

江苏建湖农村商业银行股份有限公司

2024 年度社会责任报告

一、机构概况

江苏建湖农村商业银行股份有限公司（以下简称本行）成立于 2010 年 12 月，是一家总行设在建湖县的地方法人银行。全行在册职工 477 名，总行机关设有 18 个部室和 2 个直属部门（含营业部），下设 31 家支行（镇区支行 16 家，城区支行 15 家）。至 2024 年末，存款余额 288.74 亿元，贷款余额 217.26 亿元，信贷客户数达 4.81 万户，全年实现利润总额 2.27 亿元，在湖纳税 1.24 亿元。

近年来，获全国地方金融支持三农“十佳银行”，江苏省“小微企业金融服务先进单位”、“文明单位”、“五一劳动奖状”，盐城市“四星企业”、盐城市“沿海地区产业高质量发展先进集体”，盐城市银行业最佳“公益慈善贡献奖”、盐城市银行业最佳“精准扶贫贡献奖”、盐城市银行业最佳“绿色金融成效奖”、盐城银行业文明规范服务工作先进单位、盐城市文明创建先进集体、建湖县“综合先进一等奖”、建湖县青年志愿服务事业贡献奖等荣誉称号。2024 年，获得县级及以上荣誉 132 项。

二、支持实体经济发展

1. 坚守农小定位、明确工作目标。2024 年是本行三年战略规划的功艰之年，本行按照 2023-2025 年三年发展战略规划，坚

守“小而美、小而特”的核心定位，把握“上台阶”的战略主题，以“对外争名次、对内争份额”发展目标；做强做优三个银行；全面推进“四个转型”和“五大工程”。

2. 突出工作重点、对接融资需求。根据上级部门要求，扎实推进融资对接工作，以满足小微企业、农业农村重点项目、生猪养殖、乡村振兴建设等领域融资需求为工作重点，通过实地走访，对接融资需求。一是下发对接清单，逐户落实具体对接人员，确保对接工作专业、高效开展。二是跟进服务。要求对接人员密切跟进通过走访初步形成的融资合作意向，对符合授信条件的客户，及时给予授信支持，力求见实效。

3. 推进普惠金融服务工作。推进零售业务，全面开展“三台六岗”信贷模式转型，个人贷款 3.87 万户、86.43 亿元，较年初净增 1069 户、3.75 亿元，户数和规模近三年平均增幅分别为 9.82%、10.22%。

4. 全力打造金融营商环境。以“党建+金融”为抓手，与 24 个部委办局、2 个管委会、11 个镇区、1 个街道、230 个村居结对共建，深度融入地方发展新格局。**做实“行长+镇长+会长”服务模式**，与 19 个商会、1 个协会、2 家国有银行、5 家国有企业签订战略合作协议，总行行长被聘为县总商会副会长，17 家单位负责人被挂钩商会聘任为副会长。**举办政银企合作恳谈会 5 场**，现场对接企业 470 户，新合作 45 户、4.46 亿元。其中与北京、苏州商会合作，为 24 户商会企业和 1060 户新建湖人投放贷款 4.22 亿元。

5. 注重绩效引领、确保工作实效。绩效考核科学合理，突出人均价值创造理念，强化全员营销考核，将绩效薪酬向一线倾斜。在制定考核办法时，突出“支农支小”定位，重点突出30万元以下小额支农贷款、1000万元以下普惠小微贷款的增户扩面考核，以引导全行聚焦三农、服务实体，激发全员营销热情。截至2024年末，本行坚守定位主要监管指标持续达标。

6. 促进民生福祉改善。加快三代社保卡换发进度，至年末，发放社保卡54.52万张，激活46.2万张。**建成45个智慧应用场景**，其中智慧食堂场景19个、企业福利场景19个，智慧校园场景1个，场景覆盖超10万人。**扎实推进信贷模式转型**，对照三张清单，结合信贷岗位专业化，全面开展“三台六岗”信贷模式转型，强化系统模型支撑，提升风险识别能力，提高新发贷款质量；大力推广普惠展业平台，上线综合授权模型，提升全流程业务效率和管理水平。

三、客户服务

（一）丰富服务渠道

1. 推进基层网点升级转型。

持续聚焦网点转型工程，以省联社“运营服务效率年”为主题，围绕业务服务标准化、厅堂管理规范化、外拓服务专业化三项工作重点，每日强化网点服务监督、每周开展专题学习培训、每月开展评优评先活动，持续促进运营服务效率提升、网点服务品质增强，通过体系化、多维度的转型升级，以高品质运营服务助力全行业务高质量发展。

2. 推广智能机具配置使用。

根据网点服务范围、客户群体类型，统筹配备 ATM、STM、自助查询终端、自助填单和社保服务等机具，尤其是加大 STM、VTM 自助机具在网点转型工作中的投入和应用。截至 2024 年末，全行共计配置 61 台移动 STM 设备、36 台社保卡移动发卡设备，极大方便了基层网点各项业务的办理。通过智能机具的推广，引导客户由临柜向离柜转变，由离柜向离行转变，加快了电子银行产品的普及推广，提高了客户对本行电子产品的忠诚度和服务满意度。

3. 开展普惠金融服务点改造。

本行积极优化遍布全县各乡村的农村普惠金融服务点，通过对存量服务点进行梳理与整合、配置智能机具、统一装潢布置等方式，着力提升服务点商户金融服务能力，将本行农村金融服务从“最后一公里”向“最后一百米”冲刺。截至 2024 年末，共建成各类农村普惠金融服务点 148 个。

（二）维护消费者权益

1. 产品与服务管理

重视消费者权益保护，有效发挥消保审查源头性合法合规防控作用，围绕个人类产品制度、协议、广告、公告、电子提示页及短信等与客户密切关联的系列材料，提供消保审查和体验优化服务，实现风险控制关口前移的同时，提升客户体验，持续开展消保审查意见分析，加强共性问题总结提示，护航新产品新业务的合规开展和产品服务的迭代升级，提升产品服务市场竞争力。

本行所有合同文本、审批表、申请书等均事先提交法律合规部审核,凡是有损消费者合法权益的均不得印发使用。在产品营销时,在合同文本、申请书等载体中印制相关风险提示,对消费者接受的金融服务进行如实告知。

2. 金融知识宣传与教育

明确党群工作部为消费者金融知识宣传与教育工作规划部门,主要负责协调实施本行金融消费者宣传与教育工作。2024年多层次多渠道开展各类消保活动 39 次。**一是开展普及金融知识宣教活动。**充分开展金融高管讲消保、“3.15 金融消费者权益保护教育宣传活动”、集中教育宣传月活动、消保驿站宣讲、沿街宣讲、金融知识赶大集、我为村民刷面墙、走进警务站三方调解等。以各营业网点为源头,辐射周边社区、商圈、企业、学校,分层次、多渠道、全方位宣传;组织全行员工通过个人自媒体(微信朋友圈、抖音等)积极转发金融消费者权益保护知识和典型案例等,通过全员发动,壮大宣传阵势。强化网点建设,在各网点均设置消费者权益保护区、公众宣传教育区、便民区。**二是主动配合银行业协会,**凝聚行业力量,加大对消费者集中反映的热点、难点问题的风险提示、说明力度,提升消保教育宣传影响力,彰显行业正能量。针对“一老一小”及农村金融消费者实施精准金融知识教育,引导消费者提高风险责任意识,树立理性维权意识。

3. 投诉应对

(1) 机构内部投诉处理应对机制

建立规范的客户投诉处理流程，确保客户投诉得到及时、高效处理。一是**公布投诉渠道**。消费者可以选择营业网点投诉、电话投诉(投诉电话：省联社客户服务中心 96008、总行客服中心 69900000)、意见簿（箱）留言投诉、信件投诉、上级部门（省联社、国家金融监管总局盐城监管分局、市人行、县 12345 政务平台、县文明办等）等渠道进行投诉。各营业网点公示客户投诉处理流程，本行网站、微信公众号公布投诉热线，已印制万余份客户投诉处理流程公示单散发客户，使客户投诉零距离、无障碍。二是**做实行长接待日工作**，明确每月第二周的周二为行长接待日，每个接待日明确一名副行长牵头，党群工作部工作人员负责具体事宜，接待每位有需求的客户，本年度该项工作得到银行业协会的肯定。三是**明确投诉处理责任**，接收到各类工单，依托流程银行实行全流程管理，第一时间上传下达，将相关投诉事项交办到条线部门，由条线部门督办，各网点、中心具体办理，投诉处罚实行一岗四问责。对社会公众提出的调解需求，搭建好调解平台，主动参与，积极作为，为消费者合法权益护航。四是**严格投诉处理时限**。从接到客户投诉到回复客户（含回复转来单位、部门）：一般投诉（工作失误、服务态度、内部管理）15 个工作日内完成；复杂投诉（服务产品、服务渠道、违规操作）45 个工作日内完成。对于不能立即回复客户的投诉，告知客户目前的处理进度。截至 2024 年末，涉及银保监 95 笔、金融消费者保护服务平台 2 笔投诉均在 15 日内办结，政务 12345 平台 3 笔投诉、市人行 4 笔投诉均在 7 日内办结，96008 客服中心投诉 11 笔均

在 5 日内办结，做到消费者诉求“快派、快办、快反馈”。

（2）投诉统计分析及改进情况

2024 年，本行接到客户投诉 115 件，通过国家金融监管总局盐城监管分局转来的投诉 95 件，金融消费者保护服务平台 2 笔，省联社 96008 客服热线投诉 11 件，市人行热线投诉 4 件，县 12345 政务平台投诉 3 件。

按投诉业务类别分类，储蓄业务 1 件，贷款类业务 66 件，银行卡类业务 39 件(其中借记卡业务 27 件，信用卡业务 12 件)，其他业务 9 件。

投诉发生后，本行受理部门在第一时间内与客户取得联系，了解事情经过，并责成相关部门和单位、当事人与客户沟通，寻找解决方案，取得客户理解。截至 2024 年末，115 起投诉事件已全部妥善处理完毕。具体情况详见附件。

（三）客户服务改进

1. 常态化开展检查，扎实推进文明服务。以现场检查与非现场检查方式相结合开展常态化文明服务检查。现场检查主要针对营业网点营业门前、营业大厅、营业室内、外勤区、自助区、仪容仪表、员工宿舍、员工食堂等八大方面；非现场检查根据银协标准随机选取时间段，调阅各营业网点监控。按周通报到位、排名到人；对照问题检查问题台账，督促整改。

2. 持续开展内部培训，提升员工综合素质。陆续开展新入行员工、内外勤人员文明服务方面的培训工作，利用每月运管条线、信贷条线人员能力提升常态化培训会议等对不同岗位的员工进

行文明规范服务培训。培训内容主要围绕上月文明服务情况、剖析存在的问题及整改措施三个方面，同时布置下个月的工作计划；分享同业优质文明服务案例和本行优秀员工经验。通过现场调研督查方式对基层网点员工进行服务礼仪、柜面规范服务、物品定位定型等方面现场指导。将文明服务工作培训纳入总行年度培训计划，充分利用每周二、晨夕会时间，各单位人员统筹安排学习。

3. 问题整改层层落实，加大落实整改力度。进一步明确职责分工，明确各部门、各营业网点负责人为文明服务工作第一责任人，负责各项具体工作的开展和推动。建立严格的奖励和惩罚制度，制订并完善严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程，并要求全体员工对本职岗位每项操作规程熟练规范运用。积极为一线员工提供平台，组织员工强练业务基本功，激发爱岗敬业服务热情。

四、推动生态环境保护

（一）强化组织领导，夯实绿色金融发展根基

深刻认识绿色金融战略重要性，将绿色发展理念融入信贷管理全流程，系统学习《金融机构环境信息披露指南》《中国银保监会银行业保险业绿色金融指引》等政策文件，严格落实《省联社关于进一步做好绿色金融发展的指导意见》。通过优化资源配置，持续加大对绿色、低碳、循环经济领域的信贷支持，严格控制落后产能授信投放，从源头防范环境社会风险。截至 2024 年末，各项贷款余额达 217.26 亿元，其中人民银行统计口径绿色

贷款余额 4.27 亿元，较同期增长 1.74 亿元，增速达 68.74%；

“两高一剩”行业贷款余额 4.31 亿元，较上年下降 0.27 亿元，占各项贷款比重降至 1.98%，绿色信贷结构持续优化。

（二）精准政策引导，提升绿色金融服务效能

在 2024 年度信贷政策中明确优先支持低碳经济、循环经济、节能环保产业，通过“差异化准入+绿色审批+利率优惠”组合策略，构建全流程服务体系，针对绿色细分产业和重点区域，设立专属准入标准和“绿色审批通道”，简化流程、压缩审批时限，提升服务效率；对符合绿色信贷政策的客户实施利率优惠，在基准定价基础上下降 20 个 BP，降低企业融资成本，切实引导资金流向绿色领域。

（三）深化产品创新，构建多元绿色金融产品矩阵

坚持“因地制宜、精准滴灌”，结合市场需求和行业特性，推进信贷产品迭代升级：1. 推出“幸福贷”“人才贷”“乡村 E 贷”“知识产权质押贷”等特色产品，覆盖民生、科创、“三农”及小微企业融资需求；2. 联合市县政府部门推出“信保基金担保贷款”“富民创业贷款”“园区保”，与省联社及省级部门合作落地“税企通”“环保贷”“交运易贷”“苏农贷”“苏科贷”“苏信贷”等政策性产品；3. 2024 年 10 月推出专属绿色金融产品“微绿贷”，精准服务小微企业绿色转型。全年累计发放“苏农贷”0.28 亿元、“苏科贷”0.15 亿元、“微绿贷”800 万元，多元产品体系有效赋能绿色产业发展。

（四）严格风险管控，筑牢绿色信贷安全防线

建立“贷前筛查—贷中管控—贷后监测”全周期风险管理机制。与监管部门、生态环境主管部门建立信息共享机制，将环评结果作为授信重要依据，对环评黄色、红色企业制定分阶段压降计划，黑色企业实行“一票否决”；持续压降“两高一剩”行业贷款，强化贷后检查和现金流分析，重点监控资金流向，确保信贷资金合规用于绿色项目，巩固绿色金融发展成效。

（五）加强能力建设，培育绿色信贷文化生态

通过“培训+考核”双轮驱动，推动绿色信贷理念融入员工行为准则，定期组织绿色金融政策解读、环境风险评估等专题学习，提升全员绿色信贷专业能力；同时将绿色信贷执行情况纳入绩效考核，对违反绿色信贷制度、引发环境社会风险或资源浪费的行为，依规从严追究责任，形成“全员参与、全程管控”的绿色信贷文化。

五、构建和谐银行业

（一）紧扣业务经营，扎实开展工会赋能行动

1. 尽职履责，强化工会责任担当。

坚持职工代表大会制度，召开五届二次职代会，对《2024年薪酬分配方案》《行员等级管理办法》《员工违规行为处理办法》等涉及员工切身利益的重大事项和制度办法，征求职工意见，提交职代会审议，充分发挥职工参与管理的民主权利。建立工会委员会每月例会制度，及时研究和会办审议相关事项；根据新形势、新要求，修订完善工会经费管理办法，强化费用报销全流程管理。

2. 积极进取，赋能争先创优上台阶。

修订完善《争先创优考核办法》，紧扣业务发展和员工素质提升等重点工作，增强考核的针对性，加大考核激励力度。搭建平台，争先创优，举办第六届业务技能比赛，近 300 名选手参加 8 个项目的比赛，71 人次获得奖项，营业部、双湖支行、上冈支行、近湖支行获得团体奖项。举办员工才艺展示作品征集活动，两名同志的作品在盐城市“弘扬金融文化，共庆祖国华诞”文学艺术作品征集活动中获得艺术类一等奖，绘画类优秀奖。营业部获评江苏省工会“服务大厅职工书屋”，迎宾支行“群新驿站”荣获盐城市新就业形态劳动者“盐工·暖心之家”称号，建宝党支部被省国资委认定为五星级党支部。2024 年度，全行共获得县级及以上荣誉 132 个，其中，省级荣誉 81 个，市级荣誉 45 个，县级荣誉 6 个。

3. 活动助力，赋能精神文明上台阶。

评选“最美巾帼标兵”，组织女员工大合唱及淮安红色教育一日行活动，发放三八节和母亲节慰问品，维护女职工合法权益，丰富女职工的业余文化生活；组织参加省联社运动会，获女子羽毛球双打第二名，“一路同行”项目第二名；组织参加盐城市银行业和金融业联合会举办的趣味运动会，获优秀组织奖；举办第十届职工运动会，展示全行员工干事创业、团结拼搏的精神风貌。延伸党建共建，与公安、消防等共建单位举办篮球友谊赛、新春长跑等活动，承办县乒协积分赛，进一步扩大我行影响力；协助开展“建湖有戏，才有未来”青年人才联谊会和“三下乡”集中

服务及群众业余文艺汇演活动；和县书法协会、文旅局一起开展春节送福送春联展览活动。和县总工会联合举办健康知识讲座和阅读分享会活动。坚持阵地联建，强化资源共享，加强职工之家、党建文化中心等阵地建设，不断强化服务和活动功能，职工参与健身、书法、乒乓球、台球、瑜伽、阅读等活动的人数逐年增加。

（二）实施暖心行动，有效凝聚农商合力

1. 春风化雨，强化职工权益保障。

持续做好员工关爱工作，发放夏季高温补贴、清凉用品和生日蛋糕券，为 17 位青年员工结婚、生育送上了祝福和慰问礼品，对 6 名参加高考的员工子女送上祝福和礼品，对 13 名生病住院职工进行了探望，对 9 名职工直系亲属去世进行了吊唁慰问；举办退休职工欢送会，向 17 名老同志颁发了光荣退休证书和慰问品；对在职、内退、退休的 70 名身患不同疾病的员工进行了困难补助，对 37 名 80 岁以上退休老同志上门慰问；对 262 名退休、内退老同志开展春节关爱，送上慰问品，提升了建湖农商银行凝聚力和广大职工的幸福感。

2. 润物无声，持续提升福利待遇。

按时足额缴纳社会保险，2024 年为全行员工缴纳各类社会保险 2274.82 万元，住房公积金 1090.88 万元，补充养老保险金（企业年金）814 万元，补充医疗保险列支 32.37 万元，各类保险共 4212.07 万元。为全行职工统一定制羽绒服、皮鞋，增订长袖衬衫，展示良好职业形象；逐步改善职工办公营业环境和住宿环境，更换办公桌椅和宿舍床铺；增加线上饭卡合作消费场景，

满足员工日常生活消费，提升农商行员工的自豪感；春节、中秋等节日为职工发放米、油等生活日用品，让全行员工切实感受到农商行大家庭的温暖。

六、量力而行，积极承担社会责任。

落实县委文件精神，“以购代捐”“以买促帮”，采购青海玉树、秭归等地区扶贫产品，对口支援贫困地区，受到县委相关部门肯定；与县秀夫小学等 14 个单位联合举办友谊赛、分享会等活动，赓续党建共建“后半篇文章”；与县妇联合作，实施“一户一策”微关爱计划，用金融护航“她力量”；与县总工会和团县委合作，不断深化“户外劳动者港湾”和“群新驿站”建设，服务一线劳动者；联合县组织部等部门开展“名校优生”结对联谊活动，为灵龙水乡吸引和留住优秀人才；创建党员示范岗、党员突击队、党员责任区，推动“十百千”工程建设；开展志愿者活动，和包干社区常态化开展结对共建活动；联合县慈善总会开展“99 公益”募集捐款活动，累计募得善款近 12 万元，集中用于建档立卡低收入困难家庭和残疾人等特困群体；2024 年，全行 26 人无偿献血 7900ml。