

弥勒沪农商村镇银行 2021 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	2021年1月1日至2021年12月31日
报告发布周期	本报告为年度报告，也是弥勒沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
报告组织范围	弥勒沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为弥勒村行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于1104等报表数据。
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://mil.srcbcz.com
联系方式	部门姓名：杨旭 地址：弥勒市湖泉和境B组团5幢17号18号 电话：0873-6283130

公司简介

弥勒沪农商村镇银行股份有限公司，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。本行以“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。

公司基本信息：

（一）法定中文名称：弥勒沪农商村镇银行股份有限公司

（二）法定代表人：邓学花

（三）注册地址及办公地址：弥勒市湖泉和境B组团5幢17号18号 邮政编码：652399

（四）选定的信息披露方式：本行营业部及分支机构营业场所，中国银行保险监督管理委员会红河监管分局，中国人民银行弥勒市支行

（五）经营范围：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；代理收付款项及代理保险业务；经银行业监督管理机构批准的其他业务（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）

（六）其他有关信息：

统一社会信用代码：9153250059932828XM

社会责任关键绩效

以下指标可供参考：

指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
经济责任				
资产总额	万元	10730.62	15394.8	22901.35
存款余额	万元	8559.10	10259.24	15783.62
贷款余额	万元	6152.85	12318.9	16686.44
营业收入	万元	520.86	651.29	915.26
员工薪酬	万元	416.43	514.42	599.49
利息支出	万元	109.90	120.67	310.32
纳税总额	万元	-257.52	0	0
股利分配	万元	0	0	0
净利润	万元	-129.77	82.62	75.48
资产收益率	%	-1.15	0.60	0.39
净资产收益率	%	6.56	4.01	4.05
核心资产充足率	%	31.48	19.56	12.70
资本充足率	%	32.51	20.67	13.83
不良贷款率	%	14.13	0.4	0.18
拨备覆盖率	%	153.41	1195.43	2793.03
涉农贷款余额	万元	6251.21	11162.94	15454.21
小微企业贷款余额	万元	4030.04	4200.4	6428.04
社会责任				

公益捐赠	万元	2.55	3	3
消费者权益保护费支出	万元	2	3	3
员工总数	人	30	36	33
女性员工占比	%	36.67	52.78	48.48
员工流失率	%	30	30.56	30.30
人均培训经费支出	万元	3.6	1.5	1
环境责任				
节能环保项目贷款余额	万元	0	0	0
人均办公耗电	度	600	610	600
人均办公耗水	吨	5	5	6
人均办公用纸	万张	1	1	1
人均公务车油耗	升	210	220	215
视频会议覆盖率	%	100	100	100

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

弥勒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。

弥勒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。

弥勒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

金融普惠：发挥银行特色和优势，倾心服务村居、小微、“三农”客户，扶持新兴农业主体企业发展。

优质服务：提高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。

金融创新：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，实现个人财富增长、企业价值提升。

弥勒沪农商村镇银行微小团队以“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。

微小团队为融入当地经济发展大熔炉，在县域特色产业上做文章。韭黄种植、葡萄种植、番茄种植是当地特色产业，微小团队深入调查研究，掌握该产业经营资料和发放贷款的风险点，支持韭黄种植、番茄种植和葡萄种植产业发展，也为村镇银行业务发展找到可持续发展发力点，为带动传统特色产业、履行社会责任作出积极贡献。



图 1：工作人员到番茄种植户走访



图 2：工作人员到韭黄种植户走访

弥勒沪农商村镇银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。



工作人员利用移动终端集中进社区开户

第三节 社会责任管理

党建引领

弥勒沪农商村镇银行认真贯彻落实上级部门的工作要求，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，将党的十九届六中全会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。

弥勒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。

2021年4月1日，弥勒沪农商村镇银行全体党员、团员在党支部的组织下到弥勒人民英雄纪念碑开展“传承红色基因，发扬革命精神”主题党日活动。通过革命烈士的英雄事迹和精神，弥勒村行向员工传达了弘扬爱国主义、艰苦奋斗的精神和恪尽职守的素质，激励员工履行做好本职工作的实干精神。



图：我行到弥勒人民英雄纪念碑开展“传承红色基因 发扬革命精神”党日活动

公司治理

公司治理结构

2021年，弥勒沪农商村镇银行召开股东大会1次，审议或听取议案14项；临时股东大会1次，审议议案1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，本行董事会召开8次会议，审议或听取议案109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，本行监事会召开 3 次会议，审议或听取议案 23 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，积极落实党的路线方针政策，稳步推进弥勒沪农商村镇银行各项业务健康稳定发展，较好完成了全年工作任务。

弥勒沪农商村镇银行以“防范风险”为合规目标，在守法合规管理方面主抓合规工作。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，弥勒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合规精神，开展廉洁从业教育和培训。

投资者关系管理

弥勒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。2021 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。

利益相关方沟通

利益相关方	期望	回应
政府	支持实体经济建设	贯彻国家和地方政策

	<p>落实乡村振兴工作部署</p> <p>促进企业稳健发展</p>	<p>开展乡村振兴</p> <p>明确支农支小战略定位</p>
<p>股东与投资者</p>	<p>良好的投资回报</p> <p>全面及时的信息披露</p> <p>健全的企业内部机制建设</p>	<p>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</p> <p>准确披露信息，提高透明度</p> <p>完善公司治理机制，依法合规、稳健经营</p>
<p>客户</p>	<p>热情、便捷的金融服务</p> <p>满足不同需求的金融产品</p> <p>倾听客户的意见</p>	<p>强化员工服务意识和业务能力</p> <p>创新金融产品的种类与模式</p> <p>简化业务流程，完善投诉机制</p> <p>保护消费者权益</p>
<p>员工</p>	<p>以人为本</p> <p>关注成长</p> <p>实现自我价值</p>	<p>保障员工合法权益</p> <p>完善薪酬福利体系和职业发展规划</p> <p>探索企业文化</p>
<p>供应商与合作伙伴</p>	<p>诚实守信</p> <p>互利共赢</p>	<p>公平竞争，诚信履约</p> <p>友好互利，相互尊重</p>
<p>社区</p>	<p>支持社区建设</p> <p>搭建银村桥梁</p> <p>宣传金融知识</p>	<p>优化网点布局，提升综合服务能力</p> <p>加大宣传力度，普及金融政策知识</p>
<p>公众与媒体</p>	<p>塑造品牌形象</p> <p>热心回馈社会</p>	<p>积极对接，加强宣传</p> <p>投身公益事业，打造品牌口碑</p>

环境	信贷投向偏好	限制高污染、高能耗的产品
	节能减排	支持无纸化办公
	可持续发展	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，弥勒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，弥勒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：我行不断加强金融产品创新（截止2021年末，全行涉农余额15454.21万元，占各项贷款余额92.62%，服务企业类涉农经营主体293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	2019年	2020年	2021年
小微企业贷款余额	万元	4030.04	4200.4	6428.04
小微企业贷款占比	%	55.34	34.1	38.52
小微企业贷款客户数量	户	113	188	307

优质服务：我行不断优化网点布局、拓展服务渠道、提升服务质量，除弥勒总行和新哨支行外，创新在离市区较为偏远的朋普镇开设金融驿站，不断延伸服务半径，同时（投诉、信息保护、满意度调查）、优化业务流程等。



图：我行在朋普镇开设金融驿站

弥勒沪农商村镇银行号召行内员工积极农户和小微企业进行宣传，尤其是受疫情影响、急需贷款资金周转的个体或商户。对于符合准入条件的对象，弥勒村行第一时间介入调研，快速审查审批，通过及时授信帮助客户渡过难关。其次，弥勒村行利用“百行进万企”平台主动对接小微企业，加大授信。截至2021年12月，弥勒村行小微企业贷款较年初增加2227.64万元，小微企业贷款户数307户。

弥勒当地以葡萄种植、番茄种植和韭黄种植为主，为更好地为农户提供服务支持，弥勒村行营销人员每年把春耕、备耕作为全行的重头戏。通过现场调查资金需求，弥勒村行开启支农惠农金融服务“绿色通道”，让农户“不多等、不白跑、不耽误”。弥勒村行还克服产品局限性，精耕细作农户贷款，针对农户贷款“金额小、期限短、季节性强”的特点，推出纯信用贷款——“惠民贷”产品，该产品具有“一次授信、循环使用、随用随贷、通借通还”的特点，定价执行LPR基础利率优惠政策，农户还可根据经济情况选择提前还款。该产品确保了春耕备耕信贷资金的精准投放，为农户春耕备耕注入了信贷

“及时雨”。每年秋收时节，弥勒村行关注农户最新动态，助力农民增收，构建符合“三农”金融需求的特色经营模式。截至2021年12月，弥勒村行已累计发放农户贷款2246笔，金额53444.9万元。



图：微小团队客户经理根据农户工作特点利用晚间进村整村授信

社会责任

员工责任

可通过保障员工权益、关注员工职业培养、致力员工关爱等方面展开。

以下指标可供参考。

指标名称	单位	2019年	2020年	2021年
员工总数	人	30	36	33
女性员工占比	%	36.67	52.78	48.48
员工流失率	%	30	30.56	30.30
培训项目数	场	8	8	8
培训人次	人次	27	30	28

人均培训经费支出	万元	3.6	1.5	1
----------	----	-----	-----	---

以下案例文字可供参考：

2021年6月1日，弥勒沪农商村镇银行邓学花（领导）一行人来到西一镇愿景希望小学与全体师生亲切交谈，详细了解困难学生的家庭生活情况，并向困难学生送上节日礼物，鼓励他们好好学习，祝愿他们节日愉快、快乐成长。困难学生深受感动，表示十分感谢弥勒沪农商村镇银行领导的关心和帮助。



图：我行领导为西一镇愿景希望小学学生送上“六一”节日礼物

金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2021年公众金融教育累计投入3万元，服务消费者1500人次。

开展宣传教育的形式和渠道：

（一）我行依托营业网点为阵地开展各类金融知教育宣传，利用走LED显示屏、营业厅电视等媒体设备播放宣传内容；并在营业网点张贴宣传海报，发放宣传资料，安排工作人员提供现场咨询讲解等；；

金融知识教育宣传材料应与银行产品营销材料显著区分，突出教育宣传的公益性。

（二）我行依托、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、企业等，通过设立宣传教育点、并有针对性地开展教育宣传活动；

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

（四）我行将产品推介会、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。

金融知识宣传教育内容：

（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。

弥勒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。弥勒村行于 2021 年组织全行开展“金融知识进万家”、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”、“存款保险”、“支付清算”、“手机号支付”“反洗钱”、“电信诈骗”、“断卡行动”、“反假”等集中宣传月活动，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等专题宣传。具体措施包括：印发“电信诈骗”“断卡行动”“反假”等主题宣传手册及折页，统一摆放在营业网点显要位置，并组织客户关注“弥勒沪农商村镇银行”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。



图 1：我行 LED 宣传非法集资



图 2：新哨支行 LED 宣传断卡行动标语



图 3：我行营业网点摆放电信诈骗宣传折页



图 4：我行到柳园开展防范非法集资“普及金融知识守住‘钱袋子’”的宣传活动。



图 5：我行营业网点粘贴各类宣传海报



图 6：我行到温泉菜市场开展治理电信网络新型违法犯罪宣传

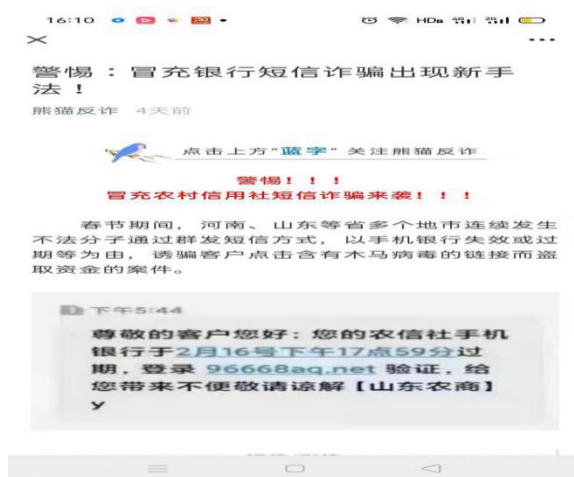


图 7：我行新哨支行到山兴村开展反洗钱宣传

图 8：我行在微信朋友圈转发“警惕：冒充银行信息传短信诈骗出现新手法，电信诈骗”的宣传信息

全力维护消费者权益保护

1、弥勒村行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，本行在营业大厅及门户网站对本行的金融产品进行公布，通过各种渠道公布客户服务热线、门户网站投诉等，畅通来电、来访等投诉渠道，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、报告期内弥勒村行 2021 年内无客户重大投诉事件信息。

爱心公益责任

弥勒沪农商村镇银行始终热心社会公益。从依托主发起行到弥勒村行自发，从周边社区到偏远村居，从基础设施到文化教育，弥勒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。

2021 年 11 月 12 日，上海农村商业银行股份有限公司到弥勒市朋普镇庆来村委会小王弼村隆重举行“云巅之上，医路同行——公益健康项目”云南弥勒站启动仪式。红河州人民政府副秘书长马骥同志、弥勒市人民政府副市长李庭富同志、上海农商银行村镇银行管理部党委委员副主任兼云南沪农商村镇银行管理部主任孙乃强同志、朋普镇党委副书记、镇长木善其同志；朋普卫生院院长王俊同志、庆来村委书记蔡永刚同志、村委会副主任杨璐瑞同志、弥勒沪农商村镇银行董事长邓学花同志及班子成员出席此次活动。共为 210 名当地老百姓进行了人均 800 元的免费体检，同时赠送了价值 80 元的医药礼包，为当地群众补齐民生短板，不断增进当地民生福祉。



图：依托主发起行到弥勒举行“云巅之上，医路同行——公益健康项目”现场

环境责任

弥勒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，弥勒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。

弥勒沪农商村镇银行为了更好履行低碳经济的社会责任，提高服务质量。微小团队成员携带移动终端于2021年12月22日上门为贷款客户现场开卡并办理相关业务，既降低了纸质凭证使用的同时也方便了客户，有效避免客户往返办理业务，减少时间，提高服务质量和办事效率。弥勒沪农商村镇银行不仅推广网上银行、手机银行、微信银行等而且还推出线上信用贷款“惠E贷”，方便、快捷满足广大客户需求。弥勒行员工始终把环境保护，绿色公益作为自身行动的标准，积极传导环境友好理念，为环境助力为荣。



图：我行微小团队成员携带移动终端上门为客户现场办理业务

第五节 责任展望

展望未来，弥勒沪农商村镇银行将始终把发展作为主题，积极贯彻落实发展战略、积极支持地方经济发展，紧紧抓住当地经济特色；始终坚守“支农支小”初心不改，秉持合规经营之道，深耕县域，不忘初心，砥砺前行，争创一流。为弥勒县域经济高质量发展做贡献，为打造“小而美”的村镇银行，奋斗不止。

读者反馈

感谢您阅读《弥勒沪农商村镇银行 2021 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：0873-6283130

邮件：mlhnszczyh@163.com

地址：弥勒市湖泉和境 B 组团 5 幢 17 号 18 号

邮编：652399

联系人：杨旭

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。