

江苏建湖农村商业银行股份有限公司

2023 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银行法人机构。全行在册职工 484 名，总行机关设有 18 个部室和 2 个直属部门（含营业部），下设 32 家支行（镇区支行 16 家，城区支行 16 家）。2023 年末，存款余额 262.36 亿元，贷款余额 200.12 亿元，实现各项收入 12.62 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“四星级企业”、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。2023 年，集体和个人获得县级以上荣誉 59 项，126 个，取得历史性突破。

二、支持实体经济发展

1. 坚守农小定位、明确工作目标。2023 年是本行新三年战略规划的开局之年，本行制订了 2023-2025 年新三年发展战略规划，提出了“小而美、小而特”的核心定位和“上台阶”的战略

主题及“对外争名次、对内争份额”发展目标；做强做优三个银行；在推进措施上，实施了“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。推进零售业务转型，个人贷款 3.77 万户、82.17 亿元，较年初净增 4181 户、10.31 亿元，户数和规模近三年平均增幅分别为 15.80%、14.23%。**开展普惠型小微企业贷款拓展投放、票贷比优化“两项行动”**，仅用 50 多天时间，净增实体贷款 1161 户、9.58 亿元；普惠型小微企业贷款占比较年初上升 3.09 个百分点至 17.6%。

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，安排 28 名中层管理人员在政府部门、镇区党委挂职，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 2023 年末，本行支农支小支农支小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 万张，激活 45.06 万张，完成“二换三”24.27 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。**完善系统流程功能，**上线普惠展业平台，设立 5 个工作小组、2 个指导小组，分批次推广，初步实现全机构、全域、全员全覆盖。上线“点亮建湖”系统，走访客户 40388 户、有效建档 33305 户、新拓展客户 2194 户。至年末，新上线系统 5 个，开发和优化流程 193 个。

三、客户服务

1. 推进基层网点升级转型。深入贯彻《江苏省联社关于实施“3841”工程，打造“圆鼎家园”品牌，推动全行业运营工作高质量发展的指导意见》文件要求，推动“圆鼎家园”品牌落地，打造一流服务水平、服务环境的星级网点，进一步提升优质服务品牌形象和客户满意度，通过建立“每周一学、每周一会、每月

一练、每月一测”学习培训机制，提高员工业务素质，提升厅堂服务品质，持续提升客户获得感和满意度。

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 2023 年末，全行共计配置 69 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 2023 年末，共建成各类农村普惠金融服务点 151 个。

（三）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。2023年多层次多渠道开展各类消保活动 35 次。一是开展普及金融知识宣教活动。充分利用“3.15 消保宣传周”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、“消费者权益保护教育宣传月”活动契机，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 2023 年末，涉及监管部门 25 笔投诉均在 15 日内办结，政务 12345 平台 4 笔投诉、市人行 4 笔投诉均在 7 日内办结，96008 客服中心投诉 15 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

2023年，本行接到客户投诉48件，通过国家金融监管总局盐城监管分局转来的投诉25件，省联社96008客服热线投诉15件，市人行热线投诉4件，县12345政务平台投诉4件。

按投诉业务类别分类，储蓄业务1件，贷款类业务20件，银行卡类业务21件（其中借记卡业务18件，信用卡业务3件），支付结算业务1件，其他业务5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2023年末，48起投诉事件已全部妥善处理完毕。具体情况详见附件。

（四）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，调研各营业网点监控。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）加强组织领导，推动绿色金融业务发展

切实提高绿色金融发展重要性的认识，贯彻新理念，抢抓新机遇，坚定绿色金融发展战略，加强学习《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》《省联社关于进一步做好绿色金融发展的指导意见》。同时加大了对绿色、低碳、循环经济的支持，严控落后产能信贷投放，防范环境社会风险，提高自身环境和社会表现。截至 2023 年末，全行各项贷款余额达 200.12 亿元，按照人民银行统计口径绿色贷款余额 2.53 亿元，较同期上升 0.96 亿元；“两高一剩”行业贷款余额 4.58 亿元，较去年下降 0.11 亿元，占比各项贷款的 2.28%。

（二）加强政策引导，提升绿色金融服务效能

本行 2023 年度信贷工作指导意见明确提出，优先支持低碳经济、循环经济、节能环保产业等项目。在授信准入和定价政策方面，为绿色细分产业和重点区域提供差异化的信贷准入政策和绿色审批通道，提高审批效率；在利率定价方面，为符合绿色信贷政策的客户，在利率定价方面给予下降 20 个 BP 的优惠政策。

（三）推动产品创新，积极助力绿色金融

本行因地制宜、求新求变，深入市场分析，针对不同客户群和不同行业，对全行全部信贷产品进行了优化和整合，通过现场调研、访谈等形式，先后推出了“幸福贷”“人才贷”“乡村 E 贷”“知识产权质押贷”等新型信贷产品；与市县政府相关部门合作推出“信保基金担保贷款”“富民创业贷款”“园区保”等业务，与省联社对接推出“税企通”“环保贷”“交运易贷”等业务，与省农业农村厅、省科技厅合作推出了“苏农贷”“苏科贷”“苏信贷”，有力地推动绿色金融发展。截至 2023 年末，全年累计发放“苏信贷”共计 0.53 亿元、“苏农贷”共计 0.16 亿元、“幸福贷”共计 0.13 亿元、“环保贷”共计 0.1 亿元。

（四）加强风险管控，保持绿色信贷健康发展

一方面在贷前贷后管理工作中，加强与各级监管部门、生态环境主管部门对接，及时获取客户环境保护、安全生产、落后产能等方面有关情况，充分利用环评信息，加强对环境违法企业的授信管理，对环评被列为黄色、红色的企业，采取有效措施，制定压降计划；对环评被列为黑色的企业，实行一票否决制；另一方面坚定不移的加大对“两高一剩”行业贷款压降力度，及时进

行贷后检查，加强对项目现金流量的分析和动态管理，重点加强对资金流向的监控，夯实已经取得的绿色成效。

（五）加强业务培训，积极倡导绿色信贷

积极贯彻绿色信贷相关要求，不定期组织员工学习相关政策文件，帮助员工掌握绿色信贷相关知识，巩固绿色信贷理念，同时对违反绿色和能效信贷各项制度要求的，加大惩戒力度，酿成重大环境和社会风险的、造成资源严重浪费的，严格追究责任。

五、构建和谐银行业

（一）完善加强组织建设，保障员工合法权益

1. 健全企业民主管理制度

顺利完成第五届工会换届选举，坚持职工代表大会制度，对《2023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，提交职代会审议，充分发挥职工参与管理的民主权利。组织工会委员会成员常态化登录“江苏工会”APP，开展工会知识培训学习，提升履职能力；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等；开展工会经费使用情况自查，对发现的问题及时整改完善。总行工会获评“建湖县工人先锋号”“工会综合工作先进单位”，工会主席、副主席分别当选建湖县总工会委员会委员、经费审查委员会委员。

2. 扎实推进争先创优

修订完善总行《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。2023年度，全行共获得县级及以上荣誉126个，其中，省级荣誉39个，市级荣誉41个，县级荣誉46个。总行获评江苏省“五一劳动奖状”“文明单位”，营业部职工书屋被评为江苏省工会“服务大厅职工书屋”，冠华支行获“江苏省三八红旗集体”称号，庆丰支行获评“盐城市五一巾帼标兵岗”，杨海荣荣获“建湖县五一劳动奖章”。

3. 充分维护职工权益

坚持依靠员工办工会，办好工会为员工的原则，我们积极倾听员工的呼声和建议，深入一线了解员工最关注的问题，最需要解决的实事，记好台账，做到“一事一回复，事事有反馈”。并做好行务公开工作，总行重大决策和处理意见及时向职工代表征求意见，出台关系员工切身利益的制度前必须经职代会审议通过后予以实施，通过青年员工座谈会、退休员工座谈会、公示栏公示、建湖农商行网站发布、微信公众号发布的形式，充分维护职工知情权、参与权、表达权和监督权。

（二）高标准建设“职工之家”，提高员工幸福指数

一是精心组织活动，丰富职工精神生活。围绕学习习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育和党的二十大精神主线，开展“强国复兴有我·建湖农商风采”群众性主题活动，全行员工政治素质全面提升；组织参加建湖县群众业余文艺汇演，获“铜奖”；评选“最美巾帼标兵”，组织女职工代表和优质女客户代表到县淮剧小镇开展团建活动，丰富了女职工的业余文化生活，

搭建了与女客户常态化交流平台；组织参加市银协、市属企业联合会篮球友谊赛，获“优秀组织奖”，组织参加县第十二届运动会篮球赛和羽毛球赛、县金融系统首届“国缘杯”乒乓球比赛，取得较好成绩；和审计局结对共建，开展学习达人挑战赛等联谊活动，展示了我行员工丰富的知识素养和良好的精神风貌；和退役军人事务局联合开展退伍军人座谈会，慰问全县退伍伤残军人，忆峥嵘岁月，铸忠诚之魂；组织员工观看禁毒警示教育电影、反诈骗电影等，促进全行员工和社会公众远离毒品、珍惜生命，提升支付安全意识及防范电信网络诈骗能力；举办第九届职工运动会，全面展示广大职工奋发向上的精神风貌。

二是情系职工冷暖，多维关心关爱帮助。在总行 20 楼建设党建文化客厅，全面投入使用，已累计接待参观人员 1000 余人次；在四楼打造职工之家，设立健身房、书画室、瑜伽室、台球室、乒乓球室等多个场地，邀请专业瑜伽老师辅导课程，受到女职工充分好评；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 11 位青年员工结婚、生育送上了祝福和慰问礼品，对 4 名参加高考的员工子女送上祝福和礼品，对 10 名生病住院职工进行了探望，对 13 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 21 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 60 名身患不同疾病的员工进行了困难补助，对 32 名 80 岁以上退休老同志上门慰问；对 254 名退休、内退老同志开展春节关爱，送上慰问品；组织全员健康体检，50 名业绩突出的优秀员工到南京省级医院健康体

检，为 1 名重大疾病职工捐款 12 余万元；组织 12 名优秀员工外出疗休养；积极配合法律合规部门开展员工家访活动，为每一个职工家庭送上一份精美果品，提升了本行的团队凝聚力和广大职工的职业幸福感。

三是加强权益保障，提升职工福利待遇。按时足额缴纳社会保险，2023 年为全行员工缴纳各类社会保险 2179.30 万元，住房公积金 2290.55 万元，补充养老保险金（企业年金）744 万元，补充医疗保险列支 34.02 万元，各类保险共 5247.87 万元，比上年多列支 388.66 万元，增幅 8%。为全行职工统一定制衬衫、西服、皮鞋，发放羽绒马甲，保证员工一年四季统一着装，展示良好职业形象；增加饭卡合作消费场景，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、投身公益慈善业

落实县委文件精神，“以购代捐”“以买促帮”，采购青海玉树、秭归、铜川等地区扶贫产品，对口支援贫困地区，受到县委相关部门肯定；和县教育集团合作，开展九龙口研学活动，向高作镇教育集团捐赠 5 万元现金和物资，助教扶学；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，深化“户外劳动者港湾”和“群新驿站”建设，服务一线劳动者；联合团县委、消防等部门开展“名校优生”结对联谊活动，为灵龙水乡吸引和留住优秀人才；开展志愿者活动，组建党员突击队 1 个、服务队 33 个，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 6 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；2023 年，全行 28 人无偿献血 8000ml，一名员工获“全国无偿献血奉献奖银奖”。