

昆明官渡沪农商村镇银行 2023 年度社会责任报告



第一节 社会责任概况

公司简介

昆明官渡沪农商村镇银行股份有限公司（以下简称“官渡村行”），成立于 2012 年 11 月 9 日，注册资本：1 亿。是经原中国银行监督管理委员会云南监管局批准，由上海农村商业银行股份有限公司（总部设在上海的 A 股上市银行，股票代码 601825）发起设立，是国资控股的新型农村金融机构。经营地址云南省昆明市官渡区广福路畅园小区 1-3 层 2 号商场。



官渡村行扎根于昆明市官渡区，紧紧围绕区域特点、产业结构和行业状况，努力在增强服务功能、创新服务产品、丰富服务手段、提高服务效率、改善服务质量等方面下功夫。坚持做农、做小、做散的市场定位，发挥贴近市场、决策链短、机制灵活的法人银行优势，因地制宜的制定信贷政策、创新金融产品，针对小微企业主、个体工商户、区域内居民等精心打造了“惠兴贷、惠企贷、惠民贷、惠福贷”一对一的信贷产品，满足经营、消费等一系列资金需求。以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，践行“诚信、责任、创新、共赢”的核心价值观，打造深耕县域、服务“三农”、专注

主业、高效便捷、特色经营的“小而美”小微银行，为广大城乡居民提供优质、安全的金融服务。

第二节 社会责任理念

（一）社会责任核心理念与目标

官渡村行致力于建立优良的社会责任观，将社会责任纳入经营管理实践，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。充分发挥地域优势，因地制宜、精准施策，下沉服务重心至农户家中，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百姓。

（二）社会责任领域

普惠金融：

官渡村行积极践行以人民为中心的发展思想，重点围绕“支农支小”、服务实体的目标定位，提高服务质量和营运效率，优化服务流程，全面提升客户服务体验，充当好金融机构最后一公里的角色，一是**致力于消除金融壁垒，重视被金融遗忘的角落。**

案例：官渡村行目标客户是同行不愿做、不擅做的偏远涉农社区、无押品以及尚不成熟、不成片的专业市场的小散

客户，旨在为所有客户群体带来公平的金融发展权：比如官渡区涉农的一朵云村、老鸦洞村等距离金融机构较远的社区，金融资源匮乏，很多年轻村民都外出务工，村子里大多是老人、小孩，针对该情况官渡村行组织员工在年轻人春节返乡回村过节时，挨家挨户入户走访、建档，整村授信，宣传普及金融知识，希望通过信贷资金扶持助力村民返乡发展实现共同富裕；



二是决不嫌弃客户小，1万、2万只要客户只要有正当需求、有还贷意愿、有还贷能力官渡村行都积极授信，当前单户最低贷款金额是2.5万元，为那些没有本钱但想做事的百姓打开一扇致富门，让他们能够通过正规的金融机构融到所需资金，提升获得感和幸福感；截至2023年12月末

官渡村行户均贷款仅 18.51 万元，急百姓所急，想百姓所想，贷款客户群体庞大了，照样能够积沙成塔、积水成渊。

优质服务：

一是官渡村行深入挖掘小微三农客户的痛点、难点，个性化提供高效便捷的综合服务；针对小微企业存在的资金需求紧急，同业竞争激烈导致企业主对销售资料、渠道非常谨慎不愿提供信贷所需资料等问题，官渡村行不断优化授权管理，对部分村民及市场类客户给予批量授信的专项授权，简化信贷资料收集，优化审批流程方案，实现线上签合同、线上放款，最快能够实现当天放款。

二是设置爱心驿站，做好暖心惠民服务；2023 年 3 月官渡村行为环卫工人、快递小哥、户外劳动者等市民设置“爱心驿站”，免费提供党报党刊、金融知识宣传册、饮用矿泉水、小食品、抽纸、乘凉帐篷、休闲座椅、血压测量仪、老花眼镜等金融和非金融服务。让市民在工作之余或是路过时累了的时候有个地方歇歇脚，喝口水。官渡村行免费开展驿站非金融服务活动，向前来歇脚的市民普及防范非法集资，电信网络诈骗等相关金融知识，讨论电信诈骗伎俩，讲解典型诈骗案例，让居民休息学习两不误。切切实实把暖心服务送到了基层最前沿，为有需求的市民送去了便利与温暖，赢得好评和点赞！



第三节 社会责任管理

（一）党建引领

官渡村行始终坚持党支部的领导，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。紧紧围绕新时代党的建设总要求，深入贯彻党的二十大精神，积极发挥党支部领导作用，不断提高服务实体经济质效，重基层组织建设，强化廉洁作风。官渡村行通过党建引领，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。

2023年，官渡村行与新二社区、六甲社区、永胜社区、宝丰社区、王官社区、子君社区以及官渡社区等14个社区建立“党建共建”关系，并与季官社区联合开展了“粽情端午、暖心向阳”节日慰问活动，与六甲社区共同组织的“赓续红色血脉、勇担时代使命”主题党日活动，联合永胜社区、新二社区党委开展“传承红色精神、情系退役军人”的爱国拥军主题活动。积极搭建双方市场信息沟通渠道，推动双方



为民办实事的深度交流与合作。

案例：2023年8月1日，时值中国人民解放军建军96周年之际，官渡村行与六甲街道永胜社区、新二社区共同开展爱国拥军主题活动，我行党支部书记、董事长邓学花，行长蔡彬辉率领全体干部员工参与了此次活动。在永胜社区，邓学花代表官渡沪农商行党支部与永胜社区党委签署党建共建协议、在双方党员代表的见证下完成了授牌仪式、慰问退役军人、入户走访慰问社区退伍老兵等活动。

在新二社区，168名退伍军人欢聚一堂，共叙军旅生涯，鼓励后生青年才俊积极投身军营。作为党建共建单位，官渡沪农商行积极融入到新二社区活动中，配合新二社区办好此次拥军爱国主题活动，号召全体员工向退役军人致敬，诚挚邀请退役军人随时到官渡沪农商行建言献策。官渡村行全体员工表演了《我们走在大路上》《明天会更好》等节目，传递积极向上的正能量和斗志昂扬不退缩的拼搏精神。表演结束后，街道领导、社区领导、官渡沪农商行领导为退伍军人送上慰问品，向他们表示节日的祝福。



（二）公司治理

1. 公司治理结构

报告期内，官渡村行共召开股东大会 2 次，审议或听取议案 20 项。董事会召开 12 次会议，审议或听取议案 120 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。监事会召开 4 次会议，审议或听取议案 42 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，本行高级管理层在董事会的授权和监事会的

监督下，坚定不移围绕年初工作会议精神，紧紧围绕董事会年初确定的经营目标，以党建为引领，坚守服务乡村振兴战略定位，坚持做小做散的市场定位不动摇，坚持村居业务服务不动摇，坚持社区厅堂营销不动摇，在坚守合规经营上全力以赴，在践行人民金融上用心用情，为建设“小而美、小而优、小而强”的村镇银行而努力。

2023年官渡村行制定了“全员合规强化年”工作方案，深入践行习近平法治思想，贯彻落实“依法治企”建设，以抓管理、防风险、促发展为目的，以稳固成果、查找问题、完善机制为手段，积极推动全体员工深入学习各项法律法规、监管政策和内部规章制度，用学习“治心”，用制度“管行”，用问责“提神”，着力培养全员诚实守信、依法合规意识，强化“合规从我做起”“合规人人有责”“合规创造价值”的观念。

在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，官渡村行在开年之初组织开展了“警钟长鸣守初心 廉洁自律担使命”主题廉政教育活动，全体班子及中层干部、党员及客户经理到云南省反腐倡廉教育基地接受警示教育，增强党员干部及客户经理廉洁自律意识，筑牢不敢腐不能腐不想腐的思想自觉，敲响“道德风险”警钟，助推“阳光信贷”理念，营造风清气正的干事氛围。通过官网、官方公众号发布《关于未与任何贷款中介开展合作的郑重声明》，承诺不抽客户一包烟、不吃客户一顿饭，不拿客户一分钱。向申贷客户发送《员工廉洁

从业告知书》，公布服务监督电话，畅通检举途径，强化员工自我约束，与客户共同建设清廉金融文化。

第四节 社会责任实践

（一）经济责任

服务三农：官渡村行始终把“支农支小支实体”作为己任，不断创新金融产品，在主发起行及董事会的领导下，官渡村行不忘支持和服务“三农”的初心，坚持支农支小的市场定位，坚持“做小、做散、做熟”的信贷投放原则，持续贷款发放。2023年全年发放各项贷款10757.82万元，年末贷款余额13792.67万元，其中小微贷款余额9103.7万元，占比66%，涉农贷款余额1409.12万元，占比10.22%；农户贷款余额973.35万元，占比7.06%。

服务小微：针对小微企业的资金需求“短”“频”“快”的特点，官渡村行2023年在服务小微企业方面，一是持续增加科技投入，提升客户服务体验。

二是积极落实减费让利政策，我行降费对象扩大到全部企业，对全部企业的账户管理费、年费、网银、手机银行、电话银行年费和管理费实行全免，按照《中国人民银行 银保监会 发展改革委 市场监管总局关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》及相关降费的通知要求，对全部企业实行了普免及普降，按照“应降尽降”原则落实了降费举措。

三是落实好普惠金融政策，累计申请利率互换金融工具 4 笔，金额合计 50.81 万元，涉及名义本金金额累计 2610.17 万元。2023 年 3 月，我行积极贯彻落实《中国人民银行关于支持金融机构对普惠小微贷款阶段性减息有关事项通知》（银发[2022]250 号）文件要求，对符合文件要求的客户进行阶段性减息，减息笔数 374 笔，减息总金额 22.27 万元，更好地支持了地方经济发展，进一步降低了小微企业财务成本，我行也将不断加大普惠小微贷款投放力度，持续支持“三农”和小微企业发展。

四是落实利好政策，缓解小微企业“融资难、融资贵”，制定了《小微授信业务尽职免责管理办法》，保障了小微业务信贷投放效率，在提升信贷业务规范性和金融服务水平等方面能发挥积极作用。同时，通过延期还本付息等多措并举解决客户阶段性还款困难，2023 年，官渡村行继续实现应延尽延，为阶段性还款困难的个体工商户主实施了阶段性延期还本付息。

五是保障资源配置向业务部门倾斜，官渡村行结合官渡地域实际，实施以微小专营团队主攻村居及市场，发挥小微专营团队作用，不断充实客户经理团队，截止年末客户经理人数占比达 54.27%。在增强团队成员业务素质的同时，提升团队业务拓展的风控水平、增强团队合作战斗力。

（二）社会责任

1. 员工责任

官渡村行不断完善人才培养机制，加强员工的锻炼和培养，充分发挥团对作战能力。2023年通过信贷、运营、人力、党务、综合等分条线考试，提升员工业务知识，加深对制度的熟悉程度；通过以老带新、实践观摩等手段，提高员工独立营销、独立开辟市场的技能，让每一位客户经理都成为单兵作战的能手；开展班子、中层及微小团队长后备库竞聘入库，畅通员工晋升通道，让员工队伍逐步形成人人渴望成才、人人努力成才、人人皆可成才、人人尽展其才的工作氛围。

2. 金融教育责任

(1) 大力开展公众金融教育宣传

2023年较上年增加公众金融教育投入，不断创新宣传方式，服务消费者超过万余人次。

官渡村行依托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。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、走进企业（商圈）、走进乡村、走进学校，将老百姓请进来，关注“一老一少”群体、“新市民”，深入“三农”重点区域，围绕防范非法集资、反电信诈骗、反洗钱、存款保险、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 226 次，普惠金融课堂开课数 89 场。



案例：官渡村行联合官渡派出所组织群众开展“反电诈”专项观影活动，警银联动共筑防诈“防骗墙”；联合官渡区金融办开展了防范非法集资专题讲座，形成了银政合作共同为老百姓弥补金融短板的良好局面。



联合季官社区开展设立爱心补给站等“助力高考”活动；联合官渡社区慰问官渡社区养老服务中心的“情暖社区”主题活动，开展“医路同行”免费健康体检公益活动，到周边的菜市场、公园及小区定点开展活动，以贴心亲民的免费量血压、磨刀、义剪理发等非金融服务为切入点，开展金融知识宣传；自编自导自演“金融知识宣传小品”，到社区、老年大学等地表演，以生动的形式传播金融知识，同时，在“走

出去”的基础上，积极邀请周边文艺队、舞蹈队及周边居民到我行开展才艺展示、普惠金融讲堂等“请进来”活动，不断创新金融知识宣传方式。



(2) 全力维护消费者权益保护

2023年，在投诉改进措施方面，充分树立金融消费者权益保护第一责任人的主体意识，切实维护好金融消费者权益。一是畅通消费者投诉渠道。除公布投诉电话，在营业大厅和办公区域设置意见箱等常规渠道外，领导带领中后台人员主动走访、回访客户，倾听消费者声音，将矛盾化解于萌芽。二是持续落实好客户投诉首问负责制，明确客户投诉受理责任，要求首问责任人及时做好宣传解释工作，并做好受理登记，详细记载消费者的意见和诉求，同时按相关流程做好投诉报告和转办工作；相关部门做好调查、处理，并限时回复；综合管理部负责对投诉办理情况的跟踪、回访工作。

3. 爱心公益责任

官渡村行始终热心社会公益。针对残疾人士、因疾病不便到银行的特殊群体提供上门服务；积极相应季官社区大党

委扶危济困活动，全体党员积极伸出援手、奉献爱心，为文山州广南县莲城镇岜夺村陆*林家庭捐款捐物；积极融入官渡区各个社区，对社区内困难党员、孤寡老人、困难户开展慰问走访，参与社区公益事业，传递金融正能量。



4. 环境责任

官渡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，官渡村行积极传导环境友好理念，履行低碳经济的社会责任：加大科技投入，推进无纸化办公，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。