

蒙自沪农商村镇银行 2023 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	2023年1月1日至2023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，也是蒙自沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
报告组织范围	蒙自沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为蒙自村行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于财务报告。
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： http://yn.gsxt.gov.cn/index.html
联系方式	部门姓名：高岚 地址：蒙自天竺璐与朝阳路交叉口 电话：0873-3993387

公司简介

(一) 法定名称：蒙自沪农商村镇银行股份有限公司

(二) 法人（机构）代表：慕晓东 董事长

(三) 成立时间：2012年8月24日 注册资本：0.5亿元

(四) 注册地：蒙自市

(五) 经营范围：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内结算；办理票据承兑与贴现；从事同业拆借；从事银行卡业务；代理发行、代理兑付、承销政府债券；代理收付款项及代理保险业务；经银行业监督管理机构批准的其他业务。

(六) 机构总数：2

(七) 地址：云南省蒙自市天竺路南段东侧

(八) 客服和投诉电话：4009962999

社会责任关键绩效

指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
经济责任				
资产总额	万元	50238.85	45682.44	36851.02
存款余额	万元	41922.38	37328.31	28512.79
贷款余额	万元	35694.89	32242.59	25900.02
营业收入	万元	2008.17	1708.41	1341.94
员工薪酬	万元	882.39	644.48	594.85
利息支出	万元	805.64	551.59	361.81
纳税总额	万元	42.62	65.47	33.61
股利分配	万元	150	100	50
净利润	万元	321.91	338.69	1608.82
资产收益率	%	4.57	5.03	31.41
净资产收益率	%	0.69	0.82	4.59
核心资产充足率	%	22.43	24.70	31.36
资本充足率	%	23.54	25.82	32.57
不良贷款率	%	1.13	0.39	0.05
拨备覆盖率	%	495.49	1562.13	12344.59
涉农贷款余额	万元	22822.19	18912.45	13568.38
小微企业贷款余额	万元	17287.91	13730.39	10074.21
社会责任				
公益捐赠	万元	10.62	3.44	3.41

消费者权益保护费支出	万元	3	3	3
员工总数	人	44	45	38
女性员工占比	%	26	64.44	37
员工流失率	%	2.22	0	13
人均培训经费支出	万元	0.06	0	0.41
环境责任				
人均办公耗电	度	1514.8	1731	1600
人均办公耗水	吨	7.42	6.8	5.8
人均办公用纸	万张	0.68	0.42	0.3
人均公务车油耗	升	145	131	166
视频会议覆盖率	%	95	100	100

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

蒙自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。

蒙自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，与主发起行上下联动，共同践行普惠金融的使命，让乡村振兴成果惠及更多农民群众。

蒙自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

蒙自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。

微小团队为融入当地经济发展大熔炉，在县域特色产业上做文章。蒙自是当地特色产业，微小团队深入调查研究，掌握该产业经营资料和发放贷款的风险点，支持种植业、畜牧业产业发展，也为村镇银行业务发展找到可持续发展发力点，为带动传统特色产业、履行社会责任作出积极贡献。



2023年12月末，我行支持云菜（蔬菜）贷款余额915.92万元；云果（水果）贷款余额3547.32万元；云药（药材）贷款余额462.6万元；云畜（畜牧）贷款余额1240.21万元；云菌（食用菌）贷款余额17.1万元。

蒙自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银行卡，切实感受到村行的热心便民服务。



服务地方经济

云南省蒙自市素有“中国石榴之乡”之美誉，近年受新冠疫情等多重不利因素影响，石榴面临销售价格大幅下滑、产品滞销等不利局面，农户连年亏损。为助力石榴产业发展，蒙自沪农商村镇银行积极开展业务创新，推出以核心企业为支点的“金融+企业+个体户+农户”的供应链金融服务模式。

近年来，蒙自沪农商村镇银行与蒙自好利农农资有限公司搭建了合作桥梁，对于向该公司购买农资产品的农户提供融资支持，解决该公司因货款赊销产生的资金压力，同时该公司给予向在蒙自沪农商村镇银行贷款的农户，赠送一定配额的农资产品作为利息补贴。蒙自沪农商村镇银行又找到蒙自市南疆水果产销专业合作社，为其提供总部在上海的全国电商销售平台，而该合作社优先定向收购在蒙自沪农商村镇银行贷款的农户所种植的石榴。2023年，蒙自沪农商村镇银行积极与蒙自市石榴协会对接，通过协会的沟通推荐，向信誉好、产品品质佳的石榴种植户提供融资支持，帮助石榴种植户共度难关。

第三节 社会责任管理

党建引领

2023年3月15日，蒙自沪农商村镇银行全体党员开展“315金融消费者权益日宣传”主题党日活动。通过发放宣传材料、现场讲解以及提供业务咨询的方式，向广大群众宣传防范电信诈骗、反洗钱等方面的知识，蒙自村行向广大群众传达了相关金融知识，激提高群众抵御风险的能力。



2023年7月1日，蒙自沪农商村镇银行全体党员、团员、群众在党支部的组织下到西南联大蒙自校区旧址开展“重温联大历史 弘扬奋斗精神”主题党日活动。通过宣传革命先辈的事迹和精神，蒙自村行向员工传达了艰苦奋斗的精神和恪尽职守的素质，激励员工履行做好本职工作的实干精神。



公司治理

公司治理结构

2023年，蒙自沪农商村镇银行共召开股东大会2次，审议或听取议案18项。股东大会的召集、召开，出席会议的人员资格，表决程序均符合法律、法规和公司章程的规定，股东大会通过的各项决议合法有效。

报告期内，本行董事会召开7次会议，审议或听取议案109项。全体董事诚信、专业、勤勉、尽责，严格按照《公司法》、公司章程和公司治理程序，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托职责。

报告期内，本行监事会召开6次会议，审议或听取议案51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。

报告期内，本行高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，积极落实发展规划、经营计划、公司治理、风险控制等业务，稳步推进各项业务发展，较好完成了全年工作任务。

蒙自沪农商村镇银行以“合规为本，内控优先，诚实守信，稳健发展”为合规目标，在守法合规管理方面主抓重点风险领域的内控合规建设及重要岗位人员的管理工作。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，蒙自村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“阳光信贷”精神，坚持“三不原则”，开展廉洁从业教育和培训。

投资者关系管理

蒙自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。2023年，本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。

2023年末蒙自村行已将41名股东持有的5000万股权交由上海股权托管交易中心进行托管，托管率达100%。

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	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

	倾听客户的意见	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，蒙自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，蒙自村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：加强金融产品创新（全行涉农余额 22822.19 万元）、多方合作扶农助农、拓宽支农渠道、促进就业创业等；

服务小微：信贷政策支持、创新产品支持、平台渠道支持等；

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
小微企业贷款余额	万元	17287.91	13730.39	10074.21
小微企业贷款占比	%	48.43	42.58	38.90
小微企业贷款客户数量	户	594	504	380

优质服务：优化网点布局、拓展服务渠道、提升服务质量（投诉、信息保护、满意度调查）、优化业务流程等。

蒙自沪农商村镇银行号召行内员工以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，蒙自村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。其次，蒙自村行利用“百行进万企”平台主动对接小微企业，加大授信。截至 2023 年 12 月，蒙自村行小微企业贷款较年初增加 3557.52 万元，小微企业贷款户数 594 户。



蒙自（地区）以石榴、枇杷种植为主，为更好地为农户提供服务支持，蒙自村行营销人员每年把水果种植作为全行的重头戏。通过现场调查资金需求，蒙自村行开启支农惠农金融服务“绿色通道”，让农户“不多等、不白跑、不耽误”。蒙自村行还克服产品局限性，精耕细作农户贷款，针对农户贷款“金额小、期限短、季节性强”的特点，推出纯信用贷款——“惠兴贷、惠福贷、惠企贷、惠民贷”产品，该产品特点“小、快、灵”，到期还款、分期还款、随借随还等；定价执行 LPR 基础利率优惠政策，农户还可根据经济情况选择提前还款。该产品确保了春耕备耕信贷资金的精准投放，为农户春耕备耕注入了信贷“及时雨”。每年秋收时节，蒙自村行关注农户最新动态，助力农民增收，构建符合“三农”金融需求的特色经营模式。截至

2023年12月,蒙自村行已累计发放农户贷款1366笔,金额15479.27元。



社会责任

员工责任

指标名称	单位	2023 年	2022 年	2021 年
员工总数	人	44	45	38
女性员工占比	%	26	64.44	63.16
员工流失率	%	2.22	0	15.78
培训项目数	场	70	0	84
培训人次	人次	45	0	33
人均培训经费支出	万元	0.06	0	0.41

金融教育责任

大力开展公众金融教育宣传

2023年公众金融教育累计投入2万元，服务消费者5000人次。

（一）依托物理网点为阵地开展教育宣传，利用走马灯、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本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；

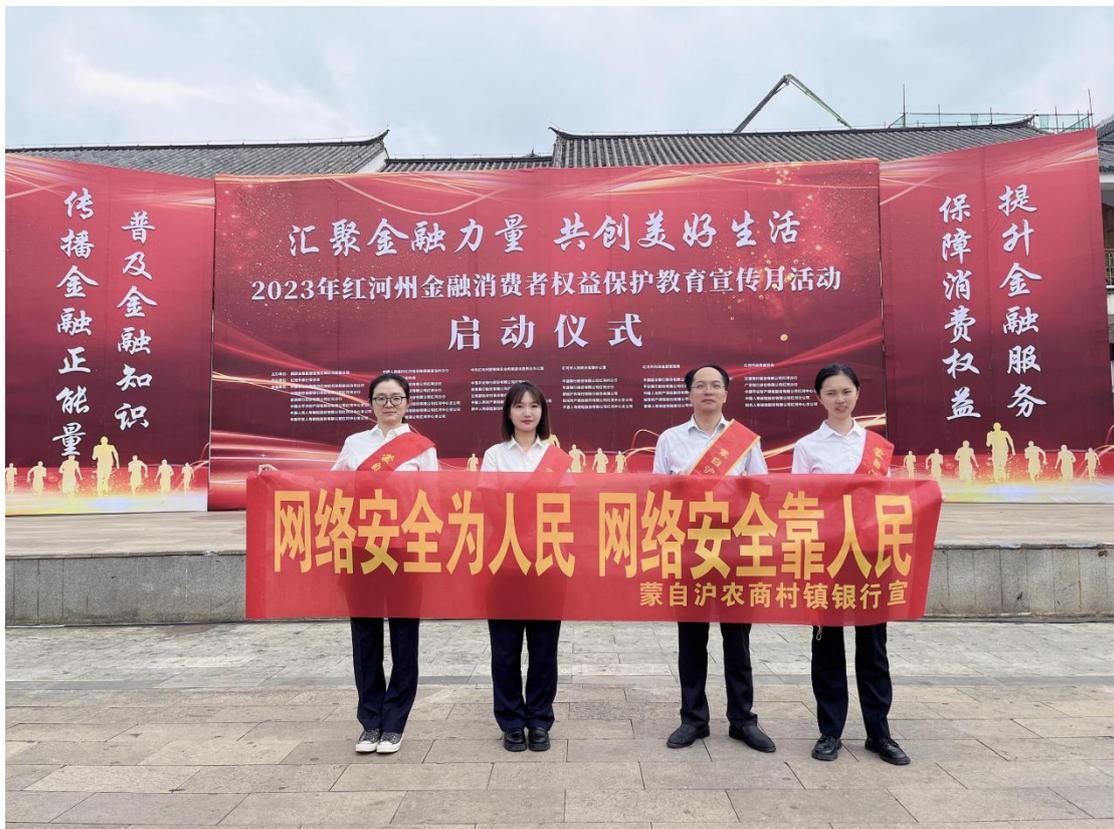
（三）借助各类在线电子渠道开展宣传，通过手机银行、微信银行、短信银行、官方微博、微信公众号等渠道推送金融知识，扩大受众范围；

（四）利用主流传播渠道，如报刊、期刊、杂志、第三方网站刊登金融知识宣传教育文章，组织金融知识有奖问答和精彩活动等；

（五）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。

案例：

蒙自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，密切警银协作机制，切实保护客户资金，保障消费者金融安全。蒙自村行于2023年组织全行开展“金融消费者权益保护教育宣传月”集中宣传月活动，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：印发“存款保险、反洗钱、金融诈骗”主题宣传手册，统一摆放在营业网点显要位置，并组织客户关注“蒙自沪农商村镇银行”微信公众号；悬挂警示标语、张贴防范提示等方式，对每一笔转账业务做到“四问一告知”，尤其是财务人员、老年客户等电信诈骗针对的重点人员开展防范电信知识宣传。





全力维护消费者权益保护

1、蒙自村行认真落实监管要求，进一步规范投诉处理流程，推进金融纠纷多元化解。我行明确责任，规范了各部门职责，对全行客户投诉处理工作的跟踪、监督和考评，确定各部门负责人是客户投诉处理工作的第一责任人，对客户投诉处理工作采取“统一管理、分级处理、专人负责”的管理模式，并建立来电、来函、来访等多种投诉渠道。对客户投诉的处理流程进行了明确规定，且应对不同渠道的投诉设定了处理实效，要求在规定时间内将客户投诉进行化解。为客户与本行之间提供一条更为高效、便利的纠纷解决渠道。

2、年内无客户重大投诉事件信息；有2件电话投诉事件，主要集中在信贷条线领域。由于客户办理住房贷款提前还款需要等待一个月。客户经理在办理业务中缺乏服务意识，引发客户对服务态度和服务质量投诉，忽略了客户被重视的心理感受导致客户投诉。投诉已妥善解决，客户对我行的处理结果表示满意。本行通过拓宽信息发布渠道、加强金融知识宣传引导、提升消费投诉处理质效，提高金融消费者的幸福感、获得感和满意度。

3、本行制定员工培训计划，定期开展消费者权益知识专题培训，持续提升我行的服务水平和服务质量。

爱心公益责任

蒙自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，蒙自村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。

案例：

蒙自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，充分发挥地域优势，因地制宜，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”，积极投身公益慈善，弘扬志愿精神。

主发起行联合捐赠：对西北勒乡中心学校捐赠 103000 元。为学校建设读书长廊，购置篮球队设备。

通过为学校建设阅读长廊，为学生营造良好的阅读条件，丰富学生的知识面，扩宽学生们的视野；提升篮球队整体安全性，丰富学生的课后生活，传递银行温暖关爱；通过开设小小金融家课程，让孩子们了解货币的起源和发展，合理规划使用金钱，树立正确的金钱观。



蒙自村行捐赠：蒙自沪农商村镇银行组织全体员工向重病患者时维刚进行爱心捐赠，46 名员工共计捐赠 3200 元。献出爱心，鼓舞时维刚及家人病魔终将被战胜，迎接美好生活。



环境责任

蒙自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，蒙自村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

一是切实推进金融乡村振兴工作，努力完成巩固脱贫攻坚政治任务，认真履行社会责任。二是继续坚持社区化、网格化营销理念、以当地农户、小微企业、社区居民为主要目标客户，进行服务和营销，将我行信贷业务更好地对接到乡村振兴，继续扩大“支农支小”目标客户。三是下沉服务，为农村居民提供更多的非金融服务，真正融入农村、生根农村，靠优质的综合服务融入百姓生活中，走进农民心坎里，逐步赢得客户的信赖和支持，形成差异化的竞争力，逐步推进整村授信。

读者反馈

感谢您阅读《蒙自沪农商村镇银行 2023 年社会责任报告》。为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，促进本行提高履行社会责任的能力和水平，我行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议，并通过以下方式反馈给我们。

电话：0873-3993387 邮件：mzhnsczuh@.163.com

地址：蒙自市天竺路南段东侧 邮编：661199

联系人：高女士

1. 您属于哪类利益相关方？

股东与投资者 客户 员工 政府 监管机构

供应商与合作伙伴 社区 公众与媒体 其他

2. 您对本行企业社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般 较不好 不好

3. 您对本行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任： 好 较好 一般 较不好 不好

社会责任： 好 较好 一般 较不好 不好

环境责任： 好 较好 一般 较不好 不好

4. 您认为本报告能否反映本行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

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. 您对本行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议。