长沙农村商业银行股份有限公司

2021年度社会责任报告

2021年是建党百年华诞，是第二个百年奋斗目标开启之年，是十四五规划开局之年，是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的起步之年，也是长沙农村商业银行股份有限公司（以下简称“我行”）成立五周年。我行坚持稳中求进工作总基调，在抵御经济下行压力中保持了支农支小支微领跑地位，各项业务韧性和优势得到提升，坚持与长沙地方经济发展同呼吸、共命运，积极履行社会责任。

一、聚焦民生福祉，彰显社会担当

作为一家有温度的百姓银行，始终秉承义利兼顾、商业可持续的原则，努力寻求经济效益和社会效益的最佳平衡点。一是做好疫情防控。坚持做好疫情防控常态化工作，结合疫情信息摸排工作，认真排查相关重点地区来返人员情况，组织全行员工核酸检测3次，共计10000余人次。全力推进疫苗接种工作，全行员工及外包人员共计2938人，已接种2792人，不宜接种人员146人均已开具相关医学证明，全面落实应接尽接。二是履行社会责任。向省联社1+1温暖基金捐赠100万元温暖资金，向140名贫困大学新生共计发放70万元助学款，向长沙青基会捐赠19.5万元援建13家希望小屋，设立10个爱心冰柜、57600瓶冷饮为户外工作者送上一份清凉，以实际行动建设有温度的百姓银行。三是坚持减费让利。积极响应中央向实体经济让利的政策要求，减轻小微企业财务负担，采取无还本续贷、取消和降低企业收费、减免租金等方式，为小微企业节省财务成本500多万元。积极发展转贷基金业务，为小微企业节约转贷成本1500多万元。

二、聚焦“三高四新”，助力地方发展

在省联社党委“促进与地方共生共荣”的重要指示下，加强高位协调，紧扣“三高四新”发展战略，积极推动“三大平台”的打造，优化金融服务。一是打造科技金融服务平台。积极对接省科技厅以及长沙高新区、岳麓山大学科技城两个试点区域，成功发放全省首笔和大科城首笔科技型企业知识价值体系风险补偿基金贷款，共计发放贷款户数23户、总额5610万元。取得了发放户数全省第一，发放总额全省第二的成绩，被评为“湖南省科技信贷优秀服务机构”。二是打造产业链金融服务平台。紧扣长沙市22条工业新兴及优势产业链，推进企业产业链、创新链、价值链“三链融合”，依托专注、专业、专营的“三专”经营理念，在支行选取了45名主要负责人和464名客户经理配置到相应产业链项目中，年内向800余家产业链企业投放贷款20多亿元。三是打造绿色金融服务平台。认真落实中国银保监会《绿色信贷指引》（银监发〔2012〕4号）工作要求和省联社各项重要决策部署，在坚持风险可控、商业可持续的前提下，持续加大对绿色信贷的支持力度，积极支持环保领域重点项目建设和环保产业发展，重点支持绿色、低碳、循环经济发展，紧盯碳达峰、碳中和“30.60”目标，将绿色信贷工作纳入十四五发展规划，在全省农信系统率先出台绿色信贷管理办法和绿色金融债券募集资金管理办法，创新推出绿色节能贷等绿色金融产品，累计投放绿色贷款35亿，目前绿色贷款余额为7.28亿元，有力支持了联合餐厨、和清环保、远大集团、云中再生科技、永通集团绿色的士等20余家绿色企业发展。

三、聚焦普惠金融，做好惠民实事

坚定贯彻落实“党建共创 普惠金融”战略，坚持“一张蓝图绘到底”的定力，上下迎难而上，主动担当，积极作为，在夯基拓面、转型发展的道路上画下了浓墨重彩的一笔。“5050计划”[[1]](#footnote-0)全面铺开，累计覆盖近30万人口、2万户商户，累计走访9.92万户，采集信息7.3万户，评级授信6.54万户，用信3万户。“拓优计划”加大对优质中小企业的扶持力度，已为2093户优质小微企业客户发放贷款40亿元。“星火计划”针对未与任何银行发生过信贷业务往来的优质成长型小微企业（含小微企业主、个体工商户），通过专项信贷支持政策，让1969户成长型小微企业成为首贷户，发放贷款7.11亿元。打造普惠金融高桥模式，初步形成了“三走三不走、三谈三不谈、四做四不做”[[2]](#footnote-1)的经验模式。截至2021年12月末，高桥大市场商户走访面达到88%、建档面达到67.8%、累计授信客户963户，授信面达到27.3%。启动首届“助农支小农商微贷节”，活动首周就新增小微客户179户、授信9638万元、用信6132万元。成功发行小微金融债20亿元，增强了服务小微企业的能力。截至2021年12月末，全行小微企业贷款余额407.47亿元，小微企业贷款户数21659户。依托长沙市基层公共服务“一门式”全覆盖，明确“金融三员”1581人，选派金融村官516人，成立网格互助小组464个，建立党员服务站182个，设立福祥E站81家，打通基层金融服务“最后一公里”。

四、落实监管要求，强化反洗钱管理

报告期内我行紧紧围绕人民银行反洗钱最新监管要求，认真贯彻文件精神，结合业务实际，从组织架构、制度建设、重点领域治理、系统优化、人员培训、宣传教育等多个方面，不断改进反洗钱工作质效，完善反洗钱内控制度体系，提高反洗钱工作人员专业素养，有效推动反洗钱工作水平的提升。一是完善反洗钱内控体系。全年共修订、制定并印发《信用卡业务反洗钱和反恐怖融资工作实施细则》等7项反洗钱专项制度，明确了反洗钱工作在各条线业务开展中的具体要求，反洗钱全业务、全流程覆盖基本形成。同时，印发《关于反洗钱工作领导小组组织架构变更的通知》，针对反洗钱工作领导小组成员部室职责变化，及时调整优化各部室反洗钱职责，有效规范反洗钱内部管理机制。二是加强产品（业务）反洗钱风险评估。坚持“谁开发、谁负责”，采取系统评估和人工评估相结合的方式，由产品研发部门或相关业务部门开展产品（业务）洗钱风险评估。根据反洗钱监管要求及产品洗钱风险形势变化，对评估要素及其权重、风险子项及其风险分值进行动态调整。报告期内，我行按要求对31个产品（业务、服务）进行了评估及到期重新评估，报告期末，我行低风险产品（业务、服务）120项，中风险产品（业务、服务）9项。三是强化反洗钱宣传和培训。报告期内我行除日常在网点电子屏上滚动播放反洗钱信息外，共计开展了45次宣传活动，其中反洗钱专项宣传活动1次，累计发放宣传资料21.93万份，宣传受众人数达236.67万人。推出“合规培训进基层之反洗钱培训”系列宣讲活动，编写下发《柜面反洗钱工作标准化操作指南》，积极参与2021年全国反洗钱征文比赛活动并择优上报4篇作品至省联社。全年组织反洗钱培训共计29次，累计培训5759人次；选派人员参加由人行、省联社、中国银行业协会等外部机构组织的反洗钱分析监测业务培训、反洗钱业务知识线上培训等外部反洗钱培训共计8次，累计培训1036人次。员工反洗钱知识和意识不断增强，反洗钱工作人员履职能力不断提升。四是开展审计和检查。稽核审计部根据有关法律、法规及我行反洗钱工作的有关规定，依据《反洗钱和反恐怖融资内部审计管理办法》的要求，对反洗钱制度建设、执行情况和相关部门、岗位反洗钱工作履职情况进行专门、独立、客观的监督和评价。

五、聚焦金融消保，提升服务质量

一是建章立制，规范经营行为。在原有制度体系的基础上，制定了《2021年金融消费者权益保护工作要点》《2021年金融消费者权益保护培训和宣传教育工作计划》等办法，修订了《金融消费者权益保护审查管理办法》和《消费者权益保护工作考核评价办法（修订）》，进一步保障审查意见落实，增加对纠纷多元化解机制落实情况考核内容，促进消保工作落到实处。本年度审查各类个人金融产品和业务制度、产品宣传、推介方案共计230份，确保消保工作能够有效落实到各个业务领域、各个业务具体环节，进一步保障消费者合法权益。二是普及金融知识，保护客户权益。制定了《2021年度金融知识普及与金融消费者教育工作计划表》，认真践行金融知识宣传普及责任，有节奏、有重点的开展集中性宣教活动，有序开展丰富多彩的金融消费者权益保护主体宣传活动。总行通过官网公示，通过官微发布消保微信推文23则，通过官方视频号发布消保宣传短视频6条，推文阅读量达5万人次，点赞转发超千余人。积极主动对接26家当地村委会，组织辖内166家网点开展网点宣传，累计开展活动440场，参与员工3500余人次，发放各类宣传折页近6万份、向客户发送防诈骗宣传短信157万余条，受众对象40余万人。活动被湖南经视、新湖南等多家媒体报道，同时，我行原创制作的宣传推文《非法集资花样多，一文教您如何快速识别和防范》被“湖南省金融消费权益保护协会”公众号转发，《金融小课堂丨如何辨别非法金融机构，时刻谨记“五个看”》被“中国农村金融杂志社”公众号推介。三是抓实投诉处理，提高服务质量。建立了“专人专线专门场所”的信访“三专”处理机制，指定专人专岗处理信访工作，有效做好信访事件升级、扩散的防控。报告期内共处理信访件12件，信访回复率100%，办结率100%。积极应对网络舆情，报告期内监测到22起网络舆情，均得到了快速有效的处置，解决率达到100%。2021年度我行受理金融消费者投诉447笔，同比增加128笔。接受人行转投诉23笔，接受湖南银保监局转投诉60笔。投诉类型最多的为服务态度类105笔，占比23.49%，同比下降19笔。其次为业务操作及效率104笔，占比23.27%，同比增加52笔。积极运用第三方非诉调解机制化解金融纠纷，向湖南省金融消费纠纷人民调解委员会申请调解7例。以上投诉均在规定时间内处理完毕并及时向监管机构反馈，投诉解决率和客户满意率均为100%。其中经认定为有效投诉的共计49笔，在相关支行绩效考核中予以扣分处理并对责任人予以通报批评。

1. 即每年在全市优选50个村（含城中村、城郊村或安置社区）、50个商圈（含市场、商会、协会等），实施整村授信、整圈授信。 [↑](#footnote-ref-0)
2. 即“白天不走晚上走，晴天不走雨天走，忙时不走闲时走”的走访要诀，“不谈产品谈家常，不谈利率谈服务，不谈利己谈利他”的交流方式，“市场方认可先做，老客户介绍先做，经营稳定先做，大行已授信可做；流水不真实不做，经营主业不清不做，负面评价不做，家庭不支持不做”客户准入经验。 [↑](#footnote-ref-1)