

赣州银行股份有限公司
2021 年度社会责任报告

目 录

一、关于我们.....	3
(一) 企业概况.....	3
(二) 公司治理情况.....	3
(三) 年度关键绩效指标.....	6
二、防范金融风险.....	7
(一) 全面风险管理.....	7
(二) 内部控制管理.....	8
(三) 合规管理.....	9
(四) 反洗钱管理.....	11
(五) 打击非法集资、电信诈骗.....	11
三、助力构建新发展格局.....	15
(一) 精准对接“项目建设提速年”.....	15
(二) 深入推动金融保链强链.....	16
(三) 大力服务创新驱动战略.....	17
(四) 持续助力现代流通体系建设.....	18
四、支持普惠金融.....	19
(一) 圆满完成“两增两控”.....	19
(二) 构建线上普惠贷款渠道.....	19
(三) 小微信贷业务结构持续优化.....	20
(四) 完善普惠金融体制机制.....	20

五、发展绿色金融.....	21
(一) 加大绿色金融支持力度.....	21
(二) 提高绿色金融服务意识.....	22
(三) 全力创新推动绿色金融转型.....	23
(四) 智慧银行推动节能降耗减排.....	23
六、节约资源和保护环境.....	23
(一) 全面倡导低碳运营.....	23
(二) 积极开展环保活动.....	24
七、助力乡村振兴.....	24
(一) 挂点对口帮扶.....	25
(二) 公益行动回报社会.....	25
(三) 全力服务乡村振兴.....	25
八、加强消费者权益保护.....	27
(一) 广泛开展公众教育.....	27
(二) 深度回应消费者诉求.....	28
(三) 保障客户信息安全.....	28
(四) 多举措创新老年客户无障碍服务.....	29
九、践行以人为本.....	30
(一) 保障员工合法权益.....	31
(二) 支持员工全面发展.....	32
(三) 关爱员工身心健康.....	34

一、关于我们

（一）企业概况

赣州银行股份有限公司（以下简称“赣州银行”或“本行”）成立于2001年1月18日。赣州银行依托不断完善法人治理结构和迅捷灵活的决策运行机制，秉承“忠诚、勤奋、担当、奉献、清廉”的企业精神，坚持“专注主业、服务实体、服务民营、服务小微”的市场定位，以创“品牌银行”铸“百年老店”为目标，不断加大业务创新力度，资产规模、资产质量、经营效益实现了大发展、大跨越。

截至2021年末，本行资产总额2446亿元，机构总数达到160家，包括10家分行（南昌、宜春、吉安、萍乡、新余、抚州、上饶、九江、景德镇和厦门）、1家分行级专营机构以及149家支行，其中赣州市城区、县域和市外机构数量分别为46个、54个、49个，本行服务网络不断延伸，服务群体日益扩大。

本行先后荣获“中国最佳百姓银行”“全国城商行最具竞争力十大品牌”“中国银行业星级服务机构”、中国“最值得百姓信赖的银行机构”和“年度优秀普惠金融银行”等称号，连续5届当选中国城市商业银行排行榜TOP100，并6次荣登中国服务业企业500强、跻身“中国金融500强”。

（二）公司治理情况

1. 完善公司治理架构。

本行严格按照《公司法》《商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》等相关法律法规以及监管制度规定，制定

了《赣州银行股份有限公司章程》，构建了以党委会、股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的“四会一层”公司治理架构，建立了分工明确、权责清晰、运转协调、决策民主的有效制衡机制。党委会在公司治理中发挥核心作用，股东大会为最高权力机构，董事会为决策机构，监事会为监督机构，高级管理层为执行机构。董事会下设战略发展委员会、提名委员会、风险管理委员会、审计委员会、关联交易控制委员会和薪酬与考核委员会等 6 个专门委员会，监事会下设监督委员会和提名委员会等 2 个专门委员会。本行的组织架构图如下：

组织架构图



另：本行架构体系中还包括“驻赣州银行纪检监察组”，属上级单位派驻。

2. 履行信息披露义务。

本行按照监管要求，准确、真实、完整进行信息披露。年度内，编制了《赣州银行 2020 年度报告》《赣州银行 2020 年度环境信息披露报告》，并在《金融时报》上披露了 2020 年度报告摘要，同时印制了年度报告，供股东和客户查阅。本行高度重视投资者关系管理工作，通过业绩披露、网络沟通、电话沟通、现场交流等方式，与投资者保持良好互动，切实维护投资者的利益。

3. 发挥党的核心作用。

一是将党建工作要求写入本行《公司章程》，落实党组织在法人公司治理结构中的法定地位。二是更加清晰界定“三重一大”事项的基本内容、标准，始终把党组织研究讨论作为董事会、监事会、经营层决策重大问题的前置程序，保证决策权限合法、决策程序合法、决策结果合法。三是进一步完善党委会议事规则、各级基层党组织议决事项清单、前置事项清单等，进一步明确各级党组织议事方法、程序和研究事项，增强党组织在公司治理中的核心作用。四是坚持“双向进入、交叉任职”领导体制，通过法定程序将符合条件的党委班子成员进入董事会、监事会、经营层，董事会、监事会、经营层中符合条件的党员依照有关规定和程序进入党委。

(三) 年度关键绩效指标

指标类型	具体指标	单位	2021 年
经济绩效	资产总额	亿元	2445.95
	营业收入	亿元	50.93

	净利润	亿元	8.07
	基本每股收益	元	0.21
	平均总资产收益率	%	0.34
	不良贷款率	%	1.68
	拨备覆盖率	%	169.77
	资本充足率	%	11.01
社会绩效	员工总数	人	3104
	女性员工总数	人	1731
	小微企业服务中心	家	86
环保绩效	绿色贷款余额	亿元	106.35
	自有交通运输工具所消耗燃油	升	8609
	营业办公所消耗电力	万千瓦时	390.6
	营业办公所消耗水	吨	21851
	营业办公所消耗纸张	万张	117.6

注：1. 员工总数、女性员工总数均不包含控股村镇银行人数。

2. 绿色贷款余额按照中国人民银行绿色贷款事项统计口径。

二、防范金融风险

（一）全面风险管理

本行坚持“合规经营、内控先行、回归本源、改革创新、科技引领、稳健发展”发展理念，认真落实“控风险、促发展”管理要求，主动顺应监管导向，稳中求进、稳中有为，将稳健审慎的风险偏好在经营过程中各环节、各业务条线实现全贯穿、全覆盖，全面推进全面风险管理精细化，持续优化全面风险管理体系。一是基于业务发展和风险管理需要，考虑战略规划和经营计划，制定了《赣州银行 2021 年风险偏好陈述书》，明确了集团整体及信用风险、市场风险、操作风险等九类单一风险偏好，针对房地产贷款、新冠疫情、银行承兑汇票业务、投资业务等最新风险状况明确了具体的风险管理策略，并对风险偏好执行情况进行评估。二是增补

制定了风险隔离管理制度、理财产品关联交易管理办法、信用集中度风险管理办法、恢复和处置计划、投资业务管理办法、新产品（新业务）风险评估管理办法等多项管理制度，不断健全风险管理制度体系。三是实施压力测试体系评估，组织开展各类压力测试，并加强压力测试结果运用，扎实推进压力测试工作。四是实现流动性风险管理系统一阶段正式上线，完成关联交易管理模块上线运行，升级优化信贷管理系统风险预警等功能，持续改进风险管理技术和手段。

（二）内部控制管理

本行建立了由董事会、监事会、高级管理层、总行内控合规管理部门、各业务部门及基层机构组成的分工合理、职责明确、报告关系清晰的内部控制和合规风险管理组织架构。报告期内，本行主要采取以下措施持续加强内控合规管理：一是完善制度体系。共新建制度 96 项，修订制度 158 项，确保各项业务和管理工作有章可循；二是优化管理机制。开展“内控合规管理建设年”活动，进一步完善了合规审查、合规考核等管理机制，持续夯实内控合规管理基石；三是强化监督检查。充分发挥业务条线、风险合规条线及审计监督条线三道防线作用，开展信贷资金支付审核及资金流向监测检查、存货质押授信业务专项排查、投资业务定期排查、关联交易管理等专项检查，规范业务和管理行为；四是开展内控自评。梳理业务流程，提升内控管理水平，自评反映本行

已按照《商业银行内部控制指引》的要求在所有重大方面保持了有效的内部控制；五是加强科技支撑。持续推进信息科技建设，推动科技与业务融合，成功上线电子银行内控管理平台、流动性管理系统、新会计准则执行系统等信息系统，强化系统控制，有效防控风险。

（三）合规管理

本行紧紧围绕“合规管理提升年”及“内控合规管理建设年”活动目标任务，坚定信念，务实笃行，深入贯彻落实监管要求，积极践行“依法合规经营是核心竞争力”的法治理念，建设强有力的依法合规管理体系，全面提升依法合规经营管理质效。

1. 完善依法合规管理体系。

一是落实战略规划，根据依法合规管理目标，从完善内容机制、夯实基础、规范监督检查等方面落实具体策略。二是在各分行层面设置法律与合规部，分支机构配备合规管理岗，督促机构依法合规经营。三是开展“合规管理提升年”活动，完善合规管理体制机制，推进合规管理、财务管理、风险管理、操作执行等四个重点领域的精细化管理水平，有效提升依法合规管理质效。

2. 厚植依法合规经营文化。

一是加强合规文化建设。本行持续加强员工合规教育，提升员工风险意识。通过开展“人人合规 事事合规”内控

合规大讨论、“厚植合规文化 青年合规同行”系列合规文化化活动，定期召开案防工作会议、组织员工禁令学习、开展合规培训、进行普法宣传等措施，引导全体员工践行合规文化。二是强力开展普法教育宣传。通过组织“美好生活 民法典相伴”“2021 年全民国家安全教育日普法宣传”“百万网民学法律”系列活动、“宪法宣传周”等系列主题宣传活动，持续推进全行法治宣传教育，强化全行员工的法治素养和合规意识。三是结合民法典司法解释相关内容，对各机构高频法律咨询进行梳理，印发《赣州银行法律咨询汇编》，提高本行员工的法律风险识别及防控能力。四是开展法律专项培训、银行业刑事犯罪罪名及案例专题法律培训、协助执行专题培训、新员工法律基础培训，通过案例分析，深刻领会法治思维对经营决策的引领作用，促使员工坚守法律底线，不越红线，确保全行依法合规经营。

3. 强化制度建设。

本行大力推进依法合规建设，全面优化合法合规审查体系，规范合规审查流程，对新产品、新业务、制定、修订的各类规章制度实施前置合规审查机制，强化法治引领。完善制度评价体系，保障制度规范全覆盖、协调性和有效性，切实保障各项业务依法合规开展。

4. 加强风险管理。

一是明晰三道防线职责，牢固夯实业务一线严格依法合

规操作、主管部门监督指导、法律与合规部门把关法律合规风险，将风险管理理念全面融入业务经营中。二是制定全面风险管理制度，围绕业务营销、审批、处置等关键风险节点，树立法律底线，确保对重大风险的有效预防与处置，压降法律合规风险，助力行业健康发展。

（四）反洗钱管理

本行严格遵守反洗钱法律法规，积极落实风险为本的反洗钱监管要求，不断夯实反洗钱管理基础，努力提升管理水平，确保各项业务合规稳定发展。一是严格执行人行新规要求，统筹规划、全面推进洗钱风险自评估建设，完善反洗钱制度体系；二是以“三反”管理要求为指导，加强可疑交易监测分析和加强涉众性犯罪线索摸排，深挖掘价值线索，提升线索报告实效；三是紧盯洗钱新形态，广泛收集案例特征，定期整理、动态开展监测标准评估，优化反洗钱监测系统；四是强化客户身份识别，执行客户身份资料和交易记录保存、大额和可疑交易报告制度，落实对高风险客户和高风险业务的风险管控，保障业务合规发展；五是强化业务监督检查和内部审计，及时风险发布和纠偏纠错，夯实“风险防范、合规为先”基础；六是大力开展内训外宣工作，做好行内员工专业素质和能力提升培训，组织开展多形态反洗钱、反电信诈骗宣传工作。

（五）打击非法集资、电信诈骗

1. 2021年，本行根据监管工作部署，多次积极开展防范非法集资宣传活动，组织开展了春节、两会期间防范非法集资宣传活动、6月非法集资宣传月活动，据统计，防范非法集资宣传工作参与员工达2000余人次，受众群体约达45800人次。活动不仅提高了群众的法律意识和防范风险意识，增强了经济识别投资渠道风险能力，营造了维护社会和谐稳定的良好氛围，也展现了本行承担社会责任的良好形象。

2. 2021年，本行将打击治理电信网络诈骗等新型违法犯罪工作定期专题调度，高位统筹推进“断卡”行动的各项工作。

（1）优化系统功能，提升科技赋能。根据个人涉诈账户情况的分析，确定了个人账户管理方向，优化超柜签约功能，新增非柜面限额批量调整功能，实行账户统一限额管理，将第三方支付纳入非柜面限额实现动态限额管理，满足优质服务的同时有效地控制新开银行卡的潜在风险。新增涉诈客户名单管理，限制已涉诈人员新开账户功能；新增风险业务预警功能，对频繁开销户、挂失补卡等可疑行为客户实现系统自动识别并提醒，督促管户经理落实加强型客户身份识别工作。对接外数平台，实现通过后台系统一次性完成手机号码的实名认证工作，为全行“断卡”行动的顺利推进提供有力支撑。

（2）持续账户排查，化解存量风险。一是开展共性普

查，参考人行下发的风险提示，对符合异常特征的账户进行全量摸排，采取电话核实、上门确认等方式落实针对性尽职调查。二是开展特定排查，对各地人行下发的 102 批次、54 万人次可疑客户进行回溯检查，定期清除潜在风险。三是开展重点核查，组织人员对手机号码异常、超柜异地开户、离职代发工资客户等客户进行重点核实和排查。2021 年本行共排查账户 19.1 万户，暂停非柜面业务功能 1.4 万户，调整非柜面限额 7.9 万户，拦截了 5 户涉诈账户、32 万元涉诈资金的损失。

（3）深化警银联动，提高研判质量。2021 年下半年本行建立“警银联动”机制，加强与公安专业侦查部门的协同甄别与管控，快速应对和防堵异常涉诈事件的发生。本行 2021 年交易监测预警并移送可疑账户 4860 户，公安认定 625 户为疑似涉诈账户，已采取相应管控措施；柜面堵截异常开卡 20 起，协助公安机关抓获买卖账户可疑人员 3 人。

（4）做细宣传培训，提高思想认识。2021 年本行出台《赣州银行反电信网络诈骗宣传工作实施方案》，对内：提炼出“反诈工作十步法”，规范网点反诈宣传，将“优化企业开户、改善营商环境”知识点与“反诈工作十步法”操作要求有效结合，专题培训，提升员工的专业能力，增加员工责任感和使命感。对外：坚决落实社会责任，编写宣传推文，定制宣传用品，通过多形式广泛宣传，让更多群众、学生和

社区居民了解防诈知识、识诈技巧，掌握合法使用账户等责任。本行 2021 年发布反诈宣传链接 25 条，阅读量 7 万余人次，防范电信诈骗专题讲座受益人数超过 5000 人次，反电诈线上知识竞答参与人数 1.4 万余人，推广安装“国家反诈中心 APP”行内员工 2890 人，推荐人数 11660 人。

3. 案例

(1) 赣州银行石城支行成功拦截涉案人员开户。

2021 年 10 月 14 日，赣州银行石城支行成功拦截一起电诈涉案人员开户事件，防范了电信诈骗风险案件的发生。

当日 8 点 50 分，客户陈某至赣州银行石城支行办理银行卡开卡业务，工作人员通过查询总行下发的涉案名单，发现该客户为涉案人员，引起高度警觉。客户由一位外地男子陪同开卡，工作人员询问开卡用途，客户表示为日常现金存取使用，询问工作单位时，回答含糊不清，由随同男子帮忙回答。客户表现异常行为可疑，工作人员立即通知当地公安，并在等待公安机关到来的同时对客户进行出租、出借、出售银行卡的危害及电信诈骗宣传。公安人员到网点后，询问客户开卡事由及他行卡止付情况，客户回答含糊其辞，形迹可疑，公安遂将两名开卡人员带离进行进一步调查。

(2) 赣州银行滨江支行及时阻拦客户被骗。

2021 年 9 月 9 日上午 11 点，赣州银行滨江支行对公客户某公司法人持银行结算账户年检通知书至网点办理业务。

客户表示接到赣州银行电话通知需进行账户年检,通过核实,赣州银行未通知该账户年检并提醒客户谨防电信网络诈骗陷阱。

经了解,2021年9月9日上午9点左右,该单位接到陌生电话告知账户需年检,并让单位工作人员添加QQ号,在添加好友后将其拉入一个QQ群中,通过群里提供的资料打印出银行结算账户年检通知书。赣州银行员工告知客户,此为新型网络诈骗手段,群内任何链接都不能点击,否则账户资金有可能被不法分子转走。在了解诈骗风险后,单位法人电话通知员工退出QQ群,避免资金遭受损失。

三、助力构建新发展格局

(一) 精准对接“项目建设提速年”

2021年,本行紧跟政府重大项目建设,出台《重点政策文件及重点项目营销——江西省“2+6+N”产业高质量发展计划》《2021年职业教育营销指引》《人力资源服务(劳务)行业综合营销指引》《建筑行业综合营销指引》等,紧跟国家政策导向,推动重点领域重点项目落地。

案例:2021年,本行切实履行本土法人金融机构服务地方经济的社会责任,为某公司年产1000吨硬质合金项目建设提供了1.2亿元的授信支持,该项目为赣州市重大工业项目,也是赣州市融入粤港澳大湾区重点招商引资项目,亦是江西省有色金属产业链重点支持项目。该公司是集钨采选、

冶炼、制粉、硬质合金与钨材生产和深加工、贸易于一体的企业，具有先进的产业装备和技术。为全力服务好赣州本土重点工业项目金融需求，赣州银行还与赣州市重大工业引导资金合作，出台了专属产品“助工贷”，为项目金融需求提供信贷产品支持。

（二）深入推动金融保链强链

本行出台《赣州银行产业链金融推进工作实施方案》，总行成立了产业链金融服务领导小组，从工作目标、组织机构、具体要求等方面从总行层面推进产业链金融发展，深入推动金融保链强链，并根据江西省“2+6+N”产业高质量跨越式发展行动计划文件精神，研究并出台《重点政策文件及重点项目营销——江西省“2+6+N”产业高质量发展计划》。

总行领导带队组成金融服务团走进各县域为企业代表及赣州银行员工开展稀土钨、家俱、服装、电子信息等产业链金融服务政策宣讲。通过银企合作共助稀土钨、家俱、服装、电子信息等产业转型升级。

案例：2021年年初，赣州银行为中国“稀金谷”永磁电机产业园一期标准厂房项目授信了7.6亿元人民币，全力支持赣州市稀土产业发展，该笔业务是迄今为止我行单笔最大的稀土产业链项目贷款，亦是支持“稀金谷”建设的首笔银行融资。“中国稀金谷永磁电机产业园”项目为国家发改委重点建设项目，政府将高标准规划建设用地面积达1万亩，

致力于打造千亿级全国有影响力、全球有知名度的磁电机产业。“中国稀土谷”建成后，将构建以创新型企业为主体、产学研紧密协作的产业主体框架，实现稀土产业结构调整 and 转型升级，形成产业链较完善、配套产业支撑有力、产业高端集聚化发展态势，提升科研成果转化率，提高生产制造企业研发投入比重，产业发展质量将显著提升。“稀土谷”现已引进了 50 个产业项目，总投资达 585.1 亿元，中科院稀土研究院、粤磁稀土新材料、中科拓又达等重点研究机构、企业相继落户。根据省、市“稀土产业链”工作要求，“中国稀土谷”还将引进培育 3-5 家永磁电机龙头骨干企业，100 家上下游配套企业。

（三）大力服务创新驱动战略

2021 年，本行对“独角兽”“瞪羚”高新技术企业予以重点支持，并根据全省下发的“独角兽”“瞪羚”企业名单进行按周跟进营销，全年支持“独角兽”“瞪羚”企业授信金额近 4 亿元。

案例：本行为某公司年产 60 万平方米高密度印刷电路板项目授信 1 亿元。该项目总投 30288 万元，项目建成后可以达到年产 60 万平方米 PCB 印制线路板，包括 20% 的高密互连 HDI 线路板。项目的建成投产，作为 PCB 产业生产链中的重要环节，可以大大提高电子产品供应能力。在满足赣州地区的电子产品消费需求的同时，扩大至和其他电子产品企业

共同满足我国整个电子产业市场需求。

该项目的建设投产后，主要生产 2-12 层印制线路板和高密互连 HDI 线路板，公司的研发中心将致力于提高生产技术的研发，通过技术转型来提高公司的自主创新能力，提高生产核心技术水平，降低成本，占领电子产品高端市场。为我国 PCB 产业中提供技术成熟、品质优质的高端电子 PCB 多层线路板和 HDI 板。

（四）持续助力现代流通体系建设

2021 年，本行高度重视现代流通体系金融支持力度，强化与省供销集团的合作，签订战略合作协议，并积极落地县域冷链物流项目，为助力高水平交通强省建设、现代集疏运体系建设、供销集配体系建设提供支持。

案例：本行为某县冷链物流园项目建设提供 1.3 亿元授信支持，项目按照“全链条无脱冷、绿色节能环保、5G 物联智配”建设标准，建设冷链物流园、农产品交易市场，在该县投资建设占地约 232.628 亩、冷库容量 2.5 万吨的冷链物流园基础设施建设项目，打造融产品交易、产品加工、冷冻冷藏、能源配套、仓储物流、食材团餐配送、家禽家畜定点屠宰、商业配套为一体的农产品一站式仓储（加工、交易）中心。该冷链物流园实现产品在仓储（加工、交易）中心从生产预冷、零度初加工及包装、封闭式低温装卸到多温区多技术仓储、消费末端冷鲜柜等全链条无脱冷流通，并在 5G

环境下融入冷藏网、冷运网、冷配网三网合一的全省农产品冷链大数据调度平台，在 5G 传输和大数据分析基础上，应用无线传感器、射频识别等物联网技术，构建融智能温控、库存库容优化、智慧调度运输配送于一体的智能化冷链运营作业体系。

四、支持普惠金融

赣州成为全国普惠金融试验区试点城市，这是我市银行业践行普惠金融，助推苏区振兴，履行社会责任取得的阶段性重要成果，为我市金融机构进一步做好普惠金融工作，助力建设全国普惠金融改革试验区增添了信心和动力，同时也为本行大力发展普惠金融创造了条件。

（一）圆满完成“两增两控”

本行小微贷款快速增长，圆满完成“两增两控”。2021 年末，本行普惠型小微企业贷款（不含贴现）余额 216.19 亿元，比年初新增 71.39 亿元、增速 49.3%，高于各项贷款（不含贴现）增速 29.63 个百分点；普惠型涉农贷款余额 79.59 亿元，较年初增长 17.38 亿元、增速 27.94%；普惠小微贷款户数 2.86 万户，较年初增加 1.1 万户、增速 62.8%；普惠贷款不良率较年初下降 1.14 个百分点，平均贷款利率较上年下降 49 个 BP。连续 4 年完成“两增两控”监管考核目标。

（二）构建线上普惠贷款渠道

本行依托金融科技和金融大数据，着力优化小微信贷流程，构建了线上普惠贷款渠道。2021年度重磅打造了线上自营标准化小微信贷品牌——“赣银快贷”，并陆续推出抵押贷、乐惠贷、流水贷等多个子产品，受到了广大小微客户的普遍欢迎。上线短短3个多月内，累计进件超2万笔，发放贷款超20亿元。线上普惠贷款全年新增27.56亿元、增速达482%，余额占比提高11.44个百分点，对推动普惠小微客户和贷款规模快速增长发挥了重要作用。

（三）小微信贷业务结构持续优化

本行各机构积极开展“一十百千”行动和“社区金融便民服务”活动，充分运用央行货币支持政策加大投放、减费让利、助企纾困，全年累计发放符合支小再贷款要求的低利率普惠贷款122.77亿元，发放普惠小微信用贷款27.99亿元，办理延期还本付息49.34亿元。本行小微企业无还本续贷占比、信用贷款占比和普惠小微贷款余额占比分别比年初提高2.01、1.6和3.56个百分点，业务结构不断优化。

（四）完善普惠金融体制机制

本行不断完善普惠金融体制机制，提升服务能力。一是打造专业队伍。在分支机构设立86家小微企业服务中心，初步建立起一支专业化小微金融服务队伍；二是深化尽职免责。创新设置“机构容忍度+产品容忍度”的双容忍度模式，进一步扩大免责范围、提高免责力度，并对线上标准化小微

信贷业务实行集中贷后管理和催收处置，减轻基层负担；三是创新特色产品。定制区域特色产品，推进“一县一品”布局，针对区域优势产业、特定客群先后推出了“家具品牌贷”“村易贷”“助微贷”“助瓷贷”等特色产品，有效提升了普惠金融服务的精准性；四是开展便民服务。2021年度累计开展宣传活动2000余次、服务客户近7万人次，有效扩展了普惠金融触角；在县域设立45个乡镇支行，在城市设立119个社区金融便民服务站，有效扩展了普惠金融触达方式；探索授信服务批量化，创新推出“白名单”批量预授信模式，推广总对总“见贷即保”业务，大幅提升了普惠金融服务效率。

五、发展绿色金融

（一）加大绿色金融支持力度

1. 本行积极谋划绿色金融工作，推出专门针对符合《绿色债券支持项目目录》的贷款产品“绿业贷”，定向支持绿色项目，助力地方绿色经济发展。年度内本行新增认定“绿业贷”项目127个，项目涉及自然保护、生态修复及灾害防控、可再生能源及清洁能源、垃圾处理及污染防治等领域。2021年新增绿色贷款39.08亿元，绿色贷款余额106.35亿元。

2. 绿色产品创新案例——某地废弃矿山全域生态修复案例。

省内某地矿山开挖形成多处高陡边坡及采坑，大量岩土

石裸露，植被被破坏，地形地貌景观破坏严重，采矿遗留的采坑及采矿公路凌乱分布；采矿遗留采坑高度约 40—50m，节理较发育，存在发生崩塌地质灾害的可能，对可能出现的人员、牲畜生命安全均为造成一定程度的威胁；矿山挖损以及压占占用了大量土地资源，占用了当地发展产业用地，给本就紧张的当地用地局面造成了不利影响。某公司进行该地废弃矿山全域生态修复工程项目建设。

2021 年赣州银行向该公司发放“绿业贷”贷款 2 亿元，用于支持该公司的废弃矿山全域生态修复工程项目，为该公司解决矿山修复的资金难题，并通过封闭项目现金流、设置监管专户等措施保障还款来源和强化项目贷款的风险管控。该项目按照“消除潜在安全隐患，美化视觉效果，宜耕则耕、宜林则林、宜草则草、宜水则水、宜景建景、耕地优先”的原则进行修复，采取了矿山修复与土地整治同作业、山上山下与地上地下共修复、地质修复与资源循环利用“双赢”等矿山修复创新做法。通过矿山地质环境综合治理，可以充分改善矿区和当地工农业生产及环境；消除地形地貌景观影响；消灭或最大限度减少矿区存在的各种矿山地质灾害隐患，大大减轻矿山对地质环境的破坏，并且可以通过治理过程对废弃石料的处理以及新增各类耕地指标从容产生较大的经济效益，推动当地经济发展，实现可持续发展目的。

（二）提高绿色金融服务意识

本行积极开展绿色信贷教育培训活动，先后于 2021 年 5 月及 2021 年 6 月聘请专业研究人员开展绿色金融线上与线

下培训。一是从宏观视角出发，围绕我国绿色金融发展的宏观背景及现状进行梳理，重点对碳达峰碳中和背景下，商业银行的发展机遇与挑战进行分析，提出商业银行如何参与“30·60”目标推进；二是从微观视角出发，梳理地方产业绿色化机遇以及银行业发展情况，提出针对性建议，赋能银行绿色业务，助力绿色转型。通过多视角、多层次、多渠道的宣传培训，有效提高了全行上下对绿色金融的认识。

（三）全力创新推动绿色金融转型

本行积极探索碳金融服务，围绕客户碳排放权及其交易开展碳金融服务业务，年度内发放了首笔“碳”排放量贷款，发挥了碳交易在银行融资与实体经济之间的联通作用。

（四）智慧银行推动节能降耗减排

本行推进智慧银行建设，通过电子化业务办理，节约纸质单据打印，减少客户办理业务出行，有效推动物理网点实现节能减排、减少运营成本等目标。

六、节约资源和保护环境

（一）全面倡导低碳运营

本行深入贯彻与传递绿色环保理念，持续打造绿色机关形象，全面倡导低碳运营。通过强化能耗控制和节电节材节粮等环保管理措施，单位节能减排效果取得明显实效。

环保措施管理情况

管理内容	管理措施	执行项目
------	------	------

节电管理	照明管理	办公大楼照明设备不得使用已明令淘汰或高耗能的产品，原则使用环保、节能的 L E D 产品；水龙头原则使用节水型器具。
	空调管理	办公大楼在夏季室温高于 28℃开空调，空调温度不低于 26℃；在冬季室温低于 15℃开空调，温度不高于 20℃；空调运行期间不开窗。
	电梯管理	节假日办公大楼仅开放部分电梯。
	其他设备管理	节约用电，办公区内照明设施、电脑、空调等用电设备在非工作时段内及时关闭。
节材管理	办公家具管理	各部室办公家具原则为一人一桌一椅，桌子配置的副柜以家具配置标准为准。
	办公耗材管理	对办公用品、电子设备耗材采取按人定标准的方式控制各部室总量，同时根据使用情况，采取每月通报公布方式予以提醒。
	会议管理	所有会议不提供一次性纸杯。
节粮管理	制止浪费	食堂菜品按照健康、从简原则合理搭配，拒食野味，注重膳食平衡；各机构公务商务接待实行 N-1 模式；倡导按需就餐，拒绝剩餐，适量食用。

（二）积极开展环保活动

本行积极开展绿色环保活动，推动形成文明健康、绿色环保的新风尚。如：各机构开展门前三包清洁服务，通过清洁绿化带、纠正二轮车摆放，制止丢烟头等行动，保护身边的环境；总行组织开展文明城市路段志愿者活动，通过组织开展垃圾分类等活动，言传身教、身体力行，引导广大市民树立健康文明生活习惯。

七、助力乡村振兴

(一) 挂点对口帮扶

本行贯彻落实市委市政府和乡村振兴局有关要求，积极助力乡村振兴，成立了以总行党委书记为组长的工作领导小组，派驻了第一书记常驻挂点村和对口帮扶村。

(二) 公益行动回报社会

本行积极开展各类慈善活动，真情反馈社会。2021年先后组织了“饮水思源 爱洒苏区 我为群众办实事 新时代文明实践公益活动”“凝聚慈善力量 助力乡村振兴慈善一日捐公益活动”“我为群众办实事助力乡村振兴暨99公益日一起捐”捐款活动，积极履行社会责任，赢得了社会各界好评。

(三) 全力服务乡村振兴

本行积极贯彻落实银保监会等六部委《关于金融支持巩固拓展脱贫攻坚成果 全面推进乡村振兴的意见》的要求，加快三农产品研发，加大小微、涉农贷款投放，全力支持服务乡村振兴。

1. 推广线上产品，小微信贷服务全覆盖。

本行通过推广线上标准化小微信贷产品“赣银快贷”，实现了乡镇支行小微信贷服务功能全覆盖，将乡镇支行由原来只办存款业务的“抽水机”，变成助力乡村振兴的“供血站”。此外，还在信丰县大阿镇、兴国县高兴镇、于都县银坑镇分别组建了一支乡镇农贷团队，专门服务当地特色农业产业的小微客户。

2. 创新涉农产品，精准对接客户需求。

本行创新推出“村易贷”，在广大乡镇和农村地区推广村集体经济组织贷款，并在南康区试点投放了 341 余万元；与农业龙头企业合作推出“链养贷”，为上游种养农户提供信用贷支持，累计发放贷款超 13 亿元。

3. 用好优惠政策，加大涉农信贷投放。

本行坚决落实“四个不摘”要求，加大对脱贫地区县域产业发展的信贷支持，对脱贫产业做到“扶上马再送一程”，巩固拓展苏区脱贫攻坚成果，实现同乡村振兴的有效衔接。充分运用支小再贷款和信用贷款支持计划等货币政策工具，发挥多重优惠政策叠加产生的“低成本”效应，通过“低利率、高效率”加大对三农领域优质小微客户的营销拓展。并持续做好过渡期脱贫人口小额信贷工作，有效满足脱贫人口从事农业生产和经营活动的资金需求，做到“应贷尽贷”。

（1）支持春耕案例：

赣州是脐橙之乡，春节刚过，瑞金市九堡镇的脐橙种植户刘某已在脐橙园里忙活起来，由于近两年脐橙销售行情较好，他想要对脐橙园进行改造、扩种以提高品质和产量，但资金短缺问题是他最大的困扰。赣州银行瑞金支行客户经理了解到该情况后，主动与刘某联系，并根据客户实际情况向其推荐了农业产业振兴信贷通贷款产品。“多亏赣州银行给我发放了 30 万元农业产业振兴信贷通贷款，解了燃眉之急，

而且只需按月付息，3年后才还本，让我可以从容等到脐橙挂果，大大减轻了还款压力。”刘某感慨的说到。眼下正值春耕备耕的大好时节，为助力农业生产、保障粮食安全，赣州银行聚焦种粮大户、粮食加工流通、农业基础设施建设等重点领域，统筹信贷资源、创新惠农产品、优化授信服务，足额保障各地春耕备耕信贷需求，以金融“春雨”润泽赣鄱大地。

（2）减费让利案例：

吉安某工业机械制造公司是一家从事汽车、摩托车配件制造的小微企业，在赣州银行贷款余额 200 万元，2021 年 12 月贷款到期后，赣州银行主动将其贷款利率下调了 115 个 BP，每年可为企业节省利息支出 2.3 万元，大大减轻了企业的经营压力。近年来，赣州银行深入践行“心相随，无距离”的服务理念，真招实策、多措并举，切实降低小微企业金融服务成本，积极帮助小微企业解忧纾困。疫情发生以来至 2021 年末，赣州银行累计发放低息“复工贷”173 亿元，发放普惠小微信用贷款 41 亿元，办理普惠小微企业延期还本付息 72 亿元，帮助 2 万余户小微企业节省利息、担保费、过桥费等融资成本约 2.5 亿元。

八、加强消费者权益保护

（一）广泛开展公众教育

本行积极开展金融知识普及教育活动，引导和培育社会

公众的金融意识和风险意识。在依托“进乡村、进学校、进企业、进单位、进社区”五进宣传基础上，在官网开辟金融知识宣传专栏、营业网点建立公众教育区，全年共计开展1055次金融知识宣教活动，普及消费者50余万人次，引导消费者提升金融防诈和风险防范意识。

（二）深度回应消费者诉求

本行积极推动金融纠纷多元化解机制建设，深度回应消费者诉求。通过“4008496296”“0797-96296”客服热线、各层级消费者权益保护热线、营业网点现场接诉等多种渠道服务消费者，并建立了快速响应机制，有效利用投诉工单系统，实现线上投诉处理、跟踪查询、更新进展、结案归档。本行还在全辖网点建成96个消费者权益保护站，每个消保站配备维权联络员，配置知识宣传区、维权调解区、便民服务区，不断满足人民群众多样化金融需求，维护消费者合法权益。

（三）保障客户信息安全

本行严格执行个人金融信息收集、使用、保存制度，保障客户信息安全。一是规范收集。在收集消费者金融信息前采取适当形式提醒或者告知消费者采集使用消费者金融信息的目的、方式、类别、内容，以及提供消费者金融信息可能存在的风险等内容，足以方便消费者对是否同意作出判断。二是依规管理。设置不同层次的岗位权限，形成相互监

督、相互制约的管理机制，建立信息查询客户书面授权制度、用户管理制度、管理员用户及查询用户的口令控制制度，严格保护个人金融信息。三是妥善保管。明确个人金融信息档案的交接、检查、分类、管理、保管、借阅及销毁流程，建立查阅审批机制，严格防止个人金融信息外泄。四是严格督查。组织个人金融信息保护工作专项检查，开展个人金融信息保护管理专项审计，保障个人金融信息保护机制健康运行。

（四）多举措创新老年客户无障碍服务

科技的发展和自助设备的智能化，使得金融服务快速进入了屏幕一点业务完成的时代，但对很多老年人来说，生活中常见的小问题，对他们来说可能并不简单。为了帮助老年人融入信息化生产智能时代，本行多举措创新老年客户无障碍服务，提升老年客户金融服务体验。

1. 线上线下应用推出适老版本。

手机银行个人版推出适老版本-“简约版”。采用大字体、大图标、大按钮设计，版面更直观、更简洁，方便老年人操作；增加操作指引，帮助老年人快速掌握软件的使用方法；采用九宫格展示，功能入口无隐藏，更加符合老年人的使用习惯；仅保留首页、我的两个主页，降低使用难度，便于老年人操作；针对老年人使用的手机普遍型号较旧、系统版本较低问题，简约版还推出了向下低版本专用 APP，让更

多的老年人能享受到我们的服务。

同时为帮助老年客户克服“数字鸿沟”，享受科技带来的便利，2021年本行上线智能柜台“暖心版”，系统能根据客户身份证件自动识别客户年龄，针对60岁以上客户，自动切换至“暖心版”服务模式，“暖心版”对常用交易画面的文字和操作区域进行了加大处理、增加了色彩对比度、增强了文字识别性、视觉上突出了主要内容区域，更符合老年客户操作体验。

2. 厅堂网点开通老年人“绿色通道”。

截止2021年6月，本行各营业网点均开通了老年人“绿色通道”，针对60岁以上老年客户提供免排队服务，优先为老人办理柜面业务。

3. 厅堂网点配置适老化设施。

本行各营业网点为老年客户提供了爱心座椅、老花镜、轮椅、雨伞架、无障碍通道等，厅堂服务人员老年客户实行专人引导，做到一对一服务。

4. 实现老年人“不出门，能办事”。

针对行动不便利的老年人提供双人上门服务，实现老年人“不出门，能办事”，本行各支行均配备了移动机具和移动PAD，方便上门为客户办理业务，贴心的服务得到了老年客户的一致认可。

九、践行以人为本

（一）保障员工合法权益

保障员工合法权益始终是赣州银行全行的共同责任，也是本行各级行工会的重要职责。本行充分发挥工会和职工代表大会的作用，切实维护员工合法权益。

1. 坚持民主管理建设，组织好职工代表大会。

精心部署、周密安排，2021年赣州银行共召开6次职工代表大会，充分发挥了职工代表民主管理和民主监督的作用，增强民主议事能力。会议审议了《赣州银行内、病退人员管理办法》、推荐科技部叶光芳同志为赣州市五一劳动奖章候选人事项、《赣州银行风险递延金管理办法》修订稿、《赣州银行员工考勤休假管理制度》修订稿、推荐科技部肖龙同志为江西省五一劳动奖章候选人等涉及员工切身利益的事项。

2. 完善组织建设，规范工会各项制度。

本行编制了《赣州银行工会制度汇编》，制度涵盖了基层工会主席及委员工作职责、基层工会委员会议事规则、基层工会换届选举流程、全行职工代表的选举流程、基层工会经费收支的管理、基层工会印鉴及档案的管理等，并结合实际，完善和细化了基层工会工作的考核方案。工会制度的完善规范，强化了基层工会工作的指导性，促进基层工会工作更加合规、扎实、有效。

3. 加强工会队伍建设，增强工会干部工作本领。

为适应新形势下工会工作需要，本行组织举办了全行基层工会主席、委员培训班，通过常态化的学习培训，提升工会干部职业素养、强化创新意识、增强履职能力，推动工会各项工作依法依规开展。

（二）支持员工全面发展

2021年，本行根据高质量发展和合规管理提升年发展以及顺应国际国内金融变革大趋及提升全行素质为要求，按照“分层次、递进式、全覆盖”培训模式，强化体系化、精准度和有效性方面改革创新尝试，启动赣银鹰培训计划开展全行职业培训。

1. 完善“雏鹰”科学化培养模式，为全行人员保障夯实基础。

本行采用“1+3”模式开展新员工岗前培训，“1”为一次半军事化管理的新员工培训体验，“3”为紧抓团队拓展、理论学习与业务实操三个核心环节，从线上学习、机构培训阶段跟进新员工培养过程，结合学员自身、机构老师与授课讲师作用提升学习成效，强化新员工“赣银人”意识，帮助其深入了解岗位职责、提升业务技能，提高团队合作精神，激发学员的使命感与责任感，以培养赣银实干新青年为目标，全面提高新员工培训质量与岗位业务水平。同时，规范疫情期间班级管理，以“一班级配置一名教官与一名班主任”的标准严格管理，取得了良好的培训效果。

2. 按照“飞鹰”渐近式培养特点，为后备干部成长提供历练舞台。

本行按照“2+1”模式开展管培生与优秀青年干部培训，“2”即上、下半年各开展一次管培生能力提升培训，“1”即一次优秀青年干部培训，全年共组织三次后备干部专项脱产理论培训班。在管培生培训方面，充分利用现有资源，邀请国内专家从宏观视野、管理技能、授信调查、风险防范等方面为全行管培生讲授宏观经济形势与政策分析、管理者的角色认知、银行专业知识与职业素养等内容，提高管培生分析及解决问题的能力为出发点，丰富其业务知识，提升管理素质与创新能力。在优秀青年干部培训方面，强化与市委党校的合作，以理论与实践、党建与专业、思想与作风、基础与案例结合的授课方式，开阔青年干部视野，同时充分利用中国银行家协会资源，从小微金融、数字科技、业务创新、乡村振兴等方面拓宽学员业务创新思维，再结合座谈互动针对本行发展中的问题集中讨论，让学员释疑解惑，最终以答辩检验升华学习成果。

3. 围绕“猎鹰”职业化道路，为专业序列队伍赋能开辟新的路径。

一是推动落实本行总行机关员工WPS办公软件操作能力提升培训项目，通过集中培训、训后考试、综合测评相结合的方式提升总行中后台重要岗位人员数据思维能力以及数

据操作技术能力，提升总行运行的核心能力，全面提高机关工作效率。二是认真落实全行七大专业序列改革办法，推进各序列的认证培训与考试工作，为序列专业资格认证提供科学有效的评选依据。三是根据全行银行从业持证率目标，开展内部调研、统计名单、考试辅导等工作，激发全行员工学习积极性，推进银行从业资格持证率提升工作。

4. 营造“赣银·鹰”快捷学习环境，为学习平台高频运用畅通有效服务。

本行利用江西干部网络学院、云享学堂两大学习平台组织好培训，一是做好总行中层正职以上干部在江西干部网络学院平台上的学习管理工作，定期做好提醒跟踪，确保我行学员完成全年学习考核指标。二是做好云享学堂运营管理工作，有序推进全年培训任务实施。2021年，共计上传党史知识、金融知识、银行从业、专业序列专项学习等相关课程，开展专业序列资格认证考试、业务条线考试、新员工理论知识考试等考试，安排“金融标准为利企”、民法典、银行从业考前辅导专栏等线上学习计划，安排“学党史 知党情 跟党走”活动、绿色信贷、新员工培训班等O2O专项培训。

（三）关爱员工身心健康

员工是企业发展的动力源泉，关爱员工是本行企业文化的重要组成部分。本行通过丰富员工业余生活、关爱特殊员

工生活、关心员工身体和心理健康等，提升员工归属感幸福感。

1. 多举措关爱员工身心健康。

（1）2021年春节期间，总行工会和各基层工会分别开展多形式的困难职工送温暖慰问座谈会，为困难职工送上节日祝福。

（2）本行为员工投保工会互助保险，给员工生活提供多重保障。

（3）组织员工开展健康体检，根据职业特点，结合人员结构、年龄及性别比例，认真制定更加有效的体检方案，使体检项目更加精准，让员工及时、准确掌握自己健康状况。

（4）以设立“心理辅导室”、向员工发放观影卡等方式，畅通职工沟通渠道、丰富职工业余生活，缓解工作压力。

（5）持续做好职工慰问工作，根据《江西省基层工会经费收支管理实施办法（试行）》的文件要求，严格按照费用标准，及时为员工发放三节、结婚生育福利，增强了员工的归属感。

2. 开展丰富的文体活动。

（1）围绕庆祝建党100周年的重大主题，本行组织举办了“纪念建党100周年”歌咏大赛、书画摄影展、“超越自我羽众不同”羽毛球赛、“乒出精彩创赢未来”乒乓球

赛。在总行工会的号召下，各基层工会与积极开展了登山比赛、厨艺大比拼活动、书香阅读活动、健步走比赛等形式多样的文体活动。

（2）积极参与了“金融赣军感党恩 唱支红歌给党听”全市金融系统庆祝建党 100 周年红色歌曲合唱比赛，赣州银行代表队在全市金融系统 18 支参赛队伍中脱颖而出，荣获合唱比赛一等奖，并获“最佳人气奖”。