

湖南醴陵农村商业银行股份有限公司

2023 年度社会责任报告

2023 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导，全面贯彻落实党的二十大精神、中央经济工作会议精神、金融监管政策要求和市委经济工作会议部署，坚守“服务三农、服务小微、服务地方经济”的市场定位，坚定践行金融工作的政治性人民性，履行好农村金融主力军、地方金融排头兵、普惠金融领跑者的责任担当，以大格局、大视野为助推地方经济高质量发展贡献农商力量。

一、守正创新，夯实主责主业卓有成效

坚持稳中求进、进中争优工作总基调，深耕醴陵县域经济，全方位推进以人为核心的普惠金融，实现各项业务稳健发展。截至 2023 年末，醴陵农商银行资产总额 242.92 亿元，比年初增加 19.07 亿元；各项存款余额 210.63 亿元，比年初增加 16.16 亿元，增幅 8.31%；各项贷款余额 132.28 亿元，比年初增加 15.82 亿元，增幅 13.58%；存、贷款市场份额分别为 34.32%、28.27%，均保持县域领跑地位。不良贷款率 1.51%，较年初下降 0.09 个百分点；资本充足率 13.09%；拨备覆盖率 296.56%，贷款损失准备充足率 197.74%；全年缴纳各类税收 8556 万元，获醴陵市委市政府“年度金融机构支持地方经济高质量发展先进单位”“税收贡献奖”两

项殊荣。

二、服务大局，支持地方经济更加有为

坚守支农支小定位，紧跟醴陵发展的产业布局找准市场，充分发挥金融正向作用。2023年末，涉农贷款余额105.53亿元，较年初增加12.24亿元；普惠型小微企业贷款余额39.32亿元，较年初净增6.83亿元。对政府全资企业予以支持，年末涉政贷款余额13.42亿元。大力支持传统产业做大做强，全年在陶瓷、烟花产业分别投放31亿元、5.3亿元。积极运用监管部门的创新政策工作，为小微企业办理无还本续贷60户、金额1.66亿元，展期162户、金额2.56亿元。坚持与地方党委政府同频共振，为地方经济发展作出贡献，切实加强和政府和相关企业的联系，全年共开展“政银企”活动7场。持续推进社保卡开卡工作，2023年新增社保卡7903张，全年累计代发社保资金9.6亿元。重新打通外汇结算通道，为县域内进出口企业提供便利，全年新增外汇账户11户，外汇汇款867万美元。加大减费让利，主动下调贷款利率，继续免收账户管理费、银行卡年费、支票工本费等费用，全年累计为醴陵县域内客户让利近3800万元。

三、勇于担当，践行金融为民更具本色

践行金融为民的初心使命，全面树立以客户为中心、以市场为导向的经营理念，深入推进零售与网点转型转型。开展“百行联万户”“百行联万企”及小微科技金融服务提升三大专项行动，扎实深入开展走访对接，完成对全市251个村、16.14万户的“整

村授信”年审工作。积极创建年轻客群消费场景，打造“一江两岸移动支付示范街”，联合商户开展多重信用卡优惠活动，增加戴永红、中石化、奥特莱斯等信用卡微信支付满减活动，切实为居民消费带来便利。实施网点“弹性排班制”“轮值大堂制”，确保业务高峰值时人员充足，为 21 个网点新增了非现金业务柜台和 VIP 柜台全套设备，为 15 个网点新增智慧柜员机，对福祥 e 站进行升级改造，实现业务办理更加便捷高效。

四、用心用情，投身公益慈善彰显温度

始终秉承“回馈社会、造福人民”的价值理念，积极承担社会责任，用心传递金融温暖，把坚持做慈善和公益的思想融入到企业文化当中，从点滴做起，持之以恒地回报社会。2023 年组建福祥金融服务志愿者队，先后开展敬老院慰问孤寡老人、深入驻村帮扶对口乡镇探望留守儿童、到特殊学校对特殊儿童送上温暖慰问、组织党员开展义务植树、号召团员青年义务献血、“保护母亲河”环保行动、公交站牌清洁、走访慰问贫困残障人士、高考爱心护考等公益活动 10 余项。除在爱心助学、爱心助医、爱心助残、爱心扶贫等领域常年贡献力量外，还积极支持村级建设，助力乡村振兴，对结对帮扶对口村镇给予现金和物资捐赠，全年各项捐资捐物 106 万元，持续打响乡村振兴银行、小微普惠银行、百姓生活银行三大品牌。

五、全员发力，反洗钱管理更加扎实

紧紧围绕反洗钱最新监管要求，积极履行反洗钱义务，扎实

开展各项反洗钱工作。一是全面落实反洗钱整改。报告期针对人行反洗钱执法检查及洗钱风险评估，汇总分析问题，逐项制定措施，积极落实相关整改。二是严格执行大额交易和可疑交易报告制度。从系统操作、客户身份识别、可疑交易报送、保密等方面细化规定，逐步提升可疑交易报送质量，及时对高风险客户和高风险业务采取特别措施。三是加强反洗钱管理标准化建设。进一步完善反洗钱内控体系，制定反洗钱相关办法规定；结合省联社运营标准化工作试点的要求，制定反洗钱工作标准化操作手册，有效提升全行反洗钱工作人员履职技能。四是提升反洗钱管理质效。对全行反洗钱业务进行全面自查，查漏补缺，补正不足。通过优化反洗钱系统、与省联社沟通系统问题解决方案等，提高反洗钱工作效能；通过美好乐学、“合规会客厅”“合规培训进基层”外部资深专家现场授课等线上线下渠道，提升反洗钱上下联动及培训工作质效。五是提升反洗钱宣传影响力。结合实际采取多种反洗钱宣传形式，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。2023年，共张贴各类宣传海报150余份，发放宣传资料19000余份，宣传手册2000余本，宣传受众达30000余人次。反洗钱管理取得了一定成效，获评2023年度醴陵市反电诈和跨境突出犯罪工作先进单位。

六、多措并举，消保工作质效持续提升

建立健全金融消费者权益保护内控制度，不定期开展消费者权益保护内部培训，切实提高全行员工维护金融消费者权益意识和履职能力。2023年共开展投诉处理技巧、反洗钱、反电诈、反假培训等相关业务培训9次，累计开展“3·15消费者权益保护宣传周”“守住钱袋子，护好幸福家”“传播金融正能量，筑牢安全防护墙”等宣传活动45场，发放宣传资料20000余份，向客户发送防诈骗宣传短信1.5万余条，金融知识宣传片受众数万人。通过官微发布消保微信推文1则，官方视频号发布消保宣传短视频2条，推文阅读量达50人次，点赞转发超千余人。始终遵循以开展实地调查为督导，以降低舆情、杜绝违规为准则，以监督检查和整改问责为抓手，全面提升金融服务质量。指定专人专岗处理消保投诉工作，有效做好投诉事件升级、扩散的防控。2023年共受理金融消费者投诉595件，其中通过96518客服热线投诉583件，通过国家金融监督管理局12378工单投诉4件，国家金融监督管理局（经省联社）转办4件，人行（未经省联社）转办1件，省联社三专电话3件。2023年接到监管部门、人行、省联社转办投诉均在15个工作日内办结，无市长热线转办的投诉。办结率为100%，消费者满意度为100%。