

无锡农村商业银行股份有限公司
2024年度社会责任报告

2025年3月

目 录

董事长致辞	3
行长致辞	5
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	14
(一) 持续完善公司治理	14
(二) 加强投资者关系管理	17
(三) 实施全面风险管理	18
三、稳健经营，服务经济发展	19
(一) 致力服务实体经济	19
(二) 倾力服务乡村振兴	20
(三) 加快发展普惠金融	21
四、心系客户，传递真诚服务	23
(一) 持续完善电子银行渠道	23
(二) 有序开展网点转型	23
(三) 落实金融消费者权益保护	24
五、保护环境，支持绿色发展	25
(一) 发展绿色信贷	25
(二) 推行绿色服务	26
(三) 坚持绿色运营	26
六、以人为本，致力员工关爱	27
(一) 构建多层次培训机制	27
(二) 着力优化人才队伍结构	28
(三) 落实权益保障和员工关怀	28
七、互济共享，助力社会公益	30
(一) 巩固拓展脱贫攻坚成果全面推进乡村振兴	30
(二) 积极推进公益事业	31
(三) 优化公众金融服务	32
2025 年展望	33

报告说明

（一）报告时间范围：2024年1月1日至2024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。在报告的表述中分别使用“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》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

2024年是新中国成立75周年，一年来，面对经济运行深度承压、矛盾风险交织叠加、转型发展任务繁重的严峻考验，全行上下坚持稳中求进、转型求变，紧紧围绕高质量发展这个首要任务，始终牢记服务三农小微的初心使命，不断深化全面从严治党、从严治行，在强基础、防风险、提质效、增动能等方面重点发力，全行经营管理能力不断提升、服务实体活力有效激发、综合发展实力持续增强，以实干担当书写金融服务实体的时代答卷。

坚守初心使命，深耕普惠金融之本。作为立足地方、服务城乡的本土银行，我们始终以服务三农、深耕小微为立行之本，围绕乡村振兴、绿色转型、民生改善等领域精准发力。创新推出并大力构建“一园一策”“一镇一品”“供应链融资”等特色产品及场景生态，惠及制造业、专精特新企业等重点领域，覆盖乡村产业、小微企业全生命周期需求。以金融活水滋养区域经济，为社会可持续发展注入持久动能。

筑牢风控防线，守护稳健发展之基。持续深化数字风控系统应用，推进风险预警系统优化改造，提升风险预警处置效率。深化机构风险画像系统应用，加强主要业务风险指标日常监测。优化业务产品逻辑规则，持续推进授信评审工作自动化进程，实现零售业务续授信自动化及调查报告自动化功能。因地制宜

制定区域差别化授信审批策略，设置专人专岗对异地分支机构授信业务进行审查、审批，有效支持异地分支机构业务稳健发展。围绕重点风险领域全面做实风险排查、全面摸清风险底数，加快催收与不良处置进度，持续提高贷后管理效能。

创新驱动转型，凝聚服务升级之力。以科技赋能业务、以场景延伸服务，新一代信贷系统群的成功上线，实现信贷风险防控和授信审批效率的双提升；财富管理集聚新动能，一手抓好自营产品稳健运营，一手抓好代销产品准入，为万千家庭提供稳健投资渠道；服务模式升级有声有色，有序推进零售业务、公司业务“三台六岗”信贷模式转型试点工作，同步开展普惠金融部人员、架构、制度调整，不断优化展业模式、作业模式。

2025年是全面完成“十四五”规划目标任务的收官之年，也是本行三年战略规划的收官之年。我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会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，完整准确全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，扎实推动高质量发展，做好金融“五篇大文章”，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：陶 畅

行长致辞

2024 年是实现国家“十四五”规划目标任务的关键一年，也是无锡农商银行高质量发展取得积极成效的一年。一年来，面对外部压力加大、内部困难增多的复杂严峻形势，全行上下在董事会的坚强领导下，沉着应变、综合施策，推动业务经营总体平稳、稳中有进，主要经营目标顺利完成，高质量发展迈出新的坚实步伐。

（一）坚决扛起发展使命，综合实力更加强劲。一年来，我们在承压前行中彰显韧劲。至 2024 年末，全行资产总额 2568.01 亿元，较年初增加 218.45 亿元，增幅 9.30%；全行各项存款余额 2124.80 亿元，较年初净增 183.52 亿元，增幅 9.45%；全行贷款余额 1566.19 亿元，较年初净增 135.82 亿元，增幅 9.50%；实现营业收入 47.26 亿元，同比增长 4.15%，实现归属于上市公司股东的净利润 22.52 亿元，同比增长 2.35%；不良贷款率 0.78%，较年初下降 0.01 个百分点，继续保持较低水平。

（二）坚决贯彻支农支小，服务实体更加有为。一年来，我们围绕做好“五篇大文章”，推动信贷投放总量增、结构优，至 2024 年末，全行信贷客户数较年初净增 4040 户。首次开展场景金融大赛，打造“链圈园”三大场景生态的专属服务方案。推出 12 项鼓励贷款投放政策，调降贷款利率让利实体企业，带动授信企业 413 户、金额 18.09 亿元。创新推出“设备融”产

品，积极做好“专精特新贷”“环基贷”等产品推广和贴息政策宣传，持续用力加大惠企纾困。

（三）坚决锚定零售先锋，转型路径更加清晰。一年来，我们全力以赴推动零售金融业务规模增长、结构调优、效益提升。常态化开展外拓营销活动，全面走商圈、跑市场、进企业，通过深化“商圈/专业市场”“整企整厂”“一镇一品”项目，着力实现批量化获客，2024年全行共计开展外拓营销818场次。拓宽财富业务增收渠道，自管理理财资金投资的含权基金收益率连续两年跑赢全市场偏债混合基金指数，2024年全行净增代销理财31.19亿元。

（四）坚决守牢风险底线，安全基础更加稳固。一年来，我们坚持审慎合规经营，持续增强稳健经营的自驱力和约束力。在强化信用风险防控上聚力，有序开展关键领域风险排查，定期开展零售产品运营返检。在做好贷后管理工作上着力，紧盯逾欠息贷款催收，加大不良贷款处置力度。在加强合规能力建设上蓄力，制定合规银行建设三年工作规划，并按照“一年一主题，一步一攻坚”的思路，分步骤、有计划地推进规划有效实施。在夯实案防基础管理上着力，抓实异常行为管理，建立健全重点关注人员识别标准和动态管控措施，有力消除案件隐患。

（五）坚决推进提质增效，发展成色更加厚实。一年来，我们持之以恒把重心放在集约化经营和精细化管理上来，不断

提升价值创造水平。制定 2024 年度降本增效工作方案，启动降本增效“金点子”征集评选活动，全力推动负债端成本能降多降。着眼完善全行数字化转型管理体系建设，制定 2025 年-2027 年数字化转型规划。陆续投产上线新财务系统、全网收单系统和新一代信贷系统群等一批重要系统，有力提升全行科技支撑硬实力和信息系统自主可控水平。

征途漫漫，惟有奋斗；任重千钧，惟靠实干。新的一年，我们将坚持以党的二十大精神为指引，深耕“五篇大文章”，以更强担当践行金融机构的初心使命，以更优服务满足百姓美好生活期待，鼓足干劲、奋力拼搏，以更加饱满的精神状态、更加坚定的信心决心、更加务实的工作举措，推动本行各项事业蹄疾步稳、行稳致远，奋力打造具有区域影响力的精品上市农商行。

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：陶畅

3. 董事会秘书：费国栋

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.荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2023 年度经营管理考评获得服务实体考评优胜奖”；

2.荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2023 年度综合考核第一等次”；

3.荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2023 年度全省农商行领导班子和领导人员考核优秀等次”；

4.荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2023 财务管理工
作考评优胜单位”；

5.荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2023 数据治理工
作优胜单位”；

6.荣获中国人民银行江苏省分行办公室颁发的“2023 江苏
省银行业金融机构先进现金整点中心”；

7.荣获原江苏银保监局科技处颁发的“2023 江苏省银行保
险智能创新实验室优秀课题二类成果”；

8.荣获江苏省农村信用社联合社纪检监察组颁发的“2023
纪检工作考核一类”；

9.荣获中国人民银行无锡市分行办公室颁发的“2023 无锡
金融机构征信工作良好单位”；

10.荣获国家外汇管理局无锡市分局颁发的“2023 外汇服务
能力体系建设成绩突出单位”；

11.荣获无锡市市场监管局颁发的“2023 年度无锡市知识产

权创新创造优秀服务单位”；

12.荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“全省农商行组织人事工作先进单位”；

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

14.荣获中国人民银行无锡市分行办公室颁发的“2023 无锡市银行业机构现金综合业务工作质量优秀单位”；

15.荣获中国人民银行无锡市中心支行办公室颁发的“2023年度无锡市金融统计工作优秀金融机构”；

16.荣获中国人民银行无锡市分行颁发的“2023 年度无锡市银行业金融机构数字人民币试点工作良好单位”；

17.荣获中国互联网金融协会颁发的“2023 年企业标准‘领跑者’”；

18.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”；

19.荣获国家外汇管理局无锡市分局颁发的“跨境人民币业务成绩突出单位”；

20.荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“‘推进五访五增助力市场主体’专项竞赛拓展类农商行二等奖”；

21.荣获国家金融监督管理总局无锡监管分局颁发的“监管统计工作优异机构”；

22.荣获中国企业联合会颁发的“2024 年中国服务业企业

500强”；

23.荣获金融数字化发展联盟颁发的“年度最佳普惠金融实践奖”；

24.荣获无锡银行业协会颁发的“2024 年度无锡银行业普及金融知识万里行活动先进单位三等奖”；

25.荣获江苏省企业联合会颁发的“2024 江苏服务业企业百强”；

26.荣获江苏省银行业协会颁发的“2024 年普惠之星”；

27.荣获中国人民银行无锡市分行颁发的“2024 年推进外汇服务改革创新成绩突出单位”；

28.荣获中国银联江苏分公司颁发的“2024 年银联信用卡交易增幅奖”；

29.荣获中国银联江苏分公司颁发的“2024 年银联借记卡交易规模奖”；

30.荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“全省农商行财务精细化管理案例大赛一等奖”；

31.荣获国家外汇管理局无锡市分局颁发的“2024 年度推进外汇服务改革创新劳动竞赛优胜单位”；

32.荣获中国电子银行网颁发的“2024 中国数字金融金榜奖·手机银行最佳用户体验奖”；

33.荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2024 年江苏农村商业银行系统“强案防 促发展”案防劳动技能竞赛优秀视频

奖”；

34.荣获无锡市公安局颁发的“心盾 2024 全市反诈短视频大赛入围决赛奖”；

35.荣获国家金融监督管理总局江苏监管局颁发的“云原生体系在中小金融机构的实践与创新-优秀课题二类成果”；

36.荣获国家金融监督管理总局江苏监管局颁发的“2024 年度江苏金融业网络安全技能竞赛团体三等奖”；

37.荣获江苏省金融教育案例征集大赛组委会颁发的“2024 年‘金融教育宣传月’江苏省金融教育案例征集大赛二等奖”。

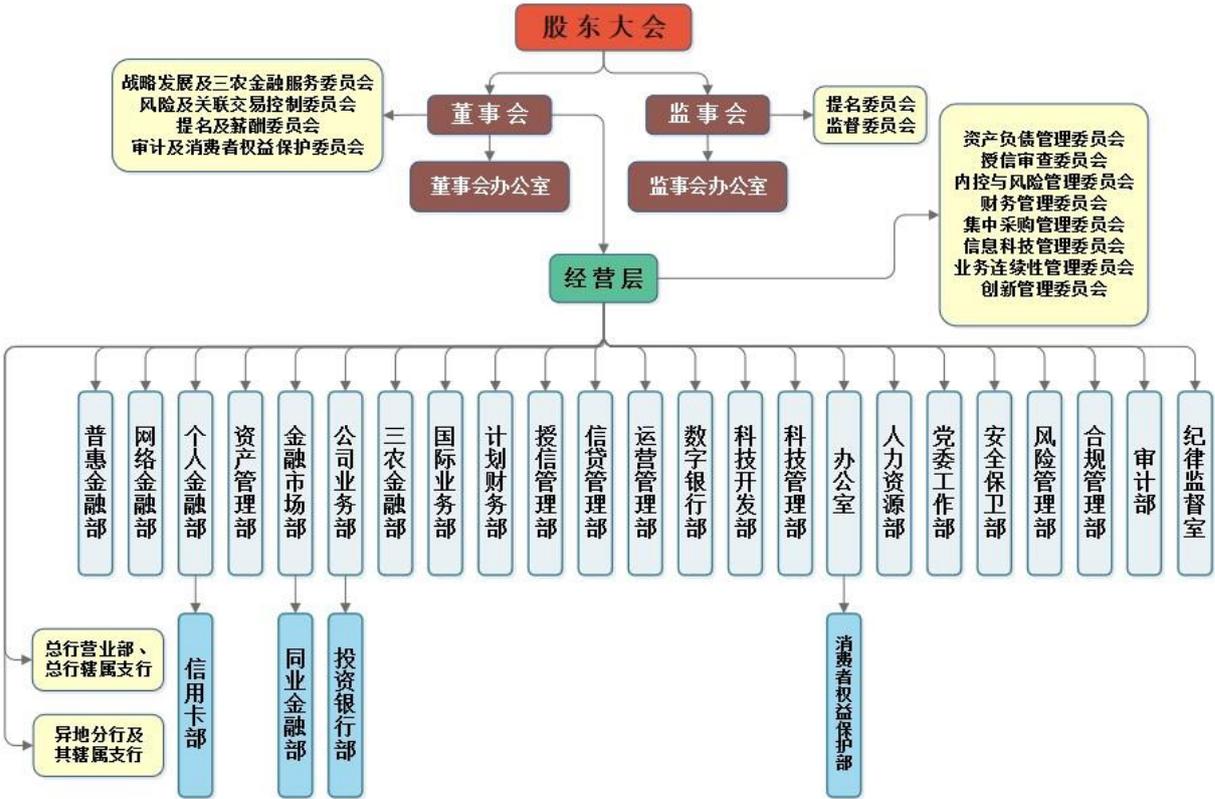
二、战略引领，提升治理能力

（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 2024 年 12 月 31 日）

股东大会：

2024 年，本行共召开 2 次股东大会，形成决议 17 项。

董事会：

2024 年，本行共召开 5 次董事会，形成决议 60 项。董事会下设委员会共计召开会议 12 次，形成决议 82 项。其中，审计及消费者权益保护委员会召开会议 4 次，形成决议 32 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 13 项；风险及关联交易控制委员会召开会议 4 次，形成决议 34 项；提名及薪酬委员会召开会议 2 次，形成决议 3 项，充分发挥了董事会的抓手作用。

监事会：

2024 年，监事会共召开 5 次会议，审议通过了 33 项议案，听取了 41 项报告。监事会专门委员会共召开 7 次会议，审议通过了 68 项议案，其中，监督委员会召开 5 次会议，审议通过了 63 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。2024 年度，各监事履职时长符合相关监管要求。

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。2024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。2024年共披露定期报告4份、临时公告40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。2024年初完成无锡转债到期摘牌及兑付，发放本息共计28.46亿元；推进长城人寿增持股份并举牌，持股比例增至6.97%并成为本行第三大股东，是近8年来险资首度举牌的A股银行股；持续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 2024 年末，不良贷款率 0.78%，较年初下降 0.01 个百分点。不断强化资产质量真实性管理，围绕重点领域重点业务，充分摸排客户信用风险状况，切实摸清风险底数，制定风险防范措施和处置方案，加大风险处置力度。二是数字化风控应用不断深化。积极推动风控系统应用，加强主要业务风险指标日常监测，识别主要风险隐患；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 65 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。持续完善风险预警信号，加强分层分类预警管理，建立风险预警处置及时率常态化考核机制，提升风险预警处置工作实效，第一时间采取风险缓释措施，最大限度保护金融资产安全。三是内控合规管理纵深推进。深入剖析违规成因，全面还原风险点，精准识别制度、机制、授权和系统漏洞，深入查摆问题不足，扎实推动问题整改。强化合规正向引导、负向警示，引导员工

合规理念入脑入心。四是加强反洗钱管理。紧密围绕反洗钱法律法规要求，全面梳理和优化反洗钱内控制度，将反洗钱要求融入业务全流程，实现业务发展与风险防控的良性互动；通过加强对客户身份信息的持续更新与动态管理，深入开展可疑交易监测与分析，提升反洗钱工作的精准性和有效性。同时，加大对员工的培训力度与考核标准，针对基层员工实施定制化培训计划，着力提升业务操作技能与风险识别防控能力；加强与监管部门的沟通与协作，及时了解监管政策动态，积极配合开展各项工作，为维护金融稳定贡献力量。

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

2024年，本行始终坚持金融服务实体经济的根本宗旨，深入贯彻国家关于金融工作的各项部署，聚焦科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融五大领域，持续优化金融服务，以实际行动助力地方经济社会发展，为实体经济发展注入强劲动力。本行加大对实体经济重点领域和薄弱环节的信贷

支持，特别是对小微企业、制造业、“专精特新”企业、科技型企业以及绿色产业等提供充足信贷资源。聚焦“465”现代产业集群和省市重点项目，积极开展走访对接。加强产品创新，逐步构建全生命周期产品体系，针对科技企业不同生命周期、不同发展阶段特点分别推出了“科易贷”“专精特新贷”“苏质贷”“设备融”等产品，推动企业不断实现高质量发展。做好小微企业贷款接续，通过运用无还本续贷、转贷应急资金等方式，多举措缓解小微企业转贷资金压力。截至 2024 年末，本行各项贷款余额 1566.19 亿元，比年初增加 135.82 亿元，增幅 9.50%。

（二）倾力服务乡村振兴

2024 年为全面贯彻中央农村工作会议精神和中央一号文件部署要求，本行积极学习运用“千万工程”蕴含的发展理念、工作方法和推进机制，紧扣中央 2024 年“三农”工作“两个确保、三个提升、两个强化”重点任务，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，以高质量金融服务助力推进乡村全面振兴。截至 2024 年 12 月末，本行涉农贷款余额 288.81 亿元，较年初增长 7.53 亿元，增速 2.68%；普惠型涉农贷款余额 49.18 亿元，较年初增长 8.08 亿元，增速 19.66%；涉农及小微企业贷款占比 80.78%，普惠型农户和普惠型小微企业贷款余额 293.45 亿元，较年初增长 20.79 亿元，增速 7.63%。

报告期末，各项涉农监管指标均满足监管要求。

2024 年本行持续扩大农村基础金融服务覆盖面，开展“送金融知识下乡”、“送惠农服务入村”等活动，助力改善农村金融生态环境，持续优化农村网点布局，扩大物理网点服务辐射范围；通过大力推广微信银行、网上银行、手机银行等产品，线上线下融合为农村居民提供方便、快捷的基础金融服务。同时积极开展整村授信工作，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，同时将整村授信与线上模式相融合，全面实现线下走访，批量预授信，线上用信方式。此外，为扩大农户服务领域，推进新农村建设，改善村镇居民居住环境，提升居民幸福度，本行推出了“阳光幸福贷”业务，专项支持新农村建设，为农村居民进行农房翻新改造提供信用融资支持，目前已与马山、厚桥等镇的 81 个行政村签订授信协议，总计为我市 299 户农村家庭投放“阳光幸福贷”10586 万元，贷款余额 6523 万元。

（三）加快发展普惠金融

本行深刻把握金融工作的政治性、人民性、牢固坚守支农支小市场定位，坚守服务“三农”和小微的使命职责不动摇，持续加大普惠小微金融服务力度。同时迅速响应、积极落实省联社“三台六岗”部署，将普惠金融部作为全行首批试点，充分发

挥带头作用，在既有的四线两级基础上，对业务中心各团队成员按区域实行二次划分，除既有的苏州、常州、南通、江阴异地分中心外，在无锡分中心下设洛社、长安、河埭、新吴、锡山、经开等六个团队，进一步完善架构体系的同时，解决展业半径难题，提升客户体验，促进与分支行的联动共赢。至 2024 年末，普惠金融部贷款余额 38.15 亿元，较年初减少 1.47 亿元，增幅-3.72%；信贷客户数 8617 户，较年初净增 770 户，增幅 9.81%。

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，今年以来本行积极参加了信易贷推广蠡园开发区专场、瀚莎园区一园一策银企交流会、无锡高新区知识产权政策辅导培训会、滨湖区知识产权入园惠企暨创意设计产业专题培训、九三学社惠山委员会银企交流会、中国电子（无锡）数字芯谷银企对接会等多场银企交流对接活动。参会企业涵盖了专精特新企业、科技型中小企业、新型农业企业、初创企业、印刷业企业等不同群体和不同行业，为本行及时了解掌握小微企业的经营情况和诉求提供了有效信息，也为本行搭建了与更多小微企业，尤其是上下游产业链和相关行业群体的对接桥梁。截至 2024 年 12 月末，本年度本行新增小微企业首贷户 938 户。

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。2024年全年，智慧医院项目结算笔数908.37万笔，结算金额为14.27亿元；智慧校园项目结算笔数12.91万笔，结算金额为8.54亿元。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，全面升级优化个人贷款模块，上线推广鸿蒙版手机银行。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

本年度制定运营服务效率年专项活动方案，以服务提速、厅堂管理和外拓服务效能为目标，持续推进网点转型工作。在服务提速方面，面向一线员工、客户开展意见建议“大征集大讨论”活动，针对网点业务的困点、难点、堵点问题，制定专项提

升方案，提升业务办理效率。在厅堂管理方面，在确保物品摆放有序性和科学性的基础上，建立厅堂服务规范，疏通客户投诉渠道，严格落实日常监督考核机制，同时建立较为顺畅的营销组织链条，让员工真正成为文明服务的践行者。在外拓服务方面，制定并下发《无锡农商银行关于建立“小圆服务队”工作机制的活动方案》、《无锡农村商业银行“小圆服务队”主题宣传方案》，在全行组建 43 支“小圆服务队”，建立起长效上门服务机制，做到打造统一品牌、建立专业队伍、规范服务流程、明确服务种类。

（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。修订金融消费者风险等级评估管理办法和客服人员管理办法，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督管理，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，全年开展“3·15”消保教育宣传周、“防范非法集资”、“普及金融知识万里行”及“2024 年金融教育宣传月”等金融知识宣教活动，营造和谐消保宣教氛围。在 2024 年消保宣教工作中，本行获得无锡银协普及金融活动万里行三等奖，以及江苏省金融教育宣传月案例大赛二等奖等奖项。积极配合公益活动，无

锡市消保委在本行设立“消费咨询公益小站”。2024年总计受理各渠道客户投诉共1125起，其中96058客服热线受理38起，12345政府热线转办206起，人民银行转办14起，金融监管总局转办859起，总行现场投诉8起，每一件投诉均得到了及时妥善处理。本年度投诉主要涉及房贷提前还款、账户受限（分类分级控制）、个贷及信用卡协商还款等。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，严格把好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。2024年本行切实履行法人银行社会责任，按时完成并发布了年度环境信息披露报告，环境披

露报告中有效扩大了本行企业的碳核算样本，同时将气候与环境压力测试中将目标企业有效扩大至六大行业。截至年末，全行绿色信贷余额 98.57 亿元，比年初增加 18.43 亿元，增幅 22.99%。

（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、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、微信银行和小程序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 98.72%。

（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 and 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，开展客户经理分层次培训，对客户经理进行分片区赋能，推动人才梯次化培养。五是继续打造内训师品牌文化，启动了内训师培养“星辰计划”第二期。新增选聘内训师 30 人，新开发线下课程 25 门，并评选出 9 位年度优秀内训师予以表彰。

（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。二是依托党建品牌，启动“梁炬·举贤”人才建设工程，分阶段开展干部后备梯队建设，逐步构建科学盘点识人才、精准赋能促成长、定期跟踪纠方向、阶段考核动态调整的人才培育长效机制，形成人才池的良性发展。三是制定新员工成长长期培养规划，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 130 余人次，组织一年一度的员工体检并规范体检流程，通过准入体检医疗机构，在体检费标准不变的前提下提高议价功能，提供多类型体检服务供员工选择。同时，加强职工心理健康关怀，通过专题讲座、心理咨询等形式，帮助职工保持乐观的工作态度和健康向上的生活情趣。二是继续实施关爱员工健康管理项目，员工综合医疗项目。三是深耕福利保障举措，在春节、中秋、端午等传统节日为员工发放福利，做好员工节日福利、员工劳保用品等关爱活动。认真做好退休员工的相关工作，组织退休员工欢送会，感恩他们的辛勤付出。持续做好困难职工的补助工作。四是积极组织文体活动，除延续以往的特色活动外，今年还加大了对体育活动场地的投入，租赁了羽毛球、篮球、足球场地，每周安排瑜伽、太极拳老师授课，结合重要节日和职工需求，开展了形式多样的特色主题活动。如“三八”节期间，举办了“巧手慧心 执扇芳华”团扇制作活动、“逐光而行共享美好”展示活动视频观看、“情系女职工 法在你身边”女性普法活动等，持续营造积极健康向上的内部企业文化氛围。五是高度重视职工文化素质教育，大力推进职工书屋建设，经过精心筹备和建设，职工书屋已初步完成建设，书屋旨在为员工提供一个

学习交流、提升自我的文化平台。

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，针对家庭农场、农业合作社等农业经营主体缺乏抵押物、农业风险偏大的特点，与市农业农村局合作推出“惠农贷”信用贷款产品，采取名单共享、风险分担、利率优惠的形式为各类新型农业经营主体提供融资支持，并对无锡大市水稻种植户和农业品牌名录内企业实行专项优惠利率，截至 2024 年 12 月末，本行累计发放惠农贷 1137 笔，金额 4.7 亿元，惠及新型农业经营主体 305 户，余额 6209.81 万元。此外，今年本行对“微企易贷”、“富民创业贷”等支持农业类企业和农民创业相关贷款产品的准入条件、产品额度等进行优化调整，加大产品的支农支小力度；并且根据新上线新一代信贷系统，完善省农担担保材料线上化

传递的延续，进一步提升业务办理效率，不断增强支农支小贷款业务的服务质效。

（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。2024年度，本行持续深化公益实践，精准对接帮扶需求，通过多层次、多维度的公益捐赠体系践行企业社会责任，共捐赠各类公益资金 144.54 万元。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 2024 年末，已累计为百岁老人发放尊老金 1074.06 万元，其中 2024 年发放 125.61 万元、惠及 4246 人次。在 2024 年度无锡市阳光下的善行“慈善一日捐”活动中，本行向无锡市慈善总会捐款 10 万元。此外，本行向陕西省铜川市实施定向帮扶捐赠 55,000 元，向淮安市淮安区元旦慈善捐赠 20,000 元；辖属分支机构丰县支行开展公益活动捐赠 7,000 元，积极履行属地责任；子公司铜山村镇银行参与“善行徐州·金融助梦”公益活动，投入 7,000 元专项资金支持教育事业。本行积极引领金融职工践行社会主义核心价值观，担当社会责任，持续弘扬无私奉献精神，2024 年 1 月组织全行员工参与无偿献血活动。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。2024年新设洛社支行和荡口支行为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。

2025 年展望

2025 年是实现“十四五”规划目标任务的决胜之年，也是无锡农商银行三年发展规划的收官之年，面临的风险挑战更加复杂多变。做好 2025 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和二十届二中、三中全会精神和习近平总书记对江苏工作的重要讲话精神，立足 2023-2025 年战略规划，坚持稳中求进、以进促稳，更好统筹发展和安全，全面贯彻高质量发展理念，加快构建高质量发展格局，扎实推进普惠数字化转型，做好金融“五篇大文章”，继续坚持在服务实体、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，不断开创高质量发展新局面，成为长三角地区具有影响力的“好地方的好银行”。