

江西瑞昌农村商业银行股份有限公司

2021 年度社会责任报告

2021 年度，瑞昌农商银行认真落实省联社及市委、市政府的决策部署，始终坚持“立足本土、服务社区、支农支小”市场定位，始终坚持将服务地方经济与高质量发展有效衔接、同频共振，在推进乡村振兴、服务实体经济等方面取得了一定成效。

一、护航“六稳”“六保”彰显责任担当

全行配套落实一系列政策措施，确保疫情防控和恢复经济社会发展双战“双胜利”。疫情期间，累计发放复工复产、复行复市贷款 180117.78 万元；大力推进减息让利，帮助企业化险脱困，减息让利 1054.23 万元；对到逾期贷款，做到应延则延，累计办理延期贷款 44949 万元，切实帮助小微企业度过难关。

二、力做服务支农支小排头兵，金融主力军地位持续巩固

始终坚守服务实体经济本源，积极策应市委、市政府服务乡村振兴、支持民营和小微企业、践行普惠金融、助力精准扶贫等重大战略部署，深耕细作本土市场，持续擦亮“瑞昌人民自己的银行”和农村金融主力军金字招牌，推动瑞昌地方经济高质量、跨越式发展。

（一）当好支持乡村振兴主力军。本行坚持把乡村振兴工作作为重大政治任务，按照“绿色示范”的工作要求，积

极跟进乡村振兴战略，持续推进金融渠道建设，不断加大乡村振兴支持力度。立足于 18 个乡镇网点、凭借 105 名乡镇支行工作人员，在大部分乡镇支行持续亏损的情况下，坚持为全市 22.7 万名农村人口提供全年 24 小时不中断的金融服务，为全市发放涉农贷款 294955.55 万元。本行打通金融服务“最后一公里”，投入 40 万元建设 96 个“村村通”普惠金融服务站服务全市 128 个自然村，每年承担“村村通”服务费用 10 万元。乡镇网点实现了自助机具、智能柜台设备的全覆盖，极大改善了农村地区的支付环境。本行专门推出“乡村振兴贷”服务乡村振兴战略，2021 年发放“乡村振兴贷”488 笔，授信 8600 万元，用信 6386.69 万元。本行坚守乡土，服务乡村，在金融服务乡村振兴中践行了使命担当。

（二）担好发展普惠金融主责任。2021 年度，瑞昌农商银行紧紧围绕“提高金融服务覆盖率、可得性、满意度”总体目标，将强化做优普惠金融作为深化农村金融改革发展的重点，在着力提升网点服务功能的同时，积极创新普惠金融产品和模式，拓宽金融服务应用场景，致力打造全方位、立体式、多层次普惠金融体系，让普惠金融成果惠及更多百姓，让全市城乡居民充分享受安全、便捷、高效的现代金融服务。

一是有效推进线上便民服务应用场景广覆盖。本行聚焦教育、养老、医疗等民生领域，创新金融服务，优化服务流程，以百福智慧银证服务平台为依托，推出“校园通”“社区通”“社保通”等特色金融服务，为城乡居民提供线上缴费、预约、查询等便捷服务。二是有效推进普惠金融进乡村。本行

立足网点广覆盖的优势，大力推广社保卡金融服务功能，为社保卡用户提供免首次申办工本费、免挂失手续费、免转账手续费、免短信服务费等免费服务，坚持科技新引领，有效实现了线上激活社保卡功能，极大方便了全市城乡居民日常缴费。三是有效推进了城乡居民金融需求对接工作。本行着力强化“走出去”主动上门服务理念，大力实施“整村推进”行动，深入开展金融服务扫村、扫街、扫园、扫户“四扫”服务活动，在全市全面推广小额农贷“扩面、提额、增效”工程基础上，充分挖掘和主动对接各类客户金融需求，着力破除信息壁垒，构建常态化、可持续普惠金融服务网络。至2021年末，本行累计发放农户小额信用贷款23402.62万元。共有普惠小微企业信贷客户数7715户，普惠型小微企业贷款余额166201.23万元，比年初净增26073.68万元，增长18.61%；普惠小微企业贷款平均年利率7.15%，同比下降了0.04个百分点。

（三）持续提升服务实体经济水平。本行按照市委市政府“工业强市”的战略，积极主动对接瑞昌市产业布局和重点项目，发放财园信贷通贷款34户13257.01万元，发放中小企业担保贷款76户17600万元，分别占全市总额的76.83%和72.69%。利用“两通”贷款创新推出“LED产业信贷通”，累计授信7户4622万元，用信5户2150万元。“木业家居产业信贷通”累计授信40户16149万元，用信31户7520万元，分别占全市的42.7%和73.2%。打通了“赣服通”综合金融服务平台、人民银行小微融资平台、手机银行、微信

银行等线上申贷渠道，推出“网贷”“易贷”系列线上贷款产品。2021年，本行累计向1043位客户提供贷款资金3896万元，金融产品的可得性和便利性显著提升。结合本地特色产业创新“疏浚贷”“山药贷”“退役军人贷”等新产品，金融产品不断丰富。已发放“疏浚贷”340户5629万元，“山药贷”43户591.4万元，“退役军人贷”78户1177万元。真正做到了以全市26.62%的存款市场份额占比，承担了全市大部分中小企业、个体工商户、居民消费、特色产业的贷款融资需求，切实扛起了服务实体经济，助推经济发展的重任。

（四）主动积极承担企业社会责任。2021年本行纳税2703万元，为地方税收持续作出贡献。累计发行了29.11万张社保卡，服务了全市63%的户籍人口，社保卡激活率达到78.7%，每年通过社保卡发放涉农补贴、低保医保资金17893.92万元。本行始终不断提升精准扶贫工作水平，持续将金融活水引入扶贫领域，2021年累计发放精准扶贫贷款6284.92万元，占全市扶贫贷款总额的95%，惠及758户贫困户。累计投入69.8万元帮助扶贫挂点贫困村改善基础设施、培育“火龙果”产业基地、推进综合治理等工作，额外投入14.2万元对贫困户进行走访慰问，落实暖心关怀。对接帮扶的42户123名贫困户全部摆脱贫困。本行承担了全市所有助学贷款的发放责任，累计发放生源地助学贷款6590笔5127万元。通过“百福慈善基金会”累计向432名贫困学生捐赠64万元。本行以立足本土、服务本土的情怀，坚定扛起了服务地方社会经济发展的重担。

（五）全力以赴为政府排忧解难。本行持续加大对政府融资和创新创业领域的支持力度，2021年，本行先后发放政府背景融资贷款18户63000万元，同比增加8户24000万元。2021年，本行先后向瑞昌市农投发放水利建设、向城投发放绿色建材等贷款7户22000万元。创业担保贷款累计发放488笔、11769万元，“诚商信贷通”贷款累计发放425笔21531.87万元，“惠农信贷通”贷款累计发放517笔25311.25万元。

三、科技赋能完善金融服务体系

始终坚持以客户为中心的发展思想，积极顺应人民对美好生活需求，持续推进金融产品和服务创新，不断拓宽金融服务渠道，增强客户体验，着力构建线上+线下、人工+智能、推送+互动的立体式金融服务体系，致力打造优质、高效、安全、便捷的金融服务供给网络，真正做到“客户至上，服务至诚”。

一是着力推进产品服务创新。开办了“百福智慧存”产品，满足客户多元化投资需求；推行了“百福居民、惠民网贷易贷”，实现了贷款全流程线上办理；推广了“金秋送福”系列优惠活动，让客户充分享受优惠高效的金融服务。

二是着力拓宽金融服务渠道。在构建由营业网点、服务便民站、电子机具、移动服务终端等组成的多层次普惠金融服务网络的同时，不断拓宽金融服务渠道，着力突破传统营业网点空间、时间限制，打通线上线下一体化金融服务渠道。

三是着力增强客户服务体验。优化网点布局和网点服务功能，对花园、横港、南义等网点进行了全部改造，对大德山、横立山等边远山区支行开设了信贷专柜，创建并升级村级普惠金融服务站66个，网点服务质效显著提升。2021年新增

4579 张百福 IC 卡，卡均余额 7876 元，同比增加 615 元；全年新增互联网金融用户 39926 户，互金用户数达 101372 户，累计发放社保卡 285235 张，社保卡激活率 78.83%，同比提高 4.43 个百分点，电子银行业务替代率 92.56%，同比提高 1.26 个百分点。新增信用卡 1212 张，用信余额 4609 万元，较年初增加 1266 万元，增幅 37.86%；新增网贷、易贷 6405 户，新增授信 37000 万元，用信 1490 户 5130 万元。

四、改进工作作风，提升服务质量

紧扣推动全市农商银行高质量发展主线，充分发挥党建引领作用，持续推进经营管理规范化、制度化、标准化发展，努力让群众和员工共享农商银行改革发展成果。一是加强党的建设。在全行开展“不忘初心，牢记使命”主题教育活动，努力凝聚干事创业的强大合力。二是优化内部管理。按照省联社“质量提升年”工作要求，稳步推进体制机制创新，切实提升效率效能，倾力打造高质量发展动力引擎。三是强化教育培训，着力提升网点文明规范服务建设。