

无锡农村商业银行股份有限公司  
2023 年度社会责任报告

2024 年 3 月

# 目 录

董事长致辞	3
行长致辞	5
一、关于我们	7
(一) 基本情况简介	7
(二) 社会责任理念	8
(三) 荣誉与认可	10
二、战略引领，提升治理能力	12
(一) 持续完善公司治理	12
(二) 加强投资者关系管理	15
(三) 实施全面风险管理	16
三、稳健经营，服务经济发展	17
(一) 致力服务实体经济	17
(二) 倾力服务乡村振兴	18
(三) 加快发展普惠金融	19
四、心系客户，传递真诚服务	20
(一) 持续完善电子银行渠道	20
(二) 有序开展网点转型	20
(三) 落实金融消费者权益保护	21
五、保护环境，支持绿色发展	21
(一) 发展绿色信贷	21
(二) 推行绿色服务	22
(三) 坚持绿色运营	23
六、以人为本，致力员工关爱	23
(一) 构建多层次培训机制	23
(二) 着力优化人才队伍结构	24
(三) 落实权益保障和员工关怀	25
七、互济共享，助力社会公益	26
(一) 巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴	26
(二) 积极推进公益事业	26
(三) 优化公众金融服务	27
2024 年展望	28

## 报告说明

**（一）报告时间范围：**2023年1月1日至2023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”、“无锡银行”、“本行”、“我们”。

**（三）报告发布周期：**年度报告。

**（四）报告编制依据：**本报告编制以中国银监会《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《〈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：**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。

**（六）报告发布形式：**报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在上海证券交易所网站(<http://www.sse.com.cn>)浏览下载。

## 董事长致辞

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年。一年来，面对复杂多变的外部环境和经济恢复进程中的矛盾问题，全行上下坚持稳中求进工作总基调，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，坚守战略定位、强化金融服务、防化经营风险、深化转型创新，统筹推进调结构、提质量、增效益各项工作，高质量发展迈出坚实步伐。

过去的一年，我们行而不辍，发展格局持续优化。做小做散全面推进。总行部门不断加强对分支行的培训指导力度，定期总结萃取优秀经验做法，努力强化对分支机构做小做散的督导机制运用，各部门间联动营销、协同工作、服务基层的思想意识和有效性得到了不断深化。分支行积极开展各类走访活动，加强客户关系维护，重视客户挽留工作，展现出了敢作善为的良好工作氛围。

过去的一年，我们因时而变，内生动力持续增强。科技赋能水平提质提效。全力在业务发展、内部管理、风险控制、效率提升等方面发挥好科技保障作用。持续优化科技研发体系，加快敏捷组织转型和开放创新机制建设。积极推进与省联社、司法数据、房产数据、苏农户数据等外部数据的对接使用，不断深化大数据在业务和管理场景中的实践应用。启动新一代信贷系统开发，提升数字牵引力。

过去的一年，我们行稳致远，防控能力持续提升。强化全

面风险管理。从严执行资产风险分类标准，充分揭示信贷资产风险真实形态。完善产品准入与模型规则，定期探讨调整授信指引与风控规则。推进产品授信自动化审批，进一步落实授信后评价机制，提升授信效率和质量。围绕重点风险领域、风险敏感点和异常点，全面做实风险排查、全面摸清风险底数，加快催收与不良处置进度，不断提高贷后管理效能。

2024年是中华人民共和国成立75周年，是全面完成“十四五”规划目标任务的关键一年，也是本行实施三年规划的承上启下之年。董事会将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神和习近平总书记对江苏工作重要讲话重要指示精神，坚持稳中求进、以进促稳、先立后破，更好统筹发展和安全，牢牢把握坚持高质量发展这一新时代的硬道理，深刻把握金融工作的政治性、人民性，全面推进普惠数字化转型，在转方式、调结构、提质量、增效益、防风险上积极进取，努力实现质的有效提升和量的合理增长，不断开创高质量发展新局面。

董事长：邵 辉

## 行长致辞

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是无锡农商银行上市七周年。全行上下在总行党委和董事会的坚强领导下，认真贯彻落实宏观调控政策和金融监管要求，坚持稳中求进主基调，坚定支农支小定位，主动创新求变、夯实发展根基，业务经营总体保持了稳中有进的良好态势。

（一）聚焦发展主题，经营提速提质提效，规模总量稳步增长。一年来，我们厚植业务优势，主动担当作为，始终将稳增长、促发展作为首要任务来抓。全年实现营业收入45.38亿元，同比增长1.28%。实现归属于上市公司股东的净利润22.00亿元，增幅9.96%。不良贷款比例0.79%，较年初下降0.02个百分点，不良率继续控制在较低水平。

（二）全力服务实体，坚持做小做散做优，发展根基持续夯实。一年来，我们坚守初心使命，认真干事创业，助力地方经济社会发展。在新三年发展规划中将支农支小、服务实体经济摆在核心位置。连续第二年下发以深耕普惠金融深化零售转型为主题的党委文件，年末全行普惠型小微企业贷款、民营企业贷款、制造业企业贷款均实现两位数增长。

（三）推动场景赋能，突出敢想敢为敢试，服务机制日益完善。一年来，我们持续深化转型创新，努力为客户提供有温度、有共情、有品质的金融服务。与多家市级单位签订战略合作协议，在监管账户开立、“三资”平台建设等项目上持续深

化合作成效，拓宽金融服务覆盖面。落地 85 个苏服办网点，推动政银合作、便民惠民迈向新台阶。不断提升三代社保卡换发体验，组织开展走进企业和社区系列换发活动超百场。

（四）筑牢风险底线，做实贷前贷中贷后，风控体系持续优化。一年来，我们坚持审慎合规，以合规银行建设三年规划为主线，统筹做好合规文化培育、洗钱风险管理等各项工作。持续加强授信审批团队建设，提升数字化风控能力。强化安全生产、网络保障、舆情动态的风险排查和防控，以“零容忍”工作态度严防安全隐患。

（五）整合内部资源，实现精细精准精益，管理效能有效提升。一年来，我们向内挖掘潜力，聚焦降本增效，推动财务精细化纵深发展。建立健全员工考评体系，全面启动内训师培养“星辰计划”。稳步推进新一代信贷系统建设，投产上线营销管理平台。成功举办第二届职工运动会，持续开展金融知识普及活动，触及消费者近 8 万人次。

新的一年，行长室将坚持以党的二十大精神为指引，紧扣董事会和监管部门各项决策部署，着力提升队伍的纯洁性、专业型、战斗力，持续保持“拼”的状态、“闯”的劲头、“实”的干劲，统筹推进强主业、控风险、降成本、提效益，持续做强做优全力支持“三农”发展的主力银行、始终伴随中小微企业成长的伙伴银行、高效服务人民美好生活的百姓银行。

行长：陈红梅

## 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：王锋  
电话（传真）：0510-82830815
4. 注册地址：江苏省无锡市锡山区延庆街 11 号、丹山路 66-3、66-1301、66-1401 号  
办公地址：江苏省无锡市金融二街 9 号  
邮政编码：214105  
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 加强风险控制 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. 荣获中国人民银行无锡市中心支行办公室颁发的“无锡市银行业金融机构‘典型案例我来讲’三等奖”；

2. 荣获无锡市金融学会颁发的“2022年度无锡市金融学会先进会员单位”；

3. 荣获无锡市人民政府颁发的“2022年无锡市服务业地方税收综合贡献十强企业”；

4. 荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2022年度数据治理工作优胜单位”；

5. 荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2022年度财务管理工作优胜单位”；

6. 荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2022年度基本养老保险业务工作先进单位”；

7. 荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“全省农商行‘个人银行账户清理’活动优胜单位”；

8. 荣获无锡市人民政府颁发的“2022年无锡市服务地方发展优秀金融单位”；

9. 荣获无锡市人民政府颁发的“2022年‘强富美高’新无锡现代化建设突出贡献集体”；

10. 荣获无锡市人民政府颁发的“2022年度金融工作综合贡献先进单位”；

11. 荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“全省农商银行

2022 年度经营管理考评电子银行优胜奖”；

12. 荣获无锡市银行业协会颁发的“2023 年度无锡银行业普及金融知识万里行活动先进单位”；

13. 荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“全省农商行首届建模大赛三等奖”；

14. 荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“第二届‘鼎言’内训师大赛最佳实践奖”；

15. 荣获无锡市反假货币工作联席会议办公室颁发的“2023 年度打击整治假币违法犯罪工作先进集体”

16. 荣获中国企业联合会、中国企业家协会联合会颁发的“2023 中国服务业企业 500 强”；

17. 荣获江苏省企业联合会颁发的“2023 江苏服务业百强企业”；

18. 荣获无锡市金融学会颁发的“2023 第十九届青年论坛优秀组织单位”；

19. 荣获 2023 年江苏省银行保险智能创新实验室优秀课题成果“年度优秀成果”；

20. 荣获国家金融监督管理总局无锡监管分局颁发的“2023 年度无锡银行业保险业普惠金融服务先进单位”；

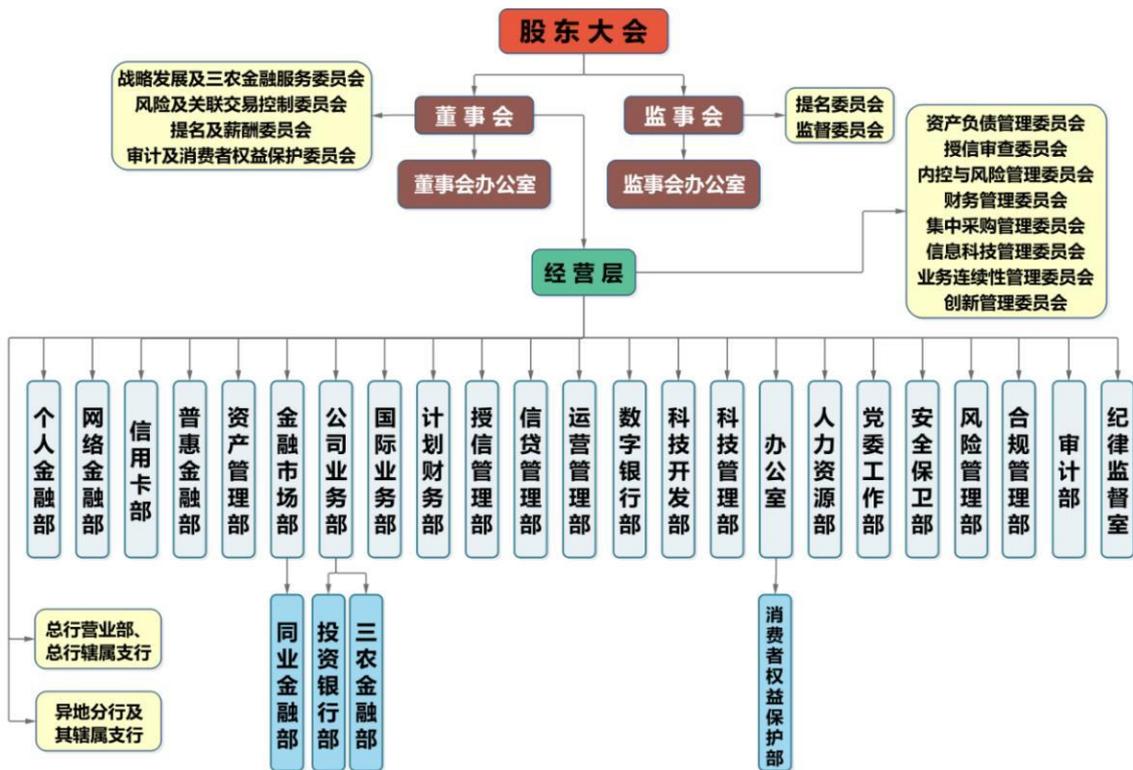
21. 荣获无锡市人民政府颁发的“2023 年度无锡市地方税收综合贡献百强企业”。

## 二、战略引领，提升治理能力

### （一）持续完善公司治理

本行严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》《银行保险机构公司治理准则》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。

本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及三农金融服务委员会、风险及关联交易控制委员会、审计及消费者权益保护委员会、提名及薪酬委员会；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、授信审查委员会、内控与风险管理委员会、财务管理委员会、集中采购管理委员会、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。



无锡农村商业银行组织架构图（截至 2023 年 12 月 31 日）

股东大会：

2023 年，本行共召开 3 次股东大会，形成决议 22 项。

董事会：

2023 年，本行共召开 6 次董事会，形成决议 54 项。公司于 2023 年 4 月 26 日召开第六届董事会第九次会议，会议审议通过了《关于调整董事会专门委员会及修订相关议事规则的议案》，将董事会战略发展委员会和三农金融服务委员会合并组成战略发展及三农金融服务委员会，将董事会审计委员会和消费者权益保护委员会合并组成审计及消费者权益保护委员会，并同步修订这两个专门委员会议事规则。董事会下设委员会共

计召开会议 18 次，形成决议 76 项。其中，风险及关联交易控制委员会召开会议 4 次，形成决议 28 项；审计委员会召开会议 2 次，形成决议 24 项；提名及薪酬委员会召开会议 4 次，形成决议 8 项；战略发展委员会召开会议 2 次，形成决议 4 项；三农金融服务委员会召开会议 1 次，形成决议 1 项；消费者权益保护服务委员会召开会议 1 次，形成决议 2 项；审计及消费者权益保护委员会召开会议 2 次，形成决议 5 项；战略发展及三农金融服务委员会召开会议 2 次，形成决议 4 项，充分发挥了董事会的抓手作用。

#### 监事会：

2023 年，监事会共召开 5 次会议，审议通过了 30 项议案，听取了 46 项报告。监事会专门委员会共召开 7 次会议，审议通过了 66 项议案，其中，监督委员会召开 4 次会议，审议通过了 59 项议案；提名委员会召开 3 次会议，审议通过了 7 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。2023 年度，各监事均亲自出席每次监事会会议。

#### 高级管理层：

本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。2023 年，本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。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。2023年共披露定期报告4份、临时公告58份。二是加强投资者关系管理，保障合法权益。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。主要通过e互动与投资者进行交流、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，同时接受投资者对本行提出的建设性建议。三是积极开展资本运作。2023年初完成非公开发行，募集资金20亿元，补充本行核心一级资本，有效优化资本结构；完成外部股东拟增持股份至5%以上报批工作，夯实本行资本基础，增强运营实力和抗风险能力；推进收购村镇银行部分股东股份事宜，提升村镇银行管理能力和金融服务能力。

### （三）实施全面风险管理

一是资产质量管理持续增强。严格落实《商业银行金融资产风险分类办法》有关要求，制定金融资产风险分类管理办法，有效提升金融资产风险分类工作水平，真实、全面、动态反映各类金融资产质量，准确掌握风险底数，充分计提拨备，增强风险抵补能力，截至 2023 年末，不良贷款率 0.79%，较年初下降 0.02 个百分点，正常关注类贷款中逾期欠息贷款占比 0.12%，较年初上升 0.04 个百分点；将个人风险预警纳入风险预警系统，实现对公、个人风险预警信号全覆盖管控，持续完善风险预警信号，第一时间采取风险缓释措施，最大限度保护信贷资产安全，截至 2023 年末，对公预警信号触发数 34053 条，个人预警信号触发数 18065 条；加大信贷资产质量监控力度，围绕重点领域和业务，制定风险防范措施和处置方案，建立资产风险监测长效机制。二是数字化风控应用不断深化。积极推动风控系统应用，针对性开展问题客群定位、风险特征提炼、风控策略制定；运用智能风控平台，部署风控策略 72 个，实现信贷业务自动化审批，有效提高授信审批效率；搭建设备反欺诈系统，为行内业务、风控等平台提供欺诈监测和预警服务，进一步强化欺诈风险识别与防范。三是内控合规管理纵深推进。构筑合规建设顶层设计，强化合规履职保障，不断优化内控合规流程，一体化推进合规案防专项排查，持续优化违规问题管控措施，多方加强合规文化建设，推动全面从严治

行向纵深发展。四是加强反洗钱管理。持续完善反洗钱合规管理制度体系、聚焦监管提示前沿洗钱风险领域，深入挖掘金融情报、强化队伍建设、提升洗钱风险防控能力，建立多层次宣传培训机制、开展检查审计、优化反洗钱监测系统，夯实反洗钱履职基石。

### **三、稳健经营，服务经济发展**

本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**

2023年，本行积极落实稳增长、稳就业各项金融政策，加大实体经济信贷支持力度，助力经济持续回升向好。实施减费让利，对小微企业和个体工商户银票工本费和部分手续费实施优惠减免，切实为实体企业减负。积极运用无还本续贷、转贷应急资金等服务降低企业转贷成本。依托苏科贷名录库、苏质贷名录库、科技型中小企业、专精特新企业等优质白名单，专注无锡市“465”现代产业集群，开展集中走访营销，夯实区域重点民企客群，创新推广“科易贷”“标易贷”“苏岗贷”特色产品，为企业创新发展注入“金融活水”。截至2023年末，

本行实体贷款余额 1227.45 亿元，比年初增加 114.78 亿元，增幅 10.32%。

## （二）倾力服务乡村振兴

本行积极贯彻落实党中央、国务院服务“三农”的基本要求，始终坚持支农支小的市场定位，高度重视乡村振兴金融服务工作，积极创新产品服务、加大信贷投入、持续提升风险管控能力，努力为改善农村金融服务环境、推动城乡经济协调发展做出积极有效贡献。截至 2023 年末，本行涉农贷款余额 281.28 亿元，较年初增长 31.25 亿元，增速 12.50%；普惠型涉农贷款余额 41.1 亿元，较年初增长 8.77 亿元，增速 27.13%；涉农及小微企业贷款占比 80.75%，普惠型农户和普惠型小微企业贷款余额 272.66 亿元，较年初增长 43.42 亿元，增速 18.94%。报告期末，各项涉农监管指标均满足监管要求。

2023 年本行全面开展整村授信工作，借助党建共建和银村联盟等形式与村、社区开展对接工作，多维度收集客户信息并开展宣讲评议工作，实行信用优质家庭名单制管理；将整村授信与本行的“锡银快贷”线上产品相融合，实现线下走访、批量授信、线上用信，提升用款便利性，共计对接“整村授信”行政村（社区）140 个，对 16.7 万余户家庭完成建档走访工作，成功预授信 13.5 万余户，预授信金额 121.4 亿元。扎实开展新型农业主体走访，持续扩大基础客群，推动增量扩面，并结合种植特点和资源禀赋，为家庭农场、农业合作社等农业经营主

体配套“惠农贷”、“省农担”、“苏农贷”、“农易贷”等特色贷款产品，加大乡村振兴支持力度。

### （三）加快发展普惠金融

本行坚持服务三农两小客群，坚守向小向散定位不动摇。一是扎实推进支农支小战略，在新三年发展规划中牢牢把握高质量发展首要任务，将支农支小、服务实体经济摆在核心位置。连续两年下发以深耕普惠金融深化零售转型为主题的党委文件，并配套授信政策指引，明确普惠金融信贷投放比例。报告期内，新设普惠金融江阴、新区、张家港分中心，进一步扩充小微金融服务团队。至2023年末，普惠贷款余额236.81亿元，较年初增加47.59亿元，增幅25.15%；普惠客户数12607户，较年初净增2548户，增幅25.33%。

二是全力支持民营小微发展。认真组织好省联社“推进五访五增 助力市场主体”专项竞赛活动，以银企对接和商会营销联动，聚焦渠道搭建，持续深化与各级政府、产业园区、商会协会对接，累计参加无锡市制造业与金融业融合发展大会、无锡市物联网产融合作论坛等20多场政银企交流对接活动，覆盖企业超3000家，新增企业授信超30亿元，拓展商会42家，为265户成员企业发放贷款29.94亿元。至2023年末，全行普惠型小微企业贷款余额比年初净增47.59亿元，增幅25.15%。

## 四、心系客户，传递真诚服务

### （一）持续完善电子银行渠道

深耕场景金融建设，积极赋能医院、校园、菜场、停车等民生领域，为多家合作方提供智慧金融解决方案。紧跟国家医疗改革方向，签发医保电子凭证。合作打造“锡银·苏服办”政务体系，使无锡市民享受到便捷、高效的一站式政务审批服务和高质量综合金融服务。顺应监管导向，制定互联网贷款业务全流程管理规范，不断完善手机银行功能。结合用卡权益开展无锡本地热门商圈、特约商户场景营销活动，实现申请发卡、绑卡消费营销闭环。持续深入与微信、京东、美团、叮咚买菜等头部企业开展联合促销、绑卡支付、积分兑换等业务合作，助力扩大内需消费升级。

### （二）持续推进网点转型

本行坚持因地制宜、因时制宜，不断完善渠道建设，提高业务运行效能。结合“圆鼎家园”品牌建设，打造高品质服务品牌。与政府共享渠道资源，将行政审批业务迁移至本行智慧柜员机。本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。与无锡人社共建社银合作网点，大力开展社保业务办理服务，实现“政务服务网点办”。持续完善适老金融服务体系，做实做细老年人金融服务工作。

### **（三）落实金融消费者权益保护**

本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。修订金融消费者权益保护工作制度、消费者权益保护审查管理办法、客户投诉处理管理办法、金融消费者权益保护知识宣传及教育培训实施细则、金融产品和服务信息披露、查询管理办法和个人金融信息保护管理办法，不断夯实消保制度基础。强化消费者权益保护决策执行和监管管控，针对性开展消保专项检查，持续做好产品全流程消保审查和管控，将消保理念融入到产品、服务开发设计的源头。建强专业化消保队伍，提升全行消保意识。聚力金融宣传普及，全年共计开展“防范非法集资”等五个专题金融知识普及活动，营造和谐消保氛围。2023年总计受理各渠道客户投诉共839起，其中96058客服热线受理36起，12345政府热线转办121起，人民银行转办29起，银保监局转办653起，每一件投诉均得到了及时妥善处理。投诉内容主要涉及房贷提前还款、柜面服务态度、网点营业秩序等。投诉数量分布前三的地区为：无锡、苏州、常州。

## **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。本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。2023年发行了第一期绿色金融债券，完成了首期发行的募集资金投放使用，涉及绿色项目十余个，在践行上市公司社会责任的道路上，助力绿色经济发展，不断推动双碳目标下的绿色金融发展。截至年末，全行绿色信贷余额70.01亿元，比年初增加30.9亿元，增幅79.01%。

## （二）推行绿色服务

本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，大力推广数字人民币、快捷支付、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、智慧农贸市场、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，全力打造包括手机银行、网上银行、微信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。截至年末，电子银行柜面替代率超过99.27%。

### （三）坚持绿色运营

报告期内，本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；持续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，本行坚持“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

本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。一是组织开展中高

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。二是针对员工履职要求，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。三是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。四是围绕员工进阶发展和素质提升，开展合规风险流程要点、客户经理外拓营销、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。五是打造内训师品牌文化，启动了内训师培养“星辰计划”。共选拔了一梯队内训师 10 人、二梯队内训师 30 人、三梯队内训师 30 人，形成了共计 70 人的内训师团队，开发出线下课程 30 门、微课视频 20 门，并在新员工培训、客户经理培训中进行授课。

## （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本行管理需要，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，采用线上直播、校园宣讲、招聘网站相结合的方式，扩大雇主品牌影响力，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，持续优化任职资格体系建设，做到人岗相适，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，发布《校招新员工见习期管理及转正定级考核方案》，强化员工培养措施，跟踪新员工成长全过程，制定不同类别岗位任职资格标准与评定机制，帮助员工找准职业发展方向。

### （三）落实权益保障和员工关怀

报告期内，本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。一是加强员工关怀，全年探望慰问员工 60 余人次，组织含退休员工在内的全体员工进行年度体检。二是继续实施关爱员工健康管理项目，推进实施了员工综合医疗项目、员工终身重疾保险。三是做好员工节日福利、员工生日福利、员工劳保用品等关爱活动。对身患重病的员工及时送上关怀，为困难员工申请金融工会、市级机关的困难补助。四是积极组织文体活动。成功举办第二届职工运动会，同时配合上级工会、省联社、金融工会开展各类活动，选拔优秀作品参加省联社、金融工会等的金融系统书画摄影展，组织员工进行日常的羽毛球、足球、篮球等训练，适时开展各类员工喜闻乐见的比赛项目，持续营造积极健康向上的内部企业文化氛围。

## 七、互济共享，助力社会公益

本行在服务百姓生活，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”。

### （一）巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴

本行坚定巩固拓展脱贫攻坚成果，有效衔接乡村振兴，努力为改善农村金融服务环境、推动城乡经济协调发展做出积极贡献。本行积极贯彻乡村振兴相关文件精神，助力辖内阳山镇水蜜桃、斗山茶叶等特色农产品产业发展，通过党建共建、农户宣讲、收单进户、助农直播等方式，将金融服务全方位渗入到乡镇。发挥“金融+”要素对乡村振兴动能、文旅产业发展、游客村民贴身服务的倍增作用，在全国重点旅游村——锡山区山联村重点建设全市首个乡旅金融驿站，进一步完善乡村振兴综合服务体系，提高老百姓的获得感、幸福感。截至 2023 年末，涉农贷款余额 281.28 亿元，比年初增加 31.24 亿元，增幅 12.5%。

### （二）积极推进公益事业

本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。2023 年度，本行共捐赠各类公益资

金 144.31 万元。报告期内，本行持续组织开展各类慈善捐赠及公益活动。为弘扬尊老敬老传统美德、落实惠老优待政策，本行于 2013 年起组织开展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 300 元，截至 2023 年末，已累计为百岁老人发放尊老金 946.68 万元，其中 2023 年发放 121.11 万元、惠及 3615 人次。本行持续推进青年志愿者服务机制建设，拓展志愿服务的深度和广度；积极探索志愿服务活动助力本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。本行热心文旅赛事，支持无锡市公益事业发展，赞助 2023 年宛山湖马拉松 9.5 万元。本行还在 2023 年度无锡市阳光下的善行“慈善一日捐”活动中向无锡市慈善总会捐款 10 万元。本行始终秉持服务地方、服务人民的初心，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。

### **（三）优化公众金融服务**

报告期内，本行认真落实文明规范服务，持续提升全行服务质量。完善文明规范服务管理办法和考核细则内容，大力部署全年网点文明服务提升工作，积极开展服务礼仪培训，明确了网点员工服务规范化、精细化水平提升的要求。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；安排大堂员工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，持续改善服务环境，优化网点服务设施，完善更新各类网点服务标识，提升网点对外形象。2023年新设经开支行、惠山区支行、锡山区支行、新区支行、滨湖区支行、玉祁支行等文明规范服务适老网点，完善适老敬老服务举措，提升老年客户体验，做实做细老年人金融服务工作。对照省级文明单位创建要求，大力宣传文明创建工作成果，积极参与文明结对共建活动，推动文明单位创建，推进文明单位常态长效建设。

## 2024年展望

2024年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，也是本行新三年规划的攻坚期，面临的风险挑战更加复杂多变。做好2024年的工作意义重大、挑战严峻。我们要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记对江苏工作重要指示要求，立足2023-2025年战略规划，坚持稳字当头、稳中求进，更好统筹发展和安全，全面贯彻高质量发展理念，全面构建高质量发展格局，全面推进普惠数字化转型，聚焦主业、突出主责，坚持继续在服务实体、深化改革、防范风险、强化治理上用心用力、深耕细作，

努力实现质的有效提升和量的合理增长，奋力谱写高质量发展新篇章，成为长三角地区具有影响力的“好地方的好银行”。