

长沙星沙沪农商村镇银行 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

公司简介

(一) 基本情况

名称	长沙星沙沪农商村镇银行股份有限公司
法定代表人	刘胜
行长	曹焱
社会统一信用代码	914301005994377691
成立时间	2012年7月23日
注册资金	10000万元
地址	长沙经济技术开发区南山路2号尚都花园城8栋
邮政编码	410100

(二) 联系人和联系方式

综合管理部	肖雨萌
联系地址	长沙经济技术开发区南山路2号尚都花园城8栋
联系电话	0731-84870955
传真机	0731-84065655
电子信箱	xiaoyumengrb@shrcb.com
选定的信息披露方式	网站公布、网点张贴

(三) 经营范围

- 1、吸收公众存款；
- 2、发放短期、中期和长期贷款；
- 3、办理国内结算；
- 4、办理票据承兑与贴现；
- 5、从事同业拆借；
- 6、从事银行卡业务；
- 7、代理发行、代理兑付、承销政府债券；
- 8、代理收付款项及代理保险业务；

消费者权益保护费支出	万元	1.2	1.2	0.5
员工总数	人	62	67	67
女性员工占比	%	66	64	59.7
员工流失率	%	24	8	14.08
人均培训经费支出	万元	0.5	0.5	0.06
环境责任				
节能环保项目贷款余额	万元	0	0	0
人均办公耗电	度	3900	3800	3600
人均办公耗水	吨	38	38	32
人均办公用纸	万张	2.1	1.75	1.2
人均公务车油耗	升	18	17	17
视频会议覆盖率	%	85	85	80

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。

长沙星沙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。园区企业、工业园是长沙星沙主要小微企业经营模式的当地特色产业，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，支持星沙各大园区实体企业的产业发展，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。

长沙星沙沪农商村镇银行为有效解决服务半径较短的问题，延伸金融服务触角，员工携带便捷式移动终端开展外拓业务，推广便民、惠民、利民服务，为群众做实事。经前期宣传，居民纷纷集中到社区服务点提供信贷材料、咨询金融产品问题。有的居民还通过移动设备办理了储蓄卡，切实感受到村行的热心便民服务。

日活动。

本行董事长刘胜同志率领小微二队客户经理，来到黄花镇崩坎村，参加了崩坎村党员大会，重温了入党誓词，以最庄重的仪式，引导全体党员践行初心使命，砥砺前行。随后，刘胜同志为崩坎村党员讲了一堂关于普惠金融支持乡村振兴的党课，并结合现实生活中电信网络诈骗和非法集资案例，以浅显易懂的方式为现场居民上了一场生动的金融知识课，博得在座基层党员的热烈掌声。最后，刘胜同志代表本行党支部与崩坎村委签订了党建共建协议。这是本行2023年5月以来，签订村居党建协议的第6个村委，接下来本行将更加扎实推进村居金融服务活动，坚守金融为民初心，助力乡村振兴。



公司治理

公司治理结构

2023年，长沙星沙沪农商村镇银行共召开股东大会1次，审议或听取议案12项。股东大会的召集、召开，出席会议的人员资格，

投资者关系管理

长沙星沙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。2019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。通过建立股东沟通对话机制，定期召开会议、进行信息共享等方式，确保股东及时获取本行经营信息，同时通过上门沟通走访等方式，进一步加强日常沟通。

同时加强股东股权管理，按时完成对主要股东的资质审查和年度评估工作，持续深化股权专项治理，对于股东信息不完整、股权穿透不到位的存量问题进行全面整改，提高了股权监管系统的数据报送质量。

	宣传金融知识	
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

向其讲授新型诈骗形式、打击假币、电信诈骗、移动支付安全等方面的金融知识，增强老百姓防范意识，保障他们的钱袋子。三是持续开展形式多样厅堂营销活动，通过定期开展“量血压”“暖心义诊”“爱心义剪”“投骰子、抓鸡蛋”“小小金融家进校园”等主题活动。将厅堂普惠金融讲座活动和非金融主题活动相结合，形成常态化，与客户联系的纽带愈发紧密，达到了获客、增加客户黏性的目的，从而提升社会影响力和公信力。目前，本行已与营业网点所在的泉塘、星沙、湘龙等街道建立良好联系，在街道办的支持下，各网点成功与10个社区、22个小区建立合作关系。

“3.5学雷锋日”本行组织青年党员、团员会同星沙金茂社区、湘瑞社区开展“春风送暖学雷锋 垃圾分类志愿行”专题活动。青年团员走上街头、社区，穿上“蓝色马甲”，化作环卫工人，手握清洁工具，清扫道路，清理花坛、匝道落叶、垃圾等，用实际行动美化城市环境，宣传和弘扬了志愿服务精神，不仅改善了街道环境卫生状况，而且增强了青年员工干部的凝聚力，充分调动了全员志愿服务的积极性。

集小善为大善。长沙星沙沪农商村镇银行将继续开展志愿者服务活动，把“人民至上”的红色基因深刻烙进骨血，将“为人民服务”与“为客户服务”紧密融合，让雷锋活动融入日常、化作经常，传播温暖、服务人民，持续打造“有温度”的银行。

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	62	67	67
女性员工占比	%	66	64	59.7
员工流失率	%	24	8	14.08
培训项目数	场	120	120	120
培训人次	人次	62	67	67
人均培训经费支出	万元	0.08	0.08	0.06

(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。

2023年，为切实保护金融消费者合法权益，提高消费者对金融产品和服务的认识，本行积极响应中国人民银行号召，持续开展“普及金融知识 守住‘钱袋子’”活动，充分利用网点优势，结合“一村一机构”、“走出去、请进来”等系列活动，将金融知识送进千家万户，帮助重点人群及特殊群体掌握必要的金融知识和技能。

开展形式多样的“走出去”宣传活动走进社区，结合现实生活中电信网络诈骗和非法集资案例，以浅显易懂的方式为社区居民特别是老年人等弱势群体分析讲解金融知识及防范方法，增加其知识获得感及生活实际中的运用。

走进乡村，通过现场讲解、问题解答等方式，用生动的案例和通俗易懂的语言向村民着重介绍银行业普及金融知识守住“钱袋子”相关金融知



全力维护消费者权益保护

1、为切实维护金融消费者合法权益，进一步完善本行消费者投诉处理机制，明确投诉处理工作流程，本行制定了《长沙星沙沪农商村镇银行消费者投诉处理工作管理办法》，对投诉处理流程和重访重诉、重大投诉和特殊群体投诉处理机制做出了明确规定；

2、年内无客户重大投诉事件信息；

爱心公益责任

为改善困境青少年的生活环境，帮助和服务青少年健康快乐成长，2023年9月24日上午，长沙星沙沪农商村镇银行联合共青团长沙县委开展以“爱心呵护，传递希望”为主题的团日活动暨“希望小屋”授牌仪式，为困境儿童送去中秋的祝福、跟进“希望小屋”援建项目，沪农商村镇银行、团县委、黄花镇团委、回龙村及鱼塘村相关负责人参与活动。

第五节 责任展望

读者反馈

感谢您阅读《长沙星沙沪农商村镇银行 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：0731-84870955

邮件：xiaoyumengrb@shrcb.com

地址：长沙经济技术开发区南山路 2 号尚都花园城 8 栋

邮编：410100

联系人：肖雨萌

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？