

平湖农商银行关于 2023 年度社会责任报告

2023 年以来,平湖农商银行始终坚持金融工作的政治性和人民性,全力服务共同富裕和乡村振兴、服务实体经济,大力开展“助力共富年”活动,做深做实全方位成体系以人为核心的普惠金融,为全市经济社会发展作出积极贡献。

一、基本情况

平湖农商银行于 2016 年 4 月由农村合作银行改制而来,当前注册资本 6.69 亿元,内部机构有办公室、人力资源部、业务管理部等 14 个部门,现有支行(营业部)13 个,二级支行 5 个,分理处 19 个,共 37 个服务网点,在岗员工 598 人,是平湖市服务网点最多、分布最广、人员最多,规模最大的金融机构。

二、社会责任理念

平湖农商银行坚持以客户为中心的服务理念,在“平和报本,勇猛精进”的平湖精神指引下,深度融入长三角一体化发展战略,积极服务实体经济转型升级,支持和培育新兴制造业、重点支持绿色低碳、节能环保新基础产业,助力医疗、教育、养老等新服务业发展。立足县域,坚守“支农支小”战略定位,强化小微、普惠与乡村振兴金融服务,促进共同富裕和城乡融合发展,坚持“服务至上”,始终回馈社会、服务民生,关注“客户回声”和“员工心声”,不断创新产品服务、优化业务流程,改善客户体验,不断提升客户对金融服务的获得感、幸福感,真正成为“平湖人自己的银行”。

三、主要荣誉

平湖农商银行 2023 年获得荣誉		
序号	荣誉	发奖单位
1	2023 年度年度纳税大户	平湖市委、市政府
2	2023 年度平湖市女职工建功立业先进集体	平湖市总工会

3	嘉兴市级“巾帼文明岗”	嘉兴市妇女联合会
4	嘉兴市五四红旗团委	嘉兴团市委
5	2022 年度嘉兴市放心消费示范单位	嘉兴市放心消费城市创建领导小组办公室
6	2022 年嘉兴市小微企业金融服务考核评价优秀单位	中国人民银行嘉兴市分行
7	2022 年度嘉兴市金融机构支付结算工作考评“云闪付”新用户推广优胜机构	中国人民银行嘉兴市分行
8	2023 年第一季度嘉兴市小微企业信贷政策导向效果评估结果“优秀”	中国人民银行嘉兴市分行
9	2023 年第二季度嘉兴市小微企业信贷政策导向效果评估结果“优秀”	中国人民银行嘉兴市分行
10	税收遵从工作复评铜奖	国家税务总局嘉兴市税务局
11	嘉兴市第十届运动会特殊贡献奖	嘉兴市人民政府、嘉兴市体育局、嘉兴市体育总会
12	嘉兴市银行业保险业“清廉金融”主题辩论赛组织奖	嘉兴市银行业协会、嘉兴市保险行业协会、嘉兴金融团工委
13	2022 年度省促进企业融资奖励对象	浙江省地方金融监督管理局、中国人民银行浙江省分行
14	2023 年度嘉兴市融资担保有限公司优秀合作银行、优秀合作分支机构	嘉兴市小微企业信用保证基金领导小组办公室
15	2022 年度浙江省“民营企业最满意银行”	人民银行杭州中心支行、浙江省工商业联合会
16	“普惠金融助力共同富裕”——2023 劳动竞赛三等奖	浙江农商联合银行
17	2023 年度债券承销分销参与优秀奖	浙江农商联合银行
18	2023 年代理国寿保险业务年度优胜单位	浙江农商联合银行、中国人寿嘉兴分公司
19	2023 年度财富管理业务条线优秀案例决赛评选（乡村振兴组）优秀奖	浙江农商联合银行
20	2023 年零售金融数据创新应用大赛“数字共富”优秀合作案例	浙江农商联合银行

四、责任绩效

2023 年度，平湖农商银行资产总额 576.66 亿元，各项存款 482.16 亿元，各项贷款 352.98 亿元，各项业务收入 21.78 亿元，各项业务支出 17.66 亿元，利息支出 11.12 亿元，纳税总额 2.00 亿元，净利润 3.31

亿元，成本收入比 33.28%，资本充足率 13.59%，不良贷款率 0.86%，贷款拨备率 3.93%，百元贷款收息率 4.53%。涉农贷款余额 330.81 亿元，小微企业贷款余额 290.92 亿元。至 2023 年末，员工总数 598 人，女性员工有 247 人，员工流失率 3.58%，培训经费支出 189.29 万元。

五、履行社会责任具体情况

（一）在服务实体经济高质量发展中践行农商初心

1.助力实体经济提质。加强对制造业、“专精特新”类小微企业的金融服务质效，为实体经济“输氧送炭”。至 2023 年末，制造业贷款余额 121.99 亿元，比年初增加 14.12 亿元。高质量推进“小微金融工程三年行动计划（2021-2023 年）”，护航民营小微“向阳而生”，至 2023 年末，小微企业(含个体工商户、小微企业主)贷款余额 290.92 亿元，比年初增加 41.68 亿元。积极通过延展期、无还本续贷、增加信用贷款和中长期贷款等方式缓解企业周转压力，为小微企业降门槛、扩领域，为 2827 家小微企业(含个体工商户、小微企业主)办理延展期、无还本续贷、还旧借新等业务 91.57 亿元。

2.服务三个一号工程。一是激发数字经济活力提质“一号发展工程”。坚持“以科技引领数字化转型”发展战略，高质量服务数字化改革全方位纵深推进。推广浙里基财智控应用，协助各财办开通银企直联并上挂浙里基财系统 41 个。二是打造最优营商环境提升“一号改革工程”。与市场监督管理局共同评选放心消费在我“嘉”云社区示范户 21 户、活跃户 105 户。三是做大做强“地瓜经济”提能升级“一号开放工程”。办理全市首笔跨境金融区块链平台中小企业险保单融资，至 2023 年末，为外贸企业提供本外币融资 38 亿余元。

3.探索科创金融发展。积极贯彻落实国家科创金融改革试验区建设和平湖市委市政府 315 科技创新体系建设，成立浙江农商银行系统首个专司部门——科创与绿色金融事业部，创新推出选择权贷款、绿

色能源贷、排污权线上抵押贷款、科创保、人才贷，推动知识产权质押融资业务，为“专精特新”优质企业提供梯度培育、退税减税等优惠政策。先后与平湖市交通投资（集团）有限公司等政府平台签订战略合作协议，合力构建“人才+政策+平台+机制”科创与绿色金融生态。至12月末，科创贷款余额（嘉兴市科创企业培育库名单）67.01亿元，较年初增加12.71亿元。科创贷款户数531户，较年初增加108户，省级及以上“专精特新”企业服务覆盖率55.93%。

4.促进绿色金融升级。始终坚持绿色发展和可持续发展理念，围绕绿色金融更好服务“碳达峰、碳中和”目标，深度赋能绿色、低碳、循环、可持续经济发展，面向清洁能源、节能环保、循环经济等地方经济绿色转型关键产业形成绿色能源、绿色环保、绿色循环三大系列多款绿色金融特色产品。推出“碳融资”“碳排放权质押贷款”“取水权质押贷款”“绿色工厂贷”等绿色信贷产品。至2023年末，绿色贷款余额27.24亿元。

（二）在服务 and 融入新发展格局中彰显农商担当

1.构建乡村振兴服务体系。强化金融有效供给，全面保障粮食生产贷款投放，大力推广“粮农贷”，至2023年末，累计发放“粮农贷”9亿元。聚焦缩小“三大差距”，打造联结城乡的一体化、无差别、更均衡的丰收驿站服务网络。共建成6家标准型、8家简易型丰收驿站，36家附行式自助银行、8家离行式自助银行，投入使用ATM机70台，助农取款服务点31个，便农自助终端31台。建立“三员”服务体系，开展双线融合“走千访万”工程赋能乡村振兴。大力推广“农合通”信贷产品，至2023年末，“农合通”贷款余额233.86万元。参与全市6个资金互助会组建工作，担保贷款余额1.38亿元；支持97户农合联会员，贷款余额5.88亿元。

2.支持农村创业创新创富。聚焦“两进两回”行动，将回乡项目、回

村青年、回村乡贤作为重点支持对象，推出创业贴息贷，落实“农村青年创业伙伴计划”，支持创业主体发展以及创业示范基地建设，累计发放“众创贴息贷”贷款金额 6934.57 万元。深化“农创贷”服务，打造“1+3”金融服务机制，联合平湖市农业农村局，联动破解“农创客”融资难点痛点。至 2023 年末，“农创贷”贷款余额 3.02 亿元。

3.拓展新市民金融服务圈。推出“共富·新市民贷”，全面保障新市民创业就业、消费等金融服务。至 2023 年末，新市民贷款户数 1376 户，余额 1.11 亿元。出台新市民住房按揭贷款优惠政策，鼓励新市民在平湖安家落户。至 2023 年末，新市民住房按揭贷款户数 5146 户、贷款余额 23.78 亿元。打造“新市民共富丰收驿站”，与流动人口管理服务中心、中国移动及邦芒人力资源公司合作提供金融服务、通讯服务、就业服务、法律服务、租房服务、登记办证、乡音乡情等全方位一站式服务，切实解决新市民“贷款业务咨询难”“金融知识知晓难”“工作岗位寻找难”等问题。

（三）在弘扬报本精神、共筑美好社会中展示农商情怀

1.下沉重心推进共同富裕。深入推进“扩中提低”，创新推出“共富”系列产品，至 2023 年末，“共富邻治贷”余额 2413.93 万元，信用卡发卡量达 5.95 万张。着力支持扩大内需，推进“专业市场融资破难、金融助力商户共富”专项行动，至 2023 年末，为 4 家专业主体授信 4.16 亿元，贷款余额 3.89 亿元。全面推进城乡融合，与交通局合作创新推出“金平湖畅行券”，入选“平湖市 2023 年政府重点民生实项目”。

2.热心公益共筑和谐社会。常态化开展文明劝导活动，持续巩固提升文明城市创建成果。开展“富美水乡 数智创享”县域风貌区植树造林活动，助力人居环境提升。为上海世外教育附属平湖经开实验小学、平湖市行知小学、新仓小学结对学生送去爱心礼包，进行爱心结对帮扶。开展“夏日送清凉”活动，设立临时休息区，搭建“能量补给”站，

为户外高温工作者送去清凉与关怀。拍摄《千金难买警惕心》《如此专家》反诈宣传片，做好线上线下反诈宣传。走进平师附小松风校区、平湖市实验幼儿园等，开展“小小银行家”活动，向全市的幼儿园、小学生普及基础金融知识。

3.以人为本助力养老发展。落地嘉兴农商银行系统内首个数智柜台，打造更高效、多元化、人性化的一站式系统协作平台，有效提升了老年客群的满意度和幸福感。不断加强智能设备适老化改造。辖内网点布放智能柜员机 58 台，其中 43 台具备现金存取款功能，满足老年客群对存折类账户现金存取款业务的需求。同步推出老年客户专属“简洁版面”，以更醒目的提示、指纹签名等功能，进一步提升智柜适老化服务水平。

4.完善机制保护消费者权益。高度重视金融消费者权益保护工作，努力增强从业人员服务技能，切实完善消费者权益保护工作机制。设置并明确董事会、消费者权益保护委员会、金融消费者权益保护工作领导小组的职责，组织开展服务咨询、投诉调处、金融知识宣传等工作。落实牵头部门负责金融消费者权益保护工作，并有专人负责投诉处理。各支行、部落落实消保工作联络员，负责协调处置各自辖内的消保投诉事项。业务开展过程中做到文明经营、公开收费项目、优质服务，切实维护金融消费者权益。妥善办理各类来信来访，对受理的各类投诉、咨询均认真做好调查和回复，着力增强服务投诉处理工作的质量和水平。组织开展春节期间专项金融知识宣传活动、315 专项宣传活动、“普及金融知识万里行”活动，不断提升消保工作质效。全年共收到投诉 126 件，办结率 100%。

六、社会责任展望

2024 年是贯彻落实习近平总书记赋予浙江新定位新使命的开局之年，是“十四五”规划的关键一年，我行将坚持以习近平新时代中国特

色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大、中央经济工作会议和中央金融工作会议精神，坚决落实省委、省政府和市委、市政府各项决策部署，全力服务“创新攻坚年”市委六大攻坚行动，锚定高质量发展目标，树立以人民为中心的价值取向，持续做强优势、做亮特色、做大空间、做实风控、做精管理，做优服务，不断践行金融为民的政治性、人民性，切实维护消费者合法权益，持续为股东、客户、员工和合作伙伴等创造更大价值，为我市“勇当先行者、谱写新篇章”多作贡献。

浙江平湖农村商业银行股份有限公司

2024年4月30日