

琼海兴福村镇银行 2024 年度社会责任报告

2024 年，琼海兴福村镇银行（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 2024 年末，各项贷款余额 4.31 亿元，比年初下降 20.53%；日均贷款 4.30 亿元，同比下降 19.88%；贷款收息率 95.61%；资产准确划分，真实反映资产质量，不良贷款率 1.29%。

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 96.00%，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 27.98 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 87.14%，完成各项贷款占表内总资产 $\geq 70\%$ 的监管要求；贷款户数 1542 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 31.69%，比上个季度上升 6.17 个百分点；存贷比（调整后）115.69%，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

截至 2024 年末，涉农贷款余额 3.75 亿元，占比 86.89%。

（一）农户贴息“惠”民生。2024 年累计发放农户小额贷款 1.0 亿元、863 户。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。2024 年累计为 517 户农户申请财政贴息金额 223.90 万元。

（二）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。2024 年累计发放脱贫人口小额贷款 4 户、金额 13.89 万元；截至 2024 年末，脱贫人口小额贷款 5 户，余额 18.89 万元。

三、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、兴福驿站、进社区、进乡村、进商圈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 28 次，行政村基层存款保险宣传 38 次，反假货币宣传 16 次，其他公众金融知识宣传 10 场，提升了广大消费者自我保护能力和维权意识；二是利用“小燕学堂”学习软件组织全行员工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、二维码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 3 项。

2024 年度，本行接到贷款类消费者投诉 1 笔，已在规定的时间内联系消费者对相关投诉进行调解，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。

四、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，组织开展团建活动、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。

琼海兴福村镇银行

2025年3月17日