

常来常往 常熟银行

常熟银行 | 股票代码 601128



956020 24小时
全国服务热线

www.csrcbank.com

2021年度社会责任（ESG）报告

目录 | CONTENTS

报告编制说明	01
行长致辞	03
关于我们	05

企业管治	07
社会责任管理	16

1.

坚持普惠领航 聚焦城乡发展

服务乡村振兴	23
支持小微发展	28
深化惠民金融	30

2.

探索科技力量 打造贴心服务

推动科技与业务融合	35
激活科技潜力	38
提升客户体验	41
保障信息安全与用户隐私	44

3.

应对气候变化 构建绿色银行

发展绿色金融	47
坚持绿色运营	51

4.

营造飞燕文化 传承责任担当

关爱员工	55
普及金融知识	60
社会公益	61

关键绩效表	67
指标索引	69
读者意见反馈表	71





2021 年度社会责任 (ESG) 报告

报告编制说明

本报告旨在响应利益相关方期望，展示江苏常熟农村商业银行股份有限公司服务于企业社会责任方面的理念、管理、行动和成效。

时间范围

本报告时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。部分内容适当追溯历史数据。

组织范围

如无特殊说明，本报告涵盖江苏常熟农村商业银行股份有限公司，包括其所有分支机构、子公司。

发布情况

本报告为年度报告。

编制依据

本报告参照上海证券交易所的《上海证券交易所上市公司环境披露指引》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称“上交所指引”），参考《中国企业社会责任报告指南 4.0 CASS CSR4.0》、联合国可持续发展目标和全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的《可持续发展报告指南》（GRI Standards）编写。

称谓说明

为便于表述，江苏常熟农村商业银行股份有限公司在报告中用“常熟农商银行”“常熟银行”“本行”“公司”和“我们”指代。

数据说明

本报告所引用的信息与数据来自常熟银行的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由公司统计、汇总与审核的企业社会责任方面的信息。

报告获取

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（www.sse.com.cn）、本行官方网站下载（www.csrcbank.com）。

联系方式

常熟银行董事会办公室

电话：0512-52909021

传真：0512-52962000

E-mail：601128@csrcbank.com

地址：江苏省常熟市新世纪大道 58 号

行长致辞



“ 刚刚过去的 2021 年里，我们迎来了中国共产党的百年华诞，同样也共同见证了常熟银行的改制 20 周年。这二十年，常熟银行秉持支农支小初心使命，探索出一条小微金融的特色发展道路，实现了自身发展、资本市场和社会效益的三者共赢。

服务小微，助力乡村振兴。作为一家专注小微、践行普惠的农商行，我们始终坚持党建引领，通过金融骨干挂职机制，将优秀的金融人才引入乡村，助力乡村振兴。同时我们不断加快建设普惠金融点，结合乡村和小微企业的实际需求针对性地开发产品，解农民和企业的燃眉之急。我们还持续创新惠民便民服务新模式，使常熟银行成为公众的日常生活小帮手。

科技引领，优化客户服务。我们始终将科技作为促进业务发展的动力来源，推动科技与业务融合，开发多种线上化平台和产品，使金融服务更智能更便捷。我们坚持“常系民业 贴心首选”的服务理念，致力于为客户提供优质、全面、及时服务，同时竭力保障信息安全及客户隐私。2021 年我们的投诉处理率为 100%，综合客户满意度达 99.18%。


绿色发展，守护绿水青山。我们创新发展绿色金融业务，坚持战略引领，在 2021 年构建了绿色金融部和绿色低碳转型金融服务中心，推出了一系列排污贷、苏碳融、环保贷、绿色债券等绿色金融产品，

为绿色经济的发展提供保障。同样，我们也坚持绿色低碳运营，试点建设“零碳网点”，推广无纸化服务和办公，使我们对环境的影响降到最低。

以人为本，打造幸福银行。我们以“飞燕文化”为核心，对内我们将员工视为公司的重要资产，帮助员工成就事业发展的同时关心关爱他们的工作与生活状态；对外我们通过常熟农商银行慈善基金会，多年来在江苏、甘肃、云南、湖北等各地开展捐资助学、助医帮困等各项公益项目。此外，我们也针对新冠肺炎疫情和河南水灾带来的影响，推出了相应的信贷产品，帮助社会公众恢复生产生活。

为农而生不负使命，接续奋斗奔赴未来。2022 年，我们仍将全面服务乡村振兴和实体经济，以普惠金融促进共同富裕，以科技赋能业务，将社会责任全面融入企业业务发展运营的全过程，切实承担起助力经济社会高质量发展的新职责、新使命，在追梦的大道上阔步向前。



行长： 

2022 年 3 月 30 日

关于我们

常熟银行改制成立于 2001 年 11 月 28 日，是一家具有 60 多年历史、全国首批组建的股份制农村金融机构，于 2016 年 9 月 30 日在上海证券交易所上市（股票代码：601128）。根据英国《银行家》杂志最新排名，常熟银行入选全球银行品牌价值 and 全球千强银行“双五百强”。

农金改革探索者

秉承“敢闯、敢试、敢为”的探索精神，实现从扎根常熟到布局全省、辐射全国，率先走出注册地开展跨区经营，2008 年在江苏海门设立首家异地支行，目前布局江苏省 10 个地级市；率先引进国有大行——交通银行作为战略投资者并成为第一大股东，并参股 7 家农村金融机构。

小微金融坚守者

坚定“支农支小”市场定位，2009 年组建事业部制的小微贷款专营机构，打造专业化、可复制、业内领先的微贷核心技术，服务贷款客户 39 万户。全部贷款中，超 65% 的信贷资金用于支持小微企业，超 70% 的信贷资金投向涉农领域，近 80% 的信贷资金服务于实体经济。

资本市场弄潮者

受益于差异化市场定位，上市以来，常熟银行的利润增长率、不良贷款率、拨备覆盖率等指标保持上市银行板块前列，股票估值水平跻身行业前列。连续四年位列中国银行业协会“陀螺”评价体系县域农商行第一。



村镇银行实践者

立足普惠金融探索与实践，依托发起设立村镇银行复制推广“常农商微贷模式”。14 年来，常熟银行先后在湖北、江苏、河南、云南、海南五省发起设立 31 家“兴福”系村镇银行。2019 年 9 月 19 日，常熟银行发起设立的全国首家投资管理型村镇银行——兴福村镇银行股份有限公司在海南省海口市正式开业。

展望未来，初心如磐、使命在肩。常熟银行将在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，不忘“支农支小”初心，牢记“普惠金融、责任银行”使命，砥砺前行，干事创业，更好担当新时代农村金融主力军责任，全力打造特色鲜明的一流上市农商银行！

公司文化

	企业愿景 农村金融领跑者		企业使命 普惠金融 责任银行		核心价值观 诚信立业 共享成长
	企业精神 自省乐观 勇为人先		经营理念 专注小微 灵活高效		发展理念 敢于探索 稳健行远
	管理理念 合规尽责 精益求精		人才理念 海纳百川 员工第一		服务理念 常系民业 贴心首选

我们的成就

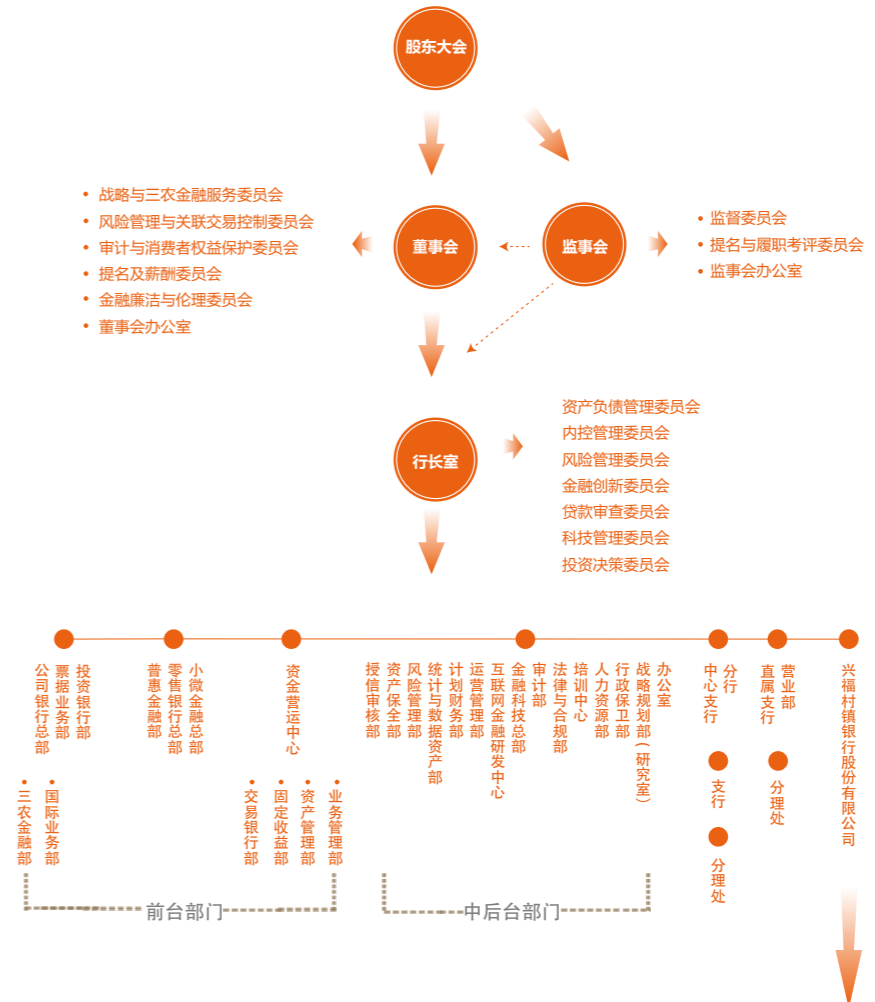


	2021 年全球银行品牌 500 强第 423 位 英国《银行家》杂志	2021 年全球银行 1000 强第 435 位 英国《银行家》杂志	
2021 年度“陀螺”评价体系县域农商行综合得分第一名 中国银行业协会	2021 年中国银行业 100 强第 83 位 中国银行业协会	电证系统 优秀参与机构 中国人民银行清算总中心	2020-2021 年度信息披露工作评价 A 级 上海证券交易所
2020 年度江苏省银行业金融机构普惠金融服务先进单位 中国银保监会江苏监管局		2020 年度苏州市银行业金融机构普惠金融工作先进单位 中国银保监会苏州监管分局	
中国上市公司投资者关系最佳董事会奖 《证券时报》	2021 年度中国银行业理财银行金牛奖 《中国证券报》		2021 年度普惠金融服务银行天玑奖 《证券时报》

三会一层建设

本行强调股东投资回报，注重可持续发展，突出对利益相关者的权益保护，努力构建和谐的多元利益主体关系。目前，本行股东大会、董事会、监事会和高级管理层分工明确、相互制衡、有机衔接，公司治理基本制度全面、系统，公司治理各层级运作规范。

组织架构



企业管治

常熟银行坚持把党的领导融入企业管治各环节，推进公司治理现代化，规范“三会一层”运行，为利益相关方创造长期价值，注重风险管理与合规内控，全面提高企业管理水平和决策效率。

股东大会

股东大会是本行的权力机构。股东大会制度健全了和股东沟通的有效渠道，确保所有股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。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 18 项议案。各次会议的召开均履行了相应的法律程序，保障了股东参会和表决权。其中，中小股东单独计票议案 12 项。

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（女性 4 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与三农金融服务委员会、风险管理与关联交易控制委员会、审计与消费者权益保护委员会、提名及薪酬委员会、金融廉洁与伦理委员会。报告期内，本行共召开董事会会议 6 次，审议 45 项议案。

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（女性 2 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与履职考评委员会、监督委员会。报告期内，监事会共召开 4 次会议，审议 24 项议案。

高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。本行现有高级管理层成员 8 名，包括 1 名行长、5 名副行长、1 名行长助理、1 名董事会秘书。本行行长室下设资产负债管理委员会、内控管理委员会、风险管理委员会、金融创新委员会、贷款审查委员会、科技管理委员会、投资决策委员会。

投资者沟通

接待现场调研、
召开电话会议

74 批次

参加券商策略会

27 次

本行高度重视投资者利益，积极与投资者开展沟通，增强投资者对常熟银行发展的信心。

本行通过媒体、官方网站、股东大会、业绩发布会、投资者分析师见面会、上证 e 互动平台、投资者热线和投资者信箱和微信等渠道，不断加强与投资者和投资者的沟通与交流。报告期内，本行共接待现场调研、召开电话会议 74 批次，机构投资者 583 家次、681 人次；参加券商策略会 27 次，一对多交流 32 场次，交流 399 人次。

2021 年 10 月 25 日，本行在苏州举行“2021 年投资者开放日”活动，近百名银行业研究员、机构投资者参加此次活动，参会领导和投资者、机构分析师进行了热烈的互动交流，详细解答了投资者关心的问题，进一步增强了投资者对常熟银行发展的信心。



常熟银行“2021 年投资者开放日”活动现场

报告期内
本行共披露定期报告

4 份



临时公告

41 份



其他制度性文件

29 份



为减少信息不对称，保护投资者等利益相关者，尤其是中小股东的权益，本行严格遵守信息披露监管规定，积极履行信息披露义务，稳步推进自愿性信息披露，主动对公司战略制定、业务发展规划、风险管理、差异化经营等投资者和资本市场重点关注事项进行自愿披露。报告期内本行共披露定期报告 4 份、临时公告 41 份、其他制度性文件 29 份，获评上交所 2020-2021 年度信息披露评价 A 级。

防范系统性风险

本行注重风险管理，持续完善风险控制，不断加强系统性风险的防范。本行建立了较为完善的资本充足评估程序，每年通过设定统一宏观经济压力情景，考虑 GDP 和 M2 增长率不同压力情景下对信用风险、市场风险等主要风险的影响，评估资本规划下资本充足情况，针对各种情景，制定不同的措施，确保维持合理的资本充足水平。

宏观经济压力测试

本行每年开展公司客户违约率及宏观经济因子压力测试，结果显示，本行对公客户的违约率和宏观经济指标 GDP、M2 有一定的负相关关系。2019 年以来宏观经济指标处于历史较低值，但是政府针对疫情出台的减税降费、金融服务等措施也有效缓解了客户经营带来的困难，叠加本行经营区域经济恢复相对较快，增速稳定，对公客户违约率保持平稳。

风险管控

报告期内，本行制定并发布了《风险偏好陈述书》《风险管理工作意见》《应对突发事件办法》和《信息安全连续性计划》，完善《公共卫生事件连续性计划》，明确要求全行防范化解重大金融风险，优化信贷资源配置，注重风险防控，构建全面的风控体系。



数字风控高效支撑线上贷款业务

2021 年度，本行搭建数字风控工作小组和模型评审小组，完善风控模型全生命周期管理机制，提升风控独立性。

保持风控模型敏捷有效

- 持续整合更新风控模型，全年累计迭代 138 条风控规则，形成线上产品 607 条风控规则和 2 个评分卡模型，服务 9 款线上产品，用信人数 8.48 万；
- 验证优化 5 类内评模型；
- 探索征信评分新应用；
- 运用征信评分对个人类业务未来违约率进行分析测算，提升量化分析能力。

逐步赋能数字风控中台

- 开展风险模型统一管理监测；
- 开展风险模型支持；
- 开展风险数据分析支持，优化应用；
- 定期对线上业务运行情况监测。

党建引领

本行始终把加强党的全面领导摆在突出位置，把党的引领写入公司章程，严格规范公司党建工作规则，确立党的领导和党的建设在公司治理中的重要地位。在建党百年之际，本行开展以“我为群众办实事”“两在两同”建新功、“学党史、悟思想、办实事、开新局”等主题党建联建共建工作，将党建与业务深度融合，以党建引领业务发展。

2021 年度，本行党建工作取得重大成效，总行党委获评“苏州市先进基层党组织”，总行 3 个基层党组织获评省联社先进基层党组织，2 个基层党组织获评常熟市先进基层党组织，党委书记庄广强荣获江苏省委、省政府“江苏省

乡村振兴先进个人”、常熟市“新时代共产党员”标兵称号，“百年流金 飞燕筑梦”常熟银行展示馆成功入选常熟市新时代文明实践示范点。



商业道德与合规

本行高度重视商业道德与合规管理，严格履行反洗钱法定义务，持续完善合规管理体系，营造廉洁从业氛围。

反洗钱

在报告披露年度，本行遵守法律法规，制定完善《洗钱风险和恐怖融资风险自评估管理办法》《反洗钱业务操作规程》《客户洗钱风险评估及分类管理办法》《金融市场业务条线反洗钱工作细则》等多项规章制度，采用客户身份识别、客户风险等级分类管理、控制高风险客户等流程及措施，联动公安机关、监管部门、道琼斯名单等系统精细化进行反洗钱管理。同时，本行多维度开展反洗钱宣传与培训。



合规管理

2021 年度，本行围绕全行发展战略，根据合规建设“三年规划”，持续推进本行合规银行体系化建设。

建设合规文化体系

- 打造特色小燕合规品牌，多形式开展合规文化建设，加强正面宣讲，深化警示教育。

建设合规组织体系

- 配优配强合规管理队伍，选聘专兼职合规专员 77 名，覆盖全行部门及分支机构。

制度流程体系建设

- 全行内规库总数 2,696 件，其中：总行 1,642 件（新增 425 件、废止 199 件），分行 1,045 件（新增 483 件）；审查制度 249 件，同比增长 9.34%；年度修订计划完成率 100%。

合规管控体系建设

- 坚持合规创新、合规经营，不断完善问题与整改机制，建设合规监测体系，推进案防排查常态化，注重完善分行合规管理机制，评估分行制度管理、合同管理、合规检查与整改工作机制运行情况。

廉政建设

本行重视规范员工行为，识别业务合规道德风险，制定《常熟农商银行举报奖励办法》《常熟农商银行信访工作实施细则》等对廉洁从业进行管理。

2021 年度，本行组织 87 名新提拔干部进行廉洁谈话，并逐一签署《员工行为十条禁令承诺书》《合规承诺书》和《廉洁自律承诺书》。此外，对识别出的员工主要廉洁风险点 20 条、主要异常行为动态 25 条不定期开展行为动态排查，并按照“高、中、低”3 个风险等级，梳理员工主要风险点 8 大类、213 个，覆盖 227 个岗位。



报告期内，本行召开多次警示教育主题活动，不同条线职能部门多次开展以案释法、以案明纪活动，累计开展员工警示教育培训 80 余场，14,000 余人次参与。

累计开展员工警示教育培训
80 余场

参与
14,000 余人次



常熟银行“5·10 训廉日”主题教育活动现场

负责任采购

本行编制《供应商管理规定（试行）》，供应商管理工作遵循“公开、公平、公正和诚实信用”的原则，建立供应商名单，对供应商实行名单式分级动态管理，不断优化供应商结构，控制供应商风险。本行 2021 年度集中采购供应商 245 家，其中通过环境和社会相关审核的供应商 171 家。供应商差异化管理策略可分为动态管理供应商和战略性合作供应商，其中动态管理供应商 18 家，战略性合作供应商 2 家。

本行 2021 年度集中采购供应商
245 家

其中通过环境和社会相关审核的供应商
171 家

其中动态管理供应商
18 家

战略性合作供应商
2 家



动态管理供应商

对提供标准化程度较高、替代性较强的产品的供应商，建立有效竞争机制



战略性合作供应商

对本行生产运营直接相关的核心产品的供应商，逐步建立战略性合作关系



供应商准入

采购的生产企业或经营产品符合国家、行业、技术、安全和环境保护等标准



供应商管理与评价

对供应商实行分级管理，对已纳入本行灰名单、黑名单的供应商，采购办拒绝其参加本行采购项目

社会责任管理

责任管理

为全面贯彻可持续发展理念，保障公司对社会责任的有效管理，本行建立了董事会领导、高管牵头组织、相关职能部门执行的社会责任管理体系，明确企业社会责任层面的具体分工及责任。



决策层

- 公司董事会主导社会责任重大事项的审议与决策，包括相关战略与方针的制定、对社会责任报告进行专项审议。



管理层

- 公司高管对所涉社会责任工作负责，包括社会责任工作的组织管理及推进，明确发展规划，完善社会责任相关制度，评估社会责任工作的执行成效等。



执行层

- 公司各职能部门及分子公司负责各项社会责任的具体事务，协助社会责任报告编制，定期报送相关管理举措、绩效指标及优秀案例，以及各类社会责任相关活动的组织实施。

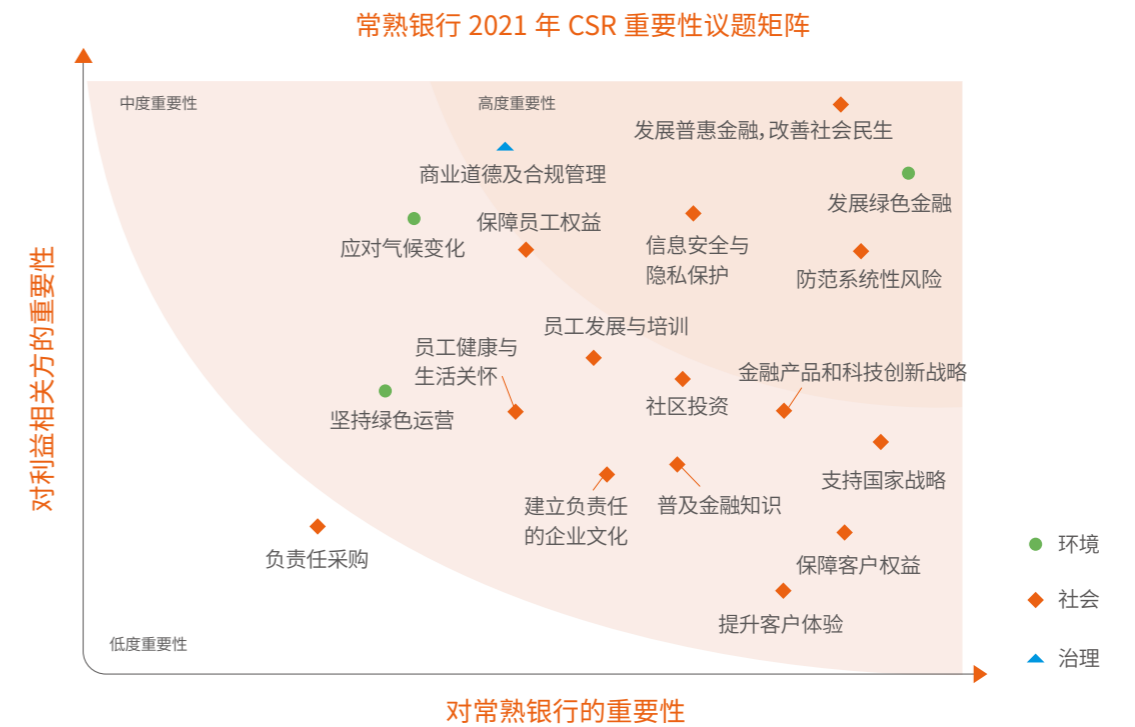
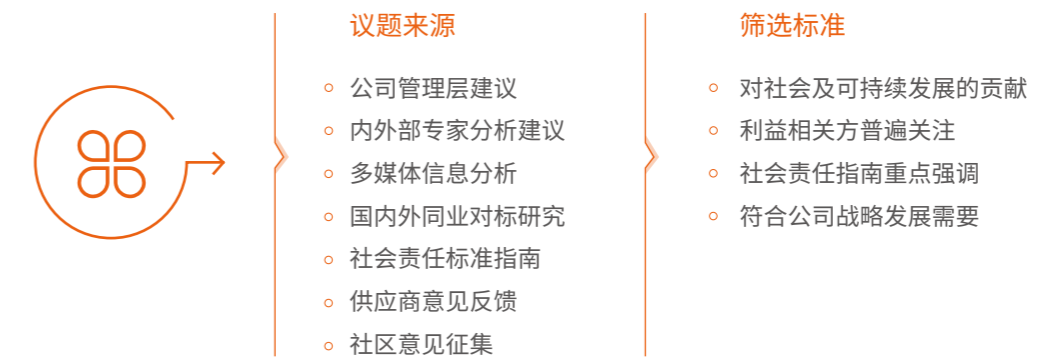
利益相关方沟通

本行重视与利益相关方的沟通，建立了利益相关方常态化沟通机制，倾听来自不同角度的声音，作为提升环境、社会及管治水平的重要依据。

利益相关方	需求与期待	沟通渠道
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 合规运营 依法纳税 促进就业 回应国家战略 助力行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 日常沟通汇报 现场考察 监督检验 来访接待
 投资者	<ul style="list-style-type: none"> 合规运营 持续稳定的投资回报 风险管理 企业管治 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 定期报告与公告 投资者沟通会议
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 服务三农 开展普惠金融 尊重客户隐私 高质量客户服务 	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 拜访沟通 客户活动 客户经理日常联系
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 信守合约 互利共赢、长期合作 完善供应链管理 	<ul style="list-style-type: none"> 商务谈判 项目合作 行业交流
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益保障 职业健康与安全 培训与发展 员工关爱 	<ul style="list-style-type: none"> 工会 内刊、内网等内宣平台 员工代表会议 日常沟通及交流
 环境	<ul style="list-style-type: none"> 绿色运营 环保理念宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 环保组织沟通
 社会公众	<ul style="list-style-type: none"> 稳定就业 共建和谐社区 开展公益活动 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> 志愿者服务 公益活动

重大性议题判定

本行根据上海证券交易所的《上市公司环境信息披露指引》（“上交所披露指引”），参考《中国企业社会责任报告指南 4.0 CASS CSR4.0》（“CASS CSR”）和联合国可持续发展目标（“SDGs”）和全球报告倡议组织（“GRI”）标准界定报告内容的流程，通过多种方式加强与利益相关方的互动，了解利益相关方对公司企业社会责任的关注程度、期望与诉求。我们通过公司管理层建议、国内外同业对标研究、多媒体信息分析及现场调研等方式，识别并筛选与本行相关的社会责任议题，了解议题受利益相关方关注程度，进而判定出最终的重大性议题。




我们使用在线问卷调研方式对筛选出的议题进行优先级排序，了解内外部利益相关方对社会责任议题的重视程度。报告期内，我们共收到 322 份有效问卷调查结果，经过对问卷调查数据分析计算，最终确定议题披露程度和边界，绘制出常熟银行企业社会责任议题重大性分析矩阵。

联合国可持续发展目标

本行在自身发展的同时，始终关注国际社会与全球的可持续发展趋势，以联合国可持续发展目标为指引，持续开展多项行动，希望通过自身在可持续发展上的实践帮助建设一个更可持续发展的地球。公司各部门就联合国可持续发展目标进行讨论，2021 年以多项实践切实帮助可持续发展目标在全公司范围内的落地。


1 无贫穷



开展公益医疗等多项公益项目，捐赠建设基础设施；助力脱贫攻坚，减轻部分地区的贫困。

- 兴福系村镇银行共计 **168** 家营业网点，覆盖 **16** 个原国定贫困县。
- 捐赠设施总价值 **130.87** 万元，助力农特产品销售 **396.70** 万元。


3 良好健康与福祉



通过组织定期体检和补充医疗保险计划两种方式保障员工健康，同时为员工提供多项福利，提升员工福祉。

- 员工体检率达到 **100%**。
- 全年累计发放口罩 **168** 万只、测温计 **500** 个、免洗洗手液 **1,200** 瓶等防疫物资。
- 全年为员工组织开展各类业余活动 **1,300** 多场，**12,000** 多人次参加。


4 优质教育



通过捐资助学项目帮助贫困地区学生获得更优质、公平的教育。

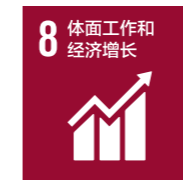
- 开展“飞燕助学计划”，对常熟本地 **95** 名贫困大学生进行助学帮扶。
- 为本地贫困大学生捐赠 **110.08** 万元助学金。

7 经济适用的清洁能源



创新建设零碳网点试点，通过使用清洁能源，改造空调系统、照明系统等基础设施，减少碳排放。

- 试点建设“零碳网点”，预计年发电 **2.50** 万千瓦时，可带动减少碳排放量 **6.80** 吨 / 年。



为员工提供多样的培养体系和两类晋升途径，推动员工职业生涯发展，彰显员工价值。

- 全年新入职员工 **694** 人，占全行员工总数约 **10.13%**。
- 举办各类培训共 **633** 期，培训 **146,683** 人次。



发展普惠金融，支持城镇、农村地区产业创新及发展。

- 本行涉农贷款余额 **1151.19** 亿元，占各项贷款比达 **70.71%**，个人经营性贷款余额 **648.66** 亿元。
- 为推动企业智能化改造和数字化转型，“常智贷”全年授信金额达到 **44,511.50** 万元。



为社区提供金融知识普及、便民设施等，关注社区群体的利益。

- “社银通”服务实现城乡 **109** 家网点全覆盖。
- “医银通”服务实现本地 **38** 家支行全覆盖。
- 两家支行获得“优质文明服务适老网点”称号。



保护消费者权益保护客户隐私。

- 投诉处理率为 **100%**，客服中心致电客户综合满意度为 **99.18%**。
- 制定全方位的用户隐私保护政策，规范线上服务用户知情同意。



创新绿色金融产品，引导金融投资于绿色低碳产业，刺激绿色经济增长。

- 全年绿色信贷总金额达 **15.60** 亿元，支持企业 **34** 户，贷款增速 **23%**。
- 推出“排污贷”“苏碳融”“环保贷”，支持企业节能环保改造。
- 设立“绿色通道”，提升绿色信贷审批效率。

1

坚持普惠领航 聚焦城乡发展

实施乡村振兴，发展普惠金融，是国家重要战略。本行坚定以普惠金融服务建设为抓手，积极落实“普惠金融、责任银行”企业使命，践行“支农支小”市场定位，推动国家重要战略和政策落地。

- 服务乡村振兴
- 支持小微发展
- 深化惠民金融



服务乡村振兴

常熟银行推动金融人才全覆盖，助力乡村振兴，开办兴福村镇银行，不断提升金融可及性，提供特色产品和服务，切实践行“农村金融领跑者”的企业愿景。

乡村金融人才引进

为提升普惠金融与乡村振兴组织保障，本行积极探索金融人才助力乡村振兴模式，通过与当地社区全面合作，选派“兴村特岗飞燕专员”实现金融人才入乡全覆盖，为乡村振兴专项行动提供人员、机制保障。2021 年，常熟地区乡村金融人才合作共覆盖 8 个乡镇，6 个街道，2 个开发区，214 个行政村，116 个社区。

“三步走”探索金融人才助力乡村振兴模式



提升金融可及性

常熟银行加快建设普惠金融点，制定《常熟农商银行提质增效工作实施方案》，依托“飞燕驿站”品牌因地制宜，打通金融服务的最后一公里。截至 2021 年末，全行建成普惠金融服务点 238 家，其中常熟地区 153 家，覆盖 150 个行政村。

截至 2021 年末，
全行建成普惠金融服务点
238 家
覆盖
150 个行政村

其中常熟地区
153 家



为进一步提升乡村金融可及性，本行成立全国首家投资管理型村镇银行——兴福村镇银行，开启金融服务乡村振兴的新篇章，通过与村支两委开展“党组织联学联建”“村子院落会”等形式，以“乡村网格化”为依托，组建“金融村官”队伍，持续向乡镇金融空白区下沉。

提升网点数量

- 本行全辖 31 家兴福系村镇银行，其中 22 家设在中西部欠发达地区县域，共计 168 个网点覆盖了 16 个原国定贫困县，90% 以上集中在镇、村和社区，集聚了 70% 以上的信贷资源；
- 兴福系村镇银行大力推广兴福驿站，在镇、村社区设立轻型网点近 95 家，服务客户数量超百万。

发放助农贷款

- 截至 2021 年末，兴福村镇银行累计向 8 千多户贫困户发放扶贫贷款超 13 亿元，90% 以上用于支持农业，80% 以上投向小微实体经济发展，涉及危房改造、猪羊圈舍修缮、农业机械、种子农药采购等领域，以实际行动助力助推乡村振兴。

推进整村授信

- 兴福村镇银行不断扩大辐射范围。2021 年整村授信规模达到 131.85 亿，户数达 14.80 万户，较 2021 年年初分别增长 251% 和 223%；用信余额达 16.73 亿，户数达 2.30 万户，较 2021 年年初分别增长 428% 和 379%。

推广线上服务

- 兴福村镇银行积极探索数字化赋能普惠金融，大力发展线上服务，利用手机银行、小程序等渠道实现线上贷款申请、在线合同签约等服务。
- 截至 2021 年，村镇银行整体线上化率已达到 80%，线上服务客户数达 16 万人次；“兴福备用金”“福星贷”等线上产品新增客户 3 万户，用信户数 0.50 万户。



常熟银行海虞支行打造社区普惠金融服务点

常熟市海福新城社区辖内的丽都花园为海虞镇拆迁户小区，周边 2 公里内只有一家银行，老百姓在金融业务办理及生活日用品购买方面存在诸多不便。为了让当地社区百姓能够就近办理业务，常熟银行海虞支行积极打造丽都花园社区普惠金融服务点，为百姓提供支付结算、贷款融资、理财业务、便民缴费、日用品购买等综合性服务功能，减轻百姓奔波之苦。





湖北恩施兴福村镇银行助力当地果农渡过经营危机、扩大生产规模

2020 年 9 月，湖北恩施果农郭先生的葡萄庄园受到疫情影响，导致葡萄销路不好，贷款到期难以偿还。恩施兴福村镇银行的金融村官在走村访户的过程中了解到郭先生的难处，使用本行“延期还本付息”政策对其进行帮助，还将其授信额度增加至 20 万元。得到贷款后，夫妻俩租新地、修大棚、引品种、将葡萄种植面积扩大到 170 亩，预计年营业额突破百万元。

早在 2007 年，常熟银行就在恩施咸丰发起设立首家村镇银行，截至 2021 年末，恩施兴福村镇银行网点实现全州 8 个县市全覆盖，总资产超 100 亿元，累计为超 44 万户存贷款客户提供金融服务。兴福村镇银行开展的整村授信已授信 4.09 万户共计 39.26 亿元，以高质量发展助力当地乡村振兴。



恩施村镇银行工作人员走访果农葡萄庄园

多种产品满足发展需求

为满足乡村不同发展需求，本行结合各村镇风土人情、乡村经济和产业结构，针对村集体、农业经营主体和个人提供不同特色的产品和服务，切实满足三农资金需求，激发乡村活力。2021 年末，本行涉农贷款余额 1151.19 亿元，涉农贷款占各项贷款比达 70.71%。

惠村贷

以各行政村级集体为贷款对象，作为村级集体经济组织备用金，用于支持当地发展需求，包括村庄整治正常开支，支付村级基础设施修缮，常规性支付日常开支等需求。2021 年累计授信近 10 亿元，授信覆盖超 200 个行政村。

苏农贷

苏农贷针对农民合作社、农业企业、农业社会化服务组织等新型农业经营主体发放，用于农业直接及密切相关的产业常规生产经营的短期流动资金贷款业务。2021 年度，本行累计投放贷款 3,510 万元，年末贷款余额 3,060 万元。



湖北恩施兴福村镇银行宣恩支行特色产品——“茶叶贷”

茶叶是宣恩县域的支柱产业之一，产业覆盖范围广，对相关贷款需求较大。宣恩支行组织客户经理分组进村入户、实地走访，通过与茶农、茶企的沟通交流，摸清信贷需求，针对茶叶资金使用周期长、种植回报慢的特点量身定制一款特色信贷产品——“茶叶贷”。该产品具有利率低、放款快、授信长的优势，既帮助茶农、茶企降低融资成本，又减轻茶农的资金周转压力。在近 3 个月时间内累计投放了茶叶产业贷款 230 户，2,598 万元，有力支持了当地特色产业发展。



在近 3 个月时间内累计
投放了茶叶产业贷款

230 户

2,598 万元

有力支持了当地特色
产业发展



恩施兴福村镇银行宣恩支行员工走访当地茶园



优先田园乡村贷，助力乡村生态发展

某绿色生态农业有限公司启动新农村建设相关项目，项目预计总投资 7,330 万元。本行在了解到相关情况时，实地详细了解建设方案，并为企业匹配本行的“特色田园乡村贷”产品。该产品致力于服务打造富有地域特色，体现现代文明的特色田园乡村。本行对项目共授信 4,000 万元，授信期限 8 年。贷款分 7 笔发放，累计贷款金额共 2,950 万元，贷款期限 5 年。

本行贷款发放完成后，企业快速启动工程，并用三年时间顺利完成了整体工程项目建设。通过本项目建设，推动了海虞国家特色小镇全域发展融合，项目建成、成熟运作后，每年能够带来收入约 980 万元，大大促进了当地经济发展，并提供了更多劳动就业机会。



项目建成成熟运作后，
每年能够带来收入约

980 万元



支持小微发展

常熟银行针对小微融资难问题，加大普惠金融服务力度，拓宽融资服务渠道，提升授信规模和效率，培育壮大小微市场主体。

制度与人才建设

为加强小微服务制度引领，本行推出“百万亿”计划，不断健全完善贷款机制，重视小微人才队伍建设，不断提升小微服务质量和力度。



常熟银行小微金融人才队伍

“百万亿”计划

- 本行提出“百万亿”计划，力争 2021 全年开发 100 个专业市场、授信 1 万户、新增 20 亿高息资产。截至 2021 年底，本行在全辖已走访专业市场 181 个，新增授信户数 1.94 万户，授信金额 36.92 亿元，用信余额 24.42 亿元。

健全贷款机制

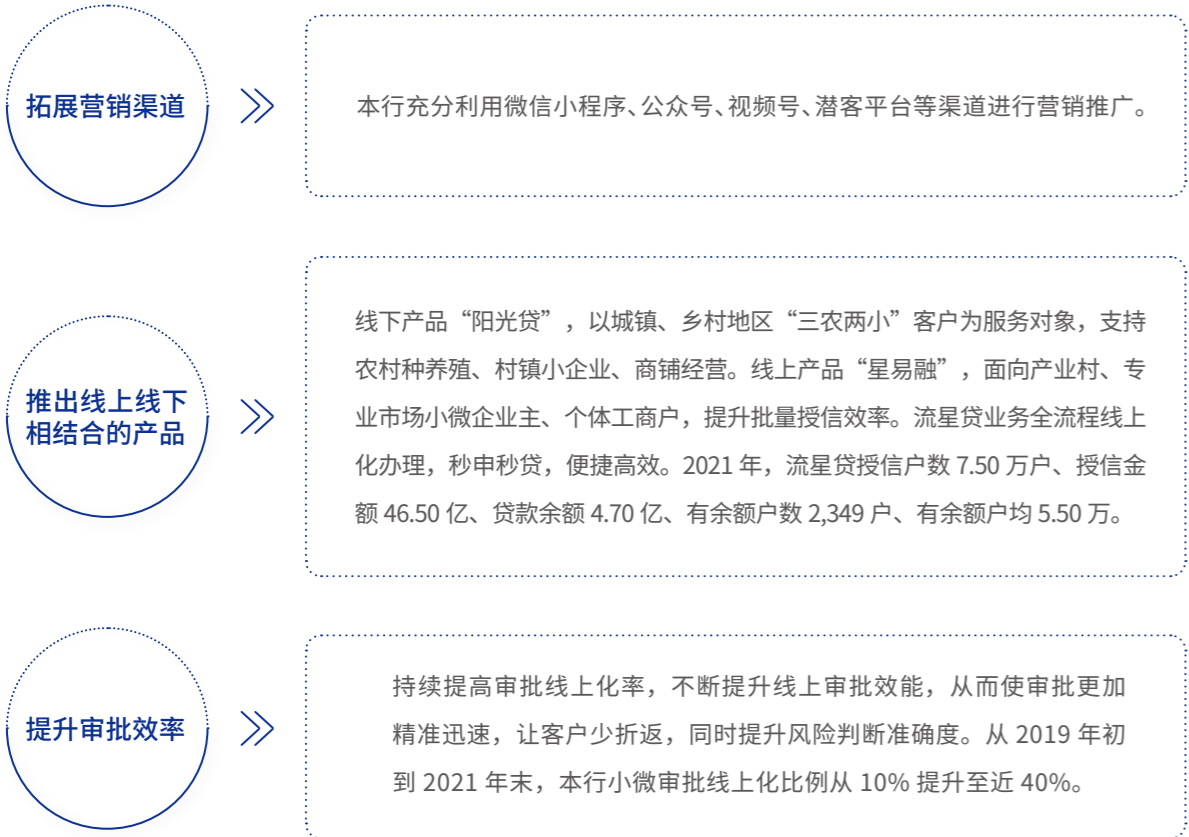
- 本行持续健全贷款机制，增加小微企业首贷户信贷投放。2021 年期间，本行通过续贷专门产品“无还本续贷”，全年累计支持小微企业（含个体工商户、小微企业主）1,342 户，累计发放金额 46.95 亿元。

人才队伍建设

- 本行重视提升小微人才队伍建设，优化人员结构，着力打造以小微业务为主的综合化人才队伍。组建“线上化银行”专业化项目小组，在总部召集具备“业务 + 审批 + 科技”多方面技能的人才，为小微服务提供人才支撑。

创新小微服务模式

本行积极探索、创新小微产品和服务模式，逐步从传统模式向现代化模式转变，推广线上审批、授信产品，不断提升小微服务质量和效率。2021 年，本行小微贷款业务线上审批率为 36%，小微线上贷款总额为 97.21 亿元。



创新边区服务模式

2021 年初，为增点扩面践行普惠金融，常熟银行探索小微业务新模式：在县市接壤、城乡结合的金融供给相对不充分的边远地区设立普惠金融试验区，组建 150 余人的普惠金融团队，打造了一支综合化服务队伍，勇作普惠金融探索的“急先锋”。我们探索服务客户全生命周期，打造了一种市场化、移动化、综合化的服务新模式，坚持以客户为中心，以移动化工具走进寻常百姓，以综合化服务打响常银品牌；回归农村县域、深耕边区，为基层客户提供全方位的金融服务。截至 2021 年末，普惠金融部贷款余额超 50 亿元，户数超 8000 户。

截至 2021 年末，
普惠金融部贷款余额超
50 亿元
户数超
8,000 户



常熟银行助力本地小微外贸企业“走出去”

常熟银行积极支持本地外贸企业“走出去”，为小微外贸企业开设一站式服务，上线“市采通”平台，大幅简化了个体工商户业务办理手续，收结汇速度从原来的 3 个工作日以上缩短至 1 个工作日以内，提升了市场和企业的资金使用效率。

针对小微外贸商户收汇笔数多、单笔金额小的金融需求，常熟银行不断加强服务力度，持续优化业务办理流程，目前已实现市场采购贸易项下对公外汇结算账户当天完成开户，并通过邮箱、电话、微信等多渠道加强与客户的沟通，为客户提供便捷、高效的专属服务。

目前，常熟银行已为常熟服装城辖内 200 多家市场采购贸易客户提供了开户、收汇、结汇等服务。未来，常熟银行将继续赋能小微外贸企业市场采购贸易稳健发展。



本行工作人员走访本地小微外贸企业

深化惠民金融

常熟银行加强与行政部门合作，创新惠民服务新模式，充分发挥渠道广、网点密、服务优等多项优势，开展多个惠民项目，积极践行为群众办实事的服务理念。

创新惠民服务模式

常熟银行创新惠民服务模式，与政府行政部门共建便民服务体系，通过多个惠民项目，把面向公众的人社、医保、行政审批等政务功能“搬进”网点与手机银行，极大便利了公众的业务办理过程。



市民卡

发行常熟市民卡 137 万张，集公交出行、园林旅游、生活支付、金融功能为一体。



医银通

本行与政府部门合作开展“医银通”，在本地 38 家支行开通“基本医疗保险参保和变更登记”“参保人员异地就医备案”等 11 大类 28 项窗口业务。

本行助力常熟市各乡镇、街道及赵市圩港村建设“15 分钟医保服务圈”，实现常熟地区乡镇、街道全覆盖，其中梅李镇“医银通”项目以 99 分顺利通过苏州医保局评比赛验收，在苏州大市范围内位列第一名。



社银通

本行开启的“社银通”服务涵盖一级 10 大类 32 项社保业务。社银通服务网点从 4 家试点到城乡 107 家网点，制发社保卡 7.40 万张，总激活率 75.22%。

创新惠民服务模式

为提升民生服务质量和水平，本行不断创新合作模式、举办惠民活动、推出特色产品、优化尊老服务，切实保障民生，履行社会责任。

“飞燕集市”是本行与商户合作的异业联盟服务模式，由银行网点的合作商户提供日用品，利用本行网点就近服务的优势，为百姓提供特惠商品。飞燕集市开展了如“年货大街”“夜市银行”“银企特卖会”“社区购物节”等一系列创新活动，它们或借力时下热点、或借势节日营销，通过物美价廉的日用商品、特惠支付活动及品牌衍生品，服务百姓民生需求。

“常银生活”APP 作为常熟银行推出的生活服务平台，集生活、消费、金融为一体，围绕民众关注重点出发，整合“医食住行娱”“吃喝玩乐购”等高频生活场景，打造全场景生活体验，为百姓提供智能化、移动化、场景化的综合服务。



“浓农乡品”平台依托“常银生活”APP，以“服务三农、振兴乡村”为目标，秉持“优质、安全、便捷”的服务理念，致力于为广大消费者提供农产品在线交易、基地直供、物流配送等高品质生活服务。2021 年，平台全年交易单数 13.60 万单，累计交易金额 773 万元。



浓农乡品商城



“飞燕集市”现场



“梅燕惠农”，助力农产品销售新模式

“梅燕惠农”服务品牌是常熟银行和梅李镇深化政银合作，践行服务民生的崭新起点。双方共建农产品销售服务平台，推介优质特色农产品。常银生活积极助力“梅燕惠农”平台销售，打通农产品线上销售渠道，创新合作共赢模式，累计销售农特产品 6.24 万元。



累计销售农特产品

6.24 万元

2

探索科技力量 打造贴心服务

目前，互联网时代下的金融科技蓬勃发展，人工智能、大数据、云计算、物联网等信息技术为金融不断注入动力。在这样的时代背景下，常熟银行积极推动金融科技与产品、服务的深度融合，激发全行金融科技创新活力，助力数字化时代下的金融服务升级与信息安全保障，努力打造科技强行。

- 推动科技与业务融合
- 激活科技潜力
- 提升客户体验
- 保障信息安全与用户隐私



推动科技与业务融合

随着金融科技不断突破传统服务模式的束缚，本行利用科技技术加快推动产品与服务线上化，深化服务智能化，构建科技金融服务模式。

推动产品与服务线上化

常熟银行加快推进业务数字化和线上化转型，开发多种线上化平台和产品，让客户少走路，提升服务质量和效率。

2021 年，本行线上回单打印率达到 62%；网银代发率达到 59%；电票签发率达到 90.57%；离柜率达到 75%，相比去年均有所提升，全部达到或超过目标设定值。

本行线上回单打印率达到 网银代发率达到

62% 59%

电票签发率达到 离柜率达到

90.57% 75%



服务线上化

- 对公开户线上化：本行上线对公服务平台，实现对公业务全面线上化。本行利用移动厅堂提升开户效率，2021 年移动厅堂开户交易量达到 196 户；利用云平台进行对公远程视频面签，2021 年完成面签 3,220 户；取消纸质尽调审核表，以纯线上化方式进行开户调研，为客户节省了大量时间。
- 中小微企业服务线上化：为助力中小微企业资金管理效能提升，2021 年，本行对互联网代发业务进行了全面优化升级，推出更多便利企业管理，提升企业运营效率的服务，包括员工查询、项目管理、电子签章、异常处理等功能。2021 年该服务共入驻企业 96 家，服务员工达 3.40 万人。



产品线上化

- 为加快信用类老客户转贷流程，提升客户转贷体验，本行利用大数据风控模型，结合征信数据模型分析，上线星续贷线上产品，2021 年累计授信 1,241 笔，授信 3.03 亿元，用信余额 2.50 亿元。
- 针对村镇银行客户资金需求小、散、杂等特点，本行利用大数据风控技术，成功上线村镇银行首个纯线上信贷产品“兴福备用金”，面向白名单客户，实现授（用）信全流程线上化、自动化。



案例

“常熟银行+” 微信金融工具

为进一步推动线上化服务，本行推出“常熟银行+”，将存款理财、私人银行+、FreeStar 小微金融贷款、助农贷款、生活服务、金融工具等各类金融产品融为一体，借助微信小程序方便快捷的特征，为客户提供轻量化、综合化服务平台。

截至 2021 年末，“常熟银行+” 微信金融工具月访问量达 10 万次，平均用户数约 50 万。

月访问量达

10 万次

平均用户数约

50 万



“常熟银行+” 微信金融界面

推动业务智能化

本行十分重视推进科技技术应用落地，通过充分利用大数据与人工智能，推动系统、服务和部门职能的数字化改造与智能化升级，降低风险，提升效率。

核心系统智能化：本行借鉴同业核心系统设计与先进实践，采取分布式核心架构和国产分布式数据库技术，全面提升核心系统运营性能，新的核心系统在适用性、安全性、高效性和扩展性等方面有更优异的表现，提高了本行产品实现与业务服务能力。

服务智能化：本行在搭建人工智能技术底层平台基础上，积极拓展技术应用场景，上线虚拟人工智能助理服务，OCR 智能识别平台增加房产证、增值税发票等识别功能，智能外呼平台增加小微营销等多种场景。同时，我们成功打造智慧化物业平台，为客户提供全天候“小区停车、预约维修、物业缴费”线上服务窗口以及家电清洗、洗衣洗鞋、管道疏通、代验车等民生服务。

部门职能智能化：本行利用人工智能优化部门职能，降低业务风险。我们采用人脸识别、OCR 技术等降低授权人员主观造成的授权风险，新增代理人场景，丰富授权判断模型，安全高效的技术使得本行 2021 年平均智能授权率达 57%，高频解锁交易超 90%。截至 2021 年，本行自主开发的人工智能技术已为 11 个业务部门、34 个业务场景提供智能化服务。

推动产品适老化

本行高度重视全客群用户体验，初步完成手机银行 APP 适老化升级改造，推出“便利金融版”手机银行，可与“标准金融版”APP 一键切换，便于老年客户和视觉障碍客户使用，具体优化功能一是首页更简洁，全面删去首页上臃肿低频交易，集中展示高频交易；二是阅读更便捷，采用大号字体展示信息，更容易阅读并操作；三是操作更智能，增加辅助语音检索功能，通过讲话即可快速定位客户需求服务菜单，减少老年客户输入障碍。

助力企业转型升级

2021 年 1 月 4 日，苏州市发布《苏州市推进数字经济和数字化发展三年行动计划（2021-2023）》。本行积极响应苏州市号召，推动三年计划落实，加大智能化改造和数字化转型企业的支持力度，推动传统企业转型升级。

为此，本行推出企业“智能制造”信贷产品——“常智贷”，专项用于企业智能化改造和数字化转型产生的融资需求。

“常智贷”三步行动方案



客户宣传

- 本行实地走访企业及其车间，结合官网、微信公众号，组成线上线下宣传矩阵，加深全辖客户对政策和产品的理解。同时，开放本行所有网点受理符合条件的融资需求，并且保证 956020 客服电话全天候解答客户相关疑问。



客户摸排

- 本行充分发挥网点人多面广的优势，联动本地 38 家分支机构、150 名客户经理，主动摸排需求企业 83 家，覆盖设备技改项目、生产线智能化改造项目、印染高质量发展项目等，提供针对性的金融服务指导，涉及企业总投资金额 45.40 亿元。
- 本行对接常熟市工信局，对 100 家需求客户清单进行摸排，对接意向客户 16 户，涉及企业总投资金额 10.80 亿元。



授信落实

- 本行随即对有需求的客户进行授信。2021 年末，本行“常智贷”授信金额 44,511.50 万元、用信金额 18,488.34 万元，累计投放 141 笔，支持企业 48 户，放款笔数常熟地区排名第一，苏州大市排名第一。



常熟银行帮助当地某涤纶公司解决转型中的资金需求问题

某涤纶有限公司为当地龙头企业，与常熟银行合作多年，随着企业绿色环保型项目的逐步推进，面临较大的资金压力。本行得知企业情况后，匹配企业实际情况，逐步增加授信，“常智贷”授信 2,007 万元，解决了企业资金问题。

“常智贷”授信

2,007 万元



常熟银行员工走访当地某涤纶公司

激活科技潜力

当前，技术驱动金融创新已成为金融机构共识，为进一步激发科技创新潜力，本行制定《常熟农商银行金融科技发展规划（2019-2022 年）》，并设定发展目标，到 2022 年，本行将全面建成金融科技研发与应用体系，增强行内外客户对数字化、网络化、智能化金融产品和服务的满意度。

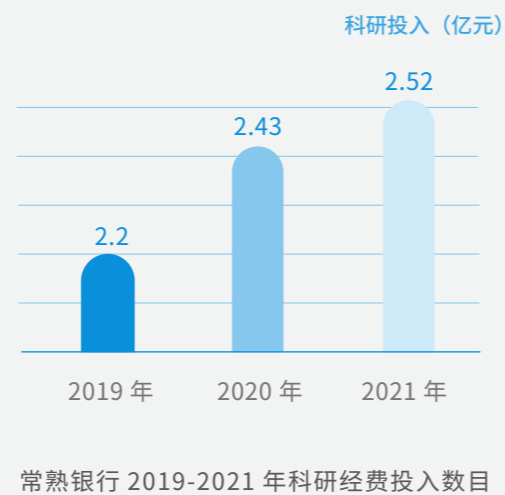
提升科研实力

为实现本行制定的科技发展目标，我们加强金融科技顶层设计和战略规划，加快本行金融科技改革，不断提升科研投入，加大吸引、聚集和激励科技人才力度，完善科技人才培养体系，提升金融科技核心竞争力。2021 年，本行科研人员总数为 261 人。

提升科技人才招聘质效，构建尖端智慧、成熟人才、后备力量均衡发展的科技人才体系。

健全完善差异化科技人才绩效激励机制，建立科技人员非职务晋升序列和相应的关键评级考核指标，健全市场化技术人员薪酬体系。

加大科技人才培养力度，打造金融科技复合型人才，培养深刻理解科技核心和金融需求，具备金融风险意识和互联网思维的科技人才。



常熟银行苏州研发中心

为进一步激发科技创新潜力，聚集科技人才，本行将金融科技总部研发团队搬迁至苏州工业园区 2.5 产业园，专门设立苏州研发中心，专司科技研发创新工作，同时充分运用苏州金融科技人才高地优势，积极招聘人工智能、开放银行、区块链等方面新技术市场人才，加速推进常熟银行科技能力升级迭代。苏州研发中心办公面积达一万平方米，保障科研人员有足够的空间从事科技创新和研发工作。



苏州研发中心

加强知识产权保护

为加强本行知识产权保护与管理，提升员工的知识产权保护意识，本行发布了《江苏常熟农商银行股份有限公司信息科技知识产权管理办法》，鼓励自主创新的同时，对计算机软件著作权、禁止使用盗版软件、员工使用知识产权等方面做出详细规定，以加强知识产权的保护。

截至 2021 年，本行已获得印章刊系统、大数据风控、OCR 识别、知识图谱等 4 款系统相关技术国家发明专利，以及对公手机银行、账户管理系统等 30 款产品软件著作权。



常熟银行技术发明专利及软件著作权重要成果 (部分)

提升客户体验

本行始终将客户权益放在首位，努力提升客户服务质量。近年来，本行不断利用科技手段创新服务方式，为客户提供更加贴心、便捷的服务。

打造贴心服务

为打造贴心服务，进一步提升客户体验，本行制定《厅堂管理手册》《厅堂服务手册》，为特殊人群定制服务流程和要求，对厅堂服务人员做出规范引导，改造、完善厅堂设备。另外，本行积极举办各类活动，丰富百姓生活。

完善厅堂设备：设置母婴室、残疾人通道，高柜开设爱心窗口，丰富便民区便民物品和设备，如急救药箱、毛毯、轮椅、宝宝椅、拄杖、安心服务卡、盲文卡、不同度数的老花镜等，以及使用滴语 APP 等方式，为特殊人群提供安心、舒心和便捷的服务。



儿童阅读区

依托常银生活打造积分兑换闭环：通过本地企业、商家、农户的入驻，实现本行业务、活动积分在本行客户内的自体循环，提升客户服务能力。

运用常银生活 APP 开展各类直播活动：参加“人间烟火·虞你同行”--“五五购物节”常熟主会场活动，承办省联社“警惕洗钱陷阱”金融知识直播活动，联合常熟市第一人民医院开展系列健康科普直播活动，助力徐市羊汤节开展专场直播。



“五五购物节”常熟主会场活动



健康科普直播活动

开展“服务提升年”活动：开展各分支机构自评估工作，同时对 30 家网点开展整改工作；提升全行厅堂管理质量，打造“适老网点”“党政民商”及“劳动者驿站”特色网点；树立榜样，加强宣传，以榜样力量带动全员服务素质提升，同时开展服务分享会，针对优秀服务经验和案例在全行进行交流学习。



案例

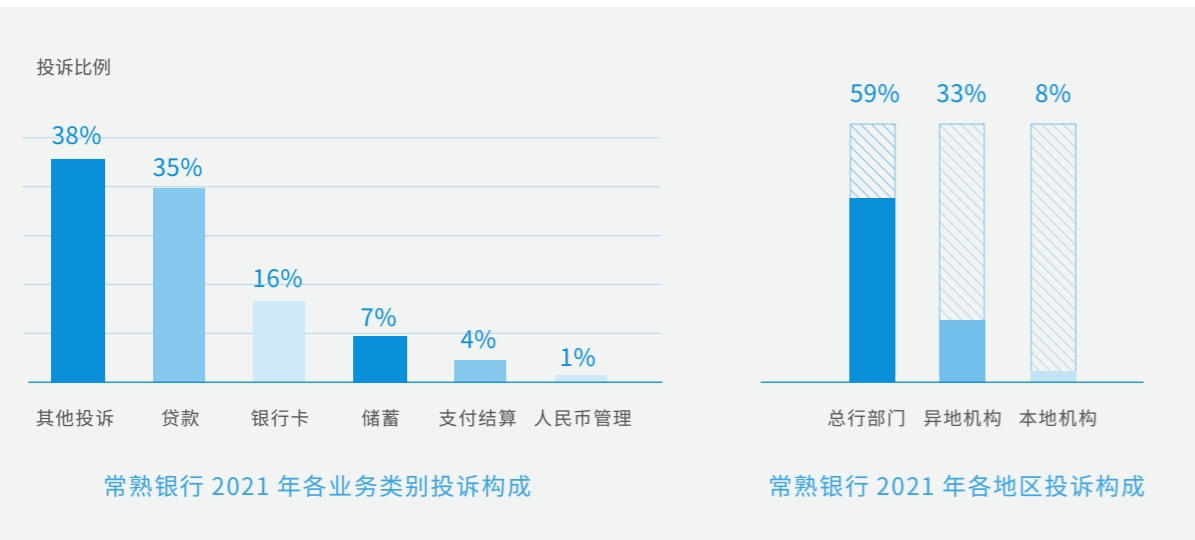
常熟银行积极提升网点适老化服务

常熟银行积极弘扬尊老爱老美德，在全行选取董浜支行和梅李支行两家机构作为打造适老化的标杆网点，通过为期 2 个月的适老化硬件设施改造、适老物品完善、老年人专属服务队伍的建立以及适老化服务流程完善等一系列措施，在最终评比中两家支行均获得“优质文明服务适老网点”称号，为下阶段适老化服务推广提供了经验借鉴。



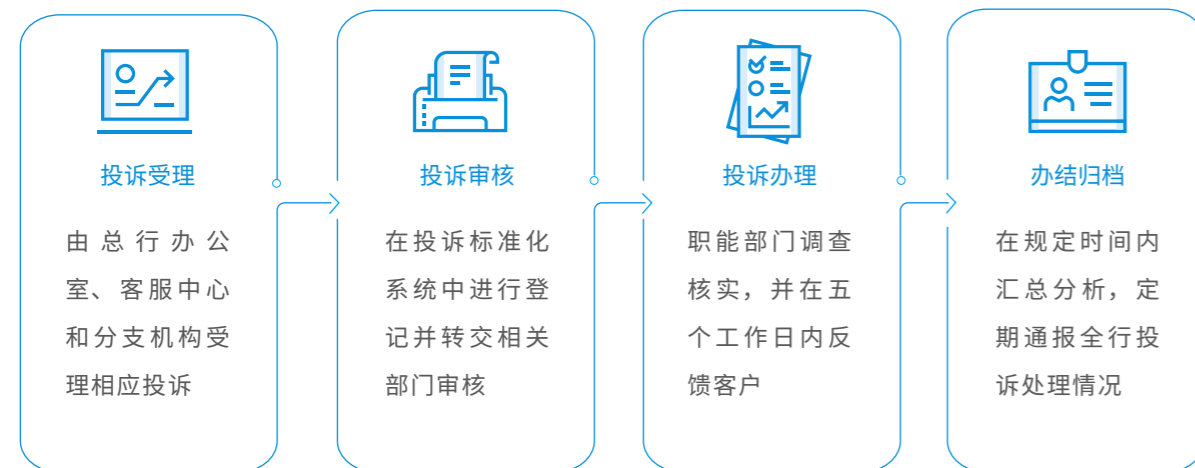
优化投诉管理

我们耐心倾听客户反馈意见，坚持从源头上解决投诉问题。2021 年本行共收到 165 笔投诉，处理率为 100%，远程银行人工服务量为 53.81 万人次，客服中心电话进线量为 73.66 万通，致电客户综合满意度为 99.18%。为规范本行投诉处理流程，提升服务质量和客户满意度，本行持续完善《江苏常熟农村商业银行股份有限公司投诉处理管理办法》，规范投诉处理职责、流程和管理要求，提升投诉管理质效。



本行重视畅通投诉渠道，为更好地收集客户建议或意见，提高服务水平，本行在保持客服热线 24 小时畅通，接受客户咨询的同时，在各营业网点公示收费标准及投诉监督电话等信息，并在各营业大厅放置投诉意见簿，保证客户可以通过多种渠道与本行进行沟通交流，反馈意见和建议。

常熟银行投诉处理流程



保障信息安全与用户隐私

本行持续加强网络信息安全与用户隐私保护，不断完善各项管理制度和管理体系，提升员工风险防范意识，为全行金融安全提供坚实保障。

推动信息安全管理

为加强数据安全和隐私保护，本行制定并完善《江苏常熟农村商业银行股份有限公司生产数据管理规定》，成立科技生产和信息安全管理委员会，建立和落实网络安全责任制，组建网络安全工作领导小组。本行还建立三级文档管理体系，持续完善信息科技风险管理文档体系和信息安全管理体系；利用技术防护，对数据脱敏、数据备份、数据保存、数据访问和使用控制进行全生命周期安全管理。

本行不断提升员工网络信息安全意识，推动全行网络信息安全培训常态化。本行全员积极参与网络安全培训，2021 年全行组织员工网络安全培训 95 次，覆盖员工 4300 人次。组织员工网络安全知识竞答 4 场，共 5,000 余人次参与。

- 为进一步加强本行信息安全保护，我们针对新员工开展网络信息安全意识培训，培训分为“何为信息安全意识”“工作中的安全规范”“防范措施”三大板块，告知员工如何防范信息泄露、识别钓鱼邮件、各种硬件和软件安全要求等，并针对具体案例进行讨论交流。

2021 年 5 月

2021 年 7 月

2021 年 12 月

- 本行开展覆盖全员的网络安全意识宣贯活动，主要内容包含网络安全监管背景、安全责任落实、安全保障措施以及总行部门和分支机构工作部署，提高全员网络安全意识。
- 本行开展科技条线新员工网络安全与合规教育培训，讲解本行网络信息安全及合规条例。
- 本行进一步开展网络安全意识培训，针对网络安全现状及网络安全相关的法律法规，全面加强科技部全体员工对于网络安全意义的重要性警示。

用户隐私保护

本行重视客户隐私保护，制定并完善《江苏常熟农村商业银行股份有限公司个人金融信息安全管理办法》和《江苏常熟农村商业银行股份有限公司隐私政策》。

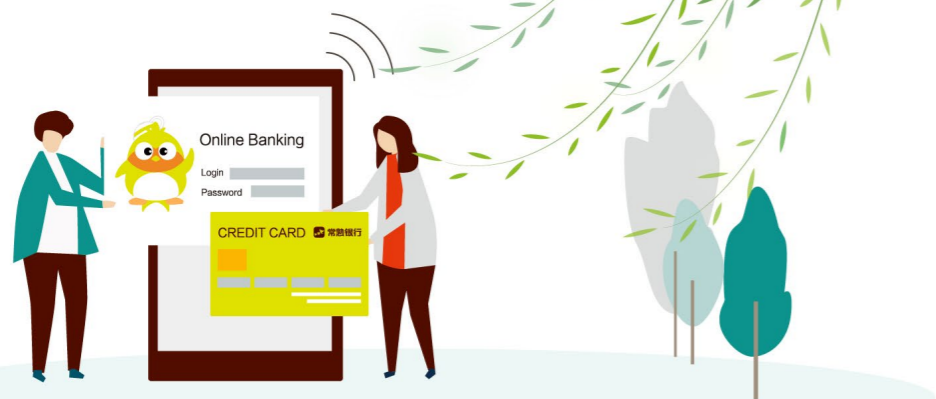
本行在常熟银行手机银行、企业手机银行、常银生活、网银等多个渠道规范用户知情同意，告知用户个人信息搜集、使用的方法和细则，对客户隐私信息进行合法合理使用，使客户信息在安全可控的环境下进行传输。

3

应对气候变化 构建绿色银行

作为推动绿色金融发展的主力军，本行积极进行战略升级，创新发展绿色金融业务，优化绿色投资环境，为绿色经济的发展提供强有力的金融支持。同时，本行主动进行运营改革，推行绿色办公，构建绿色银行。

- 发展绿色金融
- 坚持绿色运营



发展绿色金融

本行利用自身金融优势、信用优势及信息产品优势，主动履行社会责任，做好向节能、减排、城市基础设施项目提供贷款支持，促进绿色生产和消费，着力实现良好的社会和经济效益。

本行制定《江苏常熟农村商业银行股份有限公司绿色金融发展战略（2020-2025 年）》，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各项经营管理活动中，切实支持绿色金融业务发展。

2021 年，本行建立绿色金融部和绿色低碳转型金融服务中心，遵循全覆盖原则、制衡性原则、审慎性原则、相匹配原则来进行内部控制，落实监管部门《服务新发展格局“四保障六提升”行动意见》《银行业金融机构绿色金融评价方案》《关于苏州市绿色低碳金融改革创新工作的意见》及本行的《江苏常熟农村商业银行股份有限公司绿色金融发展战略》，为本行绿色金融的发展提供基础支持。

本行通过设立“绿色通道”快速审批机制、强化信息系统建设、优化客户评级系统、提高信贷投放标准等方式来提升本行发展绿色金融的组织能力，为促进绿色经济的发展提供有力保障。



绿色金融产品

本行积极调研，创新绿色产品，丰富绿色金融“产品库”，加大绿色、低碳、循环经济有关的绿色金融产品和服务创新机制建设，加强针对“三农”、小微企业的绿色信贷产品创新，适时开发、出台一系列标准化贷款融资模式和低碳金融产品。本年度，本行绿色金融取得显著绩效，绿色信贷总金额达 15.60 亿元，支持企业 34 户，贷款增速 23%，取得显著绩效。



	贷款类型	贷款用途
排污贷	持有有偿取得并以排污许可证形式确认排污权的借款人向本行申请用于其正常生产经营的人民币流动资金贷款	主要用于企业节能环保改造和日常生产及经营活动所产生的资金需求
苏碳融	本行向江苏省央行资金重点支持绿色企业名录库内的涉农、小微和民营企业发放的流动资金贷款	主要用于企业节能减碳项目资金需求，或者节能减碳企业日常经营活动所产生的资金需求
环保贷	本行向借款人发放的，由江苏省财政厅、省生态环境厅和江苏省农村信用社联合社三方共同设立的一款金融产品，通过设立生态环保项目贷款风险补偿资金池，为江苏省内企业开展的污染防治、生态保护修复、环保基础设施建设及环保产业发展等项目进行贷款增信和风险补偿的贷款业务	可用于节能节水项目、生态保护修复项目、资源循环利用项目、污染防治项目、可再生能源及清洁能源项目、节能环保服务项目、其他经省评估中心审核通过的环保项目



特色田园乡村贷助力绿色生态农业发展

某绿色生态农业有限公司是苏州市特色田园乡村建设第二批试点村庄名单内企业，为打造特色田园新农村而成立。公司成立后，快速启动新农村绿色建设相关项目，预计总投资 7330 万元，但由于项目属于建设期，尚未开始生产经营，企业资金缺口较大。

本行在了解到相关情况后，主动上门会同当地村镇以及企业，实地详细了解了建设方案，讨论了项目可行性和为当地带来的经济发展机会，最终决定为企业匹配本行的“特色田园乡村贷”产品，项目共授信 6,350 万元，授信期限 67 个月。

本行贷款发放完成后，企业快速启动工程，并用三年时间顺利完成了整体工程项目建设。此项目的建设推动了特色小镇全域发展融合，带动区域多个乡村联动发展，成为区域乡村联动发展的典型样板。项目建成并成熟运作后，每年能够带来收入约 980 万元，促进了当地经济发展，提供了更多劳动就业机会，顺利帮助企业与当地农村实现文化建设与增产增收的目标。



“特色田园乡村贷”助力打造特色田园新农村

绿色债券

本行积极践行国家可持续发展战略，将绿色债券作为支持绿色产业融资的新型金融工具，助力绿色经济发展。



本行投资苏州苏高新集团有限公司 2021 年度第一期绿色中期票据（碳中和债），金额 3,000 万元，助力江苏省首笔碳中和债落地和苏州绿色金融发展。



本行投放扬州易盛德产业发展有限公司 2021 年非公开发行绿色公司债券，金额 5,000 万元，期限 3 年，资金用于扬州市生态科技新城生态水环境综合治理工程项目。



坚持绿色运营

本行持续加强自身环境建设，做到精准调控室温、科学用电脑、科学用水、及时断电，同时创新建设零碳网点、推行无纸化办公，节约资源和碳排放。本报告年度，本行主要使用了汽油、天然气、电力、水资源、纸张等资源；产生的废弃物主要为生活、办公垃圾，交由市政处理。对需要报废处理的设备，本行交由具有电子废弃物处置资质且在政府环保局网站备案的公司，以保证电子废弃物无害化处理，对环境的影响降到最低。

	数据	指标单位
全行自有车辆汽油消耗量	608,831.90	升
全行天然气消耗量	123,752	立方米
外购电力消耗总量	31,104,679	千瓦时
总用水量	174,663	吨
电子账单节约用纸张书	2.4	吨
年度温室气体排放总量 (范围一 + 范围二)	19,758.01	吨二氧化碳当量
年度综合能源消耗总量	4,641.31	吨标煤

零碳网点试点建设

本行开展设施改造降能耗，实施大楼空调系统改造、数据机房基础设施改造、照明系统节能改造、新风机控系统节能改造等项目，实现更加精准的大楼空调机组自控，减少碳排放。

本行试点建设“零碳网点”，首个太阳能发电项目工程在福山肖桥分理处安装完成并投入使用，供分理处日常运营使用，预计年发电 2.50 万千瓦时，可带动减少碳排放量 6.80 吨 / 年。

无纸化办公

本行大力推动服务与管理线上化，推动任何时间和地点的无纸化运营，实现绿色低碳、共享化办公模式。

	实现方式	节约效果
柜面无纸化	进行柜面交易无纸化改造。	本年度实现 26 个交易无纸化改造，累计达 306 个交易实现无纸化；截至 2021 年末，柜面无纸化业务量占业务量 78% 以上，节约了约 4.31 万本通用凭证。
档案无纸化	电子档案系统通过系统数据与影像存储相分离，减少系统服务器承载压力的方式，实现各类档案影像数据统一、规范、高效管理。	截至 2021 年末，全年累计存储按揭贷款每期还款清单、贷款结息扣款成功清单、凭证使用清单、开销户清单等清单数据约 110 万份。
回单线上化	扩展企业回单的打印渠道，线上渠道支持网银、网页版回单打印。	本年度线上回单打印率 61%，较去年提升了 20% 截至 2021 年末共打印回单 818.12 万笔回单，其中网银与网页端打印回单合计 498.43 万笔，较去年提升了 102%。
对账线上化	扩宽对账渠道，支持微信对账、网页对账、网银对账，多渠道支撑对账线上化，减少纸质账单的打印。	截至 2021 年末，共发出电子账单 469,088 份，节省 46.90 万份的信封、内页用纸。
调研线上化	将对公开户尽调审核部线上化，客户经理在移动端登记调研信息，支持现场拍照，生成影像资料自动传送至账户档案。	自 2021 年末完全替代纸质档案以来，共节省 2,064 张纸。

4

营造飞燕文化 传承责任担当

本行将自身发展与社会责任感相结合，维护员工与社区居民的利益，促进地区发展，持续深化企业社会责任实践，不断为社会创造更大的价值。

- 关爱员工
- 普及金融知识
- 社会公益



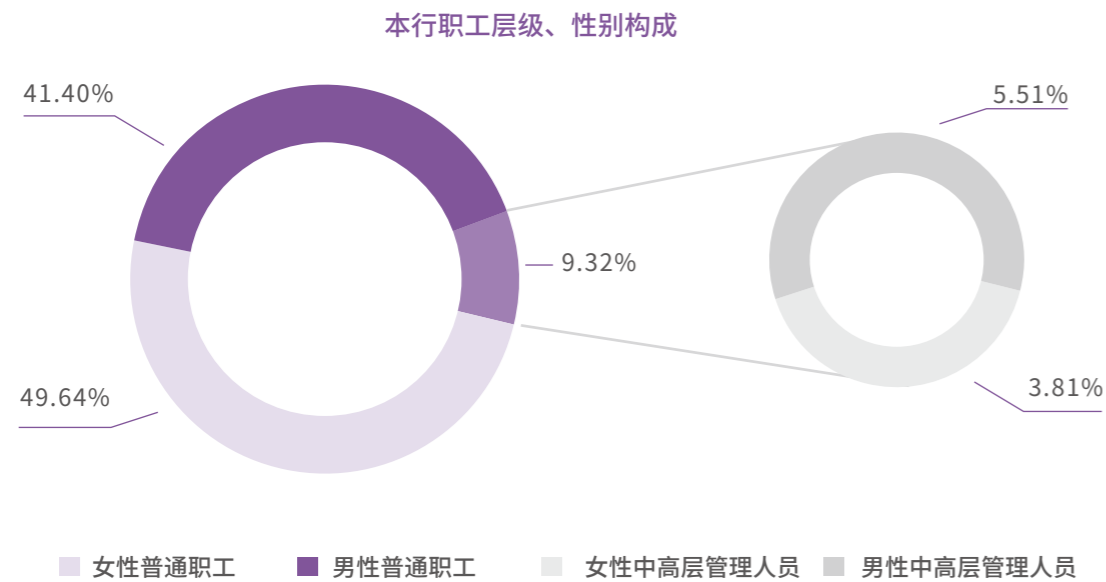
关爱员工

本行奉行“海纳百川 员工第一”的人才理念，依法保障员工权益，成就人才发展，关心员工的工作与生活，彰显员工价值。

保障员工权益

本行严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》的相关规定，明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件的内容，禁止使用童工，禁止性别歧视，男女同权同酬，防止以任何形式强迫或强制员工劳动，保障员工的合法权益。

本报告年度全行在职员工共 6,849 人，新入职员工 694 人，占比约 10.13%；中高层管理人员 638 人，占比约 9.32%；本行男女比为 1:1.15，中高层管理人员男女比为 1.44:1。



本行严格遵守《中华人民共和国工会法》的要求，建立了健全的工会组织，推进本行民主管理与民主监督。同时，本行建立了职工代表大会制度，定期召开职工代表大会，为员工提供有效途径参与公司的经营管理和重大决策，研究审议涉及员工切身利益的重大事项，加强员工沟通。此外，我们还通过全行职工代表大会选举产生职工代表监事，促进完善公司治理。

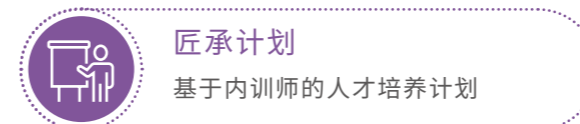
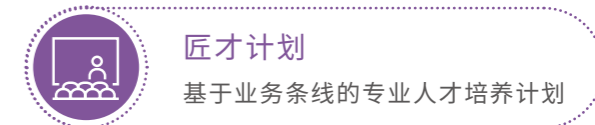
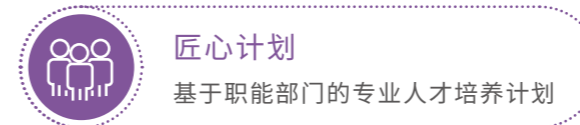
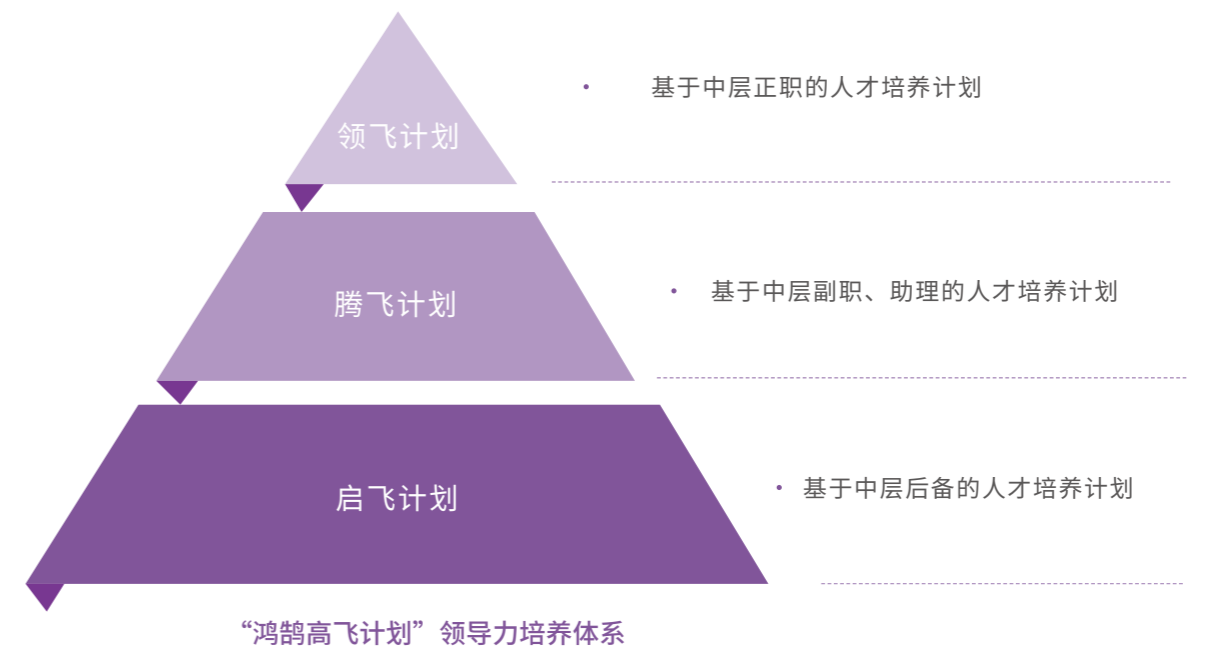
本报告年度召开了第六届职工（工会会员）代表大会，审议了 2021 年职工监事履职报告，表决通过《关于修订企业年金方案的提案》《关于修订员工薪酬管理办法的提案》《关于修订员工违规行为记分管理办法的提案》等七项议案，维护员工的合法权益和切身利益。

成就员工发展

本行高度重视人才价值，深入贯彻“人才兴行”的战略目标，建立健全多渠道成长激励机制，搭建全面且强大的人才发展体系，完善管理和专业双通道晋升机制，推动人才队伍建设。

员工培训

本行开展多种形式的员工培训项目，打造“鸿鹄高飞计划”领导力培养体系和“鲲鹏展翅计划”专业力培养体系，双维度推动人才队伍建设。同时，本行线上线下齐发力，营造浓厚学习氛围。截止目前，共举办各类培训共 633 期，培训 146,683 人次。全行人均学时达到 66 学时，超额完成全年人均 30 学时目标。同时，本行开展了“学习型团队”评选活动，依托“小燕学堂”APP，铺开学习地图、营造学习氛围、激发学习热情，赋能个人成长与业务拓展走向更广阔的发展空间。



“鲲鹏展翅计划”专业力培养体系



“新燕计划” 培训项目

本行为新入职员工量身定制为期 1 年的“新燕计划”培养项目。该计划实行“课内课外”“讲授+分享+实践+通关”组合式培训模式，项目期间开展全程跟踪模式，实现双向反馈沉浸式培养，促进同学们实现“校园人”到“银行人”的角色转变，为同学们的未来发展打下坚实的基础。报告年度“新燕计划”培训项目共开展 3 期，培训 178 人。

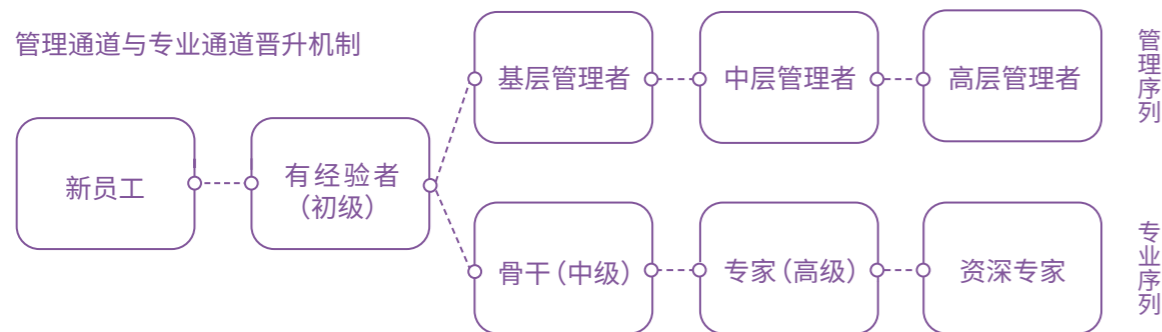


新员工入职培训

员工晋升

本行实施管理序列和专业序列双通道晋升机制，辅之以一系列的培养体系，挖掘和培养骨干人才，不断推动人才队伍建设。

管理通道与专业通道晋升机制



管理序列：优化干部队伍和全行职级体系，调整各项职级标准，完善各岗位晋升区间及晋升规则，制定员工积分规则；持续推进“启飞计划”，开展第三季启飞人员盘点，快速挖掘 32 周岁以下优秀员工培养，激活年轻后备干部力量。

专业序列：专业人才序列队伍建设方面，常态化施行“匠才计划”，截至目前更新了 374 名不同层级、条线、岗位的基层骨干后备人才，充分加快了本行专业队伍人才建设脚步。

关怀员工生活

2021 年度，本行以深化“幸福银行”为重点，持续关注员工的健康与福利，提升员工幸福感。

本行把员工的健康放在首位，每年定期组织全行员工进行健康体检，体检率达 100%。同时，本行额外为员工购买补充医疗保险和人身意外险，进一步保障员工的身体健康。对于女性员工，本行增加妇科、乳腺检查等多项体检项目，向怀孕女性员工提供免费防辐射衣服租借，开设免费瑜伽课程等女性员工关怀项目，开展心理咨询服务，促进女性员工身心健康。

疫情期间，本行落实疫情防控工作措施，累计配发口罩 168 万只、测温计 500 个、75% 酒精消毒液 2,300 瓶、免洗消毒洗手液 1,200 瓶等防疫物资，食堂用餐时采用独立餐桌，避免人员密集，营业网点客户等候区做好通风分散、消毒、人数限流引导、内部安全防护工作，建立疫情防控报告制度，有效保障员工健康。



酒精消毒液等防疫物资



口罩等防疫物资

本行重视营造健康、舒适的工作环境，为员工提供餐厅、咖啡吧、面包房等便利服务设施，定期现场检查工作场所安保及消防安全。根据工作需要，本行免费为员工清洗工作服和发放通讯补贴，按本行员工车贴管理办法发放车辆补贴。此外，为备战夏日高温和冬日严寒，本行向全体员工发放冷饮高温费和夏冬令用品。



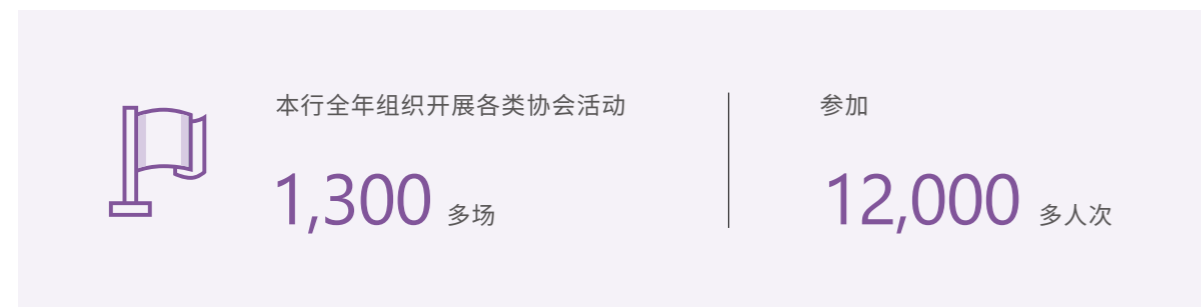
咖啡吧



员工食堂

本行依据规定，为员工子女提供九年义务教育前期学费补充，报销员工子女医药费少儿医疗保险费，关怀员工家庭。本行在参加基本养老保险的基础上，建立了企业年金计划，保障本行员工退休后的待遇水平。

本行注重员工的工作与生活平衡，丰富员工业余生活，职工代表大会带领各协会成立体育部、才艺部、生活服务部、知识技能部，定期组织开展活动。本行全年组织开展各类协会活动 1,300 多场，12,000 多人次参加。推出图书漂流、联谊跑、心理学专业测评等活动，举办“飞燕杯”常银攒蛋比赛，开设健身操、特色普拉提、器械抗阻等课程，开展农耕实践及知识科普活动，推出户外瑜伽、空中瑜伽、亲子瑜伽等课程，丰富员工生活。



普及金融知识

本行丰富员工培训形式，提升员工消保知识与能力，组织开展“非法集资预防策略”等 11 门消保课程学习，全员参训人次超 1.2 万人次；通过学习积分评比，引导员工主动参与“反微信群诈骗”等普及金融知识课程，参训超 2.1 万人次；发布“个人信息安全保护”等监管案例及风险提示 98 期；开展“我有一招”微案例自创课程大赛，特邀公安防骗反诈专家举办现场培训，开展“明规矩、存敬畏、守底线”合规主题活动，持续强化全员遵纪守法意识，筑牢合规教育防线。

本行长期开展形式多样的公众宣教活动，打造线上、线下宣教品牌，组织各机构开展“3.15”金融消费者权益日、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”等消保专题宣传活动 700 余场，投放宣传折页超 6.9 万份，受众人群超 21 万人次；通过微信公众号、微银行、官网等线上渠道发布宣传推文，开展有奖竞猜、知识竞答等活动；在普惠金融服务点、网点厅堂通过展架、橱窗、流媒体、LED 跑马屏等投放消保公益宣传信息；坚持常态化开展公益宣教活动，先后荣获“苏州市青少年金融启蒙学院”活动热心公益奖、金融知识宣传先进集体等多项奖项或表彰，展示了本行保护消费者权益，履职社会责任的良好形象。



社会公益

本行始终将履行企业公民的社会责任融入发展之中，密切关注所在社区和弱势群体的实际需要，积极投身于社会公益事业。本行持续开展捐资助学、助医帮困等公益慈善活动，2021 年为贫困大学生捐赠 110.08 万元，捐赠设施总价值 130.87 万元，助力农特产品销售 396.70 万元。

2021 年为贫困大学生捐赠

110.08 万元

捐赠设施总价值

130.87 万元

助力农特产品销售

396.70 万元

慈善基金会

本行于 2012 年 9 月发起设立常熟市慈善总会农商银行分会，并于 2016 年 10 月从常熟市慈善基金会分设，成立常熟农商银行慈善基金会。基金会由五名理事组成理事会，设监事一名，专职秘书长一名。本报告年度内，慈善基金会严格遵守《中华人民共和国慈善法》要求规范运作，依据《常熟农商银行慈善基金会章程》所赋予的职责和慈善基金会年度工作，积极传播慈善理念，科学规划救助项目。至 2021 年末，基金会累计捐赠的财物已近 2,000 万元人民币。

捐资助学

“飞燕助学”项目：

本行自 2019 年起组织开展了“飞燕助学计划”金融精准扶贫助学项目，2021 年度完成了对常熟本地 95 名贫困大学生的助学帮扶，累计支持大学生 279 人次，累计捐助金额为 223 万元。

“走出大山研学活动”：

本行慈善基金会出资 8.41 万元支持甘肃省平凉市灵台中学 22 名师生走出大山，到经济发达地区的沿海城市开展研学活动。研学团队先后参观学习了现代农业基地、现代化工业企业、江苏省常熟中学、常熟银行总部、沙家浜红色教育基地、上海等。



走出大山研学活动

“造血型”捐资助学项目：

本行出资 49.42 万元捐建云南省楚雄彝族自治州元谋县姜驿中学 100KW 分布式发电系统项目。基金会与元谋兴福村镇银行对接，经过实地考察，为了根本性解决学校电力、取暖、环境改善等情况，基金会首次采用“造血式”捐建模式，为姜驿中学捐建太阳能发电系统，除了学校自用电力之外，多余的电力上网，学校由此每年可增加收入三万元，该项目设计年限 25 年。省下原先须支付的电费及每年增加的收入，可用于添置教学设备、改善学校环境等。

常年助学项目:

本行慈善基金会常年支持本地学校贫困生, 根据年初确定的慈善计划, 慈善基金会共向常熟理工大学的 30 名贫困学生资助助学金 6 万元; 持续支持“粒金少年宫”开展活动, 加大对学生品德教育的支持力度, 出资 3.95 万元用于常熟市阳光学校道德银行积分兑换。



“粒金少年宫”

捐赠教学设施, 改善教学环境:

本行慈善基金会会同江川兴福村镇银行, 向云南省玉溪市江川区安化彝族乡中心小学捐助 11 组条柜和转角书柜、台式电脑 10 台、试卷印刷机 1 台、复印机 1 台, 改善教学设施。捐助资金 91,820 元。同时, 本行慈善基金会会同恩施兴福村镇银行, 向恩施市白杨坪镇鹿子渡村小学捐赠 80 套课桌椅、12 张床及 1 套校园广播系统, 捐资金 43,480 元。

助学储备项目:

本行基金会实地考察了湖北宜昌市秭归县特殊教育学校, 计划出资 20 万元, 购买康复器材, 在学校设立冠名康复室。与宜昌地区当阳、长阳、夷陵及恩施州等地兴福村镇银行对接, 储备当地助学项目。

助医帮困:

本行慈善基金会加入江苏省政府对口援建青海省的“心佑工程青海行”的公益医疗项目。本项目由南京医科大学附属第二医院负责实施, 资助当地先天性心脏病患儿手术康复治疗。基金会实地考察了项目所在地青海省海南藏族自治州人民医院, 参与座谈、专家筛查、治疗方案确定等活动, 先期捐款 5 万元用于当地患儿的手术治疗, 并出资 10 万元为青海省海南藏族自治州人民医院医护人员采购物资。十四五期间, 基金会计划每年捐款 10 万元治疗费用参与“心佑工程青海行”项目。



“心佑工程”支持患儿治疗



“心佑工程”支持患儿治疗

政银共助:

根据市政府、辛庄镇政府与本行签订的帮扶会议纪要, 由本行基金会与辛庄镇慈善会签订了《捐赠协议书》, 捐款人民币 30 万元, 用于常熟市辛庄镇潭荡村村民委员会文化教育宣传栏、休息长廊、休闲锻炼器材、室外百姓舞台、停车场路面及配套绿化等村级公益基础设施改造。

根据市人大与本行协商帮扶项目要求, 基金会捐助资金 25 万元, 援建贵州省六盘水市盘州市新民镇中心校下属嘿舍小学围墙、厕所、化粪池、校门等工程建设, 改善了学校的校园环境。



嘿舍小学建设后教学楼及操场

志愿服务

本行持续加强志愿者队伍建设，相继发布《志愿者协会组织管理制度》《志愿者协会活动管理制度》《志愿者协会物资领用管理制度》等多项制度文件，进一步规范了协会的正常运营管理。常熟银行志愿者协会注册总人数达 1,657 人，2021 年度累计发起 400 多项志愿公益活动，组织 2,000 人次参与，总服务时长超 16,000 小时。

在常熟地区，志愿者协会依托遍布全常熟各社区、乡镇的 109 家网点和 174 个普惠金融服务点，打造“五分钟”志愿服务网。2021 年疫情防控关键时期，协同“兴村特岗·飞燕专员”挂职干部积极配合各镇村（社区）的疫情防控工作，累计走访居民超 5 万户，预登记人数超过 6 万余人，人均志愿时长超 16 小时。另外，志愿者协会与常熟银行慈善基金会合作，为受捐助的学生提供各类志愿服务活动，引导学生积极回馈社会，累计服务 279 人次。同时，志愿者协会还通过在苏州、无锡、南通、镇江、盐城、扬州、泰州等异地分支机构建立异地分会，把常熟的先进经验扩展到其他地区。通过本异地协同，志愿者协会实现了立足常熟、辐射全省的双层组织网络。



挂职代表聘任仪式

抗击疫情

新冠肺炎疫情蔓延期间，针对疫情对企业及社会民生造成的损害，本行创新推出疫情复工贷等普惠产品和专项信贷资金，助力企业顺利复工复产，维护社会经济稳定。2021 年度，本行提供抗疫专项信贷资金，并提供复工复产专项信贷资金 117.47 亿元，推出多个助力复工复产产品，有效地惠及当地企业与民生。



创新疫情信贷产品，助力企业复工复产

“星享贷”是本行疫情防控期间创新推出的纯线上小微金融信用贷款产品，贷款额度为 1-50 万元，贷款期限最长 12 个月。该产品为本行手机银行纯线上化产品，采用在本行抵押老客户白名单预授信模式，将传统线下调查流程线上化。客户在手机银行可实现全流程线上操作，提交申请后 5 分钟即可出额度，并可自主线上提还款，极大提高了疫情期间和复工复产阶段的小微金融服务效率。

2021 年本行开始在原“星享贷”产品基础上进行升级迭代开发“星享贷 2.0”，进一步扩大“星享贷”产品适用人群，将信保老客户纳入目标客户。截至 2021 年末，“星享贷”贷款余额 20.12 亿元、户数 1.05 万户。



支持河南水灾

在河南水灾期间，针对受灾害影响的农户、个体工商户，特推出“重建家园贷”，助力灾后重建，恢复生产生活。截至 2021 年末，累计发放优惠利率的“重建家园贷”26 笔，累计放款金额 1,545.50 万元。

关键绩效表

环境社会指标		数据	单位	
服务普惠金融	总贷款	1,627.97	亿元	
	总贷款户数	38.94	万户	
	个人经营性贷款	648.66	亿元	
	个人经营性贷款户数	18.95	万户	
	社区、行政村机构归属划分 (常熟)	341	个	
	家庭信息建档	167.45	万人	
	家庭信息建档覆盖家庭	84.9	万户	
服务乡村振兴	涉农贷款	1,151.19	亿元	
	村镇银行	31	个	
	村镇银行服务营业网点	168	个	
	普惠金融服务点	238	个	
	轻型网点	95	家	
	服务农村结算户	40.87	万户	
	支农支小再贷款	52	亿元	
环境管理	直接温室气体排放	1,601.81	吨二氧化碳当量	
	间接温室气体排放	18,156.20	吨二氧化碳当量	
	全行自有车辆汽油消耗量	608,831.90	升	
	全行天然气消耗量	123,752	立方米	
	外购电力消耗总量	31,104,679	度	
	年度综合能源消耗总量	4,641.31	吨标煤	
	总用水量	174,663	吨	
员工责任	电子账单节约用纸张数	2.4	吨	
	员工总人数	6,849	人	
	按雇员类型划分的员工人数	管理层	638	人
		普通员工	5,912	人
		劳务派遣制员工	299	人
	按性别划分的员工人数	男员工	3,188	人
		女员工	3,661	人
按年龄划分的员工人数	30 周岁以下	3,478	人	
	31-50 周岁	3,136	人	
	50 周岁以上	235	人	

环境社会指标		数据	单位
按地区划分的员工人数	中国大陆地区员工数	6,849	人
	外派员工数	0	人
	港澳台地区员工数	0	人
工伤死亡人数		0	人
按性别划分的受训员工比例	男员工	46.55	%
	女员工	53.45	%
按类型划分的受训员工比例	高级管理层	1.07	%
	中级管理层	8.25	%
	基层员工	90.68	%
按性别划分的人均受训总小时数	男员工	65.66	小时
	女员工	66.49	小时
按雇员类型划分的人均受训总小时数	高级管理层	34.54	小时
	中级管理层	67.08	小时
	基层员工	66.38	小时
供应链管理	集中采购的供应商总数	245	家
	进行过环境和社会相关审核的供应商数目	171	家
产品与服务	有效投诉处理率	100	%
	投诉处理满意度	98	%
社区公益	公益捐赠总额	672.51	万元
	贫困大学生捐赠助学金	110.08	万元
	捐赠设施总价值	130.87	万元
抗击疫情	助力农特产品销售	396.70	万元
	提供抗疫专项信贷资金	18.06	亿元
	复工复产专项信贷资金	117.47	亿元
	推出助力复工复产产品	16	个

指标索引

目录	上交所披露建议	GRI Standards
报告编制说明		102-1, 102-50, 102-52, 102-53
行长致辞		102-14
关于我们	公司文化	102-16
	业务布局	102-2, 102-4, 102-6, 102-7
	我们的成就	
企业管治	三会一层建设	《指引》第三十四条、第三十六条: 第(一)款、第(四)款、第三十七条、第三十八条、第三十九条: 第(一)款、第(二)款、第(三)款、第四十条、第四十一条: 第(一)款、第(二)款
	投资者沟通	102-21
	防范系统性风险	102-15
	党建引领	102-18
	商业道德与合规	《通知》第一条、第二条
	负责任采购	102-9
	社会责任管理	
社会责任管理	责任管理	102-14, 102-16, 102-20
	利益相关方沟通	102-18, 102-40, 102-43
	重大性议题判定	102-42, 102-47, 102-44
	联合国可持续发展目标	203-2, 413-1
坚持普惠领航 聚焦城乡发	服务乡村振兴	201-1, 203-1
	支持小微发展	201-1
	深化惠民金融	201-1

目录	上交所披露建议	GRI Standards
探索科技力量 打造贴心服务	推动科技与业务融合	
	激活科技潜力	
	提升客户体验	418, 416
应对气候变化 构建绿色银行	保障信息安全与用户隐私	301
	发展绿色金融	《通知》第一条、第三条、《指引》第三条: 第一款、第二款、第三款、第五款、第九款、《编制指引》第四条: 第二款
	坚持绿色运营	《通知》第三条
营造飞燕文化 传承责任担当	关爱员工	《指引》第二十五条: 第(一)款、第(二)款、第(三)款、第(四)款、第(五)款; 《通知》第二条、第五条: 第(一)款、第(三)款、《指引》第四条: 第(一)款、第(三)款
	普及金融知识	413-1
	社会公益	《通知》第二十八条、第二十九条
	关键绩效表	《指引》第二十五条: 第(五)款
指标索引		102-55
读者意见反馈表		

读者反馈信息表

尊敬的读者，您好：

非常感谢您百忙之中阅读《江苏常熟农村商业银行股份有限公司 2021 年度社会责任 (ESG) 报告》。殷切盼望您对报告和我们的工作提出意见与建议。您可以通过邮寄或扫描后发送电子邮件将填好的问卷反馈给我们提出您的宝贵意见。谢谢！

地址：江苏省常熟市新世纪大道 58 号

电邮：601128@csrcbank.com

您也可通过扫描下方二维码填写线上问卷：



1. 您的工作单位属于常熟银行的哪一类利益相关方：

股东 投资者 员工 供应商 客户 政府 社区 学术机构 非营利组织 其他 (请说明)

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

是 一般 否

3. 您对 2021 年度社会责任 (ESG) 报告的综合评价：

· 可读性 (表达方式通俗易懂，设计美观，引人入胜，容易找到所需信息)

3 分 (较好) 2 分 (一般) 1 分 (较差)

· 可信度 (报告信息真实可信)

3 分 (较好) 2 分 (一般) 1 分 (较差)

· 信息完整性 (正负两方面信息兼顾，并且满足您对信息的需求)

3 分 (较好) 2 分 (一般) 1 分 (较差)

4. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

是 一般 否

5. 除报告已披露的内容以外，您还更希望看到哪方面的信息？