

昆明官渡沪农商村镇银行 2022 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。是经中国银行保险监督管理委员会批准，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最优质、最安全的金融服务。

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，实现企业价值不断提升。为更好的做好金融服务，官渡村行不断优化信贷产品，丰富产品服务体系。于2022年9月推出市场类客户批量授信业务，全新上线了惠兴贷（市场类客户）批量授信业务，主要针对周边专业市场个体及小微企业主的个人经营性贷款，授信金额最高不超过20万元以下的信用贷款，截止年末户均基本控制在25万元左右。该产品推出后，手续简单、方便快捷的审批速度受到客户的一致好评。

案例：位于昆明市官渡区小板桥街道的骏琪干菜批发市场，是云南省及西南片区最大的农副产品交易中心，来自全国各地的农副产品均在此集散。通过对各类农副产品的季节性进行分类后，根据不同资金需求，为商户提供了便捷的线上、线下贷款，及时解决了季节资金短缺的问题，加快了销售回款，也为农村经济做出了贡献。因商户到各地州、各省采购农副产品均是与农户现金结算，采用循环使用的自主支付方式，打通农户与商户的结算通道、畅通了农户的销售渠

道。



优质服务：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。

在风险可控的前提下，优化开户办理流程，充分利用公安、市场监管、民政、税务以及其他公开渠道获取相关信息，减少需要客户自行提供的证明材料，让数据“多跑路”、群众“少跑腿”。

案例：官渡村行为有效解决服务网点少的问题，延伸金融服务触角，员工携带便捷式移动终端开展业务，为不便出行、距离较远的村民大众上门办理业务，推广便民、惠民、

利民服务，为群众做实事。



同时，官渡村行定期开展金融知识进农村、进市场、进社区等活动，有针对性地向 50 岁以上的中老年人、残疾人士、学生、新市民、文化程度和家庭收入“双低”等特定社会群体宣讲金融知识知识，内容包括甄别非法金融广告知识宣传、金融防诈骗知识宣传、理性消费、珍惜个人信用记录等。真正的帮助金融消费者防范常见的“套路”和“陷阱”，练就“火眼金睛”，更好地保护大众的合法权益。在节日及官渡村行行庆月开展主题宣传活动，开展“金融知识讲座”，覆盖周边小区、普治村、后所村等近十个城中村，受众约 15000 人。通过一张张发出的金融知识宣传单，一次次耐心的讲解，既让社会公众对非法集资惯用手段、带来的巨大风险有了更深入的了解，也让大家认识到了防非处非靠大家的重要作用。



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。2022年官渡村行与社区党组织加强沟通联系，签订结对帮扶协议书，开展党建共建联建活动，慰问贫困户，巩固精准扶贫成果，共促脱贫攻坚。

案例：2022年6月，在联建单位党支部书记的带领下，官渡村行支部委员带领党员代表前往慰问八家村困难户。在走访中，与困难户促膝交谈，送上亲切的问候，并给他们送去粮、油等生活必需品，把关爱之情传递给了困难群众，其中一位高龄低保户老人，从金书记手中接过沉甸甸的慰问品动容的说道：“感谢党、感谢官渡沪农商的帮助、太感谢你们”。这次活动不仅为他们带去了物资上的慰问，更是让他们获得了精神上的鼓励，让他们感受到沪农商服务三农的温暖，用实际行动拉近了与群众的距离，让他们感受到来自党的关怀和温暖。



（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 1 次，审议或听取议案 19 项。董事会召开 10 次会议，审议或听取议案 130 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 6 次会议，审议或听取议案 33 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，，坚守普惠金融市场定位、紧抓各项

业务稳步推进，积极探索新的营销模式，合理调度运营资金，努力提升服务质量，从抓建制、控风险、降成本、提素质、保生存等方面开展工作。

官渡村行 2022 年制定了“持续深入做好内控合规管理建设年”“巩固治乱象深化强监管”的工作方案，进一步巩固拓展乱象整治成果，强化内控合规管理建设，夯实高质量发展基层基础，确保稳健审慎经营文化落地生根。

在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，官渡村行不断完善企业内部风险控制，加强教育、监督、惩罚的力度，倡导“阳光信贷”，开展廉洁从业教育和培训，向各级工作人员传达“人人合规”“合规创造价值”精神。

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。2022 年全年发放各项贷款 8293 万元，年末贷款余额 11950.27 万元，其中小微贷款余额 9864.32 万元，占比 82.55%，涉农贷款余额 637.45 万元，占比 5.33%；农户贷款余额 581.58 万元，占比 4.87%。

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 2022 年在服务小微企业方面，一是增加

科技投入，提升客户服务体验，2022年持续加大金融科技投入，全面上线了移动PAD，重塑服务流程，实现外出调查、签约、放款、开卡等环节流水化作业，减少客户申请贷款反复跑银行的次数，大大提升了客户体验。

二是优化信贷审批流程，提升信贷审批效率。不断优化信贷业务授权，从信贷审批的全流程进行了精简，并对审批权限进行了优化，切实提高审批效率。

三是落实减费让利，降低企业融资成本。为贯彻落实人民银行阶段性让利政策，进一步降低小微企业财务成本，根据《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宜的通知》（银发[2022]250号）精神要求要求，官渡村行对2022年第四季度内正常计息的客户，在原贷款合同利率基础上减息1个百分点（年化）。

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，2022年，官渡村行实现应延尽延，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 36.36%。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。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。全面将团队打造成“敢打硬仗，能打硬仗”的优秀团队，提升整体作战能力。

2. 金融教育责任

（1）大力开展公众金融教育宣传

2022 年公众金融教育累计投入 23.27 万元，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，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 162 次，普

惠金融课堂开课数 122 场。

案例：2022 年官渡村行组织开展各项特色活动，积极开展“防非”“反诈”“金融知识进万家”宣传服务月、“金融知识普及月”“金融知识万里行”“征信宣传”等活动，有效宣传普惠理念，通过开展“年味元宵”“庆六一迎端午”“十周年行庆文艺汇演”等活动增进与客户交流，宣传普及金融常识、防电信诈骗、银行免费及收费服务项目、自助机具使用方法、反假币等与消费者密切相关的知识，解决百姓金融需求的难点、热点问题。



(2) 全力维护消费者权益保护

2022 年，官渡村行进一步深化对金融消费者权益保护工

作重要性的认识，充分树立金融消费者权益保护第一责任人的主体意识，全面落实客户回访制度，倾听消费者心声，主动面对消费者诉求，积极化解可能发生的纠纷，做到预防为主，切实保护消费者权益。董事长、行长及风险总监牵头，亲自参与贷款客户回访，2022 年对贷款客户回访率达 100%，对存款客户回访率达 50%，有效降低官渡村行投诉率。实现 2022 年全年零投诉。

在投诉改进措施方面，认真落实监管要求，切实维护好金融消费者权益。一是公布投诉电话，畅通消费者投诉渠道。在营业大厅显著位置公布投诉电话，在营业大厅和办公区域设置意见箱，为消费者提供多种投诉渠道，方便消费者投诉。二是推行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；为全面做好新冠肺炎疫情防控期间金融服务工作，结合疫情实际情况和上级文件要求，根据合理安排营业网点、营业时间及营业人员，充分保障疫情防控期间的金融服务工作。引导客户使用自助机具、手机银行、网上银行等支付方式办理业务。为网点配备口罩、

酒精、体温计、消毒液等必备防疫物品并在网点设立体温测量点，对前来办理业务的顾客全部体温测量，免费提供口罩，做好营业厅及工作区的消毒工作。

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。

