

攸县农商银行 2021 年度社会责任报告

2021 年，湖南攸县农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实党中央、国务院决策部署，坚持以党建为引领，助力乡村振兴战略、支持实体经济发展，不断提升服务水平、不断创新服务手段，切实履行服务“三农”、服务“小微”的金融活水职能，充分发挥支持地方实体经济发展的主力军作用。现将本行 2021 年度社会责任履行情况报告如下：

一、党建引领融合发展践行动

编制出台了《攸县农商银行 2021-2025 年改革发展总体规划》《攸县农商银行 2021-2025 年普惠金融专项规划》，清晰地描绘了攸县农商银行发展蓝图。深入推进“党建+金融”，坚持党建工作与业务工作同谋划、同落实、同考核。全年召开党委会 21 次，专题研究党建工作 4 次，各类工作行务会、动员会、调度会、推进会共计 25 次，下发各类会议纪要 17 份。制定我为群众办实事“10+X”实施方案，组织“学史明理、学史增信、学史力行、学史崇德”专题学习研讨 4 次、党委中心组理论学习 7 次、开展专题党课 3 次、举行主题党日活动 12 次。成功举办建党 100 周年暨“最美奋斗者”颁奖晚会，企业形象和社会影响力得到进一步提升。不断完善党建制度，成立片区支部，推行片区支部书记与片区支行业务、党风行风、安防管理、共创行动等工作挂钩考核，创新开展支部联点共创活动。成立巡查办，从严落实巡

查督办，全行内抓内管工作质效得到全面提升。

二、坚守支农支小定位不动摇

成立株洲地区首家乡村振兴金融服务中心，同乡村振兴局签订金融服务乡村振兴战略合作框架协议，整体构建以“总行层面乡村振兴金融服务中心，基层支行普惠金融服务中心，园区企业金融服务中心、新媒体营销中心”四位一体的营销服务体系。举办乡村振兴产业带头人现场办贷会，同株洲产权交易中心签署战略合作协议。创新信贷产品，推出涵盖“乡村振兴”、“普惠金融”和“助力小微”三大系列 14 款福祥信贷产品，全面满足客户金融需求。启动“增户扩面”示范工程暨营销能力提升项目，大力推广信贷移动营销系统，真正实现了金融服务“零距离”。加大金融扶贫力度，截止 12 月末，累计发放扶贫贷款 1.78 亿元，支持贫困农户 5500 户，打出金融战“役”组合拳，全力推动了企业复工复产。

三、稳中有进稳健经营不放松

制定出台《年度案防工作规划》、《合规教育培训工作方案》和《合规文化建设实施方案》。组织签订案件防控责任书 340 份、员工案防联保责任书 387 份。紧盯重点领域，抓好全面风险排查。年内抽调了 7 个部门工作人员组成联合检查工作小组，对全行 43 个营业网点开展了近 3 个月的专项检查及全面稽核，基础工作不断夯实。开展对全行员工与客户大额资金往来专项整治自查工作，对 300 万元以上的大额贷款进行了贷前合规审查。强化稽核审计，扎实开展了 2020 年度财务收支情况、资金业务情况、新增 500 万（含）以上

大额贷款专项稽核，牢牢守住了风险底线，有效堵塞了风险漏洞。投入 45 万元对款箱押运系统进行了全面升级改造，投入 140 万元对部分支行的案防设备进行添置和改造，全行安保水平和风险防控能力得到不断提升。

四、坚持企业文化建设不懈怠

着力将自身建设成最有温度、最为贴心、最具担当的百姓银行。推进网点建设，年内完成了乡村振兴金融服务中心等 5 个网点的达标改造，成功将震林支行打造为红色网点。建立员工爱心基金，评选首届“最美奋斗者”，在城乡开展了百场金融惠民送戏下乡巡演活动。扎实推进清廉金融文化建设，喜获“清廉金融文化建设示范点”荣誉称号。加强宣传报道，全年在国家级媒体发表文章 18 篇，省级媒体刊登文章 68 篇，基层支行投稿量较往年实现了翻番，被省联社评为“特色发展示范行”。成立新媒体营销中心，积极打造“农商红”这一鲜明的风格形象，有温度的百姓银行品牌形象牢牢扎根城乡老百姓心中。坚持社会担当，我们捐款捐物 300 余万元，全力助力疫情防控。积极参与扶弱济困，捐赠帮扶资金 157 万元，向鹰翔教育基金、美丽乡村建设、慈善会等爱心捐助达 620 万元，持续践行农商情怀，彰显农商作为，我行知名度和美誉度得到了极大提升。

五、金融消费客户权益全保护

积极完善消费者权益保护工作机制，完善消费者权益保护委员会工作运行机制，成立消费者权益保护专职部门，持续推动消费者权益保护各项工作有效实施、有序进

行；制定并落实《攸县农商银行金融产品和服务信息披露、查询管理办法》《攸县农商银行金融知识普及和金融消费者权益管理办法》等制度，积极推进产品和服务审查工作开展；高效开展投诉处理工作，本行在网点悬挂了投诉电话，另0731-96518 客服电话嵌入金融消费者咨询类业务，此类路径投诉由办公室根据投诉内容的不同转至各职能部门负责处理。另外，由银保监部门或人民银行转办的投诉则由本行党群工作部负责处理。2021 年全行累计收到投诉 143 个，其中：客户权益类 125 个，网点投诉 12 个，客户意见反馈 6 个。金融消费者投诉后，本行工作人员第一时间联系客户及具体经办人员核实投诉真伪，在查证后如确属经办人员责任的，将视情节轻重对经办人员及所在部门处以通报批评、罚款，妥善解决金融消费者投诉事项；加强对金融消费者的宣传教育，不断提升金融消费者金融素养和风险防范能力，扎实推进金融知识宣教工作有序开展，积极举办“3.15 金融消费者权益保护”“普及金融知识万里行”等专题、日常性宣教活动，受众人数 2 万人以上。

六、科技赋能打通最后一公里

研发多个本地特色化辅助系统，全面改进了业务流程和决策效率，有力促进了业务转型和质效提升。主动拥抱移动互联网和金融新科技，自主开发“码上贷”产品，惠及千家万户的福祥“码上贷”成为普惠金融的攸县名片。截止年末，码上贷客户达到 17.82 万户，扫码率达到 51.43%，签约 2.58 万户、授信额度 170.32 亿元，贷款余额 24.8 亿元。

七、关爱员工造温情企业文化

关心关爱员工。加大资金投入，实施员工跟踪培养。重视对年轻员工的跟踪培养，发扬“传帮带”、“师徒”、“工匠”精神，组织新老员工结对子，实现以老带新。营造学习氛围。推进“云霄计划”年度培训工作。聘请专业培训机构讲师分层次、分批次对全行中层干部、客户经理、会计、柜员组织了四场专题培训。组织新员工岗前培训。牵头相关条线部门安排专人进行岗前应知应会内容的培训，为新员工尽快熟悉岗位，融入我行奠定了基础。加快人才培养。完善选人用人机制，让愿担当肯干事的人有机会，让敢担当会干事的人有舞台，让能担当善成事的人有掌声。丰富企业文化。组织开展员工集体生日会、征文比赛、青年职工趣味运动会等多样化活动，丰富员工文化生活，不断提升全员归属感，增强凝聚力。

八、减费让利将客户放在心中

一是修订完善《攸县农商金融服务价格指导目录》，明确收费事项、收费标准，降低收单业务费率，在本行各网点显著位置对金融服务价格进行公示，充分保障金融消费者知情权，让消费者做到“心中有数”。二是进一步下调贷款利率，扶贫贷款等贷款品种进行下调，降低个人、商户、小微企业融资成本，切实履行减费让利、惠民惠企普惠职责。自减费让利政策实施以来，截至2021年末，本行按政策减免支付手续费38万元，自主减免支付手续费32万元，惠及小微企业和个体工商户8320户。

九、履行社会责任让爱助梦圆

服务老龄客户。提升适老化服务，通过优化柜面窗口配置、设立便民服务专区、整合优化存款产品、加强老年人健康知识培训、打造老年人专属服务团队等方式，切实解决老年人运用智能技术困难，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。主动履行社会责任，全力助力疫情防控、扶弱济困、驻点帮扶、奖学基金、乡村振兴建设、慈善事业等，持续践行农商情怀，彰显农商作为。利用本行点多面广的特点，走进乡村、社区、学校、企业开展金融知识普及活动，宣传反假币、反洗钱、反电信诈骗、防范非法集资等相关金融知识。