

贵州桐梓农村商业银行股份有限公司

2021 年度履行社会责任报告

2021 年，在省联社党委和遵义审计中心党委的坚强领导下，在相关监管部门的正确指引下，在地方政府的大力支持下，贵州桐梓农村商业银行股份有限公司（下称“贵州桐梓农商银行”或“我行”）全力克服新冠肺炎疫情的重大不利影响，紧紧围绕总行党委和董事会“12345”工作管理目标及“内抓管理，外树形象，加快发展，再创辉煌”的总体工作要求，以党建深度融合业务发展，坚持稳健经营、风险可控的原则，坚守支农支小的经营定位，狠抓业务转型回归，以转型创新为动力，以高质量发展为主线，以优质精准服务为基石，以促进县域经济发展为己任，全力做好新冠疫情防控、金融支持复工复产工作，积极应对经济发展新常态，努力克服各类不利因素影响，正确认识金融监管新形势，全行上下统一思想，凝聚共识，齐心协力，各项业务发展稳步有序推进，取得了较好的经营成果。

一、业务稳健发展，经营效益稳定

截至 2021 年末，各项存款余额达 110.11 亿元，较年初增加 8.35 亿元，增幅达 8.2%，存款市场份额 51.33%，新增占比 73.85%，市场份额和新增占比均居全县金融机构第一位；各项贷款余额 82.05 亿元，较年初增加 3.61 亿元，增幅为 4.6%。贷款中农户小额贷款 40.4 亿元，较年初下降 1.56 亿元，涉农贷款 67.73 亿元，

较年初增加 2.45 亿元；不良率 2.64%，比年初下降 1.77 个百分点；实现营业收入 7.88 亿元，资本充足率 13.40%，拨备覆盖率 218.61%，实现利润总额 1.71 亿元，净利润 9818.01 万元。

二、履行社会责任，以高度的责任感和使命感，细化落实疫情防控要求

疫情防控期间，在省联社、遵义审计中心的指导下，我行严格按照省、市、县各级疫情防控工作的部署，严阵以待，坚决做到“守土有责、守土尽责”。

一是成立了行党委书记担任组长，其他分管行领导任副组长，各网点、各部门负责人为成员的疫情防控工作领导小组，制订了《关于加强新冠肺炎疫情防控工作的应急方案》，明确各单位防疫工作职责分工。

二是广泛动员，广泛宣传新型冠肺炎疫情防控知识，密切关注疫情发展形势。号召并要求全体干部员工提高政治站位，坚守工作岗位；行领导、网点负责人要靠前指挥，做到守土有责，守土担责，守土尽责；全体党员充分发挥战斗堡垒作用和先锋模范作用。

三是实施动态监测，确保服务畅通。强化网点日常卫生防疫管理，严格落实疫情防控要求，切实保障员工和客户健康安全；加强员工管理，实行健康状态和出入县域管控措施，实行每日零报告制度；加强柜面服务管理，做好线下金融服务，大力推进线上服务，保障金融服务有序、安全。

四是保障防疫物资供应。面对疫情期间防疫物资采购难的现状，想方设法，动员各方力量，保障物资供应，累计采购口罩、洗手液、消毒水、红外线测温仪等价值 15.89 万元防疫物资，确保全行正常经营。

五是做好正面宣传，加强舆情管理。始终将宣传工作摆在首位，要求全行员工服从指挥，积极应对，不信谣、不传谣、不造谣，做好正面宣传，积极传播正能量。

三、深化普惠金融服务，助力地方经济发展

（一）夯实信用工程，助推乡村振兴。

2021 年，我行持续推进信用工程升级达标，开展信用工程年审，加大信用工程后续监测，将农户信息更新，村集体经济组织服务、微喇叭推广、金融夜校、业务通小程序推广、扶贫及脱贫人口小额贷款管理与信用工程结合起来，进一步夯实信用工程建设根基。年末全辖总农户数 11.01 万户，建档面 100%，评级授信 10.88 万户，评级授信面 100%。完成农户信息更新 3.05 万户，信息更新面 50.28%。2021 年完成花秋等 10 个网点的信用工程升级达标工作，全县累计创建信用乡镇 21 个；创建信用村 192 个；创建信用组 1587 个。

（二）加大产品创新和信贷支持力度，满足不同客户金融服务需求。

1.加大信贷投放，加强县域特色产业发展支持。围绕地方产业发展规划，持续加强对乡村旅游、方竹笋、红粱、烤烟、花椒

等产业的信贷支持力度，助力县域产业发展。

- - 推送“致富通·脱贫人口小额信贷”（特惠贷）产品，加大对建档立卡贫困农户信贷扶持，积极助力脱贫攻坚，激发贫困户产业发展内生动力助推脱贫攻坚。2021年末，累计向全县7,599户建档立卡贫困户434户发放了扶贫小额信贷1,912.44万元，余额1,817.11万元。

- - 推送“致富通”农户小额信用贷款、“黔农烟商贷”等信贷产品，积极支持农户生产、创业增收，脱贫致富，助力脱贫攻坚接续乡村振兴。2021年度，累计发放上述贷款381061.82万元。

- - 推送“黔农快贷”“居易贷”“微易贷”“薪易贷”等产品，推进金融知识、产品和服务进社区、进校园，满足城乡、社区居民和企事业单位职工的生活消费金融服务需求。2021年，累计发放上述贷款165,311.27万元。

- - 推送“稳外贷”“生猪贷”“创业担保贷款”等产品，全力扶持返乡农民工创业、乡村旅游信贷需求，助力地方经济，我行不断优化小微企业、民营企业评级授信，提高授信审批效率，简化办贷流程，执行限时办结制度，提升了小微企业贷款满意度。2021年度我行累计发放普惠型小微企业贷款90,864.01万元，现有普惠型小微企业贷款余额12.42亿元，增速22.34%。小微企业贷款户数3,261户，贷款金额11.59亿元，小微申贷获得率高达100%。小微申贷获得率高达100%。其中：累计发放乡村旅游贷

款 10,502.78 万元，本年度新增乡村旅游业贷款金额 2,394.33 亿元。

2.为加大对县域青年创业支持。成立“农村青年创业金融服务站”，建立农村青年信贷档案 20410 户，新发放农村青年贷款 74,022.87 万元，其中：发放农村青年创业贷款 43,955.86 万元。

3.巩固脱贫攻坚，有效衔接乡村振兴产业发展。按照《中国银保监会办公厅关于 2021 年银行保险业高质量服务乡村振兴的通知》银保监办发〔2021〕44 号要求，落实“四个不摘”工作要求，加大过渡期内已脱贫人口小额信贷投放力度，累计发放扶贫及脱贫人口小额信贷 3366 户，贷款余额 1.35 亿元，其中本年累放（含续贷）554 户，金额 2403.45 万元，为我县高质量打赢脱贫攻坚战提供坚强的金融服务支持。

（三）推行绿色信贷，打造差异化竞争力。

我行始终坚持服务“三农”，服务小微的市场定位，不断完善绿色可持续发展机制，倾斜信贷资源，实行差异化利率优惠，创新“生猪贷”“稳外贷”“微易贷”等信贷产品，加大对绿色、低碳、环保行业、林下经济等绿色信贷投入，促进我县生态文明建设。推动地方经济发展模式绿色化转型。2021 年，按照县委政府“一县一业”方竹笋发展规划，支持方竹产业贷款 267 户，发放贷款 12,580.88 万元，余额 12,225.99 万元；发放绿色产业（企业）贷款 7 户，投放金额 3170 万元，余额 2,834.76 万元。

（四）深化普惠金融服务，提升实体服务质效。

1.深化金融夜校宣讲，普及金融扶贫政策。为普及金融知识，

让广大农户、居民了解国家金融动态、扶贫政策，进一步细化金融夜校宣讲方式，丰富知识内容，利用开展普惠大走访、金融夜校、“走千访万”等活动时机，深入农村、进校园，进社区进行金融知识宣传我行推送农信“微喇叭”平台，实现线上和线下金融夜校的有效融合，加强了金融精准扶贫政策的宣传，有效提高了民众金融知道普及度。2021 年开展金融夜校 1517 场次，覆盖人口 30303 人，实现了行政村全覆盖。其中：开展金融知识宣讲 35 次，对农村创业青年金融科知识培训 28 次。

2.优化服务环境，提升服务品质。着力支持“三农”和新农村建设，积极支持现代化农业和农业产业化发展，持续探索支农产品和服务模式创新。大力开展四张“亲情品牌”的温情服务，全面推行网格化营销，有序推进网点规划建设，合理布设自助终端，进一步延伸服务触角，实现 215 行政村金融服务“村村通”，有效推动基础金融服务全覆盖。

一是服务站点一体化。我行多措并举、多渠道建设，提升客户服务能力。加强自助设备建设，布设 ATM 和 CRS 机共 84 台，强化“村村通”建设，实现行政村全覆盖，积极做好黔农 E 付和黔农云营销工作。截至 2021 年末，现有实体网点 31 家，实现县域 24 个乡镇全覆盖；“村村通”助农取款点 240 个，实现村村全覆盖。打造机具网络，ATM 和 CRS 机 84 台，POS 机 382 台，手机银行 23.51 万户，电子银行交易替代率达 86.85%。

二是民生服务多元化。为创造方便、快捷、灵活的金融服务

环境，方便县域广大客户生活缴费需求，我行对现有多媒体终端进行升级，利用省联社“黔农云”平台，开展“黔农云”商城建设，办理社保卡业务；办理电费、社保费、合医款代缴业务，有效提升了金融服务水平，进一步增强线上渠道业务的市场竞争力。截至2021年末，累计发行金融社保卡31.09万张，全年新增发行23.5万张，其中批量制卡19.03万张，即时制卡4.47万张。完成涉农补贴对象社保卡金融账户激活5.12万张，激活率44.67%。

三是服务供给精准化。是加大对特殊人群精准服务，践行“我为群众办实事”，为特殊群众提供上门服务，真正打通金融服务的“最后一公里”。

3.协同合作，推进农民工金融服务。为全面落实“能识别、能联系、能服务、能持续”的“四能”机制，大力推广农信微喇叭和开展“农信黔行、让爱回家”主题关爱活动，与县人社局就农民工金融服务达成战略合作。依托党建联盟优势，结合“四张亲情名片”，共建桐梓县人力资源市场，与县人社局联合挂牌成立农民工综合服务站。年末已采集台账11.87万人，信息采集率112.5%，其中农民工客户存款余额11.60亿元，贷款余额14.89亿元。

4.减费让利普惠民生，助推地方经济发展。为积极响应党中央、国务院进一步减税降费服务实体经济号召。我行结合自身开办的业务，制定减费让利措施，推行普惠民生工作，切实为辖内广大民众和企业减负，助力脱贫攻坚、乡村振兴和当地经济发展。

一是通过“一户一策”、货币政策等方式，让利广大信用农户、小微企业，切实减轻“三农”及小微企业利率负担。2021年累计为农户、小微企业让利 837.6 万元。

二是为切实解决农民工“清欠”工作，2021 春节期间我行共计投放小微企业贷款 7 笔、金额 8,760 万元为承接地方市政工程企业排忧解难。为降低国有平台公司付息负担，对存量政府平台贷款 5.77 亿元进行整体降息，每年让利 580 万余元。

三是积极实施纾困政策。对因经营周转困难暂时不能按期还款的企业，按照“不抽贷、不断贷、不压贷”的原则，大力推广无还本续贷、展期及分期还款计划调整以减轻客户还款压力，增强发展信心，2021 年累计为 54 户办理续贷、展期，金额达 36592.2 万元。

三、加强消费者权益保护，提高消费者的自我保护能力

（一）健全消费者权益保护机制，持续创新和完善金融服务体系。

为完善组织架构和管理体系，2021 年度适时修订《金融消费者权益保护工作实施细则》《金融消费者风险等级评估办法》《金融消费者信息保护工作办法》等制度，以制度规范服务，充分发挥消费者权益保护工作监督考评机制作用。

（二）加强金融消费者权益保护宣传，提高消费者的自我保护能力。

创新宣传手段，强化宣传力度。我行为加大宣传力度，采取

线上线下教育宣传活动 121 次，利用 LED 滚动播放、微信推送、流动服务、召开金融夜校等丰富多样的方式开展了防范和处置非法集资条例、金融风险防范、反洗钱、人民币收付、网络电信诈骗、加大“断卡”行动、守住“钱袋子”等金融知识，取得良好效果。

一是在企业微信端创建微喇叭群，开设微信公众号和抖音官网号，开展线上宣传服务，通过微喇叭群、微信和抖音，向客户宣传金融方针政策、宣传支农支小服务措施、推介支农支小金融服务产品，为农民工提供家乡惠农政策，在线回答客户咨询。截止 2021 年末，线上认证微喇叭平台用户 102,507 户。通推微喇叭群送金融知识及宣传金融政策 134 次、宣传覆盖面达 100%；制作微信公从号原创材料 3 个，公益性原创宣传视频 18 个，宣传效果良好。

二是常态化借助 LED 显示屏，制作横幅标语，印制各种宣传资料，做好消费者保护信息传达，引导金融消费者注重个人信息保密，有效识别虚假信息，保障客户资金安全。截止 12 月末，设立反洗钱宣传摊位 94 个，摆放宣传展板 34 个，发放宣传折页、手册、海报、挂横幅 33,350 余份（幅），受众人数 116,078 余人，31 个 LED 显示屏滚动播放，通过广播、电视宣传 798 次，通过宣传，社会公众对反洗钱意识增强。

三是开展“金融知识普及月”、“蒲公英”金融服务宣传和农村创业青年金融知识宣教活动，充分利用开展普惠大走访、流动

服务、金融夜校、“走千访万”等活动时机，深入农村、进校园，进社区进行金融知识宣传。2021 年开展金融夜校 1517 场次，覆盖人口 30303 人，实现了行政村全覆盖。其中：开展金融知识宣讲 35 次，对农村创业青年金融科知识培训 28 次。

（三）加强金融服务信息公示，提升消费维权意识。

我行及时对服务收费、存贷款利率等信息进行公示，切实保证金融消费者的知情权。设置必要的服务设施，如桌椅、验钞机、老花镜、意见簿、咨询台等，使顾客享受到休息、降温、保暖、茶水、咨询文明优质服务。并针对部分特殊群体客户，设置“老弱病残孕”优先窗口，提供专属座位，尽最大程度满足各类客户群体。

（四）加强客户投诉处理，提高客户服务满意度。

为规范消费者投诉处理，提高处理率及消费者的满意度，各营业网点均在营业场所醒目位置公示消费者权益保护投诉电话 96688，办结率为 100%。

四、注重人文关怀，营造和谐氛围

（一）加强员工政治思想教育，注重员工意识形态教育。全行组织党委中心组集中学习 12 次，深入开展学习宣传贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，按照新时代党的建设总要求，以强化基层党组织建设、着力推进从严治党为主线，围绕党建工作要点，全面推进和提高党支部工作的质量与水平，紧抓“学习教育、组织建设、服务能力”不放松，认

真贯彻落实全面从严治党，坚持将党建融入中心，扎实开展党史学习，加强支部标准化、规范化建设，充分发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，推动各项工作提质增效。2021年内发展入党积极分子8名，发展对象6名，预备党员6名，转正党员5名。我行综合发展荣膺省联社2021年度“综合实力十强银行”；“四张亲情名片”获全市农信2021年度金融创新项目考核评比二等奖。

（二）强化员工技能培训，提高综合素质和适应能力。2021年，全行部门牵头组织参加员工各类教育培训31期，参加人员2,308人次。

（三）强化选人用人机制，激发工作积极性。我行按岗位专业序列实行等级制管理，形成多通道的职业发展路径，因材施教，促进员工成长。建立公开规范的选人用人机制，全年提任或调任中层干部24人、到省联社、审计中心挂职锻炼1人。完善考核激励机制，制定等级考核办法，强化竞争激励，使员工薪酬收入和与其综合贡献度相匹配，激发员工工作积极性。

（四）关心员工身心健康，推进企业文化建设。我行始终坚持以人为本，把落实习近平新时代中国特色社会主义思想和构建和谐农商行的有效载体，工会认真履行工作职责，始终把职工利益放在首位。坚持职工代表大会制度，实行行务公开，鼓励职工参与管理、参与监督，鼓励职工为全行发展建言献策。同时，始终把员工教育管理监督放在首位，着力培育引导一支积极向上、爱岗敬业、珍惜工

作、有合规经营意识、对违规行为敢于说不、对违规敢于监督的员工队伍。2021年，5名同志获“中国梦·劳动美——永远跟党走 奋斗新征程”为主题的2021年贵州省“最美劳动者”荣誉称号。

五、积极践行社会责任，不断传递企业正能量

（一）上缴税收贡献。我行在支持区域经济发展同时，自身实力不断增强，坚持依法纳税，对地方财政的税收贡献不断提升，在县域企业中位居前列。2021年度已缴纳各项税款9,688万元，近三年累计向国家税务机关缴纳各项税费2.5亿元。

（二）热心公益事业，切实履行社会责任。我行一直以来，积极倡导和参与社会公益、促进社会和谐。2021年度，向贵州省财政厅捐赠扶贫生态移民工程资金3,602万元；向贵州省公益基金会捐款240万元；组织全行员工开展“同心抗疫共克时艰”募捐活动，为全县抗击疫情筹集捐助资金52,950元。

2022年，光荣与使命同在，梦想与责任并存。贵州桐梓农商银行将秉承初心、砥砺前行，不畏艰辛、锐意进取，以更加长远的眼界、更加坚毅的决心和更加执着的努力，加快推动转型高质量发展步伐，为确保全面建成小康社会和“十四五”发展规划开好局起好步贡献贵州农信力量。

贵州桐梓农村商业银行股份有限公司办公室

2022年6月2日印发

共印 55 份
