

瑞安农村合作银行 2011 年社会责任报告

作为一家地方法人银行机构，瑞安农村合作银行自 2005 年 4 月改制以来，坚持“立足瑞安、服务三农”市场定位，秉承“信用为本、合作共赢”经营理念，大力践行“推进规范化、提升竞争力、做出新贡献”三大使命，时刻不忘企业社会责任，为客户创造价值，为股东创造利润，为员工创造未来，为社会创造财富，全力支持“三农”和地方经济发展，着力打造“建设新农村的银行、瑞安人自己的银行”。

瑞安农村合作银行现辖 1 家营业部、21 家支行，共 80 个网点，是瑞安市营业网点最多、从业人员最多、服务客户最多的银行。截至 2011

年末，全行各项存款余额 135.8 亿元，贷款余额 95.6 亿元，存贷款规模在瑞安银行业中均居前列；存款户数 120 万户，贷款户数 3.5 万户；发放的农业贷款，占全市农业贷款的 90%以上，极大地支持了瑞安三农事业的发展。自 2008 起至今累计缴税 4.9 亿元，连年成为温州市纳税百强企业，多次被瑞安市政府授予先进集体、文明单位、“金融服务奖”、“金融创新奖”和“金融公益奖”等荣誉称号，2009 年被“银行家”杂志排名为全国农村合作银行第 19 位。瑞安农村合作银行成功改制事件被评为瑞安市改革开放 30 年经济发展三十重大影响事件之一。

这一切的成绩取得、这一切的发展得益于金融改革的政策、得益于各级部门的支持、得益于社会各界的关心、得益于广大客户的信任、得益于广大员工的努力。归根到底这一切得益于社会的滋养，所以瑞安农合行也一直积极负责任地回馈社会。在创建之初，就把企业社会责任融入经营管理的统领战略，确定“一起成长”作为承担社会责任的行动目标，切实担负起一个企业公民应尽的责任，践行一个企业公民对社会公众作出的承诺。基于此，瑞安农村合作银行发布《2011 年企业社会责任报告》，以期在更好地履行社会责任的同时实现最具成长力的愿景。

三、对客户负责 ——实行优利让利、优化服务、优化产品

1.实行优利让利。瑞安农村合作银行坚持利率优惠、让利与客的方针，给客户以实实在在的实惠。在结算方面，对丰收卡、市民卡实行五免政策：免年费、免开卡费、免短信费、免账户管理费、免跨行 ATM 机提现手续费，全年免费让利达 1800 多万元。对网银客户，实行所有手续费全免政策。在贷款方面，对粮棉油种植农业贷款利率实行基准利率下浮 10%，对农业种养殖专业户、农业龙头企业、农民专业合作社、休闲观光农业和农家乐业主、村级经济、小微企业等对象贷款实行优惠利率，全年让利（利息收入）约 1000 万元。同时，对贷款客户不搭售理财产品、不收取手续费，真正做到让利于客。

2.实行产品优化。在贷款产品方面，在传统的联保贷款、小额农户信用贷款、“安家乐”移民贷款、“手牵手”农民专业合作社贷款（含社员）、“和合”新农村建设贷款、旧村农房改造贷款等产品的基础上，今年与市农业局、工商行政管理局联合推出《大中型农业机械抵押贷款管理办法》，建立了“农机具抵押贷款”品牌贷款，并对 16 家农民专业合作社进行授信 461 万元；推出了“海域使用权”抵押贷款；推出了“惠渔宝”贷款品种，强力扶持渔民发展生产；推出了“丰收小额农贷卡”。在中间业务产品方面，先后开办了国税、地税、烟草、养老保险金、农资直补、固话话费、电费、水费、工资奖金等代收代付业务，存款证明、验资资金证明等询征类业务，以及农信银全国银行汇票业务、农信银通存通兑业务、第三方存管代理业务、网银业务等结算类业务，满足了广大企事业单位和城乡居民的日常金融消费需求。

3.实行服务优化。瑞安农村合作银行以网点转型为抓手，以标杆服务导入为载体，通过硬件改造和软件提升，提升了服务水准，着力打造一批服务面貌佳、服务效率优、客户满意度高、市场口碑好的网点。一是加大网点改造。以“形象统一、功能分区、客户分流、服务分层”为导向，推进网点视觉形象建设，高标准、严要求推进网点硬件改造，目前已有 11 个网点完成改造，14 个网点正在改造。二是引入标杆服务。聘请专业服务咨询公司，按照“标准化操作、规范化服务”的要求，重塑服务流程，突出服务体验，统一服务准则、仪容仪表规范、基本礼仪规范、交往礼仪规范和经营规范、客服规范，着力提升服务意识、规范服务行为、提高服务效



助农取款服务点开业仪式

率、优化服务水平。三是强化服务监督。加强服务的检查督导，设立监督电话，公开信访电话，设置客户意见簿，建立客户投诉台账、行风监督员队伍，实行柜员亮牌服务和业务

种类、业务流程、服务公约上墙公示；改进绩效考核办法，加大服务失范成本，有效地激励了员工规范服务。

一、对地方建设负责 ——注册在瑞安、纳税在瑞安、贷款投瑞安

1.提高对地方财政贡献度。瑞安农村合作银行作为本土银行，注册在当地，纳税主要在当地，随着自身业务规模的不断发展，对地方财政的贡献度也不断提升，努力为增加地方公共财富和建设和和谐社会尽职尽责，履行了一家现代金融企业应尽的社会责任。自 2008 起至今，瑞安农村合作银行累计上缴税收达 4.9 亿元，相当于每组织 1 亿元存款每年缴税 121 万元；连续 6 年名列工商企业纳税前列，2010 年纳税大户名列全市第二位，为支持地方经济建设写下了浓墨重彩的一笔。

2.支持重点项目建设。瑞安农村合作银行积极对接市委市政府发展规划和建设项目，积极为地方建设贡献力度。仅 2011 年，就向瑞安市东海滩涂开发建设、万松东路延伸工程建设、瑞安市客运站站场建设、瑞安经济开发区建设、瑞安市服务业开

发建设等五项大型项目授信 5.8 亿元；2008 年至今，千百工程、新农村建设、旧村改造累放贷款金额 11.18 亿元；配合“千百工程”建设，完成造林、水利投资 5.91 亿元（含国债）任务；配合城乡统筹工作，支持粮食生产功能区 2 万亩、现代农业园区 1 万亩建设。

3.与小微企业共克时艰。长期以来，瑞安农村合作银行以服务“三农”、服务个体工商户、服务小微企业为经营宗旨，坚持绿色信贷投向，信贷资源向优势农业、高科技新兴产业倾斜，全力支持小微企业的成长。针对今年的民间借贷风波，根据市府金融维稳工作部署，瑞安农村合作银行成立工作小组，出台了小微企业金融帮扶措施，对辖内生产经营正常但资金出现困难的信贷开户企业，实行不抽贷、不压贷的帮扶政策，对小微企业贷款

实行利率优惠政策，不变相收取企业手续费，主动承担社会责任，积极让利企业，努力与企业共度经济寒冬，为社会稳定、和谐做了应有的贡献。

4.助推和谐瑞安建设。瑞安农村合作银行致力于扶持弱势群体致富工程，开设了低收入人群创业贷款、小额信用贷款、农户联保贷款、移民贷款、农民专业合作社社员贷款业务，助推和谐瑞安、和谐农村建设。2008 年以来，累计发放低收入创业贷款 0.7 亿元、小额信用贷款 4.91 亿元、农户联保贷款 2.65 亿元、农民专业合作社社员贷款 1.72 亿元。坚持真心回报社会、真情回馈三农的理念，主动参与社会公益事业，2011 年，除员工个人捐赠外，在赈灾、扶贫、慈善、文化教育、社区服务等公益事业方面共投入 240 万元人民币，作出了一个企业公民应尽的努力。

二、对三农负责 ——促进农业发展、农民增收、农村繁荣

1.推进农村信用体系建设。2011 年，瑞安农村合作银行积极推进农村信用体系建设，完善农户信用档案系统，扩大入库信息主体的范围和种类，推进“信用户”、“信用村”、“信用乡（镇）”的建设；综合运用农村信用体系建设成果，推动农户信用评价结果与农户贷款考核、管理相结合，增加对“三农”的信贷投入。目前共评出信用户 15.6 万户，信用村 583 个，信用小企业 717 家。同时，结合瑞安区域经济的发展特点，根据特色产业的差异性，出台了《“五个一”支农服务工程实施方案》，确定服务重点，因地制宜，积极巩固和扩大“三农”市场的能力。

2.走千家访万户。2011 年，瑞安农村合作银行在全市开展“走千家、访万户、送服务、助三农”活动，层层成立了组织机构，广泛发动员工，发扬“头露水、一跟到底水、一摸舒水”的“三水精神”和背包精神，走农村入家门、访市场进企业，积极开展金融知识宣传、金融知识宣传、贷款融资服务、反假货币宣传等为主要内容，运用举办讲座、印发宣传资料等形式，为

客户提供上门服务，在一定程度上缓解了农民和小企业“贷款难”的问题。全年共出动 1703 人次，遍访全市 910 个村，走访农户 1.7 万户，企业 2010 家，授信 57.66 亿元。

3.健全服务网络。瑞安农村合作银行以广覆盖为导向，采用多种方式健全服务网络，努力打造金融服务便利店，让广大群众享受均衡、普惠式的金融服务。一是积极下伸网点，目前全市共有 80 个服务网点，实现了所有镇、街道全覆盖；二是大力发展自动服务，加大 ATM 机、POS 机、转账机、网银体验机投入力度，截至 2011 年 12 月末，共安装 77 台 ATM、布放 415 台 POS 机，开发并运行网上银行，实现了 24 小时不间断服务；三是积极配合市府金融网点布局工作，主动承担我市部分金融服务空白区域的覆盖任务，在东岩、北龙、湖基等金融空白点建立网点，为当地群众办理存取款、国内结算、小额贷款等基础金融业务，得到了当地老百姓的拥护和欢迎。四是建立温州首家助农取款服务点，目前已建立 71 个银行卡助农取款服务点，通过



（撰稿 胡仁拥）