附件3

2023年淄博银行业社会责任报告

定性材料报送模板

|  |  |
| --- | --- |
| **定性材料填报说明：**   1. 各会员单位对7个篇别进行材料报送，前言、概况与附录无需报送   2．文字材料请直接粘贴在此word文件中相应指标的方框内；  3．请单独提供图片文件，请勿粘贴在此word文件内；  4．文字材料中的数据必须截至2023年12月31日；  5. **请不要改动基本模块格式，各条目内容可参照附件2《定性材料编写指引》指标项目内容按指标序号编写，也根据本单位具体情况自拟指标条目编写，但各模块应包含政策导向、工作举措、创新点亮、典型案例、图片等内容，要层次清晰，内容具体。**  6．以下标题非最终框架标题；  7．请各单位认为能够体现其它社会责任工作的重要材料未包括在本框架内，可在相关内容后另外添加；  8．具体要求请参照附件6《材料编制报送具体要求》。 | |
| **填报机构：** |  |
| **填报人：** |  |
| **审核人：** |  |

**一、党建引领 深化责任管理**

●**概述**

（请参照指引指标3内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 会员单位无需编写 |

**●扎实推进主题教育**

（请参照指引指标4内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 常态化抓牢政治理论学习，不断巩固深化主题教育成果。坚持把落实习近平新时代中国特色社会主义思想同持续巩固深化主题教育成果紧密结合，做到同频共振深度融合，转化为凝聚推动改革发展强大动力。一是认真落实理论学习制度。以学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想为主线，将《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》、《习近平著作选读》等重点学习内容列入理论学习及广大干部职工日常理论学习重要内容。二是坚持学习教育常抓不懈。通过“灯塔在线”、“学习强国”等学习平台持续开展党规党纪教育、“四史”教育、革命传统教育、形势政策教育、警示教育，班子成员示范带头，带动广大干部职工分专题、分领域、分阶段反复学、系统深入学，抓实经常性教育，推动习近平新时代中国特色社会主义思想往深里走、往心里走、往实里走，引导广大职工增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。 |

**●清廉金融文化建设全面提升年**

（请参照指引指标5内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 一、加强领导，细心组织。  沂源博商村镇银行坚持党建引领清廉文化，各项活动均由党委书记任活动组长，纪委书记负责监督活动开展情况。一是总体谋划，有效布局。召开专题党委会进行讨论学习，班子成员带头公开承诺做到“五不”，即：“接受监督不排斥，严管亲朋不放纵，择善而交不任凭，艰苦奋斗不铺张，公道正派不偏私”。二是成立组织，加强领导。成立党委书记任组长、班子成员任副组长、各部室负责人为成员的清廉金融文化建设工作领导小组及办公室，确保清廉金融文化建设与经营工作紧密结合，形成各负其责、层层推动、各自落实的工作格局。  二、多错并举，营造氛围。  沂源博商村镇银行紧扣主题，营造人人知晓、全员参与的创建氛围。一是加大宣扬力度。面对全行发出清廉金融文化建设倡议，在党员活动室悬挂“清正廉洁，风清气正”标语，张贴清廉金融文化海报，大力宣扬清廉文化理念、先进人物典型、弘扬正能量。二是加强动员部署。召开警示教育大会、反腐倡廉形势报告会、青年员工座谈会，进一步增强全行员工对清廉金融文化建设工作的重要性、必要性认识。依托丰富的人文资源，参观红色文化纪念地。三是开展“清廉金融文化建设活动日”。监事长亲自组织案例警示宣讲，以陷入贪腐深渊的真实案例进行警示教育，同时把案防、合规、教育融入到党风廉政建设中，让全员干部员工明白：严守规矩、不逾期底线，要有敬畏之心，才能清廉自守。  三、融入管理，留意实效。  沂源博商村镇银行将廉洁理念融入经营管理，确保全行风清气正。一是聚焦主责，做实监督，紧盯重点领域、关键岗位，确保政治任务、政治纪律同步落实、一并到位。二是创新开展系列教育活动。集中开展为期1个月的“党员示范引领、全员遵章守纪”合规清廉文化教育活动，大力提倡“清清爽爽”的同志关系，“亲”“清”的银企关系。对内，领导干部对员工，既讲感情又讲原则，对外，以清廉金融为纽带，加强银企合作，构建银企双方诚信、共赢、廉洁的合作关系。三是持续开展专项整治工作。围绕专项监督方案开展监督，紧盯关键节点发送廉政提示，鼓舞员工反映“四风”问题线索，并将廉洁从业作为年度重点内容。四是运用好“四种形态”。持续加强对干部员工的日常教育、管理和监督，抓早抓小，准时亮剑，始终保持腐败和案件高压态势。 |

**●其他添加**

|  |
| --- |
|  |

**二、聚焦“3510” 支持现代化强市建设**

**●概述**

（请参照指引指标6内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 会员单位无需编写 |

**●支持先进制造业发展**

（请参照指引指标7内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 截至2023年12月31日，我行各项存款余额102.51亿元，较年初新增10.50亿元；各项贷款余额87.82亿元，较年初新增9.94亿元。在大力支持沂源县域内小微企业生产经营的同时，有效降低了小微企业的融资成本。截止到2023年12月末，我行支持省市重大项目企业共计11家，贷款授信共计8881.5万，2023年贷款新增5984万元，贷款加权平均利率为6.28%,贷款不良余额为0。  支持企业主要为县域内山东彬海生命科学有限公司、山东和天下新材料有限公司、山东鲁创自动化有限公司、沂源县春风渡生态旅游有限公司、淄博华源新材料有限公司、山东丰泽源皮革有限公司、山东恒金源包装材料有限公司、山东红泉文旅产业发展有限公司、山东宏泰科技有限公司、淄博神州天诚中药饮片有限公司，是建设我县经济社会发展的重要支撑，也是民生实事，事关我县未来发展，事关民生福祉。 |

**●支持现代服务业发展**

（请参照指引指标8内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 现代服务业是指以现代科学技术特别是信息网络技术为主要支撑，建立在新的商业模式、服务方式和管理方法基础上的服务产业。  它有别于商贸、住宿、餐饮、仓储、交通运输等传统服务业，以金融保险业、信息传输和计算机软件业、租赁和商务服务业、科研技术服务和地质勘查业、文化体育和娱乐业、房地产业及居民社区服务业等为代表。  我行积极为产业企业提供优质金融服务。扎根县域重点园区，根据园区企业需求，做好针对性的金融服务。我行针对各园区内企业生产经营特点，不断创新金融产品，实施“一户一策”精准服务，为工业园区建设提供全力的支持。 |

**●助力提升城市功能品质**

（请参照指引指标9内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 受业务规模及单户贷款限制，我行暂未对基础设施建设进行支持 |

**●助推黄河流域重大国家战略发展**

（请参照指引指标10内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 受业务规模及贷款限制，我行暂未对基础设施建设进行支持 |

**●推进新旧动能转换**

（请参照指引指标11内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 我行积极与县域内涉及新旧动能转换的小微企业进行业务对接，配合“进走访”与“增提创”活动，全面调查了解企业的实际生产经营现状和新旧动能转换过程中遇到的问题，积极做好相关记录，并结合企业的融资需求和特点，为其提供了相应的服务方案，缓解了这部分企业流动资金紧张的难题。  （一）完善支持小微企业新旧动能转换相关政策，合理配置信贷规模。一是依据相关金融政策、法律法规的规定和监管部门监管政策的要求，并结合小微企业新旧动能转换的实际情况，不断完善我行关于支持小微企业新旧动能转换的相关规章制度，不断简化小微企业信贷业务调查、审查、审批流程，在严格把控信贷风险的前提下，加大小微企业信贷投放规模；二是合理规划有限的信贷资金规模。在全行信贷规模非常有限的情况下，争取为小微企业新旧动能转换匹配了更多的信贷规模。  （二）不断提高服务质量，大力开发新信贷产品。我行认真贯彻落实人民银行各项监管政策的要求，根据小微企业新旧动能转换资金需求“短、小、频、急”的特点，我行积极开辟了“中小企业贷款绿色通道”，加快了办贷时间，提高了办贷效率。同时，结合自身服务特色和市场变化，积极探索行之有效的担保和贷款方式，为各类企业融资推出了新的贷款品种。  （三）大力支持乡镇小微企业，支持新旧动能转换小微企业。我行按照“择优扶持，突出重点”的信贷策略，对发展困难的乡镇小微企业、劳动密集型小微企业实行倾斜政策，切实增加就业机会和农民收入，积极推动“三农“发展。 |

**●其他添加**

|  |
| --- |
|  |

**三、关注民生 推动普惠金融高质量发展**

**●概述**

（请参照指引指标12内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 会员单位无需编写 |

**●服务乡村振兴**

（请参照指引指标13内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 2023年，我行合理调整贷款投向，积极支持“三农”、小微企业发展。小微企业贷款完成“两增两控”目标要求。为进一步强化对涉农、小微企业的支持，我行围绕县域内几个工业园区的重点项目，重点培植支持对农村经济有辐射能力的主导产业，积极扶持特色涉农企业。一、政策实施方面  （一）成立金融服务乡村振兴专项工作领导小组  实行“一把手负责制”，成立以董事长为组长的金融服务乡村振兴专项工作领导小组，负责全面统筹调度金融服务乡村振兴工作的开展。工作小组办公室设在风险管理部，负责制定《沂源博商村镇银行金融服务乡村振兴工作方案》，推动金融服务乡村振兴开展的相关工作要求，督促各支行、各部室贯彻落实。  （二）确定金融服务乡村振兴工作目标  依据金融服务乡村振兴工作相关要求，从支持疫情防控和经济恢复发展、持续做好高质量服务乡村振兴等方面，持续做好金融服务乡村振兴工作。通过自评估，查找金融服务乡村振兴领域问题和体制机制薄弱环节，进一步夯实金融服务乡村振兴重点环节，进一步加大信贷支持疫情防控和经济持续恢复发展力度，持续深化落实金融供给侧结构性改革要求，提升服务实体经济质效，为立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局提供有力支持。  政策宣传和培训情况  （1）加强人员培训，规范宣传行为。组织所有网点一线宣传工作人员进行集训，严格落实金融服务乡村振兴工作政策要求及精神，统一宣传口号，确保员工全面掌握服务乡村振兴宣传知识，避免发表误导性言论的行为，确保宣传效果。  （2）利用网点优势，大力开展“走村入户”宣传。各营业网点通过LED显示屏滚动播放金融服务乡村振兴宣传标语，在营业网点摆放宣传折页、张贴宣传海报、工作人员主动宣传和讲解等方式进行网点宣传，确保宣传工作的不间断性。同时借助村两委、管区书记支持，利用村广播站等形式进行宣传，通过在助农取款点、营业网点设立宣传点为广大低净值人群进行金融服务乡村振兴知识普及。  二、制度建设方面  （一）差异化绩效考核制度建设及优化情况。制定《沂源博商村镇银行2022年涉农贷款投放计划》，对涉农贷款实施差异化绩效考核，将涉农贷款绩效考核比重提升至20%，充分调动内部人员营销涉农贷款的积极性，确保完成监管部门关于涉农贷款投放的各项监管指标要求，进一步服务乡村振兴。  涉农信贷业务尽职免责制度建设及优化情况。2023年以来，我行继续健全完善涉农贷款尽职免责制度，充分调动授信部门和授信工作人员的工作积极性，明确规定了尽职免责的适用对象、审核程序、认定标准、免责事由、免责范围等。各项信贷工作一直坚持年初制定的涉农工作计划，绩效考核也着重向涉农贷款倾斜，在加大涉农信贷投放力度的同时，进一步加强涉农信贷业务的风险把控力度。 金融创新方面  农村金融产品创新情况  积极开展农村承包土地经营权抵押贷款。我行自开展农村承包土地的经营权抵押贷款试点工作以来，及时对存量客户进行了全面回访，筛选追加经营权证。并通过大力宣传、积极营销农村土地承包经营权抵押贷款。  积极开展农村承包土地经营权抵押贷款。  农村金融服务创新情况。充分发挥支行网点的地理优势，以点带面对周边乡镇、农村开展“地毯式”上门服务。同时不断加大宣传力度，有效促进了储蓄业务的发展。制定贷款“限时办结”、“一站式”服务等机制，简化业务手续，全力提升业务效率。围绕银行卡业务推出了免年费、免转账手续费、免网上银行办理手续费、免短信通知费等多项免费措施，并持续开展丰富多彩的优惠活动。同时高度重视廉洁服务，制定“十不准”规定，对员工“吃、拿、卡、要”行为实行“零容忍”。积极提升营业环境，优化软硬件设施，受到社会各界的一致好评。  农户授信整体情况。鉴于当前农户、农村个体工商户普遍存在的融资难、担保难问题，我行积极创新担保方式，从2017年开始，在充分调查了解借款人资信状况的前提下，我行办理发放了部分信用贷款，有效解决了这部分农户、农户个体工商户自身经营状况良好但却无法提供有效担保的难题。其中“村村通、惠农贷”是我行2016年年初推行，因准入门槛低、放款快、便捷高效的贷款产品性质，一经推出，受到广大农村客户的一致好评，在2023年我行又对其产品做出了升级，提升了贷款的金额，并同时降低了该贷款的利率，有效支持和满足了这部分农户的生产经营和消费需求。  金融环境方面  2023年末我行在农村区域建有的银行卡受理设备数（含ATM、及其他受理终端）共计92台。通过这部分惠农机具的布设，有效解决了农户日常资金使用的需求，进一步推动了乡村振兴工作的深入。  外部评价情况  2023年以来，我行积极响应国家助力乡村振兴各项政策，严格落实监管部门各项监管政策要求，详细制定落实金融服务乡村振兴各项工作计划和措施，有效助力了辖区内乡村振兴政策的落地和实施，获得了县委、县政府及相关部门的一致好评。 |

**●支持民营经济和小微企业**

（请参照指引指标14内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 完善小微企业金融服务相关政策，合理配置信贷规模。一是依据相关金融政策、法律法规的规定和监管部门监管政策的要求，并结合小微企业金融服务实际工作中的实际情况，不断完善我行关于小微企业金融服务的相关规章制度，不断简化小微企业信贷业务调查、审查、审批流程，在严格把控信贷风险的前提下，加大小微企业信贷投放规模；二是合理规划有限的信贷资金规模。在全行信贷规模非常有限的情况下，争取为小微企业匹配了更多的信贷规模。  不断提高服务质量，大力开发新信贷产品。我行认真贯彻落实银监局各项监管政策的要求，根据小微企业资金需求“短、小、频、急”的特点，我行积极开辟了“中小企业贷款绿色通道”，加快了办贷时间，提高了办贷效率。同时，结合自身服务特色和市场变化，积极探索行之有效的担保和贷款方式，为各类企业融资推出了新的贷款品种。23年以来，我行在原有企业贷款产品的基础上，先后推出了流水贷、消费贷、闪闪贷等一系列符合当前小微企业融资需求的信贷产品，极大的满足了当前小微企业对信贷资金的需求。  确保信贷增量。围绕“两增”目标，持续加大普惠型小微企业贷款（即单户授信1000万元以下（含）小微企业贷款，且剔除票据贴现和转贴现业务，下同）投放力度，2023年努力实现此类贷款较年初增速不低于各项贷款增速，有贷款余额的户数不低于年初水平的“两增”目标。在努力实现“两增”的同时，进一步提升普惠型小微企业贷款在各项贷款（均剔除票据贴现和转贴现业务数据，下同）中的占比，继续保持普惠型小微企业贷款占各项贷款比重整体不低于60%。  制定信贷计划。统筹考虑普惠型小微企业贷款增速、占比提升等要求，继续单列并科学制定全年普惠型小微企业信贷计划。  优化信贷格局。明确自身村镇银行定位，继续“做小、做散、做广”。重点营销服务小微企业融资供给“空白地带”，努力实现2023年新增小型微型企业“首贷户”数量高于2022年。将小微企业“首贷户”占比纳入内部绩效指标，进一步扩大普惠型小微企业贷款考核占比，将普惠型小微企业贷款指标完成情况年度绩效考核占比提升至20%，年末绩效考核进行统算。  管控融资成本。继续加强对小微企业贷款的优惠力度，确保2023年新发放普惠型小微企业贷款利率低于2022年利率水平。严格执行规范商业银行服务价格管理和信贷融资收费的规定，杜绝违规收费行为。通过银保合作或与第三方机构合作向小微企业提供融资服务的，评估各环节费用，合理确定综合成本，避免多段收费加重小微企业实际融资负担。积极践行社会责任，向小微企业特别是因疫情遇困的小微企业主动减免服务收费。  确保信贷真实。继续严格落实贷款“三查”制度，严禁虚构小微企业贷款用途“套利”，防止信贷资金流入资本市场和政府融资平台、房地产等领域。严格监测资金用途，确保贷款全部投向小微企业。 |

**●助力科技创新**

（请参照指引指标15内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
|  |

**●其他添加**

|  |
| --- |
|  |

**四、防范风险 提升行业规范水平**

**●概述**

（请参照指引指标16内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 会员单位无需编写 |

**●加强金融风险管理**

（请参照指引指标17内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 打赢防范化解重大风险攻坚战，是迈向高质量发展必须跨越的关口。改革发展正处在攻坚克难、闯关夺隘的重要阶段，各类系统性风险增多，风险联动性增强，需要我们不断增强发现风险、认识风险、化解风险的本领，提高防范化解重大风险的能力。制订并下发风险管理政策，包括信贷投向、信贷结构、行业及客户限额、流动性管理指标、合规与操作风险控制要求等，我行风险管理部对此意见进行督促落实。按月开展非现场风险指标监测，进行风险预警和分析。定期向风险管理委员会报告相关风险指标监测表，前期指标主要包括信用风险指标、流动性风险指标和限额指标，如指标发生异常变化则下发风险提示书或整改意见书，进行调整或控制。定期开展风险排查并要求其上报风险报告，以便全面了解和掌握我行内控、合规与风险管理情况，进行风险监测和指导。  建立重点风险客户包干处置和高管人员挂牌督办机制。针对重点风险客户，我行将根据自身情况，尽快建立重点风险客户包干处置和高管人员挂牌督办机制，加大对重点地区、重点领域、重点客户的风险排查力度，及时发现风险，及时采取风险处置预案。同时定期、有针对性的开展信用风险压力测试，分析相关风险因素，制定行之有效的处置预案。继续严格遵循资产质量划分原则，在全面掌握借款人综合信用状况的基础上，完善内部管理和监测制度，保证贷款分类的真实性和准确性，切实按照《贷款风险分类指引》等相关规定真实反映资产质量，做到“不隐瞒、不虚报”。谨慎退出风险客户。针对已经出现风险苗头的企业，我行将区分情况，一户一策，不抽贷压贷，帮助企业渡过难关，对于长期亏损、已经出现影响信贷资产安全的企业，我行将通过积极的联系和协商，为其制定切实有效的资产保全计划，稳妥有效推动企业重组整合或推出市场。 |

**●强化内控合规管理**

（请参照指引指标18内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 针对业务异常变化或风险指标变化，组织风险、合规人员进行现场风险排查或专项业务检查，有效识别和控制风险。制订并推动实施我行内控评价办法和实施细则，按季度组织审计人员开展全面内控审计评价，对内控及风险管理情况进行稽核监督，持续跟踪管理变化，并对发现问题下发审计整改意见书并进行后续审计监督。开展以内控及风险管理为核心的绩效考核。通过设置贷款五级分类准确性、不良贷款率、成本收入比、贷款拨备比率、监管评级等指标，引导我行全力构建符合我行特色和监管要求的风险管理机制，达到稳增长、控风险的可持续经营目标。 |

**●其他添加**

|  |
| --- |
|  |

**五、与时俱进 做好新时代网点服务**

●**概述**

（请参照指引指标19内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 会员单位无需编写 |

**●开展文明规范服务提升活动**

（请参照指引指标20内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| “提升巩固信贷服务水平、优化营商环境”专项行动领导小组尽职履行各自职责，全面统筹调度了专项行动的开展。专项行动小组办公室，依据前期制定专项行动的相关要求，督促了各支行、各部室贯彻落实，专项行动小组履职情况良好。  1.进一步提高了办贷时效，优化改进了办贷流程，加强了业务创新，严格落实了我行成立以来坚持的办贷要求。当前所有贷款能够做到保证类3天办结、抵押类5天办结的基本要求。2.进一步提升了申贷获得率，做到了“能贷尽贷”，在加强自身信贷业务营销的基础上，提高了上门客户的信贷获得率。3.进一步加强了信贷服务水平，做到了“有问必答、答必详尽”，实行“首问负责制”，保证了信贷申请客户能够享受到我行优质、高效、贴心的信贷服务。4.进一步贯彻落实了“阳光信贷”，杜绝了一切吃、拿、卡、要现象，实行信贷过程公开化、透明化管理，提高信贷业务透明度，让客户了解我行办理贷款的全过程。5.2023年以来，我行组织信贷培训12次，各支行、部室负责人、全行客户经理基本能够做到全员参与，对监管文件、信贷制度、阳光信贷等进行全面培训学习，参加培训人员能够认真学习记录。计划在第四季度进行信贷业务测试。 |

**●培育创新企业文化**

（请参照指引指标21内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 我行积极组织各类培训，积极参加行业协会及监管部门组织的各种活动，借助我行各业务部门和支行的走进社区、市场业务拓展活动，采取包括横幅、大屏幕、宣传折页手册方面等多种形式，有机将消费者金融知识普及与业务相结合，先后开展了人民币反假、反诈骗、等金融知识的宣传普及，引导客户理性选择银行服务，强化风险意识。 |

**●强化金融科技赋能**

（请参照指引指标22内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
|  |

**●普及金融知识**

（请参照指引指标23内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 2023年，沂源博商村镇银行共组织各类金融知识宣传150余场，全行20家营业网点、212名员工全部参与其中，制作宣传片2部，发放宣传材料10万余份，受众客户超过12万人次。 |

**●提升金融消保工作**

（请参照指引指标24内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 一、总体情况  （一）本机构消费者权益保护工作开展总体情况  我行在各级银监机构的监管指导下加强金融消费者权益保护工作，畅通渠道，主动接受社会监督，加强外部沟通协调，营造消费者保护的良好氛围，自成立以来逐步建立健全金融消费者权益保护工作机制，梳理了金融消费者投诉处理工作流程。同时，我行在各个营业大厅醒目位置公示投诉电话、摆放客户意见簿，并通过微信公众服务平台等各种方式，畅通来电、来访等投诉渠道，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，要求在规定时间内将客户投诉有效解。  二、消费者权益保护工作具体措施  （一）消费者权益保护规章制度建设  我行严格按照相关办法的规定，将审计部、综合管理部作为全行客户投诉处理工作的跟踪、监督和考评部门，行长及各部门负责人是客户投诉处理工作的第一责任人。对客户投诉处理工作采取“第一时间、及时反馈”的指导模式。在制度中进一步完善《沂源博商村镇银行消费者权益保护工作制度》的相关内容、流程、渠道、保障方式。  （二）消费者权益保护体制机制安排  有我行消费者权益保护工作，做好知识培训，全面提高金融消费者知识，培育银行业消费者维权的意识和能力，积极、科学地主张银行业消费者合法权益。对客户提出的咨询、投诉等问题，及时回复、解决，需要各部门协调解决，并报分管行长。  （三）消费者权益保护工作开展情况  1.产品与服务管理情况  在金融消费者接受我行金融服务时，我行能够保障消费者的知情权，遵守诚信原则。在我行网站对我行的金融业务收费进行公布，由于我行属于新型农村金融机构，业务简单，产品单一，自查中未发现交叉销售、搭售、违反公平交易原则销售金融产品的情况，也未收到客户有关此类销售事件的反馈。在为客户办理业务时，我行也未收集与业务无关的客户信息。同时，我行在劳动合同中增加了员工保密协议，进行员工职业道德教育，摸排员工8小时之外情况，对我行客户的个人隐私和消费信息充分保密，对金融消费者接受的金融服务进行如实告知，让金融消费者自主选择金融服务。2023年，客户在我行营业网点未发生涉及客户人身、财产安全的事故。  2.金融知识宣传与教育工作情况  在业务宣传方面，我行对金融消费者权益进行了培训，积极参加行业协会及监管部门组织的各种活动，借助我行各业务部门和支行的走进社区、市场业务拓展活动，采取包括横幅、大屏幕、宣传折页手册方面等多种形式，有机将消费者金融知识普及与业务相结合，先后开展了人民币反假、反诈骗、等金融知识的宣传普及，引导客户理性选择银行服务，强化风险意识。  3.投诉应对、处理情况  我行在各营业网点醒目位置公布本行受理金融消费者投诉的投诉电话，并建立了金融消费者投诉处理工作台帐，时刻跟踪处理结果并接受金融消费者的监督。对于金融消费者提出的意见建议进行汇总整理，对于提出建议比较多的问题进行整改优化。由于我行高度重视消费者权益保护，今年客户投诉的情况都顺利解决。投诉数量7笔，投诉业务类别多为业务类，银行业务咨询方面投诉，投诉地区为沂源县区域内。 |

**●其他添加**

|  |
| --- |
|  |

**六、携手共进 致力员工全面成长**

**●概述**

（请参照指引指标25内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 会员单位无需编写 |

**●保障员工权益**

（请参照指引指标26内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 全行员工缴纳五险两金，同时为全行员工及家属购买齐惠保，不仅保障员工切身利益，更进一步提升员工凝聚力、向心力，提高员工工作积极性。 |

**●助力员工成长**

（请参照指引指标27内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 该行围绕发展战略，深入贯彻落实科学发展观，坚持党管人才的原则，坚持以人为本的理念，努力提高员工队伍的整体素质，深化改革用人机制和激励约束机制，建立积分等级评定制度，为员工晋升提供多维通道，统筹推进各类人才队伍建设，更好的实现人才强企战略，为全行战略目标的顺利实现提供人才保障。 |

**●关爱员工生活**

（请参照指引指标28内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 行注重员工工作生活环境建设，坚持尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造，努力为员工成长营造良好的制度环境、文化环境、舆论环境和生活环境。 |

**●其他添加**

|  |
| --- |
|  |

**七、热心公益 共建和谐美好生活**

**●概述**

（请参照指引指标29内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 会员单位无需编写 |

**●助力社会公益**

（请参照指引指标30内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 我行与各镇办扶贫部门联合开展孝善扶贫活动，为五个村贫困户、低保户捐赠生活物资及建设资金，总金额超过30万元。  走访敬老院，为敬老院捐赠资金物资5万元。 |

**●参与志愿活动**

（请参照指引指标31内容编写，也可自拟内容编写。）

|  |
| --- |
| 积极组织员工开展创城志愿服务，连续2个月走上街头巷尾，打扫、维持公共卫生。 |

**●其他添加**

|  |
| --- |
|  |