



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

2016 社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report



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>

目录

报告概况 03

公司简介 04

2016 年主要社会责任关键绩效表 05

责任管理

责任理念	08
公司治理	09
责任沟通	11
年度殊荣	13

经济责任

国计民生责任	16
金融普惠责任	26
优质服务责任	34
金融创新责任	42

社会责任

员工发展责任	46
金融教育责任	57
爱心公益责任	59
诚信经营责任	64

环境责任

绿色金融责任	68
节约环保责任	68
环境友好责任	69

来年展望 70

报告概况

本报告所提信息的报告时间 2016 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 2016 年 4 月

报告周期 每个财务年度

报告发布情况 连续第 10 年度发布报告

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

报告的涵盖范围 上海农商银行及其分支机构，上海农商银行发起设立的村镇银行、
参股设立的长江联合金融租赁有限公司

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

报告印刷用纸 环保纸张

联系方式 上海农商银行董事会办公室
地址：上海市浦东新区银城中路 8 号 23 楼
邮编：200120
电话：8621-38576967
传真：8621-50105085

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，截至 2016 年末，营业网点 396 家，员工总数 6,246 人。

自改制成立以来，上海农商银行不断完善公司治理、健全体制机制，坚持创新驱动、转型发展，扎实推进各项经营管理工作，强化风险防控，注重人才和科技支撑，市场份额稳步提升，盈利能力持续增强，转型发展成效初显，呈现良好的发展态势。截至 2016 年末，上海农商银行总资产 6,832.57 亿元，各项存款 5,233.51 亿元，各项贷款 3,232.77 亿元，均为改制前的 5 倍多。

上海农商银行深耕本地、辐射周边，以上海国际金融中心、科创中心建设及自贸区金融改革为契机，坚持服务“三农”和实体经济，坚持以客户为中心，深入推进经营转型，以综合的营销手段推动业务发展，以创新的金融产品服务目标客户，以高效的流程管理改善客户体验，全面提升客户服务能力，全力打造服务型银行。目前，上海农商银行已是上海地区营业网点最多的银行之一，上海地区小企业贷款客户和金额最多的银行之一，全国电子渠道最齐全的区域性银行之一。

在 2016 年度全球 1,000 家大银行中，上海农商银行位列第 194 名，在国内所有入围银行中，位列第 27 名。



▲ 董事长冀光恒（中）、行长徐力（右）、监事会主席孙建平（左）

2016 年主要社会责任关键绩效表

指标	单位	2016 年	2015 年	2014 年
资产总额	亿元	6,832.57	5,651.13	4,666.01
存款余额	亿元	5,233.51	4,258.75	3,751.25
贷款余额	亿元	3,232.77	2,841.75	2,477.22
营业收入	亿元	146.35	143.27	132.22
员工费用	亿元	34.40	31.37	30.85
利息支出	亿元	124.16	119.85	101.45
纳税总额	亿元	29.68	27.17	20.69
股利分配	亿元	11.50	10.00	9.00
净利润	亿元	58.50	54.66	47.05
资产收益率 (ROA)	%	0.94	1.06	1.08
净资产收益率 (ROE)	%	13.42	14.00	13.97
核心资本充足率	%	10.25	11.09	11.55
资本充足率	%	12.11	12.17	12.64
不良贷款率	%	1.13	1.30	1.31
拨备覆盖率	%	237.58	204.24	202.06
涉农贷款余额	亿元	624.64	590.56	602.50
小微企业贷款余额	亿元	1,083.93	1,057.14	1,018.74
公益捐赠	万元	598	569.4	1,088.76
每股社会贡献值	元	4.94	4.66	4.03
客户满意度	%	99.15	99.61	99.4
员工总数	人	6,246	6,220	6,139
女性员工占比	%	50.43	50.23	50.46
员工流失率	%	3.37	3.86	1.92
人均培训经费支出	万元	0.30	0.30	0.42
高耗能、高污染行业存量退出	亿元	1.11	0.45	0.88
电子渠道交易替代率	%	77.41	71.34	69.00
人均办公耗电	度	4,000	5,000	4,900
人均办公耗水	吨	0.28	0.28	0.27
人均办公用纸	万张	0.20	0.19	0.22
人均公务用车油耗	升	48	51	67
视频会议	次	207	232	209
信用卡电子账单占比	%	6.0	8.3	/

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、公务用车油耗、视频会议为总行数据信息。



典型案例

上海农商银行徐力行长接受英国《The Banker》杂志专访

2016 年 4 月 19 日，上海农商银行徐力行长接受了英国《The Banker》（《银行家》）杂志的专访。《The Banker》自 1926 年以来一直提供全球的金融情报，并已建成了对重大事件的客观报告，受到最广泛关注的是《The Banker》每年权威发布的年度世界前 1,000 家大型银行排名。

徐力行长就《The Banker》感兴趣的上海农商银行发展概况、上市计划、服务“三农”和小微企业、支持科技创新、资产质量、跨区域分支机构情况、房贷业务、资产管理业务等进行了介绍，并就上海国企改革、地方政府债等热点问题进行了沟通。



责任管理

RESPONSIBILITY MANAGEMENT

责任理念
公司治理
责任沟通
年度殊荣

08
09
11
13



责任理念



社会责任管理

上海农商银行加强社会责任管理，将社会责任纳入到公司整体发展战略中。

责任理念宣传



上海农商银行将社会责任的理念融入到行内的各项规章制度、业务流程和日常营运中，每年公开发布社会责任报告，在社会责任报告中向行内外宣传践行社会责任的主要做法、实际行动、经验成果。



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，最大限度地增进对社会和环境的积极影响，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。

社会责任领域



经济责任：国计民生责任、金融普惠责任、优质服务责任、金融创新责任

社会责任：员工发展责任、金融教育责任、爱心公益责任、诚信经营责任

环境责任：绿色金融责任、节约环保责任、环境友好责任

公司治理

2016年，面对外部经营环境复杂多变的严峻形势，上海农商银行上下审时度势，团结拼搏，开拓进取，市场份额持续提升，盈利结构不断优化，经营业绩迈上新台阶，各类风险得到有效控制，内部管理架构基本健全，人才队伍发展不断壮大，市场形象不断提升，便民银行品牌初具影响。

一、加强战略管理，加快推动转型发展



加强战略管理，推进落实年度重点工作，确保2014—2016年规划期内各项指标圆满完成。加强对市场研判和分析，开展战略研究，充分研究宏观经济金融环境和改革趋势，对标分析同业发展战略与经营情况，认真总结和梳理本行现状与存在问题，制定了2017-2019年新一轮发展战略规划。

强化资本管理，提升集团综合化经营水平。成功在全国银行间债券市场发行2016年第一期二级资本债券，募集人民币30亿元，进一步增强资本实力。支持长江联合金融租赁有限公司增资扩股，将本行持股比例由30%提升至40%，加强银租联动，形成业务发展合力，年末金租公司实现净利润1.34亿元，发展态势良好。同时做好了设立科技投资公司的专业团队培养工作。

二、强化风险管理，不断提升风险抵御能力

研究制定年度风险偏好、压力测试方案、集中度风险管理办法、内部控制管理办法，按季跟进风险偏好执行情况与风险指标变化趋势，强化集团层面的全面风险管理，加强异地机构风险控制，平衡好业务发展与合规风控的关系。推动加强资产质量管理，严格不良贷款责任认定、细化原因、严格问责、不断追索。

加强审计垂直管理与监督，完善内控体系建设。推进审计垂直化管理体制改革，加大审计追踪和问责力度，进一步提高审计人员的专业能力。制定内部控制管理办法，理顺内控管理架构，弥补内控管理薄弱环节。

严控交易风险，加强重大关联交易监督管理。强化本行重大关联交易审批、一般关联交易备案管理和监督，及时更新和确认关联方名单，定期评估关联交易情况，控制关联交易的投资风险，防止利益输送，保障股东权益。

三、完善考核激励，优化人力资源配置

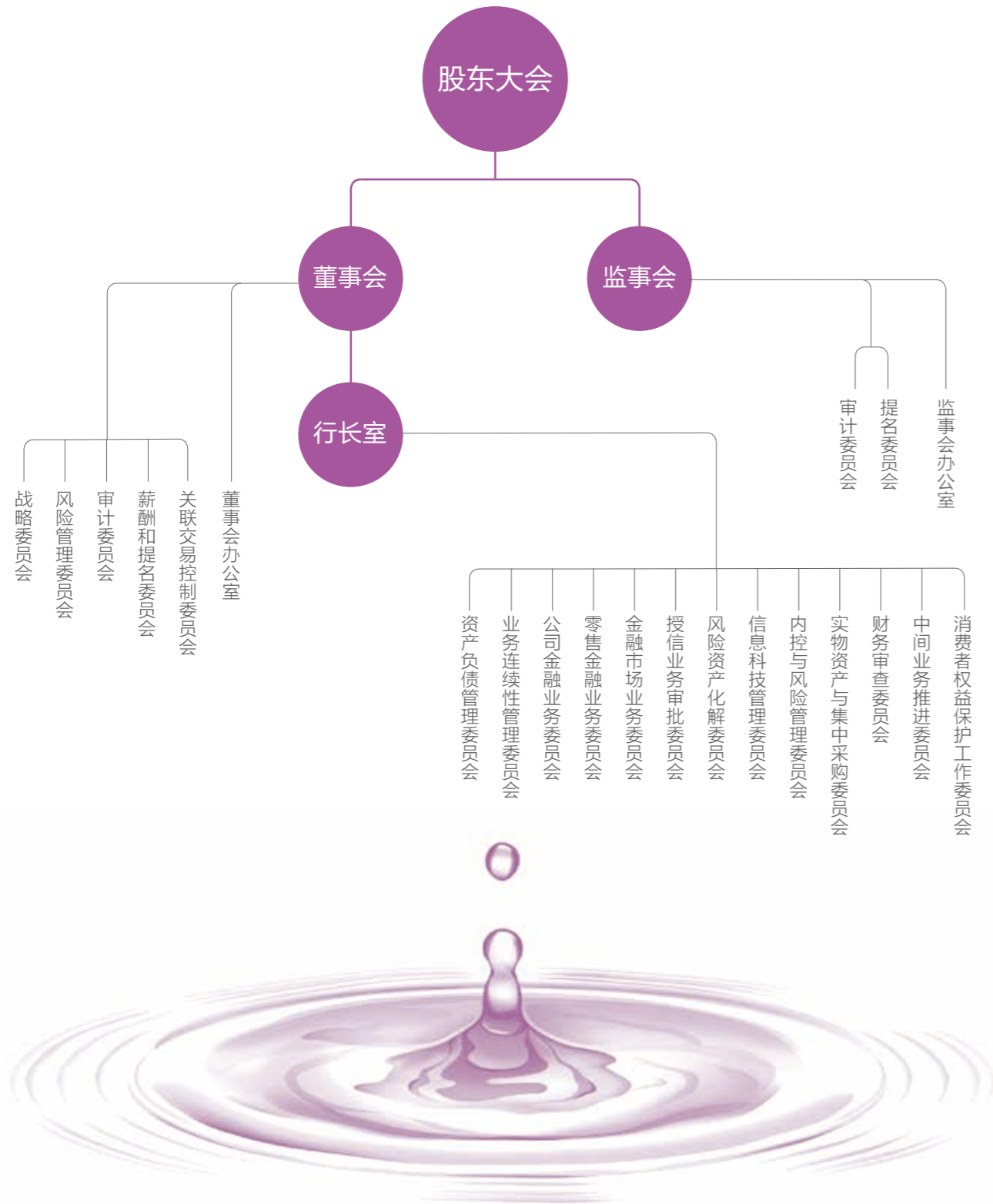
对领导班子成员2013—2015年任期履职情况、完成2015年度经营管理目标情况开展评价，并将考核结果和适度激励相结合，充分体现权责利相统一的原则，进一步强化高管履职激励约束。

进一步完善绩效考核机制，将领导干部绩效与单位绩效、员工利益进一步挂钩，实施分支机构等级考核、总行部室分类考核，体现差异化。进一步调整各层级考核制度，精简总行部门管理指标，突出部门之间、部门与分支行之间配合协同，提高直线管理者考核权重。关注人力资源优化项目建设情况，支持并促进资源配置向盈利贡献度高、盈利潜能大的经营条线倾斜。

四、强化自身建设，进一步提升公司治理水平

修订完善各项规章制度，根据监管部门相关法规以及公司实际情况，研究制定了本行风险压力测试管理和政策、执行外汇管理规定工作制度、内部控制管理办法；修订对外捐赠管理办法、集中度风险管理办法、消费者权益保护管理办法等制度；将推进金融消费者权益保护及诚信体系建设相关职能纳入董事会战略委员会，构建健全完善的公司治理制度体系。

公司治理架构图



责任沟通

一、信息披露义务

2016年，上海农商银行根据《商业银行信息披露办法》和本行《信息披露管理办法》，及时披露相关信息，增强公司治理透明度，本年度完成定期报告披露2次，分别为2015年度报告、2015年度社会责任报告；临时公告披露2次，分别为2015年度股东大会召开公告，2015年度分红公告。

上海农商银行连续第12年和第10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。

上海农商银行信息披露真实、准确、完整、及时，社会责任报告先后获得中国银行业协会颁发的“2015年度中国银行业社会责任最佳民生金融奖”和《WTO经济导刊》颁发的“金蜜蜂2016优秀企业社会责任报告成长型企业奖”。

同时，上海农商银行创新信息披露方式，以微信为传播媒介，第一时间将年报摘要部分向社会公众发布，提高了信息披露的时效性和普及率。

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140余次，认真高效办理股权质押、转让、继承及利润分配等相关手续，维护股东合法权益，提升股东服务水平。



三、利益相关方沟通

利益相关方	期望	回应
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 持续卓越的投资回报 全面及时的信息披露 完善健全的企业内部机制建设 	<ul style="list-style-type: none"> 全面准确把握经济形势和市场变化，强化全面风险管理，保持各项业务平稳、健康、可持续发展，创造可持续价值回报 及时、准确披露信息，努力提高透明度 不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 温馨、便捷的金融服务 满足不同需求的金融产品 倾听客户意见 	<ul style="list-style-type: none"> 树立全行员工的服务意识，提高应对市场的反应能力 跟进客户需求和交易场景变化，适时推出创新产品 在依法合规的基础上，简化业务操作流程 加快推进金融产品线上化、移动化 完善投诉流程，切实保护消费者权益
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 以人为本 关注成长 实现自我价值 	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工合法权益 完善薪酬与福利体系 深化人力资源综合改革 完善职业发展规划 探索卓越企业文化
 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 公平立约，诚实履约 公平竞争，阳光采购
 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设施建设，加大“四新经济（新产业、新业态、新技术、新模式）支持力度
 社区	<ul style="list-style-type: none"> 支持社区建设 服务社区居民 	<ul style="list-style-type: none"> 完善社区银行功能布局，进一步融入社区 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
 公众媒体	<ul style="list-style-type: none"> 塑造品牌形象 热心回馈社会 	<ul style="list-style-type: none"> 积极沟通，加强宣传 丰富产品，完善服务 积极投身公益事业，打造良好的履责口碑
 环境	<ul style="list-style-type: none"> 信贷投向偏好 节能减排 	<ul style="list-style-type: none"> 限制高污染、高能耗行业的信贷投入 支持无纸化办公 倡导厉行节约的企业文化

年度殊荣

评奖机构	奖项名称
中国金融消费者保护论坛	2016 中国金融消费者权益保护十佳案例
《WTO 经济导刊》杂志	金蜜蜂 2016 优秀企业社会责任报告成长型企业奖
上海市绿化委与中国绿化基金会“绿色上海”专项基金	“优秀公益伙伴”荣誉
中国银行业协会	2015 年度中国银行业社会责任最佳民生金融奖
智联招聘、北京大学	2015 年度最佳雇主上海 30 强
上海市银行同业公会	上海银行业 2016 年度最佳客户服务中心奖 最佳小微企业服务案例奖 最佳小微企业金融服务突出贡献奖
新浪财经	2016 年度最佳农村商业银行奖
《民航管理》杂志等	最受常旅客喜爱的区域银行发行白金信用卡
全国银行间同业拆借中心	最具市场影响力奖、最佳农村金融机构奖
上海黄金交易所	询价业务杰出贡献奖、技术保障优秀会员
中国外汇交易中心	最佳会员奖、最佳即期会员奖、最佳货币掉期会员奖、即期最具做市潜力会员奖
英国《银行家》杂志	按一级资本排序，在 2016 年度全球 1000 家大银行中，上海农商银行排名第 194 位；在国内所有入围银行中，排名第 27 位。
中国银行业协会	位列农商银行系统陀螺评价体系评价结果第五位


社会责任类


金融服务类


银行排名

经济责任

ECONOMIC RESPONSIBILITY

国计民生责任	16
金融普惠责任	26
优质服务责任	34
金融创新责任	42

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，加大对实体经济信贷投入，支持地方经济社会建设，助推产业转型升级，坚持改善民生，切实履行对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。

一、支持国家及地方经济建设

上海农商银行不断优化信贷资源配置，加强产品创新，重点支持经济结构调整、产业转型升级、节能减排、环境保护、自主创新、国际金融中心建设、自贸区建设和科创中心建设。

2016年，上海农商银行缴纳企业所得税29.68亿元（上海地区），位列上海市第三产业纳税百强榜第13位。



媒体声音

新华网 2016.5.7

上海农商银行助力上海国际金融中心建设（摘编）

上海农商银行和浦发银行、上海银行近日在沪共同签署《三方战略合作协议》，在金融市场、投资银行及公司业务、零售业务等领域开启全面合作，共同助力上海国际金融中心建设。

上海金融党委指出，随着上海国际金融中心建设顺利推进，市属金融企业竞争力明显提高，面对经济发展新常态，三家市属银行率先联合、共谋发展，聚焦自贸试验区、科创中心建设等国家重大战略和上海重点发展领域，取长补短、资源共享，有利于更好服务实体经济发展，有利于守牢不发生系统性区域性金融风险底线，希望三家市属银行加快形成战略合作机制，牢记金融本质使命，主动对接实体经济，进一步改进金融服务，创新金融产品。

上海农商银行表示，该行自改制成立以来始终坚持推进改革创新、加快转型发展，努力培育经营特色。经过多年来业务的稳步增长，上海农商银行已经成为上海金融系统中服务“三农”、小微企业和社区居民的重要力量，不断强化金融支持实体经济力度。这

次三家银行“强强联手”既可有效协同、共享三方优势，亦可为各类客户提供更为优质的专业服务，共同打造上海国际金融中心建设的超级平台。



▲ 冀光恒董事长（左三）、徐力行行长（左二）、金剑华副行长（右二）出席签约仪式

2016 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	上海市红旗村	138,923	100,623	0.43%
2	龙华街道 161 街坊 33 丘等地块土地前期开发	118,100	118,100	0.37%
3	世博园区建设	100,000	0	0.31%
4	黄浦区 21 号街坊改造	88,700	6,000	0.27%
5	闸北区 151 号街坊旧区改造	81,950.6	8,595	0.25%
6	轨道交通 5 号线	80,000	80,000	0.25%
7	爱美高房地产并购项目	69,000	69,000	0.21%
8	陈家镇教育基地及郊野公园部分地块前期整理	68,000	1,000	0.21%
9	金沙新村旧改项目	60,000	15,425.34	0.19%
10	高东镇 9-2 地块、21-3 地块动迁	59,900	0	0.19%

支持自贸区建设

上海农商银行积极服务于中国（上海）自由贸易试验区建设，加大创新力度，2016年成功开办 FT 账户掉期组合产品、FT 单元电票贴现、跨境人民币信用证福费廷业务、ODI（境外直接投资）项下跨境资金支付等四项创新业务，成功发放首笔作为联合牵头行 FT 分账核算单元项下的银团贷款。同时复制推广自贸区创新经验，全行开办 FTU 业务的机构已覆盖上海市全部一级分支行。



典型案例

上海农商银行自贸区分行成功办理 全行首批 FT 掉期组合产品业务

2016年1月18日至22日的一周内，上海农商银行自贸区分行陆续为三家自贸区内的客户成功办理 FT 掉期组合产品业务，为全行推广该项产品进行了积极的实践探索。

FT 账户体系是自贸区内最具核心意义的金融创新载体，作为自贸区加快人民币资本项目可兑换先行先试、扩大人民币跨境使用、探索跨境投融资便利化等重大金融创新的基础工程，有着不可替代的重要作用。FT 掉期组合产品的成功办理，为客户降低融资成本提供了新的有效途径。



典型案例

上海农商银行“自贸试验区分账核算单元电子商业汇票系统”成功上线

2016年6月16日，上海农商银行“自贸试验区分账核算单元电子商业汇票系统”成功上线。

“自贸试验区分账核算单元电子商业汇票系统”是市场上首个能多品种、全流程支持上海自贸试验区电票业务的业务平台，通过人民银行电票系统与上海自贸试验区自由贸易账户的对接，创新将国内电票作为跨境支付和融资工具引入区内企业日常结算，实现自由贸易账户间、自由贸易账户和普通账户间资金流通，加深区、内外业务联动，拓宽现有分账核算体系下的支付和融资渠道，降低企业成本。



▲ 金剑华副行长（中）出席上线仪式

支持科创中心建设

上海农商银行积极参与上海科创中心建设，重点跟踪张江“一区二十二园”、上海紫竹国家高新技术产业开发区、上海杨浦国家创新型试点园区，积极支持重大科技基础设施建设，科技成果产业化如孵化器内企业，传统制造业智能化升级，快速成长长期的“专精特新”中小企业及高新技术企业，同时加强产品创新，持续支持“中、小、微、农、科、贸”等方面的金融需求，发展“1+N供应链融资”、专属信用贷、履约贷、OTC股权质押、合同能源管理、订单融资等一系列产品。2016年末全行科技型企业客户累计1,512户，贷款余额逾200亿元。



项目实例

上海农商银行杨浦支行发行 首单中小企业集合信托计划支持“双创建设”

为支持杨浦区“双创”建设，批量解决杨浦区内轻资产、高成长性科技型企业融资难、融资慢、融资贵的问题，上海农商银行杨浦支行加强创新，2016年与信托公司和担保公司合作，将5家科技型中小企业组成信托资产包，发行上海杨浦·再担保·农华中小企业资金信托，总体规模达1.1亿元，期限24个月，解决了5家科技型中小企业融资难的问题。

相比一般银行贷款，杨浦支行推出的信托计划，通过银信保合作的模式，变更了贷款主体，在融资利率、资金用途等方面较宽松，提高了企业融资便利性，同时担保措施灵活，融资期限长，融资成本低。



支持长江经济带发展

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



项目实例

长江金租公司大力支持 中铁某集团下属公司基建项目

长江金租公司主动对接国家战略，紧跟长江经济带建设，着力支持长江经济带重点领域重大工程项目建设。中铁某集团下属公司作为中铁集团中年轻的成员企业，主要开展铁路工程、公路工程、市政工程等业务。长江金租公司开业首月即与之开展融资租赁业务合作，大力支持该公司在长江经济带的基建项目建设，在2015年6月对该公司给予了5,500万元资金支持，随后金租公司持续为该公司提供资金服务，分别于2015年10月、2016年5月、7月、11月给予了第二笔为期一年、项目金额5,600万元，第三笔为期一年、项目金额5800万，第四笔为期一年、项目金额4,000万和第五笔为期一年、项目金额5,200万资金的支持，累计支持资金2.61亿元。



支持上海重点工程项目建设

2016年，上海农商银行积极主动对接市、区“十三五”规划，与多个区（县）政府签订战略合作协议，深化银政合作，全力支持各区基础设施建设、重点工程建设和民生工程建设。2016年上海农商银行在上海地区前五大贷款项目，均为支持地方民生工程、市政工程项目。

1. 上海市红旗村建设项目，贷款余额13.8亿元，当年新增10亿元，贷款占比0.43%。
2. 龙华街道161街坊33丘等地块土地前期开发项目，贷款余额11.8亿元，当年新增11.8亿元，贷款占比0.37%。
3. 世博园区建设项目，贷款余额11.8亿元，当年新增0亿元，贷款占比0.31%。
4. 黄浦区21号街坊改造项目，贷款余额8.87亿元，当年新增0.6亿元，贷款占比0.27%。
5. 闸北区151号街坊旧区改造项目，贷款余额8.1亿元，当年新增0.85亿元，贷款占比0.25%。



▲ 与崇明县政府签订合作协议



▲ 与黄浦区政府签订合作协议

上海农商银行2016年与地方政府合作一览表

序号	协议签订时间	地方政府	合作内容
1	2016年3月	奉贤区人民政府	上海农商银行提供一揽子、一站式优质周到的全方位金融服务，提供一定的信贷额度，优先用于支持奉贤区基础设施建设、新农村建设、保障房建设、国家政策支持产业集群建设、民生工程等。
2	2016年4月	闵行区人民政府	上海农商银行将在未来三年向闵行区提供一定的授信额度，支持闵行区基础设施建设、园区开发、国家政策支持产业集群建设、新农村建设与保障房建设以及南虹桥地区开发、闵行滨江地区开发、九星市场综合改造与科创中心建设等工程。
3	2016年5月	崇明县人民政府	上海农商银行给予崇明县一定的授信额度，加大对崇明当地信贷资源的投入，加大对崇明县结对帮扶事业的支持，继续给予孵化器产业资金扶持。
4	2016年5月	宝山区人民政府	上海农商银行与宝山区政府深化重大项目对接，扩大产业合作范围，携手建设“脱胎换骨”的新宝山，努力打造“三创”、“三生”、“三宜”的现代化滨江新城区。
5	2016年9月	静安区人民政府	上海农商银行提供意向性信贷支持静安区基础设施建设、园区开发、国家政策支持产业集群建设和保障房建设等民生工程。
6	2016年9月	黄浦区人民政府	上海农商银行提供一定的信贷额度，支持黄浦区内重点项目、重大工程的建设，配合做好区属国资国企改革工作，同时提供资金代管业务等金融服务。

二、推动产业转型升级

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。

支持文化产业发展情况统计表

指标名称	单位	2016年	2015年	2014年
支持文化产业贷款余额	万元	41,525.57	27,002.51	20,032.59
支持文化产业贷款当年新增额	万元	14,523.06	6,969.92	-1,953.03
支持文化产业贷款占比	%	0.128	0.095	0.08
支持文化产业客户数量	个	28	29	30
支持文化产业项目数量	个	28	29	30

支持文化产业发展

上海农商银行大力支持文化企业发展，2016年与上海沪剧院和上海报业集团先后签订战略合作协议，共同打造文化传媒领域“产融结合”的崭新典范，推动上海文化传媒创新与金融服务的深度融合。2016年末上海农商银行文化产业贷款余额4.1亿元，比年初增加1.45亿元，文化产业授信客户达到28户。



项目实例

本地银行与本地文化联姻 共同推动沪语文化传播

2016年，上海农商银行与上海沪剧院全面合作，开启沪上商业银行与传统院团合作先河，成为沪上跨界合作新样本。2016年新春期间上海农商银行与上海沪剧院率先试水，冠名新春沪剧展演，取得了良好反响。2016年全年上海农商银行联手上海沪剧院，深入郊区乡镇举行公益演出，推广沪剧，为分布于上海各区县基层社区、乡镇的2,000多家沪剧票社提供艺术指导，共同举办本土文化推广活动，组织沪剧爱好者与专业演员同台演出。此外，结合“沪剧训练营”的品牌效应和上海农商银行的网点分布，集合各自优势，面向民众推出沪语文化普及推广群众活动，组织举办“上海小囡沪语情”少儿沪语大赛。上海沪剧院也成为上海农商银行发行的工会会员卡的特惠商户，持卡的沪剧爱好者只要在沪剧院购买观摩票，将享受购票优惠。



▲ 徐力行长与上海沪剧院茅善玉院长代表双方签约



典型案例

银行与报业集团合作 打造产融结合新典范

2016年10月28日下午，上海农商银行与上海报业集团签署全面战略合作协议。通过此次签约，上海农商银行与上海报业集团及其下属企业开展全方位的合作，双方增进感情，成为互相支持、共谋发展的老朋友、好伙伴，共同打造文化传媒领域“产融结合”的崭新典范，推动上海文化传媒创新与金融服务的深度融合，联手开创上海文化金融合作的新局面。

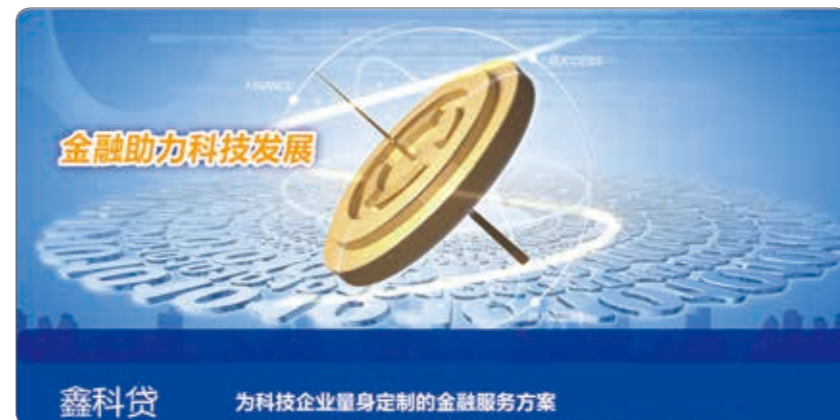
根据协议，双方积极致力于文化、金融领域的建设性业务合作，充分发挥各自的产业优势，整合双方资源，促进共同发展。作为合作举措之一，上海农商银行也成为瑞力文化产业教育基金的重要合作方。上海农商银行及新华传媒、光线传媒两家传媒上市公司共同出资，作为有限合伙人参与了上海瑞力文化教育产业并购投资基金，并于2016年年末完成首次认缴。



▲ 冀光恒董事长（右二）、徐力行长（右一）与上海报业集团社长裘新（左二）、报业集团副总经理陈剑峰（左一）出席签约仪式

支持科技企业发展

上海农商银行持续支持科技型企业、创业企业和“四新”企业发展，建立企业名录，着力完善覆盖初创期、成长期、成熟期的“鑫科贷”系列投融资产品，建立完善投贷联动项目储备，推动多种形式的投贷联动业务试点，持续推进科技型企业金融服务工作。



项目实例

上海农商银行宝山支行与上海富驰高科技有限公司签订战略合作协议

2016年10月19日下午，上海农商银行宝山支行与富驰高科技公司举行战略合作签约仪式。富驰高科技有限公司成立于1999年，一直是上海农商银行的忠实、诚信客户。经过十几年的高速发展，富驰公司已成为世界先进的专业金属注射成型产品制造商，主要客户包括苹果、三星等全球知名企业。

上海农商银行表示，作为本行支持的高科技类对公客户的代表，富驰公司建立了先进的管理体系、生产模式，公司近年来发展迅猛，业绩方面可圈可点，上海农商银行将一如既往地支持富驰公司，希望双方能够进行更深层次的业务合作，实现互利共赢。

富驰公司表示，公司的今天离不开上海农商银行十几年来的大力支持，希望双方能够加大合作力度，继续携手共进。



◀ 徐力行长（左四）、叶国荣副行长（左五）出席与富驰公司的签约仪式



项目实例

上海农商银行张江科技支行加大张江高科园区内企业的金融支持力度

2016年6月23日，在上海市张江高科技园区管理委员会组织举办的“相约张江·2016信用促金融高峰论坛暨全国高新技术园区信用联盟成立大会”上，上海农商银行张江科技支行与张江高科管委会签订了“张江科技信用金融创新服务”战略合作协议。

作为沪上首家科技支行，上海农商银行张江科技支行“立足张江，辐射全市”，一直致力于营造良好的创新创业环境，推动科技与金融的紧密结合。此次签约后，张江科技支行将进一步加大园区内科技企业的金融扶持力度。

三、坚持保障民生

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

保障民生工程建设

2016年，上海农商银行继续对保障性住房建设在信贷规模上予以倾斜，在贷款期限和贷款利率上相对一般商业性房地产贷款利率予以适当优惠，积极推进全市安居工程建设，采取“一二级联动开发”的模式对接“城中村”项目业务。在城市基础设施建设方面，对公平路（周家嘴路-码头）拓宽改建工程项目予以贷款支持，为加快虹口航运中心建设、启动汉阳排水系统二期工程实施、完善北外滩基础设施、改善道路环境贡献力量。

推进养老金融服务

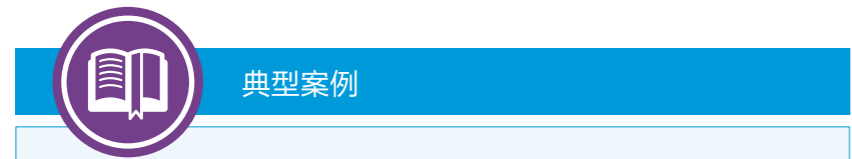
上海农商银行长期以来积极与上海各类社保机构合作，代理发放城保、镇保、农保、失业保险以及企业年金等各类社会保险类资金。多年来，上海农商银行很多网点在节假日期间照常营业，投入大量人力物力，提供配套增值服务，确保各类社会保障金及时到账。为更好地满足城市老年居民的养老消费需要，改善老年生活质量，上海农商银行推出“鑫养贷”业务，用于借款人合理日常养老消费支出的个人房屋按揭业务。



典型案例

上海农商银行大力支持安居工程建设

2016年，上海农商银行大力支持上海市安居工程建设，先后为普陀区红旗村、浦东新区三林镇契形绿地、宝山区庙行镇康家村、闵行区华漕镇红星村、闵行区梅龙镇行南二队等5个城中村项目提供授信支持，授信总额超过50亿元。



典型案例

上海农商银行延吉支行被评为2016年度上海市“养老金发放优质服务窗口”单位

多年来，上海农商银行与社保中心密切配合，确保养老金发放业务顺利开展，并提供优质贴心服务，得到社保中心及养老金客户的充分肯定，其中杨浦延吉支行被社保中心评为2016年度上海市“养老金发放优质服务窗口”单位。

近年来，上海农商银行养老金客户群体不断壮大，为了提升客户体验，方便客户办理业务，上海农商银行对养老金客户长期减免ATM跨行取款手续费，并于2015年开通卡折实时校验功能，为客户办理社保业务提供便捷的服务。

2016年上海市政府推出“上海市敬老卡”，用于发放老年人养老综合津贴，上海农商银行是六家敬老卡发卡银行之一。截至2016年12月31日，上海农商银行累计发行敬老卡78万张，激活卡76万张，敬老卡发卡量市场占有率达25%，位列全市第一。



媒体声音

央广网 2016.5.13

上海农商银行为敬老卡推出“四免一特色”的优惠制度（摘编）

自2016年4月上海市启动敬老卡申办工作以来，上海农商银行积极承接敬老卡金融服务工作，推出“四免一特色”的优惠制度。

“四免”一是卡片费用免，敬老卡客户可免收新发卡片工本费、年费、小额账户管理费；持卡人办理卡片挂失、换卡免收手续费优惠；二是ATM业务费用免，敬老卡客户可免同城、异地ATM机跨行取现和转账手续费；三是渠道转账费用免，敬老卡客户申请该行网上银行、手机银行免收工本费，使用网上银行和手机银行转账免手续费；四是动账通知费用免，敬老卡客户申请该行短信动账通知类免收服务费，及时知晓卡内资金进出情况。“一特色”是敬老卡客户凭卡可在网点配存折，更符合老年人使用习惯。



典型案例

上海农商银行浦东分行开展“温暖叩门”敬老卡专项活动

为了进一步做好敬老卡的宣传、服务工作，2016年8月17日，上海农商银行浦东分行与浦东新区川沙新镇团委共同开展了“温暖叩门”之“农商相伴养老行 晚年生活更舒心”敬老卡专项活动。

本次活动中，浦东分行青年志愿者为800名80岁以上的孤老、独居老人提供敬老卡上门服务，在炎炎夏日，志愿者们同邮政储蓄的业务员一起为老人们一家家送上夏令慰问品，志愿者们还自行设计了敬老卡宣传纸扇，将夏令防暑小知识与敬老卡用卡知识和服务网点地址、电话都印刷在扇子的两面，为老人送去阵阵凉风的同时也为他们提供便捷的敬老卡服务，得到了老人们的欢迎和好评。



典型案例

上海农商银行青浦支行多措并举做好敬老卡激活工作

青浦区8万多老年人中，有65%以上选择了上海农商银行作为敬老卡的发放银行。为了回馈广大居民的信任，让老年人方便、快捷地激活敬老卡，上海农商银行青浦支行采取了多项便民利民的措施。一是驻点服务。在首批敬老卡发放后，青浦支行第一时间主动对接区民政、各街镇社保及村居等部门，利用移动终端设备送金融服务上门，由员工驻点各村居，在居民领取敬老卡的同时一并激活。二是增开专窗。在日常营业中，青浦支行各网点增设敬老卡激活专窗，开辟专门通道办理敬老卡激活业务，缩短客户等候时间。三是延长营业。支行内一些本来周末不营业的网点，在周末都开门营业，专门办理敬老卡激活业务。

上述各项措施确保了敬老卡激活工作顺利开展，客户反响热烈，纷纷夸奖农商银行真正做到了贴心服务。



▲ 青浦支行员工上门为老人办理敬老卡激活业务

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房。通过不断优化业务流程，提高服务质量，为每一位客户提供优质便捷金融服务。2016年累计发放公积金贷款452亿元，比2015年增加94亿元，贷款余额达1112亿元，比年初增长291亿元，其中纯公积金贷款累计发放400亿元，市场占比71%，比年初增加3.53%。2016年，上海农商银行还成为沪上首家个人信用报告自助查询服务代理点，方便客户查询个人征信信息。另外，上海农商银行还为市民提供飞机票代理、火车票代理、电影票代理、公交卡网上充值等公共服务。



典型案例

上海农商银行成为沪上首家个人信用报告自助查询服务代理点

为方便市民查询个人信用报告，中国人民银行上海总部选取上海农商银行作为试点行，分别在浦东分行营业部和长宁淞虹路支行各布设一台个人征信自助查询机具。上海农商银行成为沪上首家个人信用报告自助查询服务代理点。

个人征信自助查询机是人民银行购置并免费布放在银行网点，其配备了身份证扫描仪、摄像头等设备。查询人根据设备提示，通过扫描身份证、摄像头人脸对证完成身份验证，并在输入手机号码后，便可自助打印个人信用报告，整个查询过程不超过1分钟。根据人行规定，个人每年可两次免费通过该机具查询本人信用报告，该机具的布放为市民查询个人信用报告提供了更多便捷。

2016年4月12日上午，人民银行上海总部的有关领导前往浦东分行营业部视察自助查询服务代理点运行情况，高度肯定了上海农商银行在此项便民工程中所做的工作。



▲ 市民在浦东分行营业部排队自助查询个人信用报告



典型案例

宝山支行积极开展“鑫餐卡”金融服务工作



为积极配合宝山区事业单位餐补改革的推进，更好地服务本地公务人员就餐、消费一体化的综合金融需求，上海农商银行宝山支行于2016年9月全面启动了“鑫餐卡”金融服务工作。在近2个月的业务推广期中，支行各部室、各二级支行均全力投入到了“鑫餐卡”的宣传、制卡、发卡与激活等服务工作中，迅速扩大了支行在宝山区事业单位中的品牌影响力。而在顺利投放“鑫餐卡”背后的，则是支行全体农商人的不懈努力与无私付出。

一、业务部室主动出击打响产品推广“第一枪”

7月以来，支行坚持上下联动、主动出击的策略，在区事业单位餐补改革进入实质操作阶段之前就及时对接到总行相关部室，较早地完成了“鑫餐卡”的功能开发与产品报批等上层设计工作，并在第一时间走访了区机管局等主管单位，积极争取业务承办权。经过与多家银行的激烈竞争，支行凭借着坚持不懈的营销走访以及独具特色的产品设计顺利成为本次区政府就餐卡唯一指定发放银行，承担了宝山区3.1万余张“鑫餐卡”的发放任务，而这也将成为支行继投放“工会卡”以来所承接的数量最多的一次批量发卡工作。

二、辖内网点迅速反馈接过卡片制发“接力棒”



随着业务的成功落地，如何保质保量完成卡片的制发工作，成为了支行所面临的一项巨大挑战。8月中下旬，各一线网点纷纷投入到了紧张的制卡工作中，其中，支行营业部率先承接了首批共计9,500余张卡片的制发任务，涉及了包括区委办局、公检法、行政服务中心等在内的40余家区级事业单位及其下设机构。为了尽快完成产品投放任务，网点员工主动放弃休假前来网点加班，

在不到一周的时间内就成功完成了卡片的信息核对、数据导入、实物分包等大量繁琐的准备工作。与此同时，辖内其他网点也不甘落后，先后在最短的时间内完成了各自的制卡任务。在此期间，各单位展现出了高效、紧密的团队配合水平，全行近3万张“鑫餐卡”的制作分包在短短2周内即告完成。而紧接着的，则是为期一个月的上门激活工作。

三、全行员工积极行动上演激活服务“重头戏”

9月5日，支行召集全体二级支行负责人会议，集中布置了针对各街镇文教卫系统的激活任务，要求各单位在不影响柜面服务的前提下做好开卡及交叉营销工作。在接下来的半个多月中，各二级支行积极动员员工分赴辖内法院、医院、公安局、中小学等单位，上门开展各具特色的业务宣传及激活工作。期间，为了方便客户办理业务，网点工作人员坚持每天前往对口单位提供6-8小时的激活服务，并在此基础上为广大公务人员带去了他们较为关心的工会卡服务、信用卡现金分期、个人住房贷款等业务的现场咨询与预受理，获得了客户的交口称赞，彰显出支行“以客户为中心”的服务理念。此外，各网点还展现出了极高的工作效率，在9月份的数十个工作日里，全辖累计完成“鑫餐卡”激活1.9万余张，日均激活卡片超过900张，顺利实现了对宝山区3街9镇中绝大部分文教卫单位的覆盖，已激活“鑫餐卡”内存量资金余额已突破2,000万元。

促进就业创业

上海农商银行积极拓展个人助业贷款业务，支持大众创业、万众创新。截至2016年末，全行个人助业贷款受助人数873人，贷款余额15.17亿元。

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、倾心服务“三农”

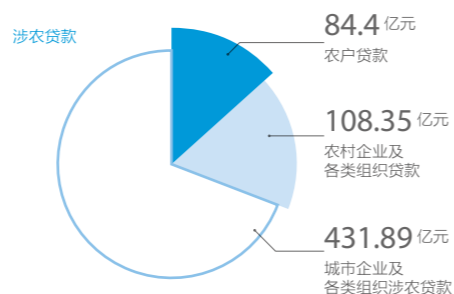
作为有着逾 50 年历史的上海农村信用社基础上整体改制而成的股份制商业银行，上海农商银行始终坚持姓“农”不忘“农”，坚定巩固郊区市场地位，积极服务上海在农村城市化、农业现代化、农民市民化等“三农”方面的各项金融需求，着力打造具有上海特色的新型“三农”金融服务体系，大力拓展中西部地区农村金融服务渠道，促进全民金融普惠，倾力保障农业稳定、农村繁荣、农民增收。

加大信贷支持力度

上海农商银行服务上海创建国家现代农业示范区，支持农业基础设施、农田水利、农业机具建设。以美丽乡村建设、旧村和城中村改造、宅基地置换等为抓手，支持新农村建设。支持农业产业化、集约化发展，对接农村产权制度改革，建立“三农”项目库，跟进农村集体经营性建设用地抵押试点，支持农业龙头企业、农民专业合作社融资需求。加强互联网+农业研究，探索相关金融配套措施，当好农村金融改革的先行者，保持上海同业服务“三农”的市场领先地位。2016 年末，“三农”贷款余额 624.64 亿元，全市排名第一，较年初增加 34.08 亿元。对公涉农贷款占全部对公自营贷款的三分之一，涉农个人生产经营贷款户数 296 户，贷款余额 2.1 亿元；涉农个人消费贷款 84 户，贷款余额 3,412.32 万元。

服务“三农”情况统计表

	单位	2016 年	2015 年	2014 年
涉农贷款	亿元	624.64	590.56	602.50
农户贷款	亿元	84.4	25.04	40.94
农村企业及各类组织贷款	亿元	108.35	106.62	109.23
城市企业及各类组织涉农贷款	亿元	431.89	431.90	452.33
服务“三农”网点机构数量	个	251	247	245
服务“三农”自助机具数量	个	1,401	1,464	1,410



推动上海农业产业升级

2016 年上海农商银行进一步强化“三农”特色，与上海市农委签署战略合作协议，在“十三五”期间将为上海农业发展提供总额 300 亿元意向性授信额度，服务国家现代农业示范区建设，打造上海都市现代农业升级版。

创新“三农”服务方式和产品

上海农商银行加强涉农企业品牌贷款等创新产品的研发和试点推广，逐步扩大农村土地经营权抵押贷款业务的市场影响力，该产品荣获上海银行业 2015 年度创新成果三等奖、2016 年上海市小微金融创新案例。

媒体声音

新华每日电讯 2016.11.4

上海农商银行授信支持都市型农业发展（摘编）

上海市农委 2016 年 11 月 1 日与上海农商银行签署战略合作协议，后者将在“十三五”期间为上海农业发展提供总额 300 亿元意向性授信额度，并宣布推出农业金融服务创新产品“农业循环贷”。

双方是在“2016 现代都市农业与金融服务创新论坛”上签署这一协议的，双方将共同以建成国家现代农业示范区、打造上海都市现代农业升级版、率先实现农业现代化为总体目标，开展全面战略合作。



▲ 徐力行行长（前排右一）代表上海农商银行与上海市农委签约



项目实例

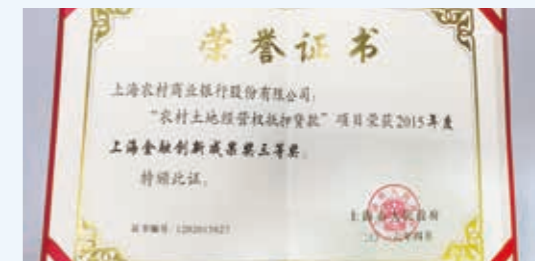
农村土地经营权抵押贷款获上海银行业创新成果三等奖

2016 年 4 月 8 日，上海金融创新奖评审工作领导小组办公室正式揭晓 2015 年度上海金融创新奖获奖名单，上海农商银行“农村土地经营权抵押贷款”获上海银行业创新成果三等奖。

2015 年 3 月 6 日，上海农商银行成功发放上海市首笔农村土地经营权抵押贷款，之后对该贷款品种不断完善，2016 年 3 月在农村土地承包经营权抵押贷款业务试点满一年之际，上海农商银行将该业务贷款额度由单户 100 万元提高至单户 1000 万元。上海农商银行农村土地经营权抵押贷款特点鲜明，一是授信范围广，通过家庭承包方式或通过流转方式取得农村土地经营权的农业生产经营者皆可申请；二是抵押物范围大，抵押物范围从产权关系清晰的农村土地经营权进一步扩展到土地上抵押人所有的农作物、生产及配套辅助设施等；三是贷款期限长，根据农产品生产经营周期和土地有效经营期限综合确定，原则上贷款期限一般为 1 年以内，最长不超过 3 年；四是审批效率

优，上海农商银行为农村土地经营权抵押贷款开辟绿色通道，只要材料齐全，五个工作日即可发放到位；五是融资成本低，上海农商银行对农村土地经营权抵押贷款实施优惠利率、坚持“惠民富农”，并推荐纳入人民银行支小再贷款的政策支持范围。

截至 2016 年 12 月末，上海农商银行土地经营权抵押贷款业务放款 21 笔，合计 3,073 万元，贷款余额 2,545 万元。



2016年上海农商银行根据涉农企业生产、经营用款“短、频、急”的特点以及作物熟制等因素，为更好地匹配企业实际生产经营中的资金需求而开发了流动资金循环贷款——“农业循环贷”，有效满足涉农企业(组织)农忙与农闲不同时期的个性化融资需求，避免实际用款与贷款期限的不匹配带来的资金压力，降低了融资成本。



项目实例



农业“循环贷”惠农新举措

上海农商银行在2016年11月发布一款支农创新产品——农业循环贷业务，以有效满足涉农企业(组织)农忙与农闲不同时期的个性化融资需求，避免实际用款与贷款期限的不匹配带来的资金压力，同时对符合要求的企业减免了相关费用，降低了其融资成本。农闲时期，可以通过“随借随还”，合理安排资金使用时间，适度降低融资成本；农忙时期存在临时资金周转压力时，可在授信额度内随时支用贷款，减少了另行审批的环节。

上海农商银行已试点完成了对桃咏桃业专业合作社、上海晟祺果蔬专业合作社等首批涉农企业及农民专项合作社支农“循环贷”业务的发放，很大程度上帮助企业实现了支农贷款资金与用款需求相匹配。

拓宽支农渠道

上海农商银行坚持“立足郊区、服务三农”的网点布局原则，至2016年末，本市388家营业网点中，有64.6%以上位于外环以外，为远郊居民提供日常金融服务，服务“三农”势头不减。

在各行网点服务逐步退出乡镇的大趋势下，上海农商银行坚持把自助机具投放和互联网金融应用优化作为支持新农村建设的重要措施，持续为农村提供覆盖范围更广、使用更为便利的基础金融服务。2016年，在郊县区域布放自助机具1,401台，自助机具交易量在乡镇区域内稳居前列，其中，为他行卡服务交易量位居第一。服务内容涉及缴费、转账等生活服务，有效缓解了农村地区公用事业费缴费难的问题。

上海农商银行批量发起设立的沪农商村镇银行2012年开业至今，始终坚持“立足县域、服务社区、支农支小”的市场定位，扎根本土、服务城乡，为上海、北京、深圳三市及山东、湖南、云南三省县域经济发展做出了卓越贡献。截至2016年末，35家沪农商村镇银行贷款余额157.95亿元，其中农户及小微企业贷款占比达到94.58%，户均贷款金额98.83万元，有效助推县域小微三农企业发展。

35家沪农商村镇银行贷款余额
157.95 亿元

农户及小微企业贷款占比高达
94.58 %

户均贷款金额
98.83 万元

专题回顾

沪农商村镇银行立足县域践行普惠金融责任

2016年，沪农商村镇银行在上海农商银行的指导和帮助下，不断构建完善普惠金融体系。

北京房山沪农商村镇银行

自2013年1月21日开业以来连续三年荣获“区级文明单位”荣誉称号，房山村行始终立足“服务区域 服务三农 服务中小企业”的市场定位，全力塑造“免费银行 惠民银行 高效银行 房山人自己的银行”品牌形象，为“三农”发展添柴加薪，为中小微企业排忧解难，积极履行社会责任，全力支持实体经济发展。

宁乡沪农商村镇银行

自2014年以来已配备3台移动柜面终端，并在各项外拓活动中得到了广泛使用。2016年宁乡村行柜面人员及客户经理携带移动终端来到长雅中学、湘雅中学、湘雅医院等27个地点的食堂，为湖南某餐饮管理有限公司的上百名后勤人员上门办理了卡激活的业务，共办理、激活借记卡1,035张，真正做到了移动便民，服务惠民。

慈利沪农商村镇银行

连续四年荣获“支持县域经济信贷投放先进单位”的称号，该行成立四年多来累计发放各类贷款13.65亿元，主要投向本地涉农、小微和个体工商户等领域，其中“三农”和小微企业贷款超过80%，不良率仅0.12%，为促进慈利县小微和“三农”发展做出了极大的贡献，得到了县委、县政府的充分肯定和高度认可。

济南长清沪农商村镇银行

前往长清区万德镇刁庄村走访慰问贫困户，为贫困户送去了食用油、鸡蛋等生活用品。通过与村民热情交谈，详细了解了贫困户的生活状况、收入来源、当前面临的困难等问题，鼓励他们坚定信心、鼓起勇气，在党委政府和社会各界的帮扶下，努力改善贫困的生活状态，早日实现脱贫。

高明沪农商村镇银行

工作人员会同云林社区驻村工作队利用农闲时间入户走访调查贫困户家庭情况，及时了解他们的需求，提出帮扶措施，切实为贫困户家庭办实事、做好事，帮助他们尽快脱贫。高明村行每逢节日对联系的贫困户进行慰问，经常关心、关注贫困家庭的生活情况和扶贫工作进展情况，获得了当地政府部门和人民群众的高度赞扬。

保山沪农商村镇银行

在保山市财政局牵头组织召开的2016年度金融企业绩效评价专家审核会上，保山隆阳沪农商村镇银行获“优秀AA”级评价，是全市参评的七家单位中，唯一获评“优秀”的单位。评审专家组组长对保山村行所取得的成绩给予了充分肯定，希望保山村行作为地方新型农村金融机构，再接再厉创造新业绩。

慈利沪农商村镇银行

慈利沪农商村镇银行员工前往慈利县零阳镇栗山村和南竹村开展精准扶贫，为结对贫困户送去大米和食用油等生活物资，帮助贫困家庭解决生活困难。慈利村镇银行先后5次组织员工深入精准扶贫联系村，逐户上门了解贫困户的家庭基本情况、收入情况和致贫原因，因户施策，制定帮扶措施和脱贫计划，为贫困户提供就业信息、金融扶贫和助学等帮扶，较好地解决了贫困户生产、生活和孩子上学等方面的困难。



二、助力中小微企业

上海农商银行一直以来始终坚持以服务中小微企业为己任，近年来积极开展中小微企业金融服务活动，健全中小微企业金融服务体制机制，创新中小微企业金融服务产品与服务模式，在助推中小微企业发展方面成效显著。2016年末，中小微贷款余额1,595.19亿元，比年初增长183.56亿元。

服务中小微企业情况统计表

	单位	2016年	2015年	2014年
中小企业贷款余额	亿元	1,595.19	1,411.63	1,270.94
中小企业贷款占比	%	49.34	49.67	51.31
小微企业贷款余额	亿元	1,083.93	1,057.14	1,018.74
小微企业贷款占比	%	33.53	37.20	41.12
中小企业贷款客户数量	户	5,923	6,664	6,746
小微企业贷款客户数量	户	7,205	8,735	8,705
服务小微企业产品数量	个	6	6	6
小微企业专营机构数量	个	52	59	59



信贷资源支持

上海农商银行在2016年度信贷投向政策中明确，支持以中小、小微等与战略定位相匹配的优质客户；优先支持生产设备先进、产品技术含量高、为国大型企事业、行业龙头企业、政府部门等核心客户长期配套生产的上下游配套型中型企业；优先支持重点区域内具有专业市场的集聚型中小企业；积极介入已在或拟在新三板或股

权交易市场挂牌的各类优质中小企业客户，加强与各类PE投资公司的合作，强化中小企业投资联动；积极支持重点商圈与核心市场经验成熟商户、核心企业上下游产业链的供应商和经销商；积极支持入住高新技术园区并拥有自主知识产权的科技型企业、为大型制造业龙头企业提供上下游配套产品的小微企业。

媒体声音

上海金融报 2016.6.21

上海银行业不断推陈出新 全力支持小微企业成长和实体经济转型（摘编）

近年来，在上海银监局的引领下，上海银行业在创新中服务实体经济。在过去的一年中，上海银行业坚持聚焦上海需要，聚焦国家战略，聚焦小微与“双创”，聚焦金融服务，大力支持国家战略实施，发展小微企业金融，力行绿色信贷，不断加大改革创新转型步伐，成效明显。

上海农商银行推出小额票据贴现专项产品“鑫易贴”，有效解决小微企业小额票据贴现难问题，改善小微企业融资环境。



产品服务支持

上海农商银行加快产品创新力度，优化产品服务方案，持续丰富小微企业金融服务产品。为满足不同企业的需求，开发了多种特色产品，如连锁酒店加盟贷款（“鑫盟贷”）、小微企业自然人担保贷款（“鑫捷贷”）、基于企业现金流的“鑫POS贷”、面向医药流通领域的“鑫医贷”等。同时，上海农商银行通过与专业市场调研公司合作，开展了历时半年的市场和行业调研，针对市场特点、行业特征、企业风险特征和融资特点，重点推出了“租金贷”、“税金贷”等相关产品。

上海农商银行中小微企业的“鑫沪商”网络金融社区完成二期建设，引入第三方服务，丰富网络金融社区功能，以会员为中心向企业客户提供一站式在线社区金融服务，满足企业网站建设、手机网站、企业邮箱等多方位的互联网需求。



项目实例

上海农商银行浦东分行成功推荐小微客户挂牌“新三板”

2016年3月30日，上海农商银行浦东分行客户上海闽申农业科技股份有限公司成功挂牌全国中小企业股份转让系统（新三板，股票代码为836355），该客户的成功上市是浦东分行为客户提供“新三板”资本市场挂牌等延伸服务工作的第一个落地成果。

上海闽申农业科技股份有限公司成立于2002年9月，主要从事香菇、白灵菇等食用菌和其他农产品的生产、收购、加工及销售，在国内同行业中处于领先地位。浦东分行在2003年即与闽申农业建立信贷关系，一直与其保持着长期友好的合作关系。

2015年4月，在浦东分行相关部门的推荐下，闽申农业对新三板挂牌业务产生了浓厚的兴趣。浦东分行协调相关券商与闽申农业正式开展“新三板挂牌”推进业务。2015年6月闽申农业与券商机构正式签约，并于2016年3月30日正式挂牌成功。在近一年

的挂牌申请过程中，浦东分行为闽申农业提供了大量与其发展及新三板挂牌相关的多方面金融服务建议、财务顾问、企业融资规划等服务。



平台渠道支持

上海农商银行不断提升小微企业专业化服务水平，54家小微企业专营网点专门服务小微企业。上海农商银行研究开发了小微企业贷款移动营销管理系统，支持各类小微企业贷款产品的现场受理申请、现场调查和现场贷后管理等，更好地满足小微企业“简、快、灵”的融资需求。同时，上海农商银行利用互联网等新技术、新工具，研究开发小微企业网上融资申请平台，拓宽小微贷款业务申请和办理渠道，进一步提高业务办理效率，深化小微企业电子金融服务，通过门户网站为700余家企业客户定制电子金融服务，帮助中小企业宣传产品和服务。



典型案例

上海农商银行与市中小企业融资担保基金开展业务合作

为更好服务中小微企业，上海农商银行与市中小企业融资担保基金合作，2016年全年开展该基金担保项下授信业务85笔，授信金额2.54亿元，在全市该项业务占比逾四成，业务笔数和授信余额均居全市第一位。



三、移动金融普惠大众

上海农商银行建立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。2016年升级移动金融功能，完成手机银行“结售汇、定活互转、外币和专款账户查询、信用卡HCE云闪付、银银证签约”等功能投产；优化网关支付，对接移动商城，满足客户移动支付需求。加强微信银行建设，完成微信银行“动账提醒、营销推送”等新功能投产，建立“微信+网上商城”联动营销模式。

上海农商银行工会卡微信公众号推送图文超过500条，合计阅读人次破200万次，在2016年8月份上海各家银行微信订阅号影响力排行榜中排名第一。



典型案例

上海农商银行工会卡公众号获8月微信订阅号影响力排行榜第一名

上海各家银行微信订阅号影响力排行榜公布2016年8月榜单，上海农商银行工会卡微信公众号荣获该榜单第一名，获得了头条平均阅读量与平均阅读量的双领先。据统计，工会卡公众号在8月推送20次，共计42条图文，头条平均阅读量和平均阅读量达到10,241和6,662人次，领先第二名近40%；在各银行8月推送所有图文阅读量前十名榜单中，分别排占据1、4、9、10名，近半壁江山。在如今微信公众号遍地的网络营销市场中，工会卡公众号注重推送图文质量，给粉丝带来实实在在的“干货”，取得了客户和粉丝的信任和支持。

上海农商银行工会卡公众号于2014年11月上线，以互联网分享传播效应为核心，聚拢人气、扩大传播、拓展渠道、挖掘价值的工会卡营销宣传平台，并将逐步转型至功能性活动参与平台，以上海工会会员服务卡持卡人为主要粉丝群体，发布工会卡相关的限时活动、特惠商户、专属理财等等，深受粉丝们的欢迎；通过

对接合作商户，建立了由线上流量转化线下销售的联合营销模式，已累计与舒适堡健身、港龙航空、美车堂、上青旅等41家优质企业开展了70余次合作宣传。

公众号	发布数	头条平均阅读量	总阅读量	平均阅读量	总点赞数	总得分	排名
上海农商银行工会卡	20/42	10241	279813	6662	496	94.33	1
工商银行	11/78	6096	525966	4213	2122	93.10	2
汇丰中国	23/32	4184	109642	3426	1051	85.39	3
渣打银行财富管理	23/41	2874	102078	2344	873	80.17	4
招商银行	14/25	729	67267	2691	1276	79.59	5
中国农业银行上海市分行	22/88	3635	132571	1526	251	78.17	6
工商银行上海分行	17/36	3443	81870	2274	151	78.01	7
浦东发展银行上海分行	10/84	1535	104672	1261	697	76.98	8
上海银行	11/96	2438	117361	1221	717	76.41	9
中信银行上海分行	31/31	2254	130729	968	294	76.41	10
招商银行上海分行	27/65	1452	95870	902	228	75.01	11
浦发银行上海分行	23/46	1041	31206	722	67	72.67	12
中国光大银行上海分行	11/89	905	42908	524	110	72.54	13

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、注重服务反馈、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、打造便民银行，服务社区居民

上海农商银行以扎根社区、服务社区为立足点，深入推进社区银行建设。截至2016年末，上海农商银行共设立了270多家社区银行网点，其中小微专营网点54家、财富中心4家、贵宾中心56家、其他社区网点160家，并重点打造了浦东孙桥、闵行爱博家园2家新型社区网点，将最新的金融设施、最便利的金融服务送往各社区，为社区居民提供优质的金融服务。为满足客户理财业务需求，上海农商银行在进一步加强理财经理队伍建设，2016年在全行网点增配专职理财经理107名，全行贵宾客户和财富客户分别新增49,731户和4,534户。

2016年上海农商银行围绕社会大众各类信贷融资需求，进一步推广“全家贷”、“鑫享贷”、“随鑫贷”、“鑫速贷”、“鑫联贷”等信用类消费贷款特色产品，为不同的客户群体提供消费信贷服务，截至2016年12月末，个人消费类贷款户数5,624户，贷款余额16.26亿元。



典型案例



上海农商银行鑫意财富论坛成功举办

2016年11月12日，上海农商银行鑫意财富论坛暨秋季投资策略会成功举办，150多名财富客户参加此次盛会。现场气氛热烈，交流互动频繁，客户对上海农商银行提供此次交流分享表示赞许。

当前，国内经济下行、资本市场长期震荡、资产荒、人民币贬值等诸多问题困扰着广大客户。上海农商银行邀请专家给财富客户作了题为《供给侧改革破冰》的演讲，为客户提供了专业的资产配置建议。

二、优化网点功能，提升客户体验

提升网点覆盖率

至2016年末，上海农商银行在上海市共有388家营业网点，网点数在上海中资银行业中排名前三。上海农商银行始终坚守远郊地区服务阵地，有251家网点位于外环以外，占比超过64%，为远郊居民提供日常金融服务。

网点功能转型

2016年，上海农商银行坚持以客户为中心，以创新为动力，提高网点智能化程度，提升客户体验，对金融便利店升级为2.0版本，优化智能机具布局，拓展自助设备功能，改造客户等候区提升客户体验。在全行推行全能柜员制，简化处理环节，优化业务流程。



提升服务质量

2016年，上海农商银行进一步加强网点软硬件设施的改造、升级，优化服务流程，提升服务质量。39个网点门前配备求助电话，59个网点设置了无障碍停车位，77个网点配备免拨直通电话，191个网点设置爱心专座，285个网点设置无障碍坡道，389个网点设置了语音叫号系统、叫号显示屏、爱心窗口，所有网点均配备盲文密码器、手语工作人员和手写板。



典型案例

上海农商银行组织窗口服务手语培训

2016年7月8日，在上海市银行同业公会和上海市残联的大力支持下，上海农商银行窗口服务手语培训班正式开班，上海市残联人士培训机构的专业手语老师授课。

本次手语培训班分为两期，每期5天，培训结束后经考核，学员取得培训机构颁发的合格证书，持证上岗，上海农商银行营业网点懂得手语员工比例不断提高，无障碍服务能力得到有效提升。



典型案例

上海农商银行敬老服务工作突出受表彰

上海农商银行积极优化网点硬件配置，完善敬老服务体系，提升敬老服务质量和水平，竭力为老年客户提供周到、贴心、便捷的金融服务。

近期，上海市银行同业公会公布了“敬老服务示范网点”和“敬老服务标兵”评选结果，上海农商银行浦东御桥分理处、闵行曹行支行、嘉定安亭支行、虹口支行营业部、金山万安街支行、闸北阳城支行、松江新城区支行、南汇航头支行、崇明庙镇支行、普陀长风支行共十个网点被评为上海银行业“敬老服务示范网点”。闵行吴泾支行刁雪婷、嘉定安亭支行胡斌、宝山罗南支行陆茵茵、闸北永和分理处侯国勇、青浦西虹桥支行缪玉萍、松江支行营业部蒋蓓蕾、静安支行张剑、崇明庙镇支行张煜辰、普陀长风支行张佳妮、金山支行营业部周嵘共十名员工被评为上海银行业“敬老服务标兵”。

三、扩展服务渠道，提升服务品质

科技系统保障

2016年，上海农商银行进一步强化信息系统运维管理，积极排查信息系统生产隐患，有效保障信息系统的安全稳定运行。持续完善IT服务管理体系运行，开展ISO20000 IT服务管理体系认证通过后首年运行与优化工作，以“零不符合项”通过体系年度外审，完成ISO27001信息安全管理体系建设并通过权威机构认证。组织开展单系统灾备切换实战演练、关键业务系统灾备模拟演练等各类IT应急演练，进一步加强信息系统连续性管理，持续提高应急处置水平。同时，进一步加强生产变更和事件、问题处置的技术支持，在重要变更时点前梳理分析技术、业务的影响和风险，保障生产系统安全稳定运行。



典型案例

上海农商银行大数据平台系统成功投产上线

上海农商银行大数据平台系统于近期成功投产试运行，平台上线后为SAS数据分析、历史数据查询以及部分日志分析应用提供有力的数据支撑。

上海农商银行大数据平台主要定位为整合行内结构化、非结构化及部分行外数据资源，利用分布式计算技术，结合智能挖掘算法，高效挖掘数据业务价值。该项工作的核心内容主要包括四个方面：一是构建统一的大数据平台，实现数据的分布式处理框架，以高可靠、高效率、可伸缩的方式处理海量数据，实现数据集中存储和管理。二是根据业务发展需求，建设离线数据分析、实时/流数据处理、数据挖掘、机器学习等多场景分析，借助大数据平台提供数据增值服务。大数据平台系统的成功上线，标志着在大数据应用建设方面迈出了坚实的一步。后续随着业务需求发展，会基于大数据平台进一步丰富业务应用功能，为更多应用提供基础数据分析，发挥更大的业务价值。



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，2016年新增投放302台自助机具，其中网银自助服务机配置率，基本做到网点全覆盖。自助机具交易量非常活跃，达11,304万笔。自助机具支持金融IC卡电子现金功能、公积金查询和自助开通个人短信通功能，同时新增了单位结算卡受理功能。进一步扩大推行免费WiFi热点服务，客户可在165家网点无线上网，即时体验网上银行和手机银行等电子金融服务。

客户服务完善

上海农商银行客服中心以保护消费者合法权益为第一准则，不断提高工作效率，在接到客户申诉后，及时将情况反馈所涉分支或总行业务部门，并积极协助相关单位开展调查、处理，确保申诉在五个工作日内办结，全年申诉处理结果满意度达99.15%。



客服中心客户反馈情况统计表

指标名称	2016年	2015年	2014年
客户申诉意见总数	117	88	108
客户申诉办结率	100%	100%	100%
客户申诉处理结果满意度	99.15%	99.61%	99.4%



典型案例

上海农商银行客服中心连续六年蝉联“最佳客服中心奖”

上海市银行同业公会开展了2016年《上海银行业·年度奖项》评选活动，并于2016年12月29日召开了表彰大会。上海农商银行客服中心荣获“2016年度上海银行业最佳客服中心奖”。这是自同业公会2011年开展这项评比工作以来，上海农商银行客服中心第六年蝉联“最佳客服中心奖”，也是同业中唯一一家连续六年问鼎这一殊荣的单位。

该奖项由同业公会委托第三方专业测评机构进行测评，由上海银监局指导开展奖项评选，全市共26家银行客服中心参加。测评机构在各时段以神秘客户的身份拨打各行客服热线，对语音系统服务和人工服务的25项服务指标进行实时监测。上海农商银行客服中心在人员少、电话量高的巨大压力下，且又面临场地搬迁，系统升级等一系列重大事项面前，团结一心，努力奋进，在大行林立的参评单位中，以出色、稳定的数据成绩名列前茅。



四、维护金融安全，保障消费者权益

维护客户资金安全

2016年，上海农商银行积极推进落实银行业打击治理电信网络新型违法犯罪专项工作，通过切实行动，加强业务管理，内外协作共治，做好宣传教育，构筑起多重安全屏障。全年共成功防范各类电信诈骗案件28起，防范总金额64.3万元。

上海农商银行加强与公安机关协作，建立警银协作机制，2016年3月与公安部“涉案银行帐号信息查询中心”建立了涉案账户快速查询、冻结的警银合作机制；8月1日与人民银行电信诈骗风险交易事件管理平台连接成功；12月中旬，与银监会、公安部“电信诈骗涉案账户查控专线”连接成功。上海农商银行不断加强和完善涉嫌电信诈骗“灰名单”系统管理，积极完善“灰名单”信息数据，在公安机关的积极支持下，目前电信诈骗“灰名单”帐户有18,000余个，发挥有效的防范预警作用。



成功防范各类电信诈骗案件

28起

防范总金额近

64.3万元



典型案例

员工识破绑架圈套

2016年7月18日上午10:50，客户陈某到上海农商银行康沈路分理处，要求将20万未到期存单销户后汇款到一个工行帐户。当网点柜员询问她汇款用途时，客户却拒绝回答。柜员觉得情况可疑，立即向负责人报告。网点负责人向客户了解情况时，客户做了一个动作表示不能说话，然后神秘地在纸条上写道：“我的言语被电话监听，儿子被绑架，绑匪要我汇20万元后放人，如果告诉别人就撕票。”这一异常举动让网点负责人立即断定客户遇到了诈骗，但无论网点员工怎么劝阻，客户还是坚持相信儿子一定是被人绑架了，必须要转帐付赎金。这时细心的网点负责人发现客户拿的是张2万元存单，拒绝为其办理业务。但客户表示只是拿错存单了，立即赶回家换取后还要来转帐。

见客户执迷不悟，网点负责人立即向辖区派出所报警，等客户再来网点的时候，赶到现场的民警和网点员工继续劝阻，为了打消客户顾虑，还想办法联系其所谓被绑架的儿子。当电话接通，确认儿子平安无事，客户这才恍然大悟，这原来不是绑架，而是骗子的圈套。



典型案例

真心服务拆穿骗局

2016年12月27日晚上17:40，上海农商银行龙吴路分理处已经结束了一天的营业，此时大堂保安发现网点门外有客户着急地敲门，说自己银行卡密码锁了，要求网点员工帮忙解锁。网点负责人到外查看情况，发现客户是江西农村信用社的银行卡，便告知对方不能办理他行卡的解锁业务。客户又焦急又失望地说：“那怎么办，我要把密码告诉他们的。”网点负责人听到这句话后立即警觉起来，觉得事有蹊跷，进一步询问客户，了解事情经过：该客户之前接到一个陌生来电，对方称是社保工作人员，告知其社保账户已冻结必须补交钱才能解冻。但客户社保账户在外地，人又在上海，对方表示可以通过社保网站帮忙把社保账户和其银行卡绑定解决，但要客户先把银行卡号和密码告诉他们。客户相信了对方的话，立刻把卡号和密码都告知了对方。由于客户记错了密码，对方发现密码错误后就一直不停的打电话催促。为尽快把正确密码告诉对方，客户以为农信系统都可以办理业务，于是就来到我行办理密码重置业务。听到这里，网点负责人肯定地告知她这一定是诈骗，并帮忙拨打了110报警，陪同客户向警员讲述了事情经过，警方也确认这肯定是诈骗。客户最后终于醒悟，对上海农商银行员工急客户所急，真心帮助维护客户账户、资金安全的举动表示感谢。





典型案例

上海农商银行电信诈骗交易风险事件管理平台系统成功投产上线

为提高公安机关冻结诈骗资金效率，切实保护社会公众财产安全，上海农商银行于2016年2月启动电信诈骗交易风险事件管理平台系统建设，并于8月1日成功投产上线，为积极配合人民银行、公安部打击电信诈骗犯罪提供了实时快速的系统支持。

电信诈骗交易风险事件管理平台系统实现了紧急止付类、冻结类、信息查询类、信息上报类四大业务功能模块，通过银行与公安机关信息的及时衔接和共享，有效提升了冻结诈骗资金的及时性，对保护客户财产安全起到了积极作用。

后续，上海农商银行将继续积极配合人民银行和公安部，密切跟踪系统运行情况，对人民银行和公安部提出的新要求，积极响应，确保系统高效稳定运行。



保障消费者权益

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，不断提高从业人员消费者权益保护意识和服务水平。2016年，上海农商银行成立消费者权益保护部，加强制度建设，制定《消费者权益保护管理办法》、《消费者投诉处理工作管理办法》、《公众教育服务工作管理办法》和《上海农商银行消费者权益保护工作委员会工作规则》。同时制定或修订包括信用卡、网络银行、个人金融业务、价格收费等多项业务制度，将消费者权益保护理念融入银行产品设计、开发、业务流程及服务流程中，充分尊重消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。

上海农商银行积极组织开展反假、防诈骗、安全用卡等主题鲜明、内容丰富、形式多样的消费者教育保护主题活动，积极参与监管机构发起的“金融消费者权益日”、“金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”等活动，全年开展消费者宣传教育活动4,968次，累计参与18,297人次，覆盖群体62万人。



全年开展消费者宣传教育活动

4,968次

累计参与

18,297人次

覆盖群体

62万人



媒体声音

新华网 2016.3.15

上海农商银行积极开展消费者权益日宣传教育活动

为进一步提升金融消费者的权责和风险意识，构建和谐的金融消费环境，2016年3月份以来，上海农商银行在持续做好消费者权益保护日常工作的基础上，积极开展“金融消费者权益日”宣传教育活动，取得了良好的效果。

上海农商银行在全市百余家网点内放置主题宣传折页、在全行所有网点门楣滚动屏开展主题宣传、在网点内显示屏上播放主题海报等方式，对与市民息息相关的用卡安全、存款业务、代理业务、理财产品等业务知识和风险揭示等内容进行多维度宣传。闵行支行营业部、金山支行营业部、新城支行、曹杨分理处等10家敬老示范网点，继续做好敬老服务窗口、专属座位、专属便民服务平台设立工作，开通敬老服务无障碍通道，提供上门服务，长期坚持从一点一滴做起，提升老年客户的金融服务体验。

3月15日当天，上海农商银行更是重点选取了具有代表性的55个网点，在网点营业大厅、周边社区设置宣传咨询台，集中接受金融消费者咨询。我行消费者权益保护工作牵头部门合规部当天走访了三家网点，实地了解了设摊网点宣传教育活动的开展情况。设摊网点接受咨询过程中，客户们都对如何维护金融活动中自身的合法权益较有兴趣，员工们热心解答各类问题，宣传金融消费者拥有的各项法定权利，告知解决金融消费争议的正当渠道和方式，帮助客户提高警觉性，避免踏入形形色色伪装手段之下的非法集资、电信网络诈骗的陷阱，遭受不必要的损失。

本次主题宣传教育活动为银行与客户提供了良好的交流沟通平台，树立了银行业良好的社会形象。下一步，上海农商银行将继续推进金融消费者权益保护工作常态化，持续提升服务质量，改善客户金融服务体验，继续履行社会责任，做老百姓身边可信赖的便民银行。



典型案例

上海农商银行荣获“2016中国金融消费者权益保护十佳案例”

2016年12月19日，在中欧陆家嘴国际金融研究院与上海市金融消费纠纷调解中心联合举办的“2016中国金融消费者保护论坛”上，上海农商银行作为唯一一家银行业金融机构，提交的案例荣获“2016中国金融消费者权益保护十佳案例”。

上海农商银行松江支行员工编写的《耐心沟通，首问负责，成功堵截电信诈骗》案例以紧贴热点、观点明确、叙述详实、分析有据的特点再次入选。再获殊荣，体现上海农商银行员工学习消费者权益保护理论知识的不断深入，消费者权益保护知识水平与意识不断提升，运用消费者权益保护知识分析、解决金融机构消费者权益保护领域热点、难点问题能力进一步增强。



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。

在产品、业务创新方面，2016年上海农商银行推出了支农创新产品——农业循环贷，有效满足涉农企业(组织)农忙与农闲不同时期的个性化融资需求；推出对公客户单位结算卡，该卡作为对公账户联通互联网和自助机具的媒介，为对公客户拓宽了服务渠道；启动了个人信用消费贷款在线申贷项目，整合现有的线下个人贷款产品与线上渠道功能；完善直销银行功能，完成银联代收、生活服务功能开发，推进理财类保险、基金直销功能，优化注册流程；成功上线随鑫分期业务，客户可在大宗消费时获取专属额度，于约定商户实现刷卡自动分期；开通“海淘鑫体验”跨境网购新渠道，持卡客户可在小福鑫积分平台微信版在线购买性价比高的进口商品。



典型案例

跨境网购新渠道——上海农商银行信用卡“海淘鑫体验”成功上线

为更好地服务持卡客户，上海农商银行开通“海淘鑫体验”跨境网购新渠道。海淘鑫体验作为阳光、透明、便捷的跨境网购新渠道，为国内跨境消费的持卡客户提供实名身份备案、税单查询、商品防伪溯源查询等跨境网购服务，既满足持卡客户对境外进口商品的日用需求，又避免海外代购等其他购买渠道的购物担忧或烦恼。

相较于普通海淘，上海农商银行海淘鑫体验有以下四大优势，一是正品保障，海关、国检透明化，商户“直采”保正品。二是物美价廉，批量进口保税备货，仅征收行邮税，价格优势明显。三是物流快速，保税跨境仓直发，品牌快递直接配送。四是售后无忧，退货纠纷有保障，承诺15天超长无理由退货。



在技术创新方面，为保障客户境外网上交易安全，减少网络交易衍生的伪卡欺诈及交易纠纷，上海农商银行开通万事达卡的境外网络支付服务，进一步完善世界白金鑫卡的线上线下受理渠道。上海农商银行世界白金鑫卡在万事达卡组织评选的年度合作伙伴奖项中，荣获“2016年度区域银行高端产品最佳合作营销奖”。在电子渠道实现个人结售汇业务，配合完成外汇“优汇迎鑫”产品的创新开发，为“鑫鑫相印”美元系列存款活动提供了有效的支撑。



典型案例

上海农商银行白金鑫卡荣获2016年度区域银行高端产品最佳合作营销奖

近日，上海农商银行世界白金鑫卡在万事达卡组织评选的年度合作伙伴奖项中，荣获“2016年度区域银行高端产品最佳合作营销奖”。该奖项是万事达卡组织对上海农商银行在高端外币信用卡产品投入的认可和肯定。

“世界白金鑫卡”是一张汇集本地优势和资源，融入国际智慧的白金卡产品，自面世以来秉承“行无疆，心无限”的视野和境界，致力于高端持卡人群的消费服务和尊贵体验。“世界白金鑫卡”率先使用了双卡形式发行，由一张人民币尊享白金卡和一张万事达美元世界卡组成。“双卡双币、账户合一、额度共享”的产品特色，不仅能兼顾持卡人境内外不同环境的用卡需求，更大大降低因商户币种误刷所带来的汇率风险。



典型案例

上海农商银行移动互联网平台系统成功投产上线

上海农商银行移动互联网平台系统于近期成功投产试运行，平台上线后为各接入移动应用提供了统一的安全策略管理和服务的生命周期管理，为本行各类移动应用提供了统一的开发平台。

移动互联网平台系统成功上线，实现了移动应用的“三个统一”，即统一移动应用互联网入口、统一移动应用安全服务管理、统一移动应用开发标准。目前移动互联网平台接入的应用有金融E云、行长驾驶舱等系统，后续将进一步丰富平台功能。



社会责任

SOCIAL RESPONSIBILITY

员工发展责任	46
金融教育责任	57
爱心公益责任	59
诚信经营责任	64

员工发展责任

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

员工基本情况表

指标名称	单位	2016年	2015年	2014年
员工总数	人	6,246	6,220	6,139
新员工数	人	389	453	455
女员工数	人	3,150	3,124	3,098
女性管理者占比	%	29.44	28.49	28.64
员工流失率	%	3.37	3.86	1.92

一、保障员工权益

保障员工基本权利

2016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。



职工劳动合同签约率达

100%



开展职工代表巡视

40余次



征集提案近

1,500件

深入推进民主建设

2016年上海农商银行完善民主管理平台，组织召开二届七次职代会、二届九次和十次工会联席会议，通过年度全行绩效考核办法、员工培训办法等与员工切身利益相关的议案。组织召开基层工会主席座谈会，听取并落实了相关建议。扎实推进巡视工作，从“职代会巡视工作小组”和“员工寻访团”两个维度深入基层开展巡视调研，全年组织开展了40多次职工代表巡视，收到提案近1,500件，落实整改员工关心的重点、难点问题，如提高员工午餐标准，增加网点热水设施，关照孕期哺乳期女职工关照等。同时，上海农商银行创建工会“微稼园”微信公众平台，实现与员工无障碍、不间断、心贴心的交流。



典型案例

上海农商银行荣登 2016 年度最佳雇主上海 30 强榜单

近日，在“中国年度最佳雇主（2016）”评选中，上海农商银行凭借良好的企业形象和人力资源品牌，再次荣登 2016 年度最佳雇主上海 30 强榜单。

“中国年度最佳雇主（2016）”评选由智联招聘与北京大学共同主办，活动以“社群崛起，新雇主经济的演进”为主题，覆盖全国 34 个城市，近 9,800 家企业报名参选。最终榜单通过业内专家、企业高管、社会公众共同投票产生，具有较强的行业权威性及导向性，代表了参赛地区企业在雇主品牌建设方面的最高水平。

此次获选将进一步提升上海农商银行雇主品牌影响力，今后上海农商银行在招聘中会继续遵循精细化管理原则，不断完善招聘流程，保持良好的人才吸引力，保障全行业务发展。



典型案例

上海农商银行 工会微信公众平台上线

上海农商银行工会设立的“微稼园”微信公众平台于 2016 年 11 月上线。“微稼园”共设工会动态、岗位建功、机构简介、会员权益、家园文化、活动秒杀、会员专享七大板块，为员工提供服务，充分发挥微信公众平台在服务员工、推进企业文化建设和对内宣传交流的积极作用。“微稼园”上线一周访问量达到 6,200 人次，开拓了“微”服务平台工作新领域。





典型案例

上海农商银行崇明支行 开展职工代表巡视工作

上海农商银行崇明支行在 2016 年 7 月中旬开展职工代表巡视工作，充分发挥职工主人翁意识，推动民主管理不断深入。

本次巡视工作由支行工会牵头开展，总行级职工代表、各相关部室业务骨干组成三个巡视小组，分别开展巡视工作。为使巡视工作取得较好成效，支行工会作了详细的巡视方案，前期就巡视小组分工、巡视主题、巡视形式进行了明确。巡视采取现场座谈和二维码问卷调查相结合的形式，员工围绕考核办法、定岗定编、员工福利等方面，畅所欲言，既提出了建设性意见，也反馈了工作中的困难，巡视小组认真聆听，仔细记录员工的意见和建议并汇总反馈。

支行工会将汇总的问题反馈至各职能部门，职能部门对员工提出的问题一一解答。



典型案例

上海农商银行虹口支行 开展 2016 年合理化建议专项评比活动

2016 年 5 月，虹口支行面向全行开展 2016 年专题合理化建议征集活动，重点围绕业务营销、营运管理、企业文化建设、部室工作作风等存在的不足和薄弱环节，征集广大干部员工的意见建议。

本轮共征集意见建议 22 条，干部员工以独特的视角和善于发现的眼睛，踊跃参与并提出自己的意见、建议和想法，支行对对评分靠前的 10 条合理化建议的提出者予以表彰，支行工会研究所提意见建议的可操作性，并结合工作实际，予以落实和实施。



二、注重人才培养

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

广纳人才

2016 年，上海农商银行校园招聘应届生 389 人，其中，面向 985 高校招聘管理培训生 22 人，社会招聘引进客户经理，风险管理、审计合规、金融科技等专业人才 25 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及配合做好军转安置工作做出自身贡献。

校园招聘应届生
389 人

引进风险管理、金融市场、
金融科技等专业人才
25 人



典型案例

生如夏花，挥洒青春——2016 年上海农商银行新员工培训侧记

又是一年炎炎七月。我们迎来了 2016 届新农商人。在二批共计 16 天的新员工入职培训中，他们相遇在龙柏，相约在赛场，那一张张彻夜绘出的班报，一篇篇凝聚智慧的日记，一个个精心排练的节目，都已幻化成最美的回忆，给青春的记忆抹上彩虹的颜色。成长的岁月，流光溢彩，让我们一起回顾这并肩走过的时光。

培训感言

奉贤支行陈晓霜：培训之前，农商于我只是人生第一个正式工作的场所；培训之后，农商于我是和朋友们共事的地方，是开启人生新篇章的地方，是实现美好梦想的地方。培训期间，我们携手并肩胜利完成任务，累并快乐着。

浦东分行徐玥：几点感悟，做好眼前的事，踏实柜面业务，常与同事交流，有难互相帮助。

虹口支行蔡雨利：感恩出现在我们身边的所有人，是缘分把他们带到我们身边，他们的出现会让我们不断成长。

松江支行包滢艺：我们不仅知晓了与业务相关的知识技能，更收获了来自不同支行部门同事们的友谊。希望小伙伴们聚是一团火，散是满天星，一起砥砺前行。

青浦支行沈亦凡：这次培训对我们来说是人生重要的转折，它把我们象牙塔带入了职场，使我们从一个青涩的学生走向一个有责任心、充满自信的职业人，脚踏实地地走好每一步，与农商银行共同发展。

长宁支行陈叶婷：8 天的培训不仅让我对农商银行有了更为深入的了解，也让我遇到了不少志同道合的朋友，更让自己在各个方面都有了很大的提升。虽然这些天很辛苦，但我相信 2016 年的夏天会让每个 2016 届的农商人难忘！

杨浦支行丁中妮：8 天的培训如同沟通校园与社会的桥梁，帮助我们从一个懵懂的新大学生慢慢进入一名职场人的角色。几日来与同事们在一起生活、学习和锻炼，更多的是收获知识、友情、信赖与责任。这些回忆将会是我人生中珍贵的宝藏。愿日后回首忆起，仍不忘农商初心。

总行营业部张磁尔：曾几何时，青春的我们彷徨于职场的大门外，畅想着获得成功后的自己。未来某天，成熟的我们翻阅这青春的纪念册，回忆起风华正茂时的彼此。而这段培训的日子会成为连接青春与成熟的彩虹，成为我们宝贵的精神财富。



队伍建设

2016年，上海农商银行进一步加强各级队伍建设，提升整体凝聚力和战斗力。严格执行干部选拔任用有关制度，规范程序，注重民主和听取民意，着力提高选人用人公信度；加大竞争性选拔力度，通过公开竞聘方式，甄选和提拔优秀年轻干部；建立落实新任干部跟踪评价机制，开展阶段性跟踪调研，形成调研报告，提出改进措施，完善干部跟踪培养，促进干部成长；加强干部监督管理，强化制度约束，提升队伍整体素质。同时，上海农商银行积极拓宽内部交流通道，健全行内招聘机制，促进内部人才流动，为员工提供良好的成长和提升空间。

多元化培训

2016年，上海农商银行以业务发展和员工成长为出发点，挖掘各层级员工学习需求，激发全员学习动力，重点关注培训项目运营，提升学习体验。坚持灵活运用面授培训、在线培训、在线考试、模拟银行、移动学习等多种方式，开展各类员工培训项目。



典型案例

上海农商银行分别召开部分“鑫火计划”高潜员工和二级支行行长座谈会

2016年11月23日上午和下午，上海农商银行分别召开部分“鑫火计划”高潜员工和部分二级支行行长座谈会。27名高潜员工代表与30名二级支行行长代表分别参加了上、下午的座谈交流。徐行长出席座谈会。

高潜员工积极建言，围绕个人职业发展与业务运营逐一分享了自己的体会，在业务产品创新、运营服务设计等不同纬度展现青年员工思考的广度与深度。二级支行行长更多地结合基层管理工作的实际经验，总结案例，剖析问题，围绕全行目前的业务现状、制度流程、内控情况提出自己的真知灼见。

徐行长在在高潜员工座谈会上指出：从目前的情况来看，我们行各方面的情况是非常好的，但是我们行干部带队能力，创新业务领军人物与一些先进行比还是有差距的。农商银行未来的人才、业务骨干、领导应该从你们中产生，干部补充发展空间非常大的。大家要摆正心态，将个人价值实现与组织目标相结合，加强大局观和为他人着想意识的培养，在农商行这个集体里时刻约束自己，不辜负组织期望，做好自己身边的事。

徐行长感谢了二级支行行长为我行业务发展作出的贡献，指出：二级支行是我们农商行的基本经营单位、业务指标最主要的贡献者，大家的工作任重道远。优秀的二级支行行长应该具备良好的形象，较强的带队能力，要关心员工成长。要注重提升营销能力和风险管理能力，提升员工管理能力与内控案防能力。全行要进一步加强内控文化建设，二级支行行长要树立合规创造价值的理念，任何通过不合规手段创造的价值是不可容忍和不可接受的。总行也将在未来出台一系列改革措施，为二级支行行长提供更广阔的提升通道。



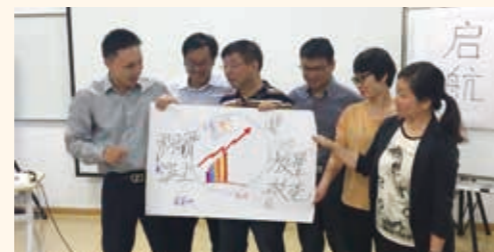
典型案例

上海农商银行举行新任中层“启航课堂”学习成果展示会

2016年3月18日，上海农商银行举行新任中层管理人员“启航课堂”学习成果展示会。

学习成果展示会现场，总行总结了2015年“启航课堂”培训项目情况，25位中层助理分组做了课题汇报。

“启航课堂”作为上海农商银行正在建设的“多级管理人员领导力培训体系”中的第一个主打项目，是总行根据三年人才发展规划中对于干部队伍建设培养的要求，针对新任中层管理人员的管理能力精心设计的一个培训项目。2016年总行陆续推出正职中层“领航课堂”、副职中层“远航课堂”，不断健全管理队伍领导力培训体系。



围绕人才战略，分层开展管理岗位综合素养及领导力培训。重点开展“启航课堂”新任中层管理人员培训、“智慧学堂”科级管理人员培训、组织开展二级支行行长轮训。对接员工成长，做好人才发展梯队培训。启动高潜员工培训项目，打造培训品牌项目“鑫火计划”。做好新员工入职培训项目。持续开展在线学习运营，重点聚焦微信学习平台运营，不断尝试移动学习场景应用。开展多项在线学习活动，实现“鑫学堂”微信公众号常态化运营。继续加强全行内训师队伍建设。上半年分层次开展新任及进阶内训师培训。下半年策划开展2016年“师王争霸”案例教学大赛，通过调研精选五大业务主题，提高大赛实战性和价值点。全年开展培训项目1,664期，参训人次达到84,022人次。

指标名称	单位	2016年	2015年	2014年
培训项目数	期	1,664	2,044	1,402
培训人次	人	84,022	105,448	81,298
人均经费支出	万元	0.3	0.3	0.42
人均参训天数	天	12.33	15.9	13.3



典型案例

上海农商银行启动“鑫火计划”

2016年5月，上海农商银行“鑫火计划”开班授课，该计划是面向行内优秀青年员工、业务骨干的培训项目，计划用2年的时间开展高潜员工培训，重点打造青年高潜员工共同学习、相互交流的平台，强化系统培养，提升高潜人员核心能力。总行于4月启动“鑫火计划”学员推荐选拔工作。通过汇总梳理，统筹分配，确定了科级、一般员工两级学员名单。其中“鑫火A计划”面向科级高潜员工，于5月启动，110名优秀青年科级管理人员参加培训；“鑫火B计划”面向一般高潜员工，总计130名学员参与培训，于6月底正式启动。





典型案例

上海农商银行在第十三届上海十佳理财之星评选中取得佳绩

2016年12月4日，第十三届上海十佳理财之星评选表彰会议在上海展览馆举行。本次活动是由上海市青年联合会、上海市金融青年联合会及上海《理财周刊社》主办，相邀全市金融机构优秀理财人员参赛。整项赛程从7月起，通过初赛、面试、微信评选、复赛和决赛等环节，历经五个多月的激烈角逐，决出十佳理财之星个人及团体奖项。上海农商银行员工凭借过硬的专业知识和技能，丰富的理财经验并结合岗位实践运用在数千位参赛选手中脱颖而出，取得佳绩，嘉定支行朱南斐荣获十佳理财之星个人称号，由浦东分行张谔、陆骅及黄懿胤组成的鑫火队获得十佳理财之星团队称号，上海农商银行获得最佳组织奖。

经历多年实践与积累，上海农商银行专职理财经理队伍不断壮大，目前总人数已达274名。通过持续的专业化培训及学习，理财经理业务能力不断提升。



典型案例

上海农商银行青年英语大赛圆满结束

2016年8月26日下午，上海农商银行 Speak Your Passion 青年金融英语大赛决赛在龙柏分部举行。

本次青年金融英语大赛从5月开始，200余名青年踊跃参加，历经初赛笔试、复赛演讲等环节，10名选手一路杀入决赛。决赛现场，选手们围绕银行业务，以情景剧、说唱、现场问答等活泼精彩的方式，充分展示了上海农商银行青年员工的英语能力和职业风采。根据专业评审团及大众评审团打分，最终决出各类奖项。



▲ 沈训芳副书记（后排右七）出席青年英语大赛决赛



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。

关爱员工身心健康

2016年上海农商银行推出多项服务员工的实事项目，实施特殊阶段女员工关爱行动，新开设45家妈咪小屋；在员工健康管理基础上，整合社会资源，搭建大病员工就医、住院等绿色通道；在崇明和青浦支行设立了远程专家咨询健康小屋；以职工书屋为交流平台，为7家基层工会推送“职工身心大讲堂”授课服务；在配置空气净化器基础上，为全行近400家网点更换净化器滤网，为有条件的网点安装热水小厨宝。



帮扶员工送温暖

上海农商银行关爱员工，2016年在全行继续开展爱心一日捐活动，全行3000多名员工参与一日捐，共募集资金85万元。进一步加大对困难员工的帮扶力度，上门探望263位身患疾病、家庭困难的员工，送上慰问金110万元；继续为全行员工发放了电影观赏票以及防雾霾健康包，开展了员工家财险的投保理赔工作；为25家分支行职工之家添置健身设施及图书；为当年度到龄的147位退休员工赠送“算盘”纪念品，对全行17位90岁以上退休员工开展了生日慰问工作；高温季节为全行员工发放防暑降温品。在实事工程的落实和推动过程中，通过完善机制、延伸服务，用实实在在的举措、脚踏实地的关爱，逐步打通服务职工的“最后一公里”。

丰富员工文娱生活

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。2016年举办第六届职工运动会，开展了16项个人比赛项目、11项团体比赛项目，来自全行各基层单位3000多名员工积极参与。举办“星光闪耀农商”第四届职工业务技能比赛，来自全行448名员工参加了公司业务营销、小红卡创意营销策划、网络金融营销演示、柜面反假达人知识竞赛的四项业务技能大赛，推动广大员工学习研究，灵活应用产品设计与组合，为新业务发展挖掘、储备了一批专家能手。创作拍摄了自编自导自演的微电影《春晖里的我们》，生动展示员工公益美、品德美的劳动形象和时代风采。在全市各区域分别开展了羽毛球、乒乓球、足球、篮球、瑜伽、健康走、自行车环路赛、默剧话剧鉴赏、交响乐欣赏、舞蹈沙龙、摄影沙龙、拓展训练、爱心义卖公益等专场活动，形成文体交流平台多元化的格局。



45家
基层单位建成“妈咪小屋”



搭建大病员工就医、住院等
绿色通道



推送“职工身心大讲堂”
7家基层工会



▲ 冀光恒董事长看望退休员工



▲ 徐力行行长看望退休员工



▲ 总行工会看望退休员工



典型案例

上海农商银行第六届职工运动会圆满闭幕

经过长达半年紧张、有序、激烈的比赛，上海农商银行第六届职工运动会于10月15日在上海国际体操中心圆满落幕。本届运动会以“健康运动、快乐生活”为主题目标，共开展了16项个人比赛项目、11项团体比赛项目，历时半年，参加比赛人数累计多达3千多名。各位运动员在比赛中充分发扬了“友谊第一、比赛第二”的良好体育道德风范，展现了农商行职工积极进取、奋发向上的昂扬斗志。



典型案例

上海农商银行举行城市定向活动

8月27日，上海农商银行在行庆十一周年之际，举行了2016城市定向越野赛，来自各基层单位共22支队伍132名运动员参加。

本次活动将上海农商银行11周年的庆典与上海城市文化相结合，打造了9条内容丰富的路线，每条路线全长超过20公里，每队必须到达4个定向点位，完成6项与上海文化及农商行文化相关的挑战任务。活动从上午9点开始至下午3点结束，在6个小时的时间里，各个小队先后到达老上海特色建筑群和城市地标，大家一起跳起了为农商行11周年特别编排的生日快乐广场舞！同时，各个小队参观了不同网点的标杆职工小家，参与了农商行有关的知识竞答，用心倾听顾客对我行意见及建议，并为11周年生日献上了祝福对联。这一天上海中心城区的地铁里、公交上、马路边、弄堂间……随处可见身穿农商行比赛服的活力身影，22支队伍用脚步和全上海进行了一次亲密接触。



典型案例

静安支行开展“奋进鑫青年、聚力新静安”员工户外素质拓展活动

为进一步推进员工间的交流沟通，增强支行凝聚力，积极贯彻总行“统一思想、奋发有为”的工作精神，构建静安支行“开拓创新、团结奋进”的氛围，上海农商银行静安支行于2016年6月5日在顾村公园开展了为期一天的“奋进鑫青年、聚力新静安”员工户外素质拓展活动。

此次活动受到了全体员工的积极响应，全行干部员工逾一百人参加了活动。活动内容包括了录制“我爱农商、我爱静安”主题视频、多米诺骨牌搭建农商行logo大比拼、“百步穿杨”农商行logo套圈竞赛、银行从业“三十禁”知识问答、企业文化造型设计等。在活动中，各个团队充分发挥集体智慧，团队队员彼此信任、相互配合、分工协作、凝心聚力，超预期顺利完成了所有任务挑战。此次活动，增强了员工对静安支行的归属感，进一步激发了员工队伍的责任意识、担当意识、团队合作意识。



典型案例

嘉定支行开展“行影不离”徒步摄影活动

为丰富员工业余生活，促进员工身心健康，提升团队凝聚力，也为支行全体摄影爱好者提供一个竞技展示的平台，上海农商银行嘉定支行工会在2016年4月举办了“行影不离”徒步摄影活动，共34名员工报名参加。

本次活动由基层员工提议，支行工会负责组织落实。活动当天，春暖花开，万物复苏，队员们简单热身开始登山，全程共徒步行走12公里。根据活动要求，每一名队员均需在活动中拍摄照片并上报支行工会，活动共收到员工上报摄影作品60余幅，最终得票数较高的6幅作品被评为嘉定支行“行影不离”摄影比赛优秀作品。



员工文体活动丰富多彩



金融教育责任

一、普及金融知识

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。

上海农商银行针对消费者日常生活、工作中最关心的金融知识、金融风险辨识与防范等问题，开展了形式多样的消费者保护及公众教育活动，内容涵盖金融政策法规、银行业务、个人征信、货币反假、反洗钱、反电信诈骗、互联网金融安全、个人维权等各个方面。全年共开展“走出去”1,539场，参加人员94,170人；开展“请进来”460场，参加人员17,343人；其他设摊等活动783场，共计参加人数50,517人。



媒体声音

金融时报 2016.11.8

上海农商银行开展金融知识进社区宣传活动

日前，上海农商银行270多家社区银行网点深入社区，以“多一份金融了解，多一份财产保障”为主题开展金融知识宣传活动。同时，该行利用官方微信平台、微博等渠道同步进行活动宣传和金融知识普及推广。该行浦东分行香山分理处以“树立理性消费观念，防校园贷款陷阱”为主题开展金融知识宣传，南新分理处以“多一份金融了解，多一份财富保障”为主题，利用课余时间在校内宣传反洗钱、防范金融诈骗以及假币识别等与日常生活密切相关的金融知识。

二、金融服务宣传

2016年，上海农商银行积极开展“金融知识万里行”、“金融知识进万家”、“金融知识普及月”金融知识社区宣传活动，宣传如何正确申领和保管银行卡、善用个人信用，包括不出租个人账户、不出借个人外汇额度、警惕电信诈骗等金融知识。员工在现场对于自助缴水、电、煤费、网上缴款等居民关心的问题，也进行了宣传与讲解，并提示按时缴纳公共事业费对个人良好信用的重要性。各网点针对广大市民的需求，定期举办有针对性的金融知识普及沙龙活动，为广大金融消费者分析讲解金融风险、电子银行、移动支付、网络贷款、银行电商平台知识，得到广大消费者一致认可。





典型案例



上海农商银行开展“绿化大篷车 园艺社区行”活动

上海农商银行与上海市绿化委倾力合作，从 2016 年 3 月起，联合开展为期 8 个月的以为主题的金融宣传和社会公益活动，给市民带来金融服务与绿化教育服务的交叉式互动新体验。上海农商银行委派专人与各区县绿化办进行对接，共同讨论活动方案、编排表演节目，并提前做好人员的调配工作。活动结合工会卡、敬老卡、家政卡等特色产品宣传，设有人民币反假、防诈骗、金融知识问答等多项互动环节。活动期间共在 16 个区县举办了 35 场活动，吸引了 3,000 多名群众参加，取得了较好的宣传成效，通过此次宣传活动，市民们普及了金融知识、增强了金融防范意识。



典型案例

上海农商银行浦东分行
开展樱花节主题宣传活动

2016 年 4 月 8 日至 10 日，浦东高东镇举行 2016 年樱花节，为充分抓住高东樱花节期间人流量大、外来游客多的契机，浦东分行在樱花节期间开展了主题宣传活动。

浦东分行通过冠名本次樱花节、在高东镇主要道路和樱花大道上布放银行道旗广告、设摊开展业务宣传银行产品、爱心义卖、参加樱花节文艺演出等方式，全方位开展宣传活动。三天活动期间，数以万计的游客前往高东赏樱踏青，前来上海农商银行设摊点咨询的游客络绎不绝，本次主题宣传活动取得了较好的效果。



典型案例

青浦支行开展“金融服务进机关”系列活动

为普及金融知识，进一步把好的产品传递给客户，上海农商银行青浦支行在 3 月份开展了“金融服务进机关”系列活动。

3 月 10 日至 3 月 25 日，支行职能部门联合 5 家二级支行利用午餐时间，送金融服务进区政府、创业中心、卫生中心、交运局、司法局、区残联、体育局等六大机关事业单位食堂，为公务单位员工提供交通卡充值、金融业务咨询、工会卡激活、创新业务推广等服务，并为大家答疑解惑，受到公务单位员工的欢迎。

本次“金融服务进机关”系列活动的开展，不仅建立了农商银行服务到位的良好口碑，同时也对支行业务进行了有效推广。青浦支行将继续定期开展进机关、进园区、进厂区、进校区等活动，承担起社区便民银行职责。

爱心公益责任

上海农商银行大力支持灾害救助、奉献爱心，热心参与公益事业和教育文化事业，积极投身志愿服务，依托金融优势，积极探索可持续慈善之道，为社会公众谋求福祉和利益，主动承担构建和谐社会的责任。

一、投身爱心公益

关注民生，关怀社群，上海农商银行通过开展结对帮扶、志愿者服务和普及金融知识等多种方式践行公益慈善，依托金融优势，积极探索可持续性的慈善之道，为构建和谐社会做出了积极的贡献。2016 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 2,000 万元。向湘潭县青山桥镇和坪村进行结对精准帮扶捐赠 3 万元；向上海盈浦社区基金会捐赠 5 万元；向嘉定工业区社区公益基金捐赠 10 万元；向上海交通文明建设专项公益基金捐赠 50 万元。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，选择崇明地区富盛经济开发区创智园等 5 个项目作为重点打造的“造血”类项目，进一步拓展帮扶领域，深入推进帮扶工作。全年公益性捐赠共计 598 万元。



典型案例

上海农商银行新一轮结对帮扶工作见成效

在 2013 年签署新一轮结对帮扶协议的基础上，上海农商银行继续对崇明县合兴村、奉贤区塘外村开展基层党组织城乡结对帮扶工作。本轮帮扶重点工作，一是进一步增强村级经济的自身造血功能，上海农商银行充分发挥商业和品牌优势，根据帮扶村的特点，以灵活的方式，定期或不定期地向帮扶村提供经济和市场信息，重点开展引进创新帮扶项目，并给予一定的资金扶持。二是重点关注民生，主要用于美丽乡村示范村建设；协助进行村级道路路灯建设的“亮灯”工程；开展重阳节敬老慰问、元旦对困难老党员、老干部慰问活动；建立优秀大学生扶助奖励基金等真正帮助村民解决实际困难。同时，根据帮扶村的特点，以灵活的方式，定期或不定期地向帮扶村提供经济和市场信息，重点开展引进创新帮扶项目，并给予资金扶持，继续践行“服务三农”的战略举措。



典型案例

“上海小囡沪语情”
儿童沪语才艺大赛圆满落幕

为弘扬本土沪语文化，繁荣发展沪剧事业，2016 年 8 月 20 日下午，由上海农商银行赞助的《上海小囡沪语情》才艺大赛总决赛，在长宁区凯旋路 613 号 B 座——可·当代艺术中心隆重举行。经过海选、初赛、复赛层层选拔，最终有 10 名优秀小选手入围总决赛。本人也前往观摩。10 名小选手在舞台上表现自信满满，落落大方，演来有模有样，惟妙惟肖，一曲唱罢，掌声雷动。

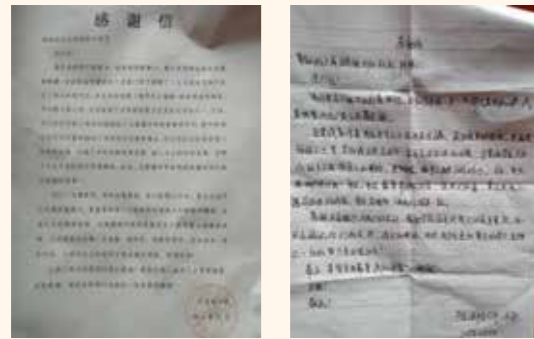




典型案例

上海农商银行湘潭县支行开展爱心助学活动

2016年10月，湘潭县支行携手湘潭县白石镇团委开展了一场“心系农村教育，心连贫困学子”爱心助学活动。支行为5名家境困难却品学兼优的贫困学子发放助学金共计10,000元，向马家堰中学师生代表捐赠了一批教师专用无线扩音器和文体活动用品等教育物资。



典型案例

上海农商银行奉贤支行举办资助助学捐赠仪式

2016年10月，奉贤支行与区教育局共同举办了资助助学捐赠仪式。支行为贫困学生捐赠助学金、为优秀教师颁发奖金。贫困学生代表和优秀教师代表先后发言，感谢支行的大力支持，今后的学习和工作中也会用更优异的表现来回馈社会。奉贤支行表示愿为奉贤教育系统提供的便捷金融服务，今后将进一步加强合作，为奉贤区教育事业贡献更大的贡献。



典型案例

上海农商银行青浦支行启动第三季爱心助学活动

2016年12月，青浦支行启动第三季爱心助学活动，携手区慈善基金会、青浦高级中学，资助新一批5名青浦中心困难学生。支行作为上海市文明单位，始终将扶贫帮困工作作为一项重要社会责任予以践行，帮助学业优秀、家境困难的学生解决燃眉之急，完成学业，积累知识，改变命运。自2010年以来，支行先后与朱家角中学、青浦高级中学结对共建，资助了7名当地贫困学生，7名学生都以优异的成绩考入梦想学府。



二、弘扬志愿精神

2016年上海农商银行积极开展志愿者活动，弘扬志愿精神，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、敬老助残	4	1,579	120.75	2,259
助学支教	1		9.36	182
医疗卫生（含无偿献血）	2	395	580	7,000



典型案例

上海农商银行宝山支行参加友谊街道“国际志愿者日”社区服务活动

2016年12月5日是一年一度的“国际志愿者日”，上海农商银行宝山支行积极响应号召，参加了由友谊街道、区金融业联合会、金融办等单位联合主办的社区服务活动，为支行周边居民提供金融咨询服务。

宝山支行志愿者为参加活动的群众带去了包括退休理财计划、假币辨识方法、防范电信诈骗等实用项目的咨询与宣讲，并为居民一一解答他们关心的热点金融问题，咨询者络绎不绝。短短半天时间，宣传点位累计接待社区居民逾百人，宝山支行以实际行动践行了上海农商银行以客户为中心的服务理念。



典型案例

上海农商银行奉贤支行开展“关爱环卫工人日”活动

为切实履行服务社会、关爱社会的责任，2016年7月28日早上六点至七点，上海农商银行奉贤支行9名干部员工来到南桥镇华苑路至人民路路段，开展“关爱环卫工人日——替班一小时”道路保洁活动，以实际行动向高温下的环卫工人致敬。

活动当天，奉贤的天气极其闷热，农商银行的干部员工们穿着统一的志愿者服装，任劳任怨、一丝不苟地清扫着街面，有的专注捡拾嵌入砖缝的烟蒂，有的夹起绿化带里的白色垃圾，有的用畚箕铲起满地的落叶，有的更是不惧脏乱，徒手将长年无人清理的卫生死角的装修废料、大型垃圾等装进垃圾桶。看到志愿者们各个尽心竭力的样子，一旁原本默不作声的环卫阿姨忍不住夸赞道：“真是一群能吃苦的好同志啊！”

志愿者们用自己的实际行动表达了对环卫工人这群与城市同行的美丽人群的尊重和关爱，展现了农商银行干部员工履行社会责任的决心和担当。





典型案例

上海农商银行青年志愿者积极参与“学雷锋”系列活动

2016年3月3日-5日，上海农商银行各级团组织在党组织的带领下，组织或参与了二十余场“学雷锋”系列活动，积极发挥青年志愿者先锋模范作用。活动围绕“宣传普惠金融，服务社会公益”，形式丰富多样，社会反响热烈。

青年志愿者们现场提供反假、反非法集资、反电信诈骗宣传、新版人民币知识普及和业务政策咨询，进社区、学校、医院、福利院提供便民服务，组织公益健步走、爱心捐赠、清洁家园等活动。在市文明办、团市委等单位主办的“快乐志愿、温暖你我”城市公益定向赛中，上海农商银行青年志愿者组成的“鑫际穿越”队，从全市106支队伍中脱颖而出，勇夺比赛第三名，荣获二等奖。

通过此次系列活动，展现了上海农商银行热心服务民生、践行社会责任的良好企业形象。上海农商银行的青年志愿者们将努力推进志愿服务常态化，在各个岗位上传递“锋”尚，奋发有为。



典型案例

上海农商银行金山支行团委持续开展冬日阳光温暖行动

2016年1月中旬，上海农商银行金山支行团委赴松隐小学开展“冬日阳光温暖行动”，为20名特殊困难青少年点亮了小小心愿。支行团委于1月上旬与爱心结对的松隐小学取得联系，征集了20名贫困学生、孤残病青少年以及外来务工人员子女的个人心愿。同学们的愿望各不相同，有的希望在新的一年里为辛苦工作的父母购买小礼物，有的想为自己添置一些新的文具，有的想和家人一同观看一场电影，有的想拥有一套科普书籍……支行团委联合团区委整合各方资源帮助，为他们点亮新年心愿。青年志愿者们承载着孩子们的美好期盼，将20个心愿一一点亮。他们收到礼物时阳光般质朴而纯洁的笑容，使志愿者们收获了满满的幸福。活动中，小朋友们热情地与志愿者们交谈着他们的学习心得和生活中的点滴小事，活动现场一片暖意融融、欢声笑语。通过结对的形式，金山支行团委将送温暖行动常态化，并坚持履行社会

责任，为更多需要帮助的孩子们点亮心愿，让爱的主题在冬日的暖阳下升温。



专题回顾

上海农商银行嘉善支行全员行动护航 G20 峰会

2016年G20杭州峰会即将召开，嘉善县作为浙北第一站，是连接杭州上海主要出入口，打造一个更加和谐稳定的社会环境是嘉善县委县政府当前的主要工作任务。上海农商银行嘉善支行围绕护航峰会的具体要求，全员行动，投身护航G20的各项活动，积极履行社会责任，为平安护航G20峰会作出应有的贡献。

一是落实责任，巡防包干。根据嘉善县委县政府关于组织开展“护航峰会，查隐患、防风险、抓整改”专项行动的安排，在8月6日到9月10日期间，支行每天至少安排两人以上对责任包干路段的沿街商铺、单位、场所进行巡防。同时，开展宣传平安建设以及“护航峰会”等方面的知识，强化“护航峰会，我是东道主”的意识，营造“专群结合、群防群治”的浓厚氛围。

二是排查重点，维稳保证。从5月份起，按照嘉善县综治办的要求，对我行管辖范围内的重点领域（问题）矛盾纠纷、重点人群（人员）以及社会矛盾纠纷等情况进行排查登记，每周上报一次排查

结果。组织开展“四大业务、两大领域”的“清雷防线”专项行动，对“存款业务、银行卡业务、授信业务以及员工行为管理、营业场所管理等90条内容逐一进行排查，确保自己管辖范围内无重大安全事故、无重大金融案件、无重点风险事件、无重大群体事件、无重大影响经济事件的发生。同时，落实G20峰会期间信息系统和网络安全保障措施，加强网络防护和监控，落实24小时应急值班制度，制订应急预案，确保安全运行无故障。

三是联动社区，平安建设。围绕平安嘉善建设，组织员工参与从7月1日起开始的“护航G20，嘉善志愿者在行动”大巡防活动，晚上19:00至23:00安排员工志愿者在我行共建单位柳洲社区进行小区道路的巡防，从而进一步加强社会治安的动态防控力度，有效打击和遏制各类违法犯罪活动的发生，努力为G20杭州峰会的召开营造一个更加和谐稳定的社会环境。



典型案例

上海农商银行为“银鹰”香港青年学生上海暑期实习提供平台

2016年8月6日下午，“银鹰”香港青年学生上海暑期实习总结会在上海农商银行龙柏分部举行。香港组织方代表、上海银行业金融机构代表以及来沪金融机构实习的21名香港青年学生参加活动。总结会上，香港青年学生分组展示了在上海实习的成果，上海农商银行青年和香港青年现场开展了文艺交流和展演。香港青年纷纷表示将把各自的“上海故事”带回香港，分享给亲朋好友，成为接续沪港情谊的友好使者。

本次“银鹰”港台青年学生暑期实习项目是由中国银监会与国港办、国台办等有关部门发起，作为承接实习单位之一，上海农商银行积极落实相关分支行落实开展香港、台湾青年学生的交流实习工作。通过该活动，青年增进了解，收获友谊，上海农商银行也获得银监局好评。



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

2016年上海农商银行落实内控责任，进一步健全内控环境，加强制度建设，开展内控评价，监督内控执行。加强审计工作，实现内部审计的垂直管理，明晰审计职能定位。依据监管要求，对监管关注的风险领域实现审计全覆盖，尝试开展内部评级体系审计评价；开展了市场风险专项审计、理财销售与同业投资业务专项审计。

二、履行反洗钱义务

2016年，上海农商银行积极贯彻风险为本的反洗钱工作原则，进一步完善反洗钱内控制度，强化客户身份识别，不断提升反洗钱调查分析工作质量，根据洗钱风险自评估情况，结合洗钱风险提示制度、洗钱类型分析成果，完成梳理异常交易监测模型的梳理。持续做好反洗钱技能培训，增强全行人员反洗钱意识，全年组织全行 952 名反洗钱联络员参加考试，合格率为 95.5%，组织 326 名反洗钱联络员参加反洗钱岗位准入培训。2016年，全行共组织反假货币宣传活动 1,200 余次，参与员工 4,000 多人次，参与消费者 80,000 多人次。



典型案例

上海农商银行召开 2016 年“两个加强、两个遏制”回头看自查工作部署会议



2016年8月2日下午，上海农商银行召开2016年“两个加强、两个遏制”回头看自查工作部署会议，对全行“回头看”工作提出四点要求。

一是统一认识、高度重视，深刻领会“回头看”工作的背景意义
“回头看”工作是在新形势下防范金融风险，规范金融秩序，加强金融制度建设的重要举措，全面开展“回头看”工作，要做到机构网点、内控治理、业务产品和规章制度的全覆盖；要紧盯关键制度、关键岗位、关键人员和内控薄弱环节。

二是加强领导、明确责任，统筹推进“回头看”工作

各单位由“一把手”亲自负责，落实专门部门牵头组织开展工作。一方面实现检查全覆盖，纵向到底、横向到边，不留死角；另一方面从实际出发，聚焦重点，结合三项“一把手工程”，在内控制度建设、服务收费、票据业务、IT外包等方面加大检查力度，坚决遏制和防范违规经营和违法犯罪。

三是加强整改、强化问责，强调责任落实严肃性

对于检查发现的问题，坚持即知即改、边查边改。鼓励自查发现问题、反映问题，对于自查发现问题尽职免责，对于自查没有发现问题、以后暴露的，要严肃追究检查者的责任。

四是提升意识、注重实效，全面提升内控、风控和案防水平

“回头看”工作是对全行公司治理、内部控制、风险管理、案件防控、重点业务环节合规经营的一次全面体检，更是增强守法合规意识、加强内控建设、完善风险管理、提高制度执行力的良好契机。全行要以本次工作为契机，把内控管理水平、内控环境建设、制度建设提升到一个新的台阶。

三、实施阳光采购

2016年，上海农商银行坚持集中采购“三公”原则，扩大采购项目的供应商选择范围，继续推行网上公开征集供应商，积极引入优质供应商，在 HR 系统、人力资源系统优化、CRM 系统建设、张江中心基础设施维护等多个采购项目中都公开征集供应商；加强供应商管理，对部分非现场外包服务商进行现场检查；继续改革采购流程，严控单一来源采购发生，分类管理采购项目，建立行内应急采购项目绿色通道，快速应对业务需求。继续推行集中采购结果行内公示，公布全行集中采购结果，增加采购透明度。

四、推进廉洁从业

2016年，上海农商银行切实推进廉洁从业建设，持续加强制度建设，从严从紧规范领导人员履职待遇支出，严格执行八项规定精神，严格规范各类职务消费、公务用车、公务用房及因公差旅等管理。发挥巡察制度的监督和震慑作用，年内完成对 7 家分支行和 7 家村镇银行的巡察工作。坚持抓早抓小，防微杜渐，进一步发挥违规积分系统预警功能，丰富学习载体，加强廉洁从业教育，年内组织两次 80 余人次参加新提任（引进）中层干部廉政谈话，通过组织观看警示教育片、开展反腐倡廉调研、学习《中国共产党廉洁自律准则》等党内系列法规等形式强化教育成效。



典型案例

上海农商银行举行新提任（引进） 总行中层干部集体廉政谈话

为切实加强对新任干部的廉政教育，全面落实党风廉政建设责任制，增强党员干部廉政勤政意识，2016年11月10日下午，上海农商银行组织开展了新提任（引进）总行中层干部集体廉政谈话。

会上，总行对新提任（引进）总行中层干部提出四点要求。一要深刻认清个人的成长进步固然与自身努力分不开，但更应归因于我们适逢这个发展的时代和环境。只有认清这一点，才能真正保持良好的心态，筑牢思想和心理防线。二要树立底线思维，在纷繁复杂的环境中，守住最基本的原则和界限，在守法遵纪、廉洁自律上绝不能越雷池一步。三要认识到“懒政”也是一种腐败，切实在其位谋其政，在新的岗位上锐意进取，有所作为。四要跟上时代的变化和节奏，不断加强学习思考，充实提升自己，从而把想干事的动机变为能干事的能力。作为一名年轻干部，尤其要把学习当成一种终身的事业。

与会人员共同观看了警示教育片《锈蚀》，六位同志代表全体新提任（引进）总行中层干部作了表态发言，大家都表示要将内心对组织的感激转化为干事创业的动力，在新岗位上廉政勤政、不辱使命。

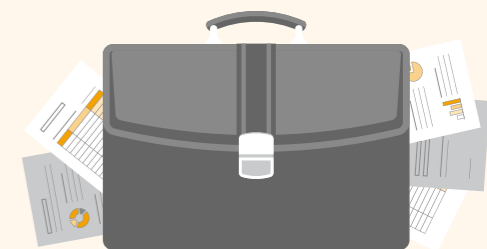


典型案例

上海农商银行组织开展《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》 网上知识测试

上海农商银行在全行组织开展了《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》网上知识测试，2,021名党员参加了测试，通过率99.8%。

本次测试注重对新旧两部法规的变动内容及新修订法规主要亮点和注意点进行考察，以考促学、以学促建，旨在指导全行党员牢固树立党章党规党纪意识，坚持理想信念宗旨“高线”，守住纪律“底线”，知敬畏、存戒惧，使廉洁自律规范和党章党规党纪意识内化于心、外化于行；指导全行各级纪检监察部门先学一步、学深一步，把纪律和规矩挺在前面，更好地履行执纪问责职责。



环境责任

ENVIRONMENTAL LIABILITY

绿色金融责任	68
节约环保责任	68
环境友好责任	69

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。

践行绿色信贷

绿色信贷政策方面，上海农商银行 2016 年度授信投向政策明确，大力发展绿色信贷，实施差异化信贷资源配置政策，动态评估和有效控制客户（项目）面临的环境和社会风险，对存在重大环境和安全违法违规的客户（项目），包括节能、节水、减排、环保、安全方面需要重点监控的企业纳入名单制定管理等。同时，在主要行业的信贷投向策略中，要优先支持符合产业发展方向，节能减排和环境保护的行业。重点关注环保、社会公共服务、生态保护和环境治理业、污水处理及其再生利用行业、废弃资源综合利用等重点行业及行业中重点客户的融资需求，特别是节能建设工程项目贷款。要加大对节能环保、新一代信息技术、生物、高端装备制造、新能源、新材料、新能源汽车等战略性新兴产业的信贷支持力度。

2016 年上海农商银行主动对接“十三五”规划，重点加强对本市各区县、湘潭、嘉善、昆山等地区发展重点的分析研究，以上海郊区作为信贷业务的主战场，进一步做强做大资产规模，支持生态环境建设、企业技术改造、产业升级等项目，体现绿色信贷要求。截至 2016 年 12 月末，上海农商银行绿色信贷客户 222 户，贷款余额 17.13 亿元。

绿色信贷项目及产品

项目	2016
节能环保项目贷款余额（万元）	38,728
节能环保项目贷款额占总贷款余额的比例（%）	0.12%
节能环保项目贷款涉及的项目数（个）	17
节能环保项目贷款涉及的客户数（户）	15

节约环保责任

上海农商银行在日常经营和工作中倡导节约环保全员有责，从建设环保型企业点滴做起，致力于践行低碳环保的工作、生活方式，履行促进节约型社会建设的责任。

一、倡导环保办公

2016 年上海农商银行倡导环保办公，持续优化协同办公系统（OA）功能运用，深入推进无纸化办公和电子化档案管理，减少纸张、油墨等耗材及传真、复印等办公用品的使用，降低能耗的同时，提高公文流转和行政审批效率。完善视频会议设备，提高视频会议系统使用频率，有效降低会务成本和交通成本。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。倡导绿色办公文化，鼓励员工乘坐公共交通工具上下班。践行厉行节约、勤俭持家的行风，减少使用空调系统，办公家具重复利用等。

二、实施绿色采购

按照绿色银行建设要求，上海农商银行在采购中注重节能环保。完善大额集中采购程序和管理办法，继续完善和扩充我行集中采购目录的相关内容，及时更新采购价格，有效降低采购成本。加强供应商管理，建立供应商的考评和管理机制，供应商具有质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书，在筛选时侧重对社会责任有贡献和做出的成绩的企业。加强工作，充分发挥竞争机制的作用。采购的商品首先注重环保、国产的性价比高的产品。



典型案例

上海农商银行 荣获上海市绿化委与中国绿化基金会 “绿色上海”专项基金“优秀公益伙伴”称号

2016 年 11 月 12 日，为期八个月的第二届上海市民绿化节圆满闭幕，上海农商银行积极参与本次活动，获得上海市绿化委与中国绿化基金会“绿色上海”专项基金颁发的“优秀公益伙伴”荣誉证书。

环境友好责任

一、拓宽绿色渠道

2016 年上海农商银行加强电子银行服务渠道建设，客户可以随时体验网上银行、手机银行、微信银行等电子金融服务，逐步替代传统柜面业务，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，缓解人力紧张，降低纸质凭证使用，降低经营成本，减少传统金融业务的碳排放量；另一方面为客户提供足不出户即可完成的金融服务体验，对提升低碳排放、环境保护等方面具有重要的推动作用。

推广信用卡电子账单。2016 年，上海农商银行进一步响应建设节约型社会的号召，倡导绿色环保，有效提升客户对账服务质量与服务体验。持续引导客户选择电子邮件账单，或使用小福鑫微信平台的账单服务，逐步转变持卡人观念和习惯，身体力行支持绿色环保。

二、支持绿色公益

2016 年，上海农商银行开展绿色公益活动 33 项，参与员工 630 人次。此外，上海农商银行还倡导全行员工积极参加各项社会环保活动，宣传环保理念，自觉节约有限资源，服务城市公益，塑造良好风尚。



典型案例

上海农商银行金山支行 开展环保志愿者公益活动



2016 年 3 月 5 日，上海农商银行金山支行 13 名志愿者参加了由团区委和金山第二工业区联合举办的“健步 123，环保在金山”青年环保志愿者公益活动。志愿者们在沿途倡导生态环保、健康文明、随手公益的生活理念的同时，顺利完成了全程 6.9 公里的徒步路线。

本次活动另设置了爱心义卖环节，义卖品是阳光之家孩子们亲手制作的剪纸、沙画等手工艺品，活动所筹集的善款用于帮助弱势青少年群体。通过本次环保公益活动，进一步弘扬了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，有效引导了广大青年全面投身于保护生态环境可持续发展的实践中去。



项目	客户数量（万户）		交易量（万笔）		交易金额（万元）		电子银行业务替代率（%）	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
网上银行	62.72	55.68	1,040.13	1,021.17	174,901,692	150,176,846	-	-
自助银行	-	-	11,304	9,893.38	8,192,764	7,139,306	-	-
电话银行	6.69	5.56	511.56	594.6	202,468	193,702	-	-
手机银行	66.08	55.62	344.40	248.04	3,091,518	2,002,369	-	-
微信银行	18.79	15.23	27.78	12.24	6,477,187	2,650,000	-	-
合计	154.28	132.09	13,200.09	11,769.43	192,865,629	162,162,223	75.33	70.06

2017年，上海农商银行将深入贯彻党的十八届六中全会和十届市委十四次全会精神，坚持以服务客户为基础，以经营效益为中心，巩固并推进传统业务转型发展，深化创新能力建设，传统升级、新兴发力，调结构、降成本，推动各项业务再上一个台阶。

重点抓好“管理精细、客户发展、经营转型、合规内控、风险管理、深化改革”六个方面工作，全力打造服务型银行，全面提升精细化管理水平，建立健全全面风险管理体系，增强客户服务能力，进一步夯实上市基础。积极投身社会事业，切实履行社会责任，在社会各界的帮助和支持下，持续为股东、客户、员工、合作伙伴等创造价值。

来年展望

PROSPECT