



2015 年度·社会责任报告
Social Responsibility Report

目录

报告概况 02

2015 年主要社会责任关键绩效表 03

责任管理 04

公司简介	06
责任理念	07
公司治理	08
责任沟通	09
年度殊荣	11

经济责任 12

国计民生责任	14
金融普惠责任	20
优质服务责任	26
金融创新责任	32

社会责任 34

员工发展责任	36
金融教育责任	43
爱心公益责任	47
诚信经营责任	51

环境责任 54

绿色金融责任	56
节约环保责任	57
环境友好责任	58

来年展望 60

报告概况

本报告所提信息的报告时间

2015 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

2015 年 4 月

报告周期

每个财务年度

报告发布情况

连续第 9 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》等

报告的涵盖范围

上海农商银行及其分支机构，上海农商银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

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

上海农商银行董事会办公室
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

2015 年主要社会责任关键绩效表

	指标	单位	2015 年	2014 年	2013 年
 经济责任	资产总额	亿元	5651.13	4666.01	4064.85
	存款余额	亿元	4258.75	3751.25	3352.31
	贷款余额	亿元	2841.75	2477.22	2200.52
	营业收入	亿元	143.27	132.22	105.40
	员工费用	亿元	30.68	30.28	22.68
	利息支出	亿元	119.85	101.45	94.64
	纳税总额	亿元	27.17	20.69	22.48
	股利分配	亿元	10.00	9.00	7.5
	净利润	亿元	54.66	47.05	41.16
	资产收益率 (ROA)	%	1.06	1.08	1.08
	净资产收益率 (ROE)	%	13.97	13.73	13.58
	一级资本充足率	%	11.09	11.55	12.45
	资本充足率	%	12.17	12.64	14.12
	不良贷款率	%	1.30	1.31	1.33
	拨备覆盖率	%	204.24	202.06	194.57
	涉农贷款余额	亿元	590.56	602.50	569.06
小微企业贷款余额	亿元	1057.14	1018.74	847.39	
 社会责任	公益捐赠	万元	569.4	1088.76	250
	每股社会贡献值	元	4.65	3.99	3.62
	客户满意度	%	99.61	99.4	99.56
	员工总数	人	6220	6139	5934
	女性员工占比	%	50.23	50.46	50.27
	员工流失率	%	3.86	1.92	1.87
	人均培训经费支出	万元	0.3	0.42	0.305
 环境责任	节能环保项目贷款余额	亿元	19.80	13.02	8.16
	高耗能、高污染行业存量退出	亿元	0.45	0.88	0.19
	电子银行分流率	%	68	69	65
	人均办公耗电	度	5000	4900	5000
	人均办公耗水	吨	0.28	0.27	0.32
	人均办公用纸	万张	0.19	0.22	0.24
	人均公务用车油耗	升	51	67	73
	视频会议	次	232	209	120
信用卡电子账单占比	%	8.3	-	-	

注：1、每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 股本。其中，纳税额、利息支出、企业留存收益和股息、税后利润属于对社会的直接经济价值贡献。
2、人均办公耗电、耗水、用纸、公务用车油耗、视频会议为总行数据信息。

RESPONSIBILITY MANAGEMENT

责任管理

公司简介	06
责任理念	07
公司治理	08
责任沟通	09
年度殊荣	11

培育优良的社会责任观。
致力于建设有效的利益相关方参与机制，
发挥合力创造价值，
最大限度地增进集团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。



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。公司总股本 50 亿元，由上海国资控股，澳新银行参股。截至 2015 年末，共有机构网点 411 家，员工人数 6220 人。

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，扎实推进各项经营管理工作，加强业务拓展和风险控制，强化人才和科技支撑，市场份额稳步提升，盈利能力持续增强，转型发展成效初显，整体呈现良好的发展态势。截至 2015 年末，总资产 5651 亿元，各项存款 4259 亿元，各项贷款 2842 亿元，均为改制前的 4 倍左右。

以上海打造国际金融中心、自贸区金融改革和建设全球有影响力的科创中心为契机，上海农商银行坚持以客户为中心，深入推进经营转型，以综合的营销手段推动业务发展，以创新的金融产品服务目标客户，以高效的流程管理改善客户体验，全面提升客户服务能力，全力打造服务型银行。目前，上海农商银行已是上海地区营业网点最多的银行之一，上海地区小企业贷款客户和金额最多的银行之一，全国电子渠道最齐全的区域性银行之一；也是首家在全国批量设立村镇银行且数量最多的银行。

在 2015 年度全球 1000 家大银行中，上海农商银行排名 193 位，在国内所有入围银行中，排名第 24 名。



5,651 亿元

总资产



6,220 人

员工人数



54.66 亿元

净利润



193 位

年度全球 1000 家大银行中，排名

24 名

国内所有入围银行中，排名



411 家

机构网点

责任理念

将企业社会责任纳入整体发展战略

上海农商银行《2014-2016 发展战略规划》确定以“社区型便民银行”战略愿景为核心的发展战略体系，并将企业社会责任纳入整体发展战略。

企业愿景

建设服务大众、贴心周到的便民银行。

发展战略

坚持创新驱动、盈利导向、科技支撑、人才兴行，把调结构、转方式、节资本、重回报、防风险、可持续贯穿到业务发展的全过程，坚持服务实体经济，精耕细作金融市场，巩固扩大网点优势，加快产品服务创新，以打造社区银行、网络银行、村镇银行为载体，全面建设治理完善、资本充足、功能齐全、结构合理、流程优化、管理精细、风险可控、业绩优良的社区型便民银行。

市场定位

巩固郊区、渗透城区、深入园区、融入社区

企业文化价值主张

爱岗敬业、诚实守信、敢于担当、乐于奉献、创新进取、团结和谐

营销文化：客户为先、因您而变、优质服务；

风险文化：依法合规、预防为先、严格管理；

营运文化：便利快捷、安全可靠、贴心周到；

用人文化：注重实绩、公平竞争、优胜劣汰；

创新文化：敢为人先、开放容错、拼搏进取；

协同文化：目标共责、沟通顺畅、配合高效。

社会责任目标

培育优良的社会责任观。致力于建设有效的利益相关方参与机制，发挥合力创造价值，最大限度地增进集团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。

社会责任领域

经济责任：国计民生责任、金融普惠责任、优质服务责任、金融创新责任

社会责任：员工发展责任、金融教育责任、爱心公益责任、诚信经营责任

环境责任：绿色金融责任、节约环保责任、环境友好责任

公司治理

2015年,面对错综复杂的市场环境,上海农商银行审时度势,结合实际,动态微调发展战略,明确市场定位、谋划业务特色、完善风险管理、深化改革发展,战略任务逐项落地,业务规模稳步增长,收入结构更趋多元,经营特色逐渐显现,各类风险得到有效防控,集团多元化经营实现突破,队伍力量和素质进一步提升。

一、加强战略管理,促进重大战略性工作扎实落地

一是动态微调 2014-2016 年发展战略。认真研判宏观经济金融形势变化趋势,结合行内重点改革举措和创新项目研讨成果,在分析评估 2014 年战略执行情况的基础上,动态微调新三年发展战略。

二是组织研究制定“十三五”发展规划。成立规划起草小组,仔细研判宏观经济和金融改革趋势,结合市“十三五”规划、上海四个中心建设、科创中心建设等改革创新举措,深入分析我行发展面临的社会经济环境和金融行业环境,梳理问题与不足,坚持用数据说话,科学谋划新一轮发展。

三是推进集团多元化发展战略。制定《上海农商银行控(参)股公司管理办法》和《上海农商银行外派董(监)事管理办法》,为集团综合化经营提供制度保障。强化对村镇银行的控股管理,引导村镇银行坚持以资本回报为导向,以支农支小为市场定位,立足县域经济发展,借助主发起行优势,加快创新发展与特色培育。参股设立长江联合金融租赁有限公司,实现良好开局。

四是大力推进改革创新。积极建立科技金融服务体系,打造总行决策、张江科技支行投融资、分支行服务、互联网直接投融资等“四大平台”,发挥张江科技支行全行科技金融服务龙头作用,牢牢抓住服务上海科创中心建设的历史机遇,助推全行业务的转型发展。持续推进网点转型,实施金融便利店 2.0 升级工程,以打造新型智慧社区银行为切入点,提高网点智能化程度,提升客户体验,并以此推动网点营运体系、业务流程、营销模式、考核体系和人员组合的变革。开展城区支行发展模式调研,帮助城区支行找准发展方向、理顺管理模式、优化营销策略,推进城区支行体制机制改革试点。

五是加快推动业务转型和结构调整。围绕市场定位和客户定位,推动优化信贷资源配置,持续加大对“中、小、微、农、科、贸”等领域金融需求的支持力度。推动“大公安”板块积极挖掘财政单一账户潜力,大力拓展现金管理业务和投行业务,积极开展自贸区创新业务尝试,深耕产业园区,优化中小微企业综合金融服务,业务重点与品牌特色逐渐明晰。“大零售”板块聚焦目标客户,大力推广工会卡、白金卡、消费信贷、现金分期等拳头产品,上线直销银行,积极强化交叉销售,资管计划、基金、贵金属等财富管理业务实现跨越式发展。金融市场板块交易型业务稳步增长,多渠道拓展主动负债来源,加大高收益资产配置,大力发展资产管理业务,尝试债券借贷、贵金属国际版交易、资产证券化等新型业务,盈利贡献度进一步提升。

二、强化风险管理,提升风险抵御能力

一是深化嵌入式风险管理模式。组织开展嵌入式风控改革后评估,总结经验、查摆问题,不断优化嵌入式风险管理模式。持续推进年内嵌入式风险管理工作,加强高风险业务风险管控,提前介入新产品、新业务研发,确保风险关口前移。落实矩阵式风险管理,实施双线报告、双维考核,提高风险管理效率。

二是推动提升风险管理精细度。组织制定符合本行战略导向的总体偏好、风险限额、集中度等指标,持续跟踪风险偏好执行情况和风险指标变化趋势,关注新资本协议项目实施进展,定期听取内控和风险管理状况、压力测试情况报告,提出专业化和建设性意见,督促管理层强化集团全面风险管理,提高识别、计量、监测和管控各种风险的能力,及时预警纠偏。

三是稳步推进新资本协议实施。持续推进市场风险内部模型法项目建设。完成内部评级体系投产前验证,上线内部评级系统,启动并实施风险加权资产(RWA)项目,搭建风险数据集市,完成中小融辅评分卡相关系统改造。推动内部评级成果全面应用于客户准入、资产监控、授信授权、信贷审批、风险定价等方面,提升我行风险计量能力。

四是推动加强资产质量管理。加强重点领域信用风险管理,加大高风险贷款排查力度,建设全流程预警平台,提高风险技防水平,强化贷后管理和责任追究,竭力遏制不良贷款反弹势头。组建“两层五级”清收团队,加快推进大额不良贷款处置,制定贷款减免管理办法,加大核销力度。同时,董事会要求高管层严格审查不良贷款呆账核销,坚持账销案存、不断追索。

五是关注内控状况,加强案件防控。平衡好业务发展和合规风控的关系,在开展“两个加强、两个遏制”专项检查的基础上,深入推进各项案件风险排查,完善排查整改机制,不断强化审计监督与内部控制建设,层层落实案防工作责任制,健全案件防控的长效机制。加强员工教育,引导全行强化合规意识,形成良好的合规文化。关注重大案件、诉讼突发情况,提高处理效率,防范和控制声誉风险。

三、完善激励机制，优化人力资源配置

一是完善绩效考核机制。进一步完善全行各层级考核制度，加大条线考核力度，充分体现权、责、利相对等的原则，拉开绩效奖金差距，推动实现总行与分支行利益捆绑、上下联动。实施会计条线全行统一拉条考核，全行营运岗位根据同口径计算的业务量和业务质量水平分配绩效奖金，进一步提升绩效管理精细化水平。

二是优化人力资源配置。认真分析全行人力资源现状，根据业务发展需求，科学制定人才招聘计划，优化员工队伍结构。完善员工招聘管理机制，搭建行内招聘平台，实现不同机构、不同岗位间优秀人才的合理流动与优化配置。加大对优秀青年员工的培养力度，将学历高、能力强、有创新意识的青年员工充实到新兴业务岗位，进一步优化人力资源配置。

三是引领提高队伍素质能力。推动全行坚持定期学习制度，加强传统业务、创新业务学习，更新观念、提升素质，在全行培育了浓厚的学习氛围。进一步完善学习培训机制，根据员工的职级和岗位，分类制定培训方案，安排涵盖中层、科级管理人员、分支行客户经理、新员工等的专属系列培训，不断提高员工队伍的综合素养和专业能力。

四、规范自身运作，充分发挥专门委员会职能

一是健全治理信息反馈传导机制。定期跟踪督办董事会决议和董监事意见建议的贯彻落实情况，探索拓宽战略执行与公司治理信息报告制度覆盖范围，要求管理层及时汇报战略执行进展，定期总结分析最新业绩状况、风险管理情况、重大事项落实进展等，深化董事对本行业务经营状况的了解，充分发挥董事的智囊作用。

二是继续提高信息披露和为股东服务水平。以上市银行为标准，严把质量关，确保集团定期报告和社会责任报告客观、真实、完整和准确。及时为股东提供股权质押、转让等方面的咨询，提高办事效率。积极拜访主要股东，了解股东需求，提升服务股东水平。

三是充分发挥专门委员会决策支持作用。各委员会按各自职责要求，认真研究会议议题，对议案提出建设性意见和建议，监督评价董事会决议执行情况，协助董事会有效履职、科学决策。



④ 2015 年度考核工作会议

责任沟通

一、信息披露义务

根据《商业银行信息披露暂行办法》和本行《信息披露管理办法》，上海农商银行及时披露相关信息，增强公司治理透明度。2015年，完成定期报告披露2次，分别为2014年度报告、2014年度社会责任报告；临时报告披露4次，分别为2014年度股东大会召开公告，2014年度分红公告，2015年第一次临时股东大会召开公告，股东大会选举董监事候选人的情况简介。信息披露真实、准确、完整、及时。

2015年，上海农商银行切实履行信息披露义务，连续第11年和第9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。



二、投资者沟通

上海农商银行积极开展投资者沟通。全年接受投资者股权咨询、接待投资者来访 170 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。

三、利益相关方沟通

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"> • 优质的金融服务 • 丰富的金融产品 	<ul style="list-style-type: none"> • 树立以客户为中心的理念，加强员工服务意识培养和能力建设 • 完善创新机制，加大创新力度 • 在做好风控的前提下简化业务流程 • 完善网络银行、移动支付等服务渠道建设
 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 • 深化人力资源综合改革 • 探索卓越企业文化 • 完善薪酬与福利体系 • 完善职业发展规划
 供应商与 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 诚实守信 • 互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> • 友好合作，相互尊重 • 公平竞争，阳光采购 • 公平立约，诚实履约
 政府	<ul style="list-style-type: none"> • 支持实体经济建设 • 支持上海加快打造具有全球影响力的科技创新中心 • 促进企业稳健发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 积极贯彻国家和地方政策，支持服务三农、小微 • 支持国家重点行业发展和城市基础设施建设，加大“四新经济（新产业、新业态、新技术、新模式）支持力度
 社区	<ul style="list-style-type: none"> • 支持社区建设 • 服务社区居民 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善社区银行布局，深化社区对接 • 强化社区银行功能，提升综合服务能力 • 加大社区宣传培训力度，普及金融知识
 公众媒体	<ul style="list-style-type: none"> • 提升社会形象 • 积极回馈社会 	<ul style="list-style-type: none"> • 加强沟通、交流、合作 • 丰富产品，优化服务 • 积极参与社会公益事业，提升公众形象
 环境	<ul style="list-style-type: none"> • 节能减排 • 绿色环保 	<ul style="list-style-type: none"> • 不支持高污染、高能耗行业 • 控制成本，节约资源 • 电子化办公，降低消耗

年度殊荣



评奖机构

奖项名称



中国上海
上海市人民政府

2015 年度上海金融创新成果奖（农村土地经营权抵押贷款）



中国银行业协会

银团贷款最佳发展奖



中央国债登记结算有限责任公司

2015 年度中国债券市场优秀成员和优秀自营商



上海市银行同业公会

上海银行业最佳客户服务奖

上海市经信委、促进中小企业
发展工作领导小组办公室

2015 年度上海中小企业融资服务杰出合作伙伴

全国同业拆借中心

2014 年度银行间本币市场交易 100 强、2014 年度银行间本币市场最具影响力奖、2014 年度银行间本币市场最佳农村金融机构奖



中国外汇交易中心

2015 年度银行间外汇市场最佳会员奖、最佳即期会员奖、最佳货币掉期会员奖、即期最具做市潜力会员奖



前程无忧网

2015 年度中国雇主

北京大学企业社会责任与雇主
品牌传播中心

中国年度最佳雇主 30 强



英国《银行家》杂志

据统计，按一级资本排序，在 2015 年全球 1000 家大银行中，我行排名第 193 位，在国内所有入围银行中，排名第 24 名

ECONOMIC RESPONSIBILITY

经济责任

国计民生责任	14
金融普惠责任	20
优质服务责任	26
金融创新责任	32

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，优化调整信贷结构，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，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。



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，优化调整信贷结构，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，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。

一、支持国家及地方经济建设

上海农商银行坚持服务实体经济，结合上海市“四个中心”建设，主动对接自贸区试点，积极参与科创中心建设，支持“一带一路”国家战略和长江经济带发展，加大对社会经济重点领域信贷支持，努力扩大社会融资规模，大力参与地方基础设施建设，积极履行纳税义务，为地方经济社会持续快速发展作出积极贡献。

2015年，上海农商银行缴纳企业所得税 27.17 亿元（上海地区），位列上海第三产业纳税百强榜第 13 位。



2015 年前十大贷款项目统计表

单位：人民币万元

序号	项目名称	期末余额	当年新增贷款额	占当年期末总贷款余额比
1	上海世博会项目	100000	0	0.35%
2	黄浦区 21 号街坊北块动拆迁	82900	82900	0.29%
3	浦东新区备用地 IV 地块配套动迁房	81600	0	0.29%
4	高东镇 9 - 2 地块、21 - 3 地块动迁安置	79900	0	0.28%
5	航天产业园地块土地前期开发	75000	0	0.26%
6	闸北区 151 号街坊旧区改造	73355.6	73355.6	0.26%
7	陈家镇城镇化建设项目	70000	0	0.25%
8	嘉定区市级工业区（北区）城乡建设用地增减挂钩实施规划第一批宅基地置换	64000	0	0.23%
9	川沙 A-1 地块围场河项目	61500	0	0.22%
10	国际旅游度假区核心区二、三期项目	60000	0	0.21%

支持“一带一路”国家战略

“一带一路”建设是我国的重大战略，也是上海“四个中心”建设、对外开放的一个重大机遇。随着我国“走出去”战略实施步伐的加快，中资企业在海外进行项目投资的案例逐渐增多。上海农商银行在加快自身转型发展的过程中，不断完善工作机制提升金融服务水平，积极支持“一带一路”国家战略，助力中国企业“走出去”，助推经济转型升级。

典型案例

上海农商银行“内保外贷”业务助力企业跨境投资

对于我国“走出去”的企业而言，内保外贷融资模式已经成为其跨国项目投资最常用的融资方式。近年来，随着上海农商银行海外代理行网络的发展，我行积极为中资企业提供“内保外贷”业务，支持中资企业的海外并购、项目投资以及海外贸易业务。在这一大背景下，2015年5月，我行向上海海外联合投资股份有限公司提供融资性保函授信82299万元人民币，用于支持公司在俄罗斯“波罗的海明珠”项目的建设。

上海海外联合投资股份有限公司成立于2004年12月9日，是由沪上多家知名企业集团共同出资成立的投资公司，主要负责实施俄罗斯圣彼得堡“波罗的海明珠”项目。“波罗的海明珠”项目是顺应我国企业“走出去”战略及中俄经贸发展的大趋势，在俄罗斯圣彼得堡市共同投资下建设的大型综合性开发区项目。项目总规划面积约205公顷，总建筑面积约176万平方米，预计项目建成后居住人口约3.5万人，是目前中国在俄罗斯最大的公用投资项目。通过“国际规划、滚动开发、多元经营”的开发模式，打造集展览展示、商务、居住、商业、休闲娱乐为一体的多功能现代化综合性社区。

由于项目处在建设期，上海海外联合投资股份有限公司对流动资金的需求很大。其在海外注册的离岸公司 Lordbay Limited，虽然是为支付“波罗的海明珠”项目建设中的资金需求而设立，但因其海外成立时间较短，自身资质尚未达到海外银行直接授信标准，无法依靠境外资产担保申请贷款。我行客户经理在了解到客户这一难题后，主动上门拜访，通过经验丰富的专业产品营销团队和业务团队有效的沟通，鉴于上海海外联合投资股份有限公司股东背景雄厚和经营经验丰富、项目地理位置较好、开发价值高等因素，向客户提供了内保外贷融资性保函这一产品。利用上海海外联合投资股份有限公司在境内雄厚的实力和充足的授信额度，在国内申请开立融资性保函，为境外企业 Lordbay Limited 在境外银行获得贷款提供担保。我行在风险可控的基础上，设计了两种额度分别为5亿元人民币和5250万美元的融资性保函方案供客户选择。同时为尽快解决客户难题，我行对授信审批环节和业务办理环节开通绿色通道，提高了开立保函业务的时效性，满足了企业日常运营资金需求。

通过此次授信，我行进一步加深了与上海海外联合投资股份有限公司在境外工程项目、海外销售收购等业务中的合作。同时也为响应“一带一路”国家战略，支持中国企业海外投资进行了有益的探索。

82,299 万元

向上海海外投资股份有限公司提供融资

投资“波罗的海明珠”

205 公顷

总规划面积

176 万m²

总建筑面积

3.5 万人

居住人口

支持自贸区建设

上海农商银行积极参与中国（上海）自由贸易试验区设点，于2013年11月18日挂牌成立自贸区内第9家、全国农信系统首家自贸区分行，并获得全国农信系统首家金融衍生品交易资格。2015年，随着自贸区扩容，我行积极顺应市场发展变化，成功开办FT分账核算业务，并逐步推广至自贸区扩区机构。截至2015年末，累计开设FT账户222户，FT账户存款余额7.54亿元，贷款7.95亿元。自贸区内分支机构积极探索外汇资本金意愿结汇、掉期组合产品、内保直贷业务、同业现金管理、FTN美元贷款业务等创新业务。

支持科创中心建设

2015年，上海农商银行积极参与本市科创中心建设，贯彻实施专营组织架构、专营团队、专用风险管理制度、专门信息系统、专项激励、专属信贷标准等“六专”原则；制定《关于落实加快建设具有全球影响力的科技创新中心的指导意见》，就完善决策平台、科技投融资平台、客户服务平台和直接投融资平台等四大功能平台等目标提出了十七个方面、三十二项落实措施。各分支机构结合实际形成支持科创中心建设的专项服务方案，推出了履约贷、微贷通等产品和业务，切实为科技创新型企业提供金融服务。

[落实科创中心建设指导意见](#)



典型案例

上海农商银行积极对接落实科技创新板业务合作

2015年，上海股权交易中心正式推出科技创新企业股份转让系统（暨科技创新板）业务，并于年末召开首批企业挂牌仪式。科技创新板作为本市贯彻落实加快建设具有全球影响力的科技创新中心又一项重要举措，得到了市领导的高度重视。

上海农商银行与上海股权交易中心积极接洽，就科技创新板业务合作及给予挂牌企业授信支持等内容签订协议。

支持“长江经济带”发展

为贯彻落实国务院发展“长江经济带”部署，充分支持科技创新领域发展，发挥金融服务实体经济作用，上海农商银行投资参股设立长江联合金融租赁有限公司并于2015年6月18日顺利开业。依托金融租赁业务将制造业、贸易、金融三个领域紧密结合起来，同时以融物代替融资，保证资金直接进入实体经济，支持“长江经济带”沿岸城市经济社会全面发展、医疗卫生文化体育项目、内河船型标准化建设、装备制造业发展、企业技术升级改造等方面的金融需求。



[长江联合金融租赁有限公司](#)

紧密银政、银企合作

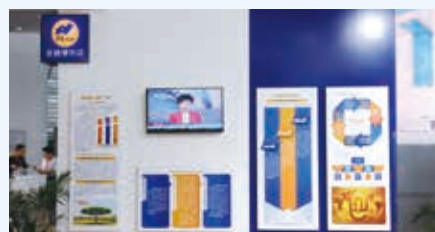
上海农商银行始终紧紧围绕地方经济中心工作，加强与政府、企业的战略、业务合作，提升金融服务与地方项目对接度，积极支持地方经济社会发展。2015年，我行与上海建工集团、上海股权交易中心等单位签订协议，全面开展战略合作；积极参加国际金融展，扩大我行区域服务影响力。

典型案例

上海农商银行参加“2015 中国国际金融展”

2015年10月15-18日，“2015中国国际金融展”在上海新国际博览中心举办。上海农商银行作为参展单位之一，全程参与此次展出。

我行展区位于N5展馆金融机构综合服务区，毗邻上海厅展区。展厅分为“普惠金融”、“业务创新”、“科技支撑”、“数据治理”、“互联网金融”等主题，主要通过展板、视频、电脑、pad等多种方式回顾了我行“十年雕琢路便捷心体验”的发展历程，介绍了我行打造社区型便民银行、服务“三农”、服务科创的整体情况和创新举措，展示了我行张江业务处理中心、数据处理中心、远程监控中心的建设情况，凸显了我行近年来各项发展成就及未来设想。各类先进的信息科技技术，突出以客户为中心、用科技创新促进业务发展、推动精细化管理，实现更好服务客户的目标。我行还与农信银资金清算中心联合布展，重点展示了双方联合开发的互联网金融产品——信易付。



④ 中国国际金融展上海农商银行展台

二、助力产业转型升级

上海农商银行坚持战略转型导向，顺应实体经济需求，准确把握政策导向和力度，优化信贷资源配置，重点支持实体经济向战略性新兴产业、先进制造业、现代服务业、文化产业和高科技行业发展。

支持大众创业、万众创新

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2015年末，全行个人助业贷款17.21亿元，比年初净增1.22亿元；受助人1015人，比年初增加24人；个人消费类贷款户数4946人，贷款余额15.57亿元，比年初净增9.12亿元。

拓展科技金融

2015年，上海农商银行借助上海打造科创中心契机，进一步深化“1+X”科技金融服务体系建设，积极探索科技金融创新与中小企业金融服务契合点，打破传统、创新思路，针对科技型企业轻资产、缺乏抵押担保的特点，先后创新开发了未上市公司股权质押贷款、订单融资贷款、知识产权质押贷款、合同能源管理贷款、“专精特新”中小企业信用贷款等科技型企业信贷系列产品，推出“鑫科贷”金融服务方案，打造科技金融服务一流体系，着力为科技型中小企业提供一站式、全覆盖的优质服务。截至2015年末，全行经认定的科技型企业共1166户，贷款余额165.89亿元。



④ “鑫科贷”金融服务方案

项目实例

上海农商银行张江科技支行发放首笔并购贷款

2015年3月30日，上海农商银行张江科技支行成功发放首笔925万美元等值人民币并购贷款。该并购主体企业为上海某民营医药集团并购印度某制药生产商下属公司持有的江苏某制药有限公司股权，股权转让金额为美元1850万元。

上海某民营医药集团是一家从事抗肿瘤药物、维生素、荷尔蒙等原料药制剂及大容量注射剂的研发、生产和销售企业集团。从2014年2季度起，支行一直参与企业并购方案企划和融资计划拟定，期间得到总行相关部门的大力指导与协助。

该笔业务的发放，体现了支行立足医药、环保等新型战略行业，坚持服务科技、服务创业的市场定位。

未来，支行将继续强化创新意识，在订单融资、股权质押、知识产权质押、保理等新型业务上先行先试，努力平衡经济效益和社会效益，为全行“1+X”科技金融体系建设做出贡献。

三、坚持保障民生

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。

保障民生工程建设

上海农商银行长期以来积极支持上海市保障性住房项目的建设。2015年，根据监管部门政策要求，我行对需银行信贷重点支持的保障性住房项目实施名单制管理；对保障性住房建设在信贷规模上予以倾斜，对符合我行房地产信贷管理要求的保障性住房建设项目，各分支行在房地产类贷款限额内，给予优先支持，并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。

同时，自2014年以来我行通过银团贷款方式参与了多笔动拆迁安置、旧城改造等保障性住房贷款项目，并首次对公共租赁住房项目提供资金支持。

项目实例

上海农商银行为本市公共租赁住房建设项目提供信贷支持

上海农商银行为本市某公共租赁住房运营有限公司公共租赁住房建设项目提供1.5亿元信贷支持，该项目规划共建公共租赁住房1132户，其中成套小户型732户，成套宿舍400户。

该项目为我行首笔公共租赁住房建设项目贷款，通过本项目的建设，将有效缓解普陀区青年职工、引进人才和外来务工人员等阶段性住宿困难人员的住房问题，形成良好的社会效益，参与该项目也是体现我行履行社会责任的一件民生实事。

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。多年来，上海农商银行的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。对社保类客户，我行免除本地ATM跨行取款手续费及异地取款手续费，最大限度减轻参保人员的经济负担。2015年，我行为上实集团养老社区项目提供资金支持，推出个人住房按揭产品满足养老消费需求，进一步推进养老金融服务。

项目实例

上海农商银行为崇明东滩长者社区提供养老金融服务

2015年10月22日，正值中国传统节日重阳节，由上海实业养老发展有限公司开发的东滩长者社区“上实瑞慈花园”于崇明东滩盛大公开。

东滩长者社区是由上实集团规划的社会化养老项目，项目总占地面积约2500亩，规划总建筑面积约100万平方米，总投资预计可达120亿元，可满足约13000名住户的退休生活服务需求。此次开幕的“上实瑞慈花园”是东滩长者社区第一个市场化、经营性养老项目。

为配合此次“上实瑞慈花园”开幕活动，上海农商银行总行营业部为项目客户度身定制了配套贷款方案，同时已在项目位于市区及崇明的两处销售处安装了POS机。上海农商银行作为上实养老发展战略合作银行，将为其提供各类优质高效的金融服务，重点拓展ATM机、社区一卡通、个人消费贷款、个人按揭贷款等业务。



典型案例

上海农商银行推出个人住房倒按揭满足养老消费需求

2015年，上海农商银行开发了以借款人本人名下房屋作抵押担保、用于满足借款人合理日常养老消费支出的个人房屋倒按揭业务（推广名：鑫养贷），从而更好地满足了城市老年居民的养老消费需要，改善老年生活质量。

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，力争为每一位客户提供优质便捷金融服务。2015年，全行累计发放纯公积金贷款6.03万笔，放款金额达358亿元，上海地区市场占比排名第一。

2015年，随着房地产市场逐步回暖，为进一步满足社会居民对个人住房按揭贷款的融资需求，上海农商银行及时调整金融服务策略，大力推广个人住房按揭贷款。通过简化贷款手续、优化信贷流程、提高放款速度等举措，进一步提升广大居民办理按揭贷款业务的体验度和满意度，获得社会大众普遍认可，取得了较好的经济和社会效益。此外，上海农商银行全面推广二手房直通车服务，通过线上线下服务，为社区居民的二手房挂牌、贷款提供一站式便利。全年挂牌二手房973套，成交252套。

上海农商银行不断增强商务智能服务功能，努力贴近社区、服务社区，积极为社区居民提供综合性服务。2015年，继续加强与第三方开展商务代理合作，加大推广代理销售火车票、飞机票和公共交通一卡通（含ETC）充值、移资业务，提高网银体验机使用率，受到居民亲睐。全年共发生交通卡充值93481笔，金额5244.36万元。



④ 二手房直通车

金融普惠责任

上海农商银行从信贷政策、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。

一、服务“三农”

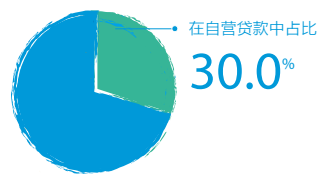
作为有着逾 50 年历史的上海农村信用社基础上整体改制而成的股份制商业银行，上海农商银行始终坚持姓“农”不忘“农”，坚定巩固郊区市场地位，积极服务上海在农村城市化、农业现代化、农民市民化等“三农”方面的各项金融需求，着力打造具有上海特色的新型“三农”金融服务体系，大力拓展中西部地区农村金融服务渠道，促进全民金融普惠，倾力保障农业稳定、农村繁荣、农民增收。

优先信贷支持

上海农商银行全力支持现代农业和美丽乡村建设，在年度信贷投向政策中明确，优先支持“三农”发展和城乡一体化信贷需求，满足新型城镇化 and 农业人口市民化进程中的融资需求。一是优先支持现代农业各种经营主体，包括联户经营、专业大户、家庭农场、农民合作社、产业化龙头企业、现代农业园区（如三岛绿色优质农产品生产片区、杭州湾北岸粮菜及特色瓜果生产片区、黄浦江上游地区“三水”农业片区、沪北远郊菜粮设施化生产片区、环城都市田园农业发展片区）等。二是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。三是优先支持龙头企业的并购贷款；以核心企业为中心，捆绑上下游企业、农民合作社和农户的供应链融资等。2015 年，我行涉农贷款余额总计 590.56 亿元，占全行自营贷款的 30%，是本市银行业金融机构中“三农”业务占比最高的银行。

涉农贷款情况表

	单位	2015 年	2014 年	2013 年
涉农贷款	亿元	590.56	602.50	569.06
农户贷款	亿元	52.04	40.94	33.08
农村企业各类组织贷款	亿元	106.62	109.23	77.52
城市企业各类组织涉农贷款	亿元	431.90	452.33	458.45
服务“三农”网点机构数量	个	247	245	239
服务“三农”自助机具数量	个	1464	1410	1313



创新产品和服务

作为本市支农金融主力军，上海农商银行发挥特色优势，不断完善支农服务，开发了一系列支农信贷产品。2015 年，我行配合市政府主管部门全程参与农村土地承包经营权抵押业务的创新试点，在全市率先推出农村土地经营权抵押贷款，并荣获 2015 年中国国际金融展优秀“三农”金融服务奖。

此外，上海农商银行开发了新农村建设项目贷款（“鑫农贷”），解决城乡一体化发展过程中的资金缺口。与市农保中心共同推出了“社会保险缴费卡”，专项用于参保单位农保缴费结算业务，仅在奉贤就为当地农民开卡 5 万多张。持续推进支农惠农产品——“鑫福农卡”，实现累计发卡 26.8 万张，有效卡量 26.4 万张，活跃卡量 18.6 万张，进一步满足上海及周边地区涉农群体的生产经营、生活支付等需求，提高涉农银行卡的接受程度，优化涉农银行卡受理环境，为涉农人群提供便利的金融服务。

典型案例

新农村建设项目贷款产品——鑫农贷

“十二五”期间，针对郊区城镇化进程中的土地综合整治、宅基地置换、支持农民长效增收的信贷需求，上海农商银行开发了新农村建设项目贷款（“鑫农贷”），可解决城乡一体化发展过程中关于农村土地综合整治、农民和企业动迁成本、宅基地复垦成本、农民镇保费用、养老吸劳费用、青苗补偿费、撤村撤队过程中存量资产的量化分配、集体经营性资产回购等方面的资金缺口。该产品被《银行家》杂志评选为“2013 十佳金融产品创新奖”。

目前，鑫农贷产品已为上海浦东的祝桥、奉贤的庄行、四团、松江的小昆山、洞泾、崇明的东滩等乡镇的发展提供了有力的资金支持。

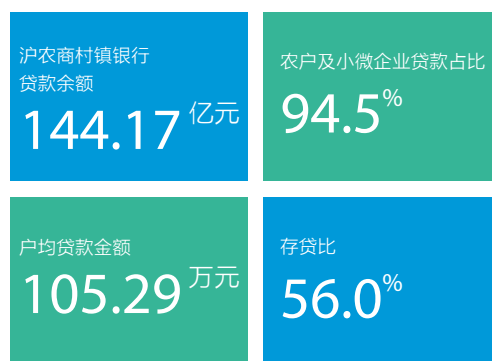


拓宽支农渠道

上海农商银行坚持“立足郊区、服务三农”的网点布局原则，全年在本市新设网点 2 家，调整网点 9 家。至 2015 年末，本市 403 家营业网点中，有 62% 以上位于外环以外，为远郊居民提供日常金融服务，服务“三农”势头不减。

在各行网点服务逐步退出乡镇的大趋势下，我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。2015 年，在郊县区域累计布放现金类机具 1139 台，多媒体 325 台，占机具总数的 80%，基本做到每个乡镇机具投放量不低于 2 台。自助机具交易量在乡镇区域内稳居前列，其中，为他行卡服务交易量位居第一。服务内容涉及缴费、转账等生活服务，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 2015 年末，35 家沪农商村镇银行贷款余额 144.17 亿元，其中农户及小微企业贷款占比达到 94.5%，户均贷款金额 105.29 万元，存贷比 56.0%，有效助推县域小微三农企业发展。



典型案例

“沪农商”系 7 家村镇银行荣获全国百强村镇银行

10 月 23 日，第八届中国村镇银行发展论坛暨 2015 年互联网+ 商业银行论坛在北京举行。

此次论坛发布《全国村镇银行综合业务发展情况暨全国百强村镇银行排名活动报告》，上海农商银行发起的上海崇明、山东临清、长清、湖南宁乡、永兴、桂阳、云南嵩明共 7 家村镇银行荣获全国百强村镇银行，上海崇明、北京房山和湖南长沙星沙村镇银行荣获“全国村镇银行资产总额前 50 强”。我行同时荣获“互联网+ 产品创新奖”。

在此次论坛上，我行全面展示了沪农商村镇银行在服务三农、科技支撑、网络金融实践中取得的发展成果，宣传了总行和沪农商村镇银行的品牌形象。



专题回顾

沪农商村镇银行立足县域践行普惠金融责任

2015年，沪农商村镇银行在上海农商银行的指导和帮助下，构建完善普惠金融体系，引进台湾中小融辅微贷技术和管理模式，试点设立小微金融中心，为小微企业提供灵活便捷的融资服务；创新推出“商品房销售贷款”、“汽车按揭贷款”等9项个性化信贷产品，全面推广“寸寸金”、“协议存款”等利率浮动性存款产品，并融入“鑫e购”网上商城、“信易钱包”等网络金融服务，满足客户多元化金融需求；稳步开设传统物理网点，积极打造拥有互联网、特产超市等元素的特色服务网点以及以便民终端为载体的金融便民店服务模式，年内新开设分支机构11家，全辖已开业或试营业网点累计达到59家，有效缩短金融服务半径，初步实现为民服务“零距离”。

湖南长沙星沙村镇银行以“孝满星沙·让爱出发”为主题创新发行省内首张“孝心卡”，在子女及长辈之间建立起了一条情感纽带，定期为持卡老人划拨“孝心养老金”、为子女提供“孝心提醒”，倡导关注老年人精神需求，引导社会养成敬老、爱老的良好风气，解决“空巢老人”精神危机。

山东济南槐荫沪农商村镇银行急客户所急、想客户所想，组织网点全体员工连续多日加班加点，为当地一家私营企业清点了20袋、累计20多万元的1元硬币，并有效剔除了假币、残币等不合格硬币，及时解决了客户货款清点需求，得到了客户和当地媒体的一致好评。

云南保山隆阳村镇银行研发推出“鑫农贷”融资业务，向当地专业合作社、涉农企业和农户提供单独或以“企业+农户”为运作模式的涉农贷款。年内累计为13户香菇种植农户和19户生猪养殖专业户提供了510万元授信服务，帮助当地农民增收致富，实现良好的经济效益和社会效益。

沪农商村镇银行经营业绩的取得，离不开当地政府和广大群众的大力支持。所谓“吃水不忘挖井人”，沪农商村镇银行在带动地方经济发展的同时，作为县域的重要一员，主动回馈社会，惠及地方百姓，与社会共享发展成果。

山东济南长清沪农商村镇银行在九九重阳节来临之际开展了以“走进沪农商欢度重阳”为主题的关爱老人活动，为前来网点办理、咨询业务的老人赠送米、油、暖水壶、保温杯和香皂等日常生活用品，并组织员工走进社区，向老人们开展防范金融诈骗、警惕非法集资及假币识别等金融知识宣传，拉近银行与社区居民的距离。

山东沪农商村镇银行与当地齐鲁工业大学合作，本着“优势互补、互惠互利、共同发展”的原则，在校内开设“沪农商村镇银行班”，共建教学实践基地，实现了学历教育与岗前培训的有机结合，为在校学生提供了多元化的就业机会，解决学用脱节、学用不符的问题，推进校企双方的可持续发展。

湖南永兴沪农商村镇银行出资2万多元成立“专项教育基金”（全行员工募捐0.73万元），用于帮助家境贫困的学生度过眼前的困难，安心地完成学业。来自七所学校的共计36名品学兼优的贫困学生成为了首批接受捐助对象。他们纷纷表示将努力学习，完成学业，传承爱心接力棒，将来回报学校、回报银行、回报社会。

湖南宁乡沪农商村镇银行为宁乡东城小学两姐妹（其母亲身患心脏病、父亲左眼致盲）送上了2000元生活费、2辆自行车及一些文具用品，这是该行“爱心助学基金”捐出的又一笔爱心款项。一年多以来，该行累计对外捐赠助学善款12000余元，用实际行动回馈社会和居民对该行的信任和支持。

云南嵩明沪农商村镇银行开展“真情手牵手、爱心心连心”关爱留守儿童主题活动，向帮扶对象送去了书包等学习用品。同时，该行组织开展“员工捐资助学、爱心接力活动”，全行员工集资向7名贫困大学生捐款14000元，并与孩子亲切交谈，让孩子们感受到了社会大家庭的关怀和温暖。



湖南永兴村行成立专项教育基金活动现场



济南槐荫村行为客户清点零币



长沙星沙村行孝心卡活动现场



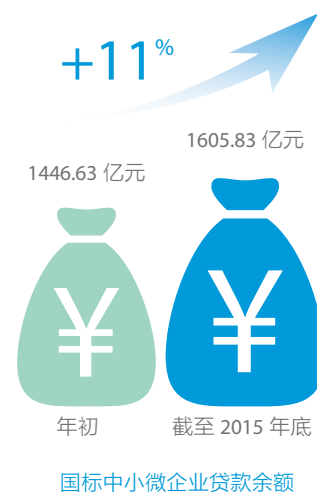
云南嵩明村行向贫困大学生捐款

二、助力中小微企业

作为上海地区小企业贷款客户和金额最多的银行之一，上海农商银行一直以来始终坚持以服务中小微企业视为己任。近年来，我行积极开展中小微企业金融服务活动，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，在助推中小微企业发展方面取得了一定的成效与经验。截至 2015 年底，我行国标中小微企业贷款余额 1605.83 亿元，比年初增 159.20 亿元，增幅 11%。

服务中小微企业情况统计表

指标名称	单位	2015 年	2014 年	2013 年
中小企业贷款余额	亿元	1411.63	1270.94	1174.60
中小企业贷款占比	%	49.67	51.31	53.39
小微企业贷款余额	亿元	1057.14	1018.74	885.51
小微企业贷款占比	%	37.20	41.12	40.25
中小企业贷款客户数量	户	6664	6746	6573
小微企业贷款客户数量	户	8735	8705	7849
服务中小企业产品数量	个	8	8	6
服务小微企业产品数量	个	6	6	4
小微企业专营机构数量	个	59	59	56



信贷资源支持

上海农商银行在 2015 年度信贷投向政策中明确，优先支持以中小、小微等与我行战略定位相匹配的优质客户；优先支持符合我行行业准入政策的“专精特新”中小企业及科技型小巨人企业。选择重点区域内的产业集群或专业化市场作为目标市场，积极支持目标市场内的集聚型中型企业；积极支持已与我行业务合作良好，成长性好、信誉稳健的客户群体，特别是已向其发放经营性物业抵押贷款客户所持有经营性物业的小微企业。

在业务操作流程开发模式上，通过建立标准化、流程化、批量化的“信贷工厂”模式，实现小微业务的高速处理、流水作业、差异风控、精细化管理。积极与中小融辅公司合作，完善小微信贷体制与机制。积极支持市科委项下的科技型中小企业履约保证保险贷款、科技型中小企业履约担保贷款、科技型中小企业股权质押授信业务、科技型中小企业订单融资业务、科技型中小企业供应连融资等。

典型案例

十亿元支小再贷款发放完毕

为发挥金融对经济结构调整和转型升级的支持作用，2014 年上海农商银行与人行上海分行签订了不超过 10 亿元支小再贷款授信协议，2014 年 7 月和 2015 年 1 月分批提款。至 2015 年 3 月 9 日，我行已完成第二批 5 亿元支小再贷款使用，经人行审核认定，十亿元支小再贷款资金全部发放完毕。

在开展此项工作的过程中，各分支行梳理存量、挖掘增量，形成了支小再贷款项目库。项目库中纳入本市首批土地承包经营权抵押贷款试点的合作社单位，并有多家企业获市科技进步奖、市科技小巨人（培育）企业、市“专精特新”中小企业等荣誉，近 20 户企业涉及国家级项目，主要对接徐汇滨江产业带，凸显了以科技金融、“三农”信贷为支撑，以文化金融为特色的再贷款资金安排方案，获得了人行上海分行的高度认可。同时，较低成本的支小再贷款的投放，对进一步撬动我行小微信贷投放、调整信贷结构起到了积极的推动作用。

产品服务支持

上海农商银行加快创新力度，优化服务方案，持续丰富中小微企业金融服务产品。为满足不同企业的需求，我行开发了多种特色产品，如：连锁酒店加盟贷款（“鑫盟贷”）、小微企业自然人担保贷款（“鑫捷贷”）、基于企业现金流的“鑫 POS 贷”、面向医药流通领域的“鑫医贷”等。设立“小额票据贴现中心”，专门开发为小微企业提供 100 万元以下小额票据贴现服务的“鑫易贴”产品，帮助企业解决融资难题，2015 年全年贴现余额达 212 亿元。推出企业高端信用卡——白金商务卡，开发商务卡管理系统。推广以中小微企业为服务对象的“增值服务通”和“渠道宣传费”等高端商务服务，累计开办 253 户，总收入超过 2869.83 万元。



④ 支持小微企业系列产品

典型案例

上海农商银行推出“鑫易贴”业务，助力小微企业小额票据贴现

2013 年 10 月 25 日，上海农商银行获上海市经济和信息化委员会授牌，成立“上海市小额票据贴现中心”，成为上海市两家政府服务小微企业贴现金融服务平台之一，全力配合政府解决中小微企业小额票据贴现难问题。我行经过细致地调研和评估，于 2014 年初推出了市场首款为本土中小微企业量身定制的“鑫易贴”小额票据贴现产品。

“鑫易贴”小额票据贴现业务是指注册在上海的中小微企业持未到期的票面金额小于 500 万元（含）的银行承兑汇票，向我行申请贴现，我行按票面金额扣除贴现利息后将余额支付给持票人的业务。票据形态包括纸质和电子。

该产品专项服务于小微企业小额银票贴现，一是承诺受理任何面额的票据贴现，不因金额小而拒办，真正解决小额票据贴现难问题，改善中小微企业融资环境；二是出台制度，创建小额票据贴现业务绿色通道。首先，作为本地法人银行，上海市网点最多的金融机构之一，要求本地 22 家分支行、300 多个对公网点均保证业务受理，其次，设立专项资金通道，优先保障资金额度，再次，在合法合规的前提下精减材料、简化手续，提高业务办理效率，解决中小微企业日常经营中接收小额票据的后顾之忧。

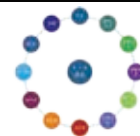
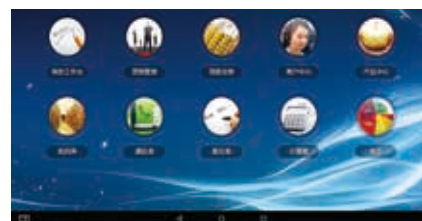
业务开展近两年以来，共为上海当地 1000 余家小微企业提供贴现资金支持，累计办理小额票据贴现近 150 亿元，受理票据数量近三万张，平均票面金额 57 万元。



平台渠道支持

截至 2015 年 12 月末，上海农商银行累计设立 61 家小微企业专营网点，累计组建 74 支具备较强营销能力、熟悉小微企业经营特点和风险特征的专职营销团队，专司负责小微企业贷款业务的专业化、批量化营销，形成园区金融服务特色。

2015 年，上海农商银行研究开发小微企业贷款移动营销管理系统，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。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，深化小微企业电子金融服务。



④ 移动营销管理系统

三、移动金融普惠大众

移动金融不仅是未来金融创新的主要方向，更在普惠金融方面发挥着非常重要的作用。上海农商银行建立了包括网上银行、电话银行、手机银行、微信银行和短信平台在内的多渠道电子银行业务体系，为广大客户提供了丰富便捷的服务渠道。2015 年，我行大力升级移动金融服务。直销银行投产上线，新增客户累计达 5.6 万户；手机银行蓝牙 key、手势密码、指纹认证等新功能投产上线，注册用户超过 100 万户；微信银行定向付、微信机器人、动账通知等新功能投产上线，注册用户达 22.6 万户。

典型案例

上海农商银行直销银行上线

上海农商银行全新推出的在线直销银行于 2015 年 3 月 26 日正式上线。登录 www.isrcb.com 或下载“上海农商银行直销银行”手机客户端即可享受服务。

直销银行旨在打造集金融产品和交易、金融便利服务于一体的在线平台。与传统的银行网点不同，直销银行不依托实体网点，用户通过电脑、手机等电子渠道便可获取银行的产品和服务。我行直销银行具备全在线操作、投资低门槛、安全便捷、收益稳健等特点，有任意国内银行借记卡就能轻松体验我们的产品和服务。

我行直销银行一期主推与易方达基金合作的鑫 e 宝货币基金，个人、企业客户都能轻松购买。1 分起存，实时赎回，申购 0 费率。此外，客户还能开通自动转入功能，在“鑫 e 宝”签约时选择“自动转入”，设置最低留存金额，将于下一工作日中午 12 点为客户自动申购产品，省力更省心。

直销银行还将丰富各类基金产品，新增信用卡还款等便利服务，并会增加直销银行的微信入口。



典型案例

上海农商银行推出“鑫钱包”移动支付业务

上海农商银行于 2015 年推出移动支付“鑫钱包”业务。持有我行借记卡的客户只要使用支持近场支付功能的手机，通过“银联随行”（银联）、“和包”（中国移动）手机钱包客户端，即可通过刷手机的方式进行快速支付。

客户可通过手机客户端软件办理“鑫钱包”的空中发卡、空中圈存，以及电子现金账户的余额和明细查询。同时，客户也可通过网点柜面办理圈存、现金存取、销卡等业务，还可通过网银、电话银行、手机银行、微信银行等渠道办理“鑫钱包”的余额和明细查询、转账、缴费等交易。

目前，三星、华为、中兴、小米、HTC 等主流品牌的 40 余款智能手机支持该功能。



优质服务责任

上海农商银行围绕便民银行的战略愿景，通过差异化经营、提升服务质量、优化服务流程、提高运营效率、拓宽服务渠道、加强服务反馈、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。

一、差异化定位，特色化服务

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。2015年，我行持续推进网点转型，实施金融便利店 2.0 升级工程，以打造新型智慧社区银行为切入点，提高网点智能化程度，提升客户体验。

2015年，上海农商银行围绕社会大众各类信贷融资需求，推出了“全家贷”、“鑫享贷”、“随鑫贷”等信用类消费贷款特色产品；发行工会会员卡 100 万张，累计发卡量达 220 万张；推出家政卡、自助发卡机等，全面丰富社区银行产品服务，不断提升客户体验。全年新增零售客户 138 万户，贵宾客户累计达到 30 万户，财富客户累计达到 1.7 万户。



全家贷



鑫享贷

典型案例

上海农商银行实施金融便利店 2.0 版升级工程

金融便利店在上海农商银行的探索和实践历经五年多，并已经取得了一定成绩。随着市场的变化，科技、网络技术的快速发展，以及同业新型智能型社区网点的发展，我行金融便利店面临新的挑战 and 机遇。为进一步提升金融便利店竞争能力，保持在社区银行建设方面的行业领先水平，2015年，我行提出金融便利店 2.0 版建设目标和工作措施。

金融便利店 2.0 版核心理念是：对技术、渠道、管理进行创新，满足客户全方面的金融服务需求和体验；改进运营细节，强化人性化服务，提升智能化服务水平；提高服务效率，提升客户体验，提高获客能力，提升客户资产净值；使金融便利店成为我行品牌推广、产品展示及营销的平台。

为实现核心理念，2.0 版金融便利店将优化智能机具布局，拓展自助设备功能；将原先简单的客户等候区改成服务区和跨界区；实行全能柜员制，简化处理环节，优化业务流程。同时，建立店长责任制，完善考核激励机制，在 1.0 版金融便利店考核利润基础上，给予店长一定的自主性和管理权，并将客户净增数、客户资产净增量、产品渗透率及特色服务新增为重要指标。

金融便利店 2.0 版将在现已建成的金融便利店基础上，选择部分网点试点改造。试点过程坚持可复制、可推广、可借鉴的原则，强调改造后品牌的提升以及服务客户水平的提升。



二、优化网点功能，提升客户体验

提升网点覆盖率

作为上海地区营业网点最多的银行之一，上海农商银行始终坚守远郊地区服务阵地，在全市 208 个乡镇、街道中覆盖数量达 192 个，覆盖率 92.3%，与上年持平。

网点功能转型

2015年，上海农商银行强化统一建设标准，完善网点服务功能，提升网点智能化水平，实现网点转型升级和产能的全面提升。一是进一步统一网点建设标准。出台《营业网点建设深化指导手册》，从视觉形象、装修风格、区域设置、硬件配置、宣传展示等方面明确二级支行网点装修和建设标准。全年共完成网点调整13家。二是完善网点服务功能。从强化网点销售功能和展示功能出发，调整网点咨询引导区、客户等候区、电子银行服务区、柜面服务区、贵宾服务区、“24小时”自助服务区六大区域功能，将网点从传统的交易中心向营销和服务型中心转型。目前，全行411家网点都已实现功能分区。三是提升网点智能化水平。网点智能平台二期顺利上线，弥补了我行原先厅堂管理、营销转介痕迹化管理、网点客流分析管理的空白。配置自助开卡机，客户可通过远程指挥自助完成开卡，分流柜面业务，减轻柜面压力。

典型案例

上海农商银行网点智能平台二期顺利上线

自2014年网点智能平台一期上线后，叫号管理、柜外清客户交易信息交互、指纹确认等功能得到了广大客户的好评，其中指纹确认功能还作为创新业务获得了中银协的认可。2015年，上海农商银行网点智能平台二期成功上线。

网点智能平台二期一是充分运用客户信息管理系统，大堂经理通过手持式终端实现精准营销及营销流程全程痕迹化管理；二是实现网点排队客户管理，大堂经理通过手持式终端随时查看网点客户排队情况，及时调整队列，降低客户投诉率；三是新增自助填单功能，通过客户在叫号机上使用介质取号后，信息自动反显到自助填单和柜员终端，在节约了信息录入时间的同时，实现了部分业务全流程无纸化，大大提升了业务办理效率。



服务流程优化

2015年，上海农商银行巩固网点转型成果，优化业务流程，实现前中后台分离。全面实施远程集中授权，成功上线电子影响档案管理系统，推出存折取款机，上线网点智能平台二期功能，改进大堂经理配置标准，完善网点服务工作重点，优化网点服务监测模式和窗口服务例会机制，提升网点服务质量。同时，我行依旧为老年客户和特殊人群设置爱心窗口，有效提升客户体验。

典型案例

上海农商银行推出存折取款机，为老年客户提供便利

针对我行老年客户群体较大，使用存折较多的情况，2015年，上海农商银行在部分网点推出了存折取款机，客户可直接用存折在机具上操作取款。项目推出后，受到了广大老年客户的欢迎，大幅度节省了网点排队时间，有效分流了柜面客流。

典型案例

上海农商银行敬老服务获表彰

在上海市银行同业公会2015年一季度组织的“敬老服务示范网点”和“敬老服务标兵”评选活动中，上海农商银行有10个网点和10名员工被授予荣誉称号。

为做好敬老服务，我行积极优化网点硬件配置，提升敬老服务质量和水平，努力为老年客户提供周到、贴心、便捷的金融服务。

三、扩展服务渠道，提升服务品质

科技系统保障

2015年，上海农商银行不断提升信息科技系统保障水平，顺利通过 ISO20000 国际认证，建立了一套实用、适用、持续优化的 IT 服务管理体系并充分融入企业文化，有效提高我行 IT 服务管理能力和员工服务意识，持续提升运维服务水平。组织开展单系统灾备切换实战演练、灾备切换模拟演练、系统和网络高可用切换演练等各类 IT 应急演练，进一步加强我行 IT 应急管理，持续提高业务连续性管理水平。

服务渠道拓展

上海农商银行大力拓展电子渠道、自助机具、移动终端、客服中心等渠道资源，抓住移动金融发展机遇，注重“网、卡、手机”功能联动，实现传统金融发展和互联网金融创新的良性互动。2015年，我行在全国农信系统内首家推出直销银行；积极拓展“信易付”业务外部合作，成功对接江西省农信联社，为其辖内客户提供互联网基金服务；与蚂蚁金服招财宝合作，试运行票据理财业务。



信易付

媒体声音

新民晚报 2015.1.16

ATM 装在小区时掌声一片

近来，上海市嘉定区江桥镇上尚湾微家园智慧社区生活服务中心门口安装了上海农商银行存取款一体机和自助发卡机，附近几个小区的居民再也不用跑几公里的路去存取款了。“安装机器的那几天，小区居民真的一旁鼓掌。”微家园工作人员说，微家园的“零距离金融服务”还远不止于此。

一台机器

上尚湾附近有多个小区，连成一片构成一个大型生活社区。为方便居民，社区与上海农商银行合作开展金融服务，在微家园内开设金融服务中心。“这里距离镇上有几公里路，以前居民去存钱取钱，至少要二三十分钟，存取款机装好，方便许多。”工作人员介绍。

“除正常存取款，修改密码等功能外，居民无需带卡，只要点击屏幕上‘手机银行现金服务’一栏，扫下二维码便可取款。”银行工作人员透露，这台存取款一体机还为企业提供 2 万元以下全天候存取款服务。对于取小额现金，企业不用再受营业厅上班时间限制。

一旁的自动发卡机无需排队，只要经过插入身份证、拍照等七个步骤，便可以办理一张上海农商银行借记卡。本报记者当天自助尝试一次，从插入身份证到机器里“吐”卡片，全过程不超过 2 分钟。居民拿到卡片后便可以存入现金。想取款时再到营业网点激活即可。

一堂讲座

幼儿园地、电影院、舞蹈室……微家园功能齐备，其中最受欢迎的是二楼大堂“会客厅”。“我们会在这里不定期举行烘焙、插画等课程。微

家园开门头 3 个月，有 6200 多人次的访问量。”其实，社区一直想解决的难题是如何像静安大型商厦那样，不仅可以提供消费服务，还可以开音乐会，实现社区服务多元化。引入金融服务中心便很好地解决了这个难题。

上海农商银行的前身是有着 50 多年历史的上海农村信用社，居民对这家银行原本就有信任。银行定期派员工来这里服务，配合各类讲座。半天工夫，居民在这里既学到手艺，看好电影，还能顺便到金融服务中心学点知识。自开张以来，上海农商银行在微家园举办多场金融讲座。假币辨认、贵金属知识、预防电信诈骗等都十分受欢迎。每次，四五十个座位坐得满满当当。可靠、可信、安全、便利，社区从一个生人社会变成熟人社会，口口相传。

一张卡片

近期，上海农商银行正筹备与微家园推出微家园社区联名卡，这是一张具有社区功能的银行卡，能在微家园里刷卡上各类培训班、买电影票，消费后还能获得积分返点，再次进行消费。除此之外，自愿者在微家园里值班、党员在小区巡逻、为烘焙班刷碗……都可以获得相应积分。这些积分能在微家园里像现金一样抵扣消费，买咖啡、看电影都没问题。

“我们正在和小区外的餐饮商铺商谈，把他们纳入积分消费的篮子里。”工作人员介绍，一张卡，一个提款机，一堂讲座，让微家园增加了人气，更消除居民的“金融鸿沟”。

上尚湾微家园的金融服务中心只是一个试点，如果成功，今后还将向江桥镇其他微家园复制，惠及更多居民。

客户服务完善

上海农商银行客服系统功能不断完善，服务质量进一步提升。2015年，我行重造客服中心“在线客服”系统，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，改善了以往多名客户同时在线提问，客服代表应接不暇，造成客户等待时间过长，体验不佳的情况，使人工服务接通率始终保持在99%左右。此外，客户服务陆续新增“电话银行新增日鑫A款产品交易”功能、“家庭账户查询”功能、“信用卡电子邮件账单”等12项功能，不断丰富和完善客服系统功能。客服中心连续第五年获得“年度上海银行业最佳客服中心奖”。

客服中心客户反馈情况统计表

指标名称	2015年	2014年	2013年
客户申诉意见总数	88	108	32
客户申诉办结率	100%	100%	100%
客户申诉处理结果满意度	96.59%	96.3%	93.75%



典型案例

上海农商银行网络智能客服面世

上海农商银行网络客服机器人“小鑫”于2015年面世。

客户进入我行网站在线客服或微信银行时，智能客服“小鑫”可提供7×24小时不间断的业务咨询和信息查询服务，推荐关联问题。微信客服还可通过语义分析进行业务引导，比如微信中回复“余额、明细、还有多少钱”，可快速查询余额、交易明细等信息。

机器人客服可分流人工咨询业务，缓解人工接线压力，降低人力成本。



四、维护金融安全，保障金融消费者权益

维护客户资金安全

2015年，上海农商银行积极履行社会责任，从全力维护客户资金安全的理念出发，广泛开展安全防范宣传活动，有效落实各项防范措施，防范电信诈骗工作取得了显著成绩。全年共成功防范各类电信诈骗案件56起，防范总金额近376.1万元，比2014年年增加44.7%。全行共有90余名员工受到市银监局和公安局表彰并获得荣誉证书。



成功防范各类电信诈骗案件

56起

防范总金额近

376.1万元

比2014年增加

44.7%

专题回顾

上海农商银行多措并举 提升金融安全防范水平 维护客户资金安全

2015年，上海农商银行多措并举，有效提升金融安全防范水平，切实维护客户资金安全。

一、加强管理，严格执行柜面防范措施

持续贯彻防范和打击电信诈骗违法犯罪活动的有关要求，坚持把做好传统的柜面防范措施作为防范电信诈骗案件最有效、最基本的措施。一是严格执行“四询问一告知”、“四核实”和“七步工作法”；二是不断加强网银、自助机具、无折存款等重点业务和重点防范人员的防范宣传和警示提醒。

二、丰富内容，组织开展各类宣传活动一是以营业网点为窗口，主动传播防范知识。

依托网点视频设施、门楣显示屏、宣传广告栏等播放《治安防范360招》，发放、张贴“牢记十个‘凡是’”、诈骗手法提示等防范资料，提高广大客户识别电信诈骗的能力。

二是以关注公共微信号为契机，加强防范宣传交流。动员和鼓励各级员工积极关注市公安局治安总队“社区安全屋”微信号，并及时将微信平台发布的有关防范电信诈骗信息向辖内其他员工和家属开展宣传、交流，扩大防范电信诈骗工作的宣传面。

三是以“警银同鑫，你我同行”安全主题教育活动为平台，扩大宣传成效。“警银同鑫，你我同行”安全主题教育活动是上海农商银行与上海公民警校共同搭建警银互动交流平台，并通过上海各区属公民警校、上海农商银行各分支行的结对交流合作，共同开展银行员工安全教育培训，

共同推进社区安全教育宣传。防范电信诈骗是该活动的一项重点内容。2015年，总行专门邀请治安总队黄奕警官开展了一场防范电信诈骗专题讲座。上海地区21家分支行邀请民警上门培训电信诈骗等防范知识25场，与区公民警校联合进社区开展金融安全防范宣传39场。以此及时将防范电信诈骗的形势、特点、技能等知识和我行开展防范电信诈骗工作情况向广大客户、社会群众进行宣传，最大程度争取客户对银行开展防范电信诈骗活动工作的支持和配合。

三、警银协作，建立案件协查机制

积极与公安机关建立警银协作联动机制，配合公安机关探索并建立涉嫌电信诈骗账户的快速查询、冻结协作机制，与警方加强案件信息的报送和沟通，努力为警方打击电信诈骗案件提供支持。

四、科技探索，发挥“灰名单”防范作用

在建立涉嫌电讯诈骗账户“灰名单”系统的基础上，不断完善和充实“灰名单”系统，在公安机关的支持下，新增“灰名单”账号信息3600余个，成功阻击4次，防范金额2万余元，使防范的关口进一步前移。该项工作也得到了监管部门和公安机关的肯定，并推广至同业。

五、社会宣传，巩固我行防范成果

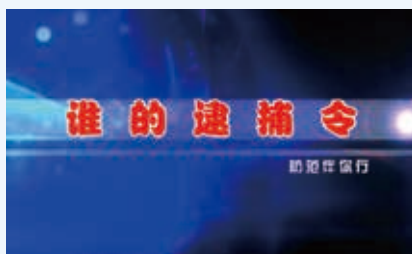
2015年底，市公安局治安总队“防范伴你行”栏目，专门根据我行防范案例编制了“谁的逮捕令”和“全力以赴”两期节目。于12月在本市电视台和公交、移动媒体上滚动播放，这既肯定了我行在防范电信诈骗工作中的成果，也提高我行切实履行社会责任的形象。



防范讲座照片



客户送锦旗



市公安局《防范伴你行》栏目播放我行防范案例

媒体声音

上海农商银行助力警方破获盗窃案

近日，闵行区警方专程来到上海农商银行闵行支行，送上一面“警银联手、共建平安”的锦旗，并表示，“我们送别人锦旗这倒是第一回，真的要感谢农商银行，你们具有高度的责任心与警惕性，不久前你们提供的线索帮助我们破案了！”

9月某日零点左右，一名行迹可疑的男子来到上海农商银行闵行支行的一台ATM机上取款。当时并未下雨，该名男子却身着红色雨披，头戴雨帽，始终以手遮面，并迅速用胶布遮挡ATM机正面针孔摄像头。更可疑的是，该男子使用手指关节按压密码键盘，取出现金后离开。整个过程被上海农商银行的远程监控设备全程录下。男子的可疑行为引起了上海农商银行远

程监控中心值班人员的高度警觉，他们立即通知闵行支行，并由支行报警。警方在查看录像后，当即要求刑侦队开展侦查。不久，该名男子被抓获。

此次破案离不开上海农商银行员工高度的警觉性和先进的科技支撑。据悉，2014年3月，上海农商银行构建了以张江远程监控中心运行平台为基础，以总行、分支行分控调阅中心为核心，以“互联网+”技术应用为补充的安保科技网络防范体系。该体系将监控防范、安保管理、内控服务融为一体，支持入侵报警系统、视频监控系统、出入口控制系统的联动，覆盖了该行在本市、异地的400多个营业网点、1300多台自助设备及9个金库，实现了全覆盖、全天候、全方位的安全管理。

保障金融消费者权益

上海农商银行高度重视消费者权益保护工作，积极引导全行干部员工树立公平对待消费者的服务理念，促进提高我行从业人员消费者权益保护意识和服务水平。

上海农商银行制定《金融消费者权益保护暂行办法》和《消费者权益保护工作领导小组工作规则》，将消费者权益保护理念融入银行产品设计、开发、业务流程及服务流程中。2015年，我行持续完善金融消费者保护工作机制，制定《公众教育服务工作管理暂行办法》，以充分尊重消费者的知情权、自主选择权、公平交易权、个人金融信息安全权为前提，制定或修订包括信用卡、网络银行、个人金融业务、价格收费等多项业务制度。

上海农商银行强化日常宣传教育并积极组织开展反假、防诈骗、安全用卡等主题鲜明、内容丰富、形式多样的消费者教育保护主题活动，积极参与监管机构发起的“金融消费者权益日”、“金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”等活动，全年开展消费者宣传教育活动4868次，累计参与16297人次，覆盖群体57万人；多渠道受理160个客户投诉，办结160个。



全年开展消费者宣传教育活动

4,868^次

累计参与

16,297^{人次}

覆盖群体

57^{万人}

典型案例

上海农商银行入选“2015中国金融消费者权益保护十佳案例”

12月7日，在由中欧陆家嘴国际金融研究院与上海市金融消费纠纷调解中心联合举办的“2015中国金融消费者保护论坛”上，上海农商银行三个案例入选“2015中国金融消费者权益保护十佳案例”。

继去年一个案例入选，今年我行更上一层楼，编写的三个案例以紧贴热点、观点明确、叙述详实、分析有据的特点再次当选。获奖案例分别为：理财经理误导客户购买理财产品被投诉、保险理财产品纠纷、购买理财产品的误区——利率区间。

本次获奖体现了我行员工学习消费者权益保护理论知识的不断深入，消费者权益保护知识与意识不断提升，运用消费者权益保护知识分析、解决金融机构消费者权益保护领域热点、难点问题的能力进一步增强。



典型案例

上海农商银行益江分理处入选首批消费者宣传教育样板网点

2015年，上海农商银行益江分理处成功入选上海市首批消费者宣传教育样板网点，成为全行唯一获此殊荣的营业网点。

近年来，我行在积极推进业务发展的同时，坚持做好消费者宣传教育工作，力争将营业网点建设成为消费者金融知识普及教育的主要载体，持续开展消费者金融知识宣传教育。

分理处通过成立全行首家社区金融服务中心，建立社区金融志愿者队伍，设立专职社区客户经理，定期开设老年大学课程，持续开展“三进”活动，切实发挥了网点在消费者宣传教育工作中的重要作用。此外，分理处还加强了网点员工培训考核力度，确保员工熟知新产品新业务，避免在营销过程中出现误导客户的现象，切实有效地保障了消费者权益。



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。

2015年，上海农商银行创新发展“三农”业务，在市金融办、市农委的指导下，在全市率先试点推出了农村土地经营权抵押贷款。截至目前，我行是本市首家也是唯一一家发放农村土地经营权抵押贷款的商业银行，已相继发放贷款6笔，金额共计428万元。该贷款产品荣获2015年中国国际金融展优秀“三农”金融服务奖。支持科技型企业，推出了履约贷、微贷通等创新业务。积极推进社区银行建设，结合上海市政府实事工程，推出家政联名卡。主动应对互联网金融挑战，“鑫沪商”中小企业网络金融社区荣获上海市人民政府2014年度上海金融创新奖提名奖；“小福鑫”积分平台上线，推出首张主题信用卡——鑫驰白金卡，满足有车一族服务需求。

作为自贸区内全国首家也是唯一一家由农村中小金融机构设立的分支机构，上海农商银行成功开办FT分账核算业务，积极探索外汇资本金意愿结汇、掉期组合产品、内保直贷、同业现金管理、FTN美元贷款等一系列金融创新业务。



媒体声音



2015.3.10

农地经营权抵押贷款首单上海金山诞生

3月9日下午，在金山吕巷镇的上海施泉葡萄专业合作社，上海农商银行金山支行向合作社带头人卢玉金发放了100万元贷款。现场还有其他4位贷款申请人拿到了总计228万元的4笔贷款。

这是继《上海市农村土地经营权抵押贷款试点实施办法》在上月出炉后，本市发放的第一批农村土地经营权抵押贷款。此举被视作是深化农村土地改革最重要内容之一，将弥补过去土地流转市场只有转让、转包而没有抵押的缺陷。从某种意义上来说，农村土地真的可以“入市”了。

“农村土地经营权可以抵押，就意味着终于获得了市场认可，经营权价值被激活。”上海有关农业专家指出，党的十八届三中全会提出“赋予农民对承包地占有、使用、收益、流转及承包经营权抵押、担保权能”，此后全国各地积极酝酿、加速推进农村土地承包经营权抵押类贷款试点。今年2月28日，《上海市农村土地经营权抵押贷款试点实施办法》开始实施，对基层试点进行规范指导。根据这一办法，农业生产者在不改变土地所有权性质、承包关系和农业用途的条件下，可将农村土地经营权作为抵押物，向金融机构申请贷款。抵押人的角色可以是农户、农民专业合作社，也可以是家庭农场、专业大户。

试点最大的突破在于，上述抵押人不管是通过家庭承包方式获得的土地经营权，还是通过流转方式取得的土地经营权，都可以进行抵押贷款。

“作为全国首家在农信基础上改制成功的股份制商业银行，上海农商银

行长期以来在服务三农的道路上探索实践。我行高度重视农村土地经营权抵押贷款试点工作，由专人负责、积极跟进、上下联动，还开辟了绿色通道，只要材料齐全，5个工作日内即可放款到位。”上海农商银行相关负责人介绍。此次试水农村土地经营权抵押贷款，在政策制定上不仅仅包括土地经营权，还扩展到地面附着物。农户或其他法人在不改变土地占有和农业用途的条件下，以土地承包经营权作为抵押向我行申请贷款，其地面附着物包括温室大棚、林杂果树等基础设施随同一并估价抵押。相关评估工作由金山区吕巷镇农业技术推广服务站和金山区吕巷镇经济管理事务中心共同负责。

卢玉金告诉记者，合作社自营基地有300多亩，主要种植优质葡萄。近年来，合作社每年投入资金都在300万元以上，基本是依靠以往的利润积累来扩大再生产，所以发展的步子有点慢。

今年初，在金山区农业部门指导下，施泉合作社拿出了89亩的土地经营权进行申请，没想到，很快就拿到了100万元抵押贷款。有了这笔钱，合作社今年将着手改良大棚设施、维修滴水管等，同时还将在营销上增加投入，进一步打响“施泉葡萄”品牌。

未来，上海农商银行将按照“有序推进、突出重点、尽力覆盖、做亮品牌”的总体要求，持续推进业务试点，大力支持现代规模农业发展，努力将农村土地承包经营权抵押贷款打造成我行“三农”金融服务工作的新品牌和新亮点。



上海首单农村土地经营权抵押贷款签约仪式现场



典型案例

上海农商银行推出上海家政卡 沪上近 13 万“阿姨”成功注册

据上海市家政行业协会调查显示，目前上海家政从业人员超过 50 万。为实现对家政行业规范化、精细化管理，上海市妇联携手市人社局、市人口办，推动家政员的“准员工制”管理，并将家政员登记注册列入 2015 年市政府实事工程。为配合市政府实事工程，上海农商银行积极与市妇联沟通，深入家政企业调研，不断完善服务方案，在此基础上与上海市妇女联合会联名发行家政卡。

上海家政卡以全市家政从业人员为对象，集身份卡、金融卡、银行服务功能于一体，实行一人一卡一号，可向家政人员提供缴费、支付结算、投资理财、融资等金融服务及身份认证，培训、体检等信息管理一体化服务。

目前，我行已在全市范围内建立 166 家示范性家政服务站（覆盖中心城区的每个街道、郊区的每个镇），2015 年完成 15 万家政从业人员的注册信息采集，已实现家政卡发卡 12.91 万张，存款余额 2823 万元，收到了较好的社会效益和经济效益。



典型案例

上海农商银行自贸区分行成功办理首笔 FT 账户人民币借款业务

在上海农商银行获准开办并正式启动自贸区分账核算业务（FT 账户业务）首日，自贸区分行为多家企业开立 FT 账户，并成功为某公司办理了 5000 万元 FT 账户人民币借款，实现了分行首笔自贸区分账核算体系内的人民币借款业务。

FT 账户体系是自贸区内最具核心意义的金融创新载体，作为自贸区加快人民币资本项目可兑换先行先试、扩大人民币跨境使用、探索跨境投融资便利化等重大金融创新的基础工程，有着不可替代的重要作用。同时，自贸区 FT 账户人民币借款也是分行继跨境人民币借款之后，又一项实质性的创新业务突破。

项目实例

上海农商银行嘉善支行创新首发“无还本续贷”解小企业燃眉之急

还款之后的续贷难度大是小微企业普遍遇到的问题。上海农商银行专为小微企业客户创新推出了“无还本续贷”的金融产品，有效解决小微企业续贷难的问题。

“无还本续贷”是指小微企业流动性贷款到期后，存在经营收入回款期与贷款偿还期错配的情况，银行发放新贷款，解决企业融资困难。

我行嘉善支行客户经理到某有限公司进行贷款周转的贷前调查，了解到企业经营情况都正常，但是应收账款的集中回收期在第二年 1 月底至 2 月中旬，而企业的贷款到期日为当年 12 月，企业对此非常着急。客户经理在收集好企业的信息后，立即汇报支行，支行了解情况后，决定采用总行最新推出的“无还本续贷”产品，帮助该企业渡过贷款周转筹集本金难的问题。2015 年初，首笔 500 万元“无还本续贷”贷款成功发放，让该企业平稳完成了贷款周转。

该企业主说，“现在企业续贷难，很容易导致企业的资金链断裂，从而影响企业的生存，此款产品对小企业的发展有很大的帮助。”

“无还本续贷”产品的推出，既创新丰富了金融产品，提升自身竞争力，同时也是为了企业减轻成本，有效化解企业可能的资金链风险，实现了银企之间的双赢，更为提升我行品牌形象添砖加瓦。

SOCIAL RESPONSIBILITY

社会责任

员工发展责任	36
金融教育责任	43
爱心公益责任	47
诚信经营责任	51

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，
开展形式多样的教育、培训、宣讲活动，
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。





员工发展责任

员工，是企业社会责任的重要利益相关方。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。

指标名称	单位	2015 年	2014 年	2013 年
员工总数	人	6220	6139	5934
新员工数	人	453	455	491
女员工数	人	3124	3098	2983
女性管理者占比	%	28.49	28.64	27.27
员工流失率	%	3.86	1.92	1.87



2015 年度最佳雇主

一、保障员工权益

保障员工基本权利

2015 年，上海农商银行认真贯彻《劳动合同法》，构建和谐劳动关系，职工劳动合同签约率达 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。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

2015 年，上海农商银行进一步完善职代会、职工代表、职工信息沟通常态化机制。修订《职工代表大会巡视评估制度》、《职工代表巡视检查工作制度》、《职工代表手册》等办法，建立“巡前重点培训、巡中督促整改、巡后追踪回访”的职代会巡视管理机制。在职代会闭会期间，全行共开展 40 余次职工代表巡视，帮助解决业务经营和日常工作中存在的问题。上线办公管理系统“点鑫”平台，继续开展员工合理化建议征集活动，共征集合理化建议 300 条。



职工劳动合同签约率达

100%



开展职工代表巡视

40 余次



征集合理化建议

300 条

典型案例

激发创新动力 共享员工智慧——上海农商银行办公系统“点鑫”管理平台上线

为畅通总行与分支行之间交流与沟通渠道，激发跨部门、跨区域的创新动力，共享员工智慧，促进业务创新，构建和谐的企业文化，上海农商银行“点鑫”管理平台于2015年上线。

“点鑫”平台共分为问答区、建议区、创新区、资料区等四个区域，结合我行内部管理组织架构与管理方式，各区域再分成若干个主题版块和主题子版块。“问答区”是问题提出展现及回答区域。全行员工在实际工作中遇有困难问题或其他疑惑均可以在问答区域对应的主题版块发布求助；任何用户均可以根据自己的理解给出问题的解答。“建议区”收集来自全行员工创新或管理建议。凡是有益于提高工作效率、降低经营成本、优化操作流程、提升客户体验等方面的建议，员工都可以自己的方式发布创新建议，供全行员工浏览，以达集思广益的效果。“创新区”是创新点子、创新项目私有讨论场所，以创新点子、创新项目为话题单位，讨论内容具有保密性。“资料区”是全行知识库的一部分，按照业务条线用于发布来自问答区的问与答，并经整理形成以一问一答方式存在的权威或最佳答案；或者是用于发布来自条线的需要经常回答的问题解答。

“点鑫”平台是我行利用互联网思维推进管理创新的有益尝试，有助于改变工作作风，提高工作效率，向基层提供优质服务。平台同时也是全行员工在日常业务开展过程中，求助问题与解答问题的网络渠道，是提交业务建议的重要途径。对于共性问题的最佳答案归档文库，是全行共享资源查询平台。



二、注重人才培养

上海农商银行重视人才引进和培养，关注员工职业发展需求，完善员工职业规划和通道，开展多层次职业培训，不断提升员工职业能力。

广纳人才

2015年，上海农商银行校园招聘应届生364人。其中，面向985高校招聘管理培训生11人。社会招聘引进客户经理，风险管理、金融市场、信息科技等专业人才89人。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，也为提供就业岗位缓解大学生就业压力做出自身贡献。



校园招聘应届生

364^人

引进风险管理、金融市场、信息科技等专业人才

89^人

典型案例

青春的聚会 启航的历练——2015 年上海农商银行新员工培训侧记

7 月的淀山湖畔，我们迎来了又一批新农商人。两期八天的入职培训，我们接受风雨的洗礼与三伏的考验。年轻的伙伴用青春谱写华章、用真心筑建友谊。课堂、班会、晨训、拓展，我们的激情肆意挥洒。班报、照片、微信、日记，我们的思绪碰撞火花。新农商人整装待发，今天，他们以青春的名义扬帆启航！

上海农商银行 2015 年新员工入职集中培训圆满落幕。来自总行、分支行的 360 余名 2015 届校招新员工分两批参加了为期 8 天 7 晚的集中培训。

作为入职培训的重要环节，本次集中培训安排紧凑、课程丰富、活动多样。培训内容紧扣全行发展战略与新员工关注热点，既有涵盖主要业务

内容的“新生大讲堂”，也有助力职场定位、塑造阳光心态、提升服务礼仪的职业素养课程；既有碰撞心灵、答疑解惑的“青年成长论坛”，也有体现新员工培训收获的“成果展示”。年轻的新生力量在晨训中提振士气、在拓展中凝聚斗志、在才艺秀中展现才华、在班报中激荡思想、在日记中沉淀收获。

同时，我行结合 90 后新员工特点，在培训中引入微信学习平台，提供电子课件查阅、最强日记投票、互动论坛选课等移动课堂功能，并设置班级积分竞赛，多维度挖掘新员工特长与潜力，推动新员工迅速融入集体，自信地迈出职业生涯第一步。



2015 新员工培训

队伍建设

2015 年，上海农商银行进一步加强各级队伍建设。加强新任干部培养，安排专题培训，开展季度跟踪评价，及时全面了解新任干部的成长发展；完善干部选拔流程，修订干部管理办法，形成公平、公正、规范、有序、透明的用人环境；规范干部交流管理，制定干部交流管理办法，为干部丰富岗位经历、补足发展短板提供有力的制度保障；完善干部引进机制，制定引进中层管理人员管理规定，明确干部引进标准和要求，规范干部入职管理，全年根据工作需要，外部引进中层干部 1 人；加强干部监督管理，强化制度约束，提升队伍整体素质。与此同时，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。2015 年在行内开展内部招聘，鼓励优秀人才流动，不断提升员工综合职业能力。

多元化培训

2015 年，上海农商银行围绕战略及年度重点工作，根据“分层级、分条线”原则开展员工培训。灵活运用多元培训渠道，搭建“鑫学堂”微信学习平台，开展手机移动学习，提升培训体验，营造学习氛围。继续加强内训师建设，倡导众筹众创，围绕“案例教学”，打造“懂业务，能讲课”的内训师队伍，开展内训师初级案例、微课开发培训，组织全行首届“师王争霸”案例教学大赛，进一步提升企业内训能力及知识传承共享。围绕领导力培训体系建设，开展“启航讲堂”新任中层管理人员培训、“智慧学堂”科级管理人员培训、“智新学堂”新任科级管理人员培训，进一步完善专业人才培养体系。全年开展培训项目 2044 期，参训人次达到 105448 人次。



2015 年培训项目

指标名称	单位	2015 年	2014 年	2013 年
培训项目数	期	2044	1402	1530
培训人次	人	105448	81298	49939
人均经费支出	万元	0.3	0.42	0.305
人均参训天数	天	15.9	13.3	6.4



典型案例

新任中层“启航课堂”顺利开班

2015 年 4 月 16 日，上海农商银行新任中层管理人员“启航课堂”顺利启动。

“启航课堂”作为我行正在建设的“多级管理人员领导力培训体系”中的第一个主打项目，是总行根据三年人才发展规划中对于干部队伍建设培养的要求，针对新任中层管理人员的管理能力精心设计的一个培训项目。“启航课堂”将围绕自我发展、业务发展、团队发展三个维度实施多元化培养，引入案例教学与行动学习方式，融合课程教学、问题研讨、读书分享、跨界交流、工作任务实践等多种教学方法，以系统提高参训人员的业务创新及综合管理能力。

本次培训为期 3 天，开设了《管理者角色认知》、《宏观经济与利率市场化》和《情境领导力》课程，并首次尝试“世界咖啡”方式开展工作任务问题分析。



上海农商银行新任中层管理人员“启航课堂”顺利启动

典型案例

上海农商银行微信学习平台“鑫学堂”上线

上海农商银行微信学习平台“鑫学堂”于 9 月 1 日正式上线。“鑫学堂”是我行继电子学习平台（px.srcb.com）后推出的又一个员工自主学习平台，运用互联网移动技术，将碎片化学习嵌入工作与生活，实现随时、随地的移动学习，提升学习体验。我行员工可通过关注公众号、绑定身份，体验 3-5 分钟的微课魅力，同步掌握第一手的学习资讯，并参与全行热门学习活动。“鑫学堂”将不断推陈出新，成为全行员工的贴心移动学习伴侣。



微信学习平台“鑫学堂”

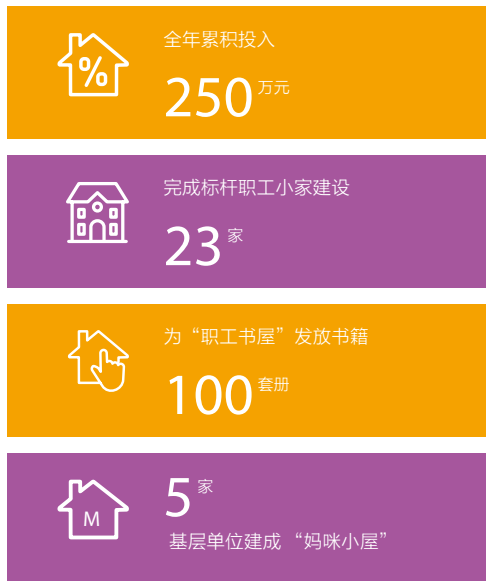
三、致力员工关爱

上海农商银行坚持以人为本，关爱员工身心健康、开展丰富多彩的业余文化活动，关注困难员工，增强企业凝聚力，进一步倡导“爱岗敬业、诚实守信、敢于担当、乐于奉献、创新进取、团结和谐”的企业文化价值主张。2015年，我行荣获“上海市企业文化建设示范基地”称号。

关爱员工身心健康

2015年，上海农商银行推出“职工小家”、“职工书屋”、“妈咪小屋”等服务员工十项实事项目，着力打造“家园文化”品牌。全年累积投入250万元完成23家标杆职工小家建设；推动25家分支机构关爱孕期、哺乳期女职工，5家基层单位建成“妈咪小屋”；为全行网点添置空气净化器，保障员工身体健康；为25家分支机构职工小家添置“律动机”等健身设施，为“职工书屋”发放100套册书籍。

此外，继续组织实施全行员工体检、疗休养，在为全行员工购买家庭财产险、大病互助医疗保障补充保险的基础上，为工会会员购买人身意外险，为女员工增设女性专项保险，实现工会帮困与行政医疗保险资源互补。



Ⓐ 职工之家、妈咪小屋

帮扶员工送温暖

2015年，上海农商银行深化员工关爱送温暖，全面落实90岁以上退休员工生日慰问制度，全年上门探望90岁以上退休员工15人；为130位当年退休员工赠送退休纪念品。扎实开展“元旦、春节、高温”帮困送温暖、“爱心一日捐”等活动，及时探望慰问身患大病及遇特殊困难的员工。全行开展一日捐活动共筹款项87万余元。建立大病员工绿色关爱通道，实施专家门诊和输血绿色通道、保险理赔、检后回访、现金补助等关爱保障。

典型案例

爱因您而更温暖——上海农商银行总行举办员工爱心义卖活动

2015年3月25日中午，上海农商银行总行26楼大会议室变成了一个热闹的集市，由总行直属工会和直属团委组织的机关员工爱心义卖活动在这里举办。爱意在此地洋溢，美好在此刻绽放。

此次义卖活动，通过机关员工捐出义卖品、亲自参与义卖活动，为总行帮困基金添一把薪。员工们捐出的义卖品有工艺品、化妆品、数码产品、书法绘画作品、书籍等，可谓琳琅满目；参加义卖活动的员工热情盈盈，聊显营销底蕴；在摊位前流连忘返的买家虽然谈不上出手阔绰，却也流露慷慨之气，怀着爱心来，花钱助公益。

当日，总行信息科技部和运行保障部在张江驻地以拍卖形式开展了义卖活动。同时，也有部分总行员工以捐款形式为帮困基金添砖加瓦。

据统计，此次活动共为总行帮困基金募集善款119367元。



Ⓐ 机关员工爱心义卖活动

丰富员工文娱生活

2015年，上海农商银行通过文体活动聚人心，劳动竞赛强技能，平衡员工工作和生活。举办第五届职工文化艺术节，2000多名员工参与了书画、摄影、手工、插花、艺术欣赏等艺术活动；开展“星光闪聚农商”第三届职工业务技能比赛、“制度创新、服务争优、技能提升”主题立功竞赛、上海市妇女岗位建功先进集体(个人)评选、上海市金融系统巾帼创新之星评选等活动，展示企业形象和员工精神风貌，全面提升员工队伍素质。继续为全行员工发放深受欢迎的电影观赏卡，搭建青年员工联谊平台，丰富员工业余生活。



典型案例

上海农商银行第五届职工文化艺术节圆满落幕

上海农商银行第三届达人秀决赛暨第五届职工文化艺术节闭幕式于 11 月 15 日在上海商城剧院举行，来自全行的 1000 多名员工参加了闭幕式。

本届职工文化艺术节围绕“点亮农商、传递快乐”这一活动主题，陆续开展了“美丽农商优雅相伴”时装秀、“浓墨叠彩绘农商，玲珑工艺展梦想”书画、手工艺作品展、“最美农商人”摄影、“越秀越精彩”第三季达人秀、“美在农商”插花艺术培训等系列职工文化活动。

在历时 4 个多月的系列活动中，各基层单位精心组织、员工积极参与。共有 89 幅作品参加书法绘画作品展示；367 幅摄影作品参加摄影展示；65 幅作品参加手工艺展示；83 组选手参加了“越秀越精彩”第三季达人秀海选。同时，分支行各个文艺社团、小组也相应开展了各类艺术活动，真正体现了“艺术生活、你我共享”的活动意义。

参加第三季达人秀决赛的 10 组达人从海选到决赛一路走来，每次比赛选手及所在单位都全力以赴、认真对待、精心准备。本次决赛类型涵盖乐器、舞蹈、戏曲、歌曲、口技、武术等多种形式，决赛现场精彩迭起、高潮不断，呈现给观众一场视觉的盛宴，生动展示了我行员工多才多艺的艺术特长，充分体现了达人秀给平凡员工提供舞台、完成梦想的活动目的。



第五届职工文化
艺术节活动现场

典型案例

上海农商银行成功举办第三届业务技能比赛

根据关于强化人才培养、强化队伍素质的要求，上海农商银行于 2015 年 8 月 1 日开展了“精业务、展本领”第三届业务技能比赛——人民币反假点钞技能比赛。

由各分支行自行训练后选拔的 118 名参加初赛的选手，准备充分，精神抖擞，刷新了成绩，赛出了水平。经过四场初赛的角逐，共有 29 名初赛成绩在 1000 张以上的选手脱颖而出入围决赛。入围选手趁热打铁、再接再厉。经过紧张的决赛，最终宝山支行侯和萍以 1252 张的成绩获个人第一，嘉定支行朱玲以 1222 张的成绩获个人第二，徐汇支行边文祥以 1195 张的成绩获个人第三。松江支行以 6470 的总成绩获团体第一，浦东分行以 5196 的总成绩获团体第二，宝山支行以 4373 的总成绩获团体第三。

本次赛事得到了各分支行的倾力支持，选拔推荐的选手质量高、赛风好，展现了我行业务技能的高水准。



人民币反假点钞技能比赛



典型案例

上海农商银行松江支行开展“2015·行走中国”健康走步活动

松江支行发起“2015·行走中国”健康走步活动，得到了广大员工的积极响应。活动开展以来，员工已自发组成走步团队 19 支，覆盖网点 12 个，部室 7 个，全行参与率达到了 56%。

走步活动以手机 APP 为主要计程手段，以团队为单位，由支行工会不定期下达目标公里数，队内成员的累计走步公里数总和一旦达标，即可向

支行申请该路段奖励。目标公里数的设置以国内旅游城市间的距离为参考，间接指代徒步旅行的路程，奖品则以所到城市的特产为主。

该活动不受地域、时间限制，不同网点、部室的同事都可以组成一队，在午休、夜锻炼时候相约走路，或利用上下班绿色出行，只要有手机，人人都可以成为行走达人。

金融教育责任

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，开展形式多样的教育、培训、宣讲活动，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。

一、普及金融知识

多年来，上海农商银行针对消费者日常生活、工作中最关心的金融知识、金融风险辨识与防范等问题，开展了形式多样的消费者保护及公众教育活动，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。2015年，我行利用网点深入社区的优势，以网点为中心，因地制宜地开展“走出去”和“请进来”活动，一方面组织全行社区银行网点“走出去”开展宣传，到社区、商区、园区、学校等地方设摊宣传，向消费者普及投资理财、反假、防诈骗等金融知识，全年共组织活动 1779 次，参与员工 5000 多人次，参与消费者 100000 多人次。另一方面，将客户“请进来”，全年在网点组织宣传教育活动 324 次，参与员工 600 多人次，参与消费者 9000 多人次。

2015年，上海农商银行积极推进送金融服务“三进”（进小微、进郊区、进社区）活动，通过社区宣讲、金融课堂、楼宇驻点、银企座谈、警银合作等形式，多样化、广覆盖地普及金融知识，履行社会责任。全年累计开展“三进”宣传活动 1607 场次。其中，“进小微”活动 173 场次，“进郊区”活动 166 场次，“进社区”活动 1197 场次，敬老爱老活动 71 场次，参与活动青年超过 18000 人次，青年参与度进一步提高，覆盖面和品牌影响力不断扩大。

2015年的“三进”活动与市公民警校合作，推出以“警银同鑫、你我同行”为主题的志愿服务活动。涵盖了警银联合社区宣传、安全演练，提供防电信诈骗、防碰瓷、自身防卫、反假等安全知识讲座，邀请居民参观警局风控中心、110 指挥中心、消防博物馆等警银社三方互动活动，提升了和谐稳定的社区文化氛围。全辖 21 家分支行参加活动网点达 255 家，参加活动青年达 1938 人次，覆盖社区群众面达上万人次。



全年共组织活动

1,779 次



参与员工

5,000 人次



参与消费者

100,000 人次

专题回顾

上海农商银行开展“四行”推进“金融知识行万里”

2015年，上海农商银行各社区银行走出厅堂、走向社会，开展了各种形式的社区行、建立与社区的对接，因地制宜地开展防范非法集资、私售行为、银行卡盗刷、电信诈骗及网络支付安全、个人信息保密、警惕非法融资等金融知识宣传活动，服务对象包括社区街道、居民小区、公司、附近学校等，覆盖面广、客户群体多。同时，我行通过微信公众号、滚动屏幕、媒体广告等多种渠道广泛宣传，全方位普及金融知识公众教育。

社区行

上海农商银行各社区银行联合其所在的社区、居委会，开展金融知识宣传。由专业的理财经理走入社区，为居民提供金融消费者理财咨询服务。一些支行因地制宜，结合网点周边居民住宅小区较多的特点，对周边社区分发我行的宣传手册和电子银行等产品简介，宣传如何正确申领和保管银行卡、

善用个人信用，包括不出租个人账户、不出借个人外汇额度，手机银行、警惕电信诈骗等金融知识。同时我行员工在现场对于自助缴费、电、煤费、网上缴款等居民关心的问题，也进行了宣传与讲解，并提示按时缴纳公共事业费对个人良好信用的重要性。

各网点针对广大普通百姓的需求，定期举办有针对性的金融知识普及沙龙活动，由客户经理等专业人士针对当前实际，为广大金融消费者分析讲解相关政策动向、银行发展趋势、剖析相关风险。沙龙中同时还提及电子银行、移动支付、网络贷款、银行电商平台等项目，得到广大消费者一致认可。

园区行

各分支行组建了宣传小分队，深入相关单位为基点开展工作，宣传我行小微企业特色服务，提高金融安全意识和金融知识；并且面对面向企业员工演示网上银行实际操作，宣传金融产品及使用过程中应注意的风险点，收到企业员工的广泛好评。

校园行

我行多家支行送金融到学校，为同学们开起“金融理财”小课堂。为近千名同学作了“识别假币”、“科学合理使用零用钱”的“金融理财”小课堂讲座。

我行充分利用暑假，开展井冈山暑期金融夏令营、金融暑托班、亲子金融知识比赛等活动，将识别假钞、使用自助机具、用卡安全等金融小知识融入各种游戏中，多元化地拓展小朋友们的知识领域，普及金融知识。

媒体行

我行通过微信公众号、平面媒体（新华网、上海商报、一财网、虹口报）网络（搜狐网、新浪网、和讯网、中国农商行）、广播（FM103.7）等渠道，向社会公众宣传金融知识进万家等活动。

通过“四行”，促进了公众金融知识进一步普及，引导了客户观念的有效转变，全面提升了公众金融安全和金融知识水平，增强了消费者信心，为社会公众营造了一种科学金融、懂金融、用金融的良好氛围，同时也进一步了解和掌握了公众的金融需求，加强了客户的金融风险防范水平。



典型案例

上海农商银行开展“百家网点进社区”宣传活动

行庆十周年之际，上海农商银行在全辖范围开展了“百家网点进社区”活动。为与社区居民共同分享行庆十周年的喜悦，各分支机构积极行动，精心筹备，在全行社区银行网点中挑选 100 家代表性示范网点，紧密围绕总行三年发展战略及“社区型便民银行”发展愿景，深入当地居民小区、村委会或将居民请进我行网点，为民众普及金融知识、推广我行金融产品，开展了形式多样、精彩纷呈的进社区活动。

活动当天，各分支机构通过理财讲座、设摊宣传及有奖问答等多种形式，结合目前发行的热销产品，将金融服务与人们的生活以及中小企业的金融需求相关联，为社区居民提供包括金融服务在内的综合服务策略及解决方案，进一步提升我行的品牌形象，宣传展示我行便捷服务优势。

活动现场气氛热烈，客户们饶有兴致地了解我行十年来的主要发展历程、业务特色，参加了有奖问答等互动交流，并对我行的多项服务表现出了较大兴趣。

本次“百家网点进社区”活动不但推广了我行特色的零售金融产品，增强了居民们的金融知识，更拓宽了我行公众宣传金融产品的渠道，展示了良好的“社区型便民银行”社会形象。



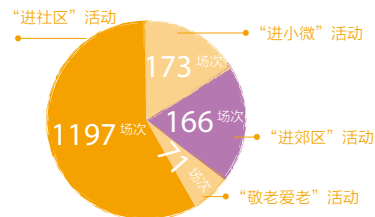
④ 百家网点进社区活动现场

二、金融服务宣传

2015年，上海农商银行积极推进送金融服务“三进”（进小微、进郊区、进社区）活动，通过社区宣讲、金融课堂、楼宇驻点、银企座谈、警银合作等形式，多样化、广覆盖地普及金融知识，履行社会责任。全年累计开展“三进”宣传活动1607场次。其中，“进小微”活动173场次，“进郊区”活动166场次，“进社区”活动1197场次，敬老爱老活动71场次，参与活动青年超过18000人次，青年参与度进一步提高，覆盖面和品牌影响力不断扩大。

2015年的“三进”活动与市公民警校合作，推出以“警银同鑫、你我同行”为主题的志愿服务活动。涵盖了警银联合社区宣传、安全演练，提供防电信诈骗、防碰瓷、自身防卫、反假等安全知识讲座，邀请居民参观警局风控中心、110指挥中心、消防博物馆等警银社三方互动活动，提升了和谐稳定的社区文化氛围。全辖21家分支行参加活动网点达255家，参加活动青年达1938人次，覆盖社区群众面达上万人次。

全年累计开展“三进”宣传活动
1,607 场次



参与活动的青年员工
>18,000 人次



典型案例

金融进社区，防范进万家——上海农商银行开展警银合作防范电信诈骗宣传活动

近日，上海农商银行闸北支行团组织与街道派出所联合开展“警银合作防范电信诈骗”活动，该活动在共和新路街道社区文化活动中心举行。参加本次公益宣传活动的居民以及居委会工作人员逾220人，活动覆盖面和影响力均较大。

活动吸引了周边众多小区居民参加，我行共发放宣传资料220份，接受居民咨询40余人次，收回调查问卷120份。团员青年现场为居民讲解了关于防范电信诈骗的要点，以PPT课件的形式生动形象地与居民们交流发生在身边的诈骗案件，帮助居民提高警惕，更好的保护自己的财产安全。我还借此机会为居民讲授了识别假币的实用生活技能，解答居民各种金融咨询，收效较好。

此次活动充分体现了上海农商银行致力于融入社区、担当社区主人翁的精神，我行在活动中的志愿服务表现，获得了闸北区共和新路街道相关部门领导以及街道派出所的高度认可，同时也提高了上海农商银行在共和新路街道的知名度和影响力，真正做到了“金融进社区，防范进万家”。



警银同鑫主题教育活动



典型案例

三阳开泰庆元宵 农商银行伴你行——上海农商银行举办 2015 年元宵节营销宣传活动

2015 年 3 月 7 日，上海农商银行组织全行所有网点开展了主题为“三阳开泰庆元宵，农商银行伴你行”的元宵节集中营销宣传日活动。

各分支行分别通过设立主会场、对外设摊、网点营业厅宣传等多种方式，发挥网点的地方特色，以我行今年重点推广业务为抓手，结合文艺演出、理财沙龙、黄金展会、礼品馈赠、有奖问答、猜灯谜等丰富多彩的活动形式，对外集中宣传我行二手房直通车、家庭系产品、零售贷款、储蓄、理财、保险、基金、信用卡及实物黄金等业务，同时融入了消费者权益保护、反假防诈骗、金融知识普及等内容。

精彩纷呈的宣传活动，受到了市民的欢迎，如浦东分行现场招募社区金融服务志愿者、普陀支行员工书写“福”字送客户等，大受青睐。金融服务宣传活动提升了我行形象，增进了我行与客户的互动。元宵节营销宣传活动已逐渐成为我行的金融服务宣传品牌。



元宵节集中营销宣传日活动现场

媒体声音



上海农商银行开展金融知识进万家活动

“您知道购买理财产品要‘四问’吗？防范电信诈骗有哪四招吗？电信诈骗有哪些常用话术？”这是上海农商银行向老年客户普及金融知识的现场，老人们认真聆听、互相讨论，并在活动结束后表示：这次在社区里举办的金融知识课堂让他们了解了许多金融知识，增强了自我保护防范意识。

此次由上海银监局组织的“金融知识进万家”宣传月活动为期一个月，主题为“维护客户资金安全，就是维护银行声誉”，旨在提高公众维护自身资金和信息安全的意识与能力。为扩大受众群体，上海农商银行发动网点积极参与，通过各种各样丰富多彩的活动，为金融消费者讲解防范理财投资风险、防范非法集资、防范电信诈骗等金融知识。

在 9 月 1 日的集中宣传日当天，上海农商银行所有网点均参与其中。网点摆放了宣传资料，并在人流集中区域设立咨询台，由工作人员宣传、解答相关金融知识。不仅如此，有些网点还邀请了业界的专业人士们一起走上街头，共同为民众答疑解惑。

宣传月期间，上海农商银行深入走访社区街道、居民小区等，广泛开展形式多样的社区行宣传活动，如分发金融知识宣传手册，举办金融知识

普及沙龙等活动。在沙龙活动中，针对当前实际，行里的业务专家为大家分析政策动向、讲解银行发展趋势，剖析相关风险，并强调防范非法集资、警惕“三无”投资品等，得到了参与者们的一致认可。

上海农商银行还广泛深入周边校园，成立苗苗理财团、组织亲子金融知识比赛、金融知识大咖秀等活动，将“金融知识进万家”活动带入了校园：滨江支行来到龚路中心小学开设“金融理财”小课堂，向近百名四年级学生和“阿福童”理财社团学员讲解如何识别假币、怎样科学合理使用零用钱等小知识；张江科技支行和自贸区分行来到陆家嘴街道，为参加街道托班的小学生带来了集趣味动手 DIY、环保健康讲座、金融知识小宣传和公益爱心传递于一身的特色活动。这些活动不仅让小朋友轻松掌握了丰富的金融知识，拓展了知识领域，更让他们树立了正确的理财观念。

为扩大宣传范围，提升社会影响力，上海农商银行还通过微信、微博、广播等多种渠道，同步宣传金融知识。

上海农商银行表示，将持续开展“金融知识进万家”活动，提升公众维护自身资金和信息安全的意识与能力，维护银行声誉。

爱心公益责任

仁者爱人。上海农商银行大力支持灾害救助、奉献爱心，热心参与公益事业和教育文化事业，积极投身志愿服务，依托金融优势，积极探索可持续慈善之道，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。

一、投身爱心公益

2015年，上海农商银行积极投身爱心公益，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，累计到位资金1500万元。向嘉善县开展“公益一条街”项目捐赠8万元，向湘潭县联点共建社区凤形山社区居民委员会困难家庭和财贸战线的困难职工捐助“双联双走”慰问金4000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，选择崇明县智慧岛数据产业园孵化器等项目作为重点打造的“造血”类项目，进一步拓展帮扶领域，深入推进帮扶工作。全年救济性和公益性捐赠共计569.4万元。继续赞助上海交响乐团等团体，举办重阳节戏剧公益专场演出，积极支持上海文化事业发展。



向崇明县投入帮扶资金

500 万元



累计到位资金

1,500 万元



全年救济性和公益性捐助

569.40 万元

典型案例

手拉手 慈善行——上海农商银行积极参与“蓝天下的至爱”公益慈善活动

2015年，上海农商银行积极参与上海市第二十一届《蓝天下的至爱》大型慈善活动。该活动由江苏路街道党工委、办事处统一领导，由街道慈善工作站牵头，街道文明办、红十字会、社保科、组织科、党员服务中心协办。本次“蓝天下的至爱”慈善活动以“万人捐帮万家”为主题，以“手拉手，慈善行”为指导思想，通过开展“万人捐帮万家”万人上街慈善募捐活动，意在传播慈善理念，营造爱心氛围，激发慈善意识，唤起更多市民对慈善公益事业的关心和支持，奉献爱心，使特困家庭感受到社会的关爱和温暖，促进和谐社会建设。

我行营业部作为社区的一份子，街道的共建单位，在活动开始前两周就发动全员力量，号召员工进行爱心捐物。并在1月31日活动当天，设立了上海农商银行“鑫意理财工作室”专属摊位进行爱心义卖。整个活动持续了3个小时，经过工作室成员们的努力，前期募集到的40余件全新的捐赠物品共售得善款400元，悉数捐赠。



上海市第二十一届《蓝天下的至爱》大型慈善活动

典型案例

上海农商银行滨江支行成立公益创新小组 传递公益正能量

上海农商银行滨江支行作为我行公益特色支行，建立了一支公益创新小组。2015年9月3日教师节前夕，支行青年开展了主题为“师恩长存我心间，圆梦传递正能量”教师节特别公益活动。

他们带着摄影器材来到民办大别山小学，不仅为孩子们带来了金融小知识，也带来了别样的惊喜。青年们来到二年级和五年级两个班级，带着陈老师事先准备好的问题卡不断引导孩子们表达自己心里的想法。比如：9月10日是什么节日呀？想对老师说什么呀？对老师有什么祝福的话？最喜欢哪位老师？等等。在大家异口同声的真诚祝福中，摄像机记录下了美好的片刻。

视频制作完成后在滨江支行营业部门口播放，吸引很多本行员工和楼宇白领驻足观看，大家对特殊学校的教学和老师情况有了更多了解。通过视频传播，一方面结合孩子天真诚愿唤起人们对自己恩师的感恩和思念，滨江支行提供免费寄送教师节贺卡的活动；另一方面，结合9月9日全国首个互联网公益日，支行创新1:1配捐方式开展小型募款，收集点滴爱心为老师们送上教学工具或节日慰问。

本次创新形式的教师节公益活动旨在呼唤大家表达对老师的感激之情，同时也呼吁更多社会群体，共同关注、关心、关爱特殊学校中的老师们，还可以通过奉献点滴爱心，1+1助力，圆老师们一个梦想。



④ 滨江支行爱心公益活动

典型案例

上海农商银行昆山支行圆云南山区儿童求学梦

2015年9月，上海农商银行昆山支行参加清晨阳光助学“桌梦计划”，为云南省怒江州福贡县架科底乡的两所学校捐助了新课桌椅，让孩子们有可以学习的天地。

昆山支行自2012年成立以来就组织了“向日葵”爱心团队，每年一对一资助云南山区孩子上学，一直坚持到孩子们大学毕业。“向日葵”爱心团队于2015年12月底自主捐款清晨助学团队“暖冬计划”，共计捐款3000元。



昆山支行参加“桌梦计划” ⑤

二、弘扬志愿精神

2015年，上海农商银行以103个“青年志愿者服务站”为阵地，对内充分依托金融便利店这一特色服务模式，发挥贴近社区的优势，体现服务站便利、便捷、人性化的特点；对外与城郊各个社区开展对接，搭建营销渠道，推动客户开发，特别是提高个人金融产品的市场覆盖度和综合贡献水平，增强同业市场竞争能力和个人金融产品品牌影响力；同时，组织青年员工开办社区金融学校，提升公众金融风险识别能力，为建设和谐金融环境尽一份社会责任。全行青年志愿活动累计投入资金超220万元，参与青年志愿者达4458人次，服务、帮助逾51000人次。志愿者们在爱心结对助学、帮困助残、“三进”金融宣传等各项志愿活动中传递正能量，展现农商人的风采，回馈社会并树立良好的企业形象。

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	45	852	32.45	1057
金融教育宣传	623	2572	144.7	48652
助学支教	37	356	27.2	823
环保交通	16	455	8.2	650
医疗卫生(含无偿献血)	21	223	10.5	—



典型案例

鑫·青年心愿——上海农商银行志愿宣传金融知识

夏季炎炎，持续升温，酷暑难挡，却阻挡不了上海农商银行崇明支行“鑫·青年”志愿者服务队的热情。

2015年7-8月，为扩大“百千万行动”（进百村、入千家、惠万民）的效应，我行崇明支行深入海岛星城、金珠、明珠、明南佳苑、北门一村、二村、酱园弄、管弄等社区宣传金融知识。

“鑫·青年”志愿者们利用傍晚时间，身着统一的志愿者服装，手拿自制的宣传单页，为纳凉的居民讲解电信诈骗、反假等金融知识，并解答散步居民所提出的疑问，获得了小区居民的交口称赞。

“鑫·青年”志愿者们在立足自身岗位、增强服务能力、责任意识的同时，用热心和真诚奉行志愿服务，投身社会公益，服务中心工作，助推业务发展，充分展现了农商行青年员工的职业风采。



▲ 鑫·青年志愿者

典型案例

上海农商银行金山支行员工积极参加干细胞集体入库志愿活动

日前，上海农商银行金山支行青年员工参加了区红十字会与团区委联合举办的“点燃生命的希望”造血干细胞集体入库志愿者活动。支行5名青年员工成为入库志愿者。迄今为止，支行累计入中华骨髓库人员已达57人次，并有1人成为金山区第16例捐献造血干细胞的成功案例。

支行始终热心公益事业，每年组织员工参加造血干细胞集体入库活动，践行社会责任，用实际行动诠释新时代青年的雷锋精神。



造血干细胞集体入库志愿者活动

典型案例

上海农商银行闵行支行参加“国际志愿者日”公益彩绘活动

12月3日，国际志愿者日前夕，“绘青春·会更精彩——虹桥青年志愿者日公益涂鸦”活动在闵行区虹桥镇青杉路举行。上海农商银行闵行支行组建青年志愿者服务队参与此次活动。

活动当日，支行志愿者身着统一队服，手执画笔，绘下浓墨重彩。此次公益涂鸦活动结合了闵行区“拆违和环境综合治理”宣传活动，涂鸦墙面由“青春闵行”、“智慧闵行”、“快捷闵行”、“宜居闵行”四大板块构成，是对闵行未来建设的美好愿景。志愿与青春碰撞，每一个志愿者都是创想家，是公益活动的宣传员和实践者，为未来的闵行添彩。

此次公益活动吸引了当地众多热心企事业单位和市民参与。闵行支行作为本地重要的金融机构，为推动精神文明建设和环境保护工作做出自己的贡献，形成一股浓浓的正能量，温暖着更多的人。



闵行支行公益彩绘

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。

一、完善内控管理

2015年，上海农商银行继续以改革创新为主线，进一步完善风险管理制度，优化风险组织架构，加强风险形势预判，提升风险管理技术，强化风险人员培训，全面提升风险管理能力，促进全行传统业务与新型业务的平衡发展。一是完善风险管理组织体系，稳步推进“风控嵌入”工作，充分发挥授信主管专业团队作用。二是完善内控与风险管理制度，修订相关内控与风险管理制度。三是加强对发起设立的村镇银行的指导监督，实施差异化授权，试行风险主管派驻机制，筹备嵌入式风险管理试点工作；完善监控指标体系，定期监测、统计和分析，加强风险监控，持续提高内控能力。

二、履行反洗钱义务

2015年，上海农商银行建立反洗钱会议联络员机制，强化传导。持续做好反洗钱技能培训，增强全行人员反洗钱意识，全年组织全行 971 名反洗钱联络员参加考试，合格率为 94.64%，组织 447 名反洗钱联络员参加反洗钱岗位准入培训，倡导反洗钱联络员持证上岗。做好自贸区反洗钱和反恐怖融资工作，制定本行《自由贸易试验区展业三原则办法（试行）》、《自由贸易试验区客户集中监测分析及可疑上报作业指导书》，全年共计审批 19 笔自贸区客户大额跨境业务，集中分析 402 个可疑案例，建立涉及 290 个自贸区客户的集中监测台账。强化反洗钱内控机制，开展反洗钱专项排查，规范客户证件留存规定，推动客户身份识别。持续优化反洗钱系统，提升大额交易和可疑交易报告质量。



指标名称	单位	2015 年	2014 年	2013 年
反洗钱培训次数	次	4	4	4
报送大额交易报告	万份	290.33	258.58	217.39
报送可疑交易报告	份	95	84	363

三、实施阳光采购

2015 年，上海农商银行坚决执行采购制度规定，在采购项目中扩大供应商的征集范围，推行集中采购效益和择优原则。一是持续扩大采购项目的供应商选择范围，在新建项目中全面推行公开征集供应商，在符合我行采购需求的基础上，努力引入业内优质供应商；二是加强供应商管理，选取我行重点供应商完成公司评估管理，掌握供应商的经营状况，分析公司潜在的风险发生率；三是改革采购流程管理，引入单一采购来源方式预审机制，进一步明确符合单一来源采购方式的条件，严控单一来源采购发生；四是全面推进大额项目保证金机制，严格控制付款流程，规范付款条件，分层管理付款材料的审批工作，严格账实确认和付款证明；五是继续推行集中采购结果行内公示，公布全行集中采购结果，增加采购透明度。

四、推进廉洁从业

2015 年，上海农商银行坚决贯彻中央关于加强党风廉政建设的各项方针政策和工作部署，切实推进廉洁从业建设。制定《上海农商银行总行领导履职待遇业务支出管理暂行办法》，严格按制度规范总行领导及中层干部履职待遇和业务支出；制定《分支行纪委书记垂直报告制度》，强化对分支行纪委书记、纪检监察工作分管领导的监督考核，促其主动作为、执纪必严；加强对全行营销费用支出的规范和管理，出台相应的营销礼品管理制度，明确不能购置奢侈品、高档烟酒、高档保健品作为营销礼品，加强对八项规定、厉行节约执行情况的检查和问责力度；制定《上海农商银行基层党建、党风廉政建设考核办法》，考核评议结果纳入分支行班子成员年度绩效考核指标体系，使廉洁从业成为刚性指标；组织开展《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》网上知识测试，以考促学，以学促建，提升全行党员党性修养，共计 2021 名党员参加测试，通过率 99.8%；举行廉政谈话 335 人次；认真做好员工违规积分管理工作，做好信访及违规行为举报热线工作。全年未发生重大违纪违法经济案件。



典型案例

上海农商银行设立“私售”举报专用电子邮箱

针对近年来上海银行业陆续发生员工私自销售或推介第三方产品（以下简称“私售”）的情况，为有效遏制“私售”违规行为，防范员工参与违规“私售”，根据监管部门要求，我行设立“私售”举报专用电子邮箱 sishou@srcb.com，并向全行公布。



举报专用电子邮箱
sishou@srcb.com

典型案例

严肃财务纪律加强礼品管理——上海农商银行出台《营销礼品管理办法》

为全面贯彻落实中央“八项规定”精神和党风廉政建设的要求，严肃财务纪律，进一步加强全行各类营销礼品管理，上海农商银行印发《营销礼品管理办法（暂行）》，对各类营销礼品的规范使用作出规定。

管理办法明确，营销礼品是指用于宣传我行形象，提升我行知名度，展示我行企业文化，拓展和维护我行业务而使用的各类物品。各类营销礼品的购置、制作、使用应符合我行相关财务制度的规定。管理办法对营销礼品的购置、制作，营销礼品的管理，营销礼品的使用，均做出了详细规定，并明确，将营销礼品的管理情况纳入巡察和审计的重要内容。

上海农商银行印发《营销礼品管理办法（暂行）》

上海农商银行文件

沪农商行总办〔2015〕17号

关于印发《上海农商银行营销礼品管理办法（暂行）》的通知

总行各部室，各分支行：

为进一步贯彻落实中央“八项规定”精神和党风廉政建设的要求，加强全行各类营销礼品管理，严肃财经纪律，总行制修订了《上海农商银行营销礼品管理办法（暂行）》，现印发给你们，请遵照执行。

典型案例

上海农商银行开展党员领导干部案例警示教育

为进一步加强党员领导干部党性党风党纪教育和案例警示教育，2015年5月下旬，上海农商银行利用总行党委中心组学习，组织行领导及中层以上干部认真观看了反映上海市卫计委原副主任黄峰平贪腐案件的警示教育片《“双面”黄峰平 贪欲毁一生》。各分支行结合工作实际，也积极组织本单位中层以上干部观看，并组织学习讨论。通

过警示教育，以案释纪，以案释法，促使党员领导干部筑牢拒腐防变的思想道德防线。

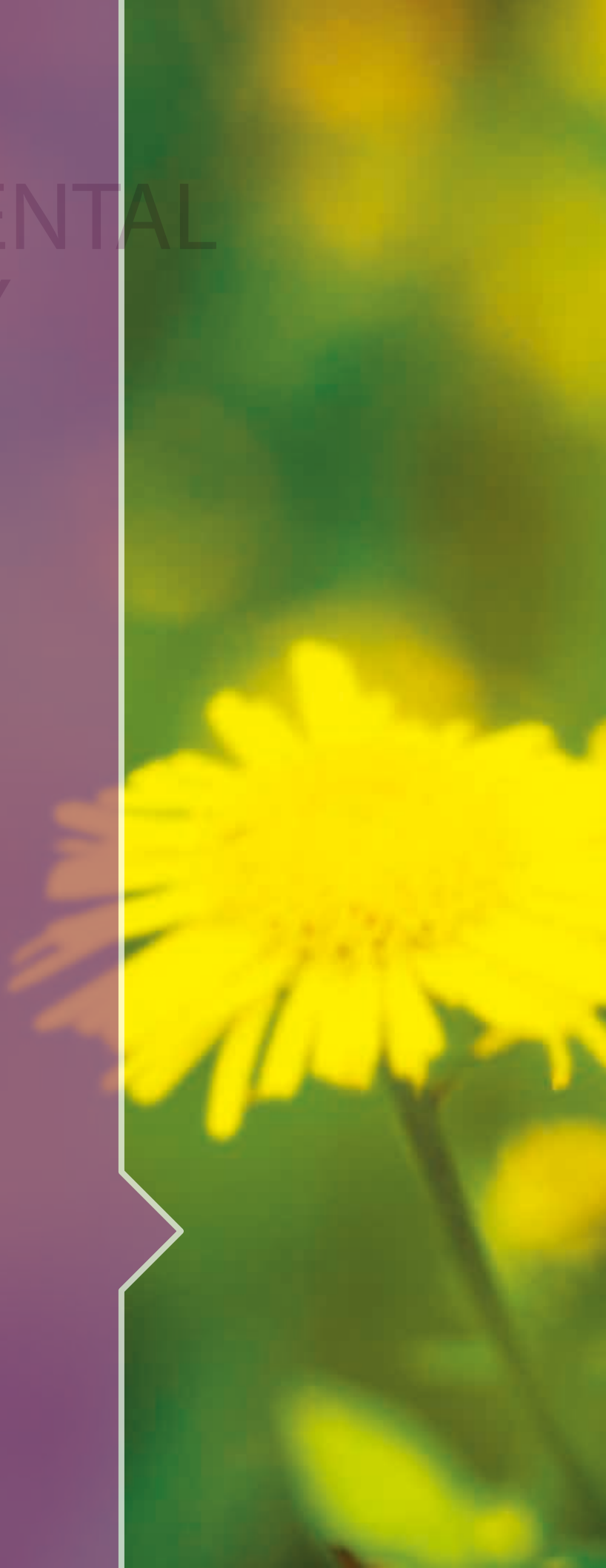
此外，我行为在内网廉洁教育园地已发布22部警示教育片的目录，为全行党员领导干部提供生动直观的警示教材。

ENVIRONMENTAL LIABILITY

环境责任

绿色金融责任	56
节约环保责任	57
环境友好责任	58

上海农商银行倡导可持续发展，
通过优化和约束某些对环境不友好、
效率不优化的消费和生产活动，
扩宽绿色金融服务渠道，
支持绿色公益活动，
积极传导和履行绿色责任。





绿色金融责任

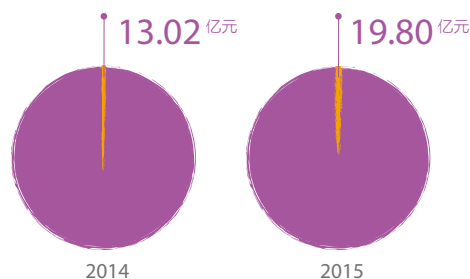
上海农商银行贯彻执行国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，创新绿色金融服务，履行促进低碳经济发展的责任。

一、践行绿色信贷

绿色信贷政策

上海农商银行 2015 年度授信投向政策明确，要“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，对存在重大环境和安全违法违规的客户（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”。同时，在主要行业的信贷投向策略中，我行将节能环保列为战略性新兴产业，并明确在本年内重点支持先进环保技术、绿色低碳循环和节能减排项目、装备和服务产业，以及通过 EPC/BOT/TOT 等模式进行环保领域的工程设计和建设、设施运营和维护等。对于 2015 年优先支持的战略性新兴产业，在信贷额度上，不作行业限额。截至 2015 年 12 月末，我行绿色信贷余额 19.80 亿元，较上年增加 6.78 亿元，增幅 52.07%；绿色信贷客户 264 户，较上年增加 151 户，增幅 133.62%。

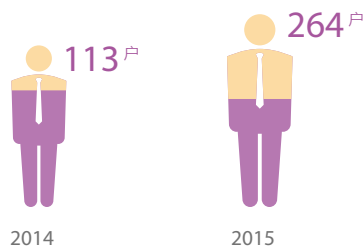
绿色信贷余额



节能环保项目信贷情况表

项目	2015	2014	2013
节能环保项目贷款余额 (亿元)	19.80	13.02	8.16
节能环保项目贷款额占总贷款余额的比例 (%)	0.70	0.54	0.37
节能环保项目贷款涉及的客户数 (户)	264	113	77

节能环保项目贷款涉及的客户数



典型案例

上海农商银行崇明支行牵头成立“绿色信贷联盟”

2015 年，崇明县举行“绿色信贷联盟”宣传推介活动暨签约仪式。上海农商银行崇明支行作为“绿色信贷联盟”的发起机构之一，代表 11 家银行机构做专题发言。

仪式上，支行与县财政局就“绿色信贷联盟”签署协议，通过对“环保诚信企业”的信贷支持，促进本县经济与生态的和谐发展。绿色信贷联盟的建立，旨在全面贯彻落实国家节能减排战略，对于加强环保和信贷管理工作的协调配合、强化环境监督管理、促进污染减排、防范信贷风险具有积极作用。

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。

一、倡导环保办公

上海农商银行积极倡导“绿色办公、节约办公”理念，号召员工节约用电，养成电灯不用时随手关闭、下班关闭所有电源的习惯；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。提倡办公用品循环使用、纸张双面使用；最大程度推行无纸化办公，减少纸质文件的印发量。完善视频会议设备，充分提高视频会议系统使用频率，要求需由各分支行、办公地点不在总行大楼部室参加的会议，尽量采用视频形式召开，有效降低会议成本和碳排放。全年召开视频会议 232 次，占总行会议次数的 7.7%。办公区域内放置适度的绿化、空气净化器，改善空气品质和舒适度；办公区域禁止吸烟，放置废旧电池回收箱；原则上不使用小瓶矿泉水，大楼办公饮用水配备带净水装置的开水器，提高员工环保意识。



召开视频会议

232 次

占会议次数

7.7%

二、实施绿色采购

为响应绿色银行建设要求，上海农商银行在采购中注重节能环保。2015 年，我行完善大额集中采购程序和管理办法，扩充集中采购目录，及时更新采购价格，凭借采购规模效应，有效降低采购成本。在采购招标过程中，要求报名投标的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；在供应商筛选过程中，侧重优先选择在履行社会责任领域做出成绩和有所贡献的企业。

环境友好责任

上海农商银行倡导可持续发展，通过优化和约束某些对环境不友好、效率不优化的消费和生产活动，扩宽绿色金融服务渠道，支持绿色公益活动，积极传导和履行绿色责任。

一、拓宽绿色渠道

电子银行服务渠道

电子银行向客户提供了自助化、远程化操作和办理业务的多种服务渠道，在减少金融服务碳排放、打造低碳银行方面，继续发挥着重要作用。上海农商银行电子银行业务对传统柜面业务的分流作用更趋明显，一方面在扩大经营范围和服务覆盖面的基础上，对物理网点的资源投入更为合理和经济，减少传统金融业务的碳排放量；另一方面为客户提供足不出户即可完成的金融服务体验，减少客户因往来银行而产生的能源消耗。



2015年，我行企业网银在原有银企对账活期明细对账的基础上，新增了大额明细对账。企业网银客户可直接通过企业网银完成对账，有效减少了对账单的印发量。便捷的自助机具和免费WIFI热点服务，基本做到网点全覆盖，客户可以即时体验网上银行、手机银行、微信银行等电子金融服务。



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 (%)	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
网上银行	169.81	119.1	3,762.23	3543.89	150,176,846	129,553,496	-	-
自助银行	/	/	9,893.38	9,395.99	7139,306	6,285,952	-	-
电话银行	5.56	5.6	594.6	693.94	193,702	200,035	-	-
手机银行	118.92	63.3	955.51	325.45	2,002,369	762,307	-	-
微信银行	22.56	7.3	12.24	3300	2,650,000	44,647	-	-
合计	316.85	195.3	15,217.96	13959.27	162,162,223	136,826,437	68	69

推广信用卡电子账单

为积极响应建设节约型社会的号召，倡导绿色环保，同时有效提升客户对账服务质量与服务体验，自2015年起，上海农商银行上线信用卡电子邮件账单和电子邮件营销，持续引导，逐步转变持卡人观念和习惯，扩大电子邮件账单使用，身体力行支持绿色环保。不断创新信用卡宣传渠道建设，通过对账单、微信、官方网站等渠道开展消费者宣传常态化教育，进一步加强信用卡用卡知识普及，营造安全用卡环境。

二、支持绿色公益

2015年，上海农商银行开展绿色公益活动28项，参与员工578人次。此外，我行还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

文明与你同行——上海农商银行徐汇支行开展文明清扫活动

保护环境人人有责，身为生活在这片天空下的团员青年，有义务肩负起保护环境的职责，而这些职责，则被上海农商银行徐汇支行的青年团员们落实到了日常生活的实处

每当周末闲暇之余，三五名志愿者就会结伴通行至斜土路街道，帮助街道进行文明清扫的志愿者活动，保护环境的同时，也获得周边居民的一致好评。对上海农商银行的员工们留下了极其深刻的好印象。志愿者们在活动中也体会了劳动的辛苦以及不易，更是深知环境保护的重要性，纷纷表示以后在日常生活中也做到不乱丢垃圾，肩负起志愿者的责任。

徐汇支行文明清扫活动 ▶



典型案例

青浦支行开展 3·5 学雷锋集中行动

3月4日、5日，在学雷锋日到来之际，青浦支行团委开展、参与了三场3·5学雷锋集中行动。

3月4日，支行、夏阳街道等单位承办了由区文明办、团区委主办的“学习雷锋好榜样，志愿服务进社区”活动。志愿者们一起走入了夏阳街道新青浦社区，为广大市民提供各类志愿便民服务，我行设立的“青春点绿”服务点受到广泛欢迎，以废旧电池置换绿色盆栽，共回收废旧电池600余节，过期药品若干，已全部交由环保部门集中处理。

3月5日，支行参加了由团区委牵头的“青浦共青团服务快车进企业”活动。志愿者们位于徐泾镇的“E通世界”商务园现场，为园区入驻企业的青年职工带来了金融理财、反假币识别、劳动保障咨询等接地气的志愿服务项目，志愿服务范围覆盖企业近10家，服务人次近200人。同日，支行还参加了由香花桥街道主办的学雷锋暨元宵节特别活动，我行志愿者来到香花桥街道敬老院，为老人们打扫房间、一起包汤圆、猜灯谜，现场温馨满溢。

今年是第52个学雷锋日，3·5学雷锋集中行动营造了“学习雷锋、奉献社会、提升自我”的志愿服务浓厚氛围，进一步增进了与共建单位的联情联志，传播了我行良好的品牌形象，也进一步助推了我行社区银行建设。



媒体声音

中国上海 2015.11.19
www.shanghaibank.com.cn

2015 上海市民绿化节圆满落幕

11月18日，历时8个月的2015上海首届市民绿化节在静安公园下沉式广场落下帷幕。

此次市民绿化节以“绿化走近你我，绿色改变生活”为主题，开展近8个月以来，全市各层面已经开展了一系列绿化科普、绿化宣传、绿化服务、绿化展示、绿色互动等各类活动3000余场次，送出盆花逾20万盆，参与人次超过941万，起到了良好的社会效果。

同时，仪式正式向社会推出了中国绿化基金会“绿色上海”专项基金。在中国绿化基金会的大力支持下，在上海市政府的积极推动下，“绿色上海”基金已于今年5月正式成立。专项基金设立以来，得到了上海农商银行、上海市园林（集团）公司等社会力量的广泛关注和积极响应，目前已完成了第一期的社会募集工作，其中上海农商银行出资300万元。在专项基金的赞助支持下，2015市民绿化节中的两个重点项目：市民插花花艺大赛和环城绿带森林跑得以顺利举行。

PROSPECT

来年展望

2016年，上海农商银行将深入贯彻中央经济工作会议和十届上海市委十次全会精神，以客户为中心，深入推进经营转型，以综合的营销手段推动业务发展，以创新的金融产品服务目标客户，以高效的流程管理改善客户体验，全面提升客户服务能力，全力打造服务型银行。以经营效益为一切工作出发点，为在“十三五”期间使我行早日成为上市公众公司奠定健康的财务基础。为员工发展提供舞台，为股东创造最大价值。

Prospect

A hand is shown interacting with a futuristic, glowing digital interface. The interface consists of several horizontal, glowing lines and a central, glowing rectangular area. The background is a dark blue gradient with a white outline of a hand and arm on the right side, suggesting a user interface or a digital environment.



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>