

无锡农村商业银行股份有限公司
2018 年度社会责任报告

2019 年 3 月

目录

报告说明	4
董事长致辞	5
行长致辞	7
一、关于我们	10
(一) 基本情况简介	10
(二) 社会责任理念	10
(三) 荣誉与认可	12
二、战略引领，落实责任治理	13
(一) 完善公司治理	13
(二) 加强投资者关系管理	16
(三) 实施全面风险管理	17
(四) 加强反洗钱管理	18
三、稳健经营，服务经济发展	18
(一) 稳步提升经营业绩	错误！未定义书签。
(二) 致力服务实体经济	19
(四) 助力服务“三农”发展	19
(五) 倾力服务小微金融	20
四、心系客户，助力普惠金融	20
(一) 持续完善电子银行渠道	20

(二) 丰富用卡环境和服务	21
(三) 有效提升客户体验	21
(四) 对接智慧城市建设	22
(五) 落实消费者权益保护	22
五、保护环境，践行绿色发展	23
(一) 发展绿色信贷	23
(二) 推行绿色服务	23
(三) 建设绿色银行	23
六、以人为本，致力员工关爱	24
(一) 构建多层次培训机制	24
(二) 突出队伍梯次化体系	25
(三) 开展丰富多彩文娱生活	25
(四) 落实权益保障和员工关怀	26
七、互济共享，致力社会公益	26
(一) 开展金融精准扶贫	26
(二) 同步金融结对帮扶	27
(三) 积极推进公益事业	27
(四) 打造公益志愿品牌	28
(五) 优化公众金融服务	28
2019 年展望	30

报告说明：

（一）报告时间范围：2018年1月1日至2018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”、“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》、《商业银行公司治理指引》，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《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关要求为参考。

（五）报告保证方式：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。电子版可在本行网站(<http://www.wrcb.com.cn>)浏览下载。

董事长致辞

2018 年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，这一年，面对更加复杂的经济金融形势和更为严峻的内外部发展环境，无锡农商银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为引领，紧扣高质量发展的主线，和着担当实干的节拍，保持攻坚克难的毅力，改革发展各项工作平稳推进，为地方企业发展、金融服务改善和社会进步作出了应有贡献。

一年来，我们持续深化战略转型，零售银行业务有声有色，消费信贷、信用卡、投资理财、市民服务四大产品线蓬勃发展，“惠市民、乐市民、富市民”的品牌效应不断显现；金融研发中心步入正轨，直接融资业务实现零的突破，净值型理财产品成功发行；三农和普惠金融服务走向纵深，阳光信贷落到实处，搭建惠企信息服务平台解决融资难题。我们前瞻金融科技，契合地方经济转型，与中企云链等平台加强合作，五大垂直领域供应链金融开始起步；设立鸿山物联网小镇支行，物联网特色金融进入应用阶段；重视大数据模型与线上平台建设，实时风控审批能力加快提升。我们坚持审慎经营理念，专注风险内控，垂直化的风险、运营和信贷集中管理体系建设稳步推进，基于成本分摊及全面预算管理、FTP 计价定价、RAROC 分析的财务管理水平不断提高。2018 年我行继续入围中国服务业企业 500

强，省联社评级为 5A 级，“好地方的好银行”的品牌形象越来越深入人心，建成高质量银行迈出了坚实的步伐。

在各项业务不断取得发展的同时，我们始终不忘回馈社会，积极践行“企业公民”责任，2018 年度我行缴纳各类税款 5.22 亿元。

新时代是奋斗者的时代，任何伟大事业都是奋斗出来的。2019 年是新中国成立 70 周年，是全面建成小康社会关键之年，也是无锡农商银行三年发展规划的收官之年。在这万象更新的 2019 年，我们将继续秉承“诚信协作、守正笃实、创新稳健”的企业核心价值观，以不忘初心、不懈奋进的真诚态度，怀着远大的理想和美好的期望，带着团结奋斗的满腔热情，用饱蘸着初心和使命的有力笔触，书写新时代无锡农商银行更加崭新的发展篇章。

董事长：邵 辉

行长致辞

2018 年以来，面对复杂多变的经济金融形势和艰巨繁重的改革发展任务，无锡农村商业银行全行上下紧扣“当好高质量发展标杆、示范和领跑者”的目标定位，坚持责任与使命共担，主动适应经济发展新常态，自觉践行新发展理念，统筹做好稳增长、调结构、优管理、防风险等各项工作，总体经营保持稳中有进、进中提质的良好态势，综合实力进一步提升，在履行企业社会责任的道路上不断前行。

这一年，我们始终将发展作为经营管理的核心，全行整体实力跃上新台阶。至年末，全行总资产 1543.95 亿元，比年初增加 172.70 亿元，增幅 12.59%；各项存款总额 1158.08 亿元，比年初增加 89.82 亿元，增幅 8.41%，贷款总额 753.43 亿元，比年初增加 92.69 亿元，增幅 14.03%。2018 年全年实现营业收入 31.92 亿元，同比增长 11.95%。至年末，全行资本充足率 16.81%，不良贷款率 1.24%，比年初下降 0.14 个百分点。不良贷款拨备覆盖率 234.76%。

这一年，我们深入贯彻国家支农支小系列政策，普惠金融建设实现新突破。至年末，全行涉农贷款余额 182.61 亿元，比年初增长 10.59%。单户授信 1000 万元以下贷款户数达到 3397 户，比年初增加 148 户，余额 70.02 亿元，完成了“两增两控”监管目标。年末，普惠金融贷

款余额 51.54 亿元，比年初增长 13.66 亿元。

这一年，我们持续推进各项转型措施，科技金融驱动取得新进展。我们优化组织架构，成立资产负债管理中心，主动提升计划、定价、流动性管理的前瞻性水平；与中企云链、天物大宗等核心平台开展合作，加快对产业链客户的拓展；通过银行、平台与软硬件技术结合，创新物联网产贷；根据理财新规要求，成功发行首单净值型理财产品。

这一年，我们以合规银行“重点突破年”和全面风险建设为抓手，规范管理、风险防控能力有了新提升。我们深入开展整治市场乱象工作；制定 2018-2020 年全面风险管理战略规划，推进全面风险管理；推进专职审批人建设体系；建立大数据风险预警系统，提升风险信息出现后的预判能力；推进信贷管理模式转型达标创建工程，推进信贷全流程优化工作；加强瑕疵与不良贷款监测处置，多措并举实现不良贷款“双降”目标。

这一年，我们紧抓人才队伍和企业文化建设，员工精神面貌有了新气象。通过吸纳优质人才，公平选拔畅通内部晋升机制，完善员工职业生涯规划，推进岗位标准化建设，主动参与社会公益事业，广泛开展金融知识普及活动，打造优秀企业文化，持续提升员工的归属感和凝聚力。

新时代呼唤新作为。2019 年，我们将继续秉承人本理念和社会责任理念，致力于科学可持续发展，以创新驱动

经营实力的持续增强。在实现自身转型发展的同时，加强社会责任管理，进一步提升社会责任履行能力，更好地创造促进经济、社会、环境协调发展的综合价值。

行长：陶 畅

一、关于我们

（一）基本情况简介

1. 法定中文名称：无锡农村商业银行股份有限公司

（简称：无锡农村商业银行）

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

（缩写：Wuxi Rural Commercial Bank）

2. 法定代表人：邵 辉

3. 董事会秘书：孟 晋

电话（传真）：0510-82830815

4. 注册地址：江苏省无锡市金融二街9号

办公地址：江苏省无锡市金融二街9号

邮政编码：214125

电子信箱：contact@wrcb.com.cn

投诉电话：0510-82831908

客服电话：0510-96058

公司网址：<http://www.wrcb.com.cn/>

5. 股票上市交易所：上海证券交易所

证券简称：无锡银行

股票代码：600908

（二）社会责任理念

1. 责任理念

企业愿景：

成为市民首选的社区银行，中小企业信赖的金融伙伴

核心价值观：

诚信协作、守正笃实、创新稳健

企业使命：

服务社会，助力企业，成就员工

企业精神：

团结、创造、争先、务实、敬业、高效

经营理念：

诚信为本，顾客为先，稳行稳健

服务理念：

以客户为中心，以服务为重心

管理理念：

内控决定成败，管理创造价值

合规理念：

守则尽责，自警自律

人才理念：

德才并重，尚德用贤

2. 利益相关方认定

利益相关方	关注的议题	回应措施
政府	响应国家宏观政策 坚持健康可持续发展 关注社会民生	坚守本源，坚持服务实体经济 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. 荣获中国企业联合会、中国企业家协会颁发的“2018年中国服务业企业500强”；
2. 荣获中国上市公司百强高峰论坛颁发的“中国创新

企业奖”；

3. 荣获中国上市公司百强高峰论坛颁发的“中国百强企业奖”；

4. 荣获江苏省总工会授予的“江苏省模范职工小家”；

5. 荣获江苏省农村信用社联合社颁发的“2018 年度农商行优秀审计项目及优秀审计模型评比三等奖”；

6. 荣获中国银监会无锡监管分局颁发的“无锡银行业 2018 年‘金融知识普及月 金融知识进万家’活动先进单位”；

7. 荣获中国银监会无锡监管分局颁发的“‘新政策、新法规’专项学习培训活动现场竞答一等奖”；

8. 荣获中国银监会无锡监管分局颁发的“无锡市银行业监管统计工作评比先进集体二等奖”；

9. 荣获共青团无锡市委办公室颁发的“2017 年度无锡市五四红旗团委”；

10. 荣获无锡市金融学会颁发的“2018 年度无锡市金融学会第十四届青年论坛优秀组织单位”。

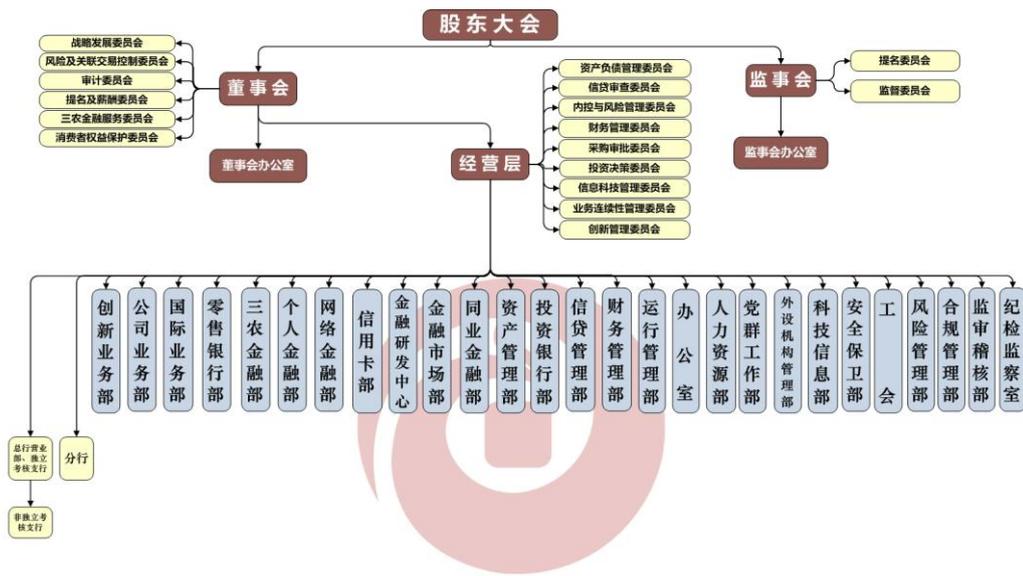
二、战略引领，落实责任治理

（一）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》、《商业银行公司治理指引》和《商业银行监事会工作指引》等法律、法规的要求，进一步完

善公司治理结构，优化公司治理机制，提高信息透明度，以先进股份制商业银行为标杆，加强战略管理、资本管理、风险管理和人才科技管理，确保决策机制、执行机制和监督机制的有效制衡与密切配合，促进公司保持可持续发展，维护存款人及全体股东的利益，为股东赢得回报，为社会创造价值。

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委员会、风险及关联交易控制委员会、审计委员会、提名及薪酬委员会、三农金融服务委员会和消费者权益保护委员会；监事会下设提名委员会、监督委员会；高级管理层下设资产负债管理委员会、信贷审查委员会、内部控制委员会、财务管理委员会、采购审批委员会、投资决策委员会、信息科技管理委员会、业务连续性管理委员会和创新管理委员会。股东大会、董事会、监事会、高级管理层及委员会均制定了相应的议事规则与工作细则。



无锡农村商业银行组织架构图(截至 2018 年 12 月 31 日)

股东大会：

2018 年，本行共召开 3 次股东大会，形成决议 15 项。

董事会：

2018 年，本行共召开 6 次董事会，形成决议 69 项；董事会下设委员会共计召开会议 18 次，形成决议 100 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 40 项；审计委员会召开会议 4 次，形成决议 24 项；提名及薪酬委员会召开会议 2 次，形成决议 19 项；战略发展委员会召开会议 3 次，形成决议 11 项；三农金融服务委员会召开会议 1 次，形成决议 2 项；消费者权益保护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：

2018年，监事会共召开6次会议，审议通过了35项议案，听取了39项报告。监事会专门委员会共召开9次会议，审议通过了66项议案，其中，监督委员会召开5次会议，审议通过了59项议案；提名委员会召开4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。

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。2018年，我行高管层在董事会领导下，积极应对市场变化，加快业务结构和盈利模式的转型，控制经营风险，提高资本效益和投资回报，积极塑造良好的企业品牌和社会形象。

（二）加强投资者关系管理

一是及时、准确开展信息披露。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。2018年共披露定期报告4份、临时公告55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 互动上与投资者进行交流、接待机构与个人投资者来访、及时发布通知和详细会议资料等多种形式和渠道，增进与投资者之间的了解及交流，确保投资者能够及时、准确了解公司的发展战略和经营情况，同时接受投资者对本行提出的建设性建议。

三是及时有效补充资本金。2018 年 1 月，我行圆满完成 30 亿元 A 股可转换公司债券发行工作，这是我行继上市以来在资本市场完成的第二次再融资，有效的补充了资本，增强了抵御风险的能力。

（三）实施全面风险管理

始终把防控金融风险放在首位。一是围绕监管部门和省联社全面风险清单式管理要求，结合我行实际，完善全面风险管理体系建设，同时，聘请德勤企业咨询（上海）公司对我行开展全面风险管理分析，辅助制定 2018 年至 2020 年全面风险管理战略规划、建立风险偏好和限额管理体系等。二是加大风险排查力度，定期在全行开展针对重点区域、重点行业、重点客户的信用风险排查。报告期内，本行对集团客户信贷业务、征信业务、同业理财业务、抵质押品进行了专项排查，在自查或“上查下”抽查过程中，

坚持边排查边整改、边问责边教育、边规范边提升。三是持续优化信贷管理流程。调整信贷审查委员会及投资审查委员会的架构及议事规则，进一步提升风控水平；推进专职审批人建设体系，调整会审小组审批模式为“牵头审批人”牵头审批制，提升审批效率；上线零售内评系统，完善行内评级体系；建立大数据风险预警系统，提升风险信息出现后的预判能力。四是加大不良贷款处置力度。定期召开不良、瑕疵贷款清降工作会议，按照一户一策原则，逐户制定清收处置方案，努力落实清降目标，同时，加强不良贷款诉讼管理，逐户跟踪，不断提高诉讼清收效能。五是深入组织开展各类检查活动。定期开展个人重大事项报告、监管政策学习、案防知识考试、常态化飞行式检查、家属访谈、全员谈心等活动，防范操作和道德风险。六是准确披露，有效防范声誉风险。充分运用舆情监测平台强化监测和预警分析，修订完善突发舆情事件应急处置预案，提高声誉风险防范意识。

（四）加强反洗钱管理

成立反洗钱中心，负责全行可疑案例甄别、反洗钱管理以及可疑案例后续跟进工作，实现可疑交易集中上报，反洗钱工作成效进一步增强。

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

2018年，我们紧密契合国家和地方转型及发展战略，聚焦服务实体经济，围绕无锡转型升级规划和布局，加大对现代制造业、绿色产业、特色行业的金融资源配置，2018年末，制造业企业贷款余额 206.38 亿元，比年初增加 9.23 亿元；绿色金融贷款 15.12 亿元，比年初增加 14.01 亿元。

（二）助力服务“三农”发展

报告期末，全行涉农贷款余额 182.61 亿元，比年初增加 17.49 亿元，增长 10.59%。一是试点“三农”惠农担保模式，与洛社镇、羊尖镇携手推动成立惠农担保公司，打造“村委+惠农担保公司+银行”的创新合作模式。二是新推出“农易贷”新产品，有效解决无营业执照的种植业农户融资难题，切实增强农户融资可得性。三是扎实开展“阳光信贷”建档工作。通过和村委、农户的对接，不断扩容客户群体。至年末，全行完成信息建档 20 余万户，6.8 万人通过预授信。四是继续与无锡市委农办联合，对“惠农贷”业务进行深入推广，向家庭农场及农民专业合作社以信用方式发放贷款，并给予执行基准利率的优惠。截至 2018 年末，累计发放“惠农贷”180 笔，累放金额 4960.9 万元。

五是继续通过“确权贷”盘活农村土地资产，满足小微企业主临时性资金短缺问题，截至 2018 年末，本行“确权贷”贷款余额 58764.5 万元，比 2017 年末净增 28199.5 万元。

（三）倾力服务小微金融

充分发挥自身独立法人机制和地方经济优势，大力支持小微企业发展。结合宏观经济金融形势，动态调整授信政策指引，引导全行信贷投向，创新和完善税易贷、微易贷、锡信贷、人才贷、锡银税贷等系列金融产品，解决小微企业融资难题。同时，不断加强金融服务对接，积极参加银企座谈会，深入开展“金融惠企大走访”活动，进一步提升金融服务小微和民营企业的主动性、针对性和有效性。至年末，全行 1000 万元（含）以下小微企业贷款余额 70.02 亿元，比年初增加 11.55 亿元，增幅 19.75%，确保了“两增两控”目标的顺利达成。

四、心系客户，助力普惠金融

（一）持续完善电子银行渠道

秉持“以客户为中心”的理念，我行持续打造“线上+线下”、“传统+移动”综合平台，为客户提供智能化、个性化服务体验，满足客户多元化需求，增强客户获取能力。上线“阿福宝”和“锡银宝”等具有我行特色的基金产品，通过开展“约惠春天”“邀注册送话费”“注册送积分、积分兑好礼”活动，与鹿可厨房、新浪乐居、幸福蓝海、荟

聚购物节等异业合作，增加直销银行的曝光度和有效户的转化。至年末，我行手机银行客户共有 34.77 万户，2018 年新增手机银行用户 16.45 万户，直销银行注册用户数 12.69 万户，绑卡数 7.2 万户。

（二）丰富用卡环境和服务

大力丰富银行卡应用场景，重点围绕“交易+生活”支付服务，提升客户用卡体验，提高客户粘性。布局场景化分期业务，落地家装分期、车位分期、pos 分期、店面分期等。同时，在依托原有的 5 折享美食，10 元看电影，1 元洗车等活动体系的基础上，根据不同季节、场景、主题，开展了三八女王节分期赢好礼、四月家装分期品牌宣传推广等多档活动，有效促进信用卡的营销推广；通过淘票票平台将观影优惠活动覆盖至所有异地分支机构；开展了 ETC 业务，与银联合作了 1 分钱坐地铁活动，形成了一定的品牌影响力和品牌识别度。

（三）有效提升客户体验

本行通过简化柜面业务办理流程，提高办理效率；加快升级线下物理渠道，促进柜面业务向自助设备转移，提高电子替代率；投入使用存折取款机，有效缓解了每月养老金代发高峰期的柜面压力；投入智能柜台，为客户提供“0 纸质档案、0 复印、0 填单”的一站式体验服务。优化企业开户服务，减少核准类账户送审环节，缩短资料传递时间。

至年末，社保卡累计发卡 420 余万张，70 多万市民通过市民卡领取各类养老金，本行坚持在每月工资代发期间全部网点增设窗口，通过大堂引导、业务分流，提升服务效率和质量。

（四）对接智慧城市建设

结合无锡智慧城市建设总体规划和物联网产业发展步伐，本行立足社区、服务市民，稳步推进“智慧医疗”、“智慧校园”、“智慧社区”建设。智慧医疗方面，通过推进“银医通”智慧医院项目，向合作医院提供线下自助挂号设备、线上微信公众号、手机 APP、全院对账平台等服务，并为患者增加微信、支付宝等多种支付方式，缩短结算和等候时间。年末，“银医通”项目共实现交易 130.3 万笔，合计 4.13 亿元。智慧校园方面，为学校提供了一体化综合线上收缴平台，搭建了基于手机银行、微信银行、柜面等线上线下一体化的缴费平台，进一步提升了用户体验。

（五）落实消费者权益保护

2018 年，我们切实把金融知识宣传和消费者教育相结合，着力构建宣传内容、宣传形式、宣传载体有机统一的金融知识宣传教育长效机制。全年扎实开展了守住钱袋子、3·15 宣传、银发讲堂、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月金融知识进万家”暨“提升金融素养争做金融好网民”等活动，消费者权益保护工作获得一致好评。

五、保护环境，践行绿色发展

（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。本行充分认识绿色信贷工作的重要性，将绿色理念贯穿于业务发展全过程，积极支持节能减排、循环经济等方面的企业和项目，大力支持节水农业，支持节肥、节药生产技术应用，助力化肥农药零增长行动。严把新增贷款环保标准关，坚决退出环保排放不达标、严重污染环境且整改无望的落后企业，将创造经济效益和社会效益并举。截至报告期末，本行涉及绿色信贷余额 15.21 亿元。

（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，不断推出新型电子银行产品和服务，投产运行非税 POS 合作、医保线上支付、“微信无感支付”智慧停车系统等一批互联网支付服务，全力打造包括网上银行、移动银行、微信银行、直销银行在内的电子银行服务体系，通过推动服务方式电子化，降低金融服务过程中的资源消耗，传播环保理念，倡导绿色生活。报告期末，本行电子银行柜面替代率 90.57%，较年初提高 5.57 个百分点。

（三）建设绿色银行

报告期内，本行积极践行绿色、低碳、环保办公的理念。持续优化办公流程，落实各类来文的电子建档机制，充分利用 OA 办公系统，实现了通知的无纸化传递；减少空调使用频率，降低各类电器待机能耗；推广视频会议，减少支行往来交通能耗；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

本行以人才发展为目标，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。一是构建人才多层次开发的培训体系。组织中高层管理人员培训班，邀请专家授课，提升干部队伍管理能力；组织数据建模培训，提高年轻干部大数据分析与应用能力；开办网格化精准营销培训班，提升支行行长、支行行长助理、客户经理营销队伍的实战能力。2018 年，本行共组织开展各类培训 182

次。二是为各岗位员工提供外派培训机会，充分利用外部资源，提高员工专业知识和技能，更新观念，促进员工个人全面发展以及我行可持续发展。三是创办锡银学院 APP，将传统线下课堂培训与线上移动学习平台优势相结合，提升培训效率。报告期内，开展了“共建共享 携手成长”微课制作大赛、“学习地图”闯关等活动，为年轻干部搭建了展示自我的平台。

（二）突出队伍梯次化体系

在分析现有干部队伍结构基础上，结合我行管理需要，合理配备各条线、各层级储备人才，突出干部队伍结构的“梯次化”。一方面，合理配置后备人才。建立了由中层正职后备、中层副职后备和各条线业务骨干组成的后备人才队伍；另一方面，为满足金融科技战略发展需要，在科技信息部试点建立“技术等级序列”职级体系，设置管理序列及专业序列双通道，进一步畅通员工晋升渠道，调动员工积极性。

（三）开展丰富多彩文娱生活

报告期内，组织开展了蛋糕裱花活动、《书香女人》读书活动和“感受幸福”女性知识讲座系列活动，不断提升女职工综合素养。参加了中国文联与无锡银监分局举办的“金融职工文化月”活动，并承办了国学主题讲座和乒乓球指导活动。组织职工参加了省联社首届职工运动会、无

锡市市级机关第八届运动会，我行运动员在无锡市市级机关第八届运动会上赢得了乒乓球男子单打、女子 100 米赛跑的冠军。

（四）落实权益保障和员工关怀

报告期内，本行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，保障职工与工会组织间的顺畅沟通，保障员工合法权益。同时，创新形式，在职工生日当天为其送上蛋糕、鲜花和祝福，加强员工健康管理，组织全体职工参加年度体检，并为全体职工办理家属意外险、家庭财产险、意外保险和住院保险，为退休职工办理医疗互助参保，探望生病职工、为职工申请大病困难补助，进一步提升了职工的幸福感和归属感。

七、互济共享，致力社会公益

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）开展金融精准扶贫

积极发挥金融机构资源汇聚、辐射面广的优势，以高度的政治责任感和使命感，持续加强金融扶贫产品与模式创新，不断提升金融服务水平。截至 2018 年 12 月末，本行金融精准扶贫贷款余额为 92638.89 万元，其中个人精

准扶贫贷款余额 1323.89 万元；发放金融精准扶贫贷款 171 笔；金融精准扶贫贷款带动建档立卡贫困人口 45 人，产业精准扶贫贷款带动 443 人；已脱贫人口贷款 2933.23 万元。

（二）同步金融结对帮扶

本行响应无锡市政府关于经济薄弱村结对帮扶活动的要求，与无锡市惠山区玉祁街道玉蓉村形成结对帮扶，2015-2018 年累计支付扶贫款项 95 万元，其中，2018 年为 25 万元。主要用于该村环境整治、医疗卫生以及幼儿园等基础设施的建设，着力改善当地人居环境，提高农民素质。

（三）积极推进公益事业

报告期内，本行持续组织开展各类慈善捐赠活动。为弘扬尊老敬老传统美德、落实惠老优待政策，本行于 2013 年起组织开展了无锡市百岁老人尊老金捐赠工作，每月向无锡地区的百岁老人每人每月增发尊老金 300 元。截至 2018 年 12 月末，本行已累计为百岁老人发放尊老金 413.1 万元。同时，本行参与了梁溪党建联盟与梁溪区残联合作的精准扶贫公益项目，通过公益捐助方式认领了“美好幸福生活·从辅具开始”残疾人辅具捐赠，参与了 15-17 周岁残疾青少年职业康复项目，通过帮扶慰问困难群众，加强了党的群众力建设，以实际行动回报社会。

（四）打造公益志愿品牌

报告期内，本行持续推进青年志愿者服务机制建设，进一步加强志愿服务活动的规范化、制度化、常态化。组建了“团聚·锡银”青年学习社，获得了首批省级示范点，并作为全省金融行业代表单位参加授牌仪式。建立了“团聚·锡银”金融知识教育基地，通过邀请各行各业青年员工及子女，定制金融知识科普课程数十场。组织开展了无偿献血志愿者活动、困难学生家庭走访帮扶等，充分展现了青年志愿者良好的精神风貌，践行了本行“普惠金融”的社会使命。

（五）优化公众金融服务

报告期内，本行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、延伸到基层且可持续的特点开展金融知识宣传。为强化宣传效果，在全行 117 个网点设置宣传栏，摆放金融知识宣传资料；安排大堂经理和保安向客户发放金融知识宣传资料；网点电子显示屏持续滚动播放金融知识宣教标语；大厅电视统一播放金融教育相关知识内容和小短片；微信公众号定期推送金融知识及宣传活动情况。同时，深入基层开展金融知识普及活动。开展了“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月·金融知识进万家”暨“提升金融素养争做金融好网民”等系列活动，持续走进社区、企业、学校。活动期间，全行成立 31

个宣讲队，开展了上百场次的宣讲活动，发放宣传资料 5 万余份，受众人群 5 万人以上，并联系无锡电视台、《江南晚报》等媒体对我行系列金融宣传活动进行相关报道，宣传取得了较好的效果。我行并被无锡银保监分局评为“无锡银行业 2018 年‘金融知识普及月·金融知识进万家’暨‘提升金融素养争做金融好网民’活动先进单位”，同时受到中国人民银行无锡市中心支行表扬。

2019 年展望

2019 年是新中国成立 70 周年，是决胜高水平全面建成小康社会的关键之年，也是本行三年发展规划的收官之年、上市三周年。全行上下将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚守服务三农和中小微企业的市场定位，坚持稳中求进工作总基调，以战略管理为抓手，以创新引领为支点，以精细管理为保障，以区域深耕为中心，以客户满意为核心，始终将防控风险摆在突出位置，努力将本行建成高质量发展“好地方的好银行”，不断为社会、股东、客户、员工创造更大的价值。