

附件：

个旧沪农商村镇银行 2025 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	2025年1月1日至2025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	个旧沪农商村镇银行，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1104等报表数据。
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： gej.srcbcz.com
联系方式	部门姓名：办公室 地址：云南省红河州个旧市金湖西路56号 电话：0873-8870677

公司简介

企业名称：个旧沪农商村镇银行股份有限公司

法人代表：王纯

成立时间：2012年8月15日

注册资本：17476.9万元人民币

公司地址：云南省红河州个旧市金湖西路56号

客服和投诉电话：4009962999

业务范围：吸收公众存款；发放短期、中期、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；经银行业监督管理委员会批准的其他业务。

社会责任关键绩效

指标	单位	2025年	2024年	2023年
经济责任				
资产总额	万元	23909.72	27836.63	29982.04
存款余额	万元	17823.25	21903.89	23270.93
贷款余额	万元	14349.15	13145.20	12062.85
营业收入	万元	658.65	519.46	456.46
员工薪酬	万元	586.54	635.42	554.37
利息支出	万元	485.81	618.25	572.47
纳税总额	万元	36.57	26.20	27.32
净利润	万元	137.45	409.28	5.57

资产收益率	%	0.53	1.42	0.02
净资产收益率	%	2.79	8.78	0.02
核心资产充足率	%	41.32	43.59	46.92
资本充足率	%	52.60	58.56	48.04
不良贷款率	%	1.72	0.90	0.81
拨备覆盖率	%	650.16	1500.62	2463.91
涉农贷款余额	万元	11576.14	11134.05	9657.35
小微企业贷款余额	万元	9279.65	11789.83	10607.35
社会责任				
公益捐赠	万元	0	16.9 (主发起行)	2
消费者权益保护费支出	万元	9	10.65	12.31
员工总数	人	34	33	34
女性员工占比	%	47.06	51.52	50
员工流失率	%	10.53	13.16	8.11
人均培训经费支出	万元	0.08	0.12	0.13
环境责任				
人均办公耗电	度	1293	1200	1291
人均办公耗水	吨	8.87	6.35	6.2
人均办公用纸	万张	0.44	0.52	0.08
人均公务车油耗	升	198	167	110
视频会议覆盖率	%	92	88	90

第二节 社会责任理念

本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。

2025年以来，本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。

本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

金融普惠：发挥银行特色和优势，倾心服务村居、小微、“三农”客户，扶持新兴农业主体企业发展。

为深入贯彻落实党的群众路线教育实践活动，扎实做好困难群众帮扶工作，在传统节日春节来临之际，本行领导走访慰问了打靶期村委会、金川社区等五个村委会、社区的困难群众，为他们送上节日的问候和新春的祝福。

在走访慰问中，村委会领导及本行领导与困难群众亲切交谈，详细了解他们的生活状况和存在的困难，鼓励他们要坚定信心，积极面对生活，并送上慰问品，祝愿他们身体健康、新春愉快。同时，叮嘱管辖客户经理要多关心困难群众的生活，想方设法帮助他们解决实际困难，确保他们过一个欢乐、祥和的新春佳节。



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。

积极探索为退役军人及军属提供更便捷、更优质的金融服务，以实际行动支持乡村建设。在庆祝中国人民解放军建军 98 周年之际，为表达对退役军人的崇高敬意与深切关怀，行领导专程前往卡房镇路赶藤村委会，走访慰问该村部分退役老兵，为他们送去组织的温暖与节日的祝福。



金融创新：以行动践初心，架起暖心桥梁。

为弘扬中华民族尊老敬老传统美德，传递社会温暖，在重阳节来临之际，个旧沪农商村镇银行行长李江晖、副行长曾颖分别带队赴卡房镇田心村委会、咪的期村委会开展重阳节慰问活动，此次慰问共 20 余户老人，不仅解决了部分老人生活物资短缺问题，更通过“面对面”交流拉近了银行与乡村的距离。老人们纷纷表示“银行惦记着我们，这个重阳节格外暖！”

个旧沪农商村镇银行始终将社会责任扛在肩上，连续多年开展重阳敬老活动。未来，本行将持续深化“金融+公益”模式，聚焦老年

群体急难愁盼，以更实举措、更暖服务为乡村养老赋能，让尊老、爱老、助老之风浸润人心。



第三节 社会责任管理

党建引领

本行认真贯彻落实党建工作要求，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，将二十大精神与当前党建面临的实际问题相结合，加强党建统一领导，注重基层组织建设和强化廉洁作风。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。

本行党支部认真履行基层党支部书记党建工作第一责任人的职责，加强班子自身建设，强化支部的政治引领力，扎实开展党风廉政建设，积极围绕本行的业务中心工作抓党建促发展。落实上级党委决策部署，以打造“小而美”的村镇银行为目标，以创建肯苦肯干党支

部为抓手，以推动村居业务工作为重点，不断提升党支部创造力、凝聚力、战斗力，为本行发展提供坚强组织保障。

本行充分发挥支部战斗堡垒作用，发挥党组织领导核心和政治核心的作用，切实提升党员领导干部改革创新、攻坚克难的能力，把思想和精力凝聚到本行发展战略上来，积极发挥基层党组织战斗堡垒作用。强化党员领导干部认真学习，率先垂范，明确村镇银行的市场定位和发展目标，以目标为导向，提高营销效率，引导党员在本职岗位上建新功，将“支农支小”作为村行工作的重中之重，带头深入社区、乡镇，加大农村信用体系建设，加大本行金融支农支小覆盖面。加强思想政治工作，强化理论学习，做到学以致用，总结经验，弥补不足，不断改善工作方法，开展形式多样的党建活动，与合作村委会签订党建共建责任书。凝心聚力，为平稳发展提供强有力的政治保障和组织保证。充分发挥党建引领先锋模范作用，重视榜样的力量，开展“双优一先”评选工作，号召其他党员向优秀党员学习。在竞争的氛围中推动党员队伍建设，充分发挥党员“靠前站、带头干、树新风”的先锋模范作用。

1. 积极开展形式多样的党建活动：

为深入贯彻党的二十大精神，加强基层党组织建设，促进银行与乡村的融合发展，2025年2月6日，本行党支部与芹菜塘村委会党支部在村委会办公室签署了党建共建协议，为实现资源共享、优势互补、共同推动乡村振兴稳步发展。此次党建共建协议的签署，是本行履行社会责任，服务乡村振兴的重要一步，通过党建协议展开银村共同合作，为建设美丽乡村、实现共同富裕贡献力量，本行也会以党

在庆祝中国共产党成立 102 周年之际，为弘扬党的光荣传统与优良作风，传递组织的深切关怀与温暖，7 月 1 日，个旧沪农商村镇银行党支部书记董事长王纯同志带领行内员工代表一行，专程前往个旧市保和乡，与保和村委会总支部书记张波亲切看望慰问了该村部分党龄长、贡献突出的老党员。此次慰问活动，不仅将党组织的温暖送到了老党员的心坎上，更是一次生动的党性教育与精神洗礼。个旧沪农商村镇银行以实际行动彰显了金融机构的责任担当，有效拉近了银行与乡村基层的距离，为巩固拓展主题教育成果、践行金融工作的政治性与人民性写下了扎实注脚。



2. 加强对“工、团、妇”的领导，发挥各级组织职能作用。积极引导工会、团支部开展工作，形成合力。年内组织工会为员工办理生日蛋糕卡，中秋、国庆慰问等福利。组织员工进行健康体检，员工生病进行慰问探望；开展员工谈心、谈话，家访活动等，增强员工凝聚力。

3. 召开党支部组织生活会，总结党支部工作情况，剖析党支部建设中存在的问题，开展民主评议党员。召开学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题组织生活会，聚焦学思想、强党性、

重实践，深入检视查摆问题，开展批评与自我批评。认真研究部署好全面从严治党和党风廉政建设工作，定期督促各党员干部履行党风廉政建设职责及相关制度落实等。



公司治理

公司治理结构

2025 年度，本行共召开股东大会 5 次，审议或听取议案 28 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 10 次会议，审议或听取议案 97 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，监事会召开 6 次会议，审议或听取议案 59 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，高级管理层以董事会全年经营目标和工作重点，积极

适应新常态，竭力挖掘新资源，加强风险管控和不良资产处置、化解力度，逐步提升资产质量，进一步提升管理、打造特色，走科学发展之路，各项业务有一定的发展。

本行以为合规目标，在守法合规管理方面主抓廉政工作。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金融文化精神，开展廉洁从业教育和培训。

投资者关系管理

本行不断加强投资者沟通交流，维护股东合法权益。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）完成全部了股权托管工作，进一步提高了股权透明度，提升了股东服务水平。2025年，启动红河地区五家沪农商村镇银行体制改革事宜，开展各项股东沟通、股权处置意愿摸排工作；审议通过了关于蒙自沪农商村镇银行股份有限公司吸收合并弥勒沪农商村镇银行股份有限公司、个旧沪农商村镇银行股份有限公司、开远沪农商村镇银行股份有限公司和建水沪农商村镇银行股份有限公司并新设分支机构实施方案（预案）等议案。

利益相关方沟通

1、积极落实个旧市人民政府推进的《个旧市农村信用体系建设实施意见》。按照实施意见，本行开启农村信用体系试点工作，2025年分别在在大屯、乍甸、杨家寨、路赶藤等30个村委会开展信用体系建设，建立农户档案7000多户，当年办理农户惠民贷授信业务182余户，授信金额1809.17万；原给予农户贷款优先、利率优惠、手续

简化等便利政策，推广本行优势循环贷产品，实现批量授信目标，一方面切实为当地农户、小微业主降低融资成本，提高用款效率；另一方面扩大本行乡村影响力和信贷规模，提高经营效益；2025年末，本行农户贷款余额 9992.04 万元，占全部贷款金额的 69.64%。

2、依据监管部门提供的云南省重点企业名单、云南省受疫情影响困难行业企业及项目融资需求清单、红河州中小微企业融资需求清单、留抵退税企业清册和税务部门提供的企业信用等级名单等客户资金需求名单，进行逐户对接，给予受融资困难行业企业金融支持。同时，积极开展“银税互动”活动，增加贷款的投放，2025年末，未办理“银税互动”业务年内新增纳税企业贷款；三是推进信贷业务新系统上线，持续简化信贷流程，简化资料收集要素，提升调查审批效率，提高本行市场竞争力。截至 2025 年末，本行各项贷款余额为 14349.15 万元，比年初增加 1203.95 万元，增幅 8.39%。

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	<p>热情、便捷的金融服务</p> <p>满足不同需求的金融产品</p> <p>倾听客户的意见</p>	<p>强化员工服务意识和业务能力</p> <p>创新金融产品的种类与模式</p> <p>简化业务流程，完善投诉机制</p> <p>保护消费者权益</p>
员工	<p>以人为本</p> <p>关注成长</p> <p>实现自我价值</p>	<p>保障员工合法权益</p> <p>完善薪酬福利体系和职业发展规划</p> <p>探索企业文化</p>
供应商与合作伙伴	<p>诚实守信</p> <p>互利共赢</p>	<p>公平竞争，诚信履约</p> <p>友好互利，相互尊重</p>
社区	<p>支持社区建设</p> <p>搭建银村桥梁</p> <p>宣传金融知识</p>	<p>优化网点布局，提升综合服务能力</p> <p>加大宣传力度，普及金融政策知识</p>
公众与媒体	<p>塑造品牌形象</p> <p>热心回馈社会</p>	<p>积极对接，加强宣传</p> <p>投身公益事业，打造品牌口碑</p>
环境	<p>信贷投向偏好</p> <p>节能减排</p> <p>可持续发展</p>	<p>限制高污染、高能耗的产品</p> <p>支持无纸化办公</p> <p>倡导节约的企业氛围</p>

第四节 社会责任实践

经济责任

长期以来，本行坚持扎根农村，承担乡村振兴新使命。新时代赋予新使命，本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



本行根据农村农业市场特点，多方合作扶农助农、拓宽支农渠道、促进就业创业。通过现场调查资金需求，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”。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，推出信用方式为主贷款——“惠民贷”产品，该产品定价执行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，本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2025年12月，本行已累计发放农户贷款2422笔，金额69782.93元。报告期末，全行涉农余额11576.14万元，占全部贷款比例80.67%，服务企业类涉农经营主体807家；农户贷款余额9992.04万元，农户主体781余户。

服务小微：

指标名称	单位	2025年	2024年	2023年
小微企业贷款余额	万元	9279.65	11789.83	10607.59
小微企业贷款占比	%	64.67	89.69	87.94
小微企业贷款客户数量	户	380	751	655

2025年度，本行坚守支农支小找准市场定位，立足县域、立足普惠金融，下沉服务，深入农村，针对“三农”及小微企业，就近、贴身提供个性化金融服务，大力推进惠企贷、惠兴贷、惠福贷、惠民贷等信贷拳头产品，逐步形成具有本行特色的信贷产品体系，形成个性化竞争力。充分运用支农支小再贷款、普惠小微信用贷款支持等货币政策工具，降低资金来源成本，提高服务乡村振兴的能力，降低小微企业贷款利率。号召行内员工以向农户和小微企业进行宣传，对于符合准入条件的对象，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。截至2025年12月，本行小微企业贷款较年初减少2510.18万元，小微企业贷款户数380户。



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。

本行着力优化网点布局，为实现城区全覆盖的目标，本行于 2023 年 4 月将网点及办公区域搬迁至个旧市城乡结合中心位置-七层楼，迁址后将服务工作延伸至乡镇农村，努力拓宽服务渠道。在优化网点布局的同时，本行更注重提升员工的整体业务素质，提升柜台服务质量，2025 年全年无信访事件发生，受理投诉事件 2 起，已得到妥善处理。在当地中国人民银行的安排下，本行开展了账户开户满意度调查、存款保险公众认知度调查等工作，取得了良好的调查效果，推进了本

行柜台服务工作走上新台阶。2025 年间不断优化升级核心系统，柜面现金业务实现无纸化减化填单流程，村居信贷业务实现整村授信且能移动办理相关业务，实现了让村民足不出户就能获得信贷资金支持助力其经营发展，缩短了业务办理时间，提升了客户满意度。

社会责任

员工责任

指标名称	单位	2025 年	2024 年	2023 年
员工总数	人	34	33	34
女性员工占比	%	47.06	51.52	50
员工流失率	%	10.53	13.16	8.11
培训项目数	场	70	65	90
培训人次	人次	860	975	832
人均培训经费支出	万元	0.08	0.12	0.13

本行坚持以人为本的发展理念，从工作和生活上对员工予以相应的支持和帮助。

1、关注员工身体状况，每年组织员工进行健康体检；组织召开会员大会 3 次，审议与广大职工切身相关的各项议案议题 5 项，关爱职工健康，对 6 人次生育、住院和退休人员开展慰问，注重职工文体活动，组织参加蒙自村行首届篮球比赛、弥勒村行首届气排球比赛。

2、注重员工职业能力培养：2025 年，本行信贷条线常态化开展

不良贷款听证会、学习型贷审会培训，培训期间信贷条线人员展开了激烈的谈论，踊跃表达了自己的理解和观点，良好的带动了工作氛围，使得信贷条线人员对于微贷系统的应用有了更为全面的了解，为全面开展微贷业务奠定了良好的基础。



为深化信贷文化建设，组织开展“三个坚持两防一降”学习研讨会，统一思想与行动指南。通过分散学习、集中研讨、考试巩固等多种形式，引导全体员工深刻理解其内涵，并将其内化为日常业务的自觉遵循，筑牢服务乡村振兴的思想堤坝。



3、关心员工生活状况，开展员工家庭走访，加强本行与员工家庭的联系。2025年度，开展家访活动26人次，和员工家属进行了有效沟通，增进了单位与亲属的互信。

4、解决异地员工住宿问题，个旧地区属于老工业城市，年轻人口流出较大，员工招聘时常常有异地人员报名，为了降低异地员工生活成本，使其快速融入本行，对于入职不超过两年且常住地与任职单位相距50公里以上的新员工，每月通过薪酬发放600元租房补贴。

金融教育责任

2025年公众金融教育宣传累计投入12.60万元，服务消费者约8000人次。

（一）本行依托营业厅普惠学堂、电子显示屏等场所和渠道，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。本行于2025年组织开展金融讲堂100场，共邀请1526人次居民群众走进网点，开展存款保险、预防电信诈骗、防范非法集资、反洗钱、反假币、征信知识等专题宣传。





（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、乡镇等，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，2025 年本行开展进社区、企业、乡镇、农村金融知识宣讲 70 次，受众人数累计 4000 人次左右，以通俗易懂的方式让客户了解到存款保险、征信记录等金融知识对自身的重要性，提高客户的诚信意识，引导遵守诚实守信的道德规范，讲解征信维权知识，深受好评。



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银行卡、电子银行等支付安全与使用注意事项、反假币、新型金融及电信诈骗、非法集资手段、

特点等金融知识，有效扩大受众范围。



一组漫画带您了解金融消费者八大权益

个旧沪农商村镇银行 2025年8月28日 16:35 云南
听全文

作为金融消费者，您知道自己享有哪些权益吗？

根据国务院办公厅印发的《**关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见**》，金融消费者**享有八大权益**。让我们通过一组漫画，快速掌握这些权益要点！

01
财产安全权

个旧沪农商村镇... 1 1 推荐 写留言

反假货币宣传 | 增强反假防假意识 守护人民“钱袋子”

个旧沪农商村镇银行 2025年11月12日 15:07
云南 听全文

假币的定义和分类

《中国人民银行货币鉴别及假币收缴、鉴定管理办法》自2020年4月1日起施行。假币分为伪造币和变造币。

伪造币

伪造币是指仿照真币的图案、形状、色彩等，采用各种手段制作的假币。
伪造的假币主要有机制假币、拓印假币、彩色复印假币、手工描绘或手工刻板印制的假币、照相假币和铸造假币。

变造币

变造币是指在真币的基础上，利用挖补、拼凑、移位、重印等多种方法制作，使其改变形体的假币。
变造币主要有剪贴变造币和揭页变造币两种。

个旧沪农商村镇... 1 1 推荐 写留言

全力维护消费者权益保护

1、完善消费者投诉处理和流程的情况

消费者投诉处理工作机制：

(1) 谁主管谁负责原则，即根据投诉内容由业务主管部门或支行具体处理，并对处理结论和回复内容负责。投诉内容涉及若干部门和支行的，则根据有关行领导批示意见，由主办单位负责会同相关单位办理。

(2) 高管亲阅亲批原则，即对于信访、银监、人行消保和新闻媒体等转办的投诉件、10人以上群访或联名投诉件、严重闹访或久诉不决的投诉件、年龄在70周岁以上弱病残孕等特殊群体者投诉事项，本行高管成员根据分工亲自阅批并督办。特别重要的来诉，由本行主要负责人亲自审批。

(3) 重视首诉首访原则，即本行部门应高度重视首诉首访的处理成效，采取有效措施提高首诉首访解决率，努力将矛盾消化在基层，处置于萌芽。

(4) 跨部门联动调处纠纷原则，即本行部门间应积极联动与支行协同调处纠纷，发现有关金融产品和服务确实存在问题的，应相互协作立即采取纠正措施妥善处理，并做好解释工作。

投诉处理流程

(1) 受理投诉

消保委办公室和客服中心分别承担消费者投诉受理职责。消保委办公室受理消费者通过书信、电子邮件、电话、传真和走访的投诉事项，以及上级监管部门和新闻媒体转办至本行的投诉事项。

客服中心负责受理消费者通过客服热线、客服邮箱和在线客服提出的投诉事项。

对匿名或无法提供准确、完整关键信息的消费者投诉，受理部门可不予受理；对确认无需查实的消费者投诉，受理部门可直接向消费者做好解释、说明工作，并获消费者认可；对确认需查证的消费者投诉，受理部门应正式受理投诉事项，并做好登记工作。

（2）转办投诉

消保委办公室受理的消费者投诉按照信访投诉处理流程转办办公室。

客服中心受理的消费者投诉按照相关处理流程转办办公室。

（3）查证投诉

相关部门在收到转办的消费者投诉后，应立即组织开展投诉调查，做好投诉事项的查证工作。

（4）回复投诉及反馈处理结果

办公室在投诉事项查证认定后拟定答复内容，经投诉管理部门审核，消保委办公室依情形对涉及的法律文本进行法律合规审核后回复消费者，并与其就处理方案达成一致意见，同时需将投诉处理结果反馈至相应受理部门。对于上级监管部门转办或通过媒体发起的投诉事项，消保委办公室应在收到处理结果书面反馈后，及时回复上级监管部门或媒体。

（5）投诉责任认定

投诉处理办结后，主办部门应对投诉事项进行责任认定。若认定为有责的，主办部门应依据标准对有责人员进行相应处罚。若认定为

无责的，主办部门应根据投诉内容报本行业务主管部门审定。对于跨部门的投诉事项，主办部门对本行业务主管部门的审定结果有争议的应报本行消保委审议后明确最终责任认定结论。

2、报告期内本行有客户投诉2起，已得到妥善处理，认定为有责，已对相关责任人进行了问责处理，无重大投诉事件信息。

3、报告期内，本行抓好消保工作系列培训工作，结合金融消费者权益保护的最新规章制度要求，按季度开展金融消费者权益保护业务培训，其中包含了员工妥善应对处理投诉流程的培训，进一步提高消保队伍的专业性。

爱心公益责任

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

乡村教育的全面发展是推进乡村振兴战略的重要支点。为持续践行金融向善力量，彰显沪农集团人民金融情怀，积极履行社会责任，普及金融知识，个旧沪农商村镇银行以提升乡村教学质量为出发点，2025年继续开展个旧市大屯中心学校“沪”苗行动公益项目，为乡村学校完善基础设施，配套多元课程活动和个性化关爱措施，助力少年儿童健康成长。整个“沪”苗行动公益项目包含沪书香、沪关爱、沪课堂三个子项目，即为学校完善阅读区域，配套多元课程活动和个性化关爱措施。2024-2025年期间本行牵头联合主发起行——上海农

商银行为大屯小学的“沪”苗行动三个子项目共计捐款 16.9 万元。

关爱童行，“沪”苗成长——一个旧沪农商村镇银行联合主发起行上海农商银行积极主动践行金融机构主体的社会责任，用心落实开展“沪”苗行动公益项目，为乡村学校完善基础设施，配套多元课程活动和个性化关爱措施，助力少年儿童健康成长。



2025 年与村委会新签订党建共建协议书 11 份，历史累计对外联合签订党建共建协议的党支部 37 个；积极开展“助力乡村振兴”“走进社区，服务群众”等党建共建活动。

环境责任

本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；年度环境信息，如：人均办公耗电、耗水、用

纸、公务车油耗、视频会议覆盖率等都在前文“社会责任关键绩效”表格中有所披露，各项指标逐年递减或控制在合理的范围内。

本行全体员工始终把环境保护，绿色公益作为自身行动的标准，以为城市添绿，为环境助力为荣。



第五节 责任展望

2026年，本行将继续努力提升服务质量、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。

本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。



读者反馈

感谢您阅读《个旧沪农商村镇银行 2025 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，促进个旧沪农商村镇银行提高履行社会责任的能力和水平，个旧沪农商村镇银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：0873-8870677

邮件：gejiucz@163.com

地址：云南省红河州个旧市金湖西路 56 号

邮编：661000

联系人：陈女士

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. 您对个旧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. 您对个旧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个旧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. 您对个旧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。