

宁阳沪农商村镇银行 2023 年社会责任报告

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

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。
报告组织范围	宁阳沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为该行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于公司内部文件、报表和相关统计数据。
报告编制依据	国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《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：宁阳沪农商村镇银行门户网站（ http://ningy.srcbcz.com ）“信息公开”——“社会责任”——“社会责任实践”栏目下。
联系方式	部门姓名：综合管理部 地址：宁阳县城金阳大街501号（金阳广场东侧） 电话：0538-5047688

公司简介

宁阳沪农商村镇银行股份有限公司(中文简称:宁阳沪农商村镇银行,英文名称:NINGYANG SHRCB RURAL BANK CO.,LTD)成立于2012年6月6日,是经中国银行业监督管理委员会批准,由上海农村商业银行股份有限公司国资控股,上海市、宁阳县8家法人企业及12位自然人参股的新型地方农村金融机构,现注册资本为人民币7676.39万元,注册地址在泰安市宁阳县金阳大街501号,法人代表滕欣荣。

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、代理兑付、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。

未尽内容,参见《宁阳沪农商村镇银行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	67038.96	52686.15	40065.85
存款余额	万元	61271.75	47711.80	35650.22
贷款余额	万元	37834.09	33484.56	32317.26
营业收入	万元	2773.40	2377.80	1191.25
员工薪酬	万元	668.64	725.59	578.24
利息支出	万元	1316.38	931.68	831.40
纳税总额	万元	231.91	85.59	68.44
净利润	万元	409.84	514.37	415.07
资产收益率	%	0.61	1.11	1.19
净资产收益率	%	11.20	17.19	15.18
核心资产充足率	%	12.08	13.21	12.22
资本充足率	%	13.21	14.33	13.34
不良贷款率	%	0.75	0.86	0.93
拨备覆盖率	%	460.95	479.99	447.1
涉农贷款余额	万元	32213.52	26862.71	25958.06
小微企业贷款余额	万元	19361.51	13157.52	10666.59
社会责任				
消费者权益保护费支出	万元	1.16	0	0
员工总数	人	36	36	31

女性员工占比	%	38.89	44.44	48.39
员工流失率	%	5.56	19.44	8.82
环境责任				
节能环保项目贷款余额	万元	29.29	40.92	39.12
人均办公耗电	度	2683.61	2604.17	3935.48
人均办公耗水	吨	17.26	16.26	18.88
人均办公用纸	万张	0.73	0.66	0.77
人均公务车油耗	升	58.72	52.13	62.03
视频会议覆盖率	%	80	80	80

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

宁阳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。

宁阳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位，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。

宁阳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。

宁阳沪农商村镇银行市场部及三支微小专营团队以“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，通过专心、专业、专注的信贷服务，不断提升客户满意度。

该行市场部及三支微小团队为融入宁阳本地经济发展，全力支持农村金融，执行乡村振兴战略，通过划片营销、细化分工、精准投放的形式不断下沉服务到村居开拓业务。截至 2023 年末，宁阳县共计 601 个行政村，已对接 350 个，成功授信 240 个村居，授信金额达到 1.5 亿元，户数达到 1999 户，提款金额 6999 万元，户数 498 户。通过上门服务、高效率办结，获得村委及村民的一致好评，支持农村经济发展，也成为该行业务可持续发展的着力点，为带动传统特色产业、履行社会责任作出积极贡献。



宁阳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，员工携带移动 pad 开展外拓业务，推广便民、惠民、利民服务，为群众做实事。同时为进一步提升服务办结效率、提高客户满意度，该行全面开展线上信用贷款专案“美德积分贷”，通过结合宁阳县政府推进的“信用进农村”工作，全力打造农村金融新生态，目前可实现现场当天放款，较大程度上减少客户往返银行的次数。



宁阳沪农商村镇银行持续强化服务意识，提升客户体验，2023年为学习弘扬工匠精神，充分发挥锻炼员工本领、促进业务发展、提高服务效率，组织开展了“强技能、促发展”柜面技能比赛。



在日常工作中，宁阳沪农商村镇银行以注重服务能力和质量的提升为切入点，抓服务技能的提升，在每季度开展技能测试的基础上，组织临柜员工利用周三班后等时间，经常性的组织开展业务知识和业务技能学习和练兵等活动，不断提高全行员工的业务素质、操作技能。同时不断强化员工的主动服务意识、团队意识，广泛开展职业道德和服务意识教育，以“便捷服务，追求卓越”的企业精神作为核心理念，积极开展优质文明服务。努力提高一线员工的业务技能素质，提升柜面服务水平，养成良好的服务习惯，从细节从小事做起，严格按照标准化服务流程服务，做到语言到位、动作到位、手势到位，牢

固树立“以客户为中心”的经营理念，以优质服务，巩固客户群体。



第三节 社会责任管理

党建引领

宁阳沪农商村镇银行认真贯彻落实上级党组织及监管部门工作要求，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，将学习习近平总书记系列讲话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。

宁阳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。

一是深耕县域经济、服务乡村振兴，为认真落实党中央坚持稳中求进工作总基调，发挥党建引领作用，2023年宁阳沪农商村镇银行与堽城镇举行党建共建暨战略合作协议签约仪式。该行党支部书记、董事长滕欣荣，行长杨爽，堽城镇党委书记褚峰等有关领导出席仪式，签约仪式上，就双方党建共建工作进行交流、沟通，该行党支部书记、董事长滕欣荣表示：“以本次党建共建交流为平台，进一步加强党性意识，持续完善党支部战斗堡垒作用。双方通过合作共建，整合政银优势，深化政银战略合作，促进资源共享、优势互补，深入推进信用“进农村”工作，加速建设农村信用体系，提高农村居民诚信意识和信用水平，营造良好的农村信用环境”。堽城镇党委书记表示希望以此此次合作为契机，依托宁阳沪农商村镇银行服务“三农”战略定位、借助特色金融服务优势，加快提质工业经济、稳步发展现代农业、深入推进乡村振兴，全力助推堽城镇各项工作高质量发展再上新台阶。



二是为进一步学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深刻把握、全面贯彻“学思想、强党性、重实践、建新功”总体要求，将习近平新时代中国特色社会主义思想转化为坚定理想、锤炼党性和指导实践、推动工作的强大力量，在2023年“七一”建党节来临之际，宁阳沪农商村镇银行党支部组织全体党员赴宁阳县大伯集参观华东野战军“攻济打援”指挥部开展“学思想、强党性、重实践、建新功”主题教育活动，接受党性教育，追寻先辈足迹，缅怀先辈伟大事迹。该行党支部书记滕欣荣表示，全体党员要以此次主题教育活动为契机，立足宁阳沪农商村镇银行服务“三农”的市场定位，聚焦发展普惠金融，推动乡村振兴等重点难点开展调研，不断提高履职尽责的能力和水平，要继承先烈遗志，自觉以革命先辈为榜样，扑下身子干实事，谋实招、求实效，使金融服务下沉乡村的过程成为传承革命精神，赓续红色血脉的必经之路，凝心聚力促发展，驰而不息抓落实，立足岗位做贡献，为稳步推进宁阳沪农商村镇银行助力百姓美好生活打下坚实的政治、精神基础。



三是为进一步弘扬拥军优属的优良传统，在“八一”建军节之际，宁阳沪农商村镇银行党支部与党建共建单位宁阳县堽城镇北落星村党委联合开展“八一”走访慰问退伍老兵活动。在宁阳县堽城镇北落星村党委班子的陪同下，宁阳沪农商村镇银行党支部书记、董事长滕欣荣带领支部班子来到北落星村走访慰问退伍老兵。在慰问过程中，老兵们分享了自己当年在部队的经历，讲述了参加战役，保家卫国的事迹，该行党支部书记与退伍老兵们进行亲切交流，详细了解他们的身体状况和生活情况并送上节日祝福和慰问品，感谢他们作出的贡献，并嘱托其保持乐观心态，积极生活。



公司治理

公司治理结构

2023年，宁阳沪农商村镇银行共召开股东大会2次，审议或听取议案23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，该行董事会召开12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，该行监事会召开5次会议，审议或听取议案47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，该行高级管理层在董事会的授权下和监事会的监督下，面对外部经营环境复杂多变的严峻形势，带领全行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的二十大精神，发挥党支部把方向、管大局、促落实的领导作用，牢牢把握在决策、执行、监督等各具体环节的工作方式，聚焦主责主业、聚焦战略管理、聚焦公司治理、聚焦合规经营，对标同业高标准、高水平，切实推动改革举措落实落地，管理提升初见成效，较好完成了全年工作任务。

宁阳沪农商村镇银行持续强化内控管理，坚持合规经营，积极履行社会责任，按照“风险为本”的管理理念，扎实开展反洗钱、案防、合规文化建设等各项合规工作，深入推进风险管理“三道防线”建设，着力提升该行合规水平。一是高度重视反洗钱工作，不断提升反洗钱工作意识和水平，加强信息识别，抓好关键环节，采取多项措施强化反洗钱工作，积极宣传，加强协作，提高广大居民对反洗钱工作的认知，全面提升反洗钱工作质效；二是持续加强合规案防工作，积极开展员工教育培训，强化员工行为管理，及时做好警示教育工作，促进和实现员工对从业责任与操守理念的充分认识，促进该行各项业务合规发展，为该行的安全运营、可持续发展提供重要保障，切实维护居民资金安全；三是贯彻落实监管部门及主发起行的各项决策部署，结合“讲合规、夯基础、保平安”案防专项行动、案件风险防控与处置“大学习、大反思、大提升”活动等工作安排，着力推进风险为本的合规文化建设，坚守合规经营的红线和底线，从根本上促进合规管理长效机制的形成与不断巩固。

投资者关系管理

宁阳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，该行根据国家金融监督管理总局（原中国银行保险业监督管理委员会）《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）完成了股权托管工作，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	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

	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

第四节 社会责任实践

经济责任

长期以来，宁阳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，该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 32213.52 万元、服务企业类涉农经营主体 7 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	19361.51	13157.52	10666.59
小微企业贷款占比	%	51.17	39.29	33.01
小微企业贷款客户数量	户	859	631	526

优质服务：优化网点布局、拓展服务渠道、提升服务质量（投诉、信息保护、满意度调查）、优化业务流程等。

宁阳沪农商村镇银行敢于创新，不断加大对普惠小微企业的支持力度。在贷款流程上缩短时间、提升效率，在贷款手续上尽量简化；大力推行自助可循环贷款，为客户提供方便灵活融资的循环类贷款。具体做法如下：一是要探索多方支持小微企业生产经营和资金需求渠道，构建长效合作机制。二是由传统服务向现代化服务转变。在创新服务方式上要更加注重支农服务的广度和深度，在创新产品上，从便民、利民、惠民的角度出发，为三农解难事、办实事，使服务产品更具科学性、便捷性、实惠性，帮助企业有效解决生产经营中存在的资金困难，在支付结算上努力解决中小企业结算难的问题。



宁阳沪农商村镇银行号召行内员工积极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，该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。今年以来，该行不断优化流程，提升信贷业务审批流程，积极探索创新小微企业信贷业务发展新模式。持续推广整村授信业务及无感授信业务，集中授信审批，简化审批流程，引导重视农户信贷产品的精细化、制度化管理。加强客户经理的专业培训，提高客户经理风险判断、识别、控制能力，有效优化了内部审批流程，充分体现该行服务小微、支持“三农”的决心，截至2023年末，该行微小贷款较年初增加6204万元，贷款户数228户。



宁阳县农业项目以传统种养殖业及粮食购销、农资购销为主，为更好地为农户提供服务支持，该行营销人员每年把夏忙秋收作为全行的重头戏。通过现场调查资金需求，该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”。该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——“民兴快贷”产品，该产品特点三年循环授信、准入门槛低，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，该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。



宁阳沪农商村镇银行持续优化网点服务功能、强化营业网点管理，不断提升网点服务质量，推进网点转型升级。加快推进社区银行建设步伐，引导柜面人员加强业务技能学习，提升综合业务素养，遵循合规操作意识，杜绝各类业务生疏导致服务投诉现象发生。同时常态化开展文明规范服务培训，统一仪表礼仪、仪态礼仪、着装礼仪、接待礼仪、柜面服务礼仪等相关服务标准。召开规范化服务分析总结会，把营业网点内外部环境、自助服务区环境、职业形象、柜员及大堂经理服务礼仪等方面进行规范。把规范化服务落实到实际工作中，努力实现服务礼仪规范化、业务流程标准化、网点服务与业务推广一体化，不断提升核心竞争力，实现服务质效稳步提升，助推各项业务稳健发展。在提高网点服务“硬条件”和“软服务”双重维度协同发力，该行从环境、服务设施出发，设置无障碍通道，并配备服务电话；门厅铺设防滑地垫，摆放“小心地滑”；在厅堂配备关怀设施，如老年专椅、老花镜、急救箱和外伤处置物品等服务设施，旨在为前来网点办业务的老年客户提供舒适、安全的服务环境。优化网点适老化“软服务”彰显该行的服务速度和温度。灵活调配网点厅堂人员，及时有效地对接客户进门后的业务咨询、引导、协助和办理，让客户在整个业务办理过程中无服务停滞感。厅堂人员“手把手”“一对一”地耐心讲解业务服务流程和手机银行等工具的操作方法，让客户会用、能用和善用，使数字化发展红利更好地惠及银发群体，享受便捷的金融服务。

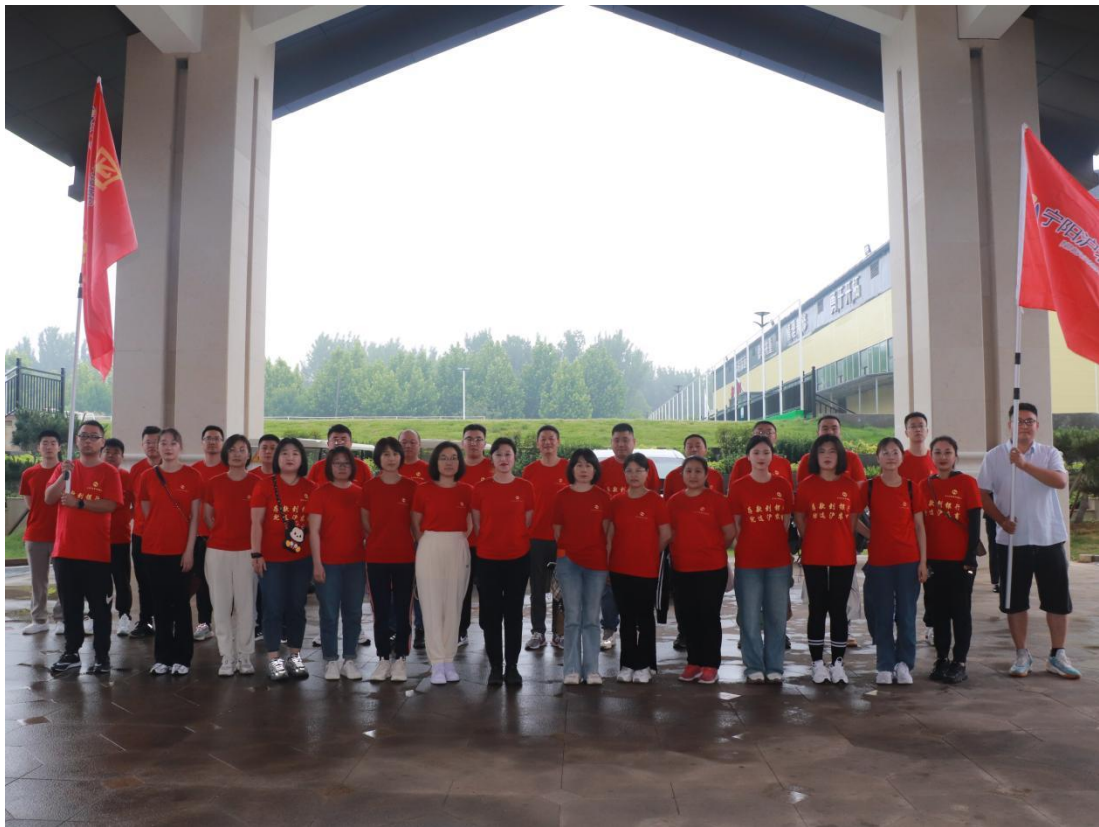


社会责任

员工责任

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
员工总数	人	36	36	31
女性员工占比	%	5.56	44.44	48.39
员工流失率	%	5.56	19.44	8.82
培训项目数	场	72	68	62
培训人次	人次	2379	2287	1639
人均培训经费支出	万元	0.05	0.01	0.03

为更好激发员工的工作激情，树立员工之间积极沟通、相互信任、团结共赢的团队意识，增强员工的责任感和归属感，宁阳沪农商村镇银行于2023年组织全行员工到宁阳县友邦田园参加以“凝心聚力，携手共进”为主题的团建活动，活动开始前，该行董事长滕欣荣同志做了动员讲话。他号召大家在团建活动中，展现积极向上、充满活力的精神。



通过此次活动，进一步加深该行员工彼此间的了解沟通，，让全体员工收获了自信、友谊、更加理解了责任、担当、进一步增强了团队凝聚力，充分展示了员工们拼搏奋斗、英勇担当的风采，大家纷纷表示要将这种热情和精神融入到工作中去，为宁阳沪农商村镇银行的发展贡献更大的力量。

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96.27万元，服务消费者9387人次。

金融教育形式和渠道：

（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与银行产品营销材料显著区分，突出教育宣传的公益性。

（二）创新经营理念，实现从操作型向营销型转变，打造一支专业化、高素质的社区营销队伍，存款采用网格化营销、网格化建档，全面了解县域社区居民金融需求及经济状况。践行“走出去、请进来”活动，做好厅堂营销及社区宣传。以银行为讲堂，增加社区居民的金融知识，让社区居民多了解银行，贴近银行，从而融入到该行业务中。通过普惠课堂来扩大影响面，宣传该行的产品优势、利率优势。

（三）依托、整合相关社会资源共同开展以及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；

（四）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；

（五）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；

（六）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，同时避免以产品营销推介替代教育宣传活动。

金融教育内容：

（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。

宁阳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。该行于2023年组织全行开展“守住钱袋子，护好幸福家”集中宣传月活动，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。通过发放“共筑诚信消费环境 提振金融消费信心”主题宣传手册，悬挂警示标语、张贴防范提示等方式，进一步提升广大金融消费者金融素养，强化非法金融广告风险识别及金融风险意识，合理选择金融产品和服务，同时教育引导广大群众严格遵纪守法，该行认真践行以人民为中心的发展思想，防范为先、打防结合，持续推动打击治理新型电信诈骗宣传的工作。



全力维护消费者权益保护

宁阳沪农商村镇银行认真履行消费者权益保护工作职责，围绕坚持以客户为中心的理念，以维护消费者八项权利为核心，依法合规，加强内部自律，切实维护消费者合法权益。

（一）规范委员会运作，充分发挥委员会职能

本年度，董事会消费者权益保护委员会规范委员会运作，提高委员会的议事质量和效率。全年，董事会消费者权益保护委员会共召开2次会议，审议了6项议题。在主任委员的召集下，按照议事规则，本年度会议所有委员都积极履职，认真审查报告，提出建设性意见和建议，推动提升该行消费者权益保护水平。

（二）贯彻落实监管要求，优化消费者权益保护管理机制

根据上级监管部门及主发起行的要求，委员会推动制定年度工作计划，完善消费者权益保护工作战略，科学评估全行消费者权益保护工作开展情况和实际效果，督促全行坚持依法合规，加强内部自律，切实维护消费者合法权益，遵循平等自愿、诚实守信等原则，依法、合规地开展经营活动，强化主动服务意识，进一步提高服务效率和服务质量，树立企业良好形象，健全消费者权益保护体制，完善内部考核机制，切实落实金融消费者“八项权利”，促进规范经营，推进消费者权益保护工作逐步规范，依法合规维护金融消费者合法权益。

（三）定期听取报告，监督消费者权益保护工作落实

一是金融知识宣传与教育。结合“3·15”金融消费者权益日活动要求，开展了以“共促消费公平 共享数字金融”为主题的金融消费

者权益保护活动。二是加强培训。为全面提高员工对消费者权益保护工作的认识，各网点制定了员工培训和学习计划，有针对性地进行学习培训，保证了学习的效果，为员工讲解消费者权益保护工作的流程、接受投诉的处理方式等相关专业知识，以便更好的服务于广大客户。三是投诉应对及处理。为深入贯彻落实国家金融监督管理总局关于切实做好金融消费者保护工作的要求，完善该行消费投诉处理机制和工作流程，依法、及时、高效、稳妥处置该行所涉重大、紧急、突发投诉事件，修订了《宁阳沪农商村镇银行消费投诉处理工作管理办法》，制定了《宁阳沪农商村镇银行消费投诉应急处置规定》，该行能够严格按照制度要求，遵循依法合规办理、谁主管谁负责、高管亲阅亲批、重视首诉首访、联动多元调处、坚持标本兼治等六项原则，持续加强消费者投诉处置工作。同时畅通投诉渠道，指定投诉接待区域，落实投诉信息登记，规范流程和管理，并在官方网站、营业场所等醒目位置公布该行的投诉电话、通讯地址等投诉渠道信息和消费投诉处理流程。委员会认可该行在消费者权益保护方面所做的工作，持续高度重视消费者权益保护工作，有序推进各项重点工作。

年内无客户重大投诉事件信息。

爱心公益责任

宁阳沪农商村镇银行始终热心社会公益。从依托主发起行到该行自发，从周边社区到偏远村居，从基础设施到文化教育，该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。

为进一步践行社会责任，树立为民服务理念，6月7日，该行组织开展“助力高考，为梦护航”公益志愿服务活动，活动期间，该行设立爱心助考服务点，现场准备了休息座椅、矿泉水、扇子、纸抽等物资，为往来考生、家长以及在场维持秩序的工作人员送去免费的矿泉水，并与等待的家长们的畅聊高考，分享高考心得，缓解家长的紧张情绪，同时志愿者们还为考生家长及往来群众普及金融知识，进一步帮助群众维护自身财产安全、知晓并理解投资风险，引导树立健康投资观念。通过活动开展，彰显了该行扎根本土、服务为民的理念，充分履行金融机构的社会责任和担当，以实际行动向宁阳县域民众传递“沪农商”温暖。





环境责任

宁阳沪农商村镇银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，该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。

读者反馈

感谢您阅读《宁阳沪农商村镇银行 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，促进该行提高履行社会责任的能力和水平，该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：0538-5047678

邮件：nyczyh@163.com

地址：宁阳县城金阳大街 501 号

邮编：271400

联系人：杨爽

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. 您对该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. 您对该行履行经济、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该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. 您对该行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。