

# 响水农村商业银行2022年度社会责任报告

现将我行2022年度履行社会责任情况报告如下：

## 一、机构概况

我行现有在职员工302人，设立12个部室、3个中心，下辖18个支行、1个总行营业部、1个不良清收事业部、1个公司业务事业部、3个金融便民驿站。致力于为响水百姓和广大中小微企业提供便捷、高效的金融服务。

## 二、发展理念与转型升级

责任源于使命，始于发展战略。为统一全行员工的价值观，明确战略发展方向，经多次研讨、过堂，总结、提炼出了企业核心价值观、使命及愿景，明晰了价值体系，为改革发展注入了新的发展动力。

### （一）核心价值观

客户至上、奋斗者为本、稳健经营、追求卓越。

### （二）使命

让金融走进每一个家庭。

### （三）愿景

打造“小而优”的普惠银行。

### （四）战略转型综述与展望

2022年，我行认真贯彻国家各项政策要求，坚持以服务“三农”、服务发展为目标，以提质增效、稳健发展为主线，以优化管理、强化服务为基础，以巩固市场、夯实基础为支撑，切实加强队伍建设、科技建设、风控体系建设、品牌文化建设，进一步稳固在县内的金融主力军地位。

2022年，本行紧扣《响水农村商业银行2021-2023年发展规划》，围绕高质量发展的主旋律，坚持稳中有进的指导思想，切实坚守“三农”市场定位，坚持稳中求进总基调，坚持新发展理念，按照高质量发展要求，紧紧围绕服务实体经济、防控金融风险，把金融资源更有效的配置到服务三农、服务小微的重点领域、关键环节和薄弱地区，在服务乡村振兴战略进程中更好担当农村金融主力军的历史使命。

### **三、资产业务与发展经营**

#### **(一)资产规模、资产结构状况**

截至2022年末，我行资产总额1301661.03万元，比年初增加155791.33万元，增幅13.6%；其中各项贷款792614.66万元，比年初增加97658.5万元，增幅14.05%。

#### **(二)负债规模、理财产品状况**

截至2022年末，我行负债总额1153676.84万元，比年初增加135766.42万元，增幅13.34%；其中各项存款1032782万元，比年初增加108976.45万元，增幅11.8%。

2022年，我行未发行自管理理财产品，年底余额为0。

#### **(三)中间业务发展特点**

2022年，我行中间业务主要为代发工资、代缴电费等业务，中间业务占比不大，具有较大的发展空间。

#### **(四)风险管理能力与风险状况**

本行已建成全面风险控制体系，制定风险偏好、风险限额标准，重点就信用风险、市场风险、流动性风险、合

规风险等风险领域防范力量进行强化巩固，提升战略风险认识高度，进一步完善全面风险管理机制。同时，本行坚持制度约束与合规文化培育相结合的长效合规管理理念，落实“依规治行，从严治行”要求，加强全面风险管理，进一步提高全面风险管理水平。2022年，我行各项风险指标基本控制在法定值范围内。五级分类不良贷款占比0.97%，较年初下降0.01个百分点；贷款减值准备余额41245.02万元，拨贷比5.2%，拨备覆盖率537.88%。

#### **四、支持实体经济发展**

**(一)全面落实金融稳经济大盘政策。**一是坚守支农支小、做小做散的市场定位，立足做大客户数、不做大客户，加大首贷户拓展和实体贷款投放。**二是**聚焦主业勇担当。以服务实体、乡村振兴和产业富民为抓手，增户数、拓规模、提份额、控风险，以实际行动贯彻落实服务“三农”的各项政策。年末实体贷款637215.13万元，较年初增加79866.85万元，增幅14.33%。

**(二)助推产业转型升级。**助力农业现代化发展，围绕农业生产环节、流通环节、加工及销售环节融资入手，针对性地加大信贷支持力度，助推乡村产业兴旺，推动现代农业融合发展。积极支持和培育农业龙头企业，带动周边失地农户发展新产业，促进农村劳动力的有序转移。不断探索差异化的金融服务模式，主动开展对家庭农场、专业大户、农民专业合作社、农业产业化龙头企业等新型农业经营主体的建档和贷款授信工作，为经营主体的购置农机设

备、扩大养殖规模、农副产品加工销售等经营活动提供金融支持。

**(三)推进小微企业发展。**回归主业，支农支小，提升精准服务质效。积极推进业务转型，加大普惠型小微企业贷款、微贷投放。注重优先支持民营制造业发展，持续加大生产经营性贷款投放。一方面，落实提前授信，公司类贷款提前两个月、零售贷款提前一个月完成授用信工作，按月考核督查，确保客户还贷续贷无间歇期，解决小微企业资金周转难题，提高续贷效率。另一方面，落实批量授信、集中提额。利用大数据系统批量跑批“阳光信贷”建档客户信息，对符合条件的优质客户进行授信额度提额。年末新增可贷资金用于当地比例104.29%，涉农与小微企业贷款占各项贷款95.32%；普惠型农户和普惠型小微企业贷款余额(不含贴现)34.74亿元，较年初净增7.86亿元，增幅28.88%，高于实体贷款增速(不含贴现)14.55个百分点，完成了“两增两控”任务目标。

#### **(四)强化三农金融支持**

2022年，着力推进信贷服务转型，以生产制造业、农林牧渔业为主，投向批发和零售业的贷款比重最大，贷款余额157999.13万元，占贷款比重19.93%，投向制造业贷款次之，余额119334万元，占贷款比重15.06%；投向农、林、牧、渔业位居第三，贷款余额89137.87万元，占贷款比重11.25%。

#### **(五)支持重点文化产业项目**

响水县域内暂无重点文化产业项目。

## **(六)促进民生福祉改善**

**一是**关爱弱势群体。利用直播平台为农户销售农产品，到养老院慰问孤寡老人，向环卫工人发放棉衣并捐赠猪肉近2万斤。2022年共计捐赠各项爱心资金678万元。**二是**创新信贷产品。召开产品发布会，集中展示和推介金融服务，提高产品的知晓度和影响力。针对企业抵押贷款客户，创新推出“企快贷”抵押贷款产品，进一步放大抵质押率，延长授信时间，帮助企业补充流动性；推出“转贷宝”等信贷产品，到期客户可不还本直接续贷，进一步降低了综合融资成本；针对公职人员，推出“精英易贷”信用贷款，利率较原先下降210个BP；推出线上信用贷款“响贷就贷”，将农户、“新市民”纳入范畴，普遍给予3万元备用金额度，提高可得性、便利性和普惠性。**三是**让利客户做实普惠。平均贷款利率下调76个BP，预计到年底，为客户节省融资成本约1000万元。为辖内14603户收单商户免费提供机具设备、全额减免手续费。**四是**积极参加公益活动。组织党员配合县疫情防控指挥部开展“敲门行动”，组织员工进企业、学校、村部，开展“金融知识进万家”等活动。

## **五、强化行业自律，提升服务效率**

### **(一)自律公约执行**

为维护银行业合理有序、公平竞争的市场环境，共同抵制行业内不正当竞争行为，我行依法合规经营，严格执行国家有关法律、法规和规章，在平等、自愿、公平和诚

实信用的原则下开展业务，并加强同业间的沟通和交流。在开展业务方面，我行严格执行贷款审批程序，认真履行尽职调查义务，不向关系人发放信用贷款，发放贷款的条件一视同仁，不采取降低贷款条件等不正当手段发放贷款；严格执行国家有关利率、汇率政策，执行国家规定的利率及汇率浮动标准，严禁违规或变相提高利率吸收存款，从未发生向客户承诺法律法规、政策许可之外的利益等，对贷款定价、服务收费严格执行银监会贷款“七不准”和服务收费“四公开”的原则，公平对待各类客户，未发生违反行业自律公约行为。

## **(二)服务渠道改进**

一是对全行网点进行智能化、标准化改造，新购置智能柜员一体机14台，实现全行每个网点至少配备2台，并加载现金业务功能，极大减轻柜面业务压力。全年累计办理STM业务52.07万笔，非现转化率92.34%。参与省联社集中作业试点工作，提高网点临柜业务处理效率。二是两次开展“阳光信贷”增信提额，将提额数据导入网贷平台，实现线上全流程办贷，增加用信近6000万元。

## **(三)服务流程改进**

以客户为中心，全面、持续地对业务、管理以及支持保障流程进行梳理完善，不断推进制度流程由分散化向标准化、简约化转型，促进制度流程管理体系的不断健全。积极推动线上贷款营销，推广手机申贷，提高办

贷效率，增强了客户体验，满足了客户多样化、差异化的资金需求。

#### **(四)提升服务质效**

我行始终秉承“客户至上”的服务理念，并将其纳入企业核心价值观中。在改进客户服务方面，围绕创建省级文明单位目标，从网点环境、柜面服务着手，按照“千佳文明规范服务示范单位”环境优、形象美、功能全、服务好的总体要求，在优化服务上倾注精力，规范柜面服务礼仪及网点服务流程，高标准、严要求，狠抓服务效能，提升服务形象。

### **六、推动生态环境保护**

我行紧紧围绕新发展理念，以绿色金融改革建设为引领，因地制宜，点面结合，在绿色金融体制机制、组织体系、产品服务等方面创新实践，着力打通“绿水青山”转化为“金山银山”的金融通道，努力实现金融改革与经济转型良性互动、环境效益与经济效益双赢发展。在碳达峰、碳中和目标的引领下，坚持绿色金融改革创新方向，充分发挥地区金融优势，持续强化政策引导，实行金融科技创新引领，开展数字赋能，加快构建有利于碳减排的绿色金融体制机制，全面深化绿色金融改革创新。

#### **(一)发展绿色金融**

我行始终将建设“绿色银行”作为中长期业务规划的目标，积极助力绿色生态建设。强化绿色金融理念，积极拓展绿色金融业务，加强对贷款客户的绿色评估与识别，

加快金融产品创新服务。围绕自身业务定位做出特色，实现普惠金融与绿色金融双轮驱动，把发展绿色金融与解决中小微企业“融资难、融资贵”相结合，对绿色客户与绿色产品开辟绿色服务通道，释放绿色信贷的激励作用，全面推进绿色生态环境建设。

我行以推进地方绿色金融发展为己任，积极探索金融支持“双碳战略”的新路径，推出绿色信贷产品“碳权贷”，以生态环境部门核发的碳排放权(配额)为新型质押物，向在县域登记注册、生产经营正常且拥有碳排放权(配额)的企业续贷碳排放权配额质押贷款。

## **(二) 坚持绿色运营**

重视自身环保责任，履行环保节能减排。建立办公信息系统，节约用纸，呼吁员工尽量使用双面打印，尽量多地采用视频会议、视频培训等。规范办公用品领用和发放，组织回收废电池、墨粉盒、旧书报等，实现资源回收利用，杜绝污染和浪费。鼓励员工乘坐公共交通工具绿色出行。

## **(三) 践行绿色公益**

近年来，我行在加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持的同时，积极开展保护环境相关活动，倡导低碳出行，在“世界地球日”组织员工环城步行，同时沿途捡拾垃圾，组织20名青年志愿者开展义务植树活动，呼吁市民爱护环境，播种绿色，得到了过往行人高度评价。

## **七、构建和谐银行**



**(一)保障员工合法权益。**一是充分发挥职代会作用。深化民主管理，召开青年员工座谈会、员工薪酬考核办法研讨会等，反映和解决职工关心的问题，维护好职工的经济利益和劳动权益，提高了民主管理工作的满意度。凡是涉及改革的重大决策、重大建设项目立项及关系到职工切身利益的重大问题，均严格按照规定程序经职代会审议通过，各项重大决策充分体现了职工的意愿。**二是**不断深化行务公开。职代会作为行务公开的主要载体，在坚持召开职代会的同时，坚持利用会议、电子行刊、微信公众号、语音新闻等多种形式，及时公开涉及本行重大决策、重要新闻、职工切身利益、党风廉政建设等多方面的内容，使职工及时了解行内动态，更好地参与企业决策、管理和监督。**三是**健全完善工会制度。认真落实职代会各项职能，坚持职代会审议表决劳动报酬、工作时间、休息休假、福利待遇等直接涉及职工切身利益的规章制度和办法，进一步落实职工知情权、参与权、表达权、监督权。

**(二)提升员工综合素质。**一是加强学习培训。一是常态化推行“周一学习日”“周二大讲堂”“周四云培训”机制，用好“在线学习”平台，年内全员在线学习达17.17万学分，在全系统排名靠前。“走出去”与“请进来”相结合，到先进兄弟单位考察学习，邀请专家来行授课，组织开展大学生、大堂辅理、机关人员等线下集中培训31场，累计线上线下培训7593人次。**二是**公开选人用人。组织开展运营主管、客户经理后备选拔活动，开展陈港支行、乡村振兴

金融部、灌河金融便民驿站重点岗位公开竞聘，共选拔14名后备，提拔中层正职4人，副职3人，任用信贷主管2人、运营主管4人、客户经理9人。**三是**持续打造“五大团队”。先后组织召开“青年66团”“科技211团”“赢在线上”团队阶段性成果展示汇报会，充分展现团队积极向上的精神面貌。举办“5分钟说课”内训师选拔赛，组织参加省联社“金种子”案例开发、直播设计及授课技巧培训、中级内训师培训等，提升“金融e校”能力水平；组织“尖刀队”“侯鸟式”客户经理开展贷款营销活动，发扬背包精神走村入户，取得较好成效。

**(三)提高员工幸福指数。**扎实做好员工关爱，稳步推进“五小”建设，对员工活动室、宿舍、食堂进行装修维修，提高员工伙食补助标准，为网点食堂配置饭菜保温箱等，对老旧办公桌椅进行换新，为员工创造舒适工作生活环境。在符合财务规定前提下，上调住房公积金和住房补贴标准，对患有重大疾病员工实行医疗补贴，为在岗员工定制羽绒服、冲锋衣等，持续增加员工福利待遇。常态化开展“五访”活动，每名班子成员挂钩帮扶1名困难职工，构建“有情有爱有温度”的农商大家庭。

## **八、投身公益慈善**

### **(一)创新帮扶模式**

出台党委成员“6+1”基层联系点制度，班子成员深入基层联系点同员工吃住一天、办一笔业务、与员工交流谈心、为员工上党课、深入村组或企业调研、回应员

工期盼、帮扶一名困难职工，以实际行动响应“两在两同”建新功号召。

## **(二) 青年志愿活动**

联合团县委开展助农活动，利用直播平台为农户销售农产品；到养老院慰问孤寡老人，举办健康讲座，免费为老人提供健康体检；向环卫工人发放棉衣并捐赠猪肉近2万斤，将关怀和温暖传递到他们手中。2022年共计捐赠各项爱心资金678万元。疫情期间，组织党员配合县疫情防控指挥部开展“敲门行动”，为疫情防控工作贡献力量。加大金融知识普及力度，组织员工进企业、学校、村部，开展“金融知识进万家”“金融知识宣传月”“金融知识进校园”等活动。

## **(三) 普及金融知识**

我行始终坚持定期或不定期走进企业、社区、学校、村部，开展与客户切实相关的金融知识讲座，把金融常识、手机银行、贷款业务等知识送进乡村，践行“让金融走进每个家庭”的使命。针对各类群体开展进商圈、进企业、进农村、进社区、进学校活动，不断加大金融知识普及力度。2022年，我行累计开展“3·15金融消费者权益保护宣传周”“金融知识进万家”“金融知识宣传月”“金融知识进校园”等活动10余次，发放宣传资料2多万份，微信推送阅读量破万次，有效提升行社消费者权益保护服务意识和广大公众的金融知识水平。

## **九、责任管理**

## **(一) 责任理念思想**

我行始终坚持“不忘初心、牢记使命、担当作为”的责任理念，做敢于承担责任、富有责任心的普惠银行。

## **(二) 责任治理体系**

### **1. 对股东的责任**

坚持对股东负责，及时向股东提供真实的经营状况和投资信息，保障股东的知情权。

### **2. 对员工的责任**

坚持员工第一，尽员工可能为提供良好的、安全的工作环境，提高员工的薪酬待遇、福利、养老、医疗保险及在职培训的机会，为员工能力提升和职业发展创造条件。

### **3. 对消费者的责任**

坚持“客户至上”经营理念，通过为金融消费者提供优质高效的金融服务实现自身可持续发展。能够健全完善相关制度办法，加强产品业务管理，向客户传达产品或者服务的真实信息，不伪造或者夸大产品或者服务功能，严禁在宣传和推广新产品过程中出现误导消费者的用语，产品宣传真实有效。对各类客户群体的风险提示到位，规范服务收费，确保做到信息全面公开，收费公平合理。高质高效处理客户的投诉建议和业务咨询，不断提升消保工作水平。2022年，共处理消费者投诉87件，投诉及时完结率100%，未发生较大投诉事项及损害消费者权益问题。

### **4. 对政府的责任**

按照“规范经营，依法纳税”的原则，主动承担政府规定的其他责任义务，并积极主动接受政府的依法管理和监督。全年纳税排名县内金融行业第一，被盐城市政府评为服务业三星级企业。

## **5. 对社会的责任**

积极履行社会公益事业、慈善事业以及社会、环境可持续发展等责任。

### **(三) 责任管理推进**

**1. 明确责任管理内容。**我行以经济责任、社会责任、环境责任、创新责任和政治责任等在内的多元责任为主要内容，确立包括责任范围、责任考核与责任奖惩在内的责任管理制度，坚持定性与定量相结合，制定责任目标、分解责任内容、细化责任要求，使责任可落实、可执行、可考核、可奖惩。通过有效管理贯彻到全行各项工作中，以积极履行国家和社会所赋予企业的责任使命。

**2. 推进责任全面落实。**对各项工作目标进行责任分解、顺畅执行，对每个流程的运行进行考评，其中，管理职能部门以服务、监管为中心进行考评；服务岗位人员以定性与定量结合确定的岗位职责进行考评。

### **(四) 多方责任沟通**

**1. 加强线上责任沟通。**每年通过网站、微信公众平台等媒介发布社会责任报告，向社会公布企业社会责任方面的相关情况。同时，社会公众也可以通过留言、电话、传真、信件和电子邮件的形式向我行做出反馈。

**2. 与客户的面对面沟通。**建立客户档案分类管理，规范客户服务的各个环节，为客户提供一站式全流程的全面服务。建立客户服务意见反馈机制和客户投诉处理机制，不断改善服务水平。不定期召开客户沟通座谈会，加强服务沟通管理。

**3. 强化股东和投资者沟通。**通过股东大会、信息披露等方式让股东获取有效信息，且利用一切机会倾听股东和投资者的意见和要求，来加强和股东、投资者之间的沟通。

**4. 加强与员工的沟通。**创造员工之间、各部门之间沟通交流的机会，营造一种开放和自由的企业氛围。

**5. 加强与有关部门的沟通交流。**与非政府组织、公益团体、企业社会责任相关机构合作，进一步了解社会公众的期望与要求，向社会公众展示我行的社会责任理念和实践，不断提高我行社会责任与公众期望之间的匹配度。

以上报告，请予审议。