

# 2023 | 北京农商银行 社会责任报告



# 目录

---

卷首语	02
关于我们	04
社会责任管理	08

---

## 专题

党建引领 凝心聚力共促高质量发展	10
踔厉奋发 金融护航新时代乡村振兴	14
共克时艰 全力推动灾区重建新家园	20

---

## 24

### 向更繁荣奋斗 赋能实体经济发展

01

支持首都高质量发展	26
加大普惠小微支持力度	28
助力科创企业成长	30



## 32

### 向更优质迈进 提升民生福祉温度

02

发力完善养老金融	34
全面激发消费活力	36
创新多场景金融应用	38
倾情提供优质服务	39



## 42

### 向更长远探索 夯实可持续发展根基

03

拥抱数字化转型浪潮	44
筑牢合规经营根基	46



## 48

### 向更低碳出发 践行绿色发展理念

04

深耕绿色金融	50
保护自然生态	52
推进绿色运营	53



## 54

### 向更美好行动 圆梦幸福和谐生活

05

凝聚成长力量	56
共建美好社会	59



---

责任绩效	62
展望未来	64
编制说明	65
读者意见反馈表	66

---

# 卷首语

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，是实施“十四五”规划的承上启下之年，也是北京农商银行推进五年发展战略规划的攻坚之年。

这一年，北京农商银行坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，深入贯彻落实党中央、国务院及市委、市政府决策部署，始终牢记“国之大者”，坚决扛牢国企担当，坚定发展信心，迎难而上、聚力攻坚，完整、准确、全面贯彻新发展理念，在推进自身高质量发展中积极履行社会责任，交出了一份有厚度、有温度、有情怀的年度答卷。

**筑牢“根”与“魂”，促进党建引领定航向。**将深入开展主题教育与学习贯彻党的二十大精神、习近平总书记系列重要讲话精神及各项重要会议精神结合起来，自觉从党的创新理论中找新思路、新方法、新举措，持续完善“党委统领全局、董事会战略决策、监事会依法监督、管理层经营负责”的公司治理运行机制，制定“三重一大”事项权责清单，促进党建与经营互融互促，人民币存贷款余额连续8个季度保持两位数增长，连续10年在市财政局金融企业绩效评价中荣膺优秀，把党建“软实力”转化为企业发展的“硬支撑”。

**凝聚“心”与“力”，服务首都发展勇担当。**紧密围绕北京市“十四五”发展规划，积极践行市属国企使命担当，不断提升金融供给与首都建设、首都实体经济的匹配性，持续加大交通基建、生态环保、产业升级等重点领域信贷支持，全年累计投放一般贷款超2,300亿元。主动融入区域主流经济，建立金融支持各行政区建设专班对接机制，五批重点项目整体对接率93.2%，提供授信473.1亿元。“23·7”极端强降雨发生后，第一时间出台支持灾后重建专项金融服务方案，向房山、门头沟、昌平三个受灾区域内注册主体发放贷款21.8亿元，协助拨付受灾救助款超5亿元，以实干担当服务首都经济社会发展。

**深耕“农”与“商”，谱写乡村振兴新篇章。**聚焦农业现代化、美丽乡村建设、粮食安全、农民增收等重点领域，制定乡村振兴行动方案、支持种业振兴金融服务方案，深化“凤凰助飞”乡村振兴金融服务品牌建设，创新草莓贷、西瓜贷、果品贷、京西小院贷等产品，“信贷直通车”业务继续位居全市同业第一，涉农贷款余额稳居全市前列。积极推进轻型渠道建设，布设各类金融便利店超1,500家，上线14家“浓情驿站”实现对重点涉农区域全覆盖，选派37名乡村振兴金融助理深入密云区乡镇、村一线，助力首都实现农业高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足的美好未来。

**统筹“金”与“融”，焕发绿色低碳新活力。**积极践行国有金融企业在绿色金融领域的责任担当，不断深化绿色发展理念，将绿色金融发展纳入中长期规划，设立绿色金融专营机构，与北京绿色交易所签署战略合作框架协议，充分运用货币政策工具，积极申请办理落地“京绿融”再贷款、“京绿通”再贴现，并落地北京辖区内银行机构首个以碳减排技术为题材的碳减排支持工具项目。持续加大绿色金融发展力度，以金融之笔描绘美丽中国画卷，助推首都经济社会绿色转型，是2023上半年唯一一家在人民银行北京市分行金融机构绿色金融评价中获评“好”的法人银行，近三年累计投放绿色贷款超千亿元。

**聚焦“创”与“新”，激发金融科技新动能。**始终坚持科技创新在本行的战略支撑地位，加强科技人才队伍建设，创新金融产品和服务模式，持之以恒推进金融科技平台建设，全年投产科技项目1,164个，信息系统达219个，科技支撑能力持续增强。依托数字化转型发展，以信息化、数字化重塑服务模式，增强网点服务效能和线上金融供给。智慧客服会话量突破163万户，网络金融客户数净增至774万户，数字化转型加速推进，全力向着建设特色银行、智慧银行、高质量银行的目标不懈奋斗。

七十二载浓情相伴，十八春秋逐梦前行。北京农商银行紧跟时代发展步伐，始终立足于服务实体经济的使命担当中，着眼于服务和保障民生的深情厚意中，依托改革创新锐意蜕变，在以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的新征程上，坚持高质量发展，用青春和奋斗谱写着金融报国的乐章。以斗争精神迎接新挑战，以奋进拼搏开辟新未来，坚定不移朝着强国建设、民族复兴的宏伟目标奋勇前进！

# 关于我们

北京农商银行改制成立于2005年10月19日，是国务院首家批准组建的省级股份制农村商业银行，前身是创立于1951年的北京市农村信用合作社，目前已发展成为金融服务覆盖北京市所有行政区和乡镇的万亿规模现代商业银行。

本行坚守“立足城乡、服务三农、服务中小企业、服务市民百姓”的市场定位，紧紧围绕首都“四个中心”战略定位，助力乡村振兴，成为服务首都实体经济发展和保障民生的重要金融力量。在英国《银行家》杂志最新全球1000强银行榜单中，一级资本排名164位，资产质量持续优于商业银行平均水平，连续十年在市管金融企业绩效评价中荣膺优秀。

## 企业精神

厚德益众  
善行致远

## 核心价值观

创人稳责诚  
新本健任信



### 立足城乡

扎根首都70余载，坚定不移走好中国特色金融发展之路，全力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，聚焦服务国家战略和融入首都发展大局，支持京津冀协同发展、供给侧结构性改革及“两区”“三平台”等重大领域项目建设，近三年累计投放一般贷款超6,200亿元，涉农、普惠小微、科创、文创、绿色等重点领域贷款保持快速增长，连续五年在北京辖内中资银行信贷政策导向效果综合评估中获评最高评价等级。

### 服务“三农”

作为首都金融支农主力军，以支农、助农、惠农为使命，围绕推进都市型现代农业高质量发展、深化农村改革、实施乡村建设行动和带动农民增收致富等重点，持续加大“三农”金融服务供给，创新推出“凤凰助飞”乡村振兴金融服务品牌，研发推出6大类23款特色产品，10余年累计投放涉农贷款近6,000亿元，涉农贷款余额稳居全市前列。连续18年打磨“凤凰乡村游”平台，建设超1,500余家乡村（社区）金融便利店。

### 服务中小企业

把“增量、扩面、提质、降本”作为服务中小微企业工作目标，打造特色化民营和小微企业金融服务机制，入驻北京市贷款服务中心，从强化政策资源倾斜、优化差异化业务流程、加大产品创新、落实减费让利、完善尽职免责等全方面，打出普惠金融服务组合拳，建立“融资纾困直通车”，推出“农商e信通”“农商e链通”“凤凰e商通”等线上融资产品，近三年普惠小微贷款年复合增长率超50%。

### 服务市民百姓

用心用情做好民生金融和养老金融服务，建成“一站式”养老金融服务生态圈，搭建超万户养老助残商户服务体系，基本实现常住北京市60岁以上老年人养老助残卡发卡全覆盖，实现公共事业性代理缴费业务全覆盖、代理普惠民生业务全覆盖。推出新市民金融产品服务清单，创新“凤凰e借”“安居贷”等个贷产品，聚焦在消费、养老、创业、就业、住房安居等领域的金融需求，打造全方位贴心、暖心、安心的金融服务，为人民追求美好生活保驾护航。

### 厚德益众 善行致远

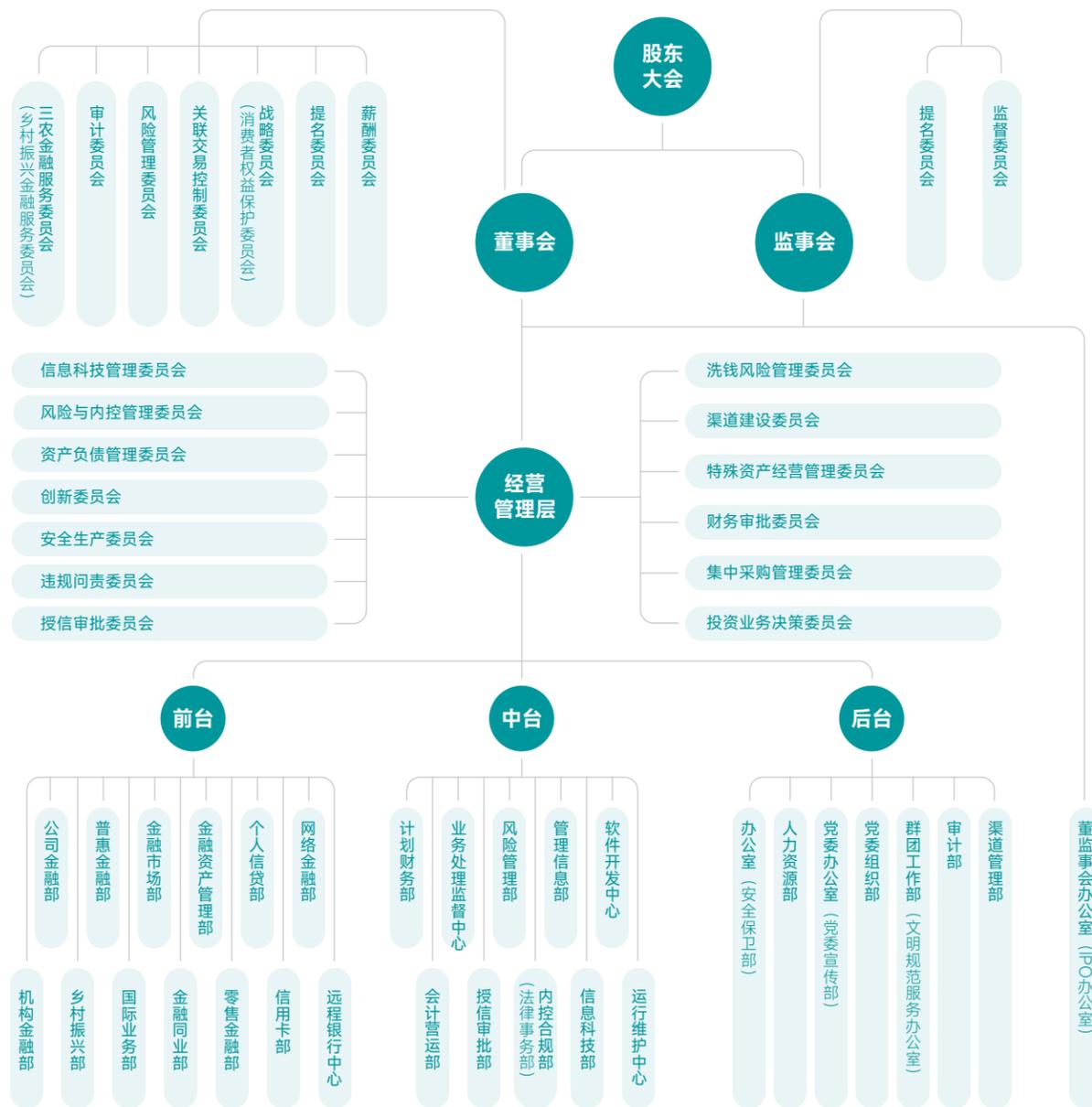
北京农商银行立足北京市“十四五”发展规划和全行新的五年发展战略规划，强化公司治理，深化改革创新，全面推进数字化转型，积极锻造高效便捷智慧的金融服务模式，坚持合规经营，坚守风险底线，向着打造特色银行、智慧银行、高质量银行目标奋勇前行，在主动融入和服务新发展格局中创造更多价值。

## 公司治理

本行坚持和加强党的全面领导，持续推动党的领导与公司治理深度融合，构建了以股东大会、党委会、董事会、监事会和高级管理层等机构为主体的公司治理“四会一层”组织架构。本行持续加强风险管控，不断健全激励约束机制，强化关联交易管理，规范信息披露，遵循严格的职业道德准则，积极开展利益相关者保护工作。

2023年，组织召开股东大会2次，董事会会议14次，各专门委员会会议36次，董事会审议议案97项。

### 公司组织架构图



## 责任荣誉

被中国银行业协会授予  
“亮点突出单位”

连续十年

在市管金融企业绩效评价中荣膺优秀

连续五年

获评北京辖区内中资银行信贷政策导向效果评估最高评价等级

中国进出口银行2023年度境内人民币金融债券承销做市团

“优秀承销商”“最佳农商行”“高质量共建‘一带一路’奖”三项殊荣

中国金融认证中心

“CFCA年度综合实力卓越奖”

2023中国金融机构金牌榜·金龙奖

“年度最佳高质量发展银行”

《国企管理》杂志、中国企业管理研究会国企改革与发展专业委员会

“2023年‘国企品牌卓著工程’创新成果一等奖”

“金凤凰理财”荣获2023年财联社

“卓越收益表现金棒子奖”

2023年度金融界领航中国金智奖

“杰出公司银行奖”

北京农商银行海淀支行荣获2023年

“首都劳动奖状”

北京农商银行经济技术开发区支行荣获经开区

“经济贡献奖”

# 社会责任管理

## 责任理念

北京农商银行以“立足城乡、服务三农、服务中小企业、服务市民百姓”为市场定位，将社会责任理念融入发展战略、治理结构、企业文化和业务流程之中，通过多样化的金融产品和服务，倾情回报社会，致力为广大客户提供更便捷的金融服务，努力实现构建“和谐银行、创造无限价值”的企业责任与愿景。

## 实质性议题分析

本行高度重视社会责任实质性议题的识别与管理，结合行业发展趋势、公司发展战略和可持续发展标准要求，梳理确立了对自身和利益相关方最具影响的27项实质性议题，推动可持续发展目标实现。

重点领域	实质性议题	可持续发展目标
乡村振兴	<ul style="list-style-type: none"> <li>巩固脱贫攻坚成果</li> <li>推进乡村振兴</li> <li>服务农业发展升级</li> <li>服务农民增收致富</li> </ul>	
实体经济	<ul style="list-style-type: none"> <li>响应国家战略</li> <li>服务首都发展</li> <li>支持京津冀协同发展</li> <li>践行普惠金融</li> <li>助力小微企业发展</li> <li>深化科技赋能</li> </ul>	
民生福祉	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善养老金融</li> <li>支持民生改善</li> <li>打造优质服务</li> <li>保障客户权益</li> <li>打造金融民生工程</li> </ul>	
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理</li> <li>确保合规经营</li> <li>深化数字化转型</li> </ul>	
绿色低碳	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极应对气候变化</li> <li>深耕绿色金融</li> <li>践行绿色运营</li> </ul>	
和谐社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工权益</li> <li>支持员工发展</li> <li>关爱员工生活</li> <li>参与社区建设</li> <li>致力公益慈善</li> <li>助力灾后重建</li> </ul>	

## 利益相关方沟通

利益相关方	期待与诉求	沟通方式	回应举措
政府机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>响应国家政策</li> <li>依法纳税</li> <li>支持国计民生</li> <li>推动产业转型</li> <li>维护金融体系稳定</li> <li>促进国家经济发展</li> <li>坚持可持续发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法律法规、政策指引、规范性文件</li> <li>行业会议、专题报告、监管通报与评级</li> <li>现场检查、非现场检查</li> <li>座谈、研讨、论坛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律法规</li> <li>贯彻国家宏观政策</li> <li>支持实体经济发展</li> <li>支持区域协调发展</li> <li>服务实体经济</li> <li>践行普惠金融</li> <li>助力乡村振兴</li> <li>发展绿色金融</li> </ul>
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合规经营</li> <li>健康稳定运行</li> <li>加强风险防范</li> <li>强化反腐倡廉</li> <li>信息披露公开透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>执行监管政策</li> <li>专题汇报</li> <li>上报统计报表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格执行监管政策</li> <li>依法合规诚信经营</li> <li>加强内控体系建设</li> <li>提升风险管理能力</li> <li>提高信息披露透明度</li> <li>接受监督考核</li> </ul>
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善公司治理</li> <li>良好的投资回报</li> <li>信息披露公开透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>准确及时披露信息</li> <li>定期报告</li> <li>股东大会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>稳健经营提升效益</li> <li>完善公司治理架构</li> <li>加强投资者关系管理</li> <li>创造股东价值</li> <li>提高信息披露透明度</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现“双碳”目标</li> <li>保护生物多样性</li> <li>发展绿色金融</li> <li>支持绿色经济发展</li> <li>推进可持续发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格执行国家节能减排政策</li> <li>参与绿色公益活动</li> <li>参与相关论坛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>践行“双碳”目标</li> <li>关注气候变化</li> <li>支持生物多样性保护</li> <li>推行绿色金融</li> <li>坚持绿色办公</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升金融服务质量</li> <li>保障财产和隐私安全</li> <li>提高满意度</li> <li>资产保值增值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户座谈会</li> <li>宣传培训</li> <li>需求调查</li> <li>定期走访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加快金融产品创新</li> <li>拓展服务渠道</li> <li>优化服务质量</li> <li>加强信息安全技术管理</li> <li>加强客户隐私管理</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平的薪酬及福利待遇体系</li> <li>良好的成长空间</li> <li>安全舒适的工作环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召开职代会</li> <li>建立内部沟通渠道</li> <li>教育培训</li> <li>开展员工走访</li> <li>员工关爱活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工合法权益</li> <li>制定薪酬管理体系</li> <li>提供专业技能培训</li> <li>拓宽员工职业发展通道</li> <li>关心员工身心健康</li> <li>开展丰富文体活动</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>巩固社区和谐</li> <li>优化社区建设</li> <li>传播金融知识</li> <li>参与社会公益</li> <li>享受便捷服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与社区共建</li> <li>参与社区项目建设</li> <li>定期沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>助力地方建设</li> <li>参与公益慈善</li> <li>开展金融知识宣传</li> <li>优化社区服务</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平合作机会</li> <li>共赢发展空间</li> <li>诚信履约</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格履行合同</li> <li>招投标</li> <li>日常沟通</li> <li>定期走访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强交流合作</li> <li>坚持诚信履约</li> <li>完善采购管理</li> <li>签订战略合作协议</li> </ul>
公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露公开透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期发布报告</li> <li>多渠道传播</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>报道重大活动</li> <li>提高信息披露透明度</li> </ul>

专题

# 党建引领 凝心聚力共促高质量发展

筚路蓝缕、奋发坚韧，传承红色基因。北京农商银行把学习宣传贯彻党的二十大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务，用党的二十大精神统一思想、统一意志、统一行动，凝聚一起向未来的磅礴伟力，为推动高质量发展提供坚强政治保障。

## 2023年

累计组织各层级的理论学习

**1,992**次

党的二十大精神集中轮训及线上培训

**1,744**人次

专题党课

**363**场

坚定不移推动全面从严治党向纵深发展，组织签订个性化责任书

**842**份

接诉即办**连续12个月**

在市国资委企业考核中**排名第一**

## 坚持和加强党的全面领导

深入学习宣传贯彻党的二十大精神，坚持和加强党的全面领导，引导党员干部深刻领悟“两个确立”的决定性意义、坚决做到“两个维护”，确保党中央决策部署在行内落地生根、开花结果。

### 始终把党的政治建设摆在首位

充分发挥党委把方向、管大局、保落实领导作用，坚持“两个一以贯之”建设现代企业制度，扎实推进“三重一大”决策系统建设，把党的领导融入公司治理全过程。

### 切实用党的创新理论凝心铸魂

坚持把理论学习与谋划全行改革发展的大事要事相结合，扎实开展主题教育，不断提高“政治三力”。开展意识形态工作责任制专项监督检查，推进意识形态工作责任制落到实处。

### 持续推动治理效能不断提升

以维护首都经济稳定发展为己任，以改革创新积聚发展新动能。开展对标一流企业价值创造三年行动，接诉即办连续12个月在市国资委企业考核中排名第一。

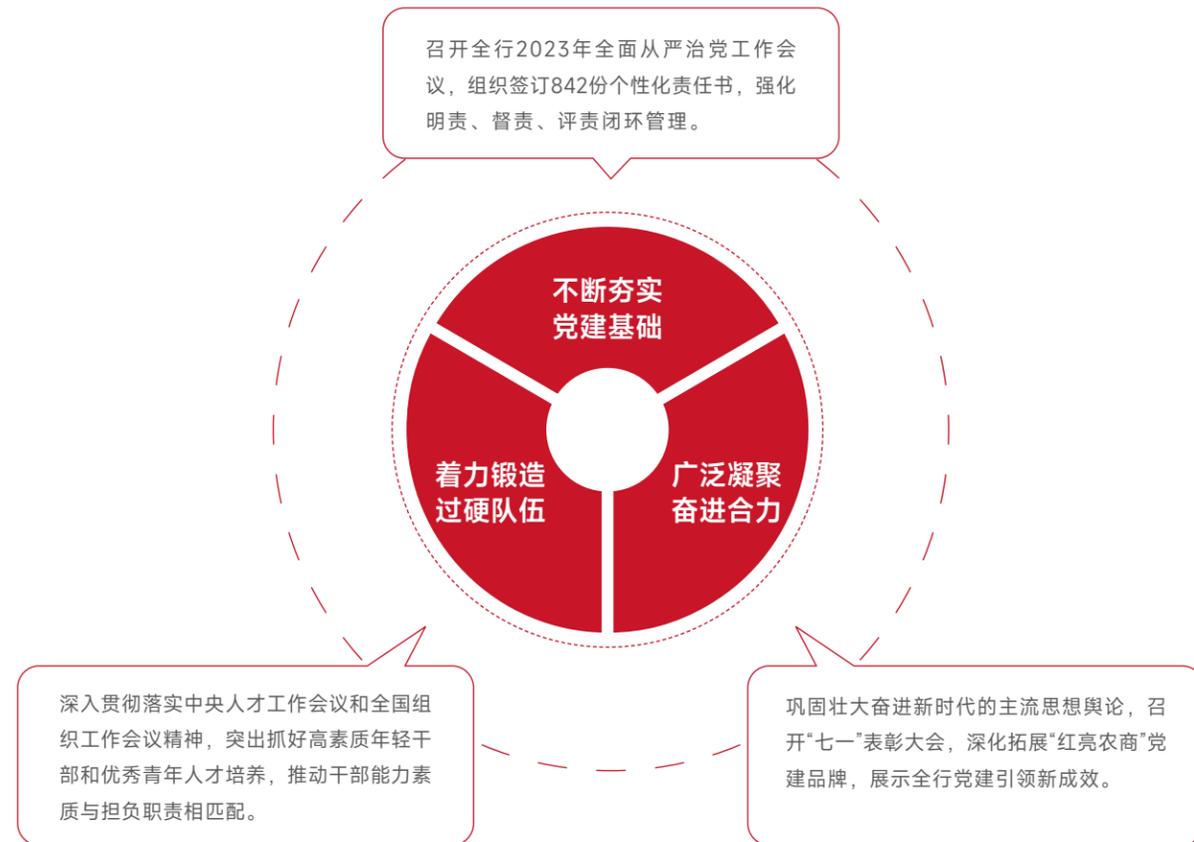
## 召开庆祝中国共产党成立102周年暨“七一”表彰大会

## 案例

本行召开庆祝中国共产党成立102周年暨“七一”表彰大会，激励广大党员干部群众不忘初心、坚定信心，振奋精神、砥砺前行，为全行高质量发展凝聚奋进力量。



## 坚持高质量推进党的建设

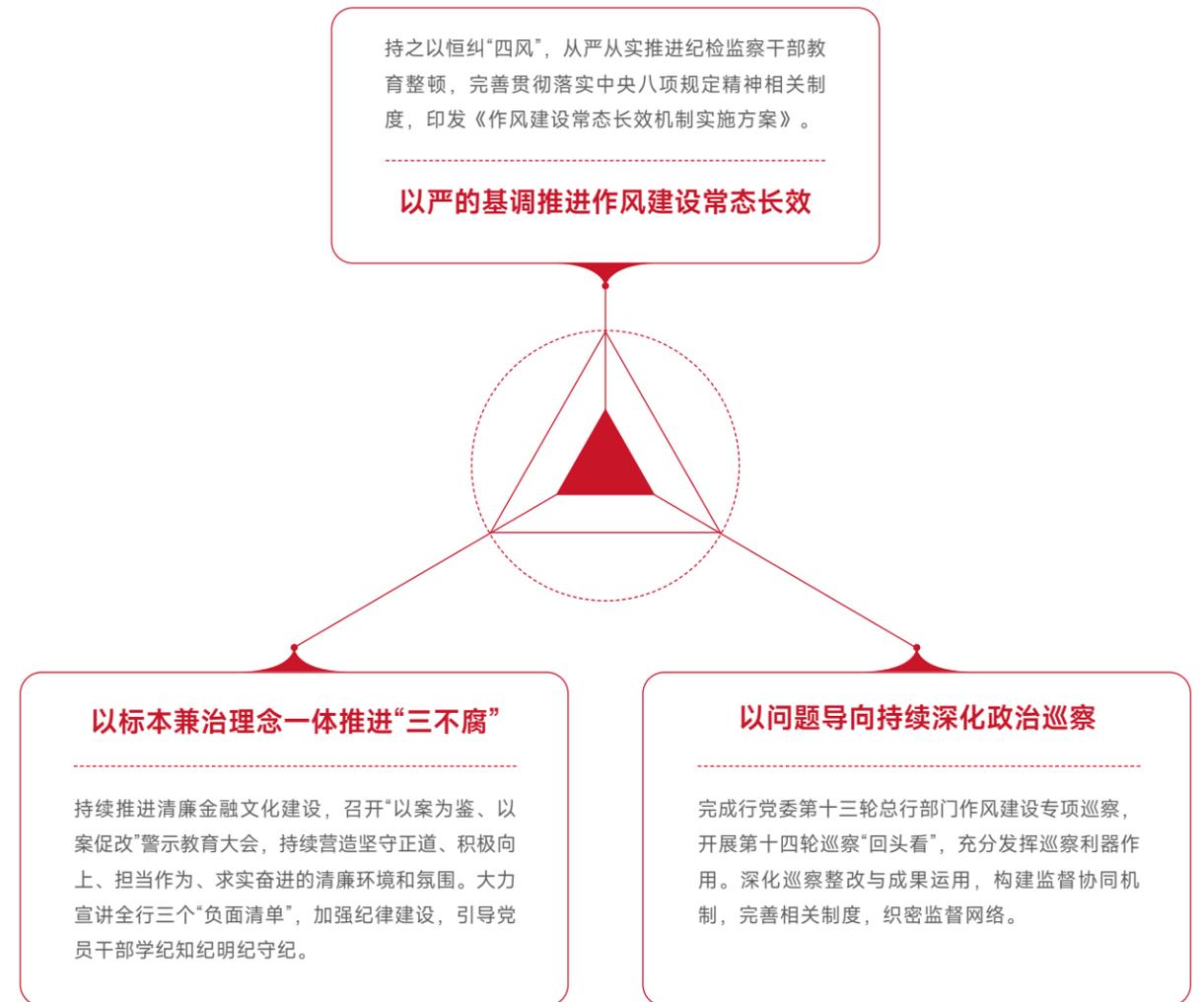


### 召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育总结大会

案例

本行召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育总结大会，总结主题教育成果，对巩固深化主题教育成效进行部署。会议指出，这次主题教育是贯彻党的二十大战略部署的有力举措，是深入推进新时代党的建设新的伟大工程的重大部署。整个主题教育过程扎实有序、务实重干，落细落实、见实见效，为推动全行改革创新、战略转型，实现稳健可持续高质量发展，提供了正确的方向指引、先进的理论武装、有力的思想保障，实现了预期目标，取得了扎实成效。肯定成绩的同时，会议要求，要坚持善始善终、慎终如始，把主题教育的成效巩固下来、持续下去，要永不止步，不忘初心、笃定前进，为打造特色银行、智慧银行、高质量银行努力奋斗，向党和人民交出一份满意的答卷。

## 坚持和深化全面从严治党



### 以标本兼治理念一体推进“三不腐”

持续推进清廉金融文化建设，召开“以案为鉴、以案促改”警示教育大会，持续营造坚守正道、积极向上、担当作为、求实奋进的清廉环境和氛围。大力宣讲全行三个“负面清单”，加强纪律建设，引导党员干部学纪知纪明纪守纪。

### 以问题导向持续深化政治巡察

完成行党委第十三轮总行部门作风建设专项巡察，开展第十四轮巡察“回头看”，充分发挥巡察利器作用。深化巡察整改与成果运用，构建监督协同机制，完善相关制度，织密监督网络。

### 北京农商银行党委召开2023年全面从严治党工作会议

案例

本行党委召开2023年全面从严治党工作会议。会议强调要以首善标准持之以恒推进全面从严治党，把严的基调、严的措施、严的氛围长期坚持下去，以过硬作风服务全行改革创新、提质增效、转型发展，持续引领保障特色银行、智慧银行、高质量银行建设取得新成效、新进步。

专题

# 踔厉奋发 金融护航新时代乡村振兴

作为首都金融支农主力军，北京农商银行全面贯彻新发展理念，构建新发展格局，积极践行支农初心，以兴农、助农、惠农为使命，服务“国之大者”，持续为金融支持首都乡村振兴聚力赋能。

## 2023年

累计向乡村振兴领域投放贷款	同比多投	涉农贷款较年初增速	普惠型涉农贷款较年初增速
522.44亿元	152.05亿元	16.27%	45.99%
		增量创近五年新高	

## 巩固拓展脱贫成果

北京农商银行认真贯彻党中央一号文件精神及北京市农村工作会议精神，在行党委的坚强领导下，不忘支农初心使命，持续加大信贷支持力度，扎实做好农村普惠金融服务，为首都涉农领域持续提供全方位综合化金融支持，助推实现农业高质高效、乡村宜居宜业、农民富裕富足。



### 经济薄弱村帮扶

深入学习贯彻党的二十大和中央、市委市政府和市国资委关于对口支援合作以及本市集体经济薄弱村帮扶工作的决策部署，赴经济薄弱村开展慰问活动，助力珍珠泉乡桃条沟村和仓米道村实现年经营收入不低于10万元的目标。

### 消费帮扶

积极参与市国资委印发《“京彩西品”消费帮扶助农增收集中行动实施方案》和市支援办组织的2023年“消费帮扶新春行动”。助力受援地区经济发展，采购粮油、干果和熟食等扶贫产品328.51万元，带动农户6,119人增收。

### 金融帮扶

通过与北京市农业农村局联合创新的信用评价系统及专项贷款产品，帮助一批合作社获得融资，助力农民走上持续增收致富的发展之路。截至2023年末，累计支持农民专业合作社、家庭农场等新型农业经营主体及农户贷款资金50亿元，惠及农民社员4,000余人。

## 加大助农帮扶力度

北京农商银行积极响应乡村振兴战略，坚持支农支小初心使命，优化涉农政策机制，聚焦关键领域和重点客群，加大助农帮扶力度，做好粮食和重要农产品稳产保供金融服务，让更多金融“活水”服务广袤沃野，为全面推进乡村振兴战略提供有力金融支撑。

### 创新推出“草莓贷”专项支持首都特色农业发展

案例

为金融助力草莓产业发展，本行联合北京市农业融资担保有限公司，走访昌平、密云多地，走村入户，实地了解草莓种植户建棚、更换棚膜、虫害防治、采摘等各个环节资金需求，为草莓种植户量身定制融资方案，产品额度最高50万元，期限最长3年，能够全面满足草莓种植户的大棚修缮、更换薄膜、人工费等日常资金需求。



### 精准滴灌西瓜产业全流程

案例

为精准助力西瓜产业发展，本行联合北京市农业融资担保有限公司广泛走访西瓜育苗企业、农民专业合作社及西瓜种植户，结合政策市场情况，创新推出“西瓜贷”专项系列产品，额度最高300万元，期限最长3年，精准支持西瓜育苗、种植、购销各环节，全面满足西瓜产业全流程资金需求，消除了涉农企业和农户的资金之忧，彰显了北京农商银行以服务“三农”为己任、深耕乡村振兴领域的特色和决心。



### 落地全市首笔植物新品种权质押贷款

案例

本行率先采用人民银行动产融资统一登记公示系统和农业农村部系统双质押登记的风控模式，向某种业科技股份有限公司发放超千万元贷款，创新实现金融支持种业振兴的融资新模式，为金融支持首都乡村振兴贡献农商力量。

### 全力支持第三十届中国北京种业大会

案例

本行作为第三十届中国北京种业大会的主要支持单位，受邀亮相种业大会主会场，并与北京顺鑫控股集团有限公司、北京三元种业科技股份有限公司、北京大伟嘉生物技术有限公司签署银企战略合作协议，着力从体制机制建设、信贷资源倾斜、特色担保创新等方面，精准满足不同发展阶段种业企业融资需求，与北京种业协会签署银协战略合作协议，共同为北京市重点种业企业高质量发展保驾护航。



## 探索创新服务模式

聚焦主责主业、深耕“三农”沃土、主动担当作为，坚持以“惠金融、聚服务、便民生、兴乡村”为己任，探索创新涉农线上产品及服务模式，共建民风清、产业兴、群众富、生活便的和美乡村新图景。

截至2023年末

布设各类金融便利店

1,500家

在11个区落地“浓情驿站”

14家

### 助力“一刻钟便民生活圈”建设

案例

本行通过整合农村金融服务资源，聚焦农村用户多样化需求，通过用户互连、活动互连、场景互连等方式，因地制宜对农村便民店进行金融赋能，输出“乡村金融便利店”、支付结算等标准化金融服务，努力营造便捷高效、惠民兴农的生活服务环境，打通为民服务“最后一公里”，以数字化手段搭建乡村“金融+商业”一体化服务网络，为广大农村客群提供普惠金融服务。

### 北京农商银行首家“浓情驿站”落地

案例

本行创新打造“浓情驿站”，首家于2023年10月8日在顺义区龙湾屯镇柳庄户村落地。北京农商银行“浓情驿站”涵盖党建、政务、商业、金融、民生、养老、助农、物流、医疗等多元服务，努力营造便捷高效、惠民助农的生活服务环境，真正将金融资源配置到农村重点领域，将“稳稳的幸福”送至村民百姓家门口。



### 奋力谱写首都“百千工程”新篇章

案例

本行通过深化学习运用“千万工程”经验案例，围绕北京市新一轮“百千工程”，探索开创首都乡村振兴金融助理派驻新模式。通过与密云区委组织部的深入合作，选派37名政治强、业务精、作风实的专业骨干作为首批“金融助理”，深度参与乡村建设一线，开展“融技+融资+融智”先行先试，为当地农民增收致富贡献金融力量。



### 引金融活水润泽首都乡村振兴幸福田

案例

本行团委依托金融科技优势和行内优秀青年直播人才队伍，以遍布北京各区的营业网点及数千名一线金融服务人员为抓手，充分发挥“凤凰乡村游”的金融科技效能，开展“中国青年年货节”农产品专场直播等活动，携手房山、顺义、海淀团区委，将各区推荐商户的特产带上“云端”，拓宽销路的同时配以价格补贴，持续带动京郊农副产品飞往千家万户，助推百姓对美好生活的期待落地开花。



专题

# 共克时艰 全力推动灾后重建新家园

同舟共济、共克时艰。北京农商银行严格落实北京市委、市政府、上级监管单位决策部署，以农商温度帮扶农民纾困解难，以农商速度助力企业复工复产，以农商力量支持灾后秩序恢复，架起灾后重建金融桥梁，全力以赴推动实体经济复苏发展。

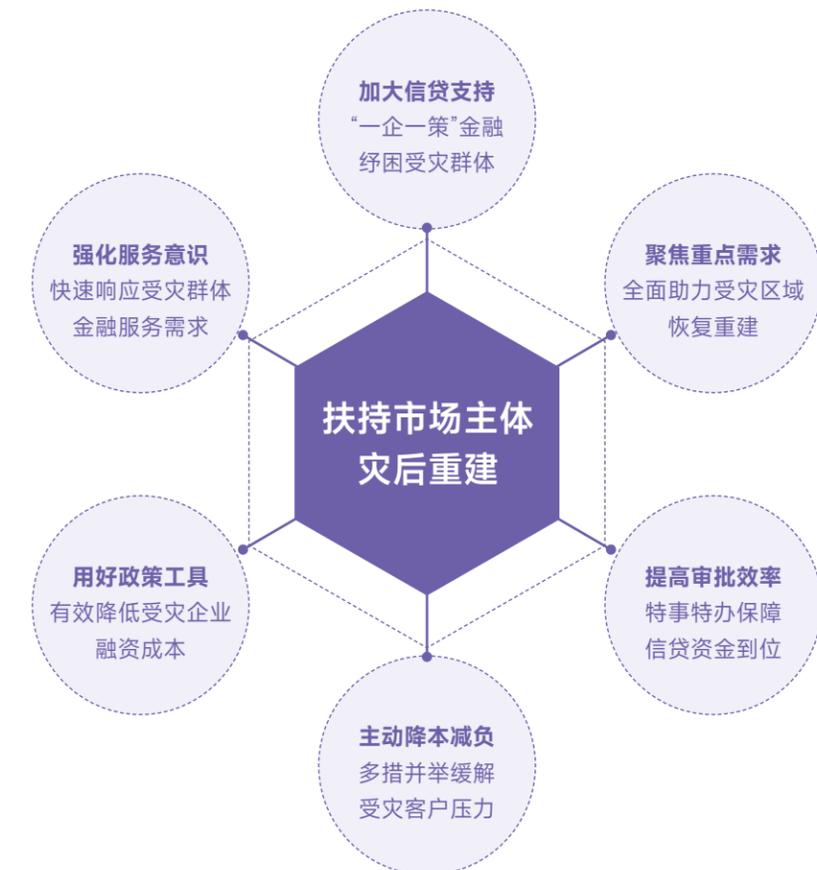
## 携手共渡，助力灾后重建

快速响应，专门部署，第一时间出台《北京农商银行帮扶市场主体支持灾后重建专项金融服务方案》，从“组织、政策、人员、资金、技术保障”出发制定22条务实举措，强化基础金融服务保障，重点帮助受灾群众、企业渡过难关，全力支持灾后重建工作。

截至2023年末

累计为房山、门头沟、昌平等区域注册市场主体发放贷款

21.8亿元



## 和衷共济，守护美好家园

以有速度、有力度、有温度的金融服务筑起“金融堤坝”，为恢复正常生产生活秩序提供强有力的金融支撑。以强烈的紧迫感、高度的责任感、深厚的使命感，全力保障社会大局稳定，在抗汛救灾路上不断贡献农商力量。

### 服务连续，搭建金融赈灾桥梁

案例

灾情发生时，门头沟区清水镇因洪灾与外界彻底失联，本行作为该区域唯一的银行机构，工作人员第一时间驱车5小时绕行河北段到网点查看受灾情况，在保障人员财产安全的前提下，最快速度恢复基础金融服务。8月7日和8月13日晚，根据房山区财政局紧急通知，紧急调款3,000多万元，连夜安排款车、人员参与财政资金拨付工作，确保赈灾资金及时送到灾民手中。

### 微光汇聚，爱心奉献终将驱散汛灾阴霾

案例

房山支行第一时间建立受灾客户清单管理、及时办理、跟踪回访等机制，全面梳理企业受损情况和帮扶需求，尽最大努力帮助受灾企业恢复生产。同时，号召广大党员干部发挥先锋模范作用，多名志愿者积极参与镇政府疏导、安置服务，主动担当脏活、累活，搬运大米、矿泉水等重物，为灾后重建工作奉献力量。



### 多彩产品，架起灾区雨后彩虹

案例

本行灵活利用惠农快贷、果品贷、设施农业贷、市场经营贷等特色产品为受灾的农产品流通经营主体缓解资金压力。升级“市场经营贷”，通过简化手续，支持农副产品供应商户尽快恢复新鲜农产品供应。并特别研发“京西果品贷”，支持京西地区特色产业恢复生产。已支持农业灾后恢复生产18户，金额2,579万元。

### “京心相守 同舟共翼”iDeal爱心公益走活动圆满收官

案例

本行联合中国外汇交易中心在银行间市场组织开展“京心相守 同舟共翼”iDeal线上爱心公益走活动，助力企业灾后复工复产。活动共吸引2,021家机构的5,096名市场同业健走3.6亿步，累计兑换北京房山、门头沟及河北省涿州市受灾地区助农帮扶产品或图书文创产品1,100份，帮扶金额达到10余万元，有力彰显本行作为市属国企积极履行社会责任、助力灾后乡村振兴的责任担当。



# 向更繁荣奋斗

## 赋能实体经济发展

北京农商银行全面贯彻新发展理念，主动服务构建新发展格局，积极响应国家区域重大战略和区域协调发展战略，持续深耕普惠金融，提升数字金融服务质效，引金融活水切实惠及实体经济，以金融力量护航首都经济社会高质量发展。

### 2023年

累计投放一般贷款超

**2,300** 亿元

### 截至2023年末

支持京津冀协同发展项目

**90** 个

授信余额

**628.22** 亿元

专精特新贷款余额较年初增速超

**50** %

### 贡献SDGs



# 支持首都高质量发展

紧跟首都城市更新规划建设，针对首都“四个中心”及“五子”联动等重点领域项目，统筹推进金融服务，为构建首都现代化经济体系、实现可持续发展目标提供金融动力。

截至2023年末

支持京津冀协同发展项目	授信余额	授信支持“3个100”重点工程	对接率达
<b>90</b> 个	<b>628.22</b> 亿元	<b>30</b> 个	<b>100</b> %

支持交通一体化项目	授信余额
<b>13</b> 个	<b>104.55</b> 亿元

## 支持 京津冀协同发展

拓宽与京津冀区域金融机构的业务合作模式，与河北省联社、天津农商银行签署战略合作框架协议，加强京津冀区域间业务交流和联动，促进京津冀金融业务互通共赢。

## 保障 重大项目实施

成立金融支持北京城市副中心建设工作专班，围绕市区两级重点项目、北京市“3个100”重点工程等领域持续加大优质金融供给，成功支持中关村东升科技园、新国展二期、环球影城北综合交通枢纽等一批重点项目，提高对首都重点工程项目服务能力和响应能力。

## 优化 城市基础设施

成功加入城市更新联盟，积极推广城市更新专项融资产品，有效满足老旧小区改造、危旧楼房改建、老旧厂房改造、老旧楼宇更新等城市更新领域项目各阶段融资需求。截至2023年末，北京农商银行实现城市更新领域项目贷款投放超280亿元，贷款余额超100亿元。

## 支持北京市重点民生项目

案例

北京农商银行持续推进北京鲜活农产品流通中心项目综合金融服务，为全力保障鲜活农产品供应、守护首都市民“菜篮子”“米袋子”“奶瓶子”“肉案子”注入金融力量。截至2023年末，累计为该项目投入资金支持近80亿元。

## 加入北京城市更新联盟，助力首都城市更新领域发展

案例

为贯彻中央关于实施城市更新行动的战略部署，落实北京城市总体规划和《北京市城市更新专项规划》要求，2023年，本行成功申请加入北京城市更新联盟。通过北京城市更新联盟服务平台，本行持续加强与金融同业和联盟成员间交流和合作，积极对接城市更新项目资源，更加有效、规范地推动城市更新业务发展。

## 与多家政府机构、龙头企业签署战略合作协议

案例

本行始终秉持金融为民初心，与多家政府机构、龙头企业签署战略合作协议，深化政企合作、银企合作，以实际行动促进战略合作协议内容高效落地，高标准、严要求助力首都城市建设高质量发展。

- 2月20日 本行与远洋集团控股有限公司签署《战略合作协议》。
- 2月28日 本行与中国农业发展集团有限公司签署《战略合作协议》。
- 3月30日 本行与门头沟区人民政府签署《战略合作框架协议》。
- 4月26日 本行与首开集团签署《银企战略合作协议》。
- 5月24日 本行与首农食品集团签署《银企战略合作协议》。
- 8月31日 本行与北京国资公司及其子公司北京产权交易所签署《银企战略合作协议》。
- 10月20日 本行与北京建工集团签署《银企战略合作协议》。
- 12月26日 本行与密云区人民政府签署《战略合作框架协议》。



# 加大普惠小微支持力度

聚焦支农支小主责主业，持续加大普惠金融服务力度，拓展普惠金融服务广度和深度，畅通普惠金融服务渠道，着力提升普惠金融服务的覆盖面、便利性和可得性，积极稳健推动普惠小微业务发展。

截至2023年末

普惠小微贷款余额	较年初增速	普惠小微线上产品贷款余额	较年初增速
<b>142.07</b> 亿元	<b>39.3</b> %	<b>48.51</b> 亿元	<b>116.26</b> %

“农商e信通”贷款余额	累计授信金额	在中国人民银行“创信融”工程
<b>30.93</b> 亿元	<b>59.47</b> 亿元	<b>同业排名第一</b>

“农商e链通”贷款余额	其中服务小微供应商
<b>17.59</b> 亿元	<b>1,455</b> 家



- 连续三年获得国家金融监督管理总局北京监管局小微企业金融服务监管评级**一级**
- 在中国人民银行北京市分行2023年度辖内中资银行小微信贷政策执行情况获评“**优秀**”等级
- “农商e信通”产品在中国人民银行“创信融”工程排名**第一**
- 荣获“**普惠金融杰出贡献奖**”
- “普惠金融送债下乡”品牌喜获第六届金融业年度品牌案例大赛“**普惠金融年度案例**”奖



## 持续完善顶层设计

出台《北京农商银行持续完善金融服务小微企业敢贷愿贷能贷会贷长效机制指导意见》，推进服务小微企业长效机制，落实中小微企业贷款阶段性减息政策，减轻企业资费负担，全力激发小微金融服务内生动力。



## 深化普惠机制改革

以夯实小微金融“四梁八柱”的基础架构为主线，启动普惠金融机制改革，成立小微业务差异化体系配套项目建设专项工作组，制定小微企业授信业务差异化管理机制，优化普惠业务关键环节流程，提升小微业务发展质效。



## 丰富小微产品体系

倾力打造“凤凰e贷”线上产品体系，推出“农商e信通”“农商e链通”“凤凰e商通”等产品，丰富线上产品种类，加强场景化数据和模型规则的应用，提升客群服务的精度和深度，助力普惠小微业务实现增量扩面。



## 完善供应链产品制度

制定《北京农商银行供应链金融服务合作机构管理实施细则》《北京农商银行“农商e链通”业务代办行操作要点》《北京农商银行“农商e链通”应收账款转让类业务实施细则》等工作制度，积极拓展业务渠道，为小微业务发展提供有力支撑。



## 赋能业务结构转型

印发《北京农商银行推动“链式营销”行动方案》，成立链式营销专项工作小组，积极拓展下属子企业和产业链供应链客群，贯彻“把链做透”的精神，通过会议、座谈等方式进行多次沟通，推动链式营销工作落地成果。



## 加强供应链业务创新与拓展

从完善机制建设、加强业务管理、修订产品制度、丰富服务模式、优化系统功能、加速平台对接等多角度全方位持续开展供应链业务创新与拓展。深度融入产业链条，挖掘场景金融需要，为链上小微企业提供有力的发展支撑。

### 举办助企纾困银企座谈会，助力民营小微企业复工复产

案例

为进一步提升金融服务区域实体经济的质效，助力怀柔区民营小微企业复工复产，本行邀请怀柔区民营企业协会，组织召开银企对接座谈会。参会企业多为怀柔区商贸、餐饮、培训行业相关公司，现场反响热烈，多家企业主动提出想要进一步了解“农商e信通”“农商e商通”和凤凰乡村旅游服务平台等产品，以提升自身经营发展。



## 利益相关方说

某企业负责人兴奋地说：“今天的会议真有意义，了解到这么多银行的优惠政策，给我们企业经营拓宽了新思路。”

# 助力科创企业成长

坚决贯彻落实首都国际科技创新中心战略定位和“2441”高精尖产业发展布局，不断优化科创重点领域资源配置，加快探索产品和服务机制创新，不断为北京科技创新发展赋能。

截至2023年末



## 政策导向支持

围绕科技创新产业发展重点方向，制定《北京农商银行支持科创领域高质量发展指导意见》《北京农商银行科创金融改革发展实施方案》等文件，支持科创企业高质量发展。

## 着重资源倾斜

通过科学制定、逐年优化考核政策，突出重点考核方向，举办专精特新劳动竞赛，加强激励资源倾斜，并持续探索加大专精特新专项激励力度，积极服务首都科技领域。

## 服务重点客群

结合北京市科技重点行业产业布局，以产业集群、产业园区为重点服务目标客群，主动深入生物医药、集成电路等重点行业代表园区，了解园区及企业需求，为企业量身打造金融服务方案。

## 聚焦重点区域

针对专精特新企业密集的海淀、大兴、朝阳、昌平、顺义等重点区域，积极开展金融对接，不断深耕区域经济发展，深化与专精特新企业的联系与合作，定向服务好区域内客户。

## 强化修炼内功

加强高精尖重点行业和重点领域的研究，深入重点行业高精尖产业园区及金融机构开展实地调研，学习了解重点领域发展特点、融资需求及难点，不断提升科创队伍专业性，为科创业务发展蓄力赋能。

## 积极探索金融赋能科创发展新模式

案例

为积极贯彻落实金融服务创新驱动发展战略，支持科技创新型企业发展，本行主动发挥金融服务优势，助力科创企业在银行间市场融资，推动首都地区创新驱动发展。2023年，本行作为主承销商成功发行5单科创票据，累计承销份额达28亿元，不仅为科创企业拓宽融资渠道，而且有效降低企业融资成本。

## 创新推出“专精特新信用贷”产品

案例

为全力支持专精特新企业发展，本行结合企业融资难点、痛点，创新推出“专精特新信用贷”产品，有效满足企业科技研发、成果转化等成长周期的金融需求。该产品为信用贷款，优化了评级准入标准，贷款期限最长可达3年，有效期内可多次提款、随借随还，可根据企业实际需求核定贷款额度，优质专精特新企业还可享受不高于市场水平的最优利率。

2023年



## 助力海淀区属企业举办“TOP100企业沙龙”

案例

为助力科技创新，本行作为海淀区TOP100企业联盟战略合作银行，全程参与“TOP100企业沙龙”活动，并通过“一对一”服务，与参与活动的部分科技型企业达成合作意向，建立合作关系。本次沙龙活动是“TOP100企业”系列活动之一，共邀请36家海淀区高成长的科技型企业参会，旨在凝聚企业力量，引领海淀区科技创新以及重点产业发展。

# 向更优质迈进

## 提升民生福祉温度

北京农商银行坚持以人民为中心的发展思想，顺应人民所需、群众所盼，着力构建养老服务体系，积极融入国家扩大内需战略，以推动多场景金融建设为抓手，打造优质高效的综合金融服务，持续提升客户满意度，助力实现人民对美好生活的向往。

### 截至2023年末

累计发放养老助残卡

**578.08**万张

对外营业网点

**474**家

服务范围辐射北京市

**16**个行政区

### 贡献SDGs



## 发力完善养老金融

搭建特色养老金融服务体系，有力推动养老服务渠道和消费环境持续优化，切实满足中老年人群对金融和生活的需求。

### 截至2023年末

累计发放养老助残卡	基本实现常住北京市60岁以上老年人发卡	养老服务商户
<b>578.08</b> 万张	<b>全覆盖</b>	<b>1.07</b> 万家

累计受理养老券交易	金额	累计举办“金色时光社区行”宣传活动超
<b>1,074.73</b> 万笔	<b>5.65</b> 亿元	<b>4.47</b> 万场

### 2023年

上线视频委托代办业务， 服务失能老人	节省网点上门服务流程
<b>2,800</b> 余名	<b>5,600</b> 人次

### 丰富数字金融养老服务

聚焦老年客群业务需求，创新推出养老助残卡线上支付产品，成功对接多家线上养老平台，并通过视频服务、电话服务等模式，持续完善线上及智能渠道无障碍服务，真正解决老年人业务办理难题，为老年人缩小“数字鸿沟”。

### 推动适老服务体系建设

积极配合北京市居家养老（助残）券服务和百岁老人补助医疗制度等科学管理体系建设，持续优化适老服务标准。依托养老驿站打造社区养老商圈，构建覆盖金融服务、交通出行、日间照料、养生医疗等领域的养老金融生态体系。

## 增强老年客户互动交流

高度注重对老年人金融安全知识的宣传，协助老年人甄别金融诈骗事件，加强金融风险提示，加大特色金融产品及养老助残卡权益的宣传力度，持续开展金色时光社区行活动，培养老年人风险防范意识，让养老金融服务有深度更有温度。

### 积极配合北京市民政局做好养老助餐及养老助残卡电子化项目

案例

本行加大力度推动养老助餐项目，做好养老助残卡电子化项目，满足北京“银发”市民居家养老服务需求，提高金融消费的便捷性，进一步提升民政金融服务数字化转型能力，提升老年用户体验。

### 推动老年人特惠商户服务体系建设

案例

为满足首都各区老年人消费需求，持续开展线下商户拓展，建设老年人特惠商户服务体系，打造老年客群专属特惠卡场景，实现为老年客户“谋福利”、为养老助残服务商户“带客流”双赢格局。



## 全面激发消费活力

坚持把恢复和扩大消费作为工作重点，充分在城乡融合、支付结算、消费金融、金融科技等领域发挥优势，不断通过切实有效的金融支持举措扩内需、促消费，打出金融促进消费“组合拳”。

### 立足京郊特色资源 促进消费升级

打造“凤凰乡村游”特色品牌，持续完善凤凰乡村游商户消费体系，推出“凤凰智付”等移动支付产品，在满足市民百姓多样化需求的同时，有效助力京郊农产品销售、农业产业发展。

### 加大信贷资源投入 增强消费供给

支持特色文创活动，加大文化遗产保护、民俗民宿发展、餐饮回暖升温等重点领域信贷支持，创新推出多种专属信贷产品，服务首都文化传承、服务百姓美好生活。

### 搭建金融服务场景 提升消费质量

实时洞察客户消费习惯，充分发挥自身渠道优势，以数字化手段搭建城乡“金融+商业”“金融+文化”等一体化服务网络，促进消费市场繁荣发展。

### 金融赋能，助推消费购物热潮带动文旅商农融合发展

案例

本行积极助力拾光·聚会长阳音乐节活动，携手长阳镇政府为市民百姓带来属于金融、音乐、美食、文创、露营的饕餮盛会。此次音乐节采用“2天音乐狂欢+3天露营市集体验”的全新模式，以“甲骨文市集”“广阳民俗市集”“房山全境旅游图”为主要特色，充分展示了房山区优化营商环境的改革成果，助推房山区十一黄金周消费购物热潮，助力全区文旅商农融合发展。



### 独家冠名并精彩亮相2023年“京企直卖——国企消费季”

案例

本行贯彻落实市委市政府决策部署，积极响应号召，在独家冠名2023年“京企直卖——国企消费季”的同时，向“京企直卖”不断输送优质金融产品，持续强化“京企直卖”平台宣传，扩大市场认知度，充分发挥国有企业在首都经济发展中的主力军作用，为首都消费市场提质升级贡献金融力量。



## 创新多场景金融应用

以推动多场景金融建设为抓手，制定多场景金融发展战略，完善场景金融生态建设，围绕交通物流、房产交易、灵活用工、智慧出行、智慧校园、医疗健康、供应链服务等重点领域，打造系列优势产品，使金融服务无缝嵌入到生产生活之中。

### 深化多场景金融服务

不断深挖客户消费需求，积极探索场景化链式营销，持续深化智慧教育、智慧党建、智慧食堂、凤凰智付等场景金融服务。

#### 延伸服务触角

通过移动互联等数字科技手段，加快金融服务智慧再造，畅通智慧客服门户，投产视频银行、网上银行、直销银行、手机银行、微信银行等服务渠道，在多领域成功应用人工智能、生物识别等金融科技技术，线上渠道受理的交易量占比已超过95%。

#### 提升客户体验

通过数字技术应用提升客户体验、简化业务流程，实施网点智能化改造，建设智能网点300余家，引入新型智能自助终端、ITM、现金柜员机等多种智能机具，建成移动展业系统，提升上门服务能力，全力推动金融服务便捷化、均等化。

### 完善多场景金融产品体系

推出“智慧+”系列场景金融产品，覆盖教育、党建、食堂、工会、线上支付、数字人民币等生活、工作场景，提供差异化解决方案，为消费者提供更加贴心、高效、优质的金融服务。

#### 助力昌平区搭建多场景金融生态

案例

本行聚焦衣食住行消费领域，以卡产品为桥梁整合全域资源，与昌平区多个商家品牌打造消费满减系列活动，搭建起覆盖商超、餐饮、休闲娱乐多场景的金融生态，带动区域经济发展。

#### 利益相关方说

用户王女士：“最近信用卡消费的优惠活动特别多，吃饭有优惠、购物有满减，给我带来实实在在的实惠。”

## 倾情提供优质服务

始终把客户金融需求放在首位，积极回应客户关切，全面推动服务创新，切实维护消费者合法权益，持续为客户提供无边界、有温度、多元化的贴心服务，以实际行动更好地服务社会民生。

### 提升服务体验

始终秉持“客户至上”的服务理念，洞察客户需求，拓展服务渠道，创新服务形式，推动服务升温，为不同客户群体提供更深层、更专业、更贴心的金融服务。

#### 拓宽服务渠道

持续做好门户网站、微信银行、手机银行和短信渠道的运营工作，积极配合北京市人力资源和社会保障局、北京市税务局不断拓宽业务服务渠道，推进代理个人社保业务线上渠道建设，实现线上缴费全渠道服务，实现社保业务办理便利化、数字化。

#### 优化网点布局

聚力自贸区辖区网点“增量扩面”，扩大服务覆盖范围、延伸服务触角，持续提升网点金融服务环境，完善无障碍硬件服务设施，设置“爱心窗口”，为不同客户群体提供贴心金融服务。

#### 开展服务调查

对外采用线上+线下“双渠道”形式，开展客户满意度调查，对内面向营业网点全体工作人员开展营业网点服务质效问卷调查，有效改善服务薄弱环节，为提升客户满意度提供有力支撑。

#### 关心特殊群体

健全无障碍服务制度体系，加强无障碍服务管理，畅通特殊群体客户办理业务渠道，为特殊群体客户平等接受、参与使用金融服务提供有效支持。

### 持续开展银医合作

案例

本行在城市副中心、延庆等4个行政区，为二级医院、社区卫生服务中心等44家各级医疗机构布设挂号缴费自助机具，并完成配套支付结算体系改造，显著提升院方挂号缴费效率和信息化水平，减少患者挂号、缴费排队等待时间，居民就医体验进一步提升。截至2023年末，累计开展银医合作项目8个。

### 配合社保系统各项建设工作

案例

本行配合北京市人力资源和社会保障局、北京市税务局、北京市医保局等社保业务相关单位，开展各社保业务系统的迁移、优化和重构工作，为全市参保企业、居民提供更加快捷、便利的服务。

## 保障客户权益

切实承担消费者权益保护主体责任，统筹部署消保重点工作，积极贯彻落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等监管要求，不断提升工作水平，切实保护金融消费者各项合法权益。

### 2023年

共收到各渠道反馈客户投诉

14,167 笔

投诉办结率为

100 %

出现群诉群访和重大负面舆情

0 起

### 强化消保统筹规划

高度重视消保工作，制定《北京农村商业银行股份有限公司消费者权益保护发展规划（2023年-2025年）》，定期组织召开消费者权益保护工作委员会会议，加强对消保工作的调度督导，夯实消保工作基础，构建“大消保”工作格局。

### 提升消保审查水平

主动开展消保审查，推动消保审查系统建设，加强现场消保检查，关注个人信息保护、营销宣传、适当性管理等重点领域，从源头把控风险，全面维护消费者合法权益。

### 妥善处理客户投诉

坚持做好客户咨询投诉处理和服务，强化投诉源头治理，安排专人持续跟进、督导投诉的处理方案和进度，确保客户合理诉求及时优化解决，竭诚为客户提供更优质金融服务。

### 保障客户信息安全

加强个人信息保护，完善数据安全制度体系和应急体系，印发《个人金融信息保护管理办法》《个人金融信息安全管理实施细则》等规章制度，加强数据安全知识普及，提升员工数据安全合规意识和工作水平。

### 深入开展“金融消费者权益保护教育宣传月”活动

案例

为切实提升消费者金融素养，增强金融安全意识，本行积极开展“2023年金融消费者权益保护教育宣传月”活动。活动期间，全行所有网点均参与宣教活动，活动覆盖受众约364万人，有效提高社会公众的金融素养，展现良好社会责任形象。



# 向更长远探索

## 夯实可持续发展根基

北京农商银行坚持稳中求进工作总基调，始终将高质量发展作为核心目标，不断加强内部全面风险管理和合规监管力度，牢牢把握数字化转型新契机，推进智能化金融服务。以改革创新和数字化转型为动力，矢志不渝地在高质量发展的道路上砥砺前行。

### 截至2023年末

不良贷款率	拨备覆盖率	
<b>1.12 %</b>	<b>275.32 %</b>	
全年投产科技项目	累计组织合规检查、审计项目	信息系统达
<b>1,164</b> 个	<b>873</b> 项	<b>219</b> 个

### 贡献SDGs



  
**北京农商银行**  
 BEIJING RURAL COMMERCIAL BANK

## 回单打印机

打印对公回单 | 打印对公对账单 | 打印个人清单等



**回单打印机**  
 打印对公回单 | 打印对公对账单 | 打印个人清单等

对公业务—打印回单、打印对账单、余额查询、明细查询、修改密码

个人业务—打印转账、缴税服务凭证

RECEIPT PRINT

RECEIPT PRINT | ACCOUNT STATEMENT PRINT

For Corporate Customer - Print

For Individual

**北京农商银行**  
 BEIJING RURAL COMMERCIAL BANK

服务



# 拥抱数字化转型浪潮

紧紧围绕数字中国建设，制定《北京农商银行数字化转型战略规划（2022—2025年）》《北京农商银行数字化转型行动方案（2023—2025年）》，以明确的战略方向和具体行动，不断推动数字化转型，持续完善数字化治理、业务数字化运营、数字资产智能应用、科技创新可控等工作，为客户提供更便捷、更高效、更智能的金融服务。

### 搭建数字化转型组织架构

成立数字化转型领导小组及数字化转型办公室，由行党委书记、行长任组长。按照业务板块成立九大数字化转型专题工作组，确定各专题工作组牵头部门，积极发挥各板块统筹布局优势，组织落实各板块数字化转型工作。

### 组织数字化转型工作研讨

召开数字化转型领导小组会议，整合各板块力量，积极深入思考，围绕各自领域深入探讨数字化转型工作思路和落地措施。

### 进行数字化管控水平自评

按照市国资委印发的数字化管控评估体系，完成五大评分板块，360余项数据的自评。结合实际工作需要，对失分项开展能力提升，逐步启动相关系统建设。

### “卡折领取机”、远程协同智能柜员机助力客户服务更智能

根据本行客户特点，与业内龙头企业积极合作，携手研发推出业内首款集开、换折等功能为一体的“卡折领取机”以及实现远程视频集约化服务的远程协同智能柜员机。填补了业内其他设备不支持存折发放、更换的空白，远程协同智能柜员机可通过视频对话和同屏操作对客户进行“面对面”业务指导和协助处理，帮助“银龄一族”轻松搭上数字化转型快车。



案例



客户标签项目荣获农信银组织评选的第七届农村中小金融机构科技创新优秀案例

“十大网络影响力优秀案例”榜首

数据服务荣获农信银颁发的

“信息服务业务发展奖”

国家金融监督管理总局北京监管局北京地区

EAST数据质量排名中保持在**前六名**

持续深化智慧教育、智慧党建、智慧食堂、凤凰智付等场景金融服务，智慧食堂荣获

“2023年度银行家金融科技创新优秀案例”



# 筑牢合规经营根基

坚守依法合规经营底线，强化合规意识，加固关键领域合规堤坝，坚决杜绝违法违规行为。统筹推进法治建设，培育法治文化，督促员工严守法律底线和纪律红线，切实做到业务合规、操作合规。

## 坚持守法合规

紧紧围绕“经营结构升级年”要求，持续深化法律合规全周期管理，科学平衡业务管理效率与风控需要，完善法治银行建设机制，提升法治银行建设水平，保障本行稳健可持续高质量发展。

### 组织宪法宣传周系列宣传活动

为深入贯彻党的二十大精神，加强宪法学习宣传，本行围绕“大力弘扬宪法精神，建设社会主义法治文化”主题，精心策划组织开展宪法宣传周系列宣传活动。

#### 强化组织落实，突出宣传重点

周密部署、精心组织，提前着手制定活动方案并规划16项宣传重点工作，形成全方位、多层次、渗透式的宣传格局。

#### 发挥阵地优势，做好宣传主力军

在网点支行多媒体屏及1,800余台ATM播放宪法宣传标语，在营业大厅张贴宪法宣传海报、布放民法典宣传折页1万余份，有效扩大法治宣传覆盖面和影响力。

#### 创新宣传形式，推进“互联网+法治宣传”

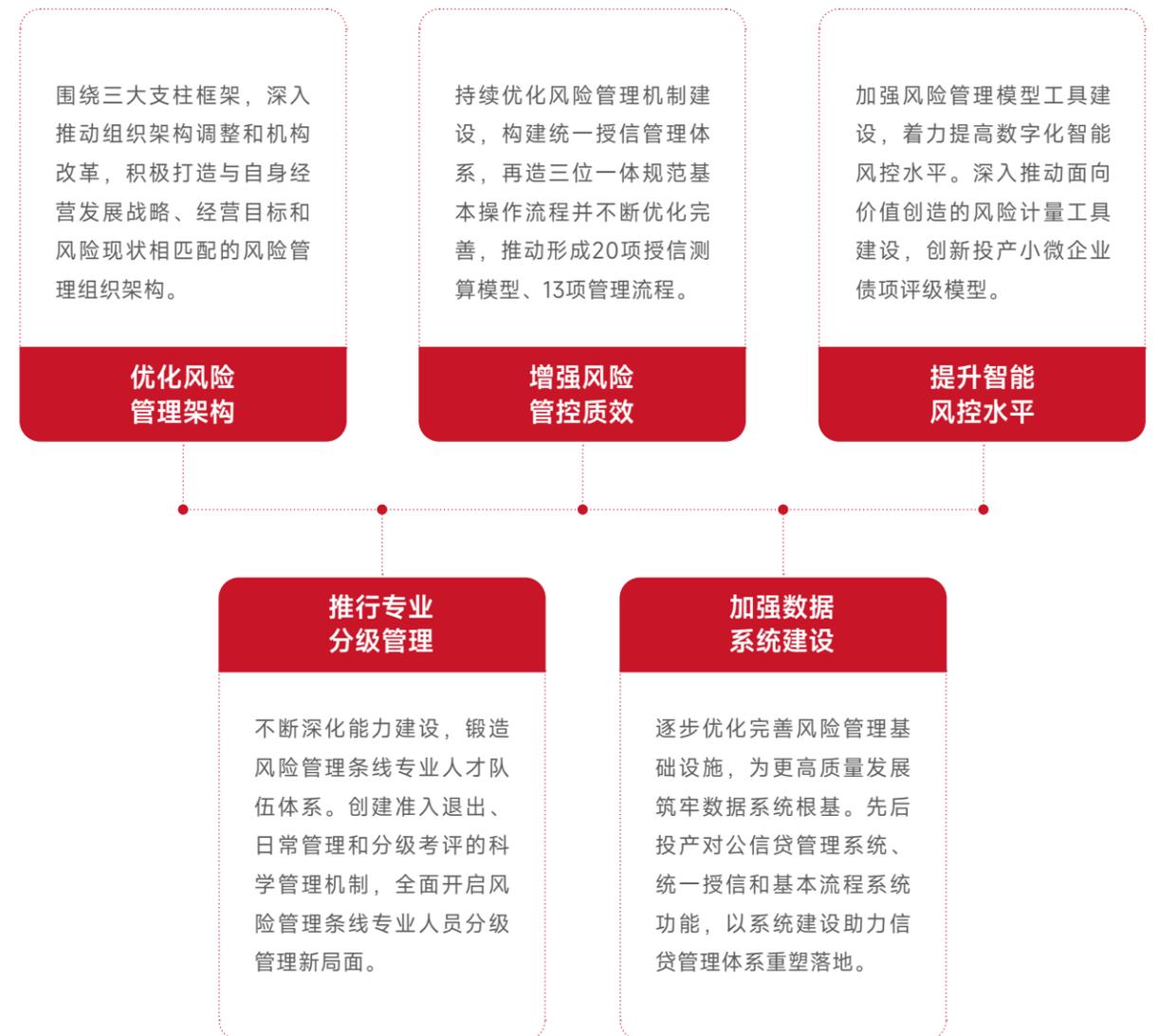
在门户网站、网讯首页和微信公众号发布宪法宣传标语及宣传稿件，推动全行形成尊崇宪法、学习宪法、遵守宪法、维护宪法、运用宪法的良好氛围。

#### 组织“送法进基层”系列活动，贴心服务暖民心

根据工作实际组织开展“法律进社区进企业”等多种形式的宣传活动，秉承“金融为民”的理念，把法律知识送到最需要的地区和人群。

## 健全风险管理

高度重视各专业领域风险管理，建立与自身经营发展战略、经营目标和风险管理现状相匹配的风险管理政策，搭建全面风险管理制度框架，持续推进全面风险管理体系建设。



# 向更低碳出发 践行绿色发展理念

北京农商银行紧跟“绿色北京”战略方向，牢固树立绿色金融发展理念，建立健全绿色金融工作机制和组织架构，强化绿色金融投融资政策导向，积极支持绿色产业项目，不断加大绿色金融业务发展力度，为“绿色北京”战略实施贡献金融力量。

## 截至2023年末

设立城市副中心分行营业部为**绿色金融专营机构**

绿色贷款余额	同比增长
<b>686.15</b> 亿元	<b>7.27</b> %

## 2023年

累计投资绿色金融债券

**39.3** 亿元

## 贡献SDGs



## 深耕绿色金融

严格落实《北京农商银行五年发展战略规划（2021-2025年）》要求，不断健全工作机制与组织协同，充分发挥政策引导作用，丰富绿色金融产品，持续提升金融服务首都碳中和发展能力。

### 紧跟双碳战略，推动绿色金融业务发展

- 获批首笔碳减排支持工具资金，为企业绿色发展提供融资支持，持续助力首都双碳战略实施。
- 发布关于进一步落实《银行业保险业绿色金融指引》的通知，在贷款“三查”、贷款定价、资本管理等方面加强差异化风险管理措施。
- 发布关于落实《北京市碳资产质押融资试点方案》的通知，充分保障试点业务具体落地实施有规可循。

### 厚植“绿色”理念，专项政策、专营机构齐发力

制定印发《北京农商银行支持双碳战略绿色金融工作实施方案》，不断完善绿色金融组织架构、强化绿色战略及政策导向，明确绿色金融发展重点领域，持续加大绿色行业领域投融资业务支持。

#### 设立绿色金融专营机构，金融助力生态文明建设

本行深耕绿色金融，紧随北京城市副中心全面启动国家绿色发展示范区建设，设立城市副中心分行营业部为绿色金融专营机构，专项服务城市副中心绿色金融发展。目前已信贷支持通州碧水再生水厂、河东污水处理厂、华电北燃冷热电联产等绿色项目，并与大运河（北京）水务建设投资管理有限公司签署《战略合作协议》，绿色金融服务质效进一步提升，积极助力城市副中心国家绿色发展示范区建设。

### 落实“绿色”政策，多个货币政策工具首落地

自2023年1月，本行被正式纳入碳减排支持工具支持金融机构范围后，积极走访企业了解融资需求，通过强化政策宣导、给予差异化定价、设置绿色审批通道等多元化举措，推动政策工具加快落地。

#### 首笔碳减排支持工具业务成功落地

本行成功为北京金隅集团下属子公司的二氧化碳捕集、封存及资源化利用科技示范项目申请到再贷款支持，这是本行首笔碳减排支持工具落地业务，也是北京辖区内银行机构首个以二氧化碳捕集、封存及资源化利用为题材的碳减排支持工具项目，为企业绿色发展提供融资支持，持续助力首都双碳战略实施。项目建成后预计可达到10万吨/年二氧化碳捕集、封存及资源化利用。

### 丰富“绿色”产品，绿色信贷、绿色债券共推进

围绕促进首都经济社会与人口、资源、环境协调发展，着重支持节能减排重点工程项目、生态系统保护和修复工程，积极对接清洁能源发展和交通设施建设等基础设施补短板项目，助力绿色农业、循环生态农业蓬勃发展。

#### 积极探索绿色金融助力“双碳”目标的多元途径

本行作为牵头主承销商为某央企五大电力集团下属主营业务为风力发电的二级子公司成功注册30亿元绿色中期票据（碳中和债），支持企业13个可再生能源发电项目，年减排二氧化碳14.26万吨，减排二氧化硫、氮氧化物、烟尘等其他污染物共计61.83吨，替代标准煤5.08万吨，极大满足企业融资转型需求和绿色发展。

#### 助力绿色低碳企业扩展融资来源

2023年累计投资绿色金融债券39.3亿元，所投资债券的募集资金将用于绿色产业项目，助力绿色经济持续发展。其中作为联席主承销商，承销金额9.5亿元，有效助力当地企业绿色低碳可持续发展。



## 保护自然生态

坚定不移贯彻落实国家生态文明建设决策部署，围绕北京城市副中心国家绿色发展示范区建设，持续健全配套机制，加大对绿色农业、绿色建筑和建材、绿色能源、绿色工业、绿色交通等行业领域投融资业务支持，全力以赴为生态环境保护事业作出积极贡献。

### 截至2023年末

累计支持京津冀生态环境保护项目

授信余额

17 个

113.71 亿元

累计为通州核心区绿色信贷项目提供授信近

30 亿元

### 金融支持通州区碧水污水处理厂升级改造

案例

通州区碧水污水处理厂位于北京城市副中心核心区，是财政部第二批次国家级示范项目，属于北京市城镇重要大中型污水处理设施，承接通州老城区85%的污水处理任务。本行为项目升级改造提供资金支持，审批项目融资额度10.75亿元，充分展现本行助力北京打造蓝绿交织、清新明亮、水城共融的生态城市格局的企业责任担当。

## 推进绿色运营

践行绿色低碳发展，采取强化管理、技术升级等节能环保措施，降低日常运营能耗，倡导员工绿色出行、绿色办公，建设绿色办公环境，积极开展环保宣传教育，提升员工和客户环保意识。

### 从己出发，倡导绿色低碳新风尚

案例

为践行绿色低碳发展理念，本行发布《北京农商银行节能低碳行为规范》，倡导全员“节约用电、节约用水、节约用能、节约物耗”，完善自身碳减排管理，并明确各单位要加强节能管理，节约每一度电、每一滴水、每一升油、每一张纸、每一粒粮食，做到“随手节能、轻松降耗、赋能增效”，以实际行动为全社会绿色生态文明建设尽一份心、出一份力。



# 向更美好行动

## 圆梦幸福和谐生活

北京农商银行注重为员工提供发展平台和晋升机会，始终密切关注员工成长发展需求，提供必要支持和指导，并持续赋能慈善公益事业发展，以高度责任感做好社会支持、共建和谐社会、圆梦幸福生活。

### 截至2023年末

员工总数

9,193 人

开展员工培训

1,226 项

参与培训

12.6 万余人次

培训项目累计

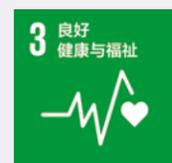
1.2 万余学时

### 2023年

建立暖心驿站

150 家

### 贡献SDGs



# 凝聚成长力量

鼓励员工结合业务发展和自身成长需要，加强专业能力建设，切实加强员工权益保障，完善绩效考核分配机制，不断优化培训与晋升体系，努力提高员工的获得感和幸福感。

## 维护员工权益

坚持以人为本，不断优化员工关系管理体系，持续完善薪酬福利体系，落实员工休假管理机制，切实保障员工合法权益，提升员工体验和幸福感，构建和谐、规范的劳动关系。

## 完善薪酬福利保障机制

严格按照国家、北京市相关文件要求建立健全带薪休假、社保公积金、补充医疗、企业年金等福利机制。

### 截至2023年末

新入职员工	女性员工	占比
<b>382</b> 人	<b>5,221</b> 人	<b>56.79</b> %
少数民族员工数	劳动合同签订率	社会保险覆盖率
<b>514</b> 人	<b>100</b> %	<b>100</b> %

## 支持员工发展

坚持“人才兴行”战略，不断完善员工职业发展体系和差异化晋升机制，持续完善分类分层培训体系，强化专业化复合型人才培养，激发员工潜能，为首都金融高质量发展提供人才保障。

## 畅通职业发展通道

持续优化组织架构，统筹外部引进和内部交流，出台员工交流管理办法，指导分支行制定人才赋能方案，为员工成长发展提供良好制度保障，2023年通过“人才赋能计划”实现总行部门员工轮岗交流。

## 优化员工培训体系

以《北京农商银行2023年教育培训工作要点》为指引，建立多层次、分阶段的人才培养机制，努力打造符合转型发展要求的人才队伍，推动员工成长进步和企业发展相统一。

### 成功承办北京市银行业信贷审核专业人员技能竞赛

案例

由北京市金融工会、中国金融工会北京工作委员会、北京市职工技术协会联合主办、北京农商银行工会承办的首届全市银行系统信贷审核专业竞赛在京隆重举行。本行两名同志从全市多家银行机构的5,400余名从业人员中脱颖而出，分别获得三等奖和优秀奖的优异成绩，北京农商银行荣获优秀组织奖荣誉称号。

### 开展2023年“青春正浓·共商未来”青年训练营

案例

为帮助新入职员工顺利融入企业文化，建立归属感，适应从“校园人”到“银行人”的角色转变，实现“融入”目标，本行采用了总分支联动的模式开展“青春正浓·共商未来”——启航青年训练营，让新员工了解本行基层情况、熟悉业务流程，增强团队凝聚力。

### 开展“远航计划”网点负责人训练营

案例

本行联合多个部门开展7期“远航计划”网点负责人训练营，实现全行网点负责人全覆盖，并邀请总行两位首席专家与十余位部门管理人员参与授课，课程内容丰富多彩，涵盖了团队管理、业务营销、财务分析等重点领域，切实提升网点负责人把方向、带队伍能力，助力打好一线营销攻坚战。



## 共建美好社会

始终秉持发展成果与社会共享，坚持金融为民初心，持续在定点帮扶、普惠金融、文化公益等领域开展行动实践，致力让首都市民感受到首都温度，携手共同富裕，共赴美好生活。

### 关爱员工生活

深入开展各项员工关爱活动，组织特色鲜明的专项文体主题活动，持续做好职工之家、职工小家、母婴关爱室和职工暖心驿站建设工作，深化职工关爱，努力打造共融共享的和谐企业氛围。

#### 成功举办第六届职工运动会

案例

本行第六届职工运动会于2023年9月23日在丰台体育中心隆重举办，运动会以“浓情十八载 凝聚向未来”为主题，设置篮球、羽毛球、乒乓球和电子竞技4个非现场比赛项目，16个现场比赛项目。1300余名运动员同场竞技，3,000余名员工及家属积极参与。运动员们在集聚趣味性、娱乐性、协作性于一体的比赛项目中不仅展示出个人的体育竞技水平，更展示出本行员工团结协作、积极进取、勇于争先、昂扬向上的精神风貌。



#### 以人为本，建设温暖工会

案例

##### 组织开展系列节日活动

开展“情满农商行 喜悦过大年”线上活动；“三八”妇女节，组织全行工会工作人员开展“凝聚巾帼力量，绽放最美芳华”美丽乡村健康行活动；“六一”儿童节组织机关30余组家庭开展“探秘义利工厂”家庭日活动。

##### 积极开展极端天气慰问

启动“工会第一救助入”机制，为受灾严重的房山支行、门头沟支行下拨救灾补助；开展夏季“送清凉”活动，赴23个一线网点现场进行慰问，为全行9,499名职工精心选购清凉解暑饮品和食品套餐。

### 普及金融知识

积极落实上级监管部门要求，通过组织开展系列金融知识普及活动、举办各类金融知识讲座、线上线下培训等形式，向社会大众传播金融知识，着力提升重点人群金融素养。

#### 2023年

组织开展金融知识普及系列活动

2,528次

制作各类原创宣传素材

573份

累计发放各类宣传资料

12.48万余份

线上线下受众客户数量达

456.75万人



践行金融为民，聚焦“一老一小一新”创新宣教模式

案例

为扎实推进金融知识教育宣传工作，助力提升首都人民群众金融素养，本行在全辖范围内组织开展“普及金融知识万里行”宣传活动，积极践行金融为民使命担当。

关注“一老一小”，提升消费者获得感

北京农商银行卢沟桥支行所辖王佐支行积极融入社区，主动参与“王佐镇迎七一文艺汇演活动”，通过现场演绎原创反诈小品《邪不压正》，借助诙谐幽默的手法，向居民宣传金融消费者八项权利、防范新型诈骗套路，帮助社区居民增强金融素养及金融安全意识，暖心守护重点群体金融权益。

顺义支行携手首都师范大学附属小学顺义分校，深入校园开展宣传，通过短视频、小游戏等方式向在校学生普及金融知识，重点对人民币的鉴别进行了生动有趣的讲解。

聚焦“新市民”群体，创新农商特色宣教活动

大兴支行隆兴分理处联合区反诈中心聚焦“新市民”群体，通过现场讲解与视频展示的形式，在庞各庄镇瓜乡路向市场商户、快递小哥、家政人员等群体开展金融知识宣传活动，普及防范诈骗风险、防范非法集资等多种金融知识，护航“新市民”群体金融安全。



投身慈善公益

热心公益事业，积极响应社会各类爱心公益活动，在服务网点建立户外劳动者暖心驿站，设立对口帮扶专项基金等，努力汇聚员工及社会各界的爱心力量，努力让社会更加美好。

2023年

本行参与“共产党员献爱心”活动总人数为

捐款总金额达

5,164 人

644,072.21 元

金融助力京蒙协作再添“书香”

案例

本行携手北京亦城合作发展基金会开展“点亮智慧 读书在行动”图书公益捐赠活动，赴内蒙古自治区乌兰察布察右中旗向图书馆捐赠10万册洋图书，共计2,500余册。通过图书捐赠，让更多当地群众参与阅读和学习，从书籍中汲取前行的智慧与力量，在全旗营造具有浓郁书香气息和文化气息的读书环境，繁荣文化事业。

炎夏日“送清凉”，点点关怀润人心

案例

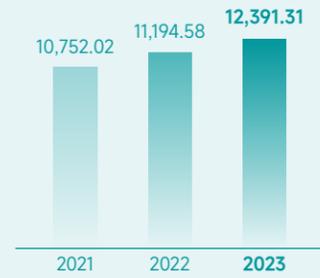
面对连日持续不断高温天气，本行依托营业网点150家“暖心驿站”为环卫工人、出租车司机、快递小哥等户外劳动者送上清凉“小”空间，给予“大”关爱。



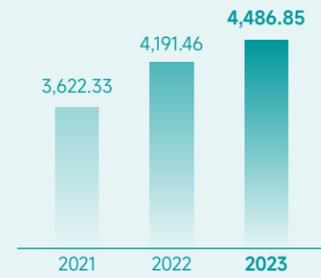
# 责任绩效

## 经济绩效

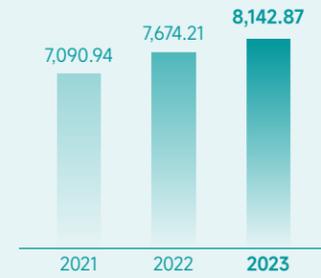
资产总额  
单位：亿元



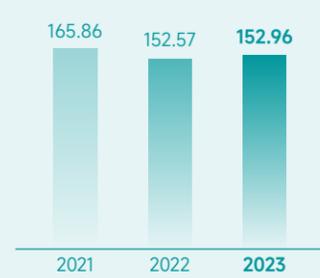
贷款余额  
单位：亿元



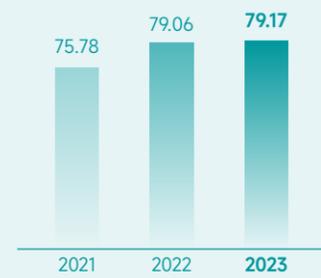
存款余额  
单位：亿元



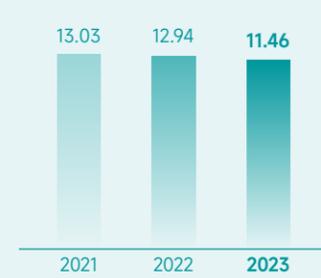
营业收入  
单位：亿元



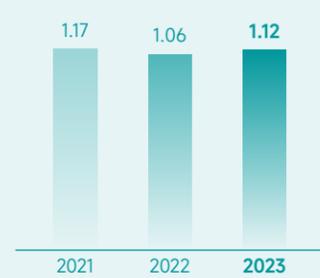
净利润  
单位：亿元



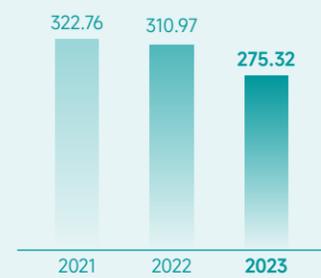
核心一级资本充足率  
单位：%



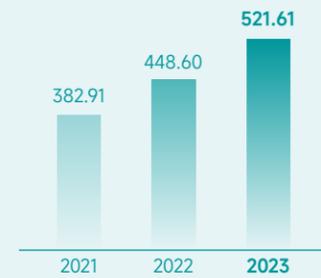
不良贷款率  
单位：%



拨备覆盖率  
单位：%

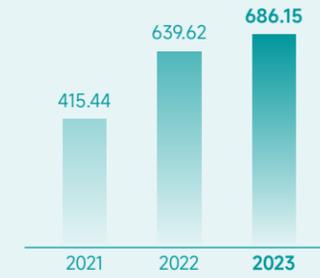


涉农贷款余额  
单位：亿元

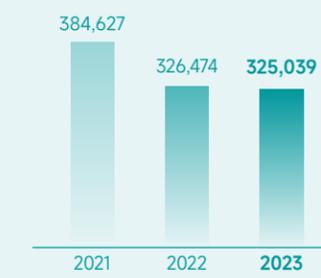


## 环境绩效

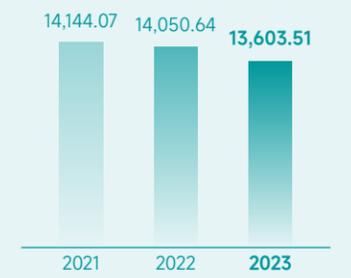
绿色信贷余额  
单位：亿元



用水量  
单位：立方米

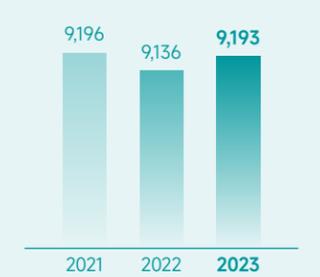


能源消耗量  
单位：吨标煤



## 社会绩效

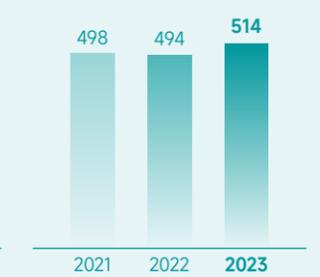
员工总数  
单位：人



女性员工占比  
单位：%



少数民族员工数  
单位：人



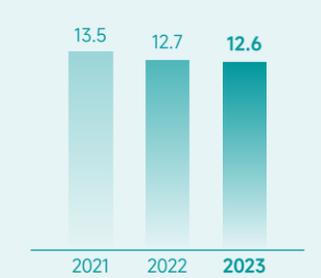
劳动合同签订率  
单位：%



社会保险覆盖率  
单位：%



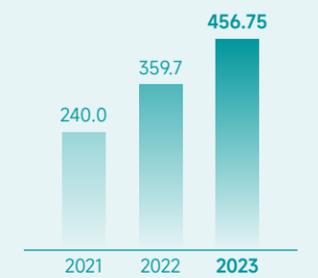
员工参与培训人次  
单位：万人次



客户满意度  
单位：%



消费者教育受众人次  
单位：万人次



# 展望未来

2024年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是深入实施“十四五”规划的攻坚之年。北京农商银行将始终坚守“立足城乡、服务三农、服务中小企业、服务市民百姓”的市场定位，精耕细作、稳健发展，积极融入区域发展战略大局，倾力服务实体经济和百姓民生，与经济社会高质量发展同频共振，持续为首都发展贡献金融力量。

面向未来，北京农商银行将倾力做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，以更大作为服务新时代首都发展、服务金融强国建设。

# 编制说明

本报告是北京农村商业银行股份有限公司编制发布的第四份社会责任报告。我们本着客观、透明和全面的原则，展示履行社会责任的理念、实践和成效，真诚希望与社会各界沟通和交流。

## 时间范围

2023年1月1日至2023年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

## 报告范围

北京农商银行总行及各分支行。

## 编制依据

主要参考北京市国有资产监督管理委员会《关于市属国企履行社会责任的指导意见》、原中国银行保险监督管理委员会《关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》等有关文件要求，同时遵循全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）、国际标准化组织《ISO 26000:社会责任指南(2010)》、GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》等标准要求。

## 数据来源

本报告所披露的数据与案例均源自内部统计。

## 称谓说明

为了便于表达和阅读，在本报告中“北京农村商业银行股份有限公司”也用“北京农商银行”“本行”或“我们”表示。

## 报告形式

本报告以中文电子版方式发布，如需获取本报告，请登录北京农商银行官网（<https://www.bjrcb.com>）。

# 读者意见反馈表

尊敬的读者:

您好!感谢您阅读本报告!

为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息,促进本行更好地履行社会责任,我们衷心欢迎您对报告提出意见建议,并通过以下方式反馈给我们:

传真: 010-66051709

电子邮件: hbxinxi@bjrcb.com。

您认为本报告是否突出反映公司在经济、社会、环境方面的各项工作和重大影响?

是       一般       否

您认为本报告披露的信息、指标是否清晰、准确、完整?

是       一般       否

您认为本报告的内容编排和风格设计是否便于阅读?

是       一般       否

您对本报告中的哪部分内容最感兴趣?

---

您认为还有哪些需要了解的信息在本报告中没有反映?

---

您对我们今后发布社会责任报告有什么建议?

---

如果愿意,请告诉我们关于您的信息:

姓 名:

工作单位:

联系电话:

电子邮件:

联系地址:



**北京农村商业银行股份有限公司**

地址：北京市西城区月坛南街1号院2号楼

邮编：100045

电话：010-96198

网址：[www.bjrcb.com](http://www.bjrcb.com)



欢迎关注北京农商银行官方微信