

广东海丰农村商业银行股份有限公司

2021 年度社会责任报告

公司简介

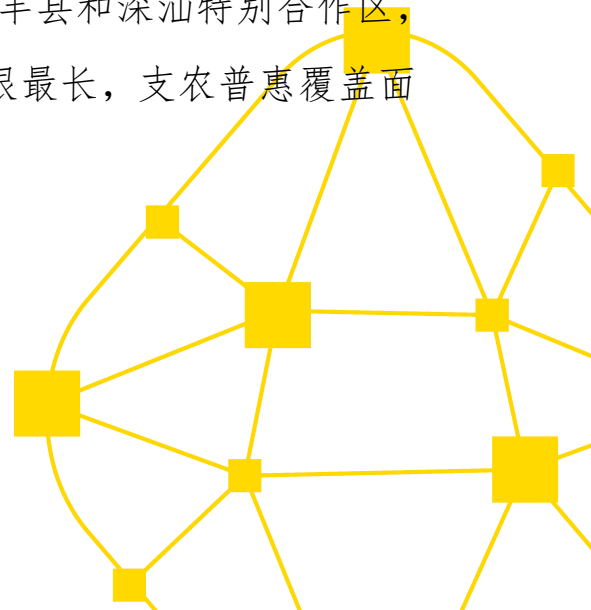
基本信息

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，是海丰县域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。经广东银保监局和深圳银保监局核准后，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。

本行设立普惠金融部、零售金融部、公司金融部等 13 个部门，并设立 1 个营业部和 25 个营业网点，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 2021 年末，本行资产总额 68.64 亿元，增幅 7.40%。。各项存款余额 54.99 亿元，增幅 4.68%；各项贷款余额 16.43 亿元，增幅 77.74%；实现资产负债规模稳步增长，各项贷款占资产总额的比重为 23.94%，比年初上升 9.48%，贷款规模逐步扩大，信贷资源主要流向本地实体经济。

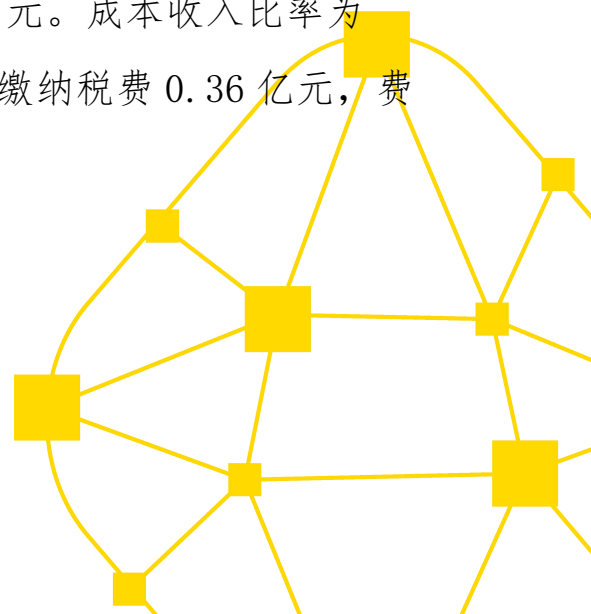
- 资产质量情况持续优化

截至 2021 年末，本行不良贷款余额 0.064 亿元，较年初下降 0.06 亿元，降幅 48.08%；不良贷款率 0.39%，较年初下降 0.95 个百分点。自 2019 年改制开业以来，信贷资产质量持续向好。资本充足率 44.79%，拨备覆盖率 1088.34%，贷款拨备率 4.27%，流动性比例 101.40%，严格落实银保监会要求提足拨备，风险抵御能力持续增强。

- 经营效益逐步提升

截至 2021 年末，本行实现拨备前利润 0.63 亿元；净利润 0.52 亿元，增幅 33.25%；ROA（资产利润率）、ROE（资本利润率）分别为 0.78%、4.96%；归属于本行股东的每股净资产为 1.86 元，同比增加 0.11 元；归属于本行股东的每股收益为 0.09 元。成本收入比率为 57.11%，同比下降 3.27 个百分点，三年累计缴纳税费 0.36 亿元，费用管控成效及盈利能力逐步提升。

- 核心监管指标维持良好水平



截至 2021 年末，资本充足率 44.79%，不良贷款率 0.39%，拨备覆盖率 1088.34%，贷款拨备率 4.27%，单一客户贷款集中度 4.47%，资产利润率 0.78%，流动性比例 101.40%，严格落实银保监会要求提足拨备，风险抵御能力持续增强，各项指标均达到监管要求。

• 金融市场收益率水平连年提升

截至 2021 年末，金融市场资产规模 48.30 亿元（不含清算），其中：存放同业资金 15.60 亿元，占金融市场资产的 32.30%；拆放同业 3.01 亿元，占金融市场资产的 6.23%；买断式转贴现 3.38 亿元，占金融市场资产的 7%；债券投资业务 26.31 亿元，占金融市场资产的 54.47%。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。

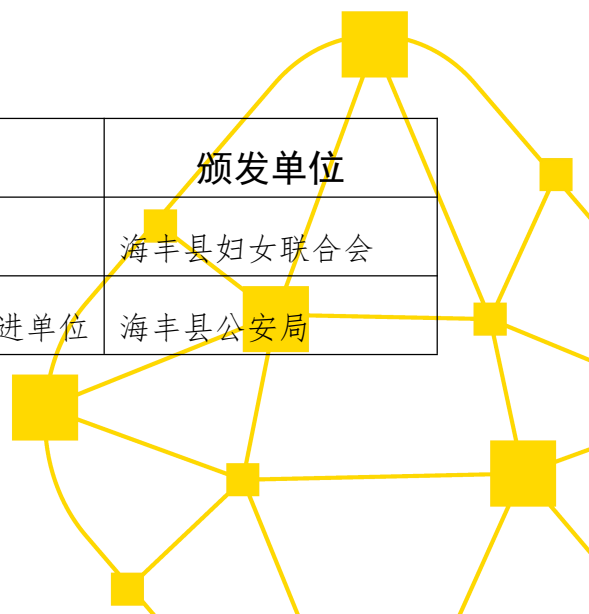
组织机构

下图列示于 2021 年 12 月 31 日本行的组织架构和管理架构。

荣誉奖项

2021 年度，本行获奖情况如下：

序号	颁发时间	奖项	颁发单位
1	2021 年 3 月	海丰县三八红旗集体	海丰县妇女联合会
2	2022 年 1 月	2021 年度公安保卫（内保）先进单位	海丰县公安局



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。本行坚持股东大会和董事会审议的重要事项事前提提交党委会讨论，力促党建和公司治理的有机统一。2021 年，本行共召开 52 次党委会，分别对人事调整、重要制度、重大事项、学习中央省市县及上级党委重要文件讲话精神等 281 个议题进行集体研究决策，切实发挥党委“把方向、管大局、促落实”作用。党委靠前指挥，确保本行系统顺利从广东省联社迁移到深圳农商银行，实现三个初心使命。党委提高政治站位，督导本行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，助力国家和地方抗疫和经济发展工作。

• 扎实开展党史学习教育，发挥宣传舆论阵地作用

本行坚持党的领导，深入开展党史学习教育工作，以党员轮训与自学相结合，通过邀请海丰县党校专家举办专题授课、组织全体党员前往深圳市党建教育基地、梅州三河坝战役纪念园和叶剑英纪念馆开展学习教育活动，组织观看电影《长津湖》《金刚川》开展观影学党史、



“荐好书学党史”、主题征文比赛等多层次学习活动，落实党员群众教育工作，充分发挥金融机构宣传舆论阵地作用，热烈营造建党 100 周年良好氛围。

• 党建引领乡村振兴，全面铺展金融网格化建设工作

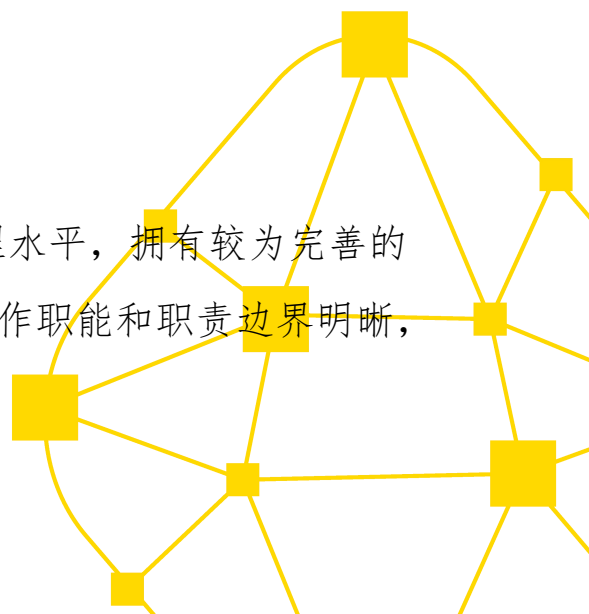
在党建引领下，本行始终不忘地方法人金融机构初心使命，始终坚守支农支小定位，坚持金融哺育地方经济，持续聚焦三农，关注服务民生，充分利用网点优势与各乡镇党组织建立良好管理，开展网格化建设，走村入户跑户建档，派驻金融助理，推出金融便利站等有利于民生的金融服务，扎实推动金融支持乡村振兴系列工作。

• 开展走访慰问暖人心等各类党建活动

组织党委班子成员逐一走访关怀慰问老党员和困难党员 6 人次，合计发放慰问品和慰问金共计 1.2 万元；在建党 100 周年来临之际，结合党中央“光荣在党 50 周年”勋章发放工作，党委走访慰问 50 年党龄老党员 36 人，走访慰问困难党员 5 人，合计发放慰问品和慰问金共计 4.6 万元；组织开展了“新春送礼到万家”学雷锋志愿活动、党员参与献血公益活动等。

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

本行设董事会，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等四个专门委员会。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。2021年，战略与三农金融服务委员会召开三次会议、风险与关联交易控制委员



会召开五次会议、审计与消费者权益保护委员会组召开两次会议、提名与薪酬委员会组召开七次会议，共审议了五十二项议题。各专门委员会均制订了年度工作计划并定期召开，积极履行各自职责，为董事会科学决策提供保障。

• 监事会

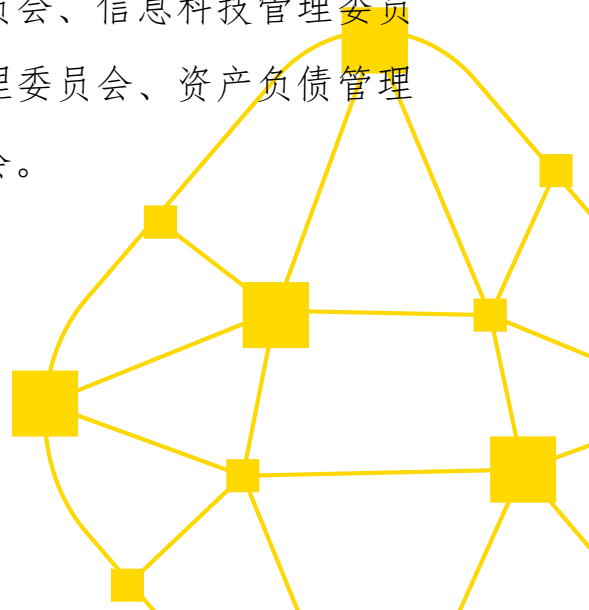
本行监事会向股东大会负责，依法行使包括但不限于检查本行财务，并对并表管理情况进行监督、定期对董事会制定的发展战略的科学性、合理性和有效性进行评估，形成评估报告等职权。

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业委员会。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 1 名行长、1 名副行长、1 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等八个委员会。



合规经营

- 强化制度建设，落实“内控优先、制度先行”原则

开展制度合规审核工作。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，2021 年共发布制度 140 份，其中新增 53 份，修订 87 份，持续提升制度管理水平。

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，2021 年度共印发四版生效制度清单，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 2021 年深入开展业务合规性检查，对照存在的问题，全面深入剖析并落实整改措施、整改责任人和整改期限，使合规管理理念渗透于各条线领域。

2021 年以来，为增强员工合规操作意识，培养员工诚实守信的职业操守，本行采取线上、线下相结合的方式组织开展了各类培训共 81 期。2021 年 7 月份，本行董事长郑余鸿向全行员工分期开展企业文化宣讲培训，并对近期风险事项开展警示教育，全力打造合规经营企业文化。

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

- 多措并举，践行金融服务支持乡村振兴发展

为全面贯彻十九大精神，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，2021年以来，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，融合汕尾市“数字政府”工程，做好民生和金融服务，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。

铺设乡村金融便利站。通过在全县边远乡村铺设金融便利站，当地农户通过“乡村金融服务便利站”的一体机，可以办理账户查询、转账、存折补登、助农取款等基础金融业务，进一步减轻村民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。截至2021年末，本行已在辖内14个镇16个村委启用了16个“乡村金融便利站”首批试点，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、小漠和后门等行政区域，累计交易笔数1231笔，金额91.32万元。



接下来，本行计划在2022年底铺设“乡村金融便利站”至40个，不仅低保、残疾等各项民生补贴可以直接通过乡村金融便利站办理，将来民政、残联、税务、司法、人社、征信、自然资源、卫健、公安等八大类 31 项高频政务服务功能也将能够在乡村金融便利站办理，全方位覆盖海丰县边远乡镇，为当地农民提供更有“温度”的金融服务。

推进农村区域金融服务网格化建设。通过成立总行领导为成员的乡村振兴工作暨金融服务网格化工作领导小组，搭建由网点负责人、客户经理为核心的整村授信工作队伍，出台金融服务网格化建设实施方案，与第三方金融科技企业合作，于2021年10月末上线网格化信息系统APP手机应用软件等举措，全面推进网格化建设工作。自2021年6月份以来，总行领导分片督导和带领各基层员工常态化开展乡村客户网络信息采集和网格管理工作，不仅工作时间内，周末也走访辖内村委和社区客户，开展信用户信息采集工作，建立农户信息档案，田野间、地头里、企业厂房中，身穿黄色马甲的海丰农商银行人，形成具有本行特色的靓丽风景线。2021年，全年累计跑户11290户，有效建档9024户，累计发放“乡村振兴贷”487笔，合计金额0.36亿元。

量身定制特定人群专属信贷产品。持续加大惠农富民信贷投放力度，利用金融服务网格化契机，为农村区域的农民量身定制配套推出



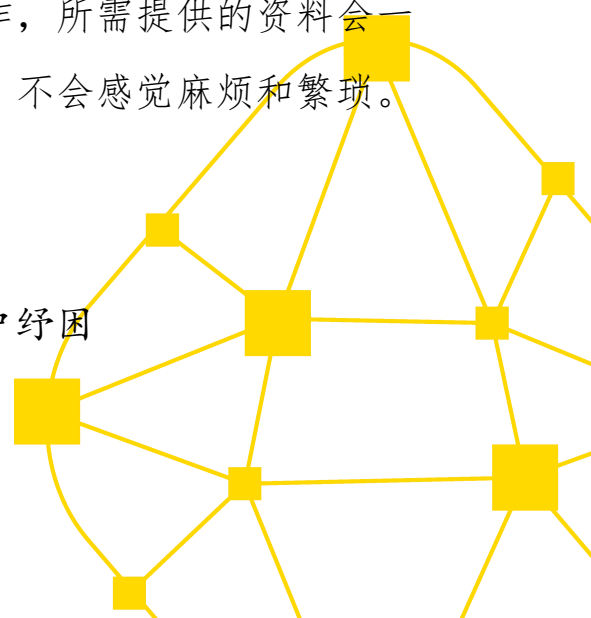
“乡村振兴贷”专属信贷产品；结合辖内个体工商户、小微企业主经营用途需要推出了“海微贷”信贷产品。截至 2021 年末，累计发放“乡村振兴贷”487 笔，合计金额 0.36 亿元，对接整村授信村委 130 个；累计发放“海微贷”1044 笔，合计金额 1.4 亿元。

案例：本行主动上门进村入户送服务，到各乡镇、村委会开展金融服务网格化宣讲会，会上讲解乡村振兴政策、金融知识、贷款产品简介等内容，现场答疑解惑，庄*来先生正是本行在可塘镇开展宣讲会时了解到“乡村振兴贷”产品，庄先生为本行老客户，在“乡村振兴贷”获贷前已经办理本行针对小微企业主、个体工商户推出的“海微贷”，经过本行工作人员详细讲解、细心解答后，庄先生申请了“乡村振兴贷”产品，在经过初步审核后客户经理前往庄先生的经营场所进行实地调查。经调查了解，庄先生从事酿酒行业多年，酿酒厂主要以零售为主，酿酒厂年产量是 14 万斤左右，结合其经营情况及还款能力，本行为其授信“乡村振兴贷”8 万元。

庄先生表示这么多年，每次有业务需求，第一个就会想起本行，认为本行服务态度好，因此也配合本行的工作，所需提供的资料会一次性要求，办理起来的时间也是非常的快捷，不会感觉麻烦和繁琐。

服务小微企业

- 践行社会责任，为疫情受困企业、个人客户纾困



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。疫情期间，本行多措并举对抗疫情以支持本地实体经济发展。

强化再贷款政策资源运用，为企业融资纾困。运用延期还本付息政策，帮助企业渡过难关。本行落实央行两项直达实体经济货币政策工具，并积极开展宣传推广工作，确保普惠小微企业贷款按市场化原则“应延尽延”，与中小微企业共度疫情难关。2021 年实施阶段性延期偿还的贷款 34 户，合计延期还本金额 0.75 亿元。截至 2021 年末，本行投放支农再贷款 0.24 亿元，支持涉农企业 17 户；投放支小再贷款 1.16 亿元，支持小微企业 43 户。贷款加权利率均不高于央行要求运用再贷款资金发放的利率标准，有效降低小微企业融资成本。

为个体工商户、个人客户纾困。制定《关于开展“海微贷”业务开门红阶段性利率优惠活动的通知》，通过利率下调、转介绍的方式，为个体工商户、小微企业纾困。2021 年，共发放“海微贷”426 笔，合计金额 0.65 亿元。



- 创新金融产品、持续优化服务机制

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。

解决企业无有效抵押物融资难题。为切实解决企业无有效抵押物的问题，大力满足中小微企业的融资需求，本行与粤财普惠汕尾担保积极响应当前强化实体经济金融服务的政策导向，积极发挥金融服务实体的表率作用，结合本行相关规定及运营情况，针对两项资金的政策要求，创新出台专用信贷产品——“信保贷”。同时，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，着力解决小微企业“融资难”“无抵押”“担保难”等问题。截至2021年末，本行已投放“信保贷”48笔，金额合计1.27亿元。

满足公职类消费群体融资需求。针对公务员、企事业单位职工、工薪阶层、公立学校在编教师推出“薪易贷”“教师贷”，最高授信额度30万元，手续简便，满足日常大项开支消费；针对村委社区两委干部推出“两委贷”，最高授信20万元，期限五年，申请手续方便快捷；针对医护工作人员推出“医护贷”，最高授信额度20万元，利率低、期限长，纯信用。针对三农客户推出“惠农贷”，最高可授信300万元，按照本地“一品一策”原则，可根据农产品收成季节灵活设计授信方案；针对广大个体工商户、小微企业主推出“惠民贷”，



最高授信单户不超过1000万元，极大缓解经营资金的周转压力，有效满足了各类消费群体生产、经营、购车、医疗、教育、旅游、家居装修、耐用品消费、其他消费等等用途的个性化融资需求。截至2021年末，投放“两委贷”112笔，金额0.071亿元；“教师贷”83笔，金额0.11亿元；“医护贷”69笔，金额0.071亿元；薪易贷588笔，金额0.61亿元。

增创个性化存款产品。根据广大客户的不同需求，创设了层次丰富、收益较高的存款产品，包括“隆隆金”“财源滚滚”“招财宝”等产品，具有起存金额低、利率高的特点，产品涵盖了三个月、半年期、1年期、2年期、3年期等期限档次，产品利率最高上浮50%。

推动创业担保贷款业务发展。与海丰县劳动就业服务管理中心签署创业担保贷款担保与贴息合作协议，推出“创业贷”贷款产品，并协同县人社局通过就业服务招聘会、户外广告、宣传折页派发等方式，开展宣传推广工作。截至2021年末，累计发放“创业贷”2笔，合计金额0.02亿元。

• 深化银政企合作，实现多赢格局

本行依托省“中小融”“粤信融”“中征应收账款”等融资平台，做好全县推广应用工作。提高客户对于平台的知晓度和使用度，进一步畅通银企沟通对接渠道，健全优化金融机构与企业信息对接机制，



提高银企对接便利度和成功率。截至 2021 年末，已在“粤信融”平台上传 7 个融资产品、“中小融”平台上传 8 个融资产品。其中，“粤信融”平台累计成功放款 138 笔，贷款金额 5.28 亿元，引导企业注册 1155 户；“中小融”平台累计成功放款 38 笔，贷款金额 2.09 亿元，累计引导企业注册 607 户。累计受理“中征应收平台”贷款需求 8 笔，放款金额 0.99 亿元。

推动创业担保贷款业务发展。与海丰县劳动就业服务管理中心签署创业担保贷款担保与贴息合作协议，推出“创业贷”贷款产品，2021 年度成功放款 2 笔，金额 0.02 亿元。

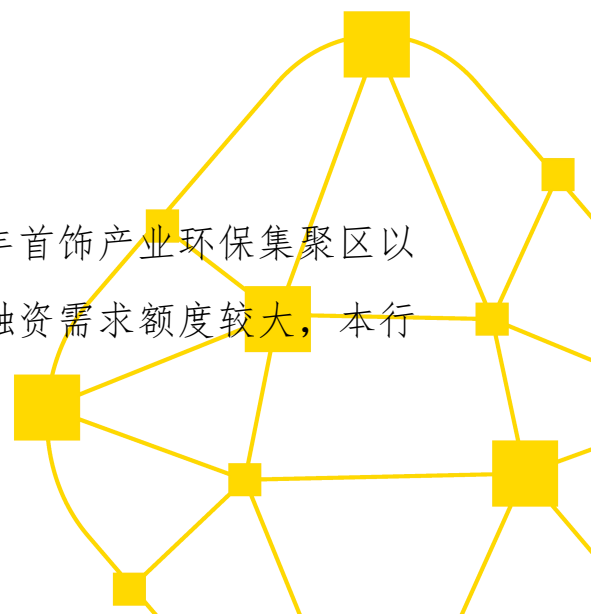
• 做实农村金融改革示范区

在海丰县人民政府的指导下，落实联安、黄羌支行作为农村金融改革示范区，率先开展金融服务网格化工作，针对该地区特色农业产业，落实农金改各项工作。通过镇、村、社区等平台开展农金改的政策宣讲，提高农户、个体工商户对政府农金改和本行金融网格化工作的认知度。

服务区域经济

• 服务高新区

随着汕尾高新区、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

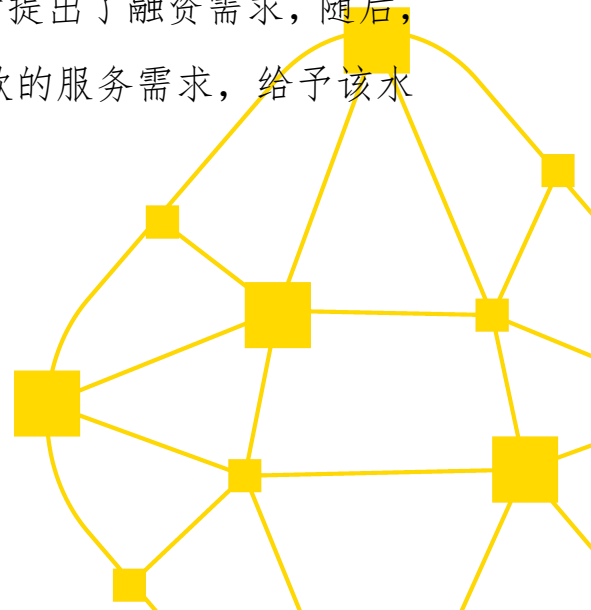


与深圳农商银行形成融资合力，运用银团贷款的形式支持资金需求大、投入期限长的重大项目。

案例 1：广东某药业有限公司，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。2021 年初，该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 0.2 亿元，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 0.06 亿元，降低企业融资成本，同时也提高银企对接便利度，推动中小微企业融资专项资金有效运作。

案例 2：深汕特别合作区某水务有限公司，属国有企业，主营自来水的生产及输配，雨、污水收集处理回收及再生利用，在深汕特别合作区拥有供排水业务特许经营权。随着深汕特别合作区整体经济的发展、区域内整体经济活力的提升，随着人口的增加、企业的陆续进驻，生产、生活用水的需求量也会随之增长。为应对市场的需求，自来水厂以及污水处理厂需扩建，该公司向本行提出了融资需求，随后，本行积极响应，联合深圳农商银提供银团贷款的服务需求，给予该水务有限公司授信 0.3 亿元。

• 推进移动支付便民工作



2021 年，为进一步推进移动支付便民工作落地，提高居民到店支付效率，本行持续推进委托收单业务拓展工作，通过与维护公司合作，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 2021 年末，收钱宝已审核通过 1100 户，交易笔数 379111 笔，交易金额 2.57 亿元。

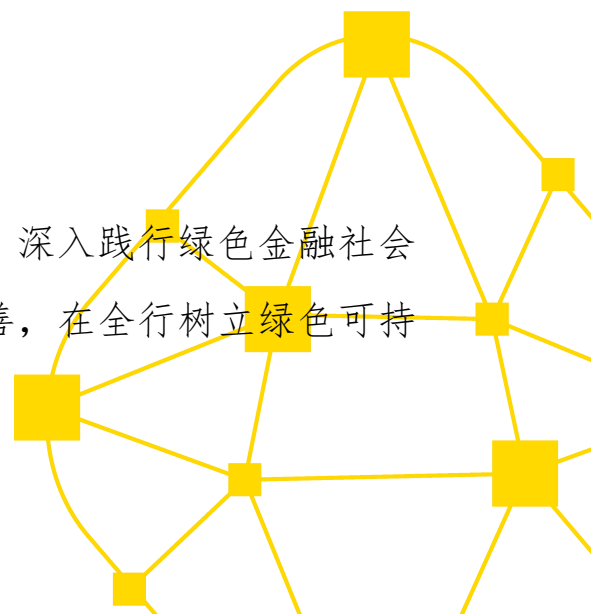
金融扶贫

根据汕尾市委市政府、海丰县委县政府有关扶贫攻坚工作部署和要求，本行积极履行社会责任，对照各项任务指标要求，在依法合规、风险可控的前提下，开展扶贫小额信贷投放工作，针对海丰县建档立卡贫困户推出“星火贷”，金额最高 5 万元，财政贴息，本行严格把关贷款质量，积极主动做好风险排查。截至 2021 年末，累计发放“星火贷”832 笔，合计金额 0.31 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 2022 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，2020 年度以来，本行已持续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。截至 2021 年末，本行购买绿色金融债 0.4 亿元，用于支持绿色金融领域的业务发展。

案例：本行加强与绿色产业链上下游客户的服务对接，2021 年以来，走访了汕尾市某新型建材有限公司、深圳市某环保科技有限公司、海丰县某塑胶实业有限公司、广东某农业有限公司等绿色金融企业。



截至 2021 年末，本行绿色贷款共 7 笔，余额合计 0.30 亿元，绿色贷款不良率为 0，绿色金融资产质量较好。

绿色服务

1. 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。

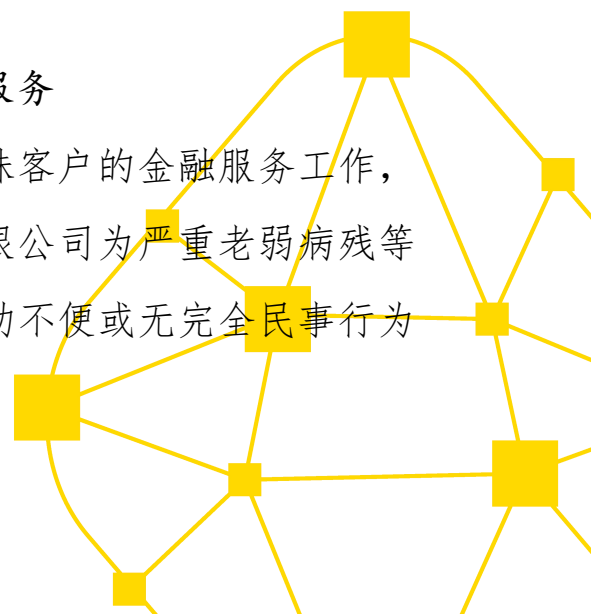
2. 增加部署智能设备，提供便捷服务。合理部署本行存取款机、智能柜台等，为居民提供一站式金融服务，提升客户服务体验。全行部署 29 部智能柜台，其中 26 部已上线政务服务功能。通过智能柜台，可以完成开卡、密码管理、存取款、农信银通存通兑等业务。2021 年 4 月底至 2021 年末，共受理 9.6 万笔业务。此外，不断完善及上线智能终端业务功能，增设移动式智柜，为客户提供上门移动开卡等相关服务，让客户足不出户，便能办理银行业务。

社会专题

客户服务

- 关爱特殊消费群体，提供更有温度的爱心服务

为更好地关爱特殊消费者群体、做好特殊客户的金融服务工作，本行制定了《广东海丰农村商业银行股份有限公司为严重老弱病残等特殊客户做好人性化服务的操作指引》，以行动不便或无完全民事行为能力



能力的客户作为主要服务对象，为特殊消费群体提供包括上门调查核实和设立绿色通道等措施，在保障客户资金安全和合规操作的前提下，为特殊消费者群体提供了优质、高效、贴心的服务。2021年，本行为多名特殊客户开通特事特办的绿色便民通道，协助客户办理上门核实、密码重置、存折挂失等业务。该项便民服务收到了来自客户的满意反馈，并获得了客户的充分肯定和点赞支持。

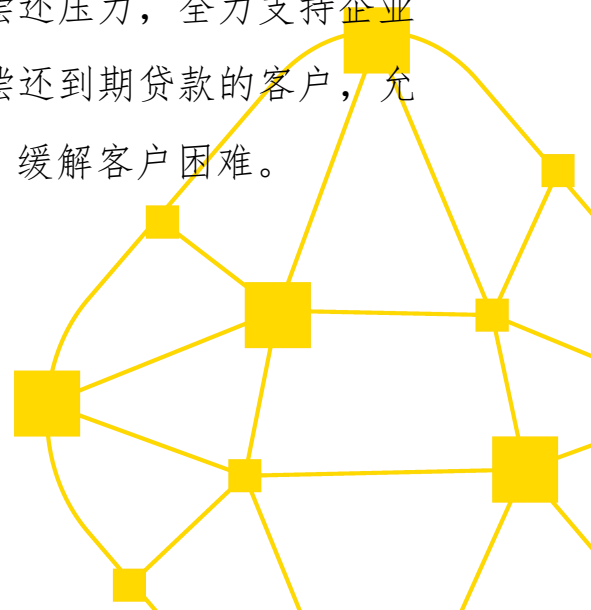
- 为符合条件客群的贷款利息或信保基金担保费提供补贴

根据《关于2021年海丰县农村金融改革示范区试点工作专项资金分配实施方案》，本行积极向海丰县人民政府争取农村金融改革示范区专项资金，并为本行符合条件的小微企业和三农贷款421户客户，进行贷款利息或信保基金担保费补贴，合计金额40.5万元。

- 对受疫情影响的客群提供贷款延期等关联服务

为深入贯彻落实中央、省和市委、市政府的决策部署，做好疫情防控和企业复工复产的金融服务工作，本行积极履行金融服务功能和社会责任执行“一户一策”方案，缓解客户偿还压力，全力支持企业信贷纾困。对因疫情或其他非主观因素不能偿还到期贷款的客户，允许通过延期还本、续贷等延期还本付息措施，缓解客户困难。

社会公益



- 科普知识，让金融知识进社区

2021 年本行积极开展防范电信诈骗宣传、支付结算宣传、扫黑除恶、防赌反赌、存款保险、非法集资、交通安全、消防安全知识宣传、诚信宣传、金融知识万里行等金融知识普及活动，宣传活动主要在各网点及主要社区公园开展，累计 14 场次。每次活动通过现场派发宣传资料及现场讲解金融知识，向人民群众普及金融知识，有利于增强群众的风险防控能力，有助于维护人民群众的财产安全。

- 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，促进深汕特别合作区辖内学子奋发上进，在高考学子奋战丰收之际，开展“青春心向党”学子活动。通过开展高考学子表彰大会，对 2021 年普通高考取得优异成绩的深汕特别合作区户籍学籍学子进行表彰。本行颁发“青春心向党”奖学金并赠送品牌箱包；同时邀请知名教授开展讲座之大学生活的正确打开方式，从大学各阶段做生涯规划介绍，从正能量心理、生活、校园理财、校园贷等，对时间管理、人际关系管理和情绪管理、压力管理进行交流，给即将进入大学校园的学子们提供学前辅导。

