

第四节 社会责任实践

经济责任

长期以来，个旧村行坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，个旧村行在解决社会难点的过程中寻找新机遇、拓展新客户，为客户创造价值，切实提升“三农”、小微、社区客户满意度，实现商业银行与社会功能的有机统一。



服务三农

个旧村行根据农村农业市场特点，不断加强金融产品创新，推出惠民贷、惠兴贷等业务产品，多方合作扶农助农、拓宽支农渠道、促进就业创业，全行涉农余额 6941.36 万元、服务企业类涉农经营主体 279 家。

服务小微：

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
小微企业贷款余额	万元	7345.59	4525.28	4284.32
小微企业贷款占比	%	86.64	79.18	94.53

小微企业贷款客户数量	户	320	193	73
------------	---	-----	-----	----

2021 年度，个旧村行坚守支农支小找准市场定位，立足县域、立足普惠金融，下沉服务，深入农村，针对“三农”及小微企业，就近、贴身提供个性化金融服务，大力推进惠企贷、惠兴贷、惠福贷、惠民贷等信贷拳头产品，逐步形成具有个旧村行特色的信贷产品体系，形成个性化竞争力。充分运用支农支小再贷款、普惠小微信用贷款支持等货币政策工具，降低资金来源成本，提高服务乡村振兴的能力，降低小微企业贷款利率。

优质服务：优化网点布局、拓展服务渠道、提升服务质量（投诉、信息保护、满意度调查）、优化业务流程等。

个旧村行着力优化网点布局，为实现城区全覆盖的目标，计划于 2022 年将网点及办公区域搬迁至个旧市中心位置-七层楼，以更好地服务广大居民，将服务工作延伸至乡镇农村，努力拓宽服务渠道。在优化网点布局的同时，个旧村行更注重提升员工的整体业务素质，提升柜台服务质量，2021 年全年无投诉信访事件发生。在当地人民银行的安排下，个旧村行开展了账户开户满意度调查、存款保险公众认知度调查等工作，取得了良好的调查效果，推进了个旧村行柜台服务工作走上新台阶。2021 年个旧村行优化了挂失业务流程，将存单（折）、卡有密挂失期限由原来的 7 天修改为原存单、折、卡密码校验正确，可在挂失日当场补发存单、折、卡，补发后即可正常使用，缩短了业务办理时间，提升了客户业务办理满意度。

社会责任

员工责任

以下指标可供参考。

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
员工总数	人	30	30	26
女性员工占比	%	60	50	42.31
员工流失率	%	15	17.86	9.1
培训项目数	场	78	74	67
培训人次	人次	685	559	486
人均培训经费支出	万元	0.03	0.04	0.004

个旧村行坚持以人为本的发展理念,从工作和生活对员工予以相应的支持和帮助。

1、关注员工身体状况,每年组织员工进行健康体检;工会每年对生病员工进行慰问探望,2020 年、2021 年共对 15 位员工进行了慰问。

2、2021 年 11 月 5 日,组织员工开展“2021 年工会团建活动”,通过激烈又紧张的工会团建活动,丰富了个旧村行员工的业余生活,既巩固了银行专业知识,又舒缓了工作压力,劳逸结合,使得大家的

身心得到了放松。通过一系列的团体挑战竞赛，增强了集体荣誉感、归属感，培养了团结协作积极向上的正能量，增强员工团结协作顽强拼搏的奋斗精神。【配图】



3、注重员工职业能力培养：2021年5月，个旧村行开展微贷系统业务操作培训，由首席风险官牵头，展开常规信贷条线培训，组织个旧村行信贷条线员工进行微贷系统业务操作培训。培训分为两部分内容，首先由风险部审查人员针对微贷系统的调查报告撰写、相关制度以及交叉验证方式等内容进行了解说，期间由首席风险官进行补充讲解，然后由客户经理中抽选四人，对事先备好的信贷案例进行逐一解答和讨论。培训期间信贷条线人员展开了激烈的讨论，踊跃表达了自己的理解和观点，良好的带动了工作氛围，使得信贷

条线人员对于微贷系统的应用有了更为全面的了解 ,为全面开展微贷业务奠定了良好的基础。【配图】



3、关心员工生活状况，开展员工家庭走访，加强个旧村行与员工家庭的联系。2021 年度，开展家访活动 11 人次，和员工家属进行了有效沟通，增进了单位与亲属的互信。

4、解决部分异地员工住宿问题，个旧地区属于老工业城市，年轻人口流出较大，员工招聘时常常有异地人员报名，为了降低异地员工生活成本，使其快速融入个旧村行，行领导经研究决定帮助他们解决住宿问题，2021 年解决了黄思瑞、刘南公、宗贺韦等异地员工住宿问题。

金融教育责任

2021 年公众金融教育累计投入 30.71 万元，服务消费者 5500 人次。

（一）个旧村行依托营业厅普惠学堂、电子显示屏等场所和渠道，积极履行社会防范责任，营造安全稳定的金融秩序，密切警银协作机制，切实保护客户资金，保障消费者金融安全。个旧村行于 2021 年组织开展金融讲堂 206 场，共邀请 3400 多人次社区居民走进网点，开展存款保险、预防电信诈骗等专题宣传。【配图】



（二）依托、整合相关社会资源共同开展或个旧村行依靠自身力量开展的教育宣传工作，深入社区、学校、园区、企业等，通过设立宣传教育点、举办专题讲座等形式有针对性地开展教育宣传活动，2021 年个旧村行开展进社区、校园征信知识宣讲 5 次，受众人数累计 1000 人次，以通俗易懂的方式让客户了解到征信记录对自身的重要性，提高客户的诚信意识，引导遵守诚实守信的道德规范，讲解征信维权知识，深受好评。【配图】



(三) 借助各类在线电子渠道开展宣传,通过手机银行、微信银行、短信银行、官方微博、微信公众号等渠道推送银行卡、电子银行等支付安全与使用注意事项、反假币、新型金融及电信诈骗、非法集资手段、特点等金融知识,有效扩大受众范围。

全力维护消费者权益保护

一、完善消费者投诉处理机制和流程的情况

1、消费者投诉处理工作机制：

(一) 谁主管谁负责原则,即根据投诉内容由业务主管部门或支行具体处理,并对处理结论和回复内容负责。投诉内容涉及若干部门和支行的,则根据有关行领导批示意见,由主办单位负责会同相关单位办理。

(二) 高管亲阅亲批原则,即对于信访、银监、人行消保和新闻媒体等转办的投诉件、10人以上群访或联名投诉件、严重闹访或久诉不决的投诉件、年龄在70周岁以上弱病残孕等特殊群体者投诉事项,个旧村行高管成员根据分工亲自阅批并督办。特别重要的来诉,由个旧村行主要负责人亲自审批。

(三) 重视首诉首访原则,即个旧村行部门应高度重视首诉首访

的处理成效，采取有效措施提高首诉首访解决率，努力将矛盾消化在基层，处置于萌芽。

（四）跨部门联动调处纠纷原则，即个旧村行部门间应积极联动与支行协同调处纠纷，发现有关金融产品和服务确实存在问题的，应相互协作立即采取纠正措施妥善处理，并做好解释工作。

2、投诉处理流程

（一）受理投诉

消保委办公室和客服中心分别承担消费者投诉受理职责。消保委办公室受理消费者通过书信、电子邮件、电话、传真和走访的投诉事项，以及上级主（监）管部门和新闻媒体转（交）办至个旧村行的投诉事项。

客服中心负责受理消费者通过客服热线、客服邮箱和在线客服提出的投诉事项。

对匿名或无法提供准确、完整关键信息的消费者投诉，受理部门可不予受理；对确认无需查实的消费者投诉，受理部门可直接向消费者做好解释、说明工作，并获消费者认可；对确认需查证的消费者投诉，受理部门应正式受理投诉事项，并做好登记工作。

（二）转办投诉

消保委办公室受理的消费者投诉按照信访投诉处理流程转办综合管理部。

客服中心受理的消费者投诉按照相关处理流程转办综合管理部。

（三）查证投诉

相关部门在收到转办的消费者投诉后，应立即组织开展投诉调查，

做好投诉事项的查证工作。

（四）回复投诉及反馈处理结果

综合管理部在投诉事项查证认定后拟定答复内容，经投诉管理部门审核，消保委办公室依情形对涉及的法律文本进行法律合规审核后回复消费者，并与其就处理方案达成一致意见，同时需将投诉处理结果反馈至相应受理部门。对于上级主（监）管部门转（交）办或通过媒体发起的投诉事项，消保委办公室应在收到处理结果书面反馈后，及时回复上级主（监）管部门或媒体。

（五）投诉责任认定

投诉处理办结后，主办部门应对投诉事项进行责任认定。若认定为有责的，主办部门应依据标准对有责人员进行相应处罚。若认定为无责的，主办部门应根据投诉内容报个旧村行业务主管部门审定。对于跨部门的投诉事项，主办部门对个旧村行业务主管部门的审定结果有争议的应报个旧村行消保委审议后明确最终责任认定结论。

二、报告期内无投诉事件。

爱心公益责任

个旧村行始终热心社会公益。从依托主发起行到村行自发，从周边社区到偏远贫困村居，从基础设施到文化教育，个旧村行致力于开展志愿者服务、慈善捐赠、对口帮扶等公益活动，为社会公众谋求切身利益。

中秋节将至，为让个旧村行帮扶村贫困户过一个温暖的中秋佳节，2019年9月11日个旧村行董事长带领个旧村行员工慰问水龙井村

贫困户，为他们送上慰问品，并向他们致以节日的祝福。期间个旧村行对该贫困村 16 名贫困户开展对口扶贫，共计捐赠金额 3500 元，物资价值 8000 元。【配图】



为进一步贯彻落实习近平总书记对新型冠状病毒感染肺炎疫情的重要指示精神，全面落实防疫防控工作，2020 年 1 季度，个旧村行党支部全体党员 5000 元，其中前期支持新冠肺炎疫情防控工作党费（特殊党费）4300 元，支持新冠肺炎疫情防控工作党员自愿捐款（专项党费捐款）700 元；全行员工参加中央金融团工委、全国金融青联合金融青年志愿者协会依托中国青少年发展基金会发起的“抗击疫情 金融青年在行动”公益捐赠特别活动，捐款 2800 元。2020 年 9 月 16 日，个旧村行党支部参与“九个一”扶智扶志捐款活动，全体党员共捐款 500 元。【无图】

为巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴，2021 年 9 月 9 日，个旧村行响应银行业协会、金融办等单位号召，积极参与“99 公益日，助力红河见义勇为”“99 公益日，助学圆梦 爱心传递”等募捐活动，全行员工共计捐款 1600 元。【配图】



2021 年在疫情防控工作中个旧村行筑牢抗疫防线，目前属于所驻社区 7 个专项网格管理中的一员，积极配合胜利社区开展新冠疫苗接种意向入户调查登记，个旧村行抽调骨干员工 8 人，利用业余时间于 2021 年 3 月 31 日傍晚，登记新冠疫苗接种意向。【配图】



2021 年 5 月，个旧市宝华社区、青衫里社区、胜利社区三个党总支组织开展了“学党史、悟思想、办实事、开新局--我为群众办实事”活动，个旧村行支部委员会作为胜利社区的驻党组织，积极参与，服务群众。个旧村行部分党员及市场部成员在宝华社区活动地点，向

社区居民提供金融知识宣传、存款保险制度宣传、金融业务办理流程
和注意事项。【配图】



2021 年个旧村行党支部与所驻胜利社区党委签订党建共建责任书，积极开展“我与群众面对面”“学党史、办实事--向社区送学赠书会”“跟着总书记学党史读书会”等共建活动。【配图】



环境责任

个旧村行贯彻执行国家宏观政策调控，合理配置资源，发挥金融银行业对社会资源的引导作用，助力绿色产品、创新绿色金融。同时，个旧村行积极传导环境友好理念，履行低碳经济的社会责任：推广网上银行、手机银行、微信银行等业务，降低纸质凭证使用；倡导员工

参与环保活动，宣传环保理念。



第五节 责任展望

读者反馈

感谢您阅读《个旧沪农商村镇银行 2021 年社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息,促进个旧村行提高履行社会责任的能力和水平,个旧村行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议,并通过以下方式反馈给我们。

电话:0873-8870677

邮件:gejiucz@163.com

地址:云南省红河州个旧市大桥街一号

邮编:661000

联系人:沈先生

1. 您属于哪类利益相关方?

☐ 股东与投资者 ☐ 客户 ☐ 员工 ☐ 政府 ☐ 监管机构

☐ 供应商与合作伙伴 ☐ 社区 ☐ 公众与媒体 ☐ 其他

2. 您对个旧村行企业社会责任报告的总体评价:

☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较不好 ☐ 不好

3. 您对个旧村行履行经济、社会、环境责任的评价:

经济责任: ☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较不好 ☐ 不好

社会责任: ☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较不好 ☐ 不好

环境责任: ☐ 好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较不好 ☐ 不好

4. 您认为本报告能否反映个旧村行的社会责任实践对经济、社会、环境的

影响？

☐能很好反映☐能较好反映☐能一般反映☐不太能反映☐不能反映

5. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度：☐好☐较好☐一般☐较不好☐不好

准确度：☐好☐较好☐一般☐较不好☐不好

完整性：☐好☐较好☐一般☐较不好☐不好

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐是☐一般☐否

7. 您对个旧村行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。