

江苏常熟农村商业银行股份有限公司

2020 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“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。十九年来，本行持续完善公司治理结构，建立健全体制机制，坚持创新驱动发展，全力支持区域经济社会发展、农村金融供给侧结构性改革和乡村振兴战略，坚持服务实体经济，服务三农小微，不断加强风险防控，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。2020 年末，本行总股本 27.4 亿股，营业网点 168 家，员工总数 6864 人，总资产 2086.85 亿元，各项存款 1587.98 亿元，各项贷款 1317.22 亿元。

（二）主要荣誉

2020 年度全球千强银行排名中，本行列第 427 位；2021 年初发布的“全球银行品牌价值五百强”榜单中，本行列第 423 位，中国银行业协会“2020 年中国银行业百强榜单”中，本行列第 80 位，居全国县级农村商业银行第 1 位。在中国银行业协会 2020 年“陀螺”体系评价结果中，本行列县域农商行第 1 位。获得 2020 年度苏州市五一劳动奖状，获评苏州市银行业金融机构普惠金融工作先进单位和服务高质量发展优秀银行等荣誉称号。

二、社会责任管理

（一）党建引领

本行党委现辖党总支 5 家、党支部 54 家、党员 909 人，其中 2020 年新发展党员 17 人。2020 年，本行党委认真贯彻落实上级党委的各项工作要求，深化党的领导与公司治理有机融合，有效落实党委前置决策、“交叉任职、双向进入”等要求。面对疫情冲击和严峻复杂的国内外经济金融环境，本行党委在改革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，为地方经济社会高质量发展贡献力量。

1、坚持党的引领，统筹推进防疫经营工作

全面贯彻新时代党的建设总要求，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实十九大及历次全会精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚持党管金融不动摇。加强党对统筹疫情防控和业务工作的领导，始终坚守市场定位，认真落实纾困措施，用好惠企政策，加大信贷投放，积极支持“三农两小”企业发展。

2、强化组织建设，打造基层坚强战斗堡垒

本行充分发挥党组织在全行经营发展中的领导作用，高度重视基层党组织建设，注重夯实内功，按照“机构设到哪里，支部就建到哪里”的指导原则，不断提升党支部标准化、规范化水平。深化行动支部建设，选树一批先进典型，推动党支部在服务发展中充分发挥战斗堡垒作用，确保党建有阵地、资源能整合、党员起作用。

3、推动结对共建，促进党建业务深度融合

按照“围绕业务抓党建，抓好党建促发展”的总体思路，坚决落实党中央关于加强金融服务民营企业、服务乡村振兴的有关要求，回归本源，聚焦主业，加快结对共建步伐，试点实施“党建引领，政银共建，助力乡村振兴”项目，推进党建与业务发展同频共振，助力乡村振兴建设。

4、加强科学管理，形成长效责任主体机制

明确党委主体责任，从党委集体、党委主要领导、党委领导班子成员等三个层面逐项明确责任，层层压实责任主体，抓实党委班子抓党建，履行党委书记“第一责任人”职责，党委班子成员结合分管领域及部门强化“一岗双责”职责，坚持把党建工作与全行中心工作同谋划、同部署、同推进、同考核，优化党建运行和考核机制。

（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

2020年，本行召开股东大会3次，审议通过董事会工作报告、监事会工作报告、入股镇江农商行、董事会换届选举、监事会换届选举、修订《公司章程》、修订《股东大会议事规则》等13项议案。召开董事会会议8次，审议通过定期报告、变更会计师事务所、新冠肺炎疫情防控专项捐赠、设立董事会金融廉洁与伦理委员会、聘任高级管理人员等46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5个专门委员会共召开19次会议，审议通过56项议案。监事会召开5次例会，审议通过26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。2020年度共披露定期报告4份、临时公告40份、其他制度性文件30份，围绕投资者关注的热点问题持续披露，充分展示本行差异化的市场定位、特色化的发展道路。

本行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。2020年，本行共接待机构现场调研、召开电话会议96批次，机构投资者1584家次、1950人次，参加券商策略会10次，一对多交流13场次，交流84人次，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

2020年，面对疫情冲击、国内外经济下挫、贸易摩擦等因素交织的复杂市场环境，本行专注支农支小信贷主业，坚持“三农两小”市场定位，积极稳健开展各项业务，强化风险管理理念，坚守合规发展底线，完善风险管理举措，实现普惠金融和高质量发展有机结合。深入构建与自身经营模式相适应的全面风险管理体系，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，提升全面风险管理能力。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。

1、明确职责分工，完善管理体系

本行明确董事会、监事会、高级管理层、风险管理、合规管理、内部审计和

业务部门在风险控制、内控管理中的职责分工，压实责任，持续完善内控“三道防线”体系；建立健全分行风险合规部门定岗、定编、定员、定责、定考核“五定管理”，全面夯实风险防控基础。

2、加强主动管理，稳定资产质量

本行坚定支农支小定位，强化大额风险管控；创新微贷管理模式，完善风控模型，优化线上流程，运用科技手段精准防控风险；持续完善客户风险预警，整合行内外有效信息，建立预警机制，实现风险主动识别；拓宽不良贷款处置渠道，加快不良资产处置。

3、突出合规案防，强化内控管理

本行积极开展合规文化宣传教育活动，推动以案为戒、以案警示教育，建立合规培训、考试机制，鼓励员工积极参与合规文化建设；完善制度审查、流程梳理及后评价工作，实现动态维护；开展各类案防排查，建立违规问题分析及整改联动机制，加大违规问责力度，贯彻合规经营理念。

4、严防科技风险，确保业务连续性

本行建立健全科技风险预防与管理机制，对科技项目实施分类分级管理，完善项目准入风险评估、存续期风险评估、项目后评估机制；持续强化业务连续性管理，开展系统灾备演练，优化信息系统安全应急预案。

5、优化风控策略，维护金融安全

本行实行稳健的流动性风险管理策略，定期监控流动性风险限额，合理配置资产负债，确保流动性安全。完善反洗钱和恐怖融资内控体系，上线监控系统，持续开展非现场检查，将预防洗钱犯罪、保证金融稳定安全职责落到实处。

三、社会责任实践

（一）经济责任

1、支持实体经济

本行认真贯彻落实党中央、国务院关于金融支持实体经济发展、小微民营企业的各项工作要求，切实做好“六稳”工作、落实“六保”任务，进一步提升小微民营企业金融服务质效，全力支持实体经济持续稳健发展。

（1）信贷资源保供给

本行积极贯彻落实监管部门关于农村金融机构专注支农支小信贷主业的要求，坚持“三农两小”市场定位不动摇，精准服务小微实体和乡村振兴。疫情期

间，本行提供抗疫专项信贷资金 10 亿元，募集并发放抗疫专项小微金融债 10 亿元，确保防疫信贷资源供给，并且追加复工复产专项信贷资金 30 亿元，助力经济企稳发展。截至 2020 年末，本行实体经济贷款占全行总贷款 75.2%，增幅 15.9%。

（2）重点领域寻突破

本行重点支持实体制造业和长江经济带产业融合发展，以服务先进制造业为抓着力点，择优满足生物医药、新能源、新材料和新技术等战略新兴产业资金需求，支持传统制造业实施智能化改造、数字化升级，促进传统动能焕发生机；以打造特色品牌为出发点，创新“公司+农业”经营模式，引入现代要素提升传统品牌，服务农业产销一体化建设，突破涉农融资担保瓶颈，加深与涉农担保公司合作，重点推广“三农”系列产品，助力农村产业振兴。

（3）创新产品解难题

2020 年，本行着力破解小微、民营企业融资难、融资贵等问题，通过创新金融产品和服务，提供定制化金融服务方案，持续提高小微金融综合服务能力。推出助力企业复工复产的“复工贷”、落实企业六稳六保的“薪金云贷”、解决企业固定资产投资期融资难的“建设贷”、支持科创企业发展的“落户贷”等 16 款产品，以创新的产品服务，全方位支持不同类型的民营企业稳健发展。

（4）减费让利降成本

本行积极贯彻落实国家让利实体经济号召，坚决落实信贷业务“七不准”与服务收费“四公开”要求，强化落实小微企业金融服务“两禁两限”规定，发放优惠利率贷款，降低企业融资成本，实行费用减免政策，对贷款客户实行减免手续费、抵押费、评估费等 12 项费用共计 12,375 万元。

【案例】常熟银行三年三助企业渡难关

苏州某电子科技有限公司，主营 5G 基站装配零件，2018 年在企业无抵押、融资难的情况下，常熟银行提供 200 万元资金支持，2019 年企业因股东退股面临破产危机，企业法人代表坚持独自经营，想要挺过难关，本行在充分了解客户、看好企业潜力的情况下，降低利率 70BP，续贷 200 万元，继续支持企业，2020 年企业受疫情影响面临资金周转难题，本行不仅追加授信至 300 万元，而且再次降低利率 100BP，让企业融资成本下降超 20%。企业负责人表示，常熟银行三年的支持，令企业年销售额翻了 5 倍，他行的优惠可以不要，但绝不停止与常熟银行

合作，常熟银行在其困难时坚持伸出援手，企业现在好起来了不能辜负这份恩情。

2、服务普惠金融

本行始终坚持以服务小微企业为己任，践行“普惠金融、责任银行”使命，健全小微金融服务体制机制，创新小微金融服务产品。截至 2020 年末，本行小微金融总部贷款余额 423 亿元，净增 101 亿元，其中经营性贷款 305 亿元，占比 72%，小微有贷户超过 15 万户，同比增长 1.3 万户。

（1）提升小微金融服务水平

一是优化小微业务布局。本行小微金融总部为“四线三级”组织架构，业务线、人资线、运营线、风控线“四线延伸”，总部、分部、分支机构“三级分层”，多向并行开展小微金融服务工作。2020 年本行按照苏南、苏中、苏东、苏北区域重新划分五大小微业务区，优化组织结构和人员配置，缩短业务层级，进一步提高小微服务效率。

二是健全小微产品体系。本行结合客户需求，创新产品服务，切实打造亲民惠民的小微金融品牌，创新推出纯线上小微金融信用贷款产品“星享贷”，实现全流程线上化操作，5 分钟出额度，自主线上提还款，提高小微企业金融服务效率；推出缓解资金周转难题的“无还本续贷”产品，提高小微企业资金周转效率；推出助力“双创”的“富民创业贷”，支持农村返乡创业或自主创业人群创新创业。

三是打造线上业务模式。本行注重金融科技创新，加快业务线上化进程，推出“申请不上门、审核不见面、提款更方便”的小微服务模式，借助金融科技手段，将传统线下调查流程线上化，微贷业务线上审批占比提升至 35%，小微线上贷款 82.4 亿元，线上户数 6.8 万户，同比均翻一番。深化物联网技术在小微领域的升级，落地生产监管模式、拓展应用范围，为小微企业提供物联网科技服务。

（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，明确发展目标，完善客群分层和差异化营销策略，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，建立小微客户分层专属金融服务体系，年末母行小微企业贷款余额 701 亿元，同比增长 109 亿元。

二是提高审批效率。疫情防控期间，本行按照“特事特办、急事急办”原则，对于涉及疫情的授信审批项目，特别是生物医药、抗灾物资生产等相关行业制造

企业以及支援疫区建设的企业授信服务,开设绿色审批通道,加快业务办理速度,实现额度突破,适当放宽准入条件,视情况突破原有限额政策;资料突破,授信业务先行受理,允许佐证材料暂缺后补;效率突破,授信业务限时即报、即审即批。

三是突出个性服务。贯彻落实延期还本付息政策,对受疫情影响的客户采取展期、无还本续贷等方式予以宽限,减轻企业经营压力,对 1222 户小微企业做到“应延尽延”;贯彻落实金融支持“六稳”“六保”工作要求,用好央行货币政策工具,申得支农支小再贷款 38.5 亿元、再贴现 12.6 亿元,办理享受免息政策支持的普惠小微信用贷款 2 亿元,将中央的惠企政策有效传导惠及更多小微企业。

四是强化考核激励。完善内部资金转移价格机制,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 35 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) 推动现代零售银行转型

一是全面推进整村授信。本行完成 341 个社区、行政村网格化管理的机构归属划分,家庭信息建档 167.4 万人,覆盖家庭 84.7 万户,推出整村授信专属产品“惠民贷”,实现线上审批和批量授信,全年实现整村授信 2.9 万户,金额 19.8 亿元,实际用信 7.8 亿元。

二是不断下沉服务网络。本行推动构建“城、镇、村”三级金融服务网络,打造“10 分钟”金融服务圈,建成普惠金融服务点 101 家,就近提供便民服务,构建金融与非金融、线上与线下相结合的综合服务模式,开展飞燕集市活动 383 场,构建立体化、多维度、全覆盖的金融服务网络。

三是加强客服中心建设。本行上线 956020 全国统一客户服务热线,提升外部品牌形象,建立客服中心接诉预警机制,及时快速解决客户问题,有效节约客户时间成本。2020 年,客服中心电话进线量 73.66 万通,人工接通量 15.83 万通,满意度 98.95%。

四是深化综合服务内涵。本行推进常熟市“政银惠民工程”,将公共服务搬进网点、搬到线上、送到门口,实现社保、医保、行政审批等事项在本行网点的开放受理,扩展政务服务覆盖面,提升百姓便利感、幸福感和获得感。

【案例】常熟银行丽都花园普惠金融服务点

丽都花园普惠金融服务点，成立于 2020 年 10 月，所在社区人口近 7000 人，家庭 1400 户左右。由于社区为拆迁安置小区，周边金融及便民配套设施尚不完善。本行设立的普惠金融服务点，通过打造“金融+生活”服务模式，为居民提供就近服务，目前服务点除具备存贷款咨询、开卡、密码重置等基本金融服务功能外，还能够提供健康咨询、市民卡便民缴费、日常消费等生活功能。

3、振兴乡村经济

本行认真贯彻乡村振兴战略，始终坚持服务“三农两小”市场定位，以优质的产品和高效的服务助力农业高质高效、乡村宜居宜业，农民富裕富足。截至 2020 年末，母行涉农贷款余额 766.96 亿元，同比增 116.83 亿元，增幅 17.97%，占母行贷款的 70.24%。

(1) 创新三农服务，助力乡村振兴

一是助力农业高质高效有力度。配套支持农村特色产业，促进农产品加工、流通、服务等产业融合发展，推出“农建贷”、“农营贷”。与农担体系加深合作，解决农业领域担保难问题，加大“苏农担”、“惠农快贷”、“农发通”等产品宣传推广力度。截至 2020 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 7.55 亿元，共 1451 户，户均 52 万元。全年累计发放贷款 8.35 亿元。

二是助力乡村宜居宜业有深度。配套支持常熟“千村美居”“强镇强村”建设，推出“宜居贷”、“兴农贷”、“特色田园乡村贷”等产品。配套支持农村集体经济发展，推出“富村贷”，促进村级经济提档升级。配套支持农村数字化、信息化建设，优化农村集体资金管理系统平台，实现“独立核算、在线审核、分级审批、实时高效、全程监督”，保障集体资金规范使用，有效防范乡村“微腐败”，重点开发财务管理功能，提高村镇公共资金服务的工作效率。

三是助力农民富裕富足有温度。本行依托政银合作机制，及时获取缺乏周转资金的农产品稳产保供主体名单，简化流程和手续，及时发放支农贷款，解决客户资金难题，带动农村百姓创利增收；加大金融支持新型农业经营主体力度，推广“创业贷”“宅基贷”“圆梦贷”等产品，重点支持种养殖大户、家庭农场，农业专业合作社生产经营，帮助农户创业，改善居住环境、提高生活水平。

【案例】常熟银行帮助 90 后硕士实现“田园梦”

小宁是南京农业大学的 90 后硕士，2017 年毕业之后，与其丈夫来到常熟市

董浜镇，租种土地进行农业创业，创立果蔬专业合作社，他们种植的“黄金小玉米”项目受到政府扶持，随着种植品种和规模不断扩大，需要更多资金建造大棚和建立真空包装生产线，本行小微客户经理小高虽然身怀六甲，但依然坚持上门服务，为他们发放专门针对农业生产经营项目建设的“富民创业贷”，且提供一定免息额度，让客户非常感动。

（2）激发村银活力，彰显责任担当

2020年，依托本行发起设立的投资管理型村镇银行，31家兴福系村镇银行不断提高公司治理能力和集约化管理水平，通过大力发展普惠金融，增加农村金融市场供给，促进农村经济发展。截至2020年末，兴福系村镇银行总资产297亿元，总存款223亿元，总贷款226亿元，贷款户数超10.7万户，户均21万元。

一是坚守初心，致力支农支小。兴福村镇银行秉承“支农支小”的金融使命。通过不断探索特色化、差异化的“兴福微贷模式”。兴福系村镇银行90%的信贷资源投向涉农领域，2020年，兴福村镇银行以服务乡村振兴为总抓手，整合信贷资源，创新金融产品和服务，全面推进“农户授信”“整村授信”，着力解决贷款难、融资慢等问题。以实际行动支持地方特色农村产业，助力乡村振兴。

二是立足镇村，下沉金融服务。31家兴福系村镇银行覆盖湖北、河南、江苏、云南、海南五省，设立营业网点151个，同时延伸金融服务触角，在镇、村、社区设立金融便民服务点31个、设立“兴福驿站”、“微银行”等轻型网点145家，将服务送到百姓家门口，服务农村结算户近84万户，累计发放支农贷款超178亿元。

三是精准服务，满足客户需求。疫情防控期间，兴福系村镇银行开辟绿色通道，优化信贷结构，简化审批流程，加快线上业务及系统开发，提供无接触式金融服务，推出线上产品“兴福快线”，实现信贷业务全流程线上办理。针对小微企业主、个体经营户复工复产资金需求情况，连续推出特色信贷产品，满足不同客户群体的资金需求。

四是肩负责任，助推金融扶贫。兴福系村镇银行围绕实施乡村振兴战略的总体要求，多措并举，致力于推动金融资源向乡村倾斜，助力脱贫攻坚决胜。一方面，加大信贷政策支持，出台各类扶贫类贷款，创新信贷产品，满足金融需要；另一方面，加大农村扶贫产业信贷投放力度，促进农村产业发展，激活乡村经济，促进百姓脱贫致富。

【案例】恩施兴福村镇银行不忘农心结硕果

为巩固脱贫攻坚成果，增强产业扶贫动能，恩施兴福村镇银行加强信贷服务创新，与地方政府加深合作，推出用于贫困农户脱贫致富、新型市场经营主体发展生产经营的“金扶贷”。巴东县黄连坪农业开发公司成立于2017年，是一家集种植、养殖、沼气利用于一体的生态循环农业示范社，400名员工均为脱贫户。2019年恩施兴福村镇银行发放140万元扶贫贷款用于支持企业发展种植业，目前，该公司已在黄连坪村种植大棚蔬菜1100亩，并且取得国家地理标识，带动当地406户1268名建档立卡农户实现脱贫，黄连坪村成为全州生态循环农业示范基地。

（二）社会责任

1、金融消保

保护金融消费者权益无小事。本行积极响应中国人民银行和银保监会要求，履行社会责任，全面开展金融知识普及活动，以实际行动切实保护金融消费者合法权益。

（1）完善消保工作机制

一是成立领导小组，2020年本行成立金融消费者权益保护工作领导小组，强化全行金融消费者权益保护工作的履职能力，不断完善金融消费权益保护工作机制。二是强化内部考核，制定分支机构金融消费者权益保护内部考核办法，提高消费者权益保护综合考核占比。三是落实主体责任，在投诉处置、公众宣传、员工教育等方面持续加强管理，落实各机构金融消费者权益保护工作的主体责任。

（2）强化员工培训教育

一方面，制定年度培训计划，2020年本行制定金融消费者权益保护教育年度培训计划，制定培训目标，全员培训参与度超75%，新员工培训参与度100%。另一方面，完善培训内容，通过线上与线下、内部与外部相结合的培训方式，不断丰富教育形式，提升培训质效，全年开展全员消保专题培训10场，参与学习员工达1.78万人次，有效增强本行员工的消保意识和能力，提升员工专业素养。

（3）开展公众宣教活动

组织开展“3·15消费者权益保护教育宣传周”、“普及金融知识万里行”、“守住‘钱袋子’”、“金融知识进万家，争做理性投资者，争做金融好网民”系列专题活动6次，多渠道加强个人征信业务、疫情防护设施和防范网络诈骗等知识宣

传，规范分支机构及业务人员金融宣传行为，引导金融消费者理性选择金融产品和服务，提升普及金融知识质效。

（4）优化客户投诉处理机制

建立声誉风险事件预警机制，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。优化投诉标准化系统，实现投诉登记、转办、处理、数据报送等线上化办理，建立投诉案例集体评审机制，提高投诉有效性评审的科学性。2020 年度共受理各类投诉事件 176 件，有效投诉处理率达到 100%，处理满意率达到 98% 以上。

2、金融扶贫

本行发起设立的兴福系村镇银行在湖北恩施、河南洛宁、云南武定等 12 个原国家级，河南内黄等 3 个原省级贫困县设有 11 家村镇银行，本行在江苏东海、泗洪 2 个原省级贫困县设有 2 家县域支行，招收当地人员入职就业，直接解决 1524 人的就业问题，并且通过信贷投放带动就业人数近 13 万人，2020 年累计发放经营性贷款 145.36 亿元。本行在欠发达地区持续开展困难家庭、弱势群体慈善关爱活动，积极开展“雏燕支教”“飞燕助学”等行动。

【案例】常熟银行泗洪支行对口帮扶助脱贫

为贯彻落实泗洪县委、县政府关于巩固脱贫攻坚成果的相关工作要求，常熟银行泗洪支行用实际行动践行社会责任，对结对村和结对贫困户采取切实举措，实现稳定高质量脱贫。一是精准扶贫，支行通过扎实开展“两节慰问”“阳光扶贫”走访等，为结对帮扶贫困户送岗位、送物资、送技能，帮助他们克服疫情影响，并且通过走村访户及时宣传金融知识，提升村民反诈骗、反非法集资安全意识，巩固脱贫攻坚成果。二是爱心助养，2019 年泗洪县组织开展关爱未成年困境儿童活动，泗洪支行重点帮扶龙集村 2 名儿童，两人为亲兄弟，学习成绩优秀，父母均为智力障碍者，无家庭收入来源，基本靠政府和亲戚邻居救济帮助。两年来，泗洪支行每月定期帮扶，用实际行动帮助他们健康成长。

3、社会公益

本行一直热心社会公益，发挥金融优势，致力于打造奉献社会、服务百姓的“慈善银行”。2020 年，本行积极开展志愿服务、慈善捐赠、帮困扶贫、特殊群体关爱等公益活动，主动承担社会责任，获评“苏州抗疫先锋”“常熟慈善奖”

等多个奖项。

（1）齐心协力助力疫情防控

2020年初，湖北武汉爆发新型冠状病毒引起的肺炎疫情，本行第一时间通过中国红十字会、江苏省慈善总会、常熟市慈善总会等渠道向武汉、常熟等地捐赠用于疫情防控的物资总价值 570.96 万元。

（2）精准帮扶助力爱心助学

本行始终把“爱心助学”作为慈善救助的主要内容，持续加大助学支教力度，2020年向 93 名常熟籍贫困大学生捐赠助学金 74.40 万元，向湖北当阳 20 名贫困生捐赠 8.60 万元。向湖北恩施、湖北秭归、湖北建始、云南滇源、甘肃灵台等地捐赠教学设备、文体设施、图书、助学款项总价值 172.81 万元。

（3）慈善关爱助力贫困人群

2020年，本行不断提升自身服务能力，加强与地方政府、企事业单位、社会组织等沟通联系，通过定点对口帮扶，开展职工“慈善一日捐”“爱心义卖”等活动，持续关爱贫困家庭、独居老人、特殊困难残疾人家庭，累计募集善款近 30 万元。

4、队伍建设

（1）注重员工权益保障

2020年，本行认真贯彻落实《劳动合同法》，构建和谐劳动关系，职工劳动合同签约率达 100%。获常熟市劳动保障 A 级诚信单位、苏州市劳动关系和谐企业、苏州市 2A 级劳动保障信誉单位，成为苏州市劳动关系和谐企业协会理事单位。本行通过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

2020年，本行贯彻落实“人才强行”战略要求，围绕普惠金融、零售转型工作要求，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；通过“匠承计划”内训师项目，强化人才培养的内部造血功能。在人才招聘方面，本行搭建数字化招聘平台，运用数字化工具，整合人力资源，强化渠道优势，实现全流程数据在线，提高招聘效率，缩短周期。

（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，实现人才培养和激励，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，着力打造“家文化”，努力营造积极活跃、激情饱满的工作氛围。本行共有志愿者、篮球、足球、跑步等 13 大类文体协会，通过开展南湖湿地公园国庆徒步、田园农耕、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

本行持续推动信贷资源进一步向低耗能、低资源消耗、低排放的行业和企业倾斜，将绿色环保、绿色发展理念贯穿业务发展始终，切实支持绿色金融发展。2020 年本行不断完善以“一个战略”为目标、“一项政策”为导向、“四项机制”为保障的绿色信贷管理体系，严格控制“两高一剩”行业信贷投放，全行绿色信贷业务呈健康增长态势。

（1）“一个战略”，为绿色金融发展绘就蓝图

2020 年，本行制定《绿色金融发展战略（2020-2025 年）》，明确未来五年绿色金融发展战略，将防范环境和社会风险、加快推进绿色领域业务发展、提升社会责任自身表现共同构成绿色信贷发展战略三大任务。将绿色环保、绿色发展理念始终贯穿于全行各项经营管理活动中，切实履行企业金融责任，支持绿色金融业务高质量发展。

（2）“一项政策”为绿色信贷发展指引方向

自 2014 年以来，本行每年制定或修订《江苏常熟农村商业银行股份有限公司授信工作意见》，明确全行绿色信贷授信政策、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、动态授信政策。一方面，鼓励引导各机构加大对低碳经济、循环经济、节能环保等绿色产业的支持力度，推动信贷资源配置进一步向低能耗、低污染、低排放的行业和企

业倾斜。另一方面，要求各机构严禁对产能严重过剩行业的新增项目提供新增授信支持；加强对“两高一剩”行业实行跟踪监测，根据监测情况落实有保有压规定；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。

（3）“四项机制”，为绿色信贷落实保驾护航

近年来，本行通过不断完善审批、考核、创新和利率定价的四项机制，激发农村绿色金融发展活力，调动服务绿色产业、企业的积极性，一是建立快速高效的审批机制，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。二是打造责权明确的考核机制，完善绿色信贷考核激励机制，借助风险预警系统和大数据平台，提高风险防控水平，落实绿色信贷尽职免责。三是完善简洁实用的创新机制，创新绿色金融产品和服务机制，研究开发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。四是实行差异动态的利率定价机制，发挥利率政策在绿色信贷资源配置中的调节作用，对节能、环保型绿色项目给予政策优惠，加强企业环保评级日常监测，动态调整金融服务方案。

【案例】常熟银行定制服务助力绿色企业发展

苏州某能源科技有限公司，主要生产太阳能发电应用设备，2020年，企业新建年产350MW太阳能光伏组件生产项目，推出超高效多晶硅片，市场需求扩大的同时，面临资金缺口的难题，本行根据企业资金需求、经营风险及可提供的担保方式等情况，专门定制金融服务方案满足客户需要，根据项目建设进度及客户资金需求进行放款，共计授信2100万元，协助企业项目顺利落地。

2、绿色运营

本行持续贯彻绿色发展理念，不断创新绿色运营模式，以金融科技为支撑，拓展绿色交易渠道，积极推广网上银行、手机银行、微银行等线上化业务，深入实施“无纸化”建设，降低经营成本，减少传统业务碳排放量。

（1）节能减排，拓宽绿色交易渠道

本行大力发展绿色交易渠道，通过线上化业务改造，为客户提供足不出户的业务办理模式，比如扩宽线上对账渠道，支持微信对账、网银对账等多渠道线上化对账方式，每年节省约30万份纸质账单。上线新版手机银行，手机银行客户115万人，交易量764万笔；优化网上银行功能，网银客户32万人，交易量388万笔。

（2）绿色办公，扩大无纸化覆盖面

近年来，本行不断拓展业务无纸化比例，实现绿色节能环保、绿色办公，一方面柜面业务无纸化不断叠加，无纸化交易项目 268 个，占柜面业务量 76%，节省约 4.2 万本通用凭证；另一方面档案无纸化有序推进，通过增加档案无纸化范围，2020 年减少使用打印纸 76 万张，通用凭证 10 万张，同时加快推进数字化档案建设。

（3）数字运营，提高绿色运营效能

本行推进厅堂转型，打造智能化、数字化服务网点，综合人工智能、人脸识别、智能外呼等金融科技手段，通过配置智能自助机具，丰富线上功能，优化业务场景，上线智慧运营大屏，提高信息处理效率；上线金融数字云名片替代传统纸质名片，打造绿色营销介质。

四、2021 年展望

2021 年，本行将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，学习贯彻党的十九大及历次全会、中央经济工作会议和农村工作会议精神，特别是十九届五中全会提出的优先发展农业农村全面推进乡村振兴工作要求，认真贯彻落实习近平总书记视察江苏重要指示精神，坚持以党建为引领，合规经营为前提，风险控制为底线，牢固树立效益为王、零售优先、提高产能、成本核算四个意识，做大做强地方金融，服从服务乡村振兴，统筹质效，以高质量发展献礼建党 100 周年，迎接行庆 20 周年。