



江苏长江商业银行股份有限公司

# 2023年度社会责任报告

## 报告编制说明

### 一 报告宗旨

本报告是江苏长江商业银行股份有限公司（简称“江苏长江商业银行”、“长江商业银行”、“我行”、“本行”、“我们”）2023年履行社会责任、致力于可持续发展的客观反映。江苏长江商业银行将以此报告时刻警醒自身的社会责任所系，各利益相关方也可以由此更清晰全面地了解江苏长江商业银行对于企业社会责任的思考和实践。

### 二 报告范围

**报告组织范围：**本报告覆盖江苏长江商业银行股份有限公司总部及所有分支机构。

**报告时间范围：**2023年1月1日至2023年12月31日，特别注明的除外。

**报告发布周期：**本报告为年度报告。

### 三 编制依据

本报告参照《社会责任报告编写指南》(GBT36001-2015)要求编写，同时满足原中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金

融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》的相应要求。

### 四 数据说明

本报告所披露的财务数据以2023年为主，部分包括以前年度数据。除特别注明外，报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

### 五 报告发布

报告以电子版形式发布于本行官方网站（www.cjccb.com）。

联系方式：江苏长江商业银行股份有限公司董事会办公室

联系电话：0523-84891006

地址：江苏省靖江市骥江西路359号

邮编：214500

## 董事长致辞



2023年，是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，也是江苏长江商业银行深入推进高质量发展的关键之年。江苏长江商业银行深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，认真贯彻落实中央金融工作会议精神，全面加强党的领导，深刻领悟和把握金融工作的政治性、人民性，全力以赴推进长江特色普惠金融事业发展，努力为小微企业、农村经济实体和广大市民提供特色化服务，为客户、员工、社会和利益相关方创造价值。

一年来，我们攻坚克难、开拓创新，积极践行普惠金融战略。我们把做大做强普惠金融服务、实现差异化特色化发展放在最突出的位置，积极下沉市场定位，深入推进数字化转型，先后推出了自营线上消费贷款和小微经营贷款产品，把以小微金融为体、农村金融和消费金融为两翼的战略架构落得更深更实，各项贷款余额371.43亿元，较上年增长12.06%，努力为经济社会发展提供了更多助力。

一年来，我们奋发有为、锐意进取，致力推动乡村振兴。我们推动一线员

工充分发扬铁脚板精神，走向广袤的农村，为螃蟹养殖户、鱼虾养殖户、种植户、农资经营者等各类实体服务。依托农村普惠金融服务点，帮助边远地区村民提供代缴水电费、小额汇兑，用戏剧、文艺节目为农村居民普及金融知识。我们还走向各处工地，帮助数以千计的农民工朋友代发了工资。

一年来，我们持续改进、追求卓越，努力提升市民金融服务体验。大力推动线下小微贷款业务、柜面业务的系统重构和流程再造，新版信贷系统完成开发，手机银行全面改版并回迁，智能超级柜员机全新上线，网点适老化设施进一步完善，所有营业网点均创成江苏省银行业文明规范服务适老网点，金融服务的便利性、可得性进一步提升，存款规模突破400亿元大关，赢得了广大市民的认可和依赖。

一年来，我们凝心聚力、关爱员工，进一步加强企业文化和长江家文化建设。推出新版企业文化理念体系，把长江精神升级为“奋斗、进取、求实、创新”，把“成就客户、幸福员工、奉献社会”作为核心价值观，用激昂的歌声、动情的演绎、欢乐的笑声庆祝长江35周年的生日，组织开展了激情四射的职工篮球赛，优化完善了企业年金制度，建立了补充医疗保险制度，“家”文化进一步彰显。

我们一直致力于建设一家“对社会有用”的银行，把履行社会责任摆到重要位置，向慈善组织捐款，全年为社会提供了150多个就业岗位，为困难村民提供帮助，通过短视频、微信、现场宣传向公众宣传金融知识，传播“水滴”金融知识宣教品牌。

2024年，将要迎来新中国成立75周年，江苏长江商业银行也将进入全面实现线上线下融合发展的关键之年，我们将进一步深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 中央金融工作会议精神，胸怀“国之大事”，强化“服务小微、普惠大众”的使命担当，深刻把握好金融工作的政治性、人民性，坚持立足当地，更加深入探索特色化经营，进一步完善以小微金融为主体、农村金融和消费金融为两翼的“一体两翼”战略格局，做好做实“五篇大文章”，不断提升服务质效和发展能力，在不断用心成就每一位客户的同时，成就每一位员工，成就长江金融事业，促进社会发展，以自身的高质量发展为谱写“强富美高”新江苏现代化建设新篇章做出更大的贡献！

江苏长江商业银行董事长 朱惠健

## 关于我们

### 一 江苏长江商业银行概况

江苏长江商业银行成立于 2008 年 10 月，是江苏省 4 家法人城市商业银行之一，前身是 1988 年创立的靖江长江城市信用社。创业发展 30 余年来，江苏长江商业银行始终致力于服务市民、服务小微、服务地方经济，从单一网点起步，已发展成为拥有 10 余家分支机构的区域性银行业金融机构，经营质态持续向好，盈利能力、抗风险能力不断提升，连续多年实现了质量、规模、效益同步协调提升。

江苏长江商业银行坚持走差异化、特色化的经营道路，不断深化小微企业战略定位，形成了以小微企业金融服务为主体的服务特色，已累计为数十万户小微企业和个体经营者提供了良好的融资服务，得到了地方政府和监管部门的高度评价。“长江信融乐”等小微贷款产品曾被银监会评为全国银行业小微企业金融服务特色产品，多款金融产品受到中银协、江苏省银协的表彰。同时，江苏长江商业银行不断丰富金融产品，推出了如意存单、儿童宝贝卡、“福仔”智能存钱罐等差异化产品，依托近百家配备 VTM 和自助发卡设备的离行式自助银行，提升金融产品的收益和金融服务的便利性，得到了广大市民的广泛认可。

近年来，江苏长江商业银行深入贯彻落实党和国家金融政策，积极下沉客户定位，不断拓展小微企业金融服务的内涵和外延，进一步加大对城乡各类小微经营实体的服务力度，积极践行普惠金融。同时，主动推进数字化转型，依托大数据、云技术等金融科技增强业务拓展能力和风险防控能力，推出自营线上消费贷款和小微经营贷款产品，全面系统梳理线下小微贷款业务流程，完成信贷系统改造工作，线上线下融合的基础越扎越牢，发展能力、行业竞争力不断提高，连续多年被《金融时报》社评为最具成长性商业银行、最具竞争力中小商业银行。

在新时代新形势下，江苏长江商业银行正努力践行“成就客户、幸福员工、奉献社会”的核心价值观，坚守“服务小微、普惠大众”的职责使命，充分发扬“奋斗、进取、求实、创新”的长江精神，进一步加强人才培养、队伍建设、内控管理、产品服务创新和科技支撑，向着受人尊敬的一流精品银行目标大步迈进！

### 二 社会责任理念

江苏长江商业银行自创立之初就坚持做到“对社会有用”，把社会责任全面深入融入到企业文化基因之中。

长江使命：服务小微 普惠大众

长江愿景：打造受人尊敬的一流精品银行

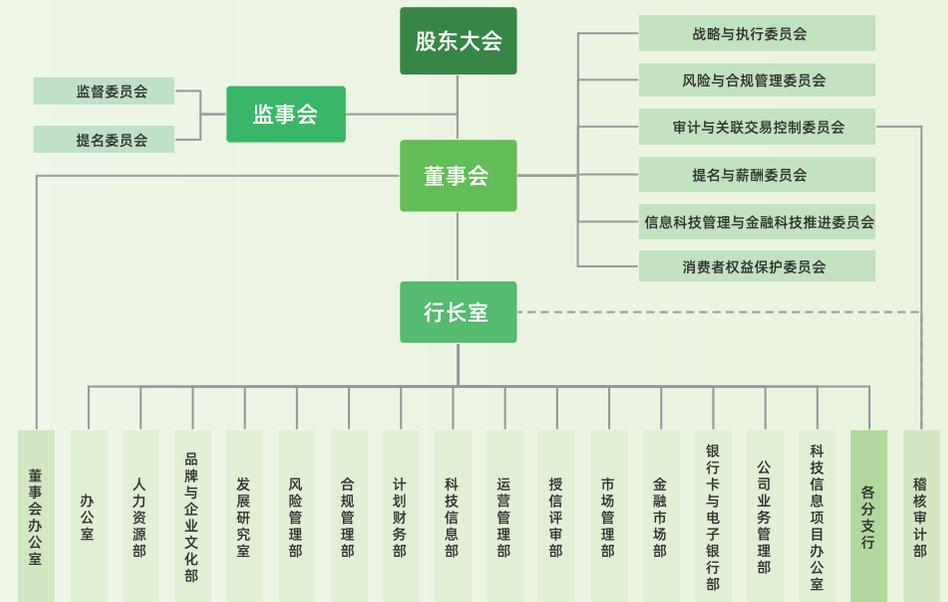
核心价值观：成就客户 幸福员工 奉献社会

品牌宣传语：长以相伴 江融万家

普惠金融发展理念：扎根社区 让金融服务触手可及

家文化理念：共建共享美好和谐长江家园

### 三 组织架构



## 关于我们

## 四 利益相关方沟通

我们在日常经营服务的各个环节积极拓展与利益相关方的沟通渠道，充分倾听相关方的意见和反馈，并通过建立常态化沟通机制及运用数字化沟通技术，持续提升与相关方的沟通成效。

利益相关方	期望与要求	沟通方式	回应措施
政府	支持国民经济持续、健康发展，提升小微企业、民营企业、乡村振兴等民生金融服务能力，税收稳定增长，增加就业机会，维护金融稳定	政策指引；上报经营情况；日常沟通	贯彻落实国家金融政策，优化信贷资源配置；支持实体经济可持续发展，支持小微企业，服务新市民群体；支持乡村振兴，探索农村地区金融服务；保持稳健合规经营，实现可持续发展，积极增加纳税额和就业机会；积极防范化解各类风险，提升经营健壮性
监管机构	依法合规经营，公平竞争；维护金融体系稳定；加强全面风险管理体系建设	监管政策；工作汇报；上报经营情况	加强合规管理，诚信守法经营；加强教育和监督检查，预防各类金融犯罪；完善公司治理，加强内控机制建设
股东	满意的投资回报；良好的股东服务；充分了解公司经营状况	股东大会；公司年报	稳健经营，提供合理的投资回报；加强投资者关系管理，及时披露信息
客户	优质的金融产品；满意的金融服务；舒适的业务环境	满意度调查；客服热线；官网、微信公众号	提升网点服务能力和水平；加大产品和服务创新力度，优化业务办理流程；优化网点环境，提供适老化等特殊群体服务和延伸服务
员工	保障员工合法权益；良好的职业生涯规划 and 晋升通道；完善的薪酬福利体系	职代会；教育培训；员工满意度调查	尊重和保障员工合法权益；完善职工培训体系；构建员工发展通道，优化薪酬激励机制；建立优化补充养老、补充医疗等福利措施
社区	关注社区发展，共建和谐社区	公益活动；社区服务	开展志愿服务活动；普及金融知识；参与慈善公益事业
环境	支持低碳经济；倡导节能减排；构建资源节约型、环境友好型社会	绿色公益活动	推广电子银行、手机银行，倡导绿色办公，开展环保公益宣传

## 五 主要绩效指标

指标	2023年	2022年
总资产（亿元）	479.56	423.91
净利润（亿元）	3.25	2.91
存款余额（亿元）	401.87	347.02
贷款余额（亿元）	371.43	331.47
不良贷款率	1.28%	1.30%
员工总数（人）	1218	1067
女性员工占比	50.00%	50.50%
社会保险覆盖率	100.00%	100.00%
工会建会率	100.00%	100.00%
实际缴纳税额（亿元）	1.92	1.93
公益捐赠（万元）	20.83	20.98

## 关于我们

## 六 主要荣誉

荣誉名称	颁发单位	获奖时间
金龙奖·最具成长性银行	金融时报社	2023.12
TOP金融榜“年度区域影响力银行”	澎湃新闻	2023.12
金桥奖·年度开拓创新高质量先锋商业银行	思维财经、投资者网	2023.12
2023年度卓越城市商业银行	21世纪经济报道	2023.11
金融科技应用创新奖（云上业务可观测性实践）	金融电子化杂志	2023.11
鑫智奖·中小金融机构数智化转型优秀案例评选云计算创新优秀案例奖	金科创新社	2023.8
2022年度银行业金融机构普惠金融服务先进单位	泰州银保监分局	2023.3
江苏企业社会责任典范	新华日报社	2023.2
金蝉奖2022年度普惠金融服务银行	华夏时报	2022.12
卓越金融企业卓越城市商业银行	经济观察报	2022.12
2022年度普惠金融突出贡献商业银行	投资者网	2022.12
2022TOP金融榜年度城商行	澎湃新闻	2022.12
2022卓越普惠金融服务银行	21世纪经济报道	2022.11
2021年度江苏省银行业金融机构普惠金融服务先进单位	江苏银保监局	2022.7
2021年度泰州市银行业金融机构普惠金融服务先进单位	泰州银保监分局	2022.4
江苏省文明单位	江苏省精神文明建设指导委员会	2022.1
企业标准“领跑者”证书	北京国家金融科技认证中心有限公司	2022.1
2021江苏金融机构卓越品牌奖	新华报业传媒集团	2022.1

## 保持稳健可持续经营

### 一 坚持党建引领

江苏长江商业银行始终坚持党的领导，认真落实以习近平同志为核心的党中央有关金融工作的各项要求，充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”的作用。

#### （一）把握正确政治方向

江苏长江商业银行始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议精神，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，深入贯彻落实习近平总书记



（党委书记上主题党课）

视察江苏和对金融工作系列重要指示精神，深入理解和把握金融企业的价值使命，坚定正确的发展方向。2023年，本行建立完善了党委中心组学习制度，每月编制党委理论学习中心组学习材料，选取习近平总书记最新重要讲话和指示批示精神和与金融相关的中央精神，整理汇编成册供领导班子自学和集中讨论，确保学习的及时性和内容的权威性。中央金融工作会议召开后，本行多次

组织学习讨论，并推动领导班子成员结合自身实际谈体会、谈认识，并对如何更好地“立足当地，开展特色化经营”进行深入讨论。

#### （二）融入公司治理

本行积极推进党的领导与公司治理深度融合，将党的领导纳入公司章程，认真落实“双向进入、交叉任职”要求，进一步优化党委工作规则，细化党委前置决策程序，确保董事会、高管层重大决策事项，均由党委进行前置研究。由纪委牵头统筹协调全行监督工作，发挥纪检监察、监事会监督、审计监督、合规检查、员工行为管理等监督合力，一体推进风险防控和惩治腐败工作。

#### （三）发挥基层党组织和党员作用

本行通过开展年度“两优一先”评比，常态化开展“学习身边榜样”主题实践活动，充分发挥先进党支部的示范引领和党员的模范带头作用，引导全体党员立足岗位作贡献。

本行常态化开展“双报到、双服务”活动，各党支部组建志愿服务队，与单位所处社区结对，到居住地社区开展志愿服务活动，为提振社区人气与活力贡献力量，引导金融青年在新时代发挥正能量、作出新贡献。

本行运用结对帮扶机制和农村普惠金融服务点，组织党员骨干深入农村腹地，开展关爱留守儿童、妇女创业指导、为退伍军人提供就业岗位等工作，服务乡村振兴。



（与小关庙社区结对共建，开展金融知识普及教育）

## 保持稳健可持续经营

## 案例

## 支部共建践行支付为民 联合调研服务乡村振兴

——人民银行泰州中支支付结算科党支部与江苏长江商业银行机关第二党支部开展联合主题党日活动

为促进党建与业务融合，在调查研究中更好地传导人民行政策，更好地推进支付结算体系建设、服务乡村振兴，5月9日，中国人民银行泰州市中心支行支付结算科党支部与



江苏长江商业银行机关第二党支部联合开展主题党日活动。本次活动以“践行支付为民，服务乡村振兴”为主题，两家党支部20余名党员和入党积极分子围绕主题参观走访红色教育基地，聆听主题党课教育，深入农村开展调查研究，共同探讨支付惠农、服务乡村振兴大计。中国人民银行泰州市中心支行党委委员、副行长姚金楼以普通党员身份参加了这次主题党日活动。

在靖江渡江战役“东线第一帆”纪念馆，党员们重温了入党誓词，了解了74年前在靖江渡江战役前线发生的许多动人故事。党课教育中，靖江市委党校孙婷婷老师向党员和入党积极分子阐述了“东线第一帆”的重大历史意义和“东线第一帆”精神的深刻内涵，使党员和入党积极分子接



(金融服务乡村振兴调研座谈会)

受到了一场生动的党史和新中国史教育。党课教育结束后，大家踏上江堤，在千帆广场驻足流连，感怀大江东去的磅礴气势和渡江战役中军民携手创造的历史功绩。随后，党员和入党积极分子来到靖江市生祠镇大进村，与大进村负责人和村工业企业代表、设施农业经营者代表交流座谈。座谈中，大进村党委书记周富和介绍了大进村基本情况，姚金楼等党员仔细询问大进村经济社会发展情况，深入了解村工业企业和设施农业以及农村经济实体的金融服务需求和农村普惠金融服务点发挥作用情况，与会人员就农村普惠金融服务点等课题进行了重点交流。

座谈结束后，党员和入党积极分子来到江苏长江商业银行设在大进村的农村普惠金融服务点进行现场调研。

(报道来源：泰州日报 2023-05-11)

## 保持稳健可持续经营

### 二 清廉金融文化建设

2023年，江苏长江商业银行持续推进清廉金融文化建设工作，积极在全行营造崇廉尚洁、风清气正的良好氛围。

本行将清廉金融文化建设工作与企业文化建设、内控合规管理工作相结合。为发挥清廉金融文化建设工作在员工思想教育、价值培养、行为指引等方面的作用，在修订新版企业文化理念体系的过程中，结合本行三十五年发展历程的经验总结，提炼出了“树正气、走正道、办实事、看实效”的长江作风、“不拿客户一包烟，不吃客户一顿饭”的廉洁理念与“违规就是风险，合规创造价值”的合规理念。同时，结合“长江清风行动”清廉文化品牌制作系列海报，编制了企业文化学习材料，在企业文化晨会上组织学习讨论，使全行干部职工进一步熟知长江作风、廉洁理念、合规理念。

为持续加强清廉金融文化宣传教育，推进金融领域党风廉政建设和反腐败斗争，营造风清气正廉洁发展的良好氛围，本行在泰州分行建立了清廉金融文化教育示范点，并配备了《以案说廉—90个群众身边“微腐败”典型案例剖析》《廉洁齐家》等廉洁教育书籍，创建清廉金融文化读书角，组织党员干部利用业余时间学习廉政知识，发挥书籍的宣传教育功能。

2023年二季度，本行董事长朱惠健录制了一把手讲清廉金融视频，系统总结回顾了本行近年来清廉金融文化建设工作中的特色做法及取得的成果，让全行干部职工进一步理解了“不拿客户一包烟、不吃客户一顿饭”的长江廉洁文化，进一步加强全行干部职工的廉洁从业理念。

本行还结合行庆35周年，自主创作了以防范不法贷款中介为主题的小品《老王贷款记》，并在自编自演的相声《说服务》、快板《巾帼赞长江》等节目融入了廉洁从业和合规经营的内容，通过寓教于乐的方式进一步营造清廉金融文化氛围。



(清廉金融文化教育示范点)

### 三 案防和内控合规管理

本行高度重视案防合规管理工作，建立了党风廉政建设和案防合规工作领导小组，将案防合规管理工作和党风廉政建设有效结合，深入融入到业务经营中。

#### (一) 加强宣传教育

本行高频次开展廉洁从业和案防合规宣传教育，通过案例培训讲座、涉刑案例警示教育、观看警示教育片、组织集中签订廉洁合规从业承诺书、组织参观监狱、看守所等形式，教育引导员工牢固树立拒腐防变、守法合规意识。



(参观监狱、看守所，接受警示教育)

#### (二) 加强风险管理和内控合规管理

本行建立了全面风险管理体系，不断完善风险管理架构，注重强化风险管理履职，实现“三道防线”信息共享与协同，推动会计运营、授信业务、信息科技等领域的风险管理信息系统建设，重塑小微贷款等核心业务流程，完善了非现场审计监督模型。本行建立了内部控制各项制度和内部控制评价办法，每年组织开展全行内部控制情况评价。通过工作要点执行机制、工作计划管理机制，强化制度建设、重大项目建设等工作要点任务及日常工作目标计划全流程管理监督。

本行制定了“双十禁令”、《江苏长江商业银行员工行为准则》、《江苏长江商业银行员工违规行为处理办法》等制度，对员工的行为规范、廉洁从业、案防合规等方面提出了明确要求，并将之作为员工入职和案防合规培训的重要内容，每年组织全体员工签订《廉洁从业和案防合规承诺书》。

## 保持稳健可持续经营

本行通过专项检查、突击检查、信访举报、客户回访、家访等形式，切实加强员工行为管理，扎实开展合规检查和案件风险排查。将各级管理干部、信贷业务条线工作人员、营业网点工作人员等作为日常监督的重点对象，把信贷业务贷前准入、贷中审查审批、贷后管理和营业网点工作人员现金重空管理、柜面业务办理和厅堂营销行为等作为重点环节，把干部员工八小时以外的行为表现作为重点关注点，积极开展日常监督工作。充分运用科技和系统手段，对员工行内账户进行实时监测，每周分析账户异常变动情况，增强账户排查的有效性。组织开展员工举债及征信记录排查、重要岗位重点领域合规案防专项排查、不法贷款中介专项治理行动等专项排查和检查，保持较强的监督力度，对违规行为“露头就打”。

### （三）常态化扫黑除恶

本行严格对照《反洗钱法》《人民币管理条例》等法律法规要求，落实存款账户可疑交易和信贷资金流向排查责任，加强涉黑涉恶线索排查，防范涉黑涉恶团伙利用银行账户洗钱或开展非法金融活动。本行制定了《江苏长江商业银行涉黑涉恶账户排查操作规程》，积极规范对涉黑涉恶账户的排查处置方式与流程。引入中国银联风险监控系统（简称 URM 系统），对长江卡通过银联渠道发起的交易，按设定模型进行异常监测、预警并处置，实现对银行卡交易的实时拦截和准实时预警。

本行还积极配合政法机关做好账户查询、冻结工作，“打财断血”，全力支持“黑财清底”工作，积极配合政法机关“查询、冻结、划扣”，有效切断涉黑涉恶犯罪资金流动渠道，为政法机关依法办案和有关部门依法履职提供有力保障。

### （四）反洗钱

本行严格遵循反洗钱法律法规，积极落实反洗钱监管要求，认真履行反洗钱社会职责和法定义务，努力提升反洗钱和反恐怖融资风险管理水平。根据监管要求和行内实际，对反洗钱相关工作制度动态调整，确保制度覆盖全面、更新及时、合规有效。开发建设了反洗钱系统，实现对异常交易监测、客户洗钱风险评级等的系统操作，为客户身份识别、大额和可疑交易报告等工作开展提供技术支撑。严格审慎识别客户身份、保存客户资料和交易记录、加强高风险客户持续监测，并按分级审核、集中审批的流程做好大额交易和可疑交易报告，通过多种方式、多种手段及时、有效地防控洗钱风险；积极开展反洗钱培

训宣传工作，对外向公众普及反洗钱基础知识，对内指导员工提高反洗钱工作技能和履职能力，为反洗钱工作开展营造良好环境。

本行认真加强客户身份识别和开户审查，2023年内发现并堵截了74例异常开户；督促营业网点强化异常交易监测和业务过程识别，2023年柜面共堵截诈骗案件6起，保护资金367万元，上报重点可疑线索11份，其中被公安机关采纳并抓捕嫌疑人3次、被公安机关采纳并立案5次、返回涉案资金325.79万元，有效保障了人民群众的财产安全。

## 案例

### 警银联动 巧抓电信网络诈骗嫌疑人

一笔看似极为普通的柜面业务，背后却有可能关联一桩违法犯罪行为。日前，江苏长江商业银行泰兴支行携手当地反诈中心，成功堵截一起涉诈资金取现事件，涉及金额高达56万元。

9月20日上午，一名外省客户在同伴陪同下至柜面申请挂失补卡，大堂经理在与陪同人员交谈过程中察觉其账户使用需求存疑，并且该名陪同人员频繁询问账户交易限额和大额取现流程，随即引起警觉，于是就先引导客户至柜面办理挂失手续。

在业务办理过程中，通过查询近期交易，网点发现该账户存在诸多可疑点：该账户为近期新开户，开立后陆续出现小额测试交易，挂失前该账户短时间内连续发生多笔资金转入，累计金额高达56万元，资金来源涉及不同个人账户。

网点初步判断该客户账户交易反常，符合近期人民银行和上级行通报的案例特征，随即向总行运营管理部报告，在其指导下，一方面稳住客户，另一方面迅速与泰兴市反诈中心联系，及时上报可疑线索。几分钟后，该客户被赶来的反诈中心警员当场控制，账户上56万元涉诈资金被成功堵截。

江苏长江商业银行始终保持对反诈工作的高度重视，扎实推进反诈工作的进行。在今后的工作中，江苏长江商业银行将继续加强柜面业务风险把控，将反诈工作做深做实，强化风险账户监测，加强警银联动，配合警方及时堵截可疑资金，确保群众资金安全，守护好老百姓钱袋子，为维护稳定金融环境作出积极贡献。

（报道来源：泰兴市融媒体中心 2023-09-25）

## 探索特色化普惠金融之路

本行以“服务小微，普惠大众”为使命，坚持以小微金融为主体，农村金融和消费金融为两翼的普惠金融战略，坚持立足本地，主动下沉市场定位，不断向底层、农村延伸金融服务触角，大力推进差异化特色化经营，聚焦普惠金融领域服务提升与产品创新，为地方经济发展和民生进步做贡献。

### 一 坚持小微定位，服务“两有两无”

2023年，江苏长江商业银行坚持向下向小、做深做透，持续推动小微企业金融服务“增量扩面”，对于凡是符合“有经营能力、有经营意愿，无不良嗜好，无不良信用记录”特征的“两有两无”小微客户，均积极给予信贷支持，将长期得不到充分的金融服务、特别是尚未与银行建立授信关系的新市民群体、三农客户、个体工商户作为重点拓展对象，想方设法纳入本行服务范围，切实提升金融服务普惠程度。

2023年，本行普惠型小微贷款金额172.98亿元，较年初增加3.40亿元，普惠小微企业贷款户数3.85万户，较年初增长1573户。

### 二 优化农村金融服务，助力乡村振兴

本行将服务乡村振兴与自身高质量发展紧密融合，以推动农村金融服务工作有效落地为核心，探索涉农特色产品和服务模式创新，构建“三农”金融服务长效机制，聚焦乡村振兴战略执行，加快布局三农业务服务阵地。

本行在泰州地区内积极开展乡村振兴试点服务，选取泰兴市新街镇、靖江市马桥镇、兴化市安丰镇、海陵区华港镇、医药高新区（高港区）胡庄镇、姜堰区俞垛镇等6个乡镇开展乡村振兴试点工作，抽调业务骨干集中突破，以点带面探索本行向三农领域进军的切入点。本行一方面与试点乡镇经信委等政府主要职能部门进行对接，了解辖区内的企业经营情况、重点项目建设和试点乡镇规划，提前锁定与本行服务体系最为契合，服务落地可能性最高的客户群体。另一方面充分发挥法人银行特色优势，通过“大数据+网格化+铁脚板”



的服务模式，由分支行一把手行长牵头组建服务团队，广泛开展金融宣传和走访对接活动。对于试点乡镇三农客户的贷款申请，遵循“一企一策”的工作原则，量身定制融资方案，开辟金融服务“绿色通道”，实行更为严格的限时办结机制，最大限度提升服务落地率。

同时，在农业产业特色鲜明的地区加大产品创新和业务拓展力度，重点围绕当地种植业、养殖业的发展，从贷款用途、客户群体多个维度开发了农机贷、水产养殖贷等特色信贷产品。2023年，本行累计发放涉农贷款10214笔，金额54.91亿元。至年末，涉农贷款余额95.25亿元，较年初增加9.09亿元。

本行持续完善三农服务工作机制，全面铺开农村金融服务点建设工作，截至2023年底，已在泰州地区设立44个普惠金融服务站，辐射海陵、姜堰、兴化、泰兴、靖江等区市的30个乡镇、44个行政村、11.81万农村人口，以村居网格化的方式为三农客户提供金融服务。

本行严格按照国家金标委相关技术标准，在各农村普惠金融服务点统一配备了具有大屏显示的智能POS终端，为村民提供小额取款、现金汇款、转账汇款等功能。2023年，服务点新增发行乡村振兴卡4391张；为村民提供助农取款、转账汇款、生活代缴费等支付交易7.83万笔，交易金额6356.45万元；服务点累计开展电信反诈、政务共建、民俗娱乐等活动400余次。

本行还积极与当地政府部门联合共建，丰富服务点功能。2023年，与妇联共建“妇女微家”、“长以相伴·暖新驿站”、与司法局共建“法律援助业务便民服务点”、与退役军人事务局共建“拥军共建示范点”、与公安局共建“反诈宣传示范点”、与村支部共建“党建共建服务点”等多个挂牌服务点，并组织开展了相应主题活动，获得社会各界一致好评。

## 探索特色化普惠金融之路

### 案例

#### 扎根地方经济 服务小微三农

——江苏长江商业银行新春走基层特别报道

总部位于江苏泰州靖江市的江苏长江商业银行，近年来不断拓展小微企业金融服务的内涵和外延，做好金融支持乡村振兴和“新市民”金融服务，在普惠金融道路上不断探索前行。近期，“新春走基层”活动来到这家银行，在这家小银行的点滴小事中，感受来自金融行业的人文情怀。

来自江西的钟先生在泰州经营瓷砖批发生意，2022年上半年，受疫情影响，房产交易和装修需求有所减少，订单数量下降，加上工程回款、销售回款周期延长，钟先生的资金压力较大。但由于找不到符合要求的担保人，且在泰州当地无没有房产，钟先生一度为资金犯了难。江苏长江商业银行客户经理在走访时了解到这一情况后，主动提供融资解决方案，仅2个工作日就为其发放了30万元担保贷款，帮助钟老板平稳度过了眼前的难关。

江苏长江商业银行一直把服务小微企业作为自己的主业。这几年，这家银行面向小微企业推出了一系列新产品，对符合“有经营能力、有经营意愿，无不良嗜好，无不良信用记录”特征的“两有两无”小微客户，积极给予信贷支持。2022年，江苏长江商业银行升级了小微创业贷、助业贷系列产品，推出了二押贷产品，使小微企业能够以按揭中的房产剩余价值作为抵押贷款用于生产经营，还更加积极地推广信用贷款。2022年，江苏长江商业银行普惠型小微贷款余额达169.57亿元，比年初增加了22.88亿元，增长了15.60%，其中小微信用贷款余额达到50.28亿元，增长了86.67%。

2022年，面对疫情对生产经营产生的不利影响，江苏长江商业银行为小微企业开辟金融服务“绿色通道”，实行更为严格的限时办结机制，最大限度缩短客户的申贷时间。对受疫情影响较为严重、正常还款出现困难的企业，在坚持不抽贷、断贷、压贷的同时，给予延期还本付息的服务支持。全年，江苏长江商业银行已累计为8182户企业办理延期还本付息，涉及贷款金额31.95亿元。

“我贷款不多，20万就够，不想欠人人情开口去借，找银行贷款又怕人家不做小生意，正巧长江银行来了！”泰州的徐老板自从4年前和江苏长江商业银行合作之后，便一直保持着良好的关系。因为还款及时，信用良好，徐老板的授信额度也从第一次申请信用贷款时的5万元增加到30万元，这些年，在江苏长江商业银行的

资金支持下，徐老板陆续发展了螃蟹养殖、韭菜栽种等生意，规模越做越大的同时，徐老板也不忘带动村民增收，他雇佣了村里的留守村民，做些力所能及的农活，让村民“家门口就业”。

像徐老板这样的三农客户，在江苏长江商业银行里还有很多。2022年，江苏长江商业银行加大了对农村、农业、农民的信贷投入，向农村挺进，助力乡村振兴。在南通如东、泰州兴化、扬州高邮等一些农业产业特色鲜明的地区精耕细作。2022年，江苏长江商业银行涉农贷款余额为86.16亿元，比年初增加了16.55亿元。

在泰州地区，江苏长江商业银行选定了6个乡镇开展乡村振兴试点服务工作，2022年，累计开展各类金融宣传和对接活动179场次，累计对接各类经营主体2300余户，贷款余额达2.37亿元。江苏长江商业银行还全面启动了农村普惠金融服务站的建设工作，一年来，在泰州地区设立45个农村普惠金融服务站点，让许多农村居民不用出村就能享受银行金融服务的便利。

郭女士来自黑龙江，在靖江工作生活已经4年，2020年，有了一定积蓄的郭女士开始独立创业，生意一开始做得还算顺利。2022年，受疫情影响，郭女士资金回笼周期变长，资金链一度吃紧。正巧江苏长江商业银行开展“新市民首贷服务行动”，客户经理在走访中了解到郭女士的难处，第一时间快速响应。考虑到郭女士来靖创业时间较短，缺乏抵押物和担保措施，该行为郭女士办理了小微助业信用贷款，并为其开辟绿色通道，两天内便将30万元打到郭女士卡上，让郭女士的经营重新步入正轨，在市场上站稳脚跟。

随着经济社会的发展，像郭女士这样的新市民逐渐成为经济发展的一份重要力量，为新市民群体提供更加优质便捷的金融服务也成为银行业金融机构的一项重要工作。2022年，江苏长江商业银行开展了一系列新市民专项金融服务活动，着力提升新市民的获得感、幸福感和安全感。

为帮助新市民获得高效金融支持，江苏长江商业银行与银保监首贷平台、人民银行首贷中心、泰州产融中心等平台开展深入合作，通过“政府搭台、银企唱戏”的途径，掌握一手的新市民群体的信用信息与资金需求，为新市民创业群体提供信贷资金支撑。2022年二季度，该行开展了“新市民首贷服务行动”，根据掌握的客户清单，逐户开展对接工作，并利用活动契机大力宣传监管部门各项扶持政策。2022年，江苏长江商业银行累计为新市民客户提供信贷支持668笔，金额1.79亿元，将监管部门的惠企政策落到了实处，让新市民群体真正“进得来”“留得住”。

这几天，江苏长江商业银行各个营业网点都热闹非凡，好几家网点都请来了

## 探索特色化普惠金融之路

当地知名的书法家来为市民写“福”字、送春联。无锡分行的陈添雅是中国金融书法家协会会员，她也提笔挥毫，为周边居民写春联。“笔墨添香，新春送福”，一张张手写的“福”字、春联，让江苏长江商业银行的营业大厅洋溢着浓浓的年味，也让市民朋友脸上堆满了笑意。

作为一家金融机构，江苏长江商业银行始终注重提升服务体验，让广大客户感受到长江金融服务的温度。2022年，江苏长江商业银行《营业网点服务规范》入选全国金融领域企业标准“领跑者”榜单，对所有营业网点进行了适老化改造，9家网点被评为江苏银行业文明规范服务适老网点。2022年，江苏长江商业银行还正式推出了公众金融教育品牌——“水滴·金融知识”，并陆续推出了一批金融知识宣传短视频，知识性和趣味性兼具。

一颗水滴，只有融入江河，才能拥有奔流入海的澎湃动力，一家银行，只有始终扎根金融沃土，才能获得源源不断的生机活力。江苏长江商业银行因小微而生，又与无数的小微企业共兴共荣，让无数的小微企业享受到金融活水的滋养，让广大市民百姓提升了获得感，这就是普惠金融的价值和魅力所在，这就是“以人民为中心”的金融最好的注脚。

（报道来源：经济观察网 2023-02-08）

### 案例

#### 党建引领金融力量 助力退役军人点亮梦想

2月28日上午，兴化市人民武装部、兴化市退役军人事务局、中国人民银行兴化市支行、兴化市地方金融监督管理局和江苏长江商业银行兴化支行共同举办“金融服务退役军人就业创业”活动暨“拥军共建示范服务点”授牌仪式，以党建引领金融力量，助力退役军人点亮梦想。

“依托江苏长江商业银行兴化支行，我们将继承和发扬双拥工作优良传统，更好地为现役军人、退役军人及基干民兵提供优先、优质、优惠的金融服务。”据兴化市退役军人事务局局长殷爱根介绍，从3月份开始，长江银行兴化支行将正式开通拥军绿色通道（专属服务窗口），现役军人、退役军人、基干民兵可凭有效证件在专门设立的柜面窗口优先办理业务。将为现役军人、退役军人、基干民兵减免业务费用：今后凡是在该行办理银行卡的现役军人、退役军人、基干民兵均免收取卡工

本费、年费、小额账户管理费、挂失手续费、账户余额变动通知短信服务费，免电子银行认证工具工本费，免收跨行转账手续费、跨行ATM取现手续费。该行还将于3月中旬在兴化市中石化指定加油站（中石化英武站、中石化长安站）推出现役、退役军人、基干民兵加油享受满减优惠，由本人持长江卡单卡单月享受满200减免30元加油优惠活动。坚持“普惠+优待”原则，为退役军人、基干民兵定制专属信贷产品，推出审批放款更便捷、贷款利率更优惠的退役军人富民创业贷、退役军人信用贷、退役军人抵押贷（二押贷）、退役军人担保贷，积极扶持退役军人及基干民兵就业创业工作。

除提供创业贷款资金支持外，兴化市人武部、退役军人事务局还联合江苏长江商业银行，选择一批在行政村有能力、有信誉、有威望、有服务意识的退役军人、基干民兵合作共建了“长江银行普惠金融服务点”，此举不仅为农村居民提供便利的金融服务，今后也能为退役军人就业创业提供一站式服务。当天，主办方启动了拥军共建示范服务点授牌仪式。

“今年，长江银行在2023年春季招聘活动中为我市退役军人提供了2个正式编制的专职岗位。现在，我们又多了一份有力的金融力量，希望我们合力共为，在‘大双拥’格局下，真正突出‘兴’好有你——‘兴’有强兵的内涵。”据殷爱根介绍，去年，兴化市退役军人事务局全面打造了“‘兴’好有你”退役军人就业创业品牌，与相关部门及社会组织建立岗位信息共享机制，着力构建“政企+高校”“线上+线下”模式，通过打造就业“小超市”、组织专场招聘会、建立就业创业导师库和劳动权益援助专家库、设立创业孵化基地、就业创业示范基地、教育培训实习实训基地、挖掘创业先进典型等一系列有力举措，助力广大退役军人就业有底气、创业有作为。

（报道来源：中华人民共和国退役军人事务部 2023-03-16）



（授牌仪式现场）

## 探索特色化普惠金融之路

### 案例

#### 银行妇联联手，靖江助力农村妇女走好乡村振兴路



4月12日，“‘靖’帼双创 聚能乡村振兴”服务行动暨“长以相伴·巾帼暖‘新’驿站”授牌仪式在靖江市生祠镇举行，推动金融服务向百姓家门口延伸。

妇女能顶半边天，乡村振兴更离不开“巾帼智慧”。活动现场，靖江市妇联、生祠镇分别与江苏长江商业银行签署合作共建“长以相伴·巾帼暖‘新’驿站”协议、金融服务乡村振兴战略合作协议。“长以相伴·巾帼暖‘新’驿站”是依托长江商

业银行农村普惠金融服务点打造建立，为农村女性提供金融知识普及及宣传、创业创新政策扶持、心理咨询等服务。

江苏长江商业银行把服务乡村振兴摆到更加突出的位置，近年来因地制宜推出一系列服务举措，为助力“农业强”、促进“农民富”、实现“农村美”贡献金融力量。2022年，该行在人民银行大力支持和指导下，正式启动农村普惠金融服务点建设，目前已在泰州地区先试先行，建立了55家服务站点，其中靖江地区有11家，生祠镇的3家站点负责人均为女站长。今年，靖江妇联将依托长江商业银行农村普惠金融服务点等资源，建设“长以相伴·巾帼暖‘新’驿站”，首批5位“长以相伴·巾帼暖‘新’驿站”站长接受授牌。

今后，靖江妇联将以“靖”帼双创工作品牌为抓手，建立更“有情怀”的农村妇女赋能平台；以“乡村振兴巾帼行动”为统筹，深耕更“有温度”的农村妇女公益品牌，为农村女性的成长成才创造更加良好的社会环境。长江商业银行将最大限度发挥结对共建优势，加大农村普惠金融服务点和“长以相伴·巾帼暖‘新’驿站”建设力度，延伸金融服务，让更多的新型农村经营主体、村民、小微企业从中获益，同时贴近乡村需求和女性就业创业特点，帮扶农村女性拓宽增收渠道，帮助“妇字号”企业实现可持续发展，激发更多女性投身创业创新实践，为乡村振兴提供“长江活水”。

（报道来源：交汇点新闻 2023-04-18）

### 三 创新产品体系，提升服务质效

本行充分运用与互联网头部企业合作过程中积累的业务、数据和技术经验，积极推进数字化转型，2023年，先后研发上线了自营线上消费贷款产品和自营线上经营贷款产品，进一步丰富了本行信贷产品矩阵。通过线上线下一体发展的金融业务模式，进一步提升了本行对小微企业的金融服务质效。两款线上信贷产品自推出以来，收获了良好的市场反响，至2023年12月末，在贷户共14931户，金额11.97亿元。

为了提升企业授信率，本行开展了“知易融”专项服务行动，探索通过专利权、知识产权质押等新型担保方式对企业进行授信。2023年，累计投放知识产权质押贷款2300万元。

本行紧盯“小微企业中的公司客户”，推出“长江智造贷”贷款产品，着力培养了一批授信额度在1000万元以内的制造业客户群体，帮助制造业企业实现“智改数转”的转型升级，同时合理提升中长期贷款占比，提升优质制造型企业信贷资金获得的延续性和稳定性。截止2023年末，制造业贷款余额68.87亿元，较年初增加2.77亿元。

为加强科技型企业的技术研发能力，加快企业研发成果的转化速度，本行大力推广“科融乐”信贷产品，为经营稳定、信用状况良好、处于成长期或成熟期的科技型企业提供融资支持。2023年以来，累计发放科融乐贷款1044笔，金额19.67亿元。

## 推进环境保护和绿色金融

本行高度重视环境保护和绿色金融发展，认真贯彻落实做好“五篇大文章”和《绿色信贷指引》等相关要求，切实增强全行干部员工环境保护和推进绿色金融发展的意识。

### 一 绿色金融

本行按照社会责任为先、客户有扶有控、品牌形象为要的原则，开展绿色金融业务拓展，把绿色金融的思想和理念进一步落实到业务经营的各个方面。本行成立了绿色信贷工作推进小组，落实责任到人，制定了《绿色信贷管理办法》，明确了绿色信贷相关工作的职能部门和工作开展的原则、路径、方法，积极创新产品，提升服务质效，宣传普及环保知识，多措并举开展绿色金融服务工作。至2023年12月末，绿色贷款余额达2.69亿元。

本行着力提升信贷条线各岗位人员对于绿色信贷、环境和社会风险的分析把控能力，在新员工岗位培训工作中加入了绿色信贷的专题课程，要求各岗位人员都必须高度重视对环保指标达标情况的审核。同时本行开展面向全体客户经理、风险经理、授信审查审批人员的专题培训，使信贷三查中环保分析评价指标的把握标准更加清晰具体。

本行明确对国家重点调控的限制类以及有重大环境和社会风险的行业禁止介入，并把环保评级、资源节约等要素纳入授信申请人业务评审范畴，实行严格的准入机制、风险预警检测机制和动态退出机制。对客户定期进行贷后检查，定期采集、分析、核实客户相关环保信息，对可能带来的信贷风险发出预警，确保及时发现企业在环保方面存在的问题，防范环境违法突发事件带来的信贷风险。

本行结合利率市场化要求，对资源占用多、产能过剩的行业企业单独制定利率定价政策，按照“有保有控”的要求进行投放，对“两高一剩”行业审慎投放，信贷资源重点向环保节约型产业等绿色信贷领域倾斜，禁止介入环保评级红色及以下企业客户，从而引导客户提高环保意识，实现生产经营过程中的能源节约、能源消耗降低和污染物排放的减少，促进社会经济和资源环境协调发展。

本行针对小微企业客户在节能减排、更新淘汰落后产能、产业转型升级等方面的资金需求，推出了绿色节能贷和绿色技改贷两款贷款产品，专用于小微企业客户的生产技术改造、绿色转型升级，受到了广大客户的欢迎。2023年，累计投放绿色节能贷、绿色技改贷款2.09亿元。

### 二 绿色运营

积极探索银行柜面业务数字化模式和应用。对内开发运用柜面业务凭证无纸化和电子印章业务模式，减少纸质凭证的使用，打造绿色业务环境；对外推广电子对账方式，减少纸质对账单的传递，杜绝资源浪费，有效降低能耗。

通过日常宣传教育增强员工环保意识，提倡低碳出行，绿色出行，让员工从随手关灯、节约用水、办公用纸双面打印等小事上培养员工的环保意识与习惯。大力推行无纸化办公和视频会议模式，通过企业微信、OA系统等线上办公软件，减少办公流转过程中的纸张消耗，节约资源，进一步完善视频会议设备，提高视频会议系统使用频率，有效降低会务成本和交通成本。在采购办公用品时，本行购买符合国家相关能耗标准的办公器材与照明器具，有效降低能源消耗。

## 服务与消费者权益保护

### 一 网点服务



本行目前共有 13 家营业网点，84 家 24 小时服务的自助银行，自助设备 174 台。本行在自助银行投放的自助存单机、自助发卡机、远程柜员机等自助设备，可为个人客户提供自助开卡、现金开立纸质存单、长江卡转账开立纸质存单等自助金融服务。

本行所有营业网点入口均设置了无障碍通道，方便残疾人士来行办理业务，同时在网点内还为老弱病残孕设立了爱心专座，提供免费茶水、便民药箱等便民服务。

本行高度重视文明规范服务，坚持贯彻“以客户为中心，用心服务”的服务理念，努力打造长江优质服务的品牌形象。

本行将中华民族“爱老、尊老、敬老”的文化遗产与老年客户群体实际需

求相结合，致力为老年客户群体提供规范高效、优质满意的金融服务。2023 年以来，本行认真贯彻落实国家和监管部门有关解决老年人办理金融业务的相关要求，积极开展适老型网点建设，按照“打造一个适老爱心专用窗口、完善一套助老便民设施、畅通一条绿色咨询通道、组建一支志愿服务队伍、定制一节适老金融课堂、构建一片尊老公益区域”的要求，从窗口服务、厅堂服务、硬件设施、服务规范等着手，提升对老年群体的服务。本行各分支机构能够积极开展针对老年人的各项敬老爱老活动和措施，拉近与老年客户的距离。

2023 年全年，营业网点共为行动不便的老年人开展上门延伸服务 6 次，所有营业网点先后被省银协评为江苏银行业文明规范服务适老网点，实现了全行适老网点全覆盖。



### 二 金融科技服务

本行积极拥抱金融科技，推进银行业务数字化转型，开发上线了网上银行、手机银行、视频银行、小微移动工作站、小微信贷系统等一系列线上服务模块，为客户提供安全、快速、便捷的金融产品和服务。

2023 年，本行建成了基于 TCE380 私有云（“长江云”）的互联网安全区域，手机银行、微信银行、移动展业等互联网应用顺利回迁，并安全高效地在“长江云”上运行，进一步提升了本行金融科技服务水平。

## 服务与消费者权益保护

## 案例

## 江苏长江商业银行荣获“金融科技应用创新奖”

11月3日，“2023金融科技大会暨第十四届金融科技应用创新奖颁奖仪式”在苏州举行，江苏长江商业银行申报的“云上业务可观测性实践”项目荣获“金融科技应用创新奖”。

金融科技应用创新奖评选由人民银行主管的《金融电子化》杂志主导发起，由



银行、证券、保险等金融机构组成专家组对申报项目开展评审。经过十四年的发展，金融科技应用创新奖已成为金融行业最权威、最有影响力的年度评选之一，被誉为金融科技界的“奥斯卡”。

近年来，江苏长江商业银行在信息网络基础设施以及云原生业务应用上稳步推进，为了面向企业云环境，将网络保障与应用业务紧密结合，建设有效的网络监控与分析体系，江苏长江商业银行选用先进的云网一体化监控和统一事件管理方案，实现了应用、云网络资源的监控和风险、故障的提前预警。运维人员无需与业务部门及研发沟通即可对云网内标准应用进行自动识别及监控，降低了人员投入成本。基于全栈追踪能力，平台自动快速定位到关联的网络故障点、应用故障点，实现分钟级定位故障点，有效的提升了运维效率。

## 三 消费者权益保护

本行认真贯彻落实《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，推进消费者权益保护制度体系的修订完善工作，全面落实消费者权益保护审查等工作要求，努力提升全行消费者权益保护水平。

本行在企业文化建设中，专门梳理了消费者权益保护理念，并将理念表述为“尊重和保护消费者权益是每一位员工的天职”，强调必须尊重和保护消费者权益是本行最大的竞争力，要求全员把消费者权益保护视作服务的应有之义。

在官网、手机银行中加入了“金融知识宣传教育专区”，并统一规范了营业网点金融知识宣传教育专区内容和形象。加强“水滴·金融知识”消费者权益保护宣传教育品牌宣传力度，摄制发布涉及存款保险、信用意识、防范非法集资、防范电信网络诈骗等内容的水滴金融知识系列宣传短视频7条。

认真落实投诉处理工作，开展负责人接诉工作，按季度通过营业网点和官方微信公示机构负责人接诉信息。同时，坚持按照“解决问题、化解矛盾”的原则，认真做好投诉处理工作。全年，共处理了96036投诉43件，12378转办投诉30件，监管转办12345投诉27件，其他渠道投诉45件。各级投诉管理部门接到投诉后迅速反应，联系责任部门和当事人查清事件发生原因，及时进行了处置，赢得了客户的理解。

认真开展消保“净蓝”行动，将消保“净蓝”行动与案防合规工作结合，组织各部室、分支行认真学习消保政策法规汇编，并于8月对全行干部员工采用在线测试的方式进行了消费者权益保护重点政策文件测试，测试一次通过率达到了97.83%，二次通过率为100%。组织各分支行和相关职能部门对照《消保“净蓝”行动工作表》中的问题进行逐项自查，并结合不法贷款中介专项治理行动和销售误导问题调研开展检查。

本行依照有关法律、法规、规章和金融监管部门政策规定，建立健全了个人金融信息保护机制，充分落实个人金融信息保护制度要求，遵循目的明确、公开透明、安全保障、知情同意、责任落实等基本原则，依法收集、加

## 服务与消费者权益保护

工、使用、存储、传输个人金融信息。切实加强个人金融信息管理的监督检查和相关系统的安全维护，把个人金融信息保护作为依法经营、风险防范的重要内容，纳入全面风险管理范畴，建立上下级机构联动、同级各部门协调配合的管理体制和工作机制。

### 案例

#### 江苏长江商业银行姜堰支行暖心守护“夕阳红”

“太感谢你们了，真是帮了我家大忙。”日前，江苏长江商业银行姜堰支行上门服务获得客户陈女士的连连感谢。

据悉，陈女士的父亲陈大爷被火烧伤，正在医院接受治疗，急需用钱，可又无法亲临柜面补办被烧毁的存单。了解到这一情况后，长江商业银行姜堰支行营业部主任孟彤及时抽调人手前往医院，签署授权委托书。随后，该行工作人员又带着陈女士赶回银行办理业务。

家住梁徐街道桥黄村的洪大爷也遇到了类似情况。洪大爷瘫痪在床，无法到柜面办理业务。该行派出两位工作人员上门服务，在核实了基本情况，并取得了洪大爷签署的授权委托书后，当日下午便办好了业务。

（报道来源：姜堰日报 2023年4月14日）

## 员工福利与职业发展

本行依法与每一位入行员工签订劳动合同，切实保障每一位劳动者的合法权利，每月及时为员工计算和发放工资及奖金，及时足额缴纳社保和公积金。员工依法享受工伤、医疗、生育等各项保险和法定休假。本行目前共设有11个基层分工会，职工入会率达到100%。



（职工代表投票 履行民主权利）

本行切实维护职工合法权益，致力于构建和谐稳定劳动关系。本行坚持和完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，对于涉及全行员工切身利益的重要事项，均需经过职工代表大会表决通过方可执行。2023年11月18日，本行召开职工代表大会，审议并

通过了《关于实施职工补充医疗保险制度的议案》、《关于修订〈江苏长江商业银行企业年金实施细则〉的议案》、《关于分配企业年金公共账户结余资金的议案》、《关于建立职工内部退养制度的议案》，充分发挥了职工代表大会在维护职工利益、增进员工福利方面的重要作用，充分保障了职工的民主管理、民主监督、民主决策的权利。

2023年，本行共组织3期新员工培训项目，共培训新员工258人；组织开展7期员工继续教育培训，共培训2005人次，



## 员工福利与职业发展



包含团队管理能力培训，案防合规教育培训，社区化经营和行业营销专题培训；组织开展4期涉及小微营销、小微金融同业标杆学习、票据业务和风险防范等主题的外派培训。

本行致力于打造“长江幸福共同体”概念，推行“共建共享美好和谐长江家园”的家文化理念，通过丰富的福利项目和关怀制度让员工感受到长江大家庭的温暖与关怀，进一步增强员工对于长江“家”文化的认同，增强员工的幸福感与获得感，增强企业凝聚力。

在春节、端午、中秋等传统节日，本行向全体员工发放节礼，给员工送去节日的问候。在妇女节、劳动节、儿童节、国庆节等节日期间，本行工会根据节日特点，组织开展相关的文体活动、亲子活动，丰富员工业余文化生活。

### 1. 长江亲情工资计划

长江亲情工资计划是本行一项惠及员工亲属的福利制度，由员工和本行按照1:2的比例分担，每月打入员工指定直系亲属的银行卡内。亲情工资计划进一步健全了本行的薪酬福利体系，构建起了企业和家庭相互感知的和谐关系，更好地凝聚了员工。2023年度，本行共有1015名员工参与了亲情工资计划，本行共支付亲情工资366万元。

### 2. 企业年金

企业年金，是职工退休的第二份工资，是社保养老的补充。本行企业年金由职工自愿参与，通过月扣年缴的形式，由泰康养老保险公司负责资金运行。



截至2023年末，本行共有847人参与了企业年金项目，共支付企业年金718万元。

### 3. 补充医疗保险

补充医疗保险是本行员工福利体系中的一项重要内容，涵盖了门诊、住院医疗、住院津贴、意外、重疾等医疗保障项目。在行时间满1年的正式员工、退休员工均可享受此项政策。能够在员工医保之外，对员工的医疗费用进行二次报销，进一步减轻本行员工的医疗负担，提升员工的幸福感，增强企业的凝聚力。

### 4. 困难职工慰问

本行建立了困难职工帮扶机制，每年由工会对于困难职工进行排查建档并进行动态管理。对于困难职工，工会在充分了解困难职工致困原因的基础上，制定帮扶计划，帮助困难职工早日解困脱困。每年春节前夕，各分工会主席带队亲自前往困难职工家庭进行慰问，送上慰问金与慰问品，让困难职工感受到长江大家庭的温暖。

### 5. 行长奖励基金制度

本行建立了行长奖励基金制度，用于对在业务拓展、基础管理、风险控制、产品创新、流程优化、服务提升等方面取得明显成效或作出突出贡献的团队及个人进行奖励。行长奖励基金制度的建立，充分调动了广大员工的工作积极性和主动性，有效凝聚了全行各层级干部员工的大智慧及正能量，为本行的高质量发展提供了有效推动。2023年度，本行行长奖励基金共发放金额105.20万元。

## 社会事业与公益活动

### 一 金融知识普及教育宣传

2023年以来，本行积极在全行推广“水滴金融知识”金融宣教品牌，推动全行落实宣传教育责任。

●认真落实监管部门开展的金融知识宣传教育“四季行”活动要求，结合“3.15”消费者权益保护日、防范非法集资宣传月、金融消费者权益保护教育宣传月、金融知识万里行等活动，组织各分支行进社区、进企业、进校园、进乡村开展金融知识宣传，不断扩大金融知识宣传教育的覆盖面。



●主动作为开展金融知识宣传。

2023年，本行充分依托在泰州地区设立的农村普惠金融服务点，与送戏下乡、送文化下乡、送医下乡相结合，开展以防范非法集资、防范电信诈骗为主的金融知识普及宣传，累计开展相关活动6场，受到了广大农村居民的欢迎。主题教育开展以来，本行还组织各党支部结合“双报到、双服务”工作，向社区报到，开展金融知识宣传等志愿服务活动。

●注重创新形式开展金融知识宣传。在开展金融知识宣传教育时，本行注重运用短视频、文艺作品开展宣传，目前已创作水滴金融知识宣教视频近10余条，通过寓教于乐，增加了社会公众的接受度。



### 二 大学生就业实践基地

本行积极落实习总书记关于“全面强化稳就业举措”“做好高校毕业生、农民工等重点群体就业工作”等一系列重要指示，建立了“关爱·圆梦”就业实践基地，为建档困难职工、单亲女职工等家庭大学毕业生提供勤工俭学、社会实践、毕业见习等机会。2023年，本行共提供各类就业实践岗位20余个。



### 三 安康驿站



本行依托营业网点，设立“安康驿站”，为户外劳动者提供休息场所，营造“关爱职工、关注安康，尊重劳动、体面劳动”的良好氛围。驿站站点内配备有饮水机、微波炉、休息桌椅、空调、医药箱、电源插座、无线网络等基础设施，切实解决户外劳动者“吃饭难、喝水难、休息难”等问题；同时站点内还设有读书角，提供工人日报、中国工运等工会报刊杂志给劳动者阅读，让驿站成为宣传工会工作和教育劳动者的阵地。本行还根据户外劳动者的特点，在休息时由工作人员向他们宣传防范电信网络诈骗、防范非法集资等知识，提高他们的反诈防骗意识，让安康驿站成为普及金融知识的宣传阵地。

## 社会事业与公益活动

本行还积极开展“夏送清凉”、“冬送温暖”活动，走进城管局、交警大队实地慰问环卫工人、交警等一线工作人员，为打造和谐、文明的社会生态做出积极贡献。

### 四 公益慈善活动

本行始终把社会责任扛在肩上，坚持做“对社会有用的银行”，一直关注支持并积极投身各类社会公益活动，积极回馈社会，将长江三十多年来的发展成果与社会共享。2023年，本行参与了慈善一日捐活动，向靖江市慈善总会捐助10万元，用于对社会弱势群体的救助；参与了苏陕协作消费帮扶活动，采购陕西淳化县特色农产品，助力巩固脱贫攻坚成果，助力乡村振兴；参与了新时代文明实践志愿服务，与乡村振兴重点帮扶村签署结对共建协议，组织开展志愿服务、送温暖等活动；赞助了各类文化体育活动，推动社会主义精神文明建设，满足人民群众日益增长的对美好生活的需要。



### 案例

#### 江苏长江商业银行：“五进入”让金融知识教育宣传更深更实

为营造和谐健康的金融环境，江苏长江商业银行积极组织开展“金融消费者权益保护教育宣传月”系列活动。近日，该行各分支机构集中发声，

各路“水滴金融知识”宣教志愿者送金融知识进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈，合力提升消费者金融素养，增强金融安全意识。

#### ■关注一老一少，精准把好安全关

一直以来，老年人、青少年都是金融消费权益易受侵害的群体。江苏长江商业银行聚焦一老一少两大群体，通过进社区、进学校、进乡村等形式，将金融知识送达老人、孩子身边，并有针对性地设计宣传内容，让老人和孩子听得懂、用得着。

该行姜堰支行派出业务骨干来到附近结对社区，为现场老年居民上了一堂“干货满满”的金融知识课。南通分行选择了聚集5个社区200多名老人的“濠西书院”公园，通过集中设点、派发宣传折页、有奖问答、开展现场咨询等形式，把反假人民币知识、防范非法集资、识别金融诈骗等百姓切实需要的金融知识传递给社区居民，工作人员现场还教授老年人如何使用手机银行、视频银行等，帮助老人了解金融业务办理的新渠道。



趁着开学季，江苏长江商业银行泰州分行组织“水滴·金融知识”宣传小队走进南师泰州学院开展金融消保知识普及活动。活动现场，志愿者结合大学校园真实案例，通过通俗易懂的语言，向学生群体普及“刷单”“网络游戏交易诈骗”“征信洗白诈骗”“套路贷”等常见骗局，让同学们能够了解到更多的金融诈骗手段，提高反诈意识，引导和帮助他们正确使用金融产品和金融服务。

## 社会事业与公益活动

### ■进商圈、企业，共筑诚信防火墙

江苏长江商业银行在加强金融支持实体经济发展的同时，积极开展诚信文化建设，倡导企业、商户讲诚信、守底线，培养良好的金融消费习惯，营造守信互信、共践共行的良好网络氛围。

江苏长江商业银行无锡分行小企业部门联动经开区派出所走进企业、商圈，上门宣传存款保险知识与反诈骗知识，在企业员工休息间隙提示防范金融风险，守好个人征信，进一步扩大金融知识的宣传范围。泰兴支行志愿者走进



黄桥工业园区某汽配公司，有针对性地开展金融产品宣介，对个人征信、个人信息保护等金融知识进行了科普，并通过集中宣传、发放折页等形式讲解套路贷、非法集资等，进一步提升了企业职工反诈防骗本领。盐城分行“水滴金融知识”志愿服务小分队走进海宸达智能装备有限公司开展“金融知识进企业”公益宣讲活动，帮助企业职工更好地了解金融理财的基本知识，及时识别金融诈骗活动，提高个人的财务管理能力。

人民路支行选择靖江地区商户相对集中的泰和国际城及其周边商圈作为本次“五进入”宣传主阵地，通过逐户走访、宣讲的方式，开展流动宣传教育，为广大商户及消费者现场介绍金融消费者权益保护的有关知识，重点做好银行卡使用安全、网络支付安全、个人信息安全和预付消费风险等宣传，提升放心消费体验，传递金融正能量，起到了较好的宣传效果。

### ■进偏远乡村，走好“最后一公里”

以金融活水润泽乡村振兴，江苏长江商业银行各分支行组织“水滴金融知识”志愿者深入田间地头开展“金融知识进乡村”活动，打通金融服务的“最后一公里”。

该行兴化支行走进垛田街道芦洲村开展“水滴·金融知识”宣传。活动现场，该行志愿者重点向村民普及了电信网络诈骗、非法集资、打击养老诈骗、个人金融信息等金融知识，通过面对面交流、互动和宣讲，进一步增强村民的风险防范意识。



9月19日，恰逢宿迁市南蔡乡新蔡村组织召开党员会议，该行宿迁分行金融宣教志愿者在会议后为与会党员、附近村民集中开展金融知识讲座，针对当前电信网络诈骗、反假币、数字货币使用、存款保险、银行卡使用与限制、理财产品等知识进行讲解和答疑解惑，提示金融风险、倡导理性消费。

江苏长江商业银行副行长金文斌表示，接下来，该行将继续践行金融为民、金融惠民、金融便民理念，不断创新宣传方式，拓宽宣传渠道，为构建安全稳定的金融消费环境作出贡献。

(报道来源：中国银行保险报 2023年10月7日)