

上犹农商银行 2024 年度社会责任报告

2024 年，上犹农商银行深入贯彻落实新发展理念，坚持“立足县域、服务社区、支农支小”的市场定位，加大金融供给力度，提升服务实体经济质效，全面深化党建共建联建，努力创造高质量发展新局面。

一、业务指标

2024 年末，资产总额 86.02 亿元，比上年末增长 8.60%；贷款余额 67.23 亿元，比上年末增长 10.32%；负债总额 79.79 亿元，比上年末增长 8.68%；存款余额 68.73 亿元，比上年增长 4.53%。

二、服务实体

坚持市场定位不动摇，加大金融供给力度，提升服务实体经济质效，2024 年累计发放各类贷款 52.91 亿元，同比少放 1.30 亿元；累计发放乡村振兴贷款 20.98 亿元，同比多放 32.56 万元；累计发放涉农贷款 38.08 亿元；同比多放 3.06 亿元；累计发放小微企业贷款 23.99 亿元，同比多放 3.78 亿元。贷款加权平均利率较上年末下降 0.95 个百分点，为客户减少利息支出 4805 万元。

三、普惠金融

以整村授信为抓手，深入推进“一大工程、三项行动”，开展“金融服务万里行”外拓营销活动。截至 12 月末，贷款客户 36013 户，完成贷款客户数三年翻番目标的 101.88%。

贷款客户数较年初净增 2142 户，授信户数新增 2234 户。大力推广使用社保卡，社保卡县域客户制卡量达 29.81 万张。

四、转型升级

网上银行、手机银行、微银行等用户数 11.85 万户，较上年末增加 0.24 万户，电子银行替代率 95.88%，智能柜台网点覆盖率 100%，移动终端网点覆盖率 100%。全年共推出推出流水易贷、政采贷、个人汽车消费贷、油茶贷等金融产品等，全年累计发放各类创新贷款产品 1689 户，金额 1.96 亿元。

五、风险防控

不良贷款率 2.48%，较上年末下降 0.25 个百分点；资本充足率 16.62%，较上年末下降 1.85 个百分点；贷款损失准备覆盖率 263.23%，较上年末下降 24.9 个百分点；主要监管指标均优于监管标准。

六、社会责任

2024 年缴纳各项税收 4233.75 万元；公益捐款 5 万元；累计参与志愿活动 25 次，志愿者参与人数达 280 人次；累计为老年人、残疾人等特殊群体提供上门服务达 230 次。开展“3.15 国际消费者权益日”“普及金融知识、守住钱袋子”、反电信诈骗等主题宣传活动 50 余场，发放各类宣传资料 1.5 万份。

制定了《上犹农商银行 2024 年金融消费者权益保护工作计划》，多次开展员工消保培训，加强消保站建设维护，积极组织宣传教育活动，多渠道公布本行投诉方式。2024 年

上犹农商银行共受理金融消费者投诉 62 件，其中 96268 受理投诉 50 件，占总投诉量的 80.65%；12345 受理投诉 7 件，占总投诉量的 11.29%；赣州金融监管分局转办 3 件，占总投诉量的 4.84%；人民银行转办 1 件，占总投诉量的 1.61%；问政赣州 1 件，占总投诉量的 1.61%。其中信贷类 11 件，占总投诉量的 17.74%；借记卡相关 9 件，占总投诉量的 14.52%；储蓄、支付结算相关 12 件，占总投诉量的 19.35%；其他中间业务 26 件，占总投诉量的 41.94%；其他 4 件，占总投诉量的 6.45%。针对在投诉中经常出现的服务态度问题，我行强化消保内部问责机制，对因本行员工自身问题产生投诉的均给予了问责处理，累计问责 3 人，累计扣除微积分 3 分，经济处罚 200 元。2024 年处理信访件 2 件。

七、党建引领

与 267 个党支部签订战略合作协议，开展党建共建联建活动 311 次。向 131 个行政村派驻 47 名金融辅导员，打通了金融服务“最后一公里”。

八、荣誉榜

荣获全省农商银行 2024 年度平安建设工作先进单位、全国地方金融论坛十佳政银企业合作标兵单位。