

# 上海崇明沪农商村镇银行 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，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，也是上海崇明沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
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： <a href="http://chongm.srcbcz.com">http://chongm.srcbcz.com</a>
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2021年末，营业网点1家，员工总数62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。2021年，上海崇明沪农商村镇银行荣获2020年度全国百强村镇银行的荣誉。

未尽内容，参见《上海崇明沪农商村镇银行2021年度信息披露报告》

## 主发起行简介

上海农商银行成立于2005年8月25日，是国资控股、总部设在上海的法人银行，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96.4444445亿股。截至2021年末，营业

网点 366 家，员工总数 7705 人，集团总资产 11583.76 亿元，存款总额 8553.67 亿元，贷款和垫款总额 6135.77 亿元。2021 年 8 月 19 日，上海农商银行在上海证券交易所主板挂牌上市（股票简称沪农商行，股票代码 601825）。上海农商银行以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，以高质量发展为主线，认真贯彻党中央、国务院决策部署，落实上海市委市政府、市国资委和监管部门的工作要求，创新驱动转型发展，不断提升公司治理水平和风险防控水平，全力服务国家和上海市重大发展战略，服务实体经济，服务“三农”、小微、科创和社区居民，积极赋能社会治理，呈现良好的发展态势。在英国《银行家》杂志公布的“2021 年全球银行 1000 强”榜单中，上海农商银行全球排名第 149 位，较 2020 年上升 4 位。在中国银行业协会发布的 2021 年度商业银行稳健发展能力“陀螺”（GYROSCOPE）评价体系评价结果中，上海农商银行在参与评价的城区农村商业银行中，综合评价位列第一。作为首家获得标准普尔国内评级的农商银行，上海农商银行国内主体信用评级为 AAspc-，展望为稳定。

### 社会责任关键绩效

指标	单位	2021 年	2020 年	2019 年
<b>经济责任</b>				
资产总额	万元	326650.74	372465.18	404189.31
存款余额	万元	269925.91	313067.09	358218.39
贷款余额	万元	206044.59	184925.75	180107.45
营业收入	万元	14991.10	13796.86	15409.97

员工薪酬	万元	3054.51	2208.13	3365.47
利息支出	万元	5226.15	4827.02	4457.14
纳税总额	万元	1356.11	1870.93	2370.32
股利分配	万元	1578.90	1578.90	1578.90
净利润	万元	4604.53	4105.04	4881.29
资产收益率	%	1.31	1.06	1.27
净资产收益率	%	10.51	10.03	12.82
核心资产充足率	%	24.03	23.12	21.52
资本充足率	%	25.14	24.22	22.61
不良贷款率	%	0.83	1.44	1.14
拨备覆盖率	%	324.31	221.15	302.47
涉农贷款余额	万元	74261	92711	96325
小微企业贷款余额	万元	166782	151722	151916
<b>社会责任</b>				
公益捐赠	万元	2	2	2
消费者权益保护费支出	万元	0.03	0.03	0.03
员工总数	人	62	54	49
女性员工占比	%	45.16%	37.04%	42.86%
员工流失率	%	10.4%	5.26%	2.00%
人均培训经费支出	万元	0.05	0.1	0.13
<b>环境责任</b>				
人均办公耗电	度	2580	2232	3006

人均办公耗水	吨	43	30	38
人均办公用纸	万张	0.9	0.85	0.7
人均公务车油耗	升	138	222	384
视频会议覆盖率	%	46	42	38

## 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，受到客户一致认可，2021年度无有责投诉事件发生。2021年开展“降低收费，让利于民”行动，先后免除账户开户手续费、账户年服务费、同城汇款手续费等费用，深受客户好评。

**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。

我行一直秉承“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。



近几年来，崇明村行主动融入乡村振兴工作一线，将普惠金融理念贯穿于各项工作中，深入乡镇、农村，综合利用“惠兴贷”、“惠企贷”、“家庭贷”、“惠众贷”、“小微快贷”等创新信贷产品，以提升农村居民金融服务获得感为己任，以优质服务、平价收费为抓手，持续加大金融资源投入，推进乡村振兴建设。

近几年来，崇明村行通过信贷资金支持岛内建筑类企业从事乡村振兴建设，包括美丽乡村建设、乡村改造、建设乡村振兴示范村、土地整理复垦、承接乡村污水处理工程、建设环岛景观大堤等项目，加大崇明乡村建设支持力度。截至2021年末，崇明村行投放的建筑类企业贷款余额3.43亿元，占各项贷款总额的16.63%。

为加强农村居民的金融服务，2019年初，根据主发起行村镇银行管理部工作意见，崇明村行着手开展社区金融服务活动，通过与网点周边小区居委共建，最初以“走出去”志愿服务形式，为社区老年居民开展人民币反假等金融知识宣传，同时义务为社区居民提供垃圾分类教学、免费理发、磨剪刀等便民服务，不断增强崇明农村地区居民的金融服务获得感。

2021年4月，为持续提升金融服务品质，进一步下沉服务，崇明村行设立了专职社区服务团队，在“走出去”送金融知识和便民服务的基础上，将社区居民“请进来”，除了开展防范非法集资、防电信诈骗等金融知识宣传，同时增加了为老年居民提供手机银行、微信、支付宝使用，水电煤线上代缴、手机乘坐公共交通等培训服务，今年元宵节期间还邀请周边老年居民来崇明村行包馄饨、饺子，共度元宵佳节。自4月份社区专职服务团队成立以来，21年共开展金融知识

和培训服务讲座 294 场次，受益人数达 7029 人，深受社区老年居民好评。

### 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。

2021年7月1日，上海崇明沪农商村镇银行党支部开展了“不忘初心使命、传承红色基因”主题活动。通过此次中共一大纪念馆的参观学习，党员同志们经历了一次深刻的精神洗礼和党性教育，增强了对党的事业的责任感、使命感和荣誉感。在新时代，我党支部将从百年党史中汲取奋进力量，不忘初心使命、传承红色基因。



2021年10月27日下午，上海崇明沪农商村镇银行王健书记一行赴庙镇万安村开展党建活动，并举行了结对帮扶捐赠签约仪式。

捐赠和受赠双方单位的两位书记在区财政和庙镇政府出席领导的见证下，举行了庄重的签约仪式。随后，崇明村镇银行领导班子与万安村领导班子就第一阶段帮扶计划和设想等相关事宜开展了座谈会，并达成了一致意见。

此次帮扶结对工作的顺利进行，充分发挥了村行在乡村振兴方面的社会责任，对当地的经济、社会建设和国家乡村振兴战略的实施尽村行的一份力。



## 公司治理

### 公司治理结构

2021年，上海崇明沪农商村镇银行共召开股东大会5次，审议或听取议案19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12次会议，审议或听取议案150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7次会议，审议或听取议案24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。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 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 74260.78 万元、服务企业类涉农经营主体 95 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	2021 年	2020 年	2019 年
小微企业贷款余额	万元	166782.14	151722.12	151916.09
小微企业贷款占比	%	80.94	82.04	84.35
小微企业贷款客户数量	户	582	439	383

**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。

近几年，崇明村行加大对各类新型农业经营主体支持，主要有家庭农场、农民专业合作社、农业龙头企业等，包括部分市级和区级农业重点企业和品牌产品。例如向区粮食种植龙头企业“上海百农农业科技发展股份有限公司”、“上海齐茂粮食专业合作社”、“上海锦益粮食专业合作社”提供资金支持助力其扩大经营规模，为传统农业打开销售新渠道；向区生猪养殖重点企业“上海力行畜牧专业合作社”提供资金支持助力其建设现代化规模化养殖场；向“上海老杜农业发展

股份有限公司”提供资金支持，助力其建设了现代化、标准化畜禽养殖场；向“宁昕林”、“三民文化村”、“笙平农家乐”提供资金支持，用于民宿建设，助力其发展农业生态旅游业等。截至12月末，崇明村行农林牧渔业贷款余额2.06亿元，占各项贷款总额的9.99%，其中农民专业合作社贷款余额1.42亿元，户数44户。

为切实解决小微企业“融资难、融资贵”的问题，崇明村行通过调查了解到，小微企业“融资难”根本原因，是长期以来，小微企业经营管理不规范、财务信息不透明、经营风险大，再加上小微企业贷款单户金额小、管理成本高，对于金融机构来说风险与收益失衡，导致放贷意愿不强；小微企业“融资贵”，主要原因是贷款“断档”期间的民间融资费用高。因此，降低准入要求、简化审批手续、降低担保标准、贷款的“无缝衔接”是解决小微企业“融资难、融资贵”的症结所在。为此，崇明村行通过以下措施主动缓解小微企业“融资难、融资贵”的问题。

一是推广“无还本续贷业务”。至12月末，崇明村行小微企业和小微企业主、个体工商户续贷金额8.57亿元，续贷户数203户，其中采取“无还本续贷”方式续贷金额3.2亿元，户数58户。

二是增加信用贷款投放。至12月末，崇明村行新发放小微企业贷款（信用）92户，金额1.41亿元，信用贷款占比7.74%，较年初增长5.89个百分点。在提高信用贷款占比的同时，崇明村行也注重信用贷款风险的把控，2021年下半年对所有信用贷款组织开展全方位贷后专项检查，控制信用贷款风险。

三是与上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心合作，为小微企业拓宽担保渠道。至12月末，崇明村行已发放中小微担保贷款6户，金额0.06亿元。

四是加大小微企业支持力度。至12月末，崇明村行累计发放首贷户贷款6.42亿元，涉及首贷户312户。其中首次贷款的首贷户小微企业、小微企业主及个体工商户共有75户，累计发放首贷1.87亿元。

五是合理设定贷款期限。根据小微企业生产经营特点、规模、周期和风险特征，将小微企业资金投入与回笼周期匹配，加大了中长期经营贷款的投放。至12月末，崇明村行小微企业贷款余额16.68亿元，其中中长期贷款占比46.43%，余额较年初增加2.34亿元，占比提高10.84%。

六是减轻小微企业费用负担。今年以来，根据人行要求，崇明村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。

## 社会责任

### 员工责任

指标名称	单位	2021年	2020年	2019年
员工总数	人	62	54	49
女性员工占比	%	45.16%	37.04%	42.86%
员工流失率	%	10.4%	5.26%	2.00%
培训项目数	场	1	1	1
培训人次	人次	62	54	49
人均培训经费支出	万元	0.05	0.1	0.13

2021年2月10日，面对严峻复杂的疫情防控形势，为积极响应中央和市委市政府号召，认真贯彻落实“非必要不跨省市、非必要不出境，鼓励在工作地过春节”的工作要求。上海崇明沪农商村镇银行行长金逸和工会主席马周对两位留沪员工进行了春节慰问，并向他们宣传疫情防控知识，为他们送上新春大礼包，向他们致以新春祝福。



2021年3月28日，为丰富员工业余文化生活，营造良好的行内氛围，强化全行员工凝聚力，上海崇明沪农商村镇银行组织“凝心聚力 开拓未来”主题团建活动。参观了崇明区博物馆，学习崇明的悠

久历史、文化遗产、崇明知名人士的事迹、崇明出土的古代器物、崇明民俗陈列等。让全体干部员工感受了一次历史的回望之旅。并前往假日岛草莓种植基地，开展采摘草莓活动，体验采摘、品尝鲜果的乐趣。促进了员工间的交流、了解，增强了各部门员工间的凝聚力和向心力，提高我行的战斗合力，推动我行的业务发展。



2021年5月8日晚上，上海崇明沪农商村镇银行召开了青年员工座谈会，班子成员及35周岁以下青年员工参加了会议。会上，全体青年员工与班子成员面对面交流，畅谈了对业务发展、合规内控、人才培养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青年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青年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，王健书记对全体青年员工提出了要求，一是在今后工作中要保持沟通顺畅，及时反映问题、提出建议，确保问题得到及时解决；二

是希望青年员工要加快转变发展观念，沉下心来做小微，将个人成长与崇明村行发展结合起来，为崇明村行转型发展贡献青春力量。



2022年9月10日，在我国传统节日——中秋节即将到来之际，上海崇明沪农商村镇银行工会组织开展了外省市留沪青年员工关爱活动，慰问因疫情而无法回家过中秋的外省市留沪青年员工，并代表崇明村行向他们致以节日的关怀和问候。中秋佳节本是家人团聚的日子，但由于新冠疫情的影响，行内部分外省市青年员工为了疫情防控的大局考虑，选择了留沪过节，放弃了难得的亲人团聚机会。对这些支持并认真遵守疫情防控工作，舍小家顾大家的优秀青年员工，对他们给予点赞！



中秋佳节是我国具有悠久历史的传统节日，为了弘扬中国传统文化，喜迎中秋佳节，2021年9月15日，由上海崇明沪农商村镇银行

工会组织员工开展了庆祝中秋活动，学习体验了月饼制作的全过程。通过组织庆中秋活动，在锻炼了动手能力的同时，也加深了行内员工对中秋节这个传统佳节的认识，更加深了员工之间工作以外的沟通交流和默契配合程度。



## 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0.03万元，服务消费者2400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。崇明村行于 2021 年组织全行开展“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”集中宣传月活动，依托营业厅、电子显示屏等场所和渠道，全面发动厅堂营销团队开展防电信诈骗专题宣传。具体措施包括：以网点为阵地开展教育宣传，利用走马灯、电子多媒体显示屏等媒体设备播放宣传内容；设立公众教育区，张贴宣传海报，安排工作人员提供现场咨询讲解张贴宣传海报；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

为切实维护金融消费者合法权益，完善我行消费者投诉处理机制，明确投诉处理工作流程，落实中国银监会关于切实做好金融消费者保护工作的要求，根据《消费者权益保护管理办法》等规定，本行制定了《上海崇明沪农商村镇银行消费者投诉处理工作管理办法》。

本行认真落实监管要求，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更为高效、便利的纠纷解决渠道。

## 2、2021 年重大信息情况

2021 年内无客户重大投诉事件信息。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《上海崇明沪农商银行消费者权益保护管理办法》执行。

## 3、2021 年度投诉数量和投诉类别

截止 2021 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，抓好消保系列培训工作，进一步提高消保队伍的专业性，做好强化职业操守教育，将消费者权益保护相关内容纳入员工培训中。并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。维护本行良好社会形象，促进本行安全、稳健运行。

## 爱心公益责任

2021 年 2 月 22 日下午，元宵节即将来临之际，上海崇明沪农商村镇银行金逸、黄林美一行在各村党委书记的陪同下，前往结对的建设镇运南村、竖新镇仙桥村、三星镇南协村，开展节前入村扶贫走访

慰问活动，向困难群众发放慰问金，同时向他们致以元宵节祝福。

在举行了慰问金发放仪式后，逐一到扶贫对象家中走访，详细询问其家庭情况、经济状况等，了解各贫困户生产生活情况，宣传崇明村行精准扶贫相关政策，鼓励他们树立信心、克服困难，并表示会继续尽全力进行帮扶。同时也鼓励困难群众依靠自身的努力和政策的帮扶，不断改善生产生活条件，提高生活水平。贫困户们对我行的关心关怀表示感谢。

走访活动中，不仅为贫困户们送去了节日慰问金，使他们感受到了我行的关怀，同时崇明村行也用自己的行动做好了保持与困难群众的密切联系，更好的服务于困难群众。



## 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。

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 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：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。