

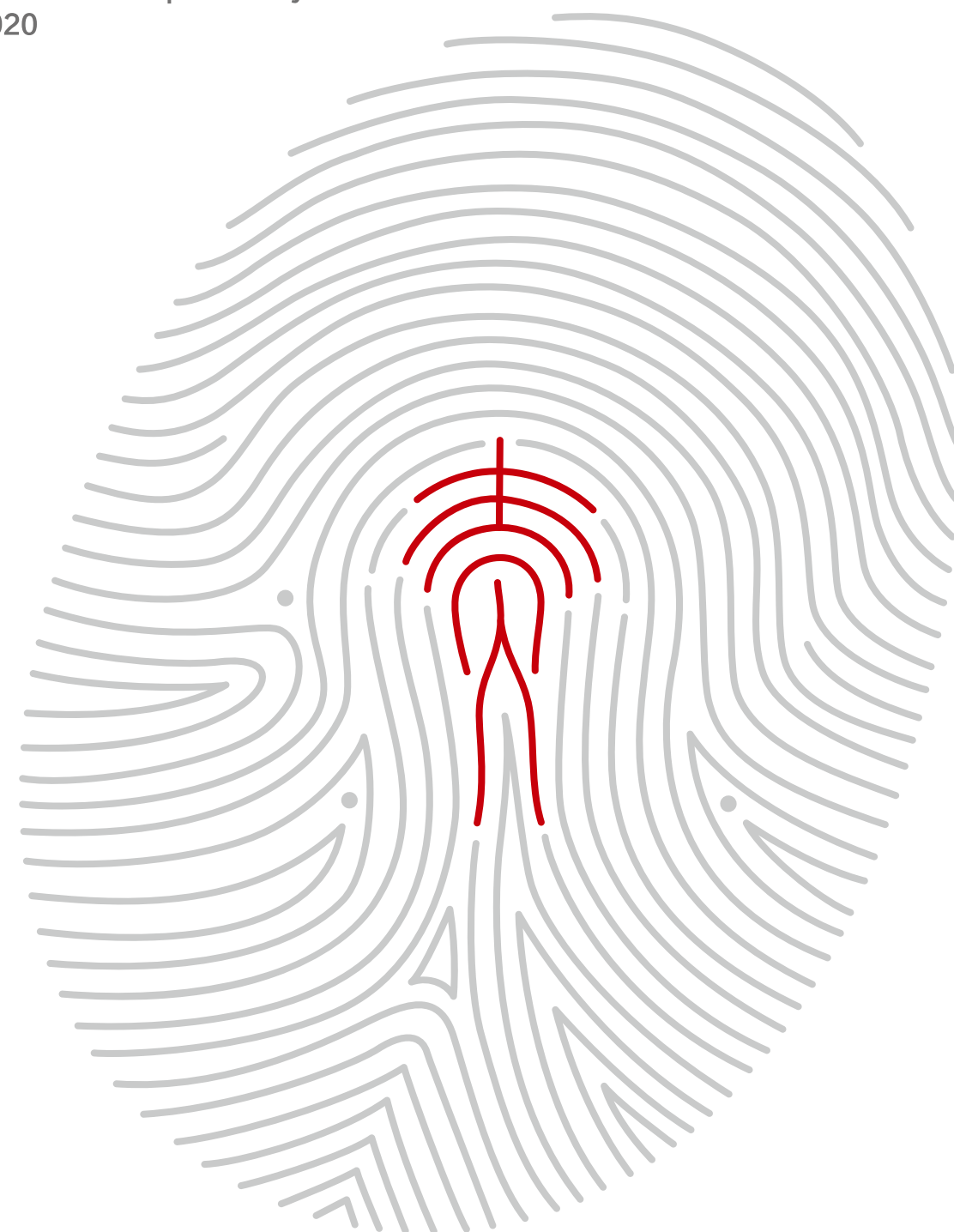
2020

社会责任报告

Bank Of Jiangsu
Corporate Social Responsibility
Report 2020



中国·江苏省·南京市·中华路26号
No.26,Zhonghua Road,Nanjing,Jiangsu Province,China
www.jsbchina.cn



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、苏银理财有限责任公司、江苏丹阳苏银村镇银行有限公司。

报告时间范围：2020年1月1日至2020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2020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2020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2020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、51811879

传真：025-58588055

董事长致辞

2020年是极不平凡的一年，是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，也是江苏银行积极践行企业社会责任的一年。面对大疫大战大考，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实中央大政方针和江苏省委省政府决策部署，助力做好“六稳”工作、落实“六保”任务，持续推动“走稳、提质、调优、赋能”，交出了一份颇不平凡的答卷，践行了江苏最大法人银行的责任担当。

同舟共济，在战疫中扛起责任担当。面对新冠疫情，我们认真贯彻习近平总书记重要指示精神，第一时间成立领导小组，坚决落实疫情防控各项决策部署，坚定服务防疫抗疫大局，向湖北捐款1000万元，加大信贷支持力度，实行减费让利，精准助企纾困，提供优质服务，用一滴滴金融活水“硬核”助力夺取疫情防控和经济社会发展“双胜利”。

坚守本源，服务经济高质量发展。我们牢记金融企业的初心使命，以更高的站位去换位思考和深刻理解经济与金融相融共生的关系，紧跟政策导向加大服务实体经济力度，积极跟进长三角一体化、京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设等国家战略，支持科技创新、产业升级、外贸新业态等重点领域，丰富服务手段，提升服务质效。2020年全行对公实贷增长创历年来新高，制造业中长期贷款余额增幅达56%，跨境电商本外币结算量同比翻番。

助企惠民，共绘普惠金融蓝图。我们始终把发展普惠金融摆在重要的战略地位，在市场实践和金融创新中不断提升服务企业经营和百姓生活的专业能力。秉持“帮小微就是帮自己”“做小微就是做未来”的理念，扎实推进小微服务“增量、降价、提质、扩面”。瞄准需求侧管理扩内需过程中存在的堵点痛点难点，优化服务新模式、新生态，加大对医疗、卫生、教育、养老、旅游等消费领域的综合支持力度。2020年末，普惠小微贷款余额超850亿元，增速29.4%，连续12年获得“普惠金融服务先进单位”荣誉。

情系三农，贡献脱贫攻坚金融力量。我们着力构建党建引领、产业带动、创业支持、项目聚焦、公益扶贫“五位一体”的扶贫体系，确保扶贫扶到点上、扶到根上。深入贯彻“万企联万村”、农业农村重大项目等行动

部署，大力完善“融旺乡村”金融服务体系和“三联三清单”工作机制，持续加大对县域经济和“三农”领域的信贷投入和服务覆盖。2020年末，金融精准扶贫贷款余额超248亿元，涉农贷款增速高于江苏市场平均增速。

绿色发展，助力生态文明建设。作为国内第二家、城商行首家赤道银行，我们认真贯彻新发展理念，持续强化环境与社会风险管理，加快发展绿色金融业务，助力推动经济社会低碳转型。国内银行业首家上线客户ESG评级系统，积极支持“长江大保护”“采煤塌陷地整治”“绿色制造”等特色重点项目，为众多客户提供专业化的绿色金融服务方案，2020年末绿色信贷余额位居江苏省内第一。

以奋斗者为本，携手员工共同成长。我们坚持把全体员工的共同奋斗作为最根本的依靠力量，激励担当作为，鼓励增强本领，注重日常关怀，让员工融入企业，与企业同成长共进步。不断深化精准学习、“小专家”培养、“上挂下派”等培养模式，持续完善业务知识技能、政治素养、综合素质和人的全面发展并重的员工培训体系，积极开展丰富多彩的企业文化活动，为员工的成长成才、价值实现提供广阔舞台。

汇入江海，涓滴才能永不干涸；融入时代，企业自有无限精彩。江苏银行的发展与进步，离不开社会、客户、股东等利益相关方的信任、扶持与帮助。新的一年，江苏银行将科学把握新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，加快建设“智慧化、特色化、国际化、综合化”的服务领先银行，以高质量金融服务助推经济社会高质量发展，在助力“十四五”良好开局、服务江苏“争当表率、争做示范、走在前列”大局中彰显江苏银行担当，以优异成绩迎接党的百年华诞！



江苏银行党委书记、董事长 夏平

行长致辞

2020年，面对复杂的国际经济形势和突如其来的新冠肺炎疫情冲击，我们坚持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，扎实推动“稳增长、优结构、控风险、强创新、促改革”工作，在服务实体经济、扛起金融担当的进程中，实现了社会价值和自身发展的“双提升”。2020年末集团资产总额2.34万亿元，同比增长13.21%；实现营业收入520.26亿元，同比增长15.68%；实现净利润150.66亿元，同比增长3.06%。

践行金融使命，扎根实体经济。从防疫抗疫到稳产保供，从春耕备耕到复工复产，从稳企业保就业到积极融入“双循环”新发展格局，我们大力支持重点领域，着力服务小微企业，多措并举助力稳外贸，不断做强科技金融，积极助推乡村振兴，以真金白银的金融支持、真抓实干的工作作风、灵活高效的专业服务和坚持不懈的奋斗精神，努力为夺取“双胜利”、实现“双循环”做出积极贡献。2020年末，全行贷款及垫款余额11660亿元，增幅15.34%；国标口径小微贷款余额超4300亿元，持续保持省内同业第一；认真贯彻“万企联万村”“百行进万企”等工作部署，全年新服务小微企业近2万家，授信近400亿元，支小再贷款发放位列全国中小银行第一位。

坚持稳健发展，持续回报股东。我们将疫情压力作为加快自身高质量发展的契机，推进了体制机制改革、资产质量优化、多元化经营等一批打基础利长远的大事，持续提升价值创造能力更好回报广大股东。通过加强内控合规管理、提足拨备和补充资本等方式不断增强抵御风险能力。以现金分红积极回报投资者，其中2019年度每10股派2.78元（含税），于2020年6月实施完毕。年末拨备覆盖率256.4%，连续5年提升；不良贷款率1.32%，连续5年下降。完成上市银行近7年来首单配股，资本充足率较2019年末提升1.58个百分点。理财子公司顺利开业、消费金融公司筹建有序推进、丹阳苏银村镇银行完成更名，多元化经营水平不断提高。

推动智慧进化，优化客户服务。我们以打造“最具互联网大数据基因的银行”为目标，全面实施“智慧金融进化工程”，聚焦客户服务提升，以金融科技为抓手，深化创新再突破，打造“极简、极快、极美”的金融服务体验。推出一站式综合金融服务平台“随e融”，从客户角度出发，让数据“多跑路”，让客户“少跑腿”，让融资不再难。扎实推进消费者权益保护工作，强化服务全流程管控，提升信息安全保障水平。加快手机银行、直销银行、企业手机银行功能迭代，推出“E缴费”“履约宝”等互联网化产品，推动金融服务与百姓生产生活场景不断融合，满足居民对美好生活的向往。

践行公益慈善，爱心回馈社会。我们将造福社会作为终极目标，秉承“融创美好生活”的企业使命，切实以奋斗的姿态践行金融报国、金融为民。持续深化“党员进社区”活动，在社区疫情防控、便民惠民等方面提供志愿服务。开展公益性、常态化的金融知识宣传教育活动，助力消费者增强风险意识。关注弱势群体和社会发展，加入“信息无障碍”联盟，降低特殊人群金融服务使用门槛，通过公益捐赠、志愿活动等行为关爱青少年、老年人等弱势群体，为人民幸福、社会和谐不断贡献金融力量。

历史交汇点，亦是历史新起点。2021年是千年小康今朝梦圆的收获之年和现代化梦想全新起步的开局之年，也是中国共产党成立100周年的大庆之年。我们将积极应对挑战和机遇的新变化，以创新实干的自觉、无惧挑战的自信、守牢底线的自警，齐心协力、开拓进取，与利益相关方携手并肩，共创美好未来！

江苏银行党委副书记、行长 季明



目录

CONTENTS

报告编制说明	01	董事长致辞	02	关于我们	08
		行长致辞	04	社会责任管理	10

专题

战疫情促发展 助力夺取“双胜利”

强化服务助力疫情防控	18
精准支持稳企业保就业	22
捐资助物彰显企业责任	24

1

坚守金融本源 服务实体经济

服务国家战略	28
支持地方发展	30
助力开放经济	32

2

发展普惠金融 增进民生福祉

深耕小微民营	36
助力乡村振兴	38
聚力脱贫攻坚	40
创新惠民金融	44

3

践行绿色发展 守护绿水青山

强化ESG管理	48
发展绿色金融	49
倡导低碳运营	52

4

坚持客户中心 提升客户服务

推动服务“智慧进化”	56
保障消费者权益	58
提升文明优质服务	60

5

参与公益志愿 积极回馈社会

心系社会公益	64
社区共建促和谐	66
普及金融知识	67

6

以奋斗者为本 成就员工精彩

助力职业发展	70
打造家园文化	72
保障员工权益	75

7

强化公司治理 经营行稳致远

持续强化党建引领	78
推进公司治理现代化	79
强化合规和风险管理	80





关于我们

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。

江苏银行下辖17家分行和苏银金融租赁股份有限公司、苏银理财有限责任公司、苏银凯基消费金融有限公司、江苏丹阳苏银村镇银行有限公司四家子公司，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。

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”、中国银保监会“全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位”、江苏银保监局“普惠金融服务先进单位”、《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。

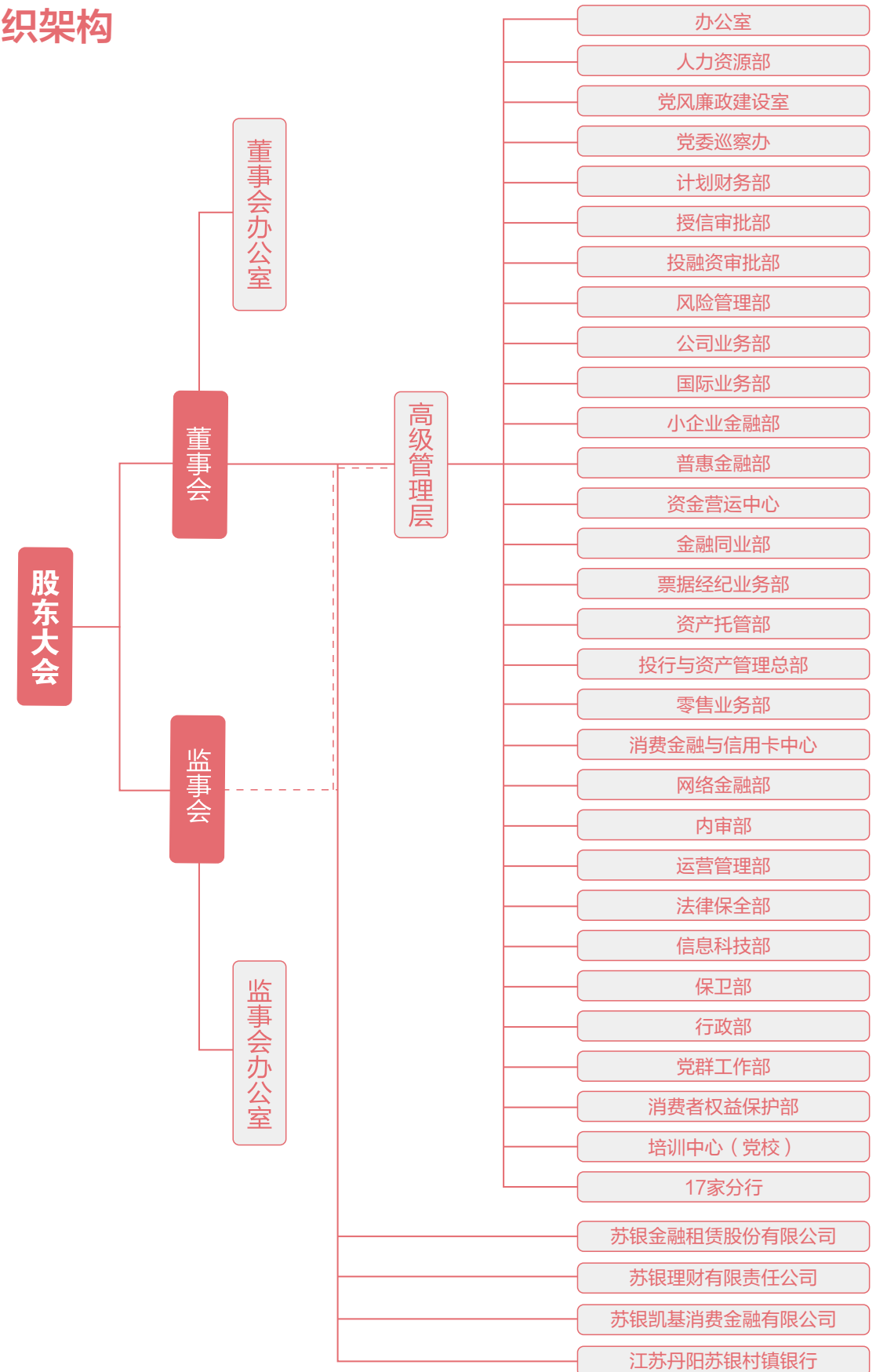
在英国《银行家》杂志2020年度全球1000强银行排名中，按一级资本列92位，蝉联全球银行百强



在品牌价值研究机构 Brand Finance 发布的 2021 年全球银行品牌 500 强榜单中位列第 83 位



组织架构

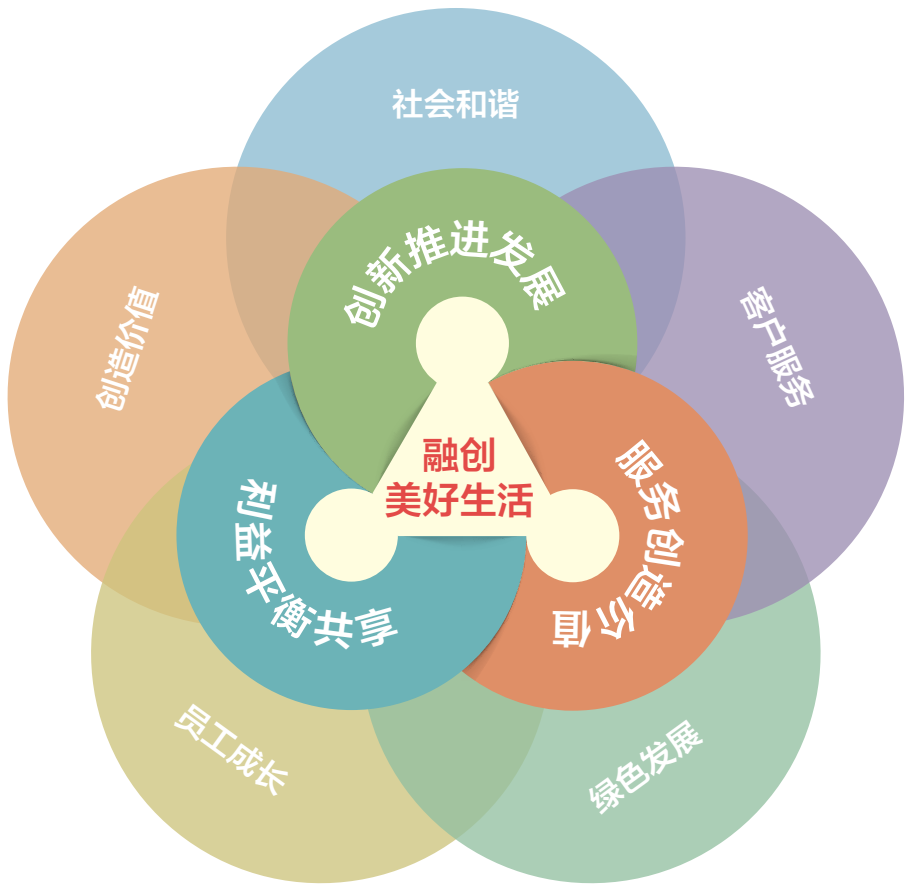




社会责任管理

社会责任理念

江苏银行秉承“融创美好生活”的使命，始终坚持“服务中小企业、服务地方经济、服务城乡居民”的市场定位，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，加强金融创新，践行绿色发展，提供卓越金融服务，为经济社会可持续发展作贡献，实现经济、环境、社会的综合价值最大化。



江苏银行社会责任理念

利益相关方沟通

江苏银行高度重视与利益相关方的沟通与交流，建立常态化沟通机制，自2013年以来，连续8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，鼓励相关方参与互动。

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 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

社会责任绩效

指标类型	指标名称	2020年	2019年	2018年
经济指标	总资产	23,378.93	20,650.58	19,258.23
	营业收入	520.26	449.74	352.24
	吸收存款	13,298.70	12,055.62	10,933.28
	贷款及垫款	11,659.64	10,109.01	8,639.77
	净利润	150.66	146.19	130.65
	纳税总额	82.97	67.18	60.20
	净资产收益率（ROE，%）	11.91	12.65	12.43
	不良贷款率（%）	1.32	1.38	1.39
	资本充足率（%）	14.47	12.89	12.55
	拨备覆盖率（%）	256.40	232.79	203.84
	个人客户数量（万）	2,320.43	2,079.03	1,871.50
	公司客户数量（个）	218,426	204,310	192,200
	反洗钱培训次数(次)	415	557	501
	反洗钱培训覆盖人次（人次）	43,107	42,599	34,176
	反腐倡廉培训次数（次）	106	95	91
	反腐倡廉培训覆盖人次（人次）	16,013	14,538	12,392

注：以上数据除特别说明外，单位均为亿元，截止日期为报告期末

指标类型	指标名称	2020年	2019年	2018年
社会指标	营业网点数（个）	530	536	540
	设置无障碍通道的网点数量（个）	530	536	538
	自助设备数（台）	1,414	1,539	1,638
	小微企业贷款余额	4,358.81	3,967.00	3,635.00
	涉农贷款余额	1,780	1,653	1,393
	金融精准扶贫贷款余额	248	240	111
	员工总人数（人）	15,098	15,116	14,866
	女性员工比例（%）	55	55	56
	员工人均培训时长（小时）	129.20	149.28	104.64
	受理客户投诉数（件）	9,121	8,342	1,697
	客户投诉解决率（%）	100	100	100
	公益捐赠(万元)	3,054.83	1,797.68	1,248.72
	抗击疫情捐款总额（万元）	1,195.00		
	志愿者活动时长（小时）	20,818	29,466	25,678
环境指标	绿色信贷余额	984.02	859.59	795.76
	个人网银交易金额	4,567.13	6,327.26	7,632.37
	手机银行交易金额	25,039.39	20,182.72	14,908.39
	公司网银交易金额	50,344.87	44,262.33	42,869.2
	办公耗电总量（千瓦时）	7,629,200	7,967,200	7,471,300
	办公耗水总量（吨）	70,699	75,828	74744
	公务车耗油总量（升）	36,462	38,796	34,065
	办公用纸总量（吨）	12.37	15.28	14.40

注：以上数据除特别说明外，单位均为亿元，截止日期为报告期末

江苏省优秀企业 江苏省委、省政府	全国银行业金融机构 小微企业金融服务 先进单位 中国银保监会	江苏省文明单位 江苏省精神文明建设 指导委员会	普惠金融服务先进单位 绿色金融发展先进单位 江苏省金融业联合会	最佳普惠金融 创新中小银行 金融时报社	年度普惠金融 优秀传播案例 《中国银行保险报》
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	江苏省生产性服务业 领军企业 江苏省发改委 江苏省财政厅	江苏省小微企业金融服务 先进单位 江苏银保监局	精准扶贫先锋机构 中国网	银行理财品牌天玑奖 绿色金融银行天玑奖 《证券时报》	杰出社会责任商业银行 年度值得信任创新商业银行 投资者网
中国最佳 区域私人银行奖 中国银行业协会	普惠金融服务 先进单位 江苏银保监局	江苏省绿色金融 十大杰出机构 江苏省地方金融监管局 江苏省金融业联合会	卓越品牌管理公司 优秀区块链金融服务银行 《投资时报》	最具科技竞争力 中小银行 《当代金融家》	最具社会责任上市公司 年度创新财富管理银行 《每日经济新闻》
江苏扶贫济困 杰出贡献奖 江苏省扶贫基金会	最佳绿色金融奖 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	最佳企业手机银行 最佳直销银行 中国金融认证中心	手机银行 最佳客户体验奖 第二届零售银行发展大会	胡润新金融50强 胡润百富



Bank of Jiangsu
Corporate Social Responsibility
Report 2020

专题

战疫情促发展 助力夺取“双胜利”

2020年，面对突如其来的疫情，江苏银行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻中央大政方针和江苏省委省政府决策部署，勠力同心、风雨同舟，全力保障金融服务顺畅，强化疫情防控金融支持，多措并举护航复工复产、春耕备耕和经济循环畅通大局，以高质量的金融服务助力夺取疫情防控和经济社会发展“双胜利”。

强化服务助力疫情防控

疫情发生后，江苏银行党委高度重视、迅速反应，多次召开党委会、专题会议研究部署疫情防控工作，及时传导党中央和江苏省委省政府、监管部门下发的相关政策要求，引导全行以更高政治站位抓好疫情防控工作。制定《江苏银行助力统筹推进疫情防控和经济社会发展20条举措》，相继出台130余项工作措施，坚持做到早行动、快推动、争主动。



2月4日，夏平董事长、季明行长以“四不两直”方式赴支行现场督导疫情防控工作

第一时间调研市场、对接需求

1月29日（农历正月初五），通过“暖企三个一”形式（一个电话、一个微信、一份调查问卷）对1.5万家企业客户进行快速调研，传递与企业共渡难关的温暖情怀。正式复工后，行领导带队调研走访疫情防控物资重点生产企业，了解企业融资需求。扎实推进“百行进万企”等活动，按照“一户一策”原则，帮助企业缓解临时性资金周转困难，争取不让一个客户在这场疫情中“掉队”。



3月2日，夏平董事长调研疫情防控物资生产企业

银政联动，加大信贷支持力度

2月1日（农历正月初八），率先与江苏省工信厅建立应急授信协作机制，支持防疫物资生产企业和受疫情影响企业720户，发放专项信贷151亿元；在全国率先部署重要农产品稳产保供金融服务，主动对接江苏省财政厅、省农业农村厅出台的贴息政策，向321户农产品保供主体发放贷款17.1亿元；与江苏省台办、团省委、省生产力促进中心等单位开展协作，支持在苏台商、青年企业家、科创企业等群体共抗疫情。

开辟绿色通道，加速审批汇划

对受疫情影响企业线上申请的各类业务，做到实时申请、实时审批、实时放款；对企业线下申请的业务，承诺收到需求后1个工作日内安排专人主动对接，开通审批、放款快速通道，确保贷款投放“一路畅行”；开辟国库防疫资金支付“绿色通道”，确保每一笔财政防疫资金及时拨付；运用“跨境e点通”一站式服务，帮助紧急进口防疫物资的客户在最短时间内顺利完成跨境汇款；在严格执行“七不准”“四公开”“两禁两限”等规定的基础上，减免各类慈善捐款、防疫专款汇划等服务费用超1200万元。

保障金融服务，助力“宅家”抗疫

强化7*24小时“不间断”线上金融服务，通过在线帮助的形式，指导客户使用手机线上办理业务；与平安好医生、新浪财经、京东数科开展合作，在手机银行、直销银行上线防疫专区，为客户提供实时了解疫情发展情况、在线问诊、学习防疫知识等服务；创新企业手机银行线上签约、扫码存取款等服务，保障企业工作人员健康安全。结合疫情防控形势和属地监管要求，在营业场所入口处配备测温仪器、备用口罩等防疫物资，每日对营业场所的柜台、智能设备、客户等候区等重点区域和设备设施进行消毒，营造安全卫生的营业环境。

践行互助承诺，满足流动性需求

作为融联创平台的发起行，统筹各项资源，发挥平台协作效力，疫情期间重点保证湖北地区成员机构流动性管理需求；作为公开市场一级交易商，积极稳妥开展金融市场业务，积极支持和认购财政部发行的抗疫特别国债64.6亿元；发挥投行业务优势，承销疫情防控债30.27亿元，创设17.25亿元信用风险缓释凭证，帮助企业拓宽融资渠道。

减免各类慈善捐款、防疫
专款汇划服务费用等超

1200 万元

支持和认购抗疫特别国债

64.6 亿元

案例

南京分行：第一时间支持核酸检测试剂盒研制和批量化生产



疫情发生后，南京诺唯赞生物科技有限公司迅速研制出新型冠状病毒核酸检测试剂盒，实现1小时快速精准诊断。为支持企业全力投入研发生产，南京分行第一时间向该企业提供了1000万元贷款，并在疫情期间为企业做好一揽子金融服务。

案例

无锡分行：开辟审批“绿色通道”支持红豆集团转产防疫用品



为支持疫情防控，红豆集团响应国家号召，“秒改”生产线，加班加点生产防疫物资。为满足红豆集团短时间内大量的采购和生产资金需求，无锡分行迅速走访企业并完成了所有授信材料的收集，在总分行绿色通道的运行配合下，高效完成1亿元流动资金贷款投放。

案例

扬州分行：加强信贷支持为武汉火神山医院建设企业添足动力



扬州宝胜集团承接了武汉火神山医院建设、北京小汤山医院BCDE区改造、成都公共卫生临床医疗中心扩建等项目的电缆供应任务。扬州分行为该项目开辟绿色通道，为企业授信2000万元并给予优惠利率支持项目建设，为企业备战疫情提供了强有力的金融支持。

案例

徐州分行：开启线上惠民服务，支持“菜篮子”稳产保供



徐州分行联手徐州雨润农副产品全球采购中心、徐州新中健康产业园有限公司，在江苏银行直销银行“惠农超市”平台上推出优惠购菜服务，方便居民疫情期间线上购买蔬果产品。推出“抗击疫情，净菜直送”活动，免费送出1000份爱心蔬菜包，同时配套“7.5折任意购”优惠活动，在帮助农民解决“滞留”蔬果销售难题的同时，为保障居民食品物资供应贡献了金融力量。

案例

淮安分行：“环保贷”助力疫情期间医疗危废处置



淮安中油优艺环保服务有限公司作为淮安市唯一拥有医疗危废处置许可证的企业，受疫情影响资金无法及时回笼。淮安分行主动上门为企业量身定制综合金融服务方案，发放500万元“环保贷”支持企业资金周转，保障企业医疗危废处置的正常进行。

案例

宿迁分行：青年突击队全力保障金融服务，获共青团江苏省委通报表扬



宿迁分行营业部组织起20余人的青年突击队，用实际行动保障周边企业居民金融服务顺畅。疫情期间，前往宿迁市第一人民医院上门收款31次；走进结对帮扶社区，向社区服务中心捐赠口罩、鸡蛋、方便面、食用油、消毒液等物资；开辟绿色通道，投放普惠贷款29笔、金额1811万元，获共青团江苏省委通报表扬。

精准支持稳企业保就业

江苏银行坚决落实纾困惠企、减费让利等金融支持政策，以增加信贷投放、用足用好货币政策、降低综合融资成本、提供便利服务等方式加大对稳企业保就业的金融支持，为实体经济恢复发展积极贡献金融力量。

强化金融帮扶，为企业纾困解难

通过加大贷款投放、给予利率优惠、升级无还本续贷业务等方式，全力支持受影响企业走出困境。落实中小企业应急贷款绿色通道政策，联合江苏省综合金融服务平台，给予延长融资期限、优先转续贷等专属支持，发放绿色通道小微企业贷款1606笔，50.08亿元；围绕国家出台的专项再贷款、延期和信用贷款两项直达实体货币政策工具，逐项抓实抓细抓落地，全年申请专项再贷款超300亿元，全部投放到小微企业；优化续贷业务的服务模式、决策模式和办理模式，对符合条件的企业主动邀约无还本续贷，以便捷的金融服务帮助客户省时省力解决资金周转问题，将更多精力投入到生产经营当中。

全年申请专项再贷款超

300 亿元

全部投放到小微企业

案例

杭州分行：“抗疫工资贷”助力园区科技型企业复工复产



杭州分行在2020年春节后迅速开展了针对杭州未来科技城园区科技型企业工资发放难题以及“抗疫工资贷”业务需求的相关调研。针对企业诉求迅速安排团队和员工上门对接园区企业，沟通融资方案并研究帮扶对策，先后向100多户园区受困企业提供“抗疫工资贷”专项金融服务达9700万元，帮助恢复生产经营。

案例

盐城分行：落地盐城市首单“疫情防控债”支持减免小微企业租金



3月5日，由江苏银行独立主承的盐城市首单疫情防控债“盐城东方投资开发集团有限公司2020年度第二期超短期融资券（疫情防控债）”成功发行，最终发行价格3.8%，为发行人同产品价格的历史新低。募集资金部分用于盐城经济技术开发区工业园内的492户中小企业疫情期间部分租金减免，减轻疫情影响下的中小企业负担。

落实减费让利，支持企业“减负”

落实LPR存量转换等要求，贷款利率保持下行趋势，全年实现利息收入让利超20亿元；对符合条件的各类贷款，不纳入逾期统计，不加收罚息，减免疫情时期特殊客户信用卡相关息费592.96万元；根据中国银保监会等六部委《关于进一步规范信贷融资收费降低企业融资综合成本的通知》要求，合理承担抵押物登记、评估、保险等融资业务成本，全年累计承担5122万元；落实房租减免政策，全行共计减免出租房产租金112.17万元，延期收取出租房产租金10.66万元。

2020年实现利息
收入让利超

20 亿元

完善跨境服务，“护航”外资外贸

推出江苏银行“稳外贸”十条举措，以专项信贷、“非接触式”服务、多元化产品等方式支持外贸企业的金融需求；开展万户外贸企业金融帮扶行动，通过设立专项信贷规模、给予贷款利率优惠、开辟审查审批绿色通道等方式对受疫情影响暂遇困难的外贸企业给予支持；运用远掉期产品，帮助外贸企业分批次、分阶段择机锁汇，提前对冲汇率波动风险；运用人民银行“再贷款+出口信用保险”融资机制，有效降低外贸企业综合融资成本；与中国出口信用保险总公司、中国国际贸易促进委员会江苏省分会、进出口银行江苏省分行、中华（澳门）金融资产交易股份有限公司等签订全面合作协议，强化合作保障江苏外贸产业链供应链，为外贸平稳健康发展保驾护航。

案例

深圳分行：助力环保企业度过疫情难关



格林美股份有限公司核心生产园位于湖北，主要经营新能源电池正极材料、钴镍钨回收、废旧拆解等业务。突如其来的新冠疫情给格林美的生产经营带来较大冲击。深圳分行得知后，通过江苏银行对受疫情影响企业的支持措施、绿色信贷优惠政策以及固废贷、创新贷等绿色金融产品为格林美提供了3亿元的授信额度，帮助企业渡过难关，快速实现复工复产。2021年初，格林美股份有限公司专程送来感谢信，感谢江苏银行对绿色企业的有力支持。

捐资助物彰显企业责任

新冠肺炎疫情发生后，江苏银行闻令而动，非常之时行非常之举，第一时间开展捐助、驰援武汉。2020年1月27日（农历正月初三），通过江苏省慈善总会首批捐款1000万元，全力支持湖北武汉抗击疫情。

让党旗在疫情防控战线高高飘扬

充分发挥各级党组织和广大党员在疫情防控阻击战中的战斗堡垒和先锋模范作用，全行5922名党员共捐款超195万元，捐赠口罩、手套等医疗物资62235份，生活用品及食品等物资4216份。各分行深入开展“党员进社区、同心战疫情”专题活动，为群众送温暖、为社区做贡献。部分党员主动驻点参与社区联防联控工作。徐州、盐城等地江苏银行驻村第一书记团结带领村民将防控工作落到实处，守护群众健康安全。

有爱服务守护“最美逆行人”

与紫金信托共同发起设立江苏首支抗击疫情助医慈善信托，部分收益专项用于为驰援湖北的江苏省医务人员家庭每周提供1份暖心菜。扬州分行联合授信单位扬州熊猫出行有限公司及媒体共同组建“医护爱心车队”，24小时为奋战在抗疫一线的医护人员提供贴心出行服务。深圳分行为某餐饮集团开通绿色审批通道，用最短的时间完成授信审批工作，提供抗疫专项资金500万元，助力向港大医院、市二医院的医护人员提供24小时餐饮服务，做好后勤保障。

全行5922名党员共捐款超

195 万元

捐赠口罩、手套等医疗物资

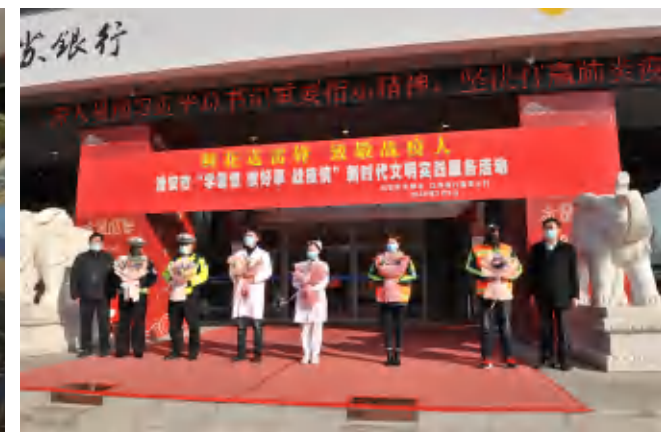
62235 份

生活用品及食品等物资

4216 份



扬州分行组织“医护爱心车队”守护“白衣天使”



淮安分行与淮安市文明办开展“鲜花送雷锋 致敬战疫人”活动



深圳分行、盐城分行、苏银金融租赁公司向武汉捐献物资





Bank of Jiangsu
Corporate Social Responsibility
Report 2020

第一章

坚守金融本源 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，是金融的宗旨，也是防范金融风险的根本举措。江苏银行始终把服务实体经济作为履行金融责任、践行初心使命的具体体现，紧跟政策要求，扩大信贷投放，优化信贷投向，支持重点领域，服务薄弱环节，与地方经济社会发展同呼吸、共命运。

服务国家战略

江苏银行积极找准服务构建新发展格局发力点，紧紧围绕国家战略和地方发展大局，着力优化金融供给，推动打通堵点、畅通循环，为经济社会高质量发展贡献金融动能。

服务长三角一体化高质量发展

积极发挥立足长三角的主场优势，主动服务长三角一体化发展战略，制定《江苏银行金融服务长三角一体化发展行动方案》，切实增强服务系统性和有效性，计划三年内在长三角区域新增各项贷款6000亿元。积极融入上海国际金融中心建设，设立临港支行，大力支持临港新片区建设。与长三角G60科创走廊联席会议办公室开展全面战略合作，创新落地“G60科创贷”产品，探索在新发展格局下建立产业、科创、金融等要素畅通流动的科创金融服务生态，服务好长三角一体化发展和创新驱动发展战略。



12月15日，江苏银行和长三角G60科创走廊联席会议办公室联合举办全面战略合作协议签约暨“G60科创贷”产品发布会

支持京津冀协同发展和雄安新区建设

围绕北京城市副中心、河北雄安新区等规划建设，聚焦交通一体化、生态环境保护、产业转型升级、基础设施及保障性住房建设等重点领域，加大资源倾斜，优化授信政策，开辟绿色通道；丰富项目资金供给模式，积极运用项目融资、银团贷款、并购贷款等多种产品助力京津冀优化空间布局，实现协同发展。2020年，北京分行审批并投放京津冀一体化项目金额39.2亿元，项目类型涉及交通一体化、生态环境保护、产业转型升级等多个领域。

助力粤港澳大湾区建设

紧跟特区发展步伐，主动作为，发挥好深圳分行创新“实验田”的作用，在支持科创企业、上市企业、绿色金融、重大基础设施等领域，提供多层次、高质量的综合金融服务，努力成为连接粤港澳大湾区与长三角经济带的桥梁和纽带。围绕“道路通、产业通、市场通”的湾区战略，通过“商行+投行”的综合金融服务方案，大力支持粤港澳大湾区建设；积极对接轨道交通、道路交通、航运枢纽等交通基建重大项目，助力湾区“硬环境”一体化；聚焦高新技术企业金融需求，积极支持湾区战略性新兴产业发展。

案例

杭州分行：参与长三角区域一体化项目对接



1月，杭州分行应邀参加浙江省发改委和人民银行杭州中心支行组织举办的金融机构助推长三角区域一体化项目对接活动，围绕浙江省内长三角一体化发展项目，与项目单位开展洽谈合作，着力加强协同创新产业体系建设和提升基础设施互联互通。

案例

北京分行：助力完善京津冀区域干线公路网



京津高速公路是连接北京、天津及滨海新区、天津港的一条快速通道，是加强京津两地经济联系的重要纽带。北京分行以自营资金投资天津京津高速公路有限公司公开发行的资产证券化ABS业务3000万元，用于京津高速公路天津段项目的投资、建设及运营维护。京津高速公路的建成通车，将对推动两地及周边地区的经济发展，促进环渤海经济圈的形成发挥重要作用。

案例

苏银金融租赁公司：助力交通强国战略，支持国产飞机制造



民用航空制造业发展水平作为一个国家工业实力的体现，对经济与科技发展有着巨大的推动作用。12月28日，苏银金融租赁公司首架ARJ21国产飞机成功交付华夏航空。此次交付的ARJ21飞机是我国首次按照国际民航规章自行研制、具有自主知识产权的中短程新型涡扇支线飞机，而该笔业务的落地也标志着苏银金融租赁公司在以金融创新为国产商用飞机规模化、产业化发展服务的道路上迈出了坚实的第一步。

支持地方发展

江苏银行始终坚守服务地方定位，扎根本土，厚植特色，以一颗真心、满腔热情服务地方社会民生，助推区域产业结构升级和经济协调发展。

支持地方重大项目建设

紧扣江苏省政府2020年度十大主要任务百项重点工作，围绕新型城镇化、新基建、环境治理等省、市、县各级重大项目，积极开展对接，提供持续稳定的资金支持。2020年末，全省240个重大项目已累计投放超50个、金额近150亿元。与南京市江北新区管理委员会举办“四新”行动合作协议签约仪式，计划未来3年在江北新区新增授信500亿元，在研发经济、研创经济、实体经济、服务型经济上同向发力，助力新区高质量发展。

2020年末，全省
重大项目累计投放
金额近

150 亿元

案例

无锡分行、苏州分行：全力支持城市轨道交通建设



无锡分行积极参与无锡市产业强市战略，全力支持轨道交通建设，努力让人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续，10年来通过银团贷款全程参与了无锡地铁集团1、2、3、4号线的项目建设。2020年随着3号线的通车，累计授信达到30亿元。

苏州分行聚焦城市功能优化，积极助推苏州新型城际交通网络建设。作为投资人向苏州高新有轨电车集团提供1.2亿元直融资金，定向用于苏州高新区有轨电车等清洁交通项目的建设、运营或收购，助力高新区公共服务能力和品质提升。

服务先进制造业发展

把服务支持制造业高质量发展放在服务实体经济突出位置，围绕集成电路、生物医药、高端装备等先进制造业产业集群建设，加大对龙头企业、冠军企业支持力度。与江苏省产业技术研究院开展战略合作，为初创型企业提供全周期金融服务。制定下发工业互联网、轨道交通等行业服务指引15个、白名单200余户，积极对接企业需求。2020年末，战略新兴产业贷款较年初新增超70亿元。

助力传统产业转型升级

紧紧围绕深化供给侧结构性改革主线，加快信贷结构调优步伐，全面服务好产业转型升级和新旧动能转换。深化与江苏省发改委、工信厅等部门合作，支持石油化工、纺织服装等传统产业中符合国家产业布局、技术改造方向及消费升级趋势的制造业企业转型升级；逐户走访对接江苏省2020年第一批、第二批重点技术改造项目，“一户一策”制定综合金融服务方案。

2020年末，战略
新兴产业贷款较年
初新增超

70 亿元

案例

南通分行：支持企业科技成果加速转化



南通润邦重机有限公司“智能环保型高效输送成套系统装备研发及产业化”项目是2020年江苏省科技成果转化专项资金项目，项目规划总投资估算6536.37万元。南通分行投入2500万元技术改造贷款支持公司项目建设，帮助其智能环保型高效输送成套系统技术达到国际领先水平。

案例

盐城分行：举办搭建平台·传递信用·拥抱价值盐城地区投资人专场推介会，传递盐城企业投资价值



11月20日，盐城分行联合中信建投证券、YY评级成功举办搭建平台·传递信用·拥抱价值盐城地区投资人专场推介会。来自全国各地的银行、信托、基金、证券、保险等50多家专业投资机构和盐城地区部分重点企业参加会议。通过发行人和投资人面对面、深层次的交流，传递企业投资价值，进一步拓宽了盐城地区企业的融资渠道。

助力开放经济

江苏银行积极打造多元化的国际业务产品体系、智慧化的综合服务模式，持续助力“一带一路”建设和自贸区建设，赋能外贸新业态发展，为更高水平促进国内、国际“双循环”贡献金融力量。

跟进“一带一路”倡议

主动围绕“一带一路”交汇点建设，江苏省推进国际综合交通体系拓展计划、推进国际产能合作深化计划等“五大计划”，为客户提供涵盖跨境本外币结算、跨境投融资、跨境交易、全球现金管理、专业咨询等一揽子跨境金融综合服务，支持企业“走出去”。2020年全行新增“一带一路”入库项目86个，集中在综合交通建设、国际产能合作和丝路贸易三类，落地项目62个，总金额达33.4亿元。

服务自贸区建设

聚焦上海自贸区和江苏自贸区前沿产业集群，在金融结算、现金管理、跨境资本投资融资等多个金融领域服务好区内企业。充分运用服务上海自贸区的成功经验，大力推动江苏自贸区产品创新和服务创新，率先对接苏州自贸区境外投资示范服务平台，成功落地苏州自贸区首单“跨境投”试点创新业务；率先对接江苏省国际贸易单一窗口，为企业跨境业务提供服务便利；成功落地江苏自贸区首单跨境资金池业务，进一步丰富自贸区产品种类。

落地“一带一路”项目
62个，总金额达

33.4 亿元

案例

连云港分行：承销全国首单增强型定向并购票据助力“一带一路”港口建设



8月3日，由连云港分行主承销的连云港港口集团有限公司增强型定向并购票据顺利落地，该笔票据是市场上首单采用定向方式发行的增强型并购票据，部分募集资金将用于连云港港赣榆港区散货泊位工程建设，进一步助力打造现代化口岸，服务“一带一路”倡议和开放型经济发展。

支持外贸新业态发展

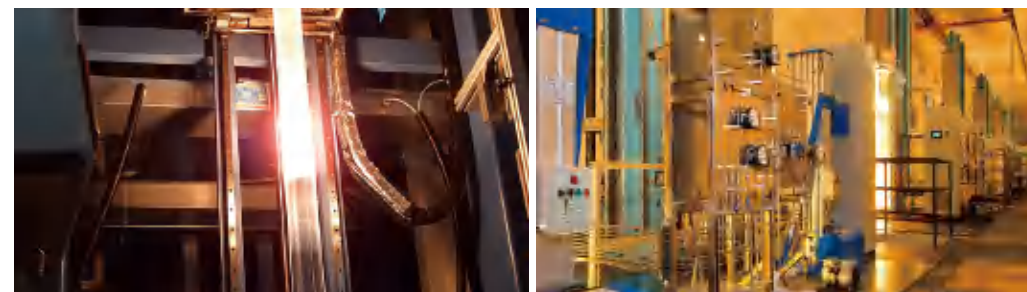
积极申请和开展跨境电商支付业务试点创新，提升对小微跨境电商企业的服务能力，2020年跨境电商业务量突破150亿美元，同比翻番；大力推进国际业务收支便利化，落实服务贸易、资本项目外汇收支便利化政策和措施，成功对接江苏电子口岸系统，实现电子关单信息一键带入，有效便利客户业务办理；发挥试点银行优势，积极推进货物贸易便利化，全年累计为企业办理交易2020笔，交易金额近4亿美元。

2020年跨境电商业务量突破

150 亿美元

案例

苏州分行：跨境金融服务助力企业拓展海外光纤光缆市场



江苏亨通光电股份有限公司近年来大力推进国际化产业布局，积极推动产业链延伸发展。苏州分行为其在印度投资建设的光纤光缆厂先后开立保函合计8780万美元，助力企业迅速拓展印度光纤光缆市场。

案例

深圳分行：成功落地全国首单风险参与模式项下境内贸易融资资产跨境转让业务



深圳分行积极探索跨境金融服务新模式，抓住粤港澳大湾区金融创新先行先试政策红利。2020年7月，成功落地全国首单风险参与模式项下境内贸易融资资产跨境转让业务。该笔业务既帮助企业降低了融资成本，也是对统一涉外债权在不同国家“流转”过程中涉及的法律制度安排进行的一次有益尝试，对助力区域跨境贸易融资业务发展具有积极意义，获评2019-2020深圳银行业社会责任优秀案例。



Bank Of Jiangsu
Corporate Social Responsibility
Report 2020

第二章

发展普惠金融 增进民生福祉

江苏银行始终坚守服务小微企业、服务实体经济的发展定位，完善金融服务渠道、加大重点领域支持、加快产品创新步伐，推动金融服务不断“向下走、向微走、向农走”，以高质量普惠金融服务扛起时代担当。

深耕小微民营

江苏银行秉持“帮小微就是帮自己”“做小微就是做未来”的理念，持续推动小微企业金融服务“增量、扩面、提质、降本”，依托金融科技加速渠道进化、产品推广、智慧创新、机制优化，让更多的小微企业得益受惠。2020年，全行普惠小微贷款余额超850亿元，增速29.4%，较监管部门“两增两控”要求以来实现倍增。国标口径小微贷款余额超4300亿元，市场占比持续保持江苏省第一。

精准对接需求，扩大服务覆盖面

认真贯彻“百行进万企”等工作部署，了解企业情况，对接融资需求，全年新服务小微企业近2万家，授信超380亿元，位居江苏省同业前列；探索“客户更聚焦、产品更便捷、服务更专业”的微贷模式，聚焦融资需求100万元以下微型企业和个体工商户，发挥支行审批权限优势，切实增强金融服务效率和可及性，常州、杭州试点支行成功对接小微企业超500户，投放金额超3.5亿元；强化与各级人才主管部门、科技镇长团合作，发布金融服务人才就业创业“十条政策”，助力实现“支持一个人才，带动一个企业，撬动一个产业”。截至2020年末，服务科创企业1万多家，支持人才创办企业3000多家，江苏省高新企业三分之一有服务、五分之一有授信。

加速科技赋能，推动服务智慧化

主动把握后疫情时代无接触金融加速发展的新趋势，加快数字化转型步伐，坚持“跑街”与“跑数”、“软信息”与“硬数据”相结合，实现小微企业融资更加智慧、便捷、高效。积极推动流程重构创新，上线移动申报、移动用款、支用审批自动化等功能，与江苏省自然资源厅首家开展总对总不动产数据直联共享合作，提升抵押办理效率；推动数据运用创新，开展“进园区、搭平台”服务数字化转型升级，在南京经济开发区首创“园融智慧”项目，引入园区多维公共管理数据，构建园区企业评级画像，探索“数据互联互通、服务全面全程、银企共享共赢”的园区金融服务新模式。

国标口径小微贷款余额超

4300 亿元
市场占比持续保持
江苏省第一

服务科创企业超

10000 家

支持人才创办企业超

3000 家

案例

南京分行：首创“园融智慧”授信评级模式，强化数据合作支持园区小微企业



9月8日，南京分行与南京经济技术开发区共同发布“园融智慧”项目。该模式为全国首创，采用园区管理数据作为企业评级依据，打通了银行与政府共享数据信息的壁垒，创新解决了“园区-企业-银行”信息不对称问题，将以往银行主导的企业评级环节升级为银行和园区企业管理平台共同完成。活动中，南京分行与南京白鲨测绘科技有限公司等6家小微企业举行放贷仪式，信贷支持总额达2400万元。

强化机制支撑，夯实服务硬实力

坚持政策落实、制度完善、考核激励、风险管控、队伍建设并举，着力完善服务小微的体制机制支撑。第一时间贯彻落实并传达国家和监管部门各项政策要求，出台《服务小微实施意见新8条》等文件，加强对经营机构前瞻性政策指导；将政策落实、信贷投放等情况纳入考核，科学分配员工绩效，增强齐心协力服务小微企业的内生动能；深化风控管理，开展反洗钱、消费者权益保护、贷款“四查”、资产质量管控等工作；举办内部培训研讨，创新“云培训”“云学习”“云测试”等模式，提升员工服务小微企业的专业能力。

案例

苏州分行：供应链金融解决中小微企业集群金融需求



2020年，上海自贸区咖啡交易中心整体搬迁至昆山综合保税区。该交易中心作为全链条咖啡产业的重要平台，汇集咖啡豆分拨、研发制造、品牌销售等项目。苏州分行依托供应链金融为平台内中小微企业解决采购、支付、结算、融资方面的金融需求，助力昆山产业集群升级。

案例

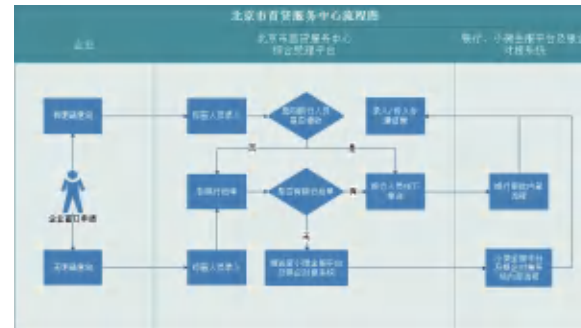
常州分行：开展微贷试点专注服务本区域微型企业



常州分行结合常州市对民营小微领域的改革试点政策，在江苏省内率先成立微贷业务试点，缩短审批流程，提升小微企业授信效率和可及性，持续探索“客户更聚焦、产品更便捷、服务更专业”的微贷模式。试点支行专注服务本区域微型企业，释放业务活力，截至2020年末，成功投放贷款3000余万元。

案例

北京分行：入驻北京首贷服务中心，推动小微企业金融服务最多“跑一次”



2020年，北京市银保监局、北京市政务服务管理局启动建设全国首家首贷服务中心。北京分行首批入驻首贷中心，通过“小前台大后台”的服务形式，“一窗”统一对外提供客户咨询、业务登记、受理和审批，实现小微企业“进一门”即可快捷办理金融业务。2020年，北京分行在首贷中心累计放款9亿多元，在入驻城商行中排名第二。

助力乡村振兴

江苏银行积极响应乡村振兴战略，贯彻“万企联万村”等工作部署，创设“融旺乡村”品牌，以金融服务促进乡村产业发展，以金融活水助力农民生活富裕。2020年末，全行涉农贷款余额1780亿元，较年初新增207亿元，增速13%，高于江苏省涉农贷款增速1.5个百分点。

聚力“万企联万村”专项行动

认真贯彻江苏省委部署和江苏银保监局建设乡村振兴试点示范乡镇工作要求，制定工作方案，深化多方联动，纵向贯通省市县镇“四级”，横向打通政银企村“四方”，为各级联建企业（项目）和联建村客户新增办理授信263户、47.13亿元，在19个试点乡镇投放406户、39.51亿元。以规模种养、产销合作、农旅融合等项目为着力点，采取专人对接、专项方案、专属流程、专享优惠、专业服务的“五专”政策，提升服务效能。

加大乡村振兴产业及项目金融支持

围绕江苏省乡村振兴战略十项重点工程，对江苏8个千亿元级产业以及五大主导产业给予重点支持，全年投放农业产业贷款428.2亿元；全力支持全省农业农村重大项目融资，完成全省306个农业农村项目对接，落地发放58户、12.9亿元；助推农村产权交易，独家为江苏省农村产权交易平台提供金融服务，积极参与平台建设、丰富平台功能，为全省12个地市71家区县产权交易中心提供免费的账户、支付、结算等服务，累计交易金额超6亿元；积极助力无锡、盐城、宿迁等地“三资”监管平台建设，提升农村“三资”规范化、透明化管理水平，2020年末，纳入平台监管的账户数近200户、余额超3亿元。

践行“融旺乡村”精准助农惠企

积极构建线下与线上联动、表内与表外结合、授信与非授信融合的“三农”产品体系。加快乡村振兴授信模式探索，结合农业农村生产经营特点，创新推出批量授信产品“农户经营贷”，落地生猪养殖、花木市场等批量授信项目，带动农户发展生产；与江苏省财政厅、省农业农村厅、省农担公司合作的“新农贷”“惠捷贷”等涉农产品贷款余额16.1亿元，较2018年实现翻番；与国家粮食交易中心合作，为会员单位办理“苏银粮票”贴现3.6亿元，发放“国粮贷”17亿元，服务160多户粮食企业和经纪人。

案例

苏州分行：“新农贷”解决季节性融资难题帮助蟹农致富



苏州阳澄湖镇是阳澄湖大闸蟹的主要养殖区和交易中心。苏州分行在调研时发现，螃蟹养殖销售分淡旺季，春夏蟹农购进蟹苗投喂养殖，秋冬收获销售，蟹农在春夏时节经营资金最为吃紧。了解到蟹农的季节性融资需求后，苏州分行向阳澄湖镇赵留华大闸蟹经营部等多个个体工商户分别提供了100万元的“新农贷”信用贷款支持，帮助蟹农致富，助力地区特色水产产业发展。

2020年末，涉农贷款余额

1780 亿元
较年初新增**207**亿元
增速**13%**

全年投放农业产业贷款

428.2 亿元

案例

连云港分行： 强化银政合作助力涉农企业发展

连云港分行与连云港市农业农村局签署全面战略合作协议，通过搭建常态交流渠道和资源共享平台，实现更加精准有效地服务各类涉农企业。通过合作，分行2020年为涉农企业提供“新农贷”超4800万元。



案例

宿迁分行： 协助洋河新区六梨棚村打造农业科技发展新模式

江苏润易农业科技有限公司位于宿迁市洋河新区仓集镇六里棚村，拥有全国最大的高端葡萄和樱桃种植基地，占地总面积5000亩。宿迁分行通过产业联建先后投入5000万元流动资金贷款用于支持润易农业科技园建设。项目资金的注入不仅为企业先进的栽培技术和物联网控制技术提供了保障，有效协助企业打开农业科技发展的新模式，助力解决周边村民就业问题，带动村民增收致富，走出了一条“银企联建促发展”的新型道路。



案例

丹阳苏银村镇银行： 六年倾力支持，助力家庭农场发展壮大

镇江丹阳陵口镇文正家庭农场，原先只是一个仅承包了100多亩地的小家庭农场。为支持农场扩大规模、增加收入，2015年开始，丹阳苏银村镇银行为其提供全市最优惠利率的家庭农场“惠农贷”。通过6年的全力支持，目前文正家庭农场发展良好，已承包了1000多亩农田进行种植，添置了收割机、插秧机等机械设备并兴建了烘干房，经营效益年年攀升，获得省级示范家庭农场等荣誉。



案例

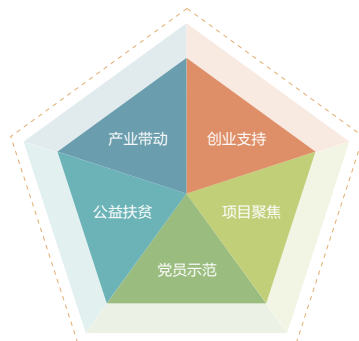
盐城分行： 助力农村康居工程建设，新增耕地面积3600亩

“阜宁县康居工程一期项目”是阜宁县支持美丽乡村建设和农村危房改造的重大项目。2020年，盐城分行向项目实施主体阜宁美丽乡村建设有限公司提供5亿元信贷支持，协助其对阜宁县东沟镇等16个镇区进行康居工程改造，改善6827户居民生活环境，新增耕地面积约3600亩。



聚力脱贫攻坚

2020年是脱贫攻坚战收官之年。江苏银行紧扣“党政有认可、农户有口碑、成果有数字、风控有保障”目标，大力开展“脱贫攻坚江苏银行在行动”活动，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”的扶贫体系，确保扶贫扶到点上、扶到根上，为决战脱贫攻坚、决胜高水平全面建成小康社会贡献力量。2020年末，全行金融精准扶贫贷款余额248亿元。



江苏银行金融扶贫体系

强化主体责任落实

江苏银行党委将助力脱贫、服务“三农”作为加强党的政治建设的重要内容，坚持真抓实干的工作导向，成立扶贫工作领导小组，领导班子成员分工挂钩联系12个省重点帮扶县（区），健全常态化推进机制，连续多年与苏北党政领导对接乡村振兴和金融扶贫工作，形成全行助力脱贫攻坚的强大合力。



2月28日，江苏银行与淮安市人民政府签署普惠金融战略合作协议，向淮安低收入村农民合作社和低收入农户集中线上授信，推动淮安防疫、促春耕、打赢脱贫攻坚收官战。

加大金融资源倾斜

持续加大“三农”领域和苏北地区资源投入，推动资源持续向乡村振兴和脱贫攻坚重点领域倾斜，在苏北地区先后支持了三批金融扶贫重点项目，投放项目196个、金额47亿元。2020年末，投向苏北五市的涉农贷款余额578亿元，增速23%，高于全行涉农贷款增速10个百分点。

联建帮扶助力脱贫

以村企联建项目所在村、分支行党委帮扶村、党员干部挂职村等5类村为重点，分类施策加强联建工作，精准助力强村富民。盐城分行外派挂职“第一书记”陈卫华在秦南镇千秋村驻村帮扶，依托江苏银行帮扶资金和产业贷款支持当地产业发展和居住环境改善，拉动建档立卡人员就业脱贫。2020年5月，千秋村一举从“三类村”进入“一类村”行列，村民集中居住点被省住建厅列为“江苏省农村新型社区”，被国家住建部列入“住房试点村名录”。

推动金融创新扶贫

2020年初，在江苏省纪委监委直接关心指导下，与淮安市合作，依托“阳光扶贫”监管大数据，试点发放纯信用、全线上、低利率的“阳光扶贫贷”，助力低收入村的合作社春耕备耕、增收致富；创新启动“百家支行联建百村”行动，做到联建一个项目、支持一个产业、带富一村百姓，行动开展以来直接间接带动数万名农户就业。

案例

无锡分行：精准授信支持农民增收就业“造血”项目



无锡分行根据地方区域特色，结合自身发展实际情况，以高质量金融服务优先支持能够联结农业项目和低收入农户增收、引领农户发展生产、吸纳农民就业的“造血”项目，对江苏通用科技股份有限公司、江苏阳光集团、无锡江南电缆有限公司等220家精准扶贫单位提供授信63.96亿元，带动2000多名贫困人员就业，实现产业富民和精准扶贫的有机融合。

案例

宿迁分行：助力李徐村步入脱贫攻坚、全面振兴的快车道



李徐村是“十三五”江苏省定经济薄弱村、江苏银行挂钩帮扶对象。该村通过招商引资落户了蝴蝶兰鲜切花产业项目，江苏银行先后为该项目投入132.3万元，建设3500平方双层温室大棚，为项目顺利开展打下坚实的基础，带动了强村富民的良性发展，助力李徐村成功脱贫“摘帽”。

案例

盐城分行：金融支持重点扶贫县交通建设

滨海县是江苏省重点帮扶县，也是江苏银行定点帮扶县。3月24日，盐城分行完成滨海县交通建设PPP项目投放，专项用于滨海县外海堤公路、东海大道的建设以及县道改造，完善县城道路路网。项目完成后将惠及6个乡镇，提高县城周边农村地区的农民生产生活便利，助力地方经济发展。



案例

镇江分行：“扶资+扶销”助力戴庄村脱贫



镇江分行在句容天王镇及戴庄村设立“一镇两专员”。专员在走访中得知村里开发坡地资金短缺，立即调查论证，仅用一周时间完成了从申报、审批到发放贷款，为戴庄合作社投放200万信用贷款，解决资金难题。同时，将该村农副产品列入分行定点供应商名单，通过“扶销”扩大农产品销量，破解产销难题。

案例

丹阳苏银村镇银行：购“爱心黄桃”为残疾桃农解忧，慰问环卫工人彰显社会责任



丹阳吕城镇井园村戴家自然村的桃农冯先生承包种植了60亩桃林。2020年，冯先生因病导致下肢瘫痪腿脚不便，桃园日常经营遇到困难。得知该情况后，丹阳苏银村镇银行及时与他取得联系，订购了200箱黄桃，并充分考虑到他身体不便，特别组织了党员志愿者队伍前来帮助他打包装箱、搬运上车。随后，将采购的黄桃送到了开发区环卫处，慰问了在高温下坚守一线的环卫工人，为他们送去清凉与关心。

创新惠民金融

江苏银行着力把握扩大内需这一战略基点，加大对医疗、卫生、教育、养老、旅游等消费持续快速增长领域的综合支持力度，优化金融服务新模式、新生态，以更高质量的金融服务供给促进消费提质扩容，更好满足人民群众多样化、多层次、多方面消费需求。

全新升级养老金融服务

将“幸福晚年”老年金融服务品牌升级为“融享幸福”养老金融服务品牌，紧跟居家养老智慧化趋势，开发“融享幸福”手机银行养老服务专属版块，为掌握一定上网能力的银发客户提供智能便捷的金融服务；创建“江苏老年金融服务示范点”，2014年至今，为百万银发客户提供了优质金融服务，获得了行业认可和客户口碑；构建涵盖“特色卡片、专属理财、便利结算、增值服务”在内的老年金融服务体系，发行“融享幸福卡”超70万张。

推出“衣食住行”惠民服务

围绕各种生活消费场景为客户提供特色化、差异化服务，让消费者享受快捷、便利的美好体验。面向热爱美食、热爱生活的客户群体，与美团点评深度合作，持续推出“天天减6元”“笔笔抽红包”等主题活动；抢抓数字经济新态势，联合中国银联发布银联无界数字信用卡，为客户提供“双倍积分礼”等优质卡片权益；深耕汽车消费相关领域，持续提供洗车、保险、通行费五折等多重优惠，惠及广大车主。

创新破解“退款难”现象

围绕预付消费模式可能存在的“退款难”“商家跑路”等问题，推出资金监管产品“履约宝”，运用金融科技手段在客户缴款、资金支付、资金清算对账等关键环节加强管控，满足餐饮、教育、交通等不同场景需要，保障消费者权益。截至2020年末，“履约宝”在校园餐饮场景中为688家学校和75万名学生提供支付结算及资金监管服务。



发行“融享幸福卡”超

70万张

“履约宝”产品在校
园餐饮场景中为

688家学校

提供支付结算及资金
监管服务

案例

淮安分行： 打造淮安驾校培训行业“先培后付”新模式

淮安分行积极推进“履约宝”泛场景建设，总分行联动创新设计了基于电子账户的资金监管方案，搭建了淮安市驾驶培训学时管理系统，通过银行专户管理和与监管部门的信息互联互通有效保障驾校学员预付资金安全，打造淮安驾培行业“先培后付”新模式。目前已为近50家驾校培训机构和万名学员提供了“履约宝驾培监管”金融服务。



案例

深圳分行：“e融支付”聚力商户收款，助力市场发展



深圳分行利用e融支付产品，为药店、餐饮等小微商户提供聚合收单服务，并提供线上订单查询等增值服务，大大提高合作商户收款便捷性。同时，免除企业微信、支付宝渠道收款手续费，助力合作商户低成本、可持续经营。2020年新增合作商户1110家，交易额累计约8.57亿，为合作商户节约成本约166万元。

案例

扬州分行：发行全国首张 “世界美食之都美团联名信用卡”

扬州分行与美团、扬州广电网传媒合作，推出“江苏银行世界美食之都美团联名信用卡”。该卡是全国首张以“世界美食之都”为主题的银联白金信用卡，定位于年轻“后浪”族群，以“即申即用”“权益加倍”“多重保障”等诸多独特优势，助力人们随时随地享受实惠。



案例

泰州分行：打造信用卡特色活动，助力商户居民共享实惠



泰州分行推出“龙虾节”“1元早茶节”“蟹黄汤包节”特色活动，持续与支付宝口碑、中石化、COCO都可、五星电器、肯德基等优质品牌商家合作开展信用卡优惠满减活动。全年累计开展信用卡活动46档，助力商户扩大客户流量，为消费者提供更佳消费体验。



Bank of Jiangsu
Corporate Social Responsibility
Report 2020

第三章

践行绿色发展 守护绿水青山

作为国内第二家、城商行首家“赤道银行”，江苏银行认真贯彻新发展理念，积极服务“碳达峰、碳中和”目标，加快发展绿色金融，践行绿色运营，开展绿色公益，努力守护“绿水青山”。

强化ESG管理

近年来，江苏银行逐步形成了以赤道原则项目管理、客户ESG评级、环境压力测试为核心的环境与社会风险管理体系，夯实了可持续发展的核心能力。将环境与社会风险管理结果作为制定差异化定价和授信政策的参考依据，优先支持ESG评级优、环境压力承压能力强的企业和项目，坚决退出环保不达标、严重污染环境且整改无望的企业。

持续健全赤道项目管理机制

2020年，在充分总结赤道原则项目管理经验的基础上，修订《江苏银行赤道原则项目管理办法》。与中央财经大学绿色金融国际研究院合作开发赤道原则项目环境与社会风险自动识别系统，提升风险管理效能。2020年，对46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867亿元。对其中1笔适用赤道原则项目，聘请独立的第三方开展专业的环境与社会风险评估，涉及项目总投资约1.4亿元。

构建客户ESG评级体系

强化非固定资产类融资业务的环境和与社会风险管理，经过近百家企业的调研，从100多项ESG指标中选取了37项指标，构建了江苏银行客户ESG评估模型，开发上线了专业客户ESG评级系统。ESG评估模型还可成为理财、信贷、债券等产品创新的重要赋能工具，并将随业务发展而不断完善。

研究推动行业环境压力测试

2020年，是江苏银行参加中英绿色金融工作小组的第三个年头，也是中英金融机构环境信息披露试点工作攻坚克难的关键年。江苏银行认真执行试点工作计划，顺利完成了医药和化工行业环境压力测试工作。这是国内金融机构对医药和化工行业的首个环境压力测试研究，研究成果荣获了江苏省金融业联合会“2020江苏省绿色金融十大创新案例”奖。

2020年，对46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

867 亿元



发展绿色金融

江苏银行围绕“国内领先、国际有影响力”的绿色金融品牌目标，加快发展绿色金融，不断提升专业化经营能力，助力推动经济社会绿色低碳转型。2020年末，绿色信贷余额984亿元（统计口径为人民银行《绿色贷款专项统计制度》）。

丰富绿色金融产品体系

与中国清洁发展机制基金管理中心、江苏省财政厅、江苏省生态环境厅、江苏省水利厅等合作开发“绿色创新组合贷”“环保贷”“节水贷”等特色化产品；利用财政资金的风险分担和低息政策，为167个节能环保项目提供绿色融资超百亿元，为企业节约利息支出近亿元。为绿色项目提供多元化融资支持，通过股权投资基金支持节能环保、新能源类企业23个，投资金额达13.8亿元。

加强重大项目融资模式创新

着力破解公益性、准公益性生态修复类项目融资难题，围绕“长江大保护”“采煤塌陷地整治”“绿色制造”等重大专题，为2000多个绿色客户提供专业化的绿色金融服务方案，为长江生态治理、沿江生态保护修复、沿江产业绿色转型发展等各类项目，提供绿色信贷资金支持超300亿元，助力环境治理和产业协同发展。

深入推广金环对话机制

联合生态环境部门、金融监管部门，在江苏省13个地市举办绿色金融政银企对接活动20场，为400多户中小民营环保企业提供绿色融资近40亿元，着力破解中小民营环保企业融资难题；疫情期间，为中小型环保企业提供“绿色抗疫贷”6亿元，支持医疗废弃物处置和污水消毒处理。

2020年末，绿色
信贷余额

984 亿元

为超
2000 个

客户提供专业化的
绿色金融服务方案

案例

南京分行：1亿元项目贷款为“长江大保护”增添金融动力



9月25日，南京分行成功发放南京经济开发区“长江大保护”一期项目贷款1亿元。该项目为2020年江苏省重大项目，资金将用于保护长江生态，助力打造“一江清水、两岸葱绿”的南京美景。

案例

苏州分行：助力“江海交汇第一湾”生态环境建设



“张家港湾江滩湿地修复提升项目”是张家港实施“长江大保护”的重大项目，该项目以长江生态保护与修复为核心，通过堤坡提升、还滩于民、还滩于江三大工程恢复具有大江风貌的湿地森林漫滩。苏州分行投入8000万元贷款支持项目开发建设，助力打造“江海交汇第一湾”张家港湾的优良生态环境。

案例

南通分行：6000万元项目贷款支持风机企业转型升级



南通分行投入6000万元固定资产贷款支持英飞风机年产24000台智能风机项目。智能风机相对于传统风机，在效率、节能、噪音、环保方面具有明显的优势，而智能风机市场长期以来被国外先进企业垄断。英飞智能风机项目将进一步提升国内品牌的核心竞争力，助力打开国内外高端产品应用市场。

案例

常州分行：全方位金融服务支持废弃物资源价值最大化



江苏绿联环境科技有限公司承担30万吨污泥及一般固废无害化处置工作。项目采用国际上先进的低温热解技术，实现废弃物资源价值最大化。常州分行为企业提供了500万元信贷支持，助力企业加强固废资源化综合利用技术研究和项目建设。

案例

泰州分行：绿色信贷支持泰州现代综合交通运输体系建设



2020年，泰州分行为泰州市公共交通有限公司提供5000万元绿色信贷，用于购买新能源汽车并纳入城市综合交通运输体系、加快城市公共充电设施建设，为泰州市建成“畅达高效、安全便捷、绿色智能”的现代综合交通运输体系贡献金融力量。

案例

宿迁分行：“固废贷”支持地方环境治理



江苏宏祥环境资源有限公司的焚烧处置危险废物项目年处理量达3万吨，是宿迁市环境治理的重大试点工程。宿迁分行先后投入8000万元固废贷，用于支持其项目建设，项目主要为化工、制药、机械、印染、电子等行业产生的工业固体废弃物进行安全、有效、无害的规范化处置。项目建成后将有效提升当地固体废弃物规范化处置能力，助力地方经济高质量发展。

案例

连云港分行：信贷支持增强城乡污水处理能力



赣榆区榆清城乡污水处理项目为区重点建设项目，总投资13.5亿元。连云港分行先后投入项目资金3亿元，用于赣榆区原15个镇区的污水厂改造升级。该项目的实施将有效整合全区各级乡镇污水处理厂，推动统筹管理，增强城乡污水处理能力，改善赣榆地区城乡水域和生态环境。

倡导低碳运营

江苏银行坚持资源节约和环境保护理念，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、绿色运营，降低自身运营对环境的影响。

倡导绿色低碳的办公方式

充分利用网络平台和电子化办公，大力推广无纸化会议系统，减少纸质文件的印发；倡导能查阅的资料尽量不打印、不复印，必须打印的资料采取双面打印，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。从采购源头严格落实环保要求，在采购过程中优先采购节能环保产品，在基建项目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、及时修复故障设备等措施降低能耗，促进设备低碳运行。

积极推行柜面业务无纸化

发挥数字化传输优势，重塑业务流程，提供电子凭证一体化服务，采用“客户口述+电子手写签名确认”的受理方式，实现凭证信息整体化、凭证归档智能化、纸质登记簿电子化。推行柜面业务无纸化后，全年累计办理业务达900万笔，有效节约纸质单据印刷成本、打印成本及耗材成本约120万元。

深入开展“厉行节约、反对浪费”主题宣传活动

积极响应习近平总书记对制止餐饮浪费行为作出的重要指示，在食堂就餐区域等显著位置张贴有关节约粮食、杜绝浪费的宣传标语，引导员工养成按需取餐、餐餐光盘的良好习惯。在各机构食堂推出半份菜、小份菜、拼盘菜等供菜方式，最大限度减少食物剩余。

积极推进生活垃圾分类工作

积极践行垃圾分类要求，做好总部大厦垃圾分类投放，分类宣传指引上墙，各楼层均设置分类垃圾投放点，确保垃圾投放规范有序；号召员工按要求做好垃圾分类投放，共同打造干净整洁，生态舒适的办公环境，为推动生态文明建设积极践行社会责任。

案例

徐州分行： 发布“光盘行动”倡议书

一粥一饭，当思来之不易；半丝半缕，恒念物力维艰。徐州分行向员工发出“光盘行动”倡议书，让开展厉行节约、杜绝餐饮浪费成为每个干部职工的自觉行动，切实使浪费可耻、节约为荣蔚然成风，为提升社会文明贡献自己的力量。



案例

淮安分行： 开展“绿水青山 节能增效”节能宣传周活动

6月29日至7月5日，淮安分行开展“绿水青山 节能增效”节能宣传周活动。通过组织观看云直播、参与云竞答、开展主题宣传等多种形式的活动，引导员工牢固树立节约意识和节能理念，提高参与生态环境保护的自觉性和主动性。



本机构经营活动产生的温室气体排放和自然资源消耗

环境领域指标	细项	单位	2020年	2019年	2018年
直接温室气体排放	公务车耗油量（本行总部）	升	36,462	38,796	34,065
	办公耗水量（本行总部）	吨	70,699	75,828	74,744
间接温室气体排放	办公用纸总量	吨	12.37	15.28	14.4
	办公耗电量（本行总部）	千瓦时	7,629,200	7,967,200	7,471,300
环保措施	个人网银交易金额	亿元	4,567.13	6,327.26	7,632.37
	手机银行交易额	亿元	25,039.39	20,182.72	14,908.39
	公司网银交易额	亿元	50,344.87	44,262.33	42,869.21
	公益活动	人次	1,724	1,920	1,421
	视频设备覆盖率	%	100	100	100

本机构投融资活动对环境产生的影响

绿色信贷温室气体减排指标	细项	2020年	2019年	2018年
绿色信贷余额及占比	绿色信贷余额(亿元)	984.02	859.59	795.76
	绿色信贷各项占比	8.20%	8.28%	8.96%
绿色信贷金额变动折合减排情况	折合减排二氧化碳当量(万吨)	93.07	117.26	98.29
	折合减排标准煤(万吨)	141.75	161.47	189.62
	折合减排COD(吨)	75,529.6	103,515	124,345
	折合减排氨氮(万吨)	0.18	0.02	0.84
	折合减排二氧化硫(吨)	12,501	27,096	29,557
	折合减排氮氧化物(吨)	30,874	37,153	31,213
	折合节水（万吨）	9,192	10,454.56	10,286



Bank Of Jiangsu
Corporate Social Responsibility
Report 2020

第四章

坚持客户中心 提升客户服务

江苏银行将“以客户为中心”的理念贯穿到经营管理的全过程各方面，着力强化创新引领，不断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，持续赢得客户、赢得市场。

推动服务“智慧进化”

江苏银行持续推动智慧金融进化工程，把金融创新与新经济新业态新技术结合起来，聚焦用户体验，加强群体性、涌现式创新，为客户提供更便捷、更有温度、更有获得感的产品服务。

打造“随e融”平台，让融资不再难

疫情暴发推动了无接触金融服务的快速发展。江苏银行紧紧抓住这一趋势，全新推出以“极简、极快、极美”为追求的智慧金融服务平台“随e融”，实现客户接触再创新、服务集成再创新和数据模型再创新，为企业和客户提供一站式、全线上的融资服务。

“经营随e贷”融合了“税e融”网贷等多个爆款信用类和抵押类产品，秉承“让融资不再难”的理念，用后台模型多元化替代产品多样化，依托大数据、人工智能等前沿科技提升小微企业审批通过率和精准度，满足小微企业各类金融需求。上线仅半年时间，该产品就服务小微企业新客户近万户。

“消费随e贷”充分利用行内外大数据，运用各类风险模型，在风险可控的基础上，尽可能扩大客群范围，实现不同风险等级客户匹配不同额度和定价，让客户最多填3项、最多点3步就能够轻松获取额度，满意再借款。自2020年7月正式推出以来，新增授信客户13万户，累计授信额度超260亿元。

“经营随e贷”服务小微企业新客户近万户，累计授信额度超

50 亿元

“消费随e贷”自推出以来新增授信客户**13**万户，累计授信额度超

260 亿元



探索前沿技术应用，赋能服务迭代

紧跟科技发展和客户需求变化大势，依托金融科技的先发优势，加速赋能提升金融服务惠及面和体验感。在全国首创全线上全自动物联网动产质押融资产品，运用物联网和区块链技术，促进主观信用向客观信用转变，有效感知客户的生产经营活动和金融需求，并以此为授信依据，为企业提供全线上的融资支持，用数据代替企业跑腿，降低企业时间和融资成本，业务办理仅需3-5分钟，目前已累计投放信贷5463笔、73.56亿元。

加快大数据、人工智能、生物识别等技术的应用，推动手机银行、直销银行、企业手机银行功能迭代，丰富非金融场景服务，让移动端金融服务更加便捷有温度。

手机银行2020版本围绕“多维生态，智享无界”的价值主张，在开放平台、5G智慧、财富管理、交互体验、场景生态等五个方面发力，重点推出了一键注册、刷脸转账、视频直播、动账推送、智能收支管理等便民功能；在全国范围率先实现了5G消息应用和无障碍化操作体验，进一步满足各类客户需要。

江苏银行直销银行APP6.0版本，以“产品找客户、服务找客户”的新型服务模式，打造开放式综合性网络金融服务平台。通过多样化金融产品、客户分层定制化营销、智能化运营、智慧化风控，打造丰富的线上线下金融生态圈，精准满足客户需求。

全国首创全线上全自动物联网动产质押融资产品，累计投放信贷**5463**笔，金额

73.56 亿元

案例

无锡分行：建成江苏省首个“成全e站”



无锡分行积极推动银政合作，成功落地“成全e站”项目，打造政府G端+银行B端+客户C端的“一网通办”新模式，提供渠道多样、覆盖面广、内容丰富、简便易行的一站式线上线下服务，全方位打造服务百姓的邻里驿站。

保障消费者权益

江苏银行以保护消费者基本权利、持续提升服务水平为目标，以完善体制机制建设和强化全流程管控为重点，扎实推进消费者权益保护各项工作。

持续完善消费者权益保护工作制度

认真贯彻人民银行等监管部门关于制度建设的最新要求，结合本行实际，修订《江苏银行消费者权益保护工作管理办法》，制定《江苏银行客户投诉管理办法》《江苏银行消费者权益保护信息披露管理办法》《江苏银行消费者权益保护审查工作管理办法》《江苏银行金融营销宣传行为管理办法》，不断健全和完善制度体系，为消费者权益保护各领域工作提供精准指导。

强化产品服务全流程管控

将消费者权益保护理念融入产品服务全周期管理，做好创新产品、格式文本、管理制度、营销活动的事前审查，持续完善客户意见收集和改进优化机制，确保在设计开发、营销推介及售后管理等各个业务环节有效落实相关规定和要求，从源头上保护消费者合法权益。同时，通过协议约定、定期自查等方式，强化对第三方合作机构营销宣传、产品销售等环节的监督管理。

做好重点领域信息披露

加强贷款业务定价的信息披露，充分履行告知义务，切实保护消费者知情权和自主选择权。积极开展LPR宣传解释工作，组织全行各级机构通过网点宣传、广告宣传、APP线上宣传等方式，积极向贷款客户宣传普及LPR定价机制和存量客户转换政策。根据监管部门有关“明示贷款年化利率”的要求，梳理互联网贷款、信用卡透支、信用卡分期业务的费率展示情况，落实“年化利率”展示要求。

落实存款保险标志使用要求

按要求完成全行所有营业网点（530个）、离行式自助银行（49个）及离行自助点（54个）等实物渠道的存款保险标识悬挂、张贴、展示及九大电子渠道标识上线。开展创新化的线上宣传、常态化的网点宣传、丰富化的社区宣传，持续提升宣传覆盖面，增强居民存款保险意识。



着力加强客户投诉管理

以新制定的客户投诉管理制度实施为契机，进一步规范投诉受理、处理流程，强化投诉情况的分析与通报，完善内部问题反馈和改进优化机制，推动产品服务 quality 提升。全年各渠道累计受理客户投诉9121件（受理江苏地区投诉8563件，北京地区169件，广东地区166件，上海地区114件，浙江地区109件，投诉业务主要集中在银行卡、贷款、人民币储蓄、支付结算等方面）。截至年末，上述投诉均已办结。积极做好涉疫投诉处理工作，充分认识涉疫矛盾纠纷处理的重要性，坚持完善投诉处理分工流程和处置预案。畅通以95319客户服务热线为主的线上线下反映渠道，坚持第一时间联系消费者、核实投诉内容，第一时间对照政策、满足客户合理诉求，第一时间反馈处理结果、做好源头分析。

提升信息安全保障水平

加大安全测试力度，全年针对全行所有对外系统开展多轮互联网安全众测，与南京邮电大学、第三方众测平台联合开展网络安全攻防演练；加强数据安全管控，从网络层面梳理数据流向，将数据安全能力延伸至移动工作平台和应用系统，加强数据防泄露保护。

案例

苏州分行：成功堵截跨国电信诈骗，挽回20万美元资金损失



8月，苏州分行堵截一起跨国电信诈骗案件，为客户成功挽回了20万美元的资金损失。当日，柜面人员在与昆山某精密制造公司办理业务的过程中，发现该公司在未与供应商确认付款信息的情况下，仅通过邮件通知填写了付款信息，从而导致将该笔汇款信息填写成了诈骗公司的银行账号。分行工作人员迅速通过境外清算机构发起止付要求，并通过电话、邮件等形式多渠道向该笔汇款的各家中间银行进行止付提示和风险告知，最终成功堵截该起跨国电信诈骗。

提升文明优质服务

江苏银行高度重视厅堂文明优质服务建设，加强服务经理学习培训，优化网点智能设备功能，从细微处入手，不断提升客户对网点服务的满意度。

开展文明规范服务创建，推动服务日臻完善

参与中国银行业文明规范服务千佳示范单位创建，通过创建工作强服务、立标杆、育文化。南京城西支行获评“2019年银行业文明规范服务五星级网点”，无锡梁溪支行营业部获评“中国银行业协会文明规范服务千佳示范单位”，上海南汇支行荣获“江苏省工人先锋号”。

加强服务经理培训，提升服务客户能力

随着网点智能设备日渐完备，江苏银行通过明确职能定位、完善绩效考评体系、片区轮训等方式，提高厅堂人员服务的规范性，强化服务意识。抓好日常文优服务监测工作，定期检查文明规范服务标准落实情况，推动网点一线员工落实文明规范服务要求，提升服务水平。

加速科技赋能，推动智能厅堂体验优化

推广柜面服务无纸化，免去客户填写纸质单据的困扰，节约客户等待打印及反复传递单据的时间，缩短业务办理时间近40%。围绕“一个界面、一个产品”风格，推动智能柜台、电子回单机和自助取款机等换版上线，累计优化163项业务功能，服务效能显著提高，客户满意度持续提升。



南京分行城西支行获评“银行业文明规范服务五星级网点”





Bank of Jiangsu
Corporate Social Responsibility
Report 2020

第五章

参与公益志愿 积极回馈社会

江苏银行始终将履行企业公民的社会责任融入发展之中，感恩时代，反哺社会，积极携手员工、公众和公益性机构共同参与社会公益事业。

心系社会公益

江苏银行积极承担社会责任，参与了希望工程“圆梦行动”计划、“滴水筑梦”扶贫助学工程、防疫捐款、“情暖江苏”、“全民阅读”等公益捐赠，累计捐赠款项3054.83万元。

参与江苏希望工程“圆梦行动”计划。9月11日，夏平董事长在“共圆学子梦，同行小康路”江苏希望工程“圆梦行动”15周年暨2020年“圆梦行动”助学金发放仪式上，为受助学生代表发放助学金；与江苏省青少年发展基金会、省级机关工委等单位共同发起成立江苏希望工程公益联盟。

2020年累计捐赠款项

3054.83 万元



9月11日，夏平董事长在“共圆学子梦，同行小康路”江苏希望工程“圆梦行动”15周年暨2020年“圆梦行动”助学金发放仪式上，为受助学生代表发放助学金



盐城分行党员走进医院为病人制作可口菜肴



苏州分行员工响应献血号召，勇敢伸出臂膀



南通分行开展“安全从‘头’开始 生命幸‘盔’有你”主题宣传活动



北京分行走进希望小学，关爱外来务工人员子女

社区共建促和谐

江苏银行持续深化“党员进社区”活动，充分发挥党组织的号召力，发挥党员干部模范带头作用，动员广大党员、业务骨干、青年员工走进社区、走入校园、走进企业，开展金融知识宣传教育，持续在社区防疫、复工复产、金融便民等方面提供务实有效的志愿服务。按照“1月1主题”，开展了形式多样的宣传教育活动，全年累计开展主题活动5590场，参加党员20818人次。

全年累计开展主题活动

5590场，参加党员

20818 人次



北京分行举办“传承民俗喜迎新年”宫灯制作活动



淮安分行开展“片片粽叶情 比比谁最行”党员进社区活动



徐州分行与鼓楼区环城街道党工委启动党建共建项目“鼓楼区妇女微家”



苏州分行举办“丹青书廉洁、笔墨扬清风”廉政春联进社区、进家庭活动



镇江分行举办江苏银行杯广场舞大赛,丰富中老年人的业余文化生活

普及金融知识

江苏银行持续履行公众教育服务的社会责任和义务，切实加强金融消费者权益保护工作，根据监管部门要求开展了“普及金融知识，守住‘钱袋子’”“普及金融知识万里行”和“金融知识普及月 金融知识进万家”活动。坚持“走出去”“请进来”相结合，结合社区营销、财富沙龙、微信公众号等平台，针对不同类型消费群体开展公益性、常态化的金融知识宣传教育活动，让消费者在享受金融服务的同时能够强化自身的金融素养，增强风险意识，提升自我保护能力。全年共组织主题活动2073场次，宣传受众达203.44万人次。

全年共组织主题活动2073场次，宣传受众达

203.44 万人次



北京分行开展“金融知识普及月 金融知识进万家”活动，向居民普及金融知识



杭州分行携手钱江都市频道定制《财经脱口秀》栏目，特邀杭州市公安局反欺诈中心罗警官作客栏目开展反欺诈宣传



南通分行开展3·15线上直播宣传



Bank Of Jiangsu
Corporate Social Responsibility
Report 2020

第六章

以奋斗者为本 成就员工精彩

江苏银行坚持把全体员工的共同奋斗作为最根本的依靠力量，加强企业文化建设，倾听员工声音，保障员工权益，为员工提供广阔的职业发展机会，不断增强员工的归属感，激发争先创优的奋斗激情，实现企业和员工的共同发展。

助力职业发展

江苏银行高度重视人才的价值，建立健全多渠道成长激励机制，搭建职业成长平台，打通职业发展通道，让想干事的有机会、能干事的有舞台、干成事的有待遇。

提升专业能力

创新评选江苏银行“行业小专家”与“形象代言人”，为员工成长成才搭建平台，鼓励全体员工永葆朝气蓬勃、积极进取的奋斗激情，深耕精益求精、厚积薄发的专业能力；强化年轻干部“七种能力”的培养锻造，开展精准学习、上挂下派等年轻人才培养活动；周末举办“创新研讨论坛”，持续营造创新氛围。



9月27日，举办2020“行业小专家”颁奖典礼暨“我为江苏银行代言”形象展示活动，对获得行业小专家称号的37名员工进行颁奖

加强员工培训

强化线上学习，探索直播等新型培训方式，全年共举办各类培训3983项次，参训247537人次，人均129.20学时，其中线下人均74.75学时，线上人均54.45学时；围绕战略重点和场景应用，新增原创微课2549门，探索建立了全功能型支行长、公司和小微客户经理等关键岗位微课学习地图，满足员工多样化的学习需求。

深化招才引智

开通“绿色通道”，积极主动对接院校，探索校企人才合作机制共同推进实习基地建设，打通境内优质院校输送人才的绿色通道，持续提升人才引进的主动性和精准性；开展“梦想训练营”暑期实习活动，增强实习留用及转化率，提前锁定优质人才；统筹全行资源，在全国多家重点高校开展线下人才见面会，与学生零距离沟通洽谈，增进双向沟通。



10月31日，举办“新常态 新风采 新作为”主题英语风采展示活动

案例

无锡分行： 做好新入行大学生无锡片区培训管理



无锡分行协同上海、苏州分行组织开展2020年无锡片区新入行大学生培训项目。项目以培养“有活力、有能力、有定力”的青年人才为目标，兼顾理论授课与素质培养，促进大学生尽快完成角色转变，增强新员工的组织认同感、归属感和集体荣誉感，助力新员工走好工作第一步。

案例

徐州分行： 成立“冯文婷工作室”，弘扬工匠精神



徐州分行以“冯文婷劳模创新工作室”为平台，引领广大干部员工开展业务创新、技术攻关等活动，锤炼和弘扬爱岗敬业、刻苦钻研的“工匠精神”。

案例

淮安分行：开展“砺鹰计划”青年后备训练营



淮安分行2020年“砺鹰计划”青年后备训练营聚焦管理自我、管理业务、管理人际、管理团队四大维度对学员们进行专项提升。围绕淮安分行人才梯队建设战略规划，夯实基础，培养青年后备人才，打通内部人才供应链，为分行发展持续赋能。



镇江分行组织举办“青春展示会”，展现青年员工风采



宿迁分行举办“砥砺前行 绽放青春”主题演讲比赛

打造家园文化

江苏银行着力构建简单和谐、积极向上的工作氛围，加大对员工的关爱帮扶力度，开展丰富多彩的文体活动，帮助员工平衡好工作和生活，持续增强员工的归属感、获得感和幸福感。

加强员工关爱

建立全行干部员工家访制度，坚持“四必访”，做到员工生病必访、员工丧事必访、员工因公负伤必访、特困员工家庭必访；做好员工节日慰问、生日慰问及劳保福利等送温暖工作。元旦春节期间，开展困难职工、退休人员、老干部、老党员的走访慰问和送温暖工作；组织老干部和优秀员工赴连云港健康疗休养；为650名新入行大学生制作“团团伴守你”入行大礼包，给予新员工关心，帮助他们加快融入江苏银行大家庭。

推进文化深植

教育和引导广大员工在家庭传统美德的熏陶感染中养成良好的道德风尚，形成员工家风促工作作风、工作作风成就员工发展的正循环；用好正能量宣传矩阵，多渠道多角度宣传企业文化内涵，展示企业和员工风采，增强员工荣誉感和自豪感。

平衡工作生活

关注员工身心健康，通过丰富多彩的业余活动，丰富员工的文化生活，营造简单和谐、积极向上的集体气氛。1月5日，举办“歌唱祖国歌唱党 重整行装再出发”文艺汇演，歌颂伟大的祖国伟大的党，展现近年来江苏银行转型变革、创新发展的巨大成就，展示干部员工团结奋斗、积极进取的精神风貌。以“融聚力量、逐梦未来”为主题，举办江苏银行第四届职工运动会，全行21支代表队共1200多名运动员参赛。



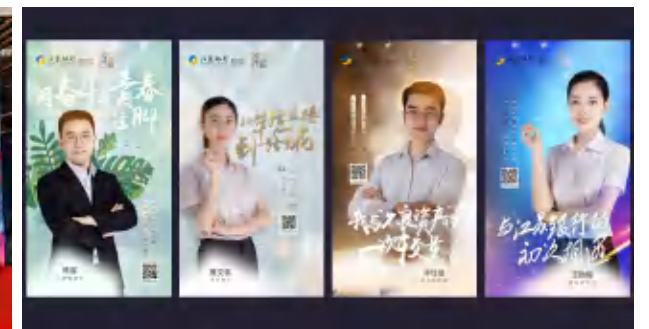
1月5日，举办“歌唱祖国歌唱党 重整行装再出发”——2020年江苏银行文艺汇演



11月6日至7日，在扬州体育公园举办“融聚力量，逐梦未来”全行第四届职工运动会



北京分行参加“2020朝阳区金融机构10km团队跑”活动



南京分行开展“奋斗·心语”员工感悟分享朗读活动



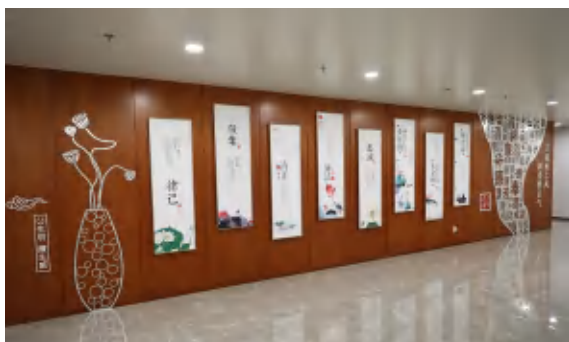
淮安分行参加淮安市第一届大运河龙舟公开赛



上海分行开展“参观烈士陵园，缅怀革命先烈”主题党日活动



泰州分行组织员工健康跑活动



南通分行打造廉政文化墙



常州分行邀请市红十字会救护培训的老师，开展“应急救护知识培训”



无锡分行组织参与无锡网络文化季子活动“江苏银行杯”2020太湖“云”跑活动

保障员工权益

江苏银行致力为员工营造开放、平等、包容的工作氛围，聚焦员工智慧与建议，倾听员工心声、倾听一线心声，形成有效沟通、共促发展的良性互动机制。

推动民主监督、民主管理

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。7月14日，召开江苏银行二届七次职工代表大会，选举职工监事。4月14日，召开江苏银行总行机关二届一次职工代表大会及南京分行二届三次职工代表大会，听取2019年度总行及南京分行企业年金管理、运营情况报告。



倾听员工意见，促进平等交流

用好意见建议分享平台——“亮点”平台，畅通了解基层和员工心声的渠道，积极主动地回应基层的呼声和员工的诉求，鼓励全行员工立足岗位工作，亮出点子、亮出创意、亮出智慧。2020年，亮点平台共收到建议意见15516条，截至2020年末，已办结员工意见超14900条，办结率96.5%。

亮点 | 亮出智慧
点聚精彩

2020年，亮点平台共收到建议意见

15516 条

截至2020年末，已办结员工意见超

14900 条



Bank Of Jiangsu
Corporate Social Responsibility
Report 2020

第七章

强化公司治理 经营行稳致远

江苏银行坚持把党的领导融入公司治理各环节，建立现代企业制度，形成有效制衡的公司法人治理结构，规范“三会一层”运行，自觉接受公众投资者和市场监管，全面提高企业管理水平和决策效率，推动全行上下政治更加坚定、运行更加高效、商业经营更加可持续。

持续强化党建引领

江苏银行始终把加强党的全面领导摆在突出位置，把党的领导写入公司章程，严格规范公司党委工作规则，确立党的领导和党的建设在公司治理中的重要地位，实现党的领导融入公司治理的制度化、规范化、程序化。始终将政治建设摆在首位，始终在政治立场、政治方向、政治原则、政治道路上同党中央保持高度一致。推动党建工作和业务经营深度融合，以更严要求抓牢党风廉政建设，以更实措施强化队伍素质建设，不断巩固风清气正、干事创业的良好政治生态。

- 持续巩固党建基础，坚持推动全行各级党委理论学习中心组学习制度化、规范化；
- 落实重大事项党委前置审议制度，充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导核心和政治核心作用；
- 开展全行基层党组织集中换届，完成首次大规模党支部书记集中轮训；
- 扎实推进巡视巡察工作，在派驻纪检监察组支持下，认真落实省委巡视“回头看”反馈意见的各项措施整改；
- 组织开展第四轮、第五轮巡察，实现本届党委对分行（子公司）党委巡察的全覆盖。



11月25日，江苏省委宣讲团成员、省委组织部常务副部长王立平在江苏银行宣讲党的十九大精神



4月24日，召开全行党的建设工作会议，传达学习中央纪委四次全会、江苏省委十三届七次全会、省纪委五次全会和省委党建工作领导小组会议精神，总结去年以来全行党的建设工作会议，分析当前形势，部署安排今后一个时期工作任务



7月1日，在伟大的中国共产党成立99周年之际，举办“七一”党课。总行党委书记、董事长夏平同志围绕“以良好家风家教涵养清正党风行风”主题，从家庭、家教、家风三个方面为全行党员上了一堂生动而又深刻的党课

推进公司治理现代化

江苏银行深入推进体制机制完善，进一步强化公司治理，优化资源配置，加快提升管理效能。

三会一层有效履职

不断完善“决策科学、监督有效、运行稳健”的公司治理机制。通过开展公司治理自评估、治理主体履职自评价等，进一步明晰公司治理各主体职责边界、明确履职要求，提升主要股东、“三长”（董事长、行长、监事长）履职能力，促进各利益相关方利益均衡化和最大化；规范完成董事会换届选举，新一届董事会成员15名，其中执行董事4名、股东董事6名、独立董事5名。董事构成兼顾专业性、独立性和多元化，保证董事会决策的科学性。

强化资本管理

积极研判、把握市场机遇，推动资本补充，为业务持续健康发展提供有力支持。完成A股上市银行7年来首单配股，参配股东总数13.79万户，累计配股32.25亿股，占可配股份总数的93.12%，募集资金总额148.03亿元，有效提升核心一级资本充足率，为增强发展动力、提升股东回报进一步夯实基础；完成200亿元永续债发行，最终发行利率3.8%，为同期较低水平。

维护股东权益

进一步加强与市场沟通，切实为股东做好服务、维护合法权益。4月13日，召开2019年度业绩交流会，通过官网、手机银行APP、直销银行APP三路并机直播，对江苏银行的经营业绩、策略思路、风险控制等情况进行了详细介绍，并对投资者重点关注的问题进行了回复；线上线下相结合，开展路演调研活动近20场次，通过投资者热线沟通超过2000人次，回复上证e互动53次，积极利用各种渠道与股东、投资者沟通交流；持续分红回报投资者，上市后每年以现金分红积极回报投资者，2019年度每10股派2.78元（含税），于2020年6月实施完毕。

优化信息披露

严格按照监管要求，真实、准确、完整、及时披露各项信息，充分保障各类投资者知情权，不断提升公司透明度。定期编制、披露报告，高质量编制披露了2019年年度报告、2020年半年度报告等4期定期报告，全面、详实地公开公司经营管理各项情况；严格按照中国证监会、上海证券交易所等监管要求，及时披露各类临时公告76项、各类上网文件材料超过110份。



4月13日，以网络视频方式召开2019年度业绩交流会，通过官网、手机银行APP、直销银行APP三路并机直播

强化合规和风险管理

江苏银行时刻绷紧防范化解金融风险这根弦，根据政策要求和市场变化，进一步加强对资产质量的主动管控，完善以精准有效为目标的全面风险管理体系，提升智慧风控水平，夯实高质量发展基础。

持续增强风控有效性

加强大数据应用，定期开展排查，定期回溯风险，强化信用风险防控；积极配合监管检查，大力做好降旧控新，守牢风险底线；加强信贷“三查”各重点环节的管控，推动风险排查层层尽责；不断强化内控案防，推动以查促改、以改促进。截至2020年末，全行不良率1.32%，较年初下降0.06个百分点；关注率1.36%，较年初下降0.58个百分点。逾欠90天以上贷款与不良贷款的比值为0.68，较年初下降0.2。

履行反洗钱和反恐怖融资法定义务

深入贯彻落实中国人民银行和中国银行保险监督管理委员会反洗钱相关法律法规规定，完善全行反洗钱组织架构和洗钱风险管理体系，在客户身份识别及客户洗钱风险等级划分、产品及业务洗钱风险评估、客户资料及交易记录保存、大额及可疑交易报告、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，夯实基础管理，更加有效地加强反洗钱相关工作。

规范供应商及采购流程

进一步规范供应商及采购流程管理，印发《江苏银行集中采购操作规程（2020年修订）》《江苏银行集中采购供应商管理规程（2020年修订）》和《江苏银行单一来源采购项目论证和会商工作规则》，坚持公开、公平、公正、诚实信用和效益原则，规范供应商的调查准入、评审选取、履约付款、评价激励等程序，完成采购新系统和网上商城平台的运行推广，加强采购全流程管理。在集中采购时优先采用公开招标方式，大额采购项目立项需经过集中采购管理委员会审议。做好信息公开，及时在江苏银行门户网站进行集中采购合同公示，维护和保障供应商权益。

全行不良率

1.32%

较年初下降

0.06%

案例

江苏银行：开展反洗钱宣传素材征集评选活动



为充分发挥反洗钱宣传培训工作在维护经济金融稳定、防范洗钱风险方面的重要作用，全面提升宣传活动的趣味性、互动性、长效性，江苏银行在2020年开展了反洗钱宣传素材征集评选活动并设置“优秀宣传素材奖”。各分支机构在本次宣传素材征集活动中大展身手、踊跃投稿，制作了漫画、书法、短视频、原创剧本等社会公众喜闻乐见的创新宣传作品。

