

# 开远沪农商村镇银行 2021 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

第五节 责任展望

## 第一节 社会责任概况

### 报告概况

报告时间范围	2021年1月1日至2021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，也是开远沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
报告组织范围	开远沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为开远村行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于数据统计。
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。
联系方式	部门姓名：综合管理部 地址：开远市祥云路881号 电话：0873-7179389

### 公司简介

开远沪农商村镇银行股份有限公司，简称：开远沪农商村镇银行，法定英文名称：KAIYUAN SRCB RURAL BANK。国资控股，是由上海农村商业银行发起设立的新型农村金融机构，属于独立法人。经中国银行保险监督管理委员会批准，为银行所在县域及

乡镇发展提供金融服务。主要业务范围包括：吸收公共存款；发放贷款；银行卡业务；代理发行、兑付、承销政府债券等。地址位于云南省红河州开远市祥云路 879、881、883、885、887 号。

（未尽内容，参见《开远沪农商村镇银行 2021 年度信息披露报告》）

### 社会责任关键绩效

以下指标可供参考：

指标	单位	2021 年
资产总额	万元	23,862.2
存款余额	万元	20,706.59
贷款余额	万元	18789.36
营业收入	万元	1,145.52
员工薪酬	万元	478.99
利息支出	万元	474.48
纳税总额	万元	195397.97
股利分配	万元	0
净利润	万元	-44.02
资产收益率	%	-0.19
净资产收益率	%	-0.19
核心资产充足率	%	12.65
资本充足率	%	13.81

不良贷款率	%	2.09
拨备覆盖率	%	297.91
涉农贷款余额	万元	9253.76
小微企业贷款余额	万元	8079.12
公益捐赠	万元	0.089
消费者权益保护费支出	万元	0.8565
员工总数	人	29
女性员工占比	%	75
员工流失率	%	3
人均培训经费支出	万元	0.00178
人均办公耗电	度	1240
人均办公耗水	吨	14
人均办公用纸	万张	0.2
人均公务车油耗	升	139

## 第二节 社会责任理念

开远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。

开远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。

开远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：**按照监管机构的要求，以“两增两控”目标为导向，加大信贷投放力度，努力完成“两增”目标及普惠型小微企业信贷计划，强化信贷计划执行力度，做好普惠金融服务。多措并举持续加大涉农、小微金融服务力度，抓紧进度落实，推动普惠金融增量、降本、提质，持续提升民营、小微企业金融服务质效，改善市场融资环境。

普惠型小微企业贷款（大口径）余额 8079.12 万元，较年初增加 3269.82 万元，增速为 67.99%，比各项贷款较年初增速高 23.51 个百分点。贷款户数 216 户，较年初增加 98 户。完成全年普惠型小微企业贷款“两增”目标，超额完成全年普惠型小微企业信贷计划。

**优质服务：**加强涉农金融服务。开远村行结合实际对受疫情影响较大的涉农主体不抽贷、断贷、压贷，对到期还款困难的适当予以展期、延期、续贷或调整还款付息计划。2021 年进社区、

乡村各类宣传 47 次，参加宣传人数 500 人次。



**金融创新：**开远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。

### 第三节 社会责任管理

#### 党建引领

开远沪农商村镇银行根据开展党务工作的具体要求，党支部年初制定了 2021 年党建工作计划，支部班子成员签订落实党风廉政建设主体责任承诺书，明确了全年党务工作开展的目标和方向，强化了党组织责任，把党的建设和单位实际紧密结合起来。制定目标任务，分阶段组织实施，抓住重点，实行分类指导。

为深入开展党史学习教育，庆祝中国共产党成立 100 周年，带领全社区党员重温党的光辉历史，发挥先锋模范作用，激励党员干部坚定理想信念、强化党性修养。

开远村行党员及团员代表参加了由泸江社区党支部组织开展的观看庆祝中国共产党成立 100 周年重点献礼影片《1921》，增强开远村行员工的责任感和使命感，铸牢拒腐防变的思想道德防线，做到警钟长鸣。二是深刻认识党风廉政建设和反腐败工作的重要性和紧迫性，切实增强责任感和使命感。督促全行党员干部真正担负起、落实好党风廉政建设的主体责任，增强管党治党的责任意识，层层传导压力，自觉接受干部群众监督。并于每个季度认真开展民主生活会，总结党支部工作情况，剖析党支部建设中存在的问题，开展批评与自我批评，深入剖析问题，当好新时代排头兵先行者，更好地发挥党支部战斗堡垒和党员先锋模范作用。



## 投资者关系管理

开远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。2021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	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



	健全的企业内部机制建设	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

**服务三农：**2021年根据“三农”业务的实际情况，对相关贷款的条款、容忍度及审查审批流程进行了补充、调整和优化。通过精简申贷资料，优化受理手续，切合“三农”金融需求实际情况，为“三农”提供更为便捷的金融服务。授信业务向涉农行业倾斜，涉农贷款余额占全部贷款余额的比例达到了49.25%，比年初增加3769.05万元，增幅为68.72%，涉农贷款户数增长143.3%；农户贷款比年初增加4404.96万元，增幅为123.57%。同时加强规范授信业务的问责和免责管理，提升授信业务风险管理水平，促进授信工作人员勤勉尽职。



## 服务小微：

指标名称	单位	2021年
小微企业贷款余额	万元	8079.12
小微企业贷款客户数量	户	216

积极贯彻党中央、国务院的决策部署，坚定“三农”、小微、贫困地区等薄弱环节普惠金融服务信念，始终把责任扛在肩上，落实在行动上，服务“三农”经济、服务小微企业。

按照监管机构的要求，以“两增两控”目标为导向，加大信贷投放力度，努力完成“两增”目标及普惠型小微企业信贷计划，强化信贷计划执行力度，做好普惠金融服务。多措并举持续加大涉农、小微金融服务力度，抓紧进度落实，推动普惠金融增量、降本、提质，持续提升民营、小微企业金融服务质效，改善市场融资环境。

普惠型小微企业贷款（大口径）余额 8079.12 万元，较年初增加 3269.82 万元，增速为 67.99%，比各项贷款较年初增速高 23.51 个百分点。贷款户数 216 户，较年初增加 98 户。完成全年普惠型小微企业贷款“两增”目标，超额完成全年普惠型小微企业信贷计划。

为持续做好金融知识宣传工作，贯彻落实“普惠金融，乡村振兴”工作，2021 年 11 月 29 日，开远村行针对小龙潭养殖户开展了一次专门的贷款宣传营销活动。2021 年 9 月 21 日，开远村行市场部到羊街镇红果哨村进行村居批量授信宣传营销活动。2021 年 5 月 10 日，开远村行到羊街乡进行对村居客户的农业产品进行走访调研。



近年来，开远村行始终坚持服务“三农”战略定位，充分发挥深入县域，扎根农村的独特优势，不断提高普惠金融服务水平，支持新型农业经营主体发展，精准营销使开远村行高效捕捉目标客户，增加了开远村行涉农贷款投放。

**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。开远村行由主发起聘用外包公司每季度对各沪农商系村镇银行进行非现场服务质量检查，并进行排名评比，对排名靠前及靠后的给予奖励或处罚。二是营业部负责人每天抽查 1 个小时的监控查看柜面服务质量，并在抽查监控后填写《窗口服务质量监督表》；分管行长每周抽查一天，不低于 1 小时的监控，并填制《分管行长检查表》。三是开远村行将营业网点服务质量及柜台业务技能评比纳入了绩效考核范畴，每半年度对网点员工业务技能进行测试，对达标和不达标的员工进行奖励或处罚；四是建立首问负责制及投诉机制及，即客户到营业网点办理业务，被首问的接待人员必须全程负责直至客户办理完业务，遇到投诉，第一时间汇报分管行长负责处理；通过以上措施，逐步提高了服务水平，获得客户的认可。

## 社会责任

开远村行自 2012 年成立开始，每年召开董事会后，按照银保监监管要求内容，向社会及股东进行经营信息披露。并坚持深入推进金融服务，定期组织深入社区、村组、商圈、集市、校园、企业等基层场所，2021 年开展 178 次宣传活动，对 500 人左右进行了宣传培训。

2021年4月29日，开远村行深入村组进行了内容丰富、形式多样的营销宣传活动。宣传活动主要以悬挂宣传横幅、设置宣传台、发放宣传材料为主，为当地老百姓带去实用的金融知识。

活动中工作人员还向前来询问的群众宣传本行的开门红活动，让当地老百姓在家门口就能了解开远沪农商村镇银行优惠政策，真正高效、便捷服务。据统计，此次下乡宣传活动共有100人次，发放折页150余份。下乡宣传金融知识拉近了和农村客户的距离，更为村居业务能更好的发展奠定了基础，进一步提高了开远沪农商村镇银行的社会形象，使开远村行真正走入老百姓的内心。



## 员工责任

开远村行参加了开远市社会信用体系建设部门联席会议办公室组织的“6.14信用记录关爱日”暨社会诚信主题宣传月的集中宣传活动。通过活动现场发放宣传折页，现场讲解等多种形式普及征信知识，引导广大客户了解和关爱自身信用情况。开远村行参加了社区举办的“献爱心送温暖”中秋慰问活动，活动中，开远村行员工向老人们送去了米、油等节日慰问品，把浓浓的关怀和温暖送给了社区困难党员，让大家感受到了节日的温暖。



## 金融教育责任

开远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。开远村行于2021年组织全行开展“预防电信诈骗”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。具体措施包括：印发“预防电信诈骗”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“开远反诈”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、开远村行对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责、逐级上报”的管理模式。建立来电、来函、来访等多种形式的投诉渠道，对客户投诉的处理流程进行了明确规定，且应对不同渠道的投诉设定了处理时效，要求在规定时间内将客户投诉进行化解。

在金融消费者前来办理存贷业务时，消费者个人信息均取得消费者明确授权的情况下收集和使用，对金融消费者的财产安全进行保护，个人隐私和消费信息充分保密。未取得消费者明确授权的情况下拒绝向第三方机构或个人提供消费者的姓名、证件类

型及证件号码、电话号码、通信地址及其他敏感信息。开远村行在营业网点醒目位置公布受理金融消费者投诉的投诉电话，并建立了金融消费者投诉处理工作台帐，时刻跟踪处理结果并接受金融消费者的监督。

2、年内无客户重大投诉事件信息；

3、2021年开远村行无投诉记录。

### 爱心公益责任

开远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，开远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。

开远村行参加了开远市社会信用体系建设部门联席会议办公室组织的“6.14信用记录关爱日”暨社会诚信主题宣传月的集中宣传活动。通过活动现场发放宣传折页，现场讲解等多种形式普及征信知识，引导广大客户了解和关爱自身信用情况。开远村行参加了社区举办的“献爱心送温暖”中秋慰问活动，活动中，开远村行员工向老人们送去了米、油等节日慰问品，把浓浓的关怀和温暖送给了社区困难党员，让大家感受到了节日的温暖。





## 环境责任

开远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，开远村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

### 读者反馈

感谢您阅读《开远沪农商村镇银行 2021 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，开远村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：08737179389

邮件：kyhnszczyh@163.com

地址：云南省红河州开远市祥云路 879、881、883、885、887 号

邮编：661699

联系人：孙培阳

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。