



目录

社会责任总体情况	报告说明	01
	公司简介	02
	主要荣誉	03

社会责任理念	社会责任核心理念	06
	社会责任的目标	06
	社会责任领域	06
	社会责任关键绩效	07

社会责任管理	党建引领	10
	公司治理	11
	利益相关方管理	15

社会责任实践	经济责任: 国计民生责任	20
	金融普惠责任	27
	优质服务责任	35
	金融创新责任	37
	社会责任: 员工发展责任	40
	金融教育责任	47
	爱心公益责任	50
	诚信经营责任	55
	环境责任: 绿色金融责任	57
	节约环保责任	58
	环境友好责任	59

报告说明

本报告所提信息的报告时间

2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分表述及数据适当追溯以往年份。

最近一次报告时间

2017 年 4 月

报告周期

年度报告

报告发布情况

2007 年开始发布报告，至今连续第 11 年发布。

报告编制依据

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》

报告范围

本报告以上海农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”“本公司”）为主体部分，部分内容涉及本行发起设立的村镇银行、参股设立的长江联合金融租赁有限公司。

数据说明

数据源于公司内部文件、报表和相关统计数据

报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址：www.srcb.com

报告用纸

环保用纸

编制单位

上海农商银行董事会办公室

联系方式

地址：上海市黄浦区中山东二路 70 号
电话：021-61898868、61899460（传真）
邮编：200002

公司简介

上海农商银行成立于 2005 年 8 月 25 日，是全国首家在省级农信社基础上整体改制成立的股份制商业银行，目前总股本 80 亿元。截至 2017 年末，营业网点 385 家，员工总数 6215 人，总资产 7764 亿元，各项存款 5813 亿元，各项贷款 3619 亿元，实现归属于母公司的所有者权益 510 亿元。

自改制成立以来，上海农商银行不断完善公司治理、健全体制机制，坚持创新驱动、转型发展，全力支持上海国际金融中心、科创中心和自贸区建设，坚持服务实体经济，服务小微三农，扎实推进各项经营管理工作，强化风险防控，注重人才和科技支撑，市场份额稳步提升，盈利能力持续增强，转型发展成效初显，呈现良好的发展态势。

根据英国《银行家》“2017 年全球 1000 强”名单，上海农商银行排名第 187 位，比 2016 年上升 7 位。在入围国内商业银行中，排名第 25 位，比 2016 年上升 2 位。在上海市企业联合会、上海市企业家协会和上海市经济团体联合会发布的“2017 上海企业 100 强”系列榜单中，上海农商银行位列上海企业 100 强第 38 位，位列上海服务业企业 100 强第 22 位。

公司总资产
7764 亿元

各项存款
5813 亿元

各项贷款
3619 亿元

归属于母公司的所有者权益
510 亿元



主要荣誉

类别		奖项名称
社会责任类	21 世纪经济报道	2017 年第十四届中国最佳企业公民评选 最佳社会责任报告奖
	第七届中国公益节组委会	2017 年度公益践行奖
	中国银行业协会	2017 年农村合作金融机构支农支小服务示范单位
	全国银行间同业拆借中心	核心交易商 优秀货币市场交易商
	上海市科学技术委员会 上海银监局	2017 年度上海科技金融合作银行优秀奖
	上海市银行业同业公会	上海银行业 2017 年度最佳投资银行业务案例奖
	上海市银行业同业公会	上海银行业科技金融服务奖
金融服务类	财视中国 上海市银行同业公会	“金融科技·介甫奖”评选中， 信用卡荣获“年度最佳客户互动体验奖”
	上海证券报社	“鑫意”理财福通系列人民币理财产品荣获 2017 “金理财”年度最具人气理财产品奖
	上海市促进中小企业发展工作领导小组办公室	2017 年度上海中小企业融资服务杰出合作伙伴
	《金融电子化》杂志社	“智能柜员机项目” 获“普惠金融创新中小银行”荣誉称号
	上海票交所	优秀统计工作机构
	上海金融学会	2017 年小微金融创新 -- 支持企业创业优秀成长类优秀案例
	英国《银行家》杂志	在全球 1000 家银行中，排名第 187 位
银行排名	中国银行业协会	商业银行稳健发展能力（陀螺）评级 全国农商银行十佳奖
	上海市企业联合会 上海市企业家协会 上海市经济团体联合会	在“2017 上海企业 100 强”系列榜单中，位列上海 企业 100 强第 38 位，上海服务业企业 100 强第 22 位
其他		



2017 年度公益践行奖



科技金融服务奖



支持企业创业优秀成长类优秀案例



Notion of The Social Responsibility

社会责任核心理念	06
社会责任的目标	06
社会责任领域	06
社会责任关键绩效	07



社会责任核心理念

《上海农商银行 2017-2019 年发展战略规划》明确致力于培育优良的社会责任观，将企业社会责任融入经营管理战略实践，建设有效的利益相关方参与机制，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身利益和利益相关方共同可持续发展。

社会责任的目标

上海农商银行充分发挥金融优势，积极践行经济、社会和环境等方面的责任，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。支持实体经济发展，助推产业转型升级；发挥“三农”、小微、科技、社区金融服务优势，践行普惠金融责任；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，传导履行环境友好责任，最大限度地增进集团对社会和环境的积极影响。



社会责任领域

1、经济责任方面

国计民生责任：积极响应国家和上海市产业政策导向，大力支持实体经济发展，对关系国计民生领域予以重点信贷支持。

金融普惠责任：发挥银行特色和优势，倾心服务小微“三农”，关注弱小，践行普惠金融。

优质服务责任：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，不断提升客户服务体验度。

金融创新责任：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。

2、社会责任方面

员工发展责任：以人为本，保障员工权益，关爱员工身心健康，提高员工的归属感，注重员工职业规划和职业能力培养。

金融教育责任：积极推进公众金融知识教育，面向社区、园区等不同的金融消费群体，开展形式多样、丰富多彩的宣传、教育、推广等活动，增加消费者金融消费知识，提高消费者风险意识。

爱心公益责任：通过捐赠、赞助、扶贫等多种活动，奉献爱心，为社会公众谋求福祉和利益，为构建和谐社会贡献力量。

诚信经营责任：依法合规、稳健经营，不断加强行业自律，重视员工职业道德教育，切实维护金融消费者权益，展现公平诚信的社会形象。

3、环境责任方面

绿色金融责任：发挥金融对社会资源的导向和调节作用，合理配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，助推低碳经济发展。

节约环保责任：在日常经营管理工作中倡导环保全员有责、全员参与的理念，积极推进环保型企业建设。

环境友好责任：积极传导绿色责任，引导、带动、汇聚更广泛社会群体参与环境保护。

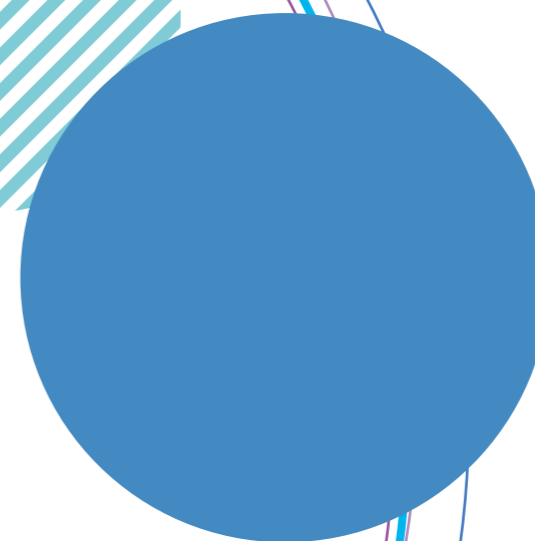
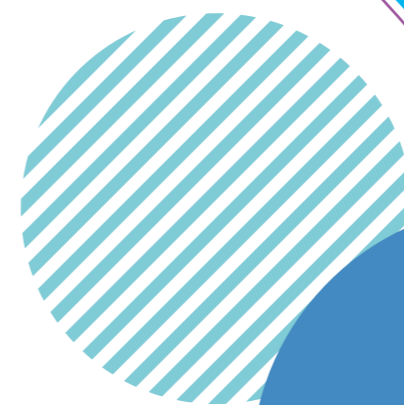
社会责任关键绩效

指标	单位	2017 年	2016 年	2015 年
经济责任				
资产总额	亿元	7764.47	6832.57	5651.13
存款余额	亿元	5813.03	5233.51	4258.75
贷款余额	亿元	3619.85	3232.77	2841.75
营业收入	亿元	167.11	146.85	143.27
员工费用	亿元	35.5	34.40	31.37
利息支出	亿元	149.88	124.16	119.85
纳税总额	亿元	34.44	29.68	27.17
股利分配	亿元	12.8	11.50	10.00
净利润	亿元	65.85	58.50	54.66
资产收益率 (ROA)	%	0.9	0.94	1.06
净资产收益率 (ROE)	%	13.59	13.42	14
核心资本充足率	%	10.87	10.25	11.09
资本充足率	%	14.21	12.11	12.17
不良贷款率	%	1.08	1.13	1.30
拨备覆盖率	%	283.58	237.58	204.24
涉农贷款余额	亿元	647.51	576.92	590.51
国标小微企业贷款余额	亿元	1268.52	1083.93	1057.14
社会责任				
公益捐赠	万元	850.9	598	569.4
消费者权益保护经费支出	万元	98	4.94	4.66
客户满意度	%	99.62	99.15	99.61
员工总数	人	6215	6246	6220
女性员工占比	%	50.31	50.43	50.23
员工流失率	%	3.36	3.37	3.86
人均培训经费支出	万元	0.3	0.3	0.3
环境责任				
节能环保项目贷款余额	亿元	2.2	3.87	11.53
高耗能、高污染行业存量退出	亿元	0.96	1.11	0.45
电子银行分流率	%	72.12	77.41	71.34
人均办公耗电	度	4100	4000	5000
人均办公耗水	吨	0.27	0.28	0.28
人均办公用纸	万张	0.19	0.20	0.19
人均公务车油耗	升	50	48	51
视频会议	次	227	207	232
信用卡电子账单占比	%	5	6	8.3



Management of The Social Responsibility

党建引领	10
公司治理	11
利益相关方管理	15



Management of The Social Responsibility

社会责任管理

党建引领

1、2017 年上海农商银行党建工作开展情况概述

上海农商银行加强党的领导，认真落实全面从严治党要求，严格履行党建工作责任，在深化改革和推动发展中发挥了党的领导核心和政治核心作用，切实担负起金融机构的政治责任、经济责任和社会责任。

一是严格党建责任，进一步强化国企党建意识。把党的领导融入公司治理的各个环节，把党的建设有关内容写入公司章程，将党组织在公司法人治理结构中的地位法定化。构建党建工作责任体系，完善党建工作考评机制。

二是加强思想引领，进一步凝聚改革发展共识。坚持把思想政治建设摆在首位，以总行中心组学习会为平台，深入学习党的十九大精神、市十一次党代会精神、本市国有企业党建工作会议精神等，把全行思想统一到进一步增强可持续发展能力、服务上海经济社会发展、支持实体经济上来。



△ 总行党委班子成员和部分中层干部集体观看党的十九大开幕式

三是夯实基层基础，进一步提升整体工作水平。认真组织党支部书记参加国资委“万名书记进党校”培训项目，组织全行党务工作者开展交流，落实“三会一课”、民主评议党员、专题组织生活会等党内制度，推动基层经常性、基础性工作落实。以迎接建党 96 周年为契机，开展党内“双优一先”评选，激发党员干部的工作热情，为全行在复杂环境下持续健康发展提供坚强保障。

四是严肃党风党纪，进一步净化企业内部环境。落实从严治党责任。完成党风廉政建设责任书的层层签署和主体责任分工的全面实施，把责任传导下去、压紧压实。着力健全体制机制，优化整合监督资源，构筑全面风险管理体系，加强内控体系建设，深入推进依法从严治行。为社会负责，为股东负责，为员工负责，树立了良好的社会声誉和形象。

2、上海农商银行党建基本数据



上海农商银行现有党委 21 家、党总支 3 家、党支部 221 家、党员 2587 人，其中 2017 年新发展党员 64 人。

2017 年上海农商银行以总行中心组学习（扩大）会为平台，集中辅导交流 12 次，组织党员干部 2700 多人深入学习贯彻党的十九大精神、市十一次党代会精神、本市国有企业党建工作会议精神等；认真组织 1 期、6 名党委书记和 14 期、171 名党支部书记参加国资委“万名书记进党校”培训项目；组织全行 50 多名党务工作者开展 4 次工作交流。

21 家 党委
3 家 党总支
221 家 党支部
2587 人 党员

64 人 新发展党员
12 次 集中辅导交流
2700 人次 深入学习党的十九大精神

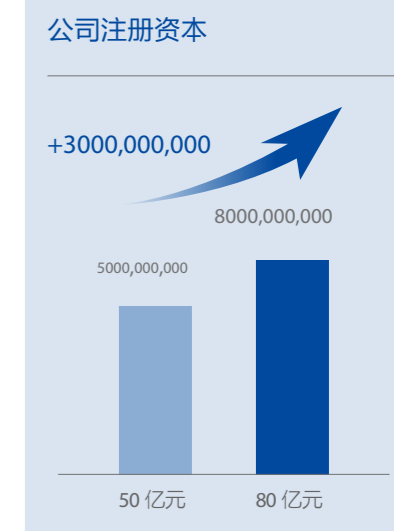
公司治理

1、公司治理整体情况

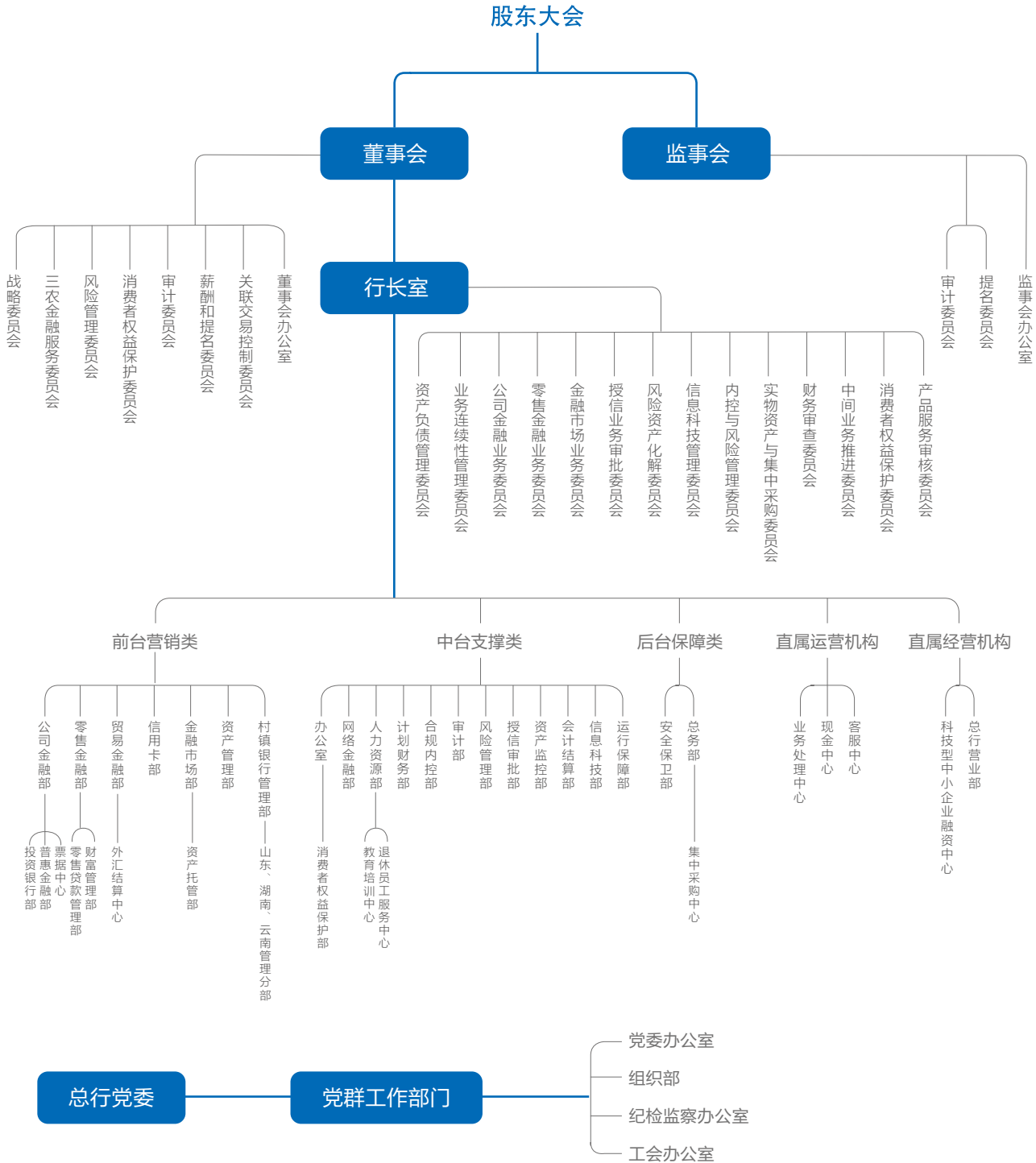
2017 年上海农商银行进一步强化公司治理，顺利完成董监事会换届，为公司的有效治理打下了扎实的基础，完善董事会专门委员会架构，新设三农金融服务委员会和消费者权益保护委员会，统一修订专门委员会工作规则，建立董事会专门委员会秘书组队伍。

加强公司治理制度建设，把加强党的领导和完善公司治理统一起来，将党建工作要求纳入《公司章程》，制定董事会授权书、内部审计章程、法律顾问工作管理办法；修订股权管理办法、董事考核评价办法、关联交易管理办法、合规政策等制度，持续健全公司治理制度体系，完善公司治理制衡和运行机制。

加强战略管理和经营布局，持续提升发展能力。制定上海农商银行 2017-2019 年发展战略规划，在总战略框架下，制定全行 2017-2019 年风险管理战略、资本管理战略和信息科技战略，进一步完善战略体系。在总体把握本行经营情况和财务预算决算的基础上，进一步明确年度经营主导思想及各条线工作重点要求。强化资本管理，确保资本充足，成功发行 2017 年第一期、第二期二级资本债，进一步增强本行资本实力。实施资本公积转增股本，公司注册资本由 50 亿元增至 80 亿元，为公司估值定价及长远发展奠定基础。统筹规划公司增资扩股事项，确保公司上市前有充足的资本支撑各项战略的实施。加强集团控股管理，关注村镇银行经营风险及资产质量，制定化解预案，探索科学有效的管理模式，实现风险隔离。



2、公司治理结构图



3、投资者关系管理

(1) 内部举措

上海农商银行与投资者积极进行沟通，全年接受投资者股权咨询、接待投资者来访 230 余次，认真高效办理股权质押、转让、继承及利润分配等相关手续，维护股东合法权益，提升股东服务水平。积极推进大股东股权转让，完成绿地、澳新银行等大股东及直属工会股、超限内部职工股股权转让，确保公司上市之前的股权结构稳定。



(2) 外部认可

《新华网》《解放日报》《新民晚报》《上海金融报》等国家级、市级主流媒体刊发多篇报道，对上海农商银行履行社会责任、加强投资者关系管理工作给予了充分肯定。



媒体声音 《解放日报》2017.8.25

上海农商银行成立 12 载：扎根上海 服务实体 关注民生（摘要）

2005 年 8 月 25 日，上海农商银行正式改制成立，是一家由上海国资控股，总部设在上海的法人银行。转眼 12 年过去了，上海农商银行从 234 家信用合作社，发展成为网点近 400 家、覆盖全市所有行政区域，并辐射周边的股份制商业银行；从一家以郊区业务为主、服务功能比较单一的银行，发展成为服务功能较为齐全、产品多样化、经营有特色的商业银行；从一家管理基础较为薄弱的银行，发展成为治理完善、管理精细、资本充足、质量较好的商业银行。上海农商银行 12 年的砥砺奋进，可见、可感、可喜。

多年来，上海农商银行坚持践行普惠金融，按照“立足改善民生，聚焦薄弱领域，深化金融创新，推进普惠建设”的指导思想，坚持全面推进和重点突破并举，着力增加普惠金融服务和产品供给，明显改善对“三农”、小微、科创企业等薄弱领域的金融服务水平。在坚持创新驱动、转型发展的同时，上海农商银行还不断强化责任担当意识，积极承担经济发展、社会进步、普惠金融等领域的责任，努力为股东、客户、员工、社会创造价值。特别是近几年，上海农商银行立足自身经营实际，完善责任治理体系，将社会责任管理融入核心业务、日常经营管理以及与各利益相关方互动的过程中，在履行社会责任方面取得了许多新突破，开创了社会责任管理工作的新局面。上海农商银行用 12 年时间，写下了支持实体经济建设、坚持普惠金融的奋进篇章；展望未来，将继续清晰定位、认准目标、升级发力，开启现代商业银行新征程。



4、强化风险管理

加强风险和资产质量管理，制定上海农商银行 2017-2019 年风险管理战略，严格不良贷款责任认定，加大对责任人的经济处罚力度，平衡好业务发展与合规风控的关系。加强审计垂直管理与监督，完善内控体系建设。严控交易风险，加强重大关联交易监督管理。修订关联交易管理制度，进一步强化重大关联交易审批，定期更新和确认关联方名单。完善一般关联交易备案管理和监督，评估关联交易情况，控制关联交易的投资风险，防止了利益输送，保障了股东权益。



5、合规稳健运营

加强合规管理，重视案防工作，强化员工行为管理，落实案件防控责任，健全案件防控评估考核机制。全面实施内控管理机制，加强制度建设，定期开展合规宣传和培训，组织各类合规考试。完善反洗钱和反恐怖融资监测模型，强化客户身份识别。

6、推进廉洁从业

加强廉政建设，组织层层签订党风廉政责任书，督促各级干部落实“一岗双责”。完善巡察工作机制，直指问题、注重实效。细化廉洁从业条款，加强全行廉洁从业教育，组织观看警示教育片，丰富学习载体。

指标名称	单位	2017 年	2016 年	2015 年
反腐倡廉培训	次	44	41	41
信访办结率	%	92.2	92.6	91.8



典型案例

上海农商银行黄浦支行召开党风廉政监督员会议

为健全完善党内外监督制约机制，加大从源头上治理腐败的力度，强化党风廉政监督员队伍建设，充分发挥其在新形势下的监督工作，2017 年 12 月 20 日下午，黄浦支行召开了党风廉政监督员会议。

会议明确了黄浦支行党风廉政监督员工作制度及职责，并为 6 位来自各条线部门的党风廉政监督员颁发了聘书。会议指出党风廉政监督员要保持自身正直、敢于说话，秉承实事求是的态度，看到问题应及时指出。建立党风廉政监督员工作制度是党内自我净化、自我纠偏的重要机制，也是我行合规内控和风险治理的重要环节，本质上是为了保持队伍的风清气正，努力为支行的发展添砖加瓦。

利益相关方管理

1、客户沟通方面

加强客户沟通，高度重视客户诉求，2017 年对网点进行调整和优化，满足居民的金融服务需求，建立网点服务管理机制，提升客户服务体验，优化业务流程，提高服务效率，同时积极推广手机银行、微信银行等网络金融服务渠道。2017 年上海农商银行在人工客服基础上，上线“智能网络客服”，极大提升了线上服务的响应速度和回答的准确率，近三年客户满意度调查均超过 99%。



2、股东沟通方面

加强股东沟通，及时披露相关信息，增强公司治理透明度，2017 年完成定期报告披露 2 次，分别为 2016 年度报告、2016 年度社会责任报告；临时公告披露 4 次，分别为 2016 年度股东大会召开公告，2016 年度资本公积转增股本及分红公告，2017 年第一次临时股东大会和第二次临时股东大会公告。

上海农商银行连续第 13 年和第 11 年披露年度报告和社会责任报告，报告备置于本行主要营业场所，并在本行门户网站（www.srcb.com）予以披露，确保公众方便、及时地查阅。

上海农商银行信息披露真实、准确、完整、及时，社会责任报告荣获 21 世纪经济报道颁发的“最佳社会责任报告”奖，信息披露水平及社会影响进一步提升。

同时，上海农商银行创新信息披露方式，以微信为传播媒介，第一时间将年报摘要部分向社会公众发布，提高了信息披露的时效性和普及率。



3、政府沟通方面

上海农商银行以服务上海经济为己任，深化银政合作，积极主动对接市、区“十三五”规划，与多个区政府签订战略合作协议，全力支持各区基础设施建设、重点工程项目建设和民生工程建设和。

序号	签约时间	合作单位	合作内容
1	2017 年 5 月	青浦区政府	在未来向青浦区提供一定的授信额度，支持区内重点区域、重点项目、重点企业。
2	2017 年 6 月	长宁区政府	签署全面战略合作协议，充分发挥各自在政策、资源、信息等方面的优势，通过企业合作，政府支持，提升长宁区金融、贸易、现代服务业能级。主要在产业整合与发展、重点项目推进与落地、社会事业及文体活动等方面展开合作。
3	2017 年 11 月	松江区政府	聚焦松江产业发展，加强与区属公司银企合作力度，积极拓宽融资渠道，创新融资模式。



典型案例

上海农商银行与青浦区政府签订战略合作协议

2017年5月18日上午，上海农商银行与青浦区政府签署战略合作协议，上海农商银行冀光恒董事长和青浦区委书记赵惠琴出席签约仪式。

冀光恒董事长感谢青浦区委、区政府长期给予上海农商银行的大力支持，介绍了上海农商银行发展历程和近年来的基本情况。他表示，上海农商银行正争取独立上市，努力成为全国农商银行系统的排头兵。冀董事长表示，当前上海郊区是一片发展的热土，希望上海农商银行能够更好更多地参与青浦地区建设，服务于青浦地区经济社会发展。

赵惠琴书记对上海农商银行近年来取得的快速发展和经营成绩表示祝贺，感谢上海农商银行为青浦地区经济建设和企业发展给予的支持。她表示，上海农商银行作为一家本土银行、老百姓身边的银行，在与本地区共同发展、共同进步的过程中，结下了深厚情谊，希望双方进一步加强合作，不忘初心，砥砺前行。

通过此次战略合作协议的签署，上海农商银行将向青浦区提供总额不低于200亿元额度的信贷支持，重点支持区内基础设施建设、

园区开发、国家政策支持产业集群建设、新农村建设和保障房建设等民生工程。



△ 上海农商银行董事长冀光恒（左三）和青浦区委书记赵惠琴（右三）出席签约仪式

4、合作伙伴方面

2017年，上海农商银行先后与临港集团、上海鹏欣（集团）有限公司、上海城创投资管理股份有限公司、上海农业要素交易所、中国农业发展银行、上海市分行等签署银企战略合作协议或同业合作协议，在投贷联动、培育“三农科技”、促进城乡统筹、服务“四新经济”方面紧密合作，共同推进上海市科创中心建设，取得了良好的工作成效。



典型案例

上海农商银行与农发行上海分行签署银企全面战略合作协议

2017年8月1日上午，上海农商银行与中国农业发展银行上海市分行签署战略合作协议，上海农商银行徐力行长、农发行上海市分行曾绍姿行长出席战略合作协议。

徐力行长首先对农发行长期以来对上海农商银行发展的支持与帮助表示衷心的感谢，他表示上海农商银行与农发行建立战略合作伙伴关系，是双方秉承良好合作传统、进一步拓宽合作领域、提升合作层次，建立“高层次、宽范围、新领域”合作关系的重要里程碑。希望农发行将上海农商银行作为重要合作伙伴，在金融市场业务、代理业务、国际业务、投行业务、银团贷款等多方面进行广泛的交流与合作。尤其是在支持农业龙头企业、美丽乡村建设、三农金融服务创新等领域通过双方的合作，进一步培育“三农”业务特色，打造品牌。

曾绍姿行长期待双方在结算代理、公司金融、重点建设基金、资金交易、票据业务、投行业务、国际业务等领域开展全方位合作。充分运用农发行的国家信用、政策优势、专业服务，全面落实双

方战略合作协议，携手打造银银合作典范，促进双方业务共同发展，共同提升对“三农”领域的金融服务水平，为服务上海社会经济发展作出新的贡献。



△ 上海农商银行行长徐力（左六）与农发行上海分行曾绍姿行长（右六）出席签约仪式

5、媒体接待方面

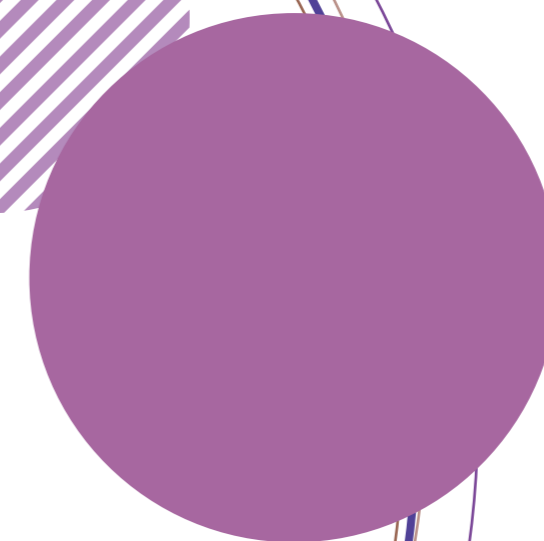
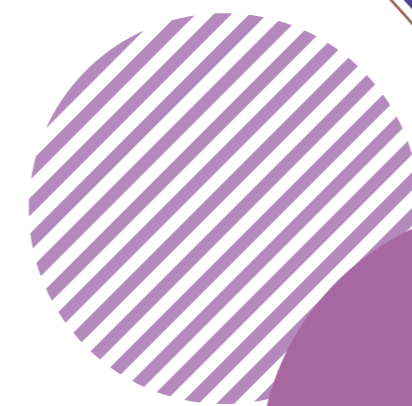
2017年上海农商银行继续保持与媒体良好、顺畅的沟通，各类主流媒体对上海农商银行支持实体经济、践行普惠金融、落实新三年战略、积极履行社会责任、支持本土文化事业发展、消费者权益保护等方面进行63次的宣传报道。





Practice of The Social Responsibility

经济责任	20
社会责任	40
环境责任	57



Practice of The Social Responsibility

社会责任 实践

经济责任

国计民生责任

上海农商银行贯彻落实国家宏观经济政策，积极响应国家产业政策导向，坚持创新驱动、转型发展，充分发挥金融机构信贷支持作用，大力支持上海经济社会建设，加大对实体经济信贷投入，助推产业转型升级，坚持改善民生，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务责任。

媒体声音：《新民晚报》2017.4.29

冀光恒：上海农商银行服务上海发展（节选）



升级、新兴发力、管理转型和人才驱动’为核心的发展战略，力争成为扎根本地、服务高效的上市公众银行，成为全国农商银行系统排头兵，迈上现代商业银行新台阶。”他在专访中这样表示。

“像这样一个规模不大不小的银行，想要立足和稳健发展，前提是具备别人无法替代的竞争优势。重点在于依托上海金融中心建设，立足本地经济，立足上海。”冀光恒董事长展望道，将来上海农商银行的经营，远距离的网点不再大规模扩张，专心致志做好上海市场。

在第一产业只占上海 GDP0.4% 的情况下，怎样维护上海农商银行的“农”字特色？冀光恒董事长表示，上海农商银行有 2/3 网点在郊区或城郊结合部，“三农”贷款占比多年均保持在 30% 左右，是上海地区涉农贷款占比最高的银行，已成为上海“三农”金融服务的主力军和领先者。农商行应持续巩固扩大“三农”金融服务领先优势，以现代都市农业发展为契机，聚焦农业科技领域，加强产融合作，创新服务方式，形成生产环节、流通环节和消费环节的“大三农”金融服务体系。

上海特色、“农”字特色还体现在服务上。上海农商银行的客服热线与众不同，提供沪语服务。2016 年，与上海沪剧院共同合作送戏进社区，在崇明、青浦、金山、松江、奉贤、浦东、嘉定、闵行举办了 8 场沪剧演出，观戏人群达 4300 人次。同时，联合举办了“上海小囡沪语情”儿童沪语才艺比赛，沪语文化传承从娃娃抓起。由于老年客户较多，银行网点在上海采用了指纹确认功能代替签名。此外，还开展了农村结对扶贫等活动。冀光恒表态：“企业从客户获得的利润，理所应当回馈一部分给社会。我们希望做得实实在在一点。捐款给慈善机构，要关注它的透明度。”

在金融竞争日趋激烈的情况下，如何明确定位实现“突围”，是银行的领导者必须思考的问题。上海农商银行冀光恒董事长认为，摒弃“大而全”，建设“小而美”，是上海农商银行努力的方向。2017 年，上海农商银行进入新一轮发展规划期。“我们统一了各方愿景，明确以经营效益为中心，全面实施以‘独立上市、传统

1、支持实体经济发展

上海农商银行作为植根于上海本地的区域性银行，加大对实体经济信贷投入，支持地方经济社会建设，助推产业转型升级，坚持改善民生，全力支持各区基础设施建设、重点工程项目建设 and 民生工程项目建设，2017 年上海地区前四大贷款项目，均为支持上海民生工程、市政工程项目。

2017 年前四大贷款项目统计表（单位：万元）

序号	贷款企业名称	期末余额	占比	贷款用途
1	上海世博土地控股有限公司	292500	0.81%	上海世博区域后期开发
2	上海中环天地投资有限公司	165200	0.46%	中环线沿线建设项目
3	上海民都置业有限公司	158600	0.44%	闸北地区旧区改造项目
4	上海崇裕置业发展有限公司	158100	0.44%	崇明陈家镇地区开发建设

典型案例

上海农商银行浦东分行全力支持浦东新区经济发展

上海农商银行浦东分行作为植根在浦东新区的重要银行之一，坚持“扎根浦东、服务浦东、回馈浦东”的理念，始终支持新区经济发展，在支持新区重点项目建设、镇村经济转型等方面做了许多实实在在的工作，2017 年上海农商银行浦东分行积极支持新区“城中村”改造，主动与镇政府对接，优化审批流程，提高业务效率，先后为周浦、三林、唐镇区域提供“城中村”改造项目资金达 24.2 亿元，成为新区“城中村”改造的主力军之一，“稳扎稳打”服务地方经济发展，有力支持了区域转型升级，在支持进程中实现了自身的成长壮大。

成为新区“城中村”改造的主力军之一，“城中村”改造项目资金达 **24.2** 亿元

上海农商银行嘉善支行扎根嘉善服务地方

上海农商银行嘉善支行作为上海农商银行三家异地支行中最早成立的分支机构，从 2011 年 4 月开业之初就立足嘉善本地经济，以支持实体经济发展，服务三农，打造便民社区银行为宗旨，为嘉善的地方经济发展和经济结构转型做出了一定的贡献。

开业以来，支行存贷款规模逐年扩大，截至 2017 年底，存贷款规模达到 44.92 亿元。在扩大自身经营规模的同时，上海农商银行嘉善支行不忘初心，大力支持嘉善县实体经济发展，加大对制造业的信贷投入，扶持中小微企业发展，在政策上以及利率上给予一定的优惠。2017 年底实体经济贷款余额 8.78 亿元，占公司类贷款余额的 49.10%。在小微企业金融服务方面，继续推进小微企业贷款增量扩面，做出特色，做实小微贷款，做多小微户数，做真小微申贷获得率，小微企业申贷获得率 100%。优良的经营理念、朴实的工作作风让上海农商银行嘉善支行在嘉善这片土地上开花结果，成为嘉善地区“小而美银行”的一张名片，嘉善支行多年荣获嘉善县委县政府颁发的“年度服务业经济发展突出贡献奖”。

实体经济贷款余额 **8.78** 亿元



媒体声音：《金融时代杂志》2017年10月

坚持普惠金融 着力产融结合 全力支持服务实体经济

——访上海农商银行行长徐力（节选）



上海农商银行成立于2005年8月25日，是全国首家在省级农信社基础上整体改制成立的股份制商业银行。在市场经济的大潮中，上海农商银行积极开拓创新，始终坚持服务“三农”和实体经济，坚持以客户为中心，深入推进经营转型。

上海农商银行将“三农”、科技和小微金融培育作为服务特色取得了哪些经营成果？面对利率市场化、金融脱媒等金融形势的新变化其采取了哪些新举措？面对前所未有的互联网金融的冲击力度和严峻的市场形势是怎样转变经营模式的？在新一轮的金融改革中又是怎样占据竞争优势的？带着一系列问题，记者日前采访了上海农商银行行长徐力。

《金融时代》记者：推进农村金融产品和服务创新、加强对农村的金融服务，是农村中小金融机构的重要使命。近年来，上海农商银行在服务“三农”方面主要开展了哪些工作？

徐力：坚持普惠金融、全力服务“三农”是市委、市政府对上海农商银行的战略定位。多年来，我行坚持这个战略定位不动摇、不松懈。在服务“三农”方面，主要做了以下一系列工作：

一是坚持在资源配置方面的支持。持续加大对上海郊区区县的资源配置。目前，我行在上海市共设立有396家网点，其中245家在外环以外，59家在中外环间，基本实现了乡镇全覆盖，特别在相对偏远的农村远郊区金融服务资源较为匮乏，我们坚持“网点+自助银行”模式，提升服务便捷性，切切实实地用实际行动为农村居民办实事。

二是坚持正确的政策导向。上海农商银行始终坚持对“三农”贷款业务采取倾斜的信贷优惠政策。在信贷投向上，优先满足促进“三农”实体经济发展的信贷需求；在信贷规模上，对涉农贷款只设下限，不设上限。上海农商银行与市委、市财政合作开展了“财政专项担保资金”项下的“银政保”业务合作模式，并将家庭农场贷款纳入支持范畴，进一步拓宽了对新型农业经营主体的支持力度。在贷款利率上，上海农商银行也予以最优惠的价格，让利于农业和农民，其中对于财政担保项下的合作社和家庭农场贷款以不高于基准利率执行。2016年，上海农商银行与市委签订战略合作协议，在“十三五”期间为上海都市农业发展提供总额300亿元授信；与新华社共同承办了现代都市农业与金融服务创新论坛，研究探索都市农业发展新路径。

三是坚持产品服务创新。针对本市“三农”的金融特点，上海农商银行先后推出了支持农村城乡一体化建设的宅基地置换贷款、农村基础设施建设贷款“鑫农贷”；支持农业产业化发展的“农业龙头企业”和“农民专业合作社”循环贷款；支持农民增收的“农超对接贷款”和“家庭农场贷款”等。2015年，上海农商银行主动对接农村产权制度改革和配套金融服务试点，在市政府和上海银监局的支持下在上海地区率先推出了“农村土地经营权抵押贷款”。截至2016年，共发放19笔，余额3095万元。2016年，推出了“农业循环贷”，授信期限三年，期间随借随还，更好的满足了客户生产经营周期与信贷需求的匹配，减轻了企业的融资成本。

2、支持上海科创中心建设

上海农商银行积极参与上海科创中心建设，紧紧围绕张江国家自主创新示范区、杨浦、徐汇双创示范基地等重点科技园区，大力支持重大科技基础设施建设与科技成果转化，助力重大战略项目、基础前沿工程和创新功能型平台建设。2017年上海农商银行积极筹建杨浦科创支行，构建“2+N”科技金融服务体系。

上海农商银行加强科技金融产品创新，针对科技型企业轻资产、缺乏抵押担保的特点，先后开发了股权贷、订单贷、专利贷、信用贷、合同能源贷等科技型企业信贷系列产品，形成了具有上海农商银行特色的“鑫科贷”科技金融服务品牌。上海农商银行还与金融办、杨浦科创中心等机构加强合作，共同研究针对科创企业的创新业务，如通过发放集合信托贷款 1.87 亿元为杨浦区新三板挂牌企业提供信贷支持、与杨浦融资担保合作“科创保”信用担保业务等。

2016 年国家三部委关于商业银行试点开展投贷联动的指导意见出台后，上海农商银行即积极研究投贷联动业务的实施可行性，确定了坚持审慎经营，以贷为主、以投补贷，以投资收益弥补贷款损失的投资定位；确定了服务张江、辐射科技创新中心重要承载区的区域定位；确定了“1+30”科技专营机构为信贷投放支行的机构定位；确定了以市、区两级地方政府产业基金、优质 PE 机构作为 GP 管理的股权投资基金，以及渡过初创期、具有高成长性的科创企业的客户定位；确定了以“四新”为核心，优先服务于现代农业、医药大健康、环保和新材料、软件和信息服务业、互联网+先进制造以及 TMT 等行业的行业定位。上海农商银行在监管指导下审慎开展投贷联动业务试点，与金浦等知名股权投资基金开展客户互荐合作，探索“贷款+认股权”模式为科创企业提供全面金融服务。

2017 年末，上海农商银行科技型企业客户累计 1572 户，存量客户数全市占比达到 12%；贷款余额逾 208 亿元，约占上海辖内规模的 10%。上海农商银行荣获上海市银行同业公会颁发的“2017 年上海银行业科技金融服务奖”，以及上海市科学技术委员会颁发的“2017 年度上海科技金融合作银行优秀奖”。



典型案例

上海农商银行参与国方母基金支持科创企业发展

2017 年 7 月，上海国资体系内机构资本与民营机构资本共同出资设立的上海国方母基金成立，国方母基金的重点投资方向为上海地区高新科技产业，聚焦处于初创期及成长期的子基金或科创企业，覆盖科技创新程度高、科创成果可转换、产业化前景较明朗的细分行业，包括但不限于信息技术服务、电子核心产业、网络信息安全产品和服务、人工智能、生物医药、新材料等行业。国方母基金预计管理规模达到 500 亿元。

上海农商银行率先与国方母基金携手，支持国方母基金一期设立，出资 8 亿元，以实际行动支持上海科创中心建设，推动科技创新与经济社会发展的深度融合。通过母基金投资模式，上海农商银行将更深层次服务上海市优秀科技创新企业，参与医疗健康、创新消费、电子技术、物流网络等行业的创新和发展，实现银行业务结构创新转型，同时助力上海发展新经济、培育新动能、推动新亮点。



上海农商银行出资 8 亿元
支持国方母基金一期设立



典型案例

上海农商银行杨浦支行联合多家银行推出“科创保”产品为科创企业融资支招

2017 年 10 月 13 日，上海农商银行杨浦支行、上海市促进中小企业服务发展协调办公室、杨浦区金融办等单位举办“科创保”融资产品推介、洽谈会，会上杨浦支行与首批“科创保”企业签订了银担企三方意向书。

针对缺乏抵押资产的科创企业信用贷款难和无信用记录记录的科创企业首次贷款难的痛点，在杨浦区金融办、上海市促进中小企业服务发展协调办公室、市中小微企业政策性融资担保基金管理中心等部门的大力支持下，上海农商银行杨浦支行积极与杨浦融资担保公司合作，联合多家商业银行共同推出“科创保”信用担保融资产品，为困扰于融资难、融资贵、融资慢的科创企业“雪中送炭”。

该产品主要为注册在杨浦区的“四新”企业、科技类、专精特新类、“两个优先”类、创新创业型小微企业提供以信用担保为主的融资服务。符合条件的企业在按期还款后，还可申请区政府有关贷款利息和担保费补贴政策支持，在降低科创企业融资门槛的同时，有望进一步降低企业的实际融资成本。通过该产品，杨浦支行进一步拓宽了支持科创企业发展的渠道。

3、支持上海自贸区建设

作为全国农信系统唯一一家入驻上海自贸区的银行机构，上海农商行坚持先行先试和底层创新，紧跟自贸区金融创新步伐，打造了一片新形势下上海国际金融中心建设改革的“自贸试验田”，实现经营效益和社会效益的双提升。

截至 2017 年末，上海农商银行辖内办理自由贸易分账核算业务的机构已达 23 家，业务范围覆盖上海地区所有一级分支行营业部。在支持自贸区建设中，上海农商银行综合运用 FT 账户结算、汇兑等金融服务，为企业提升结算效率、提高汇兑便利、降低融资成本。2017 年末对公 FT 存量账户数达 501 户，其中 FTE 账户 370 户，FTN 账户 131 户。借助 FT 账户跨境融资的特点，上海农商银行帮助企业运用境内外两个市场、两种资源，降低融资成本，探索区域内重点企业、重大项目的创新融资模式，提供内保境外直贷、内保自贸区贷、FT 存款质押贷款以及跨境资金池等产品，为企业提供全方位的金融服务。

4、支持文化产业发展

上海农商银行大力支持文化企业发展，与上海沪剧院和上海报业集团加强合作，共同打造文化传媒领域“产融结合”的崭新典范，推动上海文化传媒创新与金融服务的深度结合。

2017 年末上海农商银行文化产业贷款余额 4.29 亿元，比年初增加 1400 万元，文化产业授信客户达到 32 户。

支持文化产业发展情况统计表

指标名称	单位	2017 年	2016 年	2015 年
支持文化产业贷款余额	万元	42951.27	41525.57	27002.51
支持文化产业贷款占比	%	0.11	0.128	0.095
支持文化产业客户数量	个	32	28	29
支持文化产业项目数量	个	32	28	29



典型案例

上海农银行行庆 12 周年举办十场沪剧专场演出活动回馈新老客户

行庆 12 周年之际，上海农商银行与上海沪剧院合作，陆续在闵行、金山、嘉定、松江、宝山、奉贤、浦东、崇明、南汇、青浦举办十场沪剧专场演出，邀请我行新老客户观看《金绣娘》、《回望》等沪剧，支持上海本地文化产业发展。

本次沪剧专场系列活动将沪剧文化带进社区，不仅推广了沪剧文化，丰富了客户的文化生活，还进一步与客户加强了联系和沟通，提升了上海农商银行的品牌知名度与影响力，而且为进一步拓展潜在客户奠定了基础。



典型案例

上海农商银行青浦支行开展传承弘扬非物质文化遗产宣传活动

2017 年 4 月 20 日，上海农商银行青浦支行协办金泽镇第五届阿婆茶主题宣传活动，传承弘扬非物质文化遗产。

“阿婆茶”是金泽镇商榻地区的特色习俗，早在宋朝已经形成，距今近 700 年历史，已被列入上海市非物质文化遗产保护项目，居青浦区“十大乡土文化之首”，蔡浜村则是阿婆茶文化的原生态村。上海农商银行青浦支行主动践行社会责任，大力支持区域内非物质文化遗产事业发展，不仅协办了此次活动，还开展了普惠金融知识宣传，承担文艺演出主持工作，并精心排演相声节目《银行那些事儿》参与演出。通过活动，进一步培育和弘扬了社会主义核心价值观，倡导尊老敬老良好风尚。

5、保障民生

上海农商银行坚持金融服务社会发展，关注民生、改善民生，积极参与民生工程，大力推进教育、医疗、住房、养老、创业等重点领域事业发展，为广大市民提供代理公共事业服务，切实履行便民银行战略和责任。

(1) 大力支持保障房建设

2017 年上海农商银行在信贷规模持续收紧的形势下，对保障性住房建设在信贷规模上仍予以倾斜，优先支持保障性住房建设项目。同时，在贷款期限和贷款利率上相对一般商业性房地产贷款利率予以适当优惠。

支持文化产业发展情况统计表

	2017 (亿元)	2016 (亿元)	2015 (亿元)
保障性安居工程贷款余额	50.95	40.99	47.65
其中：经济适用房贷款余额	18.65	3.24	7.38
其中：限价房贷款余额	32.3	37.75	39.77



媒体声音：央广网 2018.1.26

上海农商银行联席承销国内首单租赁住房定向债务融资工具

2017 年 12 月 28 日，由上海农商银行担任联席主承销商的上海地产集团租赁住房定向债务融资工具经银行间市场交易商协会注册通过，给予 3+2 年期 10 亿元额度。该项目是上海地区乃至全国首单获批的银行间租赁住房债券产品，具有较好的社会示范效应。

2017 年 7 月以来，银行间市场交易商协会为解决租赁住房融资难的问题，同时根据“房子是用来住的，不是用来炒的”以及“加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度”的要求，从扶贫普惠角度设计推出了“租赁住房定向债务融资工具”这一将租赁住房建设项目与资本市场直接对接的创新债券产品。

上海农商银行从践行社会责任、让金融创新普惠大众的角度出发，梳理筛选上海地区符合协会创新要求的目标企业，作为联席承销商向地产集团推荐租赁住房定向债务融资工具产品。地产集团在

企业准入、项目准入、用途准入等方面都非常契合协会的创新意图，项目推进顺畅。

本单项目的注册成功，落实了《国务院办公厅关于加快培育和发展住房租赁市场的若干意见》和住建部等九部委联合发布的《关于在人口净流入的大中城市加快发展住房租赁市场的通知》中关于充分认识加快发展住房租赁市场的重要意义、多措并举、加快发展租赁住房市场的要求。本单项目的落地，将对租赁住房直接融资市场的发展起到积极的示范作用。



承销国内首单租赁住房定向债务融资，
给予 3+2 年期

10 亿元额度

(2) 大力支持安居工程建设

为积极推进全市安居工程建设，上海农商银行在 2017 年继续采取“一二级联动开发”的模式对接“城中村”项目业务落地，积极介入普陀区红旗村、浦东新区三林镇契形绿地、浦东新区三林镇中林村、宝山区庙行镇康家村、宝山区杨行镇城中村、宝山区大场镇场中村、闵行区华漕镇红星村、闵行区梅龙镇行南二队、金山区朱泾镇城中村、松江区车墩镇城中村等 10 余个城中村项目，总授信金额 92.2 亿元。

(3) 推进养老金融服务

上海农商银行长期以来积极与上海各类社保机构合作，代理发放城保、镇保、农保、失业保险以及企业年金等各类社会保险类资金，很多网点在节假日期间照常营业，投入大量人力物力，提供配套增值服务，确保各类社会保障金及时到账，并对社保类客户免除收取 ATM 跨行取款手续费。2017 年上海农商银行办理社保发放总笔数 1692.53 万笔，比去年增加 37.69 万笔，发放总金额 217.34 亿元，比去年增加 32.66 亿元。

(4) 代理公共服务

上海农商银行积极参与本市个人住房公积金贷款业务，大力支持本市城镇居民使用住房公积金购买本市自住住房，以及部分低收入家庭购买经济适用住房。通过不断优化业务流程，提高服务质量，为每一位客户提供优质便捷金融服务。

2017 年，全行个人住房公积金贷款发放户数达 1.9 万户，累计发放金额达 112.3 亿元，期末贷款户数 29.95 万户。其中，纯公积金贷款发放 1.65 万户，发放金额达 96.28 亿元，公积金组合贷款发放 2584 户，发放金额达 16.01 亿元。工会卡新发卡 50.52 万张，累计达到 358.85 万张。



(5) 促进就业创业

上海农商银行积极拓展个人助业贷款业务，支持大众创业、万众创新。截至 2017 年末，全行个人助业贷款受助人 1000 人，比 2016 年增加 127 人，贷款余额 16.2 亿元，比 2016 年增加 1.03 亿元。



金融普惠责任

坚持普惠金融、全力服务三农和小微，是市委、市政府对上海农商银行的战略定位，多年来，上海农商银行坚持这个战略定位不动摇、不松懈，从信贷政策、机制和渠道建设、产品和服务创新等方面重点服务“三农”、助力小微，加快发展互联网金融，拓宽个人金融服务渠道，关注弱小，普惠大众，承担起使每个企业和个人都能拥有金融服务的机会，从而实现共同富裕的责任。

1、服务三农

上海农商银行始终坚持姓“农”不忘“农”，坚定巩固郊区市场地位，积极服务上海在农村城市化、农业现代化、农民市民化等“三农”方面的各项金融需求，着力打造具有上海特色的新型“三农”金融服务体系，促进全民金融普惠，倾力保障农业稳定、农村繁荣、农民增收。2017年上海农商银行构建了“董事会三农金融服务委员会——三农金融服务办公室——总行‘三农’业务团队——镇级‘三农’服务专员”四级支农体系，并落实“四个优先”政策，即优先支持现代农业产业链中的各环节、优先支持现代农业各种形态、优先支持现代农业各种组织、优先支持城镇化建设和农民市民化过程中的资金需求。

2017年末上海农商银行涉农贷款余额 647.51 亿元，在全市排名第一，被中国银行业协会评为“2017年农村合作金融机构支农支小服务示范单位”。



媒体声音：《解放日报》2017.8.17

聚焦一个“农”字，上海农商银行探索农业金融新天地（节选）



金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职，是金融的宗旨。在近日召开的全国金融工作会议上，中央领导强调金融工作“回归本源，服从服务于经济社会发展”“把为实体经济服务作为出发点和落脚点，全面提升服务效率和水平，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。”

作为全国首家在省级农信社基础上整体改制成立的股份制商业银行，上海农商银行长期以来积极拥抱“三农”市场，服务本地都市农业，在涉农信贷资源投入方面一直不遗余力。数据显示，该行“三农”贷款占比多年均保持在 30% 左右，2017 年 6 月底，已实现涉农贷款规模 627.8 亿元，是全市涉农贷款占比最高、市场份额最多的商业银行，已成为上海“三农”金融服务的主力军和领先者。

多年来，上海农商银行坚持践行普惠金融，按照“立足改善民生，聚焦薄弱领域，深化金融创新，推进普惠建设”的指导思想，坚持全

面推进和重点突破并举，着力增加普惠金融服务和产品供给，明显改善对“三农”、小微企业等薄弱领域的金融服务水平。尽管上海这座国际大都市的农业占比不足 1%，但就是这样的“微不足道”，恰恰“不可或缺”。金融如何对接农业，上海农商银行有自己的办法。

首先，始终坚持涉农贷款优惠利率。上海农商银行对财政担保资金项下的农民专业合作社贷款执行基准利率；对于其他各类“三农”信贷业务也以优惠于一般企业的利率执行，让利于农业和农民。

同时，始终坚持倾斜的信贷政策。该行多年来坚持对涉农贷款信贷规模“只设下限，不设上限”。在信贷投向，优先满足促进“三农”经济发展的信贷需求，优先支持现代农业产业链各个环节的业务。

此外，始终坚持对郊区的资源投入。为了让现代电子服务进城乡，使更多农村中低收入人群体验到现代化金融服务，享受普惠金融带来的便利，同时克服郊区尤其是偏远郊区的网点维护费用较高的问题，上海农商银行在 9 个郊区设立 240 多家网点，基本实现了乡镇全覆盖；投放 ATM、存取款一体机近 1000 台，基本做到每个乡镇网点机具投放量不低于 2 台；投放存折取款机 100 多台，满足乡镇存折客户的用款需求；此外，还在郊区投放多媒体自助终端近 300 台，不仅受理本行卡缴费，也支持他行卡缴费，缓解了农村地区公用事业费缴费难等问题。

（1）信贷政策助“农”

上海农商银行在 2017 年度信贷投向政策中明确，按照农业供给侧结构性改革要求，积极支持上海市国家现代农业示范区建设，优先支持各种新型农业经营主体，包括家庭农场、农民专业合作社、农业龙头企业，特别是国家级和市级农业产业化重点龙头企业；优先支持上海农业综合布局规划的“4+1”空间区域，重点介入上海市“十三五”现代农业重点工程；优先支持现代农业产业链中各个环节，在产业项目方面，包括农业科技、现代种业、农机装备制造、设施农业、农业产业化、农产品精深加工、都市农业、休闲农业等现代农业项目等；在农产品流通领域，包括重要农产品集散地、城市标准化菜市场、生鲜超市、城乡集贸市场，农产品电子商务，农产品仓储物流设施和覆盖农产品收集、加工、运输、销售各环节的冷链物流项目等。优先支持美丽乡村建设、郊野公园建设等新农村基础设施建设。

服务“三农”情况统计表

指标名称	单位	2017 年	2016 年	2015 年
涉农贷款	亿元	647.51	576.92	590.51
农户贷款	亿元	95.18	84.4	52
农村企业及各类组织贷款	亿元	53.25	49.38	106.62
城市企业及各类组织涉农贷款	亿元	499.09	443.15	431.89
其他涉农贷款	亿元	647.51	576.92	590.51
服务“三农”网点机构数量	个	242	245	247
服务“三农”自助机具数量	个	1368	1401	1464

（2）创新手段扶“农”

相较于传统农业，上海现代都市农业的快速发展有着信息化、融合化、全流程化等特点。为了更贴近市场需求，近三年来，上海农商银行不断创新服务手段，为三农“量身定制”专属金融产品，先后推出农村土地经营权抵押贷款、农业循环贷等，丰富涉农金融产品的同时，还有效降低了农户的融资成本。

2017 上半年，上海农商银行推出了针对上海市新型农业经营主体的品牌质押履约保险贷款项目，这是“政、银、保”联合协作模式的创新，2017 年 9 月首笔 500 万元农业品牌质押履约保证保险贷款完成放款。该业务突破传统融资模式的瓶颈，发挥涉农企业品牌的无形资产价值，在金融服务农业上迈进一个更高的层次。





典型案例

上海农商银行首笔新型农业经营主体品牌质押业务完成放款

2017年9月，上海农商银行首笔500万元农业品牌质押履约保证保险贷款完成放款。

在农业部财务司的支持下，上海市农委牵头整合农业保险、银行、资产评估、企业征信、农产品质量检测等各方资源，新开发农业品牌质押履约保证保险贷款，支持上海市新型农业经营主体创新项目发展。根据项目实施方案，凡拥有“上海市著名商标”或“上海市名牌产品”称号的新型农业经营主体，经过专业机构的评估和信用服务机构出具征信报告后，均可向上海农商银行申请该项业务。上海农商银行则根据申请企业种植农作物的熟制情况、农副产品收购旺季、生产加工或历年实际用款需求，借助品牌价值对涉农企业和组织季节性临时用款额度进行金融支持，并配套灵活的期限组合。

“塞翁福”是上海市名牌产品、上海市著名商标、上海市农业龙头企业，本次申请农业品牌质押履约保证保险贷款额度500万元，并最终获得贷款500万元。上海农商银行奉贤支行作为本次贷款的经办行，及时高效地完成了本笔贷款的资料收集和送审工作，

并建立了顺畅的内部交流沟通机制，为后续的农业品牌质押贷款操作奠定了良好的业务基础。

本次贷款的成功发放是上海农商银行探索解决新型农业经营主体资金短缺、贷款难、成本高、周期长等问题，形成可实施、可复制、可推广路径，充分发挥企业品牌以及农业领域专利技术、农产品地理标志证书等无形资产价值的一种创新尝试，必将增进金融与农业互信合作。



典型案例

上海农商银行金山亭林支行成功发放首笔农机购置贷款

近日，上海农商银行金山支行辖内亭林支行成功发放了上海农商银行首笔农机购置贷款，借款人为上海某粮食种植专业合作社，金额144万元，期限为6个月。

该专业合作社主营粮食种植、兼营粮食烘干等，鉴于粮食烘干业务效益好、市场需求大，故计划购置6台新烘干机，以满足业务发展需要。由于购置农机金额较大，合作社自身资金较为紧张，且没有合适的贷款担保方式。金山亭林支行在得知其信贷需求后，根据总行下发的《关于开展农业机械购置信贷业务的通知》要求，为该合作社设计了授信方案，并在当地农机管理部门的配合下，取得了《补贴资金拨付告知函》。同时，借款人出具了书面承诺书承诺将农机购置补贴资金优先用于归还贷款。经前期的积极协

调以及多方支持，亭林支行为该合作社成功办理了该笔农机购置贷款。目前，烘干机已全部安装到位，可以在今年的收割季节投入使用。



(3) 跨界合作兴“农”

在上海传统第一产业 GDP 占比不断下降的情况下，上海农商银行不断推动农业与多领域的跨界共同发展，具体做法包括，整合各类金融资源，发挥金融资源的聚合效应，搭建跨界经营的服务平台。上海农商银行与安信农保合作推出小额信贷保证保险业务，目前在上海地区市场占比达到了 95% 左右；将“互联网+农业”相结合，以鑫沪商、网上商城为抓手，搭建涉农企业线上交易平台，进一步密切银企全面合作；将农业和科技相结合，打造“三农科技”服务特色，通过将科技金融服务与支农金融服务手段相结合，培育了一批具有成长性科技农业企业，2017 年末，上海农商银行科技农业企业贷款余额约 60 亿元，践行支农支小责任，培育了一批具有较高科技含金量的农业企业。



上海农商银行科技农业
企业贷款余额约
60 亿元



典型案例

上海农商银行崇明支行打造具有特色的新型“三农”金融服务体系

上海农商银行崇明支行始终坚持“姓农不忘农、服务三农”的工作重点，积极服务上海在“农村城市化、农业现代化、农民市民化”三个方面的各项金融需求，着力打造具有特色的新型“三农”金融服务体系，为本市远郊居民提供金融服务，促进普惠金融。

在本地金融服务实践中，农民专业合作社在保障农业发展稳定、促进农村经济繁荣、提升农民收入方面颇有助益。为此，崇明支行即不断探索银社合作新模式，在与当地政府部门协作的基础上，帮助合作社成长发展。上海惠杰果蔬专业合作社成立于 2009 年，坐落于竖新镇仙桥村，为区级重点合作社，占地面积 200 多亩。主要种植水蜜桃、翠冠梨、草莓、猕猴桃、火龙果、榴莲等 10 多种热门水果，依托上海市市级示范村仙桥村的建设，结合崇明农业旅游的特色，从合作社成立初期的规模化种植、整车批发的经营模式，到现在结合旅游农业、自主采摘的模式，其发展模式已发生了颠覆性变化，营利也较为可观。

惠杰果蔬专业合作社发展期间，崇明支行一是以较低的贷款利率，帮助该社度过资金紧张的前期投资阶段；二是提供 POS 机服务，方便了游客采摘后的零售结算；三是利用行内网上商城平台，宣传了该合作社的农业旅游项目；四是利用行内的渠道，帮助该合作社扩大了知名度；五是提供代发工资服务，帮助该社规范了民工工资的支出等。该合作社的成功，不仅让社员致富，更带动了周围农民以及其他兄弟合作社。



(4) 拓宽渠道“支”农

上海农商银行坚持“立足郊区、服务三农”的网点布局原则，至 2017 年末，在全部 385 家营业网点中，近 63% 的网点位于农村地区，为远郊居民提供日常金融服务，服务“三农”势头不减。上海农商银行坚持把自助机具投放和互联网金融应用优化作为支持新农村建设的重要措施，持续为农村提供覆盖范围更广、使用更为便利的基础金融服务，有效缓解了农村地区公用事业费缴费难的问题。

上海农商银行批量发起设立的沪农商村镇银行 2012 年开业至今，始终坚持“立足县域、服务社区、支农支小”的市场定位，扎根本土、服务城乡，为上海、北京、深圳三市及山东、湖南、云南三省县域经济发展做出了卓越贡献。截至 2017 年末，35 家沪农商村镇银行贷款余额 128.49 亿元，有效助推县域小微三农企业发展。



媒体声音：《东方城乡报》2017.10.17

上海农商银行：金融帮扶为村民增收“造血”

2013 年，作为上海市属金融企业的上海农商银行（以下简称农商行），按照市委、市政府的统一部署，结对上海崇明区，积极落实农村综合帮扶工作，履行企业应尽的社会责任。5 年来，农商行每年投入帮扶资金 500 万元，并将综合帮扶与城乡党组织结对有机结合，切实增强综合帮扶的工作实效。

帮扶资金落实到位 支持开发区创智园建设

多年来，上海农商银行党委十分重视农村综合帮扶这项工作，每年定期研究部署，董事会也经常对各帮扶捐赠事项进行审议。崇明支行作为项目联络支行，内设专门部门跟踪落实帮扶工作进度，确保这项工作落到实处。据悉，5 年来，农商行每年投入帮扶资金 500 万元，捐赠资金与市级帮扶专项资金主要用于支持崇明富盛经济开发区创智园的建设。

城乡党组织结对 让村民享受贴心金融服务

2013 年，作为帮扶项目联络方的农商行崇明支行与合兴村党支部签订了 5 年“城乡党组织结对帮扶协议”，为该村新农村建设提供资金扶持，帮助该村形成自我“造血”机制。

为加快新农村建设步伐，农商行帮扶资金重点关注民生，资金主要用于基础设施建设和维护，协助合兴村建立村民健身、文体活动场所，还为村里添置健身器材，以此丰富村民的业余文化生活。



此外，对考取全日制学校本科的学生进行一次奖励，对 80 周岁以上的老人每年发放春节慰问金 300 元。

农商行崇明支行每个党支部均和当地的镇、社区、村党组织结对，成为区域化党建共建单位。支行 110 多名党员到所在区委、村委进行“双报到”，6 个党支部

分别选择所在地居委结对共建，每季度定期开展金融宣传、志愿者服务、公益项目等主题活动，加强合作交流，促进区域化党建工作顺利开展。

目前，农商行崇明支行正深入推进社区银行建设，崇明支行辖属网点——合兴分理处与该村签订了社区共建协议，形成了“网点”和“村委”的金融服务共建关系，不定期去村里以金融讲座、现场咨询、发放金融单页等形式普惠金融知识。为了方便合兴村居民使用敬老卡，崇明支行提供上门激活服务，得到了村民的一致好评。

2、服务小微

上海农商银行一直以来始终坚持以服务小微企业为己任，积极开展中小微企业金融服务活动，健全小微企业金融服务体制机制，创新小微企业金融服务产品与服务模式，在助推小微企业发展方面成效显著。

2017 年末，国标小微贷款余额 1268.52 亿元，比年初增长 148.76 亿元，完成“三个不低于”监管指标。在上海市促进中小企业发展工作领导小组办公室主办的“上海中小企业融资服务合作伙伴”评选中，上海农商银行获“2017 年度上海中小企业融资服务杰出合作伙伴”殊荣。





媒体声音：《中国经济网》2017.8.10

2017 年上半年上海辖内法人银行小微贷款增长 230 亿元 上海农商银行占比八成

在支持大众创业、万众创新，解决小微企业融资难、融资贵的问题上，上海农商银行坚持以支持实体经济、促进普惠金融发展，并健全中小微企业金融服务体制机制，创新中小微企业金融服务产品与服务模式，在助推中小微企业方面取得了不俗的成绩。

数据来说话

截至 2017 年 6 月，该行国标小微企业贷款余额达到 1305 亿元，占辖内中外资法人银行小微贷款余额的 43.34%，其中 500 万以下小微贷款余额排名位列全市第一。2017 年上半年，该行小微贷款余额增加 185 亿元，占辖内法人银行小微贷款余额同期增幅的 80.43%。基数高、涨幅快，这无疑体现了上海农商银行支持小微企业的决心。当前，该行共为超过 10000 户的小微企业提供服务。值得一提的是，在风险可控的前提下，该行小微企业申贷获得率高达 99.87%，高于辖内法人银行 93.51% 的水平，成为广大小微企业寻求优质金融服务的首选。

产品接地气

小微企业的资金需求往往有着“短、频、快、急”的特点，而银行传统的授信审批流程较长，注重抵押物，小微企业很难满足要求。如何从这种看似难以调和的“矛盾”中找到突破口？

上海农商银行经过丰富的市场调查，同时结合多年来服务小微企业所积累的经验，创新定制了多款“接地气”的明星产品。比如，“鑫 POS 贷”是一款以 POS 机的结算流水和交易笔数为基础核定授信额度的产品，有效解决了现实授信业务中，难以准确估算小微企业和个体工商户真实资金需求的问题，既为客户提供便利，又能较为客观的反映实际情况。

“鑫盟贷”是为品牌经济型连锁酒店的加盟商量身定制的产品，它能帮助这些“背靠大树”的经营者渡过初创困难期。而与之类似的还有“鑫医贷”，可以为医药产业链中，处于流通环节的小微医药批发企业提供授信额度。

“循环贷”是该行的又一次探索。通过“一站式”的审批流程，给到小微客户灵活的提款和还款方式，随借随还，让企业可以根据实际需要安排资金使用时间，既避免了重复审批带来的不便，同时也节省了企业的融资成本。

此外，小企业的纳税情况也是一个颇有参考意义的指标，该行借助银行同业公会小微平台，通过“银税互动”的方式，来促进小微企业融资的可获得性，降低融资成本，从而实现小微企业、银行、税务三方共赢。

服务暖人心

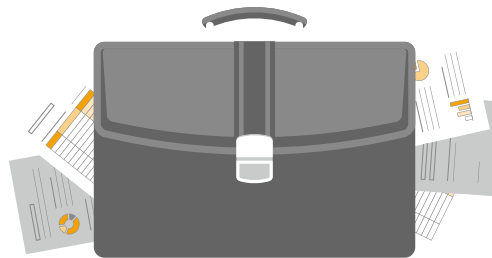
合理的产品设计降低了小微企业融资门槛，同时也有效控制了风险，而专业、贴心的服务更是让客户免除“求人”、“求钱”的尴尬，实现银企合作双赢。

上海晶合光电科技有限公司是一家以 LED 灯具、车灯模组及相关产品的研发、生产、销售为主的企业。创立之初，企业的大部分资金都投入了研发之中，并没有稳定的销售收入，所以各种经营、财务指标都不好看。

“当时我曾向几家银行提出过贷款申请，可就是没人理我，递交的材料都石沉大海。”企业负责人吐露了当时的窘境，虽然不至于“断粮”，但若扩充资金，对企业第二阶段的市场推广大有益处。“直到有朋友推荐我到上海农商银行试一试，我才有了被‘重视’的感觉。”在几乎放弃向银行贷款的念头时，“最后一次”的尝试点亮希望。

“看得出，那位客户经理对照明行业比较了解，也做了不少功课，所以我们的沟通就顺畅很多。”最终，该企业获得了上海农商银行量身定制的授信方案，产品销售快速进入正轨。现在，该企业已迈出登陆新三板的步伐。

据了解，对于优质的小微企业，上海农商银行一直给予优先审批、优先放款的政策支持。同时，还给予优惠利率，切实帮助企业解决资金难题。



服务小微企业情况统计表

指标名称	单位	2017 年	2016 年	2015 年
小微企业贷款余额	亿元	1268.52	1119.76	1091.66
小微企业贷款占比	%	35.04%	34.63%	38.41%
小微企业贷款客户数量	户	10395	10082	11517
小微企业专营机构数量	个	47	54	59

(1) 信贷资源支持

上海农商银行在 2017 年度信贷投向政策中明确，支持以中小、小微等与我行战略定位相匹配的优质客户，优先支持生产设备先进、产品技术含量高、为国有大型企事业单位、行业龙头企业、政府部门等核心客户长期配套生产的上下游配套型中型企业；优先支持重点区域内具有专业市场的集聚型中小企业；积极介入已在或拟在新三板或股权交易市场挂牌的各类优质中小企业客户，加强与各类 PE 投资公司的合作；积极支持入住高新技术园区并拥有自主知识产权的科技型企业、为大型制造业龙头企业提供上下游配套产品的小微企业。



典型案例

上海农商银行松江支行助力两家小微企业实现上市目标

2017 年 10 月 20 日上午，上海证券交易所内人头攒动、花团锦簇，上海晶华胶粘新材料股份有限公司在这里鸣锣上市，正式登陆资本市场。上海农商银行松江支行领导应邀出席了上市仪式，与企业共享喜悦。

这也是继 2017 年 5 月 19 日上市的上海保隆汽车科技股份有限公司之后松江支行培育的第二家上市企业。

上海晶华胶粘新材料股份有限公司自 2008 年与松江支行建立信贷关系以来，一直保持着良好的合作关系。针对公司的特点，松江支行为企业提供了综合金融服务方案，在账户管理、结算与现金管理、投融资需求、员工增值服务等方面，提供量身定制的解决方案。前期上市的上海保隆汽车科技股份有限公司是一家集生

产、销售、产品开发和项目投资于一体的汽车零部件公司，松江支行作为合作银行，结合企业实际需求，提供本外币一体的金融服务方案，不断拓宽和完善金融服务领域和服务项目，助力其稳步发展。



(2) 产品服务支持

上海农商银行大力鼓励创新，不断优化产品服务方案，持续丰富小微企业金融产品，为满足不同小微客户的需求，开发了多种特色产品，如连锁酒店加盟贷款（“鑫盟贷”）、基于企业现金流的“鑫 POS 贷”、面向医药流通领域的“鑫医贷”等。2017 年为了更好的服务小微企业客户，推动普惠金融发展，上海农商银行通过大量调研和总结，在对现有小微产品及流程进行梳理和优化，出台了 500 万元（含）以下小微企业授信业务管理办法，



针对小微企业的特点，在风险可控的前提下，对贷款要求、贷款流程、审批时限和贷后管理等方面做了专门的设计和优化。此外，上海农商银行还推出了小微企业流动资金循环贷，该产品通过“一站式”的审批流程，为资质优良小微企业客户提供了一至三年的授信期限以及灵活自主的提款和还款方式，随借随还，让企业可以根据自身的实际经营需求和生产周期安排资金使用时间，既避免了重复审批带来的不便，也节省了小微企业的融资成本。

(3) 平台渠道支持

上海农商银行不断提升小微企业专业化服务水平，47 家小微企业专营网点专门服务小微企业。上海农商银行开发小微企业贷款移动端营销管理系统，支持各类小微企业贷款产品的现场受理申请、现场调查和现场贷后管理等，更好地满足小微企业“简、快、灵”的融资需求。同时，上海农商银行利用互联网等新技术、新工具，

研究开发小微企业网上融资申请平台，拓宽小微贷款业务申请和办理渠道，进一步提高业务办理效率。2017 年上海农商银行与相关单位协作，开发小微企业银税贷产品，促进小微企业融资的可获得性，降低融资成本。

上海农商银行加强企业网络金融社区建设，以“鑫沪商”网站为载体，打造服务小微企业的信息发布、交易撮合、在线采购、在线融资和独立建站、OA 办公服务等为一体的小微企业网络金融服务社区，2014 年上线至今，已有 8.1 万多企业入驻。上海农商银行的“鑫 e 购”网上商城，为优质小微企业客户提供网上商品销售和支付结算服务，2017 年网上商城依托京东 JD.com 品牌效应、管理经验、物流优势三大引擎，对接京东自营商品库，精选 50 万件商品，提高商品、物流、活动、服务四大核心能力，更好地为中小微企业客户、个人客户、工会卡客户等群体服务，提供定制化采购解决方案。



典型案例

上海农商银行网上商城“京东直购”专区上线

2017 年 8 月 1 日，上海农商银行网上商城“京东直购”专区正式对外上线运行。“京东直购”专区是上海农商银行落实“互联网+”战略部署，加强与互联网企业合作的重要举措，也是上海农商银行网上商城从独立运营转型到与互联网巨头共谋发展的重要里程碑。上海农商银行重点围绕“京东直购”专区主场景，依托京东品牌效应、管理经验、物流优势三大引擎，发挥其在商品、技术、活动、服务上的四大核心能力，面向中小企业客户、个人客户、工会卡客户四大群体，提供定制化采购解决方案。

“京东直购”专区是上海农商银行全新打造的银行系电商新业态，其作为上海农商银行网上商城的一个独立频道在主页显示，客户可以通过上海农商银行门户网站、商城网站、手机银行移动商城、微信移动商城等入口进入。该专区商品直接对接京东自营商品库，精选 7-8 万件商品，享受集团采购优惠价，由京东物流送货。后期上海农商银行还将开发完善分期付款，形成购物+信用+支付的合作闭环。

3、普惠大众

上海农商银行大力发展移动金融，推动手机银行全新改版，从“拓展业务功能、全新页面设计、丰富生活服务、安全加固升级、自动兼容测试、数据挖掘分析”六大方面打造移动互联网交易平台。完善微信银行服务，提供电子账单低碳环保，提升购物体验、提升安全控制、方便理财购买等服务，并提出微信银行社区商户服务建设需求，探索依托网点服务周边实体商户的新业务模式。

2017 年末公司企业网银注册用户较上年增长 12.32%；个人网银注册用户较上年增长 21.4%；企业手机银行注册用户较上年增长 24.92%；个人手机银行注册用户较上年增长 31.03%；微信银行注册用户较上年增长 46.28%，微信银行共有个人客户 60.49 万户，交易笔数合计 67.05 万笔，交易总额达人民币 7377 万元。



优质服务责任

上海农商银行坚持以客户为中心，通过不断提升服务质量、优化服务流程、提高运营效率、扩宽服务渠道、注重服务反馈、维护金融安全等责任举措，在为客户创造经济价值的同时，提升客户体验，切实履行优质金融服务的社会责任。



典型案例

上海农商银行信用卡荣获“2017年度介甫奖·最佳客户互动体验奖”

在金融媒体“财视中国”主办、上海市银行同业公会等协办的2017年度“金融科技·介甫奖”评选活动中，上海农商银行信用卡荣获“年度最佳客户互动体验奖”。

“金融科技·介甫奖”旨在表彰在金融科技领域具有卓越成就的机构与个人，本年度共有100余家金融机构参与此次评选。上海农商银行信用卡与招商银行、建设银行、中信银行、平安银行等多家知名金融机构同台竞技，经过初选、微信票选、专家评审等三轮比拼后脱颖而出，获此殊荣。

近年来，上海农商银行信用卡积极拥抱互联网潮流，面对上海车牌竞拍及其他消费场景中呈现的金融服务需求，充分运用互联网

技术，发挥大数据资源优势，推出鑫福金、车牌分期、钛金鑫卡等明星产品，实现互联网获客、自动化审批、秒贷秒批。在与客户的互动交流中优化产品体验，构建起需求引领型、场景渗透型和数据驱动型的信用卡消费信贷经营模式，深受业内好评。



1、加强社区银行建设

上海农商银行坚持以客户为中心，以创新为动力，以扎根社区、服务社区居民和小微企业为立足点，深入推进社区银行建设，至年底，社区银行网点达261家。2017年上海农商银行对社区银行网点进行调整，探索新型社区网点建设，完善功能、调整布局、整合资源。加强对社区银行考核，发挥社区金融志愿者在社区居民和银行的沟通、纽带作用，全年共发展社区金融志愿者1479名。

2、积极拓展服务渠道

上海农商银行在加强实体网点建设同时，加强网络金融各业务渠道建设，致力于产品线上化、服务移动化、自助机具智能化、客服中心建设现代化，通过网上银行、手机银行、微信银行、直销银行、电话银行、自助机具、门户网站、电子商务平台等渠道，为客户提供安全、快速、便捷的金融产品和服务。2017年ATM等自助机具总量达2282台，网络客服业务总量较上年增长16.46%。



典型案例

上海农商银行6家网点荣获中银协2017年度星级网点称号

在中国银行业协会举办的2017年度“文明规范服务星级营业网点”评定活动中，上海农商银行网点表现出色，在网点硬件完善、档案建立、员工关爱、消费者保护等方面做了大量工作，最终青浦支行营业部、浦东黄楼支行、浦东北蔡支行、闵行支行营业部、松江九亭支行荣获“中国银行业文明规范服务四星级营业网点”称号，闵行梅陇支行荣获“中国银行业文明规范服务三星级营业网点”称号。



3、不断提升服务质量

上海农商银进一步加强网点软硬件设施的改造、升级，通过配备求助电话，配备免拨直通电话，设置了无障碍停车位，设置爱心专座、无障碍坡道、语音叫号系统、叫号显示屏、爱心窗口等措施，进一步优化服务流程，提升服务质量。上海农商银行加强互联网金融平台建设，平台定位于渠道整合和互联网接入，采用微服务架构，探索新的技术框架和开发模式。推进人脸识别技术研究及应用，提供快速的身份认证辅助手段，提升服务质量，满足网点转型需要。

指标名称	2017 年	2016 年	2015 年
客户申诉意见总数	205	248	88
客户申诉办结率	100%	100%	100%
客户申诉处理结果满意度	99.62%	99.01%	99.61%

4、优化业务流程

上海农商银行在 2017 年继续优化业务流程，提高服务效率，推出涉农品牌质押业务管理办法，与安信农保公司对接优化业务流程，积极拓展优质涉农企业；修订企业现金管理业务制度，完善风控手段，提升单位卡产品便捷度；优化对公理财管理流程，参与全国银行业理财直连系统项目；加强交易渠道建设，与中国银行、法国巴黎银行、工商银行等同业完成交易平台的使用签约工作，有效拓展交易渠道，提高交易效率；优化敬老卡激活交易流程，提高网点业务办理速度，提升客户体验；积极推进“鑫 E 贷”业务，打通线上线下业务办理，优化申贷流程，提升客户体验；完成优化手机银行、网银等自助渠道产品销售界面及操作流程，进一步提升客户体验，优化财富类产品展示功能。



典型案例

上海农商银行全流程在线消费贷款“鑫 E 贷”正式上线运营

为满足客户日益增长的消费信贷需求，2017 年 12 月 28 日，上海农商银行全流程在线消费贷款产品——“鑫 E 贷”正式上线运营，实现全量“预授信”客户自动转接至“鑫 E 贷”提供全线上消费贷款服务，客户可根据实际需要，通过网银、手机银行实现自助提款和还款，从而进一步提高我行精确营销的能力和客户体验度。

相比市场上同类产品，上海农商银行“鑫 E 贷”具备额度高、全线上、高效率、灵活用、费用低、免担保：纯信用、免抵押、免担保等 6 大优势，客户在得到上海农商银行授信额度后，开通个人网银证书版或手机银行认证版，即可进行“鑫 E 贷”业务申请。从业务申请、系统自动审批到放款仅需 5 分钟。在渠道部署方面，“鑫 E 贷”目前能够通过上海农商银行网上银行、手机银行办理，完成了线上渠道布局。后续，上海农商银行还将在微信、智能柜员机上部

署“鑫 E 贷”业务，进一步扩展服务渠道，方便客户申请、支用。

从 28 日凌晨系统正式上线首日，已有 30 多个客户成功办理了“鑫 E 贷”业务，贷款额超过 500 万元。



5、强化科技服务保障

2017年，上海农商银行进一步强化信息系统运维管理，确保核心账务系统正常业务时段可用率 100%，积极排查信息系统生产隐患，有效保障信息系统的安全稳定运行；推进重要业务系统批处理效率优化，部分对外服务系统的批处理完成时间提前了 1 小时以上，为按时对外提供优质服务提供保障；组织开展核心账务系统灾备真实切换演练、关键业务系统灾备模拟演练和各类 IT 应急演练，进一步加强信息系统连续性管理，提高应急处置水平。2017年上海农商银行核心账务系统应用优化项目成功投产，核心账务系统的处理能力及其可靠性有了显著提升，代发代扣等批量业务并行处理能力提升近 3 倍。



典型案例

上海农商银行“线上线下一体化智能营销平台”喜获人行 2016 年度银行科技发展奖三等奖

2017年8月4日，人民银行 2016 年度银行科技发展奖评审领导小组会议在北京召开，会议总结了 2016 年度银行科技发展奖评审工作，评定了获奖项目。上海农商银行“线上线下一体化智能营销平台”喜获人民银行 2016 年度银行科技发展奖三等奖。

“线上线下一体化智能营销平台”运用互联网、大数据等先进技术，打造覆盖线上、线下一体化的营销生态系统。通过该项目，客户经理、大堂经理、网点柜员对客户展开多点营销，实现营销信息的线上线下共享，客户服务能力大幅提升，潜在业务风险得到提前识别，金融资产安全保障更加有效。

金融创新责任

上海农商银行始终以客户需求为导向，创新产品功能、创新服务模式、创新多元渠道，实现个人财富增长、企业价值提升的金融创新责任。在产品、业务创新方面，2017年上海农商银行推出了针对上海市新型农业经营主体的品牌质押履约保险贷款项目，该产品突破传统融资模式的瓶颈，发挥涉农企业品牌的无形资产价值，在金融服务农业上迈进一个更高的层次；推出小微企业流动资金循环贷业务，该产品通过“一站式”的审批流程，为资质优良小微企业客户提供了一至三年的授信期限以及灵活自主的提款和还款方式，提高审批流程，节约融资成本；推出线上消费信贷业务，将原有线下个人消费贷款产品与线上电子渠道功能进行整合，实现了客户线上授信申请、审批、提款、还款、贷款查询等一体化；丰富信用卡业务产品，着力培育高端客户及青年客户，推出车牌分期、教育分期、现金分期、账单分期、钛金鑫卡等产品，实现信用卡“分期业务秒级审批”和“标准卡自动审批”；上线智能柜员机，为客户提供“一站式、自助化、智能化”的服务，年内已有超过百家的网点启用智能柜员机，网点对私业务分流率达到 35%。





典型案例

上海农商银行智能柜员机成功上线

2017年8月29日，上海农商银行在浦东分行营业部举办智能柜员机启用仪式，徐力行长出席仪式并作为客户体验智能柜员机，成功办理借记卡 ATM 转账签约业务。

智能柜员机是布放在上海农商银行营业网点厅堂内，为客户提供常用柜面业务服务的电子设备，机具一期上线借记卡、信用卡、存单、账户管理、转账、外汇、签约、生活服务八个业务模块共计 67 个交易，后续将引入现金功能模块，增加本行理财出售、对公回单打印等业务功能。相比其他同业机具，上海农商银行智能柜员机集成开卡、签约、发 KEY、存折、存单等多项业务功能在同一台机具上进行办理。我行智能柜员机支持存单开销户和转存功能，在上海同业中为首个支持存单业务的自助机具。

智能柜员机的投产使用可分流网点柜面业务，释放网点柜员劳动力，让柜员从柜内走到厅堂，与客户面对面沟通，为客户提供更优质的服务。同时，智能柜员机的投产使用对我行现有网点建设提出新的要求，是上海农商银行打造智慧网点的新起点。



△ 徐力行长（左）和金剑华副行长（右）出席上线仪式



典型案例

上海农商银行“智能柜员机项目” 喜获“普惠金融创新中小银行”称号

2017年12月21日，由《金融电子化》杂志社举办的“2017中国金融科技年会”在北京成功召开，年会同时公布了“2017年度金融科技及服务优秀创新奖”评选结果，上海农商银行“智能柜员机项目”喜获“普惠金融创新中小银行”称号。

“智能柜员机项目”通过在网点布放智能柜员机，为客户提供常用柜面业务服务，覆盖大部分对私业务功能，为客户提供“一站式、自助化、智能化”的服务。“智能柜员机”获得《金融电子化》杂志“普惠金融创新中小银行”称号，是上海农商银行加强科技创新应用，将先进技术合理布局到金融服务场景中的突破性尝试；也是为传统金融注入活力、加快传统业务升级转型的重大转折点；更是上海农商银行加大对客户的服务力度，践行普惠金融理念的重要举措。



社会责任

员工发展责任

上海农商银行坚持以人为本，主动承担保障员工权益、促进员工成长、致力员工关爱的责任，激发员工归属感，重视员工幸福感。

员工基本情况表

指标名称	单位	2017 年	2016 年	2015 年
员工总数	人	6215	6246	6220
新员工数	人	334	389	453
女员工数	人	3127	3150	3124
女性管理者占比	%	30.46	29.44	28.49
员工流失率	%	3.36	3.37	3.86

1、保障员工权益

2017 年，上海农商银行认真贯彻落实《劳动合同法》，构建和谐劳动关系，职工劳动合同签约率达 100%。上海农商银行根据“按劳分配、公平合理；以岗定薪、统一标准；以绩定奖、强化激励；结合市场、动态调整”四大原则管理员工的薪酬福利体系，保障员工福利待遇；按照国家有关规定制定员工请休假管理办法，在建立良好的工作秩序和提高工作效率的同时，保证员工休息权等各项基本权利。

上海农商银行完善职代会组织体系，在 2017 年完成了总行第三届两代会换届工作，规范了两级工会工作机制。组织开展了新一届职工代表的专题培训，全行共 1000 余名职工代表、工会干部参加了培训，加强了职工代表的工作使命感，提高职代会工作的质量，进一步提高新职工代表参政议政的能力。健全职工代表巡视体系，修订完善了职工代表提案制度和职代会运行评估制度，开拓了职代表巡视、“薇稼园”信息平台、员工建议等多元民意通道。全年各级工会组织开展了 50 多次职工代表巡视工作，收到提案近 1000 条。



典型案例

上海农商银行召开第二届第八次职工代表大会

2017 年 3 月 5 日，上海农商银行召开第二届第八次职工代表大会。与会代表认真讨论并以投票表决的方式审议通过了《上海农商银行分支行绩效考核办法（2017 年版）》、《2017 年总行领导及总行其他领导履职待遇、业务支出年度预算表》、《上海农商银行绩效薪酬延期支付管理试行办法》、《上海农商银行薪酬管理试行办法（修正案）》、《2017 年全行教育培训工作计划及经费预算》。

大会以民主选举的方式选举产生了第三届董事会职工董事一名，第三届监事会职工监事两名。

大会对总行依法合规，严格规章制度，维护员工和企业的合法权益给予充分肯定。





典型案例

上海农商银行组织开展新一届职工代表履职培训

为进一步提高职工代表参政议政的能力，全面提升职工代表的素质和履职能力，加强民主管理，促进各项工作的顺利开展。2017年9月22日，上海农商银行举办2017年度职工代表培训班，全行共有1000余名职工代表参加。

培训围绕“民主管理与职代会制度的运作”这一主题，从民主管理的内涵、民主管理发挥作用的路径、实现民主管理制度的目的和要求三个方面阐述了怎样认识新形势下职工民主参与与职代会制度间的关系问题，介绍了职代会制度的主要内容以及如何履行

职工代表的职责和职代会的规范运作程序，使职工代表们对职代会的性质、特点和作用有了更为深刻的认识，对企业民主管理的内涵也有了更深入的理解。

总工会要求职工代表们要不断提高民主管理意识、不断提高履行职责的能力、日常工作生活中密切联系职工群众，倾听职工群众的呼声，充分发挥职工代表联系职工群众的桥梁纽带作用，真正代表广大职工群众行使好民主权利，进一步提升民主管理水平。

2、注重人才培养

2017年上海农商银行贯彻落实“人才驱动”战略要求，全面推进招聘工作精细化管理。以“甄选人才，提升形象”为导向，分层次、多环节、全方面、高标准开展校园招聘，试点海外名校合作，定制化开展宣讲会、面试体验、签约会和offer后管理，采用更加科学和人性化的环节设置，快速响应，重视宣传，关注细节，受到广泛好评；社会招聘主要引进金融市场、资产管理、信息技术等专业领域相关人才；同时，上海农商银行还接受军转安置干部、退伍士兵，在进一步优化员工队伍的年龄结构、知识和专业结构，促进业务发展的同时，也缓解大学生就业压力，为配合做好军转安置工作做出自身贡献。

上海农商银行注重人才培养，2017年分层分类开展培训，注重提升实效，重点抓好中层管理人员领导力提升培训项目，拓展干部视野，提升综合能力素质。继续开展“启航课堂”“智慧学堂”“鑫火计划”“鑫苗计划”“管理培训生”等传统品牌培训，通过引入测评、自我评估、需求调研、课堂管理、互动创新等方式，有效提升培训体验和培训实效。

2017年上海农商银行“师王争霸”大赛培训项目，获中国教育技术协会第六届金融教育多媒体课件评比活动“最佳培训项目奖”和中国企业在线学习大会“博奥奖——优秀项目方案奖”。

指标名称	单位	2017年	2016年	2015年
培训项目数	期	1824	1699	2044
培训人次	人	77996	79832	105448
人均经费支出	万元	0.3	0.3	0.3



典型案例

上海农商银行举行2017年领导力培训

2017年10月30日-11月3日，上海农商银行开展了2017年上海农商银行领导力培训，全行45名中层管理人员参与培训。本次培训是上海农商银行与中国浦东干部学院合作的首个领导力培训项目，培训内容涵盖党建、宏观经济、领导力、国学、心理学、媒体应对等诸多主题。培训形式丰富，既有专题讲座又有现场教学，还有情景模拟。培训配置了优秀师资，既有来自复旦大学等著名高校的教授，也有来自上海超级计算机中心的跨界专家，既有中浦院的本土讲师，也有国家统计局、国家减灾委的中央智囊。本次培训帮助学员开阔视野，拓宽思路，提升能力，为学员实际管理工作提供新启发与新收获。





典型案例

上海农商银行开展 2017 年师王争霸案例教学大赛

上海农商银行 2017 年“师王争霸”案例教学大赛总决赛于 2017 年 12 月 21 日顺利举行。决赛中，来自分支行和总行部室的 8 强战队选手根据抽签顺序，依次登台展示案例课程。选手们围绕基层工作总结心得，深入开展案例剖析，通过深情并茂的讲授、配以酷炫的 PPT 演示、生动传授业务经验，奉献了一台精彩绝伦的知识盛宴！经现场评委专业、公正的评审，信用卡部的“湖里鱼”战队以其创新的案例、完美的现场把控、设计精美的 PPT 从激烈的竞争中脱颖而出，荣获本届“师王争霸”案例教学大赛的“最佳战队”称号，授课选手陈立宇获得“师王”称号。其他 7 支战队分获二等奖和三等奖。浦东分行“白富美”战队获得由现场观众投票选出的“最具人气战队”称号。

大赛秉承传统，继续聚焦参赛课件品质，邀请总行业务部门及外部培训专家参与评审，评出了本次大赛的十佳案例及十佳课件。这些优秀课程的案例选题具有典型性，教学设计合理，课件呈现精良，为全行业务授课提供了标杆。

2017 年是上海农商银行举办“师王争霸”案例教学大赛的第三个年头。大赛聚焦内训师和案例教学，倡导知识众筹与内部分享，获得全行的广泛关注与参与，大赛人气逐年上升。本届大赛自 9

月 10 日正式启动以来，吸引了来自全行 62 支队伍参赛，共收到 60 多份参赛作品。人力资源部通过开展游戏化设计，组织线上线下互动参与，创新引入在线直播环节，进一步提升了赛程体验感与参与度。在经历了沙场点兵的海选、对战训练营的辅导以及 16 进 8 荣耀直播赛后，八支战队最终脱颖而出，站上了决赛的舞台。



典型案例

上海农商银行对新进行大学生开展“鑫苗计划”入职培训

2017 年，上海农商银行打造新员工培训品牌项目“鑫苗计划”，设计手机端 H5 任务界面，嵌入每日闯关任务、在线交流论坛、游戏化积分升级系统等创新互动技术，提升新员工培训质量与体验感。通过整体项目运营和班主任直线管理，以学习活动促进专业提升，以课余活动展现员工才能，以任务挑战激发员工潜能，以手机互动增加学习渠道，以班级积分强化团队凝聚，高效帮助新员工融入团队、了解企业文化、掌握岗位知识、提升职业素养，实现从校园到职场的蜕变。除了集中培训，总行人力资源部还安排了模拟银行培训模块，网上学习培训模块。新员工还需要在各分支行进行为期一年的轮岗培训，通过导师帮带、实践操作进一步提升专业水平，适应岗位要求。





典型案例

上海农商银行开展新任理财经理培训

2017年6月28日至7月1日，上海农商银行针对上岗2年以内的新任理财经理，开展了为期4天3晚的新任理财经理培训。

本次培训安排系统又全面，旨为学员提供系统化、多维度的岗位培训，全面提升业务水平。除了相关条线的产品介绍，培训还邀请各分支行的优秀理财经理代表与学员进行面对面业务交流，不仅做到“授之以鱼”，更是做到“授之以渔”，通过前辈传授成功经验，使学员对业务实践有了感性的认识，同时也加深了对产品的理解。在相继完成零售金融、信用卡及网络金融业务介绍后，本次培训特别增加了对私CRM系统的操作培训，指导新任理财

经理熟悉我行操作流程，做到快速上手，学以致用。本次培训还特别邀请外部专家进行同行业营销经验的分享，促进学员反思自身及我行实践。它山之石可以攻玉，他行的成功经验开阔了学员的视野，同时也升华、加深了之前的所学。

4天3晚的培训系统介绍了行内产品及内外部优秀实践经验，全面提升新任理财经理的知识和技能，为业务开展储备了人才资源，也为理财人员的梯队建设打下了坚实的基础

3、关注员工职业发展

上海农商银行重视员工职业发展需求，完善员工职业规划和通道，积极拓宽内部交流通道，健全行内招聘机制，促进内部人才流动，为员工提供良好的成长和提升空间。同时甄选核心人才，建立了“中层、资深、科级、高级和核心人才”多层次的人才梯队。

上海农商银行健全行内招聘机制，为员工提供良好的成长和提升空间，结合岗位实际和人选情况，采用组织推荐或公开竞聘等方式开展干部提任，完善选拔机制。引入测评工具，提供竞聘面试参考，多维度了解掌握人选情况，进一步提高选拔任用工作的科学性。广泛开展专业序列评聘，为专业人才发挥专业才干提供广阔舞台。引进和培养金融市场、资产管理等新兴业务人才和紧缺岗位人员。

4、致力员工关爱

上海农商银行关爱员工身心健康，为大病员工提供就医快速服务，在全行开展帮困送温暖活动及爱心一日捐活动，全行3000多名员工参与一日捐，共募集资金91万元，对身患疾病及困难的250多位员工开展上门探望，送上慰问金110万元。在全行基层网点开展了“五星小食堂”“十大厨师”的评选工作，提升食堂服务品质。整合基层现有职工之家、妈咪小屋等资源，根据基层单位需求，完成了18家分支行标杆职工小家的创建工作。全面开展“爱心妈咪小屋”助推计划，推动小屋一屋多用，扩大小屋服务覆盖面，建设成为女职工活动的温馨驿站，全年建设成妈咪小屋41家。

2017年上海农商银行开展了丰富多彩的文体活动，以“爱艺术、爱生活”为主题举办第六届职工文化艺术节；开展了“越秀越精彩”员工才艺秀、“翰墨飘香、艺满农商”员工书画、手工编织比赛、“最美农商人”摄影比赛、“舞出健康舞动快乐”广场舞大赛、“农商微评论”征文大赛、“秀出风采”行服秀等系列活动；举办“书香满农商”传统文化主题月活动；以职工书屋为载体，开展了“书香识女人”红楼梦女性解析、“品味书香”读书分享会、“读万卷书、行万里路”文化徒步、“小文人、大乐趣”亲子嘉年华、“聆听你的声音”诗歌朗诵、“爱因你而更美”爱心义卖、“一起走、爱相伴”公益徒步、“品海派文化、享农商精彩”城市定向、“读响十九大”等系列活动。





典型案例

上海农商银行第六届职工文化艺术节圆满落幕



△ 总行领导班子成员出席职工文化艺术节闭幕式

上海农商银行第六届职工文化艺术节闭幕式暨第四季员工才艺秀决赛于2017年11月5日举行，来自全行一千多名员工参加了闭幕式。

本届职工文化艺术节历时六个多月，围绕“爱艺术、爱生活”活动主题，开展了“最美农商人”摄影比赛、“舞动健康，舞动快乐”广场舞大赛、“越秀越精彩”员工才艺秀大赛、“翰墨飘香，艺满农商”员工书画大赛、“农商微评论”征文大赛等系列活动。

各基层单位积极响应，热情参与，共有24支队伍300多人参加了广场舞大赛；171幅作品参加了书法绘画作品展示；500多幅摄影作品参赛；近200多人参加“越秀越精彩”员工才艺秀的海选活动，呈现了各单位特色的文化元素，展示了职工不同的艺术风采。同时各基层单位工会也相应开展了丰富多彩的各自艺术节系列活动，体现出“爱艺术、爱生活”的活动理念。



典型案例

上海农商银行举行第四届总行城市定向挑战赛

2017年11月18日，“品海派文化、享农商精彩”第四届上海农商银行总行城市定向挑战赛成功举行。本次活动由上海农商银行总行直属党委、直属工会和直属团委联合主办，来自总行直属各单位和国泰君安证券、上实集团、常发集团、华建集团、上海电缆研究所、上海化工研究院、上海市儿童医院、银联数据、盛大汽车和陆家嘴楼宇协会等10家兄弟单位的28支队伍、近200名选手参赛。

此次比赛以品味上海特有文化、宣传农商企业文化为主题，通过完成指定任务，让参赛队伍深刻体会这座城市的魅力、这家银行的精彩。比赛共有八条不同的路线随机进行分配，每条路线包含一个我行网点、一个博物馆、一个名人故居和一个市民公园等四个坐标点。在坐标点处设置了“海派文化知多少”知识问答、“匠人手工花样多”手工艺制作、“滑稽明星再现江湖”滑稽戏表演和“沪剧精粹腔调浓”沪剧演唱等特色任务，考验参赛队伍的知识储备、动手能力、团队合作能力和表现力。

比赛中，来自不同部门、单位的成员相互融合、携手共进，在比赛中互动交流、深化友谊。同时，一队队热情似火的“红色军团”展示着农商人的精神风貌，一张张青春洋溢的笑脸是行走的“农商名片”，对银行品牌起到了良好的宣传作用。



典型案例

上海农商银行宝山支行组织开展中秋节月饼DIY活动

浓情中秋，共团圆。在中秋佳节来临之际，2017年9月23日，宝山支行邀请员工和他们的子女一起制作冰皮月饼，提前过中秋节，感受团圆、快乐的氛围，共享快乐时光。

本次活动中，支行请来专业老师教授冰皮月饼的制作方式。大家纷纷围在老师旁边，认真倾听，仔细观看，详细记录下水、面粉的比例，揉面团、压印模时的技巧等等。在演示过后，大家跃跃欲试，亲自动手去完成每个环节，搓揉、按压、塑形……一个个

模样可爱的月饼在大家的巧手下诞生。不少员工和他们子女在完成之后，已迫不及待品尝起来，体味着其中的香甜和亲自动手的快乐，脸上都洋溢着幸福的笑容。

本次月饼制作活动是宝山支行2017年巧手DIY活动中的一项，可以让员工们亲手制作、即刻品尝冰皮月饼同时，丰富他们的平时的业余生活，帮助他们暂时忘却白昼的喧嚣，舒缓身心。



典型案例

上海农商银行开展“十大厨师”及“五星小食堂”评选活动

为提升职工食堂服务水平，改善员工工作用餐条件，上海农商银行在全行范围内开展“十大厨师”和“五星小食堂”评选活动。

“十大厨师”评选活动于11月25日下午举行，来自各基层食堂的15名厨师参加了比赛。比赛分为指定菜和私房菜两个项目，在规定菜翡翠虾仁的烹饪中选手们主要比拼的是处理食料的小细节和烹饪速度，在私房菜的比拼中选手们则纷纷亮出了各自的“独门绝技”。大赛评委通过对菜品色泽外观、口感味道、特色创意及健康营养等方面的综合评定，最终评选出嘉定支行机关食堂米军、浦东分行机关食堂薛阿林、宝山支行机关食堂李承芝、宝山大场支行食堂卢美丽、金山支行机关食堂王纪明、奉贤支行机关食堂王伟、青浦支行机关食堂刘祖享、徐汇支行机关食堂宋海滨、黄浦支行机关食堂周为华、静安支行机关食堂张秀珍获得“十大厨师”称号。

“五星小食堂”评选则是从食堂的就餐环境、卫生状况、菜品质量、管理规范、服务质量、员工满意度六个方面进行检查评分，全行共有19家食堂报名参加该项活动。上海农商银行通过该项活动推动职工食堂建设成管理规范、整洁卫生、特色鲜明、职工满意的美食乐园。





典型案例

上海农商银行松江支行举办“秉初心·展风采”迎七一员工文艺汇演

2017年7月1日晚，为了庆祝中国共产党建党96周年，松江支行举办首届“秉初心·展风采”员工文艺汇演。

来自各网点各岗位的150多名演职人员，共同演绎了大合唱、广场舞、情景剧、诗歌朗诵、歌舞表演、乐器演奏等25个节目，从50后到90后，从领导干部到普通员工，几代农商人在同一个舞台上，迸发活力，展现风采，为党的96周年华诞献上完美的颂歌。



典型案例

上海农商银行金山支行成功举办首届乒乓球邀请赛

进一步加强与企业客户的沟通 and 交流，提升社会形象，促进区域企业体育文化交流，创新营销新模式，搭建健身新平台。2017年12月10日，上海农商银行金山支行在金山区轮滑馆举办了首届乒乓球邀请赛，上海石化、邦高化学、牧阳实业等16家企业客户共85人参加。

金山支行举办首届乒乓球邀请赛是为了给广大爱好乒乓球运动的客户群体搭建一个交流和展示的平台，也是金山支行企业文化的延伸和社会责任的体现，同时也是为继续支持金山区全民健身运动作出自己的贡献。通过本次邀请赛，增加了支行与客户之间的感情，增强了支行与客户之间的沟通 and 交流，树立了上海农商银行金山支行良好的品牌形象。

金融教育责任

1、大力开展公众金融教育

上海农商银行积极推进公众教育，面向社区、企业、校园等不同金融消费者，开展“金融知识万里行”“金融知识进万家”“金融知识普及月”等形式多样的教育、培训和宣讲活动，内容涵盖金融政策法规、银行业务、个人征信、货币反假、反洗钱、反电信诈骗、互联网金融安全、个人维权等各个方面，增强消费者金融知识，提高风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益。

2017年共开展公众教育活动5820次，公众教育活动金额超过1000万元，公众教育受众人数超过43万人次。



开展公众教育活动

5820次



公众教育活动金额超过

1000万元





典型案例

上海农商银行开展 2017 年元宵节营销宣传活动

2017 年 2 月 11 日，上海农商银行全行网点积极开展主题为“年年岁岁农商情，欢欢喜喜闹元宵”宣传活动。各分支行高度重视，积极准备，设立主会场与分会场，采取搭台、设摊、金融课堂等多种形式，开展文艺演出、有奖问答、猜灯谜、送福字等各类丰富多彩的活动。活动现场以重点推广业务为抓手，集中开展储蓄、黄金、基金、保险、理财产品、个人贷款产品、工会卡、敬老卡、信用卡等业务的介绍和咨询。精彩纷呈的表演节目、寓教于乐的金融知识普及以及内容丰富的业务产品介绍，获得广大市民的欢迎，同时穿插了消费者权益教育、反假防诈骗知识、金融知识普及等宣传内容，使居民们获益良多，得到一致好评，活动当天全行网点共开展了 200 场宣传，共有 1000 名员工参与，近 20000 人次参与。



典型案例

上海农商银行组织开展“金融知识万里行”集中宣传日活动

2017 年 7 月 21 日、22 日，上海农商银行 372 家网点开展了“金融知识万里行”集中宣传日活动，各分支行克服炎炎烈日，积极部署、准备充分，通过设摊、文艺演出、互动游戏等多种形式，围绕 7 月“支付结算账户使用安全宣传月”宣传主题，就三类账户区别、账户实名制管理、转账限额管理、第三方支付安全性、同行异地存取款免费等方面向广大金融消费者进行宣教。同时，全行网点对国债业务进行了一次重点宣传，宣传内容包括国债基础知识、基本概念、特点及区别、投资人如何购买国债、到期兑付和提前兑付等。

集中宣传日活动获得了良好的宣传效果，尤其是浦东分行在孙桥社区服务中心开展的宣传活动，精心组织，用心安排，举办了与社区居委的共建签约仪式，社区各文艺团队表演的精彩歌舞以及我行的金融知识有奖问答，受到了居民的热烈欢迎。



典型案例

上海农商银行宝山支行积极开展“银在校园 青春沪动”宣传活动

2017 年 6 月 27 日，上海农商银行宝山支行组织青年志愿者前往上海大学宝山校区，参加了由上海银监局、团市委、市教委共同主办的“‘银在校园 青春沪动’——上海银行业青年‘送金融知识进校园’”活动，为广大学子普及金融常识。

本次宣传的主题为“正确认识校园贷”。农商行青年志愿者们结合本次主题，分别在学校食堂、图书馆等人流密集处设立宣传点，向过往的学生派发宣传折页，吸引了大量学生的驻足参与；宣传期间，志愿者从如何防范高利贷陷阱、如何培养正确消费观、如何保护个人权益三个方面入手，为在场学生详细介绍了虚假校园贷的特征及其对个人征信所造成的不良影响，告诫广大在校学生及时建立合理的财务规划，减少冲动消费、过度消费；同时要学会保护个人征信，切勿轻信所谓的网贷机构。在两个多小时的宣传中，志愿者共派发传单 200 余份，取得了良好的宣传效果。

本次活动标志着宝山支行将“普惠金融”的宣传范围进一步延伸到辖内高等院校中，从而切实保护了在校大学生的金融权益。





典型案例

上海农商银行崇明支行在校园普及金融知识

为做好金融知识普及工作，加强青少年金融知识接触面，不断扩大金融消费者权益保护的宣传覆盖面和受众群体，上海农商银行崇明支行与上海市崇明中学开展“金融知识进校园”活动，设立金融知识选修课，该课程在学生间积累了良好的口碑，成为崇明中学学子扩大视野、感知金融信息和知识的有益途径。

“金融知识进校园”项目与崇中学期开课同步，每年两个学期，每学期共 12 节课程，每堂课均由不同的农商青年骨干进行授课，现已形成近 30 人的青年讲师团。同时，聘请上海证券、人寿等行外业务精英进行拓展授课。该项目授课范围覆盖：金融经济基础知识、反假反诈骗

案例解析、保险理财等多个方面，来自行内不同条线的青年讲师利用亲身经验和职场故事，以幽默风趣的授课风格和极具趣味性的授课方式，博得了崇中学生的喜爱，成为该校热门选修课之一。

青年讲师团将个人从业经验、学习体会和职场感悟与学生分享，积极帮助学生树立正确的金钱观、理财观，培养其防范金融诈骗、保护自身金融权益的意识。在学生步入大学校门之前，为其搭建思想上的金融权益屏障，帮助其不断深化维护自身金融权益和善用点滴钱财的意识。

2、全力维护消费者金融安全

2017 年，上海农商银行积极推进落实银行业打击治理电信网络新型违法犯罪专项工作，通过加强业务管理，内外协作共治，做好宣传教育，构筑起多重安全屏障。

上海农商银行注重防范电信诈骗金融宣传，在 9 月组织开展了防范电信诈骗宣传月活动，活动期间全行 380 多家营业网点集中通过门楣电子显示屏展示预防电信诈骗“四不原则”和“八个凡是”内容，并通过微信公众号“消保”微课堂，每周定期发布防范电信诈骗宣传卡通漫画图和防范宣传语，制作、印发包含防范电信诈骗内容的《金融知识读本》《了解金融知识，守住“钱袋子”》《防范和知识金融诈骗常见伎俩 50 种》《普及金融知识读本》等宣传读本。上海农商银行还在门户网站开辟公众教育专栏或园地，通过手机银行、微信银行、短信银行、官方微博等渠道推送金融产品、金融安全防范小贴士等，不断扩大宣传范围。

2017 年全年共成功防范各类电信诈骗案件 17 起，防范金额 77.16 万元。



典型案例

南汇宣桥支行成功防范一起电信诈骗

2017 年 9 月 21 日，一名女客户走进上海农商银行南汇宣桥支行内，焦急地一边拿着手机给网点员工看，一边要求汇款。客户着急地说刚刚接到电话，说其儿子涉嫌信贷诈骗，需要家属立即给“公安机关”的“安全账户”转账汇款。一听这一情况，员工立即判定这是电信诈骗，于是积极对该客户进行劝阻和防范宣传，同时向公安机关报告，在员工和警方的劝阻下，客户终于醒悟过来，对我行员工给予的防范提醒不断感谢，并表示要立即和网点员工一起将电信诈骗的危害和防范要点向周边亲朋好友宣讲。



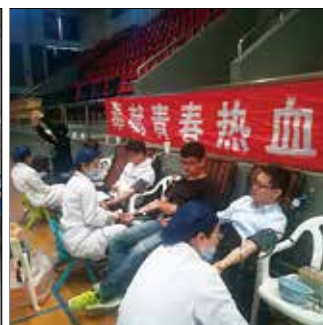
典型案例

金山朱泾支行成功防范一起电信诈骗

2017 年 8 月 31 日中午 11 点 30 分左右，一位阿姨神色匆忙走进上海农商银行金山朱泾支行营业大厅要求办理汇款，嘴里不停念叨着儿子换了手机号码，发来短信说要急需一笔钱。阿姨的紧张神态引起了柜员的注意，经过再三追问，阿姨说她的儿子急需一笔钱，但电话打不通就发来短信叫她汇款。柜员很不放心，要求看阿姨的手机短信，发现来电竟然是北京的号码，还有一张模糊不清的汇款截图。为确定情况，柜员回拨了对方电话但立即被挂断。这肯定是一起电信诈骗，柜员即刻阻止了阿姨的汇款请求，并试图与陆阿姨一起拨打其儿子电话。最终电话接通了，证实短信确实是一场骗局。由于支行柜员的细心与耐心，帮助阿姨挽回了 3 万元的损失，将钱存回了账户。临走之前，陆阿姨对柜员赞扬不已，情不自禁地竖起大拇指，给了上海农商银行和员工一个大大的赞！

爱心公益责任

从身边的社区网点到远方山区，从公众教育到精准扶贫，上海农商银行一直热心社会公益，依托金融优势，探索可持续慈善之道。上海农商银行通过开展志愿服务、慈善捐赠、帮困助残、特殊群体关爱等公益活动等，通过投身志愿服务，为社会公众谋求福祉和利益，主动承担构建和谐社会的责任。



2017年上海农商银行根据上海市政府对口帮扶的相关要求，继续向崇明县投入帮扶资金500万元，捐赠资金与市级帮扶专项资金一起主要建设崇明富盛经济开发区创智园，不断深化帮扶层次，拓展帮扶领域，推进帮扶工作，自2013年起资金累计到位2500万元。向“吉祥安康”西藏日喀则五县农牧民意外伤害保险公益项目捐赠200万元；捐赠30万元设立“上海农商银行贫困膀胱外翻儿童专项救助基金”；向上海儿童医院“家长学校”公益项目捐赠20万元；向慈慧敬老爱老公益项目捐赠12万元；与上海市崇明县合兴村、奉贤区塘外村开展新一轮“双结对”工作。全年公益捐赠项目共计20个，捐赠资金累计850.93万元。鉴于在爱心公益方面的良好表现，第七届中国公益节组委会授予上海农商银行“2017年度公益践行奖”。

投入帮扶资金
500 万元

2017 年度公益践行奖



媒体声音：《21世纪经济报道》2017.12.30

上海农商银行精准扶贫 为日喀则 23 万牧民提供 86 亿元意外险

2017年7月，上海农商银行积极探索金融机构精准扶贫新模式，启动“‘吉祥安康’西藏日喀则五县农牧民意外伤害保险公益项目”。

日喀则是上海对口援建地区之一，经与上海援藏工作组对接了解到，日喀则市所辖县域自然环境恶劣，交通极其不便，交通事故频发，极易造成农牧民意外伤害。同时，农牧民受经济条件所限，意外伤害发生后，往往得不到及时救助和治疗。

因此，上海农商银行根据当地扶贫工作的实际需求，通过上海慈善基金会，捐资200万人民币设立“吉祥安康”意外伤害保险的扶贫公益项目，由上海保交所利用其平台，招标确定中国人保西藏分公司作为承保保险公司，为日喀则五县23万农牧民提供86亿元保额的意外伤害保险。

为保证公益行动的透明化，承保保险公司承诺，每月、每季向上海慈善基金会和上海保交所提交当月、当季理赔增量和理赔总量数据；日喀则民政局将对项目实施提供帮助，保障被保险人应保尽保。

上海农商银行所采用的“公益+交易所+保险”模式是精准扶贫领域的一项创新。该模式一方面变事后应急性救助为事前预防性扶贫，受益人口众多，覆盖面广；另一方面有效运用保险杠杆功能，最大限度提高保障程度；还能够变孤立扶贫为合作扶贫，政府、社会组织、银行、保险各方共同参与，优势互补，实现资源联动整合。

其中通过保险招投标平台确定承保公司的做法也值得一提，据保交所实际经验，应用这一方式进行招标的保险产品相比市场上一般商业意外保险，不仅保障程度高，保险公司设计产品时也会充分考虑项目的公益性而给予更高的优惠。

同时，通过保交所平台推出的项目，保险监管机构、保险公司以及当地政府部门将较为重视后期的具体落实工作，这都从更多方面保证当地群众获得实实在在的保险保障。

截至2017年12月底，共计出险案件15件，涉及理赔金额总计30.6万元。





媒体声音：《21 世纪经济报道》2017.12.30

上海农商银行捐赠 60 万设立家长学校健康教育基金 将公益融入日常

2017 年 6 月 25 日，在上海市儿童医院泸定路院区报告厅里，呼吸科蒋鲲副主任医师主讲的儿童反复性咳嗽的防治健康讲座获得了在座家长的热烈欢迎。这是该院家长学校第一次与工会“小红卡”合作，作为工会会员福利的专场健康讲座。

“小红卡”又称工会会员服务卡，是上海农商银行与市总工会联名发行的创新型银行卡产品，兼具工会服务和金融服务双重功能。截至 2017 年 5 月，总发卡量达 345 万张，覆盖上海市工会超半数会员。

会上，上海农商银行向上海市儿童健康基金会捐赠了 60 万元，共同设立“上海农商银行”家长学校专项基金，用于支持育儿健康知识传播。

上海农商银行表示，此次与上海市儿童医院家长学校合作，是希望能让更多的市民获得参加儿童健康科普讲座的机会，同时以儿童医院志愿者基地为平台，组织银行青年员工来医院为患病儿童奉献爱心，进一步培养员工的奉献意识和责任意识。

家长学校是上海市儿童医院公益项目，也是 2016 年上海市群众最受欢迎的志愿服务项目，自 2014 年 4 月开始启动，累计开展了 140 场各类育儿健康讲座，共有 21241 名家长参加。

此次双方的合作将于每季度组织一次 200 人次专场讲座，还计划将育儿科普健康讲座汇编成书，开展网络课堂等系列的系列合作。



△沈训芳副书记代表农商银行向上海市儿童健康基金会捐赠支票



典型案例

385 家爱心接力站 让上海环卫工人感受家的温暖

为落实关爱环卫工人的社会责任，上海农商银行在全行 385 家网点建立了关爱环卫工人的“爱心接力站”。上海农商银行在“爱心接力站”为环卫工人开设反假币、反诈骗等金融知识讲座，部分支行还为环卫工人开通了业务办理专窗，优先为环卫工人办理工会卡激活、农信银转账等业务。在 8 月的炎炎夏日，“爱心接力站”为环卫工人开展了高温送清凉慰问系列活动，让上海环卫工人感受家的温暖。





典型案例

上海农商银行举行 12 周年行庆公益徒步走活动

2017 年 8 月 20 日上午，在外滩人民英雄纪念塔下，上海农商银行 12 周年庆公益徒步走正式“迈步”。本次活动主题为“一起走 爱相伴”，除外滩主会场外，还在上海各区县及嘉善、湘潭、昆山设有 15 个分会场，包括行内员工、家属、客户代表在内的共 2000 余人参与其中。

公益行的每位参与者都通过捐款献出爱心，共筹集到 10 万余元公益善款用于购买爱心书包，分送给松江、宝山、浦东、金山、嘉定、闵行、奉贤及崇明区的 13 所农民工子弟学校共 1000 多名一年级新生。

在启动仪式上，上海农商银行冀光恒董事长表示，在过去的 12 年里，上海农商银行规模持续壮大，市场定位稳步提升，精细化管理水平不断提高，一直用实际行动为上海国际金融中心建设贡献力量。他感谢社会各界对我行改革发展的支持，感谢股东、客户、员工的一路同行，感谢所有关心社会公益事业的爱心人士，此番小义举旨在传递对未来国家栋梁的关爱。

此次公益徒步走是希望通过环保、健康的方式，让更多人了解和感知“爱在一起”的力量，表达上海农商银行践行社会责任、关爱社会民生的坚定决心。



△ 总行领导班子成员参加公益徒步走



典型案例

践行责任大爱无疆 点燃生命的希望——上海农商银行金山支行周磊同志先进事迹

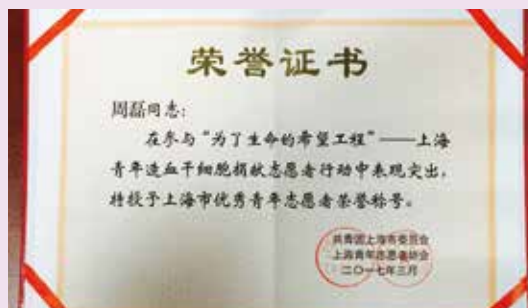
“这是一种珍贵的缘分，我愿意。”周磊一边笑着说，一边在造血干细胞捐献告知书上签下了自己的名字。一句简单到没有任何多余修饰的回答，却因此而变得不平凡。

周磊，男，1991年12月，中共党员，汉，本科学历，毕业于复旦大学。2014年7月进入上海农商银行金山支行，现任公司金融部任产品经理。

2015年3月5日，正值学雷锋日，天空下着绵绵细雨，周磊跟着支行志愿者们一起来到区政府会议中心，参加了“点燃生命的希望”造血干细胞集中入库活动。填写完基本信息，周磊排队等待着血样的采集，他与金山支行其他入库志愿者们有说有笑，不多久就轮到了采血，他义无反顾的聊起袖管，顺利地成为中华骨髓库中的一员。

2017年初，缘分就这样悄无声息地降临了，在几十万之一的概率里，有一位苏州8岁女孩的生命将从周磊同志身上得以延续。在他接到上海市红十字会的电话通知时，他毅然决然地作出了肯定的答复。回到家，他把这事儿说给父母听，听到消息后，父母很担心儿子单薄的身体，害怕捐献造血干细胞会对健康有什么影响。周磊为了说服父母，自己上网搜集了很多关于造血干细胞捐献的相关资料和成功案例，他说：“当初志愿加入中华骨髓库不就是为了哪天能救人一命吗？何况缘分来的这么快，我可是另一个家庭的希望，我们单位也已经有捐献成功的身边案例了，到目前为止也都很好，你们不用担心。”父母被儿子的执着和善良所打动，同意并全力支持周磊的这个决定，一同陪儿子完成了体检、高配等前期手续。

2017年3月21日，对于周磊而言是个平凡却又不寻常的日子，在上海市第一人民医院的病房里，他的两只手臂被扎上了针管，静静地躺在病床上，鲜红的血液经过仪器分离出珍贵的造血干细胞，整个过程中，周磊始终面带微笑，与父母、同事轻松谈笑。在众多前来看望周磊的人群中，还有一位特殊的人，他就是上海农商银行金山支行第1例，也是金山区第16例造血干细胞捐献者——蒋光海，他得知此消息后，特意前来为周磊传授经验并打起鼓劲。在捐献过程中，苏州儿童医院医护人员带来了受助家庭的一封感谢信，周磊默默地看了很久，湿了眼眶……历时3个多小时后，周磊共捐献了190毫升造血干细胞。



诚信经营责任

上海农商银行始终秉承依法合规、稳健经营，不断加强行业自律、完善内控管理、履行反洗钱义务、推进阳光采购、重视员工职业道德教育，切实维护金融消费者权益，体现公平诚信的社会形象。

1、履行反洗钱义务

2017年，上海农商银行积极推进反洗钱工作，提升反洗钱工作时效性，在总行设立反洗钱工作领导小组，统筹推进全行反洗钱工作。加强反洗钱队伍建设，年末全行共有兼职反洗钱工作人员996名。积极组织开展人民银行反洗钱岗位准入培训以及行内反洗钱知识测试，2017年共有900多名反洗钱联络员参与行内反洗钱知识考试，通过率为94.81%；435名反洗钱联络员参加人民银行反洗钱岗位准入培训，通过率为94.94%。做好大额交易和可疑交易报告工作，2017年上报大额交易近490万份，上报重点可疑交易报告1份，上报一般可疑交易报告2235份，排除可疑交易130多万份。



2、保护消费者权益

上海农商银行切实保护消费者权益，2017年加强消费者权益保护工作机制建设，在董事会下设立消费者权益保护委员会，将消费者权益保护提升至公司治理和经营战略目标的高度，在总行高管层下设立消费者权益保护工作委员会，统筹部署全行消费者权益保护工作，成立消费者权益保护部，归口管理全行消费者权益保护和消费者投诉（信访）工作。加强消保制度建设，制定《上海农商银行消费者权益保护工作考核评价管理暂行办法》《上海农商银行产品与服务消保审核规定（试行）》等办法，强化对消费者权益保护工作的考核。重视消费者投诉的首访首诉处理工作，积极推进公众教育宣传与培训工作。



典型案例

上海农商银行召开2017年消费者权益保护工作暨培训会议

2017年4月12日上午，上海农商银行召开2017年消费者权益保护工作暨培训会议。会议通报了2016年消保工作总体情况，介绍了2017年消保工作要点。同时，围绕《上海农商银行消保考核评价暂行管理办法》涉及的考核原则、考评权重、结果运用等重点内容进行了解读，并通报了2017年一季度分支行客户投诉考核情况。

会议强调，消保工作是全行性的工作，总行相关职能部门及各分支行应加强沟通协作，按照监管要求共同推进落实有关工作。会议要求要深刻领会消保工作的重要意义，进一步增强消保服务意识。主动适应金融消费者群体结构多样化、金融消费诉求常态化、

反复化与现实性的特点。要规范经营行为，不断提高服务标准和水平。加强网点专区销售管理，确保录音录像质量符合监管标准和要求。要依托消保考核机制，提升消保工作成效。引导全行各级单位和员工严格落实消保工作的各项要求，确保消保相关制度与要求有效执行。加强消保队伍建设，加大公众教育宣传力度。持续做好行内员工消保相关知识分层培训，同时加大媒体宣传力度，并建立具有自主品牌效应、持续开展的公众教育活动。要建立投诉处理联动机制，积极调处投诉矛盾。

会后，上海银监局消保处专家就上海银行业消费者权益保护工作进行业务培训。



经验分享：上海银行业纠纷调解中心微信公众号 2017.12.7

在规范中求精细 在服务中强信誉

——上海农商银行消费者权益保护工作经验分享

上海农商行坚持把保护消费者权益作为践行社会责任、打造信誉名片、护航“新三年”发展的重要战略支撑，着力提升消费者权益保护的规范度、精细度和温暖度。

让每一名员工都知道做什么

“无规矩不成方圆”。只有把各项规矩要求搞明白了，才能把事情做成做好。上海农商行先后制定印发《消费者权益保护管理办法》、《消费者权益保护工作考核评价管理暂行办法》，收集编发《消费者权益保护制度汇编》，从思想引导和行为规范上，让全行上下进一步明确什么是消费者保护、保护消费者什么，怎么做好消费者保护。

9月的一天，崇明庙镇支行1号窗口前坐下了一位年逾古稀的老人，他说：“今天我不办业务，就是特意来谢谢小伙子”。原来，前几天，他神色慌张匆匆进入网点，急着向一家公司转账三万元。员工张煜辰觉得事情颇有蹊跷，再三询问，老人声泪俱下说出转账是为了帮儿子还赌债，过了今天儿子就要面临牢狱之灾。仔细看了老人带来的所谓公司“律师函”后，张煜辰提醒老人可能被骗了，并劝说老人去法律服务所作专业咨询。老人救子心切，大发雷霆，指责张煜辰不为他办业务，边上很多客户也你一言我一语：“你帮他把钱转了算了，省得给自己找事”。老人的不理解、他人的插话，没有动摇张煜辰。为保护客户的资金安全，他耐心劝说，帮助分析，反复解释，终于得到老人认可。今天，老人就是专程上门来感谢的。

“业精于勤，匠作于细”。为了让全行员工消费者保护意识内化于心、外化于行，以完善健全“专区、双录、三公示”制度为抓手，制作《金融消费者权益保护》微信端学习课件，开展各类在线学习活动，组织“加强消费者权益保护工作”和“声誉风险管理和消费者权益保护”业务培训，总行领导定期听取全行消费者权益保护情况报告，着力提升全行干部员工的消费者权益保护的意识和责任。

让每一位客户都有知心守护

金融消费者权益保护既是银行必办的份内事，也是消费者应知的个人事，帮助消费者提高权益意识就是对消费者最大的保护。

浦东电视台《直击浦东》栏目播放了一条“残疾人开户遇困难，银行上门解难题”的新闻。金老伯年老体弱、腿脚不便，正住在

孙桥卫生院，需办理借记卡领取残疾人生活补贴和护理补贴。老人抱着试试看的想法，向银行提出了自己的困难。虽然正是工会卡集中上门高峰期，但孙桥支行立即向上申请并积极协调，第二天，支行员工就带着设备来到卫生院为金老伯现场开通了借记卡，老人为此高兴地竖起了大拇指。

在现实生活中，很多消费者并不知道自己处理金融事务时到底有哪些受保护的权益。上海农商行坚持总体规划、长效落实，积极营造浓厚具有本行特色、互信互惠、互动互促的“消保文化”。以充分尊重并自觉保障金融消费者“八项基本权利”为主要内容，每年坚持开展特色主题宣传，制作《上海农商银行金融知识普及读本》，抓住重大节日、宣传月和公益活动等时机，用好微信微博新兴媒体，定期推送《消保微课堂》，发挥便民银行优势，常态化进社区、进园区、进校园，开展百姓喜闻乐见的“小快板、小表演、小戏剧、小展板、小视频”等“五小”活动，宣讲金融知识，提示风险防范。今年9月1日，由上海银监局主办，上海农商银行承办，浦东新区曹路镇政府协办的2017年上海银行业“金融知识进万家”宣传服务月活动在该镇社区文化中心隆重启动。在为期一个月的专项宣传活动，全市各相关营业网点投入员工2000人次开展形式多样的宣传活动，受众群众近2万人次。

让每一次利益诉求都有回音

每一件消费者权益的诉求，对其个人来说是一件大事，甚至可能是烦心事。处理好他们每一个诉求的过程，也是增进客户对银行的信赖度、认同感的过程。

上海农商银行注重“三个规范”：规范接访，落实首问负责，组织技能培训，规范礼貌用语、必问事项、接访行为、必回时限，力争将投诉解决在第一次、第一人、第一线。规范流程，落实“一口式”办理，对接上级和监管部门交（转）办的投诉事项，所有表单和各类信件，扫描录入信访投诉办理系统，确保每一次来电、来信、来访，均有案可查。规范回路，努力杜绝访而不回、避重推责、再访多访问题发生，每件信访诉求答复准确，结果回流汇总、信访回复按时送达，形成“首问负责、核查详尽、规范办理、明确责任、调解救济”的良性工作机制，切实维护消费者合法权益。

环境责任

绿色金融责任

上海农商银行贯彻执行国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，创新绿色金融服务，履行促进低碳经济发展的责任。

1、绿色信贷政策

上海农商银行 2017 年度授信投向政策明确，大力发展绿色信贷，实施差异化信贷资源配置政策，动态评估和有效控制客户（项目）面临的环境和社会风险，对存在重大环境和社会违法违规的客户（项目），包括节能、节水、减排、环保、安全方面需要重点监控的企业纳入名单制定管理等。同时优先支持符合供给侧结构性改革方向的现代农业、战略性新兴产业、传统优势制造业转型升级、现代服务业的信贷投放；禁止对“三高（高污染、高能耗、高排放）一剩（产能过剩）”行业新增产能的授信。

2、绿色信贷项目

2017 年上海农商银行主动对接“十三五”规划，重点加强对本地区域发展重点的分析研究，大力支持生态环境建设、企业技术改造、产业升级等项目，体现绿色信贷要求。2017 年末绿色信贷余额 16.41 亿元，支持的节能环保贷款项目 14 个；“两高一剩”贷款余额 4.34 亿元，比 2016 年减少了 10.52 亿元。



绿色信贷余额
16.41 亿元



“两高一剩”贷款余额减少
10.52 亿元



典型案例

上海农商银行自贸区分行支持核电项目践行绿色信贷

核电是安全利用核能的重要领域，也是减少 CO₂ 排放，实现低碳发展的重要手段，大力发展包括核电在内的各种清洁能源，提高非化石能源消耗比重，既是全面推进生态文明建设的需要，也是留住绿水青山、建设美丽中国的需要。

自贸区分行客户国核商业保理股份有限公司是国家电力投资集团（由原中国电力投资集团公司与国家核电技术公司重组组建）旗下的专业化金融平台，是国家核电金融板块的平台企业，以核电

产业链为依托，提升产融协同能力、资源整合能力。2014 年以来，自贸区分行累积向国核商业保理股份有限公司发放贷款 8.9 亿，贴现 1.6 亿，有力支持了国家清洁能源的发展，为我国经济社会发展、环境质量改善和生态文明建设发挥巨大的支持作用。



向国核商业保理股份有限公司发放贷款

8.9 亿



向国核商业保理股份有限公司贴现

1.6 亿

节约环保责任

上海农商银行在日常经营和工作中倡导节约环保全员有责，从建设环保型企业点滴做起，致力于践行低碳环保的工作、生活方式，履行促进节约型社会建设的责任。

1、倡导环保办公

上海农商银行倡导环保办公，持续优化协同办公系统（OA）功能运用，2017年新一代系统办公系统上线，新系统集中体现了整合性、协同性、便捷性等优势，满足全行员工的办公需要，在极大提高办公效率的同时，减少纸张使用。深入推进无纸化会议，行内党委会、董事会会议、监事会会议、行长办公会议等均采用电子化会议系统，同时完善视频会议设备，提高视频会议系统使用频率，有效降低会务成本和交通成本。

为进一步提高办公场所的利用率，2017年上海农商银行实施总行大楼搬迁，新办公大楼面积约2万平方米，比老大楼办公面积减少近三分之一。在新大楼装修中，均采用环保材料，照明系统95%采用政府推荐LED节能灯，空调系统采用了变频节能冷梁空调系统，部分楼层的给水为雨水回收再利用，充分践行节约环保的理念。



2、实施绿色采购

上海农商银行在采购中注重节能环保，完善大额集中采购程序和管理办法，继续完善集中采购目录，及时更新采购价格，有效降低采购成本。在采购活动中注重节约、重复利用，所购电子设备均为国家3C认证和绿色环保标志产品，同时充分利用行内现有剩余设备资源。上海农商银行加强供应商管理，建立供应商的考评和管理机制，供应商具有质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书，在筛选时侧重对社会有责任有贡献和做出的成绩的企业。



环境友好责任

上海农商银行积极传导环境友好责任，引导、带动、汇聚更广泛社会群体参与环境保护。

1、加强绿色渠道建设

积极推广网上银行、手机银行、微信银行等业务，降低纸质凭证使用，降低经营成本，减少传统金融业务的碳排放量。

	客户数量（万户）		交易量（万笔）		交易金额（万元）	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
网上银行	48.37	62.72	1457.71	1040.13	216,913,900	174,901,692
自助银行	-	-	11341	11304	8,166,000	8,192,764
电话银行	5.34	6.69	491.18	511.56	637,029	202,468
手机银行	56.25	66.08	435.70	344.40	8,570,900	3,091,518
微信银行	19.14	18.79	67.05	27,78	7377	6,477,187
合计	129.1	154.28	13792.64	13200.09	234,295,206	192,865,629

2、积极参与绿色公益活动

2017年，上海农商银行倡导全行员工积极参加各项社会环保活动，宣传环保理念，自觉节约有限资源，服务城市公益，塑造良好风尚。



典型案例

上海农商银行金山支行参加“共建新农村，迎春古镇行”公益宣传活动

2017年4月15日上午，上海农商银行金山支行参加了由金山亭林镇政府举办的“共建新农村，迎春古镇行”公益宣传活动，活动以“倡导环保、绿色出行、减少污染”为主题，通过徒步、单车和微公交的方式进行创城定向赛。

此次创城定向赛全程共计20公里，金山支行5名青年志愿者沿途互相鼓励，团结一心，完成了一个又一个任务，大家一路欢声笑语、快乐游戏、宣传公益，在人群中形成了一道靓丽的风景线。





典型案例

上海农商银行嘉定支行举办“趣味嘉庭日·绿色环保行”主题活动

2017年11月4日，在秋高气爽、丹桂飘香时节，嘉定支行以“绿色环保”为主题，组织50多名员工与家属赴横沙岛开展趣味骑行活动。本次“嘉”庭日活动得到了支行员工与家属的热情参与，从一年级小学生到退休员工，大家互帮互助、其乐融融，共同传递了“绿色环保”理念，也放松了身心，强健了体魄，将以更佳的状态投入到工作中。



典型案例

上海农商银行奉贤支行开展“关爱环卫工人替班一小时”活动

为切实履行服务社会、关爱社会的责任，2017年7月27日凌晨五点半至七点，上海农商银行奉贤支行干部员工在南桥镇南奉公路（华苑路至人民路路段）开展“关爱环卫工人日——替班一小时”道路保洁活动，以实际行动向高温下的环卫工人致敬。

活动当天，奉贤的天气极其闷热，虽是早上太阳初升的时候，但炎热的体感还是吓退了不少市民。就是在这样的条件下，农商银行的干部员工们任劳任怨、一丝不苟地清扫着街面，有的专注捡

拾嵌入砖缝的烟蒂，有的夹起绿化带里的白色垃圾，有的用畚箕铲起满地的落叶，有的更是不惧脏乱，徒手将长年无人清理的卫生死角的装修废料、大型垃圾等装进垃圾桶。

志愿者们用自己的实际行动表达了对环卫工人这群与城市同行的美丽人群的尊重和关爱，展现了我行干部员工履行社会责任的决心和担当。

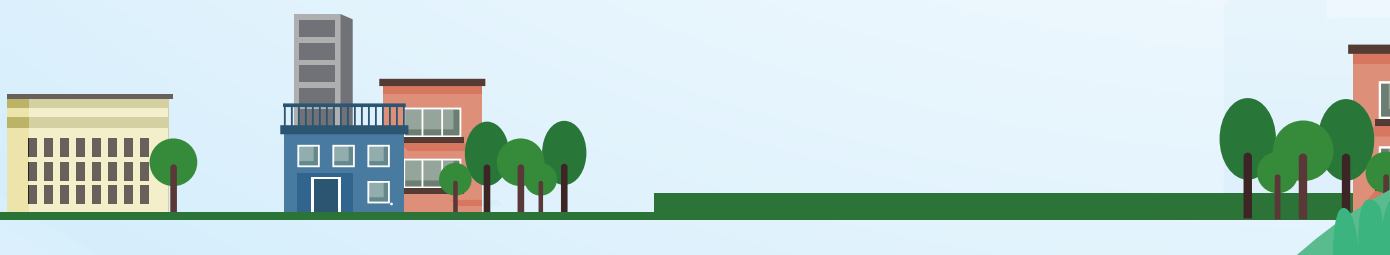




本报告由再生环保纸张印刷

版权归上海农商银行所有, 未经许可不得转载和翻印

欢迎您对本报告提出意见和建议



欢迎致电 24 小时客服热线 021-962999 或登录网站 www.srcb.com

地址: 中国上海市黄浦区中山东路二号70号 电话: 021-61899999 邮编: 200002