**聊城沪农商村镇银行**

**2024年度社会责任报告**

**目 录**

1. 社会责任概况
2. 社会责任理念
3. 社会责任管理
4. 社会责任实践
5. 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 | 聊城沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为本行。 |
| 报告数据说明 | 本报告的数据主要源于聊城沪农商村镇银行。 |
| 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：http://liaoc.srcbcz.com |
| 联系方式 | 部门姓名：综合管理部  地址：聊城市东昌府区兴华东路67号  电话：0635-5083338 |

**公司简介**

1. 法定名称：聊城沪农商村镇银行股份有限公司

中文简称：聊城沪农商村镇银行

英文名称：LIAOCHENG SHRCB RURAL BANK COLTD

1. 法定代表人：曹宏忠

三、注册资本：人民币5000万元

四、注册地址及办公地址：聊城市东昌府区兴华东路67号

五、成立时间：2012年6月5日

六、门户网站：liaoc.srcbcz.com

七、本行经营范围：

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、保函；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；代理收付款项及代理保险业务；经银行业监督管理机构批准的其他业务（以中国银行保险监督管理委员会批准的经营范围为准）。

八、客服和投诉电话：0635-5083338

九、选定的信息披露方式：本行网站；本行营业部及分支机构营业场所

十、其他有关信息

本行经中国银行业监督管理委员会聊城监管分局批准，批准日期：2012年5月30日

金融许可证机构编码：S0043H337150001

注册登记日期：2012年6月5日

登记地点：聊城市工商行政管理局

经济性质：其他股份有限公司（非上市）

统一社会信用代码：913715005978105663

本行下辖1家分支机构。

**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 | 65320.75 | 67477.65 | 54511.21 |
| 存款余额 | 万元 | 57023.33 | 59271.37 | 46454.02 |
| 贷款余额 | 万元 | 46688.15 | 40140.1 | 34271.90 |
| 营业收入 | 万元 | 1892.97 | 1330.85 | 1358.46 |
| 员工薪酬 | 万元 | 1056.29 | 783.55 | 833.48 |
| 利息支出 | 万元 | 1565.94 | 1737.33 | 1202.54 |
| 纳税总额 | 万元 | 62.85 | 76.18 | 81.03 |
| 股利分配 | 万元 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 净利润 | 万元 | 57.43 | 4.73 | 65.19 |
| 资产收益率 | % | 0.09 | 0.01 | 0.13 |
| 净资产收益率 | % | 1.10 | 0.09 | 1.27 |
| 核心一级资本充足率 | % | 14.90 | 13.98 | 17.2 |
| 资本充足率 | % | 16.77 | 15.13 | 18.33 |
| 不良贷款率 | % | 1.57 | 1.79 | 2.19 |
| 拨备覆盖率 | % | 188.19 | 170.27 | 157.84 |
| 涉农贷款余额 | 万元 | 44339.97 | 37525.77 | 31026.8 |
| 小微企业贷款余额 | 万元 | 40162.88 | 31622.56 | 24549.61 |
| **社会责任** | | | | |
| 消费者权益保护费支出 | 万元 | 1 | 1 | 1 |
| 员工总数 | 人 | 53 | 47 | 44 |
| 女性员工占比 | % | 55 | 57.45 | 54.5 |
| 员工流失率 | % | 17 | 10.64 | 11 |
| **环境责任** | | | | |
| 人均办公耗电 | 度 | 1511.25 | 1420.25 | 1380.34 |
| 人均办公耗水 | 吨 | 19.15 | 23.64 | 21.75 |
| 人均办公用纸 | 万张 | 0.4 | 0.55 | 0.52 |
| 人均公务车油耗 | 升 | 121.65 | 118.95 | 118.78 |
| 视频会议覆盖率 | % | 87 | 85 | 68 |

**第二节 社会责任理念**

**社会责任核心理念与目标**

本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。

本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。

本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**

本行微小团队以“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。

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。一是优化网点硬件设施，提供便利化服务，大厅内为客户提供按摩椅，爱心座椅。二是提升窗口服务质量，树立良好的社会形象。通过采取现场检查和非现场检查相结合的方式，对总行营业部、香江支行营业部服务质量按季检查，加强对柜面人员服务质量的检查监督，将“优服”理念根植于心，固化于制，外化于形，提升知名度和美誉度，促进业务发展。三是强化临柜员工素质提升力度。指定每周一为运营条线员工的集中学习时间，学习内容不限于业务操作、技能练习、规章制度学习等。在夯实临柜人员业务操作规范的基础上，提升临柜员工的业务知识储备，提高服务效率。

本行微小团队以“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。

微小团队积极融入当地经济发展熔炉，深入了解县域特色产业，为践行普惠金融助力百姓美好生活之路，本行在原有支农支小体系建设上进行了积极探索，结合客户经理不同区域资源优势，将聊城乡镇、街道细分服务区域，实行客户经理划片式管理，客户经理对于分管乡镇、街道积极宣讲政策和金融产品，为更便捷、更高效地服务普惠金融工作奠定了良好的基础，积极推进金融服务。

为弘扬尊老敬老传统美德，积极践行社会责任，本行于中秋节前夕启动“中秋慰问送关爱，月满情浓暖人心”的公益活动，为郑家镇李海新村70岁以上老人免费发放中秋月饼及节日慰问品，传递节日关怀。通过此次活动，让老人们感受到社会的关爱。



1. **社会责任管理**

**党建引领**

本行认真贯彻落实上级党委工作要求，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，健全公司党组织议事决策机制。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。加强监督管理，贯彻落实党风廉政建设主体责任,坚定不移正风肃纪，加强作风建设、强化执纪问责，以“阳光信贷”“合规文化”为道德标准，保持反腐败工作的高压态势，建立健全长效机制。加强干部理想信念教育，强化员工思想，坚持从严从实，加强行为管理监督，坚定理想信念，推动规范经营，积极营造风清气正、干事创业的环境。

本行认真贯彻学习制度，积极深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，认真履行直接教育管理监督党员的职责，坚持把政治建设摆在首位，健全理论学习中心组制度，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。坚持读原著学原文悟原理，认真研读党的二十大报告和党章，学习《习近平著作选读》《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》《习近平关于城市工作论述摘编》等，以深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想为主线，学习贯彻党的二十大精神，营造浓厚学习氛围，推动理论武装不断深入。

坚持党建带团建，积极开展红色教育。为强化思想凝聚，切实增强党员、团员及青年员工在实践中守初心、担使命，带领党员、团员及青年员工积极参加管理部党委开展的各类学习教育活动，挖掘红色资源，组织党员、团员及青年员工开展“迎七一，颂党恩，谱新篇”红色教育活动，回顾革命历史，缅怀伟人业绩，将红色教育深入人心并转化落实。



**公司治理**

**公司治理结构**

2024年，本行共召开股东大会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16次会议，审议或听取议案102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。

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，积极落实国家的法律法规和《公司章程》的有关规定，工作符合股东大会和董事会的决议要求，坚持依法合规经营，稳步推进业务拓展与风险控制、探索创新与全面发展的有机结合，不断提升内控管理水平。

本行以“促合规、控风险、稳发展”为合规目标，在守法合规管理方面主抓内控合规治理框架、完善制度流程、细化内部问责标准、狠抓重要岗位关键人员管理等工作。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，本行实施企业内部风险控制，加强教育、监督、惩罚的力度，向各级工作人员传达“清廉金融”精神，开展廉洁从业教育和培训。

**投资者关系管理**

本行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。2024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，本行坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，本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**

为破解农村金融服务“最后一公里”难题，本行组建“移动金融服务队”，客户经理携带智能终端走村入户，现场办理贷款面签、合同录入。在郑家镇白堂村村委会，客户经理通过移动PAD，现场为10余户村民批量预授信超150万元。村民感叹，贷款全程“零跑腿”足不出户就能使用贷款，为广大农户注入了信贷“及时雨”。本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。

**服务小微**

坚守定位不动摇，支持“小微、三农”发展。本行始终贯彻“坚守市场定位，强化普惠金融、深耕小微三农”的市场定位，以高质量发展为目标，加强小微企业经营类融资需求的支持力度，有效解决农村地区金融机构覆盖率低、金融供给不足、金融服务缺位等问题。截至2024年12月末，小微企业贷款余额40162.88万元，较年初增加8540.32万元，增幅达27.01%；小微企业客户数1892户，较年初增加555户。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标名称** | **单位** | **2024年** | **2023年** | **2022年** |
| 小微企业贷款余额 | 万元 | 40162.88 | 31622.56 | 24549.61 |
| 小微企业贷款占比 | % | 86.02 | 78.78 | 71.63 |
| 小微企业贷款客户数量 | 户 | 1892 | 1337 | 817 |

**扎根村居**

为保证营销成效，对村行营销团队的时间安排进行了调整，各营销团队取消晨会制度，改为夕会制度，客户经理每天早9点半前到达营销村庄，将每名客户经理每月村居营销时间不低于90小时作为指令性要求。面对越来越大的同业竞争压力，只有坚守市场定位，做好本职工作，在村里呆的时间更长一些，走过的村庄更多一些，在村里扎的更深一些，距离目标就更进一步。

**社会责任**

**员工责任**

1. 助力员工职业成长

本行为了使员工全面发展，尊重员工多元化，为员工的差异性创造一个和谐发展的环境，也就是创造一个最赋包容性的环境，给不同员工个人足够的发展空间，让每名员工都可以自由地在组织中发挥出最大潜力，并制定了一系列计划。

1. 保障员工权益

在薪酬福利制度方面，本行充分体现绩效、岗位职责、技术水平、年龄与工龄、学历职称等因素,也体现出生活费用和社会物价水平、企业工资支付能力、地区和行业工资水平、人力资源供求等方面的变化。薪酬福利制度的发展和完善,本行严格按照以法律为基本前提,立足于银行、员工和社会三方利益的一致性。在薪酬管理中,本行注重自己的社会责任,经常性的和当地的劳动和社会保障部门保持交流沟通.在薪酬福利制度的制定、执行、发展和完善中,听取员工和工会的意见。

1. 关爱员工生活

为体现本行人为关怀，在全行形成互帮互助共同成长的良好工作氛围，近年来，本行先后开展了员工年度健康查体、员工谈心谈话等工作。一是年终岁尾，总行领导班子亲切看望了奋战在一线的基层员工，感谢大家在过去一年中为本行各项事业发展所做出的重要贡献，并向全体员工送上节日的问候。二是引导全员树立服务行业责任担当意识，主动履行社会职责，构建和谐金融消费环境，促进银行业健康可持续发展。纵观全局，坚持“便捷服务心体验”的服务宗旨，针对伏天高温和多雨天气频发，主动为客户、消费者、清洁工等各类群体提供特色服务。

**金融教育责任**

**大力开展公众金融教育宣传**

一、宣传形式和渠道

（一）依托物理网点为阵地开展教育宣传，利用电子多媒体显示屏、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、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。

二、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。

本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。本行于2024年组织全行开展“金融消保在身边，保障权益防风险”“金融教育宣传月”等宣传活动，依托营业厅、电子显示屏等场所和渠道，全面启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“反洗钱”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“聊城沪农商村镇银行”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**

一、本行完善消费者投诉处理机制和流程的情况

（一）本行为深入贯彻落实中国银保监会关于切实做好金融消费者保护工作的要求，完善本行消费投诉处理机制和工作流程。明确投诉处理流程，重访重诉、重大投诉和特殊群体，投诉处理机制，投诉处理时限、投诉责任认定和投诉事项统计、归档与报告等方面。投诉处理流程包括受理投诉、转办投诉、查证投诉、回复投诉及反馈处理结果和投诉责任认定等方面；

（二）本行制定了《聊城沪农商村镇银行消费者权益保护工作审计暂行规定》，通过建立适当的程序和措施，推动实现消费者在与本行发生业务往来的各个阶段能够得到公平、公正和诚信的对待。该规定明确了审计内容、审计标准、审计频率及方法、审计程序、审计人员责任和权利，审计内容包括消费者权益保护工作体制机制建设、消费者权益保护工作开展情况等方面，涵盖内容较为全面具体；

（三）本行在收到消费者投诉后，均在规定时间内妥善处理，综合管理部作为消保部门均进行了督办，相关部门也均已落实。

二、2024年内本行无客户重大投诉事件信息

三、内部消保培训

2024年，本行定期开展消费者权益保护专题培训，参训对象为本行全体员工，组织开展关于《聊城沪农商村镇银行消费投诉应急处置规定》《聊城沪农商村镇银行消费者权益保护重大突发事件应急处置规定》等监管制度和风险案例的学习，通过培训提高了业务岗位人员服务意识和责任意识。

**爱心公益责任**

本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，本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。

为弘扬中华民族互助互爱、无私奉献的传统美德，推进社会主义建设，践行社会责任。在重阳节，为贫困户等孤寡老人送上节日祝福及慰问品，仔细询问健康状况，普及生活安全常识及反电信诈骗等金融知识，提醒注意保护个人信息安全，提高老年群体风险防范意识，加强资金安全相关的风险识别能力。

**环境责任**

本行贯彻执行国家宏观政策调控，合理配置资源，发挥金融银行业对社会资源的引导作用，助力绿色产品、创新绿色金融。同时，本行积极传导环境友好理念，履行低碳经济的社会责任：推广网上银行、手机银行、微信银行等业务，降低纸质凭证使用；倡导员工参与环保活动，宣传环保理念。

****

**第五节 责任展望**

本行以打造一家服务高效、资产优良、管理规范、特色鲜明的村镇银行为愿景，坚持以创新的服务理念和良好的职业操守，更好的服务于实体、服务于城乡，全面推动各项业务稳健快速发展，大力提升综合竞争能力。2025年，本行将以市场为导向，以客户为中心，以规模为基础，以质量为效益，在主抓传统业务的基础上，不断推进产品创新和综合营销，实现聊城沪农商村镇银行持续稳健的高质量发展。

**读者反馈**

感谢您阅读《聊城沪农商村镇银行2024年度社会责任报告》。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：0635-5083338 邮件：lchnscy@163.com

地 址：聊城市东昌府区兴华东路67号 邮编：252000

联系人：江梦亚

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

1. 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

1. 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

1. 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

1. 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

1. 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

1. 您对本行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。