

湖南株洲珠江农村商业银行股份有限公司

2024 年度社会责任报告

一、社会责任理念

株洲珠江农商银行始终坚持服务三农、服务中小微企业、服务地方经济社会发展的战略定位，坚持以客户和广大金融消费者为中心，培育优良的社会责任观，将企业社会责任融入经营管理实践，我行将积极建立并践行高质量发展的公司愿景，围绕“做微、做细、做稳、做强”战略定位，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，努力建设成为具有健康的公司治理体系、良好的内部管理机制、较强的资产盈利能力、较好的投资回报、较高的市场竞争力、完善的人文关怀机制、持续提升员工获得感、归属感、幸福感的现代农村商业银行。

二、社会责任目标

充分发挥金融优势，坚持绿色发展理念，积极践行经济、社会和环境三方面的责任，围绕“十四五”规划和湖南“三高四新”战略，贯彻新发展理念，积极融入服务乡村振兴新发展格局，支持实体经济发展，发挥三农、小微和农村金融服务优势，践行普惠金融责任；以提升客户服务质量，保障金融消费者权益；关爱员工发展，积极投身公益慈善，用金融赋能地方社会治理；大力发展绿色信贷，拓宽绿色金融服务渠道，主推新兴产业发展，推进生态环境保护建设，最大程度增进对社会和环境的积极响应。

三、社会责任落实情况

（一）始终坚持党建引领。一是党的核心引领作用有提升，充分发挥党委核心作用，强化对全行工作的谋划部署，全年召开党委会 41 次，审议“三重一大”事项 205 个，“政治三力”不断提高。二是党纪学习教育有成效。全行开展党纪条例集中学习培训、讲纪律党课 60 余场次，组织观看警示教育片、参观廉政教育基地等活动 20 余场次，开展年轻干部、新提拔干部廉政提醒 29 人次，让党员干部知敬畏、存戒惧、守底线。三是深入基层调研有推动。上半年领导班子带头开展了“对标同业找差距，强化特色提效益”调研学习活动，下半年开展了“走找想促”领题调研获得，领导班子带头“改进行风、改进作风”，促进全行不良化解、网点转型、效益提升。

（二）始终坚持把发展融入国计民生。一是积极响应“十四五”规划和湖南“三高四新”战略以及株洲市产业政策导向，全年共计对 63 家“专精特新”中小企业给予信贷支持，贷款户数较年初净增 9 户，金额较年初净增 1.26 亿元。二是持续优化组织架构。为适应当前业务发展和经营管理需要，不断优化组织架构，组建三个支行信贷营销团队，推动信贷业务服务水平和能力提升；撤销预警及事后监督中心、清收中心、后勤保障中心，管理效能不断提升。三是积极解决大学生就业。全年招聘大学生 29 人，为应届高校毕业生就业提供就业岗位，增强大学生就业竞争力。

（三）积极践行金融普惠责任。始终把“党建共创、金融普惠”行动作为长期战略，重点围绕乡村振兴、支持实体经济、社会民生践行社会责任，结合区域产业布局，以专精特新企业、科技型企业、产业园、工业园区企业为服务主体，

其中普惠小微贷款较年初增加 1.6 亿元，普惠小微企业贷款户数较年初增加 23 户；普惠涉农贷款较年初增加 0.25 亿元。同时继续对接辖区内的重点农业项目以及村社集体经济组织并给予信贷支持，2024 年我行新增涉农企业贷款户 3 户，投放贷款额度净增 0.48 亿元。二是深入实施减费让利，根据人民银行利率政策持续下调我行贷款利率，让利给更多的企业和个人。三是加强与高科担保公司、市科技局、市工信局等单位对接，解决企业融资难题，推出了“珠江·工业物业支持贷”产品，目前我行已与高科动力谷转贷服务合伙企业签订了《转贷协议》，为全行无还本续贷业务提供了补充渠道；与株洲市政府签订了《知识价值信用贷业务风险补偿合作协议》，为科技型企业提供了信贷支持工具；向市工信局报送了“数智贷”业务授信方案。

（四）不断强化优质服务。一是完成三门支行装修项目及招牌及 VI、办公家具等安装，并于 2024 年 5 月顺利开业，不断满足群众金融服务需求，提升服务体验。二是在本行微信公众号开展了形式多样的政策普及宣传，宣传特色产品和金融知识，及时公示业务办理条件及流程等信息。三是深入开展“改进行风、改进作风”工作、落实“四下基层”、常态化开展“走找想促”活动，整治形式主义、为基层减负，通过走访调研、座谈、发放意见建议征集表等方式，梳理突出问题清单 7 个，着力整改授信审批未实行限时办结等问题 6 个。

（五）不断推进金融创新。一是持续小优化便民贷款产品体系，优化了““珠江·优企员工贷”、“珠江·薪易贷”等普惠信贷产品。切实加大支农支小贷款投放力度，较好地

满足了市场主体“小、频、快”的融资需求。二是加强与二手房房屋中介机构合作，推动按揭贷款业务发展，全年共投放按揭贷款 128 户、0.5 亿元。三是加大个人消费贷投放力度。2024 年继续推广优质客群消费贷款专项服务方案组织经营机构加大个人消费贷营销。四是加强与保险公司的沟通联系，加强市场调研，丰富保险代理品种，开展具有特色化的保险业务营销活动，充分发挥网点资源优势，加强业务联动，加快发展代理保险业务，保险代理业务收入实现新提升。

（六）加强员工发展关怀。一是联合株洲广电融媒体中心组织 60 余名女员工开展妇女节系列活动；举办第二届员工羽毛球比赛、趣味运动会，参与人员达 200 余人。组织气排球、篮球、羽毛球兴趣小组与株洲市人民银行等单位开展各类联谊活动 20 余场次；组织 20 余名员工参加渌口区万步有约健走大赛。同时，开展书画摄影活动，征集作品 30 余幅，其中两幅书法和绘画作品分别荣获控股行一、三等奖。二是完成辖内零星维修项目 220 余次，完成总行分配电柜改造等小型维修项目 22 次；完成龙凤支行宿舍改造等项目，改善了员工生产生活环境。三是加大关心关怀力度。积极发挥工会作用，积极发挥工会作用，组织开展春节、端午节、员工生日、因伤因病住院等慰问活动 12 次，慰问金额 60 余万元；为 19 名困难员工发放关爱基金补助 15.3 万元；组织开展全员参加株洲市第十一期医疗互助基金，为会员缴纳医疗基金近 3 万元。全年慰问困难员工、困难退休老党员 21 人。

（七）持续开展金融教育和妥善处理投诉。一是 2024 年制定出台了《消费者保护年度工作计划》，统筹推动全行

开展了金融知识“五进入”以及5·15全国投资日、普及金融知识万里行、“金融教育宣传月”等金融知识主题宣传活动，提升消费者素养，维护消费者权益。二是2024年对各部门、各支行营销活动信息及宣传单、海报等进行合规性审查26次。三是组织召开了2024年金融消费者权益保护工作培训，组织学习了消保相关管理制度。四是开展了侵害个人信息权益乱象专项整治工作，开展了2024年消费者权益保护专题考试。五是修订了《消保考评管理办法》，完善了投诉处置流程，全年受理消费者投诉52件，化解52件，化解率100%，客户满意度100%。

（八）积极投身爱心公益。一是积极践行社会责任，巩固提升我行省级文明单位成果，全年开展爱心助考、送金融知识进村入户、爱心献血、助残助弱等各类志愿服务活动近100次。二是积极履行社会责任，向湖南农信温暖基金捐赠2.53万元。向辖内180余名留守儿童征集、兑现微心愿，发放温暖、活力、健康礼包360余个、金额3万余元。三是大力开展各类走访、困难帮扶、金融知识宣传等活动20余场次。

（九）始终坚持诚信经营。一是持续深化省级文明单位创建工作，巩固省级文明单位成果。二是制定《清廉金融文化建设实施方案》深入推动清廉金融文化建设，推行教育提醒常态化，组织观看红色教育片20余场次，组织观看警示教育片800余人次；编发警示教育案例7期。三是深化靠企吃企专项整治工作和群众身边不正之风和腐败问题专项整治，着力开展了信贷领域突出问题专项排查整治、高管和员工及其直系亲属自借和担保贷款清理整治，排查员工和近亲

属人数共 144 户，发出监督意见书 4 份，累计开展各类谈心谈话 300 余人次。四是开展了员工行为排查和家访工作，切实强化金融从业人员的行为规范。

（十）探索发展绿色金融。一是制定了年度《授信政策指引》和《株洲珠江农商银行 2024 年-2026 年绿色信贷发展战略》，积极支持绿色信贷发展，并且每年向董事会报告了绿色信贷发展情况。二是持续推动绿色金融业务发展，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济、智能制造等先进制造行业的支持。2024 年末我行绿色信贷余额 3.01 亿元，较上年净增加 0.25 亿元。三是持续推进柜面无纸化办理业务，更换柜面设施设备，践行绿色金融发展理念。信贷资料逐步实现电子档案化，为客户带来方便、快捷的服务体验。如本行积极开通线上业务办理通道，2024 年本行手机银行新增开户 7743 户、微信银行新增开户 5313 户。

（十一）积极倡导环保节约。在日常经营管理工作中倡导环保全员有责，全员参与的理念，积极推进节约环保型企业建设，落实节能减排管理要求。如依托福祥钉、企业微信等办公软件，通过线上进行工作交流。加强公车管理建立了线上公车申请审批流程，统筹安排公车使用，提高公车使用效率，减少出车频率。

（十二）切实营造环境友好氛围。我行严格执行《关于构建绿色金融体系的指导意见》等绿色金融政策，加大绿色信贷投放，加大对节能环保项目、绿色建筑项目、绿色交通项目和绿色消费项目的支持力度。同时加大对绿色金融的宣传力度，支持绿色金融发展的良好氛围，积极传导绿色责任，引导、带动更广泛社会群体参与环境保护。

四、2025 年度社会责任工作计划

（一）始终坚持党建引领。坚定不移把党的领导和党的建设落实到社会责任工作领域的各方面和各环节，加强党的建设引领推动经营业务高质量发展为主线，着力夯实党建基础，进一步推动党建工作与经营管理深度融合，促进各项业务稳健发展。

（二）把社会责任融入经营管理。2025 年全行将持续深化落实“十四五”发展战略，全面贯彻新发展理念，主动融入新发展格局，围绕“资产效益年”活动要求，以客户为中心、以效益为核心、以股东、员工为根本，确保全年各项主要业务实现平稳增长，保持股东回报的稳定性，进一步赢得地方政府和社会各界的肯定和支持。

（三）多渠道创新金融服务。一是持续推进“党建共创、金融普惠、助力乡村振兴”工作，加强与地方政府、支村“两委”的联系与合作，积极对接和参与乡村振兴战略实施；进一步优化信贷产品创新，加大对市区和本地的重要产业、科技型企业、制造型企业的信贷支持力度。二是大力推进优质文明服务活动，进一步提升金融服务能力和水平，不断提升全行服务水平。

（四）不断提升员工幸福感。一是持续优化绩效考核体系，考核机制，提升员工工作获得感。二是完善人才梯队建设，持续畅通人才发展通道，完善后备人才库建设。三切实发挥工作作用，加强对员工的关心、关怀和关爱，组织开展各类企业文化活动，增强员工归属感、幸福感。四是多渠道提高员工业务技能，提高员工的业务水平。

（五）多形式履行社会职责。一是推动省级文明单位创

建，保持本行湖南省文明单位称号，切实加强全行文明治理举措，提高文明创建成效。二是开展党建共创活动。继续联合区政府部门及村镇开展困难党员、贫困群众等的走访慰问和帮扶活动。三是通过全方位、多层次开展 315 金融知识宣传周、反电信网络诈骗、防范非法集资、反假币、“金融知识进校园”等主题宣传活动，提高群众金融风险意识和惠农政策掌握程度，持续提升我行品牌形象。