

梅州客商银行股份有限公司

2021 年社会责任报告

梅州客商银行股份有限公司（以下简称“本行”）作为一家新型金融机构，坚持责任担当，在提高经济效益、保护股东权益的同时，积极履行社会责任，在服务实体经济、深化普惠金融、发展绿色金融、提升服务质效、践行社会公益等方面作出应有的贡献。

一、总体情况

本行以成为“普惠金融领头雁——普惠天下，融通四海”为发展愿景，践行“热心用心、专心细心、贴心暖心、开心放心”的“八心”服务理念，并将此纳入本行文化的核心价值观中，供员工学习，促员工践行，致力于为客户提供更便捷、更普惠的产品和服务。自成立以来，本行在提升金融服务的覆盖率、满意度和增强人民群众金融获得感方面取得了一定成绩，实现了社会责任与企业发展的高度契合。2021年，客服中心整体客户满意度99.22%，达到行业优秀水平。全年共计获得客户表扬锦旗3面，口头表扬超过20次。

截至2021年12月31日，本行资产总额248.68亿元，较年初增加17.83亿元，增幅7.73%；负债总计226.36亿元，较年初增加17.26亿元，增幅8.25%；所有者权益总计22.33亿元，较年初增加0.58亿元，增幅2.67%。全年累计实现拨备前利润1.16亿元，净利润为6653.02万元，合计缴交入库税费4758.60万元。同时，本行在支持抗疫、普惠金融服务、社会公益、消费者权益保护等方面积极履行了社会责任，

取得了一定工作成效。

二、主要成效

（一）多措并举，助力抗击疫情

一是严格落实各项措施做好常态化疫情防控。本行在营业网点门口放置了防疫宣传提示牌，并设置专人专岗，指引前来办事的客户佩戴口罩、测体温，出示粤康码，还配备了酒精、口罩等防疫物品供客户使用，从细微处入手，全面抓实抓细疫情防控工作。二是积极响应政府单位号召，开展疫苗接种宣传工作。本行主动联系属地社区进行团体预约，有序组织全体员工接种新冠疫苗，并向客户、周边市民及 60 岁以上老人广泛宣传接种疫苗好处，倡导全民参与接种。三是创新信贷产品，支持企业复工复产。本行持续优化“税银通”子产品“抗疫贷”，简化贷款担保手续，缩短办贷流程，建立“抗疫绿色通道”，且贷款利率比“税银通”低 200BP，真正做到减费让利，急企业之所急，加大对实体经济的支持力度，优化民营企业金融服务，扎实做好“六保六稳”工作，大力推进“稳企业保就业”政策落实。

（二）创新发展，践行普惠金融

一是紧跟乡村振兴国家战略，乡村金融稳健启航。为积极贯彻落实国家乡村振兴战略和发展普惠金融相关要求，2021 年，本行举办“春雨计划”，成立乡村金融中心，并获批人民银行“银行卡助农取款服务业务资质”，以金融春雨

助力乡村振兴。截至 2021 年末，累计签约服务站 85 家，服务村民近 3500 户，发展移动支付业务 2800 户，线上线下金融知识宣传覆盖超 25 万人次。通过以乡村金融服务站为载体，开展金融知识普及，培养农村带头人，激活乡村振兴内在力量。**二是**持续打磨温氏金融产品，丰富温氏生态合作。在猪周期下行的不利局面下，推出了惠农贷产品，解决农户日常小额资金周转需求，并取得了一定的成效。截至 2021 年 12 月末，本行温氏养户创业贷，针对养猪客户累计放款 1597 户，放款金额 148954 万元，支持生猪养殖先进产能接近 300 万头；针对养鸡客户累计放款 422 户，放款金额 14847 万元，对整个养殖行业产生积极作用。**三是**加大信贷投放，扎实助力梅州实体经济。在风险可控的基础上，不断加大信贷投放力度，全年累计投放信贷资金超过 225.21 亿元（包括一般贷款 78.2 亿元，票据 147.01 亿元），全年新增贷款 26.09 亿元，增幅 34.72%，年末实际存贷比 69.40%，其中支持梅州本地的信贷资金达 44.96 亿元，较 2020 年增长 39.71%。**四是**重点支持绿色生态农业领域，满足新型农业经营主体以及农户的融资需求。本行围绕梅州特色农产品客都米、梅州柚、平远橙、嘉应茶、水果生蔬，做好“五色金融”的复工复产，助力企业渡过疫情难关。截至 2021 年 12 月末，本行涉农贷款余额 20.84 亿元，新增 4.11 亿元，增速约 24.57%，在增强林业生态功能、保护绿色生态、恢复水生

态系统、修复农业生态方面发挥了重要作用。**五是**积极支持三农两小，加大省农担见贷即保的合作力度。2021年，“农担贷”新增发放3568万元，企信担保类贷款新增发放1400万元，同时充分利用支小再贷款政策，降低利率，提高竞争力，吸引新客户，共办理支小再贷款合计8405万元，再贷款利率2.25%，真正做到了减费放利，起到了服务本地实体经济、助力疫情后实体经济复苏的效用。

（三）科技赋能，推进数字化转型

一是核心自建工程顺利投产上线，2021年6月1日本行圆满完成核心自建工程的投产上线，顺利完成了高性能、分布式、高度匹配业务的核心系统建设投产，通过建设多层级的账户体系、灵活的产品工厂、统一定价工厂、独立会计引擎，充分应用分布式、研发运维一体化、云计算等新技术，打造了面向未来数字化发展的坚实底座。**二是**以数字银行为核心，着力体系化建设，赋能业务战略落地。前端重点打造了面向线上、线下客户的手机银行APP、微信银行一体化服务渠道，全面提升客户体验；中台投产了全行一体化数据中台，打造了全行数据统一采集、集中处理、实时生效的数据平台底座，大大提升了监管报送、数据可视化、灵活查询等方面的效率；后端建设了统一运营平台和对账平台，为各类业务提供了强有力的后盾保障。**三是**数字化运营和基础能力得到持续强化。系统建设方面，优化了信贷系统的额度管控

机制，完善了各类审批流程，改进了用户体验，提升了科学管理的办理效率及便捷性；数据中心方面，通过数据中心扩容、灾备中心与生产中心切换升级、应用灾备建设、网络专线优化等措施，保障系统安全稳定运行；运营维护方面，继续加大系统监控体系建设、版本自动化部署建设、运维合规建设，建立建全岗位不相容运维管理机制，推动运维基础能力建设，运维智能化水平得到显著提升。本行申报的“全行一体化数据中台”项目在中国人民银行主办杂志社《金融电子化》组织开展的“2021 第十二届金融科技应用创新奖”评选活动中，荣获“2021 金融业新技术应用创新突出贡献奖”；2021 IDC 中国数字金融论坛公布中国金融行业技术应用场景创新奖获奖名单，“梅州客商银行核心自建工程”获评“金融新基建”优秀案例奖，是民营银行中首个入选该奖项的案例。**四是**上线客家风数字银行 APP，弘扬客家文化。对客商银行 APP 的 VI 进行了精心设计，在银行 APP 领域首创客家风版本，运用大数据技术，针对客家人客户，自动切换至客家人版本，通过客家元素、客家话的融入，弘扬了客家文化，助力梅州社会形象的提升。

（四）担当责任，积极参与与引领社会活动

一是冠名第四届梅州马拉松。在 2018、2019、2020 年成功举办梅州马拉松赛基础上，本行又继续冠名了“客商银行·2021 世界客都长寿梅州线上马拉松赛”，保持梅州马拉

松赛的品牌延续性，并在疫情防控常态化形势下创新办赛方式，提高梅州体育赛事知名度。此前，梅州马拉松赛被中国田径协会评为“中国田径银牌赛事”“红色文化特色赛事”。二是协助梅县区召开以“传承红色基因，创新发展护理”为主题的2021年5·12国际护士节纪念及表彰活动，本行为优秀护士和优秀护理集体发放慰问品，向医护人员致以崇高的敬意。三是与梅州机场签订快捷通道休息室冠名服务协议，为客户免费提供机场VIP休息室服务，并提供航线查询、登机提醒、绿色通道等服务。

（五）服务为本，维护消费者权益

本行是梅州市金融消费者权益保护协会秘书长单位，长期以来，积极承担责任，致力成为梅州银行业推动金融消费者权益保护的表率。一是加强金融知识宣教力度。积极参与监管部门开展的金融消费者教育活动，如“3.15”金融消费者权益日、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、“金融知识万里行”、“金融知识普及月”等，共受理咨询和答疑近千余人次，发放、张贴宣传资料超8000份；重点围绕树立理性投资及价值投资观念、依法理性维权、老年人权益保护、倡导理性消费等主题内容，积极探索创新，通过线上线下相结合方式，自主开展了特色宣教活动，积极践行社会责任。2021年，本行与梅县区气象局合作，依托村委大喇叭，通过地道客家话方言为村民讲解防范电信网络诈骗、反洗钱、防范非法集资

和征信保护等金融知识，同时充分发挥乡村金融服务站“小喇叭”功能，组织服务站站长走村入户，向农村群众发放宣传资料，宣传覆盖梅县区 377 个行政村（社区），普及群众超 25 万人次。

二是加大消费者权益保护工作重视力度。结合监管投诉新规，对投诉处置和责任认定进行了细化和明确，进一步提升了全行投诉实时管控能力；强化消保事前审查工作，2021 年度本行全面实行消保审查，消保审查覆盖了全部新增和发生实质性改变的既有产品和服务；引入权威第三方调解机构，多元化解客户纠纷，2021 年度本行运用金融纠纷多元化解机制成功化解纠纷数量 1 例；开展全行消保与服务线下线上培训，通过全面覆盖、针对性强的内部培训，全行上下的消保服务意识和消保水平得到了明显提高，本年度未出现因本行工作人员引起的有责服务质量投诉。截至本年末，本行接到客户投诉 36 件，投诉率为 65.75 件/每百万个人客户，投诉处理满意度 98%。投诉内容主要集中在个人贷款业务、存款业务，投诉客户分布无明显地区特征。所有消费投诉均及时有效处理完成，充分保障了消费者合法权益。

三是减免工本费、年费、短信费等各项服务费用。2021 年，为积极响应国务院关于金融机构减费让利、惠企利民的工作部署，在中国人民银行梅州市中心支行的指导下，本行将支付手续费减费让利工作作为践行“我为群众办实事”的具体举措，面向全体客户豁免账户管理费和年费、跨行转账

汇款手续费、ATM 跨行取现手续费、票据手续费、安全认证工具工本费等相关手续费，为客户减少手续费支出 250 多万元，惠及本地商户逾 1600 户、企业客户 600 户。四是与多单位签署了合作协议，积极践行银政合作、银校合作、银企合作和银医合作。

三、2022 年展望

2022 年是党的二十大召开之年，是实施“十四五”规划关键之年，本行将积极融入国家发展战略，顺势而为，应势而动，通过乡村金融、普惠金融、绿色信贷、减费让利、以“科技赋能”实现数字化、高质量发展，勇做“金融向善”的清流力量，实现客商银行“特、专、精、美”的新型价值。