



2017年度
江苏银行股份有限公司
社会责任报告

COPROPRATE SOCIAL
PESPONSIBILITY REPORT

目录 CONTENTS

02 报告编制说明

03 关于我们

- 03 / 公司简介
- 04 / 公司治理
- 06 / 企业文化
- 08 / 社会认可
- 09 / 关键绩效指标



社会责任管理 11

- 社会责任理念 13
- 社会责任管理体系 13
- 全面风险管理 14
- 利益相关方沟通 16



助推地方经济 17

- 服务实体经济制造业 19
- 服务大众创业万众创新 22
- 落实“一带一路”倡议 23
- 提升互联网金融服务能力 25



践行普惠金融 27

- 助力小微企业发展 29
- 推进金融精准扶贫 31
- 聚焦三农服务创新 33
- 满足消费金融需求 35
- 完善养老金融服务 37
- 扶助社会弱势群体 38



发展绿色金融 39

- 率先采纳赤道原则 42
- 创新绿色金融产品 43
- 坚持绿色低碳运营 45
- 推广绿色环保文化 46



提供优质服务 47

- 强化综合金融服务 49
- 推进智慧金融建设 51
- 优化客户服务体验 53
- 保障客户合法权益 54



热心社会公益 55

- 党员走进社区 57
- 热心慈善捐助 58
- 开展志愿服务 59
- 普及金融知识 60



关爱员工成长 61

- 推进民主管理 63
- 推动职业成长 64
- 开展岗位培训 66
- 关爱员工身心 67

71 未来展望

72 附录

72 / 赤道原则披露报告 (EPFI report)

创造金融之美
A Bank That Cares

更快 更简单 更有活力
助您实现美好梦想

▶ 报告编制说明

报告范围

《江苏银行股份有限公司2017年度社会责任报告》以下简称“本报告”。江苏银行股份有限公司以下简称“江苏银行”“本行”“我行”。

本报告为年度报告，时间范围为2017年1月1日至2017年12月31日。除特别注明外，本报告中所称“截至年末”均为“截至2017年末”。

报告编制依据

本报告编制以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》、上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》《上市公司环境信息披露指引》指标体系及相关披露要求为标准，以国际标准化组织《社会责任指南：ISO26000》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南第四版（G4）》以及GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》为参考。

报告数据说明

本报告中涉及的董事会、监事会、公司治理与风险管理信息以及财务数据来源于本行2017年度报告。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”。

报告保证方式

本报告经本行高级管理层、董事会审议通过。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、完整性承担个别及连带责任。

报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。

电子版可在本行官方网站下载（<http://www.jsbchina.cn>）。

联系方式

江苏省南京市中华路26号江苏银行办公室

邮编：210001

电话：025-58588345、58588195 传真：025-58588055

► 关于我们

公司简介

江苏银行品牌诞生于辛亥革命时期，具有百年历史。

江苏银行是江苏省内最大的法人银行，下辖13家省内分行、4家省外分行，服务网络辐射长三角、珠三角、环渤海三大经济圈，实现了江苏省内县域全覆盖。营业网点538家，员工1.4万余人。发起设立了苏银金融租赁公司和丹阳保得村镇银行。2016年8月2日，在上海证券交易所主板上市，股票代码600919，目前已被纳入MSCI指数、上证50指数。

江苏银行秉承“融创美好生活”的使命，在“融合创新、务实担当、精益求精”的企业文化引领下，致力于建设“特色化、智慧化、综合化、国际化”的一流上市银行。截至2017年末，资产总额达1.77万亿元，各项存款总额达10078亿元，各项贷款总额达7473亿元，全年实现净利润120.16亿元，上缴税收52.76亿元。

江苏银行的发展得到了社会各界的肯定，获得江苏省委省政府“江苏省优秀企业”、银监会“全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位”、《金融时报》“最具竞争力中小银行”“最具创新力银行”、美国《环球金融》杂志“中国最佳城市商业银行”等荣誉称号。在英国《银行家》杂志2017年全球银行排名中，按一级资本列第117位，比上年上升了9位。



公司治理

本行致力于建立遵循监管标准及符合自身实际情况的诚信、公平、透明、负责的公司治理体系，持续优化公司治理结构，完善公司治理机制，提高公司治理效率。2017年，获得《21世纪经济报道》“卓越董事会”、《大众证券报》和新浪财经“最佳主板上市公司”等荣誉。



本行全面落实各项监管要求，在原有信息披露事务管理办法、实施细则等制度基础上，制定了定期报告编制与披露实施细则等制度，确保信息披露真实、准确、完整、及时。2017年度，本行披露定期报告4份，临时报告43份，合计披露各类文件92份。

截至2017年末，本行董事会共有董事14名，其中，执行董事3名，股东董事6名，独立董事5名；监事会共有9名监事，其中外部监事3名，职工监事3名，股东监事3名。

报告期内，本行召开股东大会2次，审议通过了江苏银行股份有限公司2016年度董事会工作报告，以及关于修订江苏银行股份有限公司章程等各类议案18项。

报告期内，本行召开董事会会议8次，审议通过了江苏银行股份有限公司2016年度董事会工作报告、江苏银行股份有限公司2016年度行长工作报告等各类议案63项。

报告期内，本行召开监事会会议5次，审议通过各类议案21项；召开监事会各专门委员会会议7次，审议通过议案3项。

2017年8月22日，本行非公开发行优先股项目通过中国证监会发审会审核，共发行2亿股，股息率为5.2%，募集资金200亿元，扣除发行费用后实际募集资金净额199.78亿元，全部用于补充其他一级资本，整体提高资本充足率和一级资本充足率，为本行持续发展提供资本动力。

企业文化



我行召开2016年度股东大会



我行召开第三届董事会第十七次会议



我行召开第四届监事会第三次会议



本行高度重视企业文化建设工作，认真实施《江苏银行2015-2017年企业文化深植纲要》。报告期内，本行通过《江苏银行》报、内部门户网站、企业文化微信号等载体，积极宣导以“融合创新、务实担当、精益求精”为核心价值观的企业文化体系，传递正能量，营造简单和谐的人际关系和积极向上的发展氛围。

2017年，开通了企业文化微信公众号——“江苏银行融创家园”，设立了工作体悟、心灵走笔、书苑漫步、光影视界等栏目，向全行员工传导文化理念，播报文化动态，讲述文化故事，分享文化感悟。截至2017年末，共计推送55期、文章203篇，最高在线人数超万人。



“江苏银行融创家园”企业文化微信公众号

2017年11月，本行举办“转型变革的五年”主题图片展，分为十九大风采篇、党建篇、发展篇、服务篇、创新篇、管理篇、责任篇、文化篇8个部分，共展出图片121幅，生动形象地展示了近五年来，在江苏省委省政府的坚强领导下，在各级监管部门的关心指导下，在社会各界的支持帮助下，江苏银行党委带领干部职工只争朝夕、砥砺奋进取得的非凡成就。



总行领导、广大职工参观“转型变革的五年”主题图片展



《江苏银行》报

社会认可

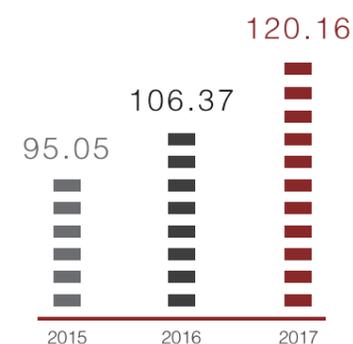
奖项名称	评奖机构
年度最具创新力银行	金融时报
2016年度中国银行业社会责任最佳绿色金融奖	中国银行业协会
2017年中国上市公司最佳社会责任奖	21世纪经济报道
最佳主板上市公司	新浪财经、大众证券报
新三板最佳服务银行	第一财经
年度卓越金融品牌传播奖	金融时报
最具创新力银行	东方财富网
“创造金融之美”年度主题传播获IAI平面类卓越奖	IAI国际广告奖
最佳金融科技城商行	《银行家》杂志
客户风险预警系统荣获城商行二等奖	中国人民银行
2017年中国区域城商行投行君鼎奖	证券时报
“聚宝财富”品牌被评为“2017年中国银行理财产品品牌君鼎奖”	证券时报
“聚宝财富”品牌荣获 2017 最佳银行财富管理品牌奖项	21世纪经济报道
直销银行荣获“年度直销银行十强”	新浪财经
“金鼎奖”年度最佳财富管理银行	每日经济新闻
“金理财”年度城商行理财卓越奖	上海证券报
“苏银链”跨行贴现区块链平台 - 2017年度金融科技及服务优秀创新奖	《金融电子化》杂志
“苏银云”平台 - 2017年度金融科技及服务优秀创新奖	《金融电子化》杂志
串盈营销云平台荣获“2017年度中国金融行业最佳创新奖”	国际数据公司 (IDC)
最佳贸易金融城商行奖	中国银行业协会
最佳贸易企业伙伴银行奖	中国银行业协会
中国最佳区域私人银行奖	中国银行业协会
“最佳综合理财能力奖”、“最佳城商行奖”、“最佳合规奖”、“最佳转型奖”、“最佳创新奖”5项大奖，综合理财能力进入全国前10位，排名城商行第一	中国银行业协会
江苏省银行业国际业务最具创新能力银行	江苏省银行业协会
江苏省银行业国际业务最佳成长银行	江苏省银行业协会
2017年度济贫帮困“杰出贡献奖”	江苏省扶贫基金会

关键绩效指标

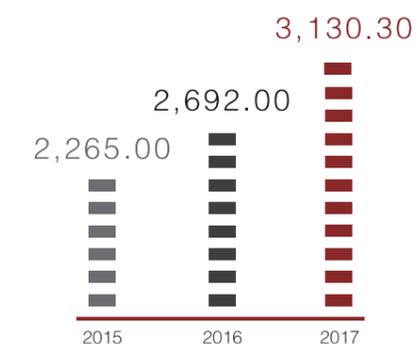
指标类型	指标名称	2017年	2016年	2015年
经济指标	总资产	17,705.51	15,982.92	12,903.33
	营业收入	338.39	314.56	280.47
	贷款总额	7,472.89	6,493.80	5,617.83
	净利润	120.16	106.37	95.05
	纳税总额	52.76	63.76	52.07
	总资产收益率 (ROA, %)	0.71	0.74	0.82
	净资产收益率 (ROE, %)	13.72	14.47	15.72
	不良贷款率 (%)	1.41	1.43	1.43
	资本充足率 (%)	12.62	11.51	11.54
	拨备覆盖率 (%)	184.25	180.56	192.06
社会指标	营业网点数 (个)	538	541	534
	自助设备数 (台)	1,695	2,138	2,074
	小微企业贷款余额	3,130.30	2,692.00	2,265.00
	涉农贷款余额	1,463.30	1,287.00	1,178.00
	员工总人数 (人)	14,662	14,409	14,046
	女性员工比例 (%)	56.73	57.06	57.62
	员工人均培训时长 (小时)	122.88	126.39	107.38
	客户投诉解决率 (%)	100	100	100
	公益捐赠 (万元)	1,466.58	1,933.57	1,337.00
环境指标	绿色信贷余额	670	467	243
	个人网银交易金额	8,116.40	7,859.12	6,759.60
	手机银行交易金额	7,349.81	4,566.36	1,656.77
	公司网银交易金额	53,141.95	85,040.22	53,550.03
	人均办公用纸总量 (吨)	0.01	0.01	0.03

注：以上数据除特别注明外，单位均为亿元

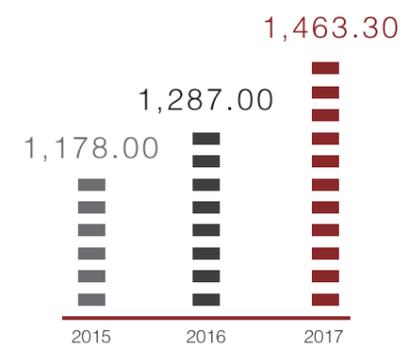
净利润 (亿元)



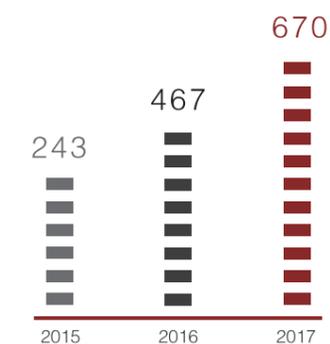
小微企业贷款余额 (亿元)



涉农贷款余额 (亿元)



绿色信贷余额 (亿元)



1

社会责任管理



社会责任理念

本行将履行企业社会责任纳入发展战略，在经营活动中积极探索适合自身特点的社会责任履行方式，努力将发展成果与客户、股东和员工共享，为社会创造价值。



江苏银行社会责任理念模型

2017年，江苏银行荣获《21世纪经济报道》颁发的“2017年中国上市公司最佳社会责任奖”，中国银行业协会颁发的“中国银行业社会责任最佳绿色金融奖”。



2017年中国上市公司最佳社会责任奖、中国银行业社会责任最佳绿色金融奖

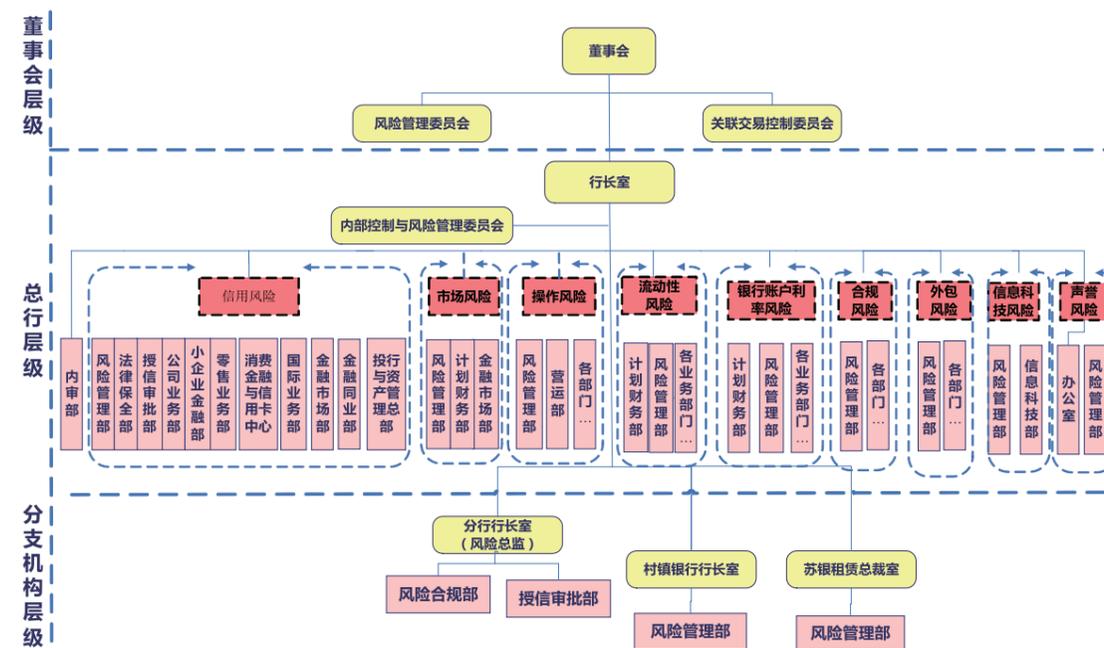
社会责任管理体系

本行企业社会责任工作由总行办公室牵头管理；总行各部门按照全行统一部署，牵头本条线的企业社会责任工作，加强对分行相应部门的工作指导，重点关注社会责任工作在分行的落地情况；各分行依照总行要求，做好企业社会责任的实践创新。

全面风险管理

本行坚持“科学审慎、服务发展”的风险理念，强化全面风险管理意识，构建科学有效的风险管理体系，以先进的风险管理系统和模型有效识别、计量、缓释、控制和化解风险，借助大数据技术实现风险嫌疑数据实时捕捉和异常行为的有效洞察，不断提升风险管理的精细化、智能化、科学化水平。

- 2017年，本行以严监管、整治金融乱象为契机，狠抓重点领域、重点环节的风险管控
- 持续完善风控系统，优化反欺诈策略，加强除权管理
- 开展“三三四十”专项治理、“两加强、两遏制”回头看自查
- 建立行政处罚事项双罚机制，各项风控目标得到有效落实
- 2017年，本行持续加强制度建设及流程优化管理，修订了《合规手册》《授信业务风险管理案例集》《典型案例汇编》
- 深入开展各类风险案例的学习培训和考试，不断增强员工的风险防范意识和能力



江苏银行全面风险管理组织架构图

案例：“融创智库”大数据平台

2017年5月，本行与国家信息中心开展信用信息共享合作，为打造“融创智库”大数据技术平台提供了强有力的数据保障。



“融创智库”大数据平台是江苏银行创新打造的开放共享式平台，基于Hadoop的开源式大数据分布式处理技术，支持海量数据的存储和高速运算，有效整合行内外数据，打通“数据竖井”，打破“数据孤岛”，助力风险管理和智慧化决策。



江苏银行“融创智库”大数据平台架构

利益相关方沟通

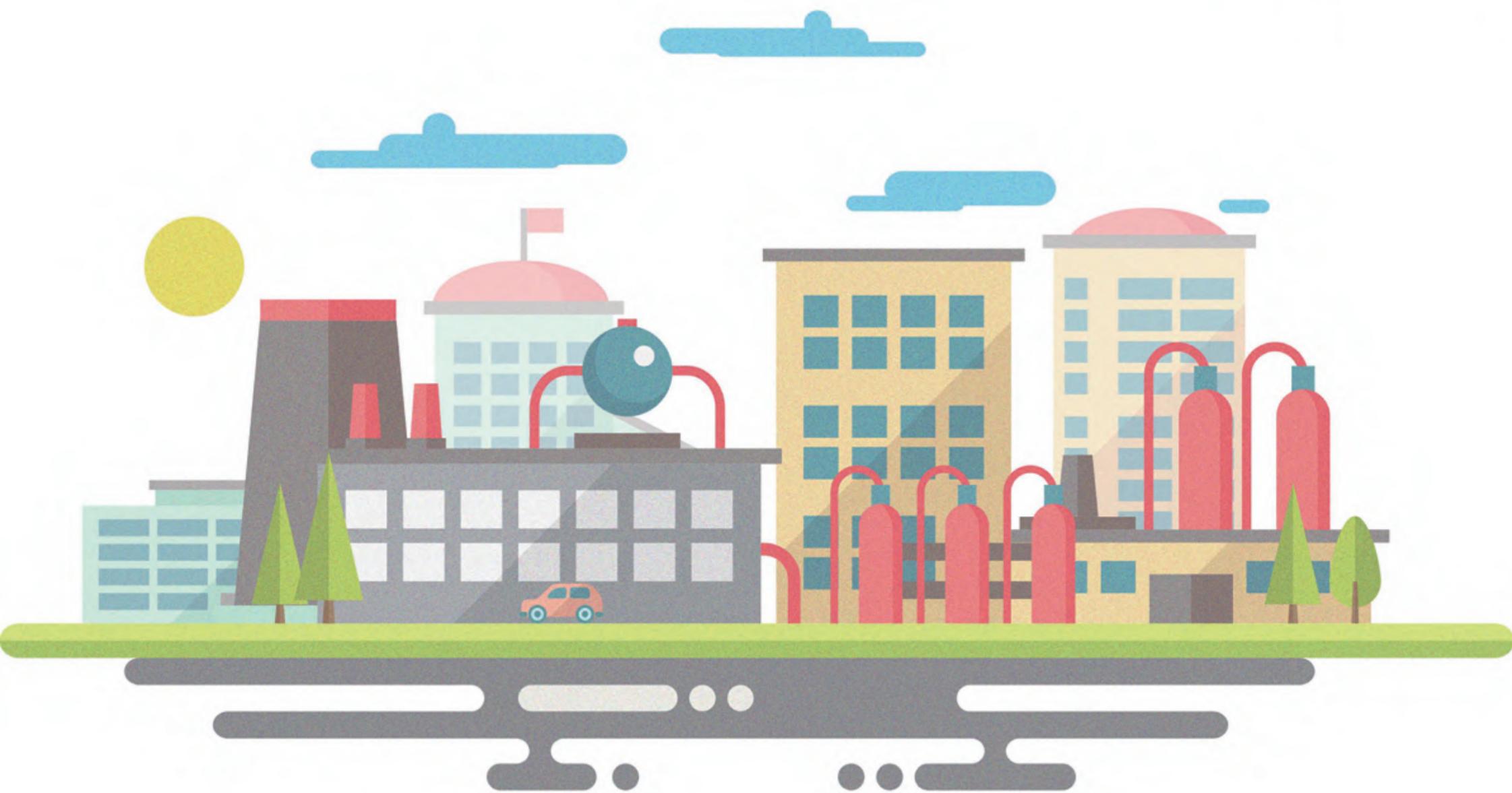
本行建立常态化沟通机制，探索数字化沟通技术，搭建新媒体平台，充分听取相关方的意见和反馈，积极拓展与利益各方的沟通渠道。

江苏银行利益相关方列表

利益相关方	期望	沟通方式	回应措施
政府	遵守国家法律法规、行业标准与规范 保障银行资金安全 依法公平竞争、维护公平竞争环境 坚持可持续发展	法律法规、政策指引、规范性文件 行业会议、专题报告、监管通报与评级、现场检查、非现场 监管座谈会、研讨会、论坛	响应国家号召 落实监管政策 提升经营管理绩效 接受监督考核
监管机构	合规经营 风险可控	监管政策、文件 现场和非现场监管	依法合规、诚信经营 全行强化公司治理
股东与投资者	提高股东回报 提升盈利能力 国有资产保值增值 充分了解经营状况	股东大会 定期公告	制定和落实发展战略 完善公司治理 加强风险防范 提高信息披露透明度
员工	提供就业机会 保障合理的待遇和福利 提供良好的工作环境 建立顺畅的沟通机制 提供良好的成长空间	职工代表大会 工会组织 员工意见平台	坚持同工同酬 保障员工健康安全 举办文体活动 保障员工基本权益 提供岗位技能培训
客户	提供优质金融服务 提供优质金融产品 提供完整、真实、准确的产品服务信息 保障信息安全	营业网点 电子银行 营销活动 沙龙讲座	提供方便、快捷金融服务 提供多元化金融产品 及时发布产品、营销公告 加强营业网点及电子渠道金融安全
社会	关心弱势群体 开展公益活动 普及金融知识	实地走访、慰问 与公益组织合作	提供对外捐赠款项 帮扶弱势群体 开展金融教育 举办公益活动
环境	节约能源资源 发展低碳经济	绿色信贷 绿色办公 环保公益	践行绿色信贷 倡导绿色办公 开展环保和公益活动
媒体	定期信息披露 报道重大活动	定期发布报告 召开新闻发布会 组织联合采访	通过召开新闻发布会、组织联合采访、发布新闻稿件等多渠道披露、报道重要信息
供应商及合作伙伴	遵守商业道德 公开、公平、公正采购	公开采购信息 谈判、交流 合作协议、合同	建立健全供应商管理机制 建立维护供应商信息库 加强与供应商的沟通与联系

2

助推地方经济



助推地方经济

本行积极履行地方金融的责任担当，积极践行创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，深入推进自身供给侧结构性改革，不断加大服务创新力度，努力做贯彻落实江苏省委省政府决策部署、服务地方经济发展的带头示范行。

服务实体经济制造业

本行按照经济供给侧结构性改革要求，把制造业作为优先支持的重要领域，集聚信贷资源，积极引导资金投入，特别是重点支持智能制造、高端装备、新能源汽车等先进制造业，推动制造业转型升级、提质增效。

截至2017年末，全行制造业贷款余额**1043.78亿元**
较年初增加**118.83亿元**，增幅达**12.85%**

先进制造业贷款余额**276.82亿元**
在制造业贷款中占比**26.5%**，较年初提升**5.68%**

先进制造业贷款新增占制造业贷款新增的**71%**



扬州分行被江苏省人民政府评为“江苏制造突出贡献奖先进单位”

案例：助力徐工集团做大做强

2017年9月12日，本行与徐工集团签署战略合作协议，将围绕徐工集团发展规划，提供200亿元综合授信额度，重点支持徐工集团传统制造业板块、新兴板块、走出去产业等，并为徐工集团量身定制了内保外贷、国际贸易融资、供应链融资等综合服务方案，组合运用各类直接融资产品、产业投资基金等，拓宽徐工集团融资渠道。本行还积极创新“物联网+金融”模式，为徐工集团产品经销商增信，帮助徐工集团扩大市场、做大做强。图为夏平董事长、季明行长赴徐工集团调研。





盐城分行贷款支持的盐城市区内环高架



扬州分行投行工具支持的连淮扬铁路施工现场

服务大众创业万众创新

本行立足自身资源禀赋，着力打造“双创金融”，不断提升服务大众创业万众创新的能力和水平。创新打造科技金融“星系列”产品，以“科技之星”“人才之星”“投贷之星”“三板之星”等业务，不断满足全生命周期科技型企业的发展和创新创业人才的金融需求，支持创新创业、科技研发和成果转化。

本行与江苏省内各级科技主管部门合作，向科技型企业发放“苏科贷”183亿元，覆盖全省50多个市区县，市场占有率达65%。向国家千人计划、万人计划入选者和省市科技企业家、省双创计划专家等认定人才发放“人才贷”50亿元，人才金融项目规模业内领先。

本行创新推出“投融资”业务，在向借款人提供传统授信业务的基础上，指定合作创投机构额外获得一定的认股权证，并与创投机构签订合作协议，约定创投机构在出售股权获得超额收益后，本行获得约定比例收益的业务。截至2017年末，本行为49户科技型创新企业实现股权融资3.85亿元，有效满足了企业资金需求。

案例：“成长之星”助力科技型企业快速成长

“成长之星”是本行为积极支持供给侧结构性改革，贯彻落实创新驱动发展战略，针对处于快速成长阶段的高新技术企业、科技成果转化企业等客户创新推出的业务产品。

朗坤智慧科技股份有限公司主要从事管理软件开发、系统集成及信息咨询服务，是一家极具科技含量的高新技术企业。近几年来企业一直稳定发展，展现了良好的成长潜力，并受到了航天紫金、深创投在内的投资机构的青睐。2017年9月，本行向朗坤智慧科技提供2300万元授信额度，发放了1800万元“成长之星”贷款。有了充足的资金来源保障，企业近年来快速发展，于2017年顺利进驻自己建造的智慧园区，并将于2018年启动IPO。

落实“一带一路”倡议

本行把国际化作为重点发展方向，积极响应国家“一带一路”倡议，搭建“丝路金融”平台，紧盯客户跨境业务金融需求，大力开展跨境金融产品创新，积极服务高质量企业“走出去、引进来”。本行跨境金融业务已延伸到巴基斯坦、哈萨克斯坦等20多个“一带一路”国家，在非洲、美洲等重要“驿站地区”多领域同步拓展，快速推进金融服务的国际化、多元化布局。截至2017年末，本行已累计服务“一带一路”企业数量达180户，累计授信金额达346亿元。



本行发挥自贸区优势，以离岸创新服务实体经济，创新推出海外债券融资产品、同业保函、内保自贸贷等产品，丰富跨境金融服务方式。发展跨境投融资业务，解决企业海外融资难题，截至2017年末，境外银团贷款余额19.5亿元，融资性保函余额125亿元，投资跨境债券75.87亿元。



中国银行业协会颁发的“最佳贸易金融城商行奖”
“最佳贸易企业伙伴银行奖”

江苏省银行业协会颁发的“江苏省银行业国际业务最具创新能力银行”
“江苏省银行业国际业务最佳成长银行”



2017年，本行国际结算量1240亿美元，名列城商行前茅，超越部分股份制银行，在全球已拥有代理合作银行1700多家，自贸区账户余额、业务量等综合指标在55家机构中稳居前十位。



江苏银行在南京举办“一带一路”论坛和银企对接活动帮助企业更好“走出去”

案例1：“跨境e点通”支持外贸新业态成长

本行依托在跨境电商领域的先发优势，积极投身跨境贸易生态产业链建设，于2017年创新推出“跨境e点通”业务，创新运用互联网技术和第三方物流，成功解决了长期困扰中小企业的国际业务服务难题。

“跨境e点通”支持中小企业自主开展汇款、结售汇、单证处理等业务，为企业开展跨境业务提供了新渠道、新场景，企业足不出户，只要用手机操作即可享受一站式、全天候、免物流服务费的跨境金融服务，大大提升了客户满意度。2017年“跨境e点通”服务客户突破1200户，结算量突破50亿美元。

近年来，本行运用领先的互联网金融技术，在服务单一窗口、外贸综合服务平台、跨境第三方支付、大型电商平台及中小企业等方面积累了丰富的成功经验，塑造了跨境交易线上综合金融服务专家的品牌形象，有效支持了国家积极倡导的“互联网+外贸”的新业态成长。

案例2：支持巴基斯坦光伏电站项目和哈萨克斯坦轻轨项目

本行为中兴能源有限公司设立在巴基斯坦的太阳能园区光伏电站项目发放总金额等值约为8亿元人民币的银团贷款，专项用于项目建设；积极支持中哈两国领导人见证签署的2017年阿斯塔纳世博会的标志性工程——哈萨克斯坦轻轨项目，为中铁亚欧建设投资有限公司开立至哈萨克斯坦的预付款保函1亿美元。



巴基斯坦光伏电站项目和哈萨克斯坦轻轨项目

提升互联网金融服务能力

本行积极把握金融科技发展应用趋势，着力打造最具互联网大数据基因的银行，互联网金融服务水平全面提升。与京东、途牛、美团等知名互联网平台合作，成为第一家同时与BATJ（百度、阿里巴巴、腾讯、京东）签约的城商行，以金融科技手段助力实体经济转型升级。



2017年9月28日，本行与京东金融在北京签署战略合作协议，双方基于各自在金融和科技领域的优势，共同推进在金融科技、普惠金融、场景金融等多个方面深化战略合作，双方将在精准营销、大数据反欺诈、智能客服、数字化投资技术等多个领域发力，整合数据云、区块链等新技术以及网点渠道资源，着力放大各自在金融与电商领域的功能优势，使优势更优、长板更长，通过强强联合取得“1+1>2”的效应，打造金融与科技跨界融合的新标杆。



2017年，本行串盈营销云平台荣获国际数据公司（IDC）“2017年度中国金融行业最佳创新奖”
“车生活”荣获中科院《互联网周刊》“2017银行业最具营销与创新产品奖”、领航中国“杰出银行创新奖”等多个奖项。

本行直销银行上线以来，始终坚持互联网服务的先进理念，在场景、平台、获客模式上积极探索突破，进一步优化产品、服务布局，持续提升客户体验，打造智能、便捷的互联网金融服务平台。2017年，直销银行客户数突破1300万户，在新浪财经“2017第五届银行综合评选”中荣获“年度直销银行十强”奖项，专家测评环节名列第一。



案例：国内首家推出全线上全流程的物联网动产智能质押业务

过去，企业需在仓库和银行间往返多次，至少1-3个工作日才能完成贷款手续，在本行物联网金融的助力下，这些企业可在线上“一站式”完成借款、提款、还款、质押、解押等全部流程，实现7*24小时随借随还，全流程最快仅需2分钟，极大方便了企业融资。

我行联合物联网研究机构，制定了覆盖动产进、销、存等环节的融资产品方案，与仓储监管机构实现信息互通、数据共享，所有质押物从源头掌握信息，全过程实时监控，杜绝了权属不清、以次充好、非法转移等行业痛点问题。每一笔贷款在江苏银行后台信贷审批、风险管理等系统中自动处理，质押物入库与出库信息实时导入贷后管理系统，全面强化了银行的风险防控措施。

3

践行普惠金融



践行普惠金融



本行加大力度支持小微、三农及精准扶贫等社会经济发展薄弱环节，践行普惠金融使命，着力增加普惠金融服务和产品供给，实现社会共同富裕。

助力小微企业发展

本行坚守服务中小的基本定位，努力把小微金融做成大文章，积极运用互联网、大数据、人工智能、云计算等金融科技手段，加快小微业务各环节处理的自动化，打造以快制胜的敏捷型服务模式和可扩展、可持续的批量化经营模式，积极支持小微企业发展。

截至2017年末，本行小微企业贷款余额3130亿元，在江苏省金融机构中市场占比第一；小微企业客户总数27671户，占对公信贷客户总数的89%；连续六年实现“两个不低于”，近三年保持“三个不低于”，先后2次被银监会评为全国服务小微企业先进单位。

本行在业内首推全线上纯信用的互联网贷款产品“税e融”，开创了“在线申请、自动审批、实时到账、随借随还”的服务模式，缓解了小微企业融资难的问题。截至2017年末，“税e融”累计发放贷款16.3万笔、金额240亿元。“税e融”还通过技术合作的形式，在甘肃、湖南、安徽、山东、福建等10个省市向1890户企业提供了纯线上、纯信用授信6.5亿元，累计发放贷款6596笔、9.68亿元。



我行夏平董事长听取南通格诺思博生物科技有限公司负责人介绍公司情况

2017年8月，本行与国网电商公司合作推出“电e贷”业务，以中小微企业电力使用、电费缴纳的历史记录为主要依据，通过对企业用电数据进行分析挖掘，以企业用电情况佐证其生产经营情况，为规范经营、诚信用电企业提供纯信用全线上贷款。“电e贷”业务具有“易办理、省费率、长期限、高额度”等特点，是发挥电力大数据作用、服务实体经济、服务小微企业的创新之举。至2017年末，累计向829户小微企业授信3.22亿元，累计发放用于交纳电费的贷款872笔。



2017年5月，本行与国网江苏电力公司、国网电子商务有限公司签署战略合作协议，并举办“电e融”产品发布仪式

案例：“e账户”提升小微企业办事效率

2017年5月，本行与江苏省国税局合作开发的新办企业在线预约开户、在线签订代扣税协议业务（简称“e账户”业务）上线。以往新办企业需要多次往返于公司、国税局、银行，手续繁琐，费时又费力，现在企业在办理工商登记后，只要登录江苏国税电子税务局即可一键办理开户预约与代扣税协议签订，不再多次来回奔波。“e账户”通过互联网手段实现新办纳税企业缴税账户在线办理，为纳税人提供了便捷、快速、贴心的“互联网+”纳税体验。至2017年末，已有近4000户小微企业通过“e账户”成功办理了开户。



江苏银行“e账户”产品

推进金融精准扶贫

党的十九大提出要坚决打好精准扶贫攻坚战，做到脱真贫、真脱贫。本行坚决贯彻监管部门和江苏省委省政府关于金融精准扶贫的工作部署，把政治担当与自身发展、精准扶贫与业务增长高度融合起来，从倾斜金融资源向更加注重提高金融扶贫精准性转变，从为金融扶贫对象“输血”向更加注重帮助扶贫对象增强“造血”功能转变，紧扣金融精准扶贫的关键领域全力组织攻坚推动，取得了阶段性成效。

本行加大金融精准扶贫贷款投放力度。在加强对产业扶贫金融支持的基础上，积极开展个人精准扶贫贷款业务。到2017年末，个人精准扶贫贷款金额共计397笔1.05亿元，不良率控制在0.13%，较好地支持了部分建档立卡贫困人口消费生产的融资需求，取得了较好的社会效益。

本行多措并举支持苏北精准扶贫。公司坚持产业富民和精准扶贫相结合，通过产业基金等多种方式，重点支持江苏苏北地区12个重点帮扶县区的现代农业、乡村休闲旅游、农村基础设施等领域，助力长效脱贫，报告期内已投放超过3.5亿元。公司参与的丰县精准扶贫一期基金项目总规模7亿元，惠及14个乡镇、31个行政村，覆盖建档立卡贫困人口超过3800人。

本行大力开展定点扶贫行动。坚持扶贫、扶志和扶智相结合，“输血”和“造血”相结合。报告期内，公司安排定点扶贫资金3295.92万元，苏北2150个贫困家庭受惠。其中援建50个省定经济薄弱村党支部3000万元，改善村部、村党员活动中心硬件条件，服务农民群众，助力党建引领脱贫。



我行被江苏省扶贫基金会评为2017年度济贫帮困“杰出贡献奖”

“10·17”全国扶贫日活动期间，本行与江苏省扶贫“三会”、省扶贫办、省教育厅共同启动了“江苏银行滴水·筑梦”助学扶贫工程，并在宿迁市沭阳县和淮安市淮阴区分别举办了现场捐赠仪式。未来3年，本行将捐赠720万元，用于资助江苏省12个重点帮扶县（市、区）建档立卡低收入家庭的1200名贫困生，完成非义务教育高中阶段学业，积极助推江苏经济薄弱地区的精准助学扶贫工作。



连云港分行走进灌云县四队镇二队村，全年投入帮扶资金6万元，改造基础设施，解决部分机耕道路修复费用，铺设三组沙石路1400米，解决创建市级“美丽乡村”环境整治部分经费，购置垃圾筒200只。



泰州姜堰支行向扶贫联系点姜堰区张甸镇大丁村捐助资金10万元，用于村卫生室建设，配置医疗器械，为村民提供医疗保健服务，让村民足不出村，即可看病就诊。

聚焦三农服务创新

本行认真贯彻落实乡村振兴战略，持续加大对县域经济、“三农”发展的金融支持力度。总行成立了由夏平董事长任组长、季明行长任副组长的“三农”金融工作领导小组，组建了三农金融部。积极探索可持续的“三农”金融服务模式，创新建立了联手江苏省级职能部门、联动苏北当地党委政府、联合农业专业服务机构的“三联三清单”工作机制，聚焦特色产业、农业龙头企业、新型农业经营主体、农村基础设施建设、农村电商、定点扶贫等六大领域，为乡村振兴和农业现代化作出积极贡献。



我行季明行长赴宿迁调研金融服务“三农”工作



案例1：为农村新型经营主体提供综合金融服务

江苏润果农业发展有限公司是镇江市一家从事农业开发的龙头企业，公司采用“公司+合作社+农户”的经营模式。2017年接到一笔大的订单急需资金周转，但缺少抵押担保。江苏银行客户经理主动对接企业介绍了“新农贷”产品，并成功为企业办理100万元“新农贷”业务，有效解决了客户资金周转的难题，企业不仅效益得到了提升，还带动400多户农户发家致富。

新农贷

本行为农村新型经营农业主体等提供综合金融服务，以缓解涉农客户贷款“担保难、成本高”问题，促进农业产业链、新型农业经营主体发展。“新农贷”签约以来，累计发放贷款26亿元，平均利率低于全省农村地区平均利率水平。

案例2：满足农业经营主体经营周转用款需求

宿迁市西沙河养殖专业合作社成立于2014年，主营羊的饲养与销售，由于公司前期自有资金投入较高，为扩大经营需向金融机构申请融资，因无抵押物而申请困难。江苏银行主动上门对接，为客户成功办理了100万元“风险贷”业务，且年息仅为4.785%，有效解决了客户担保方式的难题，更降低了融资成本。有了资金支持，客户业务规模得到了扩大，经营效益也有了很大的提升。

风险贷

本行与江苏省农业信贷担保公司携手打造的一款风险分担类产品，主要用于满足农业经营主体经营周转用款需求。业务推出不到两个月，已发放贷款超1700万元。

案例3：依托农资核心企业支持供应链上下游小微涉农客户

邳州市民亿农资经营部是一家从事化肥农产品营销的专业大户。本行依托与中化化肥合作的业务平台，根据客户的发展特点和金融服务需求，向客户推荐了“农资采购贷”业务，贷款资金专项用于购买农资，受到了客户欢迎，并成功为客户办理了30万元贷款，解决了客户自身担保能力不足、资金运转压力大的问题。有了充足的资金来源保障，客户近年来快速发展，2017年度采购化肥金额提高至621万元，2018年签订的采购订单已达1000万元。

农资采购贷

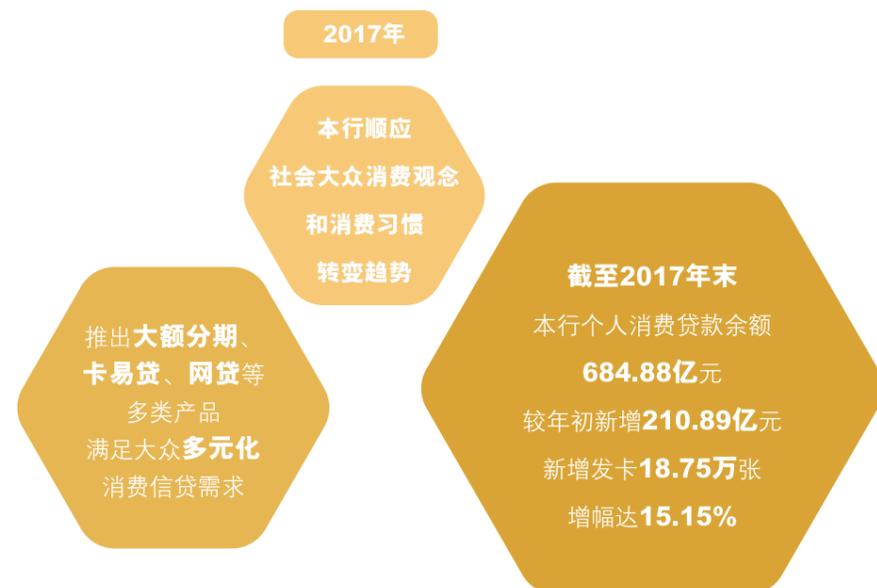
本行依托农资核心企业，推出的支持农资供应链上下游小微涉农客户融资需求的产品。



江苏银行消费金融系列产品

本行顺应互联网金融和NFC智能手机市场发展趋势，成功上线Apple Pay、Huawei Pay和MI Pay等信用卡云闪付功能，实现了Samsung Pay和MEIZU Pay的投产，进一步推动江苏银行信用卡云闪付的主流系统全部署、主流厂商全覆盖，为消费者提供优质的“金融+生活”服务。

满足消费金融需求



江苏银行ApplePay、华为Pay、MiPay产品

完善养老金融服务

本行坚持弘扬敬老、养老、助老的优良传统，深入社区全心服务老年群体，首创“老年金融服务示范点”模式，为“银发一族”提供个性化服务，在为老年客户办理银行业务的同时，还给他们提供了一个学习、交流、沟通养生的场所，深受老年客户欢迎。

本行所有老年金融服务示范网点内均铺设防滑地砖，配置爱心专椅，为老人提供专门的卫生间，设立老年客户服务专区，提供专业的血压、血糖监测仪器、按摩椅和急救药箱等，满足老年客群健康养生基本需求。



泰州兴化支行荣获全国老龄工作委员会颁发的第二届全国“敬老文明号”

案例：无锡分行推出“养老机构缴费业务”

无锡分行推出电子银行创新生活应用场景—养老机构缴费业务，向养老院、护理院等养老护理机构免费提供线上线下多渠道缴费服务，减轻其每月现金收费工作量，方便养老护理机构入住人员及其家属按月缴纳床位费、护理费、伙食费等各类费用。2017年，无锡分行签约养老护理机构25家，实现缴费8家，缴费人数206人。



扶助社会弱势群体

关爱帮扶弱势群体历来是中华民族的优良传统，对社会弱势群体的关爱程度体现了社会制度的文明与进步。本行积极履行金融企业社会责任，向弱势群体伸出了关爱扶助之手，从就业、创业、上学、住房、就医、基础设施等方面解决弱势群体的困难，播种希望，传递爱的正能量。

本行积极推进下岗失业人员贷款服务。2017年，无锡、苏州、南通、徐州、镇江、扬州、淮安、连云港、盐城等九家分行发放下岗失业小额担保贷款1154笔，发放金额1.47亿元，对改善民生、扩大就业和促进社会经济发展中起到积极作用。

本行在全国率先创设并发行了“融梦想益家人”公益理财产品，客户每购买1万元的“融梦想益家人”公益理财产品，江苏银行同步捐助1元用于资助孤寡老人、困难家庭、贫困学子等社会弱势群体或绿色环保等各项公益事业。

案例：淮安分行推进“助保工程”

针对淮安市直改制企业下岗失业特殊困难群体社会养老保险缴费难现状，淮安分行与当地政府部门合作，共同实施了“助保工程”。项目经江苏省民政厅、江苏省劳动和社会保障厅批准同意设立，淮安大众助保基金会作为实施主体，淮安市特困群体财政助保贷款担保有限公司为担保机构，淮安分行给予最高额综合授信金额25515万元专项贷款。资金用于解决全市部分下岗、失业等七类困难群体在退休前无力缴纳养老保险费“断保”的难题，还款来源为办理退休手续后领取退休工资，人社局代扣部分资金用于还贷。该举措的出台，不仅解决了困难群体的后顾之忧，同时提高了社保费征缴总量，缓解了市县财政支出压力，从机制上解决了困难群体老有所养的问题。7年来，“助保工程”项目累计发放总额11010万元，已受惠11000余人，在国际社会保障协会亚太地区第二届“良好实践奖”评选中获优胜奖。

4

发展绿色金融



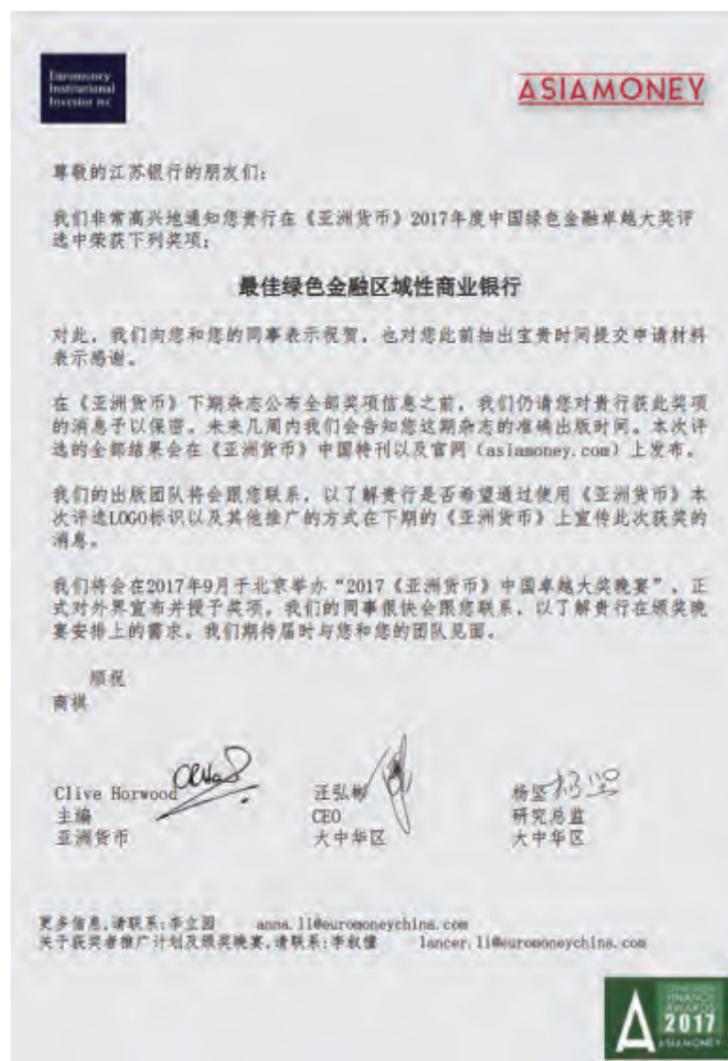
发展绿色金融



金融之美，美在绿色。本行始终将绿色发展视为自身义不容辞的责任，不断加大绿色金融供给力度，持续推进产品创新，致力于成为绿色金融理念的践行者和绿色金融服务的创新者。

截至2017年末，本行绿色信贷余额669.7亿元，比年初增加202.3亿元，余额占全行对公贷款的13.8%。其中，垃圾处理及污染防治项目贷款余额157.7亿元，农村及城市水项目贷款余额87.2亿元，绿色林业开发项目贷款余额82.1亿元。

2017年，本行获得《亚洲货币》“最佳绿色金融区域性商业银行奖”等荣誉，绿色金融品牌和市场影响力不断提升。



率先采纳赤道原则

2017年1月，本行宣布采纳赤道原则，成为国内城商行中首家赤道银行，以国际化标准完善环境与社会风险管理，促进可持续发展。自2017年1月20日采用“赤道原则(EP)”以来，本行对7个项目实施了“EP”的适用判断，项目总投资达到44.5亿元。



本行举办合并重组十周年暨采纳赤道原则新闻发布会

本行建立了赤道原则管理团队。总行绿色金融和PPP事业部负责赤道原则的实施和项目管理，负责将赤道原则整合到银行风险架构中的环境和社会风险管理，制定赤道原则指导方针和行内赤道原则项目管理办法，开展赤道原则相关的培训、交流和信息披露工作。

本行发布了赤道原则项目管理办法和信贷流程，在本行信息系统的信贷流程中开发赤道原则项目筛选功能，建立了全面的赤道原则管理系统并将其嵌入到核心的IT信管系统中，在每个一级支行都明确专人负责对接和管理赤道原则相关工作。

2017年，本行与国际金融公司合作举办了两次赤道原则专题培训。培训内容包括：赤道原则的核心概念、国内外重要的社会环境风险政策、其他赤道原则的管理方案、用于评估社会环境风险的工具包、内部赤道原则的实施等。在本行内网提供培训材料和培训汇编资料，并将赤道原则相关业务知识作为本行员工年度测评的一部分。

创新绿色金融产品

本行积极开展绿色金融产品创新，开发了“能效贷款”“光伏贷”“固废贷”“排污权抵押贷款”等专属性的绿色金融产品；构建起绿色金融产品体系，包括：基础绿色信贷、绿色产业基金、绿色结构化融资、绿色资产证券化、绿色债务融资工具、绿色租赁、碳金融等。

本行积极与政府部门开展合作，与江苏省环保厅发起设立“江苏省263环保产业基金”，为全省土壤修复、黑臭水体治理等项目提供融资支持；与江苏省环保厅、财政厅合作“环保贷”业务，由财政厅提供风险资金分担池，为本行绿色贷款提供增信担保。



2017年6月15日，本行与深圳排放权交易所在深圳举行战略签约仪式并推动首单碳金融业务签约落地

案例1：支持固废回收处理企业发展

常州大维环境科技有限公司是固废行业龙头企业江苏维尔利环保科技股份有限公司的全资子公司。企业承接了常州市武进区危险废物集中处置工程项目，其中焚烧规模为9000吨/年。项目总投资8500万元，企业自有资金3500万元，占项目总投资的41%，存在较大的资金缺口。我行了解企业的融资需求后，主动营销，以固废贷产品进行对接，为企业提供项目贷款5000万元，贷款期限8年，有效的解决了企业项目建设资金的需求。

“固废贷”是以项目主体为借款人，以项目运营收入作为主要还款来源，重点支持危险固体废物的回收处理企业建设发展，具有融资期限长、融资金额高、担保方式灵活等特点。截至2017年末，贷款余额2.8亿元。

案例2：国内首家推出“光伏贷”

在新能源领域，本行在国内首家推出“光伏贷”，将融资节点前移至建设期，使光伏企业发展初期的资金需求得到有效满足，期限最长可达10年，融资价格低于融资租赁等其他融资工具。2017年9月，江苏银行首笔“光伏贷2.0”业务在盐城射阳支行成功落地，为盐城市普光能源技术有限公司的61兆瓦分布式屋顶光伏发电项目提供2.5亿元项目贷款。预计该项目年节约标准煤约2.1万吨，减排二氧化碳6.0万吨，二氧化硫0.2万吨，氮氧化物0.1万吨。通过两年多的发展，本行在光伏发电领域已经具有了较强的市场影响力。截至2017年末，“光伏贷”共发放贷款超过30笔、金额超30亿元，支持光伏发电项目规模超过600兆瓦。



案例3：开展“中国节能减排能效融资江苏项目”

2017年9月，南通分行成功投放“金通灵—山西高义合同能源管理项目贷款”1.2亿元，这是全行规模最大的合同能源管理项目贷款。该笔项目贷款的投放，标志着本行与绿色上市公司信贷合作模式的新突破，对信贷结构调整、支持先进制造业发展起到了有力的推动作用。截至2017年末，全行能效贷款累计投放6.25亿元。

自2013年开始，本行与国际金融公司（IFC）合作开展“中国节能减排能效融资江苏项目”，聘请IFC在能效融资、水务、固废处理、碳交易等领域开展培训，共同制定市场策略，并为本行采纳赤道原则提供咨询。能效贷款风险分担项目由本行与IFC共同承担风险，向江苏省内节能项目、可再生能源项目提供融资。



坚持绿色低碳运营

本行坚持打造“绿色银行”，以《中华人民共和国节约能源法》和《公共机构节能条例》为依据，以提高营业和办公环境能源利用率为核心，从运营管理的每个细节入手，推行绿色办公、绿色采购，采取多种措施节水节电、降低能耗，降低自身运营对环境的影响，建设节约型组织。

本行积极推行绿色办公，全行全年完成网点整改23处，缩减办公面积1.06万平方米，节约费用556.52万元。坚持采购通过环保认证的办公家具，基建中选用绿色环保材料，降低对环境的污染。通过使用节能设备、优化照明时间、控制水电用量等措施降低能耗。2017年，总行大楼能耗总费用同比上年下降8.18%，节约68.98万元。

本行强化节约用电，严格执行空调室内温度控制标准，夏季办公室的空调温度设定不低于摄氏26度，冬季的空调温度设定不高于摄氏20度。根据天气情况，对能耗较大的空调设备主机、水泵等进行有效调节，采取夜间楼层定时巡查开关灯管理，有效节约能源费用。

本行注重节约耗材，推进无纸化办公，积极利用网络平台和无纸化办公，减少纸质文件的印发量，能不复印的材料尽量不复印，复印及打印时尽量实行双面印刷，人均办公用纸消耗量较2016年下降了13.3%；明确专人负责办公耗材和日用耗材的申领和保管，选择使用环保、质优、价廉及使用寿命长的办公耗材和日用耗材；严格执行公务用车油耗标准，定车定人定牌使用油卡，有效降低公务用车油耗。

本行推行绿色采购，坚持供应商的产品和服务符合社会可持续发展要求。严格执行办公用品和设备集中采购中供应商准入制度，集中采购管理系统上线两年来，采购项目审批、供应商管理、采购档案管理实现电子化，有效降低采购工作能耗。

推广绿色环保文化

本行围绕“十三五”生态环保规划和“两减六治三提升”专项治理行动的相关要求，积极宣传推广绿色环保文化，大力开展美化生活环境、保持生态平衡等公益活动，持续推动生态宜居建设，助力环保事业发展。

案例：全程支持中国（徐州）绿色发展高峰论坛

2017年11月25日，中国（徐州）绿色发展高峰论坛暨首届中国节能环保创新应用大赛在徐州隆重开幕。江苏银行作为此次峰会唯一合作银行，与徐州市泉山区政府、华融基金、中华联融基金签署20亿元生态环保产业基金和30亿元节能环保产业基金战略合作协议。



绿色银行

绿色办公

节约用电

无纸化办公

绿色采购

5

提供优质服务



提供优质服务

本行秉承“客户至上，创造价值”的服务理念，坚持以客户为中心，持续拓展服务网络，丰富服务内涵，优化服务流程，为客户定制一揽子、一站式、无缝对接、极具价值的综合金融方案，提供更快、更简单、更有活力的服务，持续提升客户体验。

强化综合金融服务

本行积极适应企业日益多元化的金融需求，创新打造综合金融服务模式，助力经济转型升级。近年来，先后获得非金融企业债务融资工具A类主承销商、理财资管计划、理财直融工具等一批业务资质，并荣获2017年“中国区商行投行君鼎奖”。

本行强化与子公司——苏银金融租赁公司银租联动，积极为企业提供“银行+租赁”综合服务，突出对绿色、文化健康、装备制造等战略性新兴产业及小微企业的支持。2017年，公司租赁业务余额新增达86.12亿元。

案例1：设立苏州创新发展引导基金

苏州分行与苏州股权投资基金管理有限公司共同出资设立“苏州创新发展引导基金”，并于2017年12月首期出资2.4亿元，主要投资于以新兴产业、传统产业转型企业为主要标的的私募基金。



案例2：助力苏北地区安居工程建设

宿迁分行发行2笔保障房定向债务融资工具（PPN），总金额16亿元，解决保障性住房建设资金需求，助力苏北地区安居工程顺利开展。



案例3：支持新能源汽车生产

本集团旗下苏银金融租赁公司通过售后回租方式为江苏陆地方舟新能源车辆股份有限公司项目建设融资8800万元，支持新能源汽车生产。该项目建成后有望形成新能源客车5000辆、纯电动车5万辆的生产能力。



推进智慧金融建设

本行主动拥抱互联网大数据，建设智慧银行，为客户提供全方位服务：深化智慧管理，积极开展ERP多维盈利分析，建立灵活查询成本盈利状况的数据平台，借助大数据对自助设备进行分析，为网点服务提供依据；探索智慧运营，充分运用金融和科技领域的先发优势，搭建“智多星”平台，推进金融科技、普惠金融、场景金融多领域融合发展。

本行积极推进智慧营销，积极运用互联网技术，打造“筋斗云”智慧营销平台，构建全新的智能化服务体系，精准挖掘金融需求，定制综合服务方案；创新智慧服务，持续推进网络金融创新，首家推出投融资一体化的“阿尔法智投”产品，为客户提供个性化的智慧金融服务。

本行大力推广智慧客服，启用智能语音和文本分析系统，充分依托人工智能技术，准确把握客户需求，建立金融产品丰富、客户服务满意度高、风险控制能力强的良性生态圈，为金融服务创新发展提供持久动力。



江苏银行季明行长作为银行业界唯一受邀嘉宾出席京东金融举办的全球数据探索者大会并作了题为“大数据驱动的智慧银行建设”的主题演讲

案例1：率先推出“车生活”特色产品

本行依托互联网大数据技术，将汽车服务和金融服务创新融合，在金融行业中率先推出“车生活”特色产品，为客户提供更加方便快捷的“金融+生活”综合服务。使用“车生活”功能后，车主在手机上就可以缴纳违章罚款，查询扣分情况，且没有任何手续费用；可在线预约上门待办年检，享受特价洗车保养美容服务，一条龙服务方便又省心；大量实时车资讯和精确的估值可让用户准确把握最新车市行情。

“车生活”获得中科院《互联网周刊》“2017银行业最具营销与创新产品奖”、领航中国“杰出银行创新奖”等多个奖项。



案例2：创新开发“畅医南通”项目

南通分行创新开发“畅医南通”项目，以技术手段实现预约挂号、缴费、就诊等医疗服务功能，提高医疗服务质量和效率，推动建立智慧医疗，2017年已有5家医院成功上线。“畅医南通”是一个面向医疗机构和市民服务的公益性医疗健康云服务平台，通过智能手机等载体，采用移动互联网等多种方式为市民提供各项医疗健康服务。



优化客户服务体验

本行借势互联网，加快业务流程的改造和创新，全面加强“智能厅堂”项目建设，实现以客户体验为主导的智能化转型，客户体验、社会品牌效应显著提升。2017年，全行为网点配置4台远程柜员机、80台自助发卡机、190台智能柜台，实现75%的个人非现金业务可在智能柜台办理，统一配置柜内清和柜外清，全面提升服务效能。

本行坚持从客户需求出发，在客户体验上下功夫，让服务设施更齐全、更便民，服务环境更舒适、更温馨，为客户提供特色化、专业化、定制化服务，全面提升服务品质。截至2017年末，江苏银行6家营业网点荣获“百佳”“千佳”示范单位称号。



客户体验我行VTM远程客户服务



南通分行、盐城分行积极开展员工服务风采大赛、礼仪服务实战大赛等活动，持续提升服务品质

案例：镇江分行推广“一杯水”服务

夏季，镇江分行各网点为客户提供清凉解暑的大麦茶，冬季，为客户送上温暖甜蜜的姜糖水、食品点心，还提供免费问诊。在呈送“一杯水”服务的同时，网点员工对客户嘘寒问暖、答疑解惑。“一杯水”服务正在成为镇江分行的服务招牌。



保障客户合法权益

本行切实加强消费者权益保护，着力保障消费者知情权、信息安全权、依法求偿权，常态化开展公众金融知识普及教育，大力营造和谐的金融生态环境。

本行持续推进消保工作体制机制建设，在董事会增设“消费者权益保护委员会”，制定《董事会消费者权益保护委员会工作规则》；在高管层设立“消费者权益保护工作委员会”，负责抓好全行消费者权益保护工作；设立江苏银行消费者权益保护部，负责牵头开展消费者权益保护各项具体工作；强化消保工作内部考评，制定《江苏银行消费者权益保护工作考核评价办法》，引导和督促各分支机构和职能部门落实消保工作要求。

2017年“3.15”期间，全行上下以“权利、责任、风险”为主题，开展“金融消费者权益日”活动，通过网点、户外、线上3个维度全方位开展宣传，以发放宣传手册、推送微信小贴士、举办主题沙龙等方式重点宣传了银行卡用卡安全、信息保护与支付安全、电信诈骗、扫码安全等方面的知识。

活动期间，全行478家营业网点开展宣传活动805次，2614名员工参与，分发宣传资料8.9万份，受众人数达9.1万人次。

本行认真做好客户投诉处理工作，2017年共受理客户有效投诉144笔，处理率和客户满意率均达100%。本行针对客户反映的突出问题，组织相关责任单位积极研究改进措施，不断完善相关产品、服务、系统、流程，持续提升客户体验。

本行强化客户资金安全保障，在业内独家建立适用于互联网交易特征的反欺诈系统，依托大数据技术，实现对可疑交易的监控通知、加强验证和阻断功能，全面实现了人脸识别、指纹识别、设备绑定在客户身份认证上的运用，保障客户信息与资金安全。



常州分行开展“七彩大篷车 志愿社区行”金融消费者权益保护主题月活动



盐城分行举办金融消费者权益保护工作专题培训

6

热心社会公益



热心社会公益



本行始终坚持把公益事业作为践行企业责任的重要抓手，在助力经济社会发展的同时，积极参与公益慈善活动，深化“党员进社区”活动，鼓励员工投身志愿者服务，与全社会共享发展成果。

党员走进社区

“党员进社区”活动是本行党员服务社会的重要载体。2017年，本行坚持每月一主题开展“党员进社区”活动，全行500多个党支部，统一活动形象标识、统一开展活动时间、统一活动经费、统一组建社区金融服务队、统一活动主题，走进社区开展服务，主动融入社区党建工作，积极参与社区文化建设，深入开展社会公益活动，为社区居民提供温馨的生活关怀和周到的金融服务。截至2017年末，累计开展主题活动3586场次，参与党员18377人次。



南京雨花支行党支部与雨花街道花神庙社区
共同举办书香飘万家连心朗诵会



北京石景山支行与社区党组织开展读书活动

热心慈善捐助

本行心系民众，热忱投身慈善公益事业，在爱心助学、帮扶弱势群体等领域开展慈善捐赠，与红十字会、见义勇为协会等建立了长效合作机制，2017年全行各项慈善公益捐献金额1466.58万元。

案例：向贫困家庭孩子每天捐赠一杯鲜牛奶

一座城市，一份感动，一个个孩子因为一瓶爱心奶有了更多的笑容。扬州分行来到仪征都会小学，在这里举行牛奶捐赠仪式，仪征市300名贫困家庭孩子将每天能喝上一杯鲜牛奶。在这次爱心牛奶活动中，分行还出资为孩子们购买了保温杯、手套等冬季保暖物资，让每天的一杯牛奶又添上了一份温度。



开展志愿服务

2017年，本行以“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神为宗旨，积极引导全行员工开展和参与义务植树、无偿献血、文明服务、金融知识普及等志愿者活动，为社会奉献爱心，传递正能量。



2017年3月15日，深圳分行联合深圳红十字会开展“学雷锋·献爱心”无偿献血活动，近100名员工积极响应前往



上海分行志愿者参加迎创文明城镇卫生治理活动

普及金融知识

本行充分发挥网点遍布城乡、深入社区的优势，在全行组织开展了“金融知识进万家”“普及金融知识万里行”等活动，利用宣传页、广告牌、LED屏、横幅、微信公众号等多种形式，常态化普及金融知识，帮助公众增强风险意识，提升自我保护能力。2017年，本行荣获“金融知识进万家”宣传服务月活动先进单位、江苏银行业“普及金融知识万里行”活动优秀奖。



我行举办“普及支付结算知识，构建安全支付环境”主题宣传活动



徐州分行开展金融知识进校园活动



泰州分行反假货币宣传走进泰州第四人民医院

7

关爱员工成长



关爱员工成长



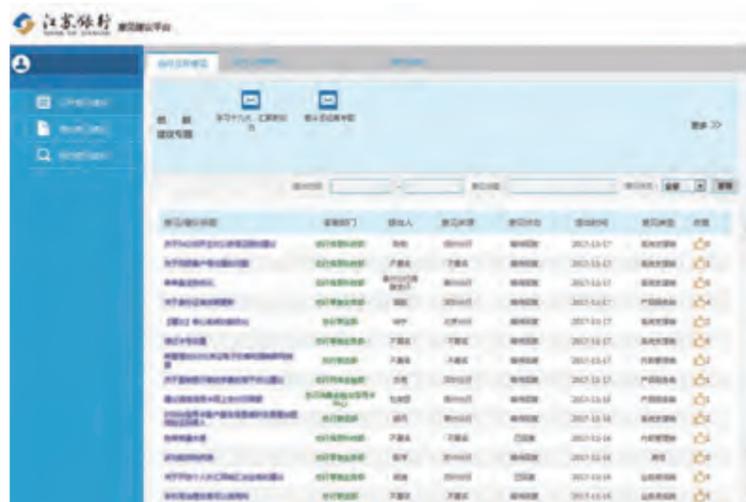
本行坚持“以人为本”，视员工为企业最宝贵的财富，为员工提供多元化的职业路径和发展机会，关注员工诉求，保障员工利益，搭建成长体系，畅通晋升渠道，开展员工关爱帮扶活动。

推行民主管理

本行坚持行务公开，充分发挥职工代表大会和工会在维护职工合法权益中的作用，制定完善职工代表大会的管理办法、会议组织规程等制度办法，完善全行职代会制度体系，保障员工民主管理权利，坚持“行长接待日”制度，充分调动员工的积极性和创造性，推动全行经营健康发展。

本行坚持将涉及职工切身利益的事项提交职工代表大会审议。2017年9月8日、12月22日，组织召开江苏银行二届一次、二次职工代表大会，审议通过了《江苏银行员工考勤与休假管理办法（2017年修订）》《江苏银行劳动合同管理实施细则（2017年修订）》《江苏银行员违规失职行为追究办法（2017年修订）》等办法和细则。

本行畅通员工说真话、讲实话的渠道，建好用好员工意见建议平台，持续做好员工意见建议的收集、反馈、整改工作；结合工作重点、难点，推出热点专题，发动全体员工为转型发展建言献策，融聚全员智慧；全面落实首问负责制、限时办结制等要求，每周督查意见办理情况，每季表彰优秀意见建议，促进全行激发创新活力，加快工作节奏，更好地推动经营管理各项工作开展。2017年，员工意见建议平台共收集意见建议3606条，办结3566条，占比98.9%。



江苏银行员工意见建议平台

推动职业成长

本行坚持“人尽其才，有为有位”的用人理念，坚定不移推进人才强行战略，深化内培外引机制，加大青年人才的培养选拔力度，启动“789”青年人才培养工程，不断深化校园招聘、清北直通车、海外引才、上挂下派、精准学习、双向选择、专业技术序列建设等机制。

2017年，总行组织开展第四轮“上挂下派”工作。四年来累计选拔青年员工77人，其中，34人走上了不同层级的管理岗位。建立了4大类16个条线的专业技术序列，价值创造导向更加鲜明，队伍活力不断激发。



夏平董事长与5名同志进行挂职前集体座谈



本行组织召开2017年博士后开题汇报会

开展岗位培训

本行围绕转型战略和业务发展需要，坚持价值导向，积极开展中高管、中青年干部、支行行长、业务骨干、客户经理、柜员、新入行大学生等各级各类人员培训，持续提升员工队伍整体素质。2017年，全行举办各类培训6059项次，参训267017人次，人均122.88学时，其中线下人均70.39学时，线上人均52.49学时。



本行召开“上挂下派”干部集体谈话会



夏平董事长出席2017年新入行大学生培训班并讲话



本行在北京大学举办为期5天的
2017年中高管“领导力创新与管理”（第3期）专题培训班



本行召开2017年教师节座谈会



本行召开“融创智慧”微课大赛启动会

本行依托互联网大数据技术，打造线上培训学习平台“江苏银行e学堂”，设立了微课堂微信移动学习入口，2017年度开发上线近千门微课，为员工随时、随地、碎片化学习提供了新的模式与途径。2017年，全行员工微课学习共23.44万门课次，人均16.5门。



关爱员工身心

本行定期组织员工进行健康检查，广泛开展各类文体活动，关爱职工身心健康，丰富职工精神文化生活，开展困难员工帮扶，帮助员工实现工作与生活的平衡，进一步提高员工身体素质，激发员工工作和生活热情。

总分行开展丰富的文娱活动





▶ 未来展望



本行将持续深入贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，践行新发展理念，紧扣社会主要矛盾变化，按照高质量发展的要求，始终牢记使命担当，切实服务实体经济、牢牢防控金融风险、大力推进转型变革，积极履行经济责任、社会责任、环境责任，加快建设“特色化、智慧化、综合化、国际化”一流上市银行，努力为服务“两聚一高”新实践，推进“强富美高”新江苏建设再作新贡献！

附录：赤道原则披露报告（EPFI report）

1. Equator Principles project data

Since the adoption of Equator Principles (EP) on January 20th 2017, Bank of Jiangsu implemented judgment of applicability of the EP to seven projects which reached financial close in 2017 with a total investment of RMB 4.45 billion. These seven projects include one B-category project and six C-category projects. The B-category project finance is located in China (i.e. non-designated countries), is a municipal waste management Project. A Shanghai-based independent environmental consulting firm was hired to assist in the environmental & social risk due diligence and provide recommendations on enforcing the project to comply with the EPs.

2. Establishment of the EP management team

The EP implementation and EP project management fall in the remit of the Green Finance and PPP Department. The Department's responsibilities in relation to EP include:

- To integrate the EP into the environmental and social risk management risk framework of the Bank;
- To Draw up guidelines and procedures of EP implementation and EP project management; To provide EP-related training, communications and information disclosure

3. Comprehensive Policies and Structure for Implementation

To implement the Equator Principles, the Bank has undertaken the following:

- Issued the Guideline on EP Project Management and Credit Procedure;
- Developed the EP project screening function on the Bank credit process IT system; a more comprehensive EP system to be built and integrated to the main credit process IT system.
- A dedicated team has been formed with each tier-1 branch designating a personnel to EP.

4. Comprehensive Internal Training Scheme

The Bank has collaborated with IFC to hold two training sessions to the staff in 2017. Core concepts of equator principle, important international and domestic E&S policies, management schemes of other EPFIs, toolkit used to assess E&S risks were introduced alongside with the internal EP implementation. All the training materials and training clips are made available on the Bank's intranet. The EP-knowledge was part of the annual assessment of the bank staff.

