

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2019

年度社会责任报告



瑞丰银行
BANK OF RUIFENG

| 客服热线:400-88-96596 |

地址:绍兴柯桥笛扬路1363号 电话:0575-84788101 传真:0575-84788100 邮编:312030

www.borf.cn

瑞行百年 丰泽万家



关于本报告 ABOUT THE REPORT



本报告是浙江绍兴瑞丰农村商业银行股份有限公司(以下简称“瑞丰银行”或“本行”)发布的第八份社会责任报告。

报告期间

本报告的时间跨度是2019年1月1日至2019年12月31日。

编写标准

本报告的撰写参照了全球报告倡议组织(GRI)的可持续发展报告指南(G3)及其金融服务行业报告补充指南(FSSS)。经过自我评估,瑞丰银行认为信息披露已经达到GRI所规定的B级。同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》,中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的相关要求。

内容选择

本报告内容选择遵循GRI的重要性、完整性、可比性以及利益相关方参与的原则,并结合了本行的实际情况,通过企业发展战略分析、关键社会议题的识别和利益相关方访谈,确定了报告的具体内容。

数据搜集

在披露指标的选择方面,本报告主要考虑了与主要议题绩效披露相关的各具体指标的相关性、实质性以及可获得性。所采用指标都符合以下特点:与社会主要议题高度相关;能够有效反映出本行在相应议题的绩效表现;能够通过本行现有的管理体系精确地进行搜集。

如无特别说明,本报告中所提及的金额均为人民币,数据均为经审计的合并报表口径。更多治理、经营和财务等信息,请详见本行年度报告。

目录

TABLE OF CONTENT

01 CHAIRMAN'S STATEMENTS
董事长致辞 P1

02 ABOUT BANK OF RUIFENG
关于瑞丰银行 P3

03 KEY INDICATORS
关键指标 P5

04 THE STRATEGY OF SOCIAL RESPONSIBILITY
社会责任战略 P7

- 提升股东价值, 成为股东首选
- 优化服务体验, 成为客户首选
- 关爱员工成长, 成为员工首选
- 履行社会责任, 成为社会首选
- 践行绿色倡议, 成为环境首选

05 HONOR ROLL
2019年所获荣誉 P29

06 LOOK FORWARD TO 2020
2020年展望 P31

07 INFORMATION FEEDBACK
信息反馈 P33



01

CHAIRMAN'S STATEMENTS

董事长致辞

「只争朝夕 不负韶华」

2019年,是新中国成立70周年,是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标关键之年,也是瑞丰银行奋力开创新零售转型新局面,建设全国一流农商银行的重要一年。

这一年,我们不忘初心,牢记使命。传承奋斗文化、牢记农信使命,用“背包精神”、“三水精神”、“四千精神”指引奋斗的航向,前行万里依然初心守恒。

这一年,我们践行普惠,打造模式。普惠签约、半日走访、985工程……一乡一城一市模式,布局农村基础金融,打造智慧城市服务,激活市场发展动力,助力乡村振兴战略。

这一年,我们畅通融资、服务“百园”。驻点贴身服务,专线专人服务,独创技术服务,与民企小微同呼吸、与柯桥经济共命运,精准帮扶的服务“组合拳”,覆盖企业培育生成发展全过程。

这一年,我们银政联盟、下沉服务。将“最多跑一次”改革,延伸到城市网点、乡村驿站,拓展线上+线下服务,将一家银行的改革成效,上升为全省推广的改革经验。

这一年,我们融入治理、提升品牌。服务社区,我们有“乡村振兴文化宣传队”、“社区便民服务队”,全年开展活动数百场;服务生活,我们有“五朵云”、“缴费通”、“无感停车”,将繁琐的日常生活,转变为指尖的轻松点击;融杭发展,我们有瑞丰专场“五福盈杭、五花香杭、五企接杭、五路通杭、五校树杭”,精彩五天,绽放杭城;社会责任,我们有“三共·三助发布会”,发布“融入社区治理实践报告”。

这一年,我们奋斗奉献、践行责任。ETC战狼行动,一周创出两项全省纪录,为出行畅通贡献力量;“小银行办到了大银行办不到的事”,我们感动自己、感动瑞丰、感动农信、感动社会。

奋进2020,转型发展的道路上,担子还很重、难啃的骨头还很多,在上级党委政府的坚强领导下,在监管部门的科学引领下,在广大客户的信任支持下,在社会各界朋友和新闻媒体的关心监督下,瑞丰人将信心更足、步子更稳、激情更盛。

新的一年,我们要自豪,又不自满。国际局势动荡不安,区域产业更新换代、同业竞争压力日趋增加……时刻提醒我们保持不自满、不骄傲心态,一步一个脚印走稳、走好、走远。

新的一年,我们要自强,又要自律。干事创业呼唤定力,修身养德需要自律。自律才能自强,自强才能担当,只有自身正、自身净、自身硬,才能实现百年梦想。

新的一年,我们要自信,又要自醒。自信的员工心灵充盈而强大,自信的企业胸怀壮阔而清醒。自醒就是要坚持问题导向,直面问题、分析问题,解决问题;自醒就是要直面危机、直面差距、直面未来,固本强基、行稳致远。

在奔涌不息的时间长河中,2020年仍将不舍昼夜,一往无前。在无畏前行的道路上,我们守望乡村振兴,守护实体发展,守正社会责任,在中国梦的伟大实践中放飞百年梦想,在新时代伟大征程中,书写瑞丰银行崭新篇章。

地势坤,君子以厚德载物。

02

关于瑞丰银行

瑞丰银行以“瑞行百年、丰泽万家”为企业哲学，以“支农支小、服务社区”为己任，全力支持地方经济社会发展。截止2019年末，全行资产总额1099.19亿元，各项存、贷款余额805.2亿元和638.46亿元，所有者权益104.5亿元，资本充足率18.94%，贷款拨备覆盖率243.84%，拨贷比3.3%，五级不良率1.35%；长期信用等级评定AA+，监管评级二级，2019年，荣获浙江省农信系统“互联网金融业务发展优胜银行”、银行业理财登记托管中心“全国银行业理财信息登记工作优秀农村金融机构”称号、第三届中国零售金融创新“十佳农商银行零售银行奖”；荣获浙江农信系统综合实力十强银行、浙江农信系统文明规范服务示范单位、柯桥区乡村振兴主办银行、绍兴市服务小微企业成长“优秀单位”、2019年度绍兴市工作目标责任制考核优秀单位、柯桥区金融支持实体经济发展优胜单位。同时在柯桥区级部门和行业行风评议中，本行位居第一名，第8次获此殊荣。2018年荣获浙江省服务业百强企业称号、中国地方金融“十佳”农村商业银行、第二届中国零售金融创新·农商行“十佳”零售银行奖，柯桥区“企业评部门、群众评行风”先进单位，在英国《银行家》杂志2018年全球银行1000强中位列全球639位，全国中资银行第118位。2013年、2015年、2017年，连续三届成为全国农村金融机构“标杆银行”；2017年被浙江银监局评为小微企业金融服务省级先进单位和转型升级先进单位，被省公安厅授予金融机构安全评估成绩突出单位。

瑞丰银行建立了“三步走”奋斗愿景，即推动实现从“首选瑞丰”到“一流瑞丰”再到“百年瑞丰”，把打造“百年瑞丰”确立为最高志向，争做市场占比最大、资产质量最优、普惠服务最广和客户首选的区域“小冠军”。2020年，全行将紧紧围绕提升核心竞争力这一战略任务，坚守新零售转型，推进“两转两强两治”，赋能一乡一城一市“三大模式”。坚持零售立行，推进“两转”。即围绕大零售、数字化两大转型，通过科技引领、精细管理、精准获客、敏捷组织，推动业务发展、网点转型、成本下降、风控升级，全面深化零售转型，建设区域领先的数字银行。坚持效能强行，推进“两强”。即坚持强总部、强管理，完善考核机制，建设精准系统，优化队伍结构，提升管理效能，强化中场发动，推动总部指挥更高质，中台驱动更高能，支行执行更高效，建设管理一流的效能银行。坚持开放办行，推进“两治”。即融入社会治理，提升行域治理，深化银政联盟、优化信用体系、履行社会责任，做有情怀、有担当的银行，以良好的内外生态环境，建设百姓首选的社区银行。



瑞丰银行是一家经中国银行业监督管理委员会批准，由辖内自然人、农村工商户、企业法人和其他经济组织自愿入股组成的股份有限公司，成立于2011年1月18日，前身是绍兴县农村合作银行。现有注册资本13.58亿元，总部设有20个管理部，全行共有105家网点，其中支行（营业部）24家，二级支行11家，分理处70家，无人银行14家，乡村金融服务点380家，分布绍兴及义乌地区。同时在嵊州作为主发起行设立嵊州瑞丰村镇银行。

03 关键指标

KEY INDICATORS

业务关键指标

总资产	资本充足率	净利润	加权平均净资产收益率
1099.19亿	18.94%	10.54亿	10.51%

(合并报表口径)

客户服务关键指标

网点数量	便民服务中心	ATM机数量	自助服务终端	POS机数量
105家	380个	226台	363台	11562台

员工成长关键指标

员工数量	人均净利润	女员工数量	本科及以上学历的比例	人均培训时间
2296人	45.91万元	1217人	86.54%	42.18小时

公益活动关键指标

捐款金额	结对数量	慰问人数
1430.6万元	4377户	5600余人



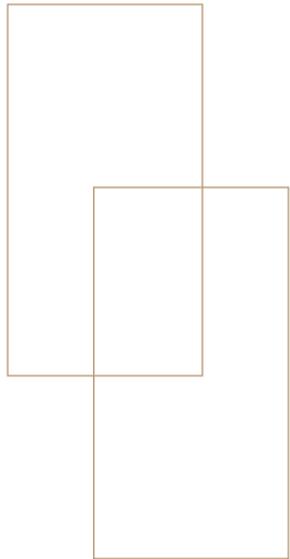


04

THE STRATEGY OF SOCIAL RESPONSIBILITY

社会责任战略

瑞行百年、丰泽万家，瑞丰银行决心以专业、高效、亲和的金融服务，用心为千家万户的幸福助力，与股东、客户、员工和社会各界共同成长，努力承担社会责任，坚持与环境和谐相处，为社会创造物质财富和精神财富，努力建设“实力最强、质量最优、服务最好、品牌最响、最负责任”的本土银行。



◎ 股东首选计划

让股东持续获得超过同业水平的投资回报，成为股东首选的金融机构。

◎ 客户首选计划

让区域内的客户获得诚信、专业、高效、亲和的金融服务，成为客户首选的金融机构。



瑞丰银行社会责任战略框架 『五大计划』



◎ 员工首选计划

让员工获得高于同业水平的薪酬福利并获得良好的职业发展规划，成为员工首选的金融机构。



◎ 环境首选计划

持续践行绿色倡议，打造“绿色银行”，实现可持续发展，成为环境首选的金融机构。



◎ 社会首选计划

让社会感受到瑞丰更多的关爱、责任与社会价值，成为社会首选的金融机构。

I 提升股东价值， 成为股东首选

提升股东价值

2019年，本行高度重视投资者关系管理工作，持续强化公司治理、完善信息披露、加强风险控制和提升内部管理等多种措施，进一步构建科学、完善和透明的公司治理架构，取得了良好的经营业绩，提升了股东价值。2019年，本行实现净利润10.54亿元，归属于股东的每股收益为0.78元。



完善公司治理

良好的公司治理是提升股东价值、增强投资者信心的基础和保障。报告期末，本行董事会由16名董事组成，其中内部董事1名，外部董事9名，独立董事6名。董事会下设发展战略规划委员会、风险管理和关联交易委员会、审计委员会、提名和薪酬委员会、三农金融服务委员会和消费者权益保护委员会6个专门委员会。监事会由9名监事组成，其中职工监事3名，股东监事3名，外部监事3名。

优化公司治理结构

畅通股东大会、董事会、监事会和经营管理层的“三会一层”运作机制，提升运作效率，累计召开1次股东大会、8次董事会、8次监事会，审议决策事项44个，充分发挥了决策指导作用。2019年本行根据《中国共产党章程》及《商业银行股权管理暂行办法》相关规定，对公司章程进行修订，将进一步加强党的领导、规范公司治理工作等内容纳入公司章程中。

完善对外信息披露

对标上市银行，进一步完善信息披露制度，对外通过报刊、官网、微信等多种公开渠道向利益相关者公告本行信息，发布《年度报告》与《社会责任报告》，接受社会公众及股东的监督；对内通过召开员工座谈会，开展信访接待日等活动，加强员工沟通交流，认真听取意见建议；同时，邀请股东代表、客户代表参与本行组织的各类活动，多方面增强与股东及客户的沟通和联络。

健全激励约束机制

根据高级管理层绩效考核办法要求，结合全行重点、难点工作，制定完善高管绩效合约并规范考核，加强对董事、高管履职情况的全方位评价，确保董事会各项重要决策落实施行，并开展决议推进情况跟踪，形成反馈落实机制；并将相关工作质效作为考评的重要依据。



II 优化服务体验， 成为客户首选



聚力优化渠道建设

深化网点标准化

2019年,本行继续深入推进机构网点标准化建设工作,截止12月末已完成104家网点的标准化装修改造,改造率达到99.05%。优化A3版标准手册,进一步丰富、提升网点功能;逐步推进A3版网点的升级改造工作,为广大客户提供更优质、更亲和的金融服务场所。

立体化渠道建设情况

渠道类型	具体内容	渠道数量	覆盖区域
物理渠道	营业网点、便民服务中心	487家	绍兴、义乌
电子渠道	ATM机、网银机、自助服务终端	697台	绍兴、义乌
虚拟渠道	网上银行、手机银行、POS机	735855户	绍兴、义乌

探索布局合理化

推进网点新设、撤销和迁址,根据机构撤销规划,撤销兰亭支行娄官分理处,完成滨海地区新设网点选址,通过新建网点分流滨海地区客户,提升客户的到店体验,同时升格马鞍支行为一级支行,提升金融服务力度。推进网点升格调整,落实相关网点的更名报批,加大主战场区域网点布局,将本行在绍兴城区的网点由东西分布升格为东西南三足鼎立结构,加大网点服务的辐射半径。



▲ 人行绍兴市中心支行党委书记、行长孔祖根考察望湖支行



推广支付智能化

结合农商行发展实际需求,积极顺应当下电子支付产业的迅速发展,全面推广支付产品——丰收智能付。2019年,在市政、医疗、交通、社区及菜场等重点公共服务行业布放智能付设备,并在智慧停车、市政收费、医疗社保等多个行业推广应用。2019年,上线轻型化支付产品——丰收扫码盒,该产品支持免密免签交易、扫码交易,拥有语音播报功能,契合了零售商户的需求。同时,为满足客户多样化需求,针对零售商户大力推广一码通业务,并配合积极开展“丰收一码通”专项营销活动,开户商家“享好礼”、扫码交易“送惊喜”、丰收互联“礼上礼”等多项活动,提升客户交易体验。

丰收一码通



大力推动产品创新

以解决企业融资难为目标

积极贯彻落实中央关于金融支持实体经济发展、坚决打好防范化解重大风险攻坚战等要求，推出“无还本续贷”，有效缓解企业贷款周转成本压力，加大小微企业金融支持力度。截至2019年末，“无还本续贷”共计受惠企业138户、贷款余额77714.5万元，当年累计发放222笔、累计发放金额83011万元，平均转贷周期为1天、平均授信期限为730天左右。同时为企业融资畅通提供最大的便利，开发线上放款产品“小微速贷”，一次签约即可实现线上放款，随借随还，大大提高了企业资金周转效率。截止2019年末，实现线上自助放款58笔，金额合计2372.3万元。



以线上网络平台为基础

大力推广纯线上的小额贷款产品——“浙里贷-惠民e贷”，借助本行历年“走千访万”活动积累的普惠金融数据，符合条件的农户即可在本行拥有最高达30万元的小额贷款备用金，真正实现了“贷款一次都不用跑”。截止2019年末，共生成浙里贷白名单35051户，实际发放浙里贷6257户，金额9.43亿元，有效丰富了小额信用贷款产品种类。创新推出“市民贷”产品，与公积金中心和社保局合作，创新推出了基于公积金和社保缴存数据的小额线上贷款——市民贷。在本行辖内缴存公积金或社保的居民，可在线申请获得一定额度的信用贷款，满足日常小额贷款需求，提高客户贷款体验。截止2019年

末，发放市民贷贷款2659户，金额达3.77亿元。加快发展互联网融资业务，2018年8月18日，浙江农信上线了互联网融资平台，2019年本行大力推广平台e分期产品，开发了商用车分期、保险分期、装修分期、租房分期和车位分期等应用场景和相应的分期产品，有效满足客户多元化的经营和消费分期需求。截止2019年末，1093位客户办理了e分期业务，余额达3.05亿元。



以财富管理为特色

创新理财产品，推出“金瑞尊享”和“丰收信福”两款净值型理财产品，丰富理财产品体系。同时推出“女神专属理财”、“高净值客户专享理财”等多种定向理财产品，辅助支行做好客户维护和业务拓展工作。丰富资管类产品，创新发售首款投资于套利策略阳光私募基金的资管产品和投资于指数增强策略阳光私募基金的资管产品，继续发售两款结构化产品，实现信托产品常态化发行。截至12月末，实现代销资管销量超14.56亿元，有效满足客户多样化的投资需求，进一步丰富了本行代销产品体系。丰富代销类产品，新引入基金产品64只、贵金属产品多达百余款。

着力提升服务品质



提升员工服务质量

制定服务考评体系，优化服务流程，对全行各网点实行全年不间断的综合考评，有效提升网点服务质量。着力提升客户满意度，对厅堂主管开展能力提升专项培训，发挥厅堂人员的营销能动性；在软件上不断提升综合服务能力，柯岩支行荣获2019年度浙江农信文明规范服务示范单位。坚持以评促进，每月开展“服务之星”、“营销之星”评比工作，评选出一批优秀的一线服务明星，并在月度会议上进行表彰，促使柜面员工做好服务营销工作。

塑造差异化增值服务

组织举办“珠禧献瑞 金银纳福”金投盛会、“大医精诚 上工养生”春季养生健康等6场保险活动。举办投资策略会，向客户引入资产配置理念，拓展投资者视野，全面提升客户服务体验。2019年进一步打造“智益私享会”、“智益品生活”、“智益趣同行”各大系列活动，女神节插花、学霸交流会、中秋猜灯谜，将财富管理与增值服务相结合，带给客户全方位的尊享体验。

免费提供电子合同签约服务

针对本行的间客式分期业务，将原来需要纸质签署的征信查询授权书，改进方式，采用标准签产品—e签宝，为客户免费提供电子合同签约服务，切实提升客户体验和本行服务品质。截止2019年末，超过3.8万位客户采用电子合同方式签署征信查询授权书。



III 关爱员工成长， 成为员工首选

员工招聘和培养

提升品牌影响力

与专业招聘公司合作，采用线上线下相结合的模式，在官网、官微、招聘网站等多个渠道发布招聘公告，多渠道发布招聘信息；拓展校园宣讲覆盖面，前往浙江大学、上海财经大学、浙江财经大学等高校开展校园宣讲，进一步提升本行在高校应届生中的品牌影响力。

提升高端人才吸引力

引入猎头公司，通过专业化的广告定制和人才推荐服务，配合本行业务发展，更精准地引进科技、业务等高端人才；完善招聘流程，对候选人开展背景调查，从多维度对候选人进行综合评估，提升社会招聘的精准度；开展博士、管培生招聘计划，制定一对一的培养计划，为本行战略实施提供强大的软实力保障。



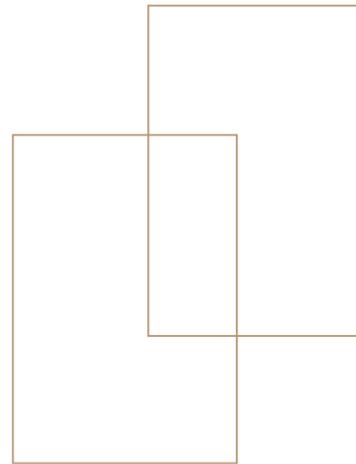
完善人才储备机制

开展营销后备选拔培养，对2018年入行的管理培训生和通用岗员工持续进行培养跟进，对通用岗员工开展信贷模拟工厂培训项目；对2019年入行的新员工，按照管培生、通用岗和定向柜员各个类别实施分类培养，提升培养的针对性和有效性，为本行发展储备人才。



完善人才培育机制

分批开展青年干部、启航、远航等干部培训班，通过集中培训、参访交流等多样化的培训形式，切实提升其管理能力和业务水平；试行干部和员工淘汰机制，以制度约束员工行为，让真正有能力肯干的员工能脱颖而出。



▲ 2019年新员工第一期师徒结对



▲ 新员工入职培训

员工培训和发展



以项目制培训为载体，抓实抓好关键岗位人才培养

全年共开展培训1045场、2929小时、29930人次。重营销，针对营销序列重点开展了3期后备客户经理培训，通过集中培训、跟岗学习和考试通关，共有26名学员进入客户经理后备梯队；分四批次开展客户经理综合能力提升训练营，有效提升了课程实效和课堂转化率。强管理，在领航、远航干部培训班的基础上，开展启航新晋干部培训班、青年干部“三十天转身计划”与基层管理者行动学习训练营。提专业，不定期邀请外部专家向专业序列员工分享业务前沿知识，组织开展近三年入职柜面员工轮训计划，会同相关部门和内训师开展员工自主选课和送教下基层活动，不断提升各专业条线专业能力。育新苗，开展七期新员工培训，注重文化导入，有效实现新员工在业务操作与文化融入上零过渡上岗。



以半开放办学为契机，提升在全国农信系统的品牌影响力

2019年，接待广东、河南、陕西、山西、云南、湖北、安徽等15省42批次全国农信系统兄弟行社的培训参访，共计接待外部学员1013人，其中行领导以上112人，董理事长、行长37人，开展主题交流113场，内训师上课92场，网点参观100场。培训学员满意度普遍在90%以上，提升了本行在全国农信系统的品牌影响力，践行了本行作为全国“标杆银行”的责任使命。



以体系搭建为抓手，提升内训师授课专业度和幸福感

截止2019年末，全行共有内训师98人，其中中高级内训师26人。全年内训师对内授课791场，对外授课270场。研发了知行瑞丰、学行瑞丰、思行瑞丰三大对外产品体系。为提升内训师幸福感，全年开展教师节慰问、俱乐部活动、内训师年度分享会、晋级评审等活动，持续注重内训师队伍的成长和价值激励。



青年干部
“30天转身计划”



全国农信系统
兄弟行社培训参访



内训师培训



I

严格竞聘上岗制度

规范竞聘上岗流程, 努力让年轻人发光, 开展4次竞聘上岗, 推出“营销之星”“服务之星”“管理之星”“专业之星”“创新之星”五大系列评选, 全年共有7名“营销之星”获直接提拔, 41名年轻员工走上管理岗位, 6名优秀80后年轻干部走上支行长岗位; 23家支行开展竞争上岗共44次, 新聘任年轻分理处主任、团队长14人。

II

出台提升员工幸福感的十大举措

通过增加员工薪酬、提升派遣制转正员工福利待遇、增加员工休息、表彰业务先进等举措, 满足员工的生活和工作需求, 提高员工归属感, 提升员工幸福感。并扎实开展支行、部门团建活动, 共组织开展团建活动216次, 不断提升组织的凝聚力和战斗力。上线员工福利平台, 让员工有更大的福利选择空间, 增加员工的福利选择性, 提高员工的自主性, 让员工得到更大的尊重。

III

不断加强对员工的身心关爱

推出春节外省员工关怀活动, 给予外省员工交通费报销, 并优先安排外省员工春节回家过年; 开展三八妇女节节日活动, 举办“饺子争霸赛”活动, 给员工在工作之余, 增添生活色彩, 给员工带去节日关怀, 让女性员工感受满满的幸福和关爱。

IV

将瑞丰关爱延伸至员工家属

举行员工子女夏令营活动, 利用员工子女暑假休息时间, 参观本行工作环境; 举行瑞丰奖学金颁发仪式, 为在高考中取得优异成绩的员工子女颁发瑞丰奖学金, 传达瑞丰对员工子女的关爱, 让瑞丰家属感受到瑞丰大家庭的温暖。

V

开展学习大讨论活动

对年轻干部、客户经理、柜员等一线员工开展座谈会, 深入了解目前总部存在的问题和短板, 以及员工的思想动态, 并针对性地实施优化改进, 提升员工满意度。

员工活动和风采

工会活动

本行总工会下设24个分工会，工会活动覆盖全部24个组织机构和全体员工。为提高员工凝聚力和向心力，2019年，总工会增加了员工的体检项目，开展了疗养活动，并积极开展了关爱退休职工等各项丰富多彩的活动，从多方面给予员工无微不至的照顾。

职工运动会

为倡导员工关注身体健康，增强自我体质，同时提升团队凝聚力，举办“2019年趣味运动会”，为干部职工搭建了一个展示才华、增进友谊、磨练意志的舞台，提供“快乐运动、健康运动”的平台。

团委活动

为助力青年员工成长成才，增强青年员工的使命感和社会责任感，让青春过的更有意义，总行团委组织各团支部开展了一系列青年志愿活动，“青春暖流·温情十送”主题活动、“青春心向党·建功新时代”特别主题团日活动、“行业青年主题抖音短视频大赛”、“关爱向阳花·微心愿”活动等，活动形式丰富多样，本行青年员工积极参加，取得了良好的社会反响，提高了本行品牌形象。

俱乐部活动

员工俱乐部共设亲子、跑步、乒乓球、羽毛球、篮球、读书、垂钓等7个俱乐部，随着员工俱乐部活动的不断开展，俱乐部也越来越受到员工的欢迎。2019年，各俱乐部开展活动超过50次，为员工提供交友和分享的平台，成为员工业余生活不可缺少的一部分。



▲ 员工疗养活动



▲ 2019年趣味运动会



IV 履行社会责任，成为社会首选

服务地方经济

“走企连心”助推发展

持续开展大走访活动，总行领导、支行行长、客户经理三个层面逐步展开，在近两个月的时间里，调查了263家小微集聚点，3800余家小微企业，了解企业需求、倾听企业建议，举办大型现场授信活动。认真分析走访过程中采集的数据，发现存在融资难的小微企业，90%以上都是由于缺少抵押物。因此，开发“三分三看三重”的技术操作模式，摆脱“无抵押不贷款”的困境。截止2019年末，本行1000万元及以下普惠型小微企业贷款余额达167.25亿元，比年初新增30.25亿元，增速为22.08%，高于各项贷款增速0.8个百分点，1000万元及以下普惠型小微企业贷款户数30162户，比年初增加2013户，完成“两增两控”的监管要求。



▲ 瑞丰银行董事长、党委书记章伟东走访宝业集团

“百园工程”畅通融资

2019，本行推行实施“百园工程”，聚焦100家小微企业园区，为1800家小微企业解决融资难题，助力区域内园区企业融资畅通。通过“标准+自选”的模式，即按总行规定标准动作，支行根据现实需求增加特色自选动作，设立园区金融服务工作站，配备驻点人员，以“驻点制”提升服务，将“网点”直接“开”到园区内，打通金融服务小微的“最后一百米”。截止2019年末，100个小微企业园区内，共计入驻企业1894户，本行新增开户109户，新增授信客户92户，实际用信80户，新增信贷余额超亿元。



▲ 省长袁家军考察瑞丰银行“最多跑一次”自助服务区

助力乡村振兴

践行乡村振兴战略

按照区政府及本行的乡村振兴战略行动方案，积极与政府有关部门沟通，主动对接海丰花卉、刻石山文旅等乡村振兴重点单位与项目。2019年4月召开乡村振兴大会，被区政府授予柯桥区“乡村振兴主办行”称号。丰富乡村振兴贷款产品，为满足不同群体的融资需求，创新推出一系列特色贷款，向经济薄弱村推出强村贷，向在外乡贤推出越贤贷，向辖内道德文明好人推出道德文明贷，向辖内“志愿汇”注册志愿者推出志愿贷等，切实按照5年投入200亿的计划支持柯桥区乡村振兴战略推进。



▲ 乡村振兴主办行授牌仪式

助推“最多跑一次”改革

作为柯桥区金融服务的排头兵，本行全力搭建银政联盟，积极助力“最多跑一次”改革工作，创新举措、优化服务，通过将政府资源和金融渠道联姻，大力推进金融服务和政务服务业务协同、数据共享、服务下沉，最大限度地实现利民、便民、惠民。在总行营业部设立了“最多跑一次”专区，与区农业农村局、国土资源局、公安局等近30个单位开展共建合作，签订战略合作协议，部分项目已落地实施；与区不动产中心合作，推进不动产抵押代办，在总行营业部设立不动产抵押（注销）代办点，派驻公证处人员、接通部门业务专线，运用高清影像技术，将纸质资料转化为信息数据后传递，确保不动产登记、注销、抵押及信贷全流程线上办理。截止目前累计办理不动产抵押（注销）交易750笔，金额9.54亿元；与区农业农村局合作，推出“村资通”业务，共同推进“廉洁村务”建设，目前已在全区330个村（居）全面推进，目前累计交易笔数超过8万笔，累计交易金额超1.9亿元。

构建“普惠化”的社区银行

着力提升金融服务点功能,按照“基础金融不出村”要求,在辖内设立乡村金融服务点380家,全年办理小额存取款、代缴费和转账等基础金融业务100.53万笔,将金融服务延伸到农户家门口;全面升级乡村金融服务点功能,着力推进“丰收驿站”建设,打造集金融区、电商区、物流区、便民区、信息区和休闲区等“六位一体”的功能模式,为农户提供“金融+非金融”的一站式服务。全力提升农户普惠签约,通过“金融普惠行”和“金融夜讲堂”系列活动,推行社区经理半日走访制,主动进村、上门开展金融知识宣传和普惠签约,了解农户生产经营情况和资金需求情况,拉近与农户之间的距离,2019年共开展各类活动近500场,普惠签约户数达12.07万户,普惠签约率53.43%,农户贷款便捷度和可获得性大幅提升。

投身社会公益

瑞丰银行以“瑞行百年、丰泽万家”为企业哲学,提出“三好理念”:把银行自身发展好,把区域经济服务好,把社会责任履行好,坚持从社会最薄弱的弱势群体领域做起,融入社区治理,打造了“助困、助村、助学”“三助”慈善品牌,近年来各类慈善捐赠5600余万元。2019年,瑞丰银行延续“慈善”传统,传递社会正能量,践行社会责任,共计捐赠总额1430.6万元。在2019年度“助困助村助学 共治共建共享”慈善捐助暨新闻发布会上,瑞丰银行发布“融入社区治理实践报告”,现场捐赠872.6万元,占全年捐款总额的60.99%。通过助困项目补助4140户低保、特困户,合计捐赠金额331.2万元;通过助村项目帮扶20个消薄村,每个村5万元,合计100万元;出资支持19个镇街道共计26个村项目发展,合计捐赠金额400万元;通过助学项目资助138名学子圆梦,其中柯桥区88人,越城区50人,人均3000元,合计捐赠金额41.4万元。



V 践行绿色倡议 成为环境首选



建设“绿色银行”



实施“无纸化”办公

推行无纸化办公。积极响应低碳环保理念，坚持勤俭治行，倡导无纸化办公，提升工作效率，减少运营成本。全面贯彻落实数字化转型理念，推行“数字化办公”举措，助推全面实现无纸化运行，全力打造低碳、环保的“绿色银行”。通过充分利用OA办公系统、视频会议系统、流程银行系统、微信移动办公系统等各类型数字化办公系统，减少各类文件、材料的印刷和发放，提升会议效率和办公效能。



推进“无碳”银行建设

大力推进新一代手机银行（丰收互联）、智能POS、丰收一码通以及丰收e支付、支付宝、财付通快捷支付、云闪付、Apple Pay等移动支付产品的发展，推动“无碳”银行建设。同时全面深化“最多跑一次”改革，积极推进银政、银企、银校合作新模式；上线“丰收缴费通”业务，开展“金融+互联网”在缴费领域的服务创新实践，缴费项目涵盖水、电、煤等日常缴费和学费、党费、物业费等特色缴费，实现足不出户，7×24小时全天候办理生活缴费和金融服务。通过对传统柜面办理业务方式的替代，提高服务效率，减少了资源浪费。

发展“绿色金融”

2019年，本行深入贯彻党的十九大精神和习总书记“两山思想”，以“八八战略”为总纲，支持美丽浙江建设，助力浙江经济绿色发展。本行将绿色金融作为今年工作主线之一，从战略高度大力推动绿色信贷发展，健全绿色金融体系，积极助力地区产业转型升级，因地制宜构建绿色发展模式。

1.完善绿色信贷机制。出台《瑞丰银行推进绿色信贷管理办法》，加大对绿色信贷的资源倾斜力度，实施差异化的绿色信贷政策，坚持以绿色信贷理念指引信贷经营行为，将环境影响和环境保护贯彻于贷前调查、授信评级、贷款审批的全流程，实行环保“一票否决制”；结合《瑞丰银行业绿色金融行动计划（2018-2020年）》，有效发挥绿色金融的资源配置功能，坚持绿色信贷与传统产业改造提升有机结合，助力绍兴绿色环保经济发展，全面打造绿色金融浙江品牌。

2.配套绿色信贷资金。加强行业准入控制，加快推进信贷结构调整；加大对节能减排、环保行业的信贷支持，重点支持印染产业集聚升级，对符合国家节能减排和环保项目给予优惠。严控“两高一

剩”行业，对拟关停淘汰的落后产能和过剩产能实施信贷管控。

3.推广绿色担保方式。积极推广排污权抵押、林权抵押、生物资产抵押、商标权质押等绿色担保方式，有效解决贷款担保难问题，对拥有关键核心环保技术、从事循环经济生产和绿色制造的企业所需流动资金贷款优先安排、重点支持，激活绿色信贷需求。

4.创新绿色金融产品。加大绿色金融产品及服务创新推广，积极推广光伏助农分期、企业光伏贷款，支持建设家庭分布式光伏电站、企业厂房屋顶棚光伏电站，推动绿色能源发展，为农户及企业增收减负；结合乡村振兴战略，重点向资源节约型、环境宜居型农业投放信贷资金，对绿色生态农产品生产、加工企业，具有较高知名度和较强市场竞争力的绿色农产品品牌企业提供信贷支持并实施优惠利率。



05 荣誉榜

2019

全国级荣誉

被《零售银行》杂志评选委员会授予第三届中国零售金融创新实践“十佳农商银行零售银行奖”

省级荣誉

被浙江省农村信用社联社授予浙江农信系统2019年度“综合实力十强银行”荣誉称号

被浙江省农村信用社联社授予2019年度浙江农信文明规范服务示范单位

市级荣誉

被中国人民银行绍兴市中心支行授予2019年绍兴市服务小微企业成长“优秀单位”

被绍兴市委办授予2019年度工作目标责任制考核优秀单位

区级荣誉

2019年度区级部门(单位)行风评议第一名

2019年度柯桥区银行系统行风评议第一名

2019年度柯桥区金融支持实体经济发展优胜单位



LOOK 06 FORWARD TO 2020 展望2020

2020年,瑞丰银行将再奋斗、再创新、再发展、再奉献,全面贯彻党的十九届四中全会和中央经济工作会议精神,在省农信联社坚强领导下,着力构建差异化核心竞争力,把以人为核心的全方位普惠金融做深做实。坚持零售立行,坚定不移推进大零售转型核心战略、全面贯彻落实数字化转型战略,深化零售转型战略,赋能“三大模式”建设,打造区域领先的数字银行。坚持效能强行,推进“强总部、强管理”,紧扣强党建、强组织、强人才、强履职等方面,构建效能高、反应快、信息灵、指挥强的总部枢纽,驱动管理更精细更精准,建设一流的效能银行。坚持开放办行,牢记初心使命,融入社会治理,优化行域治理,通过建设应急管理工程、“银政联盟”工程、信用共治工程、责任共担工程、行风共赢工程、公司治理工程“六大工程”,建设百姓首选的社区银行。

07

信息反馈

INFORMATION
FEEDBACK

尊敬的读者：

感谢您百忙之中阅读《瑞丰银行2019年度社会责任报告》，本报告是瑞丰银行发布的第八份社会责任报告，在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，请您不吝指正，以帮助本行进一步提升企业社会责任管理工作。

谢谢！

《瑞丰银行2019年度社会责任报告》编写组
2020年3月

