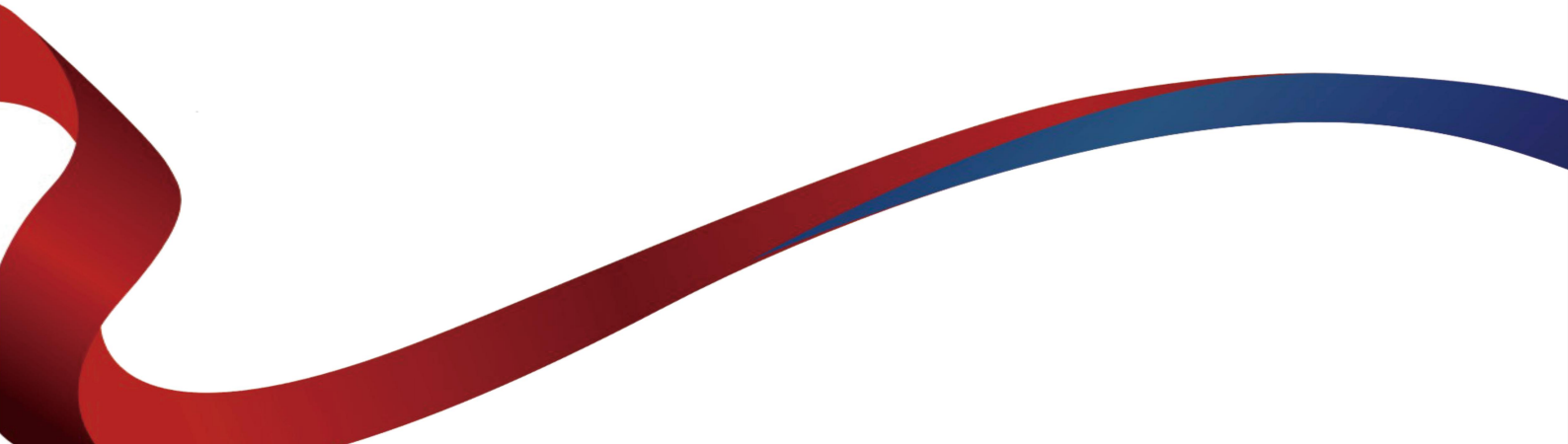


# 海口联合农村商业银行股份有限公司

## 社会责任报告

2022 年度



2022年，海口联合农商银行（以下简称“我行”）坚持党建引领，始终强化责任担当，积极履行社会责任，在支持实体经济，维护消费者合法权益等方面持续发力，业务经营稳步发展，社会贡献度不断提升。

## 一、服务当地，支持实体经济高质量发展

### （一）大力发展普惠金融

积极响应落实各项扶持政策，进一步强化金融支持小微企业减负纾困、恢复小微高质量发展，全面落实普惠金融考核权重、延期还本付息、首贷、信用贷款等支持小微企业发展的监管要求。2022年末，普惠型小微贷款余额10.31亿元，共362户，较年初增加57户，新增1.21亿元，“两增两控”达标。

### （二）促发展，为地方经济贡献力量

认真执行减费让利政策，运用低利率支小再贷款降低企业成本。2022年，我行支小再贷款累计投放78笔，投放金额为2.9亿元，较2021年增加投放54笔，增长1.8亿元，完成人行下达目标的97%。再贷款额度为阶梯上升，2022年为历年额度最高。此外2022年第4季度我行给予普惠小微客户减息金额共计为0.02亿元，减息涉及本金共计29.3亿元，缓解小微企业还款付息资金紧张局面，发挥本地金融机构职能，切实缓解普惠型小微还息压力。

### （三）稳就业，支持企业复工复产

2022年，我行为受疫情影响的小微企业实施操作延期还本付息1亿元，共46户，支持企业复工复产，确保稳增长稳市场主体保就业的效能。

#### （四）践行绿色信贷发展理念

在绿色金融领域，我行不断探索助力发展绿色金融，积极履行社会责任，推动绿色信贷业务发展，2022年我行绿色信贷余额为0.13亿元，共2户。

#### （五）加快普惠业务数字化转型，提升服务质量

贯彻落实琼银发[2022]99号中国人民银行海口中心支行关于印发《数字普惠金融“全覆盖”行动方案（2022年-2025年）》的要求，积极推动数字普惠金融转型发展。2022年，我行完成系统一期上线，初步实现获客渠道与审批环节有效衔接，提高工作效率和风险识别能力，提高社会知名度和市场竞争力，强化营业机构普惠业务管理水平和营销能力，夯实普惠小微贷款“量增”“面扩”“价降”的目标。

#### （六）加大支付手续费减免力度

为贯彻落实国务院关于降低小微企业和个体工商户支付手续费工作部署，降低市场主体经营成本，优化实体经济发展环境，我行始终秉承服务实体经济的宗旨，一是对小微企业和个体工商户无条件减免账户管理费、企业网银管理费、资金支付结算费；二是减免各种交易渠道的转账、取现手续费。对我行客户通过银联、超网、农信银支付和大小额支付

等交易渠道发生的转账取现交易费用全部减免。2022年，我行在账户管理业务、企业网银管理业务、资金支付结算业务三项业务上减费让利共计273.64万元。

## **二、以客为本，积极维护消费者合法权益**

### **（一）强化消费者权益保护审查，完善全流程管控**

严格落实消保审查应审尽审的要求，开展实质性审查，确保审查到位。对面向消费者提供的产品和服务在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节进行消费者权益保护审查，维护金融消费者合法权益，从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。

### **（二）加强个人信息保护，维护金融消费者信息安全权**

一是加强客户信息资料收集、传递、使用和存储的管理，采取加密保护措施进行客户信息传递，妥善保管客户信息；二是加强部门之间的协调与联动，增加专项检查频度，将查漏补缺的主动工作意识融入日常管理，形成常态化工作模式，通过检查，及时堵塞漏洞，防范风险；三是加强员工个人信息保护培训，通过系统的培训学习，全方位提高员工对个人信息保护的意识，自觉维护个人信息安全。

### **（三）重视客户意见，妥善处理客户投诉**

一是畅通投诉渠道、公示处理流程和联系查询方式，确保客户意见和矛盾纠纷得到快速有效化解；二是建立快速反

应机制，继续实行在营业机构与总行部门指定专人负责客户投诉处理的工作机制，不断完善总行消费者权益保护部与客服中心、总行各部门及各营业机构之间的沟通协调机制，提升客户投诉处理质效；三是定期进行客户投诉的汇总分析，针对客户投诉较为集中的问题，通过深入分析研究，及早发现产品服务或经营管理中存在的问题或潜在风险，并及时进行有效整改；四是定期通报客户投诉情况，加强警示教育，充分维护金融消费者的合法权益。2022年投诉办结率100%。

### **三、立足网点，加大社区金融服务力度**

#### **（一）提升网点服务水平，提供更有温度的厅堂服务**

##### **1、提升网点适老服务水平**

我行一是在网点开设了无障碍通道、设立爱心服务窗口和便民服务箱，提供老花镜、放大镜、血压仪、免费WIFI、免费茶水服务等老年人群体关爱设施，为老年人及特殊群体提供绿色通道服务举措。二是针对部分不会说普通话的老年人，我行在各网点配备大堂经理和本地方言服务人员，用方言接待老年人，为老年人提供咨询、引导等便利化服务和帮助，实现具有人性化的普通话和海南话双语服务；三是针对年龄较大、行动不便等特定老年人群体，在风险可控的前提下，我行灵活采取上门服务等安全、便利的措施为其办理相关业务。

##### **2、开展“六个一”网点服务提升活动**



为了给客户提供更加细致温馨的服务，我行开展了“一个笑脸送温情、一杯暖茶传温暖、一份关爱增信任、一次宣传扩影响、一项服务增便捷、一次沙龙增体验”的“六个一”网点服务提升活动，进一步提升网点服务水平，营造更有温度的厅堂服务环境，提升客户体验。

## （二）立足营业网点周边，推进金融服务进社区

为了更好地满足社区企业和居民各类金融需求，助力社区资源优化配置，我行始终坚持“惠民、便民、利民”的服务初心，一是积极联合营业网点周边社区、街道办等基层组织，通过走访、座谈会、沙龙活动等方式，深入了解社区金融需求，针对不同客户群体匹配相应的金融服务；二是积极配合街道和居委会，联合物业、养老院等开展社区活动，为社区居民提供更有温度的金融与非金融服务。

## 四、回馈社会，积极投身社会公益

### （一）积极履行公众教育责任，持续推进金融知识宣教

我行积极履行公众教育责任，线上线下相结合，持续推进金融知识宣教工作，一是组织开展金融知识进校园活动，面向青少年、在校学生等年轻消费者重点开展合理借贷、理性消费等金融知识普及，引导年轻消费者树立正确借贷观念，防范不良校园贷、套路贷等非法借贷侵害；二是组织开展金融知识进乡村、进社区和进养老院活动，面向老年人重点普及理性投资理念，将宣传教育与推动金融服务适老化相结合，

聚焦适合老年人的金融产品进行宣传教育，促进金融服务更平等惠及老年人；三是组织开展金融知识进机关、进企业和进商圈活动，充分宣传风险与收益相匹配的投资基本原则，提示金融消费者要充分认识自身风险承受能力，理性选择适合自身的金融产品和服务，自享收益，自担风险，树立价值投资、理性投资、长期投资理念。2022 年全年开展存款保险、3.15 消费者权益保护日、金融知识万里行等主题宣传活动两百余次，针对侵害金融消费者合法权益和危害金融稳定的行为，强化风险提示，引导重点人群自觉远离非法金融活动，守好“钱袋子”。

## （二）热衷志愿服务，践行社会责任

我行鼓励员工通过加入志愿者团队等方式积极投身社会公益活动，践行社会责任。2022 年，我行党支部积极响应国家志愿服务抗疫的工作号召，组织我行党员和入党积极分子全力以赴投入抗疫志愿服务工作，专心、耐心、真诚地为人民群众服务，我行多位员工获得“海口市龙华区新冠疫情防控工作指挥部疫情防控志愿者”和“秀英区海秀街道办事处天海社区居民委员会新冠疫情防控最美志愿者”称号。