



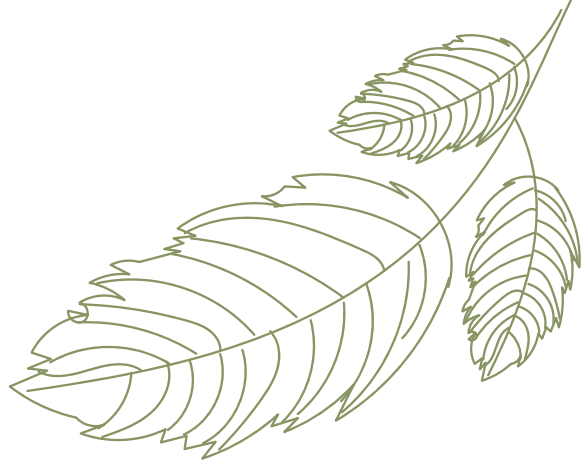
江苏长江商业银行
JIANGSU CHANGJIANG COMMERCIAL BANK

2024年度 社会责任报告

2024

Corporate Social Responsibility Report

一、关于我们



(一) 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，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，经营质效持续向好，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。

我行坚持走差异化、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普惠金融服务特色，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。

近年来，我行深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，落实中央金融工作会议精神和监管部门要求，践行差异化经营，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，以小微金融为主体，农村金融、消费金融为两翼的“一体两翼”

普惠金融战略架构基本形成。同时，深入推进数字化转型，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，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。截止2024年末，江苏长江商业银行共有员工1138人，总资产528.62亿元，各项存款余额452.66亿元，各项贷款余额408.02亿元。

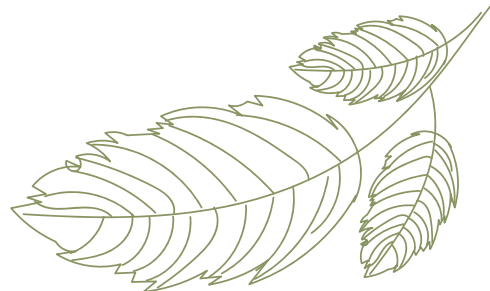
在新时代新形势下，江苏长江商业银行正努力践行“成就客户、幸福员工、奉献社会”的核心价值观，坚守“服务小微、普惠大众”的职责使命，充分发扬“奋斗、进取、求实、创新”的长江精神，进一步加强人才培养、队伍建设、内控管理、产品服务创新和科技支撑，向着受人尊敬的一流精品银行目标大步迈进！



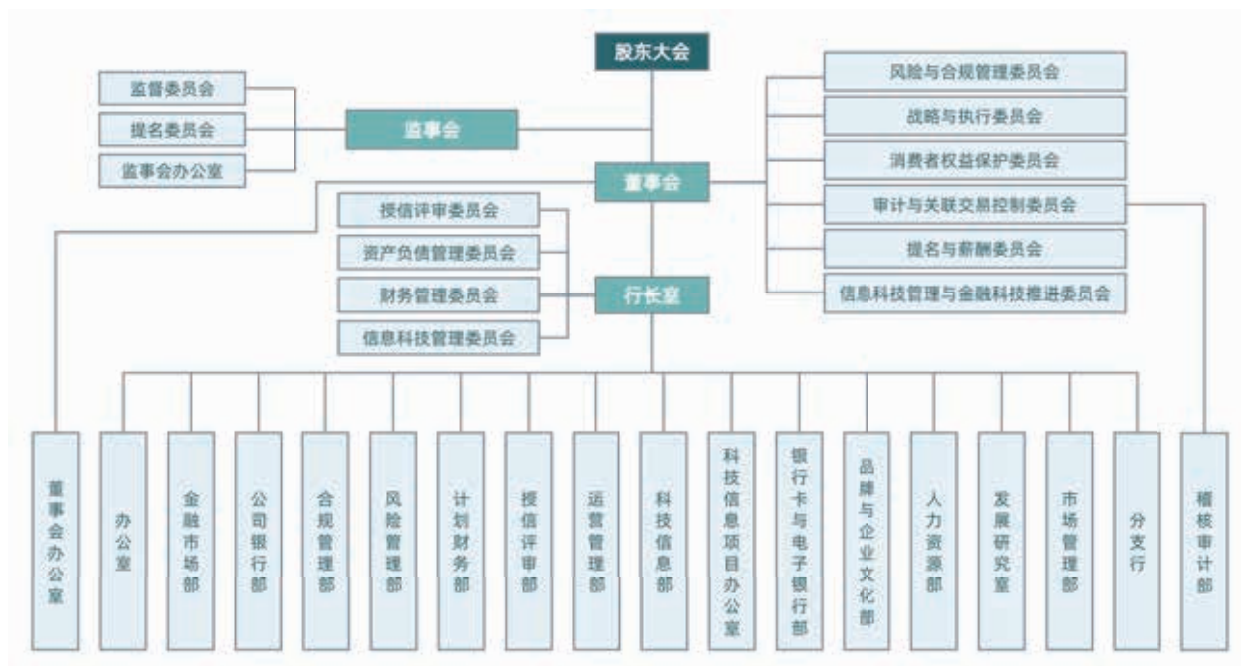
(二) 企业文化

我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。

- 1.长江使命：**服务小微 普惠大众**
- 2.长江愿景：**打造受人尊敬的一流精品银行**
- 3.核心价值观：**成就客户 幸福员工 奉献社会**
- 4.品牌宣传语：**长以相伴 江融万家**
- 5.普惠金融发展理念：**扎根社区 让金融服务触手可及**
- 6.服务理念：**用心成就每一位客户**
- 7.消费者权益保护理念：**尊重和保护消费者权益是每一位员工的天职**
- 8.家文化理念：**共建共享美好和谐长江家园**



(三) 组织架构



(四) 主要荣誉

荣誉名称	颁发单位	获奖时间
2024年度推动普惠发展优秀金融机构	华夏时报	2024.12
2024TOP金融榜年度杰出区域影响力银行	澎湃新闻	2024.12
卓越竞争力普惠金融银行	中国经营报	2024.12
年度客户服务优秀银行	投资者网	2024.12
2024鑫智奖第五届金融机构数智化转型优秀案例	金科创新社	2024.8
2023年度江苏经济发展突出贡献机构	新华报业集团	2024.2
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	金融电子化杂志	2023.11
鑫智奖·中小金融机构云计算创新优秀案例	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



二、党建引领

2024年,我行党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本指导,全面贯彻落实党的二十大精神和二十届二中、三中全会精神,深入开展党纪学习教育,扎实推进党建各项工作,坚持把党的领导落实到银行发展各方面、全过程,为推动全行的高质量发展提供了坚强政治保证。

(一) 加强政治理论学习 夯实信念之基

2024年,我行充分发挥党委理论学习中心组领学带动作用,组织党委领导班子和广大党员系统全面学习《习近平关于金融工作的论述摘编》、总书记在省部级主要领导干部推动金融高质量发展专题研讨班开班式上发表重要讲话、中共中央国务院《关于加快经济社会发展全面绿色转型的意见》、中国人民银行、国家金融监督管理总局相关重要文件等材料,组织全体党员深入学习贯彻党的二十届三中全会精神,明确了学习重点和工作要求,通过“三会一课”、专

题党课、主题党日全员覆盖学等多种形式,不断推动学习宣传贯彻全会精神落到实处。

通过系统、深入、高频次的学习,全体党员特别是党委班子成员对习近平新时代中国特色社会主义思想的掌握程度明显提升,对习近平经济思想有了更加明确的认识和理解,对金融工作的政治性、人民性有了全新的认识,进一步强化了服务实体经济的宗旨,进一步坚定了立足自身战略定位和差异化经营的决心和信心。

(二) 开展党纪学习教育 强化纪法意识

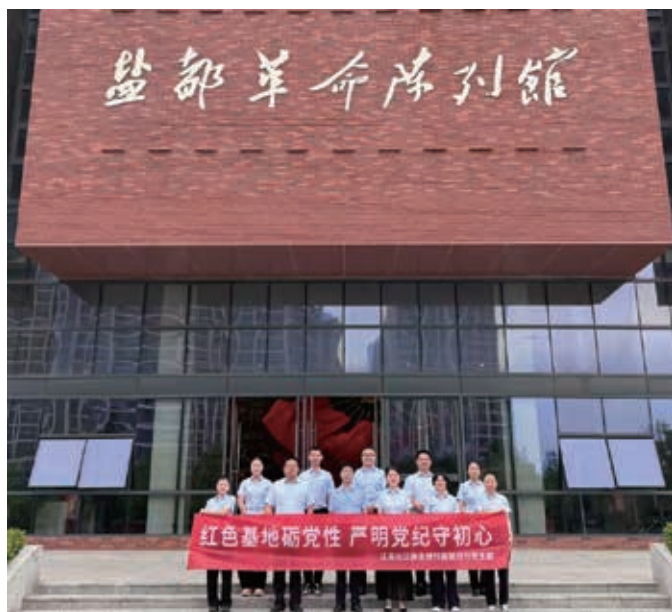
2024年,我行积极组织全行党员开展党纪学习教育,重点学习新修订的《中国共产党纪律处分条例》,进一步深化党员对加强党纪建设重要性和忽视党纪、违反党纪问题危害性的认识,提高日常行为能力,打造忠诚、干净、担当的清廉金融队伍。总行党委编撰了党纪学习教育案例集,按六项纪律选取案例印发各党支部,组

织全体党员学习。各党支部依托“三会一课”和主题党日开展党纪学习教育活动,通过党支部书记集中领学《中国共产党纪律处分条例》、党员代表分享心得、回顾重点章节等方式,加强对党员的纪律教育。

我行各党支部因地制宜用好各类警示教育资源,组织所属党员赴党风廉政警示教育基地接受警示教

育。靖江地区全体党员参观了刘国钧故居，南通分行党员参观了南通革命纪念馆、无锡分行党员参观了惠山古镇廉政文化教育基地、盐城分行党员参观了盐都革命陈列馆、宿迁分行党

员参观了宿城区党风廉政教育中心

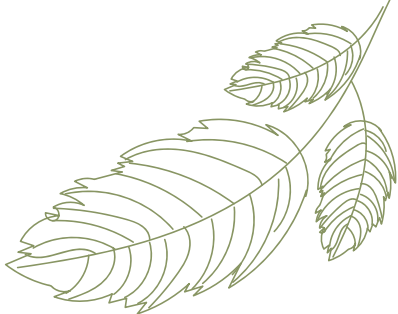


(三) 加强党建品牌建设 提升服务水平

2024年，我行积极改进创新精神文明创建工作，将省级文明单位创建工作与落实金融工作的人民性充分结合起来，不断提升全行干部职工的思想道德水平和为民服务能力。我行充分发挥两级党组织在文明创建中的领导作用和党员的先锋模范作用，积极开展“普惠金融 长江先锋”党建品牌创建，建立水滴金融知识宣教志愿者服务队，围绕营业网点、周边社区、挂钩帮扶村居和农村普惠金融服务点，扎实开展金融知识宣传、敬老爱老活动和扶弱帮困工作。

由党委办公室、品牌与企业文化部牵头，切实加强营业网点、普惠金融服务团队等一线党员和干部员工的宗旨意识教育，强化服务管理和消费者权益保护管理工作，进一步优化营业网点延伸服务机制，通过系统升级进一步减少信贷业务资料提供，对全行营业网点服务和标识标牌进行巡查，按要求对文明规范服务适老网点进行全面回头看，针对金融服务中存在的突出问题进行通报，有效提升了文明规范服务水平。





三、普惠金融

我行以“服务小微，普惠大众”为使命，始终坚持走差异化特色化的小微金融发展道路，为大小微企业、个体工商户、三农经营实体提供金融支持，创新优化信贷产品及服务体系，以实际行动践行普惠金融理念，努力让长江优质金融服务到达更多没有得到关注的地方，服务更多金融弱势群体，为地方经济发展和社会民生进步做贡献，书写独具“长江”特色的普惠金融大文章。

(一) 坚持差异化特色化经营

1. 推动小微金融业务增量扩面

2024年，我行坚持向下向小、做深做透，推动小微金融业务增量扩面。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个体工商户、三农客户等作为重点拓展对象，想方设法纳入我行服务范围，切实提升金融服务普惠程度。至2024年12月末，我行普惠型小微贷款余额188.81亿元，较年初新增15.83亿元，增幅9.15%，户数4.23万户，较年初新增3734户，增幅9.69%，累计向8463户首贷户发放小微贷款29.68亿元。

2. 完善金融服务配套制度

建立授信尽职免责工作机制和异议申诉渠道，明确了小微条线岗位履职的“负面清单”，只要客户经理在小贷业务办理过程中，不存在“负面清单”中所列违规事项的，即可以免于追责，充分保护小微业务人员的工作积极性。

建立了月度考核、季度竞赛、年

度评优三位一体、各有侧重、覆盖完整的业务激励机制，充分激发小微业务人员的工作积极性。

3. 创新优化信贷产品体系

推出“小微创业助业贷”产品体系，在延续随借随还、无还本续贷、到期适度增加授信额度等信贷产品体系特色的同时，进一步降低准入门槛。“小微创业贷”对借款主体的经营年限不作要求，同时对于优质客户给予贷款利率优惠，续贷时对符合条件的客户由“小微创业贷”向“小微助业贷”实行无缝过渡，为处于萌芽期和成长阶段的小微企业提供了有效的信贷支持。

推出自营线上贷款产品，通过线上线下融合发展的金融业务模式，推动传统资源和互联网资源的全面整合，进一步提升我行对中小微企业的金融服务质效。至2024年末，我行线上贷款余额59亿，较年初新增10.43亿。其中，自营消费贷款余额7.62亿，与年初基本持平，自营小微贷款余额22.6亿，较年初新增18.6亿，线上自营贷款规模保持稳定增长。



江苏长江商业银行： 以“科技”为支点 做“普惠金融”大文章

(澎湃新闻 2024-06-28)

在宿迁经济技术开发区一家小微企业的新生产线上，伴随着机器的轰鸣声，工人们正在有条不紊地将一件件“新鲜出炉”的玻璃制品检验、包装、装车。不用过多久，这些玻璃制品将远销海外，成为欧美家庭的“一员”。

“长江银行不仅给我利息优惠，放款也更快了。”玻璃制品厂负责人刘先生感叹，订单窗口期拼的就是速度。江苏长江商业银行宿迁分行客户经理李连山介绍，刘先生到宿迁办厂做生意，最早就是和江苏长江商业银行合作，9年里，长江见证了他发展的每一步，他对长江的变化也清晰感知。

自成立以来，江苏长江商业银行一直以“服务小微普惠大众”为己任，始终坚持服务实体经济，在普惠金融的领域埋头深耕，与广大小微企业共同成长。近年来，江苏长江商业银行以金融科技创新为驱动，为普惠金融服务提质增效提供强有力的支撑，让小微企业融资既“普”又“惠”。一系列举措之下，江苏长江商业银行正以中央金融工作会议精神为指引，在“五篇大文章”答卷上，谋划普惠金融的“长江篇章”。

2745户首贷户搭上“普惠快车”

“85后”小张从18岁开始做学徒，凭着踏实勤奋，对装修和建材市场、资源都有了一定了解和积累。近几年，他回到靖江创立了自己的公司，并创办了自有建材品牌，生意做得红红火火。最近，他新购置了生产设备，又中标了上海一家酒店的装修项目，可本该高兴的他却为资金犯起了愁。

“上海的项目需要先垫资，期限卡得很急，一时之间，周转有点紧张。”张老板坦言，他是第一次遇到这种情况，之前从来没有贷过款，也没有相关经验，当长江商业银行提出可以为其贷款的时候，他还担心手续会很繁琐。令他没想到的是，从他申请到最后放款，只去了银行一次，其他流程全是靠线上办理和银行上门服务，仅三天就拿到100万的纯信用贷款额度。“目前先用50万，随借随还，很方便。”张老板对于他的首次贷款经历十分满意。

张老板感受到的放款“便捷”，背后与江苏长江商业银行积极推进普惠金融数字化转型息息相关。

“扎根社区让金融服务触手可及”是江苏长江商业银行所秉持的普惠金融服务理念，一直以来，其发扬“铁脚板”精神，把“服务挺在最前面”，打造“一流小微精品银行”。一方面在产品服务和客户体验上做“加法”，另一方面，在审批程序和办理时限上做“减法”，不断优化信贷系统功能，根据差异化经营模型，实现了运用系统工具自动准入筛查，并改造信贷流程，使客户从繁琐的资料准备中解脱出来，提高业务办理效率。2024年1-5月，新增首贷户2788户，其中普惠小微首贷户为2745户。客户来行只需一次，签个字，就可以顺利放款。

“扫码”融资助力近5万户小微实体

王先生在扬州代理了一家物流公司，前两年受大环境影响，资金回笼有点难，便在江苏长江商业银行扬州分行办了贷款。这一合作就是两年多。今年贷款到期要办续贷手续的时候，王先生得知江苏长江商业银行新推出线上小微贷——舒心贷，便也试着扫码申请，没几分钟顺利审批，因为其一直保持良好的信用和经营质态，此次线上授信额度还比之前线下的略有增加。

服务好小微企业，既需要真正服务实体经济的态度和

热情，更需要灵活应对，切实满足客户不断变化的新需求。面对新形势，众多小微企业资金需求增加，对普惠金融响应速度提出更高要求。2023年，江苏长江商业银行通过流程线上化、审批自动化、风控智能化，加快普惠金融产品迭代升级，打造出针对小微企业融资需求的“舒心贷”线上小微信用贷产品，提升普惠力度、服务温度，帮助小微企业跑出“加速度”。

“2分钟，40万到账，这样线下可续贷，线上作补充，之前的资金问题一下就迎刃而解了！”无锡的毛老板也被“舒心贷”的方便快捷“圈粉”。前阵子，建筑材料价格下滑，毛老板想在此时机囤货，可是应收账款又不能及时回笼，资金周转有点困难，便向一直合作的江苏长江商业银行客户经理寻求帮助。在客户经理的指导下，他扫码申请了“舒心贷”，授权成功后，毛老板的公司账户上就多了额外的40万元额度。

数字赋能、智慧转型，江苏长江商业银行运用大数据对小微、涉农企业、市民百姓实施多维度、多场景精准画像，持续提升普惠贷款的可得性和便利度。据介绍，截至2024年6月，江苏长江商业银行接到4.93万户客户“扫码申请”舒心贷，累计授信额度达28.23亿元，目前累计发放贷款15.01亿元，余额11.53亿元。

为科技型小微企业插上腾飞翅膀

科技是第一生产力。科创产业的发展离不开金融“助推器”的推动。江苏长江商业银行合力安排资源，配备“服务专员”，强化对专精特新等科创型企业的金融服务。这些“金融顾问”、“服务专员”，白天去企业商谈贷款需求和业务细节等，晚上整理资料查漏补缺，不断提升服务效能，及时满足科技型企业的融资需求。

走进姜堰某管道设备公司，生产车间一派热火朝天的景象。该企业属于早一批专精特新企业，生产的波纹管主要供给电厂、化工厂等大型企业。“因为有了长江的及时补充，企业的新生产线得以上马。”如今公司订单充足，已走上快速发展轨道。

泰兴的一家玻璃制造业也是专精特新企业名单中的一员，为了达到环保要求和产能需求，企业生产设备需要定期更新维护。2022年底，江苏长江商业银行泰兴支行在做老客户回访时，根据企业的特点为其“量身定制”融资方案，并用很短的时间向企业发放300万元信用贷款，同时给予利率优惠，解决了客户资金的燃眉之急。

“江苏长江商业银行把服务科技型企业发展摆在重要位置，积极落实人民银行有关金融支持科技创新相关信贷政策，实施优惠政策、降低贷款利率、提升放款速度，为科创企业提供源源不断的金融‘活水’，助力无抵押、无担保的科创型小微企业发展壮大。”江苏长江商业银行副行长金文斌说，未来，将继续致力于为专精特新小微企业提供全方位、全周期的综合金融服务，陪伴科技型企业发展壮大。

创新驱动发展，金融普惠为民。金文斌表示，江苏长江商业银行将从数字化转型和产品创新等方面强化普惠金融体制机制建设，紧密围绕金融支持实体经济的工作主线，深化数据运用和科技赋能，不断扩大客户触达面和覆盖面，切实提升小微企业客户金融服务效能，推动普惠金融迈向更实、为助力实体经济高质量发展贡献长江力量。



江苏长江商业银行： 打好服务实体“组合拳” 做实普惠金融“大文章”

(新华日报 2024-12-02)

今年1—10月，江苏长江商业银行累计发放普惠型小微贷款2.62万户、贷款金额137.04亿元。其中普惠型小微信用贷款1.8万户，金额62.21亿元；投放小微首贷户贷款6806笔，金额23.12亿元。

数据背后，是江苏长江商业银行坚持服务小微战略定位、持续推动普惠金融增量扩面的信心和决心。2024年，面对金融业发展的新形势、新变化，该行继续坚持向下向小、做深做透，以普惠金融为抓手，不断提升服务质效，切实为实体经济赋能。

主打小额信用，用心服务百姓创业

“小陈啊，我想提款，手机上怎么操作？”江苏长江商业银行泰兴支行客户经理陈文娟接到一位客户的求助电话。这位客户通过陈文娟办理了30万元信用贷款授信。他一般用款急，但回笼快，随借随还次数很多，因为上了年纪，操作电子产品有困难，每次都是陈文娟上门帮忙指导。

像这位客户一样的“两有两无”小微客户，在江苏长江商业银行服务对象中占比很大。他们普遍缺少抵押担保，大多是个体户、小加工作坊等实体经济“毛细血管”，长期得不到充分的金融服务，周转困难时，只能通过其他途径想办法。

为了充分提升小微客群的信贷支持获得率，切实解决其融资难融资贵等难题，江苏长江商业银行引导各分支机构潜心做好单户50万元尤其是单户30万元以下的信用贷款投放工作，推动普惠金融“降本增效”真正落地。同时，该行精心打磨契合小微客户需求的产品体系，加大对“小微创业贷”“小微助业贷”产品的营销力度，进一步降低准入门槛，为处于初创期和成长期的小微企业提供了有效的信贷支持。截至目前，该行累计为小微企业提供小微创业、助业贷款20366笔，金额63.99亿元。

普惠金融一头连着实体经济，一头连着百姓民生。江苏长江商业银行不断下沉客户定位，主动走到田间地头，为乡村振兴送去金融及时雨。客户王先生在泰州姜堰租赁了850亩地种植粮食，同时从事农药批发。银行客户经理上门宣讲普惠金融政策时，他提出融资需求，3天内便拿到了50万元的信用贷款。据悉，为了减少银行和偏远地区农户的信息壁垒，该行在泰州地区积极开展服务乡村振兴试点工作，从贷款用途、客户群体多个维度开发了“农机贷”“水产养殖贷”等特色信贷产品支农惠农，以村居网格化的方式为“三农”客户提供高效便捷的金融服务。截至目前，该行普惠涉农贷款余额达56.36亿元，较年初增加4.94亿元，增速高于各项贷款增速1.93个百分点。

借力数字金融，精准支持实体经济

“这么方便，这么快，真是解了我一个大难题！”在泰州靖江做金属材料生意的周先生看着5分钟内就到账的100万元资金，长吁了一口气。去年他刚刚投资了一处厂房用于扩产，动用了一部分流动资金，谁知今年连续接到的几笔大单子都需要垫资，加上之前的账款未能回笼，一下子就出现资金缺口了。周先生犯了难：到哪去能在两天内弄到100万呢？江苏长江商业银行的客户经理在上门拜访时听说了此事，当即为客户办理了线上经营性贷款，不仅满足了客户的额度需求，更做到即时放款。

江苏长江商业银行副行长金文斌介绍，为充分发挥科技在金融领域的赋能作用，该行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，积极寻求发展互联网金融业务，推出了线上贷款业务，为广大市民和小微客户提供更快更便捷的融资渠道。在线下，该行进一步优化信贷系统，通过对系统工具和内外部大数据的充分运用，实现了贷款申请、准入筛查、报表生成全流程的自动化作业。在此基础上，该行又新开发公司信用贷款专项产品，以资金需求在300万—1000万元区间的成长型中小微制造业、商贸流通业企业为主要服务对象，为客户制定个性化信贷解决方案，进一步“扩容”普惠业务板块。

搭建长效机制，激发普惠金融动能

在“绘制”全行普惠金融“地图”、推进业务稳步增长的同时，江苏长江商业银行搭建了推动“敢贷”“愿贷”“能贷”“会贷”的金融服务长效机制，让业务人员能够心无旁骛地做好普惠金融服务工作。

一方面相继出台了小微贷款、信用贷款等考核激励政策，从“指挥棒”层面大力激发营销人员服务积极性；另一方面持续完善尽职免责机制，并建立了具体详尽的负面清单，除“负面清单”中所列违规事项外，一律不进行追责。在信贷支持保量的同时，推出利率浮动机制，进一步下放小微贷款利率浮动权限，允许各分支机构根据小微客户实际情况，在现有利率水平基础上再进行下浮，为小微企业减轻负担。该行还鼓励各分支机构积极参与当地政府主导的政策性普惠贷款，并充分运用人民银行专项再贷款资金，为小微客户提供低成本的信贷资源。

一套普惠金融“组合拳”，密切了银行与小微客户之间的联系。金文斌表示，以小微金融为主体的普惠金融战略是江苏长江商业银行的立身之本，接下来，该行将更好地强化“服务小微、普惠大众”的使命担当，在新形势下不断提升普惠金融服务能力，推动普惠金融业务高质量可持续发展。

(二) 加快农村金融布局 大力支持乡村振兴

我行积极贯彻落实乡村振兴战略，将服务三农与自身高质量发展紧密融合，把主攻方向放在乡镇区域的

小微企业，以铁脚板的精神做好农村地区的小微金融服务工作，加大面向三农的产品创新和信贷投入，加快布



局三农业务服务阵地, 构建农村普惠金融服务长效机制。

在农业产业特色鲜明的地区, 我行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进行支农惠农, 重点支持了兴化螃蟹养殖、南通的南美白对虾养

殖、无锡的鳊鱼养殖等产业。

2024年1-12月, 我行累计发放普惠涉农贷款14609笔, 金额56.44亿元, 余额58.48亿元。



报道链接

江苏长江商业银行盐城分行： 普惠金融助力“三农”客户

(盐城新闻网 2024-03-30)

“建一个标准大棚要150万元，拿不出这么多钱。”“我们也想扩大生产，但是贷款不好贷。”近日，在江苏长江商业银行盐城分行组织召开的白羽鸡养殖户交流会上，现场的养殖户纷纷说出自己的心里话。

早在此前的实地走访中，江苏长江商业银行盐城分行的客户经理已获悉这一情况。此次将白羽鸡养殖户组织起来召开交流会，就是为了更加清楚地了解他们的难处和需求。

近年来，“公司+农户”模式得到不少养殖户的青睐。在盐城滨海、阜宁、大丰等地，就有80多户养殖户成为淮安一家农业产业化重点龙头企业的白羽鸡签约养殖户。这些养殖户中，少的只有一个标准化大棚，多的则有二十多个。因为市场稳定、风险小，部分养殖户也动了扩大养殖规模的心思，但没有抵押物，导致无法贷款。

为解决养殖户的贷款难题，3月中旬，江苏长江商业银行盐城分行行长万金亮带领分行行长室成员、小企业部负责人、业务管理部负责人一行赶赴淮安，与这家重点龙头企业进行深入交流。交流中，双方创新金融服务模式，就养殖户批量授信事宜达成初步合作意向。截至目前，长江商业银行盐城分行已投放白羽鸡养殖户专项贷款13笔，共计500余万元，预计后期能投放50笔左右白羽鸡养殖户专项贷款，金额超2000万元。

2023年10月召开的中央金融工作会议中，普惠金融作为五篇大文章之一被提及，充分体现了金融为民的价值取向和金融服务实体经济的根本宗旨，为金融更好地服务高质量发展

指明方向。

作为区域内专注小微的主力银行，江苏长江商业银行盐城分行始终保持小微战略定位不动摇，一直致力于探索小微金融差异化、特色化发展新模式。该行在盐城地区不断完善机构配置，设立7个小企业银行科室，建立一支70多人的小微企业专职客户经理队伍。通过开展“大走访专项考核活动”，该行切实做好首贷户挖掘和存量维护，并优化激励考核措施，传达解读总行和分行各项考核奖励政策，让客户经理安心做小微。

同时，该行还把创新金融产品、优化审批流程作为提升小微金融服务能力的重点工作。针对小微企业“短、小、频、急”的金融需求特点，通过优化简化信贷流程，线上线下齐发力，推出“小微创业贷”“小微助业贷”“长江二押贷”等线下贷款和线上“舒心贷”等面向不同需求群体的小微信贷产品，为急需资金的客户送去金融“及时雨”。

在乡村振兴路上，在小微企业现场，目光所及，皆是每一位长江人践行普惠金融的忙碌背影。江苏长江商业银行盐城分行将牢牢把握中央金融工作会议关于做好金融五篇大文章的要求，在监管部门和总行的指导下，按照总行关于“加快探索在不同区域‘三农’市场的差异化经营路径，因地制宜开发特色‘三农’产品”要求，持续加强对小微、“三农”客户的金融支持力度，做深做实小微金融服务，用实干之笔奋力书写普惠金融的壮美篇章。

报道链接

金融赋能，“蟹”逅丰收

(泰州日报 2024-11-30)

蟹黄满壳之时，有着“中国河蟹养殖第一镇”美誉的兴化市安丰镇再次迎来了螃蟹的丰收季。然而，今年的螃蟹市场却并非一帆风顺。

“受持续炎热天气的影响，螃蟹脱壳较晚，中秋前后上市的螃蟹普遍硬度不够。我们在运输的途中，螃蟹死亡率较高，每天收货量、出货量受限，不能及时回款，导致手头资金紧缺。”从事螃蟹销售的孙老板说道。他是安徽马鞍山人，自2010年起便在兴化安丰镇扎根，从事螃蟹收购生意。然而，作为外省人，他在兴化地区一直面临着借款难的问题，今年这种情况，更是让他的生意雪上加霜。

江苏长江商业银行兴化支行客户经理在走访中了解到孙老板的困境，迅速行动，结合其用款特点，向他推荐了“小微创业信用贷款”。从上门开展调查到审批通过，三天内就完成了贷款的投放，为孙老板送去了急需的资金支持。

这只是江苏长江商业银行助力当地特色产业发展的一个缩影。今年以来，为更好地服务螃蟹养殖户和销售商，该行积极与兴化市安丰镇政府、市市场监督管理局以及养殖

行业协会等携手合作，成立了“蟹农贷专家小分队”并驻点安丰镇，深入水产贸易市场，下沉金融服务。

该行小分队积极响应螃蟹养殖户和销售商的贷款需求，针对他们在旺季面临的融资难题，提供个性化的融资方案，确保资金能够及时到位，支持他们的生产经营活动。他们还定期开展客户回访，通过电话、实地走访等方式了解养殖户和销售商的最新生产经营情况，收集反馈意见，不断优化服务内容和方式。小分队还积极为养殖户和销售商搭建沟通桥梁，利用自身的行业资源和专业知识，帮助他们拓宽销售渠道，寻找优质的贸易合作伙伴，实现互利共赢。考虑到螃蟹交易涉及大额现金结算的情况较多，小分队成员还为商户提供便捷的现金结算服务，一定程度上提高螃蟹交易效率。

在大闸蟹上市的季节里，江苏长江商业银行兴化支行通过“蟹农贷专家小分队”的驻点服务，已成功为20余户螃蟹贸易商户提供了贷款资金，有效缓解了他们的资金压力，也为当地螃蟹产业的持续健康发展注入了新的活力。



报道链接

中国人民银行江苏省分行调研我行农村金融服务点建设工作

12月18日，江苏长江商业银行泰兴沈丁村金融服务点人头攒动。人民银行江苏省分行副行长陈涤非、支付处副处长周晨阳，人民银行泰州市分行行长周晓刚、副行长姚金楼、支付结算科科长秦树亮和副科长公睿，人民银行泰兴支行行长徐日山、副行长李建国等一行，来到江苏长江商业银行泰兴支行沈丁村农村普惠金融服务点参观调研。



农村普惠金融点是江苏长江商业银行响应国家“乡村振兴”战略而设立的金融业务及涉农服务场所。调研中，陈涤非一行详细了解了沈丁村农村普惠金融服务点的建设情况和运营模式，当了解到该行服务点站长均为专职人员，且服务点不仅提供基础金融服务，还注重融合政务共建、宣传活动等，纷纷给予肯定，认为这些不仅极大地满足了农民的金融需求，更

为农民提供了服务的多样性，丰富了农民的生活品质。

据介绍，江苏长江商业银行在泰州市范围内建设了41家农村普惠金融综合服务点。累计发行乡村振兴卡1.58万张；累计为村民提供助农取款、现金汇款、转账汇款、生活缴费、消费等支付服务17.08万笔，交易金额1.48亿元；累计响应“三农”信贷需求238户，累计放款金额1.03亿元。

未来，江苏长江商业银行将持续创新建设模式和服务模式，进一步提升农村金融服务水平。一方面，强化农村信用体系建设，加大信贷服务支持力度；另一方面，着力完善基础民生服务，实现“综合服务不出村”。江苏长江商业银行将积极对接政企单位，逐步完善服务点公共事业费缴纳、政务服务代办等普惠项目，推进服务点向“一站式、多功能、全方位”发展。



(三) 建设农村普惠金融服务点

我行不断完善农村金融服务工作机制，持续推进农村普惠金融服务点建设工作，在乡镇地区广泛建立服务阵地，以村居网格化的方式为三农客户提供金融服务。

至2024年末，我行已建立了41个普惠金融服务站点，辐射海陵、姜堰、兴化、泰兴、靖江等地的29个乡镇、40多个行政村、12万农村人口，为三农客户、老人客户等特殊群体提供多样化的金融和其它基础民生服务。2024年全年，我行普惠金融服务点累计为农村居民提供助农取款、现金汇

款、转账汇款、生活缴费、消费等支付服务6.24万笔，交易金额6010.91万元，有效打通了农村金融服务的“最后一公里”。

2024年，我行还通过加强站长沟通与培训、建立总分支行沟通机制、开展品牌建设和服务活动等方式，有效提升农村普惠金融服务点的覆盖面与影响力，积极与人民银行沟通协作，确保了服务点合规运营与良好形象。



四、绿色金融与生态环境保护

2024年,我行继续认真贯彻落实党中央、国务院关于“碳达峰、碳中和”发展战略的决策部署,牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”的理念,助力推动生态环境可持续发展,切实做好“绿色金融大文章”。

(一) 体制机制建设

我行制定了《江苏长江商业银行2023-2025绿色金融发展工作规划》,以及年度下发信贷投放重点工作指引,明确了绿色信贷政策和发展工作规划,将绿色信贷纳入整体信贷管理体系中,提出绿色信贷的投放方向、审批标准、风险管理要求等,引导信贷资源向绿色经济、循环经济和低碳经济领域倾斜,并积极推动绿色信贷产品和服务创新,促进经济社会可持续发展。

我行制定了《绿色信贷管理办法》,明确了绿色金融的组织架构、投向管理、风险管理、激励约束和信息披露等方面的要求,提升环境与社会风险管理能力,确保绿色信贷业务合规、稳健开展。明确了绿色信贷统计要求,定期监测绿色贷款余额、绿色信贷占比等关键指标。

至2024年末,我行绿色金融贷款余额达6.54亿元,较年初增加3.84亿元。

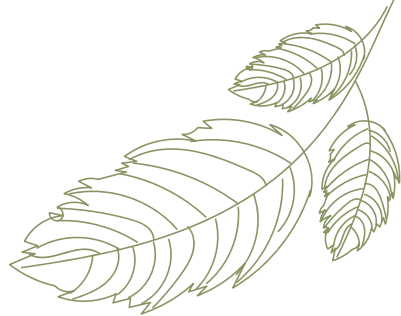
(二) 信贷政策引导

我行明确了绿色信贷的支持方向和重点领域,重点支持新能源、生态农业、节能环保、低碳减排等低碳经济领域的绿色产业和项目,对环评不合格、排污不达标、设备或技术不达标和淘汰类的企业和项目授信禁止准入,严格控制新增资金流入“两高一剩”行业企业。通过信贷政策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。

我行定期采集客户相关的环保信息,对客户进行贷后检查,对取得的环保信息进行分析、核实,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,有效防范因环保问题引发的信贷风险。





(三) 绿色信贷产品

进一步提升我行绿色金融支持高质量发展和绿色转型的能力,针对小微企业客户在节能减排、改进生产工艺等方面的资金需求,设计了多款绿色信贷产品:

绿色节能贷。为满足小微企业客户在节能减排、更新淘汰落后产能、业务转型升级等方面的资金需求而推出的贷款产品。用于助力小微企业节约能源、改善环境、提升产能技术,积极引导客户提高环保意识,有效促进经济社会和自然环境协调发展。

绿色技改贷。为满足企业客户在固定资产技术改造、设备更新、生产

方式优化升级等方面产生资金需求而推出的贷款产品。主要用于支持企业采用国内外先进适用的新技术、新工艺、新设备、新材料;消化吸收国外先进技术、应用科技新成果;发展国内外市场适销对路、市场前景良好的产品;降低原材料和能源消耗以及开展综合利用。

水权贷。以企业所拥有的取水权或水资源使用权为质押的贷款产品,重点支持水资源开发利用、保护、节约、管理、绿色低碳等项目建设,有效盘活了企业的生态产品价值。

(四) 环保理念教育

我行通过日常宣传教育、员工行为管理等方式增强员工环保意识。将环境保护、绿色金融发展、ESG等相关知识,作为企业文化晨会的学习内容,引导全体员工树立可持续发展理念,提升全员践行绿色运营、推进绿色金融的意识。

我行在修订《员工行为准则》时,将“爱护生态环境”作为重要行为准则,并将“主动践行低碳、绿色环保理念,保护生态环境”纳入倡导行为,引导全行员工自觉爱护生态环境。

(五) 绿色运营实践

我行运用金融科技手段不断提升柜面业务的数字化程度,通过电子印章、视频银行、手机银行、电子对账单等手段,减少纸质单据的使用,降低客户往来银行网点的频率,有效节约客户的时间成本和能耗成本。

我行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。



五、廉洁文化与案防合规管理

(一) 清廉金融文化建设

2024年,我行围绕江苏银行业保险业清廉金融文化建设重点工作任务,通过清廉金融文化宣贯、发布廉洁合规公约、摄制原创警示教育短视频、开展职工知识竞赛等方式持续、深入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。

我行将清廉金融文化建设工作与企业文化建设、内控合规管理等工作相结合,积极打造和推广“长江清风行动”清廉金融文化品牌,通过企业文化晨会加强对“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”的合规理念的宣导。

我行将清廉金融文化宣贯与企业文化晨会制度有机融合,编制学习材料,下发至各部室、分支行,并组织员工在企业文化晨会上开展学习,让全行干部员工进一步熟知廉洁理念、合



规理念,充分发挥清廉金融文化建设的在员工思想教育、价值培养、行为指引等方面的作用。

为深入践行金融工作的人民性,我行制定了《江苏长江商业银行廉洁合规公约》,并在营业网点、核保室和办公、洽谈区域,向客户公示廉洁合规公约,在银企对接、信贷业务宣传等相关外部宣传活动中,积极向客户公开廉洁合规公约,推动各项业务在阳光下办理。

为持续加强清廉金融文化宣传教育,营造风清气正廉洁合规的良好氛围,我行开展了清廉金融文化教育示范点建设工作,开辟清廉金融文化读书角,配备廉洁教育书籍,组织党员干部利用工余时间学习廉政知识,发挥书籍的宣传教育功能。2024年12月,我行泰州分行清廉金融文化教育示范点被泰州市银行业协会确定为泰州地区清廉金融文化建设宣教共享场所。



2024年三季度,我行组织开展了清廉金融原创短视频征集活动。共征集员工自编自导自演的警示教育短视频12个,通过亲自参与创作的方式,让员工进一步加深对清廉金融文化的理解,在全行进一步在营造了崇廉尚洁、守法合规的良好氛围。

2024年四季度,我行工会组织开展了职工知识竞赛,竞赛内容包括中央金融工作会议及中国特色金融

文化、清廉金融文化、消费者权益保护知识、长江企业文化、信贷专业知识等。通过此次职工知识竞赛,在全行掀起了一股学习清廉金融文化知识的热潮,全行干部员工重温了我行双十禁令、员工行为准则等规范准则文件,进一步加深了对清廉金融文化、廉洁合规理念的理解与认识,进一步强化了全员的廉洁从业、守法合规的意识。

(二) 廉洁从业和案防合规教育

我行坚持每季度组织开展全行性廉洁从业和案防合规集中警示教育,收集内外部有关信贷业务、票据业务、营业网点等条线工作人员涉刑、违规案例,同步链接法律法规和员工行为准则等相关内容,供全员学习,使干部员工更好地理解和掌握法规制度要求,严守廉洁合规底线;组织员工签订廉洁从业和案防合规承

诺书,进一步落实廉洁从业、守法合规各项要求,加强自我约束;组织员工观看原创清廉金融短视频,引导全行人员进一步树立廉洁合规意识。在警示教育的同时,我行也注重加强正面典型宣传,面向全行征集廉洁合规从业先进典型,通过企业文化晨会、《长江人》内刊进行正面宣传,营造崇廉尚洁的良好氛围。

(三) 强化监督检查

一是持续加强检查排查。认真落实监管要求,聚焦信贷业务、低风险业务等重点,扎实开展内控案防排查“劲风行动”、不法贷款中介排查整治专项行动和涉刑案件风险防控管理提升专项活动,深入开展案件风险排查。进一步优化员工账户异常行为监测规则,开展全员征信记录及异常行为排查。二是切实加强日常监督检查。根据监管要求和我行自身案防工作、风险管理工作的需要,以员工业务行为问题、信贷资产质量问题、信贷业务管理问题为重点,由稽核审计

部牵头,开展30项审计项目。由总行党风廉政建设和案防合规工作领导小组按季组织开展覆盖安全保卫、合规管理、员工行为、“双录”要求落实情况等方面,各分支行定期开展专项检查或突击检查,重点检查信贷条线人员物品保管、网点人员执行内控制度等情况。三是进一步畅通客户投诉举报渠道,通过公开廉洁合规公约、落实信贷业务案防合规告知制度、实行负责人接诉制度等,进一步畅通客户投诉举报渠道,强化内外部监督。



六、客户服务与消费者权益保护

(一) 网点服务提升

我行高度重视网点文明规范服务,坚持贯彻“专业,高效,细致,温情”的网点服务理念,努力打造长江优质服务的品牌形象。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。同时,开展手语交流及急救技能培训,进一步提升网点工作人员服务听障人群的水平以及应急处置能力。

我行将老年人等特殊群体上门服

务作为网点规范化管理和文明规范服务适老网点建设的重要内容,制订了《江苏长江商业银行柜台延伸上门服务制度》,各营业网点均建立了柜面延伸服务机制,根据特殊群体的实际需求,提供延伸服务。2024年,我行各营业网点开展上门延伸服务180余次,其中绝大部分是为老年人和行动不便的病残人士、往来营业网点不便的群体等提供现场授权确认、打印流水账单、更换银行卡、更改密码等服务。

报道链接

江苏长江商业银行: 培训专业技能“不能停”,优化客户服务“更走心”

(靖江网 2024-01-19)

为进一步提高员工应急处置能力,提升各营业网点厅堂服务品质,为客户提供更多暖心关爱,江苏长江商业银行各分支行积极组织开展手语沟通及急救技能培训。

两项专业技能培训均邀请了当地相关领域专业人员现场授课,包含知识讲解和实操演练两部分,确保每个参训人员都能听懂掌握,并真正熟练运用到日常工作和生活中。

在银行常用手语学习中,老师们从单个数字、日常问好讲起,再到专业服务所需词组、句子,如“请问您需要办理什么业务”、“请出示您的身份证”、“请签名”等高频用语,通过动作与表情相结合,进行了详细讲解和示范。学员学习热情高涨,认真跟随老师练习,将独立的“语句”渐渐串成一句完整的服务用语。最后,大家通过情景模拟,完成了手语通关演练,以更好地为特殊群体提供优质金融服务。

“双手手指相扣,掌根重叠,掌心翘起,双臂伸直,用上半身力量垂直按压,保证每次按压后胸廓完全回复原样

……”急救知识培训现场,老师们严谨而沉稳的讲解,让学员们一下进入到紧张的“急救”时刻。培训内容主要涵盖了心脏骤停紧急救助黄金四分钟、心肺复苏、人工呼吸、海姆立克急救法、心脑血管疾病预防等。培训老师围绕常见的突发状况开展教学,详细讲解心肺复苏、气道异物梗阻等基本的紧急救助知识和实操技能。员工们积极参与心肺复苏和海姆立克急救法实操演练,切身体验基本的紧急救助过程,培训老师对按压手势、位置、力度、频率等需要精准掌握的操作要领都逐一手把手进行了指导纠正。

培训结束后,该行员工纷纷表示,此次培训不仅学到了很多有用的紧急救助知识,同时也提升了个人的职业素养和社会责任感。

江苏长江商业银行将始终秉承金融工作的人民性,加强员工职业技能培训,为公众提供更加贴心、高效、专业的服务,把金融为民落到实处。



报道链接

服务有温度！这份表扬来自“12345”

(无锡日报 2024-03-28)

“12345”作为政务服务热线直面群众，是听民声、解民忧的重要纽带。3月20日下午，江苏长江商业银行无锡分行接到了由无锡监管分局转发的一份“12345”热线工单，这是一份“表扬”来电，市民来电表扬了长江商业银行无锡分行在精神文明建设方面非常优秀，工单中朴实的话语体现了市民对长江商业银行无锡分行的认可。

这份特殊工单来自市民陆先生，日前，陆先生带着自己的哥哥走进长江商业银行无锡分行想要查询银行卡流水，同时咨询如何参加长江商业银行无锡分行与特惠商户合作的满20减5元的优惠活动。察觉到两位神色焦急，工作人员立刻启用柜面机动窗口，耐心为他们办理业务并介绍长江卡卡的优惠活动。在交流中，工作人员得知，陆先生哥哥患有精神疾病，有交流障碍，两人生活在一间出租屋内，平时全靠陆先生送外卖来维持生活，陆先生也是在接单间隙才有时间陪同哥哥到网点办理业务。考虑到两人年近花甲，生活困难，在业务办理结

束后，分行营业部主任赵磊为两位老人送上了油、米等一些生活用品，并留下了自己的联系方式，表示以后有需求工作人员可上门为其办理业务。工作人员的热情接待、暖心服务让陆先生备受感动，到家后便拨打了“12345”政府热线对长江商业银行无锡分行进行了表扬。

一份表扬工单传递着市民的心情，也是对长江商业银行无锡分行的肯定和鼓励。近年来，江苏长江商业银行无锡分行员工在日常工作中始终秉承着以客户为中心的理念，对老、幼、病、残、孕等特殊客群给予更多的关心和照顾，提供有温度的服务，切实为客户解决难题。分行营业部主任赵磊表示，下一阶段，江苏长江商业银行将继续坚定不移地践行普惠金融服务理念，不断优化特殊群体服务流程、提升服务体验，用实际行动践行该行“专业、高效、细致、温情”的网点服务理念，努以人性化服务温暖客户，让客户满意而归。

(二) 适老化品牌建设

我行将中华民族“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，做好客户长期陪伴服务，打造了适老化支付服务品牌——“岁悦长情”。我行以适老化品牌建设为载体，建立健全适老化服务体制机制，提升完善网点基础设施，改善优化适老产品服务，充分满足老年人的金融服务需求，进一步弥合了“数字鸿沟”，提升适老化服务的深度、广度和温度。

我行制定了《江苏长江商业银行支付服务适老化应急预案》、《江苏长江商业银行支付服务适老化网点服务标准》、《江苏长江商业银行柜台延伸上门服务制度》等多项制度，打造适老化金融服务的长效机制。

我行各营业网点均开设了“绿色



通道”“爱心窗口”，配备老花镜、雨伞、放大镜、饮水机、爱心座椅、医药箱等助老设施，布设无障碍通道；开设老年关怀专区，打造特色适老专区，通过支付小课堂、棋牌活动、老年图书角等打造社区式银行网点，提供多功能综合服务；常态化张贴助老适





老年群体的服务能力,组织员工开展适老化业务培训,确保其熟练掌握适老化服务业务流程和相关政策,不断提升厅堂服务人员尊老、敬老、爱老的服务意识。在老年客户办理业务、使用智能机具、填写凭证等过程中,均由大堂经理陪同指导,确保老年客户的服务体验。

我行根据老年客户对支付工具及支付服务的使用习惯,组织开展了业务渠道及业务功能的适老化改造工作,包括手机银行APP适老化改造、

智能ATM机适老化改造、农村普惠金融服务点业务功能完善、柜面系统老年客户服务流程优化等,满足老年客户在厅堂、自助设备、电子渠道、农村金融服务点各个渠道的支付业务办理需要。

老服务标识、公益海报或播放相关宣传视频。目前,我行所有营业网点均已被江苏省银行业协会评为江苏银行业文明规范服务适老网点,实现了适老网点的全覆盖。

我行注重提升网点服务人员对

报道链接

江苏长江商业银行： 聚焦支付“小切口” 推动适老服务“大提升”

(学习强国 2024-09-11)

“现在充话费真是太方便了!”9月10日,家住江苏省靖江市生祠镇红英村的李爷爷高兴地说,过去要步行20多分钟到市集上才能充到话费,自从江苏长江商业银行在村里设立了农村普惠金融服务站点后,步行5分钟就能充上话费。

江苏长江商业银行积极响应人民银行关于适老化金融服务的号召,围绕充分满足老年人支付服务需求,打造“岁悦长情”适老化支付服务品牌,全力提升支付服务的深度、广度和温度,力求为老年人带来便利与舒适。

据介绍,江苏长江商业银行通过建设农村普惠金融站点,构建农村服务网络。为方便农村老年人,在服务点布放智能助农服务终端,可为农村老年群体提供助农取款、现金汇款、转账汇款、余额查询、生活缴费等基础支付服务。该行还

依托农村普惠金融站点积极开展金融知识下乡、金融夜校等活动,帮助老年人增强风险防范意识,远离非法集资,警惕电信网络诈骗,提高风险防范能力。

此外,江苏长江商业银行还对营业网点大厅进行“适老化”升级改造,开设“绿色通道”“爱心窗口”,配备老花镜、放大镜等助老设施,并设有方便老年人休息的尊老公益专区。同时,老年人办理业务时可根据需要安排专人引导办理。

下阶段,江苏长江商业银行将聚焦老年人高频支付场景和支付服务需求,持续打造支付服务“适老化”暖心工程,在支付适老化工作方面精耕细作、做好做实,提升老年客户的幸福感、获得感和安全感,与老年人共筑“岁悦长情”。



报道链接

江苏长江商业银行服务开启“长辈模式”（交汇点新闻 2024-12-02）

“你们这个早茶满减活动办得太好了！长江银行卡优惠力度大，针对我们老年人的活动很多，使用又方便！”近日，市民张阿姨早就来到江苏长江商业银行的活动宣传现场，和自己的“早茶搭子”体验了一次刷长江卡喝早茶的優惠。

作为中央金融工作会议提出的“五篇大文章”之一，养老金融已成为政策聚焦的重点领域。考虑到银发群体在适应便捷支付的同时，更关注使用成本和服务体验，江苏长江商业银行兴化支行紧跟总行引领，面向银发客群推出专属金融服务方案，暖心上线“长江卡喝早茶立减活动”，积极探索“长江卡老年大学兴趣班学费减免活动”“长江卡药店购药优惠活动”等，进一步拓宽养老金融服务领域。

与此同时，兴化支行以金融知识宣教为“切口”，做优服务触角“延长线”。该行以辖区内农村普惠金融服务点为中心，将宣教阵地主动向乡村下沉，组织多支金融宣传小分队，深入开展金融消费者权益保护宣传活动，针对老年人关心的问题，重点讲解防范非法集资和电信网络诈骗、反洗钱、反假币、电子支付等的金融知识，打通金融教育宣传“最后一公里”。

接下来，江苏长江商业银行兴化支行将不断丰富长江卡服务及应用场景，让广大中老年朋友在金融高质量发展中共享更加美好的生活。

（三）消费者权益保护

我行通过建立健全消费者权益保护“三项机制”、建立消费者权益保护工作主体责任清单，将消费者权益保护理念贯穿到经营管理全流程，切实提升服务能力、服务水平，优化金融服务体验。

2024年以来，我行深入贯彻落实中央金融工作会议精神，党委、董事会、高管层进一步提升对消费者权益保护工作的认识，不断强化对消费者权益保护工作的领导。在企业文化建设中，我行专门梳理了“尊重和保护消费者权益是每一位员工的天职”的消费者权益保护理念。

我行认真组织开展侵害消费者合法权益突出问题排查工作，滚动式排查新发生业务、存量业务存在的突出问题，对于发现并查实的突出问题要立即整改，对于侵害消费者合法权益的人和事，采取“零容忍”的态度，

严格追责问责，充分发挥纪律惩戒的震慑效应，从源头上预防消费投诉纠纷。我行强化溯源纠错和追责问责机制，严格查办各类排查检查、投诉举报中反映的问题，在根据实际情况对管理责任人、监督责任人进行问责的同时，针对发现的问题推动完善信贷管理系统、员工行为管理系统，优化业务审批流程和权限。

我行认真落实消保审查、信息披露等工作要求，强化对产品宣传、对外信息发布、委外催收以及合作推广等工作的管理，由总行消保职能部门扎口审查各类信息披露和宣传推广内容，确保合规操作。

我行始终按照“解决问题、化解矛盾”的工作原则，及时有效处置客户投诉，查清事件发生原因，推动有效满足客户合理诉求。



七、员工关怀与职业发展

我行坚持“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。

(一) 员工培训

我行通过线上线下等多种方式开展培训工作，助力全行员工不断提升工作能力，精进专业技能，增强综合素质。

2024年我行针对各岗位条线组织开展了小贷业务制度培训、逾期电话催收、新员工入职培训等工作，在线培训累计完成39296.2学时，人均31.77学时。在线学习平台更新课程249门，主要涵盖尽职调查、客户营销、人力资源规划、党章党规、网点管理、公文写作等方面，累计147课

时。为提升学习内容与员工需求的匹配度，2024年定向上新了数字化营销、管理提升、办公软件操作、客户运营管理、营销拓客、经验萃取以及中级银行职业资格考试等七大类课程，共计116课时。



(二) 员工补充福利

长江亲情工资计划：由员工和我行按照1:2的比例分担，每月发至员工指定直系亲属的银行卡内。入行1年以上、5年以内的员工亲情工资按照员工100元、银行200元的标准发放，入行5年以上的员工亲情工资按照员工200元、银行400元的标准发放。亲情工资计划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。

补充医疗保险：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，进一步减轻我行员工的医疗负担，提升员工的幸福感，增强企业的凝聚力。

企业年金：我行为职工退休准备的第二份工资，是社保养老的补充。我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。





(三) 员工关怀

我行致力于打造“长江幸福共同体”概念，通过多种形式的文体活动、技能竞赛与慰问活动，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，我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，我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。同时积极开展“夏送清

凉”“金秋助学”“冬送温暖”等活动，及时响应员工需求，为员工提供良好的关怀。

我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，组织开展困难职工家庭慰问，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。

(四) 激励机制

我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，为全行高质量发展提供了有效推动。2024年度，行长奖励基金共发放金额105.62万元。



八、社会责任和公益慈善

(一) 金融知识宣传

我行积极开展金融教育宣传, 增强社会公众金融素养, 为构建和谐稳定金融环境贡献力量。

一是落实监管要求, 加强时点宣传。在“3·15”消费者权益保护日、防范非法集资宣传月、金融知识万里行活动、“5·15”投资者保护日、“6·14”征信宣传日以及金融教育宣传月等重要节点, 通过多种形式深化金融知识



的普及。

二是创新宣传形式, 提升宣传效果。我行积极组织各分支机构深入社区、企业、校园以及乡村开展丰富多样的金融知识宣传活动, 以提高金融知识的普及率和覆盖面。在宣传过程中, 我行尤其注重创新宣传形式, 充分利用短视频这一现代传播媒介。2024年, 精心制作了4条水滴金融知识宣教视频, 并发布了20条金融知识



宣传微信内容。

三是全面推广“水滴·金融知识宣教”志愿服务品牌, 建立水滴金融知识宣教志愿服务队, 依托农村普惠金融服务



点设立水滴金融知识宣教服务站, 并推出水滴金融知识微信短视频账号、



设计相关金融知识宣传折页, 集中开展消费者教育宣传工作。

四是结合农村普惠金融服务点, 大力推动金融知识宣传教育向更

广阔的农村地区延伸。2024年, 在农村普惠金融服务点组织实施了85场次的金融知识宣传教育活动, 实现了金融教育资源的广泛覆盖和共享。

(二) 大学生就业实践基地

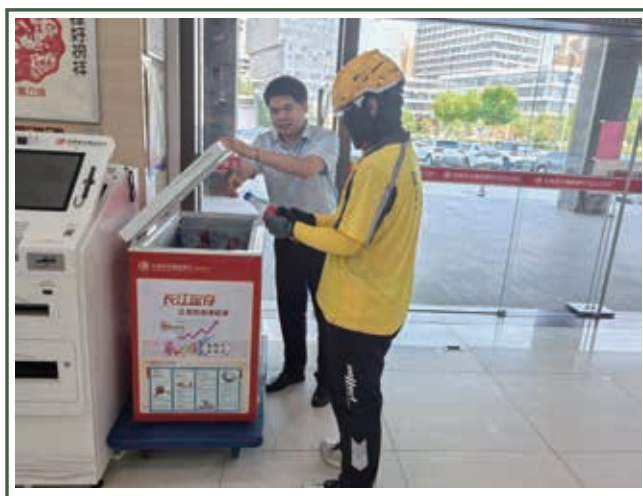
我行积极落实习近平总书记关于“全面强化稳就业举措”“做好高校毕业生、农民工等重点群体就业工作”等一系列重要指示, 建立了“关

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社会实践、毕业见习等机会。

(三) 户外劳动者服务

为更好的服务户外劳动者, 改善户外劳动者的劳动条件, 我行在多个营业网点设立了“劳动者港湾·户外劳动者爱心服务站”。站内配备有饮水机、微波炉、休息桌椅、空调、医药箱、电源插座、充电器、无线网络等基础设施, 同时站点内还设有读书角, 提供报刊杂志给劳动者阅读, 可以给户外劳动者提供热饭、休息、阅读等服务。

同时, 我行还建立了常态化管理机制, 明确由营业部主任担任服务站



站长, 统筹管理各项工作, 并安排专人负责日常维护工作, 及时更新工会书刊, 并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, 使服务站点成为普及金融知识的宣传阵地。



(四) 公益慈善活动

我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, 将发展成果与社会共享。我行每年均参与慈善一日捐活动, 向慈善总会捐助资金, 用于对社会弱势群体的救助; 积极参与苏陕协作消费帮扶活动, 助力巩固脱

贫攻坚成果, 助力乡村振兴; 我行还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, 同时对挂钩帮扶的靖城街道小关庙社区、马桥镇迎祥村、三爱村挂钩帮扶村镇的困难群众开展送温暖慰问活动。

