



贵州织金农村商业银行股份有限公司

社会责任工作报告

(2023 年度)

贵州织金农村商业银行股份有限公司 2023 年度社会责任工作报告

2023 年，织金农商银行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神和二十届二中、三中全会精神，深入贯彻习近平总书记视察贵州重要讲话精神，不折不扣落实省委、省联社党委各项安排部署。全行上下坚持稳中求进的工作总基调，牢记“发展普惠金融，服务千家万户”的使命，始终将企业与社会共同发展实践于行，着力服务地方稳住经济基本盘，在支持中小微企业发展、助力乡村振兴、绿色金融、公益活动等方面积极履行社会责任，以实际行动回馈社会、服务社会。

一、坚持聚焦民生福祉，坚守为民初心

一是积极履行反诈责任。对内强化非柜限额设置授权审批机制，实行会计运营主管、网点负责人、运营管理部、分管领导逐级审批制，层层压控风险；向贷款客户推送短信进行防骗反诈宣传 77416 条；在官塘支行打造反诈网红等候区 1 个；对长期不动户、一人多卡账户、异常账户、老年群体账户、学生群体账户等进行全量清理排查，对有风险疑点的进行调减非柜限额管控。对外配合公安部门返还涉诈资金 4 笔，金额共计 8.08 万元；通过采取保护性止付及关闭非柜等措施对资金预警有关账户实施保护，有效对 68 个潜在受害者在本行开立的 120 个账户实施了保

护性止付措施，保护金额 64.76 万元，对 92 个潜在受害者在本行开立的 163 个账户实施了关闭非柜业务的措施，保护金额 69.69 万元；金西支行、玉屏支行成功识别并劝阻 2 名被诈骗客户转账，为客户避免资金损失 21 万余元；通过“金融夜校”“厅堂反诈宣传”等措施发动 4128 名群众安装“国家反诈中心”APP。二是积极开展公益活动。在“六一”儿童节之际，组织开展“金色童年快乐成长”主题慰问活动，向织金县第十小学（易地扶贫搬迁点小学）捐赠学习用品。在高考之际组织开展“圆梦之旅，助力高考”爱心助考活动，设置考点服务站，为广大考生、家长、执勤民警提供休息及饮用水服务等，传递农商银行好声音。向毕节市农信公益基金会慈善项目捐赠 30 万元。三是积极打造“黔农贵客”区域内服务最好银行品牌。通过印发《贵州织金农商银行打造区域内服务最好银行的实施方案》，鼓励各支行积极参与到标杆网点的打造中，推动支行由服务型向营销型、效益型、标准型方向发展。通过推广“限时办结”、“首问责任制”，不断提升业务技能和协作能力，提高服务质效。通过推动大堂经理专岗专职化，努力做好“有温度、有速度、有深度”的高标准服务，始终保持永争第一的干劲。通过开展“黔农贵客——最美夕阳红”主题活动，宣传孝道文化、尊老敬老，以情感纽带维护和开发顾客，增强社会公众对农商银行的信赖度和美誉度。

二、坚持服务实体经济，践行使命担当

（一）着力服务小微民生。进一步强化小微企业“首贷”培

植力度，加强个体工商户、民营企业走访，确保信贷支持倾斜，营商环境进一步优化。截至 2023 年 12 月末，普惠型小微企业贷款余额 166944.02 万元，较年初增加 32616.7 万元。

（二）着力服务“四新四化”。聚焦农业现代化、新型城镇化、旅游产业化，按照全县“一主两辅”主导产业发展目标，走访皂角、南瓜、竹荪产业、传统农业中的玉米、豆类、辣椒、食用菌、烤烟等本土农业产业及肉牛加工、销售等产业链条，了解各环节金融需求，围绕“生态宜居、产业兴旺”等重点领域，积极支持打造官寨乡乡村旅游示范点建设。金融支持县域经济提质增效、助力农户建设美丽家园、深挖旅游资源潜力。

（三）着力服务乡村振兴。一是**落实巩固拓展脱贫攻坚成果政策，全面推进乡村振兴**。积极向县委政府汇报，争取到县委政府的大力支持，印发了《织金县金融助力巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接工作实施方案》（织乡振领〔2023〕72号），统筹乡村振兴局、农业农村局、人社局、林业局等，聚焦产业发展、农民增收、人居改善、资产盘活等八个民生重点，发挥本行地方金融机构优势，全力服务织金县巩固脱贫攻坚成果，助力乡村全面振兴。二是**落实“四个不摘”政策，大力推广脱贫人口小额信贷**。牢记地方金融机构主力军职责，信贷支持脱贫人口不返贫、能致富，截至 2023 年 12 月末，脱贫人口小额信贷贷款余额 17097.73 万元，较年初增加 5605.69 万元，有效支持脱贫农户生产经营与发展。全面完成全县辖内建档立卡脱贫农户建档，建

档面 100%，对符合评级条件脱贫农户全部进行评级授信。三是落实“易安后扶”政策，助力新市民安居乐业。与易地扶贫搬迁集中点所在地惠民街道党工委联合制定示范点建设工作实施方案，建立组织架构并明确各方职责，有力推进易地扶贫搬迁普惠金融示范点建设，创新信贷产品，助力易地扶贫搬迁群众“搬得出、稳得住、能致富”。截止 2023 年 12 月末，已完成全县易地扶贫搬迁农户建档，建档面 100%，对符合条件农户评级授信，授信金额 21700 万元。易地扶贫搬迁群众余额 9645.22 万元，较年初增加 4706.65 万元，其中使用“移居贷”产品支持新市民发展，贷款余额 2280.68 万元，较年初增加 795.21 万元。

三、坚持绿色普惠金融，服务可持续发展

本行积极响应国家绿色发展理念，探索绿色普惠金融产品创新和业务拓展，加大绿色信贷投放力度。全方位全过程推行普惠绿色金融发展，将绿色金融标准、绿色金融规则嵌入普惠金融活动全过程。截至 2023 年 12 月末，本行绿色普惠信贷余额 292208.96 万元，其中绿色信贷余额 9955.21 万元。

四、坚持聚焦金融消保，提升服务质量

（一）着力加强组织体制建设。一是董事会认真履行金融消费者权益保护主体责任，制定金融消费者权益保护总体规划，并指导开展全行消费者权益保护工作。2023 年，董事会研究金融消费者权益保护事宜 2 次；二是监事会通过听取金融消费者权益保护重要工作汇报，严格监督董事会、高级管理层消费者权益保护工

作履职情况，监事会研究金融消费者权益保护事宜 1 次；三是高级管理层积极履职，确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行，制定金融消费者保护的工作计划明确具体措施，确保公平对待消费者，行长办公会专题研究金融消费权益保护工作事宜 3 次；四是合规风险部作为本行金融消费者权益保护工作的组织实施部门，负责牵头组织、协调、督促、指导金融消费者权益保护工作，及时向董事会、高级管理层汇报本行金融消费者权益保护工作。

（二）完善制度机制。加大制度建设力度，推动现有金融消费者权益保护制度规定的“废改立”工作，查找现行规章制度的缺漏，及时、动态地将新的规定转化为内部规章制度，持续更新完善内部制度体系，确保覆盖所有业务领域和关键管理环节。2023 年制定了《金融消费者权益保护工作计划》，修订完善了《消费者权益保护工作管理办法》。

（三）开展消费者权益保护教育培训工作。2023 年将消费者权益保护教育培训纳入合规大讲堂培训，2023 年 6 月 6 日开展了 2023 年合规大讲堂第一期培训时，邀请常年法律顾问单位对“金融消费者权益保护-侵犯公民个人信息罪”进行培训，2023 年 11 月 9 日，开展了 2023 年合规大讲堂第四期培训，培训由合规部对本行新拟定的《消费者权益保护工作管理办法（2023 年版）》进行解读，对全行投诉工作进行分析，强调网点应加强投诉溯源管理。2 次培训覆盖中、高级管理人员、合规风险岗、客

户经理和综合柜员。

（四）开展形式多样的宣传活动。一是组织开展“3·15”金融消费者权益日活动。二是开展普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动；三是开展金融知识普及月活动。2023年，共开展线上线下教育宣传活动512次，覆盖消费者1.59万人次，其中面向老年、残障人士等特殊群体开展活动25次，面向新市民等群体开展活动6次，面向学校、年轻群体开展活动29次。全行员工380人，345名员工参加了本次宣传活动，其中高管人员7人。活动中通过多彩贵州网、众望新闻等平台发布宣传信息4次，通过官网、官方微信、官方客户端发布活动信息9条，信息阅读量1365次。营业网点设置教育宣传区域42个，投放教育宣传信息的电子屏数319个。

（五）加大投诉治理。截至2023年12月末，本行万名客户投诉率0.1003，较上年投诉笔数减少4笔，万名客户投诉率较上年下降0.0181，完成万名客户投诉率压降目标。

（六）落实消费者权益保护事前审查。严格按照《贵州织金农商银行消费者权益保护审查实施细则》开展金融消费者事前审查，消保事前审查进一步聚焦产品服务、聚焦消费者八大权利、聚焦重点领域、聚焦风险点，坚持应审尽审、查缺补漏、突出重点，着力维护消费者权益。2023年，进行消保审查3次。