贷指引》，2020 年制定《曲靖市商业银行绿色金融指导意见》，总行明确了牵头部门，安排专人负责。截止 2020 年末，绿色信贷余额 24.43 亿元，同比增加 22.72 亿元，“两高一剩”行业贷款余额压降为 2.83 亿元，将污染防治、资源节约、清洁交通等项目列为重点支持对象。

#### ●（二）绿色运营办公

该行致力于营造“绿色办公，低碳生活”的节能降耗工作氛围，办公用水、用电、耗油等用量方面逐年下降，视频会议成为绿色办公的有力工具，全体员工的环保意识、责任意识不断增强，进一步降低了公司运营成本，形成了崇尚节俭的公司文化。

#### ●（三）环保公益活动

党组织动员，行领导重视，认真贯彻执行国家关于爱国卫生工作方针政策，创建工作领导小组，组织行员积极参加志愿活动，投入人居环境提升工作，每月组织两次爱国卫生志愿者活动，员工轮流参与提升网格片区人居环境清扫工作，营造全员参与创建爱国卫生工作氛围。

### 六、做“有温度的银行”

一是助力打赢疫情防控下的“就业保卫战”。2020 年疫情爆发，曲靖市商业银行响应国家“稳就业”的号召，履行社会责任，增设就业岗位，当年新进员工数 124 人，同比增长 93.75%，同时面向全国应届毕业生推出“英才培养计划”，帮助大学生平稳就业，应届毕业生占新进员工数的 28%。

二是保障员工权益。从“人心、人性、人情”的角度出发关爱员工及家人，保障员工权益。劳动合同签订率 100%，社会保险覆盖率 100%，员工体检覆盖率 100%。同时定期召开职工代表大会，对有困难的员工给予医疗救助金和生活帮扶金，对员工婚丧嫁娶、生育小孩等情况给予关怀慰问。

三是关注员工成长。建立健全人才管理制度，加大人才培养力度。累计开展员工培训项目 72 个，同比增长 56.5%。

### 七、做实公益慈善

2020 年结合全省创建文明城市的春风，各分行积极投入到各市爱国卫生宣传及创建文明城市的工作中，志愿活动时长 750 小时，投入经费 51.94 万元，全部营业网点均提供雨伞、便民药箱、轮椅等便民服务。

2020 年该行参与关爱“留守儿童助力脱贫攻坚”活动并捐赠图书款；同时向禄丰县碧城镇青山村委会捐赠村史馆建设资金。

### 案例：抗“疫”贷款与时间赛跑

在新型冠状病毒防疫工作的关键时期，曲靖市商业银行主动对接曲靖市疫情防控工作指挥部，及时洽谈衔接疫情防控清单企业，于 2020 年 2 月 7 日第一时间受理了云南靖兴药业集团有限公司，关于新增抗击疫情短期应急流动资金贷款 1000 万元的贷款申请，为企业开通了尽调和审批绿色通道，建立了信贷支持快速响应机制，于 2 月 9 日一早就发放了该笔抗击疫情短期应急流动资金贷款。从受理到发放，仅历时两天，就使企业拿到贷款资金，及时用于疫情防控药品采购，保证了曲靖市防疫物资的供应，体现了一家城商行该有的社会责任和担当。

### 案例：平凡的坚守，决战脱贫攻坚

为坚决打赢脱贫攻坚战，曲靖市商业银行楚雄分行结合楚雄市人民政府对全市脱贫攻坚的要求，从行内选派了两名驻村工作队员到元谋县黄瓜园镇雷弄村委会参加扶贫工作。其中李汉盛同志从小事做起，从实事做起，经过反复走访、学习和思考，初步提出产业扶持和发展的脱贫思路，得到工作队和曲商行的积极响应，他倡议单位发动全体干部职工捐款用于扶持建档立卡贫困户发展种养殖业。通过扶贫项目，为每户贫困户争取产业扶贫资金 3000 元到 5000 元资金，扶贫贷款 5 万元 / 户，用于发展村集体经济，提高了村民收入。2020 年该行驻村扶贫队员李汉盛同志获得省级“优秀驻村队员”荣誉称号。

# 加强党建引领 助力脱贫攻坚 谱写时代篇章

## ——云南红塔银行 2020 年度社会责任报告

云南红塔银行自更名运营以来，始终围绕云南省委省政府及行业对自身的发展要求和股东期望，坚守服务实体经济的天职，坚守服务经济社会的本源，围绕云南省的重大项目建设、骨干企业、中小微企业、高原特色农业开展业务，扎根行业探索“产融结合”的新模式、新路径，形成了具有自身特色的金融服务体系。

### 一、强化党建引领，落实社会责任

2020 年，该行党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化政治引领，坚决贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央决策部署，积极履行国有企业责任。认真落实党中央统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署，认真贯彻新发展理念和高质量发展要求，有效发挥金融支持“六稳”“六保”的作用，指导各基层党组织开展多样的防疫抗疫活动，全力为云南省经济社会发展和对冲疫情冲击做贡献。



全年组织开展 5 次中心组学习，紧紧围绕党中央统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署，进一步提高政治站位、强化责任担当，树立正确的政绩观，切实落实全面从严治党主体责任，不断提高党建工作的水平和成效。全年分两批组织 77 名党员走进保山施甸大亮山“杨善洲干部学院”，学习杨善洲的先进事迹，以杨善洲为镜子，回望入党初心，检视入党初心，实践入党初心；同时通过网络商学院开设线上培训课程，保证党员“万名党员进党校”培训全覆盖。

2020 年全行各级党支部共计开展“主题党日”活动共计 242 次，全面提升全行党员的政治素质、道德修养，充分体现了该行党建特色和各基层党支部党建特色。

### 二、抗击疫情，支持复工复产

新冠肺炎疫情发生以来，该行认真贯彻落实各级政府关于应对疫情稳定经济运行的各项政策措施，及时成立了金融支持复工复产自查工作领导小组，统一领导金融支持复工复产、自查和督查工作，全力做好疫情防控工作，做好中小微企业等重点领域的信贷支持，积极支持企业复工复产。截至 2020 年末，

累计向复工复产企业发放贷款 168 亿元，累计向省政府确定的四批重点支持名单企业发放贷款 39.18 亿元。

通过“线上 + 线下”形式让客户了解稳企业保就业相关政策内容，开展“金融助企，政策直达”宣传活动，扩大延期还本付息政策宣传覆盖面。认真落实延期还本付息政策，支持企业渡过难关。截至 2020 年末，共办理临时性延期还本付息 126 户，涉及贷款金额 24.45 亿元。其中办理中小微企业（含个体工商户、小微企业主）延期还本付息 119 户，涉及贷款金额 12.58 亿元。

三、多措并举，助力脱贫攻坚

●（一）传承红色精神，助力脱贫勇担当

该行党委始终把助力脱贫攻坚作为重要的政治任务，坚持“公益性和群众普遍受益”原则，扎实做好脱贫攻坚各项工作。强化服务意识及责任落实，扎实推进 2020 年脱贫攻坚。2020 年在昭通、曲靖会泽等地区开展支持脱贫攻坚帮扶项目 24 个，投入扶贫资金 725.67 万元，全力为全省脱贫攻坚取得全面胜利贡献力量。

2020 年度，共开展志愿活动 19 次，以抗击疫情、节日慰问、社区服务、捐资助学等为主题，形式多样地组织广大干部职工到社区、街道、扶贫挂联点开展学雷锋志愿服务活动。尤其在疫情防控重要时期，组织以“共抗疫情，志愿同行”为主题开展“学雷锋志愿服务月”活动，充分发挥志愿者示范引领作用，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，引导广大群众做好疫情防控，为打赢疫情攻坚战营造氛围、凝聚力量。



●（二）金融助力脱贫，支农助农生产

为加快对会泽县扶贫工作的支持力度，该行决定加大金融支持力度，设立会泽支行，会泽支行自设立以来始终秉承总行党委的扶贫要求，扎根行业，立足岗位，深入田间地头为农户办理业务，坚守初心，用实际行动助力会泽脱贫攻坚。

●（三）扶贫先扶智，圆贫困学子大学之梦

自更名运营以来，该行向会泽县教育系统共投入帮扶资金 195 万元，其中为待补镇的待补小学、田



坝乡的岔河、李子箐、板坡、公锁小学购置小学生课桌、教师办公桌椅、实验桌、校园绿化，共计采购课桌等 730 余套，投入资金 35 万元；向五星乡中心学校捐赠 15 万元帮扶建设球场，大桥乡错初小学捐赠 5 万元用于改造学校门口的道路硬化；向东陆高中捐赠 30 万元建设学生心理健康教育中心，累计向 400 名当年度考起大学的贫困大学生捐赠爱心助学金共计 110 万元。



### ●（四）帮扶河道治理，带活产业发展

帮助五星乡石龙村特色产业带治理河道 1000 余米，通过实施该项目，有效改善石龙村基础设施条件，项目区生态环境得到明显改善，污水处理率和生活垃圾无害化处理率明显提高，农村人居环境得到有效改善。



### ●（五）完善基础设施，产业带动就业

帮助红石岩村在辣椒产业基地修建蓄水池子和修路，投入帮扶资金 140 万元。在该行的帮扶下，让该村产业基础设施得到规划建设，大大提高该村辣椒产业抵御自然风险的能力，大幅降低种植成本，进一步提高群众种植辣椒的积极性，推动辣椒产业向标准化、规模化发展，为脱贫退出提供长期、稳定的支撑，为项目区整村脱贫退出提供产业支撑，为群众脱贫拓宽增收渠道。



2020 年 9 月，经曲靖市扶贫开发领导小组开展了市级核查并公示，会泽县全面达到贫困县退出标准。该行在助力会泽县脱贫漫长道路上还有许许多多的故事，但该行金融服务实体、回报社会责任的故事还远未结束，在迈向幸福新征程的道路上还将谱写更多的奋斗故事。

## 四、提升服务实体经济质效，支持重点产业发展

### ● 促进科技创新企业与战略新兴产业发展

该行通过信贷融资与保理融资等多种金融方式重点支持先进装备制造业、现代物流产业、生物医药与大健康产业、信息产业、新材料产业、节能环保产业等产业发展。截至 2020 年末，通过信贷投放科技创新与战略新兴产业贷款余额 18.26 亿元。

该行围绕云南省内重点发展的产业领域和工业园区建设项目，着力服务好实体经济优势行业的优良客户，积极发挥金融支持实体经济发展的支撑作用。截至 2020 年末，累计发放支持重大产业项目建设贷款 11.30 亿元，重大产业项目贷款余额 32.75 亿元。

为积极响应国家的“一带一路”号召和企业“走出去”国家战略，该行积极与政府机构、企业建立多层次交流机制和联动机制，将自身业务发展与国家战略相结合，主动调整信贷策略，在政策支持、设施联通建设、资金融通、支持企业走出去等多方面不断加大金融支持力度，积极支持云南省内“大通道”、“互联互通”基础设施建设，助力提升经济开放合作水平。截至 2020 年末，支持云南省内“大通道”、“互联互通”交通运输体系贷款余额共计 37.02 亿元，新发放支持交通运输体系贷款共计 9.5 亿元。

在支持小微企业、农业发展方面，2020 年全面完成“两增两控”目标，在加快物理网点铺设的同时，通过科技手段不断深化拓展“三农”业务服务面，由面到点，从乡镇服务到农村，业务已覆盖全省 16 个地州。

## 五、加强消费者权益保护，做好投资者教育

该行始终践行以人民为中心的发展思想，做好常态化普惠金融知识宣传教育工作，着力提升金融消费者风险防范意识和能力。2020 年组织开展了“3.15”金融消费者权益日、普及金融知识 守住“钱袋子”、普及金融知识万里行、“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”、“满天星”金融服务等多个主题的金融知识宣传教育活动，通过现场及非现场形式组织活动约 239 场，参与员工约 505 人，累计发放宣传折页 9.1 万册，发送宣传短信 20670 条，制作线上原创金融知识宣传资料 63 个，触及消费者超过 10 万人次。



## 六、加强战略及企业文化宣贯，风险理念深入人心

### ●（一）组织“梦想+”脱口秀大赛

通过“为梦想代言 vlog 比赛”和“梦想+”脱口秀大赛，进一步加深全行员工对中长期发展战略和企业文化的理解，用实际行动践行战略和企业文化。



## 企业文化

### ●（二）组织风险知识辩论赛

围绕企业文化中的风险理念要求和员工实际工作中面对的风险及其如何防范化解、近期风险事件等内容选取辩题，开展风险知识辩论赛，让风险理念更加深入人心。



通过举办形式多样、内容丰富的战略、企业文化宣贯活动，让该行战略及企业文化深入人心，提高员工文化素质和道德水平，进一步强化全行的凝聚力和战斗力。

下一步，云南红塔银行将在总行党委的领导下，持续加强党建引领，“不忘初心，牢记使命”，以实际行动践行社会责任。



# 坚守金融为民初心 牢记服务实体使命 全力支持云南经济社会高质量跨越式发展 ——云南省农村信用社 2020 年度社会责任报告

2020 年云南省农村信用社坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神、习近平总书记考察云南重要讲话精神以及省委全会精神，围绕全面建成小康社会目标和高质量发展要求，精耕“三农”主业，全面落实“六稳”“六保”、精准扶贫、普惠金融等社会责任，持续深化改革、提升经营管理能力，坚持把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，以金融暖流温暖民生百业。

## 一、党建引领，强化社会责任落实

始终将加强党的建设作为经营发展的根本保障，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，充分发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用。不断巩固深化“第一议题”制度，确保党中央和省委重大决策部署在云南农信不折不扣得到落实。持续推动“党建入章”，推进党的领导与法人治理有机统一，不断规范决策行为、防范决策风险、提高决策水平。紧密围绕云南省“三个定位”“五个着力”，强化经营工作与履行社会责任的紧密结合，保证社会责任按照党和国家的方针路线落实到具体工作中。截至 2020 年末，全省农信社存款、贷款余额分别达 8811 亿元、6463 亿元，存、贷款市场份额分别为 25%、19%，居全省银行机构首位，为云南经济社会发展注入了强劲动力。

## 二、共克时艰，坚决扛起战疫责任

2020 年新冠疫情发生后，云南省农村信用社联合社于 1 月 30 日在全省金融机构中率先研究出台《云南省农村信用社疫情防控及金融服务保障 10 条措施》，及时跟进制定《全力支持疫情防控保障经济平稳健康发展落实措施》，从单列 600 亿元专项信贷规模、降低企业综合融资成本等 19 个方面给予全方位支持。截至 2020 年末，累计向 365 户疫情防控重点保障保供企业发放贷款 108 亿元，向 7045 户复工复产企业发放贷款 922 亿元，向 21.96 万户中小微企业发放贷款 1361 亿元；对 1.12 万户中小微企业贷款展期和续贷 430 亿元，小微企业综合融资成本降幅达 10% 以上；购买疫情防控专项同业存单 50 亿元；同时捐款 2300 万元支持云南疫情防控，捐赠价值 250 万元抗疫物资援助湖北咸宁，青年团员参加“抗击疫情金融青年在行动”公益捐赠活动，向中国青少年发展基金会捐款 44.26 万元，



中国红十字会人道勋章



以实际行动诠释“同舟共济、共克时艰”的社会责任，云南省农村信用社联合社获得中国红十字会总会为新冠肺炎疫情防控工作做出突出贡献的捐赠人授予的中国红十字会人道勋章。

### 三、为农坚守，力作普惠金融践行者

**服务体系遍云岭。**在全省 16 个州市 129 个县市区设有 2209 个营业网点，布放 8814 台自助设备，建立 3128 个普惠金融服务站，构建了覆盖全省、便捷城乡的金融服务体系。主动承担包括独龙江乡在内的云南省 111 个农村金融空白乡镇网点布局工作，构建起“村村通”的无死角普惠服务体系，有效提升了农村地区、贫困地区金融服务的覆盖面和获得率。

**兢兢业业助三农。**2020 年 9 月组建“乡村振兴部”（与个人金融部合署办公），专注服务县域和支农主业，加大农业优势产业信贷投放，持续推进农户经济档案建立和“整村授信”，与地方政府共同构建“守信受益、失信惩戒”的信用激励约束机制，有效促进农村信用体系建设。大力推广发行“乡村振兴”主题贷记卡，填补云南省农户信用卡金融服务空白，将金融活水沁入田间地头。截至 2020 年末，涉农贷款余额 3476 亿元，较年初增加 120 亿元，占各项贷款余额的 54%，居全省银行机构首位；为全省 923 万户农户建立了经济档案，建档面达 96%；为 379 万户农户提供贷款服务，农户贷款余额达 2277 亿元，占全省银行机构的比例为 75%；在全省评定信用镇 508 个，信用村 5238 个，信用组 34895 个，信用户 706 万户；金碧乡村振兴卡累计发行量已超 96 万张，授信额度超 138 亿元，用信金额达 66 亿元。



到农户家中上门现场采集信息资料、评级授信

**精准便捷惠城乡。**高效、有序地推进代理财政直补惠农资金兑付和城乡“两险”资金收缴工作，实现柜台、自助机具、电子银行、商户 POS 等全渠道社保缴费。累计发放金融社保卡 2710 万张，占全省具备发卡资质银行制卡总量的 60%；全年共征缴城乡居民“两险”2680 万笔，累计征缴金额约 55 亿元，在金融机构征缴总额超过 90%；兑付财政直补补贴种类约 100 类，其中中央和省级财政发放的补贴资金 9 类，州市级和县级财政发放的 91 类，全年兑付财政补贴资金 52 亿元，确保惠农惠民政策落实到位。



为独龙族群众发放社保卡

**金融纾困中小微。**扎实开展“民营企业小微企业首贷培育行动”，建立首贷企业培育名单库，因企施策加大对首贷民营和小微企业的信贷支持，全年新增民营企业小微企业首次贷款 45 亿元。持续推进“百行进万企”融资对接工作，达成合作意向企业数量 1745 户，授信企业数量 1078 户，授信金额 121 亿元。

加大创业贷款工作力度，累计为 1.59 万户个人和小微企业发放创业担保贷款 27 亿元，带动就业人数超百万人；为 4.37 万户创业者发放“贷免扶补”创业贷款 64 亿元，完成省政府下达计划任务的 109%。坚决贯彻落实中小微企业贷款延期还本付息和普惠小微企业信用贷款两项直达政策，累计办理贷款延期本金 345 亿元，占到期需偿还贷款本金的 36.2%。积极配合省工信厅持续推进中小微企业风险补偿贷款，累计发放中小微风险补偿贷款 1046 笔、57 亿元，发放规模位居全省银行机构首位。

### 四、焕发力量，全力服务地方经济发展

**全力支持打造世界一流“三张牌”新优势等重点工作。**综合运用信贷、债券等方式，支持我省世界一流“三张牌”、水利水务、交通、物流基础设施等重点产业发展和重点项目建设，助力我省加快绿色发展和融入国家发展战略。截至年末，世界一流“三张牌”贷款余额 161 亿元，八大重点产业贷款余额 225 亿元，“五网”建设贷款余额 272 亿元；全年购买省政府债券、省内企业债券 305 亿元，余额达 734 亿元，获得云南省财政厅发函致谢，有力支持了我省经济社会发展。

**紧抓自贸区建设契机，加强跨境金融服务。**大力推进跨境人民币业务，2020 年累计办理跨境人民币结算量 86 亿元，外汇汇款等值 5131 万美元，结售汇等值 4389 万美元。制定支持自贸区金融服务方案，办理资本项下跨境结算 9.69 亿元人民币，为自贸区内企业、项目提供融资超过 3.2 亿元人民币。云南农信沿边金融综合服务平台项目荣获中国人民银行“银行科技发展奖”三等奖，为客户提供全面便捷的一站式数字化的外汇金融服务，畅通中老、中越双边本币结算通道，积极支持了我省面向南亚东南亚辐射中心建设。

### 五、不落一人，争当金融扶贫主力军

**强化产业扶贫。**深入学习领会党中央、国务院“精准扶贫、精准脱贫”基本方略，认真落实省委省政府坚决打赢脱贫攻坚战的决策部署，主动发挥金融行业优势和省市县三级农信社联动优势，制定决战决胜脱贫攻坚百日总攻行动实施意见，精准对接金融服务需求，持续加大扶贫资金投放力度。截至 2020 年末，全年累计发放扶贫贷款 246 亿元，截至 2020 年末余额 429 亿元，其中：扶贫小额信用贷款余额 183 亿元，占全省银行机构的 86%；全省 88 个贫困县各项贷款余额 3368 亿元，较年初增加 199 亿元。省联社公司金融部被省扶贫开发领导小组授予“2020 年全省脱贫攻坚扶贫先进集体”荣誉。



向贫困户了解山羊养殖情况

省联社公司金融部被省扶贫开发领导小组授予“2020 年全省脱贫攻坚扶贫先进集体”荣誉。

**助力“直过民族”同步脱贫。**直过民族和人口较少民族深度贫困地区是云南脱贫攻坚的重中之重，继对独龙族的整族授信后，年内完成怒江州怒族整族授信、德宏州三台山德昂族乡整乡整族授信工作，分别完成对 5409 户怒族群众和 1742 户德昂族群众的评级授信工作，授信总额 3.29 亿元。从填补基础

金融服务空白到金融支持农户改善居住条件、发展致富产业，从“输血式”扶贫到“造血式”脱贫，真正做到“小康路上一个都不能少”。独龙江乡信用社荣获中国银行业协会“最佳社会责任特殊贡献网点奖”，是云南唯一获此殊荣的网点。

**“挂包帮”定点扶贫。**省市县三级行社均选派员工到扶贫挂钩点开展驻村扶贫工作，大力支持扶贫挂钩点开展教育扶贫、医疗扶贫、产业扶贫，同时积极给予信贷扶持，扎实做好精准帮、补短板、强弱项工作，确保贫困户按期脱贫。2020年省联社直接投入帮扶资金547.4万元，大力支持宣威市倘塘镇、麻栗坡县、思茅区脱贫攻坚工作。

## 六、科技赋能，持续提升客户体验

**强化科技基础保障。**2020年同城应用级灾备中心正式投产运行，全面提升业务连续性管理水平，夯实了金融科技体系的基础保障。加速推动业务线上化发展，丰富线上业务产品种类，陆续投产小额实时汇款额度调整、大额存单、零存整取，个人贷款利率LPR自助转换、客户预留信息变更等线上业务产品功能，为线下网点支持复工复产提供有效科技支撑保障，荣膺中国金融认证中心颁发的“2020年度最佳普惠金融贡献奖”。

**深化金融产品创新。**紧跟移动支付发展趋势，创新推出针对年轻客户群体的“爱奇艺联盟卡”，针对医护人员的惠医贷记卡，针对小微商户客群的小微贷记卡，针对车主群体的途虎联名卡和针对志愿者的志愿者联名卡，为各类客户群体提供优质优惠的金融产品和服务；上线贷记卡全卡种自动化审批功能，实现智能化、自动化审批，有效提升风险管理水平和进件审批效率；上线开通金碧贷记卡银联渠道和支付宝渠道的信用卡还款功能，持续提供丰富便捷的还款通道。积极研发“云税贷”线上信贷产品，采取“平台+数据+模型”的开发模式，设计线上小微贷款业务流程，填补农信社线上贷款产品空白。

## 七、优化服务，保护金融消费者权益

**优化提升服务质效。**2020年积极创建中银协星级网点，获得3个千佳网点，12个五星级网点，6个四星级网点。弘扬中华民族孝老美德，不断完善老年客户服务创新，做到“三心——贴心、暖心、入心”真诚服务，贯彻“一慢、一快——网点服务要慢，上门服务要快”服务理念，多措并举为老年客户提供更有温度的金融服务，打造云南农信特色的敬老爱老平台。

**扎实做好金融宣传教育。**积极开展金融知识普及宣传活动，围绕边疆、山区、少数民族广大金融消费者最直接最关心的需求，深入开展了“3·15金融消费者权益日”“守住‘钱袋子’”“金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”“人民币知识宣传进社区”“敬老月”等大型主题宣传活动，被中国银保监会授予“2020年联合宣教活动优秀组织单位”荣誉称号，全国仅20家金融机构获



金融知识进校园

此殊荣，是全国唯一获评的省级联社。

**切实保障金融消费者权益。**不断完善投诉处理机制，开通 24 小时投诉受理通道，设立了投诉座席岗、投诉事件管理岗，负责客户日常投诉的受理及转办工作，确保及时妥善解决客户投诉问题，同时，设置举报箱、意见簿或咨询台，广泛收集客户意见建议。2020 年投诉量同比下降 57%。

### 八、绿色运营，积极实践生态文明建设

积极践行绿色办公理念，将精文减会、改进文风会风任务落到实处，2020 年文件、会议数量同比减少 30%。制定厉行勤俭节约制止餐饮浪费行为实施方案，对食堂用餐、业务接待用餐、家庭用餐、外出用餐、节能减排等重点工作提出具体要求，大力推进“节约粮食”“光盘行动”“文明餐桌”等行动，推动形成勤俭节约、健康饮食的文明新风尚。同时制定《云南省农村信用社推进爱国卫生“7 个专项行动”工作方案》，发动全省干部职工积极参与深入开展“清垃圾、扫厕所、勤洗手、净餐馆、管集市、常消毒、众参与”7 个专项行动。全省各级团组织结合主题团日、志愿服务等形式，动员组织开展爱国卫生专项行动共 132 场次，覆盖 8000 余人，大力宣传爱国卫生理念。

### 九、以人为本，携手员工同心同行

关心员工成长进步。公平公开组织员工“双选”，合理调配人力资源，优化人岗适配、促进人尽其才，激发队伍活力，促进复合型人才的发展。重视员工教育培训，坚持以德为先、注重能力、精准培训、全员覆盖的准则，综合采用集中授课，上派跟班学习，下派实战训练、轮岗实践等多种方式，分层次分专业分条线对员工进行综合管理培养和业务技术培养。

保障员工合法权益。召开职工代表大会，推动职代会职权落实。扎实做好各项保险参保缴费工作，全面落实员工“七节一生日”员工福利保障，疫情发生后，为员工投保新冠肺炎专项保险，为员工构建多层次保障体系。建立激励和约束并举、效率和公平并重的薪酬分配机制。关心员工身心健康，组织健康体检、开展急救救护知识、心理健康等健康宣教，组织一线员工疗休养活动。关心关爱女职工，组织女职工购买云南省总工会开展的第七期“关爱女性、关注健康”女职工安康团体重大疾病保险，开展“书香三八”等活动。组织对生育、生病住院、家庭困难员工以及参加抗美援朝的退休老员工开展走访慰问，不断致力于提升员工的获得感、安全感和幸福感。

2021 年，云南省农村信用社将继续传承背包银行精神、“三铁”精神（铁账本、铁算盘、铁规章）、“三水”精神（早上一头露水、中午一身汗水、晚上一脚泥水），大力弘扬“为农坚守、行稳致远”的价值理念，不忘初心、牢记使命，以深入开展党史学习教育活动为契机，坚持为群众办实事，用金融力量支持地方经济社会发展，用真情服务促进边疆民族团结，用品牌的力量助力乡村振兴，为云南“十四五”经济社会发展开好局、起好步贡献农信力量。



促进市场竞争和创新发展

# 05

## 外资银行 Foreign bank

146 / 恒生银行（中国）有限公司昆明分行

149 / 汇丰银行（中国）有限公司昆明分行

151 / 东亚银行（中国）有限公司昆明分行



# 恒生银行（中国）有限公司昆明分行 2020 年社会责任报告

## 一、社会责任概述

恒生寓意“永恒生长”，恒生银行一直将可持续发展作为企业成长的重要理念，关注社会需求，努力参与企业社会责任活动，实现企业与社会共同发展。为履行良好企业公民的责任，恒生积极支持各项慈善捐赠及社区项目赞助，以实际行动支持社区、客户以及社会困难群体。

恒生银行（中国）有限公司（以下简称“行方”）积极支持欠发达地区发展，助力乡村振兴；支持生态保护和生物多样性，保护种质资源，应对气候变化；提升青少年金融素养，培养未来技能；发展绿色金融，倡导绿色营运，优化客户服务。在内地积极开展企业责任项目，进行各种慈善捐赠，并积极扩大恒生中国志愿者团队，组织形式多样的志愿者活动。

恒生银行（中国）有限公司昆明分行（以下简称“该分行”）在其总行的统筹下积极投入相关社会责任与实践活动。

## 二、组织架构与管理

该行在总行层面设有“企业可持续发展部”专门负责企业社会责任事务，由传讯及企业可持续发展总监管理，负责全行公益活动的开发，执行及媒体宣传，组织员工志愿者活动，通过内部宣传提高员工志愿者服务意识。

同时行方制定《恒生中国企业捐赠及社区赞助指引》及《CSR 项目建立及管理流程》将规范企业捐赠，社区赞助及 CSR 项目的评估、选择及实施流程及标准，并定期召开企业责任委员会会议，审核和评估恒生中国企业捐赠及社区赞助的需求或项目提案，以保持恒生中国持续有效的工作流程。

## 2020 年社会责任履行情况

行方坚持绿色可持续发展，践行企业社会责任：一是全行倡导 ESG（环境、社会和治理）理念，推动绿色低碳转型，发展绿色金融，加强对气候相关金融风险的管理能力，承诺于 2030 年实现碳中和，促进可持续发展。二是积极发展绿色信贷，2020 年绿色信贷同比增长 45%。三是精准帮扶贫困地区因疫情就业受阻的青年群体，投入 100 万元开展青年就业帮扶专项行动，助力乡村振兴，推动当地特色产业可持续发展。四是全行推行绿色低碳转型，自 2019 年开始实施无纸化办公项目，2020 年全行打印量较项目推行前降低 80%，纸质文档实体存放量较项目推行前降低 80%。

### ●（一）行方 ESG 开展具体情况

1. 行方重视可持续发展，推行绿色办公，将节能减排融入日常运营管理，积极推动绿色低碳转型，

推进绿色银行建设，为 2030 年实现“碳中和”的最终环境目标而不断努力。

◎严格遵守环境保护、健康及安全的法律及规定，对行所建设项目的设计、施工、设施设备筛选以及投入使用后的维护工作，都严格执行环境保护理念，务求更有效地善用资源，以提高能源效益、节约资源、减少废弃物排放。

◎对有条件更换制冷剂的空调设备进行改造，将破坏大气臭氧层的制冷剂氯氟烃替换成制冷效率更高、更环保的替代品，提高空调性能，减少对臭氧层的破坏。

◎自 2020 年起，已经就全行工作场所的照明时间和招牌的亮灯时间进行优化，制定更合理时间表；对办公空间的空调设定最佳温度，优化能源使用。

◎在 2020 年的项目建设中，采用多种措施节约和优化能源使用：办公区域采用 LED 节能光源，室内照明采用感应控制，有效减少照明方面用电。卫生间、茶水区采用节能洁具和设备，降低水资源消耗。根据空间设备功能及用户需求，主动调整和设定设备最优化使用时段，减少不必要的能源消耗。项目建设中所有建筑材料也使用更环保、更健康的低挥发物材料。同时，我们在办公空间中配置大面积绿植墙、盆栽、绿植景观等多种布局，让办公氛围更为轻松惬意及健康环保。恒生中国北京分行成为恒生银行（中国）首间取得美国绿色建筑协会颁发领先能源与环境设计（LEED）商用室内设计的金级证书的行所。

2. 在双循环新发展格局下，行方积极践行绿色金融，持续加强绿色信贷服务力度，支持节能环保、新能源等绿色产业发展，支持实体经济绿色发展

“十四五”规划指出在“双循环”新发展格局下，推动绿色发展，支持人与自然和谐共生。行方积极践行绿色金融，持续加强绿色信贷服务力度，支持节能环保、新能源等绿色产业发展，针对有绿色发展需求并通过第三方绿色金融认证的企业客户推出绿色贷款项目，支持实体经济绿色发展。截至 2020 年 12 月末，行方绿色信贷余额较去年同期增长 45%，高于同期全行公司贷款余额同比增速，绿色信贷覆盖节能环保产业、清洁能源产业、生态环境农业、基础设施绿色升级等产业。

### ●（二）小微及民营企业服务情况

根据《恒生中国企业授信指引》，行方在集团风险管理偏好的框架下开拓及维护客户，持续为包括小微及民营企业在内的各类企业提供信贷支持。截至 2020 年 12 月末，行方民营企业贷款规模占比达 40.8%，其中：该分行民营企业贷款（含港澳台商控股）规模占比达 62.59%。

此外，疫情期间，行方积极响应监管精神，向制造业、批发和零售业、住宿和餐饮业等受疫情影响较重行业的企业实行“减息助企”安排，以降低相关企业融资成本，助力实体企业提升信心、恢复生产，该分行也为辖内 4 户授信客户安排减费让利累计近 40 万元。

### ●（三）社会公益项目

“恒生中国青少年金融素养提升计划”项目自 2016 年启动以来，恒生行方员工以志愿者老师的身份走进北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、西安 7 个城市、26 所高中，以自身专长为近 5000 名高中青少年学生及教师带来了理财课堂、银行职业见习日、金融素养讲座、金融素养大赛、教师金融素养

培训等超过 120 次的金融素养创新实践课程及活动。项目开展五年来，近 150 名恒生中国的志愿者累计贡献志愿服务时间超过 800 小时。

2020 年，行方为员工提供丰富的公益资源与志愿服务机会，鼓励员工用实际行动回馈社区。例如：上海分行工会于 9 月开展了“宝贝微心愿认领”活动，为 21 名重症病童送去爱心礼物。广州分行工会于国庆假期组织开展了“拾跑清山”活动，在推广环保行动的同时也鼓励同事强身健体。广州分行工会于圣诞节期间，联合广州伟博基金会发起爱心捐款活动，为脑瘫病童实现圣诞心愿并助其康复。2020 年共有 22 名恒生员工参与企业社会责任活动，累计贡献志愿者服务时间 172 小时。

同时，2020 年，在云南属地监管部门的指导下，该分行在其总行“客户价值管理部”的统筹下，先后开展了如“3.15 金融消费者权益日”、“非法集资”宣传教育、“金融知识普及月 金融知识进万家”联合宣传活动、“存款保险”标识启用及相关知识宣传活动等。在各次活动中，该分行积极参与，配合总行的电子化宣传形式，通过官网、微信等官方电子渠道，积极推广活动素材。此外，该分行在营业大厅宣传栏摆放相关活动的宣传折页供客人取阅，并在企业客户工作人员办理业务的间隙择机派发，并经客户同意后向其介绍相关知识，讲解重点知识、回答客户咨询，提示金融消费者注意防范金融风险，达到扩大宣传范围并增强社会影响力的效果。例如，年内，该分行借回访位处省内昭通及香格里拉企业客户之际开展电诈知识联合宣传。通过必要的金融安全知识讲解，客户员工表示因工厂地处偏远，很多消息相对闭塞。尽管已能够通过新媒体了解目前侦破的金融违法犯罪性案例与作案手法等，但如果犯罪分子或行为真实出现在身边，真没法保证自己或周边的亲朋好友能够保持清醒的头脑和意识予以辨别并有效防范，普及这些知识很有必要。另，考虑疫情持续防控工作需要，该分行主动采取非接触式宣传方式让更多金融知识及时“入校”，即：精选并印制行内面向并适合中学学生的金融知识宣传页，在对某中学老师关于防范电诈、安全支付等基本金融知识充分宣教前提下，由该老师向其学生转派宣传页；并委托其收集（1）学生对相关金融安全知识存有的疑惑；（2）今后希望了解的金融知识等。行方对收到的问题及诉求高度重视，并逐一予以回复和补充，希望在下一活动中给孩子们送去更多适合的金融知识。

### ●（四）绿色运营

1. 内部文件流转电子化。日常运营中，行方内部文件通过电子签名代替传统纸质签署，明显缩短流程中的等待时长，大幅降低打印需求。通过系统升级，实现供应商付款、员工报销线上流程；另外交易回单电子化，推广电子交易回单取代传统纸质回单。2020 年，该分行纸质打印量较上年下降近 3 倍。

2. 绿色办公，节能减排。行方通过升级替换、整合需求，集中配置打印机，E-Fax 系统取代实体传真机，扩大绿色办公覆盖半径；通过邮件、会议、培训等多途径向员工宣传绿色办公理念及电子化工具。

3. 电子存储，洁净空间。行方上线 DMS（文档管理系统），提升文档存储电子化占比，减少纸质文档调阅频率，改变员工阅读习惯，提升效率。减少打印、文档存储电子化等数字化办公工具的使用，降低行内外文件实体存储需求，还空间于员工，打造全新办公环境。



# 汇丰银行（中国）有限公司昆明分行 2020 年度社会责任报告

作为目前在华最大的外资金融机构，汇丰秉持“可持续发展是长远制胜之道”的价值理念，以长远的眼光和负责任的态度开展业务，凭借国际化网络助力企业在国际市场上把握机遇，并广泛支持经济、环境和社区的可持续发展。

截至 2020 年 12 月 31 日，汇丰银行（中国）有限公司（以下简称“总行”或“汇丰中国”）在云南（含所辖市县）有分支机构一个，即汇丰银行（中国）有限公司昆明分行（以下简称“汇丰银行昆明分行”）。汇丰银行昆明分行于 2011 年开业，经营全面外汇业务和对除中国境内公民以外客户的人民币业务。

2020 年，汇丰银行昆明分行在以下社会责任工作方面，取得了一些成绩。

## 1. 推动绿色金融 优化客户服务

习近平主席在第七十五届联合国大会一般性辩论上宣布中国力争于 2030 年前二氧化碳排放达到峰值、2060 年前实现碳中和。汇丰集团在 2020 年 10 月宣布，为配合全球多国在《巴黎协定》订立的目标，将协助客户于 2050 年前实现净零排放，并于 2030 年前实现自身运营和供应链的净零排放。同时集团承诺将在 2030 年前提供 7500 亿至 10000 亿美元以支持可持续发展融资及投资。汇丰银行昆明分行恪守汇丰集团承诺，为应对全球气候变化、支持全球可持续发展承担应尽的责任。我们按照集团的目标和要求，与云南企业深度合作，发掘绿色金融业务机会，同时我们严格落实集团和总行“减少高碳行业敞口 促进行业转型”政策，执行能源行业可持续发展风险政策，对于涉及“两高一剩”、落后产能行业的授信实施严格控制。对于 2021 年将在云南昆明举办的《生物多样性公约》第十五次缔约方大会（COP15），我们积极配合总行和集团在非官方层面开展工作，扩大宣传，得到总行和集团的重视和大力支持。

## 2. 保护消费者权益 金融便利老年人

总行积极响应国务院解决老年人运用智能技术困难的号召，通过建立工作台账，对工作重点、举措、细节、时限等做出明确规定，以确保事事有回应，件件有着落；把老年人群体定为银行金融知识宣传及智能化服务的重点人群；设立金融教育经费以保障消保金融知识宣传与教育工作。虽然汇丰银行昆明分行个人客户数量有限，但是在日常的工作中，我们高度重视消保工作，尤其是针对金融知识薄弱的老年人群，积极提供温暖、细致的服务。汇丰银行昆明分行保留所有传统金融服务方式，在行内公共区域设有便民区域并配有老花镜、爱心沙发座等；在客户密集时段，特别开出服务窗口，由柜台主任协助老年客户，尽量提高办理业务的速度；积极推广总行为年长客户专门定制的数字银行入门指南，让来行的老

年客户在等候办理业务时，能够在最短时间内了解数字渠道的优势并学习最易上手的功能。2020 年，有一名神智异常的老年人多次到我分行，声称持有存款，柜面员工每次都耐心接待，我们及时报警并联系老人的家人，将老人平安接回。

### 3. 赋能员工成长 树立志愿新风

（1）汇丰注重企业人才发展，致力于帮助员工挖掘自身潜能，获得长远的发展，汇丰银行昆明分行管理层鼓励员工积极参加“汇丰企业大学”项目。汇丰企业大学致力于让每一个汇丰人都可以在汇丰的职业生涯中，更有针对性地持续学习和发展。通过汇丰企业大学，员工可以借助外部专业资源探索学习机会，获得多元培训。

（2）汇丰倡导员工亲身参与志愿活动，在服务社区、服务他人的过程中点亮人生，实现价值。昆明分行积极响应总行号召，通过开展常态化的、以社区赋能类、财商教育类为主题的志愿者活动，履行社会责任，与所在社区共成长。

2020 年 9 月 20 日，与活动合作机构昆明市五华区益心青少年事务社会工作服务中心一起，我们在五华区王家桥社区开展了主题为“提升金融风险防范能力，减少伤害发生”的志愿者活动。该社区流动人口较多，许多外来务工人员因为金融知识薄弱，遭遇了假币或者各种形式的诈骗，让家庭的经济和家人的精神遭受沉重打击。为预防、减少这样的情况发生，汇丰志愿者与合作机构一起，在社区内对公众开展互动宣传，以活泼有趣的金融知识有奖问答、互动游戏等形式，向农民工工友提供了生动易懂的金融知识，通过活动提高参与者的风险防范认知，形成对自身、家人、朋友的正向影响，获得了工友的好评，工友们说“通过活动，我不再相信天上会掉馅饼，还是应该脚踏实地地工作。”



# 东亚银行昆明分行 2020 年度社会责任报告

东亚银行昆明分行自 2012 年成立以来，按照省市级政府及监管部门提出的“树立外资银行在滇标杆”的期许，努力发挥集团及网点优势，建立了良好的业务根基和客户口碑，目前是全省规模最大、业务品种最全、客户和员工数量最多，且唯一开设网点的外资银行。在各级政府及监管的正确指导下，2020 年东亚银行昆明分行按照“精品分行”定位，立足“业务拓展、风险控制、成本效益”三个重点，经营管理绩效优良，业务持续稳定增长，各类风险总体可控。2020 年，昆明分行在东亚中国综合考核排名第五；2020 年度执行中国人民银行政策综合评价 A 等，排名外资行第一。

## 一、落实宏观政策及监管导向，支持地方经济发展

### ●一是全方位支持实体经济发展

该分行利用母行海外资源优势，畅通汇路，做好金融支持“一带一路”境外建设项目服务，对中老铁路、柬埔寨暹粒机场等“一带一路”重点项目资本金及资金结算提供了安全快捷的服务，以实际行动支持企业“走出去”。2020 年分行首次入围云南省政府债券承销团，作为唯一获成员资格的外资银行，积极助力政府开展债券宣传和分销工作。

### ●二是积极支持省内支柱产业做大做强

该分行将香港母行跨境联动优势与地方“走出去”战略结合，通过跨境直贷、境外发债、贸易融资等多种渠道，与云投、能投、城投、云天化等省属大型国企建立了长期稳定的合作。

### ●三是助力产业转型升级

分行紧紧围绕云南省八大产业规划，加大对政策支持行业的服务力度，积极支持昆药、柏联等生物医药及大健康、旅游企业发展。

### ●四是着力提升普惠金融服务能力

为了降低企业实际操作负担与成本，2020 年东亚中国加大网上银行投入，推出了电子银行承兑汇票无纸化贴现、信用证在线开立等功能。在网点有限的情况下，该分行积极拓宽金融服务覆盖面，业务辐射至昭通、丽江、版纳、曲靖、保山等地州市，切实提升金融服务可获得性，以实际行动积极支持了地方经济建设发展。

## 二、支持企业复工复产，维护金融秩序稳定

该分行积极做好新冠肺炎疫情防控期间的金融服务，疫情期间，对医药、物流、基建等民生领域信贷投放稳中有升。

### ● 案例一

某企业为我省著名民俗文化旅游景点，受疫情影响还款出现困难，企业提出贷款本金展期或延期要求，该分行积极沟通总行审批委员会，不盲目抽贷、断贷或压贷，为企业申请贷款展期或延期，与企业共渡难关。该贷款顺利审批通过，使企业得以度过难关，恢复正常运行。

### ● 案例二

疫情防控关键期，该分行接到企业临时开票需求，在时间紧急、人手短缺的情况下，联系总行营运条线帮助解决了 YEB 系统模块等系列问题，当 ID Team 同事因所在小区封闭隔离不能到岗时，果断寄送电脑到该同事家进行操作，最终使该开票业务顺利落地，保证了企业的正常结算。客户对该行的服务精神和特殊状况下的运转有序、高效表示了由衷赞许。

### ● 案例三

该分行开通外币汇款绿色通道，为客户快速灵活处理外币购汇及汇款业务，用于企业在境外购买口罩、防护服等防疫物资，支持共抗疫情。

## 三、筑牢三道防线，全面风险管理卓有成效

东亚银行自 2016 年起推出 Enterprise Risk Management(ERM) 的“三道防线”风险管理模式，在各管理委员会监督下，开展全面风险识别、计量、评估、监测、报告、控制及缓释。随着 ERM 项目的正式推进，以及相关政策的陆续出台，该分行在风险管理策略与集团保持一致，全面风险管理工作卓有成效。

### ● （一）信用风险

截至 2020 年末，分行逾期、不良贷款余额均为零。2020 年，在该总行的资源支持下，该分行完成 1 笔不良贷款核销，不良贷款余额降为零，全面完成不良贷款处置目标，信贷资产质量得到优化。

### ● （二）合规风险

在关注业务发展的同时，该分行高度重视并切实承担合规第一责任，近年先后被评为云南省“支付清算先进集体”、“金融调统 A 类单位”、“A 级纳税人”，2 名员工分别获得云南省“支付清算先进个人”、



“银行业安全评估先进个人”称号，反洗钱分类评级多年位列外资行第一。2020年，该分行共开展专项合规检查4次、合规及反洗钱培训45次，并根据监管要求，重点开展了“巩固治乱象成果”回头看、监管数据治理、信贷风险排查等专项工作，认真巩固分行前期合规建设成果，确保合规“零事故”。

### ●（三）操作风险

一是扎实提升自身技防能力。根据银监“三项技防”的工作要求，持续推进基本户推广和一般户支付密码器加载工作，有效防控支付风险。完成了交互式柜面业务信息交换设备上线，“柜面清”完成率100%，极大改善了柜面客户身份识别手段。二是强化总分行操作规程执行力。2020年，该分行对照近三年内审外查问题，组织各条线开展了重点领域全面自查，并由合规部滚动跟踪整改，自查发现问题全部整改。三是加强操作风险日常培训。坚持操作风险月例会、操风提示晨会制度，由行长亲自培训讲课，做到操风防控天天见。



东亚银行昆明分行操作风险培训

### 四、普及公众金融知识，提升消费者权益保护



东亚银行昆明分行征信宣传活动

2020年该分行积极落实公众金融宣传，开展了征信、金融消费者权益保护、存款保险政策、防范非法集资与电信网络诈骗等系列宣传活动，向客户宣导该行合规文化，弘扬金融正能量，防范金融风险。3月，积极参与“3.15消费者权益保护日”，提高金融消费者的权责意识和风险意识，助其自觉远离和抵制非法金融业务活动，引导金融消费者理性维权，构建和谐、绿色的金融消费环境。6月，以“普及金融知识，守住‘钱袋子’”为主题，积极开展形式多样的金融知识普及宣传活动。9月，以“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”为口号，通过金融知识小课堂，重点突出在疫情防控形式下的金融风险提示，用具体案例分析引导消费者提升电信诈骗、非法集资、个人信息安全的风险防范意识和自我保护能力。此外，该分行还借征信宣传、反洗钱宣传月、敬老节、防范电信诈骗、断卡行动等相关各项宣传活动，通过网上银行、微信银行、走进社区等线上线下渠道，帮助金融消费者提升金融素养，提高风险防范能力。

五、加强企业文化建设，积极履行社会责任

●一是强化员工职业操守教育

2020 年共举办案防培训 7 次，员工参与覆盖率达 100%，坚守住不发生案件风险的底线。

●二是开展员工失范行为集中排查

借助工商、征信、反洗钱等内外部平台，清查、防范、制止员工违反银行从业规范的行为，关注倾向性、苗头性问题及风险案件隐患。

●三是开展违规问责惩戒

针对内审外查发现的问题，按照问责制度对相关责任人员严格落实了问责处理，起到了教育警示作用。

●四是强化员工队伍建设

该总分行建立了员工举报、投诉渠道，充分听取和回应员工需求和意见，切实保障每位员工的薪酬、休假等合法权益。工会定期为员工举办生日会，开展婚育慰问、生病走访，提升员工归属感和获得感。五是推动总行“萤火虫”捐赠项目落地，目前已在寻甸鸡街中心完小、曲靖陆良雨麦红小学、文山丘北树皮中学建成 3 所“萤火虫学校”，与柯渡镇猴街村 150 户建档立卡贫困户、与昭通鲁甸贫困小学生开展了长期的扶贫共建，切实履行金融机构社会责任。



“浓情粽意·艾在手心” 2020 东亚中国昆明分行端午节关爱活动

东亚中国认真践行“提供卓越的金融产品及服务，让客户享有优质的服务体验”的使命宣言，并将这一愿景，扎扎实实落地到客户服务、员工建设、环境保护以及社会公益援助等各个方面，以实际行动不断回馈社会。昆明分行将秉承使命，在自身获得发展的同时，履行好金融机构服务地方经济的主体责任，为云南经济社会高质量发展提供持续可靠的金融动力及有益补充。

发挥专业优势，聚焦战略领域，服务实体经济

# 06

## 非银机构

Non-bank institutions

156 / 中国信达资产管理股份有限公司云南省分公司

160 / 中国长城资产管理股份有限公司云南省分公司

165 / 中国华融资产管理股份有限公司云南省分公司

168 / 中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司

172 / 云南国际信托有限公司

177 / 云南云天化集团财务有限公司

# 中国信达资产管理股份有限公司云南省分公司 2020 年度社会责任报告

2020 年是极不平凡的一年，面对突如其来的新冠疫情，中国信达资产管理股份有限公司云南省分公司（下称：分公司）在总部的领导下，深入贯彻党的十九届五中全会精神，坚决落实党中央国务院决策部署及监管机构工作要求，坚持“专业经验、效率至上、创造价值”高质量发展理念，统筹推进疫情防控和经营发展工作，坚守不良资产主业，勇于担当，积极防范化解金融风险，提升服务实体经济，关心员工发展，推动绿色金融，决战脱贫攻坚，抗击新冠疫情。

## 一、疫情防控工作

2020 年初，分公司党委凭借高度的政治敏锐性，在疫情爆发初期，认识到疫情防控刻不容缓，成立防疫领导小组，负责对防疫工作总体调度及部署。分公司充分发挥党组织和党员的先锋引领作用，确保平稳度过疫情期。

在切实做好疫情防控工作的同时，分公司党委书记堵云心系对口帮扶村的贫困百姓，不忘扶贫重任，坚持将疫情防控工作与精准扶贫工作有机结合，将疫情关爱与贫困关心共同推进，做到抗疫扶贫两不误，关爱关心两促进，疫情防控，一个都不能少。在疫情最严重的 1 月，分公司就优先从采购物资中调拨一批口罩送到对口帮扶的兆乌村用于疫情防控。

分公司党委考虑到随着复工复产后兆乌村劳务输出、集市开放和学生开学，人流量加大，为了有效推动复工复产，分公司党委精准施策，工会积极筹备，下沉资源，压实做细帮扶村疫情防控工作。3 月 16 日由分公司党委书记、总经理堵云亲自带队，将 2000 只口罩、测温枪、消毒液、宣传手册等一批价值 2 万余元的抗疫物资及时送到兆乌村村委手中。堵云同志还带头在村口宣传栏张贴防疫宣传图片，加强农村防疫宣传工作，让群众科学掌握防疫知识，切实提高群众防范意识，为复工复产打好基础。

在帮助定点扶贫单位抗击疫情的同时，分公司党委更加重视客户、员工的自身安全。实干者乃成，分公司以各个党支部为堡垒，以各处室（组）为执行主体，充分发挥党组织和党员的先锋引领作用，确保平稳度过疫情期。一是分公司党委书记亲自挂帅组成 5 人值班团队，通过在岗值班 + 远程办公的方式，保障工作正常运转，降低集中办公带来的感染风险。二是领导带头普及防疫知识，假期期间利用微信群做好宣传教育，引导员工科学参与疫情防控，让防控更具主动性。三是按照防控要求和分公司实际，建立疫情监控和应急处置预案，对在册员工、外包团队及退休员工动态监测，落实每日疫情报告。一旦员工出现疑似症状，将及时送医救治并上报。四是强化员工分类管理，要求在鄂员工，暂不离开湖北；已返昆员工居家隔离观察；其他地区未及时返昆员工事前请假。五是面对依然严峻的疫情，紧抓防疫重点，



做好物质准备，加强环境消毒。在节前已下发一批医用口罩的基础上，又紧急协调到一批口罩，供员工返岗使用；同时配备消毒液、酒精，对办公区、电梯间及食堂做好持续消毒。

### 二、服务实体经济，支持复工复产

2020年，分公司党委发挥党的组织优势，做好新冠肺炎防控工作，做好对疫情受困企业金融服务，强化责任担当，全力做好六稳六保工作；并借此积极拓展重点项目、维系重大客户，对中豪、云天化等7家公司的债务延期，对砚山县博海印刷厂、红河州鑫和商贸有限责任公司等4家企业的部分债务减费让利，有力支持企业稳就业、保供渡过难关。

### 三、关心员工发展

员工是企业发展的动力源泉，关爱员工是构建和谐企业的核心所在。在关心员工方面，分公司是出色的。无论员工身体、思想、生活还是能力，都是分公司所密切关注的。

在疫情爆发初期，防疫物资是每一个人都关心的，是一种稀缺的社会资源，拿最基础的口罩来说，凭借个人是很难从医院购买到的，但为了工作、为了生活，很多时候不得不出行，这就离不开口罩了。分公司为保障员工健康，先后从省外、从境外购置大批口罩，供员工，以及员工家人使用，后续又大量采购酒精、消毒液等防疫物资分发到位，解决了员工的后顾之忧。疫情爆发是偶然事件，但分公司对员工的健康关怀是必然的。2020年，分公司多次组织员工开展户外活动，通过健步走、郊游等形式，增强员工体质，提高免疫能力，促进身体健康。此外因疫情期间医院等地不宜久留，分公司考虑到这一点后，特意联系专业体检公司为员工做体检，避免了人员聚集，阻断了防疫风险。

2020年，在政府机构的扶持下，社保机关发放了稳岗金，而大多领取到稳岗金的公司、单位均将稳岗金在许可范围内支付了单位的必要支出。而分公司在商询社保单位后，得到稳岗金可用于支付员工个人社会保险这一消息。在自身经营较以往年度有很大差距的情况下，分公司仍决定将这一笔资金用在员工身上，减轻员工负担。

除经济、健康等方面，分公司更加注重员工的成长，2020年分公司通过各种渠道，组织员工培训，学习，提高员工技能。为了员工能够更好地发展，分公司2020年增设4个部门，为员工提供了更多的锻炼、实践机会。新招聘、引进人员7人，占当时总人数的18%，为社会就业贡献出了全力。

### 四、决战脱贫攻坚

2020年是脱贫攻坚决战决胜之年，分公司党委坚持“基层党建+产业扶贫”模式，强化党建引领，持续做好帮扶工作。一是与对口帮扶村党支部联合组织2次共建活动，捐赠希望小学图书550套组建信达爱心书屋；二是加强产业扶持，落实产业扶贫资金40万元修建了农贸市场，组织2万元抗疫物资、安排消费扶贫14.5万元；三是捐赠党费5万元支持对口帮扶村党支部2021年党建工作。

●典型案例 1：决战脱贫攻坚

对口帮扶出真招 产业扶贫见实效

10月29日，云南分公司迎来一群特殊的客人，五年来他们与我们早已熟悉，共同奋战在扶贫攻坚的战场上。今天云南分公司对口帮扶的昆明市禄劝县翠华镇兆乌村两委班子成员，代表兆乌村党支部和村委会给分公司党委送上锦旗。锦旗分别印着“对口帮扶促发展、助村脱贫换新颜”，“企业帮困泽被乡里、产业扶贫造福百姓”。

云南省分公司党委书记、总经理、扶贫工作领导小组组长堵云从兆乌村村委书记郭斌手中接过锦旗，郭斌代表兆乌村两委和全体村民对五年来分公司的帮扶工作表示感谢。

五年来，云南分公司采取“党支部对党支部”、“产业扶贫对农户”的“基层党建+产业扶贫”模式，扎实推进精准扶贫。五年来，分公司结合兆乌村自身优势，围绕“稳粮烟、强畜业、兴集市”的工作思路，因地制宜、统一规划，稳步推动兆乌村各项事业融合发展。

五年来累计投入90余万元用于魔芋、肉牛等特色种养殖项目和村集市建设，增强了脱贫村民自身的造血功能。

五年来，不同的村落试种牛尾山药、魔芋等157亩取得成功，惠及多个村小组102人，其中涉及建档立卡户44户68亩，农民年均收入稳步提升。引入的“香港小母牛”在2020年前落地，汤德山、小核桃箐、瓦窑田等村民小组肉牛养殖已成规模。

座谈中，分公司党委表示群众的认可是我们工作的方向和动力，并详细询问了明年翠华镇和兆乌村对乡村振兴工作的规划安排，双方就下一步帮扶工作和党建共建活动进行了深入交谈及部署。

建设美丽乡村，我们共同在路上。



中国信达云南分公司对口帮扶出真招 产业扶贫见实效

●典型案例 2：关爱员工发展

组织“庆国庆、迎中秋”主题活动

在金桂飘香、国庆中秋双节来临之际，为弘扬和传承中华优秀传统文化，喜迎国庆中秋，云南分公司全体员工9月30日在职工食堂欢聚一堂，共庆祖国71周年华诞，共庆中秋佳节，开展“我爱我的祖国”庆国庆、迎中秋主题活动。

活动中分公司领导致辞，指出今年我们共同取得了抗击新冠肺炎疫情的阶段性胜利，见证了中国共产党领导下中国特色社会主义制度所具有的显著优势，让我们更加坚定“四个自信”，更有信心去迎接工作中的各类挑战。

面对越加复杂的经济形势，分公司领导要求分公司全体员工“打铁还需自身硬”，我们必须在工作

实践中，不断锻造过硬的本领，不断增强团队凝聚力、执行力、战斗力，不断提高自身识别风险、危中见机、危中取机的能力，不断提升组织管理、构建有匠人精神的不良资产处置专业队伍，努力完成党和国家交给我们的一个个任务。

活动中，前台部门与中后台部门高唱《歌唱祖国》、《我和我的祖国》等歌曲，同时还开展了游戏比拼、做月饼等活动。在月饼制作过程中，大家还了解到食品安全的重要性，通过自己动手，大家深刻领会了习总书记厉行节约杜绝餐饮浪费的精神实质，谁知盘中餐，粒粒皆辛苦。通过本次



中国信达云南分公司“庆国庆、迎中秋”活动

活动，增强了分公司高质量发展的信心，展现了分公司团队协作力，促进了分公司员工间的交流，营造出和谐融洽的公司氛围和爱国氛围，弘扬了中华优秀传统文化，丰富了员工们的节日生活。

2020年云南分公司必将坚定信念、团结奋进，按照总部“相对集中、突出主业”的决策部署，坚持稳中求进的工作总基调，贯彻专业、高效、价值的高质量发展理念，面对前所未有的困难，努力完成上级下达的各项任务指标，稳步推进分公司高质量发展。

## 防疫业务两手抓 扶贫纾困强担当 ——中国长城资产管理股份有限公司云南省分公司

2020 年中国长城资产管理股份有限公司云南省分公司（以下简称“分公司”）以党建为统领，纪检为保障，在经营上“化存量，抓增量，控不良”，克服疫情影响和经济下行带来的巨大压力，继续强化企业责任担当，做到总体战略“稳”、业务标准“活”、保障机制“实”，持续深耕不良资产主业，助力脱贫攻坚，支持实体经济发展，发挥资产管理公司防范化解金融风险职责。

### 一、以党建为统领，站稳政治立场，推进业务开展

#### ●（一）牢牢把握政治统领，切实做到增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做好“两个维护”

2020 年，分公司组织多形式会议，认真学习领会中国长城资产总部经营战略，围绕党的精神要义及中心工作部署谋划、安排分公司工作。结合实际经营状况以及新冠疫情所带来的机遇和挑战，分公司紧紧围绕主业，发挥资产管理公司金融稳定器的作用，积极化解银行不良资产，同时致力于发挥问题企业救助职能，结合云南特色产业资源基础，以帮助实体企业为核心，在市场上树立了较好的认可度。一是分公司党委积极调整了不良资产处置思路，克服疫情带来不利影响，想方设法加快处置进度，啃下来多户硬骨头，全年金融不良条线处置回现取得成果；二是切实高效的推进新增项目落地，并以疫情对经济造成的巨大冲击为切入口，着力解决企业与结构调整相关的问题或者困境，取得重大突破；三是继续确保稳定保持零不良率，全年无新增风险。

#### ●（二）发挥主体责任，把防疫工作作为重大的政治任务来抓，坚决贯彻落实防疫重要指示精神

面对突如其来的新冠疫情，党中央统揽全局、果断决策，习近平总书记强调以非常之举应对非常之事。分公司认真贯彻落实总部及国家相关部署，立即成立全体班子成员参与的防疫领导小组，并制定防疫工作方案。党委发挥好主体责任，纪委全力配合发挥监督责任，党委委员率先垂范，以“谁管理、谁负责”为原则，层层压实管理责任，合理有效的开展防疫工作。

同时，在疫情防控中注重发挥党员领导干部带头作用，发挥党员干部先锋模范作用，发挥基层党组织战斗堡垒作用，支部一座堡垒、党员一面旗帜，以党员带群众，管好自己、管好家人，相信政府和党，不添乱、不信谣、不传谣，众志成城，共同攻克防疫阻击战。在全员共同努力下，分公司圆满的完成疫情防控任务，分公司疫情防控工作得到了属地管委会的充分肯定和一致好评。



### ●（三）落实金融支持保障政策，全力支持复工复产、“六保”“六稳”工作

分公司坚决贯彻落实中央和总部关于落实好疫情防控期间金融支持保障政策、复工复产、“六保”“六稳”等决策部署，以党建引领中心工作，依托不良资产主业，对存量债务企业逐户了解落实，为重点承担疫情防控任务的企业排忧解难。对提供医疗卫生和防控物资运输服务的景成集团，分公司积极谋划，协调增量资金支持，助力企业共抗疫情。对直接提供医疗服务的云南新新华医院，分公司及时调整还款计划，解除企业后顾之忧，急企业所急，帮企业所需，企业专门送来“金融卫士、责任央企、防控疫情、雪中送炭”的锦旗表示感谢。对挂钩扶贫点，分公司发动员工捐款购买口罩等防疫物资，进行“口罩扶贫”，积极履行央企的社会责任。在做好疫情防控的同时，分公司全力做好金融服务工作，取得了较好的社会效果。



分公司灵活调整云南新新华医院付款期限，助力医院疫情防控工作。

## 二、以纪检为保障，突出政治建设为中心，强化政治监督

### ●（一）把疫情防控工作作为重要任务，认真抓好监督落实

自新冠肺炎疫情发生以来，分公司纪委承担协助职责，落实组织、机制保障，落实监督责任，重点紧盯防疫物品的采购、分发、使用环节，推动分公司防疫工作务实、高效、有序开展。在经营上，坚持防疫、业务两手抓，坚决贯彻落实中央和总部决策部署，对存量债务企业逐户了解落实，为重点承担疫情防控任务的企业排忧解难，对分公司充分发挥金融救助和金融稳定器的作用起到了积极推进作用。

### ●（二）认真协助党委抓好政治理论学习工作，以党的思想武装头脑

分公司纪委认真协助党委开展政治理论学习，依托党委中心组（扩大）学习、纪委学习、支部学习等方式，认真组织纪委委员、纪检干部学习习近平新时代中国特色社会主义思想、中央重要会议精神，抓好习近平总书记重要讲话精神的学习和贯彻落实，把党内政策法规、银保监会监管要求、违规违纪案件通报等纳入学习内容。通过学习，提高政治站位，夯实政治理论基础，在工作中坚定理想信念，补足精神之钙，做到知行合一，筑牢拒腐防变的思想防线。

### ●（三）强化监督，督促党委毫不动摇贯彻执行好上级各项决策部署

纪委始终履行监督职能，督促开展好十九届四中全会精神学习、“以案为鉴、警钟长鸣”专题警示教育、“深化以案促建、强化务实担当、勇于攻坚克难”专题教育等活动，要求不仅把文件精神学习好、领会好，更要做到学思践悟、学通弄懂、学以致用、指导实践。

#### ●（四）开展专题讨论，营造清风正气

分公司纪委协助党委组织党员干部以“强化清廉金融文化建设、树立金融行业新风正气”为主题，就注重员工行为管理、做好八小时外自我约束、共筑廉洁家风、促进清廉司风等方面，开展专题讨论。会上，党员干部统一了思想认识，坚决旗帜鲜明讲政治，认真贯彻执行好中央反腐倡廉精神，一是要持之以恒加强廉政思想教育，持续提升廉洁自律意识，筑牢拒腐防变思想防线。二是加强员工自我行为管理，严守纪律和规矩，注重八小时外自我约束，心中“廉洁弦”“自律弦”持续绷紧。三是风清气正，自觉远离低俗文化、抵制不良作风，以“廉洁家风”助力清廉司风建设。

### 三、防疫业务两手抓，服务实体经济，展现责任担当

#### ●（一）积极响应、排兵布阵，打响防疫攻坚战

一是分公司党委统一部署，纪委强化监督责任，立即成立领导小组，在落实防疫细节、零报告制度等方面，加强督促检查，确保防疫工作不走过场，落实到位。二是发挥党员领导干部带头作用，发挥党员干部先锋模范作用，发挥基层党组织战斗堡垒作用，支部一座堡垒、党员一面旗帜，以党员带群众，管好自己、管好家人，相信政府和党，不添乱、不信谣、不传谣，众志成城，共同攻克防疫阻击战。三是党建带工建、团建，多方凝聚合力，切实维护全体员工的健康，有效预防交叉感染。工会发挥好“娘家人”的纽带作用，以维护好员工身体健康为首要任务，积极筹备防疫物资，做好沟通和心理疏导，避免恐慌。团委发挥青年员工生力军作用，号召青年员工要挺身而出，积极前往防疫一线。同时，运用青年员工信息收集的及时性优势，在分公司宣传防疫知识，帮助员工树立科学的防护意识，筑好思想防线。

#### ●（二）细谋划、全撒网、强执行，攻克疫情防控阻击战

分公司及时响应防疫工作，收集宣传有效信息，动员全体员工集思广益。由领导小组办公室主抓落实，研究制定防疫方案，积极执行落地。一是第一时间制定下发防疫工作方案。在分公司党委的统一决策下，广泛征求意见，以科学审慎的态度、细致缜密的思考，对疫情防控、安全卫生隐患、人员管理、日常办公及后勤管理等方面提出了详尽的工作计划并安排实施，为筑牢安全防线和疫情期间业务的正常开展奠定了基础。二是迅速建立员工健康、出行及请休假台账并跟踪监测，正式员工、坐班中介、服务外包人员全面撒网，一个不落、每日必报，坚决落实日报告、零报告制度，树立起防疫工作第一道防线。三是联合工会积极采购防疫物资，确保“粮草先行”。疫情发生以后，市场各种防疫物资紧缺，领导小组办公室联合工会多方咨询、广泛寻找可行的购买渠道，及时全面地配置防疫物品和相关用具，并根据实际情况不断补充，将战疫物资保障落到实处。四是积极贯彻落实政府及监管部门的要求和部署，与地方政府保持密切联系，及时向责任部门上报疫情防控工作情况，做好复工及员工健康情况申报，为防疫及经营工作有序高效地推进打好头阵。

#### ●（三）练内功、抓机遇，防疫业务两手抓

分公司党委认清疫情当前的挑战和机遇，谋定后动，鼓励全员增强信心，以回归主业为根本，以创新处置为手段，以疫情政策利好为契机，以政府平台存量业务为依托，以强化内部管理为保障，对重点项目进行重点跟踪，主动作为。一是结合疫情防控实行弹性工作制，利用微信、移动办公软件等远程办公工具，保证日常工作有序开展。二是强调各部门要抓好日常工作，平稳过渡，持续做好客户、投资人、金融机构、中介、法院的工作沟通，让市场听到长城的声音。三是做好特殊时期的市场研判和应急预案，保持足够的市场敏锐度，抓住业务机会，做好项目储备，不等待，不观望。四是在疫情特殊时期展现金融央企的使命与担当。落实新冠病毒预防用药名录药企龙润药业处置方案，以增带存、点石成金，帮助云南疫情防控物资重点保供企业解决逾期债务，为企业解决后顾之忧。分公司存量客户景成集团，在疫情期间承担了新冠肺炎预检分诊和防疫救援物资运输工作。对这类涉及疫情防治和民生保障的企业，分公司加大支持力度，增加对疫情防控支持的考察维度，适当调高风险容忍度，帮助企业尽快从疫情影响中走出困境恢复正常运行。

#### 四、凝心聚力谋发展，定向捐赠暖人心，精准扶贫齐攻坚

##### ●（一）口罩扶贫，助力抗“疫”

2020年初，分公司扶贫挂联点处于昭通市大关县天星镇绿南村，疫情发生后，分公司党委积极沟通挂联村，了解村上的防疫情况，询问防疫困难，积极参与防疫攻坚战。在得知挂联村口罩稀缺、断货，村支书、驻村干部外出开展工作所佩戴的口罩都是反复使用这一情况后，分公司党委立即研究，发动员工多方联系，全力寻找医用外科口罩。经分公司员工努力，筹集到1000个口罩，通过快递邮寄到挂联村，送到战“疫”前线的扶贫工作人员手中，解决了村干部防疫危机，增强了挂联村抗击疫情的信心与决心。目前分公司挂联村未发现新冠肺炎患者，各项防疫工作有序开展，分公司将持续关注挂联村防疫情况，积极履行社会责任，助力挂联村打赢防疫攻坚战。



在口罩紧缺时期，分公司努力凑集口罩支持挂钩扶贫点抗疫。

##### ●（二）发挥主业优势，服务地方经济

分公司在调研中知晓黄连河景区是大关县的重点旅游资源，昭通市昭投大关黄连河旅游开发有限公司，股东由云南电缆有限公司和云南力道实业有限公司组成，公司拥有对黄连河景区的独立开发权和经营权，项目的民营投资人经营出现问题，资金链断裂，造成项目开发延迟，资源形成长期浪费。分公司积极与大关县旅游发展部门沟通，分公司领导多次前往现场调查，对接债权银行交通银行、恒丰银行等，协助县政府解决项目存在的资产负债问题。通过收购交通银行云南省分行对昭通市昭投大关黄连河旅游开发有限公司不良资产包，运用市场化手段，盘活了民营投资人抵押的一平台的商住楼以及三平台的假

日宾馆库存房产，形成了较好的社会效益，不仅对大关县进行美丽县城建设有积极推进作用，更是完善了大关县旅游产业链，使黄连河民营投资人能够更好的经营黄连河景区，带动大关县筇竹、贡茶、天麻等土特产种植、加工、销售，以及直接带动经营管理、服务、运输的就业人员数千人，间接带动种植、加工、仓储及销售就业人员数万人。

●（三）精准扶贫，补足短板漏项

为切实巩固挂联点脱贫攻坚成果，摘帽不摘帮扶，分公司年初向总部上报了扶贫资金预算，结合 6 月和 9 月实地调研的情况，针对到挂联村发展的短板和弱项上，最终确定了扶贫资金的投向，向总部申请到扶贫资金 49.88 万元。其中：

向挂联县大关县投入 20 万元，与其余挂联大关县的五家单位一起，建立了大关县贫困学生资助及优秀学生、教师奖励基金，主要用于对县内家庭贫困、成绩优秀的小学初中、高中学生进行教育资助，对县内中、小学教书育人成绩显著的优秀教师和“德、智、体、美”全面发展的优秀学生以及当年考取一本大学的高考学生进行奖励。

向挂联村绿南村投入 29.88 万元，用于修建路灯，自天罗公路路口起至绿南村完小全长约 10 公里路段，约每 50 米安装路灯 1 颗，共计安装路灯 160 余颗，进一步改善绿南村人居环境。

目前扶贫资金已足额划拨到大关县扶贫基金会以及天星镇财政所代管资金专户上。

●（四）定向捐赠，改善办公环境

分公司到村调研时，看到村委会办公家具陈旧、办公设施薄弱，办公条件艰苦，心中惆怅牵挂。了解情况后，分公司及时组织研究部署，以搬迁新办公楼为契机，认真梳理、挑选办公家具。8 月下旬，分公司共捐赠会议桌 2 个、办公桌 5 个、三人沙发 4 个、单人沙发 6 个、书柜 4 组、茶几 3 个、办公椅 16 把，以上办公家具原值近 10 万元，采取定向捐赠的方式，给绿南村驻村工作队和村干部提供实实在在的帮助，进一步改善他们的工作环境，让村干部们舒适工作，切实提振村干部带领挂联村脱贫的精神头。



2020 年，中国长城资产云南分公司紧紧围绕国家及总部的各项工作部署，始终把不良资产主业作为出发点和落脚点，在常态化抓好疫情防控的基础上，紧扣“六稳”“六保”要求，坚持服务实体经济、助力脱贫攻坚。未来，分公司将继续强化央企使命担当，“防范化解风险、提升资产价值、服务实体经济”，为云南经济发展贡献一份力量。

分公司向大关县天星镇绿南村捐赠办公家具。



# 中国华融云南分公司 2020 年度社会责任报告

## 一、履行央企责任，助力脱贫攻坚

2020 年 4 月 10 日—11 日，中国华融云南分公司扶贫队员一行 10 人，前往扶贫点开展扶贫回访工作，与嘎娘乡班子座谈，实地调研推进嘎娘村委会活动室、嘎娘上寨农危房改造项目，与嘎娘乡下寨开展支部共建活动，并前往嘎娘乡中心学校进行实地调研。



前往嘎娘乡中心学校进行实地调研



与元阳县人民政府相关部门负责同志等进行座谈

2020 年 7 月 9 日—10 日，中国华融云南分公司扶贫工作队前往元阳县人民政府，与分管扶贫工作的余胜华副县长及县扶贫办、金融办、财政局负责同志等进行座谈，深入了解贫困县脱贫攻坚的实际需求，积极对接寻找适合项目，以项目扶贫带动整个贫困县的经济发展，此后，在乡政府工作人员的带领下，实地查看嘎娘村烘干厂厂区道路硬化项目，确保前期华融云南分公司专项扶贫资金投入使用落到实处。

2020 年 10 月 16 日至 17 日，中国华融云南分公司扶贫工作队受元阳县嘎娘乡人民政府邀请，前往定点扶贫乡参加 10.17 全国扶贫日系列活动，全面总结回顾嘎娘乡脱贫攻坚光辉历程，铭记艰辛道路、展望美好未来。中国华融云南分公司被中共嘎娘乡委员会、嘎娘乡人民政府授予“扶贫先进集体”称号。



参加嘎娘乡“国家扶贫日”经验交流座谈会



参加嘎娘乡“国家扶贫日”表彰活动

参加嘎娘乡“国家扶贫日”表彰活动，获“扶贫先进集体”称号



2020 年，中国华融云南分公司扶贫各项工作得到了公司总部及各级地方政府的大力支持，取得了一定成绩，也看到了嘎娘乡和挂联户发生的变化，今后，中国华融云南分公司将继续积极参与金融扶贫、党建扶贫等工作，巩固扶贫成果，助力乡村振兴。

### 二、助力公益——战疫情 学雷锋 志愿同行

自新冠肺炎疫情防控阻击战打响以来，中国华融云南分公司团委在分公司党委和公司团委的正确领导下，聚焦疫情防控形势，动员团员青年立足岗位职责，积极投身疫情群防群控，组建了青年突击队。3 月 5 日，在第 57 个“学雷锋日”到来之际，中国华融云南分公司团委组织青年党员、发展对象、入党积极分子等青年突击队队员 15 人前往昆明市金星社区老旧小区托福园开展“战疫情 学雷锋 志愿同行”志愿服务活动，传递新时代华融青年正能量。



开展“战疫情 学雷锋 志愿同行”志愿服务活动

现场服务活动分为疫情知识宣传、环境卫生清扫、为困难居民送温暖、慰问一线志愿者、文明劝导及提醒市民佩戴口罩、小区环境卫生大扫除等五个项目。



开展“战疫情 学雷锋 志愿同行”志愿服务活动

活动中，中国华融云南分公司青年突击队员与社区党支部、团委及社区志愿者共同为低保残疾人、高龄困难老人、失独老人、独居困难老人、残障人士等弱势群体 20 户送去大米、食用油、牛奶等生活必需品，并叮嘱他们保重身体，在脱贫攻坚的决胜之年，在党和政府的关怀关爱下，生活一定会越来越好。



三、组织开展文体活动，丰富员工生活

2020年11月14日上午，中国华融云南分公司工会组织员工前往昆明团结乡开展秋冬季摘苹果团建活动。走进大自然体验劳动乐趣，凝聚团结的精神，感受劳动的喜悦。

在乡间路上，全体职工健步快走、气氛热烈融洽，迎着秋冬的脚步零距离感受田园风光。到了采摘场地，在庄园工作人员的带领下步入苹果园，体验亲手采摘的超凡乐趣。园内红绿交映，香味扑鼻。大人孩子们一边采摘，一边品尝，欢声与笑语不断，快乐与热情四溢，呈现出家人般的祥和欢乐。



开展秋冬季摘苹果团建活动

通过此次活动，愉悦了身心，促进了员工间感情的增进和升温，中国华融云南分公司全体员工将以更加自信的心态、充沛的精力投入到工作中，为年底各项工作的开展和新华融建设做出更大贡献。



# 中国东方资产管理股份有限公司 云南省分公司 2020 年度社会责任报告

中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司前身为 2000 年 7 月 3 日成立的中国东方资产管理公司成都办事处云南工作组，2005 年 9 月 13 日更名为中国东方资产管理公司云南经营部。2016 年，经国务院批准，中国东方资产管理公司改制为股份有限公司，中国东方资产管理公司云南经营部随之更名为中国东方资产管理股份有限公司云南经营部，2020 年 9 月 9 日经云南银保监局批准，注册成为中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司。

## 一、加强党建引领

2020 年，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委坚持以党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九届二中、三中、四中、五中全会精神，牢固树立“四个意识”，不断增强“四个自信”，坚决做到“两个维护”，切实担负起全面从严治党主体责任，为促进中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司的平稳发展提供了有力保障，为营造中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司风清气正的良好氛围奠定了坚实基础。

**（一）压实全面从严治党主体责任、监督责任。**2020 年中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委制定了全面从严治党主体责任清单、监督责任清单，每半年召开 1 次党委会听取党委成员履行全面从严治党主体责任情况汇报、纪委履行全面从严治党监督责任情况汇报，专题部署全面从严治党和党风廉政建设等工作，压实了全面从严治党的责任。

**（二）严肃认真开展党委中心组学习。**2020 年初，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委即制定了年度党委中心组学习计划，对学习任务进行月度分解，明确学习内容，列明重点学习书目。通过线上线下学习结合，适时开展集中研讨、实地参观学习、党委成员讲党课，全年共开展党委中心组学习 13 次，其中扩大至全体员工的扩大学习为 4 次。同时，切实以学促研，党委班子成员形成了 3 篇调研报告。

**（三）推动党支部标准化规范化建设。**2020 年中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委全面推进党支部标准化规范化建设，通过深入自查摸底、全面对标整改、严格考核验收、推动整体提升等 4 个阶段的工作，调整了党支部设置，规范了支委人数，对党支部工作提出了规范化的更高要求，党支部标准化规范化建设取得了实际成效。

**（四）严格落实意识形态工作责任制。**中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委牢牢掌握意识形态工作的领导权、管理权和话语权，2020 年通过制定党建工作要点、列明责任清单、每半年召开党委会专题研究意识形态工作、贯彻落实党中央和银保监会党委部署的重大宣传教育任务等，进一步巩固了意识形态阵地，扎实做好意识形态工作。



**典型案例：**

**●（一）组织开展麻栗坡老山革命教育基地爱国主义主题党日活动**

2020年10月23日，纪念中国人民志愿军抗美援朝出国作战70周年大会在北京召开。中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委为积极营造追忆革命英雄、学习革命历史的浓厚氛围，组织全体员工于10月底赴云南省文山州麻栗坡县对越自卫反击战旧址开展主题党日活动。

活动中，全体员工共同观看了老山战役革命电影《高山下的花环》，参观了支前参战陈列馆，攀登老山主峰后参观了峰顶的战场遗址，并前往烈士陵园悼念英烈。回程后，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委书记主讲了《重走革命区 不忘老山魂》专题党课，进一步加深了全体员工对革命历史的认识，强化了爱国主义教育效果。这次爱国主义主题党日活动，让全体员工重温艰苦卓绝的革命历史，缅怀革命先烈的不朽功勋，引导全体员工坚定理想信念，以更加昂扬的斗志、更加务实的作风推进各项工作。



老山爱国主义教育主题党日活动－参观支前参战陈列馆



老山爱国主义教育主题党日活动－悼念英烈



老山爱国主义教育主题党日活动－支前参战陈列馆前合影

**●（二）组织开展警示教育系列活动**

2020年，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委、纪委以落实“两个责任”为重点，深刻认识抓好分公司党风廉政建设的极端重要性，组织开展了警示教育系列活动。

首先，通过组织观看《穿透》《围猎：行贿者说》等警示教育片，学习赵汝林、桑自国等反面典型案例，不断强化案件警示教育；其次，通过日常学习宣传中国东方资产管理股份有限公司推出的“廉洁东方”每日一学知识问答活动、“廉洁东方日”等廉洁品牌创建活动，积极营造廉洁文化氛围；除此之外，还召开了廉洁风险防控会议，结合中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司自身的业务特点，对员工个人投资行为提出廉洁风险防控要求，扎实开展廉洁风险防控。

通过一系列警示教育活动，切实做到了从严教育、从严管理、从严监督，一以贯之推动全面从严治党在中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司向纵深发展。

### 二、服务地方经济

中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司服务云南省市场二十年以来，始终以支持国企改革、化解银行金融风险、服务社会经济发展为己任，不断发挥国有金融机构特长，利用金融资产管理公司的政策优势，通过各类金融手段积极支持地方经济建设。先后于 2000 年接收中国银行云南省分行剥离的 18.1 亿政策性不良贷款，2004 年 8 月接收中国银行云南省分行剥离的 22.42 亿元损失类不良贷款，2004 年 11 月收购中国信达资产管理公司转让的建设银行云南省分行剥离的 20.67 亿元可疑类不良贷款，2005 年 8 月收购工商银行云南省分行剥离的 51.66 亿元可疑类不良贷款，累计接收或收购商业银行政策性不良贷款达到 112.85 亿元，累计处置商业银行不良贷款超过 100 亿元，支持云南省国有企业政策性债转股近 8000 万元，减免利息 1300 多万元；支持云南省国有企业改制，仅政策性破产减免债就达 20 亿元（其中涉及债权本金达 15.50 亿元）；累计对云南省地方各级政府（含各级政府经贸委/局、国资公司等）打包转让债权 10 余亿元，减免国有企业债权数亿元。

在地方金融机构风险化解方面，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司与包括五大国有银行、政策性银行、股份制银行、地方农信社在内的驻滇银行机构建立了良好合作关系，近年来先后为几家省属国企提供资金支持达到 36 亿元；为省内民营企业提供资金支持超过 20 亿元；并收购金融机构不良贷款本金规模达 50 亿元以上。

在服务实体经济方面，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司以支持驻滇央企、地方大型企业、上市公司、地方重点国有企业、产业龙头企业为目标，帮助攻坚化解企业重大风险，助力地方重要产业搬迁升级转型、助力地方国有企业提质增效降杠杆，计划通过参与困难企业破产重整、成立上市公司纾困基金等方式，为省内企业提供近 300 亿元改革脱困资金，全方位助力云南省地方经济的建设和发展。

典型案例：

#### ●城市烂尾楼项目风险化解——仁泽地产西南海项目

西南海项目是云南仁泽房地产开发有限公司（以下简称：仁泽地产）开发的昆明市重点城中村改造项目，项目体量大、涉及回迁安置户多，2014 年发生资金链断裂而中途停工。其后，市政府和仁泽地产一直尝试推动项目重新启动，但因为资金需求大等实际条件限制，重启计划一再搁浅。

中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司了解到项目情况后，积极承担化解地方金融风险、助力社会安定团结的职责，通过与仁泽地产充分沟通洽谈，以破产重整投资方式实施积极救助，为重启项目、盘活资产提供资金支持，并成立专项团队参与编制重整方案。在昆明市委市政府、昆明滇池旅游度假区管委会的全力支持下，在仁泽地产管理人的统筹推进下，2020 年 7 月 6 日，昆明市中级人民法院裁定批准仁泽地产重整计划，数年来推动艰难的西南海项目重启终于落定。其后，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司切实履行重整投资人职责，及时促成了重整资金到位，至 2020 年底西南海项目已经

顺利复工，2021 年重新开盘。

西南海破产重整项目的顺利落地，是中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司持续深入服务云南省地方经济建设和金融环境稳定的良好开端。未来，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司将继续认真聚焦主责主业，全面服务实体经济，为化解地方金融风险、促进地方经济发展不断贡献东方力量。

### 三、支持复工复产、抗击疫情

2020 年初新冠肺炎疫情袭来，为支持复工复产、助力抗击疫情，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司全体党员自发进行了捐款，为打赢抗疫攻坚战贡献力量。

同时，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司严格按照云南省疫情防控相关要求，在春节假期期间即开始严格落实员工每日报告制度，紧密跟踪省内疫情发展情况和员工健康状况，起草了本单位疫情防控措施和应急处置流程等文件，多方采购防疫物资，做好办公区域消杀、防疫物资配备等工作，保障了本单位顺利复工，2020 年整年单位内未出现新冠肺炎病例。



# 云南国际信托有限公司 2020 年度 社会责任履行情况报告

云南国际信托有限公司（下称“云南信托”或“公司”）是 2003 年经中国人民银行银复〔2003〕33 号文批准，由原云南省国际信托投资公司增资改制后重新登记的非银行金融机构。2007 年，根据《信托公司管理办法》的有关规定，公司经中国银行业监督管理委员会银监复〔2007〕315 号文批准同意，换领《中华人民共和国金融许可证》。截至报告期末，公司注册资本为 12 亿元人民币。

公司自 2003 年改制以来，不断借鉴国内外先进的信托管理经验，利用信托制度的优势，积极探索金融产品创新。多年来，公司在各级监管部门的指导下，合法合规地发行各类信托产品，为广大投资人创造了良好的投资收益。

## 社会责任履行情况

云南信托以履行社会责任为重要导向，不仅利用信托制度优势向实体企业提供金融服务，还在信托法律文件的签署过程中履行社会责任告知义务。同时，将履行社会责任纳入内部控制体系，从制度层面、业务开展层面确立其重要地位。报告期内，公司在多方面践行企业的社会责任。

2020 年度，云南信托党委以十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，充分发挥基层党组织的政治核心作用，加强党建引领，强化责任担当，助力脱贫攻坚，落实精准扶贫，以政治建设为统领，以组织建设和思想建设为抓手，全面加强党的建设，党建工作和扶贫工作整体推进，成效显著。

截至 2020 年 12 月 31 日，公司党委下设 4 个党支部，共有党员 83 名，其中：在职党员 76 名，退休党员 7 名。2020 年末公司员工 283 人，党员占比为 29.3%。

2020 年度云南信托组织开展并圆满完成“抗疫情献爱心”慈善捐款活动，获得“疫情防控爱心企业”荣誉称号。按组织程序适时调整充实了党委领导班子成员。将党的建设和公司治理有效结合的内容写入公司章程，将党委办公室更名为党群工作部。召开 10 次党委会部署党建工作。组织开展“学习教育周”廉政和主题教育活动及十九届五中全会精神集中学习，举办习总书记考察云南重要讲话精神专题讲座。积极参与省国资委党校学习培训，培养了一批党的后备军力量。运用多种宣传渠道，加强党对意识形态领域的思想文化宣传工作。推进“互联网+党建”的应用推广，实现党建工作提质增效。组织开展了与招商银行昆明分行的党建共建联谊、“大爱星火”植树造林、“七一”党员主题日和党员党组织评优评先等活动。与党员和非党员员工分别签署了《党风廉政建设责任书》和《廉政建设承诺书》。

党委年内三赴扶贫点开展定点扶贫工作，各项脱贫攻坚工作完美收官。近三年扶贫工作均被考核评定为较好以上等级，2020 年度获得“精准扶贫先锋机构奖”和“最佳创新扶贫企业奖”。



### ●案例一：积极响应上级党委的号召，第一时间组织开展并圆满完成“抗疫情献爱心”慈善捐款活动

2020年一季度，突如其来的新冠肺炎疫情给我们的国家和人民提出了严峻的挑战，在疫情防控最吃紧的关键阶段，公司党委积极响应中组部、省委组织部和省国资委党委的号召，第一时间在全公司范围内发起了组织党员自愿捐款支持疫情防控工作的倡议和号召，仅一天时间就顺利完成“抗疫情献爱心”捐款活动，捐款人数共119人，共计捐款金额为：17,070.54元，其中：党员捐款人数为85人，捐款金额12,499元，党员捐款比率为100%；34名非党员爱心人士和入党积极分子自愿主动捐款，捐款金额为：4,571.54元。

公司党委按照公开透明规范的原则和捐款的相关要求，将募集到的善款通过中组部和民政局两个不同的渠道进行捐赠。党员捐款统一上交到省国资委党委并逐级上交后作为驰援湖北抗疫专项资金统筹使用，群众捐款定向捐赠给昆明市民政局下属昆明市慈善总会的儿童福利院，作为残孤儿童疫情防控专项资金。2020年9月下旬，公司被昆明市慈善总会授予“疫情防控爱心企业”荣誉称号。

### ●案例二：认真践行生态文明建设和绿色发展理念，公司党委联合工会连续三年开展“大爱星火”植树造林公益活动

我公司2018年开始开展“大爱星火”植树造林志愿者公益活动，自2018至2020三年来，公司党委联合工会已组织发起公司员工及家属共180余人参加了植树造林活动，在昆明市五华区西翥街道办事处桃园社区长虫山和龙池山开辟了两片“云信林”，共植树造林12亩，栽种树木800余株。

通过连续三年植树造林公益活动的实施，助力公司在贯彻落实十九大精神、推动人与自然和谐发展、保护生态环境和履行企业社会责任等方面做出了积极贡献，同时让公司的广大员工及家属用实际行动美化绿化家乡春城，牢固树立了社会主义生态文明观，树立了公司“大爱星火”公益活动的良好形象。



2020年8月，云南信托的员工及家属在五华区西翥街道办事处桃园社区龙池山植树造林

### ●案例三：发扬久久为功的精神，在全面助力脱贫攻坚的基础上，重点聚焦于教育精准扶贫，脱贫攻坚工作取得实效

在全方位开展脱贫攻坚工作的过程中，公司党委以精准扶贫战略为指导，在扶贫资金有限的情况下，把有限的资金用到刀刃上，根据公司自身特点，创新扶贫思路，践行“扶贫先扶智，扶智靠教育”理念，通过开展“云南信托·大爱星火爱心公益活动”作为切入点，以该活动为载体，扶贫为主题，把公益活动和扶贫工作有机结合起来，党委通过向志愿者及其家属募捐和开展“读书献爱心”，“轿子雪山公益行”，

“绿色出行，爱在脚下”单车骑行，“守护星空、关爱自闭症儿童”，“倡导低碳生活、友爱滇池环境”环湖骑行，植树造林公益活动等各种形式多样的公益活动来募集扶贫资金，所募集到的资金作为对贫困村进行爱心帮扶的资金来源，拓展了扶贫资金渠道，创新了扶贫模式。

公司 2017 年 10 月设立了“云南信托大爱星火爱心助学金”，直接将“大爱星火爱心公益活动”募集到的资金用于开展爱心助学活动，通过发放助学金的方式资助越来越多定点扶贫村的优秀生、三好生、贫困生和留守儿童顺利完成学业，帮助他们将来学有所成。截止 2020 年 12 月，已给云里厂村希望小学共 214 名学生发放了七期爱心助学金共 43,250 元，云里厂村希望小学学生助学金的平均覆盖率达到 58% 以上。



2020 年 6 月疫情期间，云南信托扶贫工作组到云里厂小学教室为获奖学生颁发助学金和奖状



2020 年 11 月，云南信托扶贫工作组在扶贫点云里厂小学举行云南信托“大爱星火”爱心助学金颁奖仪式

由于找准问题精准施策，形成了“点面结合、重点突出、精准对接、助力发展”的教育扶贫模式，使扶贫工作真正做到扶在点上，帮到根上，在教育脱贫方面取得一定成效。近三年公司扶贫工作均被考核评定为较好以上等级，2020 年度获得“精准扶贫先锋机构奖”和“最佳创新扶贫企业奖”。

**落实宏观政策及监管导向，支持地方经济发展**

公司严格遵守国家法律法规、监管部门规章、规范性文件以及公司章程，并主动接受监管部门和社会公众的监督。积极按照国家货币政策、财政政策、产业政策及其他政策适时调整经营战略，关注社会整体利益，维护国家金融秩序和金融安全。

公司坚决履行反洗钱义务，报告年度公司建立组织健全、结构完整、职责明确的反洗钱和反恐怖融资管理架构。持续优化反洗钱系统，加强识别、评估洗钱和恐怖融资风险。进一步加强对社会公众的反洗钱宣传，增强社会公众的反洗钱意识。

公司诚信经营，自觉履行纳税义务，依法及时足额纳税，为国家及地方财政收入和经济发展做贡献。

公司作为专业化财富管理机构，充分发挥信托制度优势，积极开发符合社会和市场需求的信托业务

及信托理财产品，不断创新服务方式，积极探索盈利模式，以信托功能满足社会理财需求，秉承“受人之托、忠人之事”的原则开展信托业务，恪尽职守，履行诚实、信用、谨慎、有效管理的义务，维护受益人的合法权益。2020年，云南信托向受益人兑付的信托本金及收益共2,416.95亿元，其中信托收益133.88亿元，涉及信托项目1263个。

公司积极强化资本金管理与运用，努力创造利润，提高投资回报，为股东创造合理投资价值。2020年公司实现营业收入7.46亿元，实现净利润3.20亿元，净资产收益率10.04%。

公司始终把消费者权益保护工作作为公司经营发展的重要战略，已建立了较为完善的消费者权益保护体制和机制。董事会消费者权益保护委员会带领公司高级管理层组织协调，不断夯实公司消费者权益保护的主体责任；消保职能部门牵头落实各项消保要求，开展具体工作。报告年度进一步完善了消保制度建设，进一步加强和完善了消保审查机制、内部消保考核机制和信息披露机制；重视源头治理，不断完善和规范消费投诉处理流程，妥善处理消费投诉；积极开展了多项内容丰富、形式多样的金融知识宣传与教育活动，取得了较好的社会反响。

### ●案例四

2020年9月17日经与社区报备，云南信托与华夏保险云南分公司组成联合宣传队利用五华区护国街道党建活动室场地，举办了一场金融知识讲座。该讲座吸引了近百位社区群众到场参与，针对非法集资等非法金融活动，重点向群众介绍了识别非法金融广告、鉴别正规金融机构和产品、树立科学投资理财理念等内容，帮助群众建立起识别和防范非法金融活动及产品的意识和能力。讲座现场参与群众热情高涨，宣传人员也利用这个契机，向群众发放普及金融知识的宣传册，包括借贷基础知识、存款保险、个人信用报告、反洗钱、保险免赔及退保和金融纠纷的合理维权等相关内容。本次金融知识普及讲座获得社区及参与群众一致好评，宣传效果显著。参与者纷纷表示希望我司继续开展类似宣传普及活动，他们也将积极参加后续活动。

### 关注人才培养 做好人才储备

公司关注人才发展，积极探索人力资源体系和工具，吸引、保留、培养人才，致力于搭建高绩效团队，为公司战略发展奠定坚实的人才基础。公司以社会招聘和校园招聘作为双翼，严把招聘关，选拔价值观一致，与公司共同成长的优质人才。通过持续推进云信英才计划，多方面发展公司的后备力量，充实公司人才队伍，为云信的腾飞做好人才储备。通过人才盘点和搭建体系化的人才评估模型，确保持续优质的人才输出。公司重视员工的教育发展和人才培养发展，持续加强人才队伍建设，关注组织领导力和个人领导力提升，重点开展“云信百日领导力提升计划”系列培训，创新组织赋能模式，激活员工个体，打造高能团队。根据公司确定的战略规划，优化信托业务职业双通道建设，建立职级业绩指标和能力导向的职级体系，探索能上能下的选拔机制，制定科学的考核激励方案，为员工赋能的同时，激发员工自我驱动和自我发展的动力。

●案例五：云信百日领导力提升计划

2020 年人力资源部关注组织发展，专注领导力提升，制定了“云信百日领导力提升计划”，持续开展了“中高层团队系统教练工作坊”“人人都是领导者工作坊”“百日计划阶段性回顾”“融合与创新工作坊”等系列培训，从上至下提升组织领导力和员工个人的领导力。百日计划创新了组织赋能模式，激活组织内在力量，凝聚共识，赋能个体、激活组织，打造高效团队。



融合与创新工作坊



中高层团队系统教练工作坊

2020 年公司继续推进系统化办公，创建节约型社会。在全社会树立节约意识、节约观念，倡导节约文化、节约文明的大背景下云南信托积极创建节约型企业，推进无纸化办公，节约成本，降低能耗，提高效率。

在“十四五规划”引领下，结合完善社会责任机制建设，公司进一步将社会责任理念融入经营管理中，不断强化履责意识，改进履责方法，提升履责能力，全面建构和落实社会责任工作。

公司在战略规划中明确提出，将切实履行企业社会责任作为公司的发展目标之一。公司一直积极倡导全面树立社会责任理念，积极承担社会责任，包括但不限于法律责任、经济责任、公益责任、环境责任等。目前已成立社会责任工作相关小组，由公司领导担任组长，组员覆盖公司各个部门。公司还将履行社会责任纳入高管考核体系，同时在开展信托项目时签署《社会责任告知书》，从制度层面、业务开展层面确立履行社会责任的重要性，从而健全公司的社会责任体系，更好地支持与监督社会责任的践行。

公司每年度向社会公众发布的《年度报告》中安排了专门的章节披露公司履行社会责任情况专项内容。

在宏观经济增速放缓、由高速发展转向高质量发展、经济发展方式转变和增长动力转换的背景下，信托行业作为金融业的重要组成部分，挑战与机遇并存。未来公司将进一步顺应资管新时代的发展趋势，加快公司转型速度，提升主动管理能力，打造核心竞争优势，注重社会责任建设，实现可持续健康发展，同时也将进一步向助力实体经济、回归信托本源方向发展。



# 云南云天化集团财务有限公司 2020 年 社会责任报告

2021 年 2 月 5 日，国家工业和信息化部原材料工业司发来感谢信，对云天化集团在 2020 年抗击新冠肺炎疫情中勇担国企社会责任、千方百计保障春耕化肥供应所作出的贡献表示感谢。

2020 年 2 月，正值春耕备耕紧要关头，受疫情影响，全国多地物流不畅，出现春耕化肥紧缺问题。云南云天化集团财务有限公司坚决贯彻各级党委、政府决策部署，根据云天化集团生产任务，把战疫情、保春耕作为重大责任和使命，多措并举为春季化肥生产供应和运输提供了强有力的支撑，以实际行动为保障春耕农资供应和粮食安全贡献力量。



2020 年，公司积极响应防疫、涉农、小微等金融政策，通过多样化金融服务，助力云天化集团各成员单位积极复工复产，战疫保春耕提供低成本资金支持。

在新冠疫情爆发后，优先确保疫情防控企业的资金需求，全年通过各类贷款、票据贴现、票据承兑、债券投资、融资担保、票据池融资、引入发债资金、财务顾问等多种方式，向新冠肺炎疫情防控物资重点保供企业办理信贷业务 48 笔，累计金额超 45 亿元。

2020 年，公司践行绿色金融的理念，不断助推云天化集团融入国家乡村振兴战略，为使云天化发展成为保障粮食安全的“国家队”、云南省先进制造业“标杆企业”、现代农业“龙头骨干企业”、面向南亚东南亚辐射中心建设的“排头兵”，公司积极响应国家涉农、小微等金融政策，办理小微信贷业务 19 笔，累计金额超 6 亿元；办理涉农信贷业务 37 笔，累计金额超 40 亿元。



在支持农户和小微企业  
助力县域经济发展方面发挥重要作用

# 07

## 村镇银行 village Bank

180 / 昆明五华长江村镇银行  
184 / 曲靖会泽长江村镇银行  
188 / 曲靖宣威长江村镇银行  
192 / 文山马关长江村镇银行  
195 / 文山丘北长江村镇银行  
198 / 大理宾川长江村镇银行  
203 / 大理洱源长江村镇银行  
208 / 德宏芒市长江村镇银行  
213 / 丽江永胜长江村镇银行  
217 / 丽江玉龙长江村镇银行  
225 / 昆明官渡沪农商村镇银行  
228 / 嵩明沪农商村镇银行  
234 / 保山隆阳沪农商村镇银行  
239 / 瑞丽沪农商村镇银行  
243 / 建水沪农商村镇银行

248 / 开远沪农商村镇银行  
253 / 蒙自沪农商村镇银行  
258 / 个旧沪农商村镇银行  
262 / 昆明东川中成村镇银行  
265 / 昆明禄劝中成村镇银行  
270 / 昆明马金铺中成村镇银行  
276 / 昆明石林中成村镇银行  
281 / 昆明寻甸中成村镇银行  
286 / 泸水中成村镇银行  
290 / 西山渝农商村镇银行  
296 / 鹤庆渝农商村镇银行  
299 / 香格里拉渝农商村镇银行  
304 / 昭通昭阳富滇村镇银行  
309 / 丽江古城富滇村镇银行  
314 / 禄丰龙城富滇村镇银行  
319 / 腾冲民生村镇银行  
324 / 楚雄红塔村镇银行度  
329 / 文山民丰村镇银行  
332 / 昆明晋宁融丰村镇银行  
334 / 昆明宜良融丰村镇银行  
337 / 昆明呈贡华夏村镇银行  
341 / 富民浦发村镇银行  
347 / 云南安宁稠州村镇银行  
352 / 保山昌宁长江村镇银行  
358 / 保山龙陵长江村镇银行

# 践行普惠金融，为乡村振兴注入金融活力

## ——昆明五华长江村镇银行 2020 年度社会责任报告

昆明五华长江村镇银行股份有限公司是由武汉农村商业银行发起设立，经中国银保监会批准成立，具有独立法人资格的村镇银行。成立于 2015 年 3 月 3 日，2015 年 4 月 20 日正式对外营业。该行致力于为当地“三农、小微、民生”提供“灵活、高效、便捷”的金融服务，成为当地人民自己的银行。目前，该行共四家营业网点（营业部、厂口支行、沙朗东村支行、桃园支行（待开业））。

成立 6 年多来，该行紧紧围绕乡村振兴，以服务“三农”、支持小微企业发展为己任，牢记企业的社会责任，积极参加社会公益活动，加强员工文明建设创建活动。目前，该行共有在岗职工 57 人，其中 36 名职工注册成为志愿者。

2020 年，面对严峻挑战，该行在各级监管部门的帮助指导下，在发起行、长江金服公司（筹）及云南省管理部三级党委的正确领导下，紧紧围绕乡村振兴，坚持“回归本源、专注本业”，不忘“初心”，当好“支农支小”生力军。

### 一、坚持党建统领

该行党支部自 2015 年成立，有在岗党员 10 人。成立以来，该行积极对接昆明市五华区区委，认真执行党的路线、方针、政策，深入贯彻学习落实党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，充分发挥党组织的战斗堡垒和共产党员的先锋模范作用，强化党建引领，坚持新发展理念，创新流程体系，创新工作方法；联合团委举办各项文体活动，同时积极参加街道社区组织开展的各项志愿活动。正因不懈的努力，该行被昆明市五华区授予共驻共建单位优秀党组织荣誉，2020 年，被评选为昆明市五华区 2019-2022 年度文明单位之一。

### 二、坚持履行社会责任

#### ●（一）抓实抓细新冠肺炎疫情防控金融服务工作

针对受疫情影响的企业在续贷、转贷过程中的实际困难，该行推出“排忧解难”服务，通过减免罚息、贷款期限延长、无需归还贷款本金进行续贷等方式，为客户提供精准有效的金融服务和资金支持，保障受困企业不抽贷、不断贷、不压贷。

#### ●（二）积极参加志愿者活动

该行积极参加志愿者队伍，开展爱国卫生大扫除、“七个专项”行动，用实际行动引导居民养成“讲卫生、爱清洁、保健康”的良好生活和卫生习惯，呼吁居民从自己做起、从现在做起、从点滴做起。该



行还结合周边居民特点，自发组织开展“温暖送姜汤”、“免费义诊”、免费送口罩、金融知识宣传等公益活动，辅以微信公众号推广、厅堂环境改造等多种措施，全年共组织各类活动近40次，营销960余次。



参加志愿者活动



免费义诊

### 三、坚持乡村振兴

该行位于昆明市五华区，该区域为昆明主城区之一，核心城区，共有10个街道办事处，除该行沙朗东村支行所属的西翥街道有涉农区域以外，其余街道办均位于昆明市主城区内，辖内无乡镇和行政村湾。结合这一特点，该行积极转变经营思路，不断下沉服务重心，2020年将城区网点搬迁至乡镇



深入乡村振兴工作



搬迁网点厂口支行开业

社区，并筹建新支行，用实际行动打通金融服务“最后一公里”，全面提升全行服务乡村振兴能力水平，推动“三农”业务高质量发展。截至2020年末，该行全年累计发放涉农贷款1234.50万元。

为更好的服务当地居民，该行精细划分营销区域，以网点为阵地，抓好社区市场，固定时间、固定地点、固定人员下沉社区，深耕责任田。2020年末，责任田内已建档户数1360户，建档率76.02%，建档客户转化率为91.03%。

#### 四、坚持强化风险管理

不断完善在内控、信贷、财务、员工行为、办公场所和印章管理等重点领域案件综合治理措施；加强对重要岗位、关键环节和重点人员的风险排查；加大重点领域操作风险管控，层层压紧压实安全生产主体责任，严防各类安全生产事故的发生；强化合规文化建设，扎实做好案件防控警示教育活动；切实做好信访维稳和舆情管控。

#### 五、坚持推进团队的建设

该行全面加强员工业务能力建设及培训，完善公司管理制度，强化员工职业道德建设、职业操守、职业精神等。建立健全学习制度，内外结合，着力提升员工综合专业素质，提高员工日常处理业务的能力。开展“人人合规，主动合规”征文比赛、“看电影 庆国庆”等集体活动，不断加强员工归属感和幸福指数。



党校参加警示教育活动

#### 六、坚持保护消费者权益

为进一步增强金融消费者风险识别能力、自我保护意识和责任担当意识，构建和谐和金融消费环境，该行自发成立金融知识宣传小分队，向社会公众发放人民币反假、反洗钱及防范电信网络诈骗等金融知识的消费者权益宣传折页，接受公众关于金融消费方面知识的咨询。着重围绕风险警示内容，尤其是提醒中老年客户在办理业务时的注意事项和辨别方法。



2020年，该行未出现与消费者保护相关的重大突发事件和重大负面舆情，也未发生违反法律法规，虚假宣传、误导或欺骗消费者引发大规模投诉或群体性事件及发生个人金融信息泄露，无造成严重社会影响事件。

### ● 典型案例

实施乡村振兴战略，是党的十九大作出的重要决策部署。昆明五华长江村镇银行与昆明市五华区西翥街道办事处开展助力乡村振兴战略合作，通过发放小额惠农贷款，为西翥街道属地农户、小微企业提供方便快捷的信贷支持和全方位的金融服务，激活农村金融。

西翥街道是五华区城乡协调发展、生态文明建设的重中之重。该辖区以规划为引领，围绕基础设施提升、人居环境改善、农业产业发展等方面，重点发展旅游休闲、大健康、养老养生、生物医疗和现代都市农业。

2020年11月2日，该行与西翥街道办举行“整村授信”签约仪式，对西翥街道办事处及其辖内的东村社区、大村社区、桃园社区、三多社区、厂口社区、新民社区、陡普鲁社区、龙庆社区、陡坡社区、瓦恭社区、迤六社区，共计授信5亿元。

此次“整村授信”合作，在积极支持地方经济发展的同时，将为西翥街道的经济发展提供更好的金融支持，扩大资金支持覆盖面，充分激活西翥土地、生态资源优势，加快推进西翥的建设发展。



整村授信签约仪式

# 根植乌蒙大地谋发展 深耕金融服务助脱贫

## ——曲靖会泽长江村镇银行 2020 年度社会责任报告

**【机构概况】**曲靖会泽长江村镇银行成立于 2014 年 12 月 17 日，2015 年 3 月 39 日正式对外营业，注册资金 8487.2 万元，是由武汉农村商业银行发起，经中国银行保险监督管理委员会批准设立，具有独立法人资格的农村中小金融机构。

该行自成立以来，始终坚守市场定位，情系城乡居民，擦亮“金字招牌”，大力推进普惠金融，持续提升服务品质，着力提升经营水平，充分发挥村镇银行的禀赋优势，当好惠民政策的传播者，做好普惠金融的践行者。在完善农村金融组织体系、激活农村金融供给市场、优化城乡金融资源配置等方面做出了积极贡献，为农业增产、农民增收和农村经济发展注入了旺盛的生命力，已发展成为服务地方经济的一支生力军。



曲靖会泽长江村镇银行深入会泽实地调研石榴产业发展



钟屏支行开业揭牌

**【发展综述】**截至 2020 年末，该行共设有总行营业部、待补支行、娜姑支行、迤车支行、钟屏支行等 5 个营业机构，在未开设网点的乡镇（社区）设立普惠金融服务站 5 个、联系点 12 个，形成了总行、支行、服务站、联系点“四位一体”覆盖辐射全县乡镇（街道）金融服务体系。全行共有干部员工 84 人，其中党员 13 人，平均年龄 29 岁。

该行充分发挥支持地方经济发展的金融生力军和脱贫攻坚排头兵作用，为贫困群众走向致富路架起了一座座金桥，被当地人民亲切地称作“会泽人民自己的银行”。荣获“全国快速发展优秀村镇银行”、“全国十佳村镇银行”、“十佳精准扶贫银行”、“曲靖市五星级文明单位”等多项荣誉，受到共青团中央、云南团省委表彰。

**【主要工作】**2020 年，注定是不平凡的一年。面对错综复杂的经济金融形势、艰巨繁重的经营目标任务，特别是受新冠肺炎疫情的严重冲击，该行在长江金服和省管部党委的正确领导下，在我行党支部、经营班子的统筹指挥下，全行广大干部员工勠力同心、迎难而上，奋力拼搏，顶压前行，业务发展稳中有进，经营指标好于预期，经受住了考验和挑战，夺取了疫情防控和业务攻坚“双胜利”，交出了一份优异的成绩单。



## 一、加强党建引领，凝聚发展共识

坚持以党的建设为统领，把党的建设嵌入公司治理体系之中，充分发挥基层党组织作用，不断开创高质量党建引领高质量发展的新局面。一是坚持政治统领，加强政治理论学习，始终保持政治上的清醒坚定，忠诚于党，严格遵守政治纪律和政治规矩，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，自觉做到“两个维护”。二是坚持讲责任，始终抓好党风廉政建设。自觉接受上级党委的领导，自觉接受干部群众的监督，围绕“两个责任”的落实，把党风廉政建设主体责任贯彻到日常工作的各个方面、各个环节。



党风廉政建设

## 二、聚焦业务发展，发展普惠金融

常态化推进存款营销，做实“争存揽储”“增户扩面”大文章。紧紧围绕长江金服“建功行动”和深耕“责任田”工作部署要求，深耕细作责任田，全行 73 人深耕“责任田”70 块，田内客户总户数 2652 户。建立领导重视和协调、部室安排和落实、客户经理携手并进共同作战的分级整体联动机制，加大全员营销考核力度，举全行整体营销之力，形成“上下联动，你追我赶，齐心协力，众志成城”的抓存揽储工作局面。密切银政企关系，加大政府平台、企业资金挖潜力度，与客户建立起良好合作关系，有效推动对公存款业务提速发展。

把支农、支小、支散作为贷款营销工作的“定盘星”和“指南针”，支持产业发展与脱贫攻坚紧密结合，积极做好信贷业务宣传和市场拓展工作，在风险可控前提下，结合县域实际，不断探索信贷业务种类，满足贷款客户的需求。通过支持支持产业扶贫、创新普惠金融支农产品等多种手段，大力支持地方特色主导产业、重点企业、涉农项目发展的支持力度，带动辖内多个优势农业产业链发展和延伸，助力脱贫攻坚。全年累放涉农贷款 1077 笔，金额 2.56 亿元。



服务易地搬迁群众

## 三、强化责任担当，服务地方经济

勇于担当作为，履行社会责任。面对新冠肺炎疫情，会泽村行闻令而动，干群同心战疫情，不折不扣抓落实，确保了金融服务不中断，网点、客户、员工三安全。大力扶持受疫情影响的小散微客户有序复工复产、复商复市，实行信贷审批绿色通道、延期还本付息等金融政策，为打赢疫情防控阻击战提供了坚实的金融服务保障。共投放贷款 421 笔 1.4 亿元。在关键时刻、危难关头，全行干部员工用实际行动

动履行社会责任，为会泽县抗疫指挥部捐款 3.16 万元；慰问因公牺牲扶贫干部家属、特困职工捐助 1.3 万元；赞助扶贫驻村联系点 5 万元；组织开展学雷锋志愿服务、金融知识宣传、征信宣传等活动，赢得社会各界认可。



志愿服务活动



为抗疫捐款

服务地方经济，助力脱贫攻坚。深度融入和支持脱贫攻坚与乡村振兴战略部署，加大对地方金融全方面的服务力度。不断强化金融助力脱贫攻坚的自觉性和坚定性，进一步巩固脱贫成果，大力支持产业发展，通过产业链带动贫困户走可持续脱贫之路。同时，支持贫困户“创业式”和“就业式”脱贫，在贫困户发展生产、创业、就业等方面全面满足合理贷款需求。党员干部带头深入社区村寨、田间地头、厂房车间，架好金融服务“连心桥”，当好广大客户“知心人”，围绕客户需求发展业务，把差异化、特色化做实、做深、做透，为推进脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接贡献金融力量。

创新服务模式，缓解融资难题。加快推进网点规划布局及建设，进一步拓宽服务覆盖面，提升服务县域客户能力，年内实现钟屏支行建成开业。持续优化“县乡村”服务网络，丰富金融服务种类，进一步扩大“三农”金融服务覆盖面；积极探索支持涉农主体利用权属关系明晰、具备估值和流转条件的农村各类权利资产进行抵质押融资，有效盘活“三农”存量资产，形成多元化的农村资产抵质押融资模式；采取差异化信贷政策，加大对三农的金融支持力度，真正做到支农惠农。通过一系列创新扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，彰显农村金融机构助力地方经济发展的责任与担当。

#### 四、完善公司治理，优化运行机制

该行按照有利于防范风险、有利于拓展支农支小特色服务、有利于完善公司治理的原则，科学构筑公司治理结构，股东大会、董事会、监事会、高级管理层权责明晰，各司其职，形成了有效制衡、有序运转的运行机制，全面依法合规经营，各项监管指标全面达标。

#### 五、坚持稳健发展，守住风险底线

坚持“规范管理、制度先行”，紧抓建章立制，不断建立健全、修订完善各项管理规章制度，持续加强内部管理。着力加强干部员工的日常管理、教育培训、选拔任用、考核监督，激发干事创业的激情

与活力，确保了各项管理制度落实到位，工作任务执行到位。多措并举，精准发力，防控信贷风险，推进不良清收，提升信贷资产质量。

## 六、推进文化建设，激活发展动力

加强员工关爱，全面推进企业文化建设各项工作，增强队伍凝聚力和战斗力。始终将教育培训学习列为各项工作之首，多种形式、途径开展学习，强化人才队伍建设，提升行员素质，形成风正、气顺、心齐、劲足、绩优的和谐局面。加强员工关爱，组织开展员工体检、慰问、文体活动，扎实推进精神文明创建工作，认真组织开展金融知识宣传、消费者权益保护、志愿服务、公益等活动，加大宣传力度，提升村行知名度和社会影响力。



公益宣传

蓝图绘就千般景，奋楫扬帆正当时。站在新的历史起点，该行将继续以奋进的姿态、饱满的热情、坚定的信心，抢抓发展机遇，紧盯目标克难攻坚，立足岗位担当作为，全面完成各项经营发展目标任务，推动工作上台阶，谱写发展新篇章，以优异的成绩庆祝中国共产党成立 100 周年！

### ●【案例】“西南软籽石榴看云南，云南软籽石榴看会泽”

最值一提的是会泽娜姑镇软籽石榴基地，有石榴生长需要的得天独厚的自然条件。石榴产业的发展带当地农民走上了致富道路，会泽长江村镇银行通过实施软籽石榴贷款项目，为产业发展和农民致富添砖加瓦，娜姑镇干海子村、发基卡村、牛泥塘村被中国人民银行曲靖市中心支行命名为“金融扶贫示范基地”；会泽长江村镇银行“石榴树下化金融，村行服务心贴心”项目受到团中央、团省委“优秀项目”表彰。

会泽县待补镇得天独厚的天然优势，保障了草莓产业的发展，种植规模已然成为云南省最大的草莓种植基地。会泽村行立足于服务三农的宗旨，大力支持待补镇草莓产业的发展。积极与云南省农业信贷担保有限公司进行深度合作，客户经理深入田间地头、进村入户，宣传金融扶贫、扶贫小额信贷等政策，打通农村金融服务“最后一公里”，为草莓种植户提供资金支持。

在支持石榴、草莓等农业特色产业发展的同时，大力支持其他涉农产业贷款，切实解决农户发展产业“资金缺”、“贷款难”的问题。充分发扬“背包精神”，深入田间地头、进村入户，调查贷款，掌握信贷资金需求，对有需求客户及早进行资料收集整理，逐户建立客户档案，准确了解农户资金需求，做到早摸底、早部署，全力保障农户贷款快速发放到位。会泽村行以信贷资金为纽带支持农业产业发展带动贫困农户脱贫致富，积极行动，靠前服务，主动作为，履行社会责任，助力脱贫攻坚，带动群众致富，树立了良好的社会口碑。

# 曲靖宣威长江村镇银行 2020 年度 社会责任报告

**【机构概况】**曲靖宣威长江村镇银行位于宣威市向阳西街 83 号，成立于 2014 年 12 月 17 日，2015 年 3 月 27 日正式对外营业，注册资金 8000 万元，是由武汉农村商业银行发起，经中国银行保险监督管理委员会批准设立，具有独立法人资格的农村中小金融机构。经营范围包含吸收公众存款，发放短期、中期和长期贷款，办理国内结算、办理票据承兑与贴现，代理收付款项及代理保险业务，代理发行、代理兑付、承销政府债券，从事同业拆借，从事借记卡业务，经银行业监督管理机构批准的其他业务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。截至 2020 年末，下设综合管理部、财务会计部、市场营销部、风险控制部等部室，共设有总行营业部、热水支行、板桥支行、宝山支行 4 个营业机构。全行共有干部员工 69 人，其中党员 15 人，平均年龄 32 岁，团结一致致力于服务三农、服务小微、服务民生，为宣威经济稳增长贡献力量。

## 一、加强党建引领，强化责任担当

坚持“党建引领”的作用，扎实推进村行稳健发展。充分发挥党支部的战斗堡垒作用，认真学习贯彻习近平总书记系列重要讲话和十九大会议精神，扎实开展党的群众路线教育实践活动。以完善党支部建设为目标，着力做好支部的思想、组织、反腐倡廉和制度建设，为提升银行服务工作提供思想和组织保证。一是抓好主体责任，强化责任担当，强化党组织抓党建、促发展的责任意识，形成领导有力、运转有序的工作机制；二是抓好经营工作，健全完善经营绩效考核办法，把党建工作纳入考核指标体系并加强监督考核；三是加大人才队伍培养力度，凝聚人心促发展，打造过硬的职工团队，培育出业务骨干和优秀干部，促进银行长期稳健发展。



党建学习

## 二、提升服务水平，保护消费者权益

该行以综合管理部为消费者权益保护工作的牵头部门。从几个方面入手抓消费者权益保护工作，一是加强制度建设，规范业务操作，提高消保水平。对旧版本的业务规范进行有针对性的修改和完善，对



于新上线的业务品种，先制定相关的制度，做到制度先行；二是围绕消费者各项法定权利、维权方式和渠道对社会公众进行宣传讲解，强化金融消费者风险责任意识，提升金融消费者保障自身合法权益的意识和能力，同时倡导消费者理性消费；三是网点内大厅及柜台摆放宣传折页、海报，门口LED屏滚动播放“普及金融知识，防范电信网络诈骗，关注自身信息安全，依法保护消费者合法权益，构建和谐金融生态环境”的宣传标语。



消费者权益保护

### 三、加强员工关爱，做实公益慈善



疫情捐赠证书

“一方有难，八方支援”。面对肺炎疫情这场没有硝烟的战争，该行行领导高度重视，员工积极参与，于2020年02月13日主动与宣威红十字会取得联系，自发捐款3万元，其中以银行名义捐赠1万元，其余2万元为员工捐赠，为宣威市防控新型冠状病毒、为最美逆行者们尽绵薄之力。

### 四、支持重大战略，服务地方经济

该行自成立以来，立足地方经济，始终坚持“服务小微企业”的市场定位，对辖区小微企业提供有针对性、精准性、专属性的金融特色服务，将信贷产品推广到广大小微型企业，个体工商户，小微企业主手中。2020年，该行一是针对小微企业贷款实施阶段性延期还本付息，加大对保持就业岗位基本稳定的普惠小微企业的支持力度，对满足延期还本付息的小微企业，做到应延尽延；二是结合人民银行银企对接工作，银监“百行进万企”活动，大力拓展小微企业，加强营销，加大普惠贷款的投放力度，大力支持地方经济恢复发展；三是疫情期间助力复工复产、复商复市，对受疫情较严重的企业，加大支持力度，在贷款利率上给予客户优惠，支持客户恢复生产经营。



服务地方经济

另外，结合当地实情，该行针对性进行“深耕责任田”工程营销工程。一是针对乡镇农户，积极创

新了信贷产品“惠农贷”，以信用的方式给农户发放贷款，同时利率上给予优惠，为广大农户节约贷款成本，满足农户多样化需求；二是继续加强政银企金融对接，结合辖区乡镇实际情况，制定有差异化的营销方案。热水镇作为宣威市烤烟种植大镇，辖内烤烟种植面积和种植农户相对较多，该行积极对接镇政府，烤烟种植村干部、各烟草站长并召集烟农有针对性开展责任田的“整村授信”工作。



深耕责任田 整村授信

## 五、发展普惠金融，服务实体经济

该行始终坚持“三农、小微、实体经济”的市场定位不动摇，以发展普惠金融，服务实体经济为契机，坚定下沉服务重心，支农支小、做小做散。通过普惠金融服务乡村振兴与村行经营发展紧密结合，主动参与，主动作为，深入推进宣威村行持续、稳健、全面发展。一方面该行积极对接当地政府、金融办、扶贫办、农业局、财政局等相关职能部门，了解当地乡村振兴战略规划，掌握政策导向，主动参与当地乡村振兴战略实施。紧密联系基层两委，



入工地为农民工开卡

加强与街道、社区、居委会衔接沟通，签订金融服务乡村振兴战略合作协议，合力助推乡村振兴。另一方面依托社区、村委定期开展“社区共建”、“乡村共享”金融服务活动，加大宣威村行服务乡村振兴的政策和金融产品服务的宣传力度，积极拓展客户营销，提升社区、乡村居民对宣威村行认知度和依赖感。结合当地政府推进乡村振兴具体要求，找准切入点，对接方案，因政施策，为助推普惠金融服务实体经济提供全面金融服务。

## 六、支持产业转型，服务民生领域

该行充分发扬了“背包银行”的优良作风，精心组织客户经理深入田间地头、进村入户。一方面进行存贷款产品宣传营销，为农户送服务、送知识。通过零距离地把金融服务送到广大农民手中，拉近村行与农户的距离，打通农村金融服务“最后一公里”，有的放矢地做好支农信贷工作。另一方面把握乡村振兴有利契机，下沉金融服务重心，加快网点建设，提升网点效能。充分借助乡镇、社区、村委会等基层党组



进村入户宣传

织力量，加快形成“政府+街道+社区（村委）+银行”的金融服务合力，共同、有效、持续开展金融服务乡村振兴战略工作。

## 七、助力脱贫攻坚，落实精准扶贫

该行认真贯彻落实党中央、国务院关于脱贫攻坚的重要战略部署，积极投入到辖内脱贫攻坚行动中，充分发挥金融优势，主动支持辖内建档立卡贫困户脱贫致富。通过产业扶贫，积极帮助有带动型的困难企业走出困境；同时，积极做好金融助推脱贫攻坚工作，积极推动贫困村发展特色产业和贫困人口就业，促进贫困人口脱贫致富。

2017年至2020年间，该行累计投放扶贫再贷款16000万元



客户经理深入田间地头宣传扶贫政策

## 八、抗击疫情，支持复工复产

作为一家地方性金融机构，该行坚决贯彻落实中央、省委、市委关于应对疫情防治工作的精神，严格执行相关规定，做好疫情防控工作，保障金融服务，全面开展抗击疫情行动，积极配合为宣威打造一个健康稳定的金融环境。一是对于因疫情导致客户生产经营困难，产品滞销，资金紧缺，贷款到期未能按时还本付息或生产经营正常暂时还款困难的公司类、个人



疫情期间外出宣传

类、三农类、小微类等客户，不认定客户违约并根据贷款风险程度，合理采取展期、借新还旧、无还本续贷以及贷款重组等风险缓释措施，支持客户维系正常经营；二是合理调整还款计划，并按合规程序适当减免在疫情期间到期贷款产生的加罚利息；三是按监管要求在LPR定价基础上，下调0.5个百分点，支持客户恢复生产经营，切实履行社会责任，进一步提升该行支农支小金融服务能力。

总之，该行积极响应监管部门号召，强化货币政策工具导向作用，本着守土有责、振兴乡村经济、构建诚信宣威、助力富裕宣威、发展活力宣威的使命，致力于“三农”、“小微”，中小企业及宣威市重要行业、重点民生项目、脱贫攻坚等领域，不断提供“灵活、高效、便捷”的金融服务，不遗余力的为宣威经济的“稳增长”做贡献。



# 不忘初心谋发展 坚定信念惠民生

## —文山马关长江村镇银行股份有限公司 2020 年度社会责任报告

【机构概况】文山马关长江村镇银行成立于 2015 年 12 月 25 日，2016 年 3 月 23 日正式对外营业，是由武汉农村商业银行作为主发起行的一家专注于农村金融服务的新型农村金融机构，该行始终坚持“支农支小”的市场定位，秉承“支持三农、支持小微、服务地方、服务民生”的宗旨，坚守企业公民的社会责任，为推动当地县域经济发展贡献自己的力量。

### 一、完善公司治理

该行在经营中不断总结经验，征求全行干部员工意见和建议，提高员工参与感、认同感和责任感，完善了员工行为、业务产品、柜面操作、事后监督等方面的内部管理制度，不断推进管理制度合理化、合规化、合法化。

切实推动“三会一层”的履职效力。定期召开股东大会、董事会和监事会，审议经营策略、目标计划、履职考核等方面的议案，掌握董事、监事和股东的思想动态，高级管理人员积极践行“三会”对经营工作的安排部署，适时调整经营策略，明确岗位职责，确保各项工作稳步开展，使全体员工稳步向目标迈进，确保外部经营和内部治理相结合，不断完善独立法人机构的公司治理结构，促进整体经营健康发展。

### 二、加强员工学习培训

作为地方性金融机构，该行在经营中成长，在成长中总结，在总结中进步，始终将合规经营贯彻到各个环节中。该行按季度开展全员考试，内容涵盖内部管理制度、外部监管文件及法律法规，提升整体思想素质。同时，分条线开展业务培训，按月开展技能测试及考试，增强服务技能，提升柜面业务办理流程的效率，切实将理论知识充分运用到实际工作中。

鼓励员工参加职业资格考察和专业技术资格考察，给予员工自我提升的空间，在“集中学习 + 自主学习”的模式下，增进员工知识储备，提高全员业务能力。

### 三、切实服务地方经济

为响应国家号召，全力支持企业复工复产、积极推动乡村振兴、助力打好脱贫攻坚战，该行启动“深耕责任田”营销工程行动以来，成立了以董事长为组长，其余高管为副组长，各责任田小组长为成员的工作小组，明确职责分工，狠抓落实。领导班子成员主动对接乡政府，每月亲自带队调查走访田内的实际情况。中层干部协调村湾，拟定规划，主动联系村委会，争取获得更大支持。全体员工内外联动，深



入田间、走村串户，扩大延伸金融服务覆盖面，形成了“领导负总责，组长为代表，组员抓延伸”的“三位一体”保障机制。

通过掌握村委会群众诚信度，多次实地调研村委会的发展意向，该行于2020年10月29日与马白镇花枝格村民委员会达成“共建美丽乡村”整村授信3000万的战略合作协议，继而又于2020年11月26日与八寨镇八寨社区签署了整村授信5000万的战略合作协议，为保障授信工作顺利推进，结合群众早出晚归的农作时间，安排客户经理上门服务，了解群众具体经营意向，集思广益破解群众面临的经营难题，为推动金融服务三农，助力脱贫攻坚奠定了基础。



到花枝格村委会开展“整村授信”签约仪式

在决战决胜脱贫攻坚的关键之年，该行加大“三农”信贷支持力度，助力县域地方经济发展，多渠道拓展贷款客户，全年累计发放涉农贷款267笔，金额5308万元。

#### 四、加大金融服务力度

2020年，该行积极响应国家号召，制定了有效应对疫情，支持复工复产的信贷方案，支持受疫情影响的个体和企业逐步恢复生产经营。截至2020年末，该行办理受疫情影响的信贷业务16笔，合计金额823.16万元。

结合地方经济发展实际，制定《文山马关长江村镇银行“民微首贷培植专项行动”实施方案》，挖掘需要信贷支持的民营小微企业，搭建金融服务桥梁，建立民营小微企业业务办理绿色通道，加快沟通与对接，满足有较好发展前景、信用度良好且有资金需求的企业获得信贷支持。

为将存款保险、人民币防伪识别、防范电信诈骗等金融知识有效传达到群众中，该行通过在微信公众号推送宣传视频和知识点的方式，快速便捷地将金融知识带给客户。到县域周边企业，利用图文并茂的宣传册，一对一讲解金融知识要点，耐心解答群众提出的问题，确保宣传工作取得实效。



该行员工到马关兴达建材有限责任公司开展金融服务



该行员工向马关兴达建材有限公司员工宣传人民币防伪识别要点

## 五、强化网点服务

落实疫情防控要求，网点员工严格执行佩戴口罩、使用免洗手消毒液、机具消毒和场所清洁消毒的工作要求，并指导进出客户扫健康码和通信行程码，保障客户的身体健康，同时，严格执行柜面操作规程，提升柜面服务效率。

加大柜面业务检查力度。由事后监督岗对日常业务进行严格审查，并定期下沉网点进行业务指导和培训学习，按月对网点柜面操作进行检查，建立健全奖惩机制，提升柜面服务人员的责任感和使命感，保障服务质量，不断提升客户满意度。

## 六、积极履行社会责任

该行肩负起社会责任，积极投身于社会活动中。在疫情防控期间，向坚守防疫卡点的人员送去日常生活物资，同时，号召干部员工积极参与无偿献血活动。严格落实当地政府工作要求，抽调专职人员担任志愿者，并组织人员到网格化区域开展疫情防控知识宣传、人员信息登记造册、病媒生物防治和疫苗接种宣传等工作，获得了群众的支持和认可。



该行员工积极参与“无偿献血”活动

# 文山丘北长江村镇银行 2020 年度 社会责任报告

文山丘北长江村镇银行股份有限公司（以下简称“该行”）成立于 2016 年 3 月 25 日，是由武汉农村商业银行发起设立，经中国银行保险监督管理委员会文山监管分局批准成立的股份制商业银行，是丘北人民自己的银行。该行自成立以来，始终以“服务三农、服务小微、服务民生”为宗旨，在各级监管部门和地方党委政府的关心支持下，不忘初心、牢记使命，为完成下一个五年规划目标、为打造“小而美、小而精、小而优”的村行努力奋斗，为丘北社会经济发展作出积极贡献。该行一直将扶贫工作作为工作重点来抓，充分发挥了丘北县扶贫攻坚生力军的作用。

## 对地方经济支持的成果

### ●一、破解“三农”和小微企业融资困局

近几年来，该行虽然发展规模小、信贷投放量相对其他金融机构偏少，但从资金投放比例来看，该行支持“三农”、支持小微企业的资金投放比例一直名列全县各金融机构的前茅。截至 2020 年 12 月 31 日，该行农户贷款余额 15041.83 万元，比年初增加 163.04 万元，增幅 1.1%；小微企业贷款余额 13469.09 万，比年初增加 1955.6 万元，增幅 16.99%；本行累计发放涉农贷款 1599 户、65481.58 万元，小微企业贷款 772 户、60896.81 万元，其中：当年涉农及小微企业贷款余额合计 19412.42 万元、占比 84.07%。

### ●二、助力打赢精准扶贫攻坚战

“立足丘北 服务城乡”是该行秉承的经营理念，自成立以来就积极投身于精准扶贫工作中，严格执行县委、县政府精准扶贫工作的决策部署，切实把精准扶贫责任落到实处，主动履行企业的社会责任。

**（一）扶贫捐赠。**在全县脱贫攻坚期间，捐赠双龙营镇亮山村民委 2 万余元扶贫资金、腻脚乡政府 1 万元扶贫资金，为打赢全县脱贫攻坚做出应有贡献。

**（二）深入村寨，一对一帮扶。**2020 年，组织全行员工入村 5 余次，主要帮助提升档卡户人居环境建设、宣传扶贫政策，督促和引导承包户开展“五净一规范”工作，按照明白卡向所承包档卡户开展政策宣传，涉及挂钩档卡户 37 户，已全部实现脱贫，投入人力 100 余人，投入资金 5 万余元。

**（三）驻村扶贫。**派出 2 名优秀员工作为深度贫困村驻村工作队员和下沉扶贫工作队员，不断履行作为“丘北人民自己的银行”的社会责任。

### ●三、积极为地方经济做贡献，履行好社会责任

**（一）打好疫情防控阻击战，经营工作有序开展。**



自疫情发生以来，该行高度重视，持续关注疫情进展，及时安排部署疫情防控工作，做到了疫情防控全覆盖、金融服务不掉链子。在抓好疫情防控、做好金融服务工作的同时，该行积极响应丘北县卫生健康局疫情防控物资募捐倡议，于2020年2月14日向丘北县红十字会捐赠1万元抗疫情资金和20件矿泉水，为打赢这场疫情防控阻击战献上一份力量。之后又组织员工前往丘北县政府前欢迎援鄂战疫英雄凯旋归来，致敬“最美逆行者”白衣天使，赠送8名“最美逆行者”专人定制家庭护理套餐（合计1.6万元）、VIP客户等优惠，感谢战疫英雄们对发起行所在城市——武汉的特殊贡献。



2020 年 4 月 7 日该行员工至丘北县政府门口迎接援鄂抗疫英雄归来

该行向红十字会捐款的感谢信

（二）积极参与推进爱国卫生“7 个专项行动”，定期到负责的网格开展爱国卫生行动，对网格进行全方面的清扫和小广告的清理，投入人力 300 余人次，投入资金 3 万余元。



2020 年该行员工参加爱卫行动 清理小广告

（三）该行开业至今累计纳税 675.82 万元，其中 2020 年度纳税 162.44 万元，为地方经济贡献了绵薄之力。



(四)该行积极响应政府号召,多方面提供就业岗位。除该行职正式员工 50 人外,临时员工 14 名(包括厨师、保洁、保安),带动当地就业 60 余人。

### 保护消费者权益

为切实保护消费者权益,持续进行消费者教育,是中国银行业长期健康发展的基础。该行一直将金融消费者权益保护工作作为一项战略任务,从行领导到每一位普通员工,都充分认识到金融消费者权益保护工作的重要性,并将消费者权益保护工作落实到与消费者相关的各项银行决策之中。把消费者权益保护工作前置渗透到各项具体的业务中,向金融消费者全面、完整提供有关金融产品或者服务的真实信息,以通俗易懂的语言向消费者说明,进行充分的信息披露和必要的风险提示。对产品与服务的性质、主要风险、收费标准、金融产品表现情况以及其他影响产品预期收益的重要事实等的介绍说明负责做到全面、真实,不夸大产品收益或者掩饰产品风险的信息,不作虚假宣传。



# 大理宾川长江村镇银行 2020 年度 社会责任履行情况

大理宾川长江村镇银行成立于 2017 年 4 月 22 日，是宾川县第一家村镇银行。自成立以来，该行始终坚持“支农、支小、服务民生”市场定位，面向“三农”、城镇社区、中小微企业和个体工商户，利用决策链条短、体制机制灵活的优势，不断创新金融服务举措，提高产品质量，积极支持辖内“中小及小微企业成长工程”，持续加大对当地特色产业和战略性新兴产业的支持力度，为县域经济社会健康发展贡献积极力量。

2020 年 9 月 11 日，该行第一家分支机构——宾居支行开业成立，标志着该行在乡镇网点全覆盖的发展规划上迈出了第一步。

## 一、党建领航，锻造过硬的领导班子和干部职工队伍

通过坚持巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，领导班子和领导干部政治理论素质、治政能力得到进一步提高，“四个意识”不断强化，敢于担当勇挑重任的责任感不断增强，领导水平不断进步。

一是坚持党支部理论学习制度，做到学习内容、时间、人员三落实。二是按照民主集中制原则讨论决定重大问题，坚持重大事情召开支委会研究，按照分工负责的要求抓好落实。三是班子成员之间密切配合、团结协作、敢于担当。认真面对实际，总结经验，以高度的事业心和责任感寻求对策和解决方案。四是职工队伍建设得到了进一步加强。坚持谈话谈心制度，对员工以诚相待，倾听职工的意见和建议，热心帮助解决员工实际困难。

## 二、积极投身宾川经济建设

2020 年来，该行积极参加宾川县宾川高速公路建设及海稍水库扩容建设项目。协助政府代付征地补偿款，并宣传该项目对宾川经济建设的作用，先后共代付 1700 多户。

## 三、完成“责任田”规定动作，延伸服务触角

按照《关于加快“深耕责任田”营销工程提速扩面的通知》要求，该行与村湾签订 79 份协议，在签订协议的同时也把建档工作完成。通过多次与县委、县政府沟通，得到了大力支持，宾川县人民政府办公室向各有关单位下发了《关于支持大理宾川长江村镇银行“深耕”责任田工程推进普惠金融服务乡村振兴的实施意见》，为“深耕责任田”推进工作提供了执行保障。

该行将“深耕责任田”提速扩面的触角延伸到农资企业，分别与四家农资企业签订普惠金融服务乡村振兴协议，并且授信 7800 万元人民币。该行将为农资企业的下游经销商、种植户优先提供全方位的金融服务，切实缓解中、小农资商户、农户融资难问题，进一步帮助解决发展中资金不足问题。这一举措，加快了整合各类惠农服务资源，上对党委政府有交代，下对该行存贷业务有突破。



深耕责任田，与村湾签订协议

### 四、加快网点建设，提升服务能力

2020 年 9 月，宾居支行正式对外营业，宾居支行是该行设立的第一家分支机构，标志着我行在网点布局和下沉服务重心的战略上迈出了崭新步伐。在开业仪式上，该行与宾居镇人民政府签订了《普惠金融服务乡村振兴协议书》，用实际行动支持当地经济建设，全力支持民营、小微企业，为当地农户提供更优质、高效地金融服务。



宾居支行开业

### 五、加强企业文化建设，增强职工凝聚力

2020 年为该行企业文化建设年，通过建立企业文化墙，开展“读书月”、“我是小小银行家”、慰问老兵、户外拓展、摄影比赛、职工运动会、职工业务技能比赛等系列活动，使全行上下统一思想，紧紧围绕以“以人为本，以客户为中心”的银行精神及“诚信、责任、协作、发展”的经营理念为中心，增强全体员工的归属感、幸福感，达到提升团队凝聚力和执行力的目的，并以此为开端，形成长效机制，以形成该行独有的企业文化。



户外拓展



慰问老兵



## 六、面对疫情，齐心协力，共同抗疫

疫情期间为避免舆情事件发生，安排员工轮流上岗，正常开门营业。该行以实际行动践行社会责任与担当，及时成立抗疫志愿服务队，由行领导带领员工到全县 26 个社区及村居委会进行爱心捐赠活动。其中，捐赠矿泉水 300 件、纸杯 13000 个、玻璃杯 1000 个、酒精 650 升。为发扬“一方有难八方支援”的优良传统，该行又通过县红十字会捐款 15200 元。其中，单位捐款 10000 元，员工自发捐款 5200 元，充分展现了该行全体员工的社会责任感。



爱心捐赠



自发捐款

## 七、普惠金融 服务乡村振兴

2020 年 10 月以来，该行与云南湟丰农业科技开发有限公司、宾川兴农农资、云南天农经贸有限责任公司、宾川远航植保科技有限责任公司分别举行了普惠金融服务乡村振兴签约仪式，并授信 7800 万元人民币。为农资企业的下游经销商、种植户优先提供全方位的金融服务，全力支持其发展。切实缓解中、小农资商户、农户融资难问题，进一步帮助解决发展中资金不足问题，促进其良性经营、健康发展、做大做强。



与农资公司签约授信

## 八、提升服务水平

以赛促学、以赛促练、以赛促干，该行为打造一流运营服务队伍，每年年底均开展一次职工业务技能比赛。通过比赛，为员工提供了一个在训练中揣摩、互学中切磋、竞技中赶超的良好平台，营造了“比、学、赶、帮、超”的浓厚氛围，激发了员工勤学业务、苦练技能的热情，有力推动了员工业



员工技能比赛



务技能水平再上新台阶。

## 九、金融支持复工复产

（一）按照“六稳”和“六保”要求，提升自身金融服务实体经济能力，具体为：一是履行责任，积极提供就业机会，该行宾居支行正在筹建，拟对外公开招聘，提供就业岗位，解决部分求职需求；二是积极帮扶，助力中小微企业复工复产；三是积极主动对接产业链企业，为核心企业上下游提供融资支持；四是建立、健全“敢贷、愿贷、能贷”机制，健全风险评级模式，落实尽职免责、不良容忍度、考核激励等政策。

（二）按照“增量、让利、提速、扩面”要求，该行主要从以下几方面落实，具体为：一是成立微贷服务中心，设置小微专项信贷额度，信贷政策向中小微企业倾斜；二是坚持保本微利原则，助力中小微企业复工复产；三是精简信贷业务流程，加快审批和投放力度；四是加大民营小微企业金融产品和服务创新，优化信贷管理机制，健全政策性融资担保体系，有效提高民营小微企业融资可获得性。

（三）小微企业、产业链企业、外贸企业、重大战略项目等领域金融服务情况。截止 2020 年 12 月末，该行总贷款余额为 16596 万元，较年初新增 3796 万元；其中普惠口径小微企业贷款 110 笔，余额 3119.25 万元；较年初新增 38 笔，金额 751.3 万元。

（四）产业支持情况：受疫情影响，2020 年以来，结合该行实际情况，主要支持农、林牧、渔业 15785.27 万元，（其中支持生猪产业 247 万元）；批发零售业 85.25 万元、制造业 59 万元、住宿餐饮业、交通运输业、文化旅游业支持力度有待加强；主动与医院及医疗单位对接，支持医疗行业 50 万元。

（五）防范化解金融风险情况：该行发起行下发了《长江村镇银行进一步加大信贷投放力度，助推实体经济复工复产的工作意见》，明确：对于 2020 年 1 月 25 日以来贷款到期，确实还本付息困难的客户，村行可根据客户延期还本付息申请，结合疫情影响程度和经验状况，给予客户一定期限的临时性延期还本付息安排，免收罚息。该行 2020 年 1 月 25 日至 2020 年 12 月 31 日，共有 68 笔，普惠小微企业贷款到期，金额合计 2271 万元；其中小微企业主贷款到期 28 笔，金额 1064 万元，个体工商户到期 40 笔，金额 1207 万元；累计 5 户向该行提出延期还本付息申请，我行根据应延尽延政策，共延期 455 万元。

## 十、金融助力决战决胜脱贫攻坚情况

（一）该行制定了《大理宾川长江村镇银行涉农、扶贫金融服务授信工作尽职评价及免责管理办法》，该管理办法有利于促进客户经理做到应贷尽贷、敢贷愿贷。

（二）由于是新成立银行，宾川县政府没有向该行下达精准扶贫贷款任务，故未参与精准扶贫贷款工作，但在日常业务中，始终将信贷投放向“三农”倾斜，截至 2020 年 12 月 31 日，该行累计使用再贷款资金余额为 2000 万元。在扶贫再贷款的使用上，该行严格按照《中国人民银行昆明中心支行扶贫再贷款管理操作规程》进行操作，主要支持带动贫困户就业发展的企业（含家庭农场、专业大户、农民专业合作社等经济主体）和建档立卡贫困户，积极推动贫困地区发展特色产业和贫困人口创业就业，促进贫困人口脱贫致富。虽然县政府未向该行下达精准扶贫贷款任务，但该行通过发放扶贫再贷款，也间接性

支持贫困户就业脱贫，保障贫困户收入。

（三）“三农”金融服务方面：该行制定了《大理宾川长江村镇银行金融服务乡村振兴战略实施方案（试行）》，该方案内容包括：网点服务建设、客户基础建设、金融精准扶贫、创新服务模式、信贷投放规模等；截止 2020 年 12 月末，该行支持高原特色农业发展余额 14828.27 万元（其中：云菜 288 万元、云果 14076.37 万元、云畜 456 万元）；支持生猪养殖余额 247 万元；涉农、小微企业贷款占比 98.26%，贷款前十大户占比 36.96%，户均贷款余额 11.41 万元，单一客户贷款集中度 7.06%，宾川村行坚持做小做散，未偏离市场定位，乡村振兴效果明显。



# 大理洱源长江村镇银行 2020 年度 社会责任报告

2020 年以来，大理洱源长江村镇银行在银保监局、人民银行及发起行的正确领导及支持下，认真贯彻落实年初各项会议精神及工作要求；我行始终坚持“支农支小”的市场定位不动摇，秉承“做小做散”的经营理念，服务三农、服务小微；坚持合规审慎经营，强化内控管理努力从源头上防范和化解风险；坚持将规章制度“本土化”严格落实，确保各项业务稳健、安全运行。现就 2020 年来履行社会责任工作情况汇报如下：

## 一、抓党建工作引领，巩固思想强根基

**1、坚持以党的建设强根铸魂。**加强组织队伍建设，开展好党团活动。在党的号召下，2020 年清明节之际，我行团支部组织全体员工前往洱源县烈士陵园开展“缅先烈·承遗志”的祭扫活动，全体员工在党支部书记、组织委员的带领下，在纪念园打扫卫生。团支部委员向大家介绍烈士的英勇事迹，在讲解介绍中员工进一步了解烈士们为祖国抛头颅、洒热血，不惜牺牲自己生命的感人事迹，更深刻的体会到了先烈们那种坚贞不屈、英勇无畏的高贵品质。随后全行员工向革命先烈鞠躬，向烈士献花，瞻仰革命烈士纪念碑，全体党员重温入党誓词，以此缅怀烈士的丰功伟绩，追忆烈士之德。此次活动使广大青年员工了解更多先烈为解放国家和民族独立而不惜牺牲自己生命的大无畏英勇精神。



**2、党团共建促发展。**2020 年度，在党支部的引领和团支部的带领下，荣获了“大理州青年文明号”称号。

二、抓疫情防控工作，上下一心齐抗疫

● 1、加大金融服务力度，确保信贷扶持到位

正值全国齐心抗击疫情的关键时期，为响应国家号召，减少不必要的外出和人员聚集，积极开展线上宣传，做好金融服务提示。并通过优化贷款审批流程，针对有续贷需求及还款困难客户，核实清楚后采取延期还本付息、无还本续贷等方式，对受疫情影响的客户做到快受理、快调查、快审查、快审批、快发放。

2020 年，累计给予普惠性小微企业贷款客户延期还本付息 17 笔，贷款金额 556 万元，累计向个人贷款客户实施延期还本付息 4 笔，贷款金额 63 万元。针对实施了延期还本付息的客户不计收罚息、不纳入失信人员名单、不纳入违约客户名单、不计入不良贷款等，同时将情况统一上报至征信中心，对征信信息进行维护，不计入逾期。



延期还本客户现场走访

● 2、降低小微企业及个人融资成本



支持复工复产产业地现场走访

全面落实好“六稳六保”政策，大力支持复工复产，我行认真落实减费让利工作。一是结合我行实际，进行了贷款年利率下调，最大下调幅度达到 1.05 个百分点。二是承担所有抵押物评估费用及登记费用；三是客户存在缺乏抵押物、担保人担保能力不强的情形下，我行结合客户实际将前期由民营担保公司担保的客户引入担保能力不强的担保人后退出民营担保公司，为客户实质性减轻了高额的担保费负担。有效降低了客户的融资成本，切实发挥了村镇银行对小微企业的金融支持作用。

● 3、点滴献爱心，助力全民抗疫

一是抗疫期间我行行长徐红宾同志、副行长宋育霞同志踊跃加入当地社区志愿者服务队。徐红宾同志为当地防疫卡点 24 小时值守工作人员免费提供 N95 口罩、蔬菜、食材、矿泉水等物资。宋育霞同志身为防疫重点地区（武汉）居民，抗疫期间不计报酬为社区统计、搬运防控物资，义无反顾冲在疫情防控第一线。



二是自觉响应党中央号召，主动担当作为，2020 年我行组织了两次捐款活动，共计 5400.00 元，充分展现我行团结一心、与国家共克艰难的良好精神风貌，不断凝聚众志成城抗疫情的强大力量。



### 三、抓普惠金融建设，全面助推乡村振兴

作为扎根县域的农村金融机构，服务“三农”是根本。2020 年我行推出了“深耕责任田提速扩面”工作举措，旨在为进一步融入乡村发展、加大乡村信贷支持，打通农村金融服务最后一公里，实现地方经济社会和银行事业共同发展。

西山乡政府金融服务站挂牌►



#### ●一是借助设备优势，做好金融服务

我行开展“移动银行”业务，组织人员到乡镇进行现场开卡服务。加大 PAD 推广，持续打好“人+机具”组合拳，进一步发挥 PAD 在外拓营销中的作用，不断拓宽服务半径，延伸服务触角，深挖 PAD 批量获客场景，提高 PAD 业务替代率，提高客户服务便利性。

村委会移动开卡，开展金融服务►



## ●二是借助乡村振兴机遇，做好信贷支持

全面抢抓乡村振兴机遇，进一步巩固业务转型根基，实现存贷规模较快增长。存款上落实营销竞赛、产品揽存、线上推广举措，健全考核、费用、督导三项机制，揽存摆脱“靠高管、靠资源”，实现靠全员营销、靠中小客户。2020 年我行存款余额 12503.53 万元，存款日均余额 10391.46 万元。贷款上坚守定位、抓好客群、掌握方法、突破瓶颈，通过牢牢把握三农、小微基础性需求和生产经营、生活消费等融资性需求，2020 年累放贷款 16697.50 万元，户均贷款余额 9.64 万元。



高管带领客户经理对接村委会

## ●三是借助大额贷款证业务，做好三农小微服务

积极响应信用贷款支持计划，为加大三农小微信用贷款投放力度，针对“三农小微”领域客户因无法提供有效的抵押担保而难以获得融资的问题，在原有的信贷产品基础上，扩大信用贷款的支持力度和服务对象，大力推行大额贷款证业务。自 2020 年推出大额贷款证业务以来，我行业务创新上取得了新的进展，截止 2020 年 12 月末，大额贷款证共计授信 1178 万元，获得农民朋友的广泛认可，在解决农村发展遇到资金瓶颈的同时，普及了金融知识、政策，促进了农银政多方共赢，也提高了我行在当地的社会知名度和美誉度。



大额贷款证授信仪式

## ●四是借助央行政策，助力决战决胜脱贫攻坚

由于再贷款申请需要有优质抵押品以及央行评级支撑，2020 年我行向中国人民银行洱源县支行申请的再贷款额度仅 1250 万元，我行按照再贷款使用规定，将贷款全部投向农户及普惠型小微企业，该项业务总利差 4 个百分点，除去我行拨备 2.5% 以及人力成本，基本无利润。

## 四、抓企业文化建设，关爱员工成长

2020 年 5 月，积极举办以“勤运动 强免疫 促团结 共进步”为主题的趣味体育活动，活动设有“爬虫竞走”、“运球接力”、“拔河”、“车轮滚滚”等多项比赛项目。活动中每名员工都以饱满的热情，

斗志昂扬的状态融入到团队比赛里。



勤运动、强免疫

2020 年 11 月，举办了大理长江系三家村镇银行首届职工运动会，为广大青年员工搭建一个参与运动、强身健体、共享欢乐的舞台，在娱乐活动中不断培养良好意志、品德，同时增进彼此间的友谊、增强集体观念。举办这样的活动使员工们舒缓了工作压力，释放了工作激情，也意识到运动的重要性，更将团队精神和体能锻炼完美地融合在一起。



大理长江村镇银行首届职工运动会

2021 年大理洱源长江村镇银行将继续深入学习、认真贯彻乡村振兴战略，从多处发力，积极履行社会责任，发挥好村镇银行在助力乡村振兴战略中的重要作用，有力支持县域农业供给侧结构性改革和农业现代化，不断推动农业升级、农村进步、农民发展。



## 德宏芒市长江村镇银行 2020 年 社会责任工作报告

该行是经中国银监会批准，由武汉农村商业银行发起设立，具备独立法人资格的金融机构，于 2016 年 4 月 26 日正式对外营业，现下辖分支机构 2 家，分别为营业部（2016 年 4 月 26 日正式对外营业），遮放支行（2018 年 1 月 28 日对外营业）。总行机关共设立 4 个部室，分别为综合管理部、市场业务部、财务会计部及风险控制部，员工 47 人。

该行致力于为本地的“三农、小微、民生”提供“灵活、高效、便捷”的金融服务，持续探索和创新农村金融服务手段，优化和扩大金融服务对象，真正成为芒市人民自己的银行。

### 一、【加强党建引领】

2020 年，该行党支部深入贯彻落实党的十九大精神和中央经济工作会议精神，深入落实全面从严治党主体责任，狠抓党建工作，

一是强化“四个意识”，履行主体责任，把方向管大局保落实。坚持党对全行一切工作的领导，推进党的领导与完善法人治理结构有机结合。

二是把支持地方经济同党建工作紧密结合。以服务地方经济、服务三农发展、服务中小微企业、服务城乡居民为市场定位，积极落实“深耕责任田”营销工作，以“乡村振兴战略”为抓手，助力地方“脱贫攻坚”。

三是严格遵守党支部议事规则和决策程序，坚持全面执行民主集中制。严格贯彻“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，坚持党建工作与村行重点工作一起谋划、一起部署，对村行重大事项决策、重点业务开展、重要人事任免、大额财务支出等坚决执行“三重一大”制度。

四是党建引领，践行合规。以深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神为切入口，以党建为引领，践行合规为主旨。通过“党建促合规，合规促发展”的方式，开展“一把手讲合规、合规文化入基层”等合规教育，督促和引导全体党员，扎扎实实做到认识上先深一步，行动上

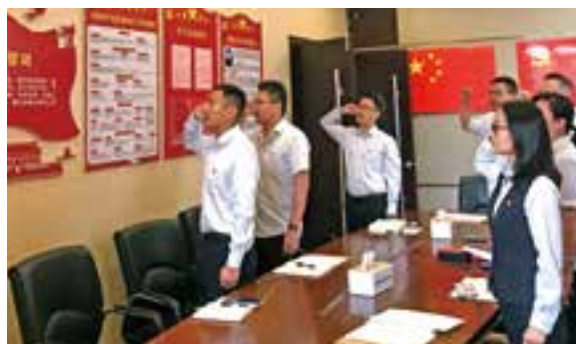




先行一步，推动合规理念深入人心，有效形成党员主动学规、自觉守规、带头合规的良好氛围。以党支部和党员为基础开展合规监督，增加芒市村行发展的续航力。

## 二、【党风廉政建设】

2020年，为进一步加强反腐宣传和教育，增强党员干部的廉洁自律意识，该行坚持标本兼治、综合治理，惩防并举，注重预防的方针，把党风廉政建设和反腐败工作融入到村行的发展大局中，建立德宏芒市长江村镇银行惩治和预防腐败体系为重点的党风廉政制度，从源头上发挥监察作用。一是以责任分解为抓手，层层签订承诺书。要求全体党员签订廉洁承诺书，在工作生活中约束自身行为，守住红线。二是切实增强党风廉政建设的针对性和实效性，将其融入经营管理之中，要求全行党员干部标靶经营目标，实事求是落靠主体责任，凡是碰触“高压线”的行为坚决予以“零容忍”。三是通过党风廉政建设教育活动，促使党员干部时刻自醒、自律、自重，始终把遵守党纪党规放在首位，以案明纪、防微杜渐、以案明鉴、警钟长鸣，警示教育党员干部廉洁从业。



## 三、【服务地方经济】

2020年，该行结合“整村授信”开展批量化信贷营销，对符合贷款条件、有合理信贷需求的农企、农户做到“应贷尽贷”，切实承担起履行金融服务脱贫攻坚的责任，加大乡村振兴力度。一是聚焦“乡村振兴”，助推农户安居一批。结合当地政府乡村振兴战略规划。作为普惠金融、服务乡村振兴的生力军，该行搭借芒市异地扶贫搬迁契机，拓展农户自建房贷款业务。二是聚焦“田内产业”，加快产业对接一



批。结合当地产业特色，以“粮、蔗、茶、胶、烟”产业为主，坚持做好行业批量授信业务。三是紧盯“致富带头人”。持续创新服务手段，协同当地乡镇政府、村委会，金融合作能够带动农户增收的致富能人，为贫困户传授种养殖经验、技术，以此带动周边村寨农户“造血增收”。

2020 年，该行完成辖内 11 个乡镇金融服务“责任田”100% 覆盖工作，其中，网点覆盖两个乡镇，金融服务站覆盖 5 个乡镇、联系点覆盖 2 个乡镇、联络员覆盖 2 个乡镇，与 20 个村湾签订合作协议，对 28 个村湾完成建档工作。

### 四、【助力脱贫攻坚】

2020 年，借普惠金融政策，该行继续大力开展面向大众，面向农村金融消费群体，面向三农产业的金融扶持力度，全年共计发放涉农贷款 9709.7 万元，使金融服务直接落地当地农户。



### 五、【抗击疫情】

面对严峻复杂的疫情防控形势，该行支委高度重视，第一时间安排部署全行疫情防控工作，坚持把员工和客户的安全放在第一位，把疫情防控作为当前最重要的工作来抓，加强统一领导、统一指挥，全力做好疫情防控应对工作。有效引导全行员工树立正确的舆论导向，做到不造谣、不信谣、不传谣。疫情期间，严格执行一线服务人员的防控管理，加强员工疫情感染排查，时时掌握本单位人员防疫隔离情况；



严格做好疫情期间信访维稳工作及舆情风险监测工作。并进一步优化金融服务，积极宣传疫情防控知识，完善疫情防控期间金融服务。

抗疫救灾同献力，休戚与共见真情。为全力支持疫情防控工作，践行金融机构社会责任和使命担当。该行通过芒市红十字会捐款 1 万元，并走访周边村寨的防疫检查点，向日夜坚守在一线岗位的工作人员捐赠物资如矿泉水、方便面、八宝粥等，用实际行动传递温暖。

## 六、【支持复工复产】

为积极响应为疫情防控、复工复产和实体经济发展提供精准金融服务的政策要求，加大对重点行业、中小企业、农户的扶持力度，该行全力做好信贷支持工作，并开辟金融服务绿色通道。坚持围绕“防控、助企、破难”的指导原则，创新金融服务模式，强化金融服务保障措施，对受疫情影响的企业及个人，不盲目抽贷、断贷、压贷，灵活采取展期、借新还旧、延期支付、调整还款计划等方式对受疫情影响的企业及个人给予纾困支持。2020 年，共对 6 笔共计 1599.7 万元贷款予以降息；对 38 笔共计 2540.2 万元贷款实行延期还款（包含展期、借新还旧、无还本续贷）。

## 七、【保护消费者权益】

该行紧紧围绕提供“灵活、高效、便捷”的金融服务理念，全心全力为客户打造个性化的金融服务。营业机构除了摆放有金融消费者权益保护宣传折页、防范电信网络诈骗安全警示、客户投诉处理流程图、消费者投诉电话、投诉意见簿等常规配置外，各网点设立自助区，咨询引导区、客户休息区、“爱心座椅”“弹性服务窗口”等，从细节彰显对服务品质的不断追求，以标准化的服务用语，统一的服务手势，严格的服务评价体系，全面提升客户体验和标准化服务。

该行高度重视消费者权益保护宣传教育工作，将集中宣教、日常性宣教相结合，对消费者开展解读金融政策、普及金融知识、宣介服务收费政策、揭示金融产品风险、引导依法理性维权等各项工作。通过网点现场宣传、LED 滚屏宣传、微信公众号、宣传横幅、宣传折页等多种形式开展金融知识宣传，不断提升了客户对金融法律法规、该行金融服务项目等金融知识的接受度。2020 年度结合整村授信、“深耕责任田”营销活动，针对不同群体开展了进农村、进社区等宣传活动，将金融知识带进社区、如全行开展的“幸福粽有你，端午包粽子”活动，将金融知识融入趣味活动中。





年内按照监管部门要求，组织开展了 3.15 “金融信息消费者权益日”、“普及金融知识，守住钱袋子”、“防范电信网络诈骗”等宣传活动，主动面向金融消费者提供宣传教育咨询服务，普及宣传金融基础和法律知识。

### 八、【加强员工关爱】

截止 2020 年底，该行有员工 47 人，大多数为当地员工。开业至今，该行持续加强企业文化建设，完善绩效考核激励机制，提升员工的团队精神、执行力、客户服务等各方面综合能力。日常工作中，建立员工直面沟通机制，班子成员定期深入基层，与员工一起共商、共推、共谋发展，增强员工的凝聚力和主人翁意识。以此推动核心竞争力提升，促进全行各方面业务健康发展。



### 九、【做实公益慈善】

为进一步提升公益服务力度，践行社会责任，该行在芒市 2020 年“扫黄打非·护苗”暨“阅读·走向未来”惠民助学图书展活动中捐赠 2000 元。下一步，将持续汇集更多爱心，承担更多责任，提供更好的服务，将金融服务融入爱心活动中，进一步推动芒市创建文明城市工作。





# 丽江永胜长江村镇银行 2020 年度 社会责任报告

丽江永胜长江村镇银行筹建于 2014 年，由武汉农村商业银行作为主发起行联合永胜县当地优质企业发起设立，注册资本 5050 万元，是云南省丽江市范围内三家村镇银行中的一家。该行自 2015 年 3 月 18 日正式对外营业以来，秉持“扎根当地、立足当地、服务当地”的经营理念，坚守“支农、支小、支实”市场定位，深入贯彻落实普惠金融要求，积极支持县域经济发展，竭力助推县域脱贫攻坚工作，经过 6 年时间的发展，该行已逐步成长为永胜县域内具有竞争优势和影响力的农村中小银行业金融机构。



## 一、加强党建引领，强化责任担当

该行党支部以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”，始终在思想上、政治上、行动上同党中央保持高度一致，严格贯彻落实上级党委的各项决策部署。

**坚持党要管党，全面从严治党。**党支部书记积极履行党建工作“第一责任人”职责，以落实党要管党、全面从严治党为主线，抓班子、带队伍，抓基层、打基础，抓作风、强素质，抓重点、求突破，不断加强党的政治、思想、组织、作风、纪律建设和制度建设，严格落实一岗双责，深化党风廉政建设，进一步提升了党组织的凝聚力、组织力和战斗力，为该行业务经营可持续发展提供了坚强的组织纪律保障。紧紧围绕业务科学安排党建工作，把党建工作贯穿业务全过程，党建工作与业务工作相互协调、融合发展。

**严格落实三会一课制度。**支部按月召开支委会，会上传达学习党的路线、方针、政策和上级的重要文件，重要会议精神、重大决策部署，讨论党支部组织建设、党员队伍建设、思想政治工作、党风廉政建设等工作中的重要事项以及涉及该行条线改革转型发展的重大问题，严格落实支委会议事规则。

**按时保质开展主题党日活动。**通过 APP 线上发起会议签到，线下开展会议的方式按月开展主题党日活动。在新冠肺炎疫情防控期间，采取微信群内分享学习材料，自主线下分散自学的方式进行。在主题党日活动中该行党支部深入学习抗疫一线人员先进事迹，深刻领悟伟大抗疫精神，不断挖掘其中丰富的内涵，要求全体党员要毫不动摇坚持和加强党的全面领导，形成合力应对各种风险和挑战。

## 二、积极支持地方经济发展

该行以高度的政治责任感和历史使命感，围绕永胜县经济社会发展目标，聚焦“支农支小”主业。截止 2020 年末，该行各项贷款余额 2.12 亿元，其中涉农贷款余额 1.79 亿元，农户及小微企业贷款 1.82 亿元，累计发放小额扶贫贷款 1500 户 7500 万元。

## 三、落实金融政策，支持复工复产

2020 年初，武汉新型冠状病毒肺炎爆发，疫情发生以来，该行积极支持复工复产。通过无还本续贷、降低贷款利率、加大贷款投放力度等措施，致力做好金融支持复工复产服务工作。同时该行 2020 年 2 月组织开展了“抗击新冠肺炎疫情捐款活动”，全行 47 名干部员工捐款 14300 元，单位捐款 10000 元，捐款总额 24300 元，通过永胜县红十字会支持新冠肺炎疫情防控工作。

### ● 加大无还本续贷执行力

对无还本续贷建立了绿色通道，简化贷款审批流程，及时收集贷款资料，及时办理相关贷款。对符合条件的贷款实行无还本续贷，优化手机银行线上贷款申请，可在线上签订贷款合同，信贷管理系统进一步改进影像上传方式和上传速度，简化贷款审批流程的同时提升服务便利度，积极为小微企业提供资金需求。只要符合条件的将无还本续贷政策严格落实到位，并将相关金融政策宣传好，解答好，落实好，做到应贷尽贷、应续尽续。



### ● 积极宣传延期还本相关政策

该行按照《关于对中小微企业贷款实施临时性延期还本付息的通知》文件要求，积极的向客户宣传临时性延期还本付息的相关政策，及时统计并向中国人民银行永胜县支行受疫情影响遇到暂时困难的企业贷款延期还本付息情况，将临时性延期还本付息政策支持落到实处。2020 年 3 月至 12 月，该行共发放借新还旧贷款 20 笔、795 万元，其中发放扶贫小额信贷 16 笔、80 万元，个体工商户贷款 4 笔、715 万元；2020 年 1 月至 11 月发放展期贷款 141 笔、2161 万元，其中发放扶贫小额信贷 130 笔、650 万元，其他经营性和消费类贷款 11 笔、1511 万元；截至 2020 年 12 月 30 日本行办理延期还本付息贷款 11 笔、1445 万元，其中办理展期 5 笔、605 万元，借新还旧 2 笔、435 万元，3 个工作日还旧借新 3 笔、405 万元，



延期付息 1 笔，金额 200 万元。

●降低贷款利率

自疫情发生以来该行及时与客户进行沟通，在原贷款利率基础上降低了贷款利率，2019 年该行贷款平均利率 8.88%，2020 年贷款平均利率 6.17%，较 2019 年贷款利率降低了 2.71%，2020 年以来该行对贷款金额 10 万以内的贷款均按照贷款基准利率发放，有效的降低了企业综合融资成本，切实压降借款人融资成本，将政策红利让利于符合优惠条件的小微企业。通过延长贷款期限或通过贷款展期、续贷等工作措施，帮助小微企业渡过难关，该行将结合行内实际，及时了解企业所属行业、经营情况及融资需求，多渠道、多手段助力小微企业，发挥自身优势，加大政策倾斜，优先对小微企业提供扶持，全力保障疫情期间小微企业复工复产所需资金。

●严格执行减费让利政策

该行积极承担不动产评估费和不动产抵押登记费，有效的降低了企业综合融资成本，并在规定时间内督促相关工作人员及时报销抵押登记费和评估费用。

四、推进“深耕责任田”营销工程，打响村行品牌

一是该行坚持“目标导向、问题导向、结果导向”原则，制定了《丽江永胜长江村镇银行 2020—2021 年“深耕责任田”营销过程提速扩面规划方案》；二是优化布局，建立“长江”品牌效应，永胜县辖内共计 15 个乡镇（150 个行政村），地域广、山区多，针对本年度时间短、任务重的实际情况，该行采取了“由易到难、由远及近”的方式，从有客户基础、竞争相对较小的片角、涛源、期纳 3 个乡镇入手，不断攻坚，成功打开了责任田提速扩面突破口，得到了广大农户对“长江”品牌的认可；三是落实普惠金融政策，服务乡村产业振兴，借助“深耕责任田”提速扩面工作成果，先后与片角、热河等多个村委会签订了“整村授信协议”，获取了大批“小散”贷款客户。



五、加强合规文化建设

建立每周、每月合规学习制度，营业室柜员按周学习内控管理制度，分析案例。财务部按月组织培训，进行抽查考试，提高了依法合规经营的意识和能力；外勤方面由市场部组织按月学习信贷业务基本管理制度及操作规程，夯实了信贷基础，提升信贷人员业务技能水平；新员工入职，首先组织金融职业礼仪

培训，从个人礼仪、营业礼仪、营销礼仪、办公礼仪等多个方面进行演练培训，为切实提升金融服务质量打下坚实基础。

### 六、完善员工队伍建设

该行 2020 年通过社会招聘新增 7 名员工，并以综合考核择优方式转正 8 名劳务派遣人员，增强员工归属感；二是提拔聘任中层干部 7 名，其中 1 名同志更是以优异的工作表现提升为业务副行长，为员工队伍树立了标杆，营造出“你追我赶”的竞争意识；三是加大员工教育培训力度，提升员工个人能力，促进员工适应不断变化的发展环境。

### 七、加强企业文化建设

积极响应团委号召，认真贯彻落实习近平总书记考察云南重要讲话精神，深入贯彻习近平总书记关于疫情防控工作的系列重要讲话和指示批示精神，认真落实习近平总书记给北京大学援鄂医疗队全体“90 后”党员的回信精神，激励和引导广大青少年进一步坚定制度自信，绽放青春该行团支部于 2020 年 5 月 9 日举行了“绽放战疫青春·坚定制度自信”主题活动，促进了员工身体健康，活跃了员工文化生活，增强了企业凝聚力、向心力、培育了团队精神，提高了员工素质，展示了企业文化建设中员工的精神风貌。



### 八、加强员工关爱

截止 2020 年末，该行员工 46 人，新招聘员工 7 人，劳动合同签订率 100%，社会保险覆盖率 100%，为每一位员工购买了大病医疗保险及意外伤害保险，并于 2020 年 10 月组织全行员工进行了体检，体现了该行对员工的人性关怀，提高了员工企业归属感和工作热情，同时也提高了工作效率。



# 丽江玉龙长江村镇银行 2020 年度 社会责任报告

丽江玉龙长江村镇银行是武汉农村商业银行联合玉龙县多家知名企业和多名自然人发起设立的玉龙纳西族自治县境内第一家具有独立法人资格的村镇银行，2015年3月16日经监管部门批准正式营业。第一家分支机构巨甸支行于2017年9月正式对外营业，第二家分支机构长水路支行于2019年7月正式对外营业。自开业以来，该行始终坚持“支农支小”的市场定位不动摇，秉承“做小做散”的经营理念，服务三农、服务小微；坚持合规审慎经营，强化内控管理，努力从源头上防范和化解风险；坚持将规章制度“本土化”严格落实，确保各项业务稳健、安全运行。

## 一、抓党建工作引领，巩固思想强根基

为进一步巩固拓展“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，同时为纪念建党99周年，进一步加强党组织建设，2020年7月4日，该行党支部组织全体党员及中层干部一行21人，深入丽江市红色文化基地——石鼓开展了“重温红色记忆·追寻红色足迹”主题党建活动。

全体人员参观了红军长征纪念馆，认真观看了中国工农红军第二方面军长征过程中的主要历史事件。



参观红军长征纪念馆

了解了贺龙、肖克等老一辈革命家在红军长征中的战略部署和重大决策，参观了展厅中陈列的文物和珍贵的历史图片，追忆了红军长征艰苦峥嵘岁月和光辉的战斗历程。

在红军长征纪念碑前，全体人员集体缅怀革命先烈、重温入党誓词。

全体人员全程徒步2.5公里，一路上全体人员相互交流此次活动心得，真正体会到了革命前辈们百折不挠，浴血奋战，英勇就义的无私奉献精神。

通过此次活动，大家纷纷表示无论何时，都将牢记使命，不忘初心、砥砺前行，以身作则、积极进取，深入学习老一辈无产阶级革命家艰苦奋斗、无私奉献精神，牢固树立为人民服务的宗旨，继承发扬不畏艰难的长征精神，永葆党的先进性和纯洁



体验长征路

性，以革命精神为动力服务于人民，以乐观工作态度服务于社会。

二、心系疫情，护航复工复产

该行积极创新产品与服务模式，多项举措，精准对接“三农”和小微企业客户的融资需求，着力解决复工复产主体的资金难题。在特殊时期继续以优质服务保障好客户的金融需求，做到疫情防控和金融服务“两促进、两不误”，确保疫情防控零风险、金融服务不弱化，以守初心、担使命的实际行动打赢这场抗击新型冠状病毒感染的肺炎阻击战，展现长江村镇银行的担当和作为。



实地走访企业，了解经营情况及困难



客户经理上门对接商户融资需求

●一是加大春耕春种金融支持

深入贯彻中央一号文件精神，关注春耕备耕农资供应及复产情况，主动联系对接，制定专属服务方案，开通绿色上报和审批渠道。玉龙长江村镇银行巨甸支行积极对接养殖户融资需求，快速审批，同时降低了贷款利率，向农户鲍某第一时间发放了“惠农贷”，解决了农户资金短缺问题。



走访农户家中，加大春耕春种金融支持

●二是扎实服务企业复工复产

疫情发生以来，该行还灵活开展展期、无还本续贷、调整还款计划等业务，帮助小微企业解决融资难题。



现场走访企业，解决融资问题

### ●三是有力推行减费让利

疫情期间该行共计拟调整贷款利率共计 33 笔，涉及贷款余额 7251.44 万元，在原贷款利率上下调 50 个 BP；截止 2020 年 12 月，共计对 9 笔贷款进行了利率调整，调整金额为 1869 万元；对 10 笔受疫情影响的个人及企业进行了还款计划调整，调整金额 1444 万元；其中企业延期 2 笔，金额 640 万元；个人延期 8 笔，金额 804 万元。通过不同借款人采取不同让利措施充分支持信贷客户战胜疫情灾害的影响。

### ●四是创新服务模式，有效解决融资困难

该行以“农民 + 市场 + 商户”模式打造黄山镇嘉乐村嘉乐建材市场，农户将返还地出租给市场方运营，该行对其市场内满足条件的商户发放“租金贷”，这样既满足了市场商户的资金需求，同时市场方可快速扩展市场，村民也收到了客观效益。截止 2020 年 12 月该行共计向该市场投放 1400 余万元贷款，解决了 80 余户商户的资金难题，疫情期间，因该市场商户多为外地居民，还款不同程度收到了影响，该行第一时间上门对接，着力解决市场遇到的困难，了解实际情况后，为其商户给予逾期不计入征信等措施的支持。



上门了解建材城商户经营困难



客户经理实地走访



### 三、践行社会责任担当助力决胜脱贫攻坚

为切实开展精准扶贫工作，履行金融社会责任，深入贯彻落实玉龙县委、县政府关于脱贫攻坚工作的部署和要求，2020 年 5 月 27 日，该行业务副行长赵国章一行深入到玉龙县宝山乡吾木行政村扶贫挂钩点认真开展了入户走访及小额扶贫贷款政策宣讲活动。

赵国章副行长在吾木行政村村委会干部及扶贫工作组的陪同下先后深入 9 户帮扶农户家中进行走访，详细了解贫困户的生活、生产和家庭情况，深入了解每一户贫困户当前所存在的困难以及今后的生产生活打算，并鼓励贫困户在现有脱贫的基础上还要继续努力，早日实现小康生活。



丽江玉龙长江村镇银行认真了解贫困户家庭情况

此次除了深入走访挂钩帮扶户以外，赵国章副行长一行在吾木村委会为建档立卡贫困户开展了小额扶贫贷款政策宣讲活动。该行驻村工作队队长和振辉用当地纳西族语详细讲解了国家扶贫贷款的相关政策，贫困户家庭代表聚集在村委会会议室认真聆听了扶贫贷款政策宣讲。当天会上确定要申请小额扶贫贷款的扶贫户达到了 5 户，同时该行表示 2020 年将把吾木行政村 42 户建档立卡户作为重点，加大力度支持贫困户小额扶贫贷款的发放。



驻村工作队队长讲解扶贫贷款政策



与贫困户座谈，了解他们的实际困难及需求

该行积极响应国家政策，坚持金融服务下沉，走村入户，为建档立卡贫困户排忧解难等工作措施得到了当地政府、村委会、扶贫驻村工作队的一致好评。



#### 四、抓普惠金融建设，全面助推乡村振兴

2020年以来该行积极贯彻落实党的十九大和2020年中央一号文件精神，统筹做好疫情防控和经济社会发展各项工作，根据中国银保监会办公厅《关于推动村镇银行坚守定位提升服务乡村振兴战略能力的通知》（银保监办发〔2019〕233号）要求，结合玉龙县实际，推进普惠金融服务乡村振兴战略。

##### ●（一）正本归源，积极开展精准扶贫，助推乡村脱贫摘帽

该行自开业以来截止2020年12月末，累计投放贷款186419.33万元，全力助推脱贫攻坚工作，得到各部门的高度肯定。

##### ●（二）力行不辍，改进民营小微金融服务，支持地方经济发展

该行充分发挥农村金融主渠道作用，以信贷培育县域内农业龙头企业为重头戏，推动农业产业发展。一是扩大对龙头企业信贷投放模式。对服务辖区内的优质农业企业，向人民银行积极争取贷款规模。截止2020年12月末累计投放县域农业企业贷款28985.9万元。二是创新信贷担保方式。在风险可控的情况下创新担保方式增加有价值股权质押和专业担保公司介入解决企业融资困难。三是创新信贷服务方式对农民专业合作社、专业大户、农业产业化龙头企业等开展“新型农业经营主体+农户”、“公司+基地+农户”等方式带动农业产业发展，截止2020年12月，以丽江得一食品有限公司等优质龙头企业采取“公司+基地+农户”的方式，累计投放涉农及农户贷款16460.4万元，共计带动农户发展产业396户，全力带动了乡镇农户的经济发展，让乡镇村民的农产品生产有了技术支持和销售渠道。

##### ●（三）精准定位，大力支持乡村振兴

该行积极贯彻金融服务乡村振兴战略，将第一家分支机构——巨甸支行下沉至偏远乡镇，加大对县域经济和新农村建设方面的支持力度。以“公司+基地+农户”的形式为巨甸镇重楼种植农户发放5—10万元不等的贷款额度，丽江云全生物开发有限公司给予农户种苗、种植技术、管理等一系列的技术支持。截止2020年底已为220户农户解决了1710万元的项目资金需求。



为农户提供金融服务

#### 五、抓好“深耕责任田”，全力下沉乡镇

##### ●（一）提速扩面推进情况

该行自2020年实施“深耕责任田”工程以来，强化“支农支小”市场定位，夯实客户基础，制定了《丽江玉龙长江村镇银行“深耕责任田”实施细则》，根据细则制定了该行2020年“责任田”目标，目前

辖内三个网点：营业部、长水路支行、巨甸支行为中心辐射建立了“责任田”数量 20 块区域；覆盖了 16 个乡镇、88 个行政村、359 个村民小组、8 个大型商圈市场、10 个居民区。通过“深耕责任田”营销工程，截止 2020 年 12 月，该行田内总客户建档数达 11600 户，提速扩面工作截至目前完成辖内 16 个乡镇全覆盖；辖内村湾覆盖达 88 个，覆盖率 86%；签订合作协议村委 80 个，合作覆盖率 91%。



该行“深耕责任田”玉龙县乡镇覆盖情况▶

●（二）“深耕责任田”具体工作措施

1、成立领导小组督导落实工作。为了确保“深耕责任田”营销工作有序开展，该行第一时间成立了领导小组，由市场业务部负责主要督办，各部门网点配合实施。



15 个乡镇完成金融服务联系点的建立



丽江玉龙长江村镇银行为各个村委进行整村授信



丽江玉龙长江村镇银行走访各个村湾



客户经理在玉龙县各个乡镇建立金融服务联系点





与各个村委会签订金融合作协议



不畏险阻，打通金融服务最后一公里

**2、规范实施“深耕责任田”系列举措。**截止 2020 年 12 月，该行已完成制定了实施细则并成立了营销管理岗及宣讲团、制定了“责任田”划分备案表，建立了 14 个固定的村行联系点、辖内村湾覆盖达 88 个，签订合作协议村湾 80 个。

**3、开展整村授信、助力乡村振兴。**截止 2020 年 12 月共计实施辖内 9 个整体授信，授信主体包含了大型商圈、社区居委会、行政村及村民小组；



玉龙县奉科镇金融服务联系点



现场为建档立卡贫困户办理“精准扶贫”贷款



将金融服务送到每位农户手中

**4、持续开展多样金融宣传。**“深耕责任田”工作开展以来该行不断推出各项营销宣传活动，2020 年 1 月，利用春节时机聘请丽江市书法协会书法家前往各个营业网点现场书写春联，进行新老客户赠送现场书写的春联活动，提高该行知名度；2020 年 2 月，该行积极走访疫情受困企业，对该行企业客户送达了慰问及关心，纷纷送出《致各位企业家的慰问信》，做好疫情重振工作；8 月由行领导亲自带队下沉村湾对辖内五个村委开展“整村授信”，全力开展“深耕责任田”提速扩面工作；9 月积极对接人民银行、

市政府，参与稳企业保就业融资对接会，会上共计向企业授信 5750 万元；10 月积极开拓新业务领域，与丽江华美立家置业签订普惠金融合作协议，开创该行玉龙县第一家合作按揭贷款项目的企业。

## 六、抓好队伍建设，提升村行形象

一是以党的十九大精神为引领，坚持把党风廉政建设与业务发展相结合，加强作风建设，严格落实中央八项规定，进一步加强全行反腐倡廉工作。同时，“三会一课”持续开展，“组织生活会”高效有力，“主题党日活动”具体实际，党员同志通过全员讲党课，先进意识、奉献意识得以强化，党支部的先进性和纯洁性全面提升。二是营造有序竞争的环境。根据长江金服《关于长江村镇银行优化人员配置增加业务人员占比的通知》的文件精神，调整了内外勤人员结构，增加业务人员占比，优化人力资源配置。同时，在中层干部管理上，实行中层干部末位淘汰制，对中层干部团队进行整合，调整了七名中层干部职务，新提拔了一名网点经理助理，以重点抓好后备干部、新进人员、业务骨干的培养锻炼，在内部挖潜更多优秀人才，让更多的年轻干部得到学习锻炼的机会，通过正向激励的方式树立员工的信心，集广大员工的新思想，谋村行长远发展，真正做到大众创业，万众创新的新局面。三是开展精准扶贫帮困、结对帮扶活动，体现该行的社会担当，树立对外服务品牌。同时，积极组织开展“露天”KTV、端午节“社区包粽子”等多种活动，丰富员工业余生活，增强集体荣誉感和团结意识。



“露天”KTV



端午节“社区包粽子”

2021 年丽江玉龙长江村镇银行表示将继续深入学习、认真贯彻乡村振兴战略，从多处发力，积极履行社会责任，发挥好金融在助力乡村振兴战略中的重要作用，有力支持县域农业供给侧结构性改革和农业现代化，不断推动农业升级、农村进步、农民发展。



# 昆明官渡沪农商村镇银行 2020 年度 社会责任报告

昆明官渡沪农商村镇银行股份有限公司（以下简称“本行”），是经中国银行保险监督管理委员会批准，由上海农商银行主发起设立的新型地方农村金融机构，自 2012 年成立以来一直秉承服务本土、服务小微、服务三农的理念，坚持“做农、做小、做散”的经营定位，致力于为小微企业、城乡居民和“三农”提供优质高效的金融服务，以此实现自身、地方小微经济和社会发展进步的和谐统一。2020 年本行努力加快业务发展，深化普惠金融服务，拓宽发展空间，延伸金融服务，同时积极履行社会责任，在自身业务发展下支持小微经济，取得了良好成效。

## 一、业务稳健发展

截至 2020 年末，各项贷款余额为 4624.21 万元，比年初增加 377.2 万元。其中，农户贷款余额 873.42 万元，小微企业贷款余额 2068.79 万元（含农户），农户和小微贷款合计（剔除重合部分）占全部贷款比重 44.74%；户均贷款 30.42 万元，比年初下降 13.36 万元。

各项存款余额为 9703.95 万元，比年初增加 590.55 万元。其中，对公存款余额 7115.26 万元，储蓄存款余额 2588.69 万元，各项存款日均 9051.52 万元，比上年增加 1090.88 万元。

资产质量 12 月末四级分类不良贷款余额为 0 万元，较年初 325.30 万元减少 325.30 万元，四级分类不良率为 0；五级分类不良贷款余额为 0 万元，较年初 1239.67 万元减少 1239.67 万元，五级分类不良率为 0。隐性高风险贷款余额 232 万元，较年初减少 122.33 万元。

## 二、深化普惠金融服务，支持小微实体经济发展

### ●（一）加大产品创新力度

本行坚持以服务当地居民、小微企业和个体工商户为立足点，不断对金融产品进行探索与创新，在还款方式、担保方式、信贷准入门槛等方面入手，以“家庭贷”、“惠众贷”、“惠 E 贷”等拳头产品，对有需求并且符合准入要求的借款人实行集中收集申请、集中授信、上门办理等服务；灵活运用小额信用贷款等特色产品，为众多的小微企业主、个体工商户和农户提供资金支持，2020 年分别发放“家庭贷”63 笔，金额 1858 万元；“惠众贷”4 笔，金额 50 万元；“惠 E 贷”14 笔，金额 69.5 万元。

### ●（二）深化普惠金融服务

组织开展各项特色活动，积极开展“2020 年旺季开门红”劳动竞赛活动、“百行进万企”大走访、“金

融知识进万家”宣传服务月、“金融知识普及月”、“金融知识万里行”、“征信宣传”等活动，有效宣传普惠理念，了解市场现状，增进与客户交流，解决金融需求的难点、热点问题。借助各种业务宣传渠道如横幅、宣传折页、大屏幕、网络、设立服务点进行宣传。宣传内容为金融常识、防电信诈骗、银行免费及收费服务项目、自助机具使用方法、反假币等与消费者密切相关的知识热点等；宣传形式为网点摆放活动宣传资料、LED 电子屏滚动显示活动宣传口号、活动现场发放宣传资料、工作人员现场为消费者提供咨询服务等。同时，还针对当前社会关注的银行收费问题，认真做好服务收费的宣介工作，重点宣传及推广本行现有的金融产品、创新举措，逐步增加客户对银行金融业务的认知程度，引导客户合理选择产品及服务，强化防范风险的意识。



金融知识万里行

### ●（三）拓宽发展空间，推动业务发展

为更好、更快、更便捷的服务小微企业，贯彻落实普惠金融精神，全年主要围绕四个方面开展工作：一是客户日常维护工作；面对疫情创新营销手段做好疫情期间客户电话慰问、营销，切身为小微企业贷款客户考虑，针对受疫情影响，有需要进行延期还本付息的贷款客户给予延期还本付息，期间给予延期还本付息客户 1 户，延期金额 20030.08 元，减轻客户还款压力；针对网点搬迁和更名工作进行重点客户走访、告知。二是新增业务拓展，2020 年主发起行牵头引进台州银行先进的小微、村居贷款业务模式，与普通科技公司达成合作，2020 年完成了对村行信贷产品、业务流程模式的制定和梳理，人员集中培训和实践工作。在主发起行的指导下我行转变思想，回归主业，全年新户新增贷款 71 笔，金额 2707 万元，户均 38.13 万元。微小团队逐步步入正轨，组织有效业务宣传活动 48 次，涉及周边 7 个专业市场及一个村组；根据我行产品特色有效切入各类专业批发市场、村委会。在扎根小微贷款业务的同时跟进部分优质按揭楼盘及二手房贷款；三是派出业务骨干到主发起行及微贷款业务实践村行进行为期三个月的脱产培训，为 2021 年微贷业务发展做好准备。

### ●（四）优化审批流程，加快审批速度

为小微企业提供量身定做的金融产品和服务同时，创新贷款审批流程，为提高授信审批工作效率，充分体现村镇银行“小、快、灵”的经营特色，我行结合实际情况，对贷款的审查审批流程进行优化。一是增加审查岗位配置，专职审查，采用“1+4”模式进行信贷业务的审查，即一个审查人员对应 4 个客户经理，使审查人员能高效对客户的情况进行审查后报批，缩减客等待时间；二是实施分级授权模式，提高审批效率。我行目前的审批模式有专职审查→微小团队负责人，专职审查→行长签批，专职审查→首席风险官审核→董事长、行长签批，使各个层级发挥应有的作用，同时还能加快全流程的运转；三是风险前移，客户经理在尽职调查时，根据金额的大小由不同层级的人跟调，尽调完成后对贷款进行充分讨论，这样不仅使客户经理能快速响应信贷业务，避免客户经理上报时因调查不充分而否决授信，还

能第一时间进行客户筛选，使客户和客户经理在节约时间的同时还能双向选择。通过对信贷业务授信流程的优化，目前我行贷款申请到发放最快仅需 1 天，提高了客户体验感。

### 三、坚持合规经营

（一）按季组织开展大额贷款分析会及不良贷款分析会。通过排查和分析进一步提高客户经理的风险防控意识和风险防控能力，定期召开不良及高风险贷款清收进度会，落实具体方案进行执行，全年收回存量不良贷款 6 笔，本金 82.41 万元、利息 155.2 万元。

（二）按季对信贷资产五级分类进行审查、认定。通过每季度五级分类的审查和认定，真实提示暴露贷款的实际价值和风险程度，真实、全面、动态地反映了村行信贷资产质量。

（三）控好风险源头，严把贷款准入关。对新增贷款，坚持小额、分散原则，发放 50 万元以下需求小微客户。2020 年共新增贷款 71 笔，金额 2707 万元，新增贷款户均 38.13 万元。

（四）加强资产质量考核。对达到核销要求的不良贷款，根据“成熟一笔，核销一笔”的原则，全年核销不良贷款 9 笔，金额 1217.67 万元。

（五）持续跟进已核销贷款清收工作。一户一策，通过“以减促收”、“风险代理”、“以资抵债”等多种方式，齐头并进，全力清收已核销贷款共计 34 笔，本金 499.72 万元，利息 145.09 万元。

（六）持续开展“银行业乱象整治”。针对自查及审计发现的问题，进行整改到位并规范操作流程，不断提高内控管理水平。

（七）规范服务收费和经营行为。我行为小微企业服务中，提供了多项免费服务。如实行免网银、免手机银行、ATM 机取款费用等优惠政策。

### 四、提升风险防控意识

本行高度重视对员工的培训教育，积极组织全员对新民法典进行深入学习，开展多种形式的普法宣传教育活动，结合主发起行下发的“合规简报”及监管部门下发的各项监管要求，定期或不定期组织学习，全年组织信贷业务、会计结算、风险防控、法律法规、消防安防、企业文化、党风廉政等各项培训 30 余期。

### 五、组织动员员工积极参与疫情防控工作

2020 年，为坚决贯彻落实习近平总书记关于疫情防控工作的重要指示精神及地方各级部门的决策部署，我行组织员工积极参与“抗击疫情 金融青年在行动”公益捐款特别活动，共 22 名员工参与捐款活动，共捐款 2900 元，与全国人民并肩作战，用实际行动叩问初心使命，践行责任担当。

# 嵩明沪农商村镇银行 2020 年度社会责任报告

嵩明沪农商村镇银行自成立就以来一直秉持着“服务三农，服务中小微企业”的原则，致力于扶持小微企业发展为目的，立足当地经济，积极拓展小微企业信贷市场，全心全意为农户和中小微企业提供优质、高效、富有特色的金融服务，助推小微企业发展壮大，有效帮助农户和中小微企业解决融资难，融资费用高的问题。嵩明沪农商村镇银行坚持和加强党的领导，积极履行社会责任，各项工作平稳健康发展，服务地方经济、服务中小微企业、服务城乡居民能力进一步增强。

## 一、坚持党的领导

2020 年是全面贯彻落实党的十九大精神的一年，也是将“不忘初心，牢记使命”学习教育常态化、制度化的深入推进的一年。2020 年全年，嵩明村行党支部在上级党委的领导下，认真落实各项工作要点，面对新的实践需要，大力推进党的政治、思想、组织、作风、纪律和反腐倡廉建设，不断提升基层党组织凝聚力、战斗力，

### ●（一）注重学习培训，全面加强思想建设

严格落实“三会一课”，常态化制度化抓党员教育管理。健全组织生活制度，深化规范化支部建设。2020 年全年共召开民主生活会 2 次，专题组织生活会 1 次，党员大会 8 次，支部委员会会议 12 次，党政联席会议 8 次，开展“四史”学习教育 4 次，主题党日 2 次；坚持“三会一课”制度，利用党支部会议总结当前工作存在的问题，研究安排下阶段的主要工作，了解党员干部的思想动态，围绕贯彻党中央关于基层党建工作部署要求、落实基层党建重点任务、推动全面从严治党向全体党员延伸进行。

### ●（二）学习“四史”，借古鉴今

2020 年嵩明村行积极响应主发起行党委的号召，积极开展“四史”工作，全年共举行“四史”学习宣讲会 5 次，“四史”是党员必须了解的内容，也是爱国主义教育的重要组成部分，学习“四史”就是汲取历史智慧和经验，进一步检视和校准坐标，做到不忘历史、不忘初心，知史爱党、知史爱国。通过学习“四史”，村行党员干部以史为鉴，积极发挥广大党员干部的积极性和带头作用，在经济下行期带领全体村行员工攻坚克难，走出一条村行路。

### ●（三）党风廉政建设方面

在党风风行建设方面，嵩明村行党支部全面落实从严治党主体责任，一是落实上级党委相关规定，把改进干部作风作为支部部加强党风廉政建设和反腐倡廉工作的重要举措，增强立党为公、执政为民的



自觉性和坚定性，严格执行上级党委作风建设，坚决整治形式主义、官僚主义“十种表现”，规范干部职工的言行，切实维护村行形象。二是加强监督检查，重点督查上班迟到、早退、上班时间空岗、串岗、溜岗等违反工作纪律的行为，切实开展“失范行为”排查，了解党员“八小时”以外的行为，及时掌握党员思想动态，杜绝道德风险。

## 二、支持“小微金融方面”方面

### ●（一）是整合资源优势，加强个性化服务

不断开发新的信贷产品、创新服务方式、扩大授信范围等手段，切实扩大小微贷款占比。同时，嵩明沪农商村镇银行客户经理利用工作之余的时间深入各家小微企业进行调查了解，根据不同小企业的经营特色、经营规模、管理水平以及盈利能力等方面为中小微企业量身定做信贷产品，尽可能满足其需求，深受中小微企业好评。



2020年以来（尤其是疫情发生以来）嵩明沪农商村镇银行加大了对小微企业的营销及授信力度，首先，通过多种宣传形式对该行金融产品及县域内最新信贷政策进行宣传，包括了新冠期间加大对小微企业授信支持；信贷支持企业复工复产；利用支农再贷款加大对当地实体经济的支持；利用金融手段促进当地营商环境发展等多项信贷支持的宣传；其次，以部门为单位，利用晚上休息时间及周末对企业开展融资宣传活动。

### ●（二）是创新信贷产品、多措并举解决中小微企业融资难题

针对金融市场授信产品普遍同质化情况，嵩明沪农商村镇银行开业初期的个人助业、涉农个人生产经营、流动资金信贷品种已无法满足中小微企业灵活的融资需求，在主发起行的帮助、支持下，开发了适合中小微企业的融资需求特点的“惠众贷”、“家庭贷”信贷产品。并于今年对两个产品进行了多次优化，一方面提高授信金额，延长授信期限，优化担保方式；另一方面新增随借随还、随还随借的循环功能。2020年以来上述两款特色产品成为了嵩明沪农商村镇银行的主推产品。同时，鉴于目前经济形势，嵩明沪农商村镇银行还开展了“无还本续贷、循环贷、借新还旧、重组担保方式、补充还款来源”等多种便利方式以解决中小微企业贷款到期融资还款难题，有效节约了中小微企业融资成本。

### ●（三）是不断优化业务流程，逐步完善小微企业信贷业务风险管理体系

嵩明沪农商村镇银行充分利用“小、快、灵、优”的服务特色，进一步优化贷款流程，不断提高审批效率，对符合审批条件的小微企业“快查、快审、快放”，保证业务办理流畅，满足中小微企业用款需求。

●（四）是创新银企合作方式，资源互补，实现共赢

为更好地满足农户及小微企业信贷需求，积极响应国家提倡绿色环保，大力发展天然气、风电、光伏等清洁能源的使用，嵩明沪农商村镇银行开发了“惠能贷”信贷产品，并与云南耀创能源开发有限公司签订《合作协议》，给予安装光伏发电设备的个人及小微企业信贷支持。该公司也可通过嵩明沪农商村镇银行客户拓展其业务，实现共赢。

三、支持“小微企业复工复产”方面

●（一）主动出击营销，加大信贷投放力度

随着新冠疫情的逐步缓解，生活秩序逐步恢复正常，大部分受疫情影响的企业复工复产、复商复市迫在眉睫，嵩明沪农商村镇银行作为县域内法人金融机构，积极响应党中央国务院及监管部门号召，利用金融手段大力支持企业复工复产。首先，我行号召全行员工利用下班后时间以及周末休息时间，以每个村为单位进行地毯式宣传营销，尤其是受疫情影响急需贷款资金周转的农户或小微企业，只要符合准入条件，嵩明沪农商村镇银行及时介入，快速调查、审查审批，通过授信帮助客户渡过难关；其次，嵩明沪农商村镇银行有效利用“百行进万企”对接平台主动对接小微企业，加大对小微企业授信。截至2020年12月31日嵩明沪农商村镇银行小微企业贷款余额14911.81万元，较年初增加3919.61万元。

●（二）对小微企业、个人到期贷款本金或利息实施临时性延期还本付息，减轻受疫情影响客户压力

嵩明沪农商村镇银行根据银保监会、人民银行等五部委《关于对中小微企业贷款实施临时性延期还本付息的通知》(银保监发[2020]6号)文件以及相关国家政策、导向及时对今年内到期贷款进行梳理、摸排，对于确因受新冠疫情影响出现还款困难的客户，只要客户提出申请，嵩明沪农商村镇银行便根据实际情况对客户到期贷款或利息采用展期、无还本续贷等方式延长还款期限，在办理延期手续时，不强制要求客户增加担保等增信风险措施，不盲目抽贷、断贷、压贷，在延期期限内不因疫情因素下调风险分类。截至2020年12月31日，嵩明沪农商村镇银行共为受疫情影响还款困难的客户办理展期6笔，金额390万元；办理无还本续贷9笔，金额1765万元，利息延期一笔，金额0.44万元，有效地解决了客户归还到期贷款本息的压力和融资成本。



●（三）进一步降低企业融资成本，规范或减免服务收费

疫情期间嵩明沪农商村镇银行严格贯彻落实国家政府部门以及监管部门关于对小微企业减费让利的各项措施及指导意见，进一步降低贷款利率，减少企业融资成本，规范收费行为或主动减免服务费。以嵩明村行4月份向根伊花卉有限公司发放的一笔80万元短期流动资金贷款为例，去年执行贷款利率为7.395%，今年执行贷款利率4.55%，融资成本与上年比较降低了22768元，融资成本下降降幅达38.48%，有效地体现了嵩明沪农商村镇银行对小微企业减费让利的决心；另外，小微企业在嵩明沪农商村镇银行贷款除了利息外无任何附加费用，贷款开户、办理网上银行、手机银行或柜面跨行转账均不收取任何服务费用。

#### ●（四）加大对受疫情影响行业的信贷支持

本次疫情受影响较大的行业主要集中在批发零售业、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，复工复产期间嵩明沪农商村镇银行加大了对上述行业的信贷支持力度。

### 四、加强金融服务宣传，做实做好以“小微三农”为中心的普惠金融服务

#### ●（一）结合新冠疫情常态化防控工作

在支持复工复产工作中，深入进行消费者权益保护宣传。活动期间，员工主动联系信贷客户，以微信、电话联系，以防范非法金融活动、金融消费者八大权益为主题，进行宣传教育，并了解其生产情况，适时调整授信方案，对986户贷款客户实现全覆盖。



普惠金融—讨论落实惠农政策

#### ●（二）利用网点资源进行宣传

活动期间，在营业大厅门口LED频上投放“保障金融消费者八项基本权利，切实维护金融消费者的合法权益”等宣传标语，摆放保护消费者权益系列宣传折页、网点人员主动向客户推荐银保监微课堂公众号、循环播放《滇游记之大圣教你学金融—反洗钱篇》、《滇游记之大圣教你学金融—维护人民币法定地位》系列金融知识宣传短片，对到嵩明沪农商村镇银行办理业务的客户开展金融知识宣教活动。

#### ●（三）充分利用线上渠道开展宣传活动

以保护消费者权益系列知识为重点，在嵩明沪农商村镇银行官方网站、微信公众号上发布了金融消费者权益保护八项权利、防范“披着疫情外衣的电信诈骗”、消费者“如实告知”有多重要、谨防非法集资诱惑远离诈骗陷阱、增强法制观念远离洗钱风险等14条金融知识、风险提示和以案说险，并要求员自觉学习相关知识，向各自管理的客户群体发布、告知。

●（四）积极稳妥开展送结算知识下乡活动

在做好常态化防疫工作条件下，以宣传折页、手册、资料以及现场交流讲解的方式，结合“金融消费者权益日”“守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”“信用记录关爱日”“网络安全宣传”“反假货币”等集中宣传活动，开展针对性强的金融知识普及，有效发挥“满天星”服务的辐射带动作用，提升群众金融素养，以及农村银行金融机构利率机制、存款产品、农村信贷产品政策与服务、个人征信知识等，并对正确识别和应对互联网金融广告、非法集资风险、电信诈骗风险表现、危险和防控措施进行了提示和讲解，在场村民也以自身经历和社会经验，和嵩明沪农商村镇银行员工进行交流，使嵩明沪农商村镇银行支付结算宣传活动进乡村收到实效。

五、扶贫工作情况

●（一）基本情况

嵩明沪农商村镇银行自成立以来就一直秉持着“服务三农，服务中小微企业”的原则，立足当地经济，积极拓展市场，全心全意为农户提供优质、高效、富有特色的金融服务，有效帮助贫困农户解决融资难的问题。开业三年多来，我行按照村行定位和服务方向，主要以支持农业龙头企业、小微企业的形式，带动农户依托传统、优势产业链条，脱贫脱困。我行于 2017 年 10 月定点扶贫牛栏江镇大箐村大洼自然村 8 户贫困户，我行专门选派业务骨干参加驻村扶贫工作队，积极开展扶贫工作，了解每户贫困户情况，对其进行金融知识宣传和给予一定的资金和物资扶持。

●（二）发放信贷资金，狠抓金融扶贫

2020 年因疫情影响，嵩明村行加大了对县域内小微企业信贷投放力度，通过产业扶贫带动作用间接帮助建档立卡贫困户脱贫。所支持的产业涉及蔬菜、兰花种植、皮鞋生产制造、铁建加工等，产品覆盖了嵩明县小街、嵩阳、杨林等多个贫困村，取得了良好的社会效益，较好地实施了政府提出的金融助推产业扶贫。

案例一

昆明市金牛皮鞋厂位于位于嵩明县小街镇鸡街子村，是一家从事劳保用品生产与销售企业，其主要产品有皮鞋、帆布手套等，生产方式大多为纯手工制造，现有 30 个工人。嵩明村行向该公司发放流动资金贷款 200 万元，通过支持该企业发展，拉动当地就业，提高农户人均收入，促进地方经济发展，帮助贫困群众解决了基本生活开支，间接帮助其早日脱贫致富。

案例二

嵩明兴业城乡公交公司，位于嵩明县客运站，经营



慰问困难员工



范围为县内班车客运、县际班车客运、城市出租客运，公司现有营运线路 51 条，覆盖嵩明 8 个乡镇。公司现有运营车辆 335 辆，驾驶员 700 余人。我行现场调查后，认为该企业优势明显、产业带动辐射面广，决定对该企业发放 100 万元贷款，用于支付驾驶员工资及油料款，间接带动嵩明县多个贫困村镇人口就业，提高人均收入。

### 案例三

云南老金塘园林绿化有限公司，位于嵩明县牛栏江镇官庄村，主要经营范围为绿化苗木的种植与销售，该公司共有种植基地约 400 亩，种植绿化苗木需使用大量的化肥、农药，目前共有农药、化肥供应商 10 余家，公司共有工人 60 余人，公司化肥及农药购买覆盖到了临近的村落，辐射农户近 10 余户，带动周围人员就业 60 余人，直接带动 20 户农户脱贫，带动作用较为明显。

### ●（三）与主发起行联动，积极对接项目扶贫

---

2020 年中旬，嵩明村行在上海农商银行联动扶贫工作机制支持下，争取到上海农商银行无偿扶持资金 3 万元，用于支持嵩明县杨桥街道白鹤社区下甸心居民小组花卉种植项目建设，杨桥街道共有建档立卡贫困户 7 户 35 人，边缘户 6 户 25 人，监测户 7 户 22 人，主要居住于白鹤社区下甸心居民小组。为此，由嵩明县扶贫开发领导小组办公室及嵩明县杨桥街道办事处主导，在白鹤社区下甸心居民小组实施杨桥街道现代设施农业花卉种植项目，引导和扶持贫困农户实现产业脱贫，并能持续巩固脱贫成果，防止贫困户返贫，实现可持续发展。杨桥街道现代设施农业花卉种植项目总投资 130.32 万元，其中申请财政扶贫资金 60 万元，街道村组自筹 70.32 万。嵩明村行在上海农商银行申请的 3 万元无偿扶持资金，解决了街道村组自筹资金的缺口，部分缓解了白鹤社区居委会及下甸心居民小组因项目实施后的财务困难，此举受到了杨桥街道、社区的肯定和农民群众的好评，赢得了信任和友谊。

# 保山隆阳泸农商村镇银行社会责任报告

保山隆阳泸农商村镇银行是由中共保山市委、保山市人民政府在“沪滇合作协议”总框架下引进，经中国银行业监督管理委员会批准，由上海农商银行主发起并控股的具有独立法人资格的新型农村金融机构。保山隆阳泸农商村镇银行秉承“客户为先，高效便捷，统筹城乡，稳健发展”的经营理念，坚持小额、分散的原则，立足“支持三农、服务小微、面向社区”的市场定位，充分发挥当地法人机构贴近市场、决策链短、机制灵活的优势，致力于为隆阳区的广大农户、社区居民、小微企业和个体工商户提供全方位的金融服务，满足城乡经济主体多元化的金融需求，服务当地经济发展。

## 一、党建引领，强化社会责任落实

### ●（一）强化金融支持，助力打赢疫情防控阻击战

新冠肺炎疫情期间，该行加强员工、营业网点消杀防护，保证对城乡居民最低金融服务需求的同时，采取多项措施，助力疫情防控工作。一是党支部发动全行 35 人进行公益捐款，捐款金额 4770 元，尽绵薄之力，帮助疫区群众共渡难关，践行社会责任。二是及时梳理存量贷款及部分微小企业受疫情影响情况，制定“一户一策”帮扶措施，舒缓微小企业还贷压力。三是快速回应，解决微小企业、农户复工复产燃眉之急。四是快速传导，落实国家信贷政策。人民银行专项再贷款政策、支持企业和农户等复工复产政策红利出台后，该行深入社区、乡村，做好政策宣传传导工作，推出了低息便捷的小微企业、个体工商户经营性贷款，积极支持辖区微小企业、农户等复工复产。

### ●（二）积极响应金融政策，提升普惠金融服务

#### 1、积极响应央行政策

自央行推出新的两种货币政策工具后，该行积极宣传，为缓解中小微企业贷款受疫情影响产生的还本付息压力，根据金融政策要求以及企业申请，给予普惠小微贷款企业应延尽延政策支持。截至 2020 年末，该行为 27 家普惠小微企业办理延期还本，最长延迟期限 12 个月，延迟归还本金 2871.9 万元。有效地解决了贷款客户的资金问题。延期的贷款客户均属于从事生产经营的小微企业、个体工商户、小微企业主。

#### 2、充分利用产品优势，提升普惠金融服务

该行利用推出的“家庭贷”、“惠众贷”以及线上“惠 E 贷”等产品业务，支持农民发展种养殖业，支持区域个体工商户发展，为隆阳区农户、小微企业主、个体工商户及其他客户提供了丰富金融产品，极大满足当地“三农”的需求，有效缓解了小微企业和个体工商户融资难、融资贵问题。

## 二、发挥金融扶贫先锋模范作用，助力打赢脱贫攻坚

为积极响应国家精准扶贫工作的号召，发挥金融扶贫先锋模范作用，该行积极主动承担起社会责任，围绕金融知识扶贫、信贷资金支持产业扶贫和对接社区贫困户扶贫等三个方面来助力金融扶贫脱贫攻坚。

### 案例：送扶贫政策、金融知识进村入户

2020年，该行通过组织开展金融知识普及宣传活动、入户调查等形式，先后到潞江镇加强金融知识、业务产品的宣传力度，及时将便民、惠民政策和致富信息传达到农户，增进贫困地区、贫困群众对金融服务政策的了解，同时做好贫困家庭的情况记录，形成精准的入户调查信息登记和后续帮扶工作资料，为开展精准扶贫工作打下坚实基础。



到长岭岗村开展金融知识下乡宣传活动



到潞江镇入户开展金融知识宣传

### 案例：积极主动对接社区扶贫，承担社会责任

为贯彻落实党的十九大精神，充分发挥党员在脱贫攻坚上的先锋模范作用，增强员工的社会责任感。建党节、春节之际，该行党支部发动全体党员及员工捐款，先后走访隆阳区兰花社区、田心社区、栗子园、大小堡子等社区慰问困难党员、贫困户72户，向他们送上慰问物品，把温暖送到社区群众心中。通过实地走访、逐户交谈等形式了解贫困户的家庭收入、生活现状等情况，鼓励他们乐观积极地面对生活困难，抓住政府政策，努力早日脱贫。通过开展扶贫慰问活动，进一步加强与社区群众的沟通联系，树立了良好的企业形象。



到大堡子社区慰问

**案例：争取总行扶贫帮困资金，对接项目扶贫**

对接位置偏远，集体经济薄弱，公共资金、项目投入匮乏的知青社区，通过主发起行扶贫资金支持，对知青社区提出的路灯亮化设施建设项目给予 37500 元的资金支持，用于 50 盏简易式太阳能路灯的采购及安装，解决社区道路夜间照明问题，为助力扶贫攻坚奉献微薄力量。

为知青社区采购及安装路灯▶



陪同检查团队到西河茶叶种植专业合作社调查

**案例：创新模式，全力扶贫促双赢**

该行积极申请人民银行扶贫再贷款 298 万元，给予隆阳区西河茶叶种植专业合作社资金支持，助力企业实现稳定生产经营。该合作社通过“公司 + 合作社 + 基地 + 农户”的经营模式，将单向的“输血式”扶贫转变为提升内生动力的“造血式”扶贫，收购茶叶直接覆盖了建档立卡贫困户 355 户，较好地解决了贫困群众的生产和生活问题。

**三、关爱员工，加强企业文化建设**

为加强精神文明建设和企业文化建设，丰富员工文化生活，增强员工凝聚力、向心力和执行力。该行积极组织多样化活动来促进员工成长，增强员工归属感。

**案例**

2020 年 1 月，该行举办首届冬季运动会暨趣味运动邀请赛，活动还邀请浦发银行保山市分行以及兰花社区参加。运动员们本着“更好、更快、更强”的精神，以饱满的热情，昂扬的斗志投入到比赛中，激烈角逐，奋力拼搏来获得比赛胜利。运动会的开展使员工在竞技中凝聚力量，在团结中释放激情，在拼搏中释放压力，同时增进了该行员工与友好行、社区居民之间的友谊，提高了团队凝聚力和创造了，增强了员工的归属感。



举办员工冬季运动会



### 案例

为树立清廉文化理念，充分发挥清廉文化引领作用，防范风险、促进发展、强化服务、塑造形象的重要作用。2020年11月，该行组织举办“青年话清廉、构建清廉金融文化”演讲比赛，来自各部门青年员工参赛。选手们紧扣“清廉”主题，立足岗位，结合工作实践，阐述了自己对清廉从业的理解和感悟，演讲现场气氛跌宕起伏，台上选手们以案说法、声情并茂，富有感染力地传达满满的正能量，台下观众为选手们加油鼓劲，掌声、喝彩声交相呼应。通过开展比赛的开展，该行干部员工受到了一场深刻的廉政教育，加深了对清廉从业的理解，提高了思想觉悟。同时，有助于推动青年员工树立正确的价值导向，为深入推进村行作风建设，深化金融腐败工作，为打赢防范化解金融风险攻坚战提供坚实的思想保障。



开展青年员工演讲比赛

## 四、消费者权益保护

2020年，该行采用线上和线下相结合的宣传方式开展金融消费者权益保护宣传活动。一是利用该行微信公众号，编辑推送生动有趣，简单明了的防范电信诈骗、非法集资等图文信息，有效扩大宣传范围，将深入浅出、通俗易懂、贴近实际的金融知识通过线上渠道传达给了广大群众，有效增强了广大群众的风险防范意识。二是利用“网络宣传周”、“金融知识普及月”等集中宣传活动，以及结合日常产品宣传活动来普及金融知识。组织员工到社区、乡镇、广场、山区开展金融知识宣传普及活动，通过拉宣传标语横幅、发放宣传资料、讲解金融知识的形式向社区居民、乡镇农户等社会大众普及金融知识。

### 案例

该行响应国家地毯式经济模式，2020年4月，组织员工到隆阳区三馆广场以摆地摊的形式，向过往人群派发宣传单、金融知识宣传手册，提供咨询服务，听取广大群众对该行的意见与建议，从而提升金融服务质量，增强服务实效。同时，有针对性宣传非法集资、网络安全知识、防范电信诈骗、征信信息安全等金融知识，强化对金融风险防范意识，引导识别非法金融广告、银行卡盗刷等行为，谨防电信诈骗和误入非法集资的行列。



到三馆广场摆地摊开展金融知识宣传活动

## 五、未来展望

展望未来，信心满怀，只有走出来的精彩，没有等出来的辉煌，沧海横流，方显英雄本色，乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海。未来，保山隆阳泸农商村镇银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，贯彻落实战略发展规划，主动适应经济和金融发展新形势，切实践行普惠金融、乡村振兴和精准扶贫战略，努力构建科学合理的业务发展、内部管理和人才培育体系，积极推进村镇银行可持续健康发展，着力打造深耕县域、服务“三农”、专注主业、高效便捷、特色经营的“小而美”小微银行，为助力地方经济发展贡献力量。



# 瑞丽沪农商村镇银行 2020 年度社会责任报告

根据《关于开展 2020 年度云南省银行业社会责任汇编工作的通知》（云银协发〔2021〕8 号）文件要求，瑞丽沪农商村镇银行认真总结并撰写了 2020 年度社会责任报告，现将社会责任工作开展情况汇报如下：

## 一、加强党建引领、强化责任担当

坚持以党建引领发展、以发展检验党建成果，把党建和业务发展深度融合。坚持高目标引领。紧紧围绕年初主发起下达的、以及当地监管部门的各项指标，强管理促发展。夯实党建阵地，发挥党在思想政治工作方面的优势，该行广泛开展谈心谈话活动和家访，倾听干部员工对村行工作和业务发展的意见建议，了解干部员工的思想动态和实际困难。

通过“三会一课”、支部主题党日等形式开展自学和集中学习讨论并贯彻到实际工作中去。今年受疫情影响，偷渡客骤增，在瑞丽二次封城期间，该行党员干部是冲在最前面，连续作战，对该行网格化管理的项赛村和东盟商城每家每人登记，并协助确保每人都做好核酸检测，以及对这两个点的后续管理工作，青年员工也自告奋勇的参加江边巡逻的任务。最近缅甸疫情加剧，在缅甸电信诈骗等一系列犯罪分子通过边境线偷渡回国，给我国的疫情防控带来极大风险，该行积极配合政府安排，在边境线上 24 小时巡逻、驻点，党员干部更是带头住帐篷，在没水、没电、没信号、晚上异常潮湿、寒冷的山上值班，青年员工也在党员干部的感召下积极报名值守，留下的员工也毫无怨言的接手去山上值班员工的业务，加班加点的工作，尽量减少因为值守影响该行各项业务的推进。广大党员和员工的凝聚力、战斗力得到了尽力释放。

## 二、服务地方经济

2020 年，该行贷款总额为 20024 万元，其中涉农贷款为 17026.53 万元，占该行所有贷款的 85.03%；小微贷款为 11574.62 万元，占比 57.8%。一年来，该行立足县（区）域、立足普惠金融，坚持小额、分散，专注小微、“三农”市场，专注传统信贷主业。充分发挥村镇银行“小、快、灵”优势，根据本市行业、产业经济的特点，结合复工复产政策要求，不断支持三农企业和小微企业、个体工商户的发展，为其解决资金难、发展难贡献一份力量，促进全市小微企业的良好发展。

## 三、发展普惠金融、服务实体经济

**1、减费让利，普惠县域实体经济。**在全市首推 0 手续费金融服务，免收一切结算业务手续费。贷款不搭售任何保险、理财、咨询等产品，不收取贷款利息外任何费用。根据测算，几年来累计为客户节约各种手续费用超过 100 万元。



**2、丰富担保方式，突出“小、快、灵”特点，有效增加县域实体经济贷款可获得性。**充分利用自身“小、快、灵”的优势和特点，简化信贷业务流程，降低贷款门槛，给客户提供了信用担保、自然人保证担保、企业保证担保、融资担保公司担保、企业联保、农户联保、林权抵押、经济林权抵押、机器设备抵押担保、纯土地抵押担保、房地产抵押担保等 12 种灵活的担保方式，对增加小微企业和农户贷款可获得性发挥了积极作用。

**3、围绕村行市场定位，重点支持县域涉农项目。**

该行支持的具有代表性的项目有：  
重点支持德宏州农业产业化龙头企业瑞丽市锋鑫农副产品有限公司建设姐相农副产品交易市场，投放贷款 500 万元，该市场建成后有效的解决了全市反季节蔬菜玉米外调销售问题，带动了 3000 余户农户发展反季节经济作物，通过该交易市场外销农副产品规模达到了 8000 多万元，有效促进了姐相、弄岛和勐卯三乡镇农户增收；目前贷款余额 425 万元。



四、服务民生领域

通过向农副产品经营商户发放购买农贸市场商铺的经营性用房贷款，支持了瑞丽综合农贸市场、畹町农贸市场搬迁和姐告综合农贸市场三个民生工程项目，累计投放经营性购房贷款 2100 余万元。

五、助力脱贫攻坚、落实精准扶贫

结合村镇银行优势，积极投身“金融扶贫、精准扶贫”的伟大事业中。创新“龙头涉农企业+农民专业合作社+农户”“种养大户+合作社+农户”模式，积极争取中国人民银行支农再贷款，给予农户优惠利率，实施扶贫工程。比如，在瑞丽市户瓦村、等扎村、围角等行政村建立农户经济档案 39 户，发放扶贫贷款 100 余万元，共惠及扶贫人数达 47 人。

**案例**  
大学生村官段必清牵头成立的瑞丽市户瓦山土鸡养殖专业合作社土鸡养殖项目，累计给合作社成员贷款 288 万元，支持该合作社发展土鸡养殖，土鸡出栏量 14 万羽，销售额达到 700 多万，毛利润 100 多万元，通过项目实施带动了 100 多户山区景颇族农户增收致富，建立“村官鸡”品牌。





## 六、抗击疫情、支持复工复产

自去年新冠疫情发生以来，该行自觉提高政治站位，不折不扣执行地方政府的防疫政策和要求，在单位小、人员少的情况下，认真做好各项工作，投入了大量的精力、人力、物力。截止目前，该行城区网格化疫情防控管理一个抵边村寨——勐卯镇团结村委会项赛村和一个商业市场（天佑东盟商城），项赛村、东盟商城位于瑞丽市勐卯镇南边，占地 0.21 平方公里，现有居住人数 855 人。项赛村人少地广、有边境便道，村内有多处加工场，缅籍工人较多，难以管控；东盟商城大多为翡翠工作室，还有一个 KTV，缅甸商人较多；根据瑞丽市疫情防控指挥部防控要求，该行每天至少安排两人到网格责任单位进行入户排查外籍人员及开展相关疫情防控工作。瑞丽“9.12”“11.09”事件后，被安排值守弄岛等嘎村委会边境线约 6.8 公里，从无水无电无信号开始，在确保正常开门营业情况下，安排 8 人员全天候值守，吃喝拉撒睡，4 名班子成员（含董事长、首席风险官 2 名女同志）亲自轮流驻点值守。为了做好工作，积极向上海农商行反映，引起重视，同时，不等不靠，截止目前，在防疫抗疫方面，该行已投入设施、设备、装备、人员工资补贴等，合计金额 20 余万元。确保了包保村寨和边境值守责任区没有发生任何责任事件。



## 七、提升服务水平、保护消费者权益

为规范该行提供金融产品和金融服务的行为，进一步畅通金融消费者维权渠道，切实有效保护金融消费者权益，该行构筑健全的投诉处理机制、流程和岗位责任制，及时妥善解决客户投诉事项，积极预防合规风险和声誉风险；设立投诉处理部门，负责指导、协调、处理客户投诉事项，相关人员充分了解法规规章和监管要求，熟悉产品、服务和流程；强化网点现场处理投诉的能力，规范营业网点现场投诉处理程序，明确投诉处理工作人员的岗位职责，严格执行首问负责制，有效提升现场投诉处理能力；加强投诉渠道建设，在营业网点的醒目位置公布电话、网络、信函等投诉处理渠道。完善并制定了一系列金融消费者权益保护制度办法。

## 八、强化风险管理

合规经营能力逐渐提升，不断朝着“小而美银行”迈进。在发起行指导下，建立规章制度 207 项、根据监管要求完善了 18 类信贷合同，确保经营合规有序。风险预警系统发挥作用，信贷风险管理持续强化，案件防控常抓不懈。内部管理的有效和风险控制手段措施的到位，使该行平安走过九年，未出现大小安全事故和任何案件，获得州、市“平安银行”称号。各项规范性基础工作在全省沪农商村镇银行评比当中位于前列，也得到监管部门的认可。

## 九、加强企业文化建设、加强员工关爱

组织开展专业知识和技能的培训，通过请进来、送出去等方式，加快对员工的培训，实施风险总监对信贷条线的经常性、定期培训机制，努力提升员工操作能力、营销能力、风控能力、管理能力；认真贯彻执行各项管理制度，落实各项违规违纪的奖惩要求，充分发挥党、团、工等群团组织在推进业务发展和员工管理的作用，着力营造干事、创业、正气的团队氛围，不断提升员工争先进位劲头；着力防范道德风险和业务操作风险。

## 十、做实公益慈善等各方面的工作和成绩

自新冠肺炎疫情爆发以来，该行组织员工向青少年基金会捐款 2700 元，并向网格责任点项赛村捐助方便面 15 件共 630 元，口罩 600 个 600 元，电子体温计 2 个 580 元，矿泉水 40 件共 480 元。



# 建水沪农商村镇银行 2020 年度 社会责任报告

根据《关于转发省银协关于开展 2020 年度云南省银行业社会责任汇编工作的通知》（红银协发【2021】8 号）的通知要求，现将建水沪农商村镇银行 2020 年度云南省银行业社会责任报告如下。

## 一、坚持党建引领

1、加强党建工作，发挥党组织的核心作用。党支部按照“把方向、管大局、议大事、抓关键、管干部、保落实”的工作要求，加强自身建设，充分发挥党支部的战斗堡垒和党员先锋模范作用，积极开展“四史”学习教育活动，践行“忠诚、干净、担当”精神。每个党员从自身做起，廉洁自律，以身作则，冲锋在前，吃苦在先，为员工做出表率。加强廉政建设，从严治行、一严到底，保持坚定的政治方向，保持政治定力，做到反腐倡廉态度不变、决心不减、尺度不松，对党风廉政建设做到守土有责、守土尽责。班子成员切实承担起“一岗双责”的任务，发挥“四责协同”的优势，严厉整治业务活动中“吃、拿、卡、要”、与客户有资金往来等问题，全力推行“阳光信贷”，构筑不敢腐、不能腐、不想腐的村行廉政体系。

2、开展党员学习教育，通过观看把“脱贫攻坚”扛在肩上，倾情投入，芳华无悔，甘于奉献的扶贫之花黄文秀；坚定说出“你退后，让我来”的排雷战士杜富国；苦干实干，把垃圾村变成白茶小镇的全国优秀县委书记廖俊波；深藏功名的战斗英雄张富清等一系列“感人瞬间”等微视频，学习时代楷模，践行初心使命。



3、2020 年正值庆祝中国共产党建党 99 周年之际，该行在董事长的带领下，组织开展了“四史”学习教育的党建联合工会活动，赴中共云南省第一次代表大会会址，红河州中国红色地标蒙自查尼皮参观学习，探寻红色长河，铭记革命历史，传承党的使命与责任，不忘初心 牢记使命。





## 二、强化责任担当

（一）抗击疫情，支持复工复产。一是严格落实上级疫情防控措施，始终把员工健康放在首位，成立疫情防控小组，制定《建水沪农商村镇银行突发公共卫生事件应急处置预案》，在防疫物资紧缺下，千方百计购置防疫物资，用有限的党费、工会经费购买消毒水 420 件，手套 500 双，医用口罩 12000 只，临时解决员工防范疫情的需要。同时，积极响应上级党委号召，动员党员和员工为支持抗击疫情工作踊跃捐款 5 次，共捐款人民币 9500 元。在做好疫情防控前提下，开展业务工作，开展贷款风险排查，整理内部资料，电话沟通客户，密切客户关系。二是严格执行国家纾困惠企金融政策，帮助企业渡过难关。发放抗疫专项小微再贷款 100 万元，落实纾困惠企应延尽延金融政策 6 户 481 万元，下调微贷利率下限从 7% 下调至 5% 左右，在落实抗疫优惠金融政策、帮助企业渡过难关尽到责任，得到监管的肯定和支持。

（二）助力脱贫攻坚，落实精准扶贫工作。一是在坚持市场定位的基础上，合理配置金融资源，创新金融产品和服务，在原有 10 万元以下的小额信用贷款金融产品上，重新推出一款 50 万元以下家庭成员综合担保循环贷款金融产品，该金融产品由参与共同还款的家庭成员提供担保，形成担保不求人，更能为客户提供便捷、高效的贷款服务。强力推动扶贫信贷，做到应贷尽贷，为打赢脱贫攻坚战、如期



全面建成小康社会提供强有力的金融支撑。二是该行定点扶贫对象为甸尾乡铁所村和普雄乡他腊村委会，派出帮扶干部4人。该行挂包帮扶19户67人脱贫，1户1人因患有精神类疾病未脱贫（社会兜底）。2020年8月该行主发起行（上海农商银行）向该行挂包的普雄乡他腊村委捐赠了2万元，向甸尾乡铁所村捐赠了1万扶贫资金，用于人居环境改善。



（三）重视和加强金融消费者权益保护工作。积极开展金融知识宣传普及活动受益人群约0.37万人次；成功阻止一起电信诈骗客户资金案发生，挽回经济损失10万元。2020年6月10日下午14点30分，该行柜台窗口在接待一位八十多岁的老大爷时，发现老人拿着电话频繁接听电话，且告诉柜员要办理提前支取10余万元用于网购玉石。便引起了该行工作人员的高度警惕，在稳住老人的同时报告了主管行领导，同时找来熟悉老人的客户经理耐心询问并拨打老人亲属电话，在老人亲属未联系上的情况下，普雪冰行长及时联系县公安局特警，三分钟后到达该行营业厅，当面拨打嫌疑诈骗电话对其严厉警告，并说服老大爷今后务必不能听信、坚决不向陌生人打款。



### 三、服务地方经济

作为建水县本土的法人银行机构，该行自成立以来，牢固树立“立足本土，服务三农，支持小微”的市场定位，为建水县城乡居民、个体工商户、小微企业提供全方位的金融服务为宗旨，以支持建水县域经济发展为任。2020年，累计发放贷款18215.76万元，其中普惠小微企业贷款5612万元，非普惠小微企业贷款12603.76万元。将贷款投向农林牧渔业、批发零售业、住宿餐饮业、交通运输业、居民服务业、制造业等，共支持了近500家农户和普惠小微企业。有效的实现了银企共赢，为县域实体经济的发展做出了应尽的贡献。

### 四、发展普惠金融

建水县是普惠金融需求大县。地大、人多、气候呈立体化，农业经济占比重，需要金融延伸服务触角、下沉服务重心。从经济业态看，民营经济尤其是小微企业的数量、规模、质量在全省没有比较优势，需要金融倾斜资源、加大扶持。该行从地区现实需要出发，借鉴他行普惠金融发展的四项根本原则，即“市场化经营、社区化服务、专业化引领、科技化支撑”，切实推进本县普惠金融健康可持续发展。

（一）市场化经营。该行多次以座谈会议、窗口指导等形式，践行“走出去、请进来”的营销策略，按照市场化原则修订完善“惠众贷”“家庭贷”，扩大授信对象范围、实施普惠信贷。

（二）社区化服务。该行重点培育高黏度社区服务模式，将个体工商户、小微企业主的纳税、用水、用电、个人品行、家庭理念等各类信息作为增信手段，做到对客户多方位信息了如指掌，打破传统抵押担保模式，改进、提升信贷技术。对客户客观判断风险，对于符合产业政策，但出现暂时周转困难的小微企业，不简单压贷、抽贷、断贷。



（三）专业化引领。该行坚持精准业务定位，成立小微团队，加大普惠金融服务力度，修订实施普惠金融信贷政策，对《家庭成员综合担保贷款》《惠众贷》扩大了授信范围使之符合小微企业、“三农”、创业创新群体和社区居民等普惠金融需求。同时简化授信方案，实施《村行微小团队信贷业务授信流程方案》，贴近普惠金融服务要求。

（四）科技化支撑。该行以优秀同业为标杆，结合建水经济振兴及特色产业，不断创新金融产品和服务。目前该行开发线上贷款“惠e贷”和微贷系统，其中“惠e贷”已于2020年9月1日正式上线。

“惠e贷”是一款通过“互联网+”技术，面向个人客户，实现“随申随贷、随借随还”的全天候金融服务功能的创新产品。微贷系统是一套流程简化、科学审慎、快速放贷的专门服务普惠小微企业三农客户的信贷系统，从贷前、贷中、贷后及续贷全流程数据化风控，自动化决策辅助，提高工作效率，实现县域金融对普惠小微企业三农客户的深度覆盖，将对支持普惠小微企业三农发挥积极作用。

截止2020年12月31日，该行总贷款余额24158.13万元，其中普惠小微企业贷款7258.77万元，占比30.05%，比年初增97.47%；普惠小微企业信用贷款4138.25万元，占普惠小微企业贷款57%。

## 五、提升服务水平

强化科技运用，提升服务竞争力。加快科技赋能，积极应对市场挑战。完善营销工具、线上产品，建设新型便捷移动终端，帮助客户经理实现现场办公、远程作业。不断优化业务审批流程，简化客户操作步骤，提升申贷、办贷效率，打造村镇银行线上信贷审批系统。加大借记卡绑定微信支付功能的宣传，扩大借记卡开户、使用量。大力营销个人手机银行，推广手机扫码支付，增强客户良好体验度，提高运行效率。搭建监管报送平台，准确报送1104报表及金融基础数据。定期开展机房设备检查，开展断电、断网、UPS压力测试等演练，保障业务正常进行。

## 六、强化风险管理

建立健全风险管理体系，充分发挥董事会风险管理委员会在全面风险防范中的职能，提升全面风险

管理水平。切实加强内控建设，推进合规文化建设，夯实内控管理基础，营造“人人合规”、“合规创造价值”、“合规从我做起”的合规经营氛围。公开推出“阳光信贷”严防道德风险。加强流动性风险管理，定期开展流动性压力测试，完善流动性风险应急计划，定期开展应急演练，提高流动性风险管理能力，确保不发生流动性风险事件。加强市场风险管理，提升经营效益。加强反洗钱管理，认真做好客户身份识别、大额可疑交易报告等工作，按季开展反洗钱非现场自查和反洗钱风险评估，优化反洗钱系统黑名单监测功能模块，提升洗钱风险管理水平。加强案件防控。加强思想教育，重视案防工作培训，进一步提高案防意识，完善案防长效机制建设。强化对操作风险的管控，严格业务流程，严禁违规操作，保持案件的高压态势，确保实现“零案件”工作目标。

### 七、加强员工队伍建设，加强员工关爱

一是加强员工队伍培养，组织新员工参加主发起行为村镇银行员工开通“鑫培伴”学习平台学习培训，取得优秀学员和优秀小组好成绩。组织人员积极参加主发起行举办的各项业务的线上线下培训，参训人员回行进行转培训，将培训知识运用实际工作中。同时，针对该行员工业务操作中的问题，自主开展针对性的培训，提高培训的适用性、有效性。二是加快干部人才培养。制定了《管理人员管理办法》、《干部交流管理办法》，建立完善的选人、用人机制，让优秀人才脱颖而出，公开选拔2名中层干部和一名微小团队长，认真落实干部能上能下、能进能出的机制。三是加强员工行为管理，开展集中排查，注重内外结合，对苗头性、倾向性问题做到早发现、早预防和早解决。四是完善绩效考核，激发员工工作激情。修订绩效考核办法，细化考核任务，开展劳动竞赛，加大业绩突出的奖励，拉开收入差距，体现多干多得、少干少得、不干不得激励机制。五是强化团队建设。加强与员工的沟通交流，倾听员工心声，为员工着想，切实解决关系员工切身的实际问题。为员工创造一个热爱村行、以行为家的人文环境，构建一个团结协作、互帮互助、开心干事的工作环境，创造一个公平公正、施展才华的生态环境。六是保障员工权益。为全体员工缴纳“五险一金”，参加工会职工医疗互助，购买太平洋保险公司的补充医疗保险；针对女性员工有定期产假，男性员工有定期陪产假；该行每年定期开展职工体检，对因生病住院、生育及直系亲属去世的职工进行慰问，坚持把关心职工生活当作工作出发点、落脚点，把村行以人为本、关爱员工和凝聚人心的举措落到实处。

# 开远沪农商村镇银行 2020 年度 社会责任报告

## 一、弘扬责任理念，确保稳健优质发展

### 1、加强党建引领

开远沪农商村镇银行根据开展党务工作的具体要求，党支部年初制定了 2020 年党建工作计划，支部班子成员签订落实党风廉政建设主体责任承诺书，明确了全年党务工作开展的目标和方向，强化了党组织责任，把党的建设和单位实际紧密结合起来。制定目标任务，分阶段组织实施，抓住重点，实行分类指导。

年内组织全体党员及全体员工观看《正风反腐就在身边》，增强该行员工的责任感和使命感，铸牢拒腐防变的思想道德防线，做到警钟长鸣。二是深刻认识党风廉政建设和反腐败工作的重要性和紧迫性，切实增强责任感和使命感。督促全行党员干部真正担负起、落实好党风廉政建设的主体责任，增强管党治党的责任意识，层层传导压力，自觉接受干部群众监督。并于每个季度认真开展民主生活会，总结党支部工作情况，剖析党支部建设中存在的问题，开展批评与自我批评，深入剖析问题，当好新时代排头兵先行者，更好地发挥党支部战斗堡垒和党员先锋模范作用。

### 2、强化责任担当

该行自 2012 年成立开始，每年召开董事会后，按照银保监监管要求内容，向社会及股东进行经营信息披露。并坚持深入推进金融服务，定期组织深入社区、村组、商圈、集市、校园、企业等基层场所，2020 年开展 76 次宣传活动，对 472 人左右进行了宣传培训。

### 3、抗击疫情

为全面做好新冠肺炎疫情防控期间金融服务工作，结合疫情实际情况和上级文件要求，该行在日常经营过程中采取的多项预防和保障措施：根据合理安排营业网点、营业时间及营业人员，充分保障疫情防控期间的金融服务工作。引导客户使用自助机具、手机银行、网上银行等支付方式办理业务。并张贴调整营业时间公告，以便客户了解网点营业时间，并对办公电话进行公示，方便客户电话咨询。

为网点配备口罩、酒精、体温计、消毒液等必备防疫物品并在网点设立体温测量点，对前来办理业务的顾客全部体温测量。做好营业厅及工作区的消毒工作，每日上班前和下班后，各网点指定专门人员对营业大厅、自助机具、工作台等区域进行彻底消毒。要求每名员工佩戴口罩等防护用品，并要求员工勤洗手、勤通风。对全体员工进行全面排查，密切关注辖内疫情情况。



鼓励广大员工和客户减少外出、聚会等活动，有效阻断疫情蔓延。严格约束员工言谈举止及转发微信朋友圈等网上行为，确保不造谣、不信谣、不传谣。叮嘱员工要注意防范、切实保证自身安全。

该行不断完善相应风险应急预案，做好人员和业务安排。结合疫情防控应急管理要求，认真落实银行业金融机构重大事项报告制度、金融稳定联系制度及金融风险舆情监测工作，发生突发事件、紧急情况和金融风险舆情第一时间上报情况。通过建立通报机制，对员工及家属若有在外务工、创业、就学、旅居人员返开的情况了解，及时向市金融办、监管部门及村镇银行云南管理部等部门报备。营业网点LED显示屏滚动播放防控疫情标语。并配备部分防护用具，截止目前共配备400个口罩、手套200个、红外线体温测量仪1台。

#### 4、保护消费者权益

该行对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式。建立来电、来函、来访等多种形式的投诉渠道，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，且应对不同渠道的投诉设定了处理时效，要求在规定时间内将客户投诉进行化解。

在金融消费者前来办理存贷业务时，消费者个人信息均取得消费者明确授权的情况下收集和使用，对金融消费者的财产安全进行保护，个人隐私和消费信息充分保密。未取得消费者明确授权的情况下拒绝向第三方机构或个人提供消费者的姓名、证件类型及证件号码、电话号码、通信地址及其他敏感信息。该行在营业网点醒目位置公布受理金融消费者投诉的投诉电话，并建立了金融消费者投诉处理工作台账，时刻跟踪处理结果并接受金融消费者的监督。

#### 5、加强企业文化建设

为了扬民族精神，承中华传统，在活动互动中体味美好生活，该行6月开展了集竞技、娱乐、健身等综合于一体的趣味运动会，通过举办趣味运动会，舒缓工作压力，释放工作激情，更将团队精神和体能锻炼完美地融合在一起，充分展示了职场人的运动风采和良好精神风貌，帮助员工平衡工作生活，树立运动健康的生活理念。

#### 6、做实公益慈善

该行近年来始终坚持普惠金融战略，在上海农商银行奉贤支行四团团支部的大力支持下，到开远市中和营镇中和营村开展了“献爱心送温暖”物资捐赠活动，积极投身参与金融扶贫工作，将金融助力脱贫攻坚作为践行普惠金融的重要抓手，努力解决建档立卡贫困户在脱贫发展中的资金困难，严格按照开远市政府的部署安排，进一步增强责任担当、强化措施落实，服务民生，逐步解决贫困群众困难，筑牢开远沪农商村镇银行情系群众的良好形象，全力推进扶贫帮困工作，做一家有温度的银行。

#### 7、强化风险管理

2020 年该行认真研究外部经济金融环境，健全风险管理制度，优化风险组织架构，不断提升全面风险管理能力，加强风险形势研判和重点行业的研究，制定风险偏好策略，明确年度信贷投向，坚持“支农支小”核心市场定位，坚持“做小做散”原则。

2020 年度各主要风险偏好指标实际值均达到目标值要求。该行根据外部经营环境变化、内部经营状况及风险情况，制定客户授信基本政策，明确授信业务客户结构、行业结构、区域特点、重点业务领域等政策导向，制定授信投向指引。

严格按照相关内控、案防管理办法与规定以及操作风险管理办法开展合规与操作风险管理工作，继续完善内控合规管理体系，推进合规文化建设，注重培育客户经理良好的职业操守。

强化贷款“三查”制度的实行，严防道德风险，定期开展贷款风险排查，建立风险预警机制，做大信贷资产规模，提升信贷资产质量。

加强资金头寸管理，落实对流动性指标的识别、分析、监测和控制，定期开展流动性压力测试，完善流动性风险应急计划，定期开展应急演练，适时改进流动性风险管理措施，确保该行不发生流动性风险事件，各项流动性风险监管指标符合监管要求。

加强主动负债管理，完善市场风险管理体系，逐步建立该行科学的内部利率定价机制，不断增强盈利能力。

加强全面风险管理文化建设，夯实风险管理基础，加强干部员工全面风险管理培训，培育该行风险管理文化，从董事会、高级管理层到全体员工应充分认识到全面风险管理工作的重要性、现实性及紧迫性，充分认识到风险防范与业务发展相辅相成的关系，坚持在业务发展中控制风险，在风险防范的前提下发展业务。

把反洗钱工作纳入日常化管理。该行反洗钱制度体系不断完善，成立了反洗钱领导小组和工作组及各部门反洗钱联系人，对于执行不到位的一些工作，加强了制度的修改和体制完善，并加大执行力度。2020 年反洗钱工作在人民银行、主发起行的指导和帮助下、领导下，按照要求很好的完成了全年反洗钱相关工作。

## 二、坚守金融初心，服务经济社会建设

### 1、服务地方经济

2020 年根据“三农”业务的实际情况，对相关贷款的条款、容忍度及审查审批流程进行了补充、调整和优化。通过精简申贷资料，优化受理手续，切合“三农”金融需求实际情况，为“三农”提供更为便捷的金融服务。授信业务向涉农行业倾斜，涉农贷款余额占全部贷款余额的比例达到了 42.17%，比年初增加 1957.24 万元，增幅为 55.49%，涉农贷款户数增长 120.41%；农户贷款比年初增加 2583.39 万元，增幅为 263.22%。同时加强规范授信业务的问责和免责管理，提升授信业务风险管理水平，促进授信工作人员勤勉尽职。

## 2、发展普惠金融

积极贯彻党中央、国务院的决策部署，坚定“三农”、小微、贫困地区等薄弱环节普惠金融服务信念，始终把责任扛在肩上，落实在行动上，服务“三农”经济、服务小微企业。

按照监管机构的要求，以“两增两控”目标为导向，加大信贷投放力度，努力完成“两增”目标及普惠型小微企业信贷计划，强化信贷计划执行力度，做好普惠金融服务。多措并举持续加大涉农、小微金融服务力度，抓紧进度落实，推动普惠金融增量、降本、提质，持续提升民营、小微企业金融服务质效，改善市场融资环境。

普惠型小微企业贷款（大口径）余额 7748.53 万元，较年初增加 3109.19 万元，增速为 67.02%，比各项贷款较年初增速高 6.75 个百分点，信贷计划完成率为 111.04%。贷款户数 263 户，较年初增加 130 户。完成全年普惠型小微企业贷款“两增”目标，超额完成全年普惠型小微企业信贷计划。

## 3、服务实体经济

加强新冠肺炎疫情防控期间的涉农金融服务。该行结合实际对受疫情影响较大的涉农主体不抽贷、断贷、压贷，对到期还款困难的适当予以展期、延期、续贷或调整还款付息计划。2020 年进社区、乡村各类宣传 76 次，参加宣传人数 472 人次。

## 4、支持产业转型

由于体量规模较小，风险承受能力弱，因此该行主要市场定位于支农支小、服务“三农”及“做小做散”，对于重点项目名单涉及企业，根据监管单位安排，积极进行银企对接，截止 2020 年末，发放了物流产业贷款 1 笔，金额 100 万元。

# 三、以金融之力，提升行业社会贡献

## 1、助力脱贫攻坚

深刻领会乡村振兴作为国家战略的重要意义，充分发挥扎根农村优势，坚持社区化、网格化营销理念，以当地农户、小微企业、个体工商户为主要目标客户进行服务和营销。充分借助已开展的微小贷款及村居业务实践经验，将信贷业务更好地与巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴进行有效衔接。创新推出了符合小微、涉农企业、农户需求的金融产品，主推采用保证担保、信用保证的贷款担保方式，降低融资难度。尤其是对于农户，通过考量其流水等方式，简化办理所需提供材料，提高农户获贷率；在贷款额度和利率执行上适当优惠，降低融资成本；推出了惠众贷、家庭贷、惠民贷等金融产品，巩固脱贫攻坚成果，助力乡村经济振兴。以金融支持“三农”、服务农村经济为己任，以高度的政治责任感和使命感切实履行金融企业所应承担的社会责任。

2020 年是精准扶贫的决胜之年，为加快开远市精准扶贫工作的顺利完成，向贫困户捐赠一些必要的

生产资料，该行向主发起行上海农商银行申请扶贫资金 3 万元，用于开远市乐百道街道办事处酒房村委会用于发展优质蜜桃种植。该行将开远市蜜桃、花卉等特色农副产品，受疫情影响较大，销售困难重重等情况与主发起行上海农商银行进行了专题汇报，上海农商银行同意将相关产品提交至网上商城进行售卖，不收取农户和企业的任何费用，匹配销售资源，采用订单式销售，从平台、商品、服务三方面发力，搭建扶贫产品线上销售桥梁，打通消费者与受援贫困地区产品销售的“最后一公里”，助力解决“卖难”问题，实现双赢。

为了提升农产品的价值，助推脱贫攻坚，7 月该行通过主发起行上海农商银行工会集体采购蜜桃的形式，与开远市蜜桃协会携手将开远蜜桃销往上海，此次“开远蜜桃进上海”活动将帮助开远市农户销售蜜桃 1900 箱，共计 15200 斤，同时搭建销售平台，助力开远蜜桃销往上海乃至全国，活动结束后上海农商银行将持续对开远市的特色产品介绍至合作企业。

### 2、落实精准扶贫

自 2012 年 7 月成立以来，本着“支持小微、服务三农”的市场定位，积极响应贯彻国家扶贫政策，不断探索，采取灵活多样的方式积极推进扶贫工作措施，主动履行社会责任，着力推进县域经济的发展。2020 年该行发放精准扶贫贷款 6 户，累计发放金额 300.41 万元。

### 3、支持复工复产

2020 年初，我国爆发了新型冠状病毒疫情，病毒疫情蔓延开来导致我省各地多产业停工停产，经济受损严重。该行积极响应国家号召，发挥社会作用，了解群众金融需求，组织工作人员到羊街乡做现场勘查，对农户进行走访，完成对农户调查、核对，将“爱心卡”发送到农户手中，为开远市场经济恢复助一臂之力，更大程度帮扶羊街乡，并根据开远市政府的相关贴息政策和花农的实际情况制定相关贷款政策，满足不同客户的金融需求。

### 4、提升服务水平

该行由主发起聘用外包公司每季度对各沪农商系村镇银行进行非现场服务质量检查，并进行排名评比，对排名靠前及靠后的给予奖励或处罚。二是营业部负责人每天抽查 1 个小时的监控查看柜面服务质量，并在抽查监控后填写《窗口服务质量监督表》；分管行长每周抽查一天，不低于 1 小时的监控，并填制《分管行长检查表》。三是该行将营业网点服务质量及柜台业务技能评比纳入了绩效考核范畴，每半年度对网点员工业务技能进行测试，对达标和不达标的员工进行奖励或处罚；四是建立首问负责制及投诉机制及，即客户到营业网点办理业务，被首问的接待人员必须全程负责直至客户办理完业务，遇到投诉，第一时间汇报分管行长负责处理；通过以上措施，逐步提高了服务水平，获得客户的认可。



# 蒙自沪农商村镇银行 2020 年度 社会责任报告

2020 年，蒙自沪农商村镇银行在监管部门的指导、主发起行的正确领导下，根据年初工作会议精神，围绕三年脱贫方案和新三年战略规划，以“回归本源、强化管理、提升质量、稳健发展”为主线，通过全力清收和化解不良贷款，坚守市场定位，服务实体经济，践行普惠金融，严把信贷准入关，不断完善内控制衡机制，提升风险管控水平。现将 2020 年主要工作情况报告如下：

## 2020 年主要工作回顾

### （一）经营指标完成情况

一年来，面对新冠疫情带来的经济下行压力，我们迎难而上、攻坚克难，资产、负债业务稳步增长、不良贷款得到有效控制、各项监管指标和盈利能力进一步向好。

#### ● 1. 主要经营指标情况

——资产总额 36,902.66 万元，比年初增加 8,283.17 万元，增幅 28.94%。各项贷款余额为 18,064.68 万元，比年初增加 9,003.77 万元。其中，农户贷款余额 6,901.13 万元，小微企业贷款余额 5,264.41 万元，农户和小微贷款合计占全部贷款比重为 57.58 %。

——负债总额 31,882.28 万元，比年初增加 7,021.12 万元，增幅 28.24%。各项存款余额为 31,214.63 万元，比年初增加 6,850.81 万元，其中，对公存款余额 21,018.32 万元，比年增加 4,471.87 万元；储蓄存款余额 10,196.31 万元，比年初增加 2,378.94 万元。各项存款日均 28,981.46 万元，日均同比增加 3,767.22 万元。

——实现利润总额 1,261.49 万元，净利润 1,261.49 万元，净利润比去年同期增加 1,353.34 万元；成本收入比为 100.53%；资产利润率为 3.85%，资本利润率为 28.74%。

#### ● 2. 监管指标情况

| 序号 | 一级指标        | 监管指标       | 12 月末值（万元，%） |
|----|-------------|------------|--------------|
| 1  | 存贷比         | ≥ 50%      | 57.21        |
| 2  | 不良贷款率       | ≤ 5%       | 0.82         |
| 3  | 单一集团客户授信集中度 | ≤ 资本净额 15% | 0            |
| 4  | 单一客户贷款集中度   | ≤ 资本净额 10% | 5.02         |
| 5  | 农户和小微企业贷款占比 | ≥ 75%      | 57.58        |
| 6  | 关注类贷款率      | ≤ 10%      | 0.43         |
| 7  | 拨备覆盖率       | ≥ 150%     | 2068.32      |
| 8  | 户均贷款余额      | ≤ 100 万元   | 21.84        |
| 9  | 资本充足率       | ≥ 10.5%    | 35.22        |

(二) 主要工作开展情况

● 1. 规范公司治理，建立健全规章制度

一是按照公司治理要求，认真组织召开“三会”。全年共召开董事会议 13 次，审议议案 85 项，监事会会议 5 次，审议议案 18 项，股东大会 1 次，审议议案 13 项，董事会战略委员会会议 9 次，审议议案 16 项；二是编制 2019 年信息披露情况报告，及时上报监管部门；三是开展股权和关联交易专项检查；四是修订完善了 39 个规章制度，如：《蒙自沪农商村镇银行营业网点服务》、《蒙自沪农商村镇银行财务风险监测管理办法》等。

● 2. 加强存款营销，拓展客户群体

一是开展旺季劳动竞赛，做到人人有指标，充分调动干部员工的积极性，利用节假日等契机开展营销活动。二是积极维护存量客户，本着保存量、拓增量、调结构的原则，在做好存量客户维护工作的同时，拓展新增客户。三是加强柜面员工服务，每月定期对对公存款余额前十五大户上门沟通、了解资金进出、并及时跟踪资金转入其他账户情况。

通过全体干部员工共同努力，2020 年各项存款余额 31,214.63 万元，较年初增加 6,850.81 万元，其中：对公存款余额 21,018.32 万元，比年初增加 4,471.87 万元；储蓄存款余额 10,196.31 万元，比年初增加 2,378.94 万元。

● 3. 践行普惠金融，服务乡村振兴

一是坚守定位，全力推进乡村振兴。我行结合《关于推动村镇银行坚守定位提升服务乡村振兴战略能力的通知》相关要求，坚守支农支小定位，立足区域经济，认真分析当地经济结构特点，找准切入点，积极支持小微三农客户融资需求，推出家庭贷、惠众贷、涉农个人助业贷款等业务，有效促进农村经济金融良性发展。

二是构建三方合作，满足农户需求。我行进一步强化信用管理，推进蒙自辖区农村信用体系建设，构建“村行+基层党组织+农户”三方利益联结机制，充分利用蒙自“5+5+2”政策优势，发挥基层党组织的作用，根据农户实际资金需求授信，使用降低准入门槛、降低利率定价水平等方式激励农户按时还款，保持良好的信用记录。

截至 2020 年 12 月末，普惠型小微企业 202 户，贷款余额 5264.41 万元，当年累计发放 171 户，金额 4577.85 万元。新增首贷户 574 户，新增首贷户发放金额 12,274.10 万元，户均贷款 21.84 万元，比年初下降 10.18 万元。



#### ● 4. 扎实开展延期还本付息工作

---

一是高度重视，认真组织推动。我行根据《关于进一步对小微企业贷款实施阶段性延期还本付息的通知》的要求，制定工作方案和措施，认真组织，层层落实，做好延期还本付息工作。

二是对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，以及有发展前景但受疫情影响暂时困难的企业，特别是小微企业，没有盲目抽贷、断贷、压贷。对受疫情影响到期还款困难的小微企业，深入了解企业实际经营情况及金融诉求，灵活运用展期、无还本续贷等方式为企业提供资金支持，帮助企业战胜疫情灾害影响。

三是积极向当地人民银行申请支小再贷款，加强对复工复产的小微企业的信贷支持，且该类型客户给予一定的利率优惠，在我行现行其他客户的利率基础上减 50 个基点，对于重点支持的客户，进一步给予利率优惠。

我行做到了“应延尽延”，疫情期间延期还本付息 7 笔，延期还本 217 万元，延期付息 3.15 万元。

#### ● 5. 严把新增贷款准入关，优化信贷资产质量

---

一是严把新增贷款准入关。在新增贷款准入方面，做实贷前调查，贷款审查、审批方面，严格按照微小团队流程以及相关贷款制度规定，对于因业务营销和风险控制产生分歧的贷款，由客户经理、风险管理部、班子人员集中实地调查分析，决定是否准入。二是对于个别微小贷款由于受经营环境影响而暂时出现资金困难的借款人，第一时间上门实地了解生产经营情况，确保本息按时归还。年内新增发放的贷款暂未出现逾期、形成不良的情况。

#### ● 6. 强化风险管理，守住风险底线

---

一是定期组织召开大额贷款分析会议、风险化解会、不良贷款分析处置会议，根据借款人、担保人实际情况及时出具处置方案，积极与借款人、担保人协商，与法院的沟通联系。二是对微小贷款业务推进进行总结，客户经理风控及操作进行培训交流，加强风险审查与客户经理的沟通交流，内部审查流程上进行优化，进一步规范信贷管理。三是加强贷后管理，重点监督贷后跟踪、定期检查的完成情况。

全年现金清收五级不良贷款 10 户，金额 294 万元；高风险退出 4 户，高风险较年下降金额 368.19 万元。同时，对于符合呆账核销制度规定的不良贷款进行核销，共核销贷款 4 户，金额 416.85 万元。截止 12 月末，五级不良贷款余额为 148.6 万元，比年初下降 823.85 万元，不良率由年初 10.73% 下降至 0.82%。

#### ● 7. 加强内控管理，提升精细化管理水平

---

##### （1）加强运营管理工作

一是加强支付结算管理，规范支付结算行为，每季对柜面业务人员进行业务培训和技能测试，树立合规操作意识，从源头上控制风险。二是加强账户风险监测，定期核对企业工商注册信息变化情况，加强账户全生命周期管理，充分利用反洗钱系统加强对公账户资金异动的监测预警和分析研判。三是认真

落实新机制下反假币培训工作的主任责任。四是加强反洗钱工作管理，及时更新反洗钱领导小组，对反洗钱系统、综合业务系统等反洗钱有关功能优化完善，健全反洗钱相关制度。五是开展流动性压力测试，加强流动性风险监测。六是组织各类金融知识下村寨宣传，持续提升社会公众支付结算知识，营造安全高效、健康有序的支付服务环境。七是加强打击防范电信网络新型违法犯罪宣传，保护社会公众财产安全，维护公平诚信的社会环境。

### （2）加强案件防控，提升案防水平

一是按照《红河银保监分局关于 2020 年蒙自泸农商村镇的审慎监管意见》要求，逐项落实整改措施，制订 2020 年风险处置计划，开展风险排查，加强问题整改，进一步提升监管指标。二是层层签订安全目标责任书、案件防控责任书、信息安全责任书等，明确每位员工的案防责任。三是每周组织召开中层会议，每月组织员工会议，传达监管部门、发起行相关制度、案例、通报，做到文件、工作要求及时传达。四是在全行范围内签订家庭单位案防共建责任书，由员工、家属和单位负责人共同签署，管好员工八小时以外生活。五是开展员工行为失范排查、员工投资经商办企业专项排查，以及重要岗位轮岗、家访、谈心活动。六是加强银企对账管理，提高银企对账率，对账率和债权确认符合监管部门要求。七是加强对新设网点新安所的运行管理。八是积极落实监管部门、离任离岗、全面审计、风险排查等发现问题的整改，并对相关违规责任人进行问责。

### （3）开展各类风险排查

围绕年初工作计划和监管要求，全面开展风险排查。一是开展现金突击查库、重要印章、重要空白凭证的检查，确保账实相符；二是开展自助机具安全检查，及时消除各种安全隐患；三是开展企业、个人银行账户风险排查，防范电信网络新型违法犯罪；四是开展同业业务的检查，规范同业业务；五是开展支付业务自查，依法依规开展支付业务；六是开展股权管理及关联交易的检查、三会自查、征信系统的检查、信贷档案管理检查、信贷业务排查等等。

### （4）加强安全保卫和信息管理工作

一是加强安全防范意识教育。根据安全保卫制度的相关规定，加强员工的安全意识培训。二是按规定进行安全保卫检查，开展了多次应急演练，即：“营业网点防抢劫演练”、“现金兑付风险应急演练”、“流动性风险应急演练”等，演练内容涵盖了安全保卫、业务连续性、突发事件处置等。三是进一步加强对计算机信息系统安全的防范和保密工作，安装正版办公软件，确保办公系统的安全使用，规范办公秩序。

## ● 8. 抓好党建工作，提升党建质量

一是年初制订党建工作计划，按照党支部“三会一课”制度要求，落实党支部日常组织生活，组织党员学习“四史”、《习近平谈治国理政》（第三卷）、《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》、《中国共产党党章》、《中国共产党党员教育管理工作条例》、习近平总书记系列讲话。二是认真开展党员民主评议活动。三是组织员工参观蒙自市烈士陵园，观看《红旗漫卷西风》和《赤子初心》教育影片，缅怀革命先烈，加强爱国主义教育。



### ● 9. 做好消费者权益保护工作，构建良好金融生态环境

一是高度重视金融消费者权益保护工作，把消费者权益保护工作作为我行的长效工作，按照《消费者权益保护工作委员会工作规则》，年初制定工作计划，统筹部署全行消费者权益保护工作。二是将消费者权益保护工作纳入经营发展战略和企业文化建设中。三是持续性宣传教育活动，提高金融消费者金融风险意识和认知能力，在网点、社区、乡镇、农贸市场等进行宣传，有效预防金融消费纠纷，充分发挥银行业金融机构的金融消费者权益宣传教育工作。2020年，我行无投诉事件发生。

### ● 10. 落实帮扶工作，积极践行社会责任

一是疫情期间，严格按照上级要求，做好抗击疫情期间的相关工作。二是开展蒙自市陈家寨村委会建档立卡贫困户种植项目、蒙自市子母口村“云巅之上 医路同行”公益健康项目等6个捐赠活动，捐款捐物合计35.07万元，帮助蒙自贫困地区及贫困户脱贫致富，为蒙自的经济发展贡献一份力量。三是积极参与蒙自市文明城市的创建工作，组织落实蒙自市相关工作要求。



### ● 11. 加强员工队伍建设

一是加强中层以上干部管理和培养。根据我行实际，年内对风险管理部和市场部经理进行岗位调整。加强干部的梯队建设，年内分别提任营业部副经理、新安所支行行长各一名，外部招聘综合管理部经理1名。二是加强微小团队人员管理。及时招聘录用新鲜血液，充实客户经理队伍，建立第二支微小团队，淘汰不适合的客户经理。三是组织员工参加各类培训。疫情期间组织员工参加网上学习；参加云南省银行业协会组织的“促合规、守底线、防风险”金融法律法规知识线上竞赛活动，我行获得集体三等奖；参加主发起行对新员工培训，3位员工被评为优秀学员，其中一个团队小组获得团体总分第一的好成绩。

# 个旧沪农商村镇银行 2020 年度 社会责任报告

依据云银协发[2021]8号文件要求，行领导高度重视，组织各部门协同提供相关资料，交由综合部汇总上报，现对相关情况汇报如下：

## 一、基本情况

个旧沪农商村镇银行是经中国银行保险监督管理委员会批准，由上海农商银行发起设立的股份制商业银行。自 2012 年成立以来，坚持以服务“三农”和“中小微企业”为己任，积极创新金融产品，为广大客户提供全面高效的金融服务，为当地经济发展做出了积极贡献。2019 年 6 月，上海农商银行经过多方努力，新增注册资本 1.24 亿元，目前该行注册资本达到 1.74 亿元。

面对新形势下的机遇与挑战，“找准市场定位、实现转型发展”是村镇银行在市场竞争中立于不败之地的关键。自 2019 年起，该行牢固树立转型发展理念，信贷业务发展坚持“小微三农”的市场定位，将业务发展从盲目求大向“做小、做散、做熟”转变，回归本源、不忘初心，优化结构、分散风险。尽管该行当前仍面临经营环境恶化，业务规模萎缩，不良贷款急剧上升，机构经营亏损，清收、化解、处置不良贷款及高风险贷款等形势严峻的局面，村行全体干部员工将加倍努力，既正视现实、树立信心，采取各种措施努力工作，逐步化解问题矛盾，又积极争取主动发起行及结对行的理解、支持和帮扶，从管理、产品、资金和经营理念等全方位得到帮扶提高，同时积极向地方政府、人民银行和银保监等监管部门汇报存在的问题及困难，取得相应的关心、支持。通过多方努力，力争用二至三年时间，使该行摆脱困境，逐步走向稳健合规的经营发展之道。

## 二、经营管理特征

### ●（一）坚持存款立行的思想，负债结构得到优化

存款是该行的生命之源、立行之本，无存款该行将无法生存。该行始终突出“存款第一”的战略思想，把抓好对公存款和储蓄存款作为业务发展的核心。一方面广交友、多开户，全方位地拓宽存款渠道。积极开展“旺季营销”的劳动竞赛活动，重点推广手机银行、惠 E 贷、惠收钱、惠众贷、家庭贷等业务优势，向社区、乡镇延伸服务，形成产品优势合力，打造业务新亮点。

### ●（二）积极培植客户资源，巩固业务发展基础

一是引导员工树立以服务取胜的理念，提高员工用心、用情服务好客户的意识，用更好的服务来维护存量客户。目前还未接到或听到客户对该行服务质量有不满的投诉和反映。二是坚持支农支小的市场

定位，下沉服务，深耕三农，对客户经理进行网格化管理，做深、做透一个市场，充分利用移动终端设备开卡、送金融服务下乡、借助监管部门开展的各类活动做好业务宣传营销等工作。三是坚持发展贷款客户的方向不动摇，按照“量中选好、好中选优、稳中求进”的原则，稳步开展和推进贷款业务。

### ●（三）风险管理

#### 1. 注重信贷“三查”制度，信用风险得到有效控制

为杜绝盲目放贷，减少信用风险的产生，该行通过经常组织客户经理培训，提升客户经理的风险判断能力，同时对每一笔贷款领导与客户经理亲自深入企业实地调查，了解客户的实际需求，把好贷款的准入关。在贷款审查时，充分发挥审贷会的作用，通过集体审议、集体决策，减少道德风险的产生。在客户经理做好贷后检查的基础上，相继开展了信用风险排查活动、大额贷款分析会和发放客户征询函等活动，梳理和分析了存量贷款的风险，对存在的风险做到早预警、早处置，有效控制了信用风险的产生。



参与贷前调查，严把客户准入

#### 2. 注重内控管理，案防工作得到进一步加强

银行业由于其行业的特殊性，是案件的高发领域，所以在业务发展的同时，抓好员工的思想教育，抓好员工的技能培训，抓好员工的行为排查，抓好该行的制度建设显得尤为重要，该行主要从这几个方面进行管理：第一是签订安保案防责任书。第二是积极落实相关工作，制定和完善了该行基础管理工作方案，对方案内容通过召开中层干部会议进行了落实，明确了基础管理责任人，要求有关部门对照方案进行强化学习。第三是定期开展员工失范行为排查工作。第四是定期开展员工职业道德教育。

今年以来，根据监管要求及其自身工作需要，该行对各业务条线加大检查力度，特别是结合监管部门“治理金融乱象”、该行存量不良及高风险业务的自查、审计情况整改问题，该行对存在的问题认真进行了整改，对杜绝全行违规操作起到了明显的震慑作用。

#### 3. 公司治理水平不断提升，监督和激励机制效能显现

按照最新监管的要求，进一步完善了公司治理制度，梳理规范了该行公司治理运行，详细规划了“三会”工作，优化了会议召开流程，持续提高议案质量，不断增强董事会决策的科学性和严谨性、提升董事会战略决策水平，发挥监事会监督保障作用，指导公司治理各项工作有序开展。

### ●（四）专注普惠金融

在发放贷款方面，始终坚持“支农支小”不动摇，真正体现了地方小法人银行推动普惠金融的成效和市场作用，真正成为个旧市普惠金融的拓荒者、实践者和生力军。

●（五）队伍建设

- 1. 健全考核激励机制，激发员工工作热情，认真总结考核激励经验，充分发挥民主，征求意见，以公开、公平、公正为本，充分调动全体员工的主观能动性。
- 2. 弘扬上海精神，塑造企业文化，以严谨和效率为核心，倡导勤奋、吃苦、敬业、奉献的企业精神，增强了团队凝聚力和向心力。
- 3. 倡导员工树立并强化集体意识。员工的切身利益与村行息息相关，要常怀一颗感恩之心，用实际行动力推村行发展，为自身成长创造更好的环境，实现更高的人生价值。
- 4. 推行“阳光信贷”工程，保护好干部员工。对业务办理过程中“吃、拿、卡、要”行为实行零容忍。

三、2021 年度主要工作安排

●（一）进一步完善法人治理体系

健全法人治理机制是实现村镇银行长远稳健发展的基石。2021 年，我行将从四个方面进一步完善治理机制，一是根据《公司法》和村镇银行《章程》等规定，有序开展董监事会换届，严格按照任职资格筛选董、监事拟任人选，把好候选人准入关；二是加强党对村镇银行的领导，修订公司章程，将党组织的职责权限、机构设置、运行机制、基础保障等重要事项写入章程，将党支部的工作职能前置，实现党组织建设与业务经营的融合治理；三是优化专门委员会，调整委员会设置，完善委员会工作规则，并充分发挥各专业委员会的审计、风险管理、关联交易管理等专业职能；四是规范股东行为管理，做好股权和关联交易专项整治等工作。

●（二）坚持“存款立行”理念，抓好负债业务发展

存款业务是我行的短板业务，2021 年持续加强存贷款营销组织工作，一是成立以行长为主要负责人的营销领导小组，组建营销团队，充分发挥各级各部门以及全体员工积极性，多形式、多渠道开展存款营销工作。二是优化负债结构，将微小企业存款和储蓄存款业务作为重点业务，积极通过加大市场营销、整合产品资源、提升服务质量、加强公私联动，持续提高微小企业存款和储蓄存款占比，减少对财政性存款的依赖，逐步实现从依赖大户向依赖大众的转变。三是降低资金成本，一方面下调三年期存款利率，另一方面通过加大代发工资、提高信贷客户留存率，大力吸收储蓄存款。



开展产品营销宣传活动

●（三）践行普惠金融，全力提升小微金融服务质效



积极响应金融支持乡村振兴事业，坚持“支农支小”的市场定位，坚持“小额、分散”的贷款原则；围绕农业、农村市场，加快在乡镇地区开展整村授信工作，建立多层次、广覆盖、可持续金融服务体系，有效满足农业农村发展的金融需求；以综合回报率为核心指标，建立“高效、便捷”的小微信贷模式，将授信资源向占用资本小、风险成本低、合作层面深、业务带动显著、综合收益高的行业及客户领域倾斜；在结构上，要实现行业、区域、客户和业务四个维度的进一步优化，加强客户集中度管理，对集中度超标的贷款客户加快退出。



开展“普惠小微、争创佳绩”劳动竞赛宣传活动

#### ●（四）加快信贷业务模式转型发展

结合普道科技公司在村镇银行开展的微贷咨询培训项目，加快内部制度建设及培训成果的固化落地，促进业务营销及操作模式改革。一是推动微贷系统的开发上线，逐步建立起客户经理招聘、客户经理等级管理、客户经理晋级、客户经理绩效考核、内训师管理等配套管理制度，规范微贷业务发展；二是加快微小团队建立、人员招聘、人员转培训等团队建设工作，熟练掌握微贷业务发展的营销技巧、业务流程、风险防控、贷后管理等业务环节，尽快将培训成果转化为我行的营销能力和风险控制能力。

#### ●（五）全力清收不良和化解高风险贷款

2021年，我行针对已核销贷款清收的困境，一方面加强与司法部门的沟通协作，分析已核销贷款的清收可行性，有重点地开展司法清收工作；另一方面按照《不良贷款风险代理管理办法》探索已核销不良贷款风险代理的清收模式。

#### ●（六）加快培训体系建立，培训村行人才队伍

2021年我行将提升团队成员专业能力作为团队建设重点工作，着力提高其业务素质、技能水平，尽快实现员工对微小贷款业务的驾驭能力、风险把控能力，为微小贷款业务发展奠定人才基础。一是制定培训工作方案，建立覆盖前中后台各业务条线、各队伍层级的人才培训体系。二是尝试建立内训师培育机制，逐步培养一支结构合理、素质优良的内训师队伍，提高村镇银行自身的培训能力。三是理论与实践相结合，提高培训的实战性和可用性，有效支撑我行业务发展。四是建立后评估机制，逐步提升培训的针对性，实现培训的精准化。

# 昆明东川中成村镇银行 2020 年度 社会责任报告

昆明东川中成村镇银行扎根东川 7 年，始终不忘普惠金融的初心，牢牢坚守服务三农和小微企业的市场定位，在不断变化的新形势下，加强信贷产品创新，持续提高农村信用贷款比重，把产品做小做精，把服务做优做大。在金融助推脱贫攻坚，服务乡村振兴的“最后一公里”探索出了一条产品升级、服务升级、效益升级的“中成实践”。

## 【抗疫】速度、温度：疫情防控中尽显中成风采

2020 年春节前夕，一次始料未及的疫情突如其来，一场众志成城的抗疫战争全面打响。昆明东川中成村镇银行严格按照主发起行疫情防控的要求，迅速行动，确保疫情防控工作扎实稳步开展。同时始终不忘村镇银行的初心，牢牢坚守服务三农和小微企业的市场定位，特殊时期全力以赴保障区域基本金融服务供给。

### ● 迅速响应“疫情就是命令”，体现中成速度

**工作组织有速度：**疫情突发，昆明东川中成村镇银行建立全行联动机制，于 2020 年 1 月 31 日成立了疫情防控工作领导小组及指导协调工作机构，由董事长担任组长，行领导担任副组长，各部门负责人为小组成员。将疫情期间的防控工作及基础金融服务、信贷支撑等工作细化落实责任到人，确保特殊时期各项工作有序进行。

**提供服务有速度：**疫情期间，昆明东川中成村镇银行 1 个网点持续为客户提供金融服务，满足客户春节期间的金融需求；同时，按照疫情防控“减少外出”的号召，积极引导客户使用“手机银行”、“网上银行”、“云 e 盾”等安全便捷的 7\*24 小时线上服务平台，引导客户“足不出户”办理金融业务，减少聚集和人员流动。

**后勤保障有速度：**综合管理部作为全行后勤保障组，一是密切关注疫情并及时预警，在当地暂未报告确诊病例前东奔西走，多方协调积极采购保障员工安全的防护物资；二是按照要求组织全行员工填写“健康状况申报卡”，每日排查全体员工及其家属活动轨迹、健康状况；三是每日督促做好营业网点、办公区域的消杀工作；四是及时与当地疾控部门联系，了解区域疫情状况并实时告知全员，消除员工的焦虑和恐惧。五是加强舆论引领，及时宣传普及疫情防控相关知识，指导员工科学防控。

**了解客户有速度：**疫情发生后，我行客户经理第一时间联系贷款客户中医药企业、小微企业以及从事餐饮、运输等、可能受疫情影响的个体工商户，询问他们的经营状况以及受疫情影响，对受疫情影响导致还款困难的客户予以展期、调整还款计划等支持。截至 2 月末，对 1 户调整还款期限，3 户调整还

款计划。真正做到了“急客户所急、想客户所想”。

### ● 深入践行“防控就是责任”，展现中成温度

**关怀员工有温度：**一是每日两次为到岗员工测量体温，并由专人督促员工在进入网点前踩踏消毒地垫、手消毒后进入网点；二是为全行员工配发口罩、一次性手套、酒精等物资，确保优质的防护物资（“东拼西凑”的 N95 口罩、手消毒液）留给一线柜员；三是餐饮、食堂、外卖停业，一线柜员连续几天午饭吃泡面“看在眼里，急在心里”。轮班在家线上办公时由综合管理部给柜员做饭送餐，让坚守一线的员工感受到集体的温暖。

**牵挂客户有温度：**一是对到网点办理业务的客户逐一发放宣传资料，叮嘱客户疫情防控期间的注意事项；二是柜面实行“一客一消”制度，每次客户办完业务离开后由专人对密码键盘、椅子、签字笔、现金区台面等接触区域用一次性湿巾蘸取酒精擦拭消毒；对门把手、ATM、开门按钮等频繁解除的区域定时用酒精擦拭消毒，全力以赴保护客户的安全；三是对贷款客户中的小微、个体工商户、农户了解其经营受疫情影响的程度，对疫情中坚守一线的医生、警察送上了问候和关怀。

**金融服务有温度：**一是柜面严格实行现金收付分离，自 2 月 12 日期启用臭氧消毒机、对收付现金严格分离消毒，确保人民币的安全流通；二是在营业场所利用 LED 播放疫情防控宣传标语、网点张贴宣传海报、持续为客户传播疫情防控知识。三是积极与建立联系的个体工商户、小微企业主、农户等联系，了解他们的资金需求。如有信贷需求将按照“绿色通道”予以办理。在疫情期间用坚守来彰显金融从业人员的责任与担当。

通过发起行一如既往的指导和帮助，通过全行员工齐心协力的防控，防疫攻坚战必将取得胜利。

### 【业务发展】翻山越岭，撑起大山深处的致富梦想

结合当地政府大力发展农村产业，促进乡村振兴的政策导向，为弥补农村金融服务的空白，我行坚持先行先试，不断创新紧贴农村、农业、农民和小微企业的信贷产品，把“用心倾听”做实，把“敏捷服务”做强，为小微三农融资难“解锁”。

今年 6 月至 10 月末，我行客户经理的翻山越岭、进村入社，深入东川区 139 个行政村，与村三委建立认识，将我行的产品宣传海报张贴到各村村务公开栏，深入田间地头，了解农户的金融需求。让更多的东川百姓享受到我行方便快捷、优质高效的金融服务。

为更贴心为辖内居民、小微企业和个体工商户提供信贷服务，我行在 2020 年精简了个人类小微信贷业务审批流程，为个人类小微信贷客户提供更加优质快捷的服务。“松绑”的同时也有加固，我



2020 年 11 月，我行客户经理外出洒海村调查

行对经办客户经理提出了更高要求,通过入户调查、实地走访等措施,不但要拧紧风险防控“第一颗螺丝”,还要提高放款效率,提升客户体验,打造优质的金融服务。同时客户经理主动登门拜访式服务提高客户申贷的效率,降低融资成本。

重点关注分布在各乡镇实干诚信的“致富带头人”,通过对他们提供信贷支持,以点带面扩大受益人群,取得了一定的社会效益,在当地“立足三农、服务小微”的品牌效应初显。

### 【金融服务】汇聚星光 金融筑梦

为贯彻落实党的十九大精神和习近平总书记关于金融工作的重要讲话精神,践行“以人民为中心”发展思想,切实满足人民群众日益增长的金融需求,全面推动地方经济发展,助力脱贫攻坚与乡村振兴,服务普惠金融。昆明东川中成村镇银行持续开展“满天星”金融服务工作,着力于金融精准扶贫政策的宣传解读,信贷投放用于金融精准扶贫,助力乡村振兴等。

**一是开展征信主题宣传:**昆明东川中成村镇银行围绕“关爱信用记录 享受幸福人生”、“打造信用乡村、建设美好家园”为主题展开了一系列宣传活动。旨在通过宣传普及公众征信知识,进一步树立了征信的权威性,扩大征信工作的社会影响力,呼吁大家关爱自身的信用记录。



**二是持续开展金融知识普及宣传活动:**通过  
1. 网点宣传: 充分利用营业网点 LED 屏幕持续,滚动播放主题宣传标语;在营业厅播放防范非法集资的宣传片;在柜面设立公众教育区,摆放相关宣传资料。  
2. 现场讲解: 对前往我行营业厅办理业务的客户发放宣传资料,并通过讲解和强调,引导广大金融消费者合法合理、理性有序地维护自身权益。提高公众识别和防范金融风险能力,加强金融知识普及工作。  
3. 深入乡村,在金融服务及市场开拓工作中走村串户,弥补农村地区金融服务的空白。活动期间先后走进阿旺,因民镇、红土地、汤丹等地发放了防范电信诈骗、个人身份信息保护等资料。

**三是充分利用微信公众号,累计制作图文并茂的宣传消息六期:**识别非法金融广告、反假货币知识。通过开展此类活动,提高金融消费者的权责意识和风险意识,旨在帮助消费者自觉远离和抵制非法金融业务活动,引导金融消费者理性维权,构建和谐、绿色的金融消费环境。



# 昆明禄劝中成村镇银行 2020 年度 社会责任报告

昆明禄劝中成村镇银行（以下简称“该行”）是经中国银监会批准设立，由成都农商银行作为主发起行，在禄劝设立的具有独立法人资格的股份制银行业金融机构，注册资本金 5000 万元人民币，是昆明市禄劝县首家村镇银行。自 2013 年 9 月 22 日成立以来，该行始终坚守“服务县域，服务三农，服务城乡统筹”的经营理念，坚持植根禄劝本土，紧贴市场需求，面向全县城乡居民和企事业单位提供人民币、个人贷款、中小企业贷款、支付结算等全面的金融服务。该行始终坚持主动把社会责任融入到企业经营理念、发展战略和核心价值中，努力实现企业发展与社会和谐的协调统一。

2020 年，在监管部门强有力的支持与领导下，在董事会正确决策和监事会监督指导下，该行全员围绕业务发展，致力为禄劝县城乡居民提供良好的金融服务，大力支持禄劝县域“三农”、中小微企业和县域经济发展，强化内部管理，加强制度建设和执行力，该行克服经济下行的影响，各项业务及管理工作得到了一定的发展。截至 2020 年 12 月 31 日，该行各项存款余额 3979.26 万元，贷款余额 8307.45 万元，不良贷款余额为 7.91 万元，资产总额 9740.15 万元，实现营业利润 230.86 万元。2020 该行年度社会责任情况报告如下：

## 一、强化党建引领

2020 年，该行始终坚持把党的整治建设摆在首位，坚持党的领导地位不动摇，进一步学懂弄通做实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，持续推进高质量党建引领该行业务高质量发展。认真学习习近平总书记重要系列讲话精神，尤其是学习领会习近平总书记对当前经济金融形势的重要论述、加强党对金融工作的集中统一领导的重要要求，提升金融服务实体经济，尤其是服务乡村振兴战略水平，牢固树立以人民为中心的发展思想，促进城乡深度融合、协调发展，坚守“支农支小”市场定位，拓展普惠金融“新领域”。牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，在抓好村行各项业务发展的同时，狠抓作风建设，严格遵守“八项规定”，坚持民主决策，认真开展廉洁廉政教育。一是全面加强党的领导，统筹引领疫情防控和业务发展。强化党建工作政治优势，坚决落实党中央关于统筹推进疫情防控和经济社会发展工作各项部署要求，全面加强党对疫情防控和业务发展的领导，聚焦保稳定、提质效等重点任务，切实把服务民生保障、支农支小等重点工作抓实抓细抓落地，确保全面完成年度工作任务目标。按规定用好疫情防控专项党费，为疫情防控提供有力保障。号



召全行员工在疫情防控和复工复产中不忘初心、牢记使命，激励带领广大员工群众扎实工作、主动作为，进一步凝聚控疫情、抓发展的强大合力。二是加强党的政治建设，深入学习贯彻新思想。将“不忘初心、牢记使命”主题教育作为加强党的建设的永恒课题，作为全体党员、干部的终身课题常抓不懈，推动学习教育常态长效，推动凝聚企业发展强大内生动力。

### 二、完善内控体系

**一是明确定位打好基础。**首先找准市场定位，始终奉承“立足本地、务三农、支持中小企业的理念，加大对“三农”和小企业的限务意识，积极开展市场调研，关注农村对金融需求的发展变化，针对区域经济发展对农村金融需求资金小、期限短、主体分散的特色，推出不同于其他农村金融机构的个性化。并有针对性地广使用支付结算工具。在风险控制手段上要保留一级法人的决策权，加强与政府部门的合作，用好政府各项补贴及优惠政策，为优化金融服务，提高运行效率，提升内控管理水平打下坚实的基础。

**二是建立独立的风险控制理念和风险控制体系。**健全完善的法规制度体系是搞好内控管理的前提和基础。该行以坚持风险控制为本，不断强化风险意识，认真审视内部控制管理现状，加强内部控制建设，降低操作风险。本着精简、效能、实用的原则，建设与时俱进的风险管理体系，优化风险管理流程。同时建立自我风险防范评估控制机制，不断完善体系建设的控制能力，增强风险识别意识，加强风险动态监测。实现规章制度的制定以业务流程为主，紧跟流程过程，以基础管理带动业务发展，保证规章制度覆盖业务控制的所有风险点，在精细化管理中出成果。

**三是突出内部控制重点，加强制度管理监督。**加强业务推广的同时，要有严格的内控方案同时，认真分析研究各项业务及重要环节和重要岗位以及风险隐患管理过程中的关键控制点，落实控制责任，实行重点集中监控，并加强取综监督检在，实行重点防范。定期或不定期对各部门、各岗位风险进行判别、量度，对可能出现的风险及其后果，进行评估和预警，对内控管理与业务活动中可能出现的风险点、可能造成的危害及预防措施进行归纳整理，分门别类，找出法规制度依据，提出相应的处置措施意见，为开展内控监督行动提供导向。

**四是加强技术安全控制，防范网络运行风险。**而对技术基础不足，服务水平落后的现状，首先要加快自身网络建设，加强技术开发，完善电子化信息管理系统，保证管理人员及时掌握工作中出现的问题和可疑情况。加强内部计算机安全管理，维护各项核算系统和软件的稳定运行。同时，加快结算渠道和通汇能力建设，实现资源的综合利用，使农村能够了解和使用安全、高效、低成本的金融产品，以此促进自身发展。

**五是注重提高人员素质，提高内部控制的执行力。**在扩展业务强化管理的基础上，要注重加强政治思想和道德法制教育，强化业务培训，促进内控制度的有效落实，更重要的是提供员工的思想信念和服务意识，牢固树立在服务中谋求发展的经营理念。

### 三、落实反洗钱工作

2020 该行持续加强客户身份持续识别工作，提高反洗钱工作考核力度。一是提高客户身份持续识别

力度，防控洗钱风险。加强对非自然人客户受益所有人、特定自然人客户、特定业务关系中客户的身份识别工作；二是完善反洗钱绩效考核办法，提高反洗钱考核力度；三是加强反洗钱组织架构建设，强化各层级职能；四是持续完善反洗钱相关内控制度，完善各部门反洗钱岗位职责，加强对全行反洗钱各项制度梳理力度，持续完善相关反洗钱制度，同时加强反洗钱管理和执行部门职能，申请设立反洗钱专职岗位，健全专兼职员工队伍，提高反洗钱队伍的专业水平。五是加强各部门沟通协同，加强反洗钱保密工作；六是积极做好“查询、冻结、扣划”客户身份识别工作；七是加强与当地人民银行的沟通，配合监管工作，及时了解和掌握反洗钱监管思路和监管重点，抓好反洗钱工作的落实；八是强化反洗钱业务培训，提升反洗钱业务技能，积极开展反洗钱宣传工作，根据监管和该行反洗钱管理办法的要求，持续建立常态化、系统化的反洗钱培训和宣传机制。



#### 四、做实公益慈善

为积极响应国家精准扶贫的倡导，培养少年儿童社会主义核心价值观与爱国主义情怀，从小养成良好的卫生习惯，以教育科普方式致力普及提高学生及家庭的健康卫生标准。致力于推动少数民族地区学童及家庭享有公平可及的健康服务。2020年10月19日、20日，禄劝村行（以下简称“该行”）积极参与四川省科技扶贫项目基金会脸盆计划慈善基金项目组在禄劝彝族苗族自治县屏山小学开展“快乐 & 脸盆计划”活动，此举得到了校方的高度赞扬。

本次活动由四川省科技扶贫项目基金会脸盆计划慈善基金项目组发起，湖南卫视快乐大本营、中国社会福利基金会芒果V基金捐赠，致公党四川省委、致公党昆明市委以及该行等单位参与协办。项目执行志愿者讲师对四、五年级的学生开展了包含《女童生理卫生》、《男童生理卫生》、《青少年防艾》、《青少年禁毒》、《儿童自我保护》、《爱牙护牙》等课程；昆明医科大学附属精神卫生中心罗诚副教授为全校老师讲解《如何识别学生的心理问题》课程、为六年级学生讲解《疏导学生心理压力》等课程。课程共惠及学校师生1500余人次，受到学校师生的高度赞誉。该行员工丁星源、曹兴印、邹丽霞、杨淑等6人参与，主动听取了部分课程，学习公益课程讲解技巧，并全程协调相关活动的开展，为未来村行开展此类公益活动积累经验。

2020年10月20日下午，在禄劝彝族苗族自治县屏山小学举行了活动捐赠仪式，参加捐赠仪式的有致公党昆明市委杨旭东副主委、禄劝县委统战部白中强副部长、禄劝村行肖霞行长等。捐赠物资包括不锈钢脸盆、水杯、牙膏、牙刷、指甲刀、毛巾香皂、肥皂、洗发膏共10种物资各378份，价值共计30,240元。在捐赠仪式上，四川省科技扶贫基金会为该行颁发了执行证书，禄劝彝族苗族自治县屏山小学为该行及参与本次公益活动的单位颁发了感谢状，并对支持参与本次活动的有关单位及企业致以了崇

高的敬意！

校方表示，本次公益活动为学生捐赠卫生用品、讲解卫生知识、传播爱国主义精神，关心关爱贫困山区儿童，帮助学生树立了正确的卫生意识和养成良好的卫生习惯，为学校学生的身心健康成长起到了很大的促进作用，更为山区少数民族学生及家庭走向小康社会做出了积极贡献！



## 五、强化风险管理

**一是**制定《昆明禄劝中成村镇银行 2019 年全面风险管理工作指导意见》，坚持将风险防控作为银行生存发展的首要基础，不断强化信贷基础管理工作和重点领域风险防范，完善业务单元、中台部门、审计监督三道防线，联防联控，切实守住底线。贯彻落实好不良率要力争控制在 3% 以内；加强表内外贷款清收，力争完成年度不良清收任务；按监管要求真实反映信贷资产质量，逾期 90 天以上贷款与不良贷款比例控制在 100% 以内；资本充足率等重要监管指标满足监管要求。

**二是**认真落实全面风险管理，年初组织全员层层签订《案件防控和安全保卫目标责任书》，建立了风险防控责任制。坚持审慎经营、风险为本的理念，准确认定信贷资产风险状况，每年按季召开信贷资产风险分类会议，加强风险排查和风险预警，充分揭示了该行信贷资产的实际价值和风险程度，真实、全面、动态地反映信贷资产质量。

**三是**严格把握项目准入关，明确风险偏好，积极调整信贷投向和结构。进一步强化授信业务管理工作，提高风险防范意识和能力，及时下发了《全面风险管理工作指导意见》、《授信业务贷后平行管理实施方案》并组织信贷条线人员培训，对贷前调查、审查、放款审查和贷后管理提出了明确要求。

**四是**做好全面风险排查。该行全年共开展了存款滚动风险排查、反洗钱风险排查、票据及同业业务自查、柜面专项检查、“九种人”排查和案防风险排查，通过增加排查和自查频率，及时发现风险点和问题，狠抓制度执行力，对业务重要环节开展专项排查整治，强化重要岗位员工的管理，强化案件防控责任，加大对违规及案件责任双线问责，逐级追责，增强案件的处置力度，认真分析问题成因，汲取教训，切实防范操作及道德风险。

**五是**进一步强化市场乱象整治的工作，严格按照方案及计划要求防控合规风险、信用风险、操作风险。在信贷风险方面，坚持风险控制关口前移工作，把好信贷风险准入关，全面落实贷款风险预警机制，认真落实贷款预警要求，做好到期贷款的收回、续贷工作。

## 六、完善公司治理

**一是充分认识完善法人治理结构的重要性。**建立规范的法人治理结构，提高公司决策力、执行力、监督力，从而提高公司核心竞争力、增强公司可持续发展能力，进一步健全组织体系和制度体系，通过一系列的制度安排，使公司的决策更规范，监督更有效，执行更有力。



**二是进一步完善法人治理结构的目标。**根据《公司法》等相关制度的要求，全面加强公司治理建设，探索发挥党组织政治核心作用的有效形式。建立健全公司治理架构，明确治理主体的职责边界和履职要求，确保“三会一层”四者关系不缺位、不越位、不错位，让“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作；并按期召开董监事会，确保董事会承担最终风险管理责任、监事会充分发挥监督作用。

**三是加强组织建设，建立合理的股权结构。**按照法律法规和《章程》的规定做好股权托管工作。按照《公司法》和《章程》的规定依法合规召开股东大会审议公司重大事项，确保股东对公司重大事项的知情权和参与权。充分发挥董事会专门委员会及独立董事的作用，为董事会科学、高效决策提供支持。加强专门委员会和独立董事对股东大会和董事会决议执行情况的监督检查，充分发挥各专门委员会的监督功能。

**四是充分发挥党组织政治核心作用。**深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，围绕该行改革发展稳定大局，以改革创新精神抓好该行党组织建设、党员队伍建设和人才队伍建设，为该行科学发展提供坚强的思想保证、政治保证和组织保证。



## 七、坚守金融初心

该行作为立足农村的金融机构，从2014年挂牌成立至今，便明确了市场定位，重点服务三农，支持县域经济发展，以改进农村金融服务为己任，在努力实现自身发展与支持农村金融薄弱领域实现互利共赢。

2020年，在监管部门强有力的支持与领导下，在董事会正确决策和监事会监督指导下，该行围绕业务发展，致力为禄劝县城乡居民提供良好的金融服务，大力支持禄劝县域“三农”、中小微企业和县域经济发展，强化内部管理，加强制度建设和执行力，担当社会责任，服务禄劝经济社会建设。

2020年该行累计投放农户贷款373户，金额6,695.1万元，普惠小微贷款投放161户，金额4,887.5万元。该行将持续扩大金融服务半径，坚持“小额分散”、服务“三农”，为禄劝县域经济发展贡献力量。

# 凝心聚力谋发展 科学作为勇担当

## ——昆明马金铺中成村镇银行 2020 年社会责任报告

2020 年，昆明马金铺中成村镇银行股份有限公司在地方政府、人行、银监的关心指导下，在社会各界和股东的大力支持下，在董事会的科学决策下，全行上下团结奋斗，锐意进取，坚持科学发展观，不断深化改革创新，增强社会责任意识，紧紧围绕高新区、呈贡区当地产业结构、经济发展状况和金融服务需求，坚持“以市场为导向、以客户为中心”的经营方针和“服务”三农及中小微，稳健经营、争创一流”的经营理念，自主开展各项金融业务，以安全性、流动性、效益性为经营原则，依法、合规、审慎经营。依托成都农商银行的品牌、资金、网络和技术支持，充分发挥自身体制机制优势，大力推进“支农支小”业务，保持各项业务稳健发展。现将昆明马金铺中成村镇银行 2020 年度履行社会责任情况报告如下：

### 一、企业概况

昆明马金铺中成村镇银行是由成都农商银行发起并控股，联合云南省内 1 位自然人共同出资组建而成的新型农村金融机构，现下设综合管理部、风管合规部、业务发展部、财务会计部、营业部 5 个部门，有兴呈支行 1 家辖属支行，共有员工 19 人。截至 2020 年 12 月末，该行资产总额为 19890.95 万元，较年初增加 858.41 万元，增长 4.51%，其中，各项贷款余额为 8786.06 万元，较年初增加 1698.04 万元，增长 23.96%；负债总额为 4373.54 万元，较年初增加 690.86 万元，增长 18.76%，其中：各项存款余额为 3981.14 万元，较年初增加 476.25 万元，增长 13.59%；实现净利润 167.56 万元，同比增加 178.81 万元，向国家缴纳的所得税、营业税及附加以及其他税项总计 74.21 万元。



### 二、社会责任

#### （一）党建引领，打造先锋标杆行

党建引领，是昆明马金铺中成村镇银行思想政治工作的落脚点与出发点。该行始终秉持着“建设一支专业过硬，业务能力强，能打硬仗，能打胜仗的队伍”的理念，严格履行党建工作的各项规定，按要求定期对党支部部署工作任务和开展自查与整改，严格要求全行坚决执行党的有关规定。坚持从党员做起，层层引领带动，形成了良好的示范效应。由管理层带头改进行风，带头执行上级党办下发的有关规定。

始终发挥党组织和党员的先锋模范作用带头作用，树立创新意识和竞争意识，在服务客户上精益求精，在经营发展上高标奋进，勇创佳绩。

**1. 不折不扣贯彻落实党中央和省委、市委决策。**该行紧盯不敬畏、不在乎、喊口号、装样子的问题，坚决杜绝形式主义，推动决策部署落地见效，做到从思想上在乎到高度重视。学透、领悟党中央和省委、市委发布的关于金融行业需要落实的每一项政策，做到上有所令，下有所行，快速响应、干在实处，让科学部署落地生根，让广大群众共享发展成果。认真落实全面从严治党责任清单，切实履行党支部书记“第一责任人”责任，严格落实“一岗双责”责任制，始终把党风廉政工作作为行内重点工作，常抓不懈。

**2. 打铁还需自身硬，支部党建工作要做好，关键在己。**该行党支部要求班子干部、党员员工必须在政策理论上先学一步、在党建实践上先干一步、在工作落实上先行一步，从我做起，不断强化党建工作责任心和重视程度。

**3. 严抓队伍建设。**该行围绕组织规范、学习提升、作风发挥几个方面抓党员队伍建设，强化了党员队伍管理，规范了党日活动、党员组织生活、学习培训等各类活动，激发党员积极向上的内在动力；一方面，丰富了党建内容，2020年，各类党建活动较以往形式更加多样，形式由会议室延伸到户外，学习群体扩大到中层干部、追求先进的职工。采取理论集体学、活动内外办，通过观影、参观主题广场、演讲比赛、“线上祭扫”等多种形式，做到人人有心得、学习有记录、成效有保障，通过学习，支部整体理论素质得到了增强。

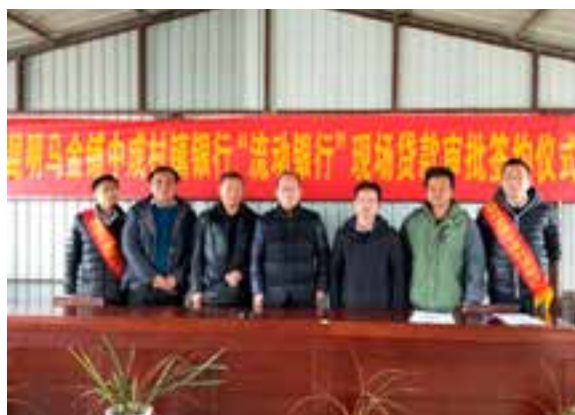


## （二）支持“三农”、小微企业和实体经济发展

### ● 1. 积极打造“支农支小”绿色通道

该行切实改进支农信贷服务，为进一步促进和改善农村金融服务，扩大农户贷款和缓解农户贷款难等问题，合理有效发放支农贷款，真正把支农贷款发放到农户、涉农企业等，有力支持了农村经济的发展。继续加大对辖内小微企业的扶持力度，实行灵活的定价机制，对一批符合国家产业政策、发展前景较好的企业给予贷款利率优惠，另外，该行除正常结算收费外，无其他收费项目。在业务拓展上，主体业务进一步下沉农村农户、城乡结合部、特产集市、工业园区等，深入广大农村地区，与各级村委、农

村经济组织、农户农民等建立长期良好的合作关系。在业务办理上，强化服务，有效提高服务窗口办事质效，全力打造“支农支小”绿色通道，借鉴国际先进同业的小额信贷技术，设计专门的信贷流程，并借助科技系统优化审批流程，提高贷款效率。



### ● 2. 服务实体经济及支持复工复产情况

疫情以来，该行按照《云南省人民政府印发关于支持实体经济发展的若干措施的通知》的要求，以做好“六稳”工作、落实“六保”任务为着力点，形成金融支持复工复产与服务实体经济综合服务措施，积极帮扶遇困企业，及时组织员工做好辖内客户的服务对接和需求调查。对受疫情影响、暂时遇到困难，仍有良好发展前景的企业，通过调整还款付息安排、开辟绿色通道，上门服务、加大对接，快速授信、快速放贷，特事特办、急事急办，精准快速投放，产品创新等方式进行纾困帮扶。努力在支持复工复产、服务小微、助力实体经济方面做好融资对接服务，为统筹推进疫情防控和经济社会发展提供有力的金融支撑。

#### （1）服务实体经济情况

经营性贷款发放情况：2020年1至12月，该行新发放贷款250笔、金额6516.97万元。其中，经营性贷款226笔、金额4938.97万元（发放个人经营性贷款183笔、金额3405.97万元，发放小微企业主及个体工商户经营性贷款42笔、金额1533万元，发放小型企业贷款1笔、金额1000万元）。

经营性贷款行业分布情况：2020年1至12月，该行新发放农、林、牧、渔业贷款195笔、金额2817.97万元，占比57.06%；批发和零售业贷款22笔、金额823万元，占比16.66%；住宿和餐饮业贷款3笔、金额80万元，占比1.62%；交通运输、仓储和邮政业贷款2笔、金额53万元，占比1.07%；居民服务、修理和其他服务业贷款1笔、金额15万元，占比0.30%；教育行业贷款1笔、金额30万元，占比0.61%；建筑业贷款1笔、金额120万元，占比2.43%；水利、环境和公共设施管理业贷款1笔、金额1000万元，占比20.25%。

#### （2）支持复工复产情况

小微企业主及个体工商户贷款发放情况：2020年1至12月，我行发放个体工商户贷款20户、金额662万元；小微企业主贷款20户、金额871万元。其中，信用贷款27户、金额696万元。企业法人贷款1户，金额1000万元。

延期还本付息情况：2020年1至12月，该行支持延期还本付息贷款客户2户，延期还本付息次数共6次，涉及金额24.01万元。

### ● 3. 攻坚克难，多措并举，扭转资产规模下降势头

该行持之以恒开展2.5公里营销活动，在此过程中，不断探索农村地区金融服务“最后一公里”问题，以支行、自助银行为服务触角，以“送金融知识下乡”、“普惠金融”为服务模式，要求业务经营部门



始终走在“支农支小”最前沿，持续加大对当地产业经济的支持保障，在信贷资源投向和客户选择上充分发挥村镇银行优势，做出特色。业务团队坚持每月 1 次到陆良、嵩明、宜良等片区对接外出租地种植协会，为呈贡区外出租地居民提供现场金融服务。同时，结合监管要求组织开展金融知识下乡、进社区，在马金铺街道各社区悬挂我行“金融服务联系牌”，为广大农民提供全方位的金融知识咨询及零钱兑换等各类便民服务。



#### ● 4. 主动迎接疫情挑战，坚决履行社会责任

##### （1）运用央行在疫情期间出台的三大信贷资金支持政策，助力中小微企业度过难关

疫情期间，该行积极响应国家和监管部门号召，对受到疫情影响无法履约的中小微企业做到“应延尽延”，并为受疫情影响的中小微企业开通了贷款审批“绿色通道”，充分利用属地监管部门出台的“再贷款”的政策支持，对我行辖内受疫情影响的餐饮、蔬菜种植等行业客户提供资金支持，投放贷款 2 笔 50 万元，圆满完成了人民银行呈贡支行下达给我行的支小再贷款任务。



##### （2）助力乌龙社区“雪灾+疫情”双困农户走出困境

2020 年 1 月 25 日，乌龙社区农户受到雪灾影响，不少乡亲大棚被大雪压坏，导致农户资金出现周转困难的问题。该行获知消息后，第一时间组织团队奔赴一线，对授信客户以及受疫情影响的陆良、嵩明等地的蔬菜种植客户进行蔬菜滞销等情况的摸排。经几天的排查走访，陆良客户里面受雪灾影响的约 20 户，加之疫情袭来，导致冷库关闭，蔬菜销售停滞，乌龙社区农户雪上加霜。该行及时作出



工作部署，出台相关措施，通过增加贷款额度助力受灾农户和受疫情影响的中小微企业战胜疫情、共渡难关。

**（3）积极参加政银企对接，提供金融支持**

2020 年 4 月 29 日，该行业务发展部由戚路平副行长带队，参加呈贡区政府组织的“抗疫纾困惠企助力”政企银对接主题日活动。活动中，该行与中小微企业客户一同参与现场签约环节，并接待贷款咨询客户 20 余户，为其介绍信贷产品，主动创造银企沟通对话的机会。



**● 5. 积极开展“普惠金融”活动，加快金融渠道建设**

该行按照监管部门要求，进一步将金融服务下延农村、社区、街道。目前，该行已经逐步发展成为一家拥有 2 个标准化网点，安装有 3 台 ATM 机的具有自身特色的农村中小金融机构。通过点面结合，为辖内群众提供了基础性金融服务，金融覆盖面正在逐年扩大。近年来，该行不断拓宽农村电子化服务渠道，2018 年起积极在各街道、社区布放 POS 机等各类电子机具，为客户安装开通网银等各类电子结算渠道。

**● 6. 坚持合规经营，强化内控管理**

该行内控管理工作围绕“完善治理、深化创建、提升素质、转变作风”的思路开展。进一步加强合规教育，提升职工队伍素质，积极转变工作作风，努力提升企业形象，开展创先争优活动，以此提高整体经营水平，增强企业凝聚力。积极落实案防和廉政建设。组织学习《银行业从业人员职业操守》等法律法规，全年开展各类案防培训；加大了对重点岗位、环节、人员的检查，逐层签订《安全保卫工作责任书》；加大对反洗钱、员工参与民间借贷或集资活动、向民间借贷中介机构和资金掮客融资等方面的排查力度，通过问卷调查、走访核查等方式，按季对辖内员工行为进行全面摸排；强化安全保卫工作，建立健全安全保卫台账，定期对支行开展检查，



并外聘专业消防培训机构对全行干部职工开展学习讲座、实战演练，加强了保安队伍建设。

### ● 7. 扎实开展消费者权益保护工作

该行借助如横幅、宣传折页、LED 显示屏、公众号等宣传渠道开展金融知识的宣传。宣传内容为金融常识、消费者权益保护、防电信诈骗、预防非法集资、反假币、存款保险等与消费者密切相关的知识热点。针对当前社会关注的金融热点问题，认真做好宣介工作，重点宣传及推广该行现有的金融产品、创新举措，逐步增加客户对银行金融业务的认知程度，引导客户合理选择产品及服务，强化防范风险的意识。



### ● 8. 服务广大群众，提升企业形象

该行内抓管理外树形象，积极提升服务质效，履行社会责任，参加社会公益活动，促进当地社会经济的和谐发展。完善软硬件保障，提供优质服务。主要从硬件和软件两方面着手：硬件上重视对服务环境的不断改进和完善，全力营造“环境优美整洁、客户满意舒心”的营业办公环境。软件上加强对员工的教育培训工作，制定全年教育培训计划，每周一坚持全行集中学习，进行系统的业务知识培训和考核，着力提升员工在服务礼仪、工作质效、文明用语等方面素质。

### ● 9. 引领员工全面发展，努力提升团队凝聚力

每个企业都有一个共识：人是最重要的资源，同时也是最有生产力的资源。马金铺村行通过建立“马金铺村行员工加油站”，给员工搭建沟通渠道，了解员工心声，倡导员工主人翁意识，坚定与村行共发展的信心；通过丰富多彩的活动增进员工之间的感情，营造“家文化”的工作氛围，让员工体会到进步和提高，亲近与和谐，找到在村行的归属感和成就感。

2021 年是党 100 周年华诞，是举世瞩目的“十四五”开局之年，是村镇银行实现高质量发展攻坚克难的关键一年。昆明马金铺中成村镇银行始终坚持支农支小市场定位不动摇，依法合规经营，坚决完成董事会下达的各项任务指标和监管部门的各项政策、监管指标要求；严守风险底线，坚持规模质量效益协调发展；坚持“小步快跑补短板”的发展思路，继续保持持续稳定健康发展的良好势头。切实承担起对国家、股东、客户、员工、社会和环境的责任，紧密团结，真抓实干，努力将马金铺村行建设成为一家“公司治理完善、内控体系严密、资金资本充足、机构运营安全、服务种类齐全”的精品村镇银行。为当地经济社会发展和社会主义新农村建设做出更大贡献。

古语云：物有甘苦，尝之者识；道有夷险，履之者知。让我们齐心协力、团结一致，抢抓机遇、奋发自强，科学作为、攻坚克难，走好“十四五”开局第一步，向党的百年华诞献礼！



# 昆明石林天成村镇银行 2020 年度 社会责任报告

昆明石林天成村镇银行(以下简称“我行”)于2013年9月27日成立,始终坚持“惠农助商”、“服务城乡”的普惠金融之路,积极贯彻党和国家乡村振兴、精准扶贫方略,深化三农小微定位,深挖农村、个体市场。不断创新和发展,着力创立“天成”口碑,走稳健和可持续发展之路。

## 一、党建引领树先锋、凝心聚力促发展

为全面贯彻落实“党建引领树先锋、凝心聚力促发展”要求,我行党支部围绕“大学习、大讨论、大调研、大动员”要求开展了一系列专题活动。

我行支部书记要求全行把学党史、悟思想、办实事、开新局作为当前的首要政治任务。要吃透精神、领悟内涵、立足实际、学用结合,迅速把思想和行动统一起来。组织开展了“9.18 缅怀先烈”群团党工会活动及征文演讲比赛活动。到石林县圭山镇红色革命基地,学习革命先烈的感人事迹与丰功伟业,全体党员面对党旗重温入党誓词,激励党员充分发挥先进模范带头作用的激情与热血。

支部书记要求:我行员工要深刻把握十九大确定的新时代党的建设目标任务,落实发起行关于加强国有金融企业党建工作的各项要求,旗帜鲜明讲政治,自觉在思想上政治上行动上向我行党支部为核心的党组织看齐,自觉在今后业务发展各项工作中贯彻好发起行的金融方略。要着力加强党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设,把制度建设贯穿其中,深入推进反腐败斗争,把党的领导全面深度融入公司治理和经营管理各项工作中,发挥好国有金融企业党组织的作用,将党建独特优势不断转化为国有商业银行改革发展和市场竞争优势。



## 二、强化社会责任担当,志愿服务暖人心

为弘扬中华民族尊老敬老的传统美德,我行员工与石林天奇康养中心的老人们携手来到乃古石林风景区开展“观花海,庆双节”主题秋游活动。雨后的阳光洒在大家脸上照应出喜悦,格桑花海中老人们虽步履蹒跚,掩不住老人的满心欢喜。

“老吾老以及人之老”关爱老年人是一种社会责任,也让大家看到我行的担当和使命,增强了党员同志们的社会责任感和奉献意识。我行将继续为社会公益事业做出应有的贡献。



### 三、“金融引擎”助推危房改造

为解决云南省农村住房安全问题,推进石林县非4类重点对象农村危房改造工作,我行积极响应县委、县政府号召,强化政策引导,加大货币政策工具的支持力度,扎实推进农村金融服务建设,为危房改造户安全稳固住房提供资金保障,确保完成全县非4类重点对象农村危房改造顺利完成。

在收到相关文件后,我行领导班子前后20余次下到石林县西街口镇进行危房改造业务洽谈,多维度、多层次的进行攻坚。西街口镇书记及镇长对我行的加入表示感谢,肯定了我行对西街口镇经济发展做出的贡献,也深深被我行的服务效率和质量所感动,我行认真核查危房改造户相关贷款申请材料,做好贷款用途的监督工作,保证专款专用,努力把每一道关。围绕提高危房改造贴息贷款覆盖率、提高危房改造户对我行工作满意度、改善农户改善住房条件。加强贷款的投放和使用管理,通过检查督办,及时总结经验,发现问题,注重典型引路,榜样带动。注重创新探索新的切实有效的贴息贷款发放模式,推动工作高效推进,为群众真正享受受惠奠定了扎实基础。

### 四、乡村振兴,“金融活水”浇灌烤烟产业

为助力乡村振兴,帮助石林当地烟农做好烤烟种植准备工作,自3月份以来,我行积极对接当地烟农,通过下乡走访,上门服务,送资金、送政策,为烟农提供优质金融服务。

#### ●（一）深入走访,做好金融服务工作

我行主动与石林长湖镇、圭山镇的村委会联系,了解两个乡镇烤烟种植情况和目前面临的问题,摸清烤烟种植面积和实际资金需求。“我是很看好烤烟种植这条乡村振兴路的,虽然很辛苦,但是能在家兼顾老人和孩子,去年我就赚了10来万。而且现在政策好,去年你们贷给我10万的资金支持,我今年的合同要比去年多了10亩,共种50亩”。长湖镇蓑衣山烟农杨某某热情地对我行工作人员说。“现在种植要求比以前高,每亩地膜和耕种准备就要500多元,30亩就要15000多元,一晃收烟找人又要一大笔钱,现在请人帮忙一天最低100元,成本还是有点高。就是希望你们村镇银行多点支持”。烟农李某某焦急地向我行员工说。

我行通过面对面与烟农交流,了解烟农目前种植与收成情况、家庭情况和当前面临的困难,询问发展计划、资金需求,对有资金需求和生产计划的烟农建立客户档案,及时提供信贷支持,切实解决烟农资金难题。

“越是在老百姓一筹莫展的时候,越是需要我们支持的时候,我们一定要把他们的需求放在心上,把我们的服务做实做细,帮助老百姓解决眼前困难”。在走访中,我行负责人黄静同志对工作人员提出要求。

#### ●（二）积极对接、掌握烟农信息,及时提供信贷支持

家住石林县圭山镇蝴蝶村的昂某某种植烤烟已经有9年了,逐渐成为了种烟大户,但种植烤烟的成本也较高,我行积极主动联系了昂某某,随即对其授信10万元,发放了10万的“幸福烟农贷”贷款。

为支持烤烟种植，助力烟农增收致富，我行针对烟农进行全方位大走访、大调研、大讨论，利用我行农户小额信用贷款结合“惠农时代”种植贷款等信贷产品，为烟农解决种植垫本等困难。在疫情特殊时期，为助力烟农做好春播备耕工作，我行客户经理利用视频签字、第三人核实、村委会二次核实、村头路口面签等办法为村民提供信贷支持，为村民及时有效的解决后顾之忧。我行累计共投放烟农贷款近2亿元，获益农户三千余户；现有贷款余额户数1438户，共计7446.4万元。带动了当地烟农户增产增收，为助力乡村振兴贡献一份力。

### 五、疫情肆虐 筚路前行

新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，疫情的防控情况牵动着每一位我行员工的心。在这场没有硝烟的“疫情防控阻击战”中，我行用行动诠释责任银行的温度和情怀，用爱心传递抗击疫情的信心和力量。

#### ●（一）牢记使命，从政治角位出发

疫情发生后，云南省银保监局办公室、云南省银行协会、发起行、石林彝族自治县新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作指挥部、石林彝族自治县金融办先后下发加强金融服务配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作通知与倡议，我行积极响应国家政策，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，把思想和行动统一到习近平总书记重要讲话和中央政治局常委会议精神上来，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，把疫情防控工作作为当前最重要的工作来抓，充分发挥我行党支部领导核心作用和党员模范作用，全面履行社会责任，在抗击疫情的实际行动中践行初心和使命。进一步提高政治站位，强化工作措施，积极担当作为，在打赢疫情防控阻击战中履行好应尽的政治责任。

#### ●（二）各级联动，强化组织领导

我行第一时间成立了新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组，健全以银行党支部、各部门为银行的防控组织体系，实行正常值班制度，取消周末休假；完善上下联动机制，做好疫情防控指导和督导工作；银行负责及时向省银保监、发起行、县财政局等指导部门汇报工作，及时为银行、客户采购抗疫医疗物质，充分发挥统筹协调、组织推动、团结互助的职能作用，发扬“一方有难、八方支援”的精神，全力以赴满足全系统疫情防控的相关需求，提供应有的帮助，以“不忘初心、牢记使命”的赤诚之心，汇聚共克时艰的澎湃力量；我行率先组建以员工家庭为单位的“防控新冠肺炎疫情工作汇报群”，实施每日报告制，早谋划、早部署、早行动，员工家庭与银行保持信息畅通，建立疫情报送联络机制，均取得了较好的防控效果。

#### ●（三）夯实政策、提升服务，开辟“快、绿”通道

我行坚决贯彻落实国务院、银保监局、县金融办等支持疫情防控的各项决策部署，依托“百行进万企”、

加强对小微企业、个体、农户的信贷支持力度、提升信用工程创建等活动，我行的客户经理们灵活对接客户，对在疫情期间可能存在资金需求的小微企业客户和个体、农户等主体主动沟通、开辟快审通道、精简业务环节、创新线上审批、提前预审等方式，保证疫情期间贷款业务不耽搁、不滞后，满足疫情防控期间客户的贷款需求。开通疫情防控金融服务绿色通道，做好金融支付结算服务，确保金融服务工作有效、有序进行，对于防疫相关金融业务，银行规定可特事特办、急事急办。

### ●（四）雪中送炭，解难帮扶纾困

---

我行业务发展部全面梳理小微企业、个体户、农户名单，充分了解客户的困难，简化授信、审查审批环节，实行存量授信期限满和新申请客户不同方式方法审批，在疫情期间，尽量让客户少跑一次，降低感染风险。

我行深入做好受困小微企业尤其是受困有贷户的金融服务，及时对受疫情影响较大客户等主动进行对接和摸排，对暂时受困的信贷企业，承诺不抽贷、断贷、压贷，反而加大金融力度支持小微企业；并通过适当下调贷款利率、完善续贷政策等方式支持相关企业降低疫情灾害影响。此外，在疫情期间，针对小微企业、个体、农户，因受疫情影响，无法及时到银行归还贷款及利息的客户，我行规定可以给客户一定的宽限期。

我行以守土有责、守土尽责，讲担当、讲奉献的精神，通过制定专项金融服务方案、开通绿色审批通道等措施，帮助小微企业，个体、农户渡过难关。为疫情防控工作一直在行动，以优质的金融服务助力新冠肺炎防控。

### ●（五）加大、加强防护，着力保平护康

---

疫情当前，我行既要在疫情期间做好金融服务的窗口银行，也要防控疫情风险的扩散，树立一个良好的企业形象，成为人民群众防疫信心的一棵标杆。我行以强烈的使命感和责任感，始终把金融消费者和单位员工的生命安全与身体健康放在第一位，严格遵守疫情防控各项规定，积极配齐、配足用好防疫设施物资，着力提供安全卫生的服务和工作环境，持续做好卫生保洁和消毒处理，进入单位之前需测量体温并登记在案，并扫“云南抗疫情”二维码监测活动轨迹；做好会务管理，持续做好自助设备维护，及时装钞和维护、及时对现金及自助设备客户接触区域清洁消毒。

截止目前，我行在职员工 20 余人均未发生一例确诊病例疫情，倾心倾力打造让员工安心、家属宽心、客户放心的暖心港湾。

### ●（六）敢于作为、勇于担当，奉献责任爱心

---

正值疫情疯狂肆虐之际，我行员工以“有担当”的铮铮之心，弘扬奉献精神，帮民之所需，做民之所想，义不容辞地承担起社会责任，我行用爱心和奉献构筑攻坚克难的坚强后盾，向奋战在防疫一线的医护“逆行者”提供支持。

疫情无情人有情，任疫情肆虐，我们将筚路前行，势必打赢防控疫情攻坚战。

## 六、开设少数民族服务活动 维护民族团结

为进一步提升我行服务当地群众水平，解决少数民族群众办理业务语言不通的问题，我行设立了“民族服务日”活动，全行员工于每周二着少数民族服饰为前往银行办理各项业务的客户提供服务。同时增设民族语言窗口服务内容，为需要语言服务少数民族群众办事提供便利，我行是石林首家创建并展示具有民族特色、新颖金融服务的银行，更贴近当地民族文化底蕴。

我行现在可提供彝族、撒尼、壮族三个少数民族的民族语言翻译服务，为前来咨询业务、来访的少数民族群众耐心讲解金融服务政策；优先为来自偏远山区的少数民族同胞办理业务，最大限度缩短业务办理时限，提高办事效率，做到“让客户少跑一次 一次性把事办妥”；提升少数民族群众的服务满意度，最大程度满足少数民族群众的办业务需求。

其次，为增强银行的特色金融服务更具专业化、标准化，我行组织少数民族员工为全行员工进行民族服饰穿搭培训，为整个服务日活动营造了一定的少数民族氛围，更吸引了当地少数民族、汉族群众。不少客户纷纷表示：我们很愿意接受、也很满意这种有特色的优质服务。

该项服务活动推出以来，我行已服务少数民族群众近千人次，得到了广大少数民族群众的认可与肯定。加强了我行与石林当地少数民族的业务联系，拉近与少数民族的距离，增进民族的感情。此外，我行还将营业大厅设施、宣传氛围、快速高效的业务办理机制方面为县域内少数民族群众提供更多便民举措，以更便捷，优质的金融服务促进全县民族团结。





# 昆明寻甸中成村镇银行 2020 年度 社会责任报告

2020 年，昆明寻甸中成村镇银行继续认真履行企业社会责任，秉承服务“三农”、小微企业的经营宗旨，坚持服务社会、奉献社会、回报社会，在支持“三农”、小微企业、扶贫助困等方面做出积极贡献。

## 一、提高支持“三农”金融服务水平

该行始终坚持立足服务“三农”、服务县域经济发展的业务宗旨，不断调整经营思路，创新业务产品，支持“三农”经济发展。

### ●（一）积极实施富民惠农金融创新工程

该行顺应农村金融市场竞争格局和农村金融服务需求变化，围绕富民惠农目标，全面推进农村金融产品创新。主要有以下几点：

（1）与寻甸县农业局达成合作，针对寻甸“一县一业”肉牛养殖客户创新金融产品“一县一业肉牛养殖贷”，其中利率 4.55% 的低息优惠共计投放 43 笔，金额 365 万，全年完成肉牛贷投放 98 笔，金额 748 万元。

（2）在董事长带领下，对寻甸县桑蚕养殖业进行实地调研了解，创新金融产品“桑蚕贷”累计投放 6 笔，金额 53 万元。

（3）借助市场监督管理局的平台，加入寻甸餐饮经营工作群，同时推出“抗疫经营贷”。

（4）行积极响应政府号召，金融支持精准扶贫的同时，向当地人行银行申请扶贫再贷款，以低利率贷款资金支持寻甸当地农户扩大生产、改善生活水平，截止 2020 年底，累计发放扶贫再贷款 4912.2 万元，涉及农户户数 718 户，其中建档立卡贫困户 184 户，贷款年利率最低 4.35%，最高 6.525%，覆盖行业均为农林牧渔业。



此类项目的实施，不仅将该行助农支农工作进一步推向深入，带来一定的经济效益和良好的社会效益，同时在探索与地方政府的合作模式过程中积累经验。

### ●（二）下沉服务重心，推进金融服务进乡镇、社区

2020 年以来加强了县域乡镇、社区的对接工作。一是借助烟草收购时节，业务部到七星镇江格、七星、必寨三个村委会及烤烟收购点做业务宣传，重点介绍我行农户小额贷款、烟农贷等贷款产品，同时介绍我行存款优惠政策，进一步拓宽业务覆盖面；二是有针对性开展金融宣传工作，在人行、金融办组织下，参与国家网络安全宣传周“金融日”主题活动、反洗钱、反假币等宣传活动 5 次；我行营销小组自发组织宣传 40 余次，通过金融知识普及宣传、联谊活动开展、微信平台搭建等方式，使广大农民充分享受了该行安全、便捷、丰富、高效的金融服务。

## 二、助力小微企业成长

### ●（一）创新金融产品

针对当地小微企业贷款难，支农服务拓展慢等问题，积极开展下乡宣传、组织批量营销，并通过以大带小、以公司带农户、以合作社带农户等形式，免去实物抵押，开展大户担保贷款，推出了信用类个人经营贷、桑蚕贷、肉牛贷等业务。

### ●（二）创新工作机制

针对小微企业资金需求“快、频、急”的特点，立足“早”、突出“好”、力求“快”的要求，不断提高办贷效率，努力强化金融服务水平。一是坚持早立项，做到储备客户营销优先；二是规范业务操作时限；三是坚持贷款“早审批早见效”。为了加快贷款审批速度，优先安排小微企业贷款项目优先上贷审会，建立起小微企业客户贷款的“绿色通道”，提高小微企业客户资金使用效率，降低客户融资时间成本。

该行严格按照“两增两控”指标，根据自身发展情况，主动为小微企业客户减费让利，控制小微企业、个体工商户融资成本，2020 年小微企业贷款综合利率累计下降 0.8 个百分点。

## 三、强化风险管理

该行坚持全面性、审慎性、有效性、独立性原则建立风险管理体系，加强风险管理建设，提升本行抗风险能力。董事会是本行最高风险管理与决策机构，高级管理层负责执行风险管理政策制定风险管理的程序和操作规程，风险管理合规部门全面掌握本行整体风险状况并负责风险信息的收集、分析和报告，其他部门实行职责范围内的风险管理与控制。该行董事会、高级管理层和全行员工各自履行相应职责，力求有效控制涵盖全行各个业务层次的全部风险。

针对存在的风险，特制定以下措施：

### ●（一）信用风险方面

---

一是加大贷款“三查”制度的执行力度，充分分析借款人第一还款来源的充足性及稳定性，密切关注担保的变化情况；二是加强风险预警及到期贷款提示，线上线下多渠道收集客户风险信息，加强潜在风险甄别，充分运用监管工具，支持短期还款困难客户度过难关；三是进一步加强贷后管理，及时召开贷后管理例会，对风险做到：早发现、早预警、早处置；四是加大对从业人员的业务培训，将合规、风险管理贯彻到行内业务的每一个环节，强化制度约束，确保经办业务合规合法。

### ●（二）流动性风险方面

---

设定流动性管理策略和政策。本行的财务会计部负责日常的流动性管理工作，对流动性指标进行持续的监测和分析。除相关制度的修订外，本行还采用了一系列流动性指标来评价和监控本行的流动性风险，并建立了流动性风险月报及季度报告系统，确保高级管理层能够及时了解流动性指标。

### ●（三）操作风险方面

---

一是加强柜面人员对规章制度的学习，大额业务坚持授权管理，并要求在业务上相互监督、相互制约；二是切实落实贷款“三查制度”，坚持双人调查实地查看，认真落实信贷审批委员会制度，严禁人为干预贷款审批。内审部门加大检查力度，出现操作风险及时上报，对违规人员加大处罚力度。

### ●（四）法律风险方面

---

继续坚持柜面业务及贷款手续办理的合规合法，进一步加快不良资产的处置力度，防范出现涉及本行的法律风险。

## 四、以人为本，关爱员工

### ●（一）领导干部用真心去善待员工，用真爱去关心员工

---

坚持以人为本，做到既教育人、引导人、鼓舞人、鞭策人，又尊重人、理解人、关心人、帮助人。把解决思想问题与解决实际问题结合起来，帮助员工解决工作和生活中的具体困难，在政策和制度允许的前提下尽量解决职工的后顾之忧。

### ●（二）突出抓好理想信念教育，转变观念，树立职工正确的世界观、价值观、人生观

---

一是在全行开展“树正气、讲大气、治邪气、消怨气”活动。通过定期召开民主生活会来消除职工

彼此之间因沟通较少产生的隔阂和误会，增强沟通和理解，将全员精力集中到业务经营中心工作上来。二是以文明单位创建为载体，广泛开展群体活动，激发员工活力，提高服务质量。将精神文明建设和物质文明建设放在同等位置，适时举办球类、棋类、登山、演讲等文体比赛活动，深层次挖掘员工的内在潜能，激发员工热情，增强亲和力、感召力和凝聚力，激励他们将全部精力投入到工作中。组织职工献计献策，陶冶员工情操，在“家”里努力营造平等、民主和互敬互爱的氛围，增强员工的归属感，领导之间、职工之间、领导与职工之间坦诚相见，彼此信任，相互理解，凝聚力、向心力大大增强，以此培养员工的高尚情操，形成敬业向上的良好氛围，从而推动各项工作的全面发展。

●（三）加强学习，增强知识厚度，提高整体综合素质，服务业务工作

强化员工学习理念，鼓励员工自学成才，养成自觉学习的习惯，同时在时间、经费上给予适当的倾斜，提高员工学习的积极性。要摒弃“职称长工资、学历长身价”的误区，形成员工自觉学习的浓厚氛围，做到学有所用，学有所长，从而更好地服务本职工作，为企业提供最优质的服务。

●（四）加强职业道德教育和法纪法规法律教育，增强遵纪守法和爱岗敬业意识，提高服务质量

组织员工学习法纪法规法律知识，开展勤政廉政教育、反腐倡廉教育、警示教育等各种教育活动，规范员工行为，筑牢防腐拒变的防线，把员工培养成知法、懂法、守法、用法的现代金融职工，从而提高员工遵纪守法的自觉性。持之以恒地开展以爱岗敬业为主要内容的职业道德教育活动，养成遵守职业道德的习惯，并在服务中展现员工良好的职业道德操守，从而提升独特的企业文化形象，为追求长期成功而打好扎实的基础。

五、关注民生，热心公益

本行一直致力于服务各项公益事业，践行企业公民的社会责任。

●（一）携手战“疫”

新冠肺炎疫情发生以来，该行在全力抓好疫情防控与保障金融服务的基础上，先后开通绿色通道，制定出台信贷多项措施，通过多种途径进行爱心捐款，积极筹措防疫物资，为坚定打赢疫情防控阻击战，增添一份信心和力量。

- 1. 全面排查，主动帮扶受疫情影响的客户
- 复工首日，寻甸村行成立了疫情影响排查小组，对 1241 客户进行摸底排查，共对受疫情影响严重的





27 户，主动与客户协商展期、调整还款期限、优化利息支付等政策帮助客户共度难关。

2. 开展疫期慰问到一线，携手互助爱心物资捐赠活动

2020 年 2 月 23 日，在行领导的带领下，寻甸村行带上生活物资（大米、食用油、洗剂日化用品）连续 3 天赴河口镇、七星镇、塘子镇等 10 个村委会进行慰问，第一时间把村行的温暖带给处于基层一线的乡镇村委会和客户。

●（二）开展金融知识宣传服务

2020 年 5 月，本行开展了“打击非法集资活动”活动；7 月，组织开展了“金融知识进社区”活动；9 月，金融知识进万家”、“反洗钱知识进校园”、“防范电信网络诈骗宣传”活动；12 月开展了“保护钱袋子”等一系列宣传活动。利用微信公众号、横幅、海报、折页、宣传单等多种形式促进重点产品和重点工作的宣传报道，使金融消费者更详尽的了解银行相关知识以及消费者本身所拥有的各项权利义务。



六、取得的成效

●（一）促进农户增产增收、改善生活质量

该行的创新、优化、及持续的支农支小政策，有效降低了农户融资成本，相较于民间自主融资成本至少降低一倍，让农户走向了致富有门路、生产有资金的良性循环，有力提高了他们的增产增收能力，不仅解除了他们在生产经营中缺少资金的后顾之忧，而且极大地提高了他们扩大生产经营规模的积极性，改善了寻甸县域农村生活质量。

●（二）寻甸村行的创新金融产品“洋芋贷”获得全球最佳减贫案列

寻甸是全国洋芋的主产区之一，洋芋种植业在云南省农业发展中占据重要地位，六哨乡、甸沙乡更是寻甸县洋芋种植最多的两个乡镇，为更好地服务“三农”、支持县域经济发展，提高普惠金融服务实体经济，增强对县域高原特色产业精准支持，该行对寻甸县洋芋种植业进行调研分析，并创新推出金融产品“洋芋贷”于 2020 年获得世界银行、联合国粮食及农业组织、中国国际扶贫中心等联合颁发的全球最佳减贫案列证书。



# 泸水中成村镇银行 2020 年度社会责任报告

自 2013 年 12 月 28 日正式开业以来，泸水中成村镇银行作为怒江州首家村镇银行，始终坚持植根怒江本土，服务本地经济发展的宗旨，始终坚持服务“三农”、小微企业的市场定位；始终坚持紧贴市场需求，不断创新产品与服务，不断丰富产品提升服务质量，切实通过金融桥梁纽带作用，为怒江地区经济发展，脱贫摘帽提供优质金融服务。

## 一、加强党建引领、强化主体责任担当

2020 年 9 月完成公司章程修改，我行将党建内容内嵌到公司治理结构之中，将党的领导融入公司治理各环节，将党的领导和完善公司治理统一起来，进一步完善了独立法人机构的公司治理结构，促进我行稳健经营和健康发展。

我行村行支部，坚持以党的政治建设为统领，坚持以党政建立为统领，密切联系群众，推进全行清廉金融文化建设，持之以恒贯彻落实中央八项规定精神，将反腐工作贯穿于村行党建、业务合规、案防教育、团队建设等方面，将清廉金融文化建设同业务发展相结合，进一步增强广大干部员工爱党爱国的使命感和责任感，通过不断强化员工反腐教育，提升员工意识，不断完善“不敢腐、不能腐、不想腐”长效机制建设。

2020 年，我行利用微信公众号、LED 显示开展各类金融知识宣传 20 余次，组织人员到老六库村委会、排路坝村委会、上江镇大练地村委会、老窝镇等地开展清廉金融活动进社区（乡村）活动，活动共计开展 8 次；到滇西开放大学、泸水市一中，开展清廉金融知识进校园主题宣传共 2 次；组织开展“中成有我，共赢未来”主题演讲比赛 1 次；开展“参观怒江州普法教育实践基地”主题党日活动 1 次。



## 二、坚持“支农支小”市场定位，积极融入地方发展，服务县域经济

开业至今，我行累计在泸水市域投放各类贷款 6700 余万元。存量贷款中，非抵押类贷款余额为近 8700 万元，占比为超 40%；我行经营类贷款余额 12000 余万元，占比为超 60%。涉农贷款余额 15000 余万元，占全部贷款比重为高于 75%。

### ●（一）积极筹措资金，满足泸水当地信贷资金需求

截至 2020 年 12 月 31 日，我行存贷比 142.12%。为解决存贷款倒挂，满足泸水市域信贷需求、解

决自有资金严重不足的问题，自开业至今，我行一直从发起行成都农商银行拆入资金用于发放支持当地经济发展，仅 2020 年就拆借资金 2 亿余元。

### ●（二）多措并举，做好《中国银保监会办公厅关于进一步加大对“三区三州”深度贫困地区银行业保险业扶贫工作力度的通知》（银保监办发〔2020〕24 号）落实

1. 落实无还本续贷业务办理情况。2020 年，我行修订了《泸水中成村镇银行贷款续贷业务管理办法（试行）》，依托发起行科技支持，实现了无还本续贷业务办理。

2. 落实三农领域贷款尽职免责工作，提高不良贷款容忍度情况。2019 年初，我行出台了《泸水中成村镇银行小微企业授信尽职免责管理办法（2019 年修订版）》、《关于进一步做好三农领域贷款尽职免责工作的通知》，明确“在未发现道德风险和重大违规事项的前提下，对三农领域中的精准扶贫和政策性民生类不良贷款，视责任认定情况可给予从轻、减轻或免于问责”。

3. 降低机构不良贷款容忍度及利润指标情况。根据政策要求，我行对 2020 年度经营考核指标中机构利润及不良率指标进行了调整，取消了不良控制及不良率指标；在年初制定利润考核目标时考虑今年“三区三州”特殊情况，主动调低了净利润考核目标。

### ●（三）主动担当，落实两项直达实体经济的货币政策工具，做好实体经济支持

新冠疫情爆发后，我行主动担当，积极响应“不抽贷不断贷，应延尽延，减费让利”的要求，千方百计做好对中小微企业帮扶工作。一是开通线上业务预约服务，方便客户业务办理；二是积极落实推出无还本续贷、延期还本业务，缓解客户资金流动性困难；三是提高单笔贷款审批上限至 200 万元，加大对实体经济支持力度；四是在交通管制区域，创新“尽调”工作方式，采取在就近村社上门服务，开展网络视频核实等方式尽快为农户办理审批放款等业务。通过上述措施，有利缓解了客户用款难、难用款的实际。2020 年至今我行共办理延期还本付息调整还款期限等各类贷款共 26 笔（户），累计金额 1171.6 万元。

## 三、积极履行社会责任，落实减费让利政策，普及现代金融服务

为践行普惠金融理念，降低客户金融服务成本，我行去年减免让利各项费用共计 80 余万元，其中对所有客户网银转账、银行卡 ATM 机转账、跨行取款、抵质押评估、抵押登记等手续费予以免除，累计让利 10 余万元；全年贷款降息让利 70 余万元。

## 四、加大产品创新力度，努力适应并满足县域经济发展需要

在产品创新上，为满足泸水市域内特色种养殖、经营性、消费类资金需求，我行先后推出了“惠农时贷”、“便捷经营贷”、“快捷经营贷”、“中成随心贷”、“薪酬通”等一系列有针对性的特色信贷产品。目前我行最高期限 30 年期的“乐享贷”、“立业贷”正在产品研发中，近期将投放市场。

在担保方式上，我行以抵押、担保、信用及多种担保方式组合的形式满足了客户的信贷需求，目前信用类贷款单笔最高授信额 30 万元，保证类贷款单笔最高授信额 50 万元，抵押类贷款单笔最高授信额 200 万元。

五、保护消费者权益

●（一）严格落实消费者权益保护主体责任

一是在营业网点醒目处张贴投诉电话，并在营业厅咨询台放置投诉意见箱，保证我行客户投诉渠道的通畅性。二是建立金融消费者权益保护工作机制，明确职责范围。对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式。三是开展员工培训，组织全员学习客户投诉处理方法，强调投诉处理的“首问负责”、“第一责任主体”的原则，不得推诿拖延，保证投诉的快捷、有效处理，避免发生重大投诉事件引发声誉风险。四是建立金融消费者投诉处理记录，时刻跟踪处理结果，并接受金融消费者的监督，同时对金融消费者提出的意见进行汇总整理，对于提出次数较多的问题进行整改优化。



●（二）加大宣传、宣讲力度，增强消费者维权意识

营业场所作为金融消费者经常出入且获得金融信息最多最直接的地方，通过多种举措在营业网点开展维护金融消费者权益宣传工作；金融知识“进村入户”，我行大部分客户以农户和小微企业主居多，充分利用“独立法人决策半径短”和“地缘人缘”优势，认真落实普惠金融发展要求，结合农村各类经营主体实际情况，开发接地气的信贷产品，充分把业务发展和规范经营现结合；金融知识进校园，我行开展“公益大讲堂”走进滇西技术应用大学怒江学院，为在校大学生开展了一场防范网络金融诈骗的金





融知识公益宣讲活动。持续不断的金融知识宣传普及活动，为更多边疆少数民族金融知识薄弱人群提供积极帮助。

## 六、员工关爱

### ●（一）部门人员架构情况

目前我行内设综合管理部、风险管理部、业务发展部、财务会计部（营业部）四科室，有员工 22 人，其中党员 10 人，员工中除董事长、行长外已全部实现人员本土化。全行员工中本科以上学历的有 21（含硕士研究生 1 人），有 4 人获中级专业技术职称，1 人获高级专业技术职称。员工平均年龄为 32 岁。专业以金融、会计、国际经济贸易等经济类专业为主，整支队伍呈现了“年轻化、专业化、知识化”的特点，具备金融从业人员的要求和条件，有利于促进村镇银行“稳健经营、快速发展”。

### ●（二）员工培训教育情况

2020 年开展“村行 56 门课程”培训项目，内容涵盖服务营销、柜面运营、合规风控、后台综合、业务板块等。强化全员合规技能培训和职业道德教育，提升全员业务技能、合规意识、履行企业社会责任。

### ●（三）人员提升转岗情况

重视人才队伍建设长远规划，有意识的开展“传、帮、带”工作，加强本地员工中层及以上干部队伍梯队的建设，采取积极引导和关注培养提升员工潜在能力。2020 年，我行完成 3 人招聘入职，转岗 1 人，完成 5 人轮岗，全年无员工离职发生。

### ●（四）依托党建、工会活动开展情况

2020 年，我行通过“民主生活会”、春节家访、反洗钱知识竞赛、厨艺比赛等活动开展，凝聚人心，增强全员团队意识；通过制定员工考取职业资格证书奖励政策，鼓励员工考取各类证书，提高员工主动学习热情，2 人次获得相关中、高级证书；通过与客户开展团建活动，助力客户关系稳固，推动业务发展。

# 西山渝农商村镇银行 2020 年 社会责任工作报告

根据《关于开展 2020 年度云南省银行业协会责任汇编工作的通知》（云银协发【2021】8 号）文件要求，西山渝农商村镇银行（以下简称“我行”）为配合做好 2020 年度企业社会责任报告披露工作，展现良好的企业形象，现将相关情况报告如下：

## 一、完善合规治理，打造价值银行

开展内控提升巩固活动，加强合规风险管理。我行确定 2020 年为内控管理巩固提升年，制定专项活动方案，开展了问题剖析、交心谈心、问题整改、制度后评估、完善长效学习机制、合规知识竞赛、内控提升“回头看”等专项提升活动，同时配套制定了考核办法，加大对内控提升工作目标的考核激励奖惩力度，取得了较好成效。一是在思想上全行进一步统一认识。通过开展问题剖析、合规竞赛等活动，全体员工进一步提升了合规意识，增强了主观能动性，营造了内控合规氛围。二是在体系上加强建设，通过制度后评估、规范性文件、工作提示书等方式，不断完善合规体系，进一步夯实合规基础。三是在成效上不断巩固，通过开展内控提升“回头看”和内控自查，减少屡查屡犯和操作风险，稳固内控提升质效。并且在云南省地方法人金融机构合规知识竞赛中取得集体一等奖、在西南地区村镇银行合规知识竞赛中取得个人三等奖 2 人。

## 二、增强社会责任，打造普惠银行

### ●（一）支农支小，创新产品

一是为提升支农服务水平，推进普惠金融发展，我行根据昆明当地特色，对辖区周边重点市场、特色产业、区内主要同业开展调研，围绕市场的经营特点、商户的经营模式、资金需求、现有融资情况、同业特色产品、利率水平等开展调研工作。根据调研结果对我行产品进行优化，同时围绕市场和特色产业研究开发推出“农易贷”、“惠易贷”等特色化产品，推动小微业务发展。其中“个人助业贷款”自助支用及还款、自助续贷功能与个人助业贷款最高额抵押配套使用，利用村镇银行“审批链条短、决策速度快”的特点，实现“一次授信、随借随还、循环使用”，为经营者提供高质量服务；“农易贷”产品助力农户生产经营，落实乡村振兴战略，大力支持农业农村优先发展，打造人与自然和谐共生发展新格局。

二是认真组织开展实地调研，行领导多次带队走进社区、进单位、进企业、进商圈、进农户了解经营情况，合理配置我行金融服务，为客户提供资金支持。同时，全方位、多角度地向农户灌输“信守一生，幸福一生”的理念，逐步提升周边农户珍爱信用记录及风险防范意识，营造和谐的金融环境。

## ●（二）做好宣传，共建和谐金融

一是积极开展“3.15金融消费者权益保护”“金融知识进万家争做理性投资者争做金融好网民”活动，扩大金融知识普及覆盖面，弘扬金融正能量。因受疫情影响，活动期间我行在网点内外设置了宣传台及宣传窗口，员工们向来办业务的客户发放金融知识普及手册和宣传单页，为其详细介绍2020年新版五元人民币的票面特征和防伪特征、支付安全知识等金融知识，提高大家对新版人民币的认知度；围绕“现金贷”、“套路贷”等花样诱贷乱象以及非法集资、电信网络诈骗等违法违规金融活动进行知识普及，提醒居民们提高自身风险防范意识，注意保护个人金融信息，做理性的投资者，自觉抵制非法金融活动。

二是利用我行微信公众号在手机上宣传“理财小知识”、“守住您的钱袋子”、“防范网络诈骗”等金融知识，得到群众一致好评及转发点赞。在网点外电子显示屏上滚动播放“普及金融知识，防范金融风险，共建小康社会”口号，在网点内多媒体显示屏上循环播放宣传海报，营造了良好的宣传氛围，吸引了不少路过的群众驻足询问和翻阅宣传手册。员工们运用所掌握的知识耐心地解答着大家提出的疑惑，帮助大家更好地了解金融知识、提升风险防范意识。

## ●（三）面对疫情，做好金融服务

加强对受疫情影响严重的交通运输、批发零售、文化娱乐、住宿餐饮，以及制造业、农业生产等重点行业金融服务，以及做好医用物品和生活物资名单制重点企业金融服务。目前，我行发放的普惠小微企业贷款涉及交通运输、批发零售、文化娱乐、住宿餐饮，以及制造业、农业生产等重点行业，且我行一直将以上重点行业作为重点营销、优先进件的对象。在疫情期间，我行主动对接昆明市金融办获得疫情期间有融资需求的重点企业名单，并及时安排相关客户经理与企业联系人逐户对接，了解企业需求情况，因客户需求贷款额度超出我行支持范围，暂未能成功对名单内客户授信。

## 三、提倡绿化办公，打造环保银行

一是我行积极响应国家政策，落实监管与合规的相关要求，将绿色可持续理念融入经营发展战略，致力推动经济低碳转型发展，共建绿色美丽中国。以绿色战略规划为指引，加强组织保障与顶层设计，强化流程管理和系统建设，不断推动绿色银行建设。

二是推进绿色建筑改造，开展绿色采购，加强办公用品和耗材管理，空白纸张要求双面打印或者成册打印，打印机硒鼓要求添加碳粉循环使用，倡导员工绿色出行、低碳生活，以实际行动践行绿色办公理念。优先购买环保标志产品，促进业内供货商改善企业环境行为，有效推动绿色消费。

三是我行组织员工开展绿色登山工会活动，志愿者们边行走边捡拾垃圾，登山不带垃圾，不留垃圾，将清洁留给青山绿水的活动方式。



我行组织志愿者拾垃圾

通过生态环保登山活动的开展，在宣传环境保护的同时，也带动更多的人加入到保护生态环境的事业中。

四是我行组织开展了“保护河道，关爱滇池”河道清理志愿活动，志愿者拿起清扫工具、垃圾袋，沿着采莲河两岸清理垃圾，并向沿河居民宣传滇池保护治理知识。增强了员工保护滇池，美化家园的责任感，使命感。

四、防范金融风险，打造安全银行

2020 年，我行不断加强消费者权益保护制度建设，有效畅通客户投诉通道，积极开展教育培训工作，建立完善无障碍通道，切实保障客户的权益。积极参与“普及金融知识万里行”活动，通过大厅发放宣传册、LED 屏幕滚动播放警示语、公众号宣传金融小知识等形式普及周边社区居民的金融知识，获得一致好评。

●（一）加大宣传，防范电信网络诈骗

近年来，电信诈骗层出不穷，屡禁不止，为贯彻落实《中国人民银行关于进一步加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知》要求，有效遏制和打击电信网络新型违法犯罪行为，保护社会公众财产安全。一是 2020 年我行通过微信公众平台、LED 屏、宣传折页、网点宣传片等方式加大对支付结算知识的宣传，提升社会公众的金融知识，保障资金安全；二是开户环节我行严格按照“了解你的客户”的原则，加强对客户身份的识别；三是为有效防范电信诈骗，我行严格按照人民银行要求，对自助设备等非柜面渠道进行改建，保障社会公众资金安全，防范电信网络诈骗；四是我行积极配合中国人民银行开展以打击、治理、惩戒非法开办贩卖“两卡”违法犯罪团伙为主要内容的“断卡”行动。



金融宣传

●（二）开展 3.15 金融消费者权益日活动

以“远离不良校园贷，美好生活有期待”为主题，通过发放宣传资料、为群众答疑解惑，公众号线上宣传等形式强化金融消费者风险责任意识，进一步提升金融消费者保障自身合法权益的意识和能力，同时面向大学生普及金融安全知识，强化金融诚信教育，引导大学生增强金融安全防范意识，自觉甄别抵制违法违规校园贷款业务，理性选择、合理使用借贷产品，珍惜个人征信记录，依法维护自身权益。

●（三）加强存款保险培训宣传

为贯彻落实中国人民银行关于存款保险的相关要求，我行根据要求组织全员对存款保险相关知识进行培训，制定存款保险宣传方案，加强对存款保险的宣传，从而使社会公众了解存款保险相关知识；根据人行银行要求制作合规的存款保险标识牌，并在规定的时间展示于营业网点。



#### ●（四）加强反洗钱管理，防范洗钱风险

一是我部根据要求结合实际及时完成反洗钱相关制度办法的修订发文，组织全行员工学习并考试，从而提升员工的反洗钱意识，防范洗钱风险，2020年我行共开展反洗钱培训6次；二是为提升我行反洗钱工作人员履职能力，2020年我行组织反洗钱工作人员参加了外部反洗钱培训，培训内容包括内外部法规、制度办法等方面；三是我行通过微信公众平台、网点宣传等加大对反洗钱的宣传，提升社会公众的反洗钱风险意识，2020年通过微信公众平台宣传9次。

#### ●（五）积极防范化解金融风险

一是为提升效率，疫情期间的风险处置和不良贷款重组流程实行系统无纸化审核，不再报送纸质资料。风险处置、不良贷款重组事项经审核同意后，按照授信审批流程报有权审批人审批，既节省了时间，又提高了效率。二是针对今年新发放的用于支持抗击新冠肺炎疫情的贷款形成不良后，我行在形成不良的当年完成处置。提前梳理符合核销条件的信贷业务，做好呆账核销储备，加大呆账核销力度，对符合核销条件的，应核尽核，目前我行暂无需进行核销的信贷业务。

### 五、热心公益事业，打造爱心银行

在疫情发生的第一时间，我行及时采购存储口罩、手套、洗手液、消毒水、额温枪等防疫物资，为全员配发防疫用品。此外我行员工积极参与疫情防控工作，他们走街串巷宣传疫情防控知识、劝导疏散集聚人群、劝告市民戴上口罩做好防护措施，发放口罩等防疫物资。



便民设施

### 六、坚持服务理念，打造服务银行

我行秉承“市场为导向、客户为中心”的经营理念，紧跟市场，旨在为客户提供安全、高效、便捷的金融服务。针对昆明市经济发展实际情况和辖域内小微企业规模小、用款急、资金需求小的特点，推出了助业贷款、小企业便捷贷款、小企业发展贷款、房屋最高额抵押循环贷款、消费贷款等多种金融产品，满足了小微企业各类贷款需求。对于较为优质个人客户群体，我行根据客户实际情况和用款需求，推出信用贷款。我行因地制宜通过不断创新金融产品，发挥独立法人优势在利率定价上给予客户最大优惠。在面临经济持续下行的形势下，本行确立了立足长远、服务“三农”、服务“小微”的市场发展定位。

#### ●（一）支持复工复产、助力脱贫攻坚

立足“三农”，拓展服务领域，竭力为“三农”提供优质金融服务。深入贯彻落实政府、监管部门关于全面支持复工复产的指示精神，更好服务实体经济，抗击重大疫情，助力脱贫攻坚等方面践行责任。

针对涉农信贷资金需求做到应保尽保，主动对接呈贡区农资协会保障农户融资需求，降低成本，增加信贷投放，建立快速审批机制，提升服务效率，为农户贷款提供便利。

### ●（二）响应国家政策，做好延期还本付息

我行大力支持区域内的工商企业和个体私营经济发展，繁荣农村及乡镇市场。2020 年在疫情形势下，为深入贯彻党中央、国务院关于“六稳”“六保”工作决策，用好上级部门制定的金融政策，加大对重点行业和重点群体等各类市场主体的支持力度，我部积极与中国人民银行联系，全面落实中小企业贷款延期还本付息政策，对 2020 年 6 月 1 日至 12 月 31 日期间到期的普惠小微贷款，我行结合企业受疫情影响及经营情况，对其进行延期还本付息，降低企业融资成本，解决企业资金困难的问题。2020 年我行延期还本付息贷款 21 笔，金额 2200 万元。

### ●（三）用好支小再贷款政策，促进地方经济发展

扶持一批在本地有市场发展前景的中小型企业，促进地方经济的城乡一体化建设步伐。充分运用人行支小再贷款政策，确保信贷资金重点支持中小微企业，以及脱贫攻坚、春耕备耕、禽畜养殖、外贸、旅游娱乐、住宿餐饮、交通运输等行业领域，降低客户融资成本。认真核实贷款真实用途，加强支用出账审核及信贷资金监管，逐户建立支小再贷款资金支用台账，逐笔登记备查，确保资金发放依法合规，目前我行人行支小再贷款 137 万元额度已投放完毕，分别投向了医疗器械和餐饮行业。



农易贷受好评

针对小微企业无担保物的情况，引入担保公司，盘活其资产，有效解决小微企业贷款难问题。我行与重庆进出口担保有限公司进行合作。例如：针对云南省医疗投资管理集团昆明科技有限公司无担保物情况，引入重庆进出口担保有限公司，将其股权作为反担保物，由重庆进出口担保有限公司承担连带责任保证，进行授信，成功发放贷款 500 万元，有效支持了企业发展。

### ●（四）加大普惠型小微企业信贷投放力度

一是践行“扫荡行动”。持续开展对周边商户、专业市场的持续走访调研，建立目标客户“储备库”，逐步提升服务质量，加大营销宣传，切实为实体企业提供金融服务；二是利用“商易贷”授信期限长、无还本续贷等产品特点，辅利率及灵活服务的优势，多维度满足客户融资需求；三是推动批量化产品的创新与投放。针对小微客户担保物不足的问题，在发起行小微业务部的支持下，推出“惠易贷”信用特色产品。

### ●（五）减费让利、高效廉洁办贷

---

一是修订了我行利率定价管理办法，针对客户所属行业、区域、重点支持行业等均采取最新利率定价指导意见执行，切实降低贷款利率，为客户节约融资成本；二是涉及贷款相关的所有评估费、抵押公证费等均由我行自行承担，2020年以来共计为客户节约贷款成本约9万余元；三是为避免客户经理办贷过程中违规收取客户费用，我行要求经办客户经理与客户面签《西山渝农商村镇银行廉洁高效办贷承诺告知书》，在整个办贷过程中请客户对我行的办贷行为进行监督，并由我行稽核岗对贷款客户进行抽查，确保合规办贷。目前我行普惠型小微企业融资综合成本较去年年底下降了0.2个百分点，实实在在的为小微企业降费让利；四是为提升办贷效率，我行制定出台了《西山渝农商村镇银行限时办贷实施细则》，对办贷的每一个环节都严格进行了时间控制，确保在办贷过程中体现审批的高效性，真正解决小微企业“短、频、快”的实际需求。

未来，云南西山渝农商村镇银行将继续以“负责任的优秀企业公民”为目标，坚持经济效益与社会效益并重，积极有效地履行社会责任和义务，为股东和利益相关者创造最大价值，促进经济发展和社会进步。

# 鹤庆渝农商村镇银行 2020 年社会责任报告

鹤庆渝农商村镇银行(以下简称“本行”)作为县域中小金融机构,立足“三农”、支持小微企业、服务社区居民、个体工商户的市场定位,积极把社会责任融入业务经营管理中,在谋求自身完善和发展的同时,不断践行企业社会责任,全力支持“三农”和地方经济发展。

## 一、加强支部建设,党建融入经营管理,较好推动全行稳健发展

把党的政治建设摆在首位,认真贯彻落实党在金融工作中的方针政策,结合实际做好服务三农、小微企业和实体经济工作,严格“三会一课”制度,认真学习党章党规和习近平新时代中国特色社会主义思想,强化《条例》、《规定》系统学习,按季开展意识形态分析工作,加强员工思想政治和理想信念教育,树牢“四个意识”、增强“四个自信”、做到“两个维护”。

严格落实从严治党责任,落实“一岗双责”,认真学习贯彻《中国共产党支部工作条例(试行)》《中国共产党国有企业基层组织工作条例(试行)》和《支部组织生活会管理办法》等,全年支部决策重大事项 29 项,严格党员教育管理,一名党员转正,确定一名入党积极分子,行领导自觉以普通党员身份参加组织生活,向全行上专题党课 4 次,全体党员深入开展批评和自我批评,开展“落实条例、提升质量”专项行动和清廉金融文化建设,巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果,不断把支部建设得坚强有力。

充分发挥支部战斗堡垒和党员先锋模范作用,做好金融扶贫和支持产业发展工作,组织党员开展业务营销、务竞赛活动,引导争做合格党员和创先争优,在开展“支持复工复产、促进业务发展”竞赛活动中存、贷款分别净增 502.37 万元、1949.99 万元,保证了全年各项任务完成。



## 二、深化普惠金融服务,加大“三农”支持力度

一是持续开展金融知识宣传,积极参加政府及监管部门组织的各类金融知识宣传,发放宣传资料 1000 余份,宣传反假币、防诈骗、防非法集资以及本行业务及产品,普及了金融知识,提高了人民群众防范识别能力。二是通过持续开展首问责任制、贷款限时办结制和柜台文明规范化服务,强化党风党纪教育和廉政监督等措施,切实改进作风、提高效率、优化服务,个人贷款在 3 个工作日内放款,不向客户收取评估费、保险费和其他费用,进一步赢得了社会认可。三是加大“三农”贷款投入,不断扩大贷



款面。在重点支持黄坪、龙开口镇水果产业发展的基础上，积极扩大其他乡镇优势产业发展支持，持续扩大对松桂镇烟叶、蔬菜种植，金敦村奶牛养殖，草海镇马厂村中药材种植，辛屯镇农家乐经营户支持，落实服务乡村振兴战略，支持农户做大做强，做出特色，形成亮点，带动当地村、镇产业发展。结合农村抵押担保难的实际情况，主要向农户发放信用贷款，全年累计投放“三农”贷款 14318.5 万元，余额达到 19249.35 万元，占贷款总额的 86.87%，净增 4048.78 万元，增幅 26.64%，比年初净增 4.91 个百分点。其中：信用贷款余额 6866.57 万元，占比 30.99%，农村场镇个人信用贷款 141 户、余额达 1104.20 万元；农村专业大户（家庭农场）信用贷款 65 户、余额达 1324.51 万元；个体经营户 136 户、余额达 3796.59 万元。为了保证涉农贷款资金需求，全年累计向人民银行申请扶贫再贷款 1500 万元、支农再贷款 230 万元。严格按照规定使用人民银再贷款及支持计划资金，降低农户融资成本，有效增强了市场竞争力。

### 三、增强责任担当，积极支持小微企业复工复产

面对疫情影响，紧紧围绕“六稳”、“六保”工作任务，按照小微企业“扩面、增量、降费、提质”的政策要求，积极主动对接当地受疫情影响小微企业，对县政府、税务部门提供的小微企业、个体工商户贷款需求名单，落实客户经理逐户电话营销、帮扶，逐户走访了解资金需求，对我行受疫情影响的小微企业、个体工商户需要延期还本付息的做到应延尽延。全年支持小微企业、个体工商户复工复产贷款 283 户、10772.4 万元，净增 48 户、2599.42 万元，小微贷款增幅高于各项贷款增幅 11.01 个百分点，较好完成小微企业贷款“两增两控”目标。全年开通线上业务 61 户、授信余额 2481.22 万元，线上累计自主支用 69 户、1944 万元，进一步提高了信贷服务质量和效率。例如：受到疫情影响，客户杜武全所经营的摩托车店销售较少，不能按期偿还我行本息。在本行宣传延期还本付息政策时，客户申请延期 3 个月归还本息（等额本息还款），本行将其还款延期至 10 月。客户高海坚从事茶叶、酒水零售，疫情发生后收入减少，暂时无法归还贷款。贷款到期前我行电话联系客户时，向其宣传延期还本付息政策，客户向我行提出申请，对其贷款期限延期至 2021 年 3 月 28 日，缓解了客户燃眉之急。

### 四、落实两项货币政策直达实体经济

本行从 2020 年 6 月 1 日起向符合延期还款条件的贷款办理延期还款手续 52 户、1535.9 万元，累计延期率 48.41%。从 2020 年 3 月 1 日起，累计发放小微企业信用贷款 4004.5 万元，小微企业信用贷款 158 户、余额 4799.10 万元。其中：2020 年 3 至 9 月累计发放 2225 万普惠小微信用贷款，按政策规定已于 2020 年 11 月 10 日获得 890 万元中国人民银行信用贷款支持。小微企业贷款平均收息率为 6.29%，较年初下降 0.37 个百分点，其中当年新发放小微贷款加权利率 6.22%，较去年末下降 0.44 个百分点。

### 五、加强队伍建设，强化教育培训，着力提高全员综合素质

加强员工内部学习培训。一是督促员工每周学习 1 个本岗位制度，规范各部门对监管部门、发起行下发的文件、邮件的学习。重要文件、邮件由行长组织学习。二是按月开展对员工、部门学习以及内部

管理的检查、评比，分别按员工、部门 200 元、500 元考核奖惩。三是按照《2020 年员工教育培训计划》，开展对贷款调查、支用、贷后管理，以及实物资产管理、采购管理、预算管理等重要制度办法由行长亲自制作课件培训。

### 六、加强作风建设，开展廉洁教育，保持全行积极向上精神风貌

加强作风建设，严格落实中央八项规定精神和作风建设“七十条”禁止性规定，行长带头规范学习、会议，学习重点、会议重要事项形成记录，落实责任部门、责任人、工作时限完成，开短会、减文件，把更多时间用于业务营销。带头到市场、镇乡、村社了解生产经营和产业发展情况，寻找业务新的增长点。针对内控管理薄弱现状，行长亲自参与内控检查，规范安全管理、服务外包档案、科技信息管理、贷款贷后管理、监事会管理、清理全行制度、审计检查等，督促风险管理部、会计财务部、综合管理部严格规范管理，提高管理质量。

加强纪律教育，落实党风廉政“一岗双责”，按月组织学习纪检组下发的文件、案例、通报，深刻对照警示每名员工，严格遵守纪律规矩。行领导自觉接受监督，全面排查关键岗位和关键领域廉洁风险点，纠正在授信业务、财务费用、公务接待、公务用车、物资采购、“三重一大”事项等存在的问题，加强员工行为排查，不断建立完善制度机制、堵塞漏洞，始终坚持从严治行。

加强廉洁教育，开展云南省联社“三驾马车”坍塌、“一案四说”警示教育，坚持以身边事警示员工，引导全行员工汲取教训，知敬畏、存戒惧、守底线。开展“以案为鉴，明纪正德”主题党日活动，组织全体员工到鹤庆县廉政教育基地参观，接受廉政教育，每名员工在廉洁从业电子承诺书上庄重签名。组织员工到鹤庆县红色教育基地参观，接受革命传统教育，使党风廉政建设教育常态化制度化，形成全行风清气正的廉洁企业文化，保持全行员工积极向上精神风貌。



2021 年，本行将继续以服务“三农”为己任，充分发挥农村金融主力军的作用，以普惠金融为载体，为鹤庆县域经济发展做出积极贡献。

# 香格里拉渝农商村镇银行 2020 年度 社会责任报告

2020 年，香格里拉渝农商村镇银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神，严格落实发起行重大决策部署及监管各项要求，紧紧围绕“强管理、控风险、稳发展”的工作思路，以打造支农支小的特色小微快贷银行为目标，砥砺奋进、攻坚克难，在稳健发展的基础上，经营管理取得了明显成效。

## 一、坚定政治站位，精心谋划党建，切实发挥党建统领作用

### ●（一）进一步深化学习

将学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记最新重要讲话和重要指示批示精神、发起行党委重要文件作为党支部第一议题，第一时间组织传达学习，认真组织学习《习近平谈治国理政》第三卷，进一步引导党员员工坚定理想信念，牢记党的宗旨。

### ●（二）严肃党内政治生活

严格执行《党章》、《关于新形势下党内政治生活若干准则》，切实提高“三会一课”质量，认真落实民主生活会、组织生活会、主题党日、党员干部双重组织生活等制度，筑牢全面从严治党根基。

### ●（三）切实开展主题党日活动

精心策划支部主题党日活动，疫情期间到迪庆州医院、香格里拉市公安局开展送温暖活动，筹集党员捐款 2000 元，为打赢防疫攻坚战助力。七一前后，开展了重温入党誓词、过党员政治生日、参观红军长征博物馆、支部书记讲党课等活动。深入开展党风廉政建设宣传教育活动，引导全体党员增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，切实提升党组织的号召力、凝聚力和战斗力。

### ●（四）推进党的领导融入公司治理

坚持和加强党的领导，梳理细化党支部前置研究事项清单，修订完善公司章程、行长办公会议事规则、“三重一大”决策制度等，明晰权责边界，明确党组织在决策、执行、监督各环节的权责和工作方式，推动党的领导与公司治理有机结合，促进党建工作和经营管理深度融合。

## 二、科学把握形势，坚定“支农支小”定位，经营业绩再上新台阶

### ●（一）加大业务营销力度，拓展基础客户群体

一是持续开展五走进活动。结合当地实际和本行目标客户群体，进村社、进街道、进市场、进单位、进学校，主动上门宣讲金融知识、业务产品等，积极拓展基础客户群，确保储蓄存款持续稳定增长。

二是深化拳头产品营销。上线“惠享存”个人存款产品，全力推广“情易贷”、“民宿客栈贷”等小额信贷产品，以重点渠道及存量客户为带动，加大特色产品营销力度，充分发挥产品优势，提升存贷款营销效果；三是大力发挥考核作用。针对业务发展薄弱指标，在行内开展存款营销竞赛、基础客户专项营销竞赛、储蓄存款专项营销活动、行政企事业单位信用贷款营销竞赛活动，充分调动员工营销积极性，确保各项业务指标持续达标。四是增设理财客户经理岗。利用零售 CRM 系统建立存量客户分层维护机制，把客户进行细分，落实理财客户经理通过拜访、电话、微信等方式维护存量客户。同时，做好大额存款客户管理工作，对存款流入、流出建立跟踪机制，行领导亲自出面联系和维护大客户，捕捉相关信息，持续跟进，做好挽留工作。



### ●（二）稳步拓展各项业务，目标任务完成较好

1. 资产负债情况。截止 2020 年 12 月末，我行各项贷款余额 28671.15 万元，较年初增加 3137.92 万元，存款余额 20834.68 万元，较年初增加 3207.65 万元，存贷比 137.61%。资产总计 33474.06 万元，较年初增加 4140.77 万元，负债总计 25453.36 万元，较年初增加 3278.79 万元，所有者权益 8020.71 万元，较年初增加 861.98 万元。

2. 资本情况。截止 2020 年 12 月末，我行核心一级资本净额 8020.13 万元，资本净额 8304.5 万元，资本充足率 31.85%。

3. 资产质量情况。截止 2020 年 12 月末，正常类贷款 27393.89 万元，关注类贷款 859.90 万元，次级类贷款 157.30 万元，可疑类贷款 237.25 万元，损失类贷款 22.81 万元。不良贷款率 1.46%，较年初上升 0.11 个百分点，剪刀差为 78.44%。全年累计新增不良贷款 8 笔，428.71 万元。计提贷款损失准备 1216.33 万元，拨备覆盖率 291.43%，拨贷比 4.24 %。



4. 利润情况。截止 2020 年 12 月末，我行实现营业收入 1967.89 万元，其中贷款利息收入 1908.25 万元，占比 96.97%；金融机构往来利息收入 37.42 万元，占 1.91%；手续费、佣金及其他收入 22.04 万元，占比 1.12%；实现净利润 941.93 万元。

5. 其他指标情况。截止 2020 年 12 月末，我行单一贷款客户集中度 6.11%，流动性比例 30.19%，资产利润率 3%，资本利润率 12.41%，成本收入比 59.61%，农户和小微企业贷款合计占比 76.52%，单户 500 万元（含）以下贷款余额占比 100 %，户均贷款余额 44.73 万元。

### ●（三）坚持“支农支小”市场定位，增强金融支农惠农力度

---

1. 大力投放涉农贷款，支持农村“精准扶贫”。我行不忘初心，坚持以发放农村、农业、农民贷款为主导，针对香格里拉当地农户，发放“情易贷”小额信用贷款产品，至 12 月末，累计向农户、农业产业化、农村致富带头人发放各类涉农贷款 20601.82 万元，占新发放贷款的 71.86%。

2. 开办小额信用贷款，满足经营户资金需求。一些村民种养殖项目和个体经营户由于无抵押，融资受困，我行通过向其发放信用贷款的方式解决其融资难题。我行信用贷款最高单户额度为 50 万元，在一定程度上弥补了本地“支农支小”的信贷资金空缺。至 12 月末，我行个人信用贷款余额已达到 4327 万元，且信用贷款不良余额仅有 23 万元，风险可控。至 12 月末，累计发放个体工商户信用贷款 98 户，金额 2616 万元。

3. 申请支小再贷款，获得更多可贷资金。我行积极向人行迪庆中支申请支小再贷款，至 12 月，共申请了支小再贷款 500 万元，以优惠利率支持保障居民日常生活需求，带动当地就业效果明显的小微企业客户。目前已办理 2 户，执行优惠利率 4.55%。

4. 优化创新产品，支持地方特色经济发展。针对小微企业存在财务不规范和难以提供财务报表等问题，以小微企业主个人作为承贷主体发放个人助业贷款，相对简化了办贷手续，有效提升了申贷获得率。另外，为支持地方乡村旅游发展，我行开创了“民宿客栈贷”小额信用贷款产品。满足条件的民宿、酒店经营户，无需抵押，可获得最高 30 万元的信用贷款。目前，我行个人经营性贷款余额在迪庆州辖内金融机构中排名第二，填补了其他大型商业银行在支持弱势领域和群体方面的金融供给不足。

5. 接受异地抵押物贷款，扩大业务受理范围。香格里拉海拔较高，不适合养老居住，很多本地客户到低海拔地区购置房产，购置的这部分房产因属异地难以在香格里拉金融机构抵押获得贷款，我行逐步受理了异地房产抵押，虽加大了我行贷款调查及贷后管理难度，却切实解决了部分客户融资难的问题。

### ●（四）积极助力复工复产，投身疫情阻击战

---

自新冠肺炎疫情发生以来，我行积极响应国家号召，制定各项政策措施，落实减费让利、延期还本付息、创新服务模式等各项政策，助力广大小微企业复工复产，携手客户共渡难关。

1. 小微企业贷款投放大幅增长。疫情期间，我行扩大优先支持客户范围，将疫情防控重点保障企业名单内客户以及与疫情防控相关的卫生防疫、医药用品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关、技术改造、必要生活物资供应等行业客户，纳入 2020 年授信投向指引确定的优先支持类客户范围。2020 年，

我行累计发放普惠型小微企业贷款 247 户，13433 万元，同比增加 1318 万元，增幅 10.88%。截至 12 月末，我行普惠型小微企业贷款 271 户，较年初增加 25 户，余额 18665 万元（占各项贷款余额的 65%），较年初增加 2175 万元。

2. 临时性延期还本付息为企业及时纾困。放宽小微客户无还本续贷准入条件，对疫情期间到期且有续贷需求的小微客户，只要其在 2020 年 1 月 1 日前满足本行小微客户续贷的相关规定，在担保不弱化、无逾期不良贷款余额的情况下，应续尽续。截至 12 月末，我行累计办理了延期还本贷款 17 笔，延期还本金额为 1383.8 万元，累计延期率 60.64%。

3. 切实落实减费让利政策。截至 12 月末，我行普惠型小微企业贷款加权平均利率已较上年同期下降 39BP。同时，我行累计承担抵押登记费 2.11 万元、评估费 5.21 万元。

### 三、加强合规建设，强化基础管理，提升精细化管理质效

#### ●（一）加强内控管理，提高内控管理水平

1. 加强内控考核力度，提升员工合规意识。制定了《香格里拉农商村镇银行 2020 年内控提升年活动方案》，明确了“保级增分”的总体目标。同时，制定 2020 年内控管理考核办法，试行推出员工违规积分制度，对各部门内控管理工作进行考核评价，并与绩效挂钩，增强了各部门做好内控管理的内生动力，调动了广大员工参与内控管理的积极性。

2. 切实开展问题整改工作，建立问题整改长效机制。以各项检查发现的违规问题整改工作为导向，在点上整改的同时，通过对制度查缺补漏、修订实施细则、下发规范性邮件、进行专题培训等方法落实面上规范。一是按期开展内控大讲堂及各条线培训，及时培训解读新修订制度办法及业务知识，并按月开展考试，确保培训效果，提升员工专业知识及合规意识；二是坚持召开问题整改联席会议，逐一分析存在问题，从问题产生的制度、体制和机制方面查找根源，逐步完善各项工作流程；三是开展制度办法清理及后评估工作，根据外部法律法规、监管规定的变化，结合发起行新修订的制度办法及业务实际，及时评估并修订完善相关办法，保证制度办法能有效起到岗位制约和风险防范作用。

3. 严格问题责任追究，加强处罚震慑作用。2020 年度，我行对 2019 年内控评价、经营目标审计、内审条线案件风险排查、专项审计处罚 17 人，处罚金额共计 14000 元；小微金融部 2020 年授信业务专项检查、2020 年上半年案件风险滚动排查处罚 13 人，处罚金额 4200 元。

#### ●（二）严格防控及处置不良贷款，信贷资产质量明显提升

一是积极开展贷款贷前调查，认真了解客户真实情况，从源头上降低授信风险。强化贷款审查和贷后管理，切实开展贷后检查，严格审查贷后检查资料，掌握真实风险。二是印发了 2020 年度不良贷款专项考核办法，制定了不良贷款防控清降方案，落实“一户一策”的处置措施，明确控制目标，层层传导压力，监督落实不良贷款清收工作。同时，进一步强化诉讼清收，2020 年 5 月，通过诉讼收回表外贷款 290 万元。截至 2020 年 12 月末，我行不良贷款余额 417.36 万元，较年初上升 73.63 万元，不良率 1.46%，

低于控制目标 0.34 个百分点，圆满完成目标任务。

### ●（三）强化安全管理，切实防范安全风险

---

一是完善安全工作责任考核办法，建立健全安全工作责任考核机制；落实安全工作“党政同责、一岗双责”职责，于年初与行领导、员工签订安全保卫责任书，将安全保卫工作责任落实到部门、每位员工，安全保卫责任书签订率达到 100%。二是切实开展安全教育培训，每月组织全行员工开展安全学习，通过学习，使员工较为熟练地掌握本单位各项安全管理制度、岗位安全操作和安全职责。三是实行办公区总安全员制度，员工轮流担任安全员开展办公区安全检查，增强员工安全意识，提升员工安全工作参与度。四是扎实开展好月度、季度和重大节假日安全检查工作，落实重大节假日行领导现场带班、员工现场值班及安全巡查等工作要求。同时，按月开展押运外包、保安服务、自助设备巡查情况监督检查，确保各类安全保卫工作执行到位。

### ●（四）进一步完善公司治理，提高公司治理水平

---

一是按照规定程序召开股东会，完成了股权托管工作，修订了本行《公司章程》、《股东会议事规则》，制定了《香格里拉渝农商村镇银行服务乡村振兴战略五年规划》，并经股东会审议通过。二是按季组织召开监事会，对监事、执行董事、高级管理层及其成员工作履职情况进行评价考核，落实监事到行工作制度，完善监事履职台帐，切实增强监事会监督履职功能。

### ●（五）强化员工队伍建设，提升团队凝聚力

---

一是持续开展内控大讲堂、制度学习年活动，加强员工教育，提升学习效果。二是组织开展工会活动，安排趣味游戏联欢，促进感情沟通，每月举办一次员工“集体生日”活动，提高了全行员工集体精神和凝聚力。三是切实加强工会经费收支管理，及时安排员工生病住院送温暖活动。四是主要负责人、相关部门负责人与员工交心谈心，落实员工处理处罚交心谈心制度，稳定员工的思想和行为，了解员工八小时外生活，成为员工反馈意见建议及与领导沟通交流的有效渠道。

# 昭通昭阳富滇村镇银行 2020 年度 社会责任报告

昭通昭阳富滇村镇银行成立于 2008 年 12 月，现已在昭阳区设立 7 家分支机构，作为一家地方法人银行，昭通昭阳富滇村镇银行切实致力于将自身打造成昭通地区农村金融、小微金融和民生金融领域的排头兵和重要力量。严格按照中国银保监会提出的村镇银行支农支小的要求，明确“服务三农、服务小微、服务民生”的市场定位。

## 一、社会责任目标

习近平总书记说过“金融要把为实体经济服务作为出发点和落脚点，全面提升服务效率和水平，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求”。昭通昭阳富滇村镇银行确定支持“三农客户”是业务发展的主要方向；支持“小微企业”是支持昭阳区以中小企业为主体的非公经济发展的重要措施；支持“民生金融”是改善民生的创新举措。根据明确的市场定位，各项经营指标取得长足发展，机构布局逐步推进，公司治理和内控管理水平不断提升。近年来全行覆盖范围进一步延伸，各项资产规模快速增长，资产质量明显提高，金融服务能力得到极大增强，充分展现“扎根昭阳、情系昭阳、美丽昭阳、富裕昭阳”的本土形象和发展战略，实现了高效、稳健、和谐发展。

## 二、立足三农

党的十九大报告中提出“构建现代农业产业体系、生产体系、经营体系，完善农业支持保护制度，发展多种形式适度规模经营，培育新型农业经营主体，健全农业社会化服务体系，实现小农户和现代农业发展有机衔接。”昭通昭阳富滇村镇银行明确自己的“服务三农”的市场定位，自身发展立足于“农”



乡镇网点



网点自助设备



的方向始终不变。为填补金融网点缺失，我行先后在青岗岭乡和洒渔镇设立营业网点，实现网点下沉。并在我行洒渔支行设立自助银行一个，投入两台自助设备，为贫困地区人民开通手机银行、网上银行等电子服务渠道，极大方便当地人民群众，极力打造金融最后一公里。

截止 2020 年 12 月末，我行存款余额 309597.82 万元，较年初增幅 3.41%。贷款余额 200518.93 万元，较年初增幅 26.61%。其中：个人贷款余额 160786.76 万元，占比 80.19%；公司贷款余额 20897.33 万元，占比 10.42%；买断式转贴现 18834.84 万元，占比 9.39%。主要投向批发零售业、农林牧渔业等重点行业。

### 三、支持小微

“把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。” 确保支持小微企业是我行经济发展的重要措施。我行从小微企业发展的基本政策、制度、机制多方面入手，助力民营企业做优做强。

#### ● 1. 加大货币政策支持度，增加小微企业信贷投放量

在人民银行下达的信贷规模计划及现有信贷政策范围内，优先发放小微企业贷款，从源头上实现信贷资源向小微企业倾斜。

#### ● 2. 持续落实减费让利，切实降低企业融资成本

一是对符合小微企业统计口径的客户，贷款利率在原定价基础上优惠 10%；二是我行“金合贷”业务客户，给予借款人融资成本费用总和不超过贷款年利率 8% 的优惠；三是费用减免，借款人借款产生的不动产登记费、房屋价值评估费等中介费用全部我行承担。2020 年末，累计发放“金合贷”68 笔、金额 6009 元，存量贷款 30 笔、余额 1751 元，均为涉农贷款。昭通市昭阳区盈贺种植专业合作社成立于 2016 年 2 月，小型企业，从事苹果种植销售，该公司在昭通市昭阳区苏家院乡迤那村流转土地 558 亩，流转期限为 30 年，用于种植苹果，2019 年已初步投产，前期投入较大，受疫情冲击，周转资金紧缺。2020 年 4 月我行向其发放一年期贷款 120 万元，用于苹果种植。



#### ● 3. 强化国资背景融资担保公司合作力度

一是与云南省农业融资担保有限公司建立“政府 + 担保公司 + 银行 + 合作社”四位一体的金融服务模式和风险分担机制，持续开办“金合贷”业务。二是与昭通市昭信担保有限责任公司签订《小微、

三农企业信贷业务服务合作协议》；切实缓解当前亟待解决的小微企业、农民专业合作社等生产经营“贷款难”和银行服务三农“难贷款”问题。

### 案例

云南滇香酒业有限公司，属白酒行业，历经黄金发展期和深度调整期，如今已迈入新的发展阶段。伴随着消费升级和对外开放的驱动，白酒行业也站上了新风口。云南滇香实业有限责任公司旗下品牌唱云苹果蒸馏酒，该系列4个品种产品（125ml装40度随意、500ml装53度唱云，喜报、喜缘宴会定制酒）。目前昭通市场合作商家共计五十余家，处于产品推广发展阶段，作为昭通本土特色的白酒产品，有良好的发展前景及竞争空间。云南滇香酒业有限公司于我行2014年9月在我行获批500万元可循环授信额度，用于云南滇香实业有限公司采购白酒酿造原料及白酒包装，2020年受疫情影响，运营收入大幅减少，第一还款来源受损，无力偿还到期贷款。鉴此，我行严格落实“延期还本付息”政策，本着“应延尽延”原则，为其到期的贷款办理“无还本续贷”，缓解经营压力，促进复工复产，助力本土创新型企业扩大销售空间、提升市场占有率。截至2020年末，我行累计给予3731万元资金支持，余额363万元



## 四、发展民生

民惟邦本，本固邦宁。为加快推进农村人居环境整治，进一步提升农村人居环境水平，根据《云南省农村人居环境整治三年行动实施方案（2018—2020年）》要求，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大精神和习近平总书记考察云南重要讲话精神，紧紧围绕统筹推进“五位一体”总体布局、协调推进“四个全面”战略布局，牢固树立和贯彻落实新发展理念，实施乡村振兴战略，坚持绿水青山就是金山银山的理念，坚持人与自然和谐共生的基本方略，坚持农业农村优先发展，统筹城乡发展，统筹生产生活生态，以建设“产业生态化、居住城镇化、风貌特色化、特征民族化、环境卫生化”的美丽宜居村庄为目标。2015年积极响应市委市政府号召，以“美丽乡村贷款”支持大山包集镇建设整体推进，派驻客户经理到大山包，实地解决农户建设资金，我行累计发放贷款109笔、金额1,597万元，2020年末，存量贷款58笔、余额691万元。

昭阳区黄竹林社区农村风貌改造。根据《云南省农村人居环境整治三年行动实施方案（2018—2020年）》，与地方政府部门协作，同昭通市昭阳区太平办事处签署《房屋风貌改造合作协议》，为昭通市昭阳区太平办事处涉及农户房屋风貌改造建设项目提供融资服务，助力昭阳区黄竹林社区农户提高改善居住条件。2018年12月-2020年1月，累计发放个人消费贷款110笔、金额302万元，全部用于房屋风貌改造或房屋拆除重建，2020年末存量贷款90笔、余额219万元。

## 五、脱贫攻坚

站在“两个一百年奋斗目标”历史交汇点上，更需要我们以高度的政治站位、强烈的使命担当，把习近平总书记的系列讲话精神内化于心、外化于行，昭通昭阳富滇村镇银行以决胜脱贫攻坚的信心，以金融助力脱贫攻坚。有信心高质量交出脱贫攻坚“昭通答卷”。昭通昭阳富滇村镇银行镇扶贫挂钩点为昭通市昭阳区炎山镇大沟村。我行驻村干部积极宣传昭通昭阳富滇村镇银行助力地方脱贫攻坚政策，及时与当地政府、扶贫办等部门联系，建立信息沟通机制，积极为脱贫攻坚提供融资和融智等方面的金融服务。

2020年初，正直疫情快速发展时期，昭通昭阳富滇村镇银行董事长带领12名员工到大沟村开展第一批入户走访工作。入户走访过程中，要对照“五七一”标准对自己所包保的贫困户进行再核实，对脱贫攻坚政策进行再宣传，进一步做好摘帽验收准备。为了更好的防控疫情，入户过程中对自己的包保户家庭成员的身体状况进行了解，平时多沟通联系，一旦出现咳嗽、发热、乏力、腹泻等症状的人员，要积极上报。

2020年末我行产业精准扶贫贷款余额2875万元；个人精准扶贫贷款余额4472.86万元，较年初增加2903.65万元，增幅185.03%。存量扶贫小额贷款9笔、余额25万元。云南伯格勒牧业有限公司是一家以黄牛养殖，牧草种植，牛畜屠宰，生鲜肉分割与制品生产加工为一体的综合型民营企业，是昭通目前养殖规模最大的牧业公司。我行以“公司+村两委+基地+农户”的模式，支持公司“奥赛叶黄牛养殖业生态农庄”建设，实现规模饲养黄牛及牛种繁育及蛋鸡养殖。同时，为带动青岗岭、小龙洞、永丰等农民养殖户脱贫，授予该公司最高额保证担保额度1000万元，为当地农民养殖户提供贷款担保，带动农户脱贫的同时精准扶贫高原特色产业，带动建档立卡贫困户32人，其中29人已脱贫。

2014—2020年期间，我行累计向云南伯格勒牧业有限公司提供资金2691万元，2020年末贷款余





额为 781 万元；给予和伯格勒签订签订畜养供销合作协议农户发放贷款达 90 户，累计发放金额 1040 万元，余额为 930 万元。

六、疫情防控

2020 年注定是一个“特殊”的一年，这个不同寻常的年份自春节开始，疫情新型冠状病毒从武汉三镇蔓延至全国各地，牵动着 14 亿中国人民的心。病毒来势汹汹，令人猝不及防；疫情事关你我，无人置身事外。1 月 28 日，习近平总书记强调：“我们完全有信心、有能力打赢这场疫情防控阻击战。”总书记铿锵有力的话语拨云见日，给我们注入抗击疫情的信心和力量。这是一场没有硝烟的战争，更是关键时分社会责任与担当的重要体现。

在新型冠状病毒肺炎疫情防控关键之际，为有序引领全村群众开展疫情防控，坚决打赢疫情阻击战，昭通昭阳富滇村镇银行驻村工作队队长晏业雄同志积极响应组织号召，舍小家，战病疫，坚守在抗击疫情第一线。

晏业雄同志率先垂范、一路冲锋在前。防疫期间，他不顾劳累，不惧疫病威胁，在镇村领导下，积极带头开展各项防控工作。在对大沟村全村外出务工返乡人员进行走访摸排中，他率工作人员走村串户，反复排查，共查出有 67 名外出务工返乡村民，其中，从湖北返乡 8 人。为做好疫情防控工作，排除潜在蔓延风险，驻村工作队第一时间对该 8 名村民进行重点疫情知识宣讲并发送告知书，签署相关承诺书，要求该 8 人在家进行自我隔离，每天由村医上门进行体温测量。

疫情期间，本行始终坚持营业业务开展，全部网点均能开展金融业务。面对疫情期间物资紧缺问题，昭通昭阳富滇村镇银行北市区支行及时采购方便食物等应急物资，联合街道办事处共同为疫情防控工作贡献一份力量。



七、责任承诺

2021 年是建党 100 周年，是“十四五”开局之年。站在“两个一百年”的历史交汇点，全面建设社会主义现代化国家新征程即将开启，面对新的时代坐标、新的历史使命，本行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，全面落实十九届中央纪委五次全会部署，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，为地区经济发展提供有力金融支持，不断向前迈进。



# 丽江古城富滇村镇银行 2020 年度 社会责任报告

丽江古城富滇村镇银行成立于 2010 年 10 月，是由富滇银行股份有限公司主发起的首家在丽江注册的村镇银行。自成立以来，以“融通四方，合和万家”的本土形象，“立足三农、服务中小企业，服务城乡居民”的市场定位，坚持科学发展、合规经营、支农支小，积极服务辖区经济建设，品牌形象不断提升。十年来，丽江古城富滇村镇银行坚守“支农支小”初心，不断深耕农村市场，补足了基层金融服务的短板，为丽江的经济社会发展贡献了自己的一份力量。2020 年，丽江古城富滇村镇银行荣获 2020 年度“中国服务县域十佳村镇银行”称号。

## 一、强化政治引领，扎实推进党建工作

2020 年，丽江古城富滇村镇银行党委以深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神为主线，以加强党的政治建设和提升党建工作成效为重点，持续巩固和强化党在丽江古城富滇村镇银行的领导核心和政治核心地位。促使党建工作与经营发展有机融合，统筹推进全行各项工作。一是党委书记作为党建工作第一责任人，积极担当作为、认真履职，认真贯彻落实上级党委的各项工作部署。二是班子成员认真履行好“一岗双责”，在抓好党建工作的同时，自觉按照分工抓好分管条线各项工作。三是党委班子始终把坚持和完善民主集中制放在首要位置，严格执行“三重一大”制度，全年共组织召开 23 次党委会。四是注重党风廉政工作，成立了纪检监察室，在行党委、纪委的指导下，纪检监察室认真履职，积极组织开展“作风建设年”活动。五是加强学习，注重理论知识的提升。党委书记带头开展“党课开讲啦”活动并组织党委理论学习中心组学习 5 次。六是认真抓好经营发展和疫情防控等重点工作。



## 二、加强“三会一层”协作，公司治理进一步规范

一是股东会、董事会、监事会和高管层明确各层面的职责、各自工作重点和任务，相互配合形成公司治理合力。2020 年召开股东大会会议 4 次、董事会会议 4 次、监事会会议 2 次，审议通过经营计划、风险管理政策、章程修改、营业用房改造装修等重要议案。二是推进“党建入章”工作，将党的建设进一步明确写入公司章程并经股东大会审议通过，并获监管部门核准。三是合理有序推进股权托管工

作，股权管理进一步规范。8月31日，完成了16户股东，总股本数15,000万元的股权托管，确权率达100%。四是持续加强董事会建设，设立了董事会消费者权益保护委员会，并完善了各委员会议事规则。五是严格执行信息披露的有关规定，充分履行信息披露义务，对2019年组织架构、股权结构、财务信息、风险管理、内部控制等事项进行了全面披露，进一步保障了股东合法权益。

### 三、坚守“支农支小”定位，助力地方经济发展

丽江古城富滇村镇银行始终以助推地方经济社会发展为使命，以服务城乡百姓为己任，全力服务地方项目建设和民生工程，大力助推三农、小微、民营经济发展，以明确的市场定位、高效的决策体系、灵活的运营机制和严谨的风控制度为依托，逐步成长为丽江市普惠金融服务体系中的重要力量，为改善农村金融服务、支持城乡统筹发展作出了重要贡献。成立至今累计投放贷款超过100.68亿元，均用于当地小微企业、个体工商户、小微企业主及农户等实体经济。

#### ●（一）情倾乡村，贴身“三农”经济

我行长期开展走村串户，实地调查、村民座谈、现场办公等贴近农户的各项金融服务。持续打造“金融样板村”工程，加快特色发展，以缓解农民贷款难的问题。重点支持无公害蔬菜基地建设、特色种养殖业、雪桃果园承包、青梅、烤烟专业合作社农户贷款。一村一策，因地制宜制定贷款方案。充分发挥村镇银行独立法人机制灵活的优势，针对各个乡村的资源禀赋特色不同，制定不同的信贷方案，支持种植业和养殖业的发展。2020年末，我行涉农贷款12.38亿元，占比61.14%。

#### ●（二）支小助微，切实解决小微企业融资难问题

2020年以来，我行持续加大对实体经济的支持力度，积极响应落实应对新冠肺炎疫情支持中小微企业共渡难关的实施意见，出台《丽江古城富滇村镇银行“惠企贷”贷款管理办法》，实地走访存量客户，扶持受疫情影响的困难企业，帮助其走出难关。对受疫情影响的药品生产企业，适当降低贷款利率，减轻药企负担，全力支持药企打好抗疫攻坚战。用活央行再贷款政策，推出“惠企贷”产品，切实降低企业融资成本，同时开辟信贷绿色通道，提高放贷时效，加大对疫情防控物资重点企业、复工复产、春耕备耕、重大项目、民营小微企业的支持力度。2020年末，我行小微企业贷款余额13.65亿元，占比67.41%。

#### ●（三）加大普惠金融支持力度

我行始终立足于村镇银行的自身定位，将农村金融服务作为中心工作，认真学习金融扶贫相关政策以及乡村振兴战略部署等内容，结合我行实际，制定营销政策和工作指引。提升乡镇网点产能，始终不渝解决乡村金融服务缺失问题，为大东乡农户提供可及的金融服务，累计发放贷款近400户，贷款金额近2,000万元，并将在大东乡的支农服务模式成功复制推广到了古城区各个乡镇，进一步扩大了支农服

务受众群体，对拓展农村金融服务领域、建设农村金融服务体系、形成服务“三农”的长效工作机制，进行了有益探索。各支行特色化、差异化发展，继续深化与农村社区联动营销，整村推动，批量、高效服务，针对各个乡村的资源禀赋特色不同，制定不同的信贷方案，以“实、快、富、惠”为原则，执行优惠利率，真正做到富民惠农。

### 四、不折不扣落实复工复产信贷支持政策，提升金融服务小微企业能力

我行深入贯彻落实党中央、国务院关于新冠肺炎疫情防控和对工作的决策部署，全面落实中国人民银行、银保监会等关于强化中小微企业金融服务的指导意见、对中小微企业贷款实施延期还本付息的政策，同时用活央行再贷款、“应延尽延”及普惠小微信用贷款等政策工具，有效纾解了我行小微企业服务对象的困难，推动疫情期间企业有序复工复产。2020年，我行在疫情期间投放支小再贷款8笔，金额2,490万元；对小微企业进行延期还本付息贷款40户，金额28,344.9万元；发放普惠小微信用贷款72户，金额932.5万元。持续减费让利，小微企业贷款加权利率降至6%，办理业务过程中无手续费，进一步降低了小微企业融资成本。

### 五、切实做好全面风险管理工作，坚持合规稳健经营

一是紧紧围绕风险防范化解这一重点工作，采取现金清收、法律诉讼等多种方式加大对不良贷款的清收处置力度。较年初现金清收1,528.17万元，累计收回已核销贷款591.01万元。二是有效防范流动性风险。加强资金头寸管理，开展流动性压力测试及流动性应急演练工作，保持流动性充裕。三是有序推进新金融工具准则转换项目，实现19项目的顺利落地。四是严防操作风险。2020年组织开展员工培训10期、运营业务考试7次、“防挤兑”应急演练1次，强化了全员制度意识，增强制度执行力，坚守合规底线。五是建立健全案件防控长效机制。加强员工管理，开展了全行员工异常行为排查工作。六是常态化开展好扫黑除恶专项斗争工作。2020年全行未发生任何案件，核心风险可控。

### 六、狠抓疫情防控工作

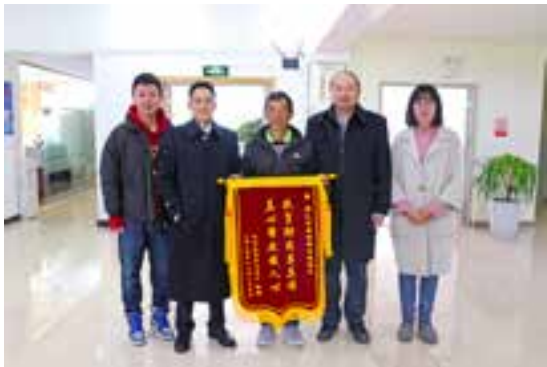
疫情发生后，我行高度重视，第一时间成立了以党委书记和行长为双组长的疫情防控工作小组，科学认识，高效部署，全力做好各项工作。严格执行“日报告”制度，积极采购防护物资，保证了员工身体健康和业务平稳运行。面对疫情冲击，主动提高政治站位，积极履行地方法人银行的初心和使命，全力满足实体经济有效融资需求，保障了小微企业资金不断流、服务流程更便捷、价格期限得实惠，同时我行广大干部员工挺身而出，全体动员，前后共捐款12.81万元用于支持疫情防控工作，获得了广大客户和社会各



界的一致好评。

七、凝心聚力，助力决胜决战脱贫攻坚

一是提高政治站位，党建促脱贫攻坚。行党委提高对脱贫攻坚工作的重视程度，深入学习领会习近平总书记关于扶贫工作的重要论述和重要讲话精神，切实加强了对扶贫工作的指导监督。党委主要领导前往挂钩扶贫点走访慰问 2 次；年初疫情发生后，驻村扶贫队员及时返岗与村组干部一道开展疫情防控工作，筑起基层疫情防控的坚实防线。二是精准帮扶，确保如期完成任务。认真推进全面排查、补短板、消费扶贫等各项工作，加大对驻村工作队员的管理和关心关爱，切实解决好驻村工作队员的后顾之忧，为完成脱贫攻坚目标任务提供坚强保障。三是践行责任，提升帮扶实效。结合当地产业情况和发展规划、老百姓脱贫需求等实际情况，开展普惠金融知识下乡宣传活动，支持奉科镇柳青村水毁路段修复资金 4 万元，支持黄山镇长水社区脱贫攻坚及爱心超市建设工作经费 5 万元，消费扶贫 0.5 万元。四是加大金融扶贫力度，2020 年发放扶贫贷款 324 笔，金额合计 1,583.25 万元。



八、保护金融消费者权益

●（一）提升服务水平方面

1. 服务渠道建设

我行按照发起行富滇银行的统一部署，于 2020 年对辖内叫号设备进行更换升级改造，升级后细化客户分类识别重点客户及老年客户，优先为其办理业务，提升客户服务水平。

2. 客户服务机制

2020 年我行下发《运营服务之星评选活动方案》，评选服务明星，提升一线员工服务水平及服务意识。

3. 改善营业网点服务情况

我行各网点均设有无障碍设施，在营业大厅配置爱心座椅、轮椅、老花镜等便民服务设施，开通爱心窗口为老年人和残障人士到网点办理业务，提供温馨、便捷的金融服务。我行在各网点均配备 1-2 人纳西族，工作人员为部分少数民族客户提供服务。

●（二）金融消费者权益保护方面

1. 消费者权益保护

2020 年，我行在董事会下新设消保委员会，同时下发了《丽江古城富滇村镇银行股份有限公司董事会消费者权益保护委员会工作规则》进一步完善消保管理及制度建设。



## 2. 客户投诉管理

我行在各营业网点大厅显著位置向广大客户公示金融消费者权益保护承诺书及详细的投诉电话、投诉地址、具体投诉处理流程，确保客户能第一时间向我行提出意见和建议。同时，通过《客户投诉处理办法》明确客户投诉的首问责任制、公开透明、及时规范、总结与改进等原则，要求从接到客户投诉到回复客户必须在规定的时间内完成。继续加强多项客户投诉渠道的管理，包括电话投诉、意见簿（箱）投诉、上门投诉、信件投诉等，确保客户投诉渠道通畅、处理及时有效。

2020 年，我行按照新的投诉统计规则对投诉、咨询事件进行统计将自助设备卡钞、业务咨询等均纳入投诉统计管理，共发生消费者投诉、咨询事件 11 起，其中包含 3 起投诉事件、1 起咨询事件，7 起自助设备投诉，投诉事由集中在自助设备。自 2019 年 6 月我行自助设备进行升级后，今年投诉较上年有大幅下降。2020 年我行投诉、咨询办结率均为 100%，未造成进一步金融纠纷，我行将加大投诉监督管理机制，确保投诉均能得到高效处理，经回访投诉人均对处理结果表示满意。

### ●（三）公众宣传教育服务方面

我行积极开展“金融消费者权益日”宣传月活动、防范非法集资宣传、存款保险制度实施五周年宣传活动、“信用记录关爱日”、“跨境人民币”宣传、“敬老月”宣传、“质量月”宣传、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“金融知识万里行”、“防范电信网络诈骗”、“支付结算”、“支付清算”、“反假货币知识”、“‘断卡’知识”、“反洗钱”宣传等各类金融宣传活动。主动走进企业、商圈、社区、农村、贫困地区，通过发放宣传资料、设立咨询台等方式，有效提高消费者防范风险意识，引导消费者保护自身合法权益，获得了社会公众的欢迎和认可。着重加强对低净值人群开展反假币、防电信网络诈骗、识别非法集资、投资理财基本知识等宣传教育活动，增强防范风险意识，提高掌握运用金融知识能力。在积极开展常态化自主宣传普及工作的基础上，充分结合业务特色和消费者关注的金融热点，多渠道搭建金融知识宣传平台，组织各分支机构深入乡村、贫困地区开展多层次、全方位、特色化的金融知识宣传普及教育活动，取得良好效果，赢得广泛好评。建立了金融知识普及及金融消费者教育工作台账，2020 年，我行举办覆盖全行网点的金融知识宣传教育活动 60 余次，包含网点宣传及网络宣传、外拓宣传等多个层面，发放宣传资料 3 万余份。转发宣传文章 20 余条，阅读量达 5000 余次。



# 禄丰龙城富滇村镇银行 2020 年度 社会责任报告

2020 年，禄丰龙城富滇村镇银行牢牢把握“巩固深化、稳中求进”的工作总基调，充分发挥村镇银行的职能作用，以市场为导向，以业务发展为中心，把经营发展作为第一要务，以转型工作为抓手，狠抓制度落实，深入贯彻各项决策部署，各项业务发展态势良好，现将我行 2020 年度履行社会责任情况报告如下：

## 一、基本情况

禄丰龙城富滇村镇银行股份有限公司（以下简称“禄丰龙城富滇村镇银行”）成立于 2009 年 12 月 15 日，是经中国银保监会楚雄监管分局批准，由富滇银行作为主发起行发起设立的地方国有法人银行。截止 2020 年末，禄丰龙城富滇村镇银行拥有总行营业部、碧城支行、金山支行三个营业网点，全行干部员工 54 人。禄丰龙城富滇村镇银行自成立以来，始终坚持“立足县域、立足支农支小、立足基础金融服务、立足普惠金融”的基本原则，按照服务“三农”、小微企业和社区的定位，以“客户满意、股东满意、员工满意”为目标，努力打造成可持续发展的精品银行。

我行现已形成由股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成的公司治理体系，公司治理层为：股东大会、董事会、监事会。董事会下设审计委员会、风险管理和关联交易控制委员会、“三农”与小微企业金融服务委员会。经营管理层由行长、风险总监、副行长构成，总行设有办公室（党办）、业务营销部、合规与风险管理部、计划财务部、运营管理部；并设有碧城支行和金山支行两个分支机构。基本建立了分工合理、权责明确、相互制衡的公司治理结构，内部控制管理体系能够有效运作。

## 二、2020 年经营情况

2020 年 12 月末，资产总额 105510.04 万元，比年初增长 26.90%；负债总额 98822.06 万元，比年初增长 26.76%；所有者权益 6687.98 万元，比年初增加 1502.24 万元，增长 28.97%。各项存款余额为 94232.10 万元，比上年末增长 24.29%，新增存款全部用于当地贷款投放；各项贷款余额为 61164.15 万元，比上年末增长 16.21%。

## 三、运营业务发展情况

2020 年我行主动适应金融消费者需求变化，致力金融科技的广泛深入应用，不断推进网点轻型化、智能化、特色化转型发展，加速手机银行、网上银行等线上服务平台升级，持续推进业务流程优化，提高业务办理效率，积极探索和拓展金融服务场景化应用，努力让优质便捷的金融服务无时无刻不在。

### ●（一）服务小微企业方面的总体情况

---

小微企业本身存在资产和经营规模小、资金实力薄弱、产品服务单一的特点，加之当地小微企业在我行开立账户居多，我行对所有对公账户开户免年费及账户管理费，动账短信免收手续费，柜面转账云南省内免手续费，个人网银转账免手续费，对公网银转账按照柜面手续费打 8 折，同时为了防止风险，免费向对公基本客户免费赠送支付密码器。

### ●（二）推进业务数字化转型

---

为提升客户服务体验感，简化客户办理业务流程，我行于 2019 年 8 月 19 正式上线新核心系统，系统上线后，所有个人业务免填单，对公业务也大大简化了业务办理流程。电子化业务办理既节省了纸质凭证的繁琐，同时缩短了每笔业务办理的时间。且新系统上线以后，规范了客户信息的管理。

### ●（三）自助服务渠道建设

---

2020 年我行大力推广手机银行手机号码转账功能，通过功能介绍及一对一服务，向客户普及手机号码转账功能的便捷性，同时通过一对一服务，向广大客户宣传了手机银行功能的全面性，特别是疫情期间，手机银行及快捷支付等非柜面服务渠道给广大客户提供了有效的服务。

### ●（四）提升客户服务水平

---

为了提升服务水平和服务质量，让客户进我行办业务有宾至如归的新体验，我行各营业网点每日为客户提供茶水、饮品及糖果服务，同时在营业厅内摆放淘气堡儿童娱乐设备，让客户感受到“温暖”，感受到“贴心”。2020 年我行取得国家标准化服务认证证书。

### ●（五）普及公众金融教育

---

2020 年我行通过进社区、进村落、进学校、进乡（镇）政府等进行金融知识宣传。通过对反假币知识宣传、反洗钱恐怖融资介绍、新版人民币知识宣讲、防电信诈骗讲解、网银手机银行功能介绍等知识的普及，广大客户群体对金融知识有了一定的了解，从而进一步巩固金融市场稳定有序发展。

### ●（六）消费者权益保护

---

我行不断加强消费者权益保护制度建设，有效畅通客户投诉通道，积极开展教育培训工作，逐步完善特殊群体无障碍服务，切实保障客户的合法权益不受侵犯。截至 2020 年末，参与“中国银行业普及金融知识万里行”活动的银行网点数 3 个，组织金融知识普及活动 21 场次，受众 4812 余人。

### ●（七）畅通服务渠道

---

我行积极向客户推荐手机银行、网银及快捷支付业务，截止 2020 年 12 月 31 日，我行累计开立手机银行账户 2203 户，个人网银户数 2386 户，对公网银户数 279 户，快捷支付户数 1560 户。

### ●（八）反洗钱工作情况

2020 年，我行按照反洗钱工作的相关规定，认真开展柜面业务风险检查及反洗钱自查工作。对客户尽职调查、账户管理、大额和可疑交易情况、客户识别、客户风险等级划分和记录保存、反洗钱宣传培训等进行了全面检查。2020 年为确保反洗钱工作持续、有效、全面开展，我行进一步强化反洗钱管理，采取有力措施，完善反洗钱全流程管理机制，提高全辖反洗钱工作意识和工作技能，从七个方面着手，推进反洗钱工作得到持续、有效开展，全面防范洗钱风险。一是完善机制，确保反洗钱工作顺利开展。二是做好客户身份识别和信息维护。三是加强反洗钱全流程管理。强化培训，要求相关人员熟练掌握反洗钱操作系统。四是加强反洗钱宣传教育和培训。五是加强客户信息及交易信息保密及管理。六是加大涉敏业务风险防范。七是认真组织开展反洗钱监督检查。

## 四、信贷支持县域内普惠小微、涉农金融发展情况

截止 2020 年 12 月末，小微企业贷款余额合计 39363.62 万元，比年初增加 3854.05 万元，增长 10.85%；涉农贷款余额合计 48237.36 万元，比年初增加 9623.95 万元，增幅 24.92%。

## 五、履行脱贫攻坚主体责任

我行自 2017 年 5 月开展金融支持脱贫攻坚工作以来，不断深入学习领会党中央、国务院精准扶贫、精准脱贫基本方略的深刻内涵，瞄准脱贫攻坚的重点人群和重点任务，精准对接金山镇、碧城镇建档立卡贫困户金融需求，制定《禄丰龙城富滇村镇银行扶贫小额信贷管理办法》，坚持金融政策与扶贫政策协调，以发展普惠金融为根基，全力推动贫困地区金融服务到村到户到人，对符合小额扶贫贷款条件的应贷尽贷，努力让每一个符合条件的贫困人口都能按需求便捷获得贷款，截止 2020 年 12 月末，我行累计发放小额扶贫贷款 271 笔，累放金额 1345 万元，发放小额扶贫贷款均为 3 年期单户授信 5 万元以下，累计带动建档立卡贫困人口 950 人次，贷款用途均为支持建档立卡贫困户的生产发展。我行小额扶贫贷款于 2020 年 5 月开始陆续到期，截止 12 月末，我行小额扶贫贷款余额 243.57 万元，贷款户数 53 户，对于到期归还后有续贷需求且符合小额扶贫贷款条件的，积极为其办理续贷手续，对于到期因疫情导致还款困难的，严格按照相关政策为其办理展期，展期内仍可享受财政贴息政策，截止 12 月末，我行累计办理小额扶贫贷款续贷 12 笔，展期金额 45.10 万元；小额扶贫贷款逾期 2 笔，金额 9.93 万元。

2020 年帮扶贫困村委会基本情况：禄丰龙城富滇村镇银行挂包帮扶 43 户 151 人，2014 年脱贫 6 户 21 人，2015 年脱贫 4 户 14 人，2016 年脱贫 1 户 5 人，2017 年脱贫 5 户 20 人，2018 年脱贫 19 户 61 人，2019 年脱贫 5 户 22 人，截止 2020 年 5 月末，我行挂包建档立卡贫困户未脱贫 3 户 8 人，2020 年 12 月 31 日全部脱贫。利用“帮扶日”活动，每月对挂点村委会派驻干部进村走访调查，积极支持配



合镇村迎接各级的扶贫成效考核。并坚持每月对挂包贫困户进行一至两次走访调查，并根据村委会、村组、贫困户实际情况，加强工作对接，及时查缺整改。2020年以来共开展“帮扶日”活动10次60人。

## 六、我行支持实体经济及支持疫情受困企业复工复产情况

总体情况：截止2020年12月末，我行贷款余额61164.15万元，较年初增长8532.89万元，增长率16.21%，普惠小微企业贷款余额39363.62万元，较年初增长3854.05万元，增长率10.85%，普惠小微型公司类贷款24238.58万元，较年初增长6030.68万元，占全部各项贷款新增的70.68%，增长率33.12%，高于贷款各项增速16.91个百分点；2020年1-12月，我行累计发放普惠小微企业贷款（含个体工商户及小微企业主）193笔，发放金额25425.3万元，新发放小微企业贷款加权平均利率5.69%，较年初降低0.97个百分点，普惠小微企业在我行融资成本明显下降。

自2020年1月25日新冠疫情发生以来，为深入贯彻落实党中央、国务院关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作决策部署，进一步促进小微企业融资规模明显增长、融资结构更加优化，实现“增量、降价、提质、扩面”，我行严格按照相关文件精神，高度重视疫情期间县域小微企业复工复产、稳企保供工作，结合政策采取了推动企业便利获得贷款的各项措施。

## 七、支持员工发展情况

一是强化内控，加强员工队伍建设。我行进一步优化各部门管理，加强员工培训，拓宽员工、中层干部职业发展通道，及时补充、严格管理，精心培养。持续系统性的开展各条线、岗位的培训，组织优秀员工“走出去”学习先进经验，提高业务培训实用性和带动效应，以训带练，以练带干，打造一支信念过硬、政治过硬、责任过硬、能力过硬、作风过硬的员工队伍。二是优化考核，提高员工获得感。充分结合当前实际情况，以“鼓励先进、激励落后”为原则，优化调整各条线考核方案，营造人人都是“发动机”、挑战一切不可能的工作氛围。

## 八、奉献社会公益

一直以来，我行始终坚持开展公益活动。一是在开展“不忘初心，牢记使命”主题教育活动中，我行认真贯彻“绿水青山就是金山银山的发展理念”，坚持生态建设与脱贫攻坚有机结合，积极响应禄丰县委县人民政府广泛实施增果增绿增花行动的号召，组织我行中层以上干部个人自费4200元，购买绿化树14棵到挂包联系扶贫点法门村委会开展植树增绿活动。二是关心关爱扶贫工作人员的工作和生活，支持驻村工作队经费1万元，购买队员意外保险、安排体检等，适时听取工作情况汇报，及时解决工作中的困难和问题。三是支持2000元经费参与法门村委会“彝家火塘会”等工作。四是给法门村委会更换了会议室办公桌椅，折合人民币9000多元，并给予村委会建设为民服务站3万元的资金支持。五是认真组织开展2020年脱贫攻坚政策业务培训1场32人。六是2020年10月22日组织干部职工参观禄丰县文化助力“脱贫攻坚”书法美术摄影主题展，组织全体干部职工按期完成全国扶贫开发信息系统手

机 APP 注册工作。认真落实好就业扶贫工作，及时按照县扶贫办和恐龙山镇党委政府的要求，按照统计上报就业扶贫摸底人员信息。

2021 年，禄丰龙城富滇村镇银行将持续提升服务实体经济水平，提升网点的服务功能和业务的处理能力，全面提高全行工作质效和服务水平，不断夯实客户基础。持续深化转型、真诚回报社会，助力发展绿色金融，进一步深化社会责任理念，积极回应各利益相关方的期望和诉求，推动企业公民意识、社会责任理念、可持续发展观念与自身发展战略的充分融合，在不断推动更高质量发展的同时，更加努力的追求更加长远的可持续发展。

# 立足县域经济，发挥村行本色

## ——腾冲民生村镇银行 2020 年度社会责任报告

2020 年拥有一个不平凡的开年，突入其来的新型冠状病毒感染的肺炎疫情蔓延全国，确诊数据和疑似病例牵动着千万人的心，同时对于正处在改革转型、回归本源阶段的腾冲民生村镇银行来说也是充满挑战的一年。这一年，腾冲民生村镇银行积极响应号召，全面开展疫情防控工作，提供全方位的金融支持保障，强化政治担当，履行社会责任。

### 一、加强党建引领、强化责任担当

2020 年，腾冲民生村镇银行党总支贯彻执行党的路线方针政策和发起行党委决策部署，持续加强党建引领，坚持全面从严管党治党。一是及时改选党总支委成员，其中董事长任党总支书记，监事长任纪律委员，副行长任宣传委员，负责人力、纪检的部门负责人任组织委员，坚持和加强党的全面领导，统筹协调各治理主体，确保“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作，坚持加强党的领导和完善公司治理相统一的原则，实行“双向进入、交叉任职”，把党的领导融入公司治理各个环节，认真按照党建管理和公司治理开展工作，落实“三重一大”事项集体决策原则，促进党的建设和经营发展深度融合。二是以党总支支部书记为“第一责任人”，坚持党要管党、从严治党的工作理念，积极加强组织建设，党总支带头履行主体责任，按要求严格落实“三会一课”工作，全年共召开 18 次支部委员会，5 次党员大会，4 次党课学习，并积极汲取中层管理人员、部分群众参与，充分做到以党带行，指导、监督、引导班子成员履职担当，从“态度、志向、目标、重大举措和关键动作”等四个方面充分发挥党组织发挥战斗堡垒作用，扎实推进组织建设、思想建设、文化建设等管理工作。

### 二、服务地方经济、发展普惠金融

腾冲民生村镇银行深入贯彻落实国家经济结构调整战略，在腾冲市委、市政府的正确领导下，紧紧围绕政府中心工作，落实地方政府政策；根据地方政府和监管的信贷指导意见，积极支持实体经济发展，加强乡村振兴金融服务，积极探索自身定位及经营模式，深入市场调查，不断创新产品，坚持“服务县域、支农支小”的市场定位，坚持支农支小服务主业，强化内部管理，严控各类风险，调整业务结构，扩大业务规模，在探索中不断提高在当地的金融服务精准匹配能力。同时积极推动普惠金融服务，成立三农金融调研工作小组，大力推广农村支付环境建设工作，改善农村支付结算工作，使用移动运营设备上门为农村客户开立银行结算账户，引导客户应用非现金结算，帮助广大农村客户便捷办理各类日常支付业务。坚持立足农村、支持农业、服务农民的“三农”的宗旨，充分发挥信贷资金的“催化剂”和“助推器”的作用，不断优化信贷结构，创新服务方式，积极发放小额农户贷款，全力支持地方经济。截至 2020 年末，

该行投放地方贷款共计 22565.96 万元，其中小微企业贷款余额 16899.34 万元（普惠型涉农贷款余额 7300.91 万元）。

腾冲民生村镇银行于 2020 年 10 月 29 日到腾冲市马站乡兴龙社区开展了金融知识的宣传活动，并通过与村两委配合，对所辖行政村内的兴龙合作社农户开展批量授信。切实将信贷资金和普惠金融送到农村、送到群众家中、送到农户手中，促进乡村发展，充分发挥该行自身优势及“不怕苦、不怕累”的精神，走入田间地头宣传优质产品，让老百姓充分了解到最新的优惠政策，体验到贴心的金融服务。



腾冲民生村镇银行到腾冲市马站乡兴龙社区开展了金融知识的宣传活动

### 三、服务实体经济、支持产业转型

腾冲民生村镇银行认真落实十九大实施乡村振兴战略的重大部署，切实把助力乡村振兴战略作为承担社会责任、回归实体经济、推进普惠金融的重要发展目标，坚持“立足当地、服务三农”，不断优化业务发展模式，持续推进“农户贷”、“一家亲”，践行“支农支小、小额分散”的发展战略，以合作社及村委会带动、产业批量开发的模式为主，以批量营销和作业模式降低业务成本，进一步强化对实体经济和产业转型的支持作用。

2020 年该行在依托产业发展、把握风控底线的前提下，一是采用“合作社+基地+农户”的发展模式，进行链式开发，采用“小额分散”的原则进行农户贷款开发，发放农户贷款 60 余笔，金额近 500 万元，并储备农户贷款约 100 户，实现了服务“三农经济”的有益探索。二是持续推进“百行进万企”服务工作，着力缓解小微企业融资难、融资贵问题，2020 年共对接小微企业及个体工商户近 200 户，成功发放小微贷款 30 余户，合计金额 3000 多万元，并对 50 户小微企业进行续授信，进一步扩大金融服务覆盖面，持续提升服务实体经济的质效。

### 四、助力脱贫攻坚、落实精准扶贫

腾冲民生村镇银行深入学习领会党中央、国务院精准扶贫、精准脱贫基本方略的深刻内涵，精准对接金融需求，完善支持措施，强化工作质量和效率，持续创新和完善金融服务机制和政策措施，以发展普惠金融为根基，全力推动贫困地区金融服务到村、到户、到人，为实现打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会目标提供有力有效的金融支持。2020 年，该行积极对接建档立卡贫困户投放精准扶贫贷款，持续优化完善该行扶贫政策，积极开展农村市场调研工作，深入了解农户及建档立卡贫困户资金需求，加大对贫困地区、建档立卡贫困户、以及对“脱贫”有带动作用的产业和项目的信贷资源倾斜支持力度，采用“银行+企业+贫困户”的金融扶贫模式，精准对接信贷需求，真正带动贫困户发展，在脱贫攻坚方面有一定突破。截至年末，该行投放精准扶贫贷款 590 万元，间接有效带动 48 户建档立卡贫困户。



## 五、全员主动出击、齐心抗击疫情

针对新冠肺炎疫情，腾冲民生村镇银行成立了以行长为组长的疫情工作小组，迅速部署。认真学习贯彻习近平总书记重要讲话和指示批示精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，切实把疫情防治工作落到纪律监督上，全面落实疫情防控期间党中央、国务院、当地政府、监管部门及发起行的相关工作部署，全员统一思想，全面加强疫情防控、卫生防疫、运行保障等工作；全员自觉加强防护意识，不随意外出、不聚众活动，不信谣、不传谣，全面摸排个人及家人身体情况，严格实行疫情防控“日报告”；全行各部门紧紧围绕疫情防控工作，各司其职，各尽其责，落实责任担当，严格执行疫情工作要求；积极提高应急意识，做好突发事件应急准备，要求全行员工熟悉掌握应急预案内容，确保员工随时准备做好各类突发应急事件处置。

此外，该行为保障客户服务工作，营业网点每日三次对营业厅堂及现金区进行消毒、通风；柜面员工坚持佩戴口罩上岗，付出现金均经过消毒处理，ATM自助设备调整存取款渠道为单渠道运行；在网点门口、厅堂醒目位置张贴提醒客户佩戴口罩、做好防疫防护等提示语，设置体温检测点；秉承“服务大众、情系民生”的初心，在宣传栏对新冠肺炎相关知识进行宣传普及，开通“抗疫人员业务办理绿色通道”，为抗疫人员提供业务优先办理服务。

## 六、支持复工复产、提升服务水平

### ●（一）积极响应政策导向，主动助力复工复产

腾冲民生村镇银行紧紧围绕疫情防控和中央“六稳”、“六保”的工作要求，提高政治站位，转变当前疫情背景下的经营思维，深入贯彻落实金融支持复工复产、降费让利相关精神，降低对复工复产小微企业的资产回报要求，主动出台相关政策、对小微企业贷款降低利率，积极提升金融服务实体经济能力，与广大小微企业客户共克时艰。一是对存量授信客户全面进行受“疫情”影响情况摸排调查，主动了解客户的生产、生活情况以及面临的困难和诉求，拟定“抗疫”金融信贷支持政策并落地实施，用足用好中央政策、专项机制，利用支小再贷款及信用贷款支持计划政策主动对接小微企业，降低小微贷款融资成本，提供优惠利率及优质金融服务，同时对还本付息暂有困难的存量客户，全面实施延期还本付息，不抽贷、不断贷、不压贷，全力支持企业恢复产能及扩大生产。二是多措并举，针对受疫情影响的小微企业，简化申请资料及流程、简化手续、快捷办理；针对抗疫用品产销企业、参与疫情防控企业及其他在疫情防控中突出贡献的企业，同时给予利率优惠；针对医护人员开展专属消费贷款产品，给予医护人员差异化的授信支持；针对受疫情影响的小微企业，提早谋划、及时掌握企业信息，主动对接，合理延长贷款期限。

### ●（二）坚持以客户为中心，积极提升服务质效

腾冲民生村镇银行坚持以客户为中心，主动了解客户面临的困难，为其提供对应的解决方案，不盲目抽贷、不压贷、不断贷，灵活变通业务办理手续，有效帮助客户舒缓疫情期间的经营困难，积极提升

客户服务质效。一是该行客户刘某，在缅甸种植香蕉，客户在该行申请的 179.8 万元的贷款于 2020 年 2 月 20 日到期，因受疫情影响，香蕉已成熟却面临运输及销售困难，该客户暂时无法归还该行贷款本息；在得知客户受疫情影响出现经营困难的情况下，该行及时与客户取得联系，并从客户的实际困难出发，在政策范围内积极为客户办理了贷款延期及调整还息方式，为客户有效缓解了因疫情影响造成的资金缺口及还款压力。二是该行客户文某，其配偶在外地经商，临近授信到期，因疫情防控腾冲实施严格的封闭管制，导致该客户配偶无法到该行面签，办理续授信相关手续，该行了解到该客户情况后，积极协助其到所在地办理委托公证书，委托借款人为其代理人办理续授信相关手续及签署相关资料，贷款到期前成功办理了该客户的续贷业务。

### 七、保护消费者权益、强化风险管理

#### ●（一）完善消费者权益保护机制，提升消费者权益保护质效

腾冲民生村镇银行将消费者权益保护融入公司治理，加强消费者权益保护与公司治理的有机统一，推进消费者权益保护与内控合规专项整合。结合工作实际，建立消费者权益保护信息披露管理制度、消费者权益保护审查制度、制定消费者权益保护内部考核办法，持续完善消费者权益保护工作管理的制度建设。该行成立内部审计委员会及内部控制委员会，积极发挥委员会的督导作用，针对消费者权益保护工作情况建立常态化、规范化的内部审计工作机制，对消保工作的自查及外部监管对我行考核评价工作中发现的问题，及时进行问题分析，划分整改职责，并逐月跟踪整改情况，通过不断的监督复查，使消保各项整改工作有效执行及落实。截止 2020 年末，该行暂无消费者投诉情况。

#### ●（二）持续完善风险管理体系，风险政策有效指引业务发展

腾冲民生村镇银行持续提升流动性风险、信用风险、市场风险、操作风险、合规风险、洗钱风险、声誉风险、道德风险等各类风险的制度及流程体系，逐一进行梳理、逐项补充细化，对该行的各项业务开展提供指导性依据。2020 年风险管理工作主要围绕建立“稳健、审慎、合规、高效”的业务环境，实现“健康发展、持续发展”，采取“总体稳健、择优进取、加快处置、助力发展”的风险策略。在执行风险政策的过程中，该行严格按照既定政策进行业务发展及风险管控，定期进行回看纠偏，并据此对本行业务发展提出指导及规划意见，切实实现健康发展、有效发展。在风险有效管控的同时，注重优化产品体系、助力业务发展。

### 八、加强企业文化建设、加强员工关爱

企业文化是职工共同理想和精神支柱的体现，是职工思想政治工作的主要内容，腾冲民生村镇银行大力弘扬伟大民族精神和中华优秀传统文化，深化群众性精神文明创建活动，打造健康文明、昂扬向上、全员参与的企业文化。一是为贯彻落云南银保监局 2020 年度监管工作要求，进一步强化员工金融法律法规基础，牢固树立依法合规经营意识，不断提升风险管控水平，我行组织全行员工积极参与了云南省

银行业协会“促合规、守底线、防风险”金融法律法规知识学习竞赛，并荣获竞赛三等奖。二是坚持以“关爱同事、关爱员工”为理念，以分管行领导牵头开展家访谈心活动，关心员工八小时外生活状况、思想动态，了解员工家庭情况等，了解员工生活困难，积极给予支持和帮助。此外还组织开展了三八妇女节瑜伽活动、五四青春正当时读书活动、紧跟习大大脚步中寨团建等职工活动。通过开展各项活动的开展，丰富职工的文化生活，提高团队凝聚力，营造全行团结奋进、积极向上、的良好氛围，加强员工关怀，树立积极向上的文化精神。

九、做实公益慈善

●（一）疫情面前，人人有责

疫情面前，人人有责，腾冲民生村镇银行在全面落实疫情工作部署的同时，号召全体员工凝聚爱心，为抗击新冠肺炎疫情募集善款，主动承担社会责任。2月14下午，腾冲民生村镇银行到腾冲市公安局，向坚守在抗疫一线的工作人员开展疫情捐赠，与疫情防控工作人员守望相助、共克时艰。



腾冲民生村镇银行到腾冲市公安局进行疫情捐赠

●（二）重阳感恩，尊老敬老



为弘扬中华民族尊老敬老的传统美德，提升村镇银行的品牌和宣传力度，2020年9月23日，该行举办了“重阳感恩 用心关怀”健康知识讲座，邀请了腾冲市中医医院脾胃病科主任、中西医结合副主任医师余翔医师，对老年人进行了“消化道疾病可防可治”专题健康知识讲座。



◀腾冲民生村镇银行开展重阳节活动

2021年腾冲民生村镇银行将持续推进党建工作与经营业务的有机结合，强化政治担当，落实民生附属村镇银行三年发展规划，坚持“支农支小，小额分散”的战略定位，坚守合规经营底线，履行社会责任，提供全方位的金融服务保障。

## 楚雄红塔村镇银行 2020 年度 社会责任履行情况报告

2020 年，在各级党委、政府的关心支持下，在人民银行楚雄州中心支行、中国银保监会楚雄监管分局的悉心指导帮助及董事会的正确领导下，楚雄红塔村镇银行以科学发展观为指导，全面贯彻执行央行货币政策和金融监管的各项要求，强化基础管理，全行上下紧紧围绕地方党委政府的经济工作中心和产业发展思路，立足服务“三农”的宗旨和“支农支小”的市场定位，以服务辖内“三农”、中小企业、个体工商户开发地方农特产品及生物资源、发展园区经济为着力点，全力参与楚雄经济社会建设。通过不断强化内部管理，规范公司治理，建立健全内控制度，严守风险底线，不断调整优化存贷结构，压降不良贷款规模，精诚团结、克难奋进，经过全行员工的努力，各项业务运行平稳，发展良好，存、贷款稳步增长，社会认知度逐步提高，呈现出较好的发展势头。

2020 年，新冠疫情肆虐，各行各业受到严重冲击，企业一度停产停工、资金链紧张，导致全国经济增速放缓。疫情不仅对企业经营造成拖累，也连锁导致银行业的经营风险加剧，经营效益下降。在此情况下，该行认真落实抗疫政策，履行社会责任，认真落实监管要求，全力支持小微企业复工复产的同时，对经营风险预判，积极调整经营策略，将业务拓展与风险控制有机结合，做好存贷款调结构、系统补短板工作。在全行上下的共同努力下，完成了 2020 年年度经营目标，主要监管指标也达到监管要求，发展形势逐步趋好，有质量发展的经营理念得到进一步落实。2020 年资产负债规模实现稳步增长。截至 2020 年末，资产总额 229253.84 万元，较年初增加 15262.10 万元，增幅 7.13%；负债总额 206486.32 万元，较年初增加 15218.83 万元，增幅 7.96%；所有者权益 22767.52 万元，较年初增加 43.27 万元，增幅 0.19%。存款结构进一步优化。截至 2020 年末，各项存款余额 182228.81 万元，较年初增加 15824.58 万元，增幅 9.51%；单位存款 109105.93 万元，占全部存款的 59.87%；个人存款 73089.38 万元，比年初增加 25373.15 万元，增幅 53.18%，个人存款占全部存款的 40.11%，支持民营经济和“三农”的贷款投放力度持续增大，贷款投放持续增长。截至 2020 年末，各项贷款余额 156253.50 万元，较年初增加 12023.47 万元，增 8.34%。其中小微企业贷款余额 102772.07 万元，较年初增加 8362.96 万元，增幅 8.86%；涉农贷款余额 100668.87 万元，较年初增加 13515.00 万元，增幅 15.51%。



## 【金融服务和创新情况】

### ●（一）加强党的建设，以党建促业务发展

（一）2020年，面对新时代党建工作的高标准严要求，面对强监管、严监管的严峻形势，为全面履行从严治党、从严治行的主体责任，该行进一步加强党的组织建设，确保各项党建工作落到实处。同时在5个经营机构设立的党小组，进一步加强对党员的学习、教育和管理，保证党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用发挥。全体党员认真贯彻党的十九大精神及习总书记系列重要讲话精神，始终坚持“围绕业务抓党建，抓好党建促发展”的指导思想，尽职尽责、克难奋进，持续开展“不忘初心、牢记使命”主题教育学习教育活动，切实加强党支部组织建设、制度建设、作风建设、党风廉政建设，不断提升了该行党建工作整体水平。在基础工作中求扎实，在扎实工作中求创新，在创新工作中求实效，圆满完成年初制定的工作目标。

### ●（二）着力落实金融抗疫政策

一是落实国家金融疫情防控政策，制定疫情期间金融服务管理办法，为受疫情影响较大行业和企业提供差异化优惠的金融服务。疫情期间，该行连续下发了《楚雄红塔村镇银行关于全面落实政策要求做好疫情防控相关金融服务和风险管理工作通知》《楚雄红塔村镇银行关于对中小微企业贷款实施临时性延期还本付息的通知》《楚雄红塔村镇银行关于进一步对中小微企业贷款实施阶段性延期还本付息的通知》《楚雄红塔村镇银行关于建立疫情防控期间信贷业务绿色审批通道的通知》《楚雄红塔村镇银行关于明确疫情防控期间信贷业务尽职免责相关事项的通知》《楚雄红塔村镇银行2020年度信贷业务授权方案》等10余项政策措施，确保做到不盲目抽贷、断贷、压贷，对受疫情影响确有还款困难的客户，积极给予展期或续贷。2020年，发放小微企业及小微企业主、个体工商户贷款469笔，金额55878.62万元，累计为60户小微企业办理延期还本付息，贷款金额11564.5万元。二是积极运用央行专项支小再贷款政策工具。及时与人行楚雄州中心支行沟通对接，申请获批支小再贷款专用额度8420万元，惠及小微企业42户，有力的支持了辖内小微企业复工复产。三是向人行楚雄州中心支行申请8000万元的支小再贷款展期，获批展期12个月，利率较2019年下降了0.25%，降低了该行资金成本。四是优化电子支付清算。个人网银转账额度由5万元/天提升至20万元/天，确保疫情期间客户支付结算需求。五是及时响应援助号召，践行社会责任，我行主动对接楚雄市红十字会，通过楚雄红十字会捐助爱心款项10万元，用于支援楚雄市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作。

### ●（三）优化业务审批流程

为实现“短、平、快”的贷款流程，该行调整优化信贷审批权限，在风险可控的前提下，简化、缩短审批流程，实现信贷业务的高效发放，及时为地方“三农”及小微企业提供信贷需求。充分利用自身决策半径短以及信贷调查、审批、发放等决策相对集中的优势，缩短贷款受理审批时间，将40万元以下的贷款直接由各支行（营业部）自主受理、调查、报风管部审查、审批，整个流程一般不超过10个

工作日；40（含）万元以上 500 万元以下的贷款，由各支行（营业部）及业务发展部自主受理、调查、报风管部审查、审贷委审批，整个流程一般不超过 15 个工作日；500（含）万元以上的贷款由总行业务发展部受理、调查、报风管部审查、审贷委审批、关联交易委员会审批，整个流程一般不超过 20 个工作日。

### ●（四）着力存款客户结构调整

---

一是存款结构调整成效显著。截止 2020 年末，该行存款和客户结构调整工作取得明显成效，对公存款与个人存款的占比分别为 60:40，个人存款占比较 2019 年增加 11 个百分点。二是客户结构调整成效显著。对公有效客户账户数量明显增加，改变了原来对公存款主要依托五六个客户，七八个账户，存款稳定性差的被动局面，近 10 亿的对公存款分布在 60 余个客户账户上，为存款持续稳定增长和有质量发展经营理念的落实奠定了客户基础。三是业务下沉乡镇工作取得实质性进展。2020 年 8 月该行组建了业务下沉团队，将业务下沉到楚雄市周边乡镇，与社区、村委会、村小组、农业合作社开展支农业务合作，积极推进整村授信工作，加强三农贷款的营销及投放力度，支农团队成立的四个月里，主要对鹿城镇、苍岭镇进行重点营销，营销效果明显，共发放农户贷款 65 户，金额 969 万元，户均贷款 14.90 万元，为信贷资产降风险，调结构，降户均奠定了基础。五是积极争取用好央行专项支小再贷款政策工具。及时与人行楚雄州中心支行沟通对接，新增申请支小再贷款获批专用额度 12420 万元；申请 8000 万元在用支小再贷款展期，获批展期 12 个月，截止 2020 年末，合计使用央行支小再贷款资金 20420 万元，在补充该行负债资金来源的同时还降低了该行资金使用成本。此项工作，得到楚雄人行高度认可，认为“楚雄红塔村镇银行是运用人行贷款政策工具最好的楚雄金融机构”。

### ●（五）着力产品与服务创新

---

2020 年 10 月，云南省科技厅批复同意楚雄高新区开展以企业创新能力为核心指标的科技型中小企业融资评价体系建设试点。该行通过积极营销对接后，荣获楚雄高新区开展以企业创新能力为核心指标的科技型中小企业融资评价体系建设试点唯一指定合作银行。同时创新新型贷款授信产品“创新指数贷”（简称创指贷）服务方案及业务产品制度，构建符合楚雄高新区实际的科技金融模式。（该产品该行利率定价在 6.5% 左右，其中省科技厅对企业的利率补助为 3.5%，企业实际承担的利率成本为 3% 左右，之后省科技厅对该行的风险补助为 2%，该行的综合定价利率可以达到 8.5%，该产品降低了企业的融资成本，让企业和银行实现“双赢”。2021 年该产品可以进行全面推广，预计可以为辖内 26 户科技型中小企业融资 5000 万元以上，着力提高金融服务实体经济的能力）。同时结合该行做小做散的市场定位，新推出了租金贷、车位贷等新贷款产品，进一步丰富了我行信贷产品种类，为拓展市场提供了抓手。

### ●（六）着力推进信息系统托管

---

2020 年，为补足信息系统短板，解决信息系统落后导致的客户综合体验差、结算渠道不便捷、系统技防欠缺等问题。在监管部门及主发起行的帮助支持下，该行积极对接国内达到托管条件的三家银行信

息系统托管服务提供商，经过全面认真细致的实地考察及评估，通过红塔银行组织公开招投标，最终选定神州数码融信云技术服务有限公司为该行信息系统托管服务商。目前该项目已按计划顺利推进，该行系统将于 2021 年 4 月上线，新系统上线后，该行信息系统将得到较大完善，金融服务能力及综合竞争力将得到提升。

### 【下一步工作思路】

#### ●（一）坚持市场定位，积极支持楚雄经济社会的发展

（一）按照“支农支小”的市场定位，积极支持地方小微和涉农领域发展，发挥优势，错位竞争，打造服务特色，提高市场竞争力。认真审视自身存在的不足，通过制定切实可行的实施方案和行之有效的工作措施、奖惩制度，全面推进《楚雄红塔村镇银行 2018—2020 三年发展战略规划》的实施，争取金融服务水平和能力的全方位提升。

#### ●（二）强化风险防范，提升资产质量

一是强化信贷风险管控，加大存量不良和风险贷款的化解处置力度。对存量风险贷款，要强化事前沟通，做好提前预判，提前制定切实可行的化解处置方案，用好用足人行和银保监会出台的新冠病毒疫情影响的各项信贷风险化解政策。同时，实时防控好关注类贷款的下迁风险，提前做好风险应对措施，及时化解关注类贷款的风险，确保资产质量的持续优化。二是高度关注流动性风险，要认真做好资金测算及资金使用规划。受疫情影响，存款增长的空间进一步收窄，要做好存贷款客户的精耕细作，狠抓低成本结算性资金，大力提升有贷客户资金归行率。用好央行货币政策工具，确保支小再贷款使用额度在去年的基础上只增不减，并与发起行做好沟通汇报，保证发起行对该行的同业授信额度的正常有效使用，避免出现流动性不足带来的各类负面影响。三是在不偏离监管要求的前提下，促进业务可持续有质量的发展。做到发展一个客户熟悉一个行业，做一个行业了解一个产业的经营意识与能力，在业务发展中才能真正做到有所为，有所不为，识别真正属于自己的客户，把钱贷给属于自己的客户，从而推动业务可持续发展，又在发展中把控风险，最终实现有质量发展的经营目标。

#### ●（三）强化客户结构调整力度，提升存款稳定性

坚持不懈的转变经营发展思路，把加大存款和客户结构调整工作力度的经营理念植入全行上下每一个员工的心中。一是要强化《楚雄红塔村镇银行重要客户分层营销维护方案》的组织实施，坚持以问题为导向，以重点客户为抓手，进一步增强市场竞争能力，充分发挥总行与各支行的联动效应，真正把“横向到边、纵向到底”的联动营销机制落到实处，着力抓好重要客户分层营销维护工作，并进一步贯彻“存款是立行之本、客户是强行之基”的经营理念，不断增强对市场的“反应能力”，提升“市场竞争力”，深入维护、挖潜和拓展存量客户综合贡献度、积极营销新的客户，努力做大对公有效客户群体，整合和增强对外业务营销力量，逐步建立一支高效、精干、有较强“市场竞争力”的客户营销队伍。二是要组

织好《旺季营销活动》的开展，加大个人存款营销考核工作力度，提高考核的时效性，确保“进 8 破 9”目标的实现，为该行存款持续稳定增长和有质量发展经营理念的落实奠定基础。

### ●（四）强化服务创新，提升服务质量

---

高度关注疫情对业务发展和风险防控带来的影响，加快产品创新和业务流程再造，提升业务落地时效和市场竞争力，提高服务乡村振兴能力和水平。一是对当前疫情对经济的影响要有客观理性的判断，用好监管部门的政策，积极化解和缓释存量客户风险。就疫情对该行业务的影响进行专题研究，要对企业面临的情况充分评估，提前预判，做好应对方案与措施，提前对到期贷款客户；二是全行要树立救企业就是救自己的风险管理理念，积极采取应对措施，加强与客户和部门间的沟通协调，与企业共渡难关。要开启抗击疫情信贷绿色通道，积极对接企业资金需求，细化工作流程，简化传统信贷申报和审批流程，对防疫信贷资金优先配置、优先供给；三是强化内部沟通协调机制，确保出台的各项文件和工作措施落到实处，强化责任意识；四是全面展开排查，摸清客户现实状况。正确研判形势，在危机中积极寻找商机。在对企业的支持帮扶中，该行的信贷政策如何灵活把握，要认真研究，正确研判形势，对市场和客户拓展早谋划、早安排、早介入；五是强化产品创新和业务流程再造与优化，回归主业、做小做散、以转型促发展。加大金融服务延伸和下沉的工作力度，积极发挥农贷团队在涉农业务发展中的作用，进一步提升农户贷款余额和客户占比。做到全“跑马圈地”与“精耕细作”双轮驱动；六是以银行信用打造商业信用，结合该行客户结构和群体，以供应链核心企业为主体，加大该行供应链金融应收账款贷款管理办法的推行和客户批量营销工作力度，强化客户的链式营销，打造该行应收账款质押授信模式，是该行业务创新与转型的重点。



# 文山民丰村镇银行 2020 年度 社会责任报告

文山民丰村镇银行是根据《中国银行业监督管理委员会关于调整农村地区银行业金融机构准入政策，更好支持社会主义新农村建设的若干意见》（银监发[2006]90号）的精神，在文山州新型金融机构试点工作领导小组领导下于2008年6月设立的地方性股份制银行，是云南省首批试点的村镇银行之一。

2020年，一场突如其来的新冠肺炎疫情给全国经济带来了非预期的影响，随着内外部经济环境变化和金融监管加强，面对来自经济下行、信用风险上升、利率市场化、金融科技化等方面的压力和挑战，文山民丰村镇银行始终坚持“支农支小”市场定位不动摇，通过强化信用风险防控、抓好内控管理水平提升、加强流动性风险管理、推动核心系统迁移等措施，基本实现全行平稳运行。

## 一、快速反应，确保疫情期间平稳运行

新冠肺炎疫情爆发后，我行及时召开行长办公会，研究疫情期间全行各项工作。一是在疫情爆发高峰期，通过移动办公的方式召开行长办公会，妥善安排春节假期延长后各行、部工作，确保各对外营业网点正常营业；二是广泛寻求防疫物资采购渠道，印发《关于认真做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的通知》、《关于进一步落实疫情防控工作要求的通知》等文件，严格贯彻落实营业场所消毒、扫码等防疫措施，确保客户及员工自身安全；三是严格筛查全行员工及亲属近期外出情况，逐级填报个人外出信息，确保假期结束后全行人员安全返岗。

## 二、积极响应，做好疫情金融服务

新冠肺炎疫情爆发后，我行认真贯彻落实《中国人民银行文山州中心支行关于加大对疫情防控相关领域信贷支持力度的通知》文件要求，全力以赴做好疫情防控金融服务。一是于2020年2月12日以通讯表决的方式，召开临时董事会会议审议通过了《关于疫情防控期间合理减免贷款罚息的意见》，明确了对受疫情影响贷款客户的罚息减免；二是制定《文山民丰村镇银行金融支持疫情防控实施方案》，成立工作领导小组，针对疫情防控有关以及在疫情中遇到困难的小微企业，紧急推出金融支持举措；三是主动对接，多措并举满足疫情防控相关领域融资需求，通过调整信贷政策，安排专项额度，加大疫情防控相关领域的信贷支持，将疫情防控相关企业列入优先支持类企业，安排专项信贷额度确保相关贷款快速投放。截止2020年12月末，累计发放疫情防控相关企业贷款6笔，金额580万元；四是实行利率优惠政策，降低疫情防控领域贷款融资成本，对于疫情防控相关领域的贷款，扩大专项利率优惠政策的覆盖面，针对防控需要的新增贷款利率不高于一年期LPR公布价。

### 三、全力以赴，支持复工复产助力脱贫攻坚

新冠肺炎疫情爆发后，我行认真贯彻习近平总书记重要讲话精神，按照党中央国务院、地方党委政府的决策部署，把支持复工复产和助力决战决胜脱贫攻坚工作作为首要任务，及时制定出台各项措施，全力支持复工复产和脱贫攻坚工作。一是坚持绝不盲目抽贷、断贷、压贷的原则，保证企业正常经营，截止 2020 年 12 月末，累计办理续贷 289 笔，金额 31073 万元；二是对复工复产企业贷款，建立信贷全流程绿色通道，实行优化审查审批流程，简化授信申报材料，确保贷款投放时效，积极满足相关企业合理融资需求，截止 2020 年 12 月末，支持企业复工复产贷款 117 笔，金额 52192 万元；三是高度重视“户贷企用”小额扶贫贷款清收，定期关注企业经营情况，召开专题会议研究，成立清收领导小组，通过与企业的多次对接，实施按月监测、督促企业履行还款计划，最终于顺利完成 700 户 3500 万元扶贫小额信贷清收；四是为弥补扶贫工作短板，我行抓住国家开发银行转贷款准入范围放宽至村镇银行的契机，成功申请办理转贷款 5000 万元，该笔资金全部用于金融精准扶贫，截止 2020 年 12 月末，累计带动 27 户档卡户逐步实现脱贫；五是加强小额信贷政策宣传，我行积极组织 14 名信贷员前往金融扶贫挂钩责任片区开展扶贫小额信贷政策宣传，针对秉烈乡 126 户档卡户进行了入户宣传。

### 四、坚持党的领导，抓实抓常党务工作

一是落实党内组织生活制度化、常态化，截止 2020 年 12 月末累计召开支委会、党员大会、党小组会议、主题党日活动等 40 次；二是强化学习，组织深入学习党的十九大精神、习近平总书记考察云南重要讲话精神、新时代“西畴精神”、省委十届十次全会和州委九届九次全会精神等，全年累计组织学习 12 次，积极参与“万名党员进党校”学习活动，共派出 16 名党员参与学习；三是明确职责，依法参与公司重大问题决策，根据《公司章程》的规定，在公司董事会、监事会换届之际，党支部对新一届董事会、监事会候选人严格把关，并向股东会提交了党支部对候选人的审核意见，切实履行了党支部在公司的政治核心作用；四是由党支部发起、党员干部带头，第一时间号召全行员工为抗击疫情捐款，共计向文山州红十字会捐赠 2.83 万元，其中：党员捐款 1.02 万元；五是做好党员发展管理工作，严把党员入口关，坚持“成熟一个、发展一个”原则，持续从严教育培养党员，2020 年发展预备党员 2 名、入党积极分子 1 名，确保了党员队伍的生机和活力。

## 五、防微杜渐，不断提升风险管控能力

一是为贯彻落实好《曲靖市商业银行股份有限公司村镇银行管理办法》文件，及时召开专题会议，认真学习文件的同时明确信息报送责任主体，定期报送工作开展及风险管控情况，确保发起行实时掌握本行经营动态；二是进一步强化贷款“三查”制度，坚决杜绝新增贷款出现不良，同时为强化延期还本付息贷款风险管理，充实贷后管理人员，专职负责贷款资金使用监控、贷后管理、不良贷款催收等工作，根据贷款风险程度实施差异化的管理力度，按月提交工作报告，真实反应全行贷款风险状况；三是为妥善应对人民银行再贷款还款高峰，进一步强化流动性风险监测，按日收集全行存款、贷款等数据，定期做好流动性风险监测，按季度制定流动性压力测试方案，完成2次流动性压力测试、1次流动性应急演练；四是加强反洗钱法规的贯彻落实，组织开展存量账户清理，加强可疑交易人工监测，强化可疑账户的监管，进一步落实客户风险分类管理制度，逐步提升反洗钱可疑事项的监测能力；五是认真开展内部审计工作，重点针对关联交易、已核销贷款、离任中层管理干部开展专项审计，对延期还本付息政策落实开展专项检查、对拟核销贷款进行责任认定等，截止2020年12月末，累计开展内部审计及专项检查52次；六是认真做好员工的行为排查，切实掌握员工的行为思想动态，按照监管部门要求，重点从防范非法集资、民间借贷、利用职权损害单位利益等方面开展了全面排查；七是按照“谁主管、谁负责，一把手负总则”的安全保卫的工作要求，组织全行干部职工逐层签订了《2020年安全目标责任书》；八是认真落实消防安全责任，组织开展消防设施、消防器材的全面排查，对有质量问题的消防设备进行了更换；九是对7个对外营业网点的监控系统开展全面巡查，制定了监控设备巡查制度，确保全行监控系统运行正常。

# 昆明晋宁融丰村镇银行股份有限公司

## 2020 年度社会责任履行情况报告

2020 年，昆明晋宁融丰村镇银行坚守定位，强化责任担当，积极响应国家支持乡村振兴战略，全力做好“三农”和小微企业金融服务工作。

### 一、强化责任担当，发展普惠金融，服务地方经济

（一）深入基层，扎根乡村，以广大农户为重点服务对象。对从事种植业和养殖业的农户贷款需求，该行给予信贷优惠支持，主要做法是：1. 一次授信，额度 3 年有效，循环使用；2. 信用贷款，免抵押免担保；3. 执行最优惠的贷款利率，降低农户融资成本。2020 年，该行新增农户贷款 365 户，农户贷款余额增长 54.78%。年末涉农贷款余额较上年增长 5,850.88 万元，涉农贷款占比 65.03%，较上年增加 21.56 个百分点，全力支持当地花卉和蔬菜种植业、家禽养殖业的快速发展。

（二）认真开展调查研究和分析论证工作，有针对性的支持小微企业向集约经营和绿色环保方向发展。该行通过大量详实的调查资料数据，了解掌握小微企业生产经营、产品销售和财务状况，根据不同情况，采取有保、有压、有进、有退的策略，支持小微企业向集约经营和绿色环保方向发展。截止 2020 年 12 月末，该行小微企业贷款余额较上年初增长 1,874.03 万元，增幅达 38%，对支持当地小微企业转型发展发挥了积极引导作用。

### 二、抗击新冠疫情，支持复工复产

新冠疫情发生后，该行高度重视，迅速成立应对疫情工作领导小组，认真贯彻监管部门和地方政府各项部署安排，及时启动疫情防控应急机制，在确保员工健康安全的同时，全力做好疫情形势下金融服务工作。由于疫情的影响，部分贷款企业经营出现困难，该行深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，采取应对措施，积极加大对复工复产、春耕备耕、禽畜养殖业等金融支持力度，向受疫情影响较大的住宿餐饮、交通运输行业的小微企业提供普惠式金融服务，加强信贷资金对疫情防控相关领域支持力度。一是调降新增贷款利率。对疫情期间新增的中小微企业的贷款、受疫情影响较大的行业贷款执行较上年同类贷款平均利率水平下降幅度不低于 10% 的贷款利率。二是开辟绿色审批通道。积极联系信贷业务系统后台，通过运用电话、网络等手段尽快为企业办理贷款申请、审查审批和放款核准。对能为防控疫情提供重要物资或其他支持的中小微企业，适当放宽授信条件。对防疫、受疫情影响较大或关系民生的各类中小微企业的贷款需求，自授信申请资料完备之日起，及时办结。三是提供保障性金融服务，对发展前景好，但暂时受困的小微企业不盲目抽贷、断贷、压贷。四是对符合政策条件的 5 户 7 笔 619 万元给予延期还本付息，其中调整还款计划 1 户 40 万元，展期 3 户 329 万元，还旧借新 1 户 250 万元。



### 三、紧盯监管指标，强化风险管理

2020年，该行紧盯各项监管指标，强化风险管理，组织动员全行干部员工，积极努力，开拓创新，圆满完成各项主要监管指标任务。截止2020年12月末，该行农户和小微企业贷款占比80.73%，较上年增加12.58个百分点；户均贷款余额41.96万元，较上年压降48.93万元；单户100万元以下贷款占比28.98%，单户500万元以下贷款占比100%，信用贷款占比12.88%，较上年增长11.11个百分点；不良贷款率1.21%，较上年压降0.53个百分点，信贷资产质量持续得到提升。



# 砥砺前行，续写普惠金融新篇章

## ——昆明宜良融丰村镇银行 2020 年度社会责任报告

昆明宜良融丰村镇银行于 2015 年 8 月 18 日正式开业。六年来，该行始终坚持“服务三农、助力小微”的宗旨，牢记“根植本土、服务地方”这一使命，紧密围绕国家和云南省发展战略开展各项金融工作，全力支持地方经济社会发展，助力打赢脱贫攻坚战，推动宜良县经济社会高质量发展，为决胜全面建成小康社会添砖加瓦。

作为村镇银行，该行不断构建多元化的普惠金融体系，加大对小微企业、三农、扶贫和民营企业等领域的资金支持，降低融资成本。提升小微企业金融服务效能、助力民营企业做优做强、提高三农金融服务能力，为农民、城镇低收入人群等群体提供有效金融服务。

### 一、机构概况

该行现辖内有 1 个营业部,1 个支行,1 个金融服务驿站,1 家社区自助银行。总行设置营业部、财务部、风险合规部、综合业务部、综合管理部、市场运营部、市场营销部、运营管理部 8 个部门。现有在职员工 55 人，团队平均年龄约 30 岁。其中：男员工 21 人，女员工 34 人；学历方面：硕士研究生 1 人，本科学历 25 人，大专学历 29 人；年龄方面：28 岁及以下的 29 人，29 至 35 岁的 16 人，36 岁及以上的 10 人。

### 二、社会责任工作亮点

#### ●（一）以党建为牵引，致力普惠金融

该行党支部于 2017 年 6 月 8 日成立，2018 年被评为“昆明市五星级示范党支部”。现有正式党员 12 人，预备党员 2 人，流动党员 4 人，有 4 名员工于 2020 年向党组织提交了入党申请书。

以党建工作为牵引，在行内深入开展以“惠农助商，金融先锋”为主题的党建活动。曾与宜良县匡远街道企业党总支共同开展以主题党日、联合党课等形式，深入基层群众，对反洗钱、反假币、征信知识等进行宣讲；积极参与扶贫脱贫工作，认真开展定点及一对一帮扶服务，为贫困户提供经营思路和资金支持；作为本土银行，该行积极履行社会责任，多次组织党员及信贷人员进村入户实地走访，实现打通金融服务最后一公里的承诺。



## ●（二）以网点为支撑，延伸服务范围

2015年8月，该行第一家营业网点成立；2018年，第一家自助银行（起春社区）正式开业，标志着开启金融服务进社区的第一步。

2018年10月，设立10座普惠金融服务警银亭，提高了群众街面见警率，加大了金融知识宣传，有利于维护社会安全和金融稳定。

2019年9月，第一家乡镇网点（南羊支行）开业，大大缩短了城乡服务半径，不再有网点唯一的弊端。

2020年11月，第一家金融驿站（九乡）开业，实现了打通金融服务最后一公里的承诺。

## ●（三）构建企业文化，提升品牌形象

该行聘请第三方咨询管理公司对公司愿景、企业使命和核心价值观等进行研判，科学制定了“成为中国村镇银行领域领跑者”的企业愿景，搭建了“助力三农和小微企业成长，搭建员工实现梦想的平台，促进地方经济快速发展”的企业使命，树立了“至诚至信、团队精神、客户价值、勇于担当”的核心价值观；并将整体发展规划细化为“三步走”战略：第一步，企业文化的建设。包括重塑企业愿景、明确企业使命和核心价值观，并以党支部、工会、共青团为抓手，组建民主管理、科学决策、高效运作、激情朝气的员工队伍。第二步，业务的稳健发展。充分发挥战略发展委员会、提名与薪酬委员会、风险管理委员会、关联交易控制委员会、三农金融服务委员会等的专业作用，科学制定发展战略；对行内组织架构、内控制度、业务流程、授权管理、绩效薪酬等进行全面梳理和完善，实现经营数据良好，业务风险可控，整体上的稳健发展。第三步，科技创新跨越。紧跟时代，对产品和服务方式能够迅速反应，并符合信息化的服务要求。



## ●（四）规范经营管理，严防案件风险

2020年，该行从内控管理、优化流程、稽核审计等六个方面规范经营管理。一是完善内控管理制度。重新梳理内控制度共计286个，涵盖存款、贷款、公司治理、财务、统计、人事管理、安全保卫、同业业务、电子银行等。二是优化业务操作流程。制定清晰的部门职责和岗位职责，实行有效的前中后台分离。三是严格落实授权审批制度。实行有效的集权和分权管理，防止越权经营。四是加强稽核审计管理。风险合规部按时进行季度稽核审计，跟踪整改落实情况，并实行严格的责任追究。五是注重业务技能提升。2020年共举办23期培训班，涵盖金融、信贷、会计等各项业务的培训；在行内多次举办打字、传票计算、点钞（手工、机点）、制度考试等业务技能比赛；定期开展存贷款营销业绩比赛。六是加强员工警示教育，保持高压态势，定期开展员工行为排查。

●（五）服务民生领域，助力脱贫攻坚

该行认真分析目标市场，锁定客户群体，打造贴近市场的信贷产品。该行开发了“公积金贷款”、“个人助学贷款”、“融易贷”、“农户小额信用贷款”、“公职人员贷款”等产品作为市场的抓手，实施定向营销。担保方式上，以房产、土地抵押为主，以联保、林权抵押、动产质押、收费权管控等为辅，有效解决客户难点和痛点。

●（六）重视科技支撑，减少发展壁垒

该行高度重视科技，并认为科技将引领银行的发展。开业至今，逐步完成银行卡业务、征信系统的接入、网上银行、手机银行、扫码支付、征信自助查询机等。2020 年，该行特成立运营管理部，专门负责对接科技难题，现已成功接入国库集中支付系统、微信支付、超级网银。

●（七）普及金融知识，保护消费者权益

该行先后举办 3.15 消费者权益保护宣传、金融知识万里行、防范非法集资、打击电信诈骗、普及人民币防伪特征、珍爱个人征信等宣传，致力于普及金融知识，提高居民的金融素养。



●（八）用心真诚服务，持续关注公益慈善



该行先后参加永新幼儿园助学捐款、爱心助你上大学、一对一定点帮扶、高考助力——送水、冠名迷你马拉松、青少年发展基金——捐书、火把节、宜良县一中建设智慧校园、宜良县红十字疫情捐款等活动，积极履行企业职责，承担社会责任，通过金融助力方式开展各种形式的帮扶活动。



# 支持复工复产，助力乡村振兴

## ——昆明呈贡华夏村镇银行 2020 年社会责任报告

2020年,面对新冠疫情持续影响,昆明呈贡华夏村镇银行(以下简称“该行”)认真贯彻落实党中央、国务院指示精神,根据银保监会、各级政府、发起行关于做好疫情防控的有关安排,坚持稳中求进的工作总基调,坚守服务实体经济本源,以有效服务实体经济和供给侧结构性改革为导向,在稳住基本盘的同时,深化三农金融服务,深耕普惠金融工作,全力担当社会责任,助力小微企业民营企业复工复产、积极发展绿色金融、努力服务乡村振兴战略,为疫情背景下社会发展做出应有贡献。

### 一、支农支小扎实推进，助企纾困

2020年,面对疫情持续影响,该行充分发挥村镇银行“小、快、灵”优势,全力为小微企业“保企业、稳就业”助力。

一是积极参与银企对接会,响应“百行进万企”的号召,通过政府相关部门给予的白名单与企业进行对接,开展上门走访,认真调研企业基本信息、融资需求等情况,及时给予符合授信条件的企业合理的授信支持。

二是加大对疫情防控重点企业、物资生产供应企业和稳产保供“菜篮子”企业的信贷支持力度,持续关注产业链上下游小微企业的复工复产需求,在风险可控的前提下,制定灵活的担保方式,精准助力企业融资纾困。

三是对暂时性经营困难的小微企业客户,适当下调贷款利率,减轻企业运营成本,共为16家企业节约利息10余万元;同时,阶段性减免所有对公客户网银转账手续费,为客户减费让利。

四是为受疫情影响且符合支小再贷款条件的客户申请再贷款,让更多的实惠落到客户上,共办理支小再贷款2户,贷款金额542万元。

五是为受疫情影响的中小微企业贷款办理阶段性延期还本付息,在确保该行债权、风险不延期暴露的前提下,做到应延尽延。运用贷款延期支付政策总金额为11,801.00万元,延期率为50.82%,较好地运用了延期支付政策工具,助力企业复工复产。



助力企业复工复产

#### 案例：助力企业复工复产

云南盛飞达胶塞卫生器材有限公司是一家从事医疗器械及卫生材料产品及配件设计、开发、制造与

销售的企业，2018 年开始，在该行办理了人民币共计 440 万元的流动资金贷款，期间还本付息情况正常。2020 年 1 月开始，疫情爆发，公司上下游客户均未能按时复工复产，经营收入大幅下降。作为昆明市公布的第一批疫情防控物资生产及保供重点企业，该企业一方面需响应政府号召，竭尽全力生产防疫相关物资，另一方面，现金流趋紧，短期资金偿付压力巨大，于 3 月和 6 月到期的两笔贷款预计无法按时偿还。

该行了解到相关情况后，第一时间联系企业并认真核实情况，通过认真研究延期还本付息相关文件，同时向属地监管部门进行请示汇报，寻求政策解读方面的帮助。在区人行的积极关心、帮助与支持下，在确保合规、风险可控的前提下，通过缩短审核流程，以扁平化处理方式快速为企业顺利办理了延期，解除了该企业生产现金流趋紧的困局。

2020 年 12 月，该行对公司情况进行调研发现，该公司营业收入较 6 月末增长 216.31%，净利润 253.03 万元，较 6 月末增长 1,608.51%，上缴各项税费 57 万余元，安置残疾人就业 12 人，新增就业岗位新增 5 个，很好地完成了企业复工复产。



该企业复产后良好运营

二、坚守定位，坚守服务实体经济本源

2020 年，该行始终坚持“立足呈贡，服务三农、服务小微”的市场定位，将金融服务“三农”、小微作为工作重点，做好大中型商业银行的金融服务的补充。

●（一）服务脱贫攻坚，助力乡村全面振兴

2020 年全年，该行积极响应银保监会、区委、区政府的号召，围绕呈贡区政府工作重心，进一步下沉工作重心，深入农村基层，响应美丽新农村建设，为美丽乡村、特色小镇建设提供金融支持。

该行前期通过大量调研、深入走访、了解当地群众需求，确保授信工作有的放矢。在了解到郎家营社区赵家山村作为呈贡区“三个美丽乡村”之一的示范点，目前存在农业基础设施薄弱及集体经济薄弱等问题，当地乡村建设及村民农业生产急需资金。该行迅速组织客户经理深入当地进行调研，向当地村委书记进行核实，确定当地情况属实后，该行积极请示监管部门，推进开展整村授信，给予郎家营社区赵家山村 98 户村民“整村授信”，每户贷款金额 1-10 万元不等。通过整村集中评级授信，定向提供信贷资金支持，帮助当地居民投入生产经营增加经济效益、改善居住环境、提高生活质量。

案例：开展整村授信 助力乡村振兴

郎家营社区赵家山为呈贡区三个美丽乡村示范村之一，位于呈贡东部半山区，隶属于郎家营社区第八居民小组，是典型的山区自然村。全村有耕地总面积 2000.00 余亩，人均耕地 5.23 亩，主要种植蔬菜、

水果等作物；拥有林地 388.30 亩，其中经济林果地 170.30 亩，人均经济林果地 0.40 亩，主要种植宝珠梨等经济林果。全村辖 1 个村民小组，有农户 98 户，人口 350 余人，其中农业人口 350 余人，劳动力 260 人，农民收入主要以种植业为主。

开展“整村授信”工作是贯彻党中央实施乡村振兴战略的重要举措。通过整村集中评级授信，定向提供信贷资金支持，能够有效实现政、银、农户合作共赢，带动地方经济发展。首批贷款已于 2020 年 12 月 22 日发放到村民手中，村民们表示该款项将用于购买农资储备，为来年果蔬种植提供物质保障。

对赵家山开展授信的同时，该行继续加强走访慰问。春节前夕该行党、团、工会代表一行对村上困难群众及高龄老人进行了慰问，为他们送上了慰问品和节日的祝福。后续将开展定期走访工作，真正做到了解当地群众需求，以便更好地为赵家山村民提供更优质、高效、便捷的金融服务，为当地乡村振兴建设尽村行力量。



开展整存授信，助力乡村振兴



春节前夕慰问赵家山困难群众、高龄老人

●（二）抓牢抓实“三农”服务

该行自成立以来一直将涉农、小微信贷作为长期以来坚持的核心工作任务，大力开展涉农贷款业务。虽然呈贡自 2011 年 11 月撤县设区，传统农业企业及农户已经不复存在，但该行仍然不忘初心，围绕着相关涉农企业开展各类金融服务。一方面加强与外出租地种植协会、种植合作社的沟通合作，借助协会、合作社平台，向种植户宣传解读该行信贷政策，与种植户保持良好沟通联系，通过实地走访，沟通对接，实现为种植户提供农户信用贷款，解决其融资难题；另一方面，优化内部服务，为涉农企业及个人开辟绿色通道，确保业务受理和审批优先；贷款期限、还款方式等根据经营实际情况及农作物生长周期进行优化调整等，较好的满足“三农”融资需求。

案例：服务实体经济

云南果逸谷旅游管理有限公司，该企业成立于 2018 年，主要经营“果逸花谷”项目。该项目位于果逸花谷宝珠梨文化旅游区，处于呈贡理工大学旁，占地 2000.00 亩，公司现有员工 124 人左右。云南果逸花谷宝珠梨文化旅游区作为宝珠梨的科普展销平台，打造了云南首个“果逸花谷儿童户外教育基地”、基于呈贡悠久的宝珠梨培育历史，开发了“宝珠和尚”、“果逸王国”等多个文化衍生品牌，还原宝珠梨 900 余年的贡品文化历史。

2020 年 8 月，该企业向该行提出贷款申请后，该行主管领导及客户经理立即前往企业进一步了解情况。该企业为呈贡区吴家营街道办事处缪家营社区居民委员会下属企业，大部分员工均为当地村民，企业的成立为整个社区解决了很大一部分的就业问题。受新型冠状病毒疫情影响，公司 2020 年 1 月至 3 月未



服务实体经济

对外营业，期间销售收入为零；且公司为了吸引游客积极组织筹划研学项目，前期投入了大量资金进行基础设施的升级改造等，导致公司现有流动资金不足，支付员工工资及园区苗木管养费用迫在眉睫。由于园区用地属于集体所有，在其他银行均无法办理融资手续，若不能及时获得资金支持，园区经营将不能维持，更严重的是不能按时支付员工工资，若干社区居民家庭生活也会受到影响。

鉴于企业的实际情况，该行市场业务部立即召开会议，对客户经理工作重新梳理、调整，安排出专门的客户经理对接该项目。第二天，客户经理及项目审查人立即前往借款人经营地进行项目考察，并向信用风险管理部提出了关联公司保证的担保方式，开辟绿色通道，协助企业快速获得贷款资金。最终，在该行各部门协作下，借款人顺利在 2020 年 9 月初获得 500 万元资金支持，及时向员工支付了工资及园区苗木管养费用。目前，企业运营情况良好，游园人数呈阶梯式增长，预计全年销售收入将突破 3000 万元。

新的一年，该行将继续秉承“桃李不言 下自成蹊”的理念，不断深化金融创新，增加有效金融供给，继续以服务实体、民营经济为己任，做好中小微企业的金融服务工作；努力打造成为“农民朋友的贴心银行、社区居民的亲情银行、中小企业的伙伴银行、金融机构的合作银行”，以优质服务回馈可敬可爱的父老乡亲，为呈贡区的蓬勃发展贡献村行力量。



# 勇担社会责任，争当服务楷模

## ——富民浦发村镇银行 2020 年度社会责任报告

富民浦发村镇银行是由上海浦东发展银行牵头发起，在云南设立的第一家村镇银行。2013 年 2 月 27 日正式对外营业。作为股份制的村镇银行，该行坚持以富民农村地区居民、社区中小企业和个体工商户为主要服务对象，构建“村镇金融超市”式的现代零售股份制商业银行。该行秉承发起行倡导的“笃守诚信，创造卓越”的经营理念，强化资本约束，实现速度与质量、规模与效益的全面协调和可持续发展。



开业以来，该行坚持以富民农村地区居民、社区中小企业和个体工商户为主要服务对象，坚持“立足县域、服务三农、支持小微”的办行宗旨，坚持走特色化经营道路，因地制宜地开展金融创新，将浦发银行先进的服务理念和创新的金融产品带到富民县，进一步激活了当地的金融市场，增加了当地的金融服务供给。各项业务平稳开展，取得了较好的社会效益和经济效益。

### 职责管理

（一）创新推进发展：通过不断创新推动自身的成长，提升可持续发展能力，实现可持续发展目标。

（二）服务创造价值：坚持“立足县域、服务三农、支持小微”的办行宗旨，向社会持续提供最新最优质的金融服务，以金融服务支持当地经济平稳增长，促进社会和谐稳定，厉行节约，保护环境生态平衡，最大限度创造综合价值。

（三）利益平衡共享：时刻关注客户的要求和期望，实现利益共享，共同促进企业及经济、社会的可持续发展。

### 践行社会责任

#### ●（一）众志成城抗击疫情

2020 年初，面对突如其来的新冠肺炎疫情，富民浦发村镇银行秉承高度的责任心，第一时间成立了疫情防控领导小组，组织应对全行防疫工作，对疫情期间的金融服务进行全面部署安排。严格落实当地疫情防控要求，依托金融科技持续拓展线上化、智能服务，响应“非接触式”金融服务要求，提升对小微企业、困难企业的精准服务能力，做好“六稳”工作，落实“六保”任务，共同携手共度疫情难关。

面对新冠肺炎疫情对中小微企业造成的重大影响，该行积极响应人民银行、银保监局相关工作要求，加大政策性金融服务的宣传和支持力度，切实保障县域企业经济的稳定发展。期间对受疫情影响的企业及个人进行了贷款延期还本处理，已解决客户当下经济成本的困难，之后推出复工复产贷款、普惠小微企业信用贷款、支农支小再贷款等，以较低的融资利率，为企业融资创建便利条件，降低融资成本。出台了个人公积金消费贷款，为个人消费者提供更为简洁的融资方案。同时积极组织人员，由行领导带头，走访了县域各企业约 15 家，每周开展抗疫金融扶持政策宣传，走村入户，了解企业及个人实时困难所需，并为之提供相关金融支持。抗疫期间的宣传活动取得了一定的成效，切实缓解了部分企业及个人的燃眉之需。



2020 年，共计为 1 家微型客户进行了延期还本处理，延期贷款本金 450 万元，企业可正常支付贷款利息，延期还本 6 个月。为 4 户小型客户进行了还本延期，其中 1 户办理了按计划还本延期，3 户办理了贷款展期及借新还旧业务，共计贷款金额 690 万元，期限 11 个月、1 年。为 2 户个人客户进行了贷款展期处理，展期 11 个月，总金额 12 万元，客户目前能按计划还款，正常支付利息；3 月、4 月为一户商贸类小型企业发放了复工复产贷款，总金额 260 万元，利率 4.55%，很大程度上降低了企业的融资成本；2020 年 5 月为 1 户制造类（医用类不干胶）小型企业发放 150 万元复工复产贷款，利率 4.55%，通过降低贷款利率，缓解企业融资成本，助力企业复工复产；发放信用贷款 37 户，金额 320 万元，较往年同期有一定增长；其中小微信用贷款发放 4 户，金额 51 万，均为个人客户。



接下来将开展供应链融资，发挥应收账款融资服务平台作用，减费让利小微企业，降低贷款利率、调整贷款期限等，继续探索创新相关金融扶持政策，加大抗疫金融扶持政策的宣传力度，为县域各企业及个人提供服务与支持。立足县域，服务三农，全心全意为县域经济贡献自己的力量，同县域一起抗击疫情，竭力为县域经济发展服务，输出金融力量。

### ●（二）金融服务概况

富民浦发村镇银行自建行以来一直坚持以“立足县域、服务三农、支持小微”为办行宗旨，明确支农支小的市场定位，日常金融服务工作也以“服务三农、支持小微”为重心，始终将支农支小金融服务作为发展战略。助力脱贫攻坚、发展普惠金融工作情况汇报如下：

截止 2020 年 12 月 31 日各项存款 33498.2 万元，各项贷款余额 16957.49 万元，吸收的存款全部用于投放在富民当地形成贷款，涉农贷款余额 10580.09 万元，占贷款总额 62.39%，其中，涉农企业贷款

7349.01 万元，农户贷款 3053.33 万元，非农户农林牧渔业贷款 177.75 万元。

涉农贷款中以农村土地承包经营权抵押贷款最具典型性。农村土地承包经营权抵押贷款是国务院以富民县为试点县之一在 2016 年推出的用农村土地承包经营权抵押在金融机构可以获得贷款的一种创新模式，通过农村土地承包经营权抵押创新模式，拓宽了涉农企业、种养殖大户、农户融资抵押的渠道，很大程度上解决了过去涉农企业、种养殖大户、农户融资难融资贵的状况。作为农村金融一级法人机构，始终坚持“立足县域、支持三农、服务小微”的办行宗旨，把每一分钱都用于扶持农业及小微企业的经济发展上。让广大贷款客户充分享受普惠金融政策。通过农村土地承包经营权作为抵押贷款的担保方式，拓宽了农户及涉农企业的融资渠道，解决了以前农户及农业企业融资难融资贵的问题，让农村金融机构投放涉农贷款有了新的突破。

案例一

当地某三七种植企业需要贷款，因为流转租金交付时间短，其他金融机构按制度套公式评估结果价值较低无法受理，拒绝了客户贷款申请。通过实地贷前调查，发现客户种植经验丰富，种植的三七市场前景较好。虽然流转土地租金一年一付风险较大，但通过向村委会及村小组了解企业租地手续齐全合法而且租地时间较长，评估小组通过实地评估结合地上种植三七的价值，公平合理的给出了评估价值。然后给客户做了 2 年的综合授信，考虑到制度对流转租期有相关要求，为控制风险。为借款企业设计了量身定做的方案，企业根据缴纳租金进度支用贷款，客户对方案非常认同，很快的为借款企业投放了贷款。种植三七需要的固定工人 20 人全部为流转租地农民，这部分工人的年工资合计在 60 万元左右，人均年收入在 1.5 万元至 2 万元左右，光是这部分收入已经远远超过富民农民年人均收入，使当地一批农户实现了增收创收。



案例二

当地某养牛上市公司因需要流动资金申请了贷款，通过调查该公司养殖经验丰富，养殖技术目前处于全省先进水平，市场前景较好，通过企业的流转土地向企业投放了 1 笔 460 万元农村土地承包经营权抵押贷款，解决了企业养牛资金需求，得到了县农业部门及客户的肯定。贷后检查该公司经营稳健正常，每季度按时付息。该企业每年向当地农户支付土地租金 180 万元，同时当地流转租地的农民有 8 名成为长期正式工人，年工资收入合计 30 万元左右，有约 40 名农民成为企业临时用工，年工资收入在 40 万元左右。同时企业还发动周



边农户种植青储饲料用于喂牛，带动了当地农民的增收致富。

●（三）金融服务创新

为积极适应富民经济发展的要求，明确“中小企业、个体工商户、农户”提供全面金融服务的市场定位，积极开发微小贷款、联合保证贷款、“惠农”贷款等适销对路的信贷产品，采用适宜的贷款政策与灵活的定价方式，满足“三农和中小微企业”的信贷需求，积极为“三农”和中小企业提供全方位金融服务，为富民的经济的发展注入新的活力。

●（四）提升客户服务水平

案例一

2月28日，一位贷款客户到柜台存入还款资金，柜员在进行收款验钞时，发现一张2015版人民币右边光变镂空开窗安全线颜色无明显变化，且肉眼看不到缩微文字“¥100”，但是其他防伪特征都正常且真实，柜员请同事一起鉴定这张人民币，大家看了之后并不能准确判定这张是假钞或是真钞。上报分管行长，经与人行沟通后，在分管领导的沟通协调下，带着客户拿着人民币一起来到人行大厅，请人行会计科老师用人民币鉴别机器鉴别，经鉴别后，确定这张人民币为真币，由于有半部分磨损较为严重，所以用肉眼无法辨别防伪特征。再次回到网点后，柜员收回那张100元钞卷当破损卷处理，换了张新的钞卷给客户。

经确定后，这位客户很感激网点的服务认真、负责，为客户考虑，之后客户满意的离开。

案例二

一位70多岁的老人来到营业网点，谨小慎微说能否咨询一下业务，他已去过好多网点，，虽然经过讲解，但是他没弄明白怎么存钱，怎样才能把钱存好，柜员虽然正忙，但也想想细细的把每位的存款品种给这位老师说了一遍，同时也建议那种产品更合适他，大堂经理也在一旁跟着一起解释，经过10多分钟，老人才明白，也使老人深受感动。老年人的反映能力慢，需要更加耐心、细致的服务，他们也能成为潜在客户。

服务需主动。客户走进网点柜员站起来微笑迎接，并且高效快捷的为客户办理好业务，办理业务期间，客户有疑问，要及时的为客户解答，客户办理好业务离开时要站起来微笑相送，

服务需用心。鉴别不同客户的不同需求，以高品质、多样化，有针对性的服务满足客户的多层次需求，用心的服务不仅是标准化的操作，而是在客户需要帮助的时候为其设身处地的着想，帮助其寻找处理问题的最佳方式。

服务要注重细节。一言一行，一举一动都能





体现服务效果，要善于观察客户，理解客户，对客户的言行要多揣摩，要想客户之所想，急客户之所急。并且要持之以恒地做好每一个细节，持续改进服务措施。

服务是品牌。服务是一个企业核心的竞争力，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自所提供的实实在在的服务，做好服务是企业最好的名片。

为了更好的方便客户，该行持续对浦发村镇银行个人和公司网银、手机银行、手机快捷支付等功能进行了升级优化，规范、细化营业网点及服务设施视觉形象规范标准工作，改善服务环境，提升客户体验，充分彰显“客户至上”的服务理念。

### ●（五）送金融知识下乡

普及公众金融教育 2020 年，开展了形式多样的“送金融知识下乡”宣传活动，作为村镇银行“三农”的主战场，广阔的乡镇及农村就是阵地。自 2013 年 2 月 27 日成立以来“送金融知识下乡”就是日常的工作内容之一。该行始终将该项工作贯穿于“服务三农”这一办行宗旨之中。高度重视，精心组织。为让“送金融知识下乡”工作落到实处，起到实效，成立了“走村入户”工作领导小组，由行长挂帅任组长，分管副行长任副组长，各部门负责人任组员，领导小组负责“走村入户”工作战略规划，制定工作机制，将宣传工作重点明确在富民永定街道办事处下属 32 个村委会社区以及街道、校园等。



全行员工按照前中后台相结合，本着就近、就便、就熟的原则开展对口的“送金融知识下乡”活动。规定每周至少开展一次“送金融知识下乡”宣传活动，活动结束后召开一次工作会议，收集信息资料，市场管理部为“送金融知识下乡”宣传的牵头部门，其他中后台部门全力配合，领导小组的成立为深入开展送金融知识下乡活动提供了组织保障和制度保障。广泛宣传，全面启动，扎实推进，确保实效。2020 年累计开展“送金融知识下乡”活动 30 余次，发放金融知识手册及宣传单 5000 余份、发放宣传水杯 800 个、宣传袋 2000 余个。“送金融知识下乡”活动采取了多样化的宣传方式，如设立固定摊位进行宣传、流动上门挨家挨户进行宣传、到田间地头进行讲解宣传、利用村集市进行宣传讲解，联合县农业部门到村委会进行宣传，会同各金融机构进行宣传、通过本地电视台进行宣传、刷标语挂贴横幅宣传等。宣传的内容丰富贴近生活，如开展了反假币宣传、消费者权益保护宣传、反洗钱宣传、信贷知识宣传、银行卡宣传、信息安全宣传、抵制非法集资等。此外还对服务人群进行了细分，提高宣传服务实效。



每次“送金融知识下乡”宣传针对不同对象确立了不同的宣传重点。根据年龄和知识结构的不同因人而异细分宣传内容，提高宣传效果。对青年农民重点宣传创业贷款、银行卡、电子银行、金融理财、防范金融诈骗、扫黑除恶等知识；对于中老年人群重点宣传存款产品、打击非法集资、防范金融诈骗、消费者保护等；对农户及种养大户重点宣传农户小额贷款、抵质押担保、联保贷款等；对涉农企业重点宣传代发工资、网银、银行卡、银行结算知识等；对个体私营业主，重点宣 POS 收单业务，电子银行业务、个人经营贷款等。通过区别宣传有力提高了宣传活动的实效性。同时受到了广大农民朋友的欢迎。通过持续有效的“送金融知识下乡”宣传，获得了丰厚的回报，不但让广大农民群众认识了富民浦发村镇银行，而且业务也得到拓展。



●（六）消费者权益保护

严格按照消费者权益保护制度规定，分别对高级管理层职责、消费者权益保护组织架构和 workflows、消费者权益保护工作内容和消费者权益保护工作内控管理等进行了清晰明确的规定，切实开展消费者权益保护工作。

2020 年 3 月 15 日，联合人行富民县支行、农村信用社、农业银行、富滇银行、邮政储蓄银行在富民县农贸路开展了金融消费者权益保护教育宣传周知识宣传活动。



2020 年 3 月 20 日，召开了 2019 年度消费者权益保护工作会议，进一步提高员工意识，切实履行消费者权益保护职责。

2020 年 4 月 5 日，在富民新农贸市场开展了宣传活动，为群众发放金融知识宣传折页，普及金融知识，宣传活动均受到当地群众一致好评和欢迎，实现了“携手共赢”的良好局面。



2020 年 9 月 23 日，开展了“迎中秋 庆国庆”感恩回馈新老客户活动，进一步提高民众对我行认可度，展现“民银一家亲”的和谐关系。

2021 年富民浦发村镇银行将坚持以服务客户为基础，以经营效益为中心，坚持“立足县城、服务三农、支持小微”宗旨，不断深化创新转型，在推动自身高质量发展的同时，积极投身社会事业，践行社会责任，在社会各界的帮助和支持下，为社会、股东、客户、员工以及各利益相关方创造更多价值，共创美好未来。

## 云南安宁稠州村镇银行 2020 年度 社会责任履行情况

云南瑞三投资有限公司（以下简称“瑞三投资”）是以云南公路“十三五”建设规划为契机，积极融入国家“一带一路”战略，以“服务云南交通基础设施建设，业务辐射南亚、东南亚”为战略定位，聚焦石油沥青产业，坚持“两来一收、兼顾贸易”的经营方针，充分发挥区位、资源、管理和行业优势，适时开展石油针状焦生产可研，积极延伸产业链条，提高产品附加值，努力发展成为以沥青为主的石化产品综合服务提供商，逐步把企业建设成为同行业排头兵。瑞三投资先后荣获昆明市安宁市“招商引资诚信示范企业”、“希望工程爱心团体”、昆钢公司“优秀经销商”、“安全管理先进企业”等荣誉称号。

### 服务实体经济

目前，瑞三投资成功成为中石油前沿库，中石油云南石化将建设沥青输送管线到公司沥青库，沥青购进将更加便利、安全、快捷，经营成本也将大幅降低，今后在资源购进、价格谈判等方面更具优势。同时，基于中石油前沿库的条件，瑞三投资持续加大规范化、信息化管理力度，积极申报上期所期货沥青交割库资格，做优做强沥青业务，实现持续高质量发展。

瑞三投资 2018 年投资 6000 多万元，建设 4.8 万吨沥青仓储和生产项目（安发改投资备案〔2018〕36 号）。

该企业投产建设进程中流动资金出现不足，尝试寻找金融机构融资遇到梗阻后近半年，瑞三投资财务总监张晓华走进了安宁市工信局。云南安宁稠州村镇银行（以下简称“我行”）行长时卫华接到安宁市工信局局长蒋卫民的电话，得知瑞三投资的情况后，当即决定与工信局一道前往企业调研。在政府、银行、企业三方的通力协作下，1 天拟定完成融资方案，4 个工作日内上报到发起行，并同步落实了设备抵押相关事项，发起行 3 天内予以批复同意，开始办理抵押登记。仅一周的时间，项目进入审批程序。

短短十几天就成功向该企业发放流动资金一笔，金额 1300 万元，利率按中国人民银行公布的同期同档次贷款基准利率上浮 20% 执行，帮助企业解决了燃眉之急。该公司财务负责人张晓华表示“其实，此次我们所遇到的融资难，是大多数实体经济



云南安宁稠州村镇银行到瑞三投资实地考察



民营企业发展中都会遇到的问题。由于已无抵押物，在独自面对金融机构的过程中屡屡碰壁。但是安宁稠州村镇银行创新担保方式，帮助我企业走出困境。”

同时我行员工上门为企业员工开立银行卡，用于工资发放，我行银行卡不收卡费，ATM 全球取款全免费，及手机银行及柜面转账均无手续费。为该公司员工提供了结算方面的优质服务。

现该项目已完工，总库容达 5 万立方，已全部投入使用。可生产各种规格的 SBS、SBR 改性沥青、高粘高模量养护沥青、以及机场跑道专用沥青，可满足各等级公路建设规范、标准和不同客户需求。

### 服务民生领域

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，突出问题导向，聚焦深度贫困，强化主体责任，优化政策供给，着力推进贫困地区水利基础设施建设，着力提升贫困地区水利管理能力，着力加强水利扶贫工作作风建设，扎实推进水利行业扶贫、滇桂黔石漠化云南片区扶贫、定点扶贫工作。到 2020 年，贫困地区水利基础设施公共服务能力接近全省平均水平，因水致贫的突出水利问题得到有效解决，支撑贫困地区长远发展的水利保障能力得到较大提升，水利良性发展机制初步建立，基本建成与全面小康社会相适应的水安全保障体系。

加快实施贫困地区农村饮水安全巩固提升工程，到 2019 年基本完成规划目标内 197 万贫困人口饮水安全保障，2020 年实现全国扶贫大数据平台贫困人口饮水安全问题销号清零，确保同步解决贫困地区非贫困人口的饮水安全问题，确保实现国家现行标准下饮水安全全域全覆盖。

全省农村饮用水集中供水率达到 85% 以上，自来水普及率达到 80% 以上，水质达标率达到全国平均水平。到 2020 年恢复和改善灌溉面积 300 万亩，2018 年—2020 年每年实施 100 万亩，贫困地区农田水利灌排设施进一步配套完善。实施水资源开发利用工程，力争启动 30 座以上中型水库和 100 座以上重点小（一）型水库建设，到 2020 年，贫困地区新增供水能力 6 亿立方米以上。

全面启动实施《加快灾后水利薄弱环节建设实施方案》内 200—3000 平方公里中小河流治理、3000 平方公里以上主要支流治理和小型病险水库除险加固建设，积极推进 111 条中小河流水文监测系统建设。继续加大贫困地区水土流失综合治理。国家和省级水土保持重点项目和资金安排向水土流失严重的贫困地区倾斜，加大坡耕地改造支持力度。2018 年至 2020 年每年安排 50 个贫困县重点项目。力争完成水生态建设工程和 48 个水利风景区建设。到 2020 年，贫困地区治理水土流失面积 2.36 万平方公里，完成坡耕地综合整治面积 27.1 万亩。全力推进贫困地区中低产田地改造，到 2020 年完成实施中低产田地改造 9 万亩，2018—2020 年每年在贫困地区实施 3 万亩。坚持水利部门主导、市场引导和群众自愿参与的原则，采取多种形式，促进有劳动能力的贫困人口参与水利工程建设。到 2020 年，推动水利工程建设与管护岗位吸纳 10000 个以上建档立卡贫困家庭劳动力就业增收。

安宁市自来水有限公司主要在安宁地区从事草铺、禄祿、县街三个街道办事处居民供水，应急供水、抽水站建设、各类供水及管网改造工程，目前管理的水厂有草铺水厂、直升机水厂、禄祿水厂及桥钢水厂。

草铺水厂、直升机水厂、禄祿水厂及桥钢水厂管网改造及建设项目总投资 1100 万元，截至 2020 年 12 月 31 日已完成项目进度 100%，云南安宁稠州村镇银行对该项目给予 400 万元的资金支持。



### 助力脱贫攻坚、落实精准扶贫

为认真落实党中央实施乡村振兴战略，大力支持普惠金融发展和服务脱贫攻坚，着力解决欠发达农村地区金融资源配置不协调、不平衡问题，促进农业农村全面发展和繁荣，云南安宁稠州村镇银行作为云南省“多县一行”的试点村镇银行。我行选择经济欠发达地区设立异地支行两家。2019年10月24日云南安宁稠州村镇银行大姚支行正式开业。2020年8月28日云南安宁稠州村镇银行双柏支行正式开业。两家异地支行的开立不仅为当地企业和老百姓提供了更优质的服务，更是为县域经济发展注入新的活力。同时，云南安宁稠州村镇银行的入驻也能够为该县产业发展，脱贫攻坚，乡村振兴，生态文明建设等工作提供更优质的金融服务。两家支行开业至今，共发放贷款1.1万元，贷款资金投放涉及贫困区农民种植业、养殖业、住房改造、交通道路、水利水电建设等基础设施方面，为促进县域经济发展，尽微薄之力。



云南安宁稠州村镇银行大姚支行盛大开业



云南安宁稠州村镇银行双柏支行盛大开业

### 积极开展各类活动

云南安宁稠州村镇银行积极组织、参加各类文体活动，增进团队之间的沟通了解，相互学习，共同提高，从而促进全行各项工作的有效开展，进一步增强员工的责任感和使命感。

2020年1月11日，该行举办“情满稠州 鼠我最强”2020年新春联欢会暨表彰大会，该活动在直播“走红毯，秀亲情”的特色启动仪式中拉开帷幕，会议邀请了全行员工及家属盛装出席，由行班子现场对全体员工家属进行了亲切地慰问，该行员工精心编排并前后演出10余个精彩纷呈的文艺节目，全面展示了该行员工积极向上的精神风貌；并对2019年度工作表现优秀的团体及先进个人进行了表彰。该活动有效的提升了员工的凝聚力、向心力，积极营造了更具活力的“家文化”，为该行品牌建设实践增添了浓墨重彩的一笔。



“情满稠州 鼠我最强”2020年新春联欢会暨表彰大会

2020 年 6 月 30 日晚，该行为庆祝建党 99 周年举办了“庆七一”诗歌朗诵比赛，回顾党的光辉历史并祝伟大的中国共产党生日快乐，歌颂党的丰功伟绩表达，对党的一片深情！该行员工精心准备了《光的赞歌》、《祖国啊，我亲爱的祖国》、《党旗下》等十一个节目，用自己的方式表达对党的热爱，坚定了永远跟党走的信念。通过该活动，激发全行员工对党的热爱之情，增强党员的使命感责任感，让党的旗帜在每一个员工的心上飘扬！安宁广播电视台对该活动同步进行了采访录像。



“庆七一”诗歌朗诵比赛

为加强爱国主义教育，保护好绿水青山的家乡，10 月 21 日晚，该行组织全行员工集体观看了影片《我和我的家乡》，观影过程中大家笑中带泪，再一次勾起了对家乡的无限热爱和思考。该影片以 5 个小故事组成，描述普通人对家乡以不同方式展开的建设，主题向上，题材写实，表演精湛，是一部既幽默又走心的佳片。电影放映结束后，员工们表示，看了电影里的人物事迹，更加觉得自己为家乡做的还不够，今后还要不断与时俱进，学习互联网金融和日新月异的大数据技术，加强党员的模范带头作用，为家乡建设添砖加瓦贡献一己之力。



爱国观影活动

为了更好地激发员工的凝聚力，弘扬稠州银行的“家”文化，2020 年 10 月 31 日，该行组织全体员工 80 余人前往安宁团建基地开展“同心凝聚 挥动激情”团建活动。该团建由专业的团建教练团队全程指导进行，活动在队员们响亮的口号，嘹亮的队歌中拉开帷幕，先后进行了同心鼓、世界球、袋鼠跳、超音速、拔河等 6 个协作项目，全员综合运用脑力和体力，集体作战，各团队人员集合力量发挥优势，活动现场热火朝天，喝彩声接连不断。该活动既培养了员工的团队精神，又加强了员工间的向心力和凝聚力，激发了团队成员的事业心和责任心。



“同心凝聚 挥动激情”团建活动

献爱心宏志愿 抗击疫情展风采

2020年初，全国突然爆发新冠肺炎疫情，安宁市是通往滇西8个地州的交通重镇，疫情防控压力较大。云南安宁稠州村镇银行密切关注疫情发展态势，在做好本地金融服务和自身防控的同时，向全行发出倡议书，发起向安宁市红十字会捐款的活动，并组建志愿者队伍，为安宁市疫情防控贡献自己的力量。

2020年2月7日，该行召开疫情时期小微业务推动会，会上大家群策群力商讨疫情时期回报社会的方式方法，并发出了志愿者服务倡议，以党员和积极分子带头，呼吁以志愿者服务的形式贡献自己的一份力量，争当疫情防控志愿者。2月14日，党员和员工同志们积极响应党支部倡议，短短一天时间，全行捐款3.78万元，该行用该笔捐款购买医用口罩1000个；医用酒精150升；牛奶、蛋黄派各500件，于2月17日捐赠给安宁市红十字会。



云南安宁稠州村镇银行向安宁市红十字会捐赠物资



同时，由党员带头报名迅速组建了一支32人的“稠行志愿者”队伍，在连然街道、太平街道、草铺街道的6个社区多个站点进行轮守值班；量体温、做登记，耐心劝导不戴口罩就外出的市民注意防护，对外来车辆进行劝返。不论风雨、不惧严寒，为居民提供服务。“稠行志愿者”们，不惧疫情和存在的感染风险，和社区防疫人员一起为安宁市人民群众拉起“安全防护网”，让稠州银行的红绶带闪耀在抗疫一线。

◀云南安宁稠州村镇银行志愿者在站点进行轮守值班

该行积极配合安宁市委市政府做好志愿服务工作，践行社会责任，开展防疫服务，为当地防疫工作贡献力量，用实际行动诠释该行的社会责任与担当，获得了安宁各级政府的高度赞扬。该行始终站在践行党的初心使命的政治高度上，增强“四个意识”、坚定“四个自信”，守土有责、守土担责、守土尽责，把打赢疫情防控阻击战作为重要任务来抓，以坚决的工作态度、有力的工作举措，为全面战疫胜利作出积极贡献。



# 保山昌宁长江村镇银行 2020 年度 社会责任报告

保山昌宁长江村镇银行（以下简称“该行”）是由武汉农村商业银行作为主发起行，该行于 2017 年 4 月 19 日开业，始终坚守支农支小的定位，以服务“三农”为宗旨，不断丰富业务品种、完善服务功能，为城乡居民提供更优质的金融服务，该行将“三农、小微、民生”作为支持的重点对象，所吸收存款全部用于对当地的信贷投放，充分发挥村镇银行一级法人决策链条短、“小快灵”的体制和机制优势，致力于打造“以农为依、专注中小”的专营银行，着力服务昌宁县域经济发展。

## 一、服务地方经济、发展普惠金融、服务民生

### ●下沉服务重心，扩大金融覆盖面

自开业以来，该行始终坚持“立足县域、服务社区、支农支小支民生”的市场定位和“特色化、差异化”的经营理念，致力于为当地“三农”、小微企业和居民提供“灵活、高效、便捷”的金融服务，不断下沉服务重心，该行卡斯支行即将开业，通过设立支行、金融服务站、金融服务点，延伸乡村服务触角，加大对乡村地区金融机具的布放和金融产品推广，畅通线上线下服务渠道，努力满足乡村地区农民对转帐、汇款、融资、生活缴费等基础金融服务的需求。加大三农、小微群体等普惠领域信贷投放，为金融助力乡村振兴添砖加瓦，该行会逐渐将普惠金融服务延伸到更多乡镇，提升该行的市场竞争力和影响力。



### ●创新金融产品，提升服务质量

该行紧紧围绕客户需求，结合发起行搭建科技平台，更新产品体系，完善线上功能，丰富网点体验，有效提升了服务的主动性和可获得性。一是线下产品线上化，实现了个人版新一代电子银行系统正式对外；二是推出了 5 个标准化产品，即惠商贷、惠享贷、惠农贷、房抵贷以及亲情贷，配套完成了信贷系统的优化和升级；三是电子渠道运用更加成熟，IPAD 开卡、移动端获客、产品线上购买、线上签约、





智能客服等功能逐渐完善。金融服务和产品的创新使得该行信贷工作流程更加简化，进一步提升了该行金融服务质量。

### ●创新经营思维，奠定业务发展根基

该行围绕服务“三农”和“小微”的市场定位，深入巩固精准扶贫成果，全面抢抓乡村振兴机遇，结合长江金服“深耕责任田”相关工作要求，实施“深耕责任田”营销工程，使营销重点转向社区、农村、微小，使业务结构转向以零售业务为主，使营销方式由单一的产品营销转向“一揽子”服务营销。该行结合县域实际情况，利用网点、金融服务站、金融联系点、联络员四级营销架构对 13 乡镇进行金融服务全覆盖，将业务覆盖区域划分为 5 块“增户责任田”及 6 块“扩面责任田”，干部员工全员参与耕田。



### ●试点整村授信，加大乡村振兴支持力度

为全面推进该行“深耕责任田”提速扩面营销工程，加大金融服务乡村振兴战略支持力度，提升和改善“三农”金融服务，2020 年 11 月 5 日，保山昌宁长江村镇银行与考街乡新厂村举办了“服务乡村 整村授信”签约仪式，对考街乡新厂村委会授信 1000 万元。这是该行自开业以来首个“整村授信”试点村委，2021 年该行会以此次试点授信为根基，改进不足，助力乡村振兴战略实施，践行普惠金融工作。



### ●助推农业发展，加大特色种养殖业信贷投放

2020 年该行为助推三农产业发展，对当地特色种养殖业例如茶叶加工、生猪养殖、蔬菜种植、烟草种植等重要农产品方面加大信贷投放力度，2020 年末，共发放生猪养殖贷款 421 笔，金额 3521.8 万元；茶叶加工 21 笔，金额 372 万元；烟草种植 12 笔，金额 86 万元；蔬菜种植 27 笔，金额 218 万元。2021 年将继续加大特色种养殖业信贷投放。



## ●紧扣“乡村振兴”主题，加大宣传服务力度

2020 年，该行依托街道、社区、村委等基层组织，紧密联系群众，不定期开展形式多样、丰富多彩的金融服务宣传活动，着力提升服务当地乡村振兴的主力地位，彰显保上昌宁长江村镇银行品牌软实力。充分运用公众号、朋友圈、客户走访等形式，提升村行的社会认知度和品牌影响力。

2020 年该行会始终坚持“支农惠农”的初心，在金融支持乡村振兴发展道路上，秉承服务宗旨，致力于服务三农、服务小微，积极探索更多新思路、新模式，为群众提供各种延伸服务和便民服务，传递社会正能量，树立关注民生、为民服务的良好形象，为乡村振兴再做新的贡献。



## 二、抗击疫情

疫情就是命令，抗击“新冠病毒”战役的集结号已吹响。由于滞留武汉，但该行游春华同志并没有闲着，主动加入到当地社区网格化服务中。

“身穿‘战袍’——志愿马甲佩戴好口罩；手握‘钢枪’——运送米油等物资；加入前沿‘战场’——在社区审查出入人员，参与发放通行证等工作”这就是在“汉”党员加入抗击“新冠病毒”战役的真实写照，没有多宏伟的誓言，只有全心全意为人民服务。

他们就是该行冲锋在一线“阵地”的战士，就是最美的“逆行者”。他们每天需要拨打 60 多个电话，走访 30 余家住户，行走 20000 多步，为的就是最大限度减少社区住户“面对面”接触，强化“点对点”联系，帮助困难群众。

这场没有硝烟的战争中，没有人是旁观者。在共产党的带领下，社会全员共同参与，在全国城乡社区编织了一张防控大网，凝聚起战胜疫情的强大力量。



### 三、保护消费者权益

#### ● 组织机制及制度建设情况

从成立伊始，该行高度重视金融消费者权益保护工作，建立健全金融消费者权益保护工作制度，梳理了金融消费者权益投诉处理工作流程，明确规定该行管理部门在职责范围内负责支行客户投诉处理工作的跟踪、监督和考评，协调支行及其他相关部门形成金融消费者权益保护的联动机制。该行在营业厅墙壁醒目位置公布了该行受理金融消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项，并做到积极、妥善、快速处理金融消费者的投诉或者建议，及时告知金融消费者处理结果并接受金融消费者监督。支行负责人是客户投诉处理工作的第一责任人，该行风险控制部员工是服务投诉的管理人员，网点会计主管为指定的投诉处理人员、负责职责范围内的客户投诉处理工作。对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式，建立了以电话、网络、上门、信件等形式的多种投诉渠道，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，且应对不同渠道的投诉设定了处理实效，要求在规定时间内将客户投诉进行化解。



#### ● 权益保护情况

该行将消费者权益保护工作前置渗透到各项具体业务中，向金融消费者全面、完整提供有关金融产品或者服务的真实信息，制定了固定的风险提示和信息披露格式，对复杂产品、关键条款或者交易条件以通俗易懂的语言向消费者说明，进行充分的信息披露和必要的风险提示。对贷款与服务的性质、主要风险、收费标准等的介绍说明负责做到全面、真实，不作虚假宣传。随着该行业务品种的逐步齐全，在新业务的推广中，特别强调客户风险提示工作，实行保护金融消费者权益的职责。



金融消费者在接收该行的金融服务时，该行遵守为客户保密的原则，对ATM机、网银系统、征信系统、账户管理系统、客户管理系统等系统采取了设置访问权限、增加身份识别功能等措施保护客户个人金融信息。建立了相应的内部控制制度及安全的信息系统保护金融消费者的财产不受侵害。



## ●开展宣传培训情况

该行积极响应监管部门及上级管理部的号召，面向广大普通消费者开展了“3.15 国际消费者权益日”“提升金融服务品质”“普及金融消费安全知识”等形式多样的专题活动。每次活动期间，营业网点利用网点门头 LED 显示屏滚动播放宣传标语，营业大厅等宣传点摆放宣传展架，设立“金融消费者”咨询台，大堂经理担任现场咨询员，责任接待相关咨询、投诉，充分发挥营业网点的优势。利用网络宣传。积极编辑金融知识及消费者权益宣传微信，该行员工积极通过朋友圈进行金融知识及消费者权益宣传，真正做到从我做起、从周围做起。同时该行员工利用工作时间，到天堂林场进行徒步，将金融消费者权益日宣传横幅带到林场，向过往人群发放宣传折页及该行相关产品，力求最大限度满足金融消费者的合理需求。



## 四、精准扶贫

### ●学习贯彻习近平总书记重要讲话精神、党中央国务院重大战略决策

该行认真学习贯彻习近平总书记的重要讲话精神，金融精准扶贫一直以来是我们村行立足之本、扎根乡村的历史机遇，是该行业务发展的切入点和重要抓手，2018 年通过与县上相关部门对接，形成“以村行自身生存为主，结合全县脱贫攻坚战略，自主选择，适时介入”的脱贫攻坚切入机制，并紧紧围绕村行市场定位开展好支农支小工作。





### ●扶贫工作组组织领导和工作机制建立

聚焦贫困，助力扶贫攻坚。该行对此项工作高度重视，并成立了精准扶贫工作领导小组，由行长为第一责任人，全员行动，建立上下联动机制，调动广大员工参与的积极性，使全行上下拧成一股绳。

该行制定了《保山昌宁长江村镇银行“深耕责任田、助推乡村振兴”工作方案》，充分运用前期扩面工作成果，加大对村湾情况的筛选和对接。对已建立合作关系的村湾，制定规划，由简入繁、从易到难，分步纳入责任田标准化管理；充分运用“一二三四五”工作法，快速切入市场、分层分群、重点突破，锁定关键人；始终围绕农村项目，认真组织开展整村授信工作，引导村湾积极参与评议，促进整村授信和批量用信。



### ●加大精准扶贫信贷投放、创新金融和产品、优化基础金融服务

疫情之下，客户的生活习惯悄然从线下走到线上，长江金服公司也进一步加大了金融服务和产品的创新力度，该行积极配合测试、回迁工作。一是线下产品线上化，实现了个人版新一代电子银行系统正式对外，二是新增线上快贷产品，三是新增三种存款产品。金融服务和产品的创新使得工作流程更加简化，优化了该行基础金融服务。

该行结合自身特点，制定了对“昌宁县脱贫摘帽补短板工作项目”的资金支持方案，重点在小额信贷扶贫项目和产业发展扶持基金项目上的信贷支持。要求客户经理在进行贷款资金支持上，向贫困户、能带动贫困户脱贫的专业合作社或龙头企业倾斜，在同等条件，加大对涉农贷款的支持力度。



# 保山龙陵长江村镇银行 2020 年 社会责任报告

保山龙陵长江村镇银行是经中国银行业监督管理委员会批准，吸收当地国有企业、优质自然人作为股东，由武汉农村商业银行作为发起行设立的具有独立法人资格的新型农村商业银行。

该行筹建于 2016 年 3 月 17 日，注册资本人民币三千万元，于 2017 年 4 月 18 日正式对外营业。依托主发起银行—武汉农村商业银行先进的网路系统支持，业务系统平台建设稳步推进。该行将“三农、小微、民生”作为支持的重点对象，所吸收存款全部用于对当地客户的信贷投放，根县域找市场、围绕产业做文章、集中精力做特色，积极发挥小银行优势，在差异化、特色化上下功夫，以独立法人村镇银行的灵活审批流程优势，通过移植发起行支农、支小优势产品，大力支持“涉农、“小微”产业发展，致力于打造“以农为依、专注中小”的专营银行，着力服务县域经济发展。

## 一、坚持党的领导，强化“三会一层”监督执行力度

该行始终坚持党的领导，以党建促经营，不断强化公司治理，以保证党和国家各项方针政策在该行贯彻执行。履行党风廉政建设主体责任，建立健全监督机制认真贯彻落实股东大会、董事会及监事会的各项决策部署，强化“三会一层”监督执行力度，确保该行合规稳健经营。

## 二、支持复工复产，强化社会责任担当

新冠肺炎疫情爆发以来，该行贯彻落实党中央决策部署，坚持创新发展理念，扎实做好“六稳”工作，全面落实“六保”任务，努力克服新冠肺炎疫情带来的不利影响。一是该行对受疫情影响的贷款进行了持续的摸排，全力推进金融支持稳企业保就业的工作，优先支持受疫情影响遇到困难的小微企业和个体工商户，对受疫情影响遇到困难的小微企业和个体工商户，不盲目抽贷、断贷、压贷。二是为更有效的支持企业复工复产，根据实际情况，对于受疫情影响较大的批发零售商、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等相关企业，主动联系客户，采取调整还款方式，延期还本付息，借新还旧等方式，缓解客户还款压力。三是积极采取适当下调贷款利率，完善续贷政策安排、增加信用贷款和中长期贷款等方式，支持其战胜疫情的能力。





### 三、加强企业文化建设，丰富员工生活

一是积极践行村行社会责任。根据县委县政府创建卫生城市的需求，该行不定期组织全体干部员工到赧场社区田家寨网格区开展义务清洁活动，与社区居民共同维护公共卫生，营造良好的卫生环境；疫情期间组织员工进行募捐，在做好自身防护的情况下，为当地卡点工作人员义务送温暖，组织党员进行抗疫爱心捐款，践行社会责任共同抗疫；

二是以党建促团建，增强青年员工活力。七一建党节组织行内党员及入党积极分子到松山开展“走进松山，了解历史”党团活动和登山活动，参观了松山抗战遗址，听讲解员讲解松山战役及英雄血泪史，在丰富员工精神文化生活的同时增强了员工的责任感和使命感。与邻近村行举行篮球友谊赛，开展业务交流学习交叉检查，相互促进取长补短共同进步。



### 四、消费者权益保护

一是完善消费者权益保护机制。董事会选举第二届消费者权益保护委员会，董事会、监事会按照议事规则履行职责，开展消费者权益工作报告，将该项工作纳入公司治理情况报告；高级管理层制定了《保

山龙陵长江村镇银行消费者权益保护工作管理办法》，建立完善的消费者权益保护体制机制，明确各职能部门职责。

二是开展常态化宣传。制定宣传教育工作计划，借助业务部门走进社区、市场业务拓展活动，采取横幅、大屏幕、宣传折页扫街等多样的形式，有机的将消费者金融知识普及与业务相结合，先后开展了人民币反假、反诈骗等金融知识的宣传普及，引导客户理性选择银行服务，强化风险意识。按照监管部门组织发起的“315 宣传周”“金融知识进万家”等各项金融知识宣传活动要求积极开展各项集中式教育宣传活动。

三是完善客户投诉处理渠道。在醒目位置公布投诉渠道。该行网点均在营业厅醒目位置公布了消费者投诉电话及投诉流程等，并确保投诉电话畅通。设置意见簿（箱），要求营业室负责人于每日营业终了前查看意见簿（箱），对投诉内容进行核实、处理，选择合适方式回复客户并归档。明确投诉处理时限及要求。



### 五、坚持“支农支小”市场定位

坚持扎根小微、三农，按照“小额、分散、灵活、高效”的信贷经营原则，在“做小、做细”方面下功夫，深耕细作小微、三农市场，通过扶持小微客户的发展，实现自身的不断壮大，才能凸显自身的优势，得到政府支持，提高客户满意度。截止 2020 年 12 月末该行涉农贷余额为 11776.29 万元，涉农贷款占比为 85.15%。2020 年发放小微企业贷款 11 笔，金额 2290 万元。





附录

会员单位名单

| 序号 | 单位名称                |
|----|---------------------|
| 1  | 国家开发银行云南省分行         |
| 2  | 中国农业发展银行云南省分行       |
| 3  | 中国进出口银行云南省分行        |
| 4  | 中国工商银行股份有限公司云南省分行   |
| 5  | 中国农业银行股份有限公司云南省分行   |
| 6  | 中国银行股份有限公司云南省分行     |
| 7  | 中国建设银行股份有限公司云南省分行   |
| 8  | 交通银行股份有限公司云南省分行     |
| 9  | 中国邮政储蓄银行股份有限公司云南省分行 |
| 10 | 云南省农村信用社联合社         |
| 11 | 广发银行股份有限公司昆明分行      |
| 12 | 上海浦东发展银行股份有限公司昆明分行  |
| 13 | 平安银行股份有限公司昆明分行      |
| 14 | 中国光大银行股份有限公司昆明分行    |
| 15 | 华夏银行股份有限公司昆明分行      |
| 16 | 中信银行股份有限公司昆明分行      |
| 17 | 招商银行股份有限公司昆明分行      |
| 18 | 中国民生银行股份有限公司昆明分行    |
| 19 | 兴业银行股份有限公司昆明分行      |
| 20 | 恒丰银行股份有限公司昆明分行      |
| 21 | 富滇银行股份有限公司          |
| 22 | 曲靖市商业银行股份有限公司       |

| 序号 | 单位名称                 |
|----|----------------------|
| 23 | 云南红塔银行股份有限公司         |
| 24 | 恒生银行（中国）有限公司昆明分行     |
| 25 | 汇丰银行（中国）有限公司昆明分行     |
| 26 | 东亚银行（中国）有限公司昆明分行     |
| 27 | 中国信达资产管理股份有限公司云南省分公司 |
| 28 | 中国长城资产管理股份有限公司云南省分公司 |
| 29 | 中国华融资产管理股份有限公司云南省分公司 |
| 30 | 中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司 |
| 31 | 云南国际信托有限公司           |
| 32 | 云南云天化集团财务有限公司        |
| 33 | 昆明官渡沪农商村镇银行股份有限公司    |
| 34 | 禄丰龙城富滇村镇银行股份有限公司     |
| 35 | 富民浦发村镇银行股份有限公司       |
| 36 | 香格里拉渝农商村镇银行有限责任公司    |
| 37 | 丽江古城富滇村镇银行股份有限公司     |
| 38 | 昆明呈贡华夏村镇银行股份有限公司     |
| 39 | 腾冲民生村镇银行股份有限公司       |
| 40 | 保山隆阳沪农商村镇银行股份有限公司    |
| 41 | 嵩明沪农商村镇银行股份有限公司      |
| 42 | 瑞丽沪农商村镇银行股份有限公司      |
| 43 | 昆明石林中成村镇银行股份有限公司     |
| 44 | 昆明寻甸中成村镇银行股份有限公司     |
| 45 | 昆明马金铺中成村镇银行股份有限公司    |
| 46 | 昆明禄劝中成村镇银行股份有限公司     |
| 47 | 昆明东川中成村镇银行股份有限公司     |
| 48 | 云南西山渝农商村镇银行有限责任公司    |
| 49 | 泸水中成村镇银行股份有限公司       |
| 50 | 昆明五华长江村镇银行股份有限公司     |

| 序号 | 单位名称             |
|----|------------------|
| 51 | 昆明宜良融丰村镇银行股份有限公司 |
| 52 | 昆明晋宁融丰村镇银行股份有限公司 |
| 53 | 丽江永胜长江村镇银行股份有限公司 |
| 54 | 丽江玉龙长江村镇银行股份有限公司 |
| 55 | 文山民丰村镇银行有限责任公司   |
| 56 | 楚雄红塔村镇银行股份有限公司   |
| 57 | 文山马关长江村镇银行股份有限公司 |
| 58 | 文山丘北长江村镇银行股份有限公司 |
| 59 | 云南安宁稠州村镇银行股份有限公司 |
| 60 | 普洱市银行业协会         |
| 61 | 曲靖市银行业协会         |
| 62 | 玉溪市银行业协会         |
| 63 | 临沧市银行业协会         |
| 64 | 昭通市银行业协会         |
| 65 | 大理白族自治州银行业协会     |
| 66 | 西双版纳州银行业协会       |
| 67 | 红河州银行业协会         |

# 后记

经过全省银行业金融机构的共同配合、反复修改及努力编辑，《云南省银行业 2020 年社会责任汇编》得以最终付印，这是云南省银行业首次以各会员单位社会责任报告独立呈现的方式编辑年度社会责任，据以展示各会员单位的工作成效，提升银行业的社会影响，产生正向激励。

云南省银行业协会试图组织各会员单位通过主体文字、典型案例、图片辅助等多元方式全面、客观、综合地展现云南省银行业的经济责任和社会责任，在编辑过程中也获得了各会员单位的大力支持与积极响应。绝大多数单位及时提供了社会责任报告及案例，确保了编辑工作的正常推进。各会员单位各具特色的报告材料，也使得读者可以从多种行文视角体验到各家银行业机构的风格与特色，这为会员单位间相互借鉴、相互促进，为次年社会责任工作开展及报告撰写能力提升提供了经验积累和学习交流的平台。

社会责任报告是特定的公文，有其特定的范式和风格。多数会员单位展现了良好的工作作风与简约、严谨、专业的文风，没有冗沉的材料堆积，也没有形式主义的陋习，能够围绕自身的业务战略、特色服务、落地措施，运用准确的数据、恰当的文字、朴素的情感撰写高质量的社会责任报告，这类报告能够将自身的工作同宏观调控、政策取向、民生关切、市场环境、社会热点、同业现状有机结合，做到结构严谨、逻辑严密、内容详实、文句流畅、篇幅合理、图文并茂，通过摆事实、讲措施、列数据、谈作用、说影响、论价值，全面体现了各项工作对社会、对客户、对员工、对股东、对金融消费者在经济、服务、自律、诚信、环境、公益、合作与权益保护等诸多方面的行业责任，同时呈现了积极社会价值观及良性行业运行规则的传播、传递。由衷感谢这类报告的作者及其所在单位的勤勉与严谨。

个别会员单位未能理解社会责任报告的内涵，报告没有充分提炼并展示出自身在社会责任方面所做的工作，简单地以年度工作报告、一般性工作总结代替社会责任报告。希望这部分会员单位今后加强组织，将年度社会责任报告视为提升社会影响、激励工匠精神、展现行业责任的最佳“企业名片”。

虽然报告参差多态，编辑工程浩繁，基于各会员单位的积极参与终得付梓。汇编每一页都凝聚了云南省银行业同仁的心血和汗水。因此，除地州协会的资料考虑另作他用外，其他提交报告在保持原貌的基础上经过必要修改后均得以刊载。我们期待做时间的朋友，伴着每一辑年度汇编，审视各会员单位在社会责任报告编撰方面的成熟与成长。期待全体会员单位来年能以饱满的姿态呈现出更加生动的实践及高度负责的编撰成果，逐步将本辑打造为云南省银行业极富档案价值及社会影响力的重要文献。

在此谨代表云南省银行业，感谢云南银保监局相关处室提供的年度数据，感谢所有提供报告的会员单位领导与经办同志，感谢为该辑校审付出细致努力的协会同仁，感谢合作公司在设计、排版、印制、发放各方面的协作和支持。

云南省银行业协会

2020 年 8 月





云南省首家银行保险业人民调解委员会正式成立



银行业专业人员职业资格考试巡考



云南省银行业协会成功举办2020年“百行进万企”线上培训





**2020 UN BIODIVERSITY CONFERENCE**

**COP 15** - CP/MOP10-NP/MOP4

Ecological Civilization-Building a Shared Future for All Life on Earth

KUNMING·CHINA

**服务实体经济 助力绿色发展**