

桐梓农商银行 2022 年度履行社会责任报告

2022 年，桐梓农商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记视察贵州重要讲话精神，在省联社及遵义审计中心党委的正确领导下，紧紧围绕县委、县政府经济发展规划及工作部署，在监管部门的监督指导下，以党建深度融合业务发展，抢抓机遇，坚守定位、聚焦主业，团结拼搏，各项业务发展稳步推进，取得了较好的经营成果。

一、业务发展稳健，经营效益稳定

（一）存贷主业稳中有进。截至 12 月末，全行各项存款余额 120.6 亿元，较年初增加 10.5 亿元，增速为 9.53%，各项贷款余额 88.82 亿元，较年初增加 6.77 亿元，增速为 8.25%。

（二）监管指标持续优化。全行资本充足率 13.71%，拨备覆盖率 229.01%，资本利润率 8.65%，资产利润率 0.72%，成本收入比 46%，流动性比例 63.88%。总体监管指标稳中有进，持续向好。

（三）支农支小力度增强。我行 12 月普惠小微企业贷款余额 17.54 亿元，较年初增加 5.11 亿元，增速 41.18%，高于各项贷款增速 32.94 个百分点，户数 3980 户，较年初上升 719 户。

（四）线上业务稳步提升。截至 12 月末，全行电子替代率 80.42%，黔农云用户 26.36 万户，较年初新增 2.85 万户，黔农云活跃客户覆盖率 20.31%；黔农 e 贷签约用户 60714 户，

较年初新增 6535 户，签约率 33.74%，较年初提升 3.67%。

二、履行社会责任，助力地方经济

（一）聚焦主责主业，以服务守初心。加强党建引领，将党史学习与业务发展有机结合起来，不断提升服务三农小微质效。巩固脱贫攻坚成果，接续乡村振兴建设，截至 12 月末，发放扶贫及脱贫人口小额信贷 2867 户，贷款余额 1.15 亿元，其中本年累放（含续贷）1403 户，金额 5633.11 万元。

（二）落实惠民便民，以实事践初心。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 5.68 万户，信息更新面 52.17%。截至 12 月底，我行社保卡总量为 48.25 万张，较年初增长 17.17 万张。全县累计创建信用乡镇 21 个，创建信用村 193 个，创建信用组 1595 个。

（三）夯实普惠根基，以行动铸初心。持续推进普惠大走访、“百行进万企”工作进度，深入社区、街道、农户，开好金融夜校、客户座谈会、村村通商户大会等，为全县老百姓提供线上线下的金融服务。截至 12 月末，我行通过助农流动服务站（含移动展业）开办银行卡 2.12 万张，办理转账 812 笔，查询业务 4835 笔，办理社保卡激活 6 万余笔，设立银行卡助农取款点共计 211 个，实现村村覆盖。

（四）助力地方经济，以发展映初心。围绕地方产业发展规划，持续加强对乡村旅游、方竹笋、红梁、烤烟、花椒等产业的信贷支持力度，助力县域产业发展。截至 12 月末，本年度累计支持县域方竹产业发展信贷资金 6628.74 万元、

生猪稳产保供 15040.34 万元、花椒产业发展 1565.73 万元，累计发放烤烟物资贷款 5276.21 万元；累计投放乡村旅游信贷资金 27950.44 万元。

三、积极践行社会责任，深化普惠金融服务

（一）坚持党建引领，发挥战斗堡垒作用，业务融合成效明显

一是珍惜“贵州农信第一社”的荣誉，从中汲取奋进力量，做好企业文化宣传工作，增强责任担当，深入开展好普惠大走访活动，当好金融知识的传播者、实践者和执行者，把金融服务送达千家万户，持续开展“党建+金融”“党建+普惠”等党建创新活动，营造了各支部“争比、进位、突破”氛围，有力的促进了我行各项业务发展。

二是坚持党建引领，持续深入开展党史学习教育活动，紧扣庆祝贵州农信成立 70 周年主题，依托贵州农信发祥地的社史资源，常态化推进党史学习教育走深走实；以“四张亲情名片”为载体，把服务三农作为首要任务，因地制宜推广品牌内容，推动党建与业务深度融合。

三是发挥青年员工年轻、有朝气、有创意的优势，搭建青年员工交流平台，为桐梓农商银行发展建言献策，共收集意见建议 23 条，并制定解决措施及完成时限。

（二）坚持助小扶微，持续强化信贷营销，支农支小力度加强

一是加大信贷投放，围绕地方产业发展规划，加大信贷资金投入，持续加强对乡村旅游、方竹笋、红粱、烤烟、花

椒等产业支持力度，助力县域产业发展。截至 12 月末，本年度累计支持县域方竹产业发展信贷资金 6350.14 万元、生猪稳产保供 13383.3 万元、花椒产业发展 1284.03 万元，累计发放烤烟物资贷款 6650.4 万元；累计投放乡村旅游信贷资金 19974.9 万元。

二是推行绿色信贷，打造差异化竞争力。落实“两项”货币直达政策，加大绿色贷款支持力度，将绿色信贷发展规划纳入董事会发展战略规划，全面贯彻绿色信贷理念，助推地方经济社会健康可持续发展。

三是巩固脱贫攻坚，有效衔接乡村振兴产业发展。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，截至 12 月末，发放扶贫及脱贫人口小额信贷 2867 户，贷款余额 1.15 亿元，其中本年累放（含续贷）1403 户，金额 5633.11 万元。

（三）坚持普惠服务，不断夯实业务根基，五项工作有序推进

一是稳步推进普惠大走访，自 2021 年 5 月开展普惠大走访工作以来，全行已累计走访客户 103776 人。

二是有序开展社保卡发放激活，截至 12 月 31 日，桐梓农商银行社保卡总量为 48.25 万张，较年初增长 17.17 万张，户籍人口覆盖率为 64.22%。

三是夯实信用工程基础，扎实开展“信用乡镇不良率超标‘清零’行动”、“农户信息动态更新行动”、“小额农户贷款增户扩面行动”等信用工程“三项行动”，助推信用工程提

档升级。

四是不断强化农民工金融服务。截至 12 月 31 日，农民工客户贷款余额 19.93 亿元，农民工客户存款余额 18.88 亿元，微喇叭用户 13.65 万人，已累计开展微喇叭宣传 754 期次。

五是全行设立助农取款服务点共 211 个，行政村覆盖面 100%，完成转型升级服务点 211 个，完成进度 100%，助农取款服务点金融业务交易 52.52 万笔；便民缴费（广电、水费、电费）8.11 万笔；社保缴费 8.76 万笔；短信签约 1964 笔。

（四）坚持转型创新，积极履行社会责任，企业形象更加出彩

一是做优服务，增强银行与客户互动，通过多种途径和渠道不断满足客户需求。通过设台宣传、悬挂横幅、召开会议等方式向广大群众普及金融知识。

二是减费让利普惠民生，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。全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。

三是加强对特殊人群温情服务。对留守儿童、空巢老人等特殊困难群众，携带移动展业前往群众家中办理业务，为特殊人群提供便捷的服务，全行累计开展类似上门服务 11 次，为特殊群众提供上门服务 7 次。

四、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，2022 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。

一是开展宣传活动以来，我行进社区开展金融知识宣传 56 次，覆盖群众人数 3561 人，发放金融知识宣传资料 4102 份，230 名“蒲公英”金融服务志愿者积极向社区工作人员及群众宣传讲解金融消费者权益保护相关知识。

二是我行依托营业网点资源，充分发挥人员地缘优势，在客户办理业务之余，通过发放宣传折页、悬挂横幅、网点 LED 显示屏滚动播放宣传标语、利用赶集天在人员聚集的地方设台宣传、网点设台专人引导等方式，及时宣讲涉农金融、非法集资及金融扶贫政策。

三是借助企业微信端微喇叭群，将线下宣传服务转移到线上服务。通过微喇叭群，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。目前，我行完成认证的微喇叭平台用户 135152 户，通过微喇叭平台推送金融知识及宣传金融政策 145 次、宣传覆盖面达 100%，取得良好效果。

四是通过开展常态化的金融知识普及宣传和提供金融便民服务，全行线上线下开展打击非法集资、做好防范电信诈骗、加大“断卡”行动、反洗钱教育等金融知识教育宣传活动数 131 次，涉及消费者人次 1.847 万人；在微信公众号发布“国家网络安全”、“保护个人信息”、“反假币”等各类宣传资料点击量 0.985 万次，线下各类宣传资料数量发放 1.2 万份；通过线上平台发布公益性原创宣传材料视频 11 个，微信公众号原创宣传材料 2 个，点击量达 0.35 人次。通过各种形式的宣传，增强广大群众的金融技能，切实提高金融风险的认知与防范能力。

（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。

我行在营业场所、村村通醒目位置均公示有投诉电话和投诉处理流程，广泛接受社会公众和客户监督。在投诉处理过程中，严格落实好金融消费投诉首问责任制和限时办结制，确保投诉受理、处理、跟踪督办、反馈结果等各环节高效运转，切实维护好消费者合法权益。

2022 年，我行共受理投诉工单 8 笔，处理办结 8 笔，办

结率 100%，满意度 100%，与去年同期相比减少 4 笔，其中因服务态度及服务质量引发的投诉减少 3 笔。从投诉业务办理渠道分析，营业现场 6 笔，电子渠道 2 笔；从投诉业务类别分析，人民币储蓄 2 笔，贷款 1 笔，银行卡 4 笔，其他 1 笔；从投诉业务产生的原因分析，因服务态度及服务质量引起的投诉 5 笔，因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉 2 笔，因营销方式和手段引起的投诉 1 笔。

针对消费者投诉情况，我行将提高对投诉数据分析的重视程度，深入分析成因，准确查找服务短板，积极落实整改，继续完善客户投诉处理机制体系，畅通消费者维权渠道，提升金融服务质效和客户满意度。

五、积极践行社会责任，展现企业良好形象

（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。2022 年度已缴纳各项税款 4816.52 万元，近三年累计向国家税务机关缴纳各项税费 2.09 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。2022 年度，向贵州省公益基金会捐款 167.33 万元。

2023 年，贵州桐梓农商银行将坚定信心，咬定目标、统筹安排、真抓实干，为实现可持续健康高质量发展而努力奋斗。