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

2021年云南省银行业社会责任汇编

云南省银行业协会

服务实体经济
助力绿色发展

2021年 云南省银行业社会责任汇编

Compilation of Social Responsibility of Yunnan Banking in 2021

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

云南省银行业协会第八届第二次会员大会

会长到协会调研

警示教育学习交流

云南省内各州市银行业协会联席会议

2021年 云南省银行业社会责任汇编

Compilation of Social Responsibility of Yunnan Banking in 2021

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

会长致词

扎根云岭 深耕实体 服务地方

2021 年，我们迎来了党的百年华诞，一年来，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，深入学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话，坚决把思想和行动统一到党中央的决策部署上来，大力弘扬和践行伟大建党精神，矢志不渝听党话、跟党走，坚定不移把党中央决策部署和省委工作要求落到实处。全省银行业广大干部员工不忘初心、牢记使命，始终在思想上同心同德、目标上同心同向、行动上同心同行，更好地履行社会责任，扎根云岭，深耕实体，为全省高质量发展作出了突出贡献。

2021 年，全省银行业切实担负起新时代金融支持实体经济的重大使命，推动云南高质量发展。坚定不移落实省委省政府决策部署，围绕国家和省委省政府政策谋发展促发展，加大制造强省建设支持力度，助推产业强省建设，服务数字经济和实体经济深度融合，在保重大产业发展、重大项目融资需求的同时，在创新领域、绿色低碳、共享经济、现代供应链等领域同向发力，培育新增长点、形成新动能。截至 2021 年末，全省本外币各项贷款余额 3.9 万亿元，比年初增加 3925.78 亿元，同比多增 438.71 亿元，同比增长 11%。

2021 年，全省银行业精耕细作，全力做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。 深入贯彻习近平总书记关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的重要指示精神，全力应对疫情叠加的严重冲击，迎难而上、砥砺奋进，创新普惠金融产品和普惠金融服务模式，有效融合“授人以鱼”的“融资”与“授人以渔”的“融智”。截至 2021 年末，全省涉农贷款余额 1.27 万亿元，比年初增加 1413.53 亿元，同比增长 12.47%，高于 2020 年同期 2.25 个百分点。

2021 年，全省银行业主动担当，全力支持“稳企业保就业”。树牢“服务地方、赋能中小、惠及民生”的职责使命，坚持创新驱动，坚持人民至上，有效服务实体、服务民生、服务大局，实现普惠小微贷款量增、面扩、价降，为小微企业发展带来充沛的金融动力。截至 2021 年末，全省普惠口径小微贷款余额 2600 余亿，同比增长 26%；服务普惠小微经营主体 94.37 万户，同比增长 23%；全年普惠口径小微企业贷款加权平均利率为 5.7%，同比下降 0.1 个百分点。

2021 年，全省银行业树牢“金融为民”理念，以优质服务深入践行以人民为中心发展理念。坚持“以客户价值创造”为中心，在加大信贷支持力度、保护金融消费者权益、加强金融知识宣传普及、提供优质金融服务等方面推出了一系列行动和举措，为公众提供专业化、高品质的金融服务。持续深入打造“百佳”、“千佳”文明规范服务品牌，不断强化“重视客户、重视服务、重视形象”的行业服务文化，得到了全省广大群众的充分肯定和好评。

今年，我们将迎来党的二十大。新时代开启新征程，新形势要求新举措，新挑战呼唤新作为。希望全省银行业深入学习贯彻习近平总书记考察云南重要讲话精神和关于金融工作的重要论述，努力谋划新时代银行业改革发展的新思路，深化新时代银行业改革发展的新内涵，谱写新时代银行业改革发展的新篇章，为构建云南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金融力量！

云南省银行业协会会长 代革

汇编说明

时间范围：2021 年 1 月 1 日至 2021 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：
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
中国人民银行官方网站、云南省人民政府门户网站

电子版地址：www.yn-cba.com
联系方式：
电话：0871-63649785
邮箱：yhxh-yn@vip.sina.com

2021 年度云南省银行业社会责任汇编编委会
编委会主任：代军
编委会副主任：李永兴
编审：张腾　岳蕾
编委：曹春山　李之明　陆羽

CONTENTS
目录

综述 …… 002
政策性银行 …… 005
大型银行 …… 025
股份制银行 …… 065
本地法人银行 …… 127
外资银行 …… 155
非银机构 …… 165
村镇银行 …… 191
会员单位名单 …… 283
2021 年千佳示范单位名单 …… 286

SOCIETY REPORT

综述 SUMMARY

2021 年是“十四五”规划的开局之年，也是实现 2035 远景目标的开局之年。在新冠肺炎疫情防控常态化和全球政治经济形势错综复杂的背景下，云南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，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，在云南银保监局指导下，坚持稳中求进，围绕省委省政府工作基调，聚焦“六稳”“六保”和“三个定位”的战略引领，把为实体经济服务作为出发点和落脚点，全力支持供给侧结构性改革、产业强省建设、基础设施建设、区域协调发展和生态建设等关键领域，全面提升服务效率和工作水平，在有效防控风险的基础上，找准着力点，支持小微企业、拓展绿色金融、巩固脱贫攻坚成果、推进乡村振兴衔接，持续助力各领域、多行业的深耕细作，并不断深化金融消费者权益保护，为云南省区域经济全面协调发展提供了有力的金融支撑。

2021 年云南省地区生产总值 27146.76 亿元，同比增长 7.3%。全省社会融资规模新增 4783 亿元。全年金融业实现增加值 1517.92 亿元，比上年增长 0.9%。全省银行业金融机构实现营业收入 1223.63 亿元，同比增长 2.9%，实现净利润 382.37 亿，同比增长 2.7%。

截至 2021 年末，云南省银行业金融机构资产总额 51002.31 亿元，同比增长 6.19%，负债总额 49133.72 亿元，同比增长 6.18%。各项存款余额 35438.57 亿元，同比增长 3.27%；各项贷款余额 39054.34 亿元，同比增长 11.08%，其中涉农贷款余额 12710.85 亿，同比增 12.47%，占比 32.54%；节能环保项目及服务贷款余额 3827.47 亿，同比增长 10.28%；基础设施项目贷款余额 12194.75 亿，战略性新兴产业贷款余额 1245.72 亿，支持保障性住房安居工程贷款余额 1462.89 亿。云南省银行业金融机构全年共开展消费者金融知识宣传活动次数 12606 次，消费者金融宣传线上推送 58017 次，公众教育受众达 2900.27 万人次。

绿色信贷方面，2021 年全省银行业金融机构绿色信贷余额 4446.27 亿元，当年新增 795.54 亿元，占各项贷款增量的 20.42%，同比增长 21.79%，高于各项贷款增速 10.71 个百分点。根据 12 月末绿色信贷资金占绿色项目总投资比例测算，云南银行业金融机构绿色信贷每年可支持节约标准煤 983.74 万吨，减排二氧化碳当量 2017.38 万吨。

普惠支持方面，一是普惠型小微企业贷款实现“两增两控”。2021 年末，全省普惠型小微企业贷款（不含票据融资）余额 2609 亿元，较年初增长 26.74%，高于各项贷款（不含票据融资）增速 15.64 个百分点，有贷款余额的户数 94.37 万户，较年初增加 19.03 万户。其中，法人银行机构整体上实现普惠型小微企业贷款“两增”，大中型商业银行分支机构普惠型小微企业信贷计划完成率达到 120.42%。全省全年新发放普惠型小微企业贷款平均利率 5.75%，较上年下降 0.12 个百分点。全省普惠型小微企业贷款不良率较年初下降 1.03 个百分点。二是小微企业金融服务供给结构持续优化。2021 年末全省小微企业贷款余额 9643.95 亿元，其中小微企业信用贷款余额 1488.84 亿元、续贷业务余额 222.01 亿元，占比分别较年初上升 2.1 个、0.5 个百分点；个体工商户贷款余额 1384.4 亿元，同比增长 26.74%。全省全年共向 8429 户小型微型企业“首贷户”发放贷款 198.28 亿元。三是持续减费让利，2021 年全省银行机构累计减费让利 32.08 亿元，惠及企业 83 万户次。四是支持小微科创，2021 年末全省科创型中小企业贷款余额 189.39 亿元，较年初增长 28.23%。五是推进“银税互动”，2021 年末全省小微企业银税合作贷款余额达到 215 亿元，同比增长 39.8%。

乡村振兴方面，一是保持脱贫地区金融供给持续稳定，截至 12 月末，云南省 88 个脱贫县各项贷款余额 8906.36 亿元，较年初增加 970.01 亿元，较年初增速 12.22%，高于全省各项贷款平均增速 1.14 个百分点。二是小额信贷规范稳健，2021 年全省脱贫人口小额信贷新发放 61.51 亿元，累计投放 518.39 亿元，12 月末余额 193.59 亿元。三是乡村振兴重点帮扶县金融支持政策落实，全年新设重点帮扶县银行机构 4 个，截至 12 月末，全省 27 个国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款余额 3080.64 亿元，较年初增加 352.49 亿元，较年初增速 12.92%，高于全省各项贷款平均增速 1.72 个百分点。四是乡村特色产业及重点领域信贷投入加大，全省涉农贷款余额 1.27 万亿，较年初增速 12.47%。其中普惠型涉农贷款余额 2760.12 亿元，较年初增速 18.87%，高于全省各项贷款增速 6.95 个百分点；农村基础设施建设贷款 2768.53 亿元，较年初增长 4.16%。五是金融活水精准“滴灌”，2021 年全省银行机构共对 757 家省级示范新型农业经营主体落实授信，授信金额达 344.86 亿元，已发放贷款金额 61.74 亿元，惠及农企农户 609 户。六是助力高原特色优势产业发展，12 月末高原特色现代农业产业贷款余额 207.93 亿元，较年初增长 13.57%；农业科技贷款余额 3.18 亿元，较年初增长 109.59%；农产品加工、农用物资和农副产品流通贷款余额 619.87 亿元，较年初增长 6.64%。七是涉农银行积极试点探索生产、供销、信用“三位一体”综合合作，助力打通农业上下游产业链。12 月末，云南省主要涉农银行机构对 2118 余户农业产业链核心企业提供日常资金周转支持，余额达 738.34 亿元；对 1.27 万户产业链上下游企业提供融资支持，余额 1414.84 亿元。八是聚焦本土乡村农业转型需求创新金融产品及服务，打造系列“土字号”“乡字号”特色金融产品，2021 年云南省银行机构累计发放动物活体抵押贷款 6300 万元，并因地制宜创新推出了“惠农”类信贷产品以及“七彩云南”、“云字号”、“金字号”等系列信贷产品。

服务国家政策及重点项目融资

01 政策性银行
Policy bank

006 / 国家开发银行云南省分行
013 / 中国农业发展银行云南省分行
022 / 中国进出口银行云南省分行

开发性金融助力云南“十四五”良好开局

——国家开发银行云南省分行 2021 年度社会责任报告

2021 年，在总行党委的正确领导下，国家开发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引，持续深入学习贯彻习近平总书记考察云南重要讲话精神，以高质量党建引领分行各项业务高质量发展，在服务国家战略、支持云南重点领域和薄弱环节建设的实践中，精准有效发力，不断提升服务能力和政策效果，全年提供融资总量 789 亿元，以扎实有效的工作助力云南省“十四五”开好局、起好步。

【党建引领】

●高标准高质量推进党史学习教育活动走深走实

2021 年，该行把党史学习教育作为一项重大政治任务，紧扣党史学习教育目标要求，立足云南和分行实际，详细制定党史学习教育工作方案，专门设置党史学习园地，在营造比学赶超的学习氛围的同时，注重将党史学习教育与庆祝中国共产党成立 100 周年系列活动相结合、与分行党建业务深度融合工作相结合、与创建优秀企业文化争创一流业绩相结合，引导广大党员干部用心学党史、真心办实事，持续推动学习成果转化，有力推进党史学习教育走深走实、见行见效。同时统筹理论舆论、宣传宣讲、网上网下，打造多形态、多层次宣传矩阵，集中力量进行全方位宣传、全角度报道，推动党史学习教育走新入心，党史学习教育取得了阶段性成效。通过党史学习教育，分行党员、干部受到了一次全面深刻的政治教育、思想淬炼、精神洗礼，党组织的创造力、凝聚力、战斗力得到有力提升，服务云南“十四五”开好局、起好步成效显著。

开展党史学习主题活动

●构建“123456”特色党建工作体系

该行始终把增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”作为根本政治规矩，把坚持党的领导、加强党的建设作为头等大事，2021 年召开多次专题党建工作会议，以“全员参与、全面覆盖、全力融入”为目标，着力推动构建“树立 1 个理念、强化 2 项建设、坚持 3 个导向、抓好 4 项学习、提升 5 种能力、健全 6 项机制”的“123456”党建工作体系，深入推进建设“四强班子”“五好支部”。分行内 19 个党支部重点围绕乡村振兴、革命老区、边疆少数民族地区发展致富等领域梳理 164 项办实事清单，让党旗在基层一线高高飘扬，解决了一批人民群众“急难愁盼”问题，党的建设质量不断提高，党建引领业务发展的作用进一步增强。

【开门办行】

●深入一线调研，开启新一轮开发性金融合作

坚持“九一九”工作法，落实“两到三化”工作理念，实行“四级联络人”机制，“一把手”带队赴全省 16 个州（市）、65 个区县调研，紧紧围绕省委、省政府对各州市的发展定位，与各州市政府共商“十四五”合作机制和重点，新一轮开发性金融合作备忘录覆盖 16 个州市，并与省发改委、水利厅、住建厅、商务厅、文旅厅等省级部门及华能集团、国家电投、中铁开投等央企在滇公司签署了《“十四五”开发性金融合作备忘录》。

“十四五”合作协议签约仪式

●发挥专家银行作用，统筹提供“融资 + 融智 + 融制”服务

组织召开三场面向五大重点国企、七大发电央企和八大建筑央企的集中座谈会，巩固深化新一轮银政、银企合作；引入中央党校、财政部、国家发改委等业内专家资源，为 24 家省属国企、11 个州市政府以及 29 家地方融资平台近 500 人次举办政府投融资专题培训，探索推动地方投融资平台市场化转型；精挑细选 10 名工作经历 10 年左右的党员担任乡村振兴专员，挂职两年，协助地方政府谋划推动项目。

【支持发展】

围绕云南省发展战略和云南省委、省政府中心工作，该行聚焦主责主业，真抓实干、开拓创新，全年向云南省提供融资总量 789 亿元，其中发放表内本外币贷款 658 亿元，表内人民币贷款余额新增 294 亿元，重点支持了交通、能源、水利、乡村振兴、国储林、生态环保等一批重点基础设施和补短板项目建设，管理资产突破 6000 亿元，达到 6071 亿元；表内本外币贷款余额突破 4000 亿元，达到 4250 亿元；不良贷款率下降至 0.09%，实现了“十四五”良好开局，新征程上迈出了坚实的一步。

2021 年 8 月，时任省委书记阮成发同志在《关于云南分行近期工作的报告》上批示：“开行云南分行充分发挥开发性金融作用，为云南经济社会发展给予了有力支持，特向同志们给予衷心感谢。”王予波省长在分行《关于二〇二一年上半年工作总结及下半年工作安排的报告》上批示：“国开行省分行工

作主动积极”。2022 年 1 月 18 日，王予波省长在分行《关于二〇二一年工作情况及二〇二二年工作思路的报告》上批示：“国开行省分行 2021 年工作有力服务了云南经济社会发展。希望今年工作更有成绩。”

●弘扬伟大脱贫攻坚精神，接续奋斗推进乡村振兴

十八大以来，该行坚持“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）、教育资助到人）的扶贫策略与工作方法，汇聚各方资源，创新帮扶形式，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。

腾冲乡村振兴样板工程

新时代，习近平总书记作出“民族要复兴、乡村必振兴”的重大论断，发出了新阶段新征程全面推进乡村振兴的总动员令。支持巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴，是开发银行的重要职责和使命，也是开发银行服务国家战略的又一集中体现。

2021 年，云南分行投放乡村振兴贷款 431 亿元，支持巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。特别是，坚决贯彻落实习近平总书记考察腾冲时的指示精神，会同政府按照“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”的总要求和“产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴”五个具体要求，推动“腾冲市乡村振兴基础设施和产业振兴建设项目”融资工作，承诺中长期贷款 30 亿元、发放贷款 18 亿元，帮助腾冲保护好绿水青山的同时，把绿水青山转化为老百姓能够得到实惠的金山银山，实现百姓富、生态美的统一，打造腾冲乡村振兴样板工程，作为典型案例在全省乡村振兴现场会上加以推广。

●创新模式机制支持重大项目，助力云南水利工程补短板

作为支持云南水利建设的主力银行，该行紧紧围绕云南纳入国家 172 项和 150 项重大水利工程的重点项目，加大融资模式创新和信贷资金投入，倾情倾力支持“兴水润滇”工程建设，助力加快构建现代水网。截至 2021 年底，该行在云南水利建设领域贷款余额 413.51 亿元，先后支持了各类水利项目 160 余个。

签订兴水润滇合作备忘录

2021 年，该行在金融同业中率先发放贷款 1 亿元，支持我国在建规模和投资最大的水资源配置工程——滇中引水，缓解滇中地区城镇生产生活用水矛盾、改善水环境，助力可持续发展；向国家重大水利工程红河州弥泸灌区项目授信 25 亿元、发放贷款 6 亿元，为促进高原特色现代农业、助推乡村振兴注入新的活力源泉；总分行联动，联合省水利厅，助推我省深化水价改革，出台巩固提升农村供水保障水平实施方案，向云南省农村供水保障专项行动项目承诺贷款 167 亿元、实现首笔贷款 1 亿元发放，贷款期限 35 年，支持全省实施供水工程 3322 处，帮助解决 71 万人靠水窖供水、77 万人靠水窖辅助供水的问题。

●争当服务绿色发展金融先锋，促进人与自然和谐发展

该行深入践行“两山”理论，把绿色信贷理念嵌入各项业务，助力我省打造生态文明建设排头兵，2019 年以来累计发放长江大保护及绿色发展领域贷款 688 亿元。其中，2021 年发放长江大保护和绿色发展贷款 293 亿元，发放绿色产业贷款 55 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。

支持洱海生态治理

推进县域垃圾污水处理“百县千亿”工程试点：行领导带队，组建工作专班，分别对口玉溪、红河、大理等地，探索“市级统筹、区县实施、统一规划、分期建设”的模式，支持全省完善“一水两污”体系建设，系统推动建设覆盖县域、辐射农村的高标准垃圾、污水处理设施。2021 年，新增授信 42 亿元，发放贷款 18 亿元，覆盖 7 个州市、14 个区县，受益人口 776.4 万人。

镇雄县赤水河流域治理：2021 年，该行与三峡集团、地方政府群策群力，采用 PPP 模式，向镇雄县赤水河流域水环境综合治理与保护项目授信 10.2 亿元，打造长江上游最美生态河流，筑牢重要生态屏障。

●“铁公机”齐发力，建设交通强省

该行充分发挥综合交通主力银行作用，全力服务我省加快推进交通综合强省建设。截至 2021 年底，该行累计向全省综合交通基础设施领域提供融资总量超过 3300 亿元，实现全省 16 个州市综合交通融资全覆盖。其中，2021 年实现新增授信 660 亿元，发放贷款 282 亿元。

丽江至香格里拉高速公路 2021 年全线通车

高速公路“能通全通”、“互联互通”：累计投放资金超过 1200 亿元，支持高速公路项目超过 50 个，特别是支持了“三区三州”

等重点难点地区高速公路建设，全力支持提高省内“互联互通”水平。

铁路：累计投放资金超过 250 亿元，全力支持云桂、沪昆等重大项目，助力云南迈入高铁时代，支持大临、大瑞、昆磨等中老、中缅、中越等国际大通道建设，并结束了临沧、文山、普洱、西双版纳等多个州市不通铁路的历史。

航空：牵头组建长水机场一期 76 亿元银团，提供 2 亿元规划贷款支持长水二期改扩建项目加快前期工作，首家审批中长期贷款 282 亿元。

中老铁路建成通车

●支持省属企业发展壮大，服务云南产业强省建设

省属国有企业是支持我省经济社会发展的重要力量，也是开发银行服务云南发展的战略合作伙伴。截至 2021 年底，省属国企在云南分行表内贷款余额占比超过 50%。2021 年，该行向省属企业新增授信折合人民币 769 亿元，发放本外币贷款 455 亿元。

该行牢固树立产业兴省富民理念，推动产业链延链补链强链，助力全省产业集群发展，做强实体经济，打造一批万亿级支柱产业和千亿级优势产业。2021 年，积极落实科技金融战略，发放先进制造业和战略新兴产业贷款 55.63 亿元。其中

绿色能源：积极支持云南建设国家大型水电基地及绿色能源产业链发展，助力云南打造世界一流绿色能源牌。围绕省政府提出的 1090MW 新能源装机目标，先期启动开发光伏、风力发电项目 16 个，2021 年新增授信承诺 92 亿元，服务“碳达峰、碳中和”战略。

“百链千企”专项行动计划：牵头组织银团贷款 19 亿元支持云投集团并购云南省贵金属新材料集团，积极打造稀贵金属新材料产业平台。

“专精特新”中小企业金融合作计划：向贵研铂业等客户发放先进制造业贷款 11.4 亿元，助力云南省制造业单项冠军示范企业打好关键核心技术攻坚战。

●推动高访见签项目落地，服务“一带一路”高质量发展

该行立足双循环发展格局，努力推动与周边国家基础设施互联互通和贸易畅通，助力云南面向南亚、东南亚辐射中心建设。截至 2021 年底，国际业务贷款余额为 50.83 亿美元，外汇贷款银行、境外人民币贷款等指标居省内银行同业首位。

老挝万象至万荣高速公路项目：牵头组建 40.55 亿元人民币和 3.1735 亿美元的双币种、差异化利率贷款银团，确保了项目 2021 年全线顺利通车。该银团荣获 2021 年亚太开发性金融机构协会杰出项目奖。

柬埔寨暹粒新国际机场项目：该项目是我国首个中资企业投资建设运营的海外机场项目，也是中柬产能合作重点项目之一，该行牵头组建 6.6 亿美元银团贷款，2021 年发放贷款 2 亿美元。予波省长批示“值得充分肯定”。

老挝万象至万荣高速公路项目银团荣获 2021 年亚太开发性金融机构协会杰出项目奖

牵头组建柬埔寨暹粒新国际机场项目 6.6 亿美元银团

援缅甸滚弄大桥项目：先行先试，创新援贷结合业务模式，承诺并发放贷款 5000 万元人民币，缓解我省援外企业资金周转压力，共同服务好我援外工作。

●发展普惠金融，服务民生改善

不让一个老区群众在全面小康中掉队。扎实开展为革命老区办实事，深入一线了解当地群众需求，2021 年发放贷款 14.18 亿元，支持左右江革命老区基本公共服务均等化，为革命老区人民办实事、解难题。截至 2021 年底，累计授信 790.18 亿元，累计发放贷款 431.51 亿元，为老区提质发展提供坚强保障。

不让任何一名学生因贫失学。2021 年发放助学贷款 28.41 亿元，惠及家庭经济困难学生 34.21 万人次，贷款发放金额和惠及人数分别较上年增长 15% 和 6%，新增贷款在开行系统排名第四。截至目前，该行累计发放助学贷款 158.28 亿元，惠及我省家庭经济困难学生 223.29 万人次。

帮助新市民、年青人等缓解住房困难问题。2021 年向位于滇中新区临空产业园的 2 个我省首批保障性租赁住房项目，发放贷款 12 亿元，支持建设保障性租赁住房 1758 套，保障人才“来得了、留得住、发展好”。

帮助居民改善生活环境，提升生活质量。2021 年向开远市老旧小区、昆明西山区杨家地等全省首批城市更新项目发放贷款 6 亿元，辐射 6.5 万名市民享受更新成果。

通过转贷款模式将长期、低息的金融资源引流小微企业。将开发性金融的资金优势与地方中

怒江州石月亮农副产品交易中心草果加工生产线

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。2021 年，该行与曲靖市商业银行等 9 家机构合作，发放转贷款 39 亿元，惠及中小微企业、个体工商户、农户等 12101 户。目前，该行累计与 20 家银行开展转贷款合作，发放转贷款 108 亿元，贷款余额 77.59 亿元。

●支持打好边境疫情防控阻击战

2021 年，该行发放疫情防控复工复产接续贷款 15.32 亿元、稳外贸专项贷款 0.42 亿美元，普洱边境疫情防控综合基础设施贷款 3 亿元，支持普洱市防疫应急中心、应急隔离点、边防基础设施等建设，为统筹疫情防控和全省经济社会发展作出开行贡献。

孟连县疫情防控项目——方舱医院施工现场

2022 年是党的二十大召开之年，是实施“十四五”规划、全面建设社会主义现代化国家的重要一年，该行将坚决贯彻落实党的十九届六中全会、中央经济工作会议精神，以及云南省委第十一次党代会、省委经济工作会议精神，在云南省委、省政府的坚强领导下，牢固树立“今天再晚也是早、明天再早也是晚”的效率意识，落实任务项目化、项目清单化、清单具体化，围绕服务支持云南“两新一重”、产业振兴、生态环保、城市更新、乡村振兴、国企改革发展及“一带一路”走出去等重点领域及重大项目，创新探索市场化法治化融资模式，继续为云南实现“十四五”经济社会发展目标提供效率更高、作用更显著、持续性更稳固的综合金融服务，助力云南立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，实现高质量跨越式发展。

踔厉奋发新征程 支农为国显担当

——中国农业发展银行云南省分行 2021 年度社会责任报告

2021 年，中国农业发展银行云南省分行作为国家农业政策性银行，承载着党和国家赋予的重要使命和责任担当，在省委、省政府的正确领导下，紧紧围绕党和国家事业发展需要，以及省委、省政府战略部署，助力云南省打造“八大产业”，打好“三张牌”，矢志“三农”事业，着力深耕“六大领域”：全力服务保障国家粮食安全、巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接、农业现代化、农业农村建设、区域协调发展和生态文明建设，逐步形成了多方位、宽领域的支农格局，为地方经济社会发展交上了一份农业政策性金融“答卷”！

——党建统领融合发展。该行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本指导，认真学习贯彻党的十九大和十九届系列全会精神，深刻把握总行党委“传承、创新、夯实、提高、加强”的工作要求，不断加强党的各项建设，在凝心聚力抓党建，党建引领促发展方面取得了新的成绩。

——支农力度持续加大。累计投放各项贷款 444.94 亿元，同比多投 18.67 亿元，增幅 4.38%；贷款余额再创新高达 1834.61 亿元，比年初净增 124.20 亿元，增幅 7.26%。

——巩固衔接成效显著。累计投放支持巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接相关贷款 268.7 亿元；巩固衔接贷款余额 1278.41 亿元，较年初净增 75.42 亿元，增幅 6.27%；高质量实现了“三个不低于”目标任务；在人行昆明中支和云南银保监局年内组织的 2020 年度金融机构服务乡村振兴考核中，该行获得了“优秀”的最高等级。

——四块招牌更加亮眼。支持粮油购销储贷款占云南省市场份额 50% 以上，充分发挥主渠道作用；“现货交易资金存管业务地储粮交易平台系统”创新模式获总行“重点客户工程”模式创新奖；172 项重大水利工程和 150 项重大水利工程有项目成功入库。“粮食银行”“水利银行”“农地银行”“绿色银行”品牌持续擦亮。

——学习教育高质推进。及时印发《党史学习教育实施方案》，细化 4 个阶段 100 条工作内容，全辖组织专题学习 2187 次，各级行行领导带头讲党课 195 人次，邀请专家开展专题讲座 44 余次，利用红色资源开展现场教育 274 次；“我为群众办实事”实践活动“六大行动”1901 条项目已全部按时高效销号办理。

一、立足职责使命，从政治站位出发，坚持以高质量党建引领高质量发展

（一）坚定捍卫“两个确立”，坚决做到“两个维护”。深刻认识“两个确立”是党的十九届六中全会最重大的政治成果，深刻把握“两个确立”对新时代党和国家事业发展、对推进中华民族伟大复兴历史进程的决定性意义，确保辖内各级党组织和广大党员干部不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

（二）深化理论武装，筑牢政治信仰。始终把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，扎实开展党史学习教育，聚集主线“集中学”、脚踏实地“体验学”、线上线下“创新学”、知行合一“实践学”，确保党内理论和重要会议精神应学必学、应学立学、应学尽学。

（三）聚焦责任落实，坚持从严管党。制定《党史学习教育监督实施细则》，实行“五个一＋一”工作法；推出“十看十查”监督工作方案，对照查摆“十个是否”，总行及外部媒体对省分行纪委监督推动高质量发展的有效做法进行宣传推介。年内对 6 个省分行机关处室、2 个二级分行及辖属县支行开展常规巡察。

（四）深化作风建设，凝聚奋斗合力。聚焦员工所需所急所盼，聚焦客户、政府反映集中的问题，聚焦发展较为落后的基层行，切实办实事、解难题。纠“四风”树新风持续发力，进一步贯彻落实中央八项规定精神，通过巡回指导、常规巡察、日常监督、突击检查、随机抽查等方式进行深入排查，严防“四风”问题反弹回潮。

二、立足特色优势，从政策性职能出发，接续推进乡村振兴步履坚定

（一）支持粮油收储担主责。全力打造“粮食银行”品牌，突出服务粮食安全核心地位，累计投放粮棉油贷款 76.41 亿元，贷款余额 147.35 亿元，较年初增加 7.09 亿元；“现货交易资金存管业务地储粮交易平台系统”创新模式获总行“重点客户工程”模式创新奖；辖内机构获总行“国家储备物资库存监管条线先进单位”称号。

（二）服务乡村振兴促发展。建立全覆盖业务监测机制，年末 27 个国家级乡村振兴重点帮扶县各项贷款增速达 10.18%，88 个脱贫县各项贷款增速达 9.07%，88 个脱贫县产业类贷款投放占比达 45.91%，高质量实现了“三个不低于”（辖内国家级乡村振兴重点帮扶县各项贷款增速不低于脱贫县各项贷款增速，辖内脱贫县各项贷款增速不低于全行各项贷款增速，脱贫县产业类各项贷款投放额占各项贷款投放额比重不低于 40%）目标任务。发力后续扶持，累计投放易地扶贫搬迁后续扶持贷款 58.91 亿元，贷款余额 85.24 亿元，较年初增幅 196.38%，已覆盖支持全省 800 人以上安置点 39 个，支持率达 35.78%。持续强化“三区三州”脱贫地区金融服务，累计投放各项贷款 17.51 亿元，贷款余额 82.38 亿元，较年初净增 3 亿元，贷款主要惠及粮油购销储、贫困村整体提升、农村公路、农业小企业等乡村振兴重点领域。在人行昆明中支和云南银保监局年内组织的 2020 年度金融机构服务乡村振兴考核中，该行获得了“优秀”的最高等级。

（三）聚焦重点领域强驱动。基础设施业务贷款规模历史性迈上千亿台阶，余额达 1029.13 亿元，较年初增加 83.88 亿元，占全行净增的 67.5%；基础条线累放贷款 196.7 亿元，较去年多放 23.26 亿元；投放城乡一体化贷款 63.8 亿元。全力打造“水利银行”品牌，投放长江大保护贷款 129.5 亿元，余额 570.59 亿元，较年初增长 11.75%；突出支持高原湖泊保护治理，累计投放 70.15 亿元，贷款余额 67.18 亿元。全力打造“农地银行”品牌，累计发放农地类贷款 23.32 亿元，贷款余额 96.76 亿元，较年初增幅 19.46%；全力支持农村产业兴旺，累计发放产业扶贫及产业化龙头企业贷款 27.07 亿元，贷款余额 55.42 亿元；普惠小微贷款余额 9.48 亿元，较年初净增 2 亿元。全力打造“绿色银行”品牌，争当生态文明建设排头兵，年末绿色信贷贷款余额 567.56 亿元，较年初增加 123.12 亿元，增幅 27.7%，位居省内金融机构前列。

（四）助力定点帮扶求实效。持续深化“四融一体”定点帮扶工作，向马关直接投入有偿帮扶资金 14651 万元，引进有偿帮扶资金 2281 万元，直接投入无偿捐赠资金 22.6 万元，引进无偿帮扶资金 116.9 万元；组织培训 21 期，培训基层干部 208 人，培训乡村振兴带头人 30 人，培训技术人员 1319 人；购买马关农特产品 80 万元，帮助销售 365 万元；助力巩固“两不愁三保障”成果投入资金 700 万元，帮助脱贫人口转移就业 462 人。

三、立足新发展阶段，从新发展要求出发，夯实筑牢开局起步发展根基

（一）客户服务有提升。该行党委身先士卒、带头营销，积极践行“走出去”的发展理念，服务政府更有热度，主动融入地方政府“十四五”规划和乡村振兴布局；服务基层更有温度，建立党建、业务联系行机制，通过行领导带头走基层、访客户，专题调研、结对帮扶等方式，广泛收集梳理客户及基层行的问题及建议，截至 2021 年末，党委班子到 73 个州市、县区调研达 156 次；及时推广手机银行业务，为企业客户打造 7x24 小时便捷移动金融新体验；系统内首家对接财政预算管理一体化系统；C2B 资金交易归集渠道取得突破性进展，办理电子渠道收单业务 13742 笔。

（二）基层减负出成效。通过该行压缩限定报告字数，简化议事流程，推广发言限时制，切实杜绝“文山会海”现象；建立“一站式”贷款服务模式，帮助解决基层行发展屏障；建立完善沟通机制，听取各级行难点、痛点、堵点，针对不同地区的要素禀赋及区位优势，具有针对性地为基层行解难题、补短板、谋发展；聚焦基层行急愁难事，“手把手”帮助基层行项目入库；坚持“四走进、四提升”，以解决基层行办贷问题为着力点，创新“党建＋项目评估”方式，“一窗口两岗位”服务模式，成立青年党员攻坚小组，贴近基层行服务；制定“一理念五措施”积极为基层提供诉讼案件现场指导、法律咨询、审查、宣传等服务。

四、立足可持续发展，从银行本质出发，着力实现防风险与促增长的有机统一

（一）扎实开展案防专项治理。制定案防专项治理方案，开展案防制度视频培训，推动形成全行“一盘棋”的案防工作格局；重点对涉嫌犯罪情况开展案件风险集中排查，进一步消除案件风险隐患；开展涉非涉稳风险排查整治，经排查未发现相关隐患。聚焦防控化解贷款风险，开展“一理念五措施”法律服务进基层活动。

（二）深入推进内控合规体制改革。配备 60 名县级支行“三合一”专员，县级支行监督治理作用逐步发挥；三级行共设置 262 名风险合规专员，“一道防线”机制不断健全；梳理确定现行有效规章制度 65 项，进行制度审查 9 个，下发 7 次合规风险提示，指导基层行提升合规风险管理水平，全年无新增操作风险。

（三）一体化开展检查整改问责。采用“一查多项，一查多果，一果多用”的工作模式，联合云南审计办统筹开展反洗钱联合审计检查、综合检查、业务高质量发展合规“回头看”、信贷业务审计等工作。

五、立足守正创新，从目标导向出发，全行综合治理效能稳步提升

（一）突出疫情防控安全管理。加强业务连续性应急管理，指导德宏、版纳等疫情发生地区异地网

点业务承接工作；及时发布疫情信息，强化责任细化措施，加大关键时点防控力度；切实把安全生产摆在重要位置，实现全年无安全生产事故、无案件、无群体性事件的工作目标。大力支持边境立体化防控体系建设，提出“过桥贷”“应急贷”“前期贷＋项目贷”三种办贷模式，分别对马关县、麻栗坡县、龙陵县等 5 个边境县注入强边固防金融活水；对于德宏瑞丽等边境地区疫情多发地区，组成防疫突击队，想群众所想，急群众所需，共协助完成瑞丽市全员核酸 110 余次，核酸采样 8 万余人次，派出抗疫小分队 3 支，参与边境卡点值守 400 余人次，办理滞留瑞丽外地群众离瑞 400 余人次，协助当地民政局、社区发放物资 300 余份。

（二）突出资源倾斜重点保障。制定全年信贷计划，优先保障粮食安全、乡村振兴、“三区三州”、长江大保护等领域资金需求；加强预算管理，发挥预算管理履职保障、决策支持、业务引领、资源调控和价值中枢职能作用；开展盈利分析，从紧安排保障性财务资源，稳步提高激励性财务资源占比。

（三）突出完善优化信贷管理。探索信贷管理等级行差异化管理，在信贷规模分配、办贷绿色通道等方面按等级排名给予倾斜；开展强化信贷基础管理攻坚行动，发现问题年内全部整改完毕；印发多期信贷政策制度解读、信贷管理问题解析、办贷解析、办贷思考等通知，强化对基层行信贷政策指导；通过办贷督导、风险贷款督导、贷审委回访等现场与非现场方式，疏通堵点，有效推进基层行项目落地。

（四）突出正向激励反向约束。动态调整未完成任务机构的绩效薪酬，全员调减月度预发奖励性绩效比例，做到赏罚分明、精准高效；制定“十大贡献行”“十大进步行”“合规管理先进行”评选方案，激活基层行发展动能。

案例 1

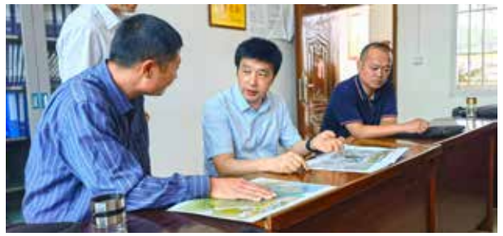
●农发行云南分行“四融一体”定点帮扶马关

农发行云南分行严格贯彻云南省委省政府关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的工作安排，坚决把定点帮扶作为全行工作重中之重，持续深化融智、融资、融商、融情“四融一体”帮扶机制，继续加大对马关县农村基础设施、特色产业、招商引资等领域的支持力度，聚焦金融和产业双帮扶，全方位助力马关县巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴。

召开助推马关县乡村振兴专项督导暨银政企座谈会

2021 年，对马关直接投入无偿帮扶资金 22.6 万元，引进无偿帮扶资金 116.9 万元，培训基层干部 208 人，培训乡村振兴带头人及技术人员 1319 人，购买脱贫地区农产品 80 万元，帮助销售马关农产品 365 万元，直接投入有偿帮扶资金 14561 万元，引进有偿帮扶资金 2281 万元（全系统帮助引进有偿帮扶资金 3124.9 万元），帮助脱贫人口转移就业 462 人次，助力巩固“两不愁三保障”成果投入资金 700 万元。

（一）聚焦成果巩固，强化信贷支持。一是用好“绿色通道”，优化办贷效率。对马关县申报的相关项目，始终坚持优先受理、优先审批、优先发放，强化融智融资服务水平。2021 年以来，已审批马关县贷款 6 笔，金额合计 33802.5 万元，累计发放贷款 14561 万元，支持了马关县粮食安全、强边固防、教育帮扶、农村流通体系建设、小微企业等领域。二是紧盯项目储备，加大推进力度。目前我分行已营销储备马关县中长期贷款项目 4 个，拟贷款金额 6.64 亿元，项目包括职业教育培训中心建设、土地整治、畜禽产品加工、县城更新工程等。三是聚焦特色产业，服务民营小微。发挥政策性银行补短板、逆周期、强弱项的职能担当，全年服务马关县民营小微企业 2 家，发放信贷资金 2 笔，共计 1080 万元。



开展调研工作

（二）用好捐赠资金，抓好消费帮扶。一是用足用好捐赠资金。2021 年，农发行协助马关发送捐赠倡议书，呼吁全社会关心支持马关，农发行直接投入无偿帮扶资金 543.635 万元，引进无偿帮扶资金 699.4021 万元，主要用于马关县乡村建设、教育帮扶、草果基地建设、特困人口帮扶等方面。二是启动消费帮扶行动。我分行协助马关县制定消费农产品清单，广泛动员，及时开展 2021 年定点帮扶消费帮扶行动，为马关县农特产品开辟绿色通道，云南分行累计购买马关县消费帮扶农产品 80 万元。三是强化工作协作力度。积极对接东部上海、江苏、浙江、福建、山东等兄弟省行，协调联系招商引资企业、捐赠帮扶、农产品大宗采购等事宜。2021 年，在农发行牵线搭桥下，从北京引入生物菌肥厂，已签订《合作协议》；从上海引进肉牛产业龙头企业，项目正在选址阶段；“十三五”期间招商引资入马企业，今年持续投资落地资金 3124.9 万元。

向马关小坝子边境卡点赠送物资

支持马关非遗传承

案例 2

●农发行西畴县支行驻村抗疫两手抓 乡村振兴显真情

2021 年，农发行西畴县支行组织员工深入开展党史教育，通过学史明理，廓清思想迷雾，直击问题关键，在为民服务上扎实力行，积极做好驻村和抗疫工作，在助力乡村振兴中真情投入。

握紧驻村“接力棒” 立足乡村“献真情”

自乡村振兴工作开展以来，驻村工作队的到岗吹响了各级各部门助力乡村振兴的“集结号”。该行积极响应当地县委、县政府号召，选派一名年轻业务骨干到西畴县新马街乡驻村，为驻村工作队注入新鲜血液。驻村青年以新时代农发行青年的崭新姿态，接力乡村振兴建设，努力奋进，积极向老同志学习取经，希望能为乡村振兴事业贡献自己的青春力量。

近日，该行组织帮扶队伍深入挂钩帮扶点为驻村人员送去大米、油等物资，为乡村振兴驻村工作者送去温暖，表达了农发行的敬意和问候，也希望驻村青年要明晰工作职责，及时转变身份角色，真正做到“脱下西装，戴上草帽，走进田间地头”。

搭建卫生“防疫墙” 争做群众“暖心人”

开展爱国卫生运动，既是对疫情防控实效的巩固，也是开展“我为群众办实事”的利民之举，爱卫防疫责无旁贷。

该县支行一方面走进挂钩农户家中开展卫生大扫除，对门前屋后卫生死角进行清理，劝导农户做好疫情防控和环境卫生整治，确保乡村振兴和环境卫生“两不误”，全力守护群众生命健康。另一方面，每周定期到爱国卫生运动责任街区清扫垃圾，深入清理卫生黑点，及时消毒灭菌阻断疾病传播途径，为社区创造一个干净、安全的生活环境。

驻村队员入户开展卫生大扫除

筑牢防疫“安全线” 架起党群“连心桥”

上面防疫千条线，下面践行一根针。该行驻村青年在完成日常驻村工作的同时，还肩负防控疫情的责任。一是轮守在疫情防控检查点，指导来往车辆登记信息、测量体温、出示健康码及行程码。二是积极投身疫情防控宣传工作，入户排查是否有来自中高风险地区人员，宣讲疫情防控政策，引导村民养成整治环境、抗击疫情的健康生活习惯，普及接种疫苗的必要性，倡导村民及时接种疫苗，为疫情防控贡献农发行力量。

脚下有泥土，心中有真情。下一步，西畴县支行将继续把党史学习教育贯穿到为群众办实事的行动中，以深学促实干，以实际行动为民解难。秉承“支农为国，立行为民”理念，把赤诚赤真的为民情怀转化为利民惠民的实干行动。

西畴支行志愿者在卡点执勤

案例 3

●争当“急先锋”，争做业务“贴心人”

2021 年，农发行德宏州分行始终擦亮政策性金融党建名片，凝聚党员力量，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，切实扛起疫情防控的光荣使命。广大党员职工争当“急先锋”，争做业务“贴心人”，为疫情防控工作贡献金融力量。

瑞丽支行志愿者开展网格排查

他们是“坚守者”，夜以继日坚持做好巡视工作，准确更新人员信息，协助医护人员完成多轮网格片区全员核酸检测，发放《居家隔离通知书》；他们是“宣传员”，不厌其烦的宣传防控政策和知识，时刻提醒居民“常通风、勤洗手、戴口罩”，对违反疫情防控规定的行为进行批评提醒，对无人居住房屋粘贴封条。

他们是“服务员”，每日发送订购链接给居民进行食材订购，对于需要购买药品的居民及时与药店沟通，由药店上门配送药品，在进行核酸检测时对于害怕的小孩子，耐心关照积极加油打气，陪同医护人员挨家挨户为行动不便的老人进行上门核酸检测，通过细化服务举措，切实为网格社区居家隔离群众提供贴心服务。

他们是“组织员”，认真安排部署片区全员核酸检测工作，为避免人员聚集按照顺序分组逐户电话通知，以每 3 户一组进行排队检测。在多措并举中，不断强化网格片区疫情防控，为辖区居民群众切实筑起安全屏障。

他们也是“贴心人”，在瑞丽、陇川全力投身疫情防控工作中，干部职工为确保金融服务畅通，不断优化服务方式，认真做好客户服务，在陇川县支行网点，采取封闭营业，由专人值班，保障网点正常开关机，每天集中时间段处理退汇、网上银行落地审核业务。2021 年 7 月 20 日，德宏正信实业股份有限公司因发缅籍工人工资的特殊需要，向我行申请支取现金 84 万，为了更好的解决克服问题，行领导及时与疫情指挥部、我行代理现金点（云南陇川农村商业银行）进行对接，及时开通绿色通道为德宏正信实业股份有限公司办理现金支取业务，保障该企业按时发放缅籍个人工资，减少不稳定因素，避免影响抗疫大局。在瑞丽市支行网点，实行新核心系统异地接管，由州分行营业部代为开关机，并处理退汇业务，同时支行合理安排人员，有效保障客户资金业务，在瑞丽抗疫

瑞丽支行志愿者开展疫情防控值守

形势严峻的情况下，抗住压力成功办理 4 笔柜面业务，分别是农民种粮补贴款、耕地地力补贴、水利资金贷款、姐告建设隔离房附属设施咨询费，及时处理网银落地业务 7 笔，有效保障客户资金及时汇出。

倾心的投入、贴心的服务、无私的奉献，换来了网格群众的理解和支持，企业的信任，越是急难险重的关头，农发行人越是攻坚克难，锐意进取，写下无愧于群众、无愧于地方经济发展的满意答卷。

案例 4

●云南省分行全力打造“水利银行”特色品牌

云南省分行持续推动党史学习教育走深走实，积极服务国家战略部署，以服务水利建设作为“我为群众办实事”实践活动内容之一，全力打造“水利银行”特色品牌。

坚持“三个强化”

强化组织领导。该行紧紧围绕深入贯彻落实习近平总书记“治水兴水”方针思路和考察云南重要讲话精神，及时成立服务长江经济带发展领导小组，统筹指导，迅速梳理项目清单，及时拟定目标计划，突出重点、共同发力。强化理论学习。以党史学习教育为契机，学史力行，高度践行我为群众办实事，将党史学习教育切实转化为推动高质量服务水利建设的内生动力。强化部门协调。各有关处室细化工作措施，深入基层走访调研帮扶，结合当地实际，推动目标任务落实、政策落地、项目见效，确保水利建设项目推进取得实质性的进展和成效。

突出“三个深入”

深入政府服务。该行深入贯彻落实云南省委省政府提出的建设中国最美丽省份和“三张牌”战略（绿色能源、绿色食品、绿色生活目的地），明确信贷支持的关键点和着力点，与大理州、丽江市、玉溪市等地方政府就高原湖泊保护治理项目建立了联席会议制度，努力搭建合作桥梁。深入企业服务。坚持以客户为中心，深入推进重点项目工程，精准对接客户融资需求，量身定制融资方案，打造集“对接营销 + 项目入库 + 贷前后管理”为一体的贴近式服务，力保重点项目融资到位和工程建设顺利推进。深入基层服务。深入基层开展信贷政策宣讲、营销项目对接活动，分析问题、研判形势、提出举措，帮助基层行解难题、谋出路，做实项目落地。

注重“四个力求”

经营发展上求质。该行以服务乡村振兴统揽工作全局，聚焦滇中引水工程、150 项重大水利工程、云南省“十四五”规划和“四个一百”水利重大工程项目，给予水利建设项目不间断、全方位、多元化的金融支持。全行全年累计投放水利贷款 51.47 亿元，贷款余额 303.35 亿元，项目储备超 200 亿元。支持模式上求实。创新信贷模式，以市场化模式运作项目，通过公司自营、政府与社会资本合作（PPP）、工程总承包（EPC）等模式，多渠道助力地方水利事业发展。推进速度上求效。该行集中全行力量开辟绿色通道，实时跟踪评审进展，形成“四级行联动”“沙盘式作业”的高质效评审机制，打造项目评审、放款及贷后管理“一站式”信贷流程。绩效考核上求优。对长江大保护相关贷款完成情况动态考核，定期通报业务发展情况，营造比学赶超、创优争先的良好氛围。

围绕“五美建设”

该行围绕云南省生态美、山水美、环境美、城市美、乡村美目标，重点支持长江大保护、高原湖泊保护治理、滇中引水工程、水资源配置等。全行全年累放长江大保护贷款 129.48 亿元，贷款余额 570.59 亿元。高原湖泊保护治理融资扎实开展，累计向高原湖泊保护治理项目授信 124 亿元，实现投放 75 亿元，助力洱海、杞麓湖、泸沽湖、程海等高原湖泊环湖截污、污染防治、生态修复和水土涵养，为“一江清水出云南”注入政策性金融活水。

支持环洱海流域湖滨缓冲带生态修复与湿地建设项目

在新征程中谱写高质量发展新篇章

——中国进出口银行云南省分行 2021 年度社会责任报告

2021 年，中国进出口银行云南省分行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想统领工作，全面贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，弘扬伟大建党精神，全力以赴服务全省经济社会发展。

一、积极服务全省经济社会高质量发展

2020年底，该行与云南省政府联合印发《抗疫情 保企业 稳外贸联合工作方案》，约定在未来三年内，投放不低于 1000 亿元助力全省稳外贸、稳外资，制造业、战略性新兴产业、基础设施建设等领域建设。自方案印发以来，分行认真贯彻执行，截至 2021 年 12 月末，已完成投放计划的 73.76%，政策性金融支持全省经济社会高质量发展取得良好成效。

一是全力服务“一带一路”倡议。习近平总书记两次考察云南时，提出云南要努力建设成为“面向南亚东南亚辐射中心”。该行积极服务“一带一路”倡议，续加大对辐射中心跨境综合交通体系建设所涉的公路、铁路项目支持力度，由其给予贷款支持的中老铁路通车后，极大促进了我国与南亚东南亚国家的政治、经济、文化往来；该行全面服务综合交通基础设施建设发展，新增贷款投放支持全省公路工程互联互通基础设施项目，推动实现内陆与港口的相连。

大华桥水电站建设项目

同时，该行深入贯彻落实习近平总书记在第三次“一带一路”建设座谈会上提出的“形成更多接地气、聚人心的项目”要求，聚焦“一带一路”倡议“民心相通”，根据我省边境线长的特点，积极支持兴边富民，先后提供贷款支持景洪肉牛加工项目、田蓬口岸项目建设，改善边境地区民生，贷款支持我国援建老挝农村扶贫设施、柬埔寨乡村道路、教育环境与设施改善等项目，为澜湄流域人民创造更多福利。

二是聚焦全省外贸外资领域发展。该行积极服务全省对外贸易发展。截至 2021 年末，对外贸易贷款余额达 410 余亿元，支持了省内一批外贸企业创新发展；积极参与第四届进博会，与省内外贸企业签订融资框架协议。

三是积极支持制造业与战略性新兴产业发展。该行主动服务全省制造业“补短板”与“拉长板”行动。一方面，持续深化与传统优势产业龙头企业的业务合作，主动围绕云南省优势产业外贸企业需求提供综合金融服务。另一方面，积极响应我省加快培育生物医药、新材料等战略性新兴产业要求，为一批科创企业开展技术研发和创新产品制造提供金融支持。截至 2021 年末，该行制造业贷款余额 365 亿元，战略性新兴产业贷款余额 166 亿元，均实现较大增长。

四是坚持拓展绿色金融“新动能”走实绿色发展之路。该行深入贯彻落实党中央、国务院关于“碳达峰、碳中和”决策部署。用实用好人民银行支持碳达峰、碳中和及推动煤炭能源绿色低碳发展设立的货币政策工具，积极摸排云南绿色低碳经济发展重点方向，寻求业务切入点。

此外，紧紧围绕我省打造世界一流三张牌中的“绿色能源牌”，主动融入全省“十四五”绿色能源产业规划，形成该行绿色能源业务情况报告，为支持绿色能源发展更好锚定方向。截至 2021 年末，该行绿色信贷余额逾 120 亿元。

二、切实维护金融稳定大局，守住风险底线

一是持续加强风险防控体系建设护航信贷业务发展。该行通过开展常态化风险排查，围绕屡查屡犯关键问题，聚焦信用风险、操作风险等重点领域、薄弱环节和关键业务，开展 5 次专项排查，涵盖贷款资金流向专项排查、保证金和存单质押排查，系统账户密码使用排查、反洗钱相关业务排查及押品情况排查，通过排查及时提示风险，对发现的潜在信用风险、不合规风险点立查立改，前移风险防范关口。

该行通过做好全面风险管理评价指标的分析研判、任务拆解和趋势跟踪，制定内部控制管理规划，确保资产质量管理、全面风险管理及内控合规等政策措施得到有效落实，新增“首贷不良”考核，推动“审慎经营”原则落到实处。

二是坚持以法为纲指导各项经营活动。按照省委、省政府和监管部门要求，全面开展金融知识普及月、宪法宣传周等活动，成立了以分行主要负责人为组长的普法领导小组，通过聚焦重点业务环节、聚焦重点客户、聚焦重点区域，不断加大普法工作宣传教育力度，全年完成普法宣传近十次；积极运用“云南省民法典学习线上答题”活动和 “宪法在你身边”、“尊法守法 携手筑梦”等活动，进一步检验普法宣传成效，弘扬宪法精神，维护宪法权威，推动宪法全面实施，教育引导员工及社会大众不断增强走中国特色社会主义法治道路的自信和自觉。

三、创新金融服务，提供一揽子金融产品

针对我省企业客户结算、增信、融资、避险等多种金融服务需求，该行设计信贸、贸金、金融衍生品、存款等业务相互衔接的综合服务方案，为客户提供高效便捷，可服务供应链上下游企业的综合金融方案。围绕重点客户上下游开发新业务，做好供应链金融服务工作，全年重点客户办理贸金业务量同比增长 65%。。

四、突出党建引领，凝聚工作发展合力

分行党委班子坚持把党建引领作为分行各项经营活动的源动力，发挥党委把方向、管大局、保落实作用。

一是扎实推进“学党史”，该行内部通过中心组带头学思悟践，各支部组织集中学习，原原本本的学习习近平总书记系列重要讲话精神。全年开展集中研讨 8 次，引进外部专家讲座 4 次，到教育基地开展参观学习 9 次，形成专题调研报告 2 篇。党委层面开展专题读书班 11 期次，各级党组织开展集中学习及活动 70 余次。

二是一体推进“悟思想”，通过比超赶学、以赛验学、以讲促学，引导党员谈感受、找差距，寻出路、提建议，进一步强化了对政策性金融使命的认识，该行与云南大学首次开展的“校行联合培训飞鹰计划”，通过邀请高校教授开展党建讲座和业务理论知识讲座，引导全体干部员工把“读万卷书、行万里路”的精神，转化为艰苦奋斗的优良作风。

三是重点推进“抓落实”，把党中央、国务院和省委、省政府在经济社会发展各个阶段的部署要求转化为扎根云南的具体抓手，紧扣业务发展形成 21 项具体“办实事”清单，一件一件抓落实落地，清单完成率达到 100%。

四是持续推进“开新局”，不断提高“政治三力”，以“党旗在一线高高飘扬”“党课开讲啦”活动为载体，组成党员服务队，深入机关、企业、同业及乡村振兴定点帮扶点开展党课和业务宣讲、金融知识下乡、志愿服务活动等 30 余次。

加强与地方党委、政府沟通联系

到乡村振兴定点帮扶点孟连县走访调研

五、未来展望

一是旗帜鲜明地把“讲政治”放在各项工作的首位。作为政策性金融机构，该行将时刻牢记政治属性，坚守职能定位，把“讲政治”贯穿于经营发展始终。自觉在思想上、行动上始终与党中央保持高度一致，坚决贯彻执行省委、省政府与总行党委各项决策部署。在新时代的伟大征程中，牢记初心使命，不断发挥政策性金融职能展现“口行担当”，在服务全省经济社会高质量发展中踔厉奋发，在建设面向南亚东南亚辐射中心的道路上笃行致远。

二是坚持稳中求进工作总基调服务全省经济持续健康发展。认真贯彻落实中央经济工作会议精神，根据省委经济工作会议要求，聚焦主责主业发展，用好、用活金融产品，找准融入国际国内双循环的切入点，主动服务全省构建现代化产业体系目标，聚焦重点外贸产业链开展业务布局，发挥好长期服务核心企业资源优势，积极对接外贸产业链企业，发挥固链补链强链作用。全面支持中国（云南）自由贸易试验区建设，大力支持自贸区内企业发展，为自贸区固定资产投资项目提供融资支持。以云南自贸区为核心，服务我省各类开发开放平台联动发展，重点推动已储备的口岸改造提升项目，实现边民互市项目贷款早日发放。服务好全省生态文明建设排头兵与区域国际能源枢纽两大发展定位，积极运用碳减排支持工具和支持煤炭清洁高效利用专项再贷款两项工具，精准对接项目，积极开拓绿色产业领域优质项目。

三是认真履行职责维护全省金融安全。该行将进一步强化阵地意识、压实责任，坚持抓早抓小、精准施测，不断加强贷前、贷中、贷后管理，加强对贷款资金流向监控，稳固资产质量。做好对信用风险、操作风险、行业风险、国别风险、法律风险、洗钱风险及声誉风险等的识别、评估、防控及监测，牢牢守住不发生系统性风险的底线。

以“大行”之名，筑大行担当

02 大型银行 Large bank

026 / 工商银行云南省分行
033 / 农业银行云南省分行
041 / 中国银行云南省分行
049 / 建设银行云南省分行
054 / 交通银行云南省分行
059 / 邮政储蓄银行云南省分行

中国工商银行
云南省分行 2021 年度社会责任报告

22021 年，中国工商银行云南省分行立足百年党史新起点，坚持以党的建设为统领，牢记“省之要”，情系“民之需”，主动服务地方经济社会发展大局，积极履行企业社会责任，努力建设人民满意银行。回望全年，中国工商银行云南省分行发挥国有大行所长，开拓进取，勇于创新，在市场浪潮中淬炼企业价值，在创新实践中打造竞争优势，在服务发展中树立品牌形象，为云南省实现高质量跨越式发展贡献工行力量。

一、党建领航强基固本 风正帆满奋楫笃行

中国工商银行云南省分行高举习近平新时代中国特色社会主义思想旗帜，始终把坚持“党建引领、从严治理”作为首要任务，纵深推进全面从严治党、从严治行，以高质量党建引领高质量发展。

●（一）坚持党建引领 强化思想建设

始终旗帜鲜明讲政治，深入贯彻落实党的十九届六中全会和习近平总书记“七一”重要讲话精神，坚决拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”。深入开展党史学习教育，党委开展 15 次理论学习中心组专题学习研讨，班子成员共讲授党课 11 次、基层宣讲 13 次，对全辖高级经理及以上党员干部进行全覆盖轮训。表彰“两优一先”，走访慰问老党员，颁发“光荣在党 50 年”纪念章，开展“追寻云南红色金融足迹”主题活动。扎实为群众和员工办实事，巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，开展两轮“支帮促”工作，全辖建立 1756 个党员先锋岗、372 个党员责任区，开展党员志愿服务 1316 次，全面完成 393 个“我为群众办实事”项目。

前往“红色故里”——昆明柯渡镇开展“追寻云南红色金融足迹”主题活动。

●（二）锻造坚强队伍 筑牢基层堡垒

持续提升党组织和党员在基层经营机构中的覆盖率，为业务发展打造坚强战斗堡垒。进一步加强支部标准化、规范化建设，推动基层党组织与机构同设置、同调整、同运转，年内新增基层党支部 54 个，培训新任党支部书记、党务工作者、党支部委员 402 人，对照《党支部工作手册》《党员手册》开展支部标准化、规范化建设突出问题专项检查，夯实基层党建基础。提升发展党员工作质量、强化党员教育管理，年内新发展党员 404 人，培训入党积极分子 552 人，储备入党申请人 753 人，支部标准化、规范化建设水平和干部履职能力进一步提升。

举办新任基层党支部书记和优秀共产党员培训班

●（三）深化从严治党 保持风清气正

按照党中央部署和工总行党委要求，扎实履行全面从严治党、从严治行。强化基础管理，编制干部履职待遇预算，修订完善相关费用、资产管理制度，持续压降发文和会议数量。从严纠治“四风”问题，开展“四风”问题全覆盖现场检查。强化警示教育，两次召开全面从严治党、从严治行警示教育大会，点名道姓通报典型案例，深入开展反腐倡廉警示教育。开展常规巡察、专项巡察、巡察“回头看”和重点领域专项检查，抓实“以案促改”，深化警示教育和廉洁文化建设，持续推动巡视巡察问题整改，营造风清气正的政治氛围。

赴云南省反腐倡廉警示基地开展警示教育

二、匠心扎根服务实体 躬身实践绘就新篇

中国工商银行云南省分行始终心怀“国之大者”，把贯彻落实党中央决策部署，服务实体经济作为工作的出发点和落脚点，紧密结合全省经济发展特点，主动对接省市重大项目，加大基础设施建设、制造业、绿色产业等领域信贷投放，全面推进金融服务乡村振兴，助力实体经济发展。

●（一）服务地方经济 赋能产业发展

全面强化信贷投放，融资总量持续提升，年累计投放全口径融资 2112 亿元，较上年增长 22.15%，融资投放量和贷款增量均创历年新高；地方债投资额、余额连续六年保持市场第一，圆满完成省内首支柜台债分销、首笔金融债承销业务；筹组银团贷款 210.66 亿元。深入推进金融战略合作，与 9 个州（市）政府签订“十四五”金融战略合作协议，达成融资意向 5386 亿元。

与昭通市签订战略合作协议

着力服务基础设施建设，向全省“五网”建设重点项目投放贷款 667 亿元，其中：高速公路建设领域投放 454.28 亿元，贷款余额达 1529.57 亿元，较上年净增 302.23 亿元，重点支持了宁永、玉楚、昆楚、澄大等项目建设；铁路行业累计投放 28 亿元，重点支持了云桂、大临等项目。

有效支持制造业发展，围绕云南省“制造业企业 100 强”、“非公制造企业 20 强”、“专精特新”小巨人企业、工业企业“3 个 100”重点项目清单及新兴工业化产业示范基地等制造业目标客群，开展“清零行动”。建立重点企业差异化服务机制，灵活运用综合化融资产品，满足不同发展阶段制造业企业融资需求，加大对制造业强链、固链、补链的金融支撑。截至 2021 年末，制造业贷款余额 171 亿元，较上年增长 46.7 亿元，增长率 37.5%，其中制造业中长期贷款增长 173%。

●（二）践行绿色理念 “贷”动绿色发展

重点支持绿色环保产业，绿色贷款余额较年初增加 85 亿元，占全部公司贷款比重较年初提高 1.6 个百分点，贷款增速 26%，高于同期该行公司贷款的平均增速，引导金融资源向云南省绿色发展领域倾斜，助推“碳达峰、碳中和”战略落实。支持的绿色产业主要集中在清洁能源运营（风电、水电 186 亿元）和绿色交通领域（轨道交通、铁路 188 亿元）；持续扩大绿色债券投资规模，为企业成功发行绿色债券共计 15 亿元。

大理新松坡光伏电站等新能源项目全口径融资服务

●（三）强化普惠扶持 助企减负纾困

强化小微企业金融服务，普惠贷款客户突破 1 万户，完成人行降准和银保监普惠贷款增量计划，增速超过 30%，数字供应链融资净增 12.5 亿元。创新推出“税务贷”业务，有效将税务数据转换为企业信用，高效支持小微企业发展。创新开发设计“烟商贷”“烟农贷”“花卉贷”“养殖贷”等特色场景融资方案，为客户提供多样化的普惠贷款产品。助力企业减负脱困，全面服务“六稳”“六保”，为 2598 户各类企业办理延期还本付息贷款 99.5 亿元。

●（四）巩固脱贫成果 服务乡村振兴

制定《金融服务乡村振兴工作方案》，与云南省乡村振兴局签署战略合作协议。启动“城乡联动发展”战略，年内完成昆明嵩明、玉溪新平、临沧云县、文山广南县域支行新设，完善县域机构布局；确定示范二级分行和试点县支行，挂牌成立 2 个村级普惠金融服务示范点。涉农贷款净增 183 亿元，国家级重点帮扶县贷款增速 19%，较全行各项贷款增速高 6.7 个百分点。通过食堂采购、员工购买等多种方式购买省内重点乡村农产品 1290 万元，通过融资、撮合等方式支持企业客户采购重点乡村农产品 2.53 亿元。

与威信县开展乡村振兴座谈

三、全面防控金融风险 切实维护金融秩序

中国工商银行云南省分行始终贯彻落实全面风险管理理念，着力强化资产质量管控，持续优化信贷结构，坚持合规经营，恪守内控案防底线，慎终如始抓实疫情防控，防范化解金融风险能力进一步提升。

●（一）落实风控强基 提升资产质量

深入推动全面风险管理理念，完善全面风险管理体系，通过开展全面风险管理履职宣讲和履职评价，查找、补齐弱项短板，深入落实“主动防、智能控、全面管”风险管理路径，传播全面风险管理文化理念，切实做到“管住人、管住钱、管好防线、管好底线”，扎实推进全面风险管理落地。着力管控信用风险，制定实施要点，紧盯关键指标，通过完善联防联控机制、强化监测分析和通报、加强重点督导等措施，持续开展资产质量攻坚战，成功重组化解亿元大户潜在风险融资，年末不良贷款余额较年初实现“双降”，拨备覆盖率持续提升，全辖资产质量总体稳定可控。

●（二）坚持合规为本 强化内控案防

扎实开展内控合规“价值创造年”和“管理建设年”主题活动，组织内控合规管理和反洗钱培训，推进内控案防学习教育活动，认真落实监管意见，持续完善管理机制，强化内控合规履职监督，全年未发生案件和风险事件，内控评价等级大幅提升，执行人民银行政策情况评价为 A 级，落实人民银行金融稳定联系工作评价为“优秀”。

●（三）坚守岗位职责 守牢疫情防线

认真落实总行党委、云南省委疫情防控决策部署，积极做好应急处置，加快推进全行员工疫苗接种进度，确保全辖员工平安。该行德宏瑞丽支行干部职工坚守抗疫一线，全员参与入户排查、配送物资、转运病患等抗疫工作；及时开通绿色金融服务通道，为相关单位办理抗疫资金划拨、代发工资、应急支取现金等业务，为维护地方经济金融秩序作出重要贡献。

统筹做好疫情防控、金融保障和安全经营管理工作

四、深化金融改革创新 建设人民满意银行

中国工商银行云南省分行始终坚持“以人民为中心”的发展思想，积极践行“客户为尊、服务如意、员工为本、诚信如一”的服务理念，不断深化金融改革创新，全面拓展金融服务外延和内涵，“人民满意银行”建设迈上新台阶。

●（一）夯实客户基础 提升服务质量

客户服务覆盖面进一步提升，全量个人客户较年初增加 5.27%，新开对公账户、对公账户净增量继续保持快速增长，普惠贷款客户数较年初增加 20%。个人手机银行客户净增 126 万户，企业手机银行月均动户数增加 52.02%。

强化客户投诉源头治理，深入开展“客户体验痛点治理百日攻坚行动”和“我为群众办实事服务提升十大行动”，致力推进客户投诉溯源管理，客户投诉治理取得成效，监管转办投诉量持续下降，客户满意度同比上升，切实推进人民满意银行建设。

提升消费者保护宣教力度，消费者权益保护工作在同业和系统中处于较好水平，高效开展消费者金融知识宣教活动，加强非法集资、电信网络诈骗、个人信息保护等重点内容和老年人、青少年、农村居民等重点群体宣教力度，多篇稿件被“学习强国”平台采用向公众推广，持续提升广大人民群众金融素养和风险防范能力，金融消费者保护工作被人民银行连续两年评价为 A+ 级。

为客户兑换残币

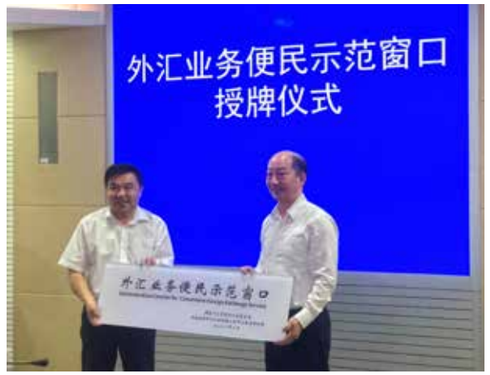
3.15 金融消费者权益日宣传活动

●（二）科技创新驱动 赋能数字转型

推广应用五大领域 23 类线上线下一体化运营服务场景，投产两项对公业务流程优化项目，运用网点智能模式，累计服务客户 674 万人次，智能设备业务量达 3,700 万笔。推出云网点服务，除线上取号功能外，陆续开通 e 钱包、三方绑卡、充值提现、咨询证明等特色线上业务，加快业务数字化转型。上线“社银一体化”项目，将部分高频社保服务事项延伸到银行网点，让群众在家门口就可以办理社保业务，实现社保业务就近办、多点办，打通社保服务最后一公里。“云校云”、“融 e 电”等重点项目客户数量及交易量持续显著提升。

●（三）开拓国际视野 创新跨境金融

联动仰光分行抢抓缅甸央行出台推进人民币边贸账户试点政策契机，迅速落地首笔中缅边贸企业人民币账户间跨境支付业务，开辟中缅人民币结算新渠道。非融资担保累计办理金额同比增长 3635%，疫情期间为客户境外项目保驾护航。小微企业“单一窗口跨境贷”在昆明、红河、玉溪、德宏、版纳实现落地。不断提升外汇服务质量，提高“COP15”服务响应能力，被国家外汇管理局云南省分局授予“外汇业务便民服务窗口”称号。各专业外汇合规管理履职能力持续提升，外汇业务合规与审慎经营获得 A 类评价。



接受人民银行昆明中心支行“外汇业务便民示范窗口”授牌。

●（四）关爱员工身心 激发干事热情

评选表彰大行工匠、工银卓越奖章等先进典型，稳步提升员工收入水平，绩效考核分配向基层倾斜。累计建成职工之家（小家）304 个，进一步改善员工食堂条件及办公环境。建立集中救助、应急救助、员工爱心互助相结合的“精准救助”机制，2020-2021 年全行共计救助特困员工 763 人，救助金额合计 662.5 万元；筹集职工爱心互助扶困金 400 多万元，救助 25 人，金额共计 115 万元；“三八”节慰问救助单亲困难女职工 16 人，金额 4.8 万元。

评选 2021 年度“工银卓越奖章”，授予 10 位员工“工银卓越个人奖章”，授予 5 个集体“工银卓越集体奖章”。

五、绿色环保勤俭办行 公益为先回馈社会

中国工商银行云南省分行深入践行绿色发展理念，通过多种形式助力生态环保建设，引导员工树立环保节能意识，积极开展志愿者公益活动，取得良好的社会效应。

●（一）践行生态环保 守护绿色家园

积极落实生态环保有关政策，为《生物多样性公约》缔约方大会第十五次会议（COP15）提供 220 万元赞助，助力会议圆满召开；在会议生态文明论坛上，该行平凡行长代表金融机构和企业签署“保护生物多样性、共建全球生态文明”倡议。同时，该行积极参与守护云南珍稀物种爱心助力公益活动，向全社会宣传保护珍稀物种科普知识，邀请市民参与守护滇金丝猴，并将活动所筹的爱心善款全部捐赠用于生物多样性物种保护工作。

参与守护云南珍稀物种爱心助力公益活动

（二）推进节能减排 建设绿色银行

对标绿色经营发展，积极履行社会责任，综合运用节能减排等技术和管理手段，开展全行自身运营碳足迹管理，运营能耗强度及总量持续降低，能源结构持续优化，能源使用效率不断提升，加快全行自身运营碳中和目标达成进度。推进“无纸化”“信息化”办公，减少纸质文件传阅印发，办公打印用纸较上年度减少 15.6 万张；鼓励召开视频会议、线上会议，视频会议设备实现辖内二级分行全覆盖；持续加强公务用车出行管理，降低车辆能源消耗，加大节能减排力度；加强中央空调运行管理和维护，降低电能消耗；持续开展光盘行动，提倡适量取餐、健康用餐，杜绝“舌尖上的浪费”。

●（三）投身爱心公益 塑造良好声誉

围绕助力乡村振兴、爱心助学、服务社会劳动者、保护环境等多个主题开展系列爱心公益活动，持续资助少数民族大学生培养计划，推进革命老区“控辍保学”工作开展，向云南省退役军人关爱基金捐赠 120 万元。全年共计组织开展社会公益活动 1532 场，员工参与人次达 42,145 次，组建云岭“蓝信封”服务队关爱留守儿童，开展“学雷锋”“星火学堂”“爱我三江源”等品牌志愿服务 5800 余小时，展现了工商银行良好的品牌形象，彰显了工商银行主动履行社会责任的大行担当。

开展爱心助学活动

中国农业银行
云南省分行 2021 年度社会责任报告

2021 年，中国农业银行云南省分行认真贯彻党中央、国务院决策部署，紧扣云南实现跨越式发展的目标任务，紧扣省委省政府经济金融工作要求，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务构建新发展格局，扎实做好“三农”和实体经济金融服务，加快重点领域改革转型，防范化解各类风险，积极助力地方经济社会发展，为云南省实现“十四五”发展良好开局提供了有力的金融支撑。

一、党建引领保障作用不断增强，全面从严治党从严治行取得新的成效

2021 年，该行深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和十九届六中全会精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义。自觉把党史学习教育作为贯穿全年的重大政治任务，按照学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行的要求，精心安排部署，周密组织实施，在学深学透、实践转化、守正创新、压实责任上持续用力，以“五学联动”、“四个课堂”等特色鲜明、形式多样的载体路径，推动党史学习教育走深走实；深入开展“我为群众办实事”实践活动，聚焦群众急难愁盼，有效解决了一批困扰群众、困扰基层的操心事、烦心事，进一步增进民生福祉。加强干部队伍建设，持续配强各级领导班子，干部年龄学历结构持续优化，全行干部员工干事创业的精气神进一步提振。严格落实“四个同步”、“四个对接”要求，制定并实施党建工作要点、全面从严治党从严治行考评方案；狠抓党风廉政建设主体责任落实，制定并实施云南分行党风廉政建设主体责任考核评价方案；巡察工作体系和纪委监督体系不断完善，巡纪协同作用得到进一步发挥，以高质量党建为云南分行打造“竞争力强行、绿色金融示范行、平安和谐边疆行”三张名片、推动高质量可持续发展提供了坚强的政治保障。

●案例 1：农行云南省分行善作善成办实事，用心用情服务人民群众。

在“我为群众办实事”实践活动中，该行结合金融惠民要求，将任务清单细化为六大项 22 条重点任务，通过广泛调研查找 54 条重点难点问题，制定 118 条工作目标，在服务实体经济、乡村振兴、民生金融、服务升温、优化流程和基层减负等领域开展集中攻坚。辖内各二级分行结合本单位实际，共确定办实事项目 1900 余项，党员先锋队、青年突击队和志愿服务团队密切联系群众进乡村、进社区，开展农户信息建档、惠农 e 贷、个人存款、信用卡发卡、掌银客户拓展、

上门为老年人客户服务

小微信贷投放等，把党史学习教育激发出的能量和情怀转化为立足岗位、发奋工作的实际行动。如：农行大理古城支行克服老年人群体情况特殊、银行卡开立激活过程重重困难，客户经理携带便携设备，暖心上门为辖内 12 个村委会、5 个社区、4 个辖区单位共 1850 名老年人办理卡片激活和高龄津贴发放业务，赢得一致好评。农行版纳分行组织熟练掌握傣语、基诺语等少数民族语言的党员干部将金融知识“翻译”成生动、接地气的民族语言，进村入寨开展宣讲。

●案例 2：党建引领 共建共促 深化绿色金融领域战略合作 助力云南绿色发展

2021 年 6 月 21 日，中国农业银行云南省分行携手中国电建集团财务有限责任公司分别与中国水利水电第十四工程局有限公司、中国电建集团昆明勘测设计研究院有限公司在昆明签署《党建与业务战略合作协议》，四方将充分发挥业务优势，密切新能源投资及低碳环保业务领域合作。本次签约是“党建引领、绿色发展”金融服务模式的深度实施，将推动四方定期开展学习培训、共同开展党建活动，分享交流党建经验，不断巩固深化党史学习教育成果，实现党建与业务的互融互促，提升各方党建和业务合作的质量和水平，共同助力云南绿色发展。

二、做真做实县域“三农”金融服务，有效支持乡村振兴

一是突出责任担当，强化金融服务巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴的有效衔接。该行先后出台服务乡村振兴和“三农”县域业务以及加强“三农”产品创新等一系列支持政策和工作方案，在信贷规模管理、财务资源配置、授信政策等方面保持政策稳定。强化组织保障，从省分行到 16 家二级分行均挂牌成立乡村振兴金融部，在 27 个国家乡村振兴重点帮扶县合计设有 96 个营业网点。持续深入开展消费支农行动，继续做好“挂包帮”“转走访”定点扶贫和派出驻村扶贫工作，与农行上海分行继续开展东西部协作帮扶，保持服务巩固拓展脱贫攻坚成果力度不减。

截至 2021 年末，该行在全省 88 个脱贫县、27 个国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额分别比年初增加 219 亿元、81 亿元，增速分别高于全行贷款平均增速 0.87 和 1.37 个百分点，脱贫县贷款规模和增量均居四行之首；精准帮扶贷款较上年末增 2.11 亿元，带动脱贫人口较上年增 6872 人。全年累计直接购买脱贫地区农副产品 2009.48 万元，累计帮助销售脱贫地区农副产品 7541.58 万元，均超额完成全年计划任务。累计向扶贫点捐款 2018.65 万元，捐物折现 1472.39 万元，针对扶贫点发放贷款 82357.41 万元。时任云南省委常委、常务副省长宗国英批示肯定，“对农行云南省分行为云南打赢精准脱贫攻坚战、全面建成小康社会所作出的突出贡献表示诚挚的感谢”。

二是聚焦重点领域，不断加大乡村振兴信贷投放力度。聚焦国家粮食安全，制定专项行动方案，加大支持粮食产业链及农产品批发市场等，优先满足粮食产业重点区域、客户和项目的信贷资金需求。全年累计发放粮食稳产保供贷款 33.48 亿元，余额达 56.26 亿元。聚焦乡村产业发展，积极助推云南省打造“绿色食品牌”十大产业发展，累计向全省农业产业化龙头企业投放贷款 42.67 亿元；绿色食品牌贷款余额较年初增加 16.28 亿元。聚焦乡村建设行动，与省水利厅、滇中引水管理局、省水投公司签订协议，信贷支持弥泸灌区、石屏灌区等多个国家 150 重大水利项目，以及玉龙、威信、开远“美丽县城”、巍山火车客运站广场、澄江市生活垃圾焚烧发电等补短板强弱项项目，落地楚雄市和大姚县国土综合整治项目。截至 2021 年末，乡村建设贷款余额 1064.95 亿元，年增量 90.95 亿元。聚焦乡村振兴产品创新，紧扣省委省政府“一县一业”、“一村一品”工程，加快推广“普洱贷”、“云花贷”、“云牛贷”等“七彩云南”系列特色信贷产品；深化银担合作，开展批量担保，推出“惠农 e 贷 – 农担增信贷”。聚焦农户信贷业务，加快推进农户信息建档和“惠农 e 贷”业务。截至 2021 年末，农户贷款余额 247 亿元，新增 57 亿元；惠农 e 贷余额 208 亿元，新增 74 亿元。2021 年末，农行云南省分行县域贷款余额较年初增加 327 亿元，同比分别多增 30.54 亿元，四行存量、增量排名均居位第一。

三是加大科技赋能县域业务，不断深耕乡村市场。2021 年，该行“三资”管理平台签约、上线县（市、区）分别新增 72 个、34 个，新增各类“三农”特色有效场景 222 个。扎实开展引荐服务、民生服务、知识宣传、农情信息管理等创新工作，存量惠农通服务点达到 9357 个，电子机具覆盖 10439 个行政村，行政村覆盖率 84%；服务点累计办理金融性交易 454 万笔，交易金额 45 亿元，移动端农户信息建档户 28 万户，金融服务“三农”渠道和涉农信用体系建设进一步提升和拓展。

2021 年，农行云南省分行在人行昆明中心支行和省银保监局联合组织的“金融机构服务乡村振兴考核评价”中获“优秀档”，在参评的 22 家省级金融机构中得分排名第一，受到发文表彰（昆银发〔2021〕137 号）。

●案例 3：农行金融活水助力云南打造“世界花园”

安宁市八街街道相连村，是一个被玫瑰花海包围的传统村落，如今已是别具特色的网红打卡地。2008 年，食用玫瑰花引进村里，给村民带来了收益。随着食用玫瑰花种植面积的增加，延长产业链、增加产业附加值迫切需要资金的支持。农行云南省分行推出的“惠农 e 贷”，通过批量采集数据，线上操作，快速授信，破解了花农和加工合作社的融资难题，帮助推动产业发展走出困境。

斗南花拍中心

走进位于昆明市呈贡区的昆明国际花拍中心，屏幕上实时显示着鲜切花的规格、价格，购买商操作抢购。“从金融结算到数字化场景搭建，再到信贷支持，我们和农业银行构建了全方面金融合作。”昆明国际花拍中心总经理高荣梅说，自拍卖中心开市以来，农行云南省分行就对其进行全方位的金融支持，疫情期间及时发放 1.2 亿元的贷款，并为鲜花产业上下游的花农以及花商推出“云花贷”特色产品，推动搭建花卉生态圈统一的结算服务平台，为“亚洲花都”的花卉全产业链发展发注入源源不断的金融活水。

●案例 4：农行云南省分行为革命老区振兴发展注入新动能

作为云南省县城城镇化补短板强弱项重点项目之一，威信县“美丽县城”建设项目实施内容多、资金缺口较大。农行昭通分行主动对接，积极组建项目团队，量身定制项目融资方案，省、市、县三级行上下联动、通力协作，成功落地“威信县美丽县城”贷款项目，授信金额 3 亿元。2021 年，发放贷款 6100 万元。为推进革命老区美丽生态宜居乡村建设，农行云南省分行积极对接全省补短板重点项目金融

服务需求，加大对美丽县城、特色小镇、重大水利项目的支持力度，着力发挥其在乡村振兴中的引擎作用。此外，在昆明寻甸县、普洱澜沧县、玉溪新平县、大理宾川县等地，该行以肉牛、茶叶、水果、蔬菜等优势、重点产业为切入点，加强产品和模式创新，优化农业全产业链金融服务，培育壮大当地特色产业，为革命老区振兴发展增添新动能。

●案例 5

2021 年 9 月 17 日至 18 日，云南省农业农村厅、退役军人事务厅、省农妇女联合会和农行云南省分行联合主办的“农行杯”第五届云南省农村创业创新项目创意大赛在昆举办。旨在选拔推介优秀创新创业项目和人才，激发返乡、入乡、在乡人员创新创业热情，鼓励大众创新、万众创业，金融助力创业项目做大做强。

第五届云南省农村创业创新项目创意大赛

在前期对本届大赛的 36 个参赛项目投放贷款 5000 万元的基础上，农行云南省分行对其新增授信 3000 多万元，并对评选出来 12 家获奖企业现场给予“惠农 e 贷”预授信 30 万元，再按照“一事一议”办理增量授用信并提供综合金融服务。

三、着力支持基础设施建设、现代产业发展等重点领域、重大项目，服务实体经济质效不断提升

2021 年，该行与 14 个州（市）政府签订《“十四五”战略合作协议》，与一大批省政府部门、企业集团、事业单位、金融同业等签署合作协议，银政企合作全面加强；紧紧围绕省委省政府全力打造世界一流“三张牌”战略，全力支持“五网建设”、“八大重点产业”建设、全省“四个一百”等重大项目，累计实现 101 个重大项目投放，投放金额合计 352.2 亿元；积极支持电力新能源项目，着力提升对五大发电集团、三峡集团在滇公司的金融服务水平；承销省政府地方债份额位居省内金融同业前列，对云南省农业产业化龙头企业，烟草、旅游、化工、生物资源、冶金等支柱产业等给予了大力支持。

支持铁路建设，助力云南高铁畅通。

●案例 6

曲靖市德方纳米科技有限公司是国家战略性新兴产业 —— 磷酸铁锂离子电池正极材料行业企业，该公司的 1.5 万吨和 7.2 万吨纳米磷酸铁锂项目是云南省 2019 年和 2021 年“四个一百”重点新建项目之一。农行云南省分行根据项目建设进展提供精细化的金融服务，订制以该公司为核心的上下游供应链融资方案，我行为该公司二期项目审批 10.5 亿元项目贷款，已投放 1.5 万吨项目贷款 2 亿元，累计为客户办理票据业务 6 亿元。项目投产后产品供不应求，年销售收入将超过 40 亿元。同时，还为该项目建设方云南建投第四建设有限公司开立 1.7 亿元的农民工工资保函，并依托“云建宝·筑福卡”为其代发农民工工资，为整个项目提供全方位的金融支持。

四、着力助推云南绿色经济发展，为高质量发展注入绿色动能

一是聚焦云南省“全面绿色转型”，以绿色交通、清洁能源、生态环保等领域为重点，重点支持洱海污水治理、环滇供水改扩建、乌东德水电站等绿色信贷项目。2021 年末，全行绿色金融贷款余额 507.46 亿元，比年初净增 48.24 亿元。二是持续做好绿色债券、绿色基金、碳金融等产品的推广，成功为华能澜沧江公司承销全国首单绿色乡村振兴超短期融资券；成功落地 4 户碳交易市场名单客户。三是紧跟云南省产业结构、能源结构调整步伐，加强高污染、高耗能行业用信管控，储备电力新能源项目融资总额达 80.7 亿元。四是大力支持“美丽云南”建设，为全省实现经济社会发展全面绿色转型贡献金融力量。

●案例 7：赋能绿色引擎 支持“绿色能源牌”

大理州洱源县（洱海流域）城镇及村落污水收集处理工程（一期）项目是洱海源头保护治理的关键工程，农行云南省分行对项目及时给予信贷支持，助力洱海源头截污工程建设。截至 2021 年末，累计发放贷款共计 6.5 亿元，贷款余额 5.56 亿元。该项目的实施为洱海保护治理做出了积极贡献，也为水环境敏感地区和高原湖泊的治理树立全新标杆。

农行支持洱海污水治理，修建的环湖廊道

2021 年 5 月，该行成功为华能澜沧江水电股份有限公司承销 2021 年度第一期绿色超短期融资券，发行金额 5 亿元。募集资金将全部用于节能环保、污染防治、资源节约与循环利用等绿色项目。该项目建成后，预计每年将减排 100 余吨、节约标准煤 6.97 万吨。

创新发行“绿色 + 乡村振兴”超短期融资券

五、加大民营和小微企业支持力度，让普惠金融更好惠及民生

工作人员指导外出务工客户群体使用掌上银行

一是以“纳税 e 贷”、“微捷贷”等重点产品为抓手，着力加大对民营和小微企业支持力度；与省科技厅合作实施政府风险金增信模式，有效支持科技型中小微企业。2021 年末，普惠金融领域全面实现银保监会“两增两控”和央行定向降准第二档“双达标”，普惠小微企业贷款余额和增量市场份额保持四行“双第一”。二是严格执行中小微企业减费让利政策，解决小微客户融资难题，新发放普惠型小微企业贷款利率逐年下降；深化“续捷 e 贷”的推广应用，持续落实好普惠小微企业延期还本付息政策。三是加大对供应链上下游中的普惠型、制造业小微企业的信贷支持力度，做实供应链金融。2021 年末，“小微 e 贷”新增 12.36 亿元。四是持续助力保障和改善民生，推进金融服务更多更公平地惠及全省人民。累计发放金融社保 IC 卡 1079 万张，当年新增代理民生项目 105 项、代理金额近 4500 万元，上线“云建宝”平台，为农民工合计代发工资金额 38 亿元。

●案例 8：

云南下关沱茶（集团）股份有限公司是一家国家级农业产业化重点龙头企业，同时也是工信部认定的国家级专精特新和云南省高新技术企业。随着公司经营状况持续向好，经营资金需求也随之增加。了解到情况后，农行云南省分行迅速成立服务团队，联动大理州、县两级分行及第三方平台公司，制定专属融资方案，及时提供 1 亿元授信额度。2021 年，又为该公司长期合作的两家上游供应商办理供应链贷款融资贷款 216.25 万元，解决了其以往单独申请难、成本高、手续繁琐等问题。该业务是该行以民营企业、国家级龙头企业为核心企业的首笔供应链融资，同时也是普惠金融数字化转型发展的示范。

●案例 9：农行云南省分行构建场景金融，赋能美好生活

2021 年 5 月 27 日，由玉溪市人力资源和社会保障局、农行玉溪市分行合建的玉溪市智慧人社大厅正式启用。办事群众可以轻松便捷的查询社保信息、权益记录，打印参保、待遇证明，支取补贴，办理社保缴费、小额担保贷款申请等。在“放管服”改革的大背景下，农行云南省分行构建“G 端”（政府端）新场景，推进“智慧政务”建设，让“智慧”多跑路，群众少跑腿。

“有了这个新功能，用手机一键操作缴费充值，就餐消费和门禁进出只要刷脸，太方便了！”云南国土资源职业学院的师生说。这是农行昆明护国支行为学校搭建的智慧金融场景，该“智慧校园”项目深度嵌入在校师生的日常学习、生活与消费等场景，涵盖智慧财务、智慧学生公寓、智慧食堂等。

2021 年，农行云南省分行着力科技金融生态圈建设，不断拓展普惠金融服务广度和深度，打造了智慧“政务、社保、交通、医疗、景区、校园、物业、食堂”等多个应用行业样本，持续提升金融消费者的综合体验和生活幸福感。

六、着力强化全面风险管控，稳健发展的基础进一步夯实

2021 年，该行持续推进“净表计划”，信用风险管控力度不断增强，取得阶段性成果。通过狠抓问题整改、着力推进“五类员工行为”整治、抓实案件防控三年规划、落实重点领域专项治理、持续合规文化宣讲，以及形式多样、分层分级的警示教育，力促合规理念入脑入心，内控合规管理基础进一步夯实。积极落实案防“利剑”计划，始终保持案防高压态势，持续开展重点领域案件分类治理，从严从实抓好案件风险排查工作，实现全年无案件。

七、全力做好支持疫情防控、“六稳”“六保”金融服务，积极贡献力量服务大局

确保疫情防控期间各类财政拨款和客户资金划转业务的及时办理

该行坚决落实党中央、国务院疫情防控工作要求和云南省委、省政府关于疫情防控工作的相关安排部署，坚持人民至上、生命至上，迅速、有力地配合做好疫情应急处置和各项防控工作，及时开辟金融服务“绿色通道”，确保财政授权支付和疫情防控相关资金及时、安全划汇，以高效、优质的服务保障防疫需求。2020 年 1 月至 2021 年末，累计向云南省重点保障复工复产企业发放贷款 284.42 亿元，为服务“六稳”“六保”大局作出积极贡献。同时，严密防控疫情，对内做实做细网点、办公场所以及全员疫情防控工作，对外确保正常提供金融服务，全辖实现“零感染、零传染”。

●案例 10：

云南沃森生物技术股份有限公司是云南生物医药重点企业，承担着重要防疫物资生产任务。2021 年，农行云南省分行向其下辖的重点生产企业——玉溪沃森生物技术有限公司发放流动资金贷款 8100 万元，助力公司新冠疫苗生产材料采购及临床费用，针对其新研发生产“腺体新冠疫苗 mRNA”大兴产业园区基地项目，成功与农行北京大兴分行组成系统内联合贷款，年内审批通过 10 亿元项目贷款，拟在 2022 年实现投放。

●案例 11：农行德宏分行践行金融戍边使命 彰显责任担当

党员先锋队、青年突击队支援核酸检测工作

2021 年，面对边境疫情形势和叠加的风险挑战，农行德宏分行以强有力的金融措施，稳企纾困暖心。在切实守好金融维稳防线的同时，积极响应政府号召，组织广大党员干部员工守好国

门、护好家门、防好疫情。累计派出边境值守人员 3360 人次，有力地支持了瑞丽市等边境一线疫情防控工作。 积极参与网格化管理工作，共投入人员总数 9802 人次，参与网格排查工作 557 次；累计协助政府开展全员核酸检测 60 次，核酸检测采样约 70081 份，为医护人员提供后勤服务，为居民代购配送物资，号召员工捐款赠物，切实解决群众燃眉之急，获得当地政府和社区的高度赞扬。

八、关爱基层“五项行动”落地见效，和谐农行文化深入人心

一是办好关爱员工“实事”，做实人文关怀。整合多方帮扶力量，精细、精准做好困难职工帮扶。积极开展“送温暖”慰问活动，2021 年共计慰问劳动模范、困难员工和单亲女员工、节日守边人员 659 人，为 3346 名基层员工送上慰问资金。二是积极落实关爱基层员工“五项行动”。拨付专项资金支持基层工会开展职工之家建设，补助 29 家县域乡镇网点建设职工小活动室经费，围绕员工“急难愁盼”，集中解决了一批困扰基层的痛点难点问题。三是完善员工建功立业长效机制，实现岗位成才，着力营造和谐的家园氛围，员工内生动力得到激发，员工的归属感和责任感不断增强。四是充分发挥群团组织作用，大力搭建青年人才成长营，积极选树和宣传青年典型，凝心聚力促全行发展。

九、着力推进“服务升温工程”，持续打造便民暖心银行

该行围绕“环境升温、服务升温、品牌升温”，通过改善服务环境，丰富服务内容，创新服务活动，营造服务氛围，不断做大“网点服务同心圆”，致力提供有温度、人性化的客户体验。开展“擦亮招牌”专项治理，优化配置服务设施设备，完善网点特殊群体及适老化服务设施，不断提高厅堂服务环境的温馨度、舒适度；增设乡镇网点、增配移动金融服务车，主动为部队驻地、厂矿企业、学校、偏远地区客户开展上门服务；开展“爱心敬老驿站”创建和授牌，组建社区敬老服务队，深入社区、敬老院等地，提供爱心服务和义工协助，着力打造“爱心敬老”服务品牌；结合“3·15”消费者权益保护日、金融知识进万家等活动，宣传普及防范金融诈骗手段及各类金融知识。该行积极参加服务三农标杆网点和文明规范服务星级、千佳、百佳网点的创建，在昆明、玉溪、保山等地打造“5G+ 场景”智慧示范样板网点，以良好的网点服务形象不断赋予农行网点数字化品牌新的内涵。

深入社区村寨宣讲金融知识开展反诈宣传

农行客户经理上门商户使用电子机具

牢记“国之大者”　践行初心使命

——中国银行云南省分行 2021 年度社会责任报告

2021年，是中国共产党成立100周年，“十四五”规划开局之年，也是开启全面建设社会主义现代化国家新征程之年。中国银行云南省分行全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九届六中全会精神和总行、监管部门工作部署，主动融入国家和云南经济社会发展大局，以“卓越服务、稳健创造、开放包融、协同共赢”的价值追求，牢记“国之大者”，不忘初心使命，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务新发展格局，努力推动经济社会高质量发展，实现了“十四五”良好开局。截至 2020年末，资产总额 2,200亿元，较年初增长14.21%。各项存款余额1,910亿元，较年初增加37亿元，增长1.95%各项贷款余额 2,251亿元，较年初增加 294亿元，增长15%；实现营业收入 65.1亿元，拨备前利润 47.6亿元。

2021年该行荣获“最佳信用卡品牌奖”“最受欢迎个贷品牌奖”“最佳贸易融资银行品牌奖”“银行业智慧金融领航奖”“最佳财富管理银行奖”“支持生物多样性优秀银行奖”“最佳绿色金融银行”“普惠金融突出贡献奖”“银行业支持地方经济发展贡献奖”“银行业实体经济优质服务奖”“最具社会责任金融机构奖”“最佳商业银行品牌大奖”等12项大奖。

一、强化党建引领，强基固本开创新局

（一）坚持政治统领，强化政治担当。建立党委会“第一议题”制度，学深用好习近平新时代中国特色社会主义思想，提升党员干部的政治判断力、政治领悟力、政治执行力，增强运用党的创新理论指导实践、推动工作的能力水平。制定下发《深入学习宣传贯彻党的十九届六中全会精神实施细则》，分层级多维度抓好贯彻落实，引导党员干部深刻领会“两个确立”的决定性意义，以实际行动捍卫“两个确立”。

（二）坚持守正创新，突出固本强基。深入开展庆祝中国共产党成立100周年、党史学习教育活动，加强组织领导，创新方式方法，丰富载体形式，打造和上好党史教育“初心课”“实践课”。开展“党旗在基层一线高高飘扬”“十个一”等系列主题活动，传承红色基因、赓续红色血脉。拓展党史学习教育“第二课堂”，与政府企业融合开展党建共建活动，引导党员群众在党史教育中砺初心、守信念、明方向、强担当、勇作为。扎实推进基层党组织建设“成效巩固年”，持续培育和打造“党建引领、特色突出、基础扎实、攻坚克难”的党建示范点，形成“一个支部一个特色”党建品牌效应。

（三）坚持文化助推，持续转变作风。制定企业文化落地实施措施，深挖中行红色文化，培育具有边疆民族特色的文化网点，让中行特色文化建设向下扎根，多点开花。坚持把习近平新时代中国特色社会主义思想、“七一”重要讲话精神以及党的十九届六中全会精神作为党组织书记轮训和党员干部教育培训的“必修课”，强化高级经理及以上人员集中轮训。广泛开展“我为群众办实事”主题实践活动，建立项目、进度和责任“三张清单”，推行设岗定责、承诺践诺，把党史学习教育的触角延伸到服务群众“最后一公里”。

举办“党建引领促就业·金融暖企助实体”主题活动

（四）坚持纪律护航，强化监督执纪。锲而不舍落实中央八项规定精神，紧盯“关键少数”，编发“一把手”应知重点事项和基本规则清单，做实对党员干部监督。创新开展“六个一”系列监督检查活动，持续推进和发挥监督合力，一体推进“三不”体制机制建设，深入开展“内控合规管理建设年”活动，严肃查处违法违纪案件，守牢风险底线。多维度开展警示教育，积极探索新时代党风廉政教育有效途径，深入推进清廉金融文化建设。

二、践行初心使命，服务国家地方战略

（一）用金融活水浇灌“万倾良田”

着眼“十四五”规划、“八大金融”、乡村振兴主战场，紧扣云南“两型三化”产业发展布局，重点支持基础设施建设、“双十”重大工程、五个万亿级八个千亿级重点产业发展，助力云南在建设我国民族团结进步示范区、生态文明建设排头兵、面向南亚东南亚辐射中心上不断取得新进展。2021 年公司贷款投放再创新高，全年累计实现投放 640.27 亿元，较上年多投 69.59 亿元。其中累计投放“五网”基础设施贷款 335.38 亿元，投放五个万亿级八个千亿级产业贷款 182.38 亿元。

中国银行与云南省政府签署“十四五”全面合作协议

案例：支持滇中引水，金融活水润云南。滇中引水工程是云南省贯彻落实习近平总书记考察云南重要讲话精神，实现“民族团结进步示范区、生态文明建设排头兵、面向南亚东南亚辐射中心”三大战略的支撑工程，是国务院确定的 172 项重大水利工程中的标志性工程，也是云南省有史以来最大的民生福祉工程。工程总投资 1,228.59 亿元，工程竣工后每年平均引水量达 34.03 亿立方米，将有效缓解滇中地区缺水的困境。2019 年 9 月，该行率先为该工程核定授信总量 102 亿元，成为首家工程获批授信金融机构；2021 年 6 月，贷款 0.6 亿元，成为第一家实现贷款投放的金融机构。下一步还将对工程提供不低于 200 亿元授信总量支持。

（二）用绿色金融打造“金山银山”

建立绿色贷款项目储备机制，开通审批绿色通道，发布做好“六稳”工作落实“六保”任务 39 项措施，支持稳外贸 13 项措施，加大对实体经济，特别是小微企业、科技创新、绿色发展的支持力度，赋能云南绿色发展。截至 2021 年末“8+3”新能源项目授信 61.47 亿元，公司绿色信贷余额 256.11 亿元，增幅 28.49%。

案例：金融助力 8+3 新能源项目发展。麻栗坡县大王岩风电场是云南“8+3 新能源项目”的重要项目之一，风电场规划装机容量 18 万千瓦。风电场建成后，年运行小时约 2,582 小时，每年可为电网提供清洁电能 4.65 亿千瓦时，节约标准煤炭 14.95 万吨、减少二氧化碳排放 37 万吨、二氧化硫排放 159 吨、氮氧化物排放 158 吨，项目节能减排效果显著。为投资、开发、建设和运营管理风电场项目，新注册成立中广核新能源（麻栗坡）有限公司，该行主动为公司申请核定 8.4 亿元信用总量固定资产贷款，为云南绿色发展注入金融活力。

组织开展环境保护、践行绿色发展宣传

（三）用普惠金融润泽“乡村振兴”

推动普惠金融及乡村振兴架构整合，围绕“重点区域、重点客群、产业振兴、组织振兴、美丽乡村场景”完善配套措施，落实信贷投入和规模资源倾斜政策，组建内部联贷机制，提升涉农贷款投放对就业和产业发展带动的质效，打通农村金融服务“最先一公里”。截至 2021 年末，该行涉农贷款余额 406.9 亿元，较年初新增 57.43 亿元，增幅 16.43%。

案例：中银企 E 贷赋能成为新时代农民好帮手。大理某农林发展公司是大理市政府挂牌的“就业扶贫车间”，公司依托乡村产业发展，就近吸纳贫困劳动力开展高山苹果种植、销售，带动 8,000 余亩苹果产业园发展，季节性提供 1.5 万余个就业岗位。2021 年企业在完成苗木采购和滴灌系统升级改造后，在养护果木的重要时节，不仅要保障果木的日常养护，还要支付农民工工资，日常

普惠贷款支持乡村产业发展

运营资金出现紧张。了解到中国银行支持乡村振兴、助力当地农业产业发展的政策后，客户通过大理分行推荐的中银企 E 贷·抵押贷产品，当月便获批并提用了贷款，解决了企业燃眉之急。

三、主动融入大局，积极服务实体经济

（一）高效高质，服务联合国《生物多样性公约》第 15 次缔约方大会

2021 年 10 月为期五天的联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会（以下简称 COP15）第一阶段会议在昆明召开。作为大会的金融合作伙伴、会场内唯一金融保障银行，该行全流程参与、高规格服务 COP15 系列活动。制定《COP15 会议金融服务手册》、常见问题答疑手册及应急处置预案，举办生物多样性知识、外事礼仪、金融英语等专业技能和服务礼仪培训，牵头云南省自律机制组建云南省银行业 COP15 金融服务志愿者队伍，承办“银行业金融机构支持生物多样性保护”主题论坛，在会场设置智能高效的全功能金融服务区，在全省 164 家网点开展“文优服务升温工程”，高标准高质量完成大会第一阶段金融服务工作，向世界展示和分享了中国银行金融绿色发展的成果和水平，为共建万物和谐的美丽世界贡献金融力量。

场内“先锋服务队”用金融力量共建万物和谐的美丽世界

（二）创新服务，实现云南省市场采购贸易模式下首笔人民币跨境贸易结算

全力支持云南自由贸易试验区建设，主动落实自贸区便利化要求，丰富自贸区内业务产品体系，2021 年 7 月，通过线上和线下相结合的模式，在两个工作日内完成平台系统操作、银行系统内部入账，成功利用市场采购贸易平台为自贸区内企业办理市场采购贸易模式下首笔人民币入账交易。该笔人民币跨境贸易结算的成功落地，标志着昆明市场采购贸易在为贸易主体提供便利化工作方面迈出了重要的一步，同时，该笔业务也被列为自贸区昆明片区金融创新典型实践案例，供省内各银行金融机构学习复制。

昆明市市场采购贸易服务中心

（三）担当责任，牵头自律机制开展贸易投资人民币结算便利化业务

作为云南自律机制牵头行，制定《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》，筛选 179 家守法自律、实体经营、长期稳定开展跨境人民币业务的优质企业，享受更加便利化的跨境人民币结算等服务，定期组织各成员单位对优质企业进行评估和动态调整，并及时发布。方案的实施，让企业无需事前花费额外精力和时间准备业务材料，也不因漏提材料而反复跑银行，有效节约了企业的人力物力，提高了工作效率。

为客户讲解跨境人民币结算便利化政策

（四）促就业保民生，惠及千岗万家

积极推进个人创业担保贷款发展，帮助创业初期个体工商户、小微企业度过难关。通过金融服务支持“灵活就业、灵活用工”，缓解“用工难、用工贵”问题，保障人民群众特殊时期的日常生活需求和就业需求，让金融服务走进千家万户。截至 2021 年末，该行个人创业担保贷款投放突破 1.4 亿元，支持昆明 830 余户小微企业、个体工商户创业，扶持 1,700 余人就业，为近 1,000 个家庭解决了就业问题。

创业贷款助昆明个体工商户就业

四、金融服务为民，减费让利惠民生

（一）持续加大减费让利力度

贯彻落实党中央、国务院减费让利决策部署，2021 年 7 月率先发布减免借记卡 ATM 跨行取现服务手续费公告，对跨行同城、跨行异地 ATM 取现服务暂行免收手续费。9 月减免小微企业和个体工商户银行账户开户手续费、银行账户服务收费、人民币结算服务手续费、企业网银认证工具费用、电子银行服务费等支付手续费。12 月减免手机银行个人跨行人民币汇款手续费，对个人外币跨境汇款也继续开展各类收费优惠活动。

（二）聚焦小微企业解难纾困

针对小微企业和个体工商户，不仅对其在中国银行开立的首个人民币单位结算账户开户手续费实行优惠，同时还出台多项措施，缓解小微企业和个体工商户经营压力，包括免收个人普惠经营类贷款的提前还款违约金、个人贷款涉及贷前担保品评估等相关费用。

（三）搭建场景为小微企业减负

通过对参与“抚仙湖环湖棚改暨生态移民项目—县城一号安置区建设项目”的小微企业进行授信支持，解决小微企业融资难题，助力生态移民、保障性住房建设项目，支持镇棚户区和城乡危房改造，改善群众住房条件。在支持小微企业、助力地方经济发展上不断践尝，业务范围逐步扩大到路域环境整治、医疗养老、学校建设、高速公路建设、水库建设、移民扶贫搬迁等基础建设，深化宣传，提升减费让利惠民生的社会知晓率。

开展减费让利惠民生宣传

五、拓宽服务边界，建设最好商业银行

（一）科技赋能金融优质服务

深化手机银行、智能柜台政务民生场景建设，推广社保卡智能化服务，为群众和企业打造“政务 + 金融”一站式综合服务体验。大力推进银发场景和养老金融特色网点建设，为老年客户适时开启弹性窗口等“绿色通道”，建立厅堂“陪同式”服务模式，切实解决老年人运用智能技术困难，为银发人群提供有温度、无障碍的金融服务。推出“客户最多跑一次”“快闪”服务，在营业网点设置母婴关爱室等一系列便民服务措施，增强客户获得感。

上门为客户提供暖心的“快闪”服务

重阳节为老年客户上门送“健康”

（二）慎终如始抓好疫情防控

完善疫情应急体系和常态化防控工作，强化资金和人员配备，在做好员工和上门办理业务客户疫情防控的同时，8 家边境机构尤其是瑞丽支行员工长期坚守一线，以高度的担当精神，坚决完成属地“巡边守边”和“网格化管理”任务。

慰问抗疫一线医护人员

参加属地“巡边守边”

（三）持续开展“四进”志愿服务

组织干部员工进社区、进校园、进企业、进乡村送温暖、献爱心，宣传讲解疫情防控、金融存款和保险知识，打扫卫生、清理垃圾、治理河道、保护环境，上党史学习教育专题党课 226 次。开展全民反诈、非法集资、涉黑涉赌、法律宣传活动 543 场次，覆盖群众 237,147 人，成功劝阻可疑电诈事件 74 起，堵截电信诈骗案件 17 起，涉及金额 281.51 万元。

与社区结对子开展网格化微治理

开展全民反诈、非法集资、涉黑涉赌等法律宣传

（四）爱心公益助力乡村振兴定点帮扶

举办“情暖老兵，关爱帮扶”专项公益活动，向云南省退役军人关爱基金会捐款 20 万元，让生活有困难的退役军人感受到社会的温暖。定点帮扶村 29 个，派出驻村帮扶干部 33 人，无偿捐赠帮扶资金 94 万余元，购买销售重点帮扶地区农产品 102 万元，通过智志双扶，推进脱贫地区乡村“五大振兴”。

为定点帮扶村捐资建设蓄水池、太阳能路灯

（五）关心关爱员工激发内生动力

加大“职工之家”“职工小家”“爱心小屋”建设，举办“员工关爱大讲堂”，为员工量身定做健康体检项目，为高寒地区员工配发大衣、热带地区员工增发衬衣。薪酬激励政策向基层倾斜，建立“三支队伍”，做实员工饮水、就餐、保险健康保障，切实解决员工后顾之忧。丰富员工文化生活，组织开展员工文体活动 31 次，获地方工会奖项 8 个，总行级奖项 24 个，全国级奖项 3 个。

参加“云南省财贸职工庆祝建党 100 周年千人健步走活动”获第一名

在新金融行动中践行金融初心使命

——中国建设银行云南省分行 2021 年社会责任报告

2021 年，面对错综复杂的经营形势，建行云南省分行认真落实党中央及总行决策部署，围绕“效益优秀、风控前列、规模良好、品牌领先”十六字目标，持续增强“三个能力”，纵深推进“三大战略”，深化新金融行动，切实发挥了国有银行主力军作用。

截至 2021 年末，全行一般性存款日均余额 4339.08 亿元，新增 71.31 亿元，一般性存款时点余额 4425.62 亿元，新增 78.39 亿元；各项贷款余额 3807.71 亿元，新增 581.98 亿元，创历史新高；不良率 0.55%，资产质量四行领先，全年无案件、无特别严重违规事件、无重大负面舆情；荣获 2021 年度云南省最佳商业银行品牌、云南省最佳零售银行、云南省最佳绿色金融银行、云南省最具社会责任金融机构”等 21 项大奖。

一、金融力量助力云南发展

紧紧围绕云南省政府工作重点，精准聚焦，不断增强服务国家建设、参与国际竞争、防范金融风险“三大能力”，按照“一手抓疫情防控、一手抓业务发展”工作思路， 聚焦“六稳”“六保”，多渠道释放信用资源，积极支持地方经济建设。一是持续加大基础设施建设投入。持续加深与各州市政府合作，分别与曲靖、大理、文山、昭通、丽江等 11 个州市政府签署合作协议。累计投放基础设施贷款 643 亿元，重点支持大南高速、昆楚高速、大漾洱云高速、云桂铁路、轨道五号线、丽江雪山轨道、三峡白鹤滩、田心光伏、永仁维的光伏电站等公路、铁路、轨道、电力领域的基础设施建设类项目。二是积极支持省属国企改革发展。针对 16 家省属重点企业综合授信总量 1462.53 亿元。综合运用企业债务融资工具、企业债券等产品为省属国企提供表外融资共计 235 亿元。三是重点培育绿色金融优势。全年累计向实体经济提供绿色融资支持 182.4 亿元；发行全国首单“碳中和 + 乡村振兴”双贴标超短期；发行全省首单“绿色权益出资票据”；推出“可再生能源补贴确权贷款”；推出“可再生能源补贴确权贷款”解决发电企业因补贴到付延迟产生的资金需求；创新“绿色电桩融”支持小微企业充电桩运营等。四是助力企业复工复产。聚焦“六稳”“六保”，疫情发生以来累计投放贷款 2062.8 亿元助力企业复工复产。按照“应延尽延”要求做好受疫情影响企业的延期政策安排，为 7032 户企业提供延期、续贷 32.7 亿元。认真落实减费让利降成本要求，2021 年普惠小微企业贷款平均利率 4.13%，较上年下降 0.22 个百分点，近两年累计为普惠小微企业减费让利 2.15 亿元。五是推动脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。全力保障脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接，向 27 个乡村振兴重点帮扶县投放对公贷款 67 亿元，平均增速 20%，超全省平均水平；涉农贷款较年初新增 70 亿元，增速 15.3%，超额完成监管计划。

二、金融科技助力社会治理

针对社会痛点和民生热点，纵深推进金融科技、住房租赁、普惠金融“三大战略”，践行新金融行动，因地制宜用金融力量提供系统性、场景化解决方案。在云南推出“一部手机办事通”“一部手机云企贷”“一部手机逛商圈”，全面参与“数字云南”建设，利用金融科技优势赋能社会民生。

●（一）参与建设云南智慧政务平台，推动“政务服务无处不在”。

自 2018 年起，建行与省政府深度合作构建智慧金融平台生态，助力“放管服”改革和治理能力现代化，建成了“一部手机办事通”及涵盖 28 个子系统的云南政务服务一体化平台。“便民”方面。聚焦“为民办实事”，实现了 20 个主题、1379 个事项“手机办”，56 种电子证照“掌上看”，上线跨省通办事项 145 项，累计注册用户 2312 万人，业务办理量 1.2 亿件，民生高频事项输出至全省 319 个营业网点 1587 台智慧柜员机。承接昆明市春节留岗红包发放工作，全国首家试点行驶证电子凭证，积极开启适老化改造，“我要上学”主题实现 564 所学校线上学费收缴功能，“我要看病”主题在 195 家医院 205 个院区实现应用，“我要养老”主题在 154 家养老机构上线。“利企”方面。围绕营商环境优化，云南一体化政务服务平台在“一网通办”、“掌上办”、“跨省通办”、工程建设项目审批方面，集成市场、税务、水电气等单位的系统，为企业提供一站式服务。创新上线的云南省营商环境综合服务平台，为企业提供了政策、问卷、投诉等“一揽子”营商环境服务，累计收到问卷调查 9535 份，投诉举报 131 条。“优政”方面。创新建成了云南省“互联网 + 监管 + 督查”平台，与国家平台对接联通、监管数据持续上报，实现了督查任务、监管投诉、风险预警、联合监管等实时联动，建立起省内常态化督查、监管和督管联动的新格局。累计办理督查线索 7672 条，汇聚监管数据 1775 万条，核查国办推送风险预警线索 991 条。

客户在建行网点使用智慧柜员机办理政务

●（二）深化“一部手机云企贷”场景样板，“三路并进”破解农企农户融资难题。

云南省政府与建行联合打造了“一部手机云企贷”（以下简称“云企贷”）数字化综合融资平台。“平台充分利用金融科技的力量整合政府、农产品专业市场、信用、金融、行为等 7 类海量数据，创新全线上大数据产品支持农企融资。自建设以来，累计完成 16 次迭代、69 次优化，上线“我要贷款”等 19 项功能，平台用户量 10.26 万户，全年累计为全省 1.89 万户农企农户授信 98.56 亿元、贷款余额 52.62 亿元，农户获贷率较传统信贷提高近 30% 以上，践行金融社会责任，服务了广大民生。一是创建“三路并进”信贷模式，全面覆盖各型农业经营主体。龙头企业 + 小微企业 + 农户，支持龙头辐射上下游小微企业和终端农户，一贷一大片；小微企业 + 农户，以大数据融资支持小微企业，辐射上游农户，一贷一小片；第三路农户，运用大数据、供应链对农户融资。二是整合各类数据，创新信贷产品。整合土地确权、财政补贴、农产品专业市场、卫星遥感等数据，对农户精准画像，创新推出“设施农业贷”“生猪贷”“肉牛贷”“奶牛贷”“云糖贷”“云花贷”“云胶贷”等创新金融产品。三是搭建特色产业新平台，持续扩充农业大数据。通过激活农村土地要素资源，积极搭建云花、云茶、云咖等高原特色农业平台建设。四是创新“云信用”模型，持续深化会员制。运用“云信用”评价模型为会员评分定级，叠加政府惠农奖补政策，整合建行“裕农通”服务点等资源，创建会员制，对不同等级会员赋予不同的贷款额度、利率、培训等权益。五是首创全国金融机构农业中型客户“线上 + 线下”申贷模式。首创“线上 + 线下”信贷业务服务模式，成为“云企贷”服务实体经济的重大创新。信贷风险识别由主要依托客户经理转变为大数据智慧风控；大幅精简申报材料，客户经理工作量减少 60% 以上；优化审批模式（双人审批），授信审批时效提升达 70%。申贷流程可视，客户可通过“进度查询”功能实时掌握业务办理进度，改善客户体验。

建行员工在指导农户使用云企贷 APP 申请贷款

●（三）打造“一部手机逛商圈”，助力培育新型消费释放消费潜力。

与云南省商务厅深度合作，通过“行政 + 市场”策略，投资 1000 多万元联合打造“一部手机逛商圈”本地化生活服务平台，通过助力政府、赋能商圈、服务商户和消费者，助力云南省培育发展新型消费，释放消费潜力。参与云南省“第三届双品网购节”，发放红河州政府消费券、云南省政府“彩云消费券”，其中彩云消费券前三期发放金额 4000 万元，三期共核券 85.13 万张，核券金额 2963.9 万元，综合拉动比 5.8。

三、金融温度赋能七彩云南

●（一）推进普惠金融战略，把“普”做大、把“惠”做实

扎实推动普惠金融战略纵深落地，创新探索普惠金融新机制、新模式、新空间、新生态，把“普”做大，把“惠”做实。

通过“惠懂你”APP、网上银行、手机银行等线上平台，拓展服务触达渠道，全面布局产品谱系，提升业务覆盖面，力拓小微、双创、涉农、扶贫 4 大普惠领域，灵活满足客户多层次的融资需求。普惠贷款近三年平均增速分别为 32%。2021 年普惠贷款累计投放 390 亿元，较去年同期多投 160 亿元；贷款余额破 200 亿大关，较年初新增 47.34 亿元。服务能力持续提升。多层次产品体系有力支撑普惠拓客扩面，其中重点产品云税贷、收单云贷、商户云贷新增授信客户 3203 户，个体工商户快贷新增授信客户 4539 户。

累计服务小微企业及个体工商户逾 10 万户，其中 2021 小微企业首贷户增长 3596 户。数据赋能搭建场景。深化与工商联、工信部门、科技厅、税务机关等重点场景合作，加强银政、银企、银商数据引入及应用探索。数字工商联平台成功上线，“互联网 + 电子政务 + 金融服务 + 非公经济”普惠新生态初步形成；首家“创业者港湾”落地自贸区，并为自贸区小微企业量身打造“建行自贸 e 贷”综合金融服务；持续深化“银税互动”，“云税贷”累计投放超 200 亿元；“惠懂你”申贷入口广泛融入到政府、园区、电商等企业高频交互的经营场景；通过“民工惠”供应链融资产品为施工企业发放农民工工资进行专款专用融资。

●（二）推进住房租赁战略，助力建立健康有序房地产市场

新华书店闲置资产改造项目

落实“房住不炒”要求，创新业务模式，打造特色品牌。一是率先介入与当地政府的保障性租赁住房合作，以新金融力量助推云南省住房保障体系建设。与省住建厅、昆明市政府签订保障性租赁住房战略合作协议，多渠道共推保障性租赁住房建设。二是创新“系统应用 + 受托运营 + 智慧公租 + 安居信用卡”模式，搭建公租房金融生态圈。配合省住建厅在全省 129 个区县市全部上线住建部最新版本的公租房信息系统，实现信息化监管。全国率先实现“公租房系统摇号选房”功能实质性应用，已在 15 个州市实现公租房系统租金代扣，11 个州市上线扫码付，实现系统交易笔数 1 万余笔、金额 2200 万元。创新推出为公租房客群量身定制的安居生活信用卡，解决公租房租客资金短缺的燃眉之急。三是契合省政府“健康生活目的地”部署，打造“住房租赁 + 旅居”和“住房租赁 + 养老”新生态。充分挖掘云南康养旅居资源禀赋，成功注册“建养康居”特色租赁品牌，与具有康养旅居资源禀赋的公寓、民宿、客栈合作，打造特色旅居产品。以“建养康居”产品支持抗疫复工，助力民宿企业提前收回资金。联合本土租赁企业，打造劳动者之家，为中低收入群体提供实惠住房。推动“住房租赁 + 养老”，在云南建设社区养老阵地并复制推广。四是加快“数字住建”系统建设和“数字房产”应用， 实现全省房产交易网签网备全国联网工作。联合省住建厅打造全国住建系统领先的大数据应用系统，全面提升全省住房城乡建设领域“互联网 + 政务服务”能力。积极配合省住建厅实现了全省房产交易网签网备全国联网工作，提升房产交易管控能力。

●（三）搭建开放共享平台，不断提升金融服务温度。

劳动者港湾银发课堂上课情景

一是创新“劳动者港湾”公益服务。联合云南春晚传媒有限公司，开办“银发港湾课堂”，向老年人讲解如何使用智能手机、如何识别电信诈骗等内容，切实解决老年客户使用智能手机困难，自开办以来，累计举办 80 期，服务老年客户 2157 人次。

与春城晚报 – 开屏新闻、云南省青少年发展基金会组织开展“阳光助学”公益活动，利用建行物理网点和劳动者港湾 APP，线上线下同步开设报名渠道，每年在全省范围内资助百余名品学兼优的寒门学子，助力云南优秀学子圆梦大学。近 3 年来，共 409 名学子通过“劳动者港湾”完成了报名申请，获得 204.5 万元的资助。

联合云南省青少年发展基金会、云南春晚传媒有限公司发起 “港湾书架”公益项目，倡议市民将自己闲置的书籍捐赠至“劳动者港湾”。截至 2021 年底，近两万本书籍已入驻“港湾书架”，全行共计组织 60 余场捐书活动，将 9600 余册少年儿童书籍送往各山区学校。

二是持续打造好建行教育品牌。深入推进“云南省金融素养提升千人培训计划”和“学子下乡”系列活动，举办厅级领导干部、新金融赋能县域乡村振兴等专题研修班，累计组织“金智惠民”对外培训 797 期，惠及 16.7 万人次。

牢记金融使命 坚守为民初心

——交通银行云南省分行 2021 年度社会责任报告

“十四五”开局之年，交通银行云南省分行秉承高度社会责任感，践行创造共同价值的企业使命，以总行“一四五”发展战略为引领，围绕分行“166”战略实施路径，在转型求变和创新超越的同时，始终严守国有企业初心本源，主动履行企业社会责任担当，积极促进分行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凝聚作用，树立交通银行在滇良好社会形象。

一、融入区域发展战略，持续灌溉实体经济

●（一）共创共享，积极深化政企合作关系

迈入“十四五”新发展阶段，该行进一步发挥金融优势，持续加快政企互动频率，主动对接云南“三个定位”国家战略和“三张牌”区域发展战略，坚决做好“六稳”“六保”工作，不断加大对云南实体经济的支持力度。年内先后与云南文旅厅、自然资源厅等省政府职能部门，与昆明市、文山州、红河州、昭通市等州市政府签署了金融支持“十四五”战略合作协议，与云南能投集团、农垦集团、云投集团、云天化等多家龙头企业签订了乡村振兴等特色业务合作协议，通过深化银政企互动融入云南当地经济社会发展、创造共同价值的企业使命和社会责任不断彰显。全年认购地方政府债券 124.96 亿元，主承销债券 84.3 亿元，在云南银行间市场承销份额排名全省第 6 位，较上年提升 4 位。

●（二）力度不减，持续加大信贷投放规模

该行年末本外币贷款余额较年初增加 82.3 亿元、增长 9.7%，贷款余额首次站上 900 亿台阶。围绕“三张牌”重点领域，新增融资投放合计 142 亿元，聚焦“五网建设”领域，新增融资投放 132.56 亿元，其中“路网”新增贷款投放 81.41 亿元，“能源网”新增贷款投放 40.30 亿元。年内，支持宜昭、宜毕、临清、滇南铁路等重点基础设施项目，支持云南省投、交投、建投、能投、昆钢、云天化、云锡等省属重点企业累计新增融资投放 181 亿元。发行云南交投 15 亿元全国首单并表型资产支持票据业务，投放云投集团 20 亿元云南首单类永续业务，年末该行制造业贷款较上年末增加 8.49 亿元、战略新兴行业贷款较上年末增加 22.26 亿元。

●（三）防化风险，厚植高质量发展根基

该行持续夯实内控根基，强化风险管理。通过狠抓“三防”，落实“四管”，健全“三不”机制，紧盯“四零”目标，牢固树立“全面风控、全员内控”管理理念，积极构建以做大一个内控合规管理平台，做强精细化内控、常态化合规、制度化案防三大支柱为核心的“1+3”内控合规管理体系，风险意识进一步增强，内控管理基础进一步夯实。同时，层层压实重点风险领域临期管理责任，持续强化“好银行”管理能力，落实“坏银行”处置要求，守住了不发生系统性风险底线既定目标。年末该行逾期贷款余额较年初减少 6.66 亿元，绝对额压降至 4 亿元左右，逾期率下降 0.83 个百分点至 0.46%；不良余额较年初压降 5.5 亿元，不良率下降 0.71 个百分点至 0.62%，逾期率和不良率低于全省同业和国有六大行平均水平，资产质量创 2014 年以来最好水平，累计腾挪了 130 亿元的信贷资源用于支持云南经济社会发展。

二、全力扛实“双碳”责任，全面助推乡村振兴

●（一）低碳转型，奏响绿色金融主旋律

年内，该行成立该行绿色金融委员会，健全绿色金融体制机制，完善绿色信贷服务体系，搭建绿色信贷考核构架，紧扣云南省坚持生态优先、绿色发展的理念以及“四个三 +1”产业布局，不断提高授信政策与云南经济社会发展的契合度。截至年末，该行绿色信贷余额 110.4 亿元，较上年增长 3.48 亿元，增幅 3.25%，绿色贷款余额占比 12.1%。此外，COP15 期间，该行作为云南银行业自律机制成员行代表，在云南省银行业 COP15 金融服务倡议暨志愿者动员大会上向云南省各银行业金融机构宣读金融服务倡议书，并在滇池湖畔举行“绿水青山你我守护”保护滇池生物多样性活动。以“八地联动”共“汇”绿水、绿色骑行等方式呼吁大家携手行动共同保护生物多样性，筑牢生态安全屏障，并与云南省金融学会联合举办“践行绿色发展理念 携手共建美丽家园——绿色信贷政策与实践”交流研讨会，与政府监管部门、金融同业、央地企业共同探索云南经济绿色化转型道路，为 COP15 成功举办贡献交行力量。

●（二）普惠助农，书写乡村振兴新篇章

围绕普惠业务发展三大重点领域，该行开展小微企业线上线下服务活动 90 余场，持续推动普惠金融服务高质量发展。通过“数据 + 科技”双轮驱动，开发了首款数字化农业线上产品“彩云花 e 贷”创新金融产品；创新“信用 + 担保”整村授信项目制模式，为“西畴精神”示范村江龙村 60 余户柑橘种植户落地“柑橘贷”项目，在批量化、场景化推动乡村振兴业务方面取得突破；成功发行 6.3 亿元乡村振兴债券，成为全国首单采用 CRMW+ 中期票据支持乡村振兴发展的债券，也是云南首单通过信用风险缓释凭证（CRMW）创新方式助力发行的债券。该行年末“两增”口径贷款余额增加 10.06 亿元、“两增”贷款定价较上年末降低 32 个 BP，涉农贷款较年初净增 30.57 亿元，其中普惠涉农贷款增幅达 90%，完成情况超计划近 6 倍，金融让利实体经济成效不断提升。

●（三）步履不停，助力帮扶地区强基固本

2021 年，该行结合定点帮扶地区实际情况，以帮扶县各级党委、政府乡村振兴工作整体计划与方案为基础，将政府资源、交行资源与帮扶地资源进行有效融合，积极承担社会责任，突出交行特色与金融优势，坚持“五大振兴”并举。年内，与迪庆州政府签署《实施巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴定点帮扶单位“十四五”帮扶协作框架协议》，向全辖 8 个帮扶地区捐赠帮扶资金 74.8 万元，开展包

括育肥猪养殖、中药材种植、车厘子种植等在内的 8 个帮扶项目，捐赠大米、食用油等生活物资，口罩、消毒液等防疫物品，办公电脑、桌椅等办公用具，党史学习教育必读书籍等学习物资折合人民币约 10 万元，受益建档立卡户达 400 余户 1300 余人。此外，该行年内还引进社会和个人资金超过 53 万元购买甘肃省天祝县扶贫超市农产品，向四川省理塘县引入无偿捐赠帮扶资金 25 万元，采购了理塘县扶贫超市超过 15 万元的农产品，并开展了 1 项招商引资项目，以实际行动助力国务院指定交总行帮扶地区持续巩固脱贫攻坚成果，有效衔接乡村振兴。

三、践行金融向善理念，服务云岭千家万户

●（一）解忧纾困，筑牢抗疫金融后盾

新冠疫情发生以来，该行累计延期还本付息贷款 83.63 亿元，涉及客户 241 户，其中公司业务 81.79 亿元，客户 39 户，延期率 18.44%；零售业务 1.84 亿元，客户 202 户。截止年末，实施延期还本付息有余额客户 175 户，贷款余额合计 30.67 亿元。同时，该行积极落实中央和云南省减免政策，结合企业实际经营及房产租赁情况，对 4 家符合条件的中小微企业再次给予房租减免，全年共计减免租金 330.47 万元，进一步履行了国有大行的责任和担当，切实帮助困难中小微企业渡过疫情难关。此外，该行全面开展支付手续费减费让利工作，对高频使用、降费诉求强烈的基础支付服务，包括银行账户服务、人民币结算、电子银行、票据业务、银行卡刷卡、支付账户服务等 6 个方面全面实施减费让利，降低包括小微企业及个体工商户在内的各类市场主体经营成本，累计已惠及全省小微企业和个体工商户 1300 余户，为实体经济纾难解困。

●（二）惠民利民，聚焦满足民生需求

年内，该行打造了昆明市首家“交银智慧政务港”，市民可一站式办理人社业务和银行业务，实现了“就近能办、多点可办、少跑快办”的便民目标，项目得到了客户和广大市民的好评。同时，该行为昆明市公安局量身定制集合化的“涉案资金管理平台”，达到涉案资金收退“一条线”，实现了“数据多跑路、民众少跑路”，目前平台已在昆明市公安局和主城区 9 家分局推广应用。此外，还搭建了智能化“惠民就医”平台，解决老百姓看病排队长问题。上线工程管家，实现农民工工资监管，为农民工专属卡免除工本费、年费、相关手续费，充分保障农民工的权益，并为农民工群体倾心打造“筑梦者港湾”。搭建银校通系统，解决学校收费难、学生缴费不便等问题，惠及学生 1.4 万人。完成了全行 60 家网点金融服务适老化改造，全面提升“一老一少”重点消保客群的服务质效，辖内大理分行营业部、官南支行荣获 2021 年中银协千佳示范网点称号，该行服务品牌影响力进一步提升。

●（三）倾心投入，树立交行消保品牌

该行积极承担金融宣传责任，全行 60 个网点常态化开展消费者教育活动，开展“3.15 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”“反假币”“反洗钱”“金融标准为民利企”“满天星”等宣传活动 900 余场，覆盖人次达到 70 余万。年内发布消保知识推送 38 期，处理反洗钱系统监测数据 2.2 万余份，上报一般可疑交易 3 千余份，上报重点可疑交易报告 13 份，处理网点异常交易上报 402 份，堵截电信网络诈骗 15 笔，获云南省反电信网络诈骗中心通报表扬。

※ 社会责任相关案例

●案例一：打造智慧政务港为民办实事

2021 年 4 月 15 日，交通银行云南省分行与昆明市盘龙区人力资源与社会保障局合作的人社自助查询认证项目成功落地，首家银政合作的“智慧政务港”亮相春城。“交银智慧政务港”创新引入“昆明市社会保险自助查询一体机”，并将社保自助查询打印、企业电子化注册登记、营业执照打印等自助服务项目整合聚集，实现“社银一体化服务专区”和“企业电子化注册登记及自助打照服务专区”的惠民场景融合，达成人社业务“就近能办、多点可办、少跑快办”。

居民通过“交银智慧政务港”可一站式办理人社业务和银行业务

●案例二：开展“绿水青山你我守护”保护滇池生物多样性活动

9 月 26 日，COP15 召开前夕，交通银行云南省分行在昆明启动“绿水青山你我守护”保护滇池生物多样性公益活动，并联动了云南省内红河、大理等七个州市同步开展，“八地联动”共同为美丽云南注入源源不断的绿色动能。活动邀请昆明巾帼打捞队队分享她们守护滇池的感人故事，并向其捐赠打捞物资。选取昆明市内盘龙江、大观河、宝象河、滇池四个河湖点，由分行员工组成的四支骑行队伍沿途宣扬环境保护并进行实地取水，以共“汇”绿水的举动，展现“全民参与、共同守护”的生物多样性保护理念。

“绿水青山你我守护”保护滇池生物多样性活动

●案例三：以乡村振兴卡服务三农发展

交通银行云南省分行积极响应国家乡村振兴政策号召、践行使命担当，全面部署、全员动员，鼓励员工走进乡村、深入乡村、服务乡村，为农民朋友们宣传惠民便民金融政策，以切实行动助力三农发展。

工作中，该行创新服务模式，将乡村振兴与农民工工资代发有效融合，发行了“云建宝”乡村振兴联名卡，致力于解决当下农民工发薪难、守薪难的民生问题，保障农民工的劳动报酬权益，惠农便民 3 万余人；在各网点为农民工朋友打造“冷可取暖、热可纳凉，渴可饮水、累可歇脚、急可如厕”的暖心“筑梦者港湾”，专属配置受到农民朋友一致好评。

乡村振兴惠民服务现场

●案例四：支持临清高速建设，架起中缅经济高速走廊

临清高速施工现场

临清高速起于临沧市临翔区旧寨村，止于耿马县清水河口岸（中缅界），全长 156.48 公里，桥隧比 49.3%，是“长江经济带”与“一带一路”通道的连接线和云南省出境国际大通道之一，也是昆明至清水河连接缅甸皎漂港公路云南省境内的最后一段。该条公路建成通车后将成为昆明通往印度洋最便捷的路上通道之一，对促进云南加快建设发展及面向南亚和东南亚辐射中心具有非常重要的意义。临清高速公路总投资为 246 亿元，交通银行云南省分行进行了 30 亿元授信支持，助力云南主动服务和融入国家“一带一路”建设，架起中缅经济高速走廊。

新的一年里，交通银行云南省分行将继续紧跟交总行战略步伐，在机遇与挑战之间继续坚守服务实体经济的初心和高质量发展目标，牢记金融企业使命担当，赓续百年交行精神，履行企业社会责任，为云南经济社会发展贡献来自交行的金融智慧和力量。

中国邮政储蓄银行云南省分行 2021 年度社会责任报告

2021 年以来，面对疫情防控和宏观经济的复杂形势，邮储银行云南省分行坚决贯彻党中央、云南省委和总部的决策部署，在监管部门的精心指导下，落实关于服务云南经济高质量发展的相关工作要求，主动履行企业社会责任担当，践行普惠金融服务，扎实做好“六稳”“六保”工作，助力巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，为云南取得高质量跨越式发展新胜利贡献邮储力量。

一、聚焦强化政治引领，夯实党建基础进一步提升

始终坚持党建统领全局工作，坚持和加强党的全面领导，坚持“两个确立”，做到“两个维护”，弘扬伟大建党精神，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。深化党的思想建设，严格落实“第一时间”和“第一议题”制度，全面贯彻习近平总书记考察云南重要讲话和重要指示批示精神，把党史学习教育同总结经验、观照现实、解决该行发展中的问题结合起来，积极开展“我为群众办实事”“三亮三比三评”“领题破题”等实践活动。认真落实意识形态工作责任制，把意识形态工作作为一项极端重要的工作来抓。坚持全面从严治党，培土加固中央八项规定精神的堤坝，深化整治形式主义、官僚主义顽瘴痼疾，深化以案促改、以案促治，不断提升不敢腐、不能腐、不想腐一体推进综合效能。

二、聚焦服务地方经济建设，持续加大金融支持力度

截至 2021 年 12 月末，该行表内外多种渠道投入省内的资金余额超过 1260 亿元，其中在“四个一百”贷款余额达到 113.87 亿元，在“五网建设”领域贷款余额达到 345.04 亿元，在“三张牌”领域贷款余额达到 98.04 亿元，在八大产业贷款余额达到 61.47 亿元。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。积极为“一带一路”“人民币国际化”“企业走出去”提供跨境金融支持，为老挝中老高速公路“万象至万荣路段”贷款项目发放贷款，金额 2.49 亿跨境人民币和 600 万美元。落实碳达峰碳中和战略，结合省内打造三张牌战略，针对绿色水电、供水、燃气项目等开通绿色通道，进一步加大绿色贷款投放，绿色贷款净增 23.55 亿元，增速达到 42.77%，服务生态文明战略成效显著。

●案例：

鲁地拉水电站位于云南省大理州宾川县和丽江市永胜县交界的金沙江中游河段，是国家“西电东送”战略电源点和云南省重大建设项目之一，同时兼有水土保持、航运和旅游等综合利用功能。该行持续优化绿色金融授信政策，牢牢把握金融服务实体经济的根本宗旨，积极协助云南华电鲁地拉水电有限公司解决痛点难点，安排专项信贷额度、建立授信审查审批绿色通道、加大平行作业支持力度，运用利率优惠定价等政策积极满足企业合理融资需求。截至 2021 年 12 月末，该行已累计发放金额 29.26 亿元。

支持鲁地拉水电站项目

三、聚焦服务三农，助力巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接

该行紧紧围绕“三农”工作大局，助力巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，截至 2021 年 12 月末，该行涉农贷款余额 342.29 亿元，本年净增 38.15 亿元；普惠型涉农贷款余额 113.77 亿元，本年净增 8.87 亿元，涉农、普惠涉农贷款净增超额完成监管考核指标。全省 88 个脱贫县中，该行有机构的 39 个脱贫县各项贷款净增 18.56 亿元，整体实现“脱贫地区贷款余额持续增长”监管要求。拓展金融服务半径，获得总行批复新建网点 22 个，均为以往无自营网点覆盖的县域，包括宁蒗、马关、兰坪、维西 4 个国家乡村振兴重点帮扶县。贯彻落实“数字云南”建设步伐要求，创新推出“极速贷”“E 捷贷”等线上信贷业务。针对乡村居住条件改善的需求，积极向总行申请安居乐业支持广大县域乡村居民建房、装修房屋资金需求，首笔“安居乐业贷款”成功落地保山腾冲市，受到当地人行高度肯定，特色化发展步伐加快。推进“信用村建设工程”，共计评定信用村 2650 个，累计发放信用村小额贷款 4.39 万笔、金额 45.04 亿元，破解农民群众“贷款担保难”瓶颈，形成了银行敢贷、农户好贷的良好金融生态。

●案例：

2021 年 12 月，该行首笔“安居乐业贷款”成功落地保山腾冲市。贷款客户徐先生是腾冲市固东镇甸苴村村民，从事红豆杉、重楼等中药材种植，2021 年 11 月进行拆旧建新改善居住环境，但资金尚有缺口，邮储银行信贷客户经理在走访中了解到这一情况后，向其推荐了邮储银行“安居乐业贷款”，通过合规高效调查、审查、审批流程后，成功发放 15 万元信用贷款。看着资金

首笔“安居乐业贷款”成功落地保山腾冲市

到账，一家人喜不自胜，憧憬着全家住上新房子的美好生活。后续，该行将加强重点乡镇的走访，加大宣传力度，提高作业效率及客户服务体验，大力推进乡村振兴相关贷款产品宣传，全力支持乡村振兴战略实施。

四、聚焦服务民营中小企业发展，积极践行普惠金融服务

该行扎实做好“六稳”“六保”工作，加大民营中小企业投放力度，截至 2021 年 12 月末，该行民营企业贷款余额 248.22 亿元，制造业贷款余额 20.81 亿元，增幅达到 17%。积极践行普惠金融服务，普惠小微净增 10.09 亿元，小微企业首贷户投放共计 278 户，两项监管考核指标全面达标。进一步落实小微企业减费让利政策，投放普惠型小微企业贷款利率较去年再下降 16 个 BP；对于疫情地区德宏分行全面下放审批权限，下调线上信用小微易贷产品利率 100 个 BP。积极对接区域经济特点及政府支持政策，推出线上化“小微易贷”互联网信贷产品，实现与云南省税务局的“银税直连”。2021 年推出跨境模式，不断贴近小企业的金融服务需求，有效解决小微企业融资难问题。

助力企业同发展

五、聚焦服务城乡居民，支持民生事业发展

充分发挥网络优势、资金优势，支持城乡居民的基础金融服务、消费升级金融需求，截至 2021 年 12 月末，该行房贷本年净增 17.24 亿元；其他消费贷款本年净增 7.18 亿元，有力地支持城乡居民的消费需求。积极响应国家“大众创业、万众创新”号召，面向再就业、创业人员提供担保贷款服务，创业担保贷款业务已覆盖全省十六个州市，投放创业担保贷款结余 97.06 亿元，为支持创业、促进就业作出了积极贡献，为“政银双赢”打下良好的合作局面。

●案例：

云南省住房与城乡建设厅牵头实施云南省建筑工人实名制管理，通过“一户一卡一平台”监管工人工资发放、核查工程用工记录，保障农民工合法权益，维护社会稳定安全。自 2021 年 9 月项目启动以来，该行第一时间成立项目推进小组，组织内外部力量在不到 3 个月时间完成系统开发和试点制卡，得到省住建厅和授权项目实施

为农民工办理云建宝联名卡开现场

方好评。截至 2021 年末，该行在全省共发放云南“云建宝”联名卡 1.72 万张，卡片承载小额账户管理费、借记卡年费、借记卡工本费、凭证挂失、跨行取现、跨行转账汇款、个人跨行柜台转账汇款手续费、账户变动通知等多项优惠，体现金融普惠、金融利民大行担当。

六、聚焦强化底线思维，风控和内控合规建设进一步提质

深入贯彻落实中央和省委关于防范化解金融风险的决策部署，积极应对宏观经济金融变化。截至 2021 年 12 月末，该行不良贷款率 0.92%，较年初下降 0.1 个百分点，实现“量率双降”，为近三年最低值，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。加快推进全面风险管理体系建设，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，加大各类风险的防范化解。深入推进“内控合规管理建设年”活动，进一步压实领导干部管理责任，逐级签订案防生产责任书 335 份。加强消费者权益保护重点领域和关键环节管控，制定金融纠纷多元化解和小额补偿管理办法，持续完善多元化解纠纷机制。加大物防建设力度，云南省公安厅对该行司法协助工作书面感谢。

心系少数民族同胞 宣传普及金融知识

七、聚焦提升品牌工作质效，在企业文化建设上取得新活力

●加强企业文化建设及品牌提升

建立整治形式主义官僚主义专项工作机制，把落实“四制”要求作为“去机关化”、提升服务质量的重要抓手。深化国企改革发展要求，推进建立领导干部任期制和契约化改革配套制度，以高效率、高标准、高质量将任期制契约化工作落到实处。旗帜鲜明坚持党管宣传、党管意识形态、党管媒体，2021 年以来围绕党史学习教育、庆祝建党 100 周年、乡村振兴、绿色银行等主题在主流媒体刊发 867 篇报道，持续讲好新时代邮储银行故事。

集中收看庆祝中国共产党成立 100 周年大会

●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，加强员工关爱，启动第三期职工互助帮扶活动，帮扶受灾、重病及困难员工 19 人次，发放帮扶金 22.8 万元。持续开展“职工小家”提质升级，拨付专项建设补助资金 50.152 万元。积极开展邮爱公益、劳动竞赛、评先创优，普洱市分行杨正海同志荣获全国脱贫攻坚先进个人、云南省劳动模范，红河分行王璐瑜获云南省国资委优秀共产党员、最美云岭国企人，云南省分行被邮储银行总行评为扶贫工作先进单位。

组织邮爱公益健步走活动

●持续深耕公益慈善事业

该行助力退役军人关爱工作，向云南省退役军人关爱基金会捐赠资金 50 万元。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，加大沿边分行政策倾斜，累计投入德宏卡点疫情防控资金 53.85 万元，派出值守 31 批次 273 人次参与到边境抵边值守、巡逻，筑牢边境疫情防线。建立立体式、即时帮扶与长期帮扶的扶贫机制，不断改善人居环境，进一步激活地区经济发展内生动力，各级党组织累计捐赠扶贫资金及物资 781.48 万元；2021 年共帮扶 33 个定点帮扶点，选派驻村工作队员 32 人，其中 12 人任第一书记，扎实落实好“帮县包乡带村”工作责任制。

对口支援瑞丽疫情防控出征仪式

为上坡小学贫困儿童献爱心

03 股份制银行
Joint-stock bank

066 / 中信银行昆明分行
072 / 光大银行昆明分行
079 / 华夏银行昆明分行
085 / 广发银行昆明分行
092 / 平安银行昆明分行
098 / 招商银行昆明分行
106 / 浦发银行昆明分行
111 / 兴业银行昆明分行
115 / 民生银行昆明分行
121 / 恒丰银行昆明分行

中信银行昆明分行 2021 年度社会责任报告

2021 年，中信银行昆明分行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以党的政治建设为统领，以庆百年学党史为主线，始终将“坚持党建引领，推动党建工作与业务发展深度融合”落实在实际工作中，围绕金融服务实体经济，发挥中信集团综合平台协同作战优势，为云南经济建设提供综合融资服务，积极履行社会责任，获得了“2021 年度云南省最佳综合融资服务金融机构”称号。

一、旗帜鲜明讲政治，全面提升党的政治建设

该行始终坚持把政治建设作为根本性建设，通过深入开展党史学习教育，全面抓好主体责任落实、抓好意识形态建设、抓好基层支部战斗力建设，以高质量党建促进高质量业务发展。

●（一）强化理论武装

抓好党史学习教育，开展四个专题研讨、“七一”讲话精神学习和十九届六中全会精神学习，弘扬伟大建党精神，忠诚拥护“两个确立”，增强“四个意识”、坚定“四个自信”，做到“两个维护”、自觉践行初心使命，坚定理想信念，站稳人民立场，锤炼忠诚品质，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。

●（二）强化主体责任

强力推进分行党委、基层党支部按从严治党主体责任清单开展标准化建设，压实各级党建责任；制定整改清单，推进总行纪委日常监督集体谈话指出分行党委存在的问题整改；落实基层联系点制度，制定重点项目清单，解决基层难点痛点问题，推动“我为群众办实事”。

●（三）高标准抓实组织建设

不断规范分行党委会运作，组织制定“三重一大”事项清单，坚持支部规范化，切实将党支部打造为既全面又突出、既标准又特色的战斗堡垒。其中，北京路支行党支部获评市级“文明单位”，成为昆明市委组织部基层党建示范现场教学点；自贸区支行党支部获评“全国自贸区党建双创示范基地”；大理分行党委成为州委机关党建共建党组织中唯一的银行机构。

●（四）把牢政治方向

始终将“坚持党建引领，推动党建工作与业务发展深度融合”落实在实际工作中，专题部署贯彻落实“六稳”“六保”等党中央重大决策部署，进一步强化党委的“把、管、促”作用，成立意识形态工作领导小组，将意识形态工作纳入党委班子落实全面从严治党主体责任清单，结合实际重点抓好各级任职干部“关键少数”、抓好青年员工“关键群体”、抓好党史学习教育“关键抓手”，及时准确掌握员工的思想动态，严把政治方向和舆论导向。

召开季度警示教育

二、支持实体经济，加快普惠金融，体现国有银行担当

积极应对疫情的反复冲击和经济下行压力，讲政治、明大势，积极响应云南省为省政府要求，认真研究、聚焦全省经济工作方向，围绕省属市属重点项目、制造业、普惠小微、绿色信贷、扶贫等重点领域加大了资金支持。

●（一）重点企业支持有力

2021 年，该行加大对省属生产性国企信贷支持力度，扩大了与交投、建投、云投、能投、云天化、云锡、中铜、昆钢等省属重点客户、重点项目的授信金额及授信产品，成功获批诸多首单业务。其中，云天化集团落地全国首单敞口项下内保 +FTN 融资；能投集团落地综合融资 57.7 亿元，包括云南省首单 6 亿元“碳中和”股权融资；曲靖新能源产业累计授信获批 14 亿元，为该行首单云南绿色制造业项目融资。

●（二）普惠业务快速上量

2021 年，该行坚决贯彻落实服务普惠客户，明确业务增长目标，搭建业务推动团队，提出了“两主四辅两创新”发展策略，瞄准市场新产业、新业态、新主体发展及需求，在传统的房产抵押之外，核心企业的商票或者订单、政府采购合同、购买车险的保单、诚信纳税数据也能变现融资，从实际出发，用数据说话，切实解决小微企业担保难题，快速推动普惠业务实现增长。年末普惠法人贷款余额超额完成全年业务发展目标，达该

开展普惠金融业务推介会

行历年来普惠法人贷款业务最好水平。

（三）绿色信贷推动有力

2021 年，该行从发展战略、制度建设、产品创新、考核引导、队伍建设等方面，加大对绿色信贷投放，重点投向工业节能环保改造、水污染治理、绿色交通等领域。除传统表内贷款外，积极发挥中信“商行 + 投行”的优势，支持我省环境污染治理。截止 2021 年末，绿色信贷余额 48.91 亿元，较年初新增 18.16 亿元。

案例：该行于 2021 年 8 月独家主承销的昆明市轨道交通投资集团有限公司 15 亿元 3 年期绿色中期票据发行。本期中票为昆明市属国有企业首单绿色债券承销业务，也是 2021 年来云南省内单期发行金额最高的绿色债务融资工具。为确保该绿色中票发行，该行作为主承销商协同发行人扎实开展前期销售工作，组织了多场次、多形式的路演推介，有效增强投资机构对发行人的信心，最终多家投资人参与认购并实现了 1.8 倍的超额认购，获得客户的认可。

四、落实帮扶责任，助力乡村振兴

2021 年，该行积极配合地方政府，发挥中信集团优势，创新帮扶方式，按照中央、云南省和总行要求，通过分行党委、工作部门、驻村干部三级联动，落实各级乡村振兴帮扶要求，全面推进帮扶措施落地，坚决防止出现返贫返困。

●（一）创新乡村宜居帮扶

根据定点帮扶乡村自然资源、生态特点、产业发展规划，改善乡村居住环境，扶持当地发展特色优势产业。在帮扶村试点标准化围院养鸡项目，项目实施后，在村规民约中加入家禽不得散养在村寨公共区域内，既改变了村庄脏乱差的问题，又发展了家禽养殖；出资建设“中信惠民路”，使村民能使用机械农用工具进行管理种植，降低了因道路不通带来的生产成本，极大增加农户的生产收益，有效地保障“脱贫攻坚”的胜利成果；引进中信集团进村帮扶，投入资金建设排污集中处理管道，帮助当地改善人居环境、厕所革命、排污处理，确保帮扶乡村环境优美，生态宜居。

帮扶项目“中信惠民路”

●（二）持续开展消费帮扶

持续发动工会、食堂、员工采购定点帮扶县乡农产品，全年累计采购扶贫产品 30 余万元；帮助扶贫点通过电商平台拓展销路，建立稳健销售渠道。

●（三）加大扶贫金融服务支持

坚决贯彻落实国家政策，全行之力做好扶贫金融服务，将服务乡村振兴纳入三年发展规划，巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，保持信贷资源投入的延续性，对照监管要求补短板，推动涉农和扶贫贷款监管考核达标，支持乡村振兴。该行在辖内脱贫县未设有分支机构，但仍积极克服困难，运用普惠线上化产品，往返上千公里上门为小微企业提供服务，为包括昆明市东川区、禄劝县、寻甸县；曲靖市富源县、宣威市；楚雄州武定县、牟定县等 16 个贫困县的小微企业提供融资服务。截至 2021 年 12 月末，该行扶贫贷款余额 12 亿元，较年初新增 0.89 亿元；累计发放脱贫人口小额信贷贷款 72 万元。

五、持续开展常态化消保宣教活动

●（一）创新“线上 + 线下”消保宣教活动

线上宣传聚焦高流平台。为持续提升消费者权益保护工作质效，常态化开展消保宣传活动，自 2021 年初开始，该行充分利用微信等新媒体传播方式进行广泛宣传，定期通过“中信银行昆明分行”微信公众号和抖音号向金融消费者推送宣传活动内容，并全力打造线上宣传重地。发布平台内容以图文、漫画等形式，诙谐幽默、轻松易懂的内容，传播金融安全知识，提升公众对个人金融权益的认知和维权能力。

线下活动关注宣教重点人群。在常态化宣传活动中，重点关注老年客群及青年学子。以银行网点为依托，深入周边社区、老年大学、各大专院校、养老机构等场所，对金融知识进行宣教普及。

●（二）有序开展特色化消保宣教活动

开展“以人民为中心 增强金融消费者获得感”主题活动；聚焦“一老一少”，走进社区开展“为群众办事实”敬老月宣教活动；关注青年消费者群体开展金融知识进校园活动；走进企业，联合企业党支部开展“守住‘钱袋子’”金融知识进企业活动；走入商圈开展“金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”的金融宣传活动；联合大理、曲靖、玉溪三家二级分行走进金融服务基础薄弱的地区开展“深入少数民族地区普及金融知识”宣教活动，走进民族村寨，挨家挨户用当地语言及少数民族语言向村民简单通俗的讲解防范电信诈骗、合法使用账户等金融知识，为老少边穷及少数民族地区吹进了金融的新风。

开展消保宣传进社区活动

六、关爱员工成长，凝聚发展动力

2021 年，该行工会围绕上级工会“四个聚焦”“五个多做”要求，增“三性”、去“四化”，协助开展党史教育专题，统筹做好政治引领、创先争优、建功立业、服务职工以及自身建设等各项工作，用实际行动助推全行发展。

●（一）组织开展专业竞技，树立金融工匠精神

组织开展总、分行业务技能竞赛，提升员工技能，树立奋勇争先的金融工匠精神，建功新时代。一是响应总行工会号召，举办昆明分行首届“工会杯”金融业务知识技能选拔赛，选拔业务能手参加总行竞赛。二是积极支持各条线业务技能竞赛，通过“工会搭台、条线唱戏、员工展示”，激发全体员工的学习热情，有效提升各条线员工业务技能，展示积极向上的中信精神，在全行弘扬“工匠精神”。

工会举办“工会杯”金融知识技能竞赛

●（二）开展丰富多彩员工活动，寓教于乐，传导正能

2021 年，该行工会通过开展形式多样的活动，不断丰富和充实职工精神文化生活。年内组织开展各类健步走、观影及兴趣社团活动，完成全网点职工之家建设，并开展了昆明分行首届“信福家庭”评选，推进基层“暖家工程”，让广大员工感受到了中信家园文化暖人心、聚人气，提高了员工幸福感。同时，组织参加总行“唱红歌”歌咏比赛、乒乓球比赛等，举办分行二十周年行庆文艺汇演，提升了员工的归属感和使命感，激发了全员爱国、爱党、爱中信的集体荣誉感。

●（三）文化赋能促发展

一是组织全员开展责任文化学习讨论、反思总结、实践活动等工作，推动责任文化“进班子、进单位、进岗位、进家庭”，持续开展“两治理、两攻坚”，开展员工违规行为隐患排查，深化理解和认知履职尽责、担当作为的重要性，引导全员积极践行“由我来办、马上就办、办就办好”；二是持续开展特色文化宣贯，开展“正道文化大讲堂”活动，促进和发挥文化对员工行为、合规治理的规范引导作用；三是开展清廉金融正道文化员工书画作品展、中信人故事征文比赛等文化活动，将总行“六种文化”融入员工日常工作中，提升全行员工战斗力，激发强核冲刺力量。

举办清廉文化书画展

●（四）党建带团建，团青活动开展有声有色

该行始终坚持党建带团建，聚焦“党的助手和后备军”这一根本定位，重新编组 6 个联合团支部，推进标准化建设；开展“我为青年办件事”系列活动近 30 项；搭建三个团青宣传平台，在总行“信银团声”刊发文章稳居第一。

团委组织员工义卖助学活动

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 2021 年度社会责任报告

2021 年，中国光大银行昆明分行（以下简称该行）在光大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，矢志不渝地将党史学习教育的成果转化为该行发展的动力，全面补短板、强弱项、夯基础，抓重点、拓市场、防风险，助力实体经济，勇担社会责任，倾心做好金融服务，以打造“一流财富管理银行”为指引，力促高质量发展。

该行获评“云南省最佳商业银行品牌大奖”“云南省最佳财富管理银行品牌奖”“云南省最佳绿色金融银行”“云南省最佳债券承销银行奖”“云南省银行业支持地方经济发展贡献奖”“云南省普惠金融突出贡献奖”“云南省最具社会责任金融机构奖”“云南省银行业实体经济优秀服务奖”“昆滇优质服务银行”“服务观察杰出银行”“市民认可银行”“昆滇银行业金牌厅堂服务团队一等奖”“昆滇银行业团体综合奖二等奖”“中国光大集团脱贫攻坚先进集体”等多项荣誉称号。

一、深化党史学习教育，强化党建引领

●（一）深入开展党史学习教育

一是“五个始终坚持”提升思想水平。该行党委带领全体党员干部始终坚持用科学理论武装头脑，始终坚定崇高的理想信念，始终坚持和加强党的全面领导，始终坚持人民至上的思想，始终保持永不懈怠的奋斗姿态，更加坚定“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

为行动不便的老人提供上门服务

二是不断强化组织领导，完善学习体系和机制。该行及时成立党史学习教育工作领导小组。建立了“1+1+4”组织领导机构、构建了“1+3+N”学习体系、建立了“2+1”推进机制、推行了“1+5”督导体系。

三是采取多种形式开展党史学习。该行党委班子“带头学”，层层带动支部“集中学”和党员“自主学”。通过开展理论大讲堂、线上大会堂、实地大课堂、模范大学堂使党史学习教育活动得到深入扎实推进。

四是扎扎实实办实事牢固树立以人民为中心的发展思想。该行广泛组织开展“我为群众办实事”实践专题活动，真正做到为员工办实事、为企业办实事、为客户办实事、为群众办实事，成效显著。

●（二）全面加强从严治党

一是持续抓好党风廉政建设。该行组织“严格遵守政治纪律、坚持不懈落实中央八项规定精神”专题教育及“以案为鉴 警钟长鸣”专题警示教育活动，对落实中央八项规定精神情况进行专项自查，及时组织各党支部认真学习违反中央八项规定的典型案例并开展专题讨论，从中吸取教训，做到以案为鉴、以案示警、以案促改。

二是不断加大巡察力度。该行围绕“四个落实”，探索推行“1+N”综合巡察方法，形成监督合力。

三是不断强化执纪监督问责。该行积极推进尽职免责，为敢于担当的干部员工担当、为敢于负责的干部员工负责，做到精准问责、规范问责。

二、勇担金融国家队责任，创造社会价值

●（一）以实体经济发展为己任，确保金融发展与实体经济共生共荣

一是该行继续落实光大集团与云南省政府签订的战略合作协议，为云南省重点领域、薄弱环节、民营企业、小微企业、农业、绿色信贷等提供融资支持，累计投放表内外资金超 1300 亿元，资金到位进度远超战略合作协议金额。

二是该行加大对国家“一带一路”重点项目的投放。针对国家“一带一路”重点项目，加大了对柬埔寨暹粒吴哥国际机场项目的营销，成功参团并投放 8000 万美元银团贷款（该行第一笔外币银团贷款）。该项目是我国首个机场“走出去”BOT 项目，也是“一带一路”建设向南亚东南亚辐射的标志性项目。

三是该行继续支持“六稳”“六保”工作，全年累计为 40 余户省工信厅公布的一至五批疫情防控重要物资重点企业批复授信额度近 90 亿元，新发放贷款超 40 亿元；为受疫情影响较大的批发零售等四大行业累计批复授信超 170 亿元，当年新发放贷款金额超 80 亿元。

●（二）以助力乡村振兴为使命，助力脱贫攻坚与乡村振兴的有效衔接

一是该行实施各项优惠政策，加大对普惠小微企业的信贷支持，加大涉农和精准帮扶信贷投放，提前超额完成全年普惠金融贷款增量、增速指标。

二是该行认真落实好定点帮扶工作，助力定点帮扶点普洱市西盟县马散村及曲靖市罗平县养马村脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。全年累计投入帮扶资金 50 余万元，坚持精准施策，着力打好帮扶“组合拳”。

划拨 20 万元资金建设的马散村小学“阳光运动场”

三、健全风险防控体制，筑牢安全防线

●（一）加强合规管理，提升合规价值

一是该行认真抓好案件防控工作，实现飞行检查全覆盖。制定《昆明分行防范和打击非法集资宣传教育活动方案》，组织开展 2021 年防范和打击非法集资宣传教育。

二是该行遵循合规操作，依法合规经营，实施全员、全面、全过程的内控合规管理，严格落实“三道防线”工作机制，共同发挥内控合规的防火墙，合力防范经营风险。

●（二）牢牢把握业务风险底线

一是从源头上筛选客户，做到不带病准入。该行通过有组织、有计划、有目标的客户推进体系，实现了从行业优选、龙头客户筛选、集团客户方案优化等多种途径，在源头上把准客户的准入关，将风险防控前移到客户营销源头，保证了资产质量。

二是完善风险管理体系，做到责任到人。该行完善了风险管理和放款体系，加大了贷后、投后管理的力度。强化动态风险管理，及时退出了存在风险的表内、表外融资。

三是加大问责力度。该行对存在责任的相关人员加大问责的力度，从而强化了贷前调查、贷时审查、贷后检查的责任。

四、拓展金融服务场景，提升服务质量

●（一）拓展金融服务场景，延伸服务半径

一是加强与地州政府合作。该行主动将金融产品和金融服务输送到更多地州。分别与昆明市人民政府、曲靖市人民政府、昭通市人民政府、普洱市人民政府，昆明经济技术开发区投资开发（集团）、云南省知识产权局等政府签订战略合作协议，不断加强银政、银企合作，得到各级政府、客户、同业的好评。

与曲靖市人民政府签订战略合作协议

二是积极推动落实保护农民工权益举措。该行成功中标全省农民工工资代发资格，积极配合云南省住房城乡建设厅完善云南省建筑工人工资代发体系建设。

三是助力社区打通金融服务“最后一公里”。该行与社区成立金融咨询服务站，以服务网点为依托，为社区企业提供各类金融咨询服务及业务办理，在社区发挥金融服务便民、惠民、利民的作用。

●（二）打造“阳光服务”品牌，保护消费者权益

一是提高员工阳光服务水平，规范服务行为。该行不断完善投诉处理机制，加强投诉管理力度。建立健全消保工作体制机制，将消保工作纳入发展战略，加强消费者权益保护。全年无负面舆情或重大突发事件情况。

辖属营业部荣获“2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”称号

二是致力打造“名店”，争创“千佳”荣誉。该行提早部署“千佳”创建工作，稳步推进千佳创建工作有序开展。该行辖属营业部顺利通过云南省银行业协会检查组检查，获评“2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”称号。

三是多措并举丰富金融知识宣传教育活动。该行在 2021 年开展了“3•15 金融消费者权益日”、“满天星”金融服务宣传、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“普及金融知识万里行”、存款保险专题宣传、特殊群体客户关爱服务月及昆明分行首届“2021.阳光 +1——阳光消保健康跑”等多项金融知识宣传活动，提升金融消费者素养，树立“阳光消保”品牌。

举办首届“2021.阳光 +1——阳光消保健康跑”

●（三）以爱心传递，做好公益慈善

一是依托辖属网点现有空间及服务设施，成立“户外劳动者服务站”。该行积极打造户外劳动者的歇脚地和加油站，向户外劳动者提供微波炉、饮水机、毛毯等便民设施，该行成立的“户外劳动者服务站”，获评中华全国总工会组织开展的 2021 年“最美工会户外劳动者服务站点”，为光大银行系统内首家。

二是积极开展各类公益慈善活动。该行与云南省教育基金会对接，捐赠旧电脑 80 台，交付给学校

成立“户外劳动者服务站”

献爱心获赠荣誉奖牌

教学使用。获云南省昭通市彝良县龙安镇中学和龙安镇中心学校颁发“励精图治创辉煌 风雨兼程助教育”的荣誉奖牌，为云南贫困山区、少数民族地区教育事业贡献了一份爱心。

五、打造光大温馨家园，凝聚奋进力量

一是该行通过积极改善员工办公条件，打造职工书屋，开展丰富多样的生日会、美食节、员工慰问、舒心沙龙、红色家书、健步走等活动，将关心关爱员工落到实处，将企业文化贯宣始终。

二是该行成功举办第二届对公、零售、运营、普惠技能大赛，以赛代训，以训提技。通过各种现场培训、线上培训、驻点培训，提升员工管理能力、市场拓展能力和客户营销能力。

每月开展“月月相伴，一起成长”员工生日会）

三是该行为进一步激发广大干部员工干事创业的热情，创新完善激励体制机制，实现价值创造，使展业先锋云集、服务明星闪烁、产品专家脱颖、管理人才出类、领军人物拔萃、业务能手辈出、创新斗士显露，特设立“星光奖”打造名星团队和个人，在全行营造齐心协力、团结一致、奋勇拼搏的氛围。

●案例一：举办庆祝建党 100 周年“七一”主题党日活动

全体党员重温入党誓词及预备党员宣誓

2021 年 7 月 1 日，在迎来中国共产党百年华诞的重大时刻，该行以“红色基因星火相传 踔厉奋发力促跨越”主题，举办了庆祝建党 100 周年“七一”主题党日活动。活动当天，为进一步强化党员身份意识、宗旨意识和责任意识，激励全体党员牢记党的宗旨，党委书记、行长罗蜀章为在发展过程中涌现出的先进党员代表颁发了“政治生日”纪念卡。

●案例二：推出“蔗农贷”。

“蔗农贷”模式化项目为该行践行“乡村振兴”政策的重点项目，贷款用于农户甘蔗种植、中耕、砍收等生产环节所需的整地款、种苗款、地膜款、化肥款、地租款、灌溉款、砍工费。项目的落地，为该行后续为云南省内其它农业产业如咖啡、种子、茶叶等业务模式的搭建和推进起到一定的示范作用。

成立签单团队前往保山市龙陵县勐糯镇展开业务宣传和签单工作

●案例三：举办“2021. 阳光 +1——阳光消保健康跑”金融知识宣传活动。

该行通过“阳光消保健康跑”的创新宣传形式，推动疫情期间“大健康发展”，倡导引领“守护财富健康 奔向健康人生”的金融生活新理念。活动当天，光大健儿从阳光大草坪出发，开启总路程 5.2 公里的健康跑，以参赛实际里程数献礼建党 100 周年，表达对党的敬爱之情。活动中设置党史知识、金融知识宣传点，由“金融消保宣传大使”向过往群众发放宣传材料，并开展有奖问答宣传活动，寓教于乐，围观群众纷纷参与、咨询，有效拉近了消费者与金融机构的距离，提升了金融消保的认知度，拓宽了党史宣传普及度。

向群众普及金融知识

●案例四：赴定点帮扶点西盟县马散村开展调研慰问工作。

该行为深入了解定点帮扶点推进巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接相关工作情况，党委书记、行长罗蜀章，党委委员、纪委书记刘云波，党委委员、副行长王迅一行赴普洱市西盟县马散村开展帮扶调研慰问工作。详细了解党建共建、帮扶项目推进以及马散村产业发展等工作情况，看望慰问了奋战在疫情防控一线的强边固防突击队员，为他们送去牛奶、泡面、水果等生活必需品。

看望慰问奋战在疫情防控一线的强边固防突击队员

●案例五：开展“喜迎 COP15”亲子游园活动。

在 COP15 即将到来之际，该行以“喜迎 COP15，我们一起发光吧”为主题，在云南野生动物园开展了一场热闹的亲子游园主题活动。活动穿插了“COP15 小课堂”，身穿玩偶服的工作人员通过与小朋友们趣味问答的形式，让他们在玩耍中学习到自然科学知识。此次活动让 300 组家庭享受到了与大自然相处的难得时刻，增进了大家对动物科学知识及生命的热爱。

开展“喜迎 COP15”亲子游园活动

勇毅担当 笃志力行
为推动云南省高质量跨越式发展贡献金融力量
——华夏银行昆明分行 2021 年度社会责任报告

2021 年，华夏银行昆明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及省委省政府各项决策部署，落实监管要求，坚守初心、笃力前行，将党史学习教育成果与中心工作紧密结合，主动服务发展大局，积极履行国企担当，努力把服务实体经济、保障客户权益、防范各类风险、深化转型发展的各项工作做细做实，在支持云南省重大战略，做优普惠金融、绿色金融服务品牌，提升服务质效，助力乡村振兴等方面取得了不平凡的成绩。

一、深化党建引领，保障高质量发展

始终将加强党的建设作为统领各项工作的总抓手，贯彻新时代党的建设总要求，拥护“两个确立”、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，始终坚守中小微企业服务商的主阵地，聚焦区域经济发展，持续巩固“第一议题”制度，确保党中央和省委各项决策部署得到有效贯彻落实。以党史学习教育为主线，严格执行学习制度，推动落实“我为群众办实事”事项，切实提升党员干部政治“三力”，将党史学习教育成果转化为促发展、提作风的力量之源、思想之基、行动之本。夯实党的基层组织建设，持续创新党建工作形式，扎实开展共建、联建工作，促进党建与中心工作紧密融合，确保履行社会责任扎实有效。分行全年生息资产规模达 930 亿元，不良贷款率 0.54%，资产质量指标同业排名靠前，战略合作客户合作覆盖率 71.64%，个人客户总数突破百万。获评第十届春城金融博览会“2021 年度云南省最佳商业银行品牌”“云南省最具社会责任金融机构”，塑造了重责任、守初心、担使命的良好社会形象。

二、聚焦主责主业，彰显国企担当

坚持精准有效服务地方经济建设。聚焦云南省“八大重点产业”“三张牌”，积极融入主流经济，加大对新兴产业、高端制造、行业龙头制造业的信贷支持力度。给予产业政策重点扶持的制造业、战略新兴产业和绿色、双碳领域等优质企业贷款 FTP 定价优惠，降低企业融资成本。运用供应链产品，延长上下游服务链条，盘活核心客户现金流。对受疫情等因素影响的制造业企业

为商户讲解“花卉贷”业务流程。

制定“一企一策”的帮扶计划，不抽贷、断贷、压贷，与企业共度难关。全年制造业贷款余额 35.81 亿元，占各项贷款 7.7%。

坚持助力云南国企防风化债。作为第一家对省属企业提出整体化债方案的金融机构，顺利完成云南大型省属国有企业存量债融接续和债券去化工作，实现云南省国企改革基金项目提前结清并退出，配合完成云南某省属企业债权融资计划申报工作，积极推动企业 33 亿元中期流贷续贷，缓解企业流动性压力，如期实现保投资、保增长、保稳定的目标，工作成效获得赢得企业、监管、政府的一致认可。分行与云南省属国企及昆明市属国企授信合作率超过 90%，公司贷款规模在当地同业中排名靠前。

坚持多措并举服务中小微企业。落实监管工作要求，针对区域内“专精特新”中小微企业、特色产业，强化“产业 + 易贷”的批量客户开发和平台业务搭建工作，健全适配中小企业融资特点的风控系统，优化信贷工厂运转流程，配套有效的考核激励政策。全年减费让利 209.45 万元，新投放普惠纯贷款业务加权平均利率较去年下降 83 个 BP，两增贷款较年初增加 5.49 亿元，完成“两增”“两控”任务目标。“花卉贷”金融服务案例被人行选入《中国普惠金融典型案例》，获评“昆滇 2021 年度普惠金融服务领军金融机构”。

精准匹配科创企业金融服务需求

坚持履行金融国企责任担当。围绕两个品牌建设，打造乡村振兴金融服务品牌，以助力乡村振兴为出发点和落脚点，近三年累计投入帮扶资金近 400 万元，开展金融防骗知识教育进村工作，助力推动挂钩帮扶点社会经济发展；着力推进普惠涉农贷款，年末业务余额 1.55 亿元，计划完成率 110%，有效履行国企担当。打造绿色金融服务品牌，聚焦基础设施绿色升级、节能环保产业、绿色服务、清洁能源产业和生态环境产业，扎实推进绿色金融发展定位，深化与世界银行合作，用好用足央行碳减排支持工具，废弃矿山生态修复综合治理项目获得世界银行批准，绿色信贷余额 60.76 亿元，较年初增长 9.94 亿元，绿色信贷占比 17.62%，超额完成总行计划并高于系统内平均水平，打造“绿筑美丽华夏”的行业品牌。

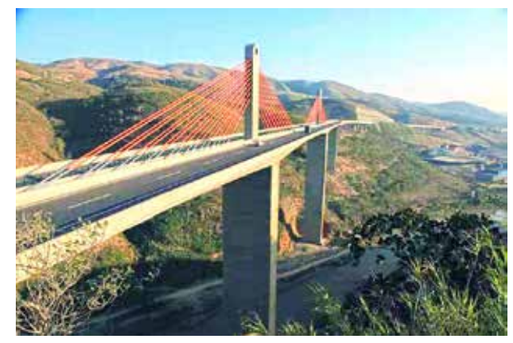
华夏银行大理分行作为大理州政府金融专家组成员单位，首提建立环洱海 129 公里生态廊道的建议，被州政府采纳并报批云南省政府批准建设。

坚持全面提升客户服务水平。制定产品推广运用策略，通过可转让大额存单等负债类产品运用，有效满足客户需求。与某省属企业开展产品优化、用信客户结构调整方案合作，实现客户服务水平和质效挖潜双提升。首笔信开跨境履约保函、首笔境外放款等贸金业务破冰。完善消保工作机制，开展“百日零投诉”活动，做好适老服务，积极开展金融知识宣教活动。推动智慧运营中枢建设，上线“云核实”系统，提升业务办理效率，推广运用账户风险监控预警系统，实现账户风险分级分类的系统化管控，系统内首家实现全量押品出入库“云平台”系统间连通。被人民银行昆明中支评为消费者权益保护 A 级机构，在昆滇金融职业技能竞赛中获得“银行业团体综合一等奖”。

行员在昆滇银行技能大赛上夺取优秀成绩

三、坚持创新驱动，持续强化金融服务能力

聚焦提升对公业务综合金融服务能力。紧扣中央和云南省十四产业布局主线，顺应国家“一带一路”重大发展战略需要，重点支持铁路、高速公路、港口、物流、城市交通等基础设施建设企业和项目，持续强化“行业 + 客户”的引导效能，先后为昆明南亚国际陆港开发有限公司、昆明长坡泛亚国际物流园区开发有限责任公司、昆明轨道交通集团等一批重大建设项目提供融资支持约 95 亿元。建立重点项目敏捷组织，统筹资源解决项目推进过程中的难点、堵点，疏通项目落地关节，提高效率、形成闭环；强化高位营销，与昆明市政府、省工信厅等签订战略合作协议。



锁蒙高速南盘江特大桥

聚焦优化“商行 + 投行”金融服务方案。服务云南省新老基建、新旧动能转化的新机遇、新任务，稳规模、强储备，持续强化投行综合服务能力，满足企业多元化融资需求。全年实现投行业务量 110.03 亿元，债券承销规模在区域可比同业排名第 4。金市业务服务手段持续丰富，标债资产稳步增长，全年投放金额 61.47 亿元，余额 199.44 亿元，投资余额及投资量系统内排名前列，占前三季度云南区域内参投比例 53%，债市投资参与度在当地股份制银行中排名前列。

FINANCIAL SERVICES CAPABILITY
华夏银行昆明分行

聚焦构建贸易金融多产品运用模式。积极融入和服务“一带一路”建设，打造跨境金融服务新亮点。依托“双循环”发展格局，强化产品运用，大力推进跨境人民币业务发展，首次运用跨国企业集团跨境资金池业务，区域内率先落地跨境资金集中运营主账户；联合外管局云南省分局举办“外汇交易风险中性管理政策宣讲会”，结合自身专业能力、资源禀赋，引导市场良性发展。国际结算量、国内证开证量，结售汇量均超额完成全年目标任务并创新高，其中结售汇量可比同业排名第 1，跨境收支排名第 3。

在昆举办“2021 年外汇企业外汇交易风险中性管理政策宣讲会”

聚焦数字金融赋能产业延链扩面。金融科技建设以服务区域重点产业链为抓手，紧密围绕服务实体经济，分行党委多次统一思想认识、找准转型切入点、确定推进思路，加大数字化转型资源配置力度，充实专业人才队伍，形成“科技 +”的全员科创氛围；以供应链业务线上化作为产业数字金融突破口，云天化、省交投两个重点产数项目取得实质性进展，其中云天化项目获批总行数字化创新委员会立项。全年供应链业务余额突破 9.6 亿元，较年初新增 99.58%，供应链线上化业务量 2.11 亿元；做优科技赋能成效，拓展服务场景，开发“云智学堂”在线教育云平台；上线员工数字化智能服务平台，提高行政管理工作质效；上线昆明市西山区住宅专项维修资金管理系统，开发云南省财政预算管理一体化系统，建立健全机构客户信息科技服务体系，全面强化科技赋能效力。

与云天化集团交流座谈，实现全线上化操作和“T+0”放款。

聚焦建设特色财富管理银行。构建稳健、负责、效率、普惠、联动的个人客户资产配置体系。突出科技赋能零售转型，建立大零售营销 PC+ 手机端支持系统、零售数据决策系统，激活管理效能，精控风险，精准匹配客群需求。不断完善资产配置策略，满足各类客群的多样性财富管理需求，推进销售服务队伍建设，完善专业投资顾问服务体系，加强理财经理业务能力、合规素养培育，打造专业强、有价值的财富管理体系。加大消费信贷政策支持和资源倾斜力度，丰富场景、优化流程，满足群众多样化的消费需求。建立健全公私联动机制，全面启动批量引流营销工作，制定公私联动方案，在方案中融入个人财富管理、支付结算、党建联盟等板块，为企业节约支付成本的同时，实现银企共赢发展。

四、建立长效机制，风险管控基础更牢

着力提升全面风险管理能力。紧密结合云南省产业结构调整的发展趋势，制定重点领域信贷与投融资政策，提高营销指导性和精准性，持续优化信贷结构，A 级以上新增客户占比过半，达 54.89%；充分发挥风险和内控合规委员会的风险传导作用，不断增强全行员工知风险、防风险、敬畏风险的意识。连续三年获评人行征信合规与信息安全考评 A 级最高评价。

着力提升内控合规管理能力。全面扎实贯彻监管要求，“内控合规管理建设年”活动取得较好成效。紧盯金融违法犯罪关键领域，守住不发生重大案件的底线，强化操作风险信息提示与预警，严控重点领域、重要业务、关键岗位、薄弱环节，对授信、票据、消费者权益保护、收费、反洗钱、征信等业务开展全面自查自纠和屡查屡犯治理，及时化解和防范风险隐患。深入基层实施“高层讲合规”，强化法治宣传和警示教育，加大问责力度。有效运用员工风险画像系统、反洗钱管理系统，提高风险防范精准度。完成授信业务“百日尽调结项清零”攻坚任务，尽调工作取得阶段性成果。全年下发 19 期风险提示，对违规行员进行差错积分，并相应采取经济处罚、通报批评、诫勉谈话等措施，推动全行从形式合规到实质合规进程。

积极开展金融知识普及。

着力提升精细化管理能力。开展“精细化管理提升年”活动，调整优化经营单位和职能部门指标体系，聚焦重点指标，提升销售奖资源配置协同性和精准性。严格落实系统运维和安保措施，严守不发生重大系统和安保事件的底线，在云南省第 7 轮银行业金融机构安全评估工作中得到最高分，全辖经营机构被云南省公安厅、银保监局列为安全防范优秀单位。持续抓好新冠肺炎疫情常态化防控，全年无人员确诊感染。

五、突出“以人为本”，塑造阳光向上的企业文化

强化队伍建设。坚持党管干部党管人才，坚持“能上能下、能进能出”用人机制，按照“三性四化”“两个坚持、两个优先”要求，加大干部提拔力度，共 8 名优秀年轻干部竞聘上岗，平均年龄 31 岁，优化干部队伍年龄结构，激发实干担当精神。持续提升干部素质，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，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，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，促进干部人才知识优化、观念更新和能力提升，更好服务客户群众、更好履行社会责任。全年组织 4 期高校脱产培训，193 名干部及先进个人参训。

强化职工文化建设。以庆祝建党 100 周年为主线，强化职代会建设，组织召开分行职代会，切实保障职工群众维护广大职工的合法权益；开展“两优一先”的评选和表彰工作，翠湖支行获总行推荐参加北京市国资委体系基层先进党支部评选。发挥劳模带头作用，持续开展职工之家创建和建功立业劳动竞赛。组建青年突击队，凝聚和调动员工奋斗看齐意识，分行团委获得总行及云南金融工委“五四红旗团委”荣誉，组织开展主题党日活动，提振精神、促进发展。策划企业文化建设“五个一”工程，强化企业文化与品牌形象，提升员工文化认同感及品牌辨识度。

为老年客群提供贴心的金融服务

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。2021 年全年组织看望生病、婚育等员工计 52 人次，全年累计慰问近 8000 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。

组织开展“三八”节特色活动，关爱女性职工。

行稳方能致远，担当方显初心。2022 年分行将进一步把思想统一到党中央、国务院及监管单位的决策部署上来，认真落实保稳定、促发展、防风险、惠民生的金融责任，积极融入新发展格局，在伟大的历史变革中，把握战略机遇，直面发展挑战，推动自身向高质量发展换档升级，更好担起助力云南省经济社会发展的应有之责。

服务社会经济 助力大局发展

——广发银行昆明分行 2021 年社会责任报告

广发银行昆明分行（以下简称“该行”）成立于 1997 年，是第一家进驻云南的股份制商业银行。入滇 24 载，广发银行昆明分行与时代同轨，与经济共荣，坚定履行中管金融企业的政治责任、经济责任和社会责任，充分发挥“保险、投资、银行”的综合金融优势，持续助力云南省经济高质量发展，朝着实现“全国一流商业银行”的战略目标迈进。

一、高质量党建引领高质量发展

该行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以全面从严治党为统领，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，把党的政治优势、组织优势转化为竞争优势、发展优势，以高质量党建引领高质量发展。

●（一）扎实开展党史学习教育

在“学”上务求实效：党委班子带头学，做到真学、笃学、学深、学新、学常、学实；党支部“创先争优”学，辖属 42 个党支部分成 5 个竞赛小组，先后与 20 多家单位开展联合党建共建活动；党员个人自觉学，通过“线上 + 线下”相结合的方式推动党史学习教育日常化。在“悟”上入脑入心：全行支部书记为所在支部党员讲授党史学习教育专题党课，邀请行外专家讲党课；举办“献礼建党百年、弘扬工匠精神”业务技能劳动竞赛，党员代表红色讲解“西南联大精神”“闻一多精神”，开展“七一”系列庆祝活动。在“实”上担当作为：落实“我为群众办实事”实践活动 182 项，包括为基层办实事 76 项，为客户办实事 65 项，为员工办实事 41 项。

到云南党史党性教育基地开展党史学习教育活动

开展“庆祝中国共产党成立 100 周年”七一系列活动

●（二）提升全行纪律规矩意识教育

多形式开展警示教育活动，加强典型案件通报，组织全行干部员工观看警示教育专题片，学习《金融案鉴》读本；组织全体干部员工赴昆明市纪律教育基地和云南省反腐倡廉警示教育基地开展警示教育；各党支部参加警示教育达到 1200 余人次。驰而不息纠正“四风问题”，通过节前廉洁纪律集体约谈，签署廉洁过节承诺书、下发提示函、中层干部廉洁自律情况排查等方式，增强落实中央八项规定精神的政治自觉、思想自觉和行动自觉。

二、落实重大战略，服务“六稳”“六保”

●（一）大力发展普惠金融

全面增强普惠金融工作的使命感、责任感和紧迫感，构建敢做、愿做、能做、会做的普惠金融长效机制。一是加大小微企业信贷支持力度，推动小微企业贷款规模持续增长。截至 2021 年末普惠小微贷款余额 13.71 亿元，较年初增长 4.13 亿元，增幅 43.07%，较各项贷款增速高 29.7%。二是巩固小微企业贷款让利成果，用好 FTP 优惠 100BP 的政策，合理确定小微企业贷款利率，支持降低小微企业融资综合成本。三是通过“税银通”“快融通”等标准化信贷产品，带动普惠型小微企业贷款户数的有效增长。截至 2021 年年末普惠小微贷款户数较年初增加 604 户，增幅 792.65%；首贷户共完成 36 户。四是积极推进公司支付结算，调整降低开户手续费、账户管理费、转账手续费等多个收费项目，加大减费让利，惠企利民。

●（二）服务实体经济

1. 深耕长江经济带发展

针对“云南省 2021 年四个一百重点建设项目”“2021 年‘补短板、增动力’省级重点前期项目”“昆明市 2021 年重点投资项目”“昆明市 2021 年融资需求项目”“工业和信息化高质量发展‘3 个 100’重点项目”名单，开展专项营销活动，共营销约 124 个项目，金额约 736 亿元。

推动广发银行—保山市区域战略合作，签订《金融服务保山发展合作协议》，首批合作保山工业园区综合污水处理厂、施勐高速公路项目等 30 亿元项目。

2. 全力支持“两新一重”建设

重点支持高速公路、轨道交通项目建设，2021 年新投放公路建设资金 21.2 亿元，投放轨道运营流动性需求贷 5 亿元；紧跟新型城镇化建设的战略步伐，新增投放城市更新贷款 9 亿元，年末城市更新贷款余额 27.25 亿元；加强同业合作，探索银团贷款合作模式，持续跟进蔓金高速等 5 个项目金额约 43.5 亿元；借力保银协同，综合金融服务持续深化。重大项目成功落地，联合国寿投落地云南省交通投资建设集团有限公司 20 亿元保险债权计划，带动托管规模 20 亿元。

3. 持续深化银政合作

提升国库业务代理服务水平。首次中标“省级国库集中支付业务代理银行”资格、麒麟区国库集中收付代理银行资格，积极参与云南国库现金管理，保障国库资金保值增值，全年累计新增国库存款 35.9 亿元。积极承销、认购云南省地方政府债，全年累计认购地方债 109.13 亿元（一般债 75.3 亿元、专项债 33.83 亿元），较上一年度增加 11.83 亿元，增幅 12.16%。

支持政府机构信息化建设，上线曲靖国库集中支付电子化平台授权支付，优化土地使用权出让收入线上征缴流程，推进云南省本级财政预算管理一体化系统、云南省公共资源交易平台迁移上云、玉溪市财政局非税收入电子收缴系统开发和建设，提升政府金融服务能力。

4. 践行绿色金融助推产业转型

实行信贷客户“环保一票否决权”，做好信贷客户环境与社会风险准入审核，按对应行业授信指引关于环境与社会风险的准入要求进行授信准入。积极支持绿色信贷，截至 2021 年 12 月末，绿色贷款余额 5.08 亿元。

绿色金融引领发展 – 春城晚报专题报道

●（三）服务民生，便民惠民

1. 加快零售转型，做大做强消费金融，助力国家“双循环”新格局构建。

通过广发信用卡“发现精彩”APP 优惠券、积分购、分期付等产品模式，服务客户日常消费需求，有效拉动餐饮、娱乐、百货超市等行业发展。2021 年，该行联动 12 座商圈、1200 个门店开展信用卡市场优惠活动，实现交易金额 817.4 亿元，交易笔数 7515 万笔，同比增幅 30 %；以综合支付业务为切入点，为小微实体商户提供“支付 + 金融 + 营销”的数字产品矩阵和行业解决方案，B 端金融累计交易金额达 16.81 亿元，新增开立结算账户 3394 户，有效带动结算存款余额 5.31 亿元。

2. 平稳有序开展房地产业务

有效控制房地产贷款规模，加强商品房预售资金监管。上线昆明、嵩明、安宁及晋宁商品房预售资金监管系统，完成商品房预售资金监管系统新老项目数据合并，实现对新老项目全面封闭监管。

严控严管个人住房按揭业务，聚焦价值项目，提收益、控风险、稳发展。实行房地产项目名单制管理，优先支持刚需楼盘和优质开发商，聚焦昆明地区价值项目，压降郊区及异地分行增速。优先支持刚需群体，满足人民群众合理的住房需求和住房改善需求，支持房地产行业持续健康发展。

3. 创新养老产品及服务

（1）推出“自在钻石卡”养老金融服务

积极响应国家“鼓励家庭、个人建立养老财富储备，稳步增加全社会的养老财富储备”的号召，定位服务中高端中老年客群和有养老储备需求的客户，推出自在钻石卡，提供智能私人医生、名医面诊、专家会诊及海外转诊、住院津贴及疾病保障、养老社区入住体验等 14 项高端增值权益，以及一站式养老规划、专属养老金融产品、优越银行服务在内的各项金融服务。

（2）推出“手机银行爱心版”

在手机银行 APP 上打造养老金融一站式服务平台，以“金融 +、健康 +、生活 +、资讯 +”为核心，搭建金融服务、健康医养、智能手环、专属理财、养老生活、360 资产规划、生活资讯等 7 大应用场景。让客户足不出户即可体验“育娱医寿”一体化生态圈，畅享金融、保险、健康、医疗、教育、出行、缴费、养老等一揽子综合服务。

（3）改善老年人办理业务体验

在网点设置老年人办理业务的爱心通道，安排专人为老年人提供现场咨询、讲解指引、填报资料等“一对一”服务，优先办理业务，减少等待时间；对于行动不便无法来网点办业务的老人，根据相关管理办法积极提供上门服务；积极完善老年人办理业务的设施设备，优化大厅路引，免费提供老花镜、轮椅、放大镜、急救箱、饮用水、雨伞等物品使用。

爱心驿站便民服务区

●（四）助力乡村振兴

1. 支持高原优势特色农业产业

2021 年 3 月，该行与云南省地方金融监督管理局签订《云南省支持打造世界一流“绿色食品牌”金融服务书》，成为云南省 2021 年农业、林业龙头企业专项贷款的合作银行，协议金额 3.6 亿元。

2. 抓实产业发展稳脱贫

定点帮扶曲靖陡沟村引进阳光玫瑰葡萄种植项目，种植规模 300 余亩。2021 年，村委会入股 40 万元、该行投入 25 万元，新建 13 亩“阳光玫瑰”葡萄种植示范基地；玉溪大西村 5 亩羊肚菌种植实验田，2021 上半年实现产值 7.5 万元，由于积累了丰富的经验与资本，10 月已扩大种植至 12 亩，有效激发了帮扶群众的内生动力；曲靖箐口村重楼产业园，引入云南白药集团与原村里签订重楼委托种植协议，首批重楼定向回购实现产值 34.15 万元，实现重楼基地供产销一体的可持续良性循环。

调研“阳光玫瑰”葡萄种植示范

3. 发挥金融优势防返贫

2021 年，向大西村捐赠 19 台抽水机及时解决春耕春种难题；向箐口村捐赠 15.14 万元为 52 户重点关注户购买猪仔及饲料，并附赠生猪养殖保险，与村委共同设立养殖基金预留机制；为民政村、陡沟村劳动能力强、信用状况良好的脱贫带头人定制脱贫小额贷款专案，落地帮扶贷款 11 笔，金额 55 万元。截止 2021 年末该行对口帮扶的三个村共计帮扶 321 户，1276 人无一返贫。

●（五）紧抓疫情防控

认真履行疫情防控监督检查职责，每半月组织开展对辖内机构网点疫情防控工作的现场及非现场监督检查；元旦、春节、国庆等重大节假日前开展疫情防控专项检查，保障节假日日期间各项业务工作平稳正常运行；现全行疫苗接种率达 95.12%，员工零感染。

三、提升消保质效，打造精品服务

●（一）服务品牌显成效

通过创建“百佳”“千佳”及星级网点，网点精细化管理水平大幅提升，员工精神面貌、服务意识、服务技能得到不断淬炼，网点凝聚力、向心力显著提高，为客户带来了快捷高效、细致入微的综合金融服务。2021 年，该行在 2021 昆滇金融业服务观察暨职业技能竞赛斩获集体、个人多项大奖，在第十一届春城金融博览会荣获“云南省最佳商业银行品牌大奖和云南省社会责任金融机构奖；辖属金碧路支行荣获“第 20 届全国青年文明号”“银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号。

昆明金碧路支行成功创评“第 20 届全国青年文明号”集体

在 2021 昆滇金融业服务观察暨职业技能竞赛斩获集体、个人多项大奖

在春城金融博览会荣获“云南省最佳商业银行品牌大奖”“云南省社会责任金融机构奖”

●（二）金融宣教应民声

2021 年，该行金融知识宣教活动采用“线上 + 线下”相结合的方式，丰富宣教手段、提高宣教质量，表现突出、成效显著、受众面广，获人民银行昆明中心支行通报表扬。

3 月 15 日“开学第一课”走进大学，线上直播课参与人数 6209 人，人民网、金融时报等 8 家主流媒体报道；6 月“守住钱袋子”走进老年大学，线上直播课参与人数 2250 人，占老年大学整体生源的 30%；9 月金融知识普及月，该行牵头招商银行、恒丰银行等 9 家金融机构开展“数字化宣传”，联合省教育厅、快手、团省委开展金融知识直播，共有 24 万人收看。

开学第一课走进昆明医科大学

开展数字化金融知识宣传活动“消保课堂开讲啦”

四、聚焦合规内控，筑牢风险防线

●（一）加强制度建设，强化制度执行力

秉承“外规内化”原则，及时、动态地将监管规定转化为内部规章制度，持续更新完善内部制度体系，确保覆盖所有业务领域和关键管理环节。2021 年废止不适用的制度 41 项、制定 33 项规章制度；组织开展规章制度学习培训及考试 22940 人次；将业务制度的合规管理要求嵌入业务流程中，强化业务系统关键节点的刚性控制，减少人为操纵因素，实现实时监测和自动预警，确保各项经营管理决策和执行活动可控制、可追溯、可检查。

●（二）加强案件防控管理，压实案防主体责任

建立网格化管理机制、对口监督机制。编制全行网格全景图，共 114 个网格单元、150 个格长；安排对口监督驻点案防岗对 23 个基层网点实现对口监督全覆盖，充分发挥对口监督机制的指导、检查、监督职能。强化法律知识培训，组织《民法典对金融行业（工作）影响》《金融担保实务常见法律问题之“快问快答”及解析》《商业银行金融消费者权益保护》培训，定期、不定期对全行各层级员工开展警示教育，牢守风险底线。

五、建设企业文化，做实公益慈善

●（一）助力员工成长成才，激发全行发展合力

该行坚持以员工为本，用心满足员工需求，尊重员工价值，让发展成果惠及全体员工。通过有效的组织管理，结合业务发展实际，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，提升员工干事创业积极性。培训体系全员覆盖、分级分层，多序列发展通道，晋升规则清晰，新员工导师带教，轮岗、挂职、交流任职等多种历练机会，不断拓宽员工职业生涯路径，全面助力员工职业发展。

积极构建“党政领导、工会搭台、业务唱戏、员工受益”的竞赛格局，举办“建党百年弘扬工匠精神”业务技能劳动竞赛，大力弘扬精益求精的工匠精神，为分行发展建功立业，获云南省银行业协会高度评价；“昆滇银行服务观察暨职业技能大赛”，勇夺线上模拟理财团队二等奖、优质服务银行等四项奖项；关爱单身青年婚恋问题，联合团市委开展“牵手暖冬情定广发”青年联谊活动。

“建党百年弘扬工匠精神”业务技能劳动竞赛

联合团市委开展“牵手暖冬情定广发”青年联谊活动

●（二）发扬志愿服务精神，热衷社会公益事业

近年来，该行累计投入 537.87 万元，用于建设“希望厨房”、引入乡村教育项目、救助先天性心脏病患儿 256 名、资助 3000 多名贫困学子，实现适龄儿童入学率 100%，义务教育缀学率已降为 0，有效阻断贫困代际传递。2021 年，该行再次为箐口小学、陡沟完小全体师生捐赠校服 697 套。小爱心汇聚大力量，云南希望工程 30 周年选树典型，广发银行昆明分行荣获 30 周年突出贡献奖。

平安银行昆明分行 2021 年度社会责任报告

2021 年平安银行昆明分行在新任领导班子的带领下，认真贯彻落实国家、省委省政府工作部署，在各级政府、监管部门的支持下，做好金融服务，支持云南经济发展，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

平安银行昆明分行党委从“线上＋线下”两个维度全方位推进党建阵地建设，弘扬主旋律，传播正能量。

线下，常态化推进“亮身份、当先锋、做表率”活动，并在职场布置党建文化墙，营造职场红色文化氛围，增强党建工作的吸引力和感染力。

线上，以科技赋能党建，使用自主开发的智慧党建系统，将管理建在制度上，制度建立在流程上，流程建在系统上，实现党组织管理、组织关系转接、党费收缴等日常党务工作的全部线上化操作。

二、强化责任担当

该行党委持续深入推进党风廉政建设，营造合规守纪、向上向善的浓厚氛围。近两年相继开展“三问三讲九对照”、“正风肃纪”等党建专项行动，覆盖全体党员干部职工，成立巡视组对专项行动进行督导，推动建设风清气正的政治生态、营造干事创业的良好氛围、打造务实担当的干部队伍。

不定期邀请国家机关的工作人员为干部员工现场讲授廉教专题课，深入开展警示教育，筑牢廉洁自律、合规守正的意识。纪委通过持续不断地强化对党员的教育引导、认真开展线上廉洁教育，将清廉金融文化建设融入业务发展与队伍建设。

三、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。结合鼓励、支持类准入政策，积极推进各类授信项目。

●典型案例：

2021 年该行通过平安资管的保债计划累计给予昆明 ** 集团有限公司放款 4 笔，累计金额 10.8 亿元。

四、服务地方经济

对于本地省属市属企业，积极提供金融服务，在融资支持方面， 2021 年累计对省属及市属企业给予金融支持金额合计 1,081,997 万元。

●典型案例：

云南省 ** 建设集团有限公司作为承接大量高速公路、境外基础设施建设等项目的云南省属企业。2021 年该行支持其项目融资发展，给予云南省 ** 投资建设集团有限公司 8 亿元综合授信额度且实现全额投放。

2021 年为省内重点企业云南 ** 有限公司等五家公司合计发放 45,350 万美元外债贷款，用于企业经营周转。另外，通过参与云南某企业挂钩可持续发展的跨境银团业务，金额 5,000 万美元，支持云南省企业国际市场融资。2021 年为省内企业累计提供国际贸易融资表内贷款 145,808 万美元，开立进口信用证和办理福费廷业务总计 27,510 万美元，解决省内进出口企业的日常资金周转需求。

云南省 ** 投资集团有限公司主要负责环保、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 2021 年度为云南省 ** 投资集团有限公司发行超短期融资券 2 期、合计发行金额 120,000 万元，发行北金所债券融资计划 4 期、合计发行金额 91,997 万元，其中包含一笔绿色债券融资计划，发行金额 1,000 万元。

昆明 ** 产业股份有限公司主要经营高等级公路、公交场站及物流市场的投资、建设、运营管理及相关配套设施开，该行 2021 年度为昆明 ** 产业股份有限公司发行北金所债券融资计划 1 期、合计发行金额 80,000.00 万元。

五、发展普惠金融

积极落实国家发展普惠金融中的各项扶持政策，为中小微企业客户提供免抵押纯信用贷款支持，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，实现业务申请全流程线上化，让普惠贷款办理更为便捷，大幅提升普惠贷款获得效率。并为小微客户提供了更多、更完整的贷款准入依据，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。

截至 2021 年末，该行普惠贷款贷款余额 11.42 亿元，惠及中小微客户 3221 户。2021 年为地方小微企业和个体工商户减免开户手续费、单位结算卡管理费、转账手续费等，合计约 1,167.68 万元，较上年增加 705.07 万元，惠及企业 22,900 家。通过商业汇票贴现业务长期为各中小、民营等类型企业提供融资支持，优化信贷资产结构， 2021 年支持小微型企业贴现融资 16.77 亿元，支持民营企业贴现融资 30.92 亿元，以实际行动切实履行社会责任。

六、服务实体经济

借助综合金融全牌照优势，通过平安银行昆明分行，平安旗下险资、信托、租赁、资管等资金都被引入云南，与云南本土优质企业和重点项目开展投融资合。借助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，该行对昆明 ** 交通集团有限公司给予积极支持，于 2017 年给予该公司总额 7.5 亿元，期限 10 年的固定资产贷款支持，用于昆明市地铁线网控制中心项目建设。同时，为昆明 ** 交通公司注

册 30 亿元保债计划，累计投放 27 亿元，为昆明城市轨道交通建设的建设作出贡献。

秉承立足昆明，服务云南的发展思路，积极宣传和推广监管部门、地方政府发展实体经济的各项政策措施。致力于服务“三农”、服务小微、服务民生，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。

七、支持产业转型

产业领域，该行进一步增加对制造业、科技创新企业、现代服务业的信贷支持力度，重点对接绿色金融、乡村振兴、产业扶贫等相关领域的融资需求，积极支持基建补短板、节能减排、清洁绿色项目建设。尤其针对制造业领域，聚焦战略性新兴产业和传统产业的转型升级，强化对先进制造业、高技术制造业的支持，在“碳中和、碳达标”的目标导向下，促进钢铁、水泥、化工等传统制造业企业优化升级、淘汰落后产能，以实现制造业整体高质量发展。同时，根据制造业企业实际情况及业务需求，鼓励提供流动资金贷款（含信用贷款）、项目贷款等多种授信支持方式，加大中长期贷款投放，并以供应链金融方式加大对核心企业上下游中小微企业的支持力度，助力提升产业基础能力和产业链现代化水平，如贵研铂业 2021 年在该行获批两年期中长期流动等。

八、服务民生领域

平安银行昆明分行持续重点支持市政设施、公共服务以及交通设施等领域; 择优支持城市供水、供暖、供气、污水、垃圾固体废弃物处理、保障性安居工程、地下综合管网、轨道交通、市政道路、医疗养老服务设施、城市停车场、海绵城市建设等涉及民生的细分领域。为区域内民生重点领域提供了一系列包括综合授信、并购、投行、项目贷款等各类金融服务支持。

●典型案例：

昆明 ** 集团有限公司为该行存量授信客户，该企业是昆明独家集水源开发、供水、监测、工程设计和建设为一体的水务企业，营业收入主要来源于供水及水务工程，作为城市水务企业，具有一定的公益性质，水价既要保证水务企业合理的盈利水平、使其能维持扩大再生产能力，又必须让消费者有足够的承受能力消费水产品，导致该企业较难能获得较高的回报率，出现经营亏损。2021 年 4 月，该行结合此公司的实际生产需求及经营周转，给予 2 年期 4 亿元流动资金贷款授信，并于 7 月 13 日全额发放。

九、巩固脱贫成功，助力乡村振兴

在支持乡村振兴和农业农村现代化金融方面，该行创新推出 " 水电贷 "，瞄准部分贫困地区的水力资源优势，将当地的资源优势转化为发展优势。

●典型案例：

该行于 2021 年 5 月给予 HD 云南发电有限公司扶贫贷款 3 亿元，实现精准扶贫，继续支持企业各项发展工作，对于乡村振兴坚持不抽贷断贷，保持持续信贷支持力度。未来，该行将继续提供全面的生产、技术、资金和产销等乡村振兴支持，帮助贫困户参与到产业发展的全链条中，不断提升自身造血能力，确保如期脱贫不返贫。

平安银行昆明分行自 2015 年定点帮扶昭通市鲁甸县黑鲁村贫困户，共有 16 户 67 人，已于 2020 年底脱贫。2021 年该行定点帮扶点已由鲁甸县水磨镇黑鲁村调整为昭通市鲁甸县砚池街道春熙社区，并派出驻村队长到新的挂联点。目前选派驻昭通市鲁甸县砚池街道春熙社区工作队员 1 人。

积极利用“云南省定点帮扶采购信息平台”，采购对口地区的农副产品或消费帮扶产品助销。加强对孤寡老人、困难人口的关爱，为决胜脱贫攻坚、振兴美丽乡村贡献更多平安力量。

十、支持疫情防控

该行严格落实全国和省、市相关工作部署要求，除做好自身疫情防控各项工作外，积极出台举措，支持当地疫情防控工作。

对疫情防控重点企业及受疫情影响较大的中小微企业加大支持力度。降低企业融资成本，强化信贷支持实行贷款利率优惠。信贷额度优先支持重点企业的防疫用途。建立跨境业务绿色通道，为境外采购资金保驾护航。对抗击疫情的境外采购开通绿色通道，减免汇款手续费，保证资金快速到账。

自疫情爆发以来旅游、餐饮受到较大冲击，短期内造成严重经济损失，根据国家五部委、监管等发布对疫情影响较大行业支持的相关指导，给予企业一定期间内的利率优惠，助力企业度过难关。为全力保障疫情防控期间客户的信贷资金需求，在确保付汇业务贸易背景真实、有效的基础上，2021 年通过办理进口开证、进口押汇、出口押汇、进口代付等国际贸易融资业务为企业提供资金约 15 亿美元，有效解决了企业的短期资金需求。

针对中小微企业、个体工商户、民营企业等主体，一事一议，精准落地，对于受疫情影响的客户，可为其申请延期还款等，支持企业渡过难关，严格按照国家、监管政策落实到位。

●典型案例：

云南省 ** 有限公司担负云南全省人民防病治病、灾情疫情急救、康复保健、国防战备等药品供应任务，该行给予该公司新增授信 10 亿元、间接额度增额 12 亿元，进一步支持保证公司疫情物资及相关药品顺利采购。

十一、落实“六稳”、“六保”

该行认真贯彻落实党中央、国务院 " 六稳 "" 六保 " 的方针政策，通过银行 + 金融科技等方式，把金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节。2021 年对跨境及国内贸融客户合计减免各项费用约 823.4 万元，惠及企业 10 家。较 2020 年增加 146.89 万元。

为有效帮助企业规避汇率波动带来的不利影响， 2021 年，该行客户昆明 xx 经贸有限公司通过线上

办理远期结汇业务 63 笔，金额约 309 万美元，在实现足不出户快捷办理业务的同时，有效的规避了企业的汇率风险。

加大落实“六稳” “六保” 工作力度。在疫情防控常态化前提下，认真落实监督管理部门相关工作要求，积极发挥金融机构职责专长，推出了一系列有速度、有力度、有温度的政策举措，提供了一系列高效便捷优惠优质的金融服务，有效加强金融保障。

●典型案例：

客户周某，于 2021 年 3 申请贷款 35 万元用于经营周转，经营一家小型餐馆，由于疫情原因，餐馆收入下降，导致无力偿还造成逾期，该行于 2021 年 10 月 22 日对该客户进行下户调查，了解到客户及其配偶家庭负债较高，还养育着 3 个小孩，最大的正在上高中，小的仅一岁多，家庭负担较重。客户经营的餐馆每半年需缴纳 5 万元左右的房租，目前生意受严重影响。该行帮助其做疫情客户延期还款方案，有效缓解小微企业主受疫情影响周转困难的状况

2021 年该行利用银行查询系统和云南公安机关涉案账户快速查询冻结平台，协助全省各级公安机关经侦部门及刑侦、禁毒、海关、边防等部门和省外公安机关办理查询、冻结业务。在各级公安机关侦办案件、资金流水分析、追缴涉案资金中发挥积极作用，获得公安厅经侦总队书面感谢。

十二、提升服务质效，保护消费者权益

该行持续贯彻落实“以人民为中心”和“预防为先，教育为主，依法维权，协调处置”的消保工作原则，将金融消费者权益保护纳入机构的经营发展规划，提升消保工作质量和效果，切实保护消费者权益。领导班子主动参与到投诉的处置工作中，切实维护消费者合法权益。聚焦老年客户群体需求，对老年客户提供一对一面对面的业务办理服务模式，制定老年客群“亲、柔、慢”的沟通话术标准。持续开展多元化宣教，通过发布线上宣教材料，开展特色金融宣教沙龙，知识辩论赛，专题宣教讲座；户外组织进社区、学校、企业、商圈、广场等开展形式多样的宣教活动，持续满足消费者金融知识需求，履行金融机构宣教责任及义务。

十三、强化风险管理

积极构建智慧风控平台，涵盖智能审批、智能放款、智能贷后、智能控制、智能预警、智能监控、智慧分析等全流程，既承载了新型供应链、复杂投融资等一系列新兴业务，又集成了风险政策、风险制度等一系列制度和管理要求，已成为该行对公业务的核心竞争力。

十四、完善合规内控

一是合规意识更加牢固。2021 该行搭建“四梁八柱”合规管理体系，细化 48 项合规管理动作。开展 11 项特色活动，创建 30 个合规文化专区。

二是合规效能持续提升。建立合规廉政谈话机制；运用风险监测、飞行检查、访谈、客户回访等方式对员工行为开展检查；开展典型案例回头看，身边事教育身边人；建立问题台账，实施清单化管理；制定整改措施、明确整改时间。

三是奖惩机制更加科学。制订《平安银行昆明分行 2021 年绩效考核合规内控指标考评指引》，按季对各单位进行全方面考评。

四是外部形象进一步提升。在经开区、瑞鼎城等商圈进行了多次户外合规宣传活动，围绕反洗钱、防范非法集资、消保及征信等相关知识，进一步提升银行业外部形象。

十五、建设企业文化

开展推优树典活动。以行内全媒体宣传渠道进行宣传，为分行业务注入先锋力量。

开展短视频竞赛活动。结合时下热点，以短视频为主阵地，通过全行短视频内容的创作竞赛，传递“有温度的金融”的理念。

深入贯彻落实习近平总书记关于推进全民健身的重要讲话精神，倡导文明健康生活方式，举办庆祝建党 100 周年“青春心向党”运动会活动。运动会邀请平安集团驻云南地区 4 家兄弟公司运动员代表参与其中，共计 400 余人参加。队伍名称根据红军长征精神、改革开放时期、脱贫攻坚阶段三大历史历程中优秀精神表现选取，追寻历史步伐，牢记百年历程，发扬时代精神。

十六、加强员工关爱

充分发挥工会组织作用，投身疫情防控阻击战。普及防疫知识，落实防控措施。为员工采购口罩，每周发放至员工手中，积极采购酒精、消毒洗手液等劳保用品，切实保障员工身体健康，为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，工会分批次采购火腿肠、鸡蛋、牛奶等食品送至每个部门，提供给在行用餐的员工。

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。2021 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 32 次。

十七、做实公益慈善

2021 年是脱贫攻坚成果的巩固之年，该行投入 14.41 万元用于采购乡村振兴农产品，包括积极开展公益扶贫活动，推进 " 三村工程 " 项目，支持精准扶贫工作，通过采购苹果、石榴、土鸡、苹果汁等商品，让脱贫地区群众的农副产品销售收入明显增加，作出应有贡献。

积极支持挂联点重点企业融资需求，助力当地政府巩固脱贫成果，对挂联点昭通鲁甸县重点龙头企业云南 ** 实业集团有限公司提供了 15.39 亿元融资支持，积极开展捐赠活动，履行分行社会责任。

2022 年，平安银行昆明分行将一如既往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 2021 年社会责任报告

招商银行昆明分行（以下简称“该行”）立足红土大地二十年，始终奉行“因势而变，因您而变”的经营理念，坚持“以客户为中心，为客户创造价值”的核心价值观，持续推进 3.0 模式建设，打造大财富管理价值循环链，在助力乡村振兴、服务实体经济、提升客户体验、金融科技创新、促进员工成长、党建引领方面取得了丰硕成果。

不忘初心 助力乡村振兴

2021 年是我国脱贫攻坚取得全面胜利、全面建成小康社会之后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年，也是做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的开局之年。该行坚持“脱贫不脱钩，帮扶不松劲”的理念，推进脱贫攻坚与乡村振兴的无缝衔接，除结对帮扶点外，还结合实际情况落实多种帮扶措施。

●一、持续开展结对帮扶

一是继续选派驻村干部，助力乡村振兴。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。

二是开展“消费扶贫”，促进贫困群众农副产品增收。因受疫情的持续影响，该行挂联点板栗等农副产品大量滞销，2021 年 9 月，利用中秋国庆之际，该行加大了对贫困地区板栗、核桃、石榴、红薯的采购，实现当地农副产品直接收入 52 万余元。秉承着“招行振兴乡村，精准消费助农”的战略思想，2021 年 11 月，“幸福市集”——楚雄州武定县电商携手招商银行昆明分行 &27 度农助力特色农产品产销对接推介活动正式拉开序幕。作为电子商务进农村综合示范项目，通过自身“金融 + 科技”的优势，助力各乡镇农副产品搭上电商快车，盘活电子商务进农村，激活农村电商站点的活力与动力，积极打造“幸福市集”商圈、社区、高校、企业的各种模式样板，走出一条助农帮农的致富“大产业”，为“乡村振兴、消费助农”贡献力量！

为农户发放防治板栗病虫害的农药

三是投入帮扶资金，巩固产业基础。2021 年，该行对定点帮扶县投入、引进帮扶资金共计 44.22 万元，其中 10 万元用于招银板栗示范园病虫害防治；10.15 万元用于安装太阳能路灯，提升人居生活环境；10 万元用于开展“普惠金融知识进万家”宣传活动，提高老百姓防止金融防诈骗的意识；14.07 万元捐款，用于支持永仁县开展防贫救助保险项目。

四是持续开展爱心捐款活动，做好服务保障。在第二十三次为云南省武定、永仁两县捐款活动中，该行员工自发捐赠款项 18.88 万元，用于武定、永仁两县教育扶贫的项目支出。

●二、金融助力乡村振兴

目前该行已经成立服务乡村振兴领导小组，由一把手任组长，各涉及的业务及管理部门第一负责人作为领导小组成员，主要负责该行服务乡村振兴业务整体推动协调工作。

通过融资供给智慧化，打磨并形成泛行业性的农业领域专业化经营能力，一方面能够针对不同农业细分场景的不同的市场主体的融资需求和经营特点匹配融资产品；另一方面能够匹配农业中小微企业特征和周期显著的财务管理的需要组织资产投放；同时加速服务的转型升级。近年来，该行在粮食购销、花卉拍卖、中药材贸易、生猪养殖等农产品行业方面均给予授信支持，并积极营销提用我行贷款，持续拓展其他农业企业授信工作。截止 2021 年末，该行对前述行业贷款授信总额 1.08 亿元，贷款余额 0.68 亿元。

2021 年该行积极响应“乡村振兴”国家政策，在债券业务创新上实现了突破，成功落地云南省首单乡村振兴永续中期票据 – 中国水利水电第十四工程局有限公司 2021 年第一期中期票据（乡村振兴），金额达 2 亿元，为云南省乡村振兴工作提供了有力支持。该笔中期票据贯彻落实 2021 年中央一号文件关于“加强乡村公共基础设施建设”的要求，募集资金投向川滇界宜昭高速、贵州凯里环城高速，有效助力农业农村发展，推动农民就业增收。

服务升级 打造最佳客户体验

该行一直秉持打造最佳客户服务体验银行的宗旨，在创新产品和服务、服务特殊客户群体、保障客户权益、开展金融知识宣传等客户服务工作取得了不错成绩，得到监管机构和客户的好评。

●一、创新产品与服务

缅甸北部与云南接壤的大部地区，电信网络诈骗猖獗，案件多发高发。随着账户管控力度加大，因账户管控引发的投诉也不断增加，为提升客户服务体验，该行在坚持合规底线不容触碰的前提下，首创“缅北地区线上核身”小程序，实现线上核身解管，截止目前已通过线上小程序解管客户约 4.7 万户，极大提升了客户服务体验。

●二、服务特殊客户群体

该行持续贯彻适老金融工作要求，聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，结合网点服务中老年客户常办业务遇到的困难，充分利用该行金融科技银行的服务优势，解决老年客户运用智能技术方面的痛点，为老年客户提供更周全、更贴心、更直接、更安全的便利化金融服务。在网点中开通老年客户绿色通道、部分业务免填单、专属等候关怀、延伸上门服务等；在移动自助端打造适老手机银行 APP、优化老年人服务专区。

在云南艺术学院开展老年人金融知识小讲堂活动

在 2021 年 10 月“智慧助老——敬老月”活动中，专门制作并发放《老年人服务手册》、《防范电信诈骗宣传手册》等各类金融知识宣传手册，为老年人提供金融知识宣传、防范金融诈骗、电信网络诈骗等金融常识普及宣传，提高老年人风险意识、法制意识，增进维护老年人合法权益的自觉性，体现了该行为老年人提供关爱的社会服务理念。

●三、保障客户权益

该行充分尊重并自觉保障金融消费者的合法权益，从监管法律法规与消费者视角出发，重视关口前移，前置产品与服务审查，执行产品和服务独立审查机制，预判金融产品与服务可能出现的风险隐患，切实履行消费者权益保护主体责任。该行通过线上消费者权益保护审查系统，在产品和服务进入市场前提交审查申请、消保专职部门审批并出具审查意见的闭环管控流程，对各类产品和服务的合同文本、营销推介等材料开展审查，以客户视角识别是否有损害消费者合法权益的隐患，预判存在的风险并将其及时扼制或更正。同时，该行以业务条线、分行消费者权益保护与服务监督管理中心自行开展、联合检查形式结合，对各网点在产品营销推介、员工行为、投诉渠道公示、公众宣传教育等方面的执行情况进行检查，全面覆盖所有网点，及时发现问题并进行整改，有效对网点消费者权益保护工作的开展情况进行监督管理。

通过快手 APP 开展“校园贷”警示宣传直播活动

●四、开展金融知识宣传

为持续提升消费者的金融素养，帮助消费者提升金融风险意识，该行结合自身客群特点，开展了一系列成效显著的金融知识宣传教育活动。2021 年 3 月。该行创新利用行内外直播平台开展“消费者权益保护直播周”活动，向消费者普及金融知识，内容涉及依法理性维权、理性投资、适老化金融服务、防范金融风险等方面，5 场直播活动共吸引了 23.5 万人（其中 21 万左右为大学生群体）的在线观看。2021 年 10 月，该行充分利用大数据在定位目标人群中的优势，为老年人打造了专属的金融知识“云课堂”，通过朋友圈广告的方式，投放反诈神曲和四个典型案例至全省 60 岁以上老年人的微信朋友圈，利用科技化手段，为 26.2 万 60 岁以上的老年人开展了专项的金融知识普及活动。

2021 年，该行开展了 8 个集中式宣传教育活动及 42 场常态化宣传教育活动，全年累计活动次数 510 次，受众消费者约 86.4 万人次，媒体报道 21 次。

坚守初心 倾力服务实体经济

该行始终坚守金融服务实体经济的本源，增强使命担当责任感，不断优化金融资源配置，主动融入实体经济新生态，将金融活水持续引向实体经济重点领域和民生发展薄弱环节，借助大财富管理和金融科技优势，提高金融供给质量，切实满足经济社会高质量发展需要。

●一、助力当地特色行业发展

该行成立了行业研究小组，对全省水电、风电、光伏发电、购售电、绿色铝、绿色硅六个“双碳”重点行业未来的发展趋势、面临的机遇和挑战开展了研究分析，形成研究报告。2021 年该行积极响应“碳达峰、碳中和”国家政策，在债券业务创新上实现了突破，成功发行云南省 2021 年当期最低利率中期票据“21 昆明轨道 MTN003 绿色”债券，发行金额达 9 亿元，为云南省产业结构调整积极提供支持。

发行“21 昆明轨道 MTN003 绿色”债券

●二、支持小微企业

该行努力增加民营经济中小微企业的信贷投放，在正常信贷投放计划之外单列民营经济中小微企业信贷规模，优先支持其相关业务投放，全年保证小微业务的额度需求；加大对民营经济中小微企业票据融资的支持力度；积极通过该行特色的投贷联动产品、千鹰展翼计划支持符合条件的民营企业扩大直接融资；贷款审批中坚决给予受疫情影响较大的民营经济中小微企业倾斜，杜绝设置歧视性要求，同等条件下坚持实现民营经济中小微企业与国有企业贷款利率和贷款条件保持一致。

该行坚持发展普惠金融，为云南省小微企业发展提供实惠。截至 2021 年末该行累计国标小微企业贷款户达 514 户，服务政府采购生态圈的线上小企业投标贷和政采贷客户 52 户、服务泛医疗场景的线上小企业医保贷客户 29 户、运用税务、征信等信息服务高频结算的线上小企业结算贷客户 138 户，和服务出口退税场景的中小出口企业客户 14 户。截至 2021 年末该行已向 387 户国标小微企业发放企业贷款逾 56 亿元，向 1.3 万户小微企业发放个人经营贷款超过 102 亿元。

●三、发展跨境金融

随着国家“一带一路”建设深入推进，企业提出要以中国非自由可兑换货币来进行交易，为了满足企业收付币种繁多的国际结算要求，该行推出以小币种结算进出口信用证的“一户百币”多币种国际结算业务创新模式。在该模式下，在岸对公客户可以通过在银行开设的美元、欧元、人民币账户办理非常用挂牌币种的特殊国际结算业务，支持 100 多种货币的结算。通过“一户百币”业务，企业只需要向银行提出需要进行结算的小币种类型和金额，银行即可通过内部系统中美元或欧元进行折算，从而为企业办理小币种信用证、进出口贸易结算，满足企业收付汇币种繁多的国际结算需求。截至 2021 年末，该行“一户百币”业务资金总规模达到 450 万美元，“一户百币”模式获得 2021 年度中国（云南）自由贸易试验区昆明片区制度创新“十佳案例”。

“一户百币”模式获得 2021 年度中国（云南）自由贸易试验区昆明片区制度创新“十佳案例”

数字转型 引领金融科技创新

该行以打造“金融科技银行”为目标，以更开放的心态、更长远的眼光，构建商业银行业务的生态体系拓展金融应用场景，重点关注与民生息息相关的公共服务、交通出行、教育文化等公共平台建设。在线上线下两端为客户提供高效、便捷的“金融 + 生活”服务体验。

●一、“一部手机做志愿”平台

为切实贯彻落实国家西部志愿者服务计划安排，共青团云南省委员会及其下辖的云南省志愿者协会与该行合作，建立一部手机做志愿平台，成为省内志愿者相关工作的唯一官方通道。该平台于 2021 年 3 月 5 日对外发布上线，为广大青年志愿者发布、参与、对接志愿服务信息资源提供了更加方便、高效的平台。该行也将全面配合团省委，进一步提升和完善各项服务功能，更好地为广大青年志愿者服务。

“3·5”学习雷锋志愿服务活动暨“一部手机做志愿”系统上线发布会

●二、智慧停车云平台

该行上线的“智慧停车云平台”，目前已积极对接昆明市智慧停车管理平台，同时可对接市面停车场所使用的主流道闸开发商及停车系统管理商，提供车场至客户的全方位智慧停车体验，包括收款结算、行业方案、全渠道停车缴费、无感停车等，提高了车场收费效率，减轻车辆出场拥堵。目前已在昆明市、曲靖市、个旧市上线 100 余个智慧车场。针对“车主”需求，该行还打造了车主服务专区，提供智慧停车、优惠洗车、优惠加油、国际驾照、交罚缴纳、机场代泊、限行查询等服务。

●三、薪福通 3.0 平台

2021 年，该行致力于为企业和员工提供最佳服务体验的，对旗下定位于薪酬福利一站式数字金融服务平台薪福通进行了全新升级，推出了“薪福通 3.0”平台，打通了企业管理的诸多方面，形成了集薪酬代发、人事服务、财务服务、团体福利为一体的薪酬福利一站式数字金融服务平台，助推产业互联网升级，用金融科技创造数字化全新客户体验，助力企业数字化管理转型，为企业的数字化转型贡献招行科技力量。

●四、校园配餐缴费系统

针对云南地区部分中小学学生餐费收缴的问题，该行利用金融科技的力量，打造了一体化缴费的通道，为配餐公司实现了账单一键创建、一键发送短信催缴、缴费账单实时更新等便利，极大程度地节约了公司的用工成本和降低时间，逐步取代了线下现金缴费的方式，避免了资金在交易过程中容易发生的风险问题。学生家长则通过绑定孩子编号，查看学生餐费账单，确认无误后一键点击缴费，且支持点击催费短信中的缴费链接进行缴费。

以人为本 携手员工共同成长

该行坚持“让员工做自己的主人”的人才理念，致力于为员工提供科学完善的培训体系、公平畅通的晋升通道、全面多维的员工关爱、丰富多彩的文化活动，全力打造优质人才的发展高地，为促进员工职业生涯健康发展提供充沛动力。

●一、完善培训体系

科学制定年度培训计划并严格执行，计划涵盖新员工培训、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。其次，开放更多培训教育资源，增加员工可报销的行外专业资质数量至 75 项，对所有入行转正、符合条件的人员进行全额报销，降低员工学习成本，助力员工专业能力提升。再次，加强专业人才队伍建设，统筹组织部分专业资质认证考试，员工考试通过后由分行统一结算培训和考试费用，该行 AFP 和 CFP 合计持证人数排名上升至云南地区银行机构第四名。

●二、畅通员工发展通道

以“专业序列”为纵向发展通道，按照低等级小步快跑、高等级严格晋升的原则，让业绩好、专业能力突出的员工打破职业发展的天花板；以“后备人才库”为横向转岗通道，坚持“后备人才库作为行内人才选拔的唯一渠道”，让员工做自己职业发展的主人。

●三、全力做好员工关爱

围绕员工及家属衣食住行、保险医疗、生活保健、假期休闲等搭建全方位福利体系。积极开展疫苗接种，先后组织了 15 次员工疫苗接种工作，在做好疫情防控的同时更多关注员工的健康安全。持续推动送温暖活动常态化，元旦春节、中秋国庆对困难职工、坚守岗位的一线员工及就地过春节员工开展送温暖活动，共慰问困难员工 240 名、坚守岗位员工 156 名、就地过节员工 98 名。建立了“困难职工档案”，对在档困难职工给予更多的帮助和慰问，各基层党组织共慰问走访困难党员群众 58 人次，各分支行工会小组共探望慰问员工及家属 135 人次。

●四、丰富业余文化生活

2021 年，该行组织开展了“荣耀青春”青年员工电竞大赛、扶贫夏令营、朗读者活动等一系列员工喜闻乐见的文体联谊活动，在生活上关怀员工，提升青年员工的幸福感。全年分行 43 个工会小组、32 个俱乐部共组织活动 500 余次，切实丰富了员工业余文化生活。

“颂百年风华·谱时代华章”—开展第四届朗读者活动

党建引领 实现共联发展

在庆祝中国共产党成立 100 周年之际，该行精心部署组织开展党史学习教育。分行班子深入基层调研座谈、讲党课，组织广大党员参与“我为群众办实事”活动，形成 127 条“办实事”清单，继承发扬优良传统，推动解决群众最关心最直接最现实的利益问题；组织举办党史读书班、专题学习、教育轮训、主题党日活动等，深化全行党员对党的性质宗旨的认识，立足自身岗位，回归客户服务本源，充分发挥我行专业能力和金融科技优势，为客户提供优质服务。

2021 年，该行党委坚持执行党委理论学习中心组学习制度，组织 8 次党委中心组学习，做到与时俱进、常学常新；带头落实双重组织生活要求，严肃认真召开民主生活会，深入一线基层调研 63 次，以普通党员身份参加支部组织生活 32 次，切实有效发挥对基层党组织指导作用。各基层党组织全年累计召开“三会一课”915 次，主题党日活动 256 次，党内培训 14 期，累计培训党员 941 人次，认真组织开展了基层党组织组织生活会和开展民主评议党员工作及党史学习教育专题组织生活会，通过持续严格规范落实党内政治生活制度，提高组织生活会、“三会一课”质量，落实谈心谈话、民主评议党员和主题党日等制度，完善重温入党誓词、入党志愿书以及党员过“政治生日”等政治仪式，培育积极健康的党内政治文化，推进“两学一做”学习教育常态化制度化。

“不忘初心跟党走”—党史学习教育主题党日活动

笃行不怠服务云岭　踔厉奋发实干担当

——浦发银行昆明分行 2021 年度社会责任报告

2021 年，上海浦东发展银行昆明分行围绕总行“全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行”战略目标，坚持党建引领，当好金融“助推器”，护航实体经济平稳发展，坚决防范金融风险，持续推进数字化建设，不断塑造和展现“数字浦发”“稳健浦发”“奋进浦发”“幸福浦发”的良好企业形象。该行积极承担社会责任，融入云南经济发展，让利实体经济；主动调整业务结构，坚定推动改革创新与转型发展的步伐；发展结构持续向好、资产质量稳步提升，为云南省经济运行实现质的稳步提升和量的合理增长贡献了力量。

以党建为引领奋进新征程

党团结带领中国人民踏上了实现第二个百年奋斗目标新的赶考之路。新的征程上，必须把党百年奋斗的历史经验继承好、运用好、发展好，在实现中华民族伟大复兴的历史进程中贡献我们这一代人的智慧和力量。该行坚定沿着党指引的方向阔步前进，奋斗新时代、奋进新征程、担当新使命。

中国共产党上海浦东发展银行昆明分行第一次代表大会胜利召开

6 月 26 日，中国共产党上海浦东发展银行昆明分行第一次代表大会胜利召开，会议现场气氛庄严而热烈。分行党委书记、行长吴长路，党委委员、副行长林丰，党委委员、副行长王浚召，党委委员、纪委书记、副行长周军出席会议。应到代表 100 人、实到代表 95 人出席会议。

大会号召，该行各基层党支部和广大党员干部群众要紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，在上级党委的坚强领导下，自觉担负起新时代赋予的责任和使命，坚定信心，狠抓落实，形成干事创业的良好氛围和磅礴力量，加快建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行，为实现“两个一百年”奋斗目标和中华民族伟大复兴的“中国梦”作出新的更大贡献！

紧握乡村振兴“接力棒”

经过全党全国各族人民持续奋斗，我们实现了第一个百年奋斗目标，在中华大地上全面建成了小康社会，历史性地解决了绝对贫困问题，正在意气风发向着全面建成社会主义现代化强国的第二个百年奋斗目标迈进。脱贫摘帽不是终点，而是新生活、新奋斗的起点，各地干部群众紧握乡村振兴“接力棒”，满怀信心开启新征程。该行认真贯彻落实全国东西部协作和中央单位定点帮扶工作会议精神，按照《中共中央国务院关于实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的意见》，紧扣“四个不摘”要求，厘清工作方向，持续做好定点帮扶工作。

2021 年，该行党委早启动、早谋划、早落实，帮扶工作主要取得以下几方面成效：

一是主要领导和分管行领导多次前往挂联点开展实地调研考察，确保 2021 年总分行帮扶捐赠资金 201.86 万元以及三家二级分行帮扶捐赠资金 53 万元及时到位，高效支持当地政府解决实际困难。二是防贫保险产品发挥实效，助力当地政府巩固脱贫成果。2020 年为文山市定点帮扶村购买了 20 万元的防贫保险，已于 2021 年 11 月完成理赔结案，18 万元全部赔付到账，真正降低了脱贫户们意外返贫的风险。2021 年总行继续购买 20 万元的防贫保险，建立巩固脱贫成果长效机制。三是结合党史学习教育，推进村企党建共建活动。组织文山市乡村振兴局和该行定点帮扶的文山市四个乡镇的党员、干部 100 余人通过云会议系统参加该行举办的“党的波澜壮阔 100 年专题辅导报告会”。四是向定点帮扶村选派驻村第一书记，继续做好驻村帮扶工作。五是多渠道推进消费帮扶工作。积极通过“云南省定点帮扶采购信息平台”开展消费帮扶。今年在该平台完成采购订单 8 次，累计采购金额 68560 元。食堂向挂联点农户集中采购农产品 3 次，累计金额 2000 余元。工会采购慰问品 7 万元。

4 月 30 日，云南省脱贫攻坚总结表彰大会在昆明举行，云南省委、省政府表彰了一批在脱贫攻坚工作中涌现出的先进个人和先进集体。该行派驻文山定点扶贫的驻村工作队员尹文骏同志荣获了“云南省脱贫攻坚先进个人”称号。这一荣誉的获得，彰显了省委省政府对该行脱贫攻坚工作成效的充分肯定。

到文山市新街乡考察沃柑产业基地

云南省脱贫攻坚总结表彰大会在昆明举行，浦发银行昆明分行派驻文山定点扶贫的驻村工作队员尹文骏同志荣获了“云南省脱贫攻坚先进个人”称号（右一）。

绿色金融助力昆滇大地向“绿”而新

近年来，云南围绕打造世界一流“三张牌”目标，让绿色成为云南产业转型升级、经济高质量发展的鲜明底色。绿色金融作为支撑绿色、低碳发展的重要金融手段，也是商业银行转型发展的新机遇。作

为绿色金融的主力军，该行主动融入国家发展战略，积极服务云南省社会经济发展，打造世界一流“三张牌”战略，为云南省打造绿色铝、绿色硅产业集群，建设中国绿色铝谷、光伏之都，创建绿色能源和绿色制造融合发展示范区贡献出“浦发力量”。

2021 年，工信部发布的《西部地区鼓励类产业目录》中，云南省是西部唯一以绿色铝、绿色硅产业生产、精深加工及其应用全产业链提法列入新增鼓励类产业的省份。作为全球领先的光伏生产企业，隆基股份深度布局云南，借清洁能源之势制造绿色动力，先后在丽江、保山、楚雄、曲靖建立生产制造基地，并带动了晶澳科技、通威股份、阳光能源等上下游企业纷纷入滇，形成云南光伏材料产业链集群。

2020 年起，该行主动与隆基股份对接，于 2021 年 7 月，为隆基股份旗下楚雄隆基公司的光伏切片项目提供超过 3.4 亿元项目贷款，支持企业采购单晶硅切片机设备，实现产能提升。该行同时为该企业提供工资代发、外汇结算等综合金融服务，助力楚雄州绿色能源产业和地方经济发展。目前，新增产能的不断投产和光伏产业链的聚集，已带动当地 6000 多人就业。

践行“金融为民”理念显浦发担当

金融知识普及教育是一项打根基、利长远的工作，更是一项长期性、系统性工程。近年来，在金融改革创新不断深化的背景下，金融违法犯罪行为层出不穷、犯罪手段日趋隐蔽复杂，让金融消费者苦不堪言。深化金融教育、提升消费者金融素养，防范和打击金融违法犯罪变得愈发重要。金融消费者权益保护工作作为银行业服务人民的第一线，是践行党的根本宗旨和群众路线的主战场。

该行坚持“以人民为中心”的发展思想，践行“金融为民”的理念，把金融消费者权益保护工作纳入企业文化建设和经营发展战略，把保护好金融消费者合法权益的责任记在心里、扛在肩上，持续完善消费者权益保护体系，着力开创金融消费者权益保护工作新格局，建成了昆明市首家省级金融教育示范基地。

新建成的“云南省金融教育示范基地”内部功能模块分工明确，动线合理。整个基地划分为序言、金融科技体验、红色金融史、云南银行业历史事件、金融消费者权益保护、货币知识、金融知识普及、金融课堂、沉浸式互动、金融之声阅读区等特色区域。配备了多种可供社会公众体验、互动的教育设备——有展示或投放内容丰富、形式多样的宣传展板、纸质书籍、有声读物、宣传手册、各类音频视频、模拟体验、游戏软件、历史实物等金融知识普及教育产品；也设置了金融沙龙活动空间，可开展讲座论坛、小剧场、知识竞赛、有奖问答等创新有效的金融知识普及教育活动。此外，基地内还配备了专业咨询引导员、基地讲解员等工作人员，负责推进金融知识的沉淀、转化、传播与分享，为社会公众提供专业的金融教育服务。

昆明市首家“云南省金融教育示范基地”在浦发银行昆明拓东路支行揭牌

2021 年，中国银行业协会组织开展了银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位创建工作。通过中国银行业协会多轮评审，呈贡支行成功获评“2021 年中国银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号。该行牢固树立“以客户为中心”的服务理念，通过文明规范服务示范单位的创建工作，一步步深化文明规范服务意识与理念，为客户提供优质高效的金融服务。未来，该行还将创新探索文明规范服务管理新实践，不断升级服务设施、提升服务水平，着力解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题，让金融为美好生活创造价值。

浦发银行昆明分行呈贡支行成功获评“2021 年中国银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号

保护生物多样性浦发在行动

生物多样性是人类赖以生存和发展的基础，是地球生命共同体的血脉和根基。我们要站在对人类文明负责的高度，尊重自然、顺应自然、保护自然，探索人与自然和谐共生之路，促进经济发展与生态保护协调统一，共建繁荣、清洁、美丽的世界。

来自西伯利亚抵达昆明过冬，浦发银行昆明分行志愿者在滇池大坝开展保护生物多样性活动

2021 年 10 月 11 日，联合国生物多样性公约缔约方大会第十五次会议（COP15 大会）在云南昆明召开。上海浦东发展银行总行响应号召在 COP15 大会期间签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，包括制定“生物多样性战略”、强化“生物多样性风控”、确立“生物多样性偏好”、加大“生物多样性投资与创新”、做好“生物多样性披露”、改善“生物多样性表现”、促进“生物多样性合作”等七个方面的举措。

为实现生态友好、可持续、绿色、包容的发展，发挥金融的支撑作用，该行开展“守护生物多样性，我是行动者”为主题的全行志愿者日活动。此次志愿者日活动是积极响应 COP15 大会精神号召的一项有力举措，旨在倡导绿色生活方式、参与绿色志愿服务、树立绿色增长、共建共享的理念，为建设美丽中国贡献一份金融力量。本次活动以实际行动践行企业社会责任，宣传守护生物多样性理念，增加公众认同，引导更多人为构建人与自然和谐共生，为经济与环境协同共进的地球生命共同体贡献力量。

积极赋能助力员工成长

该行坚持公平、公正的用工原则，致力于构建和谐、稳定的劳动关系，切实保障员工劳动权益。牢固树立“以人为本，知人任人”的人才观，紧紧围绕全行发展战略目标，努力构建任人唯贤、唯才是用的管理机制和制度环境。坚持开放融合，营造五湖四海、广纳贤才的良好氛围，促进人才内部流动，为人才发展创造成长空间；坚持管理创新，搭建人才发展数字化平台，通过人才精准画像、精准配置，及

立体化、交互式职业发展机制，使员工“纵向可晋升、横向可交流”；坚持以用为本，积极赋能员工，使各类人才“人尽其才、才尽其用”，实现员工自我价值、岗位价值、社会价值的协调发展。

最动听的红歌献给伟大的党。该行参加总行于 7 月举办的“永远跟党走迈向新征程”庆祝中国共产党成立 100 周年暨上海浦东发展银行职工歌咏大会。该行党委、工会着手合唱队员报名、邀请专业老师辅导等筹备工作，经过遴选，最终选定 28 名员工组成该行合唱队，排练合唱曲目《迎风飘扬的旗》，取得西安赛区第二名的好成绩。一首红歌一面旗，一支红曲一把号，此次歌咏大会充分展现了浦发人“听党话、感党恩、跟党走”的精神面貌和爱国热情，为新一轮的发展凝聚起强大精神力量。

浦发银行昆明分行参加总行于 7 月举办的“永远跟党走迈向新征程”庆祝中国共产党成立 100 周年暨上海浦东发展银行职工歌咏大会

党建引领人才队伍建设。7 月，该行党委书记、行长吴长路同志讲授了题为《光辉的历程》党史专题党课。吴长路同志结合习近平总书记在庆祝中国共产党成立 100 周年大会上的讲话精神，带领全体党员重新回顾了中国共产党成立 100 年来共产党人坚持党性原则、坚守理想信念、践行初心使命、不怕流血牺牲、勇于担当奉献、英勇斗争不负人民的英雄事迹，生动的案例启示真谛，专题讲座主题鲜明、脉络清晰，达到了增强信心、鼓舞士气、凝聚力量的效果。

练兵强服务，技能展风采。为进一步提升临柜业务操作水平，强化业务技能，提高服务效率，该行开展了运营业务技能大比武。贯穿全年、每季专项竞赛的运营业务技能大比武，既是对运营人员专业技能、业务素养的一次考验，也是打牢运营业务基础、提升专业业务能力的一项重要举措。选手们在看到个人成绩的同时，也看到了自身与先进明显的差距，激发了运营人员自觉学业务、练技能的积极性。今后，该行将进一步推动岗位练兵常态化，以能手为榜样，切磋技艺、找出差距、共同提高、精益求精，不断夯实运营队伍建设，推动该行运营各项工作迈上新台阶。

开展手持式单指单张散把点钞比赛

千川汇海阔，风好正扬帆。2021 年是上海浦东发展银行该行“十四五规划”的开局起步之年，面对挑战和机遇，该行踔厉奋发。

2022 年，该行将继续坚持经济责任、政治责任和社会责任共担，秉承新发展理念，主动融入云南经济发展大局；以高质量党建擘画金融为民新图景，践行金融使命担当；牢牢把握再出发的历史机遇，顺势而为、乘势而上，以更加铿锵有力的脚步勇毅前行。

兴业银行昆明分行 2021 年度社会责任报告

2021 年，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”等社会责任理念，不断强化社会责任体系，认真落实总行 ESG 战略各项工作要求，支持小微企业普惠金融、助力乡村振兴、着力于搭建绿色金融专业体系、持续开展金融知识普及活动、搭建惠民驿站……为云南省经济社会的发展添砖加瓦。

工作重点及成绩

●（一）同心协力，创新支持民营小微企业成长

1.“快速经营贷”助力企业成长

在大理从事民宿酒店经营的宋先生，受去年疫情影响，停业了近一年，损失惨重。今年以来，随着云南旅游业的逐步回暖，宋先生打算尽快复工复产。但由于停业时间太长，酒店开业需重新装修翻新、更换设施、物品、补交租金等，周转资金很是紧张，这让他急得像热锅上的蚂蚁。

经朋友介绍，宋先生得知兴业银行针对普惠小微企业“快速经营贷”能解决资金需求，于是，他第一时间找到了兴业银行。兴业银行客户经理详细了解并实地做了尽职调查后，认为宋先生符合“快速经营贷”条件，在收集完整客户贷款资料后，一周内便取得批复成功发放“快速经营贷”160 万元，高效快捷地解决了宋先生的资金难题。

2. 经营贷专案，促力“兴花怒放”

云南是我国当之无愧的鲜切花生产大省，经过两年与疫情的抗争，昆明国际花卉拍卖交易中心回到高峰。数据显示，自 2021 年 8 月 7 日起，昆明国际花卉拍卖交易中心每日交易量超过 800 余万，超过往五年同期水平。同时，在货量猛增

的同时，均价及成交率均超过此前五年的常规年份。

从事鲜花种植与销售的李女士因此有了扩大生产规模的想法，她准备再租赁 40 多亩花卉大棚，摆在面前的难题是流动资金不足。但是李女士没有抵押物支撑，贷款申请难度很大。花农群体数量的扩大，像李女士这样亟需资金的种植户还有很多。

针对这样的现状，为解决种植户、花农融资难问题，兴业银行昆明分行深入了解花农资金需求、迅速制订解决方案，为昆明国际花卉拍卖交易中心会员提供了经营贷专案——《昆明“兴花怒放”（花拍会员）专案》。该专案无需房产抵押，由云南省农业融资担保有限公司全程担保，为李女士发放了贷款。

近年来，兴业银行昆明分行始终响应国家普惠金融号召，积极加大对小微企业主、个体工商户、自雇人士等信贷支持力度，陆续推出一系列针对性强的专属产品，致力于解决该类客群的融资难问题，推动“两增两控”目标落到实处，为激发云南省经济活力作出积极贡献。

●（二）全“兴”全意，助力乡村振兴

2021 年 4 月，云南省委、省政府印发《关于全面推进乡村振兴加快农业农村现代化的实施意见》，提出全力打造世界一流“绿色食品牌”，力争“十四五”末，茶业、花卉、水果、蔬菜、肉牛等重点产业综合产值实现翻番。2021 年以来，兴业银行昆明分行成立了由分行党委书记任组长的乡村振兴领导小组及普惠金融业务推动小组，通过引入担保公司、创设特色产品等方式，探索金融支持普惠金融、乡村振兴的创新模式，全力加大普惠业务、乡村振兴领域等重点领域方面授信支持。

1. 支持农业产业化发展

兴业银行积极加大对乡村振兴领域的行业分析、政策研究及授信支持。持续深化与涉农行业龙头企业的授信合作，开展供应链及平台建设、产品及业务模式创新，加大对云南省绿色食品及现代农业发展引领者云南农垦集团的授信支持。

2021 年 8 月 19 日下午，分行党委书记、行长王惠斌带队拜访云南农垦集团有限责任公司，与公司党委书记、董事长陈祖军座谈交流。

2. 服务涉农小微企业及个人客户

云南野生菌交易通常在每年春末开始启动，企业需要足够的资金用于收购野生菌，由于受疫情影响，经销商邓先生此前的野生菌贸易货款迟迟未能收回，生意几近停滞，这是他从事野生菌生意 7、8 年来遇到的最大的困难。这时，他找到了兴业银行昆明分行，希望能获得贷款支持。客户经理在实地调研走访了邓先生的市场门店后，以最快速度完成信贷报批工作，并在最短时间为邓先生发放了 60 万元的普惠经营贷，解了他的燃眉之急。灵活的信贷方式，高效、人性化的服务，令兴业银行获得了客户的高度认可与称赞。

兴业银行昆明分行还与云南省农业融资担保有限公司建立了银担合作模式，充分利用和发挥双方各自的优势，2021 年 9 月开始开展“银政担合作个人经营贷款”，批复经营实体包括个体户、农民专业合作社、粮油经营部、养殖户、养殖场、批发经营部等，实现金融服务重心持续下沉，在乡村振兴领域多层次加大信贷支持，2021 年内，共审批通过省农担公司担保个人经营贷金额合计 4128 万。

兴业银行昆明分行搭场景、建平台，不断创新业务品种，真诚服务涉农小微企业，与小微企业相伴成长、共同发展，全心全意助力助力乡村振兴。

●（三）点绿成金，多点开花

金沙江白鹤滩水电站是当今世界在建规模最大、技术难度最高的水电工程，2021 年，为了支持“大国重器”，兴业银行牵头主承销的云南能投集团中期票据（权益出资）成功发行，12 亿元募集资金全部用于金沙江白鹤滩水电站项目建设，成为云南省内首单“绿色 + 权益出资”双标债务融资工具。

2021 年 10 月，在人民银行昆明中心支行的支持下，兴业银行昆明分行成功办理云南省首笔“绿票通”再贴现业务。该行通过人民银行的绿色票据再贴现政策支持，为省内一家绿色企业办理 1 亿元绿色票据贴现时提供优惠贴现利率，为企业节省了融资成本约 50 万元。满足了整个产业链上的现金需求，工程进度也得到了有序推进，为企业正常生产经营提供了保障。

同样是在 2021 年，为了擦亮高原明珠，兴业银行落地云南首单滇池治理绿色债权融资计划，募集资金 2 亿元专项用于滇池治理及昆明城市污水治理。

●（四）普及万家，金融知识助力公众教育

美丽的城市，总少不了这样一群勤劳的身影。清晨，当阳光还未洒向路面，城市还在熟睡，他们已开始了一天忙碌的工作。他们就是默默无闻，为城市辛劳付出的环卫工人。

为践行“普惠金融”社会责任，服务大众，回馈社会，深入践行“我为群众办实事”活动，兴业银行昆明分行联系五华区某环境产业公司，为公司二十余名环卫工人上门普及反假币知识，并进行防范网络电信诈骗宣传。

提高广大群众的反假，防诈意识，是商业银行必须履行的社会责任，未来，兴业银行昆明分行将持续加大金融知识宣传普及力度，为构建健康和谐的金融环境贡献力量。

●（五）一点一滴，一兴一益

兴业银行昆明分行依托全市多家营业网点打造“兴公益”惠民驿站，为群众提供四大类 40 余项综合便民惠民公益服务。

“兴公益”惠民驿站的服务也从网点延伸到社区。兴业银行昆明分行营业部联合昆明金碧社区卫生服务中心，为金碧社区卫生服务中心提供接种场地，稳妥有序地推进周边居民及客户完成 100 余剂新冠疫苗接种工作，此举深受大家的好评。

2021 年教师节，为弘扬尊师重道的优良社会风气，兴业银行青年路社区开展了“感恩教师情·献礼教师节”特色活动。活动中，凡是教师节当天前往兴业银行青年路社区网点办理业务的在职、离退休教师，均可获得支行教师节感恩回馈大礼，将“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神进一步弘扬。

一点一滴，一兴一益。“兴公益”惠民驿站用心服务的背后，是为群众办实事的决心，通过坚持创新便民服务举措，打造温度、温情、温暖的网点金融环境。同时，积极履行社会责任，定期向社会公众开展金融知识、防诈骗等宣教活动，提高群众满意度，提升品牌影响力。

中国民生银行昆明分行 2021 年社会责任报告

中国民生银行昆明分行成立于 2005 年 3 月 23 日。该行秉持“服务大众、情系民生”的企业使命，以积极服务云南省地方经济发展及人民金融需求为己任，创新金融服务，锐意改革进取，深深扎根云岭大地，积极投身云岭建设，真诚服务云岭大众，塑造了良好的民生品牌形象。尤其是近三年来，该行大力推进“五个一”基层党建工程建设，深入推动党建与业务发展的融合互促，紧紧围绕云南省重点工作，开创了各项业务稳健发展、经济效益稳中向好、品牌形象大幅提升、合规管理成效彰显、员工团队持续进步的良好局面，呈现出良好的跨越式发展势头。

截至 2021 年末，该行存款日均、贷款余额较 2018 年末翻了一番，贷款余额位列云南省股份制银行前列。尤其是 2021 年，该行克服不利因素影响，努力保持了存贷款规模的逆势增长，积极维护地方金融稳定。主要工作概括为以下五个“融合”；

一、强化党建与发展的融合，认真践行从严治党

●（一）积极探索党建工作新模式，持续深化“五个一”基层党建工程建设

三年来，该行党委始终把党的建设摆在首位，专门成立党建工作领导小组，明确党委职能部门分工，建立党委班子个人考核与分管条线、联系行部党建工作挂钩的长效机制，形成党建工作“党委书记带头抓、班子成员分工抓”的良好氛围，推动全面从严治党向纵深发展，深入推进“五个一”基层党建工程建设，通过一个“学习室”（区域市场银行业首家“有声图书馆”以及人机交流“互动式阅读”学习新体验）、一面“党建文化墙（网）”（加快党建宣传线上、线下融合发展，优化宣传阵地）、一张“工作绩效榜”（找差距，重执行）、一批“党员示范岗”（充分发挥基层党员的先锋模范带头作用）、一批“党员职工之家”的建设，为分行党建与经营的全面融合提供了强有力的支撑点。2020 年，昆明分行“五个一”党建工程创建情况被中央和国家机关工委《旗帜》杂志 2020 年第三期以大篇幅刊载。

●（二）成立系统内及区域同业首家党校，为不断提升党员干部整体素质提供保障

该行党委紧跟总行党委工作部署，率先成立了民生银行系统内及区域市场银行业的首家党校，充分利用区域市场银行业首家“有声图书馆”，引导全体党员群众对 12 大类、共计 11843 册电子图书进行在线听书学习，切实抓好党员干部的常态化教育培训。

●（三）建立党建工作长效机制，扎实开展党史学习教育活动

该行创新党史学习教育模式，以党委中心组学习、党委书记讲党课、党史知识竞赛、开展线上微党

课“支部书记党史故事 100 讲”等多种形式开展党史学习教育活动，建立党史学习长效机制，引导分行全体党员在学习中领悟、在学习中自省、在学习中奋进，切实做到“学党史、悟思想、办实事、开新局”。在总行学党史活动中，该行被评为党员及全员完成率“双百”机构。

二、强化与地方经济的融合，全力投身地方建设

入滇 17 年来，该行始终紧紧围绕云南省委、省政府重点工作，着力探索、持续创新，多方面拓宽融资渠道，解决企业融资需求，积极助力经济发展。主要体现在以下五个“全力以赴”：

●（一）全力以赴支持云南省经济建设

成立十七年来，该行累计为近四万企业客户提供资金支持超万亿元。2019 年 7 月，该行总行与云南省人民政府签署战略合作协议，计划在未来五年内为云南省提供不低于 1500 亿元的意向性融资支持。为此，该行紧紧围绕云南省打造世界一流“三张牌”、八大重点产业建设和国企改革等方面持续加大信贷资源投入，不到三年时间，共为云南省经济建设提供各类融资超千亿元，累计发放大基建贷款超 150 亿元，余额近 100 亿元；为云南省“四个一百”重点建设项目累计发放贷款 55.72 亿元；协助包装地方政府专项债 260 笔，金额超 1300 亿元，已成为云南省市场占比最高的专项债自主包装银行。尤其是 2021 年以来，绿色信贷和制造业融资实现快速增长。其中，绿色贷款余额 43.07 亿元，较 2020 年增长 36.42 亿元，增幅 547.67%；制造业融资余额 39.80 亿元，较 2020 年增长 26.14 亿元，增幅 191.36%。

●（二）全力以赴支持地方政府专项债发行

从 2019 年到 2021 年间，该行累计投资云南地方政府债券及专项债券余额超过 500 亿元，2021 年投资云南省地方政府债券 24 期，合计金额 80.78 亿元。

一是积极提供全流程的地方政府专项债相关服务，积极参与地方政府专项债发行工作，积极支持重大项目投资。在 2021 年云南省市政基础设施专项债券（二期）——2021 年云南省政府专项债券（二十一期）中，丽江三义国际机场三期改扩建工程项目发行专项债券发行金额 13 亿元，该行中标投资 9.6 亿元，占发行总金额的 74%。

二是持续提供专业的咨询和培训服务。在地方政府专项债券包装承揽工作中，该行一直承担项目方案总设计者、撰写者、各三方机构的协调者、总体项目工作组的牵头者角色。为云南省地方政府专项债发行工作提供专业咨询及培训服务，为云南滇中新区财政局、发改局、交通局、文旅局、工信局等 30 余个政府部门及项目单位提供了地方政府专项债咨询培训服务，并多次受邀作为专家组成员参与专项债申报项目审查工作。

三是认真做好账户资金监管工作。根据云南省财政厅下发的《关于进一步加强项目收益与融资自求平衡专项债券资金管理的通知》（云财债 [2020]9 号）精神，为加强地方政府专项债券资金使用管理，确保地方政府专项债券资金专款专用，杜绝违规使用专项债券资金，专门制定了《中国民生银行昆明分行地方政府专项债券资金管理办法》（民银云发 [2020]89 号）并认真实施，至今无违规情况发生。

●（三）全力以赴支持省属企业发展

2021 年以来，该行认真贯彻云南省委、省政府关于金融机构支持省属企业改革发展与防风化债的精神，将对云南省属国企的金融支持工作放在首位，专门成立了由分行行长为组长的专项工作组，持续加大信贷投放力度。

在总体授信方面，该行对省属企业的总授信额度由 2020 年末的 405.67 亿元提升至 699.72 亿元（均包含预留额度和低风险额度），增幅达 72%。其中，对 8 家重点省属企业的总授信额度由 2020 年末的 309.79 亿元提升至 2021 年末的 559.45 亿元（均包含预留额度和低风险额度），增幅达 80%。对关系省内国计民生和重点项目建设的重要国企、重点企业提升授信额度，及时解决其资金需求。

在贷款投放方面，该行重点聚焦省属企业的重大战略业务，贷款余额由 2020 年底的 130.06 亿元增长到 2021 年末的 172.39 亿元，增幅达 32%。其中，在基础设施建设贷款、制造业企业贷款、绿色能源项目建设等方面均加大信贷资源投放。为省属国企负责建设的“能通全通”工程新增投放近贷款 25 亿元。

●（四）全力以赴支持小微企业发展

近三年来，该行认真落实监管要求，积极支持小微企业发展，将小微普惠贷款作为中心工作重点推进，取得较好成效。截至 2021 年末，该行小微企业普惠客户数 27441 户，较年初增长 2554 户；普惠贷款余额实现 60.29 亿元，较年初新增 4 亿元，监管指标完成率 133%，达到近三年来最好水平，以实实在在的行动践行了普惠金融的工作要求。

●（五）全力以赴维护房地产融资环境

为切实维护昆明市地区经济建设稳定发展，2019 年以来，该行共为涉房项目提供各类表内及表外融资达 272 亿元。其中，房地产开发贷款 162 亿元，城市更新贷款 64 亿元等。尤其是去年下半年以来，面对房地产市场的严峻形势，该行切实做到不抽贷、不断贷，积极维护房地产市场的融资环境。

三、强化管理与提升的融合，全盘谋划稳健发展

该行坚持以党建引领促发展，经营管理工作呈现出“两高一低”的良好势头。截至 2021 年末：

一是存贷款余额创新高。各项存款余额达到 468.86 亿元，位列区域股份制银行第二名，较 2019 增长 91.49 亿元。各项贷款余额 681.72 亿元，较 2019 年增长 112.33 亿元，位列区域股份制银行第一名。其中，该行作为一个贷差行，不仅尽一己之力全力支持地方经济建设，而且积极协调总行资金，以实际行动大力支持云南当地经济的快速发展。

二是风险指标创新低。近年来，该行一手抓存量不良资产的清收化解，一手抓新增贷款的风险防范，风险管控取得新进展，资产质量呈现“三二一”的良好势头。“三”是问题贷款、逾期贷款、不良贷款

三项指标大幅下降；“二”是逾期率、不良率“两率”创近三年新低，其中，不良率不到百分之一，近三年新增贷款的不良率仅 0.11%；“一”是逾期贷款和不良贷款的剪刀差明显收窄。与 2018 年相比，在贷款增幅达 128% 的同时，实现了逾期贷款降幅 60%、不良贷款降幅 44%。

三是经营机构存款规模创新高。近半数经营机构存款规模超 20 亿元，创下了近年来经营机构成长的最好记录。

四、强化合规与发展的融合，全程强化风险管控

该行始终将狠抓合规管理、全面从严治行作为各项工作的重中之重，将合规经营理念贯穿于经营发展的全过程，启动了“大清理、大排查、大整改”专项治理活动，完成了“四个一百”各项工作（百项制度梳理、百场培训、百人谈话、百项检查），在全行营造“知敬畏、守底线”的合规氛围，推动全行牢固树立“三道防线”意识，重塑合规风险管理文化，有力维护金融稳定。

五、强化文化与责任的融合，全面履行社会责任

在稳健发展的同时，该行积极以多种方式回馈社会，全面履行社会责任，赢得了社会各界的充分肯定，连年荣获“云南省最佳商业银行品牌”“云南省银行业最具社会责任金融机构奖”“云南省最具影响力金融机构”等多项荣誉，塑造了良好的民生品牌形象，为后续提供更加优质、高效的金融服务营造了良好的外部环境。

一是持续开展扶贫攻坚工作。该行行长亲自带队，扎实开展党建扶贫、健康扶贫、消费扶贫、产业扶贫、教育扶贫、融智扶贫各项工作，真金白银助力脱贫，真正做到脱贫工作务实、脱贫过程扎实、脱贫结果真实，最终圆满完成分行挂钩的海稍贫困村、贫困人口全部退出贫困队列的指标，得到当地政府和村民的普遍赞誉。自开展乡村振兴工作以来，该行认真积极吸取扶贫攻坚的经验，充分发挥总、分行一体协同的优势，实行“清单式”帮扶，积极助力大理州洱源县西山乡立坪村巩固脱贫攻坚成果。

二是主动参与疫情防控各项工作。自 2020 年新冠肺炎疫情爆发以来，该行党委高度重视，第一时间号召全体党员干部积极行动起来，向奋战在抗疫一线的广大医护人员献出爱心，共向 91 家医护单位、17015 人免费送出价值 35.4 亿元的疫情专项保险，并向昆明医科大学医疗队捐款 34 万元。

三是坚持以客户为中心，想客户所想，急客户所急，以扎扎实实的行动为客户节省资金成本。仅 2021 年一年，该行共对 2813 户客户减费让利近 6000 万元。其中，对 160 余名小微客户减费让利近 500 万元。

当前，云南省正处于快速发展阶段，发展潜力巨大。随着云南省“十四五”规划的出台，云南省将迎来新一轮的经济腾飞。作为云南省经济建设的一分子，该行将继续把握新发展阶段、贯彻新发展理念，认真践行“民营企业的银行、敏捷开放的银行、用心服务的银行”战略定位，更大力度投身云南省经济建设，为实现云南省新一轮经济腾飞继续贡献民生力量。

【案例一】

●云上直播点亮乡村之美　行长带货助力乡村振兴

“又卖断货了，咱们李行长为大家推荐的洱宝话梅价格实惠，老少皆宜……”2021 年 9 月 15 日晚，民生银行昆明分行开展“乡村振兴”助农商品直播，如火如荼地向全国各地的网友推荐洱源特色产品。直播间氛围轻松欢快，不断涌入下单的网友持续积攒着直播间的热度和收益度，有 2.5 万网友参与观看，开播不久就销售出近 500 单商品。

此次民生银行昆明分行“直播带货”精选了洱宝雕梅、蝶泉云上时光风味酸奶、洱海之源山核桃新鲜核桃等 19 种洱源县特色产品。民生银行昆明分行党委书记、行长李景欣亲自“带货”，“快上链接”网友们纷纷点赞，并积极询问订购方式、踊跃下单。

近期，民生银行昆明分行积极落实“我为群众办实事”实践活动的工作要求，践行“为民而生”的初心，在总、分行党委的正确领导下，俯下身、沉下心、出实招、做实事，通过多渠道助力乡村振兴。特别是方兴未艾的“直播带货”模式，进一步拓宽了民生银行昆明分行乡村振兴的工作思路。

此次直播带货大理州洱源县特产，是昆明分行通过直播带货的形式开展乡村振兴助农商品宣传的“首秀”。大理州洱源县拥有丰富的自然资源，素有“鱼米之乡”“梅子之乡”“乳牛之乡”“温泉之乡”“兰花之乡”“高原水乡”“唢呐之乡”等美称。通过此次“互联网 +”模式，充分展现了乡村之美，为扩大洱源县本土品牌的知名度、美誉度和影响力打开了新途径。

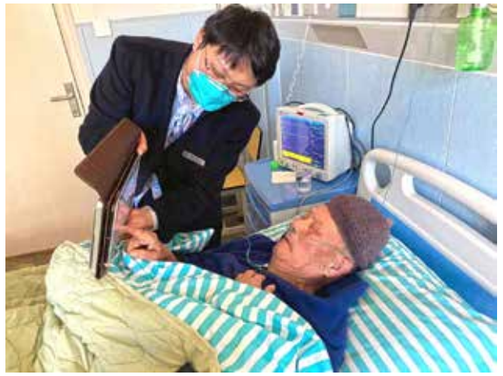
李景欣行长表示，支持乡村振兴，民生银行义不容辞。下一步工作中，昆明分行将继续拓宽思路，开展形式多样的助农活动，以实际行动积极投身乡村振兴，早日帮助洱源县走上致富的康庄大道。

【案例二】

●服务跳出“三尺柜台” 民生银行昆明分行“暖心”服务老年客户群体

2021 年以来，民生银行昆明分行契合金融服务普惠需要，科学布局社区支行网点，将金融服务由“三尺柜台”向外延伸，深度融入社区生活场景，致力于形成“小而美，美而精”的民生社区金融品牌。

民生银行昆明分行在网点设置爱心座椅，树立醒目标识牌，配备轮椅、老花镜、书写笔、便签纸、医药箱等便老设施，营造舒适氛围，积极做好助老敬老服务的硬件准备。同时，依据总行设计发布的版本，印制《手机银行老年版》宣传折页，下发至各营业网点，分别摆放在公众教育区、爱心窗口、理财专区、爱心等候区等位置，便于老年群体取阅。



民生银行西园路支行的客户梁老先生因跌倒住院，急需用钱却又忘记银行卡密码。得知此情况后，该支行当即安排厅堂主管与柜员一同前往医院，为老人家在病房办理了业务，用"暖心"服务解了他的燃眉之急；作为“千佳网点”的民生银行昆明分行营业部携同周边社区，为社区老年人开展暖心体检及金融宣教等服务，以进一步增强员工的“尊老、敬老、爱老、助老”服务意识，持续做好老年金融服务。

民生银行昆明分行相关负责人介绍，全行现有社区支行 60 家，随着互联网金融的快速普及，科技化程度不断加深，针对老年客户群体的需求，该行结合基础服务标准，完善营业网点服务设施，增设人文关怀设施等一系列措施相结合，进一步提升厅堂尊老、爱老服务水平。

恒丰银行昆明分行 2021 年度社会责任报告

2021 年，恒丰银行昆明分行认真贯彻落实中央关于支持云南省发展的各项部署，积极服务云南省融入国家及区域发展战略，深入开展党史学习教育，组织开展“我为群众办实事”实践活动，主动倾听客户的服务需求，围绕云南省内重大基础设施建设、重点民生工程、重点特色优势产业发展需求，全面强化风险管理，服务实体经济发展，在行稳致远、打造一流数字化敏捷银行道路上迈出了新的步伐。截至 2021 年末，恒丰银行昆明分行各项存款余额较年初增加 48.45 亿元，增幅 34.64%，在云南省各家股份制银行中增量、增幅排名第一；各项贷款余额增幅 10.73%，增幅排名靠前。分行监管评价工作连续三年跃升，人民银行综合评价达到分行成立以来最好成绩。

学党史砺初心 为群众办实事

自中央决定开展党史学习教育以来，恒丰银行昆明分行积极贯彻落实各级政府及总行党委各项决策部署，突出金融属性和青年特色，深入学习百年党史，砥砺初心使命，精心组织安排，周密谋划部署，持续、深入推进分行党史学习教育稳步开展，努力走前列、创特色、见实效。

为此，分行成立了党史学习教育工作领导小组，组建分行党史学习教育宣讲队，制定了《中共恒丰银行昆明分行关于开展党史学习教育的实施方案》，把党史学习教育作为“三会一课”重点内容。同时，组织“党委书记、班子成员、支部书记、基层党员”讲党课活动，开展了庆祝建党 100 周年党史知识竞赛、演讲比赛及辩论赛、党史知识测试，集中观看《1921》等党史教育影片，多层次推动党史学习教育“广泛学”。开展员工红色教育基地打卡活动，以部门为单位组织开展“红色经典诵读”，组织前往寻甸县柯渡镇红军长征纪念馆及寻甸六甲之战纪念馆参观学习等，通过广泛发掘云南省内红色教育资源，组织员工到红色教育基地开展浸入式学习、实地化体验，做好“深入学”。

党史学习教育红色观影活动

开展党史学习教育重走长征路

以“办实事、解难题、送温暖、传党恩”为主题，昆明分行结合工作实际，抓好“我为群众办实事”实践活动，用心、用情、用力为基层网点、为一线员工、为客户办实事、解难题。围绕“滇锋”特色党建品牌创建活动，进一步完善班子成员对口帮扶异地机构、各支部挂钩帮扶同城机构的工作机制，结合全省 8 个异地网点所在州市的区域特色，开展定期帮扶调研、问诊分析活动，为基层经营机构解难题、促发展。同时，强化职工关心关爱，增强团队凝聚力，开展合规服务主动下基层工作，为员工开通法律事务咨询绿色通道；开展“恒合规”合规文化建设年活动，引导员工依法经营，以合规展业保护员工；积极发挥分行工会、文体协会、兴趣小组作用，打造“和谐、温馨、团结”恒丰家园文化；组织分行瑜伽、游泳、羽毛球、篮球、足球等兴趣小组活动及慰问活动，把昆明分行党委、工会的关心和关爱带到每个恒丰员工身边。分行各部门、各机构结合自身特点，先后举办“学党史·铭初心·启新程”庆祝建党 100 周年党史知识竞赛、“诵读红色经典 献礼建党百年”经典诵读活动、“心里有话向党说，我以我笔写宣言”手写宣言活动、“万名员工学党史每周线上大 PK”知识竞赛活动，以及劳动技能竞赛、红歌大合唱、微电影大赛、书画摄影展、申报节目参加山东省属国资企业职工风采文艺汇演等等，不断增强员工的获得感、幸福感、安全感，推动党建与业务“双融、双促、双提”，更好促进分行的高质量发展。

举办党史知识竞赛

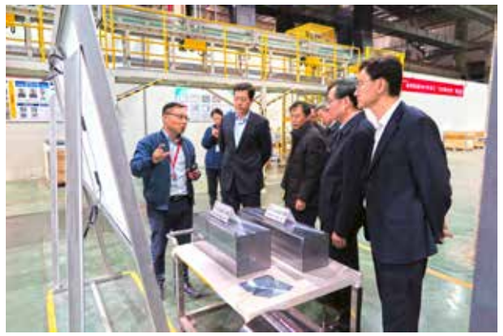
羽毛球兴趣小组活动

多举措创新服务实体经济 助力云南跨越式发展

2021 年，恒丰银行昆明分行立足国家对云南的区域开发战略以及云南省发展导向，结合总行“做实基础、做优主业、做大零售、做强本土、做细成本”发展战略，围绕云南省内重大基础设施建设、重点民生工程、重点特色优势产业发展需求，用“专业、定制、敏捷”的“融资 + 融智”服务模式，不断创新、丰富产品体系，服务好云南高质量跨越式发展。

2021 年，昆明分行面对疫情的反复冲击，在债券承销和发行方面逆势发力，利用自身灵活机制，发挥产品特色，获得一连串的“突破提升”。成功落地多笔首单业务、创新业务，包括云南首单“乡村振兴”债权融资计划、恒丰银行首单美元债投融资交易业务、云南首单并表债融业务等，分行新增承销业务规模超 60 亿元。

结合云南省融入国家“一带一路”倡议、面向西南开放以及实施新一轮西部大开发战略的有关部署，恒丰银行昆明分行紧抓“美丽云南”“数字云南”和“新型云南”地方经济大发展历史性机遇，深度聚焦云南省重点政策和业务方向、优势资源，持续开展业务创新。针对当前重大基础设施建设项目普遍存在的缺乏前期启动资金的痛点，昆明分行积极在云南探索并推出了“项目前期贷”产品，在系统内较早实现了项目落地。该产品对符合国家产业、环境保护、土地使用、资源利用、城市规划、安全生产等方面政策的项目，尤其是纳入国家级重点项目、区域性重点项目及其他涉民生项目的重点工程项目进行重点支持，以满足项目公司提前采购设备和建设物资等方面资金需求，为推动各地重大基础设施建设提供新路径。2021 年以来，昆明分行共计投放前期贷项目 5 笔，金额合计 28.5 亿元。所支持的“西客站项目”“轨道 5 号线项目”“鹤剑兰高速项目”均为省市重点项目，有效解决了基础设施项目因前期资金到位慢而影响项目建设进度的问题。在助力云南各地产业园区建设方面，项目前期贷也发挥了积极作用，昆明分行支持昆明高新国资医药园区前期项目建设 2 亿元，以及曲靖隆基硅产业园区前期建设 5 亿元，持续用好金融活水，解云南重大基础设施建设项目启动资金之“渴”，有效落实金融服务实体经济要求。


到曲靖产业园区调研

聚焦民生工程 引金融活水浇灌城市更新改造

从重大项目建设支持到民生保障，恒丰银行昆明分行积极发挥金融业优势，回归金融服务本源，服务好民生工程，助力昆明地区百姓“安家、安心、安生活”。

围绕“十四五”规划纲要提出的目标，昆明分行及时推出城市更新贷款产品及服务指引，举办“城市更新论坛”邀请住建部专家到昆为云南各地客户提供好城市更新专业知识的支持。并结合昆明主城区城市改造项目特点，成立专业金融服务团队，通过实行差异化的授信政策精准施策，把更多金融资源配置到城市更新的重点领域和薄弱环节。截至 2021 年底，昆明分行成功获批恒丰系统内首单城市更新项目，金额 18.8 亿元；成功落地恒丰系统内首单城市更新贷款，得到了客户高度认可。昆明分行将深入贯彻新发展理念，续关注云南城市更新重点项目并适时介入，引金融“活水”浇灌城市更新改造，积极为提升城市发展水平贡献金融力量。同时，为多渠道、多形式深度参与城市更新，成功获批系统内首单城市更新项目，为昆明市保障房建设提供 2 亿元的债权融资计划支持，助力昆明百姓“安居”更“宜居”。

提供 2 亿元的债权融资计划支持昆明市保障房建设

与此同时，昆明分行统筹兼顾城乡金融服务，积极探索金融服务乡村振兴、巩固脱贫攻坚成果的有效途径，持续探索以土地指标流转融资服务支持乡村振兴的业务。昆明分行在 2021 年持续强化对乡村振兴业务的创新支持，作为主承销商主动投资 2 亿元，助力云南农垦集团成功发行云南省首笔乡村振兴债权融资计划，为云南省全面推进乡村振兴提供源源不断的资金支持。此外，分行充分发挥网点布局特点，结合全省 8 个网点所在的州市的区域特色，制定了“一行一模式”发展思路，打造“一县一业”“一村一品”特色产业为着力点，依托高原绿色产品优势，积极创新金融服务模式，为大理州云端牧场定制“牧草贷”专属金融服务方案，为高原乡村振兴添动力；为文山州生态水稻企业创新融资模式，支持边疆地区农业产业发展补充金融血液。同时，在各州市打造普惠特色业务网点，特色化、差异化支持当地普惠业务、实体经济的发展，真正做到金融服务实体经济、普惠民生。

为云端牧场定制“牧草贷”金融服务方案

为文山州生态水稻企业创新融资模式

践行绿色金融理念 打造生态文明建设排头兵

在国家提出“碳达峰、碳中和”目标后，恒丰银行紧跟国家发展战略，推出了绿色金融行动方案，“十四五”期间围绕清洁能源、绿色智造、绿色交通及碳金融等七大领域，构造“融、投、链、惠、智”金融服务矩阵，为客户提供投融资、供应链金融、普惠零售产品、智库咨询等全方位金融服务，计划投放绿色金融专项支持额度不低于 3000 亿元，这给昆明分行支持云南绿色发展提供了坚强的资金保障。昆明分行积极践行绿色金融理念，创新绿色金融产品，围绕“城市绿起来”“高原湖泊清起来”“绿色三张牌强起来”等重点领域，加大对云南绿色农业、绿色交通、绿色制造、生态环保、节能减排等重点产业的支持力度，以绿色金融助力云南“生态优先、绿色发展”建设“美丽云南”。

截止 2021 年 12 月末，昆明分行绿色金融贷款规模 42.21 亿，较年初增长 29.98 亿元，增长率 245.13%，绿色信贷占比 33.80%。据《关于 2021 年云南省级银行业金融机构绿色金融评价结果的通报》（昆银办发〔2022〕19 号）显示，2021 年，恒丰银行昆明分行绿色金融业务增速高于全省平均水平，绿色金融业务占自身业务比重超过 10%，被中国人民银行昆明中心支行评为 A 类机构。

昆明分行为“昆明第十四水质净化厂建设工程一期”项目建设提供资金支持。该净化厂建成后，将大大提高昆明的旱季污水处理率和雨季合流污水截留率，以有效削减进入滇池的污染负荷，进一步改善昆明的城市水环境和滇池水质。

昆明轨道交通 5 号线项目是云南省重点项目，串联起了世博园、圆通山、翠湖、滇池度假区等昆明最具山水园林和历史文化景观风貌代表性的旅游精品区。5 号线建成通车后，不但能改善昆明主城的交通拥堵状况，还将再现昆明大观楼长联中所描绘的“四围香稻、万顷晴沙、九夏芙蓉、三春杨柳”的滇池盛景。为支持这一以“绿色、智慧、节约、安全”展现七彩云南魅力的绿色交通项目，昆明分行主动上门与企业沟通对接，定制“项目前期贷款 + 供应链金融”的综合金融服务方案，支持昆明交通解堵、减排，扩大绿色交通网络覆盖。

国家级曲靖经济技术开发区是云南打造绿色制造基地的重点区域，未来将形成“绿色硅光伏、新能源电池、绿色铝精深加工”等产业集群，现已有隆基、晶澳、阳光等世界排名前 5 的光伏企业入驻。针对开发区内的隆基等绿色硅产业 ，以及云南省承接东部产能转移的绿色铝等产业，昆明分行成立了专项小组，由行领导高位推动开展项目对接和实地走访，做好金融服务支持。在大理，为支持大理白族自治州开展洱海生态保护、旅游升级及“六稳”“六保”工作，昆明分行与大理州人民政府签署了《绿色金融战略合作协议》，恒丰银行将深度融入大理州产业发展，共同推动白州经济高质量可持续发展。

昆明分行与大理州人民政府签署了《绿色金融战略合作协议》

新时代呼唤新担当，新目标指引新方向。在新一年的工作中，恒丰银行昆明分行将持续贯彻落实习近平总书记关于金融工作的重要指示精神，紧跟云南省委、省政府发展战略部署，聚心凝合力，聚智谋发展，一如既往服务实体经济，助力云南高质量跨越式发展，为云岭大地再添恒丰色彩！

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

128 / 云南省农村信用社
138 / 富滇银行
145 / 曲靖市商业银行
148 / 云南红塔银行

奋斗新时代 奋进新征程 担当新使命 全力支持推动云南高质量跨越式发展

——云南省农村信用社 2021 年度社会责任报告

2021 年，省联社党委充分发挥“把方向、管大局、保落实”的领导作用，聚焦“质量、效益、转型”发展主线，认真履行管理、指导、协调、服务职责，以党史学习教育为总抓手，以高质量编制和落实“十四五”规划为总牵引，着力加强省联社自身建设的前瞻性思考和整体性谋划，着力改进风险防控和治理机制建设短板，着力推动重点领域和关键环节改革，统筹推进全省农信社质量变革、效率变革和动力变革，纵深推进全面从严治党和“清廉农信”建设，一以贯之履行好省联社政治责任、金融责任和社会责任，全力以赴勇担服务全省乡村振兴的领军银行和农村金融主力军使命，高质量服务全省经济社会发展，以真实的数字体现真实的业务，以真实的业务体现真实的业绩。

截至 2021 年末，全省农信社资产总额 1.16 万亿元、存款余额 9403 亿元、贷款余额 6986 亿元，同比分别增长 6.22%、6.71%、8.09%。各项存款增量同业排名第一，余额全国农信系统当地市场份额排名第一；贷款增量同业排名第二，余额全国农信系统当地市场份额排名第五；不良贷款持续“双降”，拨备覆盖率大幅上升，风险抵补能力明显增强，实现了改革与发展齐头并进、党建与业务同频共振。

一、擘画蓝图，释放改革发展活力

2021 年以来，云南农信紧扣国家“十四五”发展战略和乡村振兴战略布局，深入研究国家大政方针、国家和云南省“十四五”规划，结合省委、省政府州市现场办公会精神，汇同 16 个州市农信专项开展特色化发展定位与目标研究，提出业务特色化、区域差异化的发展路径，形成“4345”发展战略和“十大”战略举措，明确云南农信“十四五”时期发展的主要目标和重点任务，并配套制定 16 个州市农信社的发展定位和特色化发展目标。

制定全年改制工作方案和系统性操作指引，强力推动县级联社改制工作，2021 年内新增 9 家农村商业银行开业，全省获批开业农村商业银行达 71 家，改制进度占全省 130 家县级法人机构的 55%；分两批启动 8 家县级联社改制，全省农信社发展活力不断增强，发展动能不断提高。

二、勇挑重担，扛牢复工复产责任

●（一）做好“六稳”工作，落实“六保”任务

坚决贯彻落实国家中小微企业贷款阶段性延期还本付息和普惠小微企业信用贷款支持两项直达实体经济货币政策。自延期还本付息政策执行以来，截至 2021 年末，累计办理中小微企业贷款延期本金 593.9 亿元，其中普惠小微企业贷款延期本金 221.1 亿元，占到期需偿还贷款本金的 63.6%，实施阶段性延期偿还的贷款本金占全省所有金融机构的比例超过 50%。2021 年全省农信社新增普惠小微企业信用贷款 178.23 亿元，增速 63.66%，高于各项贷款增速 55.57 个百分点。

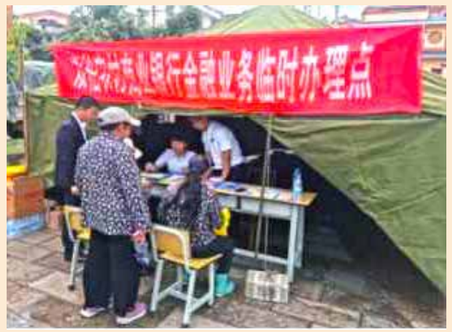
主动应对疫情影响，指导各级行社做到“遇困企业，扶持到位；强力支撑，额度到位；重点保供，覆盖到位；普惠实体，服务到位；扶助小微，力度到位”。

云南农信各级机构勇担责任，投入边境疫情阻击战

●（二）撑起“帐篷银行”，做到金融不打烊

“5·21”漾濞地震发生后，云南农信三级联动，争分夺秒、全力进行抗震救灾工作，落实灾后金融服务保障，做好对受灾员工家属走访慰问工作。地震后 16 小时，搭建起“帐篷银行”，成为漾濞县震后首家恢复营业的金融机构。

“5.21”漾濞地震发生后，云南农信三级联动，地震后 16 小时即搭建“帐篷银行”，成为漾濞县首家恢复营业的金融机构。



双柏县境内发生 5.1 级地震，云南农信第一时间启动突发事件应急预案，搭建“帐篷银行”，保障灾区金融服务“不断档”。

当地农商行开辟“抗震救灾绿色通道”、印发抗震救灾知识和金融知识普及手册，为灾后重建提供坚强金融保障。

三、推进普惠金融，助力乡村振兴

●（一）坚守初心，保障云南各族人民的金融获得率和覆盖面

云南农信是云南省唯一实现物理网点“乡乡通”，便民服务“村村通”、电子银行“户户通”的金融企业，实现省－市－县－乡营业网点全覆盖，连续两年荣获人民银行移动支付便民工程年度综合考评 A 级最高评价。截至 2021 年末，共有网点 2195 个，自助银行 2988 个、普惠金融服务站 1.3 万个，惠农支付点等服务渠道 1.1 万个，主动承担包括独龙江乡在内的 111 个农村金融空白乡镇网点布局，构建“营业网点＋自助银行＋普惠金融服务点＋手机银行＋基层人员上门服务”的“五位一体”服务网络，提供“基础金融不出村、综合金融不出镇”的全面、便利服务，切实打通金融服务农村、农民的“最后一公里”，贡山县联社独龙江信用社荣获“2021 年全国金融先锋号”称号。

海拔最高的网点：羊拉信用社

当地唯一金融网点：独龙江信用社

海拔最低的机构：河口农商行

依托信用体系建设“管网”，播洒金融活水润泽云岭

云南农信成为老百姓最贴心的银行

云南农信是云南省唯一实现物理网点“乡乡通”，便民服务“村村通”、电子银行“户户通”的金融企业，实现省－市－县－乡营业网点全覆盖，连续两年荣获人民银行移动支付便民工程年度综合考评 A 级最高评价。

●（二）健全机制，顶层设计显担当

将普惠金融工作纳入企业文化建设和经营发展战略。专门设立普惠金融部，制定支持重点产业、高原特色现代农业产业等发展的实施意见。各县级行社聚焦乡村振兴、“三张牌”、高原特色现代农业产业等重点领域，优化以信贷资金为主的资源配置。云南省农村信用社用占全省金融机构 1/4 的存款份额，发放了占全省近 1/3 的涉农贷款、3/7 的普惠型小微企业贷款、3/4 的农户贷款、6/7 的脱贫人口小额信贷、百分之百的农村危房改造贷款和创业小额贷款。

●（三）回归本源，做“三农”金融排头兵

加大涉农及小微信贷投放，将金融资源更多地配置到“三农”和小微等重点领域和薄弱环节。一是健全涉农金融服务考核体系，引导全省农信社强化“三农”战略定力。二是实施“专家治贷、从严管贷”，组建省级、州市级专家团队，为县级行社提供信贷技术支撑和项目风险评估服务，强化项目库、目标库管理，由县级行社自主决策审批、拓展营销库项目，进一步提升农信社服务“三农”、支持地方经济发展的能力。三是完善授信尽职免责制度，增强信贷人员涉农、小微贷款发放积极性。截至 2021 年末，涉农贷款余额 3910 亿元，存量占比 56%，完成涉农贷款 “持续增长”的目标。四是巩固脱贫攻坚成果，

推动脱贫人口小额信贷发放，确保满足条件的建档立卡脱贫户和边缘易致贫户应贷尽贷。截至 2021 年末，云南农信脱贫人口小额信贷余额 175 亿元。

云南农信用占全省金融机构 1/4 存款份额，发放了占全省近 1/3 的涉农贷款、3/7 的普惠型小微企业贷款、3/4 的农户贷款、6/7 的脱贫人口小额信贷、百分之百的农村危房改造贷款和创业小额贷款。

四、释放效能，全力服务地方经济发展

在服务全省生态文明建设排头兵方面有效释放金融效能，打造具有云南农信特色的绿色发展路径。

制定出台行业信贷政策，推出了“七彩云品贷”等特色产品，各法人行社在“七彩云品贷”（下图）产品体系下，充分结合各自需求，重点聚焦茶叶、花卉、水果、蔬菜、坚果、咖啡、中药材、肉牛和生猪等优质产业，积极开拓创新，推出 130 余款支持农业产业的信贷产品。截至 2021 年末，全省农信社涉农贷款余额占全省金融机构的 31%，居全省金融机构首位；农户贷款余额占全省金融机构的 75%。

云果贷

云果贷

云药贷

云茶贷

云牛贷

云花贷

云蔬贷

贯彻落实小微企业续贷、信用贷政策，加强金融支持“双创”工作力度，积极开展民营企业小微企业首贷培育行动、融资对接活动，不断强化小微企业金融服务。截至 2021 年末，全省农信社小微企业贷款余额 1969 亿元、户数 44.13 万户，占全省金融机构的 21%，居全省金融机构首位。承销地方政府债 133.3 亿元，居云南地方金融机构第一，连续 4 年承销地方政府债超百亿。

五、科技赋能，持续提升客户体验

●（一）产品创新，满足客户多元化需求

为有效满足不同客户群体的金融服务需求，先后推出面向“三农”的首张“金碧乡村振兴卡”、面向军人及优抚对象的“拥军优抚卡”、面向年轻客户的省内首张京东联名卡，形成“百花齐放”的金融产品创新局面。持续提高金融服务的覆盖率、可得性和满意度。践行金融适老服务，2021 年全省专享版手机银行已覆盖 33.4 万户客户，累计发生交易 28.15 万笔，实现交易金额 14.27 亿元。提升服务水平，上线移动银行便携版，为普惠金融业务提供更便捷、快速的业务办理方式，支持各法人机构通过手机办理收单业务、信贷业务和定制化业务。

●（二）坚守理念，践行农村金融主力军责任

云南农信秉承精耕细作为“三农”的金融服务理念，依托在城乡地区的人缘、地缘优势，以发展金碧乡村振兴卡为着力点，聚焦涉农主体对金融服务的需求痛点和难点，促进农村金融服务升级换挡。截至 2021 年末，金碧乡村振兴卡累计发行量已超 139 万张，占云南农信发卡总额的 40%，授信额度超 216 亿元，用信金额达 106 亿元。2021 年，金碧乡村振兴卡荣获“全国农村金融十佳科技创新产品奖”。

云南农信秉承精耕细作为“三农”服务的理念，促进农村金融服务升级换挡。

云南农信用心当好农民工兄弟“护薪人”，积极作为，加强科技支撑，畅通金融服务渠道，专属定制“金碧云建宝联名卡”，实现一人一卡、全省通用，被工友们亲切地成为“第二张身份证”。

依托“百花齐放”的产品，云南农信金融服务赢得了老百姓的好口碑。

●（三）多措并举，金融服务线上化迈出新步伐

一是完成快贷系统上线部署，目前已在全省各法人机构推广运行，开发“云税贷”“消费快贷”等线上贷款产品，不断提高线上服务能力。二是搭建“三资云”管理平台，在全省农信社推广运行，“三资云”管理平台通过对接各地农业农村局，实现村财、资产资源、银农直连的相互联动，为乡村振兴持续赋能。三是上线农信银一点接入 CIPS 项目，有效降低跨境人民币业务的办理成本和操作风险，截至 2021 年 12 月共计接入行社 43 个，累计完成跨境人民币清结算近 2 亿元。四是完成线上收单平台开发上线，覆盖烟草专卖、学校缴费、酒店入住、超市收银、医院结算等多种服务场景，为打造场景化金融夯实基础。五是顺利投产新金融工具准则项目系统，完成 575 个会计科目、59 个会计分录、3 万多内部账户账务的调整工作，为云南农信精细化管理和稳健经营提供有力支撑。

六、保护金融消费者权益，塑造农信法治生态

深入开展金融消费者权益保护工作，先后获得人民银行昆明中心支行和云南银保监局认可和通报表扬，被评定为 2021 年“3・15”消费者权益保护教育宣传周的优秀活动单位。

充分利用民族节日、赶集日、“挂包帮、转走访”的契机，深入街道、社区、乡村开展习近平法治思想学习宣传活动、4・15 全民国家安全教育日宣传活动、4・26 知识产权周活动、美好生活・民法典相伴活动和宪法日、宪法周等金融法治宣传，认真组织全省机构参加云南省“宪法在你身边”在线答题活动，把法治宣传和普及金融知识有效结合，不断提升群众法治意识。2021 年全省农信社累计开展防范和处置非法集资宣传教育活动次数 2000 余次，发放宣传资料 64 万份，宣传受众人数达 500 余万人，营造了良好法治氛围。

充分利用民族节日、赶集日、“挂包帮”“转走访”之机，深入到街道、社区、乡村、企业等，贴近群众百姓开展形式丰富的金融知识普及和消费者权益保护宣传。

七、以人为本，携手员工同心同行

2021 年以来，云南农信进一步加强员工关爱，坚持开展岗位培训和职业教育，建立员工分层分类培训机制，员工队伍政治素养、理论水平和专业能力得到有效提升。

●（一）推动学用结合，开展分条线多层次培训

一是着力抓好十九届五中全会精神和习近平总书记“七一”重要讲话精神的学习贯彻，制定实施意见，组织中层干部和高管人员 90 余人到组干学院开展十九届五中全会精神学习；同时加强与州市政府组织部门的沟通联系与合作，全省农信社有 23877 人参加当地党委政府组织的十九届五中全会精神和习近平总书记“七一”重要讲话精神的学习培训，基本达到全员覆盖。

着力抓好十九届五中全会精神和习近平总书记“七一”重要讲话精神的学习贯彻

二是把党史学习教育与开展巩固提升“不忘初心、牢记使命”主题教育成果相结合，邀请 6 位专家以“现场授课 + 视频会议”形式举办专题讲座 6 场；组织省联社新提拔和新入职干部员工 100 余人到扎西干部学院开展红色教育。

三是加大与省内一流财经院校的合作，实施年轻干部培养工程、干部能力“双提升”计划，组织 760 余名新员工开展了为期一周的入职培训。

四是组织全省农信社 9564 人次参加了入党积极分子、党员发展对象、新党员、基层党支部书记、党务工作者集中培训和“万名党员进党校”学习培训。

省联社与云南财经大学签订战略合作协议。 组织全省农信社参加各类党务培训、“万名党员进党校“活动。 组织省联社新提拔和新入职干部员工 100 余人到扎西干部学院开展红色教育

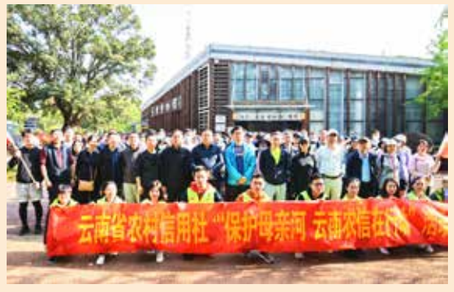
（三）心系员工福祉，开展送温暖活动

全省农信社各级工会在 2021 年元旦、春节期间对 3497 名生活困难的职工进行了慰问。在纪念中国共产党成立 100 周年之际，对光荣在党 50 年老党员和获得“两优一先”称号集体和个人进行表彰。省联社党委对荣获“庆祝中华人民共和国成立 70 周年”纪念章、“中国人民志愿军抗美援朝出国作战 70 周年”纪念章的农信离退休老同志进行了走访慰问。

省联社领导看望慰问老党员、老员工和生活困难职工

八、创建文明单位，擦亮农信招牌

积极营造“人人参与、人人贡献、人人共享”的文明单位创建氛围，省联社干事创业精气神全面提振、员工幸福感归属感全面提升，文明单位创建活力全面彰显，在省文明委的创建考核中脱颖而出，首次成功创建“省级文明单位”，成为 2005 年省联社成立以来取得的一项重大突破。



省联社在省文明委的创建考核中脱颖而出，首次成功创建“省级文明单位”，成为 2005 年省联社设立以来取得的重大突破和重要成果。

砥砺奋进七十载，薪火相传谱新篇。站在云南农信成立 70 周年的新起点，“十四五”的壮阔蓝图徐徐展开。过去，背包精神和三水精神为我们积蓄前进的力量；如今，我们沿着习近平总书记指引的方向奋勇前进。云南农信将不忘初心、牢记使命，埋头苦干、勇毅前行，为加快建设“小而美、聚而精、品牌佳、口碑好”的现代农村商业银行而努力，为谱写好中国梦云南篇章的农信章节而奋斗，以优异的成绩迎接党的二十大胜利召开。

金融为民彰显责任担当
砥砺奋进做云南人民自己的银行
——富滇银行 2021 年社会责任报告

2021 年，在省委、省政府的坚强领导下，在上级监管部门的关心帮助下，富滇银行（以下简称该行）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持党对金融工作的绝对领导，主动服务和融入国家、全省发展战略，在经济新常态下推动服务实体经济、防范化解风险、深化金融改革三大任务稳中有进，将全面履行社会责任，打造令人尊敬的银行作为使命所在，以高质量金融供给践行了“云南人民自己的银行”的使命担当。

2021 年，该行推进国企改革三年行动 74 条重点任务完成 81.08%，顺利推进新一轮增资扩股，全行资产规模达 3174 亿元，实现净利润 6.13 亿元，实现营业收入 56.76 亿元，增幅 12.19%，七年来首次实现两位数增长，实现不良贷款余额和不良贷款率双降，资本充足率、拨备覆盖率保持在监管指标合理区间，为更好发挥金融服务保障社会经济民生重要作用奠定坚实基础。

一、全面从严治党，以高质量党建引领保障企业高质量发展

2021 年，该行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，切实增强“四个意识”、不断坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”，纵深推进全面从严治党，为全行经营发展和改革转型提供坚强的政治保障和组织保障。

一是坚持和加强党的全面领导。坚决贯彻党中央和省委决策部署，将党建工作有机融入内部治理各环节，推动党的建设与经营工作深度融合。深入开展国企党建工作会议精神“回头看”，全面完成和落实四家控股村镇银行“党建入章”及党委书记、董事长“一肩挑”和“双向进入、交叉任职”领导体制，修订党委会议事规则、前置研究清单、三重一大决策制度，推动各治理主体职责界限更加明晰。

二是扎实开展党史学习教育。高标准严要求开展党史学习教育，全行基层党组织组织专题学习 1768 次，学习体验活动 192 场，2.41 万人次参学。深入开展“我为群众办实事”实践活动，围绕“急难愁盼”问题，完成“民生实事计划”和“为民办实事清单”4064 件，任务完成率达到 100.13%，云南日报专版刊载该行以高质量党建引领高质量发展的做法和成效。

到太和街道办事处黄家庄社区开展“双报到双服务双报告”活动

三是强基固本，推动基层党建工作全面进步、全面过硬。切实压实主体责任，制定党建工作任务安排、责任清单、工作要点，抓实党组织书记抓基层党建工作述职评议考核，拧紧责任落实链条。加强党员教育培训，完成各类中层领导干部和基层党务骨干培训任务，“万名党员进党校”参训率达到 100%。2021 年该行党委新设 34 个基层党组织，发展 85 名新党员，开展党建工作“一企一策工程”建设，“富滇送金融下乡”党建品牌创建初见成效。

召开庆祝中国共产成立 100 周年暨富滇银行“两优一先”表彰大会

四是深入推进“清廉富滇”建设。深化“清廉富滇”建设，深入推进重要整改工作的跟踪问效，驰而不息纠四风、树新风；严把干部“廉洁关”，积极开展干部任前廉政谈话、签订廉洁从业承诺书、家访、廉洁提醒等工作，组织开展专题警示教育、合规文化建设等活动；全力建设“清廉银行”，组织开展制度流程梳理，完善合规考核办法，上线内控、合规、操作风险系统，大力推进降本增效，健全案件防控工作机制，努力打造风清气正的政治生态和经营环境。

二、担当时代使命，为全省经济社会发展持续提供动能

2021 年，该行聚焦主责主业，积极支持实体经济发展，加快推进现代产业体系建设，助力“六稳”促“六保”，坚定不移为全省经济社会发展持续提供动能。

一是锚定关键领域加大信贷资金供给。紧盯云南经济社会高质量发展的方向和地方党委政府重大项目，结合省属重点企业“急愁盼”需求，加大对支柱产业、新兴产业、数字化发展、基础设施建设等领域的金融支持力度。2021 年该行累计投放信贷资金 1112 亿元，较上年增长 158 亿元，增幅 16.53%，对“八大重点产业”、基础设施“双十”重大工程、“四个一百”重点建设项目分别投放贷款 32.84 亿元、39.93 亿元、18.13 亿元，贷款规模分别达 83.77 亿元、26.44 亿元、146.46 亿元，国有企业贷款余额 1077 亿元，工作得到省委副书记、省长王予波同志的肯定。

二是全力以赴为疫情防控贡献力量。给予德宏州小微企业市场报价利率（LPR）下浮 10BP 的优惠政策，为德宏州普惠型小微企业办理延期还本，涉及金额 4,993 万元。瑞丽“7.04”疫情发生后，立即成立瑞丽分行疫情防控党员先锋队，为居民配送物资 600 余份，开展巡逻巡查 180 余次；派出 46 人实施 24 小时轮班值守，坚决守住 2 公里边境线包保责任段。

瑞丽分行党员干部组建党员责任区参与疫情防控

三是持续深化跨境金融服务能力。主动服务和融入“一带一路”建设，边民互市全流程电子结算继续全省领跑，率先实现一二级互市电子化联动结算试运行。全省首创全线上跨境结算支持体系，在全球支付领域正式获得云南省首家 GPI 会员身份。跨境业务同业服务线上化落地，两家境外机构开始使用本行自主研发的网银服务。落地实施市场采购贸易结算和外保发债直贷等跨境金融创新产品，跑出金融助力云南“辐射中心”建设的加速度。

三、金融赋能绿色发展，金融助力建设美丽云南

2021 年该行坚持绿色发展理念，深入推进绿色金融服务创新，加大力度支持绿色产业，为经济发展方式转变、经济结构优化、绿色经济发展提供动能，全面助力实现“碳达峰、碳中和”。

一是加大信贷资源投向绿色低碳领域，增强经济活力。2021 年末，该行绿色信贷余额达 206.7 亿元（含贴现），较年初增长 48.64 亿元，增幅在云南省各家金融机构中名列前茅。“绿色三张牌”贷款余额 397 亿元，重点支持了绿色水电铝硅一体化、创新产业园等重大项目落地投产，围绕花卉、水果、蔬菜、肉牛等优势农业产业，助力打造一批“云南名品”和“金字招牌”，满足污染治理、生态修复、绿色交通、园林绿化等项目融资需求。

二是加大对重点领域支持力度，打造绿色服务银行。围绕《云南省工业绿色发展“十四五规划”》及云南省绿色能源牌新优势，积极服务云南省工业绿色发展“862”战略，跟进绿色硅铝、新能源汽车、清洁能源、新材料产业等项目的建设运营，打造先进制造业绿色服务银行。全年累计新增 40 亿元绿色制造项目贷款投放，有力支持了水电铝硅一体化及厂房园区建设、光伏产业链条、绿色建筑材料制造等融资需求。

三是加快产品创新赋能绿色发展，助力低碳转型。积极运用绿色金融债、三农债、非标债务融资等工具，不断拓宽“绿色三张牌”领域融资渠道。发行 35 亿元绿色金融债资金全额投放于绿色项目，绿色项目产生的整体环境效益显著。发行 10 亿元三农债用于农村地区项目建设。运用认购专项债、企业债等方式提供 24.52 亿元资金支持污染治理、九湖治理、绿色农业等绿色项目，为绿色发展积极提供资金保障。

信贷支持云南省绿色硅先进制造业

四、主动融入乡村振兴战略，持续扩大普惠金融供给

2021 年该行积极响应中央、省委关于推动脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接的决策部署，在振兴县域特色产业、激发小微企业活力、深化普惠金融供给中，深刻践行“云南人民自己的银行”的责任与担当。

一是主动融入乡村振兴战略。在全省金融机构中首家成立乡村振兴中心，出台《富滇银行关于全力做好金融服务乡村振兴的实施意见》，从体制机制、战略规划上推动经营重心向“三农”领域下沉。创新金融服务方式，完成农村三资平台“银农互联场景”建设，围绕“一县一业”“一村一品”创新推出“云农贷”产品，创新研发“乡村振兴贷”系列产品，全行涉农贷款规模 443.59 亿元，占全行贷款比例达 25%。

保山分行首批“烟农贷“发放现场

二是打通乡村金融服务“最后一公里”。加快布设县域网点和乡、镇、村、组级普惠金融服务站。2021 年该行建成普惠金融服务站 481 家，较年初新增 306 家，覆盖全省 16 个州市、59 个县域。全省县域支行网点覆盖率达到 54.26%，较年初增幅 5.42%，为推进乡村振兴和新型城镇化建设提供有力金融支撑。

昭通分行靖安新区普惠金融服务站成立，工作人员现场为当地村民宣讲金融知识

三是持续扩大普惠金融供给。推进普惠金融数字化转型、批量化展业、定制化服务，实现普惠金融增量扩面。截至 2021 年末，普惠贷款规模 83.21 亿元，较年初增长 25.53 亿元，增幅 44.25%，普惠贷款户数 168426 户，较年初增加 73131 户，增量、增速均创历史新高。通过数字化手段驱动产品创新，先后上线 “政采贷”“聚好贷”、重庆“银税通”等产品，以丰富的产品体系更好满足广大小微客群差异化金融需求。

五、以人为本关心关爱职工，凝心聚力共创文明富滇

2021 年，该行坚持以人为本，以庆祝中国共产党成立 100 周年为主线，把思想政治工作贯穿经营发展各方面各环节，关心关爱基层员工，畅通员工发展晋升通道，不断加强社会主义精神文明建设。

一是优化干部队伍结构，激励担当作为。制定完善并实施《关于建立“双培养”制度的实施意见（试行）》《富滇银行行管干部选拔管理工作办法》《富滇银行行员职级管理办法》，搭建干部员工成长双通道，为管理序列职务和其他岗位序列员工搭起横向流动“桥梁”；在脱贫攻坚一线、实绩突出二级支行提拔使用人才，在七一建党 100 周年前，表彰业绩突出二级支行行长 20 人，营造全行“凭实力竞争，以德才胜出”的良好选人用人环境。

二是关爱基层员工，营造和谐企业氛围。组织召开脱贫攻坚座谈会、老党员老干部座谈会和慰问活

动，提高企业各项经费向基层一线倾斜力度。2021 年累计慰问困难员工 64 人次、困难党员 24 人次、苦脏累险一线员工 31 人次、驻村扶贫工作队员 30 人次，组织员工心理健康讲座 3 期，为全行 3 名重病员工组织捐款 100 余万元。积极开展文明单位创建活动，2021 年，该行荣获“昆明市创建第六届全国文明城市”特别贡献奖，全行 33 家机构荣获文明单位称号，其中省级文明单位有 7 家。

三是群团共建，凝聚奋斗合力。发挥群团组织力量，围绕庆祝中国共产党成立 100 周年，组织开展丰富多彩的主题活动，持续营造感党恩、听党话、跟党走的良好氛围；积极组织“作风建设青年代言团”“云岭青年大学习”等活动，召开五四青年座谈会，教育引领青年加强学习、建功立业，富滇银行团委被团中央授予“全国五四红旗团委”称号，多名员工荣获省级劳动模范、五一劳动奖章、脱贫攻坚先进个人和省国资委“最美云岭国企人”荣誉。

举办“庆百年开新局——我为富滇添光彩”学习强国·学习达人党史学习知识竞赛

六、聚焦群众急难愁盼，打造“有温度”的金融服务

2021 年该行坚持“以客户为中心”的经营理念，深度聚焦广大人民群众关注的金融产品、服务问题，加强金融消费者权益保护体制机制建设，持续提升服务水平。

一是根植本土，深耕用户，服务百姓数字生活。启动“滇峰计划”，推出“富滇 E 速贴”“线上住房抵押贷款”等数字金融快捷服务，升级手机银行 APP，全面提升客户体验；积极践行“做本土银行，融入本地”理念，在酒店、校园、医院、农贸市场、商场、风景区等搭建金融服务和生活场景桥梁，将金融服务以最高效、最普惠、最便捷的方式送达客户。

二是以评促建提升服务水平，打造富滇“适老金融服务”特色品牌。持续提升全行网点服务的系统性和精细化管理，2 家分行营业部获评中银协组织的“2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位”荣誉称号，发挥服务先进单位的示范带头作用；本着敬老、爱老的宗旨，组织开展“2021 年度敬老服务示范网点”评选，评选出 6 个示范网点，推动助老适老金融服务有温度。

举行“敬老服务示范网点”授牌仪式

三是积极开展金融知识宣传，促进改善金融发展生态。积极采用情景微视频、动漫、在线课程等方式丰富线上宣传，提升金融知识宣教的覆盖面、渗透力和有效性，全年累计开展“3.15 金融消费者权益日”“普及金融知识万里行活动”“金融知识普及月、金融知识进万家”等宣教活动 2202 次；持续健全完善金融消费纠纷多元调解机制，建立投诉服务通报协调常态化机制，2021 年共受理金融消费者投诉 133 件，较上一年增长 13.68%，办结 127 件，办结率 95.49%。

进社区开展金融知识宣传活动

七、勇担企业责任，回报社会不遗余力

该行坚持奉行“源于社会，回报社会”的宗旨，充分发挥金融行业优势，积极履行企业社会责任，出资出力巩固脱贫攻坚成果，用心用情回馈社会，受到了社会各界的一致好评。

一是有力推动巩固脱贫攻坚接续乡村振兴工作。2021 年，共选派 34 名驻村工作队员到总行及各基层单位挂联点参加乡村振兴定点帮扶工作。向昆明市东川区、保山市龙陵县等 5 个定点帮扶点捐赠资金 311 万元和价值 20 万元的教育生活物资，消费扶贫购买农特产品 25.5 万元。2021 年，该行党群工作部荣获党中央、国务院联合颁发的“全国脱贫攻坚先进集体”荣誉称号，是云南省唯一获此殊荣的金融单位，全国城商行中仅两家获得此项荣誉。

向东川区舍块乡开展物资捐赠献爱心活动

富滇银行荣获党中央、国务院授予的”全国脱贫攻坚先进集体“荣誉称号。

二是热心社会公益事业。2021 年，向西双版纳勐腊县捐赠 14 万元用于支持勐腊县边境疫情常态化防控工作，继续向云南省敬老爱民促进会捐款 50 万元用于开展“百名富滇学子”助学活动。截止 2021 年末，该行累计资助了云南省 15 个贫困地区 1500 余名贫困高中生，充分发挥企业对社会和谐发展的重要促进作用。

三是积极开展志愿服务。目前该行已注册志愿者 734 名，成立 45 支“富滇青年金融知识宣传队”；积极参加党员“双报到双服务双报告”活动，全行 1484 名党员到社区报到，为社区服务 5366 次，人均服务时长 8.8 小时；结合金融行业特点组织开展“金融知识进社区”“我为 COP15 做贡献”“敬老爱幼”“爱国卫生七个专项行动”、疫情防控宣传等志愿服务。

党员职工为群众服务

大江流日月，慷慨歌未央。时光的指针已转到 2022 年，在党的二十大召开的重要年份里，富滇银行将迎来品牌创建 110 年。站在承前启后、继往开来的新发展起点，该行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在伟大建党精神的照耀下，以奋斗接力奋斗，以担当致敬担当，以“稳”为舵，以“进”为帆，以“实”为要，踔厉奋发、笃行不怠，以更加优异的成绩向党的二十大献礼！

曲靖市商业银行 2021 年度社会责任报告

一、坚持党建引领，强化责任担当

2021 年是中国共产党成立 100 周年，是“十四五”开局之年，也是我行改革发展、攻坚克难的关键一年。一年来，我行党委领导班子坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九届五中、六中全会精神为指引，强化党的政治建设，坚决贯彻落实中央、省市委决策部署和上级党委工作安排，以党史学习教育为重点，着力提升党建工作质量，充分发挥党委“把方向、管大局、促落实”的领导作用，有力推进了曲靖市商业银行各项工作高质量发展。

一是严格落实党委会“第一议题”制度，把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届五中、六中全会精神作为首要政治任务，把学习贯彻习近平总书记重要讲话精神和市委市政府、上级党委重要指示批示精神作为党委会“第一议题”，不断提高班子成员政治理论水平，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”。

二是抓好中心组学习，把党委理论中心组学习作为提高班子政治理论水平和领导水平的有效途径，制定党委理论学习中心组 2021 年学习计划，通过个人自学、集中研学、基层调研相结合，不断提高运用党的创新理论解决实际工作问题的能力。

党委党史学习教育动员会

二、积极履行社会责任，巩固脱贫攻坚成果，开展乡村振兴

曲靖市商业银行积极履行社会责任，做好巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作，树立企业良好社会形象。选派 19 名驻村工作队员，支持各地乡村振兴点工作开展。研究完善驻村工作队员各项工作保障机制，激发工作队员工作积极性。积极开展消费扶贫，购买乡村振兴挂钩帮扶点农副产品 1.5 万余元。组成专门调研小组，深入挂钩帮扶点实地调研指导乡村振兴工作，积极解决帮扶点存在的困难，全年对乡村振兴点捐赠各项帮扶资金 36.5 万余元。

支持贫困地区基础设施建设，在信贷规模上进行倾斜。根据担保方式和申请人主体评级，确定不同档位的浮动基点加点，针对涉农贷款和扶贫贷款利率进一步下浮，支持国家乡村振兴战略。

三、推进普惠金融，支持中小微企业和地方经济建设发展

2021 年全行小微企业贷款余额 99.06 亿元，较年初增加 5.45 亿元，占全部贷款的占比达 29.32%。绿色信贷余额 41.68 亿元，较年初增加 41.20 亿元，占全部贷款的占比达 16.96%。涉农贷款余额 89.69 亿元，较年初增加 13.87 亿元，占全部贷款的占比达 26.55%。

其中，普惠型小微企业贷款余额 46.17 亿元，较年初增速为 45.59%，高于各项贷款增速 30.55%；有贷款余额户数为 4,656 户，较年初增加 1,810 户；普惠型小微企业贷款不良率较年初下降 2.36 个百分点，加权利率下降 0.43 个百分点（剔除年初贴现数据），全面完成“两增两控”监管目标。

第一，认真完成两项直达实体经济政策工具。本年累计到期贷款本金 12.24 亿元，累计延期贷款本金 7.36 亿元，累计延期率 60.13%。全行有普惠型小微企业信用贷款余额 0.13 亿元，较年初增加 333.24 万元；有余额户数为 236 户，较年初增加 154 户。

第二，实施减费让利推动普惠金融业务。实行阳光放贷，明令不得向客户收取除贷款利息外的任何形式的费用：印发《曲靖市商业银行普惠法人类贷款利率定价指导意见》，较之前适用的对公贷款定价明显下浮，并针对涉农贷款和扶贫贷款利率进一步下浮；出台《关于小微企业和个体工商户支付手续费降费政策执行工作要求的通知》，增加免除对公账户开户服务费、对公账户信息维护费，转账汇款手续费按八折优惠执行等。以上措施进一步降低企业融资成本，切实提高金融服务实体经济成效。

第三，重构“融惠通”小微企业信贷中心。出台普惠型小微企业授信业务操作规程，进一步规范流程和控制风险，提高审批效率。打造融惠通体系小微品牌——七彩诚惠贷，推出“房抵贷”、“随心贷”、“置业贷”等贷款产品。

四、打通供应链上下游小微企业的融资“入口”

全年累计实现 84 笔、共计 26.96 亿元的应收账款融资，全部实现在中征网的登记，圆满完成人民银行下达的年度指标。在曲靖辖区 39 家金融机构中率先完成核心企业与人行系统的直连，通过平台成功向核心企业上游的普惠型小微企业提供融资，打通了供应链上下游小微企业的融资“入口”。围绕核心企业经营特点、资金需求，实行“一链一策”专门研发推出动产融资这一创新型供应链金融业务模式，已获批首笔融资金额 1.5 亿元，并在年末成功实现投放，供应链金融竞争力再次巩固和提升。

五、深入践行“绿色银行”理念，强化制造业金融专业能力

2021 年末，我行绿色融资余额 416,835 万元，较年初增加 412,036 万元，增幅 85.86%，远高于全省绿色信贷平均增速。绿色信贷占比 16.96%，显著高于上年同期(0.15%)。绿色金融实现五大领域全面增长，绿色信贷资产质量维持较好水平，不良率 0.3%，优于全行各项贷款不良率。”

专门制定了差异化的制造业金融发展方案，明确了信贷投向主要支持先进制造业和传统制造业的优质企业两类细分行业。贷款产品增加了项目融资、中长期流动资金贷款、供应链金融等产品。优先安排信贷规模、确保贷款投放。针对制造业贷款实施减费让利，贷款利率下降 10BP，努力补齐制造业金融缺乏专业化经营的短板。

六、健全工作机制，加强工作规范，切实履行消费者权益保护主体责任

一是加强组织体制建设，强化消保工作的顶层设计。从战略规划层面将金融消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，提高董事会及高级管理层的履职力。制定了《曲靖市商业银行 2021 年金融消费者权益保护工作计划》，有力推动本行消保工作的开展。

二是加强制度机制建设，促进消保工作规范化管理。对标监管相关管理规定开展了内控制度梳理工作，根据梳理情况逐项进行完善。制定了《曲靖市商业银行金融消费者投诉管理办法（暂行）》《曲靖市商业银行金融消费者权益保护工作考核管理办法（暂行）》《曲靖市商业银行金融营销宣传行为管理规范（暂行）》《曲靖市商业银行金融知识宣传教育工作管理办法（暂行）》等制度，初步形成了消保工作的制度框架体系。

三是加强消费者金融信息保护，切实保障消费者的信息安全权。通过完善制度建设、加强个人金融信息查询管理，规范查询本人、代理查询他人个人金融信息的程序等方面落实消费者金融信息保护的各项工作要求。

四是高度重视金融消费者诉求，持续做好投诉业务管理。一方面做好投诉电话方式的公示，积极做好客户引导。另一方面在 OA 系统内设置投诉处理流程，实现对投诉业务的全流程管理，确保在规定时限内办结投诉事项。

强化党建引领 助力地方经济 贡献红塔金融力量

——云南红塔银行 2021 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，以“产业银行 + 科技银行”双轮驱动，资产规模持续增长，风险化解成效显著，综合实力日益提升，形成了具有自身特色的金融服务体系。

一、加强党建引领，强化政治建设

该行始终把加强党的政治建设放在首位，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，拥护“两个确立”，做到“两个维护”，推动“党建入章”，制定“三重一大”决策制度、党委前置研究讨论重大事项清单，厘清党委和其他治理主体的权责；围绕云南“三张牌”产业开展党委调研，推动正确的政治方向贯彻到实践中；以党委理论学习中心组为引领，以“三会一课”为基本形式，推动学习抓在日常、形成长效，全年召开党委中心组学习 4 次，邀请专家学者授课与党委班子和各基层书记讲授党课等方式开展各类学习活动，学理论、学党务的积极氛围逐渐形成；全年发展 55 名党员、入党积极分子达 38 名，发展对象增至 8 名，严把党员发展政治审查，提升基层党建工作质效；加强员工队伍素质建设，全年组织各类线下培训 57 期，线上直播培训 73 场次，参训 6580 人次，员工学习时长达到 13 万学时，人均学习 54 学时，推动队伍专业素养不断提升。

二、支持区域经济发展，促进产业转型升级

该行积极响应国家号召，与政府、企业建立多层次交流机制和联动机制，将业务发展与国家战略相结合，调整信贷策略，积极为云南省内“大通道”、“互联互通”等基础设施建设提供金融支持，助力提升经济开放合作水平，截至 2021 年末，该行支持云南省内“大通道”、“互联互通”等交通运输、仓储和邮政业建设贷款余额共计 767,600.00 万元，新发放支持交通运输体系等贷款共计 389,900.00 万元；地处云南区位优势，立足跨境金融、地方金融、沿边金融发展，该行以跨境人民币政策为宣传重点，积极引导社会舆论，加深公众对跨境人民币结算政策与知识的了解和认识，助力社会各界增强对跨境人民币业务的关注度和参与度，截至 2021 年末，该行国际结算量达 254.64 万美元，有效地推动了企业跨境业务发展；该行以省内实际和自身实际为基础，加快发展新业态新模式新经济，加快实现新旧动能转换，以新经济引领我省产业跨越式发展，信贷投放科技创新与战略新兴产业 161,000.00 万元，按绿色战略规划相关要求，完成了共计 372,800.00 万元绿色能源项目的营销、申报和部分落地工作。

三、服务小微、“三农”，助力乡村振兴

该行把普惠小微金融业务作为业务战略重点，切实履行社会责任，持续加大金融支持力度。截止 2021 年末，该行普惠型小微贷款余额 302,790.88 万元、普惠小微信用贷款余额 217,750.07 万元、银税合作贷款余额 35,951.33 万元；该行以深化“银税互动”政策，破解小微企业融资难题，创新推出“红塔税贷”，借款人通过微信小程序在线提交贷款申请，通过大数据科技手段分析借款人多个维度数据，系统自动生成授信额度，借款人可在规定期限内使用该额度用于经营周转。截至 2021 年末，“红塔税贷”贷款余额 35,712.59 万元。为有效落实乡村振兴的要求，持续优化组织结构，加大农村数字金融创新、提升“三农”服务水平，通过搭建“香叶助农”平台，助力农业现代化、集约化发展，推进机构网点布局、扩大服务“三农”覆盖面。截至 2021 年末，该行涉农贷款余额 930,069.00 万元、普惠涉农贷款余额 289,570.17 万元。

四、助力脱贫攻坚，履行社会责任

该行党委充分认识实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的重要性，紧紧围绕机构属地党委政府有关乡村振兴定点帮扶工作要求，认真履行社会责任。先后向定点帮扶村选派驻驻村第一书记 3 人、驻村工作队员 1 人，拨付驻村工作经费 4.00 万元。在重点以金融帮扶、产业帮扶的同时，结合实际开展定点捐赠帮扶。2021 年，在乡村振兴定点帮扶工作中，向省教育厅“百所关爱小学”公益助学金项目捐赠 10.00 万元、为石林县临贫易贫重点人群投保“防贫保险”项目 10.00 万元，共计 20.00 万元。

五、响应国政策战略，促进绿色信贷投放

该行积极响应国家政策要求，支持九大高原湖泊的治理工作，通过绿色信贷重点支持国家级湖泊环境治理工程，在 2020 年 6 月至 2021 年 6 月向昆明滇池投资有限责任公司发放流动资金贷款 80,500.00 万元，投放非信贷融资 40,000.00 万元；同时，电子银行产品以其低碳环保的特点，在减碳方面发挥了绿色金融的作用，2021 年该行电子银行业务笔数达 386 余万笔，按照网点柜台办理一笔业务打印 3 张回单，一棵树木能制成 10000 张纸计算，相当于减少碳排放量 21651.46 KG，相当于 1160 万张 A4 纸，就可少砍伐 1160 棵树。

六、完善金融需求，促进金融业务创新

该行始终坚持民生所需、民心所想，践行责任担当，发挥互联网科技理念，聚焦惠民金融，不断完善金融功能建设，以优质便民的金融服务满足人民群众日益增长的金融需求。民生健康方面，一是获得国家医保局电子医保凭证资格，实现手机银行“1 分钟激活医保卡”， 创新尝试医保电子凭证激活直播，全年累计激活用户 44281 户；二是与一心堂合作实现手机银行线上订药，上线不足三月累计 1226 人 / 次使用；三是深化医疗健康服务，与滇医通初步达成合作意向；四是打通并直联红云医院 HIS 系统，实

现了红云医院缴费的条码支付。民生教育方面，开展“三贴近”调研，贴近学校深入了解学校对管理的业务需求、贴近老师了解老师对学生管理难点、贴近学生了解学生对缴费、消费等方面痛点，从实际情况出发，规划“智慧校园初期建设的方案”。民生出行方面，该行一是与云南公路联网收费管理有限公司达成商务合作，12 月份实现了对公、对私 ETC 上线，为下一步 ETC 发行服务奠定了基础；二是结合目前社会需求热点，打造智慧出行服务体系，实现翠湖宾馆首个智慧停车项目。

七、普及金融知识教育，切实保障客户权益

该行积极组织学习人行消保实施办法重点条款解读、疑难投诉处置实务、营销宣传实务、商业银行消保审查与适老金融知识教育，举办“红塔银行杯”金融消费者权益保护知识有奖问答暨职工技能竞赛活动，共计 727 名职工参与闯关答题，参与率达到 66%；组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周、

普及金融知识万里行等 6 个主题宣传，活动侧重漫话绘本、以案说险的呈现形式甄选活动材料，满足金融消费者多样化需求；全年共开展线下宣传 301 场，参与员工 1417 人次，发放宣传资料约 12.11 万份，受众消费者约 37.93 万人次，有效提升了消费者自我保护意识和金融素养；通过举办“红塔银行杯消费者权益知识闯关竞答活动”，将消保知识融入生活场景，体验各式各样骗局，加强亲切感和代入感，增强金融知识适用性；组织“远离不良校园贷 美好未来有期待”主题宣传活动，走进高校讲解红色金融发展历史，鼓励学生响应国家建党 100 周年号召，学好党史，为强国贡献自己的光和热，引导学生树立金融安全意识、珍惜个人征信记录，合理消费，杜绝过度负债。

八、关心关爱员工，保障员工权益

该行 2021 年不断完善、细化人力资源管理制度，建立科学合理并适用于该行人员管理现状的人事制度体系，由工会牵头开展工资集体协商工作，成立由行政方、工会方和职工代表组成的劳动争议调解委员会，配备工会劳动法律监督员，切实落实劳动关系协调工作，预防和协调职工劳动争议事件；关爱女职工，邀请有关妇科专家开展健康知识专题讲座，开展女职工权益保护系列活动、关爱女性心理公益讲座直播与走访慰问困难女职工、患病女职工、单亲女职工，在母亲节之际，组织开展优秀母亲典型宣传活动，积极组织备孕期、孕期女职工参加公益课堂的讲座；为员工人才队伍成长提供“看得见摸得着”的上升通道，同时优化干部选拔方式，将干部选聘由外部招聘为主转向内部培养为主，开展中心经理（主管）岗位公开竞聘，开展员工挂职工作，拓宽人才培养渠道，向具有潜力的青年员工提供增加工作阅历、丰富工作经验的机会和平台，鼓励分行人员参与总行部门岗位竞聘，促进内部人力资源的流动，调动员工的积极性；制定年度员工培训计划，采用线上线下、内训与外训、集中与随岗的方式有计划地组织开展各级各类培训项目的实施；着力打造一流的网络学习平台，鼓励员工按照个人职业发展规划自我学习提高，目前平台共有 7900 门在线课程，员工线上学习时长累计达到 7.6 万学时；举办“中高管综合能力提升培训班”、“中青年干部培训班”、“后备管理人才培训班”及“梦想大讲堂”，不断丰富培训方式、创新培训手段、完善培训管理机制，培训效果有了进一步提升，员工岗位履职能力得到不断增强，也更好地促进了员工成长。

该行各级工会积极组织辖内职工开展工会活动 90 余次，参与职工超过 2700 余人次；在元旦、春节期间对一线职工、困难职工开展慰问；切实推进 2021 年度“关心关爱职工”十件实事，解决职工的所需、所盼；关心员工身体健康，年内安排干部职工参加上级工会组织的疗（休）养活动，4 名员工参加了省内疗养，同时组织员工按期开展健康体检工作。

九、企业文化建设

该行以更名运营五周年为契机，围绕“记忆、感恩、祝福”主题，发布《云南红塔银行五周年大事录》，拍摄制作五周年感恩纪念片，设计印制《云南红塔银行企业文化故事集》，以“奋进十四五—五年之约”为题拍摄视频，启动企业形象片拍摄和行歌制作，充分调动员工参与积极性和主动性；发布合规子文化，形成了由“合规文化定位、合规使命、合规愿景、合规价值观、合规责任观、合规绩效观、合规行为观”组成的合规文化钻石体系；围绕党中央国务院重大决策部署，充分挖掘该行在服务实体经济、助力乡村振兴、促进共同富裕等方面的鲜活案例，在新华网、央广网、光明网、《中国烟草》《云南日报》《云南烟草》等主流及行业媒体发表稿件近 40 篇，塑造该行主动担当作为、积极履行社会责任的良好形象。

十、社会责任工作典型事例

旱救灾践初心，全力以赴保“三农”

旱灾无情，红塔先行。自 2021 年 3 月以来，云南省大理州随着气温回升和长时间未降雨，大部分区域出现了重度及以上气象，土地大面积干旱。农民烟地中刚种下的烟苗因供水不足无精打采，全家老小一年的收入都寄托在了烟地里，为了缓解旱情，大理州祥云县祥城镇的村民们组织抽地下水，每天进行人工灌溉，除日常的生产种植费用外，这每天灌溉的人工费和机器费都是不小的开支，对于村民们来说无疑是多了一份承重的负担。正在村民们一筹莫展的时候，无奈之下，烟草专业合作社的杨大哥给何经理打了电话，说明了今年的困境，详细了解了“香叶贷”的情况，激动的说道“早想去红塔银行找你们了，我就一直犹豫着，今天听你们一说，彻底放心了，和你们打了这么多年的交道，一直都是给我们最优质的服务和最低的利息，你们就是我们农民的希望，有你们在，我们就不担心钱了，你们保障了我们一个乡镇的经济收入，太感谢了”。

第二天，该行迅速采取行动，做服务群众的“急先锋”。在普惠金融服务的客户经理小何的带领下，工作人员开着车带着移动开卡设备，迅速在烟草收购点、烟草专业合作社办公室和村委会都开设了抗旱金融服务点，在杨大哥和一些热心村民的帮助下，村民们有序的排队，每个村民办理不到五分钟，钱就直接到了银行卡上，村民们直感叹该行“香叶贷”的“3110”快速办理模式十分方便快捷，是今年保旱救苗的“及时雨”。

其实，早在旱情发生时，作为本地“三农服务”金融机构排头兵，就高度关注农民受灾情况，行党委多次调研，第一时间将“抗旱救灾保苗”当做最重要的工作抓了起来，紧紧围绕云南省农业经济发展，充分发挥金融力量作用。在行党委的正确领导下，为进一步落实“我为群众办实事”实践要求，该行各分行积极与各乡镇烟站、烟草专业合作社和村委会联系，为旱区设立抗旱救灾保粮专项信贷资金绿色办理通道，实行低利率定价政策，行内成立抗旱救灾先锋队，一直战斗在云南省的每一个烟草种植旱区，积极有序进行信贷投放，最大程度满足农民对抗旱救灾保粮的资金需求，有效解决农户农业生产资金困难。

“汗水浇灌花朵，实干笃定前行。”短短三个月，全省烟草种植乡镇都有该行客户经理的脚印，共 3.1 万户农户办理了烟草种植贷款。该行的抗旱举措如同一股股清泉流入了万顷农田里，同时也流入了千万户农民的心里。截止 2021 年末，该行累计发放贷款 770,000.00 万元，维护农户 9.4 万户 266,400.00 万元。

时间流转，岁月更迭，春种一苗，秋收万叶，多少年来，本着“服务三农”使该行始终与烟草种植农户紧紧相依相偎，他们正如一双牢牢握在一起的手，在广袤的定边大地上，播撒希望，收获幸福。

05 外资银行 Foreign bank

156 / 恒生银行（中国）有限公司昆明分行
159 / 汇丰银行（中国）有限公司昆明分行
161 / 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 2021 年社会责任报告

社会责任概述

恒生银行（中国）有限公司（以下简称“恒生中国”）积极践行企业社会责任，推进绿色可持续发展，聚焦生态保护应对气候变化、乡村振兴、青少年赋能与社区可持续发展四大议题，先后发起了以“未来”为主题的系列公益项目——开展生物多样性保护项目，应对气候变化，共“种·未来”；开展乡村人才振兴、支持农村集体经济组织发展项目，共“兴·未来”；开展提升青少年金融素养及未来发展技能项目，共“启·未来”。

作为恒生中国分支机构，恒生银行（中国）有限公司昆明分行（以下简称“该分行”）在秉承行方“永恒生长”经营理念与统筹下，积极结合辖内实际投入相关社会责任与实践活动。

2021 年社会责任履行情况

●（一）保护生态，共“种·未来”

2021 年 6 月，恒生中国作为中国首家关注传统种质资源保护的外资金融机构，在云南省开展“种·未来——恒生中国生物多样性资源保护与可持续利用项目”，探索传统种质资源保护模式，保护生物多样性，推进绿色可持续发展，应对气候变化。

该项目在云南省普洱市墨江哈尼族自治县癸能村建立“种·未来——云南墨江高山紫米种质资源保护示范基地”，通过赋能社区关键农户，带动当地社区保护墨江高山传统紫米资源和哈尼族传统资源文化，探索以社区为主体、以市场需求为导向的墨江传统紫米社区保护模式以及可持续利用的有效途径，保护生物多样性，推动绿色生态发展。

项目开展以来，社区村民在生物多样性保护和生态系统恢复的意识和能力得到提升，社区内生组织“云南省普洱市墨江豪尼传统紫米种植农民专业合作社”成员在当地社区发挥引领带动作用，传统紫米示范核心种植面积增长近 30%，实现增收。

该项目是恒生中国参与生物多样性保护，应对气候变化的重要举措之一。2021 年，联合国《生物多样性公约》第十五次缔约方大会在云南召开，国务院发布《中国的生物多样性保护》白皮书。恒生中国适时启动“种·未来”生物多样性保护项目，并参与由中国银行业协会发起的《中国金融机构保护生物多样性宣言》，为实现生态友好、可持续、绿色、包容的发展发挥金融支撑作用，讲好中国绿色可持续发展故事。恒生中国将通过“种·未来”项目探索切实有效的保护种质资源方法和行动路径，促进可持续、包容性的经济与社会发展模式，为生物多样性保护工作发挥重要力量，为社会、经济及生态环境的绿色可持续发展作出贡献。

种·未来——云南墨江高山紫米种植资源保护启动项目

●（二）赋能乡村，共“兴·未来”

恒生中国从 2020 年助力脱贫攻坚，到 2021 年积极投身乡村振兴，贯彻落实脱贫攻坚成果与乡村振兴的有效衔接，在四川及山西省开展“恒爱守望者——乡村人才‘兴·未来’”计划，为乡村振兴提供长久稳定的人才支撑，促进共同富裕。该计划为四川省凉山彝族自治州木里藏族自治县及四川省遂宁市大英县 50 名低收入失业、待业青年提供就业技能培训及跟踪辅导，促进多渠道就业和创业，培养青年创业人才，推动当地特色产业可持续发展。该项目还为山西省运城市闻喜县 20 个村的 40 位村干部提供乡村振兴及乡村治理培训，提升乡村基层村干部的基层治理能力，培育乡村治理和产业发展带头人。

●（三）成长赋能，共“启·未来”

作为持续关注青少年金融素养教育的金融机构，恒生中国自 2016 年开始连续六年开展“中国青少年金融素养提升计划”，通过推广金融素养创新实践课程、培训教师、举办青少年金融素养大赛等方式，努力推动金融素养教育向广度和深度发展。该项目自启动以来，恒生中国的员工以志愿者老师的身份为来自北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、西安等 7 个城市、超过 30 所学校的高中青少年学生及教师带来了理财课堂、银行职业见习日、金融讲学厅、金融素养大赛、教师金融素养培训等多项金融素养创新实践课程。

2021 年，恒生中国赋能职业教育，先后在上海、广州等地的职业高中开展“启·未来——恒生中国 2021 职业院校金融素养提升计划”，为两地 280 名职校师生开展金融素养创新实践课程，举办金融素养比赛及金融素养教育研讨沙龙，赋能职业教育提质培优，以切实行动引导并提升职业院校青少年金融素养和未来可持续发展技能。截至 2021 年末，“启·未来——恒生中国青少年金融素养提升计划”已覆盖全国 7 个城市、30 所学校、近 5000 名青少年学生及教师。

●（四）社区志愿服务，共创未来

恒生中国积极践行可持续发展理念，关注社会需求，实现企业与社会的共同发展。

●（五）众志恒心，抗击疫情

2020 年，恒生中国以实际行动支持社区、客户以及社会困难群体，做社区的“恒爱守望者”。 年初新冠疫情突发，恒生中国众志恒心，第一时间捐赠人民币 200 万元，通过公益组织采购医疗物资送往湖北抗疫前线；为武汉 5 家医院共 100 名在防控疫情中感染疫病的湖北医务人员子女提供补助金并送上爱心。出台多项金融举措，减让利息 1000 万元，助企战“疫”，为企业复工复产护航纾困。

分行社会责任亮点工作

●（一）以外资银行银团模式“引资入滇”

2021 年初，分行克服疫情影响，与总行团队一起推动云南省属重点企业客户第二笔外资银行银团贷款，并在 2021 年 3 月 –5 月顺利实现放款，整笔银团贷款募集金额为 20.35 亿元，13 家外资银行参与。继本行 2018 年 2 月为该集团首次募集 16.65 亿，共 9 家外资银行参与的银团贷款后再次成功落地大额外资银行银团，为云南省国有企业组建的金额较大、参与外资银行较多的一笔境内流动资金银团贷款，将最大化支持本地企业的跨境业务，进一步助力滇企发展。

该笔银团贷款由恒生中国担任委任牵头安排簿记行，恒生中国昆明分行作为贷款代理行，充分发挥本行境内银团贷款优势，为企业客户提供高效便捷的贷款服务。从前期融资结构设计、银团贷款筹组到风险管控，恒生中国始终秉持稳健的发展理念，推动同业间的合作共赢与协同发展，受到行业和企业客户的广泛认可。

●（二）全力支持实体产业客户发展

2021 年，分行为我省“智慧云南”实施主体科技创新客户新增 9000 万元综合授信额度。同时，积极支持含括 5A 级物流企业提供项目贷款、贸易融资及结算服务；为省内集团客户下属公司除提供贸易融资授信外，还积极响应政策号召走访其旗下新能源板块，拟为其新建生产线提供项目贷款融资服务；此外，还为省内制造业龙头企业等提供贸易融资服务，金额超过 10 亿，交易量超过 100 笔。此外，分行正围绕高原特色农业，如花卉、咖啡等产业客户进行积极拓展，力争支持好、宣传好云南“特色名片”。

●（三）积极服务小微民营企业

年内，在集团及总行风险管理偏好的框架下开拓及维护客户，分行持续为包括小微、民营企业在内的各类企业提供信贷支持。行方商业银行部保持稳定的民营企业信贷投放力度，截至 2021 年末，分行民营企业贷款占比达 31.92%；小微企业贷款占 30.66%。

此外，年内，在总行的统筹下，分行积极响应并认真执行小微企业支付手续费续费减费让利政策号召，对人民币账户服务、境内人民币转账汇款服务、支票服务、电子银行服务的部分收费项目实行优惠措施。值得一提的是，行方的优惠方案适用于行方全体公司客户，不限于小微企业和个体工商户。

●（四）积极履行政策宣介义务，联合企业开展特色宣传活动

年内，分行积极响应各级监管如消保、非法集资、防范电信诈骗、普法、外汇风险管控等政策宣传号召，认真开展各类普惠型又具特色化活动。例如在进行汇率中性风险管控政策宣介活动中，分行通过组织“外汇宣传企业行”、客户经理面对面沟通及联动总行相关部门开展专题活动等方式，持续开展外汇业务及汇率“风险中性”宣传，增强企业汇率“风险中性”意识。2021 年内，分行累计走访了 10 余家有存量外汇业务及潜在业务需求的客户，联合客户共同开展宣传活动，活动务求紧扣如外管等政策和客户需求，取得了预期效果。

汇丰银行（中国）有限公司昆明分行 2021 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 2021 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。

2021 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，同时对存量业务开展绿色认定，鼓励客户向绿色转型。截至 2021 年末，一笔大额存量贷款成功获得内部绿色贷款认定，该绿色贷款“零突破”将反映在 2022 年一季度报表中。

2. 助力企业海外融资 打造可持续发展认证贷款

2021 年下半年汇丰作为联席委任牵头及安排薄记行帮助本省能源类国企首笔“可持续性关联银团”贷款签约落地。此银团贷款条件与该企业设定并经海外第三方权威认证机构认证的可持续性目标相关联，如最终达成目标，贷款成本将获得一定幅度的下降，从而促进企业努力向可持续性方向迈进。该银团推出市场即获得认可，最终募集资金达 5.02 亿美元，是云南省第一家获得海外权威认证机构香港品质保证局可持续发展认证的境外银团贷款。

3. 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。

4. 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。

2021 年 9 月 11 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（中国）有限公司昆明分行 2021 年度社会责任报告

2021 年，东亚银行（中国）有限公司昆明分行按照东亚银行“扎根中国，发挥集团综合化、国际化优势，成为最佳本土化的外资银行”的愿景，充分发挥外资银行金融业务特色，主动服务和融入地方发展战略，坚持定位、主动作为，持续为地方提供可靠的金融动力及有益补充。

继续保持良好的发展势头，整体经营稳中有升。贷款规模、拨备前利润、人均产能均创历史新高，达到开行 10 年以来最高水平。人均产能系统内排名第一，获得东亚中国“最佳投入产出分行”奖。

一、支持实体，服务云南新发展格局

一是继续加大与省属大型国企的深度合作，推动支柱行业新增贷款，积极支持实体经济发展。对省属大型国企授信额度合计超过 50 亿元，额度使用率超过 50%。二是紧紧围绕云南省八大产业规划，在做好风险防控的前提下，加大对政策支持行业的服务力度，积极支持省属医药国企等生物医药及大健康、旅游企业发展。三是通过新客户带动新业务，通过跨境直贷、境外发债、贸易融资等多种渠道，形成新的增长点，实现信贷结构的持续优化，提升金融支持本土企业的能力，以实际行动积极支持地方经济建设发展。

二、发挥优势，境内外联动助力“走出去”

一是内外联动，协助东亚（香港）成功落地省属企业在香港发起的银团贷款，用于一带一路项目建设，获得了杰出绿色和可持续贷款发行机构（可再生能源行业）“卓越远见可持续发展挂钩贷款绩效指标大奖”。二是畅通汇路，做好金融支持“一带一路”境外建设项目服务，持续为省属大型国企的境外建设项目提供跨境汇款服务，积极支持一带一路境外建设项目，增强企业客户金融配置能力。

三、服务民生，保价稳价取得新突破

一是积极贯彻落实银监关于服务煤电行业的通知精神，为民生保价稳价提供有力支持。2021 年新拓展省属大型国企集团下属企业，给予信贷支持，积极支持煤电行业正常生产和流通。二是差异化服务小微企业，持续降低和规范涉企服务收费、主动减费让利、优化小微企业服务收费，全年共调整 8 项收费项目标准、删除 1 项收费标准，进一步减轻小微企业融资负担。

合规经营，稳健致远，倡导“团结、协作、进取、担当”的分行文化，对外履行金融机构主体责任，对内营造工作与生活平衡的良好氛围，带领员工与银行共同成长。

四、合规经营，全面风险管理能力提升

一是加大合规风险管控，积极开展“内控合规管理建设年”活动，全年实现了“零案件”、“零事故”的案防目标。二是充分发挥网点服务优势，强化消费者权益保护，继续保持开行以来“零投诉”。三是业务差错率大幅下降，连续三个季度实现零差错的突破，营运业务支援能力得到显著提升。2021 年获评人行综合评价 A 级，排名外资行第一；获得人行征信考核评级 A 级。四是开展“规行致远——合规文化主题月”专项活动，开展“内控合规管理建设年”专项培训，精心筹备发放“合规知识小贴士”，设置“合规角”、“合规风险管理工作”留言本，多渠道及时传达监管动态，促进员工积极履行行业倡议，形成人人合规、主动合规的合规文化氛围。

五、强化管理，履行金融机构社会责任

一是积极承办银保监举办的全省外资银行联席会议，承办人行“外资银行进企业”征信活动，组织辖内 7 家外资行走进企业、商圈开展宣传活动，获得了监管好评。二是开展多项社会公益活动。儿童节向昭通鲁甸新街小学捐献学生用品，重阳节向分行所在街道、社区的困难群众捐助米面粮油、防疫物资，组织员工举办植树活动、生日慰问。东亚银行公益基金捐建的含有全新电脑、投影仪、课桌椅和书库等设施的“萤火虫乐园”成功落地昆明东川碧谷中心学校，并将通过乡村教师 / 校长培训等项目，为乡村教育提供长期扶持。三是员工队伍建设卓有成效。营运团队获得总行营运条线授予的“团队三等奖”，营运员工获得全省支付清算系统运行先进个人表彰，9 名员工分别获得总行营运条线“个人激励奖”、总行“季度最佳员工”，充分展现了全行员工昂扬向上的精神风貌。

持续提升服务品质，关注特定群体金融权益保护，推出系列适老服务措施，提升特定群体的金融可获得性。

六、惠及公众，消费者权益保护扎实有效

一是积极落实公众金融宣传，开展征信、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、反洗钱等系列宣传活动，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 月中旬到桃源社区开展社区宣传活动，向社区居民讲解消费者权益保护的知识。端午前夕，走进人流量最密集的南屏街广场开展“普及金融万里行”活动，通过通俗易懂的语言、身边的案例，向大家介绍了生活中常见的金融诈骗的种类、防范金融诈骗的小技巧和小常识，让更多人了解“守住钱袋子”的方法。9 月走进正义坊周边商铺，向商户发放金融知识宣传折页，讲解存款保险、个人理财等金融知识。

七、建设渠道，提升特定群体金融可获得性

专门推进便利老年人享受金融服务的各项举措，从便利老年人日常消费、便利老年人办事服务、便利老年人使用智能化产品和服务应用等方面入手，改善柜面服务渠道、客服中心服务渠道、线上服务渠道等适老化能力。作为唯一一家有个人服务网点的外资银行，一是柜面业务办理过程中，对特殊客户账户业务办理明确了特殊处理措施，在便利老年人流程方面设置必要的线下渠道，提供便利化服务用品，专门培训针对老年客户的服务规范和特殊服务要求。对于行动不便等原因无法临柜办理业务的老年客户，安排网点人员提供上门服务。二是针对老年人智能化产品及服务应用共推出 10 期图文及视频操作教程，涵盖《如何下载东亚银行 APP》、《如何注册 APP 及绑卡》、《如何开通东亚银行电子账户》、《如何通过手机银行购买产品》等，通过东亚银行官方公众号、东亚财富管理官方公众号正式对外发布，并在东亚银行 APP 中供老年人随时查阅。三是针对手机银行新发布功能，在手机银行 APP 中限时发布新功能操作介绍以及 LPR 转换操作指引等，为老年客户提供尽可能的指导支持，解决老年人运用智能技术困难。

植树节公益活动

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

166 / 中国信达资产管理股份有限公司云南省分公司
171 / 中国长城资产管理股份有限公司云南省分公司
175 / 中国华融资产管理股份有限公司云南省分公司
177 / 中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司
181 / 云南国际信托有限公司
187 / 云南云天化集团财务有限公司

坚持政治引领 坚守主责主业 持续推动分公司高质量发展

——中国信达云南分公司 2021 年度社会责任报告

2021 年中国信达资产管理股份有限公司云南省分公司（以下简称分公司）党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，推动并发挥全面从严治党引领保障作用，坚决落实党中央、总部的部署及监管机构工作要求，坚持“专业、效率、价值”的发展理念，强党建、抓融合、促改革，坚守不良资产主业，勇于担当，积极防范化解金融风险，提升服务实体经济能力，助力乡村振兴，关爱员工发展，推进分公司高质量发展。

一、突出党建引领

●（一）始终把政治建设放在首位

一是坚决贯彻习近平总书记重要指示批示精神和党中央关于经济金融工作的各项决策部署。分公司自觉践行“两个维护”。聚焦主责主业，通过党建与经营深度融合的具体部署，实施“1+2”经营策略。二是切实加强党对各项工作的全面领导。分公司全年召开 44 次党委会研究议题 142 项，持续发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用。三是强化责任落实，制定分公司 2021 年度落实全面从严治党主体责任任务安排。分公司党建与经营融合发展考核任务同谋划、同部署、同推进、同考核。纪委强化监督，确保党委工作任务部署到哪里，监督执纪就跟进到哪里。四是严格政治纪律和规矩。分公司遵守党委议事规则和决策原则，明确班子成员分工、设置 AB 角，角色分工符合相互制衡的原则。制定分公司“三重一大”事项决策实施细则。着力开好三次民主生活会，做好批评和自我批评。

●（二）着力强化思想建设

一是认真贯彻落实党的十九届五中全会、六中全会精神。分公司认真学习贯彻习近平总书记一系列重要讲话指示批示精神，党委中心组全年学习 13 次，其中集中研讨 7 次。二是抓好党史学习教育，深化理想信念教育。分公司党委会研究推动学习教育活动 6 次，中心组专题学习党史 6 次，其中集中研讨 5 次，党委书记和班子成员讲党史党课 3 次，邀请专家做辅导报告 3 堂，公司两优一先及支部书记讲党史党课 5 次，班子成员带头写学习心得 10 篇、全体党员提交心得 34 篇；各支部党史学习“三会一课”共组织 33 次，组织青年员工参与学习 12 次，党史读书班邀请退休党员分享心得 3 次，充分利用图书资源、纪录片资源开展党史教育宣传，完成“我为群众办实事”16 项。三是全面落实意识形态工作责任制。分公司党委会3次研究意识形态工作，定期分析员工思想动态，在党史学习教育中强调力戒历史虚无主义。注重网络舆情管理，准确把握了网络舆情导向。为及时了解员工思想和诉求，从 2021 年 11 月起设立员工接待日。四是推动精神文明建设。分公司通过了省级精神文明单位三年一次的复审认定，连续第七年成为省级文明单位。

●（三）夯实组织建设，增强基层党组织活力

一是严格选人用人程序。分公司凡涉及人员招聘续聘、调岗晋升、评优评先均按照三重一大事项流程，党委会审议相关事项 21 项。二是强化干部队伍建设。分公司为加快传统资产处置回现，增设直营组，优化调整前台业务策略、管理半径，取得明显成效。三是以党支部为堡垒强化党建与经营深度融合。分公司针对金安桥水电站等重点项目分公司党委成立党员突击队及工作小组，党委书记作为主要负责人，形成党员突击队，重点攻坚克难。四是做好乡村振兴帮扶工作。分公司为兆乌村做好发展规划，找准帮扶项目，形成返贫监测体系，捐助党费 1 万元支持村支部电子办公设备更新。

党史学习教育

向帮扶村党支部捐赠党费

二、服务实体经济

一是化解金融风险。分公司积极参与云南省内中小金融问题机构风险化解工作，与有关政府部门和指定机构开展合作，针对某农商银行股权处置项目已经获得省银保监局对分公司股东资格审查的批文。与信达香港形成非标业务合作突破，通过港交所公开市场操作，购入云南省级某平台公司境外发行的美元债化解风险。

二是问题机构救助。对云南某房地产企业开展危机救助，向其投放救助资金后企业已经实现正常经营，并在 2021 年正常支付每一期投资本金及相应利息。同时，受地产行业深度调控影响，根据该企业的开发节奏及需求，对项目风控方案进行优化调整，对项目进行动态管理，完成了救助项目方案变更（风控调整）的报批，并落实相应风控措施。

三是促进实体企业发展。参与国企混改、主辅业剥离、企业兼并重组、帮助企业降杠杆，支持供给侧结构性改革。

2021 年 8 月，分公司通过京东资产交易平台成功处置了云南某改制钢铁企业 2 户债权项目。该企业集团现有在职职工 4100 余人，退休职工 1758 人，主要从事钢铁冶炼、制焦等板块，该企业因金融机构

负债金额巨大，拖欠大量工人工资、社保费用，经营异常困难。且该企业面临转型升级改造问题。分公司推动云南省内优质企业作为产业投资者参与该企业重组，助力产业投资者解决目标企业债务问题，理顺产业升级改造。

四是服务国家战略和民生事业，推进烂尾楼整治改善民生。分公司 2021 年在“晓安系”的破产项目上联合地方国企设立共益债投资方案，共益债务借款用于支付别样幸福城 1–5 号地块工程款，推进项目施工顺利进行，保障昆明市这一重点民生项目的正常推进。

五是助力“三农”工作。2021 年 8 月，分公司妥善处置某农资公司债权项目。该农资公司为“三农”企业，属集体所有制性质，2003 年改制重组。因改制不彻底，企业包袱尤为严重，至 2013 年，农资经营基本停滞。2014 年该农资公司通过自筹资金、承包经营等形式进行自救，但除化肥、种子经营部勉强营业外，其他板块均以失败告终。该农资公司截至 2020 年底已拖欠税费、职工社保超过 500 万元。考虑到企业的实际困难，分公司以重组方式妥善解决该农资公司债务问题，为该农资公司降低负债、提高资产效率、开展后续“三农”业务提供了一定的支持与帮助。

六是提升客户服务体验，加强客户关系管理。云南分公司强化责任担当，围绕云南省重点产业规划，全力做好金融服务，加大对困难企业的金融扶持力度，助力困难企业纾困解压；并借此积极拓展重点项目、维系重大客户，公司领导带队深度考察。在日常经营中，拓宽与客户的交流合作渠道，通过党建共建、深入基层、走进企业，例如，与分公司重要客户云南奥斯迪实业有限公司开展基层党组织共建活动，为分公司乡村振兴帮扶点兆乌村村民开展电商运营培训，为乡村电商助力。为确保廉洁高效服务客户，分公司完善制定中介机构遴选标准，提高专业门槛，现场走访 10 家律所开展廉洁访谈，并向 40 家法律中介机构、13 家评估机构发出廉政告知函，做到了法律、评估中介机构全覆盖。

三、助力乡村振兴

2021 年分公司由党委书记、总经理堵云带队两次深入到帮扶挂联点禄劝县兆乌村开展调研指导工作。

2021 年 6 月 24 日，分公司党委书记堵云带队赴帮扶点禄劝县兆乌村进行乡村振兴工作调研，开展主题为“我为群众办实事，美好生活民法典相伴”的普法宣传，进行了“重走一段长征路”活动。在兆乌村党员活动室，分公司联合有关律所为村民们举办了一次民法典普法培训。通过本次普法宣传，使广大村民建立起保护家庭财产的意识，为村民们保卫脱贫成果、构建美好生活提供了法律武器。

2021 年 12 月 3 日，分公司党委书记堵云带队前往挂联帮扶点禄劝县兆乌村针对防止返贫工作机制开展调研。分公司联合云南奥斯迪实业公司党委在兆乌村开展党建共建活动并捐赠党费 1 万元，坚持“党建 + 产业”帮扶模式，为村民进行电商运营培训和宪法日宣传活动。

2021 年分公司根据禄劝县的经济发展现状，梳理 2021 年急需实施的项目和急需解决的资金情况，提出了一是以基础设施建设、产业发展、人居环境提升为重点发展目标，主动向省、市定点帮扶单位汇报争取项目、资金的支持和帮扶；二是进一步壮大村集体经济，解决本村公益岗位、公益事业所需经费，村集体经济收入达 5 万元以上两项建议。

在助力乡村振兴方面，分公司一是在持续巩固提升教育扶贫成果、提升健康扶贫成果、提升农村危房改造成果、提升饮水安全保障成果、提升社会保障水平、加强易地扶贫搬迁后续扶持、提升基础设施建设、强化返贫致贫动态监测和动态帮扶、强化社会帮扶力量、完善扶贫项目资金资产管理 10 个方面制定和开展帮扶举措。二是了解兆乌村乡村振兴工作的规划，对规划聚焦提升农村公共服务能力、公共基础设施建设、改善乡村人居环境方面工作表示认可，多方制定了下一步乡村振兴思路，提出了信达的帮扶举措。

党建活动

民法典宣传活动

四、加强员工关爱

2021 年分公司积极发挥“全国模范职工小家”和信达公司系统“模范职工之家”的模范和纽带作用，认真履行工会四项基本职能，着力打造和谐、文明、温馨的幸福之家，为分公司营造和谐稳定的氛围，凝心聚力助推公司健康发展。

●（一）维护会员合法权益，切实发挥工会职能

一是将民主管理工作逐步推向深入。近年来，我们在坚持职大会制度的基础上，在职大会的内容上不断深化，涉及职工切身利益的内容交由职工代表讨论，使其享有充分的知情权、参与权和表决权。二是不断完善规章制度，使民主管理逐步实现制度化、规范化。分公司于 2020 年完善工会制度，由任命制工会变更为选举制工会。三是广开言路、广纳群言。分公司设立了意见箱、建议箱、谏言箱“三箱制度”，虚心听取广大员工的意见及建议。进一步搭建员工沟通平台，畅通员工诉求渠道，妥善处理和解决员工反映的热点、难点问题，公司及业务发展问题；组织召开职工座谈会，了解职工的所思所想。四是加大对职工代表的培训力度，通过中层管理干部述职、开展讲座和劳动竞赛等，提高职工代表履职的责任感和业务能力水平提升，调动职工参与管理的积极性，使职工的主人翁责任感得到了进一步的增强，形成了上下一心，齐心协力，同舟共济的良好氛围。分公司工会为员工在开展工作之余，设立健全多个兴趣小组；完善充实“五小设施”；拥有各种类别书籍的职工“图书阅览室”；设施健全的健身设施；所有的这一切都为“工会工作”提供了良好的硬件条件，也为丰富广大职工的文体活动提供了完善的活动场所。

●（二）加强员工能力建设，提高员工职业素养

职工素质是分公司长期发展的决定性因素，为了提高职工的综合素质。分公司以“工会搭台，业务唱戏”为主，大力开展“比经营、比业绩、比服务”活动，不断营造浓郁的“争创”活动氛围。一是激发了职工的求知欲，提升了职工业务素质。二是激发了广大职工争先创优、敬业爱岗的热情，培养和增强了集体荣誉感，调动了广大职工的积极性。三是针对涌现出的先进集体和先进个人典型，使干部职工学有榜样，赶有目标，起到以点带面、典型引路的效果。

●（三）以快乐工作为根本，提升员工凝聚力

群众性的文化教育活动是工会建家的重要内容，也是发挥桥梁纽带作用的重要途径。分公司 2021 年春游踏青健步走活动、青年座谈会、茶文化交流活动、组建分公司兴趣小组、开展急救及健康知识讲座、为会员购买 2021 年电影券、增加文体活动的开展频次和范围，既锻炼了职工体魄，又培养了职工健康的生活情趣，深受广大职工的欢迎。为提升职工幸福感和归属感打下了坚实的基础。

●（四）关爱员工办实事互助保障暖人心

五四青年座谈会

开展茶文化 品鉴活动

关爱职工急救与健康知识培训

近年来，作为云南省省级文明单位，围绕分公司精神文明创建工作，工会通过开展“讲文明树新风”等活动，引导广大职工身体力行，从身边事做起，讲社会公德，倡导文明新风，做文明职工。一是大力倡导明礼、守法、文明、和谐的新风尚，认真开展党史学习教育、我为群众办实事等党工融合活动。二是宣传、推广、普及“扫黑除恶”、反洗钱等金融知识，开展困难群众、退休员工慰问活动。增强广大职工的团结意识和互帮互助精神。三是组织职工参加各类社会公益活动，与帮扶村“挂联帮扶”，激发广大职工的互助、仁爱、奉献精神及积极投身乡村振兴工作。

分公司工会以人为本，关爱职工，体现“家”的温暖。在职工生日、结婚、生育、生病住院、直系亲属病故时，工会都会送去祝福或探望慰问。分公司工会每年定期安排职工健康体检，做 7 大传统节日慰问和困难职工的慰问工作。促使全体员工干事有了劲头，心里有了奔头，做事有了规矩。

中国长城资产管理股份有限公司云南省分公司 2021 年社会责任报告

2021 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”）以党建促业务，以纪检强监督的领导下，坚持“以发展解困局，以增量带存量”的经营思路，抓住云南特殊的市场机遇，针对大型国有企业、政府平台业务，积极突破实质性重组项目，深耕风险防范与化解，切实落地企业纾困；同时，分公司坚持贯彻习近平总书记对深化东西部协作和定点帮扶工作的重要指示精神及全国推进会精神，巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的工作开展，夯实脱贫攻坚，助力乡村振兴。

一、坚持以政治建设为首位，全面引领发展

2021 年分公司党委坚持和加强党的全面领导，切实履行党委全面从严治党主体责任，贯彻落实国家及公司各项决策部署，充分发挥全面从严治党引领保障作用。

第一，认真开展党史学习教育活动，结合“永远跟党走”群众性主题宣传教育活动，迎接建党 100 周年。分公司党委高度重视党史学习教育工作，把其作为重大政治任务抓实抓牢抓好，结合分公司中心工作，要求全体党员以做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行为趋向，以完成守正创新抓机遇、锐意进取开新局为目标。在完成规定动作外，分公司还有所创新，多点开花，做到规定动作重落实、自选动作有特色。一是结合分公司中心工作，组织开展了“党员冲在第一线”实践活动工作，成立了 5 支党员突击队，充分发挥党建促业务发展作用，推动分公司更好更快地解决沉疴顽疾、突破重点工作。二是结合“永远跟党走”群众性主题宣传教育活动和“我为群众办实事”活动，组织党员干部参加党史教育专题讲座、参观西南联大旧址及博物馆、重温入党誓词、体验“巩固脱贫成就，助力乡村振兴”学习线路、组织支部拍摄了红色教育基地打卡宣传片等，以丰富的活动内容，在分公司营造良好氛围。

第二，突出党建引领，深化以案为鉴，强化廉政意识，保持反腐高压态势。在结合党史学习教育深化系列专题警示教育活动开展中，抓好多形式的深入学习和贯彻落实。一是组织全员视频观看了公司警示教育大会，以党委中心组学习、支部学习等形式，向党员干部通报了案件查处情况，认真组织学习了案件经验教训以及警示内容。二是党委书记、纪委书记围绕以案为鉴、加强警示教育和清廉金融文化建设的工作要求，开展了讲党课、讲廉政课活动，突显警示引领效果。三是依托辖内基层在岗党支部，组

织召开了党史学习教育暨“包商银行严重信用风险等案件”反思专题组织生活会，普遍讨论，深刻反思案件惨痛教训。

第三，分公司以国家经济发展战略为指引，紧紧围绕区域经济发展重点，开拓不良资产主业新领域。重点寻求省属国企产业升级转型、结构调整、主辅分离带来的问题资产合作业务机会。4 月分公司成功实施了云南康旅集团 47 亿元纾困项目，缓解了该集团即将到期的债务压力、助力大型国有企业转型升级、盘活企业低效资产，维护了云南省国有企业信誉及金融生态稳定，为分公司与云南省内各大国有企业、金融机构开展全面合作、实现优势互补打下了坚实基础。

二、持续推进清廉文化建设，强化重点、关键岗位监督

2021 年分公司纪检监察工作围绕一个重点、用好两个抓手、强化三项监督、突出四个融合，结合分公司清廉金融文化建设，着重强化了重点岗位监督和日常监督，把纪检监察工作与业务经营进行有效融合，取得良好效果。

第一，分公司纪委以清廉文化建设为契机，切实用好警示教育和廉洁风险排查两个抓手，开展形式丰富、效果突出的反腐倡廉宣传教育，结合廉洁风险排查防控手册，引导员工筑牢思想防线，树立红线意识和底线思维，尽职履责、廉洁从业。

第二，突出以身边事教育身边人，组织了形式多样、内容丰富的反腐倡廉宣传教育工作。一是组织全员观看了《正风反腐就在身边》、《穿透Ⅱ》等廉政教育片，组织全员参观云南省反腐倡廉警示教育基地，以典型腐败案例警示，达到触目惊心、发人深省、防微杜渐的目的。二是开展清廉文化宣传上墙活动，制作并安装了廉政宣传墙，号召清廉金融、廉洁从业。

第三，分公司纪委强化同级党委、重点岗位、员工日常的监督，把日常工作融入监督范围，全面树立员工合规风险意识。抓好党委班子这个关键少数的监督，督促落实好“一岗双责”。突出重点岗位监督，紧盯要害部门、重点领域和关键岗位，依托廉洁风险排查工作，重点监督高风险事项，尤其紧盯要害部门、重点领域和关键岗位，把纪检监察工作与业务经营深度融合。

第四，着重监督好脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接情况。一是监督党委落实主体责任。纪委主要监督好党委能够及时学、跟进学，以及贯彻落实重大决策部署上的执行力。二是监督一把手、分管领导调研工作。三是监督扶贫资金投放和使用。四是监督分公司结合主业帮扶挂联县化解地方金融风险。

第五，针对分公司调整业务结构、优化增量、盘活存量、加快资产包处置回现的工作思路，以及扁平化的部组设置，纪委切实加强了前瞻性、预判性研究，致力于把监督贯彻于业务发展全过程，严格制度执行、强化思想教育，加强业务全流程的风险把控，达到以监督促合规，以监督强发展的目标，引导员工树立合规风险意识，营造分公司清廉文化氛围。

三、纾困国有企业，促进企业结构调整

2021 年分公司以实体经济结构调整和产业升级、央企国企低效资产剥离和主业重组、地方政府平台债务风险化解为主攻方向，投放专项资金用于国企改革与实体企业纾困，运用实质性重组手段有效化解企业流动性风险，提供差异化特色化金融服务，发挥了盘活存量资产的功效。

云南康旅集团业务以文化旅游、健康服务、城市综合开发“三大主业”为主，受新冠肺炎疫情及以往高速发展过程中资金杠杆率节节攀升等因素影响，其主要板块营业收入及利润实现均不理想。虽然自身积累了大量优质资源，但受制于资产形态，流动性不强，最终导致现金流与还款期限错配，一度陷入债务偿付困境。

面对该集团外部债务刚兑的压力与内部转型变革的阵痛，分公司本着防范化解重大金融风险、地方信用风险的原则，积极发挥专业优势，今年 4 月设立纾困 SPV 并通过信托计划发放贷款的方式对其提供 47 亿元纾困资金。同时，还将其及相关方的低效资产注入信托计划，并在未来重组过程中引入第三方对存量资产进行盘活重组。通过流动性注入、引入合作方和存量资产盘活的一揽子方案，为云南康旅集团业务转型、升级提供了宝贵的时间窗口，确保债务无风险。

四、巩固拓展脱贫攻坚成果，推进乡村振兴

2021 年度在公司总部的坚强领导下，在省委省政府、省巩固脱贫攻坚推进乡村振兴局、省金融单位定点帮扶工作联席会议办公室的大力指导下，分公司切实贯彻落实党中央国务院、国家乡村振兴局、省委省政府关于巩固拓展脱贫攻坚成果助力乡村振兴重大战略部署，认真开展相关工作，切实履行央企社会责任。

6 月，分公司一把手和分管副总到大关县开展实地调研走访工作，与县上相关人员以“巩固脱贫攻坚成果、助力推进乡村振兴”为主题的座谈，共同谋划乡村振兴发展。分公司党员代表到绿南村开展“永远跟党走”群众性主题宣传教育活动，就进一步巩固拓展脱贫攻坚成果、有序推进乡村振兴、推动党史学习教育走深走实等重点工作进行座谈、学习和参观。除开展座谈外，为切实推动绿南村党史学习教育活动走深走实，分公司向绿南村党总支捐赠了大量党史学习用书及党徽，党员代表与绿南村党总支一行开展了“追寻红色足迹，重温革命情怀”党史学习教育主题党日活动，到天星镇罗占云将军广场重温入党誓词、到木杆镇银吉村优秀共产党员康富明故居重走“老康路”。

立足公司主业，发挥专业优势，分公司积极谋划，将业务经营与涉及挂联县大关县的产业项目结合起来，依托项目已取得较好效果——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，股东由云南正晓电缆有限公司和云南力道实业有限公司组成，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。分公司今年继续收购相关项目资产包，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。目前，该项目一平台项目已经接近尾声，通过今年的新收购，下一步分公司将切实稳妥的开展二平台风险化解项目。

为切实巩固挂联点脱贫攻坚成果，摘帽不摘帮扶，分公司申请专用帮扶资金 30 万元，将重点巩固挂联点脱贫攻坚成果，帮扶村集体产业。结合实地调研，分公司发现绿南村的村集体产业可持续发展上还存在欠缺；围绕县政府“种竹养猪”产业发展思路，绿南村将大力发展笋竹产业。目前现有笋竹 1136 亩，但较为分散，未进行统一管理。因此，分公司资金主要用于绿南村村集体产业，租用农户林地并种植笋竹，取得的收益将能够解决：一是解决部分农户务工难问题；二是增加当地不能外出务工的群众收入；三是使村集体经济增值增效，有持续收益。

未来，中国长城资产云南分公司将继续担起化解金融风险、服务实体企业、维护金融安全的使命，发挥好金融救助和逆周期工具功能，在服务经济社会发展及救助实体企业方面发挥重要作用，在乡村振兴共同富裕的道路上不懈奋进。

中国华融云南分公司 2021 年度社会责任报告

履行央企责任，助力乡村振兴

由云南分公司党委书记、总经理刘富敏带队，前往元阳县嘎娘乡进行调研回访，调研工作组一行 4 人，与嘎娘乡李乡长，黄副乡长进行座谈，对村容村貌、饮水安全、返贫动态监测、乡村产业及电商服务发展情况进行了解。

调研组与嘎娘乡李乡长就巩固脱贫成果，防止农户返贫及“包乡带村”相关工作进行沟通交流

●一、加强扶贫项目资产后续管理，确保项目资产稳定良性运转、持续发挥作用。

调研组于 2021 年 11 月前往元阳县嘎娘乡进行实地调研，向乡政府发了《关于加强中国华融捐资支持扶贫项目资产后续管理的函》。

调研组与嘎娘乡政府对接分公司捐资支持扶贫项目资产后续管理的相关事宜

●二、巩固脱贫成果

调研组前往 2 户定点帮扶挂联农户家回访慰问，送去过冬棉被、米、油、肉等价值 1000 元的慰问品及每家每户 500 元的帮扶慰问金。调研组与挂联农户亲切交谈，详细了解生产、生活、孩子上学、饮水安全等情况。

●三、消费帮扶

云南分公司 2021 年度消费帮扶金额为 34554 元，其中利用云南省定点扶贫消费采购平台发布采购需求，并采购农产品 3680 元，购买公司总部定点帮扶地区（四川省宣汉县）农产品 8194 元，购买银保监会定点帮扶地区（甘肃省和政县、临洮县，内蒙古察右中旗、察右后旗）农产品 15780 元。

实施乡村振兴战略是一项系统性工程，要改革创新、攻坚破难，云南分公司会结合自身实际，不懈努力，积极为乡村振兴工作贡献力量。

开展健康上向文体活动，丰富员工文化生活

●一、拓展活动

为增强团队的凝聚力与向心力，增进团队情感交流，释放工作压力，激发团队激情与活力，深化团队合作意识，调动全体员工工作积极性，分公司工会于 2021 年 5 月 28 日组织全体员工前往金殿后山二龙湖开展“建功十四五奋斗新华融”2021 年工会拓展活动。

●二、革命歌曲演唱活动

分公司在庆祝建党百年之际，应公司工会党史学习教育宣传活动要求，组织全体员工参加公司革命歌曲演唱活动，分公司大合唱曲目《红星闪闪》唱出了朝气、唱出了气势，提振员工信心及士气。

通过集体活动，愉悦了身心，激发了团队激情与活力，释放工作压力，增进情感交流和深化合作意识。展现了分公司积极向上、团结一致的精神面貌，丰富员工精神文化生活，倡导积极向上的生活理念。

开展全员合规培训

为加强合规教育，营造内控合规文化氛围，2021 年 8 月 13 日，云南分公司组织开展了全员合规培训。合规培训由法律事务部（内控合规部）牵头，统合计划财务部、办公室、风险管理部（审计部）等中后台资源共同组织召开，就反洗钱工作、财务管控、档案管理规范、公司现场审计及经营项目档案专项检查发现的主要问题及整改要求等四项内容面向分公司全体员工进行培训。

党建引领提质效　开拓奋进新征程

——中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司 2021 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，注册成立为中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司，主营业务包括收购、受托经营金融机构不良资产，对不良资产进行管理、投资和处置，非金融机构不良资产业务等。

一、党建引领发展，积极开创新局

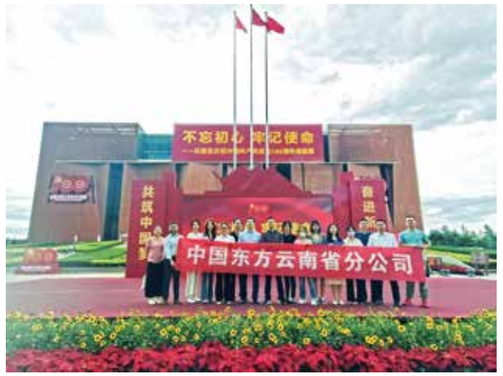
2021 年，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大精神和党的十九届历次全会精神，牢固树立“四个意识”，不断增强“四个自信”，坚决做到“两个维护”，切实从党的百年奋斗历程中汲取精神力量，切实以党的建设引领经营发展。

●（一）扎实开展党史学习教育，积极汲取前进精神动力

2021 年是中国共产党建党 100 周年，党中央在全党开展党史学习教育，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委切实落实党中央重大部署，深入开展党史学习教育，通过组织丰富多样的学习活动，动员全体党员从党的百年伟大奋斗历程中汲取继续前进的智慧和力量，切实达到了统一思想、凝聚共识、整合力量的成效。

典型案例一：参观“不忘初心、牢记使命——云南省庆祝中国共产党建党 100 周年成就展”

2021 年 7 月 16 日，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委组织单位全体党员群众赴云南省博物馆，参观“不忘初心、牢记使命——云南省庆祝中国共产党建党 100 周年成就展”。



参观“不忘初心、牢记使命——云南省庆祝中国共产党建党 100 周年成就展”

参观中，全体党员群众跟随云南省博物馆讲解员，系统全面地再次学习了中国共产党的百年奋斗历史，也了解了百年征程中云南省的发展和

变化。通过展出的展品和老照片，全体党员群众直观地感受到，云南省在党中央的带领下大步迈进了新时代，创造了发展奇迹，取得了宝贵成就，更深刻地体会到中国共产党为中国人民谋幸福、为中华民族谋复兴的初心使命。全体党员进一步坚定了理想信念，党员群众的血肉联系更加紧密。

●（二）组织开展警示教育，不断加强廉洁自律

2021 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，通过组织全体员工观看《穿透 II》警示教育片，深化全体员工对全面从严治党的极端重要性的思想认识。其次，通过召开警示教育专题民主生活会、专题组织生活会，让全体党员干部深入查摆自身，不断锤炼党性修养。除此之外，还通过中国东方资产管理股份有限公司“廉洁东方”平台开展日常学习、打造“廉洁文化墙”、组织外出参观警示教育基地等方式，扎实开展了廉洁教育。

典型案例二：参观云南省反腐倡廉警示教育基地

2021 年 9 月 1 日，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委组织单位全体党员群众赴云南省反腐倡廉警示教育基地参观，观看警示教育专题片，开展案件警示教育。

参观云南省反腐倡廉警示教育基地

活动中，全体党员群众通过了解党的十八大以来推进全面从严治党取得的成就，深入学习反腐败工作中的典型案例，切实体会到党中央以猛药去疴、重典治乱的决心勇气，进一步提高了时刻遵守廉洁纪律的自觉，进一步加强了共同建设风清气正良好工作氛围的集体共识。

通过一系列警示教育活动，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委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向纵深发展。

●（三）切实为群众办实事办好事

2021 年中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委在开展党史学习教育中，动员全体党员积极为群众办实事办好事，工作实际表现得到群众认可，组织的党员志愿活动在群众中赢得了良好口碑。

典型案例三：在业务开展中协助政府解决民生难题，收到群众赠送的“情系百姓解难愁 彰显国企勇担当”锦旗

2021 年，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司在开展主营业务过程中，发现所收购资产包中的一户债务企业拖欠云南省玉溪市易门县（以下简称“易门县”）农户 200 余万元蔬菜种植款，农户集体上访易门县政府，形成社会矛盾。中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司在尽职调查中详细了解了相关情况，而后在处置该户债权资产的过程中，积极配合和协助易门县政府工作，最终通过合理处置债务企业资产，成功收回债权本金，并且帮助易门县农户要回该债务企业拖欠的蔬菜款，易门县政府得以解决民生问题。

2021 年 6 月，易门县政府、政协、法院受易门县当地农户群众委托，代 294 户农户群众向中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司赠送了“情系百姓解难愁 彰显国企勇担当”锦旗，对中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司在工作中彰显的肯担当、敢作为的国企风范表示了充分肯定，也转达了当地农户群众对中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司为群众着想、为群众办事的衷心感谢。

收到“情系百姓解难愁 彰显国企勇担当”锦旗

典型案例四：组织党员进社区为群众宣讲宪法知识

2021 年 12 月，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司党委联合云南本瑞投资集团党支部，组织党员赴昆明市西山区太河社区开展“宪法进社区”普法志愿活动。

活动中，首先通过讲座形式向社区群众介绍了我国宪法的重要地位、权威性、发展历程等，引导社区群众尊重和维护宪法权威，然后通过对宪法、民法典婚姻家庭编中一些群众关心关注的条文进行讲解，帮助社区群众了解与生活息息相关的法律规定，并引用实际案例，解答社区群众提出的疑问，真正做到为群众办实事、为群众解难题。

开展“宪法进社区”党员普法志愿活动

2021 年全年，通过持续深入开展党史学习教育，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司全体员工切实提高了思想认识，全面提升了工作质效，全体党员切实做到了心系群众、为群众解难题，进一步强化了责任担当意识。

二、化解金融风险，助力国企改革

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，在政策性不良业务风险化解、国企改革纾困、地方金

融机构风险化解、服务实体经济等方面做出了积极贡献。

●（一）积极开展主业，助力地方金融机构化解风险

2021 年，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司继续深耕云南省金融不良资产市场，积极参与云南省内金融机构推出资产包的竞价，成功收购多个资产包，全年收购省内金融机构推出的不良债权本金超过 26 亿元，有效化解了地方金融机构的经营风险。

●（二）助力国企改革，创新业务模式服务实体经济

2021 年，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，积极发掘业务机会，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。

典型案例五：举办业务交流会，积极发掘业务机会

2021 年 7 月 30 日，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司会同中华联合财产保险股份有限公司云南分公司、东方金诚国际信用评估有限公司云南分公司，举办了驻滇机构业务交流会。云南省康旅控股集团有限公司、云锡集团（控股）有限责任公司、云天化集团有限责任公司、云南省投资控股集团有限公司、中国光大银行股份有限公司昆明分行、昆明空港投资开发集团有限公司、中国铁建十六局集团有限公司、中国建筑一局（集团）有限公司华北公司云南分公司等 8 家云南重点省属国企、市属国企、中央企业云南分公司及银行机构企业代表应邀参会。

举办业务交流会

会上，各家单位就信息共享、客户资源、业务开拓等多个方面进行了深入的合作探讨，达成了深化战略合作，交流业务机会，实现合作共赢的共识。

通过积极挖掘业务机会，2021 年中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司向云锡集团（控股）有限责任公司、云天化集团有限责任公司等省内特色实体企业共计投入资金超过 14 亿元，向多家省属国有企业共计投入资金超过 8 亿元，切实履行了防范金融风险、服务国企改革的主责主业，全方位助力云南省地方经济的建设和发展。

经过 2021 年全体员工的辛勤奋斗，中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司的业务发展更加均衡，工作开展更加高效，全体员工精神面貌更加振奋。下一步中国东方资产管理股份有限公司云南省分公司将再接再厉、行稳致远，以优异成绩迎接党的二十大。

继往开来图新志　踔厉奋发行致远

——云南国际信托有限公司 2021 年度社会责任报告

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。

云南信托自 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，云南信托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

●（一）党建引领社会责任践行

2021 年度，云南信托党委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历次全会精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、拥护“两个确立”、做到“两个维护”，紧紧围绕公司转型发展稳定大局，系统谋划，整体推进，充分发挥基层党组织在企业的政治引领和政治核心作用，全面落实从严治党主体责任和基层党建责任，年度公司经营发展实现新突破，党的建设迈上新台阶，作风建设获得新进展，社会责任履行取得新成效，党建工作为公司的高质量发展提供了坚强的政治保证和组织保证。

云南信托党委认真贯彻落实省委、省国资委党委、省银保监局、银行业协会、信托业协会的各项决策部署和重要指示精神，加强政治引领，强化政治担当，统筹推进各项工作。继续巩固“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，通过举办党史教育专题讲座、“七一”主题党日活动、评选表彰“两优一先”、组织党员干部和入党积极分子学习权威党史书籍等形式多样、内涵丰富的建党 100 周年系列活动，激励广大党员干部以史为鉴、传承精神、坚定信心、凝聚力量、践行初心使命。全方位加强基层党组织和全体党员干部的思想政治建设和教育监督管理，组织开展警示教育、正风反腐专题教育和十九届六中全会精神学习以及信托文化建设的各项活动，构建线上线下形式多样的“两学一做”长效学习及培训教育机制，营造克己奉公、积极进取、风清气正的政治生态，为公司持续健康发展保驾护航。坚持强基固本，认真贯彻落实党委会集体研究决策和基层党组织书记抓基层党建工作述职评议考核制度，抓好党支部规范化制度化建设的各项基层党建工作，推动党的建设整体提升、全面进步。聚焦党建工作融入中心工作和辖区发展，促进党建与业务深度融合，积极整合资源，推动政治优势转化为发展优势。稳步推进巩固拓展脱贫攻坚成果暨乡村振兴工作。充分发挥政治核心作用，指导并联合工会积极开展活动，党建带群建工作彰显活力。强化意识形态领域工作，充分运用多种宣传渠道开展党的思想文化宣传工作，推进“互

联网 + 党建”的应用推广。党委组织编写的党建案例《云南信托打好“党建 +”组合拳，推动党建工作效能最大化》荣获中国金融政治思想研究会建党 100 周年新时代全国金融系统党建百优案例奖项，“党建 +”品牌创建取得成效。

案例一：牢记初心使命，坚持人民至上，真心实意服务群众，通过党建带群建以持续践行生态文明建设和绿色发展理念

云南信托党委充分发挥在群众中的政治核心作用，指导并支持工会依法履职，维护员工合法权益，稳步推进民主管理，发挥工会优势助力消费扶贫，发扬关爱帮扶职能，党委在公司党员和群众的家属入党政审、身份认证、人事关系证明、党组织关系转接、党务工作指导、党的重要理论宣讲辅导、子女入学等多方面提供热情周到的服务和帮助，提高了党员群众的归属感、获得感和幸福感，塑造了企业文化价值观，增强了企业的凝聚力。

党委联合工会组织开展丰富多彩的团建活动，引导带动全体员工积极参与公益事业建设，党群工作形成合力和聚合效应。自 2018 年开展“大爱星火”植树造林志愿者公益活动以来，党委连续四年联合工会组织发起公司员工及家属共 260 余人参加植树造林公益活动，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“云信林”，共植树造林 14 亩，栽种树木 1000 余株，牢固树立了广大员工的社会主义生态文明观和云南信托“大爱星火”公益活动的良好形象，在推动人与自然和谐发展、保护生态环境、履行企业社会责任方面作出贡献。

案例二：持续履行企业社会责任，脱贫不脱钩，巩固拓展脱贫攻坚成果促乡村振兴工作稳步推进

2021 年，按照党中央国务院和省委省政府关于乡村振兴工作的决策部署，云南信托党委切实贯彻“四不摘”原则，脱贫不脱钩，继续做好大理州祥云县普淜镇云里厂村的定点帮扶工作，建立健全巩固拓展脱贫攻坚成果的长效机制。党委与定点帮扶牵头单位省气象局召开了两次联席工作会议，共同商讨乡村振兴工作。双方党委领导亲自带队深入到定点帮扶点进行现场调研，与帮扶点的县、乡镇、村委会领导干部进行了 7 次座谈和深入沟通交流，建立了良好的沟通交流机制，明确了未来五年巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴工作的定点帮扶原则、帮扶方向、帮扶策略及整体框架，为新时期新阶段巩固拓展脱贫

攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作奠定了坚实基础。

工作重点持续聚焦于教育精准帮扶。2021 年内资助帮扶点云里厂小学制作安装了 LED 电子显示屏，帮助学校解决了宣教和通知的实际困难。向学校优秀学生、三好生、脱贫户学生和留守儿童共 49 人发放了两期“云信爱心助学金”10,700 元。自 2017 年 10 月设立“云信大爱星火”爱心助学金以来，截止 2021 年 12 月，公司已给云里厂村小学累计 263 名学生发放了九期爱心助学金共 53,950 元，助学金的平均覆盖率达到 58% 以上。公司党委研究决定，今后“云信大爱星火”爱心助学金将持续对云里厂小学的学生进行爱心帮扶。

●（二）服务实体经济

1.“三农”金融服务情况

截至 2021 年 12 月末，云南信托在助力“三农”金融服务方面的情况如下：

存续涉农企业融资项目共计 6 个，涉及 5 个融资企业，金额共计 382,625.00 万元。

截至 2021 年 12 月末存续涉农农户贷款共计 1 个项目：

云南信托 – 富农 2 号单一资金信托，累计放款 5061 笔，累计放款金额：33,318.90 万元，剩余贷款本金：4,242.00 万元。

2. 企业信贷金融服务情况

云南信托通过信托贷款方式与多家银行、券商合作，为中小企业提供资金支持，涉及食品、家居、文化、旅游、电力、教育等多个领域。

截至 2021 年 12 月末，云南信托实收信托规模 3,311.87 亿元。其中投向实体企业金额共计 2,444.90 亿元。支持实体经济占比为 73.82%。

针对小微企业融资审批，开发审批系统实现线上放款，提高审批效率。截至 2021 年 12 月末，云南信托累计成立 5 个小微企业线上贷款项目。

3. 消费金融业务发展情况

截至 2021 年 12 月末，云南信托累计成立 495 个消费金融项目，累计放款 44801986 笔，累计放款

金额 13,499,324.56 万元，剩余贷款本金 261,511.10 万元。业务条线层面不断拓展新的消费领域，目前消费场景包括：农资采购、装修贷款、信用卡综合消费、助学、医疗、租赁等多个领域。

4. 绿色信托业务开展情况

云南信托积极开展绿色信托业务，针对环保型企业、环保建设项目予以信贷支持，促进碳交易市场的发展。截至 2021 年 12 月末，存续 5 个向 5 家环保型企业发放信托贷款用于环保事业发展的信托项目，贷款余额 89,999.00 万元。项目具体情况如下：

项目名称	成立日期	预计到期日	贷款余额（万元）	融资人	用途	项目地
云信智兴 2016-37 号单一资金信托	2017/2/27	2024/2/27	23,540.00	泰安市大汶河综合开发建设有限公司	大汶河雨洪资源综合利用工程项目	山东省泰安市
云信智兴 2017-6 号单一资金信托	2017/6/13	2024/6/13	29,425.00	泰安市大汶河综合开发建设有限公司	大汶河雨洪资源综合利用工程项目	山东省泰安市
云信智兴 2017-7 号单一资金信托	2017/10/20	2024/2/27	33,043.00	泰安市大汶河综合开发建设有限公司	大汶河雨洪资源综合利用工程项目	山东省泰安市
云信智兴 2018-2 号单一资金信托	2018/2/6	2024/12/31	3,991.00	莱芜德正环保科技有限公司	莱芜德正工业废物资源化利用与处置项目	山东省莱芜市
云信智兴 2015-119 号单一资金信托	2018/11/30	2022/3/30	–	湖州吴兴南太湖建设投资有限公司	资金用于湖州市东部新城（东片区）水环境综合整治工程	浙江省湖州市

云南信托 2016 年联合专业投资机构，共同设立了“云信绿色嘉元 1 号集合资金信托计划”（该项目已于 2018 年 6 月终止），首开了以信托形式直接进行碳配额和核证减排量交易的先河，对碳交易市场的发展将会起到积极的推动作用；2017 年公司成功发行了“中电投融和融资租赁有限公司 2017 年度第一期绿色资产支持票据”，该项目为全国首单“纯双绿”资产支持票据（基础资产和募资用途均为绿色项目，所投向的 7 个项目每年可以节约标准煤约 21.4 万吨、减少二氧化碳排放约 57.2 万吨，获得了绿色认证 G-1 最高等级），该项目已于 2020 年 9 月终止；2021 年公司成立了“云南信托 – 广甲云成 14 号单一资金信托”，通过发行的可转换债券融资，支持浙江桐乡市 400 吨 PTA（精对苯二甲酸）项目和功能性纤维项目的建设，PTA 产能将达 1000 万吨，可最大程度对废水、废气、余热进行再利用，大大降低能耗。

5. 服务民营企业、小微企业情况

云南信托不断加大对民营企业扶持，助力小微企业的成长，优化业务结构，加速转型服务民营企业、服务实体经济。

截至 2021 年 12 月末，服务民营企业 209 家（其中，大型企业 45 家，中型企业 80 家，小型企业 59 家，微型企业 25 家），存续 283 个项目。交易对手来自金融业、制造业、建筑业等 16 个行业，存续规模 10,486,992.63 万元。

截至 2021 年 12 月末，服务小微企业 118 家（其中，小型企业 90 家，微型企业 28 家），存续 136 个项目。交易对手来自制造业、采掘业、租赁和商务服务业等 16 个行业，存续规模 4,324,519.95 万元。

●（三）加强全面风险管理

1. 加强信用风险管控，维护资产质量总体稳定。云南信托逐步建立健全信用风险预警体系，密切监测分析重点领域（如房地产、地方政府融资平台）信用风险的生成和迁徙变化情况。

2. 完善流动性风险治理体系，提升流动性风险管控能力。云南信托逐步完善流动性风险治理架构，结合公司展业的具体特征制定合理的流动性限额和管理方案。公司按照中国银保监会和中国信托业保障基金管理的相关规定，及时缴纳信保基金。公司将结合业务发展情况，不断创新风险防控手段，提升应急管理能力。建立健全压力测试常态化机制，将测试结果运用展业评审环节。

3. 加强交叉金融业务管控。云南信托结合展业的实际情况，逐步建立交叉金融业务监测台账，准确掌握业务规模、业务品种、基础资产性质、风险状况等相关信息。

4. 加强金融消费者保护。云南信托按照监管要求和内部规章制度规定，认真落实“双录”要求，做到“卖者尽责”基础上的“买者自负”，切实保护投资者合法权益。

5. 坚持分类调控、因城施策，防范房地产领域风险。云南信托按照监管要求，逐步将房地产企业贷款、以房地产为抵押的贷款，以及其他形式的房地产融资纳入监测范围。公司将进一步加强房地产业务的合规性管理，严禁资金违规流入房地产领域。公司还将结合业务发展的动态情况，逐步建立健全房地产押品动态监测机制。

●（四）着力提升内控合规水平

云南信托积极搭建内控合规管理体系框架，梳理内控合规管理相关制度和流程，通过麒麟系统、公司官微、合规考试等方式宣扬合规文化。2021 年，法律合规部出具书面合规分析意见 38 份，发表合规风险决策意见 43 次，发布各类法律合规通知 31 份；对公司 11 个中后台部门的共计 178 项规章制度进行更新和汇编，并对接麒麟系统实现数字化信息共享。

2021 年，云南信托更新反洗钱黑名单 13 次，开展相关培训 4 次，开展宣传活动 7 次。以“风险为本”的方法，通过“系统 + 人工”筛查等方式，定期进行了客户身份识别工作和可疑交易识别工作。2021 年全年公司未发生反洗钱管理风险。

在案件防控方面，云南信托发布了《关于进一步明确公司案防工作组织架构的通知》（云信发〔2021〕70 号），进一步明确了公司案防工作组织架构，加强和规范公司的案防工作，加强案件风险管控，维护公司各项业务安全稳健运行。云南信托组织了客户身份识别及客户信息保密培训、信息安全意识培训、中华人民共和国数据安全法解读共 3 次与案防相关的培训。为教育员工知敬畏、存戒惧、守底线，培育“合规人人有责、合规创造价值”的意识，着力构建案件防控长效机制，法律合规部联合纪律检查

委员会收集整理了《信托公司员工犯罪案例汇编》并于 2021 年 7 月 1 日发布。公司于 2021 年 6 月、2021 年 11 月两次组织员工行为排查，共计排查 535 人次，未发现员工异常行为。2021 年全年公司未发生案件风险。

●（五）提高社会责任意识 创造良好的履行社会责任环境

云南信托在社会责任理念的指导下，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，将履行社会责任纳入高管考核体系，并体现在信托法律文件的签署过程中，从制度层面、业务开展层面确立其重要地位，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。

云南信托在中长期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，倡导员工积极参与如“大爱星火”系列等主动担负起社会责任的活动，并在年报中设置了专门的章节板块，以披露社会责任专项内容的情况。

2021 年云南信托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。未来云南信托将进一步顺应资管新时代的发展趋势，加快转型速度，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，云南信托将进一步向助力实体经济、回归信托本源方向发展。

以金融服务驱动云天化集团“十四五”转型升级

——云南云天化集团财务有限公司 2021 年社会责任报告

2021 年是“十四五”开局之年，围绕云天化集团有限责任公司（以下简称“云天化集团”）“三大主业、四个定位”的发展目标，云南云天化集团财务有限公司（以下简称“云天化财务公司”）以深化改革三年行动为契机，聚焦修内功，启动了 19 项改革任务，奋力以金融服务驱动云天化集团向“三大主业、四个定位”目标前进。

一、云天化集团 “三大主业、四个定位”发展目标

云天化集团目前化肥总产能 1200 万吨，规模居亚洲第一、世界第二；云米、云菜、云花等云南高原特色现代农业项目相继落地；玻纤及复合材料产业行业排名全国第二、全球第四，风电市场份额排名全球第一，从传统的化肥企业转型为拥有三大主业的综合产业集团，云天化集团 2021 年度成绩斐然。“三大主业”即成为世界级肥料及现代农业、精细化工产品提供商、全球最具价值的玻璃纤维及复合材料企业。“四个定位”即推动集团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”，打造具有全球影响力的绿色产业集团公司。

二、加强党建引领、强化责任担当

2021 年，云天化财务公司启动深化改革三年行动方案，涉及五大方面共计 19 项改革任务。改革任务已如期全面完成，完成率为 100%。内容如下：

（一）管理提升方面。主要围绕“提高组织管理效率、提升经营管理能力、提高人力资源管理水平”等内容开展 11 项改革任务。

（二）完善现代企业制度方面。主要围绕“党建入章、建立授权管理体系、完善内部控制”等 3 项改革任务开展。主要内容如下：

1. 全面落实党建入章，明确党组织的法定地位。
2. 建立授权管理体系，充分保障经理层行权履职。
3. 完善内部控制管理体系。

（三）职业经理人制度改革方面。主要围绕“公司 14 名中高层身份转换为职业经理人”1 项改革任务开展。

（四）助力集团产业转型升级方面。主要围绕“计划每年向集团产业转型领域新增投放 5 亿元资金”1

项改革任务开展，持续优化集团战略布局，助力集团产业转型升级。截止 2021 年 11 月 30 日，在确保集团公司资金链安全周转的前提下，向集团产业转型升级领域（石油化工、玻纤及复合材料、现代农业（粮食）、肥料、全球供应链平台建设等产业）新增投放 10.06 亿元，全面完成该项改革任务。

（五）债务风险防控方面。主要围绕“优化集团债券期限结构、协助集团债券发行、账户及资金信息统一管理”3 项改革任务开展。主要内容如下：

1. 积极拓展融资渠道、优化集团债务期限结构。

2. 充分发挥财务顾问功能，协助集团公司债券发行。

3. 有序推进集团账户及资金信息统一管理工作。

三、服务集团实体经济、助力涉农小微产业

云天化集团财务公司积极响应防疫、涉农、小微等金融政策，通过多样化金融服务，开展一系列重大专项工作服务集团实体经济，支持集团产业转型升级。内容如下：

●（一）深挖集团内外资金资源，保障集团资金链安全周转

1. 内部资金集中方面

2021 年 1–10 月，公司在做好资金分布分析工作的基础上，积极与成员单位协商，合理确定资金限额，在资金集中方面做精做细，最大可能归集资金，为保障集团资金链安全周转发挥了一定作用，2021 年 1–10 月实现日均吸收存款 23.87 亿元、日均资金集中度 48.45%。

2. 外部融入资金方面

2021 年 1–10 月，积极拓展省内外同业渠道，获得金融机构同业有效授信为 45.60 亿元；通过再贴、质押式回购、同业拆借、财票直贴、引入发债资金等方式，实现融入外部资金日均 34.90 亿元。

特别是，2021 年，公司准确把握人行再贴现资金对涉农、小微、实体经济支持的货币政策导向，积极争取再贴业务支持，将人民银行再贴现规模从 10 亿元提高至 12.7 亿元，年末争取实现 15 亿元规模，规模居省内各法人金融机构第三，切实节约集团财务费用。

●（二）积极发挥财务顾问作用，协助集团公司债券发行，活跃集团公司债券二级市场交易

2021 年 1–10 月，公司联络同业渠道资源购买 20.20 亿元，有效补充了集团公司流动资金，提高了集团公司直接融资比例。

●（三）积极响应涉农、小微等金融政策，助力集团转型升级，为成员单位提供多样化金融服务

2021 年 1–10 月，公司通过各类贷款、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、财务顾问等多方式，为成员单位提供资金日均 63.19 亿，业务投放重点如下：

1. 涉农、小微。2021 年 1–10 月，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 22 笔，累计金额 3.74 亿元；办理涉农信贷业务 31 笔，累计金额 23.59 亿元。

2. 转型升级。2021 年 1–10 月，公司持续优化资金资源配置，在确保集团资金链安全周转的前提下，向集团产业转型升级领域（石油化工、玻纤及复合材料、现代农业（粮食）、肥料、全球供应链平台建设等产业）累计投放 10.06 亿元。

●（四）持续优化集团账户管理，并为成员单位提供优质的结算服务

2021 年 1–10 月，集团银行账户总数为 1059 个，较年初减少 16 个，应授权未授权账户仅为 9 个，占账户总数的 0.85%，集团银行账户授权已基本实现。

四、支持地方特色经济、参与云南乡村振兴

云南花匠铺科技有限责任公司（以下简称：花匠铺）是云天化集团打造现代农业骨干龙头企业落实“云米、云花、云菜”三个重大项目中“云花”的重要经济载体。花匠铺充分利用云南区位和资源优势，抢抓云南高原特色农业产业的发展机遇，开展花卉基地专用肥及城市园艺等业务，是支持集团转型升级的重要公司之一。

《云南省高原特色现代农业“十三五”花卉产业发展规划（2016–2020）》中，晋宁区被列为云南省花卉产业布局重点县；《云南省花卉产业三年行动计划（2018–2020）》中，晋宁区被列为全省改造提升花卉种植传统区；《云南省农业厅 云南省发展改革委 云南省林业厅关于认定云南省特色农产品优势区（第一批）的通知》（云农市【2018】44 号），晋宁区花卉被认定为云南省特色农产品优势区（第一批）；《云南省农业农村厅关于推进“一县一业”试点县建设 加快打造世界一流“绿色食品牌”的指导意见》中，晋宁区也被列为 2018 年“一县一业”试点县创建名单；晋宁区已成为全国最大的鲜切花种植区，云南省温带花卉的核心产地，云南花卉第一大县。花匠铺注重要素资源集聚，创新农业发展模式，以国际化的视野专注于花卉全产业链的种植、销售、运营管理和投资，致力于成为“千亿云花产业领航者”，其晋宁花卉产业现代化示范园建设项目规划总占地面积约 1450 亩，种植切花月季面积约 1030 亩，年生产销售月季切花 1.47 亿支；温室生产区包括遮阳保温系统、轨道车运输系统、加温系统、水肥一体化灌溉系统、循环风扇系统、智能感温系统等；采后处理区包括毛花卸货、鲜切花预处理、分级包装、冷藏保存、秸秆暂存等。配套场区工程包括道路系统，建设道路 25920 平方米；景观绿化工程，面积为 43200 平方米。该项目以推动晋宁区及其周边地区花卉产业结构调整和农业现代化进程为主要抓手，以科技为内核，促进花卉及其关联产业融合发展，推动区域经济发展的同时，充分带动农户参与园区建设运营，提高农户收入，助力乡村振兴战略的实施。同时充分发挥园区辐射效应，示范带动晋宁区乃至整个昆明市现代农业发展，实现农业增效、农民增收、农村增绿。

云天化财务公司积极响应云南省、昆明市以及晋宁区产业发展政策，依托云天化集团进军花卉产业发展机遇，紧紧抓住新时期农业发展良好契机，给予花匠铺 3 亿元授信额度，以实际行动，用优质高效的金融服务支持云南地方特色经济建设，不断推进乡村振兴事业蓬勃发展。

支持乡村振兴 助力县域经济

07 村镇银行
village Bank

192 / 云南长江系村镇银行
197 / 富滇系村镇银行
204 / 沪农商系村镇银行
214 / 云南红塔银行系村镇银行
220 / 云南西山渝农商村镇银行
227 / 昆明马金铺中成村镇银行
232 / 昆明石林中成村镇银行
236 / 寻甸、东川、禄劝中成村镇银行
241 / 昆明晋宁融丰村镇银行股份有限公司
243 / 昆明宜良融丰村镇银行
247 / 昆明呈贡华夏村镇银行
251 / 云南安宁稠州村镇银行
257 / 富民浦发村镇银行
263 / 泸水中成村镇银行
269 / 文山民丰村镇银行
273 / 香格里拉渝农商村镇银行
279 / 腾冲民生村镇银行

笃定服务 克难攻坚 践行普惠 振兴乡村

——云南长江系村镇银行 2021 年度社会责任报告

“因农而生，因农而长。”时值党的百年华诞，云南 19 家长江系村镇银行，以党建为引领，大力推进普惠金融，持续提升“三农”服务品质，着力提高经营水平，履行社会责任。

云南长江系村镇银行由武汉农村商业银行发起设立。该发起行于 2009 年 9 月由武汉农村信用社改制成立，12 年来始终坚持“服务三农、服务小微、服务民生”的定位，致力打造特色银行、精品银行、智慧银行，用心用情助力地方经济和“三农”发展。2021 年末，该行全口径总资产超过 4000 亿元。综合经营指标位居武汉市金融同业“第一方阵”。

武汉农村商业银行为响应国家号召，有效填补县域经济金融服务空白，增加农村地区金融支持力度，于 2011 年设立了第一家长江村镇银行。截止 2021 年，全国长江村镇银行达到 47 家，涉及到云南、广东、广西、海南、湖北、江苏六个省份。

“君住长江头，我住长江尾。”彩云之南一直是全国长江系村镇银行发展的重要战略支点，发起行于 2014 年 11 月至 2017 年 1 月，前后在云南省设立了 19 家长江村镇银行，占比全国长江系村行数量的 40%，涉及昆明、曲靖、丽江、西双版纳、德宏、文山、保山、大理 8 个州市，下沉设置网点和服务站点 215 个，员工达 935 人，覆盖 251 个乡镇。截止 2021 年末，全辖资产总额达 63.06 亿元，负债总额 55.96 亿元，所有者权益 7.11 亿元；存款余额 47.82 亿元，贷款余额 46.51 亿元。通过网点下沉、服务下沉，为解决云南偏远地区的“最后一公里”金融服务，打造了一支生力军。

一、坚持党建引领，夯实思想根基

云南长江系村镇银行严格按照上级党委要求，扎实开展党史学习教育。各党组织书记扛起第一责任人职责，带头学习，靠前指挥，压实责任，严抓落实。把深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿始终，把“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”贯穿始终，把“学党史、悟思想、办实事、开新局”贯穿始终。

全辖村行开展“建强每一个支部、管好每一名党员”活动。通过强化基层党组织的政治属性，充分发挥领导班子在党建引领中的核心作用，发挥支部在党建引领中的关键作用，发挥党员在党建引领中的基石作用和发挥群众在党建引领中的主体作用，让基层党组织成为“长江系”村行金融服务“三农”的坚实基础，实现了党务工作与业务工作、党建文化与企业文化、党员感情与员工感情的深度融合。

五华长江村镇银行党支部参观云南党史党性教育基地

“七一”之际，通过聆听习总书记重要讲话，结合云南省委党校“云南党史党性教育基地”学习，辅以各地支部 40 余场形式多样的党建活动，全辖广大干部员工深入领会了伟大建党精神的深刻内涵和时代价值，进一步坚定了云南长江系村镇银行服务“三农”的初心、信心与使命担当。

二、坚持支农支小，助力乡村振兴

围绕巩固脱贫攻坚和助力乡村振兴，“长江系”村行通过“望闻问切”四字诀，积极对接县域、乡镇和村级的涉农金融服务需求，笃定金融下沉接地气，细化服务暖民心，着力打通偏远地区金融服务需求的“最后一公里”，切实履行村镇银行的社会责任，为乡村振兴的全面铺开打下了坚实的基础。

●（一）以“望”布局，搭建全覆盖服务架构。

2021 年，该系村行强化网点覆盖优势，实现 55 个网点覆盖主要城区、62 个金融服务站覆盖乡镇、98 个金融联系点服务偏远山区，金融服务涉及 8 个州市，19 个县市区。同时，对无物理网点布设的乡镇，实施战略合作协议覆盖。

该系村行对覆盖区内责任田进行网格化分配，实现了扁平式管理，提升服务精细化。各村行以“整村授信”为抓手，组建工作队，依托人熟、地熟、路近的地缘优势，因地制宜、因时制宜，差异化服务各自责任田块，将服务触角下沉至山顶和地头，显著提升了小微企业和农户的金融服务获得感和便利性。

丽江玉龙长江村镇银行金融服务工作人员走村串寨送服务

同时，该系村行进一步优化服务架构。一是积极推进“我为群众办实事”活动，以“服务包干、责任包干”，常态化开展山区金融空白区域服务，各村行支部成员带头领办督办，以身作则、勇于担当；二是积极发挥党员先锋模范作用，各工作队以党员干部为骨干，持续“深耕”、“精耕”责任田，用脚步丈量了覆盖区内 251 个乡镇、2383 个行政村；三是积极与服务区基层党组织探索支部共建、责任共担、利益共享、事业共赢的合作机制，让基层更懂金融规则，让村行服务人员更懂客户需求，营造全辖服务基层、服务群众的良好氛围。

●（二）求“闻”致“问”，搭建金融需求导图。

“长江系”村行高度重视客户需求信息化管理，积极深入了解农村和农民客户的实际需求及变化，为精细化服务提供指导和抓手。

一是各村行统一部署，班子分工协作。对接好县域职能部门，各网点和服务站点对接好乡、镇、村书记，了解区域小微企业和地方农业农村资金需求状况，政策导向，找准发力点。

二是持续落实“三抓三对接”工作举措，由各行行长牵头对接乡镇，各部门负责人对接村委会、村小组，党员带队进驻责任田村湾，客户经理走村入户，利用责任田宣讲团、农村文体活动、农村广播、墙体广告、微信交流群等渠道，躬耕力行，问需求解，分类管理。并对石榴、三七、普洱茶等特色产业，传统粮食、蔗糖产区、工业园区、乡镇人流物流交汇点等关键区域开展专项调研。

丽江玉龙长江村镇银行金融服务工作人员深入田间地头送服务

通过深入社区村寨、田间地头、厂房车间、商圈、企事业单位等，架好金融服务“连心桥”，当好广大客户“知心人”。结合第一手资料，梳理了清单，对客户需求做到心中有数，手中有策。实行“清单化”管理，层层分配，落实到人，践行千人千面金融服务，真正融入乡村乡情。

●（三）以“切”诊脉，搭建精准服务门店

一是以“整村授信”创新服务模式

针对乡镇农业人口分布散，偏远山区金融服务较为缺失的情况，“长江系”村行持续对接乡、镇、村基层组织，大力开展“整村授信”工作。全年对接各级政府部门、乡镇和行政村 898 个。按照“定点、定人、定时”的三固定方式，通过多渠道获取信息、批量建档、开展普惠授信。充分发挥灵活触达的特点，将服务快速传递到每一块“责任田”。

二是暖心服务，打造“长江村行是农民自己的银行”形象

针对山区农户外出办理金融业务不便，获取金融知识和资源渠道狭窄的情况。各村行组织工作队，脚踏实地，发扬“背包银行”精神，坚持去偏远的、金融服务覆盖少的地方，主动上门宣传金融知识，通过差异化服务，使广大农户足不出户，即可获得实惠方便的融资服务。

同时，该系村行配合农户生产经营特点，采取“白 + 黑”的工作错时服务。村行很多金融服务工作在夜晚或雨天开展，并按照疫情防控需要，坚持“做好核酸再上门”服务，既不影响农户白天生产经营，又能满足疫情期间农户融资所需所盼。切实将“银行柜台搬到家中”，把“金融服务送到地头”，利民便民，客户满意度得到不断提升。

文山富宁长江村镇银行金融服务人员走村串寨送服务

三是内外勤携手联动，乡音乡情解乡愁

针对服务区域少数民族分布广，风俗习惯差异大的情况，该系村行扎根山乡，在员工构成上，逐步形成涵盖傣族、布朗族、哈尼族、拉祜族、纳西族、藏族等少数民族员工的特色。推广汉族和少数民族员工组队，内勤和外勤混搭的方式走村串寨，和乡亲拉家常、增交流、贴地气。以亲切的乡音、浓浓的乡情、便捷的服务，拉近了与少数民族农户的距离，解了山区农户的乡愁，增进了各民族间文化交流。

勐海长江村镇银行金融服务人员走村串寨送服务

四是聚焦“金融创新”，助力“数字乡村”。

该系村行针对县域发展趋势和客户需求，持续科技创新，抓好电子渠道推广和运用，提升农村数字普惠金融服务的覆盖率、可得性和满意度。一是推广手机银行，加大农村金融支付结算、投资储蓄、贷款融资、生活缴费和社会保障领域的场景应用。二是推行移动银行，以 PAD 为助手，使山区农户享受到足不出户的信贷金融服务。三是推广 POS 机等扫码支付结算渠道，方便农村经营主体资金结算。通过一次次上山进寨，为农户送去“开卡 + 微信绑定 + 贷款调查 + 手机银行提款指导 + 金融知识宣传”一站式服务，提升了农户在征信和金融诈骗等方面金融知识的普及度，受到村委会和农户的一致好评。

围绕“一县一支柱产业、一镇一品、一村一特色”发展方向，该系村行推出“惠农贷”、“惠商贷”、“惠享贷”、“亲情贷”等特色产品，重点支持茶叶、花卉、水果、蔬菜、肉牛、药材等特色农业及产业链上下游行业，有效推动宾川沃柑、葡萄、会泽软籽石榴、文山三七、辣椒、永胜食用菌、勐海普洱茶等产业发展。助推当地小农经济向规模化、产业化、现代化发展转型。

2021 年，云南长江系村镇银行，涉农小微

昆明五华长江村行金融服务人员向群众宣传金融知识

贷款余额达 42.95 亿元，占总贷款余额的 92.36%。投放扶贫贷款 1720 万元，扶贫再贷款资金 3920 万元。实现 718 个边远行政村湾的“整村授信”，满足 713 个村湾的农户用信需求，首贷新增 11390 户，有效衔接了乡村振兴，提升了在村级关键助力点的金融服务。

三、坚持担当有为，助力边境防疫

2021 年，德宏州瑞丽地区、西双版纳州勐腊地区接连出现本土病例，疫情防控形势极为严峻。为聚力打好防控狙击战，长江系村行认真落实属地政府疫情防控工作部署，层层压实防疫责任，确保疫情防控和金融服务同步开展。

该系村行为全辖营业网点备足口罩、酒精、消毒液、体温计、护目镜等防护用品，动员员工积极接种新冠疫苗。营业期间，严格做好扫码、测量体温、防疫消杀等工作。并向辖内社区捐赠抗疫物资、抽调工作人员下沉社区，协助开展核酸检测，传递正能量及温暖。

在德宏芒市，为确保防控期间金融服务“不掉线”，芒市长江村行由行长带队，主动上门服务。积极对接辖区企业、专业市场、经营商户。了解生产企业生产经营情况，聚焦客户资金需求，加大信贷支持力度，畅通金融服务渠道。对受疫情影响客户，不抽贷、不断贷，给予纾困支持。

勐腊长江村镇银行组织党员和职工参加边境值守巡逻

在我省国境线最长的勐腊县，疫情防控一直处于高压状态，勐腊长江村行积极响应县疫控指挥中心的号召，全年向中老边境线派驻轮值和巡逻人员达到 885 人次，与值守民兵协同堵截和抓捕偷渡者 33 人，与县委统战部值守人员协同没收 2 杆偷渡者猎枪，确保了抵边区域的平安。同时，该行组织党员干部积极参与社区网格登记排查、全县核酸检测活动、“7+2”卫生运动和创建文明卫生城市活动，为勐腊疫情防控及环境卫生做出了应有的贡献。

2021 年，云南长江系村镇银行，以党建引领，弘扬光荣传统、赓续红色血脉，用诚挚的情感和有力行动，展现了金融助力乡村振兴的决心和信心，把“金融马帮”的“实、深、透”服务，通过串串铃声响彻在山间驿路，为边疆群众带去了“山路上的希望”，彰显了金融助力“三农”的责任和担当。在新的一年，该系村行将继续坚守“支农支小”定位，以更宽的视野、更精准的聚焦，为建设我省百姓贴心的村镇银行而克难奋进。

富滇系村镇银行 2021 年度社会责任报告

2021 年，富滇银行认真履行发起行职责，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历次全会精神，带领四家村镇银行学习落实习近平总书记考察云南系列重要讲话要求，坚持党建引领，坚持稳中求进，直面疫情影响，牢牢守住风险底线，巩固监管指标基本稳定，2021 年末资产规模合计 938,586 万元，以 20.24% 的增幅再创历史新高，为区域经济的繁荣稳定和乡村振兴事业作出了积极贡献。

一、加强党建引领、强化责任担当

富滇系村镇银行积极推进党建与公司治理相统一的治理模式建设，按照“党建入章”的统一部署，对《公司章程》相关内容作了修改和完善，持续巩固和强化党的领导核心和政治核心地位。制定了党组织前置研究重大经营管理事项清单，充分发挥党建工作在业务经营与发展中的保证促进作用，统筹推进党建工作与经营管理深度融合。一是党组织书记作为党建工作第一责任人，积极担当作为，认真贯彻落实上级党组织各项工作部署。二是班子成员认真履行“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。三是领导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”决策制度，审议决策“重大事项”及“重要议案”。四是从“七个专题”“两项活动”着手，扎实推进党史学习教育学深走实，以实际行动做好“两个维护”。五是深入推动“智慧党建”。充分运用云岭先锋、学习强国等 APP 开展党员学习教育活动，持续做好基层党组织规范化建设工作。六是认真开展“党旗在基层一线高高飘扬”“我为群众办实事”实践活动，组织辖内党员积极参与社区“双报到双服务双报告”工作，真正为群众办实事、办好事。

丽江古城富滇村镇银行开展党建活动

二、坚持支小助微，加大普惠金融推广

富滇系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”、小微企业和社区居民的市场定位，促进存贷业务增量扩面，持续提升普惠金融服务能力。

丽江古城富滇村镇银行大力推广“整村推进，一村一策，一户一策”工作，设立 25 个“普惠金融服务站”，将金融服务拓展至大具乡、白沙乡、中海村、文林村等。2021 年末涉农贷款余额 120,190 万元，占贷款总额的 55.18%；普惠小微企业贷款余额 78,936 万元，占贷款总额的 36.24%。荣获“玉龙县 2020 年—2021 年度服务三农，支持小微企业先进单位”称号。

昭通昭阳富滇村镇银行持续发挥农村金融主力军作用，设立“三农及小微企业”转型示范行及“金融支持巩固异地扶贫搬迁和乡村振兴”示范点，制定“金融助力洒渔苹果产业特色小镇”及“金融助推民族团结进步”两个金融服务方案，着力提升三农、小微等实体经济支撑力度。2021 年普惠型涉农贷款余额 17,410 万元，同比增长 22.35%。普惠型小微企业贷款余额 41,422 万元，同比增长 14.79%，高于各项贷款增速 12.49 个百分点；有余额户数 492 户、较上年增加 230 户；小微企业加权利率由年初的 7.86% 下调至 6.62%，下降了 124BP。

昭通昭阳富滇村镇银行“贷动小生意服务大民生”活动

禄丰龙城富滇村镇银行深耕县域市场，紧紧围绕普惠小微企业“两增两控”发展任务，组织网点转型及业务营销工作。2021 年累计发放普惠小微企业贷款 308 户，金额 18,796 万元，新发放小微企业贷款加权平均利率 5.61%，较上年同期降低 0.08 个百分点。普惠小微企业贷款余额 41,621 万元（含还原考核核销金额 1,287 万元），较年初增长 5.42%，高于各项贷款增速 8.42 个百分点。

曲靖富源富滇村镇银行制定《富农贷——种养殖业融资产品方案》，聚焦县内蔬菜、魔芋、中药材、牲畜家禽等种养殖产业，支持产业化、规模化发展的种植大户及农业龙头企业开展专项融资服务。2021 年累计发放普惠型小微企业贷款 363 户，金额 19,133 万元；累计发放涉农贷款 430 户，金额 20,396 万元。

富滇责任

三、巩固脱贫成果，衔接乡村振兴

富滇系村镇银行强化责任当担，积极践行“以人民为中心”的发展思想，决战决胜脱贫攻坚工作，做好金融扶贫和乡村振兴金融服务的有效衔接。

昭通昭阳富滇村镇银行持续加大脱贫地区经济发展和群众增收的金融支持，2021 年向六大高原特色产业投放贷款 213 笔、金额 2,496 万元，12 月末贷款余额 4,591 万元；向农业农村现代新型经营主体投放贷款 2 笔、金额 165 万元，增强脱贫致富稳定性。

昭通昭阳富滇村镇银行为群众增收提供金融支持

丽江古城富滇村镇银行向玉龙县太安乡天红村派驻工作队员，肩负建强村党组织、推进强村富民、提升治理水平、为民办事服务的工作职责，为丽江市玉龙县大具乡村民办理储蓄卡 95 张，为当地农户办理贷款 66 笔，金额 650 余万元，着力解决“三农”领域融资难融资贵问题。

禄丰龙城富滇村镇银行到村委会宣传农户贷款

禄丰龙城富滇村镇银行走访禄丰市域下辖 7 个乡镇，对符合政策支持条件的脱贫建档立卡户应贷尽贷，提供资金支持农药、化肥、苗木、畜种购买。2021 年发放脱贫人口小额贷款 105 户，金额 517 万元。已建立经济档案农户数 1,817 户，有贷款农户数 694 户，信用户 235 户，农户信用贷款余额 1,926 万元。

曲靖富源富滇村镇银行积极探索金融助力新模式，对接富村镇、营上镇、老厂镇、墨红镇、十八连山镇五家农民专业合作社及农业企业，发放流动资金贷款合计 1,100 万元。

四、支持疫情防控，落实“六稳”“六保”

面对疫情大考，富滇系村镇银行深入贯彻落实党中央和云南省委省政府的决策部署，主动履行地方法人银行职责，为疫情防控和企业复工复产提供金融支持。

丽江古城富滇村镇银行利用普惠小微“应延尽延”政策工具，全年办理小微企业延期还本付息 49 户，金额 33,380 万元。

昭通昭阳富滇村镇银行统筹疫情防控、金融保障和经营管理各项工作，2021 年累计办理办理普惠小微延期还本 30 户、33 笔、金额合计 8,488 万元，延期率 39.01%。下调存量贷款利率 90 笔、金额合计 11,437 万元，各项贷款加权利率由年初的 5.93% 下调至 5.6%，累计减费让利 276 万元。

禄丰龙城富滇村镇银行助力实体经济复工复产，累计对 74 笔普惠小微企业贷款，实施了临时性延期，延期本金 12,687 万元，延期利息 213 万元，延期率 67.45%。其中：2021 年延期还本付息金额 5,198 万元。

禄丰龙城富滇村镇银行到乡镇入户了解企业需求

曲靖富源富滇村镇银行主动对接小微企业，为小微企业宣传和解读延期还本付息的相关政策，落实应延尽延工作要求，自 2020 年 6 月开始办理延期还本付息以来，累计办理延期还本付息金额 12,749 万元。其中：2021 年延期还本付息金额 3,253 万元。

五、提升服务质效，保护消费者权益

富滇系村镇银行深入学习贯彻中央金融工作方针政策，主动适应金融消费者需求变化，着力加强金融消费者权益保护工作，不断推进网点轻型化、智能化、特色化发展。

丽江古城富滇村镇银行完善体制机制，落实部署消保服务有关工作。一是在董事会下设立消费者权益保护委员会，在经营管理层成立金融消费者权益保护工作领导小组及客户投诉责任认定领导小组，将消费者权益保护工作纳入公司治理范围。二是修订完善制度，加强产品与服务、客户信息保护、投诉处理的日常工作。三是聚焦特殊群体，配置便民服务设施，深化“适老”金融服务能力，增强金融服务的“温度”。四是走进企业、商圈、社区、农村、贫困地区，组织 30 余次宣传活动，引导消费者保护自身合法权益。

丽江古城富滇村镇银行宣传存款保险

昭通昭阳富滇村镇银行建立消保服务协调联动机制，提升金融服务质效。一是充分披露消保信息，按售前、售中、售后全流程管理要求，提出信息披露的明确措施，充分保障消费者知情权和自主选择权。

二是设置消保审查前置程序，持续优化产品及服务的管控流程，规范产品和服务的营销推介行为。三是增加服务手段，改善老年人服务体验，提升人文服务质效，保障老年人支付便利及支付安全。四是积极组织参与专题宣教活动，全辖网点利用 LED 等多元化渠道开展厅堂宣讲 800 余次，开展户外集中宣传 10 余次，触达地方群众 2 万余人。

昭通昭阳富滇村镇银行厅堂宣传活动

禄丰龙城富滇村镇银行积极构建特色化、差异化的服务体系。一是将网点服务提炼优化为规范化、具象化、智能化和人性化的集成化动作，不断提升提升客户服务水平。二是向广大客户宣传手机银行功能的全面性，普及手机号码转账功能，推进业务流程向非柜面渠道转化。累计开立个人手机银行户数 2554 户，对公网银户数 299 户，快捷支付户数 2906 户。三是参加人民银行组织的金融知识进山区、民族聚集区宣传活动，到禄丰市高峰乡龙骨村委会用“汉彝”双语进行金融知识特色宣传，受到少数民族同胞一致好评。

曲靖富源富滇村镇银行积极发挥消费者权益保护工作“减震器、舒压阀”的基础性作用。一是制定《适老化支付服务管理办法》从制度层面上不断完善消费者权益保护内控要求，切实保障老年消费者合法权益。二是举办“金融消费者权益保护知识培训”专题培训，进一步强化全行员工的消保意识。三是制订《金融知识宣传教育管理办法》，健全常态化宣传教育机制，引领广大员工做好云南人民身边的“金融知识宣传大使”，共筑维护金融消费者长远和根本利益的坚固防线。

六、抓好内控合规，强化风险防范

富滇系村镇银行坚持“稳”字当头，扎实推进重点领域风险防控工作，将合规管理、风险防控与经营发展、服务实体经济等重点工作紧密融合，筑牢稳健经营“防火墙”。

丽江古城富滇村镇银行加大信用风险防控力度，打好不良贷款攻坚战，2021 年末不良贷款率 2.68%，低于丽江全市平均水平。全年制定、完善规章制度 82 项，逐步搭建起覆盖财务、运营、风险、综合等方面的制度框架。开展离岗人员经济责任、反洗钱工作执行情况及呆账核销等专项审计，充分发挥三道防线内控作用。

丽江古城富滇村镇银行礼仪规范服务培训

昭通昭阳富滇村镇银行采用现金清收、以物抵债、呆账核销等多种方式处置表内不良贷款本金 3,435 万元，利息 991 万元。通过司法诉讼立案 164 笔，诉讼标的金额 6,977 万元。利用营收盈余处理历年挂账应收未收利息 3,648 万元，出清历史遗留问题。

禄丰龙城富滇村镇银行严格落实信贷及类信贷资产的分类标准和操作流程，真实、准确、动态地反映各项资产风险状况，持续做好不良资产清收化解工作。2021 年清收化解表内风险资产 8,188 万元，12 月末不良贷款余额 1,763 万元，不良率 2.97%，资产质量持续改善。

曲靖富源富滇村镇银行结合“合规理念铭于心 风险防控践于行”主题活动，推进以案促改警示教育和家风教育常态化工作，引导全行员工自觉防止和纠正违规违纪行为。针对内外部检查、审计提出的问题，抓好整改落实工作，持续提升内控管理水平。对已核销和存续的不良贷款开展摸底排查及责任认定，强化执纪问责，培育良好信贷文化。

七、强化文化引领，凝聚发展合力

富滇系村镇银行深入贯彻新发展理念，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，深入开展各种群团活动，为推动高质量发展，构建新发展格局贡献积极力量。

丽江古城富滇村镇银行将企业文化建设与经营管理有机结合。对外，加大品牌形象宣传，形成客户对品牌文化和价值的认同效应，提升社会认知度和客户忠诚度，推动各项业务稳健发展。对内，发挥群团组织桥梁纽带作用，组织职工运动会、读书分享会等文体活动，营造团结友善、和谐共事的浓厚氛围，增强员工向心力和团队凝聚力。

昭通昭阳富滇村镇银行坚持“理论联系实际、业务结合服务，因需施教、学以致用”的基本原则，采取“业余自学与集中培训相结合，现场操作与现场测试相结合”的方法，组织举办员工培训 30 余次。围绕庆祝建党 100 周年相关工作，组织开展“庆百年守初心聚合力开新局”为主题的职工演讲比赛。

昭通昭阳富滇村镇银行举行职工演讲比赛

禄丰龙城富滇村镇银行优化管理，系统性开展各条线、各岗位业务培训，组织优秀员工“走出去”学习先进经验，提高业务培训实用性。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，提高员工认同感、获得感。

曲靖富源富滇村镇银行组织开展综合业务技能竞赛，动员广大职工围绕全行经营目标，明确工作方向和职业规划，鼓励员工拿出奋力拼搏的干劲、奋勇当先的闯劲、奋发有为的钻劲，诚实劳动、勤勉工作，构建有凝聚力和战斗力的集体。

曲靖富源富滇村镇银行开展工会活动

八、坚持人民至上，做实公益慈善

富滇系村镇银行积极履行地方法人金融机构的社会职责，在扶贫、教育和救灾等方面积极行动、回馈社会，受到各级党委政府及社会各界的一致好评。

丽江古城富滇村镇银行设立“健康之路”义诊服务站，坚持每周五为客户开展健康义诊，为客户提供有情怀、有温度的服务。以实际行动助力丽江市文明城市创建工作，组织志愿服务 100 余人次。2021 年 6 月 1 日，到玉龙县太安乡天红励志博爱希望小学开展“情暖童心 为爱前行—书香助学公益捐赠活动”，捐赠书籍 500 本。

丽江古城富滇村镇银行书香助学捐赠活动

昭通昭阳富滇村镇银行成立志愿者公益团队，全年开展交通协助、环境清洁、政策巡查、疫情防控等志愿者活动 79 次，累计服务时长 3,584 小时。

昭通昭阳富滇村镇银行开展志愿者服务

禄丰龙城富滇村镇银行坚持公益慈善活动，为法门村委会捐助建设资金 1 万元，为独瓦房村委会发展壮大村集体经济捐助资金 2 万元，为驻村工作队员支持经费 1 万元，购买意外保险、安排体检等。

曲靖富源富滇村镇银行建立包保责任制，派出 21 名员工包保龙海社区旧屋厂村 125 户爱国卫生专项活动和创卫活动，累计清理包保区域道路 5,000 余米、清理 35 户居民门前垃圾、27 车路面垃圾。为黑克村委会疫情防控人员捐赠遮阳蓬 20 顶，捐赠疫情防控物资 8,063 元。

沪农商系村镇银行 2021 年度社会责任报告

2011 年，上海农商银行响应中央号召，积极到西部云南设立 10 家村镇银行，支持云南提升金融服务水平，这是上海与云南帮扶合作重要项目之一。作为第一家到云南批量设立村镇银行的主发起银行，于 2012 年 6 月 18 日在昆明举行 10 家村镇银行落户云南启动仪式。

2012 年 6 月，云南辖内十家沪农商系村镇银行相继召开股东大会、董事会、监事会，并胜利闭幕，2012 年 8 月沪农商系村镇银行相继正式揭牌营业。沪农商系村镇银行一直秉承“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，致力于为当地的广大农户、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、弘扬责任理念，确保稳健优质发展

●（一）坚持党建引领

沪农商系村镇银行始终坚持党委领导，以党建为抓手，将党建与公司治理相融合，充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用，坚定不移将党的领导融入公司治理各环节，在云南省村镇银行管理部设立党总支负责协助党委相关工作；在辖内 10 家沪农商系村镇银行设立基层党支部，负责贯彻落实上级党组织决策。沪农商系村镇银行村镇银行积极响应上级党委工作部署，把党建工作写入村镇银行公司章程，把加强党的领导和公司治理统一起来，坚持完善“双向进入、交叉任职”的领导体制，在章程中专门单设“党组织机构”一章规定党建工作。为深入开展党史学习教育，庆祝中国共产党成立 100 周年，沪农商系全体党员重温党的光辉历史，发挥先锋模范作用，激励党员干部坚定理想信念、强化党性修养。

案例 1：

2021 年 6 月 23 日，保山隆阳沪农商村镇银行全体党员、团员在党支部的组织下到板桥镇北汉庄杨善洲精神教育基地开展“学习善洲精神、传承红色基因”党、团日主题活动。通过实地参观学习，使员工在思想上受到了教育，灵魂上受到了洗礼，在工作中以杨善洲老书记为榜样，继续发扬“善洲精神”，传承艰苦奋斗精神，恪尽职守，提升自身素质，切实把学习成效转化为干好本职工作的实干精神，为群众办实事、办好事。

保山隆阳村行到板桥镇北汉庄杨善洲精神教育基地学习

案例 2：

为迎接中国共产党成立 100 周年，继承和弘扬爱国主义精神，激励建水沪农商村镇银行员工对标对表先辈英雄，发扬不畏艰难、艰苦奋斗的优良传统，建水村行联合人民银行建水县支行开展“学百年党史 看红色电影”主题党日团日活动，组织观看了红色教育片：《悬崖之上》。

建水村行联合人民银行建水县支行开展主题党日团日活动

●（二）强化责任担当

1. 抗击疫情，支持复工复产。

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，沪农商系村镇银行村镇银行采取的多项预防和保障措施，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。2021 年至今，瑞丽受新冠疫情影响，瑞丽沪农商村镇银行积极响应号召，全体员工投入到疫情防控工作，切实履行社会责任义务，展现瑞丽沪农商村镇银行的责任与担当。随着疫情的缓解，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，沪农商系村镇银行村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。

案例 1：

瑞丽沪农商村镇银行尽职尽责守护好网格住户，筑牢抗疫防线。先后管理三个网格片区，目前管理的网格片区（五星商城）居民达 2400 余人。在管理期间，村行有了一个新的称呼“网格员”，每天安排网格员在五星商城网格值班，截止目前瑞丽沪农商村镇银行已经在疫情防控网格上坚守了 570 多天，累计安排值班人员 3420 人次，网格值班主要负责临街商铺巡查、督促居民进出严格执行扫码、亮码、测体温、严格登记外来人员、督促居民严格佩戴口罩、巡查是否有聚众赌博、人员聚集、不戴口罩等工作。瑞丽沪农商村镇银行包保路段所有卡点在瑞丽村行党支部的带领下，建立“段长化”

瑞丽沪农商村镇银行抗击疫情

瑞丽沪农商村镇银行严守边境线

工作模式，由党支部书记担任大段长，其他民兵及瑞丽村行工作人员为五级段长，全天 24 小时轮班值守，每天 8 名瑞丽村行党员干部及员工支援民兵轮流值守，疫情防控期间，瑞丽村行员工无畏风雨、无畏烈日、无畏艰辛，一直坚守在守护网格居民的岗位上。

案例 2:

嵩明沪农商村镇银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，嵩明村行及时介入，快速调查、审查审批，通过授信帮助客户渡过难关；其次，嵩明村行有效利用“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 2021 年 12 月 31 日嵩明村行小微企业贷款较年初增加 3958.69 万元，小微企业贷款户数 378 户。

嵩明沪农商村镇银行对接小微企业用客户

案例 3:

弥勒沪农商村镇银行对村行存量贷款客户进行电话回访，关心慰问其生产经营情况，同时积极摸排，制定“一户一策”方案，针对受疫情影响或感染病情的客户实施延期还本付息政策，至今，共受理 8 户个体工商户延期还本付息申请并成功为其办理延期还本 325 万元，另外，根据其实际情况，主动降低其贷款利率，以实际行动支持金融复工复产，切实履行社会主体责任。

2、助力乡村振兴

沪农商系村镇银行为进一步提升普惠金融需求满足度、金融供给适配性、外部环境保障。及时掌握金融政策，把握金融服务重点，做好巩固拓展脱贫攻坚与乡村振兴的有效衔接，依托村居业务战略规划，为乡村振兴注入活水。

案例 1:

紧紧围绕巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴部署，立足本土，结合自身实际，建水沪农商农商村镇银行制定了“承担社会责任、回归实体经济、深耕‘三农’服务、推进普惠金融”的专项工作目标，明确提出“要以助力打赢脱贫攻坚战的经验，科学谋划、精准施策，为继续推进乡村振兴战略贡献更多金融力量”。

建水沪农商村镇银行 2021 年度助力乡村振兴荣获创新典范单位

案例 2:

为有效解决服务半径较短的问题，更好地延伸金融服务触角，推广便民、惠民、利民服务，切实做到“为群众做实事”。保山隆阳沪农商村镇银行员工携带便捷式移动终端到芒宽乡开展外拓营销宣传暨业务办理。经过前期的宣传，社区居民纷纷集中到社区服务点提供信贷材料、咨询金融产品相关问题。保山村行员工收集了意向户的贷款材料，并充分利用移动设备服务功能为客户办理了储蓄卡，切实为客户业务的办理提供了便利。

保山隆阳沪农商村镇银行携带移动终端至芒宽乡办业务

●（三）强化保护消费者权益保护工作

沪农商系村镇银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。加大对消费者权益保护宣教活动，提高消费者依法维权、理性维权的意识和能力。

案例 1:

临沧临翔沪农商村镇银行以网点为主阵地进行宣传，成立厅堂专职团队，由专职客户经理“走出去、请进来”开展“沪农商普惠学堂”宣讲工作，邀请周边社区中老年客户到本行营业厅参加金融知识讲座。通过发放宣传资料、有奖竞猜等活动向人民群众宣传“全民反诈”金融知识，特别是防范电信网络诈骗知识、安全用卡、典型案例及作案手法，包括如何识别电信网络诈骗、防骗要点等内容，取得了良好的效果。2021 年 12 月末，累计举办 135 场，覆盖人次 1270 多人。通过“走出去”的形式积极开展现场宣传活动。各部门每月不少于两次利用晚上下班时间，到休闲健身聚集点，学校接孩子放学等候点等区域开展宣传活动。截止 2021 年 12 月末，累计活动 80 次，向群众发出宣传折页、单页 2200 多份，覆盖 2200 多人次。同时高度重视客户需求，不断提升客户满意度。截至 2021 年 12 月末，未发生客户投诉情况。

临沧临翔沪农商村镇银行消费者权益保护宣传

案例 2：

昆明官渡沪农商村镇银行消费者权益保护宣传

官渡沪农商村镇银行组织开展各项特色活动，积极开展“防非”“反诈”“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，通过开展“年味元宵”“趣味六一”“端午”等活动增进与客户交流，解决百姓金融需求的难点、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。

案例 3：

开远沪农商村镇银行参加了开远市社会信用体系建设部门联席会议办公室组织的“6.14 信用记录关爱日”暨社会诚信主题宣传月的集中宣传活动。通过活动现场发放宣传折页，现场讲解等多种形式普及征信知识，引导广大客户了解和关爱自身信用情况。

社会责任

开远村行自 2012 年成立开始，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，开展了内容丰富、形式多样的营销宣传活动。宣传活动主要以悬挂宣传横幅、设置宣传台、发放宣传材料为主，为老百姓带去实用的金融知识，让当地老百姓在家门口就能了解开远沪农商村镇银行优惠政策，真正高效、便捷服务。下乡宣传金融知识拉近了和农村客户的距离，更为村居业务能更好的发展奠定了基础，进一步提高了开远沪农商村镇银行的社会形象，使开远村行真正走入老百姓的内心。2021 年总计开展了 178 次宣传活动，对 500 人左右进行了宣传培训。

●（四）加强企业文化建设

沪农商系村镇银行努力培育企业文化特色，着力打造奋斗者文化、阳光信贷文化、合规文化、团队协作文化和服务文化等五种企业文化，逐步建立内有向心力，外有影响力的企业文化体系，逐渐形成促进村镇银行发展的文化软实力。

案例：云南建水沪农商村镇银行微一团队的“大作为”

建水沪农商村镇银行微小一团队成立于 2019 年 7 月，平均年龄 27 岁。他们以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，秉承“支农支小”的市场定位，弘扬奋斗者文化，坚持以客户为中心、努力提升客户满意度，他们团结一心、付出艰辛的汗水，取得了一定的成绩，收获了客户的赞誉和口碑。

两年来，微小一团队共发放微小贷款 550 笔、金额 19220 万元。他们始终坚守合规防线，所放贷款没有一笔发生逾期、没有一笔进入不良，年年超额完成任务，业绩排名保持云南辖内前列。他们在建水沪农商村镇银行转型发展中发挥了积极作用，在村镇银行广阔发展空间中大有作为。

“业精于勤荒于嬉，行成于思毁于随。”建水沪农商村镇银行微小一团队每个员工都铭记于心。他们吃苦耐劳、脚踏实地、永不放弃。每个员工天天穿梭在建水的大街小巷、田间地头，奔波在银行和客户、两点一线，他们誓要走遍建水每一处角落。年复一年、长期坚持，成为了工作习惯和生活常态。他们不畏艰辛、顽强拼搏，客户满意的笑容是对他们最好的肯定和赞美。

“专做小微”是村镇银行的市场定位，村镇银行的市场定位既有优势又存在不足。微小团队为融入当地经济发展大熔炉，在“特色化”上下功夫，在县域特色产业上做文章。建水紫陶是中国四大名陶之一，微小团队看好这一产业，深入调查研究，掌握紫陶产业经营资料和发放贷款的风险点，支持建水紫陶产业发展，也为村镇银行业务发展找到可持续发展发力点，为带动传统特色产业、履行社会责任作出积极贡献。

●（五）做实公益慈善

沪农商系村镇银行通过走访慰问困难群众、积极申请主发起行资金扶助社区基础设施建设等方式，拉近与乡村党政、农户的距离，用心服务群众，为群众做实事、做好事，为美丽乡村建设贡献一份力量。

案例 1：

保山隆阳沪农商村镇银行扶贫帮困支持库老村新建篮球场

保山隆阳沪农商村镇银行积极向主发起行申请 30000 元的扶贫帮困资金，对接项目扶贫，给予具有民族特色、地理条件受限、基础设施缺乏的潞江坝库老村的支持，帮助其建设少数民族文化场所。村行通过项目扶贫资金支持，加深了与村委会及镇

政府的合作，落实了中央及主发起行乡村振兴精神，切实了履行社会责任，进一步提升了村行在当地的知名度和影响力，营造良好的社会声誉，为各项业务的发展筑牢基础。以该项目推进为契机，村行多次深入潞江镇开展业务宣传，在解决库老村群众人居环境困难的同时，也通过支农信贷支持为创业困难的农户打通了资金瓶颈。库老村村民对沪农商的认可以及创业热情进一步提高。

案例 2:

为全面推动乡村振兴，蒙自沪农商村镇银行在发起行的帮助下向蒙自市文萃街道陈家寨饮水工程捐赠资金 3 万元。积极参与 2021 年蒙自市创建全国文明城市工作，制定创文迎检方案，设置营业网点创文值守人员，完成各项创文工作。开展为白血病患者杨桂珍同学“爱心捐款”活动，全体干部员工共募集爱心善款 3060 元。

蒙自沪农商村镇银行爱心捐赠

案例 3:

弥勒沪农商村镇银行向贫困户宣传小额扶贫信贷政策，充分了解贫困户的致贫原因，对阿基邑有种养殖意向、条件成熟的挂联户，积极通过扶贫信贷协调小额贷款资金投入；针对每次入户调查，村行均为贫困户提供了部分生活必需品，包括新春对联、挂历、围裙、卫生洁具、遮阳帽、纸巾、指甲钳等生活物品，共计投入资金 1.15 万元、组织本行员工捐款 1.4 万元，协调到上海农商行给予的攻坚扶贫资金 6 万元。

弥勒沪农商村镇银行捐赠物资

●（六）强化风险管理

根据《银行业金融机构全面风险管理指引的通知》，推动全面风险管理体系建设，树立全面风险管理理念，实现稳健经营和可持续发展，同时按照全面风险管理的总体要求，实施了全面风险管理的构建工作，从管理架构、政策制度、业务控制、授权管理、绩效考核等方面建立了风险管理体系、风险管理制度和内控机制。沪农商系村镇银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。

案例:

临沧沪农商村镇银行一是搭建了风险管理架构，在董事会层面设立了战略与三农金融服务、风险合规与关联交易控制、消费者权益保护工作、提名与薪酬、内部审计等 5 个专门委员会；在经营层面成立了不良贷款专项清收工作、不良资产责任认定、风险资产化解、安全生产暨消防安全、信息科技工作等领导小组；在职能部门层面，明确了信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、信息科技风险、声誉风险等主要风险具体管理的责任部门。二是建立了以前台业务部门、合规与风险管理部门、审计（岗）部门为三条主线的“三道防线”，构筑起“前中后、全流程、一体化”的合规与风险管理防线。明晰了各部门的职责边界，在各部门之间形成相互制衡、制约的机制。三是制定了临沧临翔沪农商村镇银行微小贷款风险容忍值及风险偏好。定期对全行的风险管理进行考核，将风险管理考核与绩效直接挂钩，并设立专项信用风险不良资产考核。四是制定了全面风险管理体系构建管理规定、市场风险管理规定及信用风险、操作风险识别计量监测和控制管理规定等制度。每年向董事会提交全面风险管理报告。

二、坚守金融初心，服务经济社会建设

●（一）服务地方经济

沪农商系村镇银行从成立以来，牢固树立“立足本土，服务三农，支持小微”的市场定位，为当地县城乡居民、个体工商户、小微企业提供全方位的金融服务为宗旨，以支持属地经济发展为任。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。

案例:

云南省蒙自市素有“中国石榴之乡”之美誉，近年受新冠疫情等多重不利因素影响，石榴面临销售价格大幅下滑、滞销等不利局面，农户连年亏损。为助力石榴产业发展，蒙自沪农商村镇银行积极开展业务创新，推出以核心企业为支点的“金融 + 企业 + 合作社 + 农户”的供应链金融服务模式。

2021 年，蒙自沪农商村镇银行与蒙自好利农农资有限公司搭建了合作桥梁，对于向该公司购买农资产品的农户提供融资支持，解决该公司因货款赊销产生的资金压力，同时该公司给予向在蒙自沪农商村镇银行贷款的农户，赠送一定配额的农资产品作为利息补贴。此外，蒙自沪农商村镇银行又找到蒙自市南疆水果产销专业合作社，为其提供总部在上海的全国电商销售平台，而该合作社优先定向收购在蒙自沪农商村镇银行贷款的农户所种植的石榴。

●（二）发展普惠金融

沪农商系村镇银行积极贯彻党中央、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。

案例 1:

云南嵩明沪农商村镇银行：推进整村授信，“贷”动乡村振兴

马先生是嵩明董家村米河农资市场的一位农资经销商，面临天气回暖蔬菜种植周期变短，农资需求量明显增加的市场形势，准备提前囤货，扩大经营规模，以备旺季来临进行销售。就在他为资金一筹莫展之际，马先生接到了嵩明沪农商村镇银行客户经理的营销电话，“马先生，前期我们在做整村授信时给您有 15 万元的授信额度，请问您有需求吗？”马先生随即表示了自己有资金需求，随后客户经理冒雪来到马先生所经营的门店，现场为其收取资料、签订授信协议，当天就为马先生发放了 15 万元农户贷款。

案例 2：

个旧沪农商村镇银行践行普惠金融，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。

●（三）服务实体经济

沪农商系村镇银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。

案例 1：

瑞丽市锋鑫农副产品有限责任公司是瑞丽市“菜篮子”工程实施企业，拥有生产基地 400 多亩，是集农副产品生产、采购、批发销售，仓贮、冷藏、加工、物流、物业管理等多行业为一体综合性经济实体。与公司长期合作的农户上百户。2014 年，因种植规模不断扩展，为解决农民卖菜难问题，企业急需资金投资建设一个制冰厂和冷库，但企业自有资金不足，企业因无房地产提供抵押，走遍了全市所有银行融资无果后，找到瑞丽沪农商村镇银行申请贷款。瑞丽沪农商村镇银行经实地考察，为企业定制了贷款授信方案，以企业生产基地和部分机器设备做抵押，及时向企业投放了 300 万元贷款，并续贷至今，解决了企业燃眉之急，化解了农户卖菜难危机，在瑞丽沪农商村镇银行的信贷支持下，该公司转危为安，蓬勃发展至今。截止 2021 年 12 月 31 日，该公司在瑞丽沪农商村镇银行贷款余额 400 万元，累计发放贷款 3000 万元，向在基地种植蔬菜的几个大户发放贷款 90 万元，由该企业提供保证担保。被当地群众称为“小微企业最贴心的银行”！

瑞丽市锋鑫农副产品有限责任公司经营地照片

三、以金融之力，提升行业社会贡献

●（一）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；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。

案例：

保山隆阳沪农商村镇银行充分发挥党员在巩固脱贫攻坚成果上的先锋模范作用，持续开展慰问活动。利用节点，发动全体党员及员工捐款，组织员工到潞江镇库老村、知青社区以及永盛街道大、小铺子社区进行走访慰问困难党员群众、建档立卡贫困户，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，向他们送上各类慰问品及祝福，把温暖送到社区群众心中，慰问活动共走访 80 余户，慰问物品共计 1 万余元。大铺子村口 80 多岁的大爷手上拿着慰问红包，看着送来的大米，前来握住村行董事长的手，激动地说“现在的国家政策好呀，随时关照着我这个老头子，沪农商也惦记着我，感谢你们的帮助呀”。

保山隆阳沪农商村镇银行员工到大铺子社区慰问

●（二）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。通过便捷式移动终端现场办公和走村入户的形式开展宣传，解决了客户远距离“跑银行”的烦扰，让客户实现“零跑腿”，将金融服务便利送至客户身边，不仅提高了客户的满意度，更好践行了普惠金融服务，主动“上门”满足居民的金融服务需求，真正落实便民惠民、普惠金融新举措。

践行金融为民　助力地方经济发展

——云南红塔银行系村镇银行 2021 年度社会责任报告

一、加强党建引领方面

该系始终把党的政治建设摆在首位，从严从实压实管党治党政治责任，教育引导党员干部、员工切实把思想和行动统一到党中央决策部署上来，牢固树立“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，始终在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致；认真组织开展党史教育活动，加强党员教育、管理，严把党员“发展关”，教育引导广大党员学党史、悟思想、办实事、开新局，将学习成效转换为推动工作的实践成效；健全发挥党组织“三重一大”决策机制，充分发挥党组织的战斗堡垒和引领作用，把党的领导融入到公司治理和经营管理中；严格执行和维护党的纪律，加强党风廉政建设和纪律建设，团结凝聚职工群众，维护各方合法权益；持续深化“两学一做”，持续提升党的政治建设、思想建设成效，确保上级党组织的各项政策在村镇银行得到有效落实；在建党 100 周年庆典之际，该系积极开展学党史、唱红歌、祭奠革命烈士、制作党建宣传画册等活动，职工从党的奋斗历史汲取前进力量，激发不怕苦、不怕累的干事创业精神。

2021 年该系楚雄红塔村镇银行递交入党申请书的积极分子 5 名，接收预备党员 2 名，预备党员转正 2 名。党的光辉事业不断激励青年员工踊跃向党组织靠拢，党员在工作中也发挥着先锋模范作用，做到了党建工作与业务工作的有机结合，使党建与业务相互促进、相互发展。

二、优化治理架构方面

该系根据监管规定，明确村镇银行治理主体的权责边界和议事程序，持续改进和优化股东大会、董事会、监事会和经营层的“三会一层”治理架构；进一步理顺股东关系和授权机制，有效发挥董事会决策职能、监事会监督职能和经营层的主观能动性，进一步提升法人治理系统性、规范性和有效性；有效发挥“三会一层”各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡，以市场化原则推进公司治理结构完善，提升治理水平。

该系玉溪红塔村镇银行认真贯彻落实监管精神，加强主要股东行为管理，做好股东承诺管理工作，组织主要股东签订《主要股东承诺书》，规范股东承诺事项，提升股东承诺约束力；规范股东股权管理，对主要股东的资质、落实公司章程、遵守法律法规及监管规定等情况开展评估；完善股权管理流程和操作，持续实施股权托管，严格执行股权质押及限制表决要求，强化股东授信审查，做好风险隔离和防控措施。

三、夯实内部管理方面

●（一）完善人力资源管理体系

该系着力重铸薪酬管理体系，打造能上能下、管理与技术之间相互交流的职业成长渠道，通过绩效考核体现出每个员工价值的差异，树立多劳多得、不劳不得的薪酬分配观，激发员工争先创优的热情和积极性。

例如该系楚雄红塔村镇银行，不断完善培训制度、建立内训与外训相结合培训机制、锁定每周星期四为集中学习日、定期举行技能和制度宣贯培训，并与外部培训机构建立合作关系提升员工业务技能，学习先进营销理念和技巧。同时注重人才培养，建立多岗位轮换、多技能锤炼的人才培养机制，让大多数管理人员和员工得到锻炼机会，积极完善岗位资格考试体系，举行选拔考试建立客户经理人才库，建立公开竞聘与组织考察的人才选拔机制，把更多真正有能力、想干事、敢干事的人补充到管理队伍。

●（二）厘清各机构及岗位职责

该系以营销专职化、流程高效化、管理专业化为原则对村镇银行相应岗位职责重新梳理，确保各机构及岗位分工明确、高效运转。

例如楚雄红塔村镇银行的具体做法为“一设二调三明确”：一是设立乡村振兴金融服务部。作为乡村服务的生力军，楚雄红塔村镇银行主动积极作为，深度融入乡村振兴战略，在董事会的主导下成立乡村振兴金融服务部，把更多的金融资源延伸、下沉到“乡村”领域，以服务乡村振兴带动业务增长模式初显成效；二是调整部门职责。将原业务拓展部信贷管理职责调整至风险管理部，将原安全保卫与信息技术部的安全保卫与案防职责调整至内控合规审计部，并更名为信息技术部；三是明确总行部门职责与分工，下设 15 个中心，充分体现层级管理，满足专业化管理的需求，同时明确经营出业绩、管理出效益的各机构核心定位，为各机构的工作指明方向，切实提升工作效率。

四、助力乡村振兴方面

该系坚守“支农支小”的市场定位，深度融入“乡村振兴战略”，服务农村，积极主动作为，充分发挥村镇银行支持乡村振兴发展的特色和优势，将全面实施乡村振兴战略作为重要任务，完善服务措施，为实现农业强、农村美、农民富的总体目标发挥村镇银行的作用。

其中玉溪红塔村镇银行不断加大对新型农业主体、龙头企业的支持力度。报告期内，为云南快大多畜牧科技有限公司、玉溪迪瑞特花卉有限公司、玉溪鑫玉养殖有限公司等一批优质企业提供有效的资金支持，同时助力高原特色农业高质量发展，为玉溪市高原甜橙有限责任公司、呈欣果业有限公司等一批水果种植企业累计发放贷款 1,900.00 万元，保障重点农产品的有效供给。

其中楚雄红塔村镇银行以乡村振兴为契机业务向周边乡镇下沉，充分发挥“乡村振兴金融服务部”职能，在乡镇设立业务咨询点，强化金融服务下沉乡镇营销团队作用，将业务的重心逐步下沉到周边乡镇，

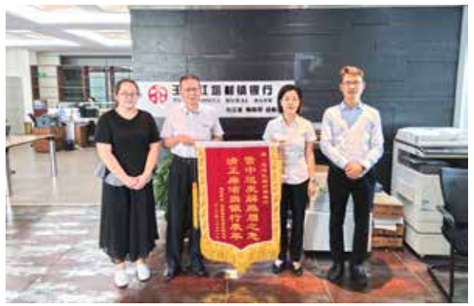
吸收乡村闲散资金，再投放到乡村产业、乡村建设等领域，构建“吸储为民”的良好金融生态环境。

五、服务实体经济方面

该系认真落实党中央和各级政府对疫情防控和经济社会发展的决策部署，总结 2020 年落实“六稳”、“六保”工作取得的成效，持续做好“六稳”、“六保”工作。认真贯彻推动小微企业金融服务高质量发展等精神，服务好实体经济，推动贷款稳步增长，全力发挥出村镇银行对小微和农户“稳企业、保就业、稳增长”的作用。

例如在 2021 年该系玉溪红塔村镇银行为企业纾困解难，贯彻落实普惠小微企业贷款延期支持工具，实施延期偿还的贷款本金 87 户 97 笔，金额 32,111.90 万元；完成普惠型小微企业金融服务“两增”、“两控”目标任务，累计发放各项贷款 114,952.80 万元，其中：累计向农户发放贷款 42,519.41 万元；累计向小微企业发放贷款 86,057.30 万元；争取人民银行再贷款，累计使用人民银行再贷款 5,775.00 万元，有效支持了“三农”、小微企业的发展；全年为小微企业降低经济成本 358.27 万元，其中：减免利息（含政府贴息）226.99 万元、企业节约调头资金成本 113.85 万元、减免抵押登记费用 3.66 万元、减免其他服务费用 13.77 万元；全年为客户减免支付手续费 4.55 万元。有效落实疫情防控期间各项信贷政策，切实做到了想企业所想、急企业所急，与企业共渡难关，扎实做好金融支持工作，充分得到企业和地方政府的认可。

【案例】



借款人：玉溪鑫泰商贸有限公司于 2021 年 8 月 26 日遭遇火灾，公司仓库及原材料全部烧毁，受损严重，生产处于困境，该行立即派出客户经理前往公司了解情况。为使其尽快恢复生产经营，急客户所急，想公司所想，按照特事特办的原则，于 8 月 27 日完成对该公司 300.00 万元的贷款授信审批，8 月 30 日全部贷款发放到位，及时解决了公司资金需求。

该公司于 8 月 31 日将一副写有“雪中送炭解燃眉之急，清正廉洁当银行表率”的锦旗送给该行，衷心感谢该行在其受灾后及时给予的资金支持，帮助公司渡过难关。

六、服务民生领域方面

云南红塔银行系村镇银行切实建立服务“三农”长效机制。该系玉溪村镇银行通过走村入户开展普惠金融政策宣传，推进整村授信工作，提升对“三农”的金融服务覆盖面。推出“富民贷”贷款产品，满足农户农业生产经营、种养植等资金需求；推出“逸居贷”建房贷款产品，满足红塔区村（居）民建房及装修融资需求；推出“卡贷通”贷款产品，“一次授信，循环使用，随用随贷，用款计息”，满足不同客户生产、消费需求。布局在行、离行式 ATM 存取款一体机共计 10 台，不断拓展渠道业务，扩大金融服务覆盖面；营业网点均配备自助发卡机、自助回单机，切实提升农村金融服务水平，在其研和支行建设现金服务示范区，配置纸硬币兑换一体机，更好地满足农村地区人民群众现金服务需求。

七、强化风险管理方面

该系持续加大问题资产清收处置，科学制定诉讼清收方案，对存量不良贷款，结合实际情况逐户制定清收策略，提升清收效率。例如 2021 年该系楚雄红塔村镇银行通过谈判、诉讼、重组等多种手段依法开展清收，收回逾期及不良贷款本息、费用合计 3,131.96 万元；及时处置达到诉讼条件的贷款应诉尽诉，提起诉讼 41 笔，诉讼标的合计 3,465.00 万元，全力压降新增不良贷款；积极响应监管政策做到应核尽核，加大不良贷款处置力度，核销不良贷款 1,501.28 万元。

八、完善内控合规方面

该系持续强化内控合规管理，积极开展“内控合规管理建设年”活动，建立健全内部控制体系，改进和优化内部控制程序，推动村镇银行金融清廉文化建设，构筑“不敢违规、不能违规、不想违规”的有效机制，严格遵循监管要求、工作要点，认真落实，统一部署，扎实开展各项治理工作，强化自身内控合规管理能力。

其中玉溪红塔村镇银行在绩效考核指标中将内控合规类指标作为倒扣分项，扣分期间 0—30 分，发挥绩效考核的导向作用；加强内控制度建设，对缺陷、缺失制度进行修改、完善，报告期内，制订、修订内控制度 49 项，规范业务操作和管理工作；开展“内控合规管理建设年”活动，与“清廉金融文化建设”活动有机结合。

其中楚雄红塔村镇银行完成修订、完善内控制度 52 个，印发规范性通知、通报、风险提示 70 余份；通过集中培训日组织内部制度流程培训，并组织员工参加银行业协会举办的知识竞赛巩固培训效果；持续推进精细化、制度化管理，全行员工按章操作、合规操作意识明显提高，尤其是运营和财务条线管理更加规范，全年共召开 38 次行长办公会，集体讨论 137 项议案；逐渐形成“三道防线”体系，按照内控合规要求开展审计工作，共计开展 4 次专项审计、5 次中层经济责任审计；狠抓操作风险，定期对员工行为进行排查，开展专项排查 3 次，飞行检查 1 次，与员工谈话 57 人次，全年未发生案件风险，操作风险防范形成机制，案件防控进一步加强。

九、企业文化、员工关爱方面

该系将“为客户创造价值、为社会创造财富、为员工创造未来”作为企业使命，充分凝聚力量，全力开拓市场；实行“人才兴行、人才强行、人尽其才、才尽其用”的人力资源管理战略；坚持“以人为本”的人才理念，为员工搭建成长舞台，增加员工的归属感，推进“幸福银行”建设。

该系坚持以人为本，在做好业务发展的同时，加强员工关爱。进一步做好员工转制，劳动合同签订，

严格执行按月、足额发放工资；组织全行员工进行体检；探访慰问住院员工；定期组织员工开展体育健身，多举措开展员工关爱工作。

十、强化责任担当方面

该系不断优化提供“适老化”服务，将传统服务与智能创新相结合，充分彰显村镇银行的社会责任感，拓宽适老化金融服务手段，为老年人提供更周全、更贴心、更方便的金融服务。

【案例 1】

2021 年 10 月，该系玉溪红塔村镇银行营业部员工为明珠社区一名行动不便的 80 岁老人开展上门服务，运用移动开卡设备，为老人办理银行卡开卡业务，得到老人及家属的肯定和好评。

【案例 2】

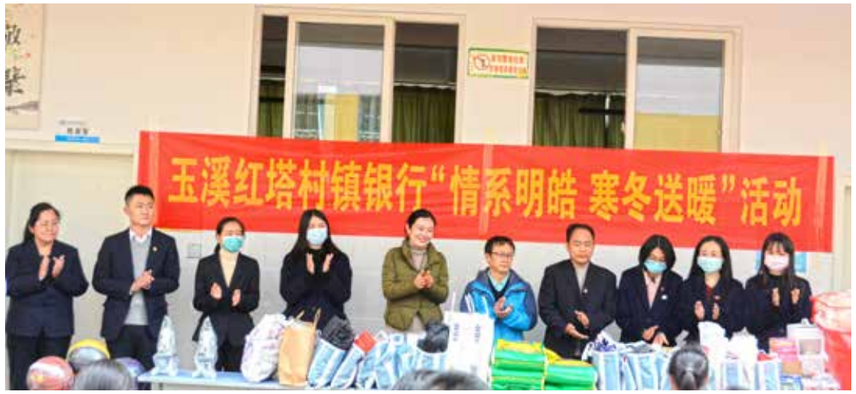
2021 年 11 月，某老年客户的亲属到该系玉溪红塔村镇银行右所支行，告知其年事已高行动不便，不能亲自到营业网点办理业务，需要将存折换为银行卡，方便老人自助存取款，得知实际情况后，该行员工及时上门为老人办理核实业务。该行热情、耐心、周到的服务受到客户的肯定和赞誉，业务办理后，客户为该行送上写有“心系客户真情服务”的锦旗，表示对该行服务的认可。

【案例 3】

2021 年该系玉溪红塔村镇银行党支部联合玉溪大营街杯湖社区党总支开展“重阳节—送温暖”敬老活动。在杯湖社区工作人员的带领下，慰问组一行走访了社区困难老人、残疾老人、空巢老人、五保老人，与老人们亲切交谈，详细了解生活和身体健康状况，叮嘱老人们要照顾好身体、保持好心情，安享晚年，并为老人们送去慰问品和节日的祝福。在弘扬社会主义核心价值观和中华民族敬老爱老传统美德的同时，将新时代精准扶贫的温暖和关怀送到孤寡老人们的心坎上，营造良好的社会风尚。

【案例 4】

该系玉溪红塔村镇银行在精心征集玉溪红塔区明皓小学 40 名贫困学生的心愿后，由党支部向员工发起捐款倡议，于 11 月 29 日组织开展“情系明皓 寒冬送暖”主题党日活动，将捐赠款项购买的教学用具及“心愿礼物”送到老师和学生的手中，用实际行动践行“我为群众办实事”。



该系坚持以客户为中心，认真落实金融消费者权益保护、减费让利民营小微企业等各项工作要求，用好支持实体经济政策和支农支小再贷款政策，加强客户服务，落实社会责任。2021 年，该系玉溪红塔村镇银行发放个人创业贷款 232 笔，金额 3,197.00 万元；发放小微企业创业担保贷款 5 笔，金额 1,400.00 万元；2021 年累计向社会捐款 8.50 万元。

云南西山渝农商村镇银行 2021 年社会责任工作报告

根据《关于开展 2021 年度云南银行业协会责任汇编工作的通知》要求，西山渝农商村镇银行（以下简称“我行”）为配合做好 2021 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、健全党建工作机制，提升党群工作质量

●（一）加强党员学习教育。

我行开展了党史学习教育、习近平“七一”重要讲话精神学习、建党百年学习教育、党的十九大精神、时事政治、形势政策、党的基本知识、理论及先进事迹的学习，利用“三会一课”学习制度，严格落实计划内容。

“七．一”重要讲话学习

●（二）丰富员工主题活动。

按期组织开展主题党日活动，全年共计开展三次活动。组织全体员工集中观看了红色教育片《革命者》、参观红色教育基地“云南解放纪念堂”、参观“云南省庆祝中国共产党成立 100 周年成就展”，集中组织专题知识学习，将党建工作融入日常经营活动中。

参观红色教育基地

主题党日活动

●（三）发挥模范党员作用。

我行今年开展了基层党员亮身份活动，对业务能力突出、工作争强当先的党员设立了“党员先锋岗”，为单位树立了良好形象，让党员的先锋模范带头作用影响和带动全体员工的工作积极性。

二、贯彻落实减费让利政策，切实惠及市场主体

我行为贯彻落实国务院关于降低小微企业和个体工商户支付手续费文件的相关精神，严格落实人民银行相关工作要求，切实惠及市场主体，一是积极与发起行沟通联系，根据实际情况，制定《小微企业及个体工商户等市场主体支付手续费项目》，及时组织员工对具体减费让利政策、企业类型划分、系统操作等进行了培训，确保各项政策理解到位、各项操作流程合规；二是通过微信公众号、营业大厅张贴公示、营业大厅摆放服务收费价格目录、主动对到行客户宣传政策的方式加大对政策的宣传，按照“应享尽享”的原则，降低市场主体经营成本，切实惠及市场主体。

三、加强账户管理，优化账户服务工作

一是完成对存量个人银行结算账户的集中清理工作，在做好客户咨询和回复工作的同时，积极引导客户并加强柜面服务，做好正面宣传解释，引导在柜面办理合理性确认和账户重新识别的客户签订《出租、出借、出售、购买账户风险提示书》，有效提示客户风险；二是严格落实人民银行优化账户服务工作，在营业大厅张贴个人银行账户服务公示、企业银行账户服务公示，明确账户办理时限、开户证明文件清单及相关要求、资费标准、服务监督以及投诉电话；三是通过营业大厅张贴五部委公示、LED 屏滚动播放标语、大厅电视播放视频短片、发放宣传折页、微信公众号等方式加强对非法买卖银行卡、非法集资等宣传，强化风险意识，防范电信诈骗。

四、严防洗钱风险，维护金融秩序

（一）注重领导，完善组织领导体系。

根据人员变动及时调整反洗钱工作领导小组成员并报人民银行进行备案。

（二）注重学习，提高反洗钱工作认识。

一是除条线部门学习外，按照培训计划分上下半年对全行员工进行反洗钱培训，培训内容包括制度办法、政策解读等；二是组织条线部门反洗钱工作人员参加金融机构反洗钱合规管理暨执法检查实物系列在线培训班，并取得了结业证书，增强反洗钱工作人员风险防范意识。

（三）注重执行，完善反洗钱内控制度。

2021 年我行结合实际情况，修订了《西山渝农商村镇银行大额和可疑交易管理办法》等管理办法，确保制度的适用性。

（四）加强客户身份识别，严防洗钱风险。

一是严格按照“了解你的客户”原则，加强对客户身份识别，按时完成大额交易和可疑交易报告的报送，及时完成客户风险等级调整，对存在风险的客户及时采取相关控制措施；二是认真贯彻落实反洗钱管理要求，开展然人、非自然人客户的身份基本信息排查工作，对异常账户及时整改反馈，严防洗钱风险。

（五）加大宣传，强化风险意识。

通过发放宣传折页、营业大厅宣传、LED 屏幕、微信公众号等宣传方式，加强对社会公众的宣传，强化风险意识，防范洗钱风险。

五、加大存款保险宣传，维护金融消费者合法权益

为进一步提升存款保险社会公众认知度，增强储户对存款保险的认识和了解，维护广大金融消费者合法权益，我行一是在营业大厅摆放宣传折页、存款保险明白卡、宣传折页印制存款保险内容、LED 屏播放“存款保险，保护您珍贵的存款”等方式，加大对存款保险的宣传；二是根据自愿的原则，通过采取对到行办理业务的储户进行存款保险问卷调查的方式，面对面普及存款保险相关知识，增强储户对存款保险的认识和了解，提升存款保险社会公众认知度。

六、支持经济发展，维护社会稳定

●（一）积极扶持小企业成长

我行根据形势变化，充分发挥业务特色和体制优势，发挥与地方经济的良好亲和力，集中力量加强小微企业金融服务。一是开展客户走访，主动对接园区、企业、商圈送金融服务活动，对服务区域内的小微企业进行调查分析，筛选排序，重点支持资信良好、经济效益好、有发展前景的优质小微企业。截至 2021 年 12 月末，我行本年累计投放普惠小微企业贷款 24301.52 万元，较去年同期多投放 8279.13 万元；本年累计投放户数为 420 户（其中：个体工商户 333 户、小微企业主 87 户），较去年同期多投放 177 户。二是切实降低小微企业融资成本。我行以发展的眼光正视小微企业面临的暂时困难，进一步强化社会责任意识，发挥利率杠杆作用，按照分类指导、收益覆盖风险的原则，对新发放普惠小微企业贷款实行优惠利率，2021 年以来对发放小微企业贷款综合加权平均利率为 6.26%，比 2020 年年底利率下调 0.03 个百分点。三是多措并举纾缓客户临时困难。自疫情爆发以来，采取延期还本方式切实解决客户暂时经营困难，截至 12 月末在我行申请无还本续贷符合政策要求的客户共有 163 户，金额为 11399 万元，延期率为 53.38%。

●（二）坚持服务“三农”发展。

为持续巩固脱贫成果、助力乡村振兴、实现农民持续增收、维护农村和谐稳定，我行从积极履行社会责任的角度出发，立足自身服务“三农”的宗旨，我行加强与呈贡梅子社区失地农民创业就业协会的沟通交流，坚持按季到呈贡梅子社区失地农民创业就业协会陆良办事处开展金融服务。截至 2021 年末，我行农户授信户数达到 149 户，授信金额 5756.7 万元，较上年同期户数增加 20 户，授信金额增加 1418.81 万元。

●（三）不断改进金融服务

发挥我行“响应速度快、审批流程短”的优势，创新“房快贷”产品，突出“快查、快审、快放”的特点，不断提高审批效率，保证业务办理流畅，以满足小微企业“短、频、急”的特点，截至 2021 年 12 月末，房快贷经营贷余额户数为 162 户，余额规模达到 9050.38 万元；针对小微客户担保物不足的问题，推出“惠易贷”信用特色产品。截至 2021 年 12 月末，我行惠易贷产品余额规模达到 635.19 万元，户数规模为 30 户。

七、强化风险管理，推进精准防控

一是开展了 2020 年度资本充足评估，针对“第一支柱”未覆盖风险进行风险评估后需增加 0.24 个百分点的资本充足率附加要求。结合内部管理目标，将核心一级资本充足率、一级资本充足率、资本充足率的规划目标分别设定为为 7.79%、8.79%、10.9%。根据压力测试情况来看，年内不会因为业务激增而引发资本充足率面临巨大压力的情况。

二是滚动制定了 2021-2023 年资本规划暨 2021 年资本充足率管理计划，按照持续满足监管最低要求覆盖第二支柱资本要求、与 MPA 考核进行联动管理、保持合理平稳的资本充足水平等三项原则开展规划工作。规划结果显示未来三年内未发现出现资本缺口的情况。

三是加强关联交易管理，修订完善关联交易管理办法，落实集团关联方信息管理指引，根据董事、监事、高级管理人员及授信相关人员变化及时更新关联方名单，今年已开展了一次关联方信息核查；同时结合我行实际持续开展了关联交易专项整治，防控关联方信贷风险。

四是防范其他各类风险。一是强化流动性风险管控，完成了流动性支持协议续签工作，确保融资渠道畅通。二是按期开展信用风险、市场风险以及流动性风险压力测试，量化可能出现的风险情况，并不断完善风险应急方案，按照监管要求适时开展应急演练，确保有效应对各类不利情景。

八、做好消保工作，保障消费者权益

●（一）体制建设方面

我行结合日常工作及监管评价，在体制建设方面缺失或不完善的地方进行了梳理整改完善，主要工作为：2021 年对消保工作进行了总体规划，制定了年度消保工作计划并提交董事会审议；制定完善了消费者权益保护委员会议事规则及工作流程；修订完善了消费者权益保护管理办法；发文明确了各部门消费者权益保护工作岗等。

●（二）机制与运行方面

建立了产品和服务消保审查制度；修订了消保管理办法，对我行产品和信息披露机制进行了明确规定，信息披露覆盖售前、售中、售后全流程，披露内容涵盖产品和服务性质。风险、收费情况、合同主要条款等以及法律法规和监管要求披露的其他事项；与在岗全体员工签订信息保密承诺书，确保信息保护工作能有效落到实处；制定了消保教育培训计划，对消保政策及内部制度等按期开展教育培训工作；将消保工作写入了考核实施细则，建立了消保内部考核机制；修订完善了员工违反规章制度处罚办法，对违反金融消费者权益保护相关事项进行了明确规定，将消保工作纳入了本机构问责体系及人力资源体系；本年度制定了消保工作审计计划，并按期开展了消保内部审计，对审计发现问题及时进行了有效整改。

●（三）操作与服务方面

制定了理财产品风险评级管理办法，建立健全了风险评级机制，办法对消费者首次风险评估操作程序、评估频次等相关要求进行了明确规定；

●（四）宣传教育方面

2021 年我行积极开展征信知识宣传，充分利用“6・14 信用记录关爱日宣”传契机，通过微信公众号发布文章、现场派发宣传折页、讲解征信知识、预防征信诈骗，取得了较好的效果。

我行在各部门岗位职责中加入了消保宣传教育工作岗位职责，发文明确了各部门消费者权益保护工作岗，明确了负责消保教育宣传工作具体岗位；制定了年度宣传教育工作计划；在度的信息披露报告中将对全年开展的金融知识教育宣传活动进行总结及评估；制定了集中教育宣传活动方案，积极利用营业大厅宣传电视播放以案说险教育短片，利用我行微信公众号开展金融知识宣传教育活动，并按时向监管报送活动总结及统计表等；

认真讲解防范征信诈骗知识

防范电信诈骗

●（五）纠纷化解方面

修订了投诉管理办法，明确了投诉处理考核评价和溯源整改机制；针对消费者权益保护相关重大突发事件、重大群体性投诉及负面舆情等制定了消保风险事件应急预案，完善我行消保纠纷化解机制。

九、完善内控合规，补齐管理短板

●（一）夯实内控管理

2021 年我行持续开展内控管理巩固提升活动，制定专项活动方案，方案共计划了问题剖析、交心谈心、问题整改、制度后评估、完善长效学习机制、强化履职、内控提升“回头看”等 7 个内容，同时配套制定了专项考核办法，加大对内控提升工作目标的考核激励奖惩力度，突出对“先进”的奖励和“后进”的惩罚，进一步提高全体员工责任意识和内控执行力。

●（二）加强制度建设

一是认真开展制度后评估，密切关注法律法规、监管政策变化，结合现行制度运行效果，按照制度后评估实施细则规定的范围、频率及标准，做好制度后评估及修订工作，有效解决部分制度适用性不强等问题，确保制度办法符合业务发展和经营管理的需要。坚持“内规不严于外规”的原则，确保制度流程精简高效。二是坚持“制度先行”，在开办新业务或增加新管理流程前，先制定符合我行实际的制度办法，做到有章可循、有规可依。三是完善配套工作，健全制度评审机制，强化对新增或修订制度的合规审查，有效减少突破制度的情况，提高制度权威性；同时落实内控合规信息系统的管理要求，将各类制度纳入场所文件规范管理，进一步健全完善制度体系。

●（三）完善机制建设

印发红线问题台账，建立问题整改长效机制。审计稽核岗整理了历年问题整改台账，梳理出红线问题台账，下发给各部门，并召开员工大会及时组织学习。明确红线问题台账下发后，如再出现类似情况，将按照《关于印发西山渝农商村镇银行员工违反规章制度处罚办法的通知》《关于印发西山渝农商村镇银行员工违规行为经济处罚实施细则的通知》对相关责任人、部门负责人进行加倍处理处罚，对面上仍出现类似情况的，同时对条线部门负责人进行加倍处罚。情节严重的，给予组织处理或纪律处分。

●（四）提升内部审计

一是主动开展自主审计，制定了 2021 年审计计划，共开展了关联交易专项审计、消费者权益保护专项审计、征信业务专项审计、柜面业务专项审计、授信业务专项审计、反洗钱和反恐怖融资专项审计、内审条线案件风险排查、离任（岗）审计等 8 个审计项目，均采用现场检查方式进行。二是强化“一、二道防线”履职。激励一道防线主动履职，对一道防线自查发现的一般性问题，在及时整改后，可免于处罚或从轻处罚，增强一道防线部门履职主动性。督促二道防线履职。要求各条线部门制定履职计划，按计划开展工作。让履职思路更清晰，有迹可循，三道防线重点加强了对二道防线部门履职开展重点检查，对履职相关资料逐项核查，确保履职到位。三是积极配合上级机构专项审计，全年顺利完成了 2021 年度内控评价、经营目标审计、案件风险排查、经营管理审计以及特别检查等审计项目，审计过程中我行注重沟通、积极整改，取得了较好的效果。

十、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。此外我行积极响应社区局委会的号召，第一时间参与到疫情防控工作中，配合局委会人员，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，大力支持防疫工作，获得周边社区居民的一致好评。

未来，西山渝农商村镇银行将继续秉承“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，创造共同价值。紧紧围绕落实国家战略和服务实体经济，不断强化风险管理，持续推进深化改革，努力为广大客户提供最好的服务，为股东创造更多价值，为员工营造幸福家园，为社会做出更大贡献。

惠农助商 与您同行

——昆明马金铺中成村镇银行 2021 年度社会责任报告

寒雪梅中尽，春风柳上归。2021 年，得益于国家有效举措和疫苗成效，全球经济正在积极复苏，随着疫情防控常态化，经济增长逐步步入正轨，市场动能也在恢复，国内大部分银行的价值创造能力已经接近或恢复至疫情前水平。但是，国内金融市场环境依然充满挑战，银行业净息差持续下滑，收入、盈利水平增速明显放缓。在这一大的金融环境之下，伴随银行间整合收购加剧、数字化转型变革、“防风险”的监管基调，展现在各银行面前的是机遇与挑战并存。

诚然，2021 年对于昆明马金铺中成村镇银行（以下简称“马金铺村行”）来说也是发展史上重要的一年，是发展历程中承上启下的一年，更是不断找准、调整发展方向以及持续奠定、夯实发展基础的一年。在这一年中，我行坚持“支农支小 服务三农、小微”的发展理念，以深化社会责任为重要发力点，以社会责任为工作引领，提出“社会责任 + 品牌宣传 + 业绩发展 + 服务乡村”的“四位一体”工作理念，取得了前所未有的突破。

一、2021 年经营发展情况

截至 2021 年 12 月末，马金铺村行实现了存贷款双增，各项贷款余额比年初增加 2485.23 万元，不良率 0.88%，逐年下降；净利润实现立行 8 年以来最高值。

2021 年 4 月是马金铺村行业务发展的转折点，在新到任行领导班子带领下，全行上下团结一致、积极开拓，有效扭转业务发展的不利局面，贷款在补足一季度不增反降缺口基础上，实现了新增近2500万元。

二、党建引领新篇章 各方融合强引擎

2021 年，马金铺村行继续着力在党建与业务发展融合上下功夫，在加强政银企和谐共建上出实招，让党建成为凝聚人心、服务发展的强大动力。从五大方面开拓党建引领新篇章：

一是加强政治建设，认真贯彻落实党的理论和路线方针政策，宣传和执行各级党委决议。二是服务中心大局，坚持各级党委的决策部署，学习贯彻村镇银行应履行的责任担当，通过学习培训、及时传达各项会议、领导讲话精神，培养党员干部的大局意识。同时带领全行认真研讨村行的发展战略，找准坐标定位，把思想和行动统一到每一项决策部署上。三是推进基层党建工作重点任务落实，严抓党建工作责任，要求非党员干部要同党员干部一样高标准严格要求自己，提高站位，严格将党的要求贯穿于各项工作中。四是落实主体责任，持续深化作风建设，在反腐倡廉、“窗口腐败”、严查“四风”、中央八项规定等纪律问题上亮底线、严监督，通过自查自纠、专项检查、电话回访、行风评议等形式对行风工作长抓不懈。五是落实党管人才责任，认真学习贯彻中央关于深化国企人才队伍建设“四大工程”，坚持党管人才工作职责，把好选人用人关，2021 年新招聘员工 8 名，推选提拔执行层 3 名，为村行注血留才，重塑行员精神风貌。

马金铺村行 2021 年度党建工作严谨有序地开展，同时积极推进党建与业务的融合，加入了青城社区党委大联盟，积极参加社区、工会组织的各项活动，注重将党的领导贯穿于经营管理全过程，让党建成为带动村行发展的强劲引擎。

三、服务地方经济 助力乡村振兴

●（一）坚持支农支小定位不动摇

马金铺村行始终将客户群体定位于当地社区居民、农户，当地实体经济；将发展方向聚焦于与老百姓生产、生活息息相关的经营、消费领域。该行业务发展紧紧围绕增加存贷规模、扩大基础客户群为重心开展。一是坚持埋头拉车并抬头看路，进行业务督导。二是坚持不懈狠抓营销宣传，让当地老百姓了解村镇银行。全行员工深入辖内社区、农贸市场、文化休闲广场等地走访宣传。累计宣传覆盖辖内 10 余个社区、5 个农贸市场、2 个专业市场、商户 240 余户。三是不辞辛劳走村串户，主动了解当地老百姓。制定并组织实施走村窜户活动实施方案，客户经理每月深入百姓家中、田间地头，了解其生产、生活情况，收集意向客户信息，为当地社区居民、农户、小微企业提供及时周到的金融服务。

●（二）坚持效率和服务并行

马金铺村行在效率提升上着重突出一个“快”字，力求形成差异化竞争优势；在优质服务上着眼于客户体验，突出一个“优”字，形成一体化服务优势。该行针对授信业务不断增加、小而分散、审查工作量饱和的情况，优化审查审批流程，由业务发展条线审查审批，采用组合审批模式，较大程度上提升了审查效率，优化了信贷流程。同时在厅堂服务质量上提出更高要求，理顺各项业务服务环节，做到标准化、规范化、流程化、人性化，帮助信贷客户快速、高效办理各项业务，增强客户愉悦体验。

一年来，该行立足“专＋精”，“深＋熟”，“选＋培”模式，走专业化、属地化、差异化的发展道路，敢担当勇攻坚，主要指标稳步增长，经营实力逐步增强，展现了马金铺中成村镇银行的积极作为。

四、严守风险底线 聚焦内控合规

该行一年来坚持严内控防风险，将内部管理着眼于员工意识教育，强化防范道德风险、操作风险等；将风险防控着眼于信贷资产质量管控，强化提升员工尤其是客户经理风控意识、风险识别和处置能力。

一是严格贷后管理。按季召开贷后管理工作例会，杜绝重贷轻管现象，将贷后管理工作各项内容落到实处。二是强化案防合规建设。扎实开展反洗钱工作、内控管理合规建设年等活动，教育员工牢固树立合规意识，坚决杜绝员工触碰监管部门、发起行和本行的各类“高压线”。三是落实案防责任，强化制度执行，按季度召开案防工作会，全员签订年度案防目标责任书，将案防工作任务分解落实到岗、到人，确保了案防工作任务的顺利开展，常态化组织案防文件学习，2021 年共组织全行员工集中学习案防知识 10 余次，案防知识培训率达到 100%。四是加大风险排查，维护稳健运行，结合内控合规建设年的工作安排，及时下发了自查自纠工作方案，明确排查责任部门、排查方式、排查内容和排查时间，确保了排查工作的顺利开展；根据工作要求，确定自查自纠排查范围和内容，认真组织各业务领域风险排查。五是强化员工异常行为排查，采取签订承诺书、季度内部排查、谈心家访、公示内部纪检举报渠道、回访客户等排查方式，对员工经商办企业、过度消费及负债、洗钱、频繁请假、涉及黄赌毒、充当资金掮客、参与民间借贷、非法集资、“飞单”等行为进行排查，保证员工队伍合规。

五、厚植企业文化 精细管理谋发展

该行坚持抓班子、带队伍，将团队建设着眼于提升员工综合素质、职业操守、业务技能和可持续成长上来；将企业文化聚焦于为全行员工打造一个团结一致、积极乐观、健康向上、奋发有为的良好工作氛围上来。

一是贯彻行内学习强行、学习强兵战略，打造招之能战、战之能胜的员工队伍。各业务条线制定的详细学习培训计划，每周一开展集中学习分享，包括信贷产品、规章制度学习，营销技能、谈判技巧、时间管理等分享，不断提升团队战斗力和凝聚力。二是打造“以汗水换薪水”企业文化，班子精诚团结，全行上下统一思想，齐心协力谋发展。随着业务团队不断发展壮大，员工能力不断提升，业绩信心不断增强，形成了积极健康、乐观向上的良好工作氛围。从被指标任务倒逼着走转变为积极主动勇往直前，不怕苦、不怕累、不抱怨，人人奋勇争先。三是抓好后勤保障，一切资源向有利于业务发展倾斜。综合管理部做了大量艰苦细致的工作，例如“招兵买马”、“宣传造势”、“粮草供应”等，为全行“打胜仗”提供坚强后盾。

六、坚持人本文化 促进和谐发展

该行始终坚持“以人文本”家文化，一方面倡导员工树立以行为家、爱岗敬业、无私奉献的精神，积极投身银行发展，创造最大价值；另一方面始终将广大员工的切身利益当做头等大事来对待，提升员工办公环境、做足员工福利、完善员工关怀。在这个大家庭里，领导为员工诚心办实事，努力为员工创造良好的工作、学习、生活条件，切实解决员工的后顾之忧，共享企业发展成果。全行员工感恩忠诚，不辜负企业的信任、支持和关心，勇敢、自信、自觉地承担起属于自己的一分责任，为银行的和谐发展贡献自己的全部力量。坚持把“人”作为发展的依靠力量，使广大员工充分享受发展成果，增加对银行的归宿感、自豪感、荣誉感。

七、投身志愿服务 增进公众福祉

该行发动全体党员、职工积极行动起来，立足本职工作，把金融知识宣传送到群众身边，为群众答疑解惑。我行成立了 5 支宣传队伍，深入社区、集市、单位等，通过横幅、宣传折页、海报、微信公众号文章、LED 宣传等方式，开展了“3.15”消费者权益保护、反假币、反洗钱、远离非法集资、防范电信诈骗、“断卡”行动、存款保险等宣传工作，引导广大群众强化风险意识，并加深了对银行存款保险制度的正确认知，得到了群众的好评。同时经过集思广益，积极打造“中成特色孝贤”文化，彰显敬老爱老社会风气。网点厅堂中该行为老年群众安排了专属区，除了常规的热水、老花镜、报纸等，还创新设立了“孝贤”服务角，放置了血压计，免费供老年群众测量血压，并登记健康档案；在社区，该行员工为老年朋友提供力所能及的帮助，为他们耐心讲解防范电信诈骗的手段和方式，提醒他们提高警惕，搀扶走路蹒跚的老人，送他们到家门口……把对老年群众的关爱落实到细节和点滴。

2021 年，是“十四五”规划的开局之年，也是马金铺村行辛勤耕耘的一年，随着该行不断发展壮大，员工能力不断提升，业绩信心不断增强，该行立足新时代、新阶段，真正做到惠农助商，坚守村镇银行主阵地，主动承担社会责任，实现“企业”与“社会责任”两个关键词的深度对接。

昆明石林中成村镇银行 2021 年度社会责任报告

昆明石林中成村镇银行于 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“中成”口碑，走稳健和可持续发展之路。

一、加强党建教育引领

一世纪风雨兼程，九万里风鹏正举。在全国建设社会主义现代化国家新征程顺利开启的重要时刻，我们迎来了中国共产党百年华诞。站在这个重大历史节点上，2021 年 6 月 26 日，该行领导带领员工迈向蒙自一个个红色地标，去追寻党旗下的先辈足迹，去感受共产党人在一百年前民穷国弱、山河破碎之时，如何一腔热血满怀激情，为建立一个独立、自由、强大的中国，贡献青春与汗水，乃至抛头颅、洒热血！

查尼皮是中共云南省一大会址，位于蒙自市芷村镇查尼皮村。1928 年 10 月，吴澄、李鑫、杜涛等 17 名中共党员在查尼皮集会，召开云南省第一次代表大会，掀起了云南新一轮的革命高潮，也照亮了这里之后近百年的发展道路。我们细细体味着这些红色地标里发生的每一件史实。它们或者被人们熟知，或者被时间遗忘，或者淹没于宏大的时代背景中，但这一件件史实，正是仁人志士为救亡图存付出的青春热血！大家参观了浮雕墙、历史陈列室、简陋的茅草屋，屋内的火塘、桌子，都向每一位参观者鲜活的展示那段血雨腥风的历史。

碧色寨党建教育合影

党建教育现场参观

碧色寨位于蒙自县草坪镇，滇越铁路的开通，使这里成为云南进出口贸易的重要集散地。从 1910 年起的 30 多年间，碧色寨一直扮演着滇越铁路沿线第一大站的角色，我们静静聆听着碧色寨的历史，随着滇越铁路的衰落，曾经是东南亚最繁忙的车站，也渐渐安静下来。

百转千回，百炼成钢，百年风华正茂；千山万水，千磨万击，千秋伟业在胸。通过一天的参观学习，该行员工重温了入党誓词，唱了红歌，走了长征路，深入了解了红色革命战斗的惨烈。征途漫漫，唯有奋斗。在中国共产党的领导下，中华民族伟大复兴的中国梦一定能够实现！

二、营销活动进社区

随着经济的发展，金融活动与老百姓日常生活联系越来越紧密。2021 年 2 月份，离新年的钟声越来越近，昆明石林中成村镇银行在 8 周年之际举办了“营销进社区”活动。为了回馈广大用户以及宣传“开门红”存款活动，该行员工积极参与，受到广大群众的欢迎，赢得城乡客户的信赖。活动前，该行提前准备好宣传单、带有该行 LOGO 的服饰工号牌，并对活动地点做出筛选，最终确定前往“桃园水乡”“世纪阳光”、“财富中心”几个人流量比较大的位置。活动中，积极宣传该行存款活动，重点突出该行的存款利率对比其它银行略高的优势，还赠送实用小礼品的特点；同时普及金融知识并为广大客户提供金融资讯服务，把老百姓日常生活中需要了解的金融知识、需要掌握的金融技能，毫无保留的传授给客户，营造了良好的宣传氛围。活动中，该行工作人员热情大方地向过往行人和办理业务客户发放金融知识宣传单，在营销存款活动的同时，该行员工还向大家讲述银行存款利率与存款技巧、防诈骗小知识等。另外，还有针对的对客户平时问询较多的个人网银、绑定微信支付宝、手机银行转账等电子银行的使用方法及方便之处进行了讲解，得到了比较多客户的认可。

现场营销宣传

本次活动的成功举办，既拉进了该行和周边民众的关系，又为该行产生了积极的宣传作用。提高了该行的知名度，并让更多的客户了解到该行的“开门红”活动，也为该行今年营销活动拉开序幕。

三、真“惠”过年为小微企业提供有温度的服务

为积极响应县金融办发《关于做好人民群众就地过年服务保障工作的通知》，该行积极推出一系列“惠过年”金融服务政策，为春节期间保障群众生活物资、能源供应以及积极保障“就地过年”员工权益的各类小微企业提供有温度的信贷支持服务。同时积极提升实体经济服务质效，加大对企业支持力度，突出做好稳企业、保就业工作，让金融活水流向实体经济。

春节将至，疫情仍处于严防严控状态，“三农”“小微”企业资金需求日益凸显，融资难融资贵是这类群体普遍面临的问题。对此，该行通过积极对接困难企业、制定专项金融服务、开通绿色审批通道等一系列行之有效的举措，积极帮助企业应对共渡难关。除此之外还为春节期间保供稳岗小微企业及响应“就地过年”倡议的企业员工提供普惠金融服务支持，以金融力量助力小微企业和员工安全、踏实“就地过年”。并逐户摸排，针对这部分企业，加大信贷支持力度，并适当下调贷款利率，降低企业融资成本；针对符合条件、流动性暂时遇到困难的小微企业，不抽贷、断贷、压贷，予以贷款展期或续贷，减轻企

业负担。以有温度的金融服务，全力为企业纾困解难。

与此同时，该行还通过互联网和大数据技术，持续优化传统线下服务，积极创新，推出“手机信贷”线上融资产品，为小微企业提供更为简单、快捷、“零接触”式的融资服务，对符合政策的企业融资时间控制在 5 个工作日内，切实做到应贷尽贷快贷。线下提供差异化多样化的融资服务，为小微企业提供短期流动资金贷款、利率调整、贷款延期等全方面的授信服务，助力企业“加速跑”。

防范化解金融风险为小微企业和个体工商户筑牢金融保护伞，渠道了解身边的各类金融风险案例。通过在辖内网点设置宣传专栏，在大堂区域、柜台、自助银行等区域摆放宣传资料，方便客户阅览，工作人员用通俗的语言、生动的案例向小微企业和个体工商户宣讲典型案例的非法金融贷的危害；该行还定期组织工作人员深入社区、校园、企业开展“普及金融知识系列小课堂”，现场讲解和分析生活中的金融诈骗和电信诈骗案例，针对新型电信诈骗特征，为小微企业和个体工商户深入分析、细致讲解过往诈骗事例，让小微企业和个体工商户了解最新的反诈骗手段。

该行以“服务三农、小微企业”为主，自疫情期间以来，小微企业以及个体工商户受疫情影响比较严重，该行第一时间为小微企业以及个体工商户提供了全方位的金融服务，高效地为客户服务。比如上周五有一位客户在手机银行上申请了贷款，今天星期一我们就为客户发放了贷款。

近年来，该行牢牢把握金融服务实体经济的根本宗旨，并把党建工作和支持实体经济结合起来，充分发挥党建引领的作用，不断提升小微企业金融服务水平。普惠金融，情系小微。该行将小微企业金融服务提升到加快自身战略转型的高度，下沉服务重心，全力支持小微企业发展。该行将继续坚守“立足石林支农支小”的定位，进一步加大对实体经济的金融支持，不断提升服务质量，创新金融产品，更好的支持地方经济发展，做有温度有力度有速度的惠民金融机构。

四、提高防控能力，着力防范化解重大风险

为进一步加强流动性风险管理，提高该行员工风险防范意识，检验突发事件协同配合能力和应急处置水平，11 月 22 日下午，该行组织举办了 2021 年流动性风险应急演练。

现场演练

本次演练设定突发应急事件场景为：2021 年 11 月某日，昆明市内其他村镇银行出现挤兑情况，社会上正传言“村镇银行快取不出钱了”，该行数十名客户因听信社会负面传闻，发生群体性集中挤兑事件，导致该行网点非正常提款大量增加，短期内存款严重流失，进而引发了该行的声誉风险、面对此次突发应急事件，该行及时成立流动性风险应急小组，第一时间在该行三楼会议室举行了流动性风险应急预案（演练）启动会议。会议确定了营业部存款挤兑事件为重大的流动性危机，并同意启动三级流动性应急预案；针对财务会计部拟定的《关于启动流动性风险应急预案的申请报告》，确认了各部门所负责的事项与下一步应采取的措施，各部门及时响应、通力合作，将流动性风险时间所涉事项进行了全方位的演练和把控。

此次流动性风险事件应急演练，在行领导的迅速应对及各部门的紧密配合下，顺利完成了此次风险事件的报告、现场指挥处置、资金调配、恢复营业等各流程。全体参演人员严格按照角色分工，紧密配合、通力协作、沉着冷静，顺利化解了此次集中取款事件导致的突发性、流动性风险事件。

通过此次演练，该行各职能部门明确了其工作职责，熟练掌握了预警信息报送、分析研判、应急处置、营运资金调配等风险处理环节，锻炼了操作人员的应急处置能力和处置效率，积累了流动性风险应急处置经验，切实提高了全行员工流动性风险管理水平。

五、强化员工行为管理，深化内控合规建设

根据《中国银监会四川监管局办公室关于进一步加强银行业机构从业人员管理的通知》（川银监办发〔2018〕148 号）、《关于进一步加强银行业机构从业人员管理工作实施方案》（成农商银办〔2019〕278 号）等文件规定，为进一步做好从业人员异常行为管理，了解和掌握员工思想动态与异常行为，并及时采取有效帮扶措施，防范员工异常行为引发的道德风险、案件风险、声誉风险，总行决定组织开展全行员工异常行为专项排查。现将该行排查情况报告如下：

●（一）、结合排查治理员工参与民间融资活动，排查化解风险隐患。

该行高度关注其工作动态，通过不定期走访其服务客户、家访等手段多方面了解员工八小时内外行为，也通过中国执行信息公开网、个人征信、企查查等多方信息查询渠道了解该行员工。经排查，该行员工无参与高利贷、违规担保、参与社会集资、兼职经商办企业、充当资金掮客以及“黄、毒、赌、黑”行为，也未发现存在博彩及异常消费行为。

●（二）、强化警示教育，促进员工行为动态管理常态化。

该行每天通过晨会、夕会、座谈等方式，教育员工珍惜职业生涯，提高自律意识，认真做好本职工作，遵纪守法。每月该行都会组织全行员工学习风险案例，提高风险防范意识，打造和谐环境。对于员工工作表现、社会交往、家庭状况等事项，该行通过个人约谈及侧面了解，及时掌握情况，挖掘思想根源，消除不良动机。同时每季度组织工会活动，增强团队凝聚力，积极向上的企业文化，为案件防范工作营造强大的支撑。该行长期注重廉政建设，对各部门负责人严格管理，增强自律意识。对于该行重要岗位员工，如主办信贷人员、客户经理、该行规定规定其认真履行职责外，还在其办公室墙面上张贴禁令条款，开好每周例会，通过学习案防合规相关文件，将合规经营理念和风险防范意识渗透到员工思想深处，员工的执行意识和执行能力得到同步提高。

●（三）、排查结果

经过此次排查，该行员工在各方面表现均为正常，同时各项管理工作做得到位，没有发现员工异常行为及风险点。该行严格按照各项规章制度开展工作，有效防范各项风险。在今后工作中我们继续高度重视案防工作，不断总结提高，保证各项工作有序开展，为该行业务快速稳健发展创造有利条件。

打造中成品牌体系　赋能高质量发展

——寻甸、东川、禄劝中成村镇银行 2021 年度社会责任报告

2021 年，寻甸、东川、禄劝中成村镇银行股份有限公司在人民银行、银保监及地方政府的关心指导下，在社会各界和全体股东的大力支持下，在董事会的科学决策下，全行上下团结奋斗，锐意进取，增强社会责任意识，紧紧围绕当地产业结构、经济发展状况和金融服务需求，坚持“稳中求进求发展”的总基调，牢固树立“支农支小”和“小额分散”的经营意识，依托主发起行品牌、信息科技的支持，充分发挥自身体制优势，大力推进“支农支小”业务，经营模式得到了调整，服务特色逐步形成，品牌形象得以树立。现将三家村行 2021 年度履行社会责任情况报告如下：

一、党建引领强基础，凝心聚力促提升

寻甸、东川、禄劝中成村镇银行认真履行从严治党主体责任，贯彻落实上级党委、政府各项决策部署和行党委高质量发展战略，以抓党建为引领，促经营发展、强内部管理、守合规底线，推进党建与业务融合，在发展中迸发生机与活力，书写小而美的精品村银故事。

寻甸村行党员宣誓活动

2021 年着力提升管党治党政治能力，着力发挥把方向、管大局、保落实的引领作用。把党的领导写入公司章程，严格执行“三重一大”实施细则，把党组织研究讨论作为董事会、经理层决策重大问题的前置程序，明确决策范围和会议规则，公司治理机制更加科学完备。落实民主集中制，做到科学决策、民主决策和高效决策，始终沿着正确的发展方向，与发起行步调一致、目标同向。

昆明禄劝中成村镇银行党员学习活动日

三家党支部坚持领导干部领学促学，把“党史”作为党支部“三会一课”学习的重要内容，全年持续开展专题学习会，支部书记带头读原著，读经典。

为巩固学习成果入脑入心，三家党支部开展“建党 100 周年”党史知识竞赛，以赛促学提高员工的积极性。七一前夕，寻甸支部组织前往寻甸县红色庄园进行红色教育活动，学习百年党史，重走长征路，重温入党誓词，汲取砥砺奋进的精神力量。

昆明寻甸中成村镇银行“七一”红色教育活动

东川成立党员志愿服务队，党员志愿服务队伍深入偏远山区送金融、送科技、送知识、送服务，让老百姓足不出户就能享受到银行的金融服务与惠农政策。走街串巷，收集小微企业主的金融需求，倾听他们的意见和建议，力争做深做优做精金融业务。

昆明东川中成村镇银行党员志愿服务队伍金融进乡村

二、做实普惠金融，助力乡村振兴

寻甸村行广泛调研，收集客户的需求

寻甸、东川、禄劝中成村镇银行扎根本土 8 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”。

寻甸村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，全面推进金融产品创新。与寻甸县农业局达成合作，针对寻甸“一县一业”肉牛养殖客户进行市场调研，更新金融产品将肉牛贷的单户授信额度提升至 30 万元，以适应市场需求；2021 年完成肉牛贷投放 120 笔，金额 1465 万元。因地制宜推出“大棚贷、退役军人贷”等创新金融产品。

东川村行牢牢坚守村镇银行的定位，适度压缩消费类贷款，将业务中心全力聚焦农村市场，不遗余力助力乡村振兴。结合区域实际，将东川辖内 146 个行政村划分区域落实责任到客户经理，客户经理进村入户深入田间地头，截至 2021 年末走访范围已覆盖辖内所有行政村，其中贷款发放已超过 132 个村，2021 年以来累计发放农户贷款 216 笔，金额 3,332 万元。

昆明东川中成村银行乡村走访

禄劝村行成立了以行长任组长，经营管理层和部门负责人为成员的扶贫贷款工作领导小组，细分农村地区产业发展的特点，利用批量业务的方式来满足农村贫困地区的资金需求。先后推出“烟农幸福贷”、“青花椒贷”等信贷产品。有序开展金融扶贫政策入户宣传及贷前调查，通过建立农户经济档案的方式，收集农户的金融需求。2021 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。

三、以营造内控环境为依托，助推合规文化建设

寻甸、东川、禄劝村行不断完善公司治理，加强内控制度建设，深化合规服务意识。在全行培养“人人合规、步步合规、主动合规、规范服务创造价值”的合规意识，坚持服务与监督并重的内控理念，为业务经营和发展提供坚实保障。

董事长组织数据安全法专项培训

一是培养良好合规意识，筑牢风险防线。三家村行开展领导干部上讲台系列活动，管理层带头学合规、讲合规，在全行上下倡导内控合规理念，树立规章制度的敬畏意识，提高合规经营的自觉性和主动性。

二是建立内控合规长效培训机制，对全行员工加强操作流程、风险防范、职业道德等内容的培训，提高员工的合规意识及风险防范意识，形成以自我控制为主的内控约束机制。

三是强化流程控制。开展全面风险排查，通过业务操作系统、管理信息系统与内部控制流程的有效结合，加强对贷款审核、贷后管理、员工行为管理等的系统控制，确保所有操作流程均被严格执行。

四是以强化内部审计为抓手，增强自我约束能力。为进一步提升内部审计的独立性和权威性，成立了寻甸、东川、禄劝三家村行行际稽核审计组，明确审计组的职责和权限，确保内审部门能够独立审计和独立决策。加强内部审计队伍建设。三家选聘各条线业务能力突出，综合素质卓越的内审人才，充实审计队伍，邀请发起行稽核审计部进行岗前和持续性审计培训，增加业务、法律、职业道德等方面的培训内容，全面提升内审人员的综合业务素质。

五是是强化整改工作。建立屡查屡犯问题清单，从机制层面分析同质同类问题所反映的管理漏洞和操作隐患，强化整改的跟踪督促机制，不断提升自我纠错能力和约束能力。

四、积极履行社会责任，用服务诠释温度和情怀

寻甸、东川、禄劝村积极贯彻落实习总书记关于金融工作的重要讲话精神，践行“以人民为中心”的发展思想，切实满足人民群众日益增长的金融需求，建立金融知识普及的长效教育机制，为区域经济发展及社会建设贡献力量，积极履行社会责任。

寻甸村行多措并举开展了普及金融知识系列宣传活动，力求为提升金融消费者的风险防控意识与能力维护金融市场的和谐稳定发展贡献一份力量。2021 年以国家网络安全宣传周、反洗钱、反假币、防范电信诈骗等切实与人民群众生活息息相关的内容开展主题宣传活动 7 次；该行营销小组自发组织宣传 50 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，使广大人民充分享受了安全、便捷、丰富、高效的金融服务。

寻甸村行开展金融知识宣传

东川村行坚持“以人为本”，加强网点建设，提升服务质量。在网点原有硬件设施的基础上，东川村行按照文明规范服务标准，从硬件设施、服务环境、服务规范、员工精神面貌和团队凝聚力等，逐一进行了规范和完善。尤其在网点建设方面，增设了学雷锋志愿服务站，提供了针线包、爱心雨伞、充电器、常用药等物资，升级改造无障碍通道，厅堂配备志愿服务者，贴心做好客户服务工作。该行组织全员开展消费者权益保护及投诉处理培训，提高员工服务意识和沟通能力，真正建立“以客户为中心”的服务模式，不断提升服务质量和效率。

禄劝村行疫情期间关爱客户有温度。面对疫情，该行全体员工立即行动了起来，充分发扬劳模精神、工匠精神。在疫情期间，该行“逆行”而上，奋战在值班网点的员工，坚守岗位办理每一笔业务；开辟线上服务新渠道，通过电话、微信等远程服务工具，为提出业务咨询的客户答疑解惑，及时提醒客户特殊时期办理金融业务小知识和防疫小常识，在非常时期力保客户金融服务需求不断线。业务发展部加强对小微企业及业主、个体工商户等贷款客户的排

禄劝村行与客户座谈，了解客户的需求

查工作，通过电话、微信联系客户，了解信贷客户经营受疫情影响情况，合理制定下一步扶持方案，共度时艰。

五、关心关爱员工成长 凝聚转型发展力量

寻甸、东川、禄劝三家村行从“员工教育培训、干部人才培养、员工关心关爱”三方面入手，建立长效工作机制，搭建成长成才平台，畅通沟通交流渠道，为转型发展凝聚强大力量。关心关爱员工生活，提升员工幸福指数。

加强员工教育培训，锤炼过硬干部队伍。一是坚持党建引领，筑牢信仰之基。制定党员教育培训方案，以支部为单位开展集中学习，强化理论武装，增强党性修养。举办党史知识竞赛、集中观影、红色教育、专题党课等活动，丰富教育形式，提升思想境界。二是加强制度学习，利用“网络学院”，开展线上测试，巩固学习成效。聚焦信贷、内控等薄弱领域，开展制度宣讲、违规案例警示教育，提高职业素养。

东川村行领导干部讲党课

加强干部人才培养，激发干部员工活力。建立干部“能上能下”竞争机制。完善执行层干部选拔聘用管理办法，制定《中成村镇银行储备干部管理办法》，鼓励有能力的员工“毛遂自荐”，树立“有为才有位”的用人导向，让想干事、能干事的干部有舞台。树立“人人都是人才”的理念，结合员工性格特点、优势特长、专业技能，合理调配工作岗位，让合适的人干适合的岗位。

落实员工家访工作制，按照“分级负责、责任到人”的原则，领导班子及部门负责人逐户上门家访，通过与家属面对面交流，了解员工生活状况、思想动态和家庭情况，切实关心关爱员工生活，提升员工的归属感和认同感。

开展员工家访

凡是过往，皆为序章，展望未来，任重道远。寻甸、东川、禄劝中成村镇银行脚踏实地，精准定位，深耕农村，大力扶持“三农”产业；八年来，它志存高远，勇于担当，敢于履责，在发展自身的同时，不忘初心，为社会尽职尽责。我们也清醒地看到前进中的困难与挑战，正视自身存在的差距与不足。我们将继续完善和修正我们的企业文化，使企业文化成为大家共同信仰的精神家园，成为企业可持续发展的动力源泉。加强团队建设，建立起一支能够把握大局、驾驭市场、充满活力的队伍。以更加坚定的信念、更加饱满的热情、更加务实的作风，为区域经济的繁荣提供强有力的金融服务与支持，共同谱写中成村镇银行发展的新篇章。

昆明晋宁融丰村镇银行股份有限公司 2021 年度社会责任履行情况报告

一、强化责任担当，发展普惠金融，服务地方经济

2021 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。

1. 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。2021 年，该行新增农户贷款 147 户，户数增长 41.76%，农户贷款增长 30.81%，涉农贷款增长 27.55%，全力支持当地花卉和蔬菜种植业、家禽养殖业的快速发展。

支持的养殖龙头企业 – 晋宁祥和农牧有限公司蛋鸡养殖场

支持的种植大户 – 昆明宜颖花卉种植有限公司晋宁花卉种植基地

2. 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。2021 年，该行小微企业贷款增长 12.74%，对支持当地小微企业转型发展发挥了积极引导作用。

二、继续做好新冠疫情防控工作不放松，支持相关产业发展

2021 年，该行继续做好新冠疫情防控工作不放松，认真贯彻监管部门和地方政府各项部署安排，按照疫情防控应急机制，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。对受疫情影响经营出现困难的相关企业，该行深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，采取积极应对措施，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，快速办理贷款调查、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 12 户 14 笔 1959 万元贷款给予延期还本付息，其中调整还款计划 1 笔 40 万元，展期 7 笔 619 万元，还旧借新 6 笔 1300 万元。

三、紧盯监管指标，强化风险管理

22021 年，该行紧盯各项监管指标，强化风险管理，组织动员全行员工，积极努力，开拓创新，圆满完成各项主要监管指标任务。截止 2021 年 12 月末，该行农户和小微企业贷款占比 75.41%，户均贷款余额 38.66 万元，单户 100 万元以下贷款占比 23.09%，单户 500 万元以下贷款占比 100%，信用贷款占比 25.54%，不良贷款率 1.17%。

昆明宜良融丰村镇银行 2021 年度社会责任报告

昆明宜良融丰村镇银行是由延边农村商业银行发起，于 2015 年 2 月 16 日经中国银行业监督管理委员会云南监管局批准成立，具有独立法人资格的银行业金融机构。该企业于 2015 年 8 月 18 日开业。开业至今，该企业始终坚持支农支小的发展方向，服务“三农”、服务小微企业、服务城乡居民、服务宜良经济，为宜良经济发展提供全方位的金融服务。

2015 年 8 月，昆明宜良融丰村镇银行成立；2018 年 1 月，第一家自助银行正式开业；2018 年 10 月，设立 10 座普惠金融服务警银亭； 2019 年 9 月起，设立金融服务驿站 2 个，实现了打通金融服务最后一公里的承诺；2021 年 1 月，开通微信快捷支付功能；2021 年 4 月，开通支付宝快捷支付功能，进一步拓宽结算渠道，为客户提供快捷的支付环境。

一、加强党建引领

昆明宜良融丰村镇银行党支部成立于 2017 年 6 月 8 日，现有正式党员 19 人。成立以来，党支部紧紧围绕银行发展找准发力点，牢固树立“党建领航，服务、创新双轮驱动”发展战略，把党建工作与银行发展深度融合、整体推进。以“惠农助商·金融先锋”党建品牌为牵引，深入开展“党建领航、服务领先、创新领跑”“三领”工程，推进银行健康快速发展。2021 年，昆明宜良融丰村镇银行党支部深入贯彻落实工作思路和宜良匡远街道党工委各项工作部署，以“党建业务融合发展，党建业务同步提升”为目标，本着“规定动作规范开展，自选动作做出特色”的原则，抓实抓细常规化工作，做新做优提升性工作，多措并举推动党建工作再上新台阶。

●（一）不断加强党的政治建设

一是持续强化党的全面领导。旗帜鲜明把党的政治建设摆在首位，强化党支部的主体责任，牢牢把握正确方向。持续抓好该企业党的政治建设任务清单落实工作，引导党员增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，确保党中央各项决策部署落到实处；建立健全加强党的政治建设的长效

机制，及时总结挖掘推广好做法、好经验，努力打造宜良融丰村镇银行党的政治建设品牌。

二是坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装党员干部头脑。坚持集中教育和经常性教育相结合，组织培训和个人自学相结合，用好“三会一课”、“主题党日”等形式，充分发挥好“学习强国”、“云岭先锋”等资源，积极参加组织学习和在线学习培训，推动党员干部学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想学深悟透、入脑入心。

三是持续推动党史学习教育走深走实，创新党史学习形式，转发“匡远之声带你读党史”14 期，订阅“四套必读书本”16 本，组织党史集中学习 12 次，切实将党史学习融入到员工的日常生活和工作中，营造良好的党史教育学习环境，让广大党员职工知史爱党，有思有悟，汲取力量，砥砺前行，同时为做到“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”，我行开展“走基层、听民声、解难题、办实事”活动。开办红色金融服务驿站，基层党组织持续发力，活动不断，激发了党员职工为群众办实事的高昂热情，赢得了群众客户的一致认可。

四是旗帜鲜明坚持党管意识形态原则，牢牢掌握意识形态工作的领导权、主动权，严格落实意识形态工作责任制，按照守土有责、守土负责、守土尽责的要求，2021 年召开 2 次会议专题研究意识形态工作，建立健全意识形态工作定期研判、定期通报机制，不断增强意识形态领域主导权和话语权，形成党委统一领导、党政齐抓共管，宣传部门组织协调，有关部门分工负责的工作格局，把意识形态工作与经济工作、稳定工作同安排同部署同考评，全力打好意识形态工作主动仗。

●（二）党建、业务深度融合

一是主动党建共建。党支部对接匡远街道党工委作为共建对象，开展共建活动，党建共建的实质就是“敲门砖”，目的是为了引起共建单位共鸣，借助双方资源优势，打造“党建搭台、业务唱戏”模式。这种模式一方面密切了银行与党政机关的关系，另一方面也提升了村镇银行的社会地位和社会形象。

二是特色“主题党日”让服务更加暖心。南羊支行周年庆，恰逢中秋国庆双节，针对土桥社区特点，支行联合土桥社区开展了“中秋送温暖 融丰在行动”，把中秋慰问送到家家户户，不仅是送上一份节日的祝福，切实做到慰问深入社区、温暖注入社区、用心服务社区，通过活动，加强了银行、社区办事处及社区居民的三方互动，不仅提升我行社会公众形象，更使村镇银行品牌深入人心。

●（三）持续提升党建工作质量

一是把严格贯彻上级工作要求、规范开展常规基础工作作为夯实党建工作质量的根本切入点。根据上级部门工作要求，结合融丰村镇银行实际，年初召开会议专题研究党建工作，明确 2021 年度党建工作方向和重点，为行党支部规范开展工作建立了坚实的制度基础。

二是继续推进党支部规范化建设。在标准化党支部活动的基础上，围绕抓重点、夯基础、强弱项、补短板，营造了党员讲政治、重团建、比形象、赛业绩的良好氛围。坚持支委会前开展政治学习制度，支部委员参与集中学习 12 次，开展专题研讨活动 2 次，各类学习教育活动 60 余次，党员干部理论水平和党性修养稳步提高。

三是持续加强党员队伍建设。强化党章党规党纪教育，引导党员牢记入党誓词，坚持合格党员标准，自觉遵守党的纪律，带头践行社会主义核心价值观，培养高尚道德情操，培育良好思想作风、学风、工作作风、生活作风和家风。严格党员发展流程和工作机制，严把党员发展质量关、政治关，今年支部大会全体表决通过二位同志的预备党员转正事项。加强党员日常教育管理工作，用好“云岭先锋”平台，开展《中国共产党支部工作条例（试行）》、《中国共产党党员教育管理工作条例》等党务知识教育，进一步规范和加强党员教育管理。

四是持续落实“双报到”，以社区居民为中心，提升服务品质，树立金融服务标杆的品牌形象，在我县创建全国文明城市时期，我行党员志愿者全力助推创城工作，到一线、打头阵、当先锋；疫情防控关键时期，党支部坚决贯彻落实上级防控疫情的决策部署，积极“报到”社区，帮助基层社区共克时艰、共度难关，合力打赢疫情防控战；新春时期，党员干部从爱出发，以人为本，开展走访慰问生活困难党员、老党员和老干部活动，加强党内激励关爱，同时积极深入群众开展非法集资和防范民间借贷等金融知识的普及活动，进而有效提升公众的风险防范意识，践行以金融消费者为中心的发展理念。

2021 年度党支部组织生活会

二、服务民生领域

昆明宜良融丰村镇银行始终坚守市场定位，坚持服务“三农”和小微、惠民共赢的办行宗旨，立足农村，着眼长远，精心谋划，锐意创新，完善内部管理，积极拓展各项业务。2021 年是宜良县创建文明城市的关键节点，作为根植本土、服务县域的银行，该企业向宜良县政府捐款伍拾万元用于创建文明城市专项资金，为宜良县开创昆明区域性国际中心城市东部新兴发展贡献力量。该企业以实际行动帮助家庭困难的莘莘学子，连续三年积极参与宜良县“爱心助你上大学”捐款活动，为寒门学子奉献一份爱心。设立金融服务驿站，实现便捷服务和打通金融服务最后一公里的承诺，积极践行社会责任，助力乡村振兴，沉下身为乡镇提供全方位的金融服务。

三、提供便民服务

依据《云南省人民政府办公厅关于印发云南省切实解决老年人运用智能技术困难工作方案的通知》，昆明宜良融丰村镇银行组织开展提高“适老金融服务”宣传教育活动，强调尊老、敬老的传统美德，力求为老年人提供贴心、暖心的金融服务。该企业推出适老大字版手机银行 APP，方便老年客户使用智能服务，感受该企业对老年客户的重视及尊重。

四、发展普惠金融

2021 年，该企业认真执行监管部门提出的坚守定位指导意见，依法合规审慎经营，完成了监管部门总体考核指标。截止 2021 年 12 月末，该企业各项贷款余额 53911.31 万元，其中：涉农贷款余额 43561.23 万元，农户贷款余额 36185.13 万元，普惠小微企业贷款余额 6910.36 万元。

五、企业文化

企业文化在企业管理中起着导向作用、凝聚作用和激励作用，企业文化的发展方向直接决定企业的前途和命运。该企业制定了“成为中国村镇银行领域的领跑者”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，该企业正努力向“成为中国村镇银行领域的领跑者”不断前进。

六、疫情防控

为全面做好新冠肺炎疫情防控工作，按照上级监管部门的通知精神，积极参与“清垃圾、扫厕所、勤洗手、净餐馆、常消毒、管集市、众参与”为主题的爱国卫生 7 个专项行动，并向宜良县红十字会捐款 2 万元，用于抗击疫情。此外，该企业全体员工在疫情防护基础上切实做好金融服务工作，运营管理部强化电子渠道服务的管理和保障，优化丰富“非接触式服务”渠道，提供安全便捷的“在家”金融服务，提高客户的体验感；综合业务部确保信贷客户金融服务不断档，前瞻性做好客户的还款、续贷事宜，在有效风险可控的前提下，尽量缩短调查时间，简化调查流程，切实做到应贷尽贷。对因疫情影响正常经营的企业和个人，不盲目抽贷、断贷、压贷，通过续贷政策全力支持，为客户减轻资金压力。

加强党建引领　强化责任担当

——昆明呈贡华夏村镇银行 2021 年社会责任报告

2021 年，对于党和国家是具有里程碑意义的一年，中国共产党成立一百周年，实现第一个百年奋斗目标，开启向第二个百年奋斗目标新征程。对于昆明呈贡华夏村镇银行（以下简称“该行”）而言，也是具有纪念意义的一年，在成立十周年之际，面对新冠疫情持续影响，该行认真贯彻落实党中央、国务院指示精神，坚持党建引领、坚持稳中求进的工作总基调，坚守服务实体经济本源，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，“扶微助小”、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、坚持党建引领，以党建促发展

该行始终坚持党要管党、全面从严治党，融合推进党建与中心工作，做到党建工作与经营管理同部署、同落实，2021 年被评为“先进基层党组织”。

一是着力班子建设，以党建促发展。把党的领导融入法人治理各环节，坚持“双向进入、交叉任职”的领导体制，顺利完成党支部换届工作。坚持理论学习不放松，严格贯彻落实学习相关要求，领导带头学习党规党纪、习近平总书记系列重要讲话精神，做到自觉主动学、联系实际学。坚持民主集中制，严格“三重一大”议事规则，全年共召开党支部委员会 41 次，研究推进党建和党风廉政建设、体制机制建设。坚持党管干部，深入贯彻新时代党的组织路线，全方位分析岗位配备、人员履职情况，认真谋划干部队伍建设，同时，坚持严管厚爱相结合，强化干部监督管理，努力建设一支素质优良、结构合理、富有活力、忠诚干净担当的管理人员队伍。

二是着力廉政建设，保持执纪监督震慑力。加强党风廉政建设，经常性开展培训教育，重大节日开展廉政谈话，组织党员签订节前廉政承诺，将习近平总书记系列重要讲话、党章及相关准则、条例、意见等纳入支部学习，将党风廉政建设纳入支部书记党课报告，每季度开展一次员工异常行为排查，强化规矩纪律意识。严格纪律作风建设，强化落实 “一岗双责”，坚决贯彻中央八项规定精神，开展警示教育，组织参观廉政教育基地，保持执纪监督高压态势，强化政治监督，注重行权监督，持续日常监督，定期不定期开展专项监督，一体推进不能腐不敢腐不想腐，让廉洁意识、纪律意识、规矩意识深入人心。

三是着力群团建设，提升发展凝聚力。结合“我为群众办实事”实践活动，深入开展党员之家、职工之家、青年之家“三家合一”建设，充分发挥工会、共青团桥梁纽带作用，组织参加呈贡区金融系统青年党史知识竞赛暨业务技能大赛，获得华总行关于“纪念中国共产党成立 100 周年”作品征集活动征文作品三等奖，围绕中国共产党成立 100 周年重要节点，深入开展爱国爱行爱岗系列活动，大力营造“向奋斗者致敬”和“阳光、奋进、团结、协作”氛围，调动员工的积极性和参与热情，不断增强广大员工的凝聚力、向心力。组织观看红色电影、警示教育片，参观三元宫红色教育基地，开展节假日等重要时

点廉政教育，引导教育全体党员自觉增强抵抗力和免疫力，树立正确的世界观、人生观、价值观，时刻绷紧规矩纪律这根弦，用纪律准绳时刻要求自己，做一个清风气正的村行人。

案例 1:

2021 年 6 月 10 日，为大力弘扬中华传统文化，进一步培养社会主义核心价值观和涵养清正作风，该行党支部与云南自由贸易试验区建设工程有限公司党支部签订党建共建协议，为长期党建共建打下坚实基础。同时，双方以迎接端午佳节为契机，开展了猜成语、吊粽子、做糖人等丰富多彩的游园活动，三十多位党员及入党积极分子积极踊跃的参加，在互动体验中了解更多中国传统文化知识，通过亲自体验中国民间糖艺制作，感受中国历史悠久的民间技艺，很好地强化了双方支部间党群联系，为实现党建引领发展打下了坚实基础。

签订党建共建协议

结对开展党建共建活动

案例 2:

为庆祝新中国成立 72 周年，进一步激发全行员工爱国情怀。2021 年 10 月 20 日，该行党支部组织全体党员干部及职工集体观看了爱国主题影片《我和我的父辈》。通过观看影片全体党员及群众被“父辈们”为了国家民族不惧牺牲的精神所深深震撼，体会到了幸福生活来之不易，受到了深刻的党性教育和精神洗礼。大家纷纷表示要传承发扬先辈的爱国精神，站在新的历史起点上，将爱国情、报国志充分融入到本职工作中，坚定理想信念，立足本职岗位，笃行实干，砥砺奋进，极大增强了集体凝聚力。

组织观看红色电影，凝聚奋进力量

二、支农支小持续推进，助企纾困

2021 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，真正做到为企业降低融资成本，纾困解难。共计办理 38 笔小微企业贷款延期还本付息，金额合计 10,586.44 万元，同时与中国人民银行呈贡支行签订利率互换协议 4 笔，获得利率互换资金 85.47 万元。

助力畜牧养殖，保供“菜篮子”

案例 3:

昆明永牧农业发展有限公司作为 2020 年注册成立的新生畜牧企业，面对新冠疫情的持续影响，购买种牛及养殖饲料的投资成本成倍上升，同时昆明永牧农业发展有限公司与寻甸县倘甸镇计施宽村民委员会签订占地面积近 920 亩土地承包经营权流转合同，导致现金流极为紧缺。2021 年 11 月该行了解到相关情况后，第一时间联系企业进行实地考察核实情况。昆明永牧农业发展有限公司作为主营肉牛养殖、销售企业，每年形成落地 10 万头的优质肉牛出栏规模，严重影响全省牛肉供应。为保供“菜篮子”，该行高度重视，立即组织人员进行信贷支持调研。由于公司无法提供相应抵押物，该行与企业双方立即就此事进行协商，担保方式改为由企业集团公司提供连带责任保证担保，进而避免公司因无法提供抵押物而导致贷款无法推进的局面。该行在确保合规、风险可控的前提下，通过缩短审核流程，以扁平化处理方式于 12 月初快速为企业顺利办理了企业经营贷款，解除了该企业生产现金流趋紧的困局。

现金流宽松，持续向好发展

2021 年 12 月末，该行对该企业情况进行调研，发现该企业在资金流宽松后，通过引进优质种牛改良当地肉牛品种结构，采用集中规模化饲养乳兼肉用牛，利用高科技养殖技术形成规范化、标准化的厂区养殖，消化周边农民土地用于种植玉米青贮，帮助农民增收。牛粪、牛尿进行无害化处理，促进项目区种植业、加工业及第三产业的快速发展，增加就业岗位，通过集成生产规模，延伸产业链，走循环经济的生态农业发展之路，促进当地畜牧业跨越式发展，起到龙头示范作用。

三、服务脱贫攻坚，助力乡村振兴

2021 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。

该行为呈贡区“三个美丽乡村”之一的郎家营社区赵家山村提供整村授信业务，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，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。对赵家山开展授信的同时，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。该行表示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。

春节前夕慰问赵家山困难群众、高龄老人

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。

云南安宁稠州村镇银行 2021 年度社会责任报告

一、加强党建引领

2021 年云南安宁稠州村镇银行（以下简称“该行”）党支部在以习近平新时达中国特色社会主义思想指导下，全面贯彻落实十九大精神及十九届六中全会精神，学习领会习近平总书记关于“三农”工作、乡村振兴的重要论述和重要指示精神，切实提升能力素质，凝聚形成推进乡村振兴的强大力量，扎实推进党建工作：

●（一）抓组织建设，发挥战斗堡垒作用

坚持“三会一课”制度，通过召开支部大会、支委会和民主生活会，增强了党员的组织观念和党性原则；坚持党员教育经常化、制度化、规范化，完善行内党员活动室，为党员提供更加便捷的平台。

●（二）抓思想建设，保持职工队伍稳定

抓好支部班子学习作为加强支部思想建设的首要任务，做到带头抓、带头学、带头用，形成良好的学习氛围。定期开展讨论交流活动，通过讨论活动，使全行党员干部、职工提高认识，找准存在的问题和原因，树立了勤奋学习、勤于思考、敢为人先的思想，增强了竞争意识、忧患意识、创新意识和发展意识，克服纪律松懈，作风拖沓的不良风气，培养了服从大局、纪律严明、扎实工作、干事创业的作风，保持职工队伍稳定的良好势头。

●（三）抓创建活动，巩固文明建设成果

2021 年以来，该行党支部联合云南工程职业学院开展了以“远离校园贷，青春不欠债”为主题的金融知识讲座进校园活动、参加文化路社区组织召开的“大党委”二季度党建联席会并在会上与该社区“大党委”签订了共驻共建框架协议、积极组织该支部员工参与各类党史金融知识竞赛并获得了“团体组织奖”及“安宁市‘两新’组织党史学习教育知识竞赛三等奖”、积极参加安宁市新的社会阶层人事联谊会主办的“庆祝建党 100 周年 品读红色经典”读书交流会，弘扬了红色文化，传承了红色基因，促使广大人民坚定理想信念，勇担历史重任，让书籍和党的精神浸润心灵，让信仰之火熊熊不熄，让红色基因融入稠行，让红色精神激发稠行力量。

安宁市‘两新’组织党史学习教育知识竞赛三等奖

二、服务实体经济

云南勤冠混凝土有限公司（以下简称“该企业”）自 2019 年成立以来，主要根据市场需求，与宜良红狮水泥有限公司生产企业保持良好的合作关系，满足客户需求保证货源供应，确保合作的长期性和客户的忠诚度，公司虽成立时间较短，但 2020 年销售规模达 12512.27 万元，并被宜良红狮水泥有限公司授予“2020 年最佳合作伙伴奖”，公司运营稳步推进，后期经营销售规模将实现更大的飞跃。

2021 年 3 月，该行通过企业调查营销，了解到该企业主要业务范围为昆明、安宁地区，并以重点项目为据点拓展业务范围，主要客户为云南中建西部建设有限公司，该公司为央企，结算方面集中于中秋及年底，供销过程中需企业大量垫资，所供应的产品质量稳定，认可度较高。客户经理实际走访云南中建西部建设有限公司，该公司对云南勤冠混凝土有限公司认可度较高。

云南勤冠混凝土有限公司关联公司云南清荣投资有限公司在云南安宁注册成立，公司主要生产矿渣超细粉，同时也成为了安宁第一家生产矿渣超细粉的工厂，矿渣超细粉是配置高性能混凝土必不可少的新成分，它是将钢渣，煤灰等废弃物通过技术手段处理后进行再利用，能明显增加水泥强度，公司成立后借助云南房地产发展的东风，清荣公司的业务很开在市场上全面开花，云南清荣投资有限公司现在草铺工业园区购买土地 170 亩，土地价值 5100 万元，30 万元 / 亩，现已缴纳土地保证金 800 余万元，目前正在办理相关手续，后续工厂将搬至草铺工业园区内，新厂预计总投 4 亿元，预计 3 年内完成投产落地，新场建设分为二期完成，每期预计投入资金 2 亿元，其中每期设备投入约占 8000 万元，剩余资金为厂房建设，随着公司新厂逐步建成投产，经营销售规模将实现更大的飞跃。

该行了解基本情况后，第一时间拜访了实际控制人，双方很快达成了合作意向，该行及时支持了该企业流动资金贷款 1400 万元，为该企业解决了短期资金紧张问题，且该企业情况良好，该笔贷款由安宁市工信局“助企贷”业务保证金担保（企业本次借款金额 1400 万元，其中 500 万元由安宁市工信局“助企贷”业务保证金担保，该笔贷款如在贷款过程中出险，安宁市工信局则从业务保证金划入 250 万元代偿，剩余 250 万元工信局与街道配合该行清收）。

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，5 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。因抵押物权属为实际控制人夫妇，实际控制人配偶常年居住于福建福州，了解情况后，该行客户经理和行领导商议后决定飞往福建福州签立委托签字公证书，一天时间往返福州 – 昆明，第二天办理完成抵押登记后完成放款。短短十几天该行就成功向该企业发放流动资金一笔，金额 1400 万元，帮助企业解决了燃眉之急。

现该企业正在逐步建设工厂，建设完成后将能解决当地就业 150 余人，该行也将继续关注该企业的发展成长，为安宁本地企业解决融资难问题，和安宁企业一起共同成长。

三、深化普惠金融服务

●（一）深耕细作，信贷支农成效显著

该行作为安宁当地具有独立法人资格的村镇银行，积极响应国家及政府号召，切实履行社会责任，始终把服务三农、支持农村建设、助力脱贫攻坚战役和服务县域经济发展作为经营发展的主要任务。通过经营网点的覆盖及乡村振兴专营行的转型，已完成安宁区域内温泉、草铺、禄　、县街、青龙等区域内的三农金融服务铺设，截至 2021 年 12 月末，该行已对当地村居居民授信约 7000 户，授信金额近 60000 万元，村居居民授信覆盖率达 95% 以上，真正将三农金融服务带到田间地头，为地方经济和民生事业发展做出积极贡献。

●（二）扎根当地，支持当地发展建设

该行扎根当地市场，围绕政府部门发展要求，助力地方经济健康发展。目前已先后围绕安宁本地企业安发展、安建投以及大姚国资公司发放公司类贷款近 10000 万元。围绕工业园区及各类建材、物流园区入园企业及个体工商户，提供经营周转流动资金贷款；依托昆钢、云天化等当地核心企业为其供应链上下游小微企业提供综合金融服务；结合当地磷矿资源、玫瑰花种植、葡萄种植等区域性特色化资源分别提供定制化金融服务，助推当地经济蓬勃发展。

●（三）健康发展，完善信贷体系建设

成立 10 年以来，该行不断完善信贷体系建设，融资主体从农户到居民、个体工商户、小微企业及公司，打造多元化的融资渠道；产品体系从单一的抵押贷延伸到保证类、信用类贷款；风险架构从传统的风险识别体系到贷前、贷中、贷后、资产清收等全流程的风险模型运用；在经营发展的同时提升信贷资产质量。截至 2021 年末，该行支持当地实体经济企业及个体经营户贷款近 85000 万元。

四、支持疫情防控，做实公益慈善

3 月 15 日，该行联合云南工程职业学院开展了以“远离校园贷，青春不欠债”为主题的金融知识进校园活动，近 500 名师生参加活动。活动从网站 APP、运作及推广方式、防范警示措施等方面，结合在高校发生的实际案例，深入浅出地解析了非法“校园贷”。提醒学生要注重个人信息保护，不向不法分子转租转售身份证、银行卡、电话卡等，时刻保持警惕，做到不轻信、不泄密、不转账，切勿贪图小便宜。该活动全面提升了学生的金融素养和风险防范意识，帮助其养成良好的生活消费习惯，为校园环境健康，金融秩序稳定积极贡献力量。

联合云南工程职业学院开展了以“远离校园贷，青春不欠债”为主题的金融知识进校园活动

11 月 17 日，云南省昆明市安宁市草铺街道王家滩村委会河底村人陶顺云被医院确诊为急性白血病，后期治疗费用不可估量。河底村属于该行展业区域，在得知此消息后，该行主动与王家滩村党总支取得

联系，对于重点拓展村居，该行发出《捐款倡议书》，号召全行员工踊跃献出爱心，伸出援助之手，响应倡议书号召，积极捐款，最终捐款 3900 余元，为展业区内客户尽绵薄之力。

向街道捐赠抗疫物资

12 月 27 日，云南省安宁市确诊新冠感染病例一例，病毒来源系境外新输入 Deite 变异株。该行党支部高度重视，在全力配合安宁市抗疫工作、维护全行员工及顾客安全的同时，向安宁市连然街道捐助了 3000 个口罩、3000 双医用乳胶手套、1000 双鞋套、30 把体温枪、50 升酒精、10 升免洗洗手液等抗疫物资，保障了一线抗疫人员的工作开展。以实际行动践行了金融机构的责任与担当，为疫情防控工作贡献了金融力量。

五、加强金融服务宣传，强化责任担当

自 2021 年 4 月起， 该行每周四便风雨无阻地开展“稠行驿站”爱心服务，“稠行驿站”内设有桌椅、保温桶、雨伞、医疗箱等设施，可为过往的老人和赶集居民免费提供休息座椅、冬季取暖、夏季乘凉、温热姜茶、雨天借伞等便民服务，是一个可以“歇歇脚、喝口水、唠唠嗑”的温馨场所，同时，“稠行驿站”也是该行金融知识宣传的一个阵地，通过阅读宣传折页及工作人员的讲解，让周边居民们详细了解了反洗钱、反非法集资、防范电信诈骗等方面的金融知识，有效提升其识别和防范金融风险的能力，用实际行动学习雷锋，传递爱心，传承雷锋精神。

“稠行驿站”

在建全国文明城市的大背景下，该行大姚支行积极响应政府的号召，配合大姚县政府开展“创文明城市 送金融服务”志愿活动，履行作为金融机构的责任与义务。为确保创文入户宣传不漏一户，不漏一人，该行的志愿者小分队采取晚上“敲门入户”的宣传方式，在当地挨家挨户地发放创文宣传资料、讲解创建文明城市基本知识及开展问卷调查，让广大居民知晓创建文明城市为民、惠民、靠民的基本理念和要求。该行双柏支行联合双柏县委宣传部开展“文明双柏 稠行共行”志愿者文明实践活动。期间，该行为助力双柏县创建全国文明城市捐赠了创文围裙 4000 条、创文环保袋 4000 个，便民服务卡等，总价值 2 万元。

助力双柏文明城市创建捐赠仪式

为持续推动金融消费者教育和金融知识普及工作，9 月 16 日，该行联合中国人民银行安宁市支行在太平安化农贸市场开展金融知识宣传活动。宣传期间，该行立足网点区位优势，结合自身的服务特点，产品特性，通过 LED 滚动字幕播放宣传标语，并通过悬挂宣传横幅、设置咨询台、发放宣传折页等方式向居民宣讲反洗钱、反假币、征信知识、红色金融史等方面的金融知识，共计发放宣传折页 800 余份。增强了公众的风险辨别能力、风险防范意识，增强了红色金融史感召力，优化金融消费环境，起到了较好的金融知识宣传作用。

联合人民银行开展金融知识宣传

六、加强企业文化建设，加强员工关爱

4 月 11 日，该行组织辖内单身青年参加了由安宁市总工会、市团委、市妇联联合举办的“青春心向党 牵手新时代”交友联谊活动，来自安宁市各行政单位、国企、高校等共计 300 余名青年参与活动。该行 20 余名热情洋溢的青年员工积极与其他单位的青年进行深入交流，进一步拓展了单身青年员工的交友渠道，促进青年员工与其他单位团体的交流合作，提升了员工幸福感，将青年员工关爱帮助落到实处。

组织员工参加“青春心向党 牵手新时代”交友联谊活动

为贯彻落实“人才兴行”战略，加强内训师队伍建设，助力“千人计划”顺利实施，9 月 10 日下午，该行组织召开“提升内训质量 助力千人计划”教师节主题座谈会。会上，该行内训师就如何做好培训工作，结合各自工作实际，畅所欲言，分享培训心得，交流培训体会，并就培训内容、方式创新、队伍建设、联动协作、巩固效果等方

“提升内训质量 助力千人计划”教师节主题座谈会

面提出宝贵意见和建议。最后，该行领导班子为内训师送上教师节专属慰问礼品。希望大家做好该行企业文化的传播者和业务发展的推动者，祝大家教师节快乐。

9 月 18 日，该行举办“把酒临风 情满中秋”茶话会。茶如人生，每一段有每一段的精妙。茶话会以分享四款普洱茶为主线，让大家在每一轮的茶香茶味中增长知识。大家在精彩的分享中感受着不一样的快乐，在互相交谈中品味着精心准备的香茗、水果拼盘和美味茶点，一天繁忙工作中的紧张情绪在茶话会欢快、和谐、幸福的氛围中逐渐淡去。本次茶话会，既传承和弘扬了中国传统文化，又有效缓解了员工的工作压力，充分体现了该行的“家文化”，切实增进了员工的归属感、获得感和幸福感，为全力建设稠州银行美好家园迈出了坚实的一步。

“把酒临风 情满中秋”茶话会.

不忘初心 砥砺前行

—富民浦发村镇银行 2021 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，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“立足县城、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。各项业务平稳发展，取得了较好的社会效益。

一、服务理念

（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。

二、践行社会责任

●（一）疫情防控不松懈，坚持常态化管理

该行勇担社会责任，严格落实总分行防控要求，持续坚持员工疫情每日日报、出入扫码、体温测量等工作，在部分地区疫情反弹的情况下实现零感染。截止年末，员工第一针、第二针疫苗接种率达 100%，第三针接种率已达 80%。同时响应国家号召，按政策要求降低贷款利率，对部分因受疫情影响经营困难客户的贷款本息实行延期支付，践行社会责任。

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，走访县域各企业，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。

2021 年，根据当地人民银行金融服务要求，召开关于加强农村金融服务会议，并严格按照要求及会议精神履行社会责任义务。共计为 4 家小微型客户进行了延期还本及展期等处理，延期贷款本金 980 万元，企业可正常支付贷款利息，延期还本 10-12 个月不等。为 4 户个人客户进行了贷款延期及展期处理，展期 11 个月，总金额 26 万元，客户目前能按计划还款，正常支付利息；2021 通过降低贷款利率，缓解企业融资成本，助力企业复工复产；发放小微信用贷款发放 26 户，金额 361 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 2021 年 12 月 31 日各项存款 32799.59 万元，各项贷款余额 18744.36 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 12631.29 万元，占贷款总额 67.39%，其中，涉农企业贷款 8323.9 万元，农户贷款 4074.9 万元，非农户农林牧渔业贷款 232.5 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，扩宽了涉农企业、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，扩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

当地某生猪养殖农户需要贷款，因为前期瘟疫导致部分可出栏育肥猪死亡，所以造成生猪养殖资金周转困难，其他金融机构按制度套公式评估借款人家庭及养殖情况无法受理，拒绝了客户贷款申请。得知此种困难情况，改行积极践行社会责任通过实地贷前调查与客户交谈，发现客户种养植经验丰富，种植的烤烟市场前景较好，生猪养殖市场前景可观，通过向村委会及村小组了解借款人情况，村委会及村小组对借款人做人做事一致好评，后经多方面调查，为在风险可控的情况下，用客户土地承包经营权抵押，并发放贷款给该农户，为客户解决了燃眉之急， 2021 年初该客户养殖扩大到了 150 余头，客户从刚开始的愁眉不展变成了喜笑颜开。

案例二

某食品生产企业，因客户为外省人，暂在富民县无固定资产。公司刚由昆明搬迁至富民，机器设备调试好后流动资金不足未能正常生产。向他行申请贷款未能获批。该行知悉该情况并践行支农支小、普惠金融职责，客户经理积极前往其经营地做实际调查。了解了客户的家庭情况以及生意情况， 向其上下游客户了解了客户的人品及信誉，经调查。客户经营正常稳定，家庭关系稳定。我行给予其 30 万元信用贷款，得到我行贷款支持后，客户开始正常生产，并带动当地了近 10 人的就业。得到了客户的好评。

●（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，为富民的经济发展注入新的活力。

●（四）提升客户服务水平

网点客户老人居多，老年人的反映能力慢，需要更加耐心、细致的服务，该行配备齐全服务，大堂经理贴心服务，老花镜、杂志等配套设施服务完善，一直以服务好客户为己任。

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

2021 年，该行开展了形式多样的“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。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。2021 年累计开展“送金融知识下乡”活动 10 余次，发放金融知识手册及宣传单 1000 余份、发放宣传水杯 200 个、宣传袋 800 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工作流程、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。

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 2021 年“3·15” 消费者权益保护教育宣传周活动。本次活动我行参加户外宣传员工 2 人，发放宣传材料共 650 份，受众客户量 350 余人次。活动采取集中定点宣传方式，为客户发放金融知识宣传折页，普及金融知识，就“校园贷”、恶意代理投诉举报、防范电信新型网络诈骗、支付安全、反假货币、反洗钱等金融知识进行了重点宣传。

2021 年 6 月 19 日，在中国人民银行富民县支行组织带领下，联合农村信用社、农业银行、富滇银行、邮政储蓄银行在富民县百大超市旁开展了以“普及征信知识 共建诚信社会”和“普及金融知识，守住‘钱袋子’”为主题的宣传活动。活动采取集中定点宣传方式，为客户发放金融知识宣传折页，普及金融知识，就征信、防范非法集资、信息安全、支付安全、防范电信新型网络诈骗等方面金融知识进行了重点宣传。

2021 年 8 月 30 日，与人民银行富民县支行党支部联合开展了“用心学党史，为民办实事”送金融知识下乡主题党日活动。活动特邀大营派出所干部民警一同参加。在大营镇麦场村，通过视频、案例，采用通俗易懂的形式讲解了打击防范新型网络电信诈骗、断卡行动、人民币反假、“绿色金融”等金融知识，村委会干部群众积极参与，活动取得了很好的效果。

2021 年 9 月 23 日，联合中国人民银行富民县支行、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旁开展了 2021 年金融联合教育宣传活动。活动采取集中定点宣传方式，为客户发放金融知识宣传折页，普及金融知识，就防范电信新型网络诈骗、信息安全、支付安全、存款保险、征信、金融企业标准、扫黑除恶专项斗争、“绿色金融”等金融知识进行了重点宣传。

每季度利用富民县赶集日在网点门口对客户进行现金、反洗钱、反假币、防范电信新型网络诈骗犯罪等金融知识宣传，收到不错效果。

2022 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。

泸水中成村镇银行 2021 年度社会责任报告

作为国家级深度贫困州 —— 怒江州唯一一家村镇银行，泸水中成村镇银行自 2013 年 12 月 28 日正式开业以来，在怒江州市两级党委、政府，人民银行怒江中支、银保监会怒江监管分局的关心下，始终坚持以党建工作引领，提高政治站位，全面落实监管机构要求部署，坚守“扎根泸水，服务三农”的市场定位，发挥新型农村金融机构独立决策比较优势，结合泸水金融市场现状，积极融入泸水扶贫攻坚、脱贫摘帽、乡村振兴工作。不断创新信贷产品，简化贷款手续，优化业务流程、减免结算、抵质押、评估等相关费用，为有效解决所在地“三农”领域市场主体融资难、融资贵问题起到了一定示范作用。

一、加强党建引领、强化主体责任担当

2021 年，该行围绕中心大局抓党建，将党建工作融入村行公司治理、业务发展中，将全力支持金融服务脱贫攻坚、乡村振兴、“三区三州”特殊金融政策、疫情期间两项直达实体经济货币政策工具落实作为村行责任与使命，将“服务地方脱贫攻坚、乡村振兴、聚焦“支农支小”、普惠金融作为村行工作切入点、结合点、着力点。

泸水中成村镇银行党支部与大练地街道锦绣社区党总支签署“党建共创 金融普惠”行动合作协议

该行以政治建设为统领，切实统一思想行动，推进学习教育制度化、常态化。不断加强党员纪律和作风建设，确保支部建设工作朝着正确方向前进；以丰富载体，推进学习教育制度化、常态化，提升党性，增强了全行凝聚力和战斗力。全年组织党员活动 4 次，召开组织生活会 4 次，支部委员会 34 次，民主生活会 1 次，党员大会 5 次，开展党史学习教育专题组织生活会 1 次，固定党日学习 23 次，与中国银行怒江分行、富滇银行怒江分行开展党建联动各 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，该行累计在泸水市域内投放各类贷款 7 亿元，截止 2021 年末，各项贷款余额 20304.66 万元，其中非抵押类贷款余额为 9082.37 万元，占比为 44.73%；经营类贷款余额 13365.42 万元，占比为 65.82%；涉农贷款余额 15645.77 万元，占全部贷款比重为 77.06%。

●（一）积极筹措资金，满足泸水当地信贷资金需求

自开业至今，该行存贷款一直倒挂，为满足泸水市域信贷需求、解决自有资金严重不足的问题，8年来，该行一直从发起行成都农商银行拆入资金用于发放贷款支持当地经济发展，累计拆借资金 17.43 亿余元、仅 2021 年该行就拆解资金 3.33 亿元。

●（二）多措并举，做好《中国银保监会怒江监管分局办公室关于印发推动村镇银行坚守定位提升服务乡村振兴战略能力实施方案的通知》（怒银保监办发〔2020〕6 号）工作。

1. 乡村振兴工作机制建立情况

为推动脱贫攻坚与乡村振兴工作的有效衔接。该行制定了《泸水中成村镇银行 2021 年金融服务乡村振兴实施方案》（以下简称“方案”），并根据方案成立泸水中成村镇银行金融服务乡村振兴工作委员会。全行围绕金融服务乡村振兴这一主题，聚焦乡村振兴重点领域和薄弱环节，强化“三农”信贷供给，讲新型城镇化和城乡融合发展，城乡有机融合、农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足作为后续金融服务主方向；以加大乡村振兴信贷供给，创新引领数字乡村建设，提升县域金融服务质效，增强涉农金融创新能力和优化农村信用生态环境为主要工作目标；以支持现代农业发展、壮大村级集体经济、改善基础金融服务、代理涉农资金业务、加强县域贷款投放等做为工作抓手，持续推动乡村振兴工作全面开展。

乡村金融综合服务站人员信息挂牌

2. 农户和小微企业贷款投放情况

截至 2021 年 12 月 31 日，该行小微型企业贷款余额 7181.05 万元，农户贷款余额 15445.27 万元，农户个体工商户和农户小微企业主贷款余额 6980.55 万元，各项贷款余额 20304.66 万元，农户和小微企业贷款占比为 77.06%，高于年初基准数 2.78 个百分点。

3. 主要监测指标达标情况

至 2021 年 12 月 31 日，该行 100 万元以下贷款余额 18920.61 万元，占各项贷款余额比例达 93.18%，较上一年度上升 3.73 个百分点。信用贷款余额 7232.76 万元，占各项贷款余额比例 35.62%，较年初上升 1.05 个百分点。户均贷款余额 15.85 万元，满足监管要求且持续下降。

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，该行主动担当，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。2021 年至今该行共办理延期还本付息、调整还款期限、展期等各类贷款共 48 笔（户），累计金额 556.56 万元。

四、积极履行社会责任，落实减费让利政策，普及现代金融服务

一是践行普惠金融理念，降低客户金融服务成本。2021 年该行减免让利各项费用共计 39 余万元，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、抵押登记等费用予以免除；与此同时，该行还主动降低贷款定价，让利于实体，全年贷款利率较年初下降 0.19 个百分点，减免利息 28 余万元。

二是加大科技赋能力度，提升服务实体实效。该行开通了银行卡微信、支付宝绑卡功能，弥补了在支付渠道上得不足；推出了移动营销系统，为客户提供上门开卡服务，让客户足不出户即可享受银行业务办理，方便客户，提高了客户提现。

五、加大产品创新力度，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，该行先后推出了“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。2021 年该行已推出创新信贷产品“乐享贷”、“立业贷”两款中长期贷款产品，该两款产品贷款期限最长达 30 年，具有还款周期长，还款压力小，还款方式灵活的特点，能够较好满足市场对长周期贷款产品的需求。

在担保方式上，该行以抵押、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。

六、多措并举，切实保护消费者权益

●（一）严格落实消费者权益保护主体责任

2021 年，该行严格落实《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》相关规定，不断完善内管机制，强化金融消保工作履职落实，主要工作措施有：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。全年组织消保宣传进社区、校园、村社宣传活动 7 次，受益人近千人。

开展“金融知识普及月 金融知识进万家”之“锦绣社区大讲堂”宣传活动

开展“防范电信网络诈骗进社区公益大讲堂”－进和谐社区

●（二）持续“进走访”加大宣讲力度，增强消费者维权意识

该行领导及客户经理将持续对农户和小微企业主“进走访”同村行的日常工作融为一体，将每一次的外调、走访、入户调查，作为一个移动式的“金融知识普及宣传台”。每次走访除了业务所需资料外还必备的宣传资料，其内容还会随每月的金融知识宣传主题册有所变化。针对受众文化水平不高、金融诈骗防意识薄弱、民族地区语言不通等情况，该行员工着重介绍了宣传折页里的内容外，还会用方言、少数民族语言，通过“身边事”案例讲解、图文并茂的宣传单页，提醒其平时多注意关注了解相关知识。

行领导在宣传现场解答老年人提问

金融知识宣传－进大龙塘社区

进锦绣社区

八周年营销活动现场—八周年客户合影

●（三）线上线下互动，双语直播，探索金融普及新模式

2021 年 9 月 23 日，由泸水中成村镇银行和锦绣社区联合开展“金融知识普及月 金融知识进万家”之“锦绣社区大讲堂”宣传活动。活动通过现场和线上直播方式进行。同时，结合该社区少数民族聚集区的特点，特采用傈僳语和普通话“双语”模式，对防范电信诈骗、征信等金融知识进行讲解；对农户小额信贷等贷款产品进行介绍，并开展一对一答疑，对有贷款业务意向的客户现场受理，现场接受咨询 50 人，受理信贷申请 10 户，金额 50 万元。

开展金融知识进社区“线上＋线下”双语公益大讲堂

七、深化内控案防措施，突出重点环节整治，努力维护各项经营管理活动的稳定

●（一）案防合规工作常抓不懈，警钟长鸣，确保全年零案件

2021 年，该行紧紧围绕“内控合规管理建设年”要求做好案防、安全保卫等工作，切实加强风险防控，坚持依法合规经营，确保全年“零案件”发生。全年累计开展案防合规培训 8 次，开展贷款分类、抵质押物等风险排查 5 次，接受外部检查 2 次。

●（二）建章立制，查漏补缺，强化反洗钱工作落实

2021 年，该行强化反洗钱相关制度完善，不断完善业务制度，强化监督与检查，做好反洗钱各项措施落实。全年完成反洗钱相关制度修订 16 项，排查账户对公 80 户（次），完成大额报送 318 笔 ，金额累计 8003.88 万元；完成 45 项存量产品评估和 19 项信贷产品评估，完成对乐享贷、立业贷两款新产品 2 次评估，完成肉牛养殖贷 1 次评估；开展反洗钱培训 7 次，常态性开展反洗钱宣传 15 次。在人民银行组织的洗钱和恐怖融资风险自评估固有风险评估为较低、控制措施有效性等级为较有效、法人反洗钱分类自评为 2A 级；2021 年度在中成系反洗钱综合评估中评为 A 级。

八、员工关爱情况

●（一）员工培训教育情况

2021 年该行开展了 60 项培训，累计覆盖人数 1018 人次。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。

●（二）人员调配及优化情况

该行重视人才队伍中长期规划，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，制定培训计划，打通其职业成长通道。2021 年，该行完成 2 人招聘入职，转岗 2 人，完成 5 人轮岗，启动客户经理内部转岗及 2 名执行层推优晋升工作，已进入公示环节。

●（三）依托党建、工会活动开展凝心聚力谋发展情况

2021 年，该行通过“民主生活会”、中秋廉洁家访、“三八节”花艺，“学党史 明初心 悟思想 开新局”知识竞赛、参观党史纪念馆等活动开展，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。

参观廉政教育基地 筑牢廉洁思想防线

文山民丰村镇银行 2021 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 月设立的地方性村镇银行，是云南省首批试点的村镇银行之一。

2021 年，面对新冠疫情的冲击及文山州经济环境复杂变化的影响，文山民丰村镇银行面临经济下行、信用风险上升、存贷款增长缓慢等压力和挑战。在此背景下，文山民丰村镇银行“牢记初心使命、坚持自我改革”，始终坚守“支农支小”的市场定位，履行社会责任，为推动本地经济发展做出自己的贡献。

一、加强党建引领，坚持党务与业务共同发展

●（一）加强组织建设，严肃思想作风

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，忠诚拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”，全面落实从严治党，进一步提升了基层党组织的凝聚力、组织力、战斗力，为企业稳定发展提供了坚强组织和作风纪律保障。

●（二）党内生活常态化，确保党的核心领导地位

明确职责，规范流程，依法参与公司重大问题决策切实履行了党支部在公司的政治核心作用，落实党内组织生活制度化、常态化，截止 2021 年 12 月末累计召开支委会、党员大会、党小组会议等 30 次，严格落实“党费日”制度，按时开展党费收缴工作。

●（三）开展联合党建活动，提升党建水平

为实现基层党组织工作互动和资源共享，优势互补，2021 年文山民丰村镇银行党支部与文山州政务服务局党总支签署联合党建协议，并开展了联合党建活动，学习了解了楚图南先生风雨兼程、治学严谨、为革命奋斗一生的光辉历程，站在中国共产党建成百年的历史交汇点上，文山民丰村镇银行新一届领导班子必将砥砺初心、团结带领全行员工立足岗位，推动本土金融事业的发展。

二、服务实体经济，着力发展普惠金融

●（一）将普惠小微企业贷款投放列为全行重点工作

一是通过压缩大额贷款，腾出额度用于小微企业的贷款投放；二是通过在信贷部下设立普惠金融中心，建立了普惠小微企业贷款的专营机制，单列普惠型小微企业信贷计划，将普惠型小微企业贷款全年任务分解，实行按季度监测、考核；三是依托人民银行中征应收账款平台，进一步加强对核心企业上下游企业营销，切实解决小微企业融资缺乏抵押担保难题，截止 2021 年 12 月末，累计发放应收账款质押贷款 12 笔，金额 6500 万元。通过以上措施，2021 年实现了普惠小微企业贷款“两增”目标和农户小微企业贷款占比达标目标；

●（二）积极开展金融支持稳企业保就业工作，做好“应延尽延”

根据中国人民银行等五部委《关于进一步对于中小微企业企业贷款实施阶段性延期还本付息的通知》（银发〔2020〕122 号）文件精神，认真贯彻落实党中央、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的决策部署，积极开展金融支持稳企业保就业工作，有效缓解了企业还本付息资金压力。根据《转发中国人民银行办公厅关于落实好中小微企业贷款延期还本付息和小微企业信用贷款支持政策的通知》（文银办发 [2020]56 号）文件精神，按照“应延尽延”的原则，对符合条件的客户办理阶段性延期还本付息，截止 2021 年 12 月末，累计办理延期还本 281 笔，金额 36641.38 万元；累计办理延期付息 45 笔，金额 49.12 万元。

三、支农助农，助力乡村振兴新篇章

●（一）坚守市场定位，开启“整村授信”新模式

为坚守市场定位，充分发挥村镇银行在全面乡村振兴战略中的促进作用，文山民丰村镇银行结合自身实际，以文山市喜古乡为试点，开启助力乡村振兴新篇章。采取“错峰”入户的方式，利用晚七点后农户时间相对空闲的时机，连续三天开展入户走访。共计走访古那冲村、石洞门村、老坞底大寨、小寨 4 个村落，完成外部评议 309 户，完成入户走访 144 户。文山民丰村镇银行将继续推动授信工作落实，认真总结经验、完善不足，进一步建立具有自身特色的“整村授信”新模式，为今后“整村授信”工作的全面推进奠定坚实基础，更好满足乡村振兴多样化金融需求。

●（二）结合本地特色产业，创新金融产品

进一步做好 “三农”服务，加大产品创新和金融服务力度，针对本地特色产业——三七产业创新金融产品。例如通过深入市场调研发现，当前三七市场现状为一方面三七种植户由于市场价格原因，不愿意出售三七，但又缺乏继续种植的资金来源；另一方面从事三七流通、加工的小微企业希望通过进行囤货，降低经营成本，但又严重缺乏进货流动资金。由于两者均缺乏抵押担保，他们都面临融资困难的问题。针对这一现象，文山民丰村镇银行向农户和小微企业推出三七存货质押贷款，通过与专业的仓储机构合作，仓储机构对存货质押的三七进行保管，保障三七的数量和质量，降低存货质押贷款风险，将农户和小企业主手中的三七存货盘活，解决他们的融资难题。

四、强化风险意识，筑牢安全经营红线

●（一）按照监管要求及自身风险管理防控需要，制定和完善各类管理制度

2021 年以来，全行全力推进制度体系建设，按照监管要求及自身风险管理防控需要，制定和完善各类管理制度，累计组织各部门新增、修订《文山民丰村镇银行呆账核销管理办法》、《文山民丰村镇银行 2021 年案件防控工作意见》、《文山民丰村镇银行合规管理暂行办法》、《文山民丰村镇银行无还本续贷管理办法》等制度 100 余个。经过不懈努力，全行内控管理机制在一定层面得到优化。

●（二）加强合规建设，严守风险底线，夯实高质量发展基础

认真抓好 2021 年“案件防控专项检查”，做好案件风险提示，加强案防教育培训，加强法律合规知识培训，保持案防高压态势，确保全年案件零发生。开展全行反洗钱内控检查，开办案防和反洗钱培训，开展员工行为排查，严格落实员工履职回避规定。审计部全年开展审计、检查项目 46 项，审计报告累计提出整改意见 412 条。

●（三）加强风险合规知识学习，提高员工风险合规意识

组织员工参加由发起行曲靖市商业银行组织的“曲靖市商业银行 2021 年内控合规知识竞赛活动”，通过精心的前期准备以及赛场上的沉着应对，以出色表现最终荣获二等奖。

五、做实公益慈善，展示企业担当

●（一）担当社会责任，关爱特殊孩子的成长

文山民丰村镇银行用实际行动践行承诺，在文山州特殊教育学校 2021 国际残疾人日暨第八届体育艺术节活动开幕之际向文山州特殊教育学校捐赠三万元的爱心基金，用于支持残疾儿童的日常学习生活。

●（二）利用节庆时点做好相关的主题公益活动

重阳节之际，文山民丰村镇银行开展“尊老为德 敬老为善 助老为乐 爱老为美”为主题的重阳节关爱老人系列活动，重阳节当日走进文山市母朵黑村，为村里的老年人进行血压测量及健康知识宣讲。同时，针对老年人热衷储蓄理财产品的特点，工作人员就本行现有储蓄产品做了专题讲解及对本行的服务优势进行介绍，受到广大老年人的好评。次日，文山民丰村镇银行工作人员来到文山颐养护理中心、文山市福利院进行慰问活动，并捐赠了生活物资，为老年同志带去了温暖与关爱。

香格里拉渝农商村镇银行 2021 年度社会责任报告

2021 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，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“小而美”的微小银行为目标，砥砺奋进、攻坚克难，较好地完成了年度各项工作任务，现将 2021 年度工作报告如下：

一、坚定政治站位，强化党建引领

●（一）扎实开展党史学习教育

将党史学习教育作为支部“三会一课”、主题党日的重要内容，结合实际开展主题突出、特色鲜明、形式多样的学习活动。一是开展专题学习。组织全行党员重点研学《中国共产党简史》、《习近平论中国共产党历史》、《毛泽东、邓小平、江泽民、胡锦涛关于中国共产党历史论述摘编》、《习近平新时代中国特色社会主义思想学习问答》，要求全行党员充分利用业余时间读原著、学原文、悟原理，认真学习领会必学内容和参学内容。二是加强政治引领。组织收看庆祝中国共产党成立 100 周年大会直播，开展十九届六中全会精神专题宣讲学习，党支部书记带头开展专题宣讲，用好当地党史学习教育参观线路，组织全行党员“重走长征路”，充分利用“学习强国”平台、员工在线学习平台等相关学习资源，积极组织员工参加网上党史学习，教育引导广大党员树立正确的党史观，坚定理想信念，把党史学习教育引向深入，拓展党史学习教育的深度和广度。

●（二）开展“我为群众办实事”实践活动

1. 创建“党旗飘扬，先锋在线”党建品牌。党支部带头开展“五走进”及“一对一”营销活动，宣传讲解本行业务产品和金融知识，组织广大党员积极参加当地爱国卫生运动，到扶贫挂钩村调研及慰问受灾群众，以党建促发展；党员干部在工作岗位中亮身份、亮职责、作表率，设立党员模范示范岗、党员责任区，在日常工作中切实发挥共产党员先锋模范带头作用，形成“党员带头群众赞，群众跟着党员干”的良好氛围。

2. 积极落实减费让利。全额承担贷款抵押物评估费用及抵押登记费用，客户在我行贷款仅须支付正常利息，无额外费用。截止 12 月末，累计承担抵押物评估费 2.15 万元，贷款利息让利 12.29 万元。

3. 推进适老化服务工作。一是完善惠老服务环境。配备大堂经理，设置爱心窗口，为老年人办理业务提供专柜。在营业网点设置无障碍通道，配置老花镜、放大镜，满足视力障碍、行动不便的老年客户业务办理需求。二是解决老年人运用智能技术难题。引导老年客户采取指纹、人脸识别的方式进行柜面

及手机银行交易，陆续上线无纸化交易，大部分业务无需老年人填单。同时，积极与发起行相关部门联系，拟开通自助设备汉藏双语服务功能，推动老年人支付服务便利化。

二、稳步拓展业务，夯实经营基础

（一）资产负债情况。截止 2021 年 12 月末，我行各项贷款余额 30165.76 万元，较年初增加 1494.61 万元，各项存款余额 27453.01 万元，较年初增加 6618.34 万元，所有者权益 8462.77 万元，较年初增加 442.06 万元。

（二）资产质量情况。截止 2021 年 12 月末，正常类贷款 28807.05 万元，关注类贷款 1033.63 万元，次级类贷款 210 万元，可疑类贷款 92.27 万元，损失类贷款 22.81 万元。不良贷款率 1.08%，较年初下降 0.38 个百分点。全年累计新增不良贷款 2 笔，454 万元；累计处置不良贷款 546.26 万元。计提贷款损失准备 1334.88 万元，拨备覆盖率 410.63%，拨贷比 4.43%。

（三）利润情况。截止 2021 年 12 月末，我行实现营业收入 2175.18 万元，其中贷款利息收入 1853.85 万元，占比 85.23%；金融机构往来利息收入 281.79 万元，占比 12.95%；手续费、佣金及其他收入 31.2 万元，占比 1.43%；实现净利润 389.06 万元。

（四）重要监管指标情况。截止 2021 年 12 月末，我行户均贷款余额 38.97 万元，存贷比 109.88%，农户和小微企业贷款合计占比 80.16%，单户 500 万元（含）以下贷款余额占比 100 %，坚守定位指标全面达标。小微企业贷款余额 353 户、20322.55 万元，分别较年初增长 82 户、1657.6 万元，增速 8.89%，高于各项贷款增速 3.68 个百分点，完成“两增”目标。单一贷款客户集中 5.27%，流动性比例 34.37%，资产利润率 1.09%，资本利润率 4.72%，成本收入比 58.63%。

三、坚守市场定位，提升服务能力

●（一）加大业务营销力度，拓展基础客户群体

一是制定业务营销及各类指标达标计划。明确业务增长目标和工作措施，具体落实到客户、产品、渠道上，并出台考核激励办法，做好资源配置工作。对照达标计划和属地监管要求，加强监管指标监测，保持指标稳定、持续达标。二是大力拓展基础客户。开展周年庆活动，深入挖掘存量客户潜力，持续走进村社、街道、市场、园区和企事业单位，积极寻找符合市场定位的客户群，拓展基础客户群。三是优化业务产品。根据区域经济特点、产业特色，优化及创新信贷产品，上线创业担保贷款、小额信用贷款，以重点渠道及存量客户为带动，加大特色产品营销力度，积极满足个体工商户、农户、小微企业和企事业单位人员资金需求。

●（二）坚持“支农支小”定位，提高信贷服务水平

1. 加大涉农贷款投放力度，切实服务乡村振兴战略。坚持以发放农村、农业、农民贷款为主导，坚守支农支小市场定位，不断提高服务乡村振兴战略的能力。截至 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 14958.98 万元。

2. 开办小额信用贷款，满足各类资金需求。针对行政企事业单位工作人员、个体经营户推出 1—5 万元小额信用贷款，在一定程度上弥补了本地支持“小、微”的信贷资金空缺。截至 12 月末，我行个人信用贷款余额为 2267.28 万元，其中不良余额 49.98 万元，风险总体可控。

3. 持续推行延期还本付息政策。年初以来，我行继续按照要求落实延期还本政策，对年内到期贷款名单进行全面梳理，逐月形成贷款到期情况清单，并至少在贷款到期日前 1 个月主动对接客户，早做预测和规划；“一户一策”落实续贷、展期、调整分期还款计划、变更结息方式等政策安排，确保有续贷需求的客户应续尽续，支持客户融资周转无缝衔接，避免贷款逾期。截至 12 月末，我行累计办理了延期还本贷款 8 笔，延期还本金额为 617.24 万元。

●（三）改善客户服务体验，提升业务办理质效

1. 推行限时办贷制度。一是秉承“阳光办贷”宗旨，坚决杜绝吃、拿、卡、要行为，在贷款办理上着力简化办贷程序，降低企业融资成本。二是大力推行最高额循环抵押授信，极大地节约了企业办贷时间，提高了办贷效率，深受企业好评。三是积极落实“限时办贷”要求，制订了《香格里拉渝农商村镇银行限时办贷实施细则》，明确了各环节的办贷时限，加大对办贷效率的考核力度，为贷款客户提供高效、快捷的金融服务。

2. 大力推行手机银行线上自助功能及移动办贷。一是在发起行的指导帮助下，对循环类个人经营性贷款均开通了手机银行自助支用及还款功能，其中，对符合条件的抵押类贷款，还同时开通了手机银行自助无还本续贷功能，大大提供了客户办贷便利性。截止 12 月末，累计办理无还本续贷 26 笔，

余额 1755 万元。二是试运行客户经理移动办贷，即客户经理上门调查时使用 APP 便可完成初步授信调查相关步骤，客户不需要再到银行填写各种纸质申请资料，提高办贷效率及客户体验度。三是实现房快贷零突破，截止 12 月末，办理房快贷 3 笔，余额 65 万元。

三、加强合规建设，强化基础管理

●（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《香格里拉渝农商村镇银行 2021 年内控巩固提升活动方案》，明确了“保级增分”的总体目标。继续执行员工违规积分制度，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，组织开展了内控知识竞赛，调动了广大员工参与内控管理的积极性。

2. 切实开展审计工作，确保问题整改实效。开展了案件风险排查，根据 2021 年内部审计工作计划开展相关审计项目，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，全面落实各项问题整改工作。

3. 接受外部检查，强化问题整改。2021 年，我行先后接受了发起行 2020 年度内控评价及业务真实性审计、案件风险排查；迪庆银保监分局信贷服务高质量发展专项检查；人行迪庆中支综合执法检查；人行稳健性评估检查等外部现场检查。对于存在的问题，认真梳理，积极整改，并按季召开问题整改联席会进行督导，确保每次检查后都能在业务和管理上有所提升。

4. 持续加强制度体系建设。2021 年，我行积极开展制度后评估工作，全年完成信贷档案管理办法、反洗钱等 42 个制度办法修订工作，新制定了《普惠金融工作制度》《个人金融信息保护管理办法》《金融营销宣传行为管理规范》等 5 项制度，并实时更新制度办法库，确保各项业务合规开展，各项业务运行均“有法可依”。

●（二）严控及处置不良贷款，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，掌握风险动态。二是印发 2021 年度不良贷款专项考核办法，明确控制目标，层层传导压力，强化不良贷款清收工作。进一步强化诉讼清收，通过诉讼收回表外贷款 39.11 万元。截至 12 月末，我行不良贷款余额 325.08 万元，不良率 1.08%，控制在目标范围内。

●（三）强化安全稳定工作，切实防范风险

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，与行领导、员工签订安全保卫责任书。二是抓实安全教育培训，每月组织开展好全行安全学习和警示教育，做到警钟长鸣。三是扎实开展好月度、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、员工现场值班及办公区安全巡查等工作要求；按月开展押运外包、保安服务、自助设备巡查情况监督检查，强化考核。四是组织开展好一年 2 次安防应急预案演练，进一步提升“防抢劫、防暴恐、防诈骗、防火灾”及网络故障等突发事件应急处置能力；首次与地方政府、人行等部门联合开展了“政银管全流程风险处置应急演练”。五是强化联防联控工作，按季组织召开安防案防工作联席会议，签订了《友邻联防协议》。六是强化新冠肺炎疫情防控，贯彻落实好各级党委政府以及银行监管机构关于新冠肺炎疫情防控工作重要部署和防控措施。七是深入贯彻落实全州维稳工作会议精神，强化意识形态领域阵地宣传，开展好反分裂、反渗透和民族团结进步教育，做好信访维稳工作。

●（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 2 次股东会，审议通过了 2020 年度利润分配方案、2021 年绩效考核办法、换届选举监事及缴纳企业年金的议案；积极推进股权托管工作落地。二是按季组织召开监事会，完成了监事会换届选举工作，对监事、执行董事、高级管理层及其成员 2020 年度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。三是制定印发《香格里拉渝农商村镇银行经理成员任期制和契约化管理工作方案》，深入推进市场化选人用人机制改革。

●（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”，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，每月举办一次员工“集体生日”活动，及时做好送温暖工作，提高了全行员工集体精神和凝聚力。三是抓好“交心谈心”制度落实。主要负责人、部门负责人积极落实与员工交心谈心制度，稳定员工特别是受处罚员工的思想和行为，了解员工八小时外生活，强化员工日常行为管理。

四、存在问题及不足

●（一）市场份额较小，业务拓展难度增大

截止 2021 年 12 月末，我行各项贷款余额 30165.76 万元，较年初增加 1494.61 万元，未能完成年初投放目标任务；储蓄存款余额较年初下降 173.63 万元。受新冠疫情等诸多因素影响，我行贷款投放增长乏力，储蓄存款组织难度加大，公共存款和公共账户等资源占有率仍然较低。

●（二）客户维护工作不到位，导致部分存量客户流失

客户维护方式较为粗放，未建立系统的客户维护和定期跟踪机制，未能深入了解客户，发掘客户金融服务需求，未能为客户提供有效的综合金融服务，导致客户流失问题时有发生。

●（三）审慎合规经营和管理能力有待提升

2021 年，我行在接受迪庆银保监分局信贷服务高质量发展专项检查和人行迪庆中支综合执法检查中，因发现的问题较多，有的问题还触犯了银行监管禁止性规定，被地方银行监管部门实施了行政处罚。总

体看，我行审慎合规经营意识和管理能力，与发展现实要求还有较大差距。

五、2022 年工作打算

●（一）坚持改革发展方向，强化支农支小市场定位

完善“三农”、小微企业金融服务机制，保证人员、费用、绩效向“三农”业务倾斜，持续提升服务“三农”的效率和水平。强化支农支小战略定力，向乡镇延伸服务触角，信贷资金投放使用以涉农业务为主，不片面追求高收益。用好扶贫小额信贷、农户小额信用贷款、创业担保贷款等优惠政策，积极支持政府配套产业项目。

●（二）加大业务营销力度，扩大服务覆盖面

一是持续开展好基础客户营销工作，继续开展“五走进”活动，宣传业务产品及金融知识，积极寻找符合市场定位的客群，大力拓展基础客户群。二是做好客户分层分类维护工作，梳理存量客户，切实了解客户经营模式和结算方式，发掘融资、理财、结算等金融服务需求，匹配业务产品，增强业务粘性，防止客户流失。三是根据区域经济特点、产业特色，优化及创新信贷产品，充分发挥自身决策链条短、服务效率高等优势，稳步提升信贷规模。

●（三）加强授信业务管控，提高信贷资产质量

一是加强授信业务流程管理，严格执行“贷款三查”、贷款支用、贷后管理各环节的相关制度规定，确保信贷业务合理合规。二是强化押品管理，建立有效的抵押物动态监控机制，加强授信业务监督检查，及时发现和防范各类风险，确保信贷资金安全。三是全力防控化解不良贷款。通过数据监测、实地调查等方式，对逾期贷款、风险贷款逐笔制定有效的清收措施，力争将不良贷款化解在形成初期；落实不良贷款专项考核办法，明确存量清收计划，奖惩结合，考核到人，实现全年资产质量考核目标。

●（四）切实强化“三道防线”履职，增强制度执行力

一是对行内“重点业务、重点环节、重点人员” 开展多种形式的检查。对内控执行差、屡查屡犯的重点人员及业务，提高检查频率。二是进一步完善问题整改长效机制，对审计发现的问题建立整改台账，落实整改责任人、整改要求结合“点线面”整改，举一反三，注重实效。三是查找问题、缺陷在我行制度、机构、操作流程方面存在的原因，制定整改措施，促进全面规范。四是落实后续跟踪与督查杜绝同质同类问题发生，切实化解风险隐患。五是强化责任追究，并做好对被处理人员的交心谈心工作，掌握其思想动态，达到惩戒教育目的，持续提升内控水平。

坚持支农支小　服务乡村振兴

——腾冲民生村镇银行 2021 年度社会责任报告

2021 年，腾冲民生村镇银行坚持以习近平新时代中国特色主义思想为指导，提高政治站位，紧紧围绕乡村振兴实施战略，持续推进主要任务目标，结合腾冲地区实际，下沉村镇服务重心，充分发挥深耕当地的优势，持续开展市场调研，坚持“服务县域、支农支小”的市场定位，坚持优先支持、创新驱动、协同高效、合规底线的原则，不断提升金融服务能力，强化政治担当，发挥村镇银行在乡村振兴方面的积极作用，积极履行社会责任。

一、加强党建引领、强化组织建设

腾冲民生村镇银行党总支坚持党的全面领导，以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指导，认真贯彻落实中央、上级党委重大决策部署，认真开展党史学习活动，深化思想教育，扎实推进基层组织党建工作；坚持以提升组织力为重点，以学习型、服务型、创新型党组织建设为目标，以高的标准、严的要求、实的作风全面落实各项工作。

一是将党建纳入公司治理，坚持和加强党的全面领导。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以政治方向、领导班子、基本制度、重大决策和党的建设为重点，强化责任担当，持续加强和改进党的建设工作。坚持加强党的领导和完善公司治理相统一的原则，充分发挥落实党组织把方向、管大局、保落实的领导作用，实行“双向进入、交叉任职”，统筹协调各治理主体，落实“三重一大”事项集体决策原则，推动中心工作开展，有效解决当前存在的突出问题，防范化解金融风险，统筹促进党的建设和经营发展深度融合。

腾冲民生村镇银行党总支开展“学党史、祭英烈”主题活动

二是坚持从严治党主体责任，积极推进学习型组织建设。全年党总支进行集中学习 15 次，重点学习党的十九大精神、习总书记的重要讲话精神和给沧源县边境村老书记们的重要回信精神；结对外部党组织开展分享学 2 次，参加第 26 个世界读书日读书活动，营造带头学、深入学、交流学的学习氛围，落实“学党史，颂党恩”的学习精神；参加“聆听老兵红色故事、忆党史铭初心使命”主题活动，

通过聆听老兵分享自身的革命经历，分享红色故事，进一步激发我党总支党员、群众的爱党爱国热情。开展教育基地实地学习 1 次，组织党员和积极分子到腾冲艾思奇故居纪念馆和艾思奇墓园，通过追思先辈足迹，积极向革命先辈学习，主动继承革命优良传统，坚定对党忠诚、为党奉献的信念和决心。

二、服务地方经济、助力乡村振兴

腾冲民生村镇银行深入贯彻落实国家经济结构调整战略，坚持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，持续提升地方经济服务能力，助力乡村振兴战略发展。

一是制定了乡村振兴实施方案，明确发展普惠金融、履行社会责任的重要任务，坚持进一步加强支农支小贷款投放、强化乡村普惠金融服务、不断治理乡村信用环境、积极提升服务实力的工作目标。

二是认真贯彻落实金融支持的各项政策措施，用好用足人民银行支农再贷款政策，加大对龙头企业、农民专业合作社的支持力度，降低小微企业融资成本。腾冲市元兴果品公司成立于 2006 年 10 月，从事果脯蜜饯、农副产品加工销售，该企业的“太极桥”为腾冲果脯的形象品牌，2021 年该企业因疫情影响需资金支持，该行结合公司产业扶贫的发展理念，对腾冲市元兴果品公司提供了 260 万元的普惠信贷支持，该公司建成年产 1000 吨果脯系列产品生产线，实现年收入 3600 余万元，带动项目原料收购区农户 3000 余户增收，包括 62 户建档立卡贫困户，形成了“公司 + 银行 + 农户 + 市场”的发展模式。

三是有效推进“三农”发展，持续创新研究支持新型农业经营主体和农户发展策略，以合作社及村委会带动、产业批量开发的模式为主，向广大村民社员提供贷款资金与金融综合服务支持，有效支持合作社进行产业升级、规模扩张，进一步解决村民社员经营问题。截止 2021 年 12 月末，该行小额农户贷款存量 245 笔，金额 2769 万元，服务范围覆盖了界头、曲石、滇滩、固东、马站、中和、蒲川、清水等 10 多个乡镇。四是贯彻落实金融服务乡村振兴决策部署，成立乡村振兴业务部门，持续开展乡村振兴金融创新行动，设置“腾冲民生村镇银行支农支小的信贷人员服务公示牌”，实行网格化客户经理管理，积极围绕该行现有的金融服务产品，加强与乡村商户、农户合作，持续推进“合作社 + 银行”的服务模式，不断优化服务，最大限度为乡镇农户提供便捷的金融服务。

下乡调研农户养殖情况

到农业公司调研生产情况

三、支持复工复产、强化责任担当

2021 年，与腾冲毗邻的边境城市突发疫情，旅游政策收紧，腾冲民生村镇银行信贷投放与当地产业具有较高关联性，受“疫情”影响严重，导致信贷投放企业经营及还款能力下降，对该行资产质量造成一定风险。该行积极响应疫情防控布局，迅速行动，凝心聚力，多措并举，严格按照各级政府和监管机构的相关要求，加大对疫情防控和金融支持力度，履行社会职能，全力做好当前金融服务和应急保障工作。持续对授信客户进行受“疫情”影响情况摸排调查，了解客户近期的生产、生活情况及面临的困难和诉求，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，不盲目抽贷、断贷、压贷，强化责任担当，全力支持企业恢复产能及扩大生产。

四、坚守合规底线、健全内控体系

2021 年度，腾冲民生村镇银行结合“内控合规管理建设年”活动和“守底线、补短板、塑文化”专项活动，持续开展“合规经营就是核心竞争力”的文化建设和内控体系建设，不断提高全行员工合规意识，强化员工履职责任心，提升全行合规文化。

一是坚守合规底线，签署合规管理目标责任书，进一步压实各级合规责任，明确内控合规管理目标，深化合规经营理念；持续加强法律合规底线案例宣讲和警示教育，严格执行中央纪委、银监会和关于廉洁自律和廉洁从业的各项规定，深植廉政意识和合规风险意识，主动接受监督，坚守底线，不越红线；通过综合运用访谈、行为（事项）报告、投诉、举报、排查、检查、审计监督、信息系统、外部机构意见及行动、舆情监测等方式和工具，对该行从业人员行为进行全方位监测，及时发现不当行为或苗头，实现“抓早、抓小”，防止从业人员“小违规”演变成“大问题”。

二是持续健全内控体系建设，不断强化授信管理，坚持“立足县域、支农支小”的市场定位和“小额、分散”的经营原则，制定 2021 年风险政策，持续加强流程控制，严控信贷资金流向，积极提升贷后管理质效；持续更新完善内部制度体系，针对发现的问题及时进行差距补足，对重要合同范本进行重检，确保覆盖重要业务领域和关键管理环节；制定内控合规检查计划表，对日常监测、常态化巡查、重点检查工作持续进行内部自查及整改，定期进行回头看，确保各项整改落实到位；持续加强全面风险管控，认真落实声誉风险、信贷风险、流动性风险等风险排查工作，进一步增强了全面风险管理能力。

五、强化消费者权益保护、不断提升服务质效

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，不断建立完善消费者权益保护信息管理制度，通过内部审计委员会及内部控制委员会的督导，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评价工作中发现的问题，及时进行分析整改，并逐月跟踪整改情况，使消保各项整改工作有效执行及落实。并根据“金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“打击防范非法集资”等宣传活动，健全金融知识宣教长效机制；坚持传统服务方式

与智能化服务创新并行，通过开设绿色通道、保留传统金融服务、上门业务以及远程银行等服务渠道，为老年人等特殊群体提供更周全、更贴心的服务，满足老年人等特殊群体在金融服务方面的需求，不断提升服务质效。

六、深化服务理念、做实公益活动

●（一）开展“情暖老兵”公益活动

2021 年 10 月 14 日，腾冲民生村镇银行党总支结对腾冲市退役军人事务局机关党支部，以“情暖老兵”为主题，到腾冲市退役军人事务局开展公益活动。

活动上，腾冲民生村镇银行党总支为退役军人带去诗词朗诵等文艺表演，深切表达了对退役军人的崇高敬佩和浓浓关爱之情；并围绕农村金融、适老化金融服务、消费者权益保护、投资者合法权益保护、反欺诈等问题，开展金融知识宣讲，积极引导公众正确的投资理念和价值取向，增强公众防诈骗能力，践行社会责任，落实老年人金融服务工作。

●（二）开展“文明城市街道清扫”志愿服务活动

为持续推进“我为群众办实事”实践活动，根据腾冲市创建文明城市工作部署，腾冲民生村镇银行组织全行员工开展“文明城市街道清扫”志愿服务活动。活动中，志愿者带着清洁袋、扫帚等清洁工具到社区开展街道清扫，通过对社区卫生死角开展清扫，对垃圾箱周围垃圾进行全面清理，对街道商铺占道经营行为、车主乱停车行为进行提示等小事，给社区居民的带来一个干净、舒适的居住环境。

2021 年，腾冲民生村镇银行始终坚持“与腾冲经济共发展，与腾冲人民共致富”的办行宗旨，秉承民生银行“服务大众，情系民生”的服务理念，采取深耕区域、纵向发展特色化业务等集中化的经营策略，服务于中小企业、“三农”等客户群体，坚持“支农支小、小额分散”原则，提供全方位的金融服务保障，落实乡村振兴发展战略，积极履行社会责任，充分体现村镇服务地方经济发展的办行方向，得到了监管部门、地方政府部门的广泛认可。

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
23	云南红塔银行股份有限公司

序号	单位名称
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
51	昆明宜良融丰村镇银行股份有限公司

序号	单位名称
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

2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位名单

（排名不分先后）

序号	地区	单位名称	编号
1	云南	中国工商银行昆明分行营业室	22021530001
2	云南	中国工商银行保山东路支行	22021530002
3	云南	中国工商银行普洱振兴路支行	22021530003
4	云南	中国农业银行昆明拓东支行	22021530004
5	云南	中国农业银行普洱茶城支行	22021530005
6	云南	中国银行云南省分行营业部	22021530006
7	云南	中国银行昆明市八一支行	22021530007
8	云南	中国建设银行昆明城东支行营业室	22021530008
9	云南	中国建设银行昆明官渡支行营业室	22021530009
10	云南	中国建设银行玉溪开发区支行	22021530010
11	云南	交通银行昆明官南支行	22021530011
12	云南	交通银行大理分行营业部	22021530012
13	云南	中国光大银行昆明分行营业部	22021530013
14	云南	招商银行曲靖分行营业部	22021530014
15	云南	上海浦东发展银行昆明呈贡支行	22021530015
16	云南	中国民生银行昆明分行营业部	22021530016
17	云南	华夏银行昆明金康支行	22021530017
18	云南	广发银行昆明金碧路支行	22021530018
19	云南	恒丰银行曲靖分行营业部	22021530019
20	云南	富滇银行丽江分行营业部	22021530020
21	云南	富滇银行大理分行营业部	22021530021
22	云南	云南大理市农村商业银行营业部	22021530022
23	云南	云南楚雄市农村商业银行营业部	22021530023
24	云南	昆明官渡农村合作银行先锋支行营业部	22021530024