

# 江苏民丰农商银行 2024 年社会责任报告

2024 年，面对严峻复杂的内外部形势，江苏民丰农商银行（以下简称“本行”）始终秉持“稳中求进、守正创新”的工作总基调，深入贯彻落实国家关于金融高质量发展的重要部署，紧密围绕省联社及监管部门的战略指引，以“服务乡村振兴、深耕普惠金融”为核心使命，持续深化数字化转型、绿色金融实践和特色化经营，在服务实体经济中展现新作为，在履行社会责任中彰显新担当。

## 一、贯彻金融为民理念，服务区域发展战略

截至 2024 年末，本行各项存款、各项贷款分别达 420.87 亿元和 412.64 亿元，增幅分别为 4.96%和 5.83%；市辖区存款市场份额跃居第 2 位，较年初提升 1 个位次，储蓄存款与零售贷款市场份额持续领跑；资产质量稳健可控，不良贷款率为 1.77%；全年经营效益显著，实现营业收入 21.48 亿元，净利润 3 亿元。本年度斩获多项殊荣：获颁“江苏省三八红旗集体”称号及市政府“重点攻坚任务贡献奖”；被市妇联授予宿迁市“妇女发展工作单项奖”；在市级专业竞赛中表现突出，包揽“数据杯”网络和数据安全知识竞赛优秀组织奖、第八届银行业金融机构数字人民币知识与现金服务技能竞赛团体一等奖。深化政银企协同发展，全年与宿城区人民政府、湖滨新区管委会、市工信局、市农发集团等 10 余家战略单位签订党建共建协议，创新构建“三个一”服务机制，形成“横向联动+纵向贯通”的立体化服务体系，实现党建与业务经营双向赋能。

## 二、坚持金融支持实体，增强区域发展活力

**（一）加大重点项目支持。** 聚焦本地重大项目建设需求，组建专项工作专班，建立敏捷化服务机制。重点对接生态农业领域优质项目，为洋河新区连蔓水果种植示范区、湖滨新区生态水产养殖基地、新庄绿色农业示范区建设项目分别提供 1.45 亿元、1.36 亿元、1.16 亿元专项融资支持，精准助推农业产业绿色升级。截至 2024 年末，累计为本地重大项目提供

融资金额 5.45 亿元，较年初净增 2.57 亿元。在促进房地产健康发展方面，主动对接政策要求，支持房地产项目等融资 2996 万元，有效推动城市房地产融资协调机制落地运行。深化与重点单位、实体企业的合作广度与深度，充分发挥财政贴息政策效能，重点强化对本地制造业小微企业的金融支持力度。截至 2024 年末，新增发放民营制造业贷款共计 9780 万元，为实体经济发展注入强劲金融动能。

**(二)完善普惠金融体系。**强化农村金融服务网络布局，高标准创建 209 个金融服务站点，实现服务辖区网络全覆盖。除提供小额取款、转账汇款、代缴水电费等基础金融业务外，创新叠加数字人民币应用场景、金融知识普及等增值功能，打造群众身边的“金融便利店”。同步推进整村授信模式创新，通过户籍信息建档、客户精准分层、“评议人评议+行内预授信”模型跑批，实现农户授信额度动态优化，并依托全线上秒贷功能提升用信转化率。截至 2024 年末，共收集户籍信息 15.06 万人，符合阳光信贷条件 4.06 万人，完成走访评议 2.49 万人。精准扶持新市民就业创业。重点推广“富民创业贷”，依托地方财政贴息、担保及风险补偿等政策组合，简化业务流程，灵活设置还款期限。截至 2024 年末，累计发放富民创业担保贷款 5.68 亿元。对符合条件的小微企业执行最优利率定价，同步免除开户费、账户管理等基础服务费用。同时，全面推广无还本续贷业务，有效缓解小微企业资金周转压力。截至 2024 年末，已为 669 家中小微企业办理无还本续贷业务，涉及金额 18.08 亿元。

**(三)聚焦专精特新领域。**创新产品体系，破解融资瓶颈。针对“专精特新”企业轻资产、高成长特征，自主研发“专精特新贷”专项产品，探索“技术专利估值+订单融资授信+研发周期适配”三维授信模型，精准满足企业技术攻关、成果转化及市场拓展的全周期融资需求。该产品实行“一次授信、循环使用”机制，单户最高授信额度 3000 万元，并为符合续贷条件客户提供“免还本续贷”专属通道。深化政银协同，构建服务生态。与宿迁市科技局建立战略合作机制，通过“数据共享、名单互荐、联合尽调”深度协作模式，形成“政策赋能+金融助力”双驱动格局。组建

40支专属服务团队，搭建“名单精准触达-需求深度诊断-方案定制开发-服务闭环管理”全链条服务体系。截至2024年末，当年累计投放“专精特新”企业贷款3.22亿元，有效激发了企业创新发展的动能。

**(四) 加快经济绿色转型。**积极践行绿色金融理念，持续丰富绿色金融服务体系。依据监管指引，制订并发布了绿色信贷管理办法及发展规划，将绿色信贷指标纳入绩效考核体系，建立绿色信贷专项激励机制。创新推出“绿能贷”“环保贷”等多款绿色信贷产品，依托应收账款质押、清洁发展机制预期收益抵押等创新担保方式，有效拓宽节能环保企业融资渠道。深化绿色运营理念，将绿色信贷与普惠金融、支农支小相结合，构建多方共赢的绿色金融生态圈。在信贷审批环节全面落实环保“一票否决”机制，对环保失信企业坚决不予授信，保障信贷资源精准投向绿色低碳领域。构建标准化披露框架，2024年三季度正式发布全行首份《绿色环境信息披露报告》，系统披露环境效益数据与减排成果，主动回应监管机构及利益相关方关切。

### 三、聚焦依法合规经营，护航金融高质量发展

**(一) 健全风险防范体系。**持续完善全面风险管理组织架构，将模型风险纳入统一管理框架，科学制定风险偏好与容忍度政策。通过构建覆盖事前识别、事中监测和事后处置的全链条风控机制，努力实现收益与风险的动态平衡。深化智能风控系统应用，定期对业务、产品、模型等重点领域实施回溯检视。同步优化信贷全流程管理机制，实现信贷业务全流程效率提升和风险精准管控，并开展覆盖全员的风险管理能力提升培训，重点强化客户经理风险预警能力。

**(二) 着力化解信用风险。**加大风险贷款处置力度，拓展风险贷款与不良贷款处置渠道，并集中开展“周六全员清收”活动。升级智能催收工具，投产“不良贷款催收管理系统”，系统解决催收信息登记不全、交接断层等操作痛点。创新应用“失联客户修复系统”，实现30%失联客户有效触达；建立信用卡不良案件快速仲裁渠道与小微企业不良贷款诉前调解平台，有效提高了不良贷款的清收处置效率。

**（三）坚持诚信合规经营。**在内控机制建设方面，持续打造流程银行，推进制度流程体系化建设，编制业务及管理流程手册，优化涉及业务及管理方面流程 218 个，切实强化内控管理质效。着力推进制度库建设，动态更新完善内部制度体系，确保覆盖所有业务领域和关键管理环节。截至 2024 年末，全年完成制度废止 24 项、修订 136 项、增补 25 项，形成与时俱进的制度保障体系。

**（四）规范员工行为管理。**一方面，构建员工风险评估体系，加大排查频次，实现员工账户动态预警监测，依托审计系统与合规管理系统多维捕捉员工异常行为信号。另一方面，制定了员工异常行为排查手册，系统梳理 16 类排查方法、7 套标准化模板及 80 项高风险行为特征库，有机融入常态化排查机制。通过“系统预警+人工核查”双线联动，构建起全覆盖、高精度的行为监测网络。

**（五）推动清廉金融文化建设。**以党纪学习教育为抓手，驰而不息加强思想建设。组织党员干部赴宿城区党风廉政教育中心等红色教育基地开展沉浸式学习，强化初心使命意识。深化警示震慑效应。召开全员警示教育大会，通过典型案例剖析与廉政党课，引导全员切实做到心有所畏、行有所止。创新培育“乐清清 丰廉廉”文化品牌。在行史馆专设廉政文化展区，打造廉洁文化主题长廊，通过微视频、案例展、漫画说纪等多元载体，推动廉洁文化教育与员工工作生活深度融合。深入开展“家风助廉”活动。将家风建设纳入清廉金融文化建设体系，创新开展家属助廉座谈会、签订家庭助廉承诺书、实施清廉家访等举措，构建家行廉洁共建机制。

#### **四、推进金融数字创新，提升客户服务效能**

**（一）数据驱动业务升级，构建智慧服务体系。**一是完成客户画像精准建模。通过构建覆盖交易行为、风险偏好、生命周期等多个维度的客户标签体系，形成“基础属性+行为特征+金融需求”的三层画像模型。运用机器学习算法对客户数据进行动态分析，助力需求预测准确率稳步提升，为差异化服务提供数据支撑。二是搭建 AI 智能外呼系统。应用自然语言处理技术开发智能客服系统，日均外呼量突破 3800 通，累计接通率 43.7%，

平均通话时长 41 秒。三是创新信用数据应用。联合市数据集团研发宿迁首个金融数据产品“数银通”，基于“原始数据不出域、数据可用不可见”原则开发数据应用场景，构建实时动态风险评估模型，切实降低信贷风险。

**（二）科技赋能适老服务，构建全生命周期养老服务。**创新养老金融产品。面向 60 岁以上客群推出“敬老存”专属产品，实行“基础利率+年龄溢价”定价模式，提供 3 个月至 5 年灵活存期组合。针对 35-59 岁客群定制增额终身寿险代销方案。完善适老服务网络。布设 104 台适老化智能终端，集成语音导航、大字体界面、存折服务等 12 项适老功能。创建 8 家适老服务示范网点，配备紧急呼叫装置、医疗急救包等 18 项适老设施，保留传统服务窗口。组建 53 支“小圆服务队”，开展金融知识进社区、进养老院、进老年大学等专项活动，累计服务老年客户 5000 人次，切实提升老年客户的满意度和获得感。

## **五、金融助力扩大内需，营造公平消费环境**

**（一）创新消费场景，释放市场潜力。**依托自建“掌心厅”平台，打造“民丰生活日”本地化生活化服务生态圈，聚合线下门店观影、餐饮、加油等 7 大高频消费场景，联合 51 个品牌、180 家门店形成消费矩阵。全年开展“节日狂欢季”“惠民加油周”等主题活动 69 场。通过“消费积分兑好礼”等联动模式，带动存款转化 2916.5 万元，新增消费信贷 593.59 万元，理财保险销售 3115.49 万元。发动“速递温暖”公益活动，向环卫工人、外卖骑手、公交司机等群体发放 4000 余份爱心礼包（含游泳券、餐饮券等），惠及 14251 人次。

**（二）优化投资服务，提升财富管理效能。**构建“产品筛选、风险评估、动态优化”财富管理体系，全年代销理财规模突破 3.21 亿元，同比增长 568%，为 5283 名客户创造超额收益近 200 万元。积极引入代销理财产品，丰富产品种类，满足客户的多元化投资需求。同时，通过举办微沙龙、财富讲堂、特色活动等方式，邀请行业专家开展客户财富知识宣讲，提高客户的理财意识和投资能力。

**（三）筑牢权益防线，构建消保新生态。**建立“网点+数字”双轨宣

传矩阵，53家网点同步更新反诈宣传物料，电子屏日均播放警示案例12次。线上制作“反诈情景剧”等新媒体内容，微信公众号触达客户超10万人次。开展“金融知识进社区”等宣传活动185场，覆盖12.5万居民。完善投诉闭环管理机制，将投诉处理时效纳入绩效考核方案，按月对投诉情况进行统计分析，建立“受理-处理-反馈-改进”全流程跟踪体系，投诉解决满意度达98%。

## **六、彰显金融行业担当，关怀员工成长成才**

**（一）紧扣业务发展所需，提升履职尽责本领。**建立员工成长档案，推行师徒制培养模式，完成69对师徒结对，实现新入职及新转岗员工100%覆盖；组织开展胖东来参访、开门红行动学习、复盘技术培训、网点“一户一策”经营分析会等50余期专题培训，参训超3000人次；强化内训师队伍建设，组建71人精英内训师团队，年度开发《小微企业电话营销三部曲》等20门精品课程，累计授课超600课时。一名员工斩获全国农信“第四届师课大赛”银牌讲师、“第十二届我是好讲师”全国十强等荣誉称号。

**（二）完善人才培养机制，搭建职业发展路径。**突出基层导向，坚持从一线培养选拔干部。2024年共从优秀中心支行行长中选拔部门负责人1人，从表现突出的副职中选拔出部室或支行负责人7人；突出实绩导向，2024年从先进的支行行长中选拔中心支行行长3人，从优秀副职储备中选拔10人担任支行中层副职；突出“能上能下”，综合360考核评价、季度竞赛和经营管理目标责任状结果，量化评估干部表现。2024年共有4名中层干部被降职或退出管理序列。

**（三）加强企业文化建设，凝聚发展内生动力。**组织开展企业文化团建活动，隆重召开员工荣誉表彰大会，定期举办“读书分享会”，切实增强员工的归属感和认同感，营造和谐包容的工作氛围；领导班子坚持基层支行坐班制度，与支行员工面对面沟通、心贴心交流交流，确保员工的聲音被听见、问题得到有效解决；实施员工关爱计划，落实员工补充医疗、企业年金、生日祝福等各项关怀方案。关注员工身心健康，全年开展困难

员工慰问 28 人次。

## 七、汇聚金融公益力量，促进社会和谐发展

**（一）积极投身社会公益事业。**始终秉承“金融向善、责任立行”的理念，将社会责任融入发展战略。2024 年，重点围绕一老一小、户外劳动者开展系列关爱活动，累计投入帮扶资金 230 万元，开展志愿服务 2000 人次，惠及群众超 5 万人。参与宿迁市慈善总会发起的“爱在宿迁一起捐”活动，资助 50 名困境儿童，助力 20 名学子圆梦大学。设立 53 个“暖心驿站”，为户外劳动者提供“遮风挡雨、纳凉取暖、喝水热饭”等基础便民服务。面对年初罕见的雨雪冰冻灾害，设立 10 亿元专项信贷纾困资金、推出绿色复苏信贷产品、给予阶段性利率优惠，助力当地生产生活秩序迅速恢复。

**（二）主动融入基层社会治理。**选派一批政治素质高、金融业务熟、服务意识强的优秀干部赴新庄等乡镇开展挂职交流活动，争当乡镇调研的“信息员”、一线金融服务的“业务员”、政银企协调沟通的“联络员”以及各类惠民政策的“宣传员”。同时，与辖内村居开展结对共建活动，通过定期驻村办公提供金融顾问服务，打通农村金融咨询服务便捷通道，让村居服务增添金融选项。常态化开展金融知识宣讲活动，解答群众疑惑，帮助农民识别和防范金融诈骗、非法集资等违法行为，助力农民金融素养提升和乡村金融生态环境改善。