温州银行股份有限公司
2024年社会责任报告

二○二五年四月

编制说明

本报告是温州银行2024年履行企业社会责任的客观反映。

一、报告时间

2024年1月1日至2024年12月31日，特别注明的除外。

二、发布周期

本报告为年度报告，发布时间为每年四月。

三、报告组织

报告以温州银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行及分支机构。

四、编制依据

本报告根据中国银行业监督管理委员会《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》等规定编制。

五、数据说明

报告中主要财务数据源于温州银行股份有限公司2024年年度报告。除特别注明外，报告中所涉金额以人民币作为计量货币。

六、发布形式

报告以PDF电子文件形式通过温州银行官方网站（网址：http://www.wzbank.cn）发布。

目录

一、关于本行.....1
（一）企业概况.....1
（二）关键绩效表.....2
（三）公司荣誉.....2
（四）公司治理.....4
（五）社会责任管理.....5
二、构建“五篇大文章”服务体系 书写高质量发展答卷.....6
三、管理篇.....7
（一）筑牢风险防控.....7
（二）弘扬清廉文化.....8
（三）赋能科技创新.....9
（四）聚力人才发展.....12
四、经济篇 14
（一）支持先进制造业.....14
（二）服务小微企业.....15
（三）落实区域战略.....16
（四）促进外贸融资.....17
五、环境篇.....19
（一）完善绿色机制.....19
（二）创新绿色金融.....22
（三）实施绿色运营.....24

六、社会篇.....25
（一）助推乡村振兴.....25
（二）推进数字金融.....29
（三）助力养老金融.....33
（四）强化消保维权.....35
（五）投身社会公益.....37

一、关于本行

（一）企业概况

法定中文名称：温州银行股份有限公司（简称：温州银行）

法定英文名称：BANK OF WENZHOU CO.,LTD（简称：BANK OF WENZHOU）

法定代表人：陈宏强

注册和办公地址：浙江省温州市鹿城区会展路 1316 号

邮政编码：325000

电子邮箱：wzbank@wzbank.cn

客服电话：0577-96699

国际互联网网址：http://www.wzbank.cn

经营范围：经中国银行业监督管理机构、中国人民银行和国家外汇管理局等监管机构批准，并经公司登记机关核准，本公司经营范围是：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内外结算；办理票据承兑与贴现；发行金融债券；代理发行、代理兑付、承销政府债；买卖政府债券、金融债券等；从事同业拆借；买卖、代理买卖外汇；从事银行卡业务；提供信用证服务及担保；代理收付款项及代理保险业务；提供保管箱业务；从事电话银行、网上银行等电子银行业务；办理经中国银行业监督管理机构、中国人民银行和国家外汇管理局等监管机构批准的其他业务。

（二）关键绩效表

指标类别	指标名称	指标单位	2024 年	2023 年	2022 年
经济绩效指标	总资产	亿元	5053.86	5003.86	4098.71
	各项存款	亿元	3553.43	3625.54	2966.48
	各项贷款	亿元	2975.07	2825.60	2203.44
	营业收入	亿元	92.66	73.12	57.10
	净利润	亿元	19.20	17.46	9.18
	纳税总额	亿元	11.85	9.55	10.14
	不良贷款率	%	0.87	1.10	1.31
	资本充足率	%	11.96	11.21	10.97
	拨备覆盖率	%	179.59	151.08	150.23
社会绩效指标	营业网点总数	个	197	185	172
	自助设备总量	台	772	738	749
	员工总数	人	4790	4387	4089
	女性员工比例	%	51.34	53.07	53.85
	员工培训项目数	个	1301	1254	1068
	员工参与培训人次	人次	152401	121592	127804
	公益捐赠额	万元	1183	1391	1005
	开展各类社会公益活动	次	141	145	167
	参与各类慈善活动	次	35	29	28
	志愿者活动参与人数	人次	1668	2197	1530
	普惠贷款余额	亿元	1019.49	963.45	745.68
环境绩效指标	绿色信贷余额	亿元	145.29	116.95	86.97
	电子渠道分流率	%	97.02	97.13	96.35
	节约办公用水[1]	吨	25	15	22
	节约办公用电[2]	千瓦时	116	70	101

（备注：1、2 均以总行大楼办公消耗为统计口径，不包括分支行。）

（三）公司荣誉

评奖机构	奖项名称
英国《银行家》杂志	“2024 年度世界银行 1000 强”位列 358 名
中国证券报	第五届中国银行业理财金牛奖-“银行理财产品金牛奖”
中国基金报	第六届中国银行业理财英华示范案例-“优秀理财银行”、“优秀混合类银行理财产品”

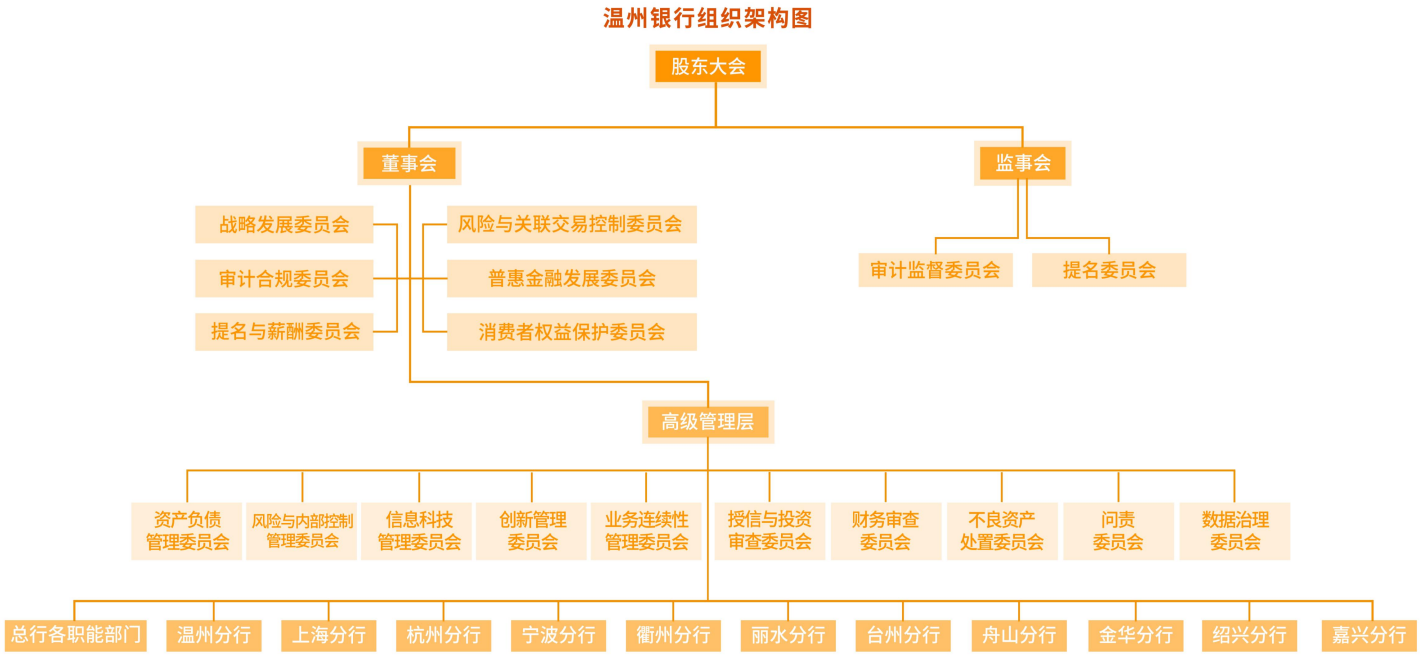
普益标准	第四届资产管理与财富管理行业金誉奖-“优秀固收类银行理财产品”
《当代金融家》杂志社	第六届“铁马最佳资管业务中小银行”奖
财视中国	“介甫奖-优秀城商行资产管理奖”、“介甫奖-优秀固定收益理财产品”、“介甫奖-优秀城商行资产配置奖”
东方财富网	2024 年东方财富风云榜“年度成长城市商业银行”
中国外汇交易中心	2023 年银行间人民币外汇市场 100 强、银行间优秀人民币外汇即期做市交易会员
中国资产证券化论坛	信贷资产证券化年度新锐嘉勉、中国资产证券化年度创新机构
中央国债登记结算有限责任公司	2023 年债券交易投资类自营结算 100 强
上海票交所	2023 年、2024 年优秀综合业务机构
中国资产证券化分析网（CNABS）	最受欢迎发起机构奖
中共浙江省委金融委员会办公室	2023 年度在浙金融机构支持浙江经济发展优秀单位二等奖
浙江金融监管局	温州市中级人民法院共享法庭（温州银行服务站）被评为金融“共享法庭”优秀实践案例
中国人民银行征信中心浙江省分中心	2023 年度浙江省分中心地方性银行征信系统数据质量企业征信系统数据质量工作优秀机构
浙江省金融学会	2024 年度浙江省金融学会重点研究课题研究成果优秀奖
浙江省银行业协会	2024 年度宣传信息工作先进单位、浙江银行业“清风护航 廉心向党”清廉知识竞赛优胜奖、金融反诈短视频创意大赛优秀组织奖
浙江省金融业发展促进会	《科创金融“三专”策略项目》荣获做好金融“五篇大文章”优秀案例
中共温州市委、温州市人民政府	2024 年度市级金融机构综合考核先进单位、温州市全龄型友好城市建设工作突出贡献集体
温州市总工会、中国人民银行温州市分行	中国特色金融文化建设劳动竞赛三等奖
中国人民银行温州市分行	2024 年度新闻宣传工作先进单位
温州市银行业协会	2024 年度温州银行业宣传信息工作先进单位
温州市企业家协会企业联合会、温州市工业经济联合会	“2024 温州市综合百强企业名单”位列第 11 名、“2024 温州市服务业三十强企业名单”位列第 2 名

（四）公司治理

1. 公司治理情况

2024 年，温州银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神、中央金融工作会议和中央经济工作会议精神引领高质量发展，围绕国家产业、行业政策导向和监管要求，把握市场形势和客户需求，秉承“审慎、稳健”的经营理念，按照“小额分散、适度差异化”原则，积极服务实体经济，打造“数智金融”。董事会在复杂的经济环境下，坚持党建引领，坚定发展信念，保持战略定力，狠抓提质增效，有效调动内外部资源，加强对风险的控制与管理，努力用优良业绩与创新服务回报社会。

2. 组织架构图



（五）社会责任管理

1. 社会责任理念

本行将履行社会责任和经营发展紧密结合，推动可持续发展，为共创美好生活、建设和谐社会做出应有贡献。

2. 社会责任沟通

利益相关方	期望	沟通方式	责任回应
政府	响应国家产业政策、促进地方经济发展、服务实体经济、支持社会民生、依法纳税、促进就业。	法律法规、政策指引、日常调研和沟通。	贯彻国家政策、服务实体经济、依法依规纳税、提供就业机会，创造社会财富。
监管机构	依法合规经营、完善公司治理、加强风险控制、健康稳定运行。	监管政策、监管检查、工作汇报、上报报表。	严格落实监管政策、依法合规经营、完善公司治理、加强内控体系建设、实施全面风险管理。
股东	维护股东权益、持续稳健经营、提升盈利能力、合理的投资回报。	股东大会、公司公告、定期报告、电话、邮件、现场沟通。	推动转型发展、提高盈利能力、完善公司治理、加强信息披露管理、加强投资者关系管理。
客户	高效优质便捷的金融服务和产品体系、资产保值增值、保障客户权益、提升客户体验。	网点服务、客服热线、满意度调查、客户活动、走访调研。	加强产品和服务创新，强化科技赋能，提升客户服务体验。
员工	良好的职业发展、合理的薪酬福利、满意的工作环境。	职代会、座谈会、家访慰问、员工调查、群团活动。	保障员工平等公平就业、完善薪酬和晋升机制、强化教育培训，提升员工关怀。

合作伙伴	拓宽合作、公平采购、信息透明、诚信互利。	专题会议、业务交流、行业研讨。	完善采购管理、加强行业交流、与供应商、战略合作伙伴建立良好合作关系。
社区	发展普惠金融、支持社区建设、助力慈善公益。	金融知识宣传活动、志愿者服务、慈善公益活动。	机构网点下沉服务、提升金融服务辐射能力、开展金融知识普及活动、积极投身社会公益。
环境	发展绿色金融、支持低碳经济。	环境信息披露、环保公益活动。	发展绿色信贷、支持绿色经济、践行绿色运营。
媒体	定期信息披露、承担社会责任、采访报道。	信息披露、正面宣传、媒体采访。	在官网、微信、微博、新闻媒体等向公众和媒体发布信息。

二、构建“五篇大文章”服务体系 书写高质量发展答卷

2024 年，本行深入贯彻中央金融工作会议关于做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章的决策部署，党业融合深化党建“赋能发展”，为经济社会发展提供高质量服务。一是助力“数字人民币”应用，正式揭牌温州科创金融服务中心，推出省内首款“科技成果贷”，研发适用多场景的“科易贷”，有效服务新质生产力。二是积极探索绿色金融服务模式，支持分行结合当地监管要求适时创新绿色金融产品服务，助力生态文明建设和发展方式转变。2024 年末绿色信贷余额 145.29 亿元，较上年增长 24.23%。三是持续优化普惠金融资源配置和融

资畅通，实现温州、衢州、台州、丽水4个地级市区县机构全覆盖，嘉兴分行正式开业，推动金融服务向长三角辐射。2024年末普惠小微贷款余额1019.49亿元，较上年增长5.82%，贷款户数14.56万户，较上年增长15.65%。四是构筑“老年友好型网点”，培育适老特色金融服务，开发适老特色理财产品，打造“老友记”品牌活动，荣获温州市全龄型友好城市建设工作突出贡献集体。五是持续推进新一代业务核心系统建设，打造“云上温行”，支持各类数字支付场景，社保养老代发实现温州全市各县市区项目全覆盖，“医后付”共富产品实现温州地区省级医院全覆盖。

三、管理篇

（一）筑牢风险防控

本行制定风险防控示范区工作方案，持续强化全面风险管理，加强金融风险防控能力建设。**一是布局全面风险策略。**关注重点领域，强化对重点行业、重点客群、重点机构的风险管理；凝聚前、中、后台合力，加强风险全流程防控；持续打造基于数据驱动的全面、精准风险管理体系。**二是全力加强控新降旧。**加大清收处置力度，资产质量得到进一步优化；通过共享法庭、法官驻点办案等形式优化小额风险资产标准化清收管理模式，开展“温信贷”集中诉讼，小额信贷立案途径取得突破进展。**三是化解房地产领域风险。**积极贯彻房地产项目融资协调机制、落实“金融16条”等金融支持政策，严禁新增地方融资平台业务，进一步

加强地方政府业务管理。

（二）弘扬清廉文化

本行贯通党性党风党纪教育，以“温行清平乐”为主题，突出文化浸润，涵养“清廉”基因，着力打造富有温行特色的清廉金融文化。互动省、市银协，主动承办“瓯江清风大讲堂”，以“五个一”行动落地“以学正风 以廉正心”清廉金融文化建设宣传月；聚焦“清廉温行”建设、一线“微腐败”防控、青廉工程、内控合规建设等工作，开展“清廉论道 ‘Hi’战群雄”主题辩论赛，彰显清廉守正、担当实干的青春底色；融合党纪学习教育“四个一”工作，开展“好家风 好传承”教育活动，征集廉洁家书 197 封，并展播 3 期 12 篇优秀作品；定制“案为鉴、知法纪、守廉心”警示教育专项活动，自制全行警示教育片《秤心自守 廉政不贪》，牵头落地廉政教育新年“第一课”，常态更新“案例天天讲”，并组织党员领导干部赴温州市法纪教育基地参观学习，推动以案为鉴、警钟长鸣；深入实施“2+11+19”清廉标杆点培育计划，深耕细作清廉单元建设，逐步提升清廉建设“颗粒度”。

案例 1:

2024 年 4 月 24 日至 5 月 7 日，温州银行成功举办“清廉论道 ‘Hi’战群雄”主题辩论赛，来自总行机关、10 家分行以及泰顺温银村镇银行 12 支辩论队伍 48 名温行青年参与其中。聚焦金融反腐倡廉热点、难点及痛点话题，各队青年辩手们围绕“案防工作是事前管控/事后惩戒更重要”“正

向激励/追责问责能让干部员工主动担当作为”等 10 个辩题，各抒己见、唇枪舌战。此次辩论赛作为温州银行实施“青廉工程”、擦亮清廉底色的一项重点内容，是一场言语与逻辑间的交锋，更是一次思想与智慧的碰撞，彰显了新时代温行青年勤学善悟、慎思笃行的精神风貌，推进温行“青”廉建设蔚然成风。

案例 2:

2024 年 6 月 25 日，温州银行党委组织领导班子成员和在温总行部室主要负责人赴温州市法纪教育基地参观学习，全面、深入了解了自上而下的反腐政策和强力举措，引导全体党员干部要不断筑牢“不能腐”“不敢腐”“不想腐”的思想防线，积极对标“勤廉并重”的高素质干部要求，自觉做学纪、知纪、明纪、守纪的新时代党员干部。

（三）赋能科技创新

本行以“专精特新”四大举措服务科创企业发展，助力产业结构优化升级。**一是出台“专”属政策。**实行差异化考核，出台温科创十条、科创金融业务推进方案等，明确试点机构考核、专项竞赛活动、专营部门设置、专项经费、科创专营客户经理专属保护等政策支持；给予试点分支行下放业务审批权限，提高科技型企业获贷效率；完善尽职免责机制，提高科创小微企业不良容忍度，减少客户经理业务经办顾虑；建立业务审批绿色通道，试点分行设立审批专员，提高审批效率。**二是开发“精”准产品。**聚焦科创企业不同发展阶段、不同类型的融资需求，创新开发“科技成果

贷”“科创指数贷”“科易贷”“双创易贷”“两个健康”积分贷等特色产品，有效撬动银行向科创重点领域与薄弱环节投放。**三是策划“特”色活动。**推出“温科下午茶”活动，通过“政策链、资源链、金融链”三链结合，搭建银企互动交流平台，实现科创金融政策、投融资产品、产业链上下游客户等与科创企业的资源共享、精准对接、高效服务。全年累计开展“温科下午茶”主题活动 60 余场。**四是创“新”专业机制。**建立总分支“1+5+N”的专营体系配套支持，总行设科创金融中心，在温州、上海、杭州、宁波、嘉兴五个城市设科创金融试点，在试点分行下辖支行或部门设科创专营团队，聚焦科创重点客户，从客群扩面到提质增效，加快加深服务五地科创企业发展。截至 2024 年末，已为超 1500 家科创企业提供融资服务。

案例 1:

温州银行创新推出两款针对科创企业不同发展阶段、不同类型融资需求的拳头产品：一是与温州市科技局合作研发全省首款“科技成果贷”，有效助推科技成果从实验室走向市场；二是研发适用多场景的“科易贷”，有效服务新质生产力。上海某开关技术有限公司是低压智能配电领域具备自主知识产权的知名生产及销售企业，属国家级高新技术和创新型中小企业。受下游企业采购和施工周期影响，企业在二三季度急需流动资金支持。针对企业的融资需求，温州银行灵活运用“科易贷”产品的订单模型为其量身设计融资方案，成功为企业发放 500 万元信用贷款，有效缓解资金压力。

案例 2:

温州银行与温州市科技局共同成立“温州科创金融服务团”，构建“科技副总+金融顾问”联动服务模式，协同服务驻点企业、园区、平台，为科技型企业发展提供决策咨询和金融服务，解决信息不对称和服务零散化问题。通过与投融、券商、律所、会所、保险、PE、研究院等多元主体紧密合作，为科技型中小企业提供资源对接及政策咨询等增值服务。同时，推出“温科下午茶”品牌活动，服务覆盖超 1000 家企业，有效满足企业投融对接、政策资讯、资源接洽等需求。活动已撮合多家企业获得投资款约 3.5 亿元，并配套本行流动资金贷款，以股权加债权融合作用优化企业资产配置、升级企业造血功能，成功打通“贷款+外部直投”新展业模式。

案例 3:

2024 年初，温州银行、某企业家俱乐部与时代浙商联办“温科下午茶”活动，某资本总经理、温州银行科创试点支行长及 20 多家“专精特新”企业负责人参加活动。活动中，某深耕骨科机器人全流程生产企业负责人表示当前研发投入和营销网络布局上投入较大，近年来处于企业困难时期，企业授信屡屡受挫。在交流中知悉企业拥有 69 项发明专利、44 项实用新型专利及著作权，属于高新技术企业、专精特新中小企业，并具有研究型机构等政府标识。本行认为其具有自主研发系统竞争优势，产品体系成熟，细分领域发展较快，销售渠道畅通、业务成长性高。为有效缓解企业当前面临订单量增大、原材料采购压力，本行与某投资机构共同开展尽调，最终为企业发放流动资金贷款 700 万元，投资机构给予投资款 2500 万元，

以“投贷联动”模式全方位帮扶科创企业成长。

（四）聚力人才发展

1. 保障员工基本权益。全年组织召开职代会4次、工代会1次，审议通过员工内控违规扣分管理办法、问责管理办法等7项与员工切身利益相关的制度，反馈办理共计21人次职工代表提出的提案37件，积极维护员工合法权益；组织召开女职工专题交流会，充分保障女职工特殊权益，促进女职工全面发展。

2. 关注员工职业发展。全面围绕加强“三支队伍”建设，全年组织开展服务经理、营销团队、企金先锋等多条线业务技术比武等16场，发现、挖掘各条线技能标兵，展示出了员工扎实的业务功底、良好的业务技能和崭新的精神面貌。

3. 做好员工关爱帮扶。为4447名在职员工参保市职医疗互助保障，并为全行在职员工及退休人员投保全民商业补充医疗保险，努力为员工构筑抵御“因病致贫”的安全屏障；积极响应职工呼声，增设新疆、西藏等6个温州对口支援地区作为本行职工疗休养路线，全年共组织791人参加疗休养活动；落实春节、劳动节、端午节等节日慰问，持续组织开展“美好的一天”“夏送清凉冬送温暖”“四季欢歌”等关爱活动。

4. 丰富职工文体生活。秉承“快乐工作 健康生活”的主旨，举办全行趣味运动会、元旦健身跑，组建多达200人的“温行跑团”参加温州马拉松活动，多次组织行内气排球、台球、篮球等

俱乐部邀请赛；开展“清廉论道 Hi 战群雄”辩论赛，各级工会全年组织参加内外部文体活动共计 195 场。

5. 开展能力提升培训。一是搭建分层分类人才培养体系。针对管理干部、储备人才、专业人才，围绕党性教育、视野拓宽、经营管理能力提升等主题分别搭建井冈山红色教育读书班、“红七月”系列学习班、储备人才班、支行长班、团队长班等重点项目和培养体系，赋能人才队伍成长。2024 年共完成各类培训 1301 场，累计参训人数超过 15.2 万人次。联合省农商行持续推进“联育英才·Hi 动未来”项目，全年到省农商行培训中心（德清）培训 671 人次。二是探索规范化员工培养机制。创新探索“送课上门、区域联合、巡回上课”模式，在多个分行试点，通过案例分享和经验交流，轮训支行长、营销团队长、客户经理 1500 余人次。打造系统化、专业化的辅导帮带体系，遴选员工实践培养带教示范基地 35 家，规划构建 4 个带教基地圈，印发管培生双导师帮带机制，培训各类新员工 2500 余人次，储备辅导员 200 余人，组织新员工谈心谈话、辅导帮带 110 余次。三是打造特色化教育培训品牌。针对个性化学习项目、师课资源建设，创新打造“温行大讲堂”“小 Hi 课堂”“行动学习”等精品项目。启动首届内训师大赛，精选 100 余名理论业务“双优”讲师，优化开发课程 60 余门，授课讲师同比新增 96 人达 446 人，进一步提升课程萃取、成果分享赋能能力。

四、经济篇

（一）支持先进制造业

本行始终坚持服务实体经济的基本方针政策，把助力制造业高质量发展作为长期重要战略，通过聚焦地方产业，深入市场一线调研，以“一行一品”打造温州银行特色品牌产品体系，持续提升全行服务水平。截至 2024 年末，全行制造业贷款余额 422.87 亿元。

案例 1:

杭州某电子有限公司是一家以高、精技术开发为主要支点，并具有机密级 BM 资格证和 JB 质量体系证书的国家级高新技术企业，专业从事磁动力无铁芯高能纳米电机等高端机电产品、电子信息产品的研发、生产、销售和服务。企业拥有 58 项发明专利和自主知识产权证书，先后被评定为“杭州市企业高新技术研究开发中心”、“杭州市高新技术企业”、“浙江省高新技术企业”、“国家高新技术企业”。企业在手项目订单较多，研发的纳米电机产品在中石油项目上试点，研发及生产资金需求较大且回款周期较长。同时因内部财务成本管控，企业对贷款利率有较高要求。杭州分行科创团队为企业办理了制造业中期流动资金贷款，授信敞口 5000 万元。该产品具有贷款期限长、贷款利率低、无还本续贷等优势，充分契合客户的生产经营特点和融资需求，既解决了企业经营周转资金短缺问题，还有效降低了融资成本。

案例 2:

浙江某新能源车业有限公司是一家集销售、设计、开发、制造于一体的科技型企业，为提高生产效率和产品质量，企业需通过技术改造对生产硬件进行全面升级。然而这一转型也产生了较大的资金缺口，温州银行了解到客户的融资需求后，派遣专业团队实地考察，深入了解企业的经营状况和发展潜力后，快速为企业启动开户及授信审批流程，高效地完成了500万元授信额度及贷款投放，为民企发展壮大提供坚强金融支撑。

（二）服务小微企业

本行积极部署支持小微企业融资协调工作机制相关工作，根据监管推荐名单，及时、精准对接融资企业，充分实现信贷资金直达、快速便捷。此外，通过“千企万户大走访”活动，深入园区、社区、乡村，全面摸排融资需求。分支机构结合当地实际创新“金融巡诊”“金融问诊”等工作机制，为“问诊企业”及其上下游企业提供一揽子金融服务，打通金融惠企利民“最后一公里”。全年累计走访企业2.55万户，帮助解决问题4558个。在走访过程中，工作人员主动对接企业需求，充分宣讲金融惠企政策，为小微企业提供免费财务咨询服务，帮助企业优化财务管理流程，合理控制成本，助力企业发展壮大。截至2024年末，普惠小微贷款余额1019.49亿元，比年初增加14.56亿元。

案例:

温州银行绍兴分行党委以“党委领衔、支部攻坚、党员带头”模式深化普惠金融服务。针对小微企业“融资难”痛点，创新推出“金融巡诊”“金融

问诊”机制，联合乐清商会党委、绍兴上虞e游小镇党工委开展党建联建活动，建立产业链资源共享平台。2024年9月，绍兴某针织厂因收获大额海外订单扩建需求面临1000万元资金缺口。分行党员先锋队主动下沉调研，通过“绿色通道”快速匹配纯信用贷款产品“共富贷”，仅用3个工作日完成审批放款，助力企业抓住海外订单机遇。截至2024年末，分行普惠小微贷款较年初新增6.58亿元，同比增长26.36%。

（三）落实区域战略

2024年11月温州银行嘉兴分行开业，这是温州银行继在温州、上海、杭州、宁波四个城市设立科创金融试点后，加快打造科创金融特色机构的战略之举，也是深度融入长三角一体化发展战略的关键举措。开业当天，温州银行与嘉兴市科学技术局、南湖区人民政府签署战略合作协议，通过加大区域间业务资源互补、人才资源互通、创新资源互利，以专业科创金融服务助力嘉兴加快建设科创金融改革试验区和浙江共同富裕示范区建设，支持长三角一体化建设。

案例：

某科技（上海）有限公司是一家以物联网、人工智能算法和大数据等技术为基础，为民航旅检、货运等航空重要场景提供智能化解决方案，集研发设计、智能化设备生产和服务为一体的软硬件解决方案提供商。企业旗下的“智能安检通道系统”已先后落地上海浦东、虹桥、杭州、温州等重要枢纽机场；“智慧货站管理系统”在虹桥机场货站上线；“智能证件管理

系统”在浦东机场上线。温州银行作为企业的贷款行，给予企业信用贷款500万元，不仅让企业度过了现金流瓶颈期，同时助力提升交通枢纽通行效率，为长三角区域交通网建设添砖加瓦。

（四）促进外贸融资

本行以“四千精神”为引领，与敢创者同行，主动服务稳外贸扩外资，聚焦“地瓜经济”提能升级“一号开放工程”，持续加大外贸信贷投放，为外贸企业提供全方位的融资服务，支持企业走出去。特色产品“出口e贸贷”“出口e贸贷2.0”，运用大数据授信模型在线核定额度，支持企业线上提款、随借随还，支持中小微外贸企业发展扩大贸易信贷支持，促进金融助力稳外贸增长。截至2024年末，累计为58家出口企业提供信用贷款，累计用信金额超4亿元。

同时，本行积极响应人民银行和外汇局相关政策，优化跨境金融服务，促进贸易外汇便利化、跨境人民币贸易投资便利化，在线上汇款、自动入账和自助申报等便利化产品功能基础上，通过完善展业规范制度，强化事前尽调，简化事中审核手续，优化事后抽查机制，进一步提升结算金融服务效率，为进出口企业提供更便捷的跨境结算服务，深化汇率避险服务，助力浙江市场主体“走出去”。2024年，累计办理国际结算超28亿美元，其中跨境人民币结算20亿元。

案例1:

浙江某铝业有限公司作为一带一路战略下“走出去”的企业，因在国内生产铝合金锭成本较高，所以其在马来西亚寻找加工厂生产，企业提供生产物料，加工厂负责加工生产，成品运回国内销售。随着近年来经营规模持续扩大，2023 年全年销售额达 1.4 亿元，经营情况较好，融资需求旺盛。该企业所处行业为再生铝行业，行业特点为资金密集型、淡旺季波动明显。其原材料废铝需全球采购，航运周期叠加生产周期，需要垫付资金数额大。但因其大部分资产在国外，可提供的担保方式有限，所以能满足其融资需求的银行较少。温州银行金华分行在了解企业生产情况后，获悉其贷款资金是直接通过银行汇至国外付货款，交易背景真实。综合考虑后，最终为企业设计了综合融资方案，以 50%股权质押+50%省担保的综合担保方式申请短期流贷 1080 万元，此外额外提供大数据风控模型下的纯信用贷款温信贷 300 万元，共投放 1380 万元。此方案既满足了企业增额融资需求，又实现了固定期限信贷产品与循环类信贷产品的搭配使用，得到企业的高度认可。

案例 2:

2024 年 11 月，浙江某进出口有限公司授信到期，温州银行瑞安陶山支行派出外贸金融顾问团队，深入企业调研，了解该企业 2024 年出口量达 2000 万美元。为提升客户外贸金融服务水平，扩大外贸信贷投放，温州银行将该企业的出口 e 贸贷产品额度由 500 万元提升至 1000 万元，并在授信方案中增加了外汇衍生品，企业可使用授信额度代替保证金缴纳，帮助企业减低汇率风险，增强市场竞争力。

案例 3:

2024 年 5 月，温州银行宁波分行为宁波某信息科技有限公司提供信用贷款 1000 万元。宁波某信息科技有限公司是一家跨境电商企业，年销售额预估可达 5 亿元，因近年来出口业务增长迅速，海外仓储、铺货等各方面资金需求均大幅增加。温州银行了解到该企业的资金需求后，为其量身制定了授信方案，给予该企业信用授信 1000 万元，其中短期流动资金贷款 500 万元，支持企业扩大生产规模，出口 e 贸贷 500 万元，支持企业日常资金周转，服务好跨境电商实体和跨境生态，为其提供更加便捷、安全、高效的金融服务，助力“地瓜经济”提能升级。

案例 4:

某铜业企业是温州银行台州分行客户，2024 年 4 月，客户经理了解到企业正在发展进口铜业务，为更好地帮助企业快速了解国际结算业务相关产品及政策，温州银行及时根据客户购付汇及外汇存款需求，为其匹配对应国际业务产品，全年根据企业结算量，预计可为企业解约成本超 7 万元，此举获得企业高度认可。

五、环境篇

（一）完善绿色机制

长期以来，本行以支持绿色、低碳、循环经济为发展目标，强化环境和社会风险管理，积极探索绿色金融服务模式。并始终坚持植根地方、服务实体，把碳达峰碳中和作为践行“两个维护”的一项重大政治任务，多措并举推进本行绿色金融发展。截至

2024 年末，全行绿色信贷余额 145.29 亿元。

1. **强化职责分工。**印发《关于成立温州银行绿色金融推进工作领导小组的通知》《关于调整温州银行绿色金融推进工作领导小组的通知》，成立并及时调整“温州银行绿色信贷工作领导小组”，实行绿色金融一把手负责制，由董事长任组长，行长为副组长，各分管副行长、首席信息官、首席风险官以及风险管理部、公司金融部（国际业务部）等部门主要负责人为成员，提供充足的业务、财务、人力等资源，支持跨部门和业务条线协调推进绿色金融工作。由信贷分管行领导牵头组织实施，绿色信贷工作领导小组办公室设在总行风险管理部，领导小组办公室主任由风险管理部总经理兼任，办公室负责统筹领导小组工作，协调落实领导小组决策部署。

2. **明确政策导向。**一是印发《温州银行 2024 年度授信基本政策》，坚持“有扶有控、有保有压”，明确绿色金融业务持续聚焦重点领域、围绕授信客户绿色转型升级、择优稳健发展；二是结合本行中长期发展规划及最新外规文件，持续推进《温州银行绿色信贷发展战略（2021-2025 年）》，深度植入绿色金融理念，积极稳妥推进碳达峰碳中和，主动将环境、社会、公司治理等因素纳入授信评估决策，稳健有序提升绿色金融服务水平和融资支持；三是印发《温州银行 2024 年度绿色金融工作计划》，实行“定性+定量”双目标，定量方面与各家分行年度任务以及本行年度经

营计划保持同步，完善建立绿色金融考核评价体系。定性方面通过 8 大方面落实绿色金融支持政策、提升绿色金融服务能力。

3. **强化激励约束机制。**在 2024 年度分行经营业绩考核办法中建立绿色金融考核评价体系，并对各家分行下达任务指标，同时将年度定量任务纳入本行年度经营计划，多维度积极贯彻落实《温州银行 2024 年度绿色金融工作计划》定量指标：全行绿色信贷（含普惠小微）余额增速要高于各项贷款增速，绿色信贷（含普惠小微）余额增量较年初至少提升 20%。同时，印发《2024 年温州银行深化民营经济金融服务示范区创建工作方案》，强调经营单位持续深化绿色金融，引导实体企业向绿色制造转型升级，促进本行绿色金融业务健康有序发展。

4. **做好风险管理。**从项目、客户和行业等维度全面调整信贷结构乃至资产结构的“绿色化”。将绿色信贷融资项目纳入主要授信品种调查重点提示清单，并与温州市环保局沟通协调，定期不定期获取温州区域企业环境评价名单并及时传导至营销条线，另一方面敦促异地客户经理借助“浙江省企业环境信用评价综合管理系统”获取信息做好贷前调查。对不同环境信用等级的企业实行有差别、动态的授信政策，进行严格的合规审查审批。在贷后检查中重点关注反馈企业环保相关信息，如有无被处罚记录、是否有新增绿色项目或相关产品、新增项目是否须经过环保等级认定等，若有则及时调整授信方案。组织开展对 10 个高碳行业

的气候风险敏感性压力测试。另外，开展年度环境信息披露，披露本行环境相关治理结构情况、相关政策制度、相关风险风险机遇的分析、经营活动相关环境影响、投融资活动相关环境影响等，有效提升并呈现本行环境信息披露情况。

案例:

浙江某节能科技有限公司是一家专注于研发和生产节能厨房设备的科技型中小企业。企业经营模式为:由子公司生产制造智能三门海鲜蒸柜、双尾/单尾节能炒炉等节能厨房设备，主体企业向子公司购买设备后免费提供给餐馆、酒店等，并与其签署节能效益分享合同，所节省的费用由双方按比例分享，通常情况下，主体企业享有80%的节能收益，从而实现经济效益与环境保护的双赢。尽管拥有政策支持和创新的商业模式，但企业经营也面临一定挑战。一是企业为酒店提供免费设备，随着业务规模的扩大，研发和市场前期投入大大增加。二是企业经营模式与传统企业不同，收入主要来源于节能效益分享，这使得企业在寻求外部融资时面临多重障碍。考虑到企业的特殊性和行业前景，为助力经济社会绿色转型，温州银行温州分行给予该企业1000万元专项授信额度，并匹配了灵活的贷款机制:根据客户提交的合同协议，确保资金使用符合节能减排项目要求的同时，依据每个项目的实际安装价值确定用款金额，即满足客户的用款需求，也降低了用款成本。

（二）创新绿色金融

1. 加大内部资源倾斜。修订印发《温州银行制造业绿色工

厂贷产品说明》，对符合“绿色工厂贷”名单内的客户开通优先受理、优先审批、优先支持的绿色通道，对环境信用 A 级（优秀）和 B 级（良好）企业原则上实施严格限时办结，在手续合法、贷款资料齐全的情况下，审批流程最长不超过 10 个工作日。同时，给予绿色金融暨碳账户金融应用体系建设试点行——衢州分行机构、系统、信贷政策相关方面支持，如给予衢州分行 10 亿元绿色信贷额度支持；授权给予分行自行审批符合绿色信贷标准的制造业贷款利率；对衢融通平台贴标为“深绿、浅绿”的企业给予更高层级的审批权限等。

2. 推进业务融合发展。在小微业务领域，积极推进绿色与普惠相融合，将“惠农贷”名下的种植贷、茶农贷、渔民贷、农宿贷、农房贷一并归入线上产品“温信贷”管理，满足更多农户的金融需求。在科技金融领域，明确突出制造业绿色信贷投放，重点支持绿色低碳产业发展、高碳产业绿色改造、减碳脱碳技术项目、生产使用低 VOCs 原辅材料等融资需求。同时结合温州市人行、发改、生态环境、经信等相关产业部门适时推送的“绿色名单”，在信贷模式、还款方式、担保方式等方面提供便利服务，予以优先支持。

案例 1:

温州银行衢州分行积极响应衢州绿色金融改革创新试验区，设立开化小微专营支行为绿色金融试点行，并创新推出“温碳贷”产品，以“衢融通”

平台为抓手，成为首批落地衢州市行政服务中心“点对点”线上抵押登记业务的金融机构。为提升个人低碳金融行为价值，助力构建衢州特色的绿色金融服务体系，分行研究推出“个人碳账户”。以个人客户为对象，为每个自然人客户配置一个碳账户，碳账户余额以“克”为单位计量，账户余额及明细根据客户绿色行为轨迹减少的碳排放量及账户余额应用情况相应赋值、计算，如线上转账、移动消费支付等。根据客户个人碳账户余额情况，将积分应用于线上普惠贷业务优惠利率审批。2024 年 70 家企业通过该平台获得融资累计 3.85 亿元。

案例 2:

温州银行丽水分行对以气候表现为核心的企业环境实施动态跟踪评估，将评价结果纳入业务管理，作为客户评级、信贷准入及退出依据，并根据客户气候表现实施差异化金融支持。在业务准入层面设置了资质标准、粘性标准、纳税标准等维度，根据企业情况选择不同的准入路径及利率定价方案，对减碳效益突出的项目、企业给予优惠利率信贷政策支持，同时给予绿色通道等支持。分行出台气候投融资贷产品指引，以《丽水市第一批气候投融资目名单》及《丽水市年度能耗 5000 吨及以上碳排放总量下降企业名单》两张企业名单为核心目标客户，根据企业融资需求制定方案。截至 2024 年末，清单内 108 家企业，已对接 35 户、落地授信 5 户，合计授信总额 4.6 亿元，敞口金额 2.92 亿元。

（三）实施绿色运营

本行以低碳转型为目标，全面推进办公与运营无纸化建设，

全年业务无纸化率从52.5%提升至55.5%，累计节约纸质凭证约151.6万张。通过高频交易无纸化改造，覆盖个人开卡、理财、水电煤代扣签约等场景，实现个人业务全流程数字化。推广STM、PAD等智能设备，优化电子填单、电子协议签署等功能，打通柜面与移动端数据互通，同步推进数字化凭证及电子印章应用，减少实物资源消耗。这一系列举措不仅显著降低碳排放量，助力绿色金融发展，更以高效便捷的流程提升客户体验，推动业务运营效率与生态效益双赢。

六、社会篇

（一）助推乡村振兴

本行深入贯彻党的二十届三中全会和中央金融工作会议精神，印发《2024年温州银行深化民营经济金融高质量服务示范区创建工作方案》，助力温州深入实施“强城行动”，强化对重点领域和薄弱环节的金融服务能力。同时，持续执行《温州银行助力瓯江红“共富工坊”高质量发展工作方案》，积极投身共同富裕示范区建设，全方位提升乡村振兴和共富工坊的金融服务质量与效率，为乡村产业兴旺、农民增收致富筑牢金融根基。

1. **规范运用政策工具，强化涉农信贷支撑。**年内与多家政策性银行深化转贷款合作，确保转贷款资金精准投向温州地市及山区26县，用款对象严格限定为普惠小微企业、小微企业主及个体工商户，为涉农主体提供持续稳定的金融支持。与国家开发

银行开展转贷款合作，全年转贷款金额达 20 亿元，涉及普惠小微贷款 949 笔。

2. **深化银政银担合作，增强金融服务效能。**持续深化融资担保业务合作，进一步为普惠保证信用贷款业务提供风险缓释，增强队伍“敢贷”信心。与浙江省融资担保有限公司升级“总对总”批量担保模式，通过线上系统直联实现授信审批自动化，针对单户 500 万元以下小微及“三农”业务建立风险共担机制；与温州市融资担保有限公司签订战略合作协议，合作目标规模达 60 亿元。全行年末融资担保类贷款余额 88 亿元。

3. **下放授信审批权限，健全尽职免责机制。**实行差别化授权，进一步加大对县域机构的政策和资源倾斜力度，持续下放 1000 万元及以下小微贷款审批权限，更加灵活、快速响应涉农主体融资需求。针对农业经营主体缺乏抵押物的痛点，强化信用保证类贷款精准服务。同时，全面落实授权、授信、尽职免责“三张清单”，建立健全标准化、易操作、能落地的尽职免责管理体系，严格执行《温州银行民营企业授信尽职免责管理办法》和《温州银行普惠贷款业务尽职免责管理办法》，在不良容忍度范围内对勤勉尽责的不良贷款责任应免尽免，有效消除一线营销人员的后顾之忧，形成客户经理“敢贷、愿贷、能贷”的良好氛围。

4. **优化金融服务布局，推动县域经济发展。**按照“空白区域全覆盖，重点区县优布局”的思路，大力推动机构下沉，并明确

县域机构“深耕县域、下沉乡镇、聚焦小微”的业务定位。2024年新设县域机构8家，温州地区新设3家机构全部位于乡镇，进一步将金融服务触角延伸至乡村基层，显著提高金融服务便捷性和可获得性。依托本行在山区海岛县设立分支机构的优势，加大金融资源投入力度，全力推动山区海岛县分支机构及乡村经济迈向高水平发展。同时，增设专业金融服务团队，加强人员培训，全面提升员工服务乡村振兴的专业能力和水平。

5. **助力农村信用建设，推进整村授信服务。**以农村信用信息大数据为基础，深化“一行一品”“一县一特色”建设，全面推广整村授信服务模式，构建村民联评信用评分体系，根据信用评级结果差异化设定授信额度。通过整合不动产、社保、农补等多维数据，结合区域产业特征实施精准批量授信，实现“无感授信、有感反馈”，充分满足农户生产经营融资需求。截至2024年末，已完成600个村社整村授信建档，覆盖农户达25万户，预授信总额近30亿元。

6. **创新农村金融产品，拓宽农民融资渠道。**持续扩大农村住房财产权抵押贷款试点范围，为农民盘活资产、增加融资渠道提供有力支持。同步依托大数据、云计算、生物识别及人工智能等金融科技手段，构建多维度数据融合平台，持续迭代优化小额信用贷款产品——“温信贷”。该产品以低门槛、灵活支用为显著特点，精准覆盖中低收入群体及“三农”领域，大幅提升服务体验

与融资效率。该产品年内新增贷款规模达 269 亿元，有效满足“三农”客户多样化融资需求。

7. **服务基础持续改善，党建引领乡村振兴。**全面推进党建联建提质扩面，全行 49 个基层党组织与社区、村居结成党建联建，以党建引领促融合、助发展。通过党建联建，加强银行与乡村基层组织的沟通协作，实现资源共享、优势互补，为金融服务乡村振兴提供坚实组织保障。向苍南金乡、平阳石牛坑村、瑞安进源社区、文成陈钟民族村等派驻村工作指导员、第一书记共 4 名，充分发挥桥梁纽带作用，助力乡村振兴及民生项目。

案例 1:

温州银行丽水分行聚焦山区县特色农业，创新推出“温信贷·丽农模型”。针对庆元县香菇产业推出集群项目，并联合当地政府建立“丽农创业服务中心”。服务中心还配备了专业的金融共富专员，通过产业调研、片区划分、网格化服务的方式持续加大对于农业领域的帮扶力度。通过以融资为基础，结合创业辅导、渠道对接、金融知识授课等方式进一步加大对各类农业经营主体的支持力度，持续强化“扩中提低”工作，提升普惠金融支持乡村振兴的工作力度。2024 年当地庆元香菇产业通过该模型获贷 1300 万元，惠及 50 余户农户，带动人均月增收 1200 元。

案例 2:

温州银行舟山分行因地制宜聚焦海洋特色，加大对海岛区域的金融支持。在岱山农商行的引荐下，分行走访了舟山某有限公司。该企业作为一

家主营船舶建造（专注于2万吨及以下的中高端船舶）的规上企业和专精特新企业，通过生产模式现代化、经营管理数字化的升级改造，致力于打造“绿色、高效”现代化船舶制造基地。分行了解到企业正在筹备新建特种船舶智造车间项目，该项目建筑面积14602平方米，总投资7500万元。智能车间的打造，预计能节约40%用工量，产能可由10艘船舶提升到20艘船舶，投产后生产效率提升20%以上，极大缩短交船周期。除自筹资金外，尚需配套一定资金补充缺口。考虑到企业在手订单可满足未来两三年的发展，总分行联动快速推动业务落地，主动给予企业固定资产贷款授信额度5000万元，用于新建特种船舶智造车间项目。

（二）推进数字金融

在数字化时代的大背景下，本行将打造“数字银行”作为战略发展方向之一，持续强化科技赋能业务创新，全力构建数字金融新格局。

1. **构建金融服务生态矩阵。**推出手机银行客户端5.0版，以手机APP为中心，与微信公众号、在线客服、“线上营业厅”、线下物理网点、合作机构等多种渠道构建服务生态圈，借助移动渠道便捷性的优势实现24小时全天候触达客户身边。

2. 搭建多元服务场景平台。一是政务服务。持续引入“浙里办”等第三方服务嵌入到手机银行、微信银行等渠道，手机银行实现社保、公积金、医保一系列公共服务功能；推出便捷就医的“医后付”，支持先诊疗、后付费、住院免押金等服务，实现诊疗

“最多跑一次”“最多付一次”，直击看病难、看病慢等痛点。二是生活缴费。开发“温行云缴费”系统，累计上线 153 个水电燃气代扣项目，让市民足不出户即可完成生活缴费代扣签约；通过场景建设，增加法院案款缴纳、物业维修资金管理、购房诚意金缴纳等第三方缴费业务。三是温商服务。上线“温商金融服务平台”微信端小程序，为在外温商打造一站式综合服务平台，实现全天候在线服务管理。

3. 稳妥推进数字人民币试点。本行深度参与数字人民币试点工作，构建全方位服务体系。打通与同业的直连系统，支持客户通过柜面、网银及手机银行开立并操作数字人民币钱包，覆盖个人与对公场景；加速数字钱包推广力度，全年新增占比超 40%；聚焦不同行业的痛点、难点，积极拓展应用场景，实现税费缴纳、零售消费、公共医疗、党费缴纳等领域的支付创新，累计完成数字人民币纳税超 8 亿元，发放消费券 87 万余元，惠及 1751 人次。试点以来，本行数字人民币交易规模突破 16 亿元，展现了在数字金融领域的场景深耕能力。

案例 1:

浙江某供应链管理服务有限公司为某渔需物资采购服务平台的主要运营商，其开发运营的普渔乐数字化渔业综合服务平台为舟山市普陀区重点数字化改革项目。企业通过该平台打造渔业产业供应链，打通前端渔需物资供应、渔船生活物资补给、后端渔货供应采购等，并包含聚合支付、

智慧码头等信息服务。因平台前期开发费用投入较多，且因规模扩大后维护成本与业务订单双增，导致企业产生临时性资金缺口。温州银行舟山分行成立专项授信服务小组，鉴于该企业是属地监管重点支持的企业之一，且其开发的平台是渔货品牌形象的重点工程，分行根据企业资产规模和经营特点设计一户一策的服务方案，最终给予企业流动资金贷款授信总额4500万元，额度可循环，用于采购水产品等经营周转，加大对数字化渔农业的金融支持。

案例2:

温州银行不断推进外贸金融服务数字化转型，以支持实体经济发展，特色产品“出口e贸贷2.0”，运用大数据授信模型在线核定额度，支持中小微外贸企业线上提款、随借随还。绍兴柯桥某纺织有限公司是一家专业从事针织布批发零售的小微外贸企业，该企业在温州银行开立美元结算客户已2年有余。随着出口业务回暖，国外需求增多，订单量大幅增加，出现临时资金缺口。温州银行绍兴分行在了解到企业难题后，第一时间开展上门尽调，耐心、专业地指导客户进行线上“出口e贸贷”申请操作，仅一个工作日内实现信用贷款资金落地，服务效率得到客户的高度认可。

案例3:

2024年9月，温州银行发布了“金鹿管家”平台，升级了企业网银，融合财资通、财富通、融资通、票据通、外汇通、收付通六大综合场景，为企业客户提供支付结算、融资还款、票据外汇、账务管理等金融线上服务，上线企业手机银行APP，实现企业金融服务移动化。温州银行“金鹿

管家”借助新技术实现“千人千面”，支持客户自定义门户首页，动态调整字体大小、门户组件、快捷引导，满足不同客群的个性化需求；设计“一网通”账户、企业单岗版等功能，提供手机号码快捷认证、免盾登录、多机构切换、单岗管理等便捷服务，降低企业经营管理成本；企业手机银行APP支持转账汇款、代发工资、合同签订等业务的办理和审批，支持在线申请票据业务、融资业务等，结合对公云证通极大提高了客户办理业务的灵活性，为企业客户提供7*24小时全天候的便捷服务。截至2024年末，服务组织类客户超3万户，累计交易流水超6000亿元。

案例4:

温州银行积极开展“金融+医疗”的跨界探索和创新，通过集成信用工具和支付工具，科技赋能医疗健康领域，以金融创新支持人民群众高品质生活，为推进共同富裕贡献金融力量。围绕就医时效性和无感支付，“医后付”破解了老百姓就医反复排队、反复缴费的“痛点”，从根本上提升了医院诊疗流程的用户体验。此外，还具有以下社会效益：一是推动医疗普惠。“医后付”设定基础额度的决策，让困难群众、低收入群体获得平等的医疗体验，是践行金融为民思想和社会责任的重要体现，助力构建全社会力量参与、可持续的医疗普惠长效机制。二是推动全龄友好。“医后付”推出共享额度的亲情账户，能够满足不同年龄特殊群体的医疗与健康需求，是对金融数字化浪潮下落实全龄友好理念的正面回应。三是推动信用社会建设。“医后付”根据个人的信用状况确定信用额度，使守信、诚信有了更大的获得和回报，有助于推动社会信用体系建设。

（三）助力养老金融

本行聚焦老年群体需求，不断完善网点适老服务标准化建设，推进特色化适老金融服务体系建设，构建“线上+线下”适老服务生态，持续为老年人提供更加温馨、便捷、安全的金融服务。

1. **构筑“老年友好型网点”。**在厅堂设置老年人服务专区，普及“爱心窗口、爱心座椅、爱心饮水、爱心雨伞、爱心药品”等便民设施，同时配置老花镜、血压仪、粗芯签字笔、轮椅等便民物品；设置绿色通道，减少老年人排队等候时间；保留部分传统“旧”设施和金融服务，如开立存折、线下购买理财等传统业务，确保老年客户能无障碍享受金融服务。有6家网点获评“适老金融服务示范网点”。

2. **培育适老特色金融服务。**辖内网点积极践行“用方言、大字化、入座办、一杯水、我上门”特色适老文明服务，根据老年客户需要，提供助臂服务、入座服务、适老沟通和上门服务等人性化现场服务。贴心推出手机银行专属适老化版本，便利老年人线上办理和日常消费。

3. **开发适老特色理财产品。**针对老年客户重点开发推广“普惠颐养”理财产品。该产品为定期分红型产品，符合老年人风险承受能力和实际需求，具有“本金滚动投资、收益按月兑付”的特点，受到广大老年客户的喜爱。截至2024年末，“普惠颐养”理财年累计销售额达26.62亿元，产品保有量达78.44亿元，持有

客户 4.96 万户。

4. 深化适老场景化服务。为行动不便的老年客户提供社保卡上门激活等便利化服务，并在社保资金、养老金发放等特殊时期，做好老年客户群体的服务工作。如积极配合社保部门开展年度养老金资格认证指导，主动嵌入社区，积极为老年客户群体打造“家门口的银行”。社保卡年累计新增逾万张。

5. 打造“老友记”品牌活动。从金融知识讲座到传统节日特色活动，从爱心义剪到冬日养生，辖内机构积极打造“老友记”系列活动。全行累计开展 792 次老年群体金融知识宣教活动，惠及老年群体 1.8 万人次。

案例 1:

为让老年人更好地融入信息化社会，温州银行在手机 APP、网站、网点智能机具等线上业务办理方面积极开展优化工作、持续提升客户体验，包括完善手机银行大字版功能、增加语音转账模块等，并且提供线上营业厅服务，由视频服务经理在线、面对面为老年客户提供咨询与业务办理。同时，完善“一键直通”适老电话服务，为 60 周岁以上老年客户优先接入人工专属客服团队，支持方言服务、适老话术服务，让客服热线更加专业、贴心。

案例 2:

2024 年 11 月 15 日，温州银行舟山定海支行诚请社区老年客户参加金融下午茶活动。活动现场，支行工作人员为老年客户们精心准备了一场

既生动又实用的金融知识讲座。他们结合真实案例，深入浅出地剖析了常见的金融诈骗手段，并详细讲解了相应的防范措施，提醒老年朋友们时刻保持警惕，守护好自己的“钱袋子”。同时，工作人员还耐心指导老年人如何使用手机银行、网上银行等智能化服务，让他们能够轻松应对日常的金融操作，享受便捷、高效的金融服务带来的便利。此外，讲座还涵盖了基本的理财知识，帮助老年人合理规划个人财务，引导他们根据自身情况选择适合的理财产品，实现财富的稳健增长。

（四）强化消保维权

本行深入贯彻“以人民为中心”的发展理念，持续拓展消保工作的深度与广度，以解决客户“急难愁盼”问题为核心目标，从强化机制建设、事前风控、诉源整治以及联动协作等关键领域着力，为全行高质量发展注入强大动力，消保工作成果显著。

1. **强化金融消费者维权保障。**积极探寻多元纠纷解决途径，精准疏通投诉化解过程中的“痛点”与“堵点”。本行加强与当地银行业协会、司法机关、公证处等外部机构的紧密合作，全力构建多渠道投诉化解机制，充分整合各方力量，协同处理投诉纠纷。2024年4月，主动与平阳公证处建立合作，创新性地将赋强公证融入投诉调解流程，有效提升投诉纠纷的解决效率和质量。

2. 深化金融知识普及宣传。本银行聚焦“一老一少”重点群体以及特殊人群的金融知识需求，加强与社区、学校、文化礼堂等基层组织的合作，通过“小 Hi 说消保 +”的创新模式，为

不同年龄段的市民提供精准化的金融知识普及服务，旨在切实提高消费者的金融素养，维护金融消费者的合法权益，营造健康和谐的金融生态环境。一系列特色宣教活动赢得了当地市民的广泛好评和监管部门的高度认可。

案例 1:

温州银行自2018年起结对洞头元觉文化礼堂，不断深化“金融进文化礼堂”服务基层活动，并相继在温州、瑞安、洞头、文成等多家文化礼堂设置宣传教育点，开展活动近百场，将基层金融服务精细化、网格化、特色化。2024年3月，温州银行新增与上沙村文化礼堂结对。结对仪式活动丰富多样，涵盖了“一个文化礼堂、一支金融志愿者服务队、一堂金融讲座、一名社区民警、一场公益活动、一台文艺演出、一通视频快剪、一次直播互动、一手媒体宣传”等多个环节。该场活动通过“生活温州”App进行同步直播，吸引了全网近 10 万人次观看，取得了良好的宣传效果。

案例 2:

在充分发挥网点宣传主阵地作用的基础上，温州银行组建多个宣传小分队，借助“六进入”集中宣传日的契机，深入农村、社区、校园、企业、商圈开展形式多样的金融知识教育宣传活动。2024 年 9 月，温州银行走进万洋科技城，举办了以“金融之光照亮科技小微园”为主题的金融教育宣传月活动。活动现场精心设置了“金融知识刮刮乐”“投壶智慧站”“消保拼图赛”“财富大转盘”等趣味金融游戏点位，吸引了众多园区企业主和员工踊跃参与。金融教育宣传队在各个游戏关卡设立“金融知识小课堂”，

向参与者普及电信诈骗防范技巧、非法金融活动的常见形式等金融知识，让金融教育内容以生动有趣的方式深入人心，有效提升了园区人员的金融知识水平和风险防范意识。

（五）投身社会公益

作为本土金融机构，本行始终将社会责任理念融入到自身发展的整体战略中，矢志成为改善民生事业的践行者、投身社会公益的志愿者、助力本土经济发展的建设者。

1. **专注慈善公益，弘扬社会正能量。**本行积极打造公益慈善品牌，成立“金鹿先锋义工队”，主动投身爱心献血、慈善一日捐、结对助学、金融服务、反诈宣传、文明创建、关爱空巢老人等公益活动。协同市委宣传部持续做好“温州银行·最美温州人”、“温州银行·温州好人”公益项目的捐赠及相关慰问工作，至今已累计慰问超200人次；向浙江省、温州市妇女儿童关爱基金、四川省阿坝州日部乡困难青少年助学结对帮扶项目开展捐赠，做好困境妇女儿童及困难学子的帮扶工作；积极响应政府号召，深化对口支援帮扶，向温州市对口支援地区（青海、新疆、西藏）工作指挥部开展捐赠，消费帮扶对口支援地区农产品，助农增收促振兴。

2. 积极开展社区村居公益服务活动。本行秉承“社区村居银行一家亲”的公益服务理念，辖属各网点在服务周边居民客户的基础上，积极与当地公益组织等第三方机构联合，开展贴近村居

民的多样化公益活动。本行各分支机构结合村居民需求，常态化、精准化开展志愿者服务，如举办“爱心传递，公益理发”、“助农集市日”、“银发课堂”等各类公益活动，为网点周边各个社区和街道居民提供更多的便利和服务。同时，面对日益高发的电信网络诈骗，本行网点立足在地化经营和服务的宗旨，通过拉横幅、发折页、细讲解等方式多管齐下，揭露电信诈骗的常见手段和危害，提醒社会公众时刻谨记保护个人信息，提高金融诈骗防范意识，用优质服务切实守好群众的“钱袋子”。

案例：

温州银行宁波海曙支行积极举办一系列公益理发活动，至今已成功举办了30场，深受当地群众的喜爱和好评。从网点走到社区，每次活动现场，专业的理发师提前等候到位，经过消毒的毛巾整齐地摆放在一旁，理发工具一应俱全。支行的工作人员们热情洋溢，精心组织，确保每一位前来理发的居民都能享受到优质的服务。这些公益理发活动不仅为社区居民提供了实实在在的便利，更传递了温州银行的社会责任感和温暖情怀。两年来，活动累计惠及数千名居民，特别是老年人和行动不便的人群，他们纷纷表示，这样的活动让他们感受到了社会的关爱和温暖。在理发过程中，工作人员们还积极与居民交流，了解他们的需求和意见，为他们解答金融问题，介绍银行的优质产品和服务。这样的互动不仅拉近了银行与客户之间的距离，践行着“社区村居银行一家亲”的公益服务理念。