

2021 年社会责任报告

自成立以来，本行始终坚持“源于社会，回报社会”的宗旨，将履行社会责任与推进自身发展紧密结合，努力实现经济价值与社会价值、环境价值的和谐统一，并致力于发展成为“为实体经济创造价值、为股东创造价值、为社会创造价值”的好银行，奋力实现“合规银行、智慧银行、价值银行”建设新跨越。

一、凝聚金融力量，共抗新冠疫情

2021 年，为应对疫情带来的持续影响，本行坚决贯彻落实天津市委、市政府、市国资委和监管部门疫情防控工作要求，坚持在职党员“双报到”，统筹推进常态化疫情防控和经营发展。切实发挥地方国有法人银行的政治责任、经济责任和社会责任。统筹安排“线下网点+线上渠道”，开辟抗疫资金划转和账户服务“绿色通道”，全力保障客户基础业务需求。2021 年向受疫情影响较大的行业和外贸企业累计发放贷款金额合计 122.69 亿元，惠及 680 户企业客户，关键时刻彰显金融力量和国企担当。

二、坚持立足“三农”，不断服务“小微”

本行始终坚持“服务中小企业、服务三农发展、服务居民”的客户定位，加大支农支小政策倾斜。积极响应金融支持乡村振兴战略，充分发挥农商行在支持乡村振兴中的定位优势，以涉农贷款投放和涉农区域基础金融服务为抓手，主动融入乡村振兴发展。同时通过健全组织体系、完善激励考核机制、做好减费让利、推动尽职免责落地、不断优化小微金融产品及服务等多项举措，持续加大小微金融服务的资源倾斜。

截至 2021 年末，涉农贷款较上年末增长 6.20 亿元；普惠型涉农贷款较上年末增长 2.75 亿元，增速 32.92%，高于全行各项贷款增速 18.87 个百分点。小微企业贷款较上年末增长 192.94 亿元；普惠型小微企业贷款增速 20.97%，高于全行贷款增速 5.97 个百分点；单户授信 1000 万元（含）以下小微贷款户数达到 2033 户，较上年末增长 701 户，较好完成“两增”目标。

三、发展绿色金融，推进绿色信贷发展

本行将绿色金融列为四大业务定位之一，主要围绕绿色金融组织架构完善、产品创新、营销推动等方面，积极推动相关工作开展，以金融服务助力本市绿色金融战略实施。同时成立绿色金融专项领导小组，董事长、行长亲自挂帅督导，制定出台了《深入推进绿色金融工作方案》。切实贯彻落实国家绿色信贷政策，积极推动本行业务转型和结构调整，实现信贷结构的“绿色化”。2021 年全年本行累计投放绿色信贷 9.3 亿元，涉及垃圾处理及污染防治、节能环保服务以及固体废物回收利用等多个领域。

四、深耕扶贫事业，助力全面脱贫

积极响应习近平总书记关于“坚决打赢脱贫攻坚战”的伟大号召，深入天津市蓟州区出头岭镇东李各庄村、李家仓村、西代甲庄村开展驻村帮扶工作，并帮助其圆满打赢了脱贫攻坚战。在 2021 年全国脱贫攻坚工作成果表彰大会上，本行驻东李各庄村、李家仓村工作组荣获天津市优秀市派驻村工作组荣誉称号。2021 年本行累计投入帮扶资金 747.28 万元，捐赠钱物价值 6 万元，完成帮扶项目 30 余个。

在打赢脱贫攻坚战的基础上，本行认真落实习近平总书记关于全面实施乡村振兴的重要指示批示精神，委派驻村工作队深入天津市蓟州区出头岭镇孟官屯村、王新房村、小稻地村、何家堡村，开展为期三年的扶持经济薄弱村发展的工作，为实现乡村振兴继续贡献力量。

五、落实消保工作，维护客户权益

持续健全金融消费者权益保护机制，强化经营行为管理，改进优化业务流程，构建健康金融消费者环境，切实保护金融消费者各项权益。大力开展教育培训，提高员工防范意识及服务主动性。积极开展宣传活动，普及金融消费者权益保护知识，开展“3·15 消费者权益保护日”“金融知识进万家”“金融知识普及月”“金融知识进校园”等活动，重点围绕个人金融信息安全、远离电信诈骗、远离非法集资、安全使用电子支付、打击非法校园贷等目前金融热点进行宣传，进而提升金融消费者风险意识。同时，加强客户投诉管理，积极化解矛盾纠纷。2021 全年受理消费投诉 112 件，同比去年下降 54.47%。