

慈利沪农商村镇银行 2023 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	2023年1月1日至2023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。
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，在下列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2023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 贾璠璐 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 2023 年连续十年被县委、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”，获得“2022 年度金融服务乡村振兴全国优秀村镇银行”“2022 年度农村金融系统宣传报道先进单位”荣誉称号；

2023 年度获得“文明规范服务四星级网点”“2023 年度农村金融系统宣传报道先进单位”荣誉称号。

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：0744-3335023（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 2023 年度信息披露报告》。

社会责任关键绩效

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
经济责任				
资产总额	万元	138343.46	133992.17	127994.26
存款余额	万元	114667.03	105613.03	93860.23
贷款余额	万元	81020.98	79526.1	78473.75
营业收入	万元	3033.54	3834.59	3831.61
员工薪酬	万元	976.90	950.87	816.52
利息支出	万元	2717.62	2654.63	2166.83
纳税总额	万元	562.70	568.57	580.38
股利分配	万元	150	400	450
净利润	万元	410.07	1134.91	1198.44
资产收益率	%	0.3	0.87	0.98
净资产收益率	%	2.99	8.51	9.52
核心资产充足率	%	18.35	18.52	18.09
资本充足率	%	19.36	19.63	19.21
不良贷款率	%	1.67	1.42	0.76
拨备覆盖率	%	156.19	189.35	339.58
涉农贷款余额	万元	77236.20	77485.11	77549.61
小微企业贷款余额	万元	58083.76	54572.43	53825.47

社会责任				
公益捐赠	万元	3.05	3.50	3.00
消费者权益保护费支出	万元	11	9.2	8.82
员工总数	人	53	54	53
女性员工占比	%	61	59	62
员工流失率	%	2	13	8
人均培训经费支出	元	649	500	400
环境责任				
绿色贷款余额	万元	190	200	200
办公耗电支出	万元	15.33	15.12	12.98
人均办公耗水	吨	15.04	14.09	13.75
人均办公用纸	万张	0.72	0.41	0.1
人均公务车产生 二氧化碳排量	吨	0.25	0.2	0.21

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”）充分发挥贴近市场、决策链短、机制灵活的优势，始终坚持“三个不动摇”和“四自原则”的经营方针，强化“支农支小”战略定力，扎根本地、精准施策，下沉服务重心至乡镇乡村，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，共同践行普惠金融的使命，助力县域乡村振兴发展。

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2023年增设第四微小团队，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，不断提高金融服务覆盖率和服务质效。截至2023年末，慈利村行各项贷款余额81020.98万元，其中涉农和小微贷款77386.2万元，占比95.51%，累计发放农户和小微企业客户数11285户。

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）优化客户服务，打造“有温度”的服务口碑

2023年我行不断强化服务管理“以客户为中心”的经营理念，把优质服务作为经营管理工作的重点，把提升支行网点服务质效作为创“星”网点的重要抓手，一是重点聚焦老年人、青少年、特殊群体等重点人群，加强文明、适老化改造，长期开展老年大学合作课堂、

“小小金融家”等普惠金融活动，让金融服务更具“温度”。二是在2023年更新全行文化墙，使全行员工对三种精神、五种文化入脑入心，要求网点员工积极落实村行“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，改善客户体验。2023年金穗街支行获得“文明规范服务四星网点”荣誉称号，现慈利村行总行营业部、金穗街支行两个网点均为四星网点，有效提升客户体验感、舒适感。

两营业网点安排专人负责纠纷矛盾调解，提升消保工作水平和能力，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，不恶化的事态。

(2) 简化获得信贷流程，优化营商环境

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；三是持续优化微贷系统，客户经理利用移动PAD面对面授信放款，进一步减化资料，优化信贷流程；四是精准对接小微企业的金融服务需求，对有信贷需求的客户第一时间上门回访和跟进，以阳光、便捷、高效的金融服务，加快打造县内“高效率、低成本、优服务”的金融营商环境。

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。

加强产品和服务创新。一是针对创业、就业、住房、教育等重点领域的金融需求，结合三农和小微企业的特点，创新推出“惠民贷”“惠兴贷”“惠福贷”等金融信贷产品。二是作为“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。截至2023年末，我行累计投放创业贷195笔，金额3695万元。三是入驻中小微企业金融信息综合服务平台，成为“潇湘财银贷”的合作银行，并每月安排专人在县内产业开发区金融服务窗口轮班，持续打造我行“一站式”金融服务平台，加大对农村新型主体的金融支持，提升企业金融服务的获得感、便利感。

第三节 社会责任管理

党建引领

2023年，在主发起行和村管部党委的正确领导下，慈利村行党支部始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，充分发挥党支部的战斗堡垒和党员干部的先锋模范作用，践行“金融为民”的价值导向，用高质量党建推动高质量发展，竭诚服务实体经济，推动全行各项业务健康发展。

报告期内，慈利村行坚持把党的政治建设摆在首位，坚持把学习贯彻习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神作为第一议题，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，组织开展主题党日活动，要求主题党日活动要强化政治性和严肃性，把讲政治作为开展主题党日活动的统领，推进政治教育常态化长效化，让党建引领业务发展，激发队伍动力，真正使学习党纪的过程成为增强纪律意识、提高党性修养的过程，为全行发展“立心铸魂”。

2023年4月4日，为缅怀革命先烈，继承先烈光荣传统，慈利村行党支部组织全体党员及发展对象前往烈士陵园开展以“缅怀先烈始于心，爱国之心践于行”为主题的党日活动。活动中，全体党员在烈士纪念碑前整齐列队，向烈士们敬献鲜花，并鞠躬默哀，表达对革命烈士的崇高敬意和深切怀念。随后，面对纪念碑和鲜红的党旗，大家庄严的举起右拳，重温入党誓词，铭记入党初心，坚定政治信仰。此次主题党日活动教育引导全体党员干部增强自身的历史使命感和责任感，发扬不怕牺牲、英勇奋斗、无私奉献的革命精神，始终以高度的敬业精神、扎实的工作作风践行初心和使命。

2023年7月1日，为庆祝中国共产党成立102周年，深入学习贯彻党的二十大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，进一步增强党员干部国防观念和意识，弘扬爱国主义精神，慈利沪农商村镇银行党支部组织全体党员开展“观影学党史 行动践初心”主题党日活动。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，大家纷纷感慨，要立足本职岗位，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，不懈努力，为助力乡村振兴贡献慈利村行的一份力量。

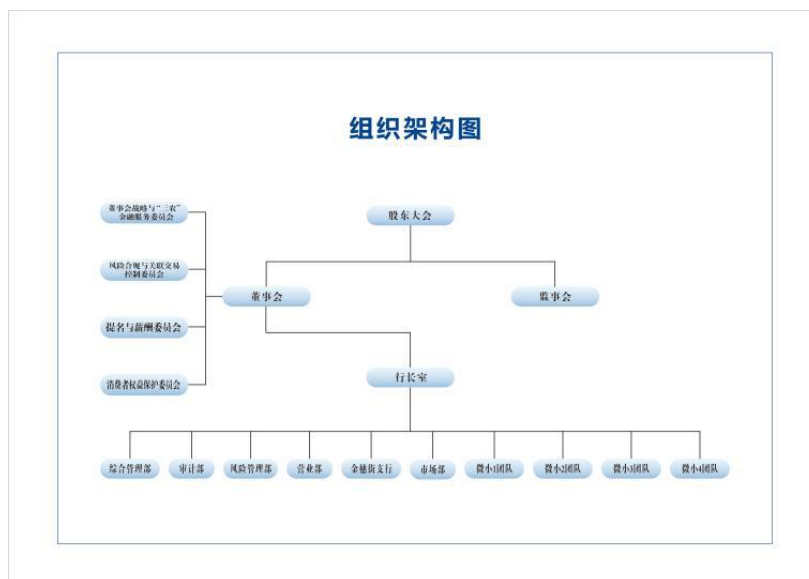


慈利村行党支部开展党日主题活动

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。



2023年，慈利村行共召开股东大会3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，慈利村行董事会召开14次会议，审议或听取议案112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6次会议，审议或听取议案48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2023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，2023 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，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，并在 2023 年 10 月 11 日开展“学制度，促规范”合规知识抢答赛，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“学制度，促规范”合规知识抢答赛

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。2023 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 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

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 2023 年末，慈利村行累计发放各类贷款 44 亿元，缴纳税费 5736 万元，为本县经济建设做出了应有的贡献。

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。2023 年度实现净利润 410.07 万元；2019、2020、2021、2022、2023 年分别向股东分红比例分别为 10%、9%、8%、8%、3%，实现企业可持续发展，保障股东权益。及时披露慈利村行 2023 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，打通客户监督、投诉渠道，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，以“党建+乡村振兴”为引擎，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，为当地脱贫攻坚和乡村振兴作出了应有的贡献，截至报告期末，本行各项贷款余额 81020.98 万元，其中涉农和小微贷款 77386.2 万元，占比 95.51%。连续 9 年被当地政府评为“支持县域经济信贷投放先进单位”；被中国村镇银行发展论坛评为“全国支农支小优秀村镇银行”；连续三年被中国村镇银行发展论坛评为“全国百强村镇银行”；被中国村镇银行发展论坛评为“金融服务乡村振兴全国优秀村镇银行”。

1. 服务三农

扎实推进“整村授信”，服务乡村振兴

深入乡镇因地制宜开展“诚信村建设”“整村授信”工作，与县乡村振兴局、各乡镇村委会共同推进信用乡、信用村、信用户建设，积极开展“整村授信”工作，以“一户一策”的精神深入走访乡镇、村社、企业、农户，支持村内涉农产业、种植养殖大户等小微企业、个体工商户发展。通过金融知识进乡村、爱心义诊、助学捐赠、红色电影放映等，宣传存款保险、反洗钱、征信、防范电信诈骗知识，不断将金融资源、社会福利配置到农村重点领域和薄弱环节，积极助力“乡村振兴”战略。截至 2023 年末，该行通过“惠民贷”专项产品，已与全县 50 多个村签订了“整村授信”协议，建档 6800 多户，授信金额达到 1 亿余元，其中用信金额 4200 多万元，达到“一村一策，

快速放款”的目的，使“惠民贷”真正成为本行实践乡村振兴的主要抓手，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，携手县内“三农”、小微群体奔向共同富裕。

慈利县象市镇白洋村是一个交通较闭塞、产业较薄弱、资源相对匮乏的村庄，现有村民 440 多户、1600 多人，村民主要以种植玉米、稻谷为生。创业户苏朗的生猪养殖场就在这。资金少是苏朗面临的最大困难，玉米是饲料的主要成份，由于未到生猪出栏的时间，玉米价格天天上涨，苏朗焦急万分。此时的苏朗忽然想到，慈利沪农商村镇银行工作人员曾在村里挂过“整村授信”工作牌，便抱着“试一试”的心态联系该行。

慈利沪农商村镇银行客户经理了解到该情况后，第一时间驱车 50 多公里山路，前往苏朗家详细了解了贷款用途、养殖规模、家庭成员等信息，第一时间为其发放了 20 万的信贷资金，信贷资金到账后，苏朗顺利储购了一定吨量的玉米，有效降低了养殖成本，解决了资金短缺的问题。再次来到苏朗家中，苏朗家的猪舍已由原来的 300 平方米扩建至 2400 平方米，生猪养殖规模已由 300 多头扩大到 600 多头，事业越发红火，由原来的“脱困户”变成了现在的“富裕户”，一家人的日子更是过得红红火火、蒸蒸日上。



慈利村行走访乡村客户茶田、开展村居活动

2. 服务小微

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
小微企业贷款余额	万元	58083.76	54572.43	53825.47
小微企业贷款占比	%	71.69	68.62	68.59
小微企业贷款客户数量	户	2474	1924	1502

(1) “真金白银”助发展。

慈利村行作为地方金融机构，积极响应政府号召，践行社会责任，成为当地创业担保贷款的政策协办行，搭“金”桥，铺“金”路，用“真金白银”激活当地创新创业的“一池春水”。

“慈利沪农商村镇银行好啊！金融服务送到家，我现在种植事业越来越好，还申请到了 20 万元的创业担保贷款资金，多亏了他们！”沈建赣的种植基地开在慈利县青山村，一眼望去，青翠满山，种满了桃、李子、梨等经济作物。有了这笔资金，沈建赣的种植合作社越做越好，还被当地县政府评选为慈利县示范农民专业合作社。截至到 2023 年末，慈利沪农商村镇银行已累计发放创业贷 195 笔，金融 3695 万元，切实帮助创业者解决“融资难、融资贵”的问题。

(2) 翻山越岭送上“致富经”。

慈利县山即高又密，这里因蜿蜒的山路而难以发展。慈利沪农商村镇银行的员工每天绝大部分时间，都用于往返县内各个乡镇的路上，从县内边缘的乡村开车到街上，单程都需要 3 个多小时，客户经理调查一个客户，经常需要翻山越岭，一去就是一整天。

官桥村，隶属江垭镇，距离慈利沪农商村镇银行 65 公里。2023 年 2 月，姚军华 500 多头生猪进入出栏期，由于市场价格偏低，如果此时出售，姚军华将会“赔个底朝天”。经过深思熟虑，姚军华决定

继续育肥，待市场价格回升后，再对外出售。可此时的姚军华，已拿不出多余的钱继续育肥。当慈利村行得知他的困难，第一时间启动脱贫帮困应急预案，一次性就为他提供了充足的授信额度。姚军华利用信贷资金购置了充足的生猪饲料，一头头生猪个个膘肥体壮。同时随着姚军华生猪养殖的规模越来越大，收入也越来越多，不仅成功脱贫摘帽，还被当地政府评为“养猪能手”“致富带头人”。

山沟沟里养出“脱贫猪”的故事，不断在一个又一个村庄真实再现，慈利村行将继续加大金融服务的深度、广度和精度，在乡村振兴上，精准服务“三农”群体，小微企业，助力慈利山区经济产业更加丰饶、山村更加美丽、农户更加富裕。



慈利村行走访客户经营地

3. 优质服务

持续推行减费让利政策，主动惠企利民。

慈利村行认真践行普惠金融服务工作要求，推行一系列免费服务政策，主动让利于民。一是持续免收个人及企业客户各项服务费用，截至2023年12月末，共免收涉企客户收费项目22项，减免涉企客户服务费近35.01万元；减免个人客户服务项目费用31项，减免个人客户服务费101.56万元。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，截至2023年12月末，

累计缴纳登记费用 22.57 万元。

社会责任

员工责任

2023 年慈利村行坚持以人为本，从“管理员工”向“成就员工”转变，保障员工权益、促进员工成长，重视员工幸福感。

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
员工总数	人	53	54	53
女性员工占比	%	61	59	62
员工流失率	%	2	13	8
人均培训经费支出	元	649	500	400

1. 制定员工素质提升计划。

一是坚持每两周组织 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、村镇银行协会、优秀同行同业等组织的专业培训，做好转培训工作。二是制定员工素质提升计划，落实关键岗位 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。三是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开展学习分享会，激发队伍建设的内生动力。



慈利村行开展全行培训

2. 搭建后备人才梯队。

有序开展 2023 年中层后备竞聘工作，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，确保中层后备力量的培养，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至报告期末，慈利村行已提拔任用中层干部 10 人（含微小团队长），2018 年至 2023 年提拔提任 4 名行级干部，并先后向兄弟村行输送管理干部 4 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

金融教育责任

金融知识普及教育

2023年慈利沪农商村镇银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1000余次，受众3万余人次，切实保障金融消费者权益。

1. 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2023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，还将金融知识宣传与三八妇女节花艺、端午节包粽子、六一儿童节前往学校开展“小小金融家”等活动相结合。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

2. 2023 年，慈利沪农商村镇银行积极落实“一村一机构”相关工作要求，先后前往墨园村、金台村、新旺村等 30 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。



慈利沪农商村镇银行下乡宣传金融知识

3. 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、征信、拒收现金、禁毒、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。

4. 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。2023 年内，慈利沪农商村镇银行共受理消费投诉 1 件。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 and 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。

爱心公益责任

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 28 余万元，积极支持公益事业，感恩回馈社会。2023 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”为主题前往乡村捐赠助学资金与爱心文具、前往宜冲桥中学开展捐赠爱心

图书活动、利用儿童节组织开展“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。



慈利沪农商村镇银行教育扶贫宜冲桥中学

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。

慈利沪农商村镇银行立足县域、立足普惠金融，坚持小额、分散，专注小微、“三农”市场，践行农村金融主力军使命，秉承“发展绿

色金融，推进绿色发展”的理念，对农田水利、种业、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，建立具有沪农商村镇银行特色的小微绿色金融服务体系，加大对绿色经济、低碳经济以及普惠金融等领域的信贷投放，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。本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。

加强绿色金融“一站式”服务。对县内环保企业提供“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，截至 2023 年末，我行绿色贷款余额 190 万元，在村镇银行的业务范围内，较好地支持了“三农”和小微企业绿色低碳转型发展。

数字化运营减少资源消耗。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，推行线上“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”；近年来陆续开通微信支付宝第三方支付、超级网银等新型服务产品；并针对柜面系统进行全面升级，推出移动 IPAD 下乡展业，通过优化柜面、信贷业务办理，实行面对面授信放款等方式，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。截至 2023 年末，各项存款余额 114667.03 万元，各项贷款余额 81020.98 万元。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、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。截至 2023 年末，我行涉农和小微贷款余额 77383.14 万元，农户和小微贷款合计占全部贷款比重达到 95.51%。三是有效推行数字化运营。报告期内，我行有序完成了新 OA 系统、柜面系统、微贷系统、手机银行等的升级优化，积极推动运营电子化、信息化、数字化转型。

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，对行业准入进行了规范，严格限制“两高一剩”行业与污染项目，限贷、缓贷、直至收回贷款；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

我行为县域村镇银行，市场定位是“支农支小”，按照中国人民银行编制的《金融机构碳核算技术指南（试行）》，参照GB/T 32150《工业企业温室气体排放核算和报告通则》的流程和要求，我行2023年没有月均融资额大于500万元的规模以上工业企业贷款，故暂不涉及投融资活动环境影响信息披露。

四、经营活动产生的环境影响

1. 积极倡导绿色办公。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. 本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 2023 年对公务用车、业务走访等加强集中管理，2023 年度我行公务出差用车产生的二氧化碳排放量约 13.51 吨。

3. 我行深入推进无纸化办公，通过设置默认双面、灰度打印等细节，减少纸张、彩色油墨等耗材及传真、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。2023 年我行营业及办公场所消耗 A4 纸约 2.85 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。2023 年我行消耗电费 15.33 万元，同比增长 1.39%；2023 年消耗水 797 吨，同比增长 4.73%。

5. 我行依托主发起行采购渠道，秉承绿色采购理念，充分考虑环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳和回收促进，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

2024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 2023 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。

