

浙江长兴农村商业银行股份有限公司

2023 年度社会责任报告

2023 年，浙江长兴农村商业银行股份有限公司在省农商联合银行和县委县政府的正确领导下，在各级监管部门的监管指导下，在全体股东的关心支持下，全面贯彻党的二十大精神，认真学习中央金融工作会议、经济工作会议、习近平总书记考察浙江重要讲话精神等。聚焦“助力共富年”、深化“爱行守纪教育年”等重点工作，全力推动以人为核心的全方位普惠金融，为地方经济发展做出积极贡献，现将 2023 年履行社会责任的情况汇报如下：

2023 年基本情况

截至 2023 年末，注册资本 73789.1173 万元，在岗员工 740 人，总行设 14 个职能部室，7 个中心，营业网点 36 家，丰收驿站助农服务点 234 家，遍及全县所有乡镇、街道。各项存款余额 539.27 亿元，各项贷款余额 441.87 亿元，不良贷款率 0.63%。

社会责任

一、持续加强党的领导，提升公司治理水平

（一）高质量推进党建工作。一是加强政治建设。强化思政学习。扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，认真学习党的二十大精神。顺利完成行党委和各党支部换届工作，并进一步加强基层党建标准化规范化建设。

二是推动党业融合。联合县委组织部做好第二批金融指导员的派驻工作。不断加强与当地政府、村委、学校等各层党组织的党建联建工作，全年新签约党组织 106 个。三是强化党风廉政。压实党建工作主体责任，认真落实“三会一课”、组织生活会等组织生活制度。深化清廉金融文化建设，打造勤廉并重的清廉长兴农商银行建设高地，开展“学报告、悟思想、开新局-永远在路上”警示教育、“湖上清风行”宣传月等活动。

（二）高标准完善公司治理。一是健全议事规则。2023 年，完成董事会换届工作。目前我行董事会由 12 人调整成 9 人，其中执行董事 3 人、股权董事 3 人、独立董事 3 人。二是完善相关制度。修订完善我行章程、股东大会议事规则等，建立健全组织架构，清晰各议事机构的职责边界，确保决策的科学性、可持续性。三是强化公司治理。积极落实监管部门关于 2023 年公司治理“强化提质”工程、穿透式管理工作清单、公司治理监管评估等重点工作，及时将相关情况向监管部门报告，进一步规范股东股权和关联交易管理，提升公司治理科学性、稳健性和有效性。

二、主动融入发展大局，赋能县域高质量发展

（一）加大支持实体经济力度

1. 聚焦小微企业发展。以服务县域实体经济、小微企业为重点任务，持续加大对招商引资项目、县域特色产业、专精特新企业等重点领域的信贷支持力度，推出“小微税易贷”“小微企业循环贷”“招商引资信用贷”等特色贷款产品，以高效、精

准、便捷的服务满足企业个性化需求。创新融资担保模式，大力推行信用贷款发放，深入推进专利质押、应收账款质押等贷款产品创新，与湖州正策担保公司的合作，拓宽小微企业客户融资担保渠道。

2. 推进转型金融发展。大力推进绿色金融业务发展，以全力争创国家绿色金融改革创新示范区为目标，持续深入推进转型金融，至2023年末，我行绿色贷款余额（人行口径）124.53亿元，较年初增加26.18亿元，增幅26.61%。一是制定行业转型金融标准。深度融入“双碳”背景，践行绿色低碳转型发展理念，与夹浦镇人民政府、北京绿金院开启战略合作，研究制定全国首个纺织行业转型金融标准，形成《纺织行业转型金融支持经济活动目录》，并参加在北京召开的湖州转型金融研讨会并作发言，在更高层面发出转型金融的长兴之声。二是升级碳效平台。将湖州金融数据引擎、绿色贷款分类和企业ESG评价系统接入我行开发的碳效平台，升级小微碳效平台，实现对企业碳效表现的全面动态监测，为转型金融业务发展开展提供强有力的科技支撑。三是创新金融产品。面向符合《目录》转型路径的企业创新推出“纺织转型贷”，通过利率、贷款规模等抓手激励企业践行低碳转型，全年发放贷款21户，金额2.93亿元。

（二）加大助力共同富裕力度。积极参与“金融惠农”共富班车，深度对接十百千万帮扶行动，加大与县农合联合作，增强对低收入群体创业致富的信贷支持力度，全年发放低收入

农户贷款 424 户，合计金额 3391 万元。制定“强信心、助共富、惠万企”专项活动方案，推动包括对公贷款、企业互联、外汇结算等各项对公业务的发展，深化银企合作力度。落实降本减负各项惠企政策，大力推广无还本续贷产品“贴心贷”，全年发放贴心贷 3304 户，金额 139.62 亿元，降低贷款利率、减免服务费用，全年为各类主体减负合计 1.3 亿元以上。

（三）加大融入社会治理力度。一是推动丰收驿站量增质提。下沉服务重心，延伸服务触角，全年新建设标准型丰收驿站 40 家，将金融服务实实在在送到老百姓家门口，全年，我行 234 家丰收驿站业务总量达 125.63 万笔。二是加强走访力度。全年开展常态化普惠走访，规范打卡标准流程，推动实现上门走访服务全覆盖。全年累计走访农户 5.98 万户，企业 1.07 户，商户 1.78 万户。三是加强养老客群服务力度。通过主动对接、主动联系、主动服务，在支行营业厅、村委社区等多场景提供养老金代发客户认证服务。加大对营业网点适老化改造和厅堂引导，加强老年人上门服务，依托“银领乐活 e 站”等，打造老年人“幸福工程”。四是完善收单体系。进一步丰富商户线上服务平台优势，优化商户服务质效，打造龙之梦景区收单样板，形成可复制的全新服务模式。

三、坚持以人为本理念，共绘美好生活蓝图

（一）推动双选双聘。大力推进人事改革，开展干部员工双选双聘工作，进一步树立选人用人正确导向，有效传导能上能下考核压力，激发员工队伍干事热情，推动组织效能明显提

升。

（二）加强员工赋能。围绕业务技能、风险合规、经营管理等方向，组织新员工、客户经理、中层管理人员等开展各类专题，提升队伍综合素质。抓好内训师队伍建设和管理，加强对中高级职称和“三个千人”专业人才培养力度。

（三）加强员工关怀。举办“师徒结对”拜师仪式，充分发挥优秀员工的“传帮带”作用，优化新增轻医疗项目、端午节慰问、工会消费券等福利，提升员工餐补标准，强化群团作用，形成关心关爱职工的良好氛围，全面展现“员工为本”的企业文化。

（四）践行社会责任。一是护航平安亚运。聚焦支付安全，畅通数币交易及现金服务渠道，确保金融服务安全高效运行。二是持续落实反诈工作。防控账户开立源头风险，严把支付“安全关”，做深做实存量排查，做好账户“健康体检”，加强反诈宣传，进一步提升全员“免疫力”，确保反诈防诈意识入脑入心。三是成立“长伴长兴”关爱基金。以“物资+服务”的方式，让更多困难群体感受到社会的关怀与温暖，提升民生服务质量，促进社会和谐发展。

（五）加强金融消费者权益保护。完善消保各项工作制度建设，建立消费者权益保护行为规范。强化多阵地宣传模式以及数字化宣教手段运用，因地制宜，结合传统节日打造“一行一品”主题宣教活动，将民生关切点作为金融服务的着力点，不断提升金融服务的可得性和便捷性。全年累计开展活动 342

次，发放宣传资料 1.5 万余份，接待消费者 2 万人次。获评长兴县第十三届消费者信得过单位。截至 2023 年末，本行受理并办结客户投诉 58 件，办结率 100%。从消费者投诉业务类别来看，因功能类业务产生投诉 24 件，占比 41.38%；个人生产经营性贷款、个人住房贷款、其他消费贷款业务产生投诉 13 件，占比 22.41%；借记卡使用、人民币储蓄业务产生投诉 11 件，占比 18.97%；排队等候、营业时间、设备管理业务产生投诉 4 件，占比 6.90%；电子支付、中间业务产生投诉 3 件，占比 5.17%；信用卡使用和还款产生投诉 2 件，占比 3.45%；营销业务产生投诉 1 件，占比 1.72%。当前，本行高度重视投诉流程公示和处理规范化等工作，投诉受理情况总体上较去年进一步改善，全年无信访案件发生。

四、紧扣改革转型发展，提升精细管理质效

（一）加强总部改革。围绕“年轻化、专业化、流程化”，以“高效率、强服务”为导向，推动强总部改革。组织架构方面，成立集中作业中心，进一步加强总部运营能力。人力资源配置方面，精简总行部室人员，将人力资源向一线服务倾斜，并加大上下轮岗交流力度，推动培养更多复合型人才；实行科技人员驻业务部门办公，提高业务协同性，进一步提升总部服务能力。

（二）提升精细管理。一是财务管理精细化，强化预算决算，按季对预算执行情况进行分析通报，对费用使用情况进行跟踪与监督，引导支行提高“节支”意识，实现财务费用有效

控制。二是绩效分配精细化。优化绩效分配机制，体现多劳多得公平分配原则，进一步提高绩效分配效率。三是网点管理精细化。优化考核机制、推进网点改造、强化总部集约能力，进一步释放内勤资源服务厅堂，加快推动网点由管理型向服务型转变。

五、坚持从严治行理念，确保合规稳健经营

1. 强化信贷风险管理。健全全面风险管理体系，不断夯实“风险为本”的经营理念，积极推进多元化解机制，通过与矛调中心、长兴法院合作，推行“诉前调解+司法确认”模式，实现债权高效清收，针对大额不良贷款，制定“一户一策”化解方案。强化退岗人员管理，将退岗人员纳入专项清收人员队伍，加强履职考核力度，提高清收工作主动性、积极性。开展“清核增效”已核销贷款清收专项攻坚活动，加快不良贷款处置。

2. 强化合规经营理念。开展深化“爱行守纪教育年”活动，并将此活动与清廉金融建设、主题教育等相结合，强化活动赋能，分层开展员工培训 22 次，警示教育活动 40 余场，落实后备客户经理上岗前廉洁谈话和对任职重要岗位、干部提拔等廉洁回复意见工作。加大检查监督力度。结合业务推进情况，开展员工行为、案例风险等专项排查，对发现的问题明确责任，下发通报，予以警示。

社会评价

- 长兴县现代服务业龙头企业
- 长兴县乡村振兴工作成绩突出集体

- 长兴县清廉建设成绩突出单位
- 银行机构支持长兴经济高质量发展综合考核一等奖
- 湖州市纳税大户
- 湖州市金融机构服务乡村振兴考核评估“优秀”
- 湖州市“最美志愿服务爱心单位”
- 浙江省“民营企业最满意银行”