

上饶银行 2021 年度社会责任报告

2021 年上饶银行全行资产规模再创新高，贷款突破千亿大关，深耕赣鄱、服务实体经济势头得到延续；“三年三大攻坚战”，全面完成治理年目标，资产质量、风险防化稳的基础得到巩固；改革转型加速推进，普惠金融、绿色金融取得长足进步，服务中小、服务股东客户好的态势得到持续，在打造国内一流区域性银行的道路上行稳致远。

一、荣誉奖项

★被江西省绿色金融改革创新工作领导小组办公室授予“2018-2020 年全省绿色金融先进单位”；

★被人行南昌中心支行、江西省政府金融工作办公室授予“普惠小微贷款增量降价优秀单位”荣誉称号；

★在由中国互联网新闻中心举办的 2021 年度中国银行业评选活动中荣获“年度优秀服务乡村振兴银行”荣誉称号；

★在第十九届财经风云榜银行业评选中荣获“2021 年度普惠金融先锋银行”奖项；

★德兴支行荣获由中华全国妇女联合会颁发的“全国巾帼建功先进集体”荣誉称号；

★乐安支行荣获由中华全国妇女联合会颁发的“江西省巾帼文明岗”荣誉称号；

★鹰潭分行荣获由人行鹰潭市中支颁发的“2020 年鹰潭市

金融支持稳企业保就业先进单位”荣誉称号；

★鹰潭分行荣获由鹰潭银保监分局颁发的“2020年度鹰潭金融消费者权益保护先进单位”荣誉称号；

★宜春分行营业部、靖安支行获共青团宜春市委授予2019-2020年度“青年文明号”荣誉称号；

★滨江支行被上饶市妇联授予“三八红旗集体”荣誉称号；

★信州支行荣获由共青团上饶市委、共青团青年联合会颁发的“上饶青年五四奖章集体”荣誉称号；

★景德镇分行荣获由人行景德镇市中心支行颁发的“2020年度景德镇市现金服务优秀网点”荣誉称号；

★宜春分行获得由宜春市微爱公益发展中心颁发的2021年度“爱心企业”荣誉称号；

★在由普益标准与金融投资报社举办的2021中国资产管理与财富管理行业年度峰会荣获“卓越财富管理银行”奖；

★吉安分行荣获由人行吉安市中心颁发的“2020年度吉安市银行业金融机构人民币收付业务服务管理先进单位”荣誉称号；

★总行营业部荣获由共青团江西省委和中国银保监会江西监管局联合颁发的“2019-2020年度省级青年文明号”；

★月湖支行、南城支行荣获共青团江西省委颁发的“2019-2020年度省级青年文明号”荣誉称号。

二、公司治理

（一）保障股东权益

一是重视股东合理投资回报，稳妥开展 2020 年利润分配工作。2021 年度，本行经营发展稳中有进，全行资产规模稳步增长，实现净利润 8.55 亿元¹，较去年同期增加 23.67%。本行结合实际状况，兼顾长远发展，实施了 2020 年度利润分配，按照每股 10% 的比例派送分红，有效地保障了股东利益；二是严格按照监管要求定期披露报告，规范推进信息编制披露工作。本行规范高效完成年报编制与报送工作，及时投放各类渠道，不断提高公司透明度，确保利益相关者能够及时、充分地获得与其权益相关的可靠信息；三是推动资本补充工作。统筹推进永续债、二级资本债和政府专项债等多渠道补充资本，累计补充资本金 55 亿元，有力提升了本行的资本充足水平和风险抵御能力。

（二）加强风险管理

上饶银行严格按照中央经济工作会议、省市各级政府有关防范化解重大金融风险的需求，不断提升全面风险管理水平和重大金融风险防范化解处置能力。一是前置信用风险识别程序。提前进行风险识别，提升风险预判与处置能力。二是成功上线信用风险预警系统，积极对接了工商、司法、征信等各类内外部风险数据，有效提高了信用风险管理水平。三是加强信息科技风险管理，坚持信息安全策略和数据安全建设，加强业务连续性和外包管理，完善内控管理机制，提升信息科技风险管控水平。2021 年，上饶银行信息系统稳定运行，信息安全事态总体平稳，未发生重大突

¹ 如非特别说明，本报告所涉上饶银行数据均为母公司报监管口径数据

发故障及非预期停机事件。

（三）强化内控合规

2021年，上饶银行持续保持了全年零重大差错、零重大事故、零重大案件的良好态势。一是强化内部控制管理，以“内控合规管理建设年”为主题，制定印发《上饶银行内部控制管理规定》，明确各部门内控职责，抓好基层内控合规建设；二是向分行派驻合规专员，实现“合规管理”延伸至分行；三是发布内控合规管理工作提示，内容涉及完善知识产权保护工作、完善劳动合同签订履行工作、加强案件防控管理工作及防范电信网络欺诈风险工作等方面，明确一、二、三道防线的职责范围，加强合规风险、全面风险、内部审计体系的协同工作，有效提升内控合规管理工作水平。

三、服务实体

（一）服务地方经济

一是积极参与省市重点项目，加大制造业信贷投放，新增支持鹰潭潢溪电气产业园标准厂房、鄱阳五湖连通工程等14个省市重大项目，发放国有企业贷款154亿元，有效策应了江西内陆开放型经济试验区 and 高质量发展要求。二是与省政务办、省信息中心签署“赣服通”战略合作协议，入驻“赣服通”金融专区，延伸服务渠道。三是响应“金融保链强链行动”，全面服务了14个省级重点产业链，发放相关贷款84亿元。

（二）支持普惠小微

上饶银行普惠小微贷款规模迈上百亿新台阶，余额达到 124 亿元，增加 44 亿元，增速 55%，户数增加 2424 户，利率普降 0.63 个百分点，让利 8500 万元，实现了“增量扩面、提质降本”的既定目标。一是根据人民银行、银保监部门的工作要求，出台了《上饶银行 2021 年普惠金融行动实施细则》，配套将普惠金融业务考核权重提升到 28%。二是依托产品经理队伍，围绕“惠系列”标准化产品，以及货运贷、税前贷、租金贷、光学贷等特色产品，初步形成了“标准化产品+政策性产品+特色化产品”的体系。三是运用小微客户融资服务、一站式金融综合服务、饶企云等平台，服务小微企业 6600 户、发放贷款 125 亿元，同比增长 40%。

（三）助力乡村振兴

一是在万年县积极改造设立乡村振兴支行，参与特色村镇建设，信贷支持了景德镇三宝瓷谷、崇义上堡梯田、铅山葛仙村、贵溪溪望田野体验园等项目。截止 12 月末，上饶银行服务乡村振兴贷款余额 210 亿元，增幅 60%。二是践行“两山”理论，下发绿色信贷业务指引、实施方案、管理办法，新增绿色贷款 17 亿元，增速 53%。三是围绕“双碳”目标，加大了绿色金融领域的信贷投放，截至 2021 年 12 月末，本行绿色贷款余额为 44.26 亿元，较年初新增 12.09 亿元，增速 37.58%。

四、提升体验

（一）产品优化升级

一是加快推动大零售转型步伐，业务归口管理实现了统一领

导、专门营销，以工资代发、住房按揭、水电煤气代扣代缴等等业务为批量获客的抓手，运用存款、理财、个贷、收单等一揽子产品服务，带动零售业务全面发展。二是丰富产品体系多样性，推出线上自主房抵贷产品“居e贷”，授信突破6亿元，优化“薪福贷”产品，贷款增加6.8亿元，余额9.41亿元，是年初值的3.6倍。三是推出“柒天利”“佟掌柜”“保利青瑞”等特色理财产品，净值型理财产品余额突破百亿。

（二）客户体验提升

一是试点智能柜台项目，部分网点增设个人征信查询机，同时引进不动产抵押登记业务受理窗口，提升网点智能水平、丰富网点应用场景。二是“掌易行”“佟掌柜”两个平台完成迭代升级。全新上线的手机银行“掌易行”界面更优、功能更全、性能更稳，佟掌柜开展智慧校园、智慧食堂项目，更好地带动了卡业务和收单业务。截止12月末，全行发卡总量169万张，增加20万张，掌易行业务量152万笔，增长13%，佟掌柜商户增长50%，达到2.3万户。三是优化办理流程手续，调整了“薪福贷”产品的期限和利率，客户及贷款增量均实现了翻番，在提升客户优质服务体验方面获得了良好的效果。

（三）消保权益倍增

2021年，上饶银行建立总分支消保工作管理体系，保障消费者权益保护工作的独立性、权威性、专业性，实现“上下联动”，确保金融消费者权益保护工作落到实处。一是完善消费者权益保护

制度，紧跟《中华人民共和国个人信息保护》《中国人民银行金融消费者保护实施办法》《银行保险机构消费者权益监管评价办法》等最新法律法规及监管规定，对本行消费者权益保护相关制度进行修订，确保各项消保制度符合监管要求。二是各网点在醒目位置公布本机构、总行及监管部门投诉热线，并公示投诉处理流程。各机构配备消保联络员，负责本机构的投诉处理工作，各网点均配备了投诉处理人员，保障具体投诉处理工作的及时性、有效性。2021年共处理投诉140次，投诉办结率100%，客户满意度92.86%，对于投诉主要涉及的贷款、银行卡、支付结算业务，持续优化产品服务。三是强化投诉管理，注重溯源分析。根据人民银行消保工作指导，每季度对全行各类投诉纠纷进行分析整理，形成典型案例分析报告，反映阶段性投诉情况；重视投诉处理中发现的业务问题，对投诉中客户反应的问题进行内部核查。

五、社会担当

（一）抗击疫情彰显担当

一是快部署，保障金融安全。上饶银行全面实施营业网点防疫应急预案，确保各营业网点防疫物资供应充足，保障支付结算，建立灵活的网银转账授权机制，确保了线上资金汇划安全、便捷、准确到账，加急办理涉及疫情的资金取现、资金汇划等业务，确保防疫抗疫不掉链子。二是勇担当，践行金融责任。支持受困企业渡过难关。坚持“不抽贷、不断贷、不压贷”，根据实际情况，通过贷款展期、调整还款计划、无还本续贷、减免逾期利息等方

式支持企业正常运转。2021年10月-11月疫情期间，上饶银行共计办理延期还本贷款8.80亿元、216户；对符合“无还本续贷”条件的小微客企业应办尽办，办理无还本续贷金额2.48亿元、94户。三是强融入，实现共同抗疫。发挥基层党组织的战斗堡垒和党员先锋队作用，先后成立上饶银行铁三社区党员突击队（12人）、在职党员抗疫志愿队（275人），常驻社区一线开展疫情防控工作。突击队和志愿队队员承担社区送餐员、卡口管控员、核酸检测员、物资运输员等角色，每日累计服务1500余户居民，派发物资2000余件。

（二）普及金融爱心公益

一是向公众宣贯金融知识，坚持以营业网点为阵地，开展全域空间宣传。各分支行共开展宣传活动219次，累计参与员工768人，发放宣传折页16800余份，接受群众咨询19650人次，宣传活动让群众基本了解日常生活中所必要的金融基础知识和防范风险的技能，了解投诉受理渠道和处理流程，有效强化了群众风险意识和依法、理性维权意识。二是通过银行营业网点服务认证。优化软硬件设施，打造精品网点，在营业厅设置爱心座椅、爱心窗口、母婴等候室等，配备便民服务箱、轮椅、哺乳遮挡布等便民设施；营业网点外设置标准残障通道，部分网点可对聋哑人及盲人提供手语服务、盲文服务、助听服务；主动将金融服务触角延伸至基层社区、企业，积极为老年客户、商户上门办理开卡业务。三是加强反洗钱培训宣导，收集、整理历年反洗钱相关

法律法规、洗钱风险提示，持续推出工作简报 4 期，组织专题培训 3 场，累计 792 人次，实现不同层次人员的全覆盖；创新宣传方式，成功举办了反洗钱知识竞赛及微视频创作比赛，增强社会公众反洗钱意识。四是积极贯彻落实群众路线，将“我为群众办实事”融入日常工作，主动对接鄱阳县九湾村乡村振兴定点帮扶和婺源县浙源乡平安建设责任挂点帮扶，践行社会责任，传导爱心公益。

（三）落实案防主体责任

一是推动员工异常行为专项排查。以专项排查为重点，结合日常案件风险防控工作，全面排查风险隐患，落实员工行为管理主体责任。二是积极开展防范和打击非法集资系列活动。开展集中宣传，营造浓厚氛围、加强对非法集资的监测预警，开展非法集资线索排查工作，2021 年，累计向上饶银保监分局、省处非办报送 3 条线索。三是常态化开展扫黑除恶专项斗争工作，围绕银行业扫黑除恶重点领域，对自查、信访投诉举报等途径发现的涉黑涉恶线索逐一开展排查。2021 年，累计报送 2 条线索。