

赣州银行股份有限公司
2022 年度社会责任报告

目 录

一、关于我们.....	1
(一) 企业概况.....	1
(二) 荣誉奖项.....	1
(三) 党建引领.....	2
(四) 公司治理.....	3
(五) 年度关键绩效指标.....	5
二、防范金融风险.....	5
(一) 全面风险管理.....	5
(二) 内部控制管理.....	6
(三) 合规管理.....	7
(四) 反洗钱管理.....	7
(五) 打击治理电信网络诈骗.....	8
三、推动高质量发展.....	9
(一) 战略引领提质增效.....	9
(二) 资本管理提质增效.....	9
(三) 股权管理提质增效.....	10
(四) 风险防控提质增效.....	10
四、夯实普惠金融.....	11
(一) 圆满完成“两增两控”.....	11
(二) 科技赋能提升服务质效.....	11

(三) 模式创新助力乡村振兴.....	12
(四) 多措并举全力助企纾困.....	13
五、践行绿色金融.....	14
(一) 增强绿色金融服务意识.....	14
(二) 绿色金融发力民生领域.....	14
(三) 创新推动绿色金融转型.....	15
(四) 推动节能降耗减排.....	15
(五) 提倡低碳运营.....	16
六、助力乡村振兴.....	16
(一) 挂点对口帮扶.....	16
(二) 公益行动回报社会.....	17
七、加强消费者权益保护.....	17
(一) 积极提升服务质量.....	17
(二) 广泛开展公众教育.....	18
(三) 压实诉求处理.....	18
(四) 保障客户信息安全.....	19
八、倡导以人为本.....	19
(一) 保障员工合法权益.....	19
(二) 支持员工全面发展.....	20
(三) 关爱员工身心健康.....	22

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的法人治理结构和迅捷灵活的决策运行机制，秉承“勤俭务实、知行合一、奉献担当”的企业精神，坚持“专注主业、致力普惠、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，各项业务平稳健康运行，高质量发展初见实效。截至2022年末，本行主要经营指标保持稳步增长，资产总额2668.22亿元，同比增长9.09%；负债总额2501.68亿元，同比增长9.17%；存款余额1919.26亿元，同比增长3.33%；贷款余额1748.34亿元，同比增长16.49%；实现净利润8.51亿元，同比增长5.44%。机构总数达到162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151家支行（其中赣州市城区、县域和市外机构支行数量分别为46个、53个、52个），本行服务网络不断延伸，服务群体日益扩大。

（二）荣誉奖项

2022年，赣州银行先后荣获省市监管单位颁发的“2021年度赣州市金融支持工业突出贡献奖”“2021年度江西省银行机构金融服务贡献奖”“2021年度江西省银行机构绿色融资服务贡献奖”“2022年度赣州市金融统计源数据管理提升年活动优胜单位”“2022年度江西省银行业金融机构统计工

作优胜单位” “2021 年度慈善一日捐先进单位” “2021 年度” 助力乡村振兴暨 99 公益日捐赠先进单位”；先后荣获“普惠金融先锋银行”称号、中国外汇交易中心年度市场影响力奖“活跃交易商”称号、“2022 年度乡村振兴贡献奖”、“卓越运营管理能力银行”金誉奖。赣州银行营业部荣获“全国巾帼建功先进集体”称号，赣州银行南昌分行荣获“南昌市普惠金融发展贡献奖”、赣州银行厦门分行荣获“服务民营企业突出贡献银行”。

（三）党建引领

一是有效发挥党委领导核心作用。将党的领导融入公司治理各环节，修订完善了党委会议事规则，健全“三重一大”决策制度，坚持落实党委会前置研究要求，有效发挥了党委“把方向、管大局、保落实”作用。二是深入学习宣传贯彻党的二十大精神。通过中心组学习会、三会一课、主题党日等，组织各党组织第一时间学习研讨二十大报告和新党章，组织党员干部参加二十大精神宣讲报告会。举办了“喜迎二十大 礼赞新时代”书法临帖展、“喜迎二十大 奋进新征程”学习强国挑战答题擂台赛等系列活动，组织选手参加全市“学习二十大 赣州向未来”学习强国挑战答题擂台赛，并获三等奖；本行荣获赣州市第一批“学习型单位”称号。三是充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。丰富“红小金突击队”品牌内涵，积极组织“红小金突击队”参与攻坚活动，实施“揭榜挂帅、红榜黑榜”机制，开展“‘作表率、争一流’金融服务 PK 赛”、丰收季、开门红活动，

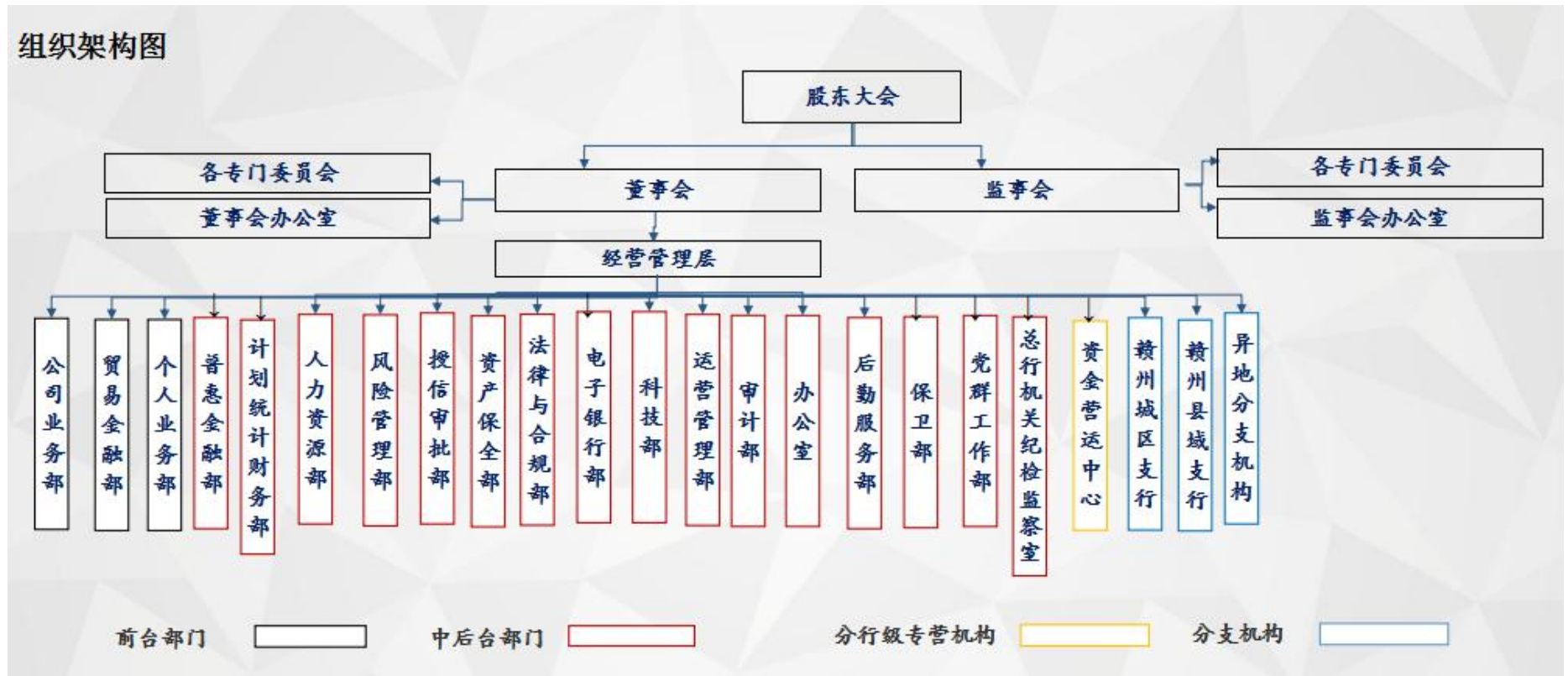
引导“红小金突击队”在零售普惠、存款营销、降旧控新等工作中充分发挥模范带头作用、骨干作用和表率作用。

（四）公司治理

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、提名与薪酬考核委员会、风险管理委员会、审计委员会、关联交易控制委员会和消费者权益保护委员会等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。2022年度内，编制了《赣州银行2021年度报告》《赣州银行2021年度环境信息披露报告》《赣州银行2021年度社会责任报告》，并在《金融时报》上披露了2021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。

（五）年度关键绩效指标

指标类型	具体指标	单位	2022年
经济绩效	资产总额	亿元	2668.22
	营业收入	亿元	54.23
	净利润	亿元	8.51
	基本每股收益	元	0.21
	平均总资产收益率	%	0.33
	不良贷款率	%	2.27
	拨备覆盖率	%	180.23
	资本充足率	%	11.75
社会绩效	员工总数	人	3314
	女性员工总数	人	1828
	公益慈善捐赠总额	万元	288.93
环保绩效	绿色贷款余额	亿元	155.99
	自有交通运输工具所消耗燃油	升	10632
	营业办公所消耗电力	万千瓦时	425.55

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。

3. 自有交通运输工具所消耗燃油、营业办公所消耗电力均为总行数据。

二、防范金融风险

（一）全面风险管理

董事会围绕战略发展要求，明确稳健风险偏好管理方向，

强化主动风险管理能力，着力推动“全面、统一、独立、专业”的全面风险管理体系。

高级管理层在董事会领导下，依法依规实施经营管理，负责推进实施全行风险管理战略、政策及措施。围绕“三大工程、六型银行”建设，回归主责主业，确立普惠金融、绿色金融、科技金融转型战略，稳步加快存款、信贷、收入结构调整，全面加强“双基”管理，推动零售服务转型，各项业务平稳健康发展。

本行以“整改提升年”为契机，以风险为导向，不断强化全面监督检查，筑牢审计监督“第三道防线”。报告期内，开展了内部控制全面审计、合规风险管理专项审计、案防管理专项审计、整改跟踪“回头看”专项审计、经营成果真实性专项审计、反洗钱业务专项审计、个人金融信息保护专项审计、征信合规管理专项审计、投资业务专项审计、理财业务专项审计、业务连续性专项审计等项目。

（二）内部控制管理

本行建立了由董事会、监事会、高级管理层和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治理组织架构。报告期内，本行在制度管理、风险监控、系统控制、职责权限和人员管理以及各专业领域控制活动方面，落实内外部管理要求，完善和强化内部控制保障体系，包括持续优化全面风险管理体系建设，强化风险监控；建设并完善业务和管理信息系统，不断加强业务和管理活动的系统控制；明确职责及权限，建

立动态更新和调整的授权体系；制定实施员工行为禁令，强化员工行为管理；执行内控考核机制，发挥激励约束作用；开展内控自评，提升内控管理水平；实施独立的内部审计，有效监督内部控制业务及管理活动。

（三）合规管理

一是完善合规管理架构。加强党的领导，修订党委会议事规则，完善“三重一大”决策制度，坚持落实党委会前置研究要求，有效发挥了党委“把方向、管大局、保落实”作用。通过持续完善公司治理，强化合规管理顶层设计。二是筑牢合规管理基础。持续深化“内控合规管理建设年”活动，坚守主责主业，加大对乡村振兴领域支持力度、改善小微企业和民营企业金融服务，有效保障各项金融服务实体经济政策落到实处。同时聚焦风险漏洞，致力人员管理，完善长效机制，持续夯实内控合规基础，提升管理质效。三是厚植合规理念。组织召开合规条线座谈会，开展分层分类合规教育培训，组织开展形式多样的风险合规教育活动，打造科学的经营理念和健康的合规文化，并在经营管理、业务办理的实践中贯彻落实。四是配套合规管理机制。完善违规行为责任追究机制、合规问题跟踪整改机制、合规考核机制、合规信息共享机制；开展合规审查，对新产品、新业务、大额投资及授信业务、规章制度及合同进行合法合规审查；着力构建着力构建多维度、多层次的合规管理体系。五是持续强化合规风险识别。坚持业务检查与合规风险识别相结合，综合运用业务档案查看、员工访谈、客户走访、问卷调查、征信查

验等方式获取信息，准确识别合规风险并发布合规风险提示，加强风险预警，有效防堵风险。

（四）反洗钱管理

本行严格遵守反洗钱法律法规，紧紧围绕反洗钱最新监管要求，结合业务实际，不断完善反洗钱机制建设，改进反洗钱工作质效，提升洗钱风险管理能力，切实履行反洗钱职责和义务，主要通过以下措施对洗钱风险进行管理：**一是**根据人行新规要求，全面推进并完成全行首次洗钱风险自评估工作；**二是**以“三反”管理要求为指导，监测分析可疑交易和摸排涉众性犯罪线索，并有效提高线索移送质效，年度内线索立案率在省内法人银行排名第二；**三是**开展监测标准评估，优化反洗钱监测系统；**四是**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，对高风险客户和高风险业务采取风险管控措施；**五是**根据新法规、新形势、新要求，持续深入开展反洗钱宣传工作，年度内开展户外宣传活动200余次，发放反洗钱知识宣传资料近2万份，通过微信公众号及手机银行宣传4次，受众者量3万余人。

（五）打击治理电信网络诈骗

1. 持续推进宣传教育

本行持续推进打击治理电信网络诈骗宣传工作，稳固宣传效果，履行社会责任。2022年各分支行开展进企业、进校园、进农村、进社区宣传活动1888次，发放宣传折页79259份，发放宣传短信328858条。宣传活动的开展切实增强了社会公众反诈意识、识诈能力，强化了社会公众合法使用银

行账户的法律意识及对银行信息的保护意识。

2. 守护老百姓的“钱袋子”

本行建立警银反诈工作站，加强与当地反诈中心的警银联动，发现涉诈人员或可疑人员及时联系对接民警。2022年协助公安抓获涉诈人员71人，拦截涉诈资金54万元。

三、推动高质量发展

（一）战略引领提质增效

一是编制新一轮战略规划。本行高度重视新一轮战略规划编制工作，总结历史经验，聘请外部专业咨询机构，结合现行国家宏观发展环境、区域环境、行业环境、全行发展实际，编制了2022-2026年战略规划，为全行高质量发展提供战略保障。二是督促战略执行。本行董事会对新一轮战略规划按年度进行战略分解，并配套编制《战略规划50问》，在全行加强战略宣导，确保战略理念普及全行，进一步强化新一轮战略规划的可执行性。同时，定期听取管理层关于战略转型以及经营管理和预算执行等情况的报告，监督检查评估战略规划的实施过程和结果。

（二）资本管理提质增效

一是有效落实增资扩股工作。研究制定了《赣州银行2022年增资扩股方案》，加强与赣州辖内与域外意向入股单位的沟通，有效推动了增资扩股工作进展。2022年共增发股份5.92亿股，募集资金21.3亿元，实收资本增加至39.12亿元，有力地提升了资本实力，增强了抵御风险能力。二是引导树立轻资本转型发展理念。全行在负债成本压降、资产

负债结构调整等方面统一思想，强化以经济增加值和风险调整后的资本回报率为核心的资本考核评价体系，以资本约束资产增长，在存贷两端降本增效，让普惠和零售更重，让资本和资产更轻，引导树立“资本经营”的理念。三是推动构建轻资产业务发展体系。本行管理层通过提升“轻资本、高收益”零售和小微信贷等业务占比，做大做强理财代销等中间业务收入，减缓资本的消耗速度。同时，树立客群经营观念，增强经营客群意识，实现精准营销，夯实客户基础，强化存款产品定价管理，有效提高了低成本存款占比。

（三）股权管理提质增效

一是用心服务股东。在本行官网及时披露分红公告及重大事项变动情况，并通过实地走访、视频会议、信函等多种交流形式，主动听取股东的意见、建议，为股东解惑答疑，进一步保障股东对本行经营发展的知情权，维护股东合法权益。二是抓实股权管理。根据中国银保监会《商业银行股权管理暂行办法》，把规范股东行为、加强股东资质和股权管理作为监管重点，加强股东资质核查，建立股权信息管理系统，修订《赣州银行股权管理实施办法》《赣州银行股权质押管理办法》，巩固强化股权管理，提升股权管理质效和管理水平。三是加强关联交易管理，准确识别关联方，严格落实关联交易审批制度和信息披露制度，并及时向银保监部门报告关联交易情况。

（四）风险防控提质增效

一是推动整改提升。本行开展“整改提升年”活动，充

分发挥审计与合规部门独立性，全面提升主动发现问题的能力，积极落实监管意见及对相关问题整改问责。二是重视风险管理。本行坚持“党建引领、合规经营、科技赋能、守正创新”的发展理念，推进全面风险管理精细化，搭建新的授信授权体系，成立放款中心，全面风险管理体系逐步健全。三是关注内控合规。在全行倡导良好的内控合规文化，同时，着力加强全行员工日常行为管控，突出对员工“八小时”之外的监管，干部员工底线、红线意识得到全面增强。

四、夯实普惠金融

本行紧紧抓住普惠金融改革试验区先行先试机遇，把普惠金融工作作为一项重要的政治任务来抓，积极落实中央政策和上级部署，大胆探索创新，倾斜资源投入，不断优化体制机制、创新金融产品、提升服务能力，持续加大民营、小微贷款投放，调整优化业务结构，推动普惠金融实现“量质齐升”。

（一）圆满完成“两增两控”

本行普惠小微贷款继续保持平稳较快增长，圆满完成“两增两控”。2022年末，单户授信1000万元及以下的普惠型小微企业贷款（不含贴现）余额284.23亿元，同比增速31.47%；普惠型涉农贷款余额95.35亿元，同比增速19.80%；普惠型小微企业贷款户数3.22万户，同比增速12.48%；普惠型贷款不良率较年初下降0.35个百分点，平均贷款利率较上年下降89个BP，连续5年完成“两增两控”监管考核目标。

（二）科技赋能提升服务质效

一是“数字驱动”打造线上拳头新产品。持续迭代优化“赣银快贷”“创业贷”等系列线上标准化产品，在全省率先研发推出了基于企业收支流水大数据的“流水贷”产品，实现“有税可贷”“有信可贷”“有房可贷”“有证可贷”，为广大小微客户提供便捷高效的小额信贷服务。截至2022年末，全行线上普惠贷款余额达到54.29亿元，同比增长110.67%，占普惠小微贷款总额的比重较上年提高7.18个百分点；其中，创业贷在贷余额同比增长491.36%，支持2800余户小微企业和个人创业就业。二是“链式服务”构建产业金融新生态。新推出以核心企业优质商业信用为基础资产的“赣银E链”产品，通过线上化、区块链技术将核心企业的商业信用转换为可拆、可转、可贴现的债权凭证资产，为中小微企业搭建了一个批量、高效、便捷的融资渠道，截至2022年末贷款余额已达8.74亿元。

（三）模式创新助力乡村振兴

针对农业经营主体普遍缺乏有效抵押物和抗风险能力弱的特点，本行着力进行产品和服务创新，初步探索形成了“三种”惠农信贷服务模式：一是银政合作，兜底保障。积极推广使用财政惠农信贷通、农业产业振兴信贷通等政银合作产品，向市级农业龙头企业、新型农业经营主体、种养大户、家庭农场和有农业产业发展意愿的一般农户、贫困边缘户提供信用贷款支持，2022年新发放政银合作惠农信贷产品6.9亿元。二是银担合作，风险共担。与省农业担保公司、省融资担保公司、赣州金盛源担保公司合作推出银担惠农

贷、虔融贷、融担贷等产品，按“总对总”模式开展“见贷即保”业务，为涉农经营主体批量提供融资担保，有效分散风险，同时本行通过主动让利使客户的综合融资成本保持在合理水平。**三是**特色定制，精细服务。针对农业农村特定客群定制专属信贷产品，差异化设置授信额度、还款计划和风控规则，满足个性化服务需求，先后推出了支持农村集体经济组织发展的“村易贷”，支持农户购买农用机具的“农机贷”，以及针对各地特色农业产业推出的“橘橙贷”“烟草贷”“水稻贷”等系列惠农贷款产品。截至2022年末，全行涉农贷款余额553.34亿元，同比增长27.96%，其中普惠型涉农贷款、农林牧渔业贷款分别较上年同期增长19.80%、12.61%。

（四）多措并举全力助企纾困

一是制定助企纾困“11条措施”。通过增加信贷投放、做好续贷衔接、实施延期还本付息、保护征信记录、推动减费让利等方式，重点加强批发零售、制造业、住宿餐饮、交通运输、文化旅游等受疫情影响较大的行业中小微企业的帮扶纾困。**二是**做好到期续贷衔接。对于受疫情影响的存量贷款客户，不盲目抽贷、断贷、压贷，建立到期贷款跟踪台账，提前与客户沟通续贷需求并做好相关准备工作，对符合条件的到期贷款客户做到应续尽续、应转尽转，并优先适用无还本续贷，降低转贷成本。**三是**抓好延期还本付息政策落实。对全行6万余户中小微企业、小微企业主和个体工商户客户群发政策宣传短信，并通过网点LED、展架、微信公众号等

渠道进行广泛宣传，对于主动申请且符合延期政策的客户做到“应延尽延”。四是实施阶段性减息政策。在 2022 年四季度，对符合央行政策的普惠小微贷款以“先收后返”形式减免年化 1% 的利息，累计减免利息 4783 万元，惠及 2.5 万户小微企业和个私经营者。

五、践行绿色金融

（一）增强绿色金融服务意识

一是通过线上与线下等多种形式持续开展绿色金融教育培训活动，提高全行上下对绿色金融的认识。围绕《银行业保险业绿色金融指引》和《赣州银行业保险业支持建设美丽赣州实施方案》等政策法规进行宣导，引导干部员工树立“绿色金融”意识，践行绿色发展理念；强化对绿色债券支持项目目录（2021 年版）》的指导，加深机构对绿色金融支持领域的理解。二是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。

（二）绿色金融发力民生领域

通过完善绿色金融考核机制，引导绿色信贷投放支持民生领域，针对“绿色信贷”贷款投放配置重点奖励，充分发挥考核“指挥棒作用。截至 2022 年末，本行“绿业贷”产品累计投放贷款 204.53 亿元，其中 2022 年共计投放“绿业贷”97.25 亿元；“绿业贷”产品贷款余额为 157.76 亿元，相较于 2021 年新增 65.35 亿元，增长率为 71%。

本行分类出台了民生领域绿色金融营销指引，指导分支

机构绿色项目营销。根据地区情况，不同行业或客户出台绿色项目营销指引，如“燃气公司绿色项目综合营销指引”“智慧停车场综合营销指引”等，指导分支机构开展民生领域绿色项目的精准营销。截至 2022 年末，本行绿色信贷业务支持改善民生成效显著：**一是**有效改善人居环境，实现河道治理长度 581.55km，河堤加固 56.92km，建成湿地缓冲带 550 亩，恢复弯道河段特色生境 2 处；**二是**助力清洁生产，实现日处理垃圾 240 吨，日处理污水达 51 万 m³，建设配套污水处理管网 287.47km；**三是**改善自然生态环境，实现废弃矿山环境修复，土地整治与土壤改良约 16.8 平方公里；**四是**促进基础设施升级，建成 160 千瓦直流充电桩 8 个，建设小车充电车位 32 个。

（三）创新推动绿色金融转型

本行积极探索绿色金融服务和产品创新，围绕客户林权、知识产权等开展绿色金融服务业务，年度内以林权质押方式成功发放“人工林的碳汇造林项目”贷款，发挥了碳汇林在银行融资与实体经济之间的联通作用。

（四）推动节能降耗减排

1. 不断加强科技赋能，推进网点服务智能化转型。全行网点推广智能柜台，通过电子化业务办理，基本实现零打印、零传票、零纸质留存，践行绿色低碳理念，减少资源消耗。截至 2022 年末，全行共完成 147 家网点智能设备布放，网点智能设备布放率达 92.45%。

2. 秉持发展“绿色金融”理念，不断延伸线上金融服务

触角，为客户提供更加安全、便捷、高效、绿色的移动金融服务体验。年度内建设集手机银行、网上银行、微银行、小程序为一体的全新电子渠道统一平台，新建了企业手机银行和微信小程序。聚焦特殊人群（如老年人、残障人士等）、助力乡村振兴，推出简约版、惠农版手机银行，为不同人群提供差异化服务。

（五）提倡低碳运营

出台管理措施，从照明管理、空调管理、电梯管理、耗材管理、会议管理等方面提倡低碳运营。如：规定“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LED产品；水龙头原则使用节水型器具”。规定“夏天室温高于28℃可开空调，空调温度不低于26℃；冬季室内温度低于15℃可开空调，温度不高于20℃，空调运行期间不得开窗”。规定“节假日电梯开放数量”。规定“所有会议不提供一次性纸杯，其中：一般性部门员工会议，由参会人员自行携带水杯，不提供矿泉水”。

六、助力乡村振兴

（一）挂点对口帮扶

本行乡村振兴工作队积极落实《赣州市市派单位定点帮扶工作方案》的要求，结合驻点村和对口帮扶村的实际，制定了《2022—2024年驻点村及对口帮扶村乡村振兴工作计划》，先后投入了78.56万元，确定帮扶项目11个，支持两村的生态宜居、产业发展工作，2022年两村村集体收入102万元，同比增长60.6%，巩固了脱贫攻坚成果。赣州银

行驻村工作队队长被赣州市委组织部和赣州市乡村振兴局评为 2022 年度市级乡村振兴优秀驻村干部。

(二) 公益行动回报社会

本行积极落实党和国家纾困暖企政策，出台纾困暖企 11 条、抗旱减灾 9 条和服务新市民 12 条措施，全年办理普惠小微企业延期还本付息 59.28 亿元，对符合政策的普惠小微贷款，减免利息 4783 万元。研发“薪易贷”“脐橙贷”等产品，在新市民创业、就业、住房安居等方面提供信贷资金 63 亿元，减费让利 570 万元。同时，本行组织开展各类公益活动，真情反馈社会，先后组织了“慈善一日捐”、“99 公益日”一起捐等公益活动，对外捐款 288.93 万元，积极履行社会责任，赢得了社会各界好评。

七、加强消费者权益保护

(一) 积极提升服务质量

1. 不断完善服务管理体系，以“强服务，促发展”为整体设计思路，制定《赣州银行文明规范服务管理办法》《赣州银行文明规范服务实施细则》《赣州银行分支行文明规范服务考核办法》等相关制度规范文明优质服务。

2. 建立了内外结合的服务质量监测机制，以“明察+暗访”结合的方式，严抓网点服务管理，督促一线长效保持高质量的服务。全年对分支行全覆盖检查，通过对网点服务行为、服务环境进行现场和非现场检查，对发现的问题立行立改，推动服务质量提升。

3. 从服务管理水平及管理能力、服务效果、投诉情况等

方面对分支行进行考核，通过考核，检验服务践行力度、提高服务实施水平。

（二）广泛开展公众教育

本行结合产品和服务特点，多措并举组织开展“3·15金融消费者权益日”“普及金融知识，守住钱袋子”“打击整治养老诈骗”等5起大型金融知识普及活动，通过官方微信公众号、抖音号、微博、网站等平台发布金融知识讲堂，提高公众活动参与度，引导人们自觉远离非法金融活动，全年知识普及人数共达37万人。中国江西网、江西银行业、大江网、赣州金融网、新余日报、萍乡金融网、宜春日报等媒体多次刊发和播放本行金融知识宣传活动开展动态。本行制作的原创宣传作品《防范养老领域非法集资》被人行赣州中心支行评为一等奖，“小小银行家 赣银‘童’行系列宣传活动”被人行南昌中心支行评为优秀。

（三）压实诉求处理

一是畅通投诉渠道。通过96296客服中心投诉热线、各层级消费者权益保护热线、营业网点现场接诉、受理监管转办等多种投诉方式，促进消费纠纷及时、有效处理。二是加强多元化解。充分发挥消费者权益保护站咨询解答、贴心便民、纠纷化解功能，使一些可能激化的纠纷化解在基层，配套纠纷化解机制，鼓励各机构通过调解方式化解与消费者之间矛盾纠纷。三是加强溯源整改。每月通过《合规动态月报》对投诉多发机构及多发领域进行通报，每季印发投诉通报对投诉热点和苗头性、倾向性问题加强风险提示和督办，年末

对近三年投诉多发问题进行分析，切实加强溯源整改。2022年投诉数量实现有效压降，较好的保障了消费者的合法权益。

（四）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。

八、倡导以人为本

（一）保障员工合法权益

1. 积极创新“维权+”模式。结合工会劳动法律监督、集体协商等工作，发挥工会维权、协调、引导作用。通过工会委员会共同审议，积极向赣州市人社局报送工伤申请，维护本行员工的合法权益。

2. 做好慰问关怀工作。本行工会及时为员工发放三节、结婚生育福利，生日福利，对生病员工开展慰问工作，还在春节前夕开展多形式的困难员工送温暖慰问座谈会，为困难员工送上节日祝福；为员工投保员工互助保险，给员工重大疾病及住院治疗方面给予有力帮助；组织员工开展健康体检，根据本行职业特点，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。

（二）支持员工全面发展

1. 以素质提升为重点，开拓各层级人才培养新视野。

本行强化了对干部分层培训，围绕各级干部人才的培养，推动新时期管理、业务和技术人才创新进步。

（1）以中高层培训作为战略决策提升的有效实践。组织了总行领导组成的高管层和分支行正职领导计 68 名干部，分别赴瑞金和寻乌开展赣州银行学习贯彻落实十九届六中全会精神专题中高、管干部现场培训，确保干部政治站位、管理视角、决策能力的新提高。

（2）以中层干部培训作为培养实用人才的有效实践。分批组织 156 名本行中层副职干部在会昌和君小镇进行能力提升培训，在宏观经济分析、风险管理、数字化银行转型等方面提升中层副职干部的业务水平。

（3）以管培生培训作为人才储备的有效实践。分批组织开展了由 29 名学员参加的 2022 年管培生专项培训，训后反馈良好。

（4）以角色定位为方向增强新员工培训新实践。全年共组织三期 282 名新员工培训，建立了新员工成长管理责任和鉴定考核体系，提高新员工岗位业务水平，增加了上机实操培训时间，强化了理论固化和实操运用能力训练，形成了系统化、规范化和场景化的模拟银行课堂创新，为机构延伸和业务发展提供了人才保证。

2. 以全面培养为目标，开展多专业条线培训。

（1）优化效率的办公能力培训。全面启动共 226 人的机关六期 WPS 数据分析能力培训，通过集中培训、训后考试、综合测评工具运用，实行不同基础和特定对象的差异化培训，找到了机关适应工作减负、绿色办公和提高办公效率的“金钥匙”，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分析能力显著提升。

（2）客户经理系列专项培训。开展了四期由 403 名客户经理参加的“星辰计划 - 赣州银行客户经理岗位胜任能力”培训，运用理论与模拟场景课堂的形式，组织了连续性培训，客户经理获取了同业新的营销方法和工作。

（3）合规规划中的整改年培训。通过多次调研和讨论，提出全行三年合规建设课程规划，启动“合规整改年”系列培训，2022 年共组织了 4 个合规风险相关培训项目，分别为：新员工合规建设培训、风险管理培训、合规风险培训、金融市场风险培训。

（4）提升常态化培训效率。利用学习平台组织好全行员工开展常态化培训，开展了新员工理论知识考试、业务条

线考试、招聘考试等考试、条线上岗考试、银行从业与基金从业考前辅导专栏、授信策略选择、网络安全意识、个人信息保护、廉洁教育培训、运营条线线上培训等培训项目。

（三）关爱员工身心健康

本行开展了系列形式多样的活动积极推动“关爱工程”落地。一是加强基层工会职工之家阵地标准化建设，积极推进各基层工会的“赣银之家”建设工作。截至2022年末，已完成“赣银之家”建设的基层工会有24家。二是举办“魅力女神，赣银有我”女性专题直播讲座，给女性员工普及健康、礼仪等方面的知识，丰富了全行女性职工精神文化生活，提高了女员工幸福感与获得感。三是联合赣州市人民医院甲乳血管外科开展“情系三八 携手健康”健康筛查义诊活动，为员工答疑解惑。举办“团聚青春·同城同行”五四青年交友团建活动，将团委、工会内外连通，充分展示了青年风貌、宣扬了企业文化、凝聚了员工干劲。四是举办“快乐暑假”员工子女暑期托管班，为员工解决暑期子女托管问题，让员工子女度过安全、快乐、有意义的假期，解决了员工的后顾之忧。五是参加赣州市总工会举办的赣州市劳模疗休养活动，制定了《赣州银行劳动模范、优秀共产党员、优秀党务工作者疗休养方案》，关心关爱劳模和先进群体。六是在疫情期间，为保障员工健康安全，第一时间向员工发放了“防疫健康包”，防疫健康包内配备了N95口罩、退热药品、清热解暑药品、抗原试纸等员工急需的物品，让员工感受到疫情无情，赣银有爱的浓浓关怀。七是开展员工生日祝福活动，

精心为员工生日设计祝福贺卡，通过多种载体形式为员工生日送上祝福，让员工切实感受到工会组织温暖。