

乌鲁木齐银行 2021 年社会责任报告

2021 年，在市委、市政府的坚强领导下，乌鲁木齐银行（以下简称“我行”）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以隆重庆祝党的百年华诞为强大动力，坚决贯彻落实党中央决策部署和区市两级党委、政府工作要求，紧紧围绕董事会下达的经营指标，服务实体经济，践行普惠金融，推广绿色信贷，助力脱贫攻坚，热心公益事业，实现了规模、结构、质量、效益的均衡发展。截至 2021 年末，我行资产负债实现稳定增长，资产总额 1814.2 亿元，各项存款余额 1144.03 亿元，各项贷款余额 971.09 亿元，全年缴纳各项税费 7.15 亿元，为地方财政做出了积极贡献。

在 2020 年中国商业银行竞争力排名中，我行位列最佳城市商业银行（资产规模 1000 亿-2000 亿）第二名；在中国银行业协会公布的“2021 年中国银行业 100 强榜单”中，我行位列第 98 位；在中国银行业协会 2021 年“陀螺”评价中，全国 118 家城市商业银行中我行位列第 26 位。并先后荣获“全国工人先锋号”“全国党史知识竞赛活动优秀组织单位”“铁马——最佳普惠中小银行奖”“手机银行最佳多元创新奖”“2021 年最佳信用卡场景建设奖”“自治区巾帼建功先进集体”“民族团结进步示范单位”等 29 项荣誉。

一、坚持回归本源，服务实体经济，助力地方经济发展

（一）加大重点领域、重大项目信贷投放。紧紧围绕丝绸之路经济带核心区建设，加大批发零售业、电力保供行业、民生建筑行业、石油石化、煤炭煤化工等重点领域信贷投放力度，推动一二三产业融合发展。精准服务实体经济，积极支持新疆重大项目建设，建立银企常态化沟通机制，及时了解我市项目建设过程中的堵点和痛点，充分发挥总分联动优势，通过流动资金贷款、固定资产贷款、项目营运期贷款等传统金融产品和债权融资、并购贷款及供应链金融等创新金融产品，为重大项目量身定制金融服务方案，切实满足重大项目融资需求。

（二）助推新兴产业、龙头企业做优做强。致力加快信贷业务转型升级，着力助推新旧动能转换，支持骨干产业、板块产业、新兴产业协调提升，精准支持高端装备制造、新材料、新能源、人工智能、生物医药等产业发展，大力扶持战略性新兴产业方向的制造业企业。认真梳理国家、自治区、市（县）级园区龙头企业，建立“立体化、全方位、广覆盖”的融资服务对接体系，持续完善资源共享合作机制，打通银企信息壁垒，从倾斜金融资源、提高贷款审批办理效率、降低企业融资成本、提升金融服务便利度等方面提升金融服务质效。

（三）发展绿色金融守护绿水青山。紧紧围绕国家碳达峰、碳中和战略部署，将绿色环保理念始终贯穿于各项经营管理活动中。搭建“绿色信贷”通道，制定“突出重点、区别对待、有保有压”的信贷政策，先后为太阳能利用设施建设和运营、新能源与

清洁能源装备制造、城乡公共交通、节水服务、节能改造及能效提升、绿色农产品生产及加工、绿色农资制造等产业项目提供信贷支持。同时，创新开办绿色储蓄业务，将金融产品与全民义务植树相结合，为共建绿色首府贡献力量。

二、丰富金融供给，助力民营经济，提升普惠金融质效

（一）落实扶持政策，主动减费让利。全方位聚焦民营、小微企业发展瓶颈，精准落实无还本续贷、贷款延期还本付息等各项金融扶持政策，做到应延尽延。针对受疫情影响的中小微企业，灵活运用货币信贷政策，量身定制资金筹措方案，支持企业复工、保障生产经营。减免企业小额账户管理费、年费、本票、汇票手续费，减费让利于民营企业。不断创新债券融资支持工具，加大小微和民营企业债券承销和投资力度，积极运用循环贷款、分期偿还等方式降低贷款周转成本。

（二）丰富产品体系，提升服务质效。持续推进产品创新，先后推出 10 余款“雪莲+”系列线上普惠金融产品，满足小微企业不同生产经营场景的资金需求，丰富小微企业融资渠道。针对中小微企业无抵押物、轻资产等现状，定制推荐个性化供应链金融贷款和信用贷款；深入了解企业融资需求，积极开发专属信贷产品，相继推出 20 余款适合小微和民营企业发展的信贷产品，有效满足差异化融资需求。率先入驻新疆金融综合服务（信易贷）平台，先后为 246 余户企业提供贷款支持。

（三）强化科技引领，赋能业务发展。加强金融科技创新研

发投入，通过运用互联网、大数据等科技手段，推动线上线下金融服务有机融合。积极探索金融惠民创新模式，利用人工智能、区块链、大数据等金融科技搭建了普惠金融服务平台，全面提高普惠金融服务质效。积极构建多层次、多渠道、广覆盖的普惠金融服务网络，深度延伸服务渠道，在市区及城乡周边设立多家社区银行及 24 小时自助服务便民网点，并大力推广手机银行、网上银行、微信银行、智能银行等电子服务渠道，有效扩大了普惠金融的服务半径和覆盖面。

三、聚焦民生福祉，携手共同富裕，助力社会和谐稳定

（一）结合民生需求持续优化金融服务。作为市民银行，致力于把便民利民服务融入市民生产生活。开发的掌上医疗 APP，居民通过手机预约挂号；完善综合缴费平台功能，实现与多家企事业单位合作，为市民提供 30 余项线上缴费服务，实现乌市地区全网点免费代办工商行政许可登记。在多家网点开办公积金业务，正式开启“老百姓家门口的公积金”服务。持续完善网点布局，全方位打造标准化、规范化服务，经开区支行被评为 2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位。

（二）积极助力乡村振兴战略实施。推出特色助农信贷产品，广泛对接高质高效农业产业项目、特色产业带，加强对养殖、种植产业链、新疆棉花产业链的金融支持力度，切实把政策、资金优势转化为现代农业发展动能。发挥异地分行区域优势，加大对南疆四地州资金支持，结合整村授信、客户经理驻点办公，特别

是针对农村专业合作社、家庭农场等新型经营主体，积极开展走访调研，让支农信贷精准滴灌。

（三）推动“访惠聚”工作与精准扶贫有效结合。深入贯彻落实新时代党的治疆方略，当好“访惠聚”工作队的坚强后盾。将巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效结合，主动对接扶贫龙头企业，强化授信支持力度；认真开展消费扶贫工作，加大扶贫商品采购力度。致力于壮大农村集体经济，助力达坂城区东沟乡苇子村村民增收致富，投资 200 万元建设百亩特色林果项目，种植 2400 颗香妃海棠果树，为村集体经济增加收入近百万元。2021 年，我行驻达坂城区东沟乡苇子村“访惠聚”工作队被中国金融工会授予“全国金融先锋号”。

（四）主动投身公益事业，诚信回馈社会。连续 22 年帮扶托克逊县博斯坦乡硝坎儿村，助力村集体经济发展、村民增收；坚持重要节日走访慰问贫困人员，常年与军警、社区等开展共建联谊活动。开展“爱心驿站”公益活动，向全疆各族劳动者提供便捷的爱心服务。积极参与“礼让斑马线倡导文明行”“维护社会稳定安全”“口罩行动”“社区核酸检测点志愿服务队”等志愿服务活动，以实际行动助力创建“全国文明城市”。开展金融知识普及宣传活动，提高市民金融风险防范能力。

四、2021 年度消费者投诉情况

始终坚持“以客户为中心，以市场为导向”的经营理念，切实履行消费者权益保护工作的主体责任。2021 年度，本行通过完

善制度体系、规范投诉管理、畅通投诉渠道、提高消费投诉处理效率等，确保消费投诉得到及时、有效地解决。

（一）投诉总体情况

2021 年度，本行累计受理投诉 289 笔，其中个人消费投诉 284 笔，对公投诉 5 笔。从投诉区域分布来看，投诉主要分布在乌鲁木齐地区。

（二）投诉分类情况

1.按照投诉业务办理渠道分类：中、后台业务办理渠道发生的投诉 115 件，占比 39.79%；通过营业现场、电子渠道、第三方、自助机具等前台业务办理渠道发生的投诉合计 174 件，占比 60.21%，分别为电子渠道 75 件、营业现场 52 件、第三方渠道 42 件、自助机具 5 件。

2.按照投诉业务类别分类：贷款业务投诉 156 件，占比 53.98%，集中体现在对个人住房贷款业务、互联网贷款业务满意度不高；银行卡业务投诉 71 件，占比 24.57%，集中体现在信用卡使用和还款争议较多；借记卡业务 22 件，占比 7.61%；人民币储蓄业务投诉 20 件，占比 6.92%；其余为中间业务、支付结算、个人金融信息、自管理财及其他类投诉。

3.按照投诉原因分类：因管理制度、业务规则与流程引起的投诉 93 件，占比 32.18%；因服务态度及服务质量引起的投诉 93 件，占比 32.18%；因定价收费引起的投诉 44 件，占比 15.22%；因消费者资金安全引起的投诉 12 件，占比 4.15%；因金融机构

服务设施、设备、业务系统引起的投诉 7 件，占比 2.42%；其余为因营销方式和手段、信息披露、产品收益引起的投诉。

（三）成因分析

2021 年度，本行受理投诉 289 笔，较 2020 年度增长 172.64%。其中，涉及信用卡、贷款业务投诉 227 件，占投诉总量的 78.55%。其主要原因：一是受信贷监管红线影响，部分个人房贷资金不能及时发放；二是受疫情影响，信用卡透支金额、数量增大，不能及时还款，造成不良征信数量加大；三是第三方催收机构催收人员话术、态度或催收方式不当，造成消费者不满；四是互联网贷款平台收费造成客户误解。

（四）改进措施

1. 落实投诉处理主体责任，加强消费投诉溯源整改。在受理投诉事宜时做到换位思考、及时化解，要站在消费者的立场上，从保护消费者利益的角度开展消费投诉处理工作。坚持“事要解决”的原则，坚持以解决问题为导向，认清消费投诉处理工作的本质和目的是化解矛盾纠纷。强化消费投诉溯源整改和责任追究，及时查缺补漏，不断提高投诉处理工作水平和业务服务水平。

2. 聚焦消费投诉重点问题，加强内部联动协调。对投诉量快速增加的原因进行深入分析，提出具体改进措施和方案，加强部室与经营机构之间的纵向联动和部室之间的横向联动，多措并举、多点发力，及时化解矛盾纠纷。

3. 规范贷后和催收管理，有效避免矛盾激化。针对逾期和债

务催收有关问题，加强审批及贷后管理，对逾期客户进行引导，调整还款计划，同时加强债务催收尤其是第三方催收的管理，避免不当催收激化矛盾，同时注意金融消费者金融信息的保护及信息收集的准确性。

4.加大消保培训和宣传，提升员工和消费者金融素养。多措并举，通过加强员工消费者权益保护规章制度的培训教育、持续加大金融知识的宣传教育深度和广度，不断提升员工消费者权益保护意识和消费者风险防范意识，主动预防和化解潜在矛盾。

2022年是党的二十大召开之年，是“十四五”规划承上启下的重要一年，我行将始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳字当头、稳中求进工作总基调，全面加强党的领导，踔厉奋发、笃行不怠，持续提升金融服务实体经济水平，助力中小微企业健康发展，将政治责任、经济责任和社会责任融入自身发展，努力为经济高质量发展作出更大贡献。