



# 2022年度ESG报告

江苏昆山农村商业银行股份有限公司  
Jiangsu Kunshan Rural Commercial Bank CO.,LTD.

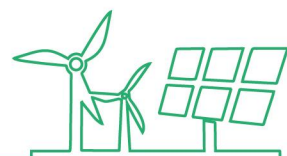
2023年6月

# 目录 CONTENT

报告说明 ..... 01

关于我们 ..... 02

## E 环境篇 ENVIRONMENTAL



### 发展绿色金融, 践行绿色运营

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 一、报告期主要环境绩效表现 .....                   | 06 |
| 二、制定绿色金融战略规划, 完善环境相关治理结构和政策制度 .....   | 09 |
| 三、创新绿色金融相关产品和服务, 取得较为丰富的案例及研究成果 ..... | 11 |
| 四、完善环境数据管理体系, 提升金融科技对绿色金融服务的支撑 .....  | 15 |

## G 治理篇 GOVERNANCE



### 完善公司治理, 筑牢发展根基

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 一、全面加强党的领导 .....      | 18 |
| 二、规范三会一层运行 .....      | 19 |
| 三、加强投资者关系管理 .....     | 20 |
| 四、深化全面风险管理 .....      | 20 |
| 五、加强合规管理和商业道德约束 ..... | 21 |



履行社会责任,成就更多美好

|                        |    |
|------------------------|----|
| 一、聚焦普惠金融,服务实体经济 .....  | 29 |
| 二、发展金融科技,提升客户体验 .....  | 36 |
| 三、坚持客户至上,保护消费者权益 ..... | 37 |
| 四、重视以人为本,促进员工发展 .....  | 40 |
| 五、热心公益慈善,真诚回馈社会 .....  | 43 |
| 六、落实防疫政策,积极护企惠民 .....  | 46 |

未来展望 ..... 50



# 报告说明

## 一、报告时间范围

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

## 二、报告组织范围

报告覆盖江苏昆山农村商业银行股份有限公司总行及其分支机构。在报告的表示中分别使用“昆山农商银行”、“本行”、“我们”。

## 三、报告发布周期

年度报告。

## 四、报告编制依据

本报告以《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《银行保险机构公司治理准则》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》等相关要求为参考，根据《中国人民银行苏州市中心支行 中国银行保险监督管理委员会苏州监管分局 苏州市金融学会关于建立苏州市法人金融机构环境信息披露机制的通知》，遵守中国人民银行2021年发布的《金融机构环境信息披露指南》（JR/T0227-2021）以及中国人民行苏州市中心支行等发布的《苏州市金融机构环境信息披露操作手册（试行）》进行编制和披露。

## 五、报告数据说明

本报告涉及的数据以 2022 年度为主，主要来源于本行基础数据平台、本行内部统计数据、报送监管部门数据等。若无其他说明，本报告所使用的货币以人民币作为计量币种。

本报告涉及的内容及数据未经授权不得转载。

## 六、报告保证方式

本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。

## 七、报告发布形式

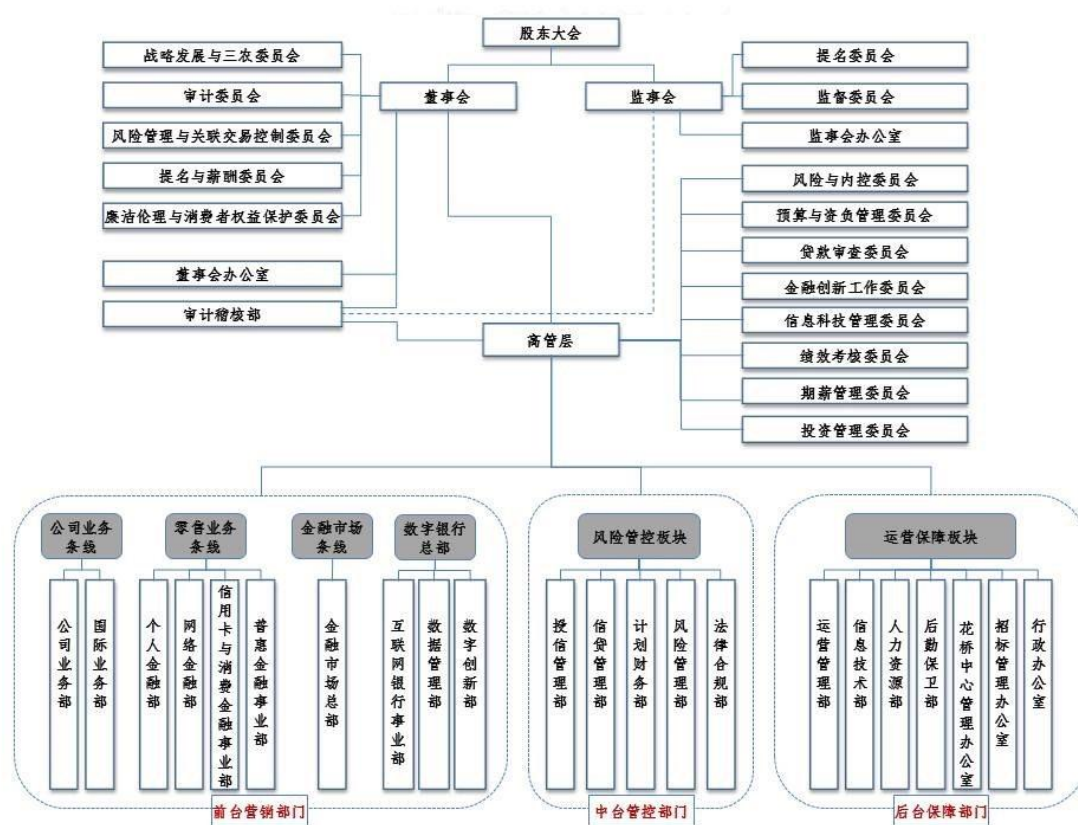
报告以电子版形式发布，可在本行网站(<http://www.ksrcb.cn>)浏览下载。

# 关于我们

## 一、基本情况简介

江苏昆山农村商业银行股份有限公司是经中国银行业监督管理委员会批准成立的股份制金融机构，成立于 2004 年 12 月 29 日，前身为昆山市农村信用合作社联合社，为昆山这片土地的繁荣和人民的幸福提供金融服务迄今已历 60 余年。自改制成立以来，本行始终坚持“服务三农、服务小微、服务民生”的市场定位，坚定发展普惠金融，积极履行社会责任，不断强化内控管理，充分发挥机构渠道广泛、决策链短、高效灵活等优势深耕地方市场，逐步发展成为服务地方发展、服务乡村振兴、服务中小微企业、服务台胞台企的区域特色银行，各项业务市场份额持续攀升，市场竞争力和抵御风险能力不断增强，发展质量和经营效益稳步提高。截至 2022 年末，本行共有员工 1814 人，机构网点 78 家，发起设立村镇银行 1 家。本行在昆山本地拥有网点 69 家，是昆山地区营业网点最多、服务覆盖面最广的银行。在全行共同努力下，本行品牌影响力不断提升。本行连续多年被昆山市委市政府表彰为昆山市“十大纳税企业”；2021、2022 连续两年获中国银行业协会“陀螺”评价体系县域农商行综合排名第二位。

## 二、组织架构



## 三、荣誉与认可

- 1.中国银行业协会 2022 年度商业银行稳健发展能力“陀螺”（GYROSCOPE）评价县域农商行综合得分第二名
- 2.中共江苏省农村信用社联合社委员会 2021 年度“四好”领导班子创建先进单位
- 3.中共江苏省农村信用社联合社委员会 2021 年度党建考核先进单位
- 4.中国银保监会江苏监管局 2021 年 EAST 数据报送优秀组织单位
- 5.中国人民银行苏州市中心支行 2022 年度金融科技工作先进集体
- 6.中国人民银行苏州市中心支行 2021 年度苏州市金融机构征信管理工作先进单位
- 7.中国人民银行苏州市中心支行 2021 年度苏州市金融机构反洗钱工作先进单位
- 8.中国银保监会苏州监管分局 服务乡村振兴成效较好的单位
- 9.中国银保监会苏州监管分局 服务实体经济先进单位
- 10.中国银保监会苏州监管分局 2021 年度银行业监管统计工作评比先进单位

- 11.江苏省农村信用社联合社 2022 年度基本养老保险业务工作先进单位
- 12.江苏省农村信用社联合社 2021 年度全省农商行电子银行业务发展先进单位
- 13.江苏省农村信用社联合社 2021 年度数据治理工作优胜单位
- 14.江苏省农村信用社联合社 2021 年省联社全面风险管理考核第二名
- 15.江苏省农村信用社联合社 2021 年度全省农商银行信息宣传工作先进单位
- 16.中国农村金融杂志社 全国农商银行宣传标杆单位
- 17.苏州市人民政府 第五届苏州慈善奖“最具爱心捐赠企业”
- 18.2022 年银行业数字化创新峰会 “年度卓越数字农商行华信奖”



## 环境篇-Environmental

### 发展绿色金融，践行绿色运营

本行认真贯彻新发展理念，从战略高度全面推进绿色金融体系建设，不断完善绿色金融各项举措，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，防范环境和社会风险，并积极推进绿色运营，实现经济效益、社会效益、环境效益同步提升。

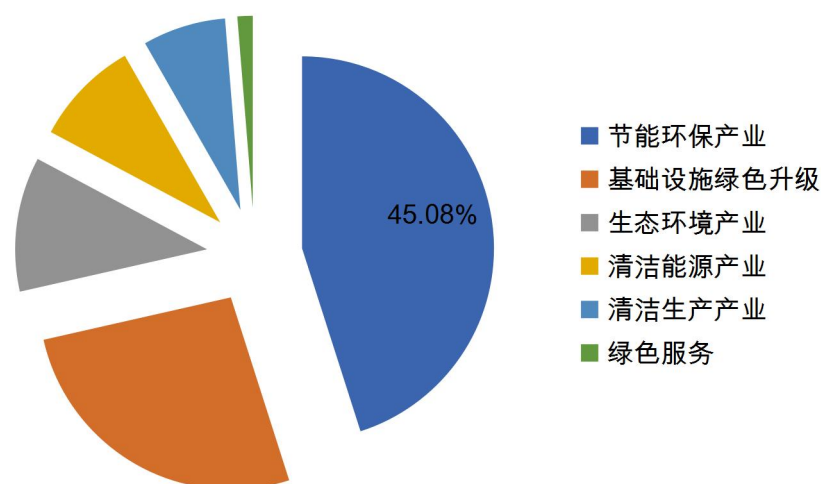
## 一、报告期主要环境绩效表现

### （一）绿色贷款及绿色债券投资稳步提升

报告期内，本行紧紧围绕人行、银保监、省联社等监管部门相关绿色金融政策要求，积极践行绿色低碳转型发展。截至报告期末，本行人行口径绿色贷款余额 21.87 亿元，较年初增加 4.1 亿元，增速 23.13%，绿色贷款占比 2.34%，无环境、安全等重大风险企业贷款；绿色债券投资余额 5.3 亿元，绿色债券投资占比 1.33%，同比提升 1.17 个百分点；“两高一剩”行业贷款余额 0.58 亿元，比年初下降 0.18 亿元。

本行绿色贷款主要投向节能环保产业、基础设施绿色升级、生态环境产业、清洁能源产业，分别占绿色贷款余额 45.08%、26.38%、11.33%、8.93%。

2022年末绿色贷款分布



依据《绿色信贷项目节能减排量测算指引》要求，基于绿色信贷项目相关资料进行环境效益测算。截至报告期末，本行绿色贷款每年可折合化学需氧量削减量 3828.29 吨、氨氮削减量 389.28 吨、总氮削减量 535.86 吨、总磷削减量 56.93 吨、二氧化硫减排量 0.06 吨、氮氧化物减排量 0.24 吨、节水量 599470.3 吨。

表 1 报告期绿色金融业务主要环境绩效表

| 类别     | 环境指标     | 单位 | 2022年 | 2021年 | 同比变化    |
|--------|----------|----|-------|-------|---------|
| 绿色金融业务 | 绿色贷款余额   | 亿元 | 21.87 | 17.76 | 23.14%  |
|        | 绿色贷款占比   | %  | 2.34  | 2.24  | 0.10    |
|        | 绿色债券投资   | 亿元 | 5.30  | 0.5   | 100.00% |
|        | 绿色债券投资占比 | %  | 1.33  | 0.16  | 1.17    |

## （二）经营活动的温室气体减排机制初显成效

持续推动日常经营管理“绿色化”，经营活动自然资源消耗量总体呈降低趋势。2022年度，本行办公运营主要使用了电力、水资源、汽油、纸张等资源，自有交通消耗汽油 80323.66 升、营业及办公消耗用水 42263.25 立方、营业及办公消耗电力 6543576.59 千瓦时、办公营业消耗纸张 6.8 吨。经测算，2022 年度本行直接温室气体排放 279.8 吨，主要源于汽油和水资源的消耗，间接温室气体排放 4627.21 吨，主要来源于用电消耗。2022 年本行温室气体排放总量为 4907.01 吨，人均碳排放量为 2.7 吨。

表 2 报告期经营活动温室气体排放情况

| 温室气体排放范围          | 碳排放量<br>(吨 二氧化碳) | 人均碳排放量<br>(吨 二氧化碳) |
|-------------------|------------------|--------------------|
| 直接温室气体排放量（范围一）    | 279.8            | 0.15               |
| 间接温室气体排放量（范围二）    | 4627.21          | 2.55               |
| 温室气体排放总量（范围一+范围二） | 4907.01          | 2.7                |

## （三）多措并举推动绿色运营

报告期内，本行多举措推动绿色运营，主要通过开展线上业务、无纸化办公、建筑节能改造、鼓励员工选择公共交通工具等节约或替代资源和能源消耗，落实节能减排的机制已初显成效。

持续增加预填单交易场景以促进网点无纸化，推行“周六无高柜”运营模式以提高网点超柜分流率、现金分流率。截至报告期末，本行厅堂预填单分流率占相关交易 71%，超柜分流率 96.98%，现金分流率 47.38%，电子银行渠道替代率达 99.35%。

全面实行授信业务无纸化申报，报告期本行采用无纸化申报授信业务共 9096 笔，有效节省材料打印及寄递时间，大大降低了时间成本和材料成本。

表 3 相关环保措施绩效表

| 类别            | 单位 | 2021年 | 2022年 | 同比变化   |
|---------------|----|-------|-------|--------|
| 厅堂预填单分流率占相关交易 | %  | 58    | 71    | 13     |
| 超柜分流率         | %  | 96.18 | 96.98 | 0.8    |
| 现金分流率         | %  | 44.75 | 47.38 | 2.63   |
| 电子银行渠道替代率     | %  | 99.01 | 99.35 | 0.34   |
| 无纸化申报授信业务     | 笔  | 5912  | 9096  | 53.86% |

在垃圾分类方面，推行“六措并举”工作方针，保障垃圾分类相关设施持续投入、全面开展源头减量工作，提升垃圾分类工作精度。以“数据”为鉴，支撑日常工作考核、启动垃圾分类“红灰榜”评选六项举措的实行，助力垃圾精准分类，从源头让减量工作迈上新高度。报告期内，本行先后获评昆山市生活垃圾分类示范单位、苏州市公共机构生活垃圾分类工作示范单位。



## 二、制定绿色金融战略规划，完善环境相关治理结构和政策制度

### （一）制定绿色金融战略规划

近年来，本行积极践行绿色发展理念，制定《昆山农商银行绿色金融战略规划（2020-2022）》，明确绿色信贷总体目标、中长期目标以及年度目标，强化政策导向对绿色信贷的指挥棒作用。明确绿色金融发展目标为积极发展绿色信贷，充分考虑对全社会政治经济以及资源环境承担相应的责任；反对环保违法、杜绝资源浪费，控制高耗能、高污染及落后产能行业贷款；积极支持节能环保重大工程和环境治理项目建设，促进经济、社会 and 环境的协调及可持续发展；合理调整信贷架构，推动信贷结构乃至资产结构的“绿色化”。

2022 年，本行编制《昆山农商银行绿色金融战略规划（2023-2025）》，结合银保监会《绿色金融指引》要求，继续深入贯彻落实新发展理念，从战略高度推进绿色金融，加大对绿色、低碳、循环经济的支持。坚持稳中求进，处理好发展和减排、整体和局部、长远目标和短期目标的关系，科学把握金融服务的节奏和力度，通盘谋划、有保有压、分类施策，在积极支持绿色低碳产业发展的同时，切实保障能源安全、产业链供应链安全，防范环境、社会 and 治理风险，提升自身的环境、社会 and 治理表现。

### （二）完善环境相关治理结构

#### 1. 董事会

本行董事会积极践行绿色发展理念，认真贯彻《银行业保险业绿色金融指引》要求，进一步完善 ESG 治理制度和机制，组织修订董事会战略发展与三农委员会工作细则，推进绿色金融工作职责落实。听取、审议年度绿色金融实施情况及下一步实施规划，督促管理层落实《关于苏州市绿色低碳金融改革创新工作的意见》，持续加大节能环保、绿色农业、资源循环利用等重点领域的金融支持。

审议绿色债券、绿色信贷相关议案，支持高管层加大绿色金融产品开发和推广，不断推动绿色信贷流程、产品和服务创新，支持实体经济绿色发展。审议年度社会责任报告（ESG 报告），加强 ESG 信息披露，将环境、社会 and 治理要求有机融入经营发展，推动本行 ESG 管理水平持续提升。

#### 2. 高级管理层

本行高级管理层根据董事会确定的绿色金融发展战略，确定绿色金融目标，建立机制

和流程，明确职责和权限，开展内部监督检查和考核评价，定期向董事会报告全行绿色金融发展情况，并结合实际及时向监管机构报送相关情况。

### 3. 绿色专营机构/部门设置情况

本行积极践行绿色发展理念，成立“绿色低碳转型金融服务中心”，牵头推进本行绿色金融政策的落实。本行相关部门按职能分工提供绿色业务工作支持，各分支机构按要求负责本行绿色业务的推进落实。通过全行合力，切实提升本行绿色金融服务质效和风险管理水平。

#### （三）健全环境相关政策制度

作为昆山本地县域法人银行，本行始终坚持“回归本源、深耕本地、服务三农、服务小微”的市场定位，立足于为“三农两小”以及“绿色低碳”等领域提供专业高效的金融支持。绿色信贷是本行绿色金融服务规划及产品发展体系的重要组成部分，近年来本行结合地方产业发展不断完善和升级绿色信贷相关政策和制度，切实推动绿色发展。

表 4 重点环境政策制度情况表

| 文件名称                          | 发文字号           | 文件主要内容                                                                                                                                                                                    | 类别  |
|-------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 《昆山农商银行（绿色）信贷政策》              | 昆农商发(2018)365号 | 制定绿色信贷发展战略，加强绿色信贷管理，实施环境风险全流程管理。                                                                                                                                                          | 已建立 |
| 《关于调整绿色信贷专门委员会、董事及管理团队的通知》    | 昆农商发(2020)417号 | 结合业务实际调整本行绿色信贷专门委员会、董事、管理团队，并明确相关职责。                                                                                                                                                      | 已建立 |
| 《关于进一步加强绿色信贷管理的通知》            | 编号：2020-02135  | 践行绿色信贷标准，合理配置本行信贷资源，在贷前、贷中及贷后抓好绿色信贷流程建设。                                                                                                                                                  | 已建立 |
| 《昆山农商银行绿色信贷管理办法》              | 昆农商发(2021)577号 | 本行在开展信贷业务过程中应有效识别、计量、监测、控制各类环境和社会风险，建立环境和社会风险管理体系，完善相关信贷政策制度和流程管理。将《国务院于加快建立低碳循环发展经济体系的指导意见》《中共中央 国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》《国务院关于印发2030年前碳达峰行动方案的通知》等法律法规关于绿色低碳循环发展相关要求纳入绿色信贷管理办法。 | 已建立 |
| 《昆山农商银行关于设立“绿色低碳转型金融服务中心”的通知》 | 昆农商发(2021)555号 | 为贯彻落实苏州市十四五规划和2035年远景目标纲要，调动金融资源支持区域绿色转型，提升绿色低碳投融资效率，理顺绿色低碳金融归口管理，本行成立“绿色低碳转型金融服务中心”，主要负责全行绿色低碳转型金融服务工作。                                                                                  | 已建立 |

| 文件名称                    | 发文字号           | 文件主要内容                                                                                   | 类别   |
|-------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 《昆山农商银行“绿能宝”业务管理办法（试行）》 | 昆农商发(2016)161号 | 向已与分布式光伏电站建造商（以下简称“建造商”）签订建造合同的客户发放的，用于支付分布式光伏电站的建造款，并由建造商提供担保，原则上以所建分布式光伏电站作抵押的人民币贷款业务。 | 已建立  |
| 《昆山农商银行“环保贷”业务管理办法（试行）》 | 昆农商发(2020)200号 | 增强服务地方、服务实体经济的能力，加强“环保贷”业务管理，规范业务流程，促进业务健康发展。                                            | 已建立  |
| 《昆山农商银行“苏碳融”业务管理办法（试行）》 | 昆农商发(2021)669号 | 用于指导本行通过“苏碳融”产品发放各类贷款，满足绿色企业在利率、期限和担保方式等方面的多样化融资需求。                                      | 已建立  |
| 《昆山农商银行“昆绿贷”业务管理办法》     | 昆农商发(2022)100号 | 用于引导企业注重节能降耗、绿色环保、安全生产，促进昆山经济社会可持续发展的贷款业务，由昆山市综合风险池提供增信，对贷款损失给予风险补偿。                     | 当年修订 |
| 《昆山农商银行绿色金融债券管理办法》      | 昆农商发(2022)221号 | 规范绿色金融债券管理，督促债券募集资金用于绿色信贷业务，遵循自主经营、自负盈亏、自担风险、市场运作和专款专用的原则，实现绿色贷款业务可持续发展。                 | 当年修订 |
| 《昆山农商银行“光伏贷”业务管理办法（试行）》 | 昆农商发(2022)536号 | 用于支持建设光伏发电项目所需资金或偿还已建成光伏发电项目其他债权等授信业务。                                                   | 当年新增 |

### 三、创新绿色金融相关产品和服务，取得较为丰富的案例及研究成果

#### （一）绿色金融创新产品与服务情况

##### 1. 上线全国首家手机银行蚂蚁森林项目

蚂蚁森林是一项旨在带动公众低碳减排的公益项目，每个人的低碳行为在蚂蚁森林里可计为“绿色能量”。“绿色能量”积累到一定程度，就可以用手机申请在生态亟需修复的地区种下一棵真树，或在生物多样性亟需保护的地区认领保护权益。2022年下半年本行积极与蚂蚁集团就“蚂蚁森林”这一热门IP开展合作，在本行手机银行成功上线蚂蚁森林，将银行的低碳金融交易行为纳入蚂蚁森林绿色能量获取体系，成为蚂蚁森林全国第一家合作银行。

客户在本行手机银行进行实时生活缴费、信用卡线上激活和线上还款、公积金在线查询、社保缴费/缴学费和电子支付均可获得支付宝蚂蚁森林绿色能量，客户可以利用获得的绿色能量在支付宝里养一颗虚拟的“树”，而后由蚂蚁集团联合中华环境保护基金会在现

实某个地域种下一颗对应的实体树，最终达到公益、节能和绿色的目的。本行通过与蚂蚁森林合作创新了手机银行运营方式，有利于树立本行倡导绿色、低碳的社会形象。



2. 簿记发行金改区首单绿色金融债券

本行于 2022 年 9 月 30 日在全国银行间债券市场公开簿记发行规模为 10 亿元人民币的绿色金融债券，期限 3 年，票面利率 2.7%，按年付息，到期一次还本。

本行2022年绿色金融债券簿记发行海报

昆山农商银行 | 同心金融

热烈庆祝  
江苏昆山农村商业银行股份有限公司成功簿记发行  
2022年绿色金融债券  
感谢各位投资者的大力支持！

| 债券简称      | 债券代码       | 发行规模 | 票面利率  | 认购倍数 | 债项/主体评级 | 期限  | 簿记时间  |
|-----------|------------|------|-------|------|---------|-----|-------|
| 22昆山农商绿色债 | 2221032.IB | 10亿元 | 2.70% | 4倍   | AA+/AA+ | 3年期 | 9月30日 |

牵头主承销商、簿记管理人：华泰证券  
主承销商：兴业银行  
评级机构：中诚信证评、中诚信绿金  
律所：JOINT-WIN PARTNERS 上海正国  
会计师事务所：江苏金诚会计师事务所(特殊普通合伙)

表 5 昆山农商银行绿色金融债券发行基本情况

|           |                                 |         |                    |
|-----------|---------------------------------|---------|--------------------|
| 债券全称      | 江苏昆山农村商业银行股份有限公司<br>2022年绿色金融债券 | 债券代码    | 2221032. IB        |
| 债券简称      | 22昆山农商绿色债                       | 交易场所    | 银行间债券市场            |
| 发行日期      | 2022-9-30                       | 上市日期    | 2022-10-12         |
| 起息日期      | 2022-10-11                      | 到期日期    | 2025-10-11         |
| 债券余额（亿）   | 10                              | 发行期限（年） | 3                  |
| 当期票面利率（%） | 2.7                             | 还本付息方式  | 按年付息，到期还本          |
| 主承销商      | 兴业银行股份有限公司<br>华泰证券股份有限公司        | 托管机构    | 中央国债登记结算<br>有限责任公司 |
| 特殊条款      | 无                               |         |                    |

### 3. 创新出台光伏贷产品

“光伏贷”是本行向借款人发放的，用于建设光伏发电项目所需资金或偿还已建成的光伏发电项目其他债权的授信业务，支持集中式光伏电站及分布式光伏电站项目。“光伏贷”的最高授信额度不超过所建造光伏电站总造价的 80%，贷款期限原则上不超过 10 年，还款方式采取按月等额本息、等额本金等，利率按本行贷款产品定价的相关规定执行。“光伏贷”产品助力区域绿色能源生产和投资，推动昆山经济社会可持续发展和绿色低碳转型。



## （二）绿色金融创新相关案例及研究成果

### 1. 绿色金融创新实践案例

2022 年，为推动苏碳融业务的成功落地，人民银行苏州市中心支行对本行进行了多轮指导，本行结合实际，积极响应，通过网格化营销摸排碳减排企业的融资需求，成功落地昆山市金改区首笔“苏碳融”业务。

#### 本行为江苏某新能源科技有限公司提供“苏碳融”融资支持

##### （一）背景介绍

“苏碳融”产品是中国人民银行南京分行结合江苏绿色发展目标 and 实际，针对绿色涉农、绿色民营小微企业的融资需求与特点创设的专项再贷款产品。该产品有效发挥环境权益在金融资本和实体经济之间的联通作用，拓宽了企业融资渠道，有助于进一步支持实体经济绿色发展。

##### （二）创新支持措施

推动绿色金融改革发展，是“十四五”期间昆山金改区关于昆山市金融改革创新，聚焦“碳达峰”、“碳中和”目标，助推全市绿色发展的重要举措。双碳背景下，本行积极探索“苏碳融”产品，在中国人民银行苏州市中心支行指导下，本行结合实际、积极响应，通过网格化营销摸排碳减排企业的融资需求。2022 年 3 月本行向江苏某新能源科技有限公司发放 200 万元“苏碳融”贷款，期限 1 年，利率执行一年期 LPR+40BP，资金主要用于企业屋顶分布式光伏项目建设。

##### （三）支持成效

该笔贷款的成功落地可推动企业年减排二氧化碳 958.98 吨，年节约标准煤 405.24 吨。

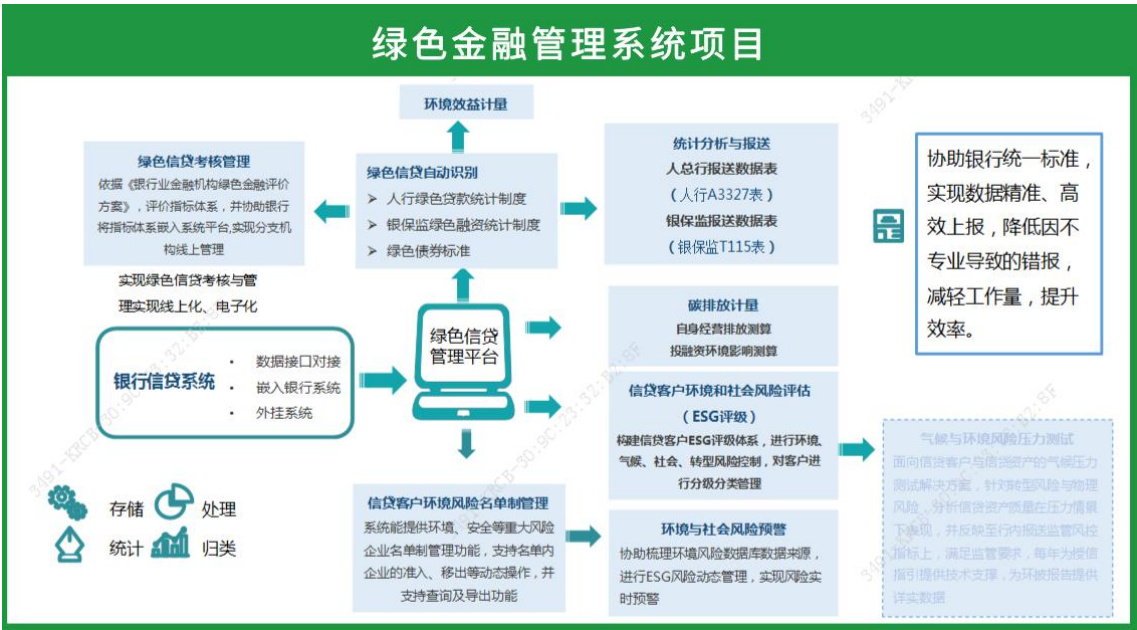
### 2. 绿色金融创新研究成果

2022 年，本行积极参与中国银行业协会课题研究及调研，参与兴业银行牵头的第三课题研究组《银行业金融机构碳金融产品和业务研究》，与多位银行业专家共同完成课题研究报告。2023 年 1 月，该项目研究成果英文版在世界银行集团国际金融公司（IFC）和中国银保监会在 2012 年倡导发起绿色信贷跨国工作组（SBN Sustainable Banking Network）



对可能发生的数据安全事件或数据安全事故，及时采取相应的措施。

2023 年初本行启动了绿色金融管理系统项目，建设方为中诚信绿金科技（北京）有限公司，建设内容为绿色识别、环境效益测算、碳排放管理、环境信息披露、统计分析等功能，通过金融科技手段提升本行绿色金融服务水平和质效，项目计划于 2023 年 6 月中旬投产上线。





## 治理篇-Governance

### 完善公司治理，筑牢发展根基

本行坚持把党的领导融入公司治理各环节，规范公司治理，提升运行质效，严格合规内控，强化风险管理，奠定本行持续稳健发展的牢固基础，为利益相关方创造长期价值。

# 一、全面加强党的领导

## （一）切实加强政治建设

深入学习宣传贯彻党的二十大精神，将学习成果融入本行 2023—2025 年发展战略规划，紧紧围绕新时代、新征程的要求，以客户为中心，加快推动零售主体战略和数字化转型，奋力推进轻型银行、特色银行建设，以更优质的服务支持实体经济、科技创新、绿色发展、普惠金融、乡村振兴和共同富裕，把贯彻落实党的二十大精神融入“三品一精”标杆银行建设的新征程中。认真落实《中共中央关于加强党的政治建设的意见》，牢牢站稳党管金融政治立场，坚决维护党对农商银行改革发展的领导地位，全力践行金融回归本源要求。坚持和完善党建工作责任制，制定《党委落实全面从严治党主体责任及领导班子成员责任清单》和党委党建工作责任清单，细化不同层级的党组织的主体责任，构建职责清晰、任务明确、环环相扣的责任链条，并对落实责任情况进行监督检查。优化和完善党建工作考核办法，制定党建共建专项考核办法，树立重实干重实效的评价导向，严肃政治生活，推进“四强”创建，提升党组织和党员队伍战斗力。

2022 年累计组织开展党委中心组学习 24 次，开展专题部署疫情防控、党建工作专题会议、党风廉政建设和反腐败工作专题会议、金融助企纾困解难工作专题会议、研究部署意识形态工作、二十大报告专题研讨 9 次。班子成员对全部 44 个党支部开展了“巡学旁听”活动；班子带头讲党课，组织开展“七一”、警示教育等专题党课近 30 次。组织全行中层以上干部参加省联社党委召开的学习贯彻二十大精神专题宣讲会，并组织全行员工通过网络学院学习二十大精神。

## （二）深入推进党业融合

全面贯彻新时代党的建设总要求，坚持党建与业务一盘棋，推进党建工作向全市乡村振兴、园区建设和社会治理等中心任务聚焦，通过党建共建凝聚广泛共识，努力寻求最大“公约数”，画出最好“同心圆”，走出党建与业务深度融合的特色发展之路，为全行高质量发展注入“红色动能”。报告期内，总行党委新增与 5 个区镇级党组织共建，全行 44 个党支部新增与 140 个基层党组织结对。党建共建工作成为增进银政信任、增强银企合作、提升品牌形象、提高综合实力的有力抓手。通过党建搭台、业务唱戏，在服务民生、服务乡村振兴等重点领域进一步推动本行与地方政府、社区（村）、企业的深入合作，有效促

进了业务的发展，进一步提升了本行的社会影响。打造“同心领航”党建品牌，推进党员干部争做先锋。推动党员干部同心同德、同心同向、同心同行，争做红色先锋、使命先锋、奋斗先锋。在“同心领航”党建品牌引领下，全行党组织凝聚力、战斗力进一步增强，党员先锋模范作用进一步凸显。

## 二、规范三会一层运行

本行建立由股东大会、董事会、监事会和高级管理人员组成的法人治理结构，形成权力机构、决策机构、监督机构和执行层之间相互协调、相互制衡的公司治理机制，制定并适时修订《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》等文件以及董事会各专业委员会工作细则，逐步完善董事会、监事会、经营管理层及下设委员会的机构、人员设置及运作规程，促进公司治理结构有效运行。

报告期内，本行股东大会、董事会、监事会及高级管理层依法独立履职，履行各自的权利、义务，维护了股东利益以及包括存款人等在内的社会公众利益，保障本行安全、稳定、高效地运行。

### （一）股东大会

股东大会是本行的权力机构。报告期内，本行共召开 1 次年度股东大会和 1 次临时股东大会，审议通过 23 项议案。历次会议召开程序合法合规，提请审议的议案及会议表决程序均符合公司章程和议事规则的规定，保障了股东参会和表决权利。

### （二）董事会

董事会是本行的决策机构。本行董事会现有成员 13 名，包括 3 名执行董事、5 名非执行董事、5 名独立董事，独立董事人数在董事会成员总数中占比超过三分之一。本行董事会下设战略发展与三农委员会、风险管理与关联交易控制委员会、审计委员会、提名与薪酬委员会、廉洁伦理与消费者权益保护委员会。报告期内，本行共召开董事会会议 8 次，审议 104 项议案。董事会认真、全面执行了报告期内股东大会审议通过的有关决议。

### （三）监事会

监事会是本行的监督机构。本行监事会现有成员 6 名，包括 2 名股东监事、2 名外部监事、2 名职工监事。本行监事会下设提名委员会、履职尽责监督委员会。报告期内，监事会共召开 4 次会议，审议 36 项议案。

#### （四）高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。截至 2022 年末，本行有高级管理层成员 10 名，包括 1 名行长、5 名副行长、1 名行长助理、1 名首席风险官、1 名首席信息官、1 名董事会秘书。本行行长室下设风险与内控委员会、预算与资产负债管理委员会、贷款审查委员会、金融创新工作委员会、信息科技管理委员会、绩效考核委员会、期薪管理委员会、投资管理委员会。

### 三、加强投资者关系管理

本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。通过公告本行联系电话及邮箱、建立股东微信群等方式，建立中小股东沟通协商渠道，增进与投资者之间的了解及交流，确保投资者能够及时、准确了解本行的发展战略和经营情况，同时接受投资者对本行提出的建设性建议。

本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。

### 四、深化全面风险管理

本行建立了统一的全面风险管理体系框架类制度。在风险管理职责方面，制定了《昆山农商银行全面风险管理职责》，明确了董事会和董事会风险管理与关联交易控制委员会、监事会、高级管理层和风险与内控委员会、业务部门、风险管理部门和内审部门在风险管理中的职责分工，并制定了覆盖全面风险及各类专业风险领域的风险管理制度体系。董事会及其下设风险管理与关联交易控制委员会定期召开会议，听取相关报告，对风险管理工作进行研究并提出明确意见。高管层下设的风险与内控委员会每年不少于 4 次定期会议，推动董事会相关工作要求的贯彻落实。风险管理部门按照“全面风险统筹管理、专业风险分工负责”框架，实施全面风险统筹联动管理。适时修订《昆山农商银行合规与风险报告管理办法》，进一步明确了合规与风险管理报告的组织架构与职责分工，优化合规与风险管理报告种类、报告内容和报告路径。

报告期内，本行在董事会风险偏好下，打造“全资产、全流程、全机构、全方位”的全面风险管理体系，提升管理手段、强化科技支撑、加强人才建设，借助大数据分析模型、

智能化风控等技术量化评估风险，有效运用风险控制技术手段，强化重点领域风险防控，科学、主动、有效地管控信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险等主要风险，不断提高服务水平、竞争能力，风险管理持续增强，各项业务继续稳健、协调发展。

## 五、加强合规管理和商业道德约束

### （一）加强合规内控管理

报告期内，本行坚持“合规为先”的经营理念，完成“内控流程优化年”各项目标，推进案件专项整治、深化“内控合规管理建设年”工作，进一步提升合规案防工作质效。合规管理组织体系方面，本行建立了董事会、监事会、高级管理层、总行各部门、各分支机构以及全员共同负责的合规管理组织体系。合规文化体系方面，开展合规学习周周练、月月考，利用公众号平台，推送监管政策、处罚案例解读，营造合规文化氛围。制度流程管理体系方面，完善制度制订修订、制度审查、流程梳理、外规内化与后评价工作，实行“制度题库化”，确保制度动态维护，强化制度的有效执行；完善授权体系，厘清各类业务权限，清晰界定工作职权。合规检查体系方面，完善全行检查管理制度、实施细则，开展各类案件风险排查、重点领域重点岗位重点人员专项检查；完善问题整改问责工作，确保问题有清单、整改有回应、问责有力度，实现检查项目全线上化闭环管理。员工行为管理体系方面，建立员工家访面谈、合规承诺制度，落实客户回访，常态化开展各类员工异常行为监测与排查。合规内控管理考核体系方面，形成对各部门、分支机构、合规管理人员的分层分类合规案防考核体系，制定违规行为认定标准，切实加大违规问责力度。



2022年11月15日-16日，本行开展全员合规案防风险知识大考试，全行1600多名员工参加此次考试。



## （二）升级反洗钱体系

报告期内，本行贯彻全面风险管理思想，积极履行反洗钱义务，加强反洗钱和反恐怖融资管理。反洗钱组织架构方面，建立“合规管总、条线主建、网点主战”的管理体系，搭建反洗钱工作领导小组、反洗钱工作小组、专项工作组的组织架构，推进各部门统筹合作、分工协作和相互制衡。反洗钱内控制度方面，建立“基本政策—管理办法—操作细则”三级反洗钱制度框架，明确组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构，制定洗钱风险管理策略，细化政策和程序。反洗钱模型体系方面，以人民银行可疑模型优化试点项目为契机，提升模型监测有效性，同时提炼了一套适用于中小金融机构的模型优化方法论。反洗钱文化建设方面，搭建全员全覆盖的反洗钱培训长效机制，结合专项工作开展反洗钱专业人才认证，提升全行洗钱风险防范意识和履职能力。

2022年7月14日，中小型银行可疑交易监测指标优化试点工作总结汇报会在本行成功举行。中国人民银行南京分行副行长贾拓，苏州中支副行长陈军，昆山市支行副行长高芳，本行党委书记、董事长谢铁军出席会议。



2022年7月28日，中小型银行可疑交易监测指标优化试点工作座谈会在本行举行，中国人民银行反洗钱监测分析中心处长杨杰，南京分行反洗钱处处长范海鸿，苏州中支副行长陈军，昆山市支行副行长高芳，本行党委书记、董事长谢铁军，党委副书记、行长高其冬出席。本行试点工作取得的积极成果得到人总行反洗钱中心领导充分肯定。



### （三）坚持反腐倡廉

坚持从严治党、从严治行，完善反腐败制度体系和工作机制。修订《昆山农商银行纪检工作人员行为准则》《昆山农商银行贯彻落实中央八项规定精神实施细则》等 7 项制度，制定《昆山农商银行大额不良贷款听证问责实施方案（试行）》，组织签订《基层党组织建设责任书》《党风廉政建设责任书》，压紧压实党风廉政建设和反腐败工作责任。建设员工廉洁档案系统。2022 年 9 月底实现系统上线运行，全行中层助理级（含）以上干部完成个人廉洁档案填报。组织开展专项整治活动。对员工经商办企业、领导人员公务用车管理及公务交通补贴发放、员工违规对外担保、员工与客户资金往来等开展专项排查整治，进一步推进全行作风治理，深入纠治“四风”问题，严肃查处推诿扯皮、敷衍应付、吃拿卡要、铺张浪费等行为。持续开展常规监督工作。充分发挥纪律监督部门作用，现场监督招标采购项目 249 个，对员工招聘、干部选拔进行现场监督，对拟表彰、离职、内退人员进行廉政审查。加强纪律作风督查，结合派驻组、省联社关于纠治疫情防控中的“四风”问题、加强节日期间作风建设相关要求，通过明察暗访、谈话问询、信访投诉等多种渠道，切实掌握各支行作风建设状况，坚决纠治不作为、乱作为问题。有序推进巡查督导工作，全年完成对 7 家支行的巡查督导工作，通过员工访谈、民主测评、业务检查、走访客户等多种方式，全面了解支行党建与业务融合发展状况，推动发挥支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。强化执纪问责，保障合规发展。

强化执纪问责，保障合规发展。本行纪律监督部门正确运用监督执纪“四种形态”，对存在违规违纪问题的及时问责，注重抓早抓小，立足早发现早处置，对于发现的苗头性、倾向性线索或问题及时谈话提醒。全年通报批评 6 人，诫勉谈话 17 人，责令书面检查 1 人，纪律处分 7 人（其中警告 4 人、记过 2 人、记大过 1 人），党纪处分（开除党籍）1 人；全年累计经济处罚 96.74 万元。

### （四）厚植清廉文化

报告期内，本行持续加强清廉文化建设，筑牢思想防线，造浓廉洁氛围。组织开展“家风助廉”系列活动，传递廉洁要求，共建清廉氛围。纪委牵头组织开展了“扬清风正气 树廉洁家风”优秀家风家训传承教育活动，向昆山市纪委选报优秀作品 4 篇；督促工会和法律合规部组织开展了谈心谈话、员工家访、送温暖、送家书等活动。持续开展廉洁教育，

通过组织学习典型案例并撰写心得体会、举办清廉金融文化大讲堂、邀请外部专家讲座、观看警示教育片、开展习近平法治思想暨“八五”普法集中学习宣传活动、参加党建知识竞赛和演讲比赛等方式，进一步坚定全员廉洁从业意识，规范日常行为管理。择优选取党支部活动剪影 24 幅、员工学习心得体会 24 篇张贴到“廉政八景”学习园地。开展廉洁从业承诺活动，组织全员签订廉洁从业承诺书，滚动播放廉洁从业宣传视频和投诉举报方式，扩大清廉金融活动参与范围和影响力。推动制度学习贯彻。组织开展《江苏省农村商业银行系统工作人员违规行为处理办法》线上主题培训，推动全行干部员工学规章、知诫惧、守底线，做好《违规行为处理办法》贯彻落实工作。



## （五）优化社会责任体系

本行坚持合规为先、客户至上、奋斗为本的核心价值观，秉承“融商惠众、精融至品”的使命，践行“责无旁贷、创新求精、共同成长”的企业精神，致力于以专业、便捷的金融服务，帮助客户、成就客户，服务社会、惠及百姓，维护金融安全、助力地方经济，做一切利益相关方安全可靠、品质专业、精有所至的金融合作伙伴。

本行高度关注利益相关方的期望与诉求，通过收集和研究政府、监管机构政策文件以及社会公众关注的银行业热点问题等，加强与重要利益相关方的沟通，更好地了解利益相关方的期望和诉求，并通过同业对标、内部访谈等方式征集意见建议，确立对于公司和利益相关方具有重要性的实质性议题，作为本行可持续发展的重要参考。在此基础上，本行以政府、监管机构、股东、员工、客户、合作伙伴、环境和资源、社会等多元化利益主体为基本维度，构建具有自身特色的社会责任体系，并将社会责任融入到发展战略、治理结构、企业文化和业务流程，与各内外部重要利益相关方一道，促进本行与经济社会环境的协调持续发展。

本行的核心议题包括：服务实体经济、发展普惠金融、防范金融风险、数字化转型、信息安全与隐私保护、提升客户体验、规范公司治理、发展绿色金融、提升人力资本；重要议题包括：保障客户权益、保障员工权益、践行绿色运营、廉洁伦理与反腐败、关怀员工生活、参与公益慈善；一般议题包括：普及金融知识、利益相关方参与。

| 利益相关方 | 期望和诉求                     | 回应举措                                                                                                       |
|-------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 政府    | 加大对实体经济支持力度，服务县域“三农”和小微企业 | 坚守“支农支小”定位，不断扩大农村金融服务覆盖面，持续加大信贷投放力度，涉农和小微企业贷款投放达到监管要求；<br>将金融资源向“大众创业万众创新”持续倾斜，通过产品创新、模式创新，全力支持城乡居民创业。     |
| 监管机构  | 依法合规运营，推进全面风险管理，维护金融稳定    | 建立层次清晰、科学适用、全面覆盖的风险政策制度框架；<br>强化信用风险管理，大力清降风险贷款，推动不良贷款与不良率下降；<br>积极推进合规达标创建和案防精细化管理，打造“执纪必严、违规必纠”的内控文化。    |
| 股东    | 健全完善公司治理，创造可持续价值回报        | 进一步健全完善公司治理制度体系；<br>稳健经营，提升业绩，以价值增长满足股东的根本利益需求；<br>严格执行股东大会决议，维护投资者合法权益；<br>创新信息披露渠道，及时、准确、真实、完整地履行信息披露义务。 |

|          |                                             |                                                                                  |
|----------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 客户       | 持续提升服务品质，<br>维护消费者权益                        | 全面执行6S服务规范化管理流程，提升员工服务质量；<br>加快新产品开发，不断丰富服务功能；<br>切实加强消费者权益保护，营造良好金融生态。          |
| 员工       | 保障员工合法权益，<br>创造多元职业发展<br>通道，完善薪酬激励<br>与福利体系 | 严格遵守国家法律法规，保障员工合法权利；<br>推行员工等级管理，疏通员工职业发展通道；<br>完善绩效考核与薪酬管理制度，贯彻以员工价值贡献为基础的分配机制。 |
| 供应商与合作伙伴 | 公平合作，诚信履约                                   | 深化同业合作与交流，优势互补、资源共享；<br>完善采购管理，打造阳光采购工程。                                         |
| 公众与社区    | 提供优质金融服务，<br>共建文明社区环境，<br>开展金融知识普及<br>教育    | 积极普及金融知识，提高公众识别和防范金融风险的能力；<br>构建金融服务网络，推进普惠金融；<br>积极参与社会公益，促进社会和谐。               |
| 环境       | 推进环境和社会风<br>险管理实施绿色信<br>贷                   | 紧跟国家绿色信贷政策，引导资金流向环保、节能、清洁能源等产业；<br>倡导低碳办公，节约能源消耗，践行绿色运营。                         |



## 社会篇-Social

### 履行社会责任，成就更多美好

本行积极践行金融工作的政治性、人民性，聚焦普惠金融，服务乡村振兴，围绕人民群众金融服务需求，不断提升产品便利性和可得性，致力于为员工、客户、社区等利益相关方谋求福祉，为服务地方经济高质量发展和建设和谐社会贡献农商力量。

## 一、聚焦普惠金融，服务实体经济

报告期内，本行认真贯彻党中央决策部署和各级监管机构要求，强化对国家战略和重点领域、重点项目的支持，加大信贷投放，优化信贷结构，为稳住实体经济基本盘作出积极贡献。截至报告期末，本行各项贷款余额达 928.51 亿元，增速 17.25%；各项贷款占各项资产比重达 60.51%，较年初提升 1.26 个百分点；民营企业贷款余额 524.08 亿元，增速 22.12%；小微和涉农贷款占比达到 86.57%，较年初提高 1.6 个百分点。

### （一）聚焦优化普惠机制

报告期内，本行成立由行长任组长的服务实体经济领导小组，制定下发《昆山农商银行 2022 年服务实体经济工作方案》，明确部门职责、工作重点、目标任务，强化考核导向，提升服务实体经济专业化水平。

制定出台《对普惠小微企业贷款延期支持工具和普惠小微企业信用贷款支持计划操作方案》《对中小微企业贷款实施临时性延期还本付息落实方案》《关于明确疫情期间信贷业务尽职免责的相关要求的通知》《关于金融支持稳企业保就业工作落实方案》等一系列政策，指导全行稳企业保就业工作开展。多次召开专题会议，确定“金融支持稳企业保就业工作”落地方案和推进目标，做到客群拓展有方向、走访进度有把握、业务落地有抓手。

加强信贷投放激励。在分支机构经营目标责任制考核中设置普惠金融、绿色贷款、民营企业贷款占比、风险贷款考核等多项指标，同时在昆山本地机构开展对公网格化考核，引导支行加强对实体经济的支持。开展“稳大盘，显担当”专项活动，实施专项考核，为全行新客户经营性贷款提供专项资金利率优惠，并在考核上给予 60BP 利差补贴；发布《昆山农商银行 2022 年降本增效活动方案》，鼓励支行投放普惠农户或普惠小微贷款，在考核上给予 100BP 利差补贴。

优化尽职免责制度。修订《昆山农商银行不良信贷资产问责管理办法》，明确对分支机构和基层人员的尽职免责认定标准和免责条件，将授信流程涉及的人员全部纳入尽职免责评价范畴，并建立内部问责申诉通道。

### （二）聚焦服务乡村振兴

本行积极承担“普惠三农”的社会责任，做深做透本地市场，涉农、小微企业贷款稳步增长。截至报告期末，本行涉农贷款余额 615.3 亿元，增速 16.60%；普惠型涉农贷款余额 163.47 亿元，增速 31.82%，较各项贷款增速高 14.61 个百分点；普惠型涉农贷款户数 2.41

万户，增速 62.84%。

## **1. 深入推进金融惠农**

2022 年 7 月，本行发布“乡村振兴金融服务计划书”，围绕“五聚焦五落实”，实施“三进三送”专项惠农工程，配合政府相关部门工作计划，进乡镇、进乡村、进社区，送金融知识上门、送金融服务上门、送金融惠农，以党建引领业务发展。重点结合市农业农村局家庭积分管理制度，积极主动参与全市基层组织治理，进一步激发农户参与乡村治理的积极性和主动性，推进“小积分”撬动“大治理”，助力构建乡镇农村治理共建共治共享格局。积极探索积分制运用，开展农户摸排建档工作，通过对农户评分打星，大力推动农村信用体系建设，实现整村无感授信，让“家庭备用金”走进千家万户。按照每人每月走访实现全覆盖的要求，配齐力量、强化保障、提升能力，常态化开展入户走访工作，回应村（居）民各类金融诉求。截至报告期末，实现全市农户建档率达到 95%以上，授信农户占农户总量比例 76%以上，符合申贷条件的农户授信面达到 100%，预授信近 7 万户，预授信金额 61 亿元，累计用信近 40 亿元。本行《“百村共治”乡村家庭积分制管理案例》荣获苏州银行业保险业服务乡村振兴大赛三等奖。

## **2. 创新支农信贷产品**

推出“惠农快贷”，与省农担公司合作，向从事粮食生产、畜牧、水产养殖、菜果茶等农林优势特色农业，农资、农机、农技等农业社会化服务，农田基层设施，与农业生产直接相关的第一、二、三产业融合发展项目，以及从事家庭休闲农业、观光农业等农村新业态的经营主体提供贷款。聚焦家庭农场、种养大户、农民合作社、农业社会化服务组织、农业龙头企业以及其他农业企业等适度规模经营主体，助力新型农业经营主体解决融资难题。截至报告期末，“惠农快贷”用信 74 户，余额 4230 万元。深入研究小微企业生命周期发展特点，对“城乡居民创业贷款”的准入条件、贷款额度、期限及保全方式等内容进行优化，进一步满足城乡居民创业和种养殖业贷款需求。截至报告期末，累计发放城乡居民创业贷款约 17 亿元，期末贷款余额 1.48 亿元。为解决巴城镇蟹商因结算垫款多、周期长而导致资金压力较大的问题，推出“蟹商贷”，贴合蟹商结款周期制定贷款周期，同时具备批量办理、无需抵押、利率低等优点，得到蟹商认可。报告期“蟹商贷”累计投放 4.2 亿元，服务客户近 150 户。

“以前申请城乡居民创业贷款必须反担保，要找合适的公务员，或者事业单位职工工作保，我们不想麻烦别人，一直没有申请过。今年你们农商行的经理来我们厂宣传贷款，听说用房产抵押也可以申请，我们得知后赶忙去村里拿了申请表。”家住大市的沈先生如是说。

自 2021 年起，为助力经济全面复苏、促进中小企业发展、鼓励大众创业，昆山市政府精准施策，新增以个人房产抵押为保全方式的城乡居民创业贷款。本行全力加大推广力度，让这项政策充分惠及创业群体。沈先生自 2018 年起在昆山市张浦镇经营五金制品加工生意，经营稳定。但近两年受市场环境影 响，应收账款回笼缓慢流动资金紧张，今年新增一笔大额订单需购置一台新设备，急需资金，这次新增的创业贷款及时帮他解决了燃眉之急，至 2022 年底企业销售额同比增长近 30%。

### 3. 投身智慧乡村建设

报告期内，本行积极配合市农业农村局，进一步推广“三资”智慧管理平台，有效实现村级资金、合同和资产的全面数字化管理。截至报告期末，全市 196 个村 628 个村级账户均纳入该平台管理；村级账户累计转账 5.26 万笔、14.16 亿元。结合苏州数字人民币试点工作，积极拓展农村地区数字人民币应用场景，打通数字人民币缴纳水电燃等生活缴费业务领域，为广大农村居民提供交易无手续费、资金实时到账、支持“双离线支付”的便捷金融服务，切实提高农村普惠金融可得性。

### 4. 参与重大民生工程

本行积极参与昆山市政府重大民生工程建设，实施市民驿站项目，在农村普惠金融服务点加大智能柜台自助设备的投放力度，通过构建农村金融综合服务站点，将线下服务渠道拓展到线上，整合多种服务业务，为居民提供一站式小额取款、小额转账、社保缴费、水电燃代收付等金融服务，以及社保、医保账户查询打印等便民服务，提升“三农”金融服务的深度和广度。全面推动社保卡“二换三”工作，加强三代社保卡的发卡和激活，将社银服务提升到新水平，便利城乡居民。截至报告期末，本行累计发行社保卡 370 万余张，其中三代卡累计发卡 101 万张，较年初新增 79 万张。70 家可办理 20 余项民生业务的“社保医保金融超市”覆盖昆山市区及各乡镇，本行营业网点已成为居民家门口的社保医保服务中心。

## 5. 强化新市民服务

报告期内，本行针对新市民在创业、就业、住房、教育、医疗、养老等重点领域的金融需求，加强产品和服务创新，完善金融服务，提高服务质量。加强对新市民创业的信贷支持。加大城乡居民创业贷款推广力度，成立多个工作小组，分别对接各镇区富民办，做好计划安排，提高质量效率。优化业务办理方式，签约时多方同时到场，减少中间环节，让资金更快到达创业者手中。报告期累计发放“城乡居民创业贷款”704户，总计1.5亿元。满足新市民合理购房信贷需求。合理确定符合购房条件新市民首套住房按揭贷款标准，提升贷款和还款使得度。报告期内本行累计发放新市民住房按揭贷款1658户、19.68亿元。

昆山作为连续多年稳居全国百强县首位的城市，2022年GDP突破5000亿元，常住人口超过200万人，持续吸引着越来越多的外来人口来昆工作、学习、安家。在昆打工的张先生夫妻俩经营小型流动早餐点，在昆山无社保公积金缴存，有一套期房还没拿到产证。目前需要一笔资金用于房屋装修，并准备盘一间小店面，做固定的早餐店。对于流动资金较多的小商贩来说，还款方便显得尤为重要。根据张先生的需求，本行客户经理为其匹配了担保方式多样、还款方式灵活“居易贷”产品。当天进行客户调查、上报，下午出批单，授信了一笔30万的随借随还的信用贷款。隔天完成放款，张先生连声称赞。

### （三）聚焦服务小微企业

报告期内，本行积极为小微企业生产经营提供资金支持与金融服务，根据不同类型客户的特点，制定营销服务目标，采用网格化营销管理模式大力拓展小微客户。截至报告期末，本行授信1000万以下（含）小微企业（含个体工商户和小微企业主）贷款余额234.55亿元，增速38.71%，比全部平均贷款增速高出22.06个百分点；户数达3.91万户，比年初增加1.57万户；贷款不良率0.87%，较年初上升0.28个百分点；当年累放贷款平均执行利率5.97%，比年初下降0.67个百分点。小微企业无还本续贷累计发放185.04亿元，占当年小微企业贷款累放金额的23.10%。

#### 1. 推进小微金融创新

打造“捷”系列信贷产品，树立高效信贷服务品牌。本行基于企业税务数据、住宅价格数据、人行征信、苏州地方征信等多维度数据，根据民营（小微）企业资金需求和生产经

营发展情况，推出针对实体制造业企业的线上化信贷产品——“税捷贷”和“宅捷贷”。截至报告期末，税捷贷累计授信 240 笔，授信金额 2.57 亿元，在贷余额 1.62 亿元；宅捷贷累计授信 2534 笔，授信金额 55.42 亿元，在贷余额 37.01 亿元。同时新上线现金管理平台，统一票据平台等一系列新型产品，为实体企业提供涵盖授信、支付结算、资产管理等全方位的综合金融服务。

## **2. 加强小微首贷服务**

为不断扩大小微企业信贷服务覆盖面，切实缓解小微企业首贷难题，报告期内，本行组织开展小微企业首贷扩面纾困助稳专项行动，与本行对公网格化专项营销及数字化转型深度结合，重点推进活跃小微企业无贷户的走访对接工作，逐户落实对接支行及客户经理，根据企业融资需求及经营特点合理匹配本行产品，为企业提供有效融资解决方案。对于暂无融资需求企业，落实专人持续跟踪，一旦企业需要，第一时间为其提供金融服务。首贷扩面行动累计对接企业 1983 户。报告期内，本行新增小微企业首贷户 667 户，占当年累放贷款户数的 13.32%。

## **3. 创新科技金融服务**

本行设立“企业自主创新金融支持中心”，加强内部资源整合，积极开展产品创新，全面提升服务科技型中小企业的服务能力。报告期内，成功发放苏州市首笔精准服务科技型中小企业且与再贷款再贴现相挂钩的“苏创融”产品；成功落地昆山金改区首笔针对人才科创企业的“昆科贷”人才个人贷款；开发可充分满足科创企业各阶段融资需求的“投贷通”业务并于 2023 年 1 月实现首笔业务成功落地。截至报告期末，本行战略性新兴产业贷款余额为 43.43 亿元，较年初增加 2.68 亿元；科技型中小企业贷款余额为 105.30 亿元，较年初增加 151.57 亿元，科技型中小企业贷款户数为 743 户，较年初增加 437 户。

## **4. 加强本外币一体化服务**

本行在苏州法人银行中率先完成线上线下全流程直连跨境金融区块链服务平台建设，截至报告期末，本行依托该平台累计发放区块链发票融资 780 笔，金额 2.41 亿美元，并先后成功落地昆山金改区首笔“银企融资对接试点场景业务”、首笔“中小企业险保单融资业务”。同时加快发展人民币进口代付、出口代付业务，帮助企业节约成本。

### **（四）聚焦服务台商台胞**

昆山是国内重要的台资企业聚集地。为推进两岸融合发展，本行持续将服务台企台胞

作为重点工程推进，大力创新服务台企台胞的各类金融产品，形成对台业务特色和优势。截至报告期末，本行服务台企超过 1,000 户，台胞超过 10,000 户。

表 6 昆山农商银行服务台企台胞主要指标情况 单位：亿元、户

| 项目           | 2022/12/31 | 2021/12/31 | 2020/12/31 |
|--------------|------------|------------|------------|
| 台企客户数        | 1098       | 977        | 748        |
| 台胞客户数        | 10,180     | 9,557      | 8,075      |
| 台企台胞授信余额     | 165.59     | 149.51     | 125.31     |
| 台企台胞用信余额     | 47.36      | 40.36      | 34.06      |
| 台企台胞存款及理财余额  | 76.49      | 62.02      | 51.58      |
| 台企外汇结算量（亿美元） | 48.63      | 38.55      | 30.98      |

## 1. 加强台企信贷支持

持续推进台企扩面，加大对台资企业信贷支持。截至报告期末，本行台企授信余额 160 亿元，用信余额 48 亿元。本行积极对接市台办、金融办，联合推出致力于专门解决中小台企融资的资金池产品“昆台融”，市场反响良好，“昆台融”已成为台企信贷投放的“爆款”产品。截至报告期末，“昆台融”累计提款 193 户，金额 17.79 亿元，贷款余额 6.29 亿元。

“昆台融”是以解决中小台企融资难为目的，向政府、银行共同审核同意的在昆中小台资企业以“资金池”为信用保障资金发放的各类本外币、表内外融资产品。“昆台融”支持对象采用名单制动态管理，截至报告期末，名单内中小微台企已达 3000 多家。

昆山作为台资企业聚集地，既有不少大型知名台企，也有数量众多的以代工生产为主的中小台企。台资中小企业抵抗风险能力较弱、利润率相对较低，加之往往缺乏有效抵押品，融资存在一定困难。为此，本行积极向昆山市政府台办、金融办等部门建言，针对中小台资企业融资，推出以政府综合风险池为信用保障的信贷产品，促成“昆台融”产品顺利面世。

为加大对台胞在昆创业发展的支持力度，本行积极与台办、金融办沟通，将台胞个体工商户纳入“昆台融”支持对象，进一步扩大了受益面。

## 2. 完善台商服务体系

本行在满足台商融资需求的同时，突出便利性，推出更有利台商发展的金融服务，提升台商客户体验。实施台企开户、管理费用全免、配套优惠费率，推出“汇捷达”结算产品，汇出汇款到账时长从半天缩短到半小时，保证台企台胞资金结算安全、快速。凭借优异的国际业务清算作业品质，2022 年连续第六年荣获“年度花旗银行清算直通率杰出表现奖”。



## 3. 升级台胞服务方案

在零售银行业务方面，本行率先推出台胞信用卡等专属产品，并在资产负债、财富管理等业务针对台胞客户的特点不断优化服务方案，为台胞在昆山创业和生活提供了高效便捷、多层次、多业态的金融支撑。截至报告期末，本行台胞个人客户存款及理财产品余额超过 76 亿。

刘女士是众多来昆山创业台胞中的一员，其经营的咖啡店、宠物店位于昆山经济开发区，主要经营台湾小吃、宠物美容等。随着东部医疗中心的搬迁，刘女士打算在东部医疗中心地下美食广场开一家分店，需投入运营资金，包括店面装修，材料采购，工人工资等，但面临资金紧缺。通过台协会朋友的介绍，得知台胞个体工商户可向昆山农商银行申请“昆台融”贷款。本行客户经理经上门实地调查、收集资料、上报审批，于一周内将全市首笔台胞个体商户“昆台融”贷款人民币 15 万元发放到位，及时帮助刘女士解决了资金缺口。

#### 4. 开展台青实习活动

在银保监会、国台办指导下，本行作为承办 2017-2022 年“银鹰计划”的金融单位之一，累计承接了 45 位台湾青年大学生暑期实习。本行精心组织设计实践交流活动，帮助台湾青年大学生学习金融知识，提升职业素养，了解风土民情，体验人文关怀，受到实习大学生和相关部门的一致好评。



## 二、发展金融科技，提升客户体验

本行持续强化以客户为中心的服务理念，坚持数字赋能，聚焦智慧银行建设，通过科技赋能提升经营管理水平，改善客户体验。

### （一）优化信贷业务流程

本行不断加强科技与业务的融合，通过智能移动端、风控大脑、微信小程序、营销中台等系统相互配合，持续深化数字化营销、智能化授信审批、法律文本在线签署及数字化贷后管理，实现从贷前到贷后的全流程线上线下一体化。客户只需来本行一次，签署放款相关文件，同时借款合同在 PAD 进行签署，公证程序只需在电脑上与公证处工作人员视频连线即可完成，整个流程办理时间大幅度缩短，客户体验大幅度提升。

客户石先生 2021 年在本行申请了 30 万元抵押贷款，按照业务流程，客户当时来了本行两次，分别签署了抵押合同及借款合同，后贷款结清。今年客户生意上缺少流动资金，继续来本行申请抵押贷款，客户来行一次，足不出户就完成了抵押资料签署，大大节省了时间精力，客户对此深表赞许。

## （二）积极开展数字人民币业务

本行积极响应人民银行以及市政府关于大力推动数字人民币业务发展的要求，紧紧围绕数字人民币“基础能力建设”“试点增量扩面”和“场景首发首创”等方面，大力推进数字人民币业务发展。截至报告期末，共落地 35 项场景，覆盖民生、消费、财政、对公支付等十大领域，其中台资企业贷款、信保融资贷款、医院自助机具收付款、线上非税缴费、党费收缴等 10 项为首创场景。

## （三）实施远程银行项目

坚持“简单易懂、流程精简”原则，通过“一站式、免填单、智能化”服务新模式，大幅度精简开户流程，提高企业开户便利度。持续丰富远程银行接入渠道和交易场景，新增对公尽职调查、个人密码重置、卡解锁、解非柜等业务公私联动，打通智能超柜、手机银行、微信银行以及企业微信协同平台渠道端，打造全方位、一体化的一站式远程银行服务体验。报告期远程银行对私业务上线后累计处理业务 517 笔。

## （四）优化纸质填单流程

针对厅堂业务办理前仍存在较多需要客户手工填写协议、申请书等凭证，由此带来体验差、效率低、成本高、差错多的问题，本行将纸质填单优化为电子预填单、预填打印，最大程度减少纸质填单场景。通过优化，本行预填单、预填打印占比分别达到相关交易的 71%、56%，极大提高了客户体验感。

# 三、坚持客户至上，保护消费者权益

本行坚持客户至上的企业价值观，积极践行向金融消费者公开信息的义务，履行公正对待消费者的责任，遵从公平交易的原则，常态化开展金融知识宣传，依法维护银行业消费者的合法权益。2022 年度，本行金融消费者权益评估等级为 A 级。

## （一）完善相关制度机制

本行董事会是本行金融消费者权益保护工作责任的最终承担者，负责制定金融消费者

权益保护工作的战略、政策和目标，确保公平对待金融消费者，并将金融消费者权益保护纳入经营发展战略和企业文化建设。董事会下设廉洁伦理与消费者权益保护委员会，负责制订本行社会责任、廉洁伦理管理和消费者权益保护工作的战略、政策和目标，督促高管层有效执行和落实相关工作，引导本行塑造良好的伦理文化，积极履行社会责任，形成优秀的企业价值观和企业文化。本行在总行个人金融部下设消费者权益保护部，作为全行金融消费者权益保护工作的牵头主管部门，并设置金融消费权益保护专岗，负责对接联系监管机构及日常消保工作的推动和实施。总行网络金融部客户服务中心负责日常消费者咨询及投诉服务。普惠金融事业部负责协调推进全行普惠金融工作，按照年度普惠金融及三农金融服务工作计划推进落实。

## **（二）严格执行行为规范**

本行认真落实适当性原则，建立消费者风险评估机制，在提供产品和服务时，开展消费者风险评估，根据客户风险等级购买相应的产品，并定期对售后金融产品和服务开展内部监督。规范网点营业场所的物防、技防、人防标准，提升各网点营业场所应对安全突发事件的应急措施与方法，落实人防要求，充分保障金融消费者的人身和财产安全。坚持诚信经营，严格遵照监管要求进行产品宣传和信息披露，充分尊重金融消费者购买金融产品或服务的真实意愿，信息披露及时、真实、准确。建立营销宣传审核制度，确保营销宣传文本如实宣传，无误导性表述。对利率、费用、收益及风险等与金融消费者切身利益相关的重要信息，根据金融产品或者服务的复杂程度及风险等级，对其中关键的专业术语进行解释说明，并以适当方式供金融消费者确认其已接收完整信息。使用格式条款提供金融产品或者服务时，采用足以引起金融消费者注意的字体、字号、颜色等显著方式，提请金融消费者注意产品和服务中与其有重大利害关系的内容。

## **（三）强化消费者金融信息保护**

本行制定客户信息授权书，以显著且尽可能通俗易懂的方式明确收集使用消费者金融信息的目的、方式、内容和使用范围，确保在充分获得客户授权的情况下，进行客户数据运用、保存等。加强数据安全防护措施，实行内外网物理隔离，生产网络和办公网络采用逻辑隔离方式防止信息泄露，消费者金融信息数据均在生产网络操作；所有消费者金融信息数据存储、访问、传输、使用和销毁均在 ECC 房间操作，通过堡垒机双因素登录，全程录屏审计操作记录，严格按照规范进行数据备份。本行注重员工网络安全培训，每年邀

请国内顶尖的安全公司进行数据防泄密的安全评估和渗透测试，及时发现并修复潜在风险漏洞。

#### （四）关注特殊群体金融服务

开展适老化网点改造，优化老年人金融服务。报告期内，本行积极融入老年友好型社会建设，从硬件服务设施、敬老服务开展、服务流程优化等多方位打造服务老年人的特色网点。开展保留一个现金服务窗口、完善一套助老便民设施，畅通一条咨询绿色通道、组建一支志愿服务队伍、定制一节适老金融服务课堂、构建一片尊老公益区域等“六个一”助老服务，关爱老年群体。推进支付服务适老化应用，增设手机银行 APP 的老年版本，安装便捷、流程简洁、易于接受。老年版的视觉元素、文字样式、大小以及颜色等更简约清晰，符合老年用户的需要。提升支付服务适老化效能，在柜面办理业务时，老年人可用指纹代替签名，同时搭建业务咨询平台，畅通老年人业务投诉渠道。加强支付服务适老化保障，定期举办尊老公益活动，常态化开展金融知识宣传活动，帮助老年人使用智能设备，不断提升网点金融助老服务力度。2022 年本行玉山分理处荣获“江苏银行业文明规范服务适老网点”称号。

#### （五）做好金融消费争议解决工作

为保障客户投诉妥善、限时处理，本行全渠道公示投诉方式（微信银行、手机银行、官方网站、客服电话、营业网点）。为拓宽消费者诉求渠道，加强与消费者的沟通交流，每月通过微信公众号公布行长接待日相关内容。本行客服中心负责金融消费者投诉受理和处理工作，每月整理客户服务问题及收集内、外部渠道投诉案例，定期召开客户投诉听证会，通过举证、听证、质证，判定有效投诉，公开、公平、公正地解决消费者与本行之间的服务纠纷。建立客户投诉管理台账，对消费者投诉的问题进行系统性汇总和分析，建立问题库，组织条线部门针对性地解决。建立定期通报机制，按月通报投诉事件，每半年向全行通报各渠道接受的投诉数据、处理情况等事项，促进各条线提高服务水平。报告期内，本行累计受理内外部渠道客户问题 430 件，其中求助咨询类 242 件（包括求助 217 件、咨询 21 件、建议 4 件），投诉类 188 件（包括银监办 90 件，银保监 76 件，人行 17 件，内部渠道 5 件），按时办结率 100%，成功回访客户满意度 100%。

2022 年涉及问题主要分为五大类：1. 业务办理类，共 176 件，占 40.93%；2. 服务流程类，共 36 件，占 8.37%；3. 服务态度类，共 14 件，占 3.26%；4. 自助设备类，共 11 件，占 2.56%；5. 其他类（主要为贷款逾期产生的息费征信问题、贷款提前还款、贷款利率、信用卡催收问题等），共 193 件，占 44.88%。

2022年4月，昆山疫情全面封控，城市进入静默期，本行所有本地网点均暂停营业。为切实保障客户的金融需求以及问题第一时间得到反馈，本行客服中心员工陆续驻扎单位，几乎全员到岗，封闭管理。疫情期间保持全媒体、多渠道的服务模式为客户提供7×24小时金融服务，96079人工接通率、在线客服接通率均保持在95%以上。

本行创新金融纠纷处置模式，对涉及数量多、金额小、难立案的信用卡、互联网贷款等小额风险贷款通过线上进行一站式诉前调解，提升处置效率和调解成功率，节约当事人的诉讼费用，提高当事人的履约诚信，使得双方当事人能够以最快的速度规范完成调解，合力解决金融纠纷多元化解机制建设中的难点和堵点。

“金e站”平台助力高效调解金融纠纷。本行在昆山市人民法院大力支持下，面向昆山金融机构、金融消费者、金融调解组织，打造集“立案+调解+司法确认”为一体的金融纠纷化解线上绿色通道“金e站”。截至报告期末，“金e站”平台已入驻金融机构22家，累计受理案件3145件，成功调解案件比例约20%，立案调解平均用时28天，最快当天完成调解并申请司法确认。

## 四、重视以人为本，促进员工发展

本行秉持以人为本的理念，保护员工合法权益，构建有竞争力的薪酬福利体系、公平畅通的晋升通道、科学完善的培训体系，助力员工全面发展。

### （一）保护职工合法权益

保障就业公平。在员工招聘、职务晋升过程中，坚持按公平、公开、公正原则择优录取，杜绝任何形式的性别、种族、地域等歧视行为。截至报告期末，本行招录少数民族员工10人，涉及回族、满族、土家族、蒙古族、侗族等多个少数民族。维护员工合法权益。本行严格按照《劳动合同法》的规定签订劳动合同、参加社会保险、足额准时发放工资、合理安排工作时间、实施带薪休假、超时工作报酬等。

### （二）优化激励约束机制

本行实施员工等级管理，建立员工任职资格管理制度，形成管理序列和专业序列双通

道晋升机制，挖掘和培养骨干人才。

加强薪酬福利管理，坚持短中长期激励相结合原则，让关爱覆盖员工“衣食住行、生老病休”等方方面面，增强单位吸引力，提高员工忠诚度。2022 年度，本行共计 8 位员工获得团体终身重疾险赔付，赔付金额达 300 多万元，员工面对重大疾病的抗风险能力得到有力保障。

推行荣誉激励，提升归属感、成就感。本行通过打造荣誉激励管理体系，系统规划非物质激励，设立“董事长特别奖”、“优秀管理者奖”、“业绩明星奖”、“服务明星奖”等十几项奖励，评选表彰在各条线表现卓著、具有创新求精的奋斗者。2022 年度，本行授予 16 个单位团队荣誉、184 名员工个人荣誉。让奋斗者充分感受到只要拼搏和奋斗，就能被认可和被尊重，提升员工成就感和荣誉感，持续激发员工积极性和主动性。

### （三）促进员工全面发展

报告期内，本行深入实施“人才兴行战略”，大力推进全行员工分层分类培训，提升人力资本价值，助推全行高质量发展。

开展管理梯队人才队伍分层分类培养。一是抓中高层管理人员培训培养。充分运用内外部资源加强干部培训，分层分类开展干部数字化转型及管理专题学习。二是抓新任管理者转身赋能培训培养。“送上马，扶一程”，帮助新任干部成为能够胜任履职的中层管理人才。三是抓管理梯队后备人才梯队培养。结合“721”成人学习法则，多渠道、多形式培育后备干部，形成储备一代、选拔一代、培养一代、使用一代的良性循环，巩固干部队伍优势。扎实推进中层副职后备人才和高潜人才积分管理，强化干部梯队人才造血输送功能。

开展专业梯队人才队伍分层分类培训。一是抓营销序列人才梯队建设。积极推进营销人才专项培训，强化营销人才培训培养及考核激励机制。制定并发布“丰羽计划”零售条线营销人才培养方案、推进对公条线数字网格化营销工作坊、实施“助跑计划”国际业务专项培训方案等，推进完善营销序列关键岗位后备人才学习地图。二是抓金融科技人才队伍建设。策划实施“鲲鹏”数据赋能数字化人才培养方案，建立数字科技初级人才学习地图，以线上线下相结合的形式，开展数字化人才班培训培养，推进数字化人才认证，策划组织模型大赛等。三是抓内训师队伍培养。优化内训师管理机制，制定“兴师计划”培养方案，分层分类开展内训师培训培养。四是抓新员工岗前培训。持续优化升级“同心同行”新员工岗前培训，健全关键岗位员工转岗培训机制，推进专业序列岗位后备岗前培训课程标准化。

五是持续赋能全行员工各项专业知识。升级“亭庐讲堂”公开课品牌，报告期内共计开展 45 期“亭庐讲堂”公开课，线上线下相结合，为管理者和员工持续成长赋能。



#### （四）真情关爱员工生活

本行高度重视员工关心关爱工作，持续为职工送去生日祝福、结婚慰问、生育慰问、冬日送温暖、夏日送清凉及孝德金等多项福利，搭建全方位关爱福利体系。坚持对在职工工、退休员工、困难员工进行走访慰问，做到婚丧嫁娶必访、生病住院必访。关注职工健康，每年组织开展员工体检和健康咨询活动，报告期内组织近 2000 名员工体检，并开设“专家坐诊、健康咨询”等后续健康管理服务，长效保障员工身体健康。设立职工医疗互助基金，针对职工在生病就医中产生的费用进行按要求、按比例报销，尽最大努力减轻员工就医负担。加强困难员工走访帮扶，报告期内共计帮助员工 35 人次，补助金额 7.8 万元。积极践行“认真工作、快乐生活”文化理念，组织了“新年抽福袋”、“同心市集”、“528 同心金融品牌日”等员工喜闻乐见的主题活动，不断丰富本行社团种类，截至报告期内本行正式成立的员工社团达到 10 个。进一步规范职工团建活动，提高团建费用标准，增强员工幸福感、获得感。推进职工之家建设，不断完善员工活动阵地。报告期内本行对全行多个职工之家、职工小家进行健身器材更新换代和环境维护，进一步为员工打造舒心舒适的职工之家。总行工会先后获评“江苏省厂务公开管理先进单位”“苏州市模范职工之家示范单

位”“昆山市模范职工之家示范单位”“模范职工小家示范单位”等荣誉称号，总行营业部工会小组获得省金融工会颁发的“模范职工小家”荣誉称号。

慰问老员工



员工社团活动



## 五、热心公益慈善，真诚回馈社会

报告期内，本行积极履行社会责任，推进各类公益慈善项目实施，助力建设美好和谐社会，取得良好的社会效果。报告期累计公益慈善捐赠 600 余万元，昆山农商银行慈善基金会荣获“江苏红十字奉献奖”、“苏州慈善奖——最具影响力慈善组织”等多项殊荣，社会影响力进一步提升。

### （一）持续开展助贫助困

一是2022年1月,在新春来临前夕,联合市民政局和市慈善总会等机构第二次开展“鲜花传爱 点亮生活”公益活动,向全市困境儿童送上年宵花、中国结和祝福贺卡。二是与昆山市红十字会、昆山市妇幼保健院共同发起并成立“妇幼博爱关怀基金”,捐赠30万元用于支持家庭困难的危重病产妇和自闭症儿童。三是向昆山市第一人民医院捐赠30万元,用于其设立“广仁慈善基金”,对“瓣膜性心脏病换瓣手术”患者进行资助;向昆山开发区10家企业捐赠AED设备10台,用于心脏骤停病人的急救,助推提升昆山公益城市建设水平。四是根据本会发起人委托,向昆山市红十字会捐赠100万元用于支持红十字事业建设,并组建红十字志愿队伍(已征集红十字志愿者36名),增强红十字志愿工作力量。五是资助一名家境困难的白血病患者,帮助其家庭缓解医疗费用压力。六是积极组织爱心捐赠活动。开展“喜迎二十大 同心护未来”爱心包裹捐赠,组建57支爱心小队,总计为苏州市困难学生筹集11.17万元,捐赠了5025份爱心包裹;精心策划和组织推动“99公益日”爱心捐赠活动,组建61支爱心小队,通过线上、线下捐款、爱心义卖等方式,总计募集款项12.63万元,全部用于昆山慈善总会发起的公益慈善项目。

2022年7月20日,本行捐赠30万元作为昆山市“广仁”慈善基金的首笔基金,用于减轻瓣膜性心脏病病患者经济负担,帮助更多患者摆脱疾病困难。



## （二）持续开展助学助教

报告期内组织开展助学助教专项活动 12 场，总计捐赠 122.6 万元。一是深入支持昆山本地教育事业。疫情期间，向锦溪中学捐赠教学设备，助其顺利实现线上教学；向昆山费俊龙中学、巴城高级中学捐赠 170 份水杯和文具；向淀山湖中小幼三所学校捐赠教学设备及助学金，帮助学校改善教学设备，提升教学质量，并减轻困难学生的压力；在江苏师范大学成立“昆山农商银行教育发展基金”用于支持江苏师范大学附属昆山市实验中学发展；资助昆山市教师节“园丁奖”颁奖活动，对获得年级管理奖、班级管理奖、学科管理奖以及高中教育突出贡献奖的 81 名老师进行奖励，营造尊师重教的良好社会氛围。二是集中组织开展“昆银·圆梦”爱心助学活动。本异地多名爱心传递员利用休息时间对申请助学家庭进行实地走访，了解情况；组织开展现场助学活动，向受助学生发放助学金、赠送养活教育书籍并进行养活教育理念分享。三是做好其他助学助教工作。在异地支行所在区域新设立 8 所爱心图书室，捐赠图书及相关设备；对江苏省扶贫“三会”“滴水·筑梦”扶贫助学工程继续予以资助；在安徽金寨朱堂店小学设立“亭庐教学助学奖”，2022 年至 2026 年期间每年捐赠 3 万元，用于激励师生，助力革命老区教育事业发展。

## （三）持续开展助老助弱

携手昆山开发区人社局、昆山市红十字会共同开展“普惠民生·情暖重阳”社区适老化改造行动以及公益捐赠活动，捐赠 20 万元用于昆山开发区适老化改造，惠及 100 多户老年家庭。向昆山市福利院、九如城阳澄湖护理院、昆山开发区 80 岁以上空巢独居老人、昆山市 70 岁以上器官及遗体捐献签约老人赠送价值 6 万元物资，为阳澄湖养老院医护人员开展应急救援知识培训。

## （四）支持美丽乡村建设

加大宣传，深入开展“昆银·美居”农房翻建贴息活动。携手昆山市农业农村局、锦溪镇政府成功举办“喜庆二十大 美丽乡村行——‘昆银·美居’农房翻建贴息公益骑行活动”。

一方面，通过加强宣传，让当地政府和更多老百姓了解“昆银·美居”项目配套产品和优惠政策，解决农房翻建后顾之忧，促进改善农村人居环境；另一方面，通过近 50 名骑行爱好者顺利完成 15 公里的美丽乡村行，充分领略新农村建设的美丽风貌，用实际行动践行和倡导了绿色出行的理念。2022 年，“昆银·美居”项目新增 116 户符合贴息条件农户，总计为 175 户符合条件的农户进行贴息支持，贴息金额约 50 万元。

本行坚持绿色发展理念，以多种方式助力“生态乡村”、“美丽乡村”建设，努力打造天蓝地绿水清屋美的人居环境。2021年，本行出资500万元，由昆山农商银行慈善基金会设立“昆银·美居”农房翻建贴息基金，在昆山全市开展农村建房贴息资助活动，于2021年至2025年五年期间，为困难农户住房翻建提供贴息。昆山市农业农村局协调各区镇农村工作部门及时将符合农房翻建条件但经济相对薄弱的农户家庭名额分配至各村集体经济组织，本行各支行做好该类贷款申报工作。截至2022年末，已向符合贴息标准的175户农户给予贴息，贴息总金额约50万元。



#### （五）建立志愿者活动长效机制

建立“同心公益”志愿者团队，注册人数近1300人；引入“红色金融卫士”服务品牌，帮助村、社区工作人员进行社区治理。加强爱心传递员队伍建设。招募第二批爱心传递员，目前爱心传递员队伍规模达到130人。新设立支教助学组、助老助弱组、环境保护组、文体健康组、应急救援组、筹款募捐组、综合支持组等7个工作小组，明确各组工作职责。年内，除应急救援组外，其余6个组均实质开展爱心传递工作。

## 六、落实防疫政策，积极护企惠民

2022年疫情期间，本行及时回应社会关注，迅速发布“六项政策”，包括提供专项信贷资金、优化线上金融服务、优化到期贷款管理、启动征信保护与救济、落实逾期罚息减免，并坚决推动落实，切实帮助市场主体纾困解难，加速助力复工复产，进一步发挥金融力量护企惠民。

### （一）落实疫情防控措施

报告期内，本行坚决贯彻党中央和地方党委政府关于疫情防控的重要精神，坚持把人民群众身体健康放在第一位，认真做好疫情防控工作，为广大市民营造安全可靠的金融服务场所。做好防疫物资采购管理，保证储备充足。严格网点厅堂管理，为各分支机构配备足量的消毒水和口罩等防疫用品，确保每天对网点环境进行 3 次消毒。严格控制厅堂人数，对进入网点的客户，逐一检查两码并测量体温，实行“一人一检测，一人一办理”。把流通中现金管理作为疫情防控的重中之重，按照收支两条线原则，对外支出以新钞为主，收入的现金单独放入款包，进行 3 小时以上的紫外线射灯消毒，确保现金安全与卫生。

积极支持地方政府抗疫。报告期内，本行向昆山市张浦镇捐赠价值 30 万元防疫物资，总计组织 40 多批次超 1600 人次志愿者分赴各区镇社区从事疫情防控相关工作，累计服务时长超过 1.6 万小时，受到当地政府一致好评。



### （二）优化疫期信贷服务

疫情期间，本行积极开展并加大各支行辖区内医疗物资生产、研发及相应配套企业的信贷需求排摸，对确实有信贷需求的企业，提供专项信用额度，满足客户资金需要。落实与辖区内转型生产医疗物资企业的服务对接，按照特事特办、急事急办的原则，开辟信贷服务绿色通道，授信审批实行四个优先：优先审查、优先审批、优先出批单、优先发放，有力保障该类企业授信需求及时满足，确保企业有序生产经营，全力强化疫情防控信贷资金支持。疫情期间，本行组织开展“稳大盘，显担当”专项活动，统筹做好疫情防控和经济

社会发展金融服务工作，助力市场主体添底气、增活力。专项额度共计发放贷款 17.59 亿元，支持企业 619 户。

2022 年 5 月，本行推出面向小微企业主、个体工商户（特别是受疫情影响较重的住宿和餐饮业、批发零售业、交通运输业等行业）的“复工贷”专项方案，利率执行一年期 LPR，结合本行绿色通道产品“快抵通”快速审批的优势，通过提高抵押率，支持无本续贷等方式，降低客户融资成本，提升融资便利性，有效解决个体经济融资难、融资时间长的困难，加快个体经济复工复产进度。至 2022 年末，累计发放绿色通道专项信贷 140 笔，金额 1.61 亿元，有效助力个体经济纾困。

2022 年第二季度，本行推出票据线上贴现让利客户活动，推动线上业务发展，便利客户融资，支持实体经济复工复产。活动期间整体线上贴现业务价格下降 10BP，累计让利 225 万元，受益客户 490 户。

### （三）帮助客户解难纾困

对受疫情影响较大以及有发展前景但受疫情影响暂遇困难的企业，不抽贷、不断贷、不压贷。对受疫情影响严重的企业到期还款困难的，予以展期或续贷。针对企业受疫情影响，无法及时复工、货款回笼不及时等导致现金流无法归还贷款的，积极配套无还本续贷产品（周转贷），并适当放宽准入条件，解决受疫情影响企业周转困难问题，保障客户生产、生活稳定。特别是 2022 年 4 月昆山地区疫情爆发阶段，本行迅速制定疫情期间信贷业务应急方案，对受疫情影响导致客户还款或周转困难的贷款客户进行临时性延期还本付息操作。对因疫情无法面签的文件特事特办，通过微信、视频等多种方式核实签署贷款延期资料，从制度、流程等多方面减轻信贷客户阶段性还款压力。报告期内本行共为 6887 户普惠小微企业客户进行延期还本付息，涉及贷款金额 82.6 亿元。

苏州某餐饮管理有限公司为昆山知名韩式烤肉品牌，在昆山经营多年，生意火爆。2022年4月受昆山疫情情况影响，迫不得已停止营业，而此时距离归还本行190万元贷款本金到期仅有10多天时间。由于情况发生突然且还款金额较大，客户向本行表示正常还款较为困难，希望延后还款。本行第一时间为客户进行延期还本付息操作，在昆山疫情严重无法进行延期面签面核的情况下，通过与客户进行微信、视频确认的方式，成功为客户贷款展期3个月，缓解了客户还款压力。

#### （四）加大减费让利力度

报告期内，本行持续加大减费让利力度，助力小微企业纾困，降低市场主体经营成本。通过优惠利率共为1818家客户进行纾困让利，涉及贷款273.57亿元，合计让利1.3亿元；通过支付减费让利1362余万元（含自主降费89万元），惠及对公客户9万余户。



# 未来展望

2023 年，本行将继续遵循“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，坚持稳中求进，诚信自律，切实践行企业公民责任和绿色金融理念，积极发挥资源配置作用，进一步加大对实体经济、乡村振兴、三农小微和百姓民生的金融支持，深入推进普惠金融，不断完善服务渠道，持续提升服务水平，升级改善客户体验，为昆山奋力打造中国式现代化县域示范做出新的贡献，与各利益相关方携手开创更加和谐美好的未来。



一个有戏的地方，  
一家懂你的银行



手机银行



微信银行

地 址：昆山市前进东路828号

邮 编：215301

服务热线：96079

官方网址：[www.jsrcb.com](http://www.jsrcb.com)