



江苏银行
BANK OF JIANGSU

融你我 融无限



2014

江苏银行股份有限公司
社会责任报告

报告编制说明

▶ **报告时间范围：**

报告时间范围为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

▶ **报告发布周期：**

本报告每年发布一次。

▶ **报告组织范围：**

报告覆盖江苏银行股份有限公司总行、分支机构。为了便于表达，在报告表述中使用“江苏银行股份有限公司”、“江苏银行”、“我行”或“我们”。

▶ **报告数据说明：**

本报告中的财务数据以 2014 年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

▶ **报告参考标准：**

本报告参照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》（银监办发〔2007〕252 号）、上海证券交易所《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》以及全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》及金融服务业行业补充指南等规定编制。

▶ **报告获取方式：**

电子版报告可在江苏银行官方网站（<http://www.jsbchina.cn>）社会责任栏目下载。

▶ **联络方式：**

江苏省南京市洪武北路 55 号

江苏银行总行办公室

邮编：210005

电话：025-58588397 传真：025-58588055

目录

公司简介	2
2014 年社会责任关键绩效表	4
2014 年积极履行社会责任所获奖项	5

一、责任管理篇	6	三、社会责任篇	24
（一）公司治理	8	（一）致力金融普惠	26
（二）全面风险管理	11	（二）维护客户权益	28
（三）企业文化建设	12	（三）热心慈善公益	29
（四）社会责任管理	13	（四）诚信合规经营	30
		（五）促进员工发展	31

二、经济责任篇	14	四、环境责任篇	32
（一）助推经济发展	16	（一）践行绿色金融	34
（二）保障股东权益	17	（二）推行绿色运营	36
（三）真诚回报客户	18	（三）支持绿色环保	36
（四）服务小微企业	19		
（五）推动科技进步	20	五、未来展望	38
（六）互联网金融突破	21		
（七）拓展跨境金融	22		
（八）加大“三农”服务	23		

公司简介

江苏银行是在江苏省内无锡、苏州、南通等 10 家城市商业银行基础上，合并重组而成的现代股份制商业银行，开创了地方法人银行改革的新模式。江苏银行于 2007 年 1 月 24 日正式挂牌开业，是江苏省唯一一家省属地方法人银行。

江苏银行秉承“融创美好生活”的使命，致力于建设特色化、智慧化、综合化、国际化的一流商业银行。

至 2014 年末，江苏银行有营业机构 512 家，其中，省内下辖 12 家分行，在南京地区拥有 23 个营业网点，在省外开设了北京、上海、深圳、杭州 4 家分行。作为主发起人，设立了江苏丹阳保得村镇银行。全行现有员工 1.3 万余人。

至 2014 年末，江苏银行资产总额超 1 万亿元，本外币各项存款余额达 6800 多亿元，本外币各项贷款余额达 4800 多亿元。

在英国《银行家》杂志评选出的全球前 1000 家银行中，江苏银行排名逐年提升，2014 年排名第 153 位，较上年提升 26 位。荣获“中国最佳城市商业银行”、“最佳创新中小银行”、“最具品牌价值城商行”、“全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位”、“江苏省文明单位”等荣誉表彰。



2014年社会责任关键绩效表

指标类型	指标名称	2014年	2013年	2012年
经济指标	总资产	10383	7637	6503
	贷款总额	4885	4117	3530
	不良贷款率（%）	1.30	1.15	1.01
	资本充足率（%）	12.24	11.67	12.20
	净利润	86.99	81.99	70.48
	总资产收益率（ROA，%）	0.97	1.16	1.21
	净资产收益率（ROE，%）	16.74	19.96	22.71
	纳税总额	61.28	54.59	44.10
	支持文化产业贷款发放额	25.81	20.40	16.11
	涉农贷款余额	1033	888.1	764.2
社会指标	小微企业贷款余额	1872.98	1542.94	1238.52
	保障性安居工程贷款余额	52.55	37.18	37.69
	个人创业贷款余额	2.09	2.32	2.08
	员工总人数（人）	13733	13400	12864
	女性员工比例（%）	57.45	57.24	57.11
	员工流失率（%）	4.4	3.96	4.19
	员工人均培训时长（小时）	85.37	47.46	52.51
	客户投诉解决率（%）	100	100	100
	公益捐赠	0.040	0.086	0.071
环境指标	绿色信贷余额	140	70.19	58.69
	视频会议次数占比（%）	79.5	35	19.1

注：以上数据除特别注明外，单位均为亿元



2014年积极履行社会责任所获奖项

奖项名称	评奖机构
2013年度江苏省银行业金融机构小微企业金融服务工作先进单位	江苏银监局
2013年度银行间本市市场优秀成员	全国银行间同业拆借中心
2014最佳财富管理城市商业银行	《银行家》杂志社、上海陆家嘴金融贸易区管委会
直销银行获“最佳直销银行奖”	金融界网站、清华大学五道口金融学院
手机银行获“手机银行最具客户满意度奖”	金融界网站、清华大学五道口金融学院
“2014年区域性商业银行最佳网上银行奖”	中国金融认证中心
“2014年度最具影响力地方银行奖”	中国证券市场研究设计中心、和讯网
手机银行获“2014年度手机银行卓越奖”	中国证券市场研究设计中心、和讯网
2014年度最佳互联网金融银行	大众证券报、南京报业集团
“最佳董事会奖”	《当代金融家》杂志
“小快灵·快易贷+转期贷”业务获“2014年江苏省银行业服务小微企业和三农双二十佳金融产品”	江苏省银行业协会
“江苏银行老年金融服务示范点”入选“2014年度江苏省银行业惠民服务典型性十件好事”名单	江苏省银行业协会
小企业“转期贷”业务入选“2014年度江苏省银行业创新服务有影响十件大事名单”	江苏省银行业协会
品牌影响力最赞银行	现代快报社
互联网金融产品获“2014年度金融触网创新产品奖”	现代快报社

1

责任管理篇



(一)
公司治理

股东大会

2014 年，我行共召开股东大会 2 次，其中年度股东大会 1 次，临时股东大会 1 次，审议通过各类议案 23 项，涉及上市、章程及配套公司治理制度修订、财务预决算、利润分配、公司治理相关报告、董监事会换届、关联交易管理办法修订和聘请会计师事务所等方面。

董事会

我行董事会的构成及董事任职资格、选聘程序均符合《公司章程》和法律法规要求。我行董事会下设 5 个专门委员会，具体为：战略委员会、审计委员会、风险管理委员会、关联交易控制委员会、提名与薪酬委员会。

2014 年召开董事会会议 10 次，其中 5 次通讯会议、5 次现场会议，审议、听取各类议案、报告 66 项，内容包括：修订或制定公司治理相关制度、完善关联交易管理、董事会换届提名、选举董事长、聘任高级管理层、审议审计报告、年度报告和公司治理相关报告、增设和调整机构、批准风险管理政策和年度风险限额方案、批准发展战略规划等方面。

监事会

我行监事会的构成及监事任职资格、选聘程序均符合《公司章程》和法律法规要求。监事会下设监督委员会和提名委员会，监督委员会共计 4 名委员，提名委员会共计 3 名委员。2014 年，监事会共召开定期会议 5 次，审议并通过议案共 30 项。监督委员会召开会议 2 次，提名委员会召开会议 1 次。



信息披露

2014 年，我行进一步完善信息披露管理机制，制定出台董事会审计委员会年报工作规程，健全信息披露制度，敦促经营层建立并完善各层级、各利益相关方之间的信息交流沟通和重大事项报告机制。积极拓宽沟通渠道，以《金融时报》、《新华日报》等省级以上的权威媒体作为披露信息载体，并推出官方微信。2014 年内未出现因信息披露工作违规被主管部门或监管机构处罚的情况。

投资者关系管理

2014 年，我行严格落实银监会《商业银行公司治理指引》、《关于加强中小商业银行股权质押管理的通知》的要求，积极履行股权管理职责，通过修订章程和股权管理办法等，进一步完善本行股权管理制度，规范事前审查备案、事后跟踪监督的流程。依法合规办理股权日常事务，严格按权限落实质押、转让的审批、告知、备案程序，保持股权结构稳定，保障股东权益。

(二)
全面
风险管理



我行始终坚持“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，不断提升风险管理精细化、科学化、智能化水平。主动驾驭和经营风险，确立合理的风险偏好和风险容忍度，及时识别风险，客观判断风险，既不盲目夸大风险、惧怕风险，也不轻视风险、忽视风险，实现既定风险承担条件下收益的最大化，促进更高质量的发展。

2014 年，我行深化风险管理体制改革，进一步强化风险管理。健全市场、流动性、同业、理财等风险管理体系，突出重点领域管控，组织开展多项专项检查，实施审计项目 500 多个。完成对公客户风险预警等系统建设，在应用大数据及时监测、防控风险方面取得明显成效。规范外包、科技、印章、保密、应急等基础管理，做好安全保卫工作，实现了安全营运。

我行始终坚持“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

(三)
企业
文化建设

综合考虑内外部形势，着眼于使企业文化更好服务于全行转型发展需要，并为全行发展战略规划提供文化支撑，我行基于近两年全行改革发展实践，组织对原有“三融三创”企业文化体系进行修订完善，形成了以“融合创新、务实担当、精益成长”为核心价值观的新版企业文化核心体系，于 2014 年底面向全行进行了发布。

企业文化核心体系

我们的使命：融创美好生活

释义：

- 践行人本金融价值理念，传承百年地方金融智慧，坚持“服务中小企业、服务地方经济、服务城乡居民”的市场定位，加强金融创新，为客户提供卓越金融服务，满足客户金融需求，与客户共创美好未来。
- 服务客户是我们的发展之源。坚持以客户为中心，努力为客户提供随时、随地、随心的服务，让客户成为我们的伙伴，与客户共成长。
- 关爱员工是我们的立行之基。尊重员工，关爱员工，为员工提供良好的劳动回报、工作氛围和成长空间，让员工快乐工作、实现价值、幸福生活。
- 回报股东是我们的应尽之责。稳健发展业务，持续提高盈利能力，以优良的业绩回报股东，为股东带来更大的投资收益。
- 造福社会是我们的终极目标。主动履行社会责任，发展普惠金融，让全社会共享金融带来的财富增值，以金融的力量推动社会进步，实现企业与社会共同繁荣。

发展愿景：建设特色化、智慧化、综合化、国际化的一流商业银行

核心价值观：融合创新，务实担当，精益成长

发展理念：特色发展，内生增长，创新驱动

经营理念：市场导向，标杆引领，效益为先，周期考量，团队为本

服务理念：客户至上，创造价值

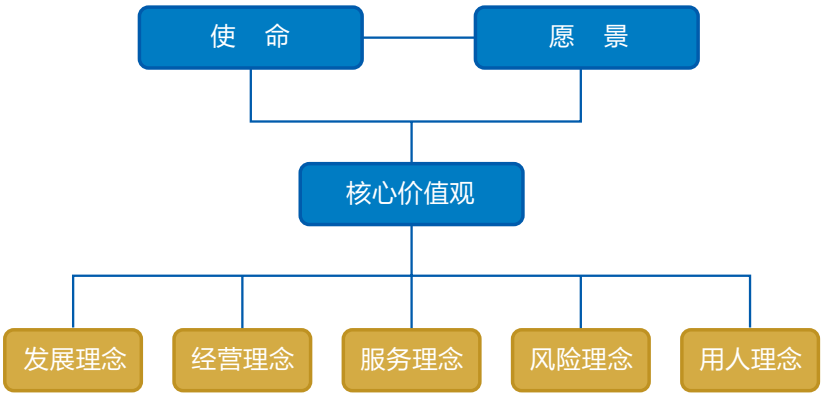
风险理念：科学审慎，服务发展

用人理念：人尽其才，有为有位

(三)

企业文化建设

江苏银行企业文化核心体系结构图



2014 年，我行积极开展企业文化建设活动，持续提升文化软实力，积极营造风清气正、简单和谐、积极向上的氛围。各级机构积极通过演讲会、研讨会、恳谈会、体育比赛、登山活动、军训等形式，调动全行员工积极性，增强员工归属感；利用内部门户网站、《江苏银行》报、办公区电子显示屏等文化载体，传播企业文化信息。开通员工意见收集平台系统，倾听员工意见并及时解决问题，通过意见平台共收集员工意见建议 2078 条。企业文化建设与全行的党团建设、思想政治工作、精神文明建设紧密结合、相辅相成，融入到全行经营管理工作中，为全行发展和战略推进提供强有力支撑。



(四)

社会责任管理

2014 年，我行下发了《关于进一步加强全行企业社会责任工作的通知》，明确企业社会责任工作总体思路和要求，将履行企业社会责任纳入全行发展战略。

在社会责任管理构架上，明确了总行办公室为归口管理部门，各分行、各部室配合联动、积极履行责任的架构体系；在社会责任工作机制上，规范了社会责任工作流程，通过制定计划、开展评估、总分行联动、信息披露、考核等有效方式，使我行社会责任工作良性发展；在责任实施上，明确了小微企业、绿色金融等工作重点，全行上下齐心协力，全面履行企业社会责任。



2

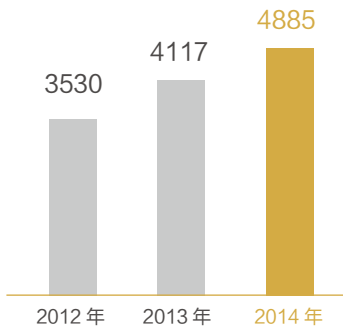
经济责任篇





助推经济发展

贷款总额 (亿元)



推动经济发展是商业银行义不容辞的责任。2014 年,我行认真贯彻落实国家宏观政策,把握经济发展趋势,大力深化改革创新,推进战略转型。截至 2014 年末,全行贷款总额 4885 亿元。积极推动实体经济结构调整和转型升级,全年参贷银团项目 75 个,涉及金额 390 亿元,其中我行承贷 112 亿元,向 49 个重点技改项目发放贷款 28.5 亿元,项目数及贷款量居省内同业前茅。我行加强与各级政府部门的沟通协调,共同推进开发建设、医疗卫生改革等基础设施建设项目,2014 年先后为南京青奥会系列项目、南京河西新城区建设、中山陵自然景区环境整治等重大项目提供了信贷支持。

案例

国务院副总理马凯来我行调查

2014 年 9 月 5 日,中共中央政治局委员、国务院副总理马凯在江苏调研时专程赴我行视察指导工作,对我行创新金融服务、支持实体经济、服务中小企业的做法给予高度肯定。

在总行营业部,马凯副总理在省委常委、常务副省长李云峰的陪同下参观了我行智能厅堂、VTM 系统。马凯副总理要求,各级政府、金融

机构和企业要共同努力,使国务院出台的一系列金融支持实体经济发展的政策措施落地生效,着力缓解小微企业融资成本高问题,促进金融与实体经济良性互动、协调发展。缓解企业融资成本高问题对于当前稳增长、调结构、促改革、惠民生具有重要意义,要按照国务院的要求,多措并举,标本兼治,切实让企业特别是小微企业在融资便利度和成本方面感受到明显变化。

我行紧扣多层次资金需求,大力拓宽融资渠道,通过结构化融资产品整合,支持省内大中型企业和水利、土储、交通等重点项目建设,支持上市公司等行业龙头企业上下游整合、做大做强;强化债券融资,主动对接 PPP 类项目融资需求,强化对政府平台融资的转化与支持服务;积极参与并推进股权融资,协助各市政府参与设立各类基金,支持地方优势产业和基础设施建设。



案例

我行成功主承江苏地区首单项目收益票据

2014 年 12 月 23 日,我行牵头主承销的泰州中国医药城资产管理有限公司 10 亿元项目收益票据在交易商协会成功接受注册。该项目是银行间市场第二单,也是江苏地区首单。自获得非金融企业债务融资工具 B 类主承销商资质以来,我行投行业务继续积极探索,以产品创

新作为树立品牌和市场影响力的突破口,特别是近期围绕《国务院关于加强地方政府性债务管理的意见》,重点加强了项目收益票据的营销,且相继储备了涵盖文化旅游、现代农业、公用设施等多支项目收益票据,下一步在该产品上将进一步树立我行的市场领先地位。

保障股东权益

2014 年,我行不断夯实发展基础,各项业务实现稳健发展,盈利能力得到持续提升,为股东带来持续、稳定的回报。截至 2014 年末,全行资产总额跃上一万亿新台阶,达 10383 亿元。2014 年,实现税后净利润 86.99 亿元,资本充足率、流动性等监管指标继续保持良好。

2012-2013 年我行现金分红情况

年度	净利润 (元)	现金分红总额	现金分红与净利润比例
2012	7,033,220,000	728,000,000	10.35%
2013	8,175,870,000	831,200,000	10.17%

真诚回报客户

2014 年，我行实施了“文优服务提升工程”，客户对江苏银行的整体满意度达到

98% 以上

我行秉承“客户至上，创造价值”的服务理念，以客户为中心，从客户需求入手，努力为客户提供随时、随地、随心的服务，持续改善客户体验，全面提升客户满意度。

2014 年，我行全面推动智慧银行建设，推进智能厅堂改造，创新推出“VTM 远程视频服务”项目，实现自助开卡、一站式综合签约、代理缴费等功能，大大提高了服务效率。推广移动营运业务，完成了集中作业、在线客服、共享智能知识库等系统建设。加快推进网点转型，推广网点标准化营销服务流程导入，加强理财中心建设，网均效能得到明显提高。2014 年，我行实施了“文优服务提升工程”，客户对江苏银行的整体满意度达到 98% 以上。我行总行营业部、苏州昆山支行营业部、南通通州支行等 8 家网点获得文明优质服务全国“十佳”示范单位称号。

案例

我行 VTM 远程视频服务上线



2014 年 7 月，我行 VTM 项目在总行营业部顺利上线。该系统具备自助发卡、综合签约（网上银行、手机银行、短信通知、理财宝）、发

放 UKEY、借记卡密码修改及借记卡激活等功能。

我行智能厅堂项目群已先后完成了智能排队系统、智能预处理系统、综合信息发布系统等项目的开发和应用。此次 VTM 项目上线，实现了现代金融服务模式在高新技术应用领域的创新，能够有效降低我行综合建设、运营和服务成本，实现资源集约化管理和网点低成本快速扩张，为客户提供全时不间断、安全舒适的便捷金融服务。

服务小微企业

小微企业金融一直是我行的优势业务，截至 2014 年末，我行小微企业贷款余额达到 1873 亿元，比年初增加 330 亿元，比去年增量多 26 亿元，增幅 21.39%，比各项贷款增幅高 2.60 个百分点。小微企业贷款连续 6 年实现“两个不低于”，小微贷款份额居省内首位。我行连续 7 年获得“小微企业金融服务工作先进单位”称号。

我行一直强化小微金融的特色经营，培育核心技术，持续放大优势效应。在分支行发展小微企业专职人员队伍，健全小微专营体系和专职队伍；创新移动金融平台小微服务功能，开发我行互联网销售管理平台和网络投融资管理平台，拓宽获客渠道，提升客户体验；增设总行小企业金融部风险管理团队和各分行小企业信贷服务中心风险管理岗位，建立多项风险防控机制保障，构建风险管控体系。

小微企业贷款连续 6 年实现“两个不低于”，小微贷款份额居省内首位。连续 7 年获得“小微企业金融服务工作先进单位”称号。

案例

江苏银行盐城分行主办盐城市首届中小企业创新创业大赛

2014 年 7 月 20 日，盐城市首届中小企业创新创业大赛初赛在我行盐城分行举行，旨在鼓励盐城市中小企业创新创业，发掘优秀创业人才，培养一批创新创业中小企业做大做强。进入初赛企业涉及能源、电子信息、绿色农业等

多个领域。赛后，盐城分行对参赛企业进行对接，为企业提供理财、融资服务，并开辟绿色融资通道，通过精简授信申报材料、降低利率水平等措施提供多种融资便利。截至 2014 年底，共对 18 户企业提供 1.17 亿元的贷款支持。



推动科技进步

截至 2014 年末，全行科技型企业
贷款余额

260.89 亿元

科技型企业授信客户

3782 户

2014 年，我行在全行实现了科技专营机构建设的全覆盖，完善了科技金融制度体系，积极搭建科技类合作平台，科技金融业务取得了长足的发展，有效推动了科技进步。截至 2014 年末，全行科技型企业贷款余额 260.89 亿元，比年初新增 146.89 亿元，增长 1.2 倍；科技型企业授信客户 3782 户，比年初新增 2386 户，增长 1.7 倍。

国务院副总理马凯在 2014 年 9 月 5 日莅临我行调研指导时，对我行科技金融业务的发展予以了高度肯定，尤其对我行通过“两专”（专营和专注）、“两借”（借势和借力）、“两联”（联动和联贷）模式服务科技型企业以及我行开发的科技金融特色业务产品表示赞赏。



案例

南京科技支行持续助推科技型企业快速成长

江苏银环新型建材科技有限公司成立于 2006 年，是一家专业生产压型钢板、钢承板、钢筋桁架楼承板、冷弯型钢、防火夹芯板、地下止水钢板的企业，也是经过南京市科技部门认证的地方科技型企业，相关产品通过了 ISO3001、ISO14001 认证。

2011 年，当时该公司因发展需要，想在银行获得融资支持。公司负责人得知我行在科技金融方面的优势，直接与我行南京科技支行接洽。随后，我行南京科技支行本着支持地方科技型

企业成长的态度，多次上门实地考察，与该企业建立了稳定的信贷关系。首先介绍了我行主打产品“科技之星”，通过省市各级科技部门和我行的审查，成功为江苏银环新型建材科技有限公司发放贷款 300 万元，接下来还后再贷，并在 2014 年提升贷款额度至 500 万元。同时，该企业遇到金融、财务问题时均及时与我行沟通，我也主动为其提供各种免费财务咨询服务。通过近 3 年的合作，江苏银环销售规模逐步扩大，延展到珠江三角区域。

互联网金融突破



互联网金融是我行战略转型的重点。2014 年，我行以“一点接入，全程服务”为目标建设互联网金融平台，实施传统电子银行业务和互联网金融的双轮驱动，建立起涵盖直销银行、微信银行、易信银行、网上银行、手机银行、短信银行、电子支付商户、互联网门户网站等在内的互联网金融大平台。



我行于 2014 年 8 月推出直销银行，是江苏省内银行中首家推出的纯线上银行。截至 2014 年末，我行直销银行客户规模已突破 56 万户，累计交易金额 346 亿元。2014 年，我行手机银行客户数新增 63.52 万户，个人网上银行新增 37.61 万户。我行被《大众证券报》评为“2014 年度最佳互联网金融银行”。



截至 2014 年末，直销银行客户数
已突破

56 万户

2014 年，手机银行客户数新增

63.52 万户



2014 年实现国际结算量

790 亿美元

在城商行序列中排名第一



拓展跨境金融

我行积极把握机遇，推进跨境金融，在国际结算和贸易融资的产品基础上，推出“紫金外汇通”、“人民币海外直通车”等特色国际业务产品系列，可提供 20 余种融资服务，与全球 1790 家银行及其分支机构建立了代理行关系，推动外汇衍生类和理财类产品研发，不断适应各类客户的外汇资金业务需求。率先推出跨境双向人民币资金池等 5 项新业务，2014 年实现国际结算量 790 亿美元，在城商行序列中首次排名第一。积极“走出去”，先后创立“上海跨境人民币工作室”、“深港工作室”，进一步助推跨境金融服务。



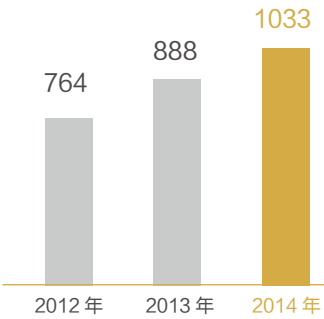
可提供 20 余种融资服务



与全球 1790 家银行及其分支机构建立了代理行关系

加大“三农”服务

涉农贷款余额（亿元）



截至 2014 年末，涉农贷款余额 1033 亿元，较年初增加 145 亿元。我行采取一系列切实有效的措施，确保服务“三农”落到实处。涉农贷款指标纳入对分行的 KPI 考核，突出涉农贷款重点；加大对农村基础设施建设、新型城镇化的信贷支持力度；建立涉农贷款“绿色通道”，先后取消了农村小企业贷款承诺费、财务顾问费等一批收费项目，把降低农村小企业负担落到实处；创新涉农金融服务，引入供应链金融模式，推出农业机械设备按揭贷款，建立涉农担保风险分担机制等。

案例

江苏银行泗洪支行积极探索涉农业务创新模式

针对宿迁泗洪县龙头企业、家庭农场、合作社、种植大户等经营主体遇到的贷款难、质押程序繁琐的问题，江苏银行泗洪支行开展了专题调研，积极探索涉农业务创新模式，率先推出“土地承包经营权抵押贷款”，成功解决了土地流转及家庭农场发展的贷款担保难问题。该项贷款以符合我行贷款条件的种植大户、合作社、家庭农场等为服务对象，以其与乡镇村签约的租赁合同作为抵押而发放贷款，单笔贷款额度最高可达 500 万元。截至 2014 年末，累计为全县种植户及家庭农场发放

“农村土地承包经营权抵押贷款”2000 万元。贷款支持的涉农经营户实现收入上亿元，净利润上千万元，带动约 720 人就业。



3

社会责任篇



致力金融普惠

2014 年，我行大力践行普惠金融理念，坚持完善服务体系，丰富金融产品创新，解决民生金融服务问题。

1. 为老年客户提供专享金融服务

2014 年，我行不断强化老年专属金融服务，提供针对老年客户的业务产品。设立江苏省首家老年金融服务示范点，并在江苏省内 12 个地级市逐步推广。推出针对老年客户的聚宝幸福卡，持卡人享有免年费、账户管理费、ATM 跨行取款手续费等优惠。根据老年人的风险承受能力，为老年客户量身定做专属金融理财方案，联合保险有限公司推出老年客户专属意外险等，真正做到让金融服务成为老人安享幸福晚年的有力保障。



案例

江苏首个老年金融服务示范点落户我行南京城北支行



2014 年 12 月 28 日，江苏首个老年金融服务示范点在我行南京城北支行隆重开业，这是全国首创的为老服务新模式。

“江苏老年金融服务示范点”的特色是“放心理财、称心收益、爱心服务”，一方面对服务渠道进行亲老适老化改造，银行网点铺设防滑地砖、配置爱心专椅、为老人提供适老卫生间，并设立了老年客户服务专区，提供专业的血压、血糖检测仪、急救药箱等；另一方面与多家协作单位合作，推出老年特供的健康食品、健康旅游、体检产品等。

2. 加大个人创业助业贷款的发放

2014 年，我行继续加大个人创业助业的发放，发挥传统产品优势。积极拓展与地区社会保障部门合作，全年共向 2076 户下岗失业人员发放 2.09 亿元个人创业贷款；2014 年共向 140 位大学生村官发放 1400 万元创业贷款，带动当地村民致富达到千人。

3. 积极创新消费金融产品

2014 年，我行推出信用卡大额消费分期付款、无卡分期付款等业务，结合移动金融平台和在线审批系统，实现对有分期需求客户的现场受理，大大提高受理速度，给客户带来便利。开通官方微信，通过微信搭建零距离信息交流平台，提升客户体验。截至 2014 年末，我行个人消费贷款余额达到 81.5 亿元，较年初新增 66.8 亿元，增幅达到 455.66%；累计实现分期付款业务投放额 45.64 亿元，较上年增加 34.64 亿元，增幅 315%。

截至 2014 年末，个人消费贷款余额

81.5 亿元

累计实现分期付款业务投放额

45.64 亿元



维护客户权益

我行将开展社会金融教育作为一项常态化工作，推动全行向社会各层面普及金融知识。严格按照人民银行的安排和部署，认真组织“3.15 金融消费者维权宣传教育”和“金融知识普及月”活动，成立领导小组，制定活动方案，制作宣传物料，统筹协调部署，紧扣活动主题，切实做到“街上有展台、网点有折页、电视有新闻、网络有简讯、报纸有报道”，

真正让金融知识走进千家万户。2014 年，我行共开展各类宣传活动 578 场，参与活动的员工 2562 人，共发放宣传资料 18.6 万份，接受咨询和教育的消费者 22.6 万人。

在互联网金融飞速发展的市场环境下，我行主动关注客户安全消费问题，提升客户自身风险防范能力。在全行范围开展了以“网络支付，关注安全”为主题的“网络支付安全宣传月”活动。充分利用网点门头 LED、网站、微信等自有媒体，从专业角度分析了网络支付存在的风险及规避方式，帮助广大消费者辨别诈骗行为，维护自身财产安全；将网络支付安全宣传与日常业务拓展相结合，利用销售人员在社区商场等人流集中场所设点展出的机会，将金融安全知识带进千家万户。2014 年，我行荣获中国银行业协会网络支付安全宣传月“优秀组织奖”称号。



为了维护客户权益，防范金融消费风险，我行特别建立人民币反假工作站

案例

我行举办“江苏银行小小银行家夏令营”



2014 年 8 月 2 日，“江苏银行小小银行家夏令营”在南京雨花支行开营。江苏银监局扶明高局长、丁灿副局长，我行夏平董事长、季明行长（时任副行长）出席活动，并与参加夏令营的小朋友开展互动，回答了他们提出的金融问题。雨花支行周边社区近 20 位小朋友参加此次夏令营，亲身体验银行业务，了解金融知识。

热心慈善公益

我行通过慈善捐赠、爱心助学、员工志愿者活动等方式，回报社会，共促社会和谐。鼓励并支持员工积极参与各种社会公益活动，组织青年志愿者走进社区进行金融知识普及、扶贫救助、环保宣传等活动，履行社会责任，践行企业文化内涵。我行积极与省市慈善总会、法律援助机构、红十字会等开展多项合作，2014 年各类慈善公益捐献金额达 400 万元。

案例

总行组建青奥外语志愿者服务队伍



2014 年 8 月第二届国际青少年奥林匹克运动会在南京举行。我行积极备战青奥会金融服务，提高服务质量，举办了总行及南京地区青年员工“迎青奥”英语风采大赛。总行在此基础上，建立南京地区青奥外语志愿者服务队伍，随时为南京地区营业机构提供外语服务。

江苏银行营运部及南京河西支行坚持爱心助学



江苏银行总行营运部及南京河西支行自 2010 年与云南建水县三中结缘，开始了爱心助学行动。

2011 年，正式成立了江苏银行“爱心助学基金会”。建水三中每学期提供贫困生名单，营运部和河西支行的各位员工自愿通过“一对一”或者“多对一”的方式进行定向资助，并由专人统一将学费和生活费转入学校指定账户，由学校分配给学生个人。捐助的人数和规模逐年扩大，2014 年的资助学生已达 65 人，资助总额 91000 元。目前大部分受助学生已经顺利完成了高中学业，考上了理想的大学，继续深造。

诚信合规经营



1. 成功加入市场利率定价自律机制

为积极应对加速推进的利率市场化，更加主动地融入自律机制，自觉承担利率自律责任，2014 年，我行第一时间启动了参与自律机制的计划，成为市场利率定价自律机制基础成员，也是首批进入该序列的城商行之一。

2. 提升“反洗钱”工作水平

我行通过加大反洗钱主题宣传，开展主题培训，有效提升了全行的反洗钱工作水平。在开展反洗钱主题宣传活动期间，我行共发放各类宣传材料 17000 余份，受众超过 38000 人，提高了社会公众对洗钱危害的认识，增强了反洗钱意识。2014 年我行各级机构共组织反洗钱培训 39 次，参训人数超过 4000 人，经人工甄别成功报送监管大额交易报告 979565 份，经人工甄别后向反洗钱监测分析中心报告重点可疑交易报告 33 份，涉及金额 793039.83 万元。



3. 加强党风廉政建设和反腐工作

2014 年，我行认真贯彻落实中央、省委和省纪委监委部署要求，深入推进作风建设，切实加大惩治违规违纪行为力度，推动党风廉政建设和反腐败工作。通过严肃查处违规违纪行为，对内正风肃纪，从严治行，对外诚实守信，合规经营。

促进员工发展

1. 搭建员工发展舞台

2014 年全行大力推进人力资源战略转型，强化人才理念，培育良好氛围，队伍建设全面加强。通过完善机制、搭建平台，以加强作风和文化建设为保障，不断激发全员干事创业的热情和动力。推行“双选”、“上挂下派”人才培养机制，建立后备人才梯队。拓宽员工职业发展通道，推进专业技术序列建设，授予员工各类专业技术资格。

2. 提高培训效能

2014 年，我行积极优化培训课程，提高培训的针对性，进一步发挥培训在“上接战略、下接绩效”中的功能和作用，全行共组织实施线下培训 3338 项，参训人次达 156338 人次，全年累计使用培训经费 3793.45 万元，全行总学时达 1114874.07 小时，人均学时 85.37 小时，为我行可持续发展提供有力保障。

案例

总行召开年轻员工挂职动员会



2014 年 6 月 13 日，我行召开总行年轻员工挂职动员会。此次总行选派优秀年轻员工赴基层挂职锻炼，主要目的就是要让年轻员工在实践中丰富阅历、积累经验、磨练意志、提高能力，为江苏银行可持续发展储备后备力量。

案例

新入行大学生集中培训



7 月 21 日至 26 日，我行 2014 年新入行大学生集中培训在江苏省委党校举行。我行董事长、党委书记夏平为 504 名大学生新员工做了题为“用激情点燃活力，用青春创造未来”的入职第一课。夏平董事长强调，江苏银行的未来要靠青年去绘就。我们要搭建一个公正、公平、更为宽广的平台，让每个青年人都有机会在平台上展示。总行相关部门负责人参与了授课。本次培训还邀请省委党校教师、往届优秀大学生进行交流。

4

环境责任篇



践行绿色金融

年减排二氧化碳当量达

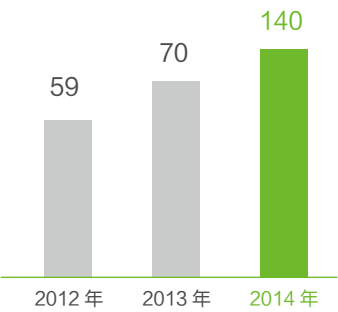
160.41 万吨

与 IFC 合作的能效贷款风险分担项目共发放贷款 25 笔，金额达

8.3 亿元

2014 年，我行首次将绿色信贷纳入分行 KPI 考核，在授信政策上，将节能环保行业纳入优先支持行业，成效明显。2014 年末，全行绿色信贷余额为 140 亿元，较年初新增 70 亿元，同比增长 100%，绿色信贷业务发展增速居江苏省内第一名。全行与 IFC 合作的能效贷款风险分担项目共发放贷款 25 笔，金额达 8.3 亿元，纳入风险分担 2.5 亿元，年减排二氧化碳当量达 160.41 万吨；已为 10 户合同能源管理公司提供授信支持，授信总额 1.5 亿元。

绿色信贷余额 (亿元)



2014 年 5 月，我行与 IFC（国际金融公司）在北京共同主办“发挥市场力量，应对气候变化”的可持续及气候融资主题论坛。我行“无锡博欧节能科技有限公司联通基站节能改造项目”和“江苏正辉太阳能电力有限公司利用建筑屋顶建设 20MW 光伏电站项目”获得“2014 能效项目最佳社会经济效益奖”，我行成为获奖最多的 CHUEE（能效贷款）合作银行。2014 年 11 月，我行参加了在中国银监会举行的中国银行业协会绿色信贷业务专业委员会成立大会，并受聘为绿色信贷业务专业委员会第一届副主任委员单位，城商行中仅 2 家机构获聘。

案例

江苏银行启东支行信贷资源优先支持节能降耗企业

江苏河海嘉裕节能科技有限公司从事冷却塔、水动机、循环系统节能产品研发、销售和轮机制造、维修。经过长时间的实践证明，冷却塔的节能、节水潜力巨大。河海嘉裕公司生产的水动机冷却塔已经通过中国质量认证中心指定检测单位上海质量监督检测院的现场检测。

启东支行在获知该公司金融需求后，立刻组织相关人员对接需求企业，确定客户需求与产业

政策是否匹配，对企业的节能降耗项目、相关技术设备制造水平进行详尽分析。启东支行于 2014 年 8 月 28 日成功向河海嘉裕公司投放了一笔能效贷款，金额 750 万元。河海嘉裕公司充分利用在石油化工行业的市场优势资源以及产品的技术优势，以合同能源管理模式大力推广该项目，取得了较好的市场业绩，目前该企业已与三家国有石油化工企业签订并实施了数个合同能源管理项目，与其他多家钢铁企业达成了合同能源管理项目合同意向。



推行绿色运营

2014 年，全年共召开视频会议 350 次、电话会议 58 次，会议费下降了

45%



视频会议
350 次



电话会议
58 次

我行一直积极倡导员工过绿色低碳生活，定期组织员工参加植树活动，支持绿色生态环境建设。日常工作坚持用电子办公 OA 系统，打造“无纸张办公”；双面打印减少纸张浪费，严格管理办公场所的用水用电，合理控制室内温度，减少资源浪费；在采购中提升绿色环保标准，精简会议、压缩文件、减少材料印发和现场会议召开，大力推行视频会议、电话会议系统， 2014 年，共召开视频会议 350 次、电话会议 58 次，会议费下降了 45%。

支持绿色环保

我行积极组织全行员工参加环保活动，宣传环保知识，自觉节约有限资源，服务城市公益，塑造良好风尚。参加环保公益宣传活动的青年志愿者们均为我行一线青年员工。通过参与活动，不仅造福社会，也使员工进一步增强了环保意识，提升了大家的社会责任感。

案例

江苏银行镇江分行志愿者参加“青春助力 生态镇江”环保公益活动

2014 年 6 月，镇江市纪念第 43 个“6.5”世界环境日暨“青春助力 生态镇江”环保公益嘉年华启动仪式在大市口城市客厅举行，江苏

银行镇江分行青年志愿者参加了活动启动，并向市民发放公众防护 PM2.5 宣传单，用实际行动来践行低碳环保理念，共建美丽家园。

案例

无锡分行积极参与垃圾分类志愿服务活动

无锡分行组织举行“百家网点齐参与 魅力无锡我添绿”垃圾分类志愿服务活动，并结合分行金融知识进社区工作，开展了“绿色生活我先行”、“绿色生活进网点”、“绿色生活进社区”系列主题活动，



向市民派发垃圾分类宣传手册，宣传垃圾分类知识，提高垃圾分类参与度和知晓度，履行我行社会责任。

5

未来展望



2015 年，我行将全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中全会精神，全面贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和对江苏工作的最新要求，主动把握和积极适应经济发展新常态，坚持稳中求进的工作总基调，以提升质量和效益为中心，深化改革创新，推进战略转型，提升金融创新能力，提高金融服务水平，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”的一流商业银行。



