



苏州银行  
BANK OF SUZHOU

股票代码  
002966

苏州银行股份有限公司

# 2021年 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2021



# 目录

## 开篇

01 报告编制说明	06 关于苏州银行
02 董事长致辞	06 荣誉奖项
04 行长致辞	08 ESG管理

## 01. 责任篇

14 开展绿色金融
20 推进绿色运营
23 汇聚责任力量

## 02. 内控篇

28 规范公司治理
29 夯实风控基石
31 坚守合规底线
35 推进责任采购

## 03. 产品篇

38 服务实体,推动区域发展
39 服务民生,践行普惠金融
42 聚焦三农,支持乡村振兴
44 加强交流,促进合作共赢

## 04. 客户篇

48 保障客户权益
52 提供优质服务

## 05. 员工篇

60 保障员工基本权益
61 促进员工职业发展
63 友善员工职场环境

## 附录

68 附录1 关键绩效
73 附录2 独立鉴证报告
76 附录3 全球报告倡议组织GRI标准索引
83 附录4 读者反馈表

### 报告编制说明

- 欢迎阅读《苏州银行股份有限公司 2021 年社会责任报告》。经过重大性分析,苏州银行识别出利益相关方关切的关键议题。围绕这些议题,充分披露报告期限内的责任绩效信息。在本报告中,“苏州银行”“本行”“我行”均指代苏州银行股份有限公司。

### 报告范围

- 组织范围:本报告覆盖苏州银行总行及分支机构。
- 时间范围:2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日(部分内容超出上述时间范围)。
- 报告周期:本报告为年度报告。
- 报告期数:本报告是本行连续发布的第 11 本社会责任报告。

### 编制依据

- 原中国银行监督管理委员会《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》
- 中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》
- 深圳证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》
- 全球报告倡议组织(GRI)可持续发展报告标准

### 信息来源

- 本报告数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变。本报告中的财务数据来自经审计的年度 A 股财务报告。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。

### 报告语言

- 本报告以简体中文编写。

### 董事会保证

- 本报告于 2022 年 3 月 25 日经本行董事会审议通过。本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

### 第三方鉴证

- 为了保证报告的真实性和可靠性,本报告聘请安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)按照《国际鉴证业务准则第 3000 号(修订)——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务,并出具第三方鉴证报告。

### 电子版报告获取途径

- 苏州银行股份有限公司官方网站:www.suzhoubank.com
- 巨潮资讯网:www.cninfo.com.cn

### 联系方式

- 地址:江苏省苏州市工业园区钟园路 728 号
- 客服电话:0512-96067
- 传真:0512-69868409
- 网址:www.suzhoubank.com

## 董事长致辞



2021 年是“两个一百年”奋斗目标历史交汇之年，是苏州银行新三年发展规划开局之年，也是苏州银行开启第二个十年的承启之年，回首这一年，苏州银行主动适应新时代发展要求，坚持可持续发展理念，坚定“稳字当头”，锚定战略不动摇；坚守“以客为先”，巩固发展基本盘；坚持“数字谋变”，以创新引领发展，总体保持了资产质量良好和发展质态向好。

### 提升治理水平，专注稳健运营每一手棋。

我们坚持和加强党的全面领导，提升公司治理的科学性、稳健性和有效性；持续夯实风险合规安全堤坝，推进全员合规、时时合规、事事合规，为稳健发展保驾护航；重视消费者权益保护工作、全面升级消费者权益保护体系；以提高服务质量为突破口、持续进行服务升级，打造极致客户体验；携手员工共同成长，切实保障员工合法权益，持续推动公司高质量发展。

### 响应国家战略，坚实走好发展每一步路。

我们响应“双碳”目标，推动绿色金融服务品牌建设，在绿色金融治理架构、目标设定等方面建立完整体系和标准，指导绿色金融发展、开发绿金专项产品，

上线苏州市绿色低碳综合金融服务平台；积极抢抓自由贸易试验区、长三角一体化等国家战略叠加的机遇，推进重点项目建设，深化战略合作，重塑自我，谱写新时代发展的奋斗之歌。

**坚持数字转型，赋能驱动创新每一新篇。**我们树牢数字化转型思维，推进数字化项目；新建数字运营管理平台、实现运营线上化；加强数字人民币推广、成为全国首家参与数字人民币流通的城商行；发展数字化风控、启动新一代综合信贷管理系统建设，数字赋能不断加强。

**牢记初心使命，聚力构筑普惠每一寸心。**我们在产品创新、强化金融供给及农村集体“三资”监管平台建设领域全方位提档升级，为三农传递“苏行温度”；大力发展智造金融，有力拓展科创金融，巧做供应链金融、上线我行首个全链化的供应链客户服务平台，为核心企业跑出“苏行速度”；落实降费措施，加大小微贷款投放，加强金融服务平台建设，为小微企业夯实“普惠强度”；积极推进民生金融，围绕“三代卡”深化医疗、养老等民生金融场景、平台建设，拓展适老化服务，为百姓提供“温暖服务”。

展望未来，我们将坚定信心，立足新发展阶段，围绕“客户体验友好、合规风控有效、数据驱动转型、特色专营突破、精准管理赋能”战略定位，凝聚匠人匠心，慎思勤勉笃行，助力各项业务稳健发展，奋力向“苏州市区主流银行、苏南苏中特色银行、苏北质量最佳银行”战略目标迈进。

苏州银行股份有限公司董事长  
王兰凤

## 行长致辞



2021年，面对形势变化、疫情挑战，苏州银行坚定信心、迎难而上，更大力度服务区域、支持实体，更高标准推动绿色发展、推进绿色运营，更快推进数字化转型、管理赋能，更牢守住风险防线、合规底线，为实现新三年战略良好开局奠定坚实基础、提供有力保障。截至2021年末，归属于母公司股东的净利润31.07亿元，同比增幅20.79%；集团资产总规模4,530.29亿元，较年初增长16.74%

**抢抓机遇，深融区域展现更好作为。**我们立足新发展格局，助力实体经济升级、全力支持小微企业发展、贴心保障民生实事、积极服务重大项目、坚持服务乡村振兴，不断提升金融服务实体经济质效。截至2021年末，普惠型小微企业贷款余额达433.36亿元，较年初增加83.06亿元；民营企业贷款余额793.13亿元，较年初增加102.90亿元；涉农贷款余额278.92亿元，较年初增加53.58亿元；农村“三资”监管平台覆盖吴中、高新区260余个村镇，累计监管资金近661亿元。

**绿色低碳，业务发展实现更高质量。**我们践行“生态、绿色、可持续”发展观

念，加快绿色金融体系建设，强化环境与社会风险管理，将绿色低碳发展理念贯穿经营活动全过程，夯实可持续发展基础。2021年，我们制定绿色金融三年发展纲要，发行绿色金融债券10亿元，落地首单排污权抵押贷款。截至2021年末，绿色信贷余额突破113.17亿元，较年初增幅44.92%。

**数字转型，创新驱动释放更强动能。**我们深入推进数字化转型，对接数字人民币APP、推进数字人民币应用场景研发，大力发展智能支付、智慧网点、数字化融资等新模式。截至2021年末，我行实施全面数字化转型25个，对公开户流程时长缩短至20分钟，位居同业前列，RPA机器人全年节约人力成本30余人。

**行稳致远，风控合规守住更牢底线。**我们坚持审慎经营，提升治理水平，坚持全面从严治党，建立健全风险管理架构、明确风险管理三道防线；推进数字化风控，将金融科技创新动能嵌入银行风控流程；完善内控合规，全面优化投诉、客户隐私及信息保护、反洗钱、反诈骗、反贪污等领域的合规管理，逐步将ESG概念纳入新三年发展规划，完善ESG顶层治理架构。

2022年，本行将紧跟十四五规划指引，加强政策研究，把握发展机遇，塑造“以小为美、以民唯美”专业金融品牌，为打造新时代普惠银行而努力奋斗。

苏州银行股份有限公司行长  
赵琨

# 关于苏州银行

苏州银行（股票代码 002966）于 2010 年 9 月 28 日由江苏东吴农村商业银行改制成立，注册资本 33.33 亿元。作为苏州市法人城商行，苏州银行现已拥有 168 家服务网点（含总行机关），下设苏州分行、南京分行等 11 家分行，125 家传统支行，21 家分理处，3 家社区支行，7 家小微支行；发起设立苏州金融租赁股份有限公司以及 4 家村镇银行（宿豫东吴村镇银行、泗阳东吴村镇银行、泗洪东吴村镇银行、沭阳东吴村镇银行）；入股 2 家农商行（江苏盐城农村商业银行和连云港东方农村商业银行）。2021 年，苏州银行在英国《The Banker》杂志全球 1000 强银行中排名第 306 位，较上一年度提升 1 位。

## 战略愿景

<b>市场定位</b>	→	• 服务中小、服务市民、服务区域经济社会发展。
<b>发展理念</b>	→	• 以小为美，以民唯美。
<b>愿景</b>	→	• 根植实体经济，构建普惠金融，融合吴地文化，打造品质苏银。
<b>发展战略</b>	→	• 5 大战略制高点、4 轮驱动业务发展战略、4 大重点工程、1 轨支撑保障战略。

# 荣誉奖项

获得荣誉	颁奖单位
2021 年度十佳城市商业银行	金融时报
全国工人先锋号	中华全国总工会
华鹰奖——移动银行奖	亚太银行联盟
第一届中国 RPA+AI 开发者大赛铜奖	中国 RPA+AI 开发者大赛组委会
2021 融城杯金融科技创新十佳案例	新金融联盟、金融城
华信奖——年度银行数字化创新实践奖	银行业数字化创新（中国）峰会 2021 组委会
2020-2021（第十二届）中国人才发展菁英奖——最佳学习项目奖	新华报业传媒集团《培训》杂志

获得荣誉	颁奖单位
数字化学习运营卓越奖	时代光华
金誉奖年度卓越财富管理银行奖	普益标准
十佳零售银行创新奖	银行家杂志
2021 金融数字科技创新大赛移动智能创新奖——苏州银行手机银行 5.0	中国电子银行网
2021 金融数字科技创新大赛数字普惠创新奖——苏州银行苏 E 付场景化支付	中国电子银行网
2021 年度银行数字化转型星耀项目 金融科技创新类优秀成果——苏州银行 AI 无感加油	中国计算机用户协会金额互联网分会
2021 中国数字金融金榜奖——苏州银行手机银行最佳生态聚合奖	中国金融认证中心（CFCA）/ 中国电子银行网
2021 年银行业营业网点文明规范服务千佳示范单位	中国银行业协会
年度优秀区域性商业银行	中国网财经
2021 年度和谐投资者关系银行天玑奖	证券时报
2020 年度苏州市金融机构反洗钱工作先进单位	中国人民银行苏州市中心支行
2021 年苏州市防范治理电信网络诈骗犯罪先进集体	中国人民银行苏州市中心支行
征信工作先进单位	中国人民银行苏州市中心支行
2021 年苏州市金融机构绿色金融创新产品展评优秀奖	中国人民银行苏州市中心支行 苏州市地方金融监督管理局 中国银行保险监督管理委员会苏州监管分局 苏州市金融学会
苏州市优秀慈善单位	苏州市慈善总会
2020 年度金融机构代理市级财政业务先进单位	苏州市财政局
2021 年苏州市金融机构绿色金融创新产品展评——绿色金融创新项目奖	中国人民银行苏州市中心支行 苏州市地方金融监督管理局 中国银行保险监督管理委员会苏州监管分局 苏州市金融学会
2021 年苏州市金融机构绿色金融创新产品展评——一等奖	中国人民银行苏州市中心支行 苏州市地方金融监督管理局 中国银行保险监督管理委员会苏州监管分局 苏州市金融学会
2020 年度普惠金融工作先进单位一等奖	中国银行保险监督管理委员会苏州监管分局
信贷综合先进单位——第三名、二等奖	苏州金融监管局 中国人民银行苏州市中心支行
支持制造业信贷——第三名、一等奖	苏州金融监管局 中国人民银行苏州市中心支行
小微融资先进单位——第二名、一等奖； 首贷扩面先进单位——第三名、一等奖； 信保贷业务——第一名、一等奖	苏州金融监管局 中国人民银行苏州市中心支行
信用贷款先进单位——第五名、二等奖； 投贷联动先进单位——第六名、二等奖	苏州金融监管局 中国人民银行苏州市中心支行
2021 苏州市金融服务实体经济创新先锋榜评选——网络人气奖	苏州金融监管局 中国人民银行苏州市中心支行 中国银行保险监督管理委员会苏州监管分局

# ESG 管理

## 完善 ESG 管理机制

### ESG（环境、社会及公司治理）理念

本行秉持“服务中小、情系市民、为区域经济发展做贡献”的责任理念，积极探索中小城市商业银行独具特色的发展之路，回应各利益相关方诉求，履行企业社会责任，最终实现“市民心中有苏行”的良性互动。

#### 服务中小

服务好中小客户、善待员工、回报股东、尊重伙伴、回馈社区、响应政策，是苏州银行与生俱来的责任

#### 情系市民

为市民提供优质的金融服务，满足市民生活、区域经济、社会发展的金融需求

#### 为区域经济发展做贡献

坚持自我加压、负重前行，为苏州地区经济、苏州市民本地生活积极贡献力量，立志成为区域内各利益相关方的首选银行

### ESG 架构

#### 董事会

属于本行 ESG 战略的最高决策机构，本行在董事会层成立金融廉洁与伦理委员会履行相关管理职责，主要负责审批高级管理层制定的 ESG 战略规划、ESG 相关政策制度及 ESG 重大事项决策，全面领导全行 ESG 管理相关工作，推动全行全面践行 ESG 理念

#### 监事会

主要负责监督董事会和高级管理层对全行 ESG 相关工作的执行和实施情况

#### 高级管理层

负责统筹实施董事会关于 ESG 方面的重大工作部署，辅助董事会进行 ESG 决策，制定 ESG 战略规划及 ESG 相关政策制度、识别和管理 ESG 机遇与风险，构建有效运作的 ESG 工作机制

#### 各职能部门、各事业部

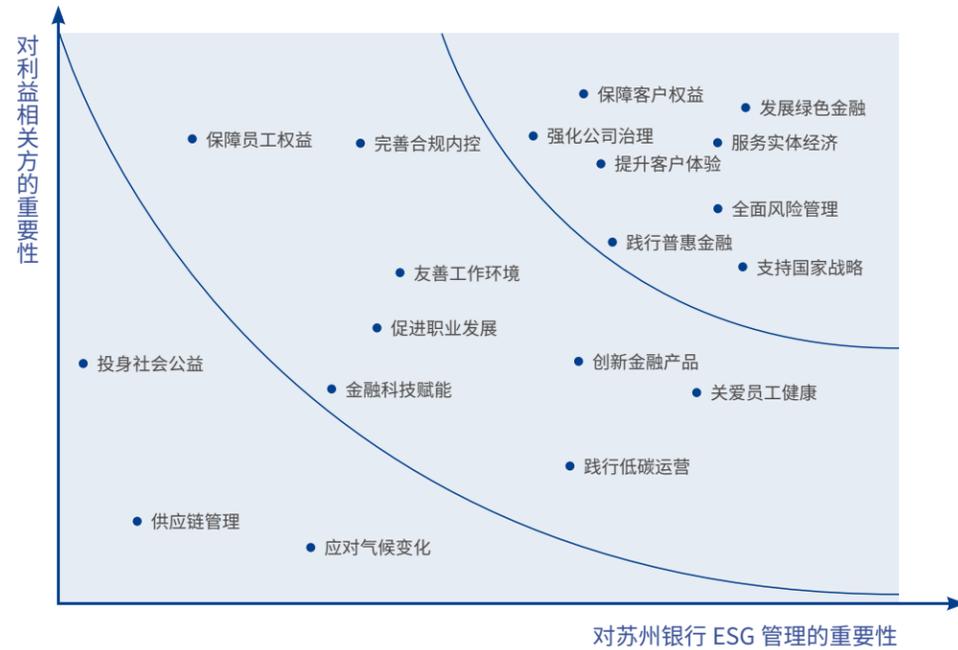
负责在职能范围内执行 ESG 工作任务，确保 ESG 工作方案的具体落实，开展利益相关方沟通，定期向高级管理层汇报 ESG 工作成果等

## 强化利益相关方沟通

利益相关方	期望与诉求	沟通方式	回应与举措
 政府及监管部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>发展绿色金融</li> <li>服务实体经济</li> <li>强化风险管理</li> <li>加强反腐倡廉</li> <li>合规合法经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合监管机构核查</li> <li>充分和及时披露、报送信息</li> <li>加强沟通效率</li> <li>组织专题会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>见 <b>内控篇、产品篇</b></li> </ul>
 股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续稳健经营</li> <li>强化公司治理</li> <li>全面风险管理</li> <li>完善合规内控</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>定期信息披露</li> <li>投资者会议</li> <li>业绩发布会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>见 <b>内控篇</b></li> </ul>
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障客户权益</li> <li>加强服务质量</li> <li>创新金融产品</li> <li>金融科技赋能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投资者教育活动</li> <li>客户咨询与投诉</li> <li>客户满意度调查</li> <li>官网、公众号</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>见 <b>客户篇</b></li> </ul>
 供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平合作</li> <li>诚信守法</li> <li>实现共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>战略合作交流</li> <li>业务沟通</li> <li>招投标活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>见 <b>推进责任采购</b></li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工权益</li> <li>促进职业发展</li> <li>友善工作环境</li> <li>关爱员工健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>员工培训</li> <li>文化活动</li> <li>员工关爱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>见 <b>员工篇</b></li> </ul>
 社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>促进社区发展</li> <li>投身社会公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务进社区活动</li> <li>参与社区活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>见 <b>投身社会公益</b></li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对气候变化</li> <li>发展绿色金融</li> <li>践行低碳运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>关注气候变化动态</li> <li>加强环境风险识别能力</li> <li>开展低碳运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>见 <b>开展绿色金融、推进绿色运营</b></li> </ul>

## 实施年度重大性分析

我行综合考虑行业特性及利益相关方关注的重点和期望，通过识别、评估及筛选流程，确立对于我行和利益相关方具有重要性的实质性议题，在本报告中重点披露和回应。



## 贡献联合国可持续发展目标

苏州银行将公司经营发展的关键领域与联合国可持续发展目标（简称“SDGs”）进行对标与融合，积极推动全球可持续发展目标的实现，寻求商业价值与社会价值的共赢。

四大范畴	公司主要举措列举	对应报告章节	对应SDG目标
治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立有效、负责和透明的公司治理结构，实现公司合规稳健运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>详见 <b>规范公司治理、夯实风控基石、坚守合规底线</b></li> </ul>	16 和平、正义与强大机构
经济	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展特色实践，创新推出更多灵活便捷的金融产品，推动区域发展，践行普惠金融，支持乡村振兴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>详见 <b>服务实体，推动区域发展、服务民生，践行普惠金融、聚焦三农，支持乡村振兴</b></li> </ul>	8 体面工作和经济增长

四大范畴	公司主要举措列举	对应报告章节	对应SDG目标
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>为员工提供社会保险（养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险）、住房公积金、企业年金、补充商业保险等多元化福利体系</li> <li>定期组织员工体检，关注员工心理健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>详见 <b>保障员工基本权益</b></li> </ul>	3 良好健康与福祉
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>反对就业歧视，严禁雇佣童工及强迫劳动，创造平等的雇佣环境</li> <li>通过开展女性员工关爱，保护女性特殊权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>详见 <b>友善员工职场环境</b></li> </ul>	5 性别平等
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>为员工提供针对性、系统性和前瞻性的培训，为持续发展储备多元化人才</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>详见 <b>促进员工职业发展</b></li> </ul>	8 体面工作和经济增长
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持“助学圆梦”项目，助力教育行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>详见 <b>汇聚责任力量</b></li> </ul>	4 优质教育
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>设立“苏州银行慈善爱心基金”，定期开展慈善一日捐等公益活动</li> <li>进一步巩固拓展脱贫攻坚成果，助农兴农</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>详见 <b>汇聚责任力量、聚焦三农，支持乡村振兴</b></li> </ul>	1 无贫穷
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极开展绿色金融业务，创新支持绿色产业发展，用心打造全方位、多层次、多元化的金融服务体系，支持经济社会活动向绿色、低碳、可持续转型</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>详见 <b>开展绿色金融</b></li> </ul>	13 气候行动
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过制定一系列可行的举措，降低办公室能耗，营造绿色低碳的办公环境；在业务办理中，推动线上化模式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>详见 <b>推进绿色运营</b></li> </ul>	

# 责任篇

苏州银行坚持金融向善,大力开展绿色金融,持续推进绿色运营,贯彻低碳经济政策,深入开展公益慈善事业,巩固脱贫攻坚成果,积极履行企业社会责任,诠释我行的责任与担当。

- 开展绿色金融
- 推进绿色运营
- 汇聚责任力量



# 开展绿色金融

## 明确行动纲要

为积极完善绿色金融体系，创新绿色金融服务，支持绿色产业发展，全力打造长三角区域绿色金融优势品牌，本行结合实际在 2021 年制定《苏州银行加快绿色金融业务高质量发展三年行动纲要》。



### 基本原则

#### • 顶层设计，协同发展。

充分发挥总行党委领导作用，在董事会层成立金融廉洁与伦理委员会，公司银行总部设立绿色及科创金融部专营部门，建立绿色金融高质量发展推动工作机制，凝聚全行绿色金融工作合力，实现步调一致谋发展。

#### 董事会

属于本行绿色金融战略的最高决策机构。本行在董事会层成立金融廉洁与伦理委员会履行相关职责，主要职责包括但不限于：

- 引导全行形成节能、环保、低碳、可持续发展的绿色金融理念。
- 审批高级管理层制定的绿色金融发展战略规划。
- 审议高级管理层提交的绿色金融发展报告。

#### 监事会

负责监督董事会和高级管理层对全行绿色金融发展战略的执行和实施情况。

#### 高级管理层

执行经董事会批准的绿色金融发展战略规划，主要职责包括但不限于：

- 审核绿色金融发展战略规划并提交董事会审批。
- 审批绿色金融授信政策和管理办法，建立本行绿色金融工作机制和流程，明确各部门职责。
- 提交绿色金融发展报告至董事会审议。

#### 总行各职能部门、各事业总部

负责绿色金融工作的落地实施，确保绿色金融工作方案的具体落实。

#### • 深融区域，绿色发展。

积极投身地方经济绿色转型和可持续发展，以绿色金融发展推动产业转型升级，全面提升金融服务效率和水平。



### 主要目标

#### • 优化结构，创新发展。

推进构建绿色金融组织体系、产品创新、体制机制建设和政策措施支撑等各项改革创新，提高资源配置效率，提升绿色信贷占比，促进绿色产业融资便利化，降低实体经济融资成本。

#### • 强化风控，合规发展。

建立健全绿色金融风险防范和管理机制，利用大数据等手段，做好客户的风险管理，确保绿色金融稳健运行。加强研究行业发展政策要求，规避行业性政策风险，保障绿色金融合规发展。

#### • 业务规模快速发展。

绿色金融业务实现快速发展，绿色信贷增速持续高于全行信贷平均增速，绿色信贷余额占各项贷款比重持续上升。

#### • 品牌优势更加突显。

围绕乡村振兴、智能制造、民生消费等重点领域，形成“绿色乡村”“绿色智造”“绿色消费”一、二、三产业的绿色金融全面品牌序列。建立覆盖绿色信贷、绿色直接融资、碳金融的多层次立体化业务体系。为客户提供投融资、供应链金融、线下线上零售产品、智库咨询等全方位金融服务。

#### • 区域融合精准赋能。

强化区域性银行服务定位，密切跟进江苏政府“国家绿色金融改革创新试验区”创建和应对气候变化工作最新部署，将我行绿色金融试点创新与服务国家绿色金融改革创新有机结合。

#### • 风控能力持续增强。

健全绿色金融风控体系，建立绿色金融授信政策和风险管理制度，将环境和社会风险的识别、计量、评估、监测、控制或缓释纳入到尽职调查、审查审批、放款用信、贷后投后等全过程管控。

#### • 部门协同提质增效。

从优化公司治理、调整信贷结构、创新金融产品、完善政策制度、强化风险管理等方面，逐步将绿色金融理念嵌入各项业务流程。提升绿金流程管理水平，形成产品规划、开发、推广、评价以及风险管理等一体化业务流程体系。

#### • 经营效益加速提升。

梳理全行绿金业务行业产业目录，对重点细分行业进行客群研究；针对经济周期、政策方向和市场动向，分类引导、快速应对，制定精准、可持续、健康发展的绿金营销服务方案；因地制宜，鼓励区域申报建设绿色金融示范支行（团队），对绿金业务实行“穿透式”辅导，鼓励探索结合属地特色的绿金发展行业方向，力求规模效益双倍增。

## 建立工作机制

为落实国务院印发的《关于加快建立健全绿色低碳循环发展经济体系的指导意见》，本行在 2021 年制定《关于建立绿色金融（碳达峰、碳中和）高质量发展推动工作机制的通知》，明确绿色金融高质量发展领导小组、绿色金融高质量发展工作小组、绿色金融高质量发展敏捷小组，并建立绿色金融高质量发展议事机制；同时设置公司银行总部绿色及科创金融部（下设业务推动中心、科创产品中心、绿色金融中心），负责牵头制定全行绿色金融发展规划，并牵头全行绿色金融业务的组织实施。

## 完善重要举措

### 强化政策制度支持

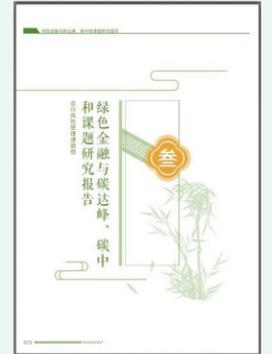
- 在 2021 年出台《苏州银行 2021 年授信政策指引》《苏州银行绿色金融授信实施意见》《苏州银行绿色金融管理办法》，规范绿色金融业务发展。
- 发布《关于绿色金融审批和放款实施时效服务承诺及绿色通道通知》，实施“限时审批、放款承诺”和“绿色通道”制度。

### 强化环境风险管理

- 持续强化环境与社会风险全流程管理，保障本行绿色金融业务合规、稳健和持续。同时，将环境和社会风险因素纳入风险预警管理系统，通过科技手段有效管理环境和社会风险。
- 尽职调查环节。** 切实关注准入客户环保情况，通过在各级政务公开网站、环保部门网站或第三方信息平台查询准入客户环保信息。
  - 审查审批环节。** 全面深入了解客户项目基本状况，从原材料采购、生产制造、质量检测和运输销售等维度评估 ESG 表现（包括公司治理、污染排放、温室气体排放、生态保护、社会影响、信息公开、环境表现等），分析可能存在的环保、耗能、安全隐患以及采取的防控措施，切实落实环保一票否决制，对于未通过环评审批或环保验收的项目，严禁新增授信。
  - 合同签署环节。** 要求部分客户增加签订《绿色信贷补充协议书》，明确客户需遵守有关环境和社会风险管理的法律、法规与规章。
  - 贷后和投后管理环节。** 将授信客户环境与社会风险评估纳入日常贷后检查规定动作，加大对客户及项目的跟踪监测和管理力度。对于被国家环保、安全生产等部门确定存在违法违规行为的客户，要及时预警并督促其加快整改，及时调整贷后管理策略和方案，动态分析风险和影响，制定相应的整改和授信安全保障措施；对出现重大环境风险的授信客户，根据需要及时采取资产保全措施，通过调整贷款期限、还款方式等措施，缓解偿债压力，配合有关主管部门督促其尽快整改。

### 加强绿色金融研究及交流

- 发布《绿色金融与碳达峰、碳中和课题研究报告》，梳理绿色金融体系、碳达峰和碳中和概念，阐述绿色金融和绿色发展的紧迫性和重要性，总结同业在绿色金融发展中的实践经验，对比本行绿色金融业务开展情况，从职能架构、政策制度、产品体系、流程管理、协同合作、企业文化等六个方面提出建议。
- 参加《2021 年碳中和背景下绿色金融高级研修班》，加强绿色领域学习研究，为大力发展绿色金融打下基础。



### 配套服务中心建设

- 根据本行绿色低碳转型金融发展规划、区域经济环境、市场资源情况，优化人力资源、业务流程、绩效考核、风险管理等方面，建设“苏州市金融机构绿色低碳转型金融服务中心”，该中心已获得中国人民银行苏州市中心支行成功验收。

### 加强监管合作交流

- 协助中国人民银行苏州市中心支行开发“苏州绿色低碳综合金融服务平台”，建立金融科技在数据采集、数据存储、数据分析中的一站式管理体系，涵盖绿色金融新闻动态和政策指南、成果展示、绿色创新地图、热门产品、绿色金融实验室、地方标准及特色机制、环境信息披露等内容。
- “苏州绿色低碳综合金融服务平台”荣获 2021 年苏州市金融机构绿色金融创新产品展评绿色金融创新项目奖和一等奖。



### 开展环境信息披露

- 发布《苏州银行股份有限公司 2020 年环境信息披露报告》，系统地阐述本行环境相关的目标愿景、战略规划、政策、行动及主要成效。

### 进行绿色相关培训

- 网络学院上线“健康、安全与环境”“融资租赁节能环保业务操作指引”“第四次技术革命来袭——清洁能源产业发展潜力”“垃圾分类专题课程”等环保、绿色金融相关课程。
- 2021 年度，上线环保、绿色金融相关课程 22 门；开展绿色专题类培训共 2,749 人次，完成至少一门课程学习共 551 人次。

## 创新产品服务

本行积极开展绿色金融业务，支持绿色产业发展，用心打造全方位、多层次、多元化的金融服务体系，支持经济社会活动向绿色、低碳、可持续转型。

- 截至 2021 年末，绿色贷款余额 **113.17** 亿元，较上年末增加 **35.08** 亿元，增幅 **44.92%**。
- 截至 2021 年末，绿色债券发行规模 **10** 亿元。
- 2021 年，共落地绿色债券 **10** 笔。其中，落地江苏省内首单“碳中和”债券——苏高新集团绿色中票；落地江苏省首单碳中和 ABS——顺泰融资租赁 ABS；落地全国首单碳中和双创债券、全国首单碳中和知识产权质押债券——金通灵绿色创新创业公司债；落地无锡市首单碳中和绿色公司债券——无锡太湖新城发展集团公司债。

### 案例 绿色理财

本行创新推出以“绿色发展”为主题的绿色理财产品《金石榴惠盈绿色理财 6M01 号》，该产品贯彻 ESG 责任投资理念，从环境保护、社会责任及公司治理的维度，优先投资于符合绿色金融属性的各类绿色资产。本行首笔绿色理财发售对象为苏州某网络科技有限公司，最终该公司成功购买 3,000 万元绿色理财，在发展绿色理财的工作中起到示范效应。



### 案例 排污权质押贷款

2021 年 9 月 1 日，本行第一笔排污权质押贷款正式落地。苏州某药厂是吴江区汾湖开发区的一家成品药制造企业，多年来持续投入数千万元用于新药研制。本行为该企业设计融资方案，采用该企业母公司的排污权质押，授信 2,000 万元，有效解决该企业的经营资金需求。

### 案例 苏碳融

2022 年 1 月 20 日，苏州银行太仓支行向苏州某新材料股份有限公司成功发放首笔 500 万元“苏碳融”贷款，该笔贷款是苏州市首笔“苏碳融”业务，可享受再贷款支持，解决该公司资金需求急、贷款时间长、抵质押物缺乏、利率高等融资难题。该笔贷款用于该公司电碳制品技术改造项目，技改后年新增电碳制品产能 5,000 件，该项目预计年节约用电量 8 万千瓦时。

### 案例 绿色金融债券

本行积极推进绿色金融债券发行，于 2021 年 1 月 29 日在全国银行间债券市场公开发行 10 亿元人民币绿色金融债券，该债券是本行首次发行绿色金融债券，募集资金专项用于支持中长期绿色项目，为绿色项目提供低成本的资金支持，履行社会责任，落实绿色发展理念。

### 案例 推动苏州地区“碳中和”绿色债券的首发落地

2021 年 3 月 11 日，本行成功参与落地苏高新集团“碳中和”绿色中票，首期发行规模 2 亿元，这也是江苏省内首单发行的“碳中和”债券，募集资金主要用于产业板块绿色建筑项目建设运营。本行通过前期与客户的密切对接，第一时间获悉客户准备发行首单“碳中和”中票的信息，根据客户需求针对性地参与服务方案，积极配合，推动了苏州地区“碳中和”绿色债券的首发落地。



### 案例 全国首单碳中和双创债券、全国首单碳中和知识产权质押债券

2021 年 8 月 18 日，我行作为投资人及唯一资金监管行，成功参与全国首单碳中和双创债券、全国首单碳中和知识产权质押债券——金通灵科技集团股份有限公司非公开发行 2021 年绿色创新创业公司债券（专项用于碳中和）。本次债券以发行人拥有的 14 项发明专利和 6 项实用新型专利为债券提供质押担保增信，创新推进知识产权运用转化，有效降低实体企业融资成本。此次债券募集资金 70% 用于中天钢铁绿色精品钢项目余热利用碳中和项目，该项目建成运营后，每年可减排二氧化碳 8.12 万吨，节约标准煤 3.42 万吨。作为全国首单碳中和知识产权质押创新创业债，该债券使得企业充分运用自身知识产权，让“无形资产”创造“有形财富”，撬动“知产”变“资产”，预计在江苏省财政厅、南通市政府等各级政府现有补助政策支持下，企业年化综合成本仅为 2.48%。



## 推进绿色运营

本行积极响应国家号召、贯彻低碳经济政策，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国循环经济促进法》等法律法规相关规定，不断完善绿色运营的相关措施，积极推进气候变化管理，以实际行动助力国家“双碳”目标实现。

### 明确总体规划

为进一步加强节能降耗管理，提高能源利用效率，实现节能降耗，低碳环保、降本增效的可持续发展目标，助力打造地方性绿色银行，本行特制定《苏州银行绿色办公三年规划》，努力减小运营层面对环境带来的影响。



主攻方向

- 全面推行办公线上化，助力“数字苏行”。
- 全面实行节能标准化，践行“绿色苏行”。
- 全面倡导出行健康化，共建“低碳苏行”。
- 严格实行机构建设绿色化，打造“环保苏行”。



重点目标

- 提升全行内部事项线上化率。
- 降低全行对“水、电”人均消耗量。
- 降低全行公务用车油耗。
- 总行及直属机构具备自有物业的营业办公场所条件允许的前提下，增设电动车充电桩等。

## 完善重要举措

在日常工作中，本行充分发挥金融科技优势，通过制定一系列可行的举措，降低办公室能耗，营造绿色低碳的办公环境；在业务办理中，推动线上化模式；并且实施绿色公益活动，推动本行绿色转型。

### 推行办公线上化

- 进一步改造和完善“OA 办公系统”，联动业务条线，扩大电子印章的使用范围，强化电子档案的管理。
- “智慧行政系统”持续扩面，增设供应商维保对接功能，实现会务、用车、用餐、维保等各项行政功能的一键申请，并由总行试点向全行推广。
- 会议管理电子化改造，优化视频会议系统，更新办公会议设施，减少现场会议频次，减少会议纸质材料打印。

“

2021 年，总行开展视频会议 **399** 次，占总会议次数比例为 **28.98%**。

### 实行节能标准化

- 与外部机构合作，优化全行能源管理，通过外部先进的“智慧楼宇”和“物联网”等新技术对现有不动产，特别是办公场所进行适度改造和升级，从而有效杜绝能源浪费，进一步降低能源消耗。
- 提升节能理念，发布绿色节能倡议书，在照明管理、用水管理、空调管理、耗材管理等方面确定相应管理标准，并加强监督检查，严禁私自使用大功率的电器设备等。
- 加强物业管理，对于配有物业公司的机构，将节能环保的要求通过量化指标考核到物业，压实责任。
- 鼓励文明用餐、“光盘行动”，宣传浪费可耻、节约为荣理念。



世界地球日，与绿色同行

### 倡导出行健康化

- 规范公务用车管理，5 公里范围内不使用公车出行，同方向公务出差尽量安排拼车出行，远距离出差原则上安排高铁出行，逐步更换新能源车辆。
- 鼓励员工购置、使用新能源车辆，办公场所增设电瓶车停车区和电动车充电桩区域。
- 倡导健康生活出行，创设“苏行低碳日”，结合 RUN 卡、健步走小程序在全行开展“步数兑换权益”等趣味活动。

### 实行机构建设绿色化

- 合理布局施工，充分利用原有建筑现场，减少二次装修成本和装修污染。
- 严格使用有绿色认证许可的环保材料和家具。
- 提升节能光源占比，有条件的机构，考虑光伏能源配套。
- 提升预制成型材料占比，减少现场施工污染。

#### 案例 绿色楼宇——苏州银行上海综合楼

苏州银行上海综合楼位于上海航运中心的 17 号楼 A 座，17 号楼 A 座同时获得 LEED-CS 金奖预认证、BREEAM EXCELLENT 认证、中国三星级绿色建筑设计标识，并且被认定为上海市建筑节能示范项目，采用集中式能源中心，利用江水源热泵与冰蓄冷技术相结合的冷热源方案实现统一供冷、供热，此外还运用双层玻璃幕墙、中水及雨水综合处理与回用以及建筑智能系统等多项绿色措施。

### 降低废弃物排放

- 扎实推进垃圾分类，针对有害废弃物和无害废弃物建立不同的回收处置方式。

### 推广绿色业务办理

- 实施柜面个人业务无纸化改造，减少纸张浪费，有效降低运营成本与资源消耗。
- 积极推广网银对账、微信对账等电子对账方式。
- 积极利用智能柜台，通过客户自助 + 银行人员授权的方式进行流程再造，提高业务办理效率。

“

- 电子对账签约率由 2015 年的 **2.84%** 上升到 2021 年的 **68.84%**，2021 年电子账单节约用纸 **24.05** 万张。
- 截至 2021 年末，全行累计布设智能柜台 **295** 台，覆盖 **150** 家网点，网点覆盖率为 **89.8%**。
- 截至 2021 年末，电子银行渠道替代率为 **99.56%**。

## 汇聚责任力量

我行设立“苏州银行慈善爱心基金”，定期开展慈善一日捐、无偿献血、“小绿”行动等公益活动，资助妇联开展社区家庭教育公益项目、开展“结瓣同行”慈善救助项目、慰问青海省贵德县仁果村贫困村民、资助家庭经济困难、品学兼优的学生，并积极开展志愿者服务，荣获“2021 苏州市优秀慈善单位”。

我行贯彻落实关于加强集体经济相对薄弱村帮扶工作和开展东西部协作打赢脱贫攻坚战的决策部署，根据自身业务特点，扎实做好挂钩帮扶城区太平街道沈桥村，全力支持贵州省铜仁市打赢脱贫攻坚战，为全面建成小康社会、实现共同富裕贡献力量。

- 2021 年，
- 向“苏州银行爱心慈善基金”注入资金 **600** 余万元，先后为 **6,122** 位退役军人购买 2021 年苏惠保保险。
- 投入 **140** 万元善款支持“助学圆梦”项目。

案例 举办第九届“无偿献血·铸爱人间”公益活动

2021年5月24日，以“无偿献血·铸爱人间——苏州银行与您一起为生命加油！”为主题的献血活动在苏州银行总行举办。当天共有169名员工报名参加献血，其中116人献血成功，献血总量3.33万毫升。自2013年以来，仅总行层面就组织1,031名员工参加无偿献血，献血总量达27.85万毫升，先后有6位员工获得“全国无偿献血奉献奖”。



案例 开展“同在蓝天下——慈善一日捐”活动

2021年8月，苏州市发起第20届“同在蓝天下——慈善一日捐”倡议，为避免人员聚集，提高捐赠效率，苏州银行在内部工作平台上研发“慈善一日捐”线上捐款，7天时间完成开发。本次活动全行共有3,174名员工参与，募集善款共计241,217元，全部汇入慈善爱心基金。



案例 140万元善款支持“助学圆梦”项目

苏州市“助学圆梦”项目以“不让一个学生因家庭贫困而失学”为目标，成为苏城最温暖的爱心助学品牌。2018年至2021年，苏州银行连续四年支持“助学圆梦”项目，已累计捐赠金额560万元。



案例 核酸检测全员动，志愿服务我先行

2021年8月，盐城市盐都区盐渎街道全员核酸检测演练在我行盐城分行一楼广场开展，分行广大党员、团员和员工积极响应政府主管部门和街道社区号召，主动投身志愿服务，助力检测工作快速推进，为全市疫情防控核酸检测演练工作贡献苏行力量。



案例 苏州银行在马拉松赛场上开展“小绿”公益行动

2021年4月18日上午，第十一届苏州环金鸡湖国际半程马拉松赛鸣枪开跑。在本次比赛中，苏州银行选派志愿者与社会主义工团一起开展“小绿”公益行动，宣传绿色环保理念，清理赛场沿途垃圾，维护金鸡湖景区整洁环境，为城市清洁默默奉献爱心，成为马拉松赛场上—道亮丽的风景线。



案例 走访慰问薄弱村 结对帮扶暖人心

2021年，在新一轮集体经济薄弱村帮扶工作中，苏州银行结对帮扶相城区太平街道沈桥村并与太平街道沈桥村党组织签订共建协议，协商招商税源分配计划、农贸市场建设项目、退休人员社保费用支持三项帮扶方案，努力为沈桥村实现增收致富贡献苏州银行的一份力量。

# 内控篇

苏州银行不断提升公司治理的科学性、稳健性和有效性，坚持审慎稳健的风险管理理念，完善风险管理体系建设，夯实内控合规体系，强化反洗钱、反贪污等合规管理，推动我行持续高质量发展。

- 规范公司治理
- 夯实风控基石
- 坚守合规底线
- 推进责任采购



# 规范公司治理

## 党建引领发展

我行加强党自身政治建设、能力建设、作风建设、廉政建设，在现行章程中单设“党建工作”章节，列明党组织的职责权限、机构设置、运行机制、基础保障等重要事项，明确党组织的领导核心和政治核心作用。

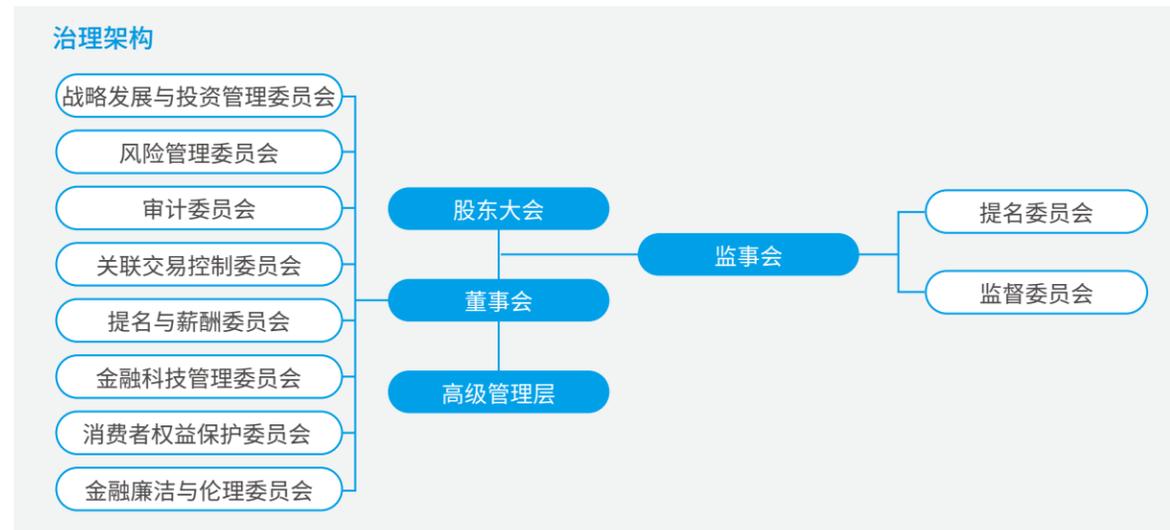
自上而下逐级签订《党建工作目标责任书》，压紧压实各级党组织党建主体责任，进一步提高党建工作在绩效考核中的权重占比；完善“三重一大”制度，明确党委前置研究的重大问题范围，实现经营发展战略、重要人事调整、重大投资方案等重大事项在董事会、经营层决策前经党组织讨论的前置程序，党建工作与公司治理相互融合。



积极开展党史学习教育专题党课活动

## 完善治理结构

我行制定了公司章程和股东大会、董事会、监事会及各专业委员会的议事规则，建立起以股东大会、董事会、监事会和经营层各司其职、相互制约、有序运作的工作机制，确保了公司治理的规范和有效运行。股东大会是本行的权力机构，行使制定及修订章程、批准发展规划等职权；董事会是股东大会的执行机构和本行的经营决策机构，下设战略发展与投资管理委员会、风险管理委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、提名与薪酬委员会、金融科技管理委员会、消费者权益保护委员会和金融廉洁与伦理委员会 8 个专门委员会；监事会是本行的监督机构，对股东大会负责，下设提名委员会和监督委员会；高级管理层对董事会负责，同时接受监事会监督，根据本行章程及董事会授权开展经营管理活动。



截至 2021 年末，我行共有 12 名董事，其中，8 名男董事，4 名女董事；执行董事 4 名，独立非执行董事 5 名，其他非执行董事 3 名；2 名博士，7 名硕士，其余为本科学历。全体董事年内忠实、勤勉履职，董事会现场会议的平均出席率为 100%。

2021 年，召开股东大会 1 次、董事会会议 10 次、听取报告 17 次、审议通过议案 54 项。董事会下设 8 个专门委员会，共计召开 38 次会议，听取、审议各项议案报告 111 项。

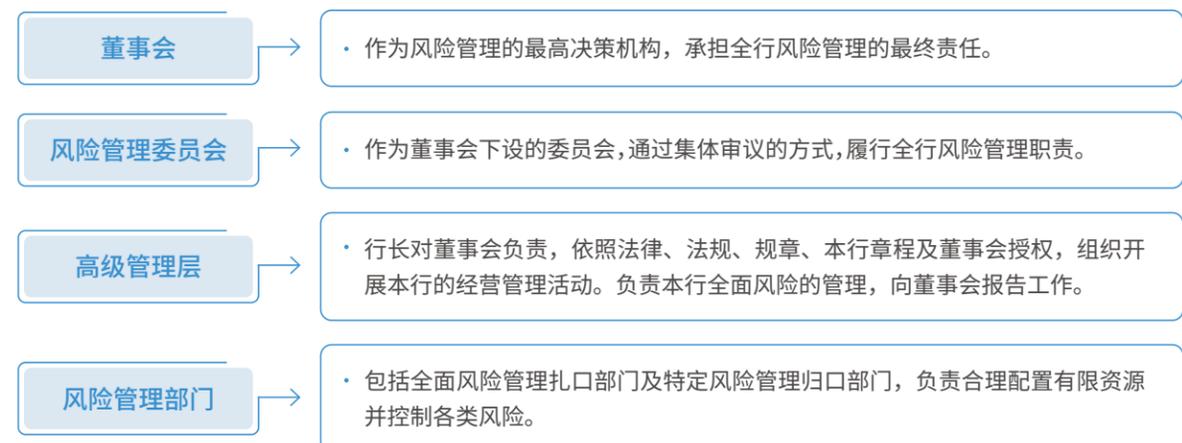
## 强化投资者关系管理

我行坚持“主动、全面、协同、精准、有效”的投资者关系管理原则，遵循真实、准确、完整、及时、公平五大信息披露基本原则，建立健全信息披露机制，加强信息披露的主动性和及时性，切实保障投资者知情权；通过股东大会现场交流、投资者咨询热线、网络互动、电子邮件、投资者信箱、业绩说明会、投资者见面会、路演、专题调研等多渠道、多方式与投资者进行沟通和交流，充分听取投资者的意见和建议，及时回答投资者关心的问题，切实保护投资者合法权益。

2021 年，苏州银行投资者关系小程序正式上线，此程序是我行面向全体投资者推出的服务平台。投资者可通过“活动 & 资讯”“互动问答”“关于我们”等栏目随时查询苏州银行的投资者关系活动、公司公告、研究报告、中小投资者与公司的互动情况等信息。同时，小程序还将实时推送交流活动和与我行投资者关系信息，帮助各位投资者更好地了解我行相关情况，投资者关系管理迈上新台阶。

# 夯实风控基石

## 健全风险管理组织架构



## 抓牢抓紧风险防控主线

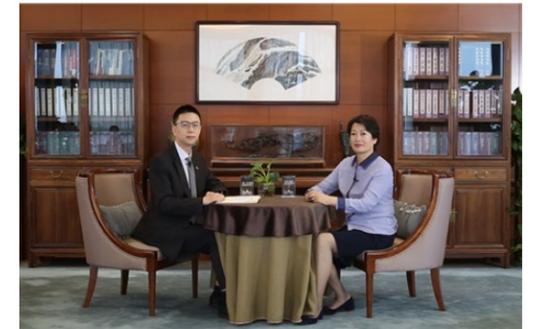
风险管理 制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续建立健全风险管理制度，建立以《苏州银行风险章程》为基本制度，分类风险政策、业务管理制度及操作规程等为配套规则的风险管理制度体系。</li> </ul>
风险管理 偏好	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持缜密的风险管理偏好，形成以价值为目标、以客户为中心、以市场为导向、以责任为纽带、以能力为基础的风险文化，积极倡导以人为本的全员风险文化。</li> </ul>
风险管理 模式	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>第一道防线——前台业务部门</b>，在业务前端识别、评估、应对与报告风险，树立“自我约束”和“不相容职务分离”的全员风险管理理念。</li> <li><b>第二道防线——全面风险管理的扎口部门和承担特定风险管理的归口部门</b>，全面风险管理的扎口部门负责制定本行风险管理的相关规章制度和操作流程，评价和考核分行及业务条线的风险管理成效等。特定风险管理的归口部门负责对本部门归口的特定风险进行识别、计量、监测、控制，定期向全面风险管理的扎口部门汇报。</li> <li><b>第三道防线——审计部门</b>，对全行风险状况、各个部门风险自查结果进行稽查审计，并提出独立整改意见。</li> </ul>
风险管理 培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>搭建广覆盖、分层次、立体化的风险管理培训体系，定期组织开展风险管理培训及智享课堂、金融科技等专题培训，不断增强培训的针对性、专业性，提升风险管理的专业能力，筑牢风控防线。2021 年开展 GRC 系统——操作风险管理模块上线培训并编制《苏州银行 GRC 系统——操作风险业务操作手册》、贷后风险管理的难点与案例剖析培训等。</li> </ul>
科技赋能 风险管理	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>运用 7 个模型自动化审批流程</b>。基于不同的业务场景，通过深度挖掘大数据价值，形成了一系列服务个人消费和小微企业的自动审批信贷产品，主要包括信用卡、小苏公积贷、房抵经营贷、税银时贷、苏式微贷、快抵贷、征信贷等。2021 年，累计自动审批通过金额 144 亿元。</li> <li><b>优化内部评级系统</b>。开展评级系统数字化提升，对定性指标中的政信、股权、结算等进行数字化改造，涵盖 7 个主要模型，实现了 45% 自动化覆盖率，同时对财务指标展示进行了优化。</li> <li><b>预警体系优化</b>。定期梳理和监测现行大数据预警体系，合并零售预警相似模型，对我行预警规则进行口径或强度调整，同时对认定流程和信号描述进行了优化，提前预警率达 98%；新增工商登记异常、信贷资金监测、押品查封信息等预警规则。</li> </ul>

## 坚守合规底线

### 合规管理

#### 开展“内控合规管理建设年”活动

- 以“开宣贯大会、梳理问题库、录合规访谈、编学习手册、建系列课程、办合规评比、抓合规考试”活动为工作切入点，以“规定动作高标准、自选动作重特色”为活动宗旨，扎实推进“内控合规管理建设年”及“明规矩、存敬畏、守底线”活动任务目标，推动全行乱象整治走向纵深。
- 精心打造《对话高管》栏目，组织编制《苏州银行“建设年”应知应会手册》，同时开展随机电话督导检查，抽查涉及 605 人。



精心打造《对话高管》栏目，邀请董事长围绕合规与发展、合规文化建设等方面问题进行深入交流

#### 强化内部排查，严防案件风险

- 强化员工行为排查。开展 2021 年度员工行为专项排查工作，通过开展联合检查，综合利用系统、模型等手段筛选核查员工异常情况。
- 扎实开展各类专项排查。开展 2021 年非法集资风险集中排查，排查客户 13.48 万户，其中，排查“关键字”风险客户 1.09 万户。常态化开展扫黑除恶工作，完善涉黑涉恶线索摸排核查责任制，持续筛查和甄别涉黑涉恶线索，做好涉案账户信息管理。

#### 扎实抓好合规培训，推动合规文化建设

- 利用网络学院开发上线“员工行为管理”系列课程，包括“法律制度解读”“不越业务制度红线”“坚守合规制度底线”“廉政反腐”等内控合规 4 个子系列课程，共 9 门课程，累计学习 2.37 万人次；组织各类合规案防警示教育线下培训，全行员工累计参加线上线下合规案防警示教育培训累计 154 次，累计学习 3.47 万人次；组织网络学院合规考试，参加人数 4,308 人，通过率 99.30%；组织线上和线下合规考试 11 次，6,645 人次参与。
- 组织法规文件解读会。结合金融工作实务，以案释法，开展《民法典》及相关司法解释《个人破产专题培训》《金融债权执行清收法律实务培训》等 4 项法律专题培训会，进一步增强法务人员法律风险防范能力。

组织各类合规案防警示教育线下培训，累计学习

**3.47** 万人次

组织网络学院合规考试，参加人数

**4,308** 人

组织线上和线下合规考试

**11** 次

## 反洗钱

### 夯实制度体系建设

2021 年制定《苏州银行反洗钱信息安全保护规定》制度，修订《苏州银行洗钱和恐怖融资风险管理政策》《苏州银行反洗钱管理办法》《苏州银行客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存操作规程》等制度，进一步健全完善苏州银行反洗钱内部管理制度，优化风险控制措施，提升反洗钱工作有效性。

### 构建反洗钱培训体系

- **编纂操作手册。**为提升员工的反洗钱责任意识以及操作规范性，法律合规部组织编纂《苏州银行分支机构反洗钱操作手册》。
- **积极参与 2021 年度全国反洗钱征文比赛。**法律合规部联合群团工作部在人民银行总行组织开展的 2021 年全国反洗钱征文比赛活动中，积极投稿 40 余篇作品，《美国稳定币监管规则启示研究》《金融租赁公司反洗钱客户尽职调查工作探究》两篇征文作品获得江苏省“优秀奖”。
- **构建反洗钱专项培训课程体系。**打造反洗钱线上专项课程，分设反洗钱规章制度、操作宝典、风险提示及案例分享四个模块，上线反洗钱相关课程视频 42 门。



反洗钱检查结果对银行的...  
学时：0.1 学分：0.1



2021 年，合计开展反洗钱培训

16 次



覆盖

1,864 人次

## 反诈骗

### 多渠道提高宣传覆盖面

- 我行通过“苏州银行”“苏州银行电子银行”两大微信公众号推送多篇反诈反赌宣传推文，为我行广大客户提供了学习防范诈骗知识的平台，阅读量达到 22,000 余人次。
- 手机银行发布防范电信网络诈骗宣传专栏，客户通过手机银行能够快速方便的查阅。
- 通过手机短信的方式，向我行对公、个人客户分别发送了 15 万余条防诈骗短信。
- 进企业、进校园、进社区、进商圈等活动共计 18 场，宣传覆盖人数达 10,000 余人。



### 夯实网点宣传防控基础

- 全行网点通过电子屏幕滚动播放防诈骗标语、ATM 机等自助终端循环播放防诈骗语言提示、大堂显著位置摆放宣传折页等方式，为客户营造一个良好的反诈骗宣传环境。
- 各网点严格落实防控各项工作要求。2021 年，苏州银行吴中区域度假区支行、盐城区域东台支行、宿迁区域沐阳支行，共成功堵截三起电信诈骗案件，为客户挽回损失。云港赣榆支行严格把控业务风险，发现公司公章存在造假嫌疑，拒绝客户开通网银，并对账户进行管控，成功堵截违法行为。张家港乐余支行认真落实客户身份识别工作，细致观察可疑开户人员，为公安机关侦查及时提供了有价值的线索，受到监管机构通报表扬。

### 案例 小手拉大手，反诈一起走

在金融知识普及月中，苏州银行携手苏州平江实验幼儿园、苏州三元二村幼儿园、大龙港幼儿园和善耕实验小学开展了一系列以“小手牵大手，共筑防骗墙”为主题的金融讲堂；同时，苏州银行的讲师们也向在校老师及财务人员进行了反诈金融知识普及。



## 反贪腐

### 强化监督

- 通过召开动员会、听取综合和专题汇报、现场和非现场检查、个别谈话、政治生态测评等方式，发现问题，形成清单，督促完成立行整改 18 项，并开展联动监督。通过数据分析、排查疑点、核实问题、严肃问责，强化预算执行、费用使用和审计意见整改。紧抓重要时间节点，驰而不息开展“清风行动”，紧盯问题，督促规范，促进作风养成。

### 强化问责

- 加强内控合规建设和员工行为管理，召开联席会议，建立督促机制，开展员工行为排查，将员工行为风险降到最低。使用大数据建模筛查员工与供应商之间异常往来，纠正违规行为。建立长效机制压实“一岗双责”，召开述责述廉会议，考核年度党风廉政履责情况；召开纪检委员座谈会，研究保障高质量发展措施方法。
- 2021 年，受理信访举报 10 件，处置问题线索 28 件，组织处理 5 人、纪律处分 2 人，移交行内问责 4 人，形成震慑。

### 强化防范

- 深刻剖析督察发现的问题成因，防止问题反弹回潮。制定领导干部投融资管理办法，规定领导干部及其近亲属投融资“8 个不得”“5 个督促”禁止性行为，以及 11 条报告性行为，防止利益冲突，防控廉政风险。通过行内通报、警示教育等手段，用身边案例教育身边人，警醒干部职工严格要求自己，不越红线、不碰高压线，筑牢廉洁从业的思想底线。

### 强化培训

- 2021 年，开展学习思想道德及党纪国法教育、知识竞赛、参观廉政主题场馆、书写廉洁誓言等正面教育活动 226 次，支持新员工融合之旅，进行《知敬畏、守底线，严守纪律之规》主题授课；通过观看反腐教育片、参观警示教育基地、学习中纪委及各省市纪委通报的违纪典型案例 132 次，组织全行员工签订廉洁自律承诺书；开展清廉金融文化教育，组织参加清廉金融文化网络答题，开展家庭活动日，发放家庭助廉倡议书 78 次，在全行范围内开展“员工行为管理—廉政反腐”专题培训。



新员工融合之旅

## 知识产权保护

苏州银行重视知识产权保护，依据现行的法律法规开展专利申请、版权登记等工作。为进一步明确知识产权的具体类别、确定保护范围，及时、全面、有针对性地保护银行自主知识产权、防止和控制银行无形资产流失，在 2021 年制定《关于建立信息科技知识产权保护清单与知识产权联络员制度的通知》。

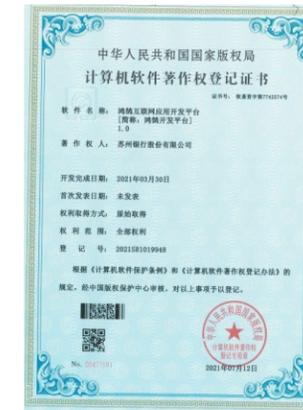
截至 2021 年末，  
获得软件著作权合计

28 项



年内新增获得软件著作权

3 项



## 推进责任采购

我行严格遵循《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规，制定《苏州银行采购评审专员库管理办法》，修订集中采购管理办法和供应商管理办法，遵循“公开、公平、公正、竞争、效益、效率和诚实信用”原则，进一步优化供应商准入审核、动态管理的工作流程，规范公司采购管理活动，提高供应商管理水平。

我行持续推进责任采购，加强对供应商经营风险、道德风险与履约风险等相关风险的识别，关注供应商在商业信誉、环境保护、劳工健康安全、规范管理等方面社会责任方面的表现，在合同签署环节，明确知识产权保护、反商业贿赂等重要条款，禁止任何商业贿赂行为。

# 产品篇

苏州银行坚守金融服务实体经济的本源，贯彻落实国家经济方针政策，推动区域发展、践行普惠金融、支持乡村振兴、引领数字转型、加强合作交流，努力提高服务经济社会质效。

- 服务实体, 推动区域发展
- 服务民生, 践行普惠金融
- 聚焦三农, 支持乡村振兴
- 加强交流, 促进合作共赢



## 服务实体，推动区域发展

### 优化服务体系

**组织架构** 为抢抓自由贸易实验区与长三角生态绿色一体化示范区在江苏叠加的战略机遇，主动作为将政策优势转化为苏州银行发展优势，我行先后成立了自贸区支行和绿色支行，全力打造“两区”支行特色化、差异化服务模式。

**授信政策** 在《苏州银行2021年授信政策指引》中明确针对长三角一体化项目，采取积极支持的策略。为长三角一体化项目开辟了授信绿色通道，保证相关项目加速推进，同时积极配合“联合授信”的推进，为长三角一体化项目铺平道路创新服务模式。

**资源配置** 对于重点区域投资的、符合战略导向的业务，酌情给予一定的FTP优惠，对各重点区域配置一定的补贴额度。

### 推进重点项目

**实施名单制项目管理** 我行积极参与长三角一体化项目，通过对江苏省重点项目、苏州市重点项目、苏州市“1+10”项目等重点项目的整理，梳理出长三角一体化相关项目及长三角生态绿色一体化发展示范区内重点企业清单，实行名单制项目管理，积极开展项目对接，提供专业金融服务。

**拓展自贸区相关业务** 在成立自贸区苏州片区支行并成为资本项下便利化的试点银行以来，我行积极推进政策便利化落地，为企业办理资本项下便利化结汇业务；自贸区支行以NRA账户为抓手，为我行带来大额结算量的同时提升外汇业务口碑。基于服务贸易项下，我行拟开发的新产品“技术进出口贷”在稳步推进中，该产品满足苏州市技术进出口企业的融资需求。

截至 2021 年末，落地省市重点项目 **24** 个，累计投放 **26.27** 亿元；“1+10”项目对接率 **100%**，贷款余额 **7.43** 亿元；产业园区项目贷款余额 **55.94** 亿元，较年初新增 **33.85** 亿元。

## 服务民生，践行普惠金融

### 落实降费措施

为贯彻落实中国人民银行等四部委发布的《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》，自 2021 年 9 月 30 日起，我行针对小微企业和个体工商户的银行账户服务、人民币结算服务、电子银行服务项目实行手续费减免优惠，助力小微企业和个体工商户发展。2021 年，我行利用再贷款、再贴现等低成本资金降低小微融资成本，小微贷款加权平均利率下降 40BP。

### 发展供应链金融

我行打造多款供应链金融产品，为核心企业和上下游中小微企业提供一体化融资服务，实现供应链金融业务的快速发展。针对供应链上游企业，通过对核心企业承兑的商票加保后流转、质押再开票等模式，推出的“e 秒银商”票据供应链模式；针对与供应链核心企业有购销合同关系的下游采购商、经销商，推出“采购通”产品；通过与工业园、商业地产、专业市场等资产持有方合作，向承租人（经营户、企业）提供用于支付厂房、商业用房等供应链模式的租金贷产品“易租通”。

截至 2021 年末，我行供应链产品数 **6** 个，累计支持供应链链属企业 **39** 户，贷款余额 **2.95** 亿元。

### 案例 “e 链通”和“苏行 e 链”供应链服务平台正式上线

2021 年，“e 链通”和配套的“苏行 e 链”供应链服务平台正式上线，首批“e 链通”业务于 12 月正式落地。“苏行 e 链”供应链服务平台为我行首个全线上化的客户服务平台，实现客户线上开户、线上授权与签约、应收账款中登自动登记、贸易合同与发票自动核验等技术，突破供应链融资地域限制，为核心企业链条上全国各地的上游中小供应商提供全线上化、电子化的应收账款转让、融资、支付结算服务。

我行通过“苏行 e 链”供应链服务平台试点为核心企业朗道供应链（苏州）有限公司、江苏建能建设科技有限公司分别提供了 10 家、5 家上游供应商的电子债权凭证签发及融资服务。



**案例** 与苏州新建元和融科技有限公司签订苏州工业园区供应链金融生态建设战略合作

2021 年 10 月，在中新（苏州）金融科技应用博览会上，我行与苏州新建元和融科技有限公司签订苏州工业园区供应链金融生态建设战略合作。双方旨在通过金融科技和数字化创新，共同搭建供应链金融服务平台，结合人工智能、区块链、大数据等技术，接入政务数据、公共数据和各行业数据，围绕核心企业上下游产业链，以扶持中小企业为目的，助力苏州工业园区政府服务能力数字化与智能化。

**助力高科技行业发展**

我行不断优化科创产品体系及金融服务方案，除传统的科技信贷产品苏科贷、科贷通外，推出了创易融、苏知贷、智造贷等 5 大系列多种产品加大对科技企业支持。我行与江苏省生产力促进中心联合开展高新技术企业融资服务活动——“高企融资服务直通车”，搭建高企融资服务平台助力民营企业发展。以地方科技部门为媒介，搭建苏州银行与地方高企沟通平台，为高新技术企业等提供定制融资服务，打破发展瓶颈，助力高新技术企业提质增效。截至 2021 年末，我行科创企业开户 6,572 户，较年初新增 1,072 户，苏州市场覆盖率 20%。

**案例** 苏州首批制造业智能化改造贴息贷款发放

2021 年 1 月，苏州银行等 8 家银行分别向 8 家企业发放了首批制造业智能化改造贴息贷款，授信总额达到了 5.24 亿元。在苏州综合金融服务平台获得智能化改造提升项目贷款的企业，市级财政按照项目贷款额的 1% 给予贴息奖励，单个企业每年最高奖励额度不超过 200 万元；各县级市（区）按照不低于项目贷款额的 1% 给予贴息奖励。贴息贷款助力企业开展智能化改造和数字化转型，是提升企业生产效率和管理水平的有效途径，也是金融服务实体经济的重要体现。

**案例** 支持半导体企业，实现“芯片强国”

英诺赛科（苏州）半导体有限公司是苏州市吴江区招商引资的重点民营高科技企业，该公司的科氮化镓项目属于国家级重点支持项目，目标是将世界最尖端的第三代宽禁带半导体材料与功率器件的技术成果在中国进行产业化实施，最终解决“卡脖子”问题，实现“芯片强国”。我行自企业 2020 年入驻吴江开始，主动与该项目银团牵头行沟通协调，成功投放制造业贷款 1 亿元，2021 年又继续为该项目第二阶段产能扩展项目新增授信 1 亿元，持续为企业提供中长期项目贷款，解决了该企业项目投资回收周期长，资金需求期限长的问题。

**创新贷款产品**

**信保贷**

- “信保贷”是苏州银行响应政府号召，为解决中小微企业“融资难、融资贵”的问题，向经“苏州综合金融服务平台”认证的企业提供的专项融资产品。
- 截至 2021 年末，我行累计发放“信保贷”4,977 笔、金额 94.8 亿元；年末贷款笔数 1,521 笔、贷款余额 31.95 亿元，累放及年末余额在全市占比分别约为 14%、12%，累放金额及余额均位列全市第一。

**苏影复业贷**

- 我行联合苏州国发融资担保有限公司、苏州电影业协会共同推出了“苏影复业贷”业务。产品的服务对象是苏州大市范围内所有取得电影放映经营许可证的影院，专项授信额度用于影院支付房租、物业费、水电费等日常经营开支，产品融资成本利率最低不到 2%。
- 截至 2021 年末，我行“苏影复业贷”项目总计向 13 户影院企业累计授信 1,646 万，实现投放 11 户，累计放款金额 1,262.78 万。

**快易贷**

- 我行充分考虑农批市场内商户对资金“短、频、急”需求，特推出了信用循环贷款——快易贷，满足客户季节性、临时性的流动资金需求。快易贷简化前端申贷材料，支持线上申贷、手机自助提款、随借随还，发挥“申请易、材料简、放款快、纯信用”的特点，是一款真正为商户着想的普惠金融产品。
- 2021 年已准入 8 个农批市场办理快易贷业务，帮助 715 户商户解决了融资问题，累计授信超 2 亿元。



服务商户办理快易贷



## 加强金融服务平台建设

2021 年，我行持续进行苏州综合金融服务平台 2.0 迭代升级，围绕苏州市高质量发展“四标杆、一中心”的战略目标，从企业、金融机构、政府部门和苏州地方各区域等角度出发，不断丰富普惠金融场景。

截至 2021 年末，平台累计服务企业超 21.9 万家，登录金融机构 72 家，为 56,592 家企业解决了融资需求约 10,493 亿元，成为全国范围“样板典范”。其中，我行累计为 5,760 户企业解决融资需求金额约 1,178 亿元，位列全市第三，城商行中位列第一。

# 聚焦三农，支持乡村振兴

## 助农产品

我行专项开发了兴农贷、村贷通、农发通、观光贷等信贷产品，制定《“农发通”小额贷款担保管理办法》《苏州银行观光农业贷款“观光贷”管理办法》《苏州银行农村集体经济组织贷款管理办法》《苏州银行现代农业综合贷款管理办法》，充分发挥自身资源优势，公、私、科技三方联动，建立包括公司业务、零售业务及数字金融业务各条线的专家团队，在产品创新、服务质效及移动支付领域全方位提档升级，奋力谱写我行服务乡村振兴、发展农业农村现代化建设新篇章。



### 案例 “农发通”扶持优质水稻栽培项目

太仓市项桥村劳务专业合作社计划利用该村 33 组自有土地进行优质水稻栽培项目。我行针对合作社抵押缺乏，融资难的问题，为合作社量身定做了一款“农发通”信贷产品，由苏州市农业融资担保有限公司提供担保，通过财政和金融协同支农机制，利用苏州市农业信用担保体系突破抵押物缺乏的难题，成功为太仓市项桥村劳务专业合作社融资 300 万元成为发展地方乡村振兴的有力“助推器”。



## 助农举措

立足地方、服务“三农”，强化“三农”关键领域金融供给，持续开展“万企联万村共走振兴路”银企对接活动，形成苏州银行关于“万企联万村共走振兴路”的行动方案，推广“万企联万村共走振兴路”平台，积极安排各区域开展银企、银村对接，并按月推动总结。截至 2021 年末，走访对接“万企联万村共走振兴路”平台内名单项目 94 个，已成功授信 33 个项目，授信总额 2.65 亿元。

积极申报苏州市乡村振兴试点示范区域主办对接银行，并积极指导异地乡村振兴试点工作的对接。目前苏州市已根据前期常熟古里试点经验，积极参与银保监对吴中区木渎镇的试点工作。

不断完善和推广农村集体“三资”监管平台，提升农村集体资产监管流程效率，实现“三资”监管的一网覆盖、一网通办、一网统管和数据执法。截至 2021 年末，平台已全部覆盖吴中、高新两个行政区 260 余个村镇，建立专项监管账户 1,100 余个，累计监管核算资金 661 亿元，助力乡村振兴数字化发展。该平台成功入围由人民银行等七部委组织评审的金融科技赋能乡村振兴示范工程，并获得“2021 科技赋能金融业务发展突出贡献奖”。



截至 2021 年末，平台已全部覆盖吴中、高新两个行政区

**260** 个村镇



建立专项监管账户

**1,100** 余个



累计监管核算资金

**661** 亿元

案例 与高新区达成服务“乡村振兴”全面战略合作

2021年3月，苏州银行与高新区达成服务“乡村振兴”全面战略合作。苏州银行将以此为契机，深入落实战略合作的责任，发挥熟悉本地人性地情的优势，围绕“乡村振兴”的工作要求，创新推出更多灵活便捷的金融产品，为高新区建设“城乡融合多元化乡村集聚示范区”贡献更大力量。

## 加强交流，促进合作共赢

### 开拓海外机遇

苏州银行新加坡代表处自2019年7月成立以来，稳步有序推动我行与境外组织单位的合作平台和交流机制建设，搭建与新加坡重要商协会组织的日常交流机制，及时掌握行业动态信息、监管政策和商业投资信息。我行充分发挥平台与推介作用，努力为“走出去”和“引进来”企业提供推荐、引荐服务，挖掘新增客户与市场，践行国家“一带一路”战略，发挥桥梁与纽带作用，有效提升我行在境外的品牌知名度和影响力。

### 深化战略合作

我行加强与江苏省内央企或其关联企业合作深度，通过总分联动、区域联动等方式，推动对央企集团企业的金融支持，为央企在苏发展提供资金结算、融资支持等综合金融服务。同时积极对接上海溢出企业，加强与上海企业在江苏省内设立的子公司或其关联企业的合作。

我行目前已实现与建材集团、五矿集团、中国电子、中国交建、中航工业、中航科工、中盐集团等多家央企在苏关联企业的授信合作，并已与上海国企临港集团签订了全面战略合作协议，将为临港集团的长三角一体化项目及其园内企业提供信贷支持，通过投行业务、债券分销、贸易融资、供应链融资、数字化货币应用场景等方式提供一揽子综合金融服务。

案例 与镇江市人民政府签署战略合作

2021年12月，苏州银行与镇江市人民政府签署战略合作。苏州银行将为镇江产业转型升级加注更多“金融活水”，为镇江人才创新创业增添更多“金融能量”，为镇江乡村全面振兴提供更多“金融支撑”，为镇江民生持续改善带来更多“金融体验”。拓宽苏镇两地交流合作的渠道，助力两地优势互补、交流互鉴，为两地高质量发展再添新动力。



与镇江市人民政府举行战略合作签约仪式

案例 银企合作，实现优势互补

2021年8月，苏州银行与苏州电信举行全面战略合作签约仪式。双方就社保卡业务、供应链金融、全渠道、消费金融业务、云业务、5G+金融等领域展开合作，充分发挥各自在技术创新、金融创新等方面的互补优势，打造共生共创共享的数字生态、智慧生态，持续为“十四五”时期地方经济社会发展作出积极贡献。



与苏州电信签署全面战略合作

# 客户篇

苏州银行始终以客户为中心，以客户权益保障为基线，以提高服务质量为突破口，持续普及金融知识，提供便民金融服务，不断提升服务品质和客户体验。

- 保障客户权益
- 提供优质服务



# 保障客户权益

我行高度重视消费者权益保护工作，2021 年，消费者权益保护工作体系不断健全、治理水平不断提高、取得成果不断巩固，连续 2 年在人民银行金融机构消费者权益保护工作评级中获评 A 级。

## 健全管理体系

### 成立消保中心

苏州银行在事业部 2.0 组织架构优化中在总行办公室增加消费者权益保护中心的设置，引导全行加强对消费者权益保护工作的重视度和配合度。这也是苏州银行首次将消费者权益保护工作作为一个独立职能在总行层面设立专门的职能机构。

### 数字化宣教基地正式运营

2021 年，依托我行金融科创中心成立苏州市金融教育示范基地和苏州银行消费者权益保护基地。该基地面向社会公众免费开放，成为全民金融普惠教育转型升级的新引擎。

### 常态化事前审核机制上线

2021 年，探索实行金融消费者权益保护事前审查，在各类渠道的对外营销宣传和客户告知中，通过“内部初查、消保二审、董办终审”三轮审查流程，及时发现并要求更正金融产品或者服务中可能损害金融消费者合法权益的问题。

### 案例 消费者权益保护线上培训

为进一步提升全行消费者权益保护工作水平，加强员工在监管关注重点、消保工作难点、同业实践亮点的学习，2021 年 8 月，苏州银行通过网络学院上线了 2021 年消费者权益保护专题培训课程，2,700 余人参与并完成了学习。本次培训围绕消费者权益保护的工作由来及监管政策重点解读、消费者权益保护工作监管关注重点等消保重点内容进行了讲授并分享同业实践。

## 优化投诉管理

### 投诉处理加力度

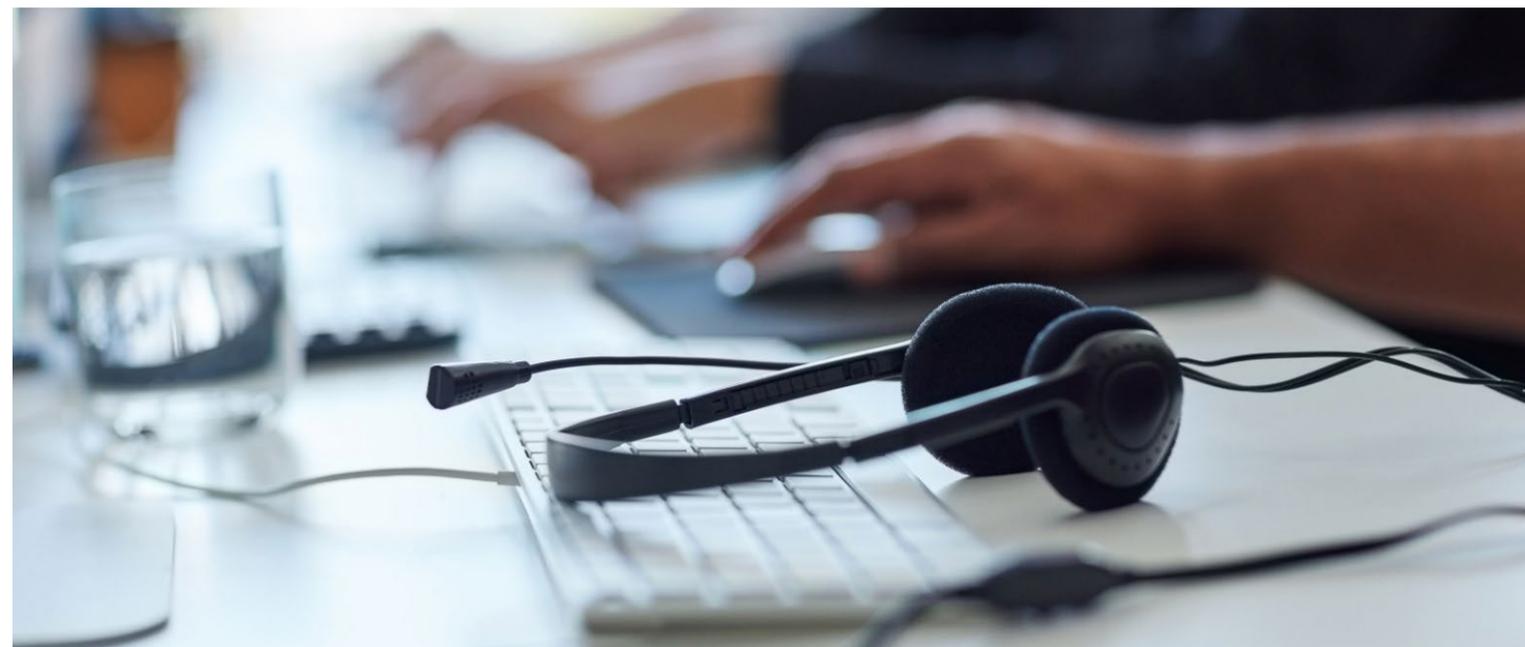
- 针对投诉快速“舒压”，发扬有呼必应的服务精神，做有温度、有深度的银行。2021 年全年，全行整体受理投诉工单 1,059 件，较 2020 年 (1,544 件) 下降 31%，均在监管要求时限内妥善办结，同时按期报送投诉数据及相关案例，未发生迟报、漏报等情况。
- 以投诉分析为手段，召开监管投诉专项分析会，针对业务流程中不合理的问题提出了消费者权益角度的优化建议，并不断完善消费者权益考核机制。

### 区域联动防投诉

- 强化制度贯彻、流程管理和操作合规，做到事前预防优先，尽量避免客诉发生。针对各区域 2021 年的投诉情况，及时总结归纳投诉案例，在投诉处理要求及基本事项上与之进行了专项沟通，进一步提升区域员工应诉能力，做好客诉矛盾化解，有效防范了投诉风险及声誉风险的发生。

### 倾听心声采建议

- 在零售银行总部“舒客”论坛试运行基础上，2021 年升级推出全行版“舒客”论坛，提供沟通渠道，积极听取客户建议。截至 2021 年末，“舒客”论坛共收到意见建议 538 条，累计阅读量 70 万余次，其中涉及业务建议和旅程优化共 511 条，占比 95%；政策机遇研讨、主题板块及其它发帖 27 条，占比 5%。采纳意见建议 284 条，采纳率达 53%；超过 398 条在 5 个工作日内及时答复并明确解决方案，占比 93%。



## 普及金融知识

### 紧扣监管主题，推动全员宣传

- 2021年,组织开展防范非法集资集中宣传活动、“存款保险宣传月”活动、“普及金融知识、守住钱袋子”活动、苏州银行业普及金融知识万里行活动,将对外金融知识宣传与对内业务合规操作紧密结合。通过线下+线上,网点+周边,将金融宣传细分到每一个网点、每一项业务、每一个环节、每一位员工。



积极开展“金融知识普及月”宣传活动

### 紧盯关键时点，落实“315”宣教

- 以跨界联合为渠道,作为牵头单位,与监管、公安、媒体、学校共同拍摄金融安全宣传片,为金融消费者提供各界专业风险提示,通过跨平台交叉宣传,惠及3万余人次。
- 以党建共建为抓手,与学校、反诈中心开展“银警校”校园金融安全主题党日活动,推进校园金融风险防范常态化工作。
- 以新媒体传播为主流,向全行征集员工自编自拍自演原创宣传短视频31条,通过官微持续发布,形成长效宣传态势。
- 以经验萃取为典型,通过《315简报》形式分享全行化解疑难投诉及堵截金融诈骗案例,带动全行提升消保工作水平。

### 紧跟发展趋势，践行金融启蒙

- 积极参与苏州市青少年金融启蒙学院课件编写,以启发式、体验式、案例式为教育模式,撰写并录制“存款保险标识介绍”“贷款的年化利率”两门课程,在苏州市金融启蒙学院及苏州市金融教育示范基地公开发行,让青少年循序渐进地学习金融知识。
- 持续参与“青盾行动苏州高校公共安全教育开学第一课”。本系列活动线下共走进5所高校,同时,录制了线上课程,详细讲解了校园贷和非法网络贷款的性质、危害和识别方法。

### 创新普及模式，开展消保主题直播

- 在2021中新(苏州)金融科技应用博览会中,以“小苏直播间”形式,围绕三个消费者权益保护主题,向广大市民和线上金融消费者普及金融知识。特邀苏州市公安局反通信网络诈骗中心民警加入,警银联手开展专题金融知识普及和案例分享,帮助大众掌握巧妙识别相关诈骗技巧。



## 保护客户隐私及信息安全

### 制度体系建设方面

- 苏州银行严格按照ISO27001和银监会《商业银行信息科技风险管理指引》,建立信息安全管理体系统。在制定《信息安全策略》基础上,参照最佳实践和我行科技水平制定了健全的安全管理制度体系,包括物理安全管理、人员安全管理、系统建设安全管理、系统运维安全管理、终端安全管理、数据安全管理等。

### 信息安全组织架构方面

- 苏州银行建立完善的信息安全组织架构和机制,设立信息安全领导小组、信息科技应急处置领导小组。信息安全领导小组下设办公室,负责领导小组日常工作。信息科技部下设网络与管理安全中心,设置信息安全管理岗,明确了专人负责信息安全相关工作。各下辖机构设立信息安全员负责各单位具体事宜,协助信息科技部做好全行的信息安全工作。

### 系统建设方面

- 2021年深入开展网络安全等级保护工作,完成网络安全等级保护自查和等级保护测评工作。目前我行已备案三级系统3个、二级系统11个。按照等级保护要求,2021年完成9个系统的测评工作,测评结果整体良好,无高级别安全风险,符合等级保护管理要求。同时苏州银行建立完善的容灾体系,在苏州和深圳分别设立有同城、异地灾备中心。

### 安全教育培训方面

- 专题培训。**2021年4月开展了全行信息安全员培训,覆盖苏州银行、东吴村镇银行、苏州金融租赁公司全体信息安全员。11月和12月开展了信息科技外包服务单位工作人员信息安全意识培训,覆盖苏州银行信息科技外包服务人员。
- 定期培训。**2021年,通过苏银金融学院培训平台、小苏通制作和分2次开设24门“网络安全意识”学习课程,苏州银行全员完成课程学习,并合格通过课程学习评测。



## 提供优质服务

我行推动数字化转型，提供优质适老化服务，在切实做好金融安全守护者的同时，为客户提供更多元、专业、温暖的金融服务。2021 年，宿迁分行营业部凭借先进的服务理念、完备的硬件设施、贴心的员工关爱、优秀的员工素养荣获“千佳示范单位”荣誉称号。

## 加快数字化转型

我行对接数字人民币 APP、推进数字人民币应用场景研发，大力发展智能支付、智慧网点、数字化融资等新模式，为中小企业的“智改数转”和市民的“数智”生活提供更有温度、更具亮度的金融服务。

2021 年，我行实施全面数字化转型 25 个，对公开户流程时长缩短至 20 分钟，位居同业前列，RPA 机器人全年节约人力成本 30 余人。



### 对接数字人民币 APP

2021 年 8 月 17 日，作为首批接入数字人民币的试点银行，苏州银行实现“一点接入”人行数字人民币 APP，成为全国首家参与数字人民币流通领域的非运营机构城商行，成功构建了个人钱包、对公钱包、商户受理、场景应用等数字人民币闭环服务体系。截至 2021 年末，累计发生数字人民币交易 5.6 万笔，交易金额 4,822 万元。



#### 案例 数字人民币 AI 无感加油正式上线应用

2021 年 6 月，苏州银行与中国石化联合打造的数字人民币 AI 无感加油正式上线应用。车主仅需将数字人民币钱包与车牌进行绑定，车辆进入中国石化指定加油站后摄像头对车牌进行识别，加油完成后自动从绑定的数字人民币钱包中扣除费用。车主全程无需下车，不需要现金和找零，也无需打开 APP 进行扫码，客户体验和车辆通行效率大幅提升。

## 发展智能支付

苏州银行积极打造“苏 E 付”场景化支付平台，在全省范围不断丰富当地生活场景，如增加校车充值、医疗预缴等应用。“苏 E 付”荣获数智化转型“专家好评 TOP10 优秀案例奖”，并入选中国支付清算协会《支付产业数字化转型发展白皮书》。

苏州银行还采用全线上审核技术，为境外人士研发出移动支付工具“Su-Pay”，将外卡收单与国内小额移动支付结合。客户通过“Su-Pay”微信公众号产生的银联二维码，在支持银联的商户进行消费，也可以将“Su-Pay”绑定到银联云闪付、微信、支付宝等渠道进行消费，有效解决境外商旅人士短期入境支付不便利的问题，属全国首创的金融创新服务方案，获得了中国（江苏）自由贸易试验区苏州片区“2021 年度制度创新十佳案例”“2021 年度制度创新最佳合作伙伴”两项殊荣。

## 发展智慧网点

<p>重塑对公开户旅程</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年，我行重塑对公开户旅程，通过 RPA 一键式预审核、部分申请资料整合、多渠道预约、对接“新全链通”平台、接入电子营业执照、业务免填单、7 类签约一键办等多项优化，对公开户签约效率大大提升，现已将开户时间缩短至 20 分钟左右。</li> </ul>
<p>建设远程银行</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我行积极探索“非接触式服务”，远程银行于 2021 年 12 月 29 日正式对外服务。通过远程银行，客户可以通过与远程柜员视频通话的形式办理业务，减少网点柜面的等候时长，还可实现足不出户办业务，打造“前台场景化、中台智能化、后台云端化”的全新业务服务模式，实现“零距离”银行愿景。截至 2021 年末，已布局 VTM、移动展业、手机银行 3 大渠道视频服务能力，完成网点试点 VTM 布放及厅堂服务流程优化，上线组合现金交易、对公综合签约、密码重置等 20 个业务交易功能。</li> </ul>
<p>上线数字运营平台</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>为实现运营数字化、线上化管理的目标，2021 年上线数字运营平台，第一阶段上线了 8 大项基本管理功能，实现 13 类登记簿、25 类重要物品的线上化管理；实现 14 项线上化运营检查管理功能、全面覆盖 30 项余运营业务风险点；实现总行、区域、支行之间的数字化沟通，提升了业务效率。</li> </ul>
<p>推广智能柜台</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>智能柜台作为智能厅堂的重要组成部分，是我行运用数字化、智能化技术服务客户的重要举措。2021 年，我行持续推广智能柜台并优化现有功能，提升网点服务水平。截至 2021 年末，全行共为 150 家网点布设了 295 台智能柜台设备，方便客户的同时也提高了业务办理效率。</li> </ul>

## 发展数字化融资

- “随心贷”**

实现全线上申请、审批、签约、放款，不见面无纸化操作。同时可针对性地筛选目标客户批量预审，对预审通过客户主动推送消息。可平均为每位客户节约业务办理时间 2 天，实现业务办理效率与客户体验的双提升。
- “云按揭”**

客户可在微信小程序直接录入预审批所需信息，授权查询征信、司法涉案相关信息，进行房贷预审批。预审批通过的客户可继续进一步完善申请资料，从而提交正式贷款申请。每单可节省客户约 2/3 的申请时间，单笔业务受理时间缩短约 1/3。
- “征信贷”**

实现贷款申请、授权、审批到签约、放款的全流程线上化，并通过内置大数据审批模型，对企业人行征信、地方征信、工商、税务、司法等数据进行分析处理，实现了系统秒批秒贷，解决了小微企业因财务信息匮乏、交易行为缺失、客户关系分散等先天不足原因，往往需要付出更高的代价才能获得融资的问题。截至 2021 年末，累计支持 351 户民营企业，授信总额 81,579.8 万元，累计放款 315 户，放款规模 7.02 亿元。
- “快抵贷”**

“快抵贷”业务线上化打通了对公信贷系统、企业微信银行、企业网银、手机银行、统一决策平台、大数据平台等 21 个系统，实现了从客户贷款申请、数据授权、模型审批、电子合同签约、自主用还款的全流程线上化。此外，配合中长期贷款期限、信用叠加、无感知年审及无还本续贷等条件为中小企业提供更灵活的服务。截至 2021 年末，“快抵贷”整体业务量达到 2,061 户，贷款余额超 57 亿元。
- 小苏直播贷**

数字银行总部牵头与零售银行总部合作研发了数字化小微信贷产品——“小苏直播贷”，实现应用 RPA 机器人自动抓取商户经营信息、定期同步商户经营流水、实时监控平台账户状态、获取直播订单和物流进程。2021 年 9 月，苏州银行常熟支行投放了苏州银行首笔“小苏直播贷”，落实了自主网络随借随还，满足了客户“短、小、频、急”的资金需求特点。

## 打造数字化风控体系

本行依托全行数据平台，深耕挖掘数据与模型，建立了风险画像、预警监控、风险计量、智能决策等多套体系，打造数字化的全流程风控体系。

- 风险识别与画像**

  - 实现企业各类风险报告、风险辅助信息等功能，聚焦关键风险要素，贯穿风控全流程。
- 贷前风险防范**

  - 采用内部信用评级，申请评分等技术计量风险、结合大数据技术开展贷前风险提示，防范申请反欺诈等相应风险。
- 贷中风险提示**

  - 利用大数据识别拦截贷中风险，对如涉及异常等情形进行风险提示。
- 贷后风险预警**

  - 建立大数据贷后预警系统，持续监测、迭代、优化模型，实现风险预警的有效提前，保障较高的准确性。

## 优化适老化服务

### 开辟一条绿色通道，保障优先服务

- 柜面优先服务。**为有需要的老年客户协调安排至“尊老服务窗口”或爱心窗口，并在试点网点的叫号机中设置“尊老优先”号，并倾力做好各类补贴发放高峰期工作，延长柜台服务时间，为老年人提供高效服务。
- 客服专属服务。**在苏州银行官方客服电话 96067 系统首层菜单增设“老年绿色通道”进线通道，并配备专属老年客群服务团队。



### 完善一套助老设施，保障便民需求

- 根据老年客户的特殊需求，提供无障碍设施、爱心专座、轮椅、放大镜、老花镜、医药箱、便民毯、便签纸、指纹印泥、服务联络卡、养生及金融书籍等便利服务。



### 组建一支志愿队伍，保障人员配备

- 专人指导服务。**强化厅堂服务人员对老年客户的“一对一”专业解答和引导陪同，协助、指导老年客户操作使用智能自助设备，推荐使用智能手机的老年人开通手机银行、绑定银行卡，教会老年客户在极简版（老年版）手机银行中操作常办业务。

- 贴心上门服务。**对因身体不适应或腿脚不便等有特殊原因不能亲临网点办理特殊业务的老年客户，且必须由本人办理的，配设移动展业、移动智能柜台，在风险合规的前提下，提供上门服务。



### 开发一个专属 APP，保障智能服务

- 手机银行改造。**推出老年客户专用“老年极简惠享版”，年龄超过 65 岁的客户打开手机银行自动识别进入老年版。目前手机银行老年极简惠享版实现超大字体、语音搜索、在线客服、语音播报及后台实时风险监测五大功能。
- 智能设备改造。**规划网点智能机具增设适合老年客户专用版。在适老版本中，计划采用超大字体，便于老年客户使用，并增加语音提示功能，以改善网点智能化设备的“适老便老”。

### 打造一个宣传阵地，保障普及教育

- 开展阵地宣传。**考虑到老年人为电信诈骗的重要侵害目标，营业网点严格做好柜面提醒、反诈宣传、各类金融基础知识普及宣传工作，结合“银发讲堂”，在厅堂阵地内开展金融安全沙龙，在周边社区中开设移动金融课堂，帮助老年人在信息化和智能化时代识别金融风险。



### 优化一套业务流程，保障人性服务

- 针对老年客户经常遗忘存单密码的情况，开设不设置密码“凭单”支取的存单，方便老年客户办理；对所有公共事业缴费均同步开放线下、线上办理渠道，保留老年人易于接受的网点柜面办理模式。

为积极推动解决老年客户办理金融业务面对的困难，苏州银行江苏自贸试验区苏州片区支行、苏州银行三香路支行、苏州银行宿迁分行宿城支行积极参与 2021 年江苏银行业文明规范服务适老网点创建，三家参评网点均通过了江苏省银行业协会组织的达标评估，被授予“2021 年江苏银行业文明规范服务适老网点”称号！

## 提供便民金融服务

我行本着“服务市民”的初心，发挥金融资源协调优势，持续开展便民金融服务，贴心保障民生实事。截至 2021 年末，我行交易结算系统，交易量近 10 亿元；苏医慧平台新落地两家医院，接入国家医保电子凭证；“智慧农贸”交易量突破 20 亿元；开展苏工惠活动 170 场，惠及 45.6 万名工会会员。



为有效推进社保卡在社会保障、医疗卫生、公共服务等领域的应用、实现金融账户无感转换、提升客户体验，我行根据人社部门要求，创新发卡形式，创新制卡申请模式，全力推动三代“社保卡”的换领工作。截至 2021 年末，我行三代社保卡发卡突破 210 万张。



我行入围苏州民政局尊老卡项目合作银行，并于 2021 年 9 月 15 日启动全市尊老卡申领工作，已制卡 28.86 万张；我行还配合各板块民政、街道全面启动尊老金代发工作。截至 2021 年末，已向 112 个街道 63.37 万人次发放尊老金。



专门为苏州 60 周岁及以上老年朋友定制的养老服务“一卡通”

# 员工篇

我行秉承以人为本,相互尊重的人文理念,确保平等雇佣,坚持多元化人才引进战略,切实保障员工合法权益,不断优化员工培训体系,重视并全面促进员工发展,持续开展员工关怀。

- 保障员工基本权益
- 促进员工职业发展
- 友善员工职场环境



## 保障员工基本权益

### 招聘管理

我行严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规要求，同时遵循“公开、公平、公正、竞争择优”的原则，反对就业歧视，严禁雇佣童工及强迫劳动，确保员工录用不受种族、信仰、性别、宗教、国籍、民族、年龄、婚姻状况、残疾、社会地位等因素的影响，维护员工权益。

### 民主管理

我行不断加强以职工代表大会为基本形式的民主管理制度建设，加强民主管理，贯彻民主参与、民主决策、民主监督，通过开展集体协商质效评估、开展合理化建议等活动，畅通员工沟通交流渠道。

2021 年，召开全委会 2 次，职代会 2 次，提交职代会审议议案 13 个。



苏州银行第四届第二次职工代表大会

## 薪酬福利管理

我行根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等法规，制定《苏州银行薪酬管理办法》《苏州银行员工手册》，秉持“合法性、公平性、竞争性”原则，在职工的薪酬构成、薪酬水平的确定、绩效考核机制、薪酬调整、发放机制、津补贴加班费及福利等方面作出了明确的规定，提供具有竞争力的基础薪酬、绩效奖金、福利等，切实保障员工的薪酬福利水平。

我行本着“依法享受、造福员工”的原则，不断完善优化员工的福利保障，为员工提供社会保险（养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险）、住房公积金、企业年金、补充商业保险等多元化福利体系；严格遵守我国法定工作时间及节假日规定，依法保障员工休息、休假等合法权益。

- 截至 2021 年末，我行员工补充商业保险在职职工投保人数为 **4,371** 人，职工子女投保人数为 **2,894** 人。
- 2021 年，投入 **3.21** 万元为全行女职工投保“女职工特种保障”。
- 2021 年，投入 **12.86** 万元为全体工会会员投保“大病医疗互助补充保障”。
- 2021 年，为防止员工因突发事故和自然灾害造成家庭困难，投入 **45.85** 万元为全行职工投保“家财险”。

## 促进员工职业发展

### 畅通职业通道

#### 推进干部队伍建设

为进一步激发全行员工和管理干部的工作积极性，建立合理规范的晋升通道，本行制定《苏州银行干部选拔任用管理办法》，明确规定了干部选拔标准、途径、权限和流程。

#### 推进人才梯队建设

为进一步强化基层一线和重点区域人才梯队的建设，鼓励和激发青年员工加快营销转型，本行制定《苏州银行业务条线双百人才储备库管理办法》，为管理岗位和关键岗位储备能力突出、水平过硬、作风优良、素质全面的前线作战队伍。

#### 推进新员工队伍建设

本行针对大学生制定《苏州银行大学生培养管理办法》，该办法为新入行大学生设立三年的培养期，坚持“先基础业务后专业技能”基本原则，合理构建新大学生从岗位适应、全面锻炼到骨干培养的平台。

## 多元培训平台

本行始终紧随行业自身的发展创新步伐，为员工提供针对性、系统性和前瞻性的培训，为持续发展储备多元化人才。

### 苏银金融学院

学院以“实用、实训、实效”为导向，聚焦“专业、专才、专注”的发展目标，构建关键岗位专业序列及核心课程体系，培养优秀的师资队伍。把握关键人才，面向高中基三级管理人员和新入职员工建立了“金智、金翼、金帆”和“梦起苏行”等培训品牌。



- |    |    |
|----|----|
| 01 | 02 |
| 03 | 04 |
| 05 |    |
- 01、“金智”高层领导力培训
  - 02、“梦起苏行”新员工培训
  - 03、“金帆”基层人员培训
  - 04、智享课堂 5.0
  - 05、“分享”栏目

### 网络学院

通过网络学院平台，为员工提供 7 个类别，共 3,800 多门在线学习课程，员工可以根据自己的工作需要、个人喜好有针对性地选择学习。网络学院还吸纳员工自主开发的微课程（工作经验、案例分享等），汲取广大员工的智慧。



### 苏州银行微学院

微学院利用微信企业号，为员工提供微课在线学习、培训项目的推送、培训的考试调研等活动，丰富培训方式。

2021 年，全行共开展各类线下培训 209 项（436 场），其中计划内培训 184 项，计划外培训 25 项，全年完成率 97%，累计学习 46,116 人次，完成 3,451.8 课时；全行累计参与在线学习人数 5,577 人，学习学时 305,326.16 小时，获得学分 284,416.64 分，人均学分 50.63 分。

## 友善员工职场环境

### 开展困难员工帮扶

本行出台《苏州银行职工困难补助办法》，为规范化开展困难员工帮扶工作提供制度和规章依据，做到企业发展与职工权益共同提升。2021 年，对 37 名因病和突发事故造成家庭困难的职工给予补助。



王兰凤董事长赴吴中区走访慰问困难职工

## 保护女性特殊权益

2021 年，为切实维护女职工权益，苏州银行签订《苏州银行女职工特殊保护专项集体合同》，投入 3.21 万元为全体女性职工投保“女职工特种保障”。

- 积极开展丰富多样的女职工活动，举办寻找身边最美的“她”、苏行“朗读者”等活动，上线女性课堂、巾帼论坛等。
- 对总行职工之家“妈妈驿站”进行升级改造，并在苏州金融科技创新中心新建“妈妈驿站”。



总行“妈妈驿站”



苏州金融科技创新中心“妈妈驿站”

- 为了积极展现本行女职工敢为人先、敬业奉献的巾帼风采，本行全年向中国金融工会、苏州市总工会积极申报“最美金融巾帼人”“最美巾帼奋斗者”等荣誉。

### 案例 苏州银行开展“发光吧，women 的阅读家”女职工读书活动

为深入开展女职工读书活动，充分发挥女职工在家庭亲子趣味阅读、营造家庭阅读氛围中的重要作用，2021 年 8 月，苏州银行开展“发光吧，women 的阅读家”女职工读书短视频征集活动。活动得到各单位的高度重视，共收集 29 个作品，最终选出 5 个优秀短视频并进行了表彰。

### 案例 苏州银行举办“姑苏女性大讲堂”活动

2021 年，苏州银行联合苏州市妇联举办“姑苏女性大讲堂”活动。“姑苏女性大讲堂”邀请具有深厚理论功底、良好专业素质、丰富演讲经验的专家学者，为女性朋友们提供一个广阔的自主学习、提升自我的成长平台。本次活动共有来自苏州银行和其他相关单位的 400 余人参加。



01、在健康小屋由专业理疗师为员工提供理疗服务  
02、开展健康讲座暨体检报告解读会

03、举办“爱苏州”百年辉煌路，丽人健康行活动

04、举办秋日美妆主题活动

03、举办“爱苏州”百年辉煌路，丽人健康行活动

04、举办秋日美妆主题活动

05、开展“工会与您共度女神节”活动



## 丰富员工业余生活

为丰富员工业余文化生活，增强职工的归属感和凝聚力，苏州银行紧贴职工需求开展各类文体活动103场次，开展留苏过大年、三八妇女节、五四青年节、国庆行庆、“爱苏州”等六大系列主题活动。依托篮球、足球、羽毛球、乒乓球、摄影、书画、瑜伽、集邮、龙舟兴趣小组和俱乐部全年开展各类常规员工活动283场，除自有场地外，还租用社会场地方便员工就近参加活动。

# 附录

## 附录 1 关键绩效

### 治理绩效

#### 公司治理信息

指标名称	单位	2021 年
董事数量	名	12
执行董事数量	名	4
独立非执行董事数量	名	5
其他非执行董事数量	名	3
女性董事数量	名	4
男性董事数量	名	8

#### 反腐败信息

指标名称	单位	2021 年
反腐倡廉培训次数	次	455
反腐倡廉培训覆盖人次 <sup>1</sup>	人次	22,200

#### 反洗钱信息

指标名称	单位	2021 年
反洗钱培训次数	次	16
反洗钱培训覆盖人次	人次	1,864

#### 采购管理信息

指标名称	单位	2021 年
集中采购的供应商总数	家	1,051
中国大陆地区供应商数量	家	1,049
海外及港澳台地区供应商数量	家	2
供应商审查覆盖率	%	100

<sup>1</sup> 根据有关部门要求，2021 年全行各级党组织每月开展“一把手讲纪律”专题教育活动。

## 经济绩效

### 经济绩效信息

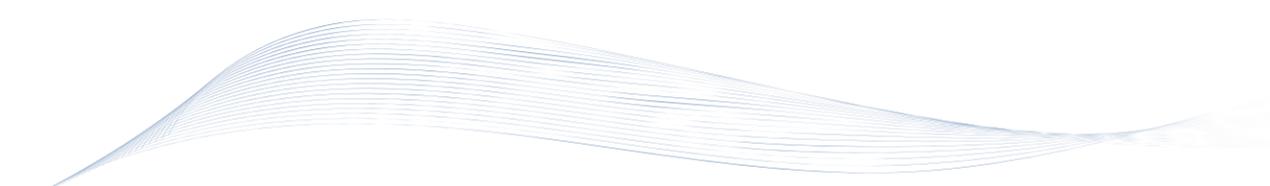
指标名称	单位	2021 年
资产总额 <sup>2</sup>	亿元	4,530.29
营业收入	亿元	108.29
净利润	亿元	32.87
不良贷款率	%	1.11
资本充足率	%	13.06
拨备覆盖率	%	422.91
总资产收益率	%	0.78
加权平均净资产收益率	%	9.96
民营企业贷款余额	亿元	793.13
普惠型小微企业贷款余额 <sup>3</sup>	亿元	433.36
服务小微企业有贷户数 <sup>4</sup>	户	23,255
精准扶贫贷款余额	万元	1,850.67
涉农贷款余额	亿元	278.92
绿色贷款余额 <sup>5</sup>	亿元	113.17
两高一剩贷款余额	亿元	12.09
两高一剩贷款占比	%	0.59
营业网点数量	个	168
设置无障碍通道的网点数量	个	159
村镇银行	个	4

<sup>2</sup> 资产总额、营业收入、净利润、不良贷款率、资本充足率、拨备覆盖率、总资产收益率及加权平均净资产收益率统计口径为该行及该行子公司合并数据。

<sup>3</sup> 2021 年起，银保监会将普惠小微口径调整为单户授信 1,000 万元（含）以下的小微企业贷款（不含票据）。2020 年及以前的年度数据为含票据口径。

<sup>4</sup> 截至 2021 年末，我行小微企业贷款客户个数（贷款余额不为零）。

<sup>5</sup> 依据中国人民银行口径进行统计测算。



## 社会绩效

### 员工雇佣及流失信息

指标名称		单位	2021 年
我行劳动合同制员工总数		人	4,379
按性别划分	男性员工人数	人	2,200
	女性员工人数	人	2,179
按员工类型划分	高管总数	人	15
	中层干部总数	人	193
	基层员工总数	人	4,171
按年龄组别划分	35 岁及以下员工人数	人	2,662
	36 岁 - 55 岁员工人数	人	1,596
	56 岁及以上员工人数	人	121
按受教育程度划分	硕士及以上员工人数	人	936
	学士及以上 - 硕士以下员工人数	人	3,056
	学士以下员工人数	人	387
女性员工比例		%	49.76
男新进员工人数		人	307
女新进员工人数		人	259
港澳台员工人数		人	3
少数民族员工数		人	43
残疾员工人数		人	6
总员工流失率		%	4.29

### 员工权益信息

指标名称	单位	2021 年
劳动合同签订率	%	100
员工体检覆盖率	%	100
劳工歧视事件数	件	0
因工亡故人数	人	0
因工亡故比例	%	0
因工伤损失工作日数	天	78

### 员工培训信息

指标名称		单位	2021 年
员工培训覆盖率		%	100
按性别划分	男性员工培训覆盖率	%	100
	女性员工培训覆盖率	%	100
员工培训总支出		万元	1,310
员工培训总期数		期	421
员工参与培训人次		人次	93,536
员工参与培训总时长		小时	538,423
全体员工人均培训学习小时数		小时	133.9

### 服务当地社区信息

指标名称	单位	2021 年
公益捐赠总额	亿元	1,962.30

## 环境绩效<sup>6</sup>

### 资源消耗信息

指标名称	单位	2021 年
汽油消耗量	升	38,735.26
人均汽油消耗量	升 / 人	48.91
天然气消耗量	立方米	30,000
人均天然气消耗量	立方米 / 人	37.88
外购电力消耗总量	千瓦时	10,051,380
人均外购电力消耗总量	千瓦时 / 人	12,691.14
总耗水量	吨	22,732
人均耗水量	吨 / 人	28.70

<sup>6</sup> 环境绩效数据统计口径为总行大厦，人均数据为总量除以总行员工人数。

### 排放物信息

指标名称	单位	2021 年
温室气体直接排放量（范畴一）	吨二氧化碳当量	152.69
温室气体间接排放量（范畴二）	吨二氧化碳当量	5,869.00
温室气体排放 <sup>7</sup> 总量（范畴一和范畴二）	吨二氧化碳当量	6,021.69
人均温室气体排放量	吨二氧化碳当量 / 人	7.60
生活垃圾产生量	吨	316.55
餐厨垃圾产生量	吨	50.46
无害废弃物总排放量	吨	367.01
人均无害废弃物排放量	吨 / 人	0.46
有害废弃物 <sup>8</sup> 总量	吨	0.33
人均有害废弃物排放量	吨 / 人	0.00042

### 绿色运营信息

指标名称	单位	2021 年
累计布设智能柜台	台	295
电子对账综合签约率	%	68.84
电子账单节约用纸	万张	24.05
电子银行交易笔数	万笔	211,356
柜台交易笔数	万笔	923.80
电子银行渠道替代率	%	99.56

<sup>7</sup> 温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷及氧化亚氮。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列，根据生态环境部《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2021 年修订版）》征求意见稿及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》进行核算。

<sup>8</sup> 有害废弃物主要包括废弃硒鼓、墨盒及废弃电池。

## 附录 2 独立鉴证报告



Ernst & Young Hua Ming LLP  
Level 16, Ernst & Young Tower  
Oriental Plaza  
No. 1 East Chang An Avenue  
Dong Cheng District  
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）  
中国北京市东城区东长安街1号  
东方广场安永大楼16层  
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000  
Fax 传真: +86 10 8518 8298  
ey.com

### 社会责任报告独立鉴证报告

安永华明（2022）专字第61015205\_A01号  
苏州银行股份有限公司

苏州银行股份有限公司董事会：

我们接受委托，对苏州银行股份有限公司（以下简称“苏州银行”或“贵行”）编制的《苏州银行股份有限公司 2021 年社会责任报告》（简称“《社会责任报告》”）中选定的 2021 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证意见。

#### 一、关键绩效信息

本报告就以下选定的 2021 年度关键绩效信息实施了有限保证鉴证程序：

- 普惠型小微企业贷款余额（人民币 亿元）
- 涉农贷款余额（人民币 亿元）
- 绿色贷款余额（人民币 亿元）
- 女性员工比例（%）
- 外购电力消耗总量（千瓦时）
- 电子银行交易笔数（万笔）

我们的鉴证工作仅限于《社会责任报告》中选用的 2021 年度的关键绩效信息，《社会责任报告》所披露的其他信息、2020 年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

#### 二、苏州银行选用的标准

贵行编制 2021 年度《社会责任报告》关键绩效信息所采用的标准列于本报告“报告编制说明”中的“编制依据”（以下简称“编制依据”）。

#### 三、董事会的责任

选用适当的编制依据，并按照编制依据的要求编制《社会责任报告》中的 2021 年度关键绩效信息是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制关键绩效信息有关的内部控制，在编制关键绩效信息的过程中做出准确的记录和合理的估计，以使该等内容不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。





### 社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2022）专字第61015205\_A01号  
苏州银行股份有限公司

#### 四、我们的责任

我们的责任是根据我们所执行的程序对《社会责任报告》中的 2021 年度关键绩效信息发表有限保证鉴证结论。我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订）—除历史财务信息审计或审阅之外的鉴证业务》（“ISAE3000”）的规定执行了鉴证工作。ISAE3000 要求我们计划和实施鉴证工作，以对《社会责任报告》中的 2021 年度关键绩效信息在所有重大方面依据编制依据进行编制取得有限保证。鉴证程序的性质、时间和范围的选择基于我们的判断，包括对由于舞弊或错误而导致重大错报风险的评估。我们相信获取的证据充分、适当，为形成有限保证鉴证结论提供了基础。

#### 五、我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师职业道德守则》对独立性和其他道德的要求。我们的团队具备此次鉴证任务所需的资质和经验。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第 1 号》。

#### 六、鉴证工作程序

有限保证鉴证所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证。我们没有执行合理保证的其他鉴证中通常实施的程序，因而不发表合理保证鉴证意见。虽然在设计鉴证程序的性质和范围时，我们考虑了管理层相关内部控制的有效性，但我们并非对内部控制进行鉴证。我们的鉴证工作不包括与信息系统中数据汇总或计算相关的控制测试或其他程序。有限保证鉴证程序包括询问负责编制《社会责任报告》的核心人员，实施分析性复核以及其他适当的程序。



### 社会责任报告独立鉴证报告（续）

安永华明（2022）专字第61015205\_A01号  
苏州银行股份有限公司

在我们的工作范围内，我们仅在苏州银行总行层面开展工作，工作内容包括：

- 1) 对苏州银行参与提供《社会责任报告》中所选定的绩效信息的相关部门进行访谈；
- 2) 实施分析程序；
- 3) 实施抽样检查；
- 4) 重新计算；
- 5) 我们认为必要的其他程序。

#### 七、结论

根据我们所实施的鉴证工作，我们未发现《社会责任报告》中所选定的 2021 年度关键绩效信息在所有重大方面存在与编制依据的要求不符合的情况。

#### 八、报告的使用

本鉴证报告仅向贵行董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

2022 年 3 月 25 日



## 附录 3 全球报告倡议组织 GRI 标准索引

GRI 指标	相关解释	相关章节
组织概况		
G102-1	组织名称	关于苏州银行
G102-2	活动、品牌、产品和服务	
G102-3	总部位置	
G102-4	经营位置	
G102-5	所有权与法律形式	
G102-6	服务的市场	
G102-7	组织规模	
G102-8	关于员工和其他工作者的信息	员工篇
G102-9	供应链	推进责任采购
G102-10	组织及其供应链的重大变化	推进责任采购
G102-11	预警原则或方针	夯实风控基石
G102-12	外部倡议	报告编制说明
G102-13	协会的成员资格	荣誉奖项
战略		
G102-14	高级决策者的声明	董事长致辞
G102-15	关键影响、风险和机遇	董事长致辞
道德和诚信		
G102-16	价值观、原则、标准和行为规范	关于苏州银行
G102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	关于苏州银行
管治		
G102-18	管治架构	完善治理结构
G102-19	授权	完善治理结构
G102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	完善 ESG 管理机制
G102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	强化利益相关方沟通
G102-22	最高管治机构及其委员会的组成	完善治理结构

GRI 指标	相关解释	相关章节
管治		
G102-23	最高管治机构主席	参见年报
G102-24	最高管治机构的提名和甄选	参见年报
G102-25	利益冲突	参见年报
G102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	参见年报
G102-27	最高管治机构的集体认识	参见年报
G102-28	最高管治机构的绩效评估	参见年报
G102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	完善 ESG 管理机制
G102-30	风险管理流程的效果	夯实风控基石
G102-31	经济、环境和社会议题的评审	完善 ESG 管理机制
G102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	完善 ESG 管理机制
G102-33	重要关切问题的沟通	强化利益相关方沟通
G102-34	重要关切问题的性质和总数	实施年度重大性分析
G102-35	报酬政策	员工篇、参见年报
G102-36	决定报酬的过程	员工篇、参见年报
G102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	参见年报
G102-38	年度总薪酬比率	参见年报
G102-39	年度总薪酬增幅比率	参见年报
利益相关方参与		
G102-40	利益相关方群体列表	强化利益相关方沟通
G102-41	集体谈判协议	不适用
G102-42	利益相关方的识别和遴选	强化利益相关方沟通
G102-43	利益相关方参与方阵	强化利益相关方沟通
G102-44	提出的主要议题和关切问题	强化利益相关方沟通

GRI 指标	相关解释	相关章节
报告实践		
G102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	参见年报
G102-46	界定报告内容和议题边界	报告编制说明
G102-47	实质性议题列表	实施年度重大性分析
G102-48	信息重述	报告编制说明
G102-49	报告变化	报告编制说明
G102-50	报告期	报告编制说明
G102-51	最近报告日期	报告编制说明
G102-52	报告周期	报告编制说明
G102-53	有关本报告问题的联系人信息	报告编制说明
G102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	报告编制说明
G102-55	GRI 内容索引	全球报告倡议组织 GRI 标准索引
G102-56	外部鉴证	独立鉴证报告
管理方法		
G103-1	对实质性议题及其边界的说明	实施年度重大性分析
G103-2	管理方法及其组成部分	不适用
G103-3	管理方法的评估	不适用
经济效益		
G201-1	直接产生和分配的经济价值	经济绩效
G201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	完善重要举措
G201-3	义务性固定福利和其他退休计划	薪酬福利管理
G201-4	政府给予的财政补贴	未披露
市场表现		
G202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	未披露
G202-2	从当地社区雇佣高管的比例	未披露

GRI 指标	相关解释	相关章节
间接经济影响		
G203-1	基础设施投资和支持性服务	产品篇
G203-2	重大间接经济影响	产品篇
采购实践		
G204-1	采购实践	推进责任采购
反腐败		
G205-1	已进行腐败风险评估的运营点	反腐败
G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	反腐败
G205-3	经确认的腐败事件和采取行动	反腐败
不正当竞争行为		
G206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用
物料		
G301-1	所用物料的重量和体积	环境绩效
G301-2	所使用的回收进料	推进绿色运营
G301-3	回收产品及包装材料	推进绿色运营
能源		
G302-1	组织内部的能源消耗量	环境绩效
G302-2	组织外部的能源消耗量	环境绩效
G302-3	能源强度	环境绩效
G302-4	减少能源消耗量	推进绿色运营
G302-5	降低产品和服务的能源需求	推进绿色运营
水资源		
G303-1	按源头划分的取水	不适用
G303-2	因取水而受重大影响的水源	不适用
G303-3	水循环与再利用	未披露

GRI 指标	相关解释	相关章节
排放		
G305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	环境绩效
G305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	环境绩效
G305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	未披露
G305-4	温室气体排放强度	环境绩效
G305-5	温室气体减排量	未披露
G305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	未披露
G305-7	氮氧化物（NO <sub>x</sub> ）、硫氧化物（SO <sub>x</sub> ）和其他重大气体排放	未披露
污水和废弃物		
G306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	未披露
G306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	环境绩效
G306-3	重大泄露	不适用
G306-4	危险废物运输	不适用
G306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	不适用
环境合规		
G307-1	违反环境法律法规	不适用
供应商环境评估		
G308-1	使用环境标准筛选的新供应商	推进责任采购
G308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	推进责任采购
雇佣		
G401-1	新进员工和员工流动率	社会绩效
G401-2	提供给全职员工（不包括临时工或兼职员工）的福利	薪酬福利管理
G401-3	育儿假	薪酬福利管理
劳资关系		
G402-1	有关运营变更的最短通知期	未披露

GRI 指标	相关解释	相关章节
职业健康与安全		
G403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	不适用
G403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	友善员工职场环境、社会绩效
G403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	公司主要提供金融服务，未有职业病高风险的情况
G403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	不适用
培训与教育		
G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	多元培训平台
G404-2	员工技能提升方案和过度协助方案	多元培训平台
G404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	未披露
多元化与平等机会		
G405-1	管治机构与员工的多元化	完善治理结构、招聘管理
G405-2	男女基本工资和报酬的比例	未披露
反歧视		
G406-1	歧视事件及采取的纠正行动	不适用
结社自由与集体谈判		
G407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	不适用
童工		
G408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
强迫或强制劳动		
G409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不适用
安保实践		
G410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	不适用
原住民权利		
G411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用

GRI 指标	相关解释	相关章节
人权评估		
G412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	不适用
G412-2	人权政策或程序方面的员工培训	不适用
G412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	不适用
当地社区		
G413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	汇聚责任力量
G413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
供应商社会评估		
G414-1	使用社会标准筛选的新供应商	推进责任采购
G414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	推进责任采购
公共政策		
G415-1	政治捐赠	不适用
客户健康与安全		
G416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	产品篇
G416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
营销与标识		
G417-1	对产品和服务信息与标识的要求	不适用
G417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	不适用
G417-3	涉及市场营销的违规事件	不适用
客户隐私		
G418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	不适用
社会经济合规		
G419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	不适用

## 附录 4 读者反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读《苏州银行股份有限公司 2021 年社会责任报告》。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进我们持续改善社会责任工作绩效，我们殷切地期望您能够对我们的报告提出宝贵意见，通过以下方式反馈给我们：

地址：江苏省苏州市工业园区钟园路 728 号

客服电话：0512-96067

传真：0512-69868409

网址：www.suzhoubank.com

苏州银行股份有限公司

2022 年 3 月

1. 您对本报告的总体评价是：

很好 较好 一般

2. 您对苏州银行在创造经济价值领域的评价是：

很好 较好 一般

3. 您对苏州银行在创造社会价值领域的评价是：

很好 较好 一般

4. 您对苏州银行在创造治理价值领域的评价是：

很好 较好 一般

5. 您对苏州银行在创造环境价值领域的评价是：

很好 较好 一般

6. 您对苏州银行履行社会责任的其他建议？

衷心感谢您对苏州银行的支持和帮助。



地址：江苏省苏州市工业园区钟园路728号

客服电话：0512-96067

传真：0512-69868409

网址：[www.suzhoubank.com](http://www.suzhoubank.com)