

广东惠来农村商业银行股份有限公司

2025 年社会责任报告

2025 年,广东惠来农村商业银行股份有限公司(以下简称“本行”)深入贯彻落实党中央、国务院及上级监管机构的工作要求,坚持金融工作的政治性、人民性,坚定“支农支小、服务实体”战略定位,把社会责任融入经营管理全过程,在服务实体经济、助力乡村振兴、践行绿色金融、保障消费者权益等方面持续发力,以实际行动书写金融担当,为地方经济高质量发展贡献金融力量。

一、履行社会责任总体情况

截至 2025 年底,本行资产总额 114.35 亿元,较年初增加 2.69 亿元;各项存款余额 98.02 亿元,较年初增长 4.16 亿元;各项贷款余额 24.89 亿元,较年初增长 1.37 亿元,其中:涉农贷款余额 19.97 亿元,小微企业贷款 10.57 亿元;不良贷款率 1.48%,较年初下降 0.42 个百分点;实现净利润 0.56 亿元,较去年同期增加 0.02 亿元;上交各项税款 1471.23 万元。

二、强化政治引领,擦亮金融工作底色

一是严格落实“第一议题”制度。本行通过党委集中学习、专题研讨、“三会一课”及读书班等形式,深入学习党的二十届四中全会精神,重点研习习近平总书记关于金融工作的重要论述,切实把“金融为民”作为根本宗旨和行动指南。**二是**营造廉

洁从业工作氛围。本行制定《深入贯彻中央八项规定精神学习教育实施方案》，着重在强化纪律意识、提升党性修养、改进工作作风、推动工作落实上下功夫，持续深入纠治“四风”，把学习教育成果转化为工作动力和实绩实效。同时，扎实开展清廉金融文化建设活动，涵养“清风养正气、廉洁促发展”的行业生态。2025年度，本行被揭阳市银行业协会评为清廉金融文化建设优秀单位。**三是**持续发挥党员先锋模范作用。深化党员示范岗建设，充分发挥党员干部在业务拓展、服务客户、宣教活动等方面的引领带动作用，分层次、分批次推进党员干部志愿者服务活动，切实增强服务群众、奉献社会的责任感和使命感，全面展现良好的精神风貌和责任担当。

三、加大金融支撑作用，助力县域经济高质量发展

一是全力推进普惠金融增量扩面。本行成立支农支小信贷工作组，坚定“支农支小、服务实体”的战略定位，聚焦县域普惠金融的堵点、痛点，优化纯信用贷款产品的适配度，着力拓宽支持农户、个体工商户、小微企业广度和深度。截至2025年底，本行新增支持“农、小”客户4027户，存量“农、小”信贷客户达16503户，普惠金融服务半径持续延伸。**二是**提升信贷支持效率与精准度。本行通过优化信贷审批流程、下放部分小额贷款审批权限，持续增强小额“短、频、急”信贷资金支持力度，实现小额贷款当天受理当天放款；对重点项目及涉农主体开通绿色审批通道，有效提升信贷服务效率；成立小微企业融资协调工作

机制专班，开展专项走访活动，宣传金融政策和信贷产品，精准对接企业融资需求。2025 年度，本行新增贷款投放 4410 笔、金额 10.33 亿元，户均约 23.98 万元；累计走访小微企业 815 户，为县内 75 户小微企业提供授信 1.07 亿元。**三是**保障民生消费、置业刚性需求。本行继续以“职享贷”“薪易贷”“装修贷”“二手住房按揭”等贷款产品为抓手，全面覆盖居民在住房购置、家庭装修、日常消费等关键生活领域的资金需求，助力提升人民群众的生活品质。2025 年度，本行发放消费类贷款 3.61 亿元，惠及群众 2312 户。

四、落实减费让利，降低客户金融服务成本

一是实施多项减免支持政策。严格落实 LPR 定价机制要求，全年小微企业贷款平均利率较上年下降 49BP，通过落实减费让利政策、主动下调贷款利率等方式，切实减轻客户综合融资负担；持续为贷款客户实行减免登记费、评估费 5.75 万元，为更换社保卡客户减免工本费 77.78 万元，减免结算服务手续费 5.45 万元。**二是**严格执行收费公示制度。按照监管要求及行内规定，全面梳理、清理和公示全部收费项目和标准；收费前主动向客户充分告知相关政策和收费标准，收费过程中严格遵守规定程序和要求，收费后及时做好客户反馈和投诉处理工作，以严格执行收费公示制度增强服务透明度和公信力。

五、坚持绿色导向，推行低碳环保行动落地

一是支持绿色金融有序发展。本行修订《绿色金融工作方

案》，成立绿色金融工作领导小组，并建立健全绿色金融管理制度，持续优化绿色信贷审批流程，加大对绿色产业、低碳项目的信贷支持，严控高耗能、高排放项目信贷投放，推动金融资源向绿色低碳领域倾斜。2025 年度，本行投放绿色贷款 20 户，金额 0.33 亿元，较全部新发放贷款加权利率低 1.18 个百分点。**二是**推进绿色办公运营。本行积极践行低碳环保理念，严格落实节能减排要求，优先采购符合国家一级能效标准的办公设备，从源头上降低能源消耗与碳排放水平；全行继续推行无纸化办公及柜面柜外清，打造低碳环保的办公环境。**三是**绿色环保公益行动。本行积极投身各类绿色环保公益行动，组织开展环卫清洁、植树育苗等活动，大力倡导绿色健康生活方式，用实际行动为美化生态环境贡献力量，助力营造更加清新宜人的绿色家园。

六、实施灵活支持策略，“一户一策”精准纾困

针对部分受行业周期、市场波动等因素影响出现经营困难的信贷客户，推行“柔性纾困+风险防控”并重的帮扶举措，对确有还款意愿但暂时资金周转困难的贷款客户，灵活运用贷款展期、分期还款、调整还本付息周期等方式，优化还款安排，使还款金额与经营收入相匹配，有效缓解客户短期资金压力；对基本面良好、暂时困难的主体持续跟踪帮扶，定期回访经营状况，动态调整帮扶策略。2025 年度，本行已为 39 户经营困难的企业和个人主动推行延期还本、展期、调整还款计划等措施，涉及贷款金额 0.73 亿元。

七、聚焦金融服务升级，打造高效便捷金融体验

一是持续推进厅堂服务升级。本行持续加大柜面业务技能及服务礼仪的考核评估，建立系统化的服务管理机制，推动厅堂服务向标准化、规范化、人性化方向迈进；各营业网点全面铺设智慧柜台，实现柜面业务有效分流，有效解决高峰期客户等候久的问题，持续提升客户到店体验；增配适老化服务设施，设置无障碍通道、爱心窗口，配备老花镜、放大镜、拐杖等便民辅助工具，有效满足老年客户群体的特殊需求。截至 2025 年底，本行铺设智慧柜台 46 台、现金边柜 22 台，各营业网点全覆盖便民辅助工具。

二是持续推进网点改造升级。本行坚持“贴近民生、服务实体、辐射周边”的选址原则，综合考虑人口密度、经济活跃度及交通便利性等因素，统筹规划全行物理网点的位置布局，有序推进网点升级改造。2025 年，本行完成襟江支行、环城支行、惠西支行迁址改造及神泉支行的原址改造，逐步提高区域服务覆盖率与便利性。

三是加大社会保障卡的应用推广。充分发挥社保卡在民生服务领域的基础性作用，持续投入制卡设备，优化开卡、换（补）卡流程、加强宣传引导等举措，全面提升社保卡的普及率和使用率。截至 2025 年底，本行布放固定制卡机 10 台、移动制卡机 8 台、移动营销平板 18 套，实现社保卡开卡、换（补）卡、激活“一站式”，让群众办事更便捷；配合社保局开展“社保服务送上门行动”，为 65 位高龄退休人员提供线上指引与慰问服务，确保社保待遇精准发放，以金融力量筑牢民生保障底线。

2025 年度，本行新开立社保卡 3.89 万张，换（补）卡 1.21 万张，受理现场制卡 0.68 万张，激活 2.35 万张。**四是**持续优化农村支付服务环境。本行持续推进移动支付示范镇建设，围绕商户拓展、乡村振兴卡发放、移动支付示范圈打造、“移动支付+场景模式”探索及主题宣传活动等重点工作，完成 3 个示范镇建设，拓展云闪付用户约 540 户，拓展示范商户 236 户，发放乡村振兴卡 6 张，开展“移动支付+场景模式”合作商户 2 户，全面提升农村地区支付服务的便捷性和普惠性。

八、提升消保工作质效，保障消费者合法权益

一是提升全员消保履职能力。本行积极探索多元化培训模式，采取“以会代训”与线上线下相结合的方式，围绕金融消费者权益保护相关制度解读、典型案例分析及实务操作等内容，组织开展专题培训。2025 年度，本行开展消保培训 4 场次，参训人数达 708 人次。**二是**深化金融消费者宣教工作。本行构建常态化、全覆盖的金融教育宣传体系，线下在各网点设立教育宣传专区，线上在微信公众号开设消费者权益频道，拓宽消费者获取金融知识渠道。同时，开展“3·15 金融消费者权益日”、普及金融知识万里行、“金融教育宣传周”等主题活动，扩大受众覆盖面，助力构建和谐健康的金融消费环境。2025 年度，本行开展金融消费者宣教活动受众面达 2 万余人。**三是**构建畅通高效的反馈机制。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；逐月开展行长接待日

活动，主动倾听金融消费者诉求；落实信访举报箱定期开箱管理，及时收集信访件；加快对监管部门、96138 客服及正和消保中心各类转办工单的办结速度，急事急办、特事特办。2025 年度，本行开展行长接待日活动 12 场次，年度内消费者投诉、咨询、求助及建议共 377 单，均已实现 100%响应与闭环处理。

九、强化合规管理，护航企业稳健发展

一是增强员工约束管理。定期开展员工警示教育并制定员工行为守则、修订违规处理办法，推进案防工作常态化、制度化建设；深入开展员工异常行为排查、落实家访制度，摸清员工负债状况、思想动态及家庭氛围。2025 年度，本行开展警示教育 4 场次，组织开展员工行为排查 4 场次，实现首轮员工家访全覆盖。

二是强化培训力度。综合运用线上学习平台及内训资源，兼顾邀请外部讲师的形式，逐月实施对员工分层次、针对性的专业培训教育。2025 年度，本行组织培训 91 场，参训人数达 9372 人次。

三是深化合规建设底蕴。制定年度合规文化建设方案及“合规文化伴我行”活动方案，强化全员“合规为先、风险可控”的经营理念，持续增强合规文化的协同力，让合规学习从“被动灌输”转变为“主动参与”。

四是严格落实四项制度。以防范操作风险为出发点，严格执行干部交流、岗位轮换、强制休假及亲属回避制度。2025 年度，本行实施岗位轮换、调整 82 人次，落实强制休假 71 人次。

五是坚决落实违规必惩案防要求。加强内控合规源头治理，持续落实检查与专项审计相结合的方式，织牢织密内

控合规防控网，严惩违规行为。

十、关爱员工身心健康，增强团队凝聚力

一是关注员工身体健康。统筹协调专业体检机构，为全行300多名员工定制个性化体检套餐，同时组织有需求的员工家属同步自费参与健康体检，帮助员工及家属全面掌握自身健康状况，筑牢健康防护屏障。**二是**丰富职工文体生活。主动参与“农商银行杯”职工篮球比赛、2025年揭阳市“银保杯”羽毛球联谊赛，以全民健身为契机，充分展现农商银行团结奋斗、敢于拼搏的精神面貌；鼓励和支持员工参与外界举办的清廉金融文化建设书画、摄影比赛及“合规筑基、发展同行”主题作品征集等活动，进一步激发员工的参与热情与文化创造力，营造风清气正、积极向上的良好氛围。**三是**打造关爱型企业文化。本行始终坚持以人为本，“三八”妇女节前后，组织70多名女性员工分批次前往江西省三百山开展团建活动，持续拓展女职工眼界；持续做好重大节假日及员工生日慰问，增强节日气氛及全员归属感。

十一、热心公益事业，践行社会责任

一是助力生态文明建设。积极响应国家生态文明建设号召，开展“我为惠来种棵树·共植金融青年林”“绿美广东·青年先行”活动，本行团委联合团县委前往靖海镇、侨园镇种植绿植，同时捐赠2万元支持绿美家乡建设，主动践行金融机构的生态责任。**二是**继续组织开展无偿献血活动。以支行、部室为宣传阵地，广泛普及无偿献血科学知识，宣传无偿献血的社会价值与重要意

义，鼓励广大青年员工主动投身公益、争当先锋表率，充分展现新生代金融工作者的责任与担当。2025 年度，本行组织青年员工无偿献血 40 人次，献血量达 8000 毫升。