

泰安沪农商村镇银行

2022 年度社会责任报告

一、党建统领全局

(一) 学习贯彻二十大精神

2022 年，泰安沪农商村镇银行党支部将贯彻学习党的二十大精神贯穿始终，在历次支委会以及党员大会、党课上学习习近平新时代中国特色社会主义思想，以达到提升党员素质、提高党员觉悟、激发党员积极性的目的。主要学习了：

《习近平：坚持把解决好“三农”问题作为全党工作重中之重 举全党全社会之力推动乡村振兴》、《习近平：努力成为堪当大用能担重任的栋梁之才》、《习近平：全党必须完整、准确、全面贯彻新发展理念》、《中共中央 国务院关于做好 2022 年全面推进乡村振兴重点工作的意见》、《党的二十大报告》等，党内集中学习进一步增强了我行全体党员的党性修养、切实提高了政治站位和政治觉悟，筑牢了党员干部思想防线，抓好了党员干部的经常性教育。

利用“三会一课”、集体加自学等方式，把深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想、学习党的二十大精神以及传达学习中央等重大决策和重要会议精神等作为会议的第一项议题，紧紧围绕上级党委基层党支部活动项目清单、

学习安排和工作提示等要求开展教育活动。本年度共召开了8次党员大会，22次支委会，12次主题党日活动，“书记讲党课”4次，通过“三会一课”的落实，提升全体干部员工积极性与主动性。通过对二十大精神的贯彻学习，泰安沪农商村镇银行党支部整体呈现出鲜活有力量的精神面貌，树立了村镇银行良好的党建先锋形象。

（二）加强党的建设

2022年泰安沪农商村镇银行党支部严把纪律防线，坚持高标准、高政治站位，加强入党积极分子培养教育，严格工作程序和纪律。同时加强发展党员工作指导，落实总行党委发展党员的规划。在确定入党积极分子前，坚持做到培养人考察、党支部考察和上级党组织考察“三重考察”，严格履行入党程序和手续，保证发展过程规范、公正、公开，确保每一名新发展的党员都能经得起考察、考验。

根据《中国共产党章程》有关规定和上级党委党建有关要求，结合泰安沪农商村镇银行党支部实际，2022年8月该行党支部严格按照党章、基层组织选举工作暂行条例规定的程序和方法顺利完成支委增补委员及选举支部书记工作。

（三）建设清廉金融文化

泰安沪农商村镇银行坚持党管干部原则，以政治建设为统领，加强党员干部政治理论学习，激励党员切实发挥模范带头作用，凝聚力量，强化担当，压实“一把手”抓“第一

资源”责任，加强人才培育，支撑泰安沪农商村镇银行向上发展。

2022年，该行党支部严格执行《村镇银行管理部党委党建工作责任制考核办法》，压紧压实支部书记第一责任人责任，做深日常监督，推动监督下沉、监督落地、监督于问题未发之时，构建“明责履责、考责追责”的党建工作闭环，并与上级党总支签订了党风廉政建设责任书，切实做到谁主管，谁负责，分解责任落实，一级抓一级，层层抓落实，将责任传导到每一位党员干部。

二、行业规范再提升——山东银行业“行业规范建设巩固年”

（一）建立长效机制

1、泰安沪农商村镇银行始终坚持党建引领，不断强化落实民主集中制、落实三重一大及支部前置，突出政治建设这个党的根本性建设，落实第一议题制度。2022年修订了《泰安沪农商村镇银行党支部议事规则》《泰安沪农商村镇银行党支部贯彻落实“三重一大”决策制度办法》《泰安沪农商村镇银行党支部前置研究事项清单》等党的制度。

2、加强信用风险管理。一是强化客户经理贷前调查第一责任人意识，通过出台逾期贷款管理及提高信贷管理质量要求等一系列管理措施，提高市场人员的责任心。二是审查人员及首席风险官进行风险管理前置，基本实现新增贷款现场调查全参与，从源头帮助市场人员识别风险，提出切实可

行的风险防范措施。三是每天进行逾期贷款监测。建立了存量客户信用台账，督导客户经理及时催收逾期贷款，同时对存量续贷提供参考。四是重视信贷业务行业情景分析，从源头识别和防范信贷风险。结合本行当地区域、产业、客户特征，对典型行业、产业、客户群体进行情景分析，结合本行风险偏好合理设置行业限额，动态监控并评估行业风险，指导建立信贷投向政策及客户退出机制。

3、加大不良处置力度。一是对于存量不良贷款，根据表内、核销、收购等进行分类管理，一户一策制定清收方案。根据不良贷款客户的还款能力及还款意愿，采取借新还旧、制定还款计划、诉讼等手段，逐步推进清收进度。二是加强处置时效管理，避免因错失时效造成我行信贷资产损失。三是丰富不良贷款处置路径，提高风险处置效率。积极拓宽不良贷款处置渠道，在确保依法合规的前提下，有效借助社会、政府等力量，积极探索、尝试与第三方合作，采用风险代理的模式，深挖资产信息线索，在政策制度允许的范围内提高处置的灵活性，强化不良贷款清收效果。四是对于已满足核销条件的不良贷款，及时进行呆账核销，提高风险化解效率。同时，呆账核销后本行应加强“账销案存、继续追索”的管理力度，切实防范化解风险，筑牢内控合规防线。

泰安沪农商村镇银行主要监管指标持续达标。截至年末，该行不良率、资本充足率、拨备覆盖率、流动性比例、单一客户集中度、存贷比、资产利润率、资本利润率、户均贷款

等核心监管指标持续达标。

（二）加强内部管理

泰安沪农商村镇银行建立并持续完善了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为核心的“三会一层”公司治理结构，通过制定议事规则和制度、完善决策程序，优化成员结构，建立了职责明确、分权制衡、规范运作、科学合理的公司治理机制。该行不断加强制度建设，逐步规范了制度程序，保证了规章制度内容的合法性、规范性，增强了其系统性和可操作性。对各项业务及管理活动，主要通过这些管理办法和操作规程规定相关的运行控制措施和控制程序，建立了各业务部门、风险管理部门、合规审计三道运行控制防线，通过审批、授权、岗位分离、检查监督等措施，基本能够实现对各项业务和管理活动的有效控制。

为提高合规内控管理，2022年泰安沪农商村镇银行共组织开展19余次专项审计，规范审计行为，提高审计工作效率。按照审批权限，逐级开展法律性文件审查。根据该行业务发展实际情况，不断修订和完善各项规章制度，2022年共印发及修订制度130余项。

（三）厚植合规文化

1、加强职业操守教育。一是每月组织合规案防培训，加强制度培训与业务知识学习，及时传达和落实有关制度和规定；二是通过高管讲合规、宣传教育短片观看、《合规早知道》《合规简报》案例学习等资料，常态化开展案件警示

教育，不断加强员工合规意识。

2、建立并完善员工管理制度，将员工入职前背景调查、职业操守、八小时内外行为规范等要素纳入案防管理范畴。采取全面排查、专项排查和日常排查相结合的方式，加强对重要岗位、重要人员的监督检查。对各类排查发现的问题和风险隐患，制定整改计划，确保整改到位，有效消除案件风险隐患。

2022年泰安沪农商村镇银行共组织开展12次案防合规等培训，一线员工参加案防合规培训率100%；2022年11月进行了全行员工案防合规知识测试，通过率100%。

2022年该行开展了员工失范行为排查、亲属任职回避排查、关键岗位员工定期轮岗、强制休假、借记卡持有情况专项排查等风险排查，通过排查，未发现员工有违纪行为。

三、普惠金融

（一）助力乡村振兴

泰安沪农商村镇银行坚守小微三农定位，坚持回归本源，以服务农村实体经济为方向，确保资金重点倾斜，将更多资金配置到农村经济社会发展的重点领域和薄弱环节。坚持零售战略，推动贷款扩户增面。实行网格化管理，根据行政区划，通过定格、定人、定岗、定责，积极推进村居业务，为实现批量授信打下良好的基础。

一是细化目标，精准发力，优化农村金融供给体系。坚守自身发展定位，构建层次分明，优势互补的服务体系，按

照错位竞争策略，找准服务乡村振兴的着力点，加大信贷支持。二是切实下沉服务。充分发挥村镇银行自身扎根基层、掌握信息充分等优势，坚持社区化、网格化营销理念，以当地农户、小微企业、社区居民为主要目标客户，进行服务和营销。三是强化关键领域金融供给。抓住种子和耕地量大核心，结合辖内特色，持续加大对三个主粮生产、“菜篮子”工程等经济的信贷供给。2022年12月末我行涉农贷款14422.38万元，较年初增加1834.53万元，增幅14.57%，单户授信1000万元以下普惠型涉农小微企业贷9477.83万元，较年初增加2017.58万元，增幅27.04%。

（二）推进新市民金融服务

“明月神州九万里，天涯处处听乡音”。随着我国工业化、城镇化和农业现代化进程的深入推进，故乡已经成为记忆中的点点滴滴，而城市成为数以亿计新市民生活的舞台。泰安沪农商村镇银行及时跟进中央及地方监管政策部署，为增强泰安新市民金融服务的可得性和便捷性，出台了一系列新市民服务支持措施。

支持“新市民”子女教育方面一推出“家庭成员综合担保贷”，积极落实国家助学贷款政策，支持家庭经济困难的新市民子女就学，减轻新市民育学融资负担，做好新市民子女就学的金融保障。

支持“新市民”就业所在小微企业方面-全面拓展“惠兴贷”，通过提供优惠利率贷款、减免服务收费、灵活设置

还款方式等，降低企业融资成本，对相关小微企业给予适当政策倾斜，激发小微企业吸纳新市民创业动力。

支持“新市民”基础金融服务方面一大力推广“沪惠卡”，支持跨行取款、跨省取款，满足日常新市民储蓄与结算需求；减免新市民的个人借记卡工本费、年费、小额账户管理费、短信服务费，减轻新市民金融服务负担，提升新市民生活便利度和可得性。

（三）支持小微企业发展

2022年以来，泰安沪农商村镇银行积极发挥县域金融主力军作用，全面落实国家“稳经济”“稳增长”工作部署，全力支持小微企业等各类市场主体纾困发展，以创新创优金融服务为突破口，扎实开展“金融服务进万企”等活动，实施“点对点”金融服务，开通申贷“绿色通道”为企业提供常态化、精准化、全方位的金融服务。

一是把握利好金融政策，全力助推市场复工复产。抓好已出台政策措施的落细落地，采取多种措施抓贷款投放，保持贷款合理增长，有效支持实体经济复工复产，实体贷款较年初增长13900.7万元，增速20.37%。二是开展精准对接，全力加大小微行业信贷投放力度。深入挖掘客户用款需求，围绕农户、个体工商户、小微企业开展对接活动，发挥金融挂职干部优势，全面落实客户经理驻村驻点办公，定期开展全员集中营销活动，为小微市场主体提供精准金融服务。三是开辟绿色通道，全力完善金融服务体系。通过“百行进万

企”活动，深入企业开展惠企政策宣传走访，积极做好政策解读、金融宣传、需求对接等一揽子金融服务，靶向发力解决小微企业融资问题。

（四）加大民生领域投资

泰安沪农商村镇银行将坚决贯彻省委政府及监管部门对疫情防控相关保障支持措施等要求，全面做好疫情防控期间的金融服务，为受本次疫情影响的企业、个人提供金融扶持工作，帮助其战胜疫情灾害影响。

泰安沪农商村镇银行多措并举解决客户融资到期续贷及阶段性延期工作。主动关心受疫情影响较大的行业、区域与企业和个人，对重点行业，如旅游、住宿餐饮、批发零售、交通运输、物流仓储、文化娱乐等，及针对疫情期间贷款到期但受疫情影响较大难以按期还款的客户，提前进行续贷安排；并在泰安沪农商村镇银行微信公众号发布针对货运物流企业延期还本付息政策相关内容，主动向相关主体推送延期政策信息、办理方式。同时根据中央及监管部门要求切实加强因疫情影响受困客户的金融服务，灵活运用各项政策，提升金融支持抗疫的力度。截至2022年12月末，已对15户普惠小微企业办理延期还本贷款1183.39万元。

四、科技金融

支持“专精特新”企业发展

泰安沪农商村镇银行建立健全体制机制，优化配套支持政策，结合“专精特新”企业属性及成长需求，形成行内联

动服务机制，通过建立“专业化、精细化、特色化”金融服务体系，开辟绿色通道，对符合条件的企业给予信贷倾斜与政策支持，努力成为“专精特新”企业融资服务链条上的重要参与者和助力者。

一是优化金融产品结构，加强金融产品供给。根据“专精特新”企业的实际金融需求，结合企业生产经营特点，“一户一策”制定专属金融服务方案，量身匹配信贷产品，由企业短期流动资金贷款逐渐升级为随借随还的循环贷款惠企贷，提高“专精特新”企业资金运用率。二是突出重点支持措施，提升金融服务质效。积极对接小微企业“双升”战略，加大对新认定“专精特新”中小企业的首贷培植力度。提高受理“专精特新”中小企业首贷和续贷申贷效率，推动首贷企业后续获贷缩短时间。三是建立健全无还本续贷名单，实行动态管理机制，对列入无还本续贷名单的“专精特新”企业，在企业贷款到期前1个月进行调查评审，确保符合条件的企业在贷款到期后实现资金无缝衔接，降低企业转贷成本。

五、提升客户体验

（一）发展金融科技

泰安沪农商村镇银行不断加强科技方面投入，在其主发起行科技后台的不断支持下，2022年科技金融手动不断升级，核心业务系统多次升级优化系统的功能，更好的满足客户业务办理需求。

泰安沪农商村镇银行在2022年度上线了移动PAD机，

为无法到行办理业务的客户可进行上门开卡等业务，更好的优化了客户体验。

（二）推动函证规范化

根据财政部、银保监会《关于进一步规范银行函证及回函工作的通知》（财会〔2020〕12号）、《银行函证及回函工作操作指引》（财办会〔2020〕21号）要求，泰安沪农商村镇银行目前受理函证业务主要通过邮寄、现场提交方式，已通过官方渠道公示。该行已与银行业签订《银行函证区块链服务平台合作意向书》，目前系统正在研发中，后期将上线相关系统，客户可通过线上方式进行函证业务办理。

（三）适老金融服务

泰安沪农商村镇银行在2022年，不断加强“适老化”服务水平，从全面优化营业大厅老年人服务着手，切实做好适老金融服务。

该行每日针对45岁以上中老年客户开展“沪农商普惠金融学堂”讲座，持续不间断的为周边中老年人讲解金融知识，如防电信诈骗知识、反洗钱知识、反假币知识等，提升了老年客户金融素养。同时开展社区知识宣讲，通过与周边的长城社区、泮河社区等开展“金融知识进社区”、“喜迎二十大文艺汇演”、元宵节猜灯谜、端午节包粽子等一系列活动，践行该行社会责任。

（四）金融知识宣教

泰安沪农商村镇银行为客户开展“沪农商普惠金融学堂”

讲座，持续不间断的为周边中老年人讲解金融知识，如防电信诈骗知识、反洗钱知识、反假币知识等，提升了老年客户金融素养。

（五）强化消保工作

泰安沪农商村镇银行 2022 年度没有发生消费者权益保护和消费者投诉情况。一是该行业务单一，以基础的存、贷业务为主，几乎免除了全部中间业务手续费，主动减费让利，得到了客户的赞扬。二是不断加强优质文明服务，努力提高服务水平，坚持做到急客户所急、让客户满意。三是提升厅堂服务，提高客户满意度，不断健全消费者权益保护机制。

泰安沪农商村镇银行在 2022 年的服务中，未产生投诉事件。客户满意度不断提高。客户群体在口口相传中该行知名度和美誉度不断增大。在大厅客户服务方面，针对老年人较多的情况，该行增加了厅堂人员，力争为每位客户做到全流程服务，提高客户归属感。设立客户意见簿，积极聆听客户合理化建议并进行有效分析后积极完善。

六、社会公益

（一）热心慈善救助服务

泰安沪农商村镇银行隶属于长城社区，2022 年度，该行党支部多次联合长城社区居委会开展送温暖活动，例如在重阳节为周边社区老年人送去生活用品，用实际行动对周边社区居民表达人文关怀；冬季来临，该行党支部联合长城社区登门慰问困难群体，为周边困难居民送去过冬物资。历次活

动，体现了该行对社会公益活动的支持，切实践行“普惠金融助力百姓美好生活”使命。

（二）助力社会公益项目

泰安沪农商村镇银行在党支部领导的带领下，多次联合周边社区开展联合抗疫活动，通过捐赠防疫遮阳棚、防疫物资等暖心服务，维护了该行与各社区及乡镇的合作关系，树立了村镇银行的良好形象，得到了属地政府及社区乡镇的高度评价及感谢。

2022年度疫情当下，泰安沪农商村镇银行先后为岱岳区乡村振兴服务中心农广校、粥店街道、长城社区、小堰堤社区、范镇以及夏张镇等多个社区及乡镇抗疫一线送去暖心物资，通过联合交流与学习，树立了村镇银行良好的品牌形象，更为全民抗疫贡献了村镇银行力量。

七、员工成长

（一）助力职业成长

泰安沪农商村镇银行不断加强队伍建设，提高干部员工综合业务素质，为下一个十年征程夯实人员基础。

泰安沪农商村镇银行进一步完善村镇银行微小团队体系建设，拓宽微小团队长晋升通道和发展路径。具体措施为：

一是印发实施了《关于调整泰安沪农商村镇银行行员等级七级及以下微小团队长管理事项的通知》，进一步明确了市场条线员工的晋升发展通道。

二是积极督促员工考取银行从业等职业资格证书。由于

疫情原因银行从业资格开始 2022 年未能开考，但 2022 年本行一名员工考取中级会计师职称，一名考取了初级会计师职称。

三是制作泰安沪农商村镇银行培训管理办法，各条线自行组织条线培训学习，夯实业务基础，按季向综合部报备各条线培训情况。

四是 2022 年主发起行不断加大培训力度，对微贷条线进行了多次培训。学习其他村行干部员工精气神、领导示范、团队合作、严格管理，并把学习体会向全体员工进行指导性传达，达到共同学习、共同提高的效果。

（二）保障员工权益

泰安沪农商村镇银行切实保障员工各项权益，提供暖心关怀。

为减轻新员工的租房负担，切实解决住宿方面存在的困难，泰安沪农商村镇银行印发实施了《关于对新员工提供租房补贴的通知》，为新入行离常住地较远的员工提供两年的租房补贴，切实保障员工利益。同时为进一步提高村镇银行微贷业务风险管理质量和效率，确保微贷业务持续健康发展，针对市场部和风险管理部员工印发实施了《关于调整泰安沪农商村镇银行市场及风险条线人员交通补贴的通知》，提高市场部员工与风险管理部员工的福利待遇。

同时为激励在疫情防控期间克服困难、坚守岗位、勇于担当保障村镇银行业务连续性的员工，鼓励员工扎实干事、

务实作为、勇担重任，本行印发实施了《关于向泰安沪农商村镇银行全体员工发放抗疫津贴的通知》，向疫情期间在行工作的员工发放抗疫津贴。

（三）关爱员工生活

泰安沪农商村镇银行不断创新工作思路，丰富员工文体活动。

1、泰安沪农商村镇银行 2022 年组织全体在岗员工于龙佑（泰安）健康体检中心进行年度体检活动，关爱员工身体状况。

2、该行自开业就设立了工会组织，2022 年工会牵头共完成含为员工定制生日蛋糕卡；三八“女王节”福利、中秋春节等节日慰问。上门慰问工会生病会员及其家属不下 10 余次，为员工及其家属带去温暖。

3、配合管理部对村行福利慰问“夏送清凉”“冬送温暖”活动。

4、为进一步贯彻党管人才、党管干部原则，关心关爱员工，了解员工思想状况和家庭情况，有效开展思想政治工作，营造和谐发展的良好氛围，促进员工健康成长，该行制定了《泰安沪农商村镇银行员工家庭走访管理办法》，2022 年实现新员工及市场条线家访全覆盖。

5、该行在“行庆十周年”之际，多次联合社区开展“文艺汇演”活动，并组织“村行棋牌比赛”活动，各项文体活动的开展，充分调动了广大干部员工的积极性，丰富了职工

业余文体生活。