

无锡农村商业银行股份有限公司  
2020 年度社会责任报告

2021 年 3 月

# 目录

董事长致辞 .....	4
行长致辞 .....	6
一、关于我们 .....	8
(一) 基本情况简介 .....	8
(二) 社会责任理念 .....	9
(三) 荣誉与认可 .....	11
二、战略引领，提升治理能力 .....	12
(一) 完善公司治理机制 .....	12
(二) 加强投资者关系管理 .....	14
(三) 实施全面风险管理 .....	15
三、稳健经营，服务经济发展 .....	16
(一) 致力服务实体经济 .....	16
(二) 助力服务乡村振兴 .....	17
(三) 倾力服务普惠金融 .....	17
四、心系客户，传递真诚服务 .....	18
(一) 持续完善电子银行渠道 .....	18
(二) 大力推进网点转型 .....	19
(三) 完善社保金融服务 .....	19
(四) 落实金融消费者权益保护 .....	20
五、保护环境，支持绿色发展 .....	20
(一) 发展绿色信贷 .....	20
(二) 推行绿色服务 .....	21
(三) 坚持绿色运营 .....	21
六、以人为本，致力员工关爱 .....	22
(一) 构建多层次培训机制 .....	22
(二) 着力优化人才队伍结构 .....	23
(三) 落实权益保障和员工关怀 .....	23
七、互济共享，助力社会公益 .....	24
(一) 开展金融精准扶贫 .....	24
(二) 同步金融结对帮扶 .....	25
(三) 积极推进公益事业 .....	25
(四) 优化公众金融服务 .....	26
2021 年展望 .....	26

## 报告说明

**（一）报告时间范围：**2020年1月1日至2020年12月31日，部分内容超出上述范围。

**（二）报告组织范围：**报告覆盖无锡农村商业银行股份有限公司总行、分支机构及投资机构。在报告的表示中分别使用“无锡农商银行”、“我行”、“我们”。

**（三）报告发布周期：**年度报告。

**（四）报告编制依据：**本报告编制以《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》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关要求为参考。

**（五）报告保证方式：**我行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

**（六）报告发布形式：**报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在我行网站(<http://www.wrcb.com.cn>)浏览下载。

## 董事长致辞

2020年，全行上下不忘支农支小的初心，牢记服务实体经济的使命，坚定不移加强党的领导，坚持稳中求进的工作总基调，坚决统筹全行疫情防控和经营发展，有效落实“业务上网，服务到户”的战略措施，凝神聚力、苦干实干，成功应对了诸多复杂挑战，各项业务发展“稳中有进”，全行治理、管理水平明显提升，高质量发展取得重要成果，建设“好地方的好银行”谱写出新的篇章。

一年来，我们握紧疫情防控“拳头”，凝聚力量、练好内功，将疫情防控作为全年工作的重中之重。大力加强疫情防控金融支持，倾力支持企业抗击疫情、复工复产，积极对接疫情物资生产企业、因疫受困企业，认真落实好中小微企业贷款延期还本付息和中小微企业信用贷款支持政策，综合运用多种方式解决企业资金周转难题和融资困境，用实实在在的行动为抗击疫情提供了坚实的金融保障。

一年来，我们争当坚守定位“排头”，支农支小、固本强基，普惠金融发展向前迈出了新的一大步。大力推广“阳光幸福贷”“惠农贷”“省农担”，加大涉农领域贷款投放，对涉农专属信贷产品实施利率优惠。试点村委白名单评议机制，进村针对意向客户开展营销服务，开展阳光信贷整村授信工作。围绕“推进三访三增、助力六稳六保”和“百行进万企”升级扩面行动要求，不断细化金融支持稳企业保就业举措，推进增户扩面和信贷投放，不断扩大金融服

务覆盖面，在服务实体经济中展现了责任担当。

一年来，我们掀起对标一流“势头”，打造标杆、转换动能，为高质量发展不断注入源泉活水。积极顺应后疫情时代线上化、数字化的趋势，加快小微阳光信贷、客户信贷申请管理、在线评估管理、敏态分布式开发运行平台等系统建设，为业务流程的智能化、自动化和敏捷化提供高效支持。着力构建产品创新管理体系，持续优化金融产品，不断加快本地场景布局，加强合作积极拓宽场景应用，完成移动金融服务的提档升级，不断提升多维度金融服务能力。

一年来，我们围绕心系民生“准头”，提升质效、回馈社会，致力践行企业社会责任。加强金融消费者权益保护工作，持续完善消费者权益保护工作机制，持续加强金融宣传教育，扎实开展“普惠金融知识万里行”“防范非法集资宣传月”“存款保险宣传”等系列活动。2020年度，我行缴纳各类税款5.74亿元，荣获无锡市慈善总会颁发的“慈善突出贡献奖”，继续入围中国服务业企业500强。

为者常成，行者常至。2021年是“十四五”的开局之年，是两个百年目标交汇与转换之年，也是我行新三年规划关键之年、新一届董事会的起步之年，无锡农村商业银行愿与社会各界携手并肩，继续高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，戮力同心、锐意进取、干在实处、走在前列，以优异成绩迎接建党100周年，为建成新时代“标杆上市农商银行”不懈奋斗！

董事长：邵 辉

## 行长致辞

2020年，面对突如其来的疫情冲击、持续承压的宏观经济和日益激烈的市场竞争等一系列重大困难和严峻挑战，全行上下紧扣高质量发展主线，坚持稳中求进工作总基调，自觉践行新发展理念，全方位助力疫情防控和复工复产，全力服务乡村振兴，全面落实“六稳”“六保”，交出了一份好于计划、好于同期、好于预期的优异答卷，综合实力进一步提升，全行高质量发展迈出坚实的步伐。

这一年，我们聚焦发展主题，综合竞争实力进一步增强。截至2020年末，各项资产余额1800.18亿元，增幅11.18%；各项存款余额1413.32亿元，增幅10.25%；各项贷款余额996.93亿元，增幅17.38%。全年实现营业收入38.96亿元，增幅10.07%；实现净利润13.12亿元，增幅4.96%。年末全行不良贷款率1.10%，比年初减少0.11个百分点，拨备覆盖率355.88%，比年初上升67.70个百分点。全年实现安全运营无事故、无案件。

这一年，我们践行初心使命，服务实体质效进一步提升。截至2020年末，全行涉农贷款余额205.61亿元，比年初净增10.43亿元。年末全行普惠型小微企业贷款余额109.11亿元，比年初增长27.14%；贷款户数4984户，比年初增加1260户，涉农及小微企业贷款占比达到80.69%、涉农与小微企业贷款增速达到19.01%，完成了“两增两控”监管目标。

这一年，我们力推创新转型，比较竞争优势进一步凸显。在业务条线场景积极部署流程机器人，有效提高了业务流程效率。积极投产各类金融创新项目，持续优化升级金融产品。不断加快智能网点改造和柜面无纸化项目建设，进一步丰富了服务渠道，提高了运营效率。

这一年，我们聚合要素资源，内生发展动能进一步激发。以价值创造和能力建设为主线，深化全面预算和资本管理，努力降本增效。持续加强数据治理，注重源头数据质量管控，有效提升数据质量。针对员工履职进阶发展和素质提升，常态化开展培训，为员工适岗提供支持，推动人才梯次化培养。围绕业绩导向，坚定不移推进员工薪酬、绩效市场化改革。

新征程的进军号已经吹响。在新的一年里，全行上下要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总调，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，以推动高质量发展为主题，进一步振奋精神、凝心聚力、开拓进取，全力以赴在“十四五”开局之年实现发展新突破、开创发展新局面，以优异成绩献礼建党 100 周年！

行长：陶 畅

## 一、关于我们

### (一) 基本情况简介

1. 法定中文名称：无锡农村商业银行股份有限公司

(简称：无锡农村商业银行)

法定英文名称：Wuxi Rural Commercial Bank Co., Ltd.

(缩写：Wuxi Rural Commercial Bank)

2. 法定代表人：邵辉

3. 董事会秘书：孟晋

电话（传真）：0510-82830815

4. 注册地址：江苏省无锡市金融二街9号

办公地址：江苏省无锡市金融二街9号

邮政编码：214125

电子信箱：contact@wrcb.com.cn

投诉电话：0510-82831908

客服电话：0510-96058

公司网址：<http://www.wrcb.com.cn/>

5. 股票上市交易所：上海证券交易所

证券简称：无锡银行

股票代码：600908



## （二）社会责任理念

### 1. 责任理念

#### 企业愿景：

成为市民首选的社区银行，中小企业信赖的金融伙伴

#### 核心价值观：

诚信协作、守正笃实、创新稳健

#### 企业使命：

服务社会，助力企业，成就员工

#### 企业精神：

团结、创造、争先、务实、敬业、高效

#### 经营理念：

诚信为本，顾客为先，稳行稳健

#### 服务理念：

以客户为中心，以服务为重心

#### 管理理念：

内控决定成败，管理创造价值

#### 合规理念：

守则尽责，自警自律

#### 人才理念：

德才并重，尚德用贤

## 2. 利益相关方认定

利益相关方	关注的议题	回应措施
政府	响应国家宏观政策 坚持健康可持续发展 关注社会民生	坚守定位，服务实体经济 助力三农、小微企业、民营企业 和新兴产业发展 提升经营管理绩效 深化普惠金融服务
监管机构	落实监管政策 合规经营，公平竞争 防范风险，维护金融稳定	构建完善的公司治理体系 完善合规内控管理体系 实施全面风险管理
股东	规范公司治理 提高股东回报 提升盈利能力 提升公司价值	制定和落实发展战略 完善公司治理 加强风险防控 推进社会责任管理
客户	提供优质的金融服务 提供优质的金融产品 保障信息安全	提供方便、快捷的金融服务 提供多元化的金融产品 保持资费透明，满足客户需求 加强客户体验，保障客户权益
员工	保证合理的待遇和福利 提供良好的工作环境 建立顺畅的沟通机制 提供良好的平台和成长机会 提供完善的薪酬与权益保障体系	保障员工基本权益 提供岗位技能培训 构建科学用人机制 增进员工身心关怀
公众	关心弱势群体 开展慈善公益活动 普及金融知识	加大社会捐赠力度，持续实施扶贫项目 组织开展金融普及教育活动 开展志愿者服务
环境	节约资源 支持低碳节能，实现环境优化	加大绿色信贷投放 推广电子银行业务，拓展绿色渠道 持续推进绿色办公，助推节能减排

### （三）荣誉与认可

1. 荣获上海证券交易所 2019-2020 年度信息披露工作 A 级评价结果；

2. 荣获中国企业联合会、中国企业家协会颁发的“2020 年中国服务业企业 500 强”；

3. 荣获无锡市银行业协会颁发的“2020 年无锡银行普及金融知识万里行先进单位三等奖”；

4. 荣获无锡市慈善总会颁发的“慈善突出贡献奖”；

5. 荣获无锡市网络安全等级保护工作领导小组颁发的“2020 年度无锡市网络安全等级保护先进单位”；

6. 荣获无锡市金融学会颁发的“2020 年度先进团体会员单位”；

7. 荣获无锡市人民政府颁发的“2019 年度金融工作先进单位”；

8. 荣获无锡市上市公司协会颁发的“2019 年信息披露优秀单位”；

9. 荣获中国银保监会无锡监管分局颁发的“2019 年度无锡市银行业普惠金融服务先进单位三等奖”；

10. 荣获无锡市平安金融创建活动领导小组颁发的“2019 年全市平安金融创建先进集体”。

## 二、战略引领，提升治理能力

### （一）完善公司治理机制

我行严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《商业银行公司治理指引》和《商业银行监事会工作指引》等法律、法规的要求，进一步完善公司治理结构，优化公司治理机制，提高信息透明度，以先进股份制商业银行为标杆，加强战略管理、资本管理、风险管理和人才科技管理，确保决策机制、执行机制和监督机制的有效制衡与密切配合，促进公司保持可持续发展，维护存款人及全体股东的利益，为股东赢得回报，为社会创造价值。

我行建立了以股东大会、董事会、监事会、高级管理层等为主体的公司治理组织架构，实现了决策权与经营权的分离，董事会下设战略发展委员会、风险及关联交易控制委员会、审计委员会、提名及薪酬委员会、三农金融服务委员会和消费者权益保护委员会；监事会下设提名委员会、监督委员会；高级管理层下设资产负债管理委员会、信贷审查委员会、内控与风险管理委员会、财务管理委员会、采购审批委员会、投资决策委员会、信息科技管理委员会、业务连续性管理委员会和创新管理委员会。股东大会、董事会、监事会、高级管理层及委员会均制定了相应的议事规则与工作细则。



服务委员会召开会议 2 次，形成决议 1 项，充分发挥了董事会的抓手作用。

监事会：

2020 年，监事会共召开 4 次会议，审议通过了 24 项议案，听取了 29 项报告。监事会专门委员会共召开 6 次会议，审议通过了 51 项议案，其中，监督委员会召开 4 次会议，审议通过了 46 项议案；提名委员会召开 2 次会议，审议通过了 5 项议案。监事认真审阅了定期报告、审计报告、财务决算和预算报告、内部控制自我评价报告等。会前全体监事认真审阅相关文件材料，会上积极发表意见或建议，并按程序进行表决。部分因公务等原因无法亲自出席的监事，均能按照规定委托其他监事代为出席并行使表决权。

高级管理层：

我行高级管理层由行长及其他高级管理人员组成，依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营活动。2020 年，我行高管层在董事会领导下，积极应对市场变化，加快业务结构和盈利模式的转型，控制经营风险，提高资本效益和投资回报，积极塑造良好的企业品牌和社会形象。

## （二）加强投资者关系管理

一是及时、准确开展信息披露。我行严格履行信息披露义务，依法对外公开发布各类定期报告、临时报告及其他应披露的重大信息，确保各项重大信息及时、准确、真实、完整披露，保证所有股

东获得信息机会平等。2020 年共披露定期报告 4 份、临时公告 56 份。

二是加强投资者关系管理，保障合法权益。我行充分尊重投资者的合法权益，注重加强与投资者的双向沟通，建立与投资者的良性互动关系，切实提升投资者服务水平。主要通过 e 互动上与投资者进行交流、接待机构与个人投资者来访、及时发布通知和详细会议资料等多种形式和渠道，增进与投资者之间的了解及交流，确保投资者能够及时、准确了解公司的发展战略和经营情况，同时接受投资者对我行提出的建设性建议。

三是及时有效补充资本金。2020 年成功发行 15 亿元无固定期限资本债券，补充我行其他一级资本，有效优化资本结构，夯实资本基础，增强我行的营运实力和抗风险能力，支持我行业务发展和支农支小信贷投放，更好地服务实体经济。

### **（三）实施全面风险管理**

我行始终把防控金融风险放在首位。一是健全风险管理架构。进一步完善授权管理体系，扩充转授权内容。制定贷后管理实施细则，持续优化贷后管理系统，实现贷后检查、风险预警、风险分类等贷后管理行为全覆盖。二是强化信用风险防控。常态化开展表内外资产风险排查工作，全面盘清和暴露风险底数，切实推动存量风险处置及潜在风险资产入账，有效防范和化解风险。大力发展大数据风控技术，持续优化风控模型，进一步增强风控能力。三是深入

推进合规银行建设。切实将“排查-整改-提升”贯穿于经营管理全过程，着力构建“查防并重、奖惩分明、标本兼治”的内控管理制度。精心部署《民法典》实施准备工作，完成各类信贷合同和规章制度的修订工作。四是加强反洗钱管理。完成大额交易和可疑交易报告工作，2020年我行向中国反洗钱监测中心报送可疑交易报告451份，累计交易笔数11.02万笔，累计金额113.64亿元。持续优化反洗钱监测分析模型，深入研究模型运行逻辑，调整优化监测指标，不断提升监测分析模型的合理性和有效性。修订下发各类反洗钱相关制度，强化了反洗钱的制度基础，保证了反洗钱制度的时效性。

### 三、稳健经营，服务经济发展

我行积极贯彻落实国家宏观调控和金融监管政策要求，以创新驱动发展，以变革引领转型，扎实做好实体经济金融服务，持续强化风险管控和市场竞争能力，切实提升经营发展质效，推动实现公司价值的稳定增长。

#### （一）致力服务实体经济

2020年，我行立足服务“六稳六保”工作大局，围绕无锡“产业强市”战略，聚焦服务实体经济，推进增户扩面，不断扩大金融服务覆盖面。2020年末民营企业贷款余额334.46亿元，制造业企业贷款余额212.62亿元，较好地支持了地方经济发展。持续做好企



业复工复产的金融支持，把更多资源配置到疫情防控和复工复产一线，通过“复工贷”助力 689 家中小微企业复工复产，申请人行支农支小再贷款资金支持小微企业和个体工商户 2828 户，与政策性银行合作发放转贷款 10 亿元惠及 153 家企业。有效落实两项直达实体的政策工具，推动惠企纾困政策直达末梢，助力经济恢复正常循环。

## （二）助力服务乡村振兴

我行围绕致力贯彻国家支农支小系列政策。报告期末，涉农及小微企业贷款占比达到 80.69%、涉农与小微企业贷款增速达到 19.01%。大力推广“阳光幸福贷”“惠农贷”“省农担”，对涉农专属信贷产品实施利率优惠，全面摸排新农村建设情况。试点村委白名单评议机制，进村针对意向客户开展营销服务，开展个人阳光信贷整村授信工作。至年末全行涉农贷款余额 205.61 亿元，比年初净增 10.43 亿元。

## （三）倾力服务普惠金融

我行围绕“推进三访三增、助力六稳六保”专项竞赛和“百行进万企”升级扩面行动要求，细化金融支持稳企业保就业举措，对企业、新型农业经营主体、个体工商户等客户进行大走访送服务。年末全行普惠型小微企业贷款余额 109.11 亿元，比年初增长 27.14%；贷款户数 4984 户，比年初增加 1260 户；平均利率 5.07%，

比上年下降 54 个 BP，2020 年末全行下辖网点数 77 家。

#### 四、心系客户，传递真诚服务

##### （一）持续完善电子银行渠道

为更好适应新经济时代多元化的客户需求，我行继续秉承“线上+线下”、“传统+移动”的理念，电子银行业务稳定发展。2020 年投产发布的新版手机银行应用了人脸识别、二维码支付、OCR、分布式架构等新兴技术，引入了金融日历、权益平台等一系列场景，有效提升了客户体验，获得了 2020 年中国电子银行金榜奖“最受用户喜爱手机银行奖”和 2020 年度金口碑“最佳用户体验金融 APP”。投产企业版手机银行渠道，弥补了对公业务 WEB 端的短板，为公私联动提供了有力支撑。持续优化“阿福 e 贷”和“锡银快贷”消费贷款产品保障居民合理消费需求，与百度、新希望等第三方平台开展助贷业务。在手机银行平台上实现和优化贷款申请、理财、各类代扣、学生缴费等各项功能，为市民提供更加方便快捷的服务。2020 年我行自主搭建信用卡风控流程和风险模型，大力丰富信用卡产品体系，与京东、途虎等头部企业联名发行信用卡。持续发力布局场景化分期业务，扩大生活高频场景覆盖面，加快构建消费场景生态圈，满足客户消费升级需求。截至 2020 年末，全行社保卡（含省社保卡）发卡量达 495 余万张，新增合作医院、学校、菜场、社区 28 家，手机银行累计开户近 82 万户，发行净值化理财产品 136 亿

元。

## **（二）大力推进网点转型**

我行坚持因地制宜、因时制宜，不断完善渠道建设，提高业务运行效能。2020年，我行有序推进网点转型工作，加大在全辖网点的智能柜台、智能移动营销设备的布局和应用，稳妥推进智能网点的改造升级。大力推行无纸化交易，柜面交易无纸化覆盖率已达到90%，提升业务需求响应速度的同时，注重提升客户办理业务体验。2020年大力推广账户自动化功能，实现对公开户从线上自助预约到线下智能自动化审核的一站式开户，简化了流程，有效提高了开户效率。

## **（三）完善社保金融服务**

我行始终坚持以优质全面的社保金融服务，践行着服务本地居民社保的使命。2020年我行新增20余台自助发卡设备，已基本覆盖无锡全市主要城乡街道，为市民提供社会保障卡申领、电子社保卡签发和金融功能激活等一站式服务。制作发放社保卡惠民宣传册，进一步提高居民对社保卡的认知度和利用率，充分认识社保卡的便民、利民、惠民作用。坚持在每月退休工资代发期间全部网点增设窗口，通过大堂引导、业务分流，提升服务效率和质量。

#### **（四）落实金融消费者权益保护**

我行积极保障金融消费者合法权益，积极培育与客户的良好关系。2020年度我行积极完善消保工作制度体系，不断完善组织架构，持续推动消费者权益保护工作有序进行。持续把控消保审批关口，做好新产品新业务投产前的消费者权益保护审查工作，深化完善管控机制。上线投诉管理系统，推进投诉处理流程化、标准化。着力培育消保文化，常态化开展专题培训，引导全行网点员工提升消保意识、树立全行消保理念。我行着力构建有机统一的金融知识宣传教育长效机制，今年扎实开展了“3.15金融消费者权益保护”、“普及金融知识万里行”、“防范非法集资宣传月”、“普及金融知识，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”等系列金融知识普及宣传活动等活动，2020年全行共组织开展5个项目的金融知识普及活动，发放宣传资料三万余份，受众人数六万人以上。

### **五、保护环境，支持绿色发展**

#### **（一）发展绿色信贷**

推动绿色信贷工作，是落实中央、省、市各级党委、政府关于生态文明建设的重要举措，也是实现更高质量经济增长、促进可持续发展的重要抓手。我行不断强化绿色信贷理念，按照投向绿色、授信绿色、渠道绿色、服务绿色的发展思路，做好绿色信贷服务工

作，持续加大在智能制造、节能环保、污染防治、清洁能源、绿色建筑、绿色交通、绿色农业、资源循环利用等重点领域的金融支持。主动贴近市场，摸清绿色金融服务需求，实现金融资源精准投入严把新增贷款环保标准关，坚决退出环保排放不达标、严重污染环境的落后企业，将创造经济效益和社会效益并举。截至报告期末，我行涉及绿色信贷客户 67 户，贷款余额 40.23 亿元，较年初增加 11.42 亿元，涉及节能环保、污染防治、绿色交通等多个领域。

## （二）推行绿色服务

我行积极倡导低碳生活，努力拓展电子银行产品和互联网金融业务，大力推广非税 POS 合作、非税收费业务、医保线上支付、“微信无感支付”、无跳转支付、面容支付、智慧停车、智慧医院、智慧校园、智慧社区等新型电子银行产品和服务，客服热线 96058 提供 24 小时不间断服务，全力打造包括网上银行、移动银行、微信银行、直销银行在内的电子银行服务体系，通过推动服务方式电子化，降低金融服务过程中的资源消耗，传播环保理念，倡导绿色生活。报告期末，电子银行柜面替代率超过 97%。

## （三）坚持绿色运营

报告期内，我行积极丰富绿色办公，节能减排举措，积极倡导节能环保理念，降低资源消耗。持续优化办公流程，落实各类来文的电子建档机制，运用 OA 办公系统实现了行政工作的无纸化；大

力推进柜面无纸化交易项目，大幅减少柜面纸质凭证使用量；定期检修电子设备运行状态，减少空调使用频率，降低各类电器待机能耗；每日班后检查办公设备、水管、空调、饮水机等关闭情况；推广视频会议，减少支行往来交通能耗，降低会议成本；严格控制机动车辆管理，一方面合理调度，减少车辆出行频率和空驶里程，有效降低油耗，另一方面，定期对在用车辆检查保养，做到上路车辆尾气排放达标，实现绿色出行；推行绿色采购，优先选择低能耗、低碳排放和具有环保性能的电子设备、装修材料和办公用品。

## 六、以人为本，致力员工关爱

报告期内，我行坚持“发展为了员工，发展成就员工，发展成果与员工共享”的理念，努力为员工营造一个有安全感、归宿感和文化认同感的良好环境，建设和谐企业。

### （一）构建多层次培训机制

我行坚持以人才发展为目标，通过建立系统化、专业化的培训体系，提高员工业务素质和综合能力。组织开展中高层管理人员及业务骨干培训班，提高了中高层管理人员的理论素养、决策水平和履职能力。针对员工履职要求，常态化开展金融小课堂、学习地图闯关和新产品、新业务、新流程推广等适应性培训，为员工适岗提供支持。聚焦经营重点和战略传导，开展系列讲座等培训项目，确

保重点任务完成。围绕员工进阶发展和素质提升，开展内训师课程萃取、大堂经理厅堂营销、中高层管理人员及业务骨干能力提升等培训项目，推动人才梯次化培养。

## **（二）着力优化人才队伍结构**

在分析现有干部队伍结构基础上结合我行管理需要，不断吸收、借鉴先进的思维理念，合理配备各条线、各层级储备人才，突出优化人才队伍结构。一是通过拓宽招聘范围，创新招聘途径，面向社会搭建平台引进各类管理人才和专业人才，充分发挥专业人才的业务创新能力。二是在行内人才选拔、干部任用中积极探索民主、公平、竞争、择优的选拔方式，推行能进能出、能上能下的用人机制，营造良好的干事创业环境，畅通内部晋升机制。三是制定新员工成长期培养规划，强化员工培养措施，跟踪新员工成长全过程。

## **（三）落实权益保障和员工关怀**

报告期内，我行始终关爱员工身心健康，严格执行国家相关劳动法规，落实劳动合同签订、带薪休假等制度，通过召开职工代表大会、员工座谈会、行长邮箱等形式，了解动态、倾听心声，充分保障职工与工会组织间的顺畅沟通，保障员工合法权益。深入基层了解员工家庭生活、工作状况。对家庭困难员工建立档案，及时掌握情况，给予必要帮助。专业化引入员工医疗关爱项目、产后疗养项目，保障员工身心健康。在职工生日当天为其送上蛋糕、鲜花和

祝福，加强员工健康管理，组织全体职工参加年度体检，并为全体职工办理家属意外险、家庭财产险、意外保险和住院保险，为退休职工办理医疗互助参保，探望生病职工、为职工申请大病困难补助，进一步提升了职工的幸福感和归属感。

## 七、互济共享，助力社会公益

我行在服务百姓生活，助力地方经济发展的同时，积极承担社会责任，努力践行“责任金融，和谐共赢”的企业文化理念，做与社会同进共荣的“企业公民”。2020年度，我行共捐赠各类公益资金三百余万元。

### （一）开展金融精准扶贫

为解决贫困地区金融机构空白服务难题、打通扶贫金融服务“最后一公里”，我行相继实施了“南北对接”、金融服务进入社区、基础金融服务“村村通”、农村金融改革、“阳光信贷”工程等多项重大改革工作。我行通过农户信用信息和人行扶贫信息的结合使用，以信用评级“联姻”精准扶贫，让扶贫贷款得以精准投放。截至2020年末，经济薄弱地区分支机构3家和村镇银行2家，其中经济薄弱地区分支机构贷款24.35亿元，村镇银行贷款11.91亿元；个人建档立卡贫困人口贷款823.80万元；个人建档立卡已脱贫人口贷款4147.01万元。



## （二）同步金融结对帮扶

我行积极响应无锡市政府关于经济薄弱村结对帮扶活动的要求，与无锡市惠山区玉祁街道玉蓉村形成结对帮扶，2015起每年支付扶贫款项，其中2015年为20万元，2016年为25万元，2017年为25万元，2018年为25万元，2019年为25万元，2020年为25万元。用于该村环境整治、医疗卫生以及幼儿园等基础设施的建设，着力改善当地人居环境，提高农民素质。

## （三）积极推进公益事业

我行始终以实际行动回报社会，并在全行上下营造出博爱向善的良好氛围，坚持做一家有温度、有情怀的银行，做一家知感恩、勇担当的银行。报告期内，我行持续组织开展各类慈善捐赠活动。为弘扬尊老敬老传统美德、落实惠老优待政策，我行于2013年起组织开展了无锡市百岁老人尊老金捐赠工作，每月向无锡地区的百岁老人每人每月增发尊老金500元。截至2020年末，我行已累计为百岁老人发放尊老金606.27万元，其中，2020年为110.37万元。积极组织助残志愿服务活动，为残疾人家庭带去生活上的关爱和帮助。全行为新冠肺炎疫情防控捐款捐物折合人民币164.64万元，齐心协力共克时艰。与省扶贫“三会”联合开展“滴水筑梦”扶贫助学工程，每年资助20名贫困生，助力精准助学扶贫工作，拓展志愿服务的深度和广度，服务地方、服务人民，

为社会经济发展和社会和谐稳定做出应有贡献的责任与使命。我行持续推进青年志愿者服务机制建设，积极探索志愿服务活动助力我行中心业务发展的战略尝试，进一步加强活动的规范化、制度化、常态化。疫情防控期间，积极组织行内青年突击队、志愿者服务队到社区、企业防疫一线，为疫情防控贡献力量。

#### **（四）优化公众金融服务**

报告期内，我行认真落实文明规范服务，持续提升全行服务质量。积极发挥网点宣传的主体作用，充分利用营业网点多、布局广的特点开展金融知识宣传。为强化宣传效果，在全行网点设置宣传栏，摆放金融知识宣传资料；安排大堂经理和保安向客户发放金融知识宣传资料；网点电子显示屏持续滚动播放公益广告、金融知识宣教标语；官方网站、微信公众号定期推送金融知识及宣传活动情况。进一步加强网点环境卫生管理，完善各类网点服务标识，严格做好卫生秩序管理，通过设立志愿服务点，为广大客户提供人性化服务。对照省级文明单位创建要求，大力宣传文明创建工作成果，积极参与文明共建活动，推动文明单位创建，推进文明单位常态长效建设。

#### **2021 年展望**

2021 年是“十四五”的开局之年，是两个百年目标交汇与转换之年，也是我行新三年规划关键之年、新一届董事会的起步之年。

全行上下要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会和习近平总书记视察江苏重要讲话精神，立足新发展阶段，践行新发展理念，构建新发展格局，围绕打造“深、专、新、强”新时代价值银行的战略目标，坚守支持三农、小微企业的市场定位和服务实体经济的本源，以可持续高质量发展为主题，以改革创新为根本动力，以客户认可的高效服务理念为基石，以稳健合规经营为底线，不断深化全面从严治党，以优异成绩庆祝中国共产党成立 100 周年和我行上市五周年。