

江苏海门农村商业银行股份有限公司

2020 年度社会责任报告

一、报告编制说明

本报告是江苏海门农村商业银行股份有限公司发布的社会责任报告，回顾了江苏海门农村商业银行股份有限公司在 2020 年全面履行社会责任的总体成果。为便于表述，本报告中“江苏海门农村商业银行股份有限公司”也以“海门农商银行”、“我行”、“本行”、“公司”表示。

（一）报告时间范围

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

（二）报告发布周期

本报告为年度报告。

（三）报告组织范围

报告以江苏海门农村商业银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、分支机构等。

（四）编制原则

原中国银行业监督管理委员会办公厅《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》。

（五）报告数据说明

报告中的财务数据均来自公司财务报表；其他数据以 2020 年为主，部分包括以前年度数据，主要来自公司内部文

件和相关统计资料，可能会有部分数据因统计口径因素（如合并报表口径和银行报表口径）与年报数据有差异，以年报数据为准。

二、公司概况

（一）基本信息

江苏海门农村商业银行股份有限公司成立于 2010 年 12 月 16 日，至 2020 年末，注册资本 98646.5187 万元，在岗员工 589 人，下辖 42 个网点，网点覆盖了全区所有的乡镇，特别是 2009 年在崇明岛上设立海永支行使江苏省消灭了唯一的金融机构空白乡镇。

2020 年，海门农商银行持续聚焦党建引领、增量扩面、提质增效、控险防案等中心工作，积极推动各项政策措施落地落细，各项业务稳健发展，荣获“南通市先进集体”“海门企业贡献奖评比“服务业二十强”等荣誉称号。至 2020 年末，全行各项存款余额 396.86 亿元，同比增加 29.33 亿元，增幅 7.98%；各项贷款余额 292.66 亿元，同比增加 46.07 亿元，增幅 18.68%；不良贷款余额 4.66 亿元，同比减少 190.45 万元；五级分类不良贷款比例 1.59%，同比下降 0.31 个百分点，不良贷款实现双降。

（二）公司治理

完善公司治理机制是公司实现可持续发展的重中之重，公司坚持规范运作、科学谋划，建立健全了运行稳健、决策科学的工作机制，进一步规范了公司治理体系。

1. 健全规范运作机制。公司严格遵循《公司法》、《商

业银行法》、《商业银行公司治理指引》等相关法律法规和监管部门规定，按照公司章程和内部制度规范运作。公司各治理主体职责明晰、独立运作，相互配合、相互协同，有效制衡，保障了公司治理的高速效能和合法合规。2020 年度，公司共召开股东大会 2 次（其中年度股东大会 1 次，临时股东大会 1 次），审议通过议案 18 项；召开董事会会议 19 次，审议形成 94 项决议，听取经营工作报告 17 项。

2. 持续完善运作机制。董事会成员多元化有利于提升本行公司治理水平。2020 年抓住换届契机，按一系列多元化范畴为基准，主要从性别、行业经验、技能、知识及教育背景等方面，甄选董事候选人，优化董事会结构，确保独立董事的独立性，依法履职。2020 年引进外部专家，增补独立董事人数，提高董事专业管理能力，顺利完成换届工作。健全董事会专门委员会运行机制，有效利用独立董事的专业知识和企业经营理念，开展专题调研，研究解决思路 and 办法，切实提升董事会对经营指导的前瞻性、科学性和针对性。

3. 落实信息披露机制。认真执行各项监管规定，严格按照本行信息披露管理办法，依法合规开展信息披露工作，2020 年 4 月 25 日，本行在海门日报发布了海门农商银行 2019 年度信息披露报告，随后在海门农商银行官网上进行电子披露。2020 年 8 月 26 日披露 2020 年上半年信息披露，每次均能及时、准确、完整地披露了相关信息，并且在披露内容及形式上进一步完善。披露了涉及维护股东权益的相关信息，诚恳接受股东和社会各界的监督。

（三）风险管理

1. 信用风险

为有效防控信用风险，本行进一步加强信贷基础管理，进行风险管理流程再造，通过推进风险经理委派、集中审批、设立专人进行贷后检查等模式，将风险管理职能内嵌到信贷业务流程，确保信用风险的早发现、早应对。在全行范围内继续广泛、深入开展推进不良贷款清降工作，2020 年累计现金收回表内外不良贷款本息 31354.89 万元，比 2019 年多收 7657 万元。报告期，本行信用风险总体可控。

2. 操作风险

遵循操作风险管理监管要求，建立并不断完善与本行业务性质、规模和复杂程度相适应的操作风险管理体系。严格对照监管部门要求，定期对全行员工岗位回避情况以及关键岗位和重要岗位轮岗情况进行专项排查。至 2020 年末，全行涉及任职回避 138 人，回避率达 100%。及时开展多种形式的案防培训、案件警示教育等，并按年度排查计划开展多项风险排查，包括员工行为管理常态化排查、员工账户异常交易排查、员工涉诉情况排查、合规飞行检查等，对发现问题深挖根源，强化措施，及时督促整改并进行问责。

3. 流动性风险

建立了流动性风险管理机制，明确流动性风险管理的职责分工。高度重视流动性风险管理，持续优化流动性风险管理框架和管理策略，推进建立完善的流动性风险管理体系；定期开展流动性风险压力测试，审慎评估未来流动性需求；

不断完善流动性风险应急计划，针对特定事件制定具体的解决方案；加强各相关部门之间的沟通和协同工作，提高流动性风险应对效率。

4. 市场风险

建立有效的市场风险治理架构及健全的市场风险政策制度体系和管理流程。明确市场风险管理职责分工、风险识别与计量、风险应对措施等，并按制度规定开展风险识别、分析和计量工作及采取应对措施。坚持实行资产负债业务的期限匹配，根据各类业务的需求，合理安排好资金，以降低利率风险。不断提高资金风险定价和议价能力，积极应对利率、汇率市场波动所带来的风险。

5. 声誉风险

持续完善声誉风险管理制度，加大声誉风险考核力度，加强声誉风险前置管理；持续优化舆情监测机制，强化危机应对系统，提升声誉风险管理的主动性。报告期，本行对受理的投诉按照流程要求做好转办、督促工作，并与客户、职能部门及上级单位保持积极的沟通和联系，涉及的投诉均得到较好的处置。

6. 科技风险

报告期，本行科技部门对行内各项系统监控指标进行密切关注，每日进行系统巡检，排查各项潜在风险，定期进行备份数据恢复、校验等。报告期内，全行各类业务系统与管理信息系统总体运行稳定，日常维护正常无差错执行，未出现风险事故。

（四）合规经营

1. 持续加大案件防控力度。完善内控制度，有效履行职责。2020 年本行持续推进制度梳理及优化，全年我行新增制度文件 41 项、修订制度文件 102 项。加强检查排查，强化合规管控能力。2020 年，以市场乱象整治“回头看”为重心，在做好 2017-2019 年检查问题回头看的同时牵头开展了多项检查排查活动，着力加强内控风险防范力度。2020 年组织开展了员工账户异常交易排查。结合省联社下发的员工账户异常交易疑点数据及本行 EAST 疑点数据模型，对涉及的员工账户交易情况进行了专项排查。通过对接工商、公安系统，对全行员工 8 小时外的行为情况进行查询了解。2020 年，在全行开展了案件防控主题月活动。通过开展全员家访、客户走访、全员征信大排查、员工异常行为评分卡等一系列活动，全方位加强对员工行为的管控，在全行内外形成相互监督、相互督促的良好氛围，降低违规行为发生的频率。

2. 履行反洗钱的职责和义务。设立了反洗钱工作领导小组，建立健全反洗钱内部控制制度，反洗钱制度体系全面涵盖上级及监管部门各项要求。报告期，本行严格按照反洗钱管理相关规定，反洗钱风险防控能力进一步增强。

3. 落实消费者权益保护。开展“金融知识普及月金融知识进万家”为主题的“3.15 金融消费者权益日”专项宣传活动，充分利用营业网点、官网、微信公众号等宣传资源与宣传阵地，发动全体员工，内外联动，点面结合，切实提升金融消费者的自我保护意识和金融安全意识。妥善处理客户

投诉。在官网、网点等多个渠道公开投诉电话和处理流程，安排专人受理投诉、调查核实相关情况并及时反馈客户。通过强化内部考核、流程管理等，规范服务性收费，减轻企业负担，提供优质产品与服务，保障消费者合法权益。将消费者权益保护工作纳入对支行、部门的考核，倒逼强化管理服务；对所有服务收费项目进行梳理，规范，严格执行相关标准，杜绝变相提高利率、加重企业负担的行为；在各支行网点显著位置放置张贴收费名录，明码标价收费，并设置举报电话，接受广大客户监督；大力推进“减费让利”，公布“支持实体经济十二条”承诺，助力实体经济发展。

（五）专注服务“三农”

2020年，海门农商银行发展普惠金融，专注服务“三农”，召开片区会议来加强过程管控，充分调动支行全员积极性，激励业务发展。同时，提高“三农”小微业务权重，并配置相关尽职免责和容错纠错机制，鼓励信贷资源相对倾斜，突出支农支小、做小做散。深入推进“百行进万企”、“三访三增”、“百名行长进千企”、“四进”等走访活动，全面走访各类企业、个体工商户以及村委商圈，了解相关行业受疫情影响和面临的困难，提供个性化的专属金融方案，切实满足企业及居民金融需求，助力复工复产，提升普惠金融服务水平，用实际行动践行“服务三农、服务地方经济发展”的战略定位。开展“金融党建进网格”工程，首期选派30名优秀党员担任村（社区）副书记，充分发挥银行党员干部在乡村振兴、乡村治理中的示范带动作用，同时，带头走访企业、商

圈、村居等，实时了解情况，为农户及小微企业提供金融服务，践行支农支小服务理念。

三、政治责任

把抓基层党建与推动高质量发展紧密结合起来，以高质量党建推动高质量发展。坚持党的领导。始终做到旗帜鲜明讲政治，把政治建设作为首要任务来抓，教育引导全行党员干部职工持续树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、切实做到“两个维护”、强化“四个服从”，坚定执行党的政治路线，严格遵守政治纪律和政治规矩，在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同党中央始终保持高度一致。慎始如终战疫情，疫情防控有力有序。2020年始终将员工客户的生命安全和身体健康放在首位，坚决扛起疫情防控的政治责任，在极端困难条件下，实现了员工客户“零感染”和金融服务“不断档”。推出助企惠民“十条”措施，切实做好延期还本付息、信用贷款等“两项政策工具”工作落地运用，全力支持复工复产，助推“六稳”“六保”，支持复工复产情况被《人民日报》报道，被评为“2020中国服务复工复产十佳县域银行”。

四、经济责任

（一）坚定不移稳发展，规模效益同比提升。

2020年，海门农商银行统筹疫情防控和业务发展，综合运用绩效考核、劳动竞赛等常态化工具和“房易贷”等强刺激手段，一举扭转了疫情对业务发展带来的短期不利影响，圆满完成旺季营销及全年目标任务，全行发展持续保持稳中

有进的良好态势。至年末，存款余额 396.86 亿元，同比增加 29.33 亿元，增幅 7.98%；贷款余额 292.66 亿元，同比增加 46.07 亿元，增幅 18.68%，存贷款总量、增量、市场份额在海门区银行业机构中继续排名首位。资产总额 502.04 亿元，同比增加 48.64 亿元，增幅 10.73%，资产总额首次跨入 500 亿元门槛。2020 年，在加大拨备的基础上，实现净利润 3.46 亿元，同比增加 1313 万元，增幅 3.95%。人均金融增加值 173.06 万元，同比增加 10.07 万元。

（二）坚定不移做实体，增量扩面成效明显。

越是非常时期，越是更加坚定支持实体、做小做散的战略定力。在信贷投向上，将更多的信贷资源向实体经济摆布，年末实体贷款占比达到 86.31%，同比增加 0.7 个百分点，实体贷款增幅 19.66%，较各项贷款增幅高 0.98 个百分点；实体贷款增量占比达到 90.08%，同比上升 3.79 个百分点。同时，剔除“撤市设区”统计因素影响，监管部门“三高两低两快”7 项核心指标均序时完成，其中小微企业贷款余额 199.27 亿元，同比增加 34.57 亿元，增幅 20.99%。普惠型小微企业贷款“两增两控”指标全部完成，其中普惠型小微企业贷款余额 84.75 亿元，同比增加 17.10 亿元，增幅 25.28%。在考核重点上，更加侧重于“户”的考核，提前一个月即启动信贷投放旺季营销工作，同时结合“三访三增”劳动竞赛要求，对全区个体工商户、小微企业、家庭农场等进行全方位的走访，夯实增量扩面工作基础。年末，全行实体贷款户数 17134 户，同比增加 2488 户。其中，企业贷款

增加 125 户，自然人贷款增加 2363 户，300 万元以下的自然人贷款占新增户数的 89.47%。非按揭贷款客户数 9874 户，同比增加 2087 户。同时，在 FTP 利润考核办法中，新增了贷款收益率考核项目，将支行的实体贷款收益率较基数增长，与全行收益率增长水平进行挂钩，对差额部分进行考核，有效增加了支行行长、客户经理的利率敏感性。在客户结构上，一方面紧紧守住 5000 万元以上大额贷款不增加的底线，对大额贷款实行分类管理，对企业动态跟踪，有效压降大额贷款占比。年末，大额贷款占比 16.77%，同比下降 2.16 个百分点。另一方面，在利差收紧背景下，进一步加大中长期贷款投放力度，提升盈利水平。至年末，剔除个人住房按揭贷款，中长期贷款余额达到 67.66 亿元，较年初增加 30.19 亿元，增幅达到 80.53%。在担保方式上，我们学习乐清“小而美”经营模式，对信用贷款单独指标、单独考核、重点推进。年末，全行信用贷款户数 4816 户，余额 15.13 亿元，同比增加 1521 户、9.15 亿元，增幅分别为 46.16%、153.01%。

（三）改革创新激活力，发展动能持续增强。

始终保持创新的思维，在产品研发、渠道建设、场景搭建、科技支撑等方面积极探索、全面布局。初步构建了以阳光 E 贷、税易通为核心的线上贷款产品体系，以及以手机银行、微信小程序、抖音、云柜台等为主体的线上贷款获客体系。年内，新增手机银行、有效贷记卡 41163 户、23797 张，电子银行业务全省排名前列。融入生活场景金融需求，依托收单、E 路有我平台，全方位对接商超、直播等新业态，场

景化营销更有抓手。年末，收单商户日均结算资金 1446.37 万元，互金平台全年完成交易 11 万笔，平台注册用户达到 1.36 万户。开通微信扫码贷款预约申请服务，推进包含线上预约、在线交易、客户转介等功能为一体的“云柜台”项目建设，努力推进获客、服务、交易的线上化。围绕“机器换人”要求，通过建设智能厅堂、柜面无纸化系统，增设超级柜台，全面推进网点数字化转型，提升网点产能。累计投放 STM 主柜 69 台，现金副柜 38 台、票据柜 5 台、便携式 STM42 台，全年累计 STM 业务量达 14 万笔，非现业务转化率达 75% 以上，同比显著提升。自行研发上线客户信息校对、资金业务统计等 7 个系统，费用管理、账户管理等系统试点工作扎实推进、全面落地运用。

五、社会责任

（一）聚焦普惠金融，全力支持实体经济

2020 年，海门农商银行将服务涉农及小微企业作为当前首要工作，持续加大信贷投放力度，为企业持续发展注入金融活水。一是延期还本付息应延尽延。将“周转贷”作为专门对接延期还本付息的专项贷款产品，予以重点推广，对支行下达考核任务，必须完成，否则进行诫勉谈话、扣罚绩效。二是信用贷款投放全面加码。制定信用贷款投放专项考核办法，全面加大信用贷款绩效倾斜支持力度。推出“诚信融”、“企信融”、“普惠信誉贷”等纯信用经营性贷款产品，对接普惠小微信用贷款投放。将两项政策工具与稳企业保就业政策相结合推进，对于享受两项政策的客户，必须签署稳岗承

诺书，保证就业岗位，稳定就业形势。

（二）确保稳健经营，提升投资者回报

公司着眼于长远和可持续发展，面对宏观经济去杠杆、金融强监管等外部形势叠加影响，积极稳健开展各项业务，持续回报投资者。注重风险管理，公司大力培育风险文化、完善制度基础、健全组织体系、强化合规建设，全面加强信用风险、市场风险和操作风险管理，切实提升公司的资产质量。

（三）关心人才选拔，促进人力资本开发

坚持“党管干部、党管人才”原则，按照“德才兼备、以德为先”标准，公开、公平、公正选拔人才，高度重视培训工作，持续关注员工成长，为员工提供多通道的职业发展路径。一是以责任意识和专业能力为导向选拔人才。强化后备干部队伍建设，选拔一批有担当、肯奉献、会管理的干部，促进战略落地，年内提拔任用中层干部 8 人，其中正职 4 人、副职 4 人。培养或引进一批素质高、专业强、能创新的零售产品开发、信息系统开发、金融科技、IT 项目管理等专业人才，提高管理效率，年内招聘录用科技专员 3 人，法律专员 1 人；遴选一批肯吃苦、善营销、懂经营的客户经理，加强营销力量。二是推进培训资源和制度建设，促进人力资本开发。构建重点业务条线与岗位的学习地图，开发培训资源，推动内部导师建设，完善内训师培养；强化员工在岗学习，运用训战结合的方式落地培训项目，做实训后评估，切实提升绩效表现；探索扩大岗位职责边界、轮岗等形式，促进员

工横向能力拓展，强化战略协同，提升科技建设与产品创新力量。

（四）热心公益事业，提升品牌形象

始终树立“企业公民”理念，大力践行社会责任观，支持社会公益与慈善事业，以实际行动积极回报社会。持续开展“为爱储蓄、幸福共助”活动，为海门社会公益事业交上厚厚答卷；讲好“飞地银行”扎根岛屿故事，责任银行、爱心银行、普惠银行品牌形象得到进一步彰显。2020年度，举行“为爱储蓄、幸福共助”捐赠仪式，向区慈善基金会捐赠40万元。疫情发生后，捐赠100万元定向支持疫情防控。十周年庆，再度捐赠100万元支持地方慈善事业。

六、环境责任

践行绿色理念，发展绿色金融。将绿色理念融入到日常经营管理中，积极培育节约环保、可持续发展的企业文化，倡导绿色运营和员工绿色行为。全面推动无纸化办公，实现电子化办公，减少纸质用品消耗；对环保不达标、安全生产到不到的存量客户坚决予以压缩退出；积极参加绿色公益活动，用实际行动营造良好环境保护氛围。

七、2021年展望

随着长三角一体化发展等国家重大战略的深入实施，南通新机场、北沿江高铁等一批与海门密切关联的区域重特大交通枢纽工程规划和建设，海门农商银行将迎来了前所未有的发展机遇。2021年是海门农商银行第二个十年奋斗征程的开启之年。新起点、新目标，责任重大，使命在肩。公司将

严格对照监管规定，聚焦“高质量可持续发展”的总体要求，牢牢把握新三年“11226”总体战略规划，紧盯整体战略规划、目标和举措，坚定不移服务实体经济、防控金融风险、深化改革创新，让客户满意、让员工幸福、让股东增值，为社会创造价值，谱写海门农商银行高质量发展新篇章。