

浙江海盐农村商业银行股份有限公司

2021 年度社会责任报告

(2022 年 4 月 7 日第二届董事会第九次会议审议通过)

2021 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，紧紧围绕海盐县委县政府各项决策部署和本行全年工作目标，深入开展“转型发展提升年”活动，围绕“一条主线、一项改革、四大板块、五大支撑”工作方针，认真规划落实“十大提升工程”，持续推进两大转型，全面助力乡村振兴、助力实体经济发展，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 2021 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 2021 年末，行内下辖 13 个支行、1 个营业部，17 个分理处，在职员工 470 人。截至 2021 年末，各项存款余额 2,482,530.46 万元，各项贷款余额 2,115,835.02 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，2021 年缴纳税收达 10,376.64 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、“最多跑一次”改革和助力共同富裕，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

2021年8月18日，海盐农商银行获省农信联社嘉兴办事处“2021年走千家、访万户、共成长”——唯实惟先，推进以人为核心的全方位普惠金融劳动竞赛活动优胜单位称号（浙信联嘉办〔2021〕20号）。

2021年4月15日，海盐农商银行被海盐县人民政府评为“2017-2021年度海盐县模范集体”荣誉称号（盐政发〔2021〕13号）。

2022年1月12日，在2021年海盐县“美誉度”指数季度排行榜和年度排行榜中均排名全县银行业首位（盐宣〔2022〕3号）。

2022年1月26日，海盐农商银行在2021年度海盐县各镇（街道）和县级部门（单位）工作目标责任制考核中获评金融部门一等奖（盐委办发〔2022〕2号）。

2022年2月14日，海盐农商银行被省农信联社嘉兴办事处评为嘉兴农信系统2021年度信息宣传、调研工作先进集体（浙信联嘉办〔2022〕7号）。

2022年2月15日，海盐农商银行被海盐县档案局评为2021年度档案工作先进集体（盐档〔2022〕2号）。

2022年2月25日，海盐农商银行被中国人民银行海盐县支行评为2021年度海盐县银行机构金融基础业务考评A等。

四、责任绩效

2021年度，海盐农商银行资产总额3,105,416.07万元，各项存款余额2,482,530.46万元，各项贷款余额2,115,835.02万元，各项业务总收入142,575.41万元，各项业务总支出110,191.09万元，利息支出59,061.43万元，纳税总额10,376.64万元，净利润25,478.31万元，成本收入比35.08%，资本充足率13.63%，不良贷款率0.82%，贷款拨备覆盖率430%，百元贷款收息率5.46元，普惠领域贷款余额1,022,283.41万元，小微企业贷款余额1,634,588.22万元，公益捐赠70.25万元，员工总数

470人，女性员工占比49.36%，员工流失率1.28%，培训经费支出196.73万元，节能环保项目贷款余额4,420.19万元。

五、履行社会责任具体情况

（一）深度服务实体经济发展

1. 大力支持小微企业高质量发展

积极探索小微企业园区金融服务模式，健全园区“金融指导员”制度；与县税务局签订战略合作协议，共建“丰收金税服务站”，进一步加大“税银贷”推广力度；推广“小微易贷”在线融资平台、“票据池”和丰收企业管家等线上业务，成功发放我行首笔“票据池”融资和全市首笔“掌上”小微速贷；创新推出“抵信贷”贷款，以抵押物剩余价值为参考，为小微企业发放纯信用贷款；大力拓展小微企业首贷户，到12月末，共拓展565户，贷款金额9.81亿元；推出小微金融工程三年行动计划，努力提升小微主体金融服务能力；深化银担合作，创新“担保赋能金融服务实体经济”的联合服务模式，到12月末，政策性担保公司担保贷款余额8.22亿元，较年初增加3.89亿元；加码供应链金融服务，配套“链贷通”等贷款产品，共为10条产业链提供优质融资服务；积极探索战略客户体系建设，提升服务深度和广度，全年新增战略客户9家；与县经信局、金融办和人民银行合作，举办海盐县支持“专精特新”企业高质量发展“筑巢育鹰”专项金融服务行动，率先全省推出专精特新专属金融产品“小巨人贷”“工匠贷”，并为4家企业现场授信9000万元；强化科技金融建设，打造武原支行为科技金融专营支行，以金融服务助力我县科研成果转化；充分运用两项直达工具，开展顺位抵押和无

还本续贷业务，到12月末，累计发放无还本续贷1863笔，金额40.43亿元；用足用好利率优惠政策，到12月末，共审批贷款利率优惠客户285户，优惠金额7403.5万元。

2. 深入细致做好三农服务

持续开展全县农户普惠“有感反馈”工作，深化网格走访，到12月末，我行农户小额普惠贷款23627户，覆盖率31.15%，较年初提升7.31个百分点。创新发放全市首笔数字大棚抵押贷款，开辟金融支持智慧农业发展新模式；积极参与“稻田龙虾文化节”，为全县74户稻虾种养殖户提供2960.27万元信贷支持，帮助稻虾产业积蓄发展后劲；加大对农村“四新”经营主体的金融支持力度，发放贷款308户，金额4.23亿元；全力推进新版“三资”系统推广应用，实现村级管理信息化运行、全方位监管、全流程公开，全年共完成9个乡镇、105个股份经济合作社的系统上线工作；推出活体抵押贷款业务，并成功发放首笔生猪活体抵押贷款1000万元，唤醒农业主体手中的“沉睡资本”。

（二）主动开展服务转型升级

1. 提升零售业务服务水平

创新开展零售服务活动，配套智能外呼、企业微信、金融微店等工具，提升业务普及力度；做好三代市民卡换发工作，共受理发卡预申领24.73万张，覆盖率达54.84%，列嘉兴农信第一。丰富零售产品，针对不同客群，推出大额存单、幸福存单、社保存等线上存款产品和拥军贷、党员先锋贷等个人贷款产品，满足客户不同需求。抓实收单业务提升流量，做实商圈走访、商户服务，开展多种类型的回馈活动，加快丰收一码通和智能付的普及

力度，到 12 月末，服务收单商户 7760 户。优化智能场景建设，以丰收互联场景建设为落脚点，创新打造“随心抽”“一元购”“一分购”等系列活动，建成智慧停车场 5 个、智慧专业市场 3 个、智慧食堂 1 个，“社区云” 1 个，进一步提升丰收互联的便民服务水平。

2. 加快数字化金融服务能力提升

全力推进 64 个省农信联社数字化转型项目落地应用，明确责任到人，全年开通 57 个省级项目，开通率达 80%。加快“机器换人”，上线智柜 31 台，其中现金智柜 14 台，上线无纸化柜台 79 个，新增 20 台三代社保卡自助发卡机，完成 16 个网点的排队叫号系统改造，有效缓解柜面压力；加快展业平台运用，全行共配置 113 台移动展业 PAD、40 台背夹，实现移动展业设备全行覆盖；完成 RPA 机器人一阶段四个场景建设，提升报表智能化水平。加强专业培养，借助数字化转型推进课、借调人员交流会、“浙江农信人 APP”学习等活动，培养全员数字化转型意识；开展全行数据分析大赛，开拓员工数字化思维，加强数据运用和成果转化。搭建数字小微平台，梳理全县通过平台准入模型的系统内无贷户共计 11864 户；完成新版 OA 系统上线，提升办公效率；完善数字化档案系统建设，成功通过县级标准化数字化档案室创建验收。

（三）全力做好普惠金融服务

1. 进一步降低小微企业融资成本

一是用足用好利率优惠政策。充分利用贷款利率定价系统，结合本行 FTP 资金转移定价与指导利率，对客户按种类、贷款品

种、贡献度、粘合度、风险权重等因素进行市场定价；同时根据客户所处行业、实际经营等情况，依据本行利率优惠管理办法，适当降低民营企业贷款利率，切实让民营企业享受到政策红利。截至 12 月末，我行共审批贷款客户利率优惠 285 户，涉及贷款 42.1 亿元，优惠金额 7403.5 万元。二是持续开展“利企惠民”活动。为持续推动后疫情时期经济复苏，切实解决小微企业扩大融资等迫切需求，我行延长了“利企惠民”利率优惠活动，为小微企业提供年利率不超过 5.25%的低息贷款支持。

2. 优化重点领域金融供给

一是充分盘活信贷资源，优化信贷结构，强化对重点战略、重点行业、重点项目的金融保障。二是加强对绿色经济、科技智能、新能源、新材料、电子生物信息等企业的信贷支持。三是加大金融支持制造业高质量发展力度，将科技型、创新型、技术型企业作为重点营销对象，重点支持高新技术产业、装备制造产业、战略性新兴产业。四是在稳定传统行业企业正常生产经营的同时，支持小微企业创新转型，鼓励个转企、小升规，力争实现结构性服务质效突破。

3. 继续用好两项直达工具

积极贯彻落实“六稳”“六保”政策，继续运用央行两项直达工具，根据“应延尽延”工作要求，综合运用顺位抵押和无还本续贷业务，切实解决民营企业融资过程中“先还后贷”所造成的资金压力，进一步提升贷款延期还本付息覆盖率，优化小微企业金融服务能力。截至 12 月末，我行无还本续贷业务支持民营企业客户 1871 户，贷款余额 441,151.8 万元；当年累放 1843 笔，

金额 404,340.22 万元。

4. 妥善应对惠企政策退出

针对抗疫专项贷款、首贷户等惠企政策涉及贷款的到期续接问题，制定到期续转方案，落实支行及时做好排摸，及时了解客户新动向，提前采取有效措施进行维护和挽留，妥善做好抗疫专项贷款后续融资对接，实现支持政策的有效衔接和平稳过渡。

（四）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《特殊消费者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》《海盐农商银行关于明确无证明化改革操作流程与指南的报告》和《海盐农商银行关于优化老年人金融服务实施方案》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。立足消费者权益保护，全年积极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 380 余次，发放宣传资料 10 万余份。2021 年度共受理消保投诉 59 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60%。

（五）加快构建绿色金融服务机制

全面助力地方经济社会全面绿色低碳转型，促进实现碳达峰碳中和目标，打造绿色金融发展示范区，全年发放绿色信贷63116万元。

1. 以绿色项目为重点，推动绿色产业做大做强

一是建立绿色低碳项目清单制管理。按照相关标准，建立节能减碳技术改造项目、绿色低碳项目、绿色低碳科技成果转化项目“三张清单”。二是有保有控支持产业结构调整优化。按照能耗双控和碳强度相关指标和分类标准，以强度下降带动总量下降的要求，全力保障低碳高效产业发展融资需求，支持高碳高效产业低碳转型。

2. 以节能降碳为导向，完善绿色金融服务机制

一是将碳表现纳入授信流程。聚焦能源消费总量、碳排放总量、能耗强度、碳排放强度四个指标，综合生态环境部门相关评价，将重点用能企业（项目）碳表现纳入授信审批决策环节。二是完善绿色金融产品服务体系。探索碳效贷、能效信贷等产品，发展碳排放权、用能权、排污权等绿色权益抵质押融资业务。三是强化绿色金融绩效考核管理。提高绿色信贷考核激励权重，降低绿色信贷内部转移定价和经济资本占用，提高绿色信贷不良容忍度。

（六）创新打造智悦党建品牌

深化与海港智慧城的党建联盟合作，专设“红色丰收驿站”，

提供一站式、个性化金融服务；创新首发“数字贷”，设立 30 亿元专项企业发展资金，助力县域数字经济腾飞；与海盐县供销合作总社建立“供银联动”红色党建联盟，合力启动海盐县农副产品批发市场“智慧市场”项目；与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 4.16 亿元，助推知识产权“变现”；与县工商业联合会（总商会）开展党建联盟，每年为工商联会员企业提供总额不低于 20 亿元的融资支持。

（七）积极投身社会公益事业

年内开展“心连心”慈善募捐活动，全体员工踊跃捐款 52,987 元，献血 6900ml；捐赠 60 万元参与设立“海盐县新时代文明实践基金”，用以资助全县新时代文明实践活动、基层志愿服务项目、关爱礼遇时代新人和模范集体、兑换志愿者积分等；向海盐县慈善总会冠名捐赠 250 万元，其中 50 万元定向用于四川省屏山县帮扶项目，200 万元专项用于资助海盐县困难群体；开展送温暖活动，走访慰问 80 岁以上退休老员工、困难老党员、困难员工，送上生活用品及慰问金共计 124,000 元；打响“反诈人民战争”，深入社区、老年大学、教育机构等，全年开展反诈活动 1096 场，累计为 36,179 人次进行反诈知识宣讲，发送防范电信诈骗提醒短信 39 万余条；打造“最多跑一次”综合服务，将社保、公积金、市场监管、公安等更多的政务服务搬进银行服务大厅，扩大公共服务覆盖面，提升群众服务体验，全年累计受理第三代社保卡发卡预申领 24.73 万张，累计代办公积金、税务和社保服务 4.3 万笔；积极参与社区共建活动，与社区结队开展社区环境卫生整治、宣传走访、抗击台风、全国文明城市复评迎检等志愿

者活动，提升公司社会美誉度和影响力。

六、社会责任展望

2022年，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、六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，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

2022年4月28日

