



CSR 2019年
社会责任报告
Corporate Social Responsibility Report

报告说明：

（一）报告时间范围：2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容超出上述范围。

（二）报告组织范围：本报告以江苏扬中农村商业银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、各分支机构。为便于表述，本报告中“江苏扬中农村商业银行股份有限公司”也以“扬中农商银行”、“我行”、“本行”表示。

（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.yzrcb.net>)浏览下载。

一、关于我们

（一）基本情况简介

1. 公司中文名称：江苏扬中农村商业银行股份有限公司

（中文简称）：扬中农商银行

公司英文名称：JIANGSU YANGZHONG RURAL COMMERCIAL
BANK CO., LTD

（英文简称）：YZRCB

2. 成立时间：2012年2月7日

3. 法定代表人：陈辉

3. 董事会秘书：姚红华

电话（传真）：0511-88212395

4. 注册地址：江苏省扬中市扬子西路79号

办公地址：江苏省扬中市扬子西路79号

邮政编码：212200

公司网址：<http://www.yzrcb.net>

（二）社会责任理念

1. 责任理念

企业愿景：

成为扬中人民的首选银行

企业使命：

惠农兴商、扬帆远航

核心价值观：

敬业、务实、合作、创新

企业精神：

乐于奉献、勇于争先

服务理念：

阳光微笑、衷心为您

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）获得荣誉

序号	颁奖单位	内容	获奖时间
1	国家体育总局	荣奖 2019 年“全民健步中国行（江苏扬中）优秀奖”	2019.1
2	镇江银保监分局	2018 年度镇江市小微企业金融服务先进单位	2019.1
3	镇江银保监分局	2018 年度全市银行业监管统计工作考核客户风险先进单位	2019.1
4	镇江市委	2015-2017 年度市级文明单位	2019.1
5	人行扬中市支行	2018 年金融工作先进集体	2019.1
6	金融稳定工作协调小组	金融系统 2018 年综合考核一等奖	2019.1
7	金融稳定工作协调小组	金融系统 2018 年综合考核防控化解风险贡献奖	2019.1
8	扬中市委	2018 年度扬中市服务企业奖	2019.1
9	扬中市委	2018 年度十强服务企业	2019.1
10	镇江银行业协会	荣获信息宣传工作先进单位	2019.1
11	人行镇江市中心支行	2018 年镇江市金融统计业务竞赛二等奖	2019.1
12	人行扬中市支行	荣获 2018 年人民币管理考核先进单位	2019.1
13	精神文明建设指导委员会	江苏省文明单位（2016-2018）	2019.12
14	扬中市公安局	2019 年全市内部单位治安保卫工作先进集体	2019.12
15	人行镇江中心支行	2018 年度镇江市金融支持产业强市工作荣获优秀服务奖	2019.2
16	人行镇江市支行	2018 年金融统计工作先进集体	2019.3
17	扬中市委	2015-2017 文明行业、文明单位	2019.3
18	镇江银行业协会	2018 年度镇江市银行业信息宣传工作先进单位	2019.3
19	人行镇江中心支行	2018 年度镇江市信贷支农优秀单位	2019.4
20	省联社	全省农商银行基层党建工作“优秀创新案例”	2019.6
21	文体局	扬中市第十届男子篮球联赛健身甲组优秀组织奖	2019.9
22	市委组织部	“不忘初心牢记使命”主题教育“我与学习强国”共成长	2019.9
23	市委宣传部	庆祝新中国成立 70 周年大合唱比赛三等奖	2019.9

二、强化战略引领，完善公司治理

（一）战略实施层面

扬中农商银行三年发展规划提出，在战略上将打造金融科技普惠银行和区域高效零售银行为目标，分布推进实施“一二三四五”工程。具体来讲，聚焦渠道建设“第一平台”，依托全面风险管理流程银行建设和管会系统模拟利润考核实现精细化管理“两个工具”，围绕“三个注重”即注重企业文化引领，注重信息科技支撑，注重干部队伍建设，推动零售业务、公司业务、金融市场业务、机构业务“四轮驱动”均衡发展，重点在数字银行、零售银行、流程银行、普惠银行、文化银行“五个银行”建设方面下功夫，走出一条差异化、特色化可持续发展之路。

（二）公司治理层面

报告期内，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》、《中华人民共和国银行业监督管理法》、《商业银行公司治理指引》等法律、行政法规及中国银保监会的有关规定的要求，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，以打造金融科技普惠银行和区域高效零售银行为目标，，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、执行机构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和三农金融服务委员会、审计委员会、风险管理和关联交易控制委员会、提名与薪酬委员会、消费者权益保护工作委员会；监事会下设监督委员会。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。

（三）风险管理层面

2019年，面对复杂多变的经济金融环境，本行围绕服务，实体经济、防控金融风险、深化改革创新“三大任务”，牢固树立风险为本的发展理念，坚持把防范化解风险放在首位，严守风险防控底线，通过推行全面风险管理，明确风险战略引领，完善风控制度流程，提高风控技术水平，改进风险评价体系，积极培育风险文化，强化资产质量管理和强化重点领域风险管理等工作，全面落实风险管理工作，不断增强风险管控能力，实现各项业务持续健康有序发展。

一是强化信贷管理，严控信用风险。强化贷前调查工作，从源头上控制风险。强化贷后管理工作，适时发布行业、客户风险，对风险及时给予预警提示，实施主动风险管理。大力清降不良贷款。报告期内，通过成立不良贷款清收小组，加强对瑕疵贷款的管理，强化对不良贷款责任认定，同时通过诉讼等法律途径多路径、多渠道清收，控制瑕疵贷款增加，加强瑕疵贷款管理，明确专人，按月统计逾期贷款、欠息贷

款明细，设立台账督促支行及时收回，以防产生新的不良贷款。

二是强化负债管理，严防流动风险。落实全面风险管理要求，围绕流动风险，优化负债结构，高度重视负债管理工作，加强储蓄存款的拓展力度，进一步拓宽同业负债渠道，保证资金来源稳定增长的同时，提高核心负债的比例。完善流动性管理制度，提高备付金水平，定期监测流动性风险指标和资产负债比例指标，加强流动性风险的动态管理，严格执行头寸预报制度，确保流动性预警渠道顺畅。

三是强化内控建设，防范操作风险。坚持审慎经营的原则，开展票据业务风险排查、征信信息泄露风险排查、“借户贷款”、“多头授信”排查，对股东贷款管理、外部风险传染、合同管理、抵押权风险、异地企业、隐性不良贷款风险、大额贷款风险进行了排查。加强案件风险防控，保持案防高压态势，与员工签订案件防控责任状和合规承诺书，组织开展防范员工参与民间借贷、非法集资专项排查，严防员工充当资金掮客或直接参与民间借贷。加大审计检查力度，严格落实四项制度，强化内部监督管理，充分发挥稽核、监保、合规等部门的内部监督作用，整合内部资源，突出检查重点。

四是强化金融生态建设，防范声誉风险。强化舆论宣传，畅通监督反馈渠道，树立本行良好银行形象，增强了客户的信心；加大金融知识宣传力度，推进改革转型，坚持支农支小市场定位，实施支农、惠农战略，提升了本行的公信力。

严格执行《声誉风险管理办法》和《声誉风险应急预案》，努力防范声誉风险。

三、致力普惠金融，注入金融动力

贯彻落实《关于加强金融服务民营企业的若干意见》要求，积极响应政策号召，帮助企业解决“融资难、融资贵”问题。建立尽职免责和容错纠错机制，解决基层客户经理不敢贷、不愿贷的问题。减轻对抵押担保的过度依赖，坚持审核第一还款来源，解决民营企业担保难的问题。报告期末，全行各项贷款余额达 123.6 亿元，贷款存量市场份额达 23.26%，稳居扬中同业首位；贷款增量市场份额达 18.5%，位居扬中同业第二。

（一）2019 年，我行积极响应人行“金融服务万户行”的活动，责任到人，深入企业，与企业主进行面对面交流，了解企业的生产经营情况和融资需求，为企业发展出谋划策。截至 12 月末共组织走访企业达 636 户，解决被走访企业融资需求 2.85 亿元。全年普惠金融贷款余额 31.41 亿元，比年初增长 15.61 亿元，总户数达 2686 户。

（二）我行认真梳排走访企业，建立了白名单客户清单，层层分解落实走访目标，取得了良好的走访成效。同时，加强了与乡镇、街道、园区政府部门的沟通，提出在主要乡镇和园区举办政银企融资对接会的建议，获得了相关部门的大力支持，2019年5月9日，八桥镇政府、扬中农商银行在八桥镇党委会议室联合举办了政银企融资对接会。八桥镇政府班

子成员，镇经服中心、财政、税务等相关部门负责人，45家企业以及在建项目负责人，镇商会以及各村商会会长，我行领导及相关支行负责人参会，我行承诺将加大拓户力度，认真落实监管部门金融支持产业强市服务年的总体要求，扎扎实实深入乡村、社区走访企业，了解企业生产经营状况和融资需求，切实解决民营、小微企业融资难、融资贵的问题，对经营前景好、产品有市场但暂时资金紧缺的企业不抽贷、不压贷、不提高担保条件，切实履行社会责任。

（三）利用降准资金，开展专项资金贷款投放活动。我行通过召开专题会议，明确政治站位，从2019年6月1日至8月31日，分三期发放“小微优快”专项资金，每期限额2亿元，明确要求专项资金用于投放民营及1000万元以下小微企业贷款，重点支持纯新增授信客户、存量新增客户及存量长期未用信客户；专项资金一律享受优惠利率，其中房屋、土地抵押类贷款最低可执行基准利率，保证担保类贷款最低执行基准利率上浮20%，各支行先用先得，提高信贷投放紧迫感。活动实行总行领导班子抓进度，联系点部门负责人跟踪督促，至12月末共使用“小微优快”专项资金1.93亿元。

（四）本年扎实推进“阳光信贷”工作，以“整村授信”为切入点，以“阳光E贷”产品为载体，以“网格化”管理系统为辅助，采用线上线下相结合的方式，在授信环节中加入批量导入功能，在用信环节上增加线上放款操作，提升工

作效率与客户体验，全力打造本行批量式授信和自助式办贷的小额信贷品牌。本年“阳光信贷工作按照“先试点、后推广”的方式，力争通过两到三年完成“阳光信贷”在全辖的全覆盖。截止12月末，我行共完成走访建档2928户，新增授信1995户，累计发放112户，165笔，金额773.7万元，余额679.29万元。

（五）我行今年来加大了信贷产品和流程创新。针对普惠金融（小微企业）创新推出“小微税易通”产品，“小微税易通”主要是针对我行服务范围内诚信缴纳增值税的小微企业及小微企业主，采用实际控制人夫妇及主要股东担保的方式，无需抵押及第三方担保，致力于给客户提供优质的服务，解决小微企业及小微企业主缺乏核心资产抵押的问题。该产品于2019年5月16日正式开办，截止2019年12月底，共计发放“小微税易通”63笔，金额5707万元，余额4797万元，平均贷款利率5.25%，为优质企业提供了更为便捷优质的融资服务。三是针对三农贷款，我行积极申办由省农业融资担保公司提供保证担保的“惠农快贷”产品，我行已梳理全市454户专业合作社、244户家庭农场，加大产品推广营销，至12月末共发放2406.46万元，余额2281.46万元。

（六）扩大“周转贷”使用范围，降低企业融资成本。在风险清晰、商业可持续的前提下，我行逐步扩大民营和小微企业“无还本续贷”业务范围，对于贷款到期有续贷需求的企业，提前主动对接，降低企业的融资成本。至2019年

12月末，全行使用扬中担保公司周转金共计201笔，金额94650.06万元，办理我行转续贷业务共计188笔，金额294907.6万元。

四、提升服务能力，满足客户需求

（一）提升服务规范，保障客户权益

我行高度重视文明优质服务工作，把创建服务文化作为一项基础性、战略性工作来抓，秉承“一切以客户为中心”的服务理念，遵循“以客为尊”的服务原则，通过一系列行之有效的措施，切实提升我行服务水平登上新台阶。一是建设服务管理体系，夯实服务根基；二是规范服务标准，强化6S理念导入；三是固化服务标准，强化落地执行；四是优化服务环境，提升客户感知；五是营造服务氛围，树立服务典型。我行共创建江苏省普惠金融乡镇五星级网点2家，四星级网点2家，三星级网点1家。强化消费者权益保护，多频次、多渠道开展宣传教育活动，提升客户满意度。

（二）聚焦消费场景，助力服务升级

坚持移动优先战略，大力发展电子渠道业务。布局消费金融业务，加快推动贷记卡分期业务发展。完善贷记卡大额分期功能，强化场景化应用和产品体系细分，充分挖掘消费金融需求潜能，加快推动贷记卡业务发展，拓展本地业务缴费平台建设，打造支付指定服务银行品牌。继续拓展本地业务缴费平台建设，打造学费线上支付指定服务银行品牌，探索其他服务类收费线上支付模式，拓宽微信公众号综合服务

功能。

（三）大力发展电子银行，推进渠道建设

报告期末，累计发放贷记卡 9451 张，授信总额达 2.23 亿元；新增手机银行用户达 2.96 万户，累计已达 8.83 万户；新增第三方支付 3.39 万户，累计已达 11.11 万户；收单商户 1.58 万户，增幅达 390.68%；新增 ETC 客户数 7362 户，增幅达 1571.86%；布放 ATM 机设备 63 台；全行离柜率达 90.81%，比年初上升 3.83%；电子银行客户转化率 53.73%；电子银行客户覆盖率 170.14%，比年初上升 58.33%，电子银行渠道建设突飞猛进。

五、践行绿色金融，传播绿色理念

（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 2019 年末，绿色信贷余额 10408.3 万元，按贷款用途划分，其中：工业节能节水环保贷款余额 5126.13 万元、

资源循环利用贷款余额 300 万元、可再生能源及清洁能源贷款余额 3781.56 万元、农村及城市水项目的贷款余额 1200.61 万元。与 2018 年末相比,绿色信贷余额增长 3743.94 万元,其中:工业节能节水环保贷款增长 3049.83 万元、资源循环利用贷款与去年持平、可再生能源及清洁能源贷款下降 306.5 万元、农村及城市水贷款增长 1000.61 万元,增长率 56.17%,完成增长目标。

(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。

(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、优化发展平台，关爱员工成长

（一）优化员工招聘配置，改善人才队伍结构。

一是开展“英才计划”中层后备选拔。年初，总行领导班子成员分成7个小组，深入各联系点支行和部室，开展优秀青年员工民主推荐活动，通过民主推荐共有42名优秀青年员工脱颖而出，作为中层后备的候选人选。人力资源部对上报42名候选人近三年的品行情况、业绩情况、考核情况进行综合考评，在此基础上报总行党委研究，从中遴选出8名优秀青年人才作为中层后备人员。二是开展客户经理后备选拔。持续推进客户经理队伍的年青化、专业化，调优客户经理队伍结构，通过连续两年客户经理后备选拔，共有22名青年员工成为客户经理后备，10名青年员工充实到客户经理队伍，客户经理平均年龄从45岁下降到39岁。三是开展管理岗位公开竞聘。19人次报名参加9个支行正职岗位的竞聘，12人次报名参加3个支行副职岗位的竞聘，经现场竞聘演讲及民主测评，并报党委研究，最终产生了联合支行行长等11个正职岗位、新坝支行副行长等3个副职岗位人选。四是开展运营主管及柜员岗位双选活动。推动人员双向选择、合理流动，通过岗位双选，赋予支行行长、运营主管及柜员更多的自主选择权，使人力资源向业绩好的支行汇集。

（二）优化培训管理机制，搭建全面培训体系

年初，人力资源部根据各部门反馈制订了 2019 年员工培训计划，对不同岗位、不同层级员工有针对性地开展培训。至 2019 年末，累计组织开展新职工岗前培训、客户经理“成长营”培训、青年员工素质拓展培训等各类培训 85 次，培训人次 4565 人次、累计培训课时 26613 课时。积极推进开展线上培训，定期在“云端学习”发布学习地图，至 2019 年末，云端学习平台员工登录率 100%，参与学习率 100%，人均在线时长 184.14 小时，达到省联社考核标准。6-7 月和 9 月份分别举行了遵义红色革命教育培训、金寨红色传统教育培训等专题培训，通过组织红色革命传统教育培训，引导员工继承和发扬革命精神。注重内训师队伍建设，制定了内训师管理办法，组织内训师开展各项内部培训，加强对内训师的管理和考核，提升内训师授课质量和成效，至年末，全行内训师 32 人，其中持证内训师 16 人。

（三）平衡员工工作生活，倡导健康生活理念

我行重视员工生活关怀，针对部分员工上班路途较远实际情况，在新员工分配时尽量就近安排。以关爱员工身心健康为核心，始终将员工的健康放在首位，“三八”妇女节期间，工会组织开展女性艺术插花活动，邀请医学专家为女员工讲解女性健康保健知识。同时，工会组织员工进行健康体检，做到疾病早预防、早治疗。总行工会关心关怀员工生活，不断完善从优暖员办法，将员工关心的子女升学（考入高等院校）、女职工生养等事项纳入工会从优暖员范围之内。在

员工过生日时，赠送生日礼金和鲜花；在职工（包括退休职工）生病住院或职工家庭遇有红白喜事时，工会第一时间前往慰问或祝贺；在春节到来之际，深入基层一线做好“送温暖”工作，将困难补助金送到困难职工手中；在重大节日，按照有关规定，为职工发放福利物资，切实保障员工的合法利益。坚持开展群众性文体活动，进一步完善各类文体协会工作机制，定期组织微课大赛、服务礼仪比赛等活动，成立了篮球队、足球队，常态化开展文体活动。

七、热心社会公益，汇聚爱心力量

我行积极参与社会公益活动，履行社会公益责任，开展多种形式的志愿服务活动。在“3.5”学雷锋日，我行工会与团委共同举行学雷锋志愿者活动，组织城区网点在门前设立咨询台，发放金融知识宣传折页，为广大市民宣传我行开办的业务，开展业务咨询，介绍反假币常识，普及金融知识；在“3.15”消费者权益保护日，我行组织志愿者开展珍爱信用记录宣传活动；5月，我行青年志愿积者积极报名参加“520”萤光夜跑爱心公益活动，为贫困学生捐款3600元；6月，我行开展金融知识万里行宣传活动，向广大市民宣传拒绝高利贷、远离非法集资；7月，我行2名青年志愿者参加造血干细胞捐赠活动；8月，在爱心助学活动中，我行连续19年为贫困学生捐资助学，捐资总额2万元；11月，我行积极响应市慈善总会“慈善一日捐”活动，全行上下行动起来，累计捐款金额达3.52万元。

八、2020年展望

2020年是我行实现三年战略规划的关键之年，我行将继续坚持以市场为导向，以客户为中心，服务区域经济发展的理念，不断加大小微企业支持力度，加快建立涵盖体制机制、产品设计和服务能力的完整战略体系；认真落实国家宏观政策，加大普惠金融力度；着力打造一流的服务渠道、构建全方位、多元化、先进的服务体系，努力实现扬中农商银行精准化营销、精细化管理、精益化运营融合的“三精”目标；充分尊重员工的主体地位，促进员工的全面发展，建设和谐幸福的“职工之家”；全面落实绿色经营理念，有效发挥绿色信贷对建设生态文明的推动作用；积极探索公益慈善的崭新形式，在履行社会责任上作出新的贡献。