

江苏银行股份有限公司
2019 年社会责任报告

报告编制说明

【报告范围】

报告组织范围：本报告以江苏银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、各分行和苏银金融租赁股份有限公司、丹阳保得村镇银行股份有限公司。

报告时间范围：2019 年 1 月 1 日至 2019 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 2019 年末”。

报告发布周期：本报告为年度报告，上一份报告的发布时间为 2019 年 4 月。

【报告编制依据】

本报告编制以中国银行保险监督管理委员会《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》《上海证券交易所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》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 2019 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】

本报告经本行董事会、高级管理层审议通过。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：025-58588020、58588195

传真：025-58588055

董事长致辞

给时光以生机，给岁月以繁荣。助力经济社会可持续发展是银行业的初心使命和终极目标。2019年，我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党中央国务院大政方针和江苏省委省政府决策部署，坚持党建引领，积极践行新发展理念，不断深化自身供给侧改革，坚持以高质量金融服务助推经济社会高质量发展，形成两者相互促进的良性循环，为促进经济社会可持续发展、社会进步和环境改善作出了积极贡献。

坚守本源，提升服务实体质效。我们主动把服务实体经济的责任记在心上、扛在肩上，集聚金融资源，大力支持经济社会发展的重点领域和薄弱环节。我们积极落实长江经济带、长三角一体化、“一带一路”等国家战略，在产业金融、科技金融、跨境金融等领域不断发力，加大对战略新兴产业、先进制造业等领域的支持力度，与实体经济发展同频共振。

服务民生，共绘普惠金融蓝图。我们坚持“帮小微就是帮自己”的理念，将小微企业视作同海之浪、同树之叶、同园之花，在市场实践和技术创新中不断提升服务小微企业的专业能力，努力破解融资难融资贵等难题。我们支持乡村振兴力度持续加大，出台服务乡村振兴战略 30 条措施，打响“融旺乡村”服务品牌，推动乡村振兴金融服务再上新台阶。我们积极服务民生消费升级，不断拓展交通、教育、医疗等更丰富的场景，创新消费金融产品，打造更全面、更精准的消费金融服务。

提高站位，投身精准脱贫攻坚战。我们从事关党和国家前途命运的战略高度认识扶贫攻坚的重大意义，在产业扶持、就业扶持、住房扶持、税收扶持、党建扶持、教育扶持、挂钩扶持上下恒心、用真功，不断提升金融扶贫的本领和质效，使金融活水精准灌溉到希望的田野上。

拥抱科技，引领智慧金融变革。站在金融科技的时代风口上，我们开放心态、拥抱变革，以安全为支点、以技术为羽翼，加快线上化、数字化转型，行疾步稳迈向智慧银行。我们努力让物联网、区块链等前沿科技成为提升金融效能的良方，为经济供给侧改革提供更强牵引力。我们深度感知客户，优化线上服务体验，深化线下智慧网点建设，以现代化科技手段提升金融服务效率。

守护生态，践行绿色发展理念。绿水青山就是金山银山，我们心中有使命，行动有力量，服务生态文明建设、反哺绿色秀美大地。作为国内城商行首家赤道银行，我们积极践行赤道原则，不断完善环境与社会风险管理体系，将绿色金融理念、环境风险防控贯穿到信贷业务全流程，增强绿色金融服务供给能力，助力建设天蓝、地绿、水清的美丽中国。

共享成果，热心支持公益事业。我们围绕助残关爱、公益宣教、捐资助学等主题，创新和丰富公益形式，打造爱心银行，积极回馈社会。我们高度重视以人为本的企业文化建设，维护员工权益，关爱员工成长，不断提升员工归属感、获得感、幸福感，实现员工与企业携手成长。

使命如磐，不能丝毫迟疑；重任在肩，岂敢须臾懈怠。

2020 年，江苏银行将只争朝夕、不负韶华，坚定不移打造“智慧化、特色化、国际化、综合化”服务领先银行，与利益相关方携手共进，努力推动经济、社会、环境和谐统一，为高水平全面建成小康社会和“十三五”规划圆满收官贡献更多力量。

江苏银行党委书记、董事长 夏平

目录

报告编制说明.....	- 2 -
董事长致辞.....	- 4 -
第一部分 关于我们.....	- 9 -
一、公司简介.....	- 9 -
二、组织架构.....	- 10 -
第二部分 社会责任管理.....	- 11 -
一、社会责任理念.....	- 11 -
二、利益相关方沟通.....	- 12 -
三、社会责任绩效.....	- 14 -
四、社会荣誉和认可.....	- 15 -
第三部分 服务实体经济.....	- 16 -
一、推动地方发展.....	- 16 -
二、落实国家战略.....	- 18 -
三、助力开放经济.....	- 19 -
第四部分 践行普惠金融.....	- 21 -
一、倾力服务乡村振兴.....	- 21 -
二、深耕小微民营企业.....	- 22 -
三、积极培育消费金融.....	- 23 -
第五部分 聚力精准扶贫.....	- 24 -
一、完善扶贫体制机制.....	- 24 -
二、聚焦苏北精准施策.....	- 24 -
三、结对帮扶助力脱贫.....	- 25 -
第六部分 守护绿水青山.....	- 27 -
一、践行赤道原则.....	- 27 -
二、发展绿色金融.....	- 27 -
三、坚持绿色运营.....	- 28 -
第七部分 提升客户服务.....	- 30 -
一、优化线上体验.....	- 30 -
二、建设智慧网点.....	- 31 -
三、强化文优服务.....	- 32 -
四、保障客户权益.....	- 32 -
五、普及金融知识.....	- 33 -
第八部分 投身公益慈善.....	- 35 -
一、心系社会公益.....	- 35 -
二、党员走进社区.....	- 35 -
三、帮扶特殊群体.....	- 35 -
第九部分 关爱员工成长.....	- 37 -
一、保障员工权益.....	- 37 -
二、助力职业发展.....	- 38 -
三、平衡工作生活.....	- 39 -
第十部分 坚持稳健发展.....	- 40 -
一、强化公司治理.....	- 40 -
二、审慎合规经营.....	- 41 -

第一部分 关于我们

一、公司简介

江苏银行于 2007 年 1 月 24 日正式挂牌开业，总部位于江苏南京，2016 年 8 月 2 日在上海证券交易所主板上市，股票代码 600919。

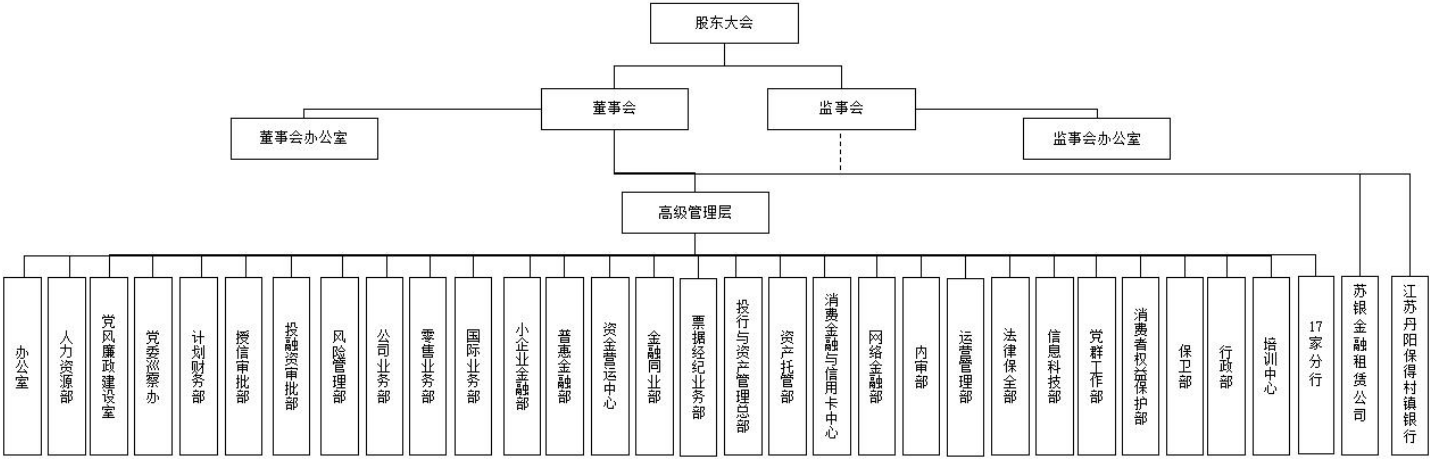
江苏银行始终坚持以“融创美好生活”为使命，以“融合创新、务实担当、精益成长”为核心价值观，致力于建设“智慧化、特色化、国际化、综合化”的服务领先银行。截至 2019 年末，总资产 2.07 万亿元，2019 年实现归属于上市公司股东的净利润 146 亿元，同比增长 11.89%。在英国《银行家》杂志 2019 年度全球 1000 强银行排名中，按一级资本列 92 位，蝉联全球银行百强，国内排名第 18 位。在英国品牌价值研究机构 Brand Finance 发布的 2020 年全球银行品牌价值 500 强榜单中位列第 86 位。

江苏银行下辖 17 家分行和苏银金融租赁公司、丹阳保得村镇银行两家子公司，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 530 余家，员工 1.5 万余人。

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”、原银监会“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”等多项荣誉称号，被美国《环球金融》杂志评为中国最佳城市商业银行，入选福布斯世界最佳银行榜。

二、组织架构

江苏银行组织架构图（截至2019年12月末）



第二部分 社会责任管理

一、社会责任理念

江苏银行秉承“融创美好生活”的使命，将企业社会责任纳入发展战略及运营全过程，建立健全社会责任管理体系，积极探索适合自身特点的社会责任履行方式，为经济社会可持续发展作贡献，努力将发展成果分享给客户、股东和员工，为社会创造价值。



江苏银行社会责任理念模型

二、利益相关方沟通

我们持续加强与利益相关方的沟通与交流，建立常态化沟通机制，连续 7 年披露年度社会责任报告，在官方网站开设社会责任栏目，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，听取相关方的意见和反馈。

江苏银行利益相关方

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 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 业绩说明会	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 “亮点”平台	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	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

	保障信息安全		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

三、社会责任绩效

指标类型	指标名称	2019 年	2018 年	2017 年
经济指标	总资产	20,650.58	19,258.23	17,705.51
	营业收入	449.74	352.24	338.39
	存款总额	11,854.80	10,933.27	10,078.33
	贷款总额	10,404.97	8,892.09	7,472.89
	归属于母公司股东的净利润	146.19	130.65	118.75
	纳税总额	67.18	60.20	52.76
	总资产收益率（ROA，%）	0.75	0.72	0.71
	净资产收益率（ROE，%）	12.65	12.43	13.72
	不良贷款率（%）	1.38	1.39	1.41
	资本充足率（%）	12.89	12.55	12.62
	拨备覆盖率（%）	232.79	203.84	184.25
社会指标	营业网点数（个）	536	540	538
	自助设备数（台）	1,539	1,638	1,695
	小微企业贷款余额	3,967.00	3,635.00	3,130.30
	涉农贷款余额	1,653.00	1,393.00	1,463.30
	员工总人数（人）	15,116	14,866	14,662
	女性员工比例（%）	55.37	55.74	56.73
	员工人均培训时长（小时）	149.28	104.64	122.88
	公益捐赠（万元）	1,797.68	1,248.72	1,466.58
环境指标	绿色信贷余额	860.00	796.00	670.00
	个人网银交易金额	6,327.26	7,632.37	8,116.40
	手机银行交易金额	20,182.72	14,908.39	7,349.81
	公司网银交易金额	44,262.33	42,869.21	53,141.95

注：以上数据除特别注明外，单位均为亿元

四、社会荣誉和认可

奖项名称	评奖机构
全球 1000 强银行排名按一级资本列 92 位	英国《银行家》（《The Banker》）
入选福布斯世界最佳银行榜（World's Best Banks）	福布斯（Forbes）
最佳普惠金融成效奖 中国最佳区域私人银行奖	中国银行业协会
全国金融系统文化建设先进单位	中国金融政研会
江苏省两化融合突出贡献奖	江苏省发改委、江苏省财政厅
江苏省金融创新奖	江苏省财政厅、省金融监管局、人行南京分行、江苏银保监局、江苏证监局等
江苏省小微企业金融服务先进单位	江苏银保监局
国际业务最佳成长银行 国际业务最具创新能力银行	江苏省银行业协会
“综合理财能力”“风控能力”“信息披露规范性”三项排名中，继续位居全国城商行第一名	普益标准
最佳品牌建设中小银行 最佳服务高质量发展中心银行	《金融时报》
城商行天玑奖 银行品牌建设天玑奖 绿色金融银行天玑奖 中国城商行资产管理品牌君鼎奖	《证券时报》
最佳金融创新奖 十佳投资银行创新奖 十佳消费金融创新奖 十佳金融科技创新奖	《银行家》杂志
卓越竞争力风险管理银行	《中国经营报》
金融科技创新银行	《华夏时报》
普惠金融贡献奖	《新华日报》
中国卓越品牌力金融企业百强	《经济观察报》、《现代广告》杂志社
年度优秀企业公民奖	《每日经济新闻》
金融创新百强 金融服务百强	中国经济网
中国上市公司杰出品牌奖 中国上市公司精准扶贫优秀案例奖 中国上市公司治理实践奖	金融界网
最具成长性银行	东方财富网
改革开放 40 年助推地方经济卓越贡献单位 民营企业金融服务卓越贡献单位	《大众证券报》
胡润新金融 50 强	胡润百富

第三部分 服务实体经济

金融是实体经济的血脉，为实体经济服务是金融的天职。我们坚守本源、聚焦主业，把服务实体经济作为根本任务，持续深化金融供给侧结构性改革，支持产业结构优化、服务区域协调发展，在高质量服务实体经济中实现自身的高质量发展。

一、推动地方发展

我们强化责任担当、紧跟政策要求、坚持扎根地方，提升资源配置精准度，积极支持经济社会发展的重要领域和薄弱环节，争做贯彻落实中央大政方针和江苏省委决策部署的带头行示范行。

重点支持制造业发展。我们把支持制造业发展放在突出位置，拓宽服务渠道、加快产品创新，制定制造业中长期贷款、信用贷款考核白名单、地方重大项目类企业和制造业客户名单，将信贷资源向先进制造业倾斜，做到优先受理、优先审批、优先放款，提供涵盖多种专享权益的特色服务。截至 2019 年末，全行制造业实贷余额 1224.78 亿元，制造业贷款新增额江苏省内领先。

精准促进产业升级。我们努力提升金融资源配置精准度，聚焦江苏 13 个产业集群，把准发力方向，推动与重点产业的深度融合。制定科创企业等服务指引，精准对接企业，提供一揽子金融服务。“苏科贷”“人才贷”业务快速推进，创新推出“冠军贷”产品，围绕工信部制造业单项冠军企业开展精准对接。

满足客户多元化金融需求。我们牢牢把握行业综合化经营趋势，围绕企业多元化金融需求，打造“商行+投行”综合金融服务模式，通过各种手段加大金融支持力度。托管业务开办三年来已位居城商行首位，租赁业务在同期开业的金融租赁公司中位居第一，投行资管业务稳健发展，连续四年荣获《证券时报》“城商行投行君鼎奖”，连续十六个季度获评普益标准“资产管理综合能力评价”国内城商行第一名。

深化金融科技赋能。我们率先利用区块链技术研发了“苏银链”平台，依托平台创新打造了“供应链金融”“票据贴现”等一系列区块链应用产品。2019年10月，我行“苏银链”跨行贴现业务区块链交易平台和物联网智能贷后监控预警平台入围中央网信办备案名单。我们在江苏银保监局的指导下，先后与无锡感知集团、徐工集团等开展物联网金融合作，将应用领域从动产质押延伸至信贷全程监测，为企业提供方便快捷的融资渠道。

高水平推进线上化服务。我们推出供应链金融云平台，围绕核心企业供应链管理和资金结算，依托核心企业信用、真实贸易背景，将应收账款转化为电子支付结算和融资工具，大大提高了企业融资效率。我们不断完善企业网上银行、手机银行、现金管理及供应链云平台，打造“智盛”交易银行品牌，拓宽核心企业上下游融资渠道，提高金融服务效率和风险控制水平，有效降低企业融资成本。

汇聚“产学研”合力。我们加强与江苏省产业技术研究院合作，关注联合创新中心企业、优质大型技术转化项目信息，

为优质企业和项目提供高质量金融服务。我们联合人民银行数字货币研究所、南京大学，以供应链场景应用为切入点，为南钢集团打造了“钢盈链”产品，利用区块链技术数据不可篡改、安全高效、追溯便捷的特点，整合供应链商流、物流、资金流、信用流，实现全客户、全过程管理。

二、落实国家战略

我们倾力服务国家战略，做好前瞻布局，加强产业协同，积极助力国家发展战略的实施和落地。

聚焦长三角一体化更高质量发展。作为扎根在长三角地区的城商行，我们深刻领会长三角一体化发展上升为国家战略的重大意义，紧扣“一体化”和“高质量”两个关键，积极服务长三角一体化发展。我们成立金融服务委员会，制定《长三角一体化区域营销指引》，全面对接长三角一体化示范区首批 33 个重点项目，提供优质高效差异化的金融服务。与 18 家城商行共同成立“长三角城商行联席会议”，联合上海财经大学等机构成立了泛长三角交易银行研究院，举办“长三角一体化更高质量发展”专题论坛，通过优势互补、合作共赢，不断提升服务长三角一体化水平。

积极对接京津冀协调发展和雄安新区建设。加大研究力度，编写《京津冀一体化战略机遇》《雄安新区战略机遇及营销策略研究》，围绕整体规划及重点产业制定不同阶段的服务方案。积极服务首都“文化中心”的功能定位，北京分行先后成立文创金融事业部、文创专营支行，通过“专业化经营+特色化产品”的模式，为文创企业提供全方位综合化金融服

务，北京地区文创类企业贷款余额超 42 亿元。聚焦京津冀地区环境保护问题，发挥我行绿色金融优势，对清洁能源、大气治理、污水处理等相关行业客户进行摸排营销，提供资金支持，京津冀地区绿色金融项目贷款余额超 16 亿元。

主动融入粤港澳大湾区金融发展。不断提升大湾区小微金融服务效能，缓解小微企业“融资难、融资贵”的问题，累计为大湾区内近 2500 家民营企业提供超 5000 亿元融资支持。深圳分行依照“依托江苏，立足深圳，服务珠三角和港澳地区”目标，形成了跨境金融、消费金融、绿色金融、互联网金融、科技金融、现代投行等服务特色，积极探索科技专营机构建设，重点扶持初创期和成长期的大湾区内科技企业，成为深圳地区首批获准承办专门服务民营和科技、小微企业的“绿票通”“科票通”“微票通”业务的银行之一，截至 2019 年末，大湾区科技型企业授信余额超 60 亿元。

三、助力开放经济

我们借力江苏外向型经济大省优势，主动服务企业“走出去”“引进来”，跨境金融保持城商行领先，国际结算量保持城商行第一。

积极响应“一带一路”倡议。我们主动搭建“丝路金融”跨境服务平台，确立了“离岸+在岸+汇 e 融”三个平台，“投资+融资”两条业务主线的发展思路，为各类实体企业提供离在岸一体化的跨境金融服务。截至 2019 年末，我们累计支持“一带一路”客户超 200 户，授信总额达 400 亿元，境外项目涉及的国家涵盖亚洲、非洲、欧洲、美洲等一带一路沿线超过 30

个国家和地区。

推进“自贸区”建设。我们依托智能国际结算系统，第一时间创新推出江苏银行“自贸云”综合服务平台，对江苏自贸区南京片区内不同优势产业提供高效的线上化智能化服务，成功落地江苏自贸区首单货物贸易外汇收支便利化试点创新业务，助推区内企业发展。我们依托自贸区平台，及时抓住上海自贸区海外债业务发展的良好机遇，在严控风险的基础上，打造“离岸金融+智慧金融”模式，多项业务均为业内首创。

强化互联网技术应用。我们成为国家外汇管理局全国跨境业务区块链服务平台首批试点银行。围绕“江苏银行新一代全球智能结算平台”推进智能化工作，持续提升国际业务智能化水平，为客户提供更加快捷、高效的跨境金融服务。创新“跨境贸 e 池”产品，通过全线上化的服务，让客户足不出户，一键办理国际贸易融资业务，全年累计办理在线“跨境贸 e 池”业务金额超 20 亿元。我们创新跨境电商服务模式，打造新一代跨境第三方支付业务场景，进一步提升对跨境电商业务的服务范围。2019 年我行跨境电商项下结算量首次突破 80 亿美元，跨境第三方支付约占全国近 8% 的市场份额。

第四部分 践行普惠金融

我们始终把发展普惠金融摆在重要的战略地位，持续深化对小微和民营企业的支持，满足客户对美好生活的向往，将更高质高效的金融服务融入到百姓生活和企业经营的方方面面，让安全、便捷的金融服务触手可及。

一、倾力服务乡村振兴

乡村振兴战略是关系全面建设社会主义现代化国家的全局性、历史性任务。我们持续完善金融服务乡村振兴政策体系，在总行层面成立了普惠金融工作领导小组，出台服务乡村振兴战略 30 条措施，出台并实施《江苏银行金融服务乡村振兴战略、支持农业农村优先发展的实施意见》等文件，引导信贷资源向苏北倾斜、向县域倾斜、向涉农产业倾斜。2019 年末，涉农贷款余额 1653 亿元，增速高于全省涉农贷款平均增速 8.29 个百分点。

我们发布了“融旺乡村”品牌，围绕这一品牌体系不断丰富服务乡村振兴的金融产品供给，构建线下与线上联动、授信与非授信融合的存贷汇一体化系列三农服务产品，推出了“新农贷”“农头贷”“惠捷贷”等特色产品，满足农村不同经营主体的融资需求。

我们积极推进与江苏省财政厅、农业农村厅以及各级市政府部门的工作衔接，广泛开展产融对接活动，增厚在乡村的人缘亲缘，为服务农业农村创造良好条件。依托互联网服务能力及覆盖全省网点优势，与江苏省农业农村厅达成合作，为江苏省农村产权交易信息化服务平台及各级交易中心

提供平台资金管理及综合支付结算服务。与江苏省农担公司合作，向其独家提供客户大数据资信分析报告，努力让更多农业经营主体享受普惠金融服务。

二、深耕小微民营企业

我们始终坚守服务小微企业的初心使命，持续加大对小微企业支持力度，信贷投放量增价降，金融服务扩面提质。2019 年末，全口径小微贷款余额 3971.6 亿元，比年初新增 323.4 亿元，市场占比持续保持江苏省第一。普惠口径小微贷款余额 657.5 亿元，比年初新增 111.9 亿元，全面超额达成“两增两控”、MPA 及定向降准考核。

主动搭建沟通桥梁。我们深入推进“金融惠企大走访”“金融服务万户行”活动，走乡村、进社区、访客户，对接企业超 5.3 万户，实地走访企业超 1.29 万户。组织开展“进园区搭平台”活动，不止步于贷款合作，更为助力小微客户成长提供综合化金融服务。依托江苏省综合金融服务平台，首家实现了“小微 e 贴”项目全直连和在线精准报价，累计授信 5000 余户、243 亿元，位列所有接入金融机构首位。

加快创新迭代步伐。“税 e 融”实现了从 PC 到移动、个人到企业的两大关键突破，实现了秒批、秒贷、秒放。渠道创新方面，我们打造了业内领先的普惠金融获客平台“融惠 e 点通”，实现“便捷分享、一点接入、快速办理、综合服务”。系统创新方面，与不动产登记机构深化联动，搭建“e 抵押”平台，南京等 4 家试点分行共办理线上抵押 1357 笔，不动产登记证明生成效率提高近 3 倍。

减费让利扶持成长。我们积极探索商业可持续的小微服务模式，融入政、银、担、保、协、企合力服务小微的新格局，探索机制共建、资源共享、风险共担的多样化合作路径，推出多项“两降一免”（降门槛、降利率、免担保）风险补偿和分担类产品，多措并举助力小微企业降成本。优化信贷定价机制，在调动经营机构展业积极性的同时，带动小微融资成本下降。

三、积极培育消费金融

我们利用自身金融科技优势，创新打造契合客户需求的产品和服务，不断提升客户体验，提升品质消费水平，打通普惠金融“最后一公里”。

我们围绕“吃喝玩乐”等各种生活消费场景为客户提供“小微服务+客户生活+消费金融”的特色化、差异化服务，让消费者享受快捷、便利的美好体验。我们与美团合作，推出江苏银行美团联名信用卡，为用户打造更多优质服务和实惠“特权”，不仅以“尝鲜特权”和“连续 90 天每天减 6 元”等大力度的活动为“吃货”们带来福利，还以“秒批秒用”的创新服务让人们随时随地真正享受实惠，打造消费场景新生态。截至 2019 年末，江苏银行美团联名信用卡发卡量突破 95 万张。

我们积极拓展“小金额、真消费”的场景合作，提供家装、车位、旅游、婚庆、留学等综合金融服务方案，创新金融服务方式，线上、线下同步推进消费贷产品，成就用户对美好生活的向往。2019 年末，全口径消费金融贷款较年初新增 572 亿元，增幅 54.17%。

第五部分 聚力精准扶贫

我们紧扣中央和江苏省委对脱贫攻坚的各项决策部署，强化产业带动、创业支持、项目聚焦、党员示范、公益扶贫“五位一体”的金融扶贫体系，带动低收入农户增收和经济薄弱村脱贫，为决战脱贫攻坚多做贡献。

一、完善扶贫体制机制

我们着力构建服务乡村振兴和脱贫攻坚的组织制度体系，总行党委成立扶贫工作领导小组，建立领导定点挂钩、定期走访、定期专题听取汇报的机制。全体行领导分别挂钩12个省重点帮扶县（区）并开展实地走访调研，深入基层摸实情、解难题、促脱贫。

我们强化政策引领，完善金融服务乡村振兴和脱贫攻坚政策体系。2019年3月，出台《金融服务乡村振兴战略支持农业农村优先发展的实施意见》，将乡村振兴和脱贫攻坚与各项业务工作同计划、同部署、同落实。

我们强化对经营机构服务乡村振兴和脱贫攻坚的激励引导，通过政治督导、经济考核和能力提升并举，鼓励引导经营机构和客户经理愿贷敢贷，提升服务乡村振兴和脱贫攻坚的积极性、主动性。

二、聚焦苏北精准施策

对江苏而言，打好精准脱贫攻坚战，关键在苏北，重点在农村，难点在农民。我们通过金融扶贫的创新探索，引导金融活水源源不断注入苏北广袤大地，在“造血”苏北乡村、“蝶变”苏北产业中，与苏北经济社会发展实现同兴共荣。

我们引导经营机构加大对脱贫攻坚重点领域和薄弱环节的金融资源倾斜。2019年末，全行扶贫贷款余额超240亿元，帮助建档立卡贫困人口超9000人。组织两批苏北地区金融扶贫重点项目集中评审，累计投放近70亿元。

强化产业扶贫。我们积极支持经济薄弱村田园综合体、分布式光伏发电、粮食烘干、标准化工业厂房等项目，帮助经济薄弱村增加收入来源。探索“政府+项目+银行”“龙头企业+低收入农户+银行”等多种金融扶贫模式，助力苏北经济薄弱地区发展“一县一品”特色产业，帮助低收入农户与农业企业、新型农业经营主体有机衔接，分享产业链收益。

强化创新扶贫。我们运用金融科技手段，与国内知名涉农核心企业和金融科技公司协作推出信用类大数据创新产品“农e融”，方便水产养殖户和乡镇电商线上融资。持续优化线上“惠农超市”，与淮安、徐州等地农产品批发企业合作，开辟消费扶贫新路径。

强化就业扶贫。低收入农户通过就业增加收入是脱贫的主渠道，我们鼓励授信企业吸纳更多的低收入人口就业，对吸纳能力强的企业给予优惠利率扶持。对农民专业合作社、家庭农场等小规模新型农业主体加强金融支持，在增加就业的同时给低收入农户带来分红收入。

三、结对帮扶助力脱贫

我们先后“五方挂钩”泗阳、沐阳两县，安排帮扶资金近1000万元，帮扶了5个村改变落后面貌，向丰县、灌云等10个县市选派干部挂职经济薄弱村第一书记。

淮安分行选派中层干部分别赴淮安市扶贫工作队、三个重点帮扶贫困县区扶贫办、洪泽区朱坝街道朱高村等部门挂职,依托村情乡情,设计“村易融”业务,围绕淮安区开展的“党建引领 一点五试”农村改革,解决新型农村创业主体的融资服务需求。淮安分行与卜圩村 11 户低收入农户结对开展帮扶工作,拨付 12 万元用于卜圩村乡间路面拓宽。通过三年帮扶,原挂钩帮扶的卜圩村集体经济收入达 30 余万元,11 户低收入农户中已有 9 户顺利脱贫。

泰州分行挂钩兴化、泰兴、姜堰、靖江重点薄弱乡镇,定向开展公益扶贫,累计投入公益资金 33.7 万元。积极帮扶经济薄弱村发展,向贫困乡镇选派业务骨干挂职,做好当地脱贫融资融智服务工作。

常州分行积极响应江苏省委省政府关于加大对茅山革命老区帮扶、脱贫致富奔小康的部署要求,从 2011 年开始与溧阳东升村结对帮扶,至 2019 年已持续 9 年,为 28 户结帮户、困难户等低收入群体送温暖,捐赠产业发展项目资金,着力培育特色产业。

第六部分 守护绿水青山

作为国内城商行中首家赤道银行，我们积极贯彻绿色发展理念，将绿色金融理念、环境风险防控贯穿到我行信贷业务全流程，打造国内领先国际有影响力的绿色金融品牌，推动社会可持续发展。

一、践行赤道原则

自采纳赤道原则以来，我们逐步完善环境与社会风险管理体系，对高风险项目开展贷前独立第三方环境与社会风险评估。2019年，对42个项目进行了赤道原则项目适用性判定，涉及项目总投资约347亿元，对2笔适用赤道原则项目进行第三方评估，涉及总投资约9.9亿元。

加强赤道原则项目管理和环境信息披露等工作。2019年，我们按照赤道原则披露要求，完成过渡期后的首年赤道原则披露工作。参加2019年度赤道原则协会年会及相关研讨会，参与第四版赤道原则国际标准讨论制定，进一步提高我行绿色金融品牌影响力。

二、发展绿色金融

我们加强行业研究，加大产品创新力度，增强绿色金融服务供给能力，创新推出土壤修复贷产品，提高环保贷风险分担金额，优化绿色创新投资业务模式，对餐厨垃圾处理、污泥处置等行业主动开展研究。

截至2019年末，我行绿色信贷余额为859.59亿元，较年初增长超60亿元，其中垃圾处理及污染防治和绿色林业开发项目贷款余额均突破160亿元，建筑节能及绿色建筑项

目贷款余额突破 140 亿元，获得《证券时报》“绿色金融银行天玑奖”。

4 月 19 日，我们在全中国银行间债券市场成功发行首期 100 亿元绿色金融债，募集资金将全部用于中国金融学会绿色金融专业委员会《绿色债券支持项目目录》规定的绿色产业项目贷款投放，将有效缓解绿色信贷业务快速发展而低成本资金短缺的问题，提升服务绿色经济发展的能力。

我们积极开展外部合作，持续提升绿色金融专业化水平。与江苏省生态环境厅开展环保专项资金风险分担和贴息政策研究，与中国清洁发展机制基金管理中心、江苏省财政厅合作开展绿色低碳发展、节能减排等应对气候变化方面的业务模式探索研究；与中国建筑节能协会合作开展建筑绿色化改造行业研究，参与其牵头的《既有建筑绿色化改造投融资指引》编制，作为参编机构联合发布该指引。与中央财经大学合作启动了环境压力测试和企业 ESG 评级研究；参与 2019 国际生态环境新技术大会，并承接大会碳中和项目，该项目实现江苏省内首次大型活动的零碳排放。

我们举办绿色金融和社环风险管理的专题培训，多次邀请中央财经大学教授为绿色信贷业务骨干进行环境压力测试等社环风险管理方面的培训。

三、坚持绿色运营

我们坚持资源节约和环境保护理念，打造“绿色银行”，从运营管理的每个细节入手，采取多种措施节水、节电、降低能耗，推行绿色办公、绿色采购，降低自身运营对环境的

影响。

完善节能管理方案和设备操作规程，实施能耗设备动态管理，促进低碳运行。2019 年全行同比上年节约水、电、气能耗费用 348.7 万元。

大力推广无纸化会议系统，使用多媒体形式进行演示，降低纸张消耗；推行公务用车线上化管理，有效提升车辆调度合理性和使用效率；倡导员工绿色出行，减少公务车辆使用，减少独自用车，尽量集中乘坐车辆；严格执行公务用车油耗标准，持续降低油耗。

在采购过程中优先采购节能环保产品。严格执行集中采购中供应商准入规定，从采购源头实施严格的环保要求。坚持采购通过环保认证的办公家具和设备，在基建项目中选用绿色环保材料。通过制定集中采购计划，促进同类采购需求的有效统筹，提高采购集约化和规模效应。

第七部分 提升客户服务

我们坚持把“以客户为中心”的理念贯穿到经营管理的全过程，聚焦客户需求和痛点，提高客户服务的专业能力，完善全方位触达客户的渠道，打造精准满足客户需求的产品，构建协同服务客户的组织架构，持续赢得客户、赢得市场。

一、优化线上体验

我们大力拓展 5G、人工智能、区块链、物联网等新技术运用，推动线上体验精细化。5G 方面重点提升 APP 的互动体验和社交属性，与线下渠道形成互补；人工智能方面持续提升服务的智慧化水平；进一步探索用区块链等技术解决“信任”问题，提升服务流程效率。

我们打造了“江苏银行直销银行”5.0 版本，上线智能语音机器人、视频人脸识别、电子签章等智能服务，页面设计更加清新，操作体验更加流畅。被中国电子银行网评选为“2019 年度最佳直销银行”，荣获中科院《互联网周刊》“2019 年度金融科技创新奖”“领航中国 2019 年度杰出创新设计 APP 奖”“胡润新金融 50 强”等权威奖项。

我们推出了全新的手机银行 5.0 版，综合运用生物识别、图像识别、人工智能等金融科技，实现了智能语音交互、大额资金刷脸转账、私行客户专区、每日最新资讯等特色功能。根据第三方（易观）数据显示，我行手机银行 MAU 蝉联城商行第一位。在新浪财经组织的手机银行 APP 测试中，我行手机银行进入前十，位居城商行第一，性能安全领域得分在 21 家银行中排名第一。

我们努力打造开放的金融生态，在功能体验优化、场景丰富等方面全面提升用户体验。围绕居民日常生活，我们重点打造了“爱学习”“爱健康”和“车生活”等生活场景类服务，构建了“金融+教育”“金融+医疗”“金融+用车”的网络金融生态圈，让银行服务通过移动互联网渗透到老百姓的点滴生活中，带去更多便利。一站式智慧医疗服务“爱健康”平台，有效缓解了患者挂号难、缴费慢的问题，为市民就诊带来了极大便利。“车生活”平台，汇集 ETC 办理、路面违章缴罚、车辆智慧年检等特色功能于一体，致力于实现智慧交通，满足客户便捷用车需求。

二、建设智慧网点

我们持续推进智能网点建设，引入具备存折、存单和现金功能的智能一体机，完成 ATM 跨行扫码取款功能开发，进一步改善客户体验。网均布放智能柜台两台，同时整合厅堂自助及智能设备，新增和优化约 40 项功能，推进智能设备业务迁移，全行智能柜台 5 大主要业务迁移率 97%以上，回单打印迁移率 99%以上。

我们着力优化柜面业务处理和客户交互模式，创新运营业务流程。打通柜台内外界限，为客户提供“一站式”优质服务体验。加快金融科技运用，实施运营业务流程再造，对私客户业务办理效率提升近 3 倍。我们创新线上线下融合的微信预约开户模式，客户微信预约、扫描资料后，到网点即可完成开户手续。

我们严格落实安全责任，大力推进网点物、技防升级改

造，实施营业网点内部监控系统数字化升级；新建、改建自助银行实施智能分析系统建设；推进老旧自助设备安全防护舱安装建设，提升安全防范实效。

三、强化文优服务

我们着力提升网点文明规范服务水平。积极组织符合参评条件的网点参与 2019 年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位和星级网点创建工作，通过创建工作打响服务品牌，提升服务质量，树立典型标杆。杭州萧山支行获得“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号，成功创建五星级网点 4 个，四星级网点 7 个，三星级网点 3 个。

我们结合中国银行业协会发布的《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系和评分标准》和行内对于网点管理的新要求，对现行服务测评标准进行了优化，不断提升网点服务品质，入围银行营业网点服务企业标准“领跑者”名单。我们持续开展“文优服务”“神秘人”监测，强化网点一线员工落实文明规范服务要求，切实提高客户对网点服务的满意度。

四、保障客户权益

2019 年，我们深入贯彻落实国务院《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》精神和监管部门具体部署要求，以保护消费者八大权利为基本目标，扎实推进消费者权益保护各项工作，持续提升客户满意度和获得感。

我们认真组织开展整治侵害消费者权益乱象工作，深入开展自查和抽查，认真落实整改，深入反思产品服务、内部管理、流程管控等方面存在的薄弱环节并推动整改，划清侵

害消费者权益行为的“红线”，树牢消费者权益保护意识。认真处理好来访和监管部门转办投诉，每季度对全行客户投诉处理情况进行分析通报。

我们积极适应智慧化的发展趋势，上线“客户之声”管理系统，提高客户投诉处理工作质效，及时响应客户诉求。除传统电话服务外，积极利用在线客服、移动端客服、互联网客服等多种方式，拓宽投诉反映渠道，引入视频、语音识别等技术为线上服务渠道赋能，实现简单问题自助化、标准问题线上化。2019年，在线客服使用率不断上升，在服务渠道、沟通方式上更全面地满足客户需求。

我们不断完善互联网反欺诈系统，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运用，保护客户资金安全。严格按照监管部门关于打击电信网络欺诈相关文件的要求，在线上客户登录、身份确认、资金交易等重要环节，设置风险管控措施。健全个人金融信息安全事件预防和应急处置工作机制，定期开展个人金融信息安全隐患排查，保护消费者个人信息安全。

五、普及金融知识

我们履行公众教育服务的社会责任和义务，提升居民和客户的金融意识。2019年，根据监管部门的安排和部署，开展集中性金融消费者教育活动，认真组织“315金融消费者权益保护”“金融知识普及月，金融知识进万家”“普及金融知识万里行”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”等活动。全年累计开

展各类宣传活动 3639 场，宣传受众达 45.1 万人。

第八部分 投身公益慈善

我们秉承“融创美好生活”的使命,创新和丰富公益形式,打造特色公益品牌,热心支持公益事业,积极回馈社会,共享发展成果,为和谐社会建设贡献力量。

一、心系社会公益

我们通过爱心捐赠、志愿活动等方式积极投身慈善公益。2019 年共开展公益性捐赠 47 笔,合计 1797.68 万元。参加“情暖江苏”慈善救助项目,向江苏省慈善总会捐款 50 万元,广泛用于开展安老、抚孤、助残、助医、助学、济困等慈善救助活动。

二、党员走进社区

我们持续深化统筹共建工作,开展“党员进社区”活动,组织党员每月走进社区、服务居民,在和谐社区、文化建设、公益服务、公众金融知识教育等多方面打通银行服务社区居民的“最后一公里”。全年共组织主题活动 6539 场次,参与党员 23647 人次,有 30 个党支部被评为“江苏银行‘党员进社区’活动先进党支部”。

三、帮扶特殊群体

我们积极履行社会责任,开展各种形式的活动,从生活关怀、心理关怀、健康关怀等方面关爱少年儿童成长,做好老年人服务。

2019 年,我们持续推进“滴水筑梦”工程,向江苏省扶贫协会捐款 240 万元,资助 1200 名中学生完成学业。我们来到特殊教育学校,为那里的少年儿童捐赠书籍。我们举办“我

给娃娃讲金融”“小小银行家”等专题活动，提高孩子的金融素养。

我们积极做好老年客户服务工作。在网点布放血压计等适老设施和物品，确保老年客户到我行网点办理业务的便利性。在养老金代发、国债销售等老年客户业务办理集中日，加强网点工作安排。深入社区，在学校周边、社区医院、开放公园等地点向老年客户宣讲金融知识，提升老年客户的金融意识。

第九部分 关爱员工成长

我们视员工为最宝贵的资源，坚持以人为本，加强人才队伍建设，保障员工合法权益，不断提升员工归属感、获得感、幸福感，实现员工与企业携手成长。

一、保障员工权益

我们充分发挥职工代表大会和工会在保障员工参与管理、维护职工合法权益等方面的作用，将涉及职工切身利益的事项提交职工代表大会审议。11月7日、11月29日召开江苏银行二届五次、六次职工代表大会，选举职工监事，审议通过《江苏银行股份有限公司企业年金方案(2019年修订)》《江苏银行企业年金管理办法(2019年修订)》《江苏银行员工考勤与休假管理办法(2019年修订)》，进一步发挥职工代表民主监督、民主管理作用。

我们健全员工意见建议反馈渠道，调动员工参与企业管理的积极性。建好用好“亮点”平台，让全体员工的智慧成为全行发展的强大动力；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，每月表彰优秀建议、优秀答复个人，促进全行激发创新活力，更好地推动经营管理各项工作开展。2019年，“亮点”平台共收集创意、建议7473条，办结7430条，占比99.4%。

我们关注员工身心健康，帮助困难员工。制定《江苏银行优秀员工健康休养制度》，并组织两期共90名优秀员工分别赴贵州、汤山工人疗养院开展健康疗休养活动；开展困难职工以及离退休老党员老干部送温暖活动，共走访慰问

329 人，发放慰问费 101.9 万元。

二、助力职业发展

我们紧紧围绕江苏银行新一轮五年战略规划，突出实干实绩实效，坚持综合评价、系统分析，坚持分级分类、考用结合，不断优化完善考核指标体系，让想干事的有机会、能干事的有舞台、干成事的有待遇，为员工成长成才搭建平台。

我们以优化关键人才的配套支持为目标，修订完善干部选拔任用管理办法，制定江苏银行“三项机制”实施办法，鼓励引导全行干部人才争当改革发展的促进派、实干家；不断完善人才职业发展机制和专业技术序列，优化专业序列晋升规则，为全行不断输送充足的专业人才。

我们紧盯战略规划方向，优化形成了 52 门新入行大学生培训标准化课程，进一步完善集训模式。着力培养各个岗位的“小专家”，持续提升基层员工队伍干事创业能力；大力推进新业务培训，实施重点新业务培训 72 期，客户经理、产品经理等业务骨干参训 10040 人次，促进了新业务推广的统一性和有效性；加强国家级博士后工作站建设，做好博士后招收、进站、开题、中期与出站考核，提升全行核心竞争力。

2019 年，全行共举办各类线下培训 4953 项次，参训 254002 人次，人均 149.28 学时；围绕战略规划及年度重点工作，新增原创微课 3000 门，全年员工微课学习人均 119.35 门，为建设“四化”服务领先银行发挥了积极的作用。

三、平衡工作生活

我们开展丰富多样的文体活动，丰富员工业余生活，帮助员工实现工作与生活的平衡，提升企业凝聚力。

在“三八”妇女节期间，总分行工会以“健康生活·快乐工作”为主题组织开展系列活动，邀请专家做家庭教育专题讲座，组织甜品烘焙制作、口红DIY体验等活动，进一步丰富了女员工的业余文化生活。

5月4日，举办纪念五四运动100周年暨青春故事讲述会。青年代表用情景剧、访谈、演讲等形式，讲述了他们自己或身边同事的青春故事，展现了江苏银行青年员工昂扬向上、不断奋斗的精神风貌。

5月31日至6月2日，举办“铸梦杯”2019年江苏银行男子足球赛，全行18支代表队、320余名足球爱好者参赛，传递了正能量，提振了精气神。

第十部分 坚持稳健发展

2019年，我们按照现代金融企业制度要求，坚持把党的领导融入公司治理各个环节，强化治理体系和治理能力建设，优化组织架构、战略规划、风险管理、内部控制、激励约束、信息披露等方面的制度安排，推动全行上下政治更加坚定、能力更加提升、运行更加高效、商业经营更加可持续。

一、强化公司治理

我们全面贯彻落实新时代党的建设总要求，充分发挥党委总揽全局、协调各方的作用，不断提升党的建设质量和水平，以高质量党建引领保障高质量发展。深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，认真抓好学习教育、调查研究、检视问题、整改落实，进一步增强守初心、担使命的思想自觉和行动自觉。深入贯彻江苏省纪委监委派驻体制机制改革，全力支持派驻组工作。扎实推进省委巡视“回头看”反馈问题整改。

2019年，我行股东大会、董事会、监事会、高级管理层各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡。全年共召开股东大会4次，审议通过各类议案25项。召开董事会会议6次，共审议通过各类议案57项。召开监事会4次，审议各类议案45项。

我们积极推进资本补充工作，进一步提升资本充裕度，为各项业务发展提供支撑。年内成功发行200亿元可转债，申购资金超50万亿元，申购户数创A股市场新纪录，完成200亿元二级资本债发行。我们构建资本补充长效机制，推

进资本补充与经营治理融合发展。

我们严格规范信息披露工作，不断提升信息披露质量，全年真实准确完整及时披露定期报告 4 项、临时公告 51 项、各类上网文件材料 91 份，保持零差错。根据上交所信息披露评价考核结果，我行再度获评 2018-2019 年度信息披露评价考核最高级 A 级。

我们高度重视维护股东权益，通过公平、公正、公开披露各类信息，提供稳定持续的分红回报，切实履行承诺等方式，积极维护全体股东的合法权益。我们按时完成普通股、优先股分红派息，切实保障股东权益，积极应对上市前前十大股东的解禁工作，提前做好沟通，获得了前两大股东主动延长限售期的承诺。

我们强化与股东、机构投资者沟通交流，举行年度业绩说明会 1 次；通过线上线下相结合的方式，累计外出路演、接待调研、拜访股东等超过 60 场次，参与交流的投资者逾 300 人次；通过电话、邮件、上证 e 互动平台等渠道与各类投资者交流超过 600 次。

二、审慎合规经营

2019 年，我们着力提升合规内控管理有效性，切实管控好各类风险，真正让合规经营成为我们的持久竞争力、核心竞争力。

我们根据监管要求，扩大关联方范围，按季开展行内关联方信息增减变化确认工作。利用外部数据和智多星系统，开发关联人、关系人的关联信息自动校验功能，做好关联方

管理；开展关联交易自查，强化关联交易管理。

我们将洗钱风险管理纳入全面风险管理体系，持续优化反洗钱组织架构，建立健全反洗钱制度体系，持续完善工作机制，不断优化反洗钱系统，在客户身份识别及客户风险等级划分、客户资料及交易记录保存、大额及可疑交易报送、反洗钱培训宣传、反恐怖融资、反洗钱国际合作及协助有权机关反洗钱调查等方面认真执行相关法律法规，严格落实监管部门的反洗钱工作要求。

此外，我们进一步加强创新业务管理，对创新业务开展多项风险监测和内部审计，严格落实监管新规。制定《2019年度授权方案》，加强制度和授权管理。推动印章管理规范化，全年未发生安保重大案件和责任事件。

三、提升风控水平

我们坚持底线思维、突出资产质量，持续提升全面风险管理水平，风控能力稳步增强。我们出台《2019年资产质量管控指导意见》，加大资产质量管控力度，夯实信用风险管理基础，着力加强贷款“三查”管理，梳理优化大公司授信业务流程，建立健全对公授信业务重大风险事项重检机制，及时修订化工、钢铁等敏感行业授信政策，资产质量稳中向好。

我们持续推进风险防控“大排查、大处置、大提升”行动，将监管部门要求细化为 43 项内容 115 个要点，通过聚焦信用风险、市场风险和流动性风险，结合“巩固治乱象成果 促进合规建设 维护市场秩序”、信贷专项等检查，以“大处置”化解存量风险，以能力“大提升”防范增量风险。

我们通过风险培训不断传导风险文化。组织开展宣传月活动。牵头开展案件警示教育活动，编写内控案防典型案例集，开发防范非法集资课程，全年共开展培训 65 次，提升一线防范和处置授信风险能力。