

湖南星沙农村商业银行股份有限公司

2021 年度社会责任报告

作为“长沙县人民自己的银行”，本行始终坚持与长沙县共成长、共发展，秉持“服务县域、惠泽百业、回馈社会”的宗旨，以高度的责任感和使命感，矢志践行社会责任，争当社会服务先锋。

一、积极响应政府号召，唱响普惠金融主旋律

（一）坚持服务县域，做地方经济发展的助推者。一是持续做好金融扶贫工作。作为全县“小额信用扶贫贷款”唯一主办行，设立金融扶贫服务站 27 个，打通了巩固脱贫农户信贷服务的绿色通道。2021 年，全行新发放脱贫小额信贷 113 笔、364 万元，扶贫小额信贷余额达 1 亿元，100%承担了县域金融扶贫工作，惠及 3300 多户家庭，推动脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。二是全面助力乡村振兴。聚焦乡村振兴战略，围绕春耕生产、茶旅产业、农产品加工业、上规模的种养业等方面开展金融服务，全行涉农贷款有效信贷客户达 38072 户，较年初增加 767 户，涉农贷款余额 201.76 亿元，较年初净增 9.2 亿元，占贷款总量的 80.09%，当年累计投放涉农贷款 106.13 亿元，新投放平均年化利率 6.7244%，较年初降低 0.0116 个百分点。二是更大力度支持实体经济发展。聚焦“三高四新”“强省会”战略，主动融入长沙县委县政府“1345”发展布局，为经济社会发展提供有力的金融支持。2021 年末，全行小微企业有效信贷客户达 13490 户，较年

初增加 1358 户，小微企业贷款余额 194.79 亿元，较年初净增 18.87 亿元，增速 10.73%，占贷款总量的 77.32%，当年累计投放小微企业贷款 147.32 亿元，其中普惠型小微企业贷款 9158 户余额 77.36 亿元，占比 52.51%。

（二）坚持共建共创，做基层社会治理的参与者。一是深入开展“党建共创、金融普惠”行动。推出十周年行庆“金融普惠感恩回馈”活动，新拓展首贷户 1576 户授信 2.9 亿元。完善“金融三员”服务机制，派驻 430 名“金融三员”服务全县 206 个村（社区），强化了政银村合作。二是持续推进农村信用体系建设。深入开展信用村建设，助力长沙县打造乡村振兴标杆区。完成凉塘路社区、金甲坪社区等 71 个村（社区）的“整村授信”，新采集客户信息 3.1 万户，新增评级授信 2.9 万户；万家铺村、唐田新村等 38 个村（社区）成功创新信用村，累计创建信用村 88 个。三是搭建普惠金融服务平台。与县供销联社签订战略合作协议，积极建设集金融、电商、物流、民生、政务等多项综合服务于一体的农村金融服务站（“福祥 e 站”），延伸服务触角，提高群众金融服务的满意度。2021 年，完成 45 个村社区福祥 e 站建设，基本实现“基础金融不出村、综合金融不出镇”。

（三）坚持稳健经营，做地方金融稳定的担当者。作为党委政府自己的银行，首要任务是贯彻党和政府农村经济金融政策，以及监管部门的监管要求，切实维护地方金融稳定。我行始终将维护地方金融稳定作为政治责任，牢固树立“合规创造价值”的

理念，营造了“让合规成为一种制度，让合规成为一种习惯，让合规成为一种文化”的良好氛围。同时，加强全面风险管理，严把“四道”关口，从源头上控制好风险，带头维护地方金融稳定。2021年，我行不良贷款余额2.39亿元，不良贷款率0.95%，是全省农信系统唯一一家将不良贷款率稳控在1%以内的农商银行；拨备覆盖率509.6%；资本充足率13.18%，各项抗风险指标均保持在监管标准以上。

二、主动投身社会公益，建设有温度的百姓银行

（一）加大产品研发，满足市场需求。一是加强产品研发能力。坚持市场导向，针对不同客户群体需求，量身定制特色产品，充分满足在存款、贷款和支付结算等方面的基础金融需求，做到“人无我有，人有我优”。2021年，推出“白名单快贷”“供销惠农贷”等农户特色产品，“民星贷”“工薪贷”等居民特色产品，“商易贷”“首惠贷”等个体工商户特色产品，“租金贷”、“流水贷”等企业特色产品。二是充分发挥当前产品优势。全面发挥福祥便民卡、福祥e贷、星付通支付等优势产品的作用，营造良好的客户口碑和品牌形象，形成稳定的优质客户群。持续优化手机银行、微信银行、网上银行等电子银行渠道，丰富功能，实现客户“非现金业务不出户”，线上办理生活缴费、社保和医保缴费、存贷款业务和结算业务，构建线上金融圈，促进零售业务转型。

（二）优化金融服务，提升客户体验。一是提供有温度的服务。以奋斗者文化为引领，推行客户经理半天坐班制，实行“送

服务上门”，大力弘扬“挎包银行”精神，打造“勤而近”的服务，把金融普惠送到田间地头、生产车间；结合移动银行、普惠移动营销系统等营销助手，将农商银行的金融服务送入千家万户，为客户提供有温度的金融服务，做老百姓的良心银行、放心银行、贴心银行。二是突出金融科技的赋能。坚持线下与线上相结合的发展方向，组建数字化运营团队，建设电教室，为产品研发、培训教学提供了平台，加快了转型升级步伐；通过自主开发、与第三方科技公司合作等方式，建立线上线下相结合的金融生态体系，搭建数字银行管理平台，为精准营销、高效获客、精细管理提供有力支撑。

（三）勇担社会责任，温暖星城百姓。一是投身公益事业。主导发起设立“厚德星沙”好人基金，向10名“星沙好人”发放好人礼遇卡，持卡“好人”可享受健康体检、补充医保、观影旅游等十项礼遇，并每年注资20万元，助力长沙县打造“好人之城”；联合共青团长沙县委开展“金秋助学”、“希望小屋”活动，捐建“希望小屋”4间，为4名学生每人捐赠2000元爱心助学资金，为困难家庭送去温暖；总行领导和支行员工深入孤寡老人、困难员工、贫困学子家中走访慰问，献爱心、送温暖。二是保护消费者权益。加强消保工作培训，开展2期消费者权益保护专题培训，学习了消费者权益保护政策、内部消费者权益保护制度和要求，培训对象覆盖了中高层领导、支行管理人员、消保专员，现场参训人数约100人，有效提升了消保工作水平。以“3.15”消费者权益保护宣传周为契机，举办“金融消费者权益

日”“守住钱袋子”等一系列内容广泛、形势多样的宣教活动，提升了消费者权益保护意识。三是履行社会责任。推行“金融宣讲员”“金融专员”制度，开展金融知识进学校、进社区、进农村等“三进”活动，让百姓在“家门口”学知识、受教育，全面提高群众金融素养；通过贷款利率优惠、账户管理费减免、支付结算手续费下调等途径，全面落实“减费让利”政策，降低小微企业融资成本，其中，企业贷款平均利率较2020年末下降0.26个百分点；全年入库税收2.7亿元，是县内最大的服务型纳税企业。

二〇二二年四月二十八日