

江苏常熟农村商业银行股份有限公司

2017 年度社会责任报告

编制说明

本报告是江苏常熟农村商业银行股份有限公司发布的社会责任报告，回顾了公司在 2017 年全面履行社会责任的总体成果。

（一）报告范围

报告组织范围：本报告以江苏常熟农村商业银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、各分支机构，部分内容涉及“兴福系村镇银行”。为便于表述，本报告中“江苏常熟农村商业银行股份有限公司”也以“常熟农商银行”、“本行”、“我行”、“我们”表示。

报告时间范围：2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

（二）编制依据

报告依照中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、《商业银行公司治理指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引等相关要求进行编写。

（三）数据说明

本报告财务数据来自《江苏常熟农村商业银行股份有限公司 2017 年度报告》，其他数据来自本行相关统计资料，若与年报数据有差异，以年报数据为准。

（四）发布形式

刊登本社会责任报告的网站：www.sse.com.cn（上交所网站）及www.csrcbank.com（我行公司官网）。

公司概况

- 1、法定中文名称：江苏常熟农村商业银行股份有限公司
法定英文名称：Jiangsu Changshu Rural Commercial Bank Co.,Ltd.
- 2、法定代表人：宋建明
- 3、董事会秘书：徐惠春
- 4、注册地址：江苏省常熟市新世纪大道 58 号
办公地址：江苏省常熟市新世纪大道 58 号
邮政编码：215500
办公电话：0512-52909021
传真：0512-52962000
客服电话：4009 962000
投资者咨询电话：0512-52909021
互联网网址：www.csrcbank.com
- 5、股票上市交易所：上海证券交易所
股票简称：常熟银行
股票代码：601128

一、公司治理

（一）公司治理组织架构

我行严格遵守《公司法》《商业银行法》等法律法规要求，积极完善公司治理架构，不断规范公司治理体系，建立由股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的治理架构，以高标准持续、有效地提升公司治理水平，为践行企业社会责任夯实基础。

（二）公司治理运行机制

2017 全年，我行召开股东大会 1 次，审议通过董事会工作报告、监事会工作报告等 19 项议案。董事会召开 4 次例会和 5 次临时会议，审议通过定期报告、财务决算和预算方案、设立分支机构、会计政策变更等 62 项议案，定期听取经营情况、风险管理等报告。董事会下设 4 个专门委员会共召开 23 次会议，审议通过 89 项议案。监事会召开 4 次例会，审议通过 28 项议案。

（三）投资者关系管理

我行按监管要求真实、准确、完整、及时、公平地做好信息披露工作，2017 年度共披露定期报告 4 份、临时公告 43 份、其他制度性文件 42 份。

我行建立了科学、开放的投资者关系管理机制，帮助投资者加深对我行的了解，保护投资者合法权益。报告期内，我行接待机构投资者现场调研 9 场，42 人次，召开投资者交流会 1 次，设置专门投资者热线电话、投资者邮箱，专人负责接听电话和收发邮件。及时更新公司官网“投资者关系”专栏，及时回复投资者在“上证 e 互动”平台上提出的问题。参加资本市场论坛、投资者年会等，主动与投资者接触，加强与投资者的互动交流。

（四）风险和内控管理

2017 年，我行严格按照银监会《银行业金融机构全面风险管理指引》、《商业银行内部控制指引》等监管要求，不断提升风险和内控管理水平。一是完善风险、内控管理架构，明确董事会、监事会、高级管理层、风险管理、合规管理、内部审计和业务部门在风险、内控管理中的职责分工。二是加强风险偏好和限额管理，有效控制各类风险水平。制定《全面风险管理政策》、《2017-2019 年全面风险管理规划》、《风险偏好管理办法》、《市场风险限额管理办法》、《流动性风险限额管理实施细则》等办法。三是推进风险、内控管理信息系统建设。上线非零售内评系

统，运用于授信审批、产品准入、风险限额、客户分类、风险预警等方面。上线公司客户风险预警系统，引入外部数据建立信贷风险预警指标体系，有效识别客户风险，实现对潜在风险贷款的事前主动预警。上线同业管理系统，通过系统规范同业业务操作流程。上线合规、内控、操作风险三合一管理系统（GRC），实现合同管理、授权管理、诉讼管理、案防管理、合规管理一体化运行。上线资产负债管理系统，实现对资产负债规模、期限、价格的运算，以及流动性风险管理的计量、识别、政策和程序完善等功能。

（五）加强党风廉政建设

2017年，我行积极贯彻落实党的十八大、十九大和习近平总书记系列讲话精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不断加强党风廉政建设，筑牢反腐倡廉思想防线。一是加强纪检监察工作机制建设，明确6大类18项年度反腐倡廉建设暨纪检监察重点工作，全年发出《工作督办单》5份，做到事事落实。二是深入开展纪检专项行动，共排查出6大类管理问题并整改完毕。三是落实中央八项规定，推进“打铁还需自身硬”行动，落实监督执纪“第一种形态”在基层组织的实际运用，持续开展重要节日“八条严禁”警示。

二、经济责任

（一）支持实体经济

2017年，我行牢牢把握中央经济工作会议和全国金融工作会议精神，坚定与实体经济共发展理念，不忘初心，坚守本源，全行信贷资源优先支持“三农两小”客户。截至2017年末，我行实体经济贷款余额为514.2亿元，较年初增加65.59亿元。

一是明确支持实体经济导向。我行年初下发了一号文件《关于服务实体经济的实施意见》，明确了服务实体经济的总体思路及工作目标，有效实现经济和金融的良性互动，在服务实体经济的同时实现我行的可持续发展。二是不断丰富信贷产品体系。推出苏抵贷、泰信保、个人经营性物业抵押贷款、诚易融等优质产品，联合政府部门设立不动产登记专用窗口，合力打造小微企业融资便利服务，努力解决小微企业融资难、融资贵的瓶颈。三是优化授信流程。建立前台营销与中台授信审批一体的业务管理模式，主动对接企业，探讨最优解决方案，实施开道审批、错时审批等多样化审批模式，对部分分支机构转授权一定额度审批权限，进

一步提升授信效率。四是帮助客户降低融资成本。授予分支机构一定的对公贷款利率审批权，通过灵活定价，增强分支机构的营销能力和客户粘性。同时引导客户加入苏州市综合金融服务平台，帮助企业开展高新技术企业认证，为平台内的客户向科技局申请科技贷款贴息。

【案例】“诚易融”产品是我行立足优质中小型制造业企业，采取唯一合作行模式，一对一设立专属信用贷款方案，为服务对象提供一揽子金融服务，在为客户解决融资难问题的同时还帮助企业有效破解担保圈链问题。某企业集团在国内同行业居于主导地位，拥有良好发展前景，我行积极与企业对接，用最短时间对该集团3家总公司、11家子公司以及18家配套供应商企业完成了贷款调查、审批与发放工作，实现银企互利共赢。

（二）服务百姓金融

我行始终坚定“三农两小”市场定位，借助微型金融力量，持续优化百姓金融服务。小微金融总部实行“行中行”管理，机构独立运行、资源优先配置，借助大数据思维推进业务闭环和扁平化管理，打造可复制、差异化的小微信贷模式。2017全年，全行新增小微贷款53亿元、新增客户超3万户，其中经营性贷款占比超62%。

提升小微金融服务效能，持续推动小微信贷全流程风险管理体系建设，借助互联网平台，引入第三方数据平台，自主开发MCP移动贷款平台，实现信息资料电子化传输和在线审批，大大提高了小微金融服务的效率和质量。推动小微企业金融服务端前移，引入“互联网+”思维，通过“信息获取、申请端口、信息验证、信贷审批”四个前移，实现小微客户“融资产品、贷款周期、贷款利息和授信模式”四个量身定做，有效破解小微客户融资瓶颈。主动探索产品和服务差异化定制，小微金融总部依靠“自由星”服务品牌，构建包含“五大计划”二十多种产品的较为完善的小微信贷产品体系，基本覆盖小微客户经营、创业、消费生活等各方面金融需求。

【案例】邵大哥夫妇都是残疾人士，为了自力更生，夫妻俩着手承包下一块荒地开辟成鱼塘，眼见着事业初兴，资金却出现了缺口，经朋友介绍邵大哥试着来我行申请小微贷款。接到申请后，当地的信贷员主动来到邵大哥的家中了解情况，连夜整理材料，贷款申请在第二天的贷审会就获得批准。邵大哥很快拿到了这笔贷款，解决了燃眉之急。在我行的小微信贷支持下，邵大哥夫妇的鱼塘规模

不断扩大，年收入节节攀升。

我行以“智慧金融、数字金融”为目标，不断优化零售服务体系，主动适应移动互联网时代客户多样化金融需求。一方面加快金融科技体制改革，启动金融科技总部改革，依托金融研发中心和大数据中心，探索推进数字银行创新。加快人工智能技术在金融科技领域应用，为客户提供智能化金融服务。另一方面探索零售业务改革，整合成立事业部制的零售银行总部，统筹大零售业务发展；加快零售加快智能厅堂建设，创新服务渠道转型，探索打造智能网点，建设聚合支付平台，整合金融与非金融资源，打造金融与生活相结合、线上与线下相结合的综合性、特色化生活服务体系，服务市民对美好幸福生活的多元化需求。

（三）振兴乡村经济

我行不断下沉服务重心，深耕三农金融服务领域。单独设立三农金融部，下设产品研发中心、市场营销中心、综合管理中心。加快三农金融产品创新，逐步构建多层次、广覆盖、可持续的三农金融产品体系。搭建精准营销平台，根据所处区域三农特色，主动对接涉农部门，为三农客户量身设计产品。

全力助推农村集体资金管理，运用“互联网+”手段，前置服务端口，在常熟地区率先开发上线农村集体资金管理系统，并配合推广常熟市村级集体资金非现金结算管理，目前该系统常熟地区覆盖率已超 74%。系统集成农村集体资金收付、监督和控制功能为一体，实现市、镇、村三级农村集体资金管理计算机联网监管，克服了农村集体资金线下审批流程长、监管力度不够、透明度不高等诸多弊端，形成了“独立核算、在线审核、分级审批、实时高效、全程监督”的农村集体资金管理新模式。

三、社会责任

（一）保护金融消费者权益

2017 年，我行切实维护金融消费者权益，积极践行普惠金融责任。一是完善组织保障。2017 年，我行董事会进一步做实审计与消费者权益保护委员会工作，总行层面成立普惠金融部，与小微金融总部合署办公，专注服务普惠金融，确保消费者权益保护工作的高效有序开展。二是加强金融基础知识宣传。通过线上线下结合方式，面向广大金融消费者开展了“普及金融知识万里行”、“普惠公众 诚信服务”、“弘扬普惠金融 金融知识进万家”、“3.15 消费者权益保护宣传周”等专

题宣传活动 138 次，发放宣传资料 3 万余份。三是维护金融消费者信息安全。推动业务环节落实消费者权益保护工作要求，及时、真实、全面告知金融产品或服务的关键信息并提示风险，规范厅堂公众教育专区、产品销售专区设置，优化零售业务办理过程的“双录”流程，全面提升客户体验。开展客户信息保护自查，把客户金融信息保护作为依法经营、防范风险的重要内容，利用科技手段金融完善渠道交易风险预警系统。四是及时处理消费者咨询和投诉，提升客户体验。2017 年，我行共收到各类投诉 300 件，较去年减少 84 件。设置专岗负责办理咨询和投诉事项，有效解答疑问、化解矛盾、听取建议，结合处理结果不断完善优化产品和服务。

（二）构建员工培养体系

2017 年，我行秉持“着眼发展、立足培养、优化结构、全面提升”的人才发展理念，持续拓宽职业发展通道，不断激发员工创造力和凝聚力。

为打造一支“结构合理、素质优良、专业突出、价值引领”的人才梯队，我行启动了“鸿鹄高飞”管理型人才培养发展计划。针对青年员工，开展“启飞计划”，通过集中培训、在岗实践、圆桌讨论、竞聘竞赛等多样化培养方式，帮助青年员工快速成长。针对中层副职（助理），开展“腾飞计划”，通过列席会议、跨界参访、轮岗等方式，持续推进“腾飞训练营”人员培养。针对中层正职，开展“领飞计划”，组织华为跨界参访和“绩效差异化分配”培训。

为深化一线员工队伍建设，制定“鲲鹏展翅”专业人才培养发展计划，包括针对机关关键核心岗位员工的“匠心计划”和针对机构员工的“匠才计划”。其中“匠才计划”以业务条线进行划分，运营管理条线、公司条线、零售条线、授信条线按条线特色来实施。建立可视化“人才画像”，整合人才数据，建立包含人才基本信息、人才测评结果、能力素质雷达图、绩效结果等综合信息的可视化人才档案，绘制核心员工“人才画像”。

（三）开展金融精准扶贫

我行积极响应党中央国务院《关于打赢脱贫攻坚战的决定》等文件精神号召，发挥金融机构资源汇聚、辐射面广的优势，将金融扶贫作为服务地方经济社会发展的重要内容，有效满足贫困地区人民信贷需求，帮助贫困群体“输血造血”。

目前我行已在湖北省恩施州、河南省宜阳县、云南省武定县等 9 个国家级贫困县、河南省内黄县等 3 个省级贫困县发起设立村镇银行，在江苏省盐城阜宁县、

连云港东海县和宿迁泗洪县 3 个省级贫困县设立支行，助力贫困地区金融资源供给。贫困地区村镇银行、分支机构以招收本地人员进入，直接解决了 1,137 人的就业问题。截至 2017 年末，我行在 15 个贫困县发放经营性贷款余额 69.62 亿元，帮助 4.1 万户造血脱贫，带动就业约 6.3 万人，其中帮助建档立卡贫困人口脱贫 2,412 人。12 家村镇银行 2017 年度共向当地缴纳税收 4,368.8 万元，帮助贫困地区脱贫致富。

在东部沿海发达地区，我行与当地政府部门合作，推出再就业贷款业务，重点支持下岗失业人员创业经营。仅常熟地区，截至 2017 年末，发放再贷款余额达 3,359.7 万元，帮助 271 名下岗失业市民重新就业，取得了良好的社会效益。

（四）积极投身公益事业

我行在实现业务发展的同时，不忘初心，积极投身公益事业，2017 年，我行向各类慈善基金会捐赠合计 629.6 万元，向湖北恩施、甘肃灵台等贫困学校捐助教育资源 39.96 万元，向常熟市 6 所中小学校和常熟理工大学的 170 多名贫困学生资助学金 22.65 万元，向吉林省军区、虹桥派出所等捐赠物资 6.4 万元。小微金融总部延续一年一度的支教项目，组织志愿者前往云南地区，为山区孩子带去知识与快乐；长期资助 18 位贫困学子，持续慰问与关爱，鼓励贫困学子克服困难，学有所成回报社会。

开展各类慈善活动。建立志愿者服务队伍，以常熟农商银行慈善基金会为活动平台，持续深化“粒金少年宫”慈善项目，继续开展公益巡演、爱心献血、探访空巢老人、关爱特殊儿童、开展路口执勤、捐助贫困学子等多项公益活动，以志愿者与孤贫儿童结成“爱心母子”形式，使贫困、残缺家庭儿童感受到社会的关爱和温暖。开展常熟公益小天使行动，设置“爱心驿站”，向环卫工人赠送清凉包。我行以贴近民生、共享民意作为公益事业着力点，大力支持社会文化体育事业发展，连续多年冠名赞助尚湖半程马拉松及常熟市市民徒步大会，为百姓文化生活增添色彩。

四、环保责任

（一）健全绿色信贷体系

我行严格控制“两高一剩”行业信贷投放，持续加大环境友好型企业信贷投放。截至 2017 年末，我行绿色信贷余额 22.4 亿元，较上年末增加 3.4 亿元，增幅

18%，高出全行信贷增速 5.1 个百分点。

我行制定绿色信贷年度授信政策指引，明确绿色信贷授信政策、客户标准，确定鼓励、限制及退出类行业和业务范围，结合对企业环保评级情况的考量，实施差别化、动态授信政策。完善绿色信贷考核激励机制，将绿色信贷考核列入分支机构发展考核指标体系。加大绿色金融产品和服务创新机制建设，研究并开发“减排贷”“创绿贷”低碳金融产品，先后开发了“太阳能分布发电能源按揭贷款”、“太阳能热能利用专项贷款”等金融产品。

【案例】某新能源科技有限公司是一家太阳能资源开发和利用高新企业，拥有国内外专利 80 多项，是国内唯一一家具备研发、生产、销售太阳能空调实力的公司。2017 年 6 月，公司接连接到几笔外销订单，且交货期较短，加上公司正进行设备自动化改造，造成流动资金短期需求加大，公司向我行申请增加流动资金贷款。了解到客户需求后，我行立即开通专门审批通道，解决了企业的燃眉之急。

（二）坚持绿色运营理念

我行大力推行绿色运营理念，不断提高厅堂业务电子化水平。全行推广自助回单打印功能，将原回单逐笔打印方式转变为客户按需打印，有效节约纸张。加快网点 VTM 全覆盖，推进智能厅堂建设，不断优化客户体验的同时积极传导环保节约理念。推进绿色数据中心建设，通过私有云建设，淘汰高耗能设备。推广电子对账，电子对账率达 87%。

培养员工的环保意识。日常复印、打印尽量双面使用，提倡无纸化办公；日常 OA 系统全覆盖，使用内部即时通讯平台进行沟通，大力推行视频会议、电话会议等模式。空调主机根据室温进行控制，夏季不低于 26℃。加强机动车管理力度，合理调度，减少车辆出行频率和空驶里程，有效降低油耗，提高车辆使用效率。

五、社会评价

2017 年，我行坚持“自省乐观 勇为人先”的企业精神，不断推动企业文化与发展战略的和谐统一，全体员工以饱满的精神面貌，锐意进取、攻坚克难、扎实苦干，努力将我行打造为一家富有改革精神、深具经营特色、秉持社会责任的现代商业银行，获得了社会各界等肯定。

1、英国《银行家》杂志公布的 2017 年全球 1000 家银行排名中，我行位居

第 559 位，较去年提升 19 位

2、中国银行业 100 强榜单第 93 位

3、常熟银行、董浜支行、沙家浜支行、古里支行获常熟市委市政府“文明单位”

4、2017 年度常熟市银行业社会民主评议第一名

5、《投资者报》2017 年“最值得信任的风控管理银行”

6、2017 年农村合作金融机构支农支小服务示范单位

7、2017 年上海票据交易所“优秀银行类交易商”

8、2017 年中央国债登记结算公司“优秀发行机构”

9、2017 年鑫合活力奖

10、2017 年度常熟市平安金融创建活动先进集体

11、2017 年度苏州市银行业金融机构小微企业金融服务工作先进单位

12、2017 年理财直接融资工具和银行理财管理计划业务优秀单位

13、2017 年区域性商业银行最佳手机银行用户体验奖

14、“常乐宝盈”理财产品获“2017 年度预期收益型理财产品卓越奖”

15、燕子银行获 2017 年苏州金融影响力品牌

16、小微金融总部获“苏州市工人先锋号”

17、“生意贷”产品获 2017 第五届苏州金融创新博览会金融创新典范品牌

18、董浜支行获 2017 年江苏银行业“普惠金融文明规范服务五星级网点”

六、2018 年展望

2018 年，是我行新三年规划的关键一年，我行将更加坚定服务实体经济、更加全面投身乡村振兴、更加着力推进改革创新，为满足全社会美好金融需求贡献力量。

我行将坚持推进公司治理建设，努力完善公司治理运行机制，严格遵守各类监管要求，借鉴优秀银行成功的治理经验，结合自身实际情况，持续优化公司治理架构和机制，不断提高公司治理水平。

我行将持续支持国家战略实施，优化信贷布局，加强对重点区域、重点领域及新兴产业的推动，建设以科技为导向的金融新生态。我行将坚持支持普惠金融，以客户为中心，不断创新业务，简化流程，为客户提供便利快捷的优质服

我们将坚持精准扶贫，持续加大扶贫力度，创新扶贫开发方式方法，促进贫困地区经济社会持续健康发展，为实现精准帮扶、精准脱贫贡献力量。将坚持“以人为本”的人才理念，为员工搭建成长舞台，增加员工的归属感，推进“幸福银行”建设。

我行将坚持奉献社会，坚持绿色发展，保护环境，积极投身环保事业和环保慈善项目。将坚持在文化公益领域持续深耕细作，提升公众幸福指数，与社会分享全行发展成果。