

深圳光明沪农商村镇银行 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，也是深圳光明沪农商村镇银行发布的首份社会责任报告。
报告组织范围	深圳光明沪农商村镇银行，为便于表达，在下述报告中简称为本行。
报告数据说明	本报告的数据主要源于德勤审计报告。
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://guangm.srcbcz.com
联系方式	部门姓名：肖梁平 地址：深圳市光明区华夏路与牛山公园路路口 电话：0755-82883600

公司简介

深圳光明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。本行位于深圳市光明区华夏路与牛山公园路路口，业务范围为：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；代理收付款项业务及代理保险业务；买卖政府债券和金融债券；经银行业监督管理机构批准的其他业务。

报告中未尽内容，请参见《深圳光明沪农商村镇银行 2022 年度信息披露报告》

社会责任关键绩效

指标	单位	2022 年
资产总额	万元	188516.78
存款余额	万元	153843.64
贷款余额	万元	128550.01
营业收入	万元	8434.06
员工薪酬	万元	2150.36
利息支出	万元	2494.12
净利润	万元	3614.20
资产收益率	%	1.79
净资产收益率	%	12.36
核心一级资产充足率	%	24.37
资本充足率	%	25.47
不良贷款率	%	0.63
拨备覆盖率	%	423.4
涉农贷款余额	万元	4792.92
小微企业贷款余额	万元	102594.24
消费者权益保护费支出	万元	34.13
员工总数	人	62
女性员工占比	%	58.06%
员工流失率	%	9.6%
人均培训经费支出	万元	0.02
视频会议覆盖率	%	80

第二节 社会责任理念

社会责任核心理念与目标

深圳光明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。

充分发挥地域优势，因地制宜、精准施策，下沉服务重心至小微企业，强化支农支小战略定力，将主发起行国企资源与本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。

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；履行环境友好责任，推进多方面积极影响。

社会责任领域

金融普惠：发挥银行特色和优势，倾心服务个体工商户、小微企业客户，为当地经济发展以及营商环境贡献金融力量。

优质服务：提高服务质量和营运效率，优化服务流程，保证客户金融安全，提升客户服务体验。

金融创新：以客户需求为导向，坚持合规原则，加强产品和服务模式创新与优化，实现个人财富增长、企业价值提升。

深圳光明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。

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，切实感受到本行的热心便民服务。



2022年，本行实行了减费让利的措施，对于个人客户减免了包括：开户费用、账户年费、跨行取款手续费、网银年服务费以及跨行柜台转账汇款手续费、现金汇款手续费、网银结算手续费等；对于企业客户减免了包括：账户开户服务费、回单和对账单、资信证明、支票工本费等。开业以来，累计减免收费、让利客户近几百万元，真正践行惠民便民。

第三节 社会责任管理

党建引领

深圳光明沪农商村镇银行认真贯彻落实上级党委的工作要求，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，将党建工作要求写入公司章程，健全公司党组织议事决策机制。同时，将银行业务发展与当前党建面临的实际问题相结合，加强党建统一领导，注重基层组织建设，强化廉洁作风。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。

案例：

深圳光明沪农商村镇银行开展“金融知识普及”“金融标准，为民利企”等金融服务志愿者服务活动，并通过从加大金融服务支持力度、做好受困企业和个人金融服务、提供差异化征信服务 3 方面做好疫情防控期间的金融服务工作，提振复工复产信心，扎扎实实把党的二十大精神贯彻落实到每一项工作中，用“金融及时雨”为企业纾困解难，解决资金难题，助力发展壮大。2022 年本行制定《“贷动小生意，服务大民生”专项活动的实施方案》，组织建立 3 个“微小服务先锋队”，由党员出任队长，带领青年员工落实方案，积极发挥青年力量提供金融服务。在本行“服务小微”“厅堂营销”等各项业务中，党员同志带头亮身份、亮承诺、比业绩，冲锋在前，勇挑重担，带动银行形成“比学赶超帮”的竞争氛围，形成相互竞争、共同进步的良好氛围。通过党建引领，充分发挥好金融力量，全力助推经济高质量发展，树立良好的社会声誉和品牌形象。

公司治理

公司治理结构

2022年，深圳光明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，董事会召开6次会议，审议或听取议案95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。

监事会召开6次会议，审议或听取议案46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。

高级管理层在董事会的授权和监事会的监督下，“三种精神、三种作风”，坚持以盈利为导向，以质量为抓手，以风控为保障沉着有力应对风险挑战，坚守普惠金融、紧抓业务推进，在顾勇董事长的带领下，在全体干部员工的共同努力下，较好完成了全年工作任务。

本行以“清廉”为合规目标，在守法合规管理方面真抓清廉工作。在反腐倡廉、治理商业贿赂方面，本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精神，开展廉洁从业教育和培训。

投资者关系管理

深圳光明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。2021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。

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 促进企业稳健发展	贯彻国家和地方政策 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	保障员工合法权益 完善薪酬福利体系和职业发展

	实现自我价值	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

深圳光明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，坚持扎根当地，在解决自身转型发展的过程中寻找新机遇、拓展新客户，为客户创造价值，实现微小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 4792.92 万元）；

服务小微：实地了解需求，提供信贷政策支持（全行小微企业贷款余额 102594.24 万元）；

指标名称	单位	2022 年
小微企业贷款余额	万元	102594.24
小微企业贷款占比	%	79.78
小微企业贷款客户数量	户	339

优质服务：通过加强员工培训，优化业务流程等方式，提升本行服务质效。

案例：

为积极落实助企纾困政策，进一步提升小微金融服务质效，本行开展了“深惠万企，圳在行动”普惠金融宣传活动。切实解决小微企业融资难、融资贵、融资慢问题，积极为小微企业提供资金支持，为企业带来普惠金融的红利。

本行通过“深惠万企，圳在行动”系列活动，深入走访企业，主动送政策、送产品、送服务，持续加大小微企业信贷投放力度，全流程实施“急事急办、特事特办、专人专查专批、限时审结办理”的工

作模式。自本行开展金融支持小微企业专项活动以来，累计走访户数上千余户，发放普惠小微贷款数千万元，全力支持小微企业发展，全面促进小微企业融资“扩面、增量、降价、提质”，有效提升了对小微的金融服务能力。截至 2022 年 12 月，本行小微企业贷款较年初增加 18560.29 万元，小微企业贷款户数 339 户，较年初增加 37 户。

此外，本行全面分析、研判、评估区域内科技型小微企业核心技术、创新能力和潜在风险，满足企业技术研发、成果转化、装备购置、产能扩张等融资需求，大力支持科技型企业发展。截止 2022 年 12 月 31 日，本行现有高新技术企业达 23 户，占企业客户数 14.11%。深圳**能源技术股份有限公司，成立于 2003 年，注册资本 6990 万元，为国家高新技术企业；公司经营范围包括能源技术咨询、技术开发、节能环保、技术研发等，是目前国内为数不多的能提供完善、有效的汽轮机冷端优化节能解决方案的节能专业服务公司。因公司经营周转需要，向本行申请贷款，本行了解到情况后，主动上门对接企业，帮助企业纾困解难，迅速为其制定出一套完整的金融支持方案，最终确定向该公司授信 500 万元贷款，帮助企业扩大生产规模。截止 2022 年 12 月 31 日，本行制造业企业客户共 50 户，余额 18413.81 万元。

社会责任

员工责任

指标名称	单位	2022 年
员工总数	人	62
女性员工占比	%	58.06%
员工流失率	%	9.6%
培训项目数	场	18
培训人次	人次	648
人均培训经费支出	万元	0.02

（一）实现权益保障，解员工后顾之忧

采取多项措施着力保障员工权益和福利，建立健全员工关系管理体系，规范管理员工的入离职、劳动关系、劳动合同及劳动争议；不断优化薪酬激励体制，逐步完善员工福利体系；严格执行国家法律规定的社会保险及住房公积金制度，并为员工购买商业保险，为员工及其家庭构建中长期保障。

（二）成立工会组织，保障职工权力

依法保障职工参与民主管理、民主决策、民主监督的权力，保护和调动广大职工的积极性、创造性，促进企业健康发展。2013年8月，本行成立了员工工会组织，并建立了职工代表大会制度，每年至少召开2次职工代表大会。

（三）助力职业发展，帮助员工成长成才

坚持开展多层次、多专业、多渠道、多形式的培训，构建全员学习发展体系。截至2022末，本行共开展18场次培训，参加培训人数

648 余人次，共计培训时间 40 多个小时。

（四）促进员工工作生活平衡

积极提供带薪休假、年度体检、运动健身、生日礼等体现家园文化的关怀性福利，努力构建温暖和谐的工作环境。本行定期组织员工健康体检，员工体检覆盖率达 100%。

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30余万元，服务消费者近4万人次。

主要形式和渠道：

（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；

（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、官方网站、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等；

主要内容：

（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）介绍常见及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) 存款保险相关知识;
- (十) 其他金融知识教育宣传相关内容。

本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。2022年全行组织开展“3.15金融消费者权益日”“普及金融知识 守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”等系列集中宣传月活动，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“金融明白人”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、本行完善消费者投诉处理机制和流程的情况；

本行经第三届董事会第一次会议审议通过，成立了董事会消费者权益保护工作委员会并制定了《深圳光明沪农商村镇银行股份有限公司消费者权益保护工作委员会工作规则》，明确规定了本行消保委员会职责权限。本行综合管理部为消保工作的牵头处理部门，针对客户对本行提供的服务或产品、员工行为和内部管理 etc 向本行提出的意见，及时收集、及时报告、及时反馈。消费投诉方面，如出现投诉情况，本行综合部及相关责任人员第一时间了解投诉具体情况，并向单位领导汇报，及时提供解决方案，与客户沟通协商解决投诉问题。并将相关情况形成报告报送相关单位。由综合管理部做好投诉事件的记录、文档整理。同时，本行在营业大厅显眼位置张贴了消费投诉热线及投诉处理流程。

自成立以来，本行高度重视消费者权益保护工作，截至报告期，暂未收到有效投诉，今后，本行将一如既往的投身消费者权益保护工作中，不断提升本行消费者权益保护工作的专业能力、提升服务质效。

2、本行年内无客户重大投诉事件信息。

环境责任

深圳光明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，本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。

案例：

随着现代计算机技术、网络技术、信息技术的逐渐发展和普及，为进一步节约资源，倡导低碳的办公理念，提高办公效率，本行于2022年5月为客户经理、信贷业务审查审批人员及团队负责人等人员每人配备一台平板电脑设备，同时上线移动信贷系统，该系统与PC端微贷系统功能基本一样，且二者信息实时互通，同一笔业务既可以在PC端的微贷系统办理，也可以在PAD端的移动信贷系统办理。在传统的信贷业务中，往往在收集客户资料、查询征信、签订合同等的过程中产生大量纸质文件，其中包含许多重复、无用的资料，且在签订合同时也容易出现小错误导致整份合同作废，需要重新填写，严重浪费纸张，而如今无纸化办公的推行，大大地减少了纸张浪费的情况。

读者反馈

感谢您阅读《深圳光明沪农商村镇银行 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，促进本行提高履行社会责任的能力和水平，本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：0755-82883600

邮件：szgmsrcb@163.com

地址：深圳市光明区华夏路与牛山公园路路口 邮编：518107

联系人：肖梁平

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。