



湖南攸县农村商业银行股份有限公司

2024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

2025 年 4 月

湖南攸县农村商业银行股份有限公司

2024 年度社会责任报告

一、企业概述

攸县农商银行（以下简称“本行”）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 401 人。截至 2024 年末，全行资产总额 221.41 亿元，负债总额 205.51 亿元；存款余额 192.38 亿元，较年初净增 12.92 亿元，存款日均余额 188.45 亿元，贷款余额 125.23 亿元，较年初净增 14.05 亿元。存、贷款市场份额分别为 39.04%、38.24%，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。

二、战略与管理

本行严格按照《公司法》《商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规及规范性文件的要求，不断完善股东大会、董事会、监事会和高级管理层为核心的“三会一层”公司治理结构，完善公司治理制度，建立健全决策科学、执行有力、监督有效的公司治理机制。报告期内，本行积极应对错综复杂的经济金融形势，聚焦聚力主责主业，深入推进零售转型，切实加强风险防控，着力提升经营效益，积极履行社会责任，总体实现预期目标。

（一）坚定不移强基础、固根本，党建根基从未动摇。

我们始终坚持“不忘初心、牢记使命”，将党建工作深度融入业务发展全过程，以高质量党建引领高质量发展。扎实推进党纪学习，持续开展主题教育，党委书记带头讲党课2次，其他班子成员及基层党支部书记结合实际讲党课37次，让党纪党规深入人心，理论学习蔚然成风。组织开展“庆祝建党103周年”“赴茶陵监狱接受警示教育”“赴井冈山红色基地接受红色教育”等系列活动14次，覆盖党员1100人次，充分彰显了“农商姓党”的政治本色。大力推行“党建+金融”模式，充分落实“三级”书记齐抓共管机制，形成了党建引领、赋能发展的良好局面，其中皇图岭党支部荣获“省管金融企业‘四强’党支部”称号。聚焦服务“三农”主责主业，充分发挥“银政、银村、银企”三级“红色联盟圈”共建共创作用，共同推动县域经济高质量发展，“血脉联系”得到进一步增强。

（二）千方百计拓市场、助三农，乡村振兴从未止步。

我们始终坚持“做小做散、支农支微”，锚定“三高四新”美好蓝图，用实际行动彰显服务天职。聚焦乡村振兴实施战略，全力开展春耕备耕座谈会、百村千企万户行等“普惠金融”系列活动，持续深化“专精特新”企业服务，实地走访城乡居民9891户，走访个体工商户、企业4974家，助力598家小微企业渡过难关，普惠小微贷款余额达36.73亿元，先后荣获省联社“湖南农信系统金融服务乡村振兴十佳行”、中国农村金融杂志社“农商银行小而美示范行”、中国普惠金融研究院“金融支持乡村振兴”等称号，且丫江桥支

行荣获省联社“湖南农信系统金融服务乡村振兴示范支行”称号。全面铺开“整村授信评议”工程，依托“金融村官”“村民行长”工作机制，完成295个行政村（社区）的数据升级，导入18.5万户农户信息，评议12.8万户，授信金额超180亿元，切实解决了农村地区融资难、融资贵等问题。大力推进新时代信用体系建设，联合政府举行社会诚信体系建设推动会暨信用村授牌仪式，为58个信用村（镇）配套“乡村振兴基金”200余万元，实现了县域乡镇（街道）全覆盖，良好信用环境不断巩固。持续深化“福祥e支付”品牌建设，围绕“支付+生态圈+行业应用”模式，不断丰富智慧商超、智慧医疗、智慧食堂等支付云生态的场景体验，成功创建5条特色街区，发展有效商户2150户，“支付及服务”的双重体验持续提升。

（三）守正创新促转型、增活力，服务提质从未懈怠。

我们始终坚持“客户至上、驱动先行”，围绕数字化转型目标，推动业务创新、服务优化。纵深推动“科创银行”全面升级，构建起“数创中心、科技金融、数字人才”三级服务梯队，成功举办“以数增智，聚势前行”数据赋能成果展示竞赛，着力培养数智型综合人才。全力推进数字普惠工程，成功上线含有“整村授信、裂变营销、智能风控”三大功能的新版“码上贷”主产品，为客户打造“无感授信、有感反馈、全面覆盖”全流程线上化、批量化、信用化服务，实现了“即扫即贷”“自动审核”“流程闭环”的高效运营。截至2024年末，“码上贷”线上有效贷款客户达1.82万户，占个人贷款客户总数的46.67%，个人信用贷款线上化占比

53.83%，进一步推动居民“指尖办贷”便捷化。围绕做好金融“五篇大文章”，根据客户行为特点、个性化需求提供“定制化”信贷服务，创新推出涵盖乡村振兴、普惠金融等四大领域 30 余款信贷产品，全方位赋能客户服务，为全行高质量发展提供了强劲动能。

（四）全力以赴强合规、稳运营，风险防控从未放松。

我们始终坚持“依法依规、精准施策”，统筹推动促发展与控风险齐头并进。夯实公司治理，通过抓实抓细股权管理，严格规范股东行为，将股权质押率有效控制在 8.08%，远低于监管规定的 20% 上限。聚焦“降本增效”，持续优化全面预算管理体系，将 EVA 考核与各部门、各支行、各环节集成统一，人均创收能力得到进一步提升。牢固树立风险意识，构建起全面风险管理体系，不断强化风险预警机制，高风险业务实现了早发现、早预警、早处置。强化审计监督效能，秉持应审尽审、凡审必严的原则，全年开展各类审计共 123 项，下达整改通知书 72 份、管理建议书 2 份，通过与巡查监督、纪检监督协同贯通，与业务管理共谋共建，让“如影随行、如臂使指、如雷贯耳”形成了监督常态。严格筑牢“三个防线”，开展“强基础，提质效”、前台业务、反洗钱风险等专项检查、排查，共计发现 351 个问题，组织整改完成 258 个，风险隐患得到有效化解。狠抓案防安防工作，不断加强人防、物防、技防建设，不断开展反恐、防暴、消防等演练，组织全员签订案防、安防责任状，全年实现零事故。持续深化巩固清廉文化建设成效，获县纪委高度认可和肯定。深入开展“两带头五整治”、靠企吃企、巡视整改专项整治工作，

“靠企吃企”专项整治经验成果获省联社充分肯定并在全省推广，全行高质量发展基础更牢、底盘更稳。

（四）持之以恒亮形象、暖人心，品牌建设从未间断。

我们始终坚持“金融利民、向善而行”，进一步提升企业形象和社会地位。牢固树立宣传阵地，先后在国家级、省级媒体发表文章 210 余篇，年末被中国金融传媒、中国农村信用合作报分别评为 2024 年度“新闻宣传优秀奖”“农村金融系统新闻宣传报道先进单位”，被省委金融办评为“全省金融宣传报道工作先进单位”。紧跟数字化宣传潮流，通过抖音号、微信号发布视频作品 190 个，粉丝数累计超 9 万个，浏览量突破 200 万次，《狗皮膏药》荣获“金融人”短视频大赛二等奖，有效提升了品牌知名度。累计刊发《农商攸韵》6 期，发布《向村而行》《我的客户我来宠》17 期，开展直播助农、线上推广等活动 80 余场，成功带动当地香干、黄桃、奈李等特色农产品销售 100 余万元，不断挖掘本土乡村魅力，实现了多方共赢、互哺共生。积极履行社会责任，全年扶弱济困、奖学助优、投放公益、捐款捐物 400 余万元，彰显了农商情怀。健全全方位保障体系，通过援助爱心基金近 90 万元、发放孝廉基金超 400 万元，彰显了企业温度。隆重举办员工集体生日会、趣味运动会、最美奋斗者等十周年庆系列活动，张力奎等 3 名员工获“最美奋斗者”称号，叫琼等 6 名员工获“最美奋斗者”提名，员工归属感、获得感不断增强。全年纳税总额 1 亿余元，以实际行动彰显企业担当，“攸县人自己的银行”品牌已成为地方金融领域的一张闪亮名片。

（五）聚焦“消保强基”提质效，金融消保工作扎实开展。持续完善金融消费者权益保护工作机制，以深入开展“消保强基”专项行动为主线，着力提升金融消费者权益保护工作成效。一是积极践行金融为民理念。多渠道多轮次开展金融消费者权益保护宣传教育，先后开展“3·15”消费者权益保护教育宣传活动、“金融消保在身边，保障权益防风险”的集中教育宣传活动、“金融知识万里行”宣传活动。活动现场，工作人员通过摆放展台、现场讲解、发放折页等方式向消费者普及金融消费者八项基本权利、防范非法集资、防范金融诈骗、个人征信建设等金融知识，引导金融消费者守护个人征信、科学理性投资、依法维护权益。集中宣传共发放宣传折页 1500 余份，接受咨询解答 400 余次，让老百姓掌握了更多金融知识，增强了风险意识和维权意识。二是妥善处理金融投诉纠纷。建立投诉处理快速响应机制，接到投诉后第一时间与客户取得联系，了解情况并制定解决方案。2024 年 1-6 月我行共受理消费者投诉 62 件，6-12 月共受理投诉 14 件。其中：按业务类别划分：涉及银行卡类的投诉 31 件；涉及贷款类的投诉 19 件；涉及债务催收类的投诉 13 件；涉及个人金融信息的投诉 2 件；涉及人民币管理类的投诉 3 件，涉及人民币储蓄类的投诉 1 件，其他类投诉 7 件。按地区分布：其中营业部 12 条、网岭支行 10 条、联星支行 9 条、上云桥支行 7 条、莲塘坳支行 5 条、峦山支行 4 条、湖南坳支行 4 条、菜花坪支行 4 条、总行 4 条、黄丰桥支行 3 条、皇图岭支行 2 条、高和支行 2 条、桃水支行 2 条、酒埠江支行 1 条、坪阳庙支行 1 条、丫江桥支行 1 条、新市支行 1 条、

大同桥支行 1 条、渌田支行 1 条、石羊塘支行 1 条、高新支行 1 条。以上投诉均已办结，下半年较上半年投诉件数下降 77%。三是严格消费者信息安全保护。制定《信息安全管理办法》，规范客户信息的采集、存储、使用和传输等环节，确保客户信息安全。投入必要资源用于信息安全技术设施建设，定期开展信息安全检查和漏洞扫描，及时发现并修复潜在风险。

三、2025 年展望

2025 年是深入学习贯彻党的二十届三中全会精神的关键之年，是“十四五”规划的收官之年，也是谋划“十五五”新开局的布局之年。我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入学习贯彻中央经济工作会议、省联社、办事处年度工作会议、攸县两会精神，坚持稳中求进工作总基调，秉持“强基固本，守正创新”经营理念，锚定“五大银行”战略目标，围绕“数字化普惠”和“生态场景”两大建设，扎实开展“技能提升、项目赋能、整改规范”三个活动年，聚焦“党建引领、主责主业、精细管理、科技赋能、合规建设、文化兴行”六大抓手，不断增强新动力、释放新活力、塑造新优势，认真做好“第二个十年”规划布局，持续为县域经济高质量发展贡献农商力量。