大余农商银行2021年度社会责任报告

2021年，大余农商银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实省联社和赣州辖区党组决策部署，积极担负起县域金融主力军主责，深入推进普惠金融，全力支持乡村振兴和实体经济发展，至报告期末，全行资产总额突破73亿元，存贷款总额突破108亿元，迈出了高质量跨越式发展的坚实步伐。

一、聚焦“两个大局”，助力构建新发展格局

**一是精准对接“项目建设提速年”。**主动对接辖内“两新一重”企业，全力满足企业经营与项目建设资金需求。对接江西利元运营管理有限公司（大余第三医院建设项目），与企业达成项目贷款授信意向2000万元，推动项目加快建设运行；对接赣州市大鑫纳米科技有限公司，为企业授信流动资金贷款820万元，满足企业正常经营资金运转。**二是深入推动金融保链强链。**积极对接辖内制造业、矿产品加工业、新能源汽车配套设施产业，加大信贷投放力度。加大物流产业上下游企业信贷支持力度，重点支持电商集团开展农村物流网络建设项目。深入对接辖内各乡镇电商服务中心，主动走访辖内物流企业解决企业融资难题，助力辖内物流体系建设。发放电商服务贷款450余万元，发放物流产业链贷款800余万元，有力推动了辖内电商及物流企业加快建设发展。**三是大力服务创新驱动战略。**积极对接走访江西东腾锂业有限公司、大余东进食品有限公司等辖内招商引资企业，为企业提供账户结算、代发工资、贷款授信等金融服务，为县域实体经济送去金融“活水”，为小微企业增添金融活力。**四是持续助力现代流通体系建设。**积极对接辖内康大高速大余服务段，与中国银联、赣州江投石化有限公司、富昌石化有限公司签订业务合作协议，在企业结算、代发工资、职工贷款等提供金融服务。积极对接“遂大高速”大余县路段建设项目，为项目建设前期在征地补偿等方面提供主动上门金融服务。

二、聚焦“最后一公里”，加大普惠金融服务供给

**一是全力服务乡村振兴。**为做好新时代“三农”金融服务，助推农村农业经济高质量发展，我行积极推进农村集体经济组织集中授信工作，目前已覆盖6个乡镇，77个村，授信总金额3680万元，其中用信已达1260万元，有效衔接全县乡村振兴工作。**二是持续发力小微企业。**积极创新普惠金融信贷产品，优化普惠金融服务方式，加快普惠金融业务发展，不断提高普惠金融覆盖面，建立多方位、多层次的金融服务体系。截止2021年末，新增普惠小微企业贷款2.34亿元，新增贷款户数353户，有效促进了县域实体经济振兴发展；积极争取人行再贷款、再贴现政策，推动小微企业贷款融资成本不断下降，截止2021年末，运用人行再贷款再贴现资金，发放支农支小6.1亿元；严格落实小微企业延期还本付息政策，积极运用无还本续贷等方式降低小微企业续贷成本；创新“百福·银税贷”、企业存货质押等信贷产品，运用“税务”信用的方式加大小微企业信用贷款投放，盘活企业存货资源，拓宽企业融资渠道，截止2021年末，发放小微企业信用贷款6.06亿元，企业存货质押1520万元。**三是有力夯实民生供给。**积极贯彻落实“六稳”、“六保”政策，普惠金融服务持续输出，创新推出社保贷、装修贷、居民易贷、惠农易贷、小微易贷、青年人才贷、续保贷等信贷产品，全力满足乡村振兴、实体经济发展、小微企业无还本续贷、群众民生等金融资金需求。截止2021年末，发放小微企业贷款余额26.89亿元，发放涉农贷款余额29.46亿元。**四是促进消费提质扩容。**创新推出文旅贷，装修贷、随薪贷、居民易贷、惠农易贷等产品，大力支持生态旅游，酒店住宿，民生消费等领域金融需求，2021年度，发放文旅类企业贷款500万元，发放酒店住宿类贷款9770万元，发放房屋装修贷款4.73亿元，发放个人综合消费贷款11.47亿元，有力促进了县域消费活力，保障了群众基本民生金融资金需求。

三、聚焦“底线红线”，持续防范化解金融风险

**一是加强金融风险防控。**积极应对经济下行及疫情冲击，主动对接走访辖内小微经济主体，建立存量贷款台账，逐户宣传推广效缓解了企业资金周转压力，推动了疫情期间金融风险防范化解。加大不良清收处置，多措并举，2021年度累计处置不良贷款3.04亿元。**二是坚持依法合规经营。**开展“内控合规管理建设年”，提高风险防控能力。为进一步巩固乱象整治成果，坚持合规经营理念，强化内控合规管理，制订了《大余农商银行“内控合规管理建设年”活动实施方案》（余农商行字【2021】218号），坚持“问题导向、风险导向、效果导向”，围绕十大工作要点，通过开展“内控合规管理建设年”活动，促进我行内控体系更加健全、内控效能持续提升、合规意识更加牢固、合规文化持续厚植，构筑起“不敢违规、不能违规、不想违规”的有效机制，夯实稳健合规经营根基，提高了我行风险防控能力。**三是深化金融案件防范。**为进一步增强本行案件风险防控能力，不断提升案件防控风险的工作质量和水平，根据省联社规定动作并结合本行业务特点、风险状况、案防形势以及监管机构要求，对主要业务领域、重点管理环节、员工异常行为等范围与内容,加大了案件风险排查的力度，提高了案防工作成效。每季常态化开展案件风险排查，聚焦易引发案件风险的重点领域和关键环节，摸清案件风险底数，防范化解潜在的案件风险隐患，增强案件风险管控的针对性和有效性。**四是打击非法集资、电信诈骗。（非法集资方面）**在全行建立防范非法集资宣传工作小组，推动日常宣传工作落实到位；组织员工开展《防范和处置非法集资条例》学习，将防范非法集资纳入员工培训重要内容，提高人员主动防范非法集资风险的意识和能力；重点加强对关键岗位人员以及基层一线员工的宣传力度，利用典型案例进行经常性提醒、提示，使从业人员在思想上树起“非法集资碰不到”的高压线，做不“不敢为、不能为、不愿为”；面向社会公众积极开展非法集资宣传，践行社会责任，保障金融体系健康安全发展。**（电信诈骗方面）**为了有效遏制电信网络诈骗案例高发态势，提高群众对电信网络诈骗犯罪的识别和应对能力，我行成立大余农商银行反电信网络诈骗宣传工作领导小组，大力宣传电信诈骗对金融系统和公民人身安全财产安全的危害，加强了与公安机关在打击电信诈骗宣传活动中的协调配合，扎实开展了防范电信诈骗宣传活动，切实提升防范电信网络诈骗宣传实效，全力守护老百姓“钱袋子”，保护人民群众财产安全与合法权益。

四、提升客户体验，构建消保服务新格局

**一是推动金融服务科技创新。**我行致力于推动金融服务科技创新、完善客户服务渠道，积极开展移动金融建设、厅堂智能化改造等。截止2021年末，大余农商银行在营业网点配置智能柜台22台，可以办理除现金业务外绝大部分业务，大大减少客户等候时间，提高客户体验。**二是强化金融消费者权益保护。**2021年，在各级监管机构及省联社的指导下，大余农商银行扎实开展消费者权益保护工作。**在制度建设方面，**不断健全组织构架、规章制度，推进整章建制；**在义务履行方面，**充分保障金融消费者受尊重权、知情权、隐私权、自主选择权、公平交易权和财产、信息安全权；**在投诉处理方面，**不断完善投诉处理流程，提高投诉处理水平，提升服务质量；**在宣传教育方面，**采取日常宣传与集中宣传相结合的方式，通过组织答题有奖竞赛活动，提高消费者参与兴趣，起到了良好的宣教效果。**在畅通客户投诉举报方面，**我行在营业场所、门户网站等醒目位置同时公布了营业网点负责人、总行投诉联络人、及省联社投诉热线96268等三个层面的有效投诉联络渠道，同时在各网点设立了投诉举报箱及消费者权益保护公示牌，方便客户进行投诉。2021年我行受理转办金融消费者权益类投诉2件，其中1笔是96268转办，1笔是银保监部门转办，投诉办结率、满意率均达到100%，金融消费者权益保护工作未发生其他重大负面舆情和事件。在处理客户投诉过程中，主动征求外部法律顾问的意见，对监管部门转办的投诉，能够在规定时限内妥善完成处理，并按监管要求及时反馈处理情况。2021年，根据《江西省农商银行消费者权益保护工作考核评价办法》，省联社对大余农商银行2021年消费者权益保护工作考评结果为A档。**三是提升客户金融服务体验。**积极推动金融服务功能布局、优化业务操作流程、提供高龄客户上门服务等。截至2021年末，大余农商银行在全县96个行政村实现了普惠金融服务站全覆盖，随着设备、人员配备，服务站功能更加完善，已实现了村民“足不出户”，即可在村里完成现金存取、付款汇款、领取补贴、生活缴费、交易结算等基础金融服务。