

长城华西银行股份有限公司

2021 年度社会责任报告

2021 年，长城华西银行以习近平同志新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，严格落实党中央、国务院、省市政府及监管部门决策部署，始终坚持服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民的定位，在促进社会全面进步中积极践行社会责任。

一、党建引领发展，切实保障发展质效

长城华西银行始终坚持把政治建设摆在首位，在建党百年之际，扎实推进党史学习教育，持续提升基层党组织建设，以高质量党建引领保障银行高质量发展。

（一）强化理论武装，增强党性修养

持续以党的创新理论武装全行，认真组织学习习近平总书记新时代中国特色社会主义思想、党的历史、伟大建党精神、十九大五中、六中全会、中央经济工作会精神等，引导各级党员坚决拥护“两个确立”，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。全年召开党员大会 132 次，支委会议 308 次，讲党课 75 次，主题党日活动 246 次。

（二）狠抓党史学习，履行组织责任

践行党的宗旨，学党史、办实事。以求实、务实、扎实的作风开展党史学习教育，达到学党史、悟思想、办实事、开新局的目的。全年制定印发党史学习教育系列文件 21 个，党委书记讲授专题党课 2 次，形成专题调研报告 3 篇，举办专题培训班 2 期，线上培训 5 期，对外正面宣传 43 次，被人民网等主流媒体转载近百次，高新科技支行党支部 2 个微党课被推选参加银保监会系统优秀党课评议。在党的百年华诞之际，自下而上涌现出“优秀共产党员”49 名，“优秀党务工作者”5 名，“先进基层党组织”5 个。其中，旌阳支行党支部荣获银保监会系统“先进基层党组织”表彰。

（三）党建融入发展，提升组织建设

以国家、四川省“十四五”发展规划为指引，编制《2021-2025 战略发展规划》，明确党建引领，努力建设特色化金融服务平台，打造现代化区域精品银行。

以发展规划为指导布局，推动党建与公司治理融合、决策机制、经营管理的融合。建制度、明责任，把党的制度优势转化为公司治理效能，厘清各治理主体权责边界，全年召开党委会议 36 次，集体研究审议全面从严治党、经营改革发展、党风廉政建设、干部队伍建设等 162 项内容。

大力推进“放管服”改革，坚持正确用人导向，统筹选育管用，加强人才队伍建设，建立助理级后备人才库；探索创新干部考察方式，推动“行政与技术”晋升双通道实施。以“党支部+纪检”形式选拔基层干部，多角度、全方位了解被考察人员，提升了基层党组织在内部管理中的作用。

二、强化金融支持，促进经济社会发展

作为一家深耕于德阳的法人银行，长城华西银行始终不忘自己的立“行”之本，坚持服务地方经济、服务小微企业、服务“三农”发展、服务城乡居民的市场定位，以服务德阳经济社会发展为己任，主动融入德阳市经济建设大局，在地方重大项目建设、特色产业、小微企业及扶贫攻坚等方面发挥着主力军作用。

（一）支持区域重大项目

围绕成渝地区双城经济圈建设、成德眉资同城化等国省战略和德阳市第九次党代会确立的目标任务、德阳“十四五”发展规划，全面落实“回归本源、回归本地”的“双回归”战略，紧紧围绕地方经济发展大局，全面做好金融服务保障，积极支持省、市重大项目建设，实行总分联动，强化银政走访和项目对接，对属地重点产业、企业和项目情况实施精准营销。2021年累计对德阳发展、天府旌城、广汉城乡建设等区域内重点企

业新增投放超 40 亿元，累计向天府大道北延线、德阳中欧现代物流港、广汉三星堆等多个重点项目新增投放近 40 亿元。

（二）推进成渝双城建设

坚决贯彻中央及地方政府经济发展政策，制定信贷工作指引，统筹指导并落实金融支持成渝双城经济圈建设。充分发挥网点优势，重点支持德阳、成都、绵阳、眉山、泸州和南充区域业务；重点支持天府新区科学城、西部（成都）科学城、绵阳科学城等重大项目建设；重点支持智能制造、高端装备制造等先进制造业，现代服务业和科技创新型行业、企业。

依托总公司长城资产的金融全牌照优势，充分发挥集团“金融+实业”的优势，实现客户资源和渠道资源共享，深化在产品创新、综合营销领域的合作，持续为成渝地区实体企业提供多融资渠道、多信贷品种、资产盘活等全周期、全方位的综合金融服务。2021 年，实现成渝地区双城经济圈客户信贷投放（按投放区域统计）240.91 亿元，全年累计投放 3301 笔，贷款余额 408.17 亿元。

（三）全力支持复工复产

大力支持实体经济发展和企业复工复产，做到“应延尽延”帮助企业渡过难关。建立专人负责贷后管理制度，全年对 18 户疫情重点防控企业提供贷款 2.42 亿元，保障疫情防控资金需

求；累计为 496 户企业复工复产提供金融支持 117.35 亿元，户数和金额在当地金融机构中均排名首位。其中，通过无还本续贷、展期、借新还旧、延期还本付息等措施为企业提供金融帮扶 111.69 亿元。

（四）大力发展普惠金融

按照监管当局各项安排部署，积极落实“两增两控”要求，强化货币信贷政策传导，充分发挥自身业务和服务特点“化危为机”，在自身稳健发展的同时，努力帮扶小微企业共渡难关。截至 2021 年末，小微企业贷款余额 321.89 亿元，其中普惠型小微企业贷款余额 76.89 亿元，较年初增长 24.12%，普惠项下小微企业客户数较年初增长 1569 户。

积极响应国家宏观调控政策，申请并获得支小再贷款政策性资金支持，有力推动针对疫情防控、复工复产、稳企业保就业三个阶段推出的再贷款政策快速落地见效，持续推动“两个直达工具”落地见效，通过无还本续贷、展期、借新还旧等方式全面落实监管机构“应延尽延”政策要求。同时通过合理运用各项货币政策，主动让利，下调普惠金融领域贷款利率，普惠小微贷款加权平均利率 2021 年末较年初下降 24 个 BP。

（五）扎实推动扶贫攻坚

为不断响应国家脱贫攻坚号召，根据四川省脱贫攻坚统一安排部署，先后承担对巴中、阿坝、德阳等地政府安排的扶贫任务，集中对接巴中市巴州区、德阳市中江县、绵竹市的贫困地区。在当地政府的领导统筹下，采取“政府推荐、银行选定、结对帮扶、资源共享、政府主导、农民主体、银行助力”的帮扶方式推进定点帮扶工作，通过派驻帮扶干部，帮助贫困地区完善基础设施建设、优化生活服务环境，让贫困农户走向了致富有门路、生产有资金的良性循环，有力提高增产增收能力。

按照习近平总书记“扶贫必扶智、阻止贫困代际传递”的精神指引，根据四川银保监局深度贫困地区脱贫攻坚的总体要求，在落实好信贷扶贫的同时，结合雅江地区教育资源匮乏的实际，在与甘孜和雅江两级党委政府有效沟通后，深入开展教育扶贫工作，通过对口帮扶定点学校，确保精准扶贫工作做实做深，取得成效。截至2021年末，累计投入扶贫资金（包括捐资、捐物）700余万元。

在政策上对贫困地区的信贷投放不予限制，开辟扶贫贷款审批绿色通道，对上报的贫困人口贷款实现优先审批，对贫困人群生产生活的贷款实行优先发放。截至2021年末，在全省范围内扶贫贷款余额1.64亿元，加快了当地贫困人口脱贫奔小康

的步伐。金融精准扶贫的突出成效获得社会各界的肯定，2021年荣获“社会扶贫突出贡献奖”。

（六）积极促进乡村振兴

实施乡村振兴战略是中国特色社会主义进入新时代做好“三农”工作的总抓手，在响应全省乡村振兴战略规划的号召下，大力扶持农业产业化龙头企业、新型农村经营主体等农业主体的发展。增加贷款投放力度、扩大农村服务范围、提高农村农业类贷款效率。对涉农贷款中因受客观原因无法及时还款的贷款，适当展期周转，为农户提供合法合理的信贷建议，帮助农户渡过难关。积极改进农村金融服务方式，简化涉农金融服务手续，合理确定利率水平，目前贷款定价工具测算公式中，贫困县涉农贷款利率比同等条件的企业贷款降低30至50个BP。积极履行乡村振兴责任，加大支持乡村振兴战略的宣传和学习力度，分支机构在本地县域及乡镇举办送金融知识进万家活动。优先招聘录用农村贫困家庭学子，长假期间提供多个实习岗位，并按人才培养计划为员工提供去乡镇挂职锻炼的机会。

（七）创新推动绿色金融

持续加强绿色金融的能力建设，将绿色信贷列入了战略发展规划，将绿色工作融入自身的经营发展战略。在授信政策、授信管理、资金倾斜等方面给予优惠政策，制定了绿色信贷产

品和服务的信贷资源配置差异化政策。在《2021 年信贷工作指引》中提出围绕“中国制造 2025”五大工程和十大重点领域以及四川重大战略规划的重点项目和重大工程，大力支持绿色信贷和涉农相关行业融资需求，本年末绿色信贷贷款余额 16.26 亿元。

作为地方金融的重要组成部分，积极推动绿色信贷与地方经济建设的结合工作，绵竹支行“公交绿色升级贷”获人民银行成都分行组织开展的全省绿色金融案例劳动竞赛“绿色金融支持实体类”优秀奖。

（八）科技金融改善民生

积极发挥金融职能，维护群众切身利益，实现惠民惠农财政补贴资金“一卡通”业务，助力国家保障和改善民生，落实惠民惠农政策；通过和公安部电信反欺诈平台对接，对诈骗可疑账号进行查询、冻结、止付等，尽可能挽回人民群众的经济损失；通过对接住建局资金监管系统，专款专用，保障房屋预售资金监督管理，保障预售房交易双方当事人合法权益，促进房地产市场健康发展等。

持续在金融科技方面开展积极探索和实践。在数字货币领域方面，启动了城银清数字人民币互联互通平台接入项目的建设，通过接入数字人民币，向客户及时提供完整的数字货

币服务体验，打造便捷、安全、高效的支付结算体系，丰富金融服务和产品，扩展生态场景，更好地提供综合化服务，提升支付服务的便捷性与安全性。同时推进财税库银集中支付系统的升级优化，目前已完成系统开发工作，联调完成后将实现银行端申报缴税以及税务机关自动扣税，银行、税务机关以及TIPS系统的交互自动账务处理，避免相关操作的人工干预，实现客户足不出户即可纳税。

三、坚持为民服务，营造放心消费环境

长城华西银行坚定不移将企业经营与社会责任同步发展作为目标，注重加强金融消费者权益保护，努力为公众营造“质量放心，服务放心”的金融消费环境。

（一）提升客户服务质效

积极参加网点国标认证工作。推进网点标准化建设进程，提高网点服务质量和效率，让消费者在营业网点办理业务时获得优质的服务体验。围绕本地零售客户的需求特点，通过用卡费用减免及延展生活场景等方式，精益求精的服务本地客户，立足地方、反哺地方。通过银行卡手续费减免，平均每年支出600万元，为广大市民提供方便、快捷的银行卡结算服务。

2021年重点建设了新一代手机银行，实现了手机银行、微信银行、微信小程序等线上渠道触客端客户体验的全面升级，

打造了全新的线上渠道服务新形象,尤其通过新建小程序银行,促进了线上渠道与微信生态的融合。同时持续对现有业务渠道开展优化改造工作,完成了手机号支付在个人网银、手机银行、电子银行内管的流程优化,增强手机银行和个人网银的交易安全控制,以满足客户日益增长的金融安全与隐私信息保护需求。

（二）推进清廉文化建设

成立清廉金融文化建设领导小组,由班子成员带头上廉洁专题党课、宣讲践廉心得体会、带头拍摄清廉宣传视频,当好清廉金融文化建设的旗手,引导全行员工提高个人道德品行、提升职业操守和法纪意识,行报开设“弘扬清廉文化,构筑清风长城”专栏,利用 OA、微信工作群等平台实时发布清廉金融文化建设动态、法规解读、先进典型事例及案例分析等 60 余篇,全行员工结合所学所感所悟,积极创作并踊跃报送文章、书法、剪纸等各类廉洁文化作品 70 余件,制作廉洁视频 15 条,从多个角度、不同层次传播廉洁理念、鄙弃贪腐现象,让广大党员干部群众在拍摄中受教育、在观看中得体会,共同涵养“清廉蜀风”,巩固清风正气氛围。

（三）普及金融宣传教育

大力开展金融消费者教育活动。通过持续开展“两微一拓”活动,采取“厅堂微讲堂”、“网点微沙龙”和“网点外拓”等

多种活动形式开展消费者教育宣传活动,向客户普及安全用卡、资产配置等理念。2021年,围绕医疗健康、退休养老、子女教育、女性理财等主题累计开展了500余场教育宣传活动,通过持续加强金融知识普及,以实际行动助力金融消费者权益保护工作。

(四) 加强消费者权益保护

始终坚持“以客户为中心”经营理念,把消费者权益保护贯穿经营发展始终,持续升级改造金融消费者投诉管理系统,为深入分析产品和服务中存在的薄弱环节提供数据支撑。开展“3.15金融消费者权益日”“金融知识万里行”“金融知识普及月”“反赌反诈宣传”等活动,通过线上、线下相结合的宣传方式,以营业网点为宣传主阵地,持续推进户外宣传,并针对重点人群开展金融知识宣传,进一步增强消费者的风险防范意识,提升消费者金融知识水平。打造综合功能齐全、形象良好、建设标准规范的金融教育示范基地,致力于建立普及金融知识、提升金融消费者金融素养、增强金融消费者责任意识、提升金融消费者风险防范能力的公益性场所。

