

慈利沪农商村镇银行 2025 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	2025 年 1 月 1 日至 2025 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 2025 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；

2024 年度获得“全国普惠金融服务优秀村镇银行”荣誉称号。

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

联系电话：0744-3335023

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 2025 年度信息披露报告》。

社会责任关键绩效

指标	单位	2025 年	2024 年	2023 年
经济责任				
资产总额	万元	114196.52	123135.89	138343.46
存款余额	万元	96121.53	99263.62	114667.03
贷款余额	万元	86040.9	85103.87	81020.98
营业收入	万元	3686.75	3812.16	3033.54
员工薪酬	万元	904.7	786.76	976.90
利息支出	万元	1947.92	2573.86	2717.62
纳税总额	万元	493.61	536.07	562.70
股利分配	万元	150	300	150
净利润	万元	382.58	856.37	410.07
资产收益率	%	0.32	0.66	0.3
净资产收益率	%	2.65	6.09	2.99
核心资产充足率	%	21.85	21.13	18.35
资本充足率	%	24.69	23.27	19.36
不良贷款率	%	1.45	1.11	1.67
拨备覆盖率	%	248.96	251.99	156.19
涉农贷款余额	万元	81381.43	80004.05	77236.20
小微企业贷款余额	万元	66312.43	62359.87	58083.76

社会责任				
公益捐赠	万元	0	0	3.05
消费者权益保护费支出	万元	6.7	13.3	11
员工总数	人	52	50	53
女性员工占比	%	53	56	61
员工流失率	%	2	8	2
人均培训经费支出	元	780	1130	649
环境责任				
绿色贷款余额	万元	170	170	190
办公耗电支出	万元	0.25	0.3	15.33
人均办公耗水	吨	15.7	16.2	15.04
人均办公用纸	万张	0.66	0.78	0.72
人均公务车产生 二氧化碳排量	吨	0.38	0.27	0.25

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，不断扩充业务团队力量，把更多人力资源向基层一线倾斜，将2名运营条线人员充实客户经理队伍，增强我行“支农支小”的整体战斗能力和盈利能力，目前我行业务条线员工26人，存款专员1人，实际营销人员全行员工占比为50%。截至2025年末，慈利村行各项贷款余额86040.9万元。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。

2025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，2025 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，通过“情感共鸣+客户信任”，结合“客户分层+定人维护”，使客户感受到“被重视的温暖”切实打造慈利村行优质文明服务亮点。**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。

一是高度重视与当地村支两委的党建共建联建，开展灾后慰问走访、送金融知识下乡、爱心义剪、举办特色民俗等活动，与多个目标村居签订了党建共建协议，通过送金融、送产品、送服务、送温暖，打造了我行“多位一体”的金融服务体系，与村部共享党建成果，实现资源良性互换，获得政府及监管部门的一致认可。二是拓宽信贷获客渠道，通过商会、协会、信贷平台等积极主动对接小微企业融资需求，用好用足普惠小微贷款支持工具、支小再贷款等政策，配合地方政府做好当地就业、创业担保贷款投放工作，降低信贷投放利率，减少企业融资成本。三是在 2025 年设立了江垭服务中心——一个乡村信贷服务网点，切实下沉了解个体工商户及小微企业主经营情况，帮助我行打开江垭镇的信贷市场，坚守我行“支农支小”的市场定位。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。五是牢记村行“普惠金融，向下

扎根”的服务宗旨，推动慈利村行助力土特产发展方案，探寻直播助农的新方式方法并亲自上镜等，把土特产金融和村居拓展结合起来，凝聚多方合力，竭力支持当地农产品，为沪农商的品牌价值赋能，提升村行的社会美誉度。

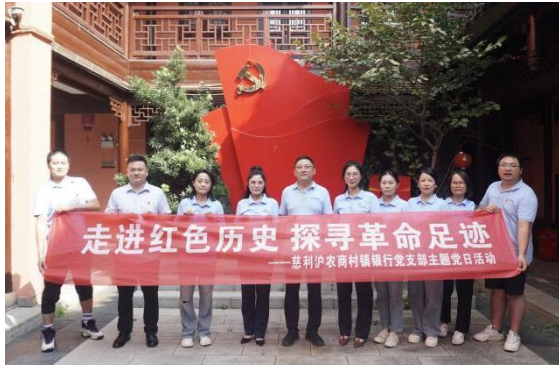
第三节 社会责任管理

党建引领

2025 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。报告期内，慈利村行坚持以党的政治建设为统领，紧紧围绕新时期党建工作重点和上级党委党建工作部署，认真履行村行党建工作第一责任，研究制定党建年度工作计划，明确党建工作总体思路、工作重点、具体措施和考核办法，将党建工作与日常重点工作结合起来，让党建为业务发展引领方向、激发动力、提供保障，增强党建工作的渗透力，切实把党的领导融入公司治理各环节。

2025 年 8 月 7 日，为深入贯彻中央八项规定精神学习教育，完善作风建设常态化长效化机制，确保学习教育善始善终、取得实效，进一步提升党员群众的责任感，我行党支部联合工会、团委，组织慈利村行员工走进常德东方红文博园，开展以“走进红色历史 探寻革命足迹”为主题的党工团联建活动。大家仔细聆听革命英雄的先进事迹，驻足观看陈列展品，回望我党光辉历程和峥嵘岁月，积极开展互动交流。此次主题党日活动教育记忆深刻、触动心灵，通过现场教学和学习分享，全体党员干部共同追忆革命故事，缅怀英雄先烈，传承革命精神，进一步增强“四个意识”，坚定“四个自信”，时刻谨记

入党初心和使命担当，不断提升党性修养和廉洁自律意识，表示将以更加饱满的热情投入到本职工作，为村行业务持续健康发展奉献自己的一份力量。



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、股东会、董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。



2025 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 4 次会议，审议或听取议案 81 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 3 次会议，审议或听取议案 51 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。根据《中国共产党章程》《中华人民共和国公司法》等相关法律法规和行政规章及本行《公司章程》，并经本行支委会、第四届第八次董事会、2025 年第一次临时股东会审议通过，于 2025 年 12 月 4 日撤销监事会。原监事会相关职能由本行董事会下设的审计委员会、风险合规与关联交易控制委员会及内部审计部门等承接。



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。2025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 2025 年末，慈利村行累计发放各类贷款约 61 亿元，累计缴纳各类税费达 7000 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。2025 年度实现净利润 382.58 万元；2020、2021、2022、2023、2024、2025 年分别向股东分红比例分别为 9%、8%、8%、3%、6%、3%，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。一是在营业网点均设置了老年人绿色专用窗口，配备老花镜、医疗急救箱等便民设施，我行营业网点配备专职大堂经理，引导、陪同老年人使用自助机具，不断提升老年群体的办理业务体验度。支付服务优化的重点方向。二是长期开展“零钱包”兑换服务，并主动向周边商户、重点商圈、出租车提供“零钱包”兑换服务实现“即来即兑”，自主设计零钱包样式，采用拉链封口设计，方便客户重复使用。

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 86040.9 万元。其中支农支小贷款余额 79734.05 万元，占比 93.69%。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”“全国普惠金融服务优秀村镇银行”。

1. 服务三农

推进“整村授信”，信用筑基，激活乡村经济“微循环”

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，2025 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，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 2025 年末，全行已为全县 91 个行政村提供整村授信服务，累计授信金额达 2.2 亿元，用信余额约 1.4 亿元，建档村民达 1.4 万户。着力构建了城乡全覆盖的“网格化”金融服务体系，为县内特色农产品、小微企业的规模化、标准化生产提供有力的金融支持。

“真没想到，咱的信用能变成实实在在的‘真金白银’！”白龙村村民王大叔脸上洋溢着喜悦。近年来，慈利沪农商村镇银行积极响应国家乡村振兴战略，通过“线上+线下”融合的金融服务，与村支两委紧密协作，共建信用评价体系，实现“无感授信、有感反馈、按需用信”的精准服务，让村民足不出户即可便捷获取信贷支持。

针对不同经营主体的差异化需求，我行量身定制“惠民贷”“惠兴贷”等乡村振兴专项产品，包括灵活的授信方式、优惠的贷款利率以及便捷的办理流程等，精准对接乡村小微企业和种植、养殖户多样化金融需求。

种植户李先生凭借“惠兴贷”获得 20 万元信贷资金，用于扩大柑橘种植面积，使柑橘从 100 多亩扩张到 300 多亩。返乡创业青年小代则通过“创业贷”获得 30 万元启动资金，开起了乡村电器销售店，让日子越过越红火，真正将“信用资源”变成了致富发展的“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	2025 年	2024 年	2023 年
小微企业贷款余额	万元	66312. 43	62359. 87	58083. 76

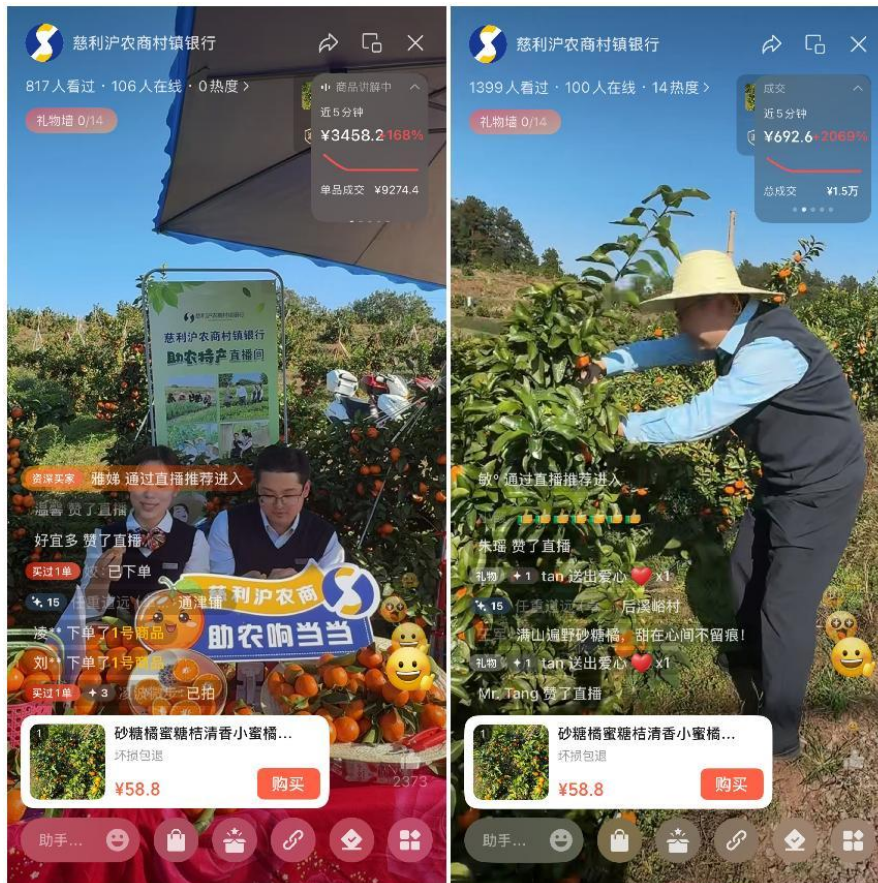
小微企业贷款占比	%	77.07	73.28	71.69
小微企业贷款客户数量	户	2894	2822	2474

探索“直播助农”，云端架桥，助力柑橘“出山”变“网红”

为进一步拓宽农产品销售渠道，在金融支持的基础上，慈利沪农商村镇银行创新搭建了“金融+直播”服务平台，通过自有视频平台帮助通津铺镇的柑橘种植企业销售柑橘，积极探索帮扶方式，借助直播电商的东风，成功举办了一次助农直播活动。

活动现场，直播间布置得充满丰收的氛围，新鲜的柑橘堆满桌面，色泽鲜艳，散发着诱人的香气。“家人们看这橘子，皮薄汁多、甜度高，绝对让您一尝难忘！”在通津铺镇柑橘种植基地，慈利沪农商村镇银行主播小杨正对着手机镜头热情推介，介绍着柑橘的品种、口感、营养价值等特色，还现场切开柑橘，展示其饱满多汁的果肉，让观众直观地感受到柑橘的品质。我行董事长、行长等齐上阵，生动展示柑橘采摘、分拣的全过程，与网友互动频繁。

此次柑橘助农直播活动取得了显著成效。直播期间，吸引了大量观众的关注和参与，在线观看人数不断攀升，订单量持续增加。据统计，首场直播成交量达到 500 单，成交金额近 3 万元，带动销售柑橘 5000 余斤。在金融助力下，帮助农户的柑橘产业成功实现了从“线下批发”到“线上零售”的转型，让柑橘真正成为村民们的“致富果”。同时，通过直播宣传，也提高了慈利县柑橘的知名度和美誉度，为当地柑橘产业的品牌建设作出贡献。



慈利村行助农直播

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 2025 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 67.21 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 180.32 万元。二是降低及减免各项信贷费用，对于抵押类贷款，由我行承担评估费用。

社会责任

员工责任

2025 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	2025 年	2024 年	2023 年
员工总数	人	52	50	53
女性员工占比	%	53	56	61
员工流失率	%	2	8	2
人均培训经费支出	元	780	1130	649

1. 保障党团组织先进力量。

按照党员发展程序，对预备党员进行全面考察，2025 年，我行预备党员按期转正 1 人，为党员队伍增添了新鲜血液；陈才同志获 2023-2024 年度上海农商银行村镇银行管理部党委级“优秀共产党员”，切实发挥了班子和党员干部的示范引领作用。

2. 搭建后备人才梯队。

根据制度规定，对部分中层、柜员、客户经理进行轮岗调整，不断鼓励员工精进业务能力。同时在年内将业务团队 2 名客户经理行员等级调至 6 级，提升行内优秀营销人员的待遇水平，以有效的考核导向激励员工不断提高工作效能。

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、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气排球比赛、业务营销劳动竞赛、党工团活动等，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

金融教育责任

金融知识普及教育

2025 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 3.5 万余人次,切实保障金融消费者权益。

1. 慈利村行 2025 年度开展金融知识普惠课堂 300 余场,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。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、户外集中宣传

2. 2025 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。在伏龙村我行联合中国人民银行张家界市分行开展的“送汉戏下乡”活动，还设立了金融服务咨询台，工作人员一边发放宣传手册，一边耐心为村民科普金融知识。工作人员通过“趣味快板”“金融知识有奖问答”等形式，向村民普及反诈防骗、存款保险、征信保护等实用知识。针对村内老年群体较多的情况，宣讲员用通俗易懂的方言，详细讲解“养老诈骗”的常见套路，将文化惠民与金融服务深度融合，创新“戏曲+金融”宣传模式。2025年，慈利沪农商村镇银行已累计开展送金融知识下乡的活动200余场，在各个村部开设“移动课堂”，宣传覆盖村民一万余人次，有效筑牢了乡村金融安全防线，成为乡村文化振兴的一道亮丽风景线。



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、防范电信网络诈骗、防范非法集资等金融知识15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，本行共受理办结消费投诉9件，实际为7件（含2笔为同一业务重复投诉），较上年增加2件，所有投诉均已办结并反馈客户，未产生有责投诉。从业务分布分析，主要集中在贷款和储蓄业务。其中4件是贷款业务类投诉，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；3件是网点存款业务类，因客户因涉案记录（公安机关已处理）被止付账户，开卡受阻未办妥、柜员服务态度及制度了解不熟悉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29余万元，积极支持公益事业，感恩回馈社会。2025年慈利村行在5月，在县甘堰土家族乡川石村联合村党支部共同开展以“村银联动共建 助力乡村振兴”为主题的党建共建活动；6月，张家界市遭遇罕见强降雨天气，我行党支部迅速开展物资捐赠与慰问活动，用实际行动为受灾村民送去温暖；10月、11月分别联合市人民银行、人行慈利营业管理部以“送戏下乡+有奖问答+现场宣讲”的活动形式，开展存保知识宣传，以特色形式筑牢金融安全防线，切实践行“普惠金融助力美好”的企业使命。

环境责任

2025 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

一是慈利沪农商村镇银行各项业务稳健发展。截至 2025 年末，各项存款余额 96121.53 万元，各项贷款余额 86040.9 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，加快微小贷款、整村授信的推进速度，不断提升普惠小微贷款比重，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 2025 年末，我行支农支小贷款余额 70127.62 万元，占比 81.5%。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

本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，指定业务发展部、业务一队、业务二队、业务三队、业务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 2025 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，离开办公室时间较长或下班时要关闭空调。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。2025 年我行消耗电费 13.1 万元，同比减少 13.2%。

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 2025 年全行重点工作为在全县区域下乡开展“整村授信”业务，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 2025 年度我行公务出差用车产生的二氧化碳排放量约 19.62 吨，同比增加约 43.7%。

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。

第五节 责任展望

2026 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 2025 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 办公室 刘海燕

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。