

开远沪农商村镇银行 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	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	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 2023 年度信息披露报告》）

社会责任关键绩效

指标	单位	2023 年
资产总额	万元	35220.52
存款余额	万元	31218.69
贷款余额	万元	21082.38
营业收入	万元	1666.32
员工薪酬	万元	352.72
利息支出	万元	745.36
纳税总额	万元	3.18
股利分配	万元	0
净利润	万元	80.23
资产利润率	%	0.26%
资本利润率	%	3.20%
资本充足率	%	14.40%
不良贷款率	%	1.12%
拨备覆盖率	%	244.71

涉农贷款余额	万元	11830.82
小微企业贷款余额	万元	9954.17
公益捐赠	万元	0.54
消费者权益保护费支出	万元	0.124
员工总数	人	30
女性员工占比	%	60
员工流失率	%	10
人均培训经费支出	万元	0.07
人均办公耗电	度	1191
人均办公耗水	吨	15
人均办公用纸	万张	0.26
人均公务车油耗	升	145

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，加大信贷投放力度，努力完成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 9954.17 万元，较上年末增加 438.33 万元，增幅 4.61%，户数为 296 户，较年初增加 13 户；年末时农户及小微企业贷款户数为 793 户，较上年增长 212 户，增幅达 36.49%，余额合计 17123.01 万元，较上年末增加 808.43 万元，增幅达 4.96%，余额与贷款总额比为 81.22%，较上年增长 3.62 个百分点。

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。2023 年进社区、乡村各类宣传 278 次，参加宣传人数 989 余人次。



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

开远村行党支部认真贯彻全面从严治党战略方针，落实上级党委党建工作要求，坚持党建引领，把党的建设融入改革发展和经营管理始终，围绕改革发展中心任务，着力推动党建与业务发展共融互促。

一是创新“党建+金融”。积极对接乡镇、村“两委”以及街道社区，以“党建共建”、“商圈党建”搭起基层党组织互助合作纽带。开远村行党支部与羊街乡卧龙谷村新燕子等党支部联合开展党建共建活动暨诚信村建设签约仪式，

并现场签订了《党建共建协议书》，确定了“党建+金融”的合作模式，通过党建引领、银村共建的形式，努力实现了金融服务与乡村振兴“同频共振”，为开远农村地区经济发展“添砖加瓦”。



二是坚持乡村振兴，践行普惠金融。为深入学习宣传贯彻党的二十大精神和习近平总书记关于乡村振兴工作的重要论述，开远村行将视角切向农村地区教育发展，关注留守儿童现状，自发认领小朋友的“心愿”，为孩子们捐赠了书籍文具及体育用品，给孩子们带去的不仅是物质上的帮助，更是精神上的鼓舞。本行围绕“乡村振兴”战略，用行动践行扎根城乡、服务“三农”的经营宗旨，为关爱留守儿童贡献力量的同时，承担起更多的社会职责，做普惠金融的践行者，做老百姓身边有口碑、有担当、办实事的金融机构。



三是牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，召集党支部集中学习包括《习近平关于“不忘初心、牢记使命”重要论述选编》《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》《中国共产党党内重要法规汇编》等等制度理论，深入学原著悟原理；每日通过“学习强国”APP了解国家要闻和最新时事，学习新思想和传统文化，自主提升学习能力和理论修养。

四是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，庆祝中国共产党成立 102 周年，开远沪农商村镇银行开展“感党恩，建新功”主题活动，组织全体党员、入党积极分子前往弥勒市勒克村朱家璧纪念馆开展红色主题教育活动，缅怀革命先烈，赓续建党精神，激励基层党组织和广大党员充分发挥战斗堡垒和先锋模范作用。



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。2023 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	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
----	-------------------------	--

利益相关方沟通

第四节 社会责任实践

经济责任

服务三农：2023 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。



截至 2023 年 12 月末，贷款余额 21082.38 万元，比年初增加 59.7 万元，增幅 0.28%；其中涉农贷款 11830.82 万元，较上年末增加 729.47 万元，增幅 6.57%；普惠型小微企业贷款余额 9954.17 万元，较年初增加 438.33 万元，增速为 4.61%，比各项贷款较年初增速高 4.33 个百分点。贷款户

数 296 户，较年初增加 13 户；年末时农户及小微企业贷款户数为 793 户，较上年增长 212 户，增幅达 36.49%，余额合计 17123.01 万元，较上年末增加 808.43 万元，增幅达 4.96%，余额与贷款总额比为 81.22%，较上年增长 3.62 个百分点。

服务小微：

指标名称	单位	2023 年
小微企业贷款余额	万元	9954.17
小微企业贷款客户数量	户	296

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，加大信贷投放力度，努力完成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 9954.17 万元，较上年末增加 438.33 万元，增幅 4.61%，户数为 296 户，较年初增加 13 户；年末时农户及小微企业贷款户数为 793 户，较上年增长 212 户，增幅达 36.49%，余额合计 17123.01 万元，较上年末增加 808.43 万元，增幅达 4.96%，余额与贷款总额比为 81.22%，较上年增长 3.62 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，开远村行积极开展“送金融知识下乡”宣传活动，在行领导的带领下到开远市各地乡镇进行村居批量授信宣传营销活动和村居客户的农业产品走访调研，并与开远市羊街乡卧龙谷村新燕子党支部签订党建共建活动暨诚信村建设。



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：一是优化网点布局、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。开远村行由主发起行聘用外包公司每季度进行非现场服务质量检查，并在各沪农商系村镇银行进行排名评比，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，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；五是 2023 年度本行未发生消费者投诉事件。

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。报告期内，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 331 次，服务金融

消费者逾 3674 人次，发放宣传资料逾 3879 册，在门户网站发布新闻稿件 40 余篇。



2023 年，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。

以市场部为主导，定期下乡入户做金融安全知识宣传。据统计，2023 年下乡宣传活动共有 50 余次，发放折页 1000 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

2023 年开远村行全体员工依旧坚守初心，砥砺前行，在实现自身价值的同时，用自身的正能量带动周围的同事。为推动开远沪农商村镇银行“有质量、有速度、有效益”的发展贡献力量！

开远村行每个季度都举行员工大会，会议上对全体员工进行电信诈骗培训、案防工作培训、消费者权益保护培训、安全数据等培训。通过持续的培训，提高了全体员工风险防范意识、自我法律意识，数据安全意识，提升了全体员工自我职业素养，自觉维护客户权益，树立了爱岗敬业的工作精神。



金融教育责任

（一）营业网点宣传

通过开远村行银行大门口的 LED 滚动屏播放反电信网络诈骗法正式实施，依托开远村行每天举行的金融知识小讲

座，将《反电信网络诈骗法》的相关知识融入进去，通过宣传员的宣讲，将更多的金融知识向群众普及。增设“有奖竞答”环节，提高各位群众的注意力，让宣讲的知识入脑入心。同时嘱咐老年人不要轻信天上会掉“馅饼”，不给诈骗分子机会，提醒老年如遇到要求转账的可疑电话要第一时间向公安机关咨询。



（二）进社区宣传

反诈宣传不仅要走实走心，更要走新。开远村行与沪江社区相关工作人员配合，一起进入沪江社区管辖的“铁路小区”、“沪江小区”等各小区对社区的居民进行宣传，并在8月下旬组织社区群众160余人观看了反诈类电影《孤注一掷》，并在电影结束后积极宣讲《反电信网络诈骗法》，通过观影效果加强群众的反诈意识。牢牢树立“以防为先”的工作理念，不断创新宣传手法，筑牢全方位、多层次、立体化的防范战线，提高反诈宣传工作的影响力。



（三）微信公众号宣传

开远村行 2023 年在开远沪农商村镇银行微信公众号上共发布 14 篇关于《反电信网络诈骗法》的知识，其中包含了对《反电信网络诈骗法》的解读、识别诈骗的方法等。

全力维护消费者权益保护

（一）扎根营业网点，扩大宣传影响。活动期间以网点厅堂为宣传主阵地，延伸服务半径，提升金融消费者权益保护知识的宣传，利用电子海报、宣传标语、门楣滚动屏等多种媒介开展金融知识宣传，向过往群众发放宣传折页，提醒

消费者不要贪小便宜、不要轻信他人。同时积极通过微信公众号推送相关金融知识，充分利用数字化手段拓宽宣传形式，切实维护消费者合法权益。

（二）深入周边社区，扩大宣传覆盖。活动期间组织员工积极走街入户，开展现场宣传，同时邀请老促协会等团体组织到银行开展活动，采用案例分析、寓教于乐的方式学习维护消费者基本权利、保护个人信息安全、防范电信网络诈骗。组织反诈宣传小分队走进周边企业、社区，对涉电信网络诈骗违法犯罪的具体情形、金融惩戒措施及相关诈骗行为识别技巧等进行宣传，提高宣传工作的覆盖率、触达率。

（三）开展适老服务，扩大宣传受众。通过设立咨询台、摆放宣传展架、发放宣传资料等形式，向辖区内老年人介绍多种类型的养老诈骗典型案例，针对部分不识字、不会使用智能手机的老年人，工作人员耐心地向他们讲解养老诈骗“套路”手法及危害，增强法律意识和识骗防骗能力，提高老年人“免疫力”，筑牢诈骗“防护网”。

（四）开展“小小金融家”，扩大宣传群体。普及金融知识对于儿童成长至关重要，“小小金融家”课堂采用寓教于乐、情景模拟的方式，带领小朋友依次参观取号机、自助柜台、ATM 等区域，教小朋友如何使用点钞机，如何存钱、取钱，如何识别假币、还让小朋友们穿上职员服装，真实模拟运钞保安和银行柜员，再为完成学习的小朋友颁发结业证书和活动纪念品，让小朋友充分认知货币，学习金融知识。

爱心公益责任

（一）普及金融知识

1、2023 年，通过邀请新老客户到厅堂听课，从而不仅可以让中老年客户增强金融安全意识，还可以让广大客户更加了解沪农商村镇银行的特色。开远村行驻守营业网点开展宣传。在营业大厅投放宣传海报，张贴金融知识万里行宣传标语，向过往群众发放宣传折页，提醒老年人不要贪小便宜、不要轻信他人，增强老年人法律意识和识别防骗能力，切实维护老年人合法权益；2、结合“请进来”开展宣传。组织老促协会等团体组织到银行学习如何维护消费者基本权利、如何保护个人信息安全、如何防范电信网络诈骗，特别针对中老年人金融知识短缺的情况，采取案例分析的方式进行宣传，提高宣传工作的覆盖率和触达率，增强老年人金融安全防范意识。



（二）小小金融家课堂：利用动画片、做游戏、趣味问答等形式向小朋友介绍关于“货币的前世今生、零花钱的秘密、储蓄达人、诚信伴我行”等课程，以鲜活、灵动、

易懂的方式不仅让小朋友充分认知货币，学习金融知识，还帮助小朋友树立了正确的学习和生活态度，为未来有所启迪。



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”，落实“二十大精神”，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，以精细化的管理、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 2023 年社会责任报告》。为更好地向您提供有价值的信息，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：0873-7179389

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：陆建华

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。