

2013 CSR  
社会责任报告



# 2013 年主要社会责任关键绩效表

	指标	单位	2013 年	2012 年	2011 年
经济责任	资产总额	亿元	4064.85	3562.05	3088.61
	存款余额	亿元	3351.57	2866.17	2475.10
	贷款余额	亿元	2200.52	1914.88	1665.42
	营业收入	亿元	105.40	107.41	89.85
	员工费用	亿元	23.35	25.60	21.62
	利息支出	亿元	94.64	74.14	53.85
	纳税总额	亿元	22.48	24.04	18.13
	股利分配	亿元	7.5	6.5	3.42
	净利润	亿元	41.16	38.01	31.73
	资产收益率 (ROA)	%	1.08	1.14	1.13
	净资产收益率 (ROE)	%	13.58	14.14	13.18
	核心资本充足率	%	12.45	13.36	13.36
	资本充足率	%	14.12	16.13	16.12
	不良贷款率	%	1.33	1.28	1.17
社会责任	拨备覆盖率	%	195	221	255
	涉农贷款余额	亿元	569.06	530.85	484.11
	小微企业贷款余额	亿元	847.39	803.27	727.90
	公益捐赠	万元	250	130.80	133
	每股社会贡献值	元	3.63	2.87	2.29
	客户满意度	%	99.56	99.58	99.7
	员工总数	人	5934	5693	5328
	女性员工占比	%	50.27	51	50.81
环境责任	员工流失率	%	1.84	1.40	1.40
	人均培训经费支出	万元	0.305	0.23	0.23
	节能环保项目贷款余额	亿元	8.16	15.18	3.14
	电子银行分流率	%	65	43	38
	人均办公耗电	度	5000	6300	7083
	人均办公耗水	吨	0.32	0.26	0.18
	人均公用纸	万张	0.24	0.3	0.2
	人均公务车油耗	升	73	78	79
	视频会议	次	120	50	30

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

2013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

2013年4月

## 报告周期

每个财务年度

## 报告发布情况

连续第7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](http://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

# 目录 CONTENTS

## 01 责任管理

公司简介	06
战略愿景	06
公司治理	07
责任理念	09
年度殊荣	11

## 02 经济责任

国计民生责任	14
金融普惠责任	20
优质服务责任	33
金融创新责任	39

## 03 社会责任

员工发展责任	44
金融教育责任	48
爱心公益责任	50
诚信经营责任	55

## 04 环境责任

绿色金融责任	58
节约环保责任	59
环境友好责任	60

## 05 来年展望

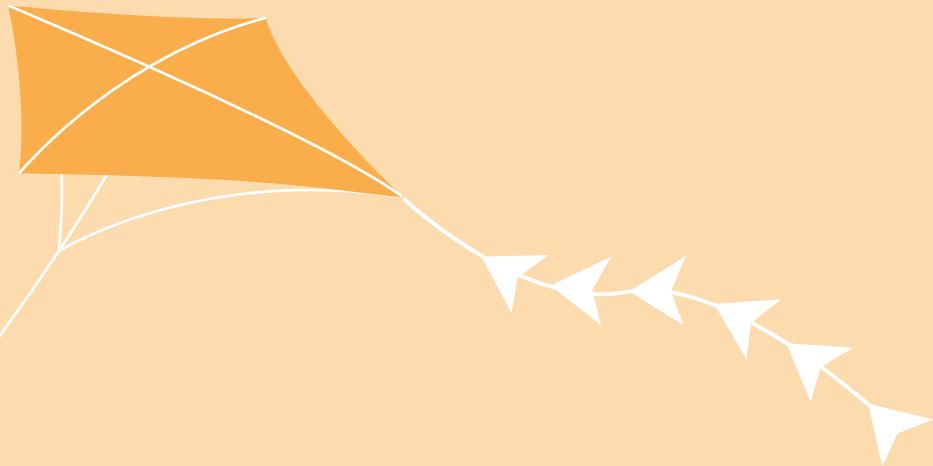
社会责任公开信息索引	62
------------	----

# 01

## 责任管理

公司简介 / 战略愿景 / 公司治理 / 责任理念 / 年度殊荣





# 4065 亿元

截至 2013 年末，全行总资产 4065 亿元，各项存款余额 3352 亿元，  
各项贷款余额 2200 亿元，当年实现净利润 41.16 亿元。

# 212 位

在 2013 年度全球 1000 家大银行中，上海农商银行排名 212 位，  
继续跻身全球银行 250 强；在国内所有入围银行中，排名第 19 名。



## 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，目前共有机构网点约 400 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、加强业务拓展和风险防控，强化人才和科技支撑，呈现良好的发展态势。截至 2013 年末，全行总资产 4065 亿元，各项存款余额 3352 亿元，各项贷款余额 2200 亿元，当年实现净利润 41.16 亿元。2010 至 2013 年，公司总资产、存款、贷款的复合增长率均为 18%，净利润的复合增长率为 28%，实现了持续较快发展。2013 年末不良贷款率 1.33%，贷款拨备覆盖率 195%，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 101 家金融便利店，推进社区共建，挂牌“社区金融服务中心”11 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 2013 年度全球 1000 家大银行中，上海农商银行排名 212 位，继续跻身全球银行 250 强；在国内所有入围银行中，排名第 19 名。

## 战略愿景

### 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、人才先行，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。

### 经营方针

差异化定位、特色化经营、精细化管理，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。



# 公司治理

2013年，面对外部环境的复杂多变和金融改革的持续深化，上海农商银行审时度势，始终把调结构、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，各项业务规模较快增长，市场占有率稳步扩大，业务结构得到优化，社区银行、网络银行、村镇银行建设开局良好，品牌形象持续提升。本行继续以先进上市银行为标杆，进一步完善公司治理结构，优化公司治理机制，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，推动全行转型发展。我行在《当代金融家》杂志主办的“第二届（2012年度）最佳中小银行评选”中荣获“最佳董事会”奖。

## 一、注重科学决策，扎实推进重大战略

一是研究制定2014-2016年发展战略。认真分析研究面临的新形势、新环境及2010-2013年战略执行情况，结合本行实际，反复论证、达成共识，制定《上海农商银行2014-2016发展战略规划》，坚持差异化定位、特色化经营、精细化管理，深化便民银行愿景、注入社区银行内涵，以盈利为导向，着力打造社区银行、网络银行、村镇银行三大特色，使本行逐步成为“中小微企业和居民综合金融服务提供商”、“互联网金融服务商”、“布设村镇银行投资商”、“同业金融市场交易商”、“科技运营服务商”。二是加快推动结构调整、优化资产配置。注重成本核算，推动内部资金转移定价（FTP）等精细化管理机制建设；坚持有保有压，拓展“中、小、微、农、科、贸”业务，做深做透产业链，不断提高议价能力；对接金融市场，优化资产配置，提高资产收益率；大力推动电子银行、信用卡、票据等新兴业务发展，培育发展投资银行、农信机构代理服务等新的盈利增长点。更名电子银行部，组建直销银行团队，全面参与互联网金融竞争。挂牌成立全国农信系统首家自贸区分行，积极参与自贸区金融服务。三是推动村镇银行稳健发展。明确以资本回报为导向，引导村镇银行立足本地经济，服务小微和三农企业。推动村镇银行控股管理重心从业务经营向产品研发、风险防控、科技支撑、员工培训等方面转变，建立健全服务收费、成本分摊制度。四是实现新一代银行系统成功上线。集全行之力，实现新一代银行系统顺利投产、平稳运行，有效支撑业务发展。五是有序推进上市准备。圆满完成房地产权属规范，实现资产增值。跟踪上市有关政策变化，密切与投行的沟通联系，做好上市相关准备。六是深化与主要股东的战略合作。有序推进与澳新银行技术与业务合作，相互推介客户，实现合作双赢、优势互补。



## 二、强化风险管理，提升风险抵御能力

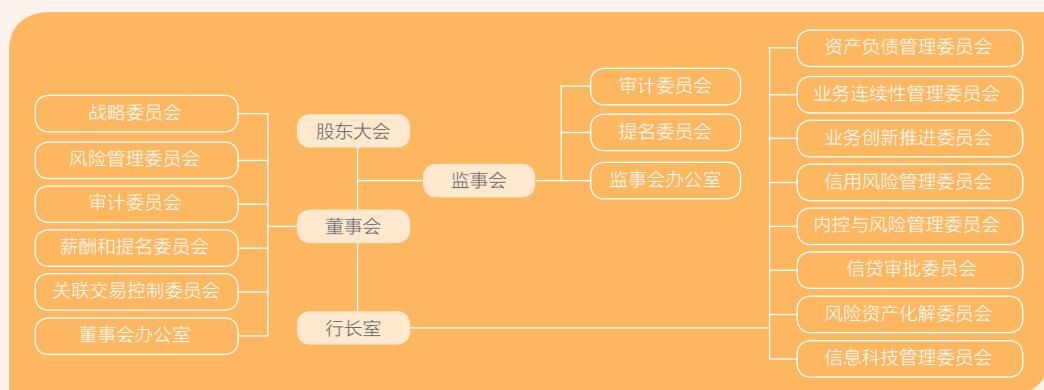
一是改革风控管理体制。实施嵌入式管理，推进差异化授信，实行专业化审批，推动团队化管理，实现职业化发展，提高风控质量和效率。二是强化重点领域不良贷款控制。加强存量贷款管理，特别是钢贸和光伏企业贷款等重点领域的信用风险管理。进一步严格不良贷款责任追究，提高审计监督频率，强化不良贷款清收和核销，遏制不良贷款反弹势头。三是提升风险管理精细度。制定适合本行实际的总体风险偏好、风险容忍度、集中度等指标值，进一步提高识别、计量、监测和控制各种风险的能力，有效防范和化解经营风险。四是稳步实施资本管理和新资本协议。落实资本充足率压力测试和评估，跟踪二级资本债、公司债、优先股等新型资本工具创新趋势，以及同业资本工具发行定价情况，为丰富资本补充渠道做准备。按照新资本协议实施规划要求，推动实施信用风险内部评级、风险偏好等项目。五是关注内控状况，加强案件防控。加大问责力度，提升内部控制管理水平，拓宽案防考评范围，完善案防信息交流，强化风险预警和风险排查，完善案件防控的长效机制。推动合规文化建设，加强员工教育，推进流程优化。关注重大案件、诉讼突发情况，提高处理效率，防范和控制声誉风险。

### 三、完善激励约束，优化人力资源配置

一是推广递延支付薪酬机制。贯彻落实监管部门稳健薪酬指引，在完善中层管理人员递延支付机制的基础上，研究扩大范围至全行关键岗位人员，在更大范围内实现短期和中长期目标相结合，将业绩、风险和薪酬相匹配。二是完善绩效考核机制。强化经济资本理念，对接盈利导向要求，在分支行绩效考核中引入全口径资本成本核算机制，准确衡量各机构的资本占用和真实盈利能力，进一步压降全行成本费用，深化资本节约型发展。三是优化人力资源配置。强化人力资源支撑，打造客户经理和产品经理队伍，引进和培养新兴业务人才和紧缺岗位人员。大力推进小微贷款专业团队建设。广泛开展业务资质评定，培养员工逐步成长为复合型营销人才。

### 四、完善公司治理机制，规范公司治理运作

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事意见建议的贯彻落实，注重治理实效。探索进一步拓宽公司治理信息报告制度覆盖范围，充分发挥董事的智囊作用，不断促进业务发展。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。及时为股东提供股权质押、转让等方面咨询，提高办事效率，提升服务股东水平。三是充分发挥专门委员会决策支持作用。各委员会在主任委员的召集下，按各自职责要求，积极选准课题深入一线调研，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，推动全行经营管理水平不断提升。



# 责任理念

## 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

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

## 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

**营销文化：**客户为先、因您而变、优质服务；

**风险文化：**依法合规、预防为先、严格管理；

**营运文化：**便利快捷、安全可靠、贴心周到；

**用人文化：**注重实绩、公平竞争、优胜劣汰；

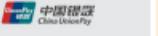
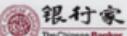
**创新文化：**敢为人先、开放容错、拼搏进取；

**协同文化：**目标共责、沟通顺畅、配合高效。

## 利益相关方

利益相关方	期望	回应
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续卓越的投资回报</li> <li>全面及时的信息披露</li> <li>完善健全的企业内部机制建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>及时、准确披露信息，努力提高透明度</li> <li>不断完善公司治理机制，依法合规、稳健经营</li> </ul>
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>优质的金融服务</li> <li>丰富的金融产品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>完善创新机制，加大创新力度</li> <li>在做好风控的前提下简化业务流程</li> <li>完善网络银行、移动支付等服务渠道建设</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>以人为本</li> <li>关注成长</li> <li>实现自我价值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工合法权益</li> <li>完善薪酬与福利体系</li> <li>深化人力资源综合改革</li> <li>完善职业发展规划</li> <li>探索卓越企业文化</li> </ul>
 供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚实守信</li> <li>互利共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>友好合作，相互尊重</li> <li>公平立约，诚实履约</li> <li>公平竞争，阳光采购</li> </ul>
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持实体经济建设</li> <li>促进企业稳健发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极贯彻国家和地方政策，支持服务三农、小微</li> <li>支持国家重点行业发展和城市基础建设</li> </ul>
 社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持社区建设</li> <li>服务社区居民</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善社区银行布局，深化社区对接</li> <li>强化社区银行功能，提升综合服务能力</li> <li>加大社区宣传培训力度，普及金融知识</li> </ul>
 公众与媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升社会形象</li> <li>积极回馈社会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强沟通、交流、合作</li> <li>丰富产品，优化服务</li> <li>积极参与社会公益事业，提升公众形象</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>节能减排</li> <li>绿色环保</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不支持高污染、高能耗行业</li> <li>控制成本，节约资源</li> <li>电子化办公，降低消耗</li> </ul>

# 年度殊荣

类别	logo	评奖机构	奖项名称
金融服务类	 <b>当代金融家</b>	当代金融家	第二届最佳中小银行评选“最佳董事会”奖
	 <b>CFCA</b> 中国金融认证中心	中国金融认证中心 (CFCA)	区域性商业银行网上银行综合发展奖
	 <b>金融界网</b>	金融界网	2013年度电子银行最具潜力奖、2013年度手机银行最佳创新奖、最佳区域性银行奖
	 <b>和讯</b>	和讯网	2013年度最具成长性地方银行
	 <b>中国银联</b>	中国银联	上海地区“ATM台均交易优胜奖”和“柜面通业务突出贡献奖”
	 <b>中国银行业协会</b>	中国银行业协会	“寻找好声音”活动“卓越业务团队”奖
	 <b>农信银资金清算中心</b>	农信银资金清算中心	农信银支付清算系统电子汇兑业务运行管理先进单位
	 <b>人民银行</b>	人民银行	2009-2012年度农村支付服务环境建设先进集体、2012年度上海市反假币工作先进集体
	 <b>银行家</b>	《银行家》杂志	“鑫农贷”荣获“十佳金融产品创新奖”
		市经信委、上海市促进中小企业发展工作领导小组办公室	2013年度上海中小企业融资服务最佳合作伙伴
	 <b>上海市银行同业公会</b>	上海银行业同业公会	上海银行业银团贷款最佳成长机构奖
	 <b>东方早报</b>	东方早报	2013年度最具创新力理财机构评选活动的“最佳营销奖”
	 <b>人民银行上海分行</b>	人民银行上海分行	2013年度储蓄国债统计分析工作考核评比一等奖
	 <b>中国银联上海分公司</b>	中国银联上海分公司	2013年度上海地区银联卡创新合作奖
	 <b>中国银联</b>	中国银联	区域性银行业机构重点项目合作二等奖、区域性银行业机构银联卡竞赛渠道项目二等奖、上海地区银联卡创新合作奖
		中国国债登记结算有限责任公司	“2012年度全国银行间债券市场优秀结算成员”称号
		全国银行间同业拆借中心	“2012年度银行间本币市场优秀交易成员”称号
	 <b>上海黄金交易所</b>	上海黄金交易所	“2012年度优秀报价银行”称号
银行排名	 <b>银行家</b>	英国《银行家》杂志	按一级资本排序，在2013年度全球1000家大银行中，上海农商银行排名第212位，继续跻身全球银行250强；在国内所有入围银行中，排名第19名

# 02

## 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

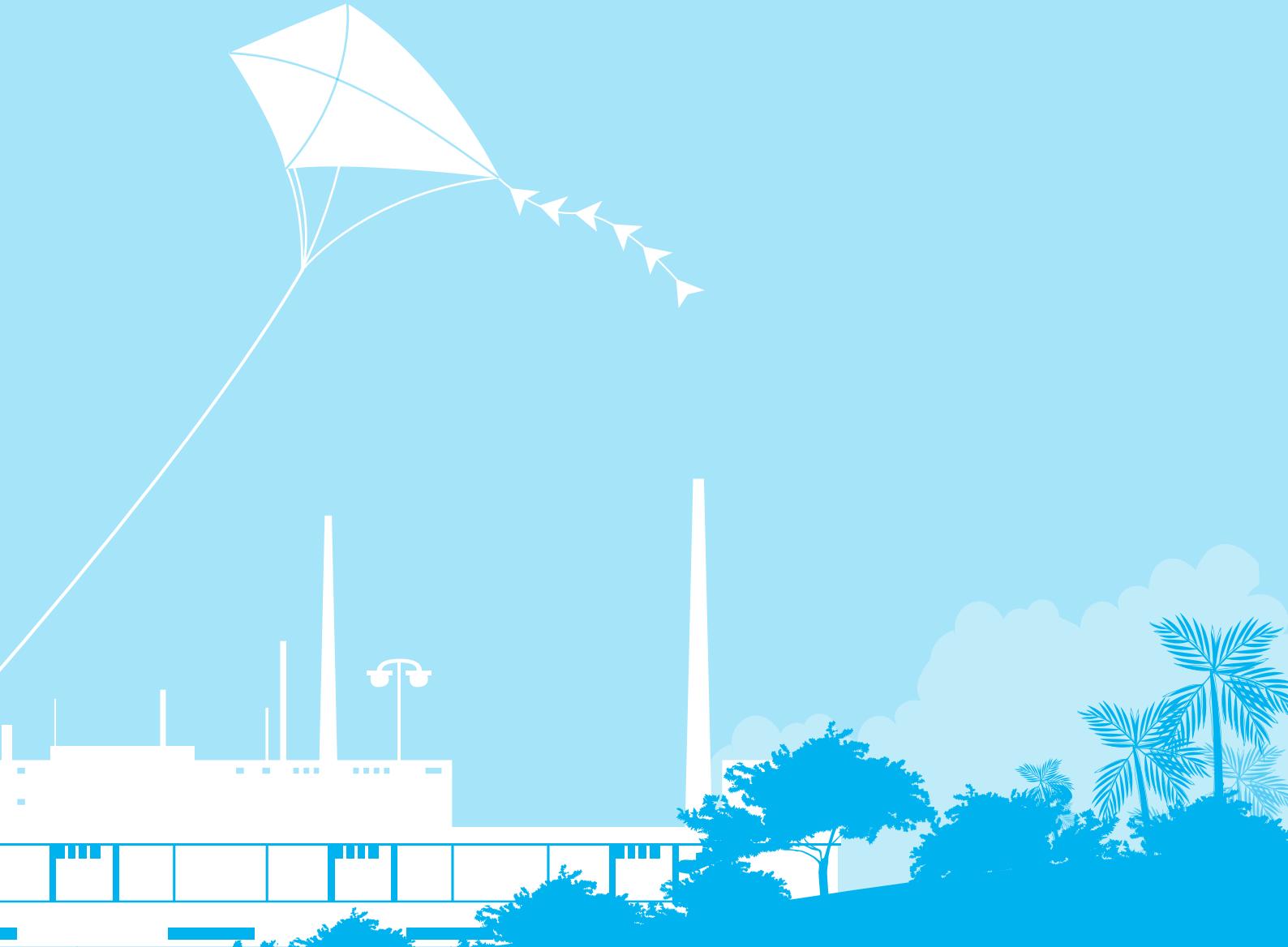


# 22.48 亿元

2013 年，上海农商银行缴纳企业所得税 22.48 亿元（上海地区），位列上海第三产业纳税百强榜第 9 位，较去年上升 3 位，为地方经济建设做出贡献。

# 61%

截至 2013 年末，在本市 388 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。



# 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，坚持科学发展、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，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、支持地方建设



2013年，上海农商银行坚持金融服务于实体经济的根本理念，把握经济结构战略性调整的机遇，结合上海市“四个中心”建设，加大对社会经济重点领域，特别是对城镇化建设、先进制造业、现代服务业、“三农”、中小微企业、科技型企业、贸易融资的支持力度。

2013年，上海农商银行缴纳企业所得税22.48亿元（上海地区），位列上海第三产业纳税百强榜第9位，较去年上升3位，为地方经济建设做出贡献。

### 2013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	占比
1	农、林、牧、渔业	287981.55	21558.00	1.31%
2	采矿业	10149.07	450.56	0.05%
3	制造业	4068094.75	424455.74	18.49%
4	电力、热力、燃气及水的生产和供应业	30203.00	1250.00	0.14%
5	建筑业	933444.21	86731.23	4.24%
6	批发和零售业	2011884.31	279269.54	9.14%
7	交通运输、仓储和邮政业	505288.33	35351.79	2.30%
8	住宿和餐饮业	241967.43	2200.00	1.10%
9	信息传输、计算机服务和软件业	122977.20	13487.81	0.56%
10	金融业	39524.42	3120.00	0.18%
11	房地产业	3953171.95	169142.12	17.96%
12	租赁和商务服务业	3293327.89	258020.97	14.97%
13	科学研究和技术服务	47301.28	1940.00	0.21%
14	水利、环境和公共设施管理业	580859.76	53525.28	2.64%
15	居民服务、修理和其他服务业	210952.28	5062.00	0.96%
16	教育	7229.61	500.00	0.03%
17	卫生、社会工作	9248.00	0.00	0.04%
18	文化、体育和娱乐业	24076.62	1130.00	0.11%
19	公共管理、社会保障和社会组织	5640.27	1500.00	0.03%
20	国际组织	0.00	0.00	0.00%

### • 支持城镇化建设

上海农商银行召开城镇化建设专题研讨会，明确优先支持城镇化建设的产业和商业布局、居住功能提升、教育医疗等民生领域基础设施建设。2013年，我行相继与嘉定、闵行、奉贤、金山、崇明等五个区（县）政府签订银政战略合作协议，建立长效沟通机制，进一步积极提升城镇化建设参与度。五个区（县）意向授信总额达250亿元，目前已完成实际授信50.4亿元，支持新农村建设各类项目9个。

### 2013年上海农商银行签订银政、银企合作协议一览表

时间	合作内容
3月1日	与嘉定区人民政府签署战略合作协议
3月12日	与奉贤区人民政府签署银政战略合作协议
4月18日	与交通银行签订全面战略合作协议
4月28日	与金山区人民政府签订战略合作协议
5月9日	与崇明县人民政府签订战略合作协议
9月6日	与虹桥商务区管委会签订全面战略合作协议
10月23日	与昆山经济技术开发区管委会签订全面战略合作协议
10月25日	与市经济和信息化委员会签署“上海市小额票据贴现中心”建设合作协议
11月12日	与上海春宇集团有限公司签订全面战略合作协议
11月22日	与江西省农信联社签订全面合作协议
12月26日	与上海市农业旅游经济协会签订全面战略合作协议



• 签约仪式现场

### • 支持自由贸易区建设

上海农商银行积极参与中国(上海)自由贸易试验区设点。自国务院正式批准设立中国(上海)自由贸易试验区后,我行及时研究跟进有关政策,积极寻求监管部门指导支持,认真做好自贸区范围内机构布局、分账系统建设、人员配备等准备工作。经过积极争取,经中国银监会批准,我行自贸区分行于2013年11月18日挂牌成立,成为自贸区第9家获批的金融机构,也是全国农信系统首家在自贸区提供金融服务的银行。

此外,我行于2013年获得金融衍生品交易资格,也是全国农信系统首家获得该业务资格的商业银行。针对当前自贸区跨境人民币资金流动政策和市场环境现状,我行还推出自贸区双向跨境人民币资金池业务,适时改造现金管理系统,为支持自贸区建设提供了有力保障。



## 第一财经

### 首家农村中小金融机构进驻上海自贸区

11月18日,上海农商银行自贸区分行正式挂牌成立,成为全国首家和唯一一家由农村中小金融机构在自贸区设立的银行业分支机构。而该分行的定位也有着“涉农”色彩。

上海农商行要抓三大农商行特色业务:参与搭建农产品交易平台并参与农产品贸易融资;和全国农信机构形成联动合作;借力战投澳新银行打通外币资产管理业务通道。

侯福宁在接受媒体采访时称,对于农产品平台的搭建参与工作,目前该行正在做市场调查及政策研究工作。他表示,国内的基础性农产品有望通过自贸区平台“走出去”,而市场对于降低交易成本、提高资金结算效率等有实际需求。

对于和全国农信机构的合作,侯福宁表示,一方面,想要借助自贸区平台开拓境外业务的涉农企业遍布全国,很多是其他农信机构的客户,而自贸区里目前只有该行一家农村中小金融机构,该行因此规划和其他农信社合作,为具有自贸区业务的客户寻求合作模式;另一方面,其他农信机构自身也有相关外汇和跨境人民币业务需求,上海农商行正计划开发相关同业金融产品。

对于借力其战投澳新银行,侯福宁在回应《第一财经日报》记者采访时称,其一,该行欲借助澳新银行的境外机构发展离岸业务、提供跨境融资,巧补自身没有境外机构的短板;其二,该行也欲借助澳新银行打通外币资产管理业务通道。

此外,上海农商行方面还表示,将集中全行资源,将大宗商品国际贸易融资、转口转卖项下的融资、仓单融资等业务集中在自贸区分行办理,并将结合自贸区客户群需求定制专门的信贷政策、产品服务和业务流程。基础业务方面,该行将以自贸区内客户离岸金融、国际贸易融资、外汇结算与结售汇等业务为主,同时辐射与区内客户有交易往来的区外的境内外客户,提供结算、融资、业务咨询等服务。



## 二、坚持改善民生

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。

### • 支持保障性安居工程

上海农商银行大力支持本市保障性住房建设，根据监管部门下发的需银行重点支持保障性住房贷款项目名单，截至 2013 年，我行保障性住房贷款余额为 48.03 亿元，较上年末增长 1.57 亿元，增幅为 3.37%。



### • 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。2013 年，根据市社保中心就“工资卡转养老金卡”业务举措，我行密切配合，与代发代扣企事业单位开展宣传及推广。

### • 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。2013 年，全行累计发放纯公积金贷款 4.65 万笔，放款金额达 194 亿元，市场占比达

## 纯公积金贷款 4.65 万笔



194 亿元  
放款金额

72.63%  
市场占比达

2680 户  
支持购买经济  
适用房家庭

7.6 亿元  
累计贷款金额

72.63%，其中，支持购买经济适用房家庭 2680 户，累计贷款金额达 7.6 亿元。

在为客户办理购房贷款的同时，我行通过二手房直通车平台，为客户提供可靠房源信息、免费提供便捷的房屋中介服务，切实减轻买卖双方的负担，为全市个人二手房贷款挂牌、交易、贷款等提供一站式便利服务。

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，积极为社区居民和小微企业提供综合性服务。围绕居民生活，推出代理销售火车票、飞机票、电影票功能；引进太平洋个人财产险，为个人家庭财产、家政人员、宠物投保提供便利；在柜面安装交通卡充值机，为客户提供公交卡（含 ETC）充值、移资业务，全年充值累计达 50,261 笔，金额为 2,524.49 万元，大大方便了社区居民；为去澳洲留学或移民的人士打通便利渠道，推出澳洲预开户业务。





二手房贷款直通车  
可提供买卖服务的银行贷款！



一站式缴费  
方便快捷

二手房贷款直通车 · 1
公用事业费代理业务 · 2

- 支持就业创业

2013年，上海农商银行与17家区县就业促进中心签约合作，于10月起代发促进就业专项资金。我行通过发放个人助业贷款、涉农个人生产经营贷款及综合授信项下生产经营贷款，解决就业者自主创业融资困难。全年共发放上述三类贷款1244笔，金额合计13.95亿元。

此外，我行和政府部门合作推出青浦郊区妇女创业贷款、松江农场主信用贷款、浦东新区市民创业贷款，切实解决创业人员的贷款需求，并通过妇联、团委等渠道定期给创业人员作金融、贷款业务培训，帮助其了解相关贷款知识。

就业专项资金

13.95  
亿元



### 青浦支行受邀解读妇女创业贷款政策

2013年2月28日，青浦支行受白鹤镇妇联邀请参加了白鹤镇农家乐培训班。白鹤镇是青浦区草莓主产地，大大小小农民合作社集聚，活动参与人员近150名，包括农家乐农户、草莓种植户等。

培训班重点介绍了支行妇女创业贷款，就相关准入要求、操作流程等进行了解读。妇女创业贷款是青浦支行的特色个人类贷款，旨在扶持妇女创业，自2007年开创以来，已经陆续发放50多笔，金额近500万元。虽然每笔可发放金额较小，但支行不以“小”而不为，尤其在扶持金泽、练塘地区的养殖户上，深受农户青睐。

## 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。

#### • 优先信贷支持

上海农商银行始终坚持倾斜的信贷政策，加大对粮食生产、加工、储藏流通、蔬菜种植、“菜篮子”工程及相关配套服务等领域的支持力度，对各类“三农”信贷业务，特别是“菜篮子”工程和粮食生产企业实行优惠利率，降低农业和粮食生产企业及个人的融资成本，让利于农业、让利于农民，促进农业增产、农民增收。截至2013年底，我行涉农贷款余额合计569.06亿元，占各项贷款的25.86%，比年初增加38.21亿，增幅7.2%。

#### 涉农贷款情况表

	单位	2013年	2012年	2011年
涉农贷款	亿元	569.06	530.85	493.53
农户贷款	亿元	33.08	35.76	38.93
农村企业及各类组织贷款	亿元	77.52	74.37	70.77
城市企业及各类组织涉农贷款	亿元	458.45	420.72	383.84
其他涉农贷款	亿元	0	0	0



#### 上海崇明沪农商村镇银行获支农再贷款

2013年3月14日，人民银行上海分行与上海崇明沪农商村镇银行签署支农再贷款协议，授予崇明沪农商村镇银行2亿元的支农再贷款额度，期限不超过1年，用于支持“三农”领域的信贷投放，这是人民银行上海分行在上海开办的首笔支农再贷款业务。崇明沪农商村镇银行表示，将用好用足支农再贷款，进一步加大支农服务力度，不断提高支农服务水平。再贷款是重要的央行货币政策工具，在引导资金投向中发挥着重要作用。1999年，经国务院批准，人民银行开始办理支农再贷款业务，用于支持金融机构扩大“三农”信贷投放。近年来，支农再贷款运用力度得到加大，人民银行一方面按照强化正向激励的原则，持续大幅增加支农再贷款额度，另一方面改进管理方式，拓展适用范围，目前贷款发放对象已经由设在县域的农村商业银行和村镇银行拓展到市区。



## 上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持



上海农商银行和各村镇银行是上海主要提供支农金融服务的商业银行。截至 2013 年 3 月末，上述银行对禽类养殖户的贷款余额合计 1.9 亿元，贷款户数 73 户，在当前禽类养殖业经营困难、贷款质量出现恶化趋势的情况下，上述银行加强了金融帮扶力度，力助禽类养殖户平稳渡过难关。

面对 H7N9 流感对禽类养殖业的冲击，这些银行增加专项贷款规模，控制利率水平，不抽贷、不限贷、不加息，对已到期的贷款按照原有授信条件予以展期或还旧借新，积极支持禽类养殖业渡过难关。

上海农商银行承诺，继续对禽类养殖专业社及大型养殖户的信贷需求予以政策倾斜，一是原则上利率不高于基准利率，二是信贷规模只有下限管理，不设上限控制。

上海崇明沪农商村镇银行在继续支持 5 家禽类养殖农民专业合作社的基础上，已向人民银行提出增加 6000 万元专项支农再贷款的申请，利用该项资金解决专业合作社、养殖户的资金困难，同时采取免开户费用、贷款利率执行人民银行基准利率等措施，尽可能降低养殖专业合作社的融资成本。

4 月 15 日，上海农商银行就解决定点加工企业收购家禽所需的流动资金贷款事宜与上海市农委、市财政局联合召开了专题会议。会议决定，对列入定点收购活禽企业名单的 12 家企业提供财政支持，由上海农商银行及时对接企业、了解企业的资金需求并提供信贷支持，且专项贷款适用基准利率。目前，该行已了解 4 家企业有贷款需求，信贷额度为 2000 万元。



### • 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，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。继续推进支农惠农产品——“鑫福农卡”，实现有效卡量 23.5 万余张，活跃卡量 18.7 万余张，进一步为涉农人群提供便利的金融服务。



### 上海商报

#### 上海农商银行鑫农贷在京获“十佳金融产品创新奖”

近日，在北京举行的“2013 中国金融创新奖评选”活动中，上海农商银行“鑫农贷”——新农村建设项目贷款金融产品从 20 多家全国性银行、近百家地方性银行和 600 余份参选案例中脱颖而出，荣获了“十佳金融产品创新奖”。本次评选由《银行家》杂志社携手中国社会科学院金融研究所财富管理研究中心联合主办，众多财经主流媒体共同发布，得到了中国银行业协会的友情支持和国内外众多知名高校与研究机构的大力协作。

据记者了解，“鑫农贷”是支持宅基地置换项目的专项业务产品，面向新农村建设中农村宅基地及周边非耕地的拆旧、复垦和安置房建设等环节，主要用于农民和企业动迁、宅基地复垦、农民镇保、养老吸劳、青苗补偿、安置配套商品房购买或建造成本等。

宅基地置换有利于节约土地、扩大农村消费需求，

是改善郊区农民生活和居住环境的重要举措。早在 2005 年，上海农商银行就启动了对本市首批宅基地置换试点项目的融资支持。

此次推出的“鑫农贷”参与项目涵盖了上海嘉定区、松江区、崇明县、浙江嘉善县和江苏昆山市等地，解决了借款主体在宅基地置换过程中的资金缺口，协助政府部门加快了城镇化建设的进程，也是该行践行社会责任的重要体现。它丰富了上海农商银行的金融产品体系，强化了对“三农”客户群体的服务支撑。截止 2012 年年末，上海农商银行对新农村建设贷款项目授信超 33 亿元，已发放贷款近 22 亿元。





### “支付结算系民生、金融服务惠三农”

#### ——上海农商银行承办集中宣传活动 改善农村支付服务环境和水平

不断完善以支付服务为基础的农村金融服务，支持三农、服务三农，促进城乡一体化发展，是上海金融系统义不容辞的责任。日前，由人民银行上海总部主办、上海农商银行承办的上海市改善农村支付服务环境集中宣传活动在崇明举行。

上海农商银行在活动中表示：近年来，本行以“做强郊区、拓展城区、立足上海、辐射周边”为市场定位，以社区居民、中小企业和“三农”为主要客户群体，努力建设服务大众、贴心周到的便民银行，在改善农村地区尤其是崇明县的支付服务环境工作上取得了一定成果，主要体现在营业网点分布广泛、电子渠道日益完备、产品服务种类丰富、金融宣传深入社区等方面。作为支农主力军，上海农商银行将在人民银行上海总部、市金融办、市农委、各区县政府的领导和支持下，不断提升农村支付服务水平，推出适应农村发展、符合农民需求的产品，以优质的金融服务为上海“三农”发展添砖加瓦。

此次宣传活动围绕“支付结算系民生、金融服务惠三农”主题开展，旨在宣传改善农村支付环境的重要意义，介绍上海地区改善农村支付服务环境的工作成果。当地群众热情参与，宣传互动效果良好。

#### • 拓宽支农渠道

为响应国务院和银监会号召，强化“三农”服务范围和力度，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家位于国定贫困县或中西部省定贫困县，有效弥补了金融服务空白，进一步助推了贫困地区的经济发展。截至2013年末，35家沪农商村镇银行经营情况良好，全年合计实现账面利润2.53亿元，存款总额162.91亿元，贷款总额100.17亿元，农户和小微贷款合计占全部贷款比重达到91.6%，户均贷款131.4万元，合计提取拨备1.56亿元，拨备覆盖率达到150%以上，资本充足率24.4%，不良贷款率0.2%。



账面利润

2.53  
亿元

存款总额

162.91  
亿元

贷款总额

100.17  
亿元



### 沪农商村镇银行创特色、重服务，大力支持当地经济发展

在上海农商银行的大力支持下，沪农商村镇银行开发符合当地实际需求的业务产品，相继推出银票贴现、保函、委贷、退税质押等7项标准产品，以及林权抵押贷款、商品融资、“随薪贷”、“物业贷”、“商用车贷”、土地承包经营权质押贷等8项个性化产品。开发上线借记卡、网上银行、自助机具和4009962999全国统一客服电话，推出了具有借贷合一功能的“惠众贷”产品，接入人民银行大小额支付系统、加入农信银系统，为农村、农业、农民提供了全面、快捷、方便的支付结算渠道。

沪农商村镇银行始终坚持服务“三农”的市场定位，秉承“客户为先，员工为本，股东为重，高效便捷，

稳健发展”的经营理念,发挥“灵活、方便、快捷、高效”的优势,为“三农”经济发展提供强有力的支持。

聊城沪农商村镇银行积极延伸服务范围,组织员工深入乡镇和农贸市场,实行上门跟踪服务,了解农户经营情况,询问金融需求,为客户提供最合适的金融服务,发挥村镇银行服务“三农”的前沿作用。

石门沪农商村镇银行结合当地县域实际,组织召开了“石门村镇银行—橘农之友联谊会”,对广大桔农之友的二级经销商进行现场产品推介,与石门县橘农之友合作社签订战略合作协议,成为了广大橘农的坚强后盾。

临澧沪农商村镇银行通过深入乡镇了解到当地一家果业公司因生产周期问题,每年有近300万元的流动资金周转压力。为此,该行立即组织信贷人员赴厂房开展贷前调查和现场办公,突出“机制灵活、服务高效、办事快捷、周到细致”的服务优势,为切实解决该公司资金链问题提供了有利支持。

建水沪农商村镇银行为拓展农户信息获取渠道,与云南省联通公司、云南省农业龙头企业红河州和源农业有限公司三方签署了合作协议,共同打造“和源农业信息化平台”,为农户提供技术、生产、销售、结算等全方面信息服务,解决当地农民单打独斗及盲目投资的情况。

保山隆阳沪农商村镇银行利用晚上村委会召集村民开会时机送服务、送宣传进村入山区,用最短的时间完成了身份证核查、定期账户开立、资金存入、存折交接、配合发放等工作,为当地农民提供了家门口的贴心服务。



## 上海商报

### 崇明沪农商村镇银行服务三农

今年一季度末,上海农商银行发起设立的上海首家村镇银行——上海崇明沪农商村镇银行各项存款余额近14亿元,各项贷款余额近7.5亿元,实现拨备前利润总额1269万元。在去年上海市所有村镇银行中,该行涉农类信贷余额、比例最高,人均利润总额最高,ROA、ROE、资本充足率、货币信贷评估等各项指标均名列前茅。

#### 涉农类贷款余额超6.5亿

作为上海农商银行发起设立的上海首家村镇银行,上海崇明沪农商村镇银行自2009年2月开业以来,在四年多的时间里坚持“服务县域、服务三农、服务小微企业”的经营宗旨,秉持“小、快、活”的经营特色,逐渐成为了崇明地区具有较高知名度的农村金融主力军之一。

在“服务三农”方面,2013年一季度末,上海崇明沪农商村镇银行按央行统计口径计算的涉农类贷款余额超6.5亿元;农民专业合作社贷款余额近

8000万元,同时对于该类贷款给予利率反哺政策,统一执行基准利率。

据记者了解,近年来,崇明县农民专业合作社发展迅猛,目前已有600多家农民专业合作社注册成立,其中43家被评为市级示范农民专业合作社,涉及种植业、养殖业、农机服务业、农产品加工销售及农业旅游等多个产业。上海崇明沪农商村镇银行相关负责人向记者介绍,针对这种情况,上海崇明沪农商村镇银行积极主动与县农委保持联系,了解目前发展现状,对农民专业合作社的贷款需求进行了调查、摸底,专门制订了相关制度和业务流程,加大了对农民专业合作社及其成员的信贷支持。同时,把种植业、养殖业和农产品加工业纳入银行信贷支持的重点对象,实行宽松的信贷政策,根据其实际经营管理情况追加一定的贷款授信额度,并对合作社及其成员贷款一律给予基准利率。可以说,这不仅是上海崇明沪农商村镇银行服务三农的体现,也是该行服务县域的体现。

### “三农”担保贷款占比 86%

上海崇明沪农商村镇银行切实把信贷支持小微企业发展纳入到每年的重点工作之一，落实在具体的贷款营销中，积极加强银企合作，积极与县担保公司合作，为一些财务指标、经营状况不理想、不能提供抵押担保的企业解决在生产发展中的资金矛盾，确保有限的信贷资金发挥更有效的作用。

据上述负责人表示，崇明县融资担保中心是唯一具有政府背景、由县财政出资的县政府担保机构。上海崇明沪农商村镇银行充分利用这一平台，支持三农业务拓展，截至 2012 年末，上海崇明沪农商村镇银行“三农”担保贷款笔数占该机构总笔数的 86%；贷款余额占该机构担保总额的 93%。

另外，对于央行今年 3 月授予上海崇明沪农商村镇银行 2 亿元的支农再贷款额度，据该负责人透露，截至今年 5 月末，上海崇明沪农商村镇银行向央行借入支农再贷款余额为 1.2 亿元，利用支农再贷款资金累计发放贷款金额近 1.3 亿元，累计户数近 70 户。

### 信贷产品余额超 7 亿元

上海崇明沪农商村镇银行还为农户量身打造了六个信贷产品，在信贷产品上突出“活”字。据悉，开业之初，上海崇明沪农商村镇银行便推出了“种植贷”、“养殖贷”、“小微贷”、“农机贷”、“消费贷”、“农贸贷”等六个信贷产品，满足不同行业、不同客户的贷款需求，并通过印制宣传单、电子广告屏、电视台等各种方式广泛宣传，吸引了一大批贷款需求者，取得了明显的效果。截至去年年末，六个信贷产品贷款余额超 7 亿元，占各项贷款余额的 93%，有力支持了本地“三农”的发展。

“今年，我们行工作重点仍然是支持农民专业合作社发展和新农村建设方面。”该负责人表示，“主要工作是加强同县政府、县农委和安信农保的沟通，深入调研，挖掘新的客户源。”

## 二、助力小微企业

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，将服务小微企业视为己任。截至 2013 年 12 月 31 日，我行国标中小微贷款余额 1319.6 亿，比年初增 97 亿，增幅 7.95%；国标小微贷款余额 847.39 亿，比年初增 65.80 亿，增幅 8.42%；单户授信总额 500 万（含）以下小微型企业贷款余额 120.27 亿，比年初增 24.93 亿，增幅 26.15%。



### 上海农商银行获评中小企业融资服务最佳伙伴

上海农商银行在市中小企业发展领导小组办公室组织的评选活动中，被评为全市 5 家“中小企业融资服务最佳伙伴”之一，在获奖机构中排名第二。



### 项目实例：

小微企业因注册资金较少，经营规模较小，市场抗风险能力较弱，缺乏足够可用于担保抵押的资产等原因，很难及时筹集到所需的生产经营资金。但小微企业在增加就业、活跃市场、产业升级等方面发挥着重要作用，它关系到整个经济能否稳健、可持续发展，因此浦东分行将加强小微企业金融服务、全力解决小微企业融资困难瓶颈视作义不容辞的责任，针对企业经营实际情况，想方设法满足企业融资需求。

#### 浦东某轴承厂雪中送炭解决燃眉之急贷款余额增至 400 万元

浦东某轴承厂，原系村办制造加工企业后改制为私营企业，2010 年面临重大经营危机，存货的大量积压和销售渠道的狭隘，使得一批零部件的货款没法支付，供应商也不再为该厂供货，该厂被迫暂停运营。厂长四处想法筹款，但由于其无销售渠道，遭到了多家金融机构婉拒，当地其他小企业的援助也未能使其脱离困境。了解到这一情况后，上海农商银行浦东分行立即赴该企业进行调查，得出了贷款风险很大不宜介入的结论，但是由于该厂是本土企业，在当地一直有着良好的声誉和信用，经过慎重评估，分行向其发放了 100 万元流动资金贷款。这“雪中之炭”的贷款资金解决了企业的燃眉之急，使其扭亏为盈。目前该企业生产经营正常，在浦东分行贷款余额增至 400 万元，业务量与销售额逐年递增，2011 年实现销售额 1400 余万元，2012 年增至 1900 余万元。

#### 张江园区某高科技企业房东企业银行三方共赢企业获授信 500 万元

张江园区内某高科技企业，具有较为先进的技术手段，但产品尚处于研发阶段，大量的精力和资金投入研发上，未形成大规模销售。且科技型企业大多是轻资产企业，不具备不动产抵押担保的条件，银行按照传统模式很难介入，而这一企业更是无力提供其他任何贷款担保方式。上海农商银行浦东分行认真分析了该企业情况以及同类产品市场情况，在充分论证后认同了企业的经营发展思路，对此，上海农商银行说服了该企业的房屋出租方为该企业提供保证担保，最终企业获得授信 500 万元。2011 年公司销售收入仅为 74 万元，获得授信后，2012 年销售收入迅速增长，达到 524 万元。2013 年公司与园区内多家单位进行合作，开展合同能源管理项目，预计全年可实现销售收入 2000 万元，实现了“一年一个样，三年大变样”，达成了房东、企业和银行的三方共赢。

小微营业网点

56

家

小微专营团队

64

支

#### • 健全机制优化流程

2013 年，上海农商银行健全小微企业金融服务“八个专”发展机制（专职的营销团队、专营的营业网点、专业的目标市场、专属的产品支撑体系、专用的审批机制、专项的考核政策、专门的培训体系和专供的社会化服务体系），打造专业化服务品牌和业务模式。

进一步推进小微企业专营网点和专业化营销团队建设，全年共设立 56 家小微专营网点和 64 支小微企业专营团队。继续完善小微企业贷款考核机制和审批机制，加大对专职营销人员的考核激励力度，提升专职营销团队的市场拓展能力。

制定《小微企业授信业务操作规程》，从贷款调查、审查、审批、先决条件落实、贷款发放、贷后检查等多方面优化操作流程，通过自动化审批系统，提高审贷效率和放款速度。



## 为更多小微企业提供“及时雨”



企业最需要资金的时候，如果银行给予融资，来一场“及时雨”，就能让一家企业发展壮大。上海农商银行借助网点遍布城乡的优势，将“中、小、微、农”作为战略发展突出位置，并明确将500万元以下的小微客户纳入零售贷款业务管理部进行专业归口管理。近几年来，通过精心耕耘小微企业市场，迎来了超预期的收获。

金山区的亭林镇寺北路上，一派热闹景象，上海农商银行亭林支行就坐落于此。“这几年，来金山落户的企业有‘两多’：外地人开的企业多；注册型和贸易型企业也多，他们虽然注册在这里，但办公可能在市区。这些企业，都是我们的目标客户。”亭林支行行长陆峰芬说。

外地来沪企业，往往是“赤手空拳”闯上海，不但缺乏房产等抵押品，而且连个保证人都找不到；对注册型企业、贸易型企业而言，同样缺乏资产。因而，这“两多”企业恰恰是传统银行难以服务的企业：“这些人说走就走，贷款以后人跑了怎么办？”

金山一家化工有限公司就是这样一家注册型的贸易企业。企业从事沥青等化工产品的销售，因为缺乏资金，一年忙到头，几乎不怎么赚钱，去年全年盈利才7万元。企业老板眼看又拿到一笔订单，但没有可抵押的资产，愣是敲不开银行的大门。面对这样的客户，亭林支行进行了深入调查。企业在支行有账户，平时有日常结算量，且无违约记录，加之企业拿到了政府订单。上海农商银行决定给予企

业200万元信用贷款。得知这一消息，企业负责人简直不敢相信，今年6月放款后，企业迅速扩大经营，短短几个月已经实现100多万元盈利。

类似案例还有不少。松江有一家专用车辆公司，主要从事各类饲料专用车和畜禽运输专用车的设计和生产，急需研发资金。这家成立一年多的创业型小微企业因为缺乏销售规模，被不少银行认为风险太高而放弃。上海农商银行松江新城区支行接触企业后，业务员反复调研，认为他们的产品有市场，决定给予100万元授信，用于开立银行承兑汇票，帮助企业发展壮大，上海农商银行对其的授信也同步增加。到2012年，对该企业授信额已增至1000万元。

“给小微企业提供信用贷款，确实要冒风险。但我们在最关键的时候支持了小微企业，就赢得了一批与农商行一同成长的企业。现在，这些企业已经成为其他银行争抢的对象。”松江新城区支行副行长谢玉萍说。据了解，目前支行的客户中，有近一半是从“小”扶持起来的。

不仅如此，上海农商银行的客户经理坚持“诚、勤、细”原则，诚心诚意，勤快踏实、注重细节。对待企业客户，不但自愿担任企业的财务顾问，而且成为客户生活中的朋友。陆峰芬坦言：“农商行很实诚，对小微企业的评估费、公证费、抵押费全都免除，利率也控制在合理水平。评估费通常是抵押物的千分之一，企业仅此一项就能省几万元。”

### • 创新产品完善服务

上海农商银行以客户为中心持续丰富和创新小微企业金融服务产品。2013年，陆续推出连锁酒店加盟贷款（“鑫盟贷”）、小微企业自然人担保贷款（“鑫捷贷”）、根据企业现金流的“鑫POS贷”和医药流通领域的“鑫医贷”。成功设计并首次发布上海市小微企业融资环境综合指数，为小微企业信贷提供重要参考，间接引导小微企业健康发展。



鑫易贷、鑫捷贷、鑫盟贷



### 新民晚报

#### 国内首发小微企业融资指数

针对小微企业普遍面临的融资不畅问题，上海农商银行携手上海财经大学小企业融资研究中心，共同编制了国内首个研究小微企业融资环境指数——上海市小微企业融资环境综合指数（FEI），于11月27日发布。

这一指数简称“上财-上海农商银行小微企业FEI指数”，主要衡量融资成本，并结合其他影响融资的因素，综合反映了上海市小微企业的总体融资环境及其发展趋势。它包括四个分类指标：融资成本

指数、融资规模指数、融资需求指数和融资约束指数。

作为上海地区小微企业贷款客户和金额最多的银行之一，上海农商银行始终坚持以服务小微企业为己任，此次发布的FEI指数将为监管部门信贷政策的优化调整提供决策依据，也将为银行类金融机构信贷产品的制定提供参考，同时还能为政府及研究机构提供数据支持，间接地引导小微企业健康发展。

### • 搭建小微企业融资平台

上海农商银行积极参与小微企业论坛和金融服务活动，协调推进与各类行业协会的合作，搭建小微企业融资平台。2013年，我行与市工商联合作社签约，参加三十多次银企对接会议。在各区县工商联推荐的近40家优质中小企业客户中，已有近20家获得我行融资支持，融资余额近7000万元。合作开展各类小企业融资项目，参与上海银行同业公会“小微信贷产品信息查询平台”建设，跟踪企业融资需求情况，及时反馈客户信息。



#### 上海农商银行参加第七届上海中小微企业金融洽谈会

8月29日，第七届2013年上海中小微企业金融洽谈会在东亚展览馆开幕。我行出席金洽会，并参加了其间的金融创新论坛。通过固定展位，我行展示了小企业“鑫融”计划系列产品、小微企业融资产品、科技型企业融资产品、贸易融资产品、电子银行产品、信用卡产品等中小微企业最新金融服务和专属产品，并通过讲解为众多中小企业提供金融咨询服务。



#### 上海农商银行全力支持本市小额票据贴现项目

10月25日上午，上海市小额票据贴现中心在浦东软件园揭牌成立。我行与市经济和信息化委员会签署“上海市小额票据贴现中心”建设合作协议。根据协议，我行将授权所有网点受理小额票据贴现业务，承诺优先安排资金，给予专项额度保障，绝不因票据面额小拒办贴现业务；同时设置绿色通道，优化服务，简化流程。

上海市小额票据专项贴现服务项目由上海市政府领导、上海市促进中小企业发展协调办公室发起，旨在解决本市中小企业小额票据贴现难问题，进一步缓解中小企业资金紧张状况，体现了政府对本市中小企业发展的高度重视和关心。



### • 拓展科技金融

2013年，上海农商银行以张江科技支行为窗口，积极探索对接张江“一区十八园”，构建并持续推进“1+X”科技金融服务体系，每年确保30亿元信贷额度专项支持科技型企业融资，推出了中小企业OTC股权质押授信、“鑫才贷”等产品，确保科技金融持续增长。截至2013年末，我行科技企业贷款余额140.53亿元，科技型企业贷款户数达到779户。



上海金融报

## 借力科技金融服务实体经济 上海农商银行“鑫科贷”助科技企业点“实”成金

凭借在中小企业金融服务领域深耕细作的多年经验，上海农商银行深刻认识到科技企业这批具有不断创新蓬勃活力的生力军，已逐渐成为推动经济发展的重要力量。为进一步贯彻落实金融支持实体经济发展要求，充分发挥科技金融助推科技产业发展的牵引作用，积极探索科技金融创新与中小企业金融服务的契合点，上海农商银行打破传统、创新思路，推出“鑫科贷”金融服务方案，着力为科技型中小企业提供一站式、全覆盖的优质服务。

### 机制创新，打造科技金融服务一流体系 设置专营机构实现科技金融服务专业化发展

2009年7月，上海农商银行率先在总行层面设立科技型中小企业融资中心，着力提高对科技型、创意产业和现代服务业等中小企业金融服务的专业化和精细化管理水平。

2012年7月，上海农商银行在服务实体经济上又迈出坚实步伐，成立沪上首家科技支行——张江科技支行，聚焦创新型科技企业、专营科技型企业金融业务。

2013年7月，针对上海市对张江“一区十八园”的规划调整，上海农商银行挑选服务优质的就近网点，定向培育建设成为科技企业金融服务特色支行，构建以张江科技支行为龙头，对接张江“一区十八园”的“1+X”科技金融对位服务体系。

### 专项信贷额度保证科技金融可持续增长

上海农商银行每年安排30亿元信贷额度专项支持科技型企业。截至2013年7月末，全行科技型企业贷款余额超过130亿元，科技型企业户数超过700户，在不足两年半的时间里即实现了贷款余额、贷款户数的双翻番。

### 差异化风控机制确保质、量兼备，专业审批保证高效

针对科技企业特点，上海农商银行实施差异化的风险管理政策，开展精细化管理。统一、规范科技型企业的认定和统计，制定区别于其他行业的科技型企业信贷业务风险管理政策，适当提高科技型企业的贷款不良率风险容忍度，并综合考虑成本、风险和盈利目标等因素，制定科技型企业贷款利率风险定价指引。同时，为保证企业用款及时，上海农商银行建立科技型企业贷款专业审批团队，对科技型企业未上市公司股权质押贷款、订单贷款和知识产权质押贷款等创新信贷业务开展集中审批，优化审批流程，提高审批效率。

专业培训，强化专项考核除加强内部的互动联动机制外，上海农商银行特别邀请政府职能部门及外部专家，对科技金融专职人员开展业务和政策培训，提升业务人员的行业分析、营销和风险控制能力。制定科技金融业务专项考核激励政策，将科技型企业信贷业务指标作为对分支行的重要考核依据，纳入年度考核体系，充分调动全行业务开展积极性。

### 产品创新，打造“鑫科贷”科技金融服务品牌

针对科技型企业轻资产、缺乏抵押担保的特点，上海农商银行借鉴多年来服务中小企业经验，先后创新开发了未上市公司股权质押贷款、订单融资贷款、知识产权质押贷款、合同能源管理贷款、履约担保贷款等科技型企业信贷系列产品，为上海农商银行“鑫科贷”科技金融服务品牌注入丰富内涵。

知识产权质押创新升级上海农商银行于2012年三季度成为浦东新区第二批“全国知识产权质押融资试点”合作银行。签约半年时间，通过组织市场活动，

走访调研企业 100 余家，以企业的专利权、商标权及软件著作权等进行质押，授信总金额达到 4.47 亿元，为多家生物医药、信息互联网、先进制造业等行业企业配套信贷资金，切实支持实体经济建设。

2013 年，上海农商银行还将进一步加大对该业务推广及倾斜力度，确保完成 4 亿元知识产权质押融资。

#### 投贷联动，拓宽科技企业融资渠道

上海农商银行依托上海市科委、杨浦区政府等政府

部门，借助与创投、PE、担保、保险等专业机构的良好合作，积极探索开展投贷联动和投贷保联动业务，也接受企业以未上市股权和场外交易市场(OTC)股权办理质押授信业务，通过直接融资与间接融资相结合，大大拓宽了科技企业的融资渠道。

上海农商银行表示，做好科技金融服务是银行服务实体经济的重要工作内容。上海农商银行将一如既往，继续提升其科技金融服务能力，以“鑫科贷”为抓手，着力深化产融合作，服务实体经济，帮助科技企业点“实”成金。



### 三、网络银行普惠大众

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。2013 年，我行继续优化升级企业和个人网银系统，新增日鑫理财、黄金业务、银企对账和通知存款全程自助办理等功能。完成手机银行 2.0 版本升级，新增 Windows Phone 版手机银行，优化更新 iPad 版手机银行，满足移动支付需求。推出微信银行，通过微信服务平台向客户提供账户查询、金融信息查询、网点查询、优惠活动营销信息推送等服务。推出鑫 e 购网上商城，发展电子商务。

企业手机银行专为中小微企业量身定做，解决中小企业移动财务管理的需求；个人网银提供丰富便捷的服务渠道，方便个人客户查询账务、办理转帐汇款、购买理财和基金、缴纳公用事业费及网上购物。截至 2013 年 12 月底，我行企业网银开户数达 8.5 万户，个人网银开户数达 66.3 万户，企业电话银行开户数达 5.6 万户，手机银行开户数达 21.6 万户。

企业网银开户数

8.5

万户

个人网银开户数

66.3

万户

企业电话  
银行开户数

5.6

万户

手机银行  
开户数

21.6

万户



### “鑫 e 动”手机银行特色鲜明

上海农商银行“鑫 e 动”手机银行推出以来，依靠鲜明的特色赢得了客户的信赖。在金融界网站举办的“2012 领航中国金融行业年度评选颁奖典礼”上，我行“鑫 e 动”手机银行凭借在功能和服务上的创新突破，荣获“电子银行最佳创新奖”。

“鑫 e 动”手机银行包括个人手机银行和企业手机银行，以智能手机为平台，兼顾 Android、iOS ( iPhone、iPad ) 等主流移动终端操作系统，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，创新推出网银交易授权、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，个人手机银行免开户费，转账汇款手续费全免，企业手机银行跨行转账汇款手续费目前最高每笔仅 2 元。



### 信用卡微信服务平台“小福鑫”闪亮登场

上海农商银行信用卡微信服务平台（昵称“小福鑫”）于 2013 年 12 月 3 日正式上线。“小福鑫”力图以快捷、贴心赢得持卡人。“小福鑫”的首要特点是方便快捷。我行信用卡持卡人只需初次进行身份验证，将信用卡与微信进行绑定，即可快速进行账单、积分、额度查询，实时办理灵活分期、账单分期，调整临时额度和固定额度。如果信用卡不慎丢失，可以通过微信实时进行挂失和补卡，补卡成功即刻收到带有新卡卡号的通知短信。方便之外还注重贴心和周到。信用卡持卡人在进行消费、取现等交易后，即可实时收到微信提醒，和短信提醒一起构成维护持卡人用卡安全的“双保险”。持卡人在每个月都会收到账单提醒，到期还款日前也会收到微信提醒。同时，“小福鑫”还为持卡人提供了一个轻松查询当前热门活动的渠道，持卡人只需点击“刷卡有礼”就可以查看目前在进行中的各类营销活动。未来，“小福鑫”微信平台还将进一步开发积分兑换、语音查询、地理位置服务、微信支付等功能，对现有功能和服务进行全面升级。



# 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、拓宽服务渠道、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、打造社区银行，服务社会民生

2013年，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，深化社区银行建设，形成了“金融便利店”、“小微专营网点”、“财富管理中心（贵宾理财中心）”三大平台组成的社区银行服务体系。

金融便利店秉承“您下班，我营业”的服务理念，为社区居民提供晚间人工服务。我行以101家金融便利店为载体，不断加强与街道、乡镇共建，融入社区，服务社区居民，并在2013年挂牌成立若干家社区金融服务中心，服务社会民生。

小微专营网点遍布本市小微企业聚集区，达到56家。每个小微企业专营网点配备一支3-5人的专职营销团队，负责小微企业贷款业务的专业化、批量化营销。此外，我行将所有具备开办信贷业务条件的营业网点均作为小微企业贷款业务受理点，尽可能扩大小微企业贷款业务覆盖面。财富管理中心和贵宾理财中心配备专职理财经理、专属服务渠道、特色理财和增值服务，为中高端客户提供差异化的服务。

小微营业网点

56  
家

解放日报

### 上海街头多了金融便利店

七浦路有一家“金融便利店”，每天16时之后，几十平方米的小店里人站得满满当当，客户手里都拎着黑色的塑料袋或蛇皮袋，里面装满了当天收到的货款。旺季，老板们一天可以存入总共近1000万元，平时也有400万元左右。做牛仔裤生意的吴老板说：“以前每天打烊，我们就拎着蛇皮袋回家，里面都是现金。”

七浦路老板生意精，却也多金融盲。2010年圣诞节那天，上海农商银行在市场里开了一家金融便利店。门店很小，却十分便利：365天中春节休息3天，初四起全年无休。每天作息时间跟着市场走，比市场晚关门一小时，商户有足够时间来存钱。看到存款量大的，马上给自动存款机加钞箱；便利店每周都去上级机构换三四次零钱，因为大户需要；听到客户抱怨带着现金去外地进货不安全，金融便利店就介绍网银汇款，工作人员还到每个店铺手把手教小老板们使用。这一教，就是1000多户。

七浦路老板也有贷款难。不少店铺是租来的，没有抵押品，拿不出财务报表，甚至连流水清单都没有。针对这些情况，上海农商银行开发出一批适合商户需求的产品。以鑫成卡为例，申请手续简便快捷，客户可以在相应的信用额度内根据需要灵活支取，随借随还。有了金融支持，老板们可以加大进货量，收入也成倍增长。豪浦市场二楼一位做女装的老板，贷款200万元，去年9月一口气购入2.7万件羽绒服，



笑称“从小老板变成了中老板”。

一传十，十传百，从去年7月开始，市场里的大客户全来了，金融便利店的业务井喷，也越过了盈亏平衡线。

在社区，也陆陆续续迎来了延时服务的金融便利店，

经营时间最晚延长4小时，21时才关门。白领们可以下了班，去金融便利店办业务；中老年人可以吃完晚饭，散步散到金融便利店，缴水电煤费用。

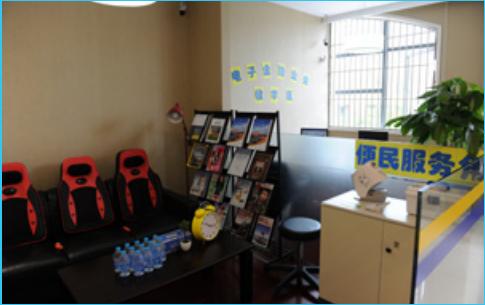
金融，就是随时随地，触手可及。这既是金融发展的终极目标，也将构成上海这座城市的独特魅力。



### 全市首家社区金融服务中心揭牌

2013年9月17日，上海农商银行与浦东新区张江镇合作打造的全市首家社区金融服务中心——张江镇社区金融服务中心在益江金融便利店挂牌。这是

我行贯彻落实监管部门要求，深化便民银行战略，推进社区银行建设，加强银政合作的重要举措。



## 二、优化网点功能，提升客户体验

### • 合理网点布局

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。截至2013年末，在本市388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。

上海农商银行升级金融便利店服务功能，在原有布局基础上，设置便民服务区、电子金融业务教学区、社区金融宣传区等多种功能服务区，提升客户体验。主动对接社区，成立社区金融服务中心，提供便民贴心的特色服务。

此外，我行发布2013版《营业网点品牌形象规划设计标准指导手册》，进一步优化网点功能，营造便捷、便利，

人性化与亲和、温暖感共存的网点环境。

### 优化业务流程

2013年,上海农商银行积极探索运用信息技术手段优化柜面业务流程,提高办理效率。整合个人开销户(卡)、单位开户业务中涉及的相关表单及流程,较大幅度提升客户开户及签约办理效率,受到客户广泛好评。

### 星级窗口服务

2013年,上海农商银行制定《标杆网点考核管理办法》、修订《营业网点服务标准化管理细则》等制度,在全行范围内推行网点服务标准化、精细化管理。

## 三、关注客户反馈,拓宽服务渠道

### 新一代银行系统成功切换上线

经过3年多的不懈努力,上海农商银行新一代银行系统于2013年6月端午节成功切换上线,6月13日正式对外营业。新一代银行系统运行总体平稳,顺利渡过了结息、年终决算等多个关键时点,经受住了业务高峰期的考验。

新一代银行系统建立了符合我行发展需要的信息系统技术架构,体现了“以客户为中心、以产品为导向”的业务发展理念,支持数据集中化、经营集约化、管理扁平化、决策科学化管理思想的落地;优化了业务处理流程,实现了业务过程化管理,实现风险管理关口前移和有效机控,实现了客户信息的集中化管理;可以进行灵活的参数配置管理,为未来的业务扩展和开发新业务提供灵活的方法,为我行业务发展和创新转型提供了稳定的技术支撑平台。

### • 完善客服

2013年,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。一是提高人工服务接通率。电话银行人工服务接通率为94%,较去年提升6个百分点。客户满意度达99.62%。“在线客服”访客总量为7.75万人次,较去年增长13.47%,平均接通率为92%。二是完善制度,强化管理。投产新一代客服工单系统,客户投诉以电子化流转替代纸质流转,提高投诉处理效率。制定《客服中心投诉受理及处理实施细则》,修订《客服人员绩效考核管理办法》,梳理《业务运营管理规范》等内部管理制度,提升内部管理水平。三是实现服务创新,打造上海特色。客服中心开通沪语特色服务,成为上海首家实现沪语服务的银行,提高本地品牌认知度。四是完善系统功能。投产排班管理系统,实现合理分配人力资源,精细化管理。完成录音录屏系统升级扩容,提高后台工作效率。升级坐席呼入系统和工单系统,优化系统架构和操作流程,增强多项坐席话务应用,新增活期存折查询、基金交易等多项业务功能。



1 行领导视察张江业务处理中心

2 新系统上线现场



沪语服务

防范电讯诈骗案件

78  
起

## 四、维护金融安全，保障金融消费者权益

### • 防范电讯诈骗 维护客户资金安全

2013年，上海农商银行从全力维护客户资金安全和积极履行社会责任的理念出发，大力配合银监部门、公安机关做好防范电讯诈骗案件工作，通过一系列防范电讯诈骗的宣传活动，进一步落实营业网点防范措施，并取得一定成效。全年成功防范电讯诈骗案件78起，保障客户资金安全的金额为514.6万元。成功防范的案件数量比2012年上升33%，成功防范电讯诈骗的分支行和营业网点数量与2012年同比，分别上升15.4%和35.5%。



#### 上海农商银行编印《电讯欺诈防范指南》

2013年9月17日，上海农商银行与浦东新区张江镇合作打造的全市首家社区金融服务中心——张江镇社区金融服务中心在益江金融便利店挂牌。这是我行贯彻落实监管部门要求，深化便民银行战略，推进社区银行建设，加强银政合作的重要举措。

#### 电讯欺诈防范工作指南 ——大堂保安

大堂保安电讯欺诈防范工作由保安担任，严格落实本行的防范电讯欺诈的工作要求，做到以下几点（即关注上海务工的外来人员客户、关注年纪较大的中老年客户、关注银行主要服务对象的中老年客户、关注办理大额转账的客户、关注办理大额存款的客户、关注账户与安全账户、关注风险事项等）。主要如下：

##### 识别（一转三转三主动）

1. 增强客户防范意识，阻止

2. 增强客户防范意识，阻止

3. 增强客户防范意识，阻止

4. 增强客户防范意识，阻止

5. 增强客户防范意识，阻止

6. 增强客户防范意识，阻止

7. 增强客户防范意识，阻止

8. 增强客户防范意识，阻止

9. 增强客户防范意识，阻止

10. 增强客户防范意识，阻止

11. 增强客户防范意识，阻止

12. 增强客户防范意识，阻止

13. 增强客户防范意识，阻止

14. 增强客户防范意识，阻止

15. 增强客户防范意识，阻止

16. 增强客户防范意识，阻止

17. 增强客户防范意识，阻止

18. 增强客户防范意识，阻止

19. 增强客户防范意识，阻止

20. 增强客户防范意识，阻止

21. 增强客户防范意识，阻止

22. 增强客户防范意识，阻止

23. 增强客户防范意识，阻止

24. 增强客户防范意识，阻止

25. 增强客户防范意识，阻止

26. 增强客户防范意识，阻止

27. 增强客户防范意识，阻止

28. 增强客户防范意识，阻止

29. 增强客户防范意识，阻止

30. 增强客户防范意识，阻止

31. 增强客户防范意识，阻止

32. 增强客户防范意识，阻止

33. 增强客户防范意识，阻止

34. 增强客户防范意识，阻止

35. 增强客户防范意识，阻止

36. 增强客户防范意识，阻止

37. 增强客户防范意识，阻止

38. 增强客户防范意识，阻止

39. 增强客户防范意识，阻止

40. 增强客户防范意识，阻止

41. 增强客户防范意识，阻止

42. 增强客户防范意识，阻止

43. 增强客户防范意识，阻止

44. 增强客户防范意识，阻止

45. 增强客户防范意识，阻止

46. 增强客户防范意识，阻止

47. 增强客户防范意识，阻止

48. 增强客户防范意识，阻止

49. 增强客户防范意识，阻止

50. 增强客户防范意识，阻止

51. 增强客户防范意识，阻止

52. 增强客户防范意识，阻止

53. 增强客户防范意识，阻止

54. 增强客户防范意识，阻止

55. 增强客户防范意识，阻止

56. 增强客户防范意识，阻止

57. 增强客户防范意识，阻止

58. 增强客户防范意识，阻止

59. 增强客户防范意识，阻止

60. 增强客户防范意识，阻止

61. 增强客户防范意识，阻止

62. 增强客户防范意识，阻止

63. 增强客户防范意识，阻止

64. 增强客户防范意识，阻止

65. 增强客户防范意识，阻止

66. 增强客户防范意识，阻止

67. 增强客户防范意识，阻止

68. 增强客户防范意识，阻止

69. 增强客户防范意识，阻止

70. 增强客户防范意识，阻止

71. 增强客户防范意识，阻止

72. 增强客户防范意识，阻止

73. 增强客户防范意识，阻止

74. 增强客户防范意识，阻止

75. 增强客户防范意识，阻止

76. 增强客户防范意识，阻止

77. 增强客户防范意识，阻止

78. 增强客户防范意识，阻止

79. 增强客户防范意识，阻止

80. 增强客户防范意识，阻止

81. 增强客户防范意识，阻止

82. 增强客户防范意识，阻止

83. 增强客户防范意识，阻止

84. 增强客户防范意识，阻止

85. 增强客户防范意识，阻止

86. 增强客户防范意识，阻止

87. 增强客户防范意识，阻止

88. 增强客户防范意识，阻止

89. 增强客户防范意识，阻止

90. 增强客户防范意识，阻止

91. 增强客户防范意识，阻止

92. 增强客户防范意识，阻止

93. 增强客户防范意识，阻止

94. 增强客户防范意识，阻止

95. 增强客户防范意识，阻止

96. 增强客户防范意识，阻止

97. 增强客户防范意识，阻止

98. 增强客户防范意识，阻止

99. 增强客户防范意识，阻止

100. 增强客户防范意识，阻止

101. 增强客户防范意识，阻止

102. 增强客户防范意识，阻止

103. 增强客户防范意识，阻止

104. 增强客户防范意识，阻止

105. 增强客户防范意识，阻止

106. 增强客户防范意识，阻止

107. 增强客户防范意识，阻止

108. 增强客户防范意识，阻止

109. 增强客户防范意识，阻止

110. 增强客户防范意识，阻止

111. 增强客户防范意识，阻止

112. 增强客户防范意识，阻止

113. 增强客户防范意识，阻止

114. 增强客户防范意识，阻止

115. 增强客户防范意识，阻止

116. 增强客户防范意识，阻止

117. 增强客户防范意识，阻止

118. 增强客户防范意识，阻止

119. 增强客户防范意识，阻止

120. 增强客户防范意识，阻止

121. 增强客户防范意识，阻止

122. 增强客户防范意识，阻止

123. 增强客户防范意识，阻止

124. 增强客户防范意识，阻止

125. 增强客户防范意识，阻止

126. 增强客户防范意识，阻止

127. 增强客户防范意识，阻止

128. 增强客户防范意识，阻止

129. 增强客户防范意识，阻止

130. 增强客户防范意识，阻止

131. 增强客户防范意识，阻止

132. 增强客户防范意识，阻止

133. 增强客户防范意识，阻止

134. 增强客户防范意识，阻止

135. 增强客户防范意识，阻止

136. 增强客户防范意识，阻止

137. 增强客户防范意识，阻止

138. 增强客户防范意识，阻止

139. 增强客户防范意识，阻止

140. 增强客户防范意识，阻止

141. 增强客户防范意识，阻止

142. 增强客户防范意识，阻止

143. 增强客户防范意识，阻止

144. 增强客户防范意识，阻止

145. 增强客户防范意识，阻止

146. 增强客户防范意识，阻止

147. 增强客户防范意识，阻止

148. 增强客户防范意识，阻止

149. 增强客户防范意识，阻止

150. 增强客户防范意识，阻止

151. 增强客户防范意识，阻止

152. 增强客户防范意识，阻止

153. 增强客户防范意识，阻止

154. 增强客户防范意识，阻止

155. 增强客户防范意识，阻止

156. 增强客户防范意识，阻止

157. 增强客户防范意识，阻止

158. 增强客户防范意识，阻止

159. 增强客户防范意识，阻止

160. 增强客户防范意识，阻止

161. 增强客户防范意识，阻止

162. 增强客户防范意识，阻止

163. 增强客户防范意识，阻止

164. 增强客户防范意识，阻止

165. 增强客户防范意识，阻止

166. 增强客户防范意识，阻止

167. 增强客户防范意识，阻止

168. 增强客户防范意识，阻止

169. 增强客户防范意识，阻止

170. 增强客户防范意识，阻止

171. 增强客户防范意识，阻止

172. 增强客户防范意识，阻止

173. 增强客户防范意识，阻止

174. 增强客户防范意识，阻止

175. 增强客户防范意识，阻止

176. 增强客户防范意识，阻止

177. 增强客户防范意识，阻止

178. 增强客户防范意识，阻止

179. 增强客户防范意识，阻止

180. 增强客户防范意识，阻止

181. 增强客户防范意识，阻止

182. 增强客户防范意识，阻止

183. 增强客户防范意识，阻止

184. 增强客户防范意识，阻止

185. 增强客户防范意识，阻止

186. 增强客户防范意识，阻止

187. 增强客户防范意识，阻止

188. 增强客户防范意识，阻止

189. 增强客户防范意识，阻止

190. 增强客户防范意识，阻止

191. 增强客户防范意识，阻止

192. 增强客户防范意识，阻止

193. 增强客户防范意识，阻止

194. 增强客户防范意识，阻止

195. 增强客户防范意识，阻止

196. 增强客户防范意识，阻止

197. 增强客户防范意识，阻止

198. 增强客户防范意识，阻止

199. 增强客户防范意识，阻止

200. 增强客户防范意识，阻止

201. 增强客户防范意识，阻止

202. 增强客户防范意识，阻止

203. 增强客户防范意识，阻止

204. 增强客户防范意识，阻止

205. 增强客户防范意识，阻止

206. 增强客户防范意识，阻止

207. 增强客户防范意识，阻止

208. 增强客户防范意识，阻止

209. 增强客户防范意识，阻止

210. 增强客户防范意识，阻止

211. 增强客户防范意识，阻止

212. 增强客户防范意识，阻止

213. 增强客户防范意识，阻止

214. 增强客户防范意识，阻止

215. 增强客户防范意识，阻止

216. 增强客户防范意识，阻止

217. 增强客户防范意识，阻止

218. 增强客户防范意识，阻止

219. 增强客户防范意识，阻止

220. 增强客户防范意识，阻止

221. 增强客户防范意识，阻止



### 上海农商银行奉贤钱桥支行成功拦截大面额伪造银行承兑汇票

2013年4月7日上午，奉贤钱桥支行柜面员工成功拦截了两张大面额伪造银行承兑汇票，金额分别为300万元和120万元。当天上午，钱桥支行柜面员工在受理某客户递交的两张银行承兑汇票时，根据前期支行组织培训的票据防伪知识进行审票时发现异样，第一时间向网点会计负责人汇报，网点会计负责人随即向支行财会部和当地派出所报告，经过支行财会部与网点反复比对，基本确定该客户递交的两张银行承兑汇票为伪造票据。但由于涉及票面金额较大，为了作进一步确认，支行财会部特邀请上海全融信息科技有限公司专门鉴定票据真伪的工作人员到现场进行鉴定，最终验证了支行的判断和验票结果。同时全融信息科技有限公司工作人员表示这是他们公司到目前为止遇到的票面金额较大且为初次遇到的造假技术。

### • 完善制度机制 保护金融消费者权益

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。制定《上海农商银行金融消费者权益保护管理办法》，建立本行消费者权益保护工作长效机制；成立消费者权益保护工作领导小组并制定领导小组工作规则，促进本行持续做好金融消费者保护工作。在全行范围内积极开展金融消费者权益保护公益宣传语及标识征集、知识竞赛等活动，强化全行员工消费者权益保护意识。积极投身公众金融教育活动，提高金融消费者维权意识和素质。



### 上海农商行拒绝侵占理财产品超额收益 与投资者共享

“理财产品亏本由投资者自担，多赚了归银行。”银行把理财产品的超额收益以浮动管理费的名义据为己有，一直都被指是银行的“霸王条款”。而近期上海农商银行的一款产品将超额收益按照二八成比例分为银行和投资者共有，银行不再独吞超额收益。

#### 理财产品超额收益二八分成

经常购买银行理财产品的投资者都知道，不论是保本浮动收益型还是非保本浮动收益型的银行理财产品，其预期收益率一般都是一个固定的数值。不论银行的投资标的高风险的还是低风险的，投资者都只能拿到预期的收益率。

然而，银行配置的投资标的所对应的风险与投资者获得的收益可能完全不匹配，即银行投资标的中大量配置信托等高风险高收益的产品，但给投资者的

预期收益率还是以配置固定收益类资产的水平，等于投资者承受的是高风险，获得的收益是低水平。银行可以无本获利，通过浮动管理费的规定拿走了原本属于投资者的超额收益。

近日，上海农商银行的一款理财产品则打破了这一惯例。据了解，上海农商银行发行的这款产品叫“鑫意理财福通 2013902 人民币理财产品”。该产品收益类型为非保本浮动，投资期限为365天，银行给出的预期收益率为4.5%-5.4%。

值得关注的是，上海农商银行在该产品的说明书中明确定义了产品固定费用以及产品的浮动业绩报酬。当产品年化收益率低于5.4%(含)时，银行不收取浮动业绩报酬；当高于年化收益率5.4%时，对于高出5.4%的收益部分，银行按20%的比例收取业绩报酬。



浮动业绩报酬是该产品与以往产品在收益分配制度上的最大不同。一般银行理财产品对高出预期最高收益率的部分，都是银行以浮动管理费形式全部收入囊中，投资者得到的仅是预期的最高收益。而以浮动业绩报酬收取一定比例的超额费用的分配模式

更类似于私募基金的收益分配模式，超额收益部分银行与投资者分成，等于银行释放了部分收益给投资者。

如果浮动业绩报酬以 20% 的比例提取的话，银行就让出了 80% 的超额收益。



# 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、创新助企业客户稳步成长

2013年，上海农商银行创新产品和服务，关注并支持企业客户稳步成长。小微企业授信自动化审批系统获上海市金融创新成果三等奖，有效提升小微企业信贷审批效率；完成现金管理系统建设，提升企业现金管理效率；丰富企业融资担保方式，推出中小企业场外交易市场股权质押授信业务；积极推介“鑫银关通”，便利进出口企业提高通关效率；继续打造“鑫”系列组合产品为小微企业提供“总有一款适合您”的融资选择。



### 丰富服务类别：集团现金管理业务取得新突破

2013年6月，上海农商银行圆满完成现金管理系统新设，集团现金管理业务取得突破。该业务可服务于集团性、连锁型企业客户、政府机关、事业法人，依托不断创新升级的系统平台，客户可实现本企业资金流动性管理、交易性管理和投融资管理等全方位财资管理。

现金管理业务根据客户特殊需求提供创新服务。7月，我行成功为某集团客户量身制定项目方案，内容涉及账户体系设置、资金划转、授信支持等个性化金融支持服务。



### 丰富担保方式：推出 OTC 股权质押业务

上海农商银行2013年推出中小企业场外交易市场股权质押授信业务（简称OTC股权质押业务）允许借款人以自有或第三人合法持有并符合本办法规定的OTC股权作质押担保，以此为主要担保方式向我行申请各类表内外短期授信业务。

目前，场外交易市场已成为创新型、高成长高新企业的有效筹资平台，成为优质中小企业的蓄水池和公开上市企业的孵化器。该业务的推出顺应了我国逐步建立多层次资本市场体系的趋势，依托以上海股权托管交易中心为载体的非上市公司股权托管和转让交易市场，为中小企业开辟了新的融资渠道，也帮助我行加强与场外交易市场的合作，吸取更多优质小企业资源。

目前，场外交易市场已成为创新型、高成长高新企业的有效筹资平台，成为优质中小企业的蓄水池和公开上市企业的孵化器。该业务的推出顺应了我国逐步建立多层次资本市场体系的趋势，依托以上海股权托管交易中心为载体的非上市公司股权托管和转让交易市场，为中小企业开辟了新的融资渠道，也帮助我行加强与场外交易市场的合作，吸取更多优质小企业资源。



### 丰富支付方式：积极推介“鑫银关通”

3月15日，上海农商银行召开“鑫银关通”业务推介会。“鑫银关通”业务是在原海关税费EDI电子支付业务基础上开发、为我行客户办理全国范围内海关税费支付的业务系统，可方便进出口企业提高通关效率，降低贸易成本。我行作为全国农信唯一获得该业务入网资格的银行，将紧紧抓住发展机遇，坚持本外币联动，积极开展交叉销售，为客户提供增值金融服务。



## 二、创新助个人客户轻松理财

2013年，上海农商银行创新特色金融产品，满足客户多样化的金融需求。立足金融便利店推广使用“鑫视点”智能营销终端设备，向客户直观推介各类产品服务，便利客户亲身体验。开发面向存量按揭贷款客户的鑫联贷、面向本市民公务员和事业单位员工的鑫风贷、面向收入稳定人群的鑫薪贷、面向公积金贷款客户的鑫速贷，并形成“随鑫贷”系列产品。开发针对特定用户群体的饭贴补助卡产品，提供更为有效合理的资金管理模式，满足市场对银行卡专款专用功能的需求。



### 丰富银行卡品种：长宁支行成功上线“政府部门伙食补贴”银行卡

11月25日，“长宁政府饭贴卡”项目正式上线。29日，长宁定西路支行成功代发了某街道的首笔139人的伙食补贴。目前，长宁支行已与长宁区内的八个街道达成合作意向，预计可发放“长宁政府饭贴卡”1000余张。

“长宁政府饭贴卡”是长宁支行根据区政府所辖街道伙食补贴发放需求而开发的一款专款专用的借记卡，仅供持卡人用于指定食堂就餐消费、POS消费以及查询功能。这款产品从支行提出需求到正式上线仅仅用了一个月的时间，在产品的营销过程中，支行基于敏锐的市场嗅觉，及时找到营销切入点，从客户角度出发提供量身定做的金融产品，制定针对性的营销方案，发挥了上下通力合作、主动向街道上门营销，逐一攻破的策略，切实按照街道的需求和时间节点，履行承诺，赢得了街道的认可，为农商银行树立了良好形象。同时，“长宁政府饭贴卡”的成功推出进一步丰富了我行银行卡产品品种。



### 丰富支付方式：首笔“速汇金”汇款业务成功受理

4月1日，上海农商银行滨江支行办理全行首笔“速汇金”业务，成功为一位土耳其个人客户解付来自伊斯坦布尔的美元汇款。

速汇金国际汇款业务是我行与速汇金公司合作推出的个人全球汇款产品，具有实时到账、办理方便、网络覆盖面广的特点。国际汇款最快10分钟到账。客户只需提供汇款密码及带照片的有效身份证件即可办理，无需事先在我行开立账户，也无任何额外手续费。我行与速汇金公司合作项下速汇金业务目前可提供的汇款币种为美元、英镑、欧元和澳元。



### 创新风控手段：“鑫安宝”安全产品投产上线

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。

为此，上海农商银行于2013年12月13日投产上线“鑫安宝”回复短信防控风险产品。我行客户在收到借记卡账户余额变动或个人网银登陆短信提醒时，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的现象。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。

我行推出的“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，为账户资金安全做出有效保障。



# 03

## 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

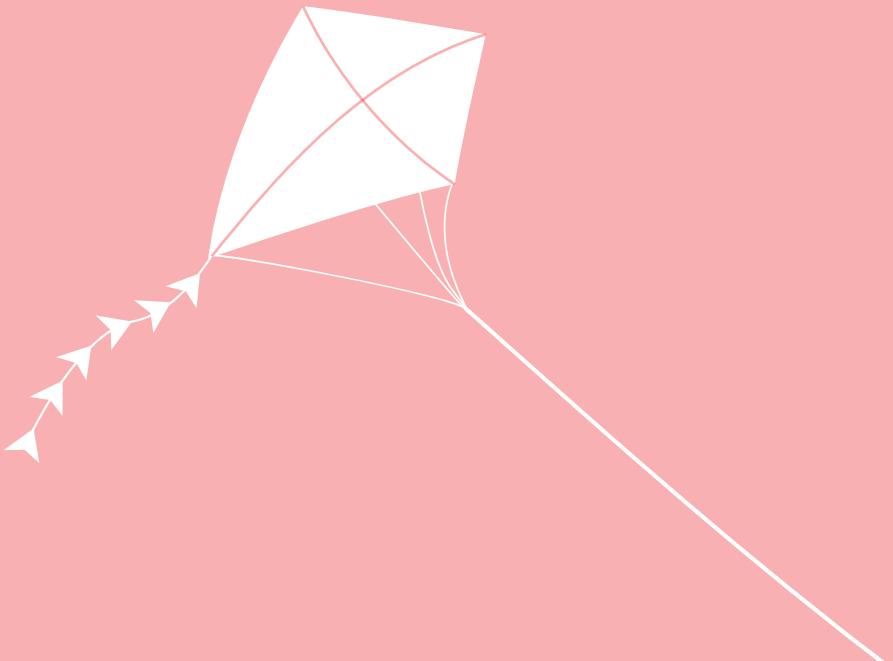


# 1130 场

全年累计开展“三进”宣传活动 1130 场次，其中“进小微”活动 326 场次、“进郊区”活动 112 场次、“进社区”活动 692 场次，参与活动的青年员工超过 14000 人次，活动覆盖面及影响力不断扩大。

# 250 万元

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 250 万元。



# 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。

## 一、保障员工权益

### • 保障员工基本权利

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提高工作效率的同时，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。

### • 积极推进民主建设

2013年，上海农商银行完善职代会制度，规范民主管理操作程序，提升职代会运行质量。动员职工积极参与企业建设，开展“我为建设美丽农商献一策”合理化建议征集活动，征集金点子350多条，较好促进我行发展。举办职工代表专业知识培训，提升职工代表履职能力。分级组织开展职工代表巡视调研工作，充分发挥职工代表作用。完成274家职工小家建设，营造温馨工作环境。

## 二、促进员工成长

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发展通道，开展多层次职业培训，不断提升员工职业能力。截至2013年底，我行在编人员共5934人，员工平均年龄36.4岁，男女比例为1:1.01，少数民族员工占比0.5%。其中：管理人员1016人，业务人员4852人，其他人员66人。在编员工中研究生学历488人，占比8.22%；大学本科学历4630人，占比78.03%；中专及以下学历816人，占比13.75%。

### • 广纳人才，完善职业发展通道

2013年，上海农商银行校园招聘应届生333人。其中，面向985高校招聘管理培训生15人。在进一步优化员



新员工入职培训

工队伍的年龄结构、知识和专业结构、促进我行业务发展的同时，也为提供就业岗位缓解大学生就业压力做出自身贡献。充实中层管理人才队伍，内部新提任中层干部 10 人，外部引进中层干部、业务骨干 7 人。强化干部管理机制，加强绩效考核，完善分支行班子成员考核方式。不断深化人力资源管理改革，进一步拓宽专业人才成长渠道，完善职业发展规划，开展业务序列评聘工作，面向客户经理、产品经理开展业务资质评定工作，促进复合型人才成长。

### • 加大培训，提高员工职业素质

2013 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”的实施原则，灵活运用网络培训、视频培训、模拟银行和面授培训等方式，开展各类员工在岗培训。组织核心账务系统系列培训，开展客户经理业务资质系列培训，拓展管理培训生、管理人员海外培训、移动学习等新型项目。全年开展培训 1530 次，较上年增长 7%，参加培训员工达 49939 人次，较上年增加 28%。



• 员工技能比赛现场



#### 上海农商银行荣获 2013 年中国企业年度最佳课件奖

上海农商银行定制开发核心账务系统系列电子课件荣获由在线学习教育网颁发的“2013 年中国企业 elearning 博奥奖——年度最佳课件奖”

上海农商银行高度重视新系统上线培训工作，研发系统全仿真系列课件，共计 62 门。课程元素多样化，既有严谨的图文说明，又有生动的情景动画；既有直观的流程演示，又有丰富的操作体验。课件内容紧密结合新系统特点，包含各业务“概念”、“制度”、“流程”、“操作”等知识点模块，并设置“新手训练营”仿真考试模块，从教学设计到培训考核，多管齐下提升培训质量。



#### 上海农商银行开展客户经理 / 产品经理行员等级晋级资质培训

2013 年，为进一步推动全行复合型人才队伍建设，上海农商银行根据计划率先在客户经理、产品经理条线开展实施行员等级晋级资质培训、考试。

总行通过系统性设计，完成了客户经理考试科目开发，包含了“公共基础”、“公司金融”、“零售金融”等 5 大科目，建立了专业化的考纲与题库。在培训方面，总行针对考纲内容开发 34 门业务课程，通过电子学习平台、行内集中面授等多种方式组织全行客户经理培训。全年共组织培训 10 期，参训 352 人；组织网上专题学习 14187 人次，累计学习时间 37684 小时；组织考试共 2029 科，应试 1777 人次。

## 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。

## 丰富多彩的文娱活动

2013年，上海农商银行注重员工业余生活和工作的平衡，开展第四届职工文化艺术节系列活动，建立摄影沙龙、舞蹈队、篮球队、足球队、龙舟队、民乐队等各类特色兴趣小组，组织员工参加市金融系统举办的各类比赛，举办首届员工技能劳动竞赛，建设温馨职工小家，为员工搭建展示个人才艺的平台，进一步增强凝聚力和归属感。



### 上海农商银行第四届职工文化艺术节圆满落幕

闭幕式文艺演出以“美丽中国、美丽农商”为主题，通过舞蹈、歌曲、小品、诗朗诵、戏曲表演等丰富多彩的艺术形式，生动展示了我行员工多才多艺的素养和积极向上的精神风貌。第四届职工文化艺术节历时4个多月，各单位精心组织，广大员工积极参与，达到了展现才艺、丰富文化生活、凝聚鼓舞士气的良好效果。期间，共有83幅作品参加书法绘画作品展示，516幅摄影作品参加摄影展示，84幅作品参加手工艺展示，97组选手参加了“秀·让梦想延续”第二届达人秀初赛。同时本届职工文化艺术节还开展了影视、歌舞等艺术鉴赏活动，各分支行工会文艺社团、小组等也积极开展活动，体现了“艺术生活、你我共享”的理念。

近2000名员工观看了艺术节闭幕式。



### • 关爱员工身心健康

2013年,上海农商银行以职工小家建设为抓手,累计投入510多万元,推动建成274个职工小家,营造温馨大家。提高全行员工疗休养费用标准;为全行员工发放电影观赏卡;组织全行职工体检及女职工专项体检;参加上海市总工会职工综合互助保障计划,为员工投保家庭财产险和人身意外险,持续关爱员工身心健康。

### • 帮扶员工送温暖



2013年,上海农商银行开展爱心一日捐活动,为行内困难职工捐款97万元;慰问30位特困职工、350多位一般困难职工,送上慰问金60多万元;探望大病、生病员工20多人,送上慰问金8.5万元。开展新系统上线、夏日网点防暑降温及年终结算慰问;举办重阳节敬老活动等,为员工送温暖。



274个  
职工小家



- 1 · 行领导年终决算慰问
- 2 · 普陀支行开展“爱心一日捐”活动
- 3 · 青浦支行开展2014年送温暖活动

# 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、金融服务“三进”

2013年,上海农商银行继续推进送金融服务进小微、进郊区、进社区(“三进”)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1130场次,其中“进小微”活动326场次、“进郊区”活动112场次、“进社区”活动692场次,参与活动的青年员工超过14000人次,活动覆盖面及影响力不断扩大。



### 上海农商银行崇明支行持续开展“百千万行动”

夏日炎炎,酷暑难挡,却阻挡不了崇明支行“鑫·青年”志愿者服务队的热情。2013年7-8月,在支行团委的带领下,为扩大“百千万行动”(送金融知识入百村、进千户、惠万民)效应,全辖8个支部深入海岛星城、金珠、明珠、明南佳苑、北门一村、二村、酱园弄、管弄等社区宣传金融知识。

“鑫·青年”志愿者服务队穿上统一的志愿者服装,手拿自制的宣传单页,利用傍晚时间,为纳凉的居民讲解电信诈骗、反假等金融知识,并解答散步居民提出的疑问,获得了小区居民的称赞。



## 二、普及金融知识

2013年,上海农商银行组织开展“元宵节营销宣传”、“普及金融知识万里行”、“保护金融消费者权益宣传月”、“网络支付安全宣传周”、“金融文化大篷车”等活动,向客户、社区居民普及金融知识,践行金融教育责任。

在反假宣传方面,发挥6家反假宣传站及农贸市场宣传点日常宣传主阵地角色,全年19次深入企业、学校开展反假宣传,共收缴各类假人民币18,411张(枚),累计假人民币金额达1,611,209元。在反洗钱宣传方面,围绕“人民银行反洗钱职责十周年成果”和“保护自己,远离洗钱”的主题开展反洗钱宣传月活动。网点摆放“警惕洗钱风险”宣传手册、发放“保护自己,远离洗钱”宣传折页,同时在营业网点电子屏幕上发布有关防范网络洗钱的标语,营造良好宣传氛围。活动共发放宣传手册、折页23,000多份。

宣传手册、折页  
23,000  
份



### “金融进社区,文化大篷车”活动火热开展

上海农商银行“金融进社区,文化大篷车”活动火热开展。此项社区宣传活动旨在为社区居民普及金融知识,提升上海农商银行及金融便利店的品牌影响力。2013年10月13日,“金融进社区,文化大篷车”活动第一站——“和平公园”站拉开帷幕;10月19日和20日,活动第二站在浦东“世纪公园”举行。在活动过程中,金融知识有奖问答、欢乐连萌、哑铃健身操、品牌照相馆、“梦想家”绘画、我的财富梦等活动,吸引了广大社区居民踊跃参与。活动现场还接待了多位市民关于小微贷款、信用卡、理财产品等方面的业务咨询,获得了良好的宣传效果。上海农商银行“金融进社区,文化大篷车”活动共包括15场,在本市八大主要公园或广场举行。

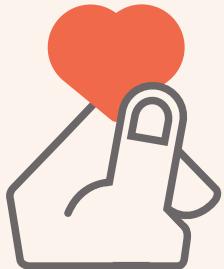


- 1 · 南汇支行元宵节营销活动现场
- 2 · 橘农之友活动平台
- 3 · 阔行支行元宵节营销活动现场

# 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。

## 一、投身爱心公益



2013年，上海农商银行积极投身爱心公益，向四川雅安地震灾区捐款200万元，用于对口援建灾区金融机构，帮助灾区同胞重建家园。与上海市崇明县合兴村、奉贤区塘外村开展新一轮结对帮扶，援建村级基础设施、帮扶困难家庭和社会弱势群体，进一步增强村级经济自身造血功能，促进村级经济良性发展。支持教育事业，设立“专项教育奖励基金”、对口援建学校建设等。全年救济性和公益性捐赠共计250万元。

上海农商银行积极参与蓝天下的至爱、红十字会捐款、帮困助学、帮助独居老人等各类社会献爱心活动，推动社会公益事业发展。



闵行支行员工慰问孤老 · 1



普陀支行红十字募捐箱设置协议书 · 2

宁阳村镇银行捐赠特殊教育中心 · 3



### 四川农信感谢我行支持灾区重建

2013年5月31日，四川省农村信用社联合社给我行发来感谢信，对上海农商银行在雅安地震后亲切慰问、热情捐助，支持灾区自救和重建表示崇高的敬意和衷心的感谢。信中表示，上海农商银行的捐款，四川省联社将专户管理，统筹考虑，合理安排，确保用于受灾农信社网点重建、修缮及配套。



### 上海农商银行与崇明县合兴村三年结对工作见成效

2010年，上海农商银行与崇明县港沿镇合兴村建立了三年帮扶共建关系。本着“立足当前、着眼长远，量力而行、尽力而为”原则，我行积极落实对合兴村的帮扶工作，有针对性地在帮扶困难群众、农村基础设施建设、经济市场信息交流等方面开展结对帮扶活动。

三年间，我行向合兴村支持资金60万元，对该村经济发展、村域条件改善、村民服务等方面给予支持。其中资助优秀大学生23人次，资助资金4.6万元，慰问80岁以上老人305人次，慰问金额9.15万元，用于支持该村办事处一体化建设金额逾46万元，得到了村民的赞扬。同时，我行利用自身商业和品牌优势，努力发掘银行与村委、银行与村民之间双方资源，寻求共同发展契机，进一步体现“扎根三农、服务三农”服务宗旨和战略举措。



### 上海农商银行闵行支行捐助贫困小学

上海农商银行闵行支行于2013年10月与陕西省扶风县绛帐镇营中小学成功结对。该校共有师生180余人，学习条件艰苦，甚至许多学生的椅子都是靠两个小凳子叠起来的。孩子们的铅笔，都用剩下不到五公分仍紧紧地攥在手里。为此，支行组积极开展爱心捐助活动，为他们邮寄了各类学习用品，包括书包一个、铅笔100支、橡皮80块、卷笔刀60个、练习簿150本以及铅笔盒40个。希望他们能努力学习，取得好成绩。



## 二、支持文体事业

2013年，上海农商银行先后赞助上海上港足球队、首届上海金山国际啤酒节、崇明东滩湿地观鸟节、上海交响乐团等，积极支持文化体育旅游事业发展。



赞助上海上港足球队



### 上海农商银行赞助 2013 年上海金山国际啤酒节

7月6日，历时8天的2013年上海金山国际啤酒节顺利落下帷幕。此次国际啤酒节由金山区政府委托专业公司主办并由上海农商银行独家赞助，以建设金山区重大文化活动著名品牌为目标，致力于将啤酒节打造成有品牌特色的区内旅游项目之一，为金山城市文化建设注入新的活力。

7月4日举办了“上海农商银行之夜”专场答谢活动。感谢社会各界对我行多年的关心和支持。此次金山国际啤酒节宣传周期长达一个月，宣传覆盖全市，我行作为赞助商重点宣传了全行品牌及金融便利店、鑫易贷、电子银行、信用卡等重点产品，进一步提升了品牌影响力。



### 三、弘扬志愿精神

2013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近100万元，参与青年志愿者达6600多人次，活动时间超1万小时。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	参与人次	投入金额（万元）	志愿者活动时间（小时）
扶贫帮困、助老助残	1148	35.98	167
金融教育宣传	3446	41.68	1803
助学支教	166	7.725	45
环保交通	249	3.1	60
医疗卫生（含无偿献血）	128	4.1	90

投入资金  
100  
万元



#### 103个青年志愿者服务站陆续揭牌

上海农商银行103个“青年志愿者服务站”在本市及昆山、嘉善、湘潭三地社区陆续揭牌。这是总行团委围绕中心服务大局，进一步推进青年员工送金融服务和金融知识“进小微、进郊区、进社区”活动的又一新举措。我行“青年志愿者服务站”大部分设立在市区居委、郊区村委以及便民服务中心。为展示良好形象，总行为每个服务站统一制作并配置了带有我行志愿服务标识的站名牌匾、书报架、志愿者服装以及折扇、雨伞、产品单页等宣传品。服务站建立后，将由青年志愿者开办社区金融学校，为社区居民提供金融咨询服务，青年员工进入社区、园区、市场、学校开展金融知识和业务宣传活动将逐步形成常态化，进一步提升我行品牌形象。



#### 无偿献血 点滴汇爱心

“只要人人都献出一点爱，世界将变成美好的人间。”2013年8月12日一早，在总行一楼的大厅里，聚焦了数十位员工，他们中有总行部室和部分支行的29位参加无偿献血的同志，还有热心的陪同人员、工会的工作人员。在附近的移动献血车上，采血工作有条不紊地进行。医务人员认真操作，献血人员勇敢捋袖，新鲜的血液点滴汇集在一个个采血袋，也将农商银行员工的爱心汇集起来。当这些新鲜的血液流入急需救助的生命肌体，让垂危的生命得以延续，我们的爱心将会如花绽放。在现场，热心陪护的同事给予鼓励，工会工作人员也为献血人员热情服务，递上一杯牛奶，送上几句问候，同时积极宣传献血知识，并嘱咐大家要自然放松，减轻心理压力。



## 不在下班的路上，就在做志愿者 ——农商行松江支行员工的8小时外生活

在农商行松江支行，活跃着一支由年轻党员、团员为主力的志愿者队伍，在无偿献血日的献血车上，在金融教育进社区的宣传课上，在垃圾分类宣传活动现场的现场，都有着他们的身影。脱下工作制服，他们是朴实无华的志愿者，投身公益，默默奉献。

### 爱心无小事

一盘盘热腾腾的饺子捞出锅，鲜美的味道让人忍不住要流口水。这天，松江花城老年公寓来了一批青年人，他们和老人们一起包饺子、拉家常，欢声笑语让老年公寓里洋溢着幸福的味道。他们就是农商行松江支行的年轻志愿者们。

一场欢快的舞蹈拉开了潘家浜小学迎新联欢会的序幕。在联欢会的现场，不仅有少先队员，还有一群为他们送温暖的年轻人。大朋友和小朋友共聚一堂。

“我来比划你猜猜”、“抢椅子”等互动游戏里，拉近了他们之间的距离，也让现场的氛围更加温暖。他们就是农商行松江支行的年轻志愿者们。“和老人们包饺子、吃饺子，给小学生送礼物、玩游戏，看着他们的笑容，大家觉得无比欣慰，内心深处不由地想着能为他们做更多力所能及的事情。尊老爱幼是我们的传统美德，也是我们共同的社会责任。爱心不分大小，我们要自觉做好身边的点滴小事。”志愿者负责人农商行松江支行团委书记郦炜炜说。

积极投身公益活动的同时，他们还带动同事进行爱

心捐助和社会公益捐助。据了解，仅去年，“爱心一日捐”、捐助贫困大学生、为交警武警送清凉等各类捐助就超过了12万元。

### 源头有活水

志愿者队伍之所以能够在农商行松江支行蓬勃成长，关键在于有一片讲党性、讲作风、讲奉献的土壤。“我们坚持将企业文化与城市文化融合，在培育一支求知奋进、务实创新的员工队伍的同时，发动共产党员弘扬志愿精神，为社会建设作贡献，因此，诞生了一批甘于奉献、勇于争先、心系群众、服务民生的志愿者队伍。”农商行松江支行党委书记杨园君如是说：“他们积极展开关爱农民工子女、探访孤寡老人、送金融知识进社区等活动，践行着为人民服务的信念。”

志愿者队伍成为新进员工感受企业文化的前沿阵地，也是为基层党组织输送新鲜血液的重要通道。不少新进员工就是参加了志愿者活动之后主动递交入党申请书的。

开展班组讨论学习，定期会议，观看警示教育片，邀请专家作专题讲座，组织观看红色影片，组织革命教育基地参观活动……通过形式丰富的组织生活，农商行的员工们接受敬业爱岗和党员先进性教育。

# 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

2013年，上海农商银行持续加强内部控制环境建设，继续健全内部控制措施，着力提升内控控制管理的有效性，促进业务稳健开展和风险持续可控。一是完善风险管理组织体系，总行信贷审批委员会运作机制及内控管理制度，持续加强内控环境建设。二是通过完成合规与操作风险管理信息系统建设，编制“上海农商银行基层网点案防工作手册”，开展多渠道合规培训等措施，实施卓有成效的内部控制。三是进一步加强对发起设立的村镇银行的内控管理。



## 二、履行反洗钱义务

2013年，上海农商银行进一步加强反洗钱制度建设、开展制度检查和调研辅导；反洗钱新系统顺利投产，强化技术支撑；稳步推进洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理；加强非现场监管力度，提升大额交易和可疑交易报告质量；积极开展反洗钱宣传，增强民众的反洗钱意识；加强培训，提高认识；全力配合监管部门检查，查找薄弱环节，积极履行反洗钱义务。

## 三、实施阳光采购

2013年，上海农商银行集中采购中心继续执行采购制度规定，坚持“公平、公正、公开”和诚信原则。一是继续扩大供应商选择范围，进一步增加网上公开征集供应商采购项目，面向市场公平引入优质、规范的供应商。二是扩大技术评审范围，继续引入新建系统、大额采购项目外部评审，结合内部评审、商务谈判结果得出科学、公正的评审结果。三是继续推行采购结果行内公示，定期公布全行集中采购项目采购结果，公开接受行内外民主监督，增加采购透明度。

## 四、推进廉洁从业

2013年，上海农商银行坚决贯彻落实中央八项规定，切实加强领导干部廉洁从业。制定改进领导作风若干意见及相关配套制度，督促各级干部严格执行中央、市委各项廉政规定和禁止性要求，自觉遵守本行各项廉洁从业规章制度；深入开展反腐倡廉主题教育活动，增强廉洁从业意识，推进廉洁文化建设，全行共组织各类专题学习395次，累计参加学习7380人次，观看警示教育片3418人次，开展廉政提醒和案件防控谈话2374人次；加强重点领域关键环节监督，进一步推进张江项目创建“双优工程”活动；强化廉洁风险和案件防控，组织开展廉洁风险排查整改工作，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。

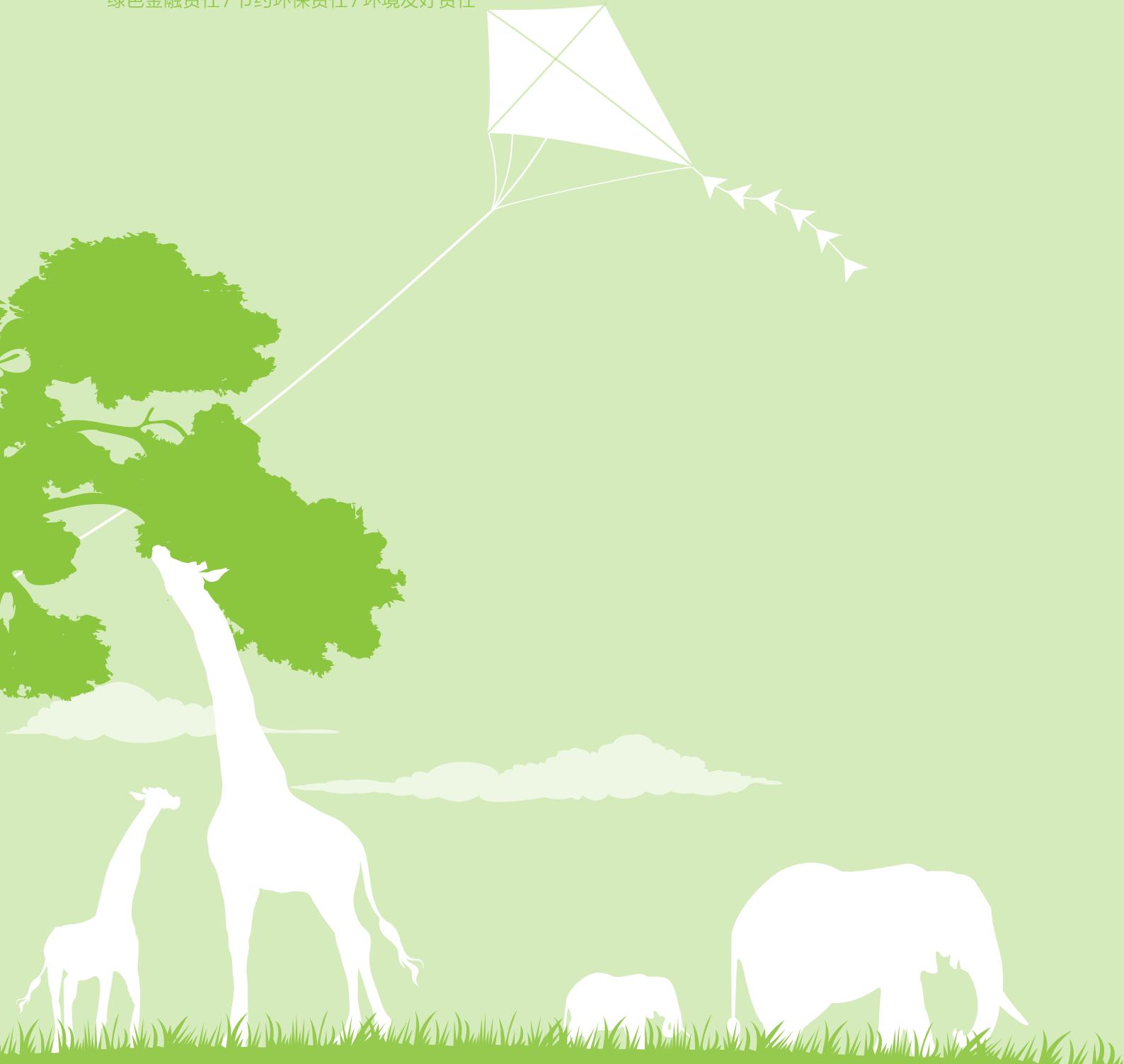


▪ 新任干部廉政谈话

# 04

## 环境责任

绿色金融责任 / 节约环保责任 / 环境友好责任





30 亿元

2013年初，我行特批新增30亿元专项信贷规模，重点用于绿色信贷、合同能源等科技创新方面的信贷需求，践行“绿色信贷”理念。

65%

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。2013年，我行电子银行客户规模大幅增长，个人网银累计客户达66.3万户，增长60%，企业网银累计客户达万户，增长33%，手机银行累计客户达21.6万户，增长900%，电子银行总交易量同比增长12%，实现综合业务替代率65%。

## 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

新增专项信贷规模

30

亿元

上海农商银行在 2013 年信贷投向政策中明确，对于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。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”。要求本行客户经理及风险管理人员认提高环保意识，严格执行绿色信贷政策要求。

2013 年初，我行特批新增 30 亿元专项信贷规模，重点用于绿色信贷、合同能源等科技创新方面的信贷需求，践行“绿色信贷”理念。



#### 项目实例：

2012 年，上海仪电控股（集团）公司产业重组，成立上海仪电物联网技术股份有限公司，正式提出以物联网、云计算产业作为平台公司未来主业方向。上海农商银行贯彻深入集团公司、支持绿色产业、做大做强中小企业的指导方针，作为仪电集团的战略合作银行，与客户协商后，将集团原贷款部分归还，用于支持下属子公司新增的贷款需求，贷款既用于实体经济又支持国家绿色信贷政策。



# 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

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，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。



## 二、实施绿色采购

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。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。合理采购配置设备，如选择尺寸适当节电性能优的电脑显示器。损坏的设备尽量维修，修复后再投入使用，减少资源浪费。2013年，我行在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，节约设备成本支出，避免机具产生的二次污染，提高安全控制。



• 智能开水机

# 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，扩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。2013年，我行电子银行客户规模大幅增长，个人网银累计客户达66.3万户，增长60%，企业网银累计客户达万户，增长33%，手机银行累计客户达21.6万户，增长900%，电子银行总交易量同比增长12%，实现综合业务替代率65%。



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160台自助机具，总量达1702台；同时继续提高网银自助服务机配置率，新增21台，基本做到网点全覆盖。交易量非常活跃，达4002万笔，同比增长12%。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。我行在部分网点试行免费WIFI热点服务，客户可无线上网，也可即时体验网上银行和手机银行等电子金融服务。

三是电子银行产品和服务渠道更为丰富。上海农商银行新推微信银行、鑫e购网上商城服务渠道和平台；网上购买理财、购买黄金、银企对帐等业务，开通自助机具跨行存款功能。在便民利民的同时，也减少了传统产品的柜面依赖性和资源耗费。

四是新增信用卡账单查询渠道，通过信用卡微信平台向客户提供账单查询，实现了信用卡对账单电子化，提升了客户用卡体验，减少了纸质资源的耗费。

## 二、支持绿色公益

2013年，上海农商银行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。



### 上海农商银行赞助崇明东滩湿地观鸟节活动

2013年12月15日，由上海农商银行赞助的2013年“上海农商银行杯”东滩湿地观鸟节活动在崇明东滩湿地公园举办。上海农商银行希望来自城市的客人通过游览和亲近大自然，体验宁静、自然、健康的慢生活，同时通过鸟类保护知识宣传，唤起人们珍惜自然环境的意识。当天，上海农商银行组织参观客人游览了东滩湿地公园，观看奥斯卡获奖纪录片《鸟的迁徙》，畅游“一轴四馆”国家级候鸟保护区，并组织开展创意绘画活动，获得了很好的反响。

崇明东滩湿地被誉为“地球之肾”，具有净化水体、涵养水源、改善环境的功能。崇明东滩鸟类自然保护区记录到的鸟类有290种，其中依赖湿地生活的水鸟140种。目前，经湿地国际组织确认，崇明东滩已被列为国际重要湿地。



1 · 嘉善支行投身“五水共治”

2 · 崇明支行员工参与植树活动

# 05

## 来年展望

2014年是上海农商银行实施新三年发展战略规划的开局之年，我行将深入贯彻落实十八届三中全会、中央经济工作会议和十届上海市委五次全会精神，按照差异化定位、特色化经营、精细化管理的要求，强化市场导向，突出盈利目标，加快改革创新，完善体制机制，促进转型发展，实现新一轮发展的良好开局。





# 2013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	刊载日期
东方城乡报	社区银行—金融便利店好	B01   东方社区周刊 <a href="http://www.wenhaiinfo.cn/">http://www.wenhaiinfo.cn/</a>	1.5
松江报	金融便利店便利居民生活	readDocTxtFile.php?pubcode=sjbaocr&pubdate=20130105&filename=03001.html	1.5
人民日报	纳税百强榜透露上海转型密码	头版	2.5
东方网	纳税百强榜透露上海转型密码	<a href="http://sh.eastday.com/m/20130205/u1a7180226.html">http://sh.eastday.com/m/20130205/u1a7180226.html</a>	2.5
搜狐网	纳税百强榜透露上海转型密码	<a href="http://roll.sohu.com/20130205/n365564858.shtml">http://roll.sohu.com/20130205/n365564858.shtml</a>	2.5
中国经济网	纳税百强榜透露上海转型密码	<a href="http://www.ce.cn/cysc/newmain/yc/jxw/201302/05/t20130205_21332894.shtml">http://www.ce.cn/cysc/newmain/yc/jxw/201302/05/t20130205_21332894.shtml</a>	2.5
凤凰网	纳税百强榜透露上海转型密码	<a href="http://news.ifeng.com/gundong/detail_2013_02/05/21946707_0.shtml">http://news.ifeng.com/gundong/detail_2013_02/05/21946707_0.shtml</a>	2.5
新浪网	纳税百强榜透露上海转型密码	<a href="http://finance.sina.com.cn/china/dfjj/20130205/043514501963.shtml">http://finance.sina.com.cn/china/dfjj/20130205/043514501963.shtml</a>	2.5
网易	纳税百强榜透露上海转型密码	<a href="http://news.163.com/13/0205/04/8MU3678B00014AED.html">http://news.163.com/13/0205/04/8MU3678B00014AED.html</a>	2.5
新民网	纳税百强榜透露上海转型密码	<a href="http://biz.xinmin.cn/2013/02/05/18525585.shtml">http://biz.xinmin.cn/2013/02/05/18525585.shtml</a>	2.5
中国上海政府网站	不在下班的路上，就在做志愿者——农商行松江支行员工的8小时外生活	<a href="http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node2315/node15343/u21ai713961.html">http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node2315/node15343/u21ai713961.html</a>	2.2
解放日报	上海街头多了金融便利店	头版	2.24
东方网	上海街头多了金融便利店 商户打烊后能存钱能缴水电费	<a href="http://sh.eastday.com/m/20130224/u1a7212937.html">http://sh.eastday.com/m/20130224/u1a7212937.html</a>	2.24
中国日报网	上海街头多了金融便利店	<a href="http://www.chinadaily.com.cn/hqjj/jryw/2013-02-24/content_8332602.html">http://www.chinadaily.com.cn/hqjj/jryw/2013-02-24/content_8332602.html</a>	2.24
文新传媒	沪街头多了金融便利店 打烊后能存钱能缴水电费	<a href="http://www.news365.com.cn/xwzx/sh/201302/t20130224_970655.html">http://www.news365.com.cn/xwzx/sh/201302/t20130224_970655.html</a>	2.24
人民网	上海街头多了金融便利店	<a href="http://cpc.people.com.cn/n/2013/0224/c87228-20578788.html">http://cpc.people.com.cn/n/2013/0224/c87228-20578788.html</a>	2.24
中国上海政府网站	上海街头多了金融便利店 中老年人晚饭后能缴水电费	<a href="http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node2315/node4411/u21ai715081.html">http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node2315/node4411/u21ai715081.html</a>	2.24
上海热线	上海金融便利店 商户打烊后能存钱能缴水电费	<a href="http://news.online.sh.cn/news/gb/content/2013-02-24/content_5868694.htm">http://news.online.sh.cn/news/gb/content/2013-02-24/content_5868694.htm</a>	2.24

刊登媒体	标题	媒体索引	刊载日期
搜狐网	上海街头多了金融便利店	http://roll.sohu.com/20130224/n366839366.shtml	2.24
新华网	市民们晚饭后能缴水电费 上海街头多了金融便利店	http://www.sh.xinhuanet.com/2013-02/24/c_132188283.htm	2.24
凤凰网	上海街头多了金融便利店	http://news.ifeng.com/gundong/detail_2013_02/24/22425926_0.shtml	2.24
新浪网	上海街头多了金融便利店	http://news.sina.com.cn/o/2013-02-24/061926341864.shtml	2.24
中华工商时报	上海农商银行手机银行获奖	05   金融	2.25
东方城乡报	值得推广的金融便利店	http://www.dfcxb.com/resfile/2013-02-05/A03/A3.pdf	2.25
和讯网	上海农商银行开展315国际消费者权益日	http://bank.hexun.com/2013-03-28/152602321.html	3.28
华龙网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://news.cqnews.net/html/2013-04/24/content_25721769.htm	4.24
汗丰网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://www.kaixian.tv/R1/n2058972c8.shtml	4.24
中国经济网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://district.ce.cn/zg/201304/24/t20130424_24321368.shtml	4.24
21cn	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://news.21cn.com/caiji/roll1/a/2013/0424/16/21255692.shtml	4.24
中国新闻网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://news.21cn.com/caiji/roll1/a/2013/0424/16/21255692.shtml	4.24
西部网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://news.cnwest.com/content/2013-04/24/content_9053525.htm	4.24
搜狐网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://stock.sohu.com/20130424/n373872367.shtml	4.24
金融界论坛	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://news.cnwest.com/content/2013-04/24/content_9053525.htm	4.24
网易	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://news.163.com/13/0424/16/8T8716DR00014JB6.html	4.24
新华网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://news.xinhuanet.com/2013-04/24/c_115526925.htm	4.24
人民网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://sh.people.com.cn/n/2013/0425/c134768-18539318.html	4.25

刊登媒体	标题	媒体索引	刊载日期
中国资本证券网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://www.ccstock.cn/stock/bank/2013-04-25/A1160248.html	4.25
中国金融网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://news.zgjrw.com/News/2013425/chinavbf/105237381600.shtml	4.25
中金在线	沪银行信贷支持禽类养殖 助禽类养殖户平稳渡过难关	http://hy.stock.cnfol.com/130425/124,2443,14960138,00.shtml	4.25
汗丰网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://www.kaixian.tv/R1/n2074782c19.shtml	4.25
中国行业研究网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://www.chinairn.com/news/20130425/110559618.html	4.25
全景网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://www.p5w.net/news/cjxw/201304/t20130425_136496.htm	4.25
和讯网	沪银行信贷支持禽类养殖 助禽类养殖户平稳渡过难关	http://bank.hexun.com/2013-04-25/153545093.html	4.25
国际金融报	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	金融产品	4.25
文汇报	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	08综合新闻国内新闻	4.25
新闻晨报	沪银行信贷支持禽类养殖	A34财经	4.25
东方网	沪银行信贷支持禽类养殖	http://sh.eastday.com/m/20130425/u1a7349650.html	4.25
上海商报网	沪银行业信贷支持禽类养殖业渡难关	http://www.shbiz.com.cn/Item/207580.aspx	4.25
中国证券网	沪银行业信贷支持禽类养殖业渡难关	http://company.cnstock.com/industry/top/201304/2560627.htm	4.25
凤凰网	上海银行业为在沪禽类养殖业提供信贷支持	http://finance.ifeng.com/stock/roll/20130424/7958511.shtml	4.25
和讯网	上海农商银行浦东分行团委成立青年金融志愿服务站	http://bank.hexun.com/2013-05-03/153745188.html	5.3
上海金融报	上海农商银行浦东分行团委成立青年金融志愿服务站	A16   格调	5.3
理财周刊	银行险企可为养禽户解忧	78   新闻	5.6
和讯网	上海农商银行金山支行送金融知识进青年创业基地	http://srcb.wisenews.net/sescn/index.do	5.24
上海金融新闻网	上海农商银行金山支行送金融知识进青年创业基地	http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5050/userobject1ai111880.html	5.24

刊登媒体	标题	媒体索引	刊载日期
上海金融报	上海农商银行金山支行送金融知识进青年创业基地	A16   格调	5.24
同花顺	上海农商银行金山支行送金融知识进青年创业基地	<a href="http://fin.10jqka.com.cn/20130524/c534904164.shtml">http://fin.10jqka.com.cn/20130524/c534904164.shtml</a>	5.24
中国黄金资讯网	上海农商银行金山支行送金融知识进青年创业基地	<a href="http://bank.cngold.org/c/2013-05-27/c1852124.html">http://bank.cngold.org/c/2013-05-27/c1852124.html</a>	5.27
经济日报	上海农商银行：启动服务小微企业宣传月活动	12   公司时讯	6.6
汉丰网	上海农商银行：启动服务小微企业宣传月活动	<a href="http://www.kaixian.tv/R1/n2929385c19.shtml">http://www.kaixian.tv/R1/n2929385c19.shtml</a>	6.6
中国网	上海农商银行：启动服务小微企业宣传月活动	<a href="http://finance.china.com.cn/roll/20130606/1531736.shtml">http://finance.china.com.cn/roll/20130606/1531736.shtml</a>	6.6
凤凰网	信贷产品实现“一站式”查询	<a href="http://news.ifeng.com/gundong/detail_2013_06/05/26113488_0.shtml">http://news.ifeng.com/gundong/detail_2013_06/05/26113488_0.shtml</a>	6.5
中国中小企业信息网	上海农商银行：启动服务小微企业宣传月活动	<a href="http://www.sme.gov.cn/web/assembly/action/browsePage.do?channelID=20190&amp;contentID=1370478142929">http://www.sme.gov.cn/web/assembly/action/browsePage.do?channelID=20190&amp;contentID=1370478142929</a>	6.6
中央机构编制网	上海农商行：启动服务小微企业宣传月活动	<a href="http://www.scopsr.gov.cn/jjgc/cjyw/201306/t20130606_224772.html">http://www.scopsr.gov.cn/jjgc/cjyw/201306/t20130606_224772.html</a>	6.6
人民网	用心服务“中小微农”和社区居民	<a href="http://www.people.com.cn/24hour/n/2013/0628/c25408-22011387.html">http://www.people.com.cn/24hour/n/2013/0628/c25408-22011387.html</a>	6.28
上海商报网	崇明沪农商村镇银行服务三农	<a href="http://www.shbiz.com.cn/Item/212937.aspx">http://www.shbiz.com.cn/Item/212937.aspx</a>	7.3
上海商报	崇明沪农商村镇银行服务三农	创投2013	7.3
上海金融报	上海农商银行南汇支行青年员工送金融知识进社区	金融文化	7.5
上海金融新闻网	上海农商银行南汇支行青年员工送金融知识进社区	<a href="http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5050/userobject1ai113468.html">http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5050/userobject1ai113468.html</a>	7.5
中国上海网	上海农商银行南汇支行青年员工送金融知识进社区	<a href="http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node2315/node17239/node17240/u21ai764822.html">http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node2315/node17239/node17240/u21ai764822.html</a>	7.5
中国上海	首届金山国际啤酒节落幕 共接待游客7.82万人次	<a href="http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node2315/node15343/u21ai765706.html">http://www.shanghai.gov.cn/shanghai/node2314/node2315/node15343/u21ai765706.html</a>	7.8
上海金融报	上海农商银行浦东分行用心服务小微企业	A10   资讯	7.9

刊登媒体	标题	媒体索引	刊载日期
中国广播网	金融创新探索之一——金融便利店走进上海社区	<a href="http://finance.cnr.cn/gundong/201307/t20130708_513000435.shtml">http://finance.cnr.cn/gundong/201307/t20130708_513000435.shtml</a>	7.8
上海金融报	上海农商银行宝山支行积极开展窗口优质服务劳动竞赛	A16   文摘/专题	7.9
上海金融新闻网	上海农商银行宝山支行积极开展窗口优质服务劳动竞赛	<a href="http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5049/userobject1ai113611.html">http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5049/userobject1ai113611.html</a>	7.9
解放日报	信用贷款助农户战胜禽流感	06   民生·经济	7.15
中国网	信用贷款助农户战胜禽流感	<a href="http://finance.china.com/cn/roll/20130715/1637201.shtml">http://finance.china.com/cn/roll/20130715/1637201.shtml</a>	7.15
新华网	上海农商银行持续发力助三农	<a href="http://sh.xinhuanet.com/2013-07/16/c_132546117.htm">http://sh.xinhuanet.com/2013-07/16/c_132546117.htm</a>	7.16
和讯网	上海银行业青年“三进”活动遍申城	<a href="http://bank.hexun.com/2013-09-03/157665315.html">http://bank.hexun.com/2013-09-03/157665315.html</a>	9.3
和讯网	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	<a href="http://bank.hexun.com/2013-09-10/157870378.html">http://bank.hexun.com/2013-09-10/157870378.html</a>	9.10
上海金融报	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	A10   资讯	9.10
中国黄金投资网	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	<a href="http://bank.cngold.org/c/2013-09-10/c2131891.html">http://bank.cngold.org/c/2013-09-10/c2131891.html</a>	9.10
上海商报	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	29   行业风采	9.11
上海商报网	上海农商银行“金融知识进万家”宣传服务	<a href="http://www.shbiz.com.cn/Item/218164.aspx">http://www.shbiz.com.cn/Item/218164.aspx</a>	9.11
新浪网	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	<a href="http://sh.sina.com.cn/news/finance/2013-09-13/170262139.html">http://sh.sina.com.cn/news/finance/2013-09-13/170262139.html</a>	9.13
新华网	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	<a href="http://www.sh.xinhuanet.com/2013-09-13/c_132718782.htm">http://www.sh.xinhuanet.com/2013-09-13/c_132718782.htm</a>	9.13
搜狐网	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	<a href="http://sh.sohu.com/20130913/n386538349.shtml">http://sh.sohu.com/20130913/n386538349.shtml</a>	9.13
和讯网	上海农商银行开展金融知识进万家宣传服务月活动	<a href="http://bank.hexun.com/2013-09-13/158010744.html">http://bank.hexun.com/2013-09-13/158010744.html</a>	9.13
上海热线	上海农商银行积极开展“金融知识普及宣传月”活动	<a href="http://news.online.sh.cn/news/gb/content/2013-09-13/content_6371199.htm">http://news.online.sh.cn/news/gb/content/2013-09-13/content_6371199.htm</a>	9.13
东方财富网	上海农商银行积极开展“金融知识普及宣传月”活动	<a href="http://bank.eastmoney.com/news/1177,20130913322878210.html">http://bank.eastmoney.com/news/1177,20130913322878210.html</a>	9.13

刊登媒体	标题	媒体索引	刊载日期
中金在线	上海农商银行积极开展“金融知识普及宣传月”活动	http://bank.cnfol.com/130913/136,1410,15976756,00.shtml	9.13
金融界论坛	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	http://bbs.jrj.com.cn/msg,91765903.html	9.16
中国新闻网	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	http://finance.chinanews.com/fortune/2013/09-16/5289037.shtml	9.16
网易	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	http://news.163.com/13/0916/11/98T2J5JK00014JB6.html	9.16
中国网	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	http://finance.china.com.cn/roll/20130916/1816841.shtml	9.16
中证网	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	http://www.cs.com.cn/xwzx/jr/201309/t20130916_4146888.html	9.16
搜狐网	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	http://business.sohu.com/20130916/n386660677.shtml	9.16
金融界	上海农商银行积极开展“金融知识普及宣传月”活动	http://bank.jrj.com.cn/2013/09/16142215846213.shtml	9.16
新浪网	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传月活动	http://sh.sina.com.cn/news/finance/2013-09-16/150162397.html	9.16
金融界	上海农商银行开展“金融知识进万家”宣传服务月活动	http://bank.jrj.com.cn/2013/09/17162115853265.shtml	9.17
金融时报	上海银行业青年“三进”活动遍申城	10   区域周刊·经营	9.24
上海金融报	上海农商银行嘉定支行送金融知识进社区	A16   格调	10.11
上海金融报网	上海农商银行嘉定支行送金融知识进社区	http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5050/userobject1ai117870.html	10.11
人民网	“文化大篷车”与您相约和平公园	http://www.people.com.cn/24hour/n/2013/1012/c25408-23179443.html	10.12
新民晚报	“文化大篷车”与您相约和平公园	B-16   新民俱乐部	10.12
新民晚报网	“文化大篷车”与您相约和平公园	http://xmwb.news365.com.cn/dzjlb/201310/t20131012_1635092.html	10.12
文新传媒网	“文化大篷车”与您相约和平公园	http://xinmin.news365.com.cn/dzjlb/201310/t20131012_1635092.html	10.12
上海金融报网	上海金融服务月大型公益宣传活动举行	http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5037/userobject1ai118249.html	10.17
新民晚报	“文化大篷车”开进中山公园	A-32   新民俱乐部	11.1

刊登媒体	标题	媒体索引	刊载日期
东方网	“文化大篷车”开进中山公园 市民举家参与其乐融融	<a href="http://enjoy.eastday.com/e/20131102/u1a7750401.html">http://enjoy.eastday.com/e/20131102/u1a7750401.html</a>	11.2
人民网	文化大篷车中山公园火爆举行	<a href="http://www.people.com.cn/24hour/n/2013/1109/c25408-23487700.html">http://www.people.com.cn/24hour/n/2013/1109/c25408-23487700.html</a>	11.9
上海金融报	上海农商银行103个青年志愿者服务站陆续揭牌	A16   格调	11.15
上海金融报网	上海农商银行103个青年志愿者服务站陆续揭牌	<a href="http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5050/userobject1ai119649.html">http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5050/userobject1ai119649.html</a>	11.15



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>