

金华银行股份有限公司 2024 年度 社会责任报告

2024 年，在市委市政府的坚强领导下，金华银行聚焦服务实体经济做好“五篇大文章”，积极融入三个“一号工程”，锚定“港”“廊”“链”主战场，大力弘扬“实、稳、优”企业精神，注重“国企支持”和“做小做散”的“两手抓”，以“三年建设”即“转型增效年”“服务优化年”“合规提升年”为主题主线，立足浙江、深耕金华，致力于打造一家员工幸福、股东满意、社会赞许的精品银行，不断提升金融服务质效，为“打造国际枢纽城，奋进现代都市区”贡献金华银行力量。

截至年末，全行经营利润首次突破 10 亿元；存贷款规模首次突破 1500 亿元；储蓄存款余额首次突破 500 亿元，同比增长 37.15%，涨幅创历史新高，彻底解决存款历史遗留问题。全年共 2 篇助力地方特色经济产业文章成功在中央级媒体刊登，荣获省发改委颁发的“2024 年浙江省服务业领军企业”等省级以上荣誉 53 项。在国家金融监管局的监管评级中，金华银行评级由“三级 B 等”提升至“三级 A 等”。在财政部绩效评级中取得“A”级，评价结果在全国银行类企业中处于“优秀”等级行列。依法履行纳税义务，全行全年累计缴纳税费达到 5.45 亿元，税费总额首次突破 5 亿元，增长 22.34%。

一、服务大局，支持实体经济更有作为

（一）强攻坚“港”“廊”“链”主战场。聚焦“国际陆港枢纽”“浙中科创走廊”“十条重点产业链”中的重点产业和重要项目，特别成立工作专班，制定专项工作方案，定制服务跨境贸易的“星港计划”、服务科创企业的“星廊计划”和服务供应链的“星链计划”，围绕“港”“廊”“链”创新产品 4 项。截至

2024 年末，全行服务“港”“廊”“链”主战场信贷资金余额 40.5 亿元，完成全年确保任务的 135%，该项工作得到市领导批示肯定。

（二）坚定助推新质生产力发展。优化“2+4+X”先进制造业集群培育金融服务，利用差异化授权、专项规模保障及 FTP 优惠等政策支持，一户一策匹配差异化融资服务策略，定向加大金融供给。截至 2024 年末，全行制造业贷款余额 161.26 亿元，较 2024 年初新增 30.24 亿元，增量为历年最高值。积极开展民营、中小微、制造业企业“三问三帮三暖”走访服务活动。截至 2024 年末，走访相关企业重点客户 1305 家，收集企业问题 1276 个，为企业解决融资 47.34 亿元。

（三）稳步推进低碳绿色产业发展。利用金融手段引导和激励企业绿色低碳转型，贯彻“绿色银行”理念，加大对绿色信贷、低碳经济、循环经济的金融供给，先后推出了以碳排放权质押的“碳权贷”，对有“碳账户”的节能减排企业发放“减碳贷”，以森林碳汇价值作质押担保推出“碳汇贷”等产品。截至 2024 年末，全行累计发放碳金融信贷业务 12.6 亿元，全行绿色贷款余额 97.34 亿元，较 2024 年初增长 15.19 亿元，增量为近 3 年最高值。

（四）积极融入开放金改试点。2024 年全年，全行国际贸易融资投放额 3157 万美元，同比增幅 68%；为个体户、工商户提供结汇便利，个体工商户主体结汇金额同比增长 24%；上线境外同业跨境人民币代理清算报送系统，助力畅通“一带一路”沿线国家业务合作，累计完成国际结算量 41.51 亿美元，国际结算收入同比增长 53.63%。扎实推进数字人民币业务，全行数字人民币交易笔数 105.09 万笔，交易金额

25.35 亿元，累计完成数币缴纳税费 4.81 亿元，数币贷款发放 3.97 亿元，数字人民币完成情况位列金华市非运营机构前列。

二、勇于担当，深耕金融惠民争当表率

（一）深入挖掘市民卡业务。推动市民卡三代卡换发扩面和激活工作，2024 年制发卡新增 29.43 万张，社保卡养老金等各类待遇入卡累计代发金额 99.23 亿元。做好待遇入卡差异化营销，通过“星福存”等市民卡专属存款产品，提升养老金客户资金留存率。截至 2024 年末，养老金待遇入卡户数共约 28.34 万户，待遇入卡金额达 98.50 亿元，同比增长 25.33%，代发总额继续保持金华市区 7 家代发行第 1 名。

（二）支持乡村振兴助力“共同富裕”。在整村授信、网格化营销上持续发力，梳理“三清单一台账”，划分网格 510 个，评选出 24 家乡村振兴网格化营销行，依托整村授信和“星农贷”，积极开展党建共建村创建。截至 2024 年末，全行“星农贷”余额 28.69 亿元，新增党建共建村（社区）创建 70 个村，完成“农户家庭资产负债表”建档农户 1.36 万户，助力 2 个整村授信合作村成功获评市级信用村，1 个合作村获批省级信用村。

（三）推动普惠小微金融增户扩面。在全行范围内设立 16 家普惠金融部，主动介入小微企业、民营企业，以“金科贷”“金培贷”“兴农贷”“惠农贷”等特色产品为抓手，切实推进普惠金融业务转型。截至 2024 年末，全行普惠金融部贷款余额 18.96 亿元，增长 153.48%；在贷户数增长 135.36%。小微条线“信保类”贷款余额 114.99 亿元，较 2024 年初增加 26.25 亿元，增长 29.58%，占小微条线贷款 48.63%，较 2024 年初提升 6.27%。其中，普惠小微“信保类”贷款占全部普惠

小微贷款 46.08%，较 2024 年初提升 5.97%。

（四）示范引领提升服务质量。加快星级网点创建，改善服务质量和环境，树立服务标杆。延续神秘人暗访机制，全年开展全行文明服务检查 6 次，检查范围涵盖办公环境、人员服务意识、服务规范等 17 个方面 97 个细项，开展文明服务问题分析和培训 3 次。针对违反文明服务工作要求的情况进行及时通报，严格按照相关制度对服务态度差、流程不规范等问题进行处罚。全行各网点营业环境得到明显改善，员工服务意识大幅提升。

三、用心用情，投身公益慈善彰显温度

（一）践行本职提升消保水平。2024 年本行充分践行“以客户为中心”的经营理念，不断加大对金融消费者权益保护的重视程度，更加注重投诉问题分析和溯源整改，积极改善产品和服务中的薄弱环节，持续提升投诉治理能力，全力解决客户“急难愁盼”问题，全年收到消费投诉 88 件（去重），同比减少 38.89%，正式纳入监管转办投诉件同比减少 56.25%。持续推进打击治理电信网络诈骗“蓝盾”专项行动，提高反诈、反洗钱履职能力，全年完成反欺诈系统规则模型建设 155 条，排查电信网络诈骗、跨境赌博等可疑账户 29.56 万户，堵截电信诈骗 46 起，为客户挽回损失 376.58 万元。本行“一揽子反诈宣传活动”获城银清算 2024 年度反诈宣传优秀案例奖。反洗钱可疑交易报送质量显著提升，李某等 65 人涉嫌非法集资的可疑线索于 2024 年 10 月正式被公安立案。本行在人行金华市分行组织的“2024 年金华市银行机构金融情报线索研判技能提升活动”中以总成绩排名第二，荣获二等奖。

（二）加强宣传提升品牌形象。积极宣传金融知识，2024年共开展“线上+线下”宣传活动 454 次，触及消费者 29.9 万人次，发送公益性短信 39.75 万余条，切实践行金融机构的社会责任，保护消费者的受教育权，提升群众防范非法金融活动的风险意识。在中央广电总台国际在线刊登本行“银发金融”相关文章，在《中国日报》网刊登本行助力地方特色产业相关文章。开展“心动服务”优秀案例评选活动，在分（支）行推荐的 42 个服务案例中评选出 10 个优秀案例，以“讲故事”“说方法”等形式制作宣传视频，扩大影响力。成功创建“金小星”工匠工作室 6 个，成功获评金华市“八婺金匠”1 人，浙江省财贸工匠 1 人，推广经验在《浙江工人日报》“浙工之家”媒体进行刊载。

（三）投身公益履行社会责任。组织开展全行性“慈善一日捐”、无偿献血、扶贫帮困等活动，全年累计募集“慈善一日捐”款项 6.46 万元。扎实开展“千团联千村”活动，选派 6 名金融顾问定点帮扶结对村。总行工会带队走访慰问了位于婺城区沙畈乡梧桐村，2016 年以来，已累计为梧桐村送去慰问金及食用油、大米慰问品 33 万元。同时，为源东乡葡萄种植户销售葡萄 250 余箱，促销金额超 2 万元。

四、以人为本，心系职工关怀展现真情

（一）致力于“权益维护”。不断完善平等协商和集体合同制度，按照规定签订工资集体合同和工资专项合同，职工劳动合同签订率达 100%，从未发生无故辞退职工的情况，未发生安全生产责任事故。依法参加职工互助医疗保险、员工意外险等各种保险，参保率为 100%。连续第 19 年为女职工购买安康团体重大疾病互助保险。其中，2024 年度职工意外险理赔人数为 289 人次，共获得赔偿金 34.7 万元。女职工安康险理赔 2 人次 3 万元。

（二）致力于“员工幸福”。为全面展示本行员工风采，

重点打造了财富大厦职工活动中心，连续三年承办市直属机关工委举办的“521 书缘会活动”。积极开展、参与丰富的主题活动，举办第九届金华银行职工篮球赛，冠名承办第三届“金华银行杯”钱塘八婺篮球联赛，组队参加省市级各类比赛共获得集体荣誉 11 项。为体现对职工子女的关爱，引导他们将来回报企业和社会，年内为 21 名职工发放职工子女新录取本科以上院校“助学补助”，慰问金 2.8 万元。

（三）致力“职工帮扶”。规范使用“金华银行困难职工互助基金”，累计发放救济金 6.5 万元，受益者 2 人次。年内收到慈善一日捐 3 万元，账户利息收入 1.9 万元，目前基金账户余额已达 113.2 万元。细化工会送温暖资金使用实施细则，持续推进“春送幸福、夏送清凉、金秋助学、冬送温暖”活动，认真做到员工生病住院必访，员工家有亲人去世必访，员工家庭出现困难必访，员工思想出现波动必访，员工生日必到祝贺。今年以来总行工会共慰问职工 83 人次，合计支出慰问金 7.28 万元。