

金华成泰农商银行2022年度社会责任报告



二〇二三年六月

金华成泰农商银行 2022 年度社会责任报告

金华成泰农商银行由金华农村信用社改制而成，截至 2022 年末有 61 家机构，其中 58 家营业网点、2 家非全日制网点、1 家特殊资产经营部（按支行管理），是金华市本级网点最多、服务覆盖面最广、普惠金融贡献度最大的本土金融机构，也是做业务最实、与民企最亲、离百姓最近的金华人自己的银行。

金华成泰农商银行以“共好”品牌文化为核心，始终坚持“支农支小支实”“姓农姓小姓土”的市场定位，以一个金融机构最大的努力，积极履行社会责任，践行普惠金融工程，服务乡村振兴和民营企业，助力“最多跑一次”改革，为金华市本级经济社会发展作出积极贡献的同时，自身的各项工作也实现了大发展、大跨越。连续两年荣获全省农信系统劳动竞赛一等奖和金华市银行业机构支持区域经济发展优秀单位一等奖。先后荣获中国银行业文明优质服务示范窗口、全国五四红旗团支部、中央金融团工委“银团合作优秀派出机构”、浙江省文明单位、浙江省巾帼文明岗、浙江省青年文明号、全省“三位一体”改革成绩突出集体、浙江省“民企最满意银行”、浙江农信系统品牌文化示范单位、全省农信农户小额普惠贷款推广工作先进单位、金华市金融支持实体经济先进单位等诸多荣誉。

2022 年金华成泰农商银行坚持以党建为统领，围绕“守正创新、强基固本、提质增效”的工作目标，聚焦推进乡村振兴和共同富裕、全面助力稳经济惠实体，各项业务实现平稳健康发展。“基于大数据技术的苗木动产抵押融资服务”获评浙江省金融科技创

新监管工具新一批 5 个创新应用；“帮帮 e 贷”获评 2022 年金华市金融领域数字化改革延伸扩面应用。省委组织部副部长、老干部局局长龚和艳对共好银色家园工作作出重要批示，并对银警联动开展老年反诈宣传给予肯定。

扎实服务乡村振兴。一是加大信贷资源供给。加大涉农贷款投放力度，扎实推进农户“足额授信”“有感反馈”，将金融资源优先配置到农村经济社会发展的重点领域和薄弱环节。二是开展共建共富行动。积极对接“千团联千村”，向辖内所有薄弱村全面派驻金融顾问，实现薄弱村授信全覆盖。与长山乡政府、义乌后宅街道结对共建，量身定制“乡村振兴·共建共富贷”产品，共同打造“物业联盟”项目。三是开展三位一体改革。深度融合农合联“三位一体”，联合婺城区供销社下发会员信用服务实施方案，100%走访、建档到位，全方位满足新型农业经营主体多元化的融资需求。四是优化丰收驿站建设。设立专职辅导员深推“1+N”工作机制，创建“农村金融服务站”，成为三个区行政服务中心政务服务“一网通办”唯一合作金融机构，将“四个办”政务便民服务内容延伸至我行丰收驿站，为农户提供“基础金融+延伸金融+非金融”的多元化服务。

助企纾困顶格发力。一是实施融资畅通工程。深入贯彻各级政府和部门关于稳住经济大盘的决策部署，迭代推出“稳住经济大盘十八条措施”。开展金融支持百万市场主体、“强基础、提效益、促发展”专项行动，重点聚焦企业和个体工商户，“走出去”“请进来”，确保市场主体走访全覆盖。二是强化政银共建合作。升级“财税银”党建联盟，召开税银共助宣讲活动 24 场，大力推广“金税 e

贷”“帮帮 e 贷”。联合市场监管局推出“质量贷”专项产品，将企业无形荣誉转化为有形信贷资产和服务。三是推进供应链金融。实现小微企业产业链集群批量营销，已对接零跑汽车、今飞、皇冠等供应链业务。

深推数字化改革。一是推广数字贷款。依托数字贷款利息优惠券，持续推进数字贷款业务。2022 年末数字贷款占比 90.73%，比年初上升 14.31%。二是加强系统开发。自主开发视频双录、商户对账等 14 个应用系统，有效支撑业务发展。三是强化数据分析。通过营销标签筛选他行归并客群、存量个人贷款提额客群、近三年贷款流失客群等存量优质客群清单，实现精准营销。

深推大零售转型。一是开展存量提额。年末个贷余额新增 26.37 亿元，增幅 20.3%，增幅排名全市第 2、全省第 5（浙江农商银行系统）。二是用好 1+N 机制。调动驿站站长、支农联络员及其他营销合伙人营销积极性。三是用好场景平台。强化校园、园区、交通、社区、“四个办”等场景平台推广，着力拓展停车、商超等开放收单业务，年内新增轻轨乘车码等场景 42 个。四是深耕老年客群。加强共好银色家园运营，成立金东区老年大学，设立首家共好银色家园分园，做深做实做透老年金融市场。五是推进“机器换人”。布放智能柜员机 71 台，网点覆盖率达 100%，业务量累计达 132.45 万笔，柜面可分流业务分流率达 82.35%。

着力打造文化品牌。进一步明确“对内以共好文化建设增强团队凝聚力，对外以打造共好品牌提升社会影响力”的思路。结合新员工入职、普惠讲堂、税银共宣等进行共好宣贯 32 场。组织开展共好营销大赛，萃取经验、锻炼队伍，打造综合营销服务团队。

梳理网点标准化清册，并在新装修网点落地。制定实施细则，全面启动标准化网点建设，从 6 个标准化加快网点环境、形象和服务能力提升，同时通过共好厅堂创建，推动网点规范化转型。

积极投身公益事业。2022 年设立浙师大“共好”奖教基金 100 万元，金华第一中学“菁英教育”奖励基金 50 万元，市妇联关爱妇女儿童捐赠 11.8 万元，慈善一日捐 9.8 万元，帮助对口山区大米销售 15000 斤，同时，组织开展了员工献血、关爱老年人等活动。

开展形式多样反诈宣传。一是在公众号创建“反诈课题”专栏，定期发布电信诈骗真实案例并对相关诈骗套路进行揭示，同时不定期编排反诈小品、制作反诈短视频，反诈短视频在官方视频号进行播放，扩大宣传覆盖面。二是开展阵地宣传，营业网点通过 LED、电视播放反诈宣传口号及案例，网点张贴五部委公告、厅堂和自助服务区展板宣传，柜台发放宣传折页等，营造良好的反诈宣传氛围。三是开展现场宣传，网点为客户办理开户时，通过柜台、自助机具进行现场宣传，向所有客户进行反诈宣传及风险提示，做好“五问三查一讲一承诺”。2022 年共开展宣传活动 473 次，覆盖人次 2.2 万余人，切实提升公众反诈防诈能力。

坚守初心诚信经营。基于六十多年发展沉淀的文化基因和浙江农信统一价值观，形成了为全体员工所认同并遵守的、带有我行特点的使命、愿景、宗旨、精神、价值观和经营理念的共好文化，并体现在生产经营实践、管理制度、员工行为方式、对外形象体现等方方面面。金华成泰农商银行始终以诚信、务实、奋斗、共好为核心价值观，依法合规、稳健经营，不断加强行业自律、完善内控管理，重视员工职业道德建设。

保障金融消费者权益。金华成泰农商银行设有消费者权益保护工作委员会，制定了《消费者权益保护工作实施办法》、《个人金融信息保护管理办法》、《消费者权益保护审查管理办法》，并依据《消费者权益保护工作考核问责暂行办法》，将消保考评结果纳入综合绩效考评体系，实行年度考核和日常问责相结合，支行和部室双重考核，消保考核结果在综合绩效的权重有很大提升，发挥了对消保工作的正向激励作用。遵循平等自愿、公平、合法、诚实信用的原则，为金融消费者提供产品和服务。制定消费者教育培训计划，通过网络宣传、媒体宣传和阵地宣传的方式进行宣教活动，切实提升消费者权益保护能力水平。各网点公布总行和省行的投诉受理电话，对消费者投诉中反映的问题及时整改反馈。工作人员自觉履行金融消费者权益保护的义务，在日常经营活动中，切实保护好消费者知情权、隐私权、公平交易权和财产安全权等权益。

履行反诈反洗钱义务。一是严格开户审核，做好源头防控。制定《新开银行账户审核服务指南》，建立个人银行账户新开户业务标准化流程，做到“五问三查一讲一承诺”，重点关注他人陪同开户、客户对开户用途不清、留存手机号码非本人、非代发工资的批量开户等异常情况。对新开企业银行账户，采取实地调查等方式开展尽职调查，认真核实开户真实意愿和用途。2022 年拦截可疑个人开户共 42 户，单位银行结算账户开户 4 户。二是强化警银联动，提高涉诈风险防控水平。2022 年经交易监测分析和尽职调查，向人行金华市中心支行报送涉赌涉诈可疑线索 5 份，可疑情形描述清晰准确，均被人行接收并移交公安机关立案侦查。

经公安机关研判，共抓捕犯罪分子十余人，公安机关对我行畅通可疑线索传递给予高度肯定。我行自主研发涉案账户监测模型并根据涉案线索的变化趋势不断调优，全力压降涉案账户数量。2021、2022 年获得金华反诈宣传工作先进集体，辖内汤溪支行被评为“反诈标杆网点”，多名工作人员荣获全市金融机构反诈工作先进标兵。2022 年收到联席办关于我行反诈工作的表扬信及东孝派出所感谢信，对我行强化警银联动、多次移送高质量嫌疑账户线索给予肯定。

践行绿色金融服务。结合人行“金华站”碳账户信息，围绕“碳达峰 碳中和”，2022 年创新推出并发放了金华市首批碳账户贷款，有效助力企业绿色低碳转型。高度重视“绿色金融”重点工作，以“强基础”活动为契机，大力拓展“绿色贷款”，积极调整优化信贷结构，将更多的信贷资源配置到绿色低碳领域。严格按照《绿色产业指导目录》贯彻执行，紧紧围绕节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级和绿色服务贷款投放的要求，在贷款识别上严格按照“必须符合政策制度规定用途”和“必须满足支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用”为主要内容的“两个必须”作为识别的重要依据，做到精准识别、精准营销、净赚投放。2022 年末，绿色贷款余额 21.4 亿元，占贷款总额的 6.2%，较 2021 年上升了 1 个百分点，完成了 2022 年度绿色贷款投放目标。其中对绿色低碳苗木产业优先给予融资支持，开通绿色审批通道，2022 年末苗木产业贷款余额 17.6 亿元。加大新能源产业支持力度，支持以新能源为主体的新型电力系统建设，创新推出“光伏项目贷”，重点支持太阳能等新能源发电集中式开发，

已发放光伏项目贷款 664.3 万元。

倡导绿色办公及运营。积极响应国家“碳中和 碳达峰”目标，以及厉行节约、反对浪费的重要指示精神，在行内日常管理中融入低碳环保、节约资源的理念，将勤俭节约作为行内员工工作作风建设的重要内容。绿色办公方面，印发《金华成泰农商银行总行文明办公制度》等六个制度，从文明办公、卫生建设、安全管理、办公用品管理、接待管理、饭堂管理等六个方面提出相应要求。此外，出台《金华成泰农商银行公务用车管理办法》，通过制定严格的公务用车规范、加强全行范围内的公务用车及用油管理，并倡导绿色出行以提升环境效益。绿色运营方面，制定《金华成泰农商银行办公自动化系统管理办法（试行）》，坚持“优化业务办公流程、提高办公效率和降低管理成本”的原则，大力推广办公自动化系统（OA 系统），提倡无纸化运营，提升行内信息化管理水平。

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是“八八战略”实施 20 周年，也是实施“十四五”规划承上启下的关键之年。金华成泰农商银行将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本指引，全面贯彻落实党的二十大和省第十五次党代会、省委十五届二次全会精神，忠实践行“八八战略”，强力推进创新深化、改革攻坚、开放提升，大力开展“助力共富年”活动，进一步夯实成体系、全方位的独特优势，深化以人为核心的全方位普惠金融，积极履行社会责任，在助力“两个先行”中开创高质量发展新局面。



浙江农信

金华成泰农商银行

JINHUA CHENGTAI RURAL COMMERCIAL BANK

—— 有成泰 · 事事成 ——



金华成泰农商银行公众号

浙江金华成泰农村商业银行股份有限公司

地址：金华市八一南街123号

客户服务热线：96596