

广东惠来农村商业银行股份有限公司

2024 年社会责任报告

2024 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”战略定位,坚持“质量优先、适度规模、风险可控、合规经营”的管理理念,着力稳经营、强管理、控风险、惠民生,全力支持地方经济社会高质量发展,更好满足人民日益增长的美好生活金融需求。

一、履行社会责任总体情况

截至 2024 年底,本行资产总额 111.65 亿元,较年初增加 3 亿元;各项存款余额 93.86 亿元,较年初增长 2.32 亿元;各项贷款余额 23.52 亿元,较年初增长 1.88 亿元,其中:涉农贷款余额 20.25 亿元,小微企业贷款 9.94 亿元;不良贷款率 1.90%,较年初下降 0.05 个百分点;实现净利润 0.56 亿元,同期增加 0.05 亿元;上交各项税款 873.91 万元。

二、主要工作情况

(一) 党建引领,筑牢发展根基

一是坚持党建引领经营发展。本行始终把党的政治建设摆在首位,常态化开展党史学习教育活动,丰富“三会一课”学习内容,切实把对党忠诚转化干事创业的精气神;贯彻落实党委会第一学习议题,提升党委班子思想政治高度;完善党委的“三重一



大”事项前置研究，推动党管经营的有效落地。2024年，召开党委会28场次，研究和审议经营管理各项议题141项。**二是**持续增强党的组织建设。严格按照《党政领导干部选拔任用工作条例》有关规定，规范党委委员选举程序，充分尊重民主意见建议，选优配强党委班子，提升党委班子履职质效；结合基层党组织需要，支持基层党组织完善支部班子结构，为基层党支部提供有力的组织保障。2024年，增补党委委员1名，完成8个党支部增补支委工作。**三是**加固党纪党风建设。组织观看警示教育宣传片、学习《中国共产党处分条例》《员工违规行为处理办法》及先进金融工作者模范事迹，增强从业人员纪律观念和廉洁从业意识；开展“赓续红色血脉 砥砺奋进新征程”主题党员党性教育培训活动，重温古田会议精神，推动党纪学习教育走深走实；深入推进清廉金融文化建设，自内及外，丰富建设载体及介质，通过户外宣传、亮岗亮身份、教育知识测试、文体活动等方式，持续涵养风清气正的清廉金融政治生态。**四是**发挥党员先锋模范作用。设立党员示范岗，引导党员干部在业务拓展、服务客户、风险防控等方面发挥先锋模范作用，组织党员开展志愿者服务活动，积极参与社会公益事业，展现党员的良好形象。

（二）扎根本土，支持“三农”经济发展

一是开辟农户小额信贷绿色通道。针对农村地区担保难的问题，加大农村信用体系建设，大力推动标准化、简单易贷、纯信用、上门服务的“首贷贷”产品，推动小额信贷投放“多点开花”。



2024 年，本行新增投“首贷贷”2713 户、金额 3.22 亿元，户均 11.85 万元，有效满足本地居民、农户消费、创业及资金周转等信贷需求。**二是**支持小散贷款快审快放。放开支行“惠民贷”受理权限，支持支行发挥网点阵地优势，缩短小额贷款客户办贷时效，推动普惠金融增量扩面。2024 年，新增投“惠民贷”432 户，金额 1513.55 万元，户均 3.5 万元，为农户提供更加便捷、高效的金融服务。**三是**加大涉农贷款投放力度。坚持因地制宜、精准施策的原则，加大对“三农”经济的支持力度。截至 2024 年底，本行涉农贷款余额 20.25 亿元，较年初增长 1.68 亿元，增幅 9.05%，涉农贷款余额占全部贷款余额 86.09%。**四是**丰富支持小微企业工具。在风险可控的前提下，大力投放小微企业信用贷款；利用“粤信融”平台，助力银企对接。截至 2024 年底，本行小微企业信用贷款余额 2.54 亿元，较年初增加 0.38 亿元，累计发放小微信用贷款 12512.53 万元；利用“粤信融”平台撮合银企融资 614 笔、金额 2.37 亿元。**五是**加大绿色信贷投放安排。加强对绿色金融业务的研究和探索，结合本行实际制定绿色金融工作方案，积极支持节能环保、清洁能源、生态农业等绿色产业的发展，并建立绿色信贷业绩考核评价机制，将绿色信贷业务纳入全行年度综合考评体系，助推绿色金融业务稳步发展。2024 年，发放绿色信贷 11 户，金额 0.16 亿元。

（三）提升服务，固化涉老金融服务

一是建设厅堂服务标准。规范一线员工着装及服务标准，加



大服务礼仪考核评估，持续增强服务品牌形象；开展营业网点环境巡查，推进标准化 SI 建设，营造“整洁、舒适、温馨”的服务环境；在营业网点醒目位置张贴服务提示牌，提醒客户办理业务所需材料和注意事项，减少客户的等待时间，并通过开展服务提升年活动和技能比赛等活动，不断提升柜面员工的业务能力和服务水平。**二是**持续做好网点升级改造。通盘考量全行物理网点的位置布局，先急后缓、分步实施网点升级改造及微改造工程，针对老年客户群体的特殊需求，设置爱心窗口、爱心座椅，配备老花镜、放大镜、拐杖等辅助工具。2024 年，完成华湖支行、市西支行迁址改造及仙庵支行的原址改造，开展襟江支行迁址改造，启动神泉支行、东陇支行（旧址）的原址加固及改造，并完成葵潭支行等 10 家支行微改造工作。**三是**优化自助服务设施。大力推行智能化服务设施建设，在网点增设智柜、即时制卡机等机具，方便老年客户进行自助操作。同时，本行将社保卡激活作为常态化工作，增配移动营销平板上门为老年客户激活社保卡，让老年客户在家门口就能享受到便捷的金融服务。2024 年，本行增设智柜 2 台、即时制卡机 2 台、移动营销平板 4 套，激活社保卡 1.37 万张，全年现场制卡 0.31 万张。

（四）防微杜渐，坚守不发生金融风险底线

一是抓实抓细柜面操作。常态化开展运营条线辅导及现场检查工作，提高全行运营业务管理水平；加强事后监督作用，纠正柜面日常差错操作；做好 I 类账户清理，配合公检法开展账户管



控、电诈查冻、限制非柜面交易等工作，有效防范化解账户风险。**二是**纪检联动加固“阳光信贷”防线。在总行信贷管理部 100% 贷后回访的基础上，推进合规、纪检部门贷后再访机制，守住信贷管理道德风险底线，营造健康稳定的“阳光信贷”文化。**三是**规范员工日常管理。修订和完善员工岗位轮换、强制休假、履职回避等人力资源管理制度，继续规范关键人员和重要岗位员工的约束力，防范内部人作案风险。**四是**扎实推进“员工行为规范年”活动。按季度开展员工异常行为排查，增强穿透式排查手段，开展全员银行流水排查，严查经商办企业大额负债等行为，狠纠违规违纪及可疑行为。**五是**增强稽审联动合力。持续执行“职能部门自查+内审专项审计”的方式，增强内控合规的二、三道防线管理，充分揭示经营管理中各项问题，防范职能部门管理、执行不到位。

（五）减费让利，降低客户金融服务成本

一是实施多项减免支持政策。对于个人住房按揭贷款实行最低首付款比例、利率优惠等相关政策；提升“信用商户贷”延期增额降息，利率下降 220 个 BP，减费让利支持个体工商户和小微企业资金周转需要；为 6 户符合信贷配套政策贴息的制造业企业申请财政贴息，贴息金额 3.57 万元；继续对存款客户落实 14 项支付降费措施，减费让利各类支付费用 8.38 万元，对贷款客户实行减免登记费、评估费 38.47 万元。**二是**严格执行收费公示制度。按照相关要求和规定，对涉及的收费项目和标准进行全面

清理和公示；在收费前向客户充分告知相关政策和收费标准，在收费过程中严格遵守规定程序和要求，在收费后及时做好客户反馈和投诉处理工作，严格执行收费公示制度增强服务透明度和公信力。

（六）优化机制，保障消费者合法权益

一是完善消保机制。本行制定《广东惠来农村商业银行股份有限公司金融消费者权益保护审查工作管理办法（2024 年版）》《广东惠来农村商业银行股份有限公司金融营销宣传管理办法（2024 版）》，进一步健全消保制度体系。**二是畅通消费者投诉渠道。**在本行微信公众号及辖下各营业场所公示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；继续实行行长接待日活动，由总行班子成员及分支机构负责人开展现场接待；落实信访举报箱定期开箱管理，及时收集信访件；加大对监管部门、96138 客服及正和消保中心各类转办工单的办结速度，第一时间反馈处理结果。通过线上、线下等多种方式处理群众投诉、咨询事项，听取群众意见建议，直达金融服务诉求，提升投诉处理效率，切实把群众急难愁盼的事办好。**三是提高消费者金融素养。**结合各时期重点工作，本行开展“3·15”金融消费者权益日、金融知识“五进入”集中教育宣传、“5·15”全国投资者保护宣传日、普及金融知识万里行、“金融教育宣传月”等活动，并依托“红色轻骑兵”按月开展户外宣传活动，通过开展各项宣教活动，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，进一步提高社会公众防范风险和正确使用金融服务的意识。

（七）激发活力，构建团结奋进的企业文化底蕴

一是开展首次趣味运动会。组织开展了“砥砺前行·勉力同行”趣味运动会，共有 100 多名员工参加，运动会设置多个趣味项目，职工们在比赛中展现出团结奋进的精神面貌与众志成城的拼搏热情，并通过寓教于乐的方式提升团队凝聚力，加厚同事之间情谊。**二是**开展柜面业务技能比赛。继续针对单指点钞、多指点钞、翻打百页传票、汉字录入等传统业务技能开展柜面技能大比拼，进一步激发职工的工作热情，为本行的业务发展注入了新的动力，筑牢柜面技能基石。**三是**组织“三八”妇女节开展扩展眼界活动。组织辖内 76 名女职工分批次前往泉州开展外扩活动，让广大女职工度过充实愉快、富有意义的节日，并在拓宽女职工眼界的同时，激励“半边天”立足岗位、争先创优、建功立业、共谋发展。**四是**开展“八一”建军节座谈活动。倡导拥军爱军，鼓励就职于本行的退伍军人“转业不转志、退伍不褪色”，始终牢记党和人民的重托，保持和发扬革命军人的优良传统，积极主动投入本行安全保卫事业，同时解决退伍军人在工作、生活上碰到的困难。**五是**拓宽青年团队联谊圈。联合县内机关、企事业单位开展“团聚青年·相遇农商”青年人才助力“百千万工程”交友主题活动，为青年职工搭建了交流平台，促进青年人才的成长与发展。**六是**参与及冠名“农商银行杯”职工篮球比赛。继续以



冠名职工篮球赛的方式，鼓励和支持广大职工参与全民健身，组建男子篮球队积极参赛，向社会公众展示农商银行团结奋斗、敢于拼搏的精神面貌的同时，积极推进地方文体事业发展。

（八）热心公益，大力弘扬社会主义核心价值观

一是开展爱心助学捐赠活动。组织开展“扬帆起航，逐梦前行”隆江镇区爱心助学活动，为隆江镇区学子送去 80 多个行李箱和 7 万多元的助学金，鼓励地方学子努力奋斗，学成后报效家乡，切实将“赠人玫瑰，手有余香”向社会各界传达。**二是**延伸绿色环保理念。积极响应国家生态文明建设号召，开展“我为家乡种棵树·共植金融青年林”活动，本行团委联合县团委前往桃园镇种植绿植，并捐赠 2 万元用于支持绿美家乡事业。同时，开展“绿色环保·创意无限”职工亲子活动，组织 30 多对职工亲子围绕“低碳、环保、创意”的绿色环保理念，利用日常杂物变废为宝，持续提升职工的环保意识和社会责任感，引导绿色环保理念向员工家庭扎根。**三是**组织开展无偿献血。以支行、部室为阵地普及献血科学知识，宣传无偿献血的重要意义，鼓励广大青年员工争当公益先锋，展示新生代金融工作者的社会担当。2024 年，本行组织无偿献血 42 人次，献血量达 8400 毫升。