

浙江海盐农村商业银行股份有限公司

2020 年度社会责任报告



2021 年 4 月

2020年以来，海盐农商银行以省农信联社年度工作会议精神为引领，在各级人民银行、监管部门的监督指导下，紧扣打造“重要窗口”中“最精彩板块”的海盐样板，围绕全年工作目标，团结带领广大干部员工，大力开展“狠抓落实年”活动，扎实服务“六稳”“六保”工作，各项业绩实现了稳步健康发展，地方影响力和美誉度显著提升，为海盐县经济社会发展做出了重要贡献。在2020年度“美誉度”指数测评中，我行列海盐县银行业首位。

一、基本情况

海盐农商银行前身是海盐县农村信用合作联社，于2016年12月14日获得浙江银监局批准开业。至2020年末，行内下辖13个支行、1个营业部，18个分理处，在职员工475人。截至2020年末，各项存款余额2,131,472.25万元，各项贷款余额1,731,540.55万元，在自身实现快速发展的同时，海盐农商银行也为地方财税发展做出突出贡献，2020年缴纳税收达9,575万元。

自改制成立以来，海盐农商银行不断完善公司治理，健全体制机制，坚持创新驱动，转型发展，积极支持国家供给侧改革、乡村振兴战略和“最多跑一次”改革，全力推进海盐县地方经济发展，坚持服务实体经济、服务小微三农，扶持民营经济，加强风险防控，注重人才培养，强化科技支撑。近年来，海盐农商银行市场份额稳步提升，盈利能力不断增强，各项工作均呈现良好发展态势。

二、社会责任理念

愿景：智金融 悦万家。海盐农商银行未来将是一家充满智慧和令人愉悦的银行。我们立足于知识与素养的不断提升，服务与价值的充分到达，经营理念的智慧创新，不断把海盐农商银行

打造成知识的银行、价值的银行、责任的银行、令千家万户感到愉悦的银行。

使命：银通三农 信益大众。海盐农商银行的发展始终坚持以立足三农、普惠三农为根本，同时我们也肩负着更深远的企业责任：繁荣地方经济、金融安稳、行业诚信和促进环保等。面对多维的企业利益关系，本行经营将持续利益于客户、员工、股东与社会。

核心价值观：普惠至诚，稳健高效。海盐农商银行以“普惠”的价值尺度衡量本行的经营决策、产品创新和业务定位，以“至诚、高效”的态度服务社会各界，时刻秉持平和的发展心态，科学把握风险与收益的平衡，推动本行稳健高效的可持续发展。

三、主要荣誉

2020年5月18日，海盐农商银行获省农信联社嘉兴办事处2020年“走千家、访万户、共成长”一推动数字化转型、建设一流社区银行劳动竞赛优胜单位（浙信联嘉办〔2020〕25号）。

2020年6月18日，海盐农商银行获省农信联社2020年“走千家、访万户、共成长”一推动数字化转型、建设一流社区银行劳动竞赛三等奖（浙信联办〔2020〕72号）。

2020年11月10日，海盐农商银行西塘桥支行获2020年度浙江农信系统品牌文化示范网点（浙信联发〔2020〕20号）。

2021年2月8日，海盐农商银行获2020年度海盐县银行机构金融基础业务考评A等行（海盐银发〔2021〕3号）。

2021年2月19日，海盐农商银行获得由中共海盐县委 海盐县人民政府授予2020度“十佳服务业企业”称号。

2021年2月8日，海盐农商银行获2020年度海盐县“反诈

防控攻坚年”活动劳动竞赛一等奖（海盐银发〔2021〕2号）。

2021年3月2日，海盐农商银行获浙江农信系统2020年度“业务成长十佳银行”（浙信联发〔2021〕4号）。

2021年3月5日，海盐农商银行获2020年度全省农信系统考核一级（优胜）单位（浙信联发〔2021〕6号）。

2021年3月18日，海盐农商银行获嘉兴农信系统“争先进位攻坚落实年”活动优胜单位（浙信联嘉办〔2021〕6号）。

四、责任绩效

2020年度，海盐农商银行资产总额2,732,287.61万元，各项存款余额2,131,472.25万元，各项贷款余额1,731,540.55万元，各项业务总收入119,021.15万元，各项业务总支出92,383.02万元，利息支出50,645.95万元，纳税总额9,575.00万元，净利润20,578.30万元，成本收入比37.65%，资本充足率12.98%，不良贷款率1.13%，贷款拨备率4.71%，拨备覆盖率418.42%，百元贷款收息率5.71元，涉农贷款余额1,665,098.97万元，小微企业贷款余额1,355,121.11万元，公益捐赠80.78万元，员工总数475人，女性员工占比50.11%，员工流失率1.26%，培训经费支出197.35万元，节能环保项目贷款余额5745.08万元。

五、履行社会责任具体情况

（一）深度服务实体经济发展

1. 疏通货币政策传导机制。持续推进我行打造“民营企业金融服务最优市”工作方案和企业融资“三张清单”工作方案，对接疫情防控与企业恢复生产金融服务“4张企业清单”。做好银保监部门关于提升小微企业金融服务质效，严格落实“两增两控”的总体目标。做好经营定位和金融服务能力目标规划及监测，有

效运用人民银行货币政策及两项工具，将信贷资源合理运用到支持实体经济发展中。

2. 持续降低民营企业融资成本。实施4亿元“战疫”免息行动，为受疫情影响的各类小微企业提供最高500万元的限期免息额度，并配套提供贷款展期、利息延期支付、免除违约责任等多项支持政策；充分利用贷款利率定价系统及我行利率优惠管理办法，适时降低民营企业贷款利率，切实让民营企业享受到政策红利，全年共优惠利率266户，涉及贷款441,842.00万元，共为企业“减负”8,937.00万元；借力无还本续贷机制，有效降低民营企业融资转贷成本，共支持民营企业1,735户，累计发放贷款315,518.00万元；开展“利企惠民”利率优惠专项活动，为符合人民银行10000亿再贷款条件的小微企业提供年利率不超过5.25%的低息贷款支持，帮助企业轻装前行。

3. 扎实服务三农发展。开展新一轮农户小额普惠贷款授信，为农户提供免担保、纯信用、小额度、低门槛的普惠服务。全年累计支持农户26,567户，累计投放385,220.90万元，其中发放低收入人群贷款48户，累计投放726.00万元；启动首贷户及公积金贷款专项服务活动。全年实现新增首贷户818户，累计发放120,970.50万元，其中普惠小微首贷户787户，累计发放109,962.00万元；倾力支持农业产业链发展，以开发嘉兴青莲供应链金融平台项目为切入点，打造嘉兴地区首个农业产业供应链平台示范工程；加强春耕备耕资金支持。疫情期间，重点关注春耕备耕的金融服务需求，共发放春耕备耕贷款2995笔，累计发放资金51,568.71万元。

（二）主动开展服务转型升级

1. 提升零售业务服务水平。

围绕“开学季”等特定时节，联合特色品牌等开展线上服务活动，进一步提升我行线上服务水平，拉近与客户距离；加强与物业公司合作，推动小区物业服务线上化；与县台办开展战略合作，推出“台融贷”“台融卡”业务，加大利率优惠幅度，为台商在盐投资提供“多快好省”的融资服务。

2. 加快数字化金融服务能力提升

加快小微易贷平台上线，推出“小微信易贷”“小微税易贷”企业类线上金融产品，丰富企业纯线上信用产品种类；与县税务局合作启动“丰收·金税服务站”，将智能办税服务点延伸至农商银行营业网点，开通热点办税业务，提升客户体验度；全面推广“浙里贷”小程序，为客户提供公积金贷额度测算，大大提升服务质量；加快智能柜员机转型，提升柜面业务分流率，强化客户服务体验。

（三）倾力支持小微企业发展

1. 争做小微企业金融保姆。2020年，海盐农商银行紧紧围绕“做业务最实、与民企最亲、离百姓最近”的发展目标，努力降低企业金融服务成本和门槛，提升支小支实成效。到2020年末，小微企业贷款余额1,355,121.11万元，全县每2家小微企业，就有1家与我行携手同行，海盐县大多数创业者的第一笔贷款选择农商银行，是名副其实的小微企业“伙伴银行”。

2. 提升小微企业服务水平。持续推进“增氧滴灌”工程，深化“4+1”小微金融服务，提高小微企业服务覆盖面；积极健全小微园区“金融指导员”制度，强化“伙伴银行”关系，充分发挥农商行“小而灵”的优势，大力推广“置业贷”“并购贷”“园

区成长贷”等贷款产品，切实解决园区内优质小微企业在技改、转型升级过程中遇到的融资难、融资贵问题，高质量推进小微企业园分类建档和信贷金融服务。

3. 精准助力县域产业转型升级。积极与县域内拆迁腾退和转型升级企业联系，摸清拆迁腾退企业后续打算，掌握转型升级企业技改投入设备更新状况，加大工业企业项目贷款支持力度，切实解决小微企业在技改、转型升级过程中的资金需求，全力支持传统产业改造提升；全力支持特色产业发展，创新推出“印刷企业特色贷”贷款产品，助力印刷企业转型升级和稳健发展，全年共支持“印刷企业特色贷”301户，累计投放6,629.09万元。

（四）全力做好普惠金融服务

1. 加大普惠信用贷款推广。积极运用央行普惠小微企业信用贷款支持计划，科学降低对抵质押品的依赖，大力推广小微专项信用贷款、税银贷、“农e通”贷款等信用类贷款产品，努力提高普惠信用贷款投放比例，帮助小微市场主体渡过难关。

2. 全面护航县域复工复产。推出复工复产系列信贷产品，有针对性地帮助企业 and 个体工商户恢复产能和服务能力，累计发放抗疫系列贷款722笔，金额121,411.90万元。疫情期间，加强走访，充分保障企业资金需求，集中两周时间走访企业2016家，对接融资需求418户，金额32,900.00万元，利率优惠需求335户，涉及贷款金额5,300.00万元；重点保障口罩、防护服生产企业恢复产能，为6家相关企业提供信贷支持2,450.00万元，确保疫情防控期间重要物资供应不掉线；用好再贷款政策，为相关小微企业提供年利率不超过4.55%的低息贷款支持，帮助企业轻装前行，全年共向人民银行申请支小再贷款9次，共计30亿

元；大力推广线上无纸化办贷。利用各类线上平台，为辖内企业、商户和创业者提供足不出户的信贷服务。

3. 积极开展特色化普惠金融服务

与县退役军人事务局合作，参与“退役军人一件事联办区”建设，为退役军人提供便捷服务；打造“金融+生活”异业联盟服务模式，通过农合联，与销社、邮政和农企开展多方合作，开展生鲜农产品线上购销配送服务；创新开展老年人金融服务工程，建立“银耀盐邑·时间银行”，积极对接县委老干部局和全县离退休老同志，对接专项金融服务；与海盐县市场监管局开展知识产权质押融资战略合作，累计为13家企业授信35,350万元，真正让知识产权“变现”。

4. 加强消费者权益保护工作。建立健全消费者权益保护工作机制，行领导专人分管，明确职能部门，建立了《特殊消费群体金融服务实施细则》《金融消费者投诉处理办法》《代理保险销售业务客户投诉和应急处置预案》等相关消费者保护制度，建立消费者咨询台和畅通投诉信箱、投诉电话、消费者意见簿等多渠道传导机制，对新推出的业务产品和服务实行消费者权益保护事前评估，并持续深化推广我行首创的消保“磨盘工作法”，从源头上倒逼一线员工提高服务质量，该工作法得到浙江银保监局汤学斌副局长高度肯定并批示推广。立足消费者权益保护，全年开展各类金融知识宣传活动，如举办“3.15”消费者权益日宣传活动、金融知识宣传教育活动、反假币宣传、“反诈防控攻坚年”劳动竞赛、“反诈人民战争”活动等，通过摆摊宣传、知识宣讲、举行讲座、媒体宣传等多种形式，让金融知识普及到千家万户，全年累计开展各类活动400余次，发放宣传资料10万余份。2020

年度共受理消保投诉 18 件，从投诉原因来看，主要集中在因服务态度及服务质量引起的投诉和因管理制度、业务规则与流程引起的投诉。投诉类别主要集中在储蓄、贷款和银行卡业务。地区分布以我县范围内特别是武原街道内我行城区客户，占全年投诉数量的 70%。

（五）创新打造智悦党建品牌

探索大型市场服务模式，与海盐县海港智慧城党支部结对党建联盟，为其授信 5 亿元，用于支持周边 460 余家餐饮和建材商户发展；全辖开展各类红色互动，基层党支部与辖内镇（街道）党（工）委、村社党组织广泛建立党建联盟，成立定期联盟走访机制，开展党员网格化服务，提升基层金融服务质效；联同政府部门，建立“两新红管家”队伍，健全企业难题的收集、分类、交办、反馈机制，企业金融服务渠道明显拓宽；联手农业发展银行海盐县支行党支部，建立双“农”党建联盟，以结对工作常态化、制度化，共同搭建乡村振兴金融服务党建联盟合作平台。

（六）积极投身社会公益事业

积极打造基层党支部“智悦先锋”领航项目，2020 年初，我行 300 多名党员职工担任社区“红色楼道长”，做好疫情防控、社区环境整治等活动；推进“1+X”暖心结对组团帮扶工作，开展在职党员帮困慰问、义务献血等志愿服务活动，组织职工开展抗疫爱心捐赠、“心连心”慈善募捐，共募得捐款 83,938.00 元；加强精神文明建设，完成西塘桥支行创建文明规范服务示范单位创建验收工作，开展标杆网点检查、业务技能达标等；主动融入社区治理，开展社区环境整治、文明交通劝导、文明窗口单位创建、“双创”入社区宣传等系列活动，为海盐县全国文明城市创

建贡献应有力量。

六、社会责任展望

2021年，是“十四五”的开局之年，也是推动海盐农商银行高质量发展行稳致远最为关键的一年，做好2021年各项工作事关全局、事关长远、极其重要。站在新起点，面对新挑战，实践新发展理念，开启新征程，海盐农商银行将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会和中央经济工作会议精神，进一步发挥县域金融“小冠军”、农村金融主力军和普惠金融引领者作用，勇于担当，敢于作为，踏实践行服务“三农”、服务民营小微企业、服务地方经济社会发展的初心和使命，积极拥抱“百年未有之大变局”，围绕地方经济发展重心，不断增强内部革新能力，全力支持实体经济发展，让改革创新步子更稳，“党建+金融”的成色更足，服务小微的质量更高，以优异的成绩献礼建党百年，持续为股东、客户、员工、合作伙伴等创造更大价值。

浙江海盐农村商业银行股份有限公司

2021年4月

(注：本社会责任报告已于2021年4月7日经第二届董事会第五次会议审议通过)