

湖南醴陵农村商业银行股份有限公司

2022 年度社会责任报告

2022 年，醴陵农商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，认真贯彻落实地方政府及上级监管部门各项决策部署，坚守“服务三农、服务小微、服务地方经济”的市场定位，不断健全多层次金融服务供给体系，持续提升服务实体经济的能力与水平，在落实助企惠民纾困上勇争先锋，在助力乡村振兴上全面发力，以实际行动回馈社会，切实担负起农村金融主力军、地方金融排头兵、普惠金融领跑者的责任担当，为助推地方经济高质量发展贡献农商力量。

一、立足主责主业，稳健经营彰显向好态势

截至 2022 年末，醴陵农商银行资产总额 223.86 亿元，比年初增加 19.76 亿元；各项存款余额 194.47 亿元，比年初增加 19.50 亿元，增幅 11.14%；各项贷款余额 116.46 亿元，比年初增加 14.29 亿元，增幅 13.99%；不良贷款率 1.6%，较年初下降 0.70 个百分点；资本充足率 14.17%；拨备覆盖率 293.79%，贷款损失准备充足率 201.72%；全年缴纳各类税收 8332 万元，金融支持“三农”、乡村振兴、小微和民营企业的能力稳步提升。

二、聚焦稳企纾困，助力地方经济高质量发展

（一）支持重点领域建设不懈怠。对醴陵市重点项目、国家

级、省级专精特新“小巨人”企业、高新技术企业、重点制造企业、一定经营规模新型农业经营主体等进行逐户走访营销；依托全市 11 个产业园区成立小微企业特色支行，成立企业服务分队，派驻专人坐班经开区。下放审批权限、简化贷款手续，建立专属服务“绿色通道”，打造重点项目、优势产业“专属效率”。截至 2022 年末，金融支持市重点项目 46 个，金额 7.44 亿元，净增小微企业贷款 125 户，余额 9.18 亿元；进一步拓宽信贷担保方式，通过产业基金、省农担支持客户 47 户，金额 4.47 亿元。

（二）激发市场主体活力不松劲。支持传统产业转型升级。重点推出“陶瓷贷”，与陶瓷装备与材料协会签订战略合作协议，向协会入园企业及战略合作伙伴群体整体综合授信 3 亿元，支持陶瓷装备与新材料产业园建设。针对烟花爆竹企业提质改造需要，推出“烟花提质贷”专属信贷产品，有效解决企业融资难题，2022 年支持烟花企业客户 11 户，金额 4110 万元。**支持科技创新企业发展。**对于科技创新型企业，在信贷准入、授信政策、产品配套等方面，制定专属化的服务方案，创新推出“科技贷”“专利贷”“兴业贷”，助推“制造”变智造。全市 30 家专精特新“小巨人”企业中，我行与 23 家建立信贷往来，授信额度 8.80 亿元，用信金额 4.11 亿元；154 家高新技术企业中，与 99 家建立信贷往来，授信额度 17.87 亿元元，用信金额 9.19 亿元。**支持小微企业和个体工商户。**将邻近工业园、产业优势明显的四个支行，打造为小微金融“特色支行”。深入重点商圈、产业园区，逐户摸排小

微主体经营情况和融资需求，现场宣讲政策、推介产品、回应诉求、解决问题，重点推出“瓷城快贷”“福祥 e 贷”“福祥便民卡”“致富贷”等系列审批快、利率低的信贷产品。针对商户使用频度高的基础收款提现服务，为客户办理 E 支付收款二维码，减免提现手续费，每年减免收付手续费 120 余万元，切实降低商户综合运营成本。截至 2022 年末，本行全口径小微企业贷款余额 58.50 亿元，比年初增加 10.16 亿元，增幅 21.02%，小微企业贷款户数 7720 户，较年初增加 466 户；普惠型小微企业贷款余额 32.49 亿元，比年初增加 3.98 亿元，增幅 13.95%，普惠型小微企业贷款户数 7633 户，较年初增加 454 户。

（三）减费让利惠民稳企不减速。对因疫情影响的企业做到“应延尽延”“应续尽续”，推动符合条件企业“应贷尽贷”“能贷足贷”，持续支持企业复工复产。对受疫情影响较大的住宿餐饮、批发零售、文化旅游等行业客户，以及因受疫情影响人群的个人住房按揭贷款、信用卡业务，支持合理延期还本付息。2022 年共为小微企业办理无还本续贷 56 户，金额 15788 万元，展期 149 户、25526 万元。积极运用监管部门的创新政策工作，为困难小微企业及时给予流动资金支持，2022 年内向人民银行累计申请获得支农支小再贷款 6.8 亿元。主动下调贷款利率，普惠型小微企业贷款平均利率较年初下调 32 个 BP，为株洲地区下降幅度最多的法人银行；10 万元以内小额农户信用贷款平均利率下调 30 个 BP。继续免收账户管理费、银行卡年费、开卡工本费、

支票工本费等费用；通过下调贷款利率、减免业务手续费等方式，已累计为醴陵县域内客户让利超过 5900 余万元。

三、助力“三农”发展，金融赋能推进乡村振兴

2022 年，醴陵农商银行坚守“三农”定位，全年发放涉农贷款 98.50 亿元；至 2022 年末，涉农贷款余额 93.29 亿元，较年初净增 9.34 亿元，涉农贷款余额占有所有贷款的 86.85%。切实履行乡村振兴合作伙伴银行的责任和义务，在公司业务部下设乡村振兴金融服务中心，制定《党建引领普惠金融服务乡村振兴战略五年行动规划（2021-2025）》《党建引领普惠金融服务乡村振兴工作措施二十一条》《湖南醴陵农村商业银行金融服务乡村振兴示范创建县工作实施方案》，围绕产业、人才、文化、生态、组织等“五大振兴”，创新推出 45 款特色信贷产品，满足乡村振兴多样化、多层次的金融需求。深入开展信用户、信用村、信用镇“三信”评定工程，对 270 个行政村全面进行整村授信，实现整村授信评议全覆盖，全辖农户评级面达到 100%，有效授信面达到 80%。上线“瓷城快贷”线上信贷产品，依托整村授信，预授信 10.04 万户，授信金额 79.23 亿元，签约用户 998 户，签约金额 10271 万元。与醴陵市供销社签订《深化信用合作推进乡村振兴合作协议》，全力推动生产、供销、信用“三位一体”综合合作在醴陵落地见效，力争实现“联结到户、服务到户”，以金融赋能助力全面推进乡村振兴。扎实做好脱贫人口小额信贷，巩固拓展脱贫成果，历年累计发放扶贫小额信用贷款 8964 户、

金额 3.51 亿元，至 2022 年末贷款户数 1031 户、余额 4649.44 万元，占全市金融机构发放扶贫小额信贷的 99%，同时实现了逾期率为零，不良率为零的目标。

四、数字转型升级，实现金融服务便捷暖心

（一）金融服务全面覆盖。45 个营业网点遍布城乡，实现城乡网点覆盖面 100%，建立了涵盖手机银行、网上银行、微信银行、115 台自助设备、161 台 POS 机、80 个福祥 e 站的延伸金融服务网络，全面构建基础金融服务不出村，综合金融服务不出镇的服务体系。让客户“只交一次材料，只跑一次腿”，推进“线上抵押登记”，在营业部和泗汾、淶江、市民中心支行设立服务窗口，有效提高便民利民服务质效。深化与醴陵人社局合作，在城乡 10 个网点布放了社保卡即时制卡设备，配备 11 名社保卡专职人员。截至 2022 年末，有效社保卡总量达 64.91 万张，当年新增社保卡 7369 张。

（二）金融服务触手可得。推广运用普惠金融移动营销平台，优化审批流程，加快审批速度，实现 50 万元（含）以内贷款发放管理“无纸化”。应用“金融背夹”移动展业平台，实现柜台移动化，让金融服务走上田间地头。搭建自有互联网业务营销平台，上线“瓷城快贷”，通过线上渠道预约派单机制进行信贷业务办理，线上即可预约或申请综合金融服务，持续提升农村数字普惠金融供给能力。优化微信公众号平台功能，推出员工微信名片，开通产品介绍、网点导航功能，设置“瓷城快贷”“学费代

缴”“社保卡预约”“积分商城”直达通道，将金融产品和服务装进百姓口袋，打造瓷城百姓的贴心银行、放心银行。

（三）金融服务优质满意。将网点改造建设与网点建设定位结合起来，依据省联社统一制定的视觉标准进行装修改造，完成汾山等网点重建，推动高桥、大障、黄獭嘴、王仙、富里等网点的重建工作，着力改善农村网点营业环境。持续开展优质文明服务明察暗访，按季度对全辖网点优质文明服务情况进行通报，通过正向激励、反向处罚，有效提升服务质量。为应对2022年罕见的高温酷暑，总行工会为每个网点购置了防暑药品，切实保障客户、员工身体健康，让客户和职工切实感受到农商银行的关爱之情。积极开展“助力乡村振兴·走千企访万户”活动，启动全员大走访，全面了解掌握百姓需求，宣传普及金融知识，防范金融诈骗和非法集资等金融风险。截至2022年末，开展金融夜校及金融知识宣传活112场，发放金融知识宣传资料5.1万余份，累计走访客户60215户。

五、热心公益事业，践行本土银行责任担当

（一）开展公益活动体现企业担当。主动承担社会责任，支持公益事业，把坚持做慈善和公益的思想融入到企业文化当中。2022年先后开展敬老院孤寡老人慰问活动面对面传递农商温度；组织“传承雷锋精神，聚力抗击疫情”主题公益活动，先后组织4次、9批次青年党员、团员就地转为志愿者，配合开展抗疫工作；开展义务献血活动，将点点滴滴的鲜血汇聚成社会的暖流。

组织党员代表到醴陵市明月潭镇水口山村植树造林，以实际行动为改善农村人居环境和美丽乡村建设贡献一份力量。开展“情系学子，助力高考”爱心护考活动，安排爱心助考人员 66 人次，发放矿泉水 70 箱、口罩 120 个、防暑药品 46 份，发放普惠金融宣传资料 190 份，发放反电诈和反假币等宣传资料 340 多份。

(二) 做实社会扶贫履行企业责任。行党委班子成员每人在明月镇罗夹口村、新联村、盐山村、陶家垅村、湾富村分别帮扶两户贫困户，每月至少走访一次，帮助解决联点贫困户困难、宣讲农商银行扶贫政策。每逢春节、端午等传统节日为结对帮扶贫困户送去节日物资，截止 2022 年末，合计捐赠慰问金及慰问物资 12 万元，全方位、多层面着力帮扶贫困群众脱贫。

(三) 捐款捐物彰显企业爱心。我行按照湖南醴陵农村商业银行关爱基金并协议约定，连续三年每年捐款 100 万元，在爱心助学、助医、助残、扶贫等领域常年贡献力量。2022 年向特殊学校捐赠 2 万元，向姜湾小学、汾山镇等教育、乡村振兴事业捐资 68.4 万元，为打赢疫情防控阻击战捐赠防疫和生活物资等，全年累计捐赠 170 余万元。

六、落实监管要求，强化反洗钱工作管理

我行紧紧围绕反洗钱最新监管要求，认真贯彻落实文件精神，结合业务实际，从组织架构、制度建设、重点领域治理、系统优化、人员培训、宣传教育等多个方面，不断改进反洗钱工作质效，完善反洗钱内控制度体系，提高反洗钱工作人员专业素养，有效

推动反洗钱工作水平的提升。一是完善反洗钱内控体系。报告期内对反洗钱内控制度进行梳理、细化，修订下发了《醴陵农商银行反洗钱工作实施办法（2022年修订）》《醴陵农商银行洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》等制度文件。二是加强产品（业务）反洗钱风险评估。坚持“谁开发、谁负责”原则，采取系统评估和人工评估相结合的方式，由相关业务部门开展产品（业务）洗钱风险评估。根据反洗钱监管要求及产品洗钱风险形势变化，对评估要素及其权重、风险子项及其风险分值进行动态调整。报告期内，我行按要求对34个产品（业务、服务）进行了评估及到期重新评估。报告期末，我行低风险产品（业务、服务）85项，中风险产品（业务、服务）7项。三是强化反洗钱宣传和培训。报告期内我行结合自身业务实际，采取多种多样的反洗钱宣传形式，如设立反洗钱专柜、网点张贴海报或悬挂横幅、报刊杂志开设专栏、微信和网络宣传等，常态化开展反洗钱宣传，不断提高内部员工和公众客户的反洗钱意识，营造良好的反洗钱社会氛围，提升本行反洗钱工作的有效性。2022年我行共张贴各类宣传海报140余份，发放宣传资料21000余份，宣传手册2600余本，宣传受众达23000余人次。持续开展各类反洗钱培训，将合规意识和洗钱风控意识有效传导，全面提高各层级员工的反洗钱知识、技能和意识。2022年内针对不同岗位人员，开展了分层分类培训，累计培训次数5次，员工反洗钱知识和意识不断增强，反洗钱工作人员履职能力不断提升。四是开展审计和检查。

稽核审计部根据有关法律、法规及我行反洗钱工作的有关规定，依据《湖南醴陵农村商业银行反洗钱审计工作实施细则》的要求，对反洗钱制度建设、执行情况和相关部门、岗位反洗钱工作履职情况进行专门、独立、客观的监督和评价。

七、践行金融为民，持续提升消保工作质效

（一）建章立制，规范经营行为。2022年，我行建立健全金融消费者权益保护的内控制度，制定或修订《湖南醴陵农村商业银行金融消费者权益保护管理办法（试行）》《湖南醴陵农村商业银行股份有限公司金融消费者权益保护工作考核评价办法》《湖南醴陵农村商业银行股份有限公司金融知识普及和金融消费者教育制度》《湖南醴陵农村商业银行股份有限公司金融消费者风险等级评估办法》《湖南醴陵农村商业银行股份有限公司消费者金融信息保护办法》《湖南醴陵农村商业银行股份有限公司消费者权益保护金融产品和服务信息披露、查询制度》《湖南醴陵农村商业银行股份有限公司金融营销宣传行为管理规范》《湖南醴陵农村商业银行股份有限公司金融消费者投诉处理管理办法》《湖南醴陵农村商业银行股份有限公司金融消费者权益保护工作内部监督和责任追究制度》《湖南醴陵农村商业银行股份有限公司金融消费者权益保护重大突发事件应急预案》《湖南醴陵农村商业银行股份有限公司信息科技外包管理办法》等内控管理制度，进一步保障消费者合法权益，增加对纠纷多元化解机制落实情况考核内容，健全金融消保管理长效机制，促进消保工作真正

落到实处，持续提升金融消费者权益保护工作质效。

（二）普及金融知识，保护客户权益。我行制定了《2022年度金融知识普及与金融消费者教育工作计划表》，认真履行金融知识宣传普及责任，有节奏、有重点地开展集中性宣教活动，有序开展丰富多彩的金融消费者权益保护主体宣传活动。利用门楣屏、悬挂条幅进行主题宣传，同时阶段性或定期集中在营业厅前摆放资料、设立展架、展板等。组织开展“3·15消费者权益保护宣传周”“金融知识万里行月活动”“普及金融知识，守住钱袋子”“金融知识进万家”等活动，扩大金融知识覆盖面，组织工作人员走上街头，走进学校，深入社区，重点对防范非法集资、账户分类安全、信用卡风险管理等金融知识开展宣讲。结合“助力乡村振兴·走千企访万户”活动，重点向农村群众宣传“三农”金融知识、普惠金融政策以及个人征信的重要性，为农村群众提供普惠金融产品和服务，助力乡村全面振兴。2022年共发放宣传资料20000多份，金融知识宣传片受众人数超10万人，进一步增强了全民金融消费保护意识。

（三）抓实投诉处理，提高服务质量。建立了“专人专线专门场所”的信访“三专”处理机制，指定专人专岗处理信访工作，有效做好信访事件升级、扩散的防控。2022年我行共受理金融消费者投诉761件，其中通过96518客服热线投诉754件，通过办公室转办的投诉2件，通过株洲消费者群电话转办的投诉1件，银监局（经省联社）转办2件，人行（未经省联社）转办2件，

已全部办结，平均每个营业网点投诉为 16.91 个，2022 年接到银监部门转办投诉均在 15 个工作日内办结，无市长热线转办的投诉，无三专电话转办的投诉。办结率为 100%，消费者满意度为 100%。我行遵循以开展实地调查为督导，以降低舆情，杜绝违规为准则，彻底铲除投诉管理顽疾，以监督检查和整改问责为抓手，全面提升我行金融服务质量。