

慈利沪农商村镇银行 2024 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	2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2024 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办公室 贾瑗璐 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 2024 年度信息披露报告》。

社会责任关键绩效

指标	单位	2024 年	2023 年	2022 年
经济责任				
资产总额	万元	123135.89	138343.46	133992.17
存款余额	万元	99263.62	114667.03	105613.03
贷款余额	万元	85103.87	81020.98	79526.1
营业收入	万元	3812.16	3033.54	3834.59
员工薪酬	万元	786.76	976.90	950.87
利息支出	万元	2573.86	2717.62	2654.63
纳税总额	万元	536.07	562.70	568.57
股利分配	万元	300	150	400
净利润	万元	856.37	410.07	1134.91
资产收益率	%	0.66	0.3	0.87
净资产收益率	%	6.09	2.99	8.51
核心资产充足率	%	21.13	18.35	18.52
资本充足率	%	23.27	19.36	19.63
不良贷款率	%	1.11	1.67	1.42
拨备覆盖率	%	251.99	156.19	189.35
涉农贷款余额	万元	80004.05	77236.20	77485.11
小微企业贷款余额	万元	62359.87	58083.76	54572.43

社会责任				
公益捐赠	万元	0	3.05	3.50
消费者权益保护费支出	万元	13.3	11	9.2
员工总数	人	50	53	54
女性员工占比	%	56	61	59
员工流失率	%	8	2	13
人均培训经费支出	元	1130	649	500
环境责任				
绿色贷款余额	万元	170	190	200
办公耗电支出	万元	0.3	15.33	15.12
人均办公耗水	吨	16.2	15.04	14.09
人均办公用纸	万张	0.78	0.72	0.41
人均公务车产生 二氧化碳排量	吨	0.27	0.25	0.2

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”）始终坚持“三个不动摇”和“四自原则”的经营方针，以“强农惠农、精准服务”为核心，充分发挥贴近市场、决策链短、机制灵活的优势，以“整村授信”为支点，强化“支农支小”战略定力，聚焦农村金融需求痛点，通过创新信贷产品、优化服务模式、深化整村授信等措施，构建“金融+产业+民生”三位一体服务网络，构建多层次普惠金融体系，为县域经济注入强劲动力。

社会责任领域

1. 金融普惠：践行“普惠金融助力百姓美好生活”的理念，坚守“三农小微为本、村居农户为基”的信仰，切实促进金融资源向“三农”小微倾斜。

为进一步提升金融服务乡村振兴能力，慈利村行通过优化人员配置，把更多人力资源向基层一线倾斜，充分挖掘现有人力资源潜力，在原有基础上成立了第四微小团队，通过提高客户经理占比，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 service 质效，增强慈利村行“支农支小”的整体战斗能力，目前全行共 16 名微小客户经理，其中 4 名为 2024 年新换岗人员。截至 2024 年末，慈利村行各项贷款余额 85103.87 万元。其中支农支小贷款余额 79734.05 万元，占比 93.69%。

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。

2024 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，**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，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，**二是**提前制定全年厅堂沙龙计划，确定节日厅堂活动主题，通过定期化节日活动、独特化沙龙活动吸引客户，2024 年我行已开展春节、教师节、中秋国庆节、重阳节等各类厅堂活动，切实打造慈利村行优质文明服务亮点。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，有效提升了客户体验感、舒适感。**三是**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，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。

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。

一是积极主动对接小微企业融资需求，做好政策宣传，建立央行再贷款政策传导机制，用好货币政策工具。截至 2024 年末，我行再贷款余额 4100 万。二是针对创业、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，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，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 2024 年末，我行投放创业贷余额 4460 万元。三是不断提升服务便利度，打造金融服务专业队伍，压缩获得信贷时间，对前后台均实行了限时办结制度，将审批至放款时间缩短 20%以上。四是建立信贷业务流程主动公开机制与制度，在营业场所公示三张清单，注明贷款上报权限及办贷流程。五是加强数字化系统优化，今年我行对微贷系统、

村居建档系统进行了开发升级，不断提升客户金融服务体验。五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，持续打造我行“一站式”金融服务平台，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

2024 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，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。

2024 年 4 月 2 日，为悼念革命烈士，缅怀先烈的丰功伟绩，继承先烈的光荣传统，慈利村行党支部组织党员们前往象市镇圻岩村的英雄烈士陵园开展清明节缅怀革命先烈祭扫活动，寄托对英雄先烈的哀思。在庄严肃穆的革命烈士纪念碑前，全体党员向革命先烈默哀、敬献鲜花，为我们中华民族伟大事业英勇献身的烈士们致敬，回顾着入党时的庄重承诺，再次接受党性洗礼，坚定入党初心。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，以更加坚定的信念下沉到“支农支小”的最前沿。

2024年11月12日，为不断强化政治建设，把牢党群思想工作发展方向，引导大家在学思践悟中坚定理想信念、强化使命担当，

慈利村行党支部联合工会、团支部，组织开展了以“重温峥嵘岁月，感悟革命精神”为主题的党工团联建主题活动。在讲解员的带领下，大家依次走进六个展区，每个展区陈列的英雄遗物、长征画面、将军名录等历史图片和人物画照背后的艰难岁月通过声光电等现代化手段运用，一一呈现在我们面前，深刻感受到了老一辈革命家积极投身解放事业的光辉历史。

此次党工团联建活动，不仅深入了解到中国工农红军第二方面军在贺龙元帅的带领下，从“木黄会师”到“湘鄂川黔”根据地建设的艰辛，还体会到红军们坚定不移的革命信念和英勇顽强的斗争精神，在今后的工作中，全行员工将以勤勉务实，爱岗敬业的工作态度、蓬勃向上的精神面貌、高效专业的金融服务，推动慈利村行业务持续健康发展。

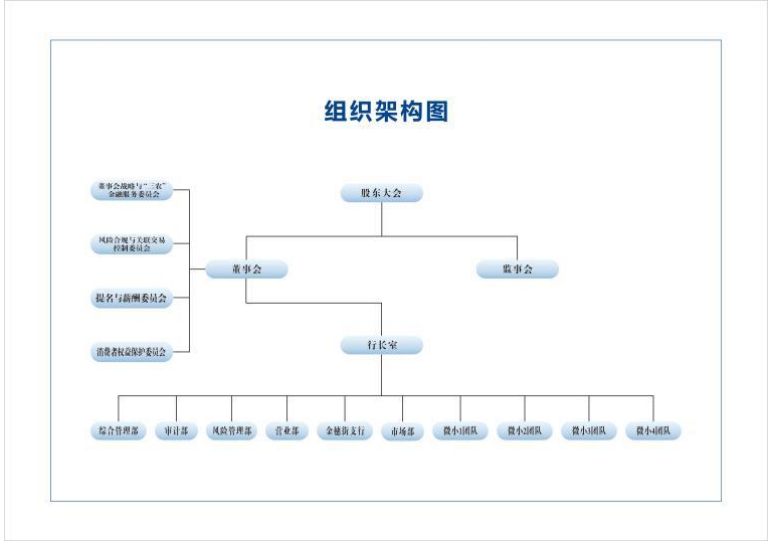


慈利村行党支部开展党日主题活动

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。



2024 年，慈利村行共召开股东大会 2 次，审议或听取议案 22 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 17 次会议，审议或听取议案 119 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 7 次会议，审议或听取议案 56 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 2024 年度股东大会

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。2024 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

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 2024 年末，慈利村行累计发放各类贷款 52.85 亿元，缴纳税费 6261 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。2024 年度实现净利润 856.37 万元；2019、2020、2021、2022、2023、2024 年分别向股东分红比例分别为 10%、9%、8%、8%、3%、6%，实现企业可持续发展，保障股东权益。及时披露慈利村行 2024 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。一是根据

中国人民银行张家界市分行相关工作部署，针对外国人办理相关业务进行了系统优化；二是推广“零钱包”模式，自主设计样式，优化客户体验；三是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，坚守“支农支小”的市场定位，发挥党员先锋模范带头作用。提升农村金融产品服务层次和覆盖面，不断巩固和扩大乡村振兴成果，因地制宜、因村施策，强化“三农”产业支持力度，引导更多金融资源助力农业产业高效发展、乡村宜居宜业、农民富裕富足。截至报告期末，慈利沪农商村镇银行各项贷款余额 85103.87 万元。其中支农支小贷款余额 63416.3 万元，占比 74.52%。连续 10 年被当地政府评为“纳税先进大户”；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

推进“整村授信”，让“信用”变致富“金钥匙”

为全面贯彻党的二十大精神，落实习近平总书记关于“三农”工作部署及重要论述，2024 年，我行积极配合当地政府的工作，紧紧围绕当地乡村振兴工作部署，切实利用金融机构的履职优势，着力构

建城乡全覆盖的“网格化”金融服务体系，推进“诚信乡村”建设，将促进金融服务与农村基层党建、全民创业深度融合，让普惠金融更好地便民惠民助民，助力乡村振兴。

截至 2024 年末，全行年内初步开发村居 80 余个，累计开展大型村居活动 45 场，小型村居活动 200 余场；建档 6000 多户；授信 3100 多户，授信达金额 1.25 亿元。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。

朝阳汪家桥村位于湖南省张家界市慈利县，走进村里，一场金融知识宣传活动正在如火如荼的进行。近年来，受益于国家乡村振兴战略的推进，汪家桥村的种养殖业蓬勃发展，但同样也有很多农户苦于资金不足，不能扩大生产规模。

慈利村行以“党建+乡村振兴”为引擎，在汪家村内驻派了“金融村官”，该行工作人员以“一户一策”的精神深入调研、走访，了解到该村大部分农户大多以种植柑橘、水稻、蔬菜和养殖为生，通过“整村授信”模式，该行为村内的种养殖户量身定制了金融服务方案，农户们无需提供繁琐的资料，就可以获得一定的授信额度，用于扩大生产规模、引进新技术等，用实际行动实现“无感授信，有感服务”，助力县域农村信用体系建设，破解农村金融堵点。截至 2024 年末，慈利村行通过“整村授信”模式，为汪家桥村提供了 500 多万的授信额度，惠及村民 162 户，其中用信金额达到了 300 多万，真正将“信用资源”变成致富发展的“金钥匙”，让“惠民贷”这一产品成为村民的“备用金”。



慈利村行开展村居活动

2. 服务小微

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
小微企业贷款余额	万元	62359.87	58083.76	54572.43
小微企业贷款占比	%	73.28	71.69	68.62
小微企业贷款客户数量	户	2822	2474	1924

“雪中送炭”助发展，助力企业渡难关

2024 年初，一场十年未遇的鹅毛大雪，纷纷扬扬，飘落在慈利县的土地上，一夜之间，银装素裹，厚重的白雪完全覆盖了这一座山间小城。在美景之外，生机勃勃的田野同样也被掩埋在积雪之下。雪灾发生后，交通瘫痪，道路管控，慈利村行立即启动了应急绿色通道，该行客户经理第一时间联系县内农户，加班加点，一户一户的统计农户的受灾情况，本着“能帮尽帮，能续则续”的原则，和大家一起迈过这个坎儿。

汪家桥村的雷明元大哥心急如焚，他承包的 260 多亩柑橘园因冰冻灾害损失惨重，此时，一个电话打到他的手机上，慈利村行详细了解他的受灾情况后，第一时间向其提供了金融帮扶方案，通过“整村授信”渠道，为他发放了 15 万元的信贷资金，在该行的支持下，雷

大哥迅速获得了应急救灾、抢果、救树、补栽新苗所需的资金，借助这笔钱，他不仅渡过了这场危机，还扩大了生产规模，现在他承包了500亩柑橘，俨然成为了汪家桥村的种植大户，正准备大干一场。

三合口镇的王焦是当地的种茶大户，雪灾压倒了他设备厂房的棚顶，设备受损严重，该行为他提供了50万元的资金支持，帮助他修复大棚、采购设备。如今，他的茶叶基地都已经恢复生机，茶叶长势喜人，预计将迎来一个丰收年。



慈利村行走访客户经营地

3. 优质服务

持续减费让利，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2024年末，共免收涉企客户收费项目22项，减免涉企客户服务费近93.3万元；减免个人客户服务项目费用36项，减免个人客户服务费160.89万元。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2024年末，累计缴纳登记费用25.97万元。

社会责任

员工责任

2024 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	2024 年	2023 年	2022 年
员工总数	人	50	53	54
女性员工占比	%	56	61	59
员工流失率	%	8	2	13
人均培训经费支出	元	1130	649	500

1. 保障党团组织先进力量。

在干部培养上，一是按要求做好新党员发展工作，通过民主监督，严格党员标准，保持党组织的先进性。截至目前，我行共有党员 12 名，2024 年发展预备党员 1 名。二是由团员民主推荐，充分酝酿，有序完成团支部换届选举工作，确定 3 名青年员工为团组织干部，坚定政治立场，与党同心同德、同向同行。

2. 搭建后备人才梯队。

有序开展 2024 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 11 人（含微小团队长），2018 年至 2024 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. 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，激发队伍建设的内生动力。



慈利村行开展全行培训

4. 工会活动凝心聚力。

坚持党建带群团，由党总支带领团支部、工会小组开展丰富多样的员工活动，组织开展各类竞赛活动，今年以来我行先后开展了全行职工运动会、演讲比赛、业务营销劳动竞赛、党工团红岩岭活动、合规知识抢答赛等，还联合江垭镇政府共同参加县内气排球比赛，通过活动的开展提升员工素质，凝心聚力，熔炼团队。



慈利村行开展工会活动、演讲比赛

金融教育责任

金融知识普及教育

2024 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 1000 余次，受众 4 万余人次，切实保障金融消费者权益。

1. 慈利村行 2024 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人流量密集的区域开展流动金融服务站 100 余次，将金融知识宣传与春节、端午节等传统节日相结合，开展了包粽子、包饺子、写春联、猜灯谜等一系列民俗趣味活动，还前往学校开展“小小金融家”等金融知识宣传活动。受众涵盖老、中、青全年龄段的人群，内容涉存款保险、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，广泛宣传金融知识。





慈利村行开展普惠金融课堂、流动金额服务站

2. 2024 年以来我行借助村民会议、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、送戏下乡等多种方式加大力度做好农村金融教育工作。班子成员与县易地搬迁联席办、县岩泊渡政府对接，联合举办了慈利县特色“二端午”包粽子活动，当日活动现场达 400 余人，县融媒体在官方平台发布了活动视频，成功打造了我行“有温度、接地气”的服务口碑，截至报告期末，惠及县域乡村群众 1 万余人。



慈利村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，慈利村行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 余次，

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，本行共受理消费投诉 7 件，其中 2 笔为同一笔业务投诉，较上年增加 4 件。从业务分布分析，主要集中在贷款和储蓄业务。其中 6 件是贷款类投诉，因管理制度、业务规则与流程发生变化，致使消费者未能及时了解、准确理解及客户经理催收方式等原因导致客户投诉；1 件是网点柜员未到下班时间拒绝提供服务，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 29 余万元，积极支持公益事业，感恩回馈社会。2024 年慈利村行与大岩村积极结对共建，通过结对走访、捐赠物资、开展金融知识讲座等方式，支持乡村建设，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

环境责任

2024 年，慈利沪农商村镇银行股份有限公司积极贯彻落实国家和地方政府实施低碳发展的重大决策部署，践行和倡导绿色低碳发展理念，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。

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，慈利村行紧紧围绕碳达峰碳中和、《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。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，坚持绿色营运，推动“绿色、节能、环保”的运营理念，倡导与生态相协调的生产生活方式，持续推进自身节能减排。

2. 政策行动

（1）加强绿色金融服务。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。

（2）健全绿色信贷体系。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。

（3）推行数字化运营模式。本行进一步加强移动银行金融功能优化，为客户提供便捷、高效、绿色金融服务的同时，节约人工成本，提升平台风控能力，有效提高本行业务及服务质量，加强数据驱动业务能力。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，以减少纸张使用，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。截至 2024 年末，各项存款余额 99263.62 万元，各项贷款余额 85103.87 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 2024 年末，我行支农支小贷款余额 63416.3 万元，占比 74.52%。三是有效推行数字化运营。报告期内，我行有序完成了柜面系统、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

慈利村行董事会作为最高决策机构，负责确定绿色信贷发展战略，审批高级管理层制定的绿色信贷目标和提交的绿色信贷报告，监督、评估本机构绿色信贷发展战略执行情况，重视发挥本行在促进经济社会全面、协调、可持续发展中的作用，建立与社会共赢的可持续发展模式。

本行高级管理层负责根据董事会的决定，制定绿色信贷目标、建立绿色信贷管理机制和流程，明确各部门职责和权限；加大绿色信贷投放，促进更多信贷资金投向绿色制造、节能环保、污染防治、清洁能源、绿色农业、新能源、新材料等重点领域，进一步优化本行资产结构。

在董事会和高级管理层的领导下，本行积极探索绿色金融 业务发展途径，努力提升绿色金融服务水平，指定市场部、微小一队、微小二队、微小三队、微小四队作为绿色金融业务部门，负责全行绿色金融业务的统筹规划和协调运作、产品创新、营销推动等具体事项的统筹、协调、联动。

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 2024 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. 用电管理：严格控制办公室的空调温度，夏季不低于摄氏 26 度，离开办公室时间较长或下班时要关闭空调，空调启动后办公室门

窗尽量不要打开。行内均采用 LED 照明系统，白天减少不必要的照明用电，下班后人走灯灭，关闭不必要的办公设备用电，如空调、电脑、复印机打印机以及饮水机等，培养员工良好的节约用电习惯。2024 年我行消耗电费 15.1 万元，同比减少 1.5%。

2. 车辆管理：加强公务车使用管理和日常维护，公务用车保险、维修等加强集中采购管理，降低运行成本。合理做好车辆调度，提高车辆运行效率，降低能耗。但因我行加大力度下沉乡村，助力农村金融发展，下乡展业路程遥远，故 2024 年我行增设一辆公务用车。2024 年度我行公务出差用车产生的二氧化碳排放量约 13.65 吨，同比增加约 1%。

3. 用纸管理：一是推出移动信贷系统，利用移动 PAD 展业，推行无纸化信贷；二是对柜面核心系统改造升级，办理业务留存电子回单，客户只仅需使用电子笔对生成的电子业务凭证进行签字确认，纸质凭证大幅度减少；三是对全员提倡电子办公，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、复印等办公用具的使用，减少资源消耗。四是做好办公设施设备保养，保持设备良好使用状态，减少损耗，节约耗材费用，杜绝浪费。

4. 线上会议和无纸化办公：尽量使用视频等简单便捷形式召开会议，原则上能采用视频音频形式召开的会议，不以现场形式召开；尽量采取小规模座谈会汇报会、专题会等形式研究部署工作。

5. 食堂管理：实行报餐制，提前收集用餐需求，做适量的饭菜，避免浪费粮食。食堂按照健康、从简原则提供饮食，优化用餐模式，合理搭配菜品保证膳食平衡；个人就餐时按量取餐，践行光盘行动。

6. 设备采购：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。

7. 志愿服务：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；并根据当地社会与客户特点，开展“金融知识下乡”“普惠金融银企座谈会”等多种宣传活动，通过系列措施向广大客户普及绿色金融知识，宣传环保理念，积极担当社会责任。

第五节 责任展望

2025 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 2024 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。

