



黄河农村商业银行
Yellow River Rural Commercial Bank

宁夏黄河农村商业银行股份有限公司 2021 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	9
第三节 社会责任实践	10
第四节 获奖和公益捐赠情况	17
结束语	18

宁夏黄河农村商业银行股份有限公司 2021 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 2021 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七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 2021 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保监会《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》、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

2021 年 1 月 1 日至 2021 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 2021 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，是原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农商行的党组织和主要负责人实行垂直领导、统一管理。截至2021年末，全行从业人员1082人，下辖总行营业部、4家一级支行49家二级支行，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2021年末，全行资产总额648.3亿元，各项存款余额405.1亿元，贷款余额374.9亿元，资本充足率12.26%，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》《银行保险机构公司治理准则》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）

The organizational chart is structured as follows:

- Top Level:** 党委 (Party Committee) and 股东大会 (Shareholders' Meeting).
- Second Level:** 董事会 (Board of Directors) and 监事会 (Supervisory Board).
- Third Level (Under Board of Directors):**
 - 战略委员会 (Strategic Committee)
 - 提名委员会 (Nomination Committee)
 - 薪酬委员会 (Compensation Committee)
 - 关联交易控制委员会 (Associated Transaction Control Committee)
 - 风险与合规管理委员会 (Risk and Compliance Management Committee)
 - 审计委员会 (Audit Committee)
 - 三农(普惠)金融服务委员会 (Three Rural Areas (Inclusive) Financial Services Committee)
 - 消费者权益保护委员会 (Consumer Rights Protection Committee)
- Third Level (Under Supervisory Board):**
 - 资产负债管理委员会 (Assets and Liabilities Management Committee)
 - 财务审查委员会 (Financial Review Committee)
 - 信贷审批委员会 (Credit Approval Committee)
 - 投资业务决策委员会 (Investment Business Decision-making Committee)
 - 创新委员会 (Innovation Committee)
 - 招标委员会 (Bidding Committee)
- Third Level (Under Board of Directors and Supervisory Board):**
 - 绩效考核委员会 (Performance Appraisal Committee)
 - 信息科技管理委员会 (Information Technology Management Committee)
 - 风险管理委员会 (Risk Management Committee)
 - 保密委员会 (Confidentiality Committee)
 - 业务连续性管理委员会 (Business Continuity Management Committee)
 - 大额贷款审批委员会 (Large Loan Approval Committee)
- Third Level (Under Board of Directors):**
 - 董事会办公室 (Board of Directors Office)
 - 审计部 (Audit Department)
 - 战略研究部 (Strategic Research Department)
 - 行业审计中心 (区域审计组) (Industry Audit Center (Regional Audit Group))
- Third Level (Under Supervisory Board):**
 - 审计委员会 (Audit Committee)
 - 提名委员会 (Nomination Committee)
 - 监事会办公室 (Supervisory Board Office)
- 第四 Level:** 经营管理层 (Management Layer).
- Fifth Level (Main Departments):**
 - 前台营销部门 (Front-end Marketing Department)
 - 中台管理部门 (Middle-end Management Department)
 - 后台保障部门 (Back-end Support Department)
- Front-end Marketing Department (前台营销部门):**
 - 公司金融部 (普惠金融) (Corporate Finance Department (Inclusive Finance))
 - (乡村振兴服务部) (Three Rural Areas Financial Department) (Rural Revitalization Service Department)
 - 机构业务部 (Institutional Business Department)
 - 个人金融部 (Personal Finance Department)
 - 信用卡部 (Credit Card Department)
 - 金融市场部 (Financial Market Department)
 - 资产管理部 (Asset Management Department)
 - 五家农合机构不良资产处置监督管理小组 (Five Rural Cooperative Institutions' Non-performing Asset Disposal Supervision and Management Group)
 - 数字金融部 (Digital Finance Department)
- Middle-end Management Department (中台管理部门):**
 - 计划财务部 (Planning and Finance Department)
 - 运行管理部 (Operations Management Department)
 - 信贷管理部 (Credit Management Department)
 - 授信审批部 (Credit Approval Department)
 - 风险管理部 (Risk Management Department)
 - 内控合规部 (Internal Control and Compliance Department)
 - 法律事务部 (Legal Affairs Department)
 - 网络金融部 (Network Finance Department)
- Back-end Support Department (后台保障部门):**
 - (人力资源部) (党委组织部) (Human Resources Department (Party Committee Organization Department))
 - 办公室 (Office)
 - 党群工作部 (Party and Masses Work Department)
 - 纪检工作办公室 (Discipline Inspection Work Office)
 - 科技信息部 (Science and Technology Information Department)
 - 安全保卫部 (Security and Protection Department)
 - 消费者权益保护部 (Consumer Rights Protection Department)
 - 招标办公室 (Bidding Office)
- 直属经营机构 (Directly Affiliated Operating Institutions):**
 - 营业部 (Branch Office)
 - (辖属七家二级支行) (Four First-level Branches) (Subordinate Seven Second-level Branches)
- 直属运营机构 (Directly Affiliated Operating Institutions):**
 - 远程集中授权中心 (Remote Central Authorization Center)
 - 事后监督中心 (Post-audit Supervision Center)
 - 实时风险预警中心 (Real-time Risk Early Warning Center)
 - 清算中心 (Clearing Center)
- Other Departments:**
 - 培训中心 (Training Center)
 - 档案中心 (Archive Center)
 - 运维管理中心 (Operation and Maintenance Management Center)
 - 开发中心 (Development Center)
 - 运行监控中心 (Operation Monitoring Center)
 - 需求测试中心 (Requirement Testing Center)
 - 管理应用中心 (Management Application Center)
 - 大数据中心 (Big Data Center)
 - 安全管理中心 (Security Management Center)
 - 客户服务中心 (Customer Service Center)
 - 现金清分中心 (Cash Clearing Center)
 - 对账中心 (Reconciliation Center)

截至 2021 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	机构住所	联系电话
1	营业部	银川市兴庆区解放西街 35#建发现代城金座	5688031
2	鼓楼支行	银川市兴庆区解放东街鼓楼财富广场 1 号	8677551
3	解放支行	银川市兴庆区解放东街 333 号	6031836
4	红花支行	银川市兴庆区胜利南街 129 号	4071866
5	立丰支行	银川市兴庆区宝湖东路立达鞋城营业房 9 号	4117840
6	银古支行	银川市兴庆区长城东路 855 号	6042195
7	丽水支行	银川市兴庆区新华东街 737 号	4060930
8	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
9	胜利支行	银川市兴庆区治平路 253 号清苑 1 期 16 号	4082798
10	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
11	商城支行	银川市兴庆区永安巷 36 号	4119262
12	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
13	光华支行	银川市兴庆区民族南街新世纪花园 2 组团	4105954
14	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
15	北塔湖支行	银川市兴庆区民族北街 386 号蓝泰广场 A 座	5950295
16	民族支行	银川市兴庆区民族南街 29 号	6027235
17	东方红支行	银川市兴庆区新华东街东方红广场朝阳巷 1-2 号	6019690
18	新华支行	银川市兴庆区南薰东街 11 号	6090541
19	新月支行	银川市兴庆区兴隆大厦 3-5 号	6710947

20	庆安支行	银川市兴庆区湖滨东街银基花园北门 7-8 号	5061147
21	清和支行	银川市兴庆区清和北街 487 号	6732881
22	上海路支行	银川市兴庆区上海东路 775 号	6043806
23	大新支行	银川市兴庆区湖滨东街惠园小区 16 号楼 1-2 号	6151663
24	丽景支行	银川市兴庆区丽景北街 332 号	6158030
25	海宝支行	银川市兴庆区凤凰北街 332 号	5064638
26	康平路支行	银川市兴庆区康平东路 1-11-5 号	8591625
27	通贵支行	银川市兴庆区通贵乡银通路 128 号	6111779
28	高台支行	银川市兴庆区清河北街 772 号	5095953
29	兴庆区支行	银川市兴庆区清河北街宁夏通和商务中心 2 号楼 1101 室	6732150
30	长城路支行	银川市兴庆区长城中路金鹰国际村 C-1 号	5043178
31	唐徕支行	银川市兴庆区西桥巷 16 号	5042269
32	凤凰支行	银川市兴庆区凤凰南街凤凰商务大厦一层	6080133
33	永固支行	银川市兴庆区掌政镇碱富桥村	6131029
34	掌政支行	银川市兴庆区掌政镇商业街鸣翠天地 9 号楼	6121015
35	孔雀支行	银川市兴庆区掌政镇五渡桥村	6126327
36	月牙湖支行	银川市兴庆区月牙湖乡二道墩村	6139759
37	月牙湖滨河支行	银川市兴庆区月牙湖乡滨河家园商网 113 号	5961029
38	民生支行	银川市金凤区正源南街 116 号	5076923
39	城市公元支行	银川市金凤区宝湖中路康银巷 79 号	5122452
40	开发区支行	银川市金凤区富安东巷 14 号	5035922
41	正源支行	银川市金凤区正源南街 359 号	5026174
42	黄河路支行	银川市金凤区黄河东路 757 号	5059342

43	正丰香格里拉支行	银川市金凤区正源北街与康平路交界正丰香格里拉街 1-2 号	4103003
44	金凤区支行	银川市金凤区康居 A 区 25 号	5690119
45	良田支行	银川市金凤区良田镇商业街 5-8-9 号	8580560
46	盈南支行	银川市金凤区长城西路盈华商厦一层	3072701
47	西苑支行	银川市金凤区北京中路 447 号	3064484
48	西夏区支行	银川市金凤区黄河东路 125 号	3078454
49	丽子园支行	银川市西夏区兴州南街 1 号营业房	3017319
50	同心路支行	银川市西夏区怀远西路 326 号	2027626
51	文萃路支行	银川市西夏区怀远西路怀远市场 3 号楼	2026900
52	芦花支行	银川市西夏区芦花洲安置区 33#	2151356
53	兴泾支行	银川市西夏区兴泾镇镇区中心路西侧	2171336
54	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

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

2021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2021年末，全系统涉农贷款余额680.69亿元，较年初增加65.45亿元、增长10.64%，涉农贷款占各项贷款的53.29%，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。

金融助力乡村全面振兴。服务重点产业发展，围绕自治区“九个重点产业”，配套制定金融支持枸杞、葡萄酒、奶产业、肉牛和滩羊产业发展规划，建立行领导驻点包抓机制，与西吉、海原、盐池县开展肉牛、滩羊产业战略合作，2021年全年新增五个农业重点产业贷款37亿元。服务“四权”改革创新，成立“四权”改革服务工作领导小组，统筹推进“四权”改革金融服务工作，盘活农村沉睡资产。全年累计发放农地、农房、林权、农机、活体等农村产权抵押贷款30.8亿元。服务大众创业就业，为农村妇女、返乡农民工、青年创业者、科技特派员等给予不同期限、不同额度的创业资金支持，全年发放各类创业贷款16.1亿元。

丰富三农金融产品模式。研发专属信贷产品，针对新型农业经营主体设计推出“振兴贷”，针对已脱贫人口设计推出“助力贷”，针对进城务工农户设计推出“新农快贷”，借助大数据、云计算、风控模型等新技术应用，实现金融支农线上化、信用化、普惠化发展。优化升级平台功能，

优化“黄河 e 贷”、小微移动平台等线上金融产品服务功能；与银川市不动产登记中心成功对接，率先开启全区信贷抵押登记业务“直连”新模式；打通与妇联妇女创业担保贷款线上审批系统数据对接，让数据多跑路、群众少跑腿。积极推进银农直联，协助规范财务管理，为乡村基层组织提供优质结算服务。推进“农经综合服务平台”建设，实现乡村两级账户银农直联，助推农村产权改革。

健全金融服务三农体系。构建政策支持体系，制定全系统金融服务乡村振兴实施方案，出台支持乡村振兴重点帮扶县实施意见、支持新型农业经营主体发展实施意见等多项制度文件，构建了针对性强、含金量高、覆盖面广的金融服务三农政策支持体系。完善考核评估体系，科学设定指标任务，加大涉农指标考核权重，细分考核类别，强化对自治区“九个重点产业”、新型农业经营主体、社会化服务组织的金融支持，并将考核结果与信贷人员和管理人员履职评价挂钩，充分调动全员支农工作的积极性。搭建政银农联结体系，与农信担、中小担等政策性担保公司开展存量农户贷款批量授信、集中审批业务，架起政府、银行和农民之间的桥梁，破解“三农”金融服务难题。与乡镇、村两委合作搭建“金融夜校”“金融讲习所”等平台，推进银政共建，畅通服务渠道。

贯彻落实绿色发展理念。坚持从战略高度推进绿色信贷，大力发展绿色金融，开展绿色信贷创新，制订出台绿色信贷政策制度，成立绿色信贷工作领导小组，加大绿色信贷绩效考核权重，引导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”，对产能过剩企业采取“一户一策”，努力化解产能过剩，以金融力量为守护好绿水青山作出积极贡献，黄河银行在中国人民银行银川中心支行 2021 年全区银行金融机构绿色金融服务评价中位列第二名。

二、全力支持小微企业

面对疫情深度影响，坚决贯彻自治区党委、政府决策部署，落实“六稳”“六保”要求，持续加大信贷投放、给予利率优惠，帮助小微企业纾困解困、渡过难关。

破解需求对接难。实行网格化管理，按照“人在网中走、档在格中建、格格有服务”布局，对商圈市场、工业园区、科技园区、特色小镇全面推行网格化管理，通过“一人一格”专人负责制，开展全面走访和精准对接，实现首贷户需求及时掌握、快速响应。同时，积极落实人民银行无还本续贷、延期还本付息等政策，帮助小微企业重拾持续经营的信心、坚定战胜困难的决心。

破解贷款办理难。实行网上申贷，将“政务服务引流”与“金融服务嫁接”有机结合起来，与自治区妇联、市场监管厅、经信厅、就业局、税务局等多个部门开展合作，开通信贷“直通车”，建立“白名单”客户库，全面推广“微信银行”“企业网银”等线上金融服务模式，通过上门对接、电话回访、微宣传等方式，引导客户线上操作，实现业务“掌上办”“网上办”，小微企业贷款申请“最多跑一次”。

破解融资担保难。改进服务方式，结合区域实际和客户需求，组建小微金融服务中心、下设一到两个营销部，专营 1000 万元以下民营和小微企业客户；黄河银行专门设立宁东金融服务部专司服务宁东企业。上线“银税直联”系统，依托银税互动平台，研发给予小微企业纳税信息授信的“银税贷”

产品，为小微客户发放 300 万元以内的信用贷款，提高小微客户获得感和满意度。截止年末，全系统小微贷款余额 401.4 亿元，较年初增加 37 亿元，增长 10.2%。

三、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，以大数据为基础，持续加大金融产品创新力度，不断加快数字化转型步伐，年内启动建设科技项目 111 个，努力提升金融科技水平，夯实高质量发展基础。

激发科技创新活力。加快视频银行建设，优化手机银行系统、统一收单平台、填单机功能，丰富网贷接入平台产品，持续提升数字化金融服务能力。投产营销活动平台，丰富移动营销系统功能，实施智能营销管理项目，不断提升数字化精准营销能力。加快全渠道交易反欺诈系统建设，上线商户风险管理系统（一期）功能，全面提升数字化风险控制能力。稳步推进薪酬体系项目、日志管理平台、IT 服务流程平台（ITSM）建设，上线机器人流程自动化（RPA）项目部分场景，提升数字化管理支撑能力。

增强运维保障水平。加强基础资源管理，建设同城灾备（二期）项目，完成重要系统版本和存储设备微码版本升级，定期对硬件基础设施进行深度巡检，确保系统稳定运行。推进基础平台云化转型，完成自动化运维平台、金融业科技信息报送系统开发，增强基础平台支撑能力。加强系统资源管理，自动化巡检基础软硬件及操作系统，降低科技系统运行风险。

防控信息科技风险。开展网络安全风险排查和专项检查，对网络安全管理组织架构、汇聚机房基础设施配置及环境、客户信息保护等重点内容开展全面检查，严格防范信息科技风险。强化网络安全防护措施，采购网站安全监测服务，换代升级同城灾备中心网络设备，修复小型机、VMWARE 等基础软硬件设备缺陷及漏洞，全面推广数据泄漏防护系统，加强网站安

全监测管理及应急处置，开展应用系统安全评估及测评，提高系统风险防范能力。

四、大力实施普惠金融

巩固脱贫攻坚。推进整村授信工程，实施千名客户经理进村入户“送贷上门”行动，发挥黄河 e 贷、兴农 e 贷等线上金融产品优势，为农户、新型农业经营主体发放免担保免抵押的信用贷款，已完成近 50 万农户信息采集和评级授信。抓好脱贫小额信贷，对符合条件的脱贫户和边缘易致贫户做到应贷尽贷，对已脱贫户和产业发展迅速的专业大户提供增信服务，全力满足其融资需求。全年累计向 7.2 万建档立卡脱贫户发放小额信用贷款 34.4 亿元，贷款金额和户数分别占全区金融机构的 75.5% 和 75.8%。

强化金融服务。建立健全消费者权益保护工作体制机制，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，落实“适老化”金融服务新要求，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，创办“金融夜校”，先后组织 3.15 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 40 万人次，收到良好宣传效果。

践行社会责任。始终把让农村居民、尤其是让偏远山区的农民享受到与城里人一样方便的现代金融服务，作为践行普惠金融的出发点和落脚点，

根据农村组织、人员结构变化和对现代金融的需求，不断加大人力、财力和技术投入，优化升级农村便民金融服务终端、改进金融服务方式，已在全区 199 个乡（镇）全部设立综合营业网点，在 2116 个行政村建设便民金融服务点 2263 个，其中五星级服务点 28 个、四星级服务点 425 个、三星级服务点 1798 个，实现了行政村基础金融服务全覆盖。

五、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，以加强党的政治建设为统领，以党史学习教育为主线，以“基层党建全面提升年”活动为抓手，全面压实管党治党政治责任，以高质量党建引领全系统业务高质量发展。扎实推进党史学习教育，建立了“理论培训+集体学读+交流研讨”的常态化学习机制，组织开展了“百名党员讲党课”、微课竞赛、员工书画摄影作品展、文艺演出等庆祝建党 100 周年系列活动。开展“我为群众办实事”实践活动，提出了 49 项“办实事”清单，取得了较好成效。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、助力乡村振兴战略、服务实体经济等重点工作中，涌现出一批优秀共产党员，形成以“金融夜校”“驻村金融官”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”“内控合规管理建设年”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。扎实开展了工程建设政府采购、违规吃喝隐形变异问题等专项整治，

对 6 家农商行党委开展了内部巡察，扎实推进巡察整改。持续推进“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。

强化干部队伍建设。修订完善《黄河农村商业银行系统干部管理办法》，严格规范干部选拔任用程序，明确干部选拔任用标准，创新和丰富选拔任用方式，拓宽选人用人渠道，全年提拔干部 37 人，交流干部 83 人次，对 36 名管理人员进行了试用期考核，树立起重实干、重实绩、重担当的鲜明用人导向。创新人才培养机制，坚持“线上+线下”“内训+外培”相结合，组建内训师团队，聘请外部专家，在基层机构推动建立“新时代金融职工讲习所”，采取现场授课、实战演练、学习观摩等方式，强化专业能力训练，全年累计开展各类培训 227 期，参训人员超过 3 万人(次)，有效提升了干部员工教育培训的针对性和实效性，切实提高了干部员工的政治素质、专业素养、实践能力和治企兴企本领。

第四节 获奖和公益捐赠情况

一、获奖情况

颁奖单位	奖项名称
中国银联总公司	银联卡产品推广突出贡献奖
中国银行业协会和中国中小企业协会	2021 年金融服务中小微企业优秀案例
金融数字化发展联盟	年度最佳数字化转型实践奖
中国人民银行征信中心	征信系统（企业业务和个人业务）数据质量工作优秀机构

二、捐赠情况

持续开展捐资助学，全系统连续 17 年累计捐赠 1.08 亿元，帮助全区

1.83 万民贫困家庭孩子圆梦大学，帮助 0.48 万名固原地区贫困家庭孩子顺利延续学业，其中 2021 年共捐款 629.54 万元，资助应届高中毕业生 1037 名。助推乡村振兴战略，选派 9 名党员组成 3 个驻村工作组，分别派驻红寺堡区新庄集乡康庄村、中卫市沙坡头区宣和镇兴海村、沙坡头区常乐镇海乐村，捐资 6.12 万元为中卫市常乐镇海乐村村委制作了党建及精神文明等宣传长廊；向三个驻村工作队所在乡镇党委拨付专项党费共计 30 万元，用于驻村村委的党建经费。

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。