关于编撰《2017年度湖北银行业社会责任报告》

有关事项的通知

各会员单位：

为了全面准确反映湖北银行业金融机构履行社会责任情况，树立银行业良好的社会形象，省协会拟组织撰写并对社会公开发布《201７年度湖北银行业社会责任报告》。现就有关事项通知如下。

**一、社会责任报告的主要板块**

《湖北银行业社会责任报告》主要分为成果展示篇、社会责任篇、专题亮点篇三大板块。

**（一）成果展示篇**

主要概括介绍湖北银行业发展成果，包括湖北银行业整体发展成果和各行社发展成果展示两个部分。重点阐述资产负债总额、存贷款余额、资产质量及不良贷款变化、经营及盈利、拨备覆盖率、机构改革、金融创新、风险管控等情况;湖北省银行业协会获得中银协表彰和我省银行业获得百佳荣誉情况。

１、湖北银行业整体发展成果。介绍湖北银行业整体发展成果。

２、各行（社）发展成果巡礼。按行别宣传、介绍各行主要发展成果。

**（二）社会责任篇**

重点介绍湖北银行业履行社会责任所付出的努力和取得的成绩。

１、湖北银行业履行社会责任整体情况。

２、分专题介绍湖北银行业履行社会责任情况：

１）重点阐述银行业通过发挥金融职能，履行支持实体经济、服务社会大众，防控金融风险，开展普及金融知识、防诈骗知识教育、支持环境保护、节能减排、重大基础设施项目、民生工程、中小微企业和服务“三农”、普惠金融、精准扶贫等方面的工作。

２）展示银行业支持、参与公益事业的成绩。如抗洪救灾、扶贫、助残、济困等。

**（三）亮点展示篇**

重点展示各会员银行在某些领域所做出的示范性、开创性的成绩。包括高质量发展的经验做法、有成效的风险防控措施、支持实体经济的突出成果、服务品牌建设、金融产品创新、普惠金融、支持三农、消费者权益保护、支持环保事业等方面的显著成果和经验做法。

**二、需提供的有关资料**

各会员行（社）应提供下列文字材料、报表、图片及文字说明：

（一）介绍本行2017年度总体发展情况的材料。重点介绍本行业务发展、业务创新、风险防控、机构改革等方面的成效。包括资产负债总额、存贷款余额、资产质量及不良贷款变化、经营及盈利、拨备覆盖率、机构改革、金融创新、风险管控等情况。材料包括文字介绍、本行主要负责人工作照片等资料。

（二）介绍本行具有示范性、创新性工作的经验材料。包括文字材料和相关图片。

（三）总行（法人机构）有关领导参加本行重要活动的图片及文字说明；

（四）省、市党委、政府、人大、政协主要领导参加本行社重大活动的图片及文字说明；

（五）内部职工开展扶贫助困送温暖、公众教育、送金融知识下乡等图片及文字说明；

（六）本行社重大庆典或改制挂牌仪式上的图片及文字说明；

（七）社会责任报告补充报表（附件2）;

（八）其他重要活动的图片及文字说明等。

**三、编撰要求**

（一）落实专人，明确责任。请各会员单位指派专人负责搜集、整理、编撰本行社系统的社会责任报告，并将主撰稿人员名单和联系电话于4月11日前报协会秘书处（附件3）。各会员行社社会责任报告、相关报表电子版于2018年4月30日前发送至**邮箱：475722668@qq.com**。

（二）内容完整，资料详实。《社会责任报告》采取“行社分别撰写，协会统筹编辑”的方式进行编撰。各行社要按照编写提纲要求，完整编写本系统社会责任报告，不得缺项。报告不仅要有文字说明，还要有照片、数据等详细资料支撑。工、农、中、建、交、省农信联社、湖北银行报告不应少于5000字，其他行应不少于3000字。

（三）数据准确、图片清晰。撰写报告所采用的数据应与上报湖北银监局统计数据一致，所用典型事例注重成果表述；所提供的图片要清晰美观，并附注说明；报表填写数据和资助对象要清楚准确。

（四）专班编辑，分工负责。湖北省银行业协会组成以顾问熊顺学为总编辑，各副秘书长为成员的编辑专班，全面负责《2017年湖北银行业社会责任报告》编撰工作。编撰工作采取“部门组稿，编辑总篡，分类审核”的工作流程。秘书处各部门分别联系责任单位，及时组稿；编辑专班总篡完成后，交由相关部门审核把关。

附件：

1.《2017年湖北银行业金融机构社会责任报告》编撰提纲

2.《2017年湖北银行业金融机构社会责任报告》编撰说明

3.《2017年度湖北银行业社会责任报告》补充统计表

 4.《2017年度湖北银行业社会责任报告》主撰稿人联系表

 5.《2017年度湖北银行业社会责任报告》组稿分工表

2017年4月8日

（联系人：邵建慧 联系电话：027-87267589）

抄送：湖北银监局办公室

湖北省银行业协会 2018年4月8日印发

**附件1**

**2017年度湖北银行业社会责任报告编写提纲**

**第一部分：成果展示篇**

1. 湖北银行业整体发展成果
2. 各行（社）发展成果巡礼

**第二部分：社会责任篇**

**一、银行业机构布局现状和发展概况**

（一）机构网点及从业人员

（二）资产负责状况

（三）资产质量

（四）经营效益

（五）服务品牌建设

**二、为湖北经济社会发展做贡献情况**

1. 贷款投放情况
2. 支持实体经济情况
3. 重点项目及新型产业支持情况

（四）科技金融及产品创新情况

**三、网格化管理与普惠金融工作情况**

1. 金融服务网格化工作

（二） 电子银行业务情况

（三） 小微企业服务支持情况

（四） 县域与“三农”服务支持情况

**四、金融风险管理情况**

(一) 信贷风险防范情况

1. 内控合规自律情况
2. 债权人委员会组建及运行情况

**五、对环境保护事业支持情况**

1. 绿色信贷投放情况
2. 绿色信贷产品
3. 绿色信贷服务
4. 绿色信贷效果

**六、消费者保护情况**

1. 金融知识宣传教育
2. 投诉与和解
3. 特殊人群服务

**七、对利益攸关者尽责情况**

（一）网点优质服务情况

（二）舆情风险管控及提示情况

（三）员工管理与人文关怀情况

**八、公益慈善事业和精准扶贫情况**

（一）社会慈善捐助情况

（二）困难员工资助情况

（三）志愿者活动情况

（四）精准扶贫情况

**第三部分：亮点展示篇（会员单位亮点汇编）**

**九、附录**

（一）报告编制说明：报告时间范围、报告发布周期、报告组织范围、报告编制依据、报告数据收集方法、联系方式

（二）荣誉(中银协颁发为主)

 （三）协会会员单位

**附件2**

**2017年湖北银行业金融机构社会责任报告编撰说明**

**一、成果展示篇**

主要概括介绍湖北银行业发展成果，包括湖北银行业整体发展成果和各行社发展成果展示两个部分。主要概括资产负债总额、存贷款余额、资产质量及不良贷款变化、经营及盈利、拨备覆盖率等状况；简要概述机构改革、金融创新及风险管控等情况。

**（一）**湖北银行业整体发展成果。介绍湖北银行业整体发展成果。

机构网点、从业人员、资产负债情况、资产质量、经营效益情况。主要概述各行社机构网点数、从业人员数、资产负责总额、存贷款余额、资产质量及不良货款变化、经营及盈利、拨备覆盖率等情况；简要概述金融改革、金融创新（主要是经营理念、金融产品、金融服务、结算方式等创新成果）、风险管控、品牌建设情况等。

**（二）**各行（社）发展成果巡礼。按行别分别介绍各行（社）主要发展成果。

**二、社会责任篇**

重点介绍湖北银行业履行社会责任所付出的努力和取得的成绩。

（一）湖北银行业履行社会责任整体情况。重点介绍银行业为湖北经济社会发展做贡献情况：

1、贷款投放情况。本年度信贷累计投放、年末余额及与同期比较，对湖北GDP的贡献度等。

2、对重点项目及新型产业支持情况。本年度信贷投向，如基础设施方面投入项目及额度，重点项目、重点产业、文化产业、新兴产业当年投入总量情况、对新型产业支持具体措施等。

3、科技金融及产品创新情况。对科技创新型企业的信贷支持及对该类企业在贷款评审模式、风险评估、授信尽职和考核奖惩等方面是否建立了制度和有效机制；是否已有适合该类企业的金融服务产品，是否实施了知识产权、专利质押贷款业务；对金融产品创新、网点功能、激励约束等方面有哪些针对性安排等。

4、信贷风险防控情况。主要反映风险控制措施、不良贷款额及不良贷款率升降及拨备情况，不良贷款额和不良贷款率按五级分类结果列表陈述。法人机构的资本充足率和拨备覆盖率情况。

（二）分专题介绍湖北银行业履行社会责任情况：

１、支持实体经济发展情况。推动回归金融本源，大力支持实体经济的巨大成果。包括支持重大基础设施项目、中小微企业和服务“三农”等方面的工作。

２、推动服务社会大众的金融工作情况。包括民生工程、精准扶贫等方面的工作。

３、支持环境保护、节能减排工作情况。

1）控制“两高一剩”企业信贷投放等;践行低碳金融、推广绿色信贷、开展环保教育、响应赤道原则等；

2）制定并实施绿色信贷工程。制定相关规章制度、支持循环经济、节能减排项目开发及“两型社会”建设等；

3）开发并运用与节能减排等环境保护有关的创新金融产品、出台相关绿色信贷措施等。

４、支持、参与公益事业情况。如抗洪救灾、扶贫、助残、济困等。

５、服务品牌建设。主要反映网点布局优化、网点改造投入、自助设备投放、网点功能分区、大堂经理配备、理财师配备等；服务手段改进：推进业务创新，开发新产品、打造新平台，完善产品功能，系统升级等并取得良好社会效益和经济效益方面的情况；服务理念转变情况：公平对待消费者、最受信赖的友好型银行等等；服务质量改进情况：有无建立科学的考核标准、是否把服务质量专项纳入经营绩效和业务发展考核之中、是否制定网点的统一服务规范，如环境、设施、礼仪、投诉和服务管理等并以此为基础制定统一的考核标准等;系列服务规范形成情况：按照银行标准化管理的要求，构建和完善银行业服务工作自律制度体系，形成系列服务规范的情况。

**６、网格化管理与普惠金融工作情况**

1）金融服务网格化战略实施情况。主要反映金融服务网格化覆盖面、网格数年末与同期比较，是否搭建金融网格化管理机制，在人员下沉等方面针对性的安排及具体措施。

2）电子银行业务情况。主要反映电子银行普及率及网络银行运营情况，服务流程改进促进业务效率等方面情况。

3）社区银行服务情况。社区银行网点数、社区银行服务普惠金融开展贴近居民生活的公益金融服务、提供免费金融服务和咨询、开展社区扶贫帮困献爱心活动等采取的具体措施、方法。

4）中小微企业金融支持与服务情况。对中小微企业信贷（其中小微企业）累计投放、年末余额及占投放总额比例，并与上年同期比较；加强中小微企业金融服务工作中有那些新举措、新成效等。

5）对县域经济支持和服务“三农”情况。对农村农业农户信贷累计投放额、年末余额、与上年同期比较及成果情况，对金融机构空白乡镇如何提供金融服务及对农村金融机构如何培育、扶持的情况等。

**７、消费者保护情况**

1）金融知识宣传教育。积极开展送金融知识下乡、普及金融知识万里行和公众金融知识教育活动等情况。

2）投诉与和解。本年度投诉及处理结果，与上年比较升降情况，投诉内容主要在那些方面等。

3）特殊人群服务。主要反映各行社在服务特殊人群（聋、哑、病、残、孕）采取的针对性措施。

**8、对利益攸关者尽责情况**

1）网点优质服务情况。对提升网点服务采取的相关措施及做法，参加行业文明服务评选、星级评选、星级大堂明星等活动情况，获得内外部优质服务表彰的相关情况。

2）舆情风险管控及提示情况。主要反映各行社对舆情风险制定的规章制度、采取的管理措施等情况。

3）员工管理与人文关怀情况。主要体现在：用工制度、民主管理、员工身心健康、职业安全、公平对待和保障女职工权益等；关心员工成长：员工职业生涯规划与管理、员工培训、员工绩效与激励机制，对员工关怀和反腐倡廉方面等。

**９、公益慈善事业和精准扶贫情况**

1）社会慈善捐助情况。各行社修建希望小学、成立助学基金帮助贫困学生、走进福利园对孤寡老人进行捐助及其他形式开展的公益慈善事业情况。

２）困难员工资助情况。各行社针对困难员工采取的各种资助措施及人文关怀。

３）志愿者活动情况。各行社志愿者参加各种志愿活动情况，活动过程及效果。

４）精准扶贫情况。各行社针对不同贫困区域环境、不同贫困农户状况采取的有效扶贫工作措施、工作效果。

**三、亮点展示篇**

重点展示各会员银行在某些领域所做出的示范性、开创性的成绩。包括高质量发展的经验做法、有成效的风险防控措施、支持实体经济的突出成果、服务品牌建设、金融产品创新、普惠金融、支持三农、消费者权益保护、支持环保事业等方面的显著成果和经验做法。

**附件3**

2017年度湖北银行业社会责任报告补充统计报表（一）

（截止2017年12月31日）

填报行（社）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **单****位** | **数****额** | **备注** |
| **1** | **配备大堂经理** | 人 |  |  |
| **2** | **网点配备理财师** | 人 |  |  |
| **3** | **机构网点数** | 个 |  |  |
| **其中** | **装修改造标准化网点** | 个 |  |  |
| **实现功能分区的网点** | 个 |  |  |
| **新增机构网点** | 个 |  |  |
| **4** | **自助设备** | 台 |  | 当年新增： 台 |
| **其中：离行式设备** | 台 |  |  |
| **总交易笔数** | 笔 |  | 总交易金额： 万元 |
| **5** | **网上银行个人客户** | 户 |  | 总交易金额： 万元 |
| **6** | **电话银行个人客户** | 户 |  | 总交易金额： 万元 |
| **7** | **手机银行个人客户** | 户 |  | 总交易金额： 万元 |
| **8** | **公众教育活动** | **参加活动** | 人/次 |  |  |
| **参与网点** | 个 |  |
| **发放资料** | 份 |  |  |
| **9** | **社区便民服务活动** | **参加活动** | 人/次 |  |  |
| **接受服务居民** | 人/次 |  |  |
| **10** | **小微企业金融服务专营机构** | 个 |  |  |
| **11** | **公益捐 赠** | **现金** | 万元 |  | 其中：个人捐 万元 |
| **实物（折现）** | 万元 |  |  |
| **12** | **自愿者活动** | 人/次 |  |  |
| **13** | **捐资助学** | **金额** | 万元 |  |  |
| **受益对象** | 人/次 |  |  |
| **14** | **组织员工培训** | **期次** | 期 |  |  |
| **参训人员** | 人/次 |  |  |
| **人均参训** | 天 |  |  |
| **人均经费支出（元）** | 元 |  |  |
| **15** | **员工内部送温暖情况** | **金额** | 万元 |  |  |
| **受益对象** | 人/次 |  |  |

填报人： 联系电话：

2017年度湖北银行业社会责任报告补充统计报表（二）

（截止2017年12月31日）

填报行（社）： 金额单位：万元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **本****期** | **同****期** | **比同期±** | **增幅比各项贷款高出百分点** | **备 注** |
| **金额** | **%** |
| **1** | **贷款累放金额** |  |  |  |  | × |  |
| **2** | **中小微企业贷款余额** |  |  |  |  |  |  |
| **其****中** | **小微企****业贷款** | **累放** |  |  |  |  | × |  **户**  |
| **余额** |  |  |  |  |  |
| **创业小****额贷款** | **累放** |  |  |  |  | × |   **户** |
| **余额** |  |  |  |  |  |
| **3** | **三农贷款** | **累放** |  |  |  |  | × |  |
| **余额** |  |  |  |  |  |
| **其中：农户****贷款** | **累放** |  |  |  |  | × |  **户** |
| **余额** |  |  |  |  |  |
| **4** | **投向民生类贷款余额** |  |  |  |  | × |  |
| **5** | **经济适用房开发****贷款余额** |  |  |  |  | × | **项目： 个** |
| **6** | **个人购买经济适用房贷款余额** |  |  |  |  | × |  |
| **7** | **廉租房开发贷款****余额** |  |  |  |  | × | **项目： 个** |
| **8** | **文化产业贷款余额** |  |  |  |  | × | **企业： 家** |
| **9** | **科技创新型企业****贷款余额** |  |  |  |  | × | **企业： 家** |
| **10** | **支持“两圈一带”****建设项目贷款余额** |  |  |  |  | × | **项目： 个** |
| **11** | **“两高一剩”企业****贷款余额** |  |  |  |  | × |  |
| **12** | **绿色信贷****贷** | **累放额** |  |  |  |  | × | **项目： 个** |
| **余额** |  |  |  |  |
| **其中：节能环保贷款余额** |  |  |  |  | × |  |
| **13** | **助学贷款余额** |  |  |  |  | × | **受益：人次** |

填报人： 联系电话：

**附件4**

**2017年度社会责任报告主撰稿人联系表**

行（社）名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 工作部门 | 移动电话 | 邮箱 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**附件5**

**2017年度湖北银行业社会责任报告组稿分工表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 责任部门 | 责任人 | 组稿对象 |
| 综合部 | 邵建慧 | 工行、农行、中行、建行、交行省分行 |
| 自律部 | 朱爱红 | 国家开发银行、农业发展银行省分行，招商银行、民生银行、华夏银行、中信银行、兴业银行、浦发银行武汉分行，湖北银行 |
| 培训部 | 杨蕾 | 邮储银行省分行，光大银行、广发银行、平安银行、渤海银行、浙商银行、恒丰银行、东亚银行武汉分行，武汉农村商业银行 |
| 维权部 | 刘洁 | 进出口银行省分行，香港汇丰银行、法国兴业银行、瑞穗实业银行、渣打银行、三菱东京日联银行、企业银行武汉分行，湖北省农信联社，汉口银行 |

说明：组稿责任人主要工作职责是与组稿对象单位主撰稿人联系，及时将组稿对象单位社会责任报告的材料收齐，并进行初审，初审合格后交编撰专班编辑。