

上海崇明沪农商村镇银行 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，是上海崇明沪农商村镇银行发布的第二份社会责任报告。
报告组织范围	上海崇明沪农商村镇银行股份有限公司，为便于表达，在下述报告中简称为“上海崇明沪农商村镇银行”“本行”“我行”“全行”。
报告数据说明	本报告的数据主要源于内部文件、报表和相关统计数据。
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://chongm.srcbcz.com
联系方式	上海崇明沪农商村镇银行综合管理部 地址：上海市崇明区东门路366号 电话：021-69695126

公司简介

上海崇明沪农商村镇银行股份有限公司(中文简称：上海崇明沪农商村镇银行)成立于2009年2月3日，是国资控股，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控股，崇明资产经营有限公司、崇明土地发展有限公司等5家法人企业及64位自然人参股成立的新型股份制商业银行，注册资本人民币10526万元。截止至2022年末，营业网点1家，员工总数64人。注册地址位于上海市崇明区东门路366号。经营范围包括：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据承兑与贴现；从事同业拆借；从事银行卡业务；代理发行、代理兑付、承销政府债券；代理收付款项；买卖政府债券和政策性金融债券；经银行业监督管理机构批准的其他业务。作为上海第一家村镇银行，上海崇明沪农商村镇银行扎根崇明地区、立足本地，以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，打造深耕县域、服务“三农”、专注主业、普惠万家、特色经营的“小而美”小微银行。2022年，上海崇明沪农商村镇银行荣获2021年度全国百强村镇银行及金融服务乡村振兴全国优秀村镇银行的荣誉。

社会责任关键绩效

指标	单位	2022年	2021年	2020年
经济责任				
资产总额	万元	348172.72	326650.74	372465.18
存款余额	万元	282009.40	269925.91	313067.09

贷款余额	万元	202051.84	206044.59	184925.75
营业收入	万元	14617.73	14991.10	13796.86
员工薪酬	万元	1832.68	3054.51	2208.13
利息支出	万元	5998.15	5226.15	4827.02
纳税总额	万元	1803.81	1356.11	1870.93
股利分配	万元	1052.60	1578.90	1578.90
净利润	万元	3425.06	4604.53	4105.04
资产收益率	%	1.02	1.31	1.06
净资产收益率	%	7.42	10.51	10.03
核心资产充足率	%	26.26	24.03	23.12
资本充足率	%	27.38%	25.14	24.22
不良贷款率	%	0.86%	0.83	1.44
拨备覆盖率	%	333.63	324.31	221.15
涉农贷款余额	万元	51960	74261	92711
小微企业贷款余额	万元	168300	166782	151722
社会责任				
公益捐赠	万元	2	2	2
员工总数	人	64	62	54
女性员工占比	%	35.94%	45.16%	37.04%
员工流失率	%	12.5%	10.4%	5.26%
环境责任				
人均办公耗电	度	1980	2580	2232

人均办公耗水	吨	39	43	30
人均办公用纸	万张	0.8	0.9	0.85
人均公务车油耗	升	105	138	222
视频会议覆盖率	%	50	46	42

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

上海崇明沪农商村镇银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。

上海崇明沪农商村镇银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。

上海崇明沪农商村镇银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

坚守金融普惠：本行秉承“扎根区域，服务三农，服务小微”，坚持服务“三农”和小微企业的市场定位不动摇。

坚持优质服务：本行致力提升服务质量和营运效率，优化服务流程，保证客户金融安全，提升客户服务体验。

加快金融创新：以客户需求为导向，坚持合规原则，加强金融产品、金融服务模式的创新、优化，实现个人财富增长、企业价值提升的责任。

上海崇明沪农商村镇银行始终坚持“保本微利”的原则，加大对小微企业、“三农”和民营企业等领域的资金支持，主动减费让利，坚决实行“低利率、零收费”，降低融资成本。以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，秉承“支农支小”的市场定位，弘扬奋斗者文化，坚持以客户为中心、努力提升客户满意度。

上海崇明沪农商村镇银行一直秉承“扎根区域，服务三农，服务小微”的经营宗旨，坚持服务“三农”和小微企业的市场定位不动摇，将推广普惠金融贯穿于各项工作之中，主动下沉服务重心，坚持眼睛向下、业务向下，深入村镇、社区、农村，以优质的服务、便利的结算、平价的收费、惠民的利率为抓手，切实做好缩短与农民和小微企业的距离承诺，做农民和小微企业“门当户对”的草根银行。我行目前内设三支微小业务专营团队，专注于为“三农”、小微企业提供金融服务。

2022年，上海崇明沪农商村镇银行持续开展开展“走出去，请进来”社区金融服务活动。加强与城桥地区村居委联系开展金融知识

下乡宣传活动，分别与马桥村党群服务中心、万安村党群服务中心合作，举办金融知识和电信反诈讲座，受到了居民们的欢迎和信任。2022年11月11日，上海崇明沪农商村镇银行作为崇明区唯一的受邀银行参与了建设镇第九届文化艺术节暨首届乡村民宿节，在民宿节的农夫市集上摆摊并向广大市民和参展商户宣传人民币反假等金融知识。

2022年共开展“走出去，请进来”活动462场，参与人数达4351人。

在疫情期间，上海崇明沪农商村镇银行安排客户经理及时对接客户，了解客户最新情况，为受疫情影响的客户办理延期还款、征信修复、罚息减免等。截至2022年年底为64家企业、99人次提供延期支付服务，涉及金额2.58亿元；为15家企业、42人次调整征信信用记录，涉及金额1.29亿元。向35户企业及个人客户，减免罚息、复利共计20.74万元。

上半年疫情封控结束后，针对出租车驾驶员客群，上海崇明沪农商村镇银行完成了“惠租分期”产品制度的制定和线上产品的开发工作，产品试运行阶段已经完成，试运行期间发放11笔“惠租分期”，总金额51.48万元，户均4.68万元。另外，根据“惠捷贷”产品试运行半年来在实际操作发现的及客户反馈的各类问题，对制度进行了优化，更加符合现阶段市场竞争环境及客户需求。因企施策、快速订制，体现村镇银行灵活便捷的服务优势。

2022年，上海崇明沪农商村镇银行不断完善柜面服务工作：增设大堂经理岗，辅助客户进行业务办理；节假日对外营业，满足客户业务办理需求；对特殊困难客户提供上门服务，给顾客优质、便捷的服务。同时组织员工开展礼仪培训，引导员工树立“服务立行”的工

作理念，秉承“想客户所想、急客户所急”的工作态度，让客户有被尊重、被重视的服务体验。采取现场检查和抽调录像相结合的方式，定期开展自查，及时整改，不断提升客户服务体验度。在受新冠疫情影响对外暂停营业期间，安排柜面应急人员驻守营业部，为急需企业随时办理代发工资、贷款延期等业务，做好疫情期间金融服务及民生保障，提供安全、优质、贴心的金融服务。

为帮助老年客户迈过“数字鸿沟”，2022年，上海崇明沪农商村镇银行在日常厅堂服务中增设了“玩转智能手机”免费教学课程，对有需要的老年客户由专人手把手教学使用手机线上功能，如支付宝代缴水电煤、申领核酸码、电子医保卡等常用功能，并借此消除客户对手机银行转账等服务的顾虑，让部分中老年客户逐渐接受线上银行使用，为行动不便的老人省却了路途奔波的烦恼，也为客户节省了等待时间。同时，积极争取主发起行金融科技支持，推进升级手机银行APP大字版，让老年客户更好地享受智能金融带来的便利。

针对近年来老年群体电信诈骗、非法集资等案件高发的情况，上海崇明沪农商村镇银行大力开展“金融知识进万家”“3.15消费者权益保护”“防范电信诈骗及打击非法集资”等一系列宣传活动，增强老年客户群体风险防范意识和反诈骗能力。一方面，常态化在厅堂内张贴海报、摆放宣传折页、LED屏播放标语等，广泛宣传相关知识；另一方面，利用金融小课堂形式，把客户请进来听讲座，或把普及金融知识的宣教课堂送到村居、菜场等老年人集中的地方，用通俗易懂的语言介绍风险案例，提醒老年客户守住“钱袋子”。

第三节 社会责任管理

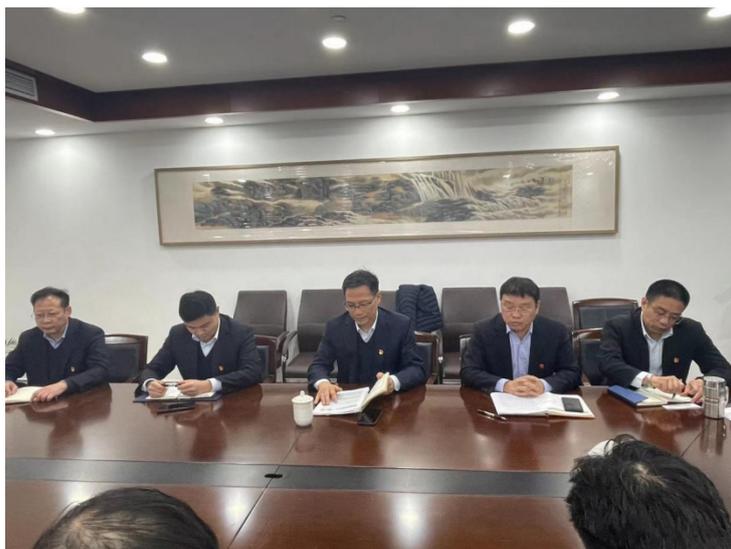
党建引领

上海崇明沪农商村镇银行认真贯彻落实党的方针要求，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。同时，将十九届六中全会精神、习近平重要讲话精神与当前党建面临的实际问题相结合，加强党建统一领导，注重基层组织建设，强化廉洁作风。

上海崇明沪农商村镇银行通过党建引领，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。

上海崇明沪农商村镇银行党支部于2022年2月24日下午召开了组织生活会。村管部党委书记仇忠亮同志及村行党支部17名党员参加了会议，组织生活会以“深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，学习贯彻党的十九届六中全会精神”为主题，紧紧围绕深入领会党的百年奋斗重大成就和历史经验来进行。组织引导基层党组织和广大党员深刻认识“两个确立”的决定性意义，大力弘扬伟大建党精神，坚持自我革命，进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，把思想和行动统一到党中央重大决策部署上来。会上，王健同志代表支部首先作检视剖析发言，对严肃开展批评和自我批评提出要求。参会党员紧紧围绕会议主题，对照会议精神，查找自身在政治、工作、纪律等方面的问题和不足，并明确接下来的整改方向和措施。自我批评结束后，参会党员开展相互批评，听取其他党

员对自己的批评意见。此次会议取得了良好效果，党员们检视问题详细，剖析原因深刻，提出的整改措施全面具体。村管部党委书记仇忠亮对会议取得的成效表示认可，并承认我支部近年来在思想、作风等方面的改变是显著的，要求党员继续发挥好党员先锋模范作用，支部做好战斗堡垒作用。



2022年7月27日下午，上海崇明沪农商村镇银行与庙镇万安村举行了党建和帮扶双结对签约仪式。崇明村行党支部书记王健和万安村党支部书记陆良彦在上海农商银行村镇银行管理部、区财政局、庙

镇政府等相关部门领导的见证下签署了《党建共建联建协议书》和《捐赠协议》。会上，庙镇党委书记陈建飞介绍了庙镇近年来经济发展特点和乡村振兴工作情况，并感谢崇明村行一直以来对万安村乡村发展和建设的支持。区财政局朱菊平局长表示，庙镇作为崇明区地域、经济体量位居前列的乡镇，希望崇明村行和万安村结对以后，双方能在党建、人文、金融帮扶等各个方面达成深度共建，要不断拓宽思路，加强理念交流，相互扶持，共同发展。上海农商银行村镇银行管理部仇忠亮主任表示，崇明村行立行初心就是支持乡村振兴发展，与万安村结对共建一方面能为乡村建设尽一份绵薄之力，另一方面也能通过与万安村结对共建，深入了解乡村发展过程中农村和农民的金融需求，提供更好的产品和服务，实现主发起行“普惠助力百姓美好生活”的使命。





2022年7月29日，建军节来临之际，为做好双拥共建工作，进一步加强军民团结，上海崇明沪农商村镇银行党支部赴辖内武警部队开展“军银一家”慰问工作。慰问座谈会上，王健书记代表我行党支部对全体官兵表达了节日的问候，感谢他们为国家、为人民做出的贡献。并希望今后能多多开展共建活动，努力营造军民团结一家人的良好局面，推进双拥工作再上新台阶。整场座谈会气氛轻松、融洽的，大家畅所欲言，共叙军民鱼水深情。最后为我党支部为官兵们送上了清凉慰问品。

2022年11月11日，为深化企业间的合作交流，提升基层党建水平，切实增强基层党组织的凝聚力、创造力和战斗力，也为有效提高上海崇明沪农商村镇银行员工的网络安全认识，上海崇明沪农商村镇银行党支部与中国电信上海崇明局政企党支部共同开展了网络安全交流暨支部联建活动。参观了崇明电信公司的党代表工作室，学习“全国劳动模范”、“中共十九大代表”、“中共二十大代表”邱莉娜同志的先进事迹时感受到了深深鼓舞，钦佩之心油然而生。

公司治理

公司治理结构

2022年，上海崇明沪农商村镇银行共召开年度股东大会1次，临时股东大会1次，审议或听取议案共24项。股东大会的召集、召开，出席会议的人员资格，表决程序均符合法律、法规和公司章程的规定，股东大会通过的各项决议合法有效。

报告期内，本行董事会例会4次，临时会议5次，审议或听取议案共134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。

报告期内，本行监事会共召开监事会例会4次，临时会议1次，审议或听取议案共37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，积极落实政策制度落实，稳步推进年度工作计划的推进，较好完成了全年工作任务。

上海崇明沪农商村镇银行以“不发生业内案件，整体防控能力进一步提升”为合规目标，在守法合规管理方面主抓“内控合规管理建设年”工作。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，崇明村行实施企业内部风险控制，加强教育、监督、惩罚的力度，向各级工作人员传达“提高政治站位，树立廉洁从业理念”的精神，开展廉洁从业教育和培训。

投资者关系管理

上海崇明沪农商村镇银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）已完成股权托管工作，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	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	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

	宣传金融知识	
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

经济责任

长期以来，上海崇明沪农商村镇银行坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，崇明村行在解决社会难点的过程中寻找新机遇、拓展新客户，为客户创造价值，切实提升“三农”、小微、社区客户满意度，实现商业银行与社会功能的有机统一。

服务三农：加强金融产品创新（全行涉农余额 51960.56 万元、服务企业类涉农经营主体 68 家）、多方合作扶农助农、拓宽支农渠道、促进就业创业等；

服务小微：信贷政策支持、创新产品支持、平台渠道支持等；

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
小微企业贷款余额	万元	168300.83	166782.14	151722.12
小微企业贷款占比	%	83.3	80.94	82.04
小微企业贷款客户数量	户	620	582	439

优质服务：不断提高服务质量和营运效率，优化服务流程，保障客户金融安全，提升客户服务体验。

2022 年疫情以来，上海崇明沪农商村镇银行始终坚持“保本微利”的原则，加大对小微企业、“三农”和民营企业等领域的资金支持，主动减费让利重点加大对受疫情影响较大的住宿餐饮、批发零售、文化旅游、交通运输等行业、其他有前景但受疫情影响暂遇困难行业及涉农主体的支持力度。上海崇明沪农商村镇银行为 164 名客户办理延期还本付息、涉及金额 2.58 亿元；完成 57 户、金额 12884 万元征信修复工作；为 35 户贷款客户减免罚息复利、涉及金额 20.74 万元，

并建立《上海崇明沪农商村镇银行金融服务小微企业敢贷愿贷能贷会贷长效机制》，持续加大信贷投放力度。2022年，普惠小微贷款累计投放 11.34 亿元。

为贯彻落实《关于加强新市民金融服务工作的通知》相关要求，推动新市民金融服务工作，2022年，上海崇明沪农商村镇银行针对新市民群体资产少、流动性大，服务行业为主的特点，以汽车租赁运营行业为切入点，开始探索场景式的融资服务模式。产品的需求是在后疫情产业行业刚刚复苏时迸发，为加快场景化产品尽快落地，我行于疫情封控居家办公期间与主发起行多次召开线上会议研讨产品设计以及实现方式。疫情解封后第一时间推出了新市民专属信贷产品“惠租分期”，为新市民提供在线测额、快速申贷、线上放款等服务，提升客户融资便利性。同时与有资金需求的 13 名新市民网约车运营车主对接，发放新市民贷款 55.32 万元。

2022年，上海崇明沪农商村镇银行持续加大对小微企业支持力度，主动缓解小微企业“融资难、融资贵”问题。一是推广“无还本续贷业务”。2022年，我行累积投放无还本续贷金额 2.62 亿元，其中普惠小微企业无还本续贷累计投放 59 笔、金额 1.96 亿元。二是加大小微企业支持力度。2022年，我行普惠小微首贷户累积发放 6.28 亿元、涉及首贷户 259 户。三是减轻小微企业费用负担。我行免除了对公账户开户费，支票、贷记凭证工本费，支票挂失手续费，小微企业、个体工商户 10 万元以下异地汇款手续费一律 9 折优惠。并按照人行普惠小微 2022 年第四季度阶段性减息政策，我行做到应退尽退，主动为普惠小微客户累积退息金额 308 万元、涉及客户 536 户。

社会责任

员工责任

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
员工总数	人	64	62	54
女性员工占比	%	35.94%	45.16%	37.04%
员工流失率	%	12.5%	10.4%	5.26%
培训项目数	场	1	1	1
培训人次	人次	64	62	54
人均培训经费支出	万元	0.05	0.05	0.1

为庆祝三八妇女节，让上海崇明沪农商村镇银行全体女职工遇见美好，遇见更好的自己。上海崇明沪农商村镇银行于2022年3月5日举办了口红DIY活动，并邀请了专业老师现场进行讲解教学。让崇明村行全体女同胞自己动手美化容颜，为生活增添色彩。专业老师首先为大家详细介绍了DIY口红制作所需要的材料、工具以及制作流程。从精油、色浆的称量到植物蜡的加热融化搅拌，再到精油的滴加以及最后的倒模、冷却、脱膜。大家紧随老师的步骤，互相帮助，一起用心进行口红制作。这次精油口红的DIY制作之旅，营造了其乐融融的和谐氛围，不仅让女职工们体验了一次妙趣横生的口红DIY制作，提升了动手能力。而且通过自己动手DIY制作口红的过程，鼓励女职工更加欣赏自己，学会提升自我，享受生活，元气满满的投入今后的工作和生活中。



为庆祝六一儿童节，加强职工间交流，促进亲子互动，六一期间，上海崇明沪农商村镇银行工会开展了儿童节“乐高”积木创意拼搭活动。活动吸引了行内 23 个职工家庭参加。因疫情原因，活动采取线上模式，由小朋友们和职工家长在家中共同完成乐高搭建，并线上进行作品展示。活动中，一块块小巧的方块在小朋友们手中搭建成型，创造出一个个形态各异的作品，宏伟的城堡、酷炫的跑车、鲜艳的花束、帅气的漫画人物……小朋友们发挥想象空间，拼凑出梦想世界，享受着拼装的奇妙。通过本次活动，为职工和孩子们提供一个交流互动的平台，增进了亲子感情，也进一步增强了村行团队的凝聚力。



2022 年 8 月 4 日晚上，上海崇明沪农商村镇银行召开了新员工

座谈会，班子成员及2020年以来入行的新员工参加了会议。会上，新员工与班子成员面对面交流，畅谈了对业务发展、内控流程、队伍建设和内部管理等方面的想法和建议。王健书记及全体班子成员对新员工提出的问题和建议给予了高度重视，以边倾听边解答的模式对新员工提出的问题和建议进行了现场答复，并将部分问题纳入班子议事日程，加快推进解决，对部分建议当场指定专人跟踪落实。同时，王健书记对新员工提出了要求，一是对工作要有高度的责任感和忠诚岗，热爱岗位，做到“干一行，爱一行”，今后必定会有卓越的成绩，得到领导的认可；二是要求新员工提前做好职业生涯规划，确立个人职业定位，并对村行做出有益贡献，村行也会为新员工的成长不断提供帮助，最终能达到个人与村行的双赢结果。



金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2022年公众金融教育累计投入0.03万元，服务消费者1800人次。

形式和渠道：

（一）依托物理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。

（二）依托、整合相关社会资源共同开展或本行依靠自身力量开展的教育宣传工作，深入社区、学校、园区、企业等，通过设立宣传教育点、举办专题讲座等形式有针对性地开展教育宣传活动；

（三）借助各类在线电子渠道开展宣传，通过手机银行、微信银行、短信银行、官方微博、微信公众号等渠道推送金融知识，扩大受众范围；

（四）利用主流传播渠道，如报刊、期刊、杂志、第三方网站刊登金融知识宣传教育文章，组织金融知识有奖问答和精彩活动等；

（五）将产品推介会、宣讲会、联谊活动、业务研讨会等营销活动作为开展教育宣传活动的重要平台，但避免以产品营销推介替代教育宣传活动。

内容：

（一）国家金融政策及法律法规；

(二) 消费者权益保护法律法规，金融纠纷调解的渠道、方法和流程；

(三) 基础金融知识；

(四) 介绍常见或新型金融及电信诈骗、非法集资手段、特点及危害，提高社会公众风险防范意识；

(五) 银行卡、电子银行等支付安全与使用注意事项；

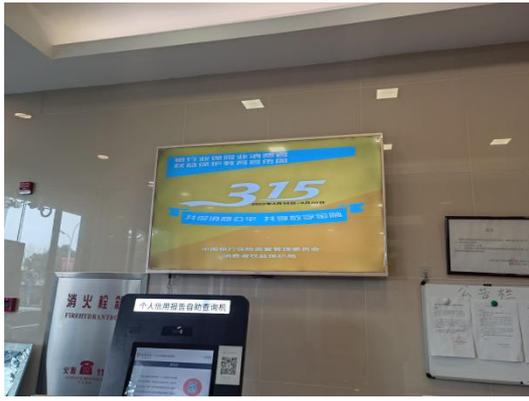
(六) 反假币；

(七) 反洗钱；

(八) 个人征信及个人信息保护宣传；

(九) 其他金融知识教育宣传相关内容。

上海崇明沪农商村镇银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。上海崇明沪农商村镇银行于 2022 年组织全行开展““3·15”消费者权益保护教育宣传周”“金融知识普及月金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”集中宣传月等活动，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。具体措施包括在营业网点显要位置统一摆放宣传折页，并组织客户关注“上海崇明沪农商村镇银行”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、完善消费者投诉处理机制和流程的情况；

本行认真落实监管要求，进一步规范投诉处理流程，推进金融纠纷多元化解，促进快速有效处理金融纠纷，降低纠纷解决成本，切实维护消费者合法权益，建立相互协调的金融纠纷解决机制，在消费投诉过程中积极引导当事人选择和解、调解等方式，充分尊重各方意愿，为客户与本行之间提供一条更为高效、便利的纠纷解决渠道。

2、报告期内有无重大投诉信息；

2022 年度本行无重大信息。本行对客户投诉、负面舆情或重大突发事件、诉讼及仲裁等情况严格按照《上海崇明沪农商村镇银行消费者权益保护管理办法》《上海崇明沪农商村镇银行消费投诉处理工作管理办法》等制度执行。

3、年度投诉数量和投诉类别。

截止 2022 年 12 月 31 日，受理并处理消费投诉共 0 件。

4、提高消保队伍素质

结合金融消费者权益保护的最新规章制度要求，要求员工及时学习贯彻监管新政新规，有效落实国家有关规定以及银行业金融机构制定的相关行为规范和操作准则，在产品和服务推介销售过程中，充分履行信息披露义务，对于产品与服务的性质、主要风险以及收费标准等的介绍说明全面、真实；销售行为统一规范，特别是对消费者的风险承受能力进行客观评估，避免主动提供与消费者风险承受能力不相符合的产品和服务。培训工作不仅提升了从业人员职业道德和业务素

养，且维护了本行良好社会形象，促进本行安全、稳健运行。

爱心公益责任

上海崇明沪农商村镇银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，上海崇明沪农商村镇银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。

2022年9月28日，上海崇明沪农商村镇银行王健董事长一行到城桥镇马桥村，在重阳节即将到来之际，开展敬老慰问活动。为村里85岁以上的老人捐赠了一批大米、食用油等重阳节慰问品，并在马桥村村委会工作人员的陪同下，上门走访了部分85岁以上的困难老人，关切地询问每个老人的身体、家庭、子女状况及存在困难，鼓励他们增强信心，克服困难，相信生活一定会越来越好，致以诚挚的节日问候，表达村行的关爱之情。受访的老人们非常高兴和激动，他们向村行一行表示衷心感谢，村行的关怀让他们倍感温暖。崇明村行将以此此次敬老慰问活动为契机，持续加强与马桥村的沟通和互动，并以此为切入点，进一步深入开展村居业务，将优质的金融服务送到村民手中，同时助力马桥村的发展和建设。





2022年9月9日下午，在中秋节到来之际，崇明村行王健董事长一行来到结对扶贫的崇明区庙镇万安村，开展了中秋走访慰问活动。王健董事长一行在万安村村委书记的陪同下，走访慰问了村里的困难户，了解他们的身体状况、家庭情况，认真倾听他们日常生活中的困难和需求等，并为他们送上了月饼、大米和食用油等节日慰问物资，鼓励因病、因残致贫的他们要保持乐观、坚强的心态，坚定克服困难的决心，在党和政府的关心和帮助下，早日走出困境。受助的困难村民对崇明村行的慰问和关心纷纷表示感谢，虽然平时生活很困难，但他们感受到了党和政府以及社会的温暖和关怀，也感受到了这个中秋浓浓的节日气氛。万安村村委书记对崇明村行一直以来的爱心捐助和帮扶工作表示衷心感谢，近两年来，通过崇明村行与上海农商银行联合捐赠项目的专项扶贫资金支持，切实为村里的贫困老人和留守儿童解决了很多困难，影响广泛。接下来，村委将结合村里的老年活动室建设项目，将崇明村行的部分扶贫资金用于村里老年活动室改造和设备添置，让更多的人群受益。



环境责任

上海崇明沪农商村镇银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，崇明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。

近两年，上海崇明沪农商村镇银行不断推进数字金融科技服务，构建场景金融支付生态，开发手机银行线上线下贷款，推动科技赋能和产品创新。2022年初步开发了部分产品手机银行线上线下贷款支取功能。2023年逐步推进客户经理移动PAD使用，推行无纸化服务。

同时，我行为环卫专门在厅堂内设立了“爱心驿站”，为环卫工人提供饮水、临时休憩、餐食加热等免费服务，并在高温天经常前往环卫工作点为工人们送上矿泉水等清凉用品，关爱环卫工人、尊重环卫劳动，为实现城市优美环境贡献力量。



第五节 责任展望

读者反馈

感谢您阅读《上海崇明沪农商村镇银行 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，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：021-696951260

邮件：srcbcmch@srcbcmch.com

地址：上海市崇明区东门路 366 号

邮编：202150

联系人：沈琦

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。