

江苏银行股份有限公司
2018 年社会责任报告

目录

一、践行责任理念，提升价值贡献	3
(一) 我行简况.....	3
(二) 责任理念.....	3
(三) 责任沟通.....	4
(四) 社会认可.....	5
(五) 关键绩效.....	7
二、助推经济发展，服务社会民生	8
(一) 服务实体经济.....	8
(二) 助力乡村振兴.....	10
(三) 致力精准扶贫.....	11
(四) 支持小微民营.....	12
(五) 发展绿色金融.....	14
三、推进智能创新，改善客户体验	16
(一) 打造智慧金融.....	16
(二) 丰富金融场景.....	17
(三) 提升网点服务.....	18
(四) 保障客户权益.....	19
(五) 帮扶特殊群体.....	20
四、完善公司治理，提升投资者回报	21
(一) 强化党建引领.....	21
(二) 优化信息披露.....	22
(三) 维护股东权益.....	22
五、爱心回馈社会，共享发展成果	23
(一) 党员走进社区.....	23
(二) 普及金融知识.....	23
(三) 热心慈善捐助.....	24
(四) 关爱员工成长.....	24
(五) 平衡工作生活.....	25
六、未来展望	26
七、报告编制说明	26
(一) 报告范围.....	26
(二) 报告编制依据.....	27
(三) 报告数据说明.....	27
(四) 报告保证方式.....	27
(五) 报告发布形式.....	27
(六) 联系方式.....	27

一、践行责任理念，提升价值贡献

（一）我行简况

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2018年末，总资产1.93万亿元，2018年实现归属于上市公司股东的净利润130.65亿元，同比增长10.02%。在英国《银行家》杂志2018年度全球1000强银行排名中，按一级资本列91位，进入全球银行百强，国内排名第17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540余家，员工1.4万余人。

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。

（二）责任理念

我们建立健全社会责任管理体系，将企业社会责任纳入发展战略及运营全过程，主动履行社会责任，积极探索适合

自身特点的社会责任履行方式，为国家经济社会可持续发展作出贡献，努力将发展成果分享给客户、股东和员工，为社会创造价值。

2018年6月，荣获中国银行业协会“中国银行业最具社会责任金融机构奖”。



江苏银行社会责任理念模型图

（三）责任沟通

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，探索数字化沟通技术，搭建新媒体平台，积极拓展与利益各方的沟通渠道，听取相关方的意见和反馈，持续提升与相关方的沟通成效，营造良好的外部发展环境。

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	提高股东回报	股东大会	制定和落实发展战略

者	提升盈利能力 国有资产保值增值 充分了解经营状况	定期公告 业绩说明会	完善公司治理 加强风险防范 提高信息披露透明度
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
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 员工意见建议平台	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
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

(四) 社会认可

奖项名称	评奖机构
按一级资本规模在全球 1000 家银行中排名第 91 位，较上年提升 26 位；	《银行家》（《The Banker》）
按品牌价值在全球银行品牌 500 强中排名第 114 位，较上年提升 20 位。	《银行家》（《The Banker》）
《财富》中国 500 强排名第 216 位	《财富》
2018 年商业银行稳健发展能力“陀螺”评价体系城商行中排名第三	中国银行业协会
2017 年中国银行业“最具社会责任金融机构奖”	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
绿色信贷业务专业委员会突出贡献奖	中国银行业协会
银团贷款最佳发展奖、最佳项目奖	中国银行业协会
客户服务中心首获“价值贡献突出单位”荣誉称号	中国银行业协会
2017年度上市公司信息披露评价A级	上海证券交易所
全国金融系统文化建设先进单位	中国金融政研会
2018年度省级生产性服务业领军企业	江苏省财政厅、江苏省发改委
监管标准化数据报送优秀组织单位	原江苏银监局
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
2017年度省级机关网络安全等级保护工作先进单位	江苏省综合安全等级保护工作协调小组办公室
江苏省科技服务业“百强机构”和“百优人才”	江苏省科技创新服务联盟
“苏科贷”合作银行绩效评估唯一A类合作银行	江苏生产力促进中心
2015-2017年度江苏省互联网金融协会会员工作先进单位	江苏省互联网金融协会
2015-2017年度江苏省互联网金融协会会员工作特殊贡献单位	
2017年度“南京市科学技术进步三等奖”	南京市科学技术奖评审委员会
年度最具创新力银行	《金融时报》
2018年中国区城商行投行君鼎奖	《证券时报》
2017-2018年度卓越创新私人银行”	《经济观察报》
最佳主板上市公司、金牌董秘奖	大众证券报，新浪网财经
年度直销银行十强	新浪网财经
手机银行APP综合测评列城商行第一位	
2018年度中国上市公司杰出公司治理实践奖 2018年度中国上市公司杰出投资者关系团队奖 2018年度上市公司精准扶贫优秀案例奖	金融界网站

2018 年度中国金融行业最佳创新奖	IDC 中国
“2018 年度最具价值直销银行奖” e 融支付和串串盈分别获得评出“2018 年度 最具竞争力支付产品奖”和“中国互联网 20 年最佳口碑产品奖”。	《互联网周刊》杂志
“全线上化物联网动产质押融资”荣获“产 品创新突出贡献奖”	《金融电子化》杂志
“苏银链”、“苏银云”平台荣获 2017 年 度金融科技及服务优秀创新奖	《金融电子化》杂志
最佳贸易金融成长银行	《贸易金融》杂志、中国贸易金融 网
2018 年度最佳直销银行奖	中国金融认证中心
2018 年度十佳运营服务创新奖	中国电子商务呼叫中心与客户关 系管理专业委员会
铁马十佳银行	中国中小银行发展高峰论坛
年度创新机构奖、年度新锐奖	第四届中国资产证券化论坛
2017 年度中国资产证券化创新机构奖	第二届汇菁奖中国资产证券化研 究院
串串盈营销云平台获 2017 年度优秀解决方 案奖	金融科技创新联盟、中国电子金融 产业联盟
最佳创新招聘大奖	全美在线
2018 中国年度最佳雇主	智联招聘
2018 年度魅力雇主	大街网

(五) 关键绩效

指标类型	指标名称	2018 年	2017 年	2016 年
经济指标	总资产	19,258.23	17,705.51	15,982.92
	营业收入	352.24	338.39	314.56
	贷款总额	8,892.09	7,472.89	6,493.80
	归属于母公司股东的净利润	130.65	120.16	106.37
	纳税总额	60.20	52.76	63.76
	总资产收益率 (ROA, %)	0.72	0.71	0.74
	净资产收益率 (ROE, %)	12.43	13.72	14.47
	不良贷款率 (%)	1.39	1.41	1.43
	资本充足率 (%)	12.55	12.62	11.51
	拨备覆盖率 (%)	203.84	184.25	180.56
社会指标	营业网点数 (个)	543	538	541
	自助设备数 (台)	1,638	1,695	2,138
	小微企业贷款余额	3,635.00	3,130.30	2,692.00

	涉农贷款余额	1,393.00	1,463.30	1,287.00
	员工总人数(人)	14,866	14,662	14,409
	女性员工比例(%)	55.74	56.73	57.06
	员工人均培训时长(小时)	104.64	122.88	126.39
	客户投诉解决率(%)	100	100	100
	公益捐赠(万元)	1,248.72	1,466.58	1,933.57
环境指标	绿色信贷余额	796	670	467
	个人网银交易金额	7,632.37	8,116.40	7,859.12
	手机银行交易金额	14,908.39	7,349.81	4,566.36
	公司网银交易金额	42,869.21	53,141.95	85,040.22

注：以上数据除特别注明外，单位均为亿元

二、助推经济发展，服务社会民生

（一）服务实体经济

我们深化供给侧改革，坚持回归本源、聚焦主业，把服务实体经济作为根本任务，把金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，争做贯彻落实中央大政方针和江苏省委省政府决策部署的带头行示范行。

积极履行地方金融机构的使命担当，充分发挥自身深耕地方、长期服务地方的优势，紧扣创新驱动、绿色发展、乡村振兴、长江经济带、长三角一体化和江苏制造强省、“1+3”功能区等战略，实施服务实体经济“新动能计划”，重点支持先进制造、绿色环保、小微、三农等领域，精准对接国家、江苏省重点支持发展的实体企业，为经济转型升级、提质增效注入新的活力动力。

把支持制造业发展作为重要战略，加强与重大项目、重点工业投资项目、重点产业集群对接，推进重点制造业企业服务，对先进制造业贷款优先受理、优先审查、优先审批，为实体经济优质企业提供涵盖多种专享权益、全生命周期的

特色服务。截至 2018 年末，制造业贷款余额 1220.08 亿元，较年初增加 176.30 亿元，增幅近 17%。其中，先进制造业贷款余额 511 亿元，在制造业贷款中占比 42%，较年初提升 3.84 个百分点。

紧盯政府产业导向，精准对接服务特色产业项目，制定了生物医药、先进装备制造、轨道交通装备、医疗器械、人工智能、生产性服务业等 16 个行业服务指引，实行网格化精准支持。围绕《中国制造 2025 江苏行动纲要》，筛选出 1300 多个智能制造、高端装备制造等行业优质“白名单”企业，实施精准投放。

以基础平台搭建、智慧营销落地、专业人才培养、数据价值创造、客户场景服务为导向，创新推出“智盛”交易银行品牌，通过推广运用物联网、区块链、大数据、人工智能等金融科技手段，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，为企业缓解融资困难、降低财务成本、实现效益最大化提供解决方案。

主动融入“一带一路”倡议，做强做大“丝路金融”平台，为客户提供金融服务和产品支持，有效支持企业走出去。截至 2018 年末，“一带一路”项目库项目累计达 106 个，境外项目涉及“一带一路”沿线国家和地区超过 30 个，支持“一带一路”客户超 200 户，授信总额超 360 亿元，跨境交易总量达 139.75 亿美元。

依托自贸区离岸金融平台，为“走出去”与“引进来”企业提供优质的跨境金融服务，通过自贸区落地内保自贸贷、

跨境直贷、境外银团等产品，不断丰富跨境投融资产品体系，解决企业海外融资难题。

积极探索互联网技术在外汇业务上的运用，于 2018 年在业内首创了包含智能结算、智能清算、智能管理、智能服务四大版块的智能国际结算体系：智能结算平台，深入推进敦煌网、汇付、中建材等“汇 e 融”样板项目，2018 年业务量突破 400 亿美元；智能清算平台，依托 SWIFT gpi 推出“江苏银行环球智汇 e 通”跨境支付创新产品，客户提供汇款信息全程跟踪、费用更加透明、到账速度更快；智能管理平台，全国首家接入国家外汇局货物贸易外汇监测系统，让客户足不出户，一键办理国际业务贸易融资业务；智能服务平台，对接“跨境 e 点通”产品，有效支持中小企业自主开展汇款、结售汇、单证处理等业务。2018 年“跨境 e 点通”关注人数突破 12 万，累计服务 3400 多家各类进出口企业，实现结算量超 145 亿美元。

（二）助力乡村振兴

我们以真心实意的情怀担当、真金白银的金融支持、真抓实干的过硬作风，支持农业农村优先发展，助力乡村振兴。

在总行设立普惠金融部（一级部），实现江苏省县域经营机构全覆盖；优化内部资金转移价格和涉农业务授权，对涉农小微企业信贷服务零收费；引导经营机构加快三农领域金融资源投放，加大服务乡村振兴有效供给。截至 2018 年末，全行涉农贷款余额 1393 亿元，增速高于全省涉农贷款平均增速 11.61 个百分点。苏北五市农业产业贷款 80.62 亿

元，较年初新增 39%。苏北 12 个省重点帮扶县（区）贷款余额 271.35 亿元，比年初新增 68.15 亿元，增幅 33.54%。

积极参与江苏省农委、省财政厅等政府基金类合作项目，为 3657 户小微企业、新型农业经营主体等精准滴灌金融资源，支持金额达 102 亿元。服务全省 189 家省级以上农业龙头企业，服务覆盖率达 22.6%，贷款余额超 50 亿元，有力助推了新型农业经营主体加快发展壮大，带动了超万名低收入农户就业或分享产业链收益，助力乡村振兴。

面向新型农业经营主体推出“新农贷”“分险贷”“农 e 融”等涉农特色产品，累计投放金额超 20 亿元。通过聚焦地域特点、差异化需求，精准地满足农村信贷需求，精准助农富农。

（三）致力精准扶贫

我们坚决贯彻江苏省委、省政府和省纪委关于扶贫工作的最新部署，坚持政治担当与业务增长、精准扶贫与自身发展紧密融合，以更大力度和更多投入推进金融扶贫工作，着力构建产业带动、创业支持、项目聚焦、党员示范、公益扶贫“五位一体”金融扶贫工作体系，助力江苏省脱贫攻坚和经济社会发展。

成立由党委书记、董事长担任组长，江苏省纪委江苏省监委派驻纪检监察组组长任总督察的扶贫工作领导小组，建立分工挂钩服务 12 个省重点帮扶县（区）的机制。2018 年，领导小组成员到苏北开展了两轮金融扶贫对接工作。

在总行成立三农和扶贫金融部，在苏北 5 市分行设立三

农和扶贫金融团队，12个省重点帮扶县（区）支行充实了扶贫工作力量。截至2018年末，全行金融精准扶贫贷款921笔、111.07亿元，其中个人精准扶贫贷款171笔、5068万元，产业精准扶贫贷款750笔、110.57亿元，建档立卡贫困人口131人，产业精准扶贫贷款带动人数7577人。

安排3000万元党费援建苏北50个经济薄弱村村部，有效发挥党建阵地功能。向江苏沭阳、泗阳、邳州、丰县等10个县市选派当地支行负责人挂职村第一书记。安排专项资金支持江苏沭阳县“五方挂钩”帮扶项目，苏北各分行紧密结合地方扶贫项目需求，给予专项支持。

2018年5月，推出“微粒贷”税收扶贫项目，将金融资源聚焦到淮安市淮阴区，半年时间新增地方税收贡献1100万元，增强了当地政府扶贫财力，助力其改善经济薄弱地区面貌、发展集体经济。

（四）支持小微民营

我们始终坚守服务中小的基本定位，形成了服务小微民营的核心能力和比较优势。截至2018年末，小微企业贷款余额3635亿元，总量及增量连续7年居江苏全省第一；普惠贷款余额546亿元，客户数2.9万户，定价水平稳步下降，不良率低于容忍度0.49个百分点；连续6年实现“两个不低于”，2015年以来实现“三个不低于”，2018年超额完成“两增两控”目标。李克强总理亲临我行考察，对我行落实政策要求，保持小微工作定力，在小微服务上下足苦功夫、练就新功夫、形成真功夫给予了充分肯定。

我们全面传导政策红利，实行减费让利，把中央的各项政策资源全面落实到基层经营机构；下调普惠性小微企业贷款的内部资金转移定价，出台服务小微 10 条意见、6 条举措和管理职责、审批权限、贷后管理等 8 项管理办法，从严落实“两禁两限”收费要求，小微企业信贷服务 0 收费；主动适应市场，优化经营机制，建强小微企业客户经理、产品经理队伍；加大绩效考核资源倾斜力度，引导经营机构和基层人员想贷愿贷，增强基层服务小微意愿。

我们聚焦小微金融产品升级，加快推进智慧创新，在业内首创的纯线上纯信用“税 e 融”产品经过 4 年的信贷周期检验，复制推广至 100 多个城市，2018 年实现了“PC 到移动”“个人到企业”两个重要升级突破，获得较好的市场口碑；借力金融科技手段，将网贷模式推广至其他应用场景，开发“电费贷”等 e 融系列产品。

我们及时推出支持民营企业的 20 条举措，建立与民营企业共度难关的纾困机制，不唯类别、不唯行业、不唯大小，只唯优劣，既为民营企业“锦上添花”，也“雪中送炭”。2018 年，民营企业贷款余额在对公贷款中占比显著提升。

我们依托自身长期下沉机构、下沉渠道、下沉服务的优势，不断巩固提升与民营企业的命运共同体关系，推动合作双赢。围绕成熟型民营企业，坚持量体裁衣，提供定制化综合服务方案，累计制定专项服务方案 500 多个；围绕成长型民营企业，创新推出“结算贷”“环保贷”等系列产品，帮助企业更高效地获得金融支持；围绕家族传承的新生代民营

企业，制定实施新动力“金融+”服务方案，为65户企业提供104亿元资金支持。

我们有效满足民营企业直接融资方式，积极运用债券融资支持工具，推进信用风险缓释凭证创设发行，增强民企债券吸引力，降低发行成本；进一步推进信贷资产证券化业务，通过盘活存量信贷加大对民企信贷支持力度；全面推广以应收账款等为基础资产的证券化产品，为民营企业盘活存量资产、拓宽融资渠道。

（五）发展绿色金融

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，始终将绿色金融业务作为战略性特色业务，努力打造国内领先、国际有影响力的绿色金融品牌。

1. 积极采纳赤道原则

持续加强环境与社会风险管理。启动了赤道原则项目管理系统建设，逐步实现项目融资业务环境与社会风险的识别、评估、分类和监测全流程线上化管理，按照赤道原则管理委员会的要求，梳理完成了采纳赤道原则首年的达标批量工作。

加强与外部专业机构合作。2018年，继续与上海格林曼环境技术有限公司等第三方环境咨询机构合作，并与江苏省环保厅生态环境评估中心建立战略合作，针对赤道原则项目开展环境与社会风险审查，编写《赤道原则评估报告》和制定《赤道原则项目行动方案》。基于IFC环境与社会可持续性绩效标准，在社会和环境风险的识别、应急准备和反应、职业健康和安全、污染防治、资源效率、社区健康与安全要

求等方面对拟投资企业或项目进行审查，提出相应的整改建议和行动计划，严格按照赤道原则开展项目相关融资业务的环境与社会风险管理。

持续推进国际经验交流。积极参加赤道原则大会和亚太区赤道银行讨论会，参与赤道原则第四版修订进程讨论、翻译校对等工作。与台湾玉山银行等其他赤道银行开展赤道原则经营交流、案例分享、业务联动等方面的合作。

2018年，我们对22笔项目开展赤道原则适用性判定，涉及项目总投资约87.3亿元，已签署贷款合同项目5个，涉及项目总投资约18.5亿元。截至2018年末，适用赤道原则项目累计12笔，所涉及项目总投资约为63亿元。

2. 大力发展绿色信贷

我们加大绿色金融供给力度，助力经济社会实现绿色化转型。截至2018年末，全行绿色信贷余额795.76亿元，比年初增加126.06亿元，余额占全行对公贷款的12.86%，其中垃圾处理及污染防治项目贷款余额183.64亿元，绿色林业开发项目贷款余额148.79亿元，农村及城市水项目贷款余额98.68亿元。

积极开展产品创新，推出了“光伏贷”、“固废贷”、“排污权抵押贷款”、“碳排放权质押贷款”等产品，建立了涵盖绿色基础信贷、特色绿色融资、环境权益类融资、绿色投行类业务的绿色金融产品体系。2018年，发放“光伏贷”60笔共计24.4亿元，累计支持光伏发电项目规模877.5兆瓦；发放“固废贷”19笔共计10.43亿元，累计支持危险废弃物

处置规模 110 万吨/年；发放“低排贷”32 笔共计 10.8 亿元，有效支持大气污染控排等升级改造项目。

积极参与绿色金融前沿课题研究，持续提升绿色信贷专业化能力。广泛开展外部合作，入选中英绿色金融工作小组和人民银行绿色金融标准工作组，进行金融机构环境信息披露试点和相关标准的研究制定工作；与中央财经大学合作开展环境压力测试和企业 ESG 绿色评级研究；与江苏省环保厅、财政厅合作开展环保专项资金风险分担和贷款贴息政策研究。

2018 年，我们获得中国银行业协会“绿色信贷业务专业委员会突出贡献奖”、《每日经济新闻》“2018 中国中小商业银行先锋榜绿色金融榜”等荣誉奖项，品牌价值和市場影响力不断提升。

三、推进智能创新，改善客户体验

（一）打造智慧金融

我们推动智慧金融向纵深发展，形成了以“智慧风控、智慧营销、智慧管理、智慧运营”为代表的智慧银行体系，积极运用互联网、大数据、物联网、区块链、人工智能等金融科技手段，率先引入人脸识别、指纹识别、语音识别等生物“黑科技”，持续推动产品、服务优化升级，打造“最具互联网大数据基因的银行”。

智慧风控方面，研发“融创智库”大数据平台和“月光宝盒”大数据风控平台，运用于网贷业务和传统授信业务全流程管理；基于企业纳税信息、个人公积金缴存信息、个人

缴税、网络交易等大数据信息和大数据风控技术，推出了“税e融”、“金e融”、“电e融”等10多个秒贷“e融”系列产品。

智慧营销方面，研发“筋斗云”大数据营销平台，解决“客户在哪里，需求是什么，需要什么服务”三大难题；启动“融无限”项目，对海量级个人客户进行360画像和标签分类，为客户推荐合适的产品；结合物联网技术，以物联网动产质押为切入口，优化动产质押、大宗商品交易、小微企业信贷管理，探索新型银企合作模式。

智慧管理方面，以“智多星”大数据分析平台为载体，打通FTP、成本分摊、贷款定价、绩效考核等系统间壁垒，将精细化管理延伸至全行盈利增长的最小细胞。

智慧运营方面，以我行直销银行为例，推出互联网大数据“智能运营”创新模式，利用互联网技术的可视化、精准化和敏捷化特性，借助实时交易大数据、在线变化趋势大数据的交叉综合研判，实现对直销银行系统响应速度、在线业务数、在线客户数和交易故障四大模块的多系统24小时实时监控。

（二）丰富金融场景

我们致力于打造开放创新、跨界融合的场景生态，将银行金融服务与生活场景相结合，以“金融+场景”方式满足行业端到客户端的金融需求，构建场景金融新生态。

“金融+交通”场景方面，首创推出“车生活”一站式综合车主服务平台，打造权威车助手、实惠车消费、无忧车服务三大特色服务，为车主提供服务便利。

“金融+医疗”场景方面，打造“爱健康”智慧医疗服务平台，为用户提供方便快捷的健康诊疗服务。截至 2018 年末，“爱健康”平台接入医疗机构 447 家，用户通过江苏银行手机银行可享受预约挂号、诊间缴费、在线问诊、基因检测、健康资讯等医疗服务。

“金融+教育”场景方面，面向家长、教师及学校推出“爱学习”教育平台，提供校务管理、缴费管理、家校互动等学习场景服务功能。2018 年，“爱学习”平台签约机构超千家。

（三）提升网点服务

我们秉承“客户至上、创造价值”的服务理念，持续提升服务能力，通过智能化厅堂、精细化服务，将“以客户为中心”的目标，转化为实实在在的客户体验。截至 2018 年末，总行营业部、无锡河埭支行、杭州萧山支行、南通新桥支行 4 家营业网点获得全国文明规范服务千佳单位荣誉称号。

持续聚焦智慧网点建设，加快智能设备布放，2018 年度新增智能机具 599 台，将开卡、签约等柜面业务前移至厅堂办理，释放网点柜面人力资源，转变被动的柜台服务模式为主动与客户交流的咨询模式，更好地满足客户“面对面”的金融服务需求。

推进柜面业务无纸化改革，148 个柜面实现交易无纸化

改造，配置 1815 台新型柜外清机具，实现网点高柜全覆盖，业务平均办理时间缩短 23%。

（四）保障客户权益

我们认真落实监管部门关于消费者权益保护工作的各项要求，用实际行动保护消费者合法权益。2018 年，客户服务中心被中国银行业协会客户服务委员会评为“价值贡献突出单位”。

强化顶层设计。将消费者权益保护作为重要内容纳入发展战略规划，持续推动组织建设、制度建设、系统建设、流程建设、文化建设，着力打造客户体验最佳的银行。

完善流程管控。优化产品审核评价流程，涉及个人的创新产品，增加消费者权益保护审查环节；严格审核产品服务法律文本，对限制消费者权利的条款予以关注，确保消费者合法权益不受侵害；完善产品销售“双录”工作，上线双录检查线上化和双录视频播放器加密功能，进一步提高安全性和保密性；开展个人信息安全隐患排查，对代客保管、代客操作、客户信息保管留存使用等进行检查，切实保护消费者个人信息安全。

深化权益教育。2018 年 3 月，以“权利·责任·风险”为主题，通过网点宣传、户外宣传、线上宣传等方式，广泛开展“金融消费者权益日”活动。活动期间，各级机构共组织开展活动 994 场次，分发宣传资料近 10 万份，受众人数达 9.83 万人次。

狠抓投诉管理。启动“客户之声”管理系统建设，将各

个渠道受理的投诉、咨询、建议信息统一录入该系统，针对性提出意见建议和工作要求，改进产品设计、服务质量、制度流程、系统设施，着力提升综合服务水平。

完善沟通机制。在手机银行、直销银行、微信公众号等渠道融入客户交流机制，利用大数据分析技术，打造 95319 客服热线系统“人机结合”的线上服务，7*24 小时倾听客户声音。

关注问题改进。从客户反映的问题入手，组织相关部门积极研究改进措施，推进产品和服务流程优化。加强客户回访，及时反馈问题解决方案，持续提升客户体验。2018 年，共受理客户有效投诉 378 笔，处理率和客户满意率达 100%。

（五）帮扶特殊群体

我们致力于为各类有特殊困难和需求的客户群体提供无障碍、定制化、差异化服务，不断提升特殊群体客户安全感、满意感、幸福感。

提升无障碍服务水平。配置残疾人无障碍通道、盲道、呼叫按钮，配置盲文版服务指南、盲人键盘，为有听力障碍的客户提供助听器、书写板等便民设备，为行动不便的客户提供轮椅等代步工具。

实现更高质量的老年金融服务。首创“老年金融服务示范点”模式，在为老年客户办理业务的同时，为他们提供一个学习、交流、沟通的场所；开发老年客户专属金融产品，满足“银发一族”个性化金融需求。2018 年，老年客户专属 IC 借记卡“江苏银行聚宝幸福卡”发行量突破 56 万张。

支持下岗失业人员创新创业。将原下岗失业人员小额担保贷款升级为个人创业担保贷款，扩大了贷款客户范围，提升贷款额度至最高 60 万元。2018 年，我们向 850 位下岗失业人员发放创业担保贷款 1.3 亿元。

四、完善公司治理，提升投资者回报

（一）强化党建引领

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，始终将政治建设摆在首位，切实推动党建工作和业务经营深度融合，不断提升党的建设质量和水平。

深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神。认真落实党委中心组学习制度，制定《2018 年全行各级党委中心组学习计划》，总分行党委中心组坚持每月学习不少于一次；搭建多种十九大精神学习载体，利用 95319 短信平台每周向全行员工发送党的理论知识和政策文件；依托江苏银行“e 学堂”等学习平台，开发学习十九大精神微党课；编印《江苏银行员工学习十九大精神知识百问》，教育引导广大干部员工准确把握十九大的丰富内涵与核心要义。

深入开展解放思想大讨论活动。6 月上旬，按照江苏省委部署要求，江苏银行党委以视频方式召开中心组学习（扩大）会，全面部署全行解放思想大讨论活动。围绕“学习新思想、改革再出发、开放迈新步、发展高质量”主题，组织开展解放思想大讨论专题组织生活会。在员工意见建议平台

开设“解放思想大讨论”热点专题。行领导带头开展“基层大调研，客户大走访”活动，调研收集意见建议并推动解决基层实际问题。

（二）优化信息披露

我们全面落实中国证券监督管理委员会、中国银行保险监督管理委员会和上海证券交易所各项监管要求，制订管理办法和操作规程开展信息披露工作，确保信息披露的真实、准确、完整、及时。2018年，共披露4份定期报告、50份临时报告，各类上网文件材料共计94份。信息披露工作获得上交所信息披露评价考核最高级A级。

我们与监管部门保持密切沟通，组织学习相关法律法规，全面梳理信息披露事务管理方面的内控制度，持续完善信息披露制度体系。建立健全包括主要股东、总行各部门、各分行、控股子公司等在内的信息披露指定联络人队伍，完善快速报告反应机制。

2018年4月25日，召开年度业绩说明会，向30多家国内知名机构研究员和投资者代表介绍业绩亮点和投资价值，回答投资者关心的问题；积极开展投资者交流活动，先后赴深圳、上海、北京等地开展多轮路演推介，邀请知名券商分析师、机构投资者代表来行调研座谈。2018年全年内外部交流活动超过50场。

（三）维护股东权益

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。

上市两年来，已累计向全体普通股股东派发现金股利超过40亿元，向优先股股东派息超过10亿元，持续不断提升对广大股东的回报。

主动履行上市前承诺，通过增持股份等方式维护股价稳定。2018年，由于A股市场持续调整，次新股、银行板块估值回撤，江苏银行股价低于每股净资产。按照承诺内容，主动采取措施稳定股价。股价稳定方案经董事会、股东大会审议通过后启动实施，第一大股东及相关董事、高管严格按照承诺内容增持股份。

持续做好老股东确权、账户信息补登记、继承过户等股权管理工作，积极主动认真的服务受到广大股东认可。

五、爱心回馈社会，共享发展成果

（一）党员走进社区

我们持续开展“党员进社区”活动，坚持每月一主题、每月一部署、每月一总结，推进该项工作常态化、制度化。以党建为引领，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”。2018年累计开展主题活动5558场，参加党员24039人次，安排专项经费541万元。

（二）普及金融知识

我们针对不同类型消费群体组织开展“金融知识普及月 金融知识进万家”“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“青少年金融知识普及教育宣传月”等一系列公益性、常态化金融知识宣

传教育活动。2018年，累计开展宣传活动1217场次，通过微信公众号“金融知识微课堂”推送54条小知识，受众人数达21.4万人次。

我们坚持“走出去”与“请进来”相结合，通过宣传折页、LED屏、微信公众号、现场咨询会、情景剧表演等方式传播金融知识，帮助消费者强化金融素养，增强风险意识，提升自我保护能力。

（三）热心慈善捐助

我们积极投身于社会慈善公益事业，积极推进社会公益项目建设，与社会共享发展成果。2018年各项公益捐赠总额达1248万元。

持续参与“滴水筑梦”工程，2018年向江苏省扶贫协会捐款240万元，资助1200名中学生完成学业；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；在“9·5”第三个中华慈善日来临之际，组织总行机关员工开展“慈善一日捐”活动，共向江苏省慈善总会捐赠善款31万元。

（四）关爱员工成长

我们坚持“人尽其才，有为有位”用人理念，建立完善管理序列、专业技术序列、行员等级并行的员工职业生涯通道，让想干事的有机会、能干事的有舞台、干成事的有待遇。

建立完善后备人才库，深入推进双导师、青年沙龙、精准学习、上挂下派等培养机制，各层级青年人才不断涌现；

修订《江苏银行专业技术序列建设管理办法》《江苏银行专业技术序列评聘管理办法》，打通管理与专业技术序列以及不同领域专业技术人才的转聘渠道，构建涵盖风控、产品、大数据等涉及多领域多条线的专业技术人才队伍。

打造“领”系列、“融”系列培训计划以及“启航计划”，持续提升全行员工胜任能力。2018年，全行全年共举办各类培训 6278 项次，参训 226677 人次；人均 104.64 学时，其中线下人均 58.46 学时，线上人均 46.18 学时。

不断丰富微课学习资源，围绕全行年度重点工作及相关产品、业务、流程，全年新开发微课 1553 门，全行员工微课学习共计 110.49 万门次，人均 76.45 门次。

（五）平衡工作生活

我们从关爱员工身心健康出发，组织开展丰富多彩的文体活动，激发员工活力，丰富员工精神文化生活，增强企业的凝聚力和向心力。

6月14日，举办“当好主人翁建功新时代”主题演讲比赛，来自各分行（子公司）、总行部室的20名选手登台一展风采。比赛现场，选手们用鲜活的事例、生动的语言，诠释了干部员工学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和十九大精神的生动实践，讴歌广大员工立足岗位、开拓创新、敬业奉献、勇于担当的精神。

10月28日，举办全行第三届运动会，运动会以“凝聚力量、激发活力”为主题，共设田径、游泳、篮球、网球、羽毛球、乒乓球等6个大项，39个小项比赛。全行17家分

行、2家子公司和总行机关共20支代表队派出近1200名运动员参赛，近2000人参加开闭幕式并观看比赛。

六、未来展望

2019年是新中国成立70周年，是决胜高水平建成小康社会的关键之年，也是江苏银行实施新的五年发展战略规划的开局之年。我们将始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大精神，坚持稳中求进工作总基调，践行新发展理念，不断深化自身供给侧改革，按照高质量发展的要求，始终牢记使命担当，着力服务实体经济、牢牢防控金融风险、持续推进创新转型，加快建设“智慧化、特色化、国际化、综合化”的服务领先银行，切实履行好社会责任，努力为经济、社会、环境的可持续发展做出更大贡献！

七、报告编制说明

本报告是江苏银行股份有限公司（简称“江苏银行”“我们”）自2013年起发布的第6份社会责任报告。

（一）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、各地分行和苏银金融租赁有限公司、丹阳保得村镇银行。

报告时间范围：2018年1月1日至2018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2018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 2018 年 4 月。

（二）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。

（三）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江苏银行 2018 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”。

（四）报告保证方式

本报告经董事会、高级管理层审议通过。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。

（五）报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在江苏银行官方网站下载（<http://www.jsbchina.cn>）。

（六）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