

2014 CSR
社会责任报告

 上海农商银行 SRCB



2014 年主要社会责任关键绩效表

指标	单位	2014 年	2013 年	2012 年
资产总额	亿元	4666.01	4064.85	3562.05
存款余额	亿元	3751.25	3352.31	2866.17
贷款余额	亿元	2463.21	2189.52	1914.88
营业收入	亿元	132.22	105.40	107.41
员工费用	亿元	30.85	23.35	25.60
利息支出	亿元	101.45	94.64	74.14
纳税总额	亿元	20.69	22.48	24.04
股利分配	亿元	9.00	7.5	6.5
净利润	亿元	47.05	41.16	38.01
资产收益率 (ROA)	%	1.08	1.08	1.14
净资产收益率 (ROE)	%	13.73	13.58	14.14
一级资本充足率	%	11.55	12.45	12.15
资本充足率	%	12.64	14.12	13.95
不良贷款率	%	1.32	1.33	1.28
拨备覆盖率	%	202.06	195	221
涉农贷款余额	亿元	602.50	569.06	530.85
小微企业贷款余额	亿元	1018.74	847.39	803.27
公益捐赠	万元	1088.76	250	130.80
每股社会贡献值	元	4.03	3.63	2.87
客户满意度	%	99.4	99.56	99.58
员工总数	人	6139	5934	5693
女性员工占比	%	50.5%	50.3%	50.4%
员工流失率	%	1.92%	1.87%	1.51%
人均培训经费支出	万元	0.42	0.305	0.23
节能环保项目贷款余额	亿元	13.02	8.16	15.18
高耗能、高污染行业存量退出	亿元	0.88	0.19	0.01
电子银行分流率	%	69	65	43
人均办公耗电	度	4900	5000	6300
人均办公耗水	吨	0.27	0.32	0.26
人均办公用纸	万张	0.22	0.24	0.3
人均公务车油耗	升	67	73	78
视频会议	次	209	120	50



经济责任



社会责任



环境责任

注：1、每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 股本。
其中，纳税额、利息支出、企业留存收益和股息、税后利润属于对社会的直接经济价值贡献。

2、人均办公耗电、耗水、用纸、公务车油耗、视频会议为总行数据信息。

报告概况

本报告所提信息的报告时间

2014 年 1 月 1 日—12 月 31 日，部分内容超出上述范围

最近一次报告时间

2014 年 4 月

报告周期

每个财务年度

报告发布情况

连续第 8 年度发布报告

报告参照标准

中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》；
中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等

报告的涵盖范围

上海农商银行及其分支机构、上海农商银行发起设立的村镇银行

报告发布形式

报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及
下载地址 www.srcb.com
报告以中文文字发布

报告印刷用纸

环保纸张

联系方式

上海农商银行董事会办公室
地址：上海市浦东新区银城中路 8 号 23 楼
邮编：200120
电话：8621-38576709
传真：8621-50105085

Responsibility Management





责任管理

公司简介	6
责任理念	7
公司治理	8
责任沟通	12
年度殊荣	13



公司简介

上海农商银行成立于2005年8月25日，是全国首家在省级农信社基础上整体改制成立的股份制商业银行。公司总股本50亿元，由上海国资控股，澳新银行参股。截至2014年末，共有机构网点407家，员工总数近6000人。

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、坚持以盈利为中心，以改革创新为手段，扎实推进各项经营管理工作，市场份额稳步提升，盈利能力持续增强，转型发展成效初显。截至2014年末，全行总资产4666.01亿元，各项存款余额3751.25亿元，各项贷款余额2397.57亿元，当年实现净利润47.05亿元。2014年末不良贷款率1.32%，监管评级连续多年保持在二级B档的较高水平。

目前，上海农商银行已是上海地区营业网点最多的银行之一，上海地区小企业贷款客户和金额最多的银行之一，全国电子渠道最齐全的区域性银行之一；也是首家在全国批量设立村镇银行且数量最多的银行之一，同时还是全国首家推出金融便利店和提供晚间人工服务的银行。公司在全国首创“您下班、我营业”的延时错时服务，在上海布设107家金融便利店，推进社区共建，挂牌“社区金融服务中心”40家；在全国多个地区批量化布设35家村镇银行，取得良好效果，获得业界广泛认同。

在2014年度全球1000家大银行中，上海农商银行排名189位，在国内所有入围银行中，排名第20名。



407家

机构网点



6,000人

员工



4,666.01亿元

总资产



47.05亿元

净利润



189位

年度全球1000家大银行中，排名

20名

国内所有入围银行中，排名



责任理念

将企业社会责任纳入整体发展战略

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

企业愿景

建设服务大众、贴心周到的便民银行。

发展战略

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

市场定位

巩固郊区、渗透城区、深入园区、融入社区

企业文化价值主张

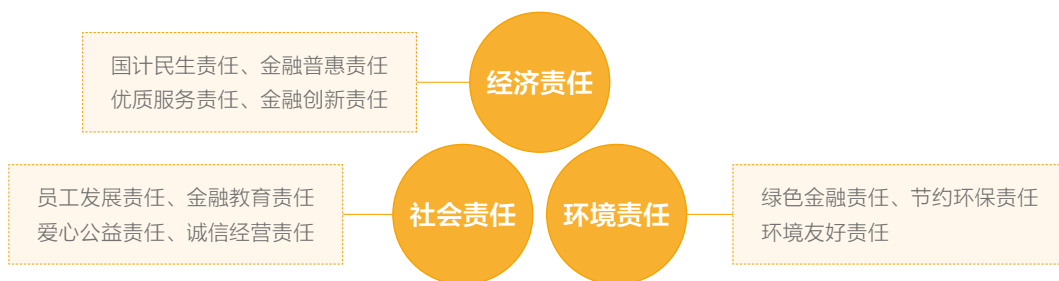
爱岗敬业、诚实守信、敢于担当、乐于奉献、创新进取、团结和谐



社会责任目标

培育优良的社会责任观。致力于建设有效的利益相关方参与机制，发挥合力创造价值，最大限度地增进集团对社会和环境的积极影响，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。

社会责任领域



公司治理

2014年，面对错综复杂的市场环境，上海农商银行审时度势，结合实际，制定新三年发展战略规划，求协调发展、促结构调整、推产品创新、重客户体验、争质量效益，战略任务逐项落地，业务规模平稳增长，资产结构逐步优化，收入结构更趋多元，改革创新初显成效，队伍素质明显提升，品牌形象持续优化。本行继续以先进上市银行为标杆，进一步完善公司治理，确保决策机构、执行机构和监督机构的有效制衡和密切配合，着力发挥战略引领、资本约束、风险防控、考核激励和人才科技管理等职能，为战略实施奠定良好基础。

一、加强战略管理，促进重大战略性工作扎实落地



2014年度工作会议

一是制定2014-2016年发展战略。成立战略起草小组，认真研判宏观形势、市场环境以及监管部门的政策导向，深入剖析本行近年来发展中成功的经验和存在的薄弱环节，经过深入调研、充分论证、反复征求各方面意见，制订了新三年发展战略规划。与此同时，进一步细化营销、风控、资本、营运、科技、人才六个分战略，逐个对接25家分支行子战略，启动网络金融、村镇银行管理两个准事业部改革，构建体系严密、纵横相扣的战略体系。

二是进一步强化战略管理。组织实施战略分解，明确重点任务、分阶段工作目标以及各项任务的责任主体，强化战略执行的过程控制。建立战略任务执行情况定期报送、动态反馈和评估机制，及时跟踪战略执行进程，坚持问题导向，实施动态微调，优化执行效果。

三是全面推进改革创新。围绕新三年发展战略，组织管理层明确重点改革项目，通过释放改革红利驱动战略落地。引导全行大力推进“网点转型、营销发力”，深化社区银行建设，完成对网络金融部和村镇银行管理部准事业部制改革，推动营业网点从业务操作型向营销服务型转变、业务运营从线上线下独立经营向线上线下联动发展转变，不断完善社区银行、网络银行、村镇银行的战略载体功能。推动搭建农商银行（上海）合作平台，面向全国同业，强化业务合作。

四是加快推动业务转型和结构调整。围绕“一体两翼”的客户定位，推动优化信贷资源配置，持续支持“中、小、微、农、科、贸”等领域的金融需求。推动“大零售”板块聚焦目标客户创新产品、改善服务，注重交叉销售、增强客户黏性，整合实现社区型银行网点、网络金融和信用卡业务联动发展；“大公金”板块深入园区拓展中小，主动提供综合金融服务，拓展银团贷款、现金管理等新兴业务；金融市场板块努力推进业务策略从持有型到交易型转变，尝试资产证券化、衍生品、做市商等新型业务。全行搭建各板块联动平台，协同服务目标客户；积极推进“五个商”建设，盈利导向深入人心，转型发展进展明显。

五是稳步推进综合化经营。引导村镇银行坚持以资本回报为导向，以支农支小为市场定位，充分融入新型城镇化和农业现代化建设，主动出击服务本地客户，精耕细作支持县域经济发展。积极布局互联网金融，发挥集团资源优势，延伸服务范围，拓宽获客渠道，突破发展瓶颈，打造特色鲜明的品牌形象。加快筹建金融租赁公司，积极争取基金公司、第三方存管、基金托管等业务资格，紧密跟踪村镇银行金融服务公司政策动向，成功获得B类债券主承销商资格。

六是深化与澳新银行的战略合作。有序推进与澳新银行在小微企业自动化审批系统、巴塞尔新资本协议实施辅导等方面的技术与业务合作，实现合作双赢、优势互补。



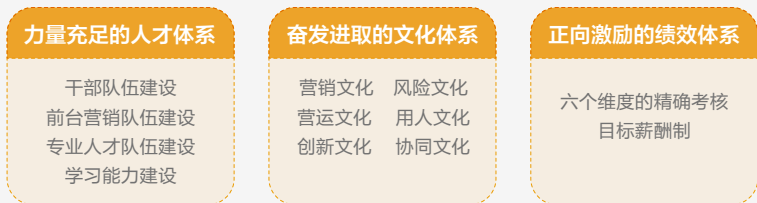
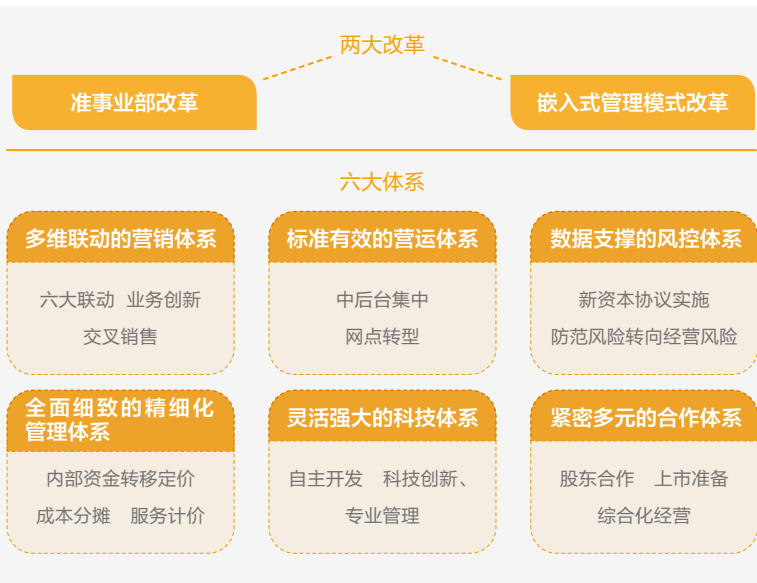
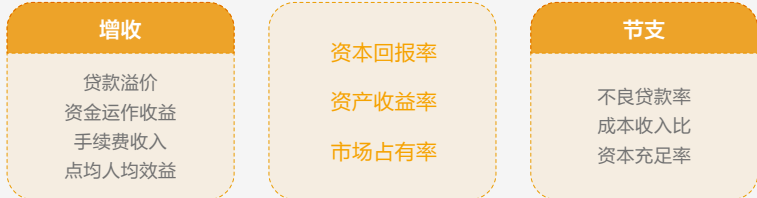
上海农商银行举办首场战略论坛

战略引领，网点转型，营销发力，努力实现十大转变

在2014年4月9日举办的上海农商银行战略论坛第二场活动中，党委书记、董事长胡平西同志作主题发言，提出要“战略引领，网点转型，营销发力，努力实现十大转变”。



便民银行战略地图



二、强化风险管理，提升风险抵御能力

一是完善授权管理体系。修订全行授权管理办法，厘清各层级授权关系，消除盲点，从源头完善公司治理、强化内部控制。

二是加强责任认定和问责管理。高度关注不良贷款持续反弹趋势，督促实施信贷资产质量审计。加强不良问责，逐步改变以罚代处、重贷轻管问题。加大核销力度，减轻资产质量压力。

三是推动嵌入式风控改革。推动实行嵌入式风控改革，组建专业风控嵌入团队，制定差异化管理流程，实行矩阵式管理模式，双线报告、双维考核。

四是不断提升风险管理精细度。结合战略重点，研究全行总体风险偏好、专项风险偏好、风险限额、集中度等指标值，跟踪信用风险内部评级法、市场风险内部模型法等新资本协议项目实施进展和风险管理指标运行趋势，完善集团层面流动性风险管理。

五是强化信息科技支撑。组织调整科技部门内部运行架构，强化科技条线对前台业务条线的主动服务意识，提升自主开发能力，推动建立有利于科技运营服务商发展的长效机制。

六是关注内控状况，加强案件防控。引导管理层平衡好业务发展和合规风控的关系，以风险为导向，源头入手、科技设防，不断强化内部控制建设。加强员工教育，引导全行强化合规意识，形成良好的合规文化。关注重大案件、诉讼突发情况，防范和控制声誉风险。

三、完善激励机制，充分发挥人才兴行作用

一是完善绩效考核制度。组织推进数据治理，实行内部资金转移定价，初步建立合理的收入分润和成本分摊机制，以及条线盈利贡献度分析框架，推动全行贯彻盈利导向，实现从“做了算”到“算了做”转变。紧密对接战略要求，推动完善各层级绩效考核办法，实现全局利益、条线部门利益、分支行利益捆绑，促进上下联动。

二是坚持市场化导向，加强各层级干部队伍建设。推动平稳实现部分分支行和总行职能部门室主要领导的新老交替，充分体现能上能下、能进能出。组织开展总行中层干部竞聘和资深业务人员评聘，择优选拔人才，实行契约化管理。组织开展年轻干部选拔，形成“近期提拔一批、交流轮岗一批、培养培训一批”名单，为战略实施提供人才支撑。

三是优化人力资源配置。前台做加法、后台做减法，推动打造公司金融、零售金融类客户经理和产品经理队伍，不断增加营销队伍人员数量。

四是引领提高队伍素质能力。推动建立健全定期学习制度，创新研讨、论坛等学习形式，形成“人力资源部搭台、条线部门唱戏”的培训机制，充实知识、更新观念、提升素质。

四、规范自身运作，充分发挥专门委员会职能

一是健全治理信息反馈传导机制。定期跟踪督办董事会决议和董监事意见建议的贯彻落实情况，探索进一步拓宽战略执行与公司治理信息报告制度覆盖范围，确保董事及时掌握本行战略任务执行和业务经营状况，充分发挥董事的智囊作用。

二是继续提高信息披露和为股东服务水平。以上市银行为标准，严把质量关，确保集团定期报告和社会责任报告客观、真实、完整和准确。进一步对接监管新规，强化制度建设，及时为股东提供股权咨询。

三是充分发挥专门委员会决策支持作用。各专门委员会按各自职责要求，积极选准课题深入调研，不断提出建设性意见和建议，监督评价董事会决议执行情况，发挥专业评估分析作用，协助董事会有效履职、科学决策。

责任沟通

一、信息披露义务

根据《商业银行信息披露暂行办法》和本行《信息披露管理办法》，上海农商银行及时披露相关信息，增强公司治理透明度。2014年，完成定期报告披露2次，分别为2013年度报告、2013年度社会责任报告；临时公告披露3次，分别为2013年度股东大会召开公告，股东大会选举董事候选人情况简介，2013年度分红公告。信息披露真实、准确、完整、及时。

2014年，上海农商银行切实履行信息披露义务，连续第9年和第7年披露年度报告和社会责任报告，报告备置于本行主要营业场所，并在本行门户网站（www.srcb.com）予以披露，确保公众方便、及时地查阅。

二、投资者沟通

上海农商银行积极开展投资者沟通。全年接受投资者股权咨询、接待投资者来访135人次，认真高效办理股权质押、转让、继承及利润分配等相关手续，维护股东合法权益，提升股东服务水平。

三、利益相关方沟通

利益相关方	期望	回应
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 持续卓越的投资回报 全面及时的信息披露 完善健全的企业内部机制建设 	<ul style="list-style-type: none"> 全面准确把握经济形势和市场变化，强化全面风险管理，保持各项业务平稳、健康、可持续发展，创造可持续价值回报 及时、准确披露信息，努力提高透明度 不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 优质的金融服务 丰富的金融产品 	<ul style="list-style-type: none"> 树立以客户为中心的理念，加强员工服务意识培养和能力建设 完善创新机制，加大创新力度 在做好风控的前提下简化业务流程 完善网络银行、移动支付等服务渠道建设
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 以人为本 关注成长 实现自我价值 	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工合法权益 深化人力资源综合改革 探索卓越企业文化 完善薪酬与福利体系 完善职业发展规划
 供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 诚实守信 互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> 友好合作，相互尊重 公平竞争，阳光采购 公平履约，诚实履约
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 支持实体经济建设 支持上海加快打造具有全球影响力科技创新中心 促进企业稳健发展 	<ul style="list-style-type: none"> 积极贯彻国家和地方政策，支持服务三农、小微 支持国家重点行业发展和城市基础建设，加大“四新”经济（新产业、新业态、新技术、新模式）支持力度
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 支持社区建设 服务社区居民 	<ul style="list-style-type: none"> 完善社区银行布局，深化社区对接 强化社区银行功能，提升综合服务能力 加大社区宣传培训力度，普及金融知识
 公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> 提升社会形象 积极回馈社会 	<ul style="list-style-type: none"> 加强沟通、交流、合作 丰富产品，优化服务 积极参与社会公益事业，提升公众形象
 环境	<ul style="list-style-type: none"> 节能减排 绿色环保 	<ul style="list-style-type: none"> 不支持高污染、高能耗行业 控制成本，节约资源 电子化办公，降低消耗

年度殊荣

类别	评奖机构	奖项名称
 <p>金融服务类</p>	上海市政府	“鑫沪商”企业网络金融社区荣获 2014 年度上海金融创新奖提名奖
	上海市银行同业公会	2014 年度小微企业金融服务突出贡献奖
	上海市经信委、促进中小企业发展工作领导小组办公室	2014 年度上海中小企业融资服务最佳合作伙伴
	上海市银行同业公会	客户服务中心荣获上海银行业最佳客户服务奖
	全国同业拆借中心	荣获 2014 年度银行间本市市场最具影响力奖、本市市场最佳农村金融机构奖
	中国外汇交易中心全国银行间同业拆借中心	2014 年度银行间外汇市场最佳即期会员奖
	中国银联	2013 年上海地区银联卡创新合作奖
 <p>社会责任类</p>	前程无忧网	2014 年度中国雇主
	北京大学企业社会责任与雇主品牌传播中心	上海地区年度最佳雇主
 <p>银行排名</p>	英国《银行家》杂志	按一级资本排序，在 2014 年度全球 1000 家大银行中，上海农商银行排名 189 位，首次跻身全球银行 200 强；在国内所有入围银行中，排名第 20 位

Economic Responsibility

经济责任

国计民生责任	16
金融普惠责任	24
便民银行战略地图	33
金融创新责任	41





国计民生责任

上海农商银行贯彻落实国家宏观经济政策，积极响应国家产业政策导向，坚持创新驱动、转型发展，充分发挥金融机构信贷支持作用，优化调整信贷结构，加大对实体经济信贷投入，支持地方经济社会建设，助推产业转型升级，坚持改善民生，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。

2014 年行业贷款投向表

单位：人民币万元

序号	行业	期末余额	新增贷款额
1	农、林、牧、渔业	298346.46	10364.91
2	采矿业	16722.68	6573.61
3	制造业	4344298.87	276204.12
4	电力、热力、燃气及水的生产和供应业	56576.26	26373.25
5	建筑业	1063385.13	129940.92
6	批发和零售业	2192868.18	180983.87
7	交通运输、仓储和邮政业	504757.65	-530.68
8	住宿和餐饮业	137853.67	-104113.76
9	信息传输、计算机服务和软件业	187002.33	64025.13
10	金融业	88288.19	48763.77
11	房地产业	4394952.61	441780.66
12	租赁和商务服务业	3709322.72	415994.83
13	科学研究和技术服务	46725.92	-575.36
14	水利、环境和公共设施管理业	534167.45	-46692.31
15	居民服务、修理和其他服务业	181530.74	-29421.54
16	教育	5592.61	-1636.99
17	卫生、社会工作	7401.00	-1847.00
18	文化、体育和娱乐业	22502.26	-1574.36
19	公共管理、社会保障和社会组织	4459.17	-1181.10
20	国际组织	0.00	0.00
	合计	17796753.91	1413431.98



缴纳企业所得税

18.70 亿元



位列上海第三产业纳税百强榜

12 位

一、支持地方经济建设

上海农商银行坚持服务实体经济，结合上海市“四个中心”建设，主动对接自贸区试点，定位“一体两翼”客户，加大对社会经济重点领域信贷支持，努力扩大社会融资规模，大力参与地方基础设施建设，积极履行纳税义务，为地方经济社会持续快速发展作出积极贡献。

2014 年，上海农商银行缴纳企业所得税 18.70 亿元（上海地区），位列上海第三产业纳税百强榜第 12 位。

2014 年前十大贷款项目统计表

单位：人民币万元

序号	项目名称	期末余额	当年新增贷款额	占当期末总贷款余额比
1	上海世博会项目	100000	-	0.4%
2	曹路大型居住社区南扩 5 号地块	91900	-	0.37%
3	环城绿带开窗补绿项目	89700	-	0.36%
4	浦东新区备用地 IV 地块配套动迁房	86600	-	0.35%
5	航天产业园地块土地前期开发	80000	80000	0.32%
6	高东镇 9 - 2 地块、21 - 3 地块动迁安置	79900	79900	0.32%
7	陈家镇城镇化建设项目	70000	70000	0.28%
8	昆山园区城铁综合商务区一期 2 标段	69000	19000	0.28%
9	嘉定区市级工业区（北区）城乡建设用地增减挂钩实施规划第一批宅基地置换	68000	33250	0.27%
10	浦东新区备用地 IV 地块配套动迁房	61500	0	0.25%

支持自贸区建设

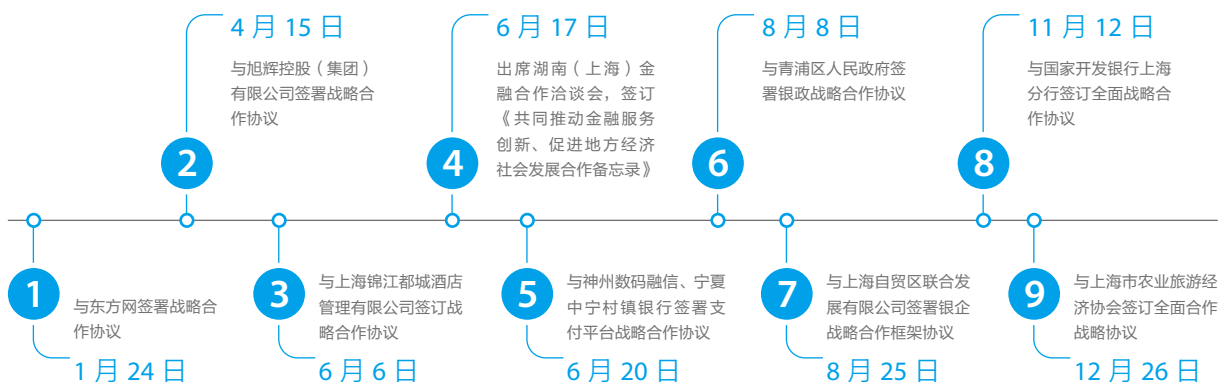
上海农商银行积极参与中国（上海）自由贸易试验区设点，于 2013 年 11 月 18 日挂牌成立自贸区内第 9 家、全国农信系统首家自贸区分行，并获得全国农信系统首家金融衍生品交易资格。

2014 年，我行自贸区分行立足区位优势，加强自贸区经济和金融监管政策研究，完成自贸区业务分账核算、资金监测等系统建设，推进创新发展，跨境人民币境外借款、非居民（NRA）账户存款质押贷款等创新业务取得突破，各项工作起步良好，存款余额 11.13 亿元，比年初增加 9.58 亿元；贷款余额 9.09 亿元，比年初增加 8.85 亿元。

紧密银政、银企合作

2014 年，上海农商银行始终紧紧围绕地方经济中心工作，加强与政府、企业的战略、业务合作，提升金融服务与地方项目对接度，在扩大区域服务影响力的同时，积极支持地方经济社会发展。

2014 年与政府、企业合作一览表





- 出席湖南金洽会 · ①
- 与东方网签约 · ②
- 与旭辉集团签约 · ③
- 与国开行签约 · ④
- 与神州数码签约 · ⑤
- 与自贸区联合发展公司签约 · ⑥

二、助力产业转型升级

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

支持文化产业发展

上海农商银行高度重视支持文化产业发展，对新华发行、新云传媒、解放文化传播、PPTV(聚力传媒)等多种业态的文化企业予以信贷支持。截至2014年末，我行给予文化类企业授信近50亿元，授信客户300余户，其中绝大部分为中小微型企业。

根据国家对于文化金融结合工作的有关要求，上海农商银行积极参加各项文金结合工作会议，以银行金融机构角度，结合业务实际，为本文金结合工作献言献策。同时，梳理存量文化企业，配合开展文化企业贷款贴息，减轻企业负担。

给予文化类企业授信近
50 亿元

授信客户
300 余户

支持文化产业发展情况统计表

指标名称	单位	2014年	2013年	2012年
支持文化产业贷款余额	万元	20,032.59	21,985.62	15,151.77
支持文化产业贷款当年新增额	万元	-1,953.03	6,833.85	3,734.76
支持文化产业贷款占比	%	0.08%	0.1%	0.08%
支持文化产业客户数量	个	30	24	16
支持文化产业项目数量	个	30	24	16



典型案例

上海农商银行总行营业部德必金融服务中心成立

2014年9月24日，上海农商银行总行营业部与上海某文化创意产业园区合作创建的“德必”金融服务中心成立。

该文化创意产业园区是专业致力于为文化创意产业发展服务的企业。“德必”金融服务中心旨在借助我行在金融服

务领域的经验，结合园区与入驻企业的合作关系，共同服务好园区文化创意企业，为企业提供新经济环境下的特色金融服务。同时，“德必”金融服务中心成立也标志着总行营业部“园区银行”建设迈出了坚实而重要的一步。



项目实例

上海农商银行行为文化教育机构提供信贷支持

上海长宁区秦汉胡同培训学校（以下简称“学校”）由上海秦汉胡同艺术品有限公司出资成立于2011年7月，注册资本人民币100万元，是一家专业从事文化类、艺术类中等及中等以下非学历业余教育的民办学校。依靠专业师资力量，学校开展琴、棋、书、画、印、茶艺等美学系列课程和拼音、作文、蒙学、诗、文、史、哲等文学系列课程，是上海市长宁区、市教育局认定的培训学校。

自2011年学校成立之初，上海农商银行即积极介入提供信贷支持。2011年6月我行发放固定资产贷款用于学校七宝分馆、大宁分馆的装修工程。从2012年开始我行每年向学校发放流动资金贷款，用以满足学校日常经营的资金需求。截至2014年底，学校从创立之初的6个教学点、1000名学员、30名员工、年销售额900万元发展至当前拥有17个教学点、7000名学员、400名员工、年销售额7000万元，我行通过对学校的信贷投放和其他金融服务推动了学校的规模化发展，成为银企共赢的成功典范。





新增科技型企业客户

190户



科技型企业贷款余额

164.7亿元

拓展科技金融

2014年,上海农商银行持续深化“1+X”科技金融服务体系建设,对接张江“一区二十二园”科技企业的金融服务,推出针对“专精特新”中小企业的信用贷款。

在全行范围复制推广张江科技支行先行先试经验,积极推广合同能源管理等业务,大力争取央行支小再贷款,并将资金用于支持国家级、市级重点项目,或科技含量高、市场化运作效果好的科技企业项目。

全年新增科技型企业客户 190 户,科技型企业贷款余额 164.7 亿元,比年初增加 24.2 亿元。



鑫科贷 助力小微企业



媒体声音



CHINADAILY.COM.CN 2014.7.16

上海发放首批支小再贷款,切实推动小微企业信贷投放

从央行上海总部获悉,为引导金融机构加大小微企业信贷投放,切实发挥金融对经济结构调整和转型升级的支持作用,人民银行上海分行与上海农商银行签订不超过 10 亿元的支小再贷款授信协议,并于 2014 年 7 月 16 日成功办理首批 5 亿元一年期的支小再贷款业务。

根据人民银行上海分行与上海农商银行的授信协议,支小再贷款资金将全部定向用于上海市科技、文化、支农等重点领域及薄弱环节的小微企业信贷投放,并通过杠杆化运作机制实现政策性资金和商业银行自有资金相互配合,放大政策支持效果。为突出政策示范效应,引导降低小微企业融资成本,切实解决小微企业“融资难、融资贵”问题,上海首批支小再贷款发放的小微企业贷款加权平均利率将低于上海农商银行运用其他资金发放的同期同档次小微企业贷款加权平均利率,其中将视情况对部分小微企业的贷款采用基准利率。支小再贷款的发放将对改善上海小微企业资金可获得性,推动相关信贷产品创新和综合金融服务的提升持续发挥积极作用。

再贷款是重要的货币政策工具。近年来,人民银行按照强化正向激励的原则,不断加大再贷款运用力度,规范再贷款功能定位,努力引导金融机构优化信贷结构。支小再贷款正是人民银行进一步改善宏观调控、支持小微企业发展、强化金融服务实体经济的有效举措。

据了解,上海农商银行根据对小微企业融资需求的排摸,制定了以科技金融、“三农”信贷为支撑,以文化金融合作为特色的再贷款资金使用方向,梳理并形成支小再贷款项目库,涉及小微企业近 120 户,计划投放信贷资金逾 28 亿元。其中 60 余户企业获上海市科技进步奖、上海市科技小巨人(培育)企业、上海市“专精特新”中小企业等荣誉,近 20 户企业涉及国家级项目,包括国家战略新兴产业的集成电路硅片制造,大数据、云计算等互联网信息服务项目和专注于公交媒体开发与整合的文化服务项目等。

三、坚持保障民生

上海农商银行坚持金融服务社会发展，关注民生、改善民生，积极参与民生工程，大力推进教育、医疗、住房、养老、创业等重点领域事业发展，为广大市民提供代理公共事业服务，切实履行便民银行战略和责任。

推进养老金融服务

上海农商银行长期以来积极与上海各类社保机构合作，代理发放城保、镇保、农保、失业保险以及企业年金等各类社会保险类资金。多年来，上海农商银行的很多网点在节假日期间照常营业，投入大量人力物力，提供配套增值服务，确保各类社会保障金及时到账。对社保类客户，我行免除本地 ATM 跨行取款手续费及异地取款手续费，最大限度减轻参保人员的经济负担。

2014 年，上海农商银行与总工会互助保障签署补充协议，调整优化代理总工会相关资金发放扣收，实现新老账户对照并支持多文本处理。与在职及社保退休养老金人员保障相关渠道顺畅衔接，配套退休保障计划、在职保障计划及会员保障计划等。加强分支行与区域社保中心及街道社区事务受理中心的合作，根据社保规划开发完成自主卡折，完成社保工伤保险接口开发与联调，与社保签订补充协议，实现代理社保业务种类的全覆盖。推出社区养老型理财产品，社会反响良好。



典型案例

上海农商银行成功发行首款养老型理财产品

2014 年，上海农商银行成功发行首款养老理财产品——恒通·白首相知产品，募集规模达到 5 亿元上限，获得良好市场反响。该款理财产品定位于中老年客户，5 万元起售，期限在 1 至 2 年，每月或每季支付理财收益，并可应急终止，具有投资稳健、本金保证、收益高于同期定存利率等特点，

同时可为客户提供应急流动性支持。产品力求帮助中老年客户通过稳健理财实现财务独立，面市以来市场接受度较高，非常适合中老年人保守的投资需求，相当于每月多领一份“养老金”，真正做到“老有所养，老有所依”。





媒体声音

新民晚报 2014.2.21

今天，养老金发放日

6:30

清晨走出家门，外面还是黑乎乎一片。今天是 20 日，发放养老金的日子。

7:30

网点里灯火通明，员工们在忙碌地准备着。我给大伙加油鼓劲：“今天要多加开一个窗口，都是老人，千万注意安全。空调温度开低些，温差不要太大。”不知不觉中，时钟指向八时。

11:30

一个上午接待了近 200 个客户，大堂助理小连仍用标准的微笑服务着客户。“阿姨，我先帮你打印一下存折，今年加了 130 元。”窗口里面，“奚老师，准备吃饭吧。”“没事，等我帮这几个老人把业务办完，先让阿汤去吃吧！”金融便利店中午并不休息，所有员工轮班吃饭，每天都会出现这样谦让的场景。

16:30

刚送走运钞车的员工阿汤开始担当另一角色——大堂经理。经过半年磨炼，他已经从不敢开口的害羞男孩变成了拥有多名忠实客户的业务能手。

20:30

到家不久，我收到“机构签退成功”的微信照片和设防成功的提示短信，这才完全放下心来。

以上是上海农商银行益江金融便利店店长一天的手记，更是网点服务客户的一个缩影。

益江金融便利店于 2010 年 5 月 20 日开业。它采取延时服务模式，将人工服务时间最晚延长至 21 时。晚间营业中，工作人员可向客户提供柜面服务，打破了传统柜面服务时间的局限性。

益江金融便利店提供有针对性、富有特色的服务。对动迁居民，考虑到风险承受能力，推荐储蓄产品和保本保收益的理财产品；对新上海人，主要介绍电子金融产品；外来务工者现金取款量大，自助机具的数量从一台增加到五台。周边 100 余家小商户日常需要较多零钱，便利店储备了多种票面的零钞。

益江金融便利店定期深入居委和楼组，开展金融知识宣传。网点二楼辟出社区居民金融知识宣传室，并设有电子银行业务教学区、金融知识刊物阅读区等，邀请社区居民到网点，讲授金融知识，同时让居民对金融便利店服务工作提出建议。

此外，益江店还“走出去”举办各类“送金融知识进社区”活动，内容有电信金融诈骗防范意识宣传、人民币反假知识宣传、金融理财知识宣传及理财意识的疏导等，并与居民讨论、交流金融类热点话题。大家说，上海农商银行金融便利店是“家门口的银行”。2013 年 9 月，上海首家社区金融服务中心在益江金融便利店挂牌成立。



累计发放纯公积金贷款

3.67 万笔

放款金额达

143 亿元



市场占比达

65.34%



全年共发生交通卡充值

77,448 笔

金额

3,950.06 万元

代理公共服务

上海农商银行积极参与本市个人住房公积金贷款业务，大力支持本市城镇居民使用住房公积金购买本市自住住房，以及部分低收入家庭购买经济适用住房。通过不断优化业务流程，提高服务质量，力争为每一位客户提供优质便捷金融服务。2014年，全行累计发放纯公积金贷款 3.67 万笔，放款金额达 143 亿元，市场占比达 65.34%，其中，支持购买经济适用房家庭 6151 户，累计贷款金额达 17.79 亿元。

2014年，上海农商银行升级二手房直通车服务，重新开发新产品，形成新业务方案和管理办法，通过线上线下服务，为社区居民的二手房挂牌、贷款提供一站式便利。目前该产品已在浦东、徐汇、嘉定、崇明四家分支行试点，并全面调整和推广。

上海农商银行不断增强商务智能服务功能，努力贴近社区、服务社区，积极为社区居民提供综合性服务。2014年，继续加强与第三方开展商务代理合作，加大推广代理销售火车票、飞机票和公共交通一卡通（含 ETC）充值、移资业务，提高网银体验机使用率，受到居民亲睐。全年共发生交通卡充值 77,448 笔，金额 3,950.06 万元。

社区便利金融

上海农商银行
SRCB

上海农商银行
二手房直通车

1

一站式缴费
方便快捷

公用事业费代理业务

2

二手房直通车 · 1

公用事业费代理业务 · 2

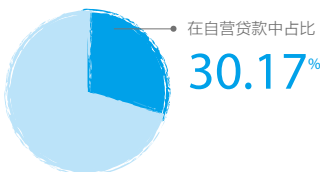
金融普惠责任

上海农商银行从信贷政策、机制和渠道建设、产品和服务创新等方面重点服务“三农”、助力小微，加快发展互联网金融，拓宽个人金融服务渠道，关注弱小，普惠大众，承担起使每个企业和个人都能拥有金融服务的机会，从而实现共同富裕的责任。

一、服务“三农”

作为一家服务“三农”和市郊经济组织的社区型便民银行，上海农商银行认真贯彻中央及地方政府关于金融服务“三农”的文件精神，以加大“三农”信贷投放力度为重点，以创新“三农”金融产品体系为抓手，不断深化“金融服务进村入社区”、“阳光信贷”、“富民惠农金融创新”三大工程建设内涵，着力打造具有上海特色的新型“三农”金融服务体系，大力拓展中西部地区农村金融服务渠道，促进全民金融普惠，倾力保障农业稳定、农村繁荣、农民增收。

涉农贷款余额 602.50 亿元



优先信贷支持

上海农商银行全力支持现代农业和新农村建设，在年度信贷投向政策中明确，优先支持“三农”发展和城乡一体化信贷需求，满足新型城镇化和农业人口市民化进程中的融资需求。开展金融支持农业规模化生产和集约化经营试点，加快微贷技术在农村地区的推广应用，加强银保合作，创新林权、农村土地经营权和农房（宅基地）使用权的三权抵押担保方式，进一步推动实施“金融服务进村入社区”、“阳光信贷”和“富民惠农金融创新”的三大工程，并进一步落实“五优先”政策。对涉农贷款只设下限，不设上限，并实行优惠利率。针对涉农贷款制定专项业务奖励办法，广泛调动分支行开展“三农”业务的积极性。2014年涉农贷款余额602.50亿元，比年初增加33.44亿元，在自营贷款中占比30.17%，是上海市涉农贷款占比最高的银行。



上海农商银行涉农信贷政策“五优先”

1

优先支持现代农业产业链中各个环节，产前领域；

2

优先支持现代农业各种形态，包括绿色农业、物理农业、工厂化农业、订单农业、假日农业、休闲农业、观光农业、旅游农业等；

3

优先支持现代农业各种经营主体，包括龙头企业、现代农业园区、专业协会、生产合作社、供销合作社、公司加农户等形式；

4

优先支持新农村建设项目，农村宅基地及周边非耕地的拆旧、复垦、安置房建设、撤村撤队及撤制过程中集体资产的处置、分配等；

5

优先支持有充足现金流的农田水利和农业设施建设，如粮食生产、设施粮田、设施菜田、标准化禽畜养殖场和水产养殖场建设等，区县扶持的水利基础设施建设、宅基地建设、教育设施改造，郊区河道综合整治、农村生活污水处理等项目。

涉农贷款情况表

	单位	2014 年	2013 年	2012 年
涉农贷款	亿元	602.50	569.06	530.85
农户贷款	亿元	40.94	33.08	35.76
农村企业及各类组织贷款	亿元	109.23	77.52	74.37
城市企业及各类组织涉农贷款	亿元	452.33	458.45	420.72
服务“三农”网点机构数量	个	245	239	228
服务“三农”自助机具数量	个	1410	1313	1205



“鑫福农卡”，实现有效卡量

26.3 万张

激活率

83.73%

创新产品和服务

作为本市支农金融主力军，上海农商银行发挥特色优势，不断完善支农服务，深化支农产品，继续推广针对企业的新农村建设项目贷款（鑫农贷）、农超对接（农超贷）、农民专业合作社贷款等业务，针对个人的涉农生产经营贷款、涉农消费贷款、农户小额信用贷款、农户联保贷款和松江农场主信用贷款等产品。依托电子渠道及我行鑫 e 购网上商城电子商务平台，为农民专业合作社、“农家乐”经营户拓展新型销售渠道，提高“三农”服务便捷度，改善农村支付服务环境和水平。持续推进支农惠农产品——“鑫福农卡”，实现有效卡量 26.3 万张，较上年新增 2.6 万余张，激活率 83.73%；活跃卡量 18.8 万张，活卡率近 72%，进一步满足上海及周边地区涉农群体的生产经营、生活支付等需求，优化涉农银行卡受理环境，为涉农人群提供便利的金融服务。



典型案例

上海农商银行扩大“三农”服务范围，大力发展支农普惠金融

2014 年，上海农商银行财政担保项下农民专业合作社贷款业务取得突破性进展。自 2008 年我行与市财政、市农委开展财政担保专项资金项下“银保联合”贷款以来，因该业务模式操作便捷、风险可控，很大程度地支持了农民专业合作社的发展和壮大，取得了较好的社会效应。在原有的政策下，市财政安排 5000 万元风险补偿资金，并以 5 倍为限向农民专业合作社发放贷款，但该类业务早已突破限额。

为进一步增加专项资金规模，发挥杠杆效应，拓宽服务范围，以点带面加强“三农”业务拓展力度，2014 年，上海农商银行联合市农委做大财政专项担保项下“银保联合”贷款业务，市财政安排风险补偿资金由 5000 万元提高至 1 亿元，且不再设倍数限制的条款，并将家庭农场纳入到风险补偿资金的支持范围。此项突破为我市继续做大、做好“三农”市场打下基础。



典型案例

“大力发展支农普惠金融 培育新型农业经营主体”

——上海农商银行召开 2014 “三农”金融服务推进会

2014 年 8 月 12 日，由上海农商银行与市农委共同主办的“大力发展支农普惠金融 培育新型农业经营主体”2014 “三农”金融服务推进会在松江区泖港镇顺利召开。

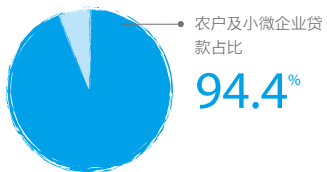
会议期间，市农委介绍了我市新型农业经营主体的发展状况；上海农商银行介绍了我行金融支农实施情况及本次财政专项担保资金对新型农业经营主体的政策完善情况。彤瑶果蔬等三家新型农业经营主体企业代表分别讲述了各自成长发展过程中享受到的政策关怀和金融扶持，提出了建议和需求，并对我行长期以来所给予的资金支持和金融服务表示感谢。

现场会后，与会人员实地观摩了松江区家庭农场示范样本“李春风种养结合家庭农场”和“张小弟机农一体家庭农场”，现场感受了现代农业发展和农业生产方式转变对上海新农村建设和和谐发展、民生改善的重要作用，一致认为金融扶持新型农业经营主体，落实支农惠农服务措施意义重大、影响深远。





年末 35 家村镇银行实现贷款余额 127.3 亿元



拓宽支农渠道

上海农商银行坚持“立足郊区、服务三农”的网点布局原则，全年在本市新设网点 12 家，调整网点 13 家。至 2014 年末，本市 400 家营业网点中，有 61% 以上位于外环以外，为远郊居民提供日常金融服务，服务“三农”势头不减。我行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。2014 年，在郊区区域累计布放现金类机具 1091 台，多媒体 319 台，占机具总数的 80%。我行自助机具可办理金融 IC 卡电子现金跨行圈存，冠字号查询，跨行存款，个人手机银行无卡存取款，企业手机银行现金服务等业务，自助机具交易量在乡镇区域内稳居前列，其中，为他行卡服务交易量位居第一。

为响应国务院和银监会号召，填补农村金融服务空白，上海农商银行在上海、北京、深圳、山东、湖南和云南 6 个省市批量发起设立了 35 家沪农商村镇银行，其中有 7 家布点在国定贫困县或中西部省定贫困县、8 家布点在云南省内老少边穷等经济落后、金融服务空白地区，通过发挥村镇银行“取之于民，用之于民”的特色，推动贫困地区经济发展。沪农商村镇银行作为上海农商银行服务“三农”的重要渠道，在 2014 年交出了一份令人满意的成绩单。年末 35 家村镇银行实现贷款余额 127.3 亿元，其中，农户及小微企业贷款占比达到 94.4%，比年初增长 3.4 个百分点，切实提高了“三农”金融服务占比；全面上线“惠众贷”业务，推出“保证金池”、农村土地承包经营权质押贷款等 27 项个性化信贷产品以及协议存款、靠档存款等灵活的负债产品，满足多样化的金融需求；开通移动终端设备，上线“信易付钱包”，优化网银功能，实现传统业务与网络金融的有效互动，进一步增强客户体验；全年开设 12 家支行，网点总数达到 49 家，服务触角向社区、乡镇延伸。



沪农商村镇银行上线“信易付钱包”



典型案例

上海农商行打造基于自贸试验区涉农企业跨境投融资服务平台

上海农商行于2013年10月9日正式获批在自贸试验区内设立分行，成为全国农信系统唯一一家入驻上海自贸试验区的银行机构。2014年，我行立足自贸试验区，针对农信客户在全国布局和跨境经贸活动中的结算和投融资需求，借助网络银行、电子票据、外汇衍生品、外汇资金拆借、集团跨行现金池等工具，采用联合授信、“一方贷款另

方监管”、融资担保和代理企业客户清算、单证等方式，在资金业务、代理业务、银团/联合贷款、客户推荐、保理资信调查、私人银行客户共享、资管产品代销等业务上开展合作，努力打造服务涉农企业跨境投融资活动的创新平台，拓宽支农普惠渠道。



村行掠影：

沪农商村镇银行始终坚持“小微三农”的市场定位，发挥“灵活、方便、快捷、高效”的经营优势，以特色吸引客户、以真诚打动客户、以品质赢得客户，打造“沪农商村镇银行”服务品牌。

湖南宁乡沪农商村镇银行为自幼患小儿麻痹症的药房店主发放3笔经营贷款，累计授信金额150万元。该店主拟开设分店，但因身体残疾等原因贷款申请均被县城多家银行婉拒了。在感到无助的时候，宁乡沪农商村镇银行向他张开了怀抱，风险部总经理亲自上门调查核实其经营情况，5天后贷款发放到他手上，得到了客户高度评价和赞誉。

湖南长沙星沙沪农商村镇银行通过与零售业品牌连锁便利店合作，建立集24小时自助银行服务与24小时零售服务于一身的便民服务新渠道，以时尚温馨和差异化的服务，直接对接社区日常金融、消费需求，带给客户全新、便捷、实惠的服务新体验。

湖南石门沪农商村镇银行迎来一位穿着朴素的客户，衣背已被汗水浸湿，还扛着一个大蛇皮袋。打开袋子发现，里面装满了面值为1角、2角、5角不等的零钞，满满的一大袋估计有4000张左右，而且因为零钞存放时间太长已全部发霉，难以过机。在了解到客户需求后，大堂经理和经办柜员二话没说便认真帮客户清理零钞。经过二个多小时的清理，一大袋的零钞终于清理完毕。由于零钞全部发霉，清理完毕时经办人员已满脸是灰。该行以贴心的服务获得客户好评，诠释了该行“便捷服务心体验”的服务理念。

二、助力中小微企业



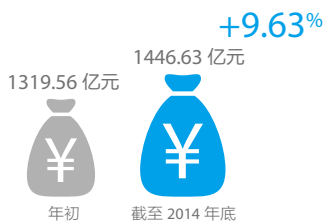
上海农商银行荣获 2014 年度上海银行业小微企业金融服务突出贡献奖

在上海市银行同业公会 2014 年度奖项评选中，上海农商银行荣获“小微企业金融服务突出贡献奖”。

“上海银行同业·年度奖项”涵盖贡献类、发展类、服务类及创新类四大类十五个奖项，主要表彰上海市银行业金融机构在业务管理经营和金融产品创新领域的最新成果，在银行同业中具有重大影响力。



国标中小微企业贷款余额



作为上海地区小企业贷款客户和金额最多的银行之一，上海农商银行一直以来始终坚持“便民银行”的经营理念，将服务中小微企业视为己任。截至 2014 年底，我行国标中小微企业贷款余额 1446.63 亿元，比年初增 127.07 亿元，增幅 9.63%。

服务中小微企业情况统计表

指标名称	单位	2014 年	2013 年	2012 年
中小企业贷款余额	亿元	1270.94	1174.60	1119.11
中小企业贷款占比	%	51.31%	53.39%	58.26%
小微企业贷款余额	亿元	1018.74	885.51	803.27
小微企业贷款占比	%	41.12%	40.25%	41.82%
中小企业贷款客户数量	户	6746	6573	6630
小微企业贷款客户数量	户	8705	7849	7253
服务中小企业产品数量	个	8	6	3
服务小微企业产品数量	个	6	4	2
小微企业专营机构数量	个	59	55	40

信贷资源支持

上海农商银行在年度信贷投向政策中明确，优先支持符合我行行业准入政策的“专精特新”中小企业及科技型小巨人企业。积极介入龙头零售商供应链上中小企业的供应链融资。优先支持我行“中小微农”企业电子商务服务平台。大力拓展小微客户，优先支持小微企业和社区居民综合金融服务需求，积极介入龙头零售企业供应链上的小微企业融资。2014 年，上海农商银行较好地完成了两个不低于目标，受到监管部门通报表扬。



相伴成长实现共赢

——上海农商银行嘉定支行长期扶持的小微企业成功上市

在上海农商银行嘉定支行的长期支持下，上海某科技股份有限公司从小微企业逐步发展壮大，于 2014 年 7 月 21 日在上海证券交易所正式挂牌上市。

嘉定支行历来十分重视对小微企业的金融服务，坚持信贷资源倾斜，重点支持符合国家产业和环保政策的小微企业。该公司成立于 2002 年 6 月，是一家拥有高新技术的汽车零部件配套生产企业。公司在成立伊始就面临巨大的资金压力。支行在了解情况后，积极为公司设计融资方案，解决公司融资需求，当年就为公司提供了 650 万元的综合授信。同时，支行

一直关注该企业的发展，在公司遇到困难时伸出橄榄枝，帮助其解决融资需求。十年来，共发放贷款 33 笔，贷款金额总计 16,120 万元。公司方面表示，是嘉定支行的长期支持，使企业站稳脚跟并逐步成长起来，提升了核心竞争力，实现了快速发展。

促进经济健康发展，携手客户共同成长，是嘉定支行大力发展小微企业金融服务的初衷与期盼。嘉定支行将继续紧贴市场需求，帮助更多的小微企业发展壮大，实现企业与银行的共赢。

经济责任

产品服务支持

上海农商银行加快创新力度，优化服务方案，持续丰富中小微企业金融服务产品。2013 年末以来，我行积极响应上海市经信委号召，多措并举，全面推进“上海市小额票据贴现中心”建设，积极打造小额票据贴现专项产品“鑫易贴”特色品牌，满足中小微企业贴现融资需求，得到社会各界高度肯定。针对小微市场特点、行业特征、企业的风险特征和融资特点，推出“租金贷”和“税金贷”。与台湾中小融辅公司开展小微企业融资顾问服务项目合作，研究探索社区商户授信业务，建立以信用方式为主、抵押方式为辅的业务模式。



1



2



3

- 小微企业鑫融计划 · 1
- 小微企业 POS 贷 · 2
- 小微企业鑫捷贷 · 3



典型案例

上海农商银行破解小额票据贴现难 助推中小企业发展

资金面额小、开票银行偏而小，小额票据成了不少中小企业的“烫手山芋”。面对中小企业应收票据显著增加，小额票据贴现越来越难，2013年10月底，市经信委支持上海农商银行在国内率先设立“上海市小额票据贴现中心”，开展100万元以下的小额票据贴现业务，让能看不能用的“花纸头”成为企业发展的活水。

近年来，中小企业应收票据的快速增长，直接提高了对票据贴现需求的增加。然而，对于金额在100万以下的小额票据，由于人力成本、票据管理制度、银行间流转难度高等因素，银行往往拒绝贴现，让这些躺在中小企业账户上的“真金白银”无用武之地。特别是市场资金紧张时，银行间资金利率节节攀升，不少银行甚至暂停票据贴现业务。在这种背景下，中小企业小额票据贴现要么被拒绝，要么只能高息换取现钱。

上海优典国际贸易有限公司，是一家从事短纤及聚酯切片业务的小型贸易企业，在经营活动中公司收到大量银行承

兑汇票作为销售回款，由于票面金额普遍较小，难以在银行办理贴现业务。公司负责人表示，只能等待银票到期办理托收，但这就占用了企业大量流动资金，造成了较大的资金周转压力。现实中，很多中小企业就因为几十万的资金周转不过来，差一口气而倒在半路上。

“上海市小额票据贴现中心”成立后，上海农商银行建立小额票据贴现业务绿色通道，开放300多个网点办理小额贴现业务，给足贴现额度，提供优惠利率，简化业务流程，推出小额票据贴现专项产品“鑫易贴”并明确表示，客户已开户并资料齐全的前提下，3个工作日内完成放款，绝对不会因企业票据面额小而拒收。优典国际贸易公司进入“鑫易贴”通道后，当天受理当天放款，不但解决了企业融资难题，同时也满足了企业对于资金及时到账的需求。

一年多来，上海农商银行共办理单张票面500万元以下小额票据32000多张，向近千家中小微企业投放了64亿元的小票贴现融资，得到了政府、客户、媒体等社会各界的肯定。



典型案例

上海农商银行获得中国人寿“安心贷”信贷保险的首次赔付

2014年12月5日，中国人寿宝山支公司总经理吴明广将300万元“安心贷”信贷保险赔款送到了受益人——上海农商银行宝山支行手中。这是中国人寿上海分公司“安心贷”产品的首次赔付。

据悉，宝山某小微企业主罗先生为业务发展需要，在我行宝山支行申请办理了流动资金贷款，并于2013年12月31日投保了中国人寿的“安心贷”借款人意外伤害保险产品，保额300万元。2014年9月19日，罗先生在申嘉湖高速不幸遭遇车祸，当场身故。中国人寿上海分公司在收到宝山支行的正式理赔申请后，迅速支付了赔款。作为第一受益人，宝山支行及时核减了被保险人的相应贷款余额。

国寿“安心贷”是以企业主和实际控制人为被保险人、贷款银行为第一受益人的信贷保险产品。在发生风险时，不仅能帮助银行合理转移风险，提高贷款的安全系数，有效发挥其风险缓释的作用；同时也为投保人家庭减轻了经济负担，保全了家庭资产，维护了社会经济的稳定。

据统计，上海农商银行自2011年与中国人寿合作“安心贷”信贷保险产品以来，累计办理业务656笔，保险覆盖小企业贷款达到20多亿元，为我行小企业信贷业务的发展提供了有力的保障。

平台渠道支持

上海农商银行建立 64 支具备较强营销能力、熟悉小微企业经营特点和风险特征的专职营销团队，专司负责小微企业贷款业务的专业化、批量化营销，形成园区金融服务特色。定期开展小微企业专营团队培训和交流，推进小微企业贷款业务交流平台建设。积极参与中小微企业论坛和金融服务活动，掌握本市“专精特新”中小微企业客户融资需求情况，加强与企业对接服务力度。立项开发小微企业贷款移动营销管理系统，推出企业手机银行现金服务和企业网络金融社区服务等，更好地满足小微企业“简、快、灵”的融资需求。



媒体声音

新民晚报 2014.8.15

企业可用 ATM 存取现金了

——上海农商银行推出企业手机银行现金服务

企业可以在 ATM 机上存取现金了！2014 年 8 月起，上海农商银行创新推出了便捷、安全的企业手机银行现金服务，对以往只能去开户行取现，还必须赶在银行营业时间内的企业财务人员来说，着实是个好消息。特别对那些中小微企业来说，无需支票和银行卡，就能实现小额取现业务“随时、随地、无排队、零等候”。

手机银行现金服务，是一项融合手机银行、自助机具和二维码技术为一体的创新型产品，可实现个人的无卡取现和中小微企业的自助机具现金存取。其中，中小微企业的手机银行现金服务，打破以往局限，实现了 7×24 小时、跨区域的服务。上海农商银行 1300 多台现金机具均可自助办理。

客户在使用这项功能时，只需登录手机银行，选择现金服务“扫描二维码”功能，扫描自助机具屏幕中的二维码，系统自动完成账户信息配对。再次输入返回的“验证码”或卡交易密码，即可进入存取款界面，余下操作与平时的插卡存取款基本相同。

企业普遍关心，这项功能是否安全？据介绍，为了保障客户资金安全，企业现金服务功能必须至柜面申请。同时，手机银行交易密码、交易验证码双重身份认证，以及动帐短信提醒、控制单笔取款上限等多项安全机制将充分保护客户资金安全。

据透露，目前上海农商银行推出的企业手机银行现金服务正采取优惠措施，暂免年费，且交易不收手续费。自 9 月 1 日起，开通该项服务的客户还有机会获得精美礼物。





企业手机银行

2.2 万户

个人手机银行

60 万户



微信银行注册用户

7.3 万户

三、移动金融普惠大众

移动金融不仅是未来金融创新的主要方向，更在普惠金融方面发挥着非常重要的作用。上海农商银行建立了包括网上银行、电话银行、手机银行、微信银行和短信平台在内的多渠道电子银行业务体系，为广大客户提供了丰富便捷的服务渠道。2014年，我行企业手机银行和个人手机银行客户分别超过2.2万户和60万户，微信银行注册用户达到7.3万户。



媒体声音

新民晚报 2014.4.11

上海农商银行为个人客户和中小微企业量身定做手机银行

上海农商银行一直致力于探索如何提升个人客户和中小微企业金融服务的质量，拓展现有金融服务渠道，为广大客户提供专业全面的金融服务。随着移动金融业务的飞速发展，上海农商银行为中高端个人客户和中小微企业客户打造了亮点突出、特色鲜明的移动金融服务平台——“鑫e动”手机银行。

“鑫e动”手机银行包括个人手机银行和企业手机银行二个服务产品，以智能手机为平台，兼顾Android、iOS（iPhone、iPad）、Windows Phone等主流移动终端操作系统，定位于专为中小微企业量身定做的企业手机银行，专为小企业主和中高端个人客户服务的个人手机银行。

“鑫e动”手机银行在功能和服务上实现了突破，除具备一般手机银行的功能之外，更提供了多项创新性的功能和服务，具有安全、实用、便捷、个性、优惠五大特色。在安全方面，除登录密码、交易密码、短信验证码等认证措施之外，增加用户绑定、预留验证信息等手段，强化安全机制；在实用方面，注重功能提升，创新推出移动授权、商城他行卡支付、手机号转账、扫描条形码付费等功能；在便捷方面，以注册卡仿真列表展示、统一客户端、操作导航、电子地图等服务全面提升客户体验；在个性方面，适应客户个性化需求，提供自主空间，可自定义上传头像、设置菜单、换肤，彰显个性；在优惠方面，手机银行免开户费，个人手机银行转账汇款手续费全免，企业手机银行转账汇款手续费最高2元。

“鑫e动”手机银行推出一年多来，已经获得了广大市民的认可，开户数迅速增长。未来，上海农商银行将及时把握手机银行和其他网络金融渠道的业务发展趋势和技术潮流，打造出有特色的网络金融综合服务平台。



典型案例

上海农商银行成功发售首期“鑫享事成”互联网专享理财产品

为了顺应互联网理财的发展趋势，贯彻落实“网点转型、营销发力”改革要求，进一步缓解柜面压力，上海农商银行于9月2日推出首期“鑫意理财福通·鑫享事成”互联网专属理财产品，在短短三小时内即告售罄。这是我行设计的第一款互联网专属理财产品，提升了购买理财产品的便捷性，引导客户逐步养成网络投资交易的习惯。

目前，“鑫享事成”互联网专属理财产品仅在网上银行渠道销售，客户只要在网点办理理财签约并开通网银，就可直接

在网上银行购买，进一步降低网点服务成本。此外，我行手机银行、微信银行、电话银行等渠道的理财销售功能已于2014年11月份上线，实现了电子银行全渠道销售理财产品。



优质服务责任

上海农商银行围绕便民银行的战略愿景，通过差异化经营、提升服务质量、优化服务流程、提高运营效率、扩宽服务渠道、加强服务反馈、维护金融安全等责任举措，在为客户创造经济价值的同时，提升客户体验，切实履行优质金融服务的社会责任。

一、差异化定位，特色化服务

上海农商银行坚持以客户为中心，以创新为动力，以扎根社区、服务社区居民和小微企业为立足点，深入推进社区银行建设。2014年初步构建以“金融便利店”、“小微企业专营网点”、“财富管理中心（贵宾理财中心）”、“其他社区银行网点”为架构的社区银行服务体系。社区银行网点达 274 家，社区（商区）金融服务中心达 40 家。

2014 年，上海农商银行围绕社区居民，推出“鑫家贷”、“鑫享贷”、家庭按揭贷款、家庭循环授信，升级版二手房直通车等创新个贷产品；发行工会会员卡 121 万张，推出社区一卡通、家政卡、自助发卡机等，全面丰富社区银行产品服务，不断提升客户体验。全年贵宾、财富客户较年初分别增长 23.92% 和 42.17%。



用真情打造平民化的社区银行

——上海农商银行崇明金珠金融便利店社区银行建设之路

上海农商银行崇明金珠金融便利店坚持“金珠——让您有回家的感觉”的服务理念，在社区银行建设道路上，用真心真情真服务，成为了社区中的重要一员，打造了一个平民化、接地气的社区银行。

一是用真情服务社区居民。在学雷锋活动中，金融便利店员工利用私家车，开展了针对养老金转户的便民接送车活动。在办理完业务后，支行员工还主动提出带老年客户逛逛县城小商品市场，亲人般的贴心，使参加活动的老年客户极为感动。金融便利店的客户中，有一位已经退休的老人，在一次业务办理过程中，金融便利店负责人得知其因为脚特别大，在市场上很难买到合适的休闲鞋，平时只能穿皮鞋，很是苦恼，于是在网上找了一个多小时，终于帮他买到了合适的休闲鞋，真正让客户体验到了“回家的感觉”。

二是积极参与社区志愿者活动。金珠金融便利店成立两年来，积极参与社区助残帮困、中秋送月饼、国际志愿者日等社会公益活动。

三是开设亲子乐园。金融便利店积极探索社区银行创新服务模式，在网点的一角设立了儿童亲子乐园。不仅方便了前来办理业务的家长，也为周边社区儿童增添了一个玩乐的场所。

四是开展金珠油画宝贝达人秀活动。在今年元宵节期间，金珠金融便利店举行了“金珠油画宝贝达人秀”第一季活动，活动吸引了社区 39 名 5-7 岁的小朋友及 80 多名家长一起参与，进一步宣传了金融便利店的品牌形象。

五是举办社区文艺活动。2014 年夏天，在明珠社区举行的百场电影进社区首映仪式上，金珠金融便利店精心策划、组织了一场精彩的社区文艺表演。来自金珠、明珠、静南小区的文艺爱好者进行了多姿多彩的文艺表演，参与演出的人员达 100 多人，社区居民近千人一同参与互动，在社区居民中形成了强烈的反响。





媒体声音

人民日报 2014.9.19

六个人的银行



临近下午 5 点，上海浦东益江路玉兰香苑广场商业集市传来阵阵诱人的香味，很有生活气息。要下班了，集市渐渐热闹起来，一辆辆三轮车推了出来，上面载满了各种水果。上海农商银行益江金融便利店前，也来了几辆三轮车。伙计抢到了地盘说：“这家银行关门晚，来的人不少。”

这家网点建于 2010 年 5 月，是上海农商银行最早的金融便利店之一，门店不大，分上下两层。它的营业时间与众不同，早上 8 点 30 分开门，夏季晚上 9 点关门，而冬季晚上 8 点关门。

走进营业厅，记者发现这里比其他银行网点显得更小更紧凑：右侧营业窗口，原本四个窗口，只开了两个。刚刚下班的两个小伙子，正在等着办理业务。而大厅的左侧，是开放式的理财柜台，可以办理贷款、理财等咨询和受理业务。正厅中摆几排座椅，就没有空间了。

“我们网点只有 6 个人，每天 3 个人上班。平时只开两个窗口，特殊时点开三个窗口。晚上就开一个窗口。”网点负责人介绍，她说的特殊时点，是指每月 20 日，这是发放养老金、农保、低保的日子。

玉兰香苑住宅社区是浦东张江的动迁安置区，居住的居民大都是动迁过来的农民，以及在此租房的白领。所以，网点服务一切以便民为宗旨。

尽管一楼营业厅很挤，但二楼却很宽敞。不过，它不是办公场地，而是客户活动区。其中一大半是教室，另一侧则是便民服务角，安置了按摩椅、杂志、围棋、血压计、饮水机等，客户可以随意使用。

在这里，工作人员定期开办金融知识培训和老年大学课程，居民可以免费来听。同时，每个月的第三个周六，还会举行社区公益活动。现在，社区居民把这里当另一个会客厅，家里有喜事，还会专门给行里的员工送喜糖。

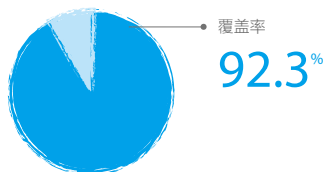
“在金融便利店的基础上，我们增加了社区金融服务的功能，我们很荣幸地成为社区型的便民银行。”谈起这样的转变，网点负责人告诉记者，过去银行“朝南坐”，现在全行更主动地贴近百姓生活，希望先服务后发展。

因为沉在社区，益江金融便利店更懂得居民和小微企业的需求。有一对夫妻在离这里不远的自贸区经营一家酒品销售店，缺 500 万元流动资金，他们来到益江金融便利店，很快贷到了款。

“因为人少，我们主要接受申请，然后由我们行的张江中心支行审批。”网点负责人说。

先服务，的确赢得了后发展。几年努力后，2011 年底，这家仅有 6 个人的金融便利店开始爆发式增长，两年客户数翻了一倍。2013 年存款增量达到高峰，一年新增存款 1 亿元。2014 年，益江金融便利店将更好地服务社区、对接社区作为工作的目标，积极探索社区金融服务的新模式，争取为更多社区居民提供便利和服务。

在全市 208 个乡、镇、街道中覆盖数量达 192 个



全年新增客户经理

448^人



营销人员占比提升至

27%

二、优化网点功能，提升客户体验

提升网点覆盖率

作为上海地区营业网点最多的银行之一，上海农商银行始终坚守远郊地区服务阵地，并持续填补金融服务空白。2014 年，我行填补本市网点空白乡镇 3 个，在全市 208 个乡、镇、街道中覆盖数量达 192 个，覆盖率 92.3%，比上年提高 1.4%。

网点功能转型

2014 年，上海农商银行大力推进“网点转型、营销发力”，明确网点人员配置标准并实施调整，全面推行综合柜员制和大机动代班制度，提高后台集中度，进一步优化业务流程。同时，组建公司金融、零售金融类客户经理与产品经理团队，促使营业网点从业务操作型向营销服务型转变、业务运营从线上线下独立经营向线上线下联动发展转变。全年新增客户经理 448 人，营销人员占比提升至 27%。

服务流程优化

2014 年，上海农商银行优化授权机制，在网点试行远程授权，通过授权集中处理，有效整合共享后台资源，强化风控能力；优化业务办理流程，成功上线网点智能平台系统，实现营业网点服务流程标准化；改进服务标准及内容，优化晨会、增开夕会，改进网点叫号机制，减少平均等候时间，为老年客户和特殊人群设置爱心窗口，有效提升客户体验。



上海农商银行成功上线网点智能平台

为了加速营业网点从业务操作型向营销服务型转变，上海农商银行于 2014 年 12 月 1 日成功上线网点智能平台系统。该系统主要实现了叫号机后台联网、客户业务办理事中确认、指纹签名等功能，优化了我行客户网点排队模式，增加业务办理透明度，并在同业率先推出交易指纹确认功能，由电子指纹确认代替了传统的红印泥指纹确认，方便了郊区中老年人客户，提升了客户体验度。



上海农商银行 30 家金融便利店推出 70 岁以上老人“三优”服务

上海农商银行实施《金融便利店“70 岁以上老人服务”方案》，30 家金融便利店推出 70 岁以上老人“三优”服务。

一是优先服务，70 岁以上老人可享受优先办理业务，或享受专窗服务；二是优享服务，70 岁以上老人可享受专人引导、自助机具使用指导、爱心专座、敬老便民服务措施，以及社区金融课堂或社区金融宣传服务，优先享受该行发售的敬老系列理财产品；三是优惠服务，70 岁以上老人如是我行养老金客户，可免收跨行及异地 ATM 取款手续费；对于行动不便的老人可免费享受个人业务上门延伸服务。



三、扩展服务渠道，提升服务品质

科技系统保障

上海农商银行人行二代支付系统于2014年11月底投产验证，运行平稳。同时，开发完善相关服务产品及系统，推进社区银行建设、支持互联网金融、支撑自贸区业务发展；积极开展数据治理建设，成效初显；持续为村镇银行业务发展提供科技支撑。顺利完成北蔡生产系统迁移至张江数据中心，组织开展全行灾备模拟演练，部署集中式网点机房环境监控系统，进一步提高业务连续性管理水平。



典型案例

上海农商银行荣获《亚洲银行家》杂志“2014年度中国最佳核心银行系统实施项目”奖项

在国际著名权威机构《亚洲银行家》杂志2014年“中国奖项计划”评选中，上海农商银行新一代银行系统荣获“2014年度中国最佳核心银行系统实施项目”奖项。

新一代银行系统采用业内领先的多总线集成系统架构，秉持面向业务发展的设计理念，充分考虑了业务优化及流程管理的需求，过程中实施高效的项目管理，构建了先进的系统账务体系，实现了项目建设周期短、成本较低、风险可控、平稳上线的目标，同时支持快速、高效的产品创新，

优化了业务流程，更快更好地满足客户需求，有效支持实体经济的健康发展。

新一代银行系统的上线，为我行搭建了更高的发展平台，实现了对业务、产品、服务创新和流程再造的灵活支持和快速响应，新产品研发速度有了显著提升，能够更好地提供以客户为中心的服务，极大提升了我行核心竞争能力，同时也为我行未来业务发展打下了基础。



典型案例

上海农商银行部署集中式网点机房环境监控系统

为保障网点安全稳定运营，进一步提高业务连续性管理水平，2014年，上海农商银行在约400家网点部署了网点机房环境监控系统。总行数据中心能够通过实时监控掌握网点机房供电状况、温湿度状况及漏水情况，及时解决影响网点服务质量的问题隐患，有效提升网点服务水平。



服务渠道拓展

上海农商银行大力拓展电子渠道、自助机具、移动终端、客服中心等渠道资源，抓住移动金融发展机遇，注重“网、卡、手机”功能联动，实现传统金融发展和互联网金融创新的良性互动。2014年，我行升级网上银行、手机银行、电子商务、银企直联等相关功能；创新机具业务，推出手机银行现金服务；优化网上商城和门户网站功能，开展移动版门户网站系统建设，构建企业网络金融社区；完成直销银行一期建设，并开展业务试运行。



客服电话银行人工服务接通率

95.37%

客户满意度达

99.4%



“在线客服”访客总量

4.76 万人次



全年共接到投诉

108 笔

有责投诉

27 笔

客户投诉处理结果满意度

93%

客户服务完善

上海农商银行客服系统功能不断完善，服务质量进一步提升。2014 年，我行改造客服工单系统，制定工单业务及投诉处理操作制度，规范优化流程，提升投诉处理效率；推出代客交易服务，新增电话银行购买理财等在线交易，拓展客户服务能力。全年客服电话银行人工服务接通率为 95.37%，客户满意度达 99.4%；“在线客服”访客总量为 4.76 万人次。同时，上海农商银行重视改进客户投诉处理，妥善做好后续工作，避免矛盾升级引发声誉风险。全年共接到投诉 108 笔，其中 27 笔认定为有责投诉，均在规定时间内处理完毕，客户投诉处理结果满意度达 93%。

上海农商银行获得中国银行业协会评选的“优秀服务奖”和“客服明星奖”，连续四年蝉联上海市银行同业公会“最佳客服中心奖”，在首届便民服务热线上海好声音比赛中获得“上海好声音”称号。



上海农商银行首家推出客服沪语服务 · ①

客服中心荣获优秀服务奖 · ②

客服中心荣获最佳客服中心奖 · ③

四、维护金融安全，保障金融消费者权益

维护客户资金安全

2014年，上海农商银行从全力维护客户资金安全、积极履行社会责任的理念出发，加强银警协作，广泛开展安全防范宣传活动，建立涉嫌电讯诈骗账户“灰名单”，探索科技防范，落实营业网点防范措施，并取得一定成效。全年成功防范各类电讯诈骗案件55起，保障客户资金223.9万元，成功防范数量处于同业前五名。我行连续三年被授予“年度治安防范先进集体”荣誉称号。



防范诈骗宣传现场



典型案例

上海农商银行张江远程监控中心正式投入运营 安全防控技术迈上新台阶

2014年3月1日，随着一期施工建设目标的完成和原宝山远程监控中心监控目标全部顺利割接，上海农商银行位于张江业务处理中心的远程监控中心正式投入运营，标志着我行安全防范技术在数字化、网络化、智能化的道路上又迈上了一个新的台阶。

张江远程监控既是我行安保监控中心，同时也是集应急指挥调度、内控审计监督、窗口服务管理等多项管理功能于一体，覆盖总行、分支行、营业网点三级的监控平台，营业网点监控目标覆盖率达到100%，为我行提升安保防控能力，维护客户资金安全提供技术支撑。





上海农商银行“鑫安宝”安全产品投产上线

2014年,上海农商银行“鑫安宝”回复短信防控风险产品投产上线。该产品是指我行客户在收到借记卡账户余额变动或个人网银登录短信提醒时,若为非本人操作,可以直接回复短信自助冻结个人借记卡和网银账户,有效防范盗刷银行卡、取现和网银资金被盗风险。客户还可通过“鑫安宝”拒收批量短信、关闭短信通服务,通过网银登录短信提醒、网银转账短信确认等交易,实现个人网银的双渠道、双因子安全认证,提升客户体验,保障资金安全。

近年来,随着国内自助机具、网上银行、手机银行等电子银行渠道的快速发展,各种针对性的犯罪也层出不穷,复

制银行卡取款、盗刷银行卡、窃取网银密码进行转账等屡见不鲜。但是,每当客户遇到此类情况时,在拨打客服热线或到银行网点申请挂失的时效性都不强,让犯罪分子得以在挂失前的空档期继续作案,给客户带来资金损失,也给银行信誉带来一定的负面影响。

我行针对国内经常发生的此类案件推出的“鑫安宝”是国内同业的首创。该产品让客户也参与到银行的防控风险之中,提升客户自主安全防范的能力,客户与银行一起防范风险,为账户资金安全提供有效保障。



全年开展消费者宣传教育活动

3,385^次

累计参与

12,245^{人次}

覆盖群体

47.79^{万人}

保障金融消费者权益

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

2014年,上海农商银行深入分析研究新修订的《消费者权益保护法》,就消费者的安全保障、信息披露、信息安全、虚假宣传等方面提出落实措施,并就我行法律性文件中涉及消费者权益保护内容的12条格式条款进行修订,自觉约束自身经营行为。上海农商银行强化日常宣传教育并积极组织开展反假、防诈骗、“文化大篷车”、安全用卡等系列主题活动,参与监管机构发起的“3.15国际消费者权益日宣传周”、“普及金融知识万里行”等活动,全年开展消费者宣传教育活动3385次,累计参与12245人次,覆盖群体47.79万人。



媒体声音



2014.3.17

上海农商银行全面启动 3.15 国际消费者权益日宣传周活动

为进一步普及金融知识，建立和谐金融服务环境，营造敬老爱老服务的良好氛围，3月13日，上海农商银行全面启动了为期一周的“3.15 国际消费者权益日宣传周”系列活动。

本次宣传周活动以“和谐金融 敬老服务”为主题。为了让更多的消费者参与到活动中来，增强宣传效果，上海农商银行选取了100家营业网点，通过张贴宣传海报、门楣显示屏滚动播出金融宣传标语、分发宣传折页等多种方式，让消费者们方便地了解相关金融知识。

3.15 消费者权益日当天，上海农商银行还重点选择了黄浦广东路支行、金山支行营业部、徐汇田林支行、杨浦五角场支行、宝山支行营业部五家网点进行设摊宣传。活动现场摆放了咨询台，就消费者们重点关注的信用卡、存贷款、代理业务、银行收费、理财产品等提供详细的咨询和解答。该行还向市民们分发宣传资料，普及理财等知识，切实提高消费者权益保护的意识。

上海农商银行消费者权益日宣传不仅仅局限在营业网点内，还走进了人流量大的繁华商业区。3月15日，作为该行特色宣传平台的“文化大篷车”驶入了嘉定万达广场，向市民们普及金融知识、提高市民特别是老年人的金融风险防范意识和防诈骗能力。

“文化大篷车”通过简单的拆装组合，可以立刻变成一个多功能的演出舞台。活动不仅有现场银行业务咨询、金融知识有奖问答，还有社区节目表演、点钞技能教学、品牌照相馆等形式多样的互动节目。特别是品牌照相馆，由于可以自行选择上海农商银行金融便利店、外滩等背景，即拍即取，深受中老年人的欢迎。

该行还专门设计制作了《金融服务便民手册》，手册深入浅出、通俗易懂地介绍了假币识别方法、破币兑换方法、预防各类诈骗等各种金融基础知识，还有轨道交通图、年历、便民热线电话等实用性较强的内容，成为市民争相索取的宣传资料，当天共分发了500多本。

上海农商银行表示，将围绕“和谐金融，敬老服务”的主题，认真组织开展“3.15 国际消费者权益日宣传周”活动，继续提升服务质量，改善客户金融服务体验，引导金融消费者合理维护自身合法权益，持续履行社会责任。



与上海市金融服务办公室和新民晚报合作设计印制金融服务便民手册

金融创新责任

上海农商银行始终以客户需求为导向，创新产品功能、创新服务模式、创新多元渠道，实现个人财富增长、企业价值提升的金融创新责任。

一、产品及服务创新

2014年，上海农商银行积极推进社区银行建设，结合上海市政府智慧城市建设进程，推出“社区一卡通”。主动应对互联网金融挑战，创新推出“鑫沪商”中小企业网络金融社区，并荣获上海市人民政府2014年度上海金融创新奖提名奖；自主研发“金融e云”互联网金融平台，推出“同心宝”产品，捆绑企业与员工利益，实现共同发展；优化“小福鑫”微信服务平台功能，推出“鑫易金”分期业务，上线财付通快捷支付、苏宁易购宝快捷支付，为信用卡用户便捷用卡、提升体验奠定基础。作为自贸区内全国首家也是唯一一家由农村中小金融机构设立的分支机构，上海农商银行探索、尝试包括自贸区内小额外币存款利率上限放开、融资租赁行业多层次合作、外保内贷、境外贷款、跨境人民币借款、商业保理业务合作、贵金属租赁业务合作等在内的一系列金融创新业务。



典型案例

上海农商银行发行“社区一卡通”，助力社区银行建设

2014年11月，上海农商银行陆续向市场推出德必园区“易享卡”、天山星城“社区一卡通”和“曹杨社区市民卡”，我行“社区一卡通”项目试点运行。

“社区一卡通”是指在特定的社区范围内，向社区人群发行集银行卡增值服务功能、综合金融服务功能和特约商户优惠功能等于一体的社区卡（金融IC借记卡），并由社区管理服务机构、金融服务机构和特约商户等向持卡人提供综合管理服务。

经过长期实践探索，上海农商银行已初步形成具有特色的“社区一卡通”产品体系，既包括面向全行的通用型产品（如“社区一卡通”卡），也包括采用联名卡形式的区域特色型产品（如“易享卡”和“曹杨社区市民卡”），不但可以实现IC借记卡的所有金融功能，而且可以加载门禁权限、电梯楼层控制和停车闸机等功能；同时，通过与街道、企业园区合作，还可向持卡人或商户提供代发代扣、个人和中小微企业融资、专属理财、刷卡消费折扣等综合性金融服务。

“社区一卡通”的试点发行，实现了社区停车闸机、门禁权限管理、食堂刷卡优惠等功能，并提供物业费和停车费代扣等服务。此外，“曹杨社区市民卡”持卡人凭卡还可享受街道统筹提供的各类社区资源和特惠商户服务。

“社区一卡通”的推出，顺应了本市智慧城市建设的发展趋势，符合人民银行大力发展金融IC卡应用的政策要求，有利于我行打造面向中小微企业和社区居民的综合金融服务商。未来，我行还将在全市范围内加大“社区一卡通”系列产品的推广力度，以点带面，形成良好的互动效应。





媒体声音

新民晚报

2014.5.30

企业“安家”网络金融社区

想搭上网络快车推广信息，却势单力薄缺少人建网站，怎么办？

为了更好地服务中小微企业客户，创新网络金融业务服务模式，近期，上海农商银行推出了“鑫沪商”（www.xinhushang.com.cn）企业网络金融社区平台。

“鑫沪商”是企业客户搭建的网站服务平台。对于迫切想在网上发布自身信息，却没有能力建立网站的客户而言，只需在“鑫沪商”平台上完成注册，选择“简洁”或“标准”模板后，就能定制属于自己的个性域名网站了。在该网站上，企业客户不仅能对其 LOGO、总体情况、产品和服务、联系方式、供需等信息进行维护和更新，还能同时享受上海农商银行提供的相關金融服务。本期上线的功能均免费提供给企业客户使用，客户可自助定制个性化网站，展示企业形象。

“鑫沪商”具有五大特色和亮点：一是建立网站轻松快捷，仅需完成两步注册就能自动生成企业网站。二是享有会员管理专区服务。企业通过会员专区，能快速实现对网站全方位的管理，还可以快速地查看站内收藏的企业信息、站内信等。三是在线全面展示供求信息。企业可按产品供求需要随时在网站发布相关信息，迅速把握销售和采购的商机。四是及时推送上下游企业信息。网站能自动推送企业生产的供应链中，上下游企业的产品信息等，保证企业能“知己知彼”。五是专享个性化域名。企业能自定义与其品牌形象相关的个性域名，便于对外推广，提升品牌形象。

未来，上海农商银行还将不断整合、深化、完善各项金融服务功能，将“鑫沪商”建成集企业信息发布、交易撮合、在线采购、在线融资、在线销售和各種金融服务应用为一体的企业网络金融服务社区，更好地服务中小微企业。



典型案例

上海农商银行“小福鑫”信用卡微信服务平台首创营销活动排名查询功能

上海农商银行“小福鑫”信用卡微信服务平台是在互联网金融浪潮背景下，利用移动互联网技术与客户分层定位，为信用卡客户提供便捷服务的创新性、综合性、互动性服务平台。平台依托腾讯微信公众平台服务体系，为持卡人提供轻松便捷的信用卡服务。我行是全国首批推出信用卡微信服务的区域性银行，走在市场同业前列。

2014年，我行在区域性银行中首创通过“小福鑫”信用卡微信服务向持卡人提供查询其所参与营销活动的交易信息、排名、中奖查询等功能，具有较强的创新性和独特性，为持卡人提供了更为透明的沟通渠道，有助于提升客户体验。

“小福鑫”信用卡微信服务平台提供跨平台的增值服务，涵盖积分换购、商旅预订、分期购物等，同时提供持卡人账务查询、业务办理、通知提醒、互动服务等各类需求，服务功能全面、流程顺畅、客户体验良好。

自我行推出“小福鑫”信用卡微信服务平台以来，目前上海地区客户数约13万人。



项目实例

上海农商银行自贸区分行完成全行首笔境外贷款

上海农商银行首笔境外贷款业务在自贸区分行成功落地。该业务的成功得益于总分行间高效率的业务联动，也是我行尝试运用自贸区平台开拓境外市场业务的成功典范。

ABCA是一家成立于新加坡的境外公司，2014年初与我行自贸区分行建立了业务往来。分行在持续营销客户的过程中，挖掘到客户境外贷款的需求，随即第一时间联系总行寻求营销协助。总行各相关部门迅速行动，找政策、想办法，贸易金融部仅用了两天时间就完成了监管部门备案，并为分行从开户到规程到操作提供全程帮助；风险管理部为分行解决了制度和CMIS系统操作过程中的各类疑难问题，保

障了业务的及时落地；计划财务部、会计结算部在定价审批、账户开立等方面提供了最直接有效的指导；由总行公司金融部、贸易金融部、风险管理部、授信审批部、合规部等部门组成的创新委员会公司业务创新推进小组启动绿色通道，积极支持与鼓励产品创新。

在总分行的通力协作下，短短一周时间，该笔业务就完成了从备案、到审批、到开户、至放款的全流程。这不仅是总分行联动、利用境内外资源有效拓展市场的成功创新案例，更显示了我行运用自贸区平台，加快先行先试、创新发展、试水业务国际化的能力。

二、技术创新

上海农商银行注重技术创新，致力于打造“科技运营服务商”。2014年，自主设计、开发了产品信息管理系统和绩效考核工具系统，验证了主流开发框架自主开发的技术可行性；推进集成开发平台建设，已有近40个系统、功能模块正式投入运行；自主研发创新性项目金融e云平台，开发了同心宝、代付通、iMessage、点鑫平台等产品。



上海农商银行“金融e云”互联网金融平台顺利投产上线

上海农商银行“金融e云”互联网金融平台于2014年6月28日顺利投产上线。

“金融e云”互联网金融平台率先推出同心宝（含代发和募集）、代付通和iMessage三个产品。基本功能有：一是以企业及其员工为目标用户，以代发工资和企业向员工融资为突破口，基于互联网金融思维和业务技术特点，创新开发特色化产品，为客户提供特色金融及非金融服务，实现银行、企业和个人客户“三赢”目标，打造“您经营，我服务”品牌理念。二是通过同心宝产品盘活员工闲散资金，员工获得收益且在一定程度上缓解企业资金压力，支持企

业发展，倡导企业与员工同心同德理念。同时，在企业及员工之间形成圈子，提供iMessage等社区服务产品，提升企业管理手段，打造客户粘性。

“金融e云”互联网金融平台和同心宝产品开发属于原创型工作，我行科技人员自主开展产品设计、深度参与技术开发，已全部掌握核心技术，具有后期自主开发维护能力。通过项目一期开发，我行科技人员已在移动互联网技术和产品应用等方面有了较全面的知识积累，为后续功能的拓展与开发奠定了基础。



三、合作创新

2014年，在同业合作方面，上海农商银行与24家农村中小金融机构合作发起成立农商银行（上海）合作平台，签署流动性互助、授信合作协议，探索同业合作新模式，促进成员间信息共享、风险共御、优势互补、转型互进。在信用卡业务合作方面，上海农商银行已形成包括产品功能、营销活动、服务渠道等在内的全方位创新体系。



农商银行（上海）合作平台创立大会



典型案例

上海农商银行信用卡互联网业务创新合作又上新台阶

2014年，上海农商银行分别与苏宁集团、腾讯集团开展的信用卡创新合作项目取得重要进展，苏宁易付宝快捷支付业务、腾讯财付通快捷支付及微信支付业务陆续上线。持卡人在苏宁易购等网站上购物，可直接选择我行信用卡进行支付。此类合作业务的上线成功，有望加深我行与苏宁和腾讯等互联网巨头的合作关系，提升客户体验。

至此，我行已相继开展支付宝、快钱、财付通、苏宁易付宝和银联在线等市场主流网络支付平台的信用卡快捷支付业务，在为持卡人提供网上购物、缴费、转账、还款等便捷、

安全的支付服务的同时，还进一步优化客户体验，增强客户粘性，提升我行信用卡品牌美誉度和市场竞争力。

在互联网金融领域，我行信用卡业务创新持续走在同类型银行前列。从淘宝鑫卡、QQ鑫卡等信用卡产品，到信用卡快捷支付、在线还款、积分抵现等功能，到持续的网购大促系列营销活动，再到“小福鑫”信用卡微信服务平台，已经形成了包括产品功能、营销活动、服务渠道等在内的全方位创新体系，为信用卡业务的进一步发展奠定了坚实基础。



The background is a watercolor illustration of a landscape. At the top, there's a blue sky with soft, white clouds. A few green leaves are scattered in the sky. In the middle, a light blue kite with a black cross and a string is flying. Below the sky, there are green hills. In the foreground, there are several houses: a small brown house on the left, a house with a red roof, and a larger house with a blue roof. There are also some green trees and white flowers on the grass.

Social Responsibility

社会责任

员工发展责任	48
金融教育责任	53
爱心公益责任	56
诚信经营责任	60

员工发展责任

员工，是企业社会责任的重要利益相关方。上海农商银行坚持以人为本，主动承担保障员工权益、促进员工成长、致力员工关爱的责任，激发员工归属感，重视员工幸福感。

上海农商银行为 2014 年度最佳雇主



员工基本情况表

指标名称	单位	2014 年	2013 年	2012 年
员工总数	人	6139	5934	5693
新员工数	人	455	491	565
女员工数	人	3098	2983	2868
女性管理者占比	%	28.6%	27.3%	26.3%
员工流失率	%	1.92%	1.87%	1.51%

职工劳动合同签约率达
100%

一、保障员工权益

保障员工基本权利

2014 年，上海农商银行认真贯彻《劳动合同法》，构建和谐劳动关系，职工劳动合同签约率达 100%。根据“按劳分配、公平合理；以岗定薪、统一标准；以绩定奖、强化激励；结合市场、动态调整”四大原则管理员工的薪酬福利体系，保障员工福利待遇。按照国家有关规定制定员工请休假管理办法，在建立良好的工作秩序和工作效率的同时，保证员工休息权等各项基本权利。充分尊重员工的正常宗教信仰，对不同民族、性别、信仰和文化背景的员工一视同仁。



开设员工合理化建议专门邮箱，
全年收集建议

52^条

采纳率为

51[%]



开展合理化建议征集活动，
征集建议

313^条

采纳及已落实中的建议达

60[%]

积极推进民主建设

2014 年，上海农商银行扎实推进民主管理，保障员工民主权利。充分发挥职代会桥梁纽带作用，召开二届六次职工代表大会和工会联席会议，表决通过薪酬管理办法、企业年金实施方案、员工违规积分管理办法等涉及员工切身利益的重大事项。继续深化职工代表巡视、职工代表述职制度，在职代会闭会期间，全行共开展 33 次职工代表巡视，收到提案近 100 件，帮助解决业务经营和日常工作中存在的问题，采取措施使押运人员上班过早、网点周末营业时间不尽合理、员工公休安排难以兑现、对全封闭环境影响身体健康等问题得到改善和解决。

举办近 200 名职工代表参加的履职能力专业培训，提升职工代表履职水平。开设员工合理化建议专门邮箱，建立员工建议及时答复反馈机制，全年收集建议 52 条，采纳率为 51%。围绕“推动十大转变”开展合理化建议征集活动，积极采纳职代表提案及合理化建议，征集建议 313 条，采纳及已落实中的建议达 60%。



职代会投票现场

二、注重人才培养

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

广纳人才

2014 年，上海农商银行校园招聘应届生 254 人。其中，面向 985 高校招聘管理培训生 15 人。在进一步优化员工队伍的年龄结构、知识和专业结构、促进业务发展的同时，也为提供就业岗位缓解大学生就业压力做出自身贡献。



上海农商银行校园招聘应届生

254^人

其中，面向 985 高校招聘管
理培训生

15^人



新员工培训



提拔业务总监

1名

轮岗交流和提拔中层干部

41人次

降职处理状态不佳、业绩不好的中层干部

10名

选拔行政序列中层干部和业务序列资深人员

40多名

科级骨干

130多名

新任干部聘任仪式现场

队伍建设

2014年，上海农商银行进一步加强各级队伍建设。组织开展优秀年轻干部选拔调研，形成“近期提拔一批、交流轮岗一批、培养培训一批”名单。坚持市场化导向，做到干部能上能下、员工能进能出、动态管理，组织修订干部管理办法，制定后备人才管理办法，建立健全有助于优秀人才脱颖而出的长效机制。加大干部交流调整力度，开展中层干部竞聘，建立干部退出机制。加强专业人才队伍建设，启动专职审批人竞聘和风险经理业务资质评定。全年根据工作需要和中高层干部队伍现状，结合年龄、能力、业绩、精神状态、任职时间、实践经验等情况，提拔1名业务总监，轮岗交流和提拔中层干部41人次，对状态不佳、业绩不好的10名中层干部作降职处理，公开、公平、择优选拔40多名行政序列中层干部和业务序列资深人员、130多名科级骨干，为业务发展提供人才支撑。



全年开展培训

1,402次

参加培训员工达

81,298人次

较上年

+62.8%

多元化培训

2014年，上海农商银行围绕发展战略和人才发展规划，根据“分层级、分条线”实施原则，灵活运用多元培训渠道，开展员工培训，提升队伍素质。开展“领航大讲堂”活动，成功举办3场“战略论坛”、4场“创新发展论坛”，既宣传了战略导向，又在论坛上充分交流思想、达成共识。制定“强化学习、提升能力”活动方案，按照“干什么学什么、缺什么补什么”的原则，明确各级人员学习重点，建立覆盖全行的定期学习制度，鼓励跨部门、跨业务的学习交流，紧跟市场前沿信息。搭建“人力资源部搭台，业务部门唱戏”的培训机制，全面推进营销、风控和营运等各专业队伍的培训和网点驻点式辅导，在全行掀起浓厚的学习氛围，进一步充实了知识、提升了能力。全年开展培训1402次（不含定期学习），参加培训员工达81298人次，较上年增加62.8%。



开展“网点转型、营销发力”驻点辅导培训 · 1

举办创新论坛 · 2

实施定期学习制度 · 3

指标名称	单位	2014年	2013年	2012年
培训项目数	期	1402	1530	1429
培训人次	人	81298	49939	38841
人均经费支出	万元	0.42	0.305	0.23
人均参训天数	天	13.3	6.4	6.3

三、致力员工关爱

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



累计建成职工小家

320家

全年新增创建职工小家

104家

关爱员工身心健康

2014年，上海农商银行以深化职工小家建设为抓手，打造“家园文化”品牌。全年新增创建职工小家104家，累计建成职工小家320家，实现网点全覆盖。职工小家围绕学习型、服务型、创新型建设主题，与社区型银行发展战略紧密结合，开展社区银行宣传和银企联谊活动；组织开展若干文体沙龙、健康讲堂、各类公益活动，成为凝聚员工、服务客户的温馨家园。

此外，上海农商银行关爱孕期哺乳期女员工，建立“妈咪小屋”为女员工提供便利。为全行员工发放电影观赏卡和防雾口罩，为全行网点订阅报刊杂志、配备爱心药箱，为基层单位“职工之家”发放书籍。组织实施全行员工体检、疗休养，举办高考志愿填报辅导讲座、养生大讲堂、青年员工交友联谊活动、女职工身心健康讲座等活动，关爱员工身心健康。

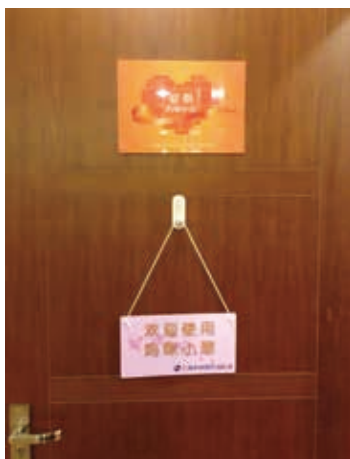
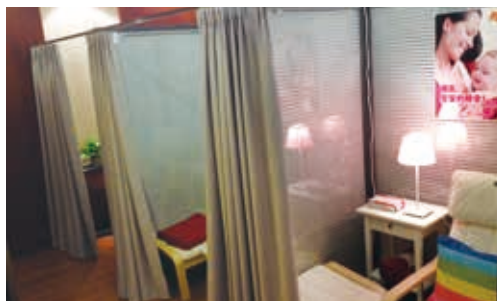


典型案例

上海农商银行建立“妈咪小屋”关爱妈妈职工

上海农商银行“妈咪小家”设立于总行26楼，大约80平方米，其中较私密的妈咪休息室（吸奶室）约15平方米，心里咨询室10平米，活动兼图书室55平方米，并添置了冰箱、微波炉、消毒柜等等较为齐全的应用家具。

浦东分行妈咪小家开辟了一间“60”平米的鑫·爱妈咪小屋物理场所，并根据小屋特点做了隔断，将小屋氛分为女员工工休闲活动区、阅览区、音乐欣赏区以及妈咪哺乳区，并相应配备了沙发、书柜、空气净化器、消毒柜、冰箱、吸奶器、香薰器、音响等物品，将鑫·爱妈咪小屋打造成拥有五星硬件的物理场所，为妈妈职工提供温馨的舒适环境。





全行开展一日捐活动共筹款项

87.03 万元

参与人数

4,627 人

帮助大病及生活困难人员支出

73.85 万元

共惠及

554 人

我行慰问 90 岁以上退休员工 · ①

行领导年终慰问科技部 · ②

行领导年终视频慰问村镇银行 · ③

帮扶员工送温暖

2014 年，上海农商银行深化员工关爱送温暖，制定并实施全行 90 岁以上退休员工生日关爱制度，全年上门探望 15 位 90 岁以上退休员工。扎实开展“元旦、春节”帮困送温暖、“爱心一日捐”等活动，及时探望慰问身患大病及遇特殊困难的员工。全行开展一日捐活动共筹款项 87.03 万元，参与人数 4627 人；帮助大病及生活困难人员支出 73.85 万元，共惠及 554 人。开通专家门诊和输血绿色通道、保险理赔、检后回访、现金补助等关爱，为全行员工购买家庭财产险、大病互助医疗保障补充保险，实现工会帮困与行政医疗保险资源互补。



丰富员工文娱生活

2014 年，上海农商银行通过文体活动聚人心，劳动竞赛强技能，平衡员工工作和生活。举办第五届职工运动会，推出“劳动成就梦想”微电影大赛，鼓励员工根据兴趣爱好自发组建社团、兴趣小组，支持基层单位参与街道社区文化巡演、企业联谊，开展第二届“精业务、展本领”业务技能大赛、“制度创新、服务争优、技能提升”主题立功竞赛、“中国梦、金融人、劳动美”职工感人事迹评选等活动，展示企业形象和员工精神风貌。



上海农商银行成立 9 周年行庆活动现场 · ①

上海农商银行长跑队参加 10 公里路跑 · ②

职工运动会闭幕式 · ③

“劳动成就梦想”微电影大赛海报 · ④

金融教育责任

上海农商银行积极推进公众教育，面向社区、企业、校园等不同金融消费者，开展形式多样的教育、培训、宣讲活动，增强消费者金融知识，提高风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益。

一、普及金融知识

2014年，上海农商银行持续组织开展反洗钱、反假币、安全用卡等系列宣传活动。

在反洗钱宣传方面，我行利用网点资源发放反洗钱宣传折页43000份，提示个人客户“保护自己远离洗钱”；开展反洗钱宣传月活动，网点摆放宣传手册、宣传折页，电子屏幕发布反洗钱标语，营造良好宣传氛围。

在反假币宣传方面，我行坚持以“日常宣传为主，重点宣传为辅”深入开展反假币宣传，结合“金融进社区、文化大篷车”、“反假、小面额人民币供应宣传”、“金融知识下乡”等专题宣传活动，宣传近年来我行在加大现金清分机具配备力度、优化清分复点业务流程、强化清分业务风险控制等方面采取的措施和取得的成效；利用6个反假货币宣传站和2个农贸市场宣传点开展活动，全年开展各项活动26次，参与人数108人次，受益人数2800人次。

在安全用卡宣传方面，我行在门户网站发布信用卡客户安全用卡小贴士，内容涵盖信用卡申领、使用、信用及服务各个环节，营造金融消费者安全用卡环境。



典型案例

上海农商银行举办“金融进社区，文化大篷车”社区大型宣传活动

2014年6月14日，上海农商银行“金融进社区，文化大篷车”第11场社区宣传活动在黄浦区南京路步行街世纪广场大舞台举行，这是今年以来我行与新民晚报联合举办的大篷车社区金融知识宣传行的最后一站，深受市民喜爱的柏万青、著名沪剧演员徐伯涛登台表演，教市民如何防范身边的电信诈骗。活动现场，由黄浦、静安两个区的农商银行员工设摊为路人提供金融咨询服务，并分发金融知识宣传册，活动在寓教于乐中圆满落幕。

大篷车活动于2月15日在杨浦区黄兴公园揭开帷幕，在上海10个行政区举办了11场，为期4个月。大篷车围绕“发展普惠金融”精神，向市民普及金融知识，以提高市民金融风险防范意识、加强自我防诈骗能力为目的，开展现场银行业务咨询、金融知识有奖问答、社区节目表演、点钞技能教学、中国少年梦绘画比赛等形式多样的活动，获得了社区市民的广泛好评与响应。我行专门设计制作的《金融服务便民手册》，载入了假币识别方法、破币兑换方法、预防各类诈骗等金融基础知识以及轨道交通图、年历、便

民热线电话等丰富的内容，成为市民争相索取的宣传资料，11场活动总计发放了11000本。另外，品牌照相馆场地一直饱受市民的青睐，市民可以自行选择上海农商银行、金融便利店作为背景，当场拍摄照片并当场领取照片，具有良好的纪念意义。

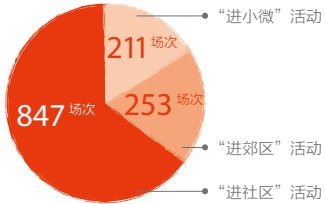
“大篷车”活动获得了中共上海市金融工作委员会、上海市金融服务办公室、上海市精神文明建设委员会办公室、上海市妇女联合会、上海市公安局治安总队的大力支持，是我行践行社会责任，将金融服务融入社区、对接社区的具体行动。活动的开展，加深了社区市民对金融知识的了解，提升社区居民金融消费者权益保护意识，深化了社区与我行的沟通和对接，具有良好的社会效应。





全年累计开展“三进”宣传活动

1,311 场次



参与活动的青年员工

>15,000 人次

二、金融服务宣传

2014年，上海农商银行继续推进送金融服务“三进”（进小微、进郊区、进社区）活动，通过产品推介、银企座谈、财务研讨、现场咨询、讲座等多种形式，普及金融知识。全年累计开展“三进”宣传活动1311场次，其中，“进小微”活动211场次、“进郊区”活动253场次、“进社区”活动847场次，参与活动的青年员工超过15000人次，活动覆盖面及影响力不断扩大。

积极参与2014年“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月”、“金融知识进万家”等活动，借助各类渠道，利用各方媒体，提高活动覆盖面和宣教效果，受惠大众约40万人，分发宣传资料约40万份。

与此同时，以社区为抓手，开展常规宣传，定期举办社区大型宣传、宣讲活动，邀请社区居民到社区银行网点体验新业务。2014年共组织424场走进社区大型宣传活动，近17000多人次参与，组织188场设摊宣传咨询活动，近8000多人次参与，组织91场“请进来”宣传活动，近1800人次参与。

- 崇明**: 崇明支行邀请客户参加纳凉晚会，为周边居民宣传金融风险防范知识
- 南汇**: 南汇支行与孩子同庆“六一”，为小朋友普及人民币反假知识
- 长宁**: 长宁支行元宵节宣传现场
- 徐汇**: 徐汇同丰社区宣传现场
- 松江**: 松江龙水南路社区宣传现场
- 嘉善**: 嘉善支行走入大学，为大学生普及人民币反假知识
- 松江**: 松江新城区请客户进网点宣传现场



典型案例

上海农商银行青年突击队架起一座座“贴心桥梁”

2014年，上海农商银行相继组建了100余支青年突击队。队员由我行35岁以下、业务熟练的员工组成，是一个朝气蓬勃、干劲十足的集体。他们利用休息时间，深入园区、社区、郊区，广泛开展支持小微企业和市郊青年创业、服务社区居民、服务“三农”等活动，获得了一致好评，在银行与客户间架起了一座座“贴心桥梁”。

2014年，上海农商银行崇明支行团委启动了“百千万行动”，即开展金融知识宣传、业务产品宣传“入百村、进千户、惠万民”。针对崇明地域特点及客户需求，支行各级团支部利用“鑫·青年”志愿者青年突击队这个平台，穿上统一的志愿者服装，佩戴统一的宣传旗帜，在各支部所在乡镇区域内，以徒步或骑车的方式入村进户开展“金融知识宣讲”和“反假、防诈骗、理财宣传”等活动，服务宝岛百姓近4000余人，进一步增强了百姓金融常识，提升百姓理财意识。

这只是上海农商银行青年突击队服务的一个缩影。在过去的一年多里，这100余支队伍利用自己的休息时间，穿梭在上海的社区、集市等，发放宣传单页、普及金融小常识，解答各种金融疑问，收到了较好的效果。



媒体声音

新民晚报 2014.3.28

上海农商银行一站式服务“三农”送金融知识进课堂

近日，上海农商银行奉贤奉城支行“送金融知识下乡宣传服务站”的员工来到洪庙某职业学校，开展了“送金融知识进课堂”活动。这是继田间金融小课堂之后专门针对农民子女的课堂拓展活动。

在课堂上，宣传服务站员工与学生们开展了多样的互动，普及了多种实用的金融知识。通过现场比对真假币，学生们基本掌握了反假货币知识和反假小技能；为帮助学生们树立正确的理财观念，成为家中的小理财师，员工们全面讲解了该行的储蓄、鑫意理财产品等不同理财方式及特点；针对青年人喜爱新媒体的特点，员工们介绍了微信银行、手机银行、网上银行等多种电子银行服务及产品，解说它们的特点及使用方法，并给学生们布置了家庭作业——回家教会父母如何使用；由于部分学生毕业后将踏入社会开始创业，员工们还专门介绍了该行的特色产品——青年小额创业贷款，助推扶持学生毕业后创业。

这只是上海农商银行服务宣传站开展的一节普通的金融课堂活动。目前，上海农商银行已建立了23家“送金融知识下乡宣传服务站”，主要分布在崇明、奉贤、松江、青浦、浦东、嘉定等郊区。其中，全国级宣传服务站2家，市级宣传服务站21家。

宣传服务站以“进郊区，进园区，进社区”活动为抓手，结合自身实际情况，全面介绍该行小微贷款、为农户量身定做的“鑫福农卡”、青年小额创业贷款等各类特色产品，提供给具有不同金融需求的客户。同时，宣传服务站还主动加强与当地地区团委、村镇的紧密合作，开展极具特色的“送金融知识下乡”宣传服务活动，体现服务“三农”一站式。近两年来，该行共开展送金融知识下乡宣传近100场次，参与人数达8000人次，发放宣传材料10000余份。

上海农商银行将继续丰富宣传方式，创新服务载体，深入三农、服务三农，打响支农服务品牌。

爱心公益责任

仁者爱人。上海农商银行大力支持灾害救助、奉献爱心，热心参与公益事业和教育文化事业，积极投身志愿服务，为社会公众谋求福祉和利益，主动承担构建和谐社会的责任。

全年救济性和公益性捐赠共计
 1088.76 万元

一、投身爱心公益

2014年，上海农商银行积极投身爱心公益，根据上海市政府对口帮扶的相关要求，继续向崇明县投入帮扶资金500万元，累计到位资金1000万元。向嘉善县红十字会捐款48.46万元，向湘潭县易俗河镇凤形山社区居民委员会困难家庭和湘潭县供销社系统的困难职工捐助“双联双走”慰问金3000元。与上海市崇明县合兴村、奉贤区塘外村开展新一轮“双结对”工作，选择崇明县智慧岛数据产业园孵化器等5个项目作为重点打造的“造血”类项目，进一步增强经济造血功能，促进经济良性发展。全年救济性和公益性捐赠共计1088.76万元。



村行掠影：

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

山东临清、云南嵩明沪农商村镇银行逢节假日赴当地乡镇困难户家中，为困难群众送上节日慰问品，并了解困难群众的生活情况，把关心和温暖送到困难群众心中。

山东宁阳、聊城沪农商村镇银行心系祖国下一代的成长，分别开展了“心愿直通车——特别的爱给特别的你”和“志愿服务同心汇聚，扶残助残共享共赢”的主题活动，为孤残儿童送去健康体检用品和棉衣棉服，让孩子们体会到社会的温暖。

湖南宁乡沪农商村镇银行在行内设立“爱心助学基金”，为当地学校的20名贫困学生献出了一份爱心。其中，为18名孩子每人提供200元助学金、一个书包、一本词典和其他学习用品；为2名母亲身患心脏病、父亲左眼致盲的姐妹提供了2000元助学金和学习用品，并承诺资助其学费和生活费直至高中毕业。

湖南长沙星沙沪农商村镇银行捐资20万元成立“长沙星沙沪农商村镇银行慈善基金”，连续5年向该县贫困大学生进行捐资助学。同时，8月10日至8月20日，到该行办理存款业务的客户，该行以客户的名义进行捐款，客户每存1000元该行捐款1元，积极为贫困大学生筹集爱心。

湖南衡阳县沪农商村镇银行时刻牢记“服务三农”的宗旨，在夏季抗旱救灾的关键时刻，来到旱情较严重的西渡镇青里村进行慰问，听取村支书对该村的旱情介绍，了解村民的抗旱情况，并将5000元慰问金交到青里村村支书手上，用于该村的抗旱需要。

湖南慈利沪农商村镇银行在开业两周年之际以“爱心助学、感恩回馈”为主题举办了感恩回馈晚会。晚会围绕“感恩于心，付诸行动”主题，上演了众多精彩节目并举行了爱心助学捐赠仪式。该行在晚会上累计向10位高考贫困生捐助了助学基金。

湖南石门沪农商村镇银行与石门一中签订长期合作协议，成立专项助学基金用于援助贫困学子。同时，该行为石门一中即将毕业的高三学生统一开立银行卡，方便毕业生异地就学时享受村镇银行便利的支付结算。

云南鲁甸县发生6.5级地震后，灾情牵动着云南沪农商村镇银行每一位工作人员的心。在云南分部的统一组织下，辖内沪农商村镇银行纷纷踊跃捐款，员工捐款共计44,074.60元，单位捐款共计200,000.00元，共筹集善款244,074.60元，积极履行社会责任，向地震灾区献爱心。



湖南宁乡乡村行捐赠活动现场



湖南宁乡乡村行支持残疾人创业



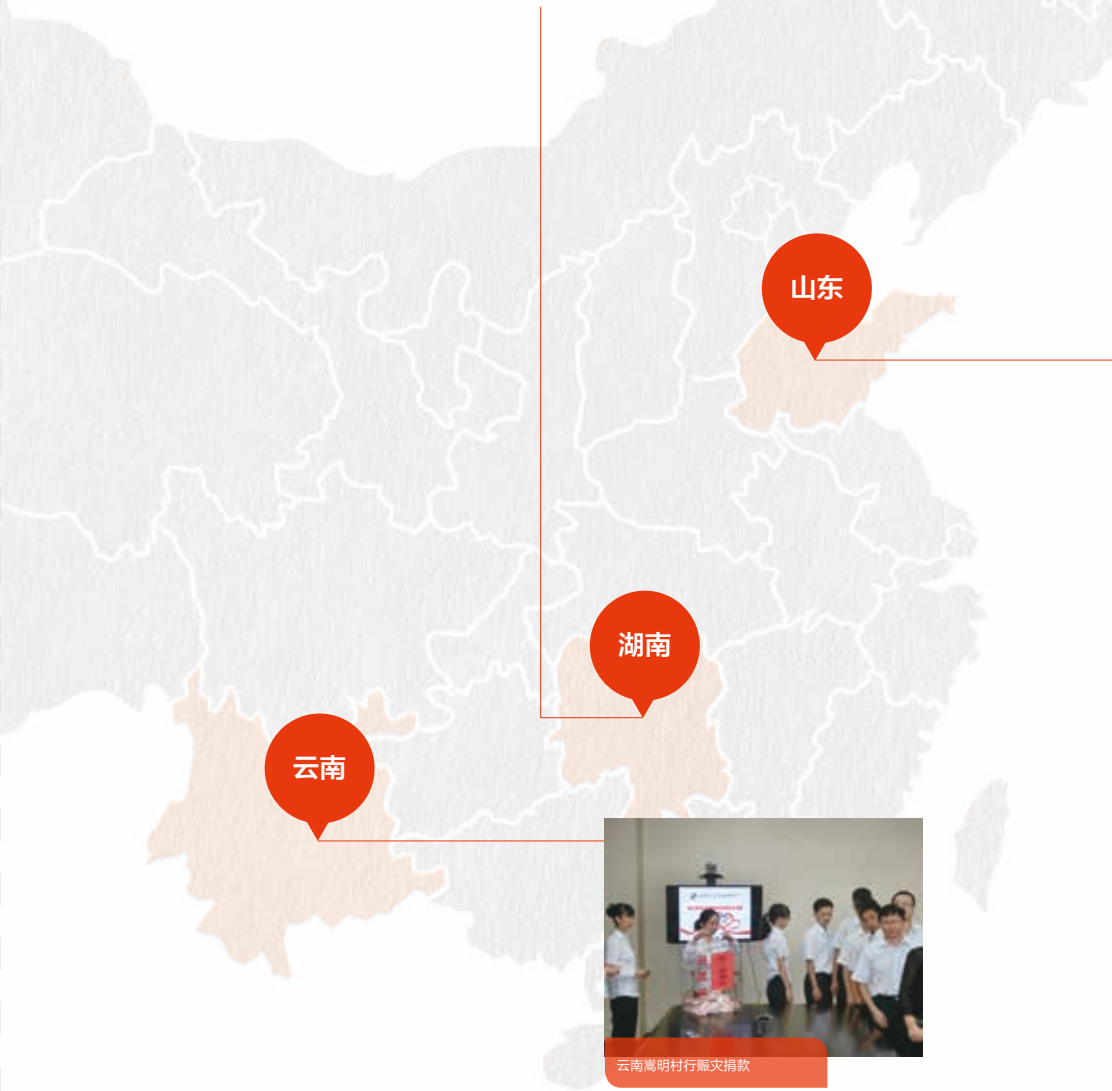
湖南石门乡村行助学一中学子筑梦起航



湖南长沙星沙爱心助学



湖南长沙星沙乡村行便民服务



山东

湖南

云南



山东阳谷乡村行普及金融知识



云南嵩明乡村行赈灾捐款

社会责任

二、支持文体事业

2014年，上海农商银行先后赞助上海上港足球队、上海交响乐团等团体，“上海市十大青年经济人物”评选、金山啤酒节等活动，积极支持文体旅游事业发展，



赞助上港足球队 ·



全行青年志愿活动累计投入资金

>200 万元

参与青年志愿者达

3,868 人次

服务、帮助逾

44,000 人次

三、弘扬志愿精神

2014年，上海农商银行成立青年志愿者协会和青年志愿者服务站，进一步规范和统筹协调全行志愿服务工作。全行青年志愿活动累计投入资金超200万元，参与青年志愿者达3868人次，服务、帮助逾44000人次。志愿者们在爱心结对助学、帮困助残、“三进”金融宣传等各项志愿活动中传递正能量，展现农商人的风采，回馈社会并树立良好的企业形象。

志愿者活动项目	项目数	参与人次	投入金额（万元）	受助人次
扶贫帮困、助老助残	40	1133	32.56	1006
金融教育宣传	579	3636	133.75	42362
助学支教	34	303	24.70	636
环保交通	12	409	7.15	470
医疗卫生（含无偿献血）	18	297	9.7	—



典型案例

上海农商银行青年志愿者服务站为社区银行抒写“青”新一笔

2014年2月，上海农商银行金山支行在金山临潮三村青年志愿者服务站内，开展“骏马奋蹄闹元宵，金融知识惠百姓”活动，拉开了2014年我行青年志愿者服务站社区金融宣传活动的序幕。

服务站內，工作人员以简单、清晰、易于理解的形式，图文并茂地重点宣传居民储蓄、金融投资产品、小微企业融资、养老金代理发放等金融业务，为社区居民传授假币相关辨别方法，讲解防范金融电信诈骗等金融公益知识。针对金融市场上琳琅满目的理财产品，工作人员向社区居民详细地分析理财产品情况，并提醒百姓需根据自己的实际情况，在评估适当的风险等级基础上谨慎购买。

2014年，上海农商银行以103个“青年志愿者服务站”为阵地，对内依托金融便利店，发挥贴近社区的优势，体现

服务站便利、便捷、人性化的特点；对外与城郊各个社区对接，搭建营销渠道，推动客户开发，提高个人金融产品市场覆盖度和综合贡献水平，增强同业市场竞争能力和个人金融产品品牌影响力。同时，组织青年员工开办社区金融学校，提升公众金融风险识别能力，为建设和谐金融环境尽一份社会责任。

以青年志愿者服务站为阵地，开展常态化金融志愿服务，是我行进一步落实服务社区、服务“三农”、服务小微的“社区型零售银行”战略目标的具体体现，也标志着我行青年志愿者行动进一步走向规范化、阵地化、社会化，推动了我行志愿者行动项目化管理和事业化发展。青年志愿者服务站开展的一系列活动，使我行青年知行统一、学思结合，为上海银行业的精神文明建设抒写了“青”新一笔。



社会责任



典型案例

上海农商银行青年积极参与中国上海太湖世界文化论坛第三届年会志愿者活动

由太湖世界文化论坛、中国文学艺术界联合会、上海市人民政府和中国人民外交学会主办的以“加强文化软实力互动，促进世界和平与发展”为主题的中国上海太湖世界文化论坛第三届年会于2014年6月18日至19日在上海国际会议中心召开。

上海农商银行团委积极响应上海市文明办、上海市金融工作党委的号召，组织了来自总行营业部、浦东分行、普陀支行及闸北支行的6名沟通协调能力强、有良好英语会话能力的团员青年前往会议现场担任为期4天的志愿者。我行青年志愿者们圆满完成任务，展现了农商青年的风采，受到了各界好评。

诚信经营责任

上海农商银行始终秉承依法合规、稳健经营，不断加强行业自律、完善内控管理、履行反洗钱义务、推进阳光采购、重视员工职业道德教育，切实维护金融消费者权益，体现公平诚信的社会形象。

一、完善内控管理

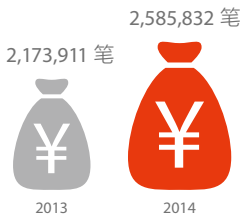
2014年，上海农商银行围绕三年发展战略，持续加强内部控制环境建设，继续完善内控与风险管理制度，着力提升内控管理有效性，促进各项业务稳健开展。一是完善风险管理组织体系，组建了专业化贷款审批团队，稳步推行嵌入式风险管理模式；二是完善合规与操作风险管理信息系统建设，实现内控制度的自动化管理，开展多渠道合规培训和知识竞赛等，实施卓有成效的内部控制；三是加强对发起设立的村镇银行的指导监督，逐步建立差异化授权体系，促进村镇银行持续提高内控能力。

二、履行反洗钱义务

2014年，上海农商银行认真解读涉及恐怖活动资产冻结管理办法、自贸区洗钱工作要求、客户风险等级划分等相关制度，开展洗钱类型分析专题培训。组织全行反洗钱人员准入培训和业务知识考试，提升员工反洗钱业务水平。定期上报反洗钱工作情况，并开展总结和分析，切实履行反洗钱义务。全年累计上报大额交易 2,585,832 笔，比 2013 年新增 411,921 笔，增幅为 18.95%；累计上报可疑交易报告 84 份，比 2013 年同期减少 279 份，减幅达 76.86%。

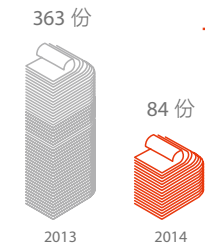
全年累计上报大额交易

+18.95%



累计上报可疑交易报告

-76.86%



指标名称	单位	2014 年	2013 年	2012 年
反洗钱培训次数	次	4	4	4
报送大额交易报告	万份	258.58	217.39	210.87
报送可疑交易报告	份	84	363	484

三、实施阳光采购

2014 年，上海农商银行坚持三公和诚信原则，严格执行采购制度规定，实施阳光采购。一是继续扩大采购项目的供应商选择范围，以 i 市场调研、部门推荐和公开征集的方式，在专业领域引进行业领先的供应商；二是加强采购监督检查，推进现场监督和非现场检查相结合，开展供应商问卷调查；三是继续扩大采购项目评审范围，合理使用最低价法和综合评分法评标，得出科学、公正的评审结果，在满足行内业务需求的基础上，追求采购结果性价比最优；四是继续推进采购结果公开，在全行内网公开大额集中采购结果，接受行内外民主监督，增加采购透明度，并就集中采购开展审计。



四、推进廉洁从业

2014 年，上海农商银行坚决贯彻中央加强党风廉政建设的方针政策和各项决策部署，切实推进全行廉洁从业建设。制定落实党委主体责任进一步做实党风廉政建设责任制的实施意见，强化各级党组织的主体责任和纪检组织的监督责任；制定收送礼品管理办法、开展总行部室“改进作风见实效”活动等，加强对执行八项规定、厉行勤俭节约的监督检查和督促整改，强化纪律作风建设；开设“廉洁教育园地”专栏、开展廉洁从业知识测试等活动，推进廉洁文化建设，组织参加各类专题学习共计 2682 人次，观看警示教育片 3375 人次，参加廉洁从业知识测试 1156 人次，参观警示教育基地 372 人次，举行廉政谈话 313 人次；开展分支行巡察、加强重点领域关键环节重大项目监督，强化对权力运行的监督制约；健全问责制度，强化风险防控，全面推行员工违规积分管理，认真做好信访及违规经营行为举报热线工作。全年未发生重大违纪违法经济案件。



典型案例

上海农商银行举行新任中层干部集体廉政谈话

2014 年 12 月 10 日，上海农商银行纪委举行 2014 年度总行新任中层干部集体廉政谈话活动。41 名总行新任中层干部参加谈话。总行纪委组织与会人员观看《坠落的风筝》等廉政警示教育片，并向每位新任干部赠送了《八项规定改变中国》等学习材料。新任干部结合自身工作和学习体会，交流了在新岗位上加强廉洁自律的感想和体会。

总行纪委对新任干部提出希望：要正确认识自己成长历程，常存敬畏之心和感恩之心；正确认识权力和责任的关系，做到对上负责和对下负责的一致性；正确认识反腐倡廉的大趋势，坚守廉洁自律的底线；用事业心来统领自己的思想和行为，不辜负组织和群众的信任。





Environmental Liability

环境责任

绿色金融责任	64
节约环保责任	65
环境友好责任	66



绿色金融责任

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

一、践行绿色信贷

绿色信贷政策

上海农商银行信贷投向总体要求在董事会确定的风险偏好和容忍度范围内，坚持守住风险底线，大力推进社区银行、网络银行建设，积极拓展新型业务，压缩产能过剩、风险与收益匹配度较低的客户及行业信贷投放，倡导“绿色信贷”。在授信过程中，对于未达到国家环保标准的项目和企业实行“环保达标一票否决制”。

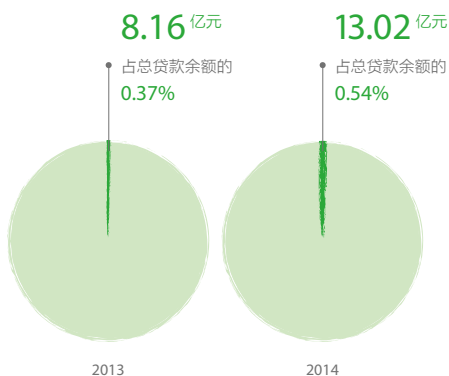
优先支持现代农业各种形态，包括绿色农业。优先支持相对比较成熟的高端装备制造、节能环保行业（大气治理、污水治理等项目融资与设备制造企业，工业节能服务企业，节能服务企业等）、新材料行业、生物制药行业和核电行业；审慎介入新一代信息技术、新能源汽车行业；限制或禁止进入“三高一剩行业”和落后产能淘汰行业及产能严重过剩行业新增产能。对钢铁、水泥、电解铝、平板玻璃和船舶制造业（海洋工程、军工、海监和LNG船等高端船舶制造除外）等行业中不符合国家环保政策、产能过剩或需淘汰落后产能的企业，按照限制或禁入类别执行，原则上不接受新增客户授信，并加快存量信贷的结构优化和有序退出。限制新进入产能过剩比较严重的光伏行业和风电设备制造业。

绿色信贷项目及产品

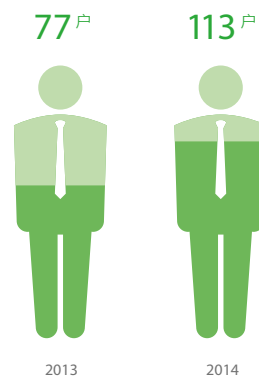
2014年，上海农商银行印发《合同能源管理项下未来收益权质押融资业务管理办法（试行）》，对于节能服务公司可以其已经完工并进入收款期的节能服务合同项下的未来收益权作为主要还款来源质押申请贷款融资，用于其新的节能服务项目投入，推动中小型节能服务公司的快速发展。我行全年绿色信贷业务规模较2013年增幅达28.7%。

节能环保项目信贷情况表

节能环保项目贷款余额



节能环保项目贷款涉及的客户数



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。



截至 2014 年末
同期减少发文

237^个

降幅

-16.39%



精简文件简报

69^个

降幅

-11.2%



召开视频会议

209^次

会议费用支出同期下降

2,875.54^{万元}

降幅

-68.33%

一、倡导环保办公

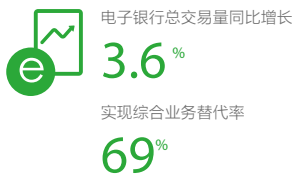
上海农商银行积极倡导“绿色办公、节约办公”理念，号召员工节约用电，养成电灯不用时随手关闭、下班关闭所有电源的习惯；无人使用的会议室及时关闭电灯及空调，打造低碳工作环境。提倡办公用品循环使用、纸张双面使用；改造优化 OA 办公系统，上线公文限时办理催办系统，实现公文处理逾期逐级上报，提高文件流转效率，最大程度推行无纸化办公，减少纸质文件的印发量。完善视频会议设备，充分提高视频会议系统使用频率，要求需由各分支行、办公地点不在总行大楼部室参加的会议，尽量采用视频形式召开，有效降低会议成本和碳排放量。办公区域内放置适度的绿化、空气净化器，改善空气品质和舒适度；办公区域禁止吸烟，放置废旧电池回收箱，提高员工环保意识。截至 2014 年末，同期减少发文 237 个，降幅 16.39%；精简文件简报 69 个，降幅 11.2%；召开视频会议 209 次，会议费用支出同期下降 2875.54 万元，降幅达 68.33%。

二、实施绿色采购

为响应绿色银行建设要求，上海农商银行在采购中注重节能环保。如在物品和设备采购中，要求供应商提供国家相关部门审核通过的节能绿色和强制安全标准。设定相关采购项目供应商必须具备环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、质量管理体系认证证书等资质的准入门槛。采购的物品必须符合国家规定的环保质量标准。在招标采购过程中，对投标供应商也提出相关要求：如标书的制作去豪华包装，以简约为宜；内芯必须为双面打印，以降低制作成本等。同时，总行办公地点试推行楼层集中供应饮用水，使用智能开水机逐步取代办公室饮水机，并在开水器上安装定时开关器，节约设备成本支出，避免机具产生的二次污染，进一步降低能源消耗，提高安全控制。

环境友好责任

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



一、拓宽绿色渠道

电子银行服务渠道

电子银行向客户提供了自助化、远程化操作和办理业务的多种服务渠道，在减少金融服务碳排放、打造低碳银行方面，继续发挥着重要作用。一是电子银行分流减排作用更为显著。上海农商银行电子银行业务对传统柜面业务的分流作用更趋明显，一方面在扩大经营范围和服务覆盖面的基础上，对物理网点的资源投入更为合理和经济，减少传统金融业务的碳排放量；另一方面为客户提供足不出户即可完成的金融服务体验，减少客户因往来银行而产生的能源消耗。2014年，我行电子银行客户规模大幅增长，个人网银累计客户达101.7万户，增长53%；企业网银累计客户达10.7万户，增长28%；手机银行累计客户达63.3万户，增长193%；电子银行总交易量同比增长3.6%，实现综合业务替代率69%。二是自助机具服务功能更为便捷。我行进一步保持各类机具投放量，全年新增投放98台自助机具，总量达2202台；同时继续提高网银自助服务机配置率，新增18台，基本做到网点全覆盖。交易量非常活跃，达9396万笔。我行自助机具经改造全面支持金融IC卡包含的传统磁条卡所有业务功能，并新增支持电子现金功能。我行扩大推行免费WIFI热点服务，客户可在100多家网点无线上网，也可即时体验网上银行和手机银行等电子金融服务。三是通过企业网银平台向客户提供电子回单、电子工资单、POS明细查询服务，进一步提升了账单电子化程度，减少了纸质资源的耗费。

绿色信贷项目及产品

2014年，上海农商银行印发《合同能源管理项下未来收益权质押融资业务管理办法（试行）》，对于节能服务公司可以其已经完工并进入收款期的节能服务合同项下的未来收益权作为主要还款来源质押申请贷款融资，用于其新的节能服务项目投入，推动中小型节能服务公司的快速发展。我行全年绿色信贷业务规模较2013年增幅达28.7%。

项目	客户数量（万户）		交易量（万笔）		交易金额（亿元）		电子银行业务替代率（%）	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
网上银行	119.1	74.7	3543.89	3227.94	12955.35	10864.84	-	-
自助银行	/	/	9395.99	9420.98	628.60	518.16	-	-
电话银行	5.6	5.6	693.94	714.87	20.00	9.43	-	-
手机银行	63.3	21.6	325.45	100.58	76.23	21.52	-	-
微信银行	7.3	-	/	/	/	/	-	-
合计	195.3	101.9	13959.27	13464.37	13680.18	11413.95	69	65

推广信用卡电子账单

为积极响应建设节约型社会号召，倡导绿色环保，同时有效提升客户对账服务质量与服务体验，上海农商银行于2014年10月开展系统调研与商务洽谈，引入银联数据电子邮件应用平台。计划自2015年起，逐步推广信用卡电子邮件账单，降低经营成本，身体力行支持绿色环保。

开展绿色公益活动
19项
参与员工逾
600人次

二、支持绿色公益

2014年，上海农商银行开展绿色公益活动19项，参与员工逾600人次。此外，我行还倡导全行员工积极参加环保活动，宣传环保理念，自觉节约有限资源，服务城市公益，塑造良好风尚。



上海农商银行青浦支行开展“青春点绿·美丽青浦，共创国家生态区”环保主题活动

为了贯彻落实党的十八大提出的建设生态文明和美丽中国的要求，动员和引导广大青年积极参与到青浦区创建国家生态区的活动中去，上海农商银行青浦支行于2014年第四季度与团区委联合主办“青春点绿·美丽青浦，共创国家生态区”环保主题活动。

该活动以废旧电池置换绿色盆栽的形式开展，倡导绿色环保互助的生活理念，动员全民参与公益环保。

我行青年员工全情投入本次活动的方案设计、盆栽采购、活动宣传与现场置换等工作。活动前期，我行通过发放倡议书、张贴活动海报、发起微信号等形式扩大宣传。活动现场，志愿者们有序引导、快速置换、积极宣讲，同时携带绿色盆栽走入沿街商铺深入宣传；市民们对活动也报以高度的热情和赞赏，纷纷表示此类活动既帮助大家解决了家中废旧电池留存的烦恼，又能收获绿色盆栽，将绿色环保精神延续，即使置换盆栽数量有限，大家仍愿意将家中的废旧电池带至活动网点，为环保活动尽一份心力。参与活动的市民人次总计达2000余人，共回收各类型废旧电池近9000节，废旧电池全部交由环卫部门集中处理。

在12月5日（国际志愿者日）活动现场，我行加大环保精神宣扬力度，并在接受青浦电视台采访中，号召广大市民继续从自身做起，从点滴小事做起，争做文明公民，以实际行动为建设“美丽青浦”贡献一份力量。本次环保主题活动取得了良好的社会反响。



嘉善支行员工积极投身污水治理

Prospect

来年展望

2015年，上海农商银行将深入贯彻落实党的十八届三中、四中全会、中央经济工作会议和十届上海市委七次全会精神，以市场为导向，坚持差异化定位、特色化经营、精细化管理、信息化服务，经营控风险，转型调结构，创新提质效，进一步培育经营特色，推动改革发展不断迈上新台阶。





2014 年有关企业社会责任的公开信息索引

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
新民晚报	金融便利店：“依”家门口的社区银行	B6 金融城	1.3
上海金融报	由上海市金融办、市文明办、市妇联指导，上海农商银行“文化大篷车”近日在黄兴公园开启了2014年的第一站	B01 新闻	2.21
新民晚报	今天，养老金发放日	B6 金融城	2.21
新民晚报	103 个上海农商银行青年志愿者服务站揭牌	B6 金融城	2.28
中国上海	3.15 国际消费者权益日 金山区将举办宣传咨询服务活动	http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node2315/node15343/u21ai849211.html	3.5
新民晚报	上海农商银行青年突击队 架起一座座贴心桥梁	B06：金融天地 / 陆家嘴金融城	3.7
人民网	“文化大篷车”首次开进上海郊区送金融服务	http://society.people.com.cn/n/2014/0310/c136657-24591808.html	3.10
新华网	“文化大篷车”首次开进上海郊区送金融服务	http://news.xinhuanet.com/overseas/2014-03/10/c_126246003.htm	3.10
中国日报网	“文化大篷车”首次开进上海郊区送金融服务	http://caijing.chinadaily.com.cn/xfly/2014-03-10/content_11371473.html	3.10
中国新闻网	“文化大篷车”首次开进上海郊区送金融服务	http://www.chinanews.com/sh/2014/03-10/5932373.shtml	3.10
中国网	“文化大篷车”首次开进上海郊区送金融服务	http://news.china.com.cn/live/2014-03/10/content_25400589.htm	3.10
新民晚报	“文化大篷车”开进江桥	B16：新民俱乐部	3.14
新民晚报	精心做服务 浓浓敬老情 上海银行业敬老服务掠影	B7	3.14
一财网	上海农商银行全面启动 3.15 国际消费者权益日宣传周活动	http://www.yicai.com/news/2014/03/3592739.html	3.17
凤凰网	精心做服务 浓浓敬老情 上海银行业敬老服务掠影	http://finance.ifeng.com/a/20140314/11893126_0.shtml	3.14
新华网	上海农商行百家网点启动 “3·15 消费者权益日”活动	http://www.sh.xinhuanet.com/2014-03/15/c_133188092.htm	3.15

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
搜狐网	上海农商行百家网点启动“3·15 消费者权益日”活动	http://roll.sohu.com/20140315/n396647251.shtml	3.15
上海商报	上海农商银行 3·15 宣传周启动	04 特别报道	3.17
上海商报网	上海农商银行 3·15 宣传周启动	http://www.shbiz.com.cn/Item/229799.aspx	3.17
青年报	上海农商银行全面启动 3.15 国际消费者权益日宣传周活动	B04	3.17
新民晚报	“文化大篷车”开进江桥	B-16	3.15
新民网	“文化大篷车”开进江桥	http://xmwb.news365.com.cn/dzjlb/201403/t20140315_1814835.html	3.15
新民网	精心做服务 浓浓敬老情 上海银行业敬老服务掠影	http://xmwb.news365.com.cn/ljzjrc/201403/t20140314_1813882.html	3.15
新民网	上海农商银行·嘉定社区金融服务中心启动	http://op.xinmin.cn/zthd/2014/03/19/23818305.html	3.19
新民晚报	“文化大篷车”明天开到宝山	第 B15 版 新民俱乐部	3.22
东方网	“文化大篷车”明天开到宝山	http://sports.eastday.com/gd/2014/0322/2424993516.html	3.21
新民晚报网	“文化大篷车”明天开到宝山	http://xmwb.xinmin.cn/xmwb/html/2014-03/22/content_31_5.htm	3.21
新民晚报	上海农商银行送金融知识进课堂	B6 金融城	3.28
和讯网	多管齐下“扶”小微	http://news.hexun.com/2014-04-04/163664495.html	4.4
上海金融报	多管齐下“扶”小微	http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5041/userobject1ai126149.html	4.4
新民晚报	“文化大篷车”开进青浦松江	A10	4.10
凤凰网	“文化大篷车”开进青浦松江	http://news.ifeng.com/gundong/detail_2014_04/10/35653737_0.shtml	4.11

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
和讯网	上海农商行虹口支行青年志愿者敬老服务进社区	http://bank.hexun.com/2014-04-11/163823252.html	4.11
上海金融报	“文化大篷车”开进青浦松江	A16	4.11
新民晚报	下周末文化大篷车与您相约南汇、浦东	B15	4.11
凤凰网	下周末文化大篷车与您相约南汇、浦东	http://news.ifeng.com/gundong/detail_2014_04/12/35718367_0.shtml	4.12
新民晚报	下周末文化大篷车与您相约南汇、浦东	http://xmwb.xinmin.cn/xmwb/html/2014-04/12/content_31_2.htm	4.12
新民晚报	文化大篷车与您相约青浦	A17	4.25
中央政府网	青浦：文化大篷车 送金融服务	http://www.shqp.gov.cn/gb/content/2014-04/29/content_665522.htm	4.29
上海市社会建设委员会办公室	[青浦]文化大篷车 送金融服务	http://gov.eastday.com/shjs/node6/node31/u1a34966.html	4.30
经济日报	银行进社区“身入”更要“心入”	第10版：金融	5.9
中国经济网	银行进社区“身入”更要“心入”	http://finance.ce.cn/rolling/201405/09/t20140509_2787322.shtml	5.9
新华网	上海银政合作破解小额票据贴现难 促进中小企业发展	http://www.sh.xinhuanet.com/2014-05/09/c_133319852.htm	5.9
中国经济网新闻网	银行进社区“身入”更要“心入”	http://www.cet.com.cn/yhpd/lccp/1192249.shtml	5.9
中国日报网	银行进社区“身入”更要“心入”	http://www.chinadaily.com.cn/hqcj/zgjj/2014-05-09/content_11677661.html	5.9
新华网	银行进社区“身入”更要“心入”	http://news.xinhuanet.com/zyzd/fortune/20140509/c_1110607471.htm	5.9
新民晚报	金融便利店成周边居民首选	B06：金融天地 / 陆家嘴金融城	5.9
金融网	商业银行进社区“身入”更要“心入”	http://www.financeun.com/News/201459/2013cfn/105424487800.shtml	5.9

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
和讯网	金融便利店成周边居民首选	http://news.hexun.com/2014-05-09/164643156.html	5.9
凤凰网	金融便利店成周边居民首选	http://news.ifeng.com/a/20140509/40230300_0.shtml	5.9
中国网	金融便利店成周边居民首选	http://finance.china.com.cn/roll/20140509/2393712.shtml	5.9
网易网	金融便利店成周边居民首选	http://news.163.com/14/0509/15/9RQJHOP600014AED.html	5.9
文新传媒	金融便利店 成周边居民首选	http://xinmin.news365.com.cn/ljzjc/201405/t20140509_1836637.html	5.9
上海金融新闻网	上海农商行闵行支行送金融知识“进小微”	http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5050/userobject1ai128089.html	5.15
中国网	上海农商银行社区金融服务广覆盖 启动社区银行建设	http://finance.china.com.cn/roll/20140523/2423847.shtml	5.23
凤凰网	上海农商银行社区金融服务广覆盖 启动社区银行建设	http://finance.ifeng.com/a/20140523/12399042_0.shtml	5.23
文新传媒	上海农商银行社区金融服务广覆盖 启动社区银行建设	http://xmwb.news365.com.cn/ljzjc/201405/t20140523_1052852.html	5.23
新民晚报	上海农商银行 2014 年度“金融知识万里行”活动正式启动	B5	6.13
上海金融新闻网	金融文化大篷车开进世纪广场	http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5040/userobject1ai129627.html	6.17
中国经济网	错时、延时、跨界经营 社区支行主打差异化	http://finance1.ce.cn/rolling/201406/25/t20140625_3033517.shtml	6.25
凤凰网	错时、延时、跨界经营 社区支行主打差异化	http://finance.ifeng.com/a/20140625/12601298_0.shtml	6.25
青年报	上海农商银行“金融知识万里行”启动	B03 投资版	6.25

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
解放网	错时、延时、跨界经营 社区支行主打差异化	http://www.jfdaily.com/caijing/new/201406/t20140625_481676.html	6.25
人民网	错时、延时、跨界经营 社区支行主打差异化	http://finance.people.com.cn/money/n/2014/0625/c42877-25195088.html	6.25
新华网	上海农商银行 2014 年度“金融知识万里行”活动正式启动	http://www.sh.xinhuanet.com/2014-06/24/c_133434033.htm	6.24
新华网	社区支行主打差异化	http://www.bj.xinhuanet.com/hbpd/jrpd/jrpd/2014-06/25/c_1111305702.htm	6.25
上海商报网	上海农商行“金融知识万里行”启动	http://www.shbiz.com.cn/Item/236761.aspx	6.25
中国经济新闻网	错时、延时、跨界经营 社区支行主打差异化	http://www.cet.com.cn/yhpd/jg/1232100.shtml	6.25
一财网	上海农商银行 2014 年度“金融知识万里行”活动正式启动	http://www.yicai.com/news/2014/06/3975806.html	6.26
中金在线	上海农商银行 2014 年度“金融知识万里行”活动正式启动	http://news.cnfol.com/chanyejingji/20140625/18228597.shtml	6.26
凤凰网	上海农商银行 2014 年度“金融知识万里行”活动正式启动	http://finance.ifeng.com/a/20140625/12605537_0.shtml	6.26
新民晚报	金融便利店“您下班，我营业”	B06：金融天地 / 陆家嘴金融城	6.26
网易新闻	金融便利店“您下班，我营业”	http://news.163.com/14/0627/16/9VOQ0C1E00014AED.html	6.26
文新传媒	金融便利店“您下班，我营业” 上海农商银行建设家门口社区银行	http://xmwb.news365.com.cn/ljzjrc/201406/t20140627_1141326.html	6.26
凤凰财经	金融便利店“您下班，我营业”	http://finance.ifeng.com/a/20140627/12620205_0.shtml	6.26
中国网	金融便利店“您下班，我营业”	http://finance.china.com.cn/roll/20140627/2500575.shtml	6.26
新民晚报	教市民辨别投资与非法集资	A10：新民资讯	7.9
文新传媒	鹤驰路金融便利店 社区居民的“好邻居”	http://xmwb.news365.com.cn/ljzjrc/201407/t20140711_1152225.html	7.11

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
新民晚报	鹤驰路金融便利店 社区居民的“好邻居”	B09: 陆家嘴金融城 / 金融天地	7.11
新闻晨报	上海发放首批支小再贷款	A30: 理财	7.17
人民网	上海发放十亿“支小再贷款”支持小微企业	http://finance.people.com.cn/n/2014/0716/c1004-25290497.html	7.17
中国青年网	上海发放首批支小再贷款 切实推动小微企业信贷投放	http://finance.youth.cn/finance_zqjrrdj/201407/t20140716_5527487.htm	7.17
新华网	上海发放十亿“支小再贷款”支持小微企业	http://news.xinhuanet.com/yzyd/finance/20140716/c_1111651280.htm	7.17
中国日报网	上海发放首批支小再贷款 切实推动小微企业信贷投放	http://www.chinadaily.com.cn/hqcj/xfly/2014-07-16/content_12023619.html	7.17
搜狐网	上海发放十亿“支小再贷款”支持小微企业	http://money.sohu.com/20140716/n402336561.shtml	7.17
参考消息	上海发放十亿“支小再贷款”支持小微企业	http://finance.cankaoxiaoxi.com/2014/0716/426136.shtml	7.17
中国新闻网	上海发放十亿“支小再贷款”支持小微企业	http://finance.chinanews.com/fortune/2014/07-16/6394105.shtml	7.17
中国经济网	央行上海分行定向发放 10 亿元首批支小再贷款	http://www.ce.cn/cysc/newmain/yc/jsxw/201407/17/t20140717_3174255.shtml	7.17
中国网	央行上海分行定向发放 10 亿元首批支小再贷款	http://finance.china.com.cn/roll/20140717/2544926.shtml	7.17
中国新闻网	央行上海分行定向发放 10 亿元首批支小再贷款	http://finance.chinanews.com/fortune/2014/07-17/6394582.shtml	7.17
青年报	上海发放首批 5 亿元支小再贷款	B03 投资	7.17
新民晚报	上海发放首批 5 亿元支小再贷款	A21: 财经新闻	7.17
人民日报	上海发放 5 亿元支小再贷款	10 版: 经济	7.17
人民网	上海发放 5 亿元支小再贷款	http://finance.people.com.cn/n/2014/0718/c1004-25296482.html	7.18

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
中国网	沪发放首批支小再贷款	http://finance.china.com.cn/stock/20140718/2547541.shtml	7.18
经济日报	上海发放首批支小再贷款	第 10 版: 金融	7.18
新华网	上海发放首批支小再贷款	http://news.xinhuanet.com/yzyd/finance/20140718/c_1111684261.htm	7.18
中国经济网	上海发放首批支小再贷款	http://xj.ce.cn/gdxw/201407/18/t20140718_1659245.shtml	7.18
国际金融报	上海发放首批支小再贷款 切实推动小微企业信贷投放	第 10 版: 股市	7.21
一财网	利率“优惠” 上海发放首批 5 亿元支小再贷款	http://www.yicai.com/news/2014/07/3996424.html	7.21
新闻晨报	上海农商银行加强普及金融知识	A30: A30 - 理财	7.30
东方网	上海农商银行加强普及金融知识	http://news.eastday.com/eastday/13news/auto/news/finance/u7ai2142179_K4.html	7.30
新华网	上海农商银行全面开展金融知识万里行活	http://sh.xinhuanet.com/2014-07/30/c_133520190.htm	7.30
青年报	上海农商银行全面开展金融知识万里行活动	B03	8.1
新民晚报	上海农商银行全面开展金融知识万里行活动	B6	8.1
中国上海	上海农商银行全面开展金融知识万里行活动	http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node2315/n31406/u21ai910696.html	8.6
人民网	“创业在上海” 大赛启动决赛 156 家企业上演群英会	http://sh.people.com.cn/n/2014/0806/c134768-21905737.html	8.11
上海商报网	开展金融知识万里行活动 上海农商行 400 个网点参与	http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5040/userobject1ai132507.html	8.12
上海金融新闻网	上海银行业积极践行普惠金融	http://finance.eastday.com/Business/node738277/node842807/node842808/u1a8275806.html	8.12

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
一财网	“金融知识万里行”推出“升级版”	http://www.yicai.com/news/2014/08/4009846.html	8.20
青年报	“金融知识万里行”升级	第 B03 版：投资	8.21
上海金融新闻网	上海农商银行闵行支行开展防范金融诈骗宣传活动	http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5050/userobject1ai133070.html	8.22
上海金融新闻网	上海农商银行“升级”服务宣传金融知识	http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5048/userobject1ai133045.html	8.22
新华网	上海农商行“金融知识万里行”推出“升级版”	http://www.sh.xinhuanet.com/2014-08/22/c_133576074.htm	8.22
新民晚报	“金融知识万里行”推出“升级版”	B06：金融天地 / 陆家嘴金融城	8.22
金融时报	上海农商银行升级“金融知识万里行”	07 版 管理	9.9
新民晚报	想居民所想错时延时服务	B14：金融天地 / 陆家嘴金融城	9.12
人民日报	做最好的社区型便民银行	13 版：金融论坛 特刊	9.19
人民日报	微服务也有大作为	13 版：金融论坛 特刊	9.19
人民日报	六个人的银行	13 版：金融论坛 特刊	9.19
北方网	做最好的社区型便民银行	http://news.enorth.com.cn/system/2014/09/19/012155234.shtml	9.19
人民网	微服务也有大作为	http://hn.people.com.cn/n/2014/0919/c208814-22365248.html	9.19
人民网	做最好的社区型便民银行	http://sh.people.com.cn/n/2014/0919/c134768-22366595.html	9.19
网易	微服务也有大作为	http://news.163.com/14/0919/07/A6G530UO00014AED.html	9.19
凤凰网	微服务也有大作为	http://news.ifeng.com/a/20140919/42026076_0.shtml	9.19
中金在线	做最好的社区型便民银行	http://bank.cnfol.com/yinhangrenwu/20140919/19017060.shtml	9.19

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
人民网	六个人的银行	http://sh.people.com.cn/n/2014/0919/c134768-22366596.html	9.19
劳动报	实地体验上海农商银行金融便利店之便利	04 版：质量月特刊	9.22
青年网	积极开展青少年金融知识学习活动	第 A14 版：投资	9.30
一财网	开学季的第一堂金融知识课 上海农商银行开展“金融知识进万家”活动	http://www.yicai.com/news/2014/10/4025436.html	10.8
新华网	开学季的第一堂金融知识课 上海农商银行开展“金融知识进万家”活动	http://www.sh.xinhuanet.com/2014-10/08/c_133699827.htm	10.8
上海商报网	农商行开学季送金融知识进万家	http://www.shbiz.com.cn/Item/243911.aspx	10.15
和讯网	农商行开学季送金融知识进万家	http://news.hexun.com/2014-10-15/169348623.html?from=rss	10.15
解放日报	让百姓享受更多金融服务	01：要闻	10.16
新民晚报	开学季第一堂金融知识课	B06：金融天地 / 陆家嘴金融城	10.17
中国网	开学季第一堂金融知识课	http://finance.china.com.cn/roll/20141017/2733535.shtml	10.17
解放日报	服务社区民生 支持实体经济	03：国际	10.28
新浪网	服务社区民生 支持实体经济	http://news.sina.com.cn/w/2014-10-28/031931053703.shtml	10.28
网易网	服务社区民生 支持实体经济 (组图)	http://news.163.com/14/1028/03/A9K58OVD00014AED.html	10.28
光明网	服务社区民生 支持实体经济	http://tech.gmw.cn/newspaper/2014-10/28/content_101675420.htm	10.28
和讯网	服务社区民生 支持实体经济	http://news.hexun.com/2014-10-28/169757475.html	10.28
天津网	服务社区民生 支持实体经济	http://www.tianjinwe.com/rollnews/201410/t20141028_498822.html	10.28
新浪网	服务社区民生 支持实体经济	http://news.sina.com.cn/w/2014-10-28/031931053703.shtml	10.28

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
解放日报	“五个商”铸造便民银行金字招牌	04: 专题	10.31
和讯网	“五个商”铸造便民银行金字招牌	http://bank.hexun.com/2014-10-31/169894310.html	10.31
网易网	“五个商”铸造便民银行金字招牌	http://news.163.com/14/1031/04/A9S09VN200014AED.html	10.31
共产党员网	“五个商”铸造便民银行金字招牌	http://news.12371.cn/2014/10/31/ART11414710509038400.shtml	10.31
新民晚报	上海农商银行开展防范金融诈骗宣传活动	B05 金融城	10.31
第一财经日报	上海农商银行行政银合作解决小微企融资难题	A11 版: 金融·投资	11.21
和讯网	上海农商银行行政银合作 解决小微企融资难题	http://bank.hexun.com/2014-11-21/170621692.html	11.21
网易网	上海农商银行行政银合作解决小微企融资难题	http://money.163.com/14/1121/02/ABHQLRUT00253B0H.html	11.21
搜狐网	上海农商银行行政银合作解决小微企融资难题	http://stock.sohu.com/20141121/n406229971.shtml	11.21
同花顺	上海农商银行行政银合作解决小微企融资难题	http://finance.eastmoney.com/news/1354,20141121448279657.html	11.21
汉丰网	上海农商银行行政银合作解决小微企融资难题	http://www.kaixian.tv/gd/2014/1121/11081853_2.html	11.21
新浪网	上海农商银行行政银合作解决小微企融资难题	http://finance.sina.com.cn/roll/20141121/020720878143.shtml	11.21
中金在线	上海农商银行行政银合作解决小微企融资难题	http://gegu.stock.cnfol.com/geguzixun/20141121/19512995.shtml	11.21
证券之星	上海农商银行行政银合作解决小微企融资难题	http://finance.stockstar.com/MT201411210000603.shtml	11.21
金融界	上海农商银行行政银合作解决小微企融资难题	http://finance.jrj.com.cn/2014/11/21015218394943.shtml	11.21
解放网	沪农商行政银合作解渴小微企	http://www.jfdaily.com/jizhe/201411/t20141121_981488.html	11.21

刊登媒体	标题	媒体索引	刊登日期
第一财经电视台	上海在全国率先解决票据贴现难	财经夜行线	11.21
和讯网	上海农商银行行政银合作解决中小微企融资难题	http://bank.hexun.com/2014-11-24/170695584.html	11.24
国际金融报	上海农商银行行政银合作解决中小微企融资难题	10 版：股市	11.24
看看新闻视频	上海在全国率先解决票据贴现难	http://finance.kankanews.com/f/2014-11-21/0015944424.shtml	11.21
新民晚报网	小额票据贴现年投放近 35 亿资金	http://xmwb.news365.com.cn/cjxw/201411/t20141125_1466127.html	11.25
新闻晨报	上海农商银行小票贴现年投放近 35 亿	A29：理财	11.26
新民晚报	上海农商银行小票贴现年投放近 35 亿	A21 财经	11.25
新华网	上海农商银行行政银合作解决中小微企融资难题	http://www.sh.xinhuanet.com/2014-11/25/c_133813227.htm	11.25
凤凰网	小额票据贴现年投放近 35 亿资金	http://finance.ifeng.com/a/20141125/13305030_0.shtml	11.25
中国网	小额票据贴现年投放近 35 亿资金	http://finance.china.com.cn/roll/20141125/2810871.shtml	11.25
金融时报	以“小票贴现”帮扶中小微企业	03 新闻	11.29
和讯网	以“小票贴现”帮扶中小微企业	http://news.hexun.com/2014-11-29/170925678.html	11.29
金融界	以“小票贴现”帮扶中小微企业	http://finance.jrj.com.cn/2014/11/29094018444360.shtml	11.29
中国金融新闻网	以“小票贴现”帮扶中小微企业	http://www.financialnews.com.cn/dfjr/tx/201411/t20141129_66951.html	11.29
新民晚报	上海农商银行扎根社区 力推金融便利店优质服务	B08：网上网下 / 陆家嘴金融城	12.19
和讯网	上海农商银行扎根社区 力推金融便利店优质服务	http://bank.hexun.com/2014-12-19/171601945.html	12.19



本报告由再生环保纸张印刷
版权归上海农商银行所有，未经许可不得转载和翻印
欢迎您对本报告提出意见和建议



地址：中国上海市浦东新区银城中路8号15-27楼

电话：86-21-38576666

传真：86-21-50105085

<http://www.srcb.com>