

# 广东惠来农村商业银行股份有限公司

## 2023 年社会责任报告

2023 年,广东惠来农村商业银行股份有限公司(以下简称“本行”)贯彻落实党中央、国务院及上级监管机构的工作部署,坚定“支农支小、服务实体”的战略定位,持续巩固本行农村金融主力军地位,坚持以人民为中心的价值取向,坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨,坚持把防控风险作为金融工作的主题,实现全年经营安全无事故、信贷支持持续增强、经营管理稳中有进的良好局面。现将本行 2023 年度履行社会责任情况报告如下:

### 一、社会责任总体情况

#### (一) 基本情况

截至 2023 年底,本行各项存款余额达 91.54 亿元,较年初增长 6.59 亿元,增幅 7.75%;各项贷款余额 21.64 亿元,较年初增长 6.51 亿元,增幅 43.03%,其中:涉农贷款余额 18.57 亿元,占各项贷款 85.81%,较年初增加 6.49 亿元,增幅为 53.75%;涉农贷款加权利率为 6.26%,涉农贷款加权利率较上年下降 0.11 个百分点;普惠涉农贷款余额 9.54 亿元,较年初增加 3.16 亿元,增幅 49.49%;普惠型小微企业贷款余额 6.83 亿元,较年初增加 2.49 亿元,增幅为 57.35%。不良贷款余额 0.42 亿元,贷款不良

率 1.95%。2023 年实现净利润 5034.62 万元，上交各项税款 600.79 万元。

## 二、社会责任管理

### （一）党建引领

本行共有党委 1 个、党支部 19 个、党员 207 名。2023 年，本行党委深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实上级党委的各项工作要求，始终在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同党的要求保持一致。

1. 贯彻第一学习议题，增强政治觉悟。把党中央政策方略、习近平总书记重要讲话精神作为党委第一议题，保证党委班子政治高度与党的要求一致。2023 年，组织学习习近平总书记重要讲话精神 24 场次，切实把党中央的部署与本行经营管理工作相结合、同推进。

2. 完善党委议事规则，规范决策程序。探索党建工作与公司治理的有机融合方式，制定本行党委会议事规则，规范党委会议事方式、议事范畴及决策程序，提高决策行为和决策水平，防范决策风险。2023 年，党委班子对经营管理中涉及“三重一大”事项 178 项充分酝酿、通盘考虑，保障重大经营管理决策与业务发展相匹配。

3. 加强党组织建设，打造坚强战斗堡垒。坚持民主集中制，完成本行党委委员、党委书记、纪委书记增补选举工作，落实“一岗双责”，明确党委班子及职责范围，进一步提升党委的凝聚力

和战斗力；结合基层党组织需要，支持基层党组织完善支部班子结构，完成 7 个党支部增补支委工作，增强基层党支部力量。

## （二）公司治理

### 1. 公司治理组织架构

本行严格遵守《公司法》《商业银行法》等法律法规要求，按照“三会一层”的建设要求，建立股东大会最高权力机构、董事会战略决策、监事会独立监督、高级管理层授权经营的公司治理体系。本行公司治理各主体之间权责分明，相互约束制衡、相互促进统一，有效地提升公司治理水平，为践行企业社会责任夯实基础。

### 2. 公司治理运行机制

**一是**规范“三会”运作。按照《商业银行法》及公司治理的工作要求，按期召开股东大会及董、监事会，充分尊重和落实董、监事及专门委员会对经营管理工作的意见建议，确保各项表决事项依法合规、符合经营管理目标。2023 年，本行召开股东大会 2 次、审议通过董事会工作报告、监事会工作报告、资本公积转增股本、修订《公司章程》等 15 项议案；召开董事会 7 次、审议 62 项议案，召开监事会 5 次、审议 38 项议案，召开专门委员会 20 次，审议 47 项议案。**二是**依法合规开展董、监事会换届选举。根据本行《章程》及《公司治理准则》的工作要求，制订董、监事会换届选举流程表，统筹协调换届事宜，规范提名选举程序，确保换届工作平稳有序。**三是**完善公司治理运行机制。落实公司

治理工作要求，设立董事会办公室及监事会办公室，并配备专职人员，负责董、监事会日常工作，增强本行与董、监事沟通协调，提升董、监事履职能力。**四是**持续深化风险管控措施。深入分析经济新常态下面临的各类风险和问题，优化和调整本行发展的风险偏好政策及限额定量指标；逐步建立健全全面风险管理体系，定期评估本行风险政策、管理状况及风险承受能力，提足专项拨备，持续增强风险抵补能力，积极主动应对新挑战。**五是**着力推动建章立制。根据监管新规，开展基本制度梳理及评估，出台和修订《章程》《恢复计划》《处置计划建议》等 14 份规章制度，确保法人治理规制建设符合监管要求。

### 3. 加强股权管理

依据《商业银行股权管理办法》有关要求，完善本行股权托管办法、主要股东承诺等规制，进一步规范股权管理行为；做好资本公积转增股本工作，加大股权转让过程资质审查，确保股权转让事宜依法合规。2023 年，本行受理股权转让事宜 22 次、转让股份 177.18 万股。

### （三）风险管理

2023 年，受新冠疫情的“疤痕效应”影响，市场经济减速、内需不强，房地产领域承压“暴雷”，个别领域风险持续累积并开始暴露。本行坚定“支农支小、服务实体”战略定位，建立与自身经营规模相适应的全面风险管理体系，不断完善风险偏好政策，按照“质量优先、适度规模、风险可控、合规经营”的管理

理念，强化合规管理，做实风险管控措施，各项经营指标不断优化，综合实力和抗风险能力持续增强。

1. 明确职责分工，完善管理体系。本行明确董事会、监事会、高级管理层、风险管理、合规管理、内部审计和业务部门在风险控制、内控管理中的职责分工，压实工作责任，持续完善内控“三道防线”体系，全面夯实风险防控基础。

2. 加强主动管理，稳定资产质量。本行坚定“支农支小、服务实体”战略定位，对大额贷款落实一户一策管控措施；加大小额贷款投放力度和笔数，缓释信贷风险；完善风险识别和预警机制，持续增强贷后管理工作，防化信贷资产质量向下迁徙；加大拨备提取厚度，增强风险抵补能力。

3. 突出合规案防，强化内控管理。明确年度合规案防工作重点，组织开展警示教育活动，压实案件防控主体责任，严守案件防控风险底线；积极开展清廉金融文化活动，涵养“清风养正气 廉洁促发展”的清廉金融政治生态；继续完善制度审查审核工作，制定和修订制度 36 份；开展员工异常行为排查等各类案件排查工作，建立违规问题整改销号机制，加大违规问责力度，严格贯彻合规经营理念。

4. 防范科技风险，确保业务连续性。制订和完善本行科技安全管理办法、科技外包管理办法及业务连续性管理办法，保障信息科技费用投入，持续增强信息安全管理，优化应急处置预案，扎实做好业务连续性及灾备演练。

5. 优化风控策略，维护金融稳定。本行实行稳健的流动性管理策略，定期监测流动性风险限额，保证日常资金头寸充足，定期开展流动性压力测试，确保流动性安全；制订本行《恢复计划》《处置计划建议》，将审慎经营理念贯穿业务全流程，逐步实现“防患于未然”；修订本行《洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》《大额交易和可疑交易报告管理办法》，持续落实反洗钱培训及大额交易和可疑交易报告报送，将预防洗钱犯罪、保证金融稳定安全落到实处。

### 三、社会责任实践

#### （一）经济责任

1. 坚持市场经济为导向，持续完善“三横N纵”信贷产品体系。本行立足县域经济发展现状，坚持以满足客户融资需求为目标，因地制宜推出“惠民贷”“惠商贷”等信贷产品，优化、整合存量信贷产品，全力满足市场各类主体贷款需求。特别是针对县域担保难的问题，大力推动标准化、简单易贷、纯信用、上门服务的“信用农户贷（首贷贷）”产品，推动小额信贷投放“多点开花”，2023年，本行新增投“首贷贷”2651户、金额3.01亿元，户均11.36万元，有效满足本地居民、农户和“新市民”消费、创业及资金周转等信贷需求。

2. 坚持乡村振兴之路，推进“村村有贷——户户通”工程。坚定“做小做散、服务千家万户”的信贷服务宗旨，以支持地方“三农”及小微企业客群为主攻方向，主动践行普惠金融工作理

念，截至 2023 年底，本行已完成 10765 户“农、小”客户的信贷支持目标，贷款投放达 14 亿元。同时，本行深化“村村有贷——户户通”行动方案，将县域 300 个行政村和社区与辖下 31 个物理网点实施网格化匹配管理，致力打通普惠金融最后一公里。截至 2023 年底，本行已实现 300 个行政村和社区信贷投放全覆盖，其中，286 个行政村和社区信贷支持超 5 户，257 个村和社区信贷支持超 10 户，74 个村和社区信贷支持超 50 户。

3. 助力地方民生工程、重点项目建设和招商引资。本行对民生工程及重点项目建设采取名单制管理和“一户一策”的差异化信贷支持策略，推动民生工程及重点项目落地。2023 年，本行对县内民生工程及招商引资企业授信 1.64 亿元。同时，结合乡贤归乡创业的有利契机，建立健全“乡贤贷”授信白名单准入机制，主动出击对接融资需求，助力打开乡贤聚力家乡发展大门，为乡贤铺好回乡创业发展道路。2023 年，对乡贤预授信 2.08 亿元，发放“乡贤贷”39 户，金额 0.66 亿元。

4. 积极发放支农支小再贷款，落实纾困惠企政策。2023 年，本行发放支农支小再贷款 1.42 亿元，有效缓解当地农户和农村企业经营周转资金不足等问题，降低农户及企业融资成本；为中小微企业办理延期还本付息 3 户，实施延期偿还贷款本金 340.75 万元，延期支付贷款利息 157.8 万元，减少了企业和个人贷款逾期产生的罚息，为企业持续经营提供支撑，与企业共渡难关。

5. 减费让利，降低客户金融服务成本。本行积极贯彻落实国

家让利实体经济号召，实行费用减免政策，坚决落实信贷业务“七不准”与服务收费“四公开”要求，发放优惠利率贷款，降低企业融资成本。2023 年，对贷款客户实行减免登记费、评估费 4.45 万元，对存款客户落实 17 项支付降费措施，减费让利各类支付费用 5.01 万元

## （二）社会责任

### 1. 金融消保

#### （1）完善投诉处理机制，提升投诉处理质效

**一是**完善消保工作机制。本行根据监管部门有关要求，修订本行《金融消费投诉管理办法》，增加领导定期接访、疑难投诉提级处理、积案化解、领导包案和带案下访等内容，进一步完善消保投诉处理各项工作机制。**二是**加强组织领导。本行成立金融消费投诉事件评定小组，按季对金融消费投诉事件的有效性等进行分析评定，将投诉情况及认定结果通报全行，并将评定结果纳入责任单位年度经营考核分数。**三是**便捷投诉渠道。在本行微信公众号及辖下各营业场所公示《惠来农商银行客户投诉渠道及处理流程》，引导客户通过本行渠道反映投诉事项，直达金融服务诉求，提升投诉处理效率。

#### （2）积极开展宣传活动，提高消费者金融素养

2023 年，本行组织各单位开展“3·15 金融消费者权益日”“5·15 打击和防范经济犯罪宣传”“6·15 防范非法集资暨普及金融知识万里行”“金融消费者权益保护教育宣传月”等 7 项宣

教活动，组织开展“红色金融轻骑兵”进村入户 13 场次，通过开展各类宣教活动，进一步延伸金融知识普及半径，扩大受众群体，为社会公众了解金融知识拓宽了渠道，提高宣教工作的覆盖面和触达率，有效提高社会公众防范风险和正确使用金融服务的意识。

### （3）开展消保培训，增强员工消保意识

2023年度，本行采取培训与测试、线上与线下相结合的方式，对各层级员工开展消保知识、投诉应对、客户信息保护等专题培训，参训613人次，进一步增强员工金融消费者权益保护意识和服务意识，推动本行消保工作纵深开展。

## 2. 金融扶贫

本行积极响应县委、县政府巩固脱贫攻坚成果的工作要求，充分运用好扶贫政策，扩大贫困户数据采集及建档立卡的工作半径，运用扶贫信贷产品，带动贫困户脱贫致富，支持当地贫困人口创业、就业和“三农”经济协调发展。2023 年，本行增投脱贫人口小额贷款 5 笔、金额 25 万元，累计投放 124 笔、金额 425 万元。

## 3. 社会公益

本行热心社会公益事业，充分发挥金融优势，致力于打造奉献社会、服务千家万户的“身边银行”。一是加大普及金融知识宣传。通过营业网点设立公众教育专区加强金融知识宣传，同时，

发挥本行点多面广的优势，深入各镇各村闹市及村址开展金融知识进万家活动。2023 年，开展线下宣传达 400 多场次，受众群体超 11 多万人。**二是**做好社会保障卡激活。在辖下营业网点投入即时社保卡制卡机 8 台，方便客户补换卡及开卡，同时通过组织服务小队上门激活社保卡，切实将暖心服务送至年纪大行动不方便的特殊客户。2023 年，本行激活社保卡 1.89 万张，现场制发社保卡 0.41 万张，办理因死亡、转移投保地区或客户信息异常销卡 0.27 万张。**三是**组织协调献血、献爱心。在职工中广泛宣传发动无偿献血的重要意义，普及献血科学知识，组织献血 42 例；开展“6·30 爱心捐款”活动，并对筹得捐款 1.09 万元捐赠于县红十字会，切实发扬本行助人为乐、无私奉献的良好风貌。**四是**推进社会诚信体系建设。践行“征信为民”的金融服务理念，组织开展“6·14 信用记录关爱日”集中宣传，引导社会公众珍惜个人信用记录，并在总行营业部增设个人及企业征信查询机各 1 台，满足客户查询征信的需求，持续优化金融信用环境。**五是**协助做好深圳农商银行助学活动。根据《深圳市慈善会·深圳农村商业银行慈善基金 2023 年度助学活动实施方案》，本行在全县范围内协力开展 2023 年助学温暖行活动，筛选符合条件的困难学子，对 18 名困难学子每名资助 5000 元，让家庭经济困难的大学生拥有更美好的未来。**六是**协力做好绿美惠来。组织领导及员工多次到挂钩镇开展植树育苗，主动落实我为家乡种棵树的

工作要求，积极开展植树认捐活动，深入践行“绿水青山就是金山银山”的重要理念，助力提升惠来城乡整体形象。

#### 4. 精神文明建设

本行大力弘扬社会主义核心价值观，践行“二十四”字方针，切实将推进精神文明建设融入日常经营管理工作，推崇劳模精神和工匠精神，凝聚全体员工力量，齐心协力推进经营管理工作稳健发展。2023 年，本行辖下营业部荣获揭阳市“巾帼文明岗”荣誉称号，惠城支行荣获惠来县“巾帼文明岗”荣誉称号。

### （三）环境责任

#### 1. 绿色信贷

本行稳步推动信贷资源进一步向低能耗、低资源、低排放的行业和企业倾斜，将绿色环保、绿色发展理念贯穿业务发展始终，切实支持绿色金融发展。**一是**落实差别化绿色金融政策。加强绿色信贷产品创新和服务，研发绿色贷款专属产品，加大对民生产业、新兴产业、节能减排、清洁能源、环境保护等低准入门槛、市场化程度高的非垄断行业的信贷支持力度，限制和压缩对“两高一剩”和资源依赖型或垄断型行业的信贷投入。**二是**加大环保信息运用。在信贷营销、调查、评估、审查等各个环节，均将企业环保信息作为评审的必要内容之一，对尚未拿到环评报告、环保不达标、存在潜在环保风险或环保行为违法的企业坚决否决，对企业环境行为评价结果不良的，严禁信贷准入。**三是**建立绿色金融考核评价机制。设定绿色金融考核指标，完善绿色信贷考核

激励机制，助推绿色金融业务发展。2023 年，本行发放绿色信贷 18 户、金额 2895 万元。

## 2. 绿色运营

本行持续贯彻绿色发展理念，不断创新绿色运营模式，以金融科技为支撑，拓展绿色交易渠道。**一是**加大线上业务推广应用。本行积极推广网上银行、手机银行等线上业务，持续为客户营造足不出户的业务办理模式。2023 年，本行拓展手机银行 553 户、网上银行 362 户、悦农 e 付收银台 133 户、银联云闪付 3059 户。**二是**稳步推进柜面业务“无纸化”建设。2023 年，本行持续加大电子科技投入，延伸无纸化业务应用场景，对辖下 31 个网点，涉及 90 个柜台，实行柜面业务受理无纸化，有效降低经营成本，减少传统业务碳排放量。