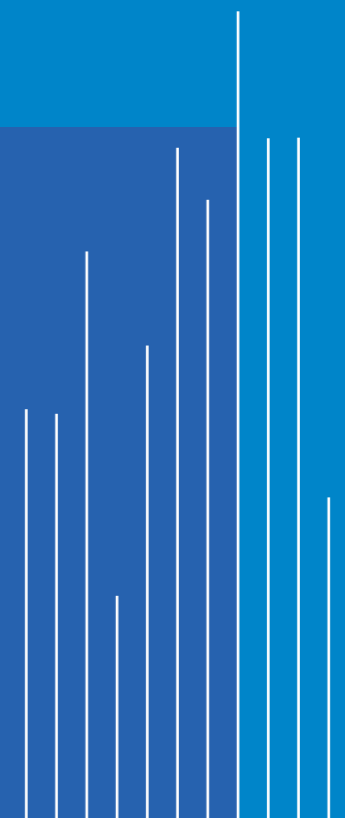


2021

瑞丰银行

| 社会责任报告

BANK OF RUIFENG
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



关于本报告



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”)发布的第十份社会责任报告。

◎ 报告期间

本报告的时间跨度是2021年1月1日至2021年12月31日。

◎ 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

CONTENTS

01	董事长致辞	01
02	关于瑞丰银行	03
03	关键指标表	05
04	社会责任战略	07
	◎ 提升股东价值,成为股东首选	09
	◎ 优化服务体验,成为客户首选	11
	◎ 关爱员工成长,成为员工首选	19
	◎ 履行社会责任,成为社会首选	27
	◎ 践行绿色倡议,成为环境首选	31
05	2021年所获荣誉	35
06	2022年展望	37
07	信息反馈	39



01 >

董事长致辞



弘扬瑞丰精神 讲好瑞丰故事 践行瑞丰梦想

党委书记、董事长 章伟东

极不平凡的2021年,是踔厉奋发的一年,是逐梦前行的一年,是向历史致敬的一年,是向未来出发的一年。这一年,中国共产党迎来百年华诞,“两个一百年”历史交汇,“十四五”规划开始实施。这一年,瑞丰迎来改制十年,上市元年,全体瑞丰员工不忘初心使命,围绕“双一流”目标,践行“三好理念”,坚持把银行自身发展好、区域经济服务好、社会责任履行好。

党建引领是我们的主旋律。我们坚持党建引领,持续深化巩固党史学习成果,严格落实董事会制定的发展战略,主要经营指标稳中有升。通过全面预算管理,超额完成年初设定的利润增长目标;通过全面风险管控,不良贷款率持续下降,拨备覆盖率稳步提升。按照上市公司要求,优化董监事会、股东大会的操作流程,完成董监事会的换届选举工作,提升公司治理的规范性。

共同富裕是我们的主方向。我们融入浙江建设共同富裕示范区大局,坚决扛起共同富裕金融担当,助力浙江高质量发展建设共同富裕示范区。我们实施农户小额普惠贷款工程,推进“人人可贷”,夯实共同富裕基础;我们建立“两员一顾问”机制,推进“人人可富”,落实“三帮一扶”;我们连续10年开展“三助慈善”,各类捐款累计金额近亿元,真正推进“人人可助”。

数字化改革是我们的主动力。我们深入推进数字化改革,夯实从“拥有数据”到“数字化改革”,再到“数字银行”发展路径。开启数字化智能银行建设之路,以大数据为基础,以金融科技为支撑,以客户体验为中心,实施“1+2+3+4”的数字化改革路线图。创新的活力、改革的动力、探索的魄力,全面迸发。数字平台建设、数字化获客能力、数字化风控水平有效提升。

人才队伍是我们的主心骨。我们强化人才梯队建设,不断提升员工履职能力、专业能力。“领航”“远航”“星航”研

班三航齐发,引领瑞丰人才发展;“大学习、大通关、大提升”主题活动掀起全行学习热潮;“上挂下派”“交流锻炼”“跟岗学习”各项机制全面激发干部员工内在潜能。

和衷共济是我们的主基调。面对绍兴上虞疫情,全行上下像石榴籽一样紧紧地抱在一起,戮力同心、共同战“疫”,第一时间出台“抗疫服务六条”,组织51支抗疫志愿者队伍,服务群众5.6万人次,三名青年党员干部参加绍兴市抗疫战时青年突击队,并受到团市委表彰。

回首过去,顺着改革开放的大潮,乘着区域发展的东风,凭着一代又一代瑞丰人的艰苦奋斗,我们实现了瑞丰人的第一个梦想,讲好了瑞丰人的第一篇故事。面向未来,全国一流农商银行、一流公众银行“双一流”新梦想已落地生根,全体瑞丰人以“领跑、竞跑、长跑、接力跑”之姿整装待发。

2022年农历新年第一天上班,我们立即召开“新年第一会”——2022年度工作会议,号召大家在新一年继续弘扬瑞丰精神、讲好瑞丰故事、践行瑞丰梦想,朝着“双一流”新梦想迈出坚实步伐,奋力打造“农商银行看瑞丰”新标杆,夯实大零售、大产业、大资管、大数字“四大板块”,实现多元创利能力、风险经营能力、核心客户集聚力、数字改革赋能力、奋斗文化凝聚力“五力提升”,以无愧于时代的优秀答卷,献礼党的二十大和浙江省农信联社成立70周年!

我们深信,梦想总是青睐有所准备的人。2022瑞丰已经准备好了,让我们拭目以待……

02 >

关于瑞丰银行

瑞丰银行总部位于浙江省绍兴市，是浙江省首批改制成立的农商行。前身为绍兴县信用联社，1987年列入全国农村金融体制改革试点，与农业银行脱钩后成立绍兴县信用联社。2005年改制为浙江绍兴县农村合作银行，2011年再度改制成为农商行。截止2021年末，**瑞丰银行实收资本15.09亿元**，拥有107家网点，分布于绍兴市柯桥区、越城区和义乌市，并在嵊州作为主发起行设立嵊州瑞丰村镇银行。2021年6月25日，瑞丰银行成功登陆上交所主板，成为浙江省首家上市农商行。

长期以来，瑞丰银行扎根经济沃土，服务三农小微，始终坚守定位，与区域经济血浓于水。在长期经营实践中，瑞丰银行始终致力于发展以人为核心的全方位普惠金融，探索形成一乡一城一市“三大模式”，普惠金融服务成效得到极大提升，连续三届获得全国农商行“标杆银行”称号，并在全国农村中小金融机构监管工作会议上作典型介绍。瑞丰银行坚持创新发展，融入社区治理，深化“最多跑一次”改革，探索形成“银政联盟1+N”模式，在网点内引入政务+金融一揽子服务，获得2020年度浙江省改革创新优秀实践案例，获得全省推广。瑞丰银行是柯桥区乡村振兴主办银行，长期坚持助村、助困、助学，积极履行社会责任，九次获得柯桥区行风评议第一名。



03 >

关键指标表

2021年瑞丰银行业务关键指标(合并报表口径)

总资产	资本充足率	净利润	加权平均净资产收益率
1368.68亿元	18.85%	12.95亿元	10.34%

2021年瑞丰银行客户服务关键指标

网点	两员一顾问	乡村金融服务点	ATM机	自助服务终端	POS机
107个	436名	380个	201台	557台	3454台

2021年瑞丰银行员工成长关键指标

员工数量	人均净利润	本科及以上学历的比例	人均培训时间
2131人	60.78万元	88.78%	34.45小时

2021年瑞丰银行公益活动关键指标

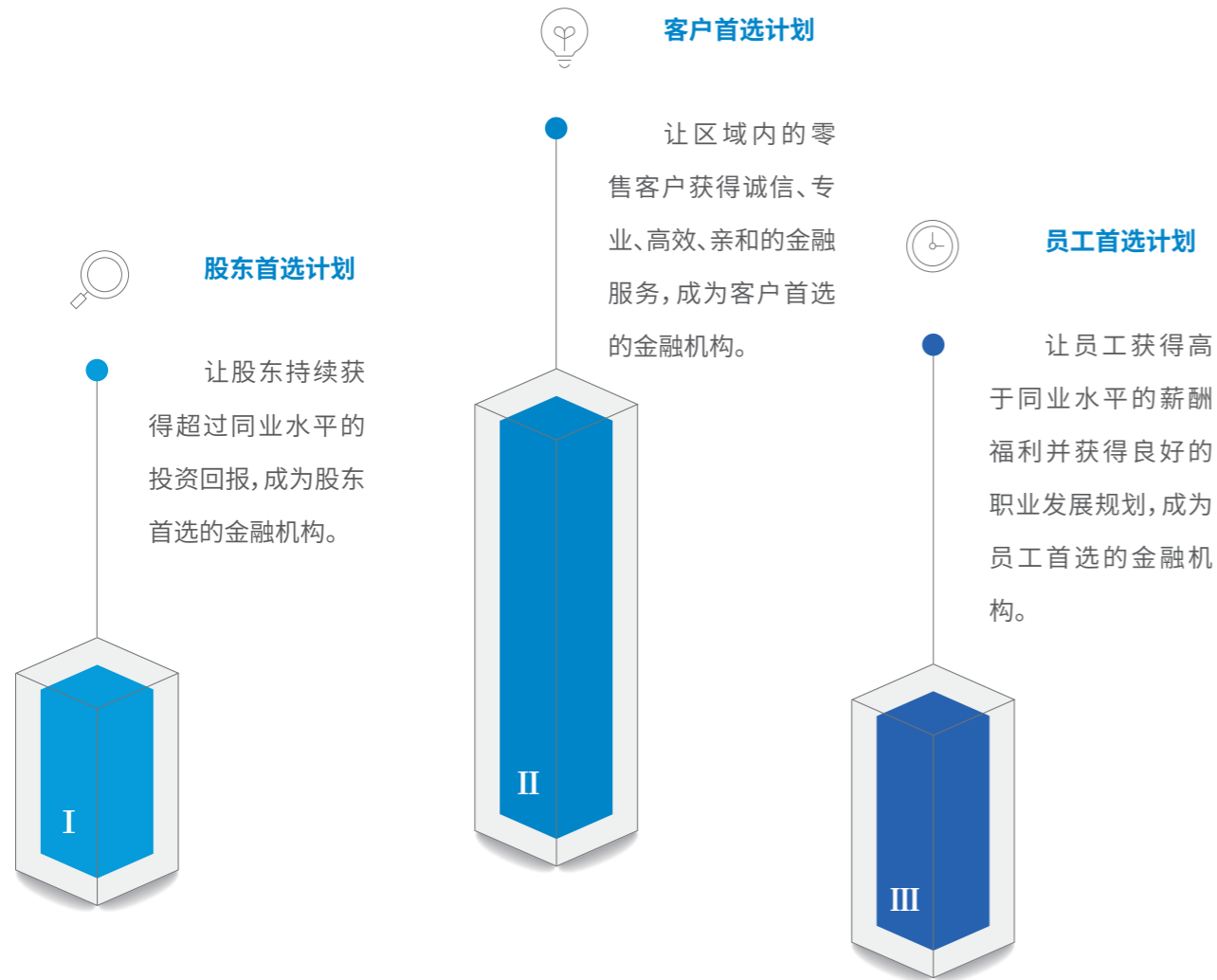
捐款金额	其中				结对数量	慰问人数
	助困	助村	助学	其他		
1039.72万元	274.72万元	380万元	65万元	320万元	3684户	5000余人



KEY INDICATORS

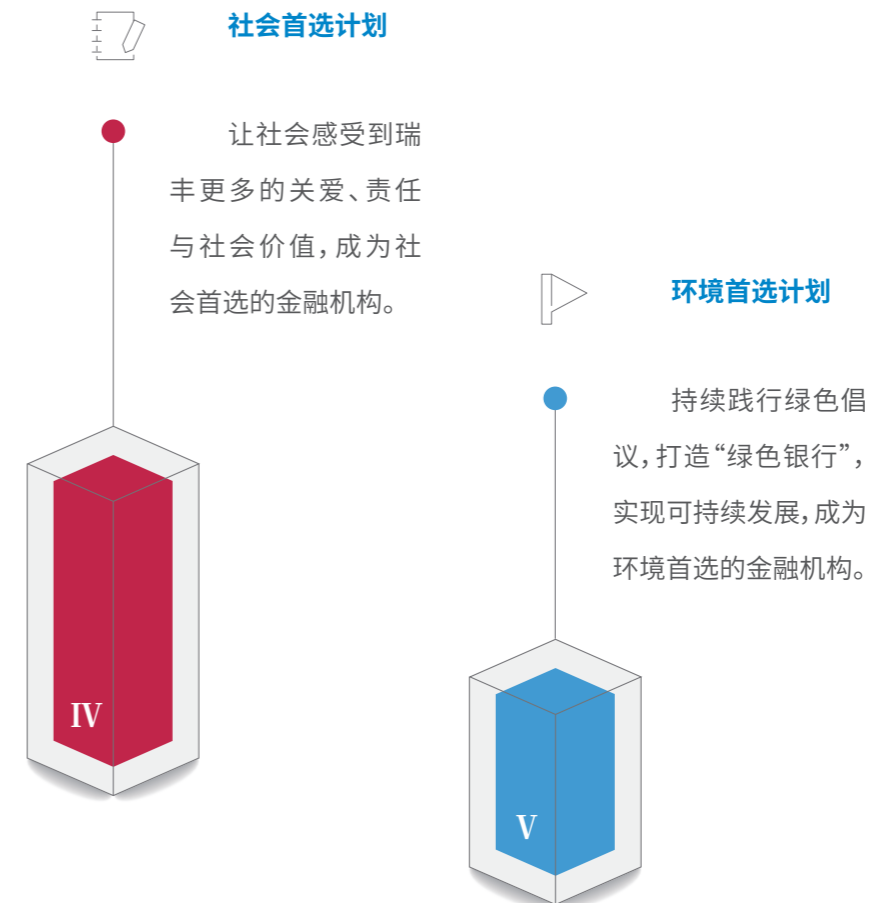
04 >

社会责任战略



百年瑞丰,向新而行,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,与员工、客户、股东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。

瑞丰银行社会责任战略框架——“五大计划”





提升股东价值,成为股东首选

(一) 提升股东价值

本行高度重视投资者关系管理,充分尊重投资者合法权益,切实做好股东服务工作,建立了科学、开放的投资者关系管理机制,及时反馈投资者问题,帮助投资者更加全面地掌握我行经营状况,与投资者共同探讨我行的战略规划、经营管理和未来发展,充分运用上市红利提升资本营运效率,实现股东价值的持续提升。

1 保障股东回报

2021年度,本行积极应对复杂的外部环境和形势变化,认真贯彻落实国家宏观调控政策和金融监管要求,坚定支农支小使命,推动创业创新发展,持续深化以人为核心的全方位普惠金融建设。报告期内,本行实现营业收入33.10亿元,同比增长10.02%;归属于上市公司股东的净利润12.71亿元,同比增长15.08%;归属于股东的每股收益为0.89元,同比增长9.88%。实行稳定的利润分配政策,在保障长远发展的前提下,让投资者最大限度的共享本行发展成果。

2 推进资本补充

2021年6月25日,本行成功登陆上海证券交易所主板市场,成为浙江省首家上市农商行。本次A股IPO发行价格为8.12元/股,发行总股份数1.51亿股,募集资金总额12.26亿元,扣除各项发行费用后募集资金净额11.82亿元,有效地补充了核心一级资本,为增强我行发展潜力,进一步提升股东回报夯实了基础。



(二) 完善公司治理

本行是柯桥区最大的一级法人金融机构,建立了“科学、规范、高效”的管理体系,形成了以股东大会为权力机构、董事会为决策机构、监事会为监督机构、高级管理层为执行机构的公司治理组织架构。

1 优化公司治理结构

本行持续畅通“三会一层”运作机制,充分发挥决策指导作用。2021年,召开股东大会3次,审议通过董事会工作报告、监事会工作报告、利润分配方案、章程等各项制度修订、董事会换届选举、监事会换届选举、续聘会计师事务所等24项议案;召开董事会会议7次,审议通过定期报告、会计准则变更、机构规划、高级管理人员聘任等59项议案;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,2021年共召开专业委员会会议22次,审查通过70项议案;召开监事会会议6次,审议通过44项议案。

本行的内部控制管理框架由内部控制决策层、执行层、监督评价层三部分组成,并形成了由各级行、各职能部门主要负责人负责,全体员工共同参与的内部控制管理架构。报告期内,本行持续优化公司治理体系,完善健全公司治理机制,有效提升公司治理水平,以高质量的公司治理推动各项业务持续稳健发展。

2 健全激励约束机制

为进一步加强对本行“两会一层”成员的持续监督管理,规范本行董事、监事、高级管理人员的激励约束机制,促进本行健康发展,上市后本行及时修订完善了《瑞丰银行“两会一层”成员履职评价及津贴管理办法》,从依法履职、职业操守、业务经营、风险管理等方面对董监高开展综合履职评价。同时,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,开展各项决议推进情况跟踪,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,确保各项重要决策落实施行。

3 完善对外信息披露

本行制订《瑞丰银行信息披露工作制度》《瑞丰银行信息披露事项内部报告制度》等信息披露管理制度,严格按照监管要求,及时、公平、真实、准确地披露各项信息,充分保障每位投资者知情权,及时发布公告,不断提升公司透明度。上市以来,严格按照中国证监会、上海证券交易所等要求,披露定期报告2份、各类临时公告23项、各类上网文件材料66份。



优化服务体验, 成为客户首选

(一) 聚力优化渠道建设

1 优化网点布局, 提升线下渠道竞争力

2021年, 完成5家网点迁址, 通过物理布局优化, 进一步缩短服务距离; 新设2家网点, 拓展服务覆盖面和触达率; 完成6家机构升格, 升格后机构运行更加扁平化, 经营效率进一步提升, 服务能力进一步增强。

2 深化网点转型, 提高智能化服务能力

围绕进一步推进网点形态和功能多元化, 促进我行服务走向精细化、差异化、智能化、轻型化, 加快网点转型, 2021年, 全行加速推行智能柜员机的布放和机具现金功能的改造, 智能柜员机总数由年初61台增加至95台, 其中现金功能智柜由年初的2台增加至59台, 智能柜员机的服务得到进一步扩展, 通过“机器换人”, 使员工服务从柜台走向厅堂, 逐步实现从交易式服务到体验式服务的转变。

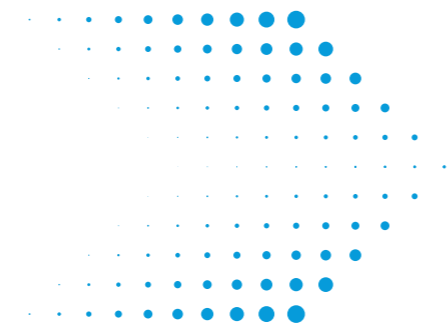
3 延展服务范围, 拓宽智能设备布放面

2021年, 持续在市政、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, 深耕支付业务, 助力支付环境创建, 并在智慧停车、市政收费、医疗社保、法院案款、电子非税等多个行业推广应用。在满足零售商户多样化需求的基础上, 大力推广丰收一码通业务, 积极推行减费让利政策和专项营销活动, 扩大智能付设备投放力度。

瑞丰银行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	497家	绍兴、义乌
电子渠道	ATM机、网银机、自助服务终端	679台	绍兴、义乌
虚拟渠道	网上银行、手机银行、POS机	917910户	绍兴、义乌





(二) 大力推动产品创新

1 推进数字贷款业务创新

一是完善产品体系，上线小微易贷、关贸E贷、区块链秒贷、市民贷、云保贷、云商贷和共富贷等产品，实现数字贷款产品类型全覆盖。其中，小微易贷帮助企业解决了融资难、担保难、融资慢、效率低、周转难等难题，为地方经济发展贡献了“瑞丰经验”，2021年小微易贷累计惠及各类制造业企业284家；关贸E贷、区块链秒贷主要针对区域内外向型经济集聚度高的特点来提升企业用信体验，2021年通过该类线上产品向外向型企业投放贸易融资，惠及企业86家；共富贷以企业微信为引流渠道，覆盖公积金、社保、不动产、农户、信用卡和收单商户等多类客群，覆盖人数超60万人，上线50天时间，共富贷授信5017户、签约1702户、用信951户。二是加强活动推广，完成辖内行政村、金融便民服务点及合作社区的营销二维码线下投放全覆盖，并借助H5开展营销合伙人裂变活动。三是优化业务流程，上线移动展业数字贷款预授信上报流程及共富贷RPA机器人处理流程，提升办理效率及风险防控能力。

2 挖掘信用卡利润新增长点

我行积极挖掘消费金融市场，主动拥抱“数字化”，打造信用卡“345”全链路数字营销体系，实现了客户增量扩面，收入稳步增长，不良大幅下降。一是建立数字营销、运营、风控三大体系；二是打造准入、提额、风控、分期四大客户挖掘模型；三是通过智能AI、丰收联盟、诉讼程序、CRM系统、金融小店五个平台进行赋能，其中通过丰收联盟，打造线上营销圈，提升客户产品持有数，通过体系建设，实现了信用卡业务管理精细化、运营集约化、营销多元化，最终达到信用卡客群价值和贡献度双重提升。

3 实现收单场景模式创新

立足人民群众“移动支付”高频数字化生活需求，本行联合柯桥区公安局通过数字化手段将银行的“支付码”与公安“治理码”两码合一，推出“安心码”业务，实现了收单场景的开放合作模式创新，将本行金融收单服务、公安系统的基层治理工作与群众扫码支付场景深度融合。群众通过微信、支付宝等常用APP均可实现扫码，在完成移动支付基本功能基础上，可在18个实名制监管领域进行可信身份认证，办理高频公安服务事项，精准接收宣传预警，有效探索银行、市场主体以及辖区群众等多元主体“共享共治”基层数字化治理新模式，构建起警银协作新格局。截止2021年末，共计推广商户10918户，开通支付功能2246户，交易笔数12.41万笔，交易金额2820.15万元，柯桥区市场占有率高达90%，成为本行拓展收单商户的有力抓手，同时，“安心码”被公安部评为全国公安系统改革创新一等奖。



(三) 着力提升服务品质

1 全面提升网点服务营销效能

围绕优化客户体验,从后台视频监控、飞行检查、业务知识抽查、客户满意度调查四个方面全年不间断开展服务考评,并采用“灰名单”过程化监测管理。依托数字化改革驱动,创造性地使用智能外呼平台进行业务知识抽查、运用丰收互联APP实现线上客户满意度调查,全面提升综合服务能力。同时固化服务营销,强化成效落地,首次组织全行柜员服务营销大通关,将服务营销项目纳入柜员等级达标考试,以现场模拟形式进行通关。开展首届服务营销风采大赛,并成立内训师队伍,在全行掀起服务营销学习热潮。



2 分客群搭建服务体系

针对儿童客群,推出绍兴独家首发“悦小象”智能存钱罐,并同步推出配套儿童银行卡及悦小象存单,建立“悦小象”儿童俱乐部,以“总行引领+支行运营”的模式,定期开展儿童财商课堂、素养课堂、节日课堂三大系列活动,同时借助小记者平台,共建青少年成长计划,开启儿童客群新服务。

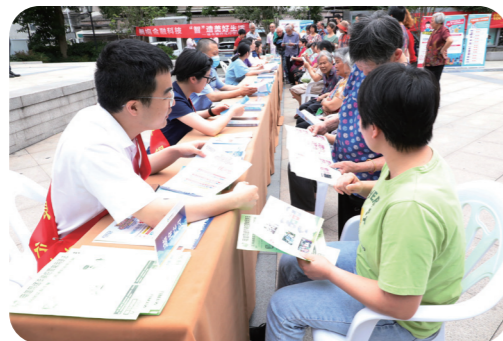


针对年轻客群,推出丰收联盟。一是打造线上营销圈。设置信用卡专区、贵宾卡专区、浙里贷专区、合伙人专区等,向不同的客户群推送不同类型的卡券、产品,提高客户营销精准度。二是打好线上权益牌。打通权益和营销活动,给予符合条件的客户,如登录、交易、消费等给予不同的权益,权益可兑换商户产品,通过商户联盟将活动融入到乡镇、街道的客户生活中,有效提升客户体验。三是打通线上客户流。建立秒杀、抽奖、游戏等趣味活动专区,将线上活动形式丰富化、趣味化。随机推出盲盒、星巴克、喜茶、家政、育儿、龙虾等爆款活动,利用节假日提高客户参与度。



年轻客群

针对老年客群,打造“瑞丰邻家”社区服务品牌,打响“越邻近,悦亲近”社区服务口号。建立惠民帮扶、趣味游乐、福利活动、节日主题、党建联盟五大门类社区公益服务体系,持续高频开展社区公益活动。每月开展支行特色公益活动,每个机构每月组织2-4场诸如免费理发、配老花镜、磨剪刀菜刀、健康养生讲座等社区公益活动;每季组织全行性公益活动,如组织元宵节/端午节/中秋节公益活动、“学雷锋”周志愿服务等特色公益活动;不定期参加区域性公益活动,与越城区五邻社联合总会等签订战略合作协议,积极参加普法进社区、大型义卖、“六一”童博会等活动。



老年客群

3 不断优化增值服务体系

一是丰富、更新增值服务丰收联盟活动。大力提升了贵宾卡服务的覆盖面,提供给客户更多的选择空间,更便捷的服务体验。二是塑造差异化增值服务。举办葡萄酒品鉴、冬日瑜伽等高端客户活动,进一步帮助支行维护高端客户,提高客户粘性。同时向支行开放活动场所,针对有需要的支行,根据客户的资产情况,私行可提供相应的专场活动,扩大高端客户圈层。三是优化贵宾卡增值服务体系。贵宾卡增值服务由权益体系改为积分体系,已上线贵宾卡积分系统,根据客户的综合贡献度给予客户相应积分,客户可用积分兑换本行增值服务。





关爱员工成长, 成为员工首选

(一) 员工招聘和培养

1 建立“品牌引领、三轮驱动”的引才机制

一是全国高校“开窗引流”。开展校园宣讲工作, 践行“你的未来、我来点亮”理念, 前往上海财经大学、南京大学、浙江大学、西安交通大学等10所省内外重点高校进行宣传, 协同柯桥区人力资源和社会保障局, 邀请国内重点院校应届生走进瑞丰, 强化雇主品牌建设。二是各类人才“常态招聘”。全年开展校园招聘、社会招聘、微贷客户经理招聘、柜员专场招聘、暑期实习生招聘等常态化招聘活动。三是聘任内部“引才大使”。倡导人人都有“引才任务”, 个个都当“人力经理”, 通过内部各种渠道推荐引进人才。

2 建立“学习为先、锻炼结合”的培养机制

一是开展“领航”中层干部研习班、“远航”青年干部研习班及“星航”优秀青年员工培训班, 采用线上线下资源, 通过“请进来+走出去”、“理论学习+训后考试+课题研讨”的学习方式, 邀请资深党务领导、知名教授、行业专家授课, 先后赴浙江大学、宁波四明山、安吉余村等地开展实地研学, 一年来, 共计开展9期多元化学习活动, 奋力打造优作风、强效能的干部队伍。组织启航新任干部班, 采用“集中培训授课+跟岗学习汇报”学习模式, 助力业务骨干向管理者角色转变。二是实施岗位大通关, 年初启动全行干部员工“大学习、大通关、大提升”主题活动, 通过建立常态化学习机制、开展分层分类专题培训、鼓励干部员工外出学习等机制实施岗位大学习大通关, 加强干部专业知识储备与能力建设。三是建立多岗位锻炼机制, 实施干部上挂下派, 加速干部成长, 实施支行干部员工试岗机制, 优化干部队伍。



(二) 员工培训和发展

1 以项目制培训为载体

抓实抓好关键岗位人才培养

全年共开展培训近千场，受训人数超过28000人次。**营销序列**重点开展了3期后备社区经理、1期后备公司客户经理及2期后备家金经理培训，通过集中培训、跟岗学习以及考试通关，成功培养后备人员126名。分层分类组织在职客户经理轮训项目，分片区、分阶段开展培训实践，切实提升在职客户经理综合金融服务能力。同时，为配合中部客户拓面工程的全面推进，开展4期中部客户拓面工程微贷技术培训和1期中部专项产品培训。**新员工序列**成功组织了四期新入职员工培训，包括三期柜员与一期管理培训生培训，培训在强化业务操作的基础上，注重文化导入，有效实现了新员工在业务操作与文化融入上零过渡上岗。**专业序列**开展精准化能力提升培训，包括零售条线基层管理者、风险条线、财务条线及近三年柜面新员工轮训等，同时按月开展“瑞丰学堂”员工自主选课项目，鼓励总部员工外出培训，不断提升各专业条线专业能力。



新员工序列



营销序列



专业序列



2 以体系搭建为抓手

提升内训师授课专业度和幸福感

截止2021年末，本行共有103人内训师，其中中高级内训师28人，全年授课486场次。在课程设置上，不断深挖条线岗位能力所需，重塑条线课程体系，结合需求缺口，逐步完善管理、营销、操作、专业四大序列培训课程体系，通过团队作战，成功开发或优化客户经理条线精品及认证课程15门，新开发课程绝大部分已投入培训项目中使用。全年开展教师节慰问、俱乐部活动、内训师晋级、评优评先等活动，持续注重内训师队伍的情感、成长和价值激励。



教师节慰问



课程开发及认证

3 以线上平台为支撑

探索互联网+学习新模式

互联网学习更常态化、自主化。以项目制培训为载体，广泛融入以“得到”、“浙大直播”、浙江农信人、知鸟等为代表的线上优质学习平台资源，鼓励引导学员自选内容、自定步调学习，逐步营造个性化、自主化的移动学习氛围。同时，下发知鸟平台考试学习权限，培养一支培训兼职管理员队伍，促进机构自主开展常态化学习及考试管理。“快乐星期五”直播学习品牌更深入人心。以选题更多元、形式更多彩、内容贴一线、互动添趣味等特色，不断增强学习体验感。2021年“快乐星期五 学习正当时”直播间共计放送11期，放送时长超过372分钟。期间，直播平均参与人数达434人，平均参与率约为22%，评分高达9.83分，成为本行具有较强影响力和传播力的线上学习渠道。微课资源建设更具体系化、多元化。积极萃取行内优秀经验，共计开发微课20门，包括数字化改革、风险管理等主题。



线上平台

(三) 员工关怀和成长



▲ 情暖重阳



▲ 玩转女神节



▲ 疫情防控



▲ 外省员工年夜饭



▲ 最好的我们

1 建立“员工为先、凝心聚力”的关怀机制

一是深化日常关怀,开展“玩转女神节”主题活动、“最好的我们”单身青年活动、员工子女夏令营活动,员工子女奖学金发放等活动提升员工向心力与凝聚力。二是强化特色关怀,开展外省员工春节关怀、营销人员“夏日送凉”关怀活动,“情暖重阳,共享发展”重阳节活动以及疫情期间隔离员工送慰问活动,加大员工人文关怀。三是落实幸福举措,通过发放能量币、提升餐费标准、改善工作环境、设置高考陪护假、发放防辐射服等举措提升员工满意度与幸福感。四是实施健康关怀,通过发放健身费、实施“健康瑞丰”健步行、开展健康讲座、成立瑞丰球队关爱员工健康。

2 建立“岗位为先、专业优先”的成才机制

一是鼓励年轻员工立足岗位成长,全年每月评选“营销之星”、“服务之星”,提拔优秀营销之星为支行副行长、行长助理、团队长。二是出台《瑞丰银行职等实施管理办法》,通过设置总部和支行不同职等,各级干部员工符合选拔条件,通过推荐考察后,可享受相应职等经济待遇,打通干部员工晋升通道。三是实施员工横向交流机制,通过总部交流学习、微贷横向交流、科技人才输出等手段,加速能力提升。

3 建立“开放包容、公开透明”的用人机制

在选人用人导向上,突出实干苦干导向、实绩优秀导向、文化认同导向、挖掘人才导向,对一些岗位价值高、压力大、专业性强的岗位,苦干实干岗位给予提拔,对业绩突出、认同瑞丰企业文化和价值观的年轻员工打开上升通道。在选人用人流程上,进一步下放权利,全年通过支行行长、部门总经理推荐,人力资源部考察、党委决策,选拔任用年轻干部。

(四) 员工活动和风采

1 线上活动

“奋力奔跑 逐梦百年”线上“文化大闯关”。该项活动是本行企业文化四季地图系列活动之一，通过这款游戏小游戏，让参与活动的广大瑞丰人、瑞丰家属和社会各界，更多地了解绍兴城市底蕴、农信历史和瑞丰文化，丰富员工及家属的精神生活。

“向新启程 奔富未来”新春云年会。以“云年会”模式为契机，开展一场别开生面的品牌公关活动，形成高效的黏合力，扩大瑞丰银行社会影响力。通过“直播+线上线下互动+游戏平台对接”的创新形式，线上累计近5万人次参与直播，现场还带来了回顾2021瑞丰动人时刻的专题视频，员工拜年祝福连线，精彩纷呈的云端大合唱、舞蹈、串烧等节目，充分展现了瑞丰员工的多才多艺。

2 线下活动

“唱红歌 学党史 助领跑”公益环湖毅行活动。此次活动由本行与柯桥区老干部局联合举办，各支行、部门员工均踊跃参与，毅行沿途设置了“共鉴一百年”——绍兴党史图片展和“红心”唱“红歌”——红歌快闪等环节，进一步创新了党史学习教育形式及内容，丰富了企业文化内涵。

“奋斗有我 为梦发声”首届主播(主持人)大赛。该项活动也是本行企业文化四季地图系列活动之一，诞生了“瑞丰金话筒”、“最佳主播”、“风格主播”、“新秀主播”等优秀瑞丰主播，营造了行内年轻活力氛围，进一步提升了企业文化品牌影响力。

“你的影像，瑞丰的记忆”照片征集活动。通过照片，展现了本行零售转型、支农支小、融入社区治理的全方位发展，捕捉了本行推动银政联盟和党建联盟、与小微企业和广大群众结成“鱼水深情”的风采，展示了广大干部员工勇于拼搏、乐于奉献、甘于担当的精神风貌。



IV

履行社会责任, 成为社会首选

(一) 服务地方经济

1 巩固“百行进万企”等常态化机制

着力缓解小微企业融资难融资贵问题

本行已对接新增及扩面企业6068户, 实地走访企业2053户。清单内企业中授信企业数为2272户, 净新增492户, 授信规模达154.13亿元, 净新增26.85亿元; 清单内企业中有贷户为1698户, 净新增287户, 授信规模达71.44亿元, 净新增10.06亿元。以实体小微企业集聚的园区为重要抓手, 提高首贷户拓展力度, 2021年全行共发放首贷户809户, 共计发放首贷户金额14.93亿元。

2 深化“百园工程”

落实“融资畅通”工作要求

通过设网格、定驻点形式推进服务。设网格, 就是以支行服务区域为界, 建立企业金融网格, 实行“包企到支行、责任到个人”; 定驻点, 就是在小微企业园内设立“小微企业服务工作站”, 每个工作站配备2名服务人员, 深耕园区建设, 重点做好园区内企业建档、授信(开户)面、用信等工作。2021年, 累计服务小微园区173个, 园区企业数5101户, 共为园区内1004户制造业企业提供51.32亿元信贷资金支持, 逐步形成了有瑞丰特色的小微园区服务模式。



(二) 助力乡村振兴

1 创新融入社区治理

一是与柯桥区委组织部联合推动“两员一顾问”机制, 进一步深化驻村金融指导员制度, 全面推进金融助力乡村振兴, 选派132名驻村金融指导员、金融特派员, 聘任300多名普惠金融顾问, 实现驻村、镇、平台服务全覆盖。二是深化乡贤金融服务, 成立乡贤工作专班, 建立万名乡贤库, 采集乡贤信息11737户, 积极满足乡贤金融服务需求。三是开展“三帮一扶”助共富行动, 帮村、帮企、帮农、扶困, 在柯桥区稽东镇、夏履镇设立助农菜园, 建设共富基地, 帮助农户增收。



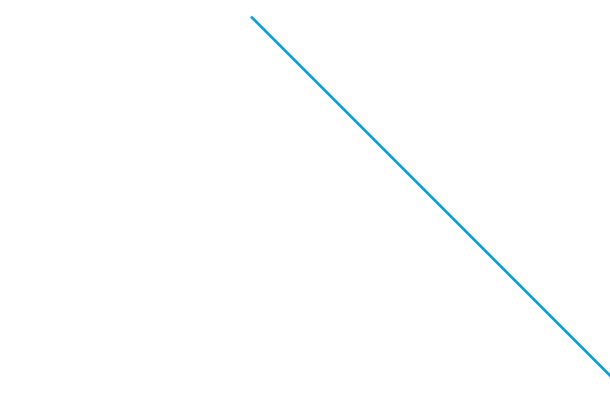
2 支持村级集体经济发展

一是推出“有机更新贷”, 我行福全支行与所在街道签署有机更新金融服务战略合作协议, 围绕“村级工业物业有机更新、土地综合整治与生态修复工程”等项目资金需求, 一次性向街道内的村级集体经济经营主体授信10亿元, 帮助有机更新低效用地。二是支持经济薄弱村发展, 向柯桥区经济薄弱村授信10亿元, 提供优惠贷款利率, 助力柯桥区经济薄弱村发展。三是支持南部三镇发展, 向柯桥区南部三镇提供共富信贷授信30亿元, 搭建六方面共富服务体系。



3 拓宽乡贤金融服务产品

为贯彻实施乡村振兴战略, 着力加强乡贤客户集聚, 进一步提增乡贤客户金融服务质效, 深入系统地挖掘乡贤潜力, 我行推出丰收信用卡乡贤卡产品。丰收信用卡乡贤卡的推出对于维系乡贤客户起着积极的作用, 对于绍兴本地经济的发展也起到了一定的助推作用。



(三) 投身社会公益

2021年末,瑞丰银行各类慈善捐助金额累计达9435万元,以“三助慈善”为代表的慈善捐助已连续10年开展。其中,“瑞丰助困”补助低保户47000余户(次),捐赠金额2900余万元。“瑞丰助村”捐助190个美丽乡村建设项目,捐赠金额超过3200万元,“瑞丰助学”以专项助学金、“微心愿”等形式帮扶贫困学子,

受益学子超过3700人次。党委书记、董事长章伟东被省委省政府授予浙江省扶贫开发工作成绩突出个人,我行荣获柯桥区慈善特别贡献奖。全年开展各类社区公益活动3599场,累计参加市民逾20万人次,“瑞丰邻家”社区服务品牌荣获“绍兴市十大优秀志愿服务项目”。



(四) 落实金融消保

报告期内,本行进一步强化消费者权益保护工作主体责任,将其纳入公司治理、发展战略和企业文化,做好消费者权益保护体制机制建设工作,通过整合客服热线,加大消保工作考核、问责力度,加强员工消保培训,有效提升了基层矛盾化解能力。2021年,本行切实履行社会责任,组织开展各类金融知识宣教活动

100余场;妥善处理消费者投诉咨询,共受理各类消费者来电、来信投诉咨询超过2.82万件,真心诚意为消费者排忧解难,切实保障金融消费者合法权益。





践行绿色倡议, 成为环境首选

(一) 建设“绿色银行”

瑞丰银行积极践行生态文明发展理念, 内化于心, 外化于行, 加速绿色金融业务发展, 加快打造绿色银行品牌, 助力地方经济社会高质量发展, 推动形成人与自然和谐发展格局。

1 做绿色金融实践者

一是推进“绿色支付”。持续做好移动支付产品的研发, 不断优化金融产品功能应用。全面推进丰收互联APP应用5.0 版本, 暖心升级8个方向42项功能; 大力推进支付宝、财付通、京东等三方公司合作的快捷支付、云闪付、Apple Pay等移动支付产品的发展。二是倡导“绿色出行”。我行与绍兴市公交集团公司合作, 在越城区、柯桥区和上虞区共同推出丰收互联乘车码业务, 大力倡导绿色出行, 促进生态文明建设。作为唯一一家受邀参加的银行金融机构在9月18日参加绍兴市2021年公交出行宣传周启动仪式, 现场发放绿色出行倡导书, 宣传我行丰收互联乘车码业务和扫码乘车五折优惠活动, 助力“碳达峰、碳中和”。截止2021年12月31日, 累计乘车码注册用户达11794人, 推行公交线路336条, 累计惠及乘车28.3万人次。



2 做绿色网点转型者

推进轻型网点建设, 减少人员配置的同时增配智能柜员机、网银体验机等自助机具, 满足客户大部分业务自主办理需求, 有效减少客户等待时间和业务办理时间。在客户体验方面, 客户可全程通过影像识别、证件读取、电子签名、人工核验等查验方式, 快速完成业务, 业务办理时间比柜面办理时间大大缩短, 上线柜面无纸化系统, 减少回单等纸质资料使用。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, 开展“金融+互联网”在缴费、金融产品, 生活消费等领域的服务创新实战, 基于移动互联网, 大数据和人工智能等金融科技, 打造“金融+生活”的一体化移动互联网综合服务平台, 实现足不出户, 提供7*24 小时跨时空, 跨地域、线上线下整合的全生态服务, 通过对传统柜面办理业务方式的替代, 提升服务效率, 减少资源浪费。

3 做绿色办公先行者

瑞丰银行制定规章制度, 让员工培养良好的绿色工作习惯, 主动践行节水、节电、节约用纸、节能照明等行动, 最大限度减少资源浪费。在行内积极倡导“光盘行动”, 号召全体干部员工节约每一粒粮食。倡导员工使用公交、共享单车、地铁等绿色出行方式。在各营业网点推进垃圾分类, 设立文明引导员, 纠正网点内发生的不文明行为。





(二) 发展“绿色金融”

2021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。本行始终将绿色环保、绿色发展理念贯穿于业务工作中,加强对绿色金融政策、绿色行业领域、绿色项目标准的学习研究,提升绿色经营理念和知识水平,从战略高度大力推动绿色信贷发展,健全绿色金融体系,助力地区产业转型升级,因地制宜构建绿色发展模式。

1 加大绿色信贷投放

出台《瑞丰银行2021年信贷投向指引(试行)》,明确绿色金融投向政策,加大对绿色信贷的资源倾斜力度,实施差异化投放,坚持以绿色金融理念指引信贷经营行为,有效发挥绿色金融的资源配置功能,助力绍兴绿色环保经济发展,全面打造绿色金融品牌。

2 积极支持绿色产业发展

结合乡村振兴战略,根据柯桥区“十四五”规划,积极支持资源节约型、环境宜居型农业发展;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;加大对节能减排、环保行业的信贷支持,积极支持印染产业集聚升级、小微企业环保设施建设、污水收集系统全面改造工程、污水集中预处理工程、污水深度处理工程等环保项目。

3 推广绿色担保方式

积极推广排污权、林权、生物质抵押及商标权、专利权质押等绿色担保方式,2021年4月,发放全省首笔花样版权质押融资贷款1500万元,截止2021年末,各类知识产权贷款余额3.32亿元,惠及企业26家。绿色担保方式的推广,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,出台“有机更新贷”,有效支持城镇化建设、工业园区改造提升及存量用地有机更新、村级工业物业有机更新、土地综合整治与生态修复工程等;为贯彻落实国家碳达峰、碳中和决策部署,出台《瑞丰银行碳排放权抵押贷款管理办法(试行)》,重点支持已取得碳排放权配额的碳交易纳入企业,以碳排放权配额为抵押,信贷资金优先用于企业节能、低碳、清洁生产和污染防治等技术和改造,充分发挥在应对气候变化和促进绿色低碳发展过程中的金融保障作用。截止2021年末,本行为印染企业提供信贷资金余额29亿元;其中,排污权抵押贷款共计余额8.5亿元,涉及印染企业36家。



05 >

2021年荣誉榜



- 1 英国《银行家》杂志
2021年全球银行1000强第592位
- 2 中国银行业协会
2021年“陀螺”(GYROSCOPE)评价体系县域农商行综合得分第6位
- 3 浙江省文明单位
- 4 浙江省服务业百强企业
- 5 绍兴市2021年度工作目标责任制考核
优秀单位
- 6 绍兴市领军企业
- 7 2021年绍兴市百强企业
- 8 “两员一顾问”机制荣获绍兴市金融业党建引领高质量发展十佳项目
- 9 2021年度区长奖
- 10 柯桥区2021年度金融支持实体经济发展优胜单位
- 11 柯桥区慈善公益之星慈善特别贡献奖
- 12 绍兴市柯桥区重才爱才先进单位
- 13 浙江农信2021年度综合实力十强银行

06 >

展望2022

形势分析

当前,我们正处于“百年未有之大变局”之中。从整个发展趋势看,未来三至五年形势仍然利于本行发展。乡村振兴战略的深化为农商行发展带来战略机遇,“双碳”“双循环”带来绿色金融服务机遇,数字化经济带来服务转型机遇,共同富裕示范区建设,更是前所未有的时代机遇。但金融改革发展仍然存在不确定性,我们要把自身放置到一个更广阔的空间观察、审视,始终沿着正确的道路砥砺前行,努力实现高质量发展。要着眼上市机遇,抓住资本和品牌“两大红利”;要着眼区域发展,顺应制造业、产城融合、共同富裕“三个导向”;着眼责任担当,深刻领悟普惠金融发展核心要义,做“坚守定位”的标杆,深刻领悟上市公众银行本质要义,做“高质量发展”的标杆,深刻领悟浙江首家上市农商银行责任担当,做“现代化公司治理”的标杆。

发展战略

2022年工作指导思想是:深入学习贯彻党的十九届六中全会精神、中央经济工作会议精神,落实省市区各级党委政府、各级监管部门工作要求,按照省农信联社党委工作部署,紧紧围绕“新机遇、新梦想”,坚持“1”个战略,即牢牢坚持大零售、数字化改革战略不动摇;争创“2”个一流,即全国一流农商银行、一流公众银行;打造“3”看目标,即零售转型看瑞丰,普惠模式看瑞丰、农商银行看瑞丰;夯实“4”大板块,即大零售、大产业、大资管、大数字板块协同发展;实现“5”力提升,即多元创利能力、风险经营能力、核心客户集聚力、数字改革赋能力、奋斗文化凝聚力,以优异成绩献礼党的二十大。



07 >

信息反馈

尊敬的读者：

感谢您百忙之中阅读《瑞丰银行2021年度社会责任报告》，本报告是瑞丰银行发布的第十份社会责任报告，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2021年度社会责任报告》编写组

2022年3月

