



# 宁夏黄河农村商业银行股份有限公司 2020 年度社会责任报告

## 目 录

|               |    |
|---------------|----|
| 前 言           | 3  |
| 第一节 本行概况      | 4  |
| 第二节 社会责任体系    | 8  |
| 第三节 社会责任实践    | 10 |
| 第四节 获奖和公益捐赠情况 | 18 |
| 结束语           | 18 |

## 宁夏黄河农村商业银行股份有限公司 2020 年度社会责任报告

### 前 言

根据《中国银行业金融机构企业社会责任指引》相关规定，宁夏黄河农村商业银行股份有限公司董事会办公室负责编制了《宁夏黄河农村商业银行股份有限公司 2020 年度社会责任报告》。

### 编制说明

本报告是宁夏黄河农村商业银行股份有限公司连续发布的第六份企业社会责任报告，主要回顾宁夏黄河农村商业银行股份有限公司 2020 年全面履行社会责任的总体成果。

### 编制依据

报告编制参照中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》、中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR2.0）》以及全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（2006 版），同时突出宁夏黄河农村商业银行股份有限公司的企业特点和行业特色。

### 报告范围

报告覆盖宁夏黄河农村商业银行股份有限公司总行及分支机构，黄河农村商业银行持股（控股）的 19 家县（市、区）被投资机构和发起设立的 3 家村镇银行。为便于表达，在报告中分别使用黄河农村商业银行系统、全系统、黄河农村商业银行、本行称谓。

### 时间跨度

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，部分内容根据需要追溯至以

前年度。

### 报告周期

本报告每年发布一次。

### 数据来源

本报告中的部分财务数据来自黄河农村商业银行 2020 年度财务报表，所披露的财务数据如与年报有出入，以年报为准；其他数据来源于黄河农村商业银行内部文件和相关统计资料；部分数据未经审计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，单位万元，特别说明的除外。

### 报告获取

您可以在黄河农村商业银行网站下载本报告的电子文档，网址为：  
<http://www.bankyellowriver.com>

### 联系方式

黄河农村商业银行董事会办公室

地址：宁夏银川市兴庆区解放西路 35 号

邮编：750004

电话：86-951-6016709

E-mail: hhyhdshh@163.com

## 第一节 本行概况

### 一、公司简介

黄河农村商业银行成立于2008年12月22日，由原宁夏回族自治区农村信用社联合社和银川市农村信用合作联社合并组建，由符合发起人条件的企业法人、自然人股东共同发起设立的股份制金融企业，是中国银监会确定的全国省级农村信用联社改革试点单位。

根据宁夏回族自治区党委、政府要求，黄河农村商业银行党委对全区各

县市联社（农商行、信用社）的党组织和主要负责人实行垂直领导、统一管理。截至2020年末，全行从业人员1097人，下辖54家分支机构，发起设立村镇银行3家。本行机构网点遍布城乡，系统营业网点覆盖所有乡镇，已成为全区营业网点数量最多，服务半径最广，客户群体最大，从业人员最多的地方性金融机构。

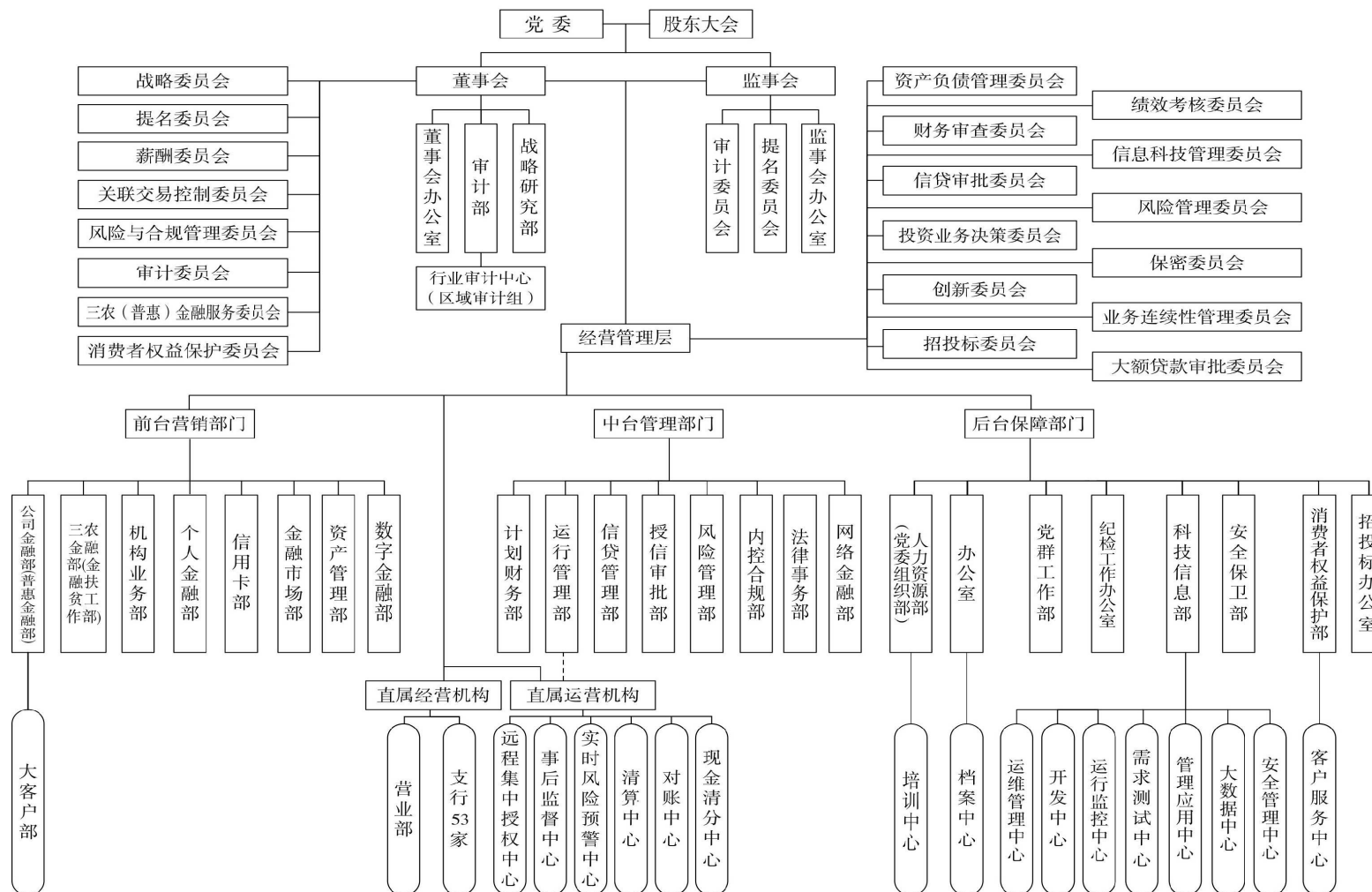
自改制成立以来，黄河农村商业银行始终秉承“服务三农、服务小微企业、服务地方经济、服务城乡居民”的经营理念，走差异化、特色化经营之路，通过不断完善公司治理，健全体制机制，强化内控管理，提高资产质量，扎实推进各项经营管理工作，全行资产规模持续增长，市场份额稳步提升，支农力度不断加大，转型发展初显成效，社会形象明显提升。截至2020年末，全行资产总额609.9亿元，各项存款余额389.08亿元，贷款余额347.29亿元，资本充足率12.45%，全力打造治理水平高效、价值创造突出、品牌特色鲜明的一流现代农村商业银行。

## 二、组织机构

本行依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》、《商业银行公司治理指引》等相关法律法规的要求，进一步完善公司治理结构，增强公司治理机制的有效性，建立了以股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的公司治理结构。董事会设立了战略委员会、提名委员会、薪酬委员会、关联交易控制委员会、风险与合规管理委员会、审计委员会、三农（普惠）金融服务委员会、消费者权益保护委员会8个专门委员会，监事会设立了提名委员会、审计委员会2个专门委员会。董、监事会各内设机构均制订了工作制度和议事规则，按照本行章程的规定履行职责，对重大事项进行研究、监督和提示，协助董事会决策和监事会监督，对于本行提升管理水平，改善治理结构，维护利益相关者合法权益起到了积极作用。

（组织架构图）

## 黄河农村商业银行组织架构图



截至2020年末，本行下辖营业网点54个，其中城市网点44个，农村网点10个，农村网点遍布银川市乡镇，实现农村金融服务乡镇全覆盖。

**黄河农村商业银行网点分布表**

| 序号 | 机构名称  | 详细地址                              | 联系电话    |
|----|-------|-----------------------------------|---------|
| 1  | 营业部   | 银川市兴庆区解放西路 35 号建发现代城金座            | 5688031 |
| 2  | 鼓楼支行  | 银川市兴庆区解放东街龙马鼓楼广场 101-102 号        | 8677551 |
| 3  | 新华支行  | 银川市兴庆区南薰东街 11 号                   | 6090541 |
| 4  | 民族支行  | 银川市兴庆区民族南街 29 号                   | 6010086 |
| 5  | 东方红支行 | 银川市兴庆区朝阳巷 1-2 号                   | 8671335 |
| 6  | 商城支行  | 银川市兴庆区永安巷 36 号                    | 4119262 |
| 7  | 胜利支行  | 银川市兴庆区治平路 253 号清苑 1 期 16 号楼 102 号 | 4082798 |
| 8  | 塔桥支行  | 银川市兴庆区清和南街新时代商贸中心 1 号楼 1 号        | 4071364 |
| 9  | 兴庆区支行 | 银川市兴庆区上海东路 775 号                  | 6043806 |
| 10 | 解放支行  | 银川市兴庆区解放东街 333 号                  | 6031836 |
| 11 | 康平路支行 | 银川市兴庆区康平东路 1-11-5 号               | 8591625 |
| 12 | 北苑支行  | 银川市兴庆区民族北街高尔夫商务楼 24 幢 14 号        | 6989693 |
| 13 | 银古支行  | 银川市兴庆区长城东路 855 号                  | 6042195 |
| 14 | 红花支行  | 银川市兴庆区胜利南街 129 号                  | 4071866 |
| 15 | 石油城支行 | 银川市兴庆区银横路 400 号兴庆华府 14 号楼 102 室   | 6153324 |
| 16 | 大新支行  | 银川市兴庆区湖滨东街惠园 16 号楼 1-2 号          | 6151663 |
| 17 | 新月支行  | 银川市兴庆区兴隆大厦 3-5 号                  | 6710947 |
| 18 | 满春支行  | 银川市兴庆区清和北街宁夏通和商务中心 2 号楼 1101 室    | 6732150 |
| 19 | 清和支行  | 银川市兴庆区清和北街 487 号                  | 6732881 |
| 20 | 唐徕支行  | 银川市兴庆区西桥巷 16 号                    | 5042269 |
| 21 | 凤凰支行  | 银川市兴庆区凤凰南街凤凰商务大厦一层                | 6080133 |
| 22 | 海宝支行  | 银川市兴庆区凤凰北街 332 号                  | 5064638 |
| 23 | 立丰支行  | 银川市兴庆区宝湖东路立达鞋城营业房 9 号             | 4117840 |
| 24 | 庆安支行  | 银川市兴庆区湖滨东街 190 号                  | 5061147 |

|    |          |                              |         |
|----|----------|------------------------------|---------|
| 25 | 北塔湖支行    | 银川市兴庆区民族北街 386 号蓝泰广场 A 座     | 5950295 |
| 26 | 掌政支行     | 银川市兴庆区掌政镇商业街鸣翠天地 9 号楼        | 6121015 |
| 27 | 光华支行     | 银川市兴庆区民族南街新世纪花园 2 组团         | 4105954 |
| 28 | 丽景支行     | 银川市兴庆区丽景北街 332 号             | 6158030 |
| 29 | 丽水支行     | 银川市兴庆区新华东街 737 号             | 4060930 |
| 30 | 通贵支行     | 银川市兴庆区通贵乡                    | 6111779 |
| 31 | 月牙湖支行    | 银川市兴庆区月牙湖乡二道墩村               | 6139759 |
| 32 | 雅安支行     | 银川市兴庆区新华东街雅安公寓 1 号楼 2-3 号    | 6017940 |
| 33 | 孔雀支行     | 银川市兴庆区掌政镇五渡桥村                | 6126327 |
| 34 | 永固支行     | 银川市兴庆区掌政镇碱富桥村                | 6131029 |
| 35 | 月牙湖滨河支行  | 银川市兴庆区月牙湖乡滨河家园商网 013 号       | 5961029 |
| 36 | 高台支行     | 银川市兴庆区清和北街 779 号             | 6720519 |
| 37 | 金凤区支行    | 银川市金凤区康居 A 区 25 号            | 5690119 |
| 38 | 正丰香格里拉支行 | 银川市金凤区正源北街与康平路十字路馨和苑临街 1-2 号 | 4103003 |
| 39 | 正源支行     | 银川市金凤区正源南街 359 号             | 5026174 |
| 40 | 民生支行     | 银川市金凤区正源南街 116 号             | 5076923 |
| 41 | 黄河路支行    | 银川市金凤区黄河东路 757 号             | 5059342 |
| 42 | 良田支行     | 银川市金凤区良田镇商业街 5-8-9 号         | 8580560 |
| 43 | 开发区支行    | 银川市金凤区富安东巷 14 号              | 5035922 |
| 44 | 长城路支行    | 银川市金凤区长城中路金鹰国际村 C-1 号        | 5043178 |
| 45 | 盈南支行     | 银川市金凤区长城中路以南盈华商厦一层           | 3072701 |
| 46 | 新苑支行     | 银川市金凤区黄河东路 31 号              | 3078454 |
| 47 | 西苑支行     | 银川市金凤区北京中路 447 号             | 3064484 |
| 48 | 丽子园支行    | 银川市西夏区兴州南街 1 号营业房            | 3017319 |
| 49 | 同心路支行    | 银川市西夏区怀远西路艺术巷 326 号          | 2027626 |
| 50 | 西夏区支行    | 银川市西夏区怀远西路怀远市场 3 号楼          | 2026900 |
| 51 | 镇北堡支行    | 银川市西夏区镇北堡镇镇北堡村奇石城对面          | 2136489 |
| 52 | 兴泾支行     | 银川市西夏区兴泾镇北侧                  | 2171336 |

|    |        |                    |         |
|----|--------|--------------------|---------|
| 53 | 芦花支行   | 银川市西夏区芦花镇芦花办事处北    | 2151356 |
| 54 | 城市公元支行 | 银川市金凤区宝湖中路康银巷 73 号 | 5122452 |

## 第二节 社会责任体系

### 一、使命和愿景

#### 企业使命：

服务三农、造福百姓、回报股东、成就员工。

#### 发展愿景：

把黄河农村商业银行建设成为治理水平高效、价值创造突出、品牌特色鲜明的一流现代农村商业银行，让群众满意、政府放心、社会认可。

### 二、社会责任理念

#### 社会责任目标：

通过对股东、员工、消费者、商业伙伴、政府和社区等利益相关者以及为促进社会和环境可持续发展所应承担的经济、法律、道德、慈善责任和履行的义务，实现企业和社会的和谐发展。

#### 社会责任观：

对政府：贯彻落实国家宏观政策，支持地方经济建设发展，支持实体经济可持续发展；支持“三农”、小微企业发展，纳税额稳定增长，增加就业机会。

对监管机构：严格落实监管政策，加强合规管理，维护地方金融稳定；完善公司治理结构，加强内控建设，有效防控风险；推进巴塞尔新资本协议实施。

对股东：稳健经营，提高盈利能力；为股东创造价值，实现股东价值最大化，推动企业科学发展；加强投资者关系管理，及时披露信息。

对员工：建立员工权益保障机制；强化员工培训、关注员工发展，完善

绩效薪酬激励体系，为员工创造成长空间，实现价值提升，与企业共同发展。

对客户：优化业务流程，提升服务品质，关注客户体验，为客户提供卓越服务，实现价值创造，携手黄河银行，财富源远流长。

对同业：坚持平等互利、和谐共赢原则，为合作伙伴提供发展平台，在合作中实现共赢。

对社会：创造税收和就业机会；助力乡村振兴战略，为金融扶贫提供支持帮助，关注弱势群体，积极投身慈善公益事业，推动和谐社会建设。

对环境：实施绿色信贷，推广电子银行，拓展绿色金融；倡导绿色办公，推行绿色采购，开展环保公益活动，承担环境保护的责任，减少资源消耗，促进可持续发展，推进建设节约型社会。

### 第三节 社会责任实践

2020年，黄河农村商业银行紧紧围绕自治区党委政府战略部署，以党的建设为统领，以供给侧结构性改革为主线，坚守“服务三农、服务小微企业、服务地方经济、服务城乡居民”市场定位，加大支农支小力度，大力践行普惠金融，主动融入地方经济发展，大力践行公益事业，赢得了各级政府、广大客户和社会各界的认可。

#### 一、努力加大支农力度

牢记服务“三农”初心使命，加快回归本源，主动适应“三农”发展大趋势，满足“三农”发展新需求，响应“三农”发展新期盼，紧紧围绕自治区推进乡村振兴战略和现代农业高质量发展的决策部署，引导全系统持续加大涉农信贷投放，截至2020年末，全系统涉农贷款余额615.24亿元，较年初增加87.29亿元、增长16.53%，涉农贷款占各项贷款的52.2%，涉农贷款增量位居全区金融机构首位，支农服务的主力银行地位不断巩固。

**健全支农服务机制。**建立组织保障机制，专设三农金融工作部，制订

黄河农村商业银行系统金融支农工作规划和年度工作方案，推动形成“区、市、县、乡、村”五级联动的金融支农工作合力；创新管理机制，推行“网格化”管理，建立“总行-机构-网点-客户经理”四级管理体系，通过定格、定员、定责，划出各自服务范围，明确服务标准，压实工作责任，实施上门服务、定期回访，按日监测、按旬通报，提高支持产业服务的针对性和有效性。优化绩效考核机制，全面推行产品计价，加大支农贷款奖励权重，按月考核，及时兑现，调动信贷人员积极性。出台支农贷款尽职免责办法，提高支农贷款不良容忍度，推动形成“敢贷、能贷、愿贷”的浓厚氛围，推行“阳光办贷”，适时跟踪回访，确保支农信贷资金及时足额发放到位。

**聚焦重点狠抓落实。**围绕自治区“九大重点产业”，分产业制定实施规划，分片区建立领导包抓责任机制，成立了专业服务团队，设立专职督导员，长期蹲点督导指导。积极推进与农业农村厅、自治区妇联、扶贫办等相关部门，与固原、吴忠等市政府，与贺兰、西吉、海原、盐池等县政府签订战略服务合作协议，形成银政联动、信息共享、上有推力、下有活力的普惠金融发展格局。截至 2020 年末，引导系统各机构加大“九大重点产业”信贷支持，贷款余额达到 277.9 亿元，较年初增加 102.6 亿元，增幅 58.6%。

**优化农村金融服务。**全面实施“整村授信工程”，启动开展信用户、信用村、信用乡镇创建工作，以信用为基础，在全区范围内选定 1000 个行政村作为“授信村”，对 50 万户农户进行普惠建档、普惠评级，采取“线上线下融合模式”，批量签约，免抵押免担保，让农户以低门槛的方式获得贷款支持，使“信用变资源、资源变资金、资金变收益”，有效破解农民“贷款难”“担保难”等问题，推动农村信用环境改善。开展扶智工程，实施农业专家“请进来”，与乡镇、村两委合作搭建“金融夜校”“金融讲习所”

“农业科技讲习所”等平台，聘请 51 名农业科技人员担任金融服务信息员，

搭建起“银行+政府+企业+农户”的“连心桥”；开展金融知识“送出去”活动，选派业务能力强、政策宣讲水平高、有责任担当的基层管理人员、客户经理担任 1952 个行政村“金融服务联络员”，为农户送技术、送资金、送知识、送服务；加强渠道创新，将传统支农业务由线下向线上渠道迁移，丰富优化“非接触式”金融服务渠道，着力构建“线上+线下”金融服务体系，打造农村金融服务场景新生态。

**贯彻落实绿色发展理念。**大力发展绿色金融，开展绿色信贷创新。着力提高绿色信贷支持能力，创新制度安排，通过信贷杠杆，引导和支持更多社会资本投入绿色产业，有效抑制污染性投资，为自治区绿色发展提供支持服务。坚持差异化绿色信贷政策，修订完善绿色信贷发展指引，丰富消费贷款产品，加大绿色信贷投放。积极发展消费贷款，重点支持符合绿色信贷理念的“三农”、消费和小微企业领域。大力支持企业节能减排和技术升级，支持绿色经济、循环经济和低碳经济发展，加大对节能环保、污染防治、清洁能源和生态保护修复等领域的金融支持。加大对“两高一剩”及落后产能产业的存量资产结构调整力度，严格控制高耗能、高排放新增项目融资。严禁准入环保“黑名单”客户和产能过剩项目，对环保审查不过关企业与项目“零容忍”，对产能过剩企业视不同情况采取“一户一策”，努力化解产能过剩。

## 二、全力支持小微发展

**强化信贷政策引导。**加大小微企业金融支持力度，单列普惠小微、普惠涉农和民营企业任务计划，明确普惠小微“两增”和普惠型涉农贷款“一个不低于”任务目标，确保至年末新增民营企业贷款余额占比不低于所有新增法人类贷款客户的 50%，民营企业综合融资成本控制在合理水平。制定《黄河农村商业银行系统 2020 年信贷政策指引》，出台《黄河农村商业银行系统服务民营小微企业“二十条”》《关于深化小微企业金融信贷服务

的通知》等制度文件，引导信贷资金重点支持 1000 万元以下普惠型小微信贷客户，充分保障民营和小微企业贷款增速和增量稳步提升，确保新增信贷资源向民营经济和小微企业倾斜。建立健全尽职免责和容错纠错机制，印发了《黄河农村商业银行小微企业授信尽职免责管理办法》，提高客户经理发放小微、民营企业贷款的积极性，有效激发放贷“活力”，消除“拒贷、怕贷、惜贷”思想，形成“敢贷、能贷、愿贷”服务实体经济的浓厚氛围。在支行绩效考核中，设置普惠小微企业贷款考核指标，进一步压实责任，充分发挥绩效导向作用。

**全力支持复工复产。**全面落实中央、自治区产业发展政策，扎实推进“六稳”工作、落实“六保”任务，出台 10 项措施、22 条优惠政策，一户一策、一企一策，助力一二三产、工农商贸、大中小微企业复工复产达产，向 421 家企业发放贷款 22.7 亿元。坚持不抽贷、不压贷、不断贷，对受疫情影响严重的交通运输、批发零售、文化娱乐、住宿餐饮等行业贷款 10.4 亿元，给予延长还本付息期限的政策支持，免收复利罚息；对暂时遇到困难的 161 户中小微企业到期贷款 19.1 亿元，采取展期、无还本续贷、再融资等措施，纾困解困，缓解资金周转压力；对 6000 多户经营困难的中小微企业、个体工商户给予下调 0.5-1 个百分点的利率优惠，预计全年让利 5000 多万元。

**完善小微企业服务。**打通线上服务通道，借助大数据、人工智能、自动授信审批风控模型等现代技术，推动金融信息化，大力推广小微信贷移动平台。依托科技信息手段，客户经理可以上门为民营和小微企业客户提供金融服务，做到了“让数据多跑路、客户少跑腿”，打通了金融服务民营和小微企业“最后一公里”。以信贷产品和服务方式创新为突破口，加强银政、银税、银担、银保、银商合作，着力降低企业融资门槛，针对小微企业研发“小微通”循环贷款、“政采贷”“银税贷”“校益贷”“法拍贷”“订

单贷” “烟草贷” 等特色产品，进一步提升小微金融服务能力。至年末，单户授信 1000 万元以下普惠小微贷款余额 217.58 亿元，较年初增加 34.84 亿元，增速 19.07%；民营企业贷款余额达到 221.79 亿元，占企业贷款的 86.79%。

#### 四、提升科技创新能力

本行持续推进“以客户为中心”的服务理念，全面拓展物理服务渠道，优化服务流程，改进服务理念，创新服务手段，通过技术优势及科技创新能力，精细化识别差异化客户需求，完善物理渠道和线上渠道网络建设，满足不同层级客户需求，以大数据为基础，优化业务流程、提升客户体验，为客户提供专业化、高质量及人性化的创新特色金融服务，致力于保护消费者合法权益，提高客户服务水平，打造安全金融服务环境，为客户人身、信息和资金安全提供全面保障。

**加快科技创新应用。**组织开展 43 个应用系统项目建设，完成系统优化 607 项。完成手机银行二期建设，拓宽手机银行获客渠道；拓展统一收单平台功能，简化业务流程，促进收单业务快速发展。建设新移动营销系统，实现开户、签约、缴费等业务移动化办理；上线整村授信系统，实现线下审批、线上用信等功能。柜面业务实现无纸化办理，升级填单回单系统，整合厅堂设备功能，业务办理效率、风险控制水平进一步提升。建成大数据基础平台，上线管理驾驶舱，开发测试管理平台，数据分析、应用能力进一步提高。加大创新奖励力度，设立创新金点子、创新课题、创新项目奖，创新动力明显增强。

**整合电子交易渠道。**持续丰富手机银行业务场景，完成新业务场景、新功能共计 40 余项，完善收单业务体系功能，通过优化收单业务软硬件配置、完善资金清算模式、简化注册审批流程、强化风险交易监测力度等工作，全面提升收单业务服务能力，2020 年全系统特约商户业务规模快速增

长，实现客群数量的历史性突破；加快移动营销二期项目建设，全力助力营业网点外延式营销，为客户提供更为全面的上门金融服务；持续丰富自助设备服务功能，开展自助设备服务平台四期项目建设，通过远程集中授权、人脸识别技术应用，全方位提升自助服务设备工作效能，持续推进营业网点向轻型化、智能化、特色化转型；启动微信银行自建项目，全力打造集账户服务、消息推送、产品宣传、客户服务、业务受理、生活缴费、商户服务、营销活动为一体的全功能线上业务平台，同时通过新微信银行“微厅”功能，将客户经理对客服务由“线下”转至“线上”，打造了线上营销新阵地。加强银政银企对接，打造具有自身特色的场景金融生态圈，通过加强与自治区社保局、税务局、医保局对接，借助“不见面、即刻办”线上交易渠道的推广，完成三代社保卡、电子社保卡、银税贷、灵活就业人员缴费、电子医保凭证展码等业务对接；拓宽移动支付交易场景，通过与中国银联、华电供热、新华书店发行集团达成多项业务合作协议，强化本行社会化综合服务能力，促进我行对公对私业务的发展；强化线上第三方支付功能，新增接入“合众易宝”“付费通”两家第三方支付，通过农信银“一点接入”实现了在微信、支付宝、京东支付等第三方支付机构的一键绑卡功能，促进了全系统银行卡的活卡占比，完成多场次清算优化上线，提高业务效率。

## 五、切实优化服务质量

**深推普惠金融。**坚持以客户为中心服务理念，优化服务流程，践行社会责任，全力打造金融行业优质服务品牌，得到自治区党委政府和广大客户认可。扎实开展全区城乡居民和灵活就业社保缴费各项工作，按照自治区税务局、医保局、社保局征缴工作要求，按期完成全区社保费征缴任务；积极推广第三代残疾人证社保卡，下发业务通知统一操作规程方便残疾人办理各项金融业务；做好系统监控和维护，保障 14 个社保缴费渠道

稳定运行；在部分营业网点开设了社保缴费专柜；圆满完成 2020 年度和 2021 年度城乡居民和灵活就业社保非征缴和对账工作，得到自治区社保局、医保局及税务局等部门的充分肯定。推动农村环境建设，强化便民金融服务点管理；推进服务点星级评定工作长效化开展；强化与第三方企业合作，拓展服务点业务类型，提升服务点综合服务能力，促进服务点长期可持续发展；合理配置资源，吸纳优质服务点，淘汰、替换低效服务点，提升服务点整体服务质量。截至 2020 年末，黄河银行系统共有物理营业网点 385 个，其中乡（镇）网点 204 个；在全区 199 个乡（镇）、2240 个行政村，建设便民金融服务点 2309 个，较年初新增 8 个，其中五星级服务点 28 个、四星级服务点 367 个、三星级服务点 1897 个。

**强化金融服务。**建立健全消费者权益保护工作机制，持续推进消费者权益保护工作规范化建设。建立消保服务联席会议制，及时研究落实相关金融消费者权益保护工作的制度要求，定期反馈营业机构服务情况，受理客户投诉处理异议，规范消费者权益保护工作。加强消费者权益保护的事前、事中和事后协调、管控和审计，将消费者保护理念有机融入产品设计开发、定价管理、协议制定、审批准入、营销推介、产品销售和客户个人信息保护等各环节。细化厅堂管理，有效提升文明规范服务水平，积极参与星级网点评定，不断优化网点服务环境，全系统现有中国银行业文明规范服务千佳示范网点 3 家，星级网点 12 家。扎实开展金融知识宣传，先后组织 315 金融消费者权益保护、金融知识万里行、金融知识进万家、金融知识普及月等专项活动，受众客户近 36 万人次，收到良好宣传效果。

**践行社会责任。**按照脱贫不脱政策、脱贫不脱帮扶、脱贫不脱责任的总体要求，把金融扶贫的政治责任扛在肩上、抓在手上、落实在行动上，积极落实扶贫小额信贷政策，加快推进“脱贫富民”工程，持续加大扶贫贷款投放力度。截至 2020 年末，全系统扶贫小额贷款户数 8.41 万户、余

额 39.64 亿元，户数和余额分别占全区的 63.5% 和 62.6%，金融扶贫工作得到自治区党委政府和社会各界的充分肯定和高度赞誉，“盐池模式”被国务院扶贫办评选为全国推广案例，“张易模式”荣获“全国脱贫攻坚创新奖”。充分发挥网点多、服务面广、渠道丰富的优势，加大社保缴费业务宣传，优化服务流程，线上线下协调联动，推行适老化支付服务，圆满完成 2021 年社保缴费任务。按照自治区党委政府安排，2020 年继续对定点帮扶村隆德县神林乡杨野河村进行帮扶，捐赠 10.7 万元为杨野河村村部完善基础服务设施，得到当地政府及群众的一致好评。

## 六、全面加强党的建设

**坚持党建引领。**始终把贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想作为推动党建工作的原动力，以政治建设为统领，以理论武装为根本，以完善机制为抓手，严肃党内政治生活，不断提升政治判断力、政治领悟力和政治执行力，压紧压实从严治党的“两个责任”和“一岗双责”，以高质量党建引领全系统业务高质量发展。组织实施“国有企业党建质量巩固年”活动，以“六化六提升”为目标持续深化基层党组织规范化建设，推动“三会一课”等基本制度执行更加规范有力。深入开展“三亮三比三评”活动，在疫情防控、落实“六稳”“六保”任务、金融精准扶贫等重点工作中，涌现出袁相鼎等一批优秀共产党员，形成以“金融夜校”“张易模式”为代表的“党建+”业务发展示范项目，党组织和全体党员在大战大考中经受住了锻炼和考验，基层党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用得到充分发挥，“党建促业务、发展强党建”的双融、双促、双提升工作格局基本形成。

**推进党风廉政建设。**扎实落实全面从严治党主体责任，坚定不移推动党风廉政建设和反腐败斗争。组织开展了“廉政警示教育周”“金融清廉文化建设月”等主题活动，持续强化廉政警示教育、职业道德教育、法制教育。建立“互联网+党员廉洁评价+员工行为排查”机制，对问题线索早识

别、早预警，努力营造风清气正的良好发展环境。

**强化员工队伍建设。**制定《黄河银行系统人才发展规划（2020-2022）》和 1+3 配套措施，实施“黄河之星”百名英才工程，严格规范员工招聘，通过采取“两统一、两抽取、两公开”的方式，面向西吉县建档立卡贫困户家庭大学毕业生和应届大学毕业生开展了 2 次校园招聘，助推西吉县脱贫摘帽，支持大学生就业，吸引广大优秀专业人才加入农村金融系统。研究出台优秀青年员工选拔培养实施意见，修订完善干部员工教育培训管理办法，组织实施干部政治能力和理论素养“双提升”计划，积极搭建“登塔学苑”在线教育平台，形成“线上+线下”一体化干部员工培训体系。

## 第四节 获奖和公益捐赠情况

### 一、获奖情况

| 颁奖机构       | 荣誉奖项                                  |
|------------|---------------------------------------|
| 自治区人民政府    | 2019年度自治区级金融支持贡献奖一等奖                  |
| 自治区红十字会    | 中国红十字奉献奖章                             |
| 中国银联       | 2020年度中国银联“优秀合作机构奖”和“银联卡最佳业务贡献奖”      |
| 农信银中心      | 2020年农信银支付清算业务“推广应用先进单位”和“运行质量管理先进单位” |
| 中央国债登记结算公司 | 2020年度“债券业务进步奖”                       |

### 二、捐赠情况

截至 2020 年末，连续 16 年累计捐资 1.02 亿元，帮助 2.28 万名贫困家庭孩子圆了大学梦。2020 年向“宁夏见义勇为基金会”捐款 100 万元，以实际行动弘扬社会正气。新冠疫情发生后，号召系统各单位捐款捐物 697 万元，向全区 200 多个社区、2000 多个行政村防疫点送去慰问品和防疫物

资，支持疫情防控工作，传递同舟共济、共克时艰的责任和情怀。本行服务地方经济发展、履行社会责任得到自治区党委、政府和社会各界的充分肯定和高度赞誉。

## 结 束 语

展望未来，黄河农村商业银行将一如既往地坚持“服务地方经济、服务三农和中小微企业、服务城乡居民”的市场定位，将履行社会责任作为始终如一的文化理念贯穿于发展经营全过程，继续开展以普惠金融为载体的金融服务创新活动，深入推进“支农服务的主力银行、县域经济的主流银行、风险可控的良好银行”战略目标全面实施，助力“三农”和中小微企业发展，努力提升股东回报，与客户共同成长，为员工创造未来，为社会创造财富，促进经济社会发展，为建设美丽新宁夏、共圆伟大中国梦做出更大贡献。