

附件

澧县沪农商村镇银行 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

第一节 社会责任概况

以下要素可供参考：

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，也是澧县沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
报告组织范围	澧县沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为澧县村行、本行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于本行财务报表、统计数据等。
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》
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：澧县沪农商村镇银行官方网站-信息公开-社会责任，网址： http://lix.srcbcz.com
联系方式	部门姓名：综合管理部 卢宇 地址：湖南省澧县澧浦街道金源国际二期 1 栋门面 电话：0736-2991888

公司简介

中文名称：澧县沪农商村镇银行股份有限公司

中文简称：澧县沪农商村镇银行

英文名称：LIXIAN SHRCB RURAL BANK CO., LTD.

公司类型：股份有限公司（国资控股）

注册资本：伍仟万元整

成立日期：2012 年 7 月 6 日

营业期限：长期

法人代表：蒋卫兵

注册地址：湖南省澧县澧浦街道任家巷、羊古居委会金源国际二期 1 栋 101 铺、102 铺、103 铺、104 铺、201 铺、301 铺

邮编：415500

网址：<http://lix.srcbcz.com>

注册登记机关：常德市市场监督管理局

统一社会信用代码：91430700599414655P

金融许可证机构编码：S0022H343070001

客户服务热线：4009962999

主营业务范围：经营中国银行业监督管理委员会依照有关法律、行政法规和其他规定批准的业务，经营范围以批准文件所列的为准。

未尽内容，参见《澧县沪农商村镇银行 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	112462.72	107005.97	102217.04
存款余额	万元	93142.62	91116.56	87538.68
贷款余额	万元	71268.51	66678.27	61887.67
营业收入	万元	5635.67	5114.98	4913.68
员工薪酬	万元	1049.49	933.58	961.35
利息支出	万元	2402.91	2157.49	1897.72
纳税总额	万元	428.76	463.15	397.67
股利分配	万元	100	300	250
净利润	万元	234.05	851.48	657.90
资产收益率	%	0.21	0.81	0.65
净资产收益率	%	2.08	7.78	6.30
核心资本充足率	%	16.02	18.15	18.80
资本充足率	%	17.16	19.28	19.93
不良贷款率	%	2.32	1.58	1.32
拨备覆盖率	%	160.80	190.89	251.47
涉农贷款余额	万元	70602.69	65606.91	60409.65
小微企业贷款余额	万元	40267.55	36267.42	35901.53
社会责任				
公益捐赠	万元	2	3	4

消费者权益保护费支出	万元	50.22	38.25	46.85
员工总数	人	43	45	38
女性员工占比	%	60.47	57.78	63.16
员工流失率	%	9.3	4.44	15.79
人均培训经费支出	万元	0.42	1.17	1.76
环境责任				
人均办公耗电	度	3513.52	1808.89	1905.50
人均办公用纸	万张	0.40	0.53	0.61
人均公务车油耗	升	64.16	190.38	167.76
视频会议覆盖率	%	83.33	69.23	42.86

第二节 社会责任理念

澧县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。

澧县沪农商村镇银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。

澧县沪农商村镇银行努力提升服务质量、保障金融消费者权益；关爱员工发展，积极投身公益慈善，弘扬志愿精神；实施绿色信贷，拓宽绿色金融服务渠道，履行环境友好责任，推进多方面积极影响。

社会责任领域

金融普惠：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。

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。

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。

澧县沪农商村镇银行微小团队以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，秉承“支农支小”的市场定位，弘扬奋斗者文化，坚持以客户为中心、努力提升客户满意度。

微小团队为融入当地经济发展大熔炉，在县域特色产业上做文章。葡萄、柑橘、中药材是当地特色产业，微小团队深入调查研究，掌握该产业经营资料和发放贷款的风险点，支持优势产业发展，也为村镇银行业务发展找到可持续发展发力点，为带动传统特色产业、履行社会责任作出积极贡献。

2023 年，我行微小专营团队将村居市场作为根据地，以农村专业合作社队员、产业农户为主要目标群体，通过扩大授信客户规模，深入村居开展各种形式的公益活动，与村民融成一片，夯实客户基础，做到和村民“认得到人、说得上话、交得了心、办得了事、点得了赞”，开启支农惠农金融服务“绿色通道”，让农户“不多等、不白跑、不耽误”。同时加强和农担、财鑫等平台合作，积极参加各类银企对接活动，聚焦中小微企业资金需求、融资成本、还贷压力，简化贷款手续，缩短贷款流程，增强风险控制，以更接“地气”的金融产品和服务，赢得客户的认可和支持。全年发放微小贷款 10017.21 万元，累计开发村居 26 个，建档 5942 户，授信 623 户 9303 万元，提款 506 户在贷余额 6722 万元。



第三节 社会责任管理

党建引领

澧县沪农商村镇银行认真贯彻落实党建引领工作要求，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。同时，将三种精神与当前党建面临的实际问题相结合，加强党建统一领导，注重基层组织建设，强化廉洁作风。

澧县沪农商村镇银行通过党建引领，进一步将全行思想统一到公司可持续发展能力和支持实体经济上，树立良好的社会声誉和品牌形象。

2023 年 6 月 30 日，澧县沪农商村镇银行全体党员、入党积极分

子在党支部的组织下到彭山红色历史陈列馆，开展“追寻红色足迹，赓续革命精神”主题党日活动。通过观看陈列馆内珍贵的红色文物、数张黑白斑驳的历史照片，大家都被战士们艰苦奋斗、攻坚克难的精神所感动，被革命先辈们坚定执着追求理想、实事求是勇闯新路的精神所震撼，对革命历史和先烈的精神有了更深刻的领悟。纷纷表示要把革命精神铭记于心，时刻秉承爱国情怀和干事创业热情，切实改进工作作风，提升业务能力，在优质服务中显身手，在真抓实干中创业绩，在无私奉献中为党旗添光彩，不断提高自身的党性修养，以更加昂扬向上的精神状态、高度的责任感和使命感为普惠金融助力澧州大地贡献力量。





公司治理

2023 年，澧县沪农商村镇银行共召开股东大会 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，本行董事会召开 11 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，本行监事会召开 5 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。

报告期内，本行高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，积极落实年度经营计划、稳步推进普惠金融服务、强化全面风险管理，较好完成了全年工作任务。

澧县沪农商村镇银行以创建“合规管理示范行”为目标，以“从严规定、从严管理、从严问责、从严整改、有效提升”为抓手，以“诚信、责任、创新、共赢”为核心价值观。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，澧县沪农商村镇银行实施企业内部风险控制，加强教育、监督、惩罚的力度，定期开展廉洁从业教育和培训，向各级工作人员传达监管文件精神 and 内部规章制度，营造良好的合规氛围。

投资者关系管理

澧县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。2023 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	全面准确地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

第四节 社会责任实践

经济责任

长期以来，澧县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，澧县沪农商村镇银行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。

服务三农：加强金融产品创新（全行涉农余额 70602.69 万元、服务企业类涉农经营主体 25 家）、多方合作扶农助农、拓宽支农渠道、促进就业创业等；

服务小微：信贷政策支持、创新产品支持、平台渠道支持等；

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
小微企业贷款余额	万元	40267.55	36267.42	35901.53
小微企业贷款占比	%	56.50	54.39	58.01
小微企业贷款客户数量	户	1526	1119	1007

优质服务：

澧县沪农商村镇银行积极发动行内员工向农户和小微企业进行宣传，尤其是急需贷款资金周转的个体或商户。对于符合准入条件的对象，澧县村行第一时间介入调研，快速审查审批，通过及时授信帮助客户渡过难关。其次，澧县村行与“市财鑫”“市财科”“省农信担”等第三方平台主动对接小微企业，加大授信。截至 2023 年 12 月，澧县村行小微企业贷款较年初增加 4000.13 万元，小微企业贷款户数较年初增加 407 户。

澧县以葡萄、黄桃、水稻等种植以及生猪、土鸡、虾等养殖为主，为更好地为农户提供服务支持，澧县村行营销人员每年把村居市场作为全行的重头戏。通过现场调查资金需求，澧县村行开启支农惠农金融服务“绿色通道”，让农户“不多等、不白跑、不耽误”。澧县村行还克服产品局限性，精耕细作农户贷款，针对农户贷款“金额小、期限短、季节性强”的特点，推出纯信用贷款——“家庭贷”产品，该产品准入门槛低，定价执行 LPR 基础利率优惠政策，农户还可根据经济情况选择提前还款。该产品确保了春耕备耕信贷资金的精准投放，为农户春耕备耕注入了信贷“及时雨”。每年秋收时节，澧县村行关注农户最新动态，助力农民增收，构建符合“三农”金融需求的特色经营模式。截至 2023 年 12 月，澧县村行已累计发放农户贷款 4513 笔，金额 33119 万元。



社会责任

员工责任

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
员工总数	人	43	45	38
女性员工占比	%	60.47	57.78	63.16
员工流失率	%	9.3	4.44	15.79
培训项目数	场	15	17	23
培训人次	人次	660	722	779
人均培训经费支出	万元	0.42	1.17	1.76

金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2023 年公众金融教育累计投入 50.22 万元，服务消费者 1642 人次。

宣传形式：

（一）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。

（二）依托、整合相关社会资源共同开展或本行依靠自身力量开展的教育宣传工作，深入社区、学校、园区、企业等，通过设立宣传教育点、举办专题讲座等形式有针对性地开展教育宣传活动；

(三) 借助各类在线电子渠道开展宣传, 通过手机银行、微信银行、短信银行、官方微博、微信公众号等渠道推送金融知识, 扩大受众范围;

(四) 利用主流传播渠道, 如报刊、期刊、杂志、第三方网站刊登金融知识宣传教育文章, 组织金融知识有奖问答和精彩活动等;

(五) 将产品推介会、宣讲会、联谊活动、业务研讨会等营销活动作为开展教育宣传活动的重要平台, 但避免以产品营销推介替代教育宣传活动。

宣传内容:

(一) 国家金融政策及法律法规;

(二) 消费者权益保护法律法规, 金融纠纷调解的渠道、方法和流程;

(三) 基础金融知识;

(四) 介绍常见或新型金融及电信诈骗、非法集资手段、特点及危害, 提高社会公众风险防范意识;

(五) 银行卡、电子银行等支付安全与使用注意事项;

(六) 反假币;

(七) 反洗钱;

(八) 个人征信及个人信息保护宣传;

(九) 其他金融知识教育宣传相关内容。

澧县沪农商村镇银行积极履行社会防范责任, 营造安全稳定的金融秩序, 密切警银协作机制, 切实保护客户资金, 保障消费者金融安全。澧县村行于 2023 年组织全行开展“金融消费者权益保护教育宣

传月”“防范非法集资”“庆祝《征信业管理条例》实施十周年”等各类主题宣传活动，依托营业厅、电子显示屏等场所和渠道，全面发动厅堂一线团队开展防电信诈骗专题宣传。具体措施包括：印发“防范非法集资、反假币、反电诈”等主题宣传手册，统一摆放在营业网点显要位置，并组织客户关注“澧县沪农商村镇银行”微信公众号；悬挂警示标语、张贴防范提示等方式，对每一笔转账业务做到“四问一告知”，尤其是财务人员、老年客户等电信诈骗针对的重点人员开展防范电信知识宣传。



全力维护消费者权益保护

1. 本行成立了董事会消费者权益保护委员会，负责研究审议本行消费者权益保护战略、政策和目标，定期听取高级管理层关于消费者权益保护工作开展情况报告，评价监督消费者权益保护工作落实情况等；成立了高级管理层下设的消费者权益保护工作委员会，负责消费者权益保护日常工作。营业部负责指导营业网点做好现场投诉处理，规范现场投诉处理流程；市场部和营业部负责在处理有关零售金融业

务以及服务项目收费的消费者投诉事项中提供相关政策文件精神、要点的解读与答疑。在全行实行“首问负责制”，由消费者投诉的接待人员负责对投诉事件的全流程跟踪，通过投诉的受理、转办、查证、回复、反馈五个阶段，确保投诉事件得到妥善处置。

2. 年内本行无客户重大投诉事件信息。

爱心公益责任

澧县沪农商村镇银行始终热心社会公益。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，澧县村行致力于开展志愿者服务、慈善捐赠、对口帮扶等公益活动，为社会公众谋求切身利益。2023 年，澧县村行捐赠 2 万元用于澧县防汛抗旱指挥所防汛抗旱。

读者反馈

感谢您阅读《澧县沪农商村镇银行 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：0736-2991888

邮件：luyurb@srcbcz.com

地址：湖南省澧县澧浦街道金源国际二期 1 栋门面

邮编：415500

联系人：卢宇

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。