

# 开远沪农商村镇银行 2022 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	2022年1月1日至2022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	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 CO., LTD.

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2022年度信息披露报告》）

### 社会责任关键绩效

指标	单位	2022年
资产总额	万元	28318
存款余额	万元	24545.12
贷款余额	万元	21022.68
营业收入	万元	1555.63
员工薪酬	万元	146.29
利息支出	万元	561.02
纳税总额	万元	22.37
股利分配	万元	0
净利润	万元	547.63
资产收益率	%	24.37%
净资产收益率	%	24.37%
核心资产充足率	%	13.99%
资本充足率	%	15.13%
不良贷款率	%	1.12

拨备覆盖率	%	321.40
涉农贷款余额	万元	11101.35
小微企业贷款余额	万元	9515.84
公益捐赠	万元	0.99
消费者权益保护费支出	万元	0.124
员工总数	人	32
女性员工占比	%	72
员工流失率	%	18
人均培训经费支出	万元	0.01
人均办公耗电	度	1152
人均办公耗水	吨	13
人均办公用纸	万张	0.24
人均公务车油耗	升	142

## 第二节 社会责任理念

开远村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。

开远村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。

开远村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余额 9515.84 万元，较上年末增加 1436.72 万元，增幅 17.78%，户数为 283 户，较年初增加 67 户；年末时农户及小微企业贷款户数为 731 户，较上年增长 150 户，增幅达 25.82%，余额合计 16314.58 万元，较上年末增加 2773.88 万元，增幅达 20.49%，余额与贷款总额比为 77.6%，较上年增长 5.53 个百分点。

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。2022

年进社区、乡村各类宣传 53 次，参加宣传人数 600 人次。



**金融创新：**开远村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

开远村行根据开展党务工作的具体要求，党支部年初制定了 2022 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，深入剖析党支部建设中存在的问题，开展批评与自我批评，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。

2022 年是党的二十大胜利召开的一年，是全面落实“十

四五”规划关键之年，为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，落实党的十九大和十九届历次全会精神以及习近平总书记考察上海重要讲话指示，传承红色基因，弘扬伟大建党精神，支部积极响应号召，深入开展党史学习教育，庆祝中国共产党成立101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，并与沪江社区党支部进行了《论党的宣传思想工作》《中国共产党宣传工作简史》的阅读活动，贯彻了用马克思主义中国化最新成果，统一思想、统一意志、统一行动，并带各党员重温了建党初期党的宣传阵地的创立。



2022年7月，观看了影片《你是我的春天》。此片是根据2020年抗击新冠肺炎疫情事件，以小人物的视角，真实还原了平凡而又英勇的中国人民抗疫群像，展现出生生不息的“春天力量”。观影过程中，党员干部都被影片中紧张揪心的抗疫过程与各类人员坚强无畏的奉献事迹所感动，热泪盈眶，纷纷感慨道：“从影片中感受到了那段时间的紧迫、压力，为这些战斗在一线的中国人员点赞，为祖国的团结与伟大点赞！”此次观影活动，影片里主人公不顾个人安危，

不计个人得失投入抗疫的无私奉献精神深深感染着我们，同时深深感受到了国家的强大和超强的凝聚力。

“不忘初心、牢记使命”，“努力生活、努力工作”立足自身岗位，积极进取、凝聚力量、团结拼搏，为村行高质量发展贡献力量，是村行人的责任和使命！

### 投资者关系管理

开远村行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。2022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	<p>热情、便捷的金融服务</p> <p>满足不同需求的金融产品</p> <p>倾听客户的意见</p>	<p>强化员工服务意识和业务能力</p> <p>创新金融产品的种类与模式</p> <p>简化业务流程，完善投诉机制</p> <p>保护消费者权益</p>
员工	<p>以人为本</p> <p>关注成长</p> <p>实现自我价值</p>	<p>保障员工合法权益</p> <p>完善薪酬福利体系和职业发展规划</p> <p>探索企业文化</p>
供应商与合作伙伴	<p>诚实守信</p> <p>互利共赢</p>	<p>公平竞争，诚信履约</p> <p>友好互利，相互尊重</p>
社区	<p>支持社区建设</p> <p>搭建银村桥梁</p> <p>宣传金融知识</p>	<p>优化网点布局，提升综合服务能力</p> <p>加大宣传力度，普及金融政策知识</p>
公众与媒体	<p>塑造品牌形象</p> <p>热心回馈社会</p>	<p>积极对接，加强宣传</p> <p>投身公益事业，打造品牌口碑</p>
环境	<p>信贷投向偏好</p> <p>节能减排</p> <p>可持续发展</p>	<p>限制高污染、高能耗的产品</p> <p>支持无纸化办公</p> <p>倡导节约的企业氛围</p>

## 第四节 社会责任实践

### 经济责任

**服务三农：**2022年开远村行以稳健发展为指导方针，坚定“支农支小、服务三农”的市场定位，始终高度重视“支



农支小”金融服务工作，充分发挥新型农村金融机构“小、快、灵”特点。

截止2022年12月末，贷款余额21022.68万元，比年初增加2233.32万元，增幅11.89%；其中涉农贷款11101.35万元，较上年末增加1847.59万元，增幅19.97%；普惠型小微企业贷款余额9515.84万元，较上年末增加1436.72万元，增幅17.78%，户数为283户，较年初增加67户；年末时农户及小微企业贷款户数为731户，较上年增长150户，增幅达25.82%，余额合计16314.58万元，较上年末增加2773.88万元，增幅达20.49%，余额与贷款总额比为77.6%，较上年增长5.53个百分点。

### 服务小微：

指标名称	单位	2022年
------	----	-------

小微企业贷款余额	万元	9515.84
小微企业贷款客户数量	户	283

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余额 9515.84 万元，较上年末增加 1436.72 万元，增幅 17.78%，户数为 283 户，较年初增加 67 户；年末时农户及小微企业贷款户数为 731 户，较上年增长 150 户，增幅达 25.82%，余额合计 16314.58 万元，较上年末增加 2773.88 万元，增幅达 20.49%，余额与贷款总额比为

77.6%，较上年增长 5.53 个百分点。

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，开远村行于 2022 年 12 月 26 日开展“送金融知识下乡”宣传活动。2022 年 9 月 28 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。2022 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。告期内，本行发挥特色化支农支小金融服务优势，持续走进社区、走进学校、走进企业（商圈）、走进乡村，关注“一老一少”群体，深入“三农”重点区域，围绕防范非法集资、守护个人信息安全等主题，全方位推进公众教育宣传体系，全年共组织开展金融消费者宣传教育活动 381 次，服务金融消费者逾 3478 人次，发放宣传资料逾 4000 册，在门户网站发布新闻稿件 36 篇。

2022 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村行优惠政



策，真正高效、便捷服务。据统计，此次下乡宣传活动共有153人次，发放折页189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，进一步提高了开远村行的社会形象，使开远村行真正走入老百姓的内心。



## 关注员工职业培养

2022年9月22日，开远村行与开远市灵泉街道办事处石岩脚村委会举行了捐赠仪式。本次捐赠，主发起行向石岩脚村捐赠了三万元整。因目前石岩脚村基础设施简陋，进城道路不便，路况不好。为完善石岩脚村设施，款项主要用于建设石岩脚村文化墙、房屋墙体粉刷、村内零星道路修繕造



等基础设施建设项目。在仪式中，灵泉街道办事处的书记代表石岩脚村的人民对开远村行的善举表达了谢意，对村内基础建设开展事项进行了简单的介绍，并告知我们款项已落实到位，建设项目已施工完成。再次感谢上海农商银行、开远村行对村民们的帮助。通过项目捐赠支持，扩大了开远村行在当地知名度和影响力，加强与市灵泉街道办事处的沟通联系，为下一步深入灵泉街道片区营销存款，拓展村居业务奠定了基础。

## 金融教育责任

开远村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 2022 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。

2022年3月13日，为贯彻党的十九大精神，提升金融消费者风险责任意识，权利意识和风险管理能力。开远村行在市人行的主持引领下，与多家银行机构一同举办3.15国际消费者权益日宣传活动。



在本次活动中，开远村行提供了关于预防电信诈骗，提



高人民防范意识的方式方法的手册。响应普及征信知识，共建诚信社会的号召，向人民讲解保护自身信息安全，防范电信网络诈骗的具体内容。

社会公众通过此次“3.15 金融消费者权益”活动的宣传，维护消费者自我权益有了一定程度的了解，认识到保护自身权益的重要性，增强了公众的金融权益意识。

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、2022 年开远村行无投诉记录。

### 爱心公益责任

2022 年，疫情形势变得严峻复杂，为有效保障广大人民



群众的身体健康，抗击疫情，行动刻不容缓。开远村行员工组成志愿者小队，为抗疫工作贡献出自己的力量。志愿者小队早晨在农贸市场门口处，按照疫情防控的要求进行值守，对进入市场的市民检查是否佩戴好口罩，没有佩戴口罩的市民，志愿者小队会第一时间提醒并要求扫码入场。除此之外，还在市场里进行巡查，提醒未戴口罩的商贩戴好口罩。



到了下午，志愿者们来到开远市泸江公园，发现还是有众多的老人未佩戴口罩，特此给他们分发了提前准备好的新口罩，并提醒市民一定要规范佩戴口罩，重视起口罩防护的重要性。面对疫情复杂变化，开远村行勇于耐心纾解群众的情绪，深入基层倾听群众的心声，给群众解决问题，积极主动关注最新的防疫信息。相信我们可以最大程度的做好防疫工作，为这场抗疫战争贡献出村行人的力量。

## 环境责任

开远村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

2023年是开远村行快速发展的一年，也是调整战略规划的关键之年，开远村行将继续坚持以人民为中心的发展思想，以普惠金融助力百姓美好生活为使命，坚持党建引领，全面从严治党；坚守战略定位，服务乡村振兴；推进“三大攻坚”，夯实发展基础；实施“四项提升”，增强发展动能，以争创一流村镇银行为目标，努力实现村镇银行绿色高质量可持续发展。面对着新的一年，开远村行会精益求精，以精细化管理、迎难而上的企业精神，力争更上一层楼。

## 读者反馈

感谢您阅读《开远沪农商村镇银行 2022 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。