

弥勒沪农商村镇银行 2023 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	2023年1月1日至2023年12月31日
报告发布周期	本报告为年度报告。
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“本行”。
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：肖志军

（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）披露方式：以电子版形式进行披露

（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

指标	单位	2023年	2022年	2021年
----	----	-------	-------	-------

经济责任				
资产总额	万元	31396.25	25556.22	22901.35
存款余额	万元	26921.02	15747.54	15783.62
贷款余额	万元	25063.74	21856.94	16686.44
营业收入	万元	2023.41	1349.02	915.26
员工薪酬	万元	319.17	420.41	481.72
利息支出	万元	595.45	425.09	310.32
纳税总额	万元	2.71	3.9	2.26
净利润	万元	139.25	603.78	75.48
资产收益率	%	0.44	2.49	0.39
净资产收益率	%	5.35	13.95	4.05
核心资产充足率	%	12.12	13.1	12.70
资本充足率	%	13.22	14.22	13.83
不良贷款率	%	0.63	0.23	0.18
拨备覆盖率	%	532.77	1338.18	2793.03
涉农贷款余额	万元	23521.83	20261.91	15454.21
小微企业贷款余额	万元	13724.79	10123.93	6428.04
社会责任				
公益捐赠	万元	0	1.54	3
消费者权益保护费支出	万元	3	3.5	3
员工总数	人	39	37	33
女性员工占比	%	58.97	54.05	48.48

员工流失率	%	17.39	8.11	30.30
人均培训经费支出	万元	0.44	0.06	1
环境责任				
人均办公耗电	度	649	650	600

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

本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。

本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。

本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

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。葡萄是当地特色产业，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，支持葡萄产业发展，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。



图一：客户经理现场调查



图二：客户经理现场调查

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，为群众办实事。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。



图一：村委会上门开卡



图二：村民家中签约

第三节 社会责任管理

党建引领

本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，将党的二十大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。

本行通过党建引领，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6月30日，弥勒沪农商村镇银行党支部与弥勒市福城街道中以则社区党总支开展“听党课 迎七一”主题党日活动。通过以延安精神为引导，回顾长征历史事迹，传达了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：弥勒市福城街道中以则社区开展“听党课 迎七一”主题党日活动的合影

公司治理

公司治理结构

2023年，本行召开股东大会1次，审议或听取议案13项；临时股东大会1次，审议议案5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13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。

报告期内，本行监事会召开6次会议，审议或听取议案45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，稳步推进本行各项业务健康稳定发展，较好完成了全年工作任务。

本行以“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，本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

本行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。2023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 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 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

经济责任：长期以来，本行坚持扎根农村，积极承担新时代赋予的乡村振兴使命，在解决社会难点的过程中寻找新机遇、拓展新客户。通过为客户创造价值和提升“三农”、小微企业、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 23521.83 万元、服务企业类涉农经营主体 552 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	2023 年	2022 年	2021 年
小微企业贷款余额	万元	13724.79	10123.93	6428.04
小微企业贷款占比	%	54.76	46.32	38.52
小微企业贷款客户数量	户	36.18	27.91	22.07

优质服务：优化网点布局、拓展服务渠道、提升服务质量（投诉、信息保护、满意度调查）、优化业务流程等。

弥勒沪农商村镇银行号召行内员工以向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 2023 年 12 月，弥勒村行小微企业贷款较年初增加 3600.86 万元，小微企业贷款户数 577 户。



图一：沙场了解客户情况



图二：养鸡场了解客户情况

弥勒市西二镇以柑橘种植为主，为更好地为农户提供服务支持，弥勒村行营销人员每年把柑橘种植作为全行的重头戏。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，该产品特点期限长、随借随还，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 2023 年 12 月，弥勒村行已累计发放农户贷款 2445 笔，金额 28667.30 万元。



图一：柑橘种植基地



图二：现场调研柑橘种植情况

社会责任

员工责任

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
员工总数	人	39	37	33
女性员工占比	%	58.97	54.05	48.48
员工流失率	%	17.39	8.11	30.30
培训项目数	场	15	10	8
培训人次	人次	36	32	28
人均培训经费支出	万元	0.44	0.06	1

我行与弥勒市老体协联合举办各类老年人比赛活动，贯彻落实党的二十大精神，深入实施“全民健身”和“健康中国”国家战略，弘扬中华武术传统文化，传承太极拳国粹，充分展示我市老年武术太极健身运动快乐向上的精神风采，提高武术太极拳竞技水平，促进我市全民健身事业高质量发展。8月14日弥勒市老体协在市体育馆室外篮球场举行2023年“全民健身月”系列“沪农商杯”武术太极拳比赛，来自市老体协武术协会10支参赛队的运动员、裁判员共130人参赛。



图：比赛现场

金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2023年公众金融教育累计投入3万元，服务消费者3956人次。

开展宣传教育的形式和情况：

一是充分利用营业网点和公众教育区作为阵地之一，摆放各类宣传教育资料；在辖内2个营业网点电子广告机投放活动海报、活动标识、活动宣传视频；在网点LED显示屏滚动屏播放活动口号；认真做好网络媒体宣传，通过微信公众号、官网、网上银行等线上渠道推送金融知识。

二是厅堂营销团队积极“走出去”宣传，安排专人在市区人流量大的购物广场、农贸市场摆放金融知识宣传台，开展以“免费赠送口罩”为主题的公益活动，免费为群众发放口罩的同时，还提供测量血压服务，积极采取“金融服务+便民服务”相结合的宣传方式，工作人员现场面对面向群众讲解金融知识，并邀请老年人到我行参加“防

范电信诈骗”讲座。

三是我行通过“走出去、请进来”的方式，将群众邀请到营业厅参加“金融知识小课堂”活动。营业期间，早上9点、下午14点召开“防范电信诈骗”讲座，厅堂经理认真讲解金融知识，包括存款保险、防范金融诈骗知识，组织观看《防范电信网络新型诈骗宣传短片》介绍十种常见电信网络诈骗类型，并指导安装“国家反诈中心”APP，从思想上扎牢防诈防骗的防线。

四是两支微小团队在开展村居业务、入户建档的基础上，向农村居民介绍我国常用的电子支付方式、电子支付的安全、便捷、高效和实惠的特点，支付减费让利相关政策等，面对面教农村居民使用电子支付工具，采用通俗易懂的语言，开展精准宣传，让居民群众对电子支付惠企利民政策听得懂、用得好，对电子支付发展成效有所了解，实现现代化支付服务的获得感、幸福感和安全感。

五是2023年开展85场厅堂营销宣传活动，其中与老年人体育协会的11个专项协会、8个晨练点、41个文艺队开展专题活动，活动课程丰富，形式多样化，有效拉近我们与客户的距离，得到了广大群众的认可，增强了我行普惠金融服务能力，提高我行知名度及认可度。

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。

本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。本行于 2023 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：营业部 LED 宣传非法集资



图 2：新哨支行 LED 宣传断卡行动标语



图 3：营业网点摆放电信诈骗宣传折页



图 4：营业厅开展电子支付惠民宣传



图 5：参加人行组织网络安全宣传



图 6： 3.15 活动宣传

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，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、报告期内本行无客户重大投诉事件信息。

3、2023 年度受理并处理消费投诉共 0 件，相比 2022 年同比上升 0%，其中客服中心转办投诉 0 件，监管转办投诉 0 件，村行网点受理消费投诉 0 件。

爱心公益责任

本行始终热心社会公益。从依托主发起行到本行自发，从周边社区到偏远村居，从基础设施到文化教育，本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。厅堂营销团队 2023 年 7 月 6 日晚 7 点至 9 点，弥勒村行与福心社区、莲花社区在湖泉湾小区共同开展“党群携手庆七一 邻里和谐一家亲”公益活动。此次活动是以便民服务进小区的理念免费为住户磨刀、测量血压、理发等。通过前期物业及社区的宣传，居民们早早的来到了活动场所等候，活动现场热闹非凡。一位小区的居民说：“家里菜刀太钝了，切菜的时候很费劲，平时也不知道哪里能磨刀，正想着磨刀这事呢，弥勒沪农商员工充当磨刀师傅到了我们小区，这个活动太好了”。听到居民的反馈，更是加深我行要将公益活动一直做下去的决心，让更多的社区居民感受到我们弥勒沪农商用心、贴心的服务，了解我们、认可我们。



图：为老年人免费理发

环境责任

本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，本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、线上签订电子合同等业务，降低纸质凭证使用；倡导员工参与环保活动，宣传环保理念。

本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设备到西二镇绿柴冲、江边乡布蜡村委会上门为贷款客户现场办理相关业务，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。本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。

第五节 责任展望

展望未来，本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 2023 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，本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。