

上饶银行 2019 年度社会责任报告

2019 年，上饶银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，继续围绕服务地方经济、服务中小企业、服务市民的市场定位，在深化改革和服务实体经济中充分发挥党组织的核心作用，切实担负起金融机构的政治责任、经济责任和社会责任。本行积极构建完善的金融服务体系，不断提升服务水平，推出丰富的金融产品，持续为股东创造价值，在公众形象维护、品牌建设方面取得丰硕成果：

★被《当代金融家》杂志评为 2019 年“最具社会责任中小银行”；

★三清山支行被中华全国妇女联合会评为“巾帼文明岗”；

★被上饶市妇女儿童工作委员会评为上饶市实施“春蕾计划”先进单位；

★信州支行、横峰支行被江西省委、省政府授予第十五届“江西省文明单位”荣誉称号；

★获前程无忧评颁发的“2019 人力资源管理杰出奖”；

★万年支行获评省级“青年文明号”称号；

★鹰潭分行荣获“2018 年江西省金融机构消费权益保护评估 A 档单位”称号；

★抚州分行营业部被抚州市银行业协会授予“2018 年抚州

银行业金融服务五星满意网点”称号，东乡恒安支行、乐安支行被授予“2018年抚州银行业金融服务四星满意网点”荣誉称号；

★鹰潭月湖支行获评市级“青年文明号”称号；

2019年，本行履行企业社会责任主要举措有：

一、提升公司治理，保证股东回报

（一）构建规范机制，治理水平提高

本行严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》等法律法规和监管要求，以实现全行的高质量发展为导向，持续提高公司治理的规范性和有效性。一是完成增资扩股和董监事会换届，公司治理架构进一步优化。二是规范关联交易和股权管理机制，不断提升关联交易和股权管理的规范运作水平，补齐关联交易管理短板，严把股东准入及股权质押关。三是构建全面的风险管理体系，强化信息披露，建立派驻上饶银行纪检监察组、监事会、审计条线“三位一体”监督监察体系，持续提高信息披露透明度，保护投资者利益。

（二）有效回报股东

2018年度，本行经营发展稳中求进，总体经营情况稳中向好，实现净利润7.25亿元（归属母公司所有者净利润），盈利能力持续提升。在此背景下，本行于2019年向所有股东按照每股6.25%的比例派送分红，通过实施稳健的利润分配政策和合理的分配比例，有效地保证了股东利益。

二、强化服务保障，助力地方发展

（一）践行普惠金融，普惠质效明显

本行持续践行普惠金融发展战略，通过给予资源优先配置、推进小微队伍建设、优化办理流程、创新专属服务产品、巩固减费让利成效、建立绩效激励评价等，强化多维度机制保障，建立经营、管理、风控协同有力的推进机制，为普惠金融业务发展提供有效支撑保障，普惠金融工作得到了企业和社会公众的普遍认可，2019 年荣获江南都市报评选的“普惠金融贡献奖”。截至 2019 年末，普惠小微贷款余额 61.34 亿元，增幅 26.58%。普惠小微贷款户数 3738 户，较年初增加 80 户。当年新发放普惠小微贷款年化利率 8.06%，较四季度平均年化利率（8.24%）下降了 0.18 个百分点，顺利实现“两增两控”目标。

（二）聚焦精准扶贫，帮扶效果提升

本行认真贯彻落实脱贫攻坚决策部署，将精准扶贫作为最大的政治任务、最大的民生工程来抓，突出重点、精准发力，帮扶举措不断优化，帮扶机制不断创新，帮扶效果不断提升。加大贫困县域的信贷投放，牵头帮扶深度贫困村活动，发放金融精准扶贫贷款余额 9.59 亿元。党建、产业、教育、安居等多维度发力，充分发挥驻村第一书记、帮扶队员作用，不断加强“村两委”建设，提升脱贫作战能力，第一书记、帮扶队员工作开展深受好评；新增投入帮扶资金 185.88 万元，助力 127 户贫困户实现脱贫出列，加大对扶贫点的危房改造、环境卫生、教育等基础设施建设和基本公共服务，增强扶贫“造血”功能。在市委市政府结对帮

扶工作考核中，我行连续三年被考核为“优秀”。

（三）深耕本土发展，支持力度不减

本行把强化金融服务、支持地方经济放在优先位置，实体经济绿色发展助推有章，民生项目投放力度不减，重点行业投放稳步增长。一是积极优化业务发展结构，鼓励运用政府增信业务模式。截至2019年12月末，本行“财园信贷通”业务余额37963万元，支持园区小微企业82户；财政惠农信贷通贷款余额3325万元，支持三农实体22户。二是量体裁衣，引导资源配置投向水利水电、医疗卫生、教育等绿色、低碳、民生领域。截至12月末，三大行业新增信贷投放金额4.95亿元。三是为绿色项目提供新的融资渠道。先后发行两期、合计30亿元绿色金融债，已投放23个绿色金融项目、余额16.76亿元。

三、深化消保理念，提升服务品质

（一）丰富产品体系，服务广度延伸

本行积极创新特色化、差异化产品，不断丰富产品体系，满足不同群体的多元化需求，在大力推广财园信贷通、财政惠农信贷通等普惠型金融产品的同时，创新推出了微易贷、助企小微贷、政采速贷等特色信贷产品。其中微易贷拥有全线上、全天候、无抵押、无材料、快审批、即到账的特点，能够灵活快速解决小微企业用款需求。同时强化科技赋能，以智慧建设、社会保障为突破口，强化线上服务手段，延伸服务广度，把惠民服务深度融入到上饶市民的生活服务、城市交通等民生领域，在线上“上饶银

行”、掌易行平台推广、线上业务办理引导等方面持续发力，线上理财销售占比 70.87%，客户线上购买存单 51.43 万笔；办理各项生活缴费 18.64 万笔，为广大市民提供“一站式”生活场景便利。

（二）保护消费者权益，服务品质提升

2019 年，本行坚决履行消费者权益保护主体责任，丰富消费者权益保护工作体系，明确消保委员会工作规则，优化消费者投诉处理流程，多维度提升服务品质，保障消费者合法权益。配合监管研发投诉编码系统，强化消费者金融标准化宣教，金融标准化工作成果惠及民生得到进一步体现；建立消保问题反馈机制建设，强化客户咨询与投诉问题的统计分析与处理反馈，消费者服务体验得到有效提升；组织开展网点营销服务、信贷、运管业务培训，员工反洗钱、反假币、征信管理、防非法集资能力增强，消费者服务水平进一步提高；新产品、新业务上线前嵌入消费者权益评估，加强与合规、监管的联动作用，消费者权益保护得到更有力保障。

（三）丰富宣教活动，知识传播广泛

围绕“守住钱袋子”、非法集资、反洗钱、理财知识、珍爱信用记录、反电信诈骗等宣教主题，本行畅通线上、线下宣传渠道，加强与政府、园区、社区、学校、乡镇、扶贫村等联动，因地制宜广泛开展金融知识宣教活动，提升社会公众的金融素质和安全意识，普及教育活动 160 余次，参与员工 853 人次，覆盖消

费者 1.5 万人次，成功堵截电信网络诈骗案件 3 起，消保理念深入人心，宣教活动有声有色。充分发挥饶行资讯等自媒体平台作用，以及营业网点消费者权益保护站的示范作用，形成长效金融宣教机制，传播“金融正能量”。

四、提供发展平台，呵护员工成长

（一）保障员工权益，建立和谐关系

根据江西省总工会对于基层工会经费收支管理实施办法的文件精神，本行在春节、端午节及中秋节为职工采购及发放了节日福利，对家庭生活困难及患有重大疾病的在职及退休员工进行帮扶；在薪酬福利管理方面，严格遵守国家相关规定，定期足额发放员工薪酬，并充分发挥薪酬的激励作用，使员工薪酬与其岗位价值、业绩、能力相匹配；及时为员工缴纳“五险一金”，并提供企业年金、定期体检、生日礼物等补充福利，以保障员工合法权益，构建了合法、合规、和谐的劳动关系。

（二）畅通就业渠道，拓宽成长路径

本行坚持公平、公正、公开的用人机制。每年春秋两季定期吸纳优秀高校毕业生，以储备、培养一批高素质人才，2019 年我行共筛选组织参加笔试人员近千次，面试人员 620 人次，招录员工 371 人；与专业猎头公司合作，在全国范围内遴选了首席信息官、首席风险官优候选人，以提高高层次人才引进质量；制定了《上饶银行竞聘管理办法》，完善竞聘管理流程，并将竞聘岗位的范围扩大至了总、分、支各个层级，2019 年我行共选拔

11 人充实到基层和中层管理岗位。

（三）强化职业技能，打造学习型组织

我行为积极打造卓越人才队伍，建立了多层次、多渠道、多形式的员工培训体系：一是定期举办新员工培训，加速新员工对我行发展情况、企业文化、管理制度的了解。2019 年我行共集中组织了 5 期新员工培训，参训人员达 251 人次。二是强化业务培训及总部跟班学习，提高员工的业务素质。2019 年我行共组织各类视频和现场培训 24 次，开展了消保、运管、财务、合规等条线跟班学习，参训人员达 200 余名，提升了基层工作人员的实务操作能力和专业化水平。

（四）宣贯企业文化，加强团队凝聚

为加强企业文化建设，增强饶行凝聚力，创造互相信任、彼此了解的工作生活氛围，我行积极组织员工迎春晚会、“飞扬的青春、我与祖国共奋进”团建活动、“与你牵手”青年联谊会，并参加了凤凰杯篮球赛、全市健美操大赛等系列活动。同时，更新企业宣传片和企业宣传画册，展示饶行精神面貌，塑造饶行形象，培养员工从业使命感与荣誉感。

五、践行社会责任，塑造饶行形象

（一）热心公益活动，真诚回馈社会

积极发挥青年志愿者力量，持续开展公益活动，用公益收获感动。全年设立 67 个雷锋志愿服务站，营造志愿服务氛围；积极参与文明交通疏导活动，为创建文明城市贡献力量；主动助力

中高考，倡导并在全行内发起“春蕾计划”爱心捐款倡议，共筹得助学金 108860 元；组织参加无偿献血公益活动，关爱孤寡老人、残疾儿童、留守儿童；捐赠扶贫专项资金，援助扶贫户水、电、厕等基础设施建设问题；助力“双创”工作，全力融入社区建设，共创社区和谐环境。

（三）强化党建引领，践行初心使命

以凝聚发展合力为目标，不忘初心使命，强化党建引领，将“党建+”理念融入到文化建设、业务转型中，让“红色动力”推动业务发展。开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，以建国 70 周年为契机，不断丰富活动载体，持续开展诵读经典红色家书、观看“我和我的祖国”爱国题材电影、庆祝国庆 70 周年征文摄影活动、集体参观红色爱国主义教育基地等系列党群活动，提高员工精神文化生活质量；持续开展红色主题教育活动，以文化凝聚力量，组织开展十佳服务明星、营销明星等评比活动，树标杆立模范，持续打造我行服务品牌；开展方志敏式干部选树及优秀党员评比等工作，营造勇于争先、乐于奉献的良好氛围，树立党员先锋模范典型，为饶行发展凝聚正能量。