

# 慈利沪农商村镇银行 2022 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 | 2022年1月1日至2022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2022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》<br>中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》<br>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：<br><a href="http://cil.srcbcz.com">http://cil.srcbcz.com</a>                               |
| 联系方式   | 部门姓名：慈利沪农商村镇银行综合管理部 贾瑗璐<br>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<br>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 2022 年连续九年被县委、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 年度连续三年获得“全国百强村镇银行”“品牌价值典型代表单位”“村镇银行助力乡村振兴创新典范单位案例”荣誉称号；

2022 年度被中共上海市国有资产监督管理委员会评为“上海国企党建工作品牌”，被中国农村信用合作社评为“2022 年度农村金融系统宣传报道先进单位”。

#### 四、联系我们

总行地址：慈利县白官城路尚德公馆 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 2022 年度信息披露

露报告》。

### 社会责任关键绩效

| 指标          | 单位 | 2022年     | 2021年     | 2020年     |
|-------------|----|-----------|-----------|-----------|
| <b>经济责任</b> |    |           |           |           |
| 资产总额        | 万元 | 133992.17 | 127994.26 | 115720.73 |
| 存款余额        | 万元 | 105613.03 | 93860.23  | 88518.09  |
| 贷款余额        | 万元 | 79526.1   | 78473.75  | 70765.05  |
| 营业收入        | 万元 | 3834.59   | 3831.61   | 3381.28   |
| 员工薪酬        | 万元 | 950.87    | 816.52    | 710.30    |
| 利息支出        | 万元 | 2654.63   | 2166.83   | 1763.50   |
| 纳税总额        | 万元 | 568.57    | 580.38    | 539.44    |
| 股利分配        | 万元 | 400       | 450       | 500       |
| 净利润         | 万元 | 1134.91   | 1198.44   | 1217.27   |
| 资产收益率       | %  | 0.87      | 0.98      | 1.12      |
| 净资产收益率      | %  | 8.51      | 9.52      | 10.21     |
| 核心资产充足率     | %  | 18.52     | 18.09     | 18.23     |
| 资本充足率       | %  | 19.63     | 19.21     | 19.34     |
| 不良贷款率       | %  | 1.42      | 0.76      | 0.93      |
| 拨备覆盖率       | %  | 189.35    | 339.58    | 272.85    |
| 涉农贷款余额      | 万元 | 77485.11  | 77549.61  | 70679.70  |
| 小微企业贷款余额    | 万元 | 54572.43  | 53825.47  | 60107.09  |
| <b>社会责任</b> |    |           |           |           |

|                   |    |       |       |       |
|-------------------|----|-------|-------|-------|
| 公益捐赠              | 万元 | 3.50  | 3.00  | 4.00  |
| 消费者权益保护费支出        | 万元 | 9.2   | 8.82  | 3.76  |
| 员工总数              | 人  | 54    | 53    | 49    |
| 女性员工占比            | %  | 59    | 62    | 65    |
| 员工流失率             | %  | 13    | 8     | 14    |
| 人均培训经费支出          | 元  | 500   | 400   | 160   |
| <b>环境责任</b>       |    |       |       |       |
| 绿色贷款余额            | 万元 | 200   | 200   | 200   |
| 办公耗电支出            | 万元 | 15.12 | 12.98 | 12.18 |
| 人均办公耗水            | 吨  | 14.09 | 13.75 | 15.22 |
| 人均办公用纸            | 万张 | 0.41  | 0.1   | 0.18  |
| 人均公务车产生<br>二氧化碳排量 | 吨  | 0.2   | 0.21  | 0.41  |

## 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（以下简称“慈利村行”）充分发挥地域优势，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”；强化支农支小战略定力，将主发起行国企资源与村行地处一线两大优势相结合，把更多金融资源配置到农村重点领域和薄弱环节，与主发起行上下联动，共同践行普惠金融的使命，让乡村振兴成果惠及更多农民群众。

### 社会责任领域

**1. 金融普惠：**慈利村行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。

**建设三农小微专营服务团队。**为进一步提升金融服务乡村振兴能力，慈利村行在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，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。三个微小团队按照划分的区域细分客户群，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服务质效。至2022年末，慈利村行涉农和小微贷款余额79022.85万元，占比99.37%。

**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）深化服务，打造品牌

为优化网点环境，树优服务形象，2022年针对网点建设不断加强文明、适老化改造，大幅度改善了金穗街支行网点环境，有效提升

客户体验感、舒适感，让金融服务更具“温度”。同时将企业文化上墙展示，使网点员工对三种精神、五种文化入脑入心，提高员工服务意识，营造积极向上的服务氛围。积极落实村行“服务文化”，立足“用心陪伴客户”的服务宗旨，坚持“以客户为中心”，切实打造慈利村行优质文明服务亮点，对临柜人员狠抓服务细节，不断规范员工服务行为，每日利用晨会、夕会着重练习柜员“七步曲”，全力推进村行“软实力”的提升。

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。

## **(2) 简化获得信贷流程，降低获得信贷费用**

一是充分发挥慈利村行决策链短、自主审批的优势，进一步优化办贷流程；将流程合规整合，客户经理上门收取企业的贷款资料，现场核查资料的真实性并拍照留存，对符合条件的贷款申请，及时上会审批；二是微小贷款审批设立了单独授信权限，可采用转授权模式，最快可达一天放款，提高办贷效率，及时满足企业资金需求；三是2022年慈利村行全面试行微贷项目，客户经理利用PAD面对面授信放款，进一步减化信贷流程。加强政银担合作，采用同考察、同授信的方式，提高项目申报及审批时效，压缩业务办理时间。同时慈利村行与第三方政策性融资担保机构业务合作情况如下：湖南省农业融资担保有限公司，不收取担保费，张家界市中小企业融资担保有限公司，担保费为贷款金额的1%，湖南省中小企业融资担保有限公司，担保费为贷款金额的1%，没有以保证金等名义收取任何费用。

## **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。

**优化信贷产品。**作为一家具有独立法人资格的商业银行，慈利村行恪守职业道德，严格自律，阳光办贷；充分发挥办贷“简、灵、快”的特色；一是继续推广信用贷款产品“家庭贷”，加大信用贷款投放力度，有效解决小微企业无抵押无担保的问题；二是不断优化现有信贷产品，在原有的线上信用贷款产品“惠E贷”基础上，推出线上线下相结合的信用信贷产品“民兴快贷”，增加循环使用功能；三是创新推行“一次授信、循环使用、随用随贷、随借随还”的优质金融产品，拥有信用、质押、抵押、自然人保证、专业担保公司保证等多种方式，推出“惠企贷”、“惠兴贷”、“惠福贷”，积极助力小微企业转型升级。

**搭建投放渠道。**一是深入乡镇因地制宜开展“诚信村建设”“整村授信”工作，详细了解农户和新型农业主体生产经营状况和金融需求，以“一户一策”的服务精神开展村居业务，助力“乡村振兴”战略；二是作为“创业贷”政策协办行，积极配合地方政府优化创业担保贷款政策，支持县域城镇登记失业人员、返乡创业农民工等人群的创业发展。截至2022年末，慈利村行累计投放创业贷2380万元，有效解决创业者融资难、融资贵、无押品的痛点；三是积极通过县工商联对接各乡镇商会，制定支持商会个体工商户专项优惠方案，下沉乡镇了解个体工商户及小微企业主经营情况，配套信贷产品，“一对一”实施信贷方案。

### 第三节 社会责任管理

#### 党建引领

2022年，慈利村行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，充分发挥党支部“把方向、管大局、促落实”的领导作用，坚持党建工作与公司治理、业务经营深度融合，全方位一体化地构建“五位一体”的党建工作制度格局，把党的领导融入公司治理各环节，进一步落实研究讨论“前置程序”要求，切实发挥党的领导作用。

报告期内，慈利村行坚持学习党的各项理论知识和新要求、新办法、新制度，不断以理论知识武装头脑。定期召开高质量的党内会议、支部书记讲党课等组织活动，认真落实“三会一课”制度，组织开展主题党日等活动，深入开展党史学习教育，推进政治教育常态化，牢固树立“党建+”思维，深融合，强组织，让党建引领业务发展，激发队伍动力。

2022年4月27日，为增强党组织的凝聚力和战斗力，慈利村行党支部组织前往革命老区慈利县溪口镇，开展“学党史 悟思想 办实事 开新局”主题党日活动，加强革命传统教育，不断提高党员队伍的战斗力和党性修养。在红军树下，村行党员们对着熠熠生辉的党旗，庄严地举起右拳，重温入党誓词，表达对党的忠诚。此次活动，让全行党员干部接受了一次很好的爱国主义教育，大家纷纷表示要弘扬革命老区精神，发挥党员先锋模范作用，立足本职岗位，争先创优，为党的金融事业贡献自己的力量。

2022年8月2日，慈利村行党支部全体党员前往革命老区桑植县开展主题党日活动，参观贺龙故居和贺龙纪念馆。贺龙同志铜像前，慈利村行党支部书记为新接收预备党员佩戴党徽，带领全体党员重温

入党誓词，字字千钧。重温红色经典，感受红色文化，缅怀革命先烈，向员工传达了艰苦奋斗的精神和恪尽职守的素质，进一步锤炼党性修养，坚定理想信念。

2022年10月16日，中国共产党第二十次全国代表大会在北京隆重开幕。慈利村行党支部组织全体党员及其他员工通过各种渠道自行收看党的二十大开幕会盛况，认真聆听习近平同志代表十九届中央委员会向大会所作的报告。通过收看党的二十大开幕会直播，党员对迈向全面建设社会主义现代化国家新征程的意义、方向、步骤和目标有了更为深刻、全面的认识。观看结束后，党员们纷纷在群里发言。一致表示在以后的工作中，必须把学习好、领会好、贯彻好、落实好党的二十大报告精神作为最重要的政治任务。



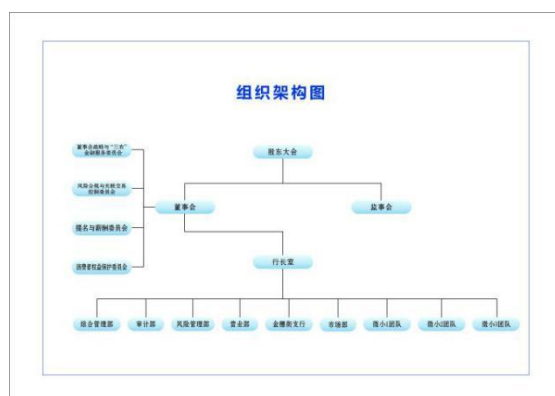
慈利村行党支部开展党日主题活动

## 公司治理

### 公司治理结构

慈利村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。慈利村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。



2022年，慈利村行共召开股东大会1次，审议或听取议案16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，慈利村行董事会召开6次会议，审议或听取议案106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，慈利村行监事会召开5次会议，审议或听取议案29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



慈利村行召开2021年度股东大会

慈利村行以“强化内控管理，夯实发展根基”为合规目标，2022年开展专项行动，结合《慈利沪农商村镇银行员工违规积分管理办法

（试行）》《慈利沪农商村镇银行员工违规违纪行为处理规定》等制度，围绕内控管理现状做实做细工作方案，以制度作为显性管理规则，以方案促行动，要求各部门结合内外部审计、检查问题暴露出的薄弱环节，开展制度学习，规范操作流程，以部门为单位制订学习培训计划，组织行之有效的合规内容培训、考试及活动，进一步培育合规文化，推进内控合规管理常抓不懈。



慈利村行开展“抓管理 促合规”专项行动

### 投资者关系管理

慈利村行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。2022年，慈利村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<br>落实乡村振兴工作部署<br>促进企业稳健发展 | 贯彻国家和地方政策<br>开展乡村振兴<br>明确支农支小战略定位 |

|          |                                      |  |
|----------|--------------------------------------|--|
| 股东与投资者   | 良好的投资回报<br>全面及时的信息披露<br>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<br>准确披露信息，提高透明度<br>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<br>满足不同需求的金融产品<br>倾听客户的意见 | 强化员工服务意识和业务能力<br>创新金融产品的种类与模式<br>简化业务流程，完善投诉机制<br>保护消费者权益            |
| 员工       | 以人为本<br>关注成长<br>实现自我价值               | 保障员工合法权益<br>完善薪酬福利体系和职业发展规划<br>探索企业文化                                |
| 供应商与合作伙伴 | 诚实守信<br>互利共赢                         | 公平竞争，诚信履约<br>友好互利，相互尊重   |
| 社区       | 支持社区建设<br>搭建银村桥梁<br>宣传金融知识           | 优化网点布局，提升综合服务能力<br>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<br>热心回馈社会                     | 积极对接，加强宣传<br>投身公益事业，打造品牌口碑   |
| 环境       | 信贷投向偏好<br>节能减排<br>可持续发展              | 限制高污染、高能耗的产品<br>支持无纸化办公<br>倡导节约的企业氛围                                 |

## 1. 政府沟通方面

自 2012 年 8 月开业以来，认真履行办行承诺，作为张家界地区成立的首家村镇银行，慈利村行以支持县域经济发展为己任，始终坚守“支农支小”的市场定位，坚持“植根本土、贷在本地、税归本地”，认真履行办行承诺，信贷资金全部投放当地，人、财、物、税收全部

落地慈利县，截至 2022 年末，慈利村行累计发放各类贷款 36 亿元，缴纳税费 5306 万元，为本县经济建设做出了应有的贡献。

慈利村行始终坚守“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，作为“创业贷”政策协办行，积极配合地方政府优化、落实惠民利民的就业、创业担保贷款政策，以“政府帮助+银行扶持+创业者”的模式，与就业服务中心工作人员同下乡、同调查，下沉了解创业人员的融资需求，支持县域城镇登记失业人员、返乡创业农民工等人群的创业发展。积极参加政府和人行组织开展的“百行进万企”“金融支持旅发大会”等金融服务活动，主动对接涉农、小微企业经营情况和金融服务需求，宣传金融知识和信贷政策，结合企业实际生产经营实际提供个性化的金融服务和支持。

## **2. 股东沟通方面**

慈利村行重视与股东沟通、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。2022 年度实现净利润 1134.91 万元；2018、2019、2020、2021、2022 年分别向股东分红比例分别为 7%、10%、9%、8%、8%，积极提升盈利能力，实现企业可持续发展，保障股东权益。及时披露慈利村行 2022 年度报告，信息披露真实、准确、完整。

## **3. 客户沟通方面**

慈利村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。

## 第四节 社会责任实践

### 经济责任

长期以来，慈利村行认真贯彻落实党中央、国务院关于乡村振兴的工作要求，结合本县产业实际，为特色产业发展精准滴灌金融活水，坚持扎根农村，有效帮助涉农企业将脱贫攻坚成果与乡村振兴战略有效衔接，扩大当地农民就业机会，携手县内“三农”、小微群体奔向共同富裕，承担乡村振兴新使命。截至2022年末，慈利村行各项贷款余额79526.10万元，其中农户小微贷款占比99.37%，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。

#### 1. 服务三农

##### (1) 坚守市场定位

深耕细作“三农”小微主战场。增设小微专营团队，充分发挥农村金融先天“草根”优势，坚守“支农支小”市场定位，积极推进农村信用体系建设，服务乡村振兴示范村建设，改善农村融资和金融服务环境，不断提升县域、农村地区的金融服务水平。



慈利村行微小团队前往乡村小微企业经营地调查

##### (2) 扎实推进农村信用体系建设

“整村授信”与创业贷政策宣传同步推进，慈利村行目前支持的



小微企业主主要以种、养殖行业为主，涉及全县各个乡镇。在推进“整村授信”的过程中，慈利村行不断强化和当地乡镇政府、村委合作，成功争取到乡村振兴局对村居业务的支持，乡村振兴局下发《关于加快推进“诚信村”建设的意见》，要求全县各乡镇党委和政府配合做好“整村授信”村居业务。同时借助村民会议、村内集体活动等开展金融知识讲堂进乡村、送戏下乡等活动，加大创业担保贷款政策的宣传力度，扩大在农村的覆盖面，积极助力“乡村振兴”战略。截至2022年末，慈利村行累计开发村居30余个，授信近1亿元，并全部签订“整村授信”协议，与部分村党支部签订党建共建协议。



慈利村行开展村居活动

### (3) 做深做透乡镇网格化服务

2021年起，慈利村行主动对接县工商联总商会，汇报该行在践行普惠金融、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。截至2022年末，慈利村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72笔，金额2450万元。



慈利村行市场条线对接商会成员

## 2. 服务小微

| 指标名称       | 单位 | 2022年    | 2021年    | 2020年    |
|------------|----|----------|----------|----------|
| 小微企业贷款余额   | 万元 | 54572.43 | 53825.47 | 60107.09 |
| 小微企业贷款占比   | %  | 68.62    | 68.59    | 84.94    |
| 小微企业贷款客户数量 | 户  | 1924     | 1502     | 987      |

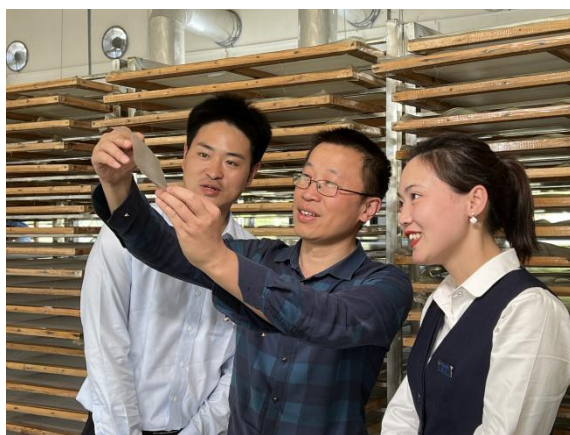
### (1) 红薯粉丝“俏”市场

在群山沟壑中，十板村的村民正在“朝阳冲”工厂基地如火如荼的晾晒红薯粉丝，在朱先生的带领下，该行客户经理正在回访企业的生产经营情况，“今年真是太感谢你们了，这两年疫情，我们的产品线上销售受了很大影响，日常经营举步维艰。”朱先生经营的张家界朝阳冲农产品开发有限责任公司，主营湘西北特色农产品，位于慈利县零阳镇十板村。作为最早开始系统化生产、加工的企业，他们最大的困难就是融资渠道较窄，生产经营关键时刻一旦资金跟不上，将直接危及企业的生存。

2022年5月，面对资金链即将断裂的危险局面，朱立文再次联系到慈利村行。客户经理第一时间上门走访，为企业制定金融支持方案，以惠兴贷向该企业发放贷款100万元。有了充足资金，该企业不

断发展壮大，扩大红薯粉丝生产线、增设湘西腊肉产业链，企业发展蒸蒸日上，现已成为慈利县特色农产品的“标杆”企业。

该行通过信贷“输血”增强企业“造血”功能，加大对产业链核心企业的金融帮扶力度，催生产业链中、下游脱贫带动效应，以“政银企+合作社+农户”的模式，形成企业和农户在产业链上优势互补、分工合作的格局，有效助力传统产业疏通堵点难点，“沪”航农户稳增收、稳就业。



慈利村行走访“朝阳冲粉丝”工厂基地

## (2) 致富“杜仲”分外香。

慈利县是杜仲主要原产地之一，杜仲种植面积超过 40 万亩，资源丰富，品质优良，产业前景广阔，是全国最大的杜仲基地县。县委、县政府提出将杜仲系列产品开发作为了慈利重点建设项目之一，建设慈利“杜仲之乡”的战略决策。

朱女士创办的茶坤缘杜仲生物科技开发有限公司受之前疫情影响，公司完成当季杜仲采摘后，面临着下一年度育苗、种植、购买有机肥料等各项费用支出，资金周转的缺口让她发愁。在了解到茶坤缘公司的情况后，该行客户经理及时上门了解企业生产、经营情况，深入杜仲种植、开发基地实地查看杜仲树生长情况，量身制定授信方案，为她提供 70 万元信贷支持，及时解决了企业资金周转难题。

在该行的支持下，茶坤缘杜仲生物科技开发有限公司的杜仲产业稳健发展，还创新开发“杜仲草本牙膏”“富硒洗护皂”等一系列衍生产品，被评为湖南省“高新技术企业”，在当地每年可解决公司自有基地和合作社属地 50 余名农民长期就业和 300 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。



慈利村行走访茶坤缘杜仲生物科技开发有限公司

### **(3) 金融“饲料”稳发展。**

张家界市新瑞生物饲料有限公司有着近 20 年饲料生产技术经验，是慈利县集特种水产畜禽饲料研究、产销一体化的本土“涉农”企业，也是湘西北地区的主要饲料供应商之一。2016 年，在党中央“脱贫攻坚”的指引下，慈利村行搭建政银企交流平台，将该公司所在的零溪镇黄连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。在疫情影响严重时，该公司贷款难以回流，慈利村行第一时间搭建绿色通道，向该企业发放了 450 万元流动资金贷款，解了企业的燃眉之急。建立合作关系以来，截止 2022 年末，该行累计为该公司发放贷款 19 笔，累放金额 5400 万元，满足了企业的融资需求。

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 120 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。同时为本县水产、生猪等养殖企业和专业户的提供饲料供应和售后服务，有效降低养殖户的养殖成本。



慈利村行走访新瑞生物饲料有限公司

### 3. 优质服务

**持续推行减费让利政策，主动惠企利民。**

慈利村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。截至报告期末，一是持续推行一系列减费让利政策，共免收涉企客户收费项目 22 项，减免涉企客户服务费近 64.16 万元；减免个人客户服务项目费用 31 项，减免个人客户服务费 137.14 万元，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。二是降低及减免各项信贷费用，对于抵押类贷款，实行自评估政策，承担权证登记费，累计缴纳登记费用 22.83 万元，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

2022年慈利村行坚持以人为本，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 | 2022年 | 2021年 | 2020年 |
|----------|----|-------|-------|-------|
| 员工总数     | 人  | 54    | 53    | 49    |
| 女性员工占比   | %  | 59    | 62    | 65    |
| 员工流失率    | %  | 13    | 8     | 14    |
| 人均培训经费支出 | 元  | 500   | 400   | 160   |

### 1. 制定员工素质提升计划。

坚持每两周组织1次全员集中培训、每周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。不定期组织在市场营销、统计报送等各方面的优秀员工围绕自己擅长的领域，提炼、总结工作经验开展学习分享会，传授工作方法，提供才华舞台，锻炼表达能力，提升工作成就感，实现自我成长与团队进步的有机统一，激发队伍建设的内生动力。



慈利村行每周开展全行培训

### 2. 搭建后备人才梯队。

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。每两年组织中高层后备干部竞聘活动，加强后备人才培养，挖掘储备管理人才。自 2019 年慈利村行建立了慈利村行中层干部后备人才库以来，现已提拔任用中层干部 9 人（含微小团队长），2018 年至 2022 年提拔提任 4 名行级干部，有 5 人进入村行后备人才库，并先后向兄弟村行输送管理干部 3 人，取得显著成效。

### 3. 工会活动凝心聚力。

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。



慈利村行开展工会活动、技能比武

## 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

2022 年慈利村行积极履行社会责任，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 300 余次,受众 2 万余人次,切实保障金融消费者权益。

慈利村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村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,慈利村行共受理消费投诉 1 件,较上年增加 1 件。从业务分布分析,主要是司法查询业务。从投诉原因分析,以管理制度、业务规则与流程发生变化致使消费者未能及时了解和准确理解等原因导致客户投诉;全年无客户重大投诉事件信息。

1. 依托物理网点为阵地开展教育宣传,利用走马灯、电子多媒体显示屏、自助机具等媒体设备播放宣传内容;设立公众教育区,张贴宣传海报,发放宣传资料,安排工作人员提供现场咨询讲解等;举办专题教育讲座或培训;金融知识教育宣传材料应与银行产品营销材料显著区分,突出教育宣传的公益性。



慈利村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。慈利村行 2022 年度开展金融知识普惠课堂 500 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 100 余次。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。



慈利村行开展普惠金融课堂

3. 2022 年，慈利村行积极落实“一村一机构”相关工作要求，先后前往团溪村、大岩村、白沙溪村建设农村金融教育示范村，同时积极落实文件精神，前往琵琶村、营盘村、龙峰村、仁和村、申中村、七枞村等 20 多个村送金融知识进乡村，借助村民会议、村内集体活动等组织金融知识宣传活动，以开展金融知识讲堂进乡村、传统节日村居活动、金融知识小分队入户宣传、送戏下乡、金融知识进校园等多种方式加大力度做好农村金融教育工作，坚守“支农支小”市场定位，消除农村获得金融知识壁垒，截止目前，惠及县域乡村群众 1 万余人。



慈利村行下乡宣传金融知识

2022年6月1日，慈利村行借助六一儿童节，开展“小小金融家”系列主题活动，着重对征信知识进行宣传，邀请小朋友来慈利村行参加“讲诚信、守信用”金融知识课，在活动中播放“如何做一个诚实守信的人”的征信小视频，强调讲诚信的重要性，寓教于乐，播放丰富多彩的教育短片，调动孩子们的积极性，并以“讲诚信”、“防诈骗”为主题征集小朋友画作，统一在网点外展示。



慈利村行“小小金融家”系列主题活动

2022年9月开学季，慈利村行以“金融知识普及月，金融知识进万家”为主题，在中国人民银行慈利县支行的指导下，充分发挥该行金融知识优秀讲师的引领作用，进学校开展金融知识进校园宣传活动，多措并举，通过发放金融知识手册、存款保险、社会信用条例、征信、防电信诈骗宣传折页、金融必修课笔记本等，开展金融知识防骗小讲堂、播放丰富多彩的教育短片等，寓教于乐，积极开展金融知识教育普及活动，帮助学生树立、了解正确金融消费观，价值观。



慈利村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，慈利村行借助各类在线电子渠道开展宣传，通过手机银行、微信公众号等渠道推送金融知识，扩大受众范围，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，通过线上宣传方式，引导金融消费者远离非法金融活动。

### 爱心公益责任

2022 年，慈利村行认真落实党和政府关于服务乡村振兴，建设新农村的工作要求，积极推进“金融教育示范村”建设，前往团溪村、白沙溪村等举办大型节日活动，结合普惠金融讲堂宣传金融知识；根据“我为群众办实事”指导精神，在大岩村、仁和村开展“乡村振兴公益行”，由行领导亲自带队，逐户走访当地困难户，为他们送上米面粮油等生活物资，传递村行温暖。





慈利村行广泛开展“我为群众办实事”公益活动

积极参与开展助学、助残、扶贫等公益活动，并已累计出资和捐款 25 余万元，积极支持公益事业，感恩回馈社会。2022 年将公益资源大力倾斜于县内教育方面，如年内以“润泽桃李 捐资助学”为主题前往广福桥中学捐赠助学资金与爱心文具、前往龙潭河中学开展捐赠爱心图书活动、利用六一儿童节组织开展“童心看世界 小小金融家”公益课堂等活动。以金融向善的价值观，切实践行“普惠金融助力美好”的企业使命。



慈利村行教育扶贫、助学广福桥中学、龙潭河中学

## 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，慈利村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，慈利村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，慈利村行主动作为，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

**建立健全绿色信贷运用体系。**慈利村行不断完善绿色金融发展的

组织保障，绿色信贷的系统支撑，加强绿色信贷的考核与管理。在贷前调查、贷中审查和贷后管理中增加绿色信贷分类，充分利用系统的信息综合统计和运用功能，进一步提升绿色信贷工作效率。

**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“惠e贷”“民兴快贷”,为小微企业、新型农业经营主体搭建线上融资“绿色通道”,最高申请30万信贷资金;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,2022年推出移动IPAD下乡展业,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

一是慈利村行各项业务稳健发展。2022年末各项存款余额105613.03万元,各项贷款余额79526.1万元。二是绿色、普惠理念有效落实。坚持“做小、做散、做优”信贷方向,加大微小贷款、惠e贷、民兴快贷投放力度,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。2022年末,该行涉农和小微贷款77903.8

万元，占比 97.96%。三是有效推行数字化运营。截至 2022 年末，该行“惠 E 贷”“民兴快贷”共授信客户 4098 人，授信金额达 2.51 亿元；手机银行客户同比增长 41.65%；自 2021 年一季度该行开通第三方支付绑定以来，至报告期末，现开通客户已有 3655 户。

## 二、环境治理结构

### 1. 治理结构层面

慈利村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，负责确定慈利村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。

慈利村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

慈利村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）、《关于持续推进湖南省金融机构环

境信息披露工作的通知》（长银办〔2022〕220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、投融资活动环境影响

#### 1. 投融资对环境的影响

慈利村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）》，故对月均融资达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300万月均融资额的共有2家，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，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

2022年，由于疫情后企业上下游需求强盛，扩大产能的原因，该企业2022年无烟煤消耗1500吨，碳排放3782.27吨，碳排放同比



增加 62.5%；2022 年柴油消耗 18 吨，碳排放 55.73 吨，碳排放同比增加 50%；2022 年该企业电力购入量 834 万度，碳排放 4158.32 吨，同比增加 17.39%；综上，2022 碳排放总量为 7996.32 吨，同比增加 36.13%。

#### 四、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。

2. 慈利村行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，并在 2022 年对公务用车、业务走访等加强集中管理，2022 年度慈利村行公务出差用车产生的二氧化碳排放量约 10.94 吨，同比减少约 3.1%。（油费以湖南长沙 2022 年最后一次调价公示价格为准，95 号汽油 8.01 元/升）

3. 慈利村行深入推进无纸化办公，减少纸张、油墨等耗材及传真、复印等办公用具的使用，减少资源消耗，提供资源利用效率，支持保护环境。2022 年慈利村行营业及办公场所消耗 A4 纸约 2.7 吨。

4. 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。2022 年受极端天气持续高温、疫情影响室内办公时间增加、营业场所防疫消杀等多方面因素下，2022 年慈利村行消耗电费 15.12 万元，同比增长 16.5%。

5. 慈利村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。

6. 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

2023年慈利村行将继续坚持“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，为服务乡村振兴战略凝心聚力，助力县域经济发展。

## 读者反馈

感谢您阅读《慈利沪农商村镇银行 2022 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 贾瑗璐

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。