

慈利沪农商村镇银行 2021 年度社会责任报告

目 录

第一节 社会责任概况

第二节 社会责任理念

第三节 社会责任管理

第四节 社会责任实践

第五节 责任展望

第一节 社会责任概况

报告概况

报告时间范围	2021年1月1日至2021年12月31日，部分表述及数据适当追溯以往年份。
报告发布周期	本报告为年度报告，也是慈利沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
报告组织范围	慈利沪农商村镇银行股份有限公司，为便于表达，在下述报告中简称为慈利沪农商村镇银行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于慈利沪农商村镇银行2021年度信息披露报告。
报告编制依据	原中国银监会《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》 中国人民银行长沙中心支行《关于开展湖南省金融机构环境信息披露试点工作的通知》（长银办〔2021〕197号）
报告发布方式	报告以电子版形式发布，电子版查询及下载地址： http://cil.srcbcz.com
联系方式	部门姓名：慈利沪农商村镇银行综合管理部 贾瓊璐 地址：湖南省张家界市慈利县白公城路“尚德公馆”1号楼一栋一层门面 电话：0744-3331703

公司简介

一、公司介绍

慈利沪农商村镇银行股份有限公司(中文简称:慈利沪农商村镇银行,英文名称:CILI SHRCB RURAL BANK CO.,LTD.)是经中国银行保险监督管理委员会批准,由上海农村商业银行股份有限公司控股成立的股份有限公司,成立于2012年8月14日,注册资本人民币5000万元。

作为张家界地区成立的首家村镇银行,自成立以来,慈利沪农商村镇银行秉承“股东为重、客户为上、员工为本、高效便捷、稳健发展”的经营理念,不断健全现代商业银行经营管理体制和机制,完善内控和风险管理体系,充分发挥贴近市场、决策链短、机制灵活的优势,为当地广大农民、个体私营企业主和中小企业提供全面高效的金融服务。

一直以来,慈利沪农商村镇银行以打造具有核心竞争力和创新力的村镇银行为目标,着力于满足城乡经济主体多元化的金融需求。现各项业务稳健发展,资产质量不断改善,经营业绩逐年提升,服务功能持续完善,品牌知名度不断扩大,已经成为慈利县域金融的重要组成部分,得到地方政府和社会各界的高度认可。

二、经营范围

吸收公众存款;发放短期、中期和长期贷款;办理国内结算;办理票据承兑与贴现;从事同业拆借;从事银行卡业务;代理发行、兑付、承销政府债券;代理收付款项业务;经中国银行业监督管理委员会批准的其他业务。

三、获奖情况

2013年至2021年连续九年被县委、县政府评为“支持县域经济信贷投放先进单位”；

2014年至2021年连续八年被县委、县政府授予“纳税先进单位”；

2016年，被张家界市银行业协会授予“张家界市银行业机构服务明星网点”称号；

2018年度获得“全国支农支小优秀村镇银行”荣誉称号；

2019年度获得“全国百强村镇银行”和“2019年度品牌价值典型代表单位”荣誉称号；

2020年度再次获得“全国百强村镇银行”“品牌价值典型代表单位”荣誉称号，获得湖南省村协授予省践行社会责任“精准扶贫突出贡献奖”、“文明规范服务四星级网点”荣誉称号。

2021年评为全国村镇银行助力乡村振兴创新典型案例单位。

四、联系我们

总行地址：慈利县白宫城路尚德公馆1号楼1栋1层

支行地址：慈利县零阳中路金穗商业街7-111-114

联系电话：0744-3335033（总行） 0744-3331023（支行）

传真号码：0744-3331703

客服热线：4009962999

如您有建议可通过以上渠道与我们联系。

其他未尽内容，请参见《慈利沪农商村镇银行2021年度信息披露报告》。

社会责任关键绩效

以下指标可供参考：

指标	单位	2021 年	2020 年	2019 年
经济责任				
资产总额	万元	127994.26	115720.73	102594.81
存款余额	万元	93860.23	88518.09	86938.68
贷款余额	万元	78473.75	70765.05	59978.14
营业收入	万元	3831.61	3381.28	3402.29
员工薪酬	万元	816.52	710.30	781.56
利息支出	万元	2166.83	1763.50	1568.47
纳税总额	万元	580.38	539.44	614.38
股利分配	万元	450	500	350
净利润	万元	1198.44	1217.27	1313.93
资产收益率	%	0.98	1.12	1.23
净资产收益率	%	9.49	10.21	11.86
核心资产充足率	%	18.09	18.23	19.61
资本充足率	%	19.21	19.34	20.70
不良贷款率	%	0.76	0.93	0.41
拨备覆盖率	%	339.58	272.85	663.19
涉农贷款余额	万元	77549.61	70679.70	59855.23
小微企业贷款余额	万元	53825.47	60107.09	50750.64

社会责任				
公益捐赠	万元	3.00	4.00	1.00
消费者权益保护费支出	万元	8.82	3.76	6.35
员工总数	人	53	49	39
女性员工占比	%	62	65	67
员工流失率	%	8	14	15
人均培训经费支出	万元	0.04	0.16	0.10
环境责任				
绿色贷款余额	万元	200	200	200
办公耗电支出	万元	12.98	12.18	11.15
人均办公耗水	吨	13.75	15.22	18.62
人均办公用纸	万张	0.1	0.18	0.2
人均公务车产生 二氧化碳排量	吨	0.21	0.41	0.47

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

慈利沪农商村镇银行致力于建立优良的社会责任观，将社会责任融入经营管理实践，建设有效的利益相关责任方参与机制，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身利益和利益相关方的共同可持续发展。

社会责任领域

1. 金融普惠：慈利沪农商村镇银行因地制宜、精准施策，下沉服务重心至乡镇乡村，持续输血，攻坚乡村振兴“最后一公里”，积极发挥银行特色和优势，倾心服务村居、小微、“三农”客户，扶持新兴农业主体企业发展。

增量扩面，提升三农小微服务质效。为加强服务队伍建设，提升金融服务能力，慈利沪农商村镇银行设立了两个微小专营团队，并拟在2022年增设第三微小团队，积极贯彻执行“做小、做散、做实”信贷投放政策，回归本源，加大对涉农、民营和小微企业的信贷投放力度，专营100万元以下民营和小微企业信贷业务，精准服务小微、村居。两个微小团队按照划分的区域细分客户群，客户经理包村包片，采取整村授信和产业集中授信相结合的方式，不断提高金融服务覆盖率和 service 质效。至2021年末，慈利沪农商村镇银行涉农和小微贷款余额78399.61万元，占比99.9%。

2. 优质服务：提高服务质量和营运效率，优化服务流程，保证客户金融安全，提升客户服务体验。

(1) 提升服务质效，提升客户服务体验。

我行设立明星网点、服务明星等多项考核、竞赛活动，网点每日坚持晨、夕会上练习柜员服务“七步曲”，立足“用心陪伴客户”的服务宗旨，坚持“以客户为中心”，围绕客户价值、客户需求和客户体验三个方面，回答好、处理好、解决好“客户在哪里、如何获取、怎样服务”三个基本问题。

两营业网点安排专人负责纠纷矛盾调解，针对客户矛盾与投诉，行内设置专项制度规范处理流程，有矛盾、有投诉立马按流程要求采取处理，做到不激化矛盾，不恶化事态。2021年我行在人民银行消费者权益保护工作评级中，被中国人民银行慈利县支行评为A+，全县仅我行唯一一家金融机构得此评级。



慈利沪农商村镇银行两网点每日晨、夕会练习柜员“七步曲”

(2) 延伸金融服务触角，优化服务流程。

慈利沪农商村镇银行以打通金融服务“最后一公里”为使命，建立两个金融扶贫服务站，同时与当地的乡镇、村委会积极对接、筹备，积极建设农村金融教育示范村，定期上门了解村民金融服务需求，开展金融知识宣传，推广便民、惠民、利民服务，为群众办实事。经前期宣传，居民纷纷集中到金融扶贫站提供信贷材料、咨询金融产品问

题。让涉农企业和农户“足不出厂”、“足不出村”即可享受金融服务，不断提高慈利沪农商村镇银行的金融服务覆盖率，满足公众日益增长的金融服务需求。



慈利沪农商村镇银行农村金融教育示范村挂牌

3. 金融创新：以客户需求为导向，坚持合规原则，加强产品和服务模式创新与优化，实现个人财富增长、企业价值提升。

创新信贷产品，提供多渠道、全方位的金融服务。慈利沪农商村镇银行积极探索“三农”群体的金融产品需求，深入发展村居业务，创新推出“家庭贷”、“惠民贷”、“惠兴贷”等特色金融产品。并由领导班子牵头，积极搭建创新投放渠道，**一是**2021年与许家坊政府签订了为当地小微企业及新型农业经营主体提供2500万贷款的框架协议，实现企业需求与金融供给的精准匹配；**二是**2021上半年，慈利沪农商村镇银行成功接入了财政贴息“创业贷”，打破了当地一银行多年独家承办的格局；**三是**加强与担保公司的合作，采用同考察、同授信的方式，提高项目申报及审批时效，解决了涉农企业无抵押的融资难题。截至2021年末，我行与省农担的在保笔数为13笔、金额

1427 万元，涉及到的农副产业有茶叶、柑橘、杜仲种植、生猪养殖等。慈利村行通过为客户提供多渠道、全方位的金融服务。实现了政银党组织共建、整体优势互补、党建成果双赢的好局面，让村行小平台在乡村振兴中也能发挥大作用。



慈利沪农商村镇银行与许家坊政府签订框架协议

第三节 社会责任管理

党建引领

慈利沪农商村镇银行认真贯彻落实党中央关于服务乡村振兴等相关精神，着力构建党的领导和公司治理有机融合的制度框架，把党的领导融入公司治理各环节，将党建工作要求写入公司章程，健全公司党组织议事决策机制，强化廉洁作风，进一步将全行思想统一到公司可持续发展和支持实体经济上，树立良好的社会声誉和品牌形象。

报告期内，慈利沪农商村镇银行不断巩固深化“不忘初心、牢记使命”和“四史”学习主题教育成果。持续开展党建主题教育活动，充分利用“三会一课”、组织生活会、主题党日活动等载体，增强政治理论学习的吸引力和渗透力。

2021年5月15日，慈利沪农商村镇银行全体党员、团员在党支部的组织下到常德市东方红文博园开展“学党史，悟思想，办实事，开新局”主题党日活动。通过加强革命传统教育，增强全体员工责任意识和爱国情怀，向员工传达了艰苦奋斗的精神和恪尽职守的素质，激励员工履行做好本职工作的实干精神。



慈利沪农商村镇银行党支部在东方红文博园开展党日主题活动

2021年7月1日，慈利沪农商村镇银行党支部组织前往慈利县通津铺镇长峪铺村史馆，开展“庆祝建党百年，助力乡村振兴”主题党日活动，深入开展党史学习教育，以史为鉴，以史励行，牢记初心使命，坚定理想信念，增强党组织的凝聚力和战斗力，立足本职岗位，坚守村镇银行“支农支小”的市场定位，发挥党员先锋模范带头作用，争先创优，不懈努力，为助力乡村振兴提供坚强的组织保障。

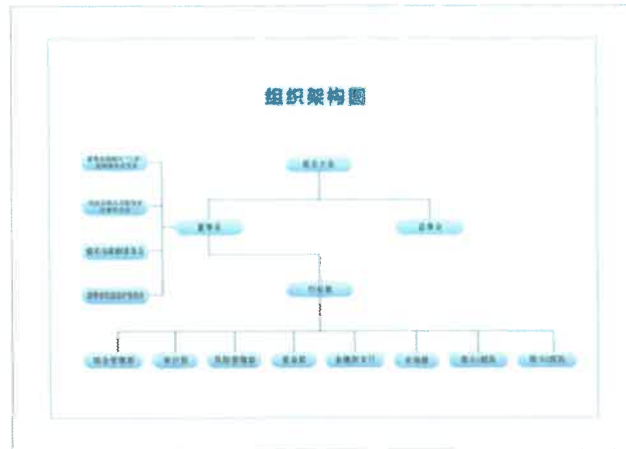


慈利沪农商村镇银行党支部在长峪铺村史馆开展党日主题活动

2. 公司治理

公司治理结构

慈利沪农商村镇银行构建了包括党支部、股东大会、董事会、监事会和高级管理层的法人治理主体，公司治理主体的权责边界和运行机制明晰，各主体议事规则日趋完备、规范。面对2021年疫情形势、外部经济反复波动的情况，慈利沪农商村镇银行高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，坚守市场定位，深化内控建设，加快结构优化，强化风险管控，稳步推进各项工作，以建设“小而美”村行为目标，较好完成了全年工作任务。



2021年，慈利沪农商村镇银行共召开股东大会2次，审议或听取议案14项。股东大会的召集、召开，出席会议的人员资格，表决程序均符合法律、法规和公司章程的规定，股东大会通过的各项决议合法有效。

报告期内，本行董事会召开8次会议，审议或听取议案116项。全体董事诚信、专业、勤勉、尽责，严格按照《公司法》、公司章程和公司治理程序，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托职责。

报告期内，本行监事会召开5次会议，审议或听取议案27项。全体监事勤勉敬业，认真履职，积极参加监事会会议，出席股东大会，列席董事会会议，独立发表意见。



慈利沪农商村镇银行召开2020年度股东大会

慈利沪农商村镇银行以“强化内控管理，夯实发展根基”为合规目标，实施企业内部风险控制，加强教育、监督、惩罚的力度，坚持每周集中组织一次业务和制度学习，开展廉洁从业教育、培训、制度合规竞赛等活动，不断强化员工的制度观念和流程观念，教育干部员工务必遵章守纪、令行禁止，力行勤俭节约，不踏红线、不越底线，时刻筑牢思想防线。



慈利沪农商村镇银行“学制度、促规范”抢答赛

投资者关系管理

慈利沪农商村镇银行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。2021年，本行根据中国银保监会办公厅《关于做好〈商业银行股权托管办法〉实施相关工作的通知》（银保监办发〔2019〕156号）启动了股权托管工作，进一步提高了股权透明度，提升了股东服务水平。

利益相关方沟通

利益相关方	期望	回应
政府	支持实体经济建设 落实乡村振兴工作部署 促进企业稳健发展	贯彻国家和地方政策 开展乡村振兴 明确支农支小战略定位
股东与投资者	良好的投资回报 全面及时的信息披露 健全的企业内部机制建设	准确把握经济形势和当地特色，强化风险管理，创造可持续价值回报 准确披露信息，提高透明度 完善公司治理机制，依法合规、稳健经营
客户	热情、便捷的金融服务 满足不同需求的金融产品 倾听客户的意见	强化员工服务意识和业务能力 创新金融产品的种类与模式 简化业务流程，完善投诉机制 保护消费者权益
员工	以人为本 关注成长 实现自我价值	保障员工合法权益 完善薪酬福利体系和职业发展规划 探索企业文化
供应商与合作伙伴	诚实守信 互利共赢	公平竞争，诚信履约 友好互利，相互尊重
社区	支持社区建设 搭建银村桥梁 宣传金融知识	优化网点布局，提升综合服务能力 加大宣传力度，普及金融政策知识
公众与媒体	塑造品牌形象 热心回馈社会	积极对接，加强宣传 投身公益事业，打造品牌口碑
环境	信贷投向偏好 节能减排 可持续发展	限制高污染、高能耗的产品 支持无纸化办公 倡导节约的企业氛围

1. 政府沟通方面

作为张家界地区成立的首家村镇银行，自 2012 年 8 月开业以来，慈利沪农商村镇银行坚持“植根本土、贷在本地、税归本地”，认真履行办行承诺，截至 2021 年末，慈利沪农商村镇银行累计发放各类贷款 31 亿元、缴纳税费 6728 万元，为本县经济建设做出了应有的贡献。

慈利沪农商村镇银行始终坚守“支农支小”的市场定位，充分发挥村镇银行在“六稳”“六保”中的作用，积极参加政府和人行组织开展的“春风行动”“两促两进”等金融服务活动，主动对接小微企业，了解企业生产经营情况和金融服务需求，宣传金融知识和信贷政策，开展金融服务，提高小微企业金融服务覆盖率。

2021 年通过接入贴息贷款“创业贷”的准入开展工作、与许家坊签订框架合作协议、推进县域乡村“诚信村”建设等方式，不断加大金融支持力度，深化政银联动，积极搭建合作平台。

2. 股东沟通方面

慈利沪农商村镇银行重视与股东沟通、交流，认真高效办理股东股权质押、转让、继承及利润分配等相关手续。2021 年度实现净利润 1198.44 万元；2017、2018、2019、2020、2021 年分别向股东分红比例分别为 7%、7%、10%、9%、8%，积极提升盈利能力，实现企业可持续发展，保障股东权益。及时披露慈利沪农商村镇银行 2021、2020 年度报告，信息披露真实、准确、完整。

3. 客户沟通方面

慈利沪农商村镇银行高度重视客户服务工作，多措并举，不断优化服务环境，规范服务管理，提高服务效率。重点关注老弱病残等弱势群体，在营业大厅配备爱心雨伞、老花镜、医药箱、报刊架、爱心座椅等便民设施，为客户提供舒适的服务环境，提升用户体验和满意度。2021年，慈利沪农商村镇银行全年未产生有效投诉，在2021年度消费者权益保护工作评级中，被中国人民银行慈利县支行评为A+。

第四节 社会责任实践

经济责任

长期以来，慈利沪农商村镇银行坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，在解决社会难点的过程中寻找新机遇、拓展新客户，为客户创造价值，切实提升“三农”、小微、社区客户满意度，实现商业银行与社会功能的有机统一。报告期末，慈利沪农商村镇银行涉农和小微贷款余额 78399.61 万元，占比 99.9%，农户和小微企业客户数 2670 户，同比增长 19.36%。

1. 服务三农

(1) 加强金融产品创新

慈利县以种植、养殖以及农产品为主，这些产品销售季节性强，抗风险能力弱，资金需求时效性强等特点，慈利沪农商村镇银行推行“惠民贷”、“惠兴贷”、“家庭贷”等新型信贷产品，采用“一次授信、循环使用、随借随还”的授信方式，担保抵押方式多样，竭诚服务小微企业、新型农业经营主体等实体经济，为当地传统乡村产业实现优化转型提供针对性的金融服务，全面助力乡村振兴事业进一步发展。至 2021 年末，本行累计发放涉农和小微企业贷款 7111 笔、金额 31 亿元，涉及茶叶、蔬菜、柑橘和养殖等多种农副产品，在带领当地周边增收就业、拓宽乡村产业的增值空间等方面起了较好的推动作用，为农户春耕备耕注入了信贷“及时雨”。



慈利沪农商村镇银行微小团队前往乡村小微企业经营地调查

(2) 扎实推进村居业务

慈利沪农商村镇银行通过开展“送金融知识下乡”“趣味游戏”等村居活动，积攒人气，积累经验，并认真总结每一场活动的经验和不足，逐步完善村居业务营销模式，实行流程化管理，包括前期对接、活动预热、关键人拜访、分户走访的时间安排、活动频次等，不断提高农村金融服务覆盖率，增强乡村村民对金融服务的获得感。



慈利沪农商村镇银行开展村居活动

(3) 做深做透乡镇网格化服务

2021年起，我行主动对接县工商联总商会，汇报我行在践行普惠金融、支持乡村振兴的主要做法和特色信贷产品，通过工商联总商会的推介，深化24个乡镇商会的合作关系，以商会作为服务乡村振兴的可持续发展发力点，将金融服务做到“一户一策”，目标明确，

措施具体，着力解决乡镇商户融资难题，做深做透商会市场。截止2021年末，我行已与县域内许家坊、三官寺、江垭等多个乡镇商会对接，授信成功56笔，金融1762万元。



慈利沪农商村镇银行市场条线对接商会成员

2. 服务小微

指标名称	单位	2021年	2020年	2019年
小微企业贷款余额	万元	53825.47	60107.09	50750.64
小微企业贷款占比	%	68.59	84.94	84.62
小微企业贷款客户数量	户	1502	987	662

(1) 助力优质企业，持续做好乡村振兴服务

2013年，周女士响应政府号召回乡创业，创办了张家界老山翁农业发展有限公司，公司以发展油茶产业为核心，采取“公司+合作社+基地+农户”的形式种植油茶，形成油茶种植、加工、销售一条龙的产业链，打造生态农业品牌。

由于农产品生产周期长、季节性强、抗风险能力弱，生产、经营关键时候一旦资金跟不上，将直接危及企业的生存。2017年下半年，公司完成基地油茶茶籽采摘后，急需资金购买有机肥料、农药等物资

对油茶树进行培管，但由于茶籽加工、销售还需一段时间，加上支付农民工工资、土地租赁等费用，公司出现资金短缺，如果不能及时对油茶进行培管，将直接影响来年油茶产量和质量，为解决资金问题，正在一筹莫展之时，慈利沪农商村镇银行社区服务团队来到公司办公所在地“众创空间”开展业务宣传，周女士抱着试一试的心态，向前来宣传的工作人员咨询，在了解到老山翁公司的情况后，本行客户经理及时上门了解企业生产、经营情况，深入油茶种植基地实地查看油茶生长情况，并根据公司实际情况，运用人行扶贫再贷款资金为公司提供 100 万元信贷支持，及时解决了企业油茶种植培管的资金短缺问题，降低了企业融资成本。

截至 2021 年底，慈利沪农商村镇银行先后为张家界老山翁农业发展有限公司发放 3 笔贷款，共计金额 300 万元，油茶产业不断发展壮大，目前该公司已发展油茶种植基地 3 万亩，每年可解决公司自有基地和合作社属地 100 余名农民长期就业和 800 余名农民季节性就业问题，取得了良好的经济效益和社会效益。



主发起行仇总监、慈利沪农商村镇银行董事长实地走访老山翁农业发展有限公司

(2) 设立扶贫再贷款示范点，以点带面辐射周边就业。

张家界市新瑞生物饲料有限公司的前身是张家界市瑞星饲料有

限公司，有着近 20 年饲料生产技术经验，于 2013 年 7 月新组建成立的集特种水产畜禽饲料研究、产销一体化的现代化民营企业，也是慈利县较大的本土“涉农”企业，是湘西北地区的主要饲料供应商之一。

2013 年新公司组建之初与慈利沪农商村镇银行建立了合作关系，2016 年，慈利沪农商村镇银行将该公司所在的零溪镇黄莲村建设为扶贫再贷款示范点，运用人民银行扶贫再贷款资金为新瑞生物公司和周边贫困农户发展生产提供低利率的信贷支持，重点支持新瑞生物公司采购原材料、发展生产。自 2013 年 8 月以来，截止 2021 年底，我行累计为该公司发放贷款 18 笔，累放金额 4950 万元，满足了企业的融资需求，降低了企业财务成本。

通过信贷支持产业发展，张家界市新瑞生物饲料有限公司实现了较快的发展，经营利润逐年提升，不仅解决了当地 100 余名农民工的就近就业问题，有效带动周边 50 多户建档立卡贫困户发展产业，农户每年户均增收 2 万元。



慈利沪农商村镇银行实地走访新瑞生物饲料有限公司，签订合作协议

3. 优质服务

持续推行减费让利政策，主动惠企利民。

慈利沪农商村镇银行始终牢记初心使命，坚持“支农支小”的市场定位，竭诚服务“三农”群体、小微企业，持续推行一系列减费让利政策，共减免银行相关收费项目 49 项，其中个人客户服务费 22 项、涉及客户服务项目 27 项，包括免跨行转账手续费、ATM 跨行取现手续费、短信通知年费等，扎实践行普惠金融，主动让利惠民。

2021 年，慈利沪农商村镇银行积极响应国家减费让利号召，在往年基础上，再对所有企业购买支票的工本费及相关手续费都进行免费。截至 2021 年末，共减免服务费用 212 万元，其中减免个人客户服务费 148 万元，受惠 5.4 万余人；减免涉企客户服务费约 60 万元，受惠企业 700 余户。切实帮助小微企业、个体工商户等减免负担。

社会责任

员工责任

2021 年慈利沪农商村镇银行坚持以人为本，从“管理员工”向“成就员工”转变，主动承担保障员工权益、促进员工成长、致力员工关爱的责任，激发员工归属感，重视员工幸福感。

指标名称	单位	2021 年	2020 年	2019 年
员工总数	人	53	49	39
女性员工占比	%	62	65	67
员工流失率	%	8	14	15
人均培训经费支出	万元	0.04	0.16	0.10

1. 重视教育培训，提升队伍素质

积极制定员工素质提升计划，坚持每周组织 1 次全员集中培训、2 次部门培训，积极参加主发起行组织的各类培训以及村镇银行协会、优秀同行同业等机构组织的专业培训，并要求参训员工回行后做好转培训工作，加强对员工法律法规、业务制度、专业知识的学习。



慈利沪农商村镇银行每周开展全行培训

2. 注重岗位历练，搭建人才梯队

制定员工素质提升计划，落实中层后备选拔培养、关键岗位 AB 岗配备等制度，通过关键岗位轮换、员工兼岗和跨部门学习等方式，有针对性地对青年员工进行岗位历练，根据每个人的优势、特点、岗位适应性和提升空间等情况，搭建人才培养梯队，建立本行中层干部

后备人才库，至报告期末，先后提拔提任 4 名行级干部、5 名中层干部（含微小团队长），2021 年 2 名中层进入村行班子后备人才库，4 名员工进入本行中层后备人才库。

3. 工会小组凝心聚力，激发员工积极性

坚持党建带群团，由党总支带领团支部、工会小组凝心聚力，开展丰富多样的员工活动，如知识竞赛、技能比武等多项主题活动，增强部门向心力，激发员工积极性，加强企业文化认同与正向价值观引导，消解员工工作压力。



惠利沪农商村镇银行开展工会活动

金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传，全力维护消费者权益保护

2021年慈利沪农商村镇银行坚持“以客户为中心”，积极履行社会责任，积极利用3·15消费者权益保护日、6·14信用记录关爱日、守住钱袋子、金融知识万里行、防范非法集资宣传月、金融知识普及月、打击防范电信诈骗集中宣传月等特殊时间节点多次开展内容丰富、多样化的金融知识宣传活动、涵盖线上线下多种渠道，与日常宣传工作相结合，建立长效宣传机制。报告期内，组织开展各类宣传活动200余次，受众1万余人次，提高消费者风险防范意识，切实保障金融消费者权益。

慈利沪农商村镇银行不断加强消费者权益保护规章制度建设，进一步建立健全慈利沪农商村镇银行金融消费者权益保护工作机制，明确消费者权益保护工作原则。对消费者权益保护实行全流程管理，包括客户投诉处理、金融知识宣传培训、信息保护披露、工作监督和内部考评、重大事件应急预案等制度，各项制流程规范，责任明确。报告期内无客户重大投诉事件信息。

1. 依托物理网点为阵地，在两个营业网点开展教育宣传，充分利用LED电子屏、网络电视等电子宣传载体，滚动播放相关宣传视频、标语，扩大活动影响力；在营业大厅设置金融知识宣传展示区，在营业网点外设置普及金融知识宣传台，张贴宣传海报，摆放宣传资料，安排大堂经理主动对来我网点办业务的客户进行递送宣传手册，讲解金融知识。



慈利沪农商村镇银行向客户普及金融知识

2. 扎实践行普惠金融，扩大金融机构履职优势。慈利沪农商村镇银行 2021 年度开展金融知识普惠课堂 400 余场，组织员工利用班后与周末时间在客流量密集的区域开展流动金融服务站 128 次。受众涵盖老、中、青全年龄段的人群，由专职人员授课，内容涉及反电信诈骗、打击非法集资、反洗钱、重视征信报告等多个方面，将金融知识宣教与各类节日活动有机结合，广泛宣传金融知识。





慈利沪农商村镇银行开展普惠金融课堂、流动金额服务站

3. 2021年，慈利沪农商村镇银行工作人员深入田间地头、走进学校、社区、广场，将金融知识送进千家万户，受众涵盖老、中、青全年龄段的人群，宣传内容涵盖反电信诈骗、打击非法集资、存款保险、反洗钱、重视征信报告等多个方面，以点带面，取得宣传实效。

2021年3月23日，慈利沪农商村镇银行利用慈利县许家坊政银企洽谈会，开展金融知识宣传活动。



慈利沪农商村镇银行下乡宣传金融知识

2021年6月14日，慈利沪农商村镇银行组织宣传小分队并统一着装，前往慈利县张家塔水汪村，积极向村民宣传征信知识，递送宣传折页，讲解征信知识，让他们了解信用报告，重视信用报告，提升宣传受众覆盖面。吸引不少当地居民上前了解征信知识，领取、翻阅

征信宣传资料。



慈利沪农商村镇银行下乡宣传金融知识

2021年6月17日，由慈利沪农商村镇银行金融知识优秀讲师带队，前往金慈小学开展《我为小学生讲一课·做一个诚实守信的人》为主题的金融知识普及宣教，寓教于乐，为他们讲解征信知识，帮助小学生树立正确的金融消费理念，从小养成诚实守信的意识。



慈利沪农商村镇银行金融知识优秀讲师刘益华前往金慈小学开展《我为小学生讲一课·做一个诚实守信的人》为主题的金融知识普及宣讲

2021年9月27日，慈利沪农商村镇银行以“星海行动”金融知识进百县为契机，以“普及金融知识，共创美好生活”为主题，在中国人民银行慈利县支行的指导下，联合两家县域金融机构，前往慈利县一鸣中学共同开展金融知识进校园宣教活动，给广大学生送上“开

学第一课”。通过在校内搭建金融知识宣传台，开展金融知识小讲堂集中授课等方式，让学生多角度了解基础金融知识，树立正确的价值观、消费观，真正让金融知识走进校园，达到“教育一个学生、带动一个家庭”的目的。



慈利沪农商村镇银行前往慈利县一鸣中学开展金融知识进校园宣教活动

4. 为强化宣传效果，慈利沪农商村镇银行充分利用手机银行、门户网站、微信公众号、美篇等渠道推送金融知识，报告期内，慈利沪农商微信公众号推送存款保险、反洗钱利剑行动、珍爱信用记录、拒收现金、禁毒、反洗钱典型案例、防范电信网络诈骗、防范非法集资等金融知识 20 次，阅读覆盖人次近 2000 人，通过线上宣传方式，扩大宣传受众覆盖面，引导金融消费者远离非法金融活动。

爱心公益责任

1. 积极应对疫情影响，多措并举助力企业复工复产。

2021年8月，面对张家界市的严峻疫情形势，慈利沪农商村镇银行第一时间建立绿色通道，由客户经理联系、对接当地小微企业、工业园区，对复工复产中小企业、新型农业经营主体等重点名单企业做到专人逐户对接，根据企业实际困难，制定“一户一策”的服务和支持方案，增强金融服务的针对性。

齐心战疫，确保金融服务不断档。各部门通力协作，有序组织员工开展疫苗接种和核酸检测，在全行实行“两码”“一行程”报告登记制度；对自助设备、现金等及时进行消杀灭菌，做到ATM机24小时现金充足，确保让广大客户用上“干净钱”“放心钱”“满意钱”；协助县财政相关部门划转疫情防控物资专用款400万元。同时，利用电话、短信等形式，正确引导广大客户利用手机银行开展“线上业务”办理，尽量减少窗口人员接触和密集度；增设老年人业务办理窗口，为老年客户提供最有温度的金融服务，为奋战在疫情防控第一线的医护人员、志愿者等送去慰问物资。



疫情期间，金融服务不断档



慈利沪农商村镇银行为疫情防控点送去慰问物资

绿色通道，助力信贷客户稳经营。坚持“保增量、降成本、减负担”的原则，通过贷款展期、调整分期还款计划、无还本续贷等方式，多措并举为企业疫后复工复产“供氧”“输血”，缓解企业还贷压力。同时对受灾严重的企业适当下调贷款利率，积极运用央行货币政策，缓解企业资金压力，对符合政策要求的个体工商户、小微企业主贷款做到“应延尽延”，不盲目抽贷、断贷、压贷，帮助小微企业抗击疫情、复工复产，及时为企业解难纾困做好金融服务。年内，本行累计投放支小再贷款 3000 万元，发放普惠小微信用贷款 2.57 亿元；办理延期还本付息 143 笔，金额 3822.5 万元。

2. 捐资助学，积极支持公益事业

慈利沪农商村镇银行一直以建设成“有温度、有情怀”的村镇银行为目标，以“普惠金融助力美好生活”为愿景，始终热心社会公益。从依托主发起行到村行自发，从周边社区到偏远村居，从基础设施到文化教育，多次通过赞助、捐赠、出资等方式，先后前往龙潭河中学、岩泊渡爱心小学、申中村村委开展助学、助残、建设扶贫，积极号召

员工参与慈善一日捐、爱心献血等公益活动，成立以来累计捐款 20 余万元，为社会公众谋求切身利益。

为推动“我为群众办实事”实践活动的走实走深，2021 年 12 月 6 日，在主发起行的联合支持下，慈利沪农商村镇银行党支部联合县教育局教育基金会来到慈利县龙潭河中学开展“捐资助学 筑梦前行”公益活动，向该校 36 名贫困学子捐赠了助学资金，切实帮助学校修缮基础设施、改善贫困学生的学习生活条件。



慈利沪农商村镇银行教育扶贫龙潭河中学捐赠仪式

环境责任

为贯彻落实党中央、国务院碳达峰、碳中和的战略部署，做好金融支持绿色低碳高质量发展工作，慈利沪农商村镇银行作为一家植根本土的地方法人银行机构，积极承担社会责任，以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，积极践行绿色低碳发展理念，以绿色低碳理念引领运营转型，倡导树立绿色生活方式，加快培育绿色金融新优势，取得了较好成效。

一、年度概况

1. 战略规划与目标愿景

根据党中央、国务院碳达峰、碳中和的战略部署，慈利沪农商村镇银行紧紧围绕碳达峰碳中和，湖南省委“三高四新”战略、人民银行长沙中支等九部门《关于金融支持湖南省绿色低碳发展的指导意见》（长银发〔2021〕97号）等文件精神，把绿色金融，低碳运营作为重点发展方向。

多年来，我行主动作为，积极探索，曾在水力发电，绿色农林业综合开发、工业节能节水环保等多个绿色金融领域给予信贷支持。对农田水利、种业振兴、粮食产业链各类主体等领域重点倾斜信贷支持力度，助力乡村新型农业主体、小微企业加快推进绿色宜居、绿色转型、绿色生态的建设道路，要求严控落后产能信贷投放，以提高服务实体经济能力为目标，优化金融服务的效率和质量，深入实施“三农”普惠战略。在经营活动中，践行绿色理念，倡导低碳办公、节能减排、绿色出行的工作、生活方式。

2. 政策行动

严格执行信贷政策,灵活运用贷款方式。我行在贷款审查过程中,对行业准入进行了严格规范,对于“两高一剩”行业与污染项目实行“一票否决制”,限贷、缓贷、直至收回贷款;对绿色经济、低碳经济、循环经济等环保、科技型企业等,我行灵活运用多种贷款方式进行支持。

加强银企双联,创新绿色信贷服务。对县内绿色企业、林业开发项目、可再生资源及清洁能源项目及农业龙头企业等进行精准对接,为环保企业提供“一站式”服务,帮助不同企业选择合适的信贷产品,减少信贷冗繁的操作环节,为环保型企业提供结构化融资业务,推行支持光伏发电产品“惠能贷”,投放范围为:个体工商户、小微企业、“三农”,批发零售、交通物流、绿色环保类、清洁能源等。

数字化运营减少资源消耗,推出创新信贷产品。积极克服村镇银行科技环境较弱的特点,不断加强支付环境建设和产品更新,2020年开始推行线上贷款“惠e贷”,为小微企业、新型农业经营主体搭建线上融资“绿色通道”,微信扫码秒出额度,最高可贷20万;推出手机银行、2021年开通微信支付宝第三方支付、超级网银等新型服务产品,拟2022年推出移动IPAD以优化柜面、信贷业务办理,实行面对面授信放款,不断完善服务功能,提高客户服务便捷度,以减少纸张使用、业务出车次数,降低二氧化碳排放。

3. 关键成效

一是慈利沪农商村镇银行各项业务稳健发展。2021年末各项存款余额93860.23万元,同比增加5342.14万元,增幅6.04%;各项贷款余额78473.75万元,同比增加7708.7万元,增幅10.89%。二

是绿色、普惠理念有效落实。我行坚持“做小、做散、做优”信贷方向，加大微小贷款和惠 e 贷投放力度，不断提升普惠微小贷款比重，业务重心向村居、社区、乡镇下沉，将信贷业务更好地对接到乡村振兴、巩固脱贫帮困胜利成果全过程。2021 年末，我行涉农和小微贷款 78399.61 万元，占比 99.9%，农户和小微企业客户数 2670 户，同比增长 19.36%。三是有效推行数字化运营。截至 2021 年末，我行“惠 E 贷”共授信客户 3194 人，授信金额达 1.47 亿元；手机银行客户同比增长 46%；自 2021 年一季度我行开通第三方支付绑定以来，至报告期末，现开通客户已有 1756 户。

二、环境治理结构

1. 治理结构层面

慈利沪农商村镇银行董事会高度重视绿色金融治理建设，将绿色金融作为经营发展和长远规划的重要方向，致力于建立高水平的绿色金融治理体系，有效落实绿色金融的管理工作。初步形成由董事会下设的战略与三农金融服务委员会领导统筹，负责确定慈利沪农商村镇银行绿色信贷发展战略，并监督、评估执行情况，由高级管理层制定目标，相关部门贯彻落实的运行机制。

慈利沪农商村镇银行成立了绿色金融工作领导小组，由董事长担任组长，分管行长担任副组长，总行各部门负责人担任小组成员，负责全行绿色金融的领导组织工作，指导全行绿色金融工作开展，落实绿色发展理念。绿色金融工作领导小组办公室设市场部，承担领导小组办公室日常工作，提出需要由领导小组会议研究解决的问题及相关建议，并协调各成员部门、分行有序落实各项重点工作。

2. 政策制度贯彻实施

慈利沪农商村镇银行认真贯彻落实人民银行等 7 部委《关于构建绿色金融体系的指导意见》（银发〔2016〕228 号）、《绿色信贷指引》（银监发〔2018〕10 号）、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》（2021 年 7 月 22 日实施）、《关于金融支持湖南省绿色低碳发展的指导意见》（长银发〔2021〕97 号）、《关于开展湖南省金融机构环境信息披露试点工作的通知》（长银办〔2021〕197 号）等文件精神，在信贷管理上，对行业准入进行了严格规范，对于“两高一剩”行业与污染项目实行“一票否决制”，限贷、缓贷、直至收回贷款；对绿色经济、低碳经济、循环经济等环保、科技型企业等，灵活运用多种贷款方式进行支持。在运营过程中，从建设环保型企业点滴做起，履行促进节约型社会建设的责任。

三、环境风险、机遇的分析与管理

1. 环境风险、机遇分析

当前，生态环境保护、绿色低碳发展已成为全球性议题和不可阻挡的历史潮流。全球主要经济体纷纷制定碳中和时间表和路线图。我国《国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》提出，要在 2030 年前实现碳达峰、2060 年前实现碳中和。

2021 年 10 月，国务院发布《2030 年前碳达峰行动方案》。人民银行等监管部门加快完善绿色金融政策框架和激励机制，近期推出了碳减排支持工具和煤炭清洁高效利用专项再贷款。

中央的顶层设计和监管政策的支持，为银行业金融机构发展绿色金融指明了方向、带来了机遇，同时也带来了挑战。

(1) 从风险的角度看

随着国家环境治理不断加强，高污染高排放领域将面临这较大的政策约束和成本约束，环境风险会通过三种渠道影响我行的经营发展：一是信用风险。环保标准提高和气候变化会对企业的现金流和资产负债造成影响，降低企业的还款能力，从而对我行信用风险构成潜在压力。二是承担污染连带责任的风险。根据相关政策法规，融资主体涉及环境事件时，银行机构等债权人面临着承担连带责任的风险。三是声誉风险，融资客户的环境表现不佳，可能使银行的绿色风险控制和贷款管理能力受到市场、投资者、社会公众的质疑，导致大量流失客户或停业整改，从而影响还款能力，或间接银行的声誉，进而增加贷款损失风险。

(2) 从机遇角度看

十四五期间至 2060 年前，推动资金资本进入绿色领域将是金融业重大使命和责任，随着区域经济向绿色低碳方向加速转型和各类绿色金融激励机制的出台，绿色金融业务将快速发展，金融业面临着重大机遇，如果我行能够充分利用国家对绿色产业支持政策的机遇，发挥金融支持区域经济产业绿色低碳转型的血脉作用，我行各项业务将加入高速增长通道。

2. 环境风险管理及流程

(1) 建立环境和社会风险评估管理体系。慈利沪农商村镇银行已将环境和社会风险管理纳入全流程信贷管理体系，根据客户面临的潜在环境和社会风险程度，实施差异化管理措施，坚决执行环境和社会风险“一票否决制”。

(2) 环境风险管理流程及措施。根据客户面临的潜在环境和社会风险程度，结合客户所属行业或建设项目特点，把存量客户和新增客户划分为绿色信贷和非绿色信贷两类，并按照一定的评估指标体现进行评估，根据评估结果实施差异化的信贷策略。

一是充分借助环保部门的力量，加强信息收集。

对于重点污染源企业的年度环保信用评价结果，省、市、县（区）环保部门均会通过政府网站或报刊、广播、电视等形式向社会公开，风险管理部门定期收集整理各级环保部门发布的评价结果。不定期协助当地环保部门进行排查，核查证照信息，了解授信企业是否存在擅自停运治污设施和偷排、超标排污及拒交排污费等行为，以及其他更多信息，降低人行征信系统环境信息不全、环保部门与银行信息不对称问题的影响，提早采取风险规避措施。

二是严格贷前调查，把好信贷准入关，区别对待。

贷前调查时，认真核实企业环保的真实情况，对客户对环保风险的承受能力、管理水平、证照信息、环保社会认可程度等方面的情况进行调查和评估，熟悉借款人治污排污水平，掌握当地污染治理目标和要求。对于列入环保部门“挂牌督办”名单和被责令处罚、限制整改、停产治理的企业，及时进行自查，不得增加新的融资。

三是在授信项目的审核中，严格落实绿色信贷政策。

慈利沪农商村镇银行在信贷业务审批中，对客户可能发生的环境和社会风险列入审查内容。对环境和社会表现不合格、违法违规、污染严重、社会影响负面的客户，原则上不予审批。对环境和社会可能产生重大负面影响的客户，要求客户在申请业务时提交环境和社会风

险报告。

四是贷后管理环节。

在贷后管理和监控中，高度关注环保风险较高的行业企业，在国家产业政策、行业政策、环保政策等做出调整影响客户生产经营时，由慈利沪农商村镇银行及时调整该类客户贷款风险分类级别，提高贷后风险预警级别。

四、投融资活动环境影响

1. 投融资对环境的影响

我行的定位是支农支小，单笔最高授信额为 500 万元，工业企业融资较少，根据《金融机构碳核算技术指南（试行）》，我行对月融资达 300 万的规模以上工业企业贷款碳排放情况进行了测算，2022 年达到 300 万月融资额的有 3 家，共有 1 家工业企业的贷款纳入碳核算范围。

（1）投融资环境影响计算公式

由于相关融资均为非项目融资，计算公式为：能源消耗量*低位发热量*单位热值含量*燃料氧化率*44/12。碳排放总量等于：化石燃料直接碳排放量+电力热力间接碳排放量。

（2）工业企业碳排放数据来源

非重点用能企业二氧化碳排放数据主要包括化石燃料燃烧直接排放和电力间接排放的二氧化碳数据，由我行根据《金融机构碳核算技术指南（试行）》测算获得。

2. 测算、表达环境风险对投融资的影响

2021 年，由于疫情后企业恢复生产，扩大产能，该企业 2021 年

无烟煤消耗 910 吨，碳排放 2294.58 吨，碳排放同比增加 55.5%；2021 年柴油消耗 12 吨，碳排放 37.15 吨，碳排放同比增加 50%；2021 年该企业电力购入量 7104303 度，碳排放 3542.2 吨，同比增加 25.6%；综上，2021 碳排放总量为 5873.93 吨，同比增加 51.73%。

五、经营活动产生的环境影响

1. 依托主发起行优化协同办公系统功能，积极完善视频会议系统，提高视频会议系统使用频率，有效降低会务及交通成本。食堂实行每日用餐签到，合理为员工配餐，使用可重复利用餐具，减少食物浪费和一次性餐具消耗。倡导员工以步行上班、搭乘公共交通、使用共享单车等绿色低碳方式出行。2021 年度我行公务出差用车产生的二氧化碳排放量约 11.29 吨，同比减少约 44.1%。

2. 我行深入推进无纸化办公，减少纸张、油墨等耗材及传真、复印等办公用品的使用，减少资源消耗，提供资源利用效率，支持保护环境。2021 年我行营业及办公场所消耗 A4 纸约 0.24 吨，同比下降 38.5%。

3. 切实加强办公用房、会议室、仓库等精细化管理，降低不必要的灯光、供冷供热、供气等设备的能耗。自总行增设网点迁至尚德公馆后，均采用 LED 照明系统，较大幅度节约电费，虽在新设网点、疫情影响室内办公时间增加、营业场所防疫消杀等多方面影响下，2021 年我行消耗电费 12.98 万元，同比仅增长 0.07%；2021 年消耗水 729 吨，同比减少 2.28%。

4. 我行依托主发起行采购渠道，秉承绿色采购理念，所购电子设备均为国家 3C 认证和绿色环保标志产品，在采购活动中注重节约、

充分利用剩余设备资源。持续坚持“三不采购”，不采购违反环保法律法规企业的产品或服务；不采购国家命令淘汰的落后产品以及落后生产能力和落后工艺装备生产的产品；不采购国家禁止使用的有毒有害物质的产品。

5. 积极参与环境公益项目，每周五响应县政府号召，参与城区环境维护活动，安排工作人员值班；并积极与商会对接，参与、组织义务植树活动，宣传环保理念，自觉节约有限资源，服务城市公益，积极担当社会责任。

第五节 责任展望

2022年慈利沪农商村镇银行将继续坚持“支农支小”的市场定位，践行“普惠金融助力百姓美好生活”的初心使命，推动商业价值与社会功能的有机统一，切实履行社会责任，用金融赋能当地“三农”小微群体，为社会奉献更多正能量，与所有利益相关者发挥价值合力、实现利益共享，助力县域经济发展。

金融赋能，久久为功，慈利沪农商村镇银行将在在新的一年里继续为服务乡村振兴战略凝心聚力，为早日建成客户心中“小而美小而优”的村镇银行而努力奋斗！

读者反馈

感谢您阅读《慈利沪农商村镇银行 2021 年社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，促进本行提高履行社会责任的能力和水平，我行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议，并通过以下方式反馈给我们。

电话：0744-3331703 邮件：2220945443@qq.com 邮编：427200

地址：白公城路“尚德公馆”1号楼一栋一层门面

联系人：慈利沪农商村镇银行 综合管理部 贾璐璐

1. 您属于哪类利益相关方？

股东与投资者 客户 员工 政府 监管机构

供应商与合作伙伴 社区 公众与媒体 其他

2. 您对本行企业社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般 较不好 不好

3. 您对本行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任： 好 较好 一般 较不好 不好

社会责任： 好 较好 一般 较不好 不好

环境责任： 好 较好 一般 较不好 不好

4. 您认为本报告能否反映本行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能很好反映 能较好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

5. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度： 好 较好 一般 较不好 不好

准确度： 好 较好 一般 较不好 不好

完整性： 好 较好 一般 较不好 不好

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 一般 否

7. 您对本行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。