

浙江南浔农村商业银行股份有限公司

2023 年度社会责任报告

2023 年，本行积极投身“在湖州看见美丽中国”实干争先主题实践，立足“乡村振兴主办银行、民营小微伙伴银行、普惠金融主力银行”定位，从多个维度为谱写中国式现代化精彩湖州篇章贡献农商力量。

一、基本概况

本行改制于 2004 年 8 月，2010 年 12 月完成股份制改革，是全省首家农商行，到 2023 年末注册资本 12.22 亿元，下辖营业网点 51 家，从业人员 847 名。2023 年末，全行存款余额 579.67 亿元，贷款余额 464.07 亿元。自成立以来，本行在监管部门监管评级和人行年度综合评价中始终保持良好评级，并先后荣获全国文明单位、全国模范职工之家、银行业文明规范服务“千佳”示范单位等重要荣誉。2023 年被英国《银行家》杂志列入全球银行 1000 强榜单，位列 994 名，为全国唯一新上榜银行。

二、聚焦规范公司治理，保障股东合法权益

本行坚持将持续完善公司治理作为提升价值创造能力和责任履行能力的前提和基础。2023 年根据监管指导要求，结合董事会换届，新增独立董事 1 名，规范调整董事会下设委员会组成人员，出台独立董事制度及《董事、监事和高级管理人员职业道德规范》，更好地保障股东合法权益，并努力提高为股东创造价值的能力。到 2023 年末本行所有者权

益达 52.76 亿元，比上年增加 4.43 亿元，各项收入 28.92 亿元，实现利润总额 6.67 亿元，比上年增盈 4022 万元，股份分红比例为 11%。

三、聚焦三个“一号工程”，坚定服务实体经济

一是精准对助力数字经济创新提质。围绕南浔区出台的《全面贯彻数字经济创新提质一号发展工程实施方案》以及《工业转型升级行动方案》的相关要求，对接区科技局等相关部门，将专精特新企业、科技型企业纳入全覆盖走访名单，用好科技型小企业专项信用贷款、科贷通专利权抵押贷款等特色产品，助力企业数字化改造及增加科技研发投入。到年末，发放科技型企业贷款 60.23 亿元，比年初新增 17.63 亿元，增幅超 40%。

二是双管齐下助力地方经济提能升级。一方面围绕木业等重点产业做好产业链金融服务，梳理供应关系，以大型生产企业为核心企业，为上下游企业提供应收账款质押贷款等特色产品，投放信贷资金超 7 亿元；另一方面大力支持小微企业“两头在外”，进一步降低了外贸型小微企业授信准入标准，持续推广“区块链秒贷”“汇率避险宝”等特色业务，并将“汇率避险宝”的融资担保比例从 5%提高到 8%，到年末贸易融资业务规模增长了 60%。

三是服务转型助力营商环境优化提升。依托浙江农商联合银行“浙企智管”系列产品及对公数字化营销系统的创新加持，进一步迎合客户对服务便捷度的需求；在全市首家获得企业贸易外汇收支便利化试点银行资格，为外贸企业提供特殊退汇免于事前登记、服务贸易项下便利化、免于办理进

口报关单核验等便利化措施；同时持续打造“免费银行”，进一步完善柜面业务集中授权、支付挂账集中处理、对公账户集中开户等业务集中处理模式，大幅提升临柜服务效率。

四、聚焦助力乡村振兴，积极践行支农使命

一是用好桥梁纽带，创新支农服务模式。一年来持续推进与市农发行、区农业农村局“三型融合·支农共富”党建联建，发挥互补优势，由本行针对支农共富项目带动的未来农场、创业群众等“共富细胞”提供零距离服务和低息信用贷款，定制“党群创富贷”，授信总额达65亿元。同时依托湖州市志愿者联合会牵头的“爱与共富同行”特色联建，以项目清单等方式推动“金融助力共富工坊”“农创客点亮乡村”等工作高效落地，全行范围实现村集体和农创客授信全覆盖，提供农创客授信7.6亿元。到年末共新增涉农贷款达22.72亿元。

二是升级村级站点，完善支农服务网络。依托“丰收驿站”服务网络的优势基础，对接全市“共富班车”相关要求及南浔共富驿站建设、“快递活村”项目等，高质量打造83家共富金融服务站，并全面实施客户经理驻点、专聘站长考核等规范化管理，力促共富金融服务提质增效。2023年免费承接小额取款、生活缴费等基础金融交易超65万笔，并提供社保卡申办、快递代收代付等多种便民服务。

五、聚焦普惠金融质效，努力提升服务层次

一是以扎实走访深化信用普惠。为发挥传统优势，进一步提升农村金融服务覆盖率、可得性，本行出台《客户经理走访营销机制及评价实施方案》，全面推动客户经理走访行

为规范化、标准化，引入走访积分机制提升走访质效，并大力推进家庭资产负债表融资模式。至年末，全辖农户家庭资产负债表建表覆盖率达 90.14%，农户小额贷款用信率比年初提高 5.43 个百分点，新增个人信用贷款 4.77 亿元。

二是以数智资源赋能数字普惠。积极对接南浔区新居民积分管理办法，利用多部门联合开展的 20 多个维度评价赋分机制，共享南浔居民“幸福积分”数据，推出升级版“幸福快贷”纯数驱贷款，到年末共发放超过 1.7 亿元。同时进一步深化“银税互动”，以“税务信用分+金融信用分+公共信用分”为核心，构建“税银微积分”数字化授信评价模型，为小微企业提供四个等级的特色优惠信用贷款，到年末发放 82 户、2.23 亿元。

三是以顺势而为推进绿色普惠。围绕《湖州市 2023 年绿色金融改革创新推进计划》，找准切口，推动绿色普惠深度融合，根据南浔区项目级 VEP 核算项目的开展，对接设计了 VEP 绿企贷与惠农贷；围绕和孚荻港桑基鱼塘核心保护区建设等相关金融需求，推出首款生态金融产品“生态环保贷”。至年末，绿色贷款余额达 113.54 亿元，比年初新增 29.45 亿元，绿色贷款占比达 24.45%，比年初提高 2.73 个百分点。

六、聚焦数字改革进程，多维融入地方发展

一是融入更便捷的公共服务体系建设。一年来持续拓宽跨界合作平台，进一步推动了智慧医疗系统和“农村家宴服务平台”功能优化，并扩大应用范围；与湖州市供销农贸市场有限公司签订总对总合作框架协议，在全市范围推进湖州

中心农贸市场等“智慧菜场”项目建设；还依托政务服务系统，深入推进政务窗口延伸服务，与区政务办对接，首批为9家镇级支行增设了政务服务窗口。

二是融入更高效的基层治理体系建设。在前期推广“浙农经管”农村三资监管系统的基础上，2023年与区财政局深度协作，全面推广“浙里基财”镇级资金智控应用，实现辖内镇、街全覆盖，高效服务的同时有效助力“微权力”监督现代化。此外与区总工会、区融媒体中心合作推进“浔工惠”数字化工会服务平台建设，打通工会福利供给、消费两端；与区民政局合作，参与南浔数字门牌建设，将金融服务嵌入相关程序，积极助推数字化、智能化、现代化的基层治理体系建设。

三是融入更贴心的适老服务体系建设。利用“社银联通”业务，将社保卡一站式服务下放到网点，部分服务下放至丰收驿站。出台《切实解决老年人运用智能技术困难的工作方案》等举措，稳步推进金融服务适老化改革，分批上线自助设备大屏交互、业务处理语音播报、指纹扫描代替签字等12项创新服务，并新增6项免填单业务，积极优化老年客户体验。

七、聚焦消费权益保护，落实和谐金融工程

一是持续完善消权保护工作制度机制。本行根据监管要求和业务发展，持续健全消保制度体系，2023年修订相关消保制度10项，重点细化、优化了特殊消费者群体服务、个人信息保护等相关工作要求，并新增一项《金融消费者权益保

护审查管理实施细则》，对7项新产品开展入市前消保审查。在丰收驿站打造了23个“放心驿站”，定点开展消保宣教与消费投诉受理，同时深入开展践行新时代“枫桥经验”深化年活动，加强消费投诉监督管理与晾晒考核，全年共受理非重复消费投诉120件，投诉处理及时率、办结率均为100%，客户满意率92.2%。

二是持续加强金融消保知识宣教普及。结合线上线下渠道，先后开展金融消保教育宣传月、“4.26”知识产权宣传周、防范非法集资宣传月、“普及金融知识 守住钱袋子”专题宣教等活动，重点针对“一老一小一新”人群，普及金融知识、倡导正确消费观、加强风险防范意识，荣获湖州市“优秀消费教育基地”先进单位称号。2023年累计开展宣教活动281次，成功堵截电信诈骗27起，为群众挽回经济损失238.96万元，协助公安机关抓捕嫌疑人3人，配合有权机关返还涉诈资金51.69万元。

八、聚焦员工成长成才，加强员工权益保障

一是全面优化选人用人机制。进一步将市场化用人理念全面应用于基层干部选聘当中，2023年分批开展了中层正职、网点负责人等岗位竞标竞聘以及部室副职、助理等其他岗位竞聘工作，着力健全各岗位任期考核办法和履职评价机制，修订完善《中层干部管理办法》《员工薪酬管理办法》，充分用好联系督导、绩效激励等工具手段，引导干部担当作为，2023年共提拔干部54人次，交流25人次。

二是持续完善人才培养机制。坚持对省行湖州管理部

“三航”班结业人才和后备人才库青年人才进行岗位实践和跟踪培养，持续积累后备干部梯队，到年末，35岁以下中层干部占比27.71%，比年初上升0.33个百分点。围绕人才引育目标任务，先后举办中高层干部读书班、条线专题培训班等，提升各层级各条线专业能力，全年培训覆盖22230人次。

三是着力完善团队凝聚机制。坚持“严管就是厚爱”理念，积极开展深化“爱行守纪教育年”活动及清廉农商银行建设工作，组织违规违纪违法案例线上直播和现场警示教育，鞭策员工洁身自好、守牢底线。常态化落实员工关爱机制，通过修订完善员工休假管理办法、增加工作服换发频率、提高餐费补贴等举措，努力增强员工归属感。同时协同开展培育“浙里新风尚”活动，大力开展争先创优、典型选树相关工作，以专题学习“浙江农信奋斗者”先进事迹等一系列举措弘扬奋斗者精神，并组织参加各类文体活动，持续加强凝聚力建设。

九、聚焦公益慈善事业，积极回馈反哺社会

一是坚持诚信纳税，加大回馈社会力度。本行始终坚持诚信纳税，2023年实缴税款合计2.25亿元，其中企业所得税1.52亿元，增值税0.33亿元，个人所得税0.27亿元，其他0.13亿元。被评为湖州市纳税大户、南浔区服务企业税收冠军。同时本行积极开展慈善基金留本捐息与定向捐赠，2023年先后向困难家庭、慈善项目等累计捐款达到1039.8万元，获评湖州市“最具爱心捐赠企业”、“慈善特别贡献奖”。

三是投身公益事业，弘扬志愿服务精神。依托本行“浔鹰”志愿者服务队，常态化开展敬老爱老、文明劝导、垃圾清扫等公益活动 20 个批次。在金融知识宣教之外，还以“反诈拒赌”“树新风”等为主题，组织全行员工开展主题公益活动 22 场、开展公益知识宣教 48 场次。同时大力推进“银领共富”“浔见幸福”两大公益项目，建立 500 万元“浔见幸福爱心基金”，建立《困难家庭“幸福清单”》135 张、《普惠金融“共富清单”》805 张，做到逐项销号，送出爱心物资 15 万元，提供帮扶服务 635 项，荣获 2023 年度湖州市新时代文明实践志愿服务项目大赛铜奖、湖州市“最美志愿服务爱心单位”。

2024 年，本行将认真贯彻落实党的二十大精神，奋力开启全行高质量发展的新篇章，坚持服务地方、回报股东、关爱员工，构建和谐的发展环境，在助力“勇当先行者、谱写新篇章”的新征程中，找准新坐标、做出新贡献。