

浙江磐安农村商业银行股份有限公司文件

磐安农商银行 2024 年度社会责任报告

磐安农商银行（以下简称“本行”）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入践行金融工作的政治性、人民性，始终筑牢“农商姓党”的政治属性，锚定高质量发展目标，以做强优势、做亮特色、做大空间、做实风控、做精管理为实践路径，奋力扛起地方金融排头兵、农村金融主力军、普惠金融引领者的使命担当。

一、本行基本情况

磐安农商银行前身为磐安农信联社，成立于 1954 年，2005 年完成县一级法人体制改革，成立磐安县农村信用合作联社。2017 年 1 月改制为浙江磐安农村商业银行股份有限公司。

2024 年末，磐安农商银行在职职工 328 人，下设 12 个职能部门，1 家营业部、9 家一级支行、5 家二级支行，15 家分理处，是磐安县域范围内网点最多、分布最广的金融机构。作为全省首家“乡村振兴主办银行”“共同富裕示范主力银行”，独家承担全县的美丽乡村贷款、“消薄”贷款、助学贷款、低收入农户贷款、“两费”签约，全省首创“浙里办”实体专窗、“警银驿家”“山城办事员”等一系列服务品牌。先后荣获全国模范职工之家、

中国红十字人道勋章奖、浙江省文明单位、浙江民企最满意银行、“平安单位”暨“智安单位”等省级及以上荣誉。社会责任贡献突出，2024 年纳税 8423.00 万元，5 年累计纳税 4.17 亿元，2024 年纳税金额稳居全县金融行业第一，全县第二。

2024 年主要社会责任关键绩效表

类型	指标	单位	2024 年
经济 责任	资产总额	万元	2307526
	存款余额	万元	1636322
	贷款余额	万元	1599304
	营业收入	万元	99793
	利息支出	万元	30181
	纳税总额	万元	8423
	股利分配	万元	3597
	净利润	万元	23632
	资本利润率	%	11.09
	涉农贷款余额	万元	1516483
	小微贷款余额	万元	1333062
社会 责任	员工总数	人	328
	女性员工占比	%	49.7%
	员工流失率	%	2.76%
	人均培训经费支出	元	6398
	公益捐赠	万元	84.25

二、履行经济责任情况

2024 年，本行积极应对区域经济金融形势变化，强化内外联动，践行金融工作的政治性、人民性，不断推动各项工作深化、细化、优化。

（一）支持地方经济

本行坚持地方金融服务地方发展，加大对社会经济重点领域，特别是乡村振兴、共同富裕、“三农”、小微企业及特色产业

方面的支持力度，积极提供优质金融产品和服务。用足、用好信贷规模，加大信贷支持力度，发挥磐安农商银行支持区域经济发展的主力军作用。

2024 年贷款行业投向

行业	期末余额 (万元)
农、林、牧、渔业	226109.19
制造业	464122.03
电力、热力、燃气及水的生产和供应业	9048.18
建筑业	111270.18
批发和零售业	457812.9
交通运输、仓储和邮政业	12292.38
住宿和餐饮业	48748.82
租赁和商务服务业	42157.02
水利、环境和公共设施管理业	27041.9
教育	2722.19
文化、体育和娱乐业	7354.99
个人贷款	101937.66

(二) 服务社会发展

1.助推共同富裕。与县工商联合作打造全省首个县市级“浙商会客厅”，将新大楼打造成为全县招商引资、学习交流的重要场所；建成“我们的幸福计划”农特产展销区，把“山里货”变成城里争抢“香饽饽”。“景村共融”助推薄弱村共富，支持 176 个村振兴消薄、新农村建设，发放贷款 2.62 亿元。专项创新“中药材仓单质押贷款”，成为浙江中药产业知识产权联盟主办授信银行。“一村一策”金融帮扶，结对帮扶白云山村、新锦村，2024 年各捐赠 5 万元帮扶资金，用于发展壮大集体经济。

2.服务地方经济。一是政银联动“服务县域”。承办磐安县优

化营商环境政银企对接会，与县发改局、县经商局、县科技局等6部门合作发布“五大服务”“十大产品”，促进政银企协同发展，获《磐安工作》专版介绍；与县经商局共推跨境人民币“首办户”行动，联合县退役军人局助力退役军人发展，军创企业走访率100%；在磐安纳入省诉讼费收缴一体化改革试点后，第一时间与法院对接，向省行提出接口开发需求，将诉讼费账户争取至我行，线上收缴率100%。积极与组织部对接，并第一时间向管理部与省行汇报，争取省级市级支持，并成功保留欲转国有行的22个基层党费缴存账户。二是在外商会“竞标服务”。对杭州、上海等六地商会以竞标方式确定主对接行，标的2.7亿元，较底标提升35%。累计与8个商会战略合作，在外商会总授信32亿元。

3.夯实普惠基础。一是“三大行动”推进普惠深耕。开展“普惠金融万家行”活动，明确走访、信息采集流程标准；连续组织三个阶段活动推进“三代社保卡换发”；推进“信保贷款提升”行动，新增信保类贷款2.8亿元；深入推进“扩中提低”行动，完成全年目标任务的107.86%，在全省试点总结会上作典型发言。二是“创优特色”提升服务能力。“客户分层”精准服务，从“FTP利润贡献+年日均”维度对全行客户分层，匹配差异化策略，权益客户年日均存款新增7.23亿元，客户星级提升2655户，人均持有产品数提升0.21个；“敬老活动”形成体系，设立50万元养老服务爱心卡基金，与县委老干部局合作养老系列活动，打造“1+N”养老活动联动圈；“青少年活动”护航成长，开展“小小银行家”“高三毕

业季”等活动培育“未来客群”，开立宝贝成长存单、儿童存折 2500 户。三是“丰富活动”提升客户体验。开展“新春礼遇”“社保 8 重礼”“文旅宣传直播”“山城办事员年货节”等活动 400 余场，活动丰富多样，年头贯穿年尾。

4.助推扩中提低。全年共计走访扩中家庭 13577 户，累计助力家庭户数 1449 户，累计投放共富贷款 4.59 亿元。助力经营户 1412 户、金额 4.47 亿元；助力安居 48 户、金额 1.13 万元；帮助求学 1 户、金额 3 万元；促进消费 3 户，金额 52 万元。自试点工作以来，本行为“扩中”家庭贷款优惠让利 450.64 万元，收单手续费补贴 40.93 万元，其他各类金融账户费用减免 40.25 万元，合计减免让利 551.82 万元。

三、履行社会责任情况

（一）热心公益方面。实施慈善项目，动员各方凝聚向上向善精神力量。一是传递慈善温暖。设立 600 万元“我们的幸福基金”，用于磐安第一民生项目“我们的幸福计划”带领山区群众共同富裕；专设 90 万元“天使关爱基金”，关心关爱优秀医务人员，助力全县医疗卫生事业；设立 1000 万元“春蚕奖励基金”，支持学校基础设施建设，奖励贫困学子、优秀人才，提升全县教育工作水平。二是汇聚多方力量。借助基金和平台创设，与全县 10 余部门开展形式多样的慈善活动。三是凝聚全员共识。本行先后荣获中国红十字人道勋章奖、第三届金华慈善奖“机构捐赠奖”等荣誉，全员上下爱心慈善共识统一，志愿服务有力。2024 年，

“家银行”工作项目被授予“金华市财贸系统十佳工作品牌”。

（二）金融教育方面。优氛围营造，开展“新春礼遇”“社保 8 重礼”“文旅宣传直播”“山城办事员年货节”等活动 400 余场，活动丰富多样。强能力提升，推行“晒业绩、亮典型”机制，组织“如何做一场有效的财富业务活动”，提高厅堂服务能力。优公众教育，与合作单位共同开展财富课堂，了解金融热点，学习投资理财知识。

（三）反洗钱宣传方面。全面开展“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”的“五进入”反诈宣传活动。2024 年通过公众号公布高频诈骗案例，厅堂开展面对面宣传，走访进行实地宣传，警银联动开展反诈直播 7 场，针对高净值客户和企业客户发送反诈短信 2 万条，同时抓住“元旦”“春节”“元宵节”“教师节”“中秋节”“国庆节”等节日契机，开展宣传活动 80 次，以授课、文艺晚会等喜闻乐见的方式与民众共同提升反诈知识，提高反诈技能，针对老年人、残疾人等特殊群体，本行充分考虑该群体在防范洗钱和诈骗方面的特殊性和困难，打破其身体条件和信息获取渠道的限制，以本地员工为宣讲员，开展“方言反诈大讲堂”，将案例讲解透彻，同时让所在地网点作为联络站，随时为相关人员提供反诈知识。

（四）践行绿色信贷方面。本行重视并始终践行绿色信贷理念，通过制定行业投向政策指引，严格执行绿色信贷要求，对环评不达标项目、违法违规排污企业实行“一票否决”机制，对拟

关停淘汰的落后产能和过剩产能加强信贷管控，严格控制“两高一剩”行业贷款。同时，以金融助力乡村振兴为契机，加强绿色金融与磐安产业发展对接，支持传统产业绿色改造提升，助推新兴产业加快绿色发展。2024年12月底，绿色信贷余额54495.05万元,新增10961.55万元，增速25.18%。

（五）倡导低碳办公。践行“绿色办公”理念，号召员工节约用电，养成随手关灯的好习惯，提倡办公用品循环使用，全力打造低碳工作环境；运用OA办公系统，提高文件流转效率，最大程度推行无纸化办公；完善视频会议设备，有效降低会议成本和碳排放量。

（六）诚信经营方面。本行始终秉承依法合规、稳健经营，不断加强行业自律、完善内控管理、履行反洗钱义务、重视员工职业道德教育，切实维护金融消费者权益，体现公平诚信的社会形象。

（七）保障金融消费者权益方面。本行设立消费者权益保护工作委员会，制定消费者权益保护工作管理及考核办法。遵循自愿、平等、公平、合法、诚实信用的原则，为金融消费提供金融产品及服务。以“合规宣贯年”工作为主线，在行内开展形式多样的合规消保系列创建活动，以“五进入”的形式，聚焦“一老一小”群体，围绕个人信息保护、个人征信、防范金融诈骗、防范非法集资等多个方面同步开展金融消保知识宣教工作，通过营业网点、流动服务车、微信公众号、视频号等线上线下宣传渠道

做好金融知识普及以及消费者权益保护宣传，提升消费者权利保护意识和能力。针对消保热点、难点，组织全行员工开展消费者权益保护及业务投诉处理专项培训，进一步提高全行员工的金融消费者权益保护意识以及金融服务水平。及时转发学习监管下发的消保工作提示书，按月下发风险提示，在做好业务风险防范的同时，切实保障金融消费者自主选择权、公平交易权等合法权益，提升消保工作质效。

2024 年全年累计新受理客户投诉 2 件（含 1 件重复投诉），均发生在省内，已在规定时间内妥善处理并获得客户理解。整体来看，较去年投诉呈明显下降趋势。其中投诉原因分类，均属于因金融机构管理制度、业务规则与流程引起的投诉；根据投诉业务渠道分类，均属于第三方监管转送渠道；根据投诉业务类别分类，均属于本/外币储蓄及借记卡使用类。以上 2 件投诉均已在在规定时间内妥善处理并获得客户理解。整体来看，较去年投诉量呈明显下降趋势。

本年度未出现相关重大突发事件和重大负面舆情，未发生违反法律法规，虚假宣传、误导或欺骗消费者引发大规模投诉或群体性事件，无造成严重社会影响事件，工作成效较明显。