

昆明官渡沪农商村镇银行 2024 年度社会责任报告

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

报告时间范围	2024 年 1 月 1 日至 2024 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，也是昆明官渡沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
报告组织范围	昆明官渡沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为官渡村行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于内部文件、报表及相关统计数据。
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，电子版查询及下载地址： http://kunmal.srcbcz.com/kunmal/index/index.html
联系方式	部门姓名：办公室 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 电话：0871-63334629

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：1亿元。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。坚持做小做散市场定位不动摇，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金融理念，始终坚持“做小做散”市场定位不动摇，持续下沉服务重心，重点围绕“支农支小”、服务实体的目标定位，深耕村居，全力推进“整村授信”工作，推进农村信用体系建设，提升农村基础金融服务水平。

优质服务：

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，致力于消除金融壁垒，重视被金融遗忘的角落。

金融创新：

以客户需求为导向，坚持合规原则，通过产品创新、服务模式优化、科技赋能及多方合作等方式，持续提升普惠金融的覆盖面和效率，让百姓足不出户即可享受全方位优质金融服务。

第三节 社会责任管理

（一）深化党建引领，凝聚发展合力

党是领头雁，金融服务跟上前；共建合力大，乡村振兴笑开颜。

官渡村行始终将自身的政治使命牢记心间，毫不动摇地坚守“姓党、姓农、姓土”的根本原则。官渡村行深知党的建设是事业发展的根基，不断加大力度强化党的建设，力求使其如同坚固的堡垒，充满强大的力量和引领作用。

官渡村行干部员工以锲而不舍的精神，持续深入地推动党建引领与金融服务的深度融合，力求达到无缝对接的理想状态。积极探索并借助“党建+金融”这一创新且富有成效的合作模式，主动、热情地与街道、社区、村小组等各级党组织建立紧密的合作关系，庄重地签订党建共建协议。

（二）“金融村官”驻村，服务乡村振兴

“金融村官”驻村庄，服务“三农”有担当；填补空白惠民生，乡村振兴路宽广。

官渡村行作为官渡区大地上首家且唯一的村镇银行，自诞生伊始，全行干部员工就怀着强烈的使命感，立下了“解决农村金融供给不足”的庄重誓言，并始终全心全意地为“三农”和“小微”企业提供贴心、周到的服务。

自2012年成立以来，在过去的12多年的岁月里，官渡村行不断开拓创新，勇往直前。深入社区和村庄，像勤劳的蜜蜂般不知疲倦，扎实开展整村“建档授信”工作。通过不懈的努力，实实在在地填补了官渡区域内部分农村地区在金融服务方面的空缺，为农村经济的发展注入了源源不断的活力。

2024年以来，为进一步将党的二十大三中全会和中央金融工作会议精神贯彻落实到实处，根据相关监管部门关于做好乡村振兴金融服务重点工作要求，官渡村行积极向各街道派驻金融顾问开展金融支持乡村振兴工作，这些金融村官怀着高度的责任感和使命感，认认真真、一丝不苟地做好“整村授信”工作。以扎实的工作作风，努力推进农村信用体系的建设，不断提升农村基础金融服务的质量和水平。深入了解村民的需求，想方设法满足村民们多种多样的金融需求，全力以赴地支持乡村振兴事业。

至2024年末，官渡区内的小板桥街道、关上街道、矣六街道、官渡街道、六甲街道等已累计向本行颁发了多达14份“金融村官”的聘书。村居服务做得好，百姓日子节节高，

官渡沪农商来帮忙，乡村处处笑声飘。这一份份聘书，不仅是对官渡村行工作的高度认可和信任，更是对官渡村行未来工作的殷切期望和鼓励。

（三）强化治理能力，提升公司治理水平

报告期内，官渡村行共召开股东大会 1 次，审议或听取议案 22 项。全年共召开 15 次会议，其中现场会议 12 次，通过书面传签或通讯表决方式 3 次，审议或听取议案 115 项，内容涵盖经营情况、风险状况、人事任命、审计、重要规章制度制定、信息披露、关联交易、三农金融服务情况等重要事项。董事会下属各委员会认真履行职责，充分发挥专业研究和决策支持作用，提出专业意见和建议，有效支持持董事会科学决策，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。2024 年，本行监事会认真履职，勤勉尽责，进一步强化监督评价职能。全年共召开监事会会议 6 次，审议或听取议案 58 项，内容涵盖经营情况、审计、董监事履职评价、关联交易情况、年度信息披露等事项。本行监事勤勉敬业，认真履行职责，积极参加监事会会议和调研考察活动，出席或列席股东大会，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。

（四）投资者关系管理

官渡村行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。2020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。

（五）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	热情、便捷的金融服务	强化员工服务意识和业务能力

	满足不同需求的金融产品 倾听客户的意见	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

（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。2024 年全年发放各项贷款 22089.23 万元，年末贷款余额 16409.06 万元，其中小微贷款余额 9029.38 万元，占比 55.03%，涉农贷款余额 4809.99 万元，占比 29.31%；农户贷款余额 4175.72 万元，占比 25.45%。

服务小微：官渡村行始终坚持始终坚持做小做散市场定位不动摇，支持实体经济发展。

指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
小微企业贷款余额	万元	9029.38	9103.70	9864.92
小微企业贷款占比	%	55.03	66	82.55
小微企业贷款客户数量	户	446	435	372

针对小微企业的资金需求“短”“频”“快”的特点，官渡村行积极落实减费让利政策，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。

（二）社会责任

1. 员工责任

官渡村行不断完善人才培养机制，始终坚持不断强化队伍建设，提升全行干部员工综合素质，强化理念价值观教育，注重寻找与村行理念和价值观相认同的人员，传递赚辛苦钱、赚专业钱、赚实在钱的价值理念，让员工自觉加强艰苦奋斗的决心，有热爱才会想付出的自生动力，注重员工综合素质能力提升，对新招员工采用老员工帮教、带教、部门系统培训、上岗基本技能考试、岗位实践提升等方式，迅速提升员工适岗能力。

2. 金融教育责任

（1）大力开展公众金融教育宣传

官渡村行积极践行社会责任，始终坚持“走出去”与“请进来”以及“金融知识小课堂活动”，通过发放宣折页、LED屏滚动播放宣传语、播放宣传视频、案例讲解等形式多样持续开展反电信网络诈骗、防范非法集资、反假币、反洗钱等各类金融知识宣传。2024年，本行持续开展每周四的“金融知识小课堂”宣传活动，受益群众上万人，有效提升了中老年人群体的金融安全意识和风险认知能力，切切实实为群众守护好“钱袋子”做出积极贡献，为民生福祉发挥了金融力量。

(2) 全力维护消费者权益保护

2024 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；办公室负责对投诉办理情况的跟踪、回访工作。

报告期内有无重大投诉信息：报告期内，本行无客户重大投诉事件信息。

年度投诉数量和投诉类别：报告期内，本行无任何有责投诉事项。

3. 爱心公益责任

官渡村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，官渡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。

典型案例：官渡区矣六街道花田社区，为本行党建共建单位，自签订党建共建协议以来，本行联合花田社区积极开展主题党日活动，进社区开展各类金融及非金融服务活动。

2024 年，花田社区在其辖内开展引摊入市建设，由于引摊入市为室外区域，为不断提升居民便利性，官渡村行积极向社区捐赠帐篷物资等，支持社区引摊入市建设治理工作。2024 年 12 月，由花田社区主办，官渡区科学技术和工业化信息技术局副局长出席的主题党日活动中，花田社区向官渡村行授予“共驻共建聚合力 社企携手促发展”荣誉称号。



官渡村行干部员工始终满怀着“普惠金融助力百姓美好生活”的坚定信念，迈着稳健的步伐，走进了群众的生活深处。全行干部员工与群众同坐一条板凳，没有丝毫的距离感，像邻里般亲切交流；同绘一张发展图，携手广大群众共同憧憬美好未来，每一笔每一划都凝聚着众人的智慧和期待。

典型案例：官渡村行与官渡区小板桥街道金刚社区于

2023 年签订党建共建协议，成为金刚社区大党委成员，官渡村行积极参与金刚社区各项建设与治理活动。2024 年 5 月，金刚社区在其辖区内成立智慧食堂，官渡村行积极为社区智慧食堂捐赠便民雨具一批，并派驻金融服务专员提供养老金融咨询服务；2024 年 9 月，官渡村行积极支持并参加由金刚社区举办的社区广场舞大赛，这是自 2023 年以来官渡村行积极参与并支持的金刚社区第二届广场舞大赛。同时，本行还积极参与并支持金刚社区老年大学各项公益事业，助力老年人幸福生活。官渡村行积极参与并大力支持小板桥街道金刚社区治理和服务，构建社区共治共建共享新格局，2024 年 9 月，官渡区小板桥街道金刚社区特授予官渡村行“优秀共建单位”荣誉称号。



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。

第五节 社会责任展望

官渡村行将永远把“普惠金融助力百姓美好生活”当作自己神圣不可推卸的使命，始终坚守“支农支小”的初心使命，坚持“做小做散”的市场定位不动摇，坚守主业、深耕村居，在乡村振兴的事业中勇敢地展现出自己的担当和责任，在奋发向前的道路上书写出精彩动人的答卷。用实实在在的行动来诠释“金融为民”的那份初心，为乡村的振兴和实现共同富裕贡献强大而坚实的力量，以微小之光汇聚成照亮乡村发展的璀璨星河。

读者反馈

感谢您阅读《昆明官渡沪农商村镇银行 2024 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，我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：0871-63334629

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

邮编：650206

联系人：潘有武

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。