

SOCIAL RESPONSIBILITY ANNUAL REPORT

大家金融 成就大家

ZRC
BANK



2020年度社会责任报告

官方网站
www.zrcbank.com

24小时
客服热线 96065



快速关注我们



下载手机银行



张家港农商银行
RURAL COMMERCIAL BANK OF ZHANGJIAGANG





CONTENTS

目录

一、公司概况	1	四、履行社会责任	30
1、关键指标	02	1、保护消费者权益	31
2、公司简介	04	2、热心公益慈善	33
3、基本信息	05	3、致力精准扶贫	35
4、组织架构	06	4、关爱员工成长	36
5、社会责任理念	07		
6、荣誉认可	10		
二、落实责任管理	12	五、发展绿色金融	39
1、强化党建引领	13	1、发展绿色信贷	40
2、完善公司治理	16	2、倡导绿色办公	41
3、防控金融风险	17		
三、履行经济责任	19	六、展望 2021	42
1、落实“六稳六保”	20		
2、支持民营企业	22		
3、扶持小微企业	22		
4、服务三农发展	24		
5、聚力民生金融	26		
6、发展科技金融	28		



KPI

关键指标

指标	2020	2019
资产总额(亿元)	1438.18	1230.45
贷款及垫款总额(本金, 亿元)	848.56	714.06
负债总额(亿元)	1325.08	1123.07
存款总额(本金, 亿元)	1071.65	907.98
不良贷款率(%)	1.17	1.38
拨备覆盖率(%)	307.83	252.14
资本充足率(%)	13.75	15.10
营业收入(亿元)	41.95	38.53
小微企业贷款(亿元)	528.55	426.85
归属于母公司净利润(亿元)	10.01	9.54
基本每股收益(元 / 股)	0.55	0.53
股东权益(亿元)	113.10	107.37
纳税总额(亿元)	4.7	3.99
员工人数(人)	2192	2123
男员工人数(人)	1083	1049
女员工人数(人)	1109	1074

注：员工人数为母公司口径。

指标	2020	2019
劳动合同签订率(%)	100	100
社会保障覆盖率(%)	100	100
反洗钱培训次数(次)	12	6
反洗钱培训覆盖人数(次)	3918	415
反腐倡廉培训次数(次)	10	6
反腐倡廉培训覆盖人数(次)	3300	1300
公益慈善投入总额(万元)	229.8	134.44
客服中心投诉解决率(%)	100	100
绿色金融贷款余额(亿元)	3.8	1.77
电子对账综合签约率(%)	98.94	98.51
全年减少对账单数量(万张)	5.01	5.54

ABOUT US 公司简介



江苏张家港农村商业银行股份有限公司(简称：张家港农村商业银行、张家港农商行、张家港农商银行，股票代码002839)，成立于2001年11月27日，是全国首家由农信社改制的股份制商业银行，也是全国首批上市的农商行。截至2020年末，总股本为18.08亿股，下设1家总行营业部，苏州、无锡、南通等3家分行，44家支行（其中省内外异地支行17家），53家分理处；在江苏连云港东海县及山东潍坊寿光市各发起设立一家控股村镇银行；入股江苏兴化、昆山、泰兴以及吉林长春、安徽休宁等5家农商行，是兴化农商行、休宁农商行的第一大法人股东。

自成立以来，我行始终坚服务三农和地方经济、服务中小微企业、服务城乡居民的市场定位，围绕立足张家港、布局江苏、辐射长三角的区域性商业银行发展方向，致力塑造专业专注、简单高效的企业核心价值观，回归主责主业，专注支农支小，推进金融创新和经营转型，履行金融支持职能，推动经济社会发展。

NATURE OF BUSINESS 经营范围

吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理国内外结算；办理票据承兑与贴现；代理收付款项及代理保险业务；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券、金融债券；从事同业拆借；提供保管箱服务；办理银行卡业务；外汇存款；外汇贷款；外汇汇款；外币兑换；结汇、售汇；资信调查、咨询、见证业务；经银行保险业监督管理机构批准的其他业务。

BASIC INFORMATION 基本信息



公司中文名称

江苏张家港农村商业银行股份有限公司



公司英文名称

Jiangsu Zhangjiagang Rural Commercial Bank Co.Ltd



法定代表人

季颖



董事会秘书

张平



联系方式

注册地址：江苏省苏州市张家港市杨舍镇人民中路66号

注册地址邮政编码：215600

办公地址：江苏省苏州市张家港市杨舍镇人民中路66号

办公地址邮政编码：215600

公司网址：<https://www.zrcbank.com>

传真：0512-56968022

投资者咨询电话：0512-56961859

服务热线：96065

电子信箱：office@zrcbank.com



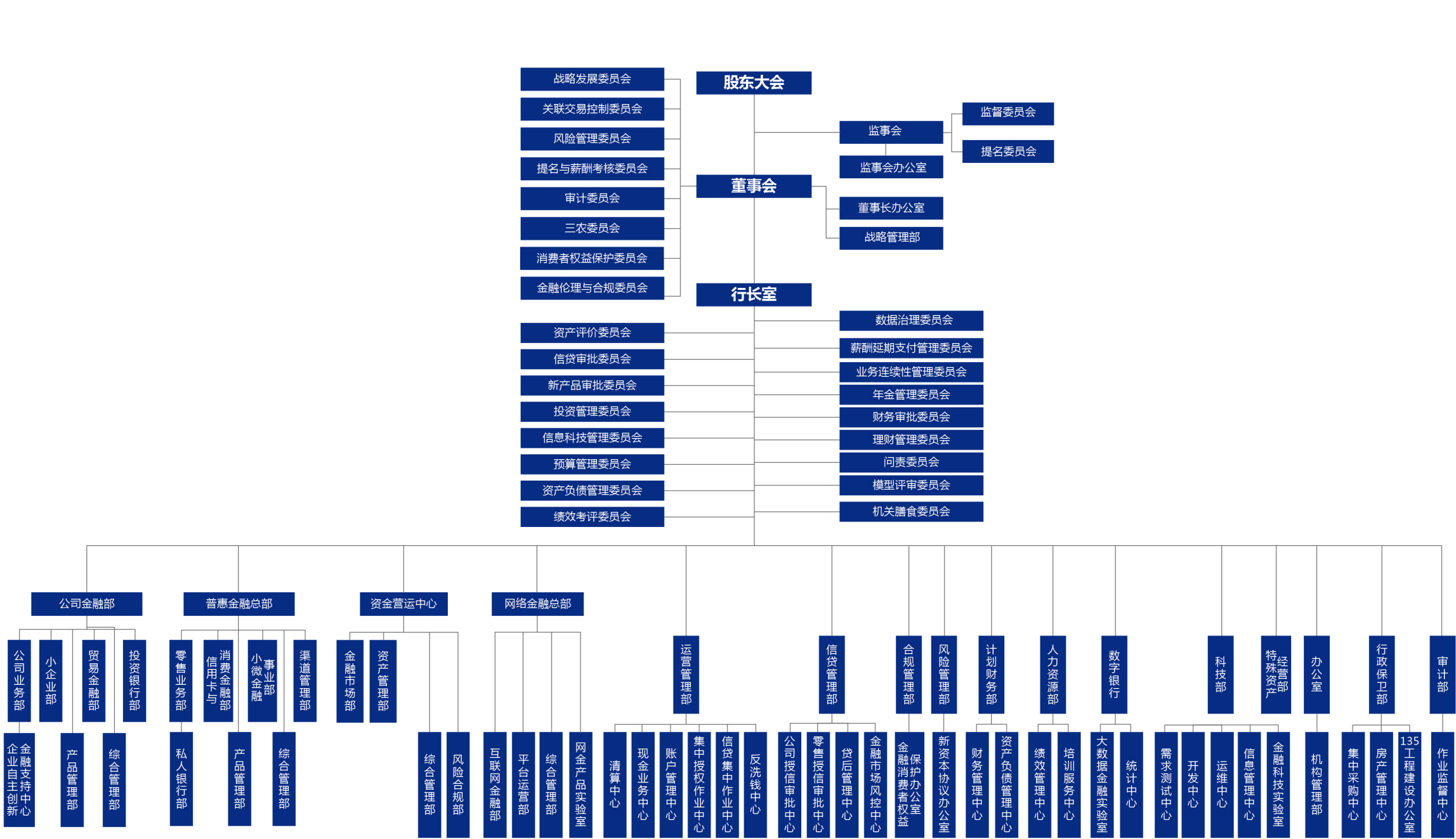
股票上市证券交易所

深圳证券交易所

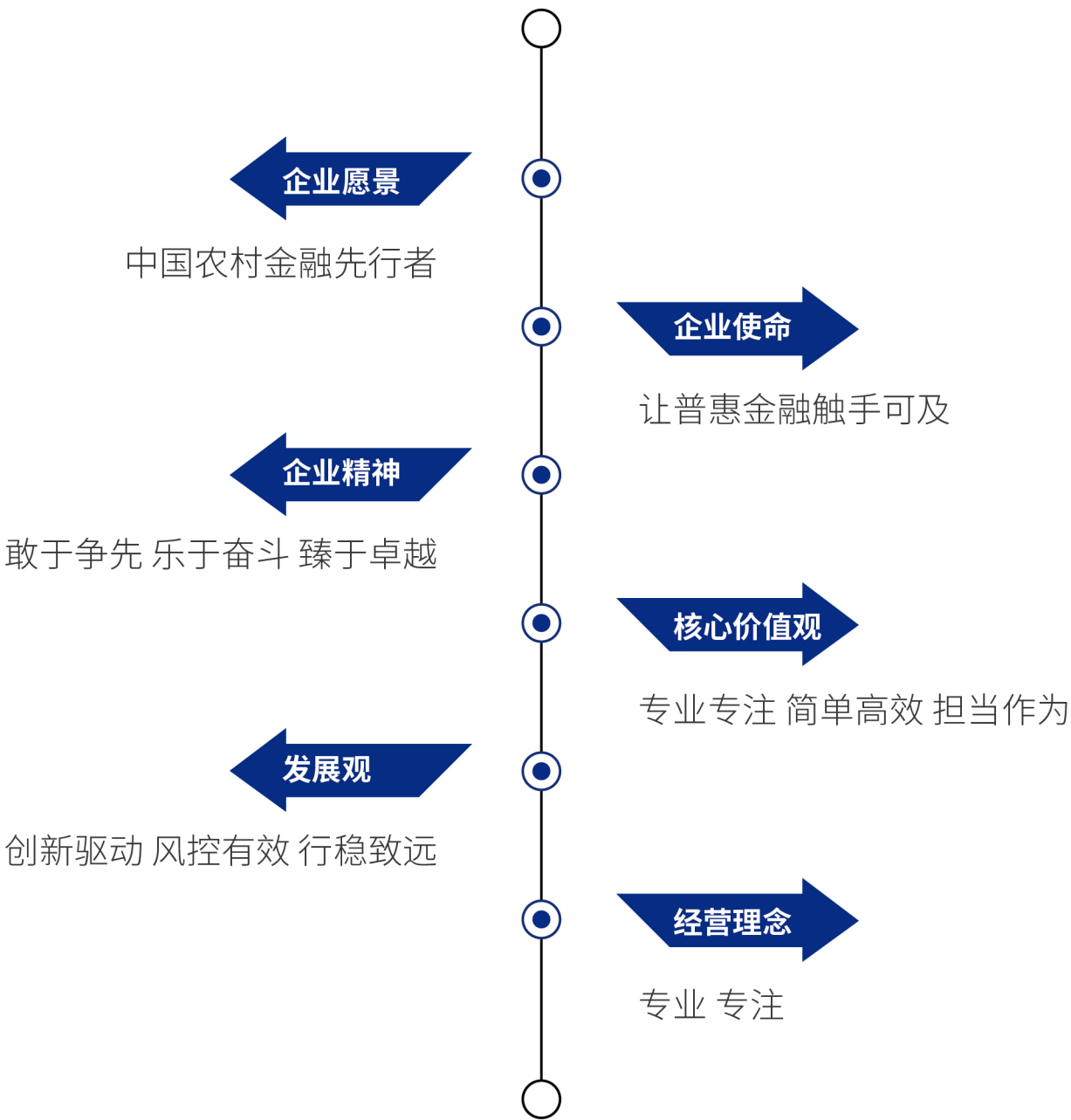
股票名称：张家港行

股票代码：002839

ORGANIZATIONAL STRUCTURE
组织架构



BASIC INFORMATION
社会责任理念



愿景：中国农村金融先行者

我们致力于打造满足普惠金融需求、深耕特色领域、追求卓越品质的金融平台，并始终以探索中国农村金融事业的前进道路为我们的事业追求。

我们希望打造成为一家特色鲜明的区域银行。我们将持续专注服务城乡居民、中小微企业，在深入满足社会大众日益增长的金融服务需求这一基础上，以专业专注的理念，探索中国农村金融服务的新道路，逐步打造具有跨区域竞争力的金融服务业态。

我们希望打造成为一家领先发展的上市银行。我们将以先进的管理理念、开拓进取的精神，持续推进高质量发展；以持续稳定的业绩，获得市场与股东的认可与信赖，为银行赢得长期发展的资源。

我们希望打造成为一家伴随客户成长的大家的银行。我们将坚持以专业服务为社会大众创造品质卓越的金融价值，以科学发展理念处理质量与速度、规模与效益的关系，以稳健经营推动企业向农商金融的新标杆持续迈进。

我们希望打造成为大家信赖、家喻户晓的好银行。我们将始终围绕成就社会大众的大家银行这一目标开展业务与工作，以匠心至诚的服务获得客户与合作伙伴的支持与信赖，以助力经济发展的责任担当赢取社会大众的美誉与青睐。

价值观：专业专注 简单高效 担当作为

“专业专注，简单高效，担当作为”的价值主张是我们以最大公约数的法则，对企业所推崇的信念和原则提炼出的核心观点。因此，我行任何成员在实现共同价值和自我价值时，必须遵循这一共同的价值理念。

专业专注——专业源自于专注

“专业”是指张家港行在企业不断发展中不断形成业务标准、提升业务水平，追求行业领先地位的过程。

专业既体现在我们的专业态度上，也体现在每一位员工的专业能力、专业精神和专业素养上。

“专注”既意味着我们必须聚焦于主业，也强调我们要深入钻研金融行业的每个细分领域。

简单高效——简单才能更高效

“简单”是指组织结构扁平、精简，人际关系简单，服务流程简化，从而为大众提供高效、便利的金融服务。

“高效”是指我们要优化资源配置，以提高管理质量与效率，这是增强本行核心竞争力的必要路径。

担当作为——能担当才有作为

“担当”对张家港行人来说，就是要“敢担当，能担当，会担当”。“敢担当”，是切实做到面对困难不躲闪，面对挑战不退缩，面对矛盾不畏惧，勤恳、踏实、敬业地开展工作；“能担当”，是我们应该向书本要知识，向实践求经验，不断提升自身综合素质和工作能力；“会担当”，是我们在工作中不仅要与时俱进，解放思想，注重思考局部和全局、个人与组织的关系，还要科学工作，要在“实践、认知、再实践”的过程中，不断总结经验，改进方法。

“作为”对张家港行人来说，就是“在其位，谋其职；干其事、求其效”。

经营理念：专业 专注

投入最大资源，精准发力，在提升服务质量和工作效率的基础上，向专业化、差异化转型，落实人才战略，建立引进培养专业化人才的机制，做出专业特色，形成业务竞争力，从而谋求银行的集约化、差异化发展。



HONOR

荣誉认可

序号	认可及荣誉	评选机构
1	2020年全球银行1000强第618位	英国《银行家》杂志
2	“新核心系统建设工程(分布式数据库)”项目获2019年度银行科技发展奖三等奖	中国人民银行
3	2020年度苏州银行业金融机构普惠金融工作先进单位一等奖	中国银保监会 苏州监管分局
4	2020年度苏州银行业服务实体经济评价中得分排名第一	
5	金融系统绩效考核突出贡献奖	张家港市人民政府
6	“820”新核心系统荣获“2020 IDC中国金融行业技术应用场景创新奖”	IDC国际数据公司
7	风险偏好和限额管理系统获2019年信贷管理模式转型优秀项目	江苏省农村信用社联合社
8	2020年度银行投资者关系天玑奖	《证券时报》
9	2020上市银行竞争力排行榜第14位	《红周刊》
10	2020年第二期上市银行声誉管理水平A等级	零壹财经·零壹智库
11	金融赋能乡村振兴十佳农商银行	《新华日报》
12	第四届“苏州慈善奖”最具爱心捐赠企业	苏州市人民政府
13	苏州市第七届银行业金融机构反假货币理论和技能大赛团体三等奖	中国人民银行苏州市中心支行、苏州市人力资源和社会保障局、苏州市总工会

序号	认可及荣誉	评选机构
14	2020苏州市金融服务实体经济年度评选——2020苏州市金融业战疫先锋、网络票选人气奖	苏州市广播电视总台
15	2020苏州市第二届银行保险业知识竞赛一等奖	
16	中国电子银行网 最佳手机银行场景创新奖	中国金融认证中心(CFCA)
17	单位内部治安保卫工作集体嘉奖	苏州市公安局
18	金融科技及服务优秀创新奖评选 金融科技创新突出贡献奖 开发创新贡献奖	《金融电子化》杂志社
19	银行数字化转型最佳敏捷银行奖	中国网络金融联盟
20	理财直接融资工具创新示范机构	全国银行业理财登记托管中心
21	银行业理财登记优秀银行	
22	2020年度农商行十佳数字银行	由《零售银行》、《数字银行》联合腾讯云共同举办的“第四届中国零售金融创新实践大奖评选”
23	2020年度文明单位荣誉称号	张家港市精神文明建设指导委员会
24	十佳农商行数字银行奖	《零售银行》杂志社
25	2020科技创新银行奖	
26	2019年度服务小微企业优秀网点	中国人民银行 苏州市中心支行
27	2020年度商业银行小微金融突出贡献奖	第四届零售银行暨风控大会

ZRC
BANK
RURAL COMMERCIAL BANK
OF ZHANGJIAGANG

落实责任管理

1. 强化党建引领

2020 年，我行党委积极应对前所未有的新冠疫情严峻挑战，认真贯彻落实习近平总书记关于金融工作一系列重要指示精神，充分认识农村金融的政治属性和社会属性，牢牢站稳党管金融政治立场，全力践行金融回归本源要求，加强党的建设，牢记使命担当，全力支持抗疫和复工复产，助力“六稳”“六保”，持续增强基层党组织的凝聚力和战斗力，将党的政治优势和组织优势充分转换为全行发展的竞争优势，不断推动全行高质量发展取得新成效。

一、坚定政治方向，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想

坚持以党的政治建设为统领，发挥党在公司治理中的领导核心作用，增强贯彻落实的思想自觉、政治自觉和行动自觉。坚持党委中心组学习制度，强化党委中心组领学作用，推动学习走深、走实、走心。围绕习近平总书记关于干部需要提高的“七种能力”，开展干部躬身入局主题大讨论，开展《张家港精神的新时代价值》专题讲座，掀起弘扬苏州“三大法宝”热潮。党委班子带头牢固树立“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，严格落实“三重一大”决策制度实施办法，坚持将党建工作与经营工作同布置、同推进、同考核。



二、创新实践载体，不断提高党建业务融合发展水平

把深入推进党建融合发展作为提升党建工作质量的重要抓手，结合实际不断创新工作思路和方法，构建具有农商银行特色的“大家党建”品牌，不断提高党建业务融合发展水平。

一是突出引领性，提升党员“战斗力”。党委出台《进一步激励关爱全行党员干部在疫情防控一线担当作为的若干意见》，激励引导全行各级党组织和党员干部在疫情防控一线冲锋在前，勇挑重担，担当作为。我行抗疫典型做法先后被新华社、中国农村金融、新华日报、江苏农商先锋、张家港先锋等各级媒体刊登报道。

二是突出融合性，提升党建“发展力”。积极拓展我行“大家党建”品牌内涵，促进党建工作与中心工作紧密结合、融合发展。将结对共建与赋能乡村振兴战略、“百行进万企”和“万企联万村”等重点工作有机结合，积极探索党建赋能助企新模式，“红领贷”项目被市委组织部列为“两新”组织战疫“特六条”，被江苏国资党建平台公开推广。全行 27 个下辖基层党组织不断探索“党建+企业”“党建+医院”“党建+学校”“党建+社区”等多种共建模式，有效推动了党建与业务发展“双促进、双提升”。

三是突出创新性，提升品牌“影响力”。认真组织、有序推进全省农商行“四强”示范党支部的创建工作。小微金融党支部获评全省农商行“四强”示范党支部、锦丰支行党支部获评张家港市“先进基层党组织”荣誉称号。积极推进总行党群服务中心建设，进一步扩展和丰富党员组织生活，搭建服务党员群众新载体。



三、落实“三项机制”，着力建设担当作为的干部队伍

坚持党管干部的根本原则，持续深化干部人事制度改革，紧紧围绕鼓励激励、容错纠错、能上能下“三项机制”精神，全面构建更加系统的激励约束机制，着力打造能打胜仗的干部队伍。

一是打造“精英升级选优平台”。以近期可用、中期储备、远期培养为目标，分层分步做好总体规划。在各条线遴选优秀年轻后备干部，确保培养不断线、队伍不断档、梯队不脱节，干部年龄结构、专业素质得到持续优化。

二是打造“长效化护航平台”。开展“年轻干部管理能力提升培训班”，全面提升管理能力鼓励年轻干部拓宽视野、创新思路，激励年轻干部在推进全行高质量发展中奋勇担当。

三是打造“精准化培优平台”。突出“一线历练、一线提升、一线选拔”鲜明导向，大力推进干部交流轮岗，有计划推进机关与基层中层干部的纵向任职交流，推动干部在全行转型发展重点一线强化实践锻炼。

四是打造“节点化监测平台”。实施“后进制”实绩考评，对关键业绩指标排名在同序列后 50% 的干部，常态化开展专项述职和胜任力评价，促进各条线干部创先争优，激励全行干部在推进改革转型和高质量发展实践中不断攀高比强。

2. 完善公司治理

本行严格按照“三会一层”制衡机制和上市公司规范要求,构建了股东大会、董事会、高级管理层之间规范有效的决策传导机制,持续完善权责明晰、协调运转的运行机制。

一、运行机制规范有效

2020 年度,本行共召开 2 次股东大会,其中年度股东大会 1 次,临时股东大会 1 次,共审议通过 24 项议案,并听取独立董事年度述职报告。董事会召开 10 次会议(含临时会议),共审议通过 88 项议案,并听取或审阅 12 项报告,会议的召开符合有关法律、法规、规章和本行章程的规定。董事会专门委员会共召开 35 次会议,审议通过 89 项议案,并听取、审阅 5 项报告。各专门委员会均制定了年度工作计划并定期召开会议,向董事会提供专业意见,或根据董事会授权就专业事项进行决策。

二、规范信息披露,投资者关系管理不断提升

2020 年,董事会严格按照有关法律、行政法规、部门规章、规范性文件和《公司章程》《信息披露事务管理办法》等规定,保证信息披露内容的真实、准确、完整和及时,增强信息披露的有效性;公司董事会督促相关信息披露义务人遵守信息披露相关规定,做好了未公开重大信息的保密工作和内幕知情人登记工作,本行及相关信息披露义务人遵循公平信息披露的原则,不存在违反信息公平披露的情形。报告期内,通过发布定期报告、临时公告,保障了投资者的知情权。二是加强与投资者沟通交流。配备专人开设投资者关系热线电话,公平对待所有股东及潜在投资者,增进投资者对本行转型战略的了解和认同,并主动听取投资者意见建议,实现双向沟通、良性互动。2020 年,本行积极配合机构投资者现场联合调研工作,全年累计接待机构投资者调研 19 场,机构数达 122 家,举办 2019 年度报告业绩说明会,荣获“2020 年度银行投资者关系天玑奖”,通过充分信息披露及良好互动沟通,传导本行差异化发展战略,在资本市场树立了良好形象。

3. 防控金融风险

2020 年,我行围绕“专业专注、风控有效”的风险管理文化要求,不断完善全面风险管理体系建设,通过巴塞尔资本协议的落地实施,全面提升资本管理和风险量化管理能力,一方面将风险管控前移、另一方面不断加强风险监测,切实提升风险管控能力。不断深化各项管理工具建设,为风险防范和控制提供有效的技术支撑。



一是规范全面风险管理制度体系

制定年度风险偏好陈述书和年度全面风险管理工作指导意见,根据实际情况修订限额管理指引,完善市场风险管理框架和内部资本充足评估体系,强化资本约束机制,强化风险管理队伍建设,成立模型评审委员会,规范全行风险模型管理,进一步完善我行全面风险管理制度体系。



二是加强信用风险管理

推进风险管理系统建设，巩固风险识别架构，加强系统数据分析能力，推动操作方式的全流程改革，进一步加强全面风险精细化、专业化管理。全面推进信贷管理模式转型工作和新信贷系统的建设工作，提升信贷管理水平。

三是加强市场风险管理

完善市场风险管理框架，强化资金业务限额管理，增加衍生品限额指标，针对每月市场风险变动情况出具专门监测分析报告，进一步健全市场风险管理体系。

四是加强操作风险管理

为实现客户经理减负、业务流程进一步优化、内控管理逐步强化、人力资源进一步集约，2020年11月我行信贷集中作业模式全面上线，初步建成标准化、专业化、流程化、快捷化的“信贷工厂”运营模式，缩短业务流程，防范操作风险。按照全年案防工作计划，开展案件风险排查，落实风险排查措施，强化案件风险责任，保持案防高压态势。持续推进员工行为排查和员工合规档案建设。

五是加强流动性风险管理

全行范围内投产日间头寸系统，并结合系统建设修订了相关管理办法，进一步优化和规范了头寸管理流程；计划财部牵头相关部门和分支机构，顺利完成了2020年流动性风险应急演练；继续优化资产负债期限结构，降低同业投资杠杆比例，提高信贷资产占比。

六是坚持合规经营基调

依法合规是商业银行经营的基石，也是我们一贯遵守的原则和底线，我行结合战略目标和经营实际，制定2021-2023年合规银行建设三年规划，努力践行合规职责，规范和提升各业务领域合规意识，明确业务方向，助力社会发展，坚定服务大众的初心。开展金融消费者权益保护，履行法定义务；推动民法典教育培训，开展普法宣传；持续推进反洗钱系统建设，加强金融安全。

ZRC
BANK
RURAL COMMERCIAL BANK
OF ZHANGJIAGANG

履行经济责任

1. 落实“六稳六保”

张家港农商行坚持“六稳”“六保”稳中求进工作总基调，不断创新信贷产品，降低企业融资成本，缓解企业资金流动性困难，全面支持企业复工复产。

加大信贷支持力度

我行根据疫情期间防疫设备和民生物资生产销售的急迫需求，对 86 家企业的主动摸排走访对接需求，制定了涉及防疫设备（含各类防疫定点医院、防疫上下游的药品试剂、设备工具、医疗用品、防护用品、建设医院的建筑工程企业）和民生物资（含保障居民生活的农业产业、商品流通、食品供应、运输物流、零售服务）供给的行业分类清单，对清单内客户专项切块 10 亿元信贷额度，并给予正常执行利率再降 60 个 BP 的优惠政策，保障对相关企业低成本资金的持续性供给。

2020 年，我行积极走访企业，主动对接客户，下沉服务重心，持续跟踪服务，帮助复工复产企业弱化疫情影响，尽快达产达效。期间，我行落实苏州市政府、人民银行、银保监会和省联社等有关要求，积极开展“百行进万企”“苏州市金融服务顾问”等多项走访活动，采取“线上+线下”相结合的走访模式，在疫情期间提供“零接触”式的全方位金融服务，用金融活水助力地方经济平稳发展。



畅通授信审批通道

我行结合全年形势，制定差异化服务机制。一是疫情期间优先保障疫情相关企业的信贷审批工作，成立“特殊公司业务信贷审批工作小组”，实行专人专岗，限时完成授信和放款。二是延长客户授信期限。明确在 2020 年 4 月 30 日前到期的 867 户、44.65 亿元授信，授信期限统一自动向后延期 3 个月。三是实行防疫行业新增授信集中备案、统一审批机制。对于涉及防疫行业的医疗设备和药品生产销售且担保措施缺乏的企业，实行上门了解、集中备案，定期上报总行贷审会集中审议，提高授信审批速率。

活用减费让利政策

总行公司金融总部牵头负责与工信部、人民银行、政策性银行等机构加强沟通，活用现有政策，多渠道联系并挖掘支农支小再贷款、再贴现、国开行紧急融资等低成本资金，保障贷款利率在现有让利基础上再降一个档次。2020 年，我行申领人行支农支小再贷款共计 28.9 亿元，为 2199 户小微企业、农户和民营制造业提供低成本贷款，加权利率 4.8% 左右，共计为借款人降低资金成本逾 1200 万元；申请政策性银行转贷款资金 19.7 亿元，为近 300 户小微企业和民营制造业提供融资支持，加权利率 4.92%；共为 2935 户小微企业延期偿还本金，贷款金额累计 28.68 亿元，进一步减轻了企业的资金压力，降低了融资成本。

加速创新线上产品

借助科技力量，推进无接触服务。一是推行远程利息提醒，利用短信、网银、手机银行等无接触平台实行远程提醒利息归还，避免因假期延长导致遗忘还款。二是强化线上产品，快速更新迭代线上产品平台，着力推广省心 e 贴、电子汇票、房抵 e 点贷、网银结汇等产品，确保客户在安全的环境下获得充足资金。三是畅通财富管理，为客户提供线上化财富管理渠道，畅通企业网银客户端，线上认购存款产品及现金管理类理财产品，包含定活两便、七天智能享，Hi 钱包（企业版）、天天享人民币理财产品等，满足客户多元化的财富管理需求，保障企业财富管理“不落空”。

加大创业支持力度

要求各分支机构应积极推进“科技贷”“昆科贷”等专注科技创业型企业融资产品的营销推广，借助中小企业创业园、高新技术创业园等平台，实现批量获客。总行相关部室同步协同各分支机构加速科技贷同类型产品和平台的推进，以金融养分孵化创业群体。

2. 支持民营企业

2020年，我行积极响应国家金融支持实体经济的政策导向，助力全社会抗击疫情，全力支持地方经济复苏，加大对民营企业的信贷资源倾斜。至年末，全资经营机构民营企业贷款余额494.83亿元，占各项贷款余额825.06亿元的59.98%，较年初增加96.27亿元。

我行大力开展向民营和小微企业的客户扩面工程，采用“线上+线下”相结合的走访形式，疫情期间提供零接触式的金融服务。积极参加“百行进万企”走访活动、苏州市金融服务顾问走访活动等，至年末民营企业贷款户数38590户，较上年末增加9226户。聚焦聚力小微企业，截至年末普惠小微企业贷款增速47.93%，较各项贷款增速超出近30个百分点；小微企业贷款户数同比增加7131户。

3. 扶持小微企业

我行深入贯彻国家金融服务小微企业政策要求，坚守服务实体经济的本源初心，持续优化金融服务体系，建立“敢贷、愿贷、能贷”的长效机制，公平精准有效开展小微企业授信业务，着力提升信贷服务效率；探索以客户和科技为驱动的小企业服务新模式，关注重点行业及领域，不断提升小微企业金融服务质效。

回归主业 强化支撑 提升普惠金融能力

在国家政策持续引导下，我行坚持回归主业、服务实体经济，深耕辖区内小微企业信贷市场。截至2020年末，我行支持小微企业贷款24616户、528.55亿元，较年初增长7310户、101.70亿元；发行小微企业贷款金融债券15亿元。同时，以加大“首贷户”投放为抓手，着力扩大小微企业服务覆盖面，我行当年度小微企业首贷户用信客户为418户、15.62亿元。对客户经理团队进一步分层，并确立了六家小微专营支行，进一步细分小微企业客户群体，下沉服务重心，加强小微企业“滴灌”式融资供给，扩大服务覆盖面。

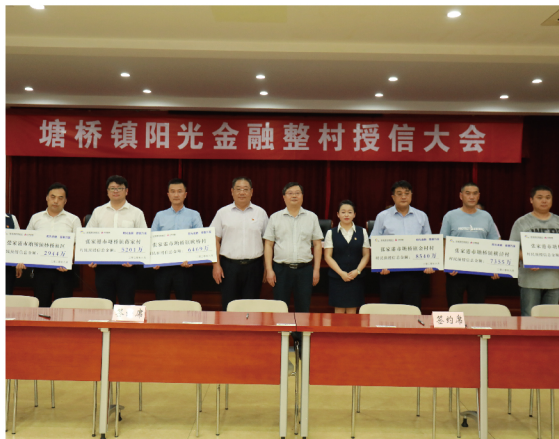
聚能赋能 创新驱动 助力小微企业发展

一是丰富小微融资产品，解决融资困境。我行不断迭代优化现有产品、开发创新特色产品，形成了“标准化+线上化+集群贷”的产品环，向小微企业提供全方位、多渠道的融资服务。二是优化业务流程，提升服务质效。打造标准化、专业化、流程化、快捷化“信贷工厂”运营模式，提质增效，一方面充分释放客户经理生产力，另一方面优化了客户体验，为小微信贷业务发展注入强大动力。三是推进“三访三增”，助力普惠金融。搭建过程营销平台，精准营销，以市场为导向、以客户为中心，构建主动化、竞争化的客户营销体系，全面推进区域内小微客户全周期、精细化、智能化营销管理。

勇于担当 让利于企 共抗新冠疫情

疫情期间，我行持续履行社会责任，优先保障疫情防控企业融资需求，全力支持和组织推动各类生产企业复工复产，主动帮扶企业降本减负、共渡难关，积极做好线上、线下优质高效金融服务保障，为地方经济平稳运行发挥了重要作用，贡献了金融力量。切实做好金融减费让利支持工作，开发了“复工复产贷”“免息贷”等特色产品，开展“英雄本色·十亿专项资金”“减费让利大行动”等活动，以实际行动让利中小微企业，支持企业生产经营的开展，全年为小微企业减费让利2.31亿元，普惠型小微企业贷款平均发放利率较上年平均水平下降15个BP以上；积极运用延期还本付息等工具，实现“不抽贷、不断贷、不压贷”的持续性服务，为企业转贷服务，化解燃眉之急，全年惠及小微企业2663户、26.48亿元。

在我行塘桥支行多年信贷支持下，张家港市顺丰纸制品有限公司已由一家乡镇小厂逐步成长为年产值超八千万元、在业内具有一定知名度和竞争力的实力型纸企，其生产的包装纸板常年定点供应中粮集团、陶氏化学等国内外名企。疫情期间，塘桥支行在存量授信 200 万元的基础上为其增加授信 750 万元，支持其资金周转和持续生产。



4. 服务三农发展

2020 年，我行始终不忘服务三农的初心，坚守服务三农和县域经济、服务中小微企业、服务城乡居民的市场定位，紧密结合张家港本地及长三角区域三农发展实际，以突出支持乡村振兴为着力点，加大金融支持力度，充分发挥了支农主力军的积极作用。

一、金融服务三农基本情况及成效

我行全资经营机构三农贷款实现快速增长：

截至 2020 年末，普惠型涉农贷款余额 148.03 亿元，较年初增加 35.18 亿元。

截至 2020 年末，涉农贷款余额 442.28 亿元，较年初增加 50.46 亿元。

截至 2020 年末，精准扶贫贷款余额 23.54 亿元。

二、涉农信贷政策工作及落实情况

（一）统筹布局确定目标

经过两年多改革转型，零售板块取得明显的成果，以“两小”带动零售板块的转型策略得到实践的检验，2020 年 4 月，我行继续升格新型农业经营主体工作战略高度，将支持普惠金融作为全行及改革转型目标任务之一，制定《张家港农村商业银行 2020 年“八大工程”及重点工作实施方案》，明确继续围绕“支农支小”，提升普惠金融覆盖面的主线，在完善机制、调优结构、产品优化、流程再造、队伍建设进行系统性推进的工作目标。

（二）完善产品体系

一是升级我行集体“三资”管理系统，助力农村集体经济规范化管理。通过主动与苏州市对接的农村集体“三资”管理专项治理工作，自主研发农村集体资金管理系统，推动实现村级结算“非现金化”，促进乡村振兴发展。截至目前，该系统已经覆盖张家港市杨舍镇、金港镇、锦丰镇、凤凰镇、塘桥镇、南丰镇、乐余镇、大新镇以及双山岛旅游度假区，乡镇覆盖率达 100%，全市共有 178 个村（社区居委会）、286 个村级账户开立农村集体管理系统，通过农资管系统，大大提高了各村集体资金的使用效率及安全保障。

二是围绕供应链金融开发创新，对农业龙头企业的上下游农户进行集中授信批量开发模式，为新型农村经营主体提供融资服务，支持乡村振兴产业发展。通过该模式，我行开发了正大集团养殖户集群贷和中草药材集群贷，2020 年底共为 20 户养殖户和药材农户发放贷款逾 5300 万元。

（三）加大信贷资源

一是我行充分利用支农再贷款额度，积极助力新农发展，当年累计申领支小再贷款 16.8 亿元、支农再贷款 12.1 亿元，累计新增政策性银行转贷款 19.7 亿元，全部投放完成。根据人民银行各项政策规定，制定支农再贷款专项管理制度，确保支农再贷款全部用于发放涉农贷款，确保涉农企业、农户能够得到央行金融源头活水的优惠政策支持。

二是我行主动与江苏省农业融资担保有限责任公司对接，全力加强对苏州大市范围内从事与农业生产经营相关的家庭农场、种养大户、农民专业合作社、农业（龙头）企业等新型农业经营主体发放贷款，截至 2020 年末，合作贷款业务余额为 20081 万元，较年初新增 8993 万元；贷款总授信客户合计数 130 户，较年初 52 户客户新增了 78 户。具体举措：首先，提高审批效率，前期主动联系目标客户，将贷款政策、利率、担保方式、担保费用等方面优惠政策传达到位，增强客户贷款意愿；与省农担联手互荐客户，加强流程梳理，流程优化，进一步提高获批速度。其次，配合出台专项考核办法，与机构负责人和对公中层考核挂钩，把合作业务推进情况作为各经营机构绩效考核的重点之一，通过专项考核手段，使各经营机构树立推进合作业务的理念，增强做大业务规模的动力。

（四）乡村振兴提升经济发展

一是为持续加大乡村振兴金融支持力度，提升乡村经济快速发展，我行始终坚持把支持“三优三保”作为经常性工作来抓，至 2020 年末，对张家港市五个镇区“三优三保”项目授信 14 亿元，用信 12.73 亿元，促进了土地复垦和乡镇资金实力的提升。加大对美丽乡村建设金融支持力度，通过整村授信共为 82 个行政村提供了授信服务，至 2020 年末，村级经济体的授信余额 10.51 亿元，贷款余额为 7.6 亿元。同时，积极推动张家港市农村集体资金管理，积极推动农村集体资金管理系统运用，为各行政村在疫情期间履行做好资金支付提供有力支持。目前已在全市 8 大乡镇全面上线，乡镇覆盖率达 100%，2020 年末，所有开通系统的行政村在我行累计实现交易量 64.93 亿元，交易笔数超 11 万笔。

二是发挥人缘、地缘、亲缘优势，充分考虑客户的多样性，将客户群体深入细分，在本地进行深耕。在全行和苏州地区组织开展“抢抓春日补旺季、决战疫后筑基石”“百行千人进万企”活动和金融服务顾问走访等专项营销活动。其中，2020 年 4 月，我行启动金融服务顾问走访活动，通过线上、线下相结合的形式，为企业提供金融服务、解决融资问题。全年完成四批次金融服务顾问走访活动，共走访企业 3342 户，为下发的名单内企业授信 112 笔，授信总额 79773 万元，完成放款 76 笔，放款总额 32567 万元。同时，为深耕当地企业客户，抢占市场份额，提高对潜力客户的营销精准度，增强企业的服务体验度，我行组织客户经理开展多样化的客户走访活动，以实际行动助力企业复工复产，组织开展了“五一”“端午”“十一”营销方案，量化目标，并进行了后督评价管理。

5. 聚力民生金融

作为扎根本土的银行，我行充分发挥农村金融服务“主力军”作用，按照“网点下沉、深耕本地”的要求，按照金融标准化技术委员会最新要求，以服务乡村振兴战略为工作总抓手，不断扩展农村金融服务覆盖面，规划建设了一批具有张家港农商银行特色的服务点，推出了贴近百姓生活圈的金融产品，逐步提高农村金融服务可得性，努力提升农村金融服务满意度，为建设“强富美高”新江苏以及张家港“美丽乡村”贡献新的力量。

2020 年，新推出了线上信用类贷款“阳光速贷”。与以往的消费贷款不同，本产品采取“线下排查 + 线上审批”的形式。对于已在我行网格化系统建档的农户家庭成员，只要通过我行与村委联合开展的“三有三无”排查，征信情况良好，即可获得最高 10 万元的信用授信，用信利率最低为 4.15%。该授信以家庭为单位获取，

作为家庭备用金，满足日常生活消费奖金需求，切实解决农民融资难、融资贵的现实问题，切实践行普惠金融的社会责任和光荣使命，打通农村金融服务“最后一公里”。

2020 年 5 月起，我行在全市行政村开展为期 6 个月的阳光金融普惠大走访活动，以“阳光速贷”产品为载体，组织开展整村授信大会，深入开展“三有三无”排查，积极争取镇、村组织的支持，助力构建农户信用信息库，夯实农村信用体系建设数据基础。截至 2020 年末，本地支行已先后在全市 117 个行政村启动阳光金融业务，以普惠大走访的形式，结合整村授信大会及“三有三无”排查形成授信白名单，惠及全市农户家庭共计 8.75 万户，授信总金额达 49.62 亿元。

截至 2020 年末，全行已完成 30 家综合服务点、20 家支付服务点的建设工作。30 家服务点覆盖张家港全市 9 大区域（8 大乡镇、1 个省级农业示范区）。服务功能除小额取款、账户查询、消费转账等基础金融服务外，还增加水电、数字（有线）电视和话费充值等多项缴费业务，同时叠加了医保、社保政务功能。累计办理基础金融业务 2 万余笔、消费类业务 10 万余笔、政务民生类业务近万笔，进一步提升普惠金融服务的“获得感”。

同时，我行积极联动相关部办局等单位，将我行服务点作为普惠金融服务的主阵地，做深做透普惠金融服务，使其融入社区治理和居民生产生活的方方面面。

一是联合人民银行、金融办，在服务点开展金融理财宣传、金融卫士普法、反洗钱、反假币、防范电信诈骗、防范非法集资等公益宣讲活动。与市金融办共建“融之汇”金融惠民之家，使金融惠民之家金牌理财师工作室、金融卫士普法站、金融志愿者宣讲点、“融之汇”联盟爱心屋“四大功能”在农商行普惠金融服务点得到更好的整合；与市人民银行开展农村地区授信用户、信用村评定，通过开展“走千家、访万企、送服务、助三农”活动，在农村行政村以及集中居住的乡镇社区，落实一格三员制（网格管理员、网格协管员、网格联络员）。



二是联合地方政府共同开展诚信家庭农场、诚信合作社、金融文明村等创建活动，真正发挥普惠金融服务点乡村振兴战略中的积极作用。

三是主动对接凤凰镇“山田心”合作联社，通过前期的“一棵树”走访工作，积极探索电商合作新模式，在桃源服务点所在地“万亩桃园”（七彩明珠葡萄种植基地），选拔行内员工“直播带货”。

四是通过马桥社区（柏林村）服务点对接当地茶农，在服务点设置展架，探索地方特色农产品在服务点进行线下销售的新模式。

五是与现代农业示范园区（常阴沙农场）开展“党建引领 -- 银社结对帮扶”等扶贫工作，提升金融服务水平，因地制宜做好“三农”服务工作，落实社区对接，服务一方百姓。



6. 发展科技金融

我行作为张家港市主要金融机构中唯一一家地方法人银行，积极响应国家号召，不断探索科技型企业金融服务发展模式，在机构设置、团队打造、产品研发、风险把控等方面真抓实干，通过精准信贷支持，为全市众多科技型企业提供金融服务，取得明显成效。

一、政策支持，实施金融赋能

近年来，为扶持科技型企业的健康发展，我行在公司业务信贷投向指引中明确对信贷额度单独切分规模，优先支持科技型企业、高新技术企业、新兴产业企业的融资需求。同时，明确深耕优质科创型企业，并优先支持高端装备制造、新材料、软件等产业，择优支持提高产品技术、工艺装备、能效环保等水平的传统产业改造，重点支持科技含量高、处于快速成长阶段的企业。



截至 2020 年末，我行共支持科技型企业 590 户，贷款余额 36.71 亿元；共支持战略性新兴产业 156 户，贷款余额 14.21 亿元。

二、机制创新，实施特色经营

为更好地提升科技型企业金融服务能力，我行依托企业自主创新金融支持中心，为高新技术企业、创新创业科技企业、领军人才企业等提供量身定制的金融服务。2020 年，我行荣获《苏州市金融支持企业自主创新行动计划（2015-2020）》中对领军人才“首贷”机构前三名、苏州市金融支持制造业发展工作先进单位（三等奖）。同时，截至 2020 年末，我行通过苏州综合金融服务平台对接企业 3517 项需求，解决融资需求 294.18 亿元。

三、产品创新，实施量身定制

我行深入贯彻实施创新驱动发展战略，建设金融支持产业转型升级金融产品，2019 年，又与张家港市科技局、财政局合作，推出“科技贷”产品，对符合《张家港市科技企业贷款风险补偿资金实施细则》框架内的科技型企业，由我行与相关保险公司及担保公司合作，对企业发放流动资金贷款，切实解决科技型企业生产过程中遇到的资金问题。在张家港市，我行是首家与担保保险公司完成合作签约的银行。截至 2020 年末，科技贷余额 2000 万元，累计发放金额 4700 万元，支持企业 13 家。

我行为满足科技型小微企业小面额电票资产融资需求，推出特色产品“省心 e 贴”，产品特点为在线贴现，线上审批，快速到账，手续简便，价格透明，加速科技型企业资金流转效率。2019 年 12 月正式上线，2020 年末累计办理直贴业务 61.52 亿元。

2020 年，我行积极与国家知识产权库合作线上电子平台“我的麦田”进行合作，联合苏州科技企业股权服务有限公司、南京橙麦信息技术有限公司、江苏省信用担保有限公司，推出了为省内具有知识产权的小微企业提供增值服务的融资产品“知享贷”，进一步助力中小科技企业的发展。

ZRC BANK RURAL COMMERCIAL BANK OF ZHANGJIAGANG 履行社会责任

1. 保护消费者权益

一、修订完善规章制度

2020 年度，根据《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》工作要求，我行对《张家港农村商业银行金融消费者权益保护实施办法》《张家港农村商业银行客户投诉处理管理办法》等原有制度进行了修订，并制订了《张家港农村商业银行个人金融信息保护办法》《张家港农村商业银行金融消费者投诉处理工作考核评价管理办法》等新制度，共修订完善 8 项制度，通过建立完善的制度保障，将消费者权益保护落到实处。

二、建立落实流程管控

为确保我行提供的金融产品和服务在各个环节均能满足金融消费者权益保护的规定和要求，我行建立了金融产品和服务的金融消费者权益保护全流程管控机制。一是事前审查，在设计开发金融产品和服务时，由合规管理部进行事前审核，并出具消保审核意见；二是事中管控，合规管理部对各机构发布的营销类短信进行消保合规性审核，确保在宣传营销过程中不侵害消费者合法权益；三是事后监督，我行始终坚持做好售后服务工作，严格按照规定履行信息披露义务，组织业务部门开展金融消费者满意度测评，针对消费者反映的问题进行改进。

三、持续开展宣传教育

我行根据年初制定的 2020 年度教育培训计划，积极开展内外部宣传教育，对内提升全行员工职业素养，加强保护金融消费者合法权益的责任感；对外开展金融知识普及，增强金融消费者防范非法金融的能力。

（一）开展内部教育培训

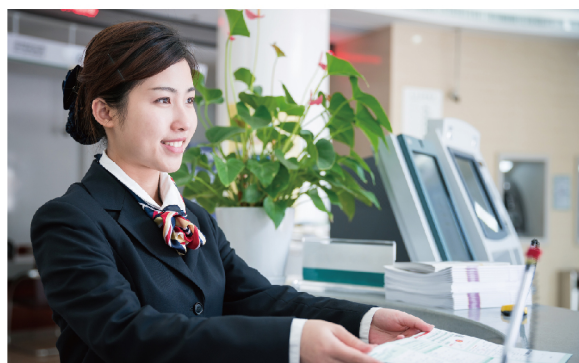
我行合规管理部金融消保中心自行开发金融消保课程《温度银行——如何应对银行投诉》，通过网络学院向全行下发，课程内容面向全行中高级管理人员及基层业务人员，通过真实案例讲述，开展投诉技巧专题培训。

（二）进行外部宣传教育

2020 年度，我行根据监管部门要求及金融消费者权益保护工作开展需要，积极进入村、社区开展各类金融消保活动共计 12 次，包括“2020 年金融联合宣教活动”“3.15 金融消费者权益保护日”等活动，切实承担金融知识普及和金融消费者教育的主

体责任，通过发放宣传折页、开设金融知识讲座等形式，加强金融知识宣传教育，提升金融消费者金融素养和风险防范能力，维护公民信息财产安全。

我行日常性的宣传工作包括组织支行网点开展常态化金融知识宣传教育活动。以营业网点为主阵地，利用网点大厅及 LED 电子屏进行信息普及宣传。同时，在网点大厅醒目位置设立宣传展架、张贴宣传海报及标识，由大堂工作人员负责解答相关疑问咨询、接待客户投诉。不定期在厅堂客户等待区开展专题小课堂，向客户宣讲普及金融知识，营造良好的厅堂学习氛围。



四、规范处理全行投诉

我行合规管理部设立金融消费者权益保护办公室，通过完善金融消费者权益保护相关规章制度，建立统一高效的投诉处理程序和严密有效的投诉管理机制，确保各项投诉均在规定的时限内按流程办结，并如实反馈投诉事件的基本情况、处理过程、处理结果等。此外，我行建立投诉事项台账，从投诉渠道、业务领域、客户诉求等维度，定期监测分析，形成投诉分析报告，并对相关问题整改提升。积极配合人民银行、银保监局、省联社等监管机构开展调查和评估工作，及时发现投诉处理工作中存在的隐患和问题，持续提供有温度的金融服务。

五、做好疫情维稳工作

为确保疫情防控期间金融消费者权益保护工作的正常运行，切实保护金融消费者的金融需求，妥善处理各种金融业务投诉，我行在疫情发生后立即制定《张家港农村商业银行关于新型冠状病毒疫情防控期间消费者权益保护应急预案》，并设置疫情防控期间消保应急领导小组，由总行行长担任组长，牵头组织我行疫情特殊时期的金融消保工作，确保投诉渠道畅通，做到落实责任，有诉必应。

六、切实履行减费让利

我行严格落实各项减免优惠政策，严格执行政府指导价、政府定价目录和收费规定。在疫情防控期间，全力做好疫情防控金融服务保障工作，与疫情相关款项汇划一律减免。同时，为切实减轻中小企业（个体工商户）负担，积极应对疫情防控工作，对承租我行自有房产的中小企业（个体工商户）实行房租减免政策。此外，我行延缓了福费廷手续费和福费廷风险承担费等费用的收取。



2. 热心公益慈善

作为地方法人银行，我行致力于成为有责任、有温度的“大家”银行，积极弘扬核心价值观，主动践行社会责任，努力打造有责任、有担当的上市银行。2020 年我行被苏州市人民政府授予第四届“苏州慈善奖”“最具爱心捐赠企业”荣誉称号。

开展公益活动，突出社会关怀

2020 年度我行向张家港市百岁老人捐款 50 万元用于发放高龄补贴；向我行帮扶村张家港常东社区捐赠 10 万元，用于新建常东社区居民区邻里主题项目，并协助推动常东社区村级集体经济发展和农民增收；向市慈善总会定向捐赠 7 万元，用于贫困人群购买“苏康保”全民商业补充医疗保险；向市对口捐助单位新疆伊犁巩留县定向捐助 6.8 万元，帮助巩留县特困群体解决生产生活困难。持续多年开展“爱心一元捐”“爱心包裹”“爱满港城”“党员关爱基金”等各项捐赠活动，捐款金额均位居全市前列。



成立志愿团队，强化组织保障

我行成立的志愿者服务队，打造了“小小银行家”“我与小苗共成长”项目，并连续多年加入全市文明城市创建、金融知识普及、消费者权益保护知识宣传等公益活动。连续 10 年开展“千场电影进社区”活动，放映电影 100 余部、12000 余场次，惠及全市各乡镇老百姓。连续多年实施“一杯水公益”项目，向环卫工人提供免费饮水和清凉礼包，基层网点“一杯水公益服务站”覆盖面从开始的 10 家网点扩展为本地所有网点；连续多年向红蕾学校、蓝天学校、旭东学校等本地新市民子女学校进行爱心捐赠，实施“小书包蓓蕾计划”，获得积极社会反响。



开展抗疫活动，践行使命担当

2020 年新冠肺炎疫情发生后，我行率先行动向张家港市慈善总会捐款 100 万元，专项援助本市新冠肺炎疫情防控工作，同时发动全行党员干部职工进行爱心捐款，疫情期间累计捐款达 156 万元。实施党工团妇四驱联动机制，先后在全行招募 200 多名党团青年志愿者成立青年战疫先锋突击队，积极加入口罩等防疫物资生产、高速卡口志愿执勤、社区防疫站点“送温暖”、慰问张家港援鄂医务人员家属等活动，累计帮助生产口罩 26 万个。在得知本地医院用血紧张，血库告急后，我行主动与市红十字血站联系，号召全行党员职工分批献血，共有 72 名职工踊跃报名参加无偿献血共计 19600 毫升。张家港行党团青年战疫先锋突击队获评“2020 年苏州市优秀一线抗疫青年突击队”“2020 年张家港市优秀青年抗疫突击队”称号。



3. 致力精准扶贫

完善政策支持 加大投入力度 决战决胜脱贫攻坚

我行认真贯彻落实党中央、国务院的决策部署，加强组织领导，完善支持政策，加大投入力度，结合自身布局和特色，汇聚多方扶贫资源和力量，推动脱贫攻坚工作，践行商业银行社会责任，从信贷资源投放、技术支持和服务、开展定点帮扶活动等方面有效激活脱贫效能，为高质量打赢脱贫攻坚战提供了有力支撑。开展产业扶贫、定点扶贫、教育扶贫、社会扶贫、金融扶贫等针对性项目，走出一走扶贫到扶智、扶志的新路子，帮助贫困地区建立造血机制，实现脱真贫、真脱贫目标。

当年实现金融产业扶贫贷款 5676.9 万元、8 笔，累计 28 人次；当年累计支持建档立卡贫困人口贷款 759.61 万元、130 笔，累计 65 人次；当年累计支持已脱贫人口贷款 13287.54 万元、5180 户、1354 人数；带动服务贫困人口贷款 215698.32 万元、383 笔、1638 人次。

2020 年以来，我行即墨支行不断加大信贷投放力度，重点扶持了以青岛海缘道地中药材科技有限公司为首的一批中小企业，向政府重点防疫项目中标企业——青岛浩尔服饰有限公司发放贷款 980 万元，参与城投发债 2.2 亿元，配合创新政府“政银保”项目，积极开发“灵山中药材种植集群贷”等产品。

在即墨支行金融政策的支持下，不仅使灵山镇丹参种植面积首次达到 2 万亩，一跃成为山东省最大的中药材种植基地，更为周边村庄增加就业岗位 600 人，每年为群众增收 400 余万元，年创产值 1.5 亿元。即墨支行通过实际行动践行社会责任，力争将中药材种养结合产业打造成乡村振兴的优势和特色基础产业、农村发展的科技创新点、农牧业绿色发展样板。



4. 关爱员工成长

本行始终秉承关爱员工，与员工共成长的经营理念，以培养员工为目标，通过建立岗位资格任职体系明晰员工发展成长路径，通过不断完善薪酬、福利、绩效、培训体系，提升员工价值。

促进员工职业发展

通过初步建立岗位任职资格体系打开员工管理与技术双序列的职业发展通道，强化员工绩效考核力度，打造狼性文化团队。不断加大年轻干部队伍建设，为青年人才成长成才提供平台，激发队伍活力。开展第三期“精英升级”项目，充实了干部人才储备池，进一步建立起了梯队化的后备人才队伍。



完善员工培训体系

通过“大家金融学院”系统化进行人才队伍专业化培训，选拔培养了一支涵盖各个领域的业务精英内训师团队，通过课程体系建设开发了上百门初级上岗课程，并通过上岗资格认证培训考试建立起员工学习成长与岗位提升相匹配的员工成才路径，帮助员工了解各岗位的学习内容及学习目标，明确职业发展方向。



丰富员工文体生活

本行坚持服务员工，夯实文化阵地建设。以主题活动为抓手，积极组织各类深受员工喜爱的活动。设有运作成熟的羽毛球、乒乓球、篮球、足球、户外徒步、摄影、志愿者、合唱团以及青年学习社等协会组织，协会活动丰富多彩。2020年，本行开展了厨王争霸大赛、农耕文化系列亲子活动、“绽放战役青春·坚定制度自信”青年榜样事迹分享会、青年学习社“图书分享会”等各项活动。



维护员工切身利益

本行建立科学有效的绩效考核机制，做到绩效考核公平公正、公开民主。通过工会组织建立有效的员工权益维护机制，坚持执行职工代表大会制度，实施民主管理。2020 年，先后召开第五届第七次、第五届第八次职工代表大会，审议通过 14 项直接涉及职工切身利益的规章制度及重大事项，保障了员工对全行重大事项的知情权、参与权与监督权。依法维护女员工权益，全行女性员工占比达到 53.38%，女性中层干部占比达 38%。

关爱员工工作生活

本行不断完善员工薪酬与企业发展同步共享的分配机制，建立员工补充养老、补充医疗保险制度，解决员工养老、医疗的后顾之忧。成立“和你在一起爱心基金”，开展为困难员工送温暖活动，畅通困难员工帮扶渠道。组织员工健康体检，对员工生日、婚丧嫁娶、生病住院本行均予以不同形式的慰问。开展员工参与企业管理的合理化建议活动，广泛听取员工意见，增强员工归属感与主人翁意识。

ZRC
BANK
RURAL COMMERCIAL BANK
OF ZHANGJIAGANG

发展绿色金融



1. 发展绿色信贷

2020 年，我行不断加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，并以此优化信贷结构，提高社会责任感，助力区域“绿色”发展。**主要紧抓五个方面工作**，促使我行在“绿色信贷”推动上有突破、有成效。

一是制度先行有保障

出台绿色贷款管理办法，优先支持绿色环保项目和节能减排升级改造工程，主动退出耗能污染项目的贷款。

二是协同机制有推动

在总行公司金融总部、信贷管理部、合规管理部、风险管理部及数字银行部等部门建立跨条线绿色信贷产品研发和推广协同机制，实行差异化的审批政策，建立绿色信贷“绿色”审批通道。

三是产品创新有力度

做好绿色金融产品推动工作。开发推广绿色信贷产品，例如“光伏贷”“环保贷”等，加大对工信部认定的绿色园区、绿色工厂、绿色产品的支持；结合我行实际，立足张家港本地，先后举办十余次政银企座谈会，加强与政府对接，围绕美丽乡村建设，推进绿色乡村建设，改善农村绿色生活环境。

四是积极投放有成效

截至 2020 年末，我行节能环保服务项目贷款总额 45170 万元，较年初增加 8073 万元，其中均为正常类贷款，无关注类或不良贷款。

2. 倡导绿色办公

2020 年，张家港农商银行持续践行绿色发展理念，倡导简约、绿色和低碳的运营管理方式。

推广非现场会议，会议和培训尽可能采用视频形式，视频会议占全部会议比例 30%，较上年提升约 5%；视频设备覆盖率近 60%。

加大科技投入，持续推进办公自动化、会议材料电子化、工作流程线上化，提高无纸化办公覆盖面，减少纸质材料消耗，实现提高办公效率和节约资源的有机结合。

ZRC BANK

RURAL COMMERCIAL BANK OF ZHANGJIAGANG

展望2021

未来一段时间，张家港农商银行将坚持转型定位不动摇，坚持专业化发展道路，坚持走市场化改革之路，肩负“让普惠金融触手可及”的使命，始终坚持支农支小、服务实体经济与社会民生的业务定位，努力向“线上银行、数字银行、普惠银行、智慧银行”转型，打造新时期高质量发展的标杆银行。

坚守社会责任

坚持以利他为先、普惠大众的总体原则，深入扎根地方，服务实体经济，坚持长期价值和社会价值并举，完善投资者关系管理，以社会效益带动经济效益发展，做一家承担社会责任的上市银行。

深化零售转型

构建场景融合、流程在线、体验卓越的零售金融产品与服务，打造多场景、好口碑的新零售银行。至新三年战略规划期末，大零售贷款占比将达到 46%，理财规模将达到 420 亿元，进一步彰显我行作为一家服务小微的主力银行、服务民生的贴心银行的品牌形象。

公司转型特色

以新信贷系统建设为契机，打造资产池平台，强化对企业客户的综合服务能力，逐步构建交易银行生态，做优质大中企业的参与者，加快探索绿色金融机制，助力地方经济转型升级。

加速数字化转型

积极打造全行级数据“高速公路”，构建数据枢纽，为各项业务的数字化转型夯实基础。

提升市场影响力

持续提升全球银行排名，打造行业领先雇主品牌，厚植员工成长沃土，成为一家监管放心、政府满意、股东信任、员工幸福、客户推荐的优质银行。