

湖南醴陵农村商业银行股份有限公司

2024 年度社会责任报告

2024 年，醴陵农商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实中央金融工作会议精神和金融监管政策要求，坚持稳中求进的工作总基调，聚焦服务地方中心大局、服务实体经济、服务小微企业，着力维护金融消费者权益，在履行社会责任方面取得了明显成绩。

一、根植实体经济，服务地方发展

坚守“服务三农、服务小微、服务县域”的市场定位，积极践行金融工作的政治性人民性。对政府全资企业予以支持，2024 年末涉政贷款余额 10.39 亿元。大力支持传统产业做大做强，全年对陶瓷、烟花产业分别授信 40 亿元、12 亿元。走访对接辖内有实际经营的企业及 56 家重点项目，搭建政银企合作平台，年内新增信贷支持重点项目 4 个，新增信贷融资金额 1490 万元；新增小微企业贷款客户 210 户，新增用信金额 10.66 亿元。加快与省农担及株洲市融资担保有限公司的业务对接，有效解决企业担保抵押不足及缺失问题，全年新增惠农担贷款 37 户，贷款金额 2096 万元；新增融资担保贷户数 73 户，贷款金额 1.82 亿元。联合市人社局持续加大创业贴息贷款推广力度，全年新增创业贴息贷户数 19 户，新增贷款金额 5300 万元，为 44 家企业减少利息成本支出 420 万元。加大外汇结汇企业走访力度，一户一策签

订合作协议，全年共新增外汇账户 21 户，结汇金额 2235 万美元。

二、践行金融为民，惠及城乡百姓

坚持以客户为中心，致力于提供更便捷高效的优质金融服务。持续推进营业网点提质建设，优化网点布局，推动柜面服务逐步由高柜向低柜转变，客户体验感不断增强。实施“网点弹性排班制”“轮值大堂制”，确保业务高峰值时人员充足；增加 25 个移动即时制卡网点，利用金融背夹上门办理第三代社保卡换卡业务，年末社保卡总量达到 65.6 万张，市场占有率达到 94%，普惠金融的覆盖面和可获得性有效提升。创新推出惠农快贷、小微企业流水贷、公信贷等 3 大线上产品，重构整村授信体系，运用授信走访系统高效开展走访。至 2024 年末，涉农贷款余额 117.60 亿元，普惠型小微企业贷款余额 44.10 亿元。持续推行减费让利，主动下调贷款利率，继续免收账户管理费、银行卡年费、支票工本费等费用，全年累计为醴陵县域内客户让利近 5000 万元。

三、致力绿色金融，促进低碳转型

将绿色金融提升至发展战略高度，致力于通过优化金融资源配置，引导资金流向绿色、低碳领域，推动本地经济向绿色、可持续方向发展。结合本地企业行业特点，创新推出了“陶瓷贷”“服饰贷”等一系列特色绿色信贷产品，助力传统制造业引进先进环保设备，提升生产过程中的能源利用效率，减少碳排放。密切关注全市绿色产业的发展态势，全力推动先进陶瓷、节能环保、新型材料等战略性新兴产业的金融产品创新与服务升级，投入更多

资源助力传统企业开展生产方式的绿色改造，推动产业绿色转型。截至 2024 年末，我行已通过人行认证的绿色贷款余额为 1.39 亿元，较年初净增 0.92 亿元，在推动绿色金融的发展上做出了积极贡献。

四、强化反洗钱管理，筑牢安全防线

围绕最新监管要求，积极履行反洗钱义务，扎实开展各项反洗钱工作。持续完善制度体系，优化反洗钱系统，提高反洗钱工作效能。严格执行大额交易和可疑交易报告制度，逐步提升可疑交易报送质量。加强客户尽职调查，确保客户信息的真实性和完整性。结合实际采取多种反洗钱宣传形式，如设立反洗钱专柜、网点张贴海报或悬挂横幅、报刊杂志开设专栏、微信和网络宣传等，常态化开展反洗钱宣传，不断提高内部员工和公众客户的反洗钱意识，营造良好的反洗钱社会氛围，提升本行反洗钱工作的有效性。2024 年，共张贴或发放各类宣传资料 3 万余份，宣传受众达 40000 余人次，反洗钱宣传影响力持续提升。

五、优化消保工作，提升服务质效

建立健全金融消费者权益保护内控制度，不定期开展消费者权益保护内部培训，切实提高全行员工维护金融消费者权益意识和履职能力。年内组织开展防范非法集资、金融消费者权益保护宣传教育活动超百场，累计发放宣传折页 17400 余份，覆盖受众群众达 20400 人。通过微信公众号开设宣传月活动专栏，累计推文 5 则，阅读量高达 5969 人次，点赞与转发量超千余人次。在

官方视频号、抖音等新媒体平台发布消保宣传原创短视频 13 条、新闻 1 条，金融知识宣传片受众达数万人次。遵循以开展实地调查为督导，以降低舆情、杜绝违规为准则，以监督检查和整改问责为抓手，全面提升金融服务质量。指定专人专岗处理消保投诉工作，有效做好投诉事件升级、扩散的防控。2024 年共受理金融消费者投诉 571 件，较上年同期减少 24 件，降幅为 4%。全年投诉办结率为 100%，消费者满意度为 100%。

六、投身社会公益，彰显农商温度

积极承担社会责任，充分发挥福祥金融服务志愿者队作用，用心传递金融温暖。组织开展孤寡老人、农村贫困老人、留守儿童、残障人士、扶贫对象等人士的慰问活动，向特殊学校捐赠 5 万元，面对面传递农商温暖。组织开展义务献血活动，将点点滴滴的鲜血汇聚成社会的暖流。开展“情系学子，助力高考”爱心护考活动，安排爱心助考人员，发放矿泉水、防暑药品、普惠金融宣传资料等。全年开展公益活动 10 余项，向醴陵市多所学校教育事业和后盾帮扶对口的明月镇等乡镇乡村振兴事业捐资超 100 万元，在爱心助学、助医、助残、扶贫等领域贡献了农商力量，用实际行动展现“醴陵人民自己的银行”的深厚情怀和责任担当。