

CSR 2020 社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report





便捷服务 心体验



目录

Chapter 01

社会责任总体情况

报告说明	03
业绩一览	04
董事长致辞	05
行长致辞	07
公司简介	09
主要荣誉	11

Chapter 02

社会责任理念

社会责任核心理念	15
社会责任目标	15
社会责任领域	16
社会责任关键绩效	18

Chapter 03

社会责任管理

党建引领	21
公司治理	23
利益相关方管理	25
专题报道:	
1、全力以赴抗击疫情	28
2、金融赋能社会治理	34

Chapter 04

社会责任实践

经济责任	
国计民生责任	41
金融普惠责任	47
优质服务责任	56
金融创新责任	58
社会责任	
员工发展责任	59
金融教育责任	63
爱心公益责任	67
诚信经营责任	72
环境责任	
绿色金融责任	73
节约环保责任	76
环境友好责任	77

Chapter 05

责任展望

01

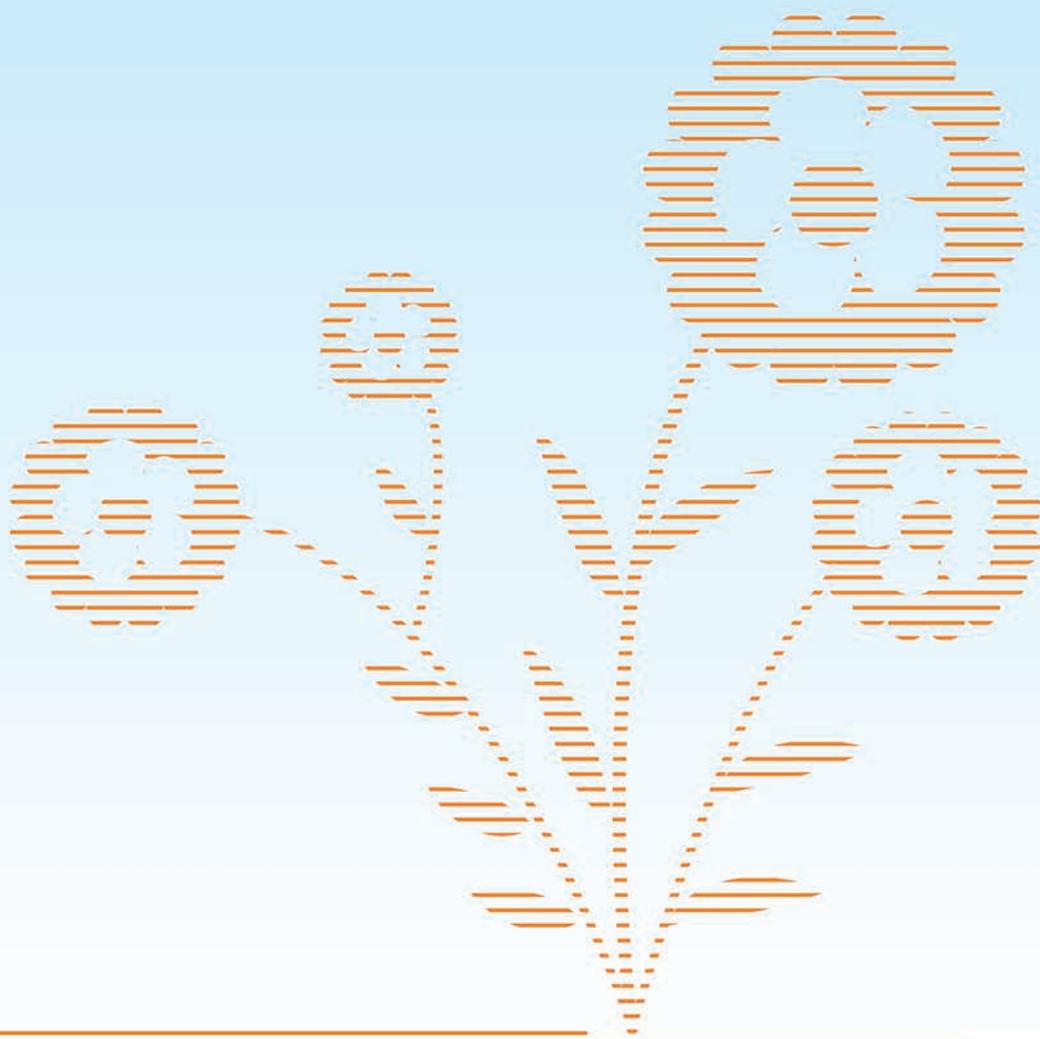
社会责任总体情况

报告说明	03
业绩一览	04
董事长致辞	05
行长致辞	07
公司简介	09
主要荣誉	11



使命

普惠金融助力百姓美好生活



报告说明

报告时间 2020 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 2020 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 14 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》
上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》

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、长江联合金融租赁有限公司（简称“长江金租”）

数据说明 数据源于公司内部文件、报表和相关统计数据

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

报告用纸 环保用纸

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 9 楼
电话：021-61899999、61899460（传真） 邮编：200002

业绩一览

2020 年全球 1000 家银行中排名

153 位

2020 年“中国企业 500 强”排名

472 位

2020 年全球银行品牌价值 500 强排名

193 位



公益捐赠
3334.2 万元



消费者保护经费
123.50 万元



绿色信贷余额
65.78 亿元



节能环保项目贷款余额
8.02 亿元

董事长致辞



乌卡时代（VUCA），我们正经历着前所未有的多元变化与无限可能，正如刚刚过去的 2020 年，黑天鹅群飞、不确定性丛生。外部发展形势越是严峻复杂，越是需要金融机构保持战略定力，咬定青山不放松，以确定性应对不确定性。2020 年，上海农商银行践行助力百姓美好生活的崇高使命，遵循新时代金融向善、向实、向阳的内生逻辑，秉持“责有攸归义无旁贷”的责任理念，以普惠金融润笔着墨，书写了全面履行社会责任的新篇章，在抗击疫情大战和转型发展大考中，实现综合价值创造能力和社会服务能力双双提升。

坚持金融向善，胸怀服务社会民生的星辰大海

习总书记强调，要“坚持以百姓心为心，始终把实现好、维护好、发展好最广大人民群众根本利益作为一切工作的出发点和落脚点”。新时代赋予金融机构新的使命，新的发展理念要求金融机构强化社会功能属性，在强调经济回报同时更加关注社会价值实现，聚焦百姓百业，服务普罗大众，增进民生福祉。秉承这种价值追求，2020 年上海农商银行坚持金融向善，将“普惠金融助力百姓美好生活”确定为公司使命，将金融服务的职能与满足百姓对美好生活的愿望结合起来，用金融服务解决社会痛点和百姓难点。疫情发生后，我行第一时间制定金融支持抗击疫情的十八项重点举措以及《上海农商银行金融支持稳企业、进一步强化中小微企业金融服务工作方案》，多措并举，全力支持企业复工复产、助力“六保六稳”。

初心似炬，映照前行的道路；
使命如磐，赓续奋斗的征途。

打造新时代共建共治共享的社会治理格局，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要任务，也是不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感的内在要求。商业银行既是推动社会经济发展的核心力量，亦是打造社会治理新格局的重要参与者。上海农商银行作为上海地区社会触及面广、与社会基层联系紧密、直接反映社情民意的金融机构，坚决贯彻落实习总书记“人民城市人民建，人民城市为人民”的“两城”理念，胸怀服务社会民生的星辰大海，依托自身的经营属地化、客户普惠化、服务专业化等优势，沿着社会资源的金融化整合、社会问题的金融化解决和社会需求的综合化服务方向，在实践中与各级政府、基层社会组织构建了“一网、两区、三卡、四群、五维、六式”的赋能新模式，将普惠金融的源头活水精准浇灌于社会民生的关键领域和薄弱环节。

坚持金融向实，肩负落实重大战略的使命担当

农村金融机构肩负着贯彻落实党中央关于城乡金融服务工作大政方针和决策部署的重要使命，具有鲜明的政治属性，全力服务地方实体经济、服务国家重大战略部署、支持城乡经济高质量发展是天然的使命担当。

上海农商银行深化对农村金融的政治属性、本质规律和职责使命的认识，坚持金融向实，坚持将落实国家战略与推进自身发展战略相结合，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。我们出台了《上海农商银行支持长三角区域一体化发展三年行动计划（2020-2022）》，成立了长三角金融总部，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，聚焦长三角示范区的“五大经济”，三年内计划为长三角地区客户提供授信不少于1200亿元。我们全力支持乡村振兴战略，制定了《上海农商银行2020-2022年三农业务发展战略》，积极服务乡村振兴示范村建设，加强乡村信用环境建设，完善乡村金融服务体系。我们积极助力临港自贸新片区建设，聚焦新片区内航空物流、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。我们全力服务上海科创中心建设，大力实施“鑫动能”战略新兴客户培育计划，聚焦上海战略新兴产业，为企业提供全生命周期金融服务。

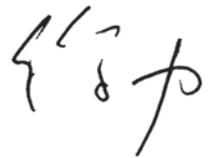
坚持金融向阳，厚植推进绿色发展的本底根基

金融发展除了关注人与人之间的平等发展权问题之外，还包括人与自然、人与社会的和谐共处与包容发展。当前，绿色、可持续发展已成为全球共识，大力推进经济社会绿色发展，是中国迈入新阶段、

贯彻新理念、构建新格局、实现高质量发展的战略选择。金融机构需要充分发挥在资金融通、资源配置、风险管理和市场定价等方面的优势和特长，以金融资本带动更多社会资本投入到碳减排活动和低碳产业发展。

上海农商银行坚持金融向阳，积极践行“绿水青山就是金山银山”的“两山”理论，坚持走生态优先、绿色发展之路，厚植推进绿色发展的本底根基，夯实绿色发展基础。我们确定了“打造长三角最具绿色发展底色的银行”的战略目标，制定了2021—2025年绿色金融发展战略，认真落实绿色信贷的各项政策要求，在金融促进绿色发展、节能减排等方面开展持续探索。我们成立了专业化绿色经营团队，深入调研行业细分领域，研发创新业务模式，并初步形成了“全产业链、全生命周期、全产品服务”的绿色金融服务模式。我们发挥绿色金融功能和优势，引“资”汇“智”，搭建各类绿色发展平台，强化对绿色出行、绿色消费、绿色服务、绿色科技等领域的金融支持力度，积极推进绿色生态、绿色生活、绿色消费等金融场景建设。大力开展生态意识教育和环保、绿色宣传，积极参加公益环保活动，推动社会大众建立节能环保、简约适度的绿色生活新风尚。

初心似炬，映照前行的道路；使命如磐，赓续奋斗的征途。2021年是“十四五”规划的开局之年、是上海农商银行成为上市公众公司的转捩之年，也是上海农商银行2020—2022年发展战略规划向纵深推进之年，我们将不忘服务“三农”、小微、科创和社区居民的初心，牢记“普惠金融助力百姓美好生活”的使命，贯彻新发展理念，服务新发展格局，把握新发展机遇，再创新的佳绩！



党委书记、董事长

行长致辞



刚刚过去的 2020 年，是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，也是本行新三年战略规划的开局之年。面对国内外复杂的经济形势和新冠疫情带来的严峻挑战，本行认真贯彻落实党中央、国务院、市委市政府、市国资委和监管部门要求，狠抓客户发展，助力复工复产，严守风险底线，优化资产结构，保持平稳良好的发展势头，为可持续发展发挥了积极的作用。

聚焦国家战略，坚守普惠情怀。唯有将自身的命运紧密融入中华民族伟大复兴进程中，才能发挥出璀璨的光芒。本行明确要有超越利润本身的更高追求，从百姓中来，到百姓中去，践行普惠金融助力百姓美好生活的使命。积极融入长三角一体化国家战略，设立长三角金融总部，与嘉善支行、昆山支行、长江金租形成区域联动；谋篇布局自贸区、临港新片区业务发展，设立临港新片区支行，助力对外开放国家战略；创新开展三农金融服务，发放上海市首笔生猪活体抵押贷款，助力乡村振兴国家战略；支持上海科创中心建设，大力推进“鑫动能”服务方案，培育科创小微企业。深入贯彻“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，解决早餐工程、老旧小区加装电梯等重点民政项目金融需求，积极推动普惠金融赋能社会治理。

征途漫漫，
唯有奋斗。

践行客户中心，贯彻创新转型。创新是最大生产力和核心竞争力，为“以客户为中心”提供有效的保障。本行挑战传统，敢于取舍，完成全行组织架构调整，以扁平管理模式激发创新发展新格局，迎接市场考验。持续发挥工会卡团队敏捷机制，为五百万在沪企业职工提供优质便捷的金融服务；有效落实消费者权益保护机制，紧跟监管及外部聚焦点，持续强化个人金融信息保护，维护客户权益；设立客户卓越体验管理部，着力解决 428 个客户体验问题，客户口碑不断提升；投产“乐龄版”手机银行，将电子金融服务更便捷地触达老年客群，试点建设异业合作特色网点，加速智慧厅堂系统推广，通过生态化、智能化的手段形成特色服务体系，优化客户体验。

健全风险保障，严守合规底线。安全稳健和高速发展的关系始终是辩证统一的，风险合规管理能营造更健康的经营环境，是保障商业银行恒久发展的护身符。本行积极应对内外部环境发展变化，打造全面风险管理体系，深入推进集团并表管理；加强风险偏好管理，优化信贷结构，通过严控房地产等重点领域限额，加大对新兴产业、普惠金融、“三农”等实体领域的信贷投向支持，实现制造业占比提升，普惠小微信用贷款余额增长 42.82 亿元；着力打造重大事项线上监测和预警系统，提升风险早期识别能力；重点加强信息科技风险管理，完善业务连续性体系；持续推进智能反洗钱平台搭建，提升科技赋能水平，维护金融稳定。

坚持以人为本，强化社会担当。员工是商业银行的最大资产，是源头活水，也是汹涌澎湃的推动力。本行以“721”员工培养体系、“五纵五横”动车网络为基础，推动职等薪等体系的重构和业务序列管理的优化，健全覆盖更多岗位类型的职业发展路径；加强“一体两翼三化四位协同”的员工主动管理意识，搭建中青班、人才论坛等交流平台，建立多品类、跨部门融合人才库，让员工充分被激发、被赋能，与全行的改革发展携手共进。本行始终牢记是国家赋予了银行社会价值，积极搭建公益平台，鼓励员工走出去服务社会。全年开展志愿者项目 206 个，志愿服务参与 1800 余人次，受助对象超过 2 万人次。同时，21 家控股村镇银行实现定点扶贫村对接，并与主发起行共同开展 11 个项目的联动扶贫。

关注节能环保，推动绿色金融。“绿水青山就是金山银山”，围绕国家碳达峰、碳中和目标，本行致力于创新绿色金融服务。大力发展绿色信贷，加入国家绿色发展基金；制定《上海农商银行 2021-2025 年绿色金融发展战略》，明确绿色金融发展方向，实施差异化

的资源配置助力绿色产业；积极践行绿色运营，持续推广信用卡电子账单，减少纸张使用；创新节能减排，打造绿色楼宇，实现总能耗和单位建筑面积能耗的“双降”。

疫情无情人有情，面对 2020 年突如其来的新冠疫情，本行第一时间成立专项工作小组，关注员工身体健康和生命安全，尝试“三在”办公模式，建立应急机制，保障经营平稳，维护金融安全。积极为小微企业经营纾困，切实做到“应延尽延”，高效执行央行再贷款政策，开辟抗疫及保障供应企业融资审批绿色通道，服务小微企业户数排名全市第一。探索多方合作模式，与团市委、市青联、市工商联和市商务委等合作，共同助力中小微企业抗击疫情与复工复产。落实疫情捐赠 2100 万元，全年合计招录逾 1300 人，发布社招岗位超过 200 个。

征途漫漫，唯有奋斗。2021 年是中国共产党建党 100 周年，也是“十四五”规划开局之年，全面建设社会主义现代化国家新征程由此开启。本行将以战胜任何挑战的坚定意志和能力，紧紧围绕全行新三年战略规划，强化执行，深化落地，迎难而上，锐意进取，始终秉承金融服务惠及更广大居民百姓的初心，以“功在当下、惠及多方”的胸怀，为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不懈奋斗！



党委副书记、副董事长、行长

公司简介

上海农商银行成立于 2005 年 8 月 25 日，是国资控股、总部设在上海的法人银行，是全国首家在省级农信社基础上整体改制成立的股份制商业银行，目前总股本 86.8 亿股。截至 2020 年末，营业网点 366 家，员工总数 7183 人，集团总资产 10569.77 亿元，存款总额 7636.17 亿元，贷款和垫款总额 5306.73 亿元。

上海农商银行以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，认真贯彻党中央、国务院决策部署，落实上海市委市政府、市国资委和监管部门的工作要求，不断完善公司治理，坚持创新驱动，转型发展，全力支持上海“三大任务”“五个中心”“四大品牌”建设，服务实体经济，服务“三农”、小微、科创和社区居民，加强合规管理和风险防控，推进战略性人力资源管理，推动数字化转型，优化客户体验，强化金融科技赋能。近年来，上海农商银行市场份额稳步提升，呈现良好的发展态势。在英国《银行家》杂志公布的“2020 年全球银行 1000 强”榜单中，上海农商银行全球排名第 153 位，较 2019 年上升 3 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-，展望稳定。2020 年 11 月 26 日，上海农商银行首发获中国证监会通过，成为 2020 年首家 A 股过会的农商银行。

 86.8 亿股

目前总股本

 366 家

营业网点

 7183 人

员工总数

 10569.77 亿元

集团总资产



2020年A股农商行过会首单 上海农商银行IPO首发申请获证监会通过（节选）



董事长徐力（左二）、首席财务官姚晓岗（右二）以视频方式参加证监会第十八届发行审核委员会2020年第169次发审委会议，接受发审委对我行A股IPO的上市聆讯。

A股上市农商行即将迎来新的重量级角色

11月26日，证监会第十八届发审委2020年第169次会议审核结果显示，上海农商银行首发获通过，这也是今年首家A股发行成功过会的农商行，即将成为A股第9家上市农商行。作为2020年第一家过会的农商行，上海农商银行打响的IPO头枪不仅代表着上海地区唯一一家农商行上市在望，还提振了银行IPO进程加速的市场信心。

成绩单亮眼补充资本打开新一轮上升空间

依托于发达的经济与金融中心市场，以及搭乘长三角区域一体化国家战略和上海推进“五个中心”“四大品牌”建设的东风，上海农商银行的上升前景可期，近年来也凭借良好的经营管理向市场交出了优异的成绩单。

招股书公开数据显示，上海农商银行近年来营收及净利均呈增长趋势。2017年至2019年，该行实现营业收入179.21亿元、201.45亿元和212.71亿元，年复合增长率达8.95%；实现净利润66.63亿元、71.25亿元、89.38亿元，年复合增长率为15.82%。

资产质量方面，2017年至2019年各年末，上海农商银行的不良贷款率分别为1.3%、1.13%和0.9%，呈连续下降趋势且处于同业较低水平。拨备覆盖率则分别为253.60%、342.28%和431.31%，逐年上升，保持较强的风险抵御能力。

2017年至2019年末，上海农商银行核心一级资本充足率分别为10.96%、12.69%和12.59%；一级资本充足率分别为10.97%、12.70%和12.62%；资本充足率分别为14.27%、15.86%和15.57%。

值得一提的是，除了把握区域战略机遇积极推进业务经营外，近年来，上海农商银行还坚持以科技创新为引领，全面革新管理、流程、产品

设计、风险控制和客户服务，提升客户体验和营运效率。此外，以打造“交易银行”“消费金融银行”为驱动，依托主要经营地为上海市的客群优势，上海农商银行全力推动财富管理、零售贷款、信用卡等大零售业务发展，推进转型发展。

扎根地方经济建设区域综合金融服务集团

作为在上海大本营精耕细作的本土农商行，上海农商银行的成长空间和速度离不开地方经济腾飞提供的战略机遇。上海作为长江经济带的重要引擎和国家高水平改革开放的开路先锋，不仅在市场消费和规模经济层面引领全国，在各类资源配置和创新领域层面也始终走在前列。

上海农商银行前身为上海农村信用社，自成立以来始终深耕上海，截至2019年末，上海农商银行在上海地区布设了361家营业网点，是上海营业网点最多的银行之一。依托下沉深耕本土的网点分布优势，该行构建起“三农”、小微、科创和社区金融服务为核心的普惠金融服务体系，形成了差异化特色。

目前，上海农商银行以普惠金融助力百姓美好生活为使命，践行“诚信、责任、创新、共赢”的核心价值观，推进“坚持客户中心、坚守普惠金融、坚定数字转型”核心战略，努力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。

根据英国《银行家》公布的“2020年全球银行1000强”榜单，上海农商银行排全球银行业第153位，获得标普信用评级（中国）主体信用评级“AAspc-”，展望稳定。

主要荣誉

类别	评奖机构	奖项名称
 社会责任	第十届中国公益节	2020 企业社会责任行业典范奖
	人民日报社	2020 年度战“疫”先锋奖
	国际金融报	2020 普惠金融先锋银行
	国家开发银行	2020 年金融债 - 最具社会责任奖 - 脱贫攻坚使命奖
	公益新媒体中心、SMG 融媒体中心	2020 年度“公益之申——十佳公益基地”
	上海日报社	2020 可持续发展杰出贡献奖
 金融服务	中国银行业协会	中国银行业金融科技应用成果大赛最佳技术创新奖（三等奖）
	全国银行间同业拆借中心	银行间本币市场核心交易商
		银行间本币市场优秀货币市场交易商
		银行间本币市场市场创新奖
		银行间本币市场 X-Repo 交易机制创新奖
		银行间本币市场 X-Lending 交易机制创新奖
	亚洲银行家	2020 年度亚洲银行家风险管理类大奖
	国家开发银行	2020 年金融债 - 银行间市场优秀承销商
	中央国债登记结算有限责任公司	结算 100 强 - 优秀自营商
		担保品业务卓越贡献奖 柜台业务优秀承办机构
	银行业理财登记托管中心	2020 年度银行业理财登记优秀银行
	和讯网	2020 年度区域服务领军银行
	中证金牛金融研究中心	“中证金牛”净值型银行理财综合能力评价农商行第一位
	中国证券报	理财银行金牛奖
	新闻晨报	2020 年度创新服务三农信用卡品牌
	金融时报	2020 年度金融领域网上银行“领跑者”
证券时报	2020 年度农商行天玑奖	
	2020 年度银行品牌建设天玑奖	
《金融电子化》杂志社	2020 金融科技产品创新突出贡献奖	

类别	评奖机构	奖项名称
 金融服务	《零售银行》《数字银行》杂志社、腾讯云	2020 年度农商行十佳零售银行奖
	上海市科学技术委员会	2020 年度上海科技金融合作银行优秀奖
	上海股权投资协会	2020 年度最佳合作机构（最佳私募基金服务机构）
	上海市银行同业公会	上海银行同业年度机构贡献奖
		上海银行业普惠金融服务创新奖
		上海银行业科技金融服务奖
		上海银行业银团贷款最佳项目奖及牵头行最佳小微企业服务案例及最佳公关案例
	上海证券报	2020 年度农商行理财卓越奖
	上海《理财周刊》社	第十六届“上海十佳理财之星”最佳组织奖
	上海证券报	第十一届“金理财”年度农商行理财卓越奖
上海市知识产权金融服务联盟	2020 年上海知识产权质押融资工作突出贡献奖	
 银行排名	《The Banker》杂志	2020 年全球 1000 家银行中排名第 153 位
	《The Banker》杂志	2020 年全球银行品牌价值 500 强第 193 位
	《银行家》杂志	2020 中国商业银行竞争力排行——最佳农村商业银行
	中国企业联合会、中国企业家协会	2020 年“中国企业 500 强”排名第 472 位
	中国银行业协会	2020 年“中国银行业 100 强榜单”排名第 24 位
	上海市企业家协会	2020 年“上海企业百强”第 38 位
	 其他	猎聘网
前程无忧		中国大学生喜爱雇主、人力资源管理杰出奖
智联招聘		中国年度最佳雇主校招案例奖



02

社会责任理念

社会责任核心理念	15
社会责任目标	15
社会责任领域	16
社会责任关键绩效	18



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

上海农商银行始终践行“诚信、责任、创新、共赢”的核心价值观，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，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，坚持绿色发展理念，积极践行经济、社会和环境三方面的责任。聚焦高质量发展目标，助推战略新兴产业，支持实体经济发展；发挥“三农”、小微、科创和社区金融服务优势，践行普惠金融责任；以客户为中心，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，用金融赋能社会治理；大力发展绿色信贷，拓宽绿色金融服务渠道，推进生态环境保护建设，最大限度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。



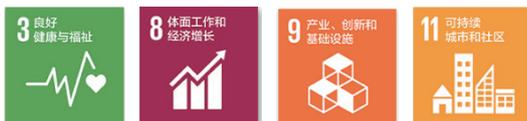
金融普惠责任：发挥银行特色和优势，倾心服务“三农”、小微、科创、社区居民，扶持民营企业发展，关注弱小，践行普惠金融。



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，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。



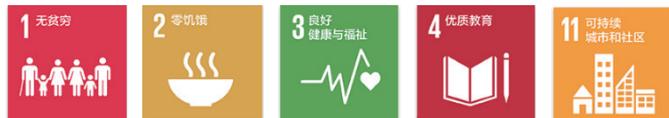
金融教育责任：积极推进金融知识教育宣传活动，常态化走进社区、园区、校区等，面向金融消费者持续开展形式多样、丰富多彩的教育宣传活动、知识普及等活动，提高消费者风险意识和风险识别能力。



上海农商银行 2020 年社会责任报告

社会责任理念

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（本行口径）

指标	单位	2020年	2019年	2018年
资产总额	亿元	10071.17	8884.58	8129.09
存款余额	亿元	7378.23	6670.75	6207.40
贷款余额	亿元	5148.67	4534.16	3978.65
营业收入	亿元	202.50	205.32	192.03
员工费用	亿元	35.64	37.31	37.53
利息支出	亿元	181.81	163.66	147.01
纳税总额	亿元	46.22	41.76	40.49
股利分配	亿元	/注	16.49	14.80
净利润	亿元	79.25	83.12	74.02
资产收益率（ROA）	%	0.84	0.98	0.93
净资产收益率（ROE）	%	10.83	12.46	13.55
核心资本充足率	%	11.61	12.51	12.57
资本充足率	%	14.34	15.50	15.75
不良贷款率	%	0.96	0.83	0.97
拨备覆盖率	%	426.40	453.76	370.84
涉农贷款余额	亿元	609.32	509.96	476.15
小微企业贷款余额	亿元	1618.52	1382.93	1278.18
公益捐赠	万元	3334.2	1853	399.7
消费者权益保护经费支出	万元	123.50	139.50	121.50
客服热线客户满意度	%	99.55	99.58	99.64
员工总数	人	7183	6257	6094
女性员工占比	%	50.54	49.35	49.79
员工流失率	%	2.69	3.00	3.22
人均培训经费支出	万元	0.25	0.42	0.37
节能环保项目贷款余额	亿元	8.02	1.12	2.03
高耗能、高污染行业存量退出	亿元	1.78	0.8	0
人均办公耗电	度	1940	2040	3500
人均办公耗水	吨	8	7	6.2
人均办公用纸	万张	0.14	0.14	0.18
人均公务用车油耗	升	21	25	40
视频会议	次	1065	700	550
信用卡电子账单占比	%	59	49	31.3



注：2020年度股利分配见我行2020年年度报告。

03

社会责任管理

党建引领	21
公司治理	23
利益相关方管理	25
专题报道:	
1、全力以赴抗击疫情	28
2、金融赋能社会治理	34



核心价值观

诚信 (**S**incerity)

责任 (**R**esponsibility)

创新 (**C**reation)

共赢 (**B**enefit)



党建引领

2020 年是上海农商银行新三年发展战略规划的开局之年，也是成为公众上市公司的关键之年，上海农商银行党委按照中央、市委、市国资委党委的要求部署，不断推动全行党建高质量发展，努力提高基层党建整体水平，全面贯彻从严治党各项要求，党建工作成效在疫情防控、复工复产和全行改革发展的大战大考中得到了充分检验。



上海农商银行党委坚持提纲挈领，用政治建设筑牢责任堤坝，始终坚持把党的政治建设放在首位，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，既搭建制度机制的“四梁八柱”，又强化制度执行的“刚性约束”，确保上级党委各项决策落实落地，构筑了全行改革发展的“高速路”。建立全面系统的“三重一大”制度体系，制定《上海农商银行贯彻落实党委研究讨论“前置程序”的实施细则（试行）》，明确基层党建工作、党风廉政建设 and 意识形态工作三张责任清单。召开全行第一次党代会，选举产生新一届党委班子，明确新一届党委工作目标，同时推动 20 家基层党委全部完成换届。截至 2020 年底，上海农商银行党委下辖党委 20 个，党总支 3 个，党支部 243 个，共计党组织 267 个，辖内党员共计 2960 人。

上海农商银行党委坚持筑根塑魂，用思想建设武装理论头脑，把学习习近平总书记系列重要讲话精神，同研究解决公司改革发展的突出问题、公司党建工作面临的紧迫问题相结合，在学深悟透上下功夫，在入脑入心上下功夫，在学以致用上下功夫，不断统一思想、理清思路，把牢了思想建设的“风向标”。全年共开展总行党委中心组学习 16 次，累计学习 5000 人次。开展“四史”学习教育主题系列党课暨党委中心组（扩大）学习会 4 次。

上海农商银行党委坚持强基提质，用组织建设服务改革发展进步，始终坚持强调基层党组织要打好政治基础，强化组织力量，打造党支部规范化建设的“过硬指数”和“标准画像”，打造党建工作的“样板”工程，抓牢了组织建设的“定盘星”。开展四期党务工作专题培训，在线培训基层党务工作者 200 余人次。举办年度全行发展对象培训班 2 期，共培训发展对象 83 人；组织 3 期、72 名支部书记，1 期、3 名党委书记参加国资委“万名书记进党校”培训班。

 **267** 个
党组织

 **2960** 人
辖内党员

 **5000** 人次
党委中心组累计学习

 **200** 余人次
在线培训基层党务工作者

上海农商银行党委坚持正风肃纪，用党风廉政建设营造良好政治生态，始终坚持把全面从严治党向纵深推进，深化细化全面从严治党“四责协同”机制，切实抓好巡视整改落实，为深化改革发展提供坚强政治保障，拉紧了执纪问责的“后防线”。修订《推进全面从严治党加强党风廉政建设“四责协同”责任清单》《党风廉政建设责任制实施办法》，制定《党政领导干部落实党风廉政建设主体责任分工方案》，向基层党委传导、压实各级党组织书记主体责任和班子成员的“一岗双责”。



不忘初心·牢记使命

公司治理

1 | 公司治理结构

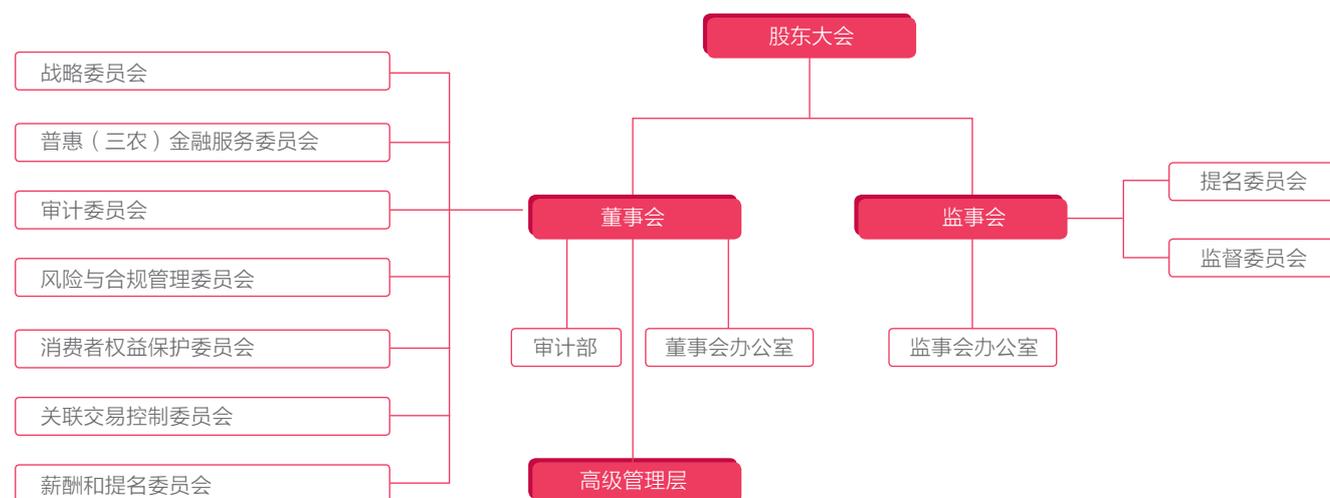
2020 年上海农商银行进一步完善公司治理，着力构建党的领导和公司治理有机融合的制度框架，切实把党的领导融入公司治理各环节，将党建工作要求写入公司章程，坚持完善“双向进入、交叉任职”的领导体制，健全党组织议事决策机制，把党组织研究讨论作为董事会、高管层决策重大问题的前置程序。

报告期内，本行股东大会召开 3 次，审议或听取议案 27 项。股东大会的召集、召开，出席会议的人员资格，表决程序均符合法律、法规和公司章程的规定，股东大会通过的各项决议合法有效。

报告期内，本行董事会召开 11 次会议，审议或听取议案 134 项。全体董事诚信、专业、勤勉、尽责，严格按照《公司法》、公司章程和公司治理程序，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托职责。

报告期内，本行监事会召开 5 次会议，审议或听取议案 31 项。全体监事勤勉敬业，认真履职，积极参加监事会会议和调研考察活动，出席股东大会，列席董事会会议，独立发表意见。

报告期内，本行高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，积极落实服务长三角一体化、普惠金融、乡村振兴国家战略和上海科创中心、贸易中心建设，稳步推进上市发行，推进战略性人力资源管理，推动数字化转型，优化客户体验，强化金融科技赋能，较好完成了全年工作任务。



2 | 投资者关系管理

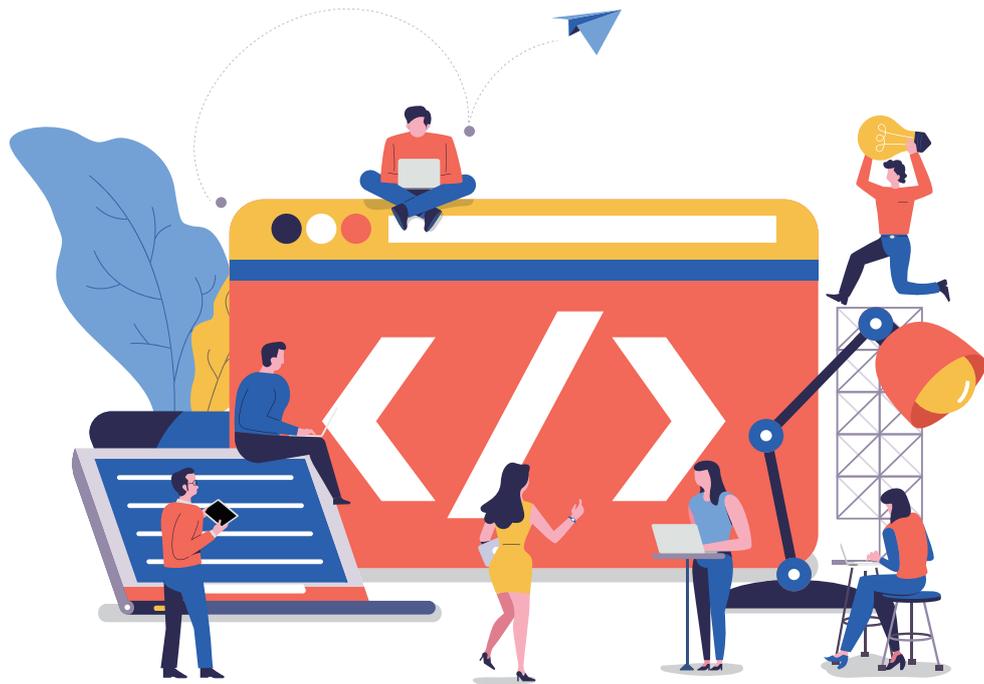
上海农商银行运用多种方式开展投资者关系管理，加强投资者沟通交流，开通投资者热线和邮箱，优化改造官网“投资者关系”栏目，及时响应和反馈市场关切。加强前瞻性市值管理研究和战略分析评估，定期开展主要股东评估，确保上市前的股权结构稳定，维护股东合法权益，提升股东服务水平。

3 | 风险管理

上海农商银行秉持“提升风险经营能力，风险管理创造价值”的理念，坚持稳健的风险偏好，以推进风险管理的全面性、前瞻性、独立性、专业性和跨前性为导向，以风险调整后的资本收益（RAROC）最优化为目标，坚守不发生系统性风险的底线，持续推进全面风险管理体系的建设。上海农商银行制定了清晰的风险策略，明确了风险偏好，建立了风险限额体系，不断优化风险管理制度和程序，培育良好的风险文化，增强经营风险的能力，积极拥抱金融科技，推进风险管理系统建设，提升风险数据质量，加强信息科技风险监测和管控，强化内部控制和合规管理，加大审计监督力度。

4 | 合规管理

上海农商银行坚持从严规定、从严管理、从严问责、从严整改、提升内控水平的“四个从严、一个提升”工作要求，持续强化合规管理，突出“合规管理示范行”及“中场建设”两大任务，结合内外部监管要求和合规工作重点，进一步完善合规管理标杆行的评定机制，探索分支行合规内控部负责人“资格准入、异地任职、定期轮岗、双线报告”的机制；积极尝试合规人员派驻制的工作模式，加强合规服务，提升合规内控管理能力；加强从严问责，确保案防工作落实到位。



利益相关方管理

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 ★ 完善健全的公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 保持各项业务平稳、健康、可持续发展，保障股东权益 ★ 及时、真实、准确披露信息，不断加强信息披露的质量 ★ 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"> ★ 温馨、便捷、优质的金融服务 ★ 满足不同需求的金融产品 ★ 倾听客户意见 ★ 保护消费者信息安全，尊重隐私 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 在依法合规的基础上，优化业务流程，以客户为中心，树立全员服务意识 ★ 创新金融产品，推动产品线上化、移动化，关注老年群体等客户需求，并开发适应性产品 ★ 完善投诉流程，切实保护消费者权益 ★ 加强金融科技建设，保护客户信息
 员工	<ul style="list-style-type: none"> ★ 拥有稳定的工作和良好的福利待遇 ★ 关注员工成长空间 ★ 助力实现自我价值 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 以人为本，完善薪酬与福利体系，保障员工合法权益 ★ 加快战略性人力资源改革，实现公司和员工共同成长 ★ 提供全面、多样化的培训学习体系机制，挖掘员工潜力，成就员工
 供应商与 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ★ 合法纳税，合规运营 ★ 促进就业，创业 ★ 服务“三农” ★ 支持实体经济建设 ★ 服务国家战略，支持上海建设 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 遵守法律法规，足额纳税 ★ 增加就业岗位，创新促就业、创业的服务方式 ★ 服务乡村振兴，助力绿色新兴农业发展 ★ 积极贯彻国家和地方政策，大力支持小微、科创等民营企业 ★ 支持国家重点行业发展和城市基础建设，助力长三角一体化发展
 政府	<ul style="list-style-type: none"> ★ 合规运营 ★ 防范风险 ★ 维护金融系统稳定 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 加强合规管理和合规教育，树立全员合规意识 ★ 强化全面风险管理，加快风险系统性建设，提高风险防范意识 ★ 配合监管检查，接受监管考核，做好监管要求
 社区	<ul style="list-style-type: none"> ★ 诚实守信 ★ 互利共赢 ★ 公平交易 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 友好合作，相互尊重 ★ 公平立约，诚实履约 ★ 公平竞争，阳光采购
 公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> ★ 支持社区发展 ★ 服务社区居民 ★ 共建和谐社会 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 加强社区联动，开展志愿者行动，进一步服务社区 ★ 开展网点智能化改造，提升综合服务能力 ★ 加大社区宣传培训力度，普及金融知识
 环境	<ul style="list-style-type: none"> ★ 信贷投向偏好 ★ 绿色运营 ★ 低碳绿色发展 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 加大绿色信贷投放，发展绿色金融业务 ★ 支持无纸化办公，倡导厉行节约的企业文化 ★ 关注气候变化，参与绿色公益活动，助力生态文明建设

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，2020年上海农商银行柜面服务评价客户满意率为99.27%，较去年提升了0.27个百分点。

✓ 99.27 %
柜面服务评价客户满意率

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，2020年完成定期报告披露3次，分别为2019年度报告、2019年度社会责任报告和2020年半年报；完成临时公告披露7次。

上海农商银行信息披露真实、准确、完整、及时，2019年社会责任报告受到社会各界高度肯定，获得了第十届中国公益节“2020企业社会责任行业典范奖”、国际金融报评选的“2020普惠金融先锋银行”、上海日报社“2020可持续发展杰出贡献奖”等奖项。



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。2020年上海农商银行与上海市工商业联合会、市大数据中心及市中小微担保中心、团市委签订了合作协议，共同推进普惠金融、公益服务、青年人才事业发展等工作。



徐力董事长（后排右）、顾建忠行长（前排右）出席与上海市工商业联合会的签约仪式

4 | 合作伙伴方面

2020 年上海农商银行先后与上海建工集团、盛大汽车、中国太保、长三角投资（上海）有限公司、中国银联上海分公司等签署战略合作协议，在普惠金融赋能、服务实体经济发展、长三角一体化建设等方面紧密合作，取得了良好的工作成效。



顾建忠行长(后排左)、俞敏华副行长(前排左)出席与中国银联的签约仪式



顾建忠行长(中)、顾贤斌副行长(右六)出席与建工集团的签约仪式

5 | 媒体接待方面

2020 年上海农商银行继续保持与媒体良好、顺畅的沟通，接受《金融时代》、中央电视台等媒体采访，在人民日报客户端、央广网、新华网、中国经济网、解放日报、金融时报、第一财经、每日经济新闻、中国经济导报、中国证券报、凤凰网、上观新闻等国家级、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 200 余篇。



典型案例

徐力董事长接受《金融时代》专访

2020 年 4 月 23 日下午，徐力董事长接受《金融时代》杂志专访，成为“2019 上海国际金融中心建设年度人物”中首位受访人物。

徐董事长对上海农商银行目前整体发展和行业地位作了介绍，并对上海农商银行“普惠金融助力百姓美好生活”的使命进行了阐述。他指出，金融是国家治理和社会治理的关键一环，通过发展普惠金融参与社会治理，既是有效路径，也大有可为。一直以来，上海农商银行都坚持“三可”原则（即：可获得性、可负担性、可持续性）践行普惠，提升金融服务能级和核心竞争力。在新冠疫情期间，上海农商银行以支持实体、稳定

经济为己任，通过扩大融资渠道、降低融资成本、优化服务流程等多措并举，践行服务型银行发展理念，为支持企业平稳发展贡献坚实力量。

谈及未来发展，徐董事长表示，上海农商银行将以成为优质上市银行为目标，以新三年战略规划为指引，全力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。

专题报道

1 | 全力以赴抗击疫情

2020年是不平凡的一年，面对来势汹汹的新冠肺炎疫情，上海农商银行全面贯彻党中央、国务院决策部署，认真落实上海市委市政府、市国资委和监管部门的相关要求，及时制定金融支持抗击疫情的十八项重点举措以及《上海农商银行金融支持稳企业、进一步强化中小微企业金融服务工作方案》，全行上下积极响应号召，迅速组建起一支富有战斗力的金融之师，踊跃投身于这一场没有硝烟的战争，在抗疫中主动作为，承担起做好疫情防控支持企业发展保障民生服务的职责，和人民群众团结一致共抗疫情。

用心服务，守护员工和客户健康

在严峻疫情形势下，上海农商银行根据防疫工作实际，采取积极措施确保每日科学消毒，做好细节管理，确保运营安全，构建起“点线面”网格化立体防控体系和保障体系，守护员工和客户健康；利用数据分析精准预判业务量，合理调整营业时间，创新工作方式，利用各种途径有效分流网点客户；确保网上银行、手机银行、24小时自助机具稳定运行，灵活调整信贷还款安排，合理延后还款期限，免除客户后顾之忧。



典型案例

上海农商银行采取多项防疫措施守护员工和客户健康

春节假期作为银行业务的黄金时段，一般具有网点客户多、人员集中等特点。在严峻疫情形势下，上海农商银行各分支行合理调整营业时间，根据防疫工作实际，采取积极措施，有序推进网点运营：

浦东分行面对养老金领取高峰，提前做好公众宣传，通过公告、短信等多渠道全方位宣导让客户暂缓办理业务，避免人员聚集，并将倡议书发放到村、街道、社区和居委。营业网点同时做足预案，增强手机银行、网上银行等电子渠道引流与保障作用，全力缩短客户等候及业务办理时长，提升服务效率。

崇明支行增派人手，指导客户在银行外保持适当间隔“北欧式”分散排队，分批次引导客户进入大厅，鼓励客户通过自助机具办理业务，及时排查和维护自主服务设备，并指引办好业务的客户快速从边门离开，减少客户接触风险的同时服务质量不减。

黄浦支行与微医集团成功开展合作，在工会卡敏捷团队的帮助下，不到24小时就在工会卡官方公众号内上线了“新冠肺炎实时救助平台”，为公众提供线上免费问诊服务，减少医院人群聚集和交叉感染。在疫情防控的紧张阶段，全国有近3万余名来自三甲医院为主的呼吸科、感染科、内科专家志愿加入到救助平台当中，为百姓提供了近100余万次医疗咨询。



多措并举，助小微复工复产

疫情来临，上海农商银行坚持金融为民，全面落实国家及上海市出台的金融扶持政策，主动减费让利，提供优惠贷款利率，做好抗疫金融服务；强化疫情防控信贷支持，全力提高审批效率，对防疫授信需求“特事特办、急事急办、优先支持”，展示“农商速度”；特辟支农绿色通道，缓解合作社、涉农企业资金压力，全力稳住市民“菜篮子”；紧急启动相关服务机制，主动摸排客户，及时了解需求，扶助中小微企业、青年创业者共渡难关。



积极投放央行抗疫再贷款，承接央行复工复产和新万亿支农支小再贷款，对央行下发的多个批次疫情防控重点保障企业地方名单中逾 **500** 家企业进行了地毯式、全覆盖排摸。全年累计发放疫情专项、复工复产及新万亿再贷款合计超 **100** 亿元，是上海地区利用再贷款政策优惠支持企业数量最多、力度最大、覆盖范围最广的商业银行。



单列 **300** 亿元信贷额度，用于支持防控疫情及受疫情影响严重的企业早日复工复产复市。全年累计为 **435** 家受疫情影响较大行业企业发放了近 **880** 笔贷款，金额合计 **48** 亿元。



实施宽延期政策，应延尽延，即报即批，给予延期还款或进行还款安排调整，不收取逾期利息和罚息，相关欠本或欠息信息不纳入企业征信。全年累计为 **1560** 多户中小微企业 **120** 多亿元贷款实施了还款宽延，其中逾 **1400** 户为小微企业。



与上海团市委、市青联共同建立金融支持青年企业家、青年创业者抗击疫情复工复产联动服务机制，成立青年突击队对所有申请客户进行全覆盖联系走访，加班加点、快审快批。全年累计完成授信审批 **774** 户，金额超 **40** 亿元，服务企业员工约 **10** 万人。



针对疫情防控期间本市农副产品生产经营企业、合作社等涉农经营主体提供 **30** 亿元融资规模，按照“双向推荐、当天申请、当天联系、当天响应”落实保供融资工作。2020 年全年授信规模超 **18** 亿元，提款金额逾 **8** 亿元，惠及客户数超百户。



优化风险评估机制，加大小微企业信用贷款投放，减少对抵质押担保的依赖，全年累计发放普惠小微信用贷款近 **48** 亿元，占全部普惠小微贷款发放金额的 **13%**。



上海农商银行客户经理实地调研小微企业复工复产情况



上海农商银行客户经理上门关心农业企业生产经营情况



典型案例

上海农商银行成功发行首单防疫专项存单

为贯彻落实中国人民银行对新冠肺炎疫情防控的相关要求，上海农商银行第一时间响应号召，于2020年2月20日成功发行银行间市场首批疫情防控专项同业存单，发行面值1.2亿元，期限6个月，发行利率2.5%。专项存单通过市场手段筹集资金，定向用于支持疫情防控相关企业的资金需求，精准对接维护疫情防控和民生保障的企业正常运转，确保特殊时期国家政策导向与市场维稳要求落到实处。

与此同时，上海农商银行积极参与了中国银行、交通银行、招商银行和广发银行等多家机构发行的各期限抗疫存单投资4.7亿元，进一步扩大支持全国抗击新冠肺炎战役的覆盖面，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。



媒体声音

学习强国·中国金融信息网 2020年2月20日

上海农商银行多维施策 以金融力量支持复工复产

为全力支持各类生产企业复工复产，近期上海农商银行推出“四维支持举措”，从资金到位、利率降低、渠道顺畅、速度提升四个方面做好金融服务和应急保障工作，切实纾解企业资金压力。截至2月18日，该行已向近60家疫情防控相关企业提供约20亿元授信，为超过50家受疫情影响较大的小微企业提供了贷款延期安排。

专项信贷额度，低成本绿色直达

上海农商银行设立300亿元专项信贷额度，优先支持疫情防控所需的重点医用物资和生活必需品的供应，同时充分运用中国人民银行再贷款政策、财政贴息、税收费用减免等一系列政策，切实降低企业融资成本，开启绿色通道，流程从简、资料从简，快捷受理疫情防控金融服务中的具体业务诉求。

上海宇昂水性新材料科技股份有限公司是上海市首批疫情防控重点物资生产企业，主要产品为水溶性聚维酮碘消毒液。企业负责人为湖北籍，员工中有35%来自湖北省。疫情发生后，部分员工返乡不能复工，企业产能受到影响，而为了支援一线，留沪员工则需要加班加点赶制消毒液。由于企业短期内向全国各地政府及企业提供了很多预发货，所以资金需求有所增加。上海农商银行排摸客户时发现这一情况，立即启动绿色通道，在企业提出融资需求后第二天就紧急安排增信100万元，并参照相关政策主动给予企业较LPR大幅下降的优惠利率。宇昂科技在得到贷款后加大了产能，目前已向市场提供了80吨消毒液，包括向湖北省红十字会捐赠6.5吨、湖北省妇联3.2吨、枣阳市政府2.7吨，海南省红十字会1吨等，其余均被政府征用，用于疫情防控。

30亿元专项资金 守护申城“菜篮子”

疫情防控期间，上海农商银行还发挥着“三农”服务主力军的作用，全力支持上海地区地产农产品保供稳价。该行将前期设立的涉农经营

主体专项信贷额度扩充至30亿元，同时按照“双向推荐、当天申请、当天联系、当天响应”的原则切实保障申城市民的“菜篮子”。

上海庭烧果蔬专业合作社上海浦东新区地产蔬菜直送基地名单中的一员。本次春节期间庭烧果蔬为保证特殊时期的新鲜蔬菜供应，临时招募了30余名本地员工加班加点，每天新鲜蔬菜的采收量已达到往年春节的3倍，确保线上平台供货充足。上海农商银行在获悉庭烧果蔬200万元的融资需求后，当天收集资料，紧急开展线上审批、审查工作，为客户快速发放信用贷款200万元，执行利率在LPR基础上下降了超过40个基点。

“无还本续贷”显身手 缓解企业还款压力

为缓解中小微企业还款压力，上海农商银行充分利用“无还本续贷”产品，以到期直接续贷的方式减轻企业还款压力。对于受疫情影响暂时失去收入来源、出现还款压力的客户，推出还款宽延政策；对于以租金收入为主要还款来源的企业贷款，给予整年还款安排顺延调整政策；对于受疫情影响资金需求扩大的存量小微企业，符合条件主动增加授信额度，不强制要求额外提供新增资料及新增增信措施。

崇明区是上海市农产品生产重点区域，上海农商银行积极联系排摸区内逾150家重点农民专业合作社与涉农企业，及时了解疫情期间经营情况。上海锦英果蔬专业合作社与上海崇明卫雄水产养殖专业合作社为了确保疫情期间的市场供应，两家合作社克服了人手紧、任务重的难题，快速复工复产。上海农商银行在排摸中发现，两家合作社的贷款在2月末即将到期，且受账期影响尚未回款，于是主动为客户推荐“农担保”项下无还本续贷业务，使企业自有资金能投入经营运转，不用担心流动资金不足无法归还贷款，确保合作社没有后顾之忧复工复产，保障上海市农产品供应。

抗疫有我，守望相助都是情

疫情发生后，上海农商银行迅速成立 66 个党团员突击队及志愿者团队，深入道口、小区、生产企业参与防疫抗疫工作。各分支行积极加强与街道、居委会、村委会、社区防疫工作联动，捐赠爱心防疫物资，用于居民居家隔离所需及社会志愿者保障。全行通过组织各级工会开展扶贫采购工作，并引导广大职工自发购买扶贫产品，全年工会条线帮扶采购金额累计近 700 万元。

 **700** 万元
全年工会条线帮扶采购金额累计近



媒体声音

人民网 2020 年 3 月 3 日

上海农商银行：抗击疫情，这群党员做好本职更做好“兼职”（节选）

医院里的“尖兵突击队”

疫情当前，做好各环节的消毒防范工作尤为重要，在上海农商银行杨浦支行里，有这样一支由党员、团员组成的“尖兵突击队”，他们勇担重任，坚持为辖内多家医院提供上门服务，尽管只是收款、兑换零币、清点钞券等常规工作，但在当前这个特殊时期却一点都不简单。他们往返医院，口罩、手套、护目镜、雨披一样都不能少，收款回到网点后，还必须对所有钞券进行仔细消毒，然后再进行清点上缴，直到工作完毕，才能脱下各种防护用品。正是这样日复一日、不辞辛苦的往返才能在满足了医院需求的同时，最大程度保障了客户的安全。

上海徐汇地区医疗机构较多，上海农商银行徐汇支行为此特别组织上门服务团队，全力做好区内 15 家医院和疾控中心的上门收款服务工作，其中大华医院和上海市第八人民医院是发热门诊定点医院。消毒、清点、入账、分开存放，每一步都细致入微，确保上门收到的回笼现金不会对外支付，不会成为疫情传播的媒介。

此外，该行金山支行、青浦支行等也组织专人到医院提供上门服务，解决医院现金入账等难题。青浦支行还紧急订购，赠送一台红外线消毒柜给朱家角人民医院，解决现金消毒问题。



高速公路口的“青年突击队”

疫情之下，高速公路入沪通道省界公安检查站的防疫检查工作尤为繁重。一面是“逢车必检”的高标准，一面是巨大的人力缺口。上海农商银行多家分支行积极响应团区委号召，以最快的速度成立了“青年突击队”，投身道口一线查验工作之中。

在沪宁高速花桥收费站，普陀支行的丁勇伟在 1 月 29 日便报名加入了志愿者的行列。他的工作时间被安排在 18:00 至 24:00，负责的是集装箱大卡车大货车的专用通道，每辆车都需要他仰头、举手、询问、

测量、引导，工作量巨大……由于身上的防护服属一次性消耗品，深知其珍贵的丁勇伟选择了整整 6 个小时不吃饭、不上厕所，实在渴了就喝点水润润嗓子。“身为党员，这是我应该做的。”丁勇伟说出了每位志愿者心里的话。而在上海青浦、金山、嘉定以及浙江嘉善等地区高速公路，都有上海农商银行青年党员、团员的身影。

驻守上海西大门的青浦区金泽镇承担了道口排查的重任，为保证工作人员健康安全，道口安置了防护屏，然而由于天寒风大、车辆噪音等因素，隔着防护屏的检查人员与被检查人员交流频频受阻。上海农商银行青浦支行了解到这一信息后，主动提出协助道口安装银行专用的双向扩音器，并第一时间查找库存，联系安装人员，当天就全部调试成功，为一线防疫工作的顺利开展提供支持。



防疫物资车间里的“志愿者小分队”

助力企业复工复产，上海农商银行提供的不仅仅是贷款资金的支持。在上海的多家防疫物资生产企业中，都能看到上海农商银行员工的身影。化身车间工作者的他们，干起活儿来毫不马虎。

上海麟杰纺织品股份有限公司是一家生产医用防护服的重点企业，在了解到企业生产线人手不足的困难后，上海农商银行金山支行党委立即行动，当天就组织了 7 人志愿者队伍，参与到防护服的包装工作中。在公司技术部骨干现场示范后，志愿者相互配合，迅速形成了

流水线作业，整理、检查、折叠、装袋，高效的工作模式受到该企业工作人员的一致好评。

上海棉芙生物科技有限公司在疫情扩散期间主动响应政府号召，将主要力量投入到口罩的生产中。在获悉企业面临资金和人力的双重压力后，上海农商银行嘉定支行第一时间启用绿色通道，为企业提供资金支持，同时还在元宵节当天建立起一支由营业部客户经理及家属组成的特殊的志愿者小分队，前往企业开展人力支援。整理、清点、分装，银行人与企业人共度元宵，也一同为抗疫贡献力量。

上海农商银行浦东分行的6名志愿者团队，从早上8点到晚上9点，整整工作13个小时参与到上海诚格安全防护用品有限公司生产防护服的过程中。从剪裁原料、缝纫、剪线头、质检、贴胶带商标到叠衣装箱全程参与，助力保障一线防疫人员的安全。



社区里的“守门员”

社区是疫情联防联控的关键防线，把社区这道门牢牢守住，就能有效切断疫情扩散蔓延的渠道。上海农商银行的热心员工们正积极参与到社区的疫情防控工作中。

如果不是同事偶然发现，没人知道上海农商银行崇明支行的杨宇晨和黄雯益“偷偷”报名做起了社区志愿者。作为青年突击队员，他们的游击战打得很隐蔽，在同事的再三“盘问”下，才知道杨宇晨站了社区5:30的第一班岗，而黄雯益等着社区排班，一连“抢”了几天才“抢”到了空缺出来的志愿岗，“能参与志愿者工作，是这个‘假期’最意义的事”她说。像杨宇晨和黄雯益一样的青年志愿者还有很多，杨浦支行、黄浦支行、普陀支行、徐汇支行等多个支行的员工们都为上海的社区安全默默付出着。



疫情下“爱的奉献”

2月20日，上海农商银行闵行支行员工宋建华又如约走入梅陇献血点，这次是为抗击疫情义务献血。54岁的宋建华每年两次献血，一献就是10余年。他还鼓励广大青年同志主动献血，“能帮助他人，是我的骄傲。”

2月22日，奉贤支行青年党员沈晗雯的朋友圈写了四个字——“响应号召”，配图为血站颁发的“无偿献血证”。而就在献血后的第二天，她还坚持到岗，“我没什么不舒服的，客户需要我们，多一个人在岗总是好的。”同事们都称她为“生活中的女汉子，工作中的小蜜蜂”。

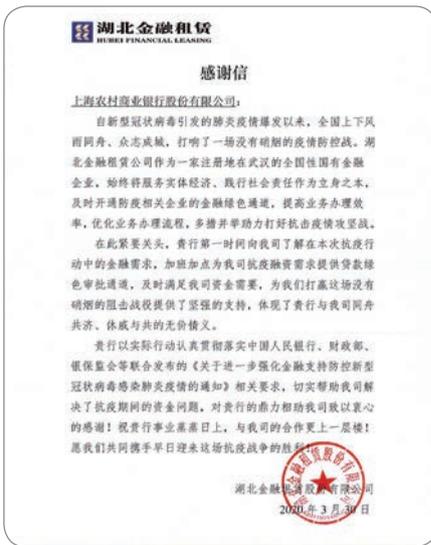
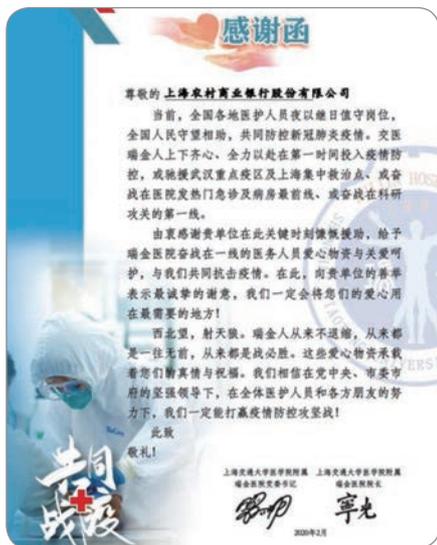
作为在上海地区拥有最广泛网点的银行之一，上海农商银行利用社区网点优势，助力社区防疫工作，为基层工作人员带去温暖。该行浦东分行党委在了解辖内社区存在物资紧缺情况后，以最快速度向相关街道、居委、村委捐赠医用酒精、消毒液、一次性手套、保暖物品等防疫物资；南汇支行党委积极组织各基层党支部对接帮扶共建社区，送上口罩、酒精、电子保温饭盒、雨伞等慰问品；总行营业部向上海市公安局黄浦分局外滩治安派出所捐赠防护服及口罩；普陀支行还支援一线，向普陀区集中隔离健康观察点捐赠了一次性口罩、一次性口罩垫片、医用手套、消毒液、洗手液及应急食品等多种防疫物资，向抗疫前线表达敬意。眼看交通路口的防疫人员受降温影响，急需遮风避雨的场所，青浦练塘支行党支部紧急采购了抗战疫情专用帐篷30顶送至镇机关防疫物资中心。



致敬医者，关爱白衣天使

疫情期间，上海农商银行积极通过上海市慈善基金会捐款 2100 万元（含员工捐款 305.5 万元），专项用于支援武汉抗击疫情。积极响应市政府献血号召，全行参与无偿献血 303 人次。积极对接有关医院、医疗科研单位及企业，特事特办、急事急办，开通疫情防控金融服务绿色通道，为防疫相关单位提供紧急取现、资金划转等应急金融服务。

 **2100** 万元
通过上海市慈善基金会捐款



媒体声音

中国经济导报 2020 年 9 月 25 日

上海农商银行多措并举关爱医护人员

为支持抗疫，致敬医护人员，上海农商银行于今年 3 月设立“鑫 e 贷”之医务工作者专案，截至 6 月末，已为 2700 余名医务工作者提供优惠贷款服务，专项资金达 2.2 亿元。

“鑫 e 贷”之医务工作者专案专为上海地区医务工作人员设计，申请人可以享受低利率优惠，其中驰援湖北的上海地区医务工作人员，还可额外再享受一年的利息补贴，此举体现了上海农商银行对疫情期间无私奉献的医务工作者的敬意。

上海农商银行在疫情发生后，以实际行动支持抗疫，关爱医护人员。该行第一时间捐赠人民币 1100 万元，用于上海市慈善基金会的“抗

击新型冠状病毒肺炎疫情专项行动”，支持武汉地区急需的疫情防控物资采购、支援上海援鄂医疗队所需设备、药品、为参加疫情防控的上海一线医护人员提供意外伤害险及人身保险保障等。后续，又在首批 1100 万捐款基础上，追加捐赠 1000 万元，通过上海市慈善基金会专项用于上海首批单独组建医疗队支援湖北的上海瑞金、中山、华山医院抗击新冠肺炎疫情专项工作。追加的捐款中还包含上海农商银行全体员工的爱心，资金用于购买疫情防控物资，如消毒物品、防护用品、药品试剂以及支援上海援鄂医疗队所需设备、药品等，助力打赢疫情防控阻击战。

2 | 金融赋能社会治理

上海农商银行认真贯彻落实习总书记“人民城市人民建，人民城市为人民”的“两城”理念，以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，依托自身的经营属地化、客户普惠化、服务专业化等优势，致力于社会资源的金融化整合、社会问题的金融化解决和社会需求的综合化服务，与各级政府、基层社会组织共创社会治理新模式，将社会治理的政治优势、制度优势转化为普惠金融发展的源头活水，实现普惠金融可获得性、可负担性、可持续性的有机统一。上海农商银行通过充分发挥资源配置、信息处理、风险管理的核心功能，整合和调动社会组织力量共同参与，做好提效增能的加法、减负减压的减法、信息共享的乘法、流程优化的除法，提升基层社会治理水平，在实践中形成了赋能社会治理的“一二三四五六”模式。

“一网赋能” 线下线上一张网，上海农商银行依托上海区域的359家网点，实现了对上海郊区100多个乡镇1570余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”；同时，通过手机银行、网上银行、微信银行等多种电子化渠道，为客户提供全天候、随时随地可得的服务。

“两区赋能” 上海农商银行在郊区围绕乡村振兴，发行“乡村振兴主题卡”，推出“农村土地经营权抵押贷款”“农业循环贷”“农机贷”“新农直报线上可循环贷款”，以及以生猪活体作为抵押担保的涉农贷款；在城区围绕社区建设，在菜场、停车场、商场等推广新兴支付方式，积极支持老旧小区改造。



典型案例

上海农商银行嘉善支行“银村结对”，助力乡村振兴

乡村兴，则百业兴；仓廩实，则天下安。为全面贯彻落实乡村振兴战略，上海农商银行嘉善支行与姚庄镇丁栅村组成“银村”互助对子，通过互助互联、设立金融服务站，全面提供金融服务，赋能乡村振兴。

“乡村振兴”注活力。乡村振兴的关键在于找到适合村镇经济发展的金点子。丁栅村位于长三角生态绿色一体化先行启动区，自然环境优美、河网密布，以种植业、养殖业为主。上海农商银行找准“银行金融+村庄产业”的契合点，着力围绕“三农”、小微领域，以支持现代农业、特色农业、产业化农业及个体工商户、中小微企业和居民消费为重点，优化贷款投向，坚持专业服务方向，提升服务效率。

“银村结对”聚合力。上海农商银行高度重视“银村结对”工作，积极联系上海市乡村振兴示范村吴房村，与丁栅村书记等前往吴房村进

行参观学习。通过学习吴房村的实践经验，了解吴房村优秀的运营模式和架构，结合丁栅村实际情况，上海农商银行从金融端探索出聚焦三农，融合三产，富民强村，振兴丁栅的新思路。

“金融服务站”添动力。金融服务站是上海农商银行金融服务向丁栅村拓展延伸的平台和载体，是支持服务“三农”发展的重要力量。在丁栅村建立金融服务站，不仅有利于推动金融惠民政策的落实，也有利于提升农村居民金融服务的可得性和满意度，打通农村金融服务的“最后一公里”。

“绿水青山就是金山银山”，上海农商银行将积极参与到嘉善美丽乡村的建设中，发挥乡村振兴主力军的作用。



张宏彪副行长（左三）出席乡村振兴主题·长三角特色信用卡发布会



典型案例

上海农商银行智慧菜场场景项目首单交易成功落地

“您好！我是‘饿了么’，这是您在阿里智慧菜场上购买的杨梅，请收好！”2020年6月29日上午，随着一份新鲜杨梅送到客户手里，阿里在上海的第一个智慧菜场（永昌西康菜市场）首单交易成功。

阿里智慧菜场项目是在上海市商务委和普陀区商务委的支持下，由阿里本地生活、普陀区永昌菜市场管理公司、上海农商银行联合推进的民生项目。作为菜篮子工程的传统本地农贸市场，在数字化改造升级为“数字民生菜场”过程中，希望有一项综合化的最优解决方案，既能帮助传统菜场摊主丰富经营管理手段、增加营业收入，又能让消费者买菜更便捷、安心，还能助力市场管理方实时掌握菜场运营情况以强化政府监管部门对菜市场的智慧监管，最终实现C端（消费者）、B端（企业）、G端（政府）的多方共赢。

今年受疫情影响，传统菜场升级改造的需求变得更为迫切。上海农商银行、阿里本地生活和永昌菜市场自项目发起后，历时两个多月，经多次现场调研、同业考察，在反复论证、精心测算后，最终确定了以智慧一体机为载体，有效连接线下商户和线上菜场的合作方案。

在本次合作中，上海农商银行通过定制化机具，打通线上与线下数据交互，实现交易、商品、商户的数字化和可视化。积极践行普惠金融战略，坚持围绕民生服务百姓，助力传统农贸市场转型升级，以金融服务赋能社会治理。

“三卡赋能”

截至2020年末，上海农商银行工会卡已累计发卡518.98万张，服务企业5.01万家；向志愿者发放“公益护照”实体卡，提供志愿者保险保障、公益嘉许、公益激励等专属服务；积极参与敬老卡的发卡工作，已发卡102.35万张。

 **518.98** 万张

上海农商银行工会卡已累计发卡



典型案例

大篷车直播上线，上海农商银行助力五五购物节！

为响应上海市政府号召，通过线上引流带动实体消费，促进消费回补和潜力释放。上海农商银行与上海市总工会联合开展“致敬劳动者，卡卡大篷车”线上活动。卡卡大篷车作为市总工会经典项目，坚持普惠特惠相结合，为职工提供各类更便捷优质的服务。

今年线上大篷车活动汇集了16家品牌商户，融入“吃、喝、玩、乐”各个生活娱乐场景，结合互联网时代新热点，开启网络直播带货，上海农商银行工会会员持工会卡可享受专属福利。



“四群赋能” 上海农商银行坚守服务“三农”、小微、科创、社区居民的经营定位，通过更好地服务目标客群，推动社会治理能力提升。会商共青团上海市委员会、上海市青年联合会建立支持青年企业家、青年创业者抗击疫情、复工复产联动工作机制，“当天申报、当天响应”，广受好评；积极对接各级委办、协会及园区名单，深入推进“百行进万企”银企对接活动，加大小微企业信贷支持力度；深化“一鑫二专三支持”科创金融服务体系建设，以动态化管理方案为高新技术企业提供全生命周期的产品匹配及全方位、综合化的服务。



典型案例

上海农商银行协办“2020年首期长三角科创企业改制上市培训班”

为贯彻落实习近平总书记关于资本市场改革的重要讲话精神，2020年9月10日至11日，由上海市科学技术委员会、上海市金融工作局联合主办的“2020年首期长三角科创企业改制上市培训班”成功举办，上海农商银行作为独家支持单位全程参与活动。

本次改制上市培训班主要面向上海及长三角地区成长型科创企业，重点服务入选上海科创企业培育库的相关企业，培训共吸引140余家科创企业近180人报名参加。培训内容务实全面，邀请到多家机构的专家担任讲师，同时特邀科创板千亿市值的上市企业作为科创企业代表分享经验。会上，上海农商银行作《合理运用间接融资度过上市改制阵痛期》主题分享，获与会企业热烈反响。



2020年第一期长三角科创企业改制上市培训班



2020年第二期长三角科创企业改制上市培训班



“五维赋能” 上海农商银行围绕“百姓美好生活”，从消费、养老、出行、文教、医疗等维度开展活动，以 600 万元贷款支持沪上“早餐工程”，开展“一元钱吃早餐”等活动。落地本市首笔老旧小区加装电梯信用贷款，满足电梯加装工程的前期资金需求，推进项目提速落地，使上千名老旧小区居民获益。

600 万元
贷款支持沪上“早餐工程”

上海市首笔老旧小区
加装电梯信用贷款



媒体声音

和讯网 2020 年 11 月 5 日

上海农商银行落地本市首笔老旧小区加装电梯信用贷款

为支持上海市既有多层住宅加装电梯这一民生工程，上海农商银行在市金融工作党委、市房管局等相关部门的指导支持下、在虹口区江湾镇街道协同推进下，对相关政府委办局、居民及加装公司开展了多方走访调研，于近日成功向上海海珠工程设计集团有限公司（以下简称“海珠工程”）提供 500 万元信用贷款授信额度，主要用于虹口区江湾镇逸仙小区整体加装电梯工程。

逸仙小区是一个上海典型老龄化程度较高的小区，80% 以上的楼栋房龄超过 20 年，其中 60 岁以上老年人口 900 余人，近 30 栋居民楼均为 6 层无电梯结构。对居住在较高楼层的居民来说，每天上下楼都颇为费劲，尤其是老年住户，为了省力，只能尽量减少外出。

今年 7 月，国务院办公厅印发了《关于全面推进城镇老旧小区改造工作的指导意见》，表明城镇老旧小区改造要坚决落实推进，让群众生活更方便、更舒心、更美好的决心丝毫不动摇。为助力百姓早日实现便捷出行，切实改善居民居住条件，逸仙小区率先试点全部居民

楼加装电梯项目，并由海珠工程承接。不过，由于工程量大、时间紧，承接近 30 台电梯加装对公司产生了一定的资金压力。上海农商银行在了解到这一情况后，第一时间与公司取得联系，上门服务、快速响应，仅用三天时间就为企业发放了一笔 500 万元的信用贷款，解决了公司投入电梯加装工程的前期资金，推进加梯项目提速落地。根据公司规划，未来将承接上千台老旧居民楼加装电梯，使上万名老旧小区居民获益。

作为上海本地以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命的法人银行，上海农商银行表示，为助力城镇老旧小区改造，改善百姓居住条件，将采取网格化推进模式，对全市加装电梯的工程项目实施“地毯式、全覆盖”跟踪服务，围绕居民、公司、居委等各方面的金融和管理需求，提供小微信贷、信用卡、收费管理等综合金融服务，在推进“人民城市人民建、人民城市为人民”的过程中，积极贡献金融智慧与力量。



媒体声音

和讯网 2020 年 11 月 5 日

上海农商银行 600 万元贷款支持沪上“早餐工程”

近日，在上海市商务委等有关部门的指导下，上海农商银行通过“车辆按揭贷款+流动资金贷款”的创新组合方式，为上海市首批流动早餐车经营主体之一的上海粮全其美餐饮管理有限公司（以下简称“粮全其美”）提供 600 万元授信支持，帮助企业购置流动餐车及补充企业经营所需的资金。

本次以组合贷款的方式为沪上早餐企业提供资金支持，是上海农商银行积极贯彻落实上海市委办公厅和市政府办公厅联合印发的《关于进一步推进我市早餐工程建设的意见》有关精神和工作部署的创新举措。粮全其美是一家以经营手抓饼为特色的综合型食品发展企业，凭借自身较强的食品生产和研发能力，成为了本市首批流动早餐车试运营企业之一，但是初期 1000 多万元购车及运营投入资金需求，给企业

带来了不小的压力。上海农商银行在了解到这一情况后，主动对接企业、走访了解情况，围绕企业购车、保费、运营、结算等方面的综合金融服务需求，量身定制了涵盖“购车按揭、车险分期、流动资金、聚合支付”等多维度的专项金融服务方案，帮助企业得以尽快推进流动早餐车项目的落地，践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，将金融服务进一步下沉嵌入到惠及广大百姓的民生工程。

在上海农商银行的贷款支持下，这批餐车将在产业园区、商办楼宇、大型居住社区、地铁站点等早餐网点薄弱区域投入运营，补足早餐空白点，满足百姓多样化、便捷式的早餐需求。近期，五辆粮全其美城市流动早餐车更进驻上海进博会园区，让来自世界各国的参展商及观众在参展同时享用到了中式脆卷饼、桂花绿豆汤等便捷、美味的餐食。

“六式赋能” 上海农商银行通过自然赋能、经营下沉、服务嵌入、功能输出、平台引领和生态共建六种模式，加强信息科技等技术手段的创新应用，协同多方参与主体，共同构建良好的社会生态系统。



典型案例

上海农商银行基于教育场景的智慧行业应用成功进驻多所学校

金秋时节，各大院校迎来了开学季。各银行正在为学校上门收款、代扣学费忙碌之际，上海农商银行基于教育场景的智慧行业，应用“智多鑫”抓住学校缴费工作的小额多频、现金差错、假币、账务统计等痛点连续赢得三所学校的信任，上演“帽子戏法”。

好的产品才能打动客户的“心”。“智多鑫”教育管理平台是基于移动互联网、云部署、轻应用等技术，为学校提供缴费、资金分账、信息管理、统计分析等功能的数字化管理应用，具有快速部署、使用高效、用户易操作的特点。

上海MS中学是一家传统公立学校。每到开学，金山支行都需要派遣2-3位员工去学校驻点，帮助校方现金收缴学费。“智多鑫”上线后，该校250多万学费2天即自动收缴完毕，学校也不再有了缴费地点人头攒动的杂乱景象。学校、学生和银行三方得利，这就是金融科技结合场景应用带来的最直观改变。

上海YX学校成功借助“智多鑫”帮助学校完成收费模式升级。“智多鑫”在原有收费分项功能基础上再增加分账功能，不同的收费项目按校方要求清算至不同账户，收费账目实时生成，总分账一目了然。收费、分账、统计的三项功能叠加，学校感到收费工作焕然一新，财务人员、班主任和家长们都交口称赞。

上海SH进修学校是一所小学生课外辅导机构，缴费模式是一次性收取报名费，每学期初前台收银压力大。上海农商银行根据其收费标准固定、缴费重复度高等特点，推荐其线上线下并行，线上使用“智多鑫”，线下使用“收钱宝”，老学员家长可以线上完成缴费，新学员现场报名付款。该校9月已完成115万线上续费工作。

三所学校、三种需求、三个模式，上海农商银行“智多鑫”教育管理平台以其灵活多变的身段，为学校提供数字化的金融服务。

04

社会责任实践

经济责任

国计民生责任	41
金融普惠责任	47
优质服务责任	56
金融创新责任	58

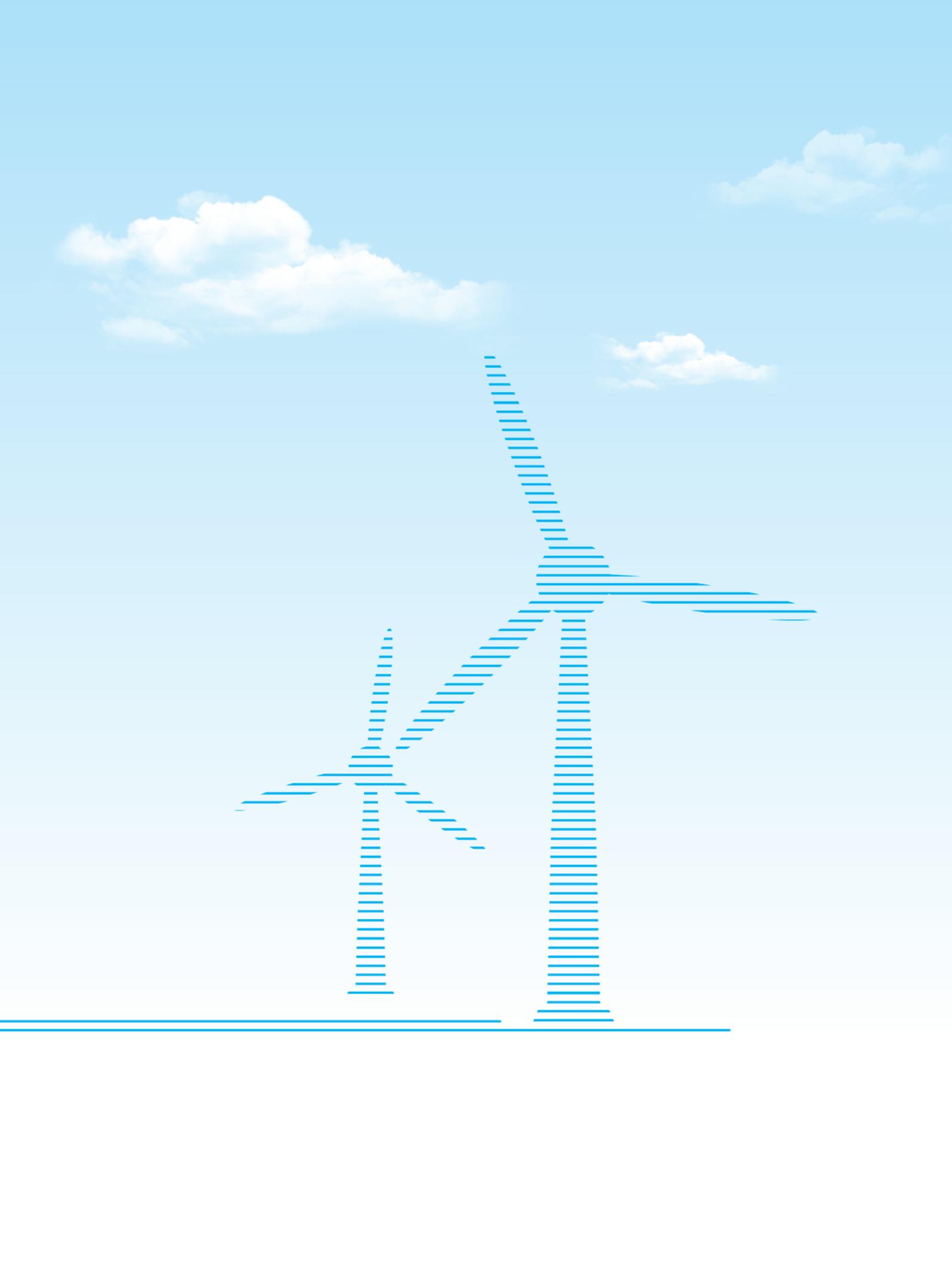
社会责任

员工发展责任	59
金融教育责任	63
爱心公益责任	67
诚信经营责任	72

环境责任

绿色金融责任	73
节约环保责任	76
环境友好责任	77





经济责任

1 | 国计民生责任

上海农商银行坚持落实国家战略与推进自身发展相结合，坚持践行普惠金融初心和促进创新转型相结合，坚持发挥上海金融国企优势和推动区域金融机构互惠共赢相结合，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。

贯彻落实国家战略

(1) 支持长三角一体化战略

上海农商银行贯彻落实长三角一体化国家战略，全力支持长三角区域一体化发展，发布了《上海农商银行支持长三角区域一体化发展三年行动计划（2020-2022）》，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，聚焦长三角示范区的“五大经济”，结合长三角一体化绿色发展的要求，全面深度融入长三角一体化发展的进程，未来三年，计划为长三角地区客户提供授信不少于 1200 亿元；到 2022 年，为长三角地区重点农村金融机构提供授信不少于 500 亿元。报告期内，成立长三角金融总部，搭建以长三角金融总部为主力军、长江金租为桥头堡的产融平台和综合金融服务平台，依托全行业务资源和网络平台，服务区域经济社会发展。

 ≥1200 亿元

未来三年，
计划为长三角地区客户提供授信

 ≥500 亿元

到 2022 年，为长三角地区重点
农村金融机构提供授信



媒体声音 人民日报客户端 2020 年 8 月 18 日

上海农商银行发布长三角区域一体化服务方案 长三角金融总部揭牌

为积极落实国家长三角一体化发展战略，8 月 18 日，上海农商银行举行长三角区域一体化服务方案发布会暨长三角金融总部揭牌仪式。上海市国有资产监督管理委员会主任白廷辉、上海农商银行董事长徐力为长三角金融总部揭牌，长三角生态绿色一体化发展示范区执委会、上海市地方金融监督管理局、中国人民银行上海总部相关领导出席本次仪式。

上海农商银行董事长徐力表示，长三角金融总部的成立，将聚焦新发展理念，紧扣国家《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》《长三角生态绿色一体化发展示范区总体方案》等政策，以“转型、专业、理性”为导向，实现“科技+”与现代商业银行数字化转型主题的赋能和融合，构建以客户为中心的服务体系，深度融入长三角一体化进程、全面支持长三角高质量发展。

上海农商银行行长顾建忠介绍了《上海农商银行长三角区域一体化服务方案》。未来三年，上海农商银行计划为长三角地区客户提供授信不少于 1200 亿元；到 2022 年，为长三角地区重点农村金融机构提供授信不少于 500 亿元。通过深入落实“一个核心、一项机制、一支队伍”三大重要举措，推进以“客户、产品、组织、保障”为核心的四大体

系建设，立足上海，辐射周边，结合区域实体经济发展特色，成为长三角一体化区域具有创新特色的金融发展新高地。

发布会现场，上海农商银行与上海市青浦区、苏州市吴江区、嘉兴市嘉善县政府签订综合金融服务方案。并与包括长三角投资（上海）有限公司、光明食品（集团）有限公司、恒力集团有限公司在内的 9 家长三角区域战略客户代表签订合作协议。此举标志着未来长三角区域企业将与上海农商银行长三角金融总部一同致力于推动产融价值共创、跨域资源整合，共同助力构建区域创新共同体，实现合作共赢。



(2) 支持乡村振兴战略

2020年上海农商银行贯彻《中共中央国务院关于抓好“三农”领域重点工作确保如期实现全面小康的意见》《关于印发2020年上海市乡村振兴重点任务清单的通知》等文件精神 and 决策部署，制定《上海农商银行2020-2022年三农业务发展战略》和《上海农商银行2020年度三农业务发展指导意见》，坚持“定位向下、服务向细”，积极服务乡村振兴示范村建设，制定了“美丽乡村农民相对集中居住综合金融服务方案”；继续做好“三块地”的文章，持续跟进新型休闲农业和乡村旅游相关项目；大力支持科技兴农和绿色农业项目，对涉农重大项目及时响应、快速介入；根据数字农业农村建设进程，共同推进农村信用体系建设，改善农村融资和金融服务环境。



典型案例

上海农商银行举办2020年上海市“乡村振兴，青村智库”论坛

10月26日，“2020年上海市青年村党组织书记、主任乡村振兴培训班”在上海农商银行业务处理中心开班。首日活动举办了开班式及“乡村振兴，青村智库”汇智论坛，来自上海市9个涉农区的青年村干部及10个涉农区分支行青年骨干为金融助力乡村振兴建言献策。徐力董事长、顾建忠行长、共青团市委及市农业农村委相关领导出席。

开班式上，上海农商银行徐力董事长致欢迎辞，回顾了上海农商银行与共青团市委的历史合作关系，介绍了上海农商银行在涉农金融领域的诸多突出成果。

在论坛分组讨论会上，徐力董事长、顾建忠行长倾听约百名村干部的心声，通过与村干部面对面交流，了解上海市农业农村发展现状及金融诉求。村干部纷纷针对现下乡村治理中优秀的实践经验和亟待解决的痛点难点进行发言，并与农商行各郊区分支行青年骨干进行互动交流。论坛探讨了普惠金融赋能乡村治理的实践路径、上海农业产业未来的发展方向、乡村振兴中青年人才培养等问题。

论坛后，上海农商银行整理形成了乡村振兴青年人才智库建议集，结合农业实际情况，助力下阶段三农业务进一步高质量发展。



顾建忠行长（中）参加论坛讨论会



典型案例

上海农商银行崇明支行积极助力乡村振兴

近年来，上海农商银行崇明支行始终积极行动，与大东村、山阳村、合兴村和永南村签订结对帮扶协议、深化党建共建，形成了助力乡村振兴的“六大法宝”。

下派干部，实干扶贫。上海农商银行崇明支行派出中层干部代表下村支持经济相对薄弱乡村的发展工作，驻点指导，为乡村振兴提供切实的人才支撑。

党建引领，结对帮扶。上海农商银行崇明支行与大东村举办结对帮扶签约仪式，形成互相促进、共同发展的结对帮扶机制，签署了“结对百镇千村，助推乡村振兴”帮扶协议书。

党建共建，开展活动。上海农商银行崇明支行联合竖新镇开展“奋进新时代，党员先鋒行”党建主题活动，提升了双方党组织党员教育水平，实现组织共建。

利用资源，出谋划策。上海农商银行崇明支行组织上海曲阳商会二十多位企业家来村开展“走进崇明，看乡村振兴”活动，推动曲阳商会

为大东发展出谋划策。本次活动成功引进3户有实力的企业，以招商引税方式入户，增加集体返税收入。

产销对接，助农销售。上海农商银行崇明支行加强对绿色农产品的推荐，帮助成立集体经济合作社，并为大东村自产大米注册品牌“绿韵东防”，实施品牌化管理，增加销售渠道，通过各项活动，实现销售90吨大米，为村集体经济收入增加50万元，切实推动了农民增收。

合力推进，美丽乡村。为加强新农村建设步伐，上海农商银行崇明支行提供10万元帮扶资金，帮助大东村将老旧仓库改造成村民休闲广场，为村民提供休闲娱乐的场所；对合兴村提供帮扶资金10万元，慰问困难学生27人次，减轻他们家庭的经济压力，帮助他们全身心地投入到学习中；对永南村提供10万元帮扶资金，新增一个党群服务点，为党员同志学习交流以及开展主题党日等活动创造条件。

(3) 支持自贸新片区建设

上海农商银行积极助力新片区建设，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的金融支撑。

为进一步提升新片区的金融服务水平，上海农商银行在总行层面增设了临港新片区业务营销支持团队，对临港新片区关键领域的生产研发企业进行深入研究，为临港新片区内企业相关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。

上海农商银行持续探索新片区内总部经济和离岸业务的相关机构业态，针对跨国集团企业的新需求，尝试通过全功能型自贸区跨境双向资金池、离岸贸易融资、出口信贷、银团并购等产品组合方案，为新片区内企业客户提供全面的国际支付结算与跨境投融资业务。上海农商银行始终坚持把握临港新片区政策导向，开展跨境金融业务创新，有效克服境内资金约束与融资规模瓶颈，为境内外企业搭建跨境金融服务平台，依托自由贸易账户推进资金自由流动和兑换。

面对新片区的综合交通网络建设机遇，上海农商银行大力支持港口、轨道交通、高速公路等交通工程和配套建设，重点支持工业互联网、物联网、5G 等新一代信息基础设施建设，抢占新一代信息基建服务高地。此外，在新片区拓宽优质资本进入教育、医疗、文化、体育、园区建设、城市管理等公共服务领域的背景下，上海农商银行大力支持市政基础设施和公共服务体系建设，开展配套特色融资服务。

在融资租赁业务方面，上海农商银行通过与控股子公司长江金租开展银租联动，借助新片区建设世界级航空枢纽和国际航运补给服务体系，利用飞机、船舶等融资租赁业务发展的机遇，为新片区内生产型企业设备及厂房建设，提供贷款及融资租赁联动创新的产品支持。

依托新片区区位和生态优势，上海农商银行积极探索构建包括绿色信贷、绿色债券、绿色保险等在内的绿色金融服务体系，将信贷资源向低碳环保、污染治理、绿色改造、清洁能源等生态环保项目倾斜，支持节能环保工程、能源技术创新、新能源汽车等绿色产业发展。



支持地方经济发展

(1) 支持上海现代服务业和先进制造业

上海农商银行在 2020 年度授信投向政策中明确积极支持集成电路等战略性新兴产业,积极跟进辖区内重大科技创新及研发项目,根据企业规模、技术成熟度等因素配套专业化定制化的金融服务方案,利用中长期贷款、银团贷款、投贷联动等金融工具,对现代服务业和先进制造业企业提供长期信贷支持。



媒体声音

和讯网 2020 年 12 月 2 日

“政会银企”四方协同，上海农商银行精准滴灌新兴经济

近日,上海农商银行行为上海永灿信息科技有限公司(以下简称“永灿科技”)放款 300 万元,在公司业务快速发展,急需周转资金的时候,在上海市就业促进中心(以下简称“市就促”)指导下,高效完成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”)项下担保产品的受理及放款工作,帮助企业业务迈上新台阶。

永灿科技是上海农商银行与上海市工商联(后称“市工商联”)“稳企业保就业”联动工作机制下的首批推荐企业,同时也是一家高新技术企业。公司为沃尔玛、上汽集团、老庙黄金、旺旺等众多国内外知名品牌提供线上整合营销服务。在双十一前,公司业务呈爆发式增长状态,资金周转压力大,在市工商联的推荐下,向上海农商银行提出融资需求。

上海农商银行宝山支行在得知企业需求后第一时间对接,主动上门推荐创业担保贷款。该产品可获得市担保中心项下政策性担保,因此能

较好满足企业在无抵押物情况下的融资需求,同时贷款利率较低。在获得企业相关申请材料后,上海农商银行联合市就业促进中心、市担保中心,以最快速度完成三方审核及放款,为企业紧急资金缺口送去及时雨。

为践行“普惠金融助力百姓美好生活”的使命,加大民营企业、中小微企业金融支持服务力度,上海农商银行于今年 7 月与市工商联签署《稳企业保就业专项合作协议》,共建企业保就业联动工作机制,开辟绿色通道,实施快速响应。截至 10 月末,共对其中 30 多家名单企业提供信贷支持,贷款余额合计近 4.8 亿元,通过政会银企多方协同,以实际行动服务实体经济、助力经济发展、赋能社会治理。



(2) 服务上海科创中心建设

2020 年上海农商银行以“科创更前、科技更全”为目标，致力服务上海科创中心建设，成为上海市首家“高企贷”专项服务方案产品化银行，精准导向加大对高新技术企业信用贷款支持；发放本市首笔双创企业“创翼贷”，支持创新创业；推出“临床贷”业务金融服务方案，加大对生物医药特色产业、抗疫和受疫情影响较大的行业贷款支持力度；聚焦科创企业全生命周期服务，推动强化“鑫动能”客户培育库建设，重点培育上海市科技创新类企业 124 户，连续四年荣获上海银行业科技金融服务奖。联合上海市科技创新中心、团市委、上海市投资促进服务中心等机构开展多场拟上市企业培育和培训活动，以科创板为契机，推动本市科创企业高质量发展，源源不断为培育科创板上市公司贡献力量。开发“鑫银企通”多银行现金管理 3.0 版助力科创企业发展，促进了科创企业现金管理水平提升和业财一体化转型，构建“行业化、场景化、综合化”新型业务体系。

截至 2020 年末，上海农商银行科技型企业贷款余额 353.77 亿元，较上年末增长 97.61 亿元，增幅为 38.10%。其中科技专营支行张江科技支行科技型企业贷款余额 74.07 亿元，服务科技企业户数 422 户，在全市科技支行中名列前茅。2020 年上海农商银行行为改制上市培育库中专精特新企业合计申报贷款贴息 560 万元，位居申报银行首位。

“鑫动能”客户培育库

 124 户

重点培育上海市科技创新类企业



应长明副行长（左二）走访科创企业客户



媒体声音

和讯网 2020 年 12 月 28 日

上海农商银行“鑫动能”计划助力科创企业登陆资本市场

战略性新兴产业是构建现代产业新体系、获取未来竞争新优势的关键领域，已逐渐成为推动我国经济转型发展的主要动力。自 2018 年起，上海农商银行启动“鑫动能”战略新兴客户培育计划，聚焦生物医药、信息技术、高端制造、节能环保等战略性新兴产业内优质成长企业，细分初创期、成长期、扩张期、成熟期形成梯度客户储备，通过“精准客户定位”、“综合金融服务”以及“服务流程优化”，为科创企业提供全生命周期、全价值链的综合金融服务方案。2019 年“科创板”推出，该行进一步丰富服务手段，创新投融资联动模式丰富“鑫动能”内涵及外延，培育库运行两年来已有上百家企业入库培育，其中近 20% 已进入上市相关阶段，库内上市企业已达 7 家，培育效果显著。

十九届五中全会提出，“坚持创新在我国现代化建设全局中的核心地位，把科技自立自强作为国家发展的战略支撑”。近期该行“鑫动能 2.0”升级方案已启动，将进一步发挥资本市场助推作用，通过构建科技金融服务生态圈，强化各类科技金融服务机构的连接和联盟，形成“一鑫四射”客户中心生态模式，助力更多具有高成长性的科创企业

登陆资本市场，实现对“高地”科学技术的突破和成果转化，推动科创企业的发展对区域经济的反哺成果实现。

上海新致软件股份有限公司（以下简称“新致软件”）是上海农商银行“鑫动能”战略新兴客户培育计划首批入库企业，于今年 12 月成为上海证券交易所科创板第 200 家挂牌上市公司。新致软件是国内软件和信息化服务提供商，有超过二十年的软件外包服务项目经验，公司是国家发改委、工信部、商务部、财政部和国家税务总局联合认定的“国家规划布局内重点软件企业”，是“高新技术企业”及“上海市科技小巨人企业”。

公司于 2018 年入选上海农商银行“鑫动能”战略新兴客户培育计划，培育期内，上海农商银行推陈出新，持续打造科创金融服务体系，与新致软件合作紧密度不断提升，从最初的 600 万元贷款合作增长至目前 7000 万元授信，同时配套提供了各类综合金融服务，支持企业在近 3 年内资产规模、营业收入稳步增长，综合实力大幅提升。

（3）保障上海民生工程建设

上海农商银行始终坚持为民办实事、办好事，关注老百姓生产生活的实际问题，把发展经济和人民利益紧密结合起来，致力解决群众安居就业等民生问题，持续推进城市和谐发展。积极响应上海市政府城市更新政策，助力老旧小区改造、城中村改造及其他城市更新项目，用金融手段赋能城市面貌更新改造。截至 2020 年末保障性安居工程贷款余额共 34.36 亿元。

 **34.36** 亿元

上海农商银行保障性安居工程
贷款余额

■ 上海农商银行深入支持城市更新的民生项目，助力山寿里、东余杭路一期等旧城区地块改造，贷款签约金额超 44 亿元。推动七宝镇九星村项目改造，贷款签约金额 30 亿元。

■ 上海农商银行致力于为城市基础设施建设提供服务，2020 年为上海隧道工程股份有限公司提供 5 亿元授信金额，支持城市轨道交通工程及配套设施建设。给予上海浦东新区公共交通有限公司 4 亿元授信，为浦东交通开发建设提供充足的资金保障。

（4）支持上海文化、体育产业发展

上海农商银行全力支持文化、体育产业的发展，创新信贷产品和服务模式。截至 2020 年末，上海农商银行文体产业贷款项目 269 个，贷款余额 39.16 亿元，比 2019 年增加 0.59 亿元，一路陪伴上海申迪（集团）有限公司等优质客户群体，持续为沪上文体产业提供了充足的金融支持和服务。

支持文化体育产业发展情况统计表

指标名称	单位	2020 年	2019 年
支持文体产业贷款余额	万元	391628.9	385651.62
支持文体产业贷款当年新增额	万元	5977.28	98627.26
支持文体产业贷款占比	百分比	1.2	1.55
支持文体产业项目数量	个	269	260



典型案例

上海农商银行冠名互动体验心理剧《小艺的故事》

2020 年 10 月，由上海农商银行独家冠名的互动体验心理剧《小艺的故事》在上海大剧院成功演出，首场演出网络观看人数达 82.4 万。

《小艺的故事》是根据惠迪吉公益“爱的共振腔”建设项目的真实案例改编，以“爱生美，美生美”为主题的互动体验心理剧，讲述了一个留守贵州且具有语言障碍的儿童“小艺”在志愿者的帮助下健康成长的故事。该剧以“沉浸式话剧 + 互动体验 + 真人秀”的形式，邀请嘉宾参与互动体验，在没有彩排、没有剧本的前提下，化身志愿者关爱帮助“小艺”和她的家人。

《小艺的故事》自 2015 年 11 月至今已上演 5 年多，共计演出 75 场，已成为沪上公认的跨界合作、有社会影响力的公益名片。今年上海农商银行共冠名《小艺的故事》在上海大剧院的 3 场演出。本次公益冠名传递了上海农商银行大爱精神，在为客户提供更加优质金融服务的同时，积极履行社会责任。

2 | 金融普惠责任

上海农商银行始终以普惠金融为践行企业使命的基本路径，将“坚守普惠金融”确定为三大核心战略之一，坚守服务“三农”、小微、科创、社区居民的市场定位，明确“赚辛苦钱、赚实在钱、赚专业钱”的经营方式，持续构建以“三农”金融、小微金融、科技金融三大特色业务为支撑的普惠金融业务体系，涉农贷款、普惠小微企业贷款、科技型企业贷款户数和贷款余额均实现快速增长，在实现普惠金融赋能社会治理上知行合一，笃行不怠。



媒体声音

新华财经 2020 年 12 月 30 日

上海农商银行取得多项全市行业奖项，普惠金融服务获业内认可

日前，在 2020 年“上海银行业·年度奖项”评选中，上海农商银行获得 6 个机构及项目类奖项，包括上海银行业年度机构贡献奖、上海银行业普惠金融服务创新奖、上海银行业科技金融服务奖、上海银行业银团贷款最佳项目奖及牵头行、最佳小微企业服务案例及最佳公关案例。其中，在普惠金融方面的三个奖项，是对该行以“三农”、小微、科创为特色的普惠金融体系的肯定。

探索美丽乡村建设新模式

上海农商银行“美丽乡村农民相对集中居住综合服务方案”获得了上海银行业普惠金融服务创新奖。

该方案中，上海农商银行以奉贤区吴房村作为试点，探索美丽乡村建设新模式，帮助吴房村通过“筑巢引凤”的方式成功签约 50 户商家，实现“租金 + 股金 + 薪金”的多层次增收。同时，该行将吴房村的成功经验向金山和平村农民相对集中居住项目复制推广，拟为和平里建设运营项目给予信贷支持。

作为上海地区服务“三农”的主力军，上海农商银行在传统业务上敢于创新突破，例如在嘉定“乡悦华亭”项目上，该行采用“总授信 + 子项目授信”的创新融资授信模式，为项目提供开发贷、农民安置装修贷款、乡村振兴主题信用卡等全生命周期多样化金融服务，帮助当地盘活了宅基地、承包地、集体建设用地“三块地”，既为农民增收，也为市民提供了“农、养、旅”相结合的美丽乡村颐养、度假生活方式，致力于探索出可复制、可推广的乡村振兴发展模式，发扬“人民城市人民建，人民城市为人民”的精神。

服务民生助力老旧小区改造

凭借对老旧小区改造的支持，上海农商银行获得了最佳小微服务案例奖。该行积极走访相关部门、试点小区、及相关工程公司，在短短 3 天内就发放了上海市首笔电梯加装贷款，为电梯加装企业提供 500 万元信用贷款授信额度，为上海市逸仙小区的居民送去了便利。

该笔贷款的落地体现了上海农商银行致力于改善百姓居住条件，造福民生需求，在解决居民生活痛点问题上的不断前进和深入。该行表示，后续将采取网格化推进模式，对全市加装电梯的工程项目实施“地毯式、全覆盖”跟踪服务。

以金融力量助力科技创新

自 2017 年以来，上海农商银行已连续四年荣获上海银行业科技金融服务奖。作为上海市首家“高企贷”服务方案产品化的银行，上海农商银行推出了“上海农商银行高企信用贷”产品；在支持创新创业方面，与市就业促进中心合作，发放全市首笔双创企业“创翼贷”；为上海市拟上市专精特新企业申请贴息 560 万元、在各商业银行中排名首位，不断为高新技术企业服务，以创业担保贷款为抓手助力创业者起航圆梦。截至 2020 年 9 月末，全行科技型企业贷款金额逾 330 亿元。

该行表示，未来将继续践行“普惠金融助力百姓美好生活”的企业使命，不断创新求变，丰富金融服务手段，力求打造更多层次、更广覆盖、更高效率的普惠金融体系，以金融力量助力上海城市建设。



服务“三农”

上海农商银行始终坚持服务“三农”，服务上海乡村振兴和质量兴农战略，坚持以农业绿色发展为核心，不断加强农村新产业新业态培育，推动乡村经济多元化发展，通过金融活水赋能乡村治理，加强乡村信用环境建设，完善乡村金融服务体系。提高服务“三农”的综合效益和竞争力，不忘“姓农”初心，牢记“为农”使命。

(1) 让利于农

2020年上海农商银行充分发挥普惠金融对乡村振兴“输血”和“造血”功能，将“三农”服务做深做透，积极支持各类新型农业经营主体；积极支持农产品要素市场和流通领域客户；积极支持农业产业化重点龙头企业、农民专业合作社示范社；按照“扶优、扶大、扶强”原则，重点培育国家级和市级农业产业化重点龙头企业。

上海农商银行在2020年度授信投向政策中明确积极支持现代农业，实行倾斜的信贷政策，优先满足促进“三农”经济发展的信贷需求，优先支持现代农业产业链各个环节的业务，始终坚持涉农贷款优惠利率，顺应乡村振兴、新型城镇化、城乡融合发展趋势，立足于上海、筑牢根基、积极创新，全面深化三农金融服务。截至2020年末，涉农贷款余额609.32亿元，较上年末净增99.36亿元，连续多年位居全市同业前列；发放政策性农业担保贷款6亿元，全市排名第一。

涉农贷款余额

 **609.32** 亿元

较上年末净增

 **99.36** 亿元

政策性农业担保贷款

 **6** 亿元

全市排名第一

	单位	2020年	2019年	2018年
涉农贷款	亿元	609.32	509.96	476.15
农户贷款	亿元	145.377	119.35	108.846
农村企业及各类组织贷款	亿元	79.047	72.319	68.108
城市企业及各类组织涉农贷款	亿元	384.342	318.108	299.198
其他涉农贷款	亿元	0.558	0.1828	0



典型案例

东平沪农商村镇银行支持夏粮收购助力农业发展

夏季麦收季节是东平农户准备屯粮的重要时期，随着农业生产的扩大，农户们虽然有资金需求，但却面临无保证人、无抵押物、贷款额度无法满足、贷款利率高、收粮利润少等诸多问题。为做深、做透小微三农市场，2020年东平村行增设第二支微小专营团队，联合省农担加大对收粮客户金融服务，支持本地农业发展。

东平村行的客户经理通过实地调研了解农户需求，建立客户名单，逐户跟踪对接。有些客户地处乡镇，距离办公场所较远，为减少客户奔波，客户经理们携带着复印机开车进行上门服务，对符合贷款条件的农户当场收集资料。

东平村行一方面与省农担沟通农户申请资质的相关事项，通过省农担解决缺少保证人的问题，同时对于资质合格的贷款申请贴息补助，降低农户贷款成本。另一方面向有相关需求的农户推荐利用“再贷款+省农担”的方式来解决短期资金紧缺的问题，保障农耕活动正常开展。东平村行发放的第一笔支农收粮客户贷款50万元，贷款利率6.5%左右，而通过贴息后农户到手实际利率仅为2.125%，真正帮助农户获得了“实惠”，实现了银行、农户双赢。

(2) 创新为农

近年来，上海农商银行加强产品创新持续为“三农”发展保驾护航，针对农业各个生产周期的特点和需求开发了“农超贷”“农业循环贷”“农机贷”“品牌贷”；针对新农村建设和农村制度改革发展开发了“家园贷”“鑫农贷”“农村土地经营权抵押贷款”；针对家庭农场、普通农户、种养户等农户个人开发了“家庭农场主贷款”“农户小额信用贷款”“农户联保贷款”，以及利用大数据实现涉农贷款线上化的“新农直报线上可循环贷款”和为满足多层次金融需求发布的相关三农专属信用卡产品等。

● 2020 年上海农商银行发放上海市

首笔 生猪活体抵押贷款

首笔 开心农场“点状供地”项目贷款

首笔 优质地产农产品“品牌贷”



媒体声音 经济日报客户端

最长 20 年、最高 100% 抵押率， 上海农商银行创新支持上海首个“点状供地”开心农场项目

近日，上海农商银行成功为上海市首个“点状供地”项目——东禾九谷开心农场提供 1.8 亿元项目授信，贷款期限最长可达 20 年，在建工程抵押率最高可达 100%，成为该行践行普惠金融、服务上海乡村振兴战略的又一次突破性尝试。

与传统供地不同，“点状供地”用地更节约高效，可根据项目建设需要进行点状规划、点状报批、点状供地，减少土地占用指标，同时减轻投资方资金压力，相比传统供地，更有利于乡村休闲旅游项目落地。

东禾九谷开心农场作为上海市首个公开出让的“点状供地”经营性项目，自 2019 年 3 月项目启动以来，实现了土地征收、储备、公示、

竞拍等流程，成功落地上海市崇明区竖新镇。东禾九谷开心农场项目将打造融合稻田景观和水系风光的民宿集聚区，以市场化运营方式为集体经济组织“造血”，力争为 2021 年中国花博会献礼。

上海农商银行作为本市金融服务“三农”的主力军，深刻领会本市促进乡村民宿发展指导意见的有关精神，积极支持乡村旅游、休闲农业项目，多次实地考察东禾九谷开心农场项目，深入了解企业项目融资的需求及痛点，迅速出台专项授信服务方案。考虑农业项目建设特殊性、回收期长等特点，方案创新突破，将贷款期限拉长至最长 20 年，同时在建工程抵押率最高可达 100%，更加贴合农业项目经营主体需求。



媒体声音 央广网 2020 年 9 月 1 日

上海农商银行成功发放生猪活体资产抵押贷款

8 月 31 日，上海农商银行成功发放以生猪活体作为抵押担保的涉农贷款，成为突破现有传统抵押物范围，破解涉农经营主体普遍存在缺乏传统抵押物的难题，盘活涉农生物资产的又一创新探索，标志着该行支农惠农再添新举措、新模式。

2019 年以来，央行、银保监会等监管部门多次要求银行业金融机构加大对生猪产业的信贷支持，鼓励金融机构稳妥开展生猪活体抵押贷款试点，积极拓宽抵质押品范围和风险缓释渠道。为积极响应监管部门对于生猪产业稳产保供的工作要求，上海农商银行积极组织排摸辖内相关需求，以临港新片区支行客户上海祥欣畜禽有限公司（以下简称“祥欣”）为切入点，先行先试，创新开展生猪活体抵押贷款试点。

祥欣作为国内领先的、具有全球影响力的专业化种猪育种公司，其“祥欣”种猪已成为国内最著名的品牌种猪之一。该行临港新片区支行多次实地走访调研祥欣，听取客户信贷需求，结合各监管部门生猪稳产保供相关政策，联合行内多部门，群策群力，为生猪活体抵押担保贷款试点项目量身打造专属融资服务方案。

该行表示，今后将在此试点项目基础上继续探索创新，盘活涉农经营主体各类差异化生物资产，让生物资产“活”起来，并同步优化涉农产品体系，为客户提供特色化、差异化“三农”金融服务。金融活则产业旺，上海农商银行将持续践行普惠金融助力百姓美好生活的使命，将金融资源更多更有效地配置到乡村薄弱环节，赋能社会治理。

(3) 服务亲农

2020年上海农商银行进一步下沉农村金融服务，加强与上海市乡镇的深度合作，推动多个“数字+乡村”场景建设项目。

1

将民宿搬到线上平台，为民宿提供综合性的金融服务，构建“美丽乡村”

2

就数字乡村建设如何赋能新农村管理和留守老人关怀开展研究，探索“数字农村”

“乡村场景”

3

与部分郊区地区政府开展宅基地资金管理、村级经营资产管理、苗木基地资金管理等项目合作，服务“乡村治理”

4

针对绿色农业场景开发“农鑫e贷”个人在线贷款，运用金融科技实现为农户提供全覆盖、高可得普惠金融服务

拓宽服务“三农”的渠道，与安信农保公司共同布点村级“上海三农金融保险服务站”，为农业、农村、农民提供点到点、零距离的三农金融服务。坚持沪农商村镇银行“立足县域、服务社区、支农支小”的市场定位，2020年上海农商银行35家村镇银行中，有21家村镇银行确定了定点扶贫村（或单位），共对口35个贫困村、643名贫困户、6家农业企业。村镇银行共派驻驻村扶贫干部30名，为对口扶贫村、扶贫户捐赠资金29.78万元、物资价值21.08万元，深入农村支持地方扶贫工作。截至2020年末，35家沪农商村镇银行贷款余额158.05亿元，农户和小微贷款在贷款总额中的占比达到85.94%。



上海农商银行监事会主席李建国（右四）考察涉农企业



上海农商银行浦东分行客户经理（左）走访涉农企业



媒体声音

凤凰网 2020年8月5日

上海农商银行发放申城首笔优质地产农产品“品牌贷”

近日，在上海市财政局、上海市农业农村委员会指导下，上海市中小微企业政策性融资担保管理中心（以下简称“市中小微企业担保中心”）推出了“品牌贷”专项担保产品，上海农商银行抓住机遇、主动出击，成功为上海哲优果蔬专业合作社发放全市首笔300万元“品牌贷”。此举标志着今后在“三农”领域，品牌无形价值可变为“有形”，合作社可凭借优质农产品品牌获得资金支持，以解用款燃眉之急，实现长期发展规划。

“品牌贷”产品主要针对申城地产优质农产品品鉴评优活动中获奖的农业经营主体打造，即便没有抵押物，亦可凭借品牌好口碑、好产品获得贷款。

上海哲优果蔬专业合作社是一家集研发与种植为一体的农民专业合作社，主要产品有水果番茄及西甜瓜等，曾连续两年获得上海市本地地产西红柿品鉴会金奖。合作社原本计划今年向村里流转30亩土地，对原有大棚等生产设施进行翻新维护，产生了融资需求，但由于整体规

模较小，无法提供抵押物，贷款颇为困难。“品牌贷”专项产品推出后，上海农商银行主动上门，经与哲优果蔬负责人沟通后，合作社完全符合申请标准。考虑到合作社的实际发展需要，同时综合考量评估还贷能力后，上海农商银行和市中小微企业担保中心通力合作，3天即完成全部流程，成功放款300万元，及时解决了合作社的燃眉之急，精准支持了地产绿色农产品知名品牌的可持续发展。

上海农商银行表示，有了市中小微企业担保中心和本市优质地产农产品“品牌贷”产品的支撑，银行方面可以在没有抵押物的情况下，放心大胆地将农户所需的资金交到其手中。

作为沪上“三农”服务的坚定践行者，上海农商银行多年来不断探索如何更好服务“三农”之道，此次“品牌贷”就是该行创新服务“三农”的新契机。今后，上海农商银行将一如既往，为乡村振兴及现代绿色农业发展助力，同时也为上海地产优质农产品品牌建设提供动力，为更多市民享用安全优质农产品提供金融支持。

服务中小微

上海农商银行始终以服务中小微企业为己任，持续深化对普惠小微企业服务“增量、降价、提质、扩面”，不断增强中小微企业资源支撑能力，创新服务中小微企业的产品模式，开拓中小微企业服务平台渠道，致力解决中小微企业融资难题，扩大普惠小微的覆盖面，深化普惠金融的渗透率，回归金融本源，助力实体经济增长。

服务中小微企业情况统计表

指标名称	单位	2020 年	2019 年	2018 年
中小企业贷款余额	亿元	2867.90	2404.53	2174.49
中小企业贷款占比	百分比	55.70	53.03	54.41
小微企业贷款余额	亿元	1618.52	1382.93	1278.18
小微企业贷款占比	百分比	31.44	31.59	32
中小企业贷款客户数量	户	22686	13401	12227
小微企业贷款客户数量	户	21688	12423	11172

(1) 政策资源支持

上海农商银行围绕“普、惠、活”三字做文章，以更广覆盖面、更低融资成本、更灵活、高效、突破常规的模式践行普惠，在 2020 年度授信投向政策中明确坚持向消费、服务、民生等弱周期行业倾斜的战略定位。上海农商银行积极支持围绕政府采购、产业集群、专业市场（商圈）、“1+N”供应链、产业园区、社区等供应链和场景服务中小微客户；积极支持运用金融科技手段服务 100 万（含）以下“小额、高频、分散”的小微客户；积极支持在政府部门、大型国有企事业单位、行业龙头等供应链上的中小民营企业等。报告期末，本行“两增两控”口径普惠小微企业贷款余额 408.53 亿元，较上年末增加 126.96 亿元，增幅 45.09%，贷款户数 19584 户，同比增长 9333 户，当年发放贷款加权平均利率 4.81%，较上年末下降 27 个基点。

(2) 产品服务支持

上海农商银行通过“线上数字化+线下网格化”的服务管理方式，开展“百行进万企”等服务活动，深入了解中小微企业在实际经营中痛点，尽力满足中小微企业的迫切需求，提供精细化的中小微企业服务解决方案。近年来，上海农商银行在中小微企业服务领域发放多笔“首笔、首单”业务，已形成了示范效应。应对疫情，上海农商银行成为全市银行中首家与市担保中心合作“银担”模式无还本续贷业务以及园区贷批次业务的银行；与市大数据中心、银税互动平台形成数据直连，上线“银税快贷”，获得上海团市委金融创新“奋斗杯”一等奖；与市就业促进中心合作，发放全市首笔双创企业“创翼贷”。



媒体声音

新华财经 2020 年 12 月 24 日

上海农商银行“银税快贷”授信金额破亿元

“银税快贷”是上海农商银行首款线上普惠金融产品，通过与上海市大数据中心对接，融合税务数据与多维度企业信息，该产品实现客户申请、授信审批、贷款支用及还款的线上化，并以人工智能、大数据分析等技术手段为支撑，平均放贷时间仅 3 天，为税收记录良好的小微企业提供便捷的线上贷款服务。自今年 7 月上线以来，“银税快贷”授信金额已突破亿元，为 200 多户小微企业解决融资难、获款慢的实际问题。同时，得益于产品随借随还的特点，减轻了小微企业还款压力，为小微企业稳定发展提供支持。

上海方堰智能科技有限公司是一家专业从事汽车电子设备和新能源汽

车相关产品的研发、生产和销售的高科技企业。自 2014 年成立以来一直运营平稳，产品销量连年攀升。不过今年，由于疫情的影响，许多零部件客户回款速度较慢，导致公司生产周转出现了资金压力。

在了解到企业的融资问题及实际需求后，上海农商银行根据企业自身特点，考虑其多年来税务记录良好，第一时间为其推荐了无需抵押、随借随还的“银税快贷”产品，帮助企业在线申请，完成线上审批流程，获得预授信额度，并在 3 天时间内完成最终签约，迅速发放贷款，解决了企业经营周转的现实问题。



媒体声音

中国经济网 2020年11月25日

上海农商银行首笔高新技术企业信用贷款业务落地

近日，上海农商银行正式推出高新技术企业信用贷款，支持具有硬核技术及核心人才的高新技术企业开展技术研发。该行临港新片区支行成功落地首笔业务，向上海中镭新材料科技有限公司（以下简称“中镭科技”）发放500万元信用贷款。

中镭科技是一家对标国际一流高端改性工程塑料及复合材料研发的高新技术企业，拥有28项发明专利，研发生产的功能性材料广泛应用于高端汽车和通讯行业，与特斯拉、一汽大众、奔驰、华为等企业建立紧密合作关系。上海农商银行在企业调研过程中了解到，虽然企业年销售收入已超过1.5亿元，但由于主要客户付款流程长，加之企业研发支出对资金需求较大，中镭科技通过政策性担保融资获得的贷款仍不完全满足需求。上海农商银行临港新片区支行于今年初成为该行两家科技金融实验室之一，本着创新、服务的精神，综合考量了企业资质、研发能力等因素，第一时间为企业发放了500万元信用贷款。

2019年9月，上海农商银行作为首批合作行之一，与人民银行上海总部、上海市科学技术委员会（以下简称“市科委”）共同推出“高企贷”授信服务方案。在近一年的高新技术企业服务推进中，陆续推出了专项营销方案、“高企贷”扫码申请小程序等措施，全方位、多角度推动高新技术企业提供综合金融服务。截至2020年10月末，上海农商银行累计为高新技术企业发放中短期贷款近200亿元。

高新技术企业是上海建设世界一流科创中心的基石，“人民城市人民建，人民城市为人民”，作为上海本地法人金融机构，上海农商银行将继续推进高新技术企业信用贷款业务开展，进一步扩大科技基础客群、提升科技企业贷款规模，为上海科创中心建设贡献智慧和力量。

（3）平台合作支持

2020年上海农商银行继续深化全方位战略合作，支持中小微企业发展。与工商联签订《稳企业保就业专项合作协议》，开展总对总、区对区合作交流，通过交流会、座谈会、银政企对接会等形式加强沟通联系，构建多层次、多元化的网格化服务体系。与浙江商会深化合作，签署《战略合作补充协议》，在2019年300亿元授信额度的基础上增加400亿元授信总额，延续高效合作，深化合作纽带，截至2020年末，在沪浙商整体授信规模达1003.65亿元。大力开展银担合作，创新业务合作模式，创新开展专项产品，提高合作额度至100亿元。截至2020年末，上海农商银行政策性担保贷款余额62.12亿元，较年初净增30亿元，客户数达到2400余户，累计审批通过金额65.35亿元，较去年同期增加31.4亿元，在全市同业中排名第一。



媒体声音

今日头条 2020年10月10日

上海农商银行推出“园区贷”新模式，“政银园担”合作机制显成效

近日，上海农商银行“园区贷”批次担保贷款金额突破1.6亿元，成功打通“政府+担保+园区+银行”四方合作支持中小微企业融资服务的快速通道，为沪上银行业金融机构贯彻落实稳企业保就业工作、深化服务普惠小微企业提供了新的模式路径。

为进一步服务好实体经济，积极发挥政策性融资担保增信和财政资金杠杆撬动作用，上海农商银行在上海市中小微企业政策性融资担保基金管理中心指导下（以下简称“市担保中心”），携手松江区财政局、松江区各园区管理机构，共同搭建了“政府+担保+园区+银行”政策性融资服务联动平台，联合制定了园区贷“批次担保”的业务模式。由松江各园区进行客户排摸及推荐，市担保中心提供批次担保，区财政为企业提供担保费补贴及额外风险补偿，银行进行快速审查及审批，多方联动、协同推进，着力降低中小微企业融资中的信息不对称和增

信措施匮乏难题，形成化解松江区中小微企业“融资难、融资贵”问题的长效机制。

自“园区贷”业务模式启动以来，上海农商银行各级联动、快速对接，该行松江支行建立了一支由青年业务骨干组成的近30人的突击队，加班加点、推进落实，在一周内对全部80家企业完成了全覆盖、地毯式走访排摸，对名单内企业情况逐一分析，及时沟通协调，为企业量身定制授信方案。在短短一个多月的时间内，已为37户企业发放“园区贷”批次担保贷款1.62亿元，其中首贷户比例超过7成、高新技术企业占比超过40%，快速响应企业的金融服务需求。预计首批将为逾60户“园区贷”名单内企业提供超过3亿元授信支持，户均金额约在400万元左右，充分贯彻“可获得、可负担、可持续”原则，落实该行普惠金融使命。

普惠大众

2020 年上海农商银行坚持贯彻“两城”理念，用心用情增进人民福祉，致力为人民提供高品质的金融产品，努力在群众关心的民生建设领域优化服务，始终把人民安居乐业寄于心践于行。

(1) 推进养老金融

上海农商银行一直聚焦老年客户的金融服务需求，助力建设“老有所依，老有所养”的温暖社会，坚持网点爱心服务与智能化服务创新并行，致力于为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。针对老年客户的特殊需求，不断完善服务体系，开发适老性服务内容。在 2020 年上海市银行同业公会开展的上海银行业敬老服务网点和敬老服务标兵评选中，上海农商银行有 5 家网点荣获“上海银行业敬老服务网点”称号，5 位员工荣获“上海银行业敬老服务标兵”称号。积极与上海各类社保机构合作，代理发放城保、镇保、农保等各类社会保障类养老资金。截至 2020 年末，上海农商银行发放养老金人数已达 134 万人，为敬老卡客户发放交通补贴 15 亿元。

 5 家网点

荣获“上海银行业敬老服务网点”称号

 5 位员工

荣获“上海银行业敬老服务标兵”称号



媒体声音

搜狐网 2020 年 10 月 28 日

上海农商银行推手机银行乐龄版 致力满足老年客群需求

重阳节当天，上海农商银行手机银行乐龄版正式上线，这是该行综合考虑老年客群的需求、使用习惯后，度身定制的手机银行，也是该行践行“普惠金融助力百姓美好生活”的又一举措。

“十四五”期间，我国老年人口将突破 3 亿，从轻度老龄化迈入中度老龄化。金融服务在线上化、便捷化发展的趋势中，应该将老年人的喜好、需求纳入其中。对此，上海农商银行贯彻用户旅程思想，集合大数据、智能风控等金融科技手段，在乐龄版主页上对老年客户群体高频使用功能做出更加突出的显示，并新增入账智能提醒功能，可以向客户第一时间展示养老金到账信息，避免大量老年客户在养老金发放日赶到银行网点查询余额。此外，乐龄版在各功能模块的操作环节中均根据老年客户群体的使用需求做出相应优化，去除一些使用频率较低、用户教育成本较高的复杂功能，从而降低使用移动金融服务的门槛。乐龄版还通过资金智能监控技术，对于老年客户在非正常交易时间转账和大额转账时加以监控，为老年客户的资金安全提供有效保障。

作为上海地区养老金的重要发放机构之一，上海农商银行一直以来致力于上海养老产业提供金融服务，并正在构建全面、系统的养老产业金融服务线上化体系。乐龄版手机银行是上海农商银行养老金融服务线上化的一项重要探索和实践，以清晰简洁的界面、方便高效的服务、智能便捷的科技手段解决老年客户对于移动金融渠道“不会用、不敢用、不想用”的三大难题。





典型案例

上海农商银行为孤寡老人提供上门服务

2020年3月10日临近下班时，上海青浦区练塘镇下塘居委会工作人员匆匆忙忙走入练塘支行营业大厅。原来，其居委会有一位孤寡老人在疫情期间因病住院，近一个月的住院费高达几十万，居委会受托变卖其房产，需尽快将资金打入客户在上海农商银行的社保卡中，而客户因卧病在床无法出门，故只能紧急联系银行寻求帮助。

了解到客户现居住于练塘镇九峰护理院，上海农商银行员工急客户所急，想客户所想，马上带着移动终端至客户所在护理院为其提供上门

服务，成功为客户办理了社保卡的激活手续，困扰了客户许久的问题被迅速地解决了。

客户和当地居委会被上海农商银行的热心真诚和快速解决问题的服务深深感动，表示今后将继续支持农商行的各项业务。

(2) 参与公共服务

2020年上海农商银行继续积极参与上海市各项公共服务的代理服务。对接市民政局统筹设立资金内控监管平台，通过信息化、自动化系统处理，截至2020年末，民政代发客户9.7万户，实现14区落地覆盖。配合税务局完成城乡居保与灵活就业批扣，配合上海市就业促进中心，代理发放职业培训补贴、失业保险等促进就业资金。代理公积金贷款，积极服务于市民购房融资，截至2020年末，上海农商银行共发放公积金贷款32776笔，发放金额218.74亿元。不断完善上海工会会员服务卡各项功能，通过新媒体渠道等方式让全市工会会员更深入了解工会卡的权益和活动，享受到工会卡的福利。



典型案例

工会卡开启卡卡嘉年华“乐活之旅”活动

“双十一”消费季来临之际，由上海农商银行与上海市总工会联合主办的卡卡嘉年华活动来到了上海著名地标“豫园”举行，活动吸引了近万名来自全市的工会会员，带着工会卡参与“卡卡乐活之旅”。

连续举办四年的卡卡嘉年华已成为本市工会职工中的口碑活动。为积极响应脱贫攻坚、提升工会会员幸福感，今年活动中上海农商银行捐赠了100份扶贫大礼包，给予深度贫困的职工家庭来自工会卡的关怀。活动现场设置了多个互动环节，工会会员可以使用工会卡优惠购买爆款扶贫商品，持手绘地图打卡豫园内的工会卡特惠商户，通过现场业务办理了解工会卡各项权益、金融功能以及工会卡各项活动。形式多

样的互动形式，精准触达工会卡客群，加深工会会员对工会卡权益、活动的了解。

作为上海工会会员服务卡的独家发卡行，上海农商银行在现场设立了工会卡业务办理专区，由青年员工组建“卡卡公益小分队”，提供现场工会卡激活、开卡、理财咨询等金融服务。自2014年发行以来，工会卡始终秉持“普惠、便民、便捷”的品牌理念，坚持以工会会员需求为导向，着眼于对广大会员的服务，增进民生福祉，践行上海农商银行普惠金融助力百姓美好生活的使命，切实提升广大工会会员的获得感和满意度。



(3) 促进就业创业

2020 年上海农商银行贯彻落实“六稳”“六保”工作要求，切实执行好央行、银保监会等多部委联合下发的《关于进一步强化中小微企业金融服务的指导意见》等政策文件精神，从加强稳企业保就业工作力度、落实复工复产专项信贷政策、降低小微企业资金偿付压力、提升普惠金融综合服务能力及优化融资流程与服务体验五大方面着手，持续提升中小微企业金融服务的获得感与满足感。上海农商银行积极推进创业担保贷款业务发展，开发多个创业大赛专项方案，支持具备发展潜力的初创企业创新创业。截至 2020 年末，上海农商银行累计发放创业担保贷款 1.955 亿元，贷款余额 1.7 亿元。



媒体声音

金融界 2020 年 10 月 10 日

上海农商银行落地本市首笔“创翼贷”专项担保产品

上海农商银行近日成功发放上海市首笔“创翼贷”专项担保产品，以快审快贷、优惠利率支持青年创新创业。

“创翼贷”专项担保产品是上海农商银行与上海市就业促进中心（以下简称“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（以下简称“市担保中心”）合作开发的专项产品。作为第四届“中国创翼”创业创新大赛支持单位，上海农商银行针对近三年内获得“中国创翼”创业创新大赛上海赛区奖项的创业组织和创业团队，提供最高不超过 300 万元的流动资金贷款。相较传统的创业担保贷款，“创翼贷”进一步弱化财务指标要求、重点考量企业创新能力，降低

融资成本、提高审批效率。首笔“创翼贷”仅用时 2 周即完成了市就促中心、市担保中心及银行三方审核直至最终放款，以绿色审批通道、优惠贷款利率支持创业企业。

为大力支持青年创业，破解初创企业融资难、融资贵等难题，上海农商银行在推出“创翼贷”业务前，就积极服务科技企业、支持创业就业。截至 2020 年 8 月末，该行科技企业贷款金额逾 300 亿元，在上海同业市场位居前列，服务上海地区科技企业约 1800 户，帮助大量青年企业家渡过创业初期资金紧张时期，守护创业梦想。

(4) 发展移动普惠

2020 年上海农商银行积极提升移动渠道的普惠金融服务能力，利用金融科技手段，落实普惠金融政策，优化服务效率，提高普惠覆盖，推出“银税快贷”、“商 e 贷”、企业微信银行等线上金融产品；推出“乐龄版”手机银行，为银发族提供智慧养老金融服务；加快手机银行应用迭代，敏捷开发 LPR 利率转换、首页改版等功能；建设场景生态，覆盖社区、乡村、教育等众多领域，提供一站式综合金融服务。



3 | 优质服务责任

上海农商银行紧紧围绕建设服务型银行战略愿景，坚持“以客户为中心”，围绕客户价值、客户需求和客户体验三个方面，回答好、处理好、解决好“客户在哪里、如何获取、怎样服务”三个基本问题，重塑产品体系，重构组织流程，在客户发展的全生命周期中提供金融服务需求解决方案，与客户共生共荣。

优化网点布局

作为上海市金融网点布局最多的银行之一，上海农商银行充分考虑人民群众“最后一公里”金融服务的需求，优化网点布局，提高网点效能。上海农商银行在 2020 年确立了网点选址规划、建设装修和局部装修的整体性标准，完成了网点地图管理系统上线，利用可视化地图，做出网点布局调整决策，提高网点管理效率。通过网点效能评估标准，对全行 366 家网点效能进行综合评价排名，对排名靠后的问题网点制定效能提升及优化调整方案，全年共完成网点调整 14 家。

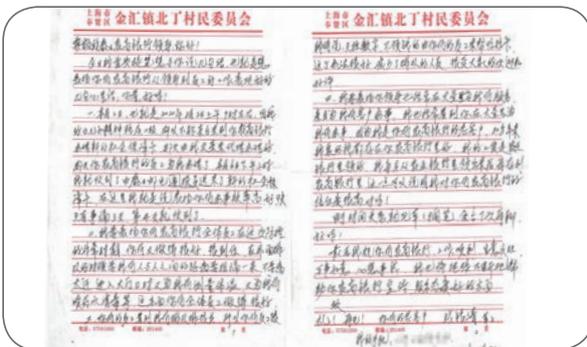
智能网点转型

上海农商银行加快打造“轻型化、智能化、数字化”的网点环境，采用功能区模块化设计，优化网点功能分区，加大智能化设备应用，营造温馨、舒适的网点氛围，提供轻松便捷的服务模式。建设智慧厅堂管理系统，推动实体网点向营销型、体验性智慧网点转变。建设网点视觉展示系统，丰富网点宣传展示手段，提升客户互动体验。



提升网点服务

2020 年上海农商银行以打造服务的五星级网点为目标，出台了《上海农商银行营业网点服务管理办法》和《上海农商银行营业网点文明规范服务手册》；开展文明规范手册培训、服务监测标准解读培训、客服人员培训等，提升客户服务质量；举办了“春雨无声——寻找身边的服务榜样”运营服务明星评选活动，树立服务标兵榜样。截至 2020 年末，上海农商银行共受理消费投诉事项 1874 件，均按时、规范、高效处置。2020 年上海农商银行全面推进 428 个客户体验问题整改，整改完成率 88%，客户体验问题得到有效改善。2020 年上海农商银行柜面服务评价客户满意率为 99.27%，较去年提升了 0.27 个百分点。



一封“老客户”的表扬信



党委副书记李晋（左六）、副行长金剑华（右六）为柜面服务明星颁奖

优化业务流程

2020 年，上海农商银行持续优化业务流程，质效共进，为客户和员工提供良好的体验。针对非融资性保函业务、票据贴现业务、供应链业务、信用卡还款和权益、优化银行卡产品功能和流程等 15 项业务流程进行系统性优化升级。首期实现对公开户“线上预约、线下办理”、服务签约等线上集约化处理模式，缓解业务操作复杂、时间慢的问题，大幅提高业务处理效率。



典型案例

上海农商银行浦东分行落地本行首笔“抵押不见面办理”业务

2020 年 9 月 23 日，上海农商银行首笔“抵押不见面办理”业务在浦东分行成功落地，标志着上海农商银行在“一网通办+金融工程”工作中取得了阶段性成果。

上海市自然资源确权登记局于今年 5 月召集上海地区四家商业银行推广“抵押不见面办理”业务，在上海农商银行多部门通力合作下于 6 月 22 日完成了“抵押不见面办理”系统一期建设及相关制度撰写工

作，并对上海地区 20 家分支行风险、会计条线负责人进行宣传和讲解，组织各经办机构人员进行上机操作培训。并于 2020 年 9 月 25 日正式提供服务。此项服务提高了不动产登记与银行金融服务资源共享，提升了上海农商银行便民利民服务水平和金融风险防范能力，切实增加了客户体验满意度。

加强安全保障

上海农商银行 2020 年持续落实金融科技安全措施，手机银行应用人脸、指纹等生物识别技术，结合数字证书签名，提升交易安全性能，优化客户体验；通过移动端安全检测认证并完成手机银行（个人和企业版）APP 备案工作；建设电子信用证系统，开发了会计电子印章，运用凭证证件 OCR（光学字符识别）、流程机器人等技术手段在提升客户效率的同时，切实提升客户交易的安全，让客户放心，让交易安心。

拓展服务方式

上海农商银行始终以客户为中心，不断更新服务理念，丰富服务方式。面向零售客户，立足“用心陪伴客户”的财富管理宗旨，提升财富管理服务的客户体验，提供专属财富产品定制服务，开展“名医讲堂”“鑫享生活”“走近美丽乡村”等系列财富沙龙和增值权益活动，在提升品牌形象的同时，实现了有效“活客”与“悦客”。面对企业客户，邀请专业的资产管理机构为客户举办沙龙或培训活动，促进专业管理人与投资者的交流互动，传达正确的投资理念，协助企业客户共同成长。



典型案例

线上“金融小店”开启零售业务的智慧化“云运营”模式

为满足疫情防控期间客户金融服务需求，根据客户的消费习惯需要，进一步整合微信银行的优势和资源，上海农商银行推出“金融小店”线上创新服务模式。

“金融小店”涵盖对客户沟通联络、产品推荐、信息资讯、客户画像、产品购买等线上“非接触式一体化服务”，是上海农商银行基于社交理念创新金融服务模式，打造“社交+金融”线上新方式，理财经理

在线开办个性化小店，形成依托互联网、社交网络的“个性定制-社交传播-精准营销-在线购买-服务评价”的全新模式。

理财经理作为“金融小店”掌柜结合服务客群特点，推送最新、最快金融资讯，通过一键分享、一键购买、拉近与客户距离，为客户提供更具针对性、更贴心的 7*24 小时金融服务，不仅能有效提升客户体验，而且还能增强客户对产品的认同感和购买便捷度。

4 | 金融创新责任

上海农商银行坚持创新驱动、转型发展的理念，将“创新”确定为本行四大核心价值观之一，坚持创新引领，加快创新步伐，加大创新投入，提升自主创新能力，打造“智慧金融、数字银行、品质服务”的品牌形象。

2020年上海农商银行继续加强科技建设，通过精准创新和持续迭代，通过人工智能、大数据、生物识别等技术手段，不断创新推出数字化产品，持续提升客户体验，在客户发展和财富积累的不同阶段提供全面、综合的全生命周期的金融服务，将银行自身的业务生态和客户的经营生态系统相连接，创造更多的接触点、创新更多的连接方式。

“智慧金融
数字银行
品质服务”



媒体声音 | 中国经济网 2020年7月7日

探路客户旅程管理 上海农商银行提速数字化转型

日前，上海农商银行“数字化客户旅程管理”（简称“鑫旅程”）项目获得由中国金融认证中心、中国电子银行网等联合举办的“中国金融科技大赛”全场荣耀奖。

客户旅程（Customer Journey）是指客户首次接触到下单并享受产品或服务期间的全过程。上海农商银行通过客户体验改造与重塑，在移动金融平台分析客户全流程接触体验和支撑旅程的实际需求，优化客户交互方式，持续为客户提供高价值的服务。

“鑫旅程”数字化客户旅程管理主要作用于客户旅程中的业务分析、体验优化、服务运营和价值洞察四个方面。依托SAS系统和敏捷机制，动态配置规则引擎和数据模型，以“高汇聚、低耦合”的数据应用方式，持续观察和量化解析客户旅程。通过多次业务数字化运营及业务结构分析，妥善解决客户体验问题并促进电子银行活跃客户数大幅增长。



媒体声音 | 人民网 2020年5月21日

创新信用信息使用，上海农商银行“静·安易贷”上线

日前，由上海农商银行联合上海市信用中心、静安区人民政府共同打造的“上海农商银行静·安易贷”产品正式亮相上海信易贷综合服务平台（以下简称“信易贷平台”）。该产品为全线上、无抵押、无担保、随借随还的个人经营性贷款。上海农商银行通过整合“政、银、企、信”等多方资源，将公共信用赋能银行风控，借助金融科技的力量，提供小微企业主优质、便捷的信贷融资，产品额度最高可达50万元。针对符合静安区重点产业导向的小微企业主，还将享受优惠利率，首批受惠企业共计116家。

信易贷平台是在国家发改委指导、国家公共信用中心建设的全国中小企业融资综合信用服务平台的总体框架下，由市发展改革委指导，人民银行上海总部、上海银保监局、市地方金融监管局等相关部门支持，市公共信用信息服务中心牵头，搭建的聚焦小微企业融资服务的综合平台。该平台定位“信用、公益、便捷、安全”，致力于打造一个

信用赋能、最具公信力的一站式融资综合服务平台，缓解金融机构与企业之间由于信息不对称、供需不对称、风险不对称而造成的融资难点、痛点。

上海农商银行通过与信易贷平台合作，突破传统信贷审批模式，将平台提供的公共信用信息服务与银行风控体系进行联合建模，建立多方信用数据的统筹分析，形成合力、优化风险模型，在防范风险的同时提升审批的准确性、合理性；通过静安区政府合作，创新尝试细分客群方案，针对区内重点产业导向的大数据、人力资源、超高清视频领域企业，设计个性化策略，助力地区实体经济发展；通过使用云计算、大数据、人工智能等技术的使用，用户足不出户就能快速完成整个授信及放款流程。

社会责任

1 | 员工发展责任

2020 年上海农商银行坚持以人为本，从“管理员工”向“成就员工”转变，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	2020 年	2019 年	2018 年
员工总数	人	7183	6257	6094
新员工数	人	1301	542	296
女员工数	人	3630	3088	3034
女性管理者占比	百分比	30.70	31.03	32.62
员工流失率	百分比	2.69	3.00	3.22

保障员工权益

2020 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。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，为员工购买补充医疗保险，进一步保障员工福利待遇。按照国家有关规定执行员工请假管理制度，严格落实考勤制度，建立了良好的工作秩序，同时保证员工休息权等各项基本权利。

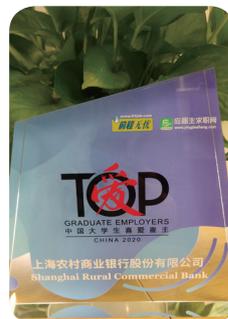
(1) 推进民主建设

2020 年，上海农商银行进一步完善职代会组织体系，推进职工信息沟通常态化机制，深化民主建设。召开职工代表大会和联席会议，审议通过年度全行绩效考核办法、行员等级管理办法、薪酬管理办法等涉及员工切身利益的重大事项；开展基层“两代会”换届工作，强化职工代表履职能力；举办基层工会主席座谈会，听取并落实相关建议；开展职代会提案征集活动，共征集到零售转型、客户体验、金融科技、人才建设、企业文化等方面提案 77 件，提升职工代表参与民主管理的成效。创建“薇稼园”微信公众号和“工家云”微信小程序相融合的工会移动平台，实现与员工无障碍、不间断、贴心的交流。



(2) 注重人才培养

人才招聘方面，上海农商银行主动承担国企“稳定器、压舱石”的社会责任，扩大招聘规模，增加就业岗位，全年发布社会招聘岗位超过 200 个，校园招聘和社会招聘合计招录逾 1300 人，积极参与上海市国资委“海聚英才”“春归浦江”系列招聘活动、教育部开展“24365 校园招聘”线上专场活动等。应对疫情采用无接触式招聘，开展校园招聘空中宣讲会，首创线上直播签约会，成为上海地区银行业首家实现全流程线上化招聘的银行。不断提升雇主品牌影响力，全面深化校企合作，举办首届“创鑫者”金融科技挑战赛，年内获评人民网“稳就业、促民生”在沪国企十佳优秀案例奖、猎聘 2020 年度非凡雇主全国 TOP100、中国大学生喜爱雇主奖、中国年度最佳雇主校园案例奖等奖项。



职业发展方面，上海农商银行充分调动和激发全行员工的积极性、创造性，进一步优化行员等级体系和序列晋升通道，确保岗位职级体系流程清晰、可操作性强。落实“管理+专业”双通道发展机制，优化公司、零售、运营、交易员等条线发展路径，开展理财经理星级评定，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，引进同业优秀人才，提拔年轻干部，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，推进后备干部上下左右交流、挂职锻炼，对有潜力、有潜力的优秀人才加速培养，助力成长。



发展培养方面，上海农商银行继续强化“一体两翼三化四位协同”管理机制，深化“721”人才培养体系，健全人才发展体系。制定《青年人才培养指导意见》《青年人才成长路径指引》，修订《关于应届生培养的指导意见》等，转变管理视角为陪伴视角，全方位记录青年员工成长旅程。设立“人才工作先进单位”“人才工作领航者”“十佳导师”人才发展系列奖项，举办人才发展论坛，总结探讨新形势下人才发展和青年成长话题，营造“人人皆可成才”文化氛围。发起金融科技融合人才库和投行“鑫业务”人才库，打造开放协作平台，探索敏捷机制，为战略推进储备复合型专业人才。



典型案例

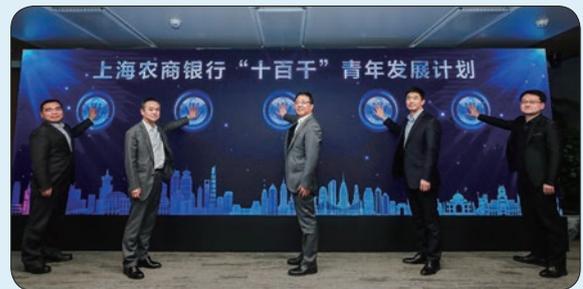
上海农商银行成功举办人才发展论坛

2020年12月5日，上海农商银行成功举办人才发展论坛。本次论坛根据市委、市国资委人才工作精神，坚持党管人才原则，围绕上海农商银行战略发展、组织发展、人才发展、人力资源效能提升、人力资源管理模式创新，从专业性、多样化视角，探讨新形势下人才发展和青年成长话题。

徐力董事长为本次论坛致辞，他表示，人才发展论坛是总结过去展望未来的有效载体，人才管理变革是推动战略转型的迫切需要，人才文化根基是人才竞相涌现的根本保障。面对“转型需求下的人才管理变革”趋势，他对各级管理者提出三点要求：一是要在聆听中激荡思维，革新理念“识”人才。做到寻觅人才求贤若渴，发现人才如获至宝，举荐人才不拘一格。二是要在畅谈中开拓思路，创新机制“聚”人才。通过机制创新将优秀人才配置到关键岗位上，最大限度激发人才价值潜能，打造自我驱动型组织。三是要在学习中取长补短，探索实践“育”人才。要肩负起育才责任，把人才充足率、年轻干部占比等作为重要指标，在培育人才的道路上创造靓丽的业绩。

顾建忠行长作“让人才管理能力成为转型发展新动能”主题演讲，从“机制创造人才，机制激发活力”“人才激活人才，迈向共同进步”“文化滋养人才，永葆基业长青”三方面，为人才工作理清思路、指明方向。

他指出，各级管理者既要定目标方向，又要排兵布阵，当好首席人才官，做好“两定两下”（定原则，定标准，下功夫，下二层）；选人、用人、育人、激发人、赋能人、成就人，以及为青年员工成长成才搭建平台的能力，是综合评价干部的重要指标；岗位锻炼要以实践为导向，通过单岗位深耕，让习以为常变成不可思议，通过多岗位历练，让人才获得更广阔的舞台；建立“五纵五横”动车网络，形成动力机制和明确路径，让“奋斗者”和“贡献者”条条大路通罗马。



徐力董事长（中）、顾建忠行长（右二）、李晋副书记（左二）出席人才发展论坛

多元培训方面，上海农商银行围绕全行战略重心分层分类开展员工培训。克服疫情影响，在保证培训效果的前提下，将各传统培训项目转线上化实施。重点开展中层管理人员创新转型课堂、中青年干部培训班、校招新员工入职培训、公金零售条线分层培训、专业证书（AFP/CFP/FRM/CFA/大数据工程师）认证培训，全年总行共主办线下培训17项、54期，4329人次参训。牢牢把握培训转线上化趋势，有效推动直播培训、看课听课、闯关考试、圈子讨论等核心学习场景的组合应用，进一步完善在线学习生态建设。新增在线课程898门；组织在线学习活动66项，80436人次参与；进一步推进内训师资库建设，在库师资379人，为推进内部知识经验分享传承和学习型组织建设奠定基础。

指标名称	单位	2020年	2019年	2018年
培训项目数	期	2354	2319	1974
培训人次	人	212957	122529	86356
人均经费支出	万元	0.25	0.42	0.37

致力员工关爱

上海农商银行始终坚持以员工为本，致力关爱员工身心健康，精准帮扶困难员工，积极开展形式多样、健康活力、特色鲜明的文体活动，全方位多角度凝聚人心，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。

(1) 关爱员工身心健康

上海农商银行推出多项服务员工实事项目，搭建员工“衣食住行”服务平台：多措并举防控疫情，设立防疫专项基金，采购防疫用品保障员工健康，开展抗疫一线员工慰问关爱，落实复工复产的服务保障；为员工定制《健康关爱服务手册》，提供线上诊疗、心理咨询、大病就医住院绿色通道；深化家园阵地建设，现已建成 25 家基层“职工之家”、275 家“职工小家”、53 家“爱心妈咪小屋”、25 家“职工书屋”，倾力打造职工温馨驿站；为网点柜员配置水杯，解决喝水难问题，按季为全行网点更换空气净化器滤网，优化员工工作环境；做好 90 岁以上退休员工生日慰问，为基层订阅报刊杂志、发放书籍、举办亲子讲座等，不断为员工提供暖心服务，提升员工满意度和归属感。

🏠 25 家基层“职工之家”

🏠 275 家“职工小家”

❤️ 53 家“爱心妈咪小屋”

📖 25 家“职工书屋”



(2) 帮扶员工送温暖

上海农商银行修订了上海农商银行帮困基金管理实施办法，进一步扩大困难员工受助渠道和金额。持之以恒开展帮困送温暖活动，探望慰问身患大病及家庭困难的员工及村镇银行员工 803 人，送上帮扶慰问金 134.38 万元。同时，为全行员工投保“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。2020 年，全行在职职工互助保障理赔 2413 人次，理赔金额 127 万元；工会会员专享保障理赔 12 人次，理赔金额 17 万元。



徐力董事长（左三）慰问基层员工



顾建忠行长（左二）看望退休员工



党委委员、派驻纪检组组长段际凯（左）看望退休员工

(3) 丰富员工文娱生活

2020年，上海农商银行紧贴员工精神文化需求，进一步扩大员工参与文体活动覆盖面，打造线上线下相互促进、有机融合的文体活动新格局。开展了“共绘童心”六一亲子主题月活动、上海农商银行之夜 LiveShow、“与上海国际金融中心共成长”摄影大赛、“弘扬农商文化，书写普惠华章”书法小品比赛、“传递美好，投射梦想”篮球比赛、“书香乐读”活动、“文艺沙龙”课程班等系列活动。同时，以员工兴趣为导向，组建了合唱等八大文体社团，积极培养文体骨干，不断丰富员工文娱生活，展现上海农商银行文化建设的丰硕成果。



2 | 金融教育责任

2020 年上海农商银行坚持“以客户为中心”，贯彻落实主管监管部门关于切实维护“银行业消费者八项权利”系列文件要求，将消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设中。积极履行社会责任，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。

开展金融教育

2020 年上海农商银行致力提升社会金融教育水平，大力开展金融知识教育宣传活动，开拓创新“线上+线下”双渠道，持续“三进”（进社区、进园区、进校园），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，内容涵盖防范非法集资、非法放贷、金融欺诈、保护个人金融信息、支付安全、个人维权等各方面。报告期内，本公司组织开展宣传活动 1624 次，消费者受众逾 584.57 万人，发放宣传材料逾 27.03 万份。

创设“公众教育”线上栏目，推广“商教授小课堂”，构建“云端”宣教模式

开展“3.15 国际消费者权益日宣传周”活动，全行 5200 多名员工参与，通过广播渠道触及人群达 535 万人次，通过官方微博、官方微信线上触及网络消费者达 3.73 万人次

开展“普及金融知识，守住‘钱袋子’”宣传活动，服务银行业消费者逾 35000 人（次），参与活动的员工 3800 人

开展普及金融知识万里行活动，围绕 5 个宣传主题，共组织 300 场宣传活动，发放了 3 万份宣传资料

开展金融知识宣传教育主题活动，活动累计投入近 60 万元，服务消费者近 39.94 万人

开展存款保险宣传活动，针对老年客户，利用社区活动室、老年活动中心，开办存款保险知识讲堂，驻点菜场发放宣传折页，针对外来务工人员，企业驻点宣传，通过官网、微信银行、手机银行、微信公众号、网络媒体等渠道线上宣传，普及存款保险知识





媒体声音

和讯 2020 年 9 月 29 日

金融知识进万家，相聚上海农商银行“鑫学堂”

9月23日，在上海农商银行福海路分理处的“我嘉书房”中，开展了一场别开生面的金融知识普及活动——“鑫学堂”，这是该行嘉定支行银政特色合作项目“鑫动农商·阅享生活”的有益延展，帮助金融知识走入更多寻常百姓家。

“鑫学堂”以发生在该行的警银联动拦截电信诈骗的纪录片作为切入点，帮助市民直观了解非法集资、电信诈骗所带来的危害，引起大家的强烈共鸣。有市民现身说法，分享了他曾遇到过的非法集资经历，结合该行工作人员的剖析和解读，给在场的市民起到了很好的警示作用。

上海农商银行工作人员还为市民解读了大家较为关心的理财新规，详细阐释了不同类别的产品所面临的风险，引导市民理性选择金融产品。

同时，以提问互动的方式，与现场市民共同探讨了怎样防范高额回报的金融骗局及近期热门的理财话题。

自9月金融教育联合宣传月开展以来，上海农商银行不仅关注老年金融消费者的诉求，采用他们熟悉的面对面交流方式开展线下活动，触达老年金融消费者，同时通过一系列丰富的线上宣传触达到各个年龄段的金融消费者，让金融知识和风险防范技能切实服务民生，让金融知识更加贴近市民的生活，积极践行身为金融机构的社会责任。



典型案例

守住钱袋子 护好幸福家—上海农商银行举办打击防范非法金融活动宣传日

为进一步强化全民防范非法集资意识，提升风险识别能力，结合上海金融系统志愿服务队进居村宣教暨“防范非法金融活动立功竞赛”活动，2020年12月，上海农商银行于多地举办“守住钱袋子，护好幸福家”打击防范非法金融活动主题宣传。

上海农商银行金融宣讲志愿服务队在本次打击防范非法金融活动“守住钱袋子护好幸福家”前期已经走进社区、商区、校园进行防范非法集资、网络电信诈骗、高利贷、套路贷、校园贷和反洗钱的讲座或宣传，通过这种“组合拳”争取把非法金融活动消灭在萌芽状态。同时，上海农商银行与派出所、基层团组织紧密合作，充分发挥基层组织的作用，应用网格化管理，做好排查工作、防范工作。

此次12月的集中宣传活动，上海农商银行青年通过设立金融知识教育宣传点、开设“防范非法集资”为主题的公益公开课、表演生动诙谐的情景剧向社区居民们生动的展示日常常见的金融诈骗手段，帮助居民有效提升识别防范非法金融活动的能力。

通过“守住钱袋子护好幸福家”集中宣传活动，上海农商银行希望能将金融安全传递到每一位市民身边，使广大市民充分认识到非法金融活动的危害性，对非法金融活动不参与、能识别、敢揭发，自觉远离涉非风险，共同守护美好生活。



媒体声音

网易新闻 2020 年 9 月 23 日

上海农商银行存款保险宣传有新招，直播流量突破 120 万

为积极普及金融知识，宣传存款保险制度，9月13日，上海农商银行开启“闪电兔 闪送福”云游上海线上直播活动。通过互动问答、抽奖游戏、外场探店等丰富、轻松的形式，带来一场别开生面的宣传活动。三个小时的网络直播，实现突破120万人次的观看量，达到了微信“看点直播”同时段观看度第一、热点度第一。上海农商银行这一创新宣传方式，帮助更多观众了解了存款保险知识。

自9月1日以来，上海农商银行积极响应央行上海总部关于开展存款保险宣传活动的通知要求，全面推进网点、社区、网络、媒体等线上线下全覆盖的宣传方案。上海农商银行利用丰富的网点优势，在全市

360余个网点全部摆放存款保险的宣传折页供客户取阅，营业厅、电子屏随处可见存款保险的相关海报。同时，还借助线上渠道，包括官网、微博、官方公众号、工会卡公众号等渠道推送知识长图，扩大宣传面。

后续，上海农商银行还将通过组织开展集中宣传设摊活动、三支队伍（客户经理、青年团员、社区志愿者）进社区活动、针对社区老年人群或企业外来务工人员群的金融知识讲堂活动等，进一步推进存款保险知识宣传的广度和深度，践行该行“普惠金融助力百姓美好生活”的使命。

保护消费者金融安全

2020 年上海农商银行积极履行保障客户资金安全和社会金融安全稳定的应尽责任，不断强化电信网络诈骗宣传防范工作，努力维护安全稳定的金融秩序。全年共成功防范电信诈骗案件 22 起，确保客户 327.8 万余元资金安全。

(1) 加强日常管理，提升识别防阻水平

上海农商银行将员工落实客户临柜汇款“四询问一告知”和“四核实”的工作纳入检查管理要求，通过定期、专项检查，并结合营业场所安全学习活动，让员工了解、熟悉当前电信诈骗常见类型、惯用手法、新型手段，注重提高智能柜员机客户转账和针对公司财务人员诈骗等重点防范力度，不断提升员工“防诈、识诈、阻诈”的能力。

(2) 营造安全防范氛围，加强警银合作联动

上海农商银行以营业网点为主要宣传阵地，充分利用营业场所现场、门楣、电子显示屏等阵地和资源，在 300 余家网点滚动播放防范宣传警示片，普及六类典型电信诈骗的特点和防范要求。继续开展“走千家、入万户、进心门，吹响反诈集结号”主题海报宣传，制作推送“防诈骗克时艰”“防范电信诈骗”等宣传内容，结合“警银同鑫、你我同行”安全主题教育、“3.15”专题宣传活动和各类业务营销活动，积极发动营业场所员工、大堂经理、大堂保安等队伍作用，利用网站、微信等线上渠道和悬挂警示标语、张贴防范提示、发放金融防范知识宣传手册、开设金融安全防范课堂等线下方式，向广大客户开展防范电信诈骗知识宣传。

上海农商银行与属地公安机关建立联络人机制和电信诈骗防阻联动机制，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、“断卡”行动等专项工作，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，同时积极探索落实对公账户网银交易风险防控措施和账户安全风险监测管理，加强利用账户实施电信诈骗案件的风险防范。

22 起

全年共成功防范电信诈骗案件

327.8 万余元

确保客户资金安全



媒体声音

东方财富网 2020 年 12 月 10 日

上海农商银行手机银行获专业级安全认可

近日，上海农商银行手机银行 APP（个人版及企业版）成功获得中国互联网金融协会颁发的“移动金融客户端应用软件备案证书”，标志着该行手机银行在业务交易安全防护、客户隐私信息保护等方面获得专业级认可。

上海农商银行高度重视保护手机银行客户资金交易安全，在各业务交易环节中充分运用金融科技技术全面提升安全性。在客户转账、二三类账户开立等交易环节，运用业界最新的 Fido 认证 + 数字证书技术，通过人脸 / 指纹生物识别验证，结合数字证书签名确保交易安全可靠；

在转账限额设置、密码重置、数字证书安装、身份证件更新等关键性安全设置交易中，运用人脸远程联网核验验证，确保交易真实有效；在登录密码、交易密码等密码输入环节采用通过安全测评的密码键盘，防范信息泄露风险。同时，在交易安全防护方面，客户可通过“交易安全锁”功能，自行设置锁卡时段和交易限额，有效防范资金盗刷等风险；系统 7*24 小时实时检测欺诈交易，对可疑交易进行阻断，全方位保障客户资金安全。



典型案例

识别本质，严堵“杀猪盘”诈骗——上海农商银行青浦支行成功防范一起电信诈骗

2020年6月26日下午，一名女客户独自来到上海农商银行青浦支行营业部智能柜员机区域办理转账业务，并将一张写有收款人账号的纸条递给网点工作人员。在询问客户转账对方银行的信息时，客户含糊其辞，这一情况引起了工作人员的警觉，立即根据“四问一告知”的要求，进一步核实转账事由和收款人姓名、开户银行等准确信息。客户告诉工作人员其实她并没有对方的电话，是有个微信“好友”给她寄包裹，需要客户支付一笔伦敦至中国的邮寄费用，并转账到国内某银行账户。听了客户的陈述后，工作人员凭着职业敏感，觉得客户可能是遇到了电信诈骗，于是一边耐心劝导她千万不要给陌生人转账，一边向网点负责人报告情况。

见客户将信将疑，网点负责人组织另两名工作人员一同配合向客户宣传电信诈骗的惯用手段和特征。经过耐心劝阻，客户终于相信自己

遇到了诈骗分子，并告诉工作人员实情：先前有一位自称外籍混血的男士与其沟通联络感情，说要给她寄一个包裹，并推送了“FastWorld”微信。“FastWorld”自称是一家全球快递服务公司，在与客户取得联系后，对方提供了三种不同价格邮寄费，客户选择了20000元这一价位。由于对方要求客户先支付运费再发货，但客户又暂时没有钱，想先转10000元让对方先发货，于是不顾家人劝阻来银行进行转账。

为避免客户再次被对方诱导诈骗，两天后网点还专门回访了该客户，她表示已经彻底了解了这一利用感情“杀猪盘”方式进行诈骗的事实，并对上海农商银行员工尽心尽力维护客户资金安全表示感谢。



媒体声音

和讯网 2020年10月20日

警惕非法集资新套路——上海农商银行美安路分理处成功阻止一起金融诈骗

2020年9月29日上午，方女士（化名）带着同伴前去上海农商银行宝山美安路分理处要求办理转账业务，转账金额达106万元。在办理过程中，银行工作人员对其进行“四问一告知”的防电信诈骗温馨提示，客户表示该笔款项是用于投资，但她填写的汇款用途却写着“借款”，网点工作人员凭借自己的工作经验，敏锐地感觉到了异常。为了保护客户资金安全，网点负责人仔细询问方女士“投资项目”的细节。

方女士告诉网点负责人，本次汇款是为了参与投资“高回报种植项目”。网点负责人初步认定为疑似诈骗或非法集资行为，当即对方女士进行劝阻，但客户还是沉浸于“高回报”的预期中坚持转账。出于对客户负责，网点立刻联系了辖区民警一起为客户列举了多起类似的诈骗、非法集资的案例，最终帮助客户打消了汇款投资的想法。

当前，社会上诈骗手法层出不穷，所谓的“云养殖”“云种树”都极有可能是打着“互联网+乡村振兴”幌子开展的非法集资或传销，不仅损害投资者合法权益，更是扰乱了正常的金融秩序。对此，上海农商银行提示广大金融消费者，一是要提高识别诈骗的风险防范能力，面对高额回报的诱惑时，要牢记天上不会掉馅饼，冷静分析，避免上当受骗。二是增强理性投资意识，高回报总是伴随着高风险，要根据自身的风险承受能力，从银行等正规渠道购买理财产品。



3 | 爱心公益责任

2020 年上海农商银行继续积极投身脱贫攻坚战，落实金融精准扶贫；深入开展公众金融教育，关爱弱势群体；大力参与慈善捐赠，创新开展志愿服务，以金融为能量之源，蓄润泽温暖之力，回馈社会实现企业价值。2020 年，上海农商银行公益慈善活动共投入 3334.2 万元。



媒体声音

今日头条 2020 年 10 月 13 日

上海农商银行获评 2020 年度“公益之申——十佳公益基地”

近日，上海农商银行成功获评“公益之申——十佳公益基地”。

该项评选由上海市民政局支持与指导，由公益新媒体中心和 SMG 融媒体中心发起，经上海多家主流媒体百名记者编辑组成的“媒体评审团”与来自各方的评委会专家共同打分，结合市民网上投票，最终产生六大公益榜单，上海农商银行是唯一上榜的金融机构。

近年来，上海农商银行积极践行社会责任、投身公益事业。2019 年，该行与上海市民政局合作发行“公益护照”实体卡，迄今已累计发放 5 万余张，为志愿者提供电子证照，支持公益事业，激励志愿者积极投身公益行动之中。同时，该行还通过发行工会会员服务卡、公益护照实体卡、敬老卡等，将银行自身业务生态和社会治理系统相连接，

不断延伸金融服务触角；通过打造“金融+公益”的全新模式，在网点设置爱心窗口、爱心专席、爱心通道，加入“爱心接力站”为全市环卫工人提供休憩场所。

上海农商银行已连续多年参与上海市中小学“爱心暑托班”工程，通过开展“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；每年投入 6000 人次开展公益消费者宣传教育活动，年均服务消费者近 60 万人，在建设“人人公益、处处可为”的公益之城过程中发挥积极作用。



典型案例

长江金租荣获“2020 年度抗击新冠肺炎疫情贡献奖”和“2020 年度扶贫贡献奖”

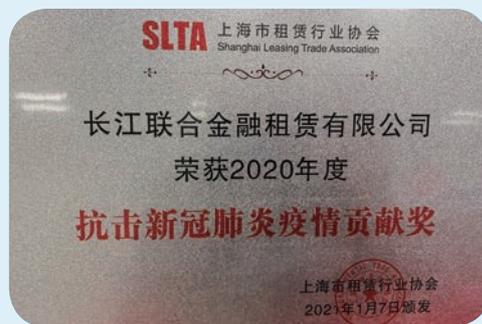
2021 年 1 月 7 日，长江金租荣获上海租赁行业协会颁发的“2020 年度抗击新冠肺炎疫情贡献奖”和“2020 年度扶贫贡献奖”。

落实百企帮百村 深化消费扶贫助力脱贫攻坚战

为深入贯彻落实党中央和上海市关于脱贫攻坚的重大决策部署，长江金租积极投身脱贫攻坚战役，捐款 149.86 万元落实“百企帮百村”村企结对精准扶贫行动，推进消费扶贫物资采购，为助力消费扶贫行动、决战决胜脱贫攻坚贡献力量。

保驾护航企业复工 复产积极助力打赢抗疫攻坚战

新冠肺炎疫情发生以来，长江金租积极排摸、了解租赁客户因疫情导致的困难，响应客户的抗“疫”资金需求，加快租赁资产投放。对于受疫情影响暂时无法按时、足额支付到期租金的客户，视情况给予合理的租金延期宽限期且不影响客户征信记录。



开展精准扶贫

2020年上海农商银行坚决贯彻落实党中央、国务院打赢脱贫攻坚战的战略部署，将精准扶贫作为履行社会责任的重要内容，总行党委挂帅，建立精准扶贫工作机制，制定工作方案，落实项目资金，集中力量支持深度贫困地区，扎实开展精准扶贫和定点扶贫工作，打好金融扶贫攻坚战。

2020年上海农商银行继续与崇明区开展新一轮农村综合帮扶（2018-2022年）项目，捐赠500万元用于农村综合帮扶项目的投资建设，通过对口帮扶进一步提高经济相对薄弱区自主发展能力，提高当地农民特别是生活困难农户的生活水平，实现农民生活富裕。同时按照上海市国资委“百企帮百村”结对帮扶工作部署，与云南马关县八寨镇阳文山村、夹寒箐镇老寨村、仁和镇木腊村结对扶贫，帮助建设2条产业道路、4条硬化道路、9个垃圾焚烧池，支持贫困地区推进村级道路建设，加强人居环境整治，着力改善生产生活条件，提升贫困地区区域发展能力。探索精准扶贫方式，开展健康扶贫工程，启动云巅之上医路同行——公益健康项目，让专业医生、高端设备和临床技术移动到最基层，推动优质医疗资源有效服务贫困地区，通过健康体检起到“早发现”的目的，让疾病预防观念和措施深入贫困地区，在提高群众健康素养和健康水平的同时，努力防止因病致贫、因病返贫。此外通过采购对口地区590万元农副产品作为职工福利，有效帮助贫困地区群众增收。报告期内发放各类扶贫贷款共计11.37亿元。



典型案例

云巅之上 医路同行 上海农商银行精准扶贫持续发力

2020年是全面建成小康社会和决战脱贫攻坚的收官之年，沪滇合作也已跨入第24个年头，上海农商银行结对帮扶的马关县八寨镇阳文山村、夹寒箐镇老寨村、仁和镇木腊村均已成功实现脱贫摘帽。站在新起点上，上海农商银行党委切实提高政治站位，把助力打赢脱贫攻坚战作为践行党中央决策部署的重要体现，把对口帮扶巩固脱贫成果作为当前重要的政治责任，全面提升对口支援工作水平。

2020年8月，上海农商银行通过上海市慈善基金会捐赠30万元在马关县安排2场公益体检项目，让专业医生、高端设备和顶尖临床技术移动到最基层，推动优质医疗资源有效服务贫困地区，通过健康体检起到“早发现”的目的，让疾病预防观念和措施深入贫困地区，提高群众健康素养和健康水平，真正为贫困群众撑起脱贫“保护伞”。

一辆9米多长的“移动检测车”沿着蜿蜒的盘山公路，搭载着“智能AI人脸识别系统”，配备全数字化DR、彩超、心电图、血细胞分析仪等基础设备，来到马关县夹寒箐镇中心卫生院为当地贫困村民进行健康检测。闻讯赶来的村民早已在卫生室门前的操场上等候，活动现场同时安排了专家为村民提供检查、诊治，并针对每个患者不同的病情提供病情咨询、膳食、日常护理等健康知识的普及，同时发放健康礼包，两天时间累计服务了329位村民（其中建档立卡贫困户276名）。村民说：这次在家门口，不用花钱就能享受到专家看病，还做了全身检查，感谢政府、感谢上海农商银行为我们老百姓做实事！

医路坚守，上海农商银行坚定前行，铺设爱心道路；云巅之上，上海农商银行传递健康，洒播光明未来！打赢脱贫攻坚战实现全面建成小康社会，对中华民族意义非凡，我们既是见证者、经历者，也是参与者、奉献者，上海农商银行一定不忘初心、牢记使命，履行上海市属国企的担当和责任，为如期全面打赢脱贫攻坚战、如期全面建成小康社会作出更大贡献。



徐力董事长（左四）、李晋副书记（左三）出席公益健康项目云南马关站启动仪式

上海农商银行 2020 年社会责任报告

社会责任实践

为帮助村镇银行加大精准扶贫工作力度，上海农商银行根据各村镇银行扶贫工作实际，为湖南慈利、云南开远等 10 家沪农商村镇银行共计提供 35 万元精准扶贫资金。各沪农商村镇银行充分发挥脱贫攻坚生力军的作用，因地制宜开展资金扶贫、产业扶贫、教育扶贫等扶贫工作，得到了地方政府和有关部门的高度认可，其中慈利沪农商村镇银行荣获湖南省践行社会责任村镇银行“精准扶贫突出贡献奖”。



典型案例

开远蜜桃进上海 助推脱贫攻坚——上海农商银行助力开远蜜桃出滇

2020 年是全面建成小康社会目标实现之年、是国家“脱贫攻坚”收官之年。上海农商银行深入贯彻党的十九大精神及习近平总书记扶贫开发战略思想，不断强化主发起行责任担当，加强对沪农商村镇银行扶贫工作的指导和支持，与村镇银行资源共享，上下联动，精准施策。开远沪农商村镇银行在践行普惠金融、乡村振兴和精准扶贫战略中发挥了良好的信息沟通桥梁作用。

2020 年 7 月，正是云南开远鹰嘴蜜桃成熟采摘的季节，农户们正忙着对一大早采摘的蜜桃进行分类、装箱，通过快递发往上海……让远方的客人品尝来自大山深处的“甜果果”。这次“鹰嘴桃”出滇行动，由上海农商银行村镇银行管理部党委、上海农商银行工会牵头落实扶贫帮困，共计采购 1900 箱，约 15200 斤鹰嘴蜜桃，酒房村贫困户黄某某说：“感谢上海农商银行为我们提供了一条致富路，把我们的蜜桃推向大城市，让我们山里人能够看到希望。”

同时，经开远沪农商村镇银行梳理全辖拟扶贫帮困对象，并实际上门发现，乐百道办事处酒房村委会三个村小组在蜜桃种植中存在基础设施薄弱，无小水池及果品套袋的问题。主发起行了解后及时划拨了扶贫资金 3 万元，支持村委会蜜桃种植。

上海农商银行将“输血式”与“造血式”扶贫方法相结合，一方面捐赠 3 万元扶贫资金，用于发展优质蜜桃种植；另一方面采购蜜桃，与开远市蜜桃协会携手搭建销售平台，帮助开远蜜桃销往上海乃至全国。此次活动得到了开远市委、市政府的高度肯定，开远市、红河州、云南省各级媒体都予以关注并作了相关报导。





典型案例

注入金融活水 支持产业扶贫——慈利沪农商村镇银行产业扶贫案例

慈利沪农商村镇银行紧紧围绕“支农支小”的市场定位，以服务三农和小微为己任，下沉服务重心，深耕农村市场，积极开展产业扶贫，催生企业脱贫带动效应，以点带面，扶持一家企业，带动一项产业，促进一方脱贫。

2020年上半年，受新冠肺炎疫情影响，给农村产业发展带来了巨大挑战，三合口镇茶叶种植、加工复工复产面临较大的资金压力。为支持企业复工复产、促进地方产业健康发展，慈利村行微小中心多次上门与三合口镇政府对接，了解当地产业种植、加工企业面临的困难；客户经理逐一与企业电话联系，并上门走访，实地了解企业生产、经营情况，并根据走访了解的情况制定金融服务方案，全力支持当地茶叶产业抗击疫情、复工复产。

在走访的过程中，了解到张家界某茶业有限公司正在为采购茶叶加工原材料资金问题发愁，急需资金支持。得知这一情况后，慈利村行当即组织人员上门了解具体情况，该企业受新冠肺炎疫情影响，扶贫项目验收延迟，加上企业原计划发出的存货也因疫情影响未能及时发出，导致货物积压，企业资金出现困难，而新茶采摘、加工在即，企业急需资金采购茶叶加工原材料。

针对该茶业公司的实际困难，为帮助企业度过难关，慈利村行微小专营团队特事特办，迅速组织开展贷前调查，并根据企业实际情况，采用家庭成员承担连带责任的担保方式，解决了企业贷款抵押难题。为降低企业融资成本，在贷款发放到位后，该行结合抗击疫情总体形势和企业生产经营实际情况，于2020年5月20日为企业下调贷款利率，进一步减轻了企业的负担。该茶业企业用工大多聘用当地建档立卡贫困户，慈利村行的信贷资金支持不仅及时满足了企业复工复产的资金需求，同时由于企业及时恢复生产，当地建档立卡贫困户也因此获得了就近就业的机会，工人每月增收3000余元，取得了较好的社会效益。

在该企业的宣传和引荐下，2020年，慈利村行共为三合口镇15户茶叶种植户提供了信贷支持，授信金额达300余万元，对支持当地茶叶产业发展、服务乡村振兴战略、助力脱贫攻坚都具有十分积极的促进作用。



典型案例

云南沪农商村镇银行多措并举助力脱贫攻坚

2020年云南的各家沪农商村镇银行多措并举，推陈出新，积极探索金融机构精准扶贫新模式。

各家沪农商村镇银行积极参与“沪滇扶贫协作‘多位一体’党建联建”活动，先后发起两次爱心捐款活动倡议，向武定县高桥镇村沟村“爱心超市”建设公益项目捐款2600元、向东川区碧谷小学贫困学生捐赠价值7350元的学习用具。

高明沪农商村镇银行在结对扶贫中摸清贫困户家庭状况、做到“底数清”，建立问题台账、做到“问题清”，提出帮扶措施、做到“对策清”，落实谁来帮扶、做到“责任清”，确定脱贫时限、做到“任务清”，累计帮助16户建档贫困户脱离贫困。此外还对高明杨桥街道白鹤村委会下甸心花卉种植项目捐赠3万元用于建设标准化钢构温室。

弥勒沪农商村镇银行对结对贫困户送去新春对联、挂历、围裙、卫生洁具、遮阳帽、纸巾、指甲钳等生活物品，共计投入资金10500元，组织本行员工捐款1.4万元，同时，协调上海农商行攻坚扶贫资金3万元。

蒙自沪农商村镇银行对蒙自市陈家寨村委会建档立卡贫困户种植李子果树200亩提供种植资金3万元，蒙自市芷村镇村委会捐赠扶贫帮困资金1万元，蒙自市冷泉镇鸡白旦村委会子母口村240个村民健康检查的“云巅之上 医路同行”公益健康项目19.2万元，同时捐赠10万元用于子母口村标准化卫生厕所改建。

关爱儿童成长

2020 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，响应共青团上海市委与上海市青少年发展基金会号召，落实“捐赠善款+金融服务+结对帮扶+助力公益”四项承诺。开展“青春战疫 希望同行”困难青少年帮扶行动，向上海市青少年发展基金会捐赠 100 万元用于帮扶、资助本市受新冠肺炎疫情影响较大、生活困难的 6-18 岁未成年青少年；发行“希望同行卡”联名借记卡，完成对持卡人每人 500 元的补助款发放；上海农商银行各分支行与本区贫困儿童结对，上门走访帮困儿童，赠送学习用品和生活用品，帮困儿童共计 102 名。



典型案例

上海农商银行联合哈哈炫动卫视举办“小小金融家”开放日活动

11 月 1 日，从“小鬼当家之小小财童挑战赛”中脱颖而出的近 50 组“精英少年”家庭齐聚中山东二路 70 号，参加由上海农商银行和哈哈炫动卫视联合举办的“小小金融家”开放日活动。

活动当日，选手家庭受邀参观了上海农商银行行史馆，深入了解银行的发展历程。其后，参赛选手以家庭为单位，参与了“财智问答”、“数字华容道”、“职业访谈”、“你比我猜”、“无敌风火轮”、“人生储蓄公司”、“气球搬运”、“观景平台寻宝”等一系列形式多样、内容丰富的金融闯关游戏，让小朋友们在竞技与合作中了解财富的意义，提升创造和管理财富的能力。在“职业访谈环节”中多位“学霸”家长接受采访，表达了对孩子们未来职业规划的期许，此次活动也让他们感受到了上海农商银行“诚信、责任、创新、共赢”的企业文化。



典型案例

上海农商银行参加“浦普同心 青春同行”公益活动

2020 年，上海农商银行黄浦支行参与了由团市委与黄浦团区委举办的“浦普同心，青春同行——上海黄浦、云南普洱连线主题活动”。

2020 年是渔阳里跨越百年之年，在团市委的领导下，上海农商银行通过参与活动积极打造红色文化和时尚文化相结合的潮流理念，把渔阳里和特色企业的资源充分融合，结合“四史”学习加强青年的思想教育和爱国情怀，不断提升参与公益服务的志愿精神。

2020 年也是脱贫攻坚的关键性一年，全面建成小康社会坚决打赢脱贫攻坚战，是中国共产党对中国人民的庄严承诺。黄浦支行通过与云南普洱市线上“云”开展红色资源互学互助对接、微心愿认领等活动，向云南普洱少年捐赠 100 份水彩笔，为推进上海黄浦区助力云南普洱市脱贫攻坚事业贡献上海农商银行的力量。

热心社区服务

2020年上海农商银行坚定主动服务的初心不动摇，通过参与社区志愿活动，深入服务社区，共建和谐社区，弘扬志愿服务精神，打造“有温度的银行”助力建设“有温度的社区”。



典型案例

美丽楼道你我共建，金融文化携手传递

居民楼里的楼道，不仅是居民进出的必经之路，也是邻里交流与文化传播的平台；不仅是连接家庭与社区的桥梁，也是沟通外界创建美好社区的渠道。嘉定支行与小囡桥社区长期开展共建活动，为社区居民楼打造“美丽楼道”，宣传防范非法金融知识。

2020年11月27日上海农商银行嘉定支行防非宣传队的志愿者们又来到小囡桥社区，为社区“美丽楼道”项目进行版面更新。志愿者与居委共同商议，在楼道墙面上张贴宣传海报，向居民讲解海报内涵，让金融知识走进千家万户。今年是“美丽楼道”项目开展的第四年，我们与社区共同搭建金融知识传递的桥梁，便民亲民的宣传形式收获了居民大量好评。

同时，在2020年疫情期间，嘉定支行得知小囡桥社区面临防疫物资紧缺的情况后第一时间伸出援助之手。在小区即将迎来口罩申领登记等人流集聚的时刻，为居委送上消毒水、医用酒精等防疫物资，积极发挥共建单位在疫情防控中的战斗堡垒作用，帮助小区平稳度过关键时期，筑牢防疫安全线。



4 | 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，建立健全反洗钱内部控制体系，制定业务条线反洗钱工作细则，梳理制定市场准入反洗钱要求；完善业务洗钱风险评估和客户洗钱风险评级指标体系，将洗钱风险管理要求和结果嵌入业务制度、流程和系统中；组织开展各类反洗钱主题培训，加强对附属机构的意识传导和管理监督；利用线上、线下渠道组织开展主题宣传教育活动，积极履行社会责任。

指标名称	单位	2020年	2019年	2018年
反洗钱培训次数	次	19	15	8
取得人行反洗钱资格人数	人	1903	1296	1300
报送大额交易报告	万份	15.86	13.37	13.43
报送可疑交易报告	份	625	241	124

环境责任

1 | 绿色金融责任

上海农商银行积极践行“绿水青山就是金山银山”的“两山理论”和“人民城市人民建，人民城市为人民”的“两城理念”，坚持走生态优先、绿色发展之路。2020 年上海农商银行确定了“打造长三角最具绿色发展底色的银行”的发展目标，制定了《上海农商银行 2021-2025 绿色金融发展战略》，成立了专业化绿色经营团队，通过深入调研行业细分领域，研发创新业务模式，制定专业开发政策，初步形成了“全产业链、全生命周期、全产品服务”的绿色金融服务模式。

支持绿色信贷

2020 年上海农商银行在授信投向政策中坚持绿色信贷，对钢铁、水泥、电解铝、平板玻璃等“两高一剩”行业中不符合国家环保政策、产能严重过剩或需淘汰落后产能、不安全产能、扭亏无望的“僵尸企业”，坚决压缩；严禁进入违规新增产能，对于落后产能或环保不达标的企业或项目禁止介入。实施差异化信贷资源配置，聚焦低碳经济、循环经济、节能环保等领域，加大清洁能源行业的信贷支持力度。截至 2020 年末，上海农商银行绿色信贷余额为 65.78 亿元。

¥ 65.78 亿元

上海农商银行绿色信贷余额



典型案例

银企协作推动长三角清洁能源建设

PF 新能源集团通过光伏、风电及储能等多种分布式能源综合利用，为客户的低碳环保物流仓储设施服务提供绿色能源解决方案，最大限度地利用现有资源，为客户节约运营成本，注入绿色价值，与客户共同承担社会责任，同时开拓第三方优质屋顶、平价地面资源，实现低碳环保多方共同目标。但由于 PF 新能源集团其特有的“分布式”特征，大部分传统银行受制于严格的担保条件管理、贷后管理半径、单个体量较小、项目较分散等原因，在进一步推动项目融资合作中均面临难以突破的困境，继而难以满足 PF 新能源集团多地分布式光伏能源项目融资的需求。

上海农商银行在第一时间获悉 PF 新能源集团项目融资需求，并在项目初期与 PF 新能源集团取得接触，进行了多方面深入的沟通、探讨。最终，在上海农商银行多部门通力协作下，从企业实际情况出发，为企业提供了理想的综合融资解决方案，为其在长三角地区的项目提供了批量化的可落地模式。上海农商银行成为首家也是 2020 年唯一一家为 PF 新能源集团下属分布式光伏电站提供融资服务的银行。



典型案例

上海农商银行支持奉贤海上风电项目

上海 HW 新能风力发电有限公司建设运营的奉贤海上风电项目作为国内首个竞争性配置海上风电项目，是上海市继东海大桥和临港之外规划的第三个大型海上风电基地，也是上海市能源发展“十三五”规划重点工程。开发利用风力资源是调整能源结构、实施能源可持续发展的有效手段，风电在生产过程中不排放任何有害气体和固体废弃物，环境效益明显。据测算，该项目工程建设投运后每年可为国家节约标准煤约 19.55 万吨，能够极大起到节煤增电的环境效益和经济效益。上海农商银行在获悉项目建设运营资金需求后，迅速跟进项目建设运营规划，协调配合有关银团成员，于 2020 年 12 月为项目建设运营主体先期发放风力发电设施建设和运营项目贷款 1 亿元。

除此以外，2020 年上海农商银行也积极参与 SH 集团下属光伏发电业务、“宝山再生能源利用中心项目”等绿色产业项目，根据他们的实际需求配套提供多种金融产品服务。上海农商银行始终支持钢铁龙头企业绿色发展，为钢铁企业在新技术钻研、新工艺探索、新产品开发，形成一批行业领先的低碳、清洁、高效钢铁企业提供有力金融支持。



助力绿色农业

上海农商银行根据党中央、国务院关于“三农”工作的决策部署，深耕“三农”，积极推进绿色农业发展战略。支持崇明世界级生态岛建设，支持上海市农业农村委员会上海地产优质农产品评优推介活动，针对绿色农业场景开发“农鑫e贷”个人在线贷款，服务上海市深化农业供给侧结构性改革，推进质量立农、绿色兴农、品牌强农，为绿色现代农业添薪助火。推广绿色农业综合金融服务项目，采用人工智能、机器学习、大数据等技术，整合产、供、销各方面交易数据，链接各参与方，整合、提供一揽子业务、金融解决方案，覆盖各交易环节，有效解决涉农企业融资难、农户农药购买纠纷、农产品销售不畅等各方痛点，促进农业的绿色可持续发展。



典型案例

上海农商银行“绿色农业综合金融服务项目”获 2020 金融科技产品创新突出贡献奖

2020 年 12 月 18 日，《金融电子化》杂志社举办“2020 中国金融科技年会”，对 2020 年度在金融科技及金融业务发展中做出突出贡献的金融机构及科技企业进行表彰，上海农商银行“绿色农业综合金融服务项目”喜获 2020 金融科技产品创新突出贡献奖。

“绿色农业综合金融服务项目”通过与国家农业农村部新农直报平台合作，为农业经营主体提供“新农直报线上可循环贷款产品”，实现

“让客户只跑一次”即可获取金融服务的便捷体验，打通金融服务“最后一公里”。该项目获得《金融电子化》杂志“2020 金融科技产品创新突出贡献奖”，是上海农商银行加大“三农”扶持力度、践行绿色普惠金融理念所取得的重要成绩。

践行绿色政策

上海农商银行积极响应监管部门推动绿色金融发展的行动，认真落实各项政策要求，重点推进绿色金融业务发展建设，在金融促进绿色发展、节能减排等方面开展持续探索，服务“碳达峰、碳中和”重大决策部署。报告期内，上海农商银行参与创设国家绿色发展基金，认缴金额 10 亿元；与国开行上海市分行开展转贷款项目合作，优先支持工艺技术升级改造、节能环保技术应用及产业化项目；参与承销“应对气候变化”、“长江大保护”等多期绿色金融债券。运用“商行+投行+投资”手段，逐步将业务品种拓展至中长期项目贷款、设备采购过桥融资、绿色专项债券发行、碳资产抵押贷款、合同能源管理未来收益权融资、投贷联动等投行业务。上海农商银行在中国银行间市场交易商协会公布的 2020 年绿色债务融资工具各类投资人排名情况中，位列城市商业银行及农村金融机构板块前 10 名。



典型案例

参与绿色基金 建设美丽中国

2020 年 7 月 15 日，国家绿色发展基金股份有限公司（以下简称“绿色基金”）——首个国家级绿色投资基金，在上海市揭牌运营，基金由财政部委托上海市政府进行管理，采取公司制形式，注册资本 885 亿元，绿色基金在运营管理期内将重点投资污染治理、生态修复和国土空间绿化、能源资源节约利用、绿色交通和清洁能源等领域。

为响应国家号召、履行社会责任、打造服务民生品牌形象、拓展绿色环保产业业务边界，上海农商银行于同年参与发起设立绿色基金，认缴金额 10 亿元。通过健全多元化生态环境保护投入渠道，利用市场机制支持生态文明和绿色发展，推动美丽中国建设。

上海农商银行承销绿色主题金融债券

2020 年 12 月，上海农商银行承销国家开发银行“长江大保护”专题绿色金融债券，同时也在柜台市场同步发售国开行绿色金融债券。

本次国开行绿色金融债采取境内外多市场共同发行的创新模式。上海农商银行作为国开行金融债券的承销团成员，一直以来积极履行承销

团的义务，紧跟金融债券的业务创新。本次承销创新债券，是我行推动金融市场基础设施建设互联互通的积极尝试，也是支持绿色金融发展和实体经济建设的重要举措。

2 | 节约环保责任

上海农商银行致力于践行绿色低碳环保的工作、生活方式，从建设环保型企业点滴做起，履行促进节约型社会建设的责任。

绿色运营管理

2020 年上海农商银行从基础管理抓落实，倡导环保办公。积极完善视频会议系统，提高视频会议系统使用频率，有效降低会务及交通成本。优化协同办公系统功能，深入推进无纸化会议和电子化档案管理，减少纸张、油墨等耗材及传真、复印等办公用品的使用。切实加强办公用房、会议室、仓库等精细化管理，降低不必要的灯光、供冷供热、供气等设备的能耗。办公大楼采用 LED 照明系统，较大幅度节约电费，办公大楼中水设施采用化学处理，提供给公共卫生间使用，提高水资源利用率。倡导绿色办公文化，鼓励员工乘坐公共交通工具上下班，建立节约环保人人有责的绿色工作环境。践行绿色数据核心理念，全面推进张江数据中心基础设施高效、节能运行模式，通过调整运行策略、精细化设备应用场景等措施，降低系统损耗的同时提升设备运行效率，实现节能减排。2020 年张江办公园区共降低能耗 156 万度，同比下降 5.5%，PUE 能耗指标大幅下降。

绿色采购管理

2020 年上海农商银行继续秉承绿色采购理念，所购电子设备均为国家 3C 认证和绿色环保标志产品，在采购活动中注重节约、充分利用剩余设备资源。对供应商加强管理，通过供应商准入及评价，要求供应商提供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等绿色证书，并在同等条件下优先考虑对社会责任有贡献的优质企业。持续坚持“三不采购”，不采购违反环保法律法规企业的产品或服务；不采购国家命令淘汰的落后产品以及落后生产能力和落后工艺装备生产的产品；不采购国家禁止使用的有毒有害物质的产品。



3 | 环境友好责任

上海农商银行积极传导环境友好责任，加强绿色渠道宣介，引导、带动、汇聚更广泛社会群体参与绿色生态保护，建设环境友好和谐社会。

绿色渠道建设

响应建设节约型社会号召，2020 年上海农商银行加速数字化转型，加大科技创新力度，优化线上用户体验，大力宣传并不断提高金融业务办理中线上渠道的支持和使用。上海农商银行于 2020 年开展了“升级电子账单,1 万积分等你领”活动，以积分赠送的形式鼓励持卡人选择电子账单服务，为绿色生态作出贡献，在支持绿色环保的同时更高效为持卡人提供还款及账务管理服务。



项目	客户数量 (万户)		交易量 (万笔)		交易金额 (万元)	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
手机银行	401.82	348.02	740.16	538.02	1865.52	1299.63
网上银行	381.32	359.63	1218.80	1419.34	23354.07	22711.02
微信银行	92.10	79.42	155.31	140.46	2364.84	2359.72

绿色公益支持

2020 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

上海农商银行与共建单位开展义务植树活动

3 月 20 日正值春分时节，春意融融，新绿初绽，上海农商银行金山漕泾支行党支部组织部分党员与结对的漕泾镇水库村党总支党员一起来到 G228 生态廊道护塘段防护林，参加漕泾镇义务植树活动。

大家纷纷拿起铁锹与木棍，相互配合、分工协作，合力种下一株株树苗，为建设生态廊道、改善生态环境贡献一份力量。一排排新植的树苗装点着这个春天，也在战“疫”时期，为人们展现了生机与希望。上海农商银行员工始终把环境保护，绿色公益作为自身行动的标准，以为城市添绿，为环境助力为荣。





典型案例

上海农商银行积极参与青浦区创建全国文明城市志愿行动

2020年是青浦区创建全国文明城市的决战之年。上海农商银行青浦盈中支行作为驻区单位积极投身参与青浦区创建全国文明城市志愿行动，为青浦区创全冲刺展现农商人应有的态度。

自2018年青浦区创全工作开展以来，盈中支行已连续两年投身创全志愿行动，积极响应盈浦街道号召，严格按照上级要求，以高标准要

求自身。全体党员干部、行员共计17人全身投入到道路巡逻队伍中，每日早晨7:30-8:30、中午12:00-13:00，分时段负责青浦城区东起港前路，西至漕盈路的淀山湖大道道路巡逻工作，保障该路段的卫生清洁。天气酷热，但是盈中支行全体员工准时准点到岗，保证行动正常开展，未曾懈怠，勇担职责使命。



典型案例

上海农商银行积极参加昆山市“公共文明行动日”活动

2020年8月14日，为进一步助力昆山市全国文明城市创建活动，巩固文明城市创建成果，昆山市各街道办事处组织动员各企事业单位干部职工赶赴各自包干社区与路段，开展“公共文明行动日”活动。

上海农商银行昆山支行积极响应活动，派出志愿者小分队参与新阳社区卫生整治活动。志愿者们身着统一工作马甲，手拿扫帚、垃圾钳、铲刀等工具在新阳花园小区内清除黑色广告、清扫路面垃圾。在38度的炎热天气下，每个志愿者都积极工作，不言辛苦，用汗水为城市的

绿色洁净贡献力量。在志愿者们努力下，小区散落在各处垃圾都被清理干净，周边居民纷纷点赞。

上海农商银行昆山支行一直积极参与绿色文明城市建设，不断加强员工的环保意识，养成保护环境的良好习惯，从身边做起，从小事做起，努力营造良好的社会氛围，助力居民生活环境更加美好。



典型案例

爱心接力不停歇，关爱环卫建绿城

上海农商银行多年来积极投身绿色公益事业，建设“爱心接力站”，用实际行动关爱环卫工人、尊重环卫劳动，为良好的市容环境出一份力、尽一份责，为实现城市优美环境的共建、共治、共享贡献力量。

上海农商银行上海地区网点均设立“爱心接力站”，为网点所在社区周边的环卫工人解决喝水、热饭、避雨、充电等实际困难，给环卫工人以贴心、周到的人文关怀。同时，当环卫工人有金融服务需求时，银行工作人员耐心、细致地提供金融产品信息，选择适合的产品推荐，让环卫工人的劳动所得能寻找到安全稳健的储存渠道；为了普及金融知识，银行站点来网点休息的环卫工人开展假币辨别、防止电信诈骗等常识的宣传，有条件的还会上门到环卫所为更多的环卫工人上一堂金融知识课，上门办理工会卡激活等业务，确保市总工会的福利保障措施能够及时落实到有需要的环卫工人身上。上海农商银行黄陂南路支行在上海市绿化市容行业工会举行的2020年上海市“关爱环卫工人·共建洁净家园”专项行动颁奖典礼上荣获“十佳爱心接力站”称号。



05

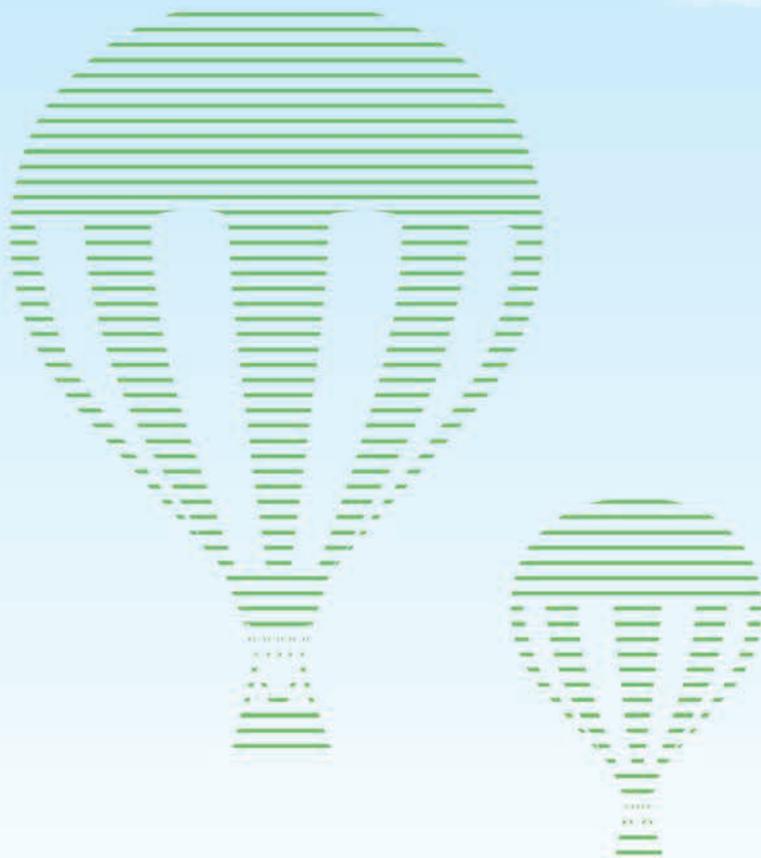
责任展望

2021年是中国共产党成立100周年，是国家“十四五”规划的开局之年，也是开启第二个百年目标、全面建设社会主义现代化国家新征程的第一年。上海农商银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话和在浦东开发开放30周年庆祝大会上重要讲话精神，认真贯彻落实中央经济工作会议、中央农村工作会议精神，以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，以“坚持客户中心，坚守普惠金融，坚定数字转型”为三大核心战略，加快创新转型，努力实现绿色高质量发展。

2021年上海农商银行坚持以人民为中心的发展思想，推动商业价值与社会功能的有机统一，切实履行社会责任，用金融赋能社会治理，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，在解决社会难点和痛点问题中寻找新机遇、拓展新市场，为社会奉献更多的正能量，与所有利益相关者发挥价值合力、实现利益共享，赋能社会进步。

金融向善，久久为功，上海农商银行在新的一年里将继续励精图治，为早日建成为客户创造价值的服务型银行、具有最佳体验和卓越品牌的区域综合金融服务集团而努力奋斗！





读者反馈

感谢您阅读《上海农商银行 2020 年社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，促进本行提高履行社会责任的能力和水平，我行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议，并通过以下方式反馈给我们。

电话：021-61899999

电邮：ir@srcb.com

地址：上海市黄浦区中山东二路 70 号

邮编：200002

联系人：上海农村商业银行股份有限公司董事会办公室

1. 您属于哪类利益相关方？

股东与投资者 客户 员工 政府 监管机构
 供应商与合作伙伴 社区 公众与媒体 其他

2. 您对本行企业社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般 较不好 不好

3. 您对本行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任： 好 较好 一般 较不好 不好

社会责任： 好 较好 一般 较不好 不好

环境责任： 好 较好 一般 较不好 不好

4. 您认为本报告能否反映本行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

好 较好 一般 较不好 不好

5. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度： 好 较好 一般 较不好 不好

准确度： 好 较好 一般 较不好 不好

完整性： 好 较好 一般 较不好 不好

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 一般 否

7. 您对本行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。



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