

广东揭阳农村商业银行股份有限公司

2022 年度社会责任报告

2022 年，在省联社党委指导和人民银行、银保监部门、地方各部门大力支持下，面对新冠肺炎疫情防控 and 复杂多变的经济金融形势，广东揭阳农村商业银行股份有限公司（下称“本行”）坚守服务“三农”和小微企业市场定位，以“广东农村金融（普惠）户户通”工作为切入点，加快推动“四个转型”，奋力履行“地方金融长子”责任担当，坚定走“勤劳金融”发展之路，大力发展普惠金融，在各项业务稳健发展的同时，把履行社会责任融入到企业改革发展的大局中，以责任和担当赋能产业振兴、助力乡村振兴，倾力服务三农及小微企业发展壮大，为助推揭阳地区经济高质量发展贡献金融力量。

截至 2022 年末，本行资产总额 171.77 亿元，增长 10.43%，负债总额 153.39 亿元，增长 12.34%；各项存款 145.98 亿元，增长 14.96%，各项贷款 78.62 亿元，增长 11.17%，各项业务规模均实现稳步增长。

截至 2022 年末，本行新增可贷资金用于当地比例 71.74%，大额贷款占比 28.35%，涉农与小微企业贷款增速 15.9%，普惠型农户贷款和普惠型小微企业贷款增速 64.13%，进一步增加“三农”和小微企业金融供给。

一直以来，本行坚持诚信经营、依法纳税，支持当地经济发展，纳税额度在当地金融机构名列前茅，2022 年度纳税

总额达 1.038 亿元。

一、大力下好普惠金融“关键棋局”

本行聚焦实体经济发展需求，加强金融产品和服务创新，不断强化普惠金融供给，普惠金融服务能力得到进一步增强。

一是强化普惠金融顶层设计。组建专门队伍服务零售转型项目，每年初紧扣省联社战略部署，出台服务乡村振兴战略的指导意见、实施方案和“三农”金融工作战略规划，为服务“三农”经济发展和乡村振兴工作谋篇布局。

二是定制化创新信贷产品。针对不同客群的金融需求，在“榕江”系列小微信贷品牌下持续推出“榕江-园丁贷”、“榕江-悦享贷”、“榕江-市民贷”、“榕江-巾帼贷”等小微信贷产品，小微信贷产品逐步向品类多元、层次丰富发展。其中，2022年10月份，创新推出新市民专属信贷产品“榕江-市民贷”，截至2022年末，三个月不到的时间内，“榕江-市民贷”授信额约2亿元，用信额超1.5亿元。

三是拓展普惠金融服务渠道。贯彻落实建设移动支付示范镇的精神，积极参与仙桥和梅云示范街道建设，2022年累计改造“一码通用”商户528户，改造助农取款点9个，布放移动支付终端34台，营销云闪付APP客户408户，参与建设示范商圈2个，建设示范点25个，进一步优化农村地区支付结算环境。

四是打造金融服务品牌。积极落实揭阳市社保卡推广应用工作，创新做好社保卡“服务文章”，通过配套发卡服务、加强宣传推广、强化服务指导等，推动社保卡业务高效开展，

打通城乡居保服务最后一公里。目前总行营业部、仙桥支行两个网点布设了社保卡即时制卡机，可为客户提供社保卡即时制卡业务，截至 2022 年末，累计开立社保卡 32.9 万张。同时，推出贴心的“适老化”金融服务，通过在营业厅门口设置老年人、残疾人无障碍通道，营业厅内设立老年人办理绿色通道，设置爱心专座等，提升服务老年客户的水平和效率。

二、聚力做好乡村振兴“主办银行”

本行坚持服务县域、支农支小的市场定位，以产品创新、模式创新、服务创新为抓手，不断加大涉农和小微贷款投放，不断提升金融服务乡村振兴能力。

一是加大涉农贷款投入。紧扣乡村振兴国家战略，主动适应农业农村发展新形势、新要求，推进一支部、一特派、一体机、一平台、一授信的“五个一”工程，有力推进辖内农村地区经济发展和乡风文明建设，促进农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足。截至 2022 年末，涉农贷款余额 29.15 亿元，占各项贷款的 37.08%，实现涉农贷款持续增长。

二是加强农村信用体系建设。以“整村授信”工作为抓手，积极探索农户预授信模式，提高农户授信覆盖面，扎实解决农村金融难点堵点。截至 2022 年末，各分支机构分别与 114 个乡村建立“整村授信”合作关系，共授信 1.04 亿元，授信户数 664 户，用信余额 6999.06 万元，用信户数 583 户，用信率高达 67%。

三是打造服务实体经济模式。坚持把着力点放在服务实体经济上，主动融入乡村振兴发展大局，持续探索创新金融产品和服务，大力发展普惠金融，助力实体经济质效进一步提升。全年累计投放贷款 6197 户 41.78 亿元，新增贷款 5848 户 23.34 亿元，新增贷款户数同比增长 126.93%，新增贷款金额同比增长 9.01%。

四是探索普惠转型成效显著。本行深入推动普惠转型，下沉服务重心，引导信贷资金向三农、小微企业流动，提高普惠金融服务覆盖率、可得性和满意度，切实优化农村金融生态环境。截至 2022 年末，本行单户授信 1000 万元（含）以下贷款余额为 27.2 亿元，净增额为 8.57 亿元，比 2021 年末增长 45.98%；全行户均贷款余额由 2021 年末的 126.53 万元下降至 80 万元。

三、倾情当好小微企业“金融助手”

本行聚焦小微企业、个体工商户等市场主体的融资难题和服务痛点，推出一系列暖心的金融举措，助力小微企业解决困难，走出困境。

一是多措并举助企纾困。面对“疫情大考”，本行坚持不抽贷、不断贷、不压贷，用足、用好、用实助企纾困政策，与小微企业共克实艰。针对因新冠肺炎疫情影响暂时遇困的小微企业贷款，通过实施延期还本付息，综合运用展期、续贷、调整还款计划等多种措施，做好接续资金支持，有效缓解企业资金周转压力，2022 年实施延期还本 117 户，涉及金额 11 亿元。通过认真落实普惠小微企业延期还本付息政策

的接续转换政策，2022 年本行获得了揭阳市人民银行给予的普惠小微企业贷款支持计划激励金 246.87 万元。

二是降低小微企业融资成本。积极响应减费让利政策号召，通过开展利率优惠活动、落实普惠型贷款阶段性减免息政策等措施，有效降低客户融资成本。截至 2022 年末，累计发放贷款加权平均利率 6.29%，同比下降 1.11 个百分点。全年为个体工商户及小微企业减免账户管理费、转账汇款手续费等共计 3.84 万元。

三是打造服务小微企业新业态。各分支机构积极开办小微贷款业务，依托省联社“广东农村金融（普惠）户户通”工作，2022 年第四季度启动“荣耀之战”专项行动，发挥农商行人熟地熟的优势，主动对接辖内农户，开展小微企业调研走访，深入了解客户的金融需求，精准制定金融服务方案。三个月不到的时间内，新拓展贷款户数 3995 户，新增贷款投放达 13.2 亿元，有效提升客户金融服务的便利性和可获得性。

四、着力用好金融科技“赋能引擎”

本行积极探索实施数字化转型，借力金融科技力量，围绕客户体验提升、金融场景运用等方向，为服务业务转型发展打造“新引擎”，提升普惠金融温度。

一是打造便民金融服务网络。构建以营业网点为中心、自助服务点为辅助、电子服务机具为延伸的全覆盖金融服务渠道体系，截至 2022 年末，共设立 64 个营业网点，布设便民服务点和农村金融服务站 47 个，自助银行 38 个，

POS机155台，电子替代率达到98.32%，进一步拓宽普惠金融服务范围。

二是上线政务服务功能。在揭阳市169个村（居）委会和3个政务中心（揭阳市、榕城区、空港區），安装部署175台“粤智助”政务服务自助机，并派驻67名金融特派员，实现了服务范围内村（居）委会全覆盖。截至2022年末，金融特派员利用“粤智助”累计受理各类政务服务达4.8万笔，服务群众达2.56万人次。同时，新投入智慧柜台7台，社保卡副柜2台，超级柜台上线自助办税功能等，为客户提供“政务+金融”高效优质服务。

三是探索“无纸化办贷”。畅通线上办贷服务渠道，整合推出微信公众号审贷入口、线上业务预约登记平台，推动“榕江e贷”智能零售信贷业务平台的投产运用。同时，加强“粤信融”平台的推广应用工作，提高客户信贷资金的可获得性。截至2022年末，全行开通“粤信融”平台网点数16个，年度累计融资成功金额达2990万元，进一步提高客户服务效率。

五、奋力筑好社会公益“坚实堡垒”

本行热心公益，主动参加当地政府及社区组织的活动，参与抗疫救灾、创文创卫、结对帮扶、爱心助学、敬老养老等公益志愿服务活动，履行社会责任，以实际行动支持公益事业。

一是热心社会公益事业。2022年组织到磐东、梅云、仙桥、空港4家敬老院开展慰问，共慰问62人次，发放慰问

金 20400 元。同时，本行团委积极参加揭阳市“全城行动 公益助学”活动，号召员工为本市贫困大学生捐款，累计收到 80 名员工捐款合计 12240 元。全行共有注册志愿者 25 人。

二是积极助力创文工作。本行积极参与揭阳市创建文明城市活动，2022 年共派出 64 名志愿者参与创文活动，志愿者们身穿红色马甲，到市区各大十字路口协助指挥交通，提示广大市民守法通行，为揭阳创建文明城市助力，向社会各界展示本行干部员工良好的精神面貌。

三是坚持金融业务“不断档”。疫情期间，本行积极配合当地疫情防控部门做好疫情联防联控工作，合理调剂必要的保障岗位人员，科学安排网点营业，坚持线下线上相结合，确保全行各项网点金融服务正常开展。

六、用心打造服务百姓“温暖银行”

本行始终围绕客户体验做好金融服务，聚焦客户意见与建议，进一步规范服务行为，优化业务流程，不断提升金融消费者权益保护工作水平，提高金融服务质量。

一是高度重视客户投诉处理。持续妥善处理客户投诉，通过修订制度进一步明确职责分工、投诉处理流程及时效、投诉答复要求等；在各营业网点和门户网站等公开客户投诉渠道，确保客户投诉渠道透明化和便利化。2022 年度共受理客户投诉 11 宗，以上投诉均已妥善处理。

二是加大金融知识宣教力度。积极推动金融知识普及和金融消费者教育工作的常态化，多渠道宣教增强客户金融安全意识，普及金融知识，通过开展“送金融知识下乡”、发

放宣传资料、LED 显示屏、微信公众号等线上线下多种方式开展了防范非法集资，预防电信诈骗等活动。如本行 2022 年 12 月，组织“红色轻骑兵”宣传队伍走进古溪综合市场，开展金融知识宣传、普法宣传，向群众普及《宪法》《反电信网络诈骗法》《反有组织犯罪法》，为防范电信网络诈骗等做出应有贡献。

三是为群众提供贴心的便民服务。各支行组建志愿服务队伍，深入揭阳地区各个行政村（社区），利用移动柜台等智能设备，为客户办理激活社保卡、代缴医保等业务，开展金融知识宣传，为偏远地区群众解决金融难题，让群众足不出户即可享受到金融服务。比如针对行动不便的老年人客户提供上门服务，在当地取得了良好的社会反响。

2023 年，本行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神以及全省高质量发展工作会议精神，继续践行普惠金融理念，全面履行社会责任，不断创新金融产品、优化服务渠道、提升金融服务水平，坚定不移走高质量跨越式之路，为地方经济高质量发展再上新台阶贡献金融新动能。