

江苏常熟农村商业银行股份有限公司

2019 年度社会责任报告

一、社会责任总体情况

（一）公司简介

江苏常熟农村商业银行股份有限公司（以下简称“常熟银行”或“本行”）成立于 2001 年 11 月 28 日，是全国首批改制成立的股份制商业银行。十八年来，常熟银行不断完善公司治理，健全体制机制，坚持创新驱动，全力支持区域经济建设、供给侧改革和乡村振兴战略，坚持服务实体经济，服务三农小微，加强风险防控，强化科技支撑，市场份额稳步提升，盈利能力持续增强，资产质量不断优化，转型发展初显成效，呈现良好的发展态势。2019 年末，常熟银行总股本 27.41 亿股，营业网点 164 家，员工总数 6432 人，总资产 1848.39 亿元，各项存款 1347.02 亿元，各项贷款 1099.44 亿元。

（二）主要荣誉

英国《银行家》杂志：2020 年全球银行品牌价值 500 强第 462 位、2019 年全球银行 1000 强第 487 位

中国银行业协会：2019 年中国银行业百强榜单第 86 位、2018 年度“陀螺”评价体系县域农商行综合得分第一名

上海证券交易所：2018-2019 年度信息披露工作评价 A 级

江苏省慈善总会：慈善之星（2017-2018）

二、社会责任管理

（一）党建引领

常熟银行党委现辖党总支 5 家、党支部 55 家、党员 904 人，其中 2019 年新发展党员 15 人。2019 年，常熟银行党委认真贯彻落实上级党委的各项工作要求，把加强党的领导和公司治理统一起来，把党建工作要求写入公司《章程》，健全企业党组织议事决策机制，把党组织研究讨论作为全行决策重大问题的前置程序。在深化改革和转型发展中充分发挥党组织领导核心和政治核心作用，切实担负起金融机构的政治责任、经济责任和社会责任。

常熟银行始终坚持把学习贯彻党的十九大精神作为首要政治任务，把学习习近平总书记系列重要讲话精神同研究解决银行改革发展的突出问题、党建工作面临的紧迫问题相结合，不断健全党委统一领导、党委书记第一责任、班子成员“一岗双责”、职能部门牵头协调的党建工作格局，在党建工作中注重基层组织建设，提升服务发展的战斗力，加强党风廉政建设，提升拒腐防变的免疫力。通过党建引领，全行思想统一到进一步增强企业可持续发展能力、服务地方经济社会发展、支持实体经济上来，对社会负责，对股东负责，树立了良好的社会声誉和品牌形象。

1、聚焦新思想，坚持以上率下，提升党员干部党性修养。始终坚持党的领导地位，时刻保持高度政治自觉、思想自觉、行动自觉，切实增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决维护党中央权威和集中统一领导，把党的领导贯彻和体现到全行发展的各个环节。

2、聚焦新要求，注重全面提升，提高基层党建工作水平。高度重视基层党组织建设，注重夯实内功，坚持机构设到哪里，支部就建到哪里。增强建设支部的“主责”意识和党员干部发挥示范作用的“榜样”观念，确保党建有阵地、资源能整合、党员起作用。

3、聚焦新使命，强化行业担当，推进党建业务融合发展。以党建促业务高质量发展。以助力乡村振兴为指引，切实把“三农”服务工作做实做细做精，以践行普惠金融为己任，深耕小微市场，密切联系群众，履行服务承诺。

4、聚焦新作为，落实主体责任，推动党建开创新局面。切实履行党委书记“第一责任人”职责，落实党内政治生活制度，改进工作作风，推进党风廉政建设和人才队伍建设，坚持把全行党建与中心工作同谋划、同部署、同考核。

（二）公司治理

1、公司治理组织架构

本行严格遵守《公司法》、《商业银行法》等法律法规要求，目前已形成“股东大会权力机构、董事会战略决策、监事会独立监督、高管层授权经营、党委会领导核心”的公司治理结构，并持续规范和优化公司治理体系。本行公司治理各主体之间权责分明，既相互约束相互制衡，又相互促进有机统一，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。

2、公司治理运行机制

2019年，本行召开股东大会2次，审议通过董事会工作报告、监事会工作报告等12项议案。召开董事会会议4次，审议通过定期报告、设立分支机构、调整部门设置、聘任高级管理人员等45项议案，定期听取经营管理、风险管理和审计工作情况报告。董事会下设4个专门委员会共召开17次会议，审议通过76项议案。监事会召开4次例会，审议通过21项议案。

3、投资者关系管理

本行按照监管要求，遵循“诚信、公开、透明”原则，确保信息披露真实、准确、完整、及时，2019年度共披露定期报告4份、临时公告51份、其他制度性文件29份，围绕投资者关注的热点问题，在定期报告模板基础上大胆创新，提炼客户分层、区域布局等关键指标进行持续披露，充分展示本行差异化的市场定位、特色化的发展道路。

建立科学开放的投资者关系管理机制，帮助投资者加深对本行的了解，保护投资者合法权益。通过投资者交流会、接待投资者来访、参加投资者活动等多种形式加强与各方投资者的沟通交流，积极宣讲本行战略定位、发展方针和经营成效。2019年，本行共接待机构现场调研41批次，机构投资者220家次、295人次，参加券商策略会22次，一对多交流72场次，交流679人次，连续三年在上海召开投资者交流会，增强了公司运作的透明度，树立了良好的市场形象。

（三）风险管理

2019年，面对复杂多变的市场环境，本行坚持“三农两小”市场定位，积极稳健开展各项业务，以服务实体经济为发展方向，强化风险管理理念，坚定稳健合规发展底线，完善风险管理举措。深入构建与自身经营模式相适应的风险管理体系，深化运用科技手段，科学、主动、有效地管控各类风险，不断完善风险管理流程，确保管理效能充分发挥，提升风险管理能力。

本行奉行稳健的风险偏好，按照“创新、稳健、合规”的原则，努力实现股东价值的持续增长，实现风险收益最大化。

一是持续完善风险、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，持续落实内控“三道防线”体系。

二是积极应对宏观经济环境和金融形势变化，加强信贷资产质量管理，高度关注重点领域风险，持续强化预警管理与风险监测，着力压降不良瑕疵贷款，不断优化信贷资产结构。

三是通过限额管理、压力测试有效监测市场风险水平，根据市场利率变动情况，调整交易策略，有效控制市场风险。

四是实行稳健的流动性风险管理策略，定期对流动性风险限额进行监控，合理配置资产负债，确保流动性安全。

五是不断完善洗钱风险内部控制体系，按规定履行反洗钱工作职责、积极优化升级反洗钱相关系统，切实防范洗钱风险，进一步提升洗钱风险防控水平。

三、社会责任实践

（一）经济责任

1、支持实体经济

认真贯彻落实党中央、国务院和上级监管单位关于支持民营经济发展的相关要求，进一步提升对民营企业、小微企业的金融服务水平和质效。

（1）**战略引领全行。**2019年，本行坚持“稳中求进”总基调，明确全年信贷投放重点，进一步加强对实体经济的精准支持力度，确保信贷资源优先支持民营、小微和实体经济领域，实体经济贷款占总贷款之比近80%。

（2）**丰富产品渠道。**组建“嵌入式”产品创新研发小组，探索对公产品创新新模式。风险管理部、法律与合规部、金融科技总部等部门每月派驻专职人员驻点公司部，专职推动产品制度创新。2019年推出“厂租赁”“税赢通”“征信贷”等9款创新产品，用信余额超10亿元。

（3）**提升服务质效。**提升金融科技线上化水平，开发全额银票全流程线上签发的“票e签”、企业手机银行、1000万以下抵押类企业贷款全流程线上化产品“云贷3.0”，上线银票保证金自动化存入、受托支付自动划付、企业手机银行“贷款一键申请”，实现代签他行银票功能，全面提升企业客户融资服务体验。

（4）**贷款科学定价。**持续调优对公贷款利率定价模式，以切实支持实体经济为出发点，采取“一户一策”的模式，提升分支机构综合议价能力。针对实体经济领域小微民营企业占比高的特点，实行普遍的差异化定价，根据LPR贷款利率并轨新政，确定贷款产品定价规则，通过科学定价，有效降低企业融资成本。

(5) **推进减费让利。**落实“七不准”要求，强化落实“两禁两限”规定，实行费用减免政策，对企业贷款客户实行免手续费、免房产抵押费、免房产评估费等费用减免政策，切实帮助民营企业、小微企业降低融资成本。2019年，本行承担抵押登记费和评估费947万元，其中抵押登记费450万，评估费497万。

(6) **优化审批流程。**践行“贷审分离、分级审批”策略，对1500万以下实体企业贷款实行“即时审贷”，分支机构提交信贷事项，总行审批中心即时召开“1+1审贷”会议，加快信贷业务审批效率。目前，该权限内平均审核时间已缩短至1.5个工作日。

2、践行普惠金融

(1) 提供小微金融极致服务

始终坚持以服务小微企业为己任，不断健全小微企业金融服务体制机制，创新小微企业金融服务产品与服务模式，助推小微企业发展成效显著。2019年，小微金融总部围绕“极致服务”年度发展主题，推进部门各项业务实现高质量发展，在普惠金融发展道路上再上新台阶。小微金融总部贷款余额突破320亿元，经营性贷款余额238亿元，占比74%；全年贷款余额净增70.57亿元，其中经营性贷款余额净增47.19亿元，占比67%。在农商行系统中起到了表率作用，得到了各级政府部门的高度认可。

一是优化小微产品体系。结合客户需求，创新产品，提升服务，切实打造亲民惠民的小微金融品牌。针对经营性、有房产类客户创新推出“房久贷”产品；结合常熟市村庄人居环境专项行动，对三农客户推出“快乐宅基贷”产品；针对资金回款周期特殊的经营性客户，推出“两年还本贷”“组合贷”产品；并且响应银监会“两增两控”政策，创新发行针对小微企业的阶段性低利率扶持产品“金猪纳福”系列；推出“惠农快贷”业务，进一步拓宽新型农业主体融资渠道。

二是加强业务竞赛动力。组织开展各项业务竞赛，提升员工工作积极性，通过“开门红”“春雷行动”“时间过半、任务过半”“文韬武略”“献礼七十载、唱响丰收季”“担使命、展狼性”等活动，保证小微员工月月有PK，季季有竞赛，鼓励一线客户经理不断下沉小微金融服务，拓宽客户服务面，惠及更多小微群体。

三是探索市场经理派驻模式。采用“标准化”“项目制”的市场开发策略，成立市场开发专项小组，首创“人员配备、市场调研、营销策划、销售预热、营

销开战”市场开发五部曲，成功打造本行小微金融宜兴样板市场，并将成功经验辐射至泰兴等7个新开区，全面提高小微金融服务专业性。

四是释放金融科技潜能。突破业务模式，通过星享贷、理财通等线上产品开辟线上服务新模式；创新服务方式，试行移动云签服务，签约超1万笔，用信达32亿元；推进审批模型建设，2019年末小微线上审批率提升至33%；启动小微数据驾驶舱，实现业务数据可视化、多维化；搭建“FreeStar 小微金融+”小程序平台，积极开拓线上小微金融服务平台。

【案例】本行通过产品创新支持大众创业、万众创新，针对有创业资金需求的“三农两小”客户推出了“创业贷”产品，截至2019年末，本行累计发放创业贷款6015笔、19.9亿元。与常熟市人社局合作发放“再就业贷款”产品，为想要再就业的社会群体提供优惠资金支持。截至2019年12月末，本行累计发放再就业贷款17578万元，放款笔数1556笔。联合苏州市总工会推出无抵押、无担保、低利率产品“工会创业贷”，建立“贷款+保险”模式，为初创企业提供创业贷款及金融服务。截至2019年12月末，本行累计发放工会创业贷1260万元，惠及客户35户。

(2) 促进小微企业稳健发展

一是统筹资源分配。聚焦“三农两小”重点领域，争当普惠金融的“主力军”。年初1号文件明确业务发展目标，完善限额分层，统筹分配信贷资源支持小微企业，重点满足1000万元以下制造业贷款流动资金需求。2019年末，本行小微企业贷款余额686.32亿元，较2018年末增加82.7亿元。

二是加速审批时效。针对500万元以下抵押类普惠金融企业，审批流程缩短至1个工作日；针对1500万元以下的实体制造型小微企业，即报即上会，审批流程缩短至2个工作日。推进审批工作线上化，加强小微信贷领域大数据建模与应用，开展行业调查形成行业总结报告，以此为基础开发“经营性信用保证型审批模型”和“经营性抵质押型审批模型”，为科学审批提供重要参考，进一步提升小微业务决策能力。

三是强化业务督导。开展业务专项营销活动，通过建立创先争优、奖惩分明的竞赛氛围，激发业务人员服务实体经济的主动性和积极性。通过开展“决胜2019”、对公个人经营性贷款专项营销、“百行千人进万企”等活动，深挖市场需

求，重点支持 1000 万元以下制造业企业以及 3000 万元以下实体经济贷款需求。

四是强化考核激励。内部资金转移价格：对于各机构投放小微企业的贷款，本行在内部资金转移方面实行利率定价优惠，对小微企业贷款资金成本优惠 20 个 BP，以激发各机构支持小微企业发展的积极性。补偿小微企业贷款损失，本行通过拨备前利润进行考评，规避损失对小微企业贷款的成本压力，鼓励各机构开展小微信贷业务。

(3) 推动零售银行转型发展

一是推进 ETC 办卡便民服务。为积极响应交通部年底基本取消全国高速公路省界收费站实现便民出行的号召，进一步落实普惠金融职责，本行 2019 年通过制定 ETC 信用卡快速发卡流程，开发线上申请渠道及支持借记卡绑定功能，并免费向客户提供 OBU 设备，实现 ETC 用户新增 26803 户，大大方便了客户的交通出行。

二是拓展商户收单业务。为进一步完善金融支付环境建设，本行大力拓展收单商户，2019 年收单商户本年新增 9.3 万户，累计 11.9 万户。收单商户的发展和品牌营销活动的持续运营，为客户带来了更加便捷的支付和非金融权益体验，也为本行建立商户联盟体系，实现商户间的资源共享奠定了基础。2019 年，码上付自动审批共计进件 4132 件，系统自动审批通过 3301 个，人工替代率达 80%。

三是加强客服中心建设。上线智能客服，快速解决客户问题，节约客户时间成本。2019 年，客服中心电话进线量 70.6 万通，人工接通量 14.9 万通，客户满意度 98.29%，投诉较去年减少 20.3%；2019 年 4 月面向本行员工开放“亲听室”，收集本行员工“亲听”感悟 208 条，整理有效意见 33 条，不断改进本行客户服务和业务流程。

四是打造轻型网点模板。试点人脸识别系统，无感收集厅堂客户信息，为客户提供更精准专业的金融服务。推进网点分级建设，融合生活功能服务场景，打造便民金融服务，丰富客户选择，形成飞燕集市标准化模板，试点机构扩展至 16 家，开展飞燕集市主题营销活动 104 场。

3、服务乡村振兴

常熟银行认真贯彻落实乡村振兴战略，始终坚持姓“农”不忘“农”，坚定“三农两小”市场定位，积极服务三农方面的各项金融需求，着力打造新型三农

金融服务体系，倾力保障农业稳定、农村繁荣、农民增收。2019 年末，常熟银行涉农贷款余额 772.43 亿元，较 2018 年末增加 143.41 亿元。

(1) 创新三农服务新品质

为更贴近市场需求，常熟银行近年来不断创新金融服务手段，为“三农”量身定制专属金融产品，先后推出农村土地经营权抵押贷款、快乐宅基贷、苏农担、惠农快贷等，丰富涉农金融产品的同时，有效降低了农户融资成本。

一是产品创新满足差异化需求。坚持以市场为导向，将不同领域、不同主体的信贷需求转化为可操作产品，满足差异化、特色化资金需求。创新信用类贷款“征信贷”“税赢通”，迈出互联网金融领域探索第一步的“羽绒贷”，实现纯线上操作流程的“押惠贷”，助力农民群众搬迁新居和改善住房条件的“快乐宅基贷”，支持高校毕业生、被征地农民、返乡创业农民工等人群创业、扩大就业“就业贷”“创业贷”等。重点推广“苏农担”产品，并在此基础上延伸出“惠农快贷”产品，更聚焦小微涉农客户，提升效率。截至 2019 年末，与省农担合作业务余额位列全省 62 家农商行第一位，余额达 4.46 亿元，共 721 户，户均 62 万元。

二是服务提升增强客户获得感。积极开展“金融服务万户行”走访活动，每月走访企业，通过实地走访企业、与企业主面对面沟通深入调查企业经营情况，了解行业现状和产业动向，切实对接企业融资需求；组织开展“3·15 金融消费者权益日”“防范非法集资宣传月活动”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“金融知识进万家”等七项专题公益宣教活动，同时组织开展了“普及金融知识万里行”“防范套路贷活动”等主题宣传活动，全年累计组织公益宣传活动超 800 场、惠及群众 5 万人次，做好农村金融普法宣传，讲好“农商行故事”，全面融入乡村法治德治建设。

三是线上发展打造便民生态圈。在全行启用信用卡快速发卡及小燕平台信用卡进件功能，客户通过微信扫码进行线上一站式办理信用卡；大力拓展手机银行业务，新增小程序注册手机银行，利用微信转发、快速注册的优势，手机银行新增 23.3 万户，累积达 86 万户；提升公立系统缴费服务，增加便民服务场景，进行智慧医疗项目建设，加强市民卡少儿医保等缴费宣传工作；上线“浓农生活”移动应用，整合直销银行、常熟银行+、浓农乡品等品牌，通过物流连接农产品

供需两端，打通客户、商户服务渠道，截至 2019 年末，平台入驻涉农商家 128 户，订单累计超 6 万单。

(2) 挖掘村镇银行新动能

2019 年 9 月，本行发起设立的全国首家投资管理型村镇银行在海南海口正式开业，引领并指导兴福系村镇银行大力发展普惠金融，增加农村金融市场供给，促进农村经济发展。截至 2019 年末，30 家兴福村镇银行总贷款 171.28 亿元，农户及小微企业贷款占比 71%，户均贷款 19.6 万元，有效助推县域小微三农企业发展。

一是保持定力，忠实践行支农支小定位。兴福系村镇银行始终以“兴盛百业，幸福万家”为使命，忠实践行“支农支小”市场定位，专注服务三农小微经济和造福当地百姓，逐渐找到适合自身特色的发展道路，并逐步探索出了一条商业可持续发展的模式。兴福系村镇银行总体实现了稳健可持续发展，多家村镇银行荣获“全国服务三农与小微企业优秀村镇银行”称号，湖北恩施村镇银行综合实力已跻身全国百强村镇银行前列。

二是精准布局，首选中西部欠发达县域。目前 31 家兴福系村镇银行中有 21 家设立在中西部县域地区，覆盖了 12 个国家级贫困县和 3 个省级贫困县，集聚了 70%以上的信贷资源。共设立营业网点超 110 个，主要集中在县及县以下，在镇、村、社区设立金融便民服务点超 200 个，整体街道、乡镇覆盖率超 40%。将服务送到百姓家门口，服务农村结算户近 50 万户。2019 年度累计发放支农贷款超 3 亿元，多方位助力农村经济发展。

三是普惠服务，助推万众创业乡村振兴。兴福系村镇银行复制常熟银行小微贷款技术，专注开展微贷业务，结合当地民族特色、风土人情、乡村经济和产业结构，专门开发经营类、种植类、养殖类、建设类贷款，结合信用村镇建设，开展农户批量授信，支持个体工商户、小微企业、三农领域资金需求。兴福系村镇银行超 70%的贷款为涉农贷款，近 70%为经营性贷款，经营类贷款客户超 3 万户，户均贷款 24 万，以实际行动助力万众创业，助推乡村振兴。

四是责任担当，主动参与助力精准扶贫。结合政府部门精准扶贫的融资需求，兴福系村镇银行主动参与精准扶贫，并采取网格化服务、批量建档审批等方式，提高投放效率。截止目前已累计向 5000 多户贫困户发放扶贫贷款近 4 亿元，涉

及危房改造、猪羊圈舍修缮、农业机械、种子农药采购等。

（二）社会责任

1、金融消费者权益保护

（1）完善消保工作制度体系

2019 年度，本行着力加强消费者权益保护制度体系的完善工作，拟定《金融知识宣传教育制度管理办法》《2019 年度金融知识宣教活动计划》，完善金融消费者金融知识普及教育机制。修订《信用卡业务管理办法》《代理理财业务管理办法》，强化金融产品和服务信息披露机制。发布《启用投诉标准化系统的通知》《投诉标准化系统操作手册》，健全投诉处理机制。

（2）建立普惠金融工作机制。本行小微金融总部设立“四线三级”组织架构，通过业务、人资、运营、风控“四线”延伸，总部、区域办公区、分支机构三级分层，多向并行开展工作，并且在总部设立十大职能管理部门的情况下，为了更好实施一线管理，在江苏省 7 个地级市、18 个县市的普惠金融业务分部设有分部总经理、风控总监和发展总监三个重要管理岗位，形成“铁三角”模式，稳固一线管理基础，总分部双线指导、双线管理，逐步建立和完善多层次、广覆盖的组织体系。

（3）推进全行消保宣教工作。2019 年常熟银行开展“金融知识万里行”“金融知识进万家”“防范非法集资宣传月”等形式多样的教育、培训和宣讲活动，内容涵盖金融政策法规、银行业务、个人征信、货币反假、反洗钱、反电信诈骗、互联网金融安全、个人维权等各个方面，活动增强消费者金融知识，提高消费者风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益。常熟银行积极履行社会防范责任，营造安全稳定的金融秩序，密切警银协作机制，切实维护客户资金安全保护，保障消费者金融安全。全年累计发放公益宣传资料 38000 余份、组织活动超过 800 场、受教群众 53000 余人次，为普及公众金融知识、防范和化解潜在矛盾，进一步构建和谐和金融消费环境创造有利条件。

（4）优化客户投诉处理机制。通过典型案例、投诉情况每月分析，督促全行强化服务意识，提升服务质量，密切关注客户诉求，建立问题跟踪机制，增强源头管理，避免出现投诉矛盾升级、重复投诉等情况。建立集投诉登记、办理、报送等于一体的综合性投诉标准化系统，按照“业务类别”“投诉原因”等投诉

分类要求完成人民银行数据报送。2019 年共受理各类投诉事件 210 件，有效投诉处理率 100%，处理满意率 98%，进一步保护金融消费者合法权益，维护本行声誉。

2、金融精准扶贫

本行在湖北省恩施市、河南省宜阳县、云南省武定县等 12 个国家级贫困县，河南省内黄县等 3 个省级贫困县设有 11 家村镇银行，在江苏连云港东海县和宿迁泗洪县 2 个省级贫困县设有 2 家县域支行，招收当地人员进入本行工作，直接解决了 1306 人的就业问题。2019 年，本行在所述贫困地区发放经营性贷款 93.8 亿元。通过信贷投放带动就业人数 10.1 万人。11 家法人村镇银行共向当地缴纳税收 6416 万元，成为贫困地区财政收入的重要组成部分。

【案例】心系扶贫有担当 兴福关怀暖人心

2019 年 7 月，南华县天健农业发展有限责任公司获评“金融精准扶贫示范企业”荣誉称号，这家小微企业是一家以中药材和特色农产品种植、加工、贸易为一体的现代农业公司，先后组建两家规模化合作社，每个合作社社员 60 余户。

创办初期，企业通过借地种植滇红花获得成功，后与安徽涡阳县建军商贸有限公司达成长期合作，形成“公司+合作社+农户”模式。南华兴福村镇银行于 2017 年底与该企业结下不解之缘，当时该客户名下无抵押，资金全部投入土地、种苗和山林租金，正值 320 亩贡菜成熟之际，却出现资金短缺问题。村行了解企业经营困难后，高度重视，立即调查情况，及时向客户发放 45 万元担保贷款，向企业伸出援手，得到这笔贷款后，客户将 60 多吨贡菜干品准时发往安徽，同时也让 60 户村民喜获贡菜种植的“第一桶金”。

客户还利用这笔贷款在县城周边乡镇租地 150 亩，教农户种植美人椒、附子、黄精等中药材，相继与厦门市集源腾达信息科技股份有限公司、巍山县净圆熏香林经贸有限责任公司达成长期合作，并签署合作协议，530 余户农户年均每户增收 8700 元，带动 30 余户建档立卡户脱贫，部分农户实现小康生活。2019 年 5 月，南华兴福村镇银行再为客户发放 60 万元担保贷款，帮助企业扩大生产，为更多贫困农户脱贫提供机会。

3、社会公益

常熟银行一直热心社会公益，依托金融优势，探索可持续的慈善发展道路。

从身边的社区网点到远方山区，从公众教育到精准扶贫，常熟银行通过开展志愿服务、慈善捐赠、帮困扶贫、特殊群体关爱等公益活动，为社会公众办实事、做好事，主动承担构建和谐社会责任，扩大公益服务社会的影响力。

(1) 积极开展慈善关爱和救助活动

2019 年，常熟银行慈善基金会深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，突出重点、务实为民、奉献爱心。一年来，常熟银行慈善基金会立足公益、面向社会，在努力加强自身建设的基础上，主动加强对外沟通联系，了解和掌握困难人群情况，积极组织开展“2019 关爱系列之暖心工程”活动，向特殊困难家庭和人员捐助资金 20 万元，并且向常熟慈善总会捐款 200 万元。

(2) 大力开展助学支教活动

常熟银行慈善基金会继续把“爱心助学”作为慈善救助的主要内容，加大助学支教力度，多次深入贫困地区学校，实地考察慈善项目，确保捐助项目质量，提升捐助活动的广度与深度。一年来，共向 6 所中小学校和贫困学生资助助学金 21 万元。在爱心助学和爱心支教的基础上，2019 年，本行瞄准本地贫困家庭大学生，打造“飞燕助学计划”，首期资助 91 名大学生共 72.8 万元。

(3) 持续推进粒金少年宫项目

2019 年，本行出资 33.4 万元向湖北、河南、云南、甘肃、贵州五省的偏远地区捐助各类教学设施及生活用品；帮助建设了少年宫、实验室、图书馆以及学校运动场和塑胶跑道工程，并且为贫困学生购买了学生社会保险金。此外，本行志愿者们还在各地开展了多种形式的送温暖慰问活动以及对长期资助的贫困学子的慰问活动。

4、队伍建设

(1) 注重员工权益保障

2019 年，常熟银行认真贯彻落实《劳动合同法》，构建和谐劳动关系，职工劳动合同签约率达 100%。本行不断完善员工薪酬福利体系，为员工购买补充医疗保险，进一步保障员工福利待遇。

(2) 注重人才梯队建设

2019 年，常熟银行贯彻落实“人才强行”战略要求，围绕零售转型战略，明确人才发展方向，建立系统化的人才培养体系，不断深化“鸿鹄高飞”管理序

列与“鲲鹏展翅”专业序列人才发展计划，着力打造多维度人才上升通道。在外部人才招聘方面，本行持续拓宽外部招聘渠道，提升校园招聘质量，紧跟传媒关注热点，实现招聘简历一键投递，行内员工一键内推等功能，在企业文化传播、招聘信息推广中起到重要作用。

（3）完善考核激励机制

本行遵循科学和效率原则，围绕全年工作计划，制定覆盖各条线各岗位的任务目标和考核方案。建立以岗位价值为核心，以员工履职能力和工作业绩为依据的薪酬分配机制，引导员工讲究岗位奉献，关注自身专业能力发展，实现个人提升与企业发展的同步增长。同时，建立人才任职资格等级体系，充分发挥薪酬激励作用，有效调动人力资源绩效提升。

（4）提升员工幸福指数

本行坚持以打造“幸福银行”为企业文化建设目标，努力营造积极活跃、激情饱满的工作氛围。全行共有志愿者、篮球、足球、跑步、瑜伽、智力等 12 大类文体协会，通过开展沙家浜国庆徒步、趣味运动会、青年联谊等丰富多彩的文化活动，为员工搭建温馨幸福、身心愉悦的精神家园，让员工充分展现自我、陶冶情操、帮助员工舒缓工作压力，提升员工幸福指数。

（三）环保责任

1、绿色信贷

本行始终将绿色发展理念贯穿各项经营管理活动中，推动信贷资源配置进一步向低耗能、低资源消耗、低排放的行业和企业倾斜，切实支持绿色信贷业务发展。围绕“两减六治三提升”专项行动要求，构建以“一项政策”为导向、“四项机制”为保障的绿色信贷政策和管理体系，严格控制“两高一剩”行业信贷投放，全行绿色信贷业务呈逐年健康增长态势。

（1）“一项政策”，为绿色信贷发展指引方向

本行动态掌握授信企业环保评级情况，实施差别、动态授信政策，一方面，推动信贷资源配置进一步向低耗能、低资源消耗、低排放的行业和企业倾斜。加大对低碳经济、循环经济、节能环保产业、节水、节肥、节药等生产技术应用的支持力度，对列入国家重点节能技术推广目录的项目、国家节能减排重点工程、重点污染源治理项目和市场效益好、自主创新能力强的节能减排企业，积极提供

融资支持。

另一方面，强化重点领域管理，压降“两高一剩”贷款。对环保评级为“黑色”、“红色”的企业，国家和省级主管部门认定出现重大环境、安全违法违规的企业，国家主管部门认定在节能、节水、减排、环保、安全方面需要重点监控的企业，制定计划，尽快压降退出。对环保不达标且整改无望的企业，产能落后或其他不符合产业政策的企业，坚决压缩退出相关贷款。主动预警因环境因素出现风险苗头的项目和企业，制定并落实风险应对预案。

(2) “四项机制”，为绿色信贷落实保驾护航

建立畅通高效的审批机制，出台“绿色通道”审批机制，为绿色、低碳、循环经济等绿色信贷业务和客户提供“快速通道”审批。打造责权明确的考核机制，完善绿色信贷考核激励机制，强化绿色信贷问责机制建设。完善简洁实用的创新机制，加大绿色金融产品和服务创新机制建设，研究并开发了一系列标准化贷款融资模式和低碳金融产品，有效提供绿色金融支持。实行差异动态的利率定价机制，充分运用利率政策在绿色信贷资源配置中的调节作用，对节能、环保型绿色项目融资，给予扶持性利率优惠，加强融资项目和企业的环保评级情况的日常监测，根据监测情况动态调整融资利率。

【案例】某环保有限公司是一家集水处理、固废处理、烟气治理及余热利用为一体的综合型环保企业，随着国家大力推行环境污染第三方治理，企业承接一项污泥处理项目，利用“干化+协同焚烧”的工艺处理处置市辖内印染污泥和生活污泥，实现污泥处理处置的减量化、稳定化、无害化和资源化。由于资金需求量较大，企业产生融资缺口，经本行客户经理调查、审核，该项目符合国家绿色产业政策，最终本行为企业提供了对应项目贷款，有力支持全市环保产业和绿色信贷市场发展。

2、绿色运营

优化柜面业务和客户交互模式，创新运营业务流程，大力推广会计凭证及档案电子化，目前已实现全部网点无纸化的覆盖。将银行柜面各类传统纸质凭证电子化，逐步实现节能环保、绿色办公，为客户提供更加轻盈、高效、安全的服务体验。2019年，累计节约纸质凭证500万份，生成电子回单130万份。实现网上银行自助办理国地税签约等服务，优化申请流程，节约客户时间，提高客户体

验感。

倡导绿色运营理念，建立节约水电责任分区制度，杜绝浪费现象，公共区域张贴等醒目的宣传标语，倡导大家养成节约水电的良好习惯；建立食堂就餐人员餐厅就餐公约，倡导员工养成文明用餐、绿色生活习惯；在行内休闲场所设立多处健康驿站，为员工身心健康保驾护航，同时，实行无纸化管理，语音播报体测结果，培养大家环保节约的意识和习惯。

3、绿色渠道

2019 年常熟银行积极推广网上银行、手机银行、微信银行等业务，降低纸质凭证使用，降低经营成本，减少传统金融业务的碳排放量。

绿色渠道建设情况统计表

项目	客户数量（万户）		交易量（万笔）		交易金额（亿元）	
	2019 年	2018 年	2019 年	2018 年	2019 年	2018 年
网上银行	30.1	28.0	343.2	436.0	4501.7	4527.6
手机银行	86.4	61.0	640.3	386.3	2163.2	1447.7
微信银行	20.4	18.0				

四、2020 年展望

2020 年，常熟银行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的十九届二中、三中、四中全会，中央经济工作会议、中央农村工作会议精神，牢牢坚持“三农两小”市场定位，以服务下沉推动零售银行转型，深耕农村社区和小微企业综合服务，积极投身社会事业，切实践行社会责任，统筹各方、质效并举，推动全行业务可持续高质量发展，持续推进特色鲜明的一流上市农商银行建设。