

2025 年度社会责任报告

2026 年 7 月

2025 年度社会责任报告

2025 年，本行坚守本土中小银行初心，紧扣湖南“三高四新”战略、强省会战略与湘江新区国家级新区建设部署，牢牢把握金融工作政治性、人民性，立足服务地方本源，深耕实体经济、普惠金融、绿色金融，扎实做好金融消费者权益保护、员工关怀成长、公益慈善帮扶各项工作，全方位履行经济责任、社会责任与环境责任，以稳健经营与暖心服务赋能区域高质量发展，展现本土农商行责任担当。

一、聚力服务实体经济

（一）锚定新区战略赋能地方实体经济

2025 年，本行持续深化与新区政府战略合作，丰富贷款品类、优化信贷投向，重点聚焦工程机械、智能装备、生物医药、软件信息服务、新材料等高端化、数字化特色产业，持续加大信贷投放力度，创新多元化金融服务模式。截至 2025 年末，民营经济贷款余额约 133.58 亿元，占投放实体经济贷款比重 63%，成为服务新区实体经济的重要力量；其中在数字经济、科技创新、先进制造领域累计投放信贷规模达 22 亿元，为新区重点产业提质扩容提供坚实金融支撑。



湘江新区农商银行企业走访

（二）坚守支农支小深耕普惠金融沃土

始终坚守支农支小市场定位，秉承服务“三农”与实体经济初心，深耕普惠金融领域，持续拓宽金融服务覆盖面，重点助力民营小微企业等薄弱市场主体稳健发展。截至 2025 年末，涉农贷款余额 92.73 亿元，占实体经济贷款余额 44%，筑牢乡村振兴金融根基；小微企业贷款余额 125.07 亿元，较年初增长 4.81 亿元，增幅 4%；其中普惠小微贷款余额 17.45 亿元，较年初增长 1.6 亿元，增速 10.09%，在支农支小、普惠小微领域实现稳步增长，充分激活区域经济内生增长动能。

（三）精准纾困惠企激发市场主体活力

本行持续加大中小微企业信贷投放，灵活运用展期、续贷、

担保增信等风险缓释工具，通过调整还款计划、落实减费让利等方式，持续压降民营小微企业综合融资成本。截至 2025 年末，累计为小微企业减费 180 万元，让利金额约 1028 万元，惠及 2162 户经营主体；通过展期、续贷方式帮扶中小微民营企业，涉及贷款金额约 30.34 亿元，有效对冲外部环境冲击，切实缓解中小微企业经营困境。

二、深耕普惠金融服务

（一）优化网点服务延伸乡村金融触角

本行持续优化普惠金融新模式，推进农村网点转型升级，由传统金融服务向综合金融服务站点转型，为农村客户提供存款缴费、社保咨询、公益服务等一站式服务；依托福祥 e 站开展政策宣讲，将乡村振兴宣传与乡风文明培育、农村信用环境优化相结合，不断下沉金融服务，全面提升农村金融服务可得性、便利性和有效性。

（二）党建共创联动搭建基层协作机制

立足服务小微实体、助力乡村振兴定位，完善金融服务渠道，与含浦街道、坪塘街道、学士街道等 5 个街道签订乡村振兴合作协议，同 39 个村（社区）搭建信用体系整体框架。下沉金融服务流程，通过入户走访摸排农户需求，开展整村授信，同时借助村社组织优势开展金融宣传，打通基层金融服务堵点。



湘江新区农商银行“信用村”启动仪式

（三）科技赋能授信强化主体金融支撑

依托“湘江快贷”风控模型推出线上整村授信模式，对辖区行政村村民建档入系统，实行“一村一策”差异化授信额度与优惠利率。截至2025年末，整村授信群体累计申请7984户，较年初增加1760户；签约2623户，较年初增加453户；用信户数1509户，用信金额2.65亿元。同时对接村集体经济合作社，为辖区多家集体经济主体发放贷款9499万元，激活农村集体经济活力，助力农业农村现代化建设。

三、践行绿色金融理念

（一）常态架构落地夯实绿色信贷保障

本行将绿色信贷纳入核心经营战略，出台《湖南湘江新区农村商业银行绿色信贷管理办法》，由董事会审定绿色信贷战略，

搭建顶层决策架构；制定《2023-2025 年绿色信贷发展规划》，明确评价体系、业务标准与年度投放目标。严格落实贷前环境风险审查、贷后重大环境风险预警及追责机制，全流程强化绿色信贷资金闭环管控，为绿色金融业务稳健落地筑牢制度根基。

（二）丰富绿色信贷产品完善业务支撑体系

立足自身实际建立绿色信贷业务标准，规范准入与退出机制，从公司、零售两大维度创新绿色金融产品，聚焦绿色能源、绿色制造、绿色出行、绿色消费领域精准赋能。公司端积极推广惠企秒贷；零售端上线线上房抵贷、湘江快贷产品，搭建无纸化审批与档案电子化管理新模式，将低碳可持续理念融入业务全流程，全方位满足市场主体绿色生产经营及消费融资需求。



湘江新区农商银行开展植树活动

（三）拓宽支付渠道加速绿色场景落地

紧抓绿色金融改革机遇，加速布设智慧柜员机，推广银行卡、手机支付等多元化线上绿色支付工具；加快福祥E站建设运营，将服务延伸至城乡基层；同步布局手机支付、网上支付等电子化支付路径，持续丰富绿色支付应用场景，以数字化渠道助力绿色低碳金融生态。

四、保护金融消费者权益

（一）常态化开展金融知识普及教育

依托线下实体网点布设固定金融宣传专区，在厅堂日常运营中开展金融微宣讲，面向到访客户普及存款保险、反诈防骗等基础金融知识。紧扣3·15消费者权益日、金融知识教育周、征信权益保护等专项节点，深入社区乡村校园开展分层精准科普，面向老年人普及养老理财反诈知识、面向青少年警示不良校园贷风险，同步配套适老化便民金融服务；借助微信公众号、电子屏线上渠道推送通俗科普内容，打破时空限制拓宽宣教覆盖面，持续提升社会公众金融风险防范意识。



湘江新区农商银行开展金融知识普及活动

（二）健全机制多元化解客户投诉纠纷

本行高度重视消费者诉求处理，搭建全渠道投诉统一归集管理体系，建立标准化限时闭环处置流程，2025年度客户投诉响应及时率、按期办结率均实现100%。深度梳理投诉背后暴露的业务短板，针对性优化业务办理流程，从源头压降同类重复投诉，金融纠纷化解质效稳步提升，客户服务满意度持续改善。未来本行将持续深耕消费者权益保护各项工作，坚守金融服务初心，以务实举措护航消费者合法权益，切实履行金融机构社会责任。

五、严守风控清廉底线

（一）持续深化合规体系建设

本行持续强化合规专业支撑，常态化联动法律顾问研判业务风险、补齐制度短板，面向从业人员开展高风险合规培训，建立诉讼案件台账全流程跟踪机制，提升法务处置质效。严格对照监管要求开展从业人员行为专项排查整治，同时常态化组织全员合规专题培训与新员工合规入职宣教，通过政策解读、案例剖析、课后考核等形式深化全员合规意识，牢固树立合规从业价值导向，以完整闭环的合规管理保障全行业务稳健运营。

（二）深耕清廉文化生态建设

畅通信访、网络、电话多元举报渠道，规范信访处置流程，强化内外部监督；丰富廉政宣教载体形式，依托专题党课、红色基地研学、主题征文、警示教育案例剖析等方式常态化开展廉洁教育，组织全员分层签订廉洁自律承诺书，层层压实廉洁从业主

体责任。搭建单位家庭双重助廉防线，开展家属助廉座谈，将家风建设融入廉政建设，不断强化员工底线意识，营造风清气正的内部经营氛围。



湘江新区农商银行“树清廉家风 创幸福家庭”座谈会

六、厚植人才员工关怀

（一）做实暖心关怀健全员工保障

坚守农信家园初心，持续搭建多层次、全方位员工保障体系。在依法足额落实社保、公积金等法定保障基础上，不断丰富补充医疗保障供给，全方位筑牢员工健康防护屏障；常态化开展健康体检服务，悉心守护全体员工身心健康。严格依规落实女职工专项福利保障，健全休假期间薪酬社保保障机制，持续增强员工归属感、幸福感与凝聚力。

（二）搭建赋能平台提升履职能力

坚持人才赋能导向，每年定期组织员工开展专项服务培训，常态化开设柜面业务风险防范与管理专项培训；依托“湘江学堂”

全年开展 27 期业务培训，整合各条线课程与师资资源，搭建三大培训体系：职业素养类覆盖企业文化、党建、监管政策及职业操守；专业技能类包含制度学习、营销实操、岗位应知应会；综合能力类涵盖公文写作、办公技能、情绪管理、安全生产，全方位提升员工综合素养，打造高素质从业队伍。



湘江新区农商银行“湘约新征程 江来更美好”职工气排球赛

七、践行公益社会责任

（一）完善志愿队伍践行社会责任

制定《湖南湘江新区农村商业银行“福祥金融志愿者”服务队 2025 年度工作计划》，从全行遴选 93 名业务扎实、热心公益、擅长宣讲的员工，组建 20 支专业金融志愿服务队伍。将志愿服务与党建工作、金融服务、文明创建深度结合，统筹策划各类志愿项目，持续为群众办实事、解难题，以金融力量切实履行机构

社会责任。

（二）开展多元公益传递民生温度

全年依托“福祥金融志愿者”品牌累计开展各类志愿活动 61 次，其中金融反诈、反洗钱、反假币、防范非法集资公益宣讲 36 次，留守儿童、受灾群众、环卫工人、老年人帮扶慰问 13 次，公益植树、街道清扫等社区共建活动 12 次，弘扬公益价值，树立本行优质金融志愿品牌。赞助湖南省妇联举办的“凤舞潇湘 健康未来”第四届湖南省妇女健康运动会暨家庭亲子运动会，助力妇女公益事业，宣传普及妇女权益保障知识，以实际行动助力地方公益建设。



湘江新区农商银行开展金融志愿者宣讲活动