

2011

企业社会责任报告



报告概况

所提信息的报告时间

2011年1月1日—12月31日，部分内容超出上述范围

最近一次报告时间

2011年4月

报告周期

每个财务年度

报告发布情况

连续第5年度发布报告

报告参照标准

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》

报告的涵盖范围

上海农村商业银行股份有限公司及其分支机构

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
报告以中文文字发布

报告印刷用纸

环保纸张

联系方式

上海农村商业银行股份有限公司董事会办公室
地址：上海市浦东新区银城中路8号23楼
邮编：200120
电话：8621-38576709；传真：8621-50105085

目录

战略·概况 04

公司简介_05
战略愿景_08
公司治理_09
年度殊荣_11

社会责任理念 12

社会责任观_13
社会责任目标_13
社会责任领域_13
利益相关方_13

经济责任 14

支持经济转型_15
大力服务“三农”_18
持续助推中小微企业_22
加大扶持民生金融_26

社会责任 28

客户至上_29
关爱员工_34
热心公益_37
诚信经营_42

环境责任 45

实施绿色信贷_46
打造低碳银行_47
倡导节约办公_47
开展环保活动_47

来年展望 48

社会责任公开信息索引 49



战略·概况

公司简介

上海农村商业银行股份有限公司（以下简称“上海农商银行”）成立于2005年8月25日，是由上海国资控股、澳新银行参股、总部设在上海的法人银行。目前公司注册资本50亿元人民币，营业网点近350家，员工总数约5300余人。

近年来，围绕上海打造国际金融中心和加快城乡一体化建设的契机，上海农商银行确立了成为公司治理完善、机构布局合理、业务功能齐全，资本充足、管理精细、风险可控、业绩优良的区域性便民银行的发展战略；将培育一支求知奋进、务实创新的员工队伍和建设一家服务大众、贴心周到的便民银行作为全行愿景；明确了“做强郊区、拓展城区、立足上海、辐射周边”的市场定位，以社区居民、中小企业和“三农”作为主要客户群体，努力把自身建设成为一家服务大众、贴心周到的便民银行。

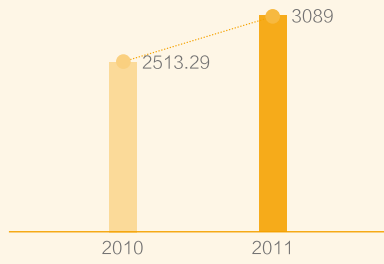
截至2011年末，公司总资产3089亿元，各项存款余额2464亿元，各项贷款余额1665亿元，实现净利润31.73亿元。据英国《银行家》杂志统计，按一级资本排序，在2011年度全球1000家大银行中，公司排名第235名，跻身全球银行250强；在国内所有入围银行中，排名第19名。2011年末，公司被《金融时报》评选为全国唯一的“年度最佳农商银行”。



经营业绩

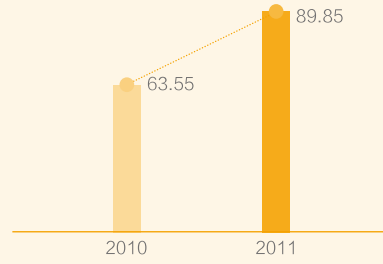
资产总额

单位：亿元



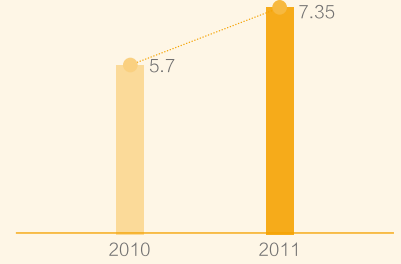
营业收入

单位：亿元



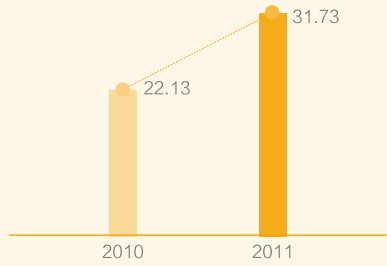
纳税额

单位：亿元



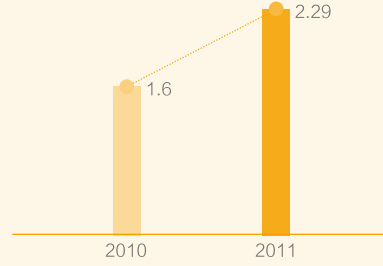
税后利润

单位：亿元



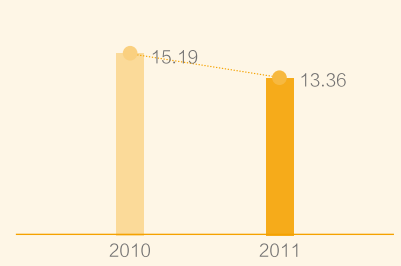
每股社会贡献值

单位：元



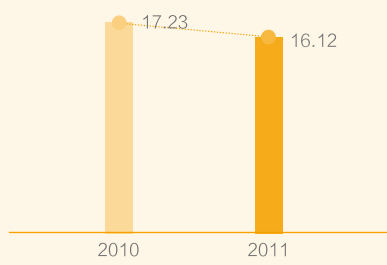
核心资本充足率

单位：%



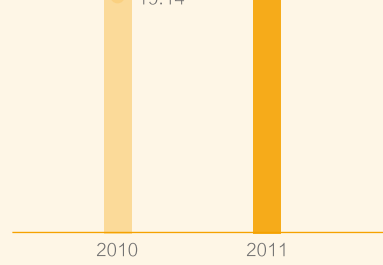
资本充足率

单位：%



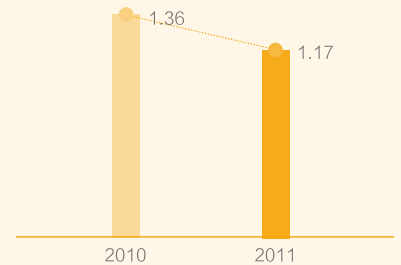
不良贷款余额

单位：亿元



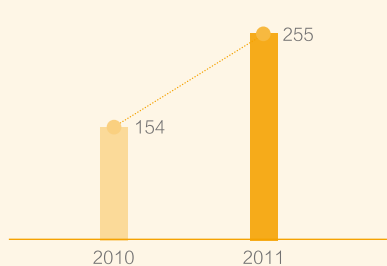
不良贷款率

单位：%



拨备覆盖率

单位：%





上海市韩正市长调研我行服务中小微企业工作情况



上海市人大刘云耕主任来行调研



上海市屠光绍副市长来行年终慰问



上海市人大杨定华副主任调研我行支持“三农”工作



上海农商银行荣获2010年度最佳企业形象奖

(2011年4月28日电)

由《银行家》杂志联合第一财经电视、北京电视台、搜狐、网易、银行家研究中心等举办的“2010中国金融营销奖”评选活动日前揭晓，上海农商银行凭借良好的企业形象荣获了“2010年度最佳企业形象奖”。

作为一家以社区居民、中小企业和“三农”为主要服务对象的便民银行，上海农商银行始终注重雪中送炭、同舟共济；对员工、客户、社区、自然环境等利益相关者承担责任和义务；在获取合理回报的同时注重回馈社会，促进企业和社会的进步与和谐。上海农商银行坚守部分经济效益明显落后、网点运营成本较高、但又切实存在金融服务需求的农村地区，成为向当地老百姓提供金融服务的唯一留守金融机构，以实际行动获得了当地政府和居民的广泛认可。

上海农商银行还积极参与“绿色金融”、“绿色信贷”，加强对节能环保行业的金融服务；严控对“高污染、高能耗、高投资”行业的贷款投入；积极支持经济适用房、农村基础设施、环境整改、生态保护等民生工程建设。

据统计，上海农商银行多年来投入各类公益项目累计2000余万元。

“中国金融营销奖”评选标准严格，参选案例内容丰富，全面涵盖了金融产品、品牌策划、市场推广、金融服务等主题，是集专业性、实践性和权威性于一体的年度群英会。



战略愿景

企业愿景

培育一支求知奋进、务实创新的员工队伍；

建设一家服务大众、贴心周到的便民银行。

发展战略

致力于科学发展，研究后世博，对接“十二五”，融入“两中心”（上海国际金融中心和航运中心）、围绕“两业”（先进制造业和现代服务业）、服务“两化”（高新技术产业化和城乡一体化）、拓展“两中”（中小企业业务和中间业务），以先进上市银行为标杆，一年拓展城区、两年走出上海、三年奠定上市基础，逐步把本行建设成为公司治理完善、机构布局合理、业务功能齐全，资本充足、管理精细、风险可控、业绩优良的区域性便民银行。

市场定位

做强郊区、拓展城区、立足上海、辐射周边。

经营方针

依法合规、稳健经营、立足长远、勇于创新、培育特色。



公司治理

2011年,面对复杂多变的外部环境,公司以先进上市银行为标杆,进一步完善公司治理结构,优化公司治理机制,确保决策机构、执行机构和监督机构的有效制衡和密切配合,有力保障和推动了本行的可持续发展。

一、推进科学决策,落实重大战略

2011年是本行实施三年发展战略的关键之年。公司董事会紧紧围绕本行的发展愿景,以“谋发展、防风险为主线”,加强战略管理和指导。一是在评估战略适应性和指导性的基础上,组织实施战略微调,确保发展战略与经营情况和市场环境相一致。二是密切关注经济金融形势和本行集中度风险,推动落实政府融资平台贷款清理、房地产类贷款比例和限额管理等重点领域的风险管理。三是要求管理层在压降政府融资平台贷款和房地产贷款的同时,优先支持中小微企业贷款和涉农贷款,大力拓展电子银行、贸易金融、信用卡、票据等新兴业务,推动业务转型和结构调整。四是积极推进跨区域经营,实现浙江嘉善、湖南湘潭支行顺利开业,昆山支行加速筹建。深化多元化走出去战略,制定组建村镇银行三年规划,批准在湖南、云南、山东三省批量化布设村镇银行。五是高度重视影响本行发展的科技支撑问题,紧锣密鼓推动新一代银行系统建设。六是按照三年奠定上市基础的战略步骤,成立上市领导组织机构,有序推进上市准备工作。七是继续深化与主要股东单位的战略合作。

二、强化风险管理,提升风险抵御能力

一是督促全行认真贯彻监管指引要求,审定包括信用风险、市场风险、流动性风险、外包风险、声誉风险、集中度风险等在内的各项风险管理政策,建立健全覆盖各主要风险类别的管理制度体系。二是审议通过新监管标准和新资本协议实施规划,稳步推进新资本协议实施。三是关注内控状况,加强案件防控。四是落实外部审计,增强财务成果的可靠性,真实反映业务经营和风险控制成果。

三、健全激励约束,提高经营管理水平

一是制定高管综合考核办法,将对市场化选聘高管的任期目标管理扩大到领导班子全体成员,明确岗位职责和差异化的考核目标,开展定性评价、定量考核。二是在货币政策趋紧、存款增长乏力的市场环境下,积极发挥考核指挥棒作用,加强绩效考核、实现正向激励。三是深化人力资源综合改革。努力建立以市场为导向、符合现代商业银行要求的岗职体系,形成兼顾短、中、长期目标并结合业绩与风险控制目标的激励机制,逐步建立中长期激励制度。











四、完善公司治理,规范治理运作

2011年,公司按照现代金融服务企业的内在要求,进一步提升治理水平。一是健全治理信息反馈传导机制。高度关注董事会决议和董事意见建议的贯彻落实,提高信息传递效率。建立委员会与总行部室的联席会议制度,充分发挥董事“智囊”作用,不断促进业务发展。二是继续提高信息披露水平。以上市银行为标准,增加披露季报和半年报,提升信息披露透明度。三是按照查缺补漏、完善制度、审慎评估的原则,全面排查公司治理建设情况,以“评价—总结—提高”为主线,加强公司治理自我评估,推动公司治理建设持续改善。

公司治理架构图



年度殊荣

评奖机构	奖项名称	类别
 金融时报	2011年度最佳农商银行	
 中华慈善总会、中国企业报社、中国外商投资企业协会等	2011中国社会责任优秀企业	社会责任类
 中国银行业协会	2010年度社会责任践行奖	
 上海银监局	上海银行业2010年“公众教育服务日”活动二等奖	
 中国银监会	最佳金融营销产品创新奖 最佳金融IT产品创新奖	
 中国人民银行上海分行	2011年度上海市信贷市场企业信用评级工作先进集体 2011年度上海市企业征信系统建设工作考评二等奖 上海市企业征信工作先进集体	金融服务类
 中国银联	2011年度上海地区银联卡业务卓越奖	
 农信银资金清算中心	2011年全国农信银支付清算系统运维管理先进单位	
 中国金融认证中心 (CFCA)	区域性商业银行最佳网上银行奖	
 英国《银行家》杂志	按一级资本排序, 在2011年度全球1000家大银行中, 上海农商银行排名第235名, 跻身全球银行250强; 在国内所有入围银行中, 排名第19名	银行排名



上海农商银行获评“2011年优秀社会责任企业”

(2011年6月22日电)

上海农商银行日前入围“2011中国企业社会责任榜”, 并荣获“2011年优秀社会责任企业”称号。这是上海农商银行连续三年入围该榜。

作为一家以社区居民、中小企业和“三农”为主要客户群体的便民银行, 上海农商银行始终强调雪中送炭、同舟共济、银企携手、共度难关的理念; 通过对客户、员工、股东、合作伙伴、社区、自然环境等利益相关者承担责任和义务, 在获取合理回报的同时注重回馈社会, 促进企业和社会的进步与和谐。

自2005年8月成立至今, 上海农商银行投入各类公益项目累计2000余万元;

2008年, 出资1000万元对口支援都江堰灾后重建, 并向灾区人民捐款累计达500余万元; 2010年完成了成都农商银行青城山支行的援建任务; 2010年4月, 向青海玉树地震灾区捐款100万元……

“2011中国企业社会责任榜”由中国外商投资企业协会、中国保护消费者基金会、中国(私)营经济研究会、中国环境新闻工作者协会、北京市石景山区人民政府共同发布。评选标准严格, 5000家目标企业中仅有300多家入围, 并最终产生了前100强。

社会责任理念



社会责任观

围绕便民银行发展愿景, 依托金融服务优势, 形成具有上海农商银行特色的责任竞争力, 主动承担经济、社会、环境责任, 促进自身和利益相关方共同可持续发展。

社会责任目标

将企业社会责任作为企业文化、品牌以及核心竞争优势的有机组成部分, 形成具有上海农商银行特色的责任竞争力, 积极践行对经济、社会、环境的三重责任, 致力于建设成为服务大众、贴心周到的便民银行。

在经济责任层面, 致力于服务“三农”、中小微企业和民生金融, 为股东和社会创造经济价值; 在社会 responsibility 层面, 致力于积极维护客户、员工、社区等各利益相关方的社会公共利益, 积极投身社会公益活动, 构建社会和谐, 促进社会发展; 在环境责任层面, 致力于支持国家产业政策和环保政策, 节约资源, 持续绿色金融创新, 大力建设低碳银行, 追求可持续协调发展。

社会责任领域

经济责任: 支持经济转型、大力服务“三农”、持续助推中小微企业、加大扶持民生金融

社会责任: 客户至上、关爱员工、热心公益、诚信经营

环境责任: 实施绿色信贷、打造低碳银行、倡导节约办公、开展环保活动

利益相关方

上海农商银行致力于建设有效的利益相关方参与机制, 与利益相关方建立战略互信, 形成可持续发展共识, 发挥合力创造价值, 最大限度地增进企业对社会和环境的积极影响, 最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。

利益相关方	期望	回应
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> ● 持续卓越的投资回报 ● 全面及时的信息披露 ● 完善健全的企业内部机制建设 	<ul style="list-style-type: none"> ● 全面准确把握经济形势和市场变化, 强化全面风险管理, 保持各项业务平稳、健康、可持续发展, 创造可持续价值回报 ● 及时、准确披露信息, 努力提高透明度 ● 不断完善公司治理机制, 依法合规、稳健经营
客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 服务便捷高效 ● 产品丰富多样 ● 服务渠道多元 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供流程简单、透明, 高效快捷的金融服务 ● 加大产品开发与创新力度 ● 积极推进机构网点、电子银行等服务渠道建设
员工	<ul style="list-style-type: none"> ● 以人为本 ● 关注成长 ● 实现自我价值 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障员工合法权益 ● 完善薪酬与福利体系 ● 稳步推进人力资源综合改革 ● 探索卓越企业文化
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 公平诚信 ● 共赢发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 诚信经营、平等立约 ● 推行阳光采购 ● 保持良好合作关系, 互惠互利
政府与社区	<ul style="list-style-type: none"> ● 促进社会经济发展 ● 支持社区建设 	<ul style="list-style-type: none"> ● 积极贯彻国家和地方政策服务三农、中小微企业 ● 支持地方基础设施建设、产业调整战略 ● 扎根社区, 情系居民, 打造金融便利店, 普及社区金融教育
公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升品牌形象 ● 积极回馈社会 	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强沟通合作 ● 丰富产品, 提升服务 ● 积极参与社会公益事业、环保事业, 提升公众形象

经济责任



支持经济转型

2011年是上海“十二五”规划开局之年和经济转型的重要阶段。上海农商银行认真学习贯彻十七大、十七届四中、五中、六中全会和九届市委有关全会精神，研究十二五规划，落实宏观调控政策，联系自身实际，大力推进后世博业务拓展策略，积极融入上海国际金融中心和国际航运中心、服务先进制造业和现代服务业、参与城乡一体化和高新技术产业化、拓展中小企业和中间业务，努力为上海经济建设和社会发展作贡献。



一、支持上海国际金融中心和航运中心建设

2011年，上海农商银行积极关注上海航运中心建设的政策及发展导向，尤其关注外高桥、临港产业区、虹桥商务区、空港保税区等重点区域航运发展的金融需求，争取包括商用飞机、仓储物流、造船及航运企业等相关项目的前期介入。聚焦业务重点，优化资源配置，组建贸易金融部，大力发展外汇业务，加强本外币联动，推出进口代收押汇、福费廷、融资性保函、跨境人民币交易、海外代付等产品，进一步拓宽产品服务线，提升服务质量。全年完成国际结算量46.86亿美元，较上年增长80%，完成贸易融资量5.83亿美元，较上年增长近3倍。



国际贸易融资业务专营网点：外高桥保税区支行隆重开业

11月29日上午，我行外高桥保税区支行隆重开业。

作为主要从事国际贸易融资业务的专营网点，外高桥保税区支行的设立是我行坚持创新驱动、加快转型发展、融入“两中心”建设、提升业务发展水平和能级的重要战略举措。支行将充分利用区位优势，积极探索保税区金融服务，大力推进贸易融资先行先试，努力培养专业人才，成为全行新的业务增长点。



我行与上海航运交易所签订全面战略合作协议

8月29日下午，我行与上海航运交易所签订《上海农商银行—上海航运交易所全面战略合作协议》。双方的合作将实现三个目标：一是完善我行和航交所各自的业务平台，进一步做大业务量；二是结合上海国际金融中心、航运中心建设，进一步做大市场，惠及客户，发展自身；三是通过双方相互借鉴经验，共享资源和信息，以及向客户提供交叉服务，进一步提升服务的能级和质量。随着合作协议的签订，我行将在结算业务、船舶按揭、贸易融资等领域与航交所开展深入合作，相应的航运金融服务能力将进一步提升。目前，我行已取得运价衍生品交易资金第三方存管资格并与航交所旗下航运运价交易有限公司签订结算行协议，这将促进我行在航运金融领域的业务拓展。通过合作，我行争取在航运金融方面树立合作典范，向市场提供真正符合需求的产品和服务。





项目实例

迁产业重机（江苏）有限公司是江苏省张家港市民营制造型企业，成立于2003年3月22日，注册资本12688万美元（折合人民币约90329万元），于2010年4月加盟全国500强丰立集团。该企业主要从事甲板机械、海工机械制造、电气机械及器材制造等业务。2011年12月，该公司与挪威船东洽谈两艘LNG

推进船建造项目，由于项目开展需银行提供预付款退款保函。在对该公司的偿债能力、其母公司丰立集团的担保能力及各类风险进行综合分析后，我行迅速为其开立了一笔预付款退款保函，金额约1700万美元，使该项目得以顺利运作。

二、支持先进制造业和现代服务业发展

《上海农村商业银行2011年信贷投向意见与信用风险政策》明确将调整结构作为我行2011年信贷政策指导原则之一，要求加大对现代服务业、先进制造业、战略性新兴产业、现代农业等产业的信贷投放，加强对高科技产业化、城乡一体化的服务。优先支持符合产业发展方向的中小企业贷款。准确把握上海及有关省市产业结构高端化、集约化、服务化发展方向，支持物流仓储、社区商业、信息技术、现代装备等现代服务业、先进制造业；同时支持为大型骨干企业、重大工程配套的中小企业。

2011年，我行积极推进与文化产业、信息软件产业等银企合作，成功拓展了上海文化产权交易所、上海市联合产权交易所、信息软件行业等优质客户，系统性客户基础不断夯实。



我行对软件行业企业提供30亿元意向授信

3月31日，总行公司金融部和科技型中小企业融资中心代表我行参加上海市软件行业协会2011年工作年会，在年会上发布了30亿元的意向授信，用于支持本市科技园区的开发、软件企业的融资需求。

随着国家“新18号文”的发布，我国的软件行业将继续享受国家补贴和税收优惠，也给上海市软件行业带来新的发展动力。目前，上海软件行业协会会员单位已达1200多家，2010年度营业收入超亿元的企业达到150家，整个行业营业收入达到1460亿元，占全市GDP的比重已经突破3%，是我行拓展“现代服务业”的重要目标客户群体。



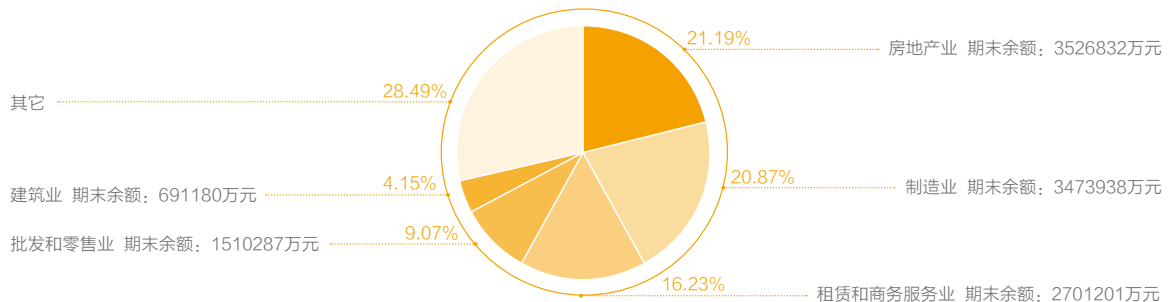
工程机械按揭贷款

针对与先进制造业集团客户的合作，上海农商银行于2011年推出工程机械按揭贷款业务。该业务在机械设备抵押担保方式的基础上，引入制造商和经销

商回购的风险控制手段，是为集团型制造商及其客户群体提供金融服务的一次积极探索。目前，该业务在湘潭县支行进入实质性操作阶段。



2011年行业贷款占比



三、服务高新技术产业化和城乡一体化

在信贷政策上，上海农商银行积极支持新能源、新材料等九个重点领域的高新技术企业，积极支持国家级、市级重点高新技术开发区入驻企业的信贷需求，重点支持其中处于成长期和成熟期的企业。积极支持城镇化建设，以宅基地置换项目为切入点，积极参与试点小城镇建设。

2011年，在风险可控的前提下，上海农商银行着力推进科技型中小企业金融服务。深化与各类高新技术产业园区、行业协会的合作，在信息科技、生物医药、新能源等领域探索建立行业营销平台。针对各类高新技术产业的发展态势、风险特征，积极探索融资、结算、资金托管、咨询等多元化的金融服务方式，着力推出“科贷通”等系列产品。



科技贷款直通车

8月23日下午，在上海市科学技术委员会主办的“科技创业与孵化高峰论坛”上，我行与上海市科学技术委员会和上海创业接力融资担保有限公司共同签署了《科技型中小企业履约担保合作协议》，建立战略合作关系。今后几方将发挥各自优势，加大对科技型中小企业的投融资支持力度，共同推进科技金融服务。

根据协议，我行将与上海科技创新中心和上海创业接力融资担保公司合作开展“科技型中小企业履约担保贷款”业务，为符合条件的科技型中小企业提

供授信。在此过程中，创业接力担保公司承担45%的风险责任，政府投入风险补偿准备金250万元，逐笔承担25%的风险责任，累计代偿限额不超过银行实际放贷金额的5%，银行承担30%的风险责任。

“科技型中小企业履约担保贷款”与“科技型中小企业履约保证保险贷款”被合称为“科技贷款直通车”（简称“科贷通”），是上海市政府为“调结构、促转型”，支持科技企业发展而专门设计的融资产品，调动了园区、银行、保险、担保公司及政府相关部门的综合资源。

四、深化与政府和企业的合作

2011年，上海农商银行坚持互利共赢原则，与地方政府建立良好的合作关系，争取市政存款，做大市政担保基金项下的贷款，充分发挥银政合作用。与证券公司、保险公司等金融同业开展战略合作，寻求共同发展。



我行首获市级社会保险基金存款

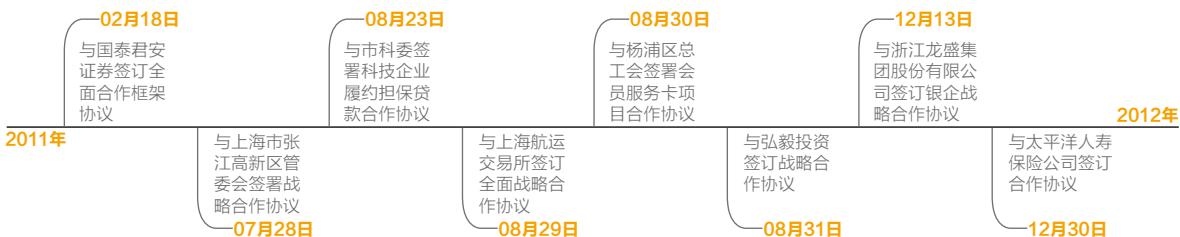
11月14日，我行通过竞标方式，获得10亿元市级社会保险基金定期存款。这是我行继9月份中标5亿元市级国库定期存款后，在财政性系统存款营销方面的再次突破。

此次中标，与我行历来对小微企业贷款业务极为重视密切相关，截至2011年

6月末，我行500万（含）以下小企业贷款余额为80.96亿元，在上海市市场占比约31%，位居第一。同时，此次中标也是我行首次获得市级社会保险基金存款，系统性存款业务取得新的突破。



2011年上海农商银行签订银政、银企战略合作协议一览表（以时间为序）



大力服务“三农”

农业稳则天下安，农业丰促百业兴。作为一家服务“三农”和市郊经济组织的社区型便民银行，上海农商银行认真贯彻中央及地方政府关于金融服务“三农”的文件精神，以加大“三农”信贷投放力度为重点，以创新“三农”金融产品体系为抓手，积极克服制约农村金融发展的各种因素，大力提升农村金融服务质量，支持民生保障工程建设，促进全民金融普惠，倾力保障农业稳定、农村繁荣、农民增收。

一、加大“三农”金融服务力度

► 信贷支农

《上海农村商业银行2011年信贷投向意见与信用风险政策》明确优先支持农业专业化、产业化生产经营，农产品产业链延伸项目，有充足现金流的农村基础设施建设等涉农类贷款。以农民专业合作社、农业龙头企业为重点，全力支持农业产业化、规模化、集约化经营。

2011年，上海农商银行进一步加大涉农贷款投放力度。全面完成涉农贷款“三个不低于”指标，即增量超过去年全年增量、增速超过全部贷款增速、占比超过去年同期。截至2011年末，我行涉农贷款余额达到493亿元，比年初增长86亿元，占全部对公自营贷款的37.7%。制定《涉农贷款奖励办法》，对分支行涉农贷款的发放总量和增量进行考核，积极推动涉农贷款发展。制定《2011年加大“三农”支持力度的若干意见》，对各分支机构提出具体措施和要求。同时配合人民银行审核2011年本市农业综合开发产业化贷款贴息项目，确认贷款利息和项目。继续推进涉农个人消费贷款和涉农个人生产经营贷款发展，及时有效地满足生产、生活与郊区经济建设相关的涉农居民的融资需求。2011年，全行涉农类个人贷款余额5.76亿元，全年累计发放5.09亿元，较上年新增1792.9万元。深入研究妇女小额贷款融资模式，推动上海妇女参与新郊区新农村建设。2011年全行累计发放青浦妇女创业贷款106万元。

► 产品支农

上海农商银行是上海区域服务和支持“三农”业务占比最高的银行。为响应中央服务“三农”的号召，解决农村地区长期存在的融资难、支付结算不便等问题，在中国银联的推动支持下，我行于2011年4月推出了一款用于解决涉农类客户生产经营结算与日常资金需求的借贷合一型支农惠农银行卡产品——“鑫福农卡”，并在全国率先发行。“鑫福农卡”以农村个人客户为服务对象，汇集存款计息、消费结算、透支授信等服务于一体，实现“一卡在手，存贷全有”、“一次授信，随借随还”、“存款有息、透支优惠”、“支农惠农，方便灵活”等功能，为涉农类个人客户提供便捷周到的金融服务。

“鑫福农卡”在全行共同努力下全年发行17万张，取得了比较好的成绩，寻找到了切合产品特点的发卡对象，成为全国银联“福农卡”平台下贷记卡发卡量最高的商业银行，得到了银联总公司以及上海分公司的充分肯定，并获得由中国银联提供的专项奖励。



鑫福农卡：借贷合一、支农惠农

鑫福农卡是上海农商银行在中国银联“福农卡”平台下发行的一款用于解决“三农”客户生产经营结算与日常消费需求，具备借贷合一功能的支农惠农银行卡产品。该卡在崇明等地前期试运行基础上，于2011年6月正式公开发行人。鑫福农卡除具备普通银行卡功能以外，还专享存款有利息、透支享优惠、

取款零费用等特色服务。2011年，鑫福农卡发卡营销取得显著成果，累计有效发卡量达17.2万张，应用范围包括政府对农户专项补贴的代发、涉农企业员工收入的代发、涉农经营者信用融资授信等方面。

► 教育支农

上海农商银行作为一家由农信社改制而成的股份制商业银行，在郊区网点较多。针对当地居民金融知识普遍较薄弱的情况，2011年，我行结合行业协会有关通知要求，组织金融知识下乡活动。各分支行走进郊区举办金融知识讲座，提供包括反假货币、理财、防范金融诈骗等方面金融知识宣讲与服务。



农户要致富，信用来铺路

9月22日，由中国人民银行上海总部主办、我行风险管理部和南汇支行承办的“农户要致富，信用来铺路”的征信专题宣传活动在浦东新区惠南镇举行。本次宣传活动旨在大力推进农村信用体系建设，不断改善农村地区信用环境，支持社会主义新农村建设。

活动分为场外活动和场内活动。场外活动通过大型展板、现场咨询、文艺演出、征信知识有奖问答等方式，提高农户了解征信知识的兴趣，增进互动交流，提升了“农户征信知识宣传活动”的实际推广意义。活动嘉宾还参加了主题为“珍爱

信用记录享受幸福生活你我共建和谐社会信用体系”的签名活动。

在场内活动中，我行代表向出席活动的嘉宾介绍了“什么是征信”、“农村信用体系建设的重要性”、“如何进行异议处理”等公众关注的征信知识。农户、农民专业合作社代表围绕“诚信”的主题发表自己的体会和感想。活动最后，我行南汇支行与十家农民专业合作社代表举行了授信签约仪式，中国人民银行领导、浦东新区农委领导、浦东新区金融服务办领导、我行领导向农户代表们赠送了征信宣传书籍。



宝山支行：送金融知识下乡

在2011年中秋节来临之际，宝山支行组织员工开展“送金融知识下乡”活动——在罗泾镇村民送去了一堂生动的金融理财知识讲座。

支行营业部大堂经理结合经济形势和我行个人金融产品，通过具体的理财案例，为村居民们讲解了合理配置金融资产，有效抵御通胀风险的理财方法

和窍门。深入浅出的讲课内容、问答式的讲课形式，很好地激发了群众的参与兴趣和热情，现场的互动气氛十分活跃。活动现场还举行了“社区金融学校”授牌成立仪式，支行团支部与当地村居委将在金融知识普及和义务宣传等方面开展共建。

二、扩宽“三农”金融服务渠道

► 筹建村镇银行

上海农商银行响应银监会关于建设多层次、广覆盖、可持续农村金融体系，鼓励、支持优质主发起行规模化、批量化发起设立村镇银行，进一步改进农村金融服务的政策号召，加快推进村镇银行筹建步伐。经调研考察、洽谈签约，拟在湖南、山东、云南批量化筹建村镇银行32家(其中湖南12家、山东10家、云南10家)。2011年，村镇银行筹建工作紧锣密鼓进行，我行根据当地经济发展特点，向村镇银行全面输出包括资金、人才、产品、科技、管理等各项资源，提供有针对性的帮扶措施。这些村镇银行的设立，将有助于解决当地农民和中小企业贷款难问题，满足城乡经济主体多元化的金融服务需求，积极促进地方经济发展。



崇明长江村镇银行

崇明长江村镇银行是我行于2009年2月发起组建的上海地区首家村镇银行。成立三年来，该行始终发挥自身优势，扮演拾漏补缺新角色，以“小”、“快”、“活”的经营特色，立足县域，大力扶持三农和中小微企业”，坚持“取之于农、用之于农”，在推进社会主义新农村建设，切实改善崇明地区农村金融服务的同时，切实履行了社会责任，取得良好的社会效益。

2011年末，该行涉农类贷款余额61243万元，占贷款总额99%，基本上做到“取之于农、用之于农”。为进一步支持“三农”和小微企业发展，该行加大了“种植通”、“养殖通”、“农机通”、“消费通”、“农贸通”、“小贷通”等6款信贷产品的推广，满足农村金融需求，彻底改变了以往农村金融“抽水机”的状况。



► 填补郊区金融服务空白

上海农商银行是上海地区经营网点最多的银行之一。我行始终坚守远郊地区的服务阵地，尽管位于这些地区的部分网点经济效益低下，运维成本较高。截至2011年末，在我行347家营业网点中，有65%以上的营业网点位于外环以外，为远郊居民提供日常金融服务。

我行依托电子银行渠道建设，利用自助设备为郊区客户提供24小时自助金融服务；在农村积极推广个人网上银行等现代电子金融服务；通过电子商务促“三农”企业走出去，提高“三农”金融服务便捷程度，加强农村金融环境建设。



上海金融报

SHANGHAI FINANCIAL NEWS

上海农商银行现代金融服务遍布郊县

(2011年8月9日)

近年来,我国不少商业银行将经营重心放在城市而非郊区,造成了后者金融服务的盲点。上海农商银行则独辟蹊径,在服务本市城区的同时,不忘做强郊区。除向郊区提供传统的金融服务外,该行还深入分析“三农”市场特点,积极引入现代电子金融服务与理念,培育创新特色产品和服务,让当地居民切实享受到高品质的金融服务。自助机具遍布乡镇提供全天自助服务。

上海农商银行本着“科学分析、效益优先、服务城乡”的原则,在各个乡镇布放自助机具,成为在上海郊区布放自助机具最多的银行。目前,该行已投入运营的自助机具累计达797台,年交易近3000万笔,分流柜面现金交易80%。这些功能齐全、操作简便的设备,为当地居民提供24小时不间断的自助服务,使他们基本做到足不出镇,就可办理各项业务。郊区存取款难、缴费难等问题得到显著缓解。电子服务深入城乡弥补时间空间不足

为解决郊区企业与网点距离较远、往返不便、资金结算不及时的问题,上海农商银行成功上线企业网上银行。凭借实用的功能、丰富的结算渠道,企业网银在客户群体中赢得了良好的口碑,成为新开账户企业首选产品。目前,上海农商银行已有近3.3万户企业网银客户,年交易额今年有望突破8000亿元。

该行的个人网上银行一经推出,也以其精益求精的开发理念、适用实用的功能、高强度的安全策略,广受各界好评。今年,该行新版个人网银上线,进一步为城乡客户提供了精细化、分众化的服务。2011年上半年,该行新增个人网银客户6万多户,增长速度明显快于其他区域性商业银行。该行电话银行也已覆盖所有个人用户,并为农民、农民工提供免费查询服务。电子商务服务平台架起城郊沟通桥梁



在电子技术的研究方面,上海农商银行加大投入,依托门户网站和网络实力,为农村合作社、“农家乐”经营户、农资生产等“三农”企业搭建电子商务平台。已投产的信息服务功能,以最快的速度将“三农”企业和产品信息传递至区县,引导资金、技术、人才、市民向郊区流动,架起城郊沟通的桥梁。正在建设中的网上商城,将建立“三农专区”,提供“三农”产品的展示和交易,并为遍布全郊区的“农家乐”经营户提供统一的交易平台和支付渠道。

作为农信系统电子银行业务的先试先行者,上海农商银行有关负责人表示,该行将继续在现代电子银行业务领域探索发展之路,为农村合作金融机构的业务发展提供经验和借鉴。

三、支持农业产业化

2011年,上海农商银行继续发挥支农主力军作用,加强与市农委等部门合作,大力支持农民专业合作社、农业龙头企业发展。2011年末农民专业合作社、农业龙头企业贷款余额合计18.26亿元,比年初增加约3亿元。

► 农民专业合作社金融服务

上海农商银行依托市、区两级政府的农业信贷风险补偿机制,加大对农民合作社政策性贷款的支持力度;以安信农保项下农民专业合作社贷款、农民专业合作社信用贷款、中投保项下农民专业合作社贷款三大专项贷款产品为支柱,形成政策性贷款与商业性贷款相结合、互为补充的格局,加大对以抵押、区县农业担保中心担保、其他第三方保证担保等方式发放的农民专业合作社商业性贷款的支持力度,努力实现政府提出的对急需贷款的农户、农村经济组织做到广泛覆盖的要求。截至2011年12月31日,我行农民专业合作社贷款505户,余额6.61亿元,比年初增加1.87亿元,增幅达到42%;5000万元专项担保资金项下的三类农民专业合作社贷款余额达到3.44亿元。



项目实例一

上海红刚青扁豆生产专业合作社成立于2004年8月,是一家青扁豆产销研教一体化的农民专业合作社,合作社主营产品青扁豆,深受消费者喜爱。为扩大产能,增加销售,使广大社员获得更多收益,该合作社向我行申请流动资金

贷款,我行使用包括发放信用贷款等多种融资方式积极支持。目前该社种植青扁豆面积达6300亩,辐射带动泥城及周边6个乡镇共1万多户农户。



项目实例二

上海集贤虾业养殖专业合作社是集苗种淡化、成虾养殖、加工、冷冻及技术服务等一体的产前、产中及产后一条龙服务型的水产养殖企业。在2008年顺利完成了1800吨冷库的改扩建工程后,一直对流动资金有较大需求,我行在

其发展过程中一直给予大力支持,协助企业走企业化、产业化、科学化的养殖道路,实现可持续、现代化虾业养殖方式。

▶ 农村供应链融资产品

为响应市农委“十二五”规划，推进“农超对接”工作要求，上海农商银行根据超市直销的业务特色开发了专项产品——“农超贷”，进一步加大贷款支持力度。在企业缺乏有效担保的情况下，借用第三方大型超市的信用，为企业发放信用贷款，切实解决了短期融资困难的问题。



南汇支行：成功发放首笔“农超对接”贷款

10月13日，南汇支行成功发放我行首笔“农超对接”贷款。该项业务是我行响应上海市政府“十二五”时期推进农业现代化发展和创新金融服务“三农”工作要求，根据农民专业合作社向超市直销的业务特色开发的专项产品。随着首笔“农超贷”的顺利发放，我行作为本市服务“三农”企业的金融机构的主力军，也实现了在支农领域的又一次创新。

“农超对接”综合授信业务是指在农业龙头企业和农民专业合作社向大型超市的直销贸易中，我行以其一定时间内供货的单据等为担保和依据，对其在材料采购或生产加工、流通过程中的资金需求给予信贷支持。该业务旨在进一步加大对涉农贷款的支持力度，为农业龙头企业及农民专业合作社拓宽融资渠道，在缺乏有效担保的情况下，借用第三方优质企业信用，切实为他们解决短期融资困难。



项目实例

上海彤瑶果蔬专业合作社主要从事各类瓜果、蔬菜新品种的研发与种植、销售。随着业务不断发展，产能不断扩大，该社成为本市第一家率先进入家乐福超市的农民专业合作社。该合作社在我行原有贷款余额500万元。由于大型超

市账款回收时间较长，企业流动资金仍有缺口，而企业已无法提供其他担保，针对这一情况，我行适时推出的“农超贷”又向其发放了200万元，解决了资金缺口。该社平均实现年销售约3000万元，联动下游农户发家致富100多户。

四、支持农村城镇化

上海农商银行将农村基础设施建设、城镇化建设、农民动拆迁安置等作为重点工作内容，落实各级政府及监管部门的政策，切实推进农村城镇化发展。



支持农村水利建设

支持农村水利建设是上海农商银行中长期支农信贷业务发展的优先方向和重点，也是我行推进新农村建设的切入点。2011年，浦东新区根据新农村建设的统一部署，由大禹水利公司负责整治三林港河道、岸线及相关水利设施建设，通过河道及水利设施整治，带动三林集镇旧城改造，改善集镇居民的居住条件。为解决整治范围内配套的农民动迁安置问题，我行积极给予了信贷支持。



支持农村土地流转

上海农商银行自2005年参与本市农村宅基地置换试点项目的融资支持以来，完成共计19.53亿元的授信及贷款的发放和收回。2011年，我行参与了第二批嘉定区外冈镇宅基地置换试点项目。该项目共可置换农户约730户，涉及拆旧规模678亩，通过复垦可新增耕地542亩；置换后安置地块建造居民住宅2238

套，加其配套开关站、垃圾压缩站等总建面约212926平方米。为配合宅基地置换顺利完成，我行对项目授信8亿元，其中已发放3.6亿元用于征地补偿安置费用支出，计划发放4.4亿元用于安置地块集中建房工程费用支出。

持续助推中小微企业

上海农商银行是上海地区小企业贷款客户和金额最多的银行。2011年，我行继续发挥传统优势，积极贯彻金融支持实体经济发展，深耕园区、拓展港区、服务社区，深入推进小型微型企业金融服务工作。

一、健全金融服务机制和网络

《上海农村商业银行2011年信贷投向意见与信用风险政策》明确将中小企业定位为我行核心客户群之一，优先支持中小企业贷款，优先安排中小企业等零售类业务的信贷需求，从政策层面保障中小微企业金融服务。

► 调整业务管理架构

2011年，上海农商银行将个人金融部更名重组为零售金融部，成立二级部零售贷款业务管理部，将500万元以下微小企业贷款划至零售金融条线单列管理。自2006年起专门在公司金融部下设小企业服务中心，主要负责小企业融资相关的各类营销组织及产品开发，形成一支专业队伍潜心研究小企业产品开发、小企业融资系统平台搭建、系统性小企业业务拓展及全行小企业业务营销推进。小企业服务中心与上海财经大学合作，专门成立了上海农商银行——财大小企业融资研究中心，利用高校强大的研究实力，为破解小企业融资业务提供各类支持及合理化建议。自2009年7月成立科技型中小企业融资中心，专门从事科技型中小企业融资业务。目前，我行是唯一在总行设立科技型中小企业金融服务专营机构的商业银行。

► 简化审批流程

为帮助解决小微企业融资难问题，不断优化小微企业融资环境，促进小微企业金融业务可持续发展，上海农商银行印发《关于小微企业授信业务审批权限有关问题的通知》和《小微企业授信业务管理办法》，提高审批效率，加大对小微企业的信贷支持。《通知》和《办法》简化了小微企业授信审批流程，具体而言，一是设立自动化审批系统，客户经理根据审批要求输入数据，通过系统审核，有权领导审批，即可按规定放款；二是减少审批环节，对符合条件的借款企业可直接由基层支行放款；三是加快放款速度，对符合放款条件的贷款，要求在五个工作日内完成放款。

► 开设专营网点

为加大支持小微企业的力度，上海农商银行所有分支行与网点都受理小企业贷款业务。同时，我行还设立小微企业专营网点，目前已确立25家基层支行为小微企业专营网点，并报监管部门备案。业务开展仅两个月，金融便利店发放小微企业贷款171笔，金额4.37亿元，受到小微企业的大力推崇。

► 技术支持

针对中小企业客户群体的特点，上海农商银行与澳新银行合作启动中小企业信用评级系统、电子化审批系统和客户关系管理系统的开发工作，为基层支行和一线客户经理提供更加强大的技术支持。目前新的电子化审批系统已在全行推广。



嘉善支行：支持地方中小企业发展获好评

我行嘉善支行紧紧抓住地方经济特点，围绕解决中小企业融资难问题，由支行领导带队，分组、分片上门走访了近百家企业客户，逐一了解企业经营以及资金需求情况，并与地方发改、经贸部门联动，积极推广500万元以下小企业贷款自动化电子审批业务。截至10月末，支行贷款增量达7.66亿，占比全县12家银行贷款增量的17.59%，增量排名第二。

因支持力度大、审批流程快，嘉善支行受到当地政府和企业主的一致好评。县电视台还专题报道了支行支持小企业发展的积极做法。



个人客户关系管理系统：以客户为中心

2011年5月20日，上海农商银行客户关系管理系统正式上线。该系统通过采集和展现客户数据资料，使我行可从任意角度观察和研究客户信息，辨明主要趋势、跟踪业务运作，有助于创建高效的营销产品方案，从而实现对各类客户的差异化营销，为我行实现从“以产品为中心”到“以客户为中心”的营销

管理理念转变提供有力支撑。截至12月底，共有53个网点开通客户关系管理系统，涉及操作用户235人，总计用户数246人。在2011年我行面向高端客户发行的“鑫意”卡总量中，经由该系统筛选的开卡数量占比超过五成。

二、创新特色金融产品和服务

2011年，上海农商银行在继续扶持小企业发展，做好小企业贷款支持的同时，进一步创新小微企业贷款产品，推出单户授信总额500万元以下(含)小企业贷款，为小微企业提供更好的金融服务。根据不同的客户群体，推出“鑫易贷”、“鑫速贷”、“鑫联贷”等特色产品。加快推进科技金融服务，推出“科贷通”系列产品，年末科技型小企业贷款客户共413家，贷款余额近80亿元。

继续加强小微企业担保平台建设，拓展政策性担保业务的办理渠道。与弘毅投资公司签订战略合作协议，与上海国际集团下属上海国际创业投资公司、上海市再担保公司签署投保贷联动战略合作协议，开展投贷业务联动，合力支持一大批技术含量高、市场前景好、发展潜力大、具有较强竞争力的中小企业，特别是科技型中小企业加快发展，尽快实现转制上市。通过上海市创业投资行业协会和上海股权投资协会两大平台，与海内外知名创业风险投资公司建立投贷联动战略合作关系，进一步增加合作伙伴的数量。积极为科技型拟上市企业提供私募股权融资顾问和上市咨询顾问等综合金融服务。



“鑫易贷”：小微企业专属贷款组合产品

专为中小微企业主打造的一款授信额度、贷款期限、还本付息灵活，担保方式多样，办理流程快捷，申请资料简便的贷款组合产品。借款企业可根据自身资金需要，在500万元(含)的授信额度内均可申请；可根据自身资金周转，最长贷款期限可为3年，最短不限；利息按天计算，可按季付息，本金可到期一次还本，等额还付；可根据自身能力抵(质)押贷款、政策性融资担保公司担保、商业性融资担保公司担保、抵押加保证组合担保、第三方法人企业担保、多户联合担保、第三方自然人担保、企业法人代表或实际控制人保证担保等多种担保方式；只需提供合法有效的经营证件、个人证件、企业或个人资金流水凭证及其他相关资料即可办理。





给中小企业融资出“新招” 上海农商银行中小企业抵押贷款总量超300亿 (2011年7月18日)

如果不是7月17日在上海农商银行看到报表,很难想象中小企业抵押贷款这种传统业务的品种贷款余额能够超过300亿元。数据显示,2011年6月末该产品的贷款余额已达302亿元,较年初新增53亿元,增幅达21.24%,贷款余额从设立以来六年的复合增长率高达67.92%。为啥有银行这项业务在“退守”,而上海农商行却节节攀升,总量达到市场平均水平的两倍以上?市场给总结出了答案,创新并非抛弃原有模式,关键在于如何满足中小企业需求。

例如,作为中小企业的上海斯可络压缩机有限公司,主要生产、销售空气压缩机、净化设备及售后服务。在某工业园区内落地后,征地60亩,筹建厂房面积6049.94平方米。随着企业的扩张,对固定资产投资越来越大,企业资金周转出现困难。

像其他中小企业一样,斯可络手中除了一片厂房上的地基,没有任何像样的抵押物可用于贷款。而银行方面,由于中小企业缺乏抵押物,诸多银行也正逐渐收缩抵押贷款业务。上海农商行之前也在思索,中小企业到底需要怎样的融资方式,要不要退守。深入调查发现,上海郊区的中小企业的成长路径基本是一致的:买地,造厂房,进设备,生产,销售。而造厂房的阶段最缺钱,用在建工程作抵押,也并不是不可能,只是之前没有想到。

于是,上海农商行迅速介入,帮助斯可络在土地管理部门完成了在建工程证明,及时向该客户发放了在建工程抵押贷款,但贷款利率比其他银行同期产品要高。没想到,斯可络欣然接受。为了企业能够正常运转及项目工程的按期完工,上海农商行决定在还款方式上也进行调整,由传统的按月付本还息,更改为季度还本付息,减轻企业的还贷压力。实践也证明,上海农商行的这个办法可行,传统的抵押贷款业务并非属于边缘化产品,传统经过“改良”也能适

应市场需求。而上海农商行的做法,一下子在上海银行业成为范本,不少银行纷纷开始采用这一业务模式。

同时,在激烈市场竞争中,上海农商银行顺势调整,在一般融资产品方面,先后推出了小企业房地产抵押授信业务、循环贷款、支票授信、法人账户透支、票据包买、票据代理贴现、供应链融资等,去年又先后推出了市场公司担保、融资性担保公司担保以及小企业积数贷款等特色产品,初步形成了6大系列近40个融资类产品,分别针对不同的中小企业在不同时期不同情况的融资需求。

市场再次证明调整是必要的。斯可络在厂房完工后,购置设备又需要钱。为了继续满足企业的正常的经营性资金的需求,上海农商行又及时地将在建工程抵押贷款转为一揽子融资计划项下的房地产抵押贷款,同时给予该客户配套流动资金贷款的支持。从在建工程抵押到流动资金贷款,一盘算,上海农商行前后给予该公司综合授信已从初始的1000多万元增长到了3000多万元。在此支持下,斯可络也顺利完成了固定资产投资,通过新建工厂为依托,在全国范围内迅速建立自己的产购销网络。目前,企业注册资本达到2500万元,员工170人,已拥有总资产1亿元以上,其产品已打入东南亚地区及国家。

传统的模式,较高的利率,企业喜欢吗?记者从上海农商银行专职业务部门听到了这样一个故事。去年初拟定全年计划,公司业务部呈报该业务年内新增15亿元,被行领导批评“太小气、太保守”,必须提高到35亿元。如此大的增幅让公司业务部所有人捏了一把汗,而年底实际数据显示,去年,该业务品种新增贷款余额近70亿元。

三、搭建中小微企业融资平台

上海农商银行积极参与中小企业论坛和金融服务活动，协调推进与各类行业协会的合作，批量营销客户，搭建中小微企业融资平台。

通过“商会恳谈会”形式与上海市浙江商会在沪的16家省级商会建立联系；与上海市小企业服务中心合作举办2011年度中小企业政策宣讲会；参加2011年服务中小企业洽谈会；通过“三进”活动为园区、社区、郊区内各类优质中小企业提供金融服务。



上海农商银行·商会联谊恳谈会

3月25日下午，我行与上海市浙江商会联合举办“上海农商银行·商会联谊恳谈会”。总行领导出席活动并就我行基本情况和中小企业业务发展情况作介绍。我行通过“商会恳谈会”的形式与上海市浙江商会以及在沪16个省级商会建立了联系，提升了本行的知名度。本次活动的成功举办，将有力促进我行与各地在沪商会的深入合作，增进我行对更多优质商会企业的了解，为我行实现中小企业业务的新一轮发展和促进结构转型创造良好契机。



2011上海市中小企业融资服务暨扶持政策宣讲会

8月31日下午，我行与上海市小企业服务中心合作举办2011上海市中小企业融资服务暨扶持政策宣讲会。全国政协常委、市十届政协主席、市经济团体联合会会长、市金融办领导、市商务委、市科委、上海市中小企业发展服务中心等有关部门领导，以及银行、证券、担保公司、股权交易所等金融机构代表出席宣讲会，分类解读本市各项中小企业扶持政策。超过300家中小企业代表参加此次宣讲会。我行作为宣讲会的特别支持单位，是唯一一家参会的商业银

行，为今后进一步广泛联结中小企业及各类行业协会创造了有利条件。

会议期间，我行介绍了中小企业业务开展情况、服务中小企业的多项举措及包括“鑫通融”在内的各项中小企业融资产品，并表达了进一步支持中小企业、创新服务模式，改善中小企业金融服务，特别是在投资联动、支持高科技中小企业发展上进一步开拓创新的意愿。



2011年服务中小企业洽谈会

9月26至27日，我行参加2011年服务中小企业洽谈会。洽谈会期间，我行集中展示了中小企业特色产品、“三农”贷款产品、科技型中小企业综合金融产品、供应链融资、固定资产贷款产品、贸易融资产品、结算产品、现金管理产品、流动资金贷款产品等九大系列中小企业金融服务产品，并为众多中小企业提供了银行金融服务咨询。于此同时，我行与上海国际集团下属上海国际创业投资有限责任公司（筹）、上海市再担保有限公司签署投保贷联动战略合作协议。据此，我行将加大对中小企业特别是科技型中小企业的信贷投放力度，积极推进金融业务和产品创新，切实提升科技金融服务能力和水平，促进上海经济的结构调整和转型发展。



加大扶持民生金融

社区便民银行——金融便利店

上海农商银行践行便民银行发展战略，于2010年在全国首家推出金融便利店，提出“您下班，我营业”的服务理念，为社区居民提供晚间人工服务。金融便利店的差异化定位、特色化经营获得社会各界的广泛关注与好评。2011年，我行30家金融便利店顺利开业，其中有15家便利店是为填补金融服务空白点而设。截至年末，我行共有60家金融便利店在本市大型社区、繁华商业区、大型商品市场开业，为上海16个行政区域的社区居民和小企业办理业务提供了便利。

上海农商银行金融便利店分布一览

序号	区域	金融便利店数（家）
1	浦东新区	11（含南汇2家）
2	闵行区	3
3	嘉定区	2
4	宝山区	4
5	松江区	2
6	金山区	1
7	青浦区	1
8	奉贤区	1
9	普陀区	6
10	长宁区	3
11	徐汇区	6
12	虹口区	3
13	杨浦区	4
14	闸北区	5
15	黄浦区	5（含卢湾2家）
16	静安区	3
合计		60



新民晚报
XINMINWENPAO

“金融便利店”开到21时的社区“夜银行”

(2011年8月6日)

夏天的上海，天黑得晚。18时半，人们下班回家，绝大多数银行已闭门谢客了。此时，45家散布在全市各社区商业中心的“金融便利店”，来办理业务的市民笃悠悠逛进门来。还早，21时才关门。

记者晚上来到联洋大拇指广场的一家“金融便利店”探访。一进门感觉不太像走进银行，有点像朋友家的客厅。不用拿号，没有排队的人群，服务柜台在最深处的角落；大红曲形桌配上聊天椅，想咨询业务尽管坐下来聊；网银体验机、ATM和饮水机立在墙边……自从去年5月上海农商银行在徐汇区开出第一家“金融便利店”以来，营业厅的气氛始终是如此轻松、舒适。

客户来“金融便利店”办哪些业务？联洋店的负责人说：“不只有存取款、买理财产品 and 基金的，还有居民新办了网银又担心家里电脑不安全，用这里的网银体验机在格瓦拉网上买《钢琴》电影票。”

和其他银行网点像流水线一样完成每单业务不一样，居民下班后来这里，有更多时间了解新业务，很多理财业务是“聊”出来的。有位女士常来这里，有一次她提起自己只相信存款，从没买过理财产品。熟了以后，员工建议她不妨买些理财产品，收益更高。她拿出20万元试了一次，从此成了常客。在附近上班和居住的客户不少是外籍人士或“海归”，晚上七八时下班后顺便来办业务，不时有老外来兑换零钱。有个韩国老板开了一家房产中介，半年前“金融便利店”刚开业时他来转转，回去后，店里员工陆续都续把银行户头搬到了这里，因为上海农商银行有个优惠活动跨行异地汇款都不收手续费。

“银行提供的产品几乎是同质化的，”该店负责人说，“说到底，客户比的还是服务。口碑比短期收益更重要。”她补充说，其实客户并不是不喜欢银行推



出的新服务，多半是因为不了解而不去使用，在“金融便利店”里，客户身处自在环境，很容易体验并接受使用网上银行、自助机具等。

与一般自助银行不同，“金融便利店”以“您下班，我营业”为服务重点，自助机具24小时开通，人工服务时间最晚至21时。21时前，工作人员为客户办理自助机具不能办的传统业务、购买理财产品等，打破了传统服务时间的局限性。上班族不必在上班时间请假、不必排长队办业务，缓解了银行营业高峰期的柜面压力。

▶ 二手房贷款直通车

二手房贷款直通车业务是我行于2009年联合其他房产网站共同推出的集二手房买卖交易、贷款增值服务为一体的综合性、一站式便民服务业务。2011年，我行响应政府号召，一方面对房地产类贷款实行比例和限额管理，严格控制新增房地产开发贷款，另一方面在风险可控的前提下支持保障性安居工程建设，支持居民合理的刚性购房需求，继续推进个人二手房贷款直通车业务。我行金融便利店凭借其优质的服务，全年受理并发放二手房直通车贷款43笔，金额3066.60万元。



▶ 代发养老金

上海农商银行继续贯彻便民银行发展战略，积极与上海各类社保机构开展合作，全年代理发放社保、农保、失业保险、企业年金及工会互助保障类社会资金合计83.04亿元，比上年增加16.13亿元，增幅为24.11%。同时，我行进一步扩大社保代发业务范围，与市社保中心全面合作，先后与19家区县劳动力就业促进中心签约并提供代发服务。

2011年，上海农商银行应市农保中心要求，将农保征地养老业务发放方式由原代发工资改为FTP专线方式。目前，我行浦东、嘉定、宝山、崇明、青浦等郊县分支行均已配合完成调整，有力提升了代发效率，进一步便利老百姓。

▶ 发放公积金贷款

上海农商银行积极参与本市个人住房公积金贷款业务，有效支持本市城镇居民利用住房公积金政策购买自住住房，以及部分低收入家庭购买经济适用房。通过与住房置业担保有限公司的网点对接和数据对接，有效调动本行网点资源优势，做到全市各区县公积金贷款业务全覆盖，打破了原先由建行独家垄断的局面，大大提高了公积金贷款业务办理效率和服务质量。2011年，全行累计发放纯公积金贷款20,874笔，放款金额达77.8亿元，在全市占比63%，其中，支持购买经济适用房家庭1034户，累计贷款金额达2.81亿元。

▶ 提供代理“三票一卡”等公共事业服务

上海农商银行以金融便利店为载体，与第三方开展商务代理合作，陆续推出“三票一卡一险”业务，即代理销售火车票、飞机票、电影票业务，代理交通卡(ETC卡)充值业务，代理个人财产保险业务。我行于2011年7月推出代理电影票务服务。客户可以通过金融便利店网银自助服务终端登录“格瓦拉生活网”页面，根据有关提示和步骤购买电影票。截至年末，已成交327笔。于2011年11月初推出公交卡“网上充”业务，客户在我行金融便利店网银体验机上登陆上海公共交通卡股份有限公司网站，利用我行提供的公交卡“网上充”交易终端机，实现公共交通卡和ETC沪通卡的在线充值、移资、余额查询、交易明细查询、续期等六大功能。截至年末，该业务实现交通卡充值190笔，金额139,411元。



金山支行: 积极推广燃气费代扣业务

我行金山支行于2011年7月下旬起，向区内居民推出燃气费代扣业务。金山地处本市远郊，居民缴纳燃气费、电费等公共事业费比较麻烦。为方便区域居

民缴纳燃气费，金山支行积极行动，部署相关工作，并与区燃气公司达成燃气费代扣合作协议，为区内广大居民提供了便利。



社会责任



客户至上

一、创新特色金融产品

2011年，上海农商银行创新特色金融产品，满足客户多样化的金融需求。在充分调研社区居民理财需求的基础上，推出13款为社区居民度身打造的金融便利店专属理财产品，开展个人网银USBKEY免费赠送、信用卡刷卡有礼、填单有奖等营销活动，深受社区居民欢迎。推进与第三方支付机构合作，推出借记卡卡通、腾讯一点通、信用卡在线支付、跨行还款、电子支付等业务，发行了淘宝鑫卡、QQ鑫卡，取得较好的市场反响。与战略伙伴澳新银行合作，针对去澳洲留学或移民的人士推出“鑫澳通”预开户业务，打通留学移民便利渠道。截至年末，已成功受理172笔“鑫澳通”业务；针对高端客户群，发行全国农信系统首张尊享白金卡——世界白金鑫卡。



上海农商银行“鑫意”理财获评“2010年度最具竞争力产品”

(2011年4月8日电)

日前，上海农商银行“鑫意”理财恒通系列产品获得“2010年度最具竞争力产品”奖。本次“2010年度理财产品评选”活动由《理财周刊》、第一理财网举办，复旦大学金融研究院提供学术支持。

自2008年开发第一款理财产品以来，上海农商银行“鑫意”理财产品保持了“各类各期产品收益实现率100%、客户投诉率为零”的良好记录，多次荣获各类理财业务评比奖项及荣誉；在社科院、西南财经大学等机构发布的商业银行理财综合能力排名报告中，发行能力排名在同类金融机构中始终表现抢眼。目前，“鑫意”理财产品已拥有包括恒通、福通、鑫农、丰收和丰硕五大系列的理财产品线。截至2010年底，上海农商银行行为零售客户和机构客户累计发行理财产品200多款，发行规模近400亿元。

今后，上海农商银行将进一步紧扣其便民银行发展战略，通过不断创新，审慎投资态度和专业的投资手段，专注于客户的资产增值，将“鑫意”理财，全心全意的品牌理念落到实处。



“鑫澳通”：拓展便民服务新领域

4月11日，上海农商银行与澳新银行举行“鑫澳通”澳洲预开户合作签约仪式，标志着我行个人客户可以在柜面预先申请开立澳新银行澳洲帐户，享受更加便利的金融服务。

“鑫澳通”业务为赴澳洲留学或移民人士而设计，客户可在我行网点预先申请开立澳新银行澳洲个人账户，到达澳洲后在澳新银行的任何网点激活账户并免费申请关联借记卡，可在澳洲境内刷卡消费、ATM取现。此项业务综合了我行在上海地区网点众多、澳新银行在澳洲拥有丰富的个人金融业务等优势，使客户获得更加方便的金融服务。同时，结合我行与澳新银行合作的“鑫澳快线”境外汇款业务，办理“鑫澳通”业务的客户可享受向澳洲汇款当天到账、费用低廉的快捷便利服务。

据分析，我国与澳洲跨境金融服务需求市场广阔，潜力巨大。我行将充分发挥网点多、金融便利店错时服务等优势，并加强与出国服务等机构的合作，主动营销，培育市场，为广大客户解决金融服务的现实需求。





淘宝鑫卡：网购一族新选择

上海农商银行与阿里巴巴旗下淘宝网于2011年8月22日正式推出的联名信用卡——淘宝鑫卡。该卡面向23至35岁，具有一定消费能力、善于接纳新事物、喜欢网购的人群，是我行首张面向网购客户群、与网上商户合作发行的联名信用卡，同时也是全国区域性商业银行中发行的第一张淘宝联名信用卡。2011年发卡量已达7430张。该卡具有绑定支付宝快捷支付获赠支付宝成长点（金卡1500点，普卡500点），无需网银即可上网消费；网上、网下消费均可获信用卡积分，积分更可在淘宝网通过兑换“集分宝”抵现使用；通过支付宝进行网上还款，信用额度即时恢复等特点。



世界白金鑫卡：全国农商行系统首张白金级信用卡

11月16日，上海农商银行与澳新银行召开“世界白金鑫卡”首发式，正式向社会发布该产品。“世界白金鑫卡”由一张中国银联最高等级的人民币尊尚白金卡和一张万事达卡最高等级的美元世界卡组成，以双币双卡组合形式发行。“世界白金鑫卡”是全国农商行系统第一张白金级信用卡，它的推出填补了我行外币卡和白金卡的空缺，为我行追求高品质生活的持卡人提供了贴心、便捷的金融服务。



二、提升网点综合服务能力

► 合理布局网点

2011年，上海农商银行新设网点20家，营业网点数量达347家。其中，内环以内33家，内环至中环40家，中环至外环46家，外环以外226家，金融服务遍布上海郊县。成功组建嘉善支行和湘潭县支行2家异地分支机构，实现跨区域经营。响应银监会鼓励批量化组建村镇银行加大农村金融服务号召，拟在山东、湖南、云南三省批量化筹建村镇银行32家。截至2011年末，已有20家村镇银行启动筹建。继续落实便民银行发展战略，推进以自助机具服务与人工服务相结合，以错时、错位为服务特色的社区银行网点建设，全年新开和改造金融便利店30家，总量达到60家，以满足社区居民尤其是上班族金融服务需求。

► 星级窗口服务

2011年，上海农商银行始终坚持培育服务特色，牢固树立“以客户为中心”的服务理念，以满足客户需求为核心，制定服务发展规划，完善窗口服务管理制度，加强窗口服务培训，进一步提升便民服务的质量和效益，努力打造便民银行服务品牌。

2011年，我行分别有3个网点和3名个人被评为上海市“五星级”优质服务网点和“五星级”优质服务明星。另有3名个人被评为中国银行业协会“2011明星大堂经理”。



青年报

“夜银行”员工热情相送客户到小区门口

(2011年9月9日)

晚8点，记者走进余姚路上的一家农商银行金融便利店，约80多平方米的场地不算大，但内设齐全，大厅内有两个理财业务咨询处、一个现金业务窗口，等候区及叫号机都不缺。3个银行员工、2个安保人员，总共5人是金融便利店的人员配置。

“一般6点到8点之前来办业务的人比较多，8点以后相对少点。”理财经理小胡告诉记者。离下班还有一个小时，记者看到一位白领陆小姐拿着刚开好的账户储蓄卡正准备回家，“我白天上班时间不能随意离开职位，要办理银行业务还得请假，很麻烦。最近发现这里居然能经营到21点，还就在家附近，太方便了，所以今天特意过来开张卡并开通网银，我想以后应该会以用农商银行的这张储蓄卡为主了。”陆小姐笑着说道。而陪伴办理业务的余姚路支行副行长陆春辉为了陆小姐的安全起见，还将她一直送至隔壁小区的门口才回来。

“别人下班，我们上班，给白天没时间办理业务或忘记办理业务的人提供帮助，这就是便利店的工作宗旨。虽然便利店是从16点开始开门运营，但我们

经常从中午就要跑社区进行宣传，了解居民需求，相当于全日制的工作时间。”理财经理小胡边整理东西边说道。“有时候客户多起来都没时间吃晚饭，但也有下大雨或天气不好的时候没几个客户，不过对我们来说，就算一天下来只有一个客户，我们5个人也依旧会坚守在自己的岗位上，因为这是我们的职责所在。”

一直以来金融机构都固守“日出而作、日落而息”朝九晚五的营业模式，但随着都市节奏愈发加快，传统的服务模式似乎已经有些跟不上市民的需求。上海农商银行就意识到了这一点，打破原本根深蒂固的经营习惯，实行错时、延时经营，把“夜银行”搬进社区做最实际的便民服务。这便是真正的便利于民。

正如处在第一线的工作人员所言，即使只接待一个人，他们也依然会坚守在自己的岗位上。所以，这一家家夜银行出现于街头，不仅是繁华都市里一道美丽的风景线，也证明了上海在关注金融发展之时，注重“以人为本”的基本信念。



川沙金融便利店：优质服务受褒扬

4月15日晚19:00左右，一对退休老夫妇匆匆来到川沙金融便利店，告知店员他们两张发放退休金的银行卡不慎遗失，虽然软卡还在，但因年龄偏大，记忆力下降，记不起密码，而家里急等着用钱。

在静心倾听了事件的来龙去脉后，当班店员一边安抚客户，一边耐心启发与引导他们回忆密码。在店员地不懈努力下，老先生回忆起了软卡密码，他在输

入密码成功后一下子如释重负，喜笑颜开，不禁对便利店店员还有当时执勤的保安人员表示深深的感谢，并当场写下了激情洋溢的感谢信。信中称金融便利店员工急客户所急，解客户之忧，非常感谢川沙金融便利店在晚上还能为民服务，连连称赞农商银行为储户排忧解难，体现了零售银行真诚服务的理念。



滨江支行：不厌其烦批量办理银票承兑

7月15日，滨江支行为某公司成功集中办理140笔银行承兑汇票承兑业务，承兑总金额7000万元，创下了支行票据业务单日笔数和总金额之最。本次业务笔数多、单笔金额小，支行领导高度重视，支行市场部、风险管理部、营业部

紧密配合，加班加点，精诚团结，在短时间内圆满完成，并因此获得了客户的高度好评。

三、扩宽电子化服务渠道

▶ 完善科技系统

2011年，上海农商银行新一代银行系统建设取得阶段性成效，张江业务处理中心按时间节点全面开工建设，为全面提升金融服务水平和能力提供技术支撑；推进村镇银行信息系统建设，支持跨区域经营和金融便利店发展；开展数据仓库、黄金交易系统、手机银行、金融IC卡系统、风险预警系统升级等项目建设，真正落实“以客户为中心”的发展理念。

在维护金融安全方面，一是完成数据中心机房改造，顺利实施电子商务项目、自助设备跨平台项目、网银预警与反欺诈项目等共28个项目的投产和优化，并开展重要业务系统投产后的评估工作。二是建立覆盖面广、内容较丰富的系统、网络和安全设备的专



业化监控管理体系，提升主动发现和预防生产问题的能力。三是完善灾备体系建设，全年实施涵盖综合业务系统、网银内管等重要信息系统的灾备演练3次，提升业务连续性管理水平。四是联合电信运营商组织实施网上银行系统通信线路的防DDOS攻击服务演练，进一步提升网上银行系统突发事件的响应能力，提高网上银行系统的风险防范水平，最大程度保持网银业务的连续性。五是延续自助设备维护厂商协调例会机制，强化自助机具服务和管理，持续优化对维护厂商服务水平管理，进一步提升对外服务水平。



我行业务处理中心项目正式开工

3月29日上午，上海农商银行业务处理中心开工典礼在浦东张江银行卡产业园隆重举行。业务处理中心是我行推进新三年发展战略的重大基础项目，建设好这一工程，对于建立符合现代商业银行经营管理要求的中后台营运体系，提升营运管理的科学化、精细化水平，加快业务发展和业务结构的战略性转型，将发挥重要的支撑和保障作用。

上海农商银行业务处理中心项目位于张江银行卡产业园，占地面积60326平方米，总建筑面积153182平方米。建成后主要具备三大功能：一是承担全行数据处理、系统开发、测试、运行、维护等职能；二是承担信用卡、会计核算、国际结算、客户服务中心等中后台业务的集中操作职能；三是承担教育培训职能。预计2013年2月先期完成数据处理中心一号楼工程，2014年底实现整体交付。



► 拓宽服务渠道

2011年，上海农商银行继续加大自助机具投放力度，在上海地区金融服务资源不足的大型人口导入区、小城镇建设金融服务空白区和郊区现代工业园区，共新增各类机具583台，较上年增长56.20%，满足新兴地区对金融服务的需要。不断完善电子银行产品功能，投产网上银行电子商务在线支付业务，满足客户网上购物的支付需求；实现个人网银版本的多样化，为不同类型的客户提供差异化服务；为中小企业定制网站服务，提供信息获取交流平台；积极推进手机银行建设，开拓“移动银行服务”新平台。



我行推出个人网上银行3.0版

6月15日，上海农商银行个人网上银行3.0版携大众版、短信版、证书版全新亮相，向不同层次的客户提供多样化的金融服务。此次新版网银的推出，大大提升了我行个人网银服务的多样性，可覆盖更多的用户群体，为个人网银业务的广泛普及创造了有利条件，也使我行成为国内个人网银面向用户最广泛、最多样、最实用的电子银行之一。

我行新推出的个人网银大众版为客户提供及时的账户查询、缴费和投资理财等服务，无需柜面办理，网上自助注册；短信版是通过短信认证方式使网银使用环境更广泛，客户只需手机在握，就能随时随地轻松用网银；证书版更有“双渠道、双因子”安全认证保障，在实现诸多网银功能的同时，充分保障客户资金安全。

11月18日，在由和讯网发起、中国证券市场研究设计中心(SEEC)等机构联合主办的“2011年度第九届中国财经风云榜”银行业评选中，我行网上银行凭借网络安全和客户体验创新荣获2011年度“创新网银奖”。12月9日，在由中国金融认证中心(CFCA)联合近40家成员行共同举办的“2011中国电子银行年会”上，我行被授予2011年度区域性商业银行“最佳网上银行奖”。



四、完善客服

2011年，上海农商银行加快客服中心建设，提升服务能力，开通智能外呼、贵宾服务、大额预约，人工网点信息查询等功能，扩充客服人员队伍，将人工接听率保持在高水平，提升客户满意度。我行被上海市银行同业公会授予“上海银行业机构最佳客服奖”。



▶ 及时处理投诉

我行建立了完善的客户投诉处理制度，严格按照规定处理投诉请求。2011年收到的客户投诉请求，经与客户及时沟通、解释，均已圆满解决，并取得客户谅解。同时，我行客服中心还加强了新媒体的舆情监测，及时协调解决客户服务中存在的问题。

▶ 启用评价系统

为进一步提升客服中心整体服务质量，响应“后世博”金融服务要求，自2011年7月起，我行客服中心重新启用评价系统。截至12月31日，共有142,782人次参与评价，其中142,357人次表示满意，客户满意度达99.70%。

▶ 实现功能升级

为完善电话银行功能，提供更优质的服务，我行客服中心对电话银行功能进行了多项优化，实现了电话银行贵宾服务功能、大额取现预约功能、信用卡积分兑换航空里程积分功能和人工坐席网点信息查询功能。

▶ 完善系统功能

2011年，我行客服智能外呼系统顺利投产。实现智能化、电子化外呼后，工作效率较手动外呼大幅提高6.53倍，为大规模开展外呼服务提供了有利条件。全年，客服中心共进行各类外呼回访10,316户，办结率达85%以上。

▶ 实现服务延伸

为实时监测客户使用电子银行渠道进行交易的情况，及时发现、制止可能发生的各类欺诈类案件，我行客服中心参与电子银行交易监测，并由专人对可疑交易进行甄别、核实、跟踪、反馈，为客户创建安全、高效的交易环境。

▶ 提高服务质量

2011年，我行客服中心规范对客服人员的工作要求，开设贵宾、网银及信用卡专席，实现对外差异化服务。开展各类劳动竞赛、服务评比、业务培训，全面提升客服人员的工作能力及服务技能，进一步改善对外服务质量。

关爱员工

一、广纳人才增加就业

2011年，上海农商银行共引进较高学历层次人才320人，其中校园招聘应届毕业生300人，外部引进业务骨干20人。在进一步优化员工队伍的年龄、知识和专业结构，促进我行业务发展的同时，也为提供就业岗位缓解社会就业压力做出自身贡献。



员工构成情况

	2009	2010	2011
员工总数(人)	4817	4982	5328
女性员工占比(%)	50.63%	50.50%	50.81%
少数民族员工占比(%)	0.23%	0.26%	0.28%

二、保障员工合法权益

► 保障员工基本权利

上海农商银行认真贯彻《劳动合同法》，构建和谐劳动关系，劳动合同签约率达到100%。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。充分尊重员工的正常宗教信仰，对不同民族、性别、信仰和文化背景的员工一视同仁。

► 积极推进民主建设

上海农商银行以职代会为抓手，逐步建立健全职工诉求表达机制，并将职工利益诉求纳入制度化、规范化轨道。2011年，我行召开职工代表大会2次，审议通过了涉及退休员工待遇、分支行绩效考核、员工管理等多项规章制度。我行开展职工提案和合理化建议征集工作，共收到涉及经营、服务、管理、发展、创新、培训、保障和企业文化等方面的合理化建议近300条，已整理汇总的222条，职工代表提案60条。这些建议和提案，充分体现了我行员工敬业爱岗、爱行如家的主人翁精神，助推了我行发展，也使我行民主管理工作取得了实效。



► 关怀员工送温暖

2011年，上海农商银行工会出台《帮困基金管理指导意见》，常态化管理帮困工作。进一步加强职工互助保障参保及给付工作，完善行内员工帮困档案和重大疾病慰问制度，开展一年一次的员工体检和健康管理大病救助工作。积极开展帮困送温暖活动，全年各类送温暖400多人次，共计费用100多万元。举行重阳节敬老活动、三八节女员工活动和六一节员工亲子活动等，增强员工凝聚力和向心力。





春节送温暖 爱心“一日捐”

一方有难，八方支援。在2011年新春佳节来临之际，我行总行及各分支行都开展了元旦、春节慰问退休及困难职工的送温暖活动，得到全体干部员工的积极响应和踊跃参与，使困难职工度过了一个欢乐祥和的春节。

“一日捐”活动是我行帮助困难职工的优良传统，即号召员工捐出一日工资

充实基层分支行工会帮困基金，用于帮助身患疾病或生活困难的职工。2011年，我行浦东、徐汇、嘉定、崇明、宝山、金山等分支行开展了“一日捐”献爱心活动。

三、加大员工培训力度

2011年，上海农商银行依托多种培训渠道，灵活组合，实现了全面面授培训、电子培训与模拟银行实务培训的有机结合。全年，紧密围绕业务转型需要，积极推动贸易融资、零售金融、资金营运等领域培训，为业务突破提供人力储备；贴合发展战略，认真实施异地分支机构和村镇银行人员岗前培训工作，并持续开展金融便利店员工深入培养；坚持以人为本、以岗位能力为导向，开展新进行大学生、各层级管理人员培训开发，将员工培训与其职业生涯规划相结合。多层次的员工培训。



年度	培训项目数（万期）	培训人次	人均经费支出（万元）	人均参训天数
2010	1140	29844	0.18	-
2011	1336	35789	0.23	4
较上年增加%	17.2%	19.9%	27.8%	-



国际业务系列培训

针对2011年我行本外币联动的业务发展需要，我行人力资源部与贸易金融部专项讨论制定了跨度全年的“国际业务系列培训计划”，通过多渠道、分层次实施人员培训活动，进一步加强我行外汇业务产品研发、市场营销和风险管理力量，并以人才培养为抓手，促进我行外汇业务人员队伍的梯队建设。截至

11月底，已完成储备人员第一阶段100人培训、第二阶段60人培训，同时顺利完成外汇业务电子课程（共计9门）的开发上线工作，于12月启动跨年度的第三阶段网上1000人学习活动，并为2012年第四阶段境外培训实习活动做准备。



金融便利店系列培训

随着我行金融便利店开业数量的不断增加，我行金融便利店员工的培养计划由以业务人员岗前培训为主转为全员深入培养。2011年，我行以组合式培训为载体，设计规划了涵盖金融便利店店长、柜员和客户经理的全方位培训计划。上半年主要通过电子学习平台和面授，开展业务知识、营销技能基础的课程学习，并以网上考试为学习检验；下半年针对员工和店长分别推出了“驭风者营销技能实务培训”：前期通过陌生客户暗访和调研，加强了课程设计

的针对性；培训中采用情景演练、话术提炼、案例讨论等形式，提高参训者营销实务；训后又继续安排回访，保证了培训效果的延续性。全年完成业务人员岗前知识和操作培训7期；圆满完成所有开业的金融便利店店长营销实务轮训。金融便利店店长、营销人员、柜员分别完成年度学习人均70课时、50课时和40课时。



启动“管理培训生计划”

为进一步做好新进行大学生职业生涯规划和培训工作，2011年，上海农商银行在圆满完成全行300名新进行大学生入职培训的基础上，正式启动“管理培训生计划”。面向那些对银行业怀有浓厚兴趣、有志于全身心投入我行运作、且具有成为业务管理与综合管理潜质的优秀年轻人所准备的人才培养计划，旨

在通过三年的时间，使年轻员工迅速熟悉银行主要业务岗位，在深度和广度上积累银行专业技能与经验，并且全面了解我行企业运作和企业文化，具备竞聘业务管理和综合管理岗位的实力，为其职业生涯的发展奠定较为扎实的基础。

四、拓宽员工发展通道

2011年，上海农商银行注重员工发展，强化干部管理机制，严格程序，把握关键环节，提高选拔任用水平，全面推行干部聘任制和任期制，构建能上能下，能进能出的用人机制。改进干部培养教育方式，充分采取走出去、请进来、联合办等多种形式，做到干部教育培训在我行中高层管理人员中的全覆盖。深化人力资源管理综合改革，建立“双轨制”，拓宽多元化的晋升通道，鼓励优秀人员脱颖而出，全年择优聘任资深客户经理2名，非领导职务转聘资深业务主管6名、高级业务主管35名。

五、追求卓越企业文化

2011年，上海农商银行坚持以人为本，以便民银行价值为导向，进一步培育“求知奋进、务实创新、高效执行、和谐融洽”的企业文化。先后举办“先进企业文化建设座谈会”、“先进企业文化建设专家研讨会”等，探讨企业文化核心内涵，不断增强企业文化建设有效性，持续提升企业文化核心价值。

2011年，我行以员工健康为着力点，完善职工之家各类硬件活动设施，为近350家网点添置健身、摄影演出器材和书刊。开展球类、瑜伽、心理咨询、影视和交响乐欣赏、舞蹈、摄影沙龙、拓展和健身操训练等专场活动。搭建多元化文体交流平台，形成正月十五社区文艺宣传、周周演、金融知识下乡等活动品牌。

我行以庆祝建党90周年为契机，开展包括首届“秀.点亮生活”员工达人秀才艺大赛、书法比赛、征文比赛、摄影比赛在内的第三届职工文化艺术节系列活动，全行员工4000多人参加，充分展示了我行企业形象和员工精神风貌。

在上海市金融工会运动会上，我行获得龙舟赛第二名、团体第八名的好成绩；在陆家嘴金融城运动会上，我行包揽羽毛球亚军。与此同时，我行员工还积极参加市民龙舟赛、军民联谊会、市金融系统庆祝建党90周年文艺演出舞蹈表演等活动。



纪念建党90周年系列活动



金山支行：荣获全国模范职工之家

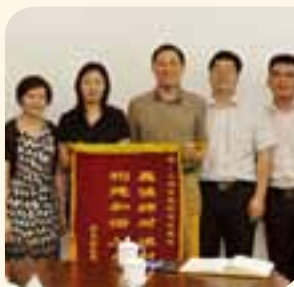
金山支行自2005年荣获上海市模范职工之家以来，始终坚持“四个家”建设，即建民主职工之家、和谐职工之家、成长职工之家和温暖职工之家，在全

行范围内营造“气顺、心齐、劲足、风正、人和”的良好氛围。2011年，金山支行成功申报“全国模范职工之家”并顺利荣获该项荣誉。

热心公益

一、扶贫济困、爱心捐助

2011年，上海农商银行继续开展城乡结对共建活动，为建设和谐新农村献出自己的一份力量。一是与浦东新区光辉村结对共建，全年共投入18万元，用于帮助村内基础设施建设、重阳节80岁以上老人慰问、春节期间困难户慰问等。二是与崇明县港沿镇合兴村帮扶结对，设立学生助学基金，由合兴村委会对村内每位考取全日制公办学校（本科）的学生给予一次性奖励2000元，全年共奖励大学生13名；设立老年人帮困基金，对合兴村80周岁以上老年人（90名）开展春节慰问；帮助合兴村完成成为农服务一体化设施建设，全年共计投入20万元；三是与奉贤区塘外村结对帮扶，春节期间慰问困难户60余户，共投入10万元。此外，我行杨浦支行与市东医院开展合作，在该院与杨浦区卫生局设立的“特困肿瘤患者帮困基金”基础上，每年为市东医院家境困难的肿瘤患者提供5万元的医疗及生活资助，期限为5年，共计25万元。



崇明支行：三年“结对帮困助学”行动

2008年的金秋十月，崇明支行与上海市崇明中学开展了为期三年的“结对帮困助学”行动。三年间，崇明支行300多位员工热心捐助，每年以定额的资金援助两位品学兼优的贫困学生，给予他们经济资助、生活援助和精神鼓励。

在三年的爱心援助下，两位学生奋发努力，不负众望，以优异的成绩分别考取了同济大学和华东师范大学，在人生之路上跨出了重要的一步。在收到录取通知书的第一时间，两位学生向支行领导捎来喜讯，表达对我行三年资助的感恩之情。“滴水之恩当涌泉相报”，每一次的来信，两位学生都怀揣着这样一份谢意，而最终，他们也以实际行动回馈了学校和老师的栽培、我行的爱心援助。



南汇支行：用点滴行动 献一片爱心

3月4日，我行南汇支行工会与团委联合开展了“用点滴行动，献一片爱心”的主题活动，发动团员青年利用中午休息时间清点各网点内爱心捐款箱零币献爱心。

由于辖内网点募捐箱捐款多以角分零币为主，团员青年们尽心尽力、亲力亲

为，做好每一角、每一分的清点工作，最终全辖共募得金额一千六百多元。该笔款项将由区支行团委汇总后，联系上海慈善基金会，统一汇入上海慈善基金会账户。



青浦支行：探访助学帮困学生家庭

8月20日，开学前夕，我行青浦支行团员青年前往两位帮困学生家庭探望。在送上生活、学习用品后，团员青年与他们亲切交谈，了解家庭情况、讨论学习方法、倾听学生心声。帮困学生乐观开朗的性格品质和积极向上的生活态度，

令在场的团员青年为之动容。通过帮困助学活动，进一步贴近受助学生，鼓励他们快乐生活、自信成长，同时也激励青年员工珍惜当下、努力奋斗。

二、广泛普及金融教育

▶ 打破传统服务观念，金融服务进社区

上海农商银行将金融便利店服务与社区共建相结合，通过建立与“区县——街道/乡镇——社区——居委会——楼组长——居民”六级联动机制，把金融学校办到社区。金融便利店员工定期向周边社区居民普及理财、保险、贷款、反假、防诈骗等金融知识，定期举办社区大型宣传、宣讲活动，为客户提供金融市场信息、理财投资咨询及消费者公众教育等金融教学和服务，加强了银行和社区的互动，切

实推进了金融消费者教育活动,也为业务发展打下良好的基础。截至年底,我行金融便利店共开展154场金融知识宣讲普及活动,参加金融知识进社区活动人数近6000人次,社会反响良好。



精心组织 全情投入 大力推进 ——记上海农商银行开展“三进”活动 (2011年7月5日)

上海银行业青年开展送金融服务和金融知识“进园区、进郊区、进社区”活动启动以来,上海农商银行将活动与本行立志于打造“服务大众、贴心周到的区域性便民银行”的理念有机结合,为加强对“三进”活动的领导,专门成立了上海农商银行青年员工“三进”活动领导小组。力求通过开展多层次、多形式、有特色的“三进”活动,引领本行青年员工立足本职、发挥优势、开拓创新、服务社会,促进农商行为服务小企业、服务“三农”、支持科技创新、普及公众金融知识等方面做出新成就、新贡献,进一步体现青年在本行发展中的特色作为。

进园区 助企业 促发展

在2010年“精彩世博——送金融服务进园区”活动取得良好成效的基础上,上海农商银行进一步创新活动形式,丰富活动内容,提高活动质量,建立长效机制,强化银企交流,促进合作双赢。开展如产品推介会、银企座谈会、商务精英沙龙、银企课题合作等形式的“进园区”活动。

一方面,上海农商银行与园区等有关部门积极配合,开拓银企沟通渠道,建立金融服务平台,深入各个开发区、工业园区;另一方面,积极探索与园区中小企业合作的新模式,挖掘客户需求,切实为中小企业成长服务。

近日,青浦支行在青浦徐泾镇举办了银企恳谈会,与四十余名企业家、政府工作人员济济一堂。青年员工就外汇业务与融资、集团关联及股权质押业务、红证授信、网商企业融资、承租连保等进行了耐心详细的介绍,企业代表对农商行的产品与业务有了深入全面的了解。通过类似的推介座谈形式,银行更好地了解了园区的金融需求,以便为园区企业提供更具针对性、更高效优质的金融服务。最后,支行与两家企业当场达成合作意向并签署了意向书,授信金额达到1.145亿元。

进郊区 促“三农” 保增长

上海农商银行秉承上海农信50余年的悠久历史,是郊区农村金融服务的主力军。所以,在“进郊区”方面,上海农商银行以此为基础与优势,充分发挥和依托在郊区县的影响力。

每年的元宵宣传已然成为全市农商行进行金融知识宣传的一项传统。以今年青浦支行在全区各营业网点开展“便捷服务心体验,精彩生活在农商”的元宵主题宣传活动为例,支行以营业部为主会场、13家二级支行为分会场设立宣传点,通过易拉宝、宣传单页、赠送小礼品等形式,向来往路人进行反假币、反洗钱知识的宣传,以及各类理财、个人贷款、信用卡、公用事业费代扣、电子银行、个人实物黄金等业务的推广。青年员工向路人进行具体的产品说明与疑难解答,吸引了众多群众前来咨询。活动在普及基本金融知识的同时,提升了农商行的市场认知度和品牌形象,为支行个人业务赢得了更好的发展机遇,现场取得了良好成效:总计销售理财产品1328.6万元,代理保险80万元,并获得了一定的储蓄业绩。

上海农商银行将进一步加强与郊区(县)团组织和有关方面的合作,因地制宜地开展各类活动和提供各类服务,以实际行动帮助市郊青年创业致富,切实服务“三农”发展。开展如结对支持、宣传引导、特色服务、辅导培训、创业模拟比赛等形式的活动。



进社区 惠万家 利群众

作为上海农商银行大力推广的错时、延时经营的新型便民社区银行,金融便利店与社区服务中心相结合,为社区居民宣传金融政策法规,普及金融知识,成为了社区的金融学校。上海农商银行充分利用了“金融便利店”网点优势,例如,虹口支行北外滩金融便利店近期开展了送金融知识活动。不仅加深了社区居民对金融便利店的了解与认识,更使居民们了解了真假人民币的鉴别方法,降低居民们购买保险的盲目性。

其次,联合职能部门,助力各分支行团组织针对所辖区域,选择合适的社区有针对性地开展主题活动。譬如近日,青浦支行开展了一系列“走入社区”的活动,并以“金融进社区,便民惠万家”为口号;在青湖社区建立金融知识宣传栏,根据社区居民的需求选择了银行卡、理财、基金、外汇等多项内容,并将定期进行更新及设点宣传;为民乐社区的居民送去各类反假币知识,居民们认真观看反假宣传片,青年员工为现场居民讲解反假资料,手把手地展示真币与假币的差异,居民们纷纷表示反假意识和假币识别技能有所提升;在重固镇泉山居委会、香花桥街道活动中心,青年员工为小区居民提供各类银行业务知识的宣传和咨询活动,突出将理财业务进行个性化的推荐,提升居民理财意识。

作为拥有大量居民的社区模块,具有较多的潜在客户,是开展各类金融知识宣传与产品服务推广的优势阵地。上海农商银行将充分发挥网点贴近社区、青年员工专业指导的双重优势,把市民日常所需的金融知识和识别、防范金融风险的基本技能传授给社区居民、在校学生和各类务工人员,开展如金融知识现场咨询、定点定期授课、建立金融知识宣传服务站、开办社区金融学校等形式的活动。

每一次的“三进”活动,农商行的青年员工始终用他们阳光的微笑、热忱的态度以及专业的业务知识服务社会公众,展现农商人的风采风貌,赢得公众对农商行的信任。

今年,上海农商银行将在全市各家分支行铺陈“三进”活动,辐射范围涵盖本市所有区县。上海农商银行将努力践行自身的社会责任,深入开展、逐一落实“三进”活动,确保活动取得实效,使得“三进”活动得以常态化。

▶ 开展反洗钱、反假币宣传

在反洗钱宣传方面，一是通过下发人民银行《反洗钱：构建经济金融安全网》宣传手册、设摊咨询、电子显示反洗钱标语等形式，营造良好的抵制洗钱氛围，有效推动全社会共同抵制打击洗钱活动。整个宣传活动中，共发放1500余份宣传手册。二是依托5月份大型反假宣传活动，宣传反洗钱知识，提高社会公众对抵制洗钱重要性的认识。三是在12月主要针对高资产净值客户开展为期1个月的反洗钱业务知识宣传。

在反假币宣传方面，一是从柜面做起，做好柜面宣传。本着“日常宣传为主，重点宣传为辅”的原则深入开展反假义务宣传。现金岗位在处理业务的同时积极宣传反假，在柜台窗口和每台自助设备张贴有关反假币内容的提示标语，主动提醒客户防范假币风险。设立反假币咨询台，放置《反假货币宣传册》。同时在营业大厅张贴或电子显示屏上发布各类反假宣传海报和人民币防伪知识专题介绍，提高市民的反假意识。二是以农村宣传为重点，推动反假宣传纵深发展。发挥郊区网点较多，靠近农民群众的优势，在批发市场、农贸市场等群众活动场所设立宣传点，张贴宣传画、散发宣传资料、讲解反假知识，深入农民群众做好反假货币的宣传。



卢湾支行：走进邮币市场 反假知识服务居民投资收藏

卢工邮币卡交易市场是上海最大的邮品收藏市场，平日交易多以现金为支付手段，随着目前市场上的藏品“涨声一片”，该市场已一改往日冷清，出现一票难求，热闹非凡的情景。

为营造一个良好的投资、理财、交友、冶情的收藏交易环境，减少摊主与游客因收到假币而引起的纠纷，2011年8月26日，我行卢湾支行组织员工在卢工邮币设摊开展反假货币宣传活动。

活动期间，不断有游客及市场中的摊主前来咨询如何鉴别真假人民币，我行员工用简单易懂的语言反复耐心地为顾客解答问题，并向每位前来咨询的顾客分发《反假货币宣传手册》。通过对比宣传手册上的假币样本与手中的真币，指导客户进行真假币鉴别；通过区别真假币，大家掌握了日常生活中识别真假币的技巧并知晓了关于假币收缴的相关规定。我行员工还向部分游客讲解了较早版本人民币的反假技巧，为其收藏提供有用的参考信息。



金融便利店：金融便利进社区 反假知识到人心

为增强公众反假货币意识，遏制假币犯罪蔓延，倡导公众了解人民币、爱护人民币，2011年5月13日和22日，我行重点在金融便利店开展5月反假货币宣传月活动。

5月13日下午，我行在北外滩金融便利店举办了“金融知识进社区”的活动。此次活动一改以往上街设摊的传统宣传模式，我行将便利店附近的居民代表们请进门来。一方面，通过上一堂金融知识课，普及反假币宣传；另一方面，通过居民们的亲身体会，提高金融便利店便民服务的认知度。

5月22日一早，南翔支行新开金融便利店网点宣传人员就井然有序地开始布置宣传展板、摆放宣传桌和宣传资料。由于是周末，附近出行的居民很多，大家纷纷被吸引到宣传咨询台前，有索要资料的、有询问假币鉴别方法的、有想了解新版人民币特征的，还有拿出人民币现钞让宣传员们鉴别真假的。我们的宣传员认真解答居民们的问题，并重点介绍了日常生活中容易遇到的真假币鉴别方法。细致的讲解和清晰的图示取得了很好的效果，整个宣传活动中，共发放资料150余份，百姓们都热情高涨，纷纷表示收获很大。

► 开展征信宣传教育

2011年9月，上海农商银行本市各网点开展征信宣传月活动，宣传内容为中小企业和农村信用体系建设、个人征信等。鉴于几年来我行征信建设工作的优秀表现，中国人民银行总行授予我行“地方性金融机构征信工作先进集体”的称号。

三、积极投身志愿者服务

2011年，上海农商银行积极组织全行员工参加各类志愿活动，包括青年员工送金融知识进社区、进郊区、进园区（“三进”）活动，交通志愿者服务，地铁志愿者服务，助老、扶贫、爱心结对志愿服务等。

志愿者活动项目	项目数	参与人次	投入金额（万元）	受助人次
扶贫帮困、助老助残	51	2108	53.92	673
金融教育宣传	328	2553	26.1	15206
助学支教	15	220	14.6	727
环保交通	11	168	-	-
医疗卫生（含无偿献血）	2	289	-	-



“青春风尚·快乐志愿” 3·5青年志愿服务集中行动

借3月5日“学雷锋日”暨“中国青年志愿者服务日”之际，上海农商银行团委发动全行各级团组织开展“青春风尚·快乐志愿”——3·5青年志愿服务集中行动。各级团组织积极响应号召，组织带领300余名团员青年，开展了一系列体现青年特点、金融特色、城市特征的志愿服务活动：围绕金融服务，开展“金融服务在你身边”反假宣传、金融咨询服务等活动；围绕公益风尚，开

展“同在蓝天下”行内义卖、“爱与青春同行”帮困助残等活动；围绕城市和谐，开展关爱农民工子女、清洁家园、文明交通引导等活动。通过志愿服务集中行动，立体展现了我行团员青年“自觉践行社会美德、自觉服务城市公益、自觉塑造良好风尚”的精神品质。



“12·5”青年志愿服务行动

值“12·5”国际志愿者日来临之际，上海农商银行各级团组织因时、因地制宜，组织带领团员青年开展了一系列展现我行公益形象、团组织风采、青年时代风尚的志愿者活动。围绕城市公益，组织了“交通志愿文明服务”、“共青团牵手行动”等活动；围绕社会责任，开展了“福利院送温暖”、“关爱农民工送温暖”、“帮困助学献爱心”等活动；围绕金融服务，举行了“送金融知识

进社区”、“青年创业金融知识宣讲进校区”等活动。借此次活动，我行各级团组织进一步完善志愿队伍建设、强化工作品牌意识、加强服务载体创设、深化服务项目运作，以青春大爱之情、善济弱小之行，塑造我行兼爱立德的社会形象。



上海金融报

SHANGHAI FINANCIAL NEWS

播撒生命火种照亮自己心胸

——记上海农商银行新农支行蒋光海

(2011年7月19日)

这里有一条生命的长河，奔腾不息水长流。

这里是人生庄严的一课，将博爱铭刻心头……

6月15日，世界献血日的第二天，全国第2226例、上海第213例、金山区第16例造血干细胞捐献者——蒋光海，在上海市第一人民医院成功地为一名西安白血病患者捐献了造血干细胞，成为又一名生命火种的传播者。

蒋光海，2006年4月加入中国共产党，2008年7月进入上海农商银行新农支行，先后从事储蓄、会计、营销等岗位，曾荣获2008年度上海农商银行小荷奖、2010年度金山支行金融先进工作者称号。

作为一名共产党员，蒋光海有着强烈的社会责任感。热心社会公益事业的他，在2009年6月主动报名由共青团金山区委、金山区红十字会组织的“青春世博、生命希望”——金山青年干细胞入库集中活动，经过抽血留样，光荣地成为一名中华骨髓库的志愿者。

问起蒋光海当时是出于什么样的想法，他说：“我也献过血，但血液的作用有时有局限性。相比之下，捐献造血干细胞的意義更为重大，并且我觉得有人需要我这么做。”朴实的话语却饱含着无私的真情。

虽然非亲缘关系的白细胞抗原相匹配率只有几十万分之一，但有时缘分就是这么的奇妙，蒋光海也没有想自己真的有机会成为一个延续他人生命的人。

今年4月，蒋光海接到上海市红十字会打来的电话，得知自己与一名西安26岁的白血病患者配型吻合的消息。在征询他是否同意捐献时，蒋光海毫不犹豫地给予了肯定的答复。

捐献造血干细胞对很多人来说，还是一个陌生的事情，家人的担忧和顾虑再正常不过了。但是蒋光海没有动摇，还耐心地向家人普及造血干细胞捐献医学知识，最终得到了他们的理解和支持。当同事和领导得知此消息后，都深深地被他的大爱无私所感动。

6月15日上午9时30分，伴随着带有造血干细胞的混悬液融合着暖暖的体温离开身体，躺在病床上的蒋光海表示，虽然此刻承受着肉体的疼痛，但是这种神奇的生命火种能点燃另一个生命，能给另一个家庭带去生的希望，他就感到无比自豪。

蒋光海的坚定意志，不仅是家庭教育和良好个人素质的体现，更是渗透着他生命的深刻理解与无限关怀，倾注着他为拯救一个素不相识的人的生命而无私奉献的满腔情怀，真正展现出作为一名共产党员践行创先争优的先进代表作用。

蒋光海始终觉得，作为一名年轻人要履行社会责任，弘扬奉献精神。奉献、友

爱、互助、进步是青年志愿者精神，在献出爱心的同时，得到的是帮助他人的满足和幸福，得到的是无限的快乐和感动。

蒋光海认为，人的一生是有限的，能够力所能及地帮助别人是十分有意义的。从学生时代起，蒋光海就一直积极参加各项青年志愿者活动，在学校学习期间，他担任过校学生会主席，并借助学生会这个平台积极策划各项爱心活动。“五四”青年节到了，蒋光海精心策划义卖活动，把所得的善款和物资全部捐献给街道的红十字机构。他还积极参与策划公益活动，曾参与策划了“中国农村聋人教育、生存情况调查”的公益考察活动，他对志愿活动的执着和热情，赢得了老师和同学们的认可。

工作后，蒋光海继续积极参加各类志愿者活动及公益活动，如敬老院志愿者、文明交通志愿者、无偿献血志愿者，积极为四川汶川地震捐款、“大手牵小手”捐资助学活动、世博会“大堂经理”志愿者活动等。

作为一名青年共产党员，蒋光海深知理论学习的重要性，他积极学习党的最新理论成果，定期递交思想汇报，向组织汇报自身的学习情况，努力把学到的知识转化到实践中去。他认为，作为党员就应该是一面旗帜，要在群众中起到模范带头作用，要充分发扬党员的先进性作用，在工作中勇于争先，处处争当模范，并且经常为他人提供力所能及的帮助。有一次双休日，一位客户连续解入870万元现金，蒋光海得知这一情况后，主动放弃休息时间，迅速赶至单位，和其他同事一起为客户清点钞币，及时为客户解入现金，赢得了客户的赞许和同事的好评。

工欲善其事，必先利其器。蒋光海还十分注重在工作中不断提升自己。他觉得良好的业务技能素养是开展各项工作的基础保障。而学习是无止境的，只有多问、多学、多练，才能不断吸收新的理念。而提升了自身业务能力，才能更好地服务客户。因此，蒋光海经常利用午休、晚上、周末等一切可利用的时间，努力学习业务知识，积极参加各类业务考试。他先后通过银行从业资格5门课程认证、会计从业资格认证、基金销售资格认证，并且是上海农商银行第一批获得AFP国际金融理财师证书的员工，在青年员工中树立了学习榜样。

蒋光海还通过参加各种竞赛提升自己，以赛促学。他积极参加了支行的各项竞赛活动，也多次获得团体或个人较好的名次，在刚刚结束的上海农商银行首届“鑫意理财之星”活动中，他获得了个人理财策划单元“最佳个人奖”大奖。

一个缺少爱的人是一个孤独的人，一个没有爱心的人是一个冷漠的人。爱，其实是一种巨大的能量，它能照亮自己的心胸，中和世界的冷漠，带动别人的热情。蒋光海的举动如同小小石子投向爱的小溪，激起阵阵涟漪，感召每一位有志青年投身于干细胞捐献志愿者的大爱事业。

诚信经营

一、完善合规内控管理

2011年，上海农商银行继续秉承依法合规、稳健经营的方针，不断完善合规和内控管理。

在合规管理方面，充分发挥合规监管“接口”作用，积极落实监管意见的反馈及整改纠错，规范监管信息报送管理流程。加强对合规风险事前识别和事中评估，有效推进各类新产品、新业务的监管沟通与业务准入，积极助推异地分支机构、金融便利店、批量设立村镇银行等事项。结合“合规文化建设年”活动，开展多层次、多形式的合规培训。积极推进业务流程优化，以与客户最密切相关的会计临柜业务等为切入点，简化业务流程中客户端的办理手续，提升了客户满意度。加强法律事务管理，制定《上海农村商业银行法律风险管理办法》、《上海农村商业银行外部律师聘用管理暂行办法》，建立示范性合同文本库，修订和完善相关协议文本，为全行重大项目提供法律支持。

在内控管理方面，推动审计职能转型，继续以风险为导向推动各类审计评价项目；创新审计手段，审计信息系统建设取得阶段性成果；落实内控监督评价，切实开展好监管评级、内控综合评价、内控考核工作；强化案件防控管理，推进案防长效机制建设。



我行举办“心·思路”案防与合规青年辩论赛

12月4日，上海农商银行“心·思路”案防与合规青年辩论赛拉开帷幕。作为我行“内控与案防制度执行年”及“合规文化建设年”系列活动之一，此次活动旨在进一步增强青年员工案防与合规意识，引领全行员工合规操作、共筑案防堤坝。

比赛当天，来自总行与分支行的16支队伍分为8组，分别围绕“现代商业银行执行力更为重要还是创新力更为重要”、“风险防范应以道德教育为主还

是制度规范为主”等辩题开展了唇枪舌战。选手们攻防兼备的辩论策略、严谨缜密的逻辑思维、巧妙睿智的旁征博引、慷慨激昂的辩辞陈述，使比赛扣人心弦、精彩纷呈，给在场评判和观众留下了深刻印象。辩论赛把抽象的学习予以形象化、生动化和具体化，使青年员工在辩论过程中进一步认识了案防与合规的重要性和价值点，同时也增强了员工理性思辩的能力和个人综合素养。



闸北支行：巧推“防范操作风险三十禁”学习

为响应总行“合规文化建设年”活动号召，贯彻落实上海银监局颁布的“上海银行业机构防范操作风险三十禁”工作，我行闸北支行自主开发了以宣传教育“三十禁”为主题的电脑游戏，通过寓教于乐的形式，促进广大青年员工掌握相关知识，强化合规经营理念。

闸北支行组织具备电脑特长的青年员工历时近一个月，成功开发了“上海银行业机构防范操作风险三十禁”电脑游戏，内容涵盖各关键岗位、重要环节

和行为规范等方面的禁止性条款。该游戏寓教于乐，融入大量时尚元素，通过卡通人物生动的案例演绎，帮助员工熟悉相应的操作风险点，受到了支行青年员工的欢迎。

二、切实加强风险提示

2011年，上海农商银行立足维护客户资金安全和履行银行社会责任的理念，积极采取一系列安全措施和开展防范宣传工作，大力配合公安机关等部门做好打击和防范电讯诈骗工作。全年共成功防范12起电讯诈骗案件，共保障近145万元的客户资金安全，其中单笔最大防范金额达41.4万余元。

一是专题汇编成功防范电讯诈骗案例和防范要点、编写《网银安全常识》、《网银欺诈及防范》手册，并制作“个人网上银行安全小贴士”宣传折页等，一方面不断提高一线员工防范、识别电讯诈骗的操作能力，另一方面向广大客户做好防范宣教，为保障客户资金安全和维护金融秩序稳定尽职尽责。二是在自动取款机、自动存款机、多媒体自助终端等可进行转账交易的自助机具上，增加“转账需谨慎，防止被诈骗”等提示防范诈骗风险的声画提示并张贴“警方提示”，加强对自助机具的日常安防管理；对持卡人的转账交易金额进行总额限制，锁定持卡人因诈骗而产生的风险。三是通过“四问”提醒、口头提醒、发放卡片等柜面提醒方式加强客户安全防范意识。四是在信用卡贷前、贷中和贷后阶段加强安全用卡宣传。



长宁绥宁分理处：成功阻止电信诈骗

9月13日，我行长宁绥宁分理处成功阻止了一笔金额高达41.4万元的电信诈骗，保护了客户的资金安全。

当日中午，某客户携带一张41.4万元的5年未到期定期存单至绥宁分理处办理农信银通存通兑业务，用途为买房。柜员在按规定向客户提示时，发现了可疑之处，并进一步向客户告知了电信诈骗的相关内容。经提醒后，该客户恍

然大悟，随即在柜员的引导下拨打110报警，避免了巨额财产的损失。

据调查，诈骗分子冒充南京市公安局，谎称该客户的身份证被他人冒用，并参与洗钱，必须马上将资金转移，不然要受到司法处罚。该客户信以为真，遂到网点汇款。想到这么大笔资金差点落实不法分子之手，客户感到非常后怕，并对我行保护客户资金安全表示了感谢。



浦东分行网点联动 成功阻止大额电话诈骗

9月27日，浦东分行辖内网点互动协作，联手成功阻止了一起20多万元的大额电话诈骗案件，使客户王女士免遭经济损失。

当日上午，客户王女士形色匆忙来到南新分理处，在办理了大额未到期定期存单转活期业务后，询问柜员可否汇款到外地。当柜员问她汇往何处时，她神情紧张，拒绝回答。客户此举引起了分理处网点负责人的注意，立刻上前提醒客户提高警惕，防范诈骗。在交谈过程中，王女士断断续续地讲出“安全账户”、“法院传票”之类的词语，网点负责人意识到这肯定是一起电话诈骗，便劝说客户不要汇款，并拨打110请求警方协助，但该客户拒绝听从任何劝告，并愤然离开。

南新分理处网点负责人意识到，该客户极有可能去分行其他网点办理汇款业务，便迅速与附近的六里支行、金博分理处、上南分理处等网点进行联系，告知客户相关情况，提醒这些网点注意。南新分理处还将有关情况上报分行，分行迅速将相关情况告知辖内所有网点，要求各网点密切关注、加强防范。

当天下午3时许，王女士再次回到了南新分理处，对工作人员表示万分感谢，并送上了锦旗。原来该客户在南新分理处汇款未果后，先后前往附近的金博分理处和六里支行继续办理汇款业务，这两家网点已事先收到防范通知，在我行工作人员的反复劝说下，王女士终于醒悟过来，意识到这是一场骗局。

三、扎实推进反洗钱工作

一是进一步加强反洗钱制度建设，夯实反洗钱工作基础，先后制定和完善三个规章制度和操作规程。二是不断加强调研辅导，深入开展制度检查，进一步强化全行反洗钱意识。三是不断完善系统建设，通过前后台联动，实现大额交易和可疑交易集中上报，提高可疑交易报告质量和工作效率。四是改造身份证件留存方式，采取影像方式替代复印方式，改善客户体验。五是积极开展反洗钱培训工作，提高反洗钱岗位人员业务素质，强化风险为本的反洗钱理念。

四、积极推行“阳光”采购

2011年,上海农商银行进一步扩大集中采购范围,努力降低采购成本,于4月成立集中采购中心,开展IT设备及系统建设、大宗物品等的采购工作,建立和完善科学合理的集中采购长效管理机制。

规范采购程序。集中采购项目原则上采用“竞争性谈判”方式,通过推荐、供应商库抽取等方式选取合格候选供应商;通过专家评审、商务谈判、综合评审等环节评定应选供应商的应标方案;根据最优原则确定中选供应商。

公开采购信息。根据公开原则,定期在行内公布大额集中采购内容、标的、价格等信息,提高大额采购透明度,接受全行员工的民主监督。

进一步健全完善集中采购预算管理、供应商管理、专家评审、合同档案管理、监督检查、后评估等各项制度。

五、开展反腐倡廉教育

2011年,上海农商银行全面落实反腐倡廉和案件风险控制各项任务,多层次、多角度开展反腐倡廉教育,促进各级领导人员廉洁从业,为企业经营发展保驾护航。

一是深入开展“廉洁合规”集中主题教育活动。通过“上一堂廉政党课,组织一次专题学习,观看一次反腐倡廉警示教育片,参观一次廉政教育基地,召开一次专题组织生活会、开展一次反腐倡廉知识竞赛”等“六个一”活动,强化全体员工工纪观念和廉洁合规意识,筑牢拒腐防变的思想道德防线。二是认真贯彻党风廉政建设责任制。层层签订党风廉政建设责任书,开展新任中层干部集体廉政谈话,督促各级干部切实履行“一岗双责”,既抓业务,又带队伍,以身作则,率先垂范。三是深化领导人员廉洁从业工作。认真贯彻中央市委关于廉洁自律各项规定及我行《领导人员廉洁从业若干规定实施细则》,严格执行“13个不准”和“8个不准擅自决定”,组织开展对照检查。扎实开展“违规收送礼金礼券购物卡”和“小金库”专项治理工作。四是深入开展党务公开试点,强化民主监督和廉政建设。围绕党员群众关心的热点问题确定公开内容,建立健全党务公开七项制度,开发内网党务公开信息平台,加强对大额集中采购等三重一大事项的公开,推进权力运行公开透明。五是加强对案件风险多发部位及重大项目建设、集中采购等重点领域的监督,按照制度加科技预防腐败要求,推进各类风险预警系统建设,提升人员电子化管理水平,强化重点岗位廉洁风险防范和处置。

全年我行未发生重大违纪违法经济案件。



新任干部集体廉政谈话

10月20日下午,上海农商银行纪委举行2011年度新任领导干部集体廉政谈话,33名新任中层干部参加谈话。

总行纪委组织与会人员观看了《贪欲之害》等警示教育片,向每位新任干部赠送了《镜鉴——国有企业廉洁从业教育读本》。新任干部结合自身工作和

学习体会,就如何时刻保持清醒头脑,严于律己,确保廉洁从业的底线不被突破;慎权、慎友、慎独、慎微,把握好大、小、主、次、责、权之间的关系;正确处理发展业务与带好队伍的关系,做到“两手抓、两手硬”等议题展开热烈的交流讨论。



卢湾支行:开展党员干部廉洁合规主题教育活动

根据总行“2011年廉洁合规主题教育活动”要求,卢湾支行围绕“五个一”开展了反腐倡廉、案防合规学习讨论主题教育活动。

6月14日下午,支行全体党员干部参加了学习讨论和观看警示教育片等专题组织生活会。支行通过开展以案明纪的主题学习活动,引导干部员工自我学

习、自我认识、自我提高和自我纠正,做到预防和监督双管齐下,建设廉洁合规的氛围。支行领导在组织生活会上带头学习,党员干部踊跃交流,大家一致表示将牢记党旗下的宣誓,带头反腐倡廉,带头争先创优,做好支行案防合规工作,确保各项工作又好又快的发展。



环境责任

实施绿色信贷

一、推行绿色信贷政策

绿色信贷政策制定层面，面对复杂多变的外部环境，上海农商银行积极贯彻国家产业政策和环保政策，在信贷投向中明确要求优先支持低耗能、绿色环保的中小企业；优先支持污水治理、城市及园区环境综合整治、生态环境保护、节能减排等环保、节能建设工程贷款；加大对节能环保、新一代信息技术、生物、高端装备制造、新能源、新材料、新能源汽车等战略性新兴产业的信贷支持力度。限制或禁止向不符合国家产业、金融政策的行业、企业发放贷款，禁止对国家已明确为严重产能过剩的产业中的企业和项目发放贷款；禁止向不符合“节能减排”要求的企业新增贷款；禁止对“高污染、高耗能、资源性”行业新增贷款；禁止向不合规投资房地产、证券、期货市场 and 列入逃废债等各类不良信用名单的企业发放贷款。

绿色信贷政策执行层面，上海农商银行严格对照《环境经济政策配套综合名录》和《淘汰落后产能企业名单》，将其作为授信准入的重要参考依据，对名录中重污染工艺或者生产“双高”产品的企业，严格控制新增授信，提高拨备计提标准，直至采取压缩退出、代偿补救、资产保全等必要措施，切实做好支持节能减排和淘汰落后产能工作。

绿色信贷产品方面，上海农商银行针对环保产业企业普遍轻资产、缺乏被银行认可的抵押担保等特点，研发未上市公司股权质押贷款和订单融资等创新信贷产品，并已完成知识产权质押贷款开发，下一步计划开展相关业务试点。

二、支持绿色信贷项目

为积极推进与上海市各大行业协会的合作关系，支持绿色信贷项目，上海农商银行联合上海市信息服务业行业协会，共同举办“银企携手 - 走进农商行”绿色低碳主题活动。30多家信息服务业企业代表光临我行，并就与我行建立长期合作关系展开亲切交谈。

截至2011年末，上海农商银行节能环保项目贷款余额3.14亿元，较上年增加263.34%；节能环保项目贷款额占比较上年提升214.27%。

上海农商银行支持绿色信贷项目一览表

项目	2010年	2011年	较上年增加%
节能环保项目贷款余额(万元)	8639.29	31390.00	263.34%
节能环保项目贷款额占总贷款余额的比例(%)	0.06%	0.19%	214.27%
节能环保项目贷款涉及的项目数(个)	12	23	91.67%
节能环保项目贷款涉及的客户数(户)	9	19	111.11%

项目实例一

上海老港固废综合开发有限公司成立于2010年3月，主要负责“老港固体废物综合利用基地”项目的投资、建设。该项目包括垃圾焚烧厂(一期)、综合填埋场(一期)、渗沥液处理厂、内河航道(含码头)及防污染隔离林等5个子项目。项目如期建成后，将大幅提高上海市生活垃圾资源化利用程度。

该公司以“老港固体废物综合处置基地”项目向银行申请银团贷款。该项

目本身的经济效益较低，抗风险能力较弱，但环境效益和社会效益较好，上海农商银行给予该公司近2.5亿元、期限近20年的授信，并执行基准下浮的优惠利率，采取信用担保方式。截至2011年12月31日，已累计向该公司发放贷款0.385亿元。

项目实例二

上海神工环保股份有限公司是一家集环保固废技术研究、环保设备研制、环保工程项目设计与运营于一体的高新技术企业，已开发上海宝山区、奉贤区、湖北襄樊市、贵州遵义市、浙江安吉县等多个生活垃圾处理项目。上海农商

银行自2005年即与该公司建立了信贷关系，并一直保持良好合作。截至2011年12月31日，已向该公司累计发放贷款0.59亿元，有力地支持了该公司的发展。

打造低碳银行

针对打造低碳银行的目标，上海农商银行提出发展模式转型要求。即从重规模向重质量、重效益转变，从重传统业务向重新兴业务转变，改变以物理网点为经营重地的模式。电子银行作为新兴业务，在减少金融服务碳排放、打造低碳银行方面发挥着重要作用。

► 扩大客户规模，分流柜面压力

2011年，上海农商银行电子银行客户较2010年有较快增长，个人网银累计客户达122,596户，增长422.6%；企业网银累计客户达43,012户，增长99.6%；电子银行总交易量同比增长20.9%，实现综合业务替代率38%。我行电子银行业务正在加快发挥对传统柜面业务的分流作用，节约资源消耗和物理网点占用，为客户提供居家金融服务，减少客户往来银行的能源消耗和金融业务中传统业务的碳排放量。

► 加强产品研发，丰富服务功能

上海农商银行加强对柜面业务和新兴业务的分析，寻求合适的产品进行电子渠道转化，先后推出电子商务在线支付、网银3.0版本、订票服务等，同时启动手机银行、短信平台、网银4.0版、在线商城的建设工作，减少产品渠道的柜面依赖性和资源耗费，为客户提供更加便捷、丰富的现代金融服务。

► 加快机具部署，便利服务民众

上海农商银行加快在人口导入区、小城镇建设区域的机具部署和自助银行建设，减少综合网点投入，以机具为平台满足区域内客户基本金融服务需要，从而降低人力、物力、财力消耗。2011年，我行自助机具交易量达2912.88万笔，同比增长26.5%。2012年，我行将继续加快机具部署，围绕上海“三城七镇”建设规划，推进低碳环保金融服务覆盖。

项目	客户数量（万户）		交易量（万笔）		交易金额（万元）		电子银行业务替代率(%)	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
网上银行	4.6	17.61	206.0	432.77	41,693,638.5	84,609,537.99	-	-
自助银行	-	-	2,302.6	2912.88	2,469,538.0	3,345,143.0	-	-
电话银行	371.8	425.58	804.4	661.56	2,204.0	5,409.39	-	-
合计	376.4	443.19	3,313.0	4007.21	44,165,380.6	87,960,090.38	36.21%	38.00%

倡导节约办公

上海农商银行积极推行“环保办公、节约办公”原则，号召员工节约用电，养成随手关灯的习惯，无人使用的会议室及时关闭电灯及空调，打造低碳工作环境。

设备采购过程中，合理配置并节约，如选择尺寸适当节电性能优的电脑显示器。损坏的设备尽量维修，修复后再投入使用，减少资源浪费。

提倡办公用品循环使用，纸张双面使用；使用OA电子化办公系统，最大程度推行无纸化办公。

办公区域内放置适度的绿化、竹炭包、空气净化器，改善空气品质和舒适度。禁止在办公区域吸烟。放置废旧电池回收箱，提高员工环保意识。

开展环保活动

2011年，上海农商银行倡导全行员工积极参加环保活动，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。



南汇支行：“我微笑，我捡起”文明劝导志愿者活动

3月5日，南汇支行团委组织辖内团员青年参加了由区团委主办的一小时文明劝导“我微笑、我捡起”志愿者活动。

早上九点，支行团员青年在南汇惠南镇行人较为聚集的路段东方电影院准备就位。“我微笑、我捡起”活动，主要是捡起马路上的各种纸屑、烟头等平时

行人比较容易乱扔的垃圾，以劝导市民养成爱护环境的良好习惯。通过短短的一个小时拾捡，发现社会在发展，人们的素质文明也在发展，马路上已很少再能看见随意乱丢乱扔的不文明现象，人们都自觉地将垃圾丢入路边垃圾箱内。

展望未来

2012年是上海农商银行实施三年发展战略的收官之年，也是深入推进创新驱动、转型发展的攻坚之年。我行将深入贯彻中央经济工作会议、全国金融工作会议和上海市委九届十七次全会精神，以科学发展为主题，以稳中求进为基调，强化创新驱动、加快转型发展，积极支持上海加快推进“四个率先”、加快建设“四个中心”，全力扶持“三农”和中小企业发展。同时，我们将继续关心社会公益，关爱员工成长，在实现企业良好业绩的同时，切实履行企业社会责任。



2011年有关企业社会责任的公开信息索引

刊登媒体	标题
一财网	
上海金融报	
新闻晚报	上海农商银行与中原地产战略合作
上海商报	
上海金融报	上海农商银行两款新品面市
新华网	上海农商银行将推出理财新产品
新闻晚报	上海农商银行推鑫意理财
新华网	上海农商银行元宵前后推三款理财新品
新闻晚报	
网易	上海农商银行推三款理财产品
上海金融报	
新浪网	上海农商银行新推三款理财产品
新闻晨报	市民热议金融便利店
上海金融报	上海农商银行开展大型金融便民咨询活动
新民晚报	上海农商银行开展金融便民咨询活动
上海商报	上海农商银行周末便民金融咨询进社区
上海热线	
和讯网	上海农商银行走近市民 开展大型金融便民咨询活动
中金在线	
搜狐网	上海农商银行新推三款理财产品
上海金融报	上海农商行将推“鑫意”新品
上海金融报	
中金在线、新浪网、搜狐网	上海农商银行三款理财新品上市
中央人民广播电台 中国广播网 中国经济网 新民网 劳动报	上海农商银行:支持中小企业信贷亟待完善外部条件
SMG电视新闻中心	上海农商银行首创金融便利店经营模式
中国经济网 中国日报网 中国金融网	上海农商银行董事长胡平西:“走出去”方略
经济观察网	上海农商行首家异地分支机构落户嘉善
新华网	上海农商银行“鑫意”理财获评“2010年度最具竞争力产品”
上海金融报 上海金融 和讯网	上海农商银行“鑫意”理财产品获奖
上海金融报 和讯网 中国上海 新华网	上海农商银行荣获2010年度最佳企业形象奖
东方卫视 中国上海 土豆网 新浪网 酷6 优酷 和讯网 新民晚报 上海金融报	上海农商行首家跨区域支行开业
中国金融网	农商行首次跨区域设支行
嘉善县广播电视台 新华网	上海农商行首家跨区域分支机构落户嘉善
嘉善新闻网	上海农商银行嘉善支行开业
嘉兴日报	嘉善首家跨区域银行分支机构——上海农商银行嘉善支行昨开业
中金在线 网易	农商行首次跨区域设支行

刊登媒体	标题
中国上海	上海农商银行党组织创先争优推进金融便利店建设
新华网 第一财经日报 新浪网 凤凰网 网易 搜狐网	上海农商银行推出“鑫澳通”跨国一站式金融服务
青年报	上海农商银行推出“鑫澳通”
新闻晚报 新民网	上海农商银行打通澳新金融服务
上海金融报	上海农商银行新推“鑫澳通”跨国服务
新民晚报	沪农商行推“鑫澳通”国内开户澳洲消费
文汇报	上海农商银行金融便利店纪实
上海金融报 新浪网 中金在线	上海农商行网银5万元以下汇款免费
新民晚报 中国新闻网 网易	沪农商行上线新版个人网银
新华网	上海农商银行获评“2011年优秀社会责任企业”
新闻晚报	上海农商行设湖南支行
新浪网 上海金融报 和讯网	上海农商银行获誉“2011年优秀社会责任企业”
新华网	上海农商银行首家湖南分支机构落户伟人故里
上海金融报	上海农商银行首家湖南分支机构落户湘潭
上海共青团网站	上海农商银行青年员工送金融服务和金融知识“进园区、进郊区、进社区”活动平稳推进
东方网 新民网	上海农商银行中小企业抵押贷款总量超300亿元
中国上海 解放日报	给中小企业融资出“新招” 上海农商银行中小企业抵押贷款总量超300亿
新闻晚报	上海农商银行推中长期理财精品
上海金融报	播撒生命火种照亮自己心胸——记上海农商银行新农支行蒋光海
上海金融报 和讯网	上海农商行124天期产品预期年化收益率5%
上海金融报	金融服务惠民生公益活动庆华诞 上海农商银行青年员工积极投身“迎建党90周年公益活动周”
上海金融报 新浪网 和讯网 中国金融网	拓展“两中”服务三农 上海农商银行全力打造“便民银行”
新华网	英国《银行家》：上海农商银行一年内上升104位
上海金融报 和讯网	上海农商银行英国《银行家》排名上升104位
新民晚报 网易	开到21时的社区夜银行-金融便利店
新华网	上海农商银行正式取得航运运价交易结算行资格
上海金融报 新浪网	上海农商银行现代金融服务遍布郊县
上海商报	上海农商银行电子金融深耕三农
上海金融报 和讯网	上海农商银行成为航运运价交易结算行
新华网 上海金融报 新浪网 东方财富网	上海农商银行积极助推“三农”发展
金融时报 和讯网 金融时报	澳新银行同上海农商行战略合作获积极进展

刊登媒体	标题
金融时报 上海金融网站	上海农商银行服务20余万中小企业客户
上海金融报	上海农商银行服务中小企业成效显著
上海商报	上海农商银行上半年国标小企业授信余额本市第二
和讯网 人民网 凤凰网 搜狐网 中国新闻网	上海农商银行成立六周年 实现跨区域经营
中国银行业协会网站	上海农商银行电子金融服务深入郊县
上海金融报 新浪网 中国金融网	上海农商银行首创“金融便利店”
青年报	“夜”银行员工热情相送客户到小区门口
金融界	精心组织 全情投入 大力推进 ——记上海农商银行开展“三进”活动
金融界	“三个办法一个指引” —— 银行信贷业务新标尺
上海商报	上海农商银行结合“三进”服务三农
和讯网 上海金融报 中国经济新闻网	上海农商行“鑫意”福通预期年化收益率4.87%
上海金融报 新华网	上海农商银行发放首笔“农超对接”贷款
东方早报 人民网 搜狐网 中国证券网 新浪网 凤凰网 和讯网 金融界 中金在线	农商行首发白金信用卡
新华网	上海农商与澳新银行发行首张双卡双币信用卡
中国新闻网 上海新闻网 中国证券网 经济参考报 和讯网	上海农商行携手澳新银行推出中国首款双卡双币信用卡
中国经济新闻网 和讯网	全国首款双卡双币高端信用卡发行
新闻晚报 凤凰网	沪农商行推双卡双币高端信用卡
和讯网	上海农商行携手澳新银行推出双卡双币高端信用卡
新闻晨报 凤凰网 新浪网	国内首发双卡双币信用卡
人民网 搜狐网 腾讯网	双币双卡高端信用卡问世
第一财经日报	上海农商行计划开设30家村镇银行
新民晚报	世界白金鑫卡发行
金融时报 上海金融报 新浪网 中金在线	信用卡更注重客户需求
新华网	上海农商银行荣获年度区域性商业银行“最佳网上银行奖”
东方城乡报	便民利民的金鑫便利店



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



地址：中国上海市浦东新区银城中路8号15-27楼

电话：86-21-38576666

传真：86-21-50105085

<http://www.srcb.com>

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