

# 济南槐荫沪农商村镇银行 2021 年社会责任 报告

## 目 录

- 第一节 社会责任概况
- 第二节 社会责任理念
- 第三节 社会责任管理
- 第四节 社会责任实践
- 第五节 责任展望

## 第一节 社会责任概况

以下要素可供参考：

### 报告概况

|        |   |
|--------|---|
| 报告时间范围 | 2021年1月1日至2021年12月31日，部分表述及数据适当追溯以往年份。  |
| 报告发布周期 | 本报告为年度报告，也是济南槐荫沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。  |
| 报告组织范围 | 济南槐荫沪农商村镇银行，为便于表达，在所述报告中简称为槐荫村行。  |
| 报告数据说明 | 本报告的数据主要源于2021年数据。  |
| 报告编制依据 | 原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》<br>中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》  |
| 报告发布方式 | 报告以电子版形式发布，电子版查询及下载地址：<br><a href="http://jinhy.srcbcz.com/index.shtml">http://jinhy.srcbcz.com/index.shtml</a> |
| 联系方式   | 部门姓名：闫文睿<br>地址：济南市槐荫区张庄路263号<br>电话：0531-55706870  |

| 指标          | 单位 | 2019年    | 2020-1年   | 2021-2年   |
|-------------|----|----------|-----------|-----------|
| <b>经济责任</b> |    |          |           |           |
| 资产总额        | 万元 | 87090.85 | 106720.46 | 130993.98 |
| 存款余额        | 万元 | 79946.21 | 98089.08  | 119808.23 |
| 贷款余额        | 万元 | 48366.34 | 58499.52  | 64587.39  |
| 营业收入        | 万元 | 2346.62  | 2366.44   | 2489.09   |
| 员工薪酬        | 万元 | 893.76   | 724.35    | 1068.98   |
| 利息支出        | 万元 | 1087.93  | 1595.60   | 2448.79   |
| 纳税总额        | 万元 | 74.31    | 90.23     | 103.14    |
| 股利分配        | 万元 | 0        | 0         | 0         |
| 净利润         | 万元 | 210.83   | 363.62    | 398.09    |
| 资产收益率       | %  | 0.29     | 0.38      | 0.33      |
| 净资产收益率      | %  | 3.65     | 5.97      | 6.16      |
| 核心资产充足率     | %  | 13.86    | 12.89     | 12.66     |
| 资本充足率       | %  | 14.99    | 14.02     | 13.79     |
| 不良贷款率       | %  | 1.62     | 1.60      | 1.65      |
| 拨备覆盖率       | %  | 189.75   | 169.04    | 158.30    |
| 涉农贷款余额      | 万元 | 33027.62 | 40139.22  | 46664.27  |
| 小微企业贷款余额    | 万元 | 12694.57 | 13238.02  | 20435.88  |
| <b>社会责任</b> |    |          |           |           |
| 公益捐赠        | 万元 | 0        | 0         | 0         |
| 消费者权益保护费支出  | 万元 | 0        | 0         | 0         |

|             |    |         |         |         |
|-------------|----|---------|---------|---------|
| 员工总数        | 人  | 57      | 59      | 66      |
| 女性员工占比      | %  | 52.83   | 49.16   | 53.03   |
| 员工流失率       | %  | 10.53   | 18.64   | 16.66   |
| 人均培训经费支出    | 万元 | 0.06    | 0.09    | 0       |
| <b>环境责任</b> |    |         |         |         |
| 节能环保项目贷款余额  | 万元 | 0       | 0       | 0       |
| 人均办公耗电      | 度  | 3272.19 | 3013.45 | 3067.97 |
| 人均办公耗水      | 吨  | 8.93    | 10.73   | 15.09   |
| 人均办公用纸      | 万张 | 0.002   | 0.002   | 0.002   |
| 视频会议覆盖率     | %  | 80      | 88      | 90      |

## 第二节 社会责任理念

### 社会责任核心理念与目标

济南槐荫沪农商村镇银行致力于建立优良的社会责任观，将社会责任融入经营管理实践，建设有效的利益相关责任方参与机制，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身利益和利益相关方的共同可持续发展。

济南槐荫沪农商村镇银行充分发挥地域优势，因地制宜、精准施策，下沉服务重心至乡镇乡村，持续输血，攻坚乡村振兴“最后一公里”；强化支农支小战略定力，将主发起行国企资源与村行地处一线两大优势相结合，把更多金融资源配置到农村重点领域和薄弱环节，与主发起行上下联动，共同践行普惠金融的使命，让乡村振兴成果惠及更多农民群众。

济南槐荫沪农商村镇银行努力提升服务质量、保障金融消费者权益；关爱员工发展，积极投身公益慈善，弘扬志愿精神；实施绿色信贷，拓宽绿色金融服务渠道，履行环境友好责任，推进多方面积极影响。

## 社会责任领域

**金融普惠：**发挥银行特色和优势，倾心服务村居、小微、“三农”客户，扶持新兴农业主体企业发展。目前我行成立了两支小微专营团队，有针对性地提高对民营及小微企业的服务质量。2021年更是进一步充实了人员配置，壮大了服务小微企业的力量，工作重点是发展周边三农、小微企业的信用贷款，深挖并大力开拓农户小微信贷市场。2021年底支农支小贷款余额49202.94万元，占全部贷款的76.18%，较去年增加6541.15万元，微小专营团队已成为专门面对民营及小微企业客户的明星部门。

**优质服务：**提高服务质量和营运效率，优化服务流程，保证客户金融安全，提升客户服务体验。我行总行营业部、吴家堡支行自成立以来一直秉持服务小微三农的市场定位稳健经营，2021年，为进一步提高金融服务覆盖率，我行在人员密集、小微企业发展迅速的地区，成立了腊山支行。腊山支行的开业运行，加大了自助服务终端、网银、手机银行的推广力度，方便了群众现金业务、消费、转账及其他结算，提高了农村普惠金融服务的便利度。

**金融创新：**以客户需求为导向，坚持合规原则，加强产品和服务模式创新与优化，实现个人财富增长、企业价值提升。优化信贷流程，提高审批效率。2021年，我行更新完善了董事会授权书，下发了《2021年董事会授权书》，规定我行三农、小微类业务可由董事长授权行长签批，100万元以下贷款由各级审批人签批，全部免除了贷审会环节，省去贷审会流程，缩短审批链条，业务办理更加简便快捷，更好地满足了三农、小微企业“短、小、频、急”的生产经营需求。此外，我行从信贷办理环节、信贷办理时间、信贷申请材料等入手，采取了优化信贷流程、简化手续等一系列措施，进一步缩短授信时间，减少客

户融资成本，实现“小、快、灵”。加强续贷业务的管理，要求针对续贷客户，客户经理在客户到期前一个月对其进行续贷授信，贷款申请到审批在5个工作日内完成审批发放，更好的服务农户及小微企业，为小微企业便捷获得信贷做出积极贡献。

## 案例

济南槐荫沪农商村镇银行微小团队以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，秉承“支农支小”的市场定位，弘扬奋斗者文化，坚持以客户为中心、努力提升客户满意度。作为一家扎根槐荫地区、立足本地的法人银行，我行积极响应国家号召，根据国家关于聚焦小微企业、“三农”、创新创业群体和社区居民等普惠金融服务工作要求，构建了小微、三农为支撑的普惠金融服务体系。

微小团队为融入当地经济发展大熔炉，在区域特色产业上做文章。积极对接区域内农业龙头企业及各大专业化市场（匡山粮油批发市场、济西二手车市场、西沙大市场等），针对每个特色化专业市场情况，微小团队深入调查研究，掌握该市场经营者经营资料和行业特色以及发放贷款的风险点，支持市场产业发展，精准对接，为村镇银行业务发展找到可持续发展发力点，为带动传统特色产业、履行社会责任作出积极贡献。截至2021年末，我行涉农贷款余额46664.27万元，较年初增加6525.05万元，增幅16.26%；小微企业贷款余额20435.88万元，申贷获得率100%，户数260户，同比增加113户。农户和小微企业贷款占比76.18%。



济南槐荫沪农商村镇银行为有效解决服务半径较短的问题，延伸金融服务触角，2021年12月我行为槐荫区美丽湖街道办事处郑家店村补偿款代发，员工携带便捷式移动终端开展外拓业务，为村民办理激活卡，开立网银业务，推广便民、惠民、利民服务，为群众做实事。



我行坚持服务小微、“三农”市场定位，深入乡镇，深耕村居，2021年2月我行积极对接槐荫区美里湖邹庄新村村委推广整村授信业务“惠民贷”，经前期宣传，居民纷纷集中到村委服务点提供信贷材料、咨询金融产品问题。有的居民还通过移动设备办理了储蓄卡，切实感受到村行的热心便民服务。



### 第三节 社会责任管理

#### 党建引领

济南槐荫沪农商村镇银行通过党建引领，进一步将全行思想统一到公司可持续发展能力和支持实体经济上，树立良好的社会声誉和品牌形象。

一是将党建工作要求纳入公司章程。本行根据相关要求，把加强党的领导和公司治理统一起来，发挥党组织领导核心和政治核心作用，将党建工作要求写入公司章程，把党的领导融入到公司治理各环节，把党组织内嵌到公司治理结构之中。处理好党组织和其他治理主体的关系，明确权责边界，各治理主体协调运作、有效制衡。

二是党委前置研究机构重大问题要求落实到位。坚持把支部委员会研究作为董事会、经营层决策重大问题的前置程序，有效发挥支部委员会在重大问题研究决策上的政治引领和核心作用。

三是从多个方面积极探索将党建工作融入公司治理各环节。以高质量党建推动党风作风转变，坚持“围绕业务抓党建，抓好党建促发展”的工作思路，突出党组织政治上核心作用和业务上保障作用的发挥，2021年济南槐荫沪农商村镇银行通过党建引领，进一步将全行思想统一到公司可持续发展能力和支持实体经济上，树立良好的社会声誉和品牌形象。

#### 案例

2021年7月2日，济南槐荫沪农商村镇银行的党员同志们在党支部的组织下到大峰山革命根据地开展“庆祝中国共产党成立100周年”主题党日活动。此次活动让党员同志们深切感受到没有革命先烈的流

血牺牲，就没有我们今天的幸福生活。同时，先烈们的光辉事迹也为大家上了一堂生动的红色主题教育课，既增强了同志们的历史责任感和民族使命感，又激发了大家对于革命先烈的无比崇敬之情和对祖国的热爱之情，并将以更饱满的工作热情投入到工作中去。



## 公司治理

### 公司治理结构

2021年，济南槐荫沪农商村镇银行共召开股东大会2次，审议或听取议案16项。股东大会的召集、召开，出席会议的人员资格，表决程序均符合法律、法规和公司章程的规定，股东大会通过的各项决议合法有效。

报告期内，本行董事会召开11次会议，审议或听取议案108项。全体董事诚信、专业、勤勉、尽责，严格按照《公司法》、公司章程

和公司治理程序，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托职责。

报告期内，本行监事会召开 5 次会议，审议或听取议案 23 项。全体监事勤勉敬业，认真履职，积极参加监事会会议，出席股东大会，列席董事会会议，独立发表意见。

报告期内，本行高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，面对外部经营环境复杂多变的严峻形势，带领全行认真贯彻落实党的的工作指导方针。坚持回归本源，将服务实体经济作为工作出发点和落脚点。保障全行牢固树立“四个意识”、坚决做到“两个维护”，保证党和国家方针政策、重大部署在本行贯彻执行，较好完成了全年工作任务。

济南槐荫沪农商村镇银行以“创建合规管理示范行”为合规目标，在守法合规管理方面主抓内控案防管理工作。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，槐荫村行实施企业内部风险控制，加强教育、监督、惩罚的力度，向各级工作人员传达“从严治行、合规立行”的精神，开展廉洁从业教育和培训。

## 投资者关系管理

济南槐荫沪农商村镇银行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。2020年，本行根据中国银保监会办公厅《关于做好〈商业银行股权托管办法〉实施相关工作的通知》（银保监办发〔2019〕156号）启动了股权托管工作，进一步提高了股权透明度，提升了股东服务水平。

## 利益相关方沟通

| 利益相关方    | 期望                                   | 回应  |
|----------|--------------------------------------|---|
| 政府       | 支持实体经济建设<br>落实乡村振兴工作部署<br>促进企业稳健发展   | 贯彻国家和地方政策<br>开展乡村振兴<br>明确支农支小战略定位   |
| 股东与投资者   | 良好的投资回报<br>全面及时的信息披露<br>健全的企业内部机制建设  | 全面准确地把握经济形势和当地特色，强化风险管理，创造可持续价值<br>回报<br>准确披露信息，提高透明度<br>完善公司治理机制，依法合规、稳健经营 |
| 客户       | 热情、便捷的金融服务<br>满足不同需求的金融产品<br>倾听客户的意见 | 强化员工服务意识和业务能力<br>创新金融产品的种类与模式<br>简化业务流程，完善投诉机制<br>保护消费者权益                   |
| 员工       | 以人为本<br>关注成长<br>实现自我价值               | 保障员工合法权益<br>完善薪酬福利体系和职业发展规划<br>探索企业文化                                       |
| 供应商与合作伙伴 | 诚实守信<br>互利共赢                         | 公平竞争，诚信履约<br>友好互利，相互尊重  |
| 社区       | 支持社区建设<br>搭建银村桥梁                     | 优化网点布局，提升综合服务能力<br>加大宣传力度，普及金融政策知识  |

|       |                         |                                      |
|-------|-------------------------|--------------------------------------|
|       | 宣传金融知识                  |                                      |
| 公众与媒体 | 塑造品牌形象<br>热心回馈社会        | 积极对接，加强宣传<br>投身公益事业，打造品牌口碑           |
| 环境    | 信贷投向偏好<br>节能减排<br>可持续发展 | 限制高污染、高能耗的产品<br>支持无纸化办公<br>倡导节约的企业氛围 |

## 第四节 社会责任实践

### 经济责任

长期以来，济南槐荫沪农商村镇银行坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，济南槐荫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：**加强金融产品创新（全行涉农余额 46664.27 万元、服务企业类涉农经营主体 687 家）、多方合作扶农助农、拓宽支农渠道、促进就业创业等；

**服务小微：**信贷政策支持、创新产品支持、平台渠道支持等；

| 指标名称       | 单位 | 2019 年   | 2020-1 年 | 2021-2 年 |
|------------|----|----------|----------|----------|
| 小微企业贷款余额   | 万元 | 12694.57 | 13238.02 | 20435.88 |
| 小微企业贷款占比   | %  | 26.25    | 22.63    | 31.64    |
| 小微企业贷款客户数量 | 户  | 110      | 147      | 260      |

**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。

### 案例

为推进乡村建设发展，满足农户对信贷资金的需求，体现本行服务“三农”特色以及“支农支小”的市场定位，我行推出惠民贷，针对农村特定目标客户群进行批量授信的贷款。具有“一次授信、循环使用、随用随贷、通借通还”的特点。并不断推进“政银企”平台建设工作，借助区农业局，不断加大对辖区内农户及涉农类企业的信贷支持。针对水稻种植及加工企业、草莓种植企业、农资销售企业授信

4 户，金额 500 余万元。另外针对槐荫区规模较大的涉农批发市场（匡山蔬菜粮油批发市场、调味品批发市场、茶叶市场）进行对接走访，加大符合我行授信条件的农户的信贷支持力度。





## 社会责任

### 员工责任

| 指标名称     | 单位 | 2019年 | 2020-1年 | 2021-2年 |
|----------|----|-------|---------|---------|
| 员工总数     | 人  | 57    | 59      | 66      |
| 女性员工占比   | %  | 52.83 | 49.16   | 53.03   |
| 员工流失率    | %  | 10.53 | 18.64   | 16.66   |
| 培训项目数    | 场  | 0.05  | 0.1     | 0.0015  |
| 培训人次     | 人次 | 0     | 1       | 0       |
| 人均培训经费支出 | 万元 | 0     | 1       | 0       |

济南槐荫沪农商村镇银行为切实保障员工的身体健康，进一步提高我行员工自我保健意识，增强员工抵御疾病风险的能力，创造健康和谐的生活环境。我行每年组织员工健康体检活动，为充分做好健康体检工作，我行综合部提前筹备，与体检中心深入沟通体检项目，提前下发体检通知和相关注意事项，让员工预知体检时间和体检内容，

科学分配时间。通过体检为员工建立好健康档案，助力我行高质量发展。

## 金融教育责任

### 大力开展公众金融教育宣传

2021年公众金融教育累计投入5万元，服务消费者30000人次。

（一）依托物理网点为阵地开展教育宣传，利用走马灯、电子多媒体显示屏、自助机具等媒体设备播放宣传内容；设立公众教育区，张贴宣传海报，发放宣传资料，安排工作人员提供现场咨询讲解等；举办专题教育讲座或培训；金融知识教育宣传材料应与银行产品营销材料显著区分，突出教育宣传的公益性。

（二）依托、整合相关社会资源共同开展或本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；

（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金融知识，扩大受众范围；

（四）利用主流传播渠道，如报刊、期刊、杂志、第三方网站刊登金融知识宣传教育文章，组织金融知识有奖问答和精彩活动等；

（五）将产品推介会、宣讲会、联谊活动、业务研讨会等营销活动作为开展教育宣传活动的重要平台，但避免以产品营销推介替代教育宣传活动。

（六）介绍常见或新型金融及电信诈骗、非法集资手段、特点及危害，提高社会公众风险防范意识；

(七) 讲解银行卡、电子银行等支付安全与使用注意事项;

## 案例

第六届槐荫区沪农商银行杯“百年新征程、舞动新时代”广场舞比赛在印象济南广场顺利举行，参加比赛的有槐荫区各街道 45 支队伍 659 人。赛前我行组织员工开展集中存贷产品宣传，同时比赛期间穿插我行产品宣讲，并通过知识抢答、抽奖等活动活跃了现场气氛。本次活动提升我行品牌知名度，密切了与街道社区联系，获取了全部参赛队员信息和部分意向客户。后期我行将把每支参赛队伍请进来，开展厅堂营销，巩固广场舞比赛营销成果。



消费者权益保护法律法规，金融纠纷调解的渠道、方法和流程；

建立健全金融消费者权益保护工作机制，切实保护金融消费者权益。全面梳理相关投诉处理工作流程，进一步明确工作责任。对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责”的管理模式。把消费者权益保护工作落实到业务管理制度和业务流程中去，进一步完善各项内控制度，完善考评制度，实现全员全方位的管理机制。

强化金融消费者权益保护意识，提升服务水平。进一步加强员工的教育培训，树立维护金融消费者权益的服务意识，提升服务水平。从自身价值与履行社会责任的角度，高度认识和关注金融消费权益保护工作，让消费者享受到优质的金融服务。

开展立体宣传，提升金融消费者维权意识。通过多种渠道和载体广泛宣传金融知识，增进社会公众对现代金融的了解程度和认知水平，提高金融消费者的金融知识和风险防范意识，增强金融消费者的自我保护能力。

## 案例

济南槐荫沪农商村镇银行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。槐荫村行于2021年组织全行开展“3·15消费者权益保护”集中宣传月活动，依托营业厅、电子显示屏等场所和渠道，全面发动厅堂一线团队开展防电信诈骗专题宣传。具体措施包括：印发“消费者权益保护”主题宣传手册，统一摆放在营业网点显要位置；悬挂警示标语、张贴防范提示等方式，对每一笔转账业务做到“四问一告知”，

尤其是财务人员、老年客户等电信诈骗针对的重点人员开展防范电信知识宣传。



## 全力维护消费者权益保护

### 1、村行完善消费者投诉处理机制和流程的情况；

我行综合管理部为投诉处理部门，负责职责范围内的客户投诉处理工作，对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式。建立了以电话、网络、意见箱、上门、信件等形式的多种投诉渠道，且对不同渠道的投诉设定了处理时效，并在规定时间内及时化解客户投诉。

在接到投诉问题时，受理人根据客户投诉单详细记录客户投诉的全部内容，并由投诉处理人及时查明客户投诉的原因及造成客户投诉的具体责任人。对不属实的投诉采取及时与客户做好解释工作；对于有效投诉，制定解决投诉的处理方案，及时化解客户投诉，问题得到处理后及时回访投诉人，尽最大努力让客户满意。回访客户后，总

行根据投诉的内容及违反的相关规定，对责任人作出处罚，并对投诉处理过程进行总结与综合评价，吸取经验教训，提出改善对策。

## 2、报告期内无客户重大投诉事件信息

### 环境责任

济南槐荫沪农商村镇银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，济南槐荫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《济南槐荫沪农商村镇银行 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，促进本行提高履行社会责任的能力和水平，我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：0531-55706870      邮件：jnhyhnszsb@163.com

地址：济南市槐荫区张庄路 263 号      邮编：250000

联系人：闫文睿

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. 您对本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. 您对本行履行经济、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本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. 您对本行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。