奉新农商银行2022年度社会责任报告

2022年，奉新农商银行坚决贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深入学习宣传贯彻党的二十大精神，聚焦“作示范、勇争先”的目标要求，立足县域金融工作，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。

**业务规模稳步扩大。**至12月末，全行各项存款余额83.90亿元，较年初净增10.69亿元，增幅14.6%，完成省联社下达全年任务的153.74%；存款日均余额82亿元，较年初上升10.49亿元，增幅14.68%，完成省联社下达全年任务的167.64%。各项贷款余额69.01亿元，较年初净增6.6亿元，完成全年计划任务的104.76%。考虑全年核销金额1.3亿元，本年实际投放较年初净增7.9亿元，完成省联社任务的125.4%，较同期提高19.15个百分点。存、贷款余额、增量继续领全县金融机构首位。

**经营效益稳中有升。**至12月末，全行实现各项收入49330.78万元，同比增加1968.56万元，增幅4.16%；税后净利润9120.87万元，拨备前利润18828.89万元，同比增加326.23万元，增幅1.76%。表内不良贷款余额为1.04亿元（含信用卡不良），较年初增加948万元，不良贷款率为1.51%，较年初下降0.01个百分点（根据省联社工作安排，我行原定于2022年12月末核销贷款997万元，于2023年1月1日进行账务处理，按还原考核，我行2022年末不良贷款余额应为9416万元，较年初下降49万元，不良率应为1.37%，较年初下降0.15个百分点）；清收表外不良本金2066万元、利息510万元。资本充足率为13.74%，拨备覆盖率为307.04%，预期风险抵补能力、流动性等主要监管指标均达到监管标准。

**支农支小稳步推进。**至12月末，全行贷款客户数为2.75万户，较年初净增5793户，完成省联社下达全年任务的100.42%。涉农贷款余额为36.07亿元，较年初净增487万元，增幅为0.14%，占比52.27%，实现了监管“持续增长”目标；小微贷款余额为30.81亿元，较年初净增4.68亿元，增幅为17.89%，占比44.65%，较同期提高2.78个百分点，小微企业户数较年初净增17户，小微企业加权利率为6.3%，较年初下降0.6个百分点，实现了监管“两增两控”目标。

**网络金融覆盖更广。**至12月末，全行新增信用卡客户2670户，完成省联社下达全年任务的100.11%；信用卡各项收入558.65万元，完成省联社下达全年任务的212.04%；新增互联网金融客户17744户，完成省联社下达全年任务的100.78%；电子业务替代率达96.72%，超省联社任务数1.22个百分点；新增多行业应用2个，新增普惠金融服务站点2个，新增“百福通”聚合支付商户568户，聚合支付手续费支出同比减亏122.97万元，均完成省联社下达的全年任务；新增云闪付APP绑卡用户3479户。

**社会形象进一步彰显。**2022年获得了多项殊荣，被县人民政府评为“2022年度金融工作先进单位”、“2022年度企业纳税大户”、“2022年度全省综合考核县直单位第一等次”，并荣获全省农商银行普惠金融服务先进单位、信息宣传工作优胜单位。

对经济的责任

**助力乡村振兴。**坚守“支农支小”经营定位，落实“立足三农、乡村振兴、细作小微、衔接城乡、降险提质”战略，加大了金融服务乡村振兴战略力度，以“普惠金融服务进万家”、“金融助理辅导员”、“金融夜校”等一系列的金融服务切入点，逐步与各乡镇村委签订《党建联建共建助力乡村振兴战略合作协议》，实现了资源共享、优势互补、合作共赢。聚焦当地乡村特色化产业、新型农村集体经济、新型农业经营主体和规模农业发展的金融需求，运用“三资平台”、“精准四扫”、“线上小额放贷”等渠道，不断完善客户授信档案，截止2022年12月末，累放乡村振兴类贷款45.1亿元。加大贷款产品创新力度，针对农业保单等市场需求，2022年11月创新推出了“百福·农保贷”信贷产品，为县域经济发展和农业生产提供了强大的金融支持。

**服务小微企业。**小微企业是实体经济的基石，我行积极落实小微企业减费让利政策，持续降低贷款加权利率，对单户1000万以下小微客户，积极运用5.5%以下的支小利率，重点对创业初期小微客户发放“金融及时雨”，有效缓解了小微企业金融服务供给不足的问题，助力小微企业快速成长，截至2022年12月末，全行单户1000万以下贷款余额为49.13亿元，占比71.19%；采取延期还本、无还本续贷等方式落实了稳企纾困政策企业42户、金额累计2.42亿元。  
  **发展绿色金融。**绿色金融是“金扁担”，一头挑着“绿水青山”一头挑着“金山银山”。2022年，我行紧跟国家碳达峰、碳中和的战略部署，围绕生态系统保护和修护、绿色循环低碳发展经济体系、环境污染防治等领域，加大对本县资源再生、绿色建材、绿色食品、林下经济等行业及大米种植加工、果业种植加工（如猕猴桃和柑橘）、茶叶种植加工、林产品种植加工、生态养殖等特色农业发展资金的支持力度。截至2022年12月末，全行绿色贷款余额23512万元，较上年增长了4987万元，增幅26.92%。

对社会的责任

**优化金融服务环境。**为实现金融服务均等化，我行进一步加快农区ATM、CRS、智能柜台等自助机具的布放步伐，极大地改善了农村金融支付服务环境，实现了农村居民小额存取款、领取养老金和涉农补贴、代缴电话费及医疗保险等基础性金融服务“一站式”办理；并积极推进普惠金融服务站建设，努力把全行86家普惠金融服务站打造成为红色金融驿站、小额便民取款点、金融服务联系点等“便民、利民、为民”民心工程，实现“日常金融不出户、基础金融不出村、综合金融不出乡（镇）”的普惠金融工作目标。截止2022年12月末，我行共有24个营业网点，布放自助机具43台、POS机305台。

**提升金融服务质效。**开展丰富多彩的营销活动，不断提升客户金融服务获得感，2022年开展了优质商户扶持资金对接会，发放预授信卡121张，预授信金额4025万元，全力帮助个体工商户解难题、添动力；城区网点开展了普惠金融专项营销活动，网点客户经理走街串巷进企，力争将普惠金融政策传达到更多的群众手中，切实担当起本土银行普惠金融的使命担当。同时，针对政府人才库、家装消费、农业保单、政府采买等市场需求，创新推出“人才贷”、“梯贴贷”、“农保贷”、“政采贷”系列产品，截止2022年12月末，累计发放退役军人贷款123笔、632万元，人才库建立后，可达成业务授信0.5亿元，有效满足客户多样化的金融服务需求。

**积极投身公益事业。**2022年3月以来，面对新一轮复杂严峻的新冠疫情防控形势，我行积极响应政府和监管部门的号召，统筹做好疫情防控和金融支撑，及时引导客户通过手机银行、网上银行等办理各项线上业务，保障疫情防控期间金融服务不断档、不打烊，同时组建“抗疫志愿者先锋队”，24小时不间断对两个责任小区开展扫码、测温、消毒消杀、运送物资等工作，为疫情防控贡献农商力量。六一儿童节前往奉新县特殊教育学校和罗山社区开展了“情暖六一·与爱同行”走访慰问活动，为孩子们送去了书包、玩具、学习用品等礼物，让孩子们感受到了节日的快乐和社会大家庭的温暖。我行已连续多年为本县500名寒门学子捐赠助学款50万元帮助他们顺利完成学业，累计向结对帮扶贫困户以及定点、结对帮扶村捐赠资金20余万元，累放“助保贷”526万元为118人次解决了养老难题，充分展现了地方法人机构的责任与担当。

对客户的责任

**强化消费者权益保护。**建立健全金融消保工作体制机制建设，将消费者权益保护工作纳入了公司治理的各个环节，重点突出内部考核管理，不断提高本行金融服务水平，全方位地保护消费者的各项权利。充分利用网点数量多、辐射区域广的优势，开展了一系列金融消保宣传活动。如3·15金融消费者权益保护日宣传活动、民法典宣传、存款保险宣传、养老领域非法集资宣传、普及金融知识万里行、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“红色金融耀鄱赣 消保为民携手行”、金融知识普及月和宪法日宣传等活动，通过LED屏24小时循环播放宣传标语、在网点张贴宣传海报、向客户发放宣传折页、在广场、公园、社区、学校等地开展集中宣传的方式，为金融消费者大力宣传普及存款保险、防范电信诈骗、个人信息保护、支付安全等金融知识，进一步提高了金融消费者的金融知识水平和风险责任意识。

**加强消费投诉处理。**我行坚持以客户为中心，切实履行好消费投诉处理工作主体责任，强化投诉源头治理，维护金融行业稳定健康发展。我行各个营业网点醒目位置均张贴了服务监督牌、三级投诉电话及投诉流程，为消费者提供了便捷、有效的投诉渠道；定期开展了消费投诉情况分析，确保每件消费投诉都能够得到及时回应和妥善处理。2022年共接到投诉7件,其中4笔为监管机构转办投诉，3笔为96268电话投诉，经与客户有效沟通、耐心解释，6笔投诉已撤诉。对所有投诉件我行严格按照相关流程在规定时间内调查处理到位，按要求做好回访等相关工作，投诉办结率为100%。

**提升优质文明服务。**开展“最美厅堂”评比，提升员工主动服务意识，每个网点精心装扮布置厅堂、用心服务客户，努力为客户传递高效、温情、关怀的服务感受，提升客户的体验感和满意度。聚焦老年人关心关切的问题，完善厅堂助老便民设施，在各营业网点配置了老花镜、医药箱等便民设备，为年龄较大、行动不便的老年人提供社保卡开卡上门服务，促进金融服务适老化，切实提升了老年人的满足感和幸福感。

对股东的责任

**规范股权管理。**我行将股权和关联交易管理放在了突出位置，按照省联社统一部署，将全部股权委托江西联合登记结算有限公司进行了托管；同时，每年收集主要股东及法人股东相关资料进行资质持续审查，并按照穿透原则将主要股东及其控股股东、实际控制人、关联方、一致行动人、最终受益人作为自身的关联方进行动态管理。建立健全了股东特别是中小股东与农商银行间的沟通对话机制，支持股东就自身重大关切问题向农商银行问询。规范开展员工持股试点，员工合计持股比例不高于股本总额的20%，单个员工持股比例不高于股本总额的2%，符合银监会监管要求。

**完善法人治理结构。**持续健全以股东大会、董事会、监事会、高级管理层之间相互制约、相互制衡的公司治理结构和治理机制。2022年5月组织召开了2021年度股东大会，审议通过各项议案13项；11月组织召开了2022年临时股东大会，审议通过议案1项；全年召开董事会7次，审议通过各项议案114项；全年召开监事会4次，审议通过各项议案93项。本行独立董事在审议提案时，能够利用自己的丰富知识和专业特长，发表客观、公正的独立意见，尤其是在经营决策、重大投资风险分析以及网点设置等方面发表了很好的意见，对经营风险管控有时也提出了不同意见，为有效防范风险、维护本行及股东的整体利益发挥了重要作用。

**完善信息披露机制。**我行按要求通过奉新农商银行官网披露了2022年度报告、股东大会、关联交易等情况，信息披露报告真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述等问题，切实维护了自身、股东、存款人和相关利益人的合法权益。

对员工的责任

**保障员工权益。**将关心关爱职工作为企业文化建设的重要组成部分，推进关心关爱工作融入日常、形成常态。2022年，累计投入29万余元用于购置口罩、酒精、消毒液等防疫物资和菊花茶、风油精等防暑用品，重点保障全行特别是基层一线员工防疫物资需求，做到职工健康保护不停歇。各党支部持续落实家访和谈心谈话制度，深入了解职工生活状态、思想动态和家庭情况，主动发现并帮助职工解决实际困难；组织全行员工进行健康体检，时刻关注员工的身心健康，为员工的幸福生活加码；定期走访慰问退休党员和困难职工，让他们感受到农商银行大家庭的温暖与关怀，进一步增强了困难职工对农商银行的归属感，切实提升全行员工的获得感和幸福感。  
  **丰富员工生活。**为进一步提升职工凝聚力、向心力和归属感，组织开展了集体生日会、篮球友谊赛等活动，丰富和活跃了干部职工的文化生活，让他们在繁忙工作之余收获了喜悦和方式，营造了栓心留人的工作环境和团结和谐的工作氛围。组织员工观看了红色电影《1921》，让员工接受爱国主义教育和的党性教育，不断提升员工的爱国情怀和政治觉悟。  
  **关注员工成长。**努力为员工创造和谐融洽的成长环境，持续关注员工尤其是新员工成长发展，坚持人才培养与关心关爱相结合，对新员工实施带教辅导、以老带新，做到每个新入职员工“入门有人领、上岗有人教、工作有人带、生活有人帮”。建立了多元化培训机制，不断提升干部队伍专业能力和综合素质，持续打造“学习型”“赋能型”组织，2022年组织专项培训32次，全面覆盖各岗位人员。

奉新农商银行将把履行社会责任贯穿于经营发展的全过程，以更高的站位推动金融服务落地见效，力求在支持“三农”、支持实体、服务小微、回报股东、关爱员工、支持公益事业等方面取得更大的成果、发挥更大的作用，为推动奉新县经济社会发展和满足人民美好生活向往贡献新的更大的力量！