

# 广东海丰农村商业银行股份有限公司 2023 年度社会责任报告

## 公司简介

### 基本信息

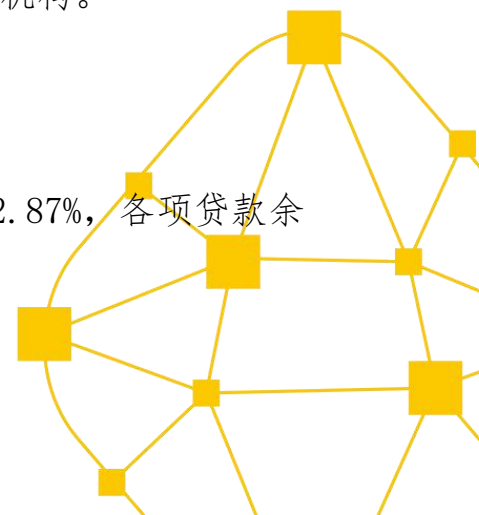
广东海丰农村商业银行股份有限公司（以下简称本行）的前身是始建于 1953 年的海丰县农村信用合作联社，是海丰县内历史最悠久的金融机构，是海丰县唯一的本土法人银行机构。经国家金融监督管理总局广东监管局和国家金融监督管理总局深圳监管局核准后，于 2019 年 10 月 14 日正式开业。

创建以来，本行立足海丰县及深汕特别合作区城乡，以社区零售银行为战略定位，坚持“合规经营、稳健发展”理念，坚持服务“三农”、社区居民、个体工商户、中小微企业、政府民生事业的经营方向，以“普惠金融、阳光信贷”文化为引领，支持实体经济和地方经济发展，逐步建设成为支持城乡融合发展的金融主力军，持续努力打造一家让客户、股东、员工、社会、政府、监管满意，小而美的本土银行。

本行设立零售金融部、公司金融部等 13 个部门，并设立 1 个营业部和 23 个分支机构，遍布海丰县和深汕特别合作区，网点覆盖率 100%，是辖内网点最多、服务年限最长，支农普惠覆盖面最广的金融机构。

#### • 业务发展规模稳步增长

截至报告期末，本行资产总额 90.81 亿元，增幅 12.87%，各项贷款余



额 22.98 亿元，增幅 9.35%；负债总额 78.62 亿元，增幅 14.31%，各项存款余额 74.19 亿元，增幅 13.68%，资产负债规模稳步增长，各项贷款占资产总额的比重为 25.31%，比年初下降 0.81%，贷款规模增长受限，信贷资源主要流向本地实体经济。

#### • 资产质量总体可控

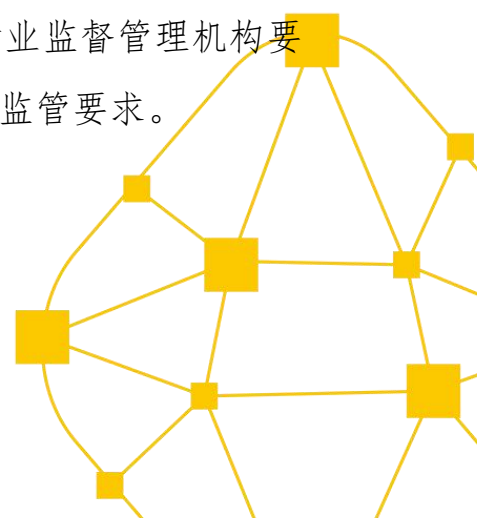
截至报告期末，本行不良贷款余额 0.25 亿元，较年初上升 0.11 亿元；不良贷款率 1.07%，较年初上升 0.4 个百分点。资产质量有所下降，但不良贷款率仍控制在监管范围内并维持在较低的区间。

#### • 经营效益有所下滑

截至报告期末，本行实现拨备前利润 0.83 亿元；净利润 0.59 亿元，降幅 4.78%；ROA（资产利润率）、ROE（资本利润率）分别为 0.68%、4.91%；归属于本行股东的每股净资产为 2.10 元，同比增加 0.09 元；全年缴纳各类税费 0.11 亿元；归属于本行股东的每股收益为 0.10 元；成本收入比率为 54.74%，同比下降 1.61 个百分点，费用管控成效逐步提升。

#### • 核心监管指标维持良好水平

截至报告期末，资本充足率 35.43%，不良贷款率 1.07%，拨备覆盖率 291.57%，贷款拨备率 3.13%，单一客户贷款集中度 5.91%，资产利润率 0.65%，流动性比例 100.21%。本行严格落实国务院银行业监督管理机构要求提足拨备，风险抵御能力持续增强，各项指标均达到监管要求。



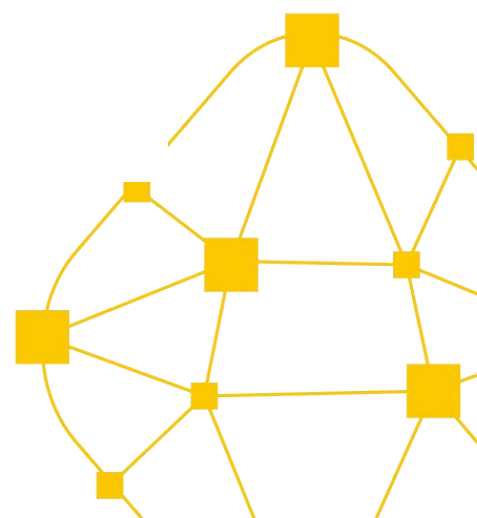
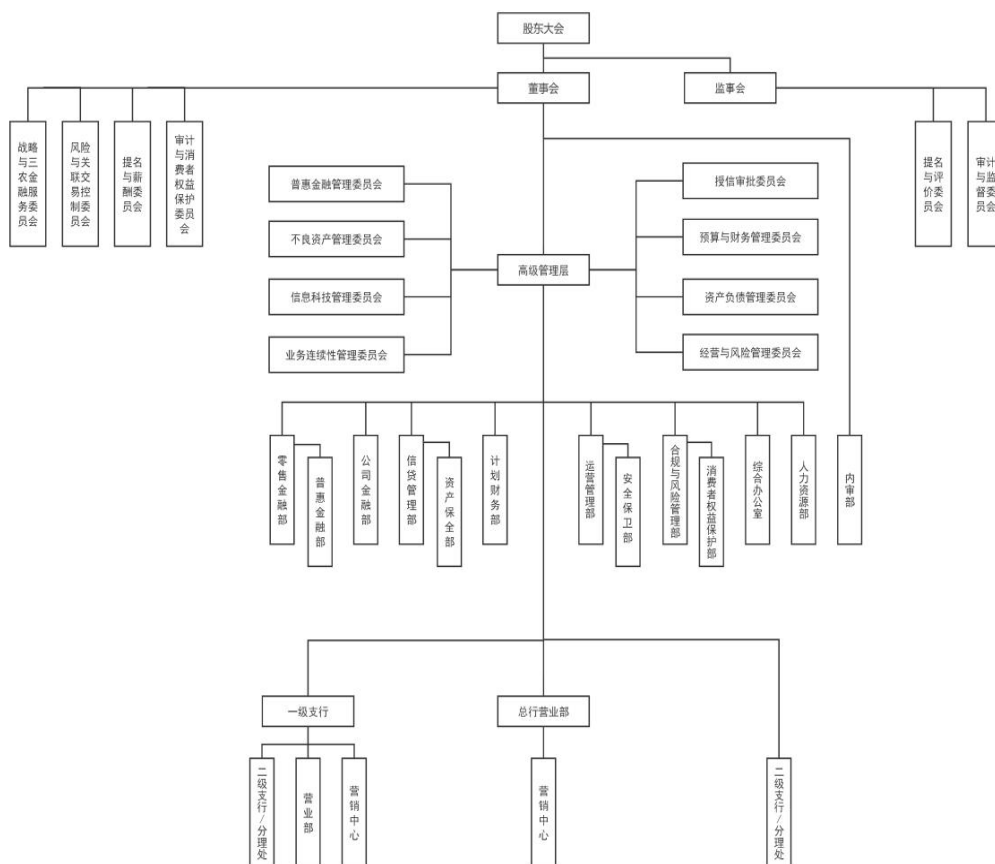
### • 金融市场业务稳步发展

截至报告期末，金融市场资产规模 62.97 亿元（不含清算含票据转贴现），其中：存放同业资金 18.6 亿元，占金融市场资产的 29.54%；拆放同业 5.21 亿元，占金融市场资产的 8.27%；买断式转贴现 2.70 亿，占金融市场资产的 4.29%；债券投资业务 35.97 亿元，占金融市场资产的 57.12%，同业存单 0.49 亿元，占金融市场资产的 0.78%。以上金融市场资产流动性较好，交易对手状况良好，未出现风险状况。

### 组织机构

下图列示于 2023 年 12 月 31 日本行的组织架构和管理架构。

广东海丰农村商业银行股份有限公司组织架构



## 荣誉奖项

2023 年度，本行获奖情况如下：

序号	颁发时间	奖项	颁发单位
1	2023 年 7 月	进步标兵 (2023 年上半年金融业高质量发展中，为 银行业存款余额总量提升做出较大贡献)	深圳市深汕特别合作区发展 改革和财政局
2	2023 年 7 月	2023 年“学习党的二十大 砥砺奋进新征 程”税企联合知识竞赛，荣获一等奖	国家税务总局海丰县税务局
3	2023 年 7 月	2023 年汕尾银行业“清廉金融杯”乒乓球 团体赛，荣获二等奖	汕尾银行同业公会
4	2023 年 12 月	2023 年“工行杯”汕尾市银行柜台业务 技能竞赛团体奖三等奖	中国人民银行汕尾市分行 国家金融监督管理总局汕尾 监管分局

## 经营管理

### 党建工作

#### • 强化党建与公司治理相结合

本行将党组织的职责权限、机构设置等写入本行章程，严肃地确立了党组织在公司法人治理结构中的法定地位。本行党委隶属于中国共产党深圳农村商业银行股份有限公司委员会。本行始终坚持把从严治党、党风廉政建设与本行经营管理工作同部署、同落实，层层压紧压实责任，推动主体责任由思想认识到实践落地。党委提高政治站位，靠前指挥，全年组织



召开党委会 45 次，对重要人事调整、中层管理人员选拔、重大事项等 217 个议题进行集体研究决策，组织第一会议议题学习 42 次，第一时间多场次宣贯中央金融工作会议精神，及时贯彻落实上级党委要求。切实发挥党委“把方向、管大局、促落实”作用，引领董事会、监事会、高级管理层落实监管政策，积极运用国家政策工具，落实地方政府发展要求，助力国家、风险化解和经济发展等工作。

### • 深化党员学习教育

本行部署学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育工作，组织召开党委会专题会议、党委会扩大会议、主题教育专题民主生活会、读书班等主题教育学习会议共计 43 场，坚持原原本本学，学原旨原义。党委主题教育调研小组围绕党建引领、核心竞争力、行业研究三个方向深入开展调查研究，形成了《高质量党建促高质量发展》《海丰县服装行业调研报告》《核心竞争力调研报告》三篇具有实际指导意义的调研报告，并召开主题教育调研成果交流汇报会进行成果分享。党委组织前往福建古田会议旧址开展党员主题教育学习活动，进一步增强党组织凝聚力。

### • 党建引领，做实普惠金融、养老金融大文章

本行以网格化金融服务为抓手，发扬勤劳金融、草根金融精神，员工主动上门为年龄偏大、行动不便的农村客户群体办理业务，累计跑户建档 74286 户，有效建档 71469 户，发放乡村振兴贷 2135 笔 18330.3 万元、海微贷 1705 笔 29993 万元、创业担保贷款 6 笔 1072 万元，社保卡成功制卡 36955 张，铺设乡村金融便利站 24 个，服务人群超过 3 万人次，累计取款



笔数 4.57 万笔。金融助力“百县千镇万村高质量发展工程”，全年开展 37 场次金融服务宣讲会，为村民普及消费者保护、电信诈骗、非法集资、反洗钱等知识。推出金融服务适老化改造，从服务标识、服务内容、手机银行、智能设备、金融宣讲等方面全方位便利老年人。

### • 联学共建促提升

深汕特别合作区支行党支部、联安支行党支部先行在深汕特别合作区和联安镇（广东省级“一村一品、一镇一业”专业镇）与当地企业、村民委员会党支部开展党建共建工作。与汕尾人行、海丰人行开展党委理论学习中心组联学工作，形成工作简报。与海丰县税务局、深汕特别合作区税务局开展“学习党的二十大 砥砺奋进新征程”税企联合主题教育知识竞赛活动，本行参赛队员认真备赛，获得一等奖。

### • 开展走访慰问暖人心等各类党建活动

在春节和“七一”建党节来临之际，本行党委班子成员逐一走访关怀慰问老党员、困难党员和“光荣在党 50 周年”勋章获得者共计 28 人次，合计发放慰问品和慰问金价值共计 42000 元。各党支部也对老党员进行走访慰问，送上了学习资料和节日的祝福。

## 公司治理

本行持续提升本行公司治理有效性和管理水平，拥有较为完善的法人治理组织架构和工作体系，“三会一层”工作职能和职责边界明晰，形成了独立运作、内控严密、协调高效、有效制衡的内部运营长效工作机制，建





立健全了较为完善的内部激励和约束机制。

### • 股东大会

股东大会是本行的权力机构，依法行使包括但不限于决定本行的经营方针和投资计划、选举和更换非职工代表担任的董事、监事，决定有关董事、监事的报酬事项、审议批准本行的年度财务预算方案、决算方案等职权。

### • 董事会

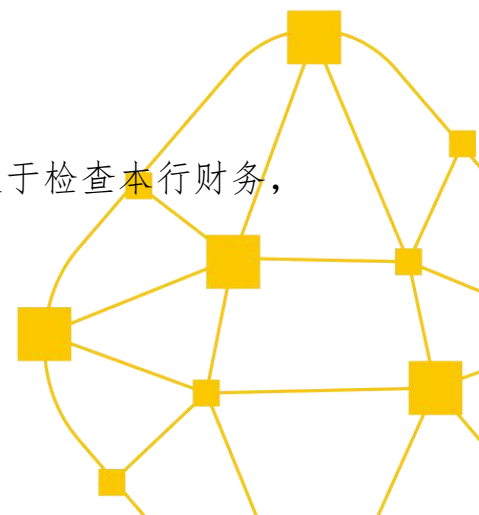
本行董事会对股东大会负责。本行董事会规模和人员构成符合有关法律法规及公司治理的有关要求，确保董事会专业、高效地履行职能。本行董事会承担本行经营和管理的最终责任，依法行使包括但不限于执行股东大会的决议、制定本行经营发展战略、制订本行的年度财务预算方案、决算方案等职权。

### 董事会下设专门委员会

本行董事会下设提名与薪酬委员会、风险与关联交易控制委员会、审计与消费者权益保护委员会、战略与三农金融服务委员会四个专门委员会。其中，风险与关联交易控制委员会、审计与消费者权益保护委员会、提名与薪酬委员会的主任委员均由独立董事担任。

### • 监事会

本行监事会向股东大会负责，依法行使包括但不限于检查本行财务，



并对并表管理情况进行监督、定期对董事会制定的发展战略的科学性、合理性和有效性进行评估，形成评估报告等职权。

### 监事会下设专门委员会

本行监事会下设提名与评价委员会、审计与监督委员会两个专门委员会。监事会及其专门委员会运作情况良好，议事程序规范。

#### • 高级管理层

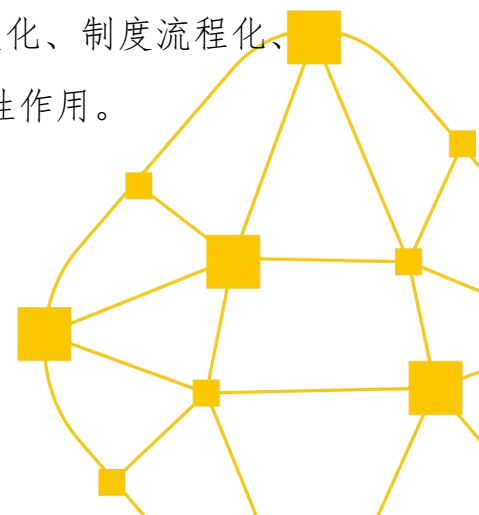
本行高级管理层由一名行长、两名副行长、一名行长助理组成。高级管理层通过行务会形式开展日常经营管理工作，下设普惠金融管理委员会、授信审批委员会、不良资产管理委员会、信息科技管理委员会、业务连续性管理委员会、预算与财务管理委员会、资产负债管理委员会、经营与风险管理委员会八个委员会。

### 合规经营

#### • 强化制度建设，落实“内控优先、制度先行”原则

本行根据制度管理办法相关工作要求，对新增和修订的制度进行合规性审核，报告期内新制定、修订 130 项规章制度、印发 8 期合规简报、发布风险提示 9 篇。

为确保各项制度与内部管理、业务发展相匹配，本行定期组织开展规章制度梳理工作，印发生效制度清单，实现“管理制度化、制度流程化、流程规范化”，有效发挥制度管理在合规管理中的基础性作用。

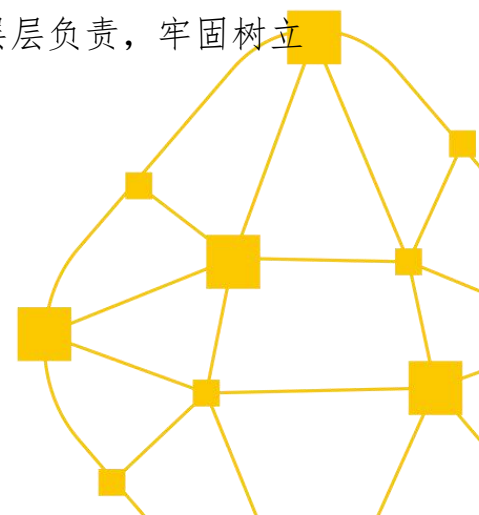




### • 培植合规文化理念，强化合规风险意识

在业务经营和内部管理过程中始终坚守依法合规经营底线不动摇。为强化风险管理，降低案件风险隐患，确保安全稳健运行，本行组织开展了内部控制评价、业务连续性管理、消费者权益保护工作、反洗钱和反恐怖融资、薪酬制度设计与执行情况、发现问题整改复查、资本充足率管理及内部资本充足评估程序执行情况、不良资产处置、财务费用管理、关联交易、流动性风险管理、金融市场业务、信贷业务等 16 个项目专项审计，并落实审计发现问题跟踪整改及问责，促进风险防控化解和经营管理水平提升；在全行开展内外部审计、检查发现问题专项培训，增强员工主动合规意识与能力；组织实施本行内部控制评价工作方案，对制度流程建设、执行情况进行综合评价，并持续抓好改进工作；修订了与发展战略相匹配的风险偏好，推动风险偏好及政策的落地执行；修订了金融消费者权益保护工作管理办法、合作机构名单制管理办法、消费投诉处理操作规程、消费者权益保护重大事件应急预案，建立健全金融消费者权益保护全流程管控机制；落实不良贷款责任认定和追究工作，对 3 笔大额不良贷款开展专项检查，对贷款流程上的责任人员落实问责，共问责 18 人次、扣减绩效薪酬 88800 元，予以警告及以上行政处分 6 人；对 5 笔普惠金融不良贷款对应环节责任人落实问责，共问责 15 人次、扣减绩效薪酬 4600 元；以问责推进贷款管理制度的落实。

本行建立分工合理、职责明确的合规风险管理责任体系，做到合规风险管理工作“从高层抓起”，高管层、部门、分支机构层层负责，牢固树立“合规无小事”的经营理念。



## 服务专题

### 服务三农

- 坚持“支农支小”，践行金融服务支持乡村振兴和产业发展

为全面贯彻二十大精神，深度融入乡村振兴战略，贯彻落实党中央、省委决策部署，推动乡村金融服务向基层延伸，打通政务服务+金融服务“最后一公里”，提高“三农”金融服务质效，报告期内，本行采取多种手段积极推进普惠型农村金融体系建设，助推乡村振兴发展，提升民生和金融服务质量，以“党建+金融”为载体，加快乡村振兴步伐，促进党建和业务的深度融合。

**助力“百县千镇万村高质量发展工程”工作。**为更好地履行社会责任，做好金融助力“百县千镇万村高质量发展工程”工作，支持国家乡村振兴政策，畅通金融教育宣传的“最前一公里”，将金融服务延伸到农村地区，本行在海丰县、深汕特别合作区等有关村委开展“百千万工程”宣讲会活动，本次宣讲会活动主题为“助力百千万工程，支持乡村振兴，通过对接各镇、村委、社区，部署开展本次金融宣讲工作，对本行的历史和存贷款产品进行宣传，同时普及消费者保护、电信诈骗、非法集资、反洗钱等知识，累计开展37场宣讲会。通过百千万金融服务宣讲会，将不断提高本行在各镇基层的品牌影响力，加深当地村委对本行的了解，不断提高其对本行的认可度，为后续良好的合作打下坚实的基础。

**铺设乡村金融便利站。**本行通过在全辖边远乡村铺设金融便利站，



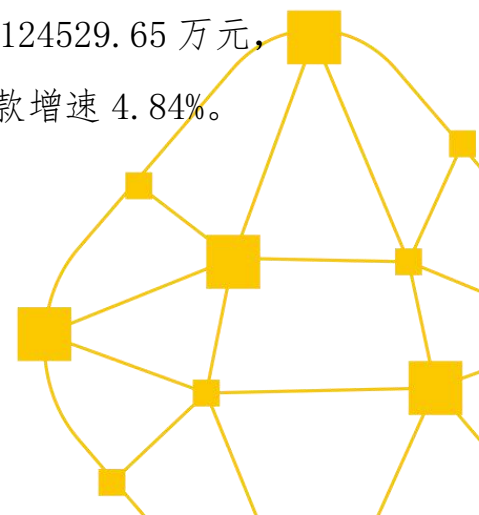
当地农户可以通过“乡村金融服务便利站”的一体机，办理账户查询、转账、存折补登、助农取款等基础金融业务，进一步为村民减轻办理基础金融服务的时间和路程成本，实现村民足不出户即可办理金融业务。本行已在辖内 16 个镇 24 个村委启用了 24 个“乡村金融便利站”，覆盖黄羌、平东、公平、可塘、赤坑、大湖、梅陇、联安、海城、鹅埠、赤石、城东、小漠、后门、附城和陶河等行政区域，累计交易笔数 74771 笔，金额 2735.7686 万元。

## 服务小微企业

### • 践行普惠金融，为企业、个人减费让利

本行以社区零售银行为战略定位，坚持“合规经营、稳健发展”理念，坚持服务“三农”、社区居民、个体工商户、中小微企业、政府民生事业的经营方向，以“普惠金融、阳光信贷”文化为引领，努力践行普惠金融社会责任，做强普惠金融基础建设，不断提升小微金融服务创新水平，加大对本地实体经济尤其是本地小微企业融资的支持力度，为地方高质量发展贡献金融力量。

**坚守支农支小定位。**本行将更多的信贷资金投向当地的三农及小微企业等领域，运用再贷款政策支持经济及重点领域发展。报告期内，本行一般性贷款余额 202781.62 万元，比上年末增长 19768.06 万元，增幅 10.8%；其中，涉农贷款余额 167855.32 万元，比上年末增加 20061.56 万元，增速 13.57%，高于各项贷款增速 2.77%；小微企业贷款余额 124529.65 万元，比上年末增长 7005.99 万元，增速 5.96%，低于各项贷款增速 4.84%。



**切实为小微企业让利。**报告期内，本行发放的小微企业贷款加权利率 5.56%，较上年度降低了 0.76 个百分点。同时本行还出台了《广东海丰农村商业银行股份有限公司授信产品定价标准化规程（2023 年版）》，给予网点最高 100 基点的自主优惠权限。让经办人可根据授信资格和需求提出授信方案，选择授信产品类型，依据产品类型对授信客户进行计价。针对存量贷款客户，可根据客户在本行的结算量等情况申请利率优惠，切实为小微企业让利，有效降低小微企业融资成本。

#### • 创新金融产品，持续优化服务机制

本行积极推进产品体系、流程体系和业务体系优化再造，在风险约束下的合规稳健发展，高风险长流程、低风险短流程。持续推进产品创新和服务优化，简化简易贷款审批流程及强化风控管理。

本行持续推进与粤财普惠的合作深度与广度，不断创新和完善服务模式，扩大担保覆盖面，着力将金融活水引向中小微企业，为民营经济健康发展保驾护航，助推汕尾市经济转型与高质量发展，着力解决小微企业“融资难”“无抵押”“担保难”等问题。截至报告期末，本行新投放“信保贷”57 笔，金额合计 10765 万元，占汕尾市本年同业发放金额的 10.52%；累计投放“信保贷”172 笔，金额合计 34351 万元，占汕尾市同业发放金额的 14.19%，较好地解决中小微企业、个体工商户融资难融资贵的问题。

为缓解企业购置经营性房产的资金压力，本行推出“入园贷”产品，额度最高 1000 万元，可用于购买厂房、办公用房。本行持续对接“海丰县生态科技园”“方维科技创业园”“可塘珠宝交易市场”“海丰县首饰产业环保集聚区”等企业产业园区，在场宣传“入园贷”产品，充分发挥金融活



水作用，推动产业园区建设。截至报告期末，本行累计授信“入园贷”9笔，金额2081万元。

### • 深化银政企合作，实现多赢格局

为加强“银企融资对接”，助力打破银企信息不对称瓶颈，本行积极通过“粤信融”、“中小融”、“中征应收平台”等融资平台接触新客户，获取客户信息，拓展客户群体，提升普惠金融服务水平。截至报告期末，已在“粤信融”平台上传19个融资产品、在“中小融”平台上传18个融资产品。其中，“粤信融”平台累计成功放款291笔，贷款金额11.94亿元，引导企业注册2428户；“中小融”平台累计成功放款161笔，贷款金额6.97亿元，累计引导企业注册903户。累计受理“中征应收平台”贷款需求106笔，放款金额6.12亿元。

## 服务区域经济

### • 支持产业高质量发展

随着海丰生态科技城、海丰首饰产业环保集聚区以及深汕特别合作区的发展，各重点民生项目融资需求额度较大，本行不断提升金融服务实体经济水平，助力产业高质量发展。

**案例 1：**广东\*\*\*\*科技有限公司位于海丰县城东镇海紫路生态科技城\*\*\*\*工业园，该公司2023年因资金周转困难向本行申请贷款。考虑到该客户为本行存量客户，在海丰本地电子科技类企业、国家高新企业极少，企业受到了当地政府的重视，有利于企业获得本地的政策倾斜和产业扶持。且直线电机行业顺应了当下“中国制造”转型“中国智造”的潮流，以及





产业升级的潮流，目前国家新基建计划重点向 5G 建设倾斜，5G 建设中包括芯片、器件、材料、精密加工等硬件领域，对于直线电机行业将有较大的应用空间与政策红利。经综合审批后向该企业新增授信 3000 万元，用于支持企业发展。

**案例 2：**广东\*\*药业有限公司，是一家集药品批发与中药饮片生产包装为一体的现代化药品经营企业，并经营医疗器械和体外诊断试剂，作为汕尾地区医药行业龙头企业，勇于承担社会责任。广东\*\*药业有限公司为扩大经营规模，向本行提出融资申请。针对该企业的融资申请，本行考虑到该企业为本行存量客户，且在当地有一定知名度，经过调查后为企业创新设计授信方案：**一是**根据客户实际情况，增加授信额度至 3000 万元，提高本行在疫情时期对医药行业的信贷支持力度。**二是**本行积极联系粤财普惠金融（汕尾）融资担保股份有限公司向该企业发放小微企业融资专项资金合计 1000 万元，降低企业融资成本。同时也提高接便利度，推动中小微企业融资专项资金有效运作。

**案例 3：**汕尾市\*\*米业有限公司作为汕尾市规模前列的农业龙头企业，在乡村振兴的大背景下，公司近几年参与省级农业现代化示范区建设，不断提高优质稻谷生产、加工规模和技术水平，升级公司品牌效应，提高公司经营效益，实现生产标准化、加工精深话、营销品牌化、管理规范化管理，多年来经营涉农项目覆盖面广，上下游涉及相关商户农户众多。本行团队已多次接触寻求合作，合作关系的加深有助于汕尾市\*\*米业公司协助本行更简便地做好涉农渠道主体的各项金融服务延伸。在走访企业过程中，本行了解到客户汕尾市\*\*米业有限公司因扩容粮仓储存量，需要在 2023 年下半年购进大量原料投入生产，扩大产能，现流动资金紧张。本行考虑到该





企业发展中注重质量、声誉，有较高的自动化生产水平及经营经验，是广东省重点农业龙头企业，拥有稳定合作多年的上下游客户及消费群体，在竞争中处于优势。为支持此类新型涉农经营主体的发展，主动对接，并实行了利率优惠配套政策，新增授信 1000 万元。

- 推进移动支付便民工作

报告期内，本行继续推进移动支付便民工作落地，提高居民到店支付效率，本行与通联支付公司合作，委托其开展收单业务拓展，通过与其合作，积极在便利店、校园、餐饮等行业进行布防 POS 终端和扫码支付等业务；创新推出收钱宝业务，该产品支持微信、支付宝等支付渠道，无需购买任何机具，客户免排队、免找零，大幅提高商家经营效率，截至报告期末，收钱宝商户 2138 户，交易笔数 881.61 万笔，交易金额 36.14 亿元。

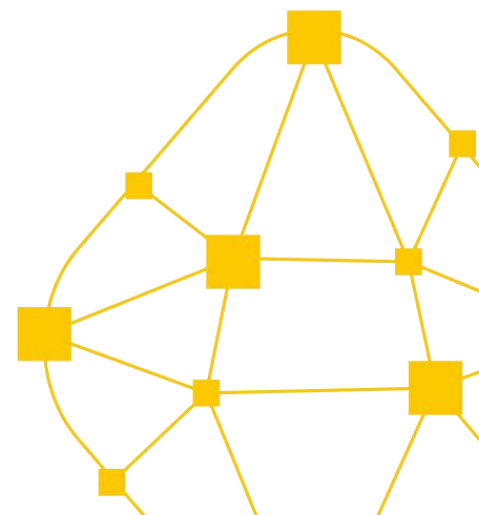
## 绿色金融

### 积极推进绿色金融业务

- 完善战略规划。

为做好绿色金融服务工作，深入践行绿色金融社会责任，本行持续对战略发展规划进行修订完善，在全行树立绿色可持续发展理念，关注人与自然环境、社会的和谐共处，关注创新的商业模式、创造性地履行社会责任，让绿色金融成为本行可持续发展的内生动力。

- 强化绩效考核导向。

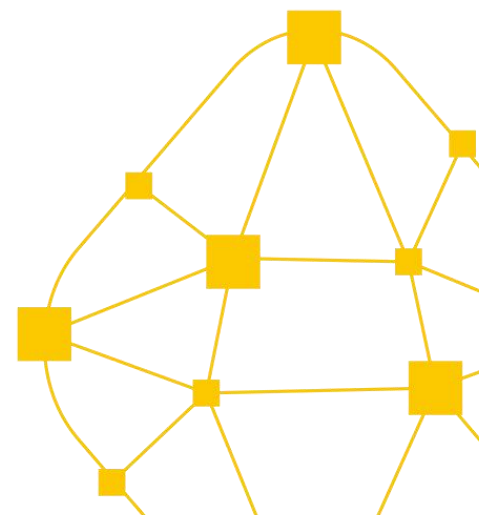


本行制定绿色金融与绩效挂钩的考核制度，根据 2023 年度经营考核办法，在各经营机构的 KPI 考核指标中设置绿色信贷指标，引导各经营机构加大对绿色信贷授信业务的支持力度。

- 有效支持绿色信贷。

由于海丰县经济主要以餐饮、房地产、服装、珠宝等产业为主，在战略新兴产业、节能环保项目及服务方面发展较为缓慢，本行目前信贷业务以传统贷款为主，主要支持县域经济发展，在绿色信贷方面仍处于起步阶段。为优化信贷结构，支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用等经济活动，本行建立健全绿色信贷服务机制，通过健全业务管理办法、绿色信贷实施纲要等制度文件，引导全行各经营机构积极发展绿色信贷，明确绿色信贷重点支持、限制和禁止准入领域，切实履行社会责任，实现可持续发展。

**案例：**本行优质存量客户海丰县\*\*再生资源有限公司主营废旧资源再生利用。于 2023 年向本行申请贷款，用于经营资金周转。考虑到该公司为贷款项目类型绿色信贷，本行为该公司办理一笔“信保贷”，以粤财普惠金融(汕尾)融资担保股份有限公司担保。并于 6 月份向新增授信人民币 1000 万元。本行统筹运用好“信保贷”，利用绿色信贷优惠政策，对环境绩效良好的企业予以贷款利率优惠，促进信贷资源向绿色、循环和低碳产业倾斜。



## 绿色服务

- 向客户倡导线上金融服务。

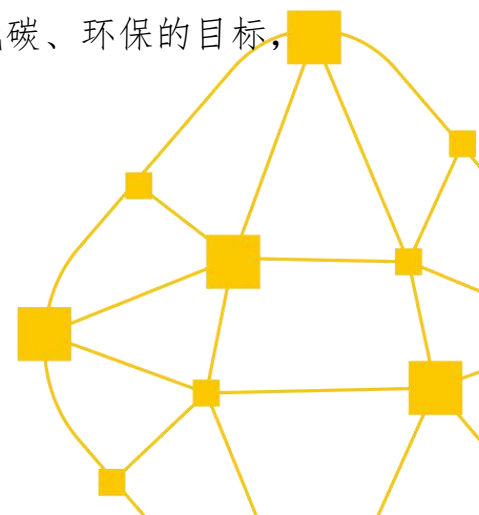
如使用手机银行、微信公众号等，降低交通成本，从而实现节能减排。

- 增加部署智能设备，提供便捷服务。

本行科学、合理部署 34 部存取款一体机、29 部智能柜台、14 部高速大额存取款机、24 部助农取款机等，为居民提供一站式金融服务，提升客户服务体验。通过智能柜台，客户可以完成开卡换卡、密码管理、维护信息、农信银通存通兑、跨行转账等业务，并且全部上线政务服务功能。报告期内，本行存取款一体机共受理 133.4 万笔业务；智能柜台共受理 34.3 万笔业务。此外，本行将不断完善和上线智能终端业务功能，增设移动式智柜，为客户提供上门移动开卡等相关服务，让客户足不出户，便能办理银行业务。

- 升级并部署三代系统。

为全面提升业务数字化的能力，加快数字化转型的速度，加大基础设施弹性供给和科技架构支撑能力，不断探索前沿金融科技赋能绿色金融发展的可行性道路，持续擦亮“绿色银行”名片，本行完成全行网点三代系统的升级部署工作，将本行所有贷款产品业务迁移到三代核心系统处理，为客户提供更好更全面地服务，增强用户体验，有效控制风险，在贷款业务流程中实现数字化、智能化，通过无纸化办公达到低碳、环保的目标，积极践行绿色金融。



- 优化排队机系统。

为减少客户的等候时间，提升服务效率和服务质量，本行完成全行网点的排队机系统优化升级工作，实现排队机集中统一管理、客户身份自动识别与分流、网络提前预约、远程实时取号、网点实时排队信息统一展示等，提高网点运营效率，厅堂管理更加规范科学，为客户提供差异化、精细化的服务，改善客户的服务体验。

## 社会专题

### 客户服务

- 以客户为中心，提升团队服务能力

全力提升金融服务水平是顺应时代发展、回应时代关切的重要举措，也是促进银行高质量发展的重要基础。本行与广州优加市场调研有限公司合作，开展第三方神秘人监测项目，通过观察、询问、聆听和业务办理等方式对网点各项软、硬件内容进行监督检查，主要针对网点营业环境、网点服务设施、网点员工职业形象、柜员服务、大堂人员厅堂服务维护、保安及第三方人员服务规范等进行暗访检查，针对每个网点在服务暗访检查中出现的问题点进行分析，结合网点实际情况进行整改，从提高客户感受上进行优化提升，从细节方面提升服务标准，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”，为客户提供热情、高效、规范的服务，最大限度地满足客户需求，赢得客户信任。



### • 先后出台便民服务举措

本行推进落实降低小微企业和个体工商户支付手续费相关工作，在辖区内积极组织网点开展减费让利工作，并做好相关宣传活动，切实减轻企业客户成本负担。

截至报告期末，本行在 ATM 跨行取现手续费方面实现优惠笔数合计 19146 笔，让利金额 3.59 万元；在小微企业和个体工商户支付手续费减免方面实现银行账户管理费、年费、开户手续费优惠共 489 笔，让利金额共 2.4 万元；柜面进行的 10 万元以内对公跨行转账汇款手续费优惠 3396 笔；网上银行、手机银行、ATM 等渠道进行的单笔 10 万元以内对公跨行转账手续费优惠 115442 笔；柜台、网上银行、手机银行、ATM 等渠道单笔 10 万元以内对公本行转账手续费优惠 38481 笔；支票工本费、挂失费免收 847 笔；免收网银、手机银行、电话银行年费和管理费及安全认证工具工本费，安全认证工具管理年费和管理费优惠共 354 笔，让利金额 6.4 万元；收钱宝业务减免金额 269 万元。

## 社会公益

### • 举办知识讲座，践行社会责任

为进一步加大宣传本行品牌形象，更好地履行社会责任，促进辖内学子奋发上进，在海城镇、城东镇、附城镇、梅陇镇、深汕特别合作区四镇举行“梦想飞扬”学子活动，对 153 名高考本科高分投档线的学子获得助学金，总价值约 18 万元。本行颁发“梦想飞扬”奖学金并赠送品牌箱包；同时本行内部专业高级讲师为学子开展讲座之大学生活的正确打开方式，



普及金融基础知识、提高学生对电信诈骗、不良校园贷款等违法行为的防范意识，给即将进入大学校园的学子们提供学前辅导。

#### • 开展爱心捐赠慰问活动

本行始终坚持金融工作的政治性和人民性，坚持金融哺育经济，以慈善助力乡村振兴，支持我县高质量发展。全年累计捐赠财物价值超过 67 万元，向县妇幼保健院捐赠一台可视化双目视力筛查仪，支持我县医疗事业发展；赞助支持新山村开展“红色新山 绿美鹿境”2023 年全民健身徒步活动，以实际行动支持“百县千镇万村高质量发展工程”；赞助支持县委宣传部开展海丰县 2023 年“护苗·绿书签行动”暨“扫黄打非”进校园宣传活动，助力营造安全、健康、文明的校园氛围；与县民政局、赤坑镇、心连心志愿者协会开展“情暖六一，与爱童行”留守和困境儿童关爱服务活动暨《未成年人保护法》宣传活动；向教育局、联安镇、大湖镇、消防大队等单位进行捐赠，切实履行社会责任，践行本行责任担当。

#### • 积极推进金融消费者教育和金融知识普及工作

以“普及金融知识、提升公众素养”为目标，以“线上加线下”宣传方式，积极探索官方公众号、微信短视频等新媒体渠道，持续推动金融消费者教育和金融知识普及工作。一是通过 LED 屏滚动播放系列活动主题口号，电视屏幕播放电信网络诈骗、非法集资等宣传小视频，营业厅堂张贴活动海报，展架摆放宣传折页，厅堂工作人员面向客户提供教育咨询服务，柜面加强银行卡及账户安全提示，助力金融消费者提升金融素养，增强风险责任意识。二是利用厅堂智能设备向老年客户现场展示如何使用智能柜



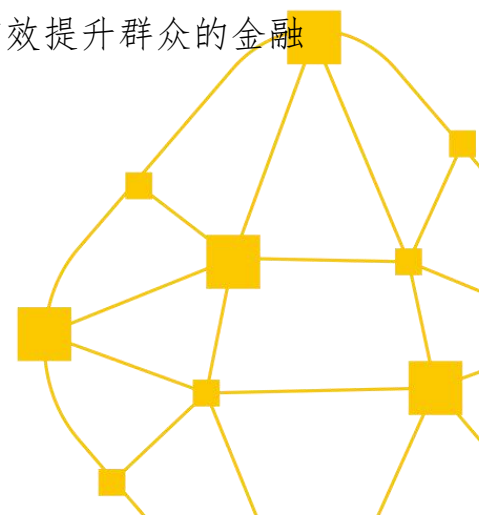


台、手机银行、手机号转账等，帮助老年人了解新事物、体验新科技，感受现代金融科技服务的便利，帮助老年客户更好地跨越“数字鸿沟”。三是组织开展金融知识普及宣传教育进校园、进社区、进工厂、进农村等活动，有针对性地向学生、城镇居民、工人、农民等特定社会公众宣讲金融知识。四是通过微信公众号、微信朋友圈、客户服务群等推送图文宣教材料以及小视频，增加金融知识受众范围和传播力度，将金融知识送达千家万户。

截至报告期末，微信公众号等线上渠道宣传 75 次，编写美篇 APP 原创宣教文案 4 篇，宣教材料点击阅读量累计 22332 人次，开展现场宣传 302 次，派发折页 29774 份，触及消费者 30499 人。宣教活动主动预防和化解潜在矛盾，提高金融消费者对金融产品和服务的认知通力，提升金融消费者金融素养，打造良好金融消费生态圈。

#### • 提升服务水平，践行社会责任

一是积极响应“百项政务服务进网点”工作部署，在总行营业部设置政务服务一体机，让企业、群众更方便地体验政务自助终端服务，提升企业、群众的获得感。二是总行营业部增置了企业征信报告查询机、可塘支行增设了个人自助征信报告查询机，为客户、群众普及征信相关知识，引导公众珍爱信用记录，推进社会信用体系建设。三是增加移动开卡机等服务设施。同时增加配置营业厅大堂经理等工作人员，大力提升本行的客户服务能力和水平。四是在本行网点及金融便利站设置公众宣传教育栏，定期更新方便取阅，大力拓宽群众获取金融知识渠道，有效提升群众的金融素养和防诈意识。



- 有效推进消费投诉体系建设

在各类型线上、线下获客渠道、信息公示渠道、客服电话主要菜单语音提示等全渠道公示投诉方式，定期开展“行长接待日”“投诉接访活动”，畅通投诉受理渠道，妥善处理、解决客户合理诉求。关注客户集中反映的问题及共性，从源头上寻找产品及服务存在的问题，有效识别潜在风险并优化产品服务。截至报告期末，受理消费投诉 32 宗，其中一般投诉 14 宗，无效投诉 18 宗。

