



湖南攸县农村商业银行股份有限公司

2023年度社会责任报告

湖南攸县农村商业银行股份有限公司董事会办公室印

2024 年 4 月

湖南攸县农村商业银行股份有限公司

2023 年度社会责任报告

一、企业概述

攸县农商银行于 2014 年 12 月 23 日挂牌开业，是在有着 60 多年历史的攸县农村信用联社基础上改制而成的股份制商业银行。注册资本 3.96 亿元人民币，现有营业网点 44 个（1 个营业部、19 家支行、24 家分理处），其中农村网点 33 个，城区网点 11 个；总行机关内设职能部门 11 个，3 个直属中心，从业人员 404 人。截至 2023 年末，全行资产总额 208 亿元，负债总额 193.2 亿元；存款余额 179.5 亿元、存款日均余额 174.6 亿元，日均净增完成省联社年度任务的 152.7%。贷款余额 111.2 亿元，较年初净增 12.4 亿元，存、贷款余额突破“双百亿”，存、贷款市场份额分别为 39.92%、38.28%，存、贷款总量均位居县域同业首位，是攸县从业人员及营业网点最多、规模最大、服务范围最广的银行。

改制以来，攸县农商银行始终秉承“担当社会责任，服务地方经济”的理念，以支持“三农”和中小微企业为己任，回归使命本源、业务本源、服务本源。整体构建了以“总行乡村振兴金融服务中心、基层支行普惠金融服务中心、园区企业金融服务中心、新媒体营销中心、新市民金融服务中心”五位一体的营销服务体系，在全面落实“三高四新”战略定位和使命任务，持续推进“三大会战”，开展“六大行动”建设社会主义现代化新攸县中争当表率、勇当先锋，成为名副其实的乡村振兴主办行。近年来，攸县农商银行坚持稳健可持续高质量发展，社会影响力和企业形象逐年提升，经营

发展成果、服务地方所做贡献得到了行管监管部门、县委县政府及社会各界的高度肯定和赞誉，多次被县委、县政府评为“脱贫攻坚”“税收贡献”“产业经济发展贡献”“乡村振兴”“慈善捐款爱心”等先进单位，先后荣获市级“神农慈善企业”“工人先锋号”“青年文明号”等荣誉称号，被省联社授予“反洗钱工作示范行”“清廉金融文化建设示范点”“安全保卫工作先进单位”。

二、荣誉与奖项

2023年，全行荣获湖南省农村信用社“等级考核先进单位”、株洲市总工会“工人先锋号”、共青团株洲市委“青年文明号”、株洲市妇女联合会“巾帼建功先进集体”、攸县“平安建设先进单位”、“税收贡献先进单位”、“新增贷款奖”、“全县乡村振兴帮扶先进单位”“2023年度农村金融系统新闻宣传报道先进单位”等多项荣誉称号。

三、公司治理良好实践

近年来，本行以监管政策为指引，紧紧围绕监管要求，重点对照党的领导、股东治理、董事会治理、风险内控、关联交易治理等内容，持续健全“党委领导核心、董事会战略决策、监事会依法监督和高级管理层授权经营”的公司治理体系，科学界定“董监高”职责边界，不断优化工作流程和权利配置、强化运行效力和制衡效应，确保“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作，推动内部控制有效运行、发挥效应。

（一）夯实制度基础，构建核心体系

1. 以党建引领公司治理

本行加强党的领导与公司治理有机结合，将党委前置作

为董事会决策的重要程序。走绿色发展道路，加快向普惠银行、法治银行、本土银行、数字银行转型，将攸县农商银行建设成为党建引领、规模适中、治理完善、经营合规、形象良好的本土银行，以新担当新作为推动攸县农商银行高质量发展。

2. 强化治理建设

本行全面贯彻落实制定的各项三年战略发展规划，督导学习《银行保险机构公司治理准则》，明确各治理主体职责边界，提高履职水平。加强推动高质量发展的治理体系和治理能力建设，既是适应宏观经济金融形势的必然要求，也是自身转型发展的必由之路。

3. 完善制度规范

本行根据《银行保险机构公司治理准则》，及时修订公司章程，细致梳理，打好制度基础。强化制度流程思维，营造良好的制度氛围。修订关联交易制度，确保在过渡期内稳妥有序的开展关联交易管理工作。同时也要强化制度执行的督导检查，确保制度规范得以刚性执行。

（二）建立工作机制，形成工作常态

本行不断完善以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为主体的公司治理架构和科学的公司治理运行机制，董事会及其专门委员会有效运作，公司治理水平持续提升。

1. 建立“两项机制”

本行董事会督促高级管理层按制度要求完善日常重要信息及事项的报送工作。一是建立关联交易监督机制，明确关联交易的报送要求，按季度及时将关联交易情况报告报送至监管部门，要求稽核审计部严格按照规定每年至少对关联

交易进行一次专项审计，并将最终审计结果报送至董事会。

二是建立消费者权益保护工作机制，要求加强消费者权益保护工作管理、落实信息披露等各项工作，定期向董事会报送消费者权益工作自评总结，加强对消费者权益保护工作开展情况的监督。

2. 形成“三项常态”

本行通过不断优化董事会日常管理工作，努力提升董事会及董事履职能力和履职水平。一是形成调研工作常态。办公室配合董事会对内部审计工作、合规风险管理工作、内控管理工作开展调研，各位董事通过与相关部门负责人进行研讨，进一步深入了解本行经营管理状况。二是形成教育培训常态。定期组织董事成员学习最新的制度及文件，要求全体董事成员认真学习培训资料，切实履行职责。三是形成制度优化常态。乐昌农商行董事会指导办公室对董事会工作制度进行全面梳理，针对梳理过程中发现的存在问题，组织对修改公司章程、董事会下设各委员会议事规则等相关制度进行进一步的完善修订，促进董事会各项工作依法合规开展。

（三）加强风险管理，强化内控内审

董事会高度重视全面风险管理，坚决守住不发生系统性风险的底线，强化资本管理，持续满足支持实体经济发展的资本需求和监管约束的资本管理要求。加强内控合规管理，督促内控制度的落实和审计工作的开展，推动“三道防线”发挥合力。

1. 加强风险管理

董事会积极适应经济发展新阶段，持续完善与本行经营模式相匹配的全面风险管理体系。审议通过案防评估报告议

案，定期听取压力测试报告、风险管理情况报告等。及时了解监管的最新动态，强化本行合规管理，督导管理层持续强化风险管理理念和制度，创新风险管理方法和工具，建立完善风险管理“三道防线”，识别和化解各种风险，保持资产质量稳定，坚决守住不发生系统性风险的底线。

2. 强化资本管理

董事会不断完善全面稳健的资本管理体系，确保始终保持充足的资本水平和较强的风险抵御能力，有效发挥资本在业务发展中的约束功能和推动作用，确保资本充足率保持在合理水平，为业务的持续、快速、健康发展构筑坚实的保障。

3. 加强内控内审和合规管理

董事会认真履行内控管理与监督职责，持续提升合规经营水平，督导管理层坚持风险导向和重要性原则，聚焦银行业乱象深化整治，遏制违纪违规问题和案件发生，共建良好合规经营文化，构建牢固的案件防线。

四、抓实抓严风险管理

2023年，本行坚持“稳健、协作、主动、平衡”的风险管理理念，认真贯彻国家宏观调控政策，严格落实监管要求，持续优化公司治理体系和全面风险管理体系，培育良好的风险合规文化。在统一的风险偏好框架下，保持战略定力，强化风险研判，不断强化全面风险管理体系建设，强化风险管理决策和执行机制，实现风险管理体系全覆盖，全方位增强主动风险管理对业务发展的保障作用，推进全面风险管理水平稳步提升，努力实现规模、效益和风险的协调发展。

深入开展信贷领域突出问题专项整治工作，对不良贷款责任进行认定与追究，基础工作不断夯实。开展年度运营“强

基础 提质效”专项检查，对全行信贷、运营、科技和安保等条线进行检查，涉及问题 293 条，整改问题 245 条。加快抵债资产清收处置力度，变现抵债资产 239.8 万元。全面加强一站式多元解纷和诉讼服务体系建设，全年诉调成功 735 笔，涉及金额 7231 万元。创新“1+N”审计模式，持续做好全面审计、专项审计和非现场审计，全年开展各类审计 126 项，下达整改通知书 71 份，移送问题线索 5 个，移送纪检监察 12 人次，“三不机制”日趋成熟。统筹推进四项专项整治和“两带头五整治”专项行动，政治生态进一步优化。持续加强公司治理，规范股权和关联交易管理，顺利完成湖南沅水河电缆有限公司、湖南瑞丰磁电科技有限公司的股权转让，“三会一层”履职效能进一步提升。狠抓安全生产，全年未发生安全生产事故，第八轮安全评估活动获得 99 分的优异成绩。

五、有序铺开绿色金融

本行全面贯彻党中央的总体部署，积极助力国家“双碳”目标、国家生态文明试验区建设和省市绿色产业发展，始终坚持“绿水青山就是金山银山”理念，将绿色银行、绿色金融作为战略布局的重要支撑，并配套构建绿色信贷管理、制订绿色信贷战略指引，切实加大了对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持力度。针对乡村振兴的主要任务和目标，推出了以提升农业生产效率、促进农村产业升级为主要目的的“光伏贷”“民宿贷”等绿色金融产品。全年共发放农村基础项目建设类贷款 1.29 亿元、绿色贷款余额 0.74 亿元。

六、坚守定位支持实体经济

出台加强信贷投放落实稳定经济大盘二十条政策，深入

开展“市场主体培育产能提升行动”“暖春行动”“贷款营销百日竞赛”等系列活动，指引推动金融力量活跃市场经营主体。聚焦高新技术企业、专精特新企业，瞄准企业实际需求，制定服务指引；一户一策制定授信方案，灵活运用保证担保、股权质押、抵押担保多种担保方式服务目标企业，设立审批绿色通道，提高审批效率，实行全流程金融服务指导及跟踪监测，提升全行服务重点产业链链上企业质效。2023年共走访对接企业4896家，授信金额39.13亿元，发放贷款22.98亿元，助力实体经济快速“回血”。顺应规模化、产业化等新兴农业带来的信贷需求，结合省联社专项竞赛活动，主动对接重点项目，实现精准营销，促进中小微企业融资增量、扩面、降价，依托“小巨人”等先进制造业产业链核心企业，为产业链上下游企业提供方便快捷的金融服务，推进重点产业链高质量发展。先后为艾硅特新材料、宏信科技等11户链主企业及重点企业授信超5亿元，为40余户产业链相关链上企业提供信贷支持近6亿元，助力县域产业做优做强。

七、关怀民生扶持小微企业

聚焦“专精特新”和“新型农业经营主体”目标客户，积极引导支行深耕周边的市场、商圈，围绕龙头企业上下游供应链做深做透做小，持续推动普惠小微增量扩面。深度融入乡村振兴大局，扎实开展“百行联万户”“百行联万企”及小微科技金融服务提升三大专项行动。截至年末，共走访对接4924家企业，全行小微企业贷款余额22.96亿元，净增4.05亿元，同比增长10.71%。鼎力支持传统产业转型升级，向县域内符合技改扩能条件的2家煤矿发放专项贷款1300万元。积极与政府及相关部门联动协调，在信贷资金投

放上加大倾斜力度，帮助有发展潜力的小微企业、新型农业经营主体获得发展资金，年内共推动农民合作社及家庭农场等新型农业经营主体贷款 3.48 亿元。

八、完善体系延伸半径

成立新市民金融服务中心，构建“乡村振兴金融服务中心，普惠金融服务中心，园区企业金融服务中心、新媒体营销中心、新市民金融服务中心”五位一体营销服务体系，更好地满足不同领域、不同群体的金融需求，极大增强金融的普惠性和可得性。与乡村振兴局、农业农村局等 9 家单位签署战略合作协议，合力推动金融服务三农和实体经济高质量发展。与县市场监督管理局合作，将 44 家网点接入“一网通办”系统，作为工商营业执照代办点，实现了农村居民政务服务和金融业务在“家门口”办理。深化和创新担保方式，健全金融风险分担机制，加强与产权交易中心、省农担公司等战略合作，大力推广见贷即保业务模式，持续增强信贷风险分担能力。

九、切实保障股东权益

（一）维护股东合法权益

畅通股东沟通交流渠道，通过官网、服务热线、现场接待、定期会议等多渠道加强与投资者、社会公众等利益相关者的沟通与交流，最大程度保障广大股东尤其是中小股东合法权益。按时召开年度股东大会，坚持重大事项会议研究讨论机制，加强对战略规划、风险管理、消费者权益保护、重大融资和资产处置项目等重大事项的研究力度，持续提升内部控制、合规管理、内部审计和消费者权益保护的有效性。为独立董事、外部监事履职创造必要办公条件，确保独立董

事、外部监事有效发表意见及充分履职。

（二）提升信息披露质量

依法履行信息披露义务，不断提升信息披露的质量、效益和水平。在官网上设立“投资者关系”专栏，及时披露定期报告及临时报告，最大程度地保障投资者特别是中小投资者的合法权益。

十、以人为本关心关爱员工

一是薪酬改制，精细用才。围绕省联社考核指挥棒，修订完善《薪酬调控指导意见》《基层支行绩效分配指导意见》《支行经营等级管理及支行行长绩效考核实施办法》《机关员工绩效考核实施办法》《员工基本工资系数改革实施办法》等6个薪酬方案，工资系数和绩效薪酬坚持向务实担当者倾斜，向干事创业者倾斜、向合规经营者倾斜、向一线创利者倾斜，全行干事创业、提质增效、团队协作的氛围日益浓厚。二是搭建平台，精心育才。成立“员工培训中心”，制定《2023-2027 客户经理培训规划》《内训师管理办法》，通过完善多层次、差异化、覆盖全员的培训机制，进一步提升员工综合素质，提升整体工作质效，为银行持续健康发展提供坚实的人才保障。持续优化师带徒培养机制，明确师徒双方职责，从德、能、勤、绩、廉五个维度对师徒按季进行“捆绑”考核，由相关业务部门进行综合打分，激发干部队伍整体活力。扎实推进年度培训工作。年内通过线上和线下相结合的方式共计培训41次，走出去外出学习培训21次，惠及84人次；请进来集中线下培训6期，培训覆盖面达到了100%。搭建线上学习考试平台，定期组织员工在钉钉系统进行“应知应会”考练，全年共开展线下培训班21期，人均培训4

次以上，全面提升了员工综合素质和营销服务能力。四是以文兴行，诚心聚才。修订《爱心互助基金管理办法》，为在职员工加入市工会“职工医疗互助”项目，建立长效帮扶机制；完善《员工孝廉基金管理办法》，累计向员工家属发放孝廉基金 458 万元。

十一、强化消费者权益保护

本行高度重视消费者权益保护工作，遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，切实承担金融消费者合法权益保护的主体责任，履行金融消费者权益保护的法定义务，将其融入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，切实维护金融消费者合法权益。

（一）工作机制建设方面

1. 开展产品和服务审查工作。2023 年，本行对“房抵贷”“兴企贷”等 7 新增贷款产品，在产品设计开发、定价管理、协议制定等环节就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等采用表格化打分进行评估审查，对相关风险进行识别和提示。通过审查完善产品、业务相关制度和协议，从源头落实消费者权益保护工作。2023 年，审查覆盖了当年全部新增和发生实质性改变的产品和服务，所有产品审查结果均为“无意见”。

2. 加强内部审计监督。本行制定了《金融消费者权益保护内部审计实施办法》，将消费者权益保护工作内部审计纳入年度审计范畴和重要监督事项，2023 年按照规定开展了 1 次消费者权益保护专项审计，审计发现并反馈了本行消费者权益保护工作中的问题，针对问题采取了针对性的问责和整改措施，高度重视和有序推进了整改工作的进行。

3. 加大内部考核力度。制定了《攸县农商银行 2023 年薪酬调控指导意见（修订）》《攸县农商银行 2023 年基层支行绩效分配指导意见（修订）》《攸县农商银行机关员工绩效考核及分配指导意见（修订）》，将金融消费者权益保护工作纳入绩效考核管理，根据消保工作评价部门的考核结果兑付挂钩部分绩效工资，考核权重 5%。将消费者权益保护考核结果融入员工履职评价、员工评先评优、约见谈话等管理办法，对消费者权益保护工作开展不力、消费者权益保护制度执行不到位、消费者权益保护考评不合格的，将根据具体情节对责任单位和责任人员作扣分处理，并进一步扣除绩效和奖金。通过处罚机制，激励本行员工加大对消费者权益保护工作的力度。

（二）投诉管理方面

1. 建立健全投诉制度。制定了《客户投诉管理实施细则》（攸农商行发〔2020〕112 号）明确了投诉登记要求、处理流程等要求，建立内部沟通协调、信息共享、协同处理的投诉处理工作机制，明确投诉处罚条款，并将投诉纳入支行绩效考核。

2. 做好投诉信息公示。本行在所有网点的营业厅墙壁醒目位置公布了本行受理金融消费者投诉的投诉渠道、方式以及具体处理流程等事项，官方微信公众号上公布了投诉客服热线、设置了董事长信箱、行长信箱、监事长信箱受理客户投诉和意见反馈，并做到积极、妥善、快速处理金融消费者的投诉或者建议，及时告知金融消费者处理结果并接受金融消费者的监督。每年通过年报对消费者权益保护工作重大信息、年度投诉数量、投诉业务类别、投诉地区分布等进行披

露，并上传至官网。

3. 妥善受理处理投诉。对客户投诉处理工作采取“首问责任制”的管理模式，接到投诉后一般在3个工作日内处理。金融消费者投诉后，本行工作人员会第一时间联系客户及具体经办人员核实投诉真伪，在查证后如确属经办人员责任的，将视情节轻重对经办人员及所在机构处以通报批评、罚款以及绩效扣分等，妥善解决金融消费者投诉事项。

4. 推动金融纠纷多元化制度建设。本行与攸县人民法院沟通协调，成立了株洲市首个法院驻金融机构诉源调解中心，专职负责通过调解方式化解与贷款消费者之间矛盾纠纷。2023年，诉源调解中心共受理支行1255笔需调解贷款案件，达成调解协议735笔。本行还加入了湖南省金融消费权益保护协会，积极转发学习《湖南省金融消费权益保护协会案例分析》等内容。

（三）教育宣传方面

1. 建立长效宣教机制。制定了《攸县农商银行金融知识普及和金融消费者教育管理办法》（攸农商行发〔2022〕24号），明确负责教育宣传工作的分管领导、主管部门、执行部门、具体工作岗位，明确工作职责。

2. 落实金融知识宣传。一是积极参与上级的宣教活动。本行严格按照银保监部门、人民银行及省联社的有关规定与要求，制定了《攸县农商银行2023年金融知识宣传工作计划》，明确了宣传内容、时间、形式、人员等，积极有效开展了“3.15”金融消费者权益日、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”等宣传活动及其他金融知识普及活动。如：在“3.15”活动期间，派出业务骨干在万古桥社

区等地设立宣传点开展了集中宣传活动，积极向居民发放各类宣传资料，尤其聚焦“一老一少”重点群体，以通俗易懂的语言和典型案例重点宣传了金融消费者基本权利和义务、反假币知识、打击非法集资宣传、存款保险宣传、网络安全宣传、反洗钱及反电信诈骗知识、支付清算宣传等内容，倡导理性消费、理性投资。在“普及金融知识 守住‘钱袋子’”活动期间，攸县农商银行金融知识宣讲团队走进湘东大市场等地，开展寓教于乐的金融知识进社区宣教活动。在“金融知识普及月”期间，开展了“金融消费者权益保护行长接待日”，总行行长和支行行长为金融消费者零距离普及金融知识、传播金融正能量，解答客户疑惑，回应客户诉求；开展了“金融知识五进入”集中教育宣传活动，辖内所有支行全员参与、积极响应，因地制宜开拓“五进”宣传阵地，围绕普及金融知识、防范非法金融活动、倡导理性消费等主题，积极开展金融消费者权益保护教育宣传活动，将金融知识送进农村、社区、校园、企业、商圈。同时，在规定的时间内报送教育宣传工作方案、简报、报告和报表等材料，并确保材料真实、准确。

二是扎实做好日常性宣教活动。日常工作中，积极开展“线上+线下”金融知识教育宣传活动。各网点结合自身特点，不定期开展金融知识宣传活动，向广大消费者发放资料，宣传介绍金融消费者权益保护常识，同时积极征求消费者对改进金融服务、提高服务质量的意见和建议，力求最大限度满足金融消费者的合理需求，提高了本行金融产品和服务的透明度，提升了金融消费者的认知水平和理性意识。在营业大厅、官方网站设立了独立的、公益性金融知识宣传教育区，配备了充足的教育宣传资源。2023年，本行

首家“金融教育示范基地”在丫江桥镇仙石村挂牌成。本行微信公众号、抖音号等平台定期对消费者开展以案说险等消费提示，拍摄发布原创金融知识宣传短视频，受到了广大客户和社会公众的广泛好评和充分肯定。

3. 加强员工教育培训。制定了年度培训计划，2023 年开展了 4 次消保培训，内容包括消费者权益保护相关政策解读、内部消费者权益保护制度和要求、投诉处理等，参训人员覆盖中高层管理人员、基层人员、消保工作人员和新入职员工等；陆续开展了服务礼仪培训、反电诈及相关操作风险防控培训、反假培训、账户风险管理和风险监测培训等与消保工作相关的培训，不断提升金融消费者权益保护工作能力和优质文明服务水平。

十二、积极履行社会责任

持续践行社会责任，积极开展直播助农，助力当地黄桃、香干、米粉、猕猴桃等特色农产品销售额 300 余万元。积极开展公益活动，组织开展圆梦微心愿、“团团希望小屋”公益活动，为孤寡老人和留守儿童送去温暖和关爱。重视教育事业发展。捐赠 12.8 万元奖励县第一中学 2023 届优秀师生，助力教育事业发展，得到社会广泛认可，进一步提升了社会形象和赞誉度。全年向社会各界捐款捐物 800 多万元，被株洲市授予“神农慈善企业”，被攸县政府授予“慈善捐赠爱心单位”，“攸县人自己的银行”品牌形象深入人心。