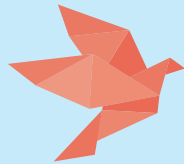
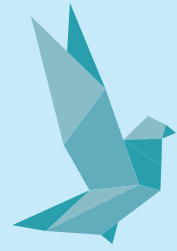
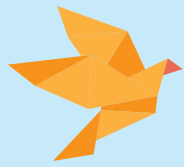


**CSR 2019**  
社会责任报告  
Corporate Social Responsibility Report



便捷服务 心体验



# 目录



## 01

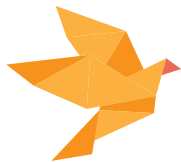
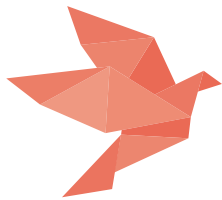
### 社会责任总体情况

报告概况 .....	1
责任数据 .....	2
公司简介 .....	3
主要荣誉 .....	5

## 02

### 社会责任理念

社会责任核心理念 .....	9
社会责任目标 .....	9
社会责任领域 .....	9
社会责任关键绩效 .....	10



# 03

## 社会责任管理

党建引领 .....	13
公司治理 .....	15
风险和合规管理 .....	16
利益相关方沟通 .....	17

# 04

## 社会责任实践

<b>经济责任</b>	国计民生责任 .....	23
	金融普惠责任 .....	35
	优质服务责任 .....	45
	金融创新责任 .....	47
<b>社会责任</b>	员工发展责任 .....	49
	金融教育责任 .....	53
	爱心公益责任 .....	57
	诚信经营责任 .....	62
<b>环境责任</b>	绿色金融责任 .....	63
	节约环保责任 .....	64
	环境友好责任 .....	65

# 05

## 责任展望

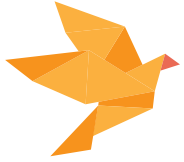
.....	67
-------	----

# 01

## 社会责任总体情况

报告概况 .....	1
责任数据 .....	2
公司简介 .....	3
主要荣誉 .....	5





# 使命

普惠金融助力百姓美好生活



# 报告概况

报告时间 2019年1月1日至12月31日，部分表述及数据适当追溯以往年份

最近报告时间 2019年4月

报告周期 年度报告

报告发布情况 2007年开始发布报告，至今连续第13年发布

报告编制依据 原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》  
中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》

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

数据说明 数据源于公司内部文件、报表和相关统计数据

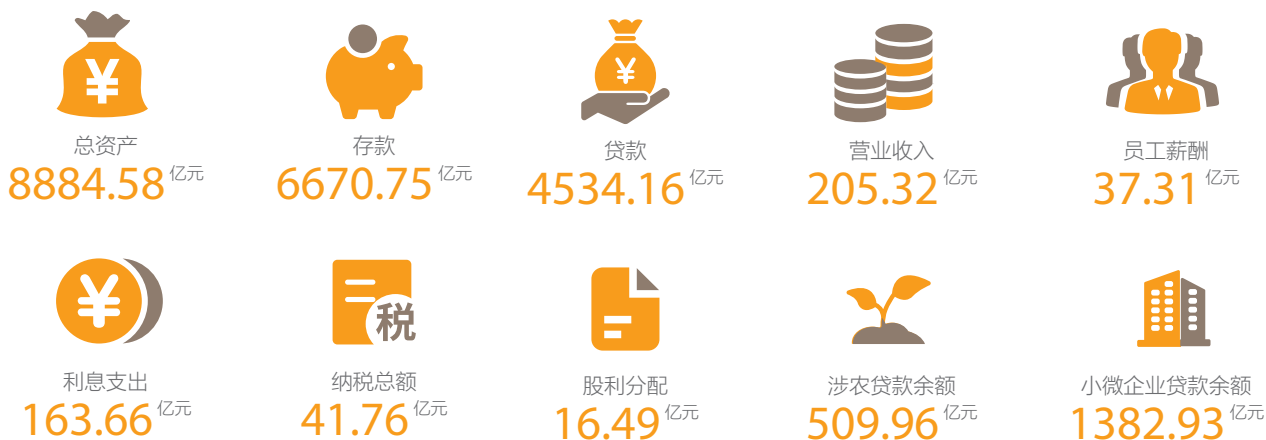
报告发布形式 报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及  
下载地址：[www.srcb.com](http://www.srcb.com)

报告用纸 环保用纸

联系方式 上海农商银行董事会办公室  
地址：上海市黄浦区中山东二路70号15楼  
电话：021-61899999、61899460（传真） 邮编：200002

# 责任数据

## 1 经济责任



## 2 社会责任



## 3 环境责任



# 公司简介

上海农商银行成立于 2005 年 8 月 25 日，是全国首家在省级农信社基础上整体改制成立的股份制商业银行，目前总股本 86.8 亿股。截至 2019 年末，营业网点 368 家，员工总数 6257 人，总资产 8884.58 亿元，存款 6670.75 亿元，贷款 4534.16 亿元。

自改制成立以来，上海农商银行不断完善公司治理，健全体制机制，坚持创新驱动，转型发展。上海农商银行全力支持长三角一体化、“一带一路”倡议、供给侧改革和乡村振兴战略，支持上海“三大任务”“五个中心”“四大品牌”建设，坚持服务实体经济，服务社区居民，服务小微、“三农”，扶持民营经济，加强风险防控，注重人才培养，强化科技支撑。近年来，上海农商银行市场份额稳步提升，盈利能力持续增强，转型发展成效初显，呈现良好的发展态势。

在 2019 年度全球 1000 家大银行中，上海农商银行排名第 156 位，较 2018 年上升 22 位，在国内所有入围银行中，排名第 24 位。在 2019 年“全球银行品牌价值 500 强”中排名第 191 位，比 2018 年上升 32 位。在中国银行业协会发布的“2019 年中国银行业 100 强榜单”中，排名第 23 位。在 2019 年“中国企业 500 强”中排名第 477 位，在 2019 年“上海企业百强”中排名第 38 位，在 2019 年“长三角服务业企业百强”中排名第 44 位。作为首家获得标准普尔国内评级的农商银行，上海农商银行国内主体信用评级为 AAspc-，展望为稳定。



## 典型案例

### 徐力董事长会见标准普尔全球评级执行董事总经理一行



2019年11月7日，上海农商银行董事长徐力在总会见了标准普尔全球评级执行董事总经理兼全球首席商务官何睿克先生一行。徐力董事长欢迎何睿克先生一行到行考察交流，感谢标普公司长期以来对上海农商银行客观公正的评价，介绍了银行公司治理、股权结构、绿色金融以及履行企业社会责任、参与社会治理的情况，并希望标普公司在继续做好国际评级的同时，帮助上海农商银行在农商系统中第一个实现国内评级，助力上市工作。

何睿克先生感谢上海农商银行一直以来对标普公司的信任，他回顾了双方合作历程，指出上海农商银行是第一家主动接受标普公司国际评级的农商银行，并且标普公司也高度认可上海农商银行最近几年的发展成果。考虑到上海农商银行正在推进上市，他希望上海农商银行能借助标普公司在绿色金融、社会责任和公司治理的第三方评估见证，并开展中小微企业数据增信等方面的合作，进一步提高信息透明度，树立良好的公众形象。

# 主要荣誉

类别	评奖机构	奖项名称
 <b>社会责任类</b>	中国银行业协会	2018 年社会责任百佳评估“最佳普惠金融成效奖”
	第八届中国财经峰会	企业社会责任典范奖
	可持续发展经济导刊	金蜜蜂 2019 优秀企业社会责任报告——员工责任信息披露奖
 <b>金融服务类</b>	全国银行间同业拆借中心 中央国债登记结算有限责任公司	2019 年度银行间本币市场核心交易商 2019 年度优秀货币市场交易商 2019 年度优秀线上同业存款推进机构 2019 年度地方债银行类承销商最佳进步机构 2019 年度结算 100 强——优秀自营商
	上海市银行同业公会	2019 年上海银行业普惠金融服务创新奖 ( 新农直报线上可循环贷款 ) 2019 年上海银行业科技金融服务奖 2019 年上海银行业同业机构贡献奖
	银行业理财登记托管中心	2019 年度银行业理财登记工作优秀单位
	2019 上海普惠金融论坛 新闻报社	2019 年度普惠金融农业创新服务奖
	中国金融认证中心	最佳智慧金融平台奖
	英国《银行家》杂志	在全球 1000 家银行中排名第 156 位
	英国《银行家》杂志	“全球银行品牌价值 500 强” 排名第 191 位
	中国银行业协会	2019 年“中国银行业 100 强榜单” 排名第 23 位
	中国企业联合会 中国企业家协会	2019 年“中国企业 500 强” 排名第 477 位
	上海市企业家协会 《解放日报》社	2019 年“上海企业百强” 第 38 位
 <b>银行排名</b>	上海市企业联合会	2019 “长三角服务业企业百强” 第 44 位
	第一财经集团	2019 第一财经金融价值榜·年度农商行奖
	北森人才管理研究院 人大商学院 《哈佛商业评论》	2019 中国人才管理 HR 影响力典范奖
	猎聘·猎新传媒	2019 上海创新非凡雇主
 <b>其他</b>		



## 典型案例

### 徐力董事长当选“2019 上海国际金融中心建设年度人物”

2019年12月26日，被誉为上海金融界年度“奥斯卡”的2019“沪上金融家”评选结果揭晓，上海农商银行徐力董事长当选“2019上海国际金融中心建设年度人物”。

“沪上金融家”评选旨在表彰和激励对上海金融业发展和上海国际金融中心建设作出突出贡献、具有一定行业影响力以及良好社会形象的金融界人士，此前已连续举办八届。评选活动2019年6月正式启动，获奖名单由申报推荐、推举委员会提名、资格审核、媒体审评、网络投票、专家评审等流程产生。本届荣获“2019上海国际金融中心建设年度人物”的共3位。

对于本次当选，徐力董事长感言，“感谢社会各界对上海农商银行的认可，今后，我们将牢记普惠金融助力百姓美好生活的使命，让金融赋能社会治理，维护公平正义。”徐力董事长表示，上海农商银行作为全国农信机构头部企业，我们可以也愿意为

全国农信机构参与上海国际金融中心建设、借船出海搭好平台，做好服务，为上海国际金融中心提升资源配置能力和辐射力做出更大贡献。

当前，我国经济社会发展还存在不平衡、不充分、不协调等诸多问题，而要实现转型发展和高质量发展，必须完善社会治理。徐力董事长表示，金融可以通过优化资源配置推动经济社会发展，从而促进社会治理体系和治理能力现代化，因此，金融要把为实体经济服务作为出发点和落脚点，更好地满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。徐力董事长强调，通过发展普惠金融参与社会治理大有可为。“普”和“惠”的践行过程就是让百姓充分享有金融发展权的实现过程，使金融发展成果平等地、普遍地惠及各类社会群体，促进社会公平正义，助力国家治理体系和治理能力现代化。



徐力董事长（右一）当选“2019 国际金融中心建设年度人物”

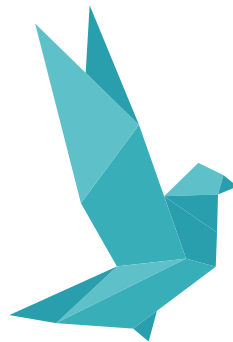


# 02

## 社会责任理念

社会责任核心理念.....	9
社会责任目标.....	9
社会责任领域.....	9
社会责任关键绩效.....	10





# 愿景

打造为客户创造价值的服务型银行，  
建设具有最佳体验和卓越品牌的  
区域综合金融服务集团

# 社会责任核心理念

致力于培育优良的社会责任观，将企业社会责任融入经营管理实践，建设有效的利益相关方参与机制，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身利益和利益相关方共同可持续发展。

## 社会责任目标

充分发挥金融优势，积极践行经济、社会和环境三方面的责任，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。支持实体经济发展，助推产业转型升级；发挥“三农”、小微、科技、社区金融服务优势，践行普惠金融责任；提升服务质量，保障金融消费者权益；关爱员工发展，积极投身公益慈善，弘扬志愿精神；实施绿色信贷，拓宽绿色金融服务渠道，传导履行环境友好责任，最大限度地增进对社会和环境的积极影响。

## 社会责任领域

### 1、经济责任方面

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

**金融普惠责任：**发挥银行特色和优势，倾心服务社区居民、小微、“三农”，扶持民营企业发展，关注弱小，践行普惠金融。

**优质服务责任：**不断提高服务质量和营运效率，优化服务流程，保障客户金融安全，不断提升客户服务体验。

**金融创新责任：**以客户需求为导向，坚持合规原则，加强金融产品、金融服务模式的创新、优化，实现个人财富增长、企业价值提升的责任。

### 2、社会责任方面

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

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

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

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

### 3、环境责任方面

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

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

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



## 社会责任关键绩效

指标	单位	2019 年	2018 年	2017 年
资产总额	亿元	8884.58	8129.09	7764.47
存款余额	亿元	6670.75	6207.40	5812.70
贷款余额	亿元	4534.16	3978.65	3607.94
营业收入	亿元	205.32	192.03	167.11
员工薪酬	亿元	37.31	37.53	35.25
利息支出	亿元	163.66	147.01	149.88
纳税总额	亿元	41.76	40.49	34.44
股利分配	亿元	16.49	14.80	12.80
净利润	亿元	83.12	74.02	65.86
资产收益率 (ROA)	%	0.98	0.93	0.90
净资产收益率 (ROE)	%	12.46	13.55	13.83
核心资本充足率	%	12.51	12.57	10.87
资本充足率	%	15.50	15.75	14.21
不良贷款率	%	0.83	0.97	1.08
拨备覆盖率	%	453.76	370.84	283.58
涉农贷款余额	亿元	509.96	476.15	440.19
小微企业贷款余额	亿元	1382.93	1278.18	1268.52
公益捐赠	万元	1853	399.70	836.70
消费者权益保护经费支出	万元	139.50	121.50	98
客服热线客户满意度	%	99.58	99.64	99.62
员工总数	人	6257	6094	6215
女性员工占比	%	49.35	49.79	50.31
员工流失率	%	3	3.22	3.36
人均培训经费支出	万元	0.42	0.37	0.30
节能环保项目贷款余额	亿元	1.12	2.03	2.20
高耗能、高污染行业存量退出	亿元	0.8	0	0.96
人均办公耗电	度	2040	3500	4100
人均办公耗水	吨	7	6.20	8
人均办公用纸	万张	0.14	0.18	0.19
人均公务用车油耗	升	25	40	50
视频会议覆盖率	%	75	28	28
信用卡电子账单占比	%	49	31.30	5



# 03

## 社会责任管理

党建引领 .....	13
公司治理 .....	15
风险和合规管理.....	16
利益相关方沟通.....	17



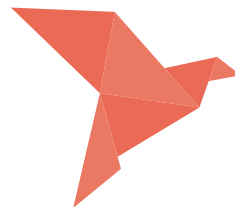
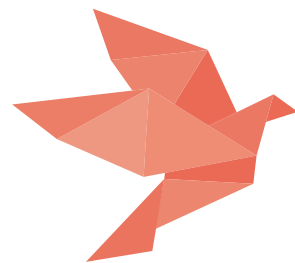
# 核心价值观

诚信 (Sincerity)

责任 (Responsibility)

创新 (Creation)

共赢 (Benefit)

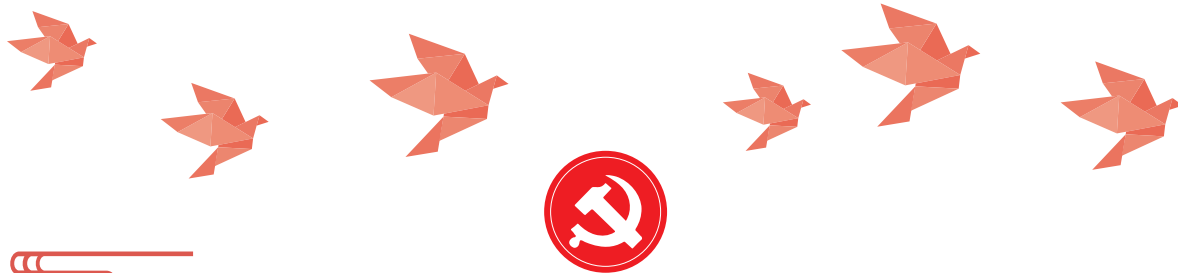


# 党建引领

上海农商银行贯彻落实上级党委要求，把加强党的领导和公司治理统一起来，把党建工作要求写入公司章程，健全企业党组织议事决策机制，把党组织研究讨论作为全行决策重大问题的前置程序。

2019年上海农商银行党委认真贯彻落实中央、上海市委及市国资委党委工作要求，深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，在深化改革和推动发展中发挥党组织领导作用，切实担负起金融机构的政治责任、经济责任和社会责任。上海农商银行党委坚持把学习习近平新时代中国特色社会主义思想、党

的十九届四中全会精神和习近平总书记考察上海重要讲话精神与研究解决银行改革发展的突出问题、党建工作面临的紧迫问题相结合，不断健全党委统一领导、书记第一责任、副书记直接责任、班子成员“一岗双责”、职能部门牵头协调的党建工作格局。在党建工作中注重基层组织建设，提升服务发展的战斗力，加强党风廉政建设，提升拒腐防变的免疫力。通过党建引领，全行思想统一到进一步增强企业可持续发展能力、服务上海经济社会发展、支持实体经济上来，为社会负责，为股东负责，树立了良好的社会声誉和品牌形象。





## 典型案例

### 总行党委集体瞻仰中共一大会址

为深入贯彻中央决策部署、落实上级党委要求，扎实开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，2019年6月28日，上海农商银行党委举行中心组（扩大）学习会，集体瞻仰了中共一大会址。党委书记、董事长徐力，党委副书记、行长顾建忠，监事会主席李建国等行领导以及总行部室总经理（主任）或支部书记集体瞻仰中共一大会址并开展学习研讨，追寻先辈足迹，重温建党历程，接受革命传统教育。

在中共一大会址纪念馆内，全体成员先后瞻仰了中共一大会议室原址、中共一大代表群像浮雕、《伟大开端——中国共产党创建历史陈列》展出的大量实物和图片，并观看了题为《追梦》的视频短片，深入了解了中国共产党成立的历史背景和伟大意义，深刻体会了共产党人不忘初心、牢记使命的责任与担当。在纪念馆宣誓厅，全体成员面对鲜红党旗共同重温入党誓词，纷纷表示将对照入党誓词、牢记党员使命，将誓词内容铭记在心，转化为指导实践、推动工作的强大动力。

参观结束后，总行党委班子成员围绕瞻仰中共一大会址开展了集体学习研讨，就如何进一步树立“四个意识”、增强“四个自信”、践行“两个维护”，坚定理想信念、凝聚干事创业精气神，以新

时代新担当新作为，扎实推进上海农商银行高质量发展交流了学习体会。

班子成员纷纷表示，中共一大会址是中国共产党发出的“原点”，也是中国共产党人的精神家园。98年前，代表着全国50多名党员的13名代表，从这里播撒中国革命的火种，从这里开启跨世纪伟大航程，从这里走向全国执政。接续98年的光荣历史与精神，以习近平同志为核心的党中央，轩昂奋发，带领我们走进了中国特色社会主义新时代。中国共产党人的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴。这是习近平总书记在党的十九大上的鲜明宣示。在全党开展“不忘初心、牢记使命”主题教育之际，瞻仰中共一大会址、深入学习习总书记重要讲话精神，就是要重温共产党人的初心和使命、明确共产党员的身份和本色，从党的光辉历程、革命先辈的崇高精神中汲取力量、坚定信念，真正达到理论学习有收获、思想政治受洗礼的目的。同时，作为党员领导干部，理想信念是思想和行动的“总开关”，一定要心中有党、信念坚定，在对党忠诚上树标杆、做表率；担当是履职的“发动机”，一定要心中有责、主动看齐，在履职尽责上树标杆、做表率。



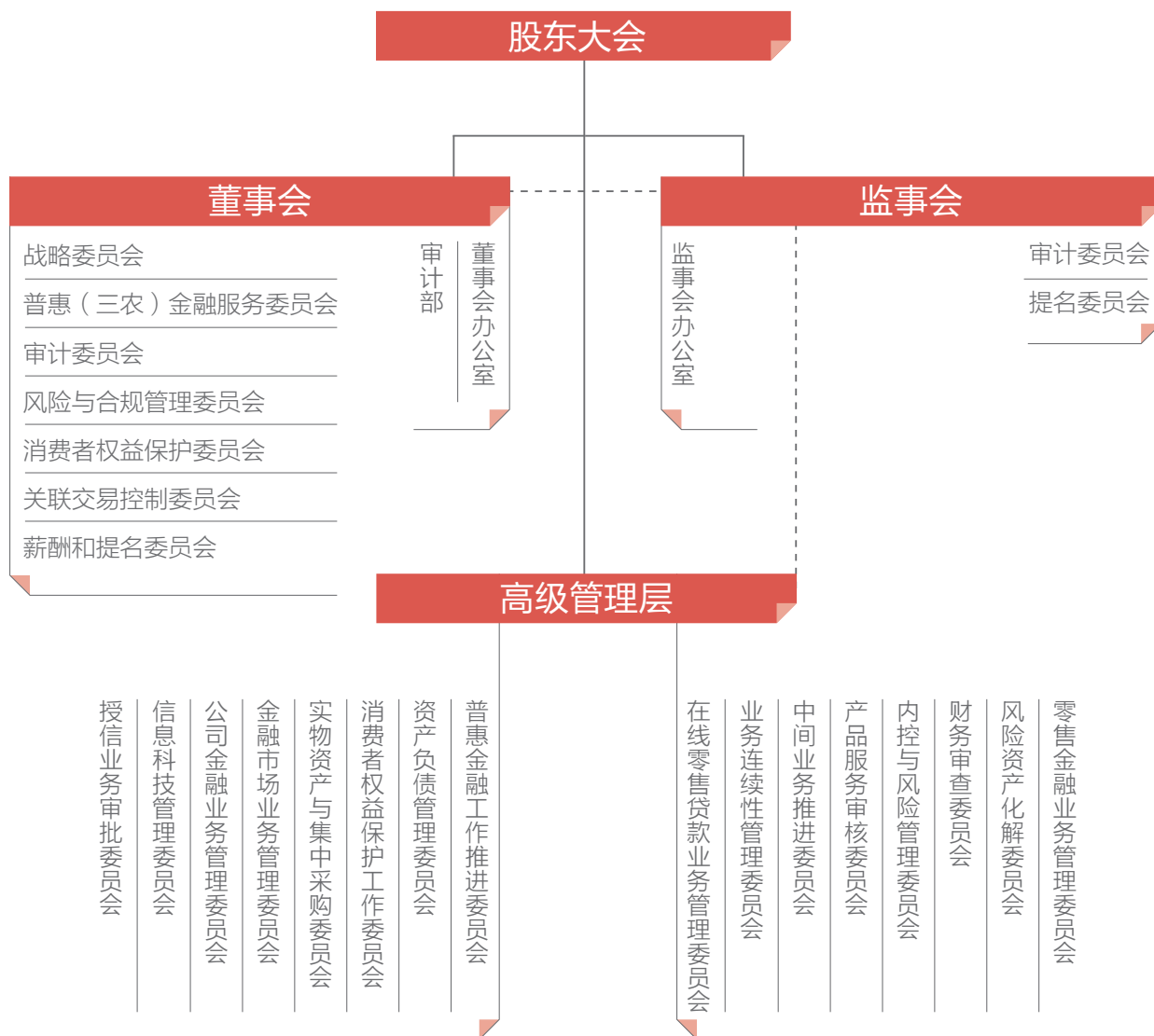
## 公司治理

上海农商银行将企业社会责任纳入整体发展战略，在发展战略中明确全行的社会责任理念、社会责任目标和履行社会责任战略举措。2019年上海农商银行制定了2020—2022年发展规划，将“普惠金融助力百姓美好生活”确定为公司使命，同时明确培育优良的社会责任观，切实回归本源，服务实体经济，践行普惠金融责任。聚焦脱贫攻坚、聚焦特殊群体、聚焦群众关切，优化金融资源配置。保障金融消费者权益，投身公益慈善事业，开展各类志愿服务活动，深化绿色金融服务，推进绿色银行建设，服务百姓对美好生活的向往，促进社会公平正义，助力国家治理体系和治理能力现代化。

上海农商银行强化公司治理，完善治理架构，发挥董事会对全行履行社会责任的统领、指导作用。2019年上海农商银行董事会认真审议或听取全行关于“三农”、小微、对外捐赠、消费者权益保护、绿色信贷等议案和报告，就全行切实履行社会责任提出相关要求和建议。



## 公司治理架构图



## 风险和合规管理

上海农商银行坚持稳健的风险偏好策略，以风险调整后的资本收益率（RAROC）最大化为目标，坚守不发生系统性风险的底线；依据全面风险管理要求，按照匹配性、全面性、独立性、有效性、专业性原则，不断推进全面风险管理体系建设，健全风险治理架构，制定清晰的风险策略、风险偏好和风险限额，优化完善风险政策和程序，提升风险管理信息系统和数据质量，加强内部控制和审计，着力提升风险管理的全面性、独立性、前瞻性及专业化、精细化水平。

上海农商银行加强合规管理，开展“巩固治乱象成果、促进合规建设”、银行机构部分重点领域风险等专项排查工作及案件风险排查工作，完善内外部“检查-整改-问责-评估”机制。丰富合规文化宣传和培训手段，完善合规系统平台建设。优化洗钱风险管理架构，制定《上海农商银行洗钱风险管理政策》，完善评估考核工作方法，从反洗钱内控制度、资源配置、洗钱风险管理方法、应急计划、反洗钱措施、信息保密和信息共享等多个方面，完善反洗钱工作程序和机制。

# 利益相关方沟通

	期望	回应
 <p><b>股东与投资者</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 持续卓越的投资回报</li> <li>&gt; 全面及时的信息披露</li> <li>&gt; 完善健全的企业内部机制建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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</li> <li>&gt; 及时、准确披露信息，努力提高透明度</li> <li>&gt; 不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营</li> </ul>
 <p><b>客户</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 温馨、便捷的金融服务</li> <li>&gt; 满足不同需求的金融产品</li> <li>&gt; 倾听客户意见</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 树立全行员工的服务意识，提高应对市场的反应能力</li> <li>&gt; 跟进客户需求和交易场景变化，适时推出创新产品</li> <li>&gt; 在依法合规的基础上，简化业务操作流程</li> <li>&gt; 加快推进金融产品线上化、移动化</li> <li>&gt; 完善投诉流程，切实保护消费者权益</li> </ul>
 <p><b>员工</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 以人为本</li> <li>&gt; 关注成长</li> <li>&gt; 实现自我价值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 保障员工合法权益</li> <li>&gt; 完善薪酬与福利体系</li> <li>&gt; 深化人力资源综合改革</li> <li>&gt; 完善职业发展规划</li> <li>&gt; 探索卓越企业文化</li> </ul>
 <p><b>供应商与合作伙伴</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 诚实守信</li> <li>&gt; 互利共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 友好合作，相互尊重</li> <li>&gt; 公平立约，诚实履约</li> <li>&gt; 公平竞争，阳光采购</li> </ul>
 <p><b>政府</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 支持实体经济建设</li> <li>&gt; 支持上海建设“五个中心”，打造“四大品牌”，落实“三大任务”</li> <li>&gt; 促进企业稳健发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 积极贯彻国家和地方政策，支持服务“三农”小微、科创和民营企业</li> <li>&gt; 支持国家重点行业发展和城市基础设施建设</li> </ul>
 <p><b>社区</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 支持社区建设</li> <li>&gt; 服务社区居民</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 完善社区银行功能布局，进一步融入社区</li> <li>&gt; 开展网点智能化改造，提升综合服务能力</li> <li>&gt; 加大社区宣传培训力度，普及金融知识</li> </ul>
 <p><b>公众与媒体</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 塑造品牌形象</li> <li>&gt; 热心回馈社会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 积极沟通，加强宣传</li> <li>&gt; 丰富产品，完善服务</li> <li>&gt; 积极投身公益事业，打造良好的履责口碑</li> </ul>
 <p><b>环境</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 信贷投向偏好</li> <li>&gt; 节能减排</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 限制高污染、高能耗行业的信贷投入</li> <li>&gt; 支持无纸化办公</li> <li>&gt; 倡导厉行节约的企业文化</li> </ul>

## 1、客户沟通方面

上海农商银行加强客户沟通，高度重视客户诉求，通过调整和优化网点布局，满足居民全方位的金融服务需求。建立网点服务管理机制，提升客户服务体验。优化业务流程，提高服务效率。积极推广手机银行、微信银行等绿色金融服务渠道，近三年客服热线客户满意度调查均超过 99%。



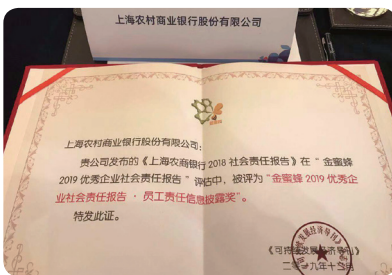
近三年客服热线客户满意度调查

超过 99%

## 2、股东沟通方面

上海农商银行重视与股东沟通、交流，热情接待股东来访来电，认真高效办理股东股权质押、转让、继承及利润分配等相关手续，维护股东合法权益。及时披露相关信息，2019 年完成定期报告披露 3 次，分别为 2018 年度报告、2018 年度社会责任报告和 2019 年上半年财务报告；完成临时公告披露 6 次。

上海农商银行信息披露真实、准确、完整、及时，2018 年社会责任报告受到社会各界高度肯定，先后获得中国银行业协会颁发的 2018 年社会责任百佳评估“最佳普惠金融成效奖”、第八届中国财经峰会颁发的“企业社会责任典范奖”以及金蜜蜂 2019 优秀企业社会责任报告——“员工责任信息披露奖”等三项大奖。



## 3、政府沟通方面

上海农商银行以服务上海经济为己任，深化银政合作，积极主动对接市、区“十三五”规划，目前已与上海 10 多个区政府签订战略合作协议，辖内分支行与各区相关的委办局建立合作关系。2019 年上海农商银行积极落实“政银通”业务，与 11 个区的市场监管局签订了合作协议，目前，“政银通”业务已在青浦区、崇明区、静安区、长宁区等 7 个区落地，通过一站式服务切实为企业带来便利，助力优化企业营商环境，得到了客户的一致好评。同时，上海农商银行还积极响应人民银行“一窗通”平台的上线，结合“政银通”业务和“一窗通”平台，与做好平台的对接和宣传推广工作。

2019 年上海农商银行与上海市民政局、上海市知识产权局签订了战略合作协议，共同推进普惠金融、公益、知识产权质押融资等工作。



## 4、合作伙伴方面

2019年上海农商银行先后与上海豫园旅游商城股份有限公司、上海实业（集团）有限公司、上海临港经济发展（集团）有限公司、锦江国际（集团）有限公司、东浩兰生（集团）有限公司、上海地产（集团）有限公司、仲利国际租赁有限公司、中航资本控股股份有限公司、新希望集团有限公司、中国工商银行等签署银企、银银战略合作协议，在产融结合、园区经济建设、乡村振兴、场景化营销、金融科技等方面紧密合作，取得了良好的工作成效。



## 5、媒体接待方面

2019年上海农商银行继续保持与媒体良好、顺畅的沟通，《银行家》杂志、新华社先后来进行专访，新华网、人民网、东方网以及《解放日报》《新民晚报》《第一财经日报》等国家级、市级主流媒体刊发多篇报道，对上海农商银行支持国家重大战略、支持实体经济、践行普惠金融、积极履行社会责任、加强消费者权益保护等方面宣传报道共计66次。

宣传报道共计  
**66**次

### 典型案例

#### 徐力董事长接受《银行家》杂志专访

2019年10月23日，上海农商银行徐力董事长接受《银行家》杂志社专题访问。徐力董事长详细阐述了上海农商银行的使命、愿景、核心价值观，介绍了上海农商银行积极落实国家战略、服务实体经济、践行普惠金融的业务特色与品牌亮点。同时，他指出商业银行是经营风险的机构，发展和风险防控是一体两面、相互促进的，全面合规是长治久安的基础，上海农商银行将深入推进“合规管理示范行”的创建工作。徐力董事长强调，未来上海农商银行将向着服务型银行的目标迈进，并致力于为客户提供源头性和全生命周期金融服务，积极为客户创造价值，并最终实现银行商业价值和社会功能的有机统一，努力使金融发展成果惠及社会各界，助力国家治理体系和治理能力现代化。

《银行家》杂志创刊于2001年，是面向中国金融业和企业的高端杂志，由中国社科院主管。



## 典型案例

### 顾建忠行长参加 2019 “对话上海国企领导” 全媒体大型访谈

2019年12月5日，上海农商银行顾建忠行长应邀参加2019“对话上海国企领导”全媒体大型访谈。

本次访谈围绕上海农商银行在普惠金融方面的亮点、特色展开。顾建忠行长表示，近年来，上海农商银行不断深耕普惠，助力百姓美好生活，通过倾力服务“三农”、支持小微、关注科创、服务百姓，已经赢得了市场的认可和不错的口碑。服务“三农”，上海农商银行所努力的方向是“易获得”“低成本”“可持续”，尤其对带有高新技术和高附加值的特色农业，上海农商银行将提供创意化、个性化的服务；服务小微，上海农商银行努力树立“普惠金融别有洞天，服务小微大有未来”的理念，将小微作为捕捉蓝海的方向，扎实推进网点转型，逐步形成“喜欢小微、会做小微、做好小微”的氛围；在服务科创领域，要聚合多方力量，发挥行

业金融、投贷联动及外部力量的综合作用，为科创企业搭建起全生命周期全覆盖金融服务；在服务百姓方面，上海农商银行的目标是打造一家有温度、有情怀的银行。

在谈到上海肩负的国家战略时，顾建忠行长表示，长三角一体化发展对上海农商银行来说是百年未有之大机遇，作为本地法人银行，上海农商银行将立足上海，联手兄弟金融机构全力支持、贡献力量，实现“资金走出去，业务走出去，资本走出去，品牌走出去”。而在自贸新片区设立后，上海农商银行自贸新片区支行已获批揭牌，今后还将逐步设立总行级中心，并给予充分的授信支持。

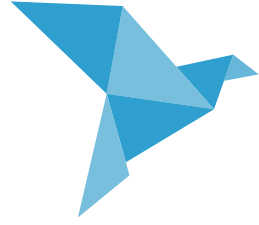


# 04

## 社会责任实践

<b>经济责任</b>	国计民生责任.....	23
	金融普惠责任.....	35
	优质服务责任.....	45
	金融创新责任.....	47
<b>社会责任</b>	员工发展责任.....	49
	金融教育责任.....	53
	爱心公益责任.....	57
	诚信经营责任.....	62
<b>环境责任</b>	绿色金融责任.....	63
	节约环保责任.....	64
	环境友好责任.....	65





# 经济责任

## 国计民生责任

上海农商银行贯彻落实国家宏观经济政策，积极响应国家产业政策导向，充分发挥金融机构信贷支持作用，大力支持长三角一体化、“一带一路”倡议、乡村振兴等国家重大战略，支持上海经济社会建设，加大对实体经济的信贷投入，助推产业转型升级，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务责任。

### 1、贯彻落实国家重大战略

#### (1) 支持长三角一体化

自长三角一体化战略上升为国家战略以来，上海农商银行积极贯彻落实，成立了由董事长、行长担任双组长的“长三角一体化农村金融机构合作发展工作领导小组”，明确将推进长三角区域金融服务纳入新三年发展战略，全力支持长三角区域一体化发展，进一步提升对区域内实体经济，特别是县域、农村地区的金融服务水平。上海农商银行牵头建立了长三角农村金融座谈会常态化工作机制，成功主办了第二届长三角农村金融机构座谈会，发布了《长三角农村金融机构合作宣言》，成立长三角农村金融机构公司金融、金融市场、贸易金融专业委员会，并与区域内政府机构、金融机构和企事业单位加强对接，加深合作。发布了《上海农商银行支持长三角区域一体化发展综合金融服务方案》，加大对长三角地区资产信贷支持力度，预计在未来五年内为长三角地区客户（不含上海）提供授信不少于 2000 亿元。



预计在未来五年内为长三角地区客户（不含上海）提供授信不少于 2000 亿元

## 媒体声音：《解放日报》《第一财经日报》2019.8.5

### 上海农商银行携手长三角农村金融机构共商普惠金融 长三角区域一体化蓝图下的农村金融使命（节选）

2019年8月2日，第二届长三角农村金融座谈会在上海举办，本届座谈会以“完善普惠金融体系·服务乡村振兴战略”为主题，上海农商银行携手江苏、浙江和安徽省农村信用社联社，以及紫金农商银行、江南农商银行、张家港农商银行、常熟农商银行、昆山农商银行、杭州联合银行、余杭农商银行、鄞州银行、嘉善农商银行、合肥科技农商银行等21家农商银行，共同就长三角区域一体化进程中，农村金融机构如何加强同业合作、推进普惠金融和乡村振兴、进一步加大支持服务实体经济力度等议题展开讨论。

与会金融机构发布了《长三角农村金融机构合作宣言》，将凝心聚力，务实进取，共建合作机制、共搭合作平台、共促业务发展、共享信息资源、共谱普惠篇章。与会机构还共同发起设立了长三角农村金融机构公司金融业务专业委员会、金融市场业务专业委员会、贸易金融业务专业委员会，一致同意在公司金融、零售金融、金融市场等领域共享资源、加强合作、优势互补、互利共赢，提升长三角农村农村金融机构的市场影响力，共同为客户创造价值，提供综合、优质、全面的金融服务。

#### 聚力·长三角农村金融的众志成城

根据长三角区域合作办公室下发的《长三角地区一体化发展三年行动计划（2018-2020年）任务分解表》，上海农商银行承担着“建立长三角农村金融座谈会常态化工作机制，完善普惠金融体系，服务乡村振兴战略”任务。

2018年5月，上海农商银行举办首届“长三角农村金融座谈会”，江、浙、皖十余家农村金融机构共同研讨了如何在长三角一体化进程中，推进农村金融机构转型发展等议题，也开启了各机构跨区域协同的新篇章。

2018年10月，首届中国国际进口博览会前夕，上海农商银行举办了长三角农村金融机构贸易金融业务专题座谈会，与三省机构共享进博会金融服务资源与信息，并重点研讨跨境金融业务合作。

为推动长三角农村农村金融机构业务协同常态化，与会机构发起成立了公司金融、金融市场、贸易金融三个业务专业委员会。委员会定位



## 媒体声音：《解放日报》《第一财经日报》2019.8.5

为独立于各成员单位的非法人组织，旨在通过信息共享、收益共获、合作共赢，建立融洽、紧密的业务合作关系，职责包括提高中小微企业授信的可获得性、助推区内民营企业转型升级、深入开展金融市场业务合作、促进在国际结算等贸易金融和跨境金融领域全面合作等。

### 共赢·长三角农村金融的协奏乐章

协同发展给长三角农村金融机构注入了转型发展的全新动力，各机构服务公司和零售客户的综合能力进一步提升。

自首届长三角农村金融座谈会至今，区域内农村兄弟金融机构间的“网格化”服务效应初步显现，上海农商银行凭借在金融市场、资产管理、贸易金融等方面的优势，与多家长三角农村金融机构启动或深化外汇资金、代理结算、贸易融资等业务合作，实现优势互补、共赢互利，共同为客户创造价值，提供综合、优质、全面的金融服务，取得了丰硕的成果。

截至 2019 年 6 月末，上海农商银行已与张家港农商银行、昆山农商银行、常熟农商银行、无锡农商银行、江南农商银行、杭州联合银行、鄞州银行、绍兴瑞丰农商银行等 8 家机构开展外币拆借业务；与江南农商银行、杭州联合银行开展外币掉期交易和国内证二级市场福费廷业务；与合肥科技银行、紫金农商银行开展受托代付业务合作，并与海门农商银行、宜兴农商银行等机构建立代理出口业务的初步合作意向。

作为首批在上海自贸区设立机构的银行，以及国内农信系统中唯一一家获准开展自贸区分账核算业务的银行，上海农商银行积极开展金融创新，努力提升服务水平效能，率先在上海地区所有分支行推出了分账核算单元（FTU）业务。随着新片区规划持续推进，上海自贸区将迎来新一轮的发展契机，上海农商银行将以更加开放务实的态度共享其自贸区业务平台，充分利用自身国际评级良好、外汇业务集中管理，资源整合、产品完整、牌照齐全等优势，支持长

三角兄弟农村金融机构跨境业务需求；通过代理合作，为优质的“走出去”企业提供贸易融资、融资性/非融资保函等方面服务，尤其是为“一带一路”项目提供金融支撑；利用受托代付、代理开证、代理出口交单等业务模式提供专业的银行服务和高效的资金支持；针对大型企业提供内保自贸贷、自贸保内贷、债券增信等综合性解决方案；利用外汇衍生交易为企业提供更保值的服务。

### 担当·长三角农村金融的辐射效应

除了加强合作协同，多年来，长三角农村金融机构还立足总行延伸金融服务触角，推动分支机构积极支持所在地经济建设和社会事业发展，承担金融企业的责任与使命。

上海一直是长三角地区的金融先锋者，上海农商银行在扎根上海市场，围绕“三农”、小微、科创推进金融普惠，积极服务实体经济的同时，先后设立嘉善支行、昆山支行，将金融服务触角延伸到浙江、江苏两省。

多年来，两家异地支行深度融入地方经济社会发展，参与了嘉善“精密机械创业园一期”、昆山市“智能机器人产业园”项目和昆山周市镇乡村振兴项目建设等地方重点项目，还在当地服务小微、服务“三农”、提升金融服务便利性方面一步一个脚印，以多样化模式为当地引入更多“金融活水”。

今年 5 月，上海农商银行与嘉善县政府签订《支持实体经济高质量发展战略合作协议》，承诺今后三年内为嘉善县累计提供总额人民币 100 亿元的表内外意向性融资支持。

今年，上海农商银行昆山支行对接昆山市科技局，纳入当地支持科技型小微企业的昆科贷产品体系；对接苏州科技局苏科贷和苏州市地方金融监督管理局信保贷产品，支持当地推进普惠金融和科技金融。



徐力董事长（左二）与江苏、浙江、安徽三省联社领导共同发布《合作宣言》



徐力董事长在大会上致辞



第二届长三角农村金融座谈会大会现场



顾建忠行长主持会议

### 上海农商银行发布长三角区域一体化 发展综合金融服务方案（节选）

2019 年 11 月 4 日，上海农商银行发布《上海农商银行支持长三角区域一体化发展综合金融服务方案》（以下简称“《服务方案》”），预计在未来五年内为长三角地区客户（不含上海）提供授信不少于 2000 亿元。

本次《服务方案》共包含 25 条具体举措，重点推进以“客户、产品、组织、保障”为核心的四大体系建设，全力支持长三角区域一体化发展，进一步提升对区域内实体经济，特别是县域、农村地区的金融服务水平。

#### 搭建平台汇聚三省一市力量

2018 及 2019 年，上海农商银行连续举办了两届长三角农村金融座谈会，与江苏、浙江和安徽省农村信用社联社及 21 家农商银行共同发布了《长三角农村金融机构合作宣言》，并发起设立了长三角农村金融机构公司金融业务专业委员会、金融市场业务专业委员会、贸易金融业务专业委员会，提升长三角农村金融机构的市场影响力，共同为客户创造价值，提供综合、优质、全面的金融服务。

《服务方案》明确，积极履行“建立长三角农村金融座谈会常态化工作机制”牵头单位职责，联合江苏、浙江、安徽三省联社，轮流主办长三角农村金融座谈会，为长三角区域实体经济、普惠金融、乡村振兴提供高质量金融服务。同时，还将以公司金融、金融市场、贸易金融三个专业委员会为依托，形成定期沟通会商机制，推动成员单位在行业资讯交流、流动性支持、国际业务代理、联合研究等领域加深合作。

#### 深化“三农”服务

农村金融机构是“三农”服务的主力军，《服务方案》提出，上海农商银行将坚守初心、坚持主业，以更专注的态度服务“三农”客户。大力支持新型农业经营主体的发展，对于区级以上农业产业化重点龙头企业、区级以上农民专业合作社示范社等加强政策倾斜、加大信贷投放。做深做精涉农贷款，进一步推广运用“农村土地经营权抵押贷款”“农业品牌质押履约保证保险贷款”“农超对接贷款”“农机贷”等产品，深化“银行+担保+保险”三方合作模式，推广新农直报线上可循环农业贷款，以提升农业经营主体融资的覆盖面、可得性、便利度。

该行将在松江、金山、青浦、嘉善、昆山支行内设立“三农”服务团队，全面支持推进农村发展、加快美丽乡村建设，把实施乡村振兴战略落到实处。进一步推进银行与保险合作创新，积极融入金山“两区一堡”发展战略。

此外，还将推动设立长三角农业担保基金，优先支持长三角农产品加工、高科技农业以及新农村建设重点农业产业项目。

#### 强化科创陪伴

以陪伴理念，服务科创企业是上海农商银行的特色。依托“鑫动能”战略新兴客户培育计划和覆盖科创企业初创期、成长期、扩张期及成熟期的“鑫科贷”专属系列产品，为科创企业提供全生命周期金融服务。

此外，把握 G60 科创走廊、科创板开板等契机，聚焦国家及上海市重点产业方向，形成“贷款+认股权”及投资推荐的综合服务，进一步探索商业银行投贷联动业务模式。结合“浦江之光”行动要求，加强与保险、券商、各类基金、担保公司间的联动衔接，加快推进“投贷联动”业务，挖掘客户潜力，与之携手共创价值。

#### 提升服务能力

随着长三角一体化工作的推进，上海农商银行将继续丰富业务资格，增强服务客户的能力，包括重点推动与长三角农村金融机构在债券承销和投资方面的合作，积极探索长三角一体化银团专项产品等，以提升融资产品灵活性及客户需求贴合度。

作为国内农信系统中唯一一家获准开展自贸区分账核算业务的银行，上海农商银行将以开放务实的态度共享其自贸区业务平台，支持长三角兄弟农村金融机构跨境业务需求，同时优化自身跨境服务功能，加强业务的全面性和便捷性。





## (2) 支持“一带一路”倡议

上海农商银行一直密切关注国家在农业、能源、交通等领域的对外投资战略和规划，建立“走出去”项目库，积极服务“走出去”的企业参与“一带一路”倡议。同时，针对“走出去”企业在监管审批、尽职调查、商务谈判、投资管理等相关领域的需求，积极提供咨询、顾问等相关服务。近年来，随着海外代理网络的进一步发展和自贸区分账核算业务的成功开办，上海农商银行积极推进金融创新、发挥自贸区优势作用，通过为“走出去”企业提供跨境担保、跨境贷款等金融产品，助力国内企业踊跃参与“一带一路”倡议，同时为中资企业量身定制“内保外贷”、预付款跨境担保等业务方案，支持中资企业的海外并购、项目投资以及海外贸易业务。2019年，上海农商银行为“走出去”企业提供了“优享绿色通道”，优享客户可免费体验上海农商银行“步步精心-GPI全球汇款优享服务”，享

受汇款业务优先处理，实时跟踪了解业务进度、收费情况及最新信息等优质服务，在办理经常项下跨境人民币结算以及自由贸易分账核算业务资金划转等业务时，享受免提供相关业务单据，仅凭收付款指令直接办理等便捷服务。

## (3) 支持乡村振兴

2019年上海农商银行发布《金融创新支持乡村振兴实施方案》，聚焦金融产业扶贫、支农金融产品创新、资金供给渠道拓宽、服务手段提升及服务覆盖面扩大等，以实现涉农郊区网点全覆盖为目标，重点加强对乡村振兴示范村的金融辐射及服务能力，建立健全网格化营销体系、优化网点功能布局、提升服务效能，构建“三农”服务全网地图。

## 媒体声音：证券时报网 2019年12月5日

### 上海农商银行发布金融支持乡村振兴实施方案，涉农业务继续领跑上海市场

近日，上海农商银行发布《金融创新支持乡村振兴实施方案》（以下简称“《实施方案》”）。根据实施方案，到2022年末，该行计划全口径涉农贷款余额不低于600亿元，保持上海地区市场份额第一，同时将进一步实施涉农贷款减费让利措施，减轻涉农主体融资成本。

《实施方案》聚焦金融产业扶贫、支农金融产品创新、资金供给渠道拓宽、服务手段提升及服务覆盖面扩大等，以实现涉农郊区网点全覆盖为目标，重点加强对乡村振兴示范村的金融辐射及服务能力，建立健全网格化营销体系、优化网点功能布局、提升服务效能，构建“三农”服务全网地图。

#### 创新金融支农服务体系，提升服务效能

推进金融支农服务体系建设是党和国家在实施乡村振兴战略中交付给金融机构的重要任务，有助于推动金融机构将更多的金融资源配置到农村经济社会发展的重点领域和薄弱环节，更好满足乡村振兴多样化金融需求。作为上海市深耕“三农”领域的商业银行，上海农商银行已建立了较为完整的支农金融服务产品体系，并将根据上海现代都市农业信息化、融合化、全流程化的发展特点，探索开发系列特色产品，建立适应乡村振兴的体制机制创新，促进乡村振兴战略顺利实施。

《实施方案》提出，作为推进本市“美丽家园、绿色田园、幸福乐园”三园工程建设的重要举措，上海农商银行将为各项重大工程全面配套“三农”金融服务方案；聚焦供给侧结构性改革，重点扶持高科技含量、高附加值的农业产业及资源节约型、环境友好型绿色农业；重点支持本市具有区域优势的农产品品牌，以培育百家名优主体为目标，举办千场金融服务会，提供品牌塑造、销售渠道推介、金融支持等综合金融服务，用品牌提升农业竞争力。

#### 提升服务手段，助力农民长效持续增收

习近平总书记指出，农业农村工作，说一千、道一万，增加农民收入是关键。为促进农民就业人数增长，上海农商银行将倾力支

持乡村产业融合发展，抓住乡村振兴示范村建设机遇、营造旅游搭台、产业唱戏新格局，积极扶持新兴业态成长，着力培育壮大一批农业产业化龙头企业，盘活土地资源、壮大集体经济。研究开发大学生返乡创业贷、民宿贷等系列特色产品，为广大农民群众解除后顾之忧。定期为涉农主体开展种养殖农技培训，并以“融资、融智、融技”为立足点和出发点，启动包括地产农产品支持计划、优秀扶贫人才支持计划、“新农人”培育发展支持计划等长效支持计划，对农民参加职业教育、技能培训、再教育等学习教育活动给予积极支持。

#### 发挥集团化优势，下沉金融服务重心

作为一家集团化经营的商业银行，上海农商银行计划与第三方专业机构在上海合作设立“‘三农’金融保险服务站”，延伸金融服务触角；大力推动移动支付等新兴支付方式在基层乡镇的普及应用，推出、推广符合农村、农业、农民需要新型移动支付产品，不断优化账户服务，做好服务乡村振兴配套金融基础工作；协同35家村镇银行及嘉善、昆山、湘潭三家跨区域支行，发挥地域优势，强化支农支小战略定力、进一步下沉服务重心至乡镇、村队，持续输血、攻坚乡村振兴“最后一公里”，让乡村振兴的成果惠及更多百姓。

作为全国首家在农信基础上改制成立的省级股份制商业银行，上海农商银行立足上海，始终以服务“‘三农’、小微、科创”为己任。截至2019年10月末，全行涉农贷款余额已突破500亿元，在上海地区银行业涉农贷款规模排名中保持第一；存量合作社贷款客户逾440户，覆盖国家级、市级和区级合作社。此外，根据上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心数据，2019年1月至10月，该行发放的全市合作社政策性农业信贷担保贷款的户数、金额约占全市总额的60%。

## 媒体声音： 搜狐网 2019 年 9 月 30 日

### 上海农商银行乡村振兴主题卡发布

2019 年 9 月 26 日，在以“迎国庆·庆丰收·美贤城”为主题的奉贤区农业农村委员会庆祝中华人民共和国成立 70 周年暨 2019 年中国农民丰收节庆典活动上，上海农商银行联合中国银联正式发布了“乡村振兴主题卡”。

该卡为有效拓展农村普惠金融而研发，具备借贷合一的功能，以“惠及‘三农’”为特色。“乡村振兴主题卡”为广大农户个人主体提供了存款有息、透支优惠、费用减免等专属功能，还将提供法律服务、医疗服务、涉农保险、消费优惠等多方面权益，惠及农户日常生活的方方面面，旨在增强农民群众的获得感、幸福感、安全感。

此外，“乡村振兴主题卡”还与中国银联云闪付 APP 紧密联动，可全方位满足农村个人主体消费、存取现、转账、支持闪付、二

维码支付等需求。上海农商银行表示，希望未来能借助移动支付便民工程在农村地区的普及，提升农村普惠金融服务效率和水平，更好地满足乡村振兴多样化、多层次的金融需求，助力乡村振兴战略做深、做透。

作为上海地区服务“三农”的主力军，上海农商银行始终心系“三农”。乡村振兴主题卡的发布是该行服务“三农”的又一积极举措。该行表示，未来将携手中国银联，以“乡村振兴主题卡”为抓手，加大金融支农力度；以云闪付 APP“支付为民”为切入点，持续提升金融服务水平；以乡村“最后一公里”为着眼点，继续延伸服务触角，把更多资源配置到农村重点领域和薄弱环节，为新农村经济发展点燃“星星之火”。



## 媒体声音： 上海证券报 2019 年 11 月 15 日

### 上海农商银行推出“鑫合农卡”，金融支持乡村振兴再升级

2019 年 11 月 15 日，上海农商银行推出为“三农”客群定制的信用卡——鑫合农卡，该卡是上海农商银行专为国家级、市级、区级涉农龙头企业，以及各类农民专业合作社等涉农经营机构特定人员设计开发的银联标准信用卡，以支农惠农为特色，对符合条件的申领人提供最高 100 万元的授信额度，倾力支持本地“三农”建设。同时，该卡还充分结合了涉农生产经营周期期限长、不固定等特点，提供分期还款服务，并实行优惠费率，期限最长可达

36 期，基本覆盖涉农生产的经营周期，有效满足涉农经营的资金需求。首批持卡客户表示，鑫合农卡能很好地满足农业生产中的资金周转需求，且灵活方便，将带来更多增收机会。上海农商银行表示，今后，该行将继续用实际行动助力“农业强、农村美、农民富”的美好愿景，提升农村普惠金融服务效率和水平，更好地满足乡村振兴多样化、多层次的金融需求，帮助“三农”领域创造更多价值。



## 典型案例

### 上海农商银行参加上海乡村振兴青年建功行动启动仪式并签署战略合作协议

为凝聚、引导更多青年积极投身乡村振兴战略，共青团上海市委员会、上海市农业农村委员会、上海市规划和自然资源局、上海市住房和城乡建设管理委员会、上海市青年联合会等单位联合主办了“上海农商银行杯”上海“美丽乡村”青年创意设计大赛，上海农商银行作为金融服务乡村振兴的代表全程支持本次大赛，并与团市委签署了乡村振兴工作战略合作协议，在联合推动人才培养、联合推进工作项目、联合开展新闻宣传等方面围绕乡村振兴开展合作，打造上海农商银行“青”字号品牌，共同发掘、培养一批具有影响力的乡村振兴领域创业项目及人才。

## (4) 支持自贸新片区建设

上海农商银行积极支持自贸新片区建设，与自贸新片区管委会建立沟通合作机制，成立上海自贸试验区临港新片区支行，推出《上海自贸区新片区综合金融服务方案》，与新片区内企业签署合作协议，达成授信意向。从宣布新设自贸新片区起，上海农商银行围绕新片区特殊经济功能区的定位迅速开展政策研究，进行系统优化和产品创新，为区内企业客户提供专属政策解读、政策咨询服务、免费体验 GPI 全球汇款优享服务、尊享跨境结算便利化服务、跨境结算及投融资专享服务等一系列服务，并积极为新片区开辟专属服务通道，针对区内企业的业务需求提供产品方案设计、业务政策咨询等一揽子个性化综合金融服务，包括但不限于国际结算、外币贸易融资、跨境并购贷款以及跨境对外担保等贸易融资业务，为区内企业客户在国际市场各项业务中搭起一座高效桥梁。

## 典型案例

### 上海农商银行上海自贸试验区临港新片区支行获批并揭牌

2019年8月22日，上海农商银行上海自贸试验区临港新片区支行获批并揭牌，进一步提升了针对自贸试验区临港新片区内企业、居民的金融服务效能。

上海农商银行徐力董事长、中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会专职副主任王伟共同为上海自贸试验区临港新片区支行揭牌，上海农商银行顾建忠行长参加揭牌仪式。

顾建忠行长在致辞中表示，设立临港新片区，是以习近平总书记为核心的党中央总揽全局、科学决策作出的进一步扩大开放的重大战略部署，彰显了我国坚持全方位全面开放的鲜明态度，代表了我国主动引领经济全球化健康发展的重要举措。设立上海自贸试验区临港新片区支行，标志

着上海农商银行将为临港新片区提供更高效率、更高质量的综合金融服务，同时上海农商银行承诺为临港新片区提供不少于1000亿元的意向授信额度，实实在在支持临港新片区基础设施建设，并以“四个便利化”尽心尽力助推区内企业发展。



徐力董事长（右）、王伟副主任为临港新片区支行揭牌

## 千亿授信支持，上海农商银行助力临港新片区产业发展

2019 年 9 月 21 日，在上海国企走进自贸区临港新片区对接交流会上，上海农商银行与临港集团签署合作协议，以支持自贸区新片区推进投资与贸易自由化、便利化，打造更具国际市场影响力和竞争力的特殊经济功能区为共同目标，充分发挥自身优势资源、扩大合作领域。此前一天，在“中国（上海）自由贸易试验区临港新片区政策发布暨金融机构签约仪式”上，临港新片区管委会与上海农商银行签署战略合作协议。上海农商银行董事长徐力表示，未来将以“千亿授信 + 设立总行级科创金融服务中心”为主要举措，助力新片区产业发展。

### 加大授信支持力度，全面支持园区开发及产业建设

未来五年时间内，上海农商银行计划向临港新片区提供不低于 1000 亿元的授信支持，优先聚焦支持新片区内航空物流、生物医药、人工智能、芯片制造等重点产业，为新片区基础设施建设、重大项目落地以及产业金融领域的双创企业发展提供强有力金融支撑。此外，上海农商银行还将为新片区入驻企业提供集合跨境金融、供应链金融及企业开办咨询、渠道撮合、一网通办等在内的“融户、融资、融智”于一体的一揽子服务方案，助力临港新片区核心园区的营商环境优化，全力支持新片区打造成为更具国际市场竞争力的特殊经济功能区。同时通过与新片区优质企业合作设立相关产业基金，整合产业链上下游及相关行业资源，助力企业战略转型、快速发展。

### 创新服务模式，全面提升服务能级

上海农商银行将为临港新片区业务开辟绿色通道，全面聚焦支持新片区产业发展。在已正式揭牌设立的上海农商银行上海自贸试验区临港新片区支行基础上，该行将充分发挥自身在科技型企业金融领域的领先服务能力，在临港新片区内设立总行级科创金融服务中心，以搭建银区合作平台，助力更多科创企业实现科

研成果产业化、产能扩张、资源整合。同时，该行将进一步推动投贷联动业务，充分发挥“鑫动能”品牌服务的影响力，为战略新兴产业领域内企业提供贯穿企业初创、成长乃至扩张成熟期的全生命周期品牌服务，进一步促进企业升级发展，为新片区内科创企业赋能。

### 助力科技赋能，全面推动创新前沿研究

上海农商银行将积极探索在新片区内与产业领军企业共建金融科技金融实验室等方式，开展创新技术研究，加强对大数据、云计算、区块链等前沿技术的应用，共同探索创新产品孵化及金融服务模式优化，驱动金融科技发展，充分利用金融科技手段提升金融服务质量，为实体经济赋能。同时，上海农商银行将在全行选取精兵人才，为新片区高质量发展培育队伍、广纳英才。

### 发挥政策优势，开展跨境金融服务

8 月 22 日，上海农商银行在挂牌设立上海自贸区临港新片区支行的同时，公布了临港新片区金融服务方案，紧盯新片区金融政策动向、发挥政策优势，以临港新片区支行为主、集合全行力量，为开展跨境金融服务，为企业跨境投资、跨境贸易、跨境资金管理等活动提供便捷高效的金融服务。结合新片区产业、金融政策，推动离岸转手买卖、跨境资金结算中心、跨境银团融资等跨境贸易、投融资的便利化、自由化，综合结算、融资、汇率利率风险以及信用支持等，努力实现全方位在岸、离岸、本外币一体化的便利高效服务，为新片区客户提供个性化、定制化的金融解决方案。

上海农商银行表示，后续将积极落实金融委发布的 11 项开放措施，根据新片区内企业的实际需求，不断创新产品、优化服务、提升效率，为自贸试验区临港新片区的发展前行倾注力量。

加大授信支持力度，  
全面支持园区开发及产业建设

加大  
授信支持

提升  
服务能级

创新服务模式，  
全面提升服务能级

推动  
创新研究

发挥  
政策优势

助力科技赋能，  
全面推动创新前沿研究

发挥政策优势，  
开展跨境金融服务



## 2、支持上海重大战略和地方经济发展

作为上海地方金融机构，上海农商银行大力支持上海重大战略实施，全力服务上海进博会，支持上海科创中心建设，积极助推上海产业转型升级，全力支持上海各区基础设施建设、重点工程建设和民生工程建设。

### (1) 服务上海进博会

作为进博会首批综合服务商联盟成员，上海农商银行积极响应上海市相关要求，以更加卓越的金融解决方案助力 2019 年第二届中国国际进口博览会，以更高水平的“上海服务”提升与会中外展商的体验度、舒适度和满意度。上海农商银行成立了服务保障进博会领导小组，制定服务进博会总体工作方案，发挥金融服务优势和总部在上海的区位优势，认真做好进博会期间各项服务保障工作，为企业提供“1 周专属服务、2 个月尊享通道、4 项定制化产品组合以及 365 天续航服务”，形成“124365”超强功能、超长待机的进博会专项服务体系。



## 媒体声音：新华网 2019 年 11 月 1 日

### 上海农商银行升级进博服务方案， 以“上海服务”提升中外展商满意度

近期，上海农商银行推出全新升级的“鑫聚进博”综合金融服务方案，为参展客商提供“124365”专属服务，满足企业本外币、境内外、结算融资一体化金融需求。

#### “124365”服务体系：超强功能、超长待机

作为一家总部在上海的法人银行，上海农商银行自成立伊始便发挥区位优势努力发展国际业务，目前已拥有国际业务代理行 545 家，覆盖全球 68 个国家和地区，50 多个产品，国际业务全牌照经营，能够为企业提供涵盖本外币、境内外、结算融资一体化的贸易金融业务。2019 年，上海农商银行成为首批进博会综合服务商联盟成员，进一步提升了服务进博会参展企业的服务能级。

近期，上海农商银行推出全新升级的“鑫聚进博”综合金融服务方案，为企业提供“1 周专属服务、2 个月尊享通道、4 项定制化产品组合以及 365 天续航服务”，形成“124365”超强功能、超长待机的进博会专项服务体系。

“1 周专属服务”，是在为期一周的进博会期间，上海农商银行组建“进博会专项服务小组”，通过进博会核心区域内的网点为企业提供涵盖咨询、汇兑、结算、担保、融资、现金管理、外汇零钞兑换等全方位金融服务，并为参展商和采购企业提供专业的政策解读与金融咨询服务。

“2 个月尊享通道”，参展商和采购企业可以免费获得上海农商银行提供的 GPI 全球汇款、劳合社船情调查、跨境结算便利化、尊享专项品牌服务计划、跨境结算投融资等五项尊享通道服务。

“4 项定制化产品组合”，是上海农商银行在进博会专属金融服务方案中引入金融科技，全面升级贸易结算、贸易融资、利汇率

风险把控、跨境业务效能创新等四类产品的服务能级，开创以“拨合五洲、鑫聚寰球”为主题的全流程综合金融解决新思路。

“365 天服务续航”，是上海农商银行为进博会参展商和采购企业提供全年不打烊的专属服务，实现进博会金融服务“超长待机”。服务内容“五位一体”，贯穿价值链全程，具体包括“专（专属个性化金融服务）、便（便利融资服务）、全（集团全功能型资金池服务）、衍（衍生品套期保值服务）、控（金融风险管控服务）”。

#### 延伸服务边界：分层分类，贴身订制

上海农商银行计划在本届进博会期间分层对接展商，围绕展商的个性化需求建立订制化服务机制。针对海外采购商和参展商，该行将协同进口博览局开展海外招展推介，召集更多的境外服务采购商和参展商，进一步发挥进博会“买全球、卖全球”的平台功能。

上海农商银行还将服务延展至金融服务以外，依托其自身的客户资源，展前通过专项对接会、洽谈会等形式，为参展商及采购商提供多种形式“一对一”商务洽谈服务；展中将通过在线撮合及线下对接等多种形式扩大对接范围，促进合作成交，并密切跟踪参展商在进博会上的成交信息，为其提供跨境贸易结算及融资的配套综合金融服务；展后将参展商进行后续回访，对展会上签订并延续的交易订单进行持续跟踪。

鑫聚进博，勇担使命，上海农商银行将发挥金融服务优势和总部在上海的区位优势，认真做好进博会期间各项服务保障工作，努力打响金融服务的“上海品牌”，助力进博会“办出水平、办出成效、越办越好”。

## (2) 服务上海科创中心建设

2019年上海农商银行继续围绕《上海银行业支持上海科创中心建设的行动方案（2017-2020）》，发挥自身特色和优势，积极支持上海科创中心建设。积极推进“2+N”科创服务体系建设，加强科技金融产品创新。大力实施“鑫动能”战略新兴客户培育计划，聚焦国家战略新兴产业，甄选其中具有高成长性、与本行依存度较高的科技型企业，根据企业不同成长阶段、营收规模划分培育型与成长型企业，主动为其设计和配备专属的全生命周期服务方案，助力企业茁壮成长。除了将“鑫动能”作为科技型企业全生命周期孵化器外，上海农商银行还根据所有申报科创板的企业为高新技术企业这一特征，积极参与市科委推出的“高企贷”专项金融服务方案，为上海市千家高新技术企业提供便捷的流动资金贷款。截至2019年12月末，全行科技型企业贷款余额256.16亿元，累计服务科技型企业户数1931户，较上年末增加255户，张江科技支行科技型企业贷款55.24亿元，累计服务科技企业户数355户，在全市科技支行中位列前茅。

全行科技型企业贷款余额  
256.16 亿元

全行累计服务科技型企业户数  
1931 户

张江科技支行科技型企业贷款  
55.24 亿元

张江科技支行累计服务科技企业  
户数  
355 户

### 典型案例

#### 顾建忠行长出席“科创企业上市贷”发布会

2019年11月29日，由上海市经信委主办的“贯彻‘浦江之光’行动，发布‘科创企业上市贷’企业服务方案仪式”在中国金融信息中心举办。上海农商银行顾建忠行长在发布会上代表上海市金融机构发言，顾建忠行长回顾了上海农商银行在助力上海市科技创新中心建设方面的工作情

况，重点介绍了上海农商银行特有的科技金融专业机构+专业产品的服务架构，最后发布了上海农商银行为配合科创板、贯彻上海市政府“浦江之光行动”精神推出的《上海农商银行进一步支持科创中心建设1234行动计划》。





## 媒体声音：新浪网 2019 年 8 月 23 日

### 支持“浦江之光行动” 上海农商银行打出组合牌

2019 年 7 月，配合万众瞩目的科创板开市交易，上海市人民政府下发《关于着力发挥资本市场作用促进本市科创企业高质量发展的实施意见》，提出“浦江之光行动”，旨在以设立科创板并试点注册制为契机，于 5 年内建设国际一流投融资生态，为上海国际金融中心建设和成为具有全球影响力的科创中心奠定坚实基础。

作为上海的法人银行，上海农商银行立足本地、服务本地，一直以来坚决贯彻落实党中央、国务院及上海市政府关于创新驱动发展战略的政策精神，积极推动金融创新与科创要素深度融合，不断提升科创金融服务能力。

#### 服务科创板，打造“鑫动能”品牌方案

“浦江之光行动”提出“万、千、百”工程：旨在打造一支由“万家高科技企业”“千家上市后备企业”“百家科创领军企业”组成的科创板后备梯队。

作为沪上金融支持科技创新的重要力量，截至 2018 年末，上海农商银行服务科技型企业近 1700 户。多年经验的累积，使该行逐渐摸索出服务科创企业的“窍门”：市场更需要能够引导需求、规划需求甚至创造需求的主动型金融机构，只有主动为客户服务、为客户创造价值，才能赢得客户信任、才能真正完成服务型银行的转型。

2018 年 10 月，该行创新推出“鑫动能”战略新兴客户培育计划，建立“鑫动能”企业名单库，聚焦国家战略新兴产业，甄选其中具有高成长性、与该行依存度较高的科技型企业，根据企业不同成长阶段、营收规模划分培育型与成长型企业，主动为其设计和配备专属的全生命周期服务方案，助力企业茁壮成长。目前入库企业 60 家，主要分布于高端制造、信息技术、节能环保、生物医药等新兴产业，该行累计给予了主动授信 23 亿元。而入库企业中既有刚刚起步的创业新星，也有已引入国内外知名风投、券商作为战略性投资者的行业佼佼者；既有已申报科创板的企业，也有早年与该行初期合作仅百来万元授信，一路走来，而今已在筹备主板上市的企业。

上海农商银行表示，今后该行将持续推进“鑫动能”品牌培育计划，为国家战略新兴产业领域内的科创企业配备贯穿企业初创期、成长期、扩张期及成熟期的全生命周期综合金融服务方案，扶持

一批高成长性企业登陆资本市场，为企业发展注入全新动能。

除了将“鑫动能”作为科技型企业全生命周期孵化器外，上海农商银行还根据 91% 申报科创板的企业为高新技术企业这一特征，积极参与了科委推出的“高企贷”，并推出专项服务方案，为上海市千家高新技术企业提供便捷的流动资金贷款及综合服务。另外，该行已向人民银行上海总部提用了 8 亿元支小再贷款，集中用于支持高新技术小微企业信贷发放。

2019 年 7 月，上海农商银行联合知名券商、会计师事务所、律师事务所、私募基金等与市科创中心签约“科创企业上市培育库首批特约服务商”，该行表示对外将积极服务科创中心培育库企业，对内将以“鑫动能”“高企贷”作为储备库，联动行内外资源，完善科创企业的孵化体系。

#### 加快“投贷联动”探索营造一流投融资生态体系

根据“浦江之光行动”目标，5 年内，上海除了要成为“高新技术产业和战略新兴产业发展的重要策源地”，还要“营造一流投融资生态体系”。而上海农商银行早在 2016 年就已将“加快推动投贷联动业务”纳入 3 年发展战略规划。聚焦国家及上海市重点产业方向，逐步形成了通过“贷款+认股权”及投资推荐的综合服务，与相关市场头部投资机构建立实质性合作，从而探索商业银行投贷联动的业务模式。在企业发展初期建立以投贷联动作为风险抵补的核心，继而通过精准的服务定位、特色化的定制服务，来打破债权和股权投资的边界。

上海农商银行表示，为更好地对接科创板，该行将加快推进“投贷联动”业务的开展，结合“浦江之光行动”的要求，加强与保险、券商、各类基金、担保公司间的联动衔接，争取五年内成为国内投贷联动业务领先银行，为贯彻“完善科创企业成长发展全流程金融服务链”的目标而努力。

“浦江之光”行动希望将上海建设成为服务全国科创企业的重要投融资中心。而科创板在上海试点推出后，区域内直接融资比重也将逐步提高。资本市场和直接融资的发展将给商业银行投行、托管、代客交易、投贷联动等业务带来新的机遇。上海农商银行将继续广开拓、深挖掘，不断探索多层次科技金融服务体系的联动发展，为科创企业提供更周全的陪伴与支持。

累计给予了主动授信  
 23 亿元

向人民银行上海总部提用支小再  
 贷款 8 亿元

### 上海农商银行运用支小再贷款精准滴灌科创企业（节选）

为贯彻落实党中央、国务院关于上海要加快向具有全球影响力的科技创新中心进军战略部署，中国人民银行上海总部积极运用支小再贷款，推动金融机构提升对科创企业的金融服务质效，着力支持上海民营经济健康发展和科创中心建设。7月31日，上海农商银行获得人民银行上海总部8亿元支小再贷款资金，专项用于支持科创企业发展。

在人民银行上海总部的精心指导下，该行对有信贷资金需求的科创企业客户进行了全面排摸，梳理形成支小再贷款投放清单，惠及小微科创企业146户，其中包括和创化学、瀚联医疗等106家“上海市高新技术企业”。拟支持企业覆盖节能环保、高端制造、生物医药、新能源等国家战略新兴产业和科创板热点行业，均拥有自主知识产权、核心研发能力和较强的技术优势。本笔支小再贷款拟放利率较该行二季度普惠小微贷款平均利率下降了20个BP，实现了对小微科创企业的精准滴灌，也是人民银行上海总部落实《关于进一步加强民营企业和科技创新企业金融服务的实施意见》（银总部发[2018]75号）精神的重要举措。

作为上海银行业金融机构中服务民营、小微企业，开展普惠金融的主力军之一，上海农商银行一直积极响应并落实人民银行支小再贷款政策。在人民银行上海总部支持指导下，该行自2014年以来已累计借用支小再贷款超过165亿元，用于支持小微、民营企业发展。同时，该行积极将再贷款优惠利率传导至企业，2018年运用支小再贷款资金投放的贷款加权平均利率低于该行运用其他资金发放的同期同档次贷款加权平均利率近30个BP，低于同期上海地区法人银行普惠小微贷款加权平均利率水平近1个百分点，惠及小微、民营企业1600多户。在再贷款资金的撬动下，截至2019年6月末，该行普惠小微贷款规模已近260亿元，较年初增长超过16%。目前该行累计服务科技型企业逾1800户，贷款余额超过230亿元，贷款规模在上海银行同业中占比近10%。据该行透露，该行即将与人民银行上海总部、上海市科学技术委员会共同推出“高企贷”科技金融专项产品，搭建银政联动平台，为科技型企业提供“一站式”综合金融服务，进一步缓解科创企业融资难、融资贵问题。

### 3、支持民生工程建设

上海农商银行坚持金融服务社会发展，关注民生、改善民生，积极支持各类承接上海市重大基础设施建设项目客户，积极参与民生工程，积极支持保障性安居工程建设，切实推进服务型银行建设。2019年保障性安居工程贷款余额42.16亿元，比2018年增加2.86亿元。

上海农商银行大力支持租赁住房、旧区棚改的民生项目，积极支持政府背景客户发起的租赁住房新建、改建以及装修运营等项目的客户。2019年支持上海某公共租赁住房建设有限公司的公租房项目，向该公司发放5.8亿元公租房贷款，项目建成后可容纳2000多户白领精英租户。为支持旧区棚改项目，上海农商银行向上海虹口区城市更新建设发展有限公司提供银团贷款5.4亿元，助力虹口区完成17街坊地块旧区改造项目；2019年7月向上海静安城市更新投资发展有限公司提供银团贷款4.4亿元，协助静安区完成洪南山宅240街坊地块旧区改造项目。

上海农商银行一直以来大力支持养老产业建设，2019年给予上海实业养老发展有限公司10亿元的授信，支持该公司长者社区项目及其配套设施建设，对“虹桥协和颐养院”项目建设授信5.2亿元，以满足长宁区域内高端养老护理的需求。

### 4、支持文体事业发展

上海农商银行大力支持文体事业发展，创新信贷产品和服务模式，为文体企业提供知识产权质押贷、商标权质押贷、著作权质押贷等产品。截至2019年末，上海农商银行文体产业贷款项目260个，贷款余额38.57亿元，比2018年增加9.86亿元，为文体产业发展提供了强有力的资金支持。



## 支持文化体育产业发展情况统计表

指标名称	单位	2019 年	2018 年	2017 年
支持文化产业贷款余额	万元	385651.62	287024.36	322284.69
支持文化产业贷款当年新增额	万元	98627.26	-35260.33	73131.17
支持文化产业项目数量	个	260	223	238

## 媒体声音：新华网 2019 年 11 月 1 日

参与十年磨一剑经典，培育铿锵玫瑰好苗  
上海农商银行助力申城足球事业发展（节选）

徐根宝、武磊、水庆霞、李佳悦，都是沪上足坛的知名人士，他们与沪上的一家银行都有着千丝万缕的情谊。妙不可言的缘分背后，成就了上海足坛追求卓越的一段段佳话。

## 见证申城传奇，致敬永不言弃

2000 年，56 岁的徐根宝急流勇退，前往远离尘嚣的崇明岛，用自己全部的 800 万元积蓄和贷款 2300 万元，办起崇明根宝足球基地，开始培养一批平均年龄 10 岁的孩子。2007 年，徐根宝带着这批娃娃兵冲上中甲联赛。2012 年，徐根宝又带着武磊等子弟兵成功冲超，并征战 2 个赛季中超联赛。

武磊和徐根宝，是基地发展筚路蓝缕、栉风沐雨的参与者和见证者。同样，在 20 年前，一家当时名不见经传的金融机构，一路见证徐根宝的传奇演绎，共同参与了“十年磨一剑”的求索。

当时徐根宝建造足球基地，只能拿出 800 万元现金，剩下的资金缺口怎么办？最终，在崇明县政府中小企业担保公司担保下，根宝足球基地把 100 亩地和地上建筑物进行抵押，崇明农信社经过科学严密的评估授权后，分两批向根宝基地合计发放 2300 万元贷款。

“当时的崇明农信社，也就是现在上海农商银行崇明支行的前身，确实把我们根宝基地当做优质客户提供热情服务，给予了信贷政策倾斜。”时任根宝足球基地相关事务负责人介绍，基地最困难的时候，徐根宝每天既要关心球员训练、生活，又要考虑盘活资产，维系经营。“其实，上海农商银行支持根宝基地、上海体育文化事业发展，给我们的贷款执行基准利率，对农信社来说，这个利率水平在当时基本就是最优惠了。”

从基地建设到球队运作，上海农商银行始终对于徐根宝的十年磨一剑，给予默默无闻的强力支持，展现企业的社会责任。2006 年至 2014 年，上海农商银行每年持续支持球队发展并不断加大支持力度，助力球队从中乙起步一路征战到中甲和中超联赛。徐根宝携弟子武磊、颜骏凌、张琳芃等奋勇厮杀，踢出青年近卫军的青春风暴，展现上海这座城市的精神气质。

## 支持上海女足，延续体育情结

6 月 8 日，中国女足首场法国世界杯比赛这一天，正是中后卫队

员李佳悦的 30 岁生日，她是此次国家队唯一的上海选手，来自上海农商银行女子足球队。此外，上海农商行女足主教练水庆霞，也特别前往法国观摩赛事，把最新的足球技战术带回上海队。

2018 年 1 月 18 日，上海农商银行和上海市体育局、上海市足协签约，正式冠名上海女足。从那时起，上海农商银行女子足球队开启全新征程。

上海女足成立于 1984 年，多年来一直是国内顶尖的女足队伍。特别是自俱乐部成立后，球队在 2000 年度一举夺得全国联赛、锦标赛、超级联赛和超霸赛的四项冠军，成为我国目前唯一一支“大满贯”球队。二十多年来，上海女足为国家队输送了水庆霞、孙雯、浦玮、徐媛、赵丽娜等一批又一批优秀运动员，为女足事业的发展做出了杰出的贡献。

有了上海农商银行的支持，上海女足也希望换一种活法。在球队 35 年历史中，拿到 44 座全国冠军奖杯。2019 新赛季，引入 2 名强力外援，球队也力争在 7 月的超级联赛中取得佳绩，目标“回到前三名”。

## 践行社会责任，不忘发展初心

从亲身参与“十年磨一剑”的铸造经典，到牵手上海女足扶植上海体育事业，上海农商银行在发展壮大的同时，也保持着“初心”不变。

“徐根宝是一名优秀的足球教练，具有高尚的道德品质和创新精神，为中国足球培养了高洪波、范志毅、孙吉、孙祥、武磊等一批又一批的人才。”上海农商银行相关人士介绍，不管是早前的农信时代还是如今的农商时代，回头再看这笔信贷业务都具有开创性色彩，“2014 年 10 月，国务院 46 号文件《关于加快发展体育产业促进体育消费的若干意见》正式出台，鼓励发展体育产业。我行其实早在 2000 年就开始支持根宝基地进行体育事业、体育产业的发展探索，这次信贷业务以体育文化产业为创新角度，支持了徐根宝指导的事业发展，风险可控，准时还贷。这十多年的合作，进一步提升了上海农商银行的品牌形象，企业也为中国足球人才培养做出了自己的贡献。”

# 金融普惠责任

从百姓中来，到百姓中去，让金融服务惠及更广大的居民百姓，这既是上海农商银行办行的初心，也是每一位上海农商人的责任。习近平总书记指出，“人民群众对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标”。新时代赋予新使命，上海农商银行作为普惠金融长期以来的推动者和实践者，不忘初心，当仁不让将通过践行普惠金融承担起这份新的使命。2019年上海农商银行制定了2020—2022年发展战略规划，将“普惠金融助力百姓美好生活”确定为公司使命，将“坚守普惠金融”确定为新三年三大核心战略之一，切实提升“三农”、小微、科创、社区居民对金融服务的获得感和满意度，用金融赋能社会治理，在发展普惠金融实践中通过加强与政府、社会组织的合作，将银行自身的业务生态和社会治理系统相连接，在解决社会难点和痛点问题中寻找新机遇、拓展新客户，为客户创造价值，促进社会公平和进步，实现银行商业价值和社会功能的有机统一。

## 媒体声音：学习强国 APP 中国经济信息网 2019年12月26日

### 徐力：用普惠金融赋能社会治理坚守本职为供给侧改革助力（节选）

新时代赋予金融机构新的使命。2019年，上海农商银行明确提出了“普惠金融助力百姓美好生活”的使命。“我们要用金融赋能社会治理，切实提升普惠金融的可获得性、可负担性、可持续性，在解决社会难点和痛点问题中寻找新机遇、拓展新市场。”上海农商银行党委书记、董事长徐力说。

服务“三农”、小微、科创、社区居民是上海农商银行的经营定位，徐力表示，上海农商银行的经营方式很明确，就是“赚辛苦钱、赚实在钱、赚专业钱”。不与民争利，担当社会责任，增进民生福祉。

#### 坚守普惠金融助力社会治理水平提升

当前，我国经济社会发展还存在不平衡、不充分、不协调等诸多问题。农村金融供给不充分，城乡二元矛盾突出；民营小微企业受重视程度不够，金融获得感不强；正规金融服务供给不足，群体性金融风险案件频发。徐力认为，金融机构需要摆正位置、服务下沉，落实公民所应该享有的金融发展权，让金融服务惠及所有社会群体。

中国要实现转型发展和高质量发展，必须完善社会治理。徐力表示，金融通过优化资源配置推动经济社会发展，从而促进社会治理体系和治理能力现代化。因此，金融要把为实体经济服务作为出发点和落脚点，更好地满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。

金融机构通过发展普惠金融参与社会治理大有可为。在徐力看来，普惠金融是具有公益性和商业性双重性质的准公共产品，属于整个社会治理的一个子项，通过普惠金融的发展，以可负担的成本将金融服务扩展到更广阔地区和更广泛群体，向他们提供价格合理、方便快捷的金融服务，不断提高金融服务的可持续性，从而推动社会治理水平的提升。

徐力表示，“普”和“惠”的践行过程就是让百姓充分享有金融发展权的实现过程，使金融发展成果平等地、普遍地惠及各类社会群体，促进社会公平正义，助力国家治理体系和治理能力现代化。

#### 坚持普惠金融三原则：可获得性、可负担性、可持续性

作为服务实体经济、践行普惠金融的重要力量，上海农商银行如何提升农商金融的服务能级和核心竞争力？要更好发挥普惠金融在社会治理中的作用，上海农商银行的实践是坚持普惠金融发展的“三可”原则，即可获得性、可负担性、可持续性。

#### 通过金融服务的便捷化、普惠化、多样化，提高普惠金融可获得性

据悉，为将金融服务扩展到最广大的百姓身边，在渠道建设上，上海农商银行积极推进网点向普惠专营转型，完善功能设置，优化服务流程。上海农商行在上海地区拥有370余个网点，实现了对上海郊区100多个乡镇1570多个行政村的金融服务全覆盖，切实做到了“网点到镇、服务进村”。

对于不同类别的普惠金融客户，上海农商银行不断推陈出新，提供多元化产品服务，让每一个客户都能找到适合自己的产品。例如，为有效解决农业经营主体融资痛点，创新推出“新农直报线上可循环贷款”产品，实现线上申请、快速审批、随借随还、额度可循环；又如，根据乡村振兴战略的要求，结合上海现代都市农业的特征，针对目前农民相对集中居住的金融需求，首家配套推出了宅基地住宅更新改造贷款——家园贷，为农户宅基地住宅翻建、改建、新建、装修及安置房装修提供资金支持。

#### 通过优化金融资源配置，减费让利，践行普惠金融“可负担性”

普惠金融存在的经济基础是“保本微利、商业可持续”。推进减费让利，切实“让利于民”是金融机构做好普惠金融的着力点和突破口。

得益于监管部门的高度重视，近年来，随着支小再贷款规模的持续扩大、LPR报价机制的形成推出以及对于违规收费的严查，普惠金融客户的资金成本已呈现下降趋势。

据悉，上海农商银行始终坚持对涉农贷款信贷规模不设上限，优先满足促进“三农”经济发展的信贷需求。同时，始终坚持对各类“三农”信贷业务以优惠于一般企业贷款的利率执行，让利于农业和农民。仅涉农贷款一项，与上海银行业同业平均融资利率水平相比，年均对涉农企业和农户节约财务成本达到3亿元左右。

#### 通过打造服务型银行，实现普惠金融的“可持续性”。

如何实现普惠金融的可持续性一直困扰着广大金融机构，毕竟与“保本微利”实现的收入相比，单一客户的服务和营运成本还是居高不下。因此增强普惠金融发展的可持续性成为关键。



## 媒体声音：学习强国 APP 中国经济信息网 2019 年 12 月 26 日

上海农商银行的做法是通过打造服务型银行全面提升为客户创造价值的服务能力，促使经营理念从规模扩张型向价值创造型转变，以服务创造价值，以价值换取收益。在发展普惠金融实践中，通过加强与政府、社会组织的合作，将银行自身的业务生态和社会治理系统相连接，创造更多的接触点、创新更多的连接方式，为客户创造价值，为政府分忧，通过形成服务闭环批量扩大客户群，降低单一客户的服务和营运成本，不断提升金融服务的可持续性。

### 建立长效机制服务小微、科创

服务小微、民营、科创是上海农商银行的业务亮点，也是普惠金融重要的组成部分。

徐力表示，上海农商银行始终将普惠金融作为自身的初心与使命，长期聚焦小微及民营企业融资难点，从加大信贷支持力度、推动金融科技产品创新、优化产品服务体系、建立长效服务机制等方面入手，培育对小微企业“敢贷、能贷、愿贷”的公平信贷文化，不断提升小微企业金融服务的可得性和获得感。

对于小微企业，上海农商银行优化小微企业贷款期限管理，研发了“预授信”“无还本续贷”等产品，解决小微企业在实际生产经营中的资金匹配需求。截至 2019 年 6 月末，上海农商银行国标小微企业贷款余额逾 1300 亿元，“两增两控”口径下小微贷款余额逾 250 亿元，民营企业贷款余额逾 1300 亿元，均在上海法人银行中位列第一。

上海农商银行还充分用好“支小再贷款”对小微业务的正向激励及撬动作用，累计通过支小再贷款发放超过 150 亿元贷款，利率水平低于同期上海地区法人银行普惠小微贷款加权平均利率近 1 个百分点。

徐力表示，在供给侧改革的背景下，将继续牢固自己的定位、坚守自己的本职、钻研自身的特长，服务好小微、民营、科创、“三农”客户，进一步落实疏导货币传导体系，为供给侧改革助力。

## 媒体声音：新华财经 2019 年 12 月 6 日

### 上海农商银行：深耕普惠金融服务 捕捉转型升级新动能（节选）

已加入 A 股 IPO 大军的上海农商银行是上海地区唯一的农商行，是长三角地区普惠金融可持续发展的先锋力量。“普惠金融别有洞天，服务小微大有未来。”12 月 5 日，上海农商银行党委副书记、行长顾建忠在 2019 “对话上海国企领导”全媒体大型访谈中说，服务小微普惠金融是捕捉市场蓝海，实现业务转型升级的方向。

从农信社改制而来，上海农商银行对普惠金融有着别样的情感。在很多人的脑海中，上海是繁华的国际大都市，其实上海也有郊区乡镇。金融是助力上海现代都市农业发展不可或缺的力量。很多人不知道，上海农商银行是上海市涉农贷款市场份额最高的商业银行，上海三分之一的涉农贷款由该行提供。

打通金融服务下乡的“最后一公里”，除了涉农郊区营业网点的覆盖外，减费让利也很重要。顾建忠介绍，上海农商银行对农民合作社执行贷款基准利率，对于其他各类“三农”信贷业务以优惠利率执行。仅涉农贷款一项，和上海银行业同业平均融资利率水平相比，年均均为涉农企业和农户节约财务成本达到 3 亿元左右。

“易获得、低成本、可持续”是上海农商银行“三农”服务希望努力达到的目标。“敢贷、能贷、愿贷、会贷、贷好”则是上海农商银行小微企业服务的理念。

“我在银行待了接近 18 年，原来是做客户经理的，也是做大客户的，但真正让我心潮澎湃的是小微企业服务。”顾建忠这样形容他对小微金融服务的“执着”。

小微金融服务其实是个技术活，企业经营的不确定更大，生命周期更短，这也意味着对银行风控的要求更高。理念上有认同，做法上有创新。顾建忠对小微企业有一套评估标准，“小微企业金融服务可以从两个角度来判断，能不能贷是看人品，通俗讲不会赖账是诚信的，这是我们贷款的前提，贷多少是看他的驾驭能力。比如，真实信贷需求是 300 万元，但提的诉求可能会是 1000 万元，这时候就考验我们对其商业模式的评价。银行提供的信贷如果超越了企业的需求，未必是好事。”

未来 3 年内，上海农商银行计划向民营企业、小微企业提供不少于 2000 亿元的信贷支持，同时每年新发放对公贷款中民营企业占比不低于 60%，并确保民营企业贷款占新增公司类贷款的比例逐年提升。争取至 2020 年实现 80% 的基层网点转型为普惠金融专营服务网点，不少于 80% 的客户经理专职服务于民营企业、小微企业。

“上海农商银行的使命是普惠金融助力百姓美好生活，愿景是打造为客户创造价值的服务性银行，建设具有最佳体验和卓越品牌的区域综合金融服务集团，我们永远在路上，希望成为客户百姓信赖优质贴心的金融伙伴，2020 相信会做的更好。”顾建忠说。

## 1、服务三农

上海农商银行始终坚持姓“农”不忘“农”，坚定巩固郊区市场地位，积极服务上海在农村城市化、农业现代化、农民市民化等“三农”方面的各项金融需求，着力打造具有上海特色的新型“三农”金融服务体系，倾力保障农业稳定、农村繁荣、农民增收。截至2019年12月末，全行涉农贷款余额509.96亿元，较2018年末增加33.81亿元，涉农贷款业务规模在全市排名第一，服务企业类涉农经营主体3700多家、农户个人近2万名，涉农贷款连续三年增量均超过30亿元，完成监管机构对于涉农贷款规模持续增长要求。

### (1) 加强金融产品创新

近年来，上海农商银行在“三农”金融产品创新方面一直是上海地区金融机构的先行者，先后推出农村土地经营权抵押贷款、农业循环贷、农业经营主体品牌质押履约保险贷款、农机贷款等一系列有口皆碑的“三农”金融产品，2019年又着力打造了新农直报线上可循环贷款（新农乐贷）、“家园贷”、借贷合一的“乡村振兴主题卡”、鑫合农卡等“三农”金融产品，其中新农直报线上可循环贷款发展较快，荣获2019年“上海银行业普惠金融服务创新奖”，截至2019年12月末，通过新农直报平台申请的各类涉农贷款累计放款笔数逾140笔，放款金额累计1.38亿元，全市占比超九成。



全行涉农贷款余额  
**509.96** 亿元

服务企业类涉农经营主体  
**3700** 多家

涉农贷款连续三年增量均超过  
**30** 亿元

## 媒体声音：新华网 2019年9月30日

### 上海农商银行金融支农再添新手段（节选）

2019年9月26日，上海穗昌农产品专业合作社、上海峰盛果蔬专业合作社顺利通过上海农商银行企业网银平台实现在线提款，标志着上海农商银行针对农业经营主体创新开发的农业线上小额融资产品“新农直报线上可循环贷款”首批业务成功落地。该行是全国银行业金融机构中首家与农业农村部新型农业经营主体信息直报系统实现大数据直联、线上预审批的银行，“新农直报线上可循环贷款”也是上海地区银行同业中针对农业经营主体开发的首款线上类融资产品。前期，该行通过“新农直报”系统的服务预约功能，已为农业经营主体发放贷款约1.3亿元。

“新农直报线上可循环贷款”产品是该行紧密依托“新农直报”系统，通过智能信息交互、大数据分析及在线农业风控模型构建等创新探索，在市农业农村委的指导、安信农业保险股份有限公司及市中小微企业担保基金管理中心等多方机构的支持下，在金融服务“三农”智能化、线上化发展的路径上的积极探索。该产品于今年8月入选农业农村部“2019年度金融支农创新试点政府购买服务”，成为由农业农村部牵头通过政府购买服务方式开展金融支农创新试点的本市首批试点项目之一。

产品设计围绕农业经营主体周期性资金需求特点，通过对农民专业合作社、农业企业的经营规律的分析论证，以“小额、便捷、高效”为出发点和立足点，本着让客户“线上申请一次+线下跑一次”的理念，采用“线上+线下”的方案推进实施，单户额度最高50万元，以信用方式为主，额度有效期最长可达2年，实现了线上申请、线上支用、随借随还、额度可循环，用款方式更贴合农业生产周期特性，着力解决农业经营主体融资痛点，此次首批落地的业务实际审批仅耗时3个工作日。

下一阶段，上海农商银行将紧扣上海地区农业经营主体需求，积极推广该款线上类农业融资产品，并根据用户体验和市场变化持续进行更新优化、升级迭代。同时在贯彻落实金融服务乡村振兴及长三角一体化发展战略过程中，进一步扩大产品覆盖面及影响力，以提升农业经营主体融资的覆盖面、可得性、便利度为追求，以实现线上化、自动化、智能化为目标，探索大数据、人工智能加持下的产品开发与风控模式创新，积极践行普惠金融、创新支农惠农手段。



## 媒体声音：东方网 2019 年 9 月 9 日

### 上海农商银行支持本市优质农产品品牌建设 助力绿色农业发展

为了支持上海本地地产优质农产品发展，为市民美好生活保驾护航，由上海市农业农村委员会主办，上海农商银行冠名的“上海农商银行杯”2019 年上海地产优质水蜜桃、蜜梨、黄桃三期评优推介活动成功举办。

活动中来自上海市各个区的合作社同台比拼，百家争艳，由市民、农业专家、流通领域专家组成的评委会共同评选，好中选优，评比出各个品类金银铜奖。在参与这三期地产优质农产品评优推介活动的合作社中，有超过 10 家已与上海农商银行建立信贷合作关系，其中上海某桃业专业合作社在优质水蜜桃评选中喜获银奖。该桃业专业合作社为上海市市级示范合作社，主营桃子、瓜果、蔬菜等种植销售，上海农商银行在早期便与该合作社进行合作，提供 400 万元贷款资金，支持合作社逐步发展。

本次农产品评优活动旨在推进上海地产优质农产品产销对接，培育和打响上海地产农产品品牌，促进都市现代绿色农业发展，实现农产品提质增效。上海农商银行赞助并参与举办地产优质农产品评优活动，彰显了该行支持上海市优质农产品品牌建设，推进

质量立农、绿色兴农、品牌强农，助力实现农业强、农村美、农民富的初心和使命。借力上海地产优质农产品评优推介活动，上海农商银行针对种植优质农产品品牌的合作社以及农业优势产业的合作社集群，积极谋划推出农业优势特色产业贷款，为种植上海地产优势农产品的各类合作社提供新的融资产品选择。

作为上海地区服务“三农”的主力军，自成立以来，上海农商银行在“三农”金融领域坚持不断创新，依托农业农村部新型农业经营主体信息直报系统，设计开发涉农线上贷款；紧跟农村产权制度改革，深入推进土地经营权抵押贷款；响应农民相对集中居住项目，迅速推出贴合农户需求的家园贷。该行表示，将以五部委《关于金融服务乡村振兴的指导意见》为指引，持续聚焦三农重点领域，深化金融产品及服务手段创新，同步推进三农金融服务网格化管理体系建设，向乡村“最后一公里”延伸服务触角，建立完善金融服务乡村振兴的产品体系，把更多资源配置到农村重点领域和薄弱环节，更好满足乡村振兴多样化、多层次的金融需求。

## 典型案例

### 上海农商银行首笔“家园贷”业务成功落地

2019 年 8 月 27 日，上海农商银行首笔宅基地住宅更新改造贷款（推广名：“家园贷”）业务落地崇明支行，成功向竖新镇惠民村一农户发放 20 万元贷款用于装修安置房。

“家园贷”有效解决农民新建、翻建、改建、装修宅基地及装修安置房的资金缺口，信用模式授信时间最长达 10 年。为提升服务效率，上海农商银行提供上门受理服务，并开辟了审批绿色通道。

前期上海农商银行与 600 多个村委建立了“家园贷”业务对接机制，以惠民村项目为例，崇明支行多次到村委和项目所在地进行业务探讨及调研工作，对农户进行挨户拜访宣传，并于 8 月 27 日完成了首笔“家园贷”业务落地。此外松江支行于 9 月初发放了一笔“家园贷”用于新建宅基地住房。

“家园贷”业务是上海农商银行全力支持“三农”，共建美好家园的一次重要实践，将作为今后农户贷款的工作重点。



## (2) 多方合作扶农助农

为进一步提升拓宽服务三农的渠道，上海农商银行加强与外部机构的合作，2019年是市级财政安排2亿元政策性农业信贷担保资金专门用于支持本市各类农业经营主体开展业务后的第一个完整年度，上海农商银行持续加大政策性农业信贷担保业务推进力度，制定政策性农担业务管理办法，并与担保中心合作推出“农信保”专项产品方案，进一步提高最高可贷金额和最长贷款期限。依托市政策性农业担保基金，全年实现对涉农主体累计发放贷款金额4.6亿元，市场占比达到62%。

为发挥风险共担机制，在政策性农业信贷担保业务框架下，上海农商银行与上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心、上海安信农业保险股份有限公司合作，创新推出以农民专业合作社、家庭农场、种养大户、农业企业为主要对象的“银行+担保+保险”支农金融新模式，并在上海同业中落地首单业务。截至2019年末，该业务项下余额近3000万元，市场占比近9成。

根据《关于做好农村承包土地的经营权抵押贷款推广工作切实改善农村金融服务的通知》（上海银发【2019】177号），上海农商银行及时修订业务管理办法，积极与农业主管部门对接，了解辖内主管部门对于土地经营权抵押贷款的政策要求及工作进展，积极推广土地经营权抵押贷款业务，截至2019年12月末，全行累计发放农村土地经营权抵押贷款113笔，累计放款金额1.45亿元。

发放政策性农担贷款金额

¥ 4.6 亿元

市场占比达到

62%

发放农村土地经营权抵押贷款

¥ 1.45 亿元

发放农村土地经营权抵押贷款

113 笔

## 典型案例

### 上海农商银行金山支行成功落地上海市首笔“银行+担保+保险”支农业务

2019年3月18日，上海油车蔬果种植专业合作社获得了来自上海农商银行金山支行的100万元支农流动资金贷款，这是2019年上海农商银行、市担保中心和安信农业保险共同携手创新支农金融产品、服务“三农”、推进乡村振兴战略的首单业务。

上海油车蔬果种植专业合作社位于金山区亭林镇，负责人承包了600余亩土地，主要种植各类蔬菜及食用菌，供货给必胜客、避风塘等知名餐饮企业，由于食用菌种植成本较高，需要投入大量运营资金，为了进入高端市场，提高产品定位，合作社又采购了包装设备，开拓零售市场，目前产品已打入上海西郊农副产品交易市场，同时今年2月份到期了一笔流动资金贷款，合作社自身资金愈发紧张，负责人便寻求当地亭林支行帮助其解决资金困难。

上海市政策性农业信贷担保项下“银行+担保+保险”三方合作模式为3月初刚上线的支农创新金融产品，三方各自发挥优势、各司其职，简化了操作流程。产品以农民专业合作社、家庭农场、种养大户、农业企业等为主要服务对象，为他们提供信贷支持，助力其扩大农业生

产、提高产能，获得增收。金山支行在得知了客户的需求后，立即与总行、区农委、安信农保金山支公司对接，确定业务所需资料 and 操作流程，从调查、审查、审批、报送资料、落实放款等一整套流程，仅用了5个工作日就全部完成。





## 典型案例

### 上海农商银行松江支行与松江区农委举行合作协议签约仪式

2019年10月12日下午，上海农商银行松江支行与松江区农业农村委员会举行合作协议签约仪式。本次签约旨在进一步推进“政银联动、协同发展”的合作，以实际行动践行普惠金融，助力“三农”发展，进一步提升服务区域乡村振兴能力。

仪式上，松江支行介绍了松江支行近年来始终坚持服务“三农”、小微、切实履行社会责任，全面推进“三农”金融业务改革等方面取得的成绩。松江区农委对上海农商银行松江支行多年以来在助推乡村振兴以及支持涉农企业方面做出的贡献表示感谢，并表示后期区农委会更加重视政银合作，共同探索“三农”金融发展合作新模式。

双方表示下一阶段继续加强互动、资源共享，充分发挥“三农”金融服务能力，切实服务涉农实体经济。



### (3) 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，至2019年末，在全部368家营业网点中，近64%的网点位于农村地区，为远郊居民提供日常金融服务，服务“三农”势头不减。上海农商银行坚持把自助机具投放和互联网金融应用优化作为支持新农村建设的重要措施，持续为农村提供覆盖范围更广、使用更为便利的基础金融服务。

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贡献。截至2019年末，35家沪农商村镇银行贷款余额134.53亿元，较年初增加14.11亿元，农户及小微企业贷款占比88.63%，户均贷款金额48.96万元，有效助推了县域小微“三农”企业发展。

## 典型案例

### 慈利沪农商村镇银行获评2018年度支持县域经济信贷投放先进单位

慈利沪农商村镇银行始终坚持“支农支小”的市场定位，以服务地方经济建设为己任，不断加大信贷投放，鼎力支持县域经济建设，在慈利县2019年度经济工作会议上，该行再次被评为支持县域经济信贷投放先进单位，这是慈利沪农商村镇银行自成立以来连续第六年获得此项荣誉。

2018年，慈利沪农商村镇银行继续坚持“做小做散、扶贫扶弱”的服务宗旨，将信贷资源向涉农、小微、贫困人口等群体倾斜，不断改进信贷服务，创新信贷品种，加大信贷投放。贷款主要投向种养殖业、农村小微企业、个体工商户以及贫困人口，为县域小微企业发展、乡村

振兴战略、美丽乡村建设和扶贫攻坚提供有力的信贷支持。截至2018年12月31日，全年共投放各类贷款34816.12万元，其中涉农、小微贷款占比99.83%，年末户均贷款47.44万元，有效扩大了信贷投放覆盖面，发挥了村行在支持地方经济建设、践行普惠金融服务方面应有的作用，受到了慈利县委、县政府的表彰。

该行表示，将继续坚持“支农支小”的市场定位，主动对接小微、涉农和各类特色产业合作社等新产业，创新信贷产品和担保方式，着力解决小微企业贷款抵押难题，进一步加大信贷支持力度，服务实体经济，为县域经济发展做出新的贡献。

## 2、服务小微

上海农商银行始终坚持以服务小微企业为己任，健全小微企业金融服务体制机制，创新小微企业金融服务产品与服务模式，助推小微企业发展成效显著。截至2019年12月末，全行全国标小微口径项下贷款余额1382.93亿元，较年初增加104.75亿元；贷款户数12423户，较2018年末增加1251户。

### 服务小微企业情况统计表

指标名称	单位	2019年	2018年	2017年
小微企业贷款余额	亿元	1382.93	1278.18	1268.52
小微企业贷款占比	%	31.59%	32%	35%
小微企业贷款客户数量	户	12423	11172	10395

## 媒体声音：新华财经 2019年12月31日

### 上海农商银行积极开展“百行进万企”工作（节选）

为进一步提升金融服务小微企业质效水平，11月以来，上海农商银行行长顾建忠及总分支行相关业务人员实地走访了上海浦东、奉贤、闵行等多个区的民营、小微企业，深入了解“三农”、小微、科创、民营等各类普惠金融服务企业的金融需求，拉开了该行落实上海银行同业公会“百行进万企”倡议的帷幕。

本次拜访的企业，既有上海农商银行持续多年相伴成长的老朋友，也有建立合作关系不久的新客户；既有以现代都市农业为特色经营的“三农”企业，也有具有实体产业支撑、自主创新突破、关键核心技术的科技型小微企业。通过走进生产车间、走上田间地头，上海农商银行与企业经营者、管理人面对面交流，近距离聆听企业切身诉求，全面了解企业的发展历程、经营情况及与该行业务合作情况，切实把“以客户为中心”作为走访调研工作的立足点和出发点，在践行“百行进万企”工作精神的同时，进一步探索该行开展普惠金融的路径和模式。

上海祥欣畜禽有限公司是一家主要从事种猪培养、畜牧养殖农业产业化龙头企业。早在2005年公司刚刚起步时，上海农商银行就向其发放了190万元贷款。同年，“祥欣”种猪被中国畜牧行业协会评定为“中国品牌猪”，此后成为全国首批国家级种公猪站，获得大白种猪遗传进展全国第一名。企业负责人表示，希望能继续与上海农商银行携手前进，希望银行能在贷款外给予更多定制化的理财及存款产品。

上海荣盛生物药业有限公司主要从事水痘疫苗及体外诊断试剂产销，是上海市首批高新技术企业和首批科技小巨人培育企业、上海生物医药行业诚信企业优秀创新型企业。企业拥有国家颁发的疫苗生产许可证，是国内仅有的四家专业生产水痘疫苗的企业之一。2018年上海农商银行对荣盛生物给予了首次8000万元授信，支持企业实现当年度销售增长逾80%，产生了良好的经济效益和社会效应。“我们接下来会继续就信贷、资金结算方面与银行开展合作，同时目前企业所有销售仅供应国内市场，伴随产能提升

未来将开拓国外市场，希望届时能在贸金业务方面与上海农商银行开展合作。”企业负责人朱先生说。

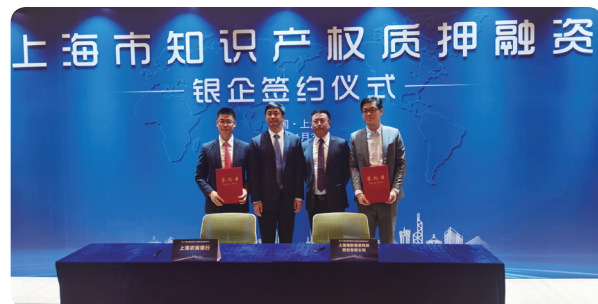
上海农商银行表示，将以本次“百行进万企”大调研活动为契机，针对近10万户小微企业开展全覆盖、地毯式调研走访，优化服务和产品体系，提升企业对金融服务的获得感。未来，该行将恪守“普惠金融助力百姓美好生活”的使命，继续增加对普惠金融重点领域服务供给，服务好“三农”、小微、科创等普惠客群，助力实体经济行稳致远。



顾建忠行长（右二）走访小微企业

## (1) 信贷政策扶持

上海农商银行在 2019 年度信贷投向政策中明确，积极支持为国  
有大型企事业单位、行业龙头企业、政府部门等核心客户提供  
长期配套服务的上下游中小型企业，同时围绕大众创业、万众  
创新，坚持向消费、服务、民生等弱周期行业倾斜的战略定位，  
围绕产业集群、专业市场、供应链，重点关注地域有特色、有规模、  
有需求的“一圈一园两链”客户，积极支持重点商圈与核心市  
场经验成熟商户、核心企业上下游产业链的供应商和经销商；  
积极支持入住高新技术园区并拥有自主知识产权的科技型企业、  
为大型制造业龙头企业提供上下游配套产品的小微企业、以及  
已与我行业务合作良好，成长性好、信誉稳健的客户群体。



顾建忠行长（左二）出席银企签约仪式

## 媒体声音：今日头条 2019 年 7 月 26 日

### 上海农商银行陪伴富驰近十载，打造成国际化领军企业

日前，上海金融监管部门提出 5 个方面、19 条加强民企金融服务  
工作举措。作为上海本地法人银行，上海农商银行积极响应政策  
要求，扎扎实实做好民营企业、小微企业金融服务，打造普惠金  
融生态，优化服务长效机制。该行提出将通过信贷额度单列，实  
现未来三年内向民营企业、小微企业投放信贷金额不少于 2000 亿  
元，并确保民营企业贷款占新增公司类贷款的比例逐年提升。

多年来，上海农商银行坚持对企业从 0 到 1 的陪伴，不同行业、  
不同规模的民营企业，对上海农商银行的支持有着切身感受。

富驰高科，如今已经是一家受资本市场青睐的明星企业，去年 C  
轮融资获得风投 1.26 亿元，今年年初已经进入 IPO 辅导，正在积  
极准备上市申报阶段。据富驰高科创始人于立刚介绍，公司主要  
面向全球高端核心零部件市场，客户都是各行业的领军者。“我  
们注重研发能力，每年研发投入占总收入比重的 10%，产品研发  
经费占费用投入的 40% 以上。正是这样，我们具有大批量生产  
经验和科技，最高峰的时候每天为某手机移动互联终端品牌生产  
400 万件零部件。”

上海富驰科技股份有限公司成立于 1999 年，是长三角首家从  
事金属粉末注射成形制品的高科技企业，拥有自主研发的金属粉  
末注射成形（简称 PIM）核心技术，目前是国内最大的 PIM 产  
品专业制造商，并具备在全球化市场与国际同行同台竞技的实力。  
富驰的产品目前普遍应用于汽车、医疗、手机移动互联终端等国  
内外知名消费电子品牌，在消费电子范畴占领稳定的市场份额，  
2018 年营业收入突破 5 亿元，是科技创新成果产业化的典型企业。

作为一家成长型的高新技术企业，富驰 20 年来也有过不少艰难时  
刻。从无到有，从有到优，从小到大的企业故事中少不了“缺钱”  
的窘境。

经过 20 年的积淀和爬坡，富驰现在已经是年收入超过 5 亿元的“隐  
形冠军”企业了，贷款的可获得性更大了，融资渠道也更多元了。

但于立刚坦言，富驰曾经也是小微企业，那时候 200 万元的启动  
资金耗尽，没有抵押物急缺资金，幸运的是富驰的核心高新技术  
前景受到上海农商银行的认可，2001 年企业初创阶段就获得了当  
时农信社的 800 万贷款，而且是三年期一次还本付息，当时财政  
还给予高新技术企业贷款利息补贴，相当于是免息贷款。“信任  
比信心更重要”，上海农商银行“雪中送炭”的资金让富驰渡过  
了初创期的技术研发、验证、应用阶段。

解决了生存问题“活下来”后，2006 年是富驰转型升级的一个关  
键时刻，砍掉了原来业务占比最大的钨钢手表表壳业务，全面进  
军电子产业，为手机提供精密零部件设计和制造。正是这个战略  
调整，让富驰高科迈上了高质量发展的台阶。

2012 年富驰拿下了某手机移动互联终端的零部件订单，但这对设  
备更新的要求很大，富驰高科又碰到了“缺资金”的老大难问题。  
当时只有租赁的产房，也没有高价值的固定资产可以抵押。上海  
农商银行了解到情况后，提出了创新的办法来化解企业资金的困  
难，用股权质押贷款、订单融资、信用贷款等组合方式为富驰提  
供了 1500 万元的综合贷款，这让富驰得以投入关键设备顺利完成  
订单。从 2012 年开始富驰的利润、销售额翻倍式增长，近三年营  
业收入分别为 48504 万元、48088 万元和 53212 万元。目前上海  
农商银行给予富驰高科的综合授信已突破 4 亿元，包括短期流动  
资金贷款、固定资产贷款、订单融资、银行承兑汇票等。

于立刚认为，科技型民企有成长规律，技术从实验室走向市场实  
现量产再产生效益和利润，需要很长的周期和过程，这中间，除  
了风险投资机构的融资支持外，银行的信贷资金支持也至关重要。

“2012 年我们接到订单时，如果没有银行的资金支持，我们就无  
法更新设备满足生产需要，当时银行给我们贷款，除了准确研判  
我们的增长前景外，敢贷、愿贷、能贷的体制机制也很重要。”

## (2) 创新产品支持

为满足不同小微客户的需求，上海农商银行不断丰富小微企业金融产品，近年来先后开发了鑫 POS 贷、鑫医贷、小微企业流动资金循环贷、银税贷以及小微企业“预授信”业务。为优化小微企业贷款期限管理，上海农商银行于 2019 年 4 月推出小微企业“鑫快贷”业务，根据小微企业的生产规模及周转特点，设定最长 5 年的贷款期限及较为灵活的还本付息方式，授信额度为 1000 万元，用于解决小微企业在实际生产经营中的中长期资金需求。截至 2019 年末，小微企业“鑫快贷”新增客户逾 120 户，累计贷款金额超过 4 亿元。



2019 年，上海农商银行开发上线集“POS、收钱宝、收钱码”于一体的聚合支付、“小铃铛”智能语音播报、“动态码”收款、“码上盈”商户理财等创新产品组合，全年新拓聚合支付商户超万户，帮助中小微商户实现非接触式移动收款。同时，为不断提升中小微企业服务深度，先后在餐饮、教育、人才公寓、停车场、会员卡行业推出具备轻应用、云服务、快部署特点的“鑫”系列智慧行业应用，帮助中小微客户快速建立数字化、智能化管理能力，扶植企业成长。

## 媒体声音：东方网 2019 年 4 月 23 日

### 上海农商银行“鑫快贷”解决企业“转贷”难，一次最长贷 5 年

日前，上海农商银行推出“鑫快贷”产品，向上海某航运公司发放了该产品的首笔贷款，贷款期限长达 5 年。

“鑫快贷”是上海农商银行优化小微企业贷款期限管理，解决企业实际生产经营中的中长期资金需求，缓解“转贷”难题而推出的特色产品，贷款期限最长可达 5 年，授信额度最高 1000 万元。

此次获得“鑫快贷”首笔贷款支持的公司主要从事沿海与内河运输业务。2018 年，随着公司业务量扩大，货轮在各港口停泊、补

给的燃料费、港务费等各项费用支出较 2017 年增长一倍，由于回款账期与各项费用的付款周期不匹配，企业自有资金经常短缺。尽管企业通过短期流动资金贷款缓解资金压力，但需要每年结清还款，一旦续贷流程无法顺利衔接，资金链就会紧张。

上海农商银行全新推出的“鑫快贷”产品恰好符合该企业需求，单次审批，贷款期限最长可达 5 年，贷款金额最高可达 1000 万元，满足企业更长期平稳资金的需求，同时也节省了企业每年转贷的资金成本，避免因资金接续不到位而出现的流动性危机。

## (3) 平台渠道支持

上海农商银行不断提升小微企业专业化服务水平，36 家小微企业专营网点专门服务小微企业，并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。上海农商银行积极推进与上海市中小微企业政策性融资担保基金合作业务，截至 12 月末，中小微基金项下贷款余额 32.13 亿元，较 2018 年末增加 20.6 亿元，2019 年中小微基金项下累计贷款发放额位居上海银行同业前列。2019 年与中小微基金试点合作开展“批次担保”业务，以“见贷即保”的创新合作模式缩短小微企业贷款周期，自业务开展以来上海农商银行“批次担保”项下贷款累计发放 71 笔，贷款金额 2.57 亿元。





## 媒体声音：中央人民广播电台 2019 年 4 月 22 日

### 上海农商银行创新落地“批次担保”业务，小微贷款更快捷（节选）

近日，上海某石墨烯新型材料公司获得了上海农商银行 300 万元流动资金贷款。这是 2019 年上海农商银行与上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心（以下简称“市担保中心”）试点合作开展“批次担保”业务以来首单落地业务，也是该行在中小微企业融资模式和服务上的又一创新实践。

上海农商银行多年来坚持探索适应普惠金融业务发展实际的新产品、新服务。对于无法提供标准抵押物，又想获得融资增信的中小微企业，该行通过与市担保中心的紧密合作，近三年为 700 余户中小微企业累计发放担保贷款超过 20 亿元，户均融资约 300 万元，以“银担合作”的服务模式合力支持中小微企业发展。

今年，为进一步提高中小微企业融资时效，上海农商银行与市担保中心合作开展“批次担保”贷款模式创新，对于特定批次额度内的担保贷款项目，由该行自行审批、放款，再提交市担保中心

备案。相比过去银行审批后再由市担保中心审批的老模式来说，流程更为便捷，有效缩短中小微企业贷款审批周期。

此次获得上海农商银行首单“批次担保”贷款支持的公司是一家专业出口石墨烯新型材料的小型企业，产品远销欧洲、南美洲、非洲及东南亚部分国家。随着国家“一带一路”战略的推进，企业看到了扩大销售范围的商机，高薪聘请了数名精通当地语言的高级销售人员，并增加了参与各类跨境大型展会的次数，致使营业成本上升，同时受跨境贸易账期影响，企业经营周转资金吃紧。

在得知企业经营状况后，上海农商银行以市担保中心项下“批次担保”模式快速发放贷款。在审查客户资料、确定操作流程后，于审批通过当日便完成贷款发放，以央行同期贷款基准利率提供 300 万元流动资金贷款，解决了企业燃眉之急。

## 3、普惠大众

上海农商银行长期以来坚持金融普惠大众，在渠道、产品、特色银行卡、金融服务等方面进行积极的探索和实践，同时还通过移动互联网在金融领域的应用，进一步拓宽金融服务大众的宽度、深度和便捷度。

### （1）推进养老金融

上海农商银行与上海各类社保机构合作，多年来代理发放城保、镇保、农保、失业保险以及企业年金等各类社会保险类资金。许多营业网点在节假日期间照常营业，投入大量人力物力，提供配套增值服务，确保各类社会保障金及时到账，并对社保类客户免除收取 ATM 跨行取款手续费。2019 年全年社保发放总笔数 3947 万笔，金额 682 亿元，其中养老金发放 1578 万笔，金额 247 亿元。2019 年上海农商银行荣获上海市“养老金发放优质服务窗口”单位称号。

### （2）代理公共服务

上海农商银行积极参与上海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房，支持部分低收入家庭购买经济适用住房。截至 2019 年末，上海农商银行住房公积金贷款户数达 29.4 万户，贷款余额达 1092.83 亿元，贷款整体规模继续保持行业领先地位，纯公积金贷款市场发放占比连续 10 年全市第一。截至 2019 年 12 月末，上海农商银行共计发放敬老卡 96 万张，2019 年新增发放 6 万张。新版社保卡累计发放 175.57 万张，全市排名第二。

### （3）促进就业创业

上海农商银行积极拓展个人助业贷款业务，支持大众创业、万众创新。截至 2019 年末，全行个人助业贷款受助人 1300 人，比 2018 年增加 175 人，贷款余额 32.24 亿元，比 2018 年增加 7.04 亿元。

### （4）发展移动金融

2019 年上海农商银行应用多项金融科技手段，不断完善网络金融在线服务渠道，进一步优化客户体验，投产上线个人手机银行 5.0 版，包括 FIDO+ 数字证书、网点现金预约、专属客户经理等 42 项功能。同时，根据市场需要，敏捷开发投产房贷报税查询、ETC 申请、鑫 e 贷、大额存单、手机号转账等 25 项功能，落实普惠金融政策，为客户提供更优质的移动金融服务。



# 优质服务责任

上海农商银行将“打造为客户创造价值的服务型银行，建设具有最佳体验和卓越品牌的区域综合金融服务集团”确定为公司新三年战略愿景，并将“坚持客户中心”确定为三大核心战略之一，坚持以客户为中心，不断提升服务质量、优化服务流程、提高运营效率、拓宽服务渠道、注重服务反馈，全面提升为客户创造价值的服务能力，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。

## 1、优化网点布局

上海农商银行成立网点规划建设标准化工作小组，制定《网点建设标准指导手册》，建立网点装修建设标准；制定网点选址评价标准及全行网点布局规划调整方案，建立网点布局规划标准；对全行 368 家网点效能进行综合评价排名，对排名靠后的问题网点分析并提出调整方案，建立网点效能评估标准。2019 年共完成网点调整 22 家，总体网点布局更加优化、合理。

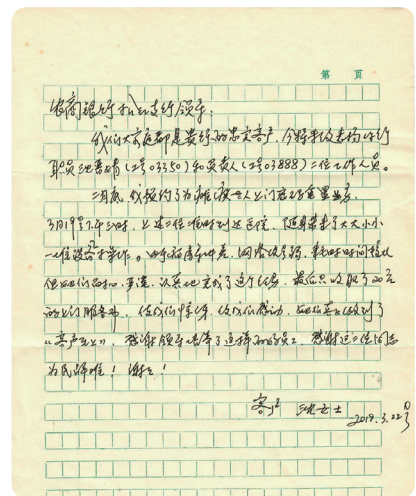


## 2、拓展服务渠道

上海农商银行在加强实体网点建设同时，加强网络金融各业务渠道建设，致力于产品线上线、服务移动化、自助机具智能化、远程服务中心建设现代化，通过网上银行、手机银行、微信银行、直销银行、自助机具、门户网站、电子商务平台等渠道，为客户提供安全、快速、便捷的金融产品和服务。2019 年上海农商银行从客户体验出发，着手智能柜员机等机具新功能拓展、现有流程完善优化，创新开发智能低柜，通过自助机具与办公家具一体化的设计理念，高度整合网点柜面机具，赋予传统柜面更多的业务功能。

## 3、提升服务质量

上海农商银行在进一步加强网点硬件设施的改造、升级的同时，不断提升服务质量，加大规范化服务考核力度，加强网点服务质量监测。各营业网点认真执行窗口规范服务的相关制度。上海农商银行的服务工作获得了客户的高度肯定，2019 年客服热线客户满意度占比 99.58%。



## 4、优化业务流程

上海农商银行在 2019 年继续优化业务流程，为客户提供良好的服务体验，包括优化企业开销户流程、新增个人业务办理证件种类、扩展智能柜员机功能、优化全行现金押运模式、启动会计印章电子化建设。

### 媒体声音：新华网 2019 年 5 月 5 日

#### 上海农商银行落地“取消企业银行账户许可”助力营商环境改善

2019 年 4 月 30 日，上海全面实施人民银行“取消企业银行账户许可”新规，境内依法设立的企业法人、非法人企业、个体工商户（以下简称“企业”）在上海市银行业金融机构办理基本存款账户、临时存款账户业务，由核准制改为备案制，人民银行上海分行不再核发开户许可证，企业只需在银行端即可完成全部开户事宜。这一举措大大提升了企业在银行开户的效率。

新政实施首日，上海农商生态农业发展专业合作联社（以下简称“农晨合作联社”）就享受到了“快速开户、即开即用”的便利。4 月 30 日上午 9 点左右，农晨合作联社前往上海农商银行松江泖港支行办理企业基本账户开立业务。前期，该行工作人员已就此次新规向企业进行了详尽介绍，并开展上门实地调查及开户意愿

核实。鉴于准备充分，当天从审核材料到账户开立完成，再到账户即时生效进行收付款使用，整个过程较取消企业银行账户许可前大幅度缩短，极大地便利了企业。农晨合作联社也成为该行第一家享受此次政策调整红利的企业客户。

上海农商银行始终坚持服务实体经济，服务民营企业、小微企业，目前已陆续推出了包括微信开户预约、专人服务、小微企业绿色通道等多项优化企业开户流程的服务，持续建立优化企业账户服务长效机制，遵循“两个不减、两个加强”，真正让数据多跑路、企业少跑腿。真心为民营企业、小微企业敞开便捷服务之门，助力上海市营商环境改善。

## 5、强化科技支撑

2019 年上海农商银行加强科技建设，通过提高科技水平进一步提升服务质量，保障信息系统安全稳定运行，核心账务系统业务时段可用率达到 100%。上海农商银行强化全行网络安全工作，完成门户网站、网银及村行门户网站的 IPv6 上线实施。持续提升信息系统业务连续性，完成深圳异地数据中心和异地灾备系统阶段性建设。完成核心应用前置系统、ATM 前置系统、自助设备平台和客服系统等 12 个重要业务系统的生产设备生命周期替换和资源整合，降低生产运行风险。



# 金融创新责任

上海农商银行践行“诚信、责任、创新、共赢”的核心价值观，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。

2019年上海农商银行推出“鑫快贷”“新农直报线上可循环贷款（新农乐贷）”“鑫才贷”“启航贷”“鑫秒贴”等公司类金融创新产品，成功创设全国农商系首单信用风险缓释凭证（CRMW）、发行全国首单租赁住房ABN、注册全国首单公租房PPN、落地首单PRE-ABS、落地首单上市公司股票定增。

2019年上海农商银行推出“鑫e贷”（在线）业务，线上授信，线上提款，符合普惠金融的特点，切合我国消费金融发展的未来趋势。推出宅基地住宅更新改造贷款业务，有效解决农民新建、改建、装修宅基地及装修安置房的资金缺口。推出柜台债业务，为投资者提供的包括地方政府债在内的多种债券的账户开立、买卖、付息、兑付等综合服务。



## 媒体声音：新华网 2019年9月17日

### 上海农商银行推出“启航贷”，支持创业、促进就业

近日，随着首笔“启航贷”的发放，上海农商银行与上海市就业促进中心（“市就促中心”）、上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心（“市担保中心”）合作的创业担保贷款正式扬帆起航。据悉，该行推出的“启航贷”产品致力于帮助创新创业企业解决“融资难、融资贵”问题，无需抵押，担保费全免，最高可贷300万元，还可享受市就促中心贴息政策，将有力支持上海创新创业企业的成长发展，促进本地就业，吸引人才落户。

2018年末，上海市财政局、上海市人力资源和社会保障局、中国人民银行上海分行联合下发《上海市创业担保贷款实施办法》，要求市就促中心、市担保中心积极推进本市创业、就业工作。上海农商银行迅速跟进，在市就促中心指导下，与市担保中心反复商讨业务模式和方向，最终为此次合作定名为“启航贷”，寓意助力科技人才、民营小微企业创新创业启航运行，从而进一步带动本市就业。这不但是该行践行金融创新与科技、民生发展相结合，化“敢贷、能贷、愿贷”口号为实际行动的有力举措，也是该行勇于承担使命和责任，希望为社会创造更大价值的又一次探索。

本次获得首笔贷款的上海沃比医疗科技有限公司落户于浦东张江科技园区内，现有员工30名。对于能获得此次贷款，企业负责人刘先生表示着实没想到。实际上，企业刚成立2年，尚处在产品研发阶段，前期已与多家银行接触，但都没有收获。此次，上海农商银行和市担保中心成立专门工作小组，根据医疗器械行业前

期研发投入、相关证书获得时间长等特点，主动学习资本市场的估值定价能力，实地考察企业，研究行业、产品，最终决定全力支持科研人员自主创业。就在放款准备之际，沃比医疗生产的机械可解脱栓塞弹簧圈在首例手术中获得成功，为今后批量生产、全面扩大制造规模开了个好头。上海农商银行表示，“启航贷”的发放只是陪伴企业成长的第一步，该行正在与企业进一步商讨开展投贷联动试点业务，希望通过认股权加贷款的股债联动方式，支持、陪伴企业成长壮大。





## 典型案例

### 上海农商银行“鑫秒贴”业务成功投产上线

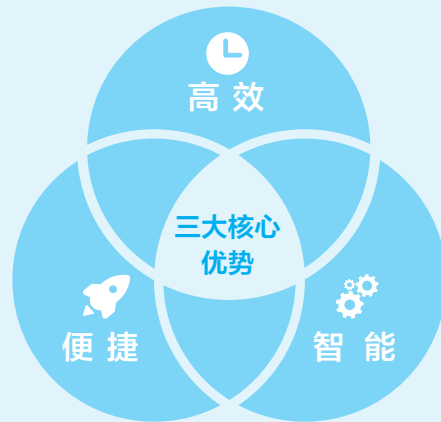
2019年10月25日，上海农商银行“鑫秒贴”业务成功投产上线，开创了贴现业务提升科技赋能、服务普惠金融的新模式。

作为聚焦民营中小企业贴现融资需求，提升票据贴现服务实体经济质效的新业务，“鑫秒贴”开启了上海农商银行贴现业务智能化办理的直通车。投产上线首日，崇明支行和金山支行完成共计6笔业务，贴现金额147.5万元，平均票面金额24.6万元。

“鑫秒贴”业务是指符合条件的商业汇票的持票人通过登录上海农商银行企业网银将其持有的未到期的电子银行承兑汇票向上海农商银行自助发起贴现申请，经系统自动审批，扣除贴现利息后向持票人付款的贴现业务。相较传统的贴现业务，“鑫秒贴”业务具有高效、便捷、智能三大核心优势，实现了系统实时报价，客户线上自助申请，系统智能审核，贴现资金即时到账的全流程自动化处理。

“鑫秒贴”业务是上海农商银行发挥“创新驱动”思维，贯彻中央关于加强民营、小微企业金融服务、推进长三角一体化决策部

署的重要举措，对于拓展贴现业务在线获客能力，提高产品服务效率，提升市场竞争力和品牌形象具有积极的意义。



## 媒体声音：经济日报客户端 2019年10月14日

### 上海农商银行成功创设全国农商系统首单信用风险缓释凭证

2019年10月11日，上海农商银行成功创设全国农商系统首单信用风险缓释凭证——19上海农商行 CRMW001（19豫园商城 CP001）。

信用风险缓释凭证（简称 CRMW），是指由标的实体以外的机构创设的，为凭证持有人就标的债务提供信用风险保护的，可交易流通的有价凭证。

在凭证正式创设之前，上海农商银行顺利通过交易商协会凭证创设备案，该行对各类投资人进行了充分的路演，最终成功创设6,000

万元 CRMW，成为全国农商系统首家 CRMW 创设机构。通过本次凭证的创设，标的债券吸引了大量投资人参与认购，最终标的债券发行金额10亿元，票面利率3.62%，全场认购倍数达1.57倍，为债券的成功发行提供了支持保障。

这是自今年7月1日上海农商银行获得 CRMW 创设资质以来，在民营企业债券融资支持工具领域的具体实践。该行相关负责人表示，后续将一如既往地以实际行动积极响应国家号召，切实支持普惠金融及地方实体经济发展。

最终标的债券发行金额  
10 亿元

票面利率  
3.62%

全场认购倍数达  
1.57 倍

# 社会责任

## 员工发展责任

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

### 员工基本情况表

指标名称	单位	2019年	2018年	2017年
员工总数	人	6257	6094	6215
新员工数	人	542	296	334
女员工数	人	3088	3034	3127
女性管理者占比	%	31.03	32.62	30.46
员工流失率	%	3	3.22	3.36

### 1、保障员工权益

2019年上海农商银行认真贯彻落实《劳动合同法》，构建和谐劳动关系，职工劳动合同签约率达100%。上海农商银行根据“按劳分配、公平合理；以岗定薪、统一标准；以绩定奖、强化激励；结合市场、动态调整”四大原则管理员工的薪酬福利体系，按时发放员工薪酬，足额缴纳社保公积金，并完成税优健康险计划的落地实施，为员工购买补充医疗保险，进一步保障员工福利待遇。上海农商银行按照国家有关规定执行员工请休假管理制度，保证员工休息权等各项基本权利。

职工劳动合同签约率达  
**100%**

全年提供社会招聘岗位  
**282**个

全年共新增在线课程  
**461**门

参与鑫陪伴移动学习  
**6431**人

### 2、注重人才培养

上海农商银行始终贯彻落实“人才驱动”战略要求，深化以人才发展为主体，以绩效管理、资源配置为手段，以人力资源管理的市场化、专业化、信息化为方向，打造各级领导、人力资源条线、各业务条线和员工本人齐抓共管的“一体两翼三化四位协同”人才管理机制，构建以“岗位锻炼70%、帮带分享20%、培训学习10%”为框架的“721”人才培养体系。聚焦行内关键岗位和高素质人才，深化专业序列建设，不断优化管理培训生、总行备选生培养方案，启动全新FINTECH培训生项目、贸易金融储备生专项培养工作，新设信息科技条线HRBP团队，推进网点“零售副行长+营运主管”配置模式，为推动业务创新转型、持续发展做好专业人才储备。

上海农商银行围绕“科技金融、前台营销、创新业务优先”目标，结合谈判薪酬，吸引优秀人才，全年提供社会招聘岗位282个、入职217人，进一步充实前台业务人才和后台专业型人才。加强雇主品牌建设，以“甄选人才，提升形象”为导向，构建体系化的应届生培养招聘模式，与多所知名高校共建实习生基地、产学研实践基地，举办多场企业开放日及首届HR开放日，组织开展“鑫体验”实习项目。2019年签约588名应届生，整体生源质量不断提升。对照数字化转型战略要求，全面启动“金融+科技”人才储备。

上海农商银行围绕人力资源战略重点，开展员工分层分类培训。精心设计各项经营管理培训，重点做好美国伊利诺伊大学“农业金融创新与营销管理”中青年干部培训、中国浦东干部学院“中青年干部领导培训”、二级支行行长“一加三”模块学习等，通过资源下沉、融合办班、内生共享、访学结合，不断丰富创新管理人员培训模式，拓展干部战略思维，提升综合素质；整合资源推进后备梯队成长，坚持敏捷融合、跨界学习、打造品牌标杆，重点开展中青年干部培训项目、北京参访学习项目、新员工培训项目等；

匹配战略助力专业队伍实战能力提升，通过强化实战导向与场景学习，重塑开展公金条线“鑫光计划”“鑫耀计划”培训及零售条线队伍分层培训等。通过目标引导，科技赋能，继续推动在线学习生态建设。统筹内外部资源、做好在线学习内容建设，进一步创新技术、聚焦体验，强化 O2O 培训运营。全年共新增在线课程 461 门，开展学习活动 14 项 26 期，共 6431 人参与“鑫培伴”移动学习。

指标名称	单位	2019 年	2018 年	2017 年
培训项目数	期	2319	1974	1824
培训人次	人次	122529	86356	77996
人均经费支出	万元	0.42	0.37	0.3



### 3、关注员工职业发展

上海农商银行关注员工职业发展，充分调动和激发全行员工的积极性、创造性，明确岗位分类、行员等级和序列通道，对各类岗位的定级方式、定级条件、行员等级变动分别作出具体规定，确保岗位职级体系流程清晰、可操作性强。同时，落实“管理 + 专业”双通道发展机制，完成信息科技、运行保障业务序列续聘和新聘，开展理财经理星级评定，打破原有行员等级晋升机制，完善市场化晋升通道。严格执行干部选拔任用制度，公开竞聘与组织选拔相结合，提拔优秀年轻干部，优化队伍结构，提升整体战斗力，进一步优化干部年龄结构和梯队建设，对有能力、有潜力的优秀人才加速培养，加快使用。

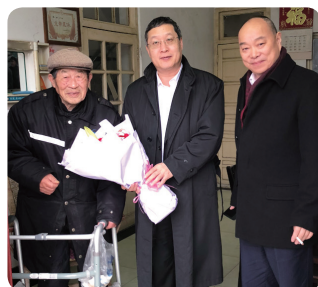
### 4、致力员工关爱

上海农商银行坚持以员工为本，全方位多角度凝聚人心开展关爱员工十件实事项目：在基层单位创建标杆职工小家，搭建职工“衣食住行”服务平台，建立大病就医、住院绿色通道，为单身职工畅通交流互动平台，建立 90 岁以上退休员工慰问关爱机制等，为基层和职工提供普惠化、精准化、零距离的各类服务，职工的获得感明显增强。

上海农商银行持之以恒开展“爱心一日捐”和帮困送温暖活动，2019 年，累计募捐金额达 220 万元，惠及身患大病及困难员工 785 人，送上帮扶慰问金 150 万元。同时，为全行职工投保“职工重疾综合医疗险”“职工保障互助会综合保障”“工会会员专享保障”等项目，建立多渠道互助帮扶体系。



徐力董事长看望困难职工



监事会李建国主席（中）看望退休职工

2019年，上海农商银行紧贴职工精神文化需求，围绕建国70周年，开展第七届职工文化艺术节系列活动。本次艺术节活动采用“线上与线下、分统相结合”的创新模式，在全行开展形式多样、健康活力、特色鲜明的42项群众性文体活动，全行近3000多名员工参与到活动中，较好展现了上海农商银行文化建设的丰硕成果。





# 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，普及金融知识，提高消费者风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益。

2019年上海农商银行围绕建设服务型银行目标，对本行客户体验现状进行了调研，形成《2019年客户体验调研报告》《2019年客户体验调研情况分析》，关注客户痛点、热点、难点，积极思考研究提升客户体验的思路与方法。上海农商银行积极妥善处理客户诉求，根据人民银行标准，完成OA投诉流程优化改造投产，收集整理全行客户投诉数据，实现投诉分类行业标准全落地，投诉渠道和方式全覆盖。印发《投诉应急处置规定》，针对重大、紧急、突发投诉访情，做好应急处置工作。

## 1、大力开展公众金融教育

2019年上海农商银行开展“金融知识万里行”“金融知识进万家”“金融知识普及月”等形式多样的教育、培训和宣讲活动，内容涵盖金融政策法规、银行业务、个人征信、货币反假、反洗钱、反电信诈骗、互联网金融安全、个人维权等各个方面，切实保障金融消费者权益。2019年公众金融教育累计投入139.5万元，服务消费者65万人次。



2019年公众金融教育累计投入

139.5 万元



服务消费者

65 万人次

## 典型案例

### 上海农商银行开展“普及金融知识月”活动

为持续推动金融消费者教育工作，提升各个群体金融消费者的自我保护意识和责任承担意识，发挥金融知识普及在金融扶贫中的积极作用，探索建立以金融消费者教育助推金融精准扶贫的长效机制。2019年6月，上海农商银行开展了“普及金融知识月”活动。

本次活动围绕“普及金融知识，守住‘钱袋子’”为主题，充分发挥便民银行优势，将金融知识普及、金融消费者八项权益、打击电信诈骗、引导金融消费者理性选择金融产品和服务等内容有机融入金融教育宣传中，利用多种形式在精准扶贫中开展金融知识普及，着力增强公众的防诈骗能力，并注重向中老年人、进城务工人员、农村居民等群体倾斜，做到身边有活动，切实提升金融消费者的金融素养。

在各社区，上海农商银行通过发放宣传手册、播放警示教育片、厅堂设摊等多种形式，拓展宣传渠道，扩大教育覆盖面；通过问卷调查了解金融知识在社区居民中的普及情况，以及对金融安全意识的掌握程度，针对消费者关心的重点领域，尤其是对老年人展开以“打防并举、以防为主”的方式防范电信诈骗宣传，详细讲解了防范电信诈骗的要点，深化金融安全理念。

针对当下关注度较高的“套路贷”“校园贷”“美容贷”等违法犯罪行为，上海农商银行走进校园，对理财投资风险开展特色教育，用生动的案例向学生群体普及树立“量入为出，理性借贷”的正确消费观，同时增强他们的理财风险防范意识。

上海农商银行走进园区，就近年来典型的非法集资案进行讲解分析，与企业员工积极提问互动开展形式多样的宣传活动，用通俗易懂的语言和形象生动的案例介绍了非法集资的危害及手段。通过“四询问一告知”和“一听、二看、三问、四提醒、五看账、六慎办、七报警”的“七步工作法”，帮助客户分析投资中涉嫌非法集资的情形，同时针对不同客户群体开展个性化的理财知识宣讲，增强客户理财风险防范意识。

本次宣传注重对金融消费者的风险意识和为自己决策承担责任意识的教育，重点普及金融安全知识，宣传普及非法集资、电信诈骗、银行卡盗刷等常见的手段、存在的风险，让金融消费者明白在“自享收益”的同时，要“自担风险”，引导其远离非法金融活动，避免盲目投资和冲动交易，守护好自身的“钱袋子”。





## 媒体声音：新华网 2019 年 03 月 20 日

### 上海农商银行开展“国际消费者权益保护日”系列活动

今年“国际消费者权益保护日”期间，上海农商银行以“守住安全线，护紧钱袋子”为主题，在全市各区开展数十场金融安全专题宣传活动。

本次活动，上海农商银行以“打好本土牌，惠及老百姓”为出发点，用生动活泼、贴近生活的形式提高消费者权益保护意识。员工开设的金融知识小讲堂，把健康理财、安全用卡、珍视信用、防范电信诈骗等知识点讲深、讲透。员工自编自演的主题小品以现实生活为场景，用简单、直白的对话让观众了解如何辨识高风险的虚假理财产品，怎样通过银行官网、手机银行查询银行理财产品

信息，为何在银行买理财需要“双录”等与市民生活息息相关的话题。本次活动还特别融入“点亮 3·15 守护之树”环节，预示着银行将继续切实保障消费者合法权利、合理诉求。

在日常金融安全宣传之中，上海农商银行制作的《商教授小课堂》金融知识普及手册一直是消费者权益保护的口碑之作。其中，《金融消费者权益保护八项权利》《紧绷防范之弦，远离诈骗之害》《了解自身需求，合理购买理财》《珍惜信用，您一生的名片》等最常见的消费者权益保护知识点，采用漫画形式，通俗易懂地普及金融知识，受到消费者欢迎。



## 2、全力维护消费者金融安全

上海农商银行积极履行社会防范责任，营造安全稳定的金融秩序，密切警银协作机制，切实维护客户资金安全保护，保障消费者金融安全。

2019 年 8 月上海农商银行组织全行开展“防范电信网络诈骗”集中宣传月活动，依托营业场所、门楣、电子显示屏等阵地和资源，全面发动营业场所员工、大堂经理、大堂保安等队伍作用，开展防范电信诈骗专题宣传。开展“警银同鑫、你我同行”安全主题教育，各营业网点与辖区警方联合进社区、进企业、进校园、进家庭，推进防范电信诈骗公益宣传活动。全行统一印制“走千家、入万户、进心门，吹响反诈集结号”主题宣传海报 400 余份，在营业网点显著位置统一摆放、向客户宣传，并组织客户、员工及家属关注“守护申城”“社区平安屋”等防范微信公众号。组织“防范电信诈骗”安全主题教育，持续开展客户临柜汇款“四询问一告知”和“四核实”制度落实情况检查，网点通过悬挂警示标语、张贴防范提示、发放“紧绷防范之弦，远离诈骗之害”手册宣传资料和其他群众喜闻乐见的方式，向广大客户，尤其是向财务人员、老年客户等电信诈骗针对的重点人员开展防范电信诈骗知识宣传。



上海农商银行建立警银联动机制，与属地公安机关建立联动机制，凡发现客户在办理转账业务中存在电信诈骗嫌疑的暂缓办理业务；对劝阻无效的立即拨打“110”报警电话。紧密结合“扫黑除恶”专项斗争工作，积极配合有权机关开展电信诈骗涉案账户的线上、线下查控工作，及时配合公安机关落实各项防范和打击电信网络诈骗活动。落实科技防控措施。根据公安机关等上级部门要求，积极落实对公账户网银交易风险防控措施试点工作，实施网银转账白名单等风险防控措施，进一步加强对公账户被电信诈骗的风险防范。2019 年全行共成功防范电信诈骗事件 22 起，涉及金额 295.75 万元。



全行共成功防范电信诈骗事件

22<sup>起</sup>



防阻客户被骗金额

295.75 万元

## 典型案例

### 寻丝追踪，严堵智柜转账诈骗

#### ——上海农商银行宝山四元路分理处成功防范一起智柜转账电信诈骗

2019 年 3 月 14 日下午，一男性客户来到上海农商银行宝山四元路分理处智能柜员机前办理一笔 8 万元转账汇款业务。柜员在指导客户转账过程时，按照防范电信诈骗“四问一告知”的要求进行提示。客户一口表示汇款是给儿子交学费的。“孩子前两天回来也没说交学费，但现在突然要钱真是太赶了”，客户抱怨声让柜员顿时留了心。经交流，客户告诉柜员他只是看到“儿子”发来转账讯息就赶着来网点了。柜员听后立马警觉起来，意识到这可能是一起电信诈骗，并立即把情况上报网点负责人。网点负责人询问后，要求客户立即联系其儿子班主任，确认是否有哈佛大

学培训事宜。电话一沟通，骗局马上就被拆穿了，客户恍然大悟。原来客户所谓的“儿子”是犯罪嫌疑人假冒，之前通过 QQ 方式掌握了客户情况，然后再以收取学费为名欺骗客户将钱款汇至所谓培训账户。

上海农商银行智柜业务上线以来，在服务效率提高的同时，并没有放松防范和识别电信诈骗工作。四元路分理处员工通过敏锐观察和快速反应成功防阻电信诈骗，为智柜业务保障客户资金安全提供了良好的工作范例。

## 典型案例

### 用心用情保客户资金，防骗防诈获社会好评

#### ——上海农商银行松江泗泾支行成功堵截大额诈骗

2019 年 5 月 23 日上午，一对老年夫妇与一男子一同走进上海农商银行松江泗泾支行办理汇款业务。经办柜员见老年夫妇转账 80 多万元却未写明转账用途，而一旁男子却主动为老人填写，立即警觉起来。柜员按照“四问一告知”要求询问客户时，得知客户与收款人不认识，转账他人借款也没有合同或借据，柜员立即可疑情况报告营运主管。

营运主管了解情况后，与大堂经理分别与老年夫妇和该男子进行交谈后发现，两者答复内容明显不一致。至此，营运主管认定老年客户遇到诈骗无疑。运营主管一边示意大堂助理拖延并至网点隐蔽处报警；一边假装答应为其受理转账，等待警察到来。期间该男子想劝老年夫妇一起离开，但柜员巧妙地以业务在受理中、

无法归还证件为由与其周旋。很快警察到达网点，与员工一同劝阻客户停止转账，但老人始终坚信自己并未上当。在警银双方长时间劝导和通知家属共同劝阻下，老夫妇终于认清了诈骗本质。原来该陌生外地男子以赠送农场有机蔬菜、组织免费旅游为诱饵博取信任，而后收取高额“会员费”敛财。据了解，该老年夫妇已充值了 10 万元，此次欲成为农场股东，想将自家 80 多万的拆迁款全部“入股”。

事后，本市新闻媒体也闻讯到网点进行了跟踪采访。许多新老客户得知此事后反响热烈，对上海农商银行员工努力保障客户资金安全交口称赞。

## 典型案例

### 三进三出阻转账 ——上海农商银行嘉定工业区支行成功拦截一起电信诈骗

2019年12月13日早上，客户孙阿姨神色紧张来到上海农商银行嘉定工业区支行。柜员礼貌地询问需要办什么业务，孙阿姨从裤兜里拿出一张皱巴巴的纸，说要转账2万元。柜员一看她手中的纸上仅写了一个名字和账号，于是再次详细询问对方是什么银行，孙阿姨却支支吾吾答不出，只说是家里人。柜员告诉她转账需要收款人开户银行，不妨确认后再办理转账。

当天中午，孙阿姨再次来到网点说要转到广西的一家农商银行，柜员询问是哪个农商银行？她又显得遮遮掩掩，柜员心生警觉，询问是否认识收款人、汇款的意图以及家人是否了解此事。孙阿姨一再表示认识的，具体哪家银行她要回去再问问。

下午三点左右，孙阿姨第三次来到网点要汇款。柜员刚开始按照“四问一告知”进行询问，她就显得非常急躁，声称钱是汇给干儿子的，要求柜员马上给她汇款。柜员一听感觉可疑，再次详细询问

她和所谓的干儿子的情况，孙阿姨却说只见过一次。柜员意识到，客户可能遭遇电信诈骗，立即按照预案，在安抚客户情绪、拖延汇款时间的同时，及时向网点负责人汇报。

网点负责人得知后，一边和客户进一步沟通，一边根据孙阿姨身份证上住址联系其所在村委会、派出所，希望得到老人家人联系方式，了解对方收款人账户的真实性和安全性。很快，警察也赶到了网点。经过再三的询问和劝导，孙阿姨最终哭着说出转账的目的是为了要救儿子。当老人的家人和儿子亲自赶到银行，孙阿姨看见真人后，终于相信这是一场诈骗。明白了真相的孙阿姨十分感谢上海农商银行员工的耐心劝解，连连称赞多亏负责的银行员工，自己才能避免损失，并表示今后一定提高警惕，加强自我防范意识。



## 爱心公益责任

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



## 典型案例

### 上海农商银行徐力董事长出席“国际志愿者日”活动

2019年12月4日，上海农商银行徐力董事长出席由上海市民政局举办的“参与志愿服务，共创‘公益之城’”亮灯仪式。

徐力董事长在致辞中向志愿者们致以节日的问候和崇高的敬意。他表示志愿服务是社会文明程度的重要标志，是加强思想道德建设、培育和践行社会主义核心价值观的重要载体，也是创新社会治理的重要实践。上海农商银行“从百姓中来，到百姓中去”，积极践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，培育志愿

服务理念，努力成为一家“公益之行”。上海农商银行将与政府部门和广大志愿者共同努力为构建人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体奠定坚实的基础。

2019年9月21日，在上海市民政局支持下，上海农商银行推出了“公益护照”信用卡产品。今后，上海农商银行与民政部门共同将“公益护照”做成品牌、做出口碑，使之成为社会公益领域里的名牌，充分发挥其应有的巨大社会正能量。



徐力董事长（左五）、俞敏华副行长（右一）出席亮灯仪式



2019年上海农商银行持续发挥上海农商银行“鑫公益”专项基金作用，用于儿童关爱、帮困救助等项目。组织16支队伍96人参与“一个鸡蛋的暴走”公益活动，共计筹款35.2万元，支持贫困山区儿童营养健康、教育发展等项目。投入15.8万元，与上海市“爱心暑托班”合作，为556家“爱心暑托班”送去了750余课时的儿童财商课程。向上海儿童医院“家长学校”项目捐助20万元，造福儿童健康事业。



## 典型案例

### 上海农商银行参加“一个鸡蛋的暴走”50公里公益徒步活动

2019年5月11日，“一个鸡蛋的暴走”50公里公益徒步活动在上海浦东举行。“一个鸡蛋的暴走”旨在为联劝公益基金会相关公益项目筹款，致力于让0-18岁儿童健康成长、平等发展。暴走队员们需在12小时内走完50公里，并通过创意方式募集善款，实现个人挑战和公益参与的双重价值。今年是上海农商银行第二年参与该项活动，顾建忠行长与全行96名暴走队员以及40余名志愿者参加了本次活动。

此次暴走50公里路线沿申迪生态园、旗杆村、康桥生态园、张江主题公园、丁香国际一路行至HBC船厂。活动得到了行内员工的

积极响应，共组建16支参赛队伍。此外，40余名志愿者沿暴走路线建立起10座志愿补给站，为暴走队员安全抵达保驾护航。所有参与者着红色T恤，使得“农商红”成为暴走路上的一抹亮色。

“千里之行，始于足下”，暴走的50公里只是上海农商银行公益之路的一部分。上海农商银行始终把社会责任作为重要使命，在自身成长的同时，积极回馈社会，为慈善事业贡献更多力量，实现个人及企业价值的共同升华。



顾建忠行长参加暴走活动并接受媒体采访



2019年，上海农商银行继续向“吉祥安康”西藏日喀则五县农牧民意外伤害保险公益项目捐赠250万元，为西藏日喀则市五县（亚东县、江孜县、定日县、拉孜县、萨迦县）233688名（其中59854名为建档立卡贫困人口）农牧民购买意外伤害等保险，保险金额达到109亿元。

## 媒体声音：人民网 2019年9月22日

### 3年延续，上海农商银行为23万西藏日喀则农牧民再送“吉祥安康”

2019年7月，上海农商银行全新一期“‘吉祥安康’西藏日喀则五县农牧民意外伤害保险公益项目”成立，这也是自2017年该项目首期启动后，该行连续三年不断的公益之行。

与前两年不同的是，今年的“吉祥安康”项目，在意外伤害保险的基础上，增加了大额住院补充医疗保险和社保重大疾病保险，日喀则五县建档立卡贫困人口59854人，均将获得该保障。上海农商银行也将捐赠保费金额从200万元增加至250万元，力求给予贫困地区人口更周全的保险保障。

2017年7月，上海农商银行捐赠200万元，启动“‘吉祥安康’西藏日喀则五县农牧民意外伤害保险公益项目”，为西藏日喀则五县23万农牧民送出86亿元意外伤害保险。此举开创了“公益+交易所+保险”的精创扶贫模式，充分运用保险低保费高保障的杠杆效应，以及保障能够精准到人的特性，为贫困地区人民送上关爱。

截至2019年6月末，在项目运行的两年内，已决及未决赔款金额总计约490万元，每年赔付率均超过120%。

国家“十三五”规划纲要中明确指出，要“创新扶贫开发方式，健全精准扶贫工作机制，健全广泛参与机制”，坚决推进精准扶贫、精准脱贫。日喀则是上海对口援建地区之一，所辖县域自然环境恶劣，自然灾害较多，交通极其不便，交通事故频发，极易造成农牧民意外伤害。同时，农牧民受经济条件所限，意外伤害发生后，往往得不到及时救助和治疗。因此，上海农商银行根据当地扶贫工作的实际需求，通过上海慈善基金会，捐资设立“吉祥安康”意外伤害保险的扶贫公益项目，由上海保交所利用其平台，招标确定承保保险公司，为有效利用保险机制进行精准扶贫、科学扶贫开创了一条新路。今年，该行在原保障基础上增加大额住院补充医疗保险和社保重大疾病保险，将为更好推进精准扶贫精准脱贫，打赢脱贫攻坚战贡献力量。

2019年上海农商银行捐赠1000万元用于上海市农村综合帮扶，协助推进帮扶“造血”项目建设，提升薄弱地区自主发展能力。定点扶贫方面，继续推进“百企帮百村”村企结对精准扶贫项目落实，投入帮扶资金320万元，与云南马关县八寨镇阳文山村、夹寒箐镇老寨村、仁和镇木腊村结对帮扶，出资主要用于建设产业道路和垃圾焚烧池改变村容村貌。

 用于上海市农村综合帮扶捐赠  
1000 万元

 推进“百企帮百村”村企结对  
精准扶贫资金 320 万元



### 聚焦沪滇扶贫帮扶合作项目及普惠金融 上海农商银行为云南乡村事业发展提供金融支持

2019 年 4 月 26 日上午，上海农商银行在上海市及云南省政府领导的见证下，与上海援滇干部联络组签订了《关于促进产业扶贫的备忘录》，双方围绕沪滇扶贫帮扶合作项目及普惠金融重点领域的金融需求，约定在金融支持、产业促进、人才培养等方面加强合作，加快云南地区脱贫攻坚和乡村振兴。

作为全国首家在农信基础上整体改制成立的商业银行，上海农商银行始终坚持践行金融普惠理念，扎实服务“三农”，努力发挥支农主力军作用，截至 2018 年末，该行涉农贷款规模 476 亿元，是上海市涉农贷款市场份额最高的商业银行。

近年来，该行在全力服务上海本地经济社会发展的同时，通过发起设立村镇银行积极支持其他区域“三农”事业发展，推进普惠金融。在云南、上海两地政府的大力支持和帮助下，截至目前，该行已在云南设立了 10 家村镇银行，分布在昆明市下辖嵩明县、阿拉街道，红河州下辖开远市、个旧市、蒙自县、弥勒县、建水县，临沧市下辖临翔区，保山市下辖隆阳区，德宏州下辖瑞丽市等 10 个地区。

在云南省各级政府的关心支持下，沪农商 10 家村镇银行自 2012 年开业以来，始终坚持服务县域、支农支小的市场定位，为农村经济社会的发展注入了新的活力。截至 2018 年 12 月末，10 家村镇银行贷款业务覆盖了农户种植、批发零售等 10 多个行业，惠及众多小微企业、个体工商户和农户，累计向地方纳税逾 1 亿元，担负起“支农支小”的重任。2019 年，该行计划进一步向云南 3 家村镇银行增资，提升金融扶贫力度。

本次签约中，上海农商银行表示将加大集团联动推动金融扶贫工作，指导其在滇设立的村镇银行全力支持云南地区经济建设和发展：一是充分发挥金融服务的杠杆作用，在产业推动和创业扶持等方面提供全方位金融服务；二是免费共享该行网上商城平台，拓宽当地特色产业产销渠道，提升农业电子商务应用和服务能力；三是加大云南地区金融知识下乡活动和专业知识培训，引导村民了解金融和扶贫政策，提高农民群众的金融素质和诚信意识。同时，该行为村镇银行研发的线上贷款产品将于近期上线，面向个人客户，在监管许可的范围内进一步提升对小微、“三农”的服务效率。

上海农商银行选派优秀干部前往崇明区竖新镇大东村担任驻村指导员，支持经济薄弱村发展。一方面提供 10 万元帮扶资金，另一方面以提质增效为核心，加大农产品产销对接，帮助成立集体经济合作社，切实推动农民增收，助推大东乡村经济。继续与崇明、奉贤区经济薄弱村开展结对帮扶，帮扶资金投入共计 70 万元。

## 典型案例

### 上海农商银行崇明支行与竖新镇大东村举行结对帮扶签约仪式

2019 年 8 月 27 日，上海农商银行崇明支行与竖新镇大东村举行了助推乡村振兴结对帮扶签约仪式。竖新镇大东村是崇明区经济相对薄弱村，农民年人均收入 2.1 万元，人均耕地 1 亩，该村基本无村级经济收入，主要依靠上级财政转移支付维持日常开支和村干部工资发放，村民的一些需求无力满足。

本次签约仪式是在上海农商银行响应市委组织部号召，向大东村派出驻村干部后，进一步助推大东村实现乡村振兴工作的切实举措，上海农商银行将提供 10 万元的结对帮扶资金，帮助大东村改善村级设施、丰富党建载体，并为村内困难群众和贫困大学生提供一定帮助扶持。

临近年末，崇明支行为大东村向总工会牵线集中采购大米，用于年终员工慰问。大东村向崇明支行赠送锦旗，以表感谢。



2019 年，上海农商银行公益慈善活动投入 1853 万元，支持公益慈善项目 22 个。

## 媒体声音：新华网 2019 年 9 月 2 日

### 上海农商银行践行“鑫公益”，打造“金融+公益”新模式

随着今年暑假的结束，上海市政府实事项目之一的“爱心暑托班”也告一段落。该项目的推出旨在缓解全市小学生暑期“看护难”问题，引导和帮助小朋友度过一个安全、快乐、有意义的假期。作为上海市小学生“爱心暑托班”公益合作伙伴，上海农商银行连续两年走进“爱心暑托班”课堂，为小朋友们送上“小小金融家”公益课程项目，累计为 1100 余家“爱心暑托班”送去了 1300 余课时的儿童财商公益课程，全行 770 余名青年志愿者投入其中，帮助孩子们从小树立正确的价值观、金钱观。

据了解，“爱心暑托班”是上海农商银行践行“鑫公益”的重要举措之一，在走入课堂的同时，该行还进一步深化“金融+公益”新模式，主动邀请爱心暑托班的小朋友参加“小小金融家”银行开放日活动，一起放飞大梦想。8 月 25 日，“国旗下成长”上海市青少年升旗主题活动与“小小金融家”企业开放日活动不期而遇。在上海农商银行总行大楼，伴随着雄壮的国歌声，五星红旗冉冉升起，小朋友们在激昂的国歌声中庄严宣誓，在鲜艳的国旗下放飞梦想。升旗仪式结束后，上海农商银行还以游戏形式开展了“小小金融家”财商培训，以“消费接龙”“财智问答”“愿望大树”“我的钱包”“眼疾手快”等十个银行体验游戏，帮助小朋友们提高判断力、反应力、敏锐力，感受金融的魅力。截至 2019 年 8 月末，上海农商银行已成功举办“小小金融家”企业开放日活动 5 场，通过“请进来”的形式邀请累计近 300 位小朋友及家长参与。

作为本地法人银行，多年来，上海农商银行一直践行公益之举。2019 年捐赠 480 余万元，落实“双一百”村企结对精准扶贫行动，助力云南马关地区打赢脱贫攻坚战；投入 200 万元，设立上海农商银行“鑫公益”专项基金，在开展“小小金融家”“爱心暑托班”公益活动的同时，关注上海地区老年群体的社会服务问题。



## 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，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。

上海农商银行高度重视反洗钱工作，构建了有效的反洗钱管理体系，加强反洗钱系统建设，切实履行反洗钱职责。重视消费者权益保护工作，加强消保制度建设，强化对消费者权益保护工作的考核，重视消费者投诉的首访首诉处理。



# 环境责任

## 绿色金融责任

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

### 1、绿色信贷政策

上海农商银行 2019 年度授信投向政策明确，大力发展绿色信贷，实施差异化信贷资源配置政策，动态评估和有效控制客户（项目）面临的环境和社会风险，将存在重大环境和社会违法违规的客户（项目），包括节能、节水、减排、环保、安全方面需要重点监控的企业纳入名单制定管理。同时优先支持符合供给侧结构性改革方向的现代农业、战略性新兴产业、传统优势制造业转型升级、现代服务业的信贷投放；禁止对“三高一剩”（高污染、高能耗、高排放、产能过剩）行业新增产能的授信。上海农商银行把符合环境检测标准、污染治理效果和生态保护作为信贷审批的重要前提，通过差异化定价引导资金导向有利于环保的产业、企业，有效地促进可持续发展。



### 典型案例

#### 上海农商银行杨浦支行倾力支持环保企业

上海农商银行近年来深化绿色金融服务，践行绿色信贷理念，用实际行动助力绿色产业，杨浦支行积极贯彻落实总行工作要求，从信贷政策扶持、完善信贷方案、提高服务效率等方面加大了对节能环保领域相关企业的金融支持力度。

上海某科技公司是杨浦区政府和上海五角场（集团）有限公司引入的一家垃圾分类处理的专业化公司，主要为上海城市生活垃圾减量化资源化处理提供服务，现有湿垃圾处理、渗沥液处理、餐厨垃圾处理 3 个项目及配套的除臭和污水处理 2 个项目，在垃圾

处理行业处于技术领先地位。该公司在 2019 年准备进一步扩大生产规模，但遇到资金瓶颈，杨浦支行一直高度关注该公司发展情况，在得知企业资金周转困难后，第一时间跟进，根据企业实际情况，短时间内为企业设计了 400 万元流动资金贷款和 4000 万元固定资产贷款的综合金融服务方案，并协调总行相关部门加快审批流程，2020 年 2 月，杨浦支行已陆续向该企业发放贷款近 2700 万元，用于该企业购买设备以及支付项目改造工程款项，有效解决企业融资难题，得到了企业的高度好评。

### 2、绿色信贷项目

2019 年上海农商银行主动对接“十三五”规划，重点加强对本地区域发展重点的分析研究，大力支持生态环境建设、企业技术改造、产业升级等项目，体现绿色信贷要求，2019 年末绿色信贷余额 14.01 亿元。





## 媒体声音：新华网 2019 年 11 月 12 日

### 上海农商银行发售首只柜台绿色金融债

上海农商银行将于 2019 年 11 月 13 日正式对外发售国家开发银行 2019 年第一期绿色金融债券，该债券系国内首单可持续发展专题“债券通”绿色金融债券，也是可持续发展债券首次亮相柜台市场。本次发行的为 3 年期固定利率品种，投资者可通过上海农商银行上海地区各营业网点及电子渠道进行认购。

本期债券所募集资金将用于重庆市林业生态建设暨国家储备林项目等专项支持长江大保护及绿色发展的绿色项目，推进长江流域生态环境综合治理与保护修复、绿色产业发展、城乡人居环境质量提升，促进长三角一体化、城乡区域协调发展，以林业产业扶贫助力打赢脱贫攻坚战，深入推进长江经济带高质量绿色发展，加快建设山清水秀美丽之地。

作为国内首家在农信基础上改制成立的省级股份制商业银行，上海农商银行多年来以普惠金融为特色，认真落实乡村振兴战略，支持绿色金融发展，积极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。

本次绿色金融债券的发行，是该行践行绿色发展理念的又一举措，今后，上海农商银行将继续配合国家开发银行，持续加大开发性金融对经济社会发展和生态文明建设的支持力度，积极参与绿色债券市场创新发展，以绿色金融推动经济高质量发展。

## 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。

上海农商银行倡导环保办公，持续优化协同办公系统（OA）功能运用，减少纸张使用。深入推进无纸化会议，同时完善视频会议设备，提高视频会议系统使用频率，有效降低会务成本和交通成本。上海农商银行在采购中注重节能环保，完善大额集中采购程序和管理办法，继续完善集中采购目录，及时更新采购价格，有效降低采购成本。在采购活动中注重节约、重复利用，所购电子设备均为国家 3C 认证和绿色环保标志产品，同时充分利用行内现有剩余设备资源。上海农商银行加强供应商管理，建立供应商的考评和管理机制，供应商具有质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书，在筛选时侧重对社会责任有贡献和做出成绩的企业。



# 环境友好责任

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

## 1、加强绿色渠道建设

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

项目	客户数量（万户）		交易量（万笔）		交易金额（亿元）	
	2019年	2018年	2019年	2018年	2019年	2018年
网上银行	359.63	323.59	1419.34	1290.23	22711.02	23813.75
手机银行	348.02	300.01	538.02	506.50	1299.63	1232.86
微信银行	79.42	70.43	140.46	86.85	2359.72	2009.16

## 2、积极参与绿色公益活动

2019年，上海农商银行倡导全行员工积极参加各项社会环保活动，宣传环保理念，自觉节约有限资源，服务城市公益，塑造良好风尚。





## 典型案例

### 上海农商银行开展“绿色环保 美丽上海”亲子环保修身志愿行活动

2019年11月23日上午，由市文明办、浦东新区文明委指导，市志愿者协会、市志愿服务公益基金会、浦东新区文明办、上海农商银行浦东分行联合主办的“绿色环保 美丽上海”2019上海农商银行杯亲子环保修身志愿行活动在世博公园拉开帷幕，此次活动吸引全市100余组环保志愿者家庭代表的热情参与。上海农商银行副行长俞敏华出席活动。

指导单位、主办单位领导共同启动亲子环保修身志愿行活动。活动现场举行了绿色环保丛林闯关赛和亲子绘画描绘“绿色城市美

丽上海”等多个游戏关卡。绿色环保丛林闯关赛活动项目围绕废物利用、节约用水、垃圾分类、降低碳排放量及环保宣言等5大板块开展，通过完成任务获得印章。

通过本次修身志愿行活动，上海农商银行不仅大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，宣扬绿色环保理念，还进一步深化了浦东分行与浦东新区政府的政企关系，全面提升上海农商银行在浦东新区辖内的企业形象和品牌影响力，大力助推银行业务发展，以实际行动践行上海农商银行新三年战略和核心价值观。



俞敏华副行长（左三）出席亲子环保修身志愿行活动

## 典型案例

### 上海农商银行金山支行、奉贤支行 开展“共享绿色，你我同鑫”垃圾分类趣味运动会

为了推进垃圾分类实施工作，上海农商银行金山支行联合奉贤支行于6月30日共同举办了“共享绿色，你我同鑫”垃圾分类趣味运动会，两家支行共120余人参加本次活动。

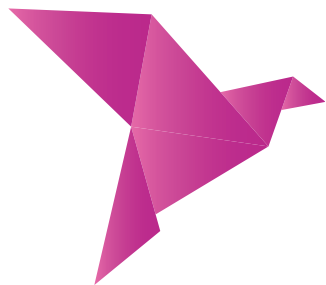
活动期间，通过热身、分组破冰、趣味游戏等环节倡导上海农商银行员工树立良好的垃圾分类意识，熟练掌握垃圾分类相关知识。本次活动共分12支团队，每组经过“青蛙跳水”的热身游戏初步建立起团队默契度，精彩的团队展示充分彰显了干部职工的活力和风采；在“环保连连看”项目中，各支团队通过记忆力和配合度完成了各类垃圾的归类配对；“你来比划我来猜”环节中，各小组了解了垃圾的明细种类；“环保地图”项目时，大家通过全组协作将代表各类垃圾的网球在地图上滚入指定的洞口；“接力答题”时，大家轮流回答关于垃圾分类的问题，巩固了相关理论

知识；“别让垃圾走错门”游戏中，每组成员依次与对手猜拳，获胜后进行垃圾分类投放，将理论知识运用到实际中去。大家表示用愉悦的心情对待身边每一件事，积极做好垃圾分类工作，共同为环境保护贡献自己的力量。

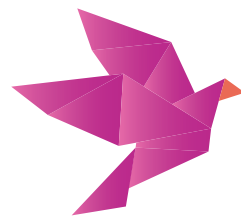


# 05

## 责任展望



2020年，上海农商银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的十九大、十九届二中、三中、四中全会精神，以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，坚持“打造为客户创造价值的服务型银行，建设具有最佳体验和卓越品牌的区域综合金融服务集团”的愿景，践行诚信、责任、创新、共赢的核心价值观，全面实施“坚持客户中心、坚守普惠金融、坚定数字转型”三大核心战略，全力以赴推进新三年发展战略落地。积极投身社会事业，切实履行社会责任，在社会难点和痛点问题中寻找新机遇、拓展新市场，用金融赋能社会治理，使金融发展成果平等地、普遍地惠及包括弱势领域在内的所有社会群体，持续为股东、客户、员工、合作伙伴等利益相关方创造价值。







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



便捷服务 心体验



📍 中国上海市黄浦区中山东二路70号 200002

☎ T: 021-61899999

☎ F: 021-61899460

🌐 [www.srcb.com](http://www.srcb.com)