

常来常往 常熟银行

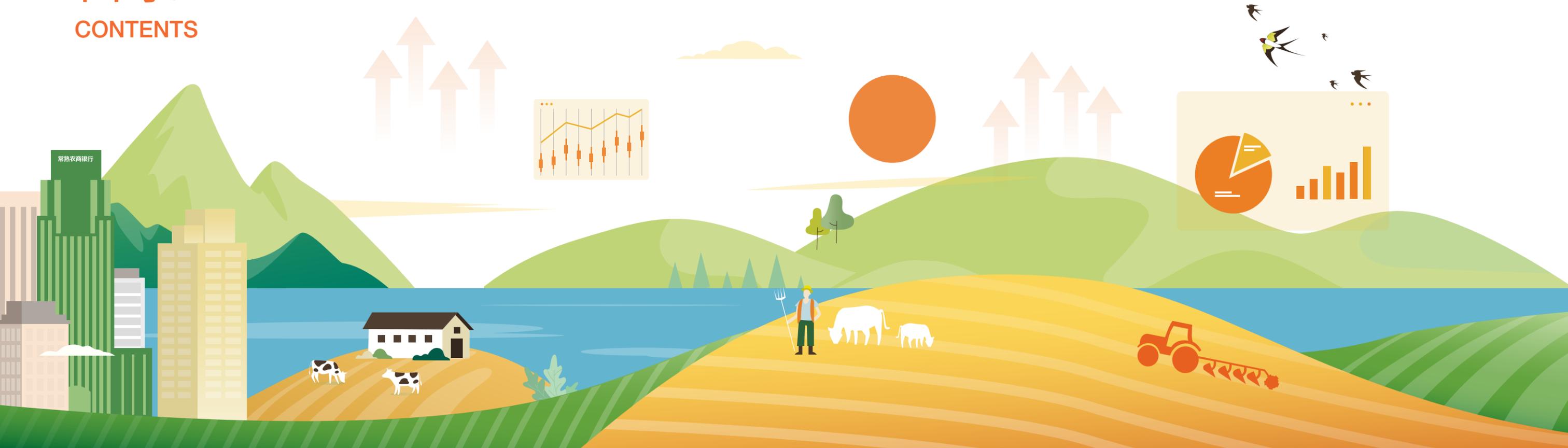


956020
24小时
全国统一客服热线
www.csrcbank.com

2023年度 社会责任（ESG）报告

目录

CONTENTS



01

坚持普惠领航 聚焦城乡发展

- 01 报告编制说明
- 03 致辞
- 05 关于我们
- 07 企业管治

- 29 “三农金融”服务乡村振兴
- 34 “小微金融”支持小微发展
- 38 数字人民币便民惠民

02

探索科技力量 打造贴心服务

- 43 完善科技管理
- 35 优化客户体验
- 49 加强信息安全保护

03

推动低碳转型 构建绿色银行

- 53 发展绿色金融
- 58 推动绿色运营
- 60 践行负责任采购

04

营造飞燕文化 传承责任担当

- 63 关爱员工
- 71 保护消费者权益
- 74 参与社会公益

- 75 关键绩效表
- 77 指标索引
- 79 读者意见反馈表

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在践行企业社会责任方面的管理理念、方法、行动和成效。

时间范围

本报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 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”），参考联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals，简称为“SDGs”）和全球倡议组织发布的《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：0512-51601128

☎ 传真：0512-52962000

✉ E-mail：601128@csrcbank.com

📍 地址：江苏省常熟市新世纪大道 58 号

致辞



2023 年是落实二十大战略部署、开启中国式现代化新征程的开局之年，在复杂严峻的内外部环境之下，常熟银行始终坚持服务“三农两小”的市场定位，将金融支持乡村振兴、推进农业农村现代化建设作为全行工作的重中之重，以优质的产品和高效的服务，助力新时代农业农村现代化新局面、更好服务人民美好生活。

扎根本源，助力乡村振兴。

我们持续深化“支农支小”市场定位，不断创新普惠金融产品及服务，强化乡村振兴和小微实体等重点领域精准滴灌。2023 年，我们建立“1+N”网格模式，推动普惠金融服务多点开花，为居民提供精准普惠金融服务；我们围绕“一轻三化三工程”战略发展规划，加快小微服务智能化与数字化转型，坚持“做大户数、做小客户”的方针，不断深化与完善小微产品与服务体系，支持村镇小微客户的发展需求。

科技赋能，打造负责任银行。

我们致力于用科技赋能服务广大客户，坚持“常系民业 贴心首选”的服务理念。2023 年，我们持续完善金融科技创新顶层设计，稳步推进“大平台、小应用”建设，创新多渠道交互深化厅堂服务新模式，持续提升业务办理线上化水平，推动金融服务适老化改造，成功创建 5 个适老标杆网点，着力提高金融服务的可得性、覆盖率和满意度，践行负责任的银行理念。

深耕绿色，落实可持续金融实践。

我们坚持将绿色、低碳、可持续理念融入日常经营，做好“碳达峰、碳中和”工作的金融服务，打造绿色金融发展新特色、新优势，聚焦“三农”、小微企业的绿色融资需求，创新绿色金融产品和服务，2023 年绿色信贷余额同比增长 15%。我们坚持绿色低碳运营，推动支行光伏发电项目建设，打造绿色数据中心，多措并举减少自身运营对环境的影响。

以人为本，共建和谐社会。

我们持续关注客户、员工和社区的需求与发展，携手各方共筑和谐美好社会。我们奉行“海纳百川 员工第一”的人才理念，关注员工进步与成长，切实保障员工合法权益，升级多项员工福利与关怀措施，不断提升员工的幸福感与归属感。依托常熟农商银行慈善基金会，我们不断践行公益理念，多年来在湖北、甘肃、云南等各地开展捐资助学、助医帮困等各项公益项目，全年捐赠支出 692 万元，以实际行动向社会传递行业温度。

面对新征程、新使命，我们将聚焦主业、深耕精进，始终坚持支农支小初心，打造“飞燕”百姓金融服务品牌，以有温度的小微金融服务赢得百姓口碑，树立良好的百姓金融形象，走好地方金融高质量发展之路。

党委副书记

2024 年 3 月 21 日

关于我们

江苏常熟农村商业银行股份有限公司改制成立于 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，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“三农两小”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，服务贷款客户超 52 万户。全部贷款中，超六成的信贷资金用于支持小微企业，超七成的信贷资金投向涉农领域，近八成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。连续六年位列中国银行业协会“陀螺”评价体系县域农商行第一，连续五年获评上交所信息披露评价 A 级。

村镇银行实践者

立足普惠金融探索与实践，发起设立村镇银行，复制推广“常农商微贷模式”。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，集约化管理湖北、江苏、河南、云南、海南、广东六省的 32 家“兴福”号村镇银行。

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，砥砺奋进，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

- 2024 年全球银行品牌 500 强第 325 位 英国《银行家》杂志
- 2023 年全球银行 1000 强第 405 位
- 2023 年中国银行业 100 强第 81 位 中国银行业协会
- 2023 年度“陀螺”评价体系县域农商行综合得分第一名
- 2022-2023 年度信息披露工作评价 A 级 上海证券交易所
- 2023 年度区域影响力银行天玑奖 《证券时报》
- 2023 年度 ESG 金茉莉奖 《新华日报社》
- 第四届银行业理财金牛奖——理财银行金牛奖 《中国证券报》



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。

三会一层建设

本行强调股东投资回报，注重可持续发展，突出对利益相关方的权益保护，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。

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，切实保障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 2 次临时股东大会，审议通过 15 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 10 项。

董事会

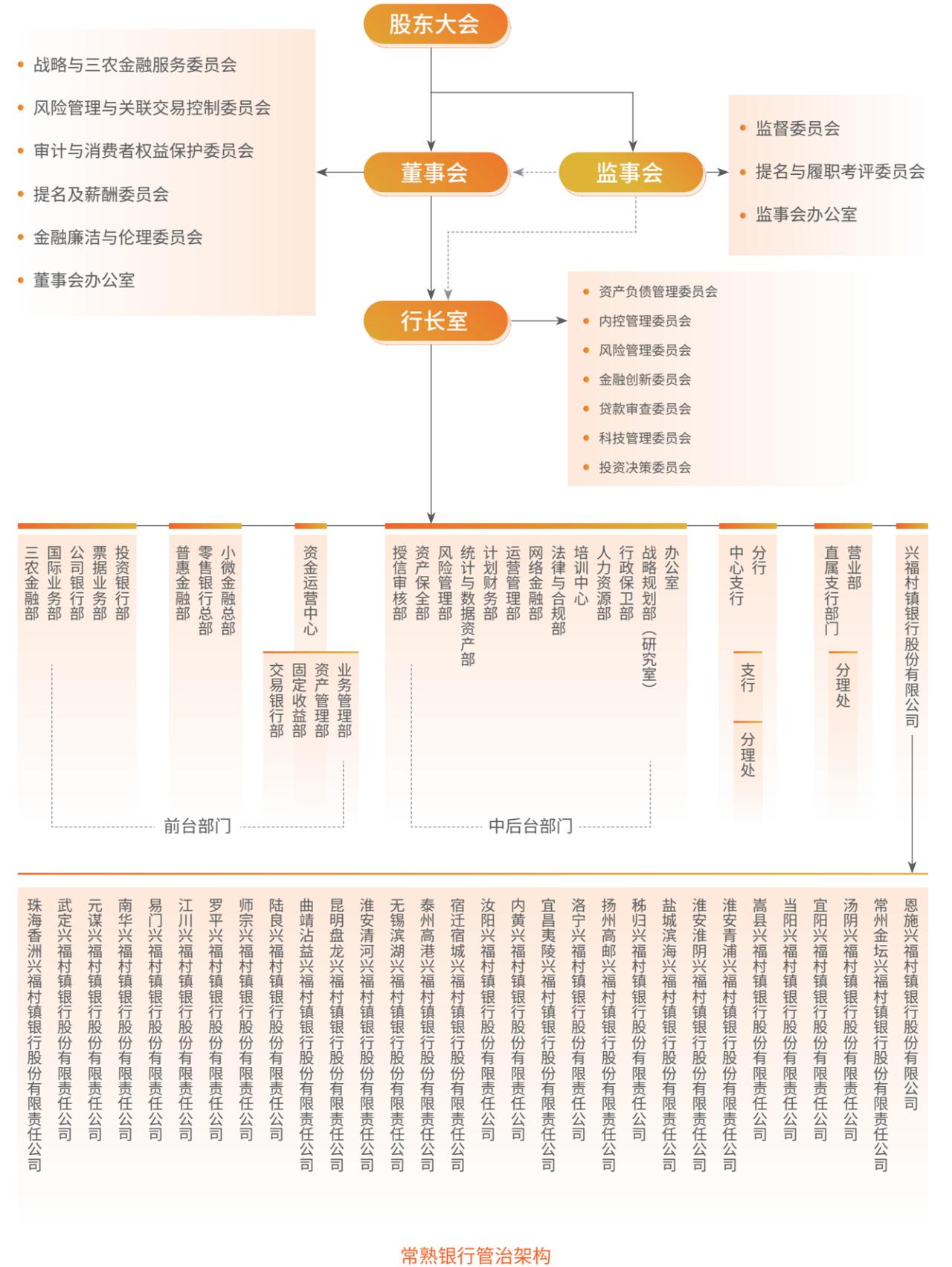
董事会是本行的决策机构。本行董事会现有成员 13 名（女性 2 名），包括 3 名执行董事、5 名非执行董事、5 名独立董事，独立董事人数在董事会成员总数中占比超过三分之一。本行董事会下设战略与三农金融服务委员会、风险管理与关联交易控制委员会、审计与消费者权益保护委员会、提名及薪酬委员会、金融廉洁与伦理委员会。报告期内，本行共召开董事会会议 7 次，审议 62 项议案。

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 3 名），包括 2 名股东监事、2 名外部监事、2 名职工代表监事。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 7 次会议，审议 36 项议案。

高级管理层

本行现有高级管理层成员 7 名，包括 1 名行长、4 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。





第八届董事会第一次会议



2023 年第二次临时股东大会

投资者沟通

本行高度重视投资者利益，持续加强投资者沟通，2023年常熟银行共接待机构投资者现场及电话调研78批次，涉及机构投资者640家次、765人次，参加券商策略会37次，一对多交流涉及机构投资者496家次、546人次。

本行通过年度、半年度、三季度网络业绩说明会的形式与机构投资者和中小投资者互动。2023年4月26日，本行在上海举行2023年投资者交流会，线上线下一百多名银行业研究员、机构投资者参加活动，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。

 **78** 批次

接待机构投资者现场及电话调研

 **37** 次

参加券商策略会



常熟银行 2023 年投资者交流会

风险管控

本行落实监管要求，持续加强风险管控、积极防范化解金融风险，依托制定的《风险偏好陈述书》《风险管理工作意见》《关联交易管理办法》《资金业务风险派驻实施细则》等风险管理政策和程序，明确资金投向与风险管理要求，提升高质量金融服务供给能力。

完善风险风控体系

本行已建立包括风险识别、评估、监控、报告的全面风控体系，2023年本行通过金融科技创新进一步推动风险精细化管理，上线柜面风险预警模型、实时预警模型等系统功能，对线上线下异常账户变动实施精准监控，确保资金风险早发现、早管控，更好保护客户财产安全。



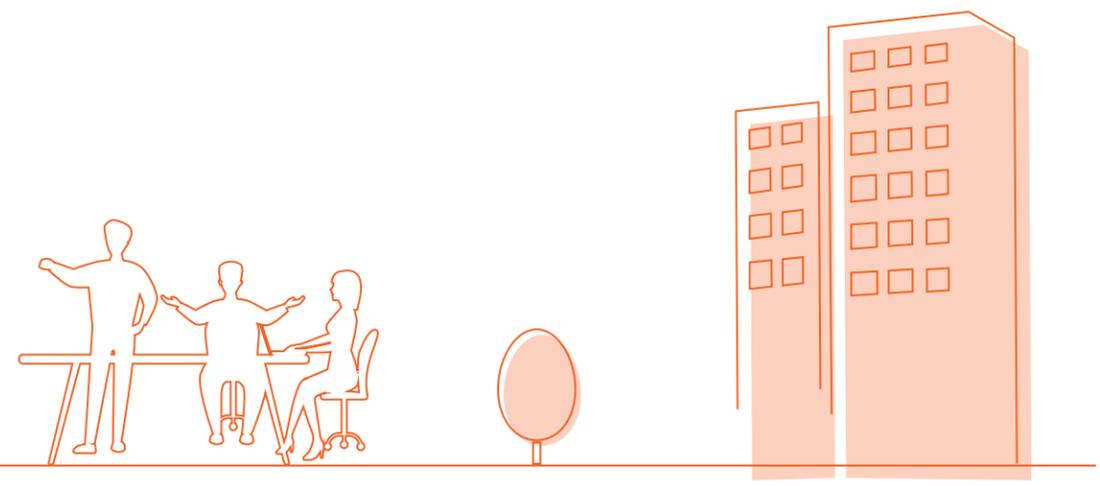
柜面操作
风险预警

- 2023年，本行增加柜面操作风险预警模型**92**个，从流程规范、行为规范、账户管理、资金安全等维度监测业务，增强和提升柜面操作风险管控及账户管控能力。



实时预警模型

- 2023年，本行上线实时预警拦截模型共**11**个，实现账户实时管控，涉案账户早发现、早管控。



防范系统性风险

本行始终重视防范系统性风险，采取各项措施提高系统性风险防范能力。2023年，本行建立并积极完善应急管理机制，持续更新集团层面的恢复计划，确保各项恢复措施真实有效，保障本行关键业务和服务不中断，实现有序恢复与处置，保护金融消费者合法权益和社会公共利益。

持续更新恢复计划与处置计划

- 确定集团层面恢复与处置治理架构，持续识别本行的关键功能、关键共享服务、核心业务条线和重要实体，同时从资本和流动性两方面设定指标及触发值，运用不同情景测试信用风险、市场风险、集中度风险、银行账簿利率风险、流动性风险等在不同压力水平下对资本消耗情况，详细说明八类资本恢复措施、五类流动性恢复措施、七类处置措施的实施步骤、时间及效果，同时明确措施实施中与监管部门、客户、员工和社会公众的沟通策略，提高本行在极端情况下应对能力，有效促进系统性风险防控能力提升。

加强业务连续性管理

- 借鉴行业先进经验，采用定性定量结合的分析模型，开展全行业务影响分析，识别重要业务14个，提高了分析的全面性、充分性。编制重要业务的应急预案，完善应急处置流程，明确具体操作流程、汇报路径，加深业务部门对业务连续性工作的理解，提高相应的应急处置与灾难恢复的履职能力。

开展情景分析与压力测试

- 本行开展内部资本充足评估，对全行各类风险水平与管理能力进行识别与评估；结合宏观监管政策、未来业务发展战略、资本供需变化等主要因素，审慎设定资本充足率管理目标；同时开展2023年度内部资本充足率压力测试，测算基准及压力情景下资本充足率水平。结果显示，在轻度、中度和重度压力情景下，本行未来三年各类资本充足率均能满足第二支柱资本附加后的资本充足率要求。

党建引领

在2023年，本行坚定执行《党委落实全面从严治党主体责任规定》，制定了年度全面从严治党责任清单。我们积极推动基层党组织切实承担起管党治党的责任，明确了党委书记作为第一责任人的职责。同时，我们深入推进党委主体责任与纪检监察责任的有机联动和一体化实施，确保全面从严治党的责任得到有效执行。本行还充分发挥党员的先锋模范作用，以党建为引领，推动金融惠民、乡村振兴、社会公益等行动，为常熟农商银行的高质量发展注入了新的活力和动力。

打造“金融+”服务圈

本行发挥党建共建、银地合作等优势，广泛搭建集便民服务、智慧社区和金融服务于一体的“金融+”服务圈。打造“金融+政务圈”，把社保、医保、行政审批等事项引入银行网点，实现医保27项和社保23项窗口和自助业务本地网点全覆盖，梅李三家网点被纳入“15分钟”医保服务圈省级示范点；打造“金融+产业圈”，围绕常熟特色产业举办10多场主题沙龙活动，把产业链、供应链上下游的客户链接在一起，帮客户找客户，有效促进银企合作；打造“金融+生活圈”，与常熟市委组织部、常熟市总工会联合打造“海棠铺子”惠农惠企惠民平台，结合线下“飞燕集市”和线上“常银直播”等特色活动，上架销售本地各类农产品、商品3700多种。



开设企业一站式服务专窗

2023年首期“常银链客”活动

推进党建结对“朋友圈”

坚持党建引领乡村振兴，扩大党员干部的带头作用，持续推进党建结对“朋友圈”。在本地乡镇、街道实现结对共建“全覆盖”的基础上，总行党委与常熟市下属26个部委办局达成共建共识，深化业务合作，参与乡村治理。本行在镇一级遴选15名机构负责人兼任党（工）委委员，对接民营经济和小微企业需求，为地方经济发展提供更接地气的综合服务；在村一级遴选259名业务骨干到村兼任主任助理、金融专员，参与基层网格化治理，对接服务乡村振兴工作，在村容整治、文明乡村建设和基层社会治理等方面发挥出独特作用。本行推进党建乡风文明，挂职人员在27个村推进星级文明户评定及积分兑换工作，累计评定文明户超1万户，文明积分兑换1,000多笔。



梅李支行行长挂职在梅李镇并被聘为镇“产业招商智囊团”成员



联合湖泾村开展新市民志愿服务积分兑换活动

打造党建特色示范阵地

本行精心打造了一批党建特色示范阵地，在总行打造行级形象展示馆——“飞燕党建馆”，累计超万人次参观；在分支行网点打造多个特色精品红色阵地，在常熟城区40多个网点打造服务于新型就业群体的“蜂享吧”，为快递小哥、环卫工人等特殊群体提供“休整充电”的休息场所；在沙家浜支行打造红色厅堂，与支塘镇共建党群服务中心，打造综合便民服务微阵地。



沙家浜支行红色厅堂



蜂享吧

商业道德与合规

常熟银行将合规治理作为公司治理的核心，不断深化廉政建设，并积极贯彻中央八项规定的相关精神。我们严格执行反洗钱的相关规定，全面优化政策制度和管理流程，以确保公司可持续发展。

反洗钱

本行已建立完善的反洗钱组织架构，在《洗钱和恐怖融资风险管理办法（试行）》中明确董事会承担洗钱风险管理的最终责任、监事会承担洗钱风险管理的监督责任、高级管理层承担洗钱风险管理的实施责任、各业务部门承担洗钱风险管理的直接责任。在具体工作落实方面，总行反洗钱领导小组明确反洗钱主管部门为运营管理部，下设反洗钱中心，统筹全行反洗钱工作顺利开展。明确各部门、所有分支机构和相关附属机构在洗钱风险管理中的职责分工，建立层次清晰、相互协调、有效配合的运行机制。

2023年，本行进一步加强反洗钱管理，围绕内控体系完善、模型建设、系统功能优化、尽职调查、宣传培训、反洗钱检查等方面开展多项措施提升反洗钱能力，不断建立健全洗钱和恐怖融资风险防控体系，维护金融稳定。

新增与修订反洗钱制度

2023年，全年共完成7项反洗钱制度新增、修订，修订《反洗钱和反恐怖融资工作领导小组工作规则》《反洗钱和反恐怖融资管理办法》《反洗钱和反恐怖融资审计管理规定》《零售条线反洗钱工作细则》《小微金融条线反洗钱工作细则》，新增《反洗钱和反恐怖融资协查管理办法》和《网络金融条线反洗钱工作细则》，反洗钱内控制度体系得到进一步完善。



全年共完成 **7** 项
反洗钱制度新增、修订

加强模型建设

2023年新增10个可疑高级模型，同时结合当前电信诈骗高发态势及本行反洗钱工作实际，创新实时预警监测模型，着力搭建“事前”+“事中”+“事后”模型体系。

事前

事中

事后

开展多项排查

充分摸排洗钱风险隐患，全年累计开展8次风险排查，包括ATM异常交易排查、大额存单转让排查、赌博排查、银证转账排查、充值缴费排查、黄金pos消费排查等。

开展反洗钱金融知识宣传活动

2023年本行通过各项宣传举措，由“外”（社会公众）及“内”（内部员工），由“下”（线下）至“上”（线上），扩大宣传广度，开展各类反洗钱金融知识宣传活动。全年宣传人次累计达70000，发放宣传折页累计达10000份。外部利用“3·15消费者权益保护日”、“4·15国家安全教育日”、金融知识普及宣传月、年度集中宣传等重要时间节点，通过警银联动、“飞燕惠农”专场晚会、官方微信公众号等多渠道，持续推进反洗钱主题宣传活动。内部构建全覆盖、多层次、多形式的反洗钱培训体系，提升团队风控能力及全员风险意识。

70,000 项

全年宣传人次累计达

10,000 份

发放宣传折页累计达



常熟银行反洗钱宣传活动



常熟银行员工反洗钱培训



常熟银行清廉金融文化实境教学



常熟银行清廉金融书画展

合规管理

2023年本行持续推进合规管理体系建设，依据《合规银行建设2021-2023年规划》制定《2023年合规银行建设工作方案》，突出“全面合规管理”，完成“全面合规深化年”各项任务，主要从切实强化履职保障、着力补齐案防工作短板、大力聚焦内控合规管理、多方增强法律服务效能、全面提升消费者权益保护、有效夯实信息科技支撑、全面加强合规文化培育、优化合规考评问责体系、深化合规银行建设等方面提升合规管理水平。

● 制度流程体系建设

2023年总行共新增制度317件，修订制度122件，废止制度182件，制定《江苏常熟农村商业银行股份有限公司深化案件专项整治工作实施方案》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司深化案件专项整治举一反三延伸排查实施方案》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司案件专题警示教育和风险排查工作方案》等制度，推进案件专项整治工作。

● 完善内部流程与机制

2023年，本行完成信贷业务贷后管理、运营管理反洗钱可疑甄别集中处理、单位账户动态复核及员工行为管理四项流程优化工作，完善员工管理、运营管理、对账管理等案防机制。

● 推行合规案防管理四项机制

一是明确了包干工作内容及工作要求，主要为“三个一”，即一季一会议、半年一谈话、一年一家访，细化合规案防网络，提升各级机构合规案防管理水平。二是根据包干制和伙伴制工作方案，设计线上化管理系统，依托人资系统搭建包干制和伙伴制管理架构。三是新增实施客户授信告知机制以及信贷客户回访机制，加强客户层面监督。同时新增实施新员工入职前家访环节。

● 持续建设合规文化体系

充分利用蓝信公众号、小燕学堂等渠道持续发布违规案例、合规知识咨询集锦、合规课件等，提升全行案防意识和管理水平；开展合规季度会议，按季制作并推送监管罚单情况、合规工作安排、警示案例学习内容供各部门及分支机构学习；为机构或业务部门开展现场合规宣讲，以身边事、身边人的案例加深触动，构建内部优良的合规文化。

廉政建设

本行深耕廉洁从业的文化土壤，对党员干部实施严格的“六大纪律”和“六个不得”要求。我们持续推动实施《常熟农商银行举报奖励办法》和《常熟农商银行信访工作实施细则》等管理措施，并优化举报处理流程，以营造一个清正廉洁的工作环境。

● 压实“一把手”廉洁谈话

制定《纪委加强对“一把手”和领导班子监督工作方案》，从抓好同下级“一把手”谈话等切入，发现问题立行立改。3月、6月、9月三批次对120多名下级“一把手”开展集中谈话，发出全面从严监督强音，签署合规履职、廉洁履职“三个承诺”（《行为十条禁令承诺》《合规承诺》《廉洁自律承诺》）

● 梳理廉洁风险点

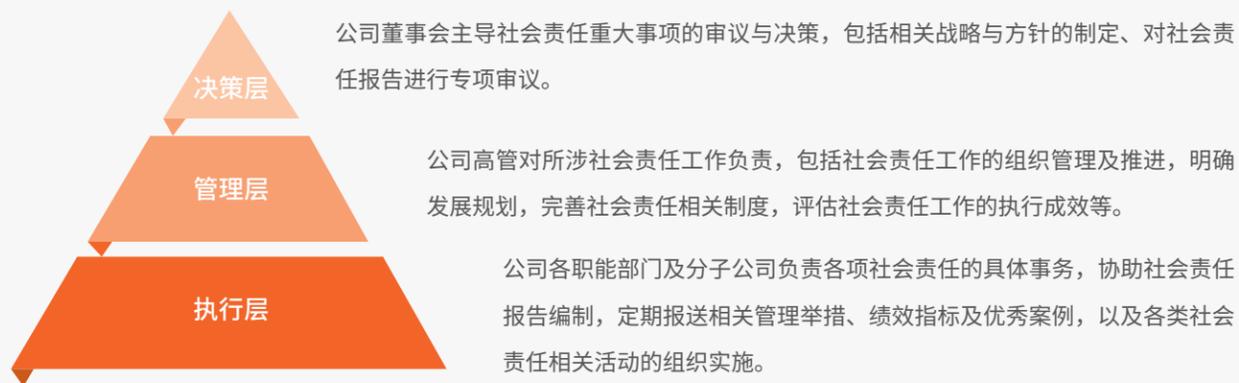
结合新情况、新问题，重新梳理出577个廉洁风险点，涵盖全行298个岗位，制定100条防控措施，形成《常熟农商银行廉洁风险防控手册（2023年10月）》，与现行员工异常行为主要表现66条、主要廉洁风险点20条、主要异常行为动态25条、《员工职业操守和行为守则》一体形成本行廉洁行为清单和负面行为清单。

● 开展“五个一”廉洁培训

开展“一堂警示教育党课”、“一次清廉主题征文”、“一场清廉书画展”、“一次实境教学”、“一次宣传品牌征集等活动”，丰富“510”训廉；拍摄警示教育视频《案说红线》，组织员工小燕学堂观看达6000人次；组织《员工执业红线十六条》集中学习并签署警示书4639份；重要条线开展专题警示教育活动155场累计超6万人次；“清风常行”广播号持续推送“廉言警句”超200条、“警钟声声”超50个。

社会责任管理

本行全面贯彻可持续发展理念，积极践行“普惠金融 责任银行”的企业使命，通过完善治理结构、加强利益相关方沟通，持续构建自身社会责任管理体系。



责任管理

为确保本行社会责任工作的有效管理和落实，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。

利益相关方沟通

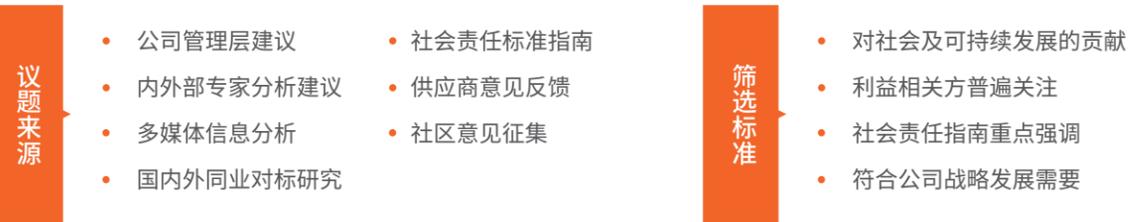
本行重视与利益相关方的沟通，建立了利益相关方常态化沟通机制，倾听来自不同角度的声音，作为提升环境、社会及管治水平的重要依据。



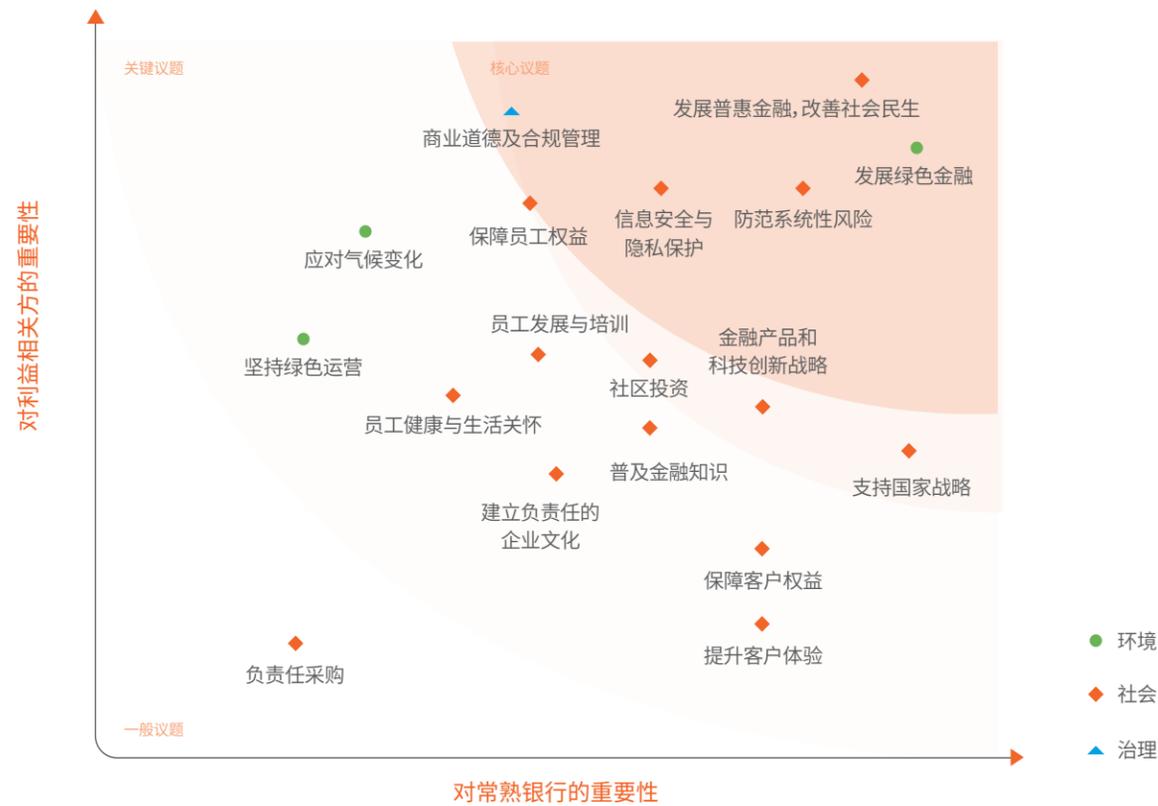
重大性议题判定

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），参考联合国可持续发展目标（SDGs）和全球倡议组织（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。

社会责任议题筛选流程



常熟银行 2023 年 CSR 重要性议题矩阵



联合国可持续发展目标

本行在专注自身发展的同时，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，2023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。

本行 2023 年可持续发展实践

SDG1: 无贫穷

创新“三农”产品和服务助力乡村振兴，支持贫困大学生、捐赠基础设施，推进共同富裕。

- 设立**32**家兴福系村镇银行，全行营业网点**357**家，建设普惠金融服务点、兴福驿站等轻型网点**276**个，进一步提高金融可及性。
- 社会公益捐赠总额**691.68**万元，助力农特产品销售**249.44**万元。

SDG3: 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政策支持，提升员工福祉。

- 员工体检率达到**100%**。
- 升级员工福利与关怀措施。
- 定期开办多样化的读书、跑步、羽毛球等员工活动，丰富员工工业余生活。

SDG4: 优质教育

通过约六类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”项目，对常熟本地**47**名贫困大学生开展助学帮扶，累计捐助金额**37.40**万元。

SDG7: 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。

- 2023年新增**6**家支行光伏发电项目，已投入运营网点**8**家，光伏发电安装量**333.3**KW，年发电量约**33.95**万度。

SDG8: 体面工作和经济增长



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。

- 常银学校举办各类培训共 **293** 期，培训 **87229** 人次，共计 **31.8** 万学时，员工全渠道人均完成 **75.32** 学时。

SDG9: 产业、创新和基础设施



发展普惠金融，精准支持区域高端制造产业，支持城镇、乡村地区产业创新及发展。

- 本行涉农贷款余额 **1486.70** 亿元，个人经营性贷款 **898.65** 亿元。

SDG13: 气候行动



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。

- 全行绿色信贷余额为 **26.27** 亿元，全年增幅超 **15.41%**，有效支持实体经济的绿色低碳转型。
- 新增绿色债券投资10笔，总投资金额超 **8.93** 亿元。

SDG11: 可持续城市和社区



加速了金融与科技的融合，构建更多元化的智慧服务场景，服务社区金融。

- 创建 **5** 个省银协的适老标杆网点。

SDG12: 负责任消费和生产



保护消费者权益、保护客户隐私、维护信息安全。

- 投诉处理率为 **100%**，客服中心致电客户综合满意度为 **97%**。
- 组织员工信息安全现场培训场次 **60** 余次。
- 组织全员网络安全知识测试，覆盖人数 **6000** 余人。





01

坚持普惠领航 聚焦城乡发展

- “三农金融”服务乡村振兴
- “小微金融”支持小微发展
- 数字人民币便民惠民

常熟银行秉持合规、绿色的经营理念，坚定“支农支小”市场定位不动摇，践行责任银行使命，强化科技与互联网赋能，优先服务乡村振兴和小微实体，积极推动国家乡村振兴、普惠金融重要战略落到实处。



专题

常熟银行开展一系列惠民直播活动

本行自 2019 年 11 月成立常银直播间，持续致力于打造共享、开放的直播平台，通过打造多方共赢的流量生态圈，撬动粉丝流量经济，助力企业线上化营销转型，支持实体经济发展。2023 年，本行举办了一系列惠民直播活动，主要包括助企带货、知识讲座、节日活动和金融业务四大类直播，在带动线上消费、线下引流的同时，为民众普及金融知识、解读医保等相关政策。

常银直播积极拓展多平台直播，针对不同场景、不同受众、不同内容在视频号、企微、上直播等不同平台进行直播，助力海安支行、城欣分理处、行保部进行企微直播活动，通过视频号助力工会进行常甲篮球赛直播、行庆行长带货直播、公积金政策宣讲等。通过上直播联合海棠铺子进行带货直播。逐步搭建起多维度、多平台、多主体的新媒体直播矩阵。



- 常银直播间走进机构，为本异地机构进行直播 30 余场，协助机构进行线下活动发布、周年庆庆典、商户服务等，为机构引流人次达 1 万。
- 联合业务条线，开展贵金属直播 20 余场、线上存款直播 4 场、数币直播 5 场、贷款直播 3 场、经纪人直播 2 场、信用卡直播 2 场，带动贵金属销售 1000 余万元，存款销售 600 余万元，数币开户 100 余户。
- 联合法院、医保局、第五人民医院、公积金中心等举行公益知识普及类直播 10 场，累计观看人次超 15 万。联动农业农村局开展常熟地区农户直播活动，本季度共服务 8 家农户进行直播销售，销售金额超 1 万元。合作开展丰收节直播宣传活动，现场活动进行直播介绍，观看人次达 5 万。
- 联动常熟党建助农平台海棠铺子进行直播活动，直播中精选本地商品，共直播共计观看人次 4.5 万，直播销售金额 5178 元。为挽回农户农产品滞销损失，联动海棠铺子开展金秋助农直播活动直播活动，累计观看超 3 万人次，其中阳光玫瑰葡萄作为滞销农产品进行重点推广，直播期间销售超 8000 斤。



海棠铺子助农产品营销海报



海棠铺子助农产品直播画面



助农产品现场直播画面

“三农金融”服务乡村振兴

本行持续推动三农金融业务发展，通过产品研发、业务联动、政策研究、管理服务等方面引导更多资源向涉农领域倾斜，为全面推进农业农村现代化注入金融新活力。截至2023年12月，全行涉农贷款余额1486.70亿元，较年初增长141.80亿元，助力推动辖内农业农村现代化发展，进一步助力乡村振兴发展。

截至2023年12月

 1486.70 亿元

全行涉农贷款余额

创新“三农”产品和服务

2023年以来，本行紧扣全行“乡村振兴”重点工程，通过重点推进“三个信用”重点工程，创建“信用村”“信用户”“信用农业”，按照不同领域不同市场因地制宜推动金融产品创新发展，探索乡村振兴金融服务新模式，持续推动全行乡村振兴相关业务发展。

“三农”服务产品和服务创新案例成效展示：

千村美居

为促进农村人居环境整治提升、高标准池塘建设等重点工程，本行持续紧抓“千村美居”项目，助力特色田园乡村等项目建设工程，促进乡村旅游等一二三产业融合发展。2023年，本行通过不断对接辖内农业农村重大项目，实时了解项目资金需求推动5项农业农村重大项目落地，支持信贷资金1.8亿元，运用商票保贴支持1.46亿元，银行承兑汇票支持250万元，充分满足辖内主体“千村美居”项目工程所需。

“农票”业务

2023年，通过对接常熟市农业农村局、常熟市供销社和常熟市农业生产资料有限公司，本行推出全国首创的“农票”业务。本行为农户授信开立“农票”用以向农资公司支付种子、化肥、农药等农资用品费用，到期后由农户个人授信背书确保支付款项，在解决农户先期融资渠道问题的同时，畅通了农户与农资公司交易信用渠道，助力农民“信用资产化”。

“家庭农场贷”特色产品

本行持续大力支持新型农业经营主体客户发展，着力解决该类客户普遍存在的担保能力不足、“融资难、融资贵”的核心痛点。2023年，本行结合本市“百万家庭农场”培育工程，创新推出“家庭农场贷”特色产品，分层分类给予授信额度，满足家庭农场流动资金周转需求。截至2023年末，共计服务家庭农场客户279户，提供信贷资金支持5100万元。

“农建贷”“农营贷”

本行推出“农建贷”“农营贷”产品，促进特色农业、休闲农业、绿色农业长效发展，实现农村综合金融服务能力和经营发展效益同步提升。截至2023年末，本行“农营贷”“农建贷”特色产品客户共218户，贷款余额18.41亿元，较年初增长2.73亿元，增幅17.41%。



常熟银行持续推广“三个信用”重点工程

本行通过“党建引领+五化赋能”六大举措，即标准化、数字化、移动化、网格化、综合化五化赋能，提升金融服务质效，融入村社治理，因地制宜开展“三个信用”重点工程，深入创建“信用村”“信用户”“信用农业”，探索乡村振兴金融服务新模式。2023年以来，本行成功将“三个信用”模式推广至梅李镇、尚湖镇、董浜镇三个版块，深化已签约版块海虞镇、沙家浜镇推进程度。2023年，本行在五版块共计提供授信5.29万户，授信金额超200亿元，授信覆盖率超80%，较年初平均提升19个百分点，“三个信用”工程成效显著。

恩施“兴茶贷”产品介绍

恩施州是茶叶集中产区，为富硒农产品先行示范区，“恩施玉露”和“利川红”一红一绿已经成为恩施州支柱产业之一，全州二市六县均为茶叶出产地，从事茶叶生产、加工、贸易的企业、个体、作坊林立。2023年恩施州茶叶加工产值95亿元，恩施玉露产值突破30亿元，利川红产值突破16亿元，茶业综合产值突破250亿元。通过前期的调查走访，本行了解到大部分茶企年末回款是普遍结算方式，由于资金回笼周期较长，因此在生产旺季资金需求较大。为更好的服务茶业产业，本行推出“兴茶贷”贷款产品，助力茶企、茶农扩大生产。兴茶贷服务于茶业种植、收购、加工、销售全产业链环节，信用额度最高300万元，能解决大部分茶企、茶商、茶贩、种植户的资金需求。截止2023年末，本行兴茶贷客户数881户，余额1.52亿元，其中2023年投放750户、1.27亿元。

提升三农服务能力

本行采取多种措施优化三农服务能力，提升产品影响力和服务效率，满足乡村地区客户广泛、多层次需求的同时，稳步推动业务高质量发展。

积极推广业务

2023 年以来，本行通过开展客户全面走访，开展行内专项产品竞赛，对未列入“苏农贷”名单的产品积极推荐农业农村局采纳等多种方式，着力推广“苏农贷”业务在全行开展。截至 12 月，用信 43 户，用信余额 9740 万元，授用信客户数、金额长期位于全省 60 家农商行前列；“惠农快贷”业务用信余额 8.31 亿元，较 22 年增长 1 亿元。

深化网格化治理

本行持续深化乡村振兴网格化，延伸金融服务触角，深耕“1+N”网格模式，以一个地理网格为依托，多个特色网格相结合，实现普惠金融服务多点开花。

提升审批效率

本行不断探索粮食生产种植、生猪养殖等行业审批模型，加速相关行业信贷审批决策，推进重点农产品客户审批效率进一步提升，引导信贷资金向重点农产品领域投放，维护地区重点农产品物价稳定。截至 2023 年末，本行共支持粮食种植生产主体 8842 户，共 19.5 亿元，较 2022 年末增长 3.2 亿元，增幅超 19%；生猪养殖主体 807 户，2.32 亿元，较 22 年增长 0.27 亿元，增幅超 13%，有效保障地区农产品供应稳定。

数字化平台创新

本行围绕三农领域，持续构建“乡村振兴数字化智慧平台”，通过“建-联-用”打造具有本行特色的乡村振兴金融服务平台，持续深化乡村振兴数字化智慧平台、常银生意平台、常银生活平台三大平台建设，进一步服务农村、农业、农户三大领域，致力于通过科技系统数字化，提升金融服务质效。



打造智慧三农服务平台，积极探索“数币乡村”战略场景

2023 年，本行持续构建优化“乡村振兴数字化智慧平台”，升级形成阳光村务、财务管理、资金管理、资产管理、综合门户、大屏预警、数据对接处理七大功能模块，围绕乡村振兴目标，为镇村提供完整、开放、灵活的一站式金融服务。

2023 年以来，本行积极探索“数币乡村”战略场景，上线乡村振兴数字化智慧平台数字人民币功能。2023 年，本行累计为村级集体经济组织开通数币钱包 197 个，其中涉及 151 个村，本行监管村中数币钱包开通率达 87.8%，助力数币收支 1730 笔，合计 10.26 亿元。



建立“1+N”网格模式，打造普惠金融的“天罗地网”

本行持续完善网格化工具，建立“1+N”网格模式，以一个地理网格为依托，推动普惠金融服务多点开花。

- **打好“1”个地理网格基础：**首创“网点-村-宅基”三级网格管理模式，明确每一级网格包干区、确定每一个网格责任人，已完成 29 个一级网格、221 个二级网格、2154 个三级网格“分田到人”。开展常态化网格走访，不断更新维护最新网格信息，整合 9 类 37 项网格金融服务清单，梳理 22 个普惠金融标签，涵盖财富管理、养老社保、线上服务等，为居民提供精准普惠金融服务。
- **做好“N”个特色网格模式：**深耕整村授信网格模式，开展整村授信。探索服装城商产业模式，对接走访服装城商户 400 余户，采用数字孪生技术精准定位商户区位、实时展示商户经营状况、提供精准化、个性化收单金融服务。创新企业员工代发联动模式，建立网格内 6400 家代发企业与 26 万员工的关系图谱，提供网格企业情况、代发人口结构的剖析工具。
- **网格查看智能化：**在地图可视化方面，首创网格 VR+GIS 地图，通过无人机航拍、家庭户锚点等方式，实现网格 VR 地图呈现与家庭户平面地图呈现，自动化生成村情报告，做到网格内家庭信息、金融信息“村村了解”。在数据标准化方面，开展网格地址清洗，在五级行政区划基础上进一步细化“自然村-宅基-门牌”标准化地址，实现数据统计“层层下钻”。在服务精准化方面，融合 ACRM 客户金融标签、服务任务推送、一站式办理等功能，实现网格金融服务“户户深耕”。



铜官山村“供销+金融+民生”综合服务模式

本行联动常熟市供销总社、铜官山村委会、合作社等多方共建，融合铜官山村农文旅发展，打造“供销+金融+民生”综合服务模式

- 发挥组织优势，对接合作社间供销合作，繁荣合作社商品流通；通过金融合作，促进重点项目所在区域经济发展并提供更多劳动就业机会
- 推动合作社经营发展，铜官山村供销专业合作社依托驿站开展服务，依托本行商城拓展销路；
- 保障客户需求，通过布设各类智能机具，实现便捷的小额存取、积分兑换、水电费缴纳、政务民生等各类基础服务；提供市民贷备用金、免息金，满足居民消费信贷需求
- 打造网格化金融服务，深耕铜官山村网格化服务，目前网格内万元户率超 70%，授信覆盖率达 34%。



“小微金融”支持小微发展

2023 年，常熟银行围绕“一轻三化三工程”战略发展规划，坚持“做大户数、做小客户”的方针，不断深化与完善小微产品与服务体系，推动下沉市场服务纵深化，支持村镇小微客户的发展需求，加快小微服务智能化与数字化转型。

完善产品与服务体系

2023 年，为有效破解小微客户融资难、融资贵的问题，本行按照标准化、流程化、持续优化的“三化思路”，不断完善小微产品服务体系，通过创新产品、优化流程等举措，满足不同客户群体的需求，拓展潜在业务机遇。

推出多样化零售产品

本行将小微和零售产品融合成经营、消费、按揭、信用卡 4 类，线下保留生意贷、消费贷 2 款，线上扩充星系系列产品至 6 款，分别为星惠贷、星易融、星享贷、流星贷、星抵贷、星税贷。同时，本行持续开展阳光信贷项目，于 2023 年 2 月推出常熟网格化专属线上产品市民贷，通过 7 次迭代升级，全面实现本地居民、新市民全覆盖服务。2023 年，共授信 2.3 万户、30.8 亿元，用信 2918 户、4.1 亿。

打造定制化小微产品体系

本行不断完善小微产品服务体系，把小微企业主、个体工商户、家庭小作坊主、农村种养殖户等“大行不愿做、小行做不好”的客户作为发力点，打造线上线下全渠道、经营消费多领域的特色化、定制化小微产品体系，着力拓宽客户融资渠道。2023 年，本行通过了解小微企业的需求，为其匹配的小微产品。本行针对乡村振兴推出“圆梦贷”，以家庭为授信单位，纯信用无抵押，一次授信循环使用。同时，本行因地制宜，根据地方经济特点和产业特色推出定制化产品，如东海地区的“水晶贷”、苏南地区的“快乐宅基地”以及针对直播电商产业推出的“直播贷”等。

推出定制化产品



东海地区的“水晶贷”

苏南地区的“快乐宅基地”

针对直播电商产业推出的“直播贷”

深度挖掘潜在客户

本行针对8万存量客户集中外呼唤醒，成功唤醒2398户、余额3.22亿元。本行对内深度挖掘潜在客户，针对不同客户的不同需求，定制化配售特定产品。本行对公客户配售“应急贷”，累计授信1568户、13.28亿元，用信7.09亿元；针对码上付配售星易融，累计授信1050户、1.53亿元，用信9382万元；针对按揭客户配售零售资产，累计授信88户、1268万元，用信759万元。

优化服务体验

本行打造产品与流程可视化配置，建立以客户为中心的综合授信体系，推出不同层级的客户经理与客户匹配，差异化调查流程和审批策略。本行将无还本续贷结合星续贷实现无感转贷，持续优化服务流程，提倡提前转贷，培养员工提前转贷意识，统一授信避免多次调查、审批，全面提升客户体验。



“常智贷”支持汽车零部件企业发展

某汽车零部件企业，成立于2021年，企业新建汽车零部件生产项目，包括生产车间及研发办公楼等，新增压机、剪切机、焊接机器人等生产及辅助设备，预计亩均年产值将达909万元/亩。该项目的落户不仅能够有效补强乡镇产业领域布局，还能带动周边企业的转型升级，进一步推动区域汽车零部件制造行业向智能化、科技发展转型。本行积极对接企业，全流程跟踪项目进展，整体项目授信5500万元，其中为该项目配套制造业企业转型升级专项服务的“常智贷”产品2000万元，可获得贴息4%左右，有效降低企业财务成本，并根据企业的实际情况制定合适的还款计划，推动该项目的顺利实施。本行深入挖掘并积极对接企业的资金、结算、银票、贴现的需求，企业对本行服务较为认可，将本行定为长期的业务合作伙伴。



加快小微服务数字化

本行持续优化数字化服务体系，持续发挥数字优势，不断优化流程质效，实现“数智引流”“数智风控”和“智慧后台”。

数智引流

本行通过解析流水和征信，挖掘客户贷款需求，累计授信9140户。本行通过与苏州征信公司数字化合作，实现精准引流，授信7813户。

数智风控

本行上线智能催收系统，催收任务由系统推送至客户经理，并根据16宫格情况匹配催收策略，催收量提升30%。本行小微实现审计线上化，线上化率达100%。

智慧后台

本行通过数字化平台优化营销管理、客户管理和员工管理。自2023年7月上线潜客平台，系统内已营销65.6万户，授信1.43万笔。客户管理方面，系统内已累计建设标签1099个，其中场景类50个。员工管理方面，系统内已搭建综合管理平台，上线九项机制。

本行聚焦数字化产品创新，以大数据建模与专家经验有机融合为主线，创新了星系列线上化产品共计4款，面向经营类、消费类客群，担保方式覆盖信用、抵押等。“星易融”线上化产品重点面向专业市场的个体工商户群体，为小微客户精准纾困，着力解决小微客户融资难、融资贵、融资慢问题。“星易融”线上化产品采用白名单与非白名单“双通道”的服务模式。本行小微客户经理通过走访180个专业市场、近100个产业村，重点梳理小微企业主、个体工商户等经营性名单，并提供白名单直通服务，减少中间环节；对于非白名单内的客户，只要确认经营实体，符合线上标准化的授信资质，也可享受同等期限灵活、随借随还的信贷服务。在贷款流程上实现线上申请、智能审批和自主签约，客户可通过手机银行、微银行渠道进行全流程线上操作，5分钟出额度，线上提还款，方便快捷，大大提高小微服务效率。



小微客户经理走访专业市场、产业村

支持实体经济发展

本行积极发挥金融主力军作用，服务实体经济，响应国家重大战略，加大普惠金融支持力度，不断提升服务质效，通过支持当地制造业迭代升级、创新产品体系等方式，助力制造业企业高质量发展。一方面，聚焦行业优质客户，加大对新一代信息技术、高端装备、新材料、生物医药及高端医疗器械、新能源等先进制造业集群、“产业强链”、专精特新“小巨人”以及单项冠军企业等信贷支持服务力度，扩大制造业中长期贷款、信用贷款规模，提升新增授信投放质效。另一方面，用好国际业务拓户“核武器”，鼓励为外贸企业根据进出口贸易背景搭配外币融资产品额度支持，对内贸企业充分利用国内信用证“贸易背景真实、低资本耗用、调节票贷比”等优势，优化结算和融资综合服务方案。

本行围绕常熟地区现代产业格局增加信贷投放，创新推出“设备易贷”产品，该产品主要面向购买设备一年内或拟购买设备的制造业小微企业，资金可用于向借款人提供日常生产经营中所产生的流动资金、满足扩大再生产添置设备所产生的固定资产贷款需求、置换融资租赁公司设备按揭贷款。



本行为科技小微企业量身定制“设备易贷”解决方案

某科技企业是一家主营电子元器件制造、半导体分立器件制造、集成电路芯片及产品制造的小微企业，计划于2023年下半年全面投产升级，但存在一定的流动资金缺口。本行结合目前企业实际情况，为其推荐“设备易贷”产品，通过深入沟通取得客户认可后三天内获得授信1000万元并成功提款500万元。由于近年来政府招商引资力度加大，许多引进来的企业初期均会投入大量的设备，该部分客户正是本行设备易贷产品的潜在客户，找准关键客户并精准推荐本行优势产品，在帮助小微客户解决自身困难的同时也促进业务高速发展。



数字人民币便民惠民

本行以苏州市数字人民币试点工作为契机，以“一局一部一机构”的原则，拓展数字人民币多场景应用惠民便民，打造包括数字政务、财政拨付、零售商超、医疗就诊等多场景数字人民币生态。截至2023年末，开立绑定个人钱包数85727户，开立对公钱包28689户，拓展数币收单商户5662户，基本实现本异地数币业务全覆盖，发放各类数币贷款5874笔，总金额达85亿元。

做好基层调研赋能工作

本行通过成立数币专项调研组对苏州地区42家分支机构、3家街道社区、5个专业市场及商圈进行高频调研，深入基层一线宣导政府对数币工作的政策，传达全行数币工作部署，同时主动倾听客户诉求、真实了解基层在推进数币业务中的痛点、难点，为优化数币工作收集样本。

实现数字人民币贷款全流程线上化

实现在本行信贷系统、MCP、云贷（客户线上提款）业务申请时人民币与数字人民币自动转化的功能，贷款资金直接放款至客户钱包，并结合受托支付业务。该功能的实现大幅缩减数字人民币贷款发放时长，为客户提供更加优质的数币贷款体验。

落地乡村振兴涉农贷款

本行在农业农村局指导下，打造数字人民币示范村，累计发放涉农贷款、绿色金融贷款108笔，总金额达5.58亿元，为常熟市打造乡村振兴数字人民币示范村提供大力支持。

营造数币宣传氛围

本行过线上线下多种渠道，开展一系列形式多样、内容丰富，覆盖本异地的“数币新时尚 生活常精彩”数币主题宣传活动。通过营业点配备拉宝、折页等宣传物料，利用微信公众号、微信朋友圈等媒体平台发布“常聊数币知识小课堂”系列推文，开展数币线上直播等方式，让客户更好的了解数币、接受数币，助力营销数币产品。



数字人民币知识课堂空中直播画面

数字人民币智慧菜场画面



数字人民币特色厅堂画面

02

探索科技力量 打造贴心服务

- 完善科技管理
- 优化客户体验
- 加强信息安全保护

常熟银行以为客户提供更好的服务为己任，积极推动金融科技与产品、服务的深度融合，不断提升线上线下服务能力，持续加强客户隐私和信息安全保护，致力于打造负责任银行。



完善科技管理

2023 年，本行以“提质增效、融入一线、科技赋能、练好内功”为发力点，顺利完成燕谷数据中心投产，与总行数据中心、档案楼数据中心、武汉异地灾备中心构成两地多中心架构，可支撑本行未来业务快速发展需要，并通过成立综合服务台、科技大管家，搭建三用工程体验官和 TPC (技术、业务、机构) 一线交流平台，成立五个业技敏捷团队，进一步深化业务与科技融合，赋能业务健康稳定发展



夯实制度基础

2023 年，本行制定《金融科技发展规划（2023-2026）》，提出稳步推进“大平台、小应用”建设，赋能业务数字化转型；以客户为中心，推动科技建设从“系统建设”向“服务运营”转型，从“功能实现”向“体验设计”转型，持续提升用户体验；持续提升综合服务台、科技大管家等四大平台服务能力，加强金融产品创新，通过自建若干重要项目，申报发明专利或软件著作权，进一步提升科技自主研发能力。

本行进一步加强金融科技业务赋能，2023 年围绕全行业务战略方向，全面提升业务数字化水平

-  启动中间业务平台，整合本行内部中间业务类系统，完善业务管理功能和创新开发模式，提高交付效率，减少账务风险；
-  推进风控中台建设，研发模型 148 个，新建规则 4271 条，应用于信用风险、交易风险等 90 余个不同业务场景 / 产品；
-  上线营销中台，围绕客户经理打造数字化营销能力，实现客户信息多平台、多系统互联互通，多方位记录客户交互行为；
-  完成上线数字化协同办公平台，打通 OA、财务、人资等内部管理系统，提升全行协同办公能力；上线统一作战平台，整合小燕、MCP、移动厅堂等展业平台，提高用户体验和系统协同能力，极大提高营销展业工作效率。

本行持续加强金融科技人才队伍建设、增加资源投入，不断夯实科技创新基础，以保障金融科技规划各项战略目标的顺利实现。2023 年，本行推进科技人才体系改革，推动招聘提质增效、完善员工升级升档发展体系、加大员工培养和考核力度，进一步提升科技人才队伍的稳定性与可持续发展能力

招聘提质增效

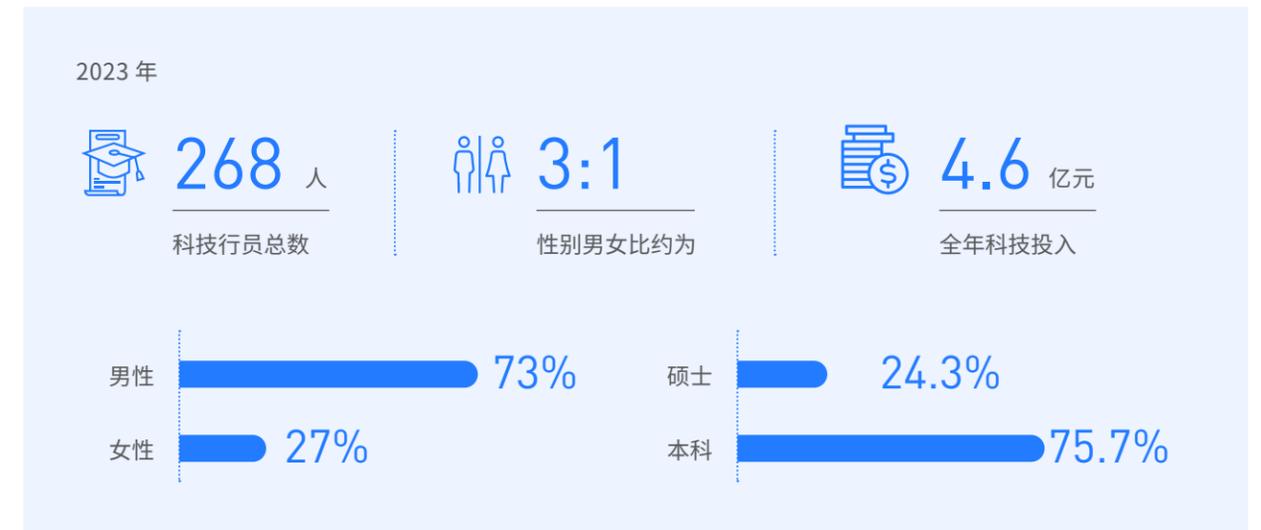
持续拓宽新招聘渠道，开展内部竞聘等，聚焦高精尖人才开展人才招聘，通过持续拓宽新招聘渠道、增加招聘面试、内部竞聘频次及鼓励内部推荐等措施，加快科技人才引进力度，提高 211、985 名校人员比例，以员工生产力替代第三方公司，培育具备金融风险意识和互联网思维的科技人才。

落地员工升级升档发展体系

通过一年两次分层分类升级机制，加快优秀人才的的发展速度，同时通过胜任能力评审、岗位职责梳理、岗位价值评估不断对人才进行精细化盘点，牵引员工围绕组织目标不断提升能力，实现自我价值。

加大员工培养和考核力度

增加员工考核力度，除了日常绩效考核外，增加各类型的专项激励，涉及 8 大类 19 项专项考核；加大人员培养力度，重点做好内训师、校招管培生、校企合作群体专项培养。



保护知识产权

本行依据《江苏常熟农村商业银行股份有限公司信息科技知识产权管理办法》不断强化知识产权保护和管理工作，为相关创新产品积极申请发明专利或软件著作权，及时保护科技行员合法权益，提升金融科技工作积极性。2023 年，本行发布《江苏常熟农村商业银行股份有限公司金融科技创新基金管理办法》，设立发明专利专项奖励作为绩效考核的补充，鼓励员工更深入地研究和开发新技术、新产品，从而提高本行技术创新能力和市场竞争力



首届“常银杯”数字金融创新大赛

为积极响应国家加快数字经济建设要求，发扬“敢为、敢闯、敢干、敢首创”的“四敢”精神，全面推进数字化转型，本行举办首届“常银杯”数字金融创新大赛，旨在寻找数字化转型最佳案例、激活数据资产、培养一批具有数字思维的员工。首届数字金融大赛的主题是围绕银行数字化转型，以科技与业务融合为纽带，推动信息系统、数据资产、数字思维在全行的应用



截至 2023 年，本行已获得

5 款

系统相关国家技术发明专利

51 件

软件著作权

本年度新增



1 件

发明专利

7 件

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）

完善科技资质

本行根据信息技术与信息安全相关管理体系标准要求，持续完善自身信息管理水平，积极申请业内科技能力体系评定。本行信息安全管理通过ISO27001认证，信息技术服务管理体系通过ISO20000认证，金融科技总部项目管理能力通过CMMI成熟度等级3认证。



ISO27001 认证

ISO20000 认证



CMMI 成熟度等级 3 认证

Summary of IP achievements: 5 system-related patents and 51 copyrights as of 2023; 1 patent and 7 copyrights added this year.

优化客户体验

本行致力于为客户提供最优质的服务，通过运用信息技术的创新手段不断优化服务流程，以增强客户体验。我们不断完善投诉处理机制，标准化投诉受理和公示流程，致力于提升投诉处理的效率和质量，确保为客户提供更加优质的服务体验。

提升线下营业厅体验

优化线上服务

本行多措并举，通过线下服务线上化，提升业务办理效率、优化客户体验。丰富远程视频中心职能，接入小微贷款首次提款面签及最高额保证合同面签等6项新视频业务；实现线上预约对公账户变更及销户，优化对公服务流程；打造微银行线上排队体系，取号实时提醒、到号通知等功能；同时对接ACRM系统，VIP客户到店通知管户经理。

上线企业综合金融服务平台

本行完成了企业综合金融服务平台（新版企业网银）建设及全面推广，有效提升业务、营销、融合和服务能力，通过安全控件、数字证书、ukey认证等技术，充分保护客户资金安全，维护企业网银日常安全稳定运行，为企业工作提供更多的线上化支撑，获得“第十九届(2023)数字金融联合宣传年年度活动”企业数字金融最佳安全奖。

创新场景服务

面向商会、协会的数字化运营管理，上线了“商协好帮手”平台，通过“小程序+后台管理系统”的定制化解决方案，为商协会提供会员管理、信息管理、活动管理、供需管理、费用管理和金融服务等六大基本服务。

升级网点智能运营服务

创建数字员工，完成柜面改造，上线交易客户签名自动化识别功能；运用人脸识别及OCR技术，结合白名单机制，实现客户明细查询自动化授权，大大降低分支机构授权工作量，缩短客户等待时长。

创建适老标杆网点

2023年成功创建5个适老网点，开展智能柜台配合适老化改造，上线关怀模式；增加“高频交易”指纹录入功能，有效解决老年客户因不会签名无法在设备端办理交易的问题；启动“赢在厅堂”项目，通过授课、现场导入等方式，提升员工服务能力；增设厅堂服务队伍，做好角色分工，落实岗位职责，保障客户服务连续、流畅，最大程度为有需要的老年人提供“全流程陪伴式”服务。



适老标杆网点——沙家浜支行

常熟银行沙家浜支行坚持传统服务与智能创新并行，聚焦老年人高频金融需求，助力老年人搭上“数字快车”，让老年人在享受金融服务过程中有更多获得感、幸福感。

- **强化适老服务标准化建设：**聚焦老年金融服务场景，建立适老化服务工作方案及制度，包括服务指引、应急处理、投诉处理制度等；
- **加强员工适老服务专项培训：**完善从业人员适老服务培训内容，加强解决老年人运用智能技术常见困难、防范非法集资、电信网络诈骗等消保内容培训，提升适老服务水平和应急处理能力；
- **优化网点适老化服务流程：**重点关注老年人等特殊群体服务质量，从咨询引导、柜面服务、人文关怀、权益保护等方面，进一步提升适老服务质效；
- **完善适老化便民设施：**从老年客户特殊情况入手，打造红色尊老公益区，完善助老设施，配置适老专座、老花镜、放大镜、急救药箱、轮椅、拐杖、雨伞、专业血压仪等助老设备，合理配备放大字体的老年版常用业务说明、金融知识手册、报纸报刊和红色书籍读物等。



沙家浜支行适老网点



常客隆“银超”合作

为响应商务厅县域商业体系建设行动，助力乡村振兴，作为常熟人“自己的银行”和“自己的超市”，本行与新合作常客隆发挥双方网点、渠道、人员、技术优势，开展全面战略合作。双方开展“银行+超市”线下相互入驻，全年开设5家“行中店”、3家“店中行”，实现银行获客、客户获益、超市获利的三方共赢。



行中店

提升投诉管理

2023年，本行认真贯彻落实监管部门投诉管理相关规定，持续完善投诉处理工作机制，保障金融消费者合法权益。一是优化投诉处理流程，成立消费投诉处理工作小组进行统一协调，执行消费投诉分层分类管理制度（一般、复杂、紧急、重大），明确各渠道投诉处理流程，通过“首问负责、指定办理和提级管理”相结合的方式，对消费投诉事项进行调查、核实和处理。二是成立消费投诉考核小组，对投诉性质进行认定，对认定有效的投诉，根据引发投诉的原因、责任、处置情况进行“上追两级”和“双线处理”的考核扣分和责任人处理工作，提高各单位对投诉举报的重视程度。

本行共处理金融消费投诉340笔，投诉处理率100%，处理满意度达97%。



加强信息安全保护

本行高度重视用户隐私与信息安全的保护工作，不断优化技术架构，丰富策略体系，并提升管理能力，以实现全行信息安全与隐私保护技术管理工作的持续完善。

重视客户隐私保护

本行依照《数据分类分级管理办法》，进一步明确了数据安全职责，持续加强信息安全与隐私保护建设，不断丰富整体策略、提升管理能力，做好金融行业信息安全与隐私保护技术管理工作。本行重视客户隐私保护，每年组织外部个人信息保护审查评估工作，完善《江苏常熟农村商业银行股份有限公司隐私政策》。本行依据已制定的《个人金融信息安全管理办法》，针对涉及个人信息安全的常熟银行手机银行、常银生活、飞燕码上付、网银等多个渠道，要求规范化用户知情同意，通过明示提醒告知用户个人信息收集、使用、存储的方法、范围，合法合理使用用户隐私信息，使用户信息在安全可控的环境下进行传输。本年度未发生有关信息安全与隐私保护的重大事件。

2023 年，本行进一步加强个人金融信息保护管理，搭建“个人金融信息保护指标评价体系”，从规章制度、安全技术、主要业务领域三个方面，制定 13 项一级指标，57 项二级指标以及 150 条指标要求，组织全行 15 个部门开展个人金融信息保护差距分析，在个人金融信息分类分级使用管理、个人金融信息生命周期技术管理以及移动互联网应用程序、代销业务等方面制定 16 项提升措施。

提升信息安全意识

本行重视员工信息安全意识的提升，采取“1+N”的方式，持续开展网络安全意识教育。2023 年，全行组织员工网络安全现场培训场次 60 余次，组织全员网络安全知识测试，覆盖人数 6000 余人。



2023 年，全行组织员工

60 余次

网络安全现场培训场次

6000 余人

覆盖人数

常熟银行开展 2023 年网络安全意识培训

常熟银行“1+N”网络安全意识教育体系

1

组织网络安全月活动

以专题现场培训、安全专项自查、线上线下知识普及等形式开展网络安全意识教育活动，提升员工典型风险自我防范意识：

- 开展全员网络安全培训：**
开展面向全行专（兼）职信息科技人员的网络安全意识培训，剖析网络安全典型事件及防范措施等，现场培训场次共计 60 余次；
- 做好网络安全专项自查：**
通过内部搭建的“终端安全自检系统”，开展全行办公终端使用安全检查工作，发现问题后各机构信息科技人员跟踪汇报整改情况，发现不合规情况则立即完成整改并上报整改结果；
- 线上线下相结合普及网络安全知识：**
微信公众号推广“网络安全 人人有责”相关电子宣传文案；各网点电视屏循环展播网络安全宣传视频；各网点 LED 显示屏播放网络安全宣传标语；在员工食堂、各机构出入口处摆放网络安全海报展架，普及法律法规；同时，组织全员网络安全知识测试，覆盖人数 6000 余人。

通过多渠道，多时段、多角度宣贯网络安全意识，加强员工日常网络安全风险识别和应对能力。

- 常态化发布线上期刊：**
发布防电信网络诈骗、防网络钓鱼邮件、防勒索病毒攻击、从内部信息泄露看数据安全等 13 期网络安全警示教育期刊；
- 开展网络安全实战演练：**
组织钓鱼邮件演练，有效检验了组织和人员应对网络安全突发事件的组织指挥能力和应急处置能力；
- 积极参与网络安全宣传赛事：**
制作“个人信息保护安全知识和防护技能”视频作品参加常熟网信办组织的网络安全我参与活动和 2023 年金融科技达人赛。

N

多渠道，多时段，多角度宣贯网络安全意识

03

推动低碳转型 构建绿色银行

- 发展绿色金融
- 推动绿色运营
- 践行负责采购

随着全球气候变化应对行动的加速，本行积极响应国家的碳达峰和碳中和战略，充分利用区域和行业优势，主动承担起环境与社会责任。我们加强了对环境与社会风险的识别与管理，全面实施绿色低碳的运营模式，大力发展绿色金融业务。在应对气候变化的挑战中，我们不断探索绿色发展的新机遇，寻找符合可持续发展的有效路径。



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，制定《绿色金融发展战略（2020-2025年）》，以战略引领全行，向节能、减排、城市基础设施项目提供贷款支持。把防范环境和社会风险与加快推进绿色领域业务发展、提升社会责任自身表现共同作为绿色信贷发展战略三大任务，切实支持绿色金融业务发展。

加强政策引领

2023年，本行发布《2023年公司业务工作指导意见》，明确要发展绿色金融、助力绿色发展。本行优先支持清洁能源、节能减排等绿色环保类企业，同时实行环保一票否决制，限制准入“两高一剩”或环保不达标企业，存量客户不符合环保标准的，坚决退出。在产业政策的引领下，加大对碳达峰、碳中和等绿色产业的资金支持，持续深化乡村振兴战略。关注农村人居环境提升，围绕“生态美、环境美、人文美”重点，持续助力“千村美居”、“高标准池塘”建设、水污染整治等重点项目，匹配“乡村贷”、“兴农贷”、“水利贷”等特色产品，全面提升基础设施建设与农村人居环境，确保2023年全行绿色贷款增速不低于全行各项贷款增速。

加强环境和社会风险管理

本行依据中国银保监会发布的《银行业保险业绿色金融指引》相关精神，将环境、社会、治理要求纳入信贷风险管理流程，着力实现良好的社会和环境效益，发挥金融力量更好支持社会绿色低碳转型。

2023年，本行深入开展环境风险量化分析，将企业受环境相关政策、自身环评情况等因素纳入企业内部信用评级变动考量，反映出主体违约概率的变化。在政策收紧、环评不合格等不利因素的作用下，相关客户群体的整体内部评级将面临下沉趋势，根据“违约概率*贷款金额”计算出的各档位预期违约金额之合计数会放大，即体现环境风险对资产质量的影响程度。

针对易受环境风险影响的化工、印染、非金属矿物制品等行业，本行在2023年开展企业环境因素敏感性分析，假设其中五级分类为正常、关注的客户受节能减排政策、环评不达标等因素影响，在轻度、中度和重度情景下内部信用评级分别下降2级、3级和4级，评估三种不同情景下对本行信贷资产质量的影响程度。分析结果显示，由于本行信贷资源配置始终向低耗能、低污染、低排放行业和企业倾斜，因此整体易受环境因素影响的信贷资产规模有限，在极端情况下，预期新增违约风险总体可控。

贷前调查

- 对客户及其项目的环境和社会影响进行全面调查与评估，了解客户环境和社会风险的历史信息、现状及潜在问题，在信贷系统中及时准确地标识“是否绿色贷款”，重点调查企业排污实际情况以及相关许可证明办理持有情况；
- 对项目开工建设的必要条件（如必须符合产业政策和市场准入标准、项目审批核准或备案程序等）进行严格的合规审查，关注审批或核准机关是否具有相应权限；
- 强调新上项目要符合国家产业政策和发展趋势，项目环评要与规划环评的总要求相匹配。

- 我行针对符合绿色、低碳、循环经济等绿色信贷业务和客户，出台“绿色通道”审批机制，为其提供信贷审批绿色通道，采取审批人员与客户经理平行作业及审贷前移等措施和手段，建立前台营销推动与中台授信审批于一体的业务管理模式，结合包括环境和社会影响在内的项目整体风险和有利因素等情况进行综合判断，提出最终贷款方案，并确定合理、有效、可操作的放款条件和管理要求。我行通过建立“快速通道”审贷模式，简化优质绿色融资项目授信资料，精简授信审批流程，采取分层分类授信方式，提升审批效率，提出了1500万元以下的绿色信贷授信审批业务1.5个工作日内完成、1500万元以上的授信审批项目5个工作日内完成的业务办结期限要求。

授信审批

贷后管理

- 我行加强与当地环保部门、监管部门、新闻媒体、贷款客户（项目）利益相关方的沟通联系，了解授信企业的环保依法合规情况，主动提前识别客户（项目）环境和社会风险因素，做好辖内重大环境风险事件涉及的客户或项目、相关信贷管理要求的落实以及企业环保标识录入管理等情况的监测工作。对发现存在环保问题（或隐患）的客户，通过风险预警系统的人工预警功能进行预警提示，并采取有针对性的控制或缓释措施，有效控制与规避客户（项目）环境和社会风险，以及可能引发的信贷风险及声誉损失，并增加对环境风险客户的贷后检查频率。

绿色金融产品创新

立足发展理念及业务特征，本行持续推动多元化绿色金融产品创新，针对“三农”、小微企业的绿色融资需求推出了一系列标准化贷款融资模式和低碳金融产品。截至2023年末，本行绿色信贷余额26.27亿元，较年初增长3.51亿元，增幅15.41%；绿色信贷户数142户，较年初增长39户。

截至 2023 年末，



26.27 亿元

本行绿色信贷余额

3.51 亿元

较年初增长



142 户

绿色信贷户数

39 户

较年初增长

贷款类型	贷款用途	产品信息
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、节能环保服务项目以及其他经省评估中心审核通过的环保项目



案例：“苏碳融”支持风力发电企业生产

某机械制造有限公司，主要从事风力发电机机座及配套部件、空气冷凝器、水轮发电机机座及配套部件的生产销售工作，从订单管理、技术归档、供应链管理、原辅材料进厂、生产过程排序、过程质量控制、设备管理、数据采集分析建立了完善的质量控制体系。多年来企业立足新能源行业，做到了供应商评价→原辅材料进厂→产品过程控制→产品验收合格→出厂的全过程闭环控制。该客户在生产过程中出现 200 万流动资金资金缺口，用途为购买生产所需原材料，本行客户经理通过走访了解到企业融资需求后，积极推介“苏碳融”产品，确保企业享受最优惠的贷款利率。通过对接服务，以保证方式成功向该企业发放了 200 万元“苏碳融”，年利率 3.85%，成功解决企业燃眉之急。

推动绿色投资

本行把发展绿色金融、履行社会责任与银行可持续发展相融合，积极加大绿色投资，2023年新增绿色债券投资10笔，总投资金额超8.93亿元；截至2023年末绿色债券持有量9.59亿元，较年初增长5.12亿元，增幅114.54%。



10 笔

8.93 亿元

2023年新增绿色债券投资

总投资金额超

- 2023年1月19日

本行成功投资2023中国工商银行股份有限公司香港分行绿色美元金融债券，金额1996万美元，票面4.5%，到期收益率4.571%，期限3年，资金用于绿债框架项下的绿色资产用途。
- 2023年2月8日

本行成功投资无锡市太湖新城资产经营管理有限公司2023年面向专业投资者非公开发行绿色公司债券（第一期），金额2亿元，收益率4.1%，期限3+2年。资本期债券的募集资金在扣除发行费用后，将用于无锡市太湖湾环境提升整治项目的建设及运营。
- 2023年3月28日

本行成功投资2023年中信银行绿色金融债（第一期），金额0.5亿元，收益率2.79%，期限3年。本期债券的募集资金将依据适用法律和监管部门的批准，用于《绿色债券支持项目目录（2021年版）》规定的绿色产业项目。
- 2023年5月31日

本行成功投资2023中国建设银行股份有限公司悉尼分行绿色美元一级债券，金额1596.4万美元，票面4.5%，到期收益率4.5811%，期限3年，资金用于现有债务再融资。
- 2023年7月3日

本行成功投资2023中国银行股份有限公司纽约分行绿色美元二级债券，金额197.8万美元，票面4.625%，到期收益率5.0681%，期限3年，债券发行所得的净收益，将由结算机构用以资助和/或再资助公司可持续发展系列债券管理声明所界定的合资格环保项目。
- 2023年10月25日

本行成功投资农发行2023年第二期绿色金融债券，金额5000万元人民币，票面2.41%，期限2年，所募集资金将用于农发行支持生物多样性保护的项目贷款投放。

2023 年 10 月 25 日

本行成功投资2023中国工商银行股份有限公司香港分行绿色美元一级和二级债券，金额1597万美元，票面5.375%，到期收益率5.45%，期限3年，债券发行所得的净收益，将由结算机构用以资助和/或再资助公司可持续发展系列债券管理声明所界定的合资格环保项目。

2023 年 11 月 26 日

本行成功投资2021工银金融租赁有限公司绿色美元一级和二级债券，金额1948万美元，票面2.25%，到期收益率5.7%，期限3年，债券发行所得的净收益，将由结算机构用以资助和/或再资助公司可持续发展系列债券管理声明所界定的合资格环保项目。

2023 年 12 月 21 日

本行成功投资2023中国银行股份有限公司纽约分行绿色美元二级债券，金额392万美元，票面4.625%，到期收益率4.77%，期限3年，债券发行所得的净收益，将由结算机构用以资助和/或再资助公司可持续发展系列债券管理声明所界定的合资格环保项目。

2023 年 12 月 21 日

成功投资2020中国建设银行股份有限公司纽约分行绿色美元二级债券，金额725万美元，票面1.25%，到期收益率5%，期限2年，债券发行所得的净收益，将由结算机构用以资助和/或再资助公司可持续发展系列债券管理声明所界定的合资格环保项目。

推动绿色运营

本行以建设生态友好型银行为建设目标，推动无纸化办公、智能照明管理等资源节约措施，优化废弃物处置，创新光伏发电试点，持续推动自身运营的绿色低碳转型。

常熟银行绿色运营关键绩效指标 (2023年)

	2021年	2022年	2023年	指标单位
全行自有车辆汽油消耗量	608,831.90	309,567.59	356,603.10	升
全行天然气消耗量	123,752	73,999.73	85,318	立方米
外购电力消耗总量	31,104,679	33,389,605	36,626,419	千瓦时
总用水量	174,663	198,170	191,842	吨
电子账单节约用纸张数	46.9	58.79	60.30	万张
年度温室气体排放总量（范围一+范围二）	23,483.95	24,328.39	26,733.1	吨二氧化碳当量
年度综合能源消耗总量	4,641.31	4,534.51	4,997.89	吨标煤

无纸化办公

立足金融科技，本行持续推动业务和办公的无纸化、智能化进程，不断丰富柜面无纸化办理业务场景，提高办公用品循环利用，减少办公用品废弃物产生。

	实现方式	节约效果
柜面无纸化	进行柜面交易无纸化改造	2023 年无纸化交易量 426 万笔，占柜面业务量 87.75% 以上。节约了近 2.21 万张纸张，约 4.43 万本业务凭证。
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	2023 年节省打印纸质清单约 1329 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	2023 年线上回单率达 77.46%，减少 868 万份纸质资料打印。
对账线上化	持续推广电子对账方式，支持客户通过企业网银、企业手机银行、官网网页以及微信渠道进行对账操作	2023 年共发出电子账单 60.3 万份，占总量对账单 99%。
调研线上化	将对公开户尽调审核线上化，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	2023 年使用线上调研的有 1.38 万笔，减少纸质资料的打印。
审批线上化	非柜限额调整线上化审批，支持智能柜台、移动厅堂、统一作战平台、小燕 APP 等渠道发起非柜限额调整线上审批流程	2023 年共计完成 12660 笔线上审批

优化用能结构

2023年，本行持续推进安全管理数智化转型工作，试点安全综合管理平台和智慧消防系统建设。新增完成6家支行光伏发电项目，截至2023年末，共计8个网点安装光伏发电，已投入运营的支行光伏发电实际安装量378.66KW，年发电量约39.11万度，节约成本24.15万元。

燕谷数据中心



案例：打造绿色数据中心

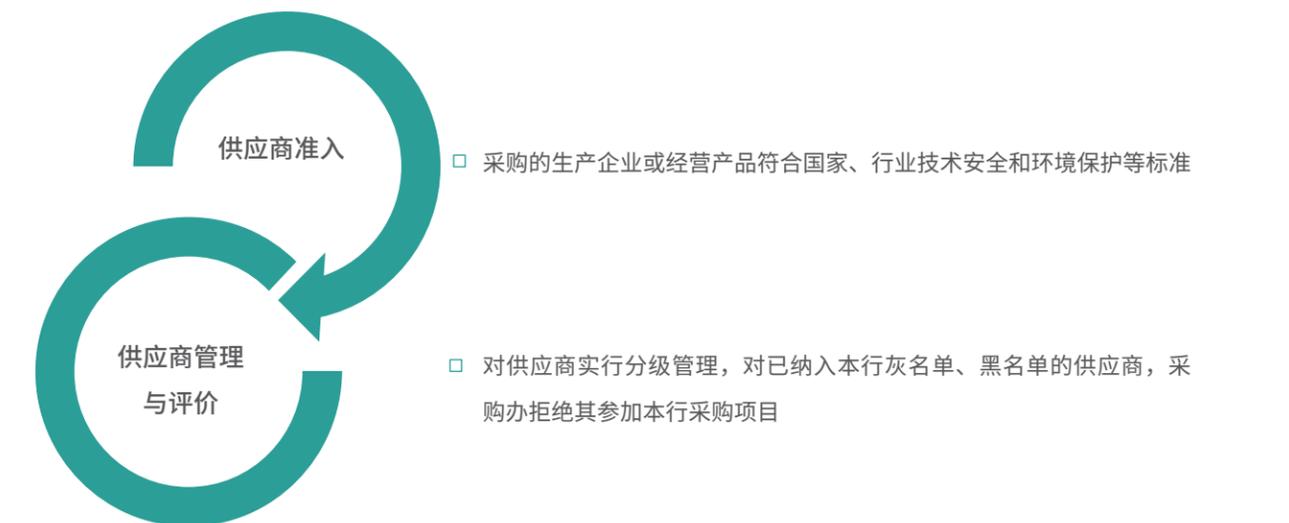
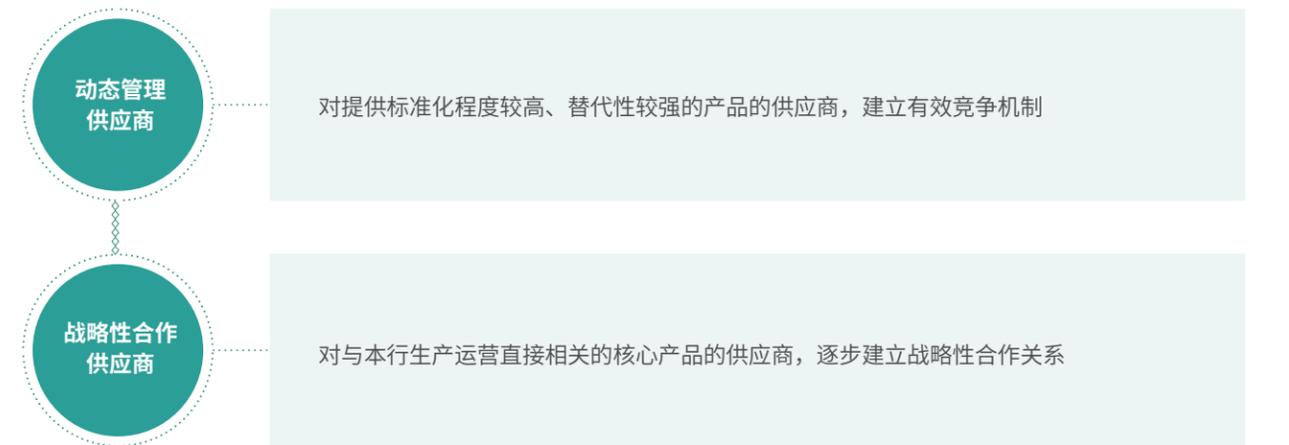
本行打造绿色数据中心——燕谷数据中心，该中心整体规划、分期建设，终期设计 PUE ≤ 1.4。主动响应国家节能减排的号召，遵循绿色数据中心设计理念，采用标准化、模块化布局的工艺平面方案，做到“高效通用、灵活布局”，采用高效的电气技术架构，供配电系统均采用高效设备来提升供电效率。模块化智慧节能照明系统应用，获得中国电子节能技术协会颁发的“2023 年度云计算中心科技卓越奖”。

该中心空调通风系统采用充分利用自然冷却的技术路线，采用氟泵双系统精密空调，并通过模块机房、密闭冷通道来提升制冷系统的效率，降低制冷能耗；通过采购绿电、引用光伏发电等方式，实现能源消耗“碳中和”。

践行负责任采购

本行供应商的筛选、准入、审查、评价等供应商管理制度进一步完善，2023年更新《江苏常熟农村商业银行股份有限公司集中采购管理办法（试行）》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司集中采购评审管理规定（试行）》、《江苏常熟农村商业银行股份有限公司集中采购评审人员管理规定（试行）》《江苏常熟农村商业银行股份有限公司集中采购管理委员会会议事规则（试行）》等制度，进一步完善对供应商的可持续准入要求，细化流程管理加强定期审查，向供应商传达本行对可持续采购行为的支持和主张。2023年度本行集中采购供应商267家，其中通过环境和社会相关审核的供应商205家，2023年供应商数量增加11家，通过环境和社会相关审核的供应商增加23家。

本行对供应商实行名单式分级动态管理，将供应商分为动态管理供应商和战略性合作供应商，不断优化供应商结构，控制供应商风险。



04

营造飞燕文化 传承责任担当

- 关爱员工
- 消费者权益保护
- 参与社会公益

本行秉承“诚信立业、共享成长”的核心价值观，维护员工权益、主动投身社会公益慈善事业，助力提高民生福祉，让员工以及社区居民生活更具幸福感，彰显自身社会责任。



关爱员工

本行奉行“海纳百川 员工第一”的人才理念，切实维护员工权益，坚持平等用工和民主管理，关注员工发展、关爱员工生活，积极打造员工满意的“幸福银行”。

保障员工权益

本行充分保障员工的各项合法权益，坚持多元与平等雇佣，严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》的相关规定，禁止使用童工和强迫劳动，反对针对年龄、性别、地域等因素的歧视。2023年，本行更新、完善了招聘选用人才的制度和措施，组织校园招聘，走进北京大学、上海交通大学等高校举办校园宣讲会，吸纳高校优质人才。

优化岗位说明书，提高用人精准度：

本行结合战略发展方向，在优化组织流程的基础上，根据员工效能，制定定岗定编方案，优化人力资源布局，梳理优化岗位说明书，确定每个岗位的职责和任职条件，作为录用、考核、培训、晋升等的依据。

制定人员职编情况，规范招聘需求：

为推进各机构各条线人员招聘需求规范化，在区分机构类型、所属地域的前提下，通过行内各机构、各条线当前人员情况、存贷规模、人均业务量等对比，制定本行人员职编情况，实现人员招聘有据可依。



校园宣讲会



案例：“飞燕励学 悦见梦想”大学生品牌文化活动

为实现强国梦，培育社会人才，连续三年举办“飞燕励学 悦见梦想”大学生品牌文化活动。在不断探索农村金融服务的同时，也在不断回馈社会，培育未来国家人才履行责任。飞燕励学大学生活动通过设置银行体验、团建探索、头脑风暴、任务彩蛋和直通函等环节，引导大学生了解银行深厚文化底蕴、为大学生工作实习提供平台，传递持续关怀大学生的初心和使命，践行公益使命、勇担社会责任。



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。通过全行职工代表大会选举产生职工代表监事，促进公司治理水平提升。

关注员工发展

本行关注员工成长与发展，为员工提供丰富的发展机会。本行于2021年4月成立常银学校，2023年正式开放。学校成立之初即设立文化中心、专业力中心、领导力中心与教务中心“四大中心”，并在专业力中心下设小微金融学院、公司金融学院、零售金融学院、运营管理学院、授信风控学院、兴福村行学院与金融科技学院“七大分院”，开展分层分类培训。学校重点打造“三教三讲”的教学体系，组建一支优质的内训师队伍，锤炼一套特色的教育方法，积累系列经典的教材内容，鲜活传授金融知识技能，逐步实现从培训实施到学习管理，再到绩效改进的建设目标，培育大批普惠金融人才。



在常银学校举办2023“新燕计划”新员工入职培训

学校培训围绕企业文化宣贯、新人培训、专业培训、干部培训四大块，自下而上搭建了一套分层分类培训体系，加速新进员工融入、在职工胜任和高潜人才成长，通过线上线下两大平台即“常银大讲堂”和“小燕学堂”，鼓励优秀员工既上舞台领奖，又上台授课，既获得个人价值，又推动组织发展，实现人才个体和组织全局的良性循环。

常银学校				
分层分类培训体系				
模块	项目			
展示平台	线下：常规大讲堂		线上：小燕学堂 APP	
人才发展 “鸿鹄高飞”计划	管理类	“启飞计划”	“腾飞计划”	“领飞计划”
		基层管理者培养项目	中层管理者后背培养项目	高层管理者后背培养项目
核心课程 “鲲鹏展翅”计划	专业类	“匠承计划” 内训师课程	“匠心计划” 精品课程 / 项目案例	“匠心才划” 职能和新业务
		通用类	行业知识	企业文化
基础培训 “新燕计划”	在岗辅导	一对一 柜面带教实践		
	新人培训	社招新员工培训	校招新员工培训	新员工入职闯关考核
企业文化	企业文化体系建立和推广			
	统一企业文化	行领导第一课	VI 可视化介质	员工活动

常银学校分层分类培训体系

优秀员工
既上舞台
又上台
高潜人才
加速人才成长

在职工
加速职工胜任

新进员工
加速员工融入

基石



守护员工安全

为营造平安和谐的工作环境，进一步提升员工安全防范意识，提高员工处理突发事件及协调配合的能力，2023 年本行多次开展“消防安全月”系列活动，全年组织 8 期 349 名新员工安全知识培训及消防演练，并开展普及性医疗急救知识培训。



行领导进行安全生产工作专项检查



案例：2023 年安全生产知识专项培训

2023 年开展的本行年度安全生产知识专项培训，总行安全管理团队全体成员、常熟地区机构安全员、总行部门消防安全责任人、总行大楼义务消防队成员近 100 人现场参训，非常熟地区机构、省内各村镇银行安全员视频参训。

国家应急管理部培训中心、南京市安全生产专家侯则成老师解读了《江苏省消防条例》《江苏省安全生产条例》重点条款，并通过近期发生的几起消防安全事故案例，从安全责任制、安全管理制度、应急预案、安全培训、应急演练、风险辨识、安全检查和设备管理等 8 个方面，明确了企业安全责任人、安全管理人员、部门安全管理员、员工等各岗位工作要求。



案例：本行组织消防安全知识培训暨疏散演练

2023 年 4 月，常熟农商银行组织 2023 年上半年消防安全知识培训暨疏散演练，总行约 100 名员工参与，各村镇银行员工视频参与培训。

此次演练邀请国家应急管理培训中心专业人员讲解全国消防安全形势、消防安全管理的重点难点、消防安全主体责任、高层建筑逃生知识及消防设施的使用方法，并带领参会人员疏散逃生和灭火实操演练。通过本次消防知识培训及实战演练，强化员工安全意识，进一步提高总行大楼消防应急的处突防变、消防应急能力，为总行大楼安全运营提供保障。



本行员工参与消防安全知识培训与疏散演练

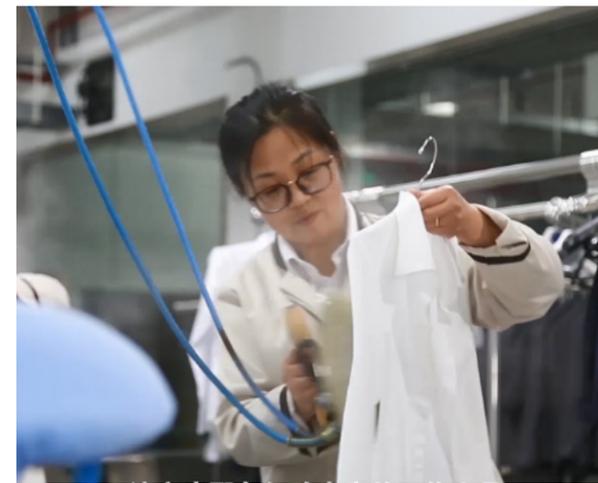
员工福利与关怀

本行围绕建设“幸福银行”，采取多项措施保障员工健康、提升员工福利。2023 年，本行继续组织定期的全行员工健康体检，体检率达 100%。此外，本行升级员工福利与关怀措施，对一系列员工管理与福利保障制度进行了修订及更新，为员工提供全方位的制度保障。

- 医疗** > 与多家医疗机构对接，做好全员健康体检工作（含退休、内退人员），及时向员工反馈检测出的异常指标，确保每位员工都能了解自己的健康状况，并在有需要时得到及时的医疗救治
- 慰问** > 排查本行员工重大疾病或家庭困难情况，做好春节前夕送温暖慰问工作
- 服务** > 做好集体户口的日常管理、服务工作，包括非常熟籍人员户口的迁入迁出工作
- 奖励** > 对取得相关资格证书、获得表彰的人员给予一定的奖励

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、理发室、洗衣房等便利服务设施，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，为应对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季用品。

设立常银燕之居洗衣房，为本行员工及部分 VIP 客户提供洗衣服务，2023 年员工免费洗衣 74063 件，收费洗衣 5536 件，为公安局、市府大院、法院、东南街道、市场监管局、政务中心等提供代洗衣服务，代洗衣 9916 件。



健康驿站、洗衣房



案例：本行开展理发福利项目

为更好地服务本行员工，满足本行机构客户、员工及家属的理发需求，本行在总行五楼、培训中心、金融科技总部开展理发服务。全年共为 25 家机构客户提供积分兑换理发服务 630 人次，为员工提供理发服务 3400 人次。



630 人次

机构客户兑换理发服务

3400 人次

为员工提供理发服务



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 20 大协会成立体育部、才艺部、生活服务部、知识技能部，定期开办多样化的读书、跑步、羽毛球等活动，并聘请专业教练指导授课，2023 年文体协会共开展 1922 次活动，带动 15290 人次参与，丰富了员工的业余生活，促进了员工的身心健康。



2023 年，

1922 次活动

文体协会共开展

15290 人次参与

带动



案例：本行“健美协会”促进员工身心健康

本行“健美协会”提供全身燃脂训练、健身操训练、特色普拉提技术、器械抗阻训练、身体多部位肌肉群的健身方法教学课程，帮助员工缓解压力、保持良好的体态，促进员工养成日常锻炼的习惯。2023 年，健美协会举办减肥瘦身大赛，在国庆南湖湿地徒步活动中表演开场健美操、积极协助办公室开展员工才艺大赛活动，组织开展健康知识讲座活动，丰富协会会员的业余生活。



国庆南湖湿地徒步活动开场健美操表演



羽毛球协会活动、员工才艺大赛

保护消费者权益

本行秉持公平、公正与诚信的原则，将消费者权益保护作为公司治理与业务战略的重要内容，本行长期开展形式多样的金融知识宣教活动。2023 年，本行采取“线上线下、点面结合”的方式，加强金融知识传播与推广，开展 315 消费者权益保护专场直播活动、金融知识宣传月、“暑期总动员小小银行家”等主题活动，利用微信、抖音、微博、蓝信、直播、短信等多种渠道进行宣传，开展金融知识宣传活动 690 余场，受众人群超 65 万人次。此外，本行配合苏州人行开展“苏州市金融启蒙学院”项目建设与推广工作，营造全民学金融的良好氛围，获评“苏州市金融启蒙学院先进工作单位”。



690 余场
金融知识宣教活动

65 万人次
受众人群超



苏州市金融启蒙学院
先进工作单位



案例：常熟农商银行“暑期总动员小小银行家”主题活动

为进一步丰富金融宣传教育形式，本行开展“暑期总动员小小银行家”主题活动，共计邀请 20 名小朋友走进总行大楼内部参观和体验学习，开拓小朋友们的财商思维，引导他们树立正确的消费观和价值观，获得了家长们的一致好评。“暑期总动员小小银行家”活动中设置点钞技能、数币体验、反诈涂鸦等环节，通过寓教于乐的方式向小朋友们传授金融知识。

货币知识讲解：银行工作人员讲解货币的演变发展史，教会小朋友们识别各种面额的人民币，分享合理支配压岁钱的方法，体验点钞技能以及数字人民币，增强小朋友们的理财意识。

“防诈骗小课堂”：银行工作人员带领大家合唱“反诈拍手歌”，通过“反诈涂鸦”绘画艺术形式，启发小朋友们对网络诈骗的防范意识，最重要的是通过小手拉大手，进一步实现了“一名学生，带动一家，影响一片”的反诈宣传工作。

本次活动通过零距离的实践和沉浸式的学习，让小朋友们对金融知识产生了浓厚的兴趣，也获得了家长们的支持和认可。常熟农商银行将继续探索金融宣教新模式，为推进金融知识教育常态化、构建和谐金融环境贡献力量。



“暑期总动员小小银行家”主题活动



案例：常熟农商银行 315 消费者权益保护专场直播活动

为防范化解金融风险，加强金融消费者教育，本行于 2023 年 3 月 10 日成功举办“法官说法·315 消费者权益保护”专题直播活动，本次活动效果显著，活动当日 2.2 万人观看了直播并参与消保和征信有奖知识竞答互动，获得社会公众一致好评。在本次直播中，常熟农商银行携手常熟市人民法院为老百姓科普法律法规以及金融基础知识，倡导社会公众和谐消费，与法同行。



案例：金融知识宣传月活动

本行与常熟市融媒体中心、常熟市文体广电和旅游局等相关单位联合举办“丰收庆常熟 和美促振兴”2023 年中国农民丰收节活动。活动中，本行推出“常银天天乐”生活体验馆，展览以线下活动+线上常银直播间形式开展，主要包括飞燕集市、家庭农场服务项目、反诈治理厂、数字人民币推广、新市民金融服务以及金融知识游戏竞猜等特色主题活动，本次活动累计吸引线下游客 1500 人次，线上直播间 1257 人次。



1500 人次

吸引线下游客

1257 人次

线上直播人数

“常银天天乐”生活体验馆



案例：多家分行、支行开展老年人防诈骗宣传活动

镇江分行联合附近社区开展“包圆子，学反诈”活动，多位社区老党员同志参加活动，学习反诈知识，并与分行员工一起动手包圆子；海虞支行联合海虞护理院开展防诈骗宣传活动、适老金融知识课堂，发放宣传资料 50 余份并协助老年人下载安装国家反诈中心软件，剖析老年人受骗的案例和防范电信诈骗知识，提高反诈意识和风险防范能力，筑牢防范养老诈骗的安全防线。



镇江分行、海虞支行开展老年人防诈骗宣传活动



案例：加强内部消费者保护培训

2023年总行消保主管部门协同培训中心分别组织全行中高层管理人员和大零售条线客户经理开展投诉专题培训。培训内容涵盖消费者权益保护概述、投诉热点问题和分析、投诉处理技巧等，并就今年以来本行发生的典型投诉案例进行分享和讨论。聚焦银行业消费者权益保护热点问题，提高投诉处理能力的最终目的是预防和减少投诉的发生，倾听客户诉求提升金融产品和服务质量，确保金融消费者权益得到全面、有效的保护，从而实现银行业消费者权益保护工作的管理价值。



中高管培训之“投诉处理高手”

参与社会公益

本行持续提升扶贫帮困力度，恩施兴福村镇银行 2023 年委派 12 名驻村干部下乡，参与乡村的服务与治理，对接乡村振兴工作，走进村民身边，切实解决村民困难，推进金融惠民工作走深走实；汤阴兴福村镇银行自行成立了脱贫帮扶工作组，在任固赵庄村结合村委登记的贫困户家庭人口信息，挨家挨户走访了解家庭实情，直接负责 13 户贫困家庭的帮扶任务，从年度调整识别、宣传政策，到入户核实信息、拟定脱贫措施，做到全程参与、真抓实干。

在公益活动方面，本行志愿者协会组织员工到湖北省宜昌市长阳土族自治县贺家坪镇长城中学开展了两批次暑期托管爱心支教活动。宜阳兴福村镇银行开展“为环卫工捐一元”的公益活动，为宜阳村行每开出一张存单，即为环卫工人募集一块钱，此次共捐赠 3 万余元爱心物资。

2023 年，本行捐资参与由常熟市尚蓝绿色环保俱乐部实施的“长江大保护 共筑绿篱笆”长江常熟段环境保护项目，并持续捐助由南京医科大学第二附属医院主持的省级医疗项目“心佑工程”项目（致力于贫困地区先天性心脏病儿童免费治疗）。

本行持续开展各类各地区捐资助学、助教项目。根据本行制定的金融精准扶贫“飞燕助学计划”，2023 年本行继续推进“飞燕助学”项目，在常熟银行各基层党支部大力配合下，本年度完成了对常熟本地 47 名贫困大学生的助学帮扶，累计捐助金额为 37.40 万元。其他项目还包括“兴福美工”教室、“兴福阅读空间”项目、智慧黑板捐赠项目、集中捐资助学项目以及“粒金少年宫”项目等。



47 名

助学帮扶贫困大学生



37.40 万元

累计助款金额



本行捐建兴福球馆

关键绩效表

环境社会指标		2021年	2022年	2023年	单位	
服务普惠金融	总贷款	1,627.97	1,934.33	2,223.39	亿元	
	总贷款户数	38.94	45.07	52.18	万户	
	个人经营性贷款	648.66	741.94	898.65	亿元	
	个人经营性贷款户数	18.95	23.54	28.72	万户	
	社区、行政村机构归属划分（常熟）	341	341	341	个	
	家庭信息建档	167.45	176.73	210.81	万人	
	家庭信息建档覆盖家庭	84.9	90.65	127.90	万户	
服务乡村振兴	涉农贷款	1,151.19	1,344.09	1,486.70	亿元	
	村镇银行	31	32	32	个	
	村镇银行服务营业网点	168	179	189	个	
	普惠金融服务点	238	200	194	个	
	轻型网点	95	88	82	家	
	支农支小再贷款	52	31	78.14	亿元	
服务绿色发展	绿色信贷余额	15.6	22.76	26.27	亿元	
	绿色债券投资	0.8	3.67	8.93	亿元	
环境管理	直接温室气体排放	1,601.81	838.81	966.42	吨二氧化碳当量	
	间接温室气体排放	21,882.14	23,489.59	25,776.68	吨二氧化碳当量	
	全行自有车辆汽油消耗量	608,831.90	309,567.59	356,603.10	升	
	全行天然气消耗量	123,752	73,999.73	85,318	立方米	
	外购电力消耗总量	31,104,679	33,389,605	36,626,419	度	
	年度综合能源消耗总量	4,641,31	4,534.51	4,997.89	吨标煤	
	总用水量	174,633	198,170	191,842	吨	
	电子账单节约用纸张数	46.9	63.75	60.30	万张	
员工责任	员工总人数	6,849	7,090	7,376	人	
	按雇员类型划分的员工人数	管理层	638	660	682	人
		普通员工	5,912	6,274	6,540	人
		劳务派遣制员工	299	156	154	人
	按性别划分的员工人数	男员工	3,188	3,235	3,387	人
		女员工	3,661	3,855	3,989	人

环境社会指标		2021年	2022年	2023年	单位	
员工责任	按年龄划分的员工人数	30周岁以下	3,478	2,982	3,106	人
		31-50周岁	3,136	3,846	4,018	人
		50周岁以上	235	262	252	人
按地区划分的员工人数	中国大陆地区员工数	6,849	7,090	7,376	人	
	外派员工数	0	0	0	人	
	港澳台地区员工数	0	0	0	人	
工伤死亡人数		0	0	0	人	
按性别划分的受训员工比例	男员工	46.55	46.17	45.60	%	
	女员工	53.45	53.83	54.40	%	
按类型划分的受训员工比例	高级管理层	1.07	2.61	0.28	%	
	中级管理层	8.25	7.93	7.36	%	
	基层员工	90.68	92.46	92.08	%	
按性别划分的人均受训总小时数	男员工	65.66	62.71	56.75	小时	
	女员工	66.49	67.68	56.76	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	38.95	19.77	小时	
	中级管理层	67.08	42.30	49.59	小时	
	基层员工	66.38	67.74	57.10	小时	
供应链管理	集中采购的供应商总数	245	256	267	家	
	进行过环境和社会相关审核的供应商数目	171	182	205	家	
产品与服务	有效投诉处理率	100	100	100	%	
	投诉处理满意度	98	98	97	%	
社区公益	公益捐赠总额	672.51	876.84	691	万元	
	贫困大学生捐赠助学金	110.08	87.65	67.40	万元	
	捐赠设施总价值	130.87	120.27	232.88	万元	
	助力农特产品销售	396.70	428.14	249.44	万元	

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
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
	责任管理	102-14, 102-16, 102-20
	利益相关方沟通	102-18, 102-40, 102-43
社会责任管理	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
	“三农金融”服务乡村振兴	201-1, 203-1
	“小微金融”支持小微发展	201-1
坚持普惠领航 聚焦城乡发展	数字人民币便民惠民	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	完善科技管理	
	优化客户体验	418, 416
	加强信息安全保护	301
推动低碳转型 构建绿色银行	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
	推动绿色运营	《通知》第三条、第五条：第二款、《编制指引》第四条：第二款
	践行负责任采购	102-9
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（四）款、第（五）款；《通知》第二条、第五条：第（三）款、《指引》第二十五条：（三）款、《编制指引》第四条：第（三）款；《通知》第二条、第五条：第（一）款、《指引》第二十、《指引》第二十五条：第（二）款、《编制指引》第四条：第（一）款
	保护消费者权益	413-1
	参与社会公益	《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		

读者意见反馈表

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 2023 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，感谢您提出的宝贵意见！

地址：江苏省常熟市新世纪大道 58 号

电邮：601128@csrccbank.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

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 2023 年企业社会责任报告的综合评价：

·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？