

云南红塔银行 2020 年度社会责任报告

一、加强党建引领

（一）2020 年党建工作开展情况

2020 年，云南红塔银行党委以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化政治引领，坚决贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和党中央决策部署，积极履行国有企业责任。认真落实党中央统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署，认真贯彻新发展理念和高质量发展要求，有效发挥金融支持“六稳”“六保”的作用，指导各基层党组织开展多样的防疫抗疫活动，全力为云南省经济社会发展和对冲疫情冲击做贡献。进一步巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，党委牵头开展产业银行建设、零售业务转型、金融市场定位、金融科技创新、绩效薪酬体系优化 5 项专题调研，积极谋划“十四五”改革发展路径。

（二）2020 年党建工作亮点

1. 党组织设置

云南红塔银行党建工作实行垂直领导，各基层党组织具体负责。根据机构设置和党员人数，目前全行共设有党组织 25 个，其中党委 4 个、党总支部 1 个、党支部 20 个。截止 2020 年 12 月 31 日，全行共有在册党员 522 名，较 2019 年

增加 106 名，其中预备党员 34 名。女党员 272 人，占党员总数 45.7%；少数民族党员 114 名，占党员总数的 21.35%；大专以上学历党员 520 名，占党员总数 99%。

2.严格党员发展，规范教育管理

（1）发展党员。一是认真按照发展党员 5 步骤 25 程序和发展员正负面清单要求做好党员发展工作，防止把不具备党员条件的人吸收入党；二是落实集中培训制度，全年按计划培训入党积极分子 54 名、发展对象 36 名，确保了全行发展党员工作的连续性；三是认真执行省国资委党委发展党员指导性计划，完成发展党员 32 人。

（2）组织开展中心组学习。党委全年组织开展 5 次中心组学习，深入学习习近平总书记考察云南重要讲话精神和十九届中纪委第四次全会精神，紧紧围绕党中央统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署，进一步提高政治站位、强化责任担当，树立正确的政绩观，切实落实全面从严治党主体责任，不断提高党建工作的水平和成效。深入学习贯彻习近平总书记关于发扬斗争精神的重要讲话精神，坚定斗争意志，增强斗争本领，勇于担当作为，紧紧围绕十三届全国人大三次会议和全国政协十三届三次会议精神，切实把思想和行动统一到习近平总书记在“两会”期间的重要讲话精神上来，统一到国务院政府工作报告的部署要求上来。学习《习近平谈治国理政第三卷》，结合习近平总书记考察云南

重要讲话精神，推动习近平新时代中国特色社会主义思想在云南红塔银行走深走心走实，以理论学习新提升，不断开创工作新局面。

（3）开展“万名党员进党校”培训。全年分两批组织 77 名党员走进保山施甸大亮山“杨善洲干部学院”，学习杨善洲的先进事迹，深刻缅怀追忆老书记的铁骨英魂，亲身体会“善洲精神”，以杨善洲为镜子，回望入党初心，检视入党初心，实践入党初心；同时通过网络商学院开设线上培训课程，保证党员“万名党员进党校”培训全覆盖。

（4）先后购订《习近平谈治国理政》第三卷、《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》和《党的十九届五中全会〈建议〉学习辅导百问》等学习材料下发全行党员干部，引导全行员工全面系统学、深入思考学、联系实际学。做到全年党员集中培训和集体学习时间不少于 32 学时、党组织书记和班子成员不少于 56 学时，入党积极分子和发展对象不少于 24 学时；截止 2020 年 12 月 31 日，全行党员“学习强国”APP 平均积分为 6558 分，最高分超过 29359 分。

3.细划工作清单，规范达标创建

（1）突出围绕中心服务大局，强化政治功能，提高云南红塔银行基层组织体系建设质量，抓实全行党支部达标创建工作。围绕五个标准化、39 项工作要求，组织全行各级基层

党组织开展达标创建工作。2020年创建规范化达标党支部12个，创建率达到70%以上。

(2)结合党内相关规章制度，部进一步细化支部日常工作。拟定“党支部工作清单”“党支部全年重点工作明细”，总结了10方面64条支部日常工作以及5方面26条支部全年重点工作，为各基层党支部减轻了工作负担，切实推动本行党的建设不断迈上新的台阶。

4.规范党建任务，加强计划管理

制定《云南红塔银行党委推进2020年基层党建工作重点任务实施方案》《云南红塔银行党委2020年度基层党建重点任务项目清单》《云南红塔银行党委2020年党组织书记抓基层党建工作责任清单》等6项工作方案及计划下发全行。精心组织，结合实际制定方案，采取积极有效措施，保证党建工作各项任务落地见效。

5.丰富“主题党日”，开展“联学共建”

(1)制定全年活动计划，广泛开展支部“主题党日”活动，2020年全行各级党支部共计开展“主题党日”活动共计242次，全面提升全行党员的政治素质、道德修养，充分体

现了红塔银行党建特色和各基层党支部党建特色。



图 1

(2)为搭建基层党支部学习交流平台，不断加强基层党支部规范化建设，落实推动全面从严治党向基层延伸，2020年以来，部分党支部同当地政府机关、烟草及其他客户单位党组织开展“联学共建”活动 14 次，进一步促进机构与当地政府机关及客户单位的合作交流。

二、社会责任管理

(一) 社会责任理念

云南红塔银行的社会责任理念是：“心融社会，报效国家”。

“心融社会”：云南红塔银行以金融为纽带，以普惠金融

服务社会大众，诚心支持社会公益，积极成为优秀的社会公民，努力成为银行业的责任典范。

“报效国家”：云南红塔银行作为一家企业，承担着促进社会和谐、创造经济价值、繁荣社会发展的责任，将坚守创业初心，创造价值，回馈社会，不负重托，报效国家。

（二）社会责任战略规划

将社会责任规划纳入全行战略规划，结合全行业务发展及实际经营情况，编制社会责任规划，并组织好相关事项落实。

（三）社会责任管理体系

在总行党委的领导下开展社会责任管理，党委办公室作为社会责任管理的牵头管理部门，总行各职能部门及分支机构结合中央和地方政府的导向及要求，在总行党委领导下，结合职能职责及地域情况负责落实社会责任各项工作。

（四）社会责任信息披露

定期在官网披露社会责任报告相关信息。

三、公司治理

（一）“四会一层”结构

本行依据《中国共产党章程》《公司法》等法律法规，结合自身实际，搭建起了股东大会、党委会、董事会、监事会和经营管理层“四会一层”各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的公司治理机制。

（二）公司治理建设

一是坚持党的领导。切实落实党组织在公司法人治理结构中的法定地位，充分发挥党组织把方向、管大局、保落实的领导核心和政治核心作用。二是完成董事选举更换和高管聘任。按照法定程序，经股东提名、党委研究、股东大会选举完成 1 名执行董事的更换，并根据董事专业背景，进一步优化调整了董事会相关委员会人员组成。三是完善公司治理制度体系。进一步完善法人治理制度体系，进一步提高规范各项经营管理行为。四是积极推进发展战略落地实施。通过印发战略管理制度，建立起了董事会、监事会、高管层、战略管理领导小组及相关部室等主体各司其职的战略管理体系。根据中长期发展战略完成各业务条线子战略及重点项目清单编制，认真落实重点项目的各项举措，指导业务拓展及内部管理完善，并根据落地实施情况对战略规划进行中期评估调整。五是规范股权管理。完善股权管理流程和操作，完善主要股东及其关联方信息，强化股东授信审查，做好风险隔离和防控，完成全部股权托管工作和 82.46%的股权确权工作，符合监管要求。

（三）全面风险管理体系建设情况

一是从公司治理结构、风险偏好的制定、风险管理流程及工具、压力测试、考核与激励等九个方面搭建了规范的全面风险管理框架。二是风险管理组织方面，明确了董、监、

高、经营管理层及各职能部门的分工与职责。三是风险识别、评估与计量方面，针对风险的特征，从多层次、多角度识别、计量经营中面临的各种风险。四是通过监测各类风险因素及关键指标的变化和发展趋势及时提出风险应对与控制方案。五是在风险监测的基础上，通过编制不同层次和种类的风险报告，满足不同风险管理层次和不同职能部门对于风险状况多样性的需求。

（四）合规风险管理

2020年，云南红塔银行不断加强合规风险管理，提升全员合规意识。一是组织全行学习《中华人民共和国民法典》，通过邀请资深律师、知名法学教授在全行范围内多次开展民法典专题讲座和培训，参加民法典线上学习活动和银协金融法规线上知识竞赛，加强全行普法教育。二是组织全行参加云南省银协开展的金融法律法规知识线上竞赛，本行荣获集体三等奖，11人获得个人奖。三是围绕“守底线、思忧患、慎行为”的风险理念，组织开展了“严守风险底线 筑牢发展根基”主题辩论赛，借助辩论赛的形式，增强员工的参与感，加强思考，进一步强化了全行员工的风险合规意识。通过各种丰富多彩的宣传教育活动，激发全行员工学习法律法规和合规知识主动性，提升员工合规意识。

（五）内控体系建设

云南红塔银行坚持发挥党建引领，围绕公司治理提升，塑造合规文化环境，加强制度体系、培训教育、员工管理、

检查审计等工作，合理运用科技手段，构建内控合规长效机制，发挥绩效考核的导向作用，推进形成“内控促发展，合规保效益”的内控合规理念和文化环境氛围，各项内控合规管理工作有序开展，全年无案件发生。

（六）员工行为准则

云南红塔银行通过开展“不忘初心、牢记使命”“遵规守纪、廉洁从业”“员工行为合规教育”等专题活动，切实做到让员工 100%参加，对员工 100%排查，与员工 100%谈心，使员工从思想上架设“不敢违”的高压线，变“要我廉”为“我要廉”，时刻规范自己的行为，做到严守纪律。

不断完善员工行为准则，全行层面出台《云南红塔银行员工行为规范》，各业务条线制定“条线员工行为细则”十余部，对相关条线员工提出进一步的操作规范管理要求；通过向全行员工发放“员工行为十不准手卡”1000余张，为合规经营保驾护航，确保不偏离合规主航道。

（七）反洗钱工作情况

云南红塔银行通过建立健全与反洗钱监管要求和全行发展战略相适应的反洗钱风险管理框架，实现对洗钱风险的识别、评估、监测、控制和报告，有效防范和控制反洗钱风险。制定出台了《云南红塔银行洗钱风险自评估管理办法》等9部管理制度、181项核心指标，建设“数据采集—资金监测—线索移送”的科学程序和应用性模型与人工审慎分析的支撑体系，对大额及可疑交易报告进行回溯性分析，不断增强反洗钱监测的主动性和有效性。

（八）反腐倡廉工作情况

2020年组织全行员工观看了《被“贪”字击溃的人生》《政治捐客苏洪波》《理财高手的糊涂账》《围猎：行贿者说》等警示教育片，在全行范围内开展了警示教育，用身边的人和身边的事教育警醒广大党员干部，自觉加强党性党风党纪学习，不断增强纪律意识和规矩意识。

组织清风家访，筑牢廉洁防线。通过访配偶、访父母、访子女等方式，全面了解掌握党员干部遵守家庭美德、社会道德情况，同时组织与中层管理人员家属签订《家庭助廉承诺书》。组织开展党员干部家属“座谈会”，把严管和厚爱的要求延伸到干部家属身上，促使干部家属当好“廉内助”、常吹“耳边风”，探索家庭监督新路径、“八小时之外”监督新模式，引导干部和干部家属树立正

确的世界观、人生观、价值观。



图2

四、支持区域经济发展

（一）支持交通运输体系建设

为积极响应国家的“一带一路”号召和企业“走出去”国家战略，云南红塔银行积极与政府机构、企业建立多层次交流机制和联动机制，将自身业务发展与国家战略相结合，主动调整信贷策略，在政策支持、设施联通建设、资金融通、支持企业走出去等多方面不断加大金融支持力度，积极支持云南省内“大通道”、“互联互通”基础设施建设提供金融支

持，助力提升经济开放合作水平。

（二）支持重大产业项目建设

云南红塔银行积极响应省委省政府和监管部门关于金融支持实体经济发展的各项决策部署，切实提高服务实体经济质效，围绕云南省内重点发展的产业领域和工业园区建设项目，着力服务好实体经济优势行业的优良客户，发挥金融支持实体经济发展的支撑作用。

（三）服务企业跨境发展

云南红塔银行积极支持具有实体经济背景、符合政策导向的外汇业务，基于在业务操作中简化资料、便利流程的原则，为客户在跨境业务发展中提供高效的结算服务，推动企业业务发展。

（四）助力区域辐射中心建设

在中国（云南）自由贸易试验区获批之后，为助推自贸试验区发展，促进贸易投资便利化，云南红塔银行积极同注册在自贸区内企业开展金融服务工作，助力实体经济发展。

（五）拓展跨境金融服务

为拓展跨境金融服务，拓宽跨境金融覆盖面，积极推进自贸区内金融机构设立工作。2020年，申请在红河哈尼族彝族自治州弥勒市设立红河分行以及在昆明自贸区范围内新设一个城区支行以主动响应中国-东盟自由贸易区建设和中越“两廊一圈”战略，通过“走出去”企业提供多元化跨

境服务及向境内外企业提供优质国际结算和跨境金融服务，更好实现中资企业“走出去”和外资企业“引进来”。

五、支持产业转型升级

（一）促进科技创新企业与战略新兴产业发展

云南红塔银行聚焦科技创新与产业发展相结合，通过信贷融资与保理融资等多种金融方式重点支持先进装备制造业、现代物流产业、生物医药与大健康产业、信息产业、新材料产业、节能环保产业等，着力提高战略性新兴产业占全省的比重,加快发展新业态新模式新经济,加快实现新旧动能转换,以新经济引领我省产业跨越式发展。

（二）支持现代服务业发展

云南红塔银行通过建立健全服务业贷款利率差别化定价机制，引导行内资金向流向服务业领域，积极为客户提供综合性、多样性、优势互补的金融服务，不断创新金融服务模式，畅通对服务业中小企业的融资渠道。

（三）支持文化产业发展的总体情况

云南红塔银行通过实施差异化服务及根据不同文化企业的需求和发展，主要涉及文化企业的广播电视集成、文化艺术、旅游饭店、连锁酒店、一般旅店及名胜风景区建设及管理。

六、服务小微企业

（一）服务小微企业金融产品创新

云南红塔银行充分发挥一级法人机构的优势，积极创新小微企业金融服务产品，先后针对不同群体的小微企业推出多元化金融服务，有效的解决了小微企业“担保难，融资难”的问题：针对批发零售商户，开发了个人经营性贷款“易商贷”；利用大数据平台及数字烟草平台，为卷烟零售商户群体开发了信用类的卷烟零售户贷款“香悦贷”；在原银税互动产品基础上，现正积极与税务局合作研发创新的线上“税务贷”产品、与不动产登记部门合作研究开发线上“房抵贷”等特色小微产品。

（二）小企业金融服务专营机构建设

认真落实银保监会“四单”原则、“五专”机制，不断优化组织架构，将原小微企业银行部更名为普惠金融业务部，扩宽普惠金融业务规划，强化普惠金融产品的统筹研发、营销指引、风险管理、制度建设等工作；在各分行设置普惠金融业务部，下沉经营职能，深入服务小微企业等普惠群体，提高小微企业金融服务效率和覆盖面，不断完善小微金融体系，提升服务能力。

七、服务“三农”

（一）服务“三农”金融渠道建设

云南红塔银行充分发挥资源优势，加大科技赋能，提升产业扶贫能力。围绕烟草产业链上下游的烟草种植户及卷烟

零售商等客户群体，充分利用大数据平台及数字烟草平台，通过快速审批发放小额信贷，促进烟农增收、烟叶增效、生态增值，以高品质、全方位的产品满足“三农”客户群体的需求，以智能化、科技化手段服务产业链。

（二）服务“三农”金融产品创新

在服务“三农”金融产品方面，紧紧围绕云南省“八大产业，三张世界一流牌”战略定位，结合自身资源优势，推出服务烟草种植户的“香叶贷”产品和烟草种植的信用类土地流转贷款“香聚贷”产品，积极探索并推出了苹果贷、天麻贷、花椒贷、奶牛贷、甘蔗贷、蔬菜种植贷款等“三农”产品。

（三）服务高原特色农业发展

一是持续拓展贷款产品品类，推进各分支行服务当地特色农业产业；二是实现线上化发展，推进实现线上化业务办理以提升服务效率；三是探索省内集群类主要农业产业服务，积极推进业务调研，并建立服务体系。

（四）推进农村地区服务网点覆盖

目前，已有 1 个营业部 5 家分行，分别是总行营业部、昆明分行、大理分行、曲靖分行、楚雄分行和昭通分行。下辖 9 个县域网点，分别是易门支行、新平支行、元江支行、华宁支行、通海支行、江川支行、澄江支行、峨山支行和会泽支行。在加快物理网点铺设的同时，本行不断深化拓展“三

农”业务服务面，由面到点，从乡镇服务到农村，业务已覆盖全省 16 个地州，客户经理下沉到村委会进行产品宣传和业务办理，在各地区建立业务联络人完善日常服务工作，铺设转账机器设备建立“移动网点”，通过线上渠道等方式解决相关金融问题。

八、精准扶贫

制定年度扶贫工作计划，以产业扶贫、金融扶贫为重点做好精准扶贫，全年累计拨付扶贫及捐赠专项资金 725.67 万元支持昭通、曲靖会泽等深度贫困地区脱贫，全力为全省脱贫攻坚取得全面胜利贡献力量。

九、绿色信贷

（一）绿色信贷实施情况

截止 2020 年末绿色信贷余额 27.94 亿元。

（二）支持绿色信贷业务发展采取的措施

本行紧紧围绕国家出台的一系列绿色信贷政策，宏观上加快建设制度、搭建发展体系；微观上落实发展要求、努力开拓业务。2020 年起草《云南红塔银行绿色信贷管理办法(试行)》，积极组织学习《绿色信贷指引》等纲领性文件，在信贷业务办理全流程中严格落实本行绿色信贷的相关要求，积极组织业务骨干开展绿色信贷统计工作的专项培训，在季度和年度对经营机构的考核中增加了绿色信贷的考核指标，考虑给予绿色信贷差异化的 FTP 内部转移定价，以鼓励和促进

经营机构办理绿色信贷业务的积极性，推动绿色信贷业务的快速发展。

（三）绿色金融产品创新

目前云南红塔银行的绿色金融业务包括对公信贷业务及个人消费贷款业务。除了传统的绿色贷款外，还有非信贷类投资业务，可投向他行发行的绿色债券或者底层资产涉及绿色产业的标准化及非标准化债权产品。

十、产品及渠道安全

（一）电子渠道风险管理

1. 电子银行系统安全评估

云南红塔银行 2020 年开展了电子银行系统的网银、门户网站、手机银行客户端、微信银行、银企直联进行安全评估，根据安全评估结果，完成了电子银行安全优化，为电子银行业务的安全稳定运行提供了有力的保障。

2. 构建网银和手机银行反欺诈系统

以手机银行反欺诈为试点，运用大数据智能化风控技术，逐步构建起主动性、智能化、安全可靠的网络金融全流程反欺诈体系，确保客户在享受卓越、一流金融服务的同时，其合法权利不受侵害，为网络金融业务持续健康发展保驾护航。2020 年，上线网银和手机银行反欺诈系统，对异常时间交易、异常地理位置交易、异常频率交易及其他不符合用户正常行为交易进行识别，起到加强手机 APP 等渠道账户业务风险监

测的作用。

（二）产品风险提示

1.产品及服务的分级管理

将创新产品纳入产品分级制度管理，细化分级标准，逐步完善产品数据库建设，严格审核流程，建立创新产品风险管理制度。

2.投资者保护

一是全面了解客户信息，确定客户的风险承受能力；二是根据产品或服务的风险等级，向客户充分揭示产品或服务的风险因素；三是对客户提出明确的匹配意见，帮助客户正确认识自身风险承受能力与产品或服务风险等级之间的匹配关系，供客户参考，辅助客户更好地选择创新产品或服务。

3.适当性管理

制定并严格落实适当性内部管理制度，坚决限制不匹配销售行为，通过培训考核、执业规范、监督问责等制度机制，确保相关人员切实履行适当性义务。

4.信息充分披露

云南红塔银行创新产品及服务的信息披露坚持以下原则：一是真实性，所公开的信息都没有虚假成分，与自身的客观实际相符；二是准确性，披露的信息都已尽可能详尽、具体、准确；三是完整性，根据规章，能披露的信息都已全部公开；四是及时性，披露的信息依照法规、规章要求的时

间内及时披露。

十一、客户权益保障

（一）消费者权益保护

一是**强化体制机制建设**。制定《云南红塔银行金融消费者权益保护工作实施办法》，修订《云南红塔银行股份有限公司金融消费者权益保护工作指导意见》，在总行设置消费者权益保护中心，配置专职专岗开展消费者权益保护工作。明确各分行机构消费者权益保护部门，设置专岗负责具体工作。

二是**将消费者权益保护理念深入产品开发和定价环节**。规范开展新产品及宣传上线前的消保审核，有效地将消费者权益保护工作融入产品开发阶段。新产品推广期主动向消费者征询意见建议并定期反馈调整，后续开发过程中及时关注和分析可能影响消费者权益的有关因素。

三是**强化内部考评和监督**。在行内全面审计、经济责任审计中将消费者权益保护工作情况纳入必审项目。在消费者权益保护专项审计中加强对产品营销推介、信息披露、内部考评方面的审计力度和深度，强化对消费者权益保护的考评和监督。

（二）客户投诉机制

一是**规范投诉处理程序**。根据监管政策及制度对行内投诉管理办法进行修订，更新管理规范，做到调查回复公正及时，流程管理规范标准。对于监管转办投诉，在办结后均按相关要求向监管报送情况报告，坚持“一笔一报”。

二是**畅通投诉处理渠道**。进一步规范营业网点公示信息，

保障消费者获取信息准确，咨询、投诉、维权渠道畅通。

三是执行统计分类规则。对投诉业务办理渠道、类别、原因进行科学分类，按月报送监管统计报表，季度、年度形成投诉分析报告。

四是运用非诉调解机制。积极响应监管部门关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的相关要求，截至 2020 年末，共受理消费投诉 22 笔，已在规定时限内回复客户，办理完毕。

（三）客户满意度调查

一是通过调查问卷，收集客户对网点柜面业务办理、厅堂服务、产品使用渠道、产品满意度等方面的意见建议，制定针对性工作措施，对存在的问题持续跟进及督导，查缺补漏，提升客户满意度。二是通过投诉情况总结、投诉人回访等措施，了解客户需求，向产品管理部门、经营机构进行反馈，以便相关部门能及时调整业务规则、服务流程，对存在隐患的产品和服务进行限时整改。

十二、服务渠道建设及服务改进

（一）改善营业网点服务情况

一是健全服务管理机制。加快服务管理制度建设，建成完善服务管理制度、投诉管理制度和应急预案。通过完善服务工作制度体系，指导营业网点规范服务。

二是持续参加服务创优评先选拔。2020 年总行营业部万商汇支行、华宁支行、通海支行获评“玉溪市银行业文明规范服务示范单位”；澄江支行李萍等 4 名员工获评“优秀大堂

经理”；大理分行蔡樱等 11 名员工获评“服务明星”。

（二）电子银行业务与产品创新

一是加快系统迭代升级速度以更快的迭代速度为客户带来更稳定、更优质的金融服务。二是丰富产品种类，打造全新的用户体系，满足互联网用户的金融需求。三是丰富投资理财产品和功能，从产品数量及功能满足客户对于资产流动性和收益性的双重需求。

（三）无障碍设施建设

在明显位置安放无障碍设施标识，公示无障碍服务热线，保证老年人等特殊客群能够顺利办理业务，全行 18 个网点配备了无障碍通道。

（四）客户关系管理

一是塑造差异化服务品牌；二是打造数字化服务场景；三是实现分层分群服务；四是客户分群经营。面向财富类客户，建设财富中心、财富专项产品、财富顾问等专项机制，吸引高端客户。

（五）客户服务改进机制

一是做好源头达标。建设标准化营业网点，严格规范服务标准与流程。二是加强检查督导，制定行之有效的监督措施。

（六）优化业务流程

1.线上与线下渠道融合。大力推动手机银行、网上银行、微信银行，针对不同客群开展线上与线下相融合的服务，提升客户服务质量。

2.网点智能化转型。在玉溪、昆明、曲靖、楚雄、大理等地区网点设立智能自助终端和自助回单打印机智能设备，切实为客户提供最优质的业务流程体验，节约网点各方面建设成本，提升网点业务营销水平。

3.不断优化服务措施。重点结合优势数字银行建设要求，将能力专业、链接便捷、渠道多元作为重点方向，完善渠道布局，构建线上线下一体化渠道体系。

（七）特殊群体服务

通过柜台延伸服务、合理配备智能设备、提供核实的产品等措施，为老年人、残疾人等特殊群体提供安全、高效的服务。

（八）普及公众金融教育

云南红塔银行始终践行以人民为中心的发展思想，做好常态化普惠金融知识宣传教育工作，着力提升金融消费者风险防范意识和能力。2020年组织开展了“3.15”金融消费者权益日、普及金融知识 守住“钱袋子”、普及金融知识万里行、“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”、“满天星”金融服务等多个主题的金融知识宣传教育活动，通过现场及非现场形式组织活动约 239 场，参与员工约 505 人，累计发放宣传折页 9.1 万册，发送宣传短信 20670 条，制作线上原创金融知识宣传资料 63 个，触及消费者超过 10 万人次，公众媒体云南经济日报、玉溪日报、昆明信息港、玉溪市银行业协会公众号共计报道活动情况 30 次。



图 3



图 4

十三、公益慈善活动

（一）社会公益项目

在 2020 抗击新冠肺炎疫情期间，云南红塔银行党委积极响应党中央对广大党员号召，认真落实省委和省国资委党委安排部署，及时动员全体党员自愿捐款支持疫情防控工作。仅 3 天时间，全行 22 个党支部纷纷行动，有序组织支部党员自愿捐款，416 名党员共计捐款 73,526.6 元，并统一及时上缴至上级党组织，为战“疫”一线送去温暖和力量，充分体现了云南红塔银行广大党员以实际行动支持疫情防控工作，为坚决打赢疫情防控人民战争更加坚定信心。

（二）抗击疫情，支持复工复产

新冠肺炎疫情发生以来，云南红塔银行认真贯彻落实各级政府关于应对新冠肺炎疫情稳定经济运行的各项政策措施，及时成立了金融支持复工复产自查工作领导小组，统一领导金融支持复工复产、自查和督查工作，全力做好疫情防控保障企业、稳增长、中小微企业等重点领域的信贷支持，积极支持企业复工复产。截至 2020 年末，本行累计向复工复产企业发放贷款 168 亿元，累计向省政府确定的四批重点支持名单企业发放贷款 39.18 亿元。

一是出台各项制度，为复工复产提供政策支持。相继印发《云南红塔银行关于全面落实政策要求做好疫情防控相关金融服务和风险管理工作的通知》《云南红塔银行关于进一

步加强疫情常态化防控支持复工复产和脱贫攻坚的通知》《云南红塔银行关于印发金融支持复工复产工作方案的通知》等多项文件制度，为复工复产提供政策支持，积极支持复工复产工作。二是多措并举，加强政策宣传力度。通过“线上+线下”形式让客户了解稳企业保就业相关政策内容，开展“金融助企，政策直达”宣传活动，扩大延期还本付息政策宣传覆盖面。三是认真落实延期还本付息政策，支持企业渡过难关。截止 2020 年末，共办理临时性延期还本付息 126 户，涉及贷款金额 24.45 亿元。

（三）定点扶贫

云南红塔银行党委始终把助力脱贫攻坚作为重要的政治任务，坚持“公益性和群众普遍受益”原则，扎实做好脱贫攻坚各项工作。强化服务意识及责任落实，扎实推进 2020 年脱贫攻坚。深入调研，落实脱贫攻坚任务，2020 年支持脱贫攻坚帮扶项目 24 个，扶贫资金 725.67 万元。

十四、志愿者活动

（一）志愿者活动长效机制

截至 2020 年末，全行线上志愿者注册团体 24 个，注册志愿者 588 人。按照学雷锋志愿服务工作制度要求，常态化组织开展学雷锋志愿服务活动，对志愿者履行的义务、活动内容、纪律等做了明确要求，开展了以抗击疫情、节日慰问、临时救济、日常帮扶、捐资助学等活动为主要内容的志愿服

务活动。

（二）员工志愿者活动

2020 年度，全行共开展志愿活动 19 次，以抗击疫情、节日慰问、社区服务、捐资助学等为主题，形式多样地组织广大干部职工到社区、街道、扶贫挂联点开展学雷锋志愿服务活动。尤其在疫情防控重要时期，组织以“共抗疫情，志愿同行”为主题开展“学雷锋志愿服务月”活动，充分发挥志愿者示范引领作用，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，引导广大群众做好疫情防控，为打赢疫情攻坚战营造氛围、凝聚力量。

志愿活动开展期间，通过设立志愿服务站、对接周边特殊行业复工人员，如环卫工人、物流快递人员、农名工等，了解、采集志愿服务需求 60 余人次，捐赠口罩 460 余个、酒精、手套等 100 余套防控物资，全部分发至需求登记人员，真正用实际行动、传承志愿精神，书写担当。

十五、员工权益保障

（一）员工权益保障整体情况

2020 年工会牵头与企业方签署《2020—2022 年工资集体合同》和《女职工特殊权益保护集体合同》，较好的维护了职工合法权益，充分体现了本行构建长期和谐劳动关系的成效，本行被上级工会推荐申报为玉溪市集体协商先进典型企业。

（二）员工民主管理

云南红塔银行严格执行职工代表大会提案制度，会前广泛收集职工提案，会后严格监督提案落实情况。2020年成立云南红塔银行行务公开领导小组，畅通职工代表有序参与公司治理的渠道，依法保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权。

（三）女员工特殊权益保护

云南红塔银行女职工委员会本着“维护女职工特殊权益，建立和谐稳定劳动关系”的方针，积极推进女职工权益保护，关心女职工的身心健康，积极组织女职工参加上级妇联开展的女职工妇科专项体检活动、心理健康讲座等活动。

十六、员工职业发展

（一）员工职业通道建设

本行着力做好人才培养的文章，加大内部人才培养力度，积极推动员工的职业通道建设，为员工赋能。出台员工岗位管理办法，搭建了管理序列、销售序列、技术序列、操作序列四大岗位序列，同时在四大序列的基础上又细分为 15 个子系列，让员工可以通过不同的系列通道进行职业晋升。鼓励员工提升专业工作能力、积累专业工作经验、拓展专业知识技能，让专业技术人才看到自己的晋升阶梯，在企业中找到认同感、归属感，实现我行发展与员工职业成长的统一。

（二）员工激励约束机制

1. 不断完善薪酬绩效管理体系，为构建全行的激励约束

机制提供支撑。2020年按照国有金融企业工资总额管理的有关要求，修订了员工工资总额的计提方案，将工资总额增幅与净利润增幅进行挂钩，进一步从总体层面增强了激励约束力度。结合战略规划、年度经营管理工作计划按年制定组织层面的绩效考核方案，将组织绩效考核与员工绩效考核进行有效衔接。

2.构建正向激励体系，用荣誉和奖励激发干部员工干事创业的积极性。出台了《云南红塔银行表彰奖励管理办法》，对全行在各业务条线中工作业绩突出、成绩显著，为推动全行高质量发展做出重要贡献的集体或个人给予薪酬晋岗、晋档、疗养休假等奖励。

（三）员工培训体系建设

搭建了内部培训管理体系，制定了《教育培训管理办法》《网络学习管理办法》《内训师管理办法》等制度，培训的计划申报审批、组织管理、项目实施流程、分层分级培训内容、学时学分要求、培训经费管理和考核评估激励机制、内训师的选聘及管理 etc 都有具体规定。

（四）员工培训组织实施

1.制定全行年度培训计划。采用线上线下、内训与外训、集中与随岗等相结合的多种培训方式，有计划的组织开展全行各级各类培训项目的实施。2020年全行开展内训81期，共计585个课时，参训人数超过1万人次。2020年因疫情原因给培训工作带来的困难，积极调整培训模式，改变培训策

略，使全年培训计划工作得到有序开展。将线下计划的部分内训课程调整为线上直播课程，通过直播方式共完成 112 场次培训，全年参训人次达到 2 万多人次，助力业务部门复工复产。

2.加强培训管理，发挥好培训职能，持续提升员工综合素质和履岗能力。通过举办管理干部综合能力提升培训班、梦想大讲堂、各类业务专题培训等，不断提升全行干部员工的综合素养，让员工始终保持“本领恐慌”的危机感和“能力不足”的忧患意识，增强其适应新形势新任务的信心和力量。

3.打造一流的网络学习平台，鼓励员工按照个人职业发展规划自我学习提高。截至 2020 年年末，本行线上平台共有 7900 门在线课程，其中银行业专业课程 2800 门。另外还开通了人民网的 298 门党建类课程，较好地为我行党建工作建设及党员思想教育提供了良好丰富的培训课程资源。

十七、员工关爱

（一）组织员工文体活动

2020 年组织开展各类工会文体活动和联学联建活动 59 次，主要是：新春嘉年华游园活动、“99 环湖跑”活动、气排球和篮球比赛、“欢度六一”职工趣味主题游园活动、“爱岗敬业、乐于奉献”主题征文活动、“传承红色基因·展示军人风采”散文、诗歌大赛征稿、“婚姻财产关系和家庭财富传承”

知识宣讲活动、“听党话 跟党走 建功新时代——庆祝新中国成立 71 周年”职工摄影比赛活动、“金秋户外徒步”团建活动等。

（二）员工身心健康关爱

工会在七个法定节假日组织对全行员工开展节日慰问，做好员工日常伤病探访工作、职工生日慰问活动做好年度退休离岗员工的关心慰问工作，为总行机关本年度内退休离岗的员工举办欢送会，并送去工会的祝福和纪念品。通过一系列的慰问和关爱行动，进一步增强了工会组织的吸引力、凝聚力，真正做到把工会建设成为职工群众信赖的“职工之家”。

（三）员工帮扶情况

加强对困难职工的帮扶慰问，为患病、生活困难的职工建立档案，适时开展送温暖慰问活动，关心员工身体健康，年内安排干部职工参加上级工会组织的疗（休）养活动，本行 5 名员工参加了省内疗养。

十八、企业文化建设

（一）企业文化体系内容

云南红塔银行企业文化体系，包括文化源点、行为层、经营层、核心层四个层次，从企业文化冠名、企业使命、企业愿景、企业核心价值观、企业精神、合规理念、风险理念、经营理念、服务理念、创新理念、人才理念、责任理念、消保理念、团队理念、行为理念 15 个维度对企业文化进行了

系统性构建。

（二）企业文化相关活动开展

1.组织“梦想+”脱口秀大赛。通过“为梦想代言 vlog 比赛”和“梦想+”脱口秀大赛，进一步加深全行员工对中长期发展战略和企业文化的理解，用实际行动践行战略和企业文化。



图 5

2. 组织风险知识辩论赛。围绕企业文化中的风险理念要求和员工实际工作中面对的风险及其如何防范化解、近期风险事件等内容选取辩题，开展风险知识辩论赛，让风险理念深入人心。



图 6



图 7

（三）企业文化影响力

通过举办形式多样、内容丰富的企业文化宣贯活动，让企业文化深入人心，提高员工文化素质和道德水平。对内形成凝聚力，把员工团结在一起，统一目标，步调一致，为实现发展目标而努力奋斗。同时发挥指挥棒作用，为全行和员工提供发展方向，将企业愿景与个人发展结

合，实现双赢。最后通过合规理念的传导发挥企业文化的约束作用，让员工明白什么不能做，不该做，提高员工的责任感和自觉性。