

琼海大众村镇银行 2023 年度社会责任报告

2023 年，琼海大众村镇银行（以下简称“本行”）在确保自身稳健经营发展的同时，注重履行服务地方经济社会发展的责任，积极响应国家金融政策，不忘初心、坚守定位，着力为“三农”、小微企业和社区居民提供优质、高效的金融服务，满足多样化的金融需求。

一、坚守定位，完成各项坚守定位指标

截至 2023 年末，各项贷款余额 5.43 亿元，比年初增长 4.02%；日均贷款 5.36 亿元，同比增长 6.35%；当年发放的贷款收息率 99.49%，全部贷款收息率 95.64%；资产准确划分，真实反映资产质量，不良贷款率 1.34%。

村镇银行坚守定位监测考核指标及其他监管指标均全部完成。农户和小微企业贷款占比 95.51%，完成农户和小微企业贷款占比 $\geq 80\%$ 的监管考核指标；户均贷款 34.01 万元，完成户均贷款 ≤ 40 万元的监管考核指标；各项贷款占表内总资产 85.80%，完成各项贷款占表内总资产 $\geq 70\%$ 的监管要求；贷款户数 1596 户，比上个季度增加 10 户，完成逐季上升的监管要求；单户 100 万元（含）以下贷款占比 20.15%，比上个季度上升 0.74 个百分点；存贷比（调整后）123.29%，不考核新增可贷资金用于当地比例指标。

二、促进乡村振兴，巩固脱贫攻坚

监管部门关于 2022 年度金融服务乡村振兴工作考核评估的通报，本行评估结果为“良好”。截至 2023 年末，涉农贷款余额 4.78 亿元，占比 88.03%，比年初增长 9.89%。

（一）开展乡村振兴金融顾问团行动。本行积极响应当

地人行部署，组建乡村振兴金融顾问团 10 人，开展“六送”行动，进村驻点办公、入户营销宣传，结合“整村授信”、农村信用体系建设工作，精准识别各类涉农经济主体信用状况，坚持小额分散原则，发放农户小额信用贷款，不断优化信贷结构。2023 年累计发放农户小额贷款 0.67 亿元、665 户。

（二）助力农村信用信息建设。本行负责推进琼海市中原镇和阳江镇信用信息建设，配合当地人民银行将琼海市中原镇和阳江镇采集的纸质农户信用信息录入涉农信用信息系统，完善涉农信用主体电子信用档案建设，加快涉农“信用”向“信贷”转换，对获得信用用户证书的农户和新型农业经营主体，发放优惠利率“支农贷”。2023 年累计为 66 户 A 级（含）以上信用农户发放贷款 651.8 万元。

（三）农户贴息“惠”民生。农户贴息是为农民扩大生产经营而制定的贷款贴息优惠政策，是我省发展普惠金融的重大举措，本行积极推动落实，有效发挥贴息政策作用，进一步减轻农户融资负担，促进农民稳定增收，推动农村产业发展。2023 年累计为 548 户农户申请财政贴息金额 272.60 万元。

（四）开展绿色金融服务。加强绿色金融服务管理和能力建设，2023 年制定了《琼海大众村镇银行绿色金融服务管理办法》，并将绿色信贷目标纳入 2023 年度绩效考核。截至 2023 年末，绿色贷款余额 232.06 万元，比年初增加 143.90 万元，完成绿色信贷增量计划。

（五）巩固脱贫攻坚成果。为保持扶贫小额信贷政策连续稳定，本行对有信贷需求的建档立卡脱贫户、边缘户开展

授信评级，支持脱贫人口发展生产稳定脱贫。2023 年累计发放脱贫人口小额贷款 6 户、金额 23.8 万元；截至 2023 年末，脱贫人口小额贷款 8 户，余额 31.69 万元。

（六）优惠再贷款红利直达涉农小微主体。本行借用人民银行的支农、支小再贷款资金向小微企业、个体工商户和农户发放优惠利率贷款，稳步扩大人民银行的支农、支小再贷款优惠政策的惠及面。截至 2023 年末，支农、支小再贷款余额 1.45 亿元，比年初增加 0.03 亿元，增速 2.45%，惠及涉农经营主体、普惠小微企业、农户 117 户。

三、银企对接助企纾困

中国人民银行海南省分行关于 2023 年海南省小微、民营企业信贷政策导向效果评估结果的通报，本行小微企业信贷政策导向评估结果为“优秀档”。

截至 2023 年末，普惠小微企业贷款余额 4.44 亿元，占比 81.77%，比年初增长 6.47%，普惠小微企业贷款户数 215 户，比年初增加 10 户，完成小微“两增”目标。2023 年以来，本行行长、分管行长及相关工作人员，通过银企座谈会的形式，走访琼海市 12 个乡镇商会，召开 8 次银企对接座谈会，面对面解答金融服务政策，持续采用“央行再贷款+信用贷”模式，支持工商联企业信贷资金需求，得到商会和企业的一致认可。截至 2023 年末，累计为 78 户琼海市工商联会员企业授信 1.40 亿元；2023 年累计发放工商联贷款 35 户、金额 0.42 亿元。

四、便民服务

为方便不动产权利人保管和使用不动产权证书，切实解决企业和群众因无不动产权证原件造成经商营业、子女入

学、房屋租赁、户口迁移、水电过户等不便的堵点难点问题，本行响应政府号召，开展了“不动产证回家”专项行动。退还各类不动产权属证书原件 126 本，退还率 100%。

五、消费者权益保护工作

本行积极贯彻落实消保工作要求，一是积极通过微信公众号、办公场所、反假工作站、进校园、进社区等方式加强公益性金融知识宣传及风险提示工作，开展存款保险宣传 20 次，行政村基层存款保险宣传 33 次，反假货币宣传 10 次，其他公众金融知识宣传 62 次，提升了广大消费者自我保护能力和维权意识；二是定期组织开展消费者权益保护知识培训，提高全员服务水平；三是加大信息披露，公示收费标准、投诉渠道、电话及监管部门的投诉渠道，做到信息完全透明，接受广大消费者的监督；四是提升服务质量，公平对待广大消费者；五是开展整章建制，不断完善消保制度建设共 5 项。

2023 年度，本行接到中原支行消费者投诉 1 笔，已在规定的时间内联系消费者解决投诉问题，未出现与消费者保护相关的重大突发事件和重大负面舆情。

六、热心公益事业

本行积极践行社会责任，热心公益事业。2023 年，在捐资助学活动中捐款 2 万元。

七、关爱员工成长

加强人员管理，关爱员工成长，着力提升全行内生发展动力。一是建立员工申诉机制，并保证申诉渠道的顺畅，增进员工与本行双方的沟通了解，认真对待员工申诉，及时处理员工通过正常渠道提出的合理意见、建议和要求，预防劳动争议；二是注重加强员工职业道德、业务技能、服务理念

培训和再教育，提高员工综合素质；**三是**尊重员工、关心员工，组织开展文体活动、员工体检，为困难员工实施帮扶，增强员工幸福感；**四是**引导全员建立“大家庭”理念，在工作和生活中做到对行内有信心、对同事宽心，始终以工作和生活这样一个大家庭为自豪，共同营造团结向上、务实创新、风清气正的发展环境。

琼海大众村镇银行

2024年4月29日