

# 阳谷沪农商村镇银行 2022 年社会责任报告

## 目 录

第一节 社会责任概况

第二节 社会责任理念

第三节 社会责任管理

第四节 社会责任实践

第五节 责任展望

## 第一节 社会责任概况

### 报告概况

报告时间范围	2022年1月1日至2022年12月31日，部分表述及数据适当追溯以往年份。
报告发布周期	本报告为年度报告。
报告组织范围	阳谷沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为阳谷沪农商村镇银行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于阳谷沪农商村镇银行。
报告编制依据	原中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》
报告发布方式	报告以电子版形式发布，电子版查询及下载地址： <a href="http://yangg.srcbcz.com">http://yangg.srcbcz.com</a>
联系方式	部门姓名：综合管理部 地址：山东省聊城市阳谷县谷山路65号 电话：0635-2957222

## 公司简介

阳谷沪农商村镇银行股份有限公司，是经中国银行保险监督管理委员会批准，由上海农村商业银行股份有限公司（总部设在上海的A股上市银行，股票代码601825）发起设立，是国资控股的新型农村金融机构。

一、法定名称：阳谷沪农商村镇银行股份有限公司

中文简称：阳谷沪农商村镇银行

英文名称：YANGGU SHRCB RURAL BANK CO., LTD.

二、法定代表人：陆海燕

三、注册资本：人民币 6977.62 万元

四、注册地址及办公地址：阳谷县谷山路 65 号

五、成立时间：2012 年 6 月 5 日

六、经营范围：

（一）吸收公众存款；

（二）发放短期、中期和长期贷款；

（三）办理国内结算；

（四）办理票据承兑与贴现；

（五）从事同业拆借；

（六）从事银行卡业务；

（七）代理发行、代理兑付、承销政府债券；

（八）代理收付款项及代理保险业务；

（九）经银行业监督管理机构批准的其他业务。

（以中国银行保险监督管理委员会批准的经营围为准）

七、客服热线：4009962999

八、联系电话：总 行 0635-2957222

0635-2957277

### 社会责任关键绩效

指标	单位	2022 年	2021 年	2020 年
<b>经济责任</b>				
资产总额	万元	56173.38	44389.54	43323.49
存款余额	万元	53034.01	39902.02	39481.77
贷款余额	万元	30919.64	27022.61	20017.48
营业收入	万元	1478.73	1186.26	827.74
员工薪酬	万元	752.12	626.89	453.15
利息支出	万元	1257.80	1062.65	901.06
纳税总额	万元	89.52	69.51	24.05
股利分配	万元	0.00	0.00	0.00
净利润	万元	565.19	316.00	111.29
资产收益率	%	1.12	0.72	0.28
净资产收益率	%	22.36	15.14	5.65
核心资产充足率	%	10.97	10.47	12.30
资本充足率	%	12.10	11.60	13.42
不良贷款率	%	1.04	1.07	1.62
拨备覆盖率	%	348.01	419.78	336.65
涉农贷款余额	万元	29626.28	25555.45	17473.93

小微企业贷款余额	万元	18886.71	16478.72	8588.10
<b>社会责任</b>				
公益捐赠	万元	0.33	0.34	0.52
消费者权益保护费支出	万元	1.00	1.00	1.00
员工总数	人	36	33	30
女性员工占比	%	52.78	60.6	63.33
员工流失率	%	5.80	12.12	13.33
人均培训经费支出	万元	0.01	0.02	0.09
<b>环境责任</b>				
节能环保项目贷款余额	万元	0	0	0
人均办公耗电	度	9.89	9.65	9.23
人均办公耗水	吨	0.60	0.52	0.58

## 第二节 社会责任理念

### 社会责任核心理念与目标

阳谷沪农商村镇银行致力于建立优良的社会责任观，将社会责任融入经营管理实践，建设有效的利益相关责任方参与机制，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身利益和利益相关方的共同可持续发展。

阳谷沪农商村镇银行充分发挥地域优势，因地制宜、精准施策，下沉服务重心至乡镇乡村，持续输血，攻坚乡村振兴“最后一公里”；强化支农支小战略定力，将主发起行国企资源与村行地处一线两大优势相结合，把更多金融资源配置到农村重点领域和薄弱环节，践行普惠金融的使命，让乡村振兴成果惠及更多农民群众。

阳谷沪农商村镇银行努力提升服务质量、保障金融消费者权益；关爱员工发展，积极投身公益慈善，弘扬志愿精神；实施绿色信贷，拓宽绿色金融服务渠道，履行环境友好责任，推进多方面积极影响。

## 社会责任领域

阳谷沪农商村镇银行微小团队以“普惠金融助力百姓美好生活”为使命，秉承“支农支小”的市场定位，弘扬奋斗者文化，坚持以客户为中心、努力提升客户满意度。

微小团队积极融入当地经济发展熔炉，为有力推进金融服务，加强外部宣传，深入了解县域特色产业等，寻找村镇银行业务的可持续发展发力点，为带动传统特色产业、履行社会责任作出积极贡献。

阳谷沪农商村镇银行为有效解决服务半径较短的问题，延伸金融服务触角，员工携带便捷式移动终端开展外拓业务，推广便民、惠民、利民服务，为群众做实事。经前期宣传，居民纷纷集中到社区服务点提供信贷材料、咨询金融产品问题。有的居民还通过移动设备办理了储蓄卡，切实感受到热心便民服务，满足客户多样化的需求。

## 第三节 社会责任管理

### 党建引领

阳谷沪农商村镇银行认真贯彻落实上级党委工作要求，着力构建党的领导和公司治理有机融合的制度框架，把党的领导融入公司治理各环节，健全公司党组织议事决策机制。通过党建引领，进一步将全行思想统一到公司可持续发展能力和支持实体经济上，树立良好的社会声誉和品牌形象。

阳谷沪农商村镇银行认真贯彻学习制度，把深入学习贯

彻党的二十大精神作为主要政治任务，深化“四史”学习教育，积极开展学习习近平新时代中国特色社会主义思想、党内专题讲座、《总结党的百年奋斗重大成就和历史经验》《党的二十大精神》等活动。

为激励阳谷沪农商村镇银行干部员工传承红色基因、牢记初心使命，进一步提升组织凝聚力，充分挖掘本地红色资源，组织党员和团员参观“刘邓大军强渡黄河战役纪念馆及指挥部旧址”和“鲁西第一个党支部纪念馆”，传承老一辈党员的革命精神，身体力行、率先垂范，以此引导全行员工坚定理想信念，增强行动自觉性，为阳谷沪农商村镇银行发展贡献力量。

第一站“参观刘邓大军强渡黄河战役纪念馆及指挥部旧址”

通过参观瞻仰刘邓大军强渡黄河雕塑，参观刘邓作战指挥部和纪念馆，追忆革命历史，激励员工的革命斗志、铸就精神灵魂。





## 第二站“鲁西第一个党支部纪念馆”

鲁西第一个党支部纪念馆位于阳谷县九都杨村，纪念馆通过详实的图片、文字、影视资料和革命文物，讲述共产党员杨耕新回到家乡，在极其艰苦的岁月开展工作，建立中国共产党鲁西第一个基层党组织，点燃鲁西大地革命星火。

革命记忆，薪火相传。阳谷沪农商村镇银行党支部通过学习党史，缅怀先烈，参观红色基地，进一步增强了党员对百年党史的回顾体会。阳谷沪农商村镇银行党支部将会把党史学习教育活动融入到全年工作中去，做到系统谋划、扎实开展，以实际行动贡献智慧和力量。



## 公司治理

### 公司治理结构

2022年，阳谷沪农商村镇银行共召开股东大会2次，审

议或听取议案 17 项。股东大会的召集、召开，出席会议的人员资格，表决程序均符合法律、法规和公司章程的规定，股东大会通过的各项决议合法有效。

报告期内，阳谷沪农商村镇银行董事会召开 10 次会议，审议或听取议案 127 项。全体董事诚信、专业、勤勉、尽责，严格按照公司章程和公司治理程序，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托职责。

报告期内，阳谷沪农商村镇银行监事会召开 5 次会议，审议或听取议案 28 项。全体监事勤勉敬业，认真履职，积极参加监事会会议，出席股东大会，列席董事会会议，独立发表意见。

阳谷沪农商村镇银行高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，积极落实国家的法律法规和《公司章程》的有关规定，工作符合股东大会和董事会的决议要求，坚持依法合规经营，稳步推进业务拓展与风险控制、探索创新与全面发展的有机结合，不断提升内控管理水平。

阳谷沪农商村镇银行以“促合规、控风险、稳发展”为目标，在守法合规管理方面主抓内控合规治理框架、完善制度流程、细化内部问责标准、狠抓重要岗位关键人员管理等工作。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，阳谷沪农商村镇银行实施企业内部风险控制，加强教育、监督、惩罚的力度，向各级工作人员传达“清廉金融”精神，开展廉洁从业教育

和培训。

### 投资者关系管理

阳谷沪农商村镇银行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。2020年，阳谷沪农商村镇银行根据中国银保监会办公厅《关于做好〈商业银行股权托管办法〉实施相关工作的通知》（银保监办发〔2019〕156号）启动了股权托管工作，进一步提高了股权透明度，提升了股东服务水平。

### 利益相关方沟通

利益相关方	期望	回应
政府	支持实体经济建设 落实乡村振兴工作部署 促进企业稳健发展	贯彻国家和地方政策 开展乡村振兴 明确支农支小战略定位
股东与投资者	良好的投资回报 全面及时的信息披露 健全的企业内部机制建设	全面准确地把握经济形势和当地特色，强化风险管理，创造可持续价值 回报 准确披露信息，提高透明度 完善公司治理机制，依法合规、稳健经营
客户	热情、便捷的金融服务 满足不同需求的金融产品 倾听客户的意见	强化员工服务意识和业务能力 创新金融产品的种类与模式 简化业务流程，完善投诉机制 保护消费者权益

员工	以人为本 关注成长 实现自我价值	保障员工合法权益 完善薪酬福利体系和职业发展规划 探索企业文化
供应商与合作伙伴	诚实守信 互利共赢	公平竞争，诚信履约 友好互利，相互尊重
社区	支持社区建设 搭建银村桥梁 宣传金融知识	优化网点布局，提升综合服务能力 加大宣传力度，普及金融政策知识
公众与媒体	塑造品牌形象 热心回馈社会	积极对接，加强宣传 投身公益事业，打造品牌口碑
环境	信贷投向偏好 节能减排 可持续发展	限制高污染、高能耗的产品 支持无纸化办公 倡导节约的企业氛围

## 第四节 社会责任实践

### 经济责任

长期以来，阳谷沪农商村镇银行坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，阳谷沪农商村镇银行在解决社会难点的过程中寻找新机遇、拓展新客户，为客户创造价值，切实提升“三农”、小微、社区客户满意度，实现商业银行与社会功能的有机统一。

**服务三农：**加快金融产品创新，及时解决资金需求。自成立以来，阳谷沪农商村镇银行累计发放贷款 15.27 亿元，

累计发放涉农贷款 12.56 亿元，在支持“小微、三农”经济发展等方面发挥了日益显著的作用。全行 2022 年底涉农贷款余额 29626.28 万元、服务企业类客户 10 户，个人客户 1705 户。一是完善微贷制度体系，2022 年结合当地金融发展趋势和情况，进一步完善“惠民贷”村居业务，合理配置信贷资源，稳步扩大信贷投放规模，提高投放效率，确保贷款客户需求得到及时有效的满足。截至 2022 年末累计投放 0.78 亿元。二是在线上“惠 E 贷”产品平台基础上，推出“民兴快贷”业务，实现线上申请、线下审批、线上放款的流程，保障服务不断、质量不降。通过在线扫码授信，随借随用。截至 2022 年末，“民兴快贷”贷款余额 2816.75 万元，较年初新增 2816.75 万元。

**服务小微：**坚守定位不动摇，支持“小微、三农”发展。阳谷沪农商村镇银行始终贯彻“坚守市场定位，强化普惠金融、深耕小微三农”的市场定位，以高质量发展为目标，加强小微企业经营类融资需求的支持力度，有效解决农村地区金融机构覆盖率低、金融供给不足、金融服务缺位等问题。截至 2022 年末，小微企业贷款余额 18886.71 万元，较年初增加 2407.99 万元，增幅达 14.61%；小微企业客户数 955 户，户均贷款 19.78 万元。

指标名称	单位	2022 年	2021 年	2020 年
------	----	--------	--------	--------

小微企业贷款余额	万元	18886.71	16478.72	8588.10
小微企业贷款占比	%	61.08	60.98	42.90
小微企业贷款客户数量	户	955	805	258

**优质服务：**阳谷沪农商村镇银行优化服务方式，推进普惠金融降价、提质，优化信贷流程，在风险可控的前提下，发挥阳谷沪农商村镇银行“短、平、快”的审批优势，让客户更快的获得信贷支持，同时调整产品额度，将微小贷款投放作为贯穿信贷业务的主线，全力支持乡村振兴。

阳谷沪农商村镇银行号召行内员工向农户和小微企业进行宣传，尤其是受疫情影响、急需贷款资金周转的个体或商户。对于符合准入条件的对象，阳谷沪农商村镇银行第一时间介入调研，快速审查审批，通过及时授信帮助客户渡过难关。阳谷沪农商村镇银行客户经理分区划片，在各乡镇开展网格化营销，主动对接农户及小微企业，加大授信。截至2022年底，阳谷沪农商村镇银行农户及小微企业贷款余额30309.20万元，占比98.03%，较年初增长4118.68万元；小微企业贷款余额18886.71万元，占比61.08%，较年初增加2407.99万元，户数较年初增加150户。

## 社会责任

### 员工责任

阳谷沪农商村镇银行建立完善的考核体系，具备一套完整的管理体系。阳谷沪农商村镇银行按时足额发放劳动报酬，足额为员工缴纳五险一金，保障员工的合法权益，并为职工

提供安全健康的工作环境，加强劳动保护，积极预防职业病。建立职工的职业教育和岗位培训制度，不断提高职工的素质和能力。

为践行“以人为本”的发展理念，阳谷沪农商村镇银行每年积极组织开展员工健康体检活动，主发起行牵头缴纳的额外医疗保险，解除了员工的后顾之忧，此项福利也优于本地其他单位，每两年量制工装。同时，主发起行总工会开展的“夏送清凉 冬送温暖”活动，阳谷沪农商村镇银行工会每年中秋节、春节发放劳保用品，员工生日送上的生日卡，都大大的提升了员工的幸福感，增强了凝聚力，让广大员工切实感受到阳谷沪农商村镇银行大家庭的温暖，进一步提高员工的向心力和归属感。

## **金融教育责任**

### **大力开展公众金融教育宣传**

2022年公众金融教育累计投入7.76万元，服务消费者3500人次。

#### **一、宣传形式和渠道**

（一）依托营业网点为阵地开展教育宣传，利用电子多媒体显示屏、自助机具等媒体设备播放宣传内容；设立公众教育区，张贴宣传海报，发放宣传资料，安排工作人员提供现场咨询讲解等；举办专题教育讲座或培训；金融知识教育宣传材料应与银行产品营销材料显著区分，突出教育宣传的公益性。

(二) 依托、整合相关社会资源共同开展或阳谷沪农商村镇银行依靠自身力量开展的教育宣传工作，深入社区、学校、园区、企业等，通过设立宣传教育点、举办专题讲座等形式有针对性地开展教育宣传活动。



(三) 借助各类在线电子渠道开展宣传，通过手机银行、微信银行、短信银行、官方微博、微信公众号等渠道推送金融知识，扩大受众范围；

(四) 将产品推介会、宣讲会、联谊活动、业务研讨会等营销活动作为开展教育宣传活动的重要平台，但避免以产品营销推介替代教育宣传活动。

## 二、宣传内容

(一) 国家金融政策及法律法规；

(二) 消费者权益保护法律法规，金融纠纷调解的渠道、方法和流程；

(三) 基础金融知识；

(四) 介绍常见或新型金融及电信诈骗、非法集资手段、特点及危害，提高社会公众风险防范意识；

(五) 银行卡、电子银行等支付安全与使用注意事项；



- (六) 反假币；
- (七) 反洗钱；
- (八) 个人征信及个人信息保护宣传；
- (九) 其他金融知识教育宣传相关内容。

阳谷沪农商村镇银行积极履行社会防范责任，营造安全稳定的金融秩序，切实保护人民群众自身利益，提高人民群众反诈骗意识和能力，预防和减少电信网络诈骗案件的发生。阳谷沪农商村镇银行依托营业厅、电子显示屏等场所和渠道，全面发动厅堂一线团队开展防电信诈骗专题宣传。具体措施包括：营业网点门楣 LED 字幕宣传标语；营业网点摆放防范网络诈骗、拒赌宣传折页；创新宣传方式，开展线上宣传；与公安、银保监、社保、通信等部门加强沟通对接机制，加强业务审核，推动实现行业信息共享，积极配合有关部门做好各项工作。



## 全力维护消费者权益保护

一、阳谷沪农商村镇银行完善消费者投诉处理机制和流程的情况

（一）阳谷沪农商村镇银行为深入贯彻落实中国银保监会关于切实做好金融消费者保护工作的要求，完善阳谷沪农商村镇银行消费投诉处理机制和 workflows，修订了《阳谷沪农商村镇银行消费投诉处理工作管理办法（2022年修订）》。明确了投诉处理流程，重访重诉、重大投诉和特殊群体，投诉处理机制，投诉处理时限、投诉责任认定和投诉事项统计、归档与报告等方面。投诉处理流程分为阳谷沪农商村镇银行和支行受理投诉处理流程两个方面，包括受理投诉、转办投诉、查证投诉、回复投诉及反馈处理结果和投诉责任认定等方面。

（二）阳谷沪农商村镇银行制定了《阳谷沪农商村镇银行消费者权益保护工作审计暂行规定》，通过建立适当的程序和措施，推动实现消费者在与阳谷沪农商村镇银行发生业务往来的各个阶段能够得到公平、公正和诚信的对待。该规定明确了审计内容、审计标准、审计频率及方法、审计程序、审计人员责任和权利，审计内容包括消费者权益保护工作体制机制建设、消费者权益保护工作开展情况等方面，涵盖内容较为全面具体。

（三）阳谷沪农商村镇银行在收到消费者投诉后，均在规定时间内妥善处理，综合管理部作为消保部门均进行了督

办，相关部门也均已落实。

二、2022年内阳谷沪农商村镇银行无客户重大投诉事件信息。

### 三、内部消保培训

2022年阳谷沪农商村镇银行定期开展消费者权益保护专题培训，参训对象为阳谷沪农商村镇银行全体员工，组织开展学习关《阳谷沪农商村镇银行消费者权益保护工作考核评价管理暂行办法》《阳谷沪农商村镇银行消费者权益保护管理办法（2022年修订）》《阳谷沪农商村镇银行消费投诉处理工作管理办法（2022年修订）》等，通过培训提高了业务岗位人员服务意识和责任意识。

### 爱心公益责任

阳谷沪农商村镇银行始终热心社会公益。从依托主发起行到村行自发，从周边社区到偏远村居，从基础设施到文化教育，阳谷沪农商村镇银行致力于开展志愿者服务、慈善捐赠、对口帮扶等公益活动，为社会公众谋求切身利益。

为进一步弘扬中华民族互助互爱、无私奉献的传统美德，推进社会主义建设，践行社会责任，阳谷沪农商村镇银行在疫情防控工作中践行初心使命，在强化金融支持中勇于担当作用，党员干部扛起责任，带头捐款，共捐款3300元，为疫情防控工作贡献力量、汇聚暖流。

### 环境责任

阳谷沪农商村镇银行贯彻执行国家宏观政策调控，合理

配置资源，发挥金融银行业对社会资源的引导作用，助力绿色产品、创新绿色金融。同时，阳谷沪农商村镇银行积极传导环境友好理念，履行低碳经济的社会责任：推广网上银行、手机银行、微信银行等业务，降低纸质凭证使用；倡导员工参与环保活动，宣传环保理念。

## 第五节 责任展望

阳谷沪农商村镇银行以打造一家服务高效、资产优良、管理规范、特色鲜明的村镇银行为愿景，坚持以创新的服务理念和良好的职业操守，更好的服务于实体、服务于城乡，全面推动各项业务稳健快速发展，大力提升综合竞争能力。2023 年我行将以市场为导向，以客户为中心，以规模为基础，以质量为效益，在真抓传统业务的基础上，不断推进产品创新和综合营销，实现阳谷沪农商村镇银行价值的升华。

## 读者反馈

感谢您阅读《阳谷沪农商村镇银行 2022 年社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，促进阳谷沪农商村镇银行提高履行社会责任的能力和水平，我行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议，并通过以下方式反馈给我们。

电话：0635-2957222

邮箱：yghns2012@163.com

地址：山东省阳谷县谷山路 65 号

邮编：252300

联系人：刘行

1. 您属于哪类利益相关方？

股东与投资者  客户  员工  政府  监管机构

供应商与合作伙伴  社区  公众与媒体  其他

2. 您对阳谷沪农商村镇银行企业社会责任报告的总体评价：

好  较好  一般  较不好  不好

3. 您对阳谷沪农商村镇银行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任： 好  较好  一般  较不好  不好

社会责任： 好  较好  一般  较不好  不好

环境责任： 好  较好  一般  较不好  不好

4. 您认为本报告能否反映阳谷沪农商村镇银行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能很好反映  能较好反映  能一般反映  不太能反映  不能反映

5. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度： 好  较好  一般  较不好  不好

准确度： 好  较好  一般  较不好  不好

完整性： 好  较好  一般  较不好  不好

6. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 一般 否

7. 您对阳谷沪农商村镇银行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。