

上饶银行 2022 年度社会责任报告

2022 年，本行深入贯彻落实党的二十大会议精神，坚守金融工作的政治性、专业性、人民性，服务实体经济、助力乡村振兴、融入百姓民生，在高质量发展过程中，不断为社会创造价值，并相继荣获“2020-2021 年全国金融系统思想政治工作先进单位”、“全省银行机构金融服务贡献奖”、“全省地方法人金融机构贡献奖”、“卓越财富管理城市商业银行奖”、“上饶市巾帼文明岗”等荣誉奖项。本行履行企业社会责任主要举措有：

一、全力完善治理架构

（一）优化组织体系

本行根据《公司法》等法律法规和监管要求，不断完善公司治理，进一步健全了由党委会、股东大会、董事会、监事会、经营管理层组成的、符合现代商业银行制度的治理架构，将党的领导融入公司治理的各个环节。报告期内，三会一层履职水平显著提高，发展成果显著，总资产突破 2000 亿元¹，存款超 1500 亿元，贷款超 1200 亿元，各项业务增速位列省内四家城商行之首，盈利能力保持稳定，监管指标保持优良，纳税能力位居全市前列。

（二）规范信息披露

¹ 本报告所涉经营及财务数据、监管指标均为母公司报监管口径数。

本行严格按照监管要求定期披露信息，通过《金融时报》、中国货币网、上饶银行官网等公开渠道向市场传达信息，及时对年报、社会责任报告、关联交易公告、资本充足率报告等信息进行披露。认真对待股东的来电、来访和咨询，充分保障股东知情权。

（三）保障股东权益

本行重视股东投资回报，采取积极的现金分红政策，在满足“准确分类、做实利润、提足拨备、资本充足”的前提下，稳妥开展利润分配工作。2022年，本行向股东进行现金分红，分红比例为8%，即每10股派发现金0.8元，投资价值持续彰显。

二、全力保障员工权益

（一）保障劳动权利

一是本行实行劳动合同制度，员工充分享有平等就业、获得劳动报酬及劳动保障、公平妥善解决劳动争议、依法享受假期的权利。二是本行建立了完善的各级工会组织和完善的工会工作机制，依法依规召开职工代表大会，确保员工参与全程民主管理。三是重视女员工，在职务晋升、考评选优等方面坚持男女平等的原则，保护女员工在孕期、产期、乳期的特殊权益。

（二）保障身心健康

一是本行与医疗机构合作，定期进行员工体检及健康咨询，保障员工身体健康。二是常态化组织各类文体活动，如趣味运

运动会、篮球赛、足球赛、摄影比赛、书法大赛、征文比赛等团建比赛活动，丰富员工业余生活。三是关怀员工生活，定期开展员工之家、生日答谢会、慰问贫困员工等活动。疫情期间，本行配足各项防疫物资，提供安全可靠地工作条件，充分保障员工安全。

（三）保障教育培训

本行紧扣业务发展需要，全方位、多维度培养员工综合素质，定期开展培训、考试，不定期组织参加外部知识竞赛，充分发挥培训教育工作在提升员工应对风险挑战、把握工作局势、工作能力水准的作用。

三、全力服务实体经济

（一）服务地方经济

本行坚定响应区域发展战略，聚焦主责主业，加强对制造业、专精特新等重点领域支持力度。报告期内，本行积极落实区域发展要求，精准对接全省“项目大会战”，新增60个省级大中型项目、金额71亿元；对标江西经济高质量发展目标，新增制造业贷款30亿元，并开展金融支持科技企业发展专项行动，发放高新技术企业贷款23亿元专精特新企业贷款13亿元。为保障民生企业持续运转，本行对和日常生活息息相关的餐饮住宿、批发零售、交通物流和农产品保供等行业投放信贷资金340.86亿元。

（二）支持普惠小微

报告期内，本行聚焦小微企业金融需求，积极探索服务小微企业新思路、新模式。制定普惠金融高质量发展指导意见、金融服务小微企业敢贷愿贷能贷会贷长效机制实施细则等 16 项文件。落实减费让利政策，以 3.7% 的优惠利率，单列信贷资金 25 亿元，支持受疫情、汛情影响的小微企业主、个体工商户，为其让利 2 亿元。按规定减免租金 500 万余元，提供无还本续贷 70.78 亿元。

针对上饶出现的罕见涝清，本行第一时间出台专项产品“商复贷”，克服受灾地区没有物理网点和高温酷暑天气的困难，通过逐门逐户走访和搭建临时金融服务站的方式前置金融服务，帮助受灾底商度过难关，密切了党和政府同人民群众的联系。

（三）助力协同发展

本行坚决贯彻新发展理念，大力推进绿色金融发展，统筹绿色金融与乡村振兴工作，积极助力绿色生态建设，持续发挥资金、平台、专业、品牌等优势，为乡村可持续发展贡献力量。报告期内，本行明确了行之有效的乡村振兴授信支持的重点方向，农村金融服务覆盖面不断提升，建立普惠金融服务站 105 个，乡村振兴贷款增长 48%。与此同时，通过积极申报发行 50 亿元绿色金融债，升级赣江新区支行为绿色信贷专营机构等措施，引导信贷资金流向绿色项目。报告期内，本行先后支持了支持玉山废弃矿山治理生态修复、乐平市美丽乡村建设、资溪

县绿色示范工程等一大批绿色项目，绿色贷款余额超 80 亿元。

四、全力参与社会公益

（一）关爱特殊群体

作为一家有担当、有温度的城市商业银行，报告期内，本行积极开展关爱空巢老人和留守儿童活动，定期走访高龄、孤寡、特困老人以及留守儿童，为其送去温暖。通过对上饶银行手机 APP、营业网点设施等软硬件进行适老化改造，对行动不便的老人进行上门服务等措施，持续优化老年群体的金融服务体验。

（二）关注文体活动

本行坚持金融反哺社会，积极承担支持体育文化事业的社会责任，多次举办、冠名支持文艺体育活动，推动全民健身、全民健康走进千家万户。报告期内，本行先后以十五周年行庆为契机，持续开展品牌宣传，先后支持了 2022CBSA 中式台球中国公开赛、“文明乡村舞起来”广场舞大赛、景德镇赛区江西省足球联赛、上饶市第二届农耕运动会、武功山帐篷节等活动。

（三）关心社区发展

本行坚定不移在服务社区上走深走实。积极参与环境整治和交通疏导活动，助力“双创”工作。在网点布局选址中，优先考虑服务社区因素，不断融入社区建设。普及金融知识，动员全行员工宣传防诈骗、防非法集资等一系列金融消费者权益保护活动。

（四）保障客户权益

本行积极畅通和规范金融群众权益保障通道，及时把矛盾纠纷化解在基层，化解在萌芽状态，主动满足金融消费者合法合理诉求。2022 年全行共受理投诉 290 起，全行投诉办结率 100%，回访满意度 97.24%，客户满意度较去年增加 4.3%，主要涉及网点服务、账户受限、信贷管理等业务。