



# 苏州银行股份有限公司 2024年度可持续发展报告

# CONTENTS

## 目录

报告编制说明	01
董事长致辞	03
行长致辞	05
2024, 我们的可持续发展足迹	07
关于本行	09
可持续发展管理	11
专题:做好五篇大文章, 引领发展新征程	15

## 壹 治理篇

### 防范风险 稳健经营

党建引领 筑牢思想	19
稳健治理 创造价值	21
遵守规矩 合规筑路	25
遵循规律 风控筑堤	28
抓实员工行为管理	30
加强供应商管理	32
治理绩效	33

## 贰 社会篇

### 振兴之笔 发展之章

服务实体经济	37
推动乡村振兴	47

### 金融篇章 普惠新韵

践行普惠金融	50
创新金融服务	53

### 以客户为本 共促发展

保护数据安全	57
保护消费者权益	60
提升客户体验	62

### 培育人才 回馈社会

促进职业发展	67
加强员工关怀	74
保障员工权益	78
投身社会公益	82
社会绩效	84

## 叁 环境篇

### 绿色发展 守护未来

发展绿色金融	89
应对气候变化	94
践行低碳运营	95
环境绩效	99

鉴证报告	101
内容索引	103
读者反馈表	145



# 报告编制说明

欢迎阅读《苏州银行股份有限公司 2024 年度可持续发展报告》。

在本报告中，“苏州银行”“苏行”“本行”“我们”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：2024 年 1 月 1 日至 2024 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 14 本社会责任报告 / 可持续发展报告。

## 编制依据

国家金融监督管理总局（原中国银监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（2007）

中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》（2018）

参照深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》（2024）

中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》（2009）

联合国环境规划署《负责任银行原则》（Principles for Responsible Banking, PRB）

联合国可持续发展目标（SDGs）

参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》（2021）

## 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本行年度财务报告。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

本报告主要以简体中文编写，《负责任银行原则》内容索引部分附英文版本，若简体中文与英文有差异以简体中文版本为准。

## 董事会保证

本报告于 2025 年 4 月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。

## 独立鉴证

为了保证报告的真实性和可靠性，本报告聘请莱茵技术（上海）有限公司按 AA1000AS v3 鉴证标准对报告中披露的信息执行中度鉴证业务，并出具独立鉴证声明。

## 报告获取途径

苏州银行股份有限公司官方网站：[www.suzhoubank.com](http://www.suzhoubank.com)

巨潮资讯网：[www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)

## 联系方式

地址：江苏省苏州工业园区钟园路 728 号

客服电话：0512-96067

传真：0512-65135118

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

## 董事长致辞



崔庆军

苏州银行股份有限公司董事长

2024 年，是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，也是苏州银行新三年战略规划启动实施的开局之年。面对复杂多变的经济形势和发展机遇，苏州银行秉承“以客户为中心”的一体化经营理念，坚持“以民唯美、向实而行”使命担当，践行“稳健、精进、匠心、创新”的核心价值观，坚定不移地走中国特色金融发展之路，贯彻落实五篇大文章，在推进自身高质量发展中取得了良好经济、社会和环境效益。

### 党建引领，提升公司治理新效能

我们全面提升政治把控制力和思想引领力，培育具有苏州银行特色的党建品牌，持续探索党建工作和业务发展互融互促新路径，创新开展党委中心组联组学习，强化总分支一体联动，集智聚力，提升对客综合服务能力，将党的理论和政策转化为推动高质量发展的实际行动。同时，我们用好各类宣传阵地，线下持续打造升级苏州银行“海棠花红”党群服务中心，线上利用“苏行先锋”微信公众号阵地，放大基层党建工作影响和效果。我们积极推进科技助力全面风险管理体系，强化“全口径、全覆盖、全流程、全周期”的风控理念，落地新一代综合信贷系统，建立立体化预警体系，牢牢守住不发生系统性风险的底线。我们高度重视清廉文化建设，持续深化“一把手话清廉”“清风行动”等活动，将廉洁理念融入企业文化、融入合规管理、融入品牌阵地，建设先锋苏行、廉洁苏行。

### 战略启航，谱写强富美高新篇章

我们以新三年战略规划为契机，继续聚焦“科创+跨境”与“民生+财富”双引擎驱动，深度融入区域经济发展大局。立足苏州、深耕江苏、全面融入长三角，积极参与重大项目建设，助力长三角一体化发展、一带一路和乡村振兴战略落地见效。我们持续加大对科技创新企业的支持力度，推出“票链贷”“苏心惠”等创新产品，提升普惠金融服务效能。这一年，我们上线了综合化外汇业务服务品牌“汇智赢”，全面优化跨境金融新模式。我们致力于打造“1+2+3+N”供应链金融服务体系，为实体经济发展注入更多金融活水。同时，我们以客户需求为导向，不断完善全生命周期的金融服务解决方案，努力成为企业成长路上最值得信赖的合作伙伴。

### 以人为本，探索普惠养老新金融

我们紧紧围绕打造企业百姓信赖的银行定位，用心倾听客户声音，不断提升金融服务的普惠性和便利性。我们继续围绕居民消费、住房、养老、教育、医疗等重点领域，深化银政、银社、银医、银校合作。结合“苏医慧”产品体系完善和创新，推进医院代发合作落地。探索银发经济新模式，全面推进适老化改造，着力养老特色客群，完善养老金融服务体系。在消费者权益保护方面，上线苏智心——消保专区，实现投诉数据可视化，趋势对比全景化，为分支机构投诉分析等过程化管理提供管理工具，做精服务品质。与此同时，我们持续关注员工成长与发展，通过完善的职业培训体系、健全的保障制度和丰富的文体活动，营造和谐健康的工作氛围，让每一位员工都能在工作中实现自我价值。在社会公益方面，我们坚持与社会共创价值，全力致力于支持地方文体公益事业发展。冠名苏州马拉松、市运会赛事，设立“苏州银行慈善爱心基金”，举办“爱苏州”慈善日活动，弘扬慈善文化理念，助力慈善事业发展，将苏式金融与苏州城市品牌深度绑定，争当弘扬城市形象的国企典范。

### 创新驱动，科技赋能绿色新发展

我们积极响应国家“双碳”目标战略号召，深入践行联合国负责任银行原则，探索绿色金融发展新模式。我们进一步完善绿色金融管理系统，将环境风险纳入合同条款，建立知识图谱平台，提升绿色信贷业务管理水平，支持“双碳”目标实现。同时，通过创新推出更多绿色金融产品和服务，打造线上化普惠科创产品伴飞 E 贷——“科创指数贷”，发行首单“新质生产力”金融债，成功上线苏心科创力模型，并迭代升级相关服务功能，为绿色产业发展注入新动能。在绿色运营方面，我们持续推进智能柜台建设，倡导低碳办公理念，为实现可持续发展目标贡献力量。

2025 年，是苏州银行翻牌成立 15 周年，也是三年战略规划的承启之年，全行正处在全面深化改革转型，全力迈向市场主流，推进高质量发展的关键时期。我们始终将“客户满意、员工获得、股东赞许、监管认可、社会称道”作为不懈的努力方向，以“苏心让您舒心”为目标，聚焦专业化经营和精细化管理，打造具有核心竞争力的一流上市城商行。

## 行长致辞



王强

苏州银行股份有限公司行长

2024 年，全行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在“稳健、精进、匠心、创新”核心价值观引领下，紧紧锚定三年战略规划任务和目标，一体化综合经营能力持续增强。集团总资产达 6,937.14 亿元，较上年末增长 15.27%；全年实现营业收入 122.24 亿元，归母净利润 50.68 亿元，分别同比增长 3.01%、10.16%。

### 坚持深耕实体，践行初心使命

我们聚焦国家和区域重大发展战略，以做好金融“五篇大文章”为重要抓手，聚力“科创+跨境”，更大力度助力实体经济发展。深度融合区域发展脉络，围绕省、市、区县重点产业布局，服务项目超 250 个，授信超 500 亿元；与徐州等地方政府签订战略合作协议，推出“五个一批”服务方案，积极支持苏州工业园区深化开放创新试验。持续推进科创金融战略，落地全国首笔“新质生产力”专项转贷款业务，升级科创力模型，助力推广“科创指数”融资模式，服务科创企业客户超 1.2 万户、各层次人才超 2 万人，科创企业贷款增幅超 30%。扎实推进普惠金融，开展“千企万户大走访”等活动，主动对接小微企业融资需求，加大信贷支持，全行普惠贷款余额保持较高占比。

### 坚决践行绿色，加速低碳发展

我们积极践行双碳战略，实现绿色金融创新发展。积极履行低碳绿色发展社会责任，今年落地全市首单碳减排支持工具，签署发布《苏州市绿色金融聚力承诺书》。2024 年，我行绿色贷款余额首次突破 400 亿元，增幅 36.62%，占全行贷款比重 10% 以上。其中，清洁能源贷款余额增长近 10 亿元。绿色金融产品体系不断完善，相继推出“光伏贷”“挂钩贷”等特色产品，满足绿色能源、节能环保等领域的融资需求。加强绿色金融业务绩效考核与管理，引导全行加大对绿色低碳产业的布局和信贷投放力度，以实际行动持续支持碳达峰、碳中和目标的实现。

### 坚定履行责任，厚植民生福祉

我们坚持把“民生+财富”作为践行金融为民和履行社会责任的重要战略引擎。以优质的金融产品与服务助力民生金融走深走实，全行累计发行社保卡超 470 万张；全年新增 11 家医疗机构日常代发；新建“智慧校园”产品体系；大力支持消费品以旧换新；养老金融持续发力，深度经营“幸福里”康养俱乐部，会员数量超 3800 户，较去年近翻倍。我们坚持把回馈社会作为体现苏行社会责任与担当的重要方式。连续 12 年举办无偿献血，持续开展“慈善一日捐”，全年累计汇入慈善爱心基金资金池 400 万元，助力“蒲公英计划”“助学圆梦”等项目。我们坚持把员工获得和企业发展的紧密结合起来，增强员工获得感。成功举办了首届苏州银行职工运动会，升级改造职工服务中心，拓展小苏俱乐部等丰富多彩的活动，塑造积极向上的良好风貌。

### 坚守风险底线，夯实发展根基

我们坚定不移地强化风险管理体系建设，不断完善“全口径、全覆盖、全流程、全周期”的全面风险管理体系，牢牢守住风险合规底线，进一步固本强基、提能增效，确保业务经营的稳健性和合规性。2024 年，我们仍保持较厚的风险抵补能力，不良贷款率和拨备覆盖率分别为 0.83% 和 483.50%，不良贷款率继续呈现下降趋势，拨备覆盖率仍保持较高水平。我们不断筑牢合规内控管理体系，上线“苏智明”员工行为管理系统，深入推进全行法治建设，抓牢声誉风险防范，做实消费者权益保护，做好安全生产监督检查，保障全行安全稳健运营。

业精于勤荒于嬉，行成于思毁于随。2025 年，是苏州银行新三年战略规划承启之年，我们将继续坚守职责使命，知责于心、担责于身、履责于行，砥砺奋进，坚持做好实体经济的“深耕者”、绿色转型的“守护者”、金融为民的“陪伴者”、稳健治理的“探索者”，全力谱写苏州银行高质量可持续发展新篇章！

## 2024，我们的可持续发展足迹

### 经济绩效

指标 <sup>1</sup>	2024 年	2023 年	2022 年
资产总额 (亿元)	6,937.14	6,018.41	5,245.49
营业收入 (亿元)	122.24	118.66	117.63
归母净利润 (亿元)	50.68	46.01	39.18
不良贷款率 (%)	0.83	0.84	0.88
资本充足率 (%)	14.87	14.03	12.92
拨备覆盖率 (%)	483.50	522.77	530.81
总资产收益率 (%)	0.81	0.85	0.84
加权平均净资产收益率 (%)	11.68	12.00	11.52

### 治理绩效

指标	2024 年	2023 年	2022 年
董事数量 (名)	13	13	13
反洗钱培训次数 (次)	10	39	8
反洗钱培训覆盖人次 (人次)	3,112	4,768	3,808
反腐倡廉培训次数 (次)	15	28	27
反腐倡廉培训覆盖人次 (人次)	6,000	5,000	4,400

<sup>1</sup> 本报告中资产总额、营业收入、归母净利润、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等财务指标数据为本行及本行子公司合并统计口径。

### 社会绩效

指标	2024 年	2023 年	2022 年
民营企业贷款余额 (亿元) <sup>2</sup>	1,164.95	1,117.35	965.65
普惠型小微企业贷款余额 (亿元)	674.92	593.19	527.34
服务普惠型小微企业有贷户数 (万户)	2.89	2.74	2.66
涉农贷款余额 (亿元) <sup>3</sup>	457.11	409.93	346.81
营业网点数量 (个)	185	176	170
无障碍通道网点数量 (个)	180	172	165
村镇银行 (家)	4	4	4

### 环境绩效

指标	2024 年	2023 年	2022 年
绿色信贷余额 (亿元) <sup>4</sup>	412.31	301.80	178.94
两高一剩贷款余额 (亿元) <sup>5</sup>	50.30	30.03	20.45
两高一剩贷款占比 (%)	1.54	1.05	0.84

<sup>2</sup> 民营企业贷款余额为国家金融监管局口径 (含网贷)。

<sup>3</sup> 本报告中按照新统计口径同步修改 2023 年及 2022 年数据。

<sup>4</sup> 符合监管口径的绿色贷款。

<sup>5</sup> 2024 年，本行“两高一剩”行业贷款虽较年初有所增加，但新增贷款规模均投向“两高一剩”行业节能减排技术改造或更新项目以及科创企业。本行持续压缩不符合环评标准的高耗能、高排放和产能过剩行业贷款规模。

# 关于本行

## 公司简介

苏州银行股份有限公司（简称“苏州银行”，股票代码：002966），成立于 2010 年 9 月 28 日，是唯一一家总部设在苏州的上市城商行。成立以来，秉持“以民唯美、向实而行”的企业使命，立足苏州，深耕江苏，全面融入长三角，现已在江苏省境内开设 13 家分行、185 家网点，发起设立 4 家村镇银行，入股 2 家农商行；设立苏州金融租赁公司、苏新基金公司，境外开设新加坡代表处。在英国《The Banker》杂志全球 1,000 强银行中排名第 253 位，位列中银协“陀螺”评价体系全国城商行板块第 10，穆迪评级 Baa3，达到投资级水平。

苏州银行始终坚持“以客户为中心”的一体化经营战略，扎根本土，深融区域，以专业专注贴合吴地文化，以金融实践传承工匠精神，持续在科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融及数字金融等领域精耕细作，构建“科创+跨境”和“民生+财富”双引擎，将客户满意、员工获得、股东赞许、监管认可、社会称道作为不懈的努力方向，积极践行“稳健、精进、匠心、创新”的核心价值观，着力提升基于集团综合金融服务的一体化经营能力、以客为尊的获客活客能力、线上线下并重的数字化协同能力、以人为本干事创业的队伍建设能力、基于全面风险管理的价值创造能力。苏州银行凝聚专注、铸就专业，敢为敢闯敢干敢首创，以可持续高质量蓬勃发展为目标，打造企业百姓信赖银行，为中国式现代化贡献苏州银行新实践！



## 奖项与认可

- |   |   |
|---|---|
| <p>证券之星 ESG 新标杆企业奖</p> <p>证券之星</p>                                  | <p>TOP10 城商银行零售银行奖</p> <p>《零售银行》杂志</p>                          |
| <p>ESG 优秀表现奖</p> <p>银柿财经</p>  | <p>苏州市优秀慈善单位</p> <p>苏州市慈善总会</p>                                 |
| <p>2024 年度卓越资产托管银行奖</p> <p>每日经济新闻</p>                               | <p>首批银发经济实验室</p> <p>苏州市老龄工作委员会</p>                              |
| <p>2024 年中国数字金融金榜奖<br/>“手机银行年度卓越奖”</p> <p>中金金融认证中心 (CFCA)</p>       | <p>2024 年中国资产管理论坛<br/>“年度城市商业银行风云奖”</p> <p>东方财富</p>             |
| <p>2024 年度金质银行理财产品天玑奖</p> <p>证券时报</p>                               | <p>2024 年度理财银行金牛奖</p> <p>中国证券报</p>                              |
| <p>2024 年度卓越资产管理城市商业银行金誉奖<br/>2024 年度优秀固收类银行理财产品金誉奖</p> <p>普益标准</p> | <p>“打击治理电信网络诈骗犯罪百日行动”<br/>见义勇为先进单位</p> <p>苏州市见义勇为基金会、苏州市公安局</p> |
| <p>《南方周末》2024 年度“金标杆”——<br/>城市商业银行绿色金融排名第 1 名</p> <p>南方周末</p>       | <p>2024 年中国大学生喜爱的雇主品牌</p> <p>智联招聘</p>                           |
| <p>数字人民币创新优秀案例</p> <p>城银清算</p>                                      | <p>城商行 ESG 综合表现 TOP20<br/>榜单排名第一</p> <p>中国金融传媒</p>              |
| <p>2024 年度中国上市公司数字化<br/>转型最佳实践典型案例</p> <p>中国上市公司协会</p>              | <p>年度高质量发展金融企业</p> <p>澎湃新闻</p>                                  |
| <p>上市公司信息披露考核最高 A 类评级</p> <p>深圳证券交易所</p>                            | <p>2024 上市公司董办最佳实践案例</p> <p>中国上市公司协会</p>                        |
| <p>投资者关系金奖“杰出 IR 团队”<br/>“最佳中小投资者互动奖”</p> <p>全景网</p>                | <p>价值成长优秀范例</p> <p>大众证券报</p>                                    |

# 可持续发展管理

## 可持续发展治理架构



## 可持续发展责任和重点工作

本行持续推进和改善可持续发展相关工作，助力苏州银行可持续发展，构建完整、有效的工作联动机制，根据《苏州银行2024-2026年战略规划》《苏州银行绿色金融管理办法》等相关要求，将自身经营发展与联合国可持续发展目标（简称“SDGs”）进行对标与融合，不断深化履责方法与可持续发展管理体系，根据本行目前的主要产品服务、技术发展与战略规划方向，围绕环境、社会和治理（简称“ESG”）三大范畴，聚焦12个核心可持续发展目标作为未来重点发展方向，积极推动可持续发展目标的实现。

环境 范畴	建立完善的绿色金融组织体系，持续推动全行绿色金融业务发展。	详见 发展绿色金融		
	持续完善气候风险管理策略和工具箱，以有效缓释气候风险对银行业务与自身运营的潜在负面影响。	详见 应对气候变化		
	鼓励员工践行低碳生活与绿色办公，全面推进无纸化办公，以电子文档和线上会议替代纸质文件；实施多维度节能降耗措施，打造低碳银行，助力绿色发展。	详见 践行低碳运营		
社会 范畴	为员工提供有竞争力的薪酬福利体系，包括基础薪酬、绩效奖金等，并完善健康关怀机制。保障员工休息休假权益，定期组织体检，关注员工身心健康。	详见 加强员工关怀		
	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。关爱女性员工，切实维护女职工权益。	详见 保障员工权益		
	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。	详见 促进职业发展		
	多渠道宣传普及金融知识。保障客户权益，保护客户隐私。科技助力完善服务，优化服务流程。	详见 提升客户体验		
	持续创新乡村振兴专属产品提升助农服务效能、科技创新助力农村发展。支持多个公益项目，包括助学圆梦项目、“蒲公英计划”项目以及苏州市儿童少年基金会的“应急救助”项目等。	详见 投身社会公益 推动乡村振兴		
	打造一站式服务平台、服务实体跨境贸易融资、积极推广外汇便利政策。	详见 提升客户体验 践行普惠金融		
治理 范畴	持续加大金融对实体经济的支持力度，推进制造业高质量发展。	详见 服务实体经济		
	全力打造科创金融服务生态圈，持续推进普惠金融增量扩面。			
治理 范畴	强化政治建设，夯实治理基础，持续加强合规建设，优化全面风险管理。强化供应商管理，实现公司合规稳健运营。	详见 防范风险 稳健经营		

## 重要性议题分析

### 重要性原则

苏州银行参考国际通用可持续发展倡议和标准以及行业普遍关注的环境、社会与治理（ESG）议题，通过与各类利益相关方不同形式的沟通与交流，识别并筛选与本行相关的 ESG 议题。

### 识别

参考借鉴了深交所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》中关于“财务重要性”和“影响重要性”议题的分析框架，结合自身业务特点、运营环境与发展阶段，在议题对公司经营管理产生影响的维度中重点评估财务影响；同时结合《负责任银行原则》、公司发展战略及社会责任实践等，在议题对利益相关方产生影响的维度中重点评估对外部经济、社会和环境的影响。基于此，我们对重要性议题进行年度更新及调整，确保信息披露的全面性、准确性和实用性。

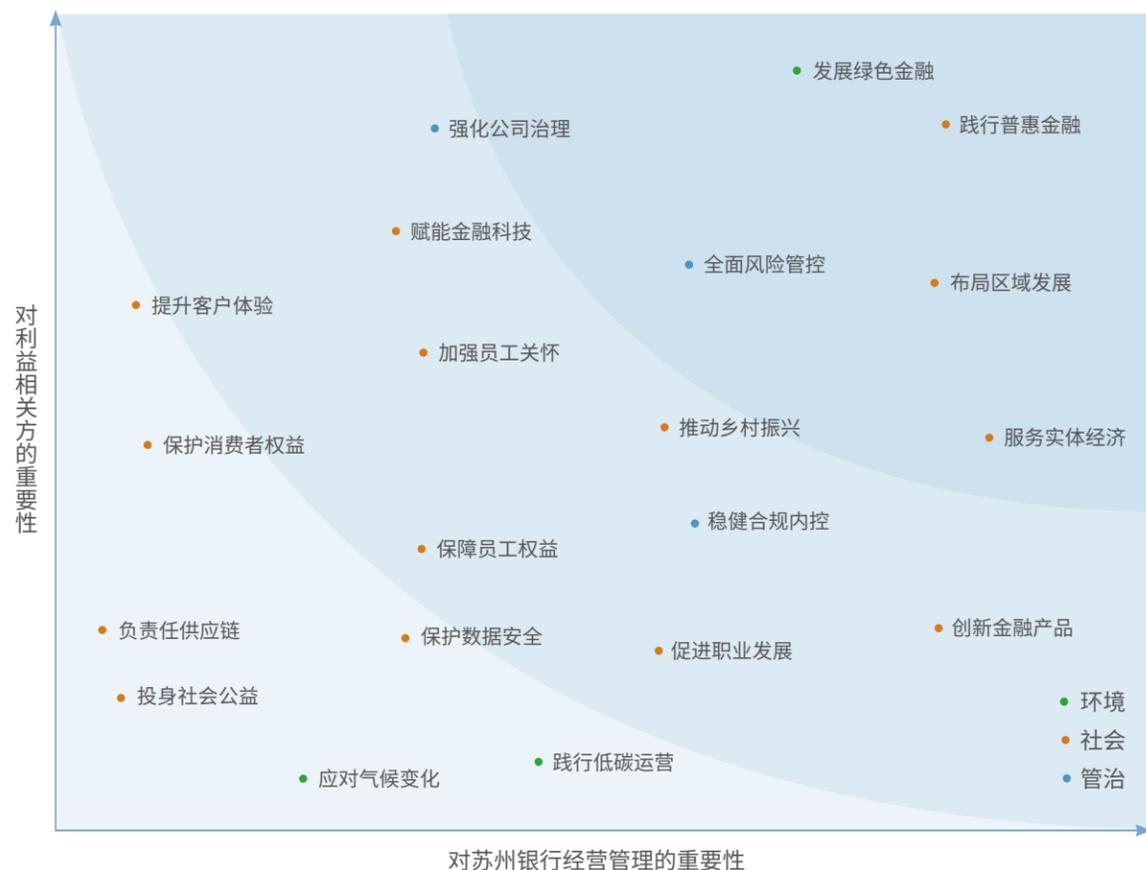
### 评估

通过不记名的在线问卷调研方式，对利益相关方进行全面调研，结合公司重点部门访谈、外部专家判断等，从对利益相关方的重要性程度和对苏州银行经营管理的重要性程度两个维度对 20 项议题进行评估。

### 披露

根据议题评价结果构建重要性议题矩阵，结合议题重要性的高低程度，获得议题的排序结果，对于高重要性的议题在报告中重点披露，并充分考虑了公司的能力、前期工作成果、与资源匹配的信息收集方法，以及信息可合理获得的程度及其成本可负担性。

苏州银行 2024 年 ESG 重要性议题矩阵



## 利益相关方沟通

本行高度重视与各利益相关方的沟通，根据实际业务与经营管理特点，识别出六类主要利益相关方。本行通过建立常态化沟通机制，充分倾听利益相关方的意见和反馈，采取有效措施，及时、真诚回应利益相关方期望与诉求，切实履行企业社会责任。

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	应对气候变化 发展绿色金融 服务实体经济 践行普惠金融 创新金融产品 保护消费者权益 推动乡村振兴 布局区域发展 稳健合规内控	配合监管机构检查 定期报送信息 组织专题会议	见治理篇、环境篇、社会篇
股东 / 投资者	发展绿色金融 稳健合规内控 全面风险管控 强化公司治理	股东大会 定期信息披露 投资者调研 业绩说明会	见治理篇、环境篇
客户	践行普惠金融 赋能金融科技 提升客户体验 保护数据安全 创新金融产品 保护消费者权益	客户咨询与投诉 客户满意度调查 官网、公众号信息公告	见治理篇、社会篇
供应商与合作伙伴	保护数据安全 践行低碳运营 负责任供应链 应对气候变化	战略合作交流 业务沟通 招投标活动 供应商调研走访	见社会篇、环境篇
员工	促进职业发展 加强员工关怀 保障员工权益 稳健合规内控 全面风险管控 强化公司治理	职工代表大会 员工满意度调查 员工培训 员工文化与关爱活动	见治理篇、社会篇
社区	推动乡村振兴 布局区域发展 投身社会公益	服务进社区活动 参与社区活动	见社会篇

# 专题：做好五篇大文章，引领发展新征程

苏州银行秉持“以民唯美、向实而行”的企业使命，全面贯彻落实中央金融工作会议精神，围绕“科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融”五大重点领域精准发力。作为区域性上市银行，本行深入践行“以客户为中心”的一体化经营战略，通过深化金融科技应用、创新产品服务体系、完善风险管理机制，推动业务结构优化和质量效益双提升。在支持地方经济发展方面，我们将持续发挥地方商业银行优势，加大绿色产业、小微企业和民生领域的金融支持力度，努力实现资产规模、经营质量和品牌价值的协同发展。

## 科技金融 | 科技赋能，驱动创新

苏州银行深入贯彻落实中央经济工作会议精神，持续加大科创金融产品创新力度，为科创企业提供全周期金融服务。根据科创企业的特点和需求，创新推出“融享智惠”特色金融产品体系，横向涵盖融资类、收益类、智力支撑类和客户权益类四个系列，纵向围绕客户初创期、成长期、成熟期和再生期全生命周期。打造了“伴飞”系列产品品牌，推出了“伴飞贷”“伴飞e贷”“伴飞主动贷”“伴飞精英贷”“伴飞并购贷”“伴飞项目贷”六大自营重点产品；开发了“苏心科创力”专属评价模型，构建差异化的科创客群服务体系，融合科技赋能金融；培育管家式金融服务“新生态”，打造“伴飞计划”“展翅计划”“领航计划”三大金融支持计划。逐步建立了以部委办局、产业园孵化器、券商、创投等为核心的“GOAI”科创金融生态圈。最终，形成了“6大伴飞产品+1个苏心科创力模型+GOAI科创金融生态”的“6+1+0”科创金融服务范式。

## 绿色金融 | 保护生态，共筑未来

苏州银行持续加大绿色金融支持力度，积极落实国家“双碳”目标，取得显著的环境效益和社会效益。2024年成功加入了人民银行碳减排支持工具准入银行，充分发挥政策资金杠杆效应，支持太阳能发电、风电、储能等清洁能源领域，形成良好的社会示范效应，树立良好的市场口碑。本行已着手开发绿色金融管理系统中的投融资项目碳排放测算功能，旨在填补投融资业务碳排放数据的空白，并提升绿色金融的数字化能力。报告期内，本行“清洁能源金融服务研究”以高质量的项目成果、可持续发展能力和积极的社会影响，荣获“苏州绿色低碳金融实验室重点培育项目”绿色金融传播奖，充分展现了本行对清洁能源行业的深入研究和大力支持。截至2024年末，本行绿色贷款余额412.31亿元，较年初净增110.51亿元，增幅36.62%，绿色贷款占全行各项贷款余额比例超10%。

## 普惠金融 | 温暖小微，普惠万家

苏州银行围绕做好普惠金融大文章部署要求，将普惠金融作为首要任务，努力满足小微客户多层次、个性化的金融需求。本行从政策资源、产品创新、数字化赋能等方面加大普惠信贷支持力度，优化迭代“快抵贷”“征信贷”等产品功能及审批模型，探索普惠金融与乡村治理融合发展，推进金桂农村集体三资监管平台建设。本行深化与中小微企业融资担保公司

的合作，推广批量担保2.0模式，不断扩大服务覆盖面，针对性地解决场景内小微客户的用款难题。通过指导分支机构开展“一行一品”特色化服务，向区域性特色行业倾斜资源，成功落地淮安饲料项目、南京集庆市场、盐城海博等多个授信项目，有效满足不同场景下的融资需求。

## 养老金融 | 银龄相伴，幸福晚年

苏州银行依托深厚民生场景建设基础，围绕“金融+非金融”服务，开展省社保卡和尊老卡发卡，推动社银、税银、医银等政务平台系统建设优化，做好养老金和尊老金发放服务。以“专业专注、贴心便利、温馨陪伴、暖心舒适”的养老金融服务体验为目标，精心融合“金融+陪伴式服务”。以家庭圈为核心，立足两大养老客群，满足“老有所养、老有所乐、老有所伴”三个需求，助力银发经济高质量发展。本行打造具有特色的“苏心康养”养老金融服务体系，深度经营苏心康养“幸福里”俱乐部，为老年客群提供陪伴型旅程式服务，开展康养主题活动，设立苏心康养“28养老金融服务日”，将金融柜面服务送到社区、养老机构。

## 数字金融 | 数智转型，共绘蓝图

苏州银行积极推动数字化转型和数字化对外赋能，制定《苏州银行2024年数字化转型行动方案》，明确数字化转型常态化推动机制，设立完善的推动组织，推进71个年度转型项目建设，同时担任苏州银行业保险业数字化转型协作交流平台轮值主任，组织交流活动10余场，促进行业数字化转型互通互鉴。打造金融科技创新中心，与多家科技企业共建11个创新孵化实验室，定向音频、绿色储能、智慧合规、网络安全、智能微服务、大模型智能数据分析等项目成果陆续试点应用。丰富数字金融创新生态，充分利用云计算、大数据、人工智能等技术，完善推广金桂农村集体三资监管平台、党建数字化平台、办公e管家，着力构建跨行业、多维度、全覆盖的“1+N”智慧金融体系。2024年，苏州银行成功落地苏州市首单“科创指数”线上贷，通过将企业科技创新能力量化为融资额度，为科创型企业提供授信支持，累计授信88户，授信金额达2.4亿元。

壹

# 治理篇

防范风险 稳健经营



## 防范风险，稳健经营

### 党建引领 筑牢思想

2024 年作为苏州银行“党建工作强基扩面年”，本行坚持以党建引领为核心，推动党建与业务深度融合，为全行高质量发展提供坚实的政治保障和组织支撑。

#### 完善制度引领

苏州银行不断加强党建工作的顶层设计。一方面，将党建工作要求纳入现行公司章程，系统规定党组织的职责权限、机构设置、运行机制及基础保障等重要内容，进一步明确党组织在公司治理中的领导核心和政治核心作用。另一方面，结合全行新三年战略规划，编制《苏州银行 2024-2028 年党的建设规划》，为全行党的建设提供了工作路线图和任务指导书，确保苏州银行“高标党建”工作格局形成机制、深入人心，进一步诠释“苏行先锋”党建品牌内涵，有力牵引全行党建工作不断开创新局面。

苏州银行通过“双向进入、交叉任职”机制，党委成员进入董事会、监事会和经营层，确保党组织在公司治理中的核心作用。通过“三重一大”制度，明确党委前置研究重大事项范围，推动党建工作与公司治理深度融合。

#### 强化组织建设

深刻认识严密组织体系是党的优势所在、力量所在，苏州银行持续推进基层党组织建设。2024 年，本行共建设有 25 个基层党委（总支）和 114 个基层党支部，顺利完成基层党组织集中换届选举工作，充分发挥党委“把方向、管大局、促落实”作用，全行各级党组织的政治功能、组织功能明显增强，党建工作成效持续提升。每月通报基层党建纪检工作，每半年开展一次政治体检，每年从党建、业务、管理三方面评定星级党组织。2024 年，全行共评定 10 家星级党组织，其中，苏州银行新区直属支行党委荣获“苏州市先进基层党组织”称号。

2024 年，苏州银行紧扣“高质量发展”中心任务，全年打造 23 个“书记项目”、102 个“行动支部”、21 个总行机关“党建+”项目，把党建引领作用发挥到拓展客户、项目推进、监督管理第一线。

苏州银行持续优化迭代“苏行 e 先锋”党建平台，不断完善信息采集、数据共享等机制，通过信息“云”存档、业务“云”协同、数据“云”采集、工作“云”量化的模式，强化统筹协调，打破信息孤岛，推动集成共享，全面推动扁平化管理，为基层减负赋能。



#### 案例 | 持续推动党建工作数字化转型

苏州银行不断优化“苏行 e 先锋”苏州银行党建数字化平台，上线发展党员管理、教育培训模块，规范党员发展相关流程，实现基层党建管理和服务更加精确化、个性化和智能化，目前该平台正在向苏州市财政局输出，并在苏州市委组织部开展的 2023 年度全市基层党建创新案例评选中获评优秀案例。

### 筑牢思想根基

苏州银行严格落实“第一议题”制度，创新理论学习，持续深化党委理论中心组联组学习机制，2024 年与东吴人寿党委、中国电信苏州分公司党委等联合举办中心组联学，围绕支持科技创新、科技金融赋能、数字化转型等领域深入交流，促进跨界合作、资源互补、权益共享的服务模式创新，把理论学习成效转化为推动工作实践的实招硬招。

2024 年，苏州银行开展党员轮训、入党积极分子与发展对象培训、党支部书记培训班、新党员培训以及线上专题学习等多种形式的党建培训，覆盖全行不同层级和群体，累计覆盖培训人次 683 人。培训内容涵盖党性教育、党纪学习、党风廉政建设等，有效提升了党员队伍的政治素养和业务能力，为推动党建与业务融合、助力高质量发展奠定了坚实基础。



#### 案例 | 苏州银行 2024 年度党支部书记暨新党员培训班

2024 年 11 月，苏州银行在苏州市委党校举办党支部书记暨新党员培训班，共有 110 名党支部书记和 35 名新党员参训。培训以提升履职能力、强化理想信念为主题，聚焦党建与业务融合，强调理论武装、党业融合，清廉金融文化等理念。



苏州银行 2024 年度党支部书记暨新党员培训班



苏州银行举办 2024 年度入党积极分子暨发展对象标准化培训班

## 稳健治理 创造价值

### 公司治理架构

苏州银行构建以股东大会、董事会、监事会、高级管理层为核心的公司治理架构，着力推进公司治理的规范性和有效性，增强董事会在 ESG 方面的履职质效，以高质量公司治理推进高质量可持续发展。



苏州银行的公司治理架构图

### 董事会有效性

截至 2024 年末，苏州银行共有 13 名董事，其中执行董事 4 名，独立董事 5 名，股东董事 4 名。全体董事积极参会、勤勉尽职。

2024 年，本行召开股东大会 2 次，审议议案 19 项，听取汇报事项 4 项；召开董事会会议 8 次，审议议案 70 项，听取汇报事项 13 项；召开董事会专门委员会会议 29 次，审议议案 107 项，听取汇报事项 10 项。

### 董事选聘

公司依据《公司章程》提名和选举董事，通过多元化的董事结构为公司带来广阔的视野和高水准的专业经验，同时保持董事会内应有的独立元素，确保董事会在研究和审议重大事项时能够有效作出独立判断和科学决策。

### 董事独立性

截至 2024 年末，本行董事会成员中共有 5 名独立董事，独立董事资格、人数和比例符合国家金融监督管理总局、中国证监会、深圳证券交易所等相关规定。

本行在《公司章程》《独立董事工作制度》中对独立董事在其他机构的任职数量作出明确规定。本行独立董事未在超过五家境内外企业担任独立董事职务，未在超过 2 家商业银行同时担任独立董事职务，符合国家金融监督管理总局、中国证监会、深圳证券交易所等相关规定。

### 董事多元化

本行董事会成员实现多元化，截至 2024 年末，本行董事会成员共有 13 名，其中，男性董事 11 名，女性董事 2 名。其中部分董事具有经济师、教授等职称，且具有多年金融、经济、会计等方面的专业知识和从业经历。

### 董事专业性

本行 4 名股东董事均由国有大型企业、民营大型企业董事长、董事、总经理等资深管理人士担任，熟悉国家经济金融政策，在企业管理、金融、财务等方面具有丰富经验。

4 名执行董事长期在商业银行工作，具有丰富的金融管理经验。

5 名独立董事均为会计、金融或经济领域具有丰富经验专业人士。

## 董事履职评价

苏州银行制定《苏州银行股份有限公司董事会及董事履职评价办法》等相关规定，从履行忠实义务、履行勤勉义务、履职专业性、履职独立性与道德水准、履职合规性 5 个维度差异化评价董事监事履职情况，督促董事、监事和高级管理人员遵守 ESG 标准，促进公司稳健、持续和高质量发展。监事会每年定期对董事开展 1 次履职评价。2024 年，监事会综合考量履职评价办法中相关评价要素，本行 2024 年董事履职评价结果均为“称职”。

## ESG 履职有效性

2024 年，董事会及其专门委员会在战略发展、金融廉洁、风险管控、消费者权益保护等方面高效运作、科学决策，在更高层面推动本行可持续发展管理水平和绩效提升。



## 投资者关系与信息披露

### 坚持高质量信息披露，切实保护股东利益

本行高质量完成定期报告、临时报告及其他事项的公开披露，向全体投资者及时传递本行各项经营信息，公开、公正、公平对待所有股东，充分保护中小投资者利益。严格落实信息披露合规要求，报告期内，本行信息披露保持零差错、证券监管零违规，连续 4 年获深圳证券交易所上市公司信息披露工作考核最高 A 类评级。

### 积极开展投关活动，充分倾听市场声音

报告期内，本行举办年度业绩网上说明会 1 次，接待多场投资者现场调研活动，积极参与券商策略会上市公司交流，保持与市场的高频互动。通过深交所“互动易”平台、信披热线等途径与中小投资者进行线上沟通，积极回应市场关切。在上市五周年之际，成功举办“走进苏州”2024 年券商分析师集体接待日活动，向市场充分展示本行特色业务和一体化经营成效。

#### 案例 | 苏州银行 2023 年度业绩网上说明会顺利召开

2024 年 5 月 17 日下午，苏州银行 2023 年度业绩网上说明会采用视频结合网络互动的形式顺利召开。崔庆军董事长在致辞中表示，2024 年是苏州银行新三年战略规划的开局之年。面对新的市场环境，苏州银行坚持“因势利导、顺势而为”，力争实现基于集团综合金融服务的一体化经营能力、以客为尊的获客活客能力、线上线下的数字化协同能力、以人为本干事创业的队伍建设能力以及基于全面风险管理的价值创造能力的全面提升，从道、术、行三个层次准确把握苏州银行精神内涵，全力打造企业百姓信赖的银行，不断为中国式现代化贡献苏州银行新实践。王强行长围绕“成果有效、信心有底、措施有力”三方面作经营情况报告。在互动交流环节，本行针对市场重点关注问题作了详尽专业的解答，向市场传递了苏州银行精细化管理、长期稳健经营、兼顾回报股东和可持续发展的经营思路。



### 高度重视股东回报，不断增强投资者获得感

报告期内，披露《关于质量回报双提升行动方案的公告》，展示本行以一体化经营思维探索金融服务新模式，实现与股东互利共赢的高质量发展思路。始终高度重视股东回报，近年来现金分红比例逐年提升，始终保持 30% 以上水平；积极响应证监会号召，顺利实施 2024 年中期分红，不断增强投资者获得感。

## 遵守规矩 合规筑路

苏州银行始终将依法合规作为企业可持续发展的基石，通过完善合规制度政策、加强合规管理、深化合规文化建设以及务实有效的反洗钱履职，构建了多层次、全方位的合规管理体系。

### 夯实合规管理基础

苏州银行高度重视合规制度政策的建设，通过“制度流程”立合规、“检查整改”促合规、“责任追究”严合规和“文化培育”树合规四大举措，确保合规管理的全面覆盖和有效执行。

#### “制度流程”立合规

- 开展全行制度评价与跟踪，全面审核并持续监督现有规章制度的适当性、充分性和有效性，同时支持筹建分行制度建设，指导分支机构和附属机构建立有效的制度管理体系，确保全行制度执行的一致性和合规性。
- 根据全行合规管理要求发布各类合规风险提示函，并上线合规内控与操作风险管理系统(GRC系统)检查模块，实现全行检查工作的线上全流程管理，全面提升合规管理的效率和精准度。
- 完善董事会授权体系，回溯架构改革形成年度经营层授权方案，优化决策流程和授权机制，为业务发展提供高效合规的支持。

#### “检查整改”促合规

- 统筹梳理各类外部检查、罚点及内审中发现的主要问题点，并据此编制全行检查手册，为合规管理提供系统化、标准化的指导依据。
- 开展打击非法集资专项行动、常态化扫黑除恶活动、“管贷”“吃贷”专项治理工作、贷款中介机构管理自查等行动，建立防范内部风险控制长效机制。

#### “责任追究”严合规

- 健全案件风险防控体系，制定网格化管理任务清单并加强对高风险岗位的监控，严格落实“责任追究”机制，确保合规管理的高效执行。
- 开展问责管理“回头看”并规范分支机构问责工作程序，持续保持全行问责高压态势确保合规管理的严肃性与执行力。

### “文化培育”树合规

- 在线上，本行组织合规风险及案防管理实务培训、合规案防警示教育及金融法律系列课程，完成课程开发4门，累计开展31场警示教育合规考试，参与人数达4,544人次，持续提升全员合规意识。
- 在线下，我们开展合规案防“走基层”活动、《民法典》合同编法律问题培训及普法教育宣传等活动，发布行内违规警示案例汇编，进一步增强全员法律风险防范意识。

### 反洗钱履职务实有效

苏州银行通过修订完善政策制度，在董事会全面负责和指导落实下，根据监管要求及行内业务实际，重新修订了《苏州银行洗钱风险事件应急处理办法》和《苏州银行洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》，进一步明确应急处置适用范围和优化评估流程，为本行反洗钱工作的有序开展提供了有力的制度保障。同时，我们持续监测可疑交易，发布洗钱风险提示，组织专项风险排查，在发现洗钱风险时及时上报，提升业务部门的洗钱风险防范能力。

为进一步增强社会公众和员工反洗钱意识，我们开展了一系列反洗钱宣传活动，助力营造良好的金融市场秩序。



#### 依托网点阵地，夯实宣传基础

我们在各支行网点，银行通过跑马屏滚动播放防诈骗标语、ATM机自助终端循环播放语音提示以及大堂显著位置陈列宣传折页等方式，营造浓厚的反诈骗宣传氛围，有效提升公众的风险防范意识。



#### 线上线下载动，扩大宣传覆盖面

我们通过“苏州银行”微信公众号推送多篇反诈反赌宣传推文，阅读量达3.2万余人次；同时，开展进企业、进校园、进社区宣传活动18场，覆盖人数近1万余人，进一步扩大了反洗钱宣传的覆盖面和影响力。



#### 以活动为载体，提升宣传内化力

我们积极组织并参与监管机构组织的反洗钱征文比赛活动，共投稿50余篇高质量作品。凭借扎实的研究和实践成果，本行多篇作品获得省级和市级奖项，并荣获市级优秀组织奖。

本年度，我们按计划开展反洗钱培训，开展全行专项培训 10 次。通过系统化、多样化的培训，我们持续强化全员反洗钱履职能力，引导全行员工规范履职。

#### 紧跟监管导向

组织反洗钱专、兼职岗位人员参加中国人民银行郑州培训学院线上“2024 年反洗钱与反恐怖融资履职能力建设研讨班”及北京培训学院线下“2024 年金融机构客户尽职调查及合规管理实务操作”培训班，深入了解监管政策要点，提升反洗钱管控能力。

#### 优化内部培训体系

将反洗钱课整合为应知应会、规章制度、客户尽调、洗钱风险提示及案例分享五大板块，开发 56 门线上课程，重点强化分支行操作岗和客户尽职调查岗的岗前培训。

#### 强化新员工培训

对 2024 年新入职员工开展反洗钱与合规培训，帮助其掌握反洗钱工作基本架构和技巧，筑牢反洗钱管理基础。

#### 加强分支机构培训

按季度开展全行反洗钱工作会议，并对新设分行进行现场督导及专岗跟岗培训，讲解监管趋势、组织分工、考核要点及系统操作等内容，推动新设机构人员快速提升履职能力。

## 法务管理持续赋能

### 强化法律与业务融合

结合法律法规、行业政策以及本行业务实际，发布法律风险提示函以及《法愿》期刊，有针对性地出具书面法律咨询意见书，协助业务部门妥善处理潜在的风险或投诉事件，通过提前介入、协同融合等方式，防范全行法律风险。

### 推动专业法律队伍建设

调优公司律师队伍结构，年度新增公司律师 9 人，分支机构公司律师覆盖率显著提升。优化公司律师考核方案，调优案件分配机制，进一步调动公司律师积极性。通过代理案件与专项培训，提升律师诉讼实务技能。

### 数字化法律管理

持续优化合同管理系统、合规内控与操作风险管理系统法务数字化管理模块，提升法律事务处理效率，进一步提高法律风险智能化管理水平。

## 遵循规律 风控筑堤

### 风险管理架构

苏州银行建立了全面风险管理架构，由董事会负责，监事会监督，高级管理层直接领导。总行风险管理部作为全行全面风险管理部门，负责风险管理体系建设，制定风险管理政策和制度，运用平台、模型、数据及工具对信用风险、市场风险、操作风险、信息科技风险进行归口管理，并协调管理流动性风险、银行账簿利率风险、战略风险及声誉风险等。我们通过联动分支机构风险管理团队及子公司风险管理部门，形成了矩阵式风险治理架构，确保风险管理的全面性和协同性。

### 风险管理体系

苏州银行根据业务领域的合规环境、法律法规及监管要求，持续优化风险管理政策与制度体系。本年度，我们修订了《苏州银行不动产押品内外部合作评估操作规程》《苏州银行信息科技风险监测指标管理办法》《苏州银行统一授信管理办法》等多项制度，确保风险管理政策与最新监管要求保持一致，提升本行风险管理的规范性和有效性。

苏州银行积极响应《银行业保险业绿色金融指引》等相关要求，将环境、社会和治理（ESG）风险全面纳入本行风险管理体系。本行建立了识别、监测和防控业务活动中 ESG 风险相关机制，重点关注客户及其主要承包商或供应商在建设、生产、经营活动中可能对环境和社会造成的危害及引发的风险。为强化管理，我们在对客使用的信贷格式合同中增加了客户加强 ESG 风险管理的声明和承诺条款，明确客户在 ESG 风险方面的违约条款，确保客户在经营活动中的 ESG 风险得到有效管控。

为强化风险管理的执行效果，我们完善风险考核评价体系。本行贯彻落实战略规划，将个人经营性贷款纳入普惠小微业务考核范围，并新增民营业务占比指标，进一步优化信贷结构引导和资产质量管控。同时，银行构建多维度管理模型，通过对异常行为、异常交易及工商数据的分析，形成常态化非现场监控机制，并将违规问题纳入考核，有效规范经营人员日常行为。此外，本行科学制定各业务板块风险指标，完成分行、子公司及总行业务管理部门的半年度、三季度和年末考核，全面提升风险管理的精细化和科学化水平，确保风险管理体系的高效运行。

本行持续推进风险排查的全覆盖和常态化管理，明确检查要求，综合运用机构自查、条线检查、飞行检查及非现场监测等方式，切实提升检查质效。通过开展授信客户大排查行动，进行全面走访和排查，掌握资产质量的整体趋势。同时，我们还加强跨部门联动，推动三道防线协同，并编制信贷检查手册，弥补检查标准空白，进一步提升风险排查的规范性和有效性。

### 风险管理能力建设

苏州银行致力于通过系统化培训和研究机制，持续提升全行风险管理水平，确保业务稳健发展。

### 系统化培训提升员工专业能力

苏州银行制定了全面的年度培训计划，严格跟进执行，范围覆盖监管政策、资本新规、贷后管理、新信贷系统操作、授信审批、放款管理及合规管理等多个关键领域。通过线上线下相结合的方式，本行将培训内容制作成课件上传至网络学院，并发布风险管理内刊《集智》，为全行员工提供持续学习资源，全面提升员工的专业能力。

## 同业调研与政策研究

2024 年，苏州银行成立风险政策研究专业课题小组。通过积极走访同业机构分析行业趋势和借鉴先进经验，发布同业调研报告，为本行在资源配置、经营发展和风险管理等决策中提供有力支持。



风险管理能力建设

## 科技助力加强风险管控

苏州银行通过科技赋能全面提升风险管控能力，推动风险管理向数字化、智能化转型。

### 新一代综合信贷系统上线

本行落地新一代综合信贷系统，覆盖信贷、投资、同业三大业务板块，实现作业流程一体化、风险管控集中化、数据统一化。新系统引入大数据与智能化工具，优化贷前贷后管理流程，并通过智能化交互提升用户体验，全面践行数字化风控理念。

### 知识图谱平台

本行搭建知识图谱平台，整合行内外数据，搭建 10 余种风险监测应用场景，并接入新信贷系统，进一步提升风险识别的精准性和效率。

### 智能风控中台建设

智能风控中台能够完成产品策略迁移与优化，整合风险预警与内评系统能力，新增及优化反欺诈模型，实时阻断涉案资金转移，拦截率居苏州市前列。同时，中台还提升了群体风险识别能力，丰富机器学习模型应用，累计建设风险指标超 5,000 个。

### 优化反洗钱 AI 交易监测模型

本行结合近三年洗钱风险提示及上报案例，以“案例模型化，模型规则化”为基础，共优化反洗钱可疑模型 81 个，监测规则 672 条，较准客户基础信息数据，调整数据标准化处理逻辑，提高 AI 无监督模型预警的针对性。“反洗钱 AI 可疑交易监测模型的实践应用”项目，获得 2024 年“天奕奖”。

## 抓实员工行为管理

苏州银行通过完善政策制度、强化执行举措、深化教育培训，构建了多层次、全方位的廉洁管理体系，为企业的稳健运营和可持续发展提供了坚实保障。

## 夯实监督管理基础

本行围绕强化刚性约束，先后修订《苏州银行关于领导干部报告个人重大事项的规定》《苏州银行规范函询工作实施办法》《苏州银行纪检监察信访举报、问题线索管理办法》等多项规章制度，夯实监督管理基础。

本行通过专项督查、廉洁管理等举措，全面强化执行监督，确保廉洁自律，提升内部治理效能。

### 加强员工行为管理

立足总行管理层重点工作的战略定位，积极践行“高层做起、人人有责、知行合一、合规致远”理念，线上线下同向发力，线下积极落实管理“五项举措”，压紧压实案防主体责任，线上探索开发管理信息系统，科技赋能提升管理质效，建立健全员工行为“全周期”管理常态长效机制。

### 加强日常监督管理

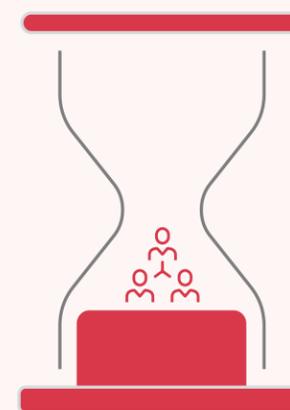
健全完善廉政档案建设，动态掌握本行领导干部及关键岗位人员遵守各项纪律及廉政从业有关情况，预防违规违纪行为。落实非公务交往定期报告制度，规范员工非公务交往行为，强化监督合力。

### 加强作风建设督查

聚焦元旦春节、五一端午、中秋国庆等关键节点，开展 3 批次“清风行动”作风建设专项督查，持续正风肃纪，坚决纠治“四风”，严格执行中央八项规定及其实施细则精神。

### 加强纪检队伍建设

着眼增强纪检队伍斗争意识和履职能力，先后开展纪检干部综合能力提升培训、实务培训，把不敢腐、不能腐、不想腐一体推进的理念贯穿纪检机构自身建设。



## 建设廉洁文化

苏州银行通过丰富宣教形式及强化培训宣传，持续深化清廉金融文化建设，打造“廉洁是福”文化品牌，全面提升员工廉洁意识，落实“零容忍”态度，筑牢防腐拒腐防线。

### 全行警示教育大会

组织召开全行员工行为管理推进及警示教育大会 2 场，邀请市检察院专家作专题授课，深入剖析金融领域腐败案例，并观看市纪委监委警示教育片，以生动案例敲响警钟，强化全员防腐拒腐意识。

### 廉洁从业主题课程

将员工行为管理及廉洁从业主题课程融入新员工入职、综合型支行行长、行管干部、新晋干部及分支机构合规培训中，进一步增强干部员工的自律意识，纵深推进全行党风廉政建设及员工行为管理工作。

### 清廉金融文化建设

深入学习贯彻《中国共产党纪律处分条例》《国有企业管理人员处分条例》，通过制发《纪检知识应知应会》口袋书等，丰富宣教形式，提升教育质效，教育员工牢固树立纪律意识和法纪意识。

### 廉洁主题文化活动

组织开展“一把手讲廉洁”“青年谈清廉”“家风行风共建”“清廉金融文化示范点”评选等活动，树牢员工廉洁从业意识，共创廉洁苏行。

## 反不正当竞争

苏州银行严格遵守《中华人民共和国反垄断法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规要求，始终坚持公平诚信的原则，依法开展经营活动，维护金融市场秩序。

## 加强供应商管理

苏州银行高度重视供应商管理的规范性与可持续性，通过完善采购管理政策、强化供应商管理体系建设，推动供应商管理向高效化、透明化方向发展。

本年度，修订了《苏州银行供应商管理实施细则》，明确供应商管理的规范性要求，确保采购活动合规、透明。在日常采购中，加强供应商的常态化管理，及时调整管理策略以顺应市场变化和自身发展需求，并对供应商的不良行为严格警示和惩戒，确保供应商管理的规范性和有效性。

### 供应商风险排查

本年度，本行对 2,000 余家供应商进行了全面风险排查，审查率达 100%，重点审核供应商资质、用工情况、社保缴纳及税务申报等，确保供应商满足采购项目要求。

### 供应商培训与指导

本行将供应商管理融入企业发展，通过线上化管理和不定期培训，提升供应商在系统操作、资质材料等方面的能力。同时，在项目实施过程中，各条线部门对供应商进行针对性指导。例如，本行行政安保部对服务总行大楼的供应商开展消防安全培训，确保供应商服务能力与银行需求相匹配。



## 治理绩效

### 公司治理信息

指标名称	单位	2024	2023	2022
董事数量	名	13	13	13
执行董事数量	名	4	4	4
独立董事数量	名	5	5	5
股东董事数量	名	4	4	4
女性董事数量	名	2	2	4
男性董事数量	名	11	11	9

### 合规案防信息

指标名称	单位	2024	2023	2022
报送大额交易报告	万份	455	114	113
报送可疑交易报告	份	518	192	309
合规案防警示教育培训次数	次	175	125	256
合规案防警示教育培训学时	小时	218.0	192.7	577.9
合规案防警示教育培训人次	人次	10,187	5,866	17,947
合规案防警示教育考试	场	31	7	34
合规案防警示教育考试参与人次	人次	4,544	4,372	10,979

### 反腐倡廉信息

指标名称	单位	2024	2023	2022
反腐倡廉培训次数	次	15	28	27
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	6,000	5,000	4,400

### 反洗钱信息

指标名称	单位	2024	2023	2022
反洗钱培训次数	次	10	39	8
反洗钱培训覆盖人次	人次	3,112	4,768	3,808

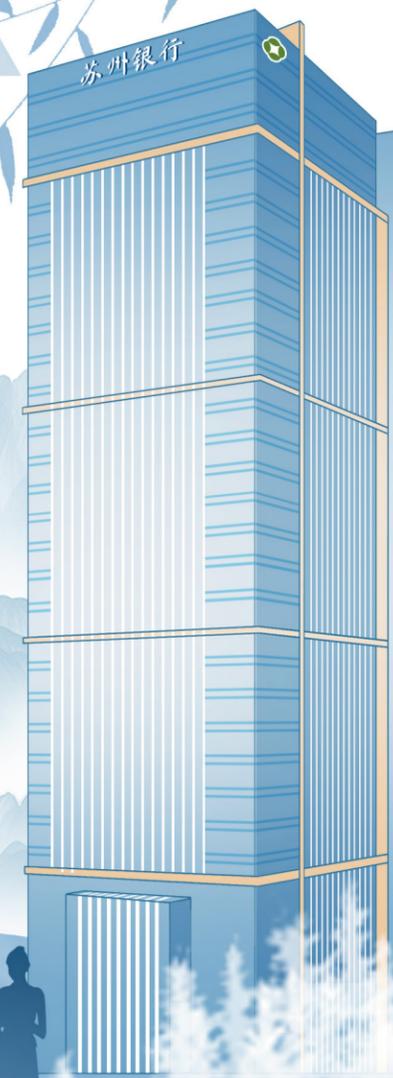
### 采购管理信息

指标名称	单位	2024	2023	2022
集中采购的供应商总数	家	778	546	1,197
中国大陆地区供应商数量	家	771	541	1,191
海外及港澳台地区供应商数量	家	7	5	6
供应商审查覆盖率	%	100	100	100

贰

# 社会篇

振兴之笔 发展之章  
金融篇章 普惠新韵  
以客为本 共促发展  
培育人才 回馈社会



# 振兴之笔 发展之章

## 服务实体经济

### 赋能新质生产力

科技金融是推动企业产业升级与模式创新的“加速器”，苏州银行打造“伴飞”“展翅”“领航”计划，为科创企业提供全生命周期金融支持，首创“拨贷联动”，落地“流片贷”“苏知贷”等首单业务，自主研发“苏心科创力”评价模型，精准支持科技型中小企业。与科大讯飞、沙钢集团战略合作，推动长三角一体化及科技创新。

2024 年，本行科创客户和贷款投放均实现显著增长



苏州银行科创企业开户超

1.2 万户



授信额度超

1,200 亿元



优化信贷结构，铺设精准扶持重点领域的“发展路”

紧密围绕新质生产力发展方向，优化信贷资源配置，加大对战略性新兴产业、先进制造业等重点领域的支持力度，出台十条举措，为重大项目、产业创新、小微企业等提供专项支持政策，着力做好四“专”服务，助力苏州打造具有领先地位的“智造之城”。



创新金融产品，打造满足多元融资需求的“工具箱”

根据新质生产力核心产业链相关企业的特点和需求，创新推出“融享智慧”特色金融产品体系，横向涵盖融资类、收益类、智力支撑类和客户权益类四个系列，纵向围绕客户初创期、成长期、成熟期和再生期全生命周期。成功落地苏州市首单“科创指数贷”；推出知识产权质押贷款产品，累计发放贷款金额达 20 亿元；推出供应链金融产品，为产业链上下游企业提供融资支持，涉及金额超过 113 亿元。为企业提供了多元化的融资渠道，有效满足融资需求。



加强科技赋能，搭建提升金融服务效率的“智慧墙”

苏州银行充分运用金融科技手段，提升金融服务的便捷性和效率。通过大数据、人工智能等技术，实现信贷审批流程的自动化和智能化，审批时间较以往缩短了 30%。积极推动基础设施现代化，推进“一云多芯”基础架构体系建设，面向应用提供弹性扩容、分布式技术框架下的快速部署能力，应用系统云化比例超 90%。推动完善 DevOps 持续交付体系，完成国际国内 DevOps 能力成熟度三级评估，并通过组织级推广实现 IT 全生命周期管理可跟踪、可度量、可画像，有力提升业务响应水平。强化渠道协同，持续优化远程银行、数字运营管理平台建设，上线手机银行 APP7.0、手机银行鸿蒙 Next App，打造一体化权益服务体系，持续提升客户服务水平。制定人工智能应用规划方案，推动构建涵盖资源、开发、服务、应用四层能力的人工智能体系，按照“先内后外”的应用策略，积极探索员工助手、智能经营、智能风控、智能营销、智能客服等场景落地，赋能银行经营管理提质增效。



深化合作联动，织就多元发展互利共赢的“合作网”

坚持 GOAI 生态渠道建设理念，致力于打通 G 端 (Government 政府部门)、O 端 (Origin 产业园区孵化器)、A 端 (Agency 资本市场中介机构)、I 端 (Institution 非银金融机构) 四端渠道，拓宽获客新路径，积极与政府部门、科研机构、企业等各方展开深度合作，构建起紧密多元的合作关系。2024 年，苏州银行业务版图持续拓展，发展后劲不断增强。通过这些合作，苏州银行充分发挥自身金融优势，为项目提供精准的资金支持和专业的金融服务，共同推动新质生产力的蓬勃发展。



案例 | “以分定额、一键获取”，首单“科创指数”线上贷落地

2024 年 1 月，苏州市发布“科创指数”，旨在科学评价并精准支持创新力强、潜力大的科技企业。“科创指数贷”作为首要应用，其核心理念在于将企业的科技创新“软实力”有效转化为融资的“硬通货”。通过运用“科创指数”评价体系，全面评估企业在创新能力方面的表现，并据此为企业提供最高可达 1,000 万元的授信额度。企业通过“科创指数贷”申请银行贷款，可享受优惠的贷款利率，并可在获贷后享受最高 100 万元的贷款利息补贴，从而有效降低融资成本，助力企业快速发展。

2024 年 5 月 31 日，“科创指数贷”纯线上金融创新产品面市，并由苏州银行为苏州某精密模具有限公司发放了全市首单“科创指数”线上贷。



案例 | 苏州银行“伴飞贷”入选苏州工业园区“名行优品”

2024 年 12 月，苏州银行科创金融“伴飞贷”系列产品成功入选苏州工业园区首批“名行优品”优秀案例。该产品是苏州银行依托行内自主研发的科创力评价模型，以科创资质、行业、创新能力、投融资等多维度评价科技企业技术先进性，关注初创期、成长期科技企业核心竞争力、研判未来成长空间，以科创属性评级定贷定额，支持科技企业营运研发、市场拓展、设备更新改造等多用途。



## 扶持民营经济

苏州银行始终坚持以服务实体经济为己任，积极响应国家政策导向，通过优化信贷资源配置、创新金融产品和服务，全力支持民营经济发展，为稳就业、稳金融、保民生贡献力量。

### 优化机制，精准支持

#### 优化考核激励机制

将民营企业贷款纳入经营机构综合绩效考核，引导信贷资源向民营企业领域倾斜。

#### 授信政策支持

重点围绕实体、普惠、制造业、科创等领域，优先支持民营企业授信准入，持续提升实体业务资产占比。

#### 内部优惠转移定价

通过税收减免、财政奖补等政策红利向终端利率价格的有效传导，为普惠小微、制造业等领域民营企业提供专项 FTP 补贴，确保金融服务精准滴灌。

## 数智赋能，提供服务便利

苏州银行以数字化转型为驱动，不断创新金融产品和服务模式，满足民营企业多样化融资需求。

### 优化产品体系

完善“房抵经营贷”审批流程，上线智享自动审批功能，提升服务效率；优化创新“政府采购贷”“票链贷”等产品，覆盖政府采购、供应链等多元场景，扩大服务覆盖面。

### 拓展服务边界

推广异地“征信贷”产品，将苏州地区成功模式复制到异地机构，为更多企业提供营销获客工具；升级“融易贷”产品，新增财富、按揭和结算场景，进一步完善业务流程，提升客户体验。

## 助力区域发展战略

苏州银行始终坚持以服务国家战略为导向，深度融入“一带一路”“长江经济带”及长三角一体化发展等重大战略布局。截至 2024 年末，本行累计金融支持省市县各级重大项目超 250 个，授信超 500 亿元。项目涵盖生物航煤、港口建设、新能源汽车部件、产业转型升级等重点领域。

### 精准服务实体，聚焦战略导向

苏州银行以服务国家战略为导向，紧扣“服务中小企业、服务市民、服务区域经济发展”的市场定位，重点支持先进制造业、战略性新兴产业、绿色低碳产业等领域的重大项目，同时兼顾基础设施建设和民生改善项目。通过优化信贷资源配置、创新金融产品服务、提升审批效率等举措，本行为长三角地区重大项目提供全生命周期金融服务，助力区域经济高质量发展。

### 强化主动对接，深化联动营销

为提升重大项目服务质效，本行成立专项服务小组，建立“总行统筹、分支联动、专人对接”的工作机制，强化跨部门协同和跨区域联动。各分支机构主动对接地方政府部门，精准掌握省、市、区县各级重大项目清单，通过实地走访、定期回访、常态跟踪等方式，深入了解融资需求，提供综合金融服务方案，充分发挥地方法人银行的地缘优势和服务优势。

### 深化银企合作，提升服务效能

本行充分发挥综合金融服务优势，除传统信贷支持外，重点提供债券承销、融资租赁、产业基金、供应链金融等多元化服务。同时，深化同业合作，通过银团贷款、联合授信等方式，共同支持重大项目建设。创新设计“投贷联动”等创新合作模式，构建多层次、多渠道的融资支持体系，切实提升金融服务质效。

案例 | 支持连云港嘉澳生物航煤项目

在“2030 碳达峰、2060 碳中和”的背景下，生物质能作为零碳能源的重要性日益凸显。2024 年，苏州银行积极参与连云港嘉澳生物航煤项目银团贷款，支持企业以废弃动植物油脂为原料，通过先进的加氢工艺生产生物航煤、生物柴油、生物石脑油及生物质液化气等绿色能源产品，为区域绿色转型贡献重要力量。



案例 | 支持南通港金牛码头一期工程项目

南通港通州湾港区洋口作业区金牛码头一期工程项目是江苏省沿海开发战略的重要组成部分。该项目充分发挥洋口港的区位、港口和土地优势，计划建设 2 个 5 万吨级码头泊位及相关配套设施，预计年吞吐货物 410 万吨。是南通市加快经济社会发展、承接产业转移、发展临港工业的重要支撑。本行积极响应区域发展战略，参与该项目银团贷款，推动南通港向现代化沿海港口转型，促进区域经济高质量发展，为长三角一体化建设提供重要基础支持。



同时，本行还积极参与“一带一路”债券投资，落地 2 笔债券认购，并获批全国首单长江经济带类 REITs 项目，为区域经济发展注入金融活力。

案例 | 支持“一带一路”债券发行，助力区域经济高质量发展

2024 年 1 月，苏州银行积极参与苏州首单“一带一路”公司债券发行。该债券由苏州国际发展集团有限公司发行，规模为 1 亿元，旨在将区位优势转化为产业发展优势，盘活存量资产，融入增量资金。本行不仅支持了地方经济发展，还为“一带一路”倡议下的区域合作提供了金融助力。

案例 | 落地全国首单长三角一体化知识产权证券化项目，推动区域创新

2024 年 4 月，苏州银行成功参与全国首单长三角一体化知识产权证券化项目——苏州工业园区科创企业知识产权第 1 期资产支持专项计划。项目由苏州工业园区科创委和元禾控股推动，涵盖 18 家科创企业，覆盖制造业、信息技术和电力等行业。通过金融创新，本行助力长三角一体化发展，推动区域知识产权转化为经济价值，为科创企业提供了多元化的融资渠道。



支持基础设施建设

苏州银行积极参与区域重大基础设施建设，借助银行丰富的融资渠道和多样化的金融产品，为交通枢纽、轨道交通、古城保护及城市更新等重点项目提供资金保障。

案例 | 苏州东枢纽综合开发及市政配套项目

苏州东枢纽是如通苏湖城际和苏淀沪城际的交汇车站，对苏州工业园区融入长三角一体化、沪苏同城化等重大战略具有重要意义。本行积极参与该项目银团，为苏州工业园区建设世界一流高科技园区提供金融助力。

案例 | 苏州轨道交通建设

本行长期支持苏州轨道交通发展，截至 2024 年末，参与支持的线路长度近 120 公里，为城市交通网络完善和市民出行便利贡献力量。



## 拓展跨境金融服务

苏州银行在跨境金融领域持续发力，通过深化国际合作和供应链金融创新，构建多元化跨境金融合作网络。

### 深化跨境金融合作

苏州银行深耕国际化发展战略，深化与境外同业机构的合作，与花旗银行、梅隆银行、星展银行、浦发银行伦敦分行、中国银行香港分行等境外金融机构建立了紧密的合作关系。通过构建多元、高效的跨境金融合作网络，本行不断拓宽清算和代理融资渠道，为企业跨境贸易和投资提供全方位的金融服务支持。2024 年，苏州银行在星展银行成功开设新加坡元清算账户，新增新加坡元经营币种，进一步完善了跨境金融服务能力。通过优化跨境贸易综合服务体系，苏州银行为“走出去”和“引进来”的企业提供坚实金融桥梁，助力本土企业全球化发展，同时为实体经济的高质量发展注入强劲动能。

### 提升跨境金融服务

苏州银行深入贯彻落实中央金融工作会议精神，聚焦国际结算业务的审慎合规与创新发展，持续探索跨境服务新模式，不断提升跨境金融服务的竞争力与品牌影响力。2024 年，苏州银行荣获“苏州市跨境人民币业务年度最佳银行”称号。

#### 跨境金融 数字化转型

2024 年，苏州银行上线全新国际结算系统，并推出“汇智赢”综合外汇业务服务品牌。通过引入客户画像、API 端口对接、OCR 自动识别等金融科技手段，对跨境结算、贸易融资、资金交易等业务模块进行全面智能化改造，显著提升了服务效率和客户体验。苏州银行作为国内首家上线 Swift Ref API 跨境支付工具的银行，成功入围 Swift 终端支付体验工作小组，成为中国区唯一的城商行代表。

#### 资本项目 数字化服务

苏州银行依托新国际结算系统，实现客户直投登记、资金收支、结售汇等业务的线上办理，并在 2024 年成功落地首笔资本项目线上业务。同时，本行积极参与国家外汇管理便利化政策，从贸易收支便利化过渡到跨境贸易高水平开放试点，截至 2024 年末，已有 6 家网点和 15 家企业参与试点工作。

#### 跨境金融 服务优化

苏州银行通过外汇业务下沉网点、推出本外币账户一体化开立服务等方式，进一步缩短客户服务距离，提升业务响应效率。本外币账户一体化开立服务实现了“一次预约、一个柜台、一次尽调、一套材料、一个交易、多个币种”的一站式服务模式，荣获城银清服务优化创新优秀案例。

案例 | 助力“企业出海”，架桥铺路共赢未来

苏州银行致力于为“走出去”企业提供全面的金融服务和政策援助，助力企业在“一带一路”国家拓展业务。通过深度融合境外代理行优势，提供包括跨境结算、融资担保、风险管理，以及针对企业出海历程，从前期筹备到海外运营全生命周期所需的跨境投资咨询、法律援助、文化交流等增值服务，以增强企业国际竞争力，实现互利共赢的局面。为了更好地服务企业出海需求，苏州银行将定期举办企业出海培训会，邀请专业机构为企业解读目标国政策，分享成功案例。提供一对一的专业咨询服务，由资深顾问团队为企业量身定制应对策略，帮助企业从容面对复杂的跨境经营挑战。



打造供应链金融服务体系

苏州银行通过打造“1+2+3+N”供应链金融服务体系，积极推动供应链金融创新，助力实体经济发展。借助科技赋能，本行升级全线上化、智能化的“苏行e链”供应链平台，形成标准化与场景化相结合的产品体系，精准服务智能制造、新能源、新材料、高端纺织、绿色建筑等重点行业的客户需求。通过自营平台、系统直连和定制服务三大模式，苏州银行加速供应链生态建设，促进产业链协同合作。截至2024年末，本行与270家核心企业建立合作关系，服务上下游客户近2,500家，供应链融资余额超113亿元。凭借创新实践，苏州银行荣获经济观察报发布的“年度卓越数字化供应链综合金融服务平台”称号。

案例 | 系统直连行业龙头自建供应链平台，赋能链上企业融资发展

中国电子系统工程第二建设有限公司是国内洁净工程行业龙头企业，其上游供应商多为电子机电设备、净化设备、环保设备等配套产业民营制造商。我行通过“苏行e链·融”供应链银企智联服务，与企业自建供应链平台实现系统直连，已向175户链上供应商企业提供融资支持近9亿元，精准赋能洁净工程行业中小型制造业企业，全面提升链上企业融资可获得性和便利性。



## 推动乡村振兴

### 数字乡村建设

本行加强与互联网科技公司的合作，推进金融科技与服务“三农”的融合，推动农村数字金融创新。

#### 苏州银行“金桂”农村集体“三资”监管平台

本行持续优化“金桂”农村集体“三资”监管平台，结合科技与金融业务优势，基于区块链技术构建农村集体资产、资源、资金的全流程监管体系，协助吴中区、高新区农业农村部门、纪委监委做好农村“三资”规范管理工作，助力乡村振兴与农业农村现代化。截至 2024 年末，平台已全部覆盖吴中、高新 266 个村镇，建立专项监管账户 1,400 余个，监管资产 39,000 余项、860 余亿元。

#### 一体化管理平台，激活“三资”监管新动能

平台以金融科技为支撑，将资产管理、资金管理、财务管理、E 阳光、预警中心等功能集于一体，采用云计算、区块链、大数据等关键技术，实现高可用性和强扩展性，为农村集体“三资”管理提供了全面、高效的解决方案。

#### 数字人民币闭环核算，构建动态监管新模式

平台在全国首创数字人民币创新场景，通过直连数字人民币系统，实现资金兑换、划转、代发等功能，并与资金管理、资产合同管理、财务核算等模块实时互通。平台还集成数字人民币的交易数据、变动数据、流转数据，形成了“资金支付—财务核算—用途溯源”的闭环管理体系。

#### 大数据风险预警体系，提升数字化风控水平

平台全面打通“三资”管理场景的数据壁垒，通过大数据技术分析资产数据、人员信息、资金收支模式等，实现全流程、嵌入式监督和风险预警，将传统的滞后监管模式升级为全流程、实时化监管，有效降低违规操作风险，提升了农村集体“三资”管理的透明度和规范性。

#### 金融服务赋能乡村振兴，构建农村生态服务体系

平台以解决农村资金收支痛点为核心，通过自动化、移动化、透明化等技术手段，构建了“操作—审批—监督—监管”四位一体的管理闭环，帮助村集体扎紧“钱袋子”，为农村集体产权制度改革贡献了金融智慧。

2024 年度，苏州银行“金桂”农村集体“三资”综合服务监管平台获评“2021-2023 年江苏省金融科技赋能乡村振兴示范工程”“数字乡村优秀案例”“2024 年度中国上市公司数字化转型最佳实践典型案例”等奖项。



2024 年度中国上市公司数字化转型最佳实践典型案例 - 上市公司



2024 年度江苏省数字金融与科技创新应用优秀案例 - 年度数字普惠金融卓越奖



数字乡村优秀案例全国信标委

### 支持“三农”发展

苏州银行始终将支持“三农”发展作为践行社会责任的重要抓手，金融力量助力乡村振兴，通过完善“三农”业务考核机制，强化农村基础设施建设、支持农业产业化发展及农民创业就业，全面推动农村经济高质量发展。截至 2024 年末，本行涉农贷款余额 457.11<sup>6</sup> 亿元，较年初增加 47.19 亿元，惠及 11,432 户涉农企业、合作经济组织、种养大户等新型农业经营主体，保持涉农贷款稳步增长，做实做深做细农村金融服务。

#### 支持农村基础设施建设

本行持续强化对高标准农田、水利设施、农机配套设施等现代农业领域的金融支持。

高标准农田与水利建设

截至 2024 年末，全行现代农业贷款余额 28.47 亿元，较年初增加 6.41 亿元，重点支持设施农业、高标准农田建设、农田水利及农机作业配套设施等领域。

种业发展

高质量种业贷款余额 4.43 亿元，较年初增加 0.83 亿元，助力种业“育繁推”一体化发展。

<sup>6</sup> 按照人民银行最新统计口径

## 推动农业产业化升级

本行积极支持农业产业化发展，通过加大乡村振兴债券类产品投放，推动农业产业化升级。

### 乡村振兴债券

成功落地 1 亿元“乡村振兴”专项债券，募集资金用于农产品培育种植及商贸业务板块，助推区域农业产业提档升级。

### 普惠助农贷款

推出“快易贷”产品，服务 16 家农批市场，累计授信商户 1,432 户，授信金额 4.19 亿元。  
优化“助农贷”产品，报告期内累计发放 435 笔，金额 3.31 亿元，支持农业经营主体发展。

## 助力农民创业就业

本行针对返乡创业的被征地农民，推出贴息“创 E 贷”产品，通过国有担保公司担保，支持被征地农民创新创业。截至 2024 年末，本行已累计支持农户创业 316 户，放款 6,040 万元，降低融资成本，激发创业活力。

截至 2024 年末



本行已累计支持农户创业

316 户



累计放款

6,040 万元

# 金融篇章 普惠新韵

## 践行普惠金融

苏州银行建立了由总行、分行 / 直属支行、综合型支行组成的三级联动工作，形成了层层递进的管理架构，确保普惠金融工作有序开展。

本行积极响应监管号召，优化普惠信贷业务管理机制，修订《苏州银行普惠信贷业务尽职免责管理办法》，建立健全“敢贷愿贷”的内部长效激励机制。将普惠金融业务纳入分支行绩效考核体系，充分调动各分支机构的积极性，全面推进普惠金融事业发展。

本行构建完善的普惠金融产品体系，精准支持小微企业发展，不断提升普惠金融部服务水平。通过数字化手段扩大普惠金融服务覆盖范围，重点关注老年客群的金融需求，持续创新产品与服务，助力创业者成长。

## 精准滴灌，助力小微企业

苏州银行坚持以“强产品、优流程、提服务”为核心理念，全力推动数字普惠业务向“标准化、线上化、批量化”方向转型。我们着力打造“快抵贷”等全线上化产品，实现从申请到提款的全流程线上办理，持续完善小微金融产品体系，覆盖房产抵押、信保增信、以税定贷、结算增值、初创帮扶、惠农利民等多种业务场景。通过上线“房抵智享”自动审批等功能，持续优化业务线上化水平，显著提升了业务办理效率。同时，完成了“政采贷”“征信贷（异地版）”“票链贷”等多款线上化产品的开发与上线，进一步提高了小微企业融资的便捷性。

苏州银行着力提升个体工商户服务水平，焕新升级个人税贷产品，推出了面向个体工商户的线上信用贷款——个人经营性普适型线上信用贷，优化商户申贷体验，并联合新网银行创新推出“苏心惠”（个人）产品，在严格控制风险的基础上，积极探索下沉市场。通过持续的产品迭代和服务创新，形成了全方位的信贷产品矩阵，全年累计为个体工商户发放贷款超 170 亿元，切实服务实体经济，展现了良好的社会效益和经济效益。

案例 | 千企万户大走访

为深入了解小微企业的真实融资需求，实现精准对接，苏州银行组建了一支专业的客户经理团队，下沉至园区、社区和乡村，开展“千企万户大走访”活动。



苏州银行持续提升专业能力，彰显普惠金融品牌价值。在“2024 年度大型融媒报道优秀案例暨苏州市第六届银行业保险业知识竞赛活动”中获得“2024 年苏州市第六届银行业保险业知识竞赛二等奖”，《发挥科技力量 助力普惠小微》获评为普惠金融优秀案例，“政采贷”产品获得“2024 年度江苏省数字化金融与科技创新应用优秀案例”奖项。



2024 年苏州市第六届银行业  
保险业知识竞赛二等奖



普惠金融优秀案例  
《发挥科技力量助力普惠小微》



2024 政采贷证书

便民惠民，提升民生服务

2024 年，本行紧密配合省人社厅，成功举办了三期特色社保卡惠民服务活动，有效提升了市民对三代社会保障卡的用卡意愿，促进了消费增长，助力经济复苏。截至 2024 年末，三代社保卡发卡量突破 470 万张。

苏州银行深入推进“15 分钟政务服务圈”建设，年内新增 9 家“社保就近办”挂牌网点，累计达到 96 家，为广大市民提供了更加便捷高效的社保服务，切实提升了民生服务质量。

此外，苏州银行协同苏州市人社、医保、公积金等部门，倾力打造苏州市新业态灵活就业线上参保一站式服务试点平台，并将其接入本行“苏心生活”微信小程序，实现了灵活就业社保、医保参保以及公积金开户和代扣签约业务的“一次办、线上办”，有效助力政府部门提升服务效能，为市民提供了更加便捷高效的民生服务。苏州银行不断优化手机银行功能，将“医保服务”“先诊后付”等功能纳入手机银行民生医疗板块，全新打造“智慧校园”专区，为用户提供更便捷的线上化智能服务。

案例 | 手机银行端“智慧校园”专区

2024 年，苏州银行将常熟文谷职业技术学校、华中师范大学附属高级实验中学以及工业园区开放大学附属综合高中 3 家学校的校园云服务接入系统，为在校师生提供了更智能化的学习与生活服务体验。



## 创新金融服务

### 银发经济，普惠提升养老体验

#### 创新服务模式，提升养老体验

苏州银行持续深化“苏心康养·幸福里”俱乐部服务，致力于构建全方位、多层次的养老金融服务体系。目前，该服务已覆盖苏州、南京、无锡、南通、镇江、宿迁六个城市，并设立 14 大俱乐部分会和 35 个片区联营小分队。2024 年，俱乐部会员规模突破 3,800 人，全年举办各类康养主题活动 270 余场，通过“宜学宜游”“巧手匠心”“悦享生辰”“节庆传情”等活动形式，为老年客户提供了丰富多元的精神文化生活。



宜学宜游活动



巧手匠心活动



重阳生日会



节庆传情

设立“苏心康养·28 金融服务日”，营造安心舒心的养老氛围。重点关注养老院、护理院、为老服务中心、日间照料中心等场所的特殊老年客户需求，把贴心、暖心、放心的金融柜面服务送到养老机构、送到百姓家，让老年朋友们在家门口就能享受到便捷、优质的金融服务，当年组织开展活动近 100 场。



苏心康养·28 金融服务日

凭借在养老金融服务领域的创新实践和显著成效，苏心康养·“幸福里”俱乐部——陪伴式养老金融服务获评苏州市为老助老优秀案例，“苏心康养”养老金融服务体系成功挂牌苏州市首批银发经济实验室。

### 助力养老产业链，促进协同发展

在积极履行社会责任的同时，本行深入对接各级政府和养老行业企业，致力于探索金融服务养老产业的创新模式。我们针对区域内部各类养老企业的特定需求，提供量身定制的金融解决方案。此外，本行紧密关注老年客户的多元化服务需求，与多家养老产业企业展开深度战略合作。成功引入了涵盖 14 个大类、36 个小类的丰富养老服务权益，已为广大客户提供服务超过 6 万人次，有效促进了养老产业链上中下游的协同进步和整体发展。

### 人才金融，培育近悦远来生态

苏州银行与江苏省各级政府合作，在人才金融领域搭建了“一卡一贷一平台”人才金融服务体系，推出了一系列精准化、专业化的金融服务举措，为江苏省各层次人才提供了全方位的支持。2024 年，苏州银行持续完善“一卡一贷一平台”人才服务模式及人才企业综合服务体系，不断丰富安家金融、创业金融、财富管家、生活无忧等服务内涵。

人才卡项目再拓展。持续推进发展人才卡项目，新增园区 SIP 菁英卡、江淮尊师卡、张家港技能优才卡、吴江人才礼遇卡等项目，不断拓宽人才金融服务半径。截至 2024 年末，全行人才卡累计发卡超 2 万张。



全行人才卡累计发卡超

2 万张

人才金融服务再升级。制定人才金融服务 2.0 焕新升级计划，打造人才线上专区与专属服务礼遇，积极推广和应用政府优惠政策，为人才金融业务发展注入新的活力和动力。

品牌声量再提升。围绕人才客户“个人+家庭+企业”，与政府共建“人才会客厅”服务品牌，激发人才创新创业活力，践行“科创企业+人才家庭”综合服务模式，打响苏州银行“人才金融”服务品牌。

## 以客为本 共促发展

苏州银行始终秉持以客户为中心的理念，深化体制改革，精准定位目标客群，开发专属金融产品，全面提升服务效率。不断完善数据安全管理体系，运用前沿技术保障客户隐私和信息安全，筑牢金融安全防线。通过加强科技创新，持续推动数字化转型，优化全行客户服务渠道，拓展服务场景，构建多元化金融生态系统。我们致力于打造线上线下协同发展的综合金融服务体系，实现线上业务精准营销和线下服务个性化定制，为客户提供全方位、高品质的金融解决方案。

苏州银行严格遵循中国人民银行发布的《金融领域科技伦理指引》等相关政策法规，持续健全金融科技伦理治理体系。本行强调总行中后台管理部门及各板块创新专业小组对金融科技伦理风险的管理要求，确保各项金融科技活动符合科技伦理标准。同时，要求业务部门对新申报的金融创新活动进行金融科技伦理风险自评估工作。

## 保护数据安全

苏州银行高度重视数据安全管理工作，通过建立健全数据安全治理体系，采用先进技术和严格管理措施，确保客户隐私和数据安全。

### 数据安全治理

苏州银行严格按照《银行保险机构数据安全管理办法（征求意见稿）》相关要求，建立健全数据安全制度体系。制定发布《苏州银行数据安全管理办法（试行）》，构建数据安全治理架构，明确数据安全治理职责。修订完善《苏州银行数据安全分类分级标准（2024年版）》，并配套开发数据安全分类分级自动化平台，运用人工智能技术实现数据安全智能化管理。同时，编制完成《苏州银行信息安全管理策略》，明确信息安全管理策略的目标、范围、原则和框架。参照行业先进经验并结合本行实际，建立了“六位一体”的安全管理制度体系，涵盖物理安全、人员安全、系统建设与运维安全、终端安全及数据安全等关键领域，实现了数据安全管理的全覆盖。

### 数据安全应急

苏州银行制定《苏州银行应对突发事件管理办法》，在高级管理层下设业务连续性管理委员会，负责统筹协调全行突发事件应对管理职责。发布《苏州银行数据安全管理办法（试行）》，明确规定首办负责制、数据安全事件应急处置机制和数据安全事件报告机制。根据数据安全事件的不同等级、性质和程度，制定相应的应急流程，并积极推动各部门开展应急演练和培训工作，提升数据安全应急响应能力。

## 网络安全管理

苏州银行持续优化网络安全运营体系，建立网络安全责任制，明确党委书记为网络安全第一责任人，分管科技的副行长为网络安全直接责任人，并设立了专门的网络与安全管理部作为信息安全管理组织，配备了5名专职信息安全人员，均具备本科以上学历及CISP专业认证证书，拥有较强的信息安全管理能力和技术能力。

为提升网络安全威胁处置能力，与权威机构建立安全联防联控机制。通过建立DevSecOps体系，实现代码安全检测自动化，提升应用安全能力，降低信息系统安全风险，保护客户信息和资金安全。

我们定期开展实战攻防演练、钓鱼邮件演练以及勒索病毒演练，不断提高网络安全应急能力，确保在面对潜在威胁时能够快速响应和处置。

## 数据安全能力建设

为提升团队数据安全能力，苏州银行通过“以学促干，以赛促学”的方式，开展金融科技创新大赛，不断加强网络安全人员的专业技能。2024年，在江苏金融业网络安全技能竞赛中，本行荣获“团体二等奖”和“个人最佳表现奖”。

本行充分利用官网、公众号等线上渠道，向社会公众普及网络安全知识，提升公众的网络安全意识和风险防范能力。积极参与网络安全宣传周活动，印制并投放各类网络安全宣传品，开展金融网络安全宣传活动，传播安全理念，增强公众的风险识别能力。

本行通过内外部社交媒体、网络学院、邮件推送图文等多种形式，开展多样化的安全宣传活动和培训。开发并在“小苏e学”上线《苏州银行基础数据资产管理平台应用》《2024年苏州银行客户标签管理及应用案例分享》课程。2024年，累计组织开展安全宣传培训7次，内容涵盖信息安全意识、数据安全法知识、安全专业技能培训等，全年累计培训覆盖人数5,694人次，进一步提升了全员的安全意识和专业素养。



## 数据自主能力建设

苏州银行持续提供自主分析区自动化数据服务，为 11 个部门提供了 17 个自动化数据服务，满足各部门紧迫性数据获取需求，应用于风险账户定期预警、理财活动数据追踪、零售资金流向分析等场景，满足业务参与源头数据加工的需求，激发业务“自主用数”能力。

## 相关认证获得情况

苏州银行已获得 ISO 9001（质量保证体系）、ISO 27001（信息安全体系）、ISO/IEC 20000（IT 服务管理体系）认证，取得 CMMI2.0 三级及 DevOps 能力成熟度持续交付三级证书。

## 保护消费者权益

### 消费者权益保护体系

苏州银行始终将客户权益保护和投诉管理作为可持续发展工作的重要组成部分，不断完善内部管理制度，强化服务质量和提升客户满意度，努力构建和谐的金融消费环境。

### 管理架构

苏州银行成立了消费者权益保护委员会（简称“消保委员会”），统筹协调全行消保工作。总行层面将消保委员会提升到重要议事机构的地位，确保消保工作的权威性和执行力。消保委员会负责审议消费者权益保护年度工作报告及工作计划，对消保重大事项进行指导，确保消保政策的有效落实和持续改进。

### 工作机制

本行建立健全完善的消费者权益保护机制，涵盖消保审查机制、适当性管理机制、纠纷化解机制、消费者信息保护机制等消保工作机制，结合监管要求、业务发展和市场变化，动态完善相关业务流程、操作标准和员工行为规范，切实加强业务经营活动中对消费者权益保护的全流程闭环管理。

#### 消保审查机制

将消费者权益保护纳入总行及各板块金融创新与管理委员会，使消保意见作为审议和批准金融创新产品的必经流程，在产品设计的源头融入消保要求。同时，将消费者权益保护工作纳入内部控制体系，制定年度检查计划、开展流程梳理评价及合规内控检查手册中均包含消费者权益保护工作内容。

#### 适当性管理机制

充分落实适当性管理，规范产品和服务信息披露，建立产品与消费者适当性匹配制度，根据消费者不同的风险承受能力及产品的不同风险等级，明确产品分类分级，向消费者销售与其匹配的金融产品。同时，加强过程化管理，规范员工销售行为，保障消费者权益。

#### 纠纷化解机制

苏州银行建立并定期修订完善投诉处理相关制度，在我行营业网点公示客户投诉处理基本流程，畅通投诉渠道；建立并完善重大消费投诉处理应急管理机制，覆盖全线，针对消费者权益保护相关重大突发事件、重大群体性投诉及负面舆情，应急预案科学，相关流程清晰。将投诉处理质效作为消保考核重要维度，强化源头治理，促进标本兼治。同时，新增金融消费纠纷小额补偿机制，推广监管多元纠纷化解机制，发挥“枫桥经验”。2024 年全年，成功调解 32 笔投诉，运用小额补偿机制 3 笔，切实拓宽矛盾纠纷化解路径。



CMMI2.0 三级证书



DevOps 持续交付三级证书



ISO 9001 质量管理体系认证证书



ISO 27001 信息安全管理认证证书



ISO 20000 信息技术服务管理体系认证证书

消费者信息保护机制

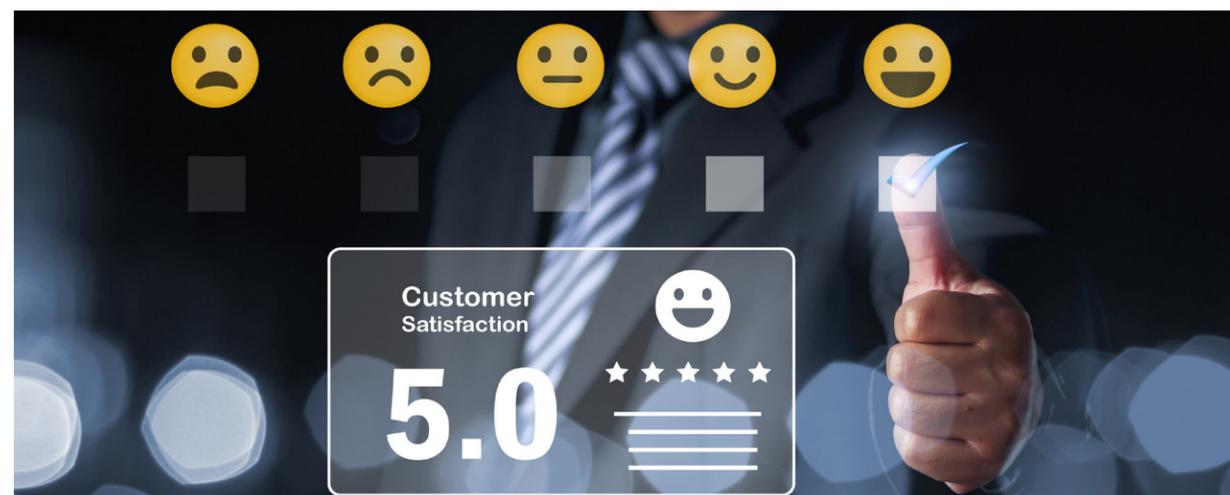
苏州银行严格遵循法律法规要求，坚持以“合法、正当、必要”原则为基础，全面加强消费者个人信息保护工作。通过明确授权、规范操作、技术防控等多重举措，确保个人信息处理的合规性和安全性，为客户信息安全筑起全方位防线。

2024 年，苏州银行开展了侵害个人信息权益乱象专项整治自查行动，及时梳理风险隐患，查摆制度执行情况，进一步提升内部管理的规范性和有效性，确保个人信息保护工作无死角、无盲区。

客户投诉管理

苏州银行建立了标准化的客户投诉管理体系，通过多渠道接入方式，确保每一起客户诉求都能得到及时响应。客户可以通过传统电话渠道、智能客服之手机银行 APP 及微信等多种渠道接入客服平台寻求业务咨询、投诉受理。同时，本行定期汇总分析投诉案件，注重从投诉中发现问题根源，持续优化服务流程，预防同类问题再次发生，力求实现客户诉求的闭环管理。

2024 年，苏州银行各渠道累计受理客户投诉 1,741 件，全部按时办结。从投诉业务类型看，主要集中在贷款业务（占比 41.75%）和银行卡业务（占比 31.13%）；从地域分布看，苏州地区客户投诉占比较高（占比 81.16%）。苏州银行将持续优化服务流程，重点加强关键业务环节和重点区域的服务管理，不断提升服务质量和客户满意度。



提升客户体验

创新服务模式

本行持续创新服务模式，积极推进数字化转型，以客户需求为导向优化服务流程，致力于提升服务便捷度和客户满意度，满足个性化需求。为提升服务效率，本行在 181 个网点布设了 334 台智能柜台，累计服务客户超过 51.48 万人次。

打造跨境服务

苏州银行通过持续创新跨境支付服务，提升境内外客户的支付便利性，优化城市国际化营商环境，助力社会经济的高质量发展。

案例 | 外卡取现服务

2024 年 4 月，苏州银行上线 ATM 机外卡取现服务，为外籍人员提供了多元化的支付方式。外籍客户可使用银联、Visa 及万事达组织发行的境外银行卡，在苏州银行的自动取款机和存取款一体机设备上直接取现人民币。每笔取现限额为人民币 2,500 元（存取款一体机同限），日累计限额为人民币 20,000 元，设备支持中英文双语切换，极大地方便了外籍客户的金融需求。截至 2024 年末，累计交易笔数达 597 笔，取现金额总计人民币 146.79 万元。

案例 | Su-Pay2.0 移动支付产品

为满足境外来华人员的支付需求，苏州银行创新推出了 Su-Pay2.0 移动支付产品，为短期入境的外籍及港澳台人士提供便捷的支付服务。客户可通过扫码申请开通 Su-Pay 账户，并绑定境外银行卡进行充值和消费支付。2024 年，已有来自新加坡、美国、德国、日本、韩国、英国、塞拉利昂、中国台湾等多个国家和地区的客户成功申请并使用该服务。



深化品牌建设

苏州银行全新推出零售金融服务品牌——“苏心零售”，构建起 SMILE 品牌矩阵，涵盖“苏心财富”的安心托付 (Safeguard Trust)、“苏心生活”的省心优选 (Mind-easing Life)、“苏心康养”的暖心相伴 (Intimate Company)、“苏心贷”的真心相待 (Loyal Treatment) 以及“苏心服务”的舒心服务 (Effortless Service) 等系列子品牌，围绕苏心让您舒心、有心意更有新意的品牌价值和理念，持续升级客户体验，构筑品牌优势。

案例 | 苏心财富节

苏州银行举办 518 财富节和双十一财富节等活动，邀请行业专家与客户面对面交流，分享市场动态与投资策略，以通俗易懂的方式传播金融知识，帮助客户树立科学的投资观念，提升金融素养，内容涵盖理财规划、投资风险防范、保险知识普及等领域。为客户提供售前、售中、售后全生命周期的服务陪伴，切实满足客户的多样化需求。



518 财富节暨苏心财富品牌发布会



苏心财富理财月

### 打造远程银行

苏州银行借助视频交互、生物识别等创新技术，构建了“非接触、临柜式”远程银行服务模式，覆盖 VTM、手机银行、直销银行及移动展业等多渠道，为客户提供高效便捷的金融服务。配备 10 余人的专业团队，在 30 余家网点部署 43 台 VTM 设备，接通有效视频 27.80 万次，受理客户 26.79 万人次，受理业务笔数 45.91 万笔，显著提升了客服效率和体验，形成全方位的远程金融服务网络。通过资源整合与流程优化，远程银行实现了业务办理的高效分流，网点业务分流率达 69%，服务效率显著提升。苏州银行远程银行不仅支持开户、转账等基础业务，还涵盖理财咨询、账户管理等复杂操作，真正实现“让数据多跑路，让客户少跑腿”，为客户提供一站式金融服务。

### 完善线上服务

苏州银行通过企业微信等工具搭建“空中银行”，为客户提供全天候线上咨询与服务支持。已服务客户超 20 万人次，客服接通率达 95% 以上，确保客户问题及时响应和解决。服务记录全程留痕，确保透明可追溯。

#### 苏心生活微信小程序上线

“苏州银行苏心生活”微信小程序聚焦本地一站式生活场景，整合风味美食、出行娱乐、运动休闲等多元权益，涵盖生活缴费、客群专区、民生服务等便捷金融服务，致力于打造“生活+金融”双核服务平台。平台以提升客户体验为核心，持续创新应用，全年举办抽奖、竞答、报名等活动近 200 场，吸引超 20 万户用户注册。同时，平台积极拓展多元化场景，联合本地优质政企资源，打造特约商户、联盟会员等板块，引入近 20 个商户场景，接入 6 个银政、银企权益专区，为客户带来更接地气的优质服务。

#### 手机银行优化

苏州银行完成手机银行 7.0 版本升级，新增语音购买理财产品、主题换肤、动态二楼等创新功能，为客户提升个性化与智能化体验。同时推出鸿蒙版手机银行，支持华为账号一键登录、语音转账、多端适配等功能，优化鸿蒙用户移动金融服务体验。此外，账户明细打印功能升级，支持智能柜台与手机银行联动服务。2024 年，个人手机银行用户数达 597.05 万户，同比增长 7.32%。

#### 企业服务升级

苏州银行推出企业手机银行专属服务页面，新增贷款、外汇和理财功能，使企业用户能更便捷地进行移动端查询和业务办理。企业客户可通过手机银行 App 接入远程银行，完成企业网银证书申请、密码重置等业务，减少了临柜办理需求，提升了服务便捷性。此外，还推出了企业法人和高管专属服务页面，提供查询、月报、审批等专属功能，并新增在线维护企业大额联系人功能，进一步提高了企业客户的业务办理效率。2024 年，企业移动端用户数已达 6.49 万户，同比增长 26.51%。

## 数字人民币建设

### 智能合约红包功能

苏州银行上线邮储银行数字人民币红包发放功能，新功能的上线使我们能够自主配置红包使用商户范围、红包使用条件，并生成红包活动编号，与数币商户收单服务深度融合。

### 接入央行端系统

苏州银行作为受理服务机构正式接入数字人民币央行端系统，成为全省首家具备一点接入受理服务功能的 2.5 层银行。作为数字人民币受理服务机构我们将独立为商户提供数字人民币收单受理服务，并承担商户身份及其交易识别（KYC）的责任。

## 倾听客户声音

苏州银行引入业务案例匿名评价机制，邀请外部监督员参与服务评价，重点关注老年客户等特殊群体的服务体验。通过邀请老年客户参与服务体验并提出反馈意见，苏州银行进一步优化了服务流程和服务细节，确保服务更加贴近客户需求，切实提升客户满意度。

## 关怀特殊群体

苏州银行始终关注特殊群体客户的实际需求，致力于为每位客户提供更有温度的服务。通过持续推进适老化服务体系建设，为老年客户营造更加友好、便捷的金融服务环境。

## 打造无障碍服务环境

苏州银行进行了网点服务全面优化，超 97% 的网点设置了无障碍通道，并在所有网点醒目位置公示了无障碍求助电话。部分网点特别设置无障碍停车位，为使用轮椅的客户的安全出入提供便利。此外，所有网点均允许导盲犬进入，并配备了语音叫号系统和带语音提示功能的点验钞机，为视障客户提供了极大的便利。针对听力或语言障碍客户，苏州银行还提供简单手语交流和文字交流服务，确保每位客户都能享有平等、优质的金融服务体验。

## 优化网点服务流程

苏州银行网点设立安心专柜，优先为特殊群体客户提供服务，并配备便民箱等贴心设施，充分满足各类特殊群体的实际需求。所有营业网点均已完成适老化改造，网点设有尊老优先窗口，并对自助机具进行适老化升级，提供大字版界面，配备老花镜、轮椅等设施，为老年客户提供安全、便利的线下服务环境。同时，苏州银行对于无法亲自到柜的客户，提供上门服务，确保金融服务的可及性。

## 升级长者线上服务

苏州银行推出手机银行康养颐享版，专为老年客户设计更易操作的界面，提升其使用体验。同时，上线“银龄通”尊老服务专线，提供苏州话人工客服，并通过来电号码与行内数据联动，精准识别老年客户群体，为其提供更简单、舒适、便捷的线上金融服务。2024 年，“银龄通”已服务老年客户超 10,000 人次，显著提升了老年客户的使用体验。

## 消保宣传

紧扣当下消费者关心的重点领域和亟待解决的难点问题，开展契合消费者需求的主题宣传教育活动，通过全行集中行动，力争把金融知识送到更广大消费者身边，确保宣导工作取得实效。聚焦老年客户、学校师生、网贷客户等重点客群。以网点厅堂为宣传主阵地，延伸服务半径，采用“进社区”“进校园”“进乡村”等形式。全年共开展了 3·15 金融消费者权益保护教育等 14 项线下主题宣传，506 场活动，普及近 15 万金融消费者。同时，加强线上日常教育渠道建设，通过手机银行金融课堂、微信公众号、视频号、官微等定期发布以案说险等消保风险提示，提升消费者金融素养及风险识别能力。此外，深入开展由苏州市公安局、教育局、团市委指导的“青盾行动——开学第一课”活动，2024 年，国家金融监督管理总局苏州监管分局首次作为指导单位参与，活动期间，组织行内志愿者讲师团成员共走进苏州 10 余所高校，切实将金融安全融入平安校园建设。315 期间，苏州银行携手苏州市反通信网络诈骗中心做客苏州交通广播《与你同行》栏目，分享与消费者密切相关的金融知识，针对高发诈骗类型，向消费者普及防诈措施，防范资金被骗风险，形成宣传合力。消保宣传片《金融安全护航新生》获市级奖项荣誉。



## 培育人才 回馈社会

### 促进职业发展

#### 多元人才招聘

苏州银行高度重视员工的职业成长与发展，致力于构建全方位的人才培养体系，推动员工个人价值与企业发展的双赢格局。本行严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规要求，结合《联合国工商业与人权指导原则》及《国际劳工组织基本公约》的相关标准，制定并实施了一系列科学合理的人才引进与培养机制。

#### 深化校企合作机制，释放人才引进动能

为积极响应国家“稳就业”战略部署，苏州银行不断加强与高校的战略合作，通过“引进来”与“走出去”的双向互动模式，搭建人才输送桥梁。2024 年，本行先后走进全国重点高校开展校园宣讲会 34 场，覆盖学生群体 2,000 余人次，打造苏州特色年轻化品牌形象；同时，还举办了多场企业开放日活动，邀请高校师生深入了解苏州银行的企业文化和发展前景，提升企业在青年英才中的吸引力和美誉度。



苏州银行 2025 校园招聘面试

### 积极响应政策号召，勇挑国企责任担当

2024 年，本行深度融入苏州市委市政府的人才战略规划，积极参与多项国家级和省级人才引进计划，包括“就业援藏”行动和“高层次人才猎聘会”。此外，本行还主动对接“市属金融国企定岗特选”项目，参加“青春有为，就在苏州”暑期系列主题活动，吸引了一大批优秀毕业生投身苏州建设事业。



苏州银行 2024 年暑期管理培训类实习生素质拓展



苏州银行 2024 年用人单位暑期参访团

## 完善员工培训体系

苏州银行建立了涵盖领导力、专业能力和新员工融入等多维度的系统化培训体系，包括“金智”“金翼”“金帆”三大品牌领导力培训、“金匠”“金芒”专业力培训、“梦起苏行”校招新员工培训及“融合之旅”社招新员工培训等。通过线上线下融合的学习模式，全面赋能员工成长。

### 加速新员工融入

#### 校招新员工培训

“梦起苏行”校招新员工培训持续优化迭代，2024 年共开展两期，通过线上学习、企业文化、业务介绍、素质拓展、职场技能、岗位知识与技能学习 / 课题研讨六大模块的主题学习，帮助新员工快速融入企业文化和岗位职责。此外，本行还举办了首期“五年之约”校招新员工拆信活动，邀请高层领导与 2019 届校招入行员工代表面对面交流，倾听员工心声，传递关怀与激励。

#### 社招新员工培训

本行持续做好“融合之旅”社招新员工培训，累计开展 9 期，通过为期 21 天的线上带教学习及线下拓展活动，助力社招新员工快速融入团队并胜任岗位。

#### 管培生入职培训

本行为管培生提供了针对性、差异化的入职提升培训，在管培生基层轮岗期间，组织和跟进学习关键岗位课程。完成管培生培养办法发文，采用“1+1”的总分行联合培养模式，建立多条线的联动轮岗机制、双导师及多元化的实践培养途径、多维度的考核评价手段，成立专门工作小组，配备管培生管理员，组织管培生积极参与全行各项业务培训、座谈会等活动。

### 分层精准赋能

#### 分行行长培训

2024 年，本行牵手一流商学院资源，举办分行行长培训班，覆盖总行行领导、全行分行行长、子公司主要负责人及总行相关部门负责人，围绕战略、党建、风险、政策、管理、科技等多维度展开系统赋能。

#### 中层干部培训

中层干部轮训模式，全年共开展 2 期中层干部培训，通过“内部授课 + 外部赋能 + 分组研讨 + 交付产出”的复合型教学方式，有效提升中层干部的履职能力和管理智慧。

#### 综合型支行行长培训

2024 年本行共开展 2 期综合型支行行长培训项目，通过集中授课、分组研讨及案例分析，助力支行行长提升综合管理能力。

#### 新晋管理者培训

针对新晋中基层管理者，本行举办线下培训班，同步推出了为期 1 个月的线上管理技能提升课程，帮助其更快适应岗位要求。

#### 人才后备培养

针对今年新一批入库的青年人才后备，举办了“金帆”行动力培训，聚焦 5 大主题职业素质提升学习。



案例

### 拓宽干部选拔渠道，系统培养“久久为功”

坚持优化人才工作体系，提升后备干部储备质量。出台《苏州银行后备管理干部选拔培养管理办法》，在 4 月、6 月分层分类完成 64 名青年人才后备、21 名行管干部后备选拔入库。截至 2024 年末，已出库 11 名青年人才后备、8 名行管后备。丰富营销序列发展路径，制定实施营销主管落地方案，构建多层次、全方位营销人才队伍，激发营销骨干工作积极性及主动性。营销主管达 107 人，覆盖全辖分支机构，形成营销主管与客户经理相结合的专业化、互助式营销小组模式，助力打通营销向管理序列培养的“最后一公里”。



案例 | 推动骨干交流历练，强化岗位“融合交流”

加大跨条线、跨区域、跨岗位之间的人员交流力度，进一步拓宽总行与基层、前中后台、苏南苏中苏北“三个方向”交流通道，大力选派总行年轻干部到分支机构一线磨练。截至 2024 年末，共计轮岗交流行管干部 40 人次、一般管理干部 215 人次，其中总行到分支机构 / 子公司、跨一级部门 / 机构、跨条线交流 63 人，进一步推动全行业务骨干丰富阅历，增长才干。



提升岗位专业能力

针对计算机程序设计员等关键岗位，本行稳步推进职业技能等级认定工作，2024 年完成了四级和三级两个等级的认定工作，并持续开展“金匠”证书类培训，鼓励员工不断提升专业能力。

推动培训内容建设

苏州银行注重将组织经验和最佳实践转化为可传承的知识资产，通过发挥好内部智库和先进模范的作用，持续打造从推动组织经验向组织能力转化的机制。

<p>建设学习地图</p>	<p>2024 年，苏州银行启动零贷客户经理、管培生轮岗及大堂经理等关键岗位的学习地图建设项目，为零贷客户经理、管培生、大堂经理不同岗位员工量身定制学习资源，助力其职业发展。</p>
<p>开发内部课程</p>	<p>本行成功举办第二届“金芒”微课大赛，历时 90 余天，通过直播赋能、工作坊辅导、选题征集、脚本萃取、作品开发等环节，完成了近百门场景动画版微课的开发工作。</p>
<p>创建带教机制</p>	<p>苏州银行建立了标准化的关键岗位带教流程，并联合总行各部门和分支机构业务骨干，编写了包括公司客户经理岗、零售客户经理岗（理财）、零售客户经理岗（个贷）、公司营销推动岗、零售营销推动岗在内的 5 个岗位的带教手册，为新员工提供了清晰的岗位指导和成长路径。</p>

构建高效内训师体系

苏州银行高度重视内部智力资源的开发与利用，通过系统化的内训师培养计划，打造了一支高水平的内部讲师队伍。2024 年，本行成功举办 2 期“师课”计划初阶内训师培训及认证，选派优秀内训师参加苏州银行业协会举办的首届内训师大赛及第五届“联盟杯”内训师大赛，斩获多项大奖，展现了苏州银行内训师的专业实力和创新能力。此外，本行组织行内办公软件优秀员工进行精品课程开发，参加同业讲堂，加强知识分享与交流。

丰富学习方式

苏州银行通过多样化的学习方式和丰富的学习资源，营造学习氛围，助力全体员工共同成长。

知识管理与文化传播

本行通过“对话高管”“箱子上的演说家”“大咖讲堂”“小咖 TALK 秀”“苏语堂”等栏目，定期推送内容，促进员工间的知识共享与文化交流；定期推出“每周一学”“好书推荐”等栏目，陪伴员工学习与成长，同时结合年度工作会议精神，制作专题学习材料并组织全行学习与答题活动。

促学活动与平台粘性

2024 年，苏州银行开展了“勤学马拉松”“No Boundary 英语读书会”“学习月、Fun 肆学”“龍年 Flag”等一系列丰富多彩的促学活动，进一步增强了员工对“小苏 e 学”学习平台的粘性。小苏 e 学平台使用实践在第十六届企业数智化学习与人才发展领域“博奥奖”评选中荣获“最佳数智化学习实践奖”。



苏州银行开展 DevOps 体系培训及实践分享



苏州银行开展数据中台体系培训





苏州银行开展数字人民币系统培训



苏州银行开展运维应急事件处置培训

案例 | 紧贴业务实际需求，推进系统功能升级

迭代更新数智 HR 系统 2.0，实现员工轮岗强休监控预警、管培生全周期线上管理、招聘管理智能化、员工标签管理等重要功能。与员工行为管理系统协同完成考勤管理、证照预警、校验信息等工作，为审计和内控管理提供支持。

完善绩效系统专项奖惩展示功能。便于全行营销人员查看专项活动、计价业务绩效兑现情况，绩效分配更加清晰透明。牵头业务部门建立延期薪酬模块动态管理，优化绩效考核流程，发挥考核激励作用。



案例 | 优化干部队伍整体功能，调动全员“事在人为”

持续健全“有刻度、可量化、能比较、到事到人”的评价体系，综合上年度考核考评情况及年内履职表现，推进干部能上能下，发挥“老中青”各年龄段干部优势和特长。2024年组织开展各类关键管理岗位民主推荐选拔9场。对连续2年或在现职级或现岗位累计3个年度以上绩效考核突出的优秀年轻干部，同等条件下优先提拔使用行管27人次、一般管理干部108人次，其中新晋行管7人，新晋一般管理干部43人。适当加大干部负激励力度，调整任用相关干部21人。

## 加强员工关怀

苏州银行始终将员工健康与安全放在首位，采取多项措施保障员工身心健康，提升工作效率和幸福感。

### 员工健康体检与关怀

认真履行服务职能，为职工群众做好事、办实事、解难事，升级改造职工服务中心，高标准建设职工医务室，帮助职工做好健康体检工作，关心关注行内特殊群体。

在“苏行E家”微信服务号推送健康知识14期，帮助职工建立健康良好的生活习惯。职工体检率达99%以上，及时做好员工健康统计分析、开展体检报告解读。

案例 | 关爱员工“身心健康”

苏州银行一直坚持以人为本，高度重视员工身心健康，让员工在工作之余强健体魄、陶冶情操，以健康的身心 and 饱满的精力投入到工作和生活中去。苏州银行邀请体检机构医生上门开展体检报告解读会，医生针对个人体检报告的异常指标进行分析，并耐心解答员工疑问，帮助员工进一步了解自身健康状况，树立健康生活方式。

苏州银行对职工服务中心进行全面升级改造，建成总面积180平方米的职工医务室，设有诊疗室、治疗室、处置室和药房等功能分区，并委托苏州市立医院运营，为职工提供便捷的问诊和配药服务。



职工医务室体检报告解读

案例 | 开展急救知识健康专题讲座

为进一步普及应急救护知识，增强员工在面对突发和意外事件时的自救互救能力，苏州银行特邀苏州大学附属第一医院培训师进行心肺复苏、海姆立克急救法和 AED 使用方法的专题培训，共有近 90 名员工参与。通过理论讲解和实践操作，有效提升了员工的急救能力。充分体现了苏州银行工会对会员生命健康的高度重视和深切关怀，在全行营造了“健康生活、快乐工作”的良好氛围。



急救知识讲座

员工文体活动

本行全年举办各类主题活动 70 余场，涵盖春节、三八妇女节、读书日、五四青年节、国庆行庆等重要节点。依托篮球、足球、羽毛球、乒乓球、瑜伽、骑行等 14 个兴趣俱乐部，全年开展员工活动 1,000 余场，吸引近 9,500 人次参与。

案例 | “书香苏行，智启未来”青年干部员工阅读经典原著活动顺利举行

为庆祝建国 75 周年，苏州银行团委在章太炎故居举办“书香苏行，智启未来”青年干部员工阅读经典原著活动。通过队扇设计、“你问我猜”互动环节等方式，深入挖掘经典原著的精神内涵。



“书香苏行，智启未来”活动

案例 | 苏州银行工会开展“新春游园会——工会陪你过大年”活动

苏州银行工会开展“新春游园会——工会陪你过大年”活动，吸引近 300 名员工参与。活动设置了写百福、剪窗花、祈福签、集新章、抽好运等趣味项目，营造了浓厚的节日氛围。

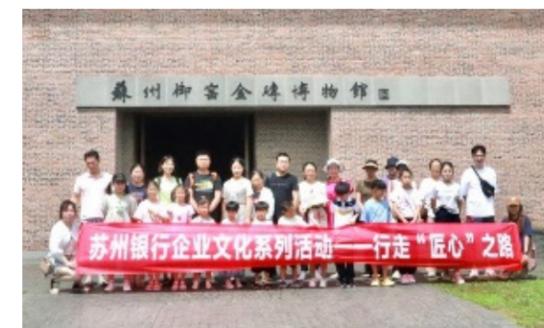


“新春游园会——工会陪你过大年”活动

案例 | 苏州银行工会开展企业文化系列活动——行走“匠心”之路活动

为迎接上市五周年和行庆十四周年，苏州银行工会开展了 3 场企业文化系列活动——行走“匠心”之路，解读苏行砥砺奋进历程、体验苏式文化匠心传承。

活动邀请苏行员工及员工家属走进苏州银行文化体验中心，了解吴地金融史和苏州银行发展历程。活动还分别带领员工家庭走进御窑金砖博物馆，探访中国刺绣艺术馆，通过实地参观、现场制作体验，感受传统手工技艺的匠心传承。



企业文化系列活动——行走“匠心”之路

## 员工帮扶措施

苏州银行始终将员工利益放在首位，通过完善制度、落实举措，切实维护员工权益，实现企业发展与职工福祉共同提升。2024 年对 41 名因病和突发事故造成家庭困难的职工给予了补助，发放慰问金 17.96 万元。此外为工会会员投保大病医疗互助保障及女职工特种保障 20.98 万元，为 4 人办理理赔，赔付金额 10.4 万元。

### 案例 | 苏州银行领导走访慰问部分困难职工

春节前夕，党委书记、董事长崔庆军，党委副书记、行长王强，党委副书记、监事会主席、工会主席沈琪，党委委员、纪委书记魏纯，高级专务杨建清分别走访慰问部分困难职工，向他们送去总行党委的关怀和温暖，并致以节日的问候和新春的祝愿。走访慰问期间，行领导要求各单位领导干部，要格外关注关爱困难职工，聚焦职工急难愁盼，多做雪中送炭的实事好事。本行高度重视困难职工的帮扶工作，专门召开会议，逐个研究确定慰问补助金额，做实做优慰问工作。



走访慰问部分困难职工

## 员工满意度调查

为持续改进工会工作，苏州银行于 2024 年 12 月开展年度工会满意度测评。测评围绕民主管理、帮助问题、关心慰问、文体活动、劳动竞赛等八大维度展开，收回有效问卷 170 份，综合满意度达 99%。员工提出了“增加普适性工会活动”“丰富体育运动类活动”“加强分工会建设”等宝贵意见，为后续工会工作提供了方向。总行工会将继续围绕打造“党政满意、职工满意”的双满意工会为目标，当好苏行职工的“娘家人”。

## 保障员工权益

本行严格贯彻落实《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，遵守《联合国工商业与人权指导原则》《国际劳工组织基本公约》相关要求，重视员工合法权益及合理诉求，不断完善劳动关系管理，切实保障员工合法权益，劳动合同签订率 100%。

本行明确规定工作时间，严格遵守法定工作时间及节假日规定，保障员工的休息与休假权、劳动保护和工作条件等内容，防止以任何形式强迫或强制员工劳动，保障员工的合法权益。

## 平等多元雇佣

本行遵守各项相关法律法规以及人权倡导的要求执行员工招录工作，遵循“公开、公平、公正、竞争择优”的原则，坚持因岗择人、公平公正选拔人才。在实际招聘工作中，本行严格执行相关规定，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，为所有人士提供平等的就业机会。

本行抵制雇佣童工以及一切形式的强迫和强制性劳动。在简历筛选过程中，本行严格对求职者的年龄和背景的进行审核。如有不符合相关法律法规规定，均不允许通过简历筛选。

2024 年，未发生歧视、雇佣童工或强迫劳动事件。

## 优化薪酬管理

苏州银行通过制定《苏州银行薪酬管理办法》和《苏州银行员工手册》，在员工薪酬构成、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建立了明确管理体系，为员工提供具有市场竞争力的基础薪酬和绩效奖金。

本行构建了多元化的福利体系，涵盖“五险一金”（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）、企业年金及补充商业保险，确保员工及其家属享有全面的保障。截至 2024 年末，补充商业保险在职职工投保人数达 5,331 人，职工子女投保人数达 3,468 人，社会保险覆盖率达 100%。

为落实异地工作补贴，本行按照《苏州银行异地工作补贴管理办法》，完成干部员工按照新标准交通补贴以及校招大学生异地工作补贴发放工作，月均发放约 550 人次。

截至 2024 年末

补充商业保险在职职工投保人数达  
**5,331** 人

职工子女投保人数达  
**3,468** 人

社会保险覆盖率达  
**100%**

案例 | 健全绩效考核体系，优化薪酬管理机制

结合组织架构调整，制定出台《苏州银行综合型支行考核指导意见（试行）》《苏州银行分行（直属支行）经营绩效考核指导意见》。修订完善《苏州银行 2024 年总行部室绩效考核管理办法》《苏州银行分行（直属支行）班子成员绩效考核管理办法（2024 年修订版）》《苏州银行员工考核管理办法（2024 年版）》《2024 年度干部员工 360 考评实施方案》。进一步压实总行部室、分行经营管理主体责任，指导分支机构灵活制定实施细则，确保经营支行人员考核指标清晰具体、合理可评估，规范全行干部员工绩效考核管理，形成科学的考核管理体系。优化客户经理薪酬结构，提升营销人员绩效薪酬占比，发挥薪酬激励导向作用。

保护女性特殊权益

苏州银行切实维护女职工权益，切实维护女职工权益，推动女性员工全面发展。本行充分发挥女工委作用，组织开展“热辣人生 做自己的女王”主题活动和姑苏女性大讲堂等丰富多样的活动，提升女职工的获得感、幸福感和干事创业激情。同时，本行升级改造职工服务中心的“妈妈驿站”，投入 4.2 万元为全体女性职工投保“女职工特种保障”，全方位保障女职工权益。

案例 | “热辣人生 做自己的女王”主题活动

阳春三月，花开烂漫。苏州银行在三八妇女节举办“热辣人生 做自己的女王”主题活动，旨在丰富女职工文化生活，增强节日氛围，进一步维护女职工权益。活动吸引了 600 多名职工参与，现场设置惊喜盲盒、拍照打卡、主题市集和拳击挑战等互动环节，气氛热烈。此次活动不仅提升了女职工的获得感和幸福感，还激发了她们立足岗位、爱岗敬业的热情，充分发挥“半边天”作用，为本行发展凝聚巾帼力量。



案例 | 与苏州市妇女联合会成功举办姑苏女性大讲堂活动

2024 年，苏州银行协办“如何做个拥有古典智慧的现代女性”主题讲座，来自全市近 200 位女性代表、女企业家与苏州银行女员工热情参与。活动围绕“传统文化的美与用”主题讨论传统文化的现代之用以及现代人如何从传统文化中汲取表达、审美、情感以及精神的资源，提升女职工的文化素养和精神境界。

员工民主权益保障

本行坚持“问计于民”的原则，高度重视员工意见反馈，充分发挥职工在发现问题、解决问题中的积极作用，服务全行改革发展大局。本年度，本行修订民主管理制度，加强以职代会为基本形式的民主管理体系建设。全年召开职工代表大会 4 次，审议通过议案 16 个，有效发挥“民主决策、民主管理、民主监督”作用。同时，我们召开工会会员代表大会 1 次、全委会 4 次，开展工会会员评讲活动 1 次，广泛听取职工意见建议，切实增强职工的主人翁意识和使命感，推动民主管理与企业发展的深度融合。

案例 | 苏州银行工会召开第四届第十六次全委会

2024 年 2 月，苏州银行工会召开四届十六次全委。会议中，群团工作部就服务职工阵地的改造提升工作进行了专题汇报，并提交全委会审议。全体委员围绕相关事项进行了深入讨论。工会主席强调，各级工会组织应坚持“以人为本”的理念，聚焦“员工获得”，推进服务职工阵地建设，提升员工的获得感和满意度。此次会议充分体现了苏州银行对员工民主权益的尊重，通过集体决策机制，确保服务职工阵地建设能够更好地满足员工需求，增强员工的归属感和幸福感。



案例 | 苏州银行召开第四届第十二次职工代表大会

2024 年 12 月，苏州银行召开第四届第十二次职工代表大会，对《考勤管理办法》《专业序列岗位管理办法》《大堂经理等级评定细则》和《职工困难补助办法》等制度进行宣讲和说明。本行代表们现场提问并讨论，最终通过无记名投票表决通过所有议案。通过民主决策机制保障员工参与企业管理，提升本行员工的主人翁意识和使命感。



## 投身社会公益

### 坚持公益慈善

苏州银行积极履行企业社会责任，坚持服务民生，积极弘扬慈善文化理念，热心慈善事业发展。

在企业内部，苏州银行定期开展慈善一日捐、无偿献血、“小绿”行动等公益活动，营造良好的公益文化氛围。

面向社会，本行向“苏州银行慈善爱心基金”捐赠资金 400 万元，支出 360 万元用于支持多个公益项目，包括助学圆梦项目、“蒲公英计划”项目以及苏州市儿童少年基金会的“应急救助”项目等。通过这些举措，苏州银行致力于回馈社会，为社会公益事业贡献力量，助力弱势群体和公益项目的发展，践行企业的社会责任。

2024 年，本行荣获“苏州市优秀慈善单位”称号。

案例 | 苏州银行举办第十二届“无偿献血 铸爱人间”公益活动

2024 年 6 月，苏州银行总行举办“无偿献血·铸爱人间”主题活动，共有 91 人参与献血，总量达 2.58 万毫升。自 2013 年以来，苏州银行总行已组织 1,409 名员工参与无偿献血，累计献血量达 38.5 万毫升。同时，本行还在“爱苏州”慈善日品牌下开展一系列公益慈善活动，积极营造乐善好施的公益氛围，助力打造百姓信赖的银行。



### 志愿者行动

作为一家苏州本土的法人城商行，苏州银行在业务稳健发展的同时，坚持服务地方服务民生，参与志愿服务。本行“小苏青年志愿服务总队”于 2019 年 5 月成立，并已经在总行和分支机构层面成立了 25 个“小苏青年志愿服务支队”。2023 年 1 月，本行在苏州市新时代文明实践志愿服务云平台建立“苏州银行‘小苏’志愿服务队”，号召全行员工积极加入。截至 2024 年末，“苏州银行‘小苏’志愿服务队”人数为 1,766 人，累计 1,340 人参与志愿服务，团队服务总时长达 9,218 小时。

案例 | 苏州银行助力 2024 年苏州马拉松

2024 年 4 月 14 日，苏州银行为苏州马拉松赛事提供全方位志愿服务。志愿者们组成旗手方阵，举旗领跑，为赛事营造热烈氛围；在赛道沿途的“特色能量补给站”为选手加油助威并提供补给，助力选手保持最佳状态；在全马、半马和迷你健康跑终点为选手和市民提供贴心服务。此外，本行志愿者们还积极开展“小绿行动”，响应赛事“无废马拉松”的环保倡议。此次活动中，本行共组织近 250 名志愿者，平均服务时长 6 小时，保障赛事顺利进行。



案例 | 昆山支行开展学雷锋主题志愿服务活动

为深入学习宣传贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记关于学雷锋志愿服务工作的重要指示精神，进一步深化垃圾分类理念，倡导绿色、低碳、环保的生活方式，鼓励引导居民养成垃圾分类的良好习惯，昆山支行以 3 月学雷锋志愿服务月为契机，组织志愿服务队赴昆山市炎武社区开展了“垃圾分类 从我做起”学雷锋主题志愿服务活动。



昆山支行开展学雷锋主题志愿服务活动

## 社会绩效

### 经济绩效信息<sup>7</sup>

指标名称	单位	2024	2023	2022
资产总额	亿元	6,937.14	6,018.41	5,245.49
营业收入	亿元	122.24	118.66	117.63
归母净利润	亿元	50.68	46.01	39.18
不良贷款率	%	0.83	0.84	0.88
资本充足率	%	14.87	14.03	12.92
拨备覆盖率	%	483.50	522.77	530.81
总资产收益率	%	0.81	0.85	0.84
加权平均净资产收益率	%	11.68	12.00	11.52
民营企业贷款余额 <sup>8</sup>	亿元	1,164.95	1,117.35	965.65
普惠型小微企业贷款余额	亿元	674.92	593.19	527.34
服务普惠型小微企业有贷户数	万户	2.89	2.74	2.66
涉农贷款余额 <sup>9</sup>	亿元	457.11	409.93	346.81
营业网点数量	个	185	176	170
设无障碍通道网点数量	个	180	172	165
村镇银行	家	4	4	4

### 员工雇佣信息

指标名称	单位	2024	2023	2022	
按性别划分	劳务派遣制员工总数	人	124	125	131
	男性员工人数	人	42	44	47
	女性员工人数	人	82	81	84
按性别划分	劳动合同制员工总数	人	5,331	5,279	4,934
	男性员工人数	人	2,627	2,618	2,445

<sup>7</sup> 本报告中资产总额、营业收入、归母净利润、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等财务指标数据为本行及本行子公司合并统计口径。

<sup>8</sup> 民营企业贷款余额为国家金融监管局口径（含网贷）。

<sup>9</sup> 本报告中按照新统计口径同步修改 2023 年及 2022 年数据。

员工雇佣信息

指标名称		单位	2024	2023	2022
按性别划分	女性员工人数	人	2,704	2,661	2,489
	女性员工比例	%	50.72	50.41	50.45
按员工类型划分	管理人员总数	人	211	194	215
	基层员工总数	人	5,120	5,085	4,719
按年龄组别划分	35岁及以下员工人数	人	2,945	3,147	3,018
	36岁-55岁员工人数	人	2,236	2,000	1,783
	56岁及以上员工人数	人	150	132	133
按受教育程度划分	硕士及以上员工人数	人	1,434	1,397	1,165
	学士及以上 - 硕士以下员工人数	人	3,647	3,591	3,433
	学士以下员工人数	人	250	291	336
	新进员工	人	173	357	357
其他类别	男新进员工人数	人	186	341	416
	女新进员工人数	人	3	3	2
	港澳台员工人数	人	56	58	57
	少数民族员工数	人	56	58	57
其他类别	少数民族员工比例	%	1.05	1.10	1.16
	残疾员工人数	人	6	4	7

员工流失信息<sup>10</sup>

指标名称		单位	2024	2023	2022
按性别划分	总员工流失率	%	5.87	6.69	4.42
	男性员工流失率	%	6.40	7.03	4.54
	女性员工流失率	%	5.36	6.35	4.30
按年龄组别划分	35岁及以下员工流失率	%	7.57	8.00	5.14
按年龄组别划分	36岁-55岁员工流失率	%	2.77	3.35	2.13
	56岁及以上员工流失率	%	18.67	25.76	18.80

<sup>10</sup> 员工流失指主动或因解雇、退休而离开公司的劳动合同制员工。

员工权益信息

指标名称	单位	2024	2023	2022
劳动合同签订率	%	100	100	100
员工保险覆盖率	%	100	100	100
劳工歧视事件数	件	0	0	0
因工伤损失工作日数 <sup>11</sup>	天	374 <sup>12</sup>	67	225

员工培训信息

指标名称		单位	2024	2023	2022
员工接受培训比例		%	100	100	100
按性别划分	男性员工接受培训比例	%	100	100	100
	女性员工接受培训比例	%	100	100	100
员工培训总支出		万元	1,532	1,475	1,558
员工培训总期数		期	601	572	520
员工参与培训人次		人次	73,265	64,267	78,363
员工参与培训总时长		小时	852,391	639,181	610,416
全体员工人均培训学习小时数		小时	144.06	121.08	131.09

服务当地社区信息

指标名称	单位	2024	2023	2022
公益捐赠总额	万元	1,112.06	594.99	1,393.06
开展各类社会公益活动、慈善活动次数	次	17	16	14
绿色、环保公益活动、慈善活动次数	次	8	5	8
公益、慈善项目数	个	12	32	24
公益慈善项目受助人次数	人次	8,438	7,967	7,399
志愿者帮扶参与人次	人次	646	1,089	1,605
志愿者帮扶项目数	个	38	52	112

<sup>11</sup> 因工伤损失工作日数根据员工实际工伤休假天数统计。

<sup>12</sup> 公司一位员工申请一年的工伤假。



# 环境篇

绿色发展 守护未来



# 绿色发展 守护未来

## 发展绿色金融

苏州银行通过完善绿色金融组织架构、优化绿色金融产品体系、强化制度建设、推进科技创新等一系列措施，全面支持绿色金融和转型金融发展，积极开展绿色金融合作，助力实现“双碳”目标，彰显企业责任担当。

### 绿色金融管制架构

苏州银行在绿色金融领域建立了完善的组织体系，在科创绿色金融部（总行一级部门）下设绿色金融部。同时，本行设立绿色金融产品经理岗位，专注于全行绿色低碳相关业务的推进与管理。

苏州银行制定并下发年度绿色信贷考核指标，并将相关指标纳入绩效考核体系，按季度进行考核结果反馈，以此推动分支机构全面贯彻绿色金融发展战略，确保绿色金融目标的有效落实。

### 绿色金融治理举措

苏州银行积极贯彻落实国家和地方相关法律法规，以及国际绿色金融发展倡议，2024 年发布了《苏州银行绿色金融管理办法（2024 年修订版）》等一系列绿色金融规章制度。通过明确绿色信贷产品的准入标准、规范操作流程及贷后管理要求，强化绿色金融统计工作，明确规定了绿色金融的统计口径、职责和标准，确保统计数据的准确性和一致性。

苏州银行通过优化经济资本优惠政策，为符合条件的项目提供相应的利率优惠，进一步支持绿色产业发展，为推动绿色金融高质量发展提供了有力保障，助力绿色金融工作的深入开展。

### 绿色金融管理系统

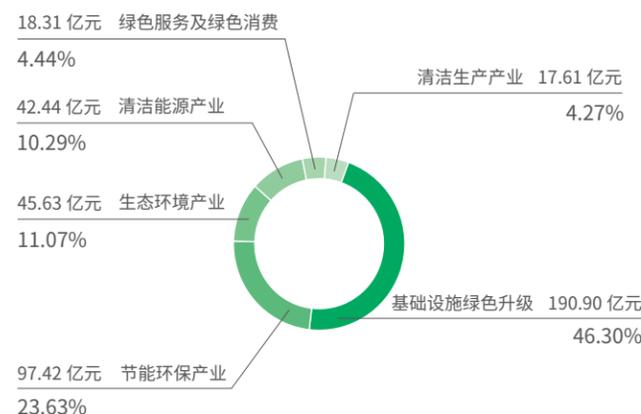
苏州银行自主研发了绿色金融管理系统，有效解决了传统模式下存在的能力不足、识别不准、核查困难等问题。该系统显著提升了绿色金融服务效率和管理水平，实现了更为精确的数据统计、真实的信贷投向以及准确的环境效益测算，成功突破了绿色信贷管理中的诸多瓶颈。

2024 年，苏州银行对绿色金融管理系统进行全面升级，优化了数据统计范围，实现了零售绿色贷款的自动化统计，显著提升了数据统计的准确性和便捷性。结合不同行业的特点，我们建立了专业的环境效益测算模型，并将其嵌入系统后台。通过标准化、规范化的自动测算，显著提高了环境效益评估的准确性，提升了绿色金融管理的专业水平。

## 优化绿色金融产品

截至 2024 年末，苏州银行绿色贷款余额 412.31 亿元，较年初净增 110.51 亿元，增幅 36.62%，绿色贷款占全行各项贷款余额比例超 10%，清洁能源贷余额增长近 10 亿元。本行绿色债券投资规模达 26.24 亿元，主要投向清洁能源、绿色建筑、基础设施绿色升级等重点领域。

### 绿色贷款结构



在绿色信贷方面，本行采取多项举措推动业务快速发展：

- ▶ 将原有光伏贷产品拓展至整个清洁能源行业，并优化贷前、贷后标准化流程，降低操作难度，提升产品适用性，实现产品规模的快速增长。
- ▶ 聚焦清洁能源、绿色交通、绿色制造、生态环保等重点领域，加速绿色信贷产品创新，推出多款特色金融产品。
- ▶ 构建多元化绿色金融市场体系，在提升绿色贷款占比的同时，大力发展绿色债券、绿色租赁和绿色金融债等业务，形成绿色底色鲜明、质量优良的资产组合，全方位提升客户综合服务能力。



### 案例 | 盛虹动能科技（泰州）有限公司年产 5GWh 储能锂电池及系统集成项目

苏州银行为盛虹动能科技（泰州）有限公司发放 6.8 亿元贷款，用于建设年产 5GWh 储能锂电池及系统集成，建成后有助于推动新能源技术的应用，减少对传统化石燃料的依赖。



### 案例 | 苏州吴中国太发展有限公司 2024 年度第二期绿色中期票据

苏州银行助力苏州吴中国太发展有限公司发行 2024 年度第二期绿色中期票据，募集资金主要用于苏州轨道交通四号线支线溪霞路站配套地下空间一体化项目及后续建设支出。本期绿色中期票据募集资金拟投的绿色建筑项目已取得三星级绿色建筑标识证书。该项目建设运营遵循“和谐、适地、节约、舒适和经济”原则，可以实现节能减排、提高土地利用率、优化居民生活环境质量等多方面环境效益。预计每年可协同减少化石能源消耗量 2,813.71 吨标准煤，减少二氧化碳排放量 6,218.31 吨。





案例

苏州银行推出的线上虚拟信用卡——低碳信用卡

苏州银行推出的线上虚拟信用卡——低碳信用卡，通过减少纸质账单的使用，积极践行环保理念。截至 2024 年末，该卡已累计发行 3.43 万张。同时，苏州银行联合中国银联推出“银联绿色低碳主题卡之低碳小镇”活动，依托绿色低碳信用卡构建绿色消费场景，进一步推动低碳环保理念的普及与实践。

**助力“以旧换新” 践行低碳环保**  
苏州银行邀您获取绿色低碳能量！

以旧换新、低碳绿色已然是一种新潮流  
更是一种环保健康的生活方式  
那么 践行绿色环保行为的同时  
还能免费兑换一系列权益？  
有这样一举两得的事吗？  
**答案是：YES!**

**攒能量，兑好礼**

低碳出行、绿色消费、以旧换新……  
苏州银行一直致力于为环保贡献力量  
现在报名参加  
“银联绿色低碳主题卡之低碳小镇”活动  
环保的同时还能获得免费惊喜权益

**活动对象**  
银联绿色低碳主题卡持卡人

绿色消费场景	单笔消费可获得的能量点数
云闪付乘公交	5
云闪付乘地铁	5
云闪付公缴	5
云闪付共享单车骑行	5
新能源汽车充电	10
12306APP购票	15
网购汽车票	5
网购电影票	5
电子政务	5
ETC缴费	5
停车缴费	5
网上寄件	5
云闪付还款转账	1

“银联绿色低碳主题卡之低碳小镇”活动

## 加大转型金融支持

苏州银行根据《银行业保险业绿色金融指引》要求，发布《苏州银行授信政策指引》，明确将持续推进绿色金融业务，重点支持绿色制造、绿色乡村和绿色消费等领域，助力绿色、低碳、循环经济发展。同时，将环境、社会、治理（ESG）要求纳入管理流程和全面风险管理体系，重点关注客户及其供应链可能存在的环境和社会风险，防范绿色金融转型风险。

苏州银行对高碳行业企业客户实施分类管理和动态评估机制，积极推动企业向低碳化方向转型。针对高碳行业客户授信，采取“有保有压、以压为主”的总体策略，坚持“扶优汰劣、提高门槛”“优化结构、加强缓释”的原则。严格限制对高污染、高能耗及产能过剩行业的授信业务，特别是对技术迭代缓慢、不符合国家产业政策和环保要求的企业，及时清退相关业务。同时，对具有明确低碳转型战略、内部治理完善且符合国家政策导向的高碳行业客户，优先满足其合理的转型融资需求，为其提供积极支持。

## 开展绿色金融研究合作

01

苏州银行成为人民银行“碳减排支持工具”入围银行，带动清洁能源领域贷款投放，2024 年，清洁能源贷增长近 10 亿元。

02

苏州银行“清洁能源金融服务研究”项目以高质量的研究成果、可持续发展能力和积极的社会影响，荣获“苏州绿色低碳金融实验室重点培育项目”绿色金融传播奖。

03

苏州银行加入人民银行苏州市支行组织的“苏州市中小企业环境信息披露工作推进小组”，制定中小企业环境信息披露指南，为地方环境信息披露标准建设贡献力量。我行协助某出口型中小企业进行环境信息披露，此举可以展示其符合国际环保标准的能力和成果，从而增强在国际市场上的竞争力。同时，这也有助于该企业应对国际贸易中的绿色壁垒，避免因环保问题而遭受贸易限制和制裁。

04

苏州银行参与复旦大学绿色金融中心合作，共同探讨绿色金融助力苏州绿色低碳发展。从风险控制、政策制度、支持保障、人才配置等方面制定了调研方案，通过走访企业、走访监管单位、交流座谈等方式探讨调研内容，最终形成完整的《金融支持苏州绿色低碳发展的对策与建议》报告。

05

苏州银行参加绿色金融助力绿色科技创新发展论坛，共同探讨绿色金融如何助力绿色科技创新。副行长薛辉代表苏州银行签署并发布《苏州市绿色金融聚力承诺书》，郑重承诺相互协作，凝心聚力，整合资源、发挥优势，共同为苏州市的企业提供强有力的绿色金融支持，助力以科技创新引领现代化产业创新，促进新质生产力发展。科创绿色金融部总经理史杰代表苏州银行围绕绿色金融赋能企业科技创新的主题，从商业银行维度分享了观点研究成果以及宝贵经验，为推动构建苏州市绿色金融体系建言献策。

06

苏州银行受邀参加联合国环境规划署《负责任银行原则》实施反馈交流会，在会上汇报了一年来在履行《负责任银行原则》方面的成果，尤其在绿色信贷目标设定及其实际影响方面的工作进展，获得了联合国环境规划署相关负责人的充分肯定。

## 案例 | 绿色金融助力绿色科技创新发展论坛

苏州银行参加苏州科技金融国际发展大会暨第三届长三角数字金融产业创新周系列活动之一——绿色金融助力绿色科技创新发展论坛，会上签署并发布《苏州市绿色金融聚力承诺书》，郑重承诺相互协作，凝心聚力，整合资源、发挥优势，共同为苏州市的企业提供强有力的绿色金融支持，助力以科技创新引领现代化产业创新，促进新质生产力发展。



绿色金融助力绿色科技创新发展论坛

## 案例 | 苏州银行联合金融学会组织苏州绿色低碳发展调研

2024 年 12 月，苏州银行与中国人民银行苏州市分行联合主办了“金融支持苏州绿色低碳发展业务培训暨转型金融交流座谈会”。会上，苏州银行独立董事李志青教授就转型金融的发展背景、内涵与要求、最新实践等进行了详细讲解。与会期间，苏州本地法人银行、中国人民银行苏州市分行等相关机构就绿色金融发展、转型金融创新和环境信息披露等议题展开了深入探讨。会议总结了苏州绿色低碳发展面临的挑战，并提出了切实可行的探索路径，为苏州绿色金融的持续健康发展提供了重要指导和实践经验。



金融支持苏州绿色低碳发展业务培训暨转型金融交流座谈会

## 案例 | 苏州银行受邀参加新加坡——江苏合作理事会第十八次会议

新加坡——江苏合作理事会是中新两国之间首个省级全面合作机制。在理事会支持下，双方合作不断深化，苏州工业园区、南京生态科技岛等旗舰项目有力推进；新苏企业优势互补，在绿色低碳、科技创新、数字化等领域取得丰硕合作成果。苏州银行坚决贯彻落实各级政府及监管部门部署要求，依托中新合作契机实施国际化战略布局，先后设立新加坡代表处及苏新基金公司，与凯德投资（中国）签署战略合作备忘录；积极开展业务交流，扎实做好“五篇大文章”，大力支持双边绿色及数字经济创新合作，促进区域特色产业创新集群及实体经济高质量发展。



苏州银行受邀参加新加坡——江苏合作理事会第十八次会议

## 应对气候变化

苏州银行高度重视并系统性评估气候变化对业务发展和运营产生的潜在影响，已建立完整的气候风险管理体系以主动应对相关挑战。参照国际可持续发展准则委员会 (ISSB) 于 2023 年 6 月发布的《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》(IFRS S2) 的要求，本行持续完善气候风险管理策略和工具箱，以有效缓释气候风险对银行业务与自身运营的潜在负面影响。

### 完善气候风险管理体系

苏州银行进一步完善气候风险评估体系，结合国内外先进实践和监管要求，引入更加精细化的风险计量方法，提升气候风险识别的精准度和前瞻性。同时，针对不同业务领域和客户群体，开展气候风险评估，定期对潜在的气候相关风险进行识别、监控和量化，确保银行业务运营的稳健发展。

### 优化信贷结构与信贷政策

董事会下设风险管理委员会，定期审议全行全面风险管理报告。该报告涵盖绿色信贷的投放规模、不良贷款率以及高耗能、高污染和产能过剩行业的贷款余额等关键指标，以全面反映本行在绿色金融领域的进展及风险状况。通过定期审视这些数据，委员会能够及时了解绿色信贷的实施效果及潜在气候风险，为全行优化资源配置、推动绿色金融健康发展提供了重要参考。

2024 年苏州银行进一步强化绿色信贷导向，持续优化信贷结构与政策，重点加大对清洁能源、节能环保等绿色产业的信贷支持力度。通过全行统一调度，引导各分支机构优先支持环境友好型项目，鼓励为企业提供专业化金融服务，助力环境改善、应对气候变化和资源高效利用。同时，本行严格执行差异化授信策略，严控对高污染、高耗能行业的信贷投放，切实防范相关风险。通过推出多样化的绿色信贷产品和优惠政策，激发企业的绿色发展动力，推动经济向绿色低碳方向转型。

为应对气候变化带来的风险与机遇，苏州银行积极探索并不断完善创新型融资模式，在绿色金融领域持续发力。本行通过开发碳排放权抵押贷款、建立科学的碳足迹追踪体系、实施生物多样性保护计划，以及支持传统产业转型升级等绿色金融产品，不断迭代升级产品服务体系，进一步加强在气候风险管理、可持续发展推动以及信息披露等方面的工作。

苏州银行不断完善贷后管理机制，严格对照银保监会下发的客户分类清单，对涉及环境污染的标记客户实施重点监测，并将相关名单及时上报至相关部门。同时，对于客户涉及的环境污染事件，苏州银行及时收集并上报相关信息至总行进行严格审核，确保信贷资金投向符合环保要求，进一步推进绿色金融发展战略的落地落实。

### 强化气候风险信息披露

苏州银行致力于提高信息披露的透明度，定期发布环境信息披露报告，向投资者、监管机构和社会公众披露气候风险管理的进展及成效，同时加强与政府、行业协会等外部机构的合作与交流，共同推动应对气候变化的全球行动。此外，本行注重内部能力建设，通过组织气候风险相关的培训和信息共享，不断提升全体员工的风险意识和管理能力。

2024 年苏州银行参与苏州市人民银行牵头的《中小企业信息披露指南》制定工作，并根据指南要求，协助一家从事软件和信息技术服务且涉及进出口贸易的企业完成环境信息披露问卷调查。通过此次合作，该企业不仅展现了其环保成果，还在国际市场中获得了更多的信任和认可，提升了国际竞争力。

## 践行低碳运营

苏州银行秉承着可持续发展的宗旨，将其融入到日常运营的各个角落。我们激励员工采纳低碳生活方式和绿色办公习惯，通过垃圾分类、反食品浪费和废弃物回收计划，有效实现了节能降耗的目标。与此同时，我们不断推进技术创新，构建了高效的线上办公体系，启动了数字化通讯平台，并推广了无纸化的线上用印操作，以此减少能源消耗，为全行的低碳发展战略贡献力量。我们的每一步都旨在营造一个更加绿色、高效、可持续的未来。

### 提升运营效能，构建绿色办公新模式

#### 行政数字化提升服务体验

为践行可持续发展理念，苏州银行通过系统性举措推动绿色办公转型，成效显著。2024 年 2 月上线数字化通讯平台，集成会议预约、远程协作及 IP 电话功能，全年支持线上会议 1,900 余场、总时长超 6,000 小时，替代传统硬件投入节约成本 84 万元，并开通 1,300 余个 IP 话机账户，覆盖全行 37 个部门，实现月租费用节省 1 万元、总话费降低 10%；同年 11 月完成总行 4 个重点会议室无纸化改造，累计召开电子化会议 20 余场，会议效率与环保效益同步提升。

#### 推广无纸化绿色运营

苏州银行通过推广电子账单全年节约用纸 33.92 万张，电子银行渠道替代率达到 99.89%，此举显著降低资源消耗，减少运营碳排放，践行绿色运营理念。同时，上线企业电子印章开户和简易对公开户功能，丰富远程银行应用场景，优化电子印章开户交易，实现快捷对公开户体验，有效减少了因人员流动产生的碳排放，展现了绿色金融发展的实践成果。

#### 优化资源管理配置

通过《水电气管理制度》明确“责任到人、精准管控”原则，每日巡查闲置设备关闭情况，定期维护设施并归档能耗数据，结合《中央空调开启规定》科学调控温控标准，实现水、电浪费现象大幅减少。

对打复印机进行集中管理，监控全行存量各品牌打复印机月度使用数据，提高管理颗粒度。

### 推行垃圾分类，打造绿色工作环境

苏州银行已在食堂及所有办公区域全面实施垃圾分类投放制度，有效提升资源的循环利用效率，营造出一个更加整洁、绿色的工作环境。



垃圾分类全覆盖

### 推动“光盘行动”，倡导节约用餐文化

苏州银行在食堂推行节约用餐的文化和“光盘行动”，鼓励每一位员工养成珍惜食物、避免浪费的良好习惯。这一行动已成为苏州银行文化建设的重要组成部分，我们通过常态化的实践活动，不断提升全员对于食品资源的责任感，共同为构建节约型社会作出贡献。



常态化节约用餐与光盘行动

### 联合专业企业，优化实物资产管理

苏州银行在实物资产管理领域取得了创新进展，携手京东推出了“苏州银行——京东实物资产处置平台”。该平台专门用于高效处置报废的实物资产，确保资源得到合理配置和再利用。为进一步提升资产管理的规范性与效率，我们还针对各分行及直属支行的资产管理开展了“苏州银行——京东实物资产处置平台操作流程”的专项培训，以确保每位管理员都能熟练掌握平台的使用技巧。



苏州银行——京东实物资产处置平台

## 践行可持续理念，打造低碳运动会

苏州银行积极践行可持续发展理念，首届“碳中和”职工运动会在苏州奥体中心成功举办。运动会以“爱国·爱行”为主题，设置田径类、团体类、乒羽类三大项，吸引了 660 余名员工参赛，实现了苏州市首个“碳中和”运动会认证。

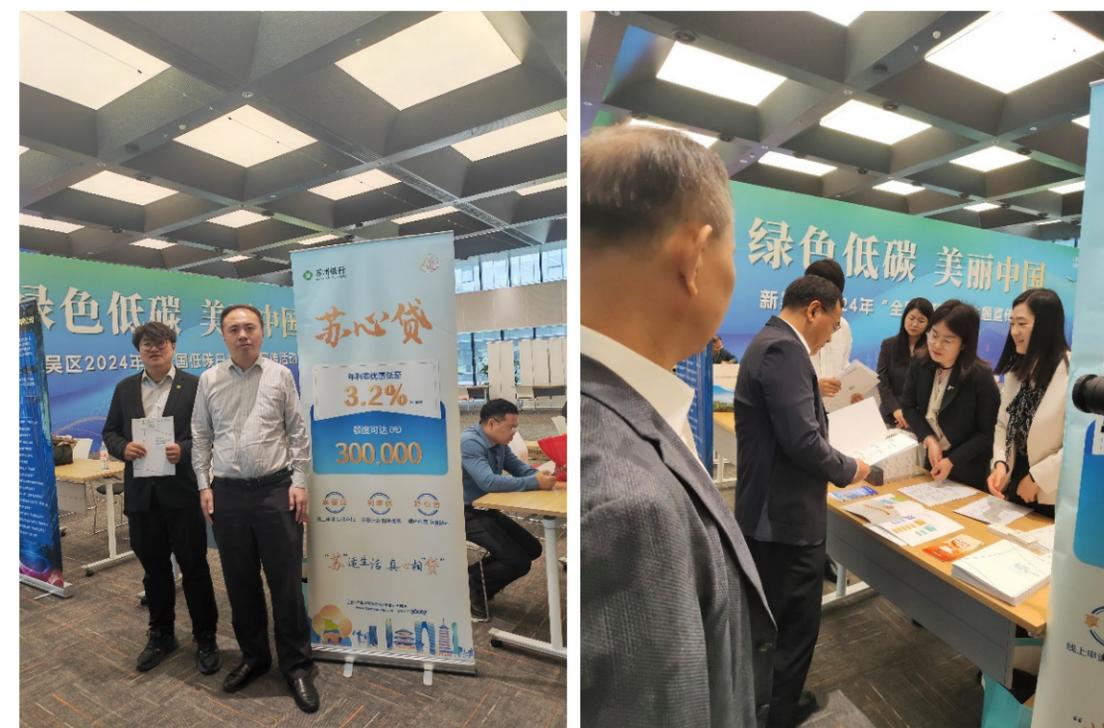
### 案例 “爱国·爱行” 苏州银行首届职工运动会圆满举行



“爱国·爱行” 苏州银行首届职工运动会

### 案例 无锡分行参加无锡新吴区低碳主题推介活动

2024 年 5 月 15 日，无锡分行受邀参加无锡新吴区“全国低碳日”主题活动。本次活动在新吴区朗新集团产业园举办，以“绿色低碳、美丽中国”为主题，大会举行了节能碳汇开发战略协议签约仪式，旨在促进无锡新吴区生态环境保护和经济高质量发展。无锡分行向参会的区政府相关领导及企业负责人讲解苏州银行绿色金融产品体系和服务方案，分发宣传材料。



苏州银行无锡分行参加无锡新吴区低碳主题推介活动

## 环境绩效

### 绿色金融信息

指标名称	单位	2024	2023	2022
绿色信贷余额 <sup>13</sup>	亿元	412.31	301.80	178.94
两高一剩贷款余额 <sup>14</sup>	亿元	50.30	30.03	20.45
两高一剩贷款占比	%	1.54	1.05	0.84

### 资源消耗信息

指标名称	单位	2024	2023	2022
汽油消耗量	升	223,506.48	227,793.52	184,468.79
人均汽油消耗量	升/人	41.93	43.15	37.39
天然气消耗量	立方米	59,810	53,810	51,834
人均天然气消耗量	立方米/人	11.22	10.19	10.51
外购电力消耗总量	千瓦时	39,316,658	38,645,035	38,852,140
人均外购电力消耗量	千瓦时/人	7,375.10	7,320.52	7,874.37
总耗水量	吨	109,512	126,867	106,216
人均耗水量	吨/人	20.54	24.03	21.53

### 排放物信息<sup>15</sup>

指标名称	单位	2024	2023	2022
温室气体直接排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	630.16	614.62	527.72
温室气体间接排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	21,174.32	22,119.50	22,685.76
温室气体排放总量（范围一和二）	吨二氧化碳当量	21,804.48	22,734.12	23,213.48
人均温室气体排放量	吨二氧化碳当量/人	4.09	4.31	4.70
生活垃圾产生量	吨	302	310	320

<sup>13</sup> 符合监管口径的绿色贷款。

<sup>14</sup> 2024 年，本行“两高一剩”行业贷款虽较年初有所增加，但新增贷款规模均投向“两高一剩”行业节能减排技术改造或更新项目以及科创企业。本行持续压缩不符合环评标准的高耗能、高排放和产能过剩行业贷款规模。

<sup>15</sup> 温室气体排放量核算方法参考《温室气体核算体系 企业核算与报告标准（修订版）》（GHG Protocol），采用运营控制权法确定组织边界，并按直接温室气体排放（范围一）、间接温室气体排放（范围二）分别计算公司的温室气体排放。2022-2024 年生活垃圾产生量、餐厨垃圾产生量、无害废弃物总排放量、人均无害废弃物排放量、有害废弃物总排放量、人均有害废弃物排放量统计范围为总行大楼。

### 排放物信息<sup>15</sup>

指标名称	单位	2024	2023	2022
餐厨垃圾产生量	吨	69.0	51.2	59.0
无害废弃物总排放量	吨	381.49	368.18	379.00
人均无害废弃物排放量	吨/人	0.43	0.43	0.49
有害废弃物总排放量	吨	0.6	1.4	1.2
人均有害废弃物排放量	吨/人	0.00070	0.00162	0.00154

### 绿色运营信息

指标名称	单位	2024	2023	2022
累计布设智能柜台	台	334	324	322
电子对账综合签约率	%	87.81	82.29	76.61
电子账单节约用纸	万张	33.92	32.85	30.64
电子银行交易笔数	万笔	610,535.44	478,504.00	349,189.00
柜台交易笔数	万笔	413.71	442.61	839.77
电子银行渠道替代率	%	99.89	99.82	99.76

# 鉴证报告



## 独立审验声明

### 介绍

莱茵技术（上海）有限公司，是德国莱茵 TÜV 集团成员之一（简称“莱茵”或“我们”）受苏州银行股份有限公司（简称“苏州银行”或“本行”）的委托针对苏州银行 2024 年度可持续发展报告（简称“报告”）做独立第三方审验。报告披露苏州银行在 2024 财年内（2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日）的可持续发展信息。

### 职责

苏州银行的职责是不仅负责可持续发展报告的准备以及符合适用报告准则的可持续发展信息收集与提报，而且有义务落实和维护有效的信息和数据的内控以支持报告编撰流程。

TÜV 莱茵是一家世界性的服务供应商，在超过 65 个国家提供企业社会责任和可持续发展服务，并拥有在环境、企业社会责任、可持续发展和利益相关方参与等领域具有丰富的审核和验证经验与专业技术能力的资深专家。莱茵审验团队遵循 TÜV 莱茵全球商业道德合规政策和程序，涵盖诚信合规和利益冲突原则。因此，我们的审验服务遵循独立性和公正性原则，并不参与苏州银行的报告编制和准备。莱茵的职责是依据审验协议以及约定的审验工作范畴执行独立审验工作，并对可持续发展报告做出独立和公正的判断。

### 审验标准

TÜV 莱茵依据 AccountAbility AA1000 审验标准 v3 (AA1000AS v3)，针对苏州银行可持续发展报告披露的可持续发展信息按类型-1 和中度等级进行审验。

### 审验目的

审验旨在为苏州银行管理层和关注公司可持续发展信息与绩效的利益相关方提供独立的审验观点，具体包括：评估报告内容是否遵循 AA1000AP (2018) 审验原则（包括包容性、实质性、回应性和影响性），以及对可持续发展信息披露进行验证。

### 审验准则

下列评估准则用于审验工作：

- 国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（2007）
- 中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》（2009）
- 深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）
- 联合国环境规划署《负责任银行原则》
- 全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》（2018）
- 联合国可持续发展目标（Sustainable Development Goals, SDGs）
- 遵循 AA1000 AP 审验原则，即，包容性、实质性、回应性和影响性

### 审验方法

我们的审验活动和程序包括：

- 询问管理层和负责可持续发展绩效信息收集和汇总的人员，以理解可持续发展绩效信息的管理流程、系统和控制。
- 基于抽样原则，审查和评估绩效信息的可用性、充分性以及与审验的相关性。
- 应用分析程序评估可用绩效数据的信息准确性。

- 收集和检查可用的绩效信息的支持性证据，以评估相关证据和可持续发展报告中与审验范围有关的信息提报支持和遵循 AA1000AP 审验原则的程度。
- 汇报审验观察项或建议给公司管理层以给予在审验过程完成之前修正错误的机会。

### 局限性

莱茵TÜV依据审验协议规定的审验范围策划和执行审验工作以获得所有信息证据和必要的解释，为按照 AA1000AS v3 中度审验的审验结论提供依据。

与审验有关的信息和绩效数据会局限于本报告的内容披露。我们的审验未涵盖财务年报及其财务数据，以及其他与可持续发展主题不相关的信息。

### 审验结论

基于执行上述审验程序、方法以及获得的证据，我们的结论是没有任何实例和信息与下述声明有所抵触：

- 苏州银行 2024 年度可持续发展报告及其内容遵循了 AA1000AP 审验原则。
- 苏州银行已实施相关流程和系统（如人力资源管理系统），用于收集和汇总在报告边界内与重要性议题有关的绩效信息和数据。
- 报告披露的可持续发展相关信息和绩效经评估，并获得书面证据的支持。

针对任何第三方依据此份审验声明来对苏州银行做出的评论和相关决定，TÜV 莱茵将不承担任何责任。

### 对 AA1000AP 审验原则的遵循程度

**包容性：**苏州银行识别的主要利益相关方包括政府及监管部门、股东与投资者、客户、供应商与合作伙伴、员工、和社区。证据表明，2024年，本行对各利益相关方开展了在线问卷调研，调研内容涵盖全面风险管控、践行普惠金融、保护消费者权益、保护数据安全等ESG议题。

**实质性：**苏州银行已开展 ESG 重要性议题评估，并从对利益相关者的重要性和对银行 ESG 管理的重要性这两个维度对 ESG 议题的重要性进行评估和排序。议题矩阵图显示了当年度高重要的议题（如发展绿色金融、践行普惠金融、布局区域发展、服务实体经济、全面风险管理等）。

**回应性：**苏州银行与其利益相关方的主要沟通渠道包括监管机构核查、投资者调研、客户咨询与投诉、供应商合作交流、员工培训与满意度调查、社区活动等。

报告披露了关键绩效指标（如资源消耗、排放物（包括温室气体排放范围一、范围二）、绿色金融、员工雇佣与权益、员工流失率、合规等）的相关数据，且这些数据具有历史可比性。苏州银行对标联合国可持续发展目标以及负责任银行原则，并规划ESG未来重点工作方向，以恰当地回应利益相关方的关切。

**影响性：**苏州银行已实施风险管理流程，涉及九大重点风险领域（如信用、市场、操作、信息科技、战略等），同时也识别出 ESG 相关风险（如反腐败、数据安全等），并融入运营管理和合规管理流程，以管控业务活动中的重大风险。我们建议苏州银行持续开展银行业务对可持续发展的影响分析，并衡量、监督和管理这些影响。



### 潘敏

企业可持续发展服务技术经理  
 莱茵技术（上海）有限公司  
 中国上海，2025 年 4 月 11 日



# 内容索引

## 中文《负责任银行原则》内容索引

<b>原则 1：一致性</b>
我们将确保业务战略与联合国可持续发展目标（SDGs）、《巴黎气候协定》以及国家和地区相关框架所述的个人需求和社会目标保持一致，并为之作出贡献。
<b>业务模式</b>
（概括）描述贵行业务模式，包括所服务的主要客户群体、提供的主要产品和服务类型，以及在贵行经营或提供产品和服务的主要地理区域内的主要行业和活动类型。另外，请通过披露例如贵行的投资组合的地域和部门（即按资产负债表和 / 或资产负债表外）分布（%）或通过披露服务的客户和顾客数量，对相关信息进行量化。
见 公司简介
苏州银行股份有限公司（简称“苏州银行”，股票代码：002966），成立于 2010 年 9 月 28 日，是唯一一家总部设在苏州的上市城商行。成立以来，秉持“以民唯美、向实而行”的企业使命，立足苏州，深耕江苏，全面融入长三角，现已在江苏省境内开设 13 家分行、185 家网点，发起设立 4 家村镇银行，入股 2 家农商行；设立苏州金融租赁公司、苏新基金公司，境外开设新加坡代表处。在英国《The Banker》杂志全球 1,000 强银行中排名第 253 位，位列中银协“陀螺”评价体系全国城商行板块第 10，穆迪评级 Baa3，达到投资级水平。
苏州银行始终坚持“以客户为中心”的一体化经营战略，扎根本土，深融区域，以专业专注贴合吴地文化，以金融实践传承工匠精神，持续在科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融及数字金融等领域精耕细作，构建“科创+跨境”和“民生+财富”双引擎，将客户满意、员工获得、股东赞许、监管认可、社会称道作为不懈的努力方向，积极践行“稳健、精进、匠心、创新”的核心价值观，着力提升基于集团综合金融服务的一体化经营能力、以客为尊的获客活客能力、线上线下的数字化协同能力、以人为本干事创业的队伍建设能力、基于全面风险管理的价值创造能力。苏州银行凝聚专注、铸就专业，敢为敢闯敢干敢首创，以可持续高质量蓬勃发展为目标，打造企业百姓信赖银行，为中国式现代化贡献苏州银行新实践！
<b>企业使命：以民唯美、向实而行</b>
<b>发展愿景：企业百姓信赖的银行</b>
<b>经营战略：“以客户为中心”的一体化经营战略</b>
<b>区域定位：立足苏州，深耕江苏，全面融入长三角</b>

核心价值观：稳健、精进、匠心、创新
<b>战略一致性</b>
请描述贵行如何调整和 / 或计划调整其战略以符合可持续发展目标（SDG）、《巴黎气候协定》、昆明 - 蒙特利尔全球生物多样性框架（GBF）、联合国《工商业与人权指导原则》（UNGPs）、即将出台的关于塑料污染框架等国际框架。
本行企业战略以可持续性为战略重点
也请补充列出贵行遵守或保持一致的国家和 / 或地区框架。
本行在战略优先事项或公司政策中参考《联合国工商业与人权指导原则》和《国际劳工组织基本公约》
见 发展绿色金融
见 保障员工权益
见 可持续发展管理
苏州银行在绿色金融领域建立了完善的组织体系，在科创绿色金融部（总行一级部门）下设绿色金融部，细化绿色金融管理系统。同时，本行设立绿色金融产品经理岗位，专注于全行绿色低碳相关业务的推进与管理。
苏州银行总行制定并下发了年度绿色信贷考核指标，并将相关指标纳入绩效考核体系，按季度进行考核结果反馈，以此推动分支机构全面贯彻绿色金融发展战略，确保绿色金融目标的有效落实。
本行严格贯彻落实《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，遵守《联合国工商业与人权指导原则》《国际劳工组织基本公约》相关要求，重视员工合法权益及合理诉求，不断完善劳动关系管理，切实保障员工合法权益，劳动合同签订率 100%。
本行持续推进和改善可持续发展相关工作，助力苏州银行可持续发展，构建完整、有效的工作联动机制，根据《苏州银行 2024-2026 年战略规划》《苏州银行绿色金融管理办法》等相关要求，将自身经营发展与联合国可持续发展目标（简称“SDGs”）进行对标与融合，不断深化履责方法与可持续发展管理体系，根据本行目前的主要产品服务、技术发展与战略规划方向，围绕环境、社会和治理（简称“ESG”）三大范畴，聚焦 12 个核心可持续发展目标作为未来重点发展方向，积极推动全球可持续发展目标的实现。

## 原则 2：影响与目标设定

我们将不断提升正面影响，同时减少因我们的业务活动、产品和服务对人类和环境造成的负面影响并管理相关风险。为此，我们将针对我们影响最大的领域设定并公开目标。

### 影响分析

说明贵行如何识别、优先排序和衡量与其投资组合相关的最重要影响（包括正面和负面影响）。确定目标设定的优先领域。包括以下细节：范围、投资组合构成、政策背景和绩效衡量<sup>16</sup>。

影响分析建议初步或持续参考《引领可持续未来之路：全球负责任银行业的优先事项》中列出的四个重点领域。

**a) 范围：**贵行影响分析的范围如何？请描述影响分析考虑了银行主要经营地区（如 1.1 所述）的哪些核心业务领域、产品 / 服务，以及哪些领域尚未包括在内及其原因。

见 发展绿色金融

见 践行普惠金融

苏州银行根据《银行业保险业绿色金融指引》要求，发布《苏州银行授信政策指引》，明确将持续推进绿色金融业务，重点支持绿色制造、绿色乡村和绿色消费等领域，助力绿色、低碳、循环经济发展。同时，将环境、社会、治理（ESG）要求纳入管理流程和全面风险管理体系，重点关注客户及其供应链可能存在的环境和社会风险，防范绿色金融转型风险。

苏州银行对高碳行业企业客户实施分类管理和动态评估机制，积极推动企业向低碳化方向转型。针对高碳行业客户授信，我们采取“有保有压、以压为主”的总体策略，坚持“扶优汰劣、提高门槛”“优化结构、加强缓释”的原则。严格限制对高污染、高能耗及产能过剩行业的授信业务，特别是对技术迭代缓慢、不符合国家产业政策和环保要求的企业，及时清退相关业务。同时，对具有明确低碳转型战略、内部治理完善且符合国家政策导向的高碳行业客户，优先满足其合理的转型融资需求，为其提供积极支持。

本行积极响应监管号召，优化普惠信贷业务管理机制，修订《苏州银行普惠信贷业务尽职免责管理办法》，建立健全“敢贷愿贷”的内部长效激励机制。将普惠金融业务纳入分支行绩效考核体系，充分调动各分支机构的积极性，全面推进普惠金融事业发展。

本行构建完善的普惠金融产品体系，精准支持小微企业发展，不断提升金融服务民生的水平。通过数字化手段扩大普惠金融服务覆盖范围，重点关注老年客群的金融需求，持续创新产品与服务，助力创业者成长。

**b) 投资组合构成：**贵行在分析中是否考虑了其投资组合的构成（以百分比表示）？请提供您在全球和各个地区的投资组合的比例构成。

i) 商业、企业和投资银行投资组合请按部门和行业划分<sup>17</sup>（即部门敞口或行业细分百分比）和 / 或；

ii) 消费者和零售银行投资组合请按产品和服务以及客户类型划分。

若贵行采用其他方法确定银行的风险敞口规模，请详细说明，以展现贵行如何考虑银行的核心业务 / 主要活动在行业或部门方面的定位。

见 苏州银行股份有限公司 2024 年年度报告

见 风险管理体系

苏州银行根据业务领域的合规环境、法律法规及监管要求，持续优化风险管理政策与制度体系。本年度，我们修订了《苏州银行不动产押品内外部合作评估操作规程》《苏州银行金融科技风险监测指标管理办法》《苏州银行统一授信管理办法》等多项制度，确保风险管理政策与最新监管要求保持一致，提升本行风险管理的规范性和有效性。

苏州银行积极响应《银行业保险业绿色金融指引》等相关要求，将环境、社会和治理（ESG）风险全面纳入本行风险管理体系。本行建立了识别、监测和防控业务活动中 ESG 风险相关机制，重点关注客户及其主要承包商或供应商在建设、生产、经营活动中可能对环境和社会造成的危害及引发的风险。为强化管理，我们在对客户使用的信贷格式合同中增加了客户加强 ESG 风险管理的声明和承诺条款，明确客户在 ESG 风险方面的违约条款，确保客户在经营活动中的 ESG 风险得到有效管控。

**c) 政策背景：**在贵行和 / 或您的客户开展业务的主要国家 / 地区，与可持续发展相关的主要挑战和优先事项是什么？<sup>18</sup> 请描述对这些因素的考虑，包括您已与哪些利益相关方开展合作，来为这一影响分析要素提供信息。

此步骤旨在将贵行的投资组合影响置于社会需求的背景下。

见 关于本行

见 可持续发展责任和重点工作

见 发展绿色金融

见 践行普惠金融

国家提出二氧化碳排放力争于 2030 年前达到峰值，争取在 2060 年前实现碳中和，央行、财政部等七部委联合印发《关于构建绿色金融体系的指导意见》。中央金融工作会议明确提出要做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”。

站在新时代，踏上新征程，苏州银行将以“1510”新三年战略规划为引领，始终坚持“以客户为中心”的一体化经营战略，把客户满意、员工获得、股东赞许、监管认可、社会称道作为不懈的奋斗方向，积极践行“稳健、精进、匠心、创新”

<sup>16</sup> 进一步指引可参见《对影响分析和目标设定的互动指引》。

<sup>17</sup> 与不同影响领域相关的“关键部门”，即正面和负面影响甚大的部门，在此处相关度尤其高

<sup>18</sup> 投资组合高度多元化和国际化的银行也可以考虑全球优先事项。

的核心价值观，着力提升获客活客能力、线上线下协同数字化能力、基于综合金融服务的集团一体化经营能力、以人为本干事创业队伍建设能力，构建“科创+跨境”和“民生+财富”双引擎驱动，全力服务新质生产力发展。苏州银行秉承“工匠精神”，凝聚专注、铸就专业，敢为敢闯敢干敢首创，以可持续高质量蓬勃发展为目标，打造企业百姓信赖的银行，为中国式现代化贡献苏州银行新实践！

本行持续推进和改善可持续发展相关工作，助力苏州银行可持续发展，构建完整、有效的工作联动机制，根据《苏州银行 2024-2026 年战略规划》《苏州银行绿色金融管理办法》等相关要求，将自身经营发展与联合国可持续发展目标（简称“SDGs”）进行对标与融合，不断深化履责方法与可持续发展管理体系，根据本行目前的主要产品服务、技术与战略规划方向，围绕环境、社会和治理（简称“ESG”）三大范畴，聚焦 12 个核心可持续发展目标作为未来重点发展方向，积极推动全球可持续发展目标的实现。

本行与可持续发展相关的主要挑战和优先事项集中体现在（1）发展绿色金融，推动经济向绿色低碳方向转型、以金融业的力量助力我国完成“双碳”目标；（2）践行普惠金融，积极承担社会责任，扩大金融服务覆盖面，助力小微企业发展，深耕银发经济。

d) 对于这些方面（至少两个优先考虑的影响领域）：绩效衡量：贵行是否确定了实际积极或消极影响最大的产业部门和行业以及提供融投资的客户类型？请描述您如何评估这些绩效（使用适用于贵行所在地区和国家政策背景的重大影响领域相关的适当指标）。在影响最大的领域中选出用于目标设定的优先领域时，您应该考虑银行当前的绩效水平，即银行活动及提供产品和服务时产生的社会、经济和环境影响的定性和 / 或定量指标和 / 或替代指标。若您已将气候和 / 或财务健康与普惠金融确定为影响最大的领域，请同时参考附件中的适用指标。若贵行采取其他方法来评估银行的活动及提供产品和服务时产生的影响强度，请进行说明。此步骤的结果还将提供基线（包括指标），可用于在两个影响最大的领域设定目标。

见 发展绿色金融  
见 践行普惠金融

苏州银行通过完善绿色金融组织架构、优化绿色金融产品体系、强化制度建设、推进科技创新，全面支持绿色金融和转型金融发展，积极开展绿色金融合作，助力实现“双碳”目标。

苏州银行积极贯彻落实国家和地方相关法律法规，以及国际绿色金融发展倡议，2024 年发布了《苏州银行绿色金融管理办法（2024 年修订版）》等一系列绿色金融规章制度。通过明确绿色信贷产品的准入标准、规范操作流程及贷后管理要求，强化绿色金融统计工作，明确规定了绿色金融的统计口径、职责和标准，确保统计数据的准确性和一致性。

苏州银行通过优化经济资本优惠政策，为符合条件的项目提供相应的利率优惠，进一步支持绿色产业发展，为推动绿色金融高质量发展提供了有力保障，助力绿色金融工作的深入开展。

2024 年，苏州银行绿色债券投资规模达 26.24 亿元主要投向清洁能源、绿色建筑、基础设施绿色升级等重点领域。

在普惠金融方面，本行构建完善的普惠金融产品体系，精准支持小微企业发展，不断提升金融服务民生的水平。全力推动数字普惠业务向“标准化、线上化、批量化”方向转型。我们着力打造“快抵贷”等全线上化产品，实现从申请到提款的全流程线上办理，覆盖房产抵押、信保增信、以税定贷、结算增值、初创帮扶、惠农利民等多种业务场景。通过上线“房抵智享”自动审批等功能，持续优化业务线上化水平，显著提升了业务办理效率。同时，完成了“政采贷”“征信贷（异地版）”“票链贷”等多款线上化产品的开发与上线，进一步提高了小微企业融资的便捷性。

**目标、目标实施和行动计划 / 转型计划**

证明贵行已制定并公布了至少两个 SMART 目标，这些目标涉及贵行在影响分析中确定的最重要影响的至少两个不同领域。一旦设定目标，请解释所采取的行动和取得的进展。包括以下方面的详细信息：一致性、基线、目标、目标实施与监测（含关键绩效指标）、行动方案 / 转型计划和里程碑。

鼓励银行根据我们引领可持续未来之路：全球负责任优先事项 提出的四个重点领域披露相关工作进展。

a) **一致性**：您认为哪些国际、区域或国家政策框架与贵行的投资组合相关？说明选定的指标和目标与适当的可持续发展目标、《巴黎协定》目标以及其他相关国际、国家或区域框架相关联，并能推动与之保持一致并做出更大贡献。可以基于 2.1 的相关信息。

**SMART 目标：绿色信贷余额增速 深耕普惠金融**

本行在《苏州银行加快绿色金融业务高质量发展三年行动纲要》中设定绿色金融主要目标，该目标响应联合国可持续发展目标（SDGs）第 13 项气候行动，与《巴黎协定》所述目标保持一致，符合国家《关于构建绿色金融体系的指导意见》等政策要求，通过践行绿色发展理念，以绿色金融实践为引领，助力地方经济绿色转型，实现可持续发展目标。

本行新三年战略规划中提出坚持“以客户为中心”，全力打造企业百姓信赖的银行。深耕普惠金融，助力中小微企业发展，支持“乡村振兴战略”与“区域经济发展”，响应联合国可持续发展目标（SDGs），符合国家、省、市十四五规划。

b) **基线**：您是否确定了选定指标的基线并评估了当前的一致性水平？请披露所使用的指标以及基线年份。可以根据 2.1 中的绩效衡量来确定目标的基线。减缓气候变化和财务健康与普惠金融已有指标发布，用于指导和支持银行的目标设定和实施过程。指标概述参见该模板的附件。

若贵行已将减缓气候变化和 / 或财务健康与普惠金融列为影响最大的领域（之一），我们强烈建议在报告附件中的指标时使用如下概览表，包括影响领域、所有相关指标及对应的指标代码：若您已确定其他和 / 或附加指标，请确保这些指标对于确定基线和评估影响驱动目标的一致性水平相关，请予以披露

见 苏州银行股份有限公司 2021 年社会责任报告  
见 践行普惠金融

<p><b>确定了选定指标的基线并评估了当前的一致性水平：</b></p> <p><b>SMART 目标：绿色信贷余额：</b></p> <p>基准线选择在 2021 年。截至 2021 年末，绿色信贷余额 113.17 亿元，较上年末增加 35.08 亿元，增幅 44.92%。</p> <p><b>SMART 目标：践行普惠金融</b></p> <p>2024 年，以数字化转型为驱动，不断创新普惠金融产品和服务模式，融合普惠产品体系，通过数字化技术扩大普惠金融服务的覆盖面。</p>
<p><b>c) SMART 目标：</b>（包括关键绩效指标（KPIs）8：如已设定，请披露您影响最大和第二大领域的目标（以及其他已设定目标的影响领域）。您使用哪些 KPI 来监控实现目标的进度？请透露。</p>
<p>见 发展绿色金融</p> <p>见 践行普惠金融</p>
<p><b>SMART 目标：绿色信贷余额增速</b></p> <p>本行在《苏州银行加快绿色金融业务高质量发展三年行动纲要》中设定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。</p> <p><b>SMART 目标：践行普惠金融</b></p> <p>苏州银行坚持以“强产品、优流程、提服务”为核心理念，全力推动数字普惠业务向“标准化、线上化、批量化”方向转型。</p> <p>苏州银行持续深化“苏心康养·幸福里”俱乐部服务，致力于构建全方位、多层次的养老金融服务体系。</p>
<p><b>d) 行动方案：</b>您确定了哪些重要事件及其他行动来实现既定目标？请描述。请说明贵行已分析并承认设定目标在影响区域内或对其他影响区域的重大（潜在）间接影响，并已制定相关行动来避免、减轻或补偿潜在的负面影响。</p>
<p>见 发展绿色金融</p> <p>见 践行普惠金融</p>
<p><b>本行确定以下重要事件及行动来实现既定目标：</b></p> <p><b>SMART 目标：绿色信贷余额增速</b></p> <p>苏州银行积极贯彻落实国家和地方相关法律法规，以及国际绿色金融发展倡议，2024 年发布了《苏州银行绿色金融管理办法（2024 年修订版）》等一系列绿色金融规章制度。通过明确绿色信贷产品的准入标准、规范操作流程及贷后管理要求，强化绿色金融统计工作，明确规定了绿色金融的统计口径、职责和标准，确保统计数据的一致性和准确性。</p>

<p>苏州银行通过优化经济资本优惠政策，为符合条件的项目提供相应的利率优惠，进一步支持绿色产业发展，为推动绿色金融高质量发展提供了有力保障，助力绿色金融工作的深入开展。</p>
<p>2024 年，苏州银行对绿色金融管理系统进行了全面升级，优化了数据统计范围，实现了零售绿色贷款的自动化统计，显著提升了数据统计的准确性和便捷性，更好地满足了监管要求。依据金融监管部门的具体要求，结合不同行业的特点，我们建立了专业的环境效益测算模型，并将其嵌入系统后台。通过标准化、规范化的自动测算，显著提高了环境效益评估的准确性，提升了绿色金融管理的专业水平。积极开展绿色金融相关研究合作，探索 and 分享转型金融相关技术与成果。打造“碳中和”职工运动会，提升员工的可持续发展理念。</p>
<p><b>SMART 目标：深耕普惠金融</b></p> <p>本行积极响应监管号召，优化普惠信贷业务管理机制，修订《苏州银行普惠信贷业务尽职免责管理办法》，建立健全“敢贷愿贷”的内部长效激励机制。将普惠金融业务纳入分支行绩效考核体系，充分调动各分支机构的积极性，全面推进普惠金融事业发展。</p> <p>本行构建完善的普惠金融产品体系，精准支持小微企业发展，不断提升金融服务民生的水平。通过数字化手段扩大普惠金融服务覆盖范围，重点关注老年客群的金融需求，持续创新产品与服务，助力创业者成长。</p>
<p><b>目标实施和监测（关键步骤 2）</b></p> <p>针对各个目标：说明贵行已落实所制定的目标实施行动。使用指标和 KPI 来监测您在 2.2 所定义的进展，报告自上次报告以来贵行在实现每个既定目标方面取得的进展及其所产生的影响。若实施计划发生变化（仅适用于第 2 次和后续报告）：描述潜在的变化（优先影响领域的变化、指标的变化、目标的提前完成 / 需要调整、新的重要里程碑或行动计划的修订）并解释变化的必要性。</p>
<p>见 发展绿色金融</p> <p>见 践行普惠金融</p>
<p><b>SMART 目标：绿色信贷余额增速</b></p> <p>截至 2024 年末，本行绿色贷款余额 412.31 亿元，较年初净增 110.51 亿元，增幅 36.62%，绿色贷款占全行各项贷款余额比例超 10%。这反映了本行在推进绿色金融发展方面取得的进展，并表明本行已顺利实现 SMART 目标。</p> <p><b>SMART 目标：践行普惠金融</b></p> <p>苏州银行着力提升个体工商户服务水平，焕新升级个人税贷产品，推出了面向个体工商户的线上信用贷款——个人经营性普适型线上信用贷，优化商户申贷体验，并联合新网银行创新推出“苏心惠”（个人）产品，在严格控制风险的基础上，积极探索下沉市场。通过持续的产品迭代和服务创新，苏州银行形成了全方位的信贷产品矩阵，全年累计为个体工商户发放贷款 116.98 亿元，切实服务实体经济，展现了良好的社会效益和经济效益，实现 SMART 目标。</p>

### 原则 3：客户与顾客

我们本着负责任的原则与客户和顾客合作，鼓励可持续实践，促进经济活动发展，为当代和后代创造共同繁荣。

#### 客户和顾客参与

描述贵行如何和 / 或计划如何与客户和顾客合作，以鼓励可持续实践、促进经济活动可持续发展。其中应包括相关政策的信息、为支持客户转型而计划 / 实施的行动、有关客户参与的选定指标，以及所取得的影响（如有）。

见 发展绿色金融

苏州银行在绿色金融领域建立了完善的组织体系，在科创绿色金融部（总行一级部门）下设绿色金融部，细化绿色金融管理系统。同时，本行设立了绿色金融产品经理岗位，专注于全行绿色低碳相关业务的推进与管理。

苏州银行为确保绿色金融目标的有效落实，总行制定并下发了年度绿色信贷考核指标，并将相关指标纳入 KPI 绩效考核体系，按季度进行考核结果反馈，以此推动分支机构全面贯彻绿色金融发展战略，确保绿色金融目标的有效落实。

苏州银行积极贯彻落实国家和地方相关法律法规，以及国际绿色金融发展倡议，2024 年发布了《苏州银行绿色金融管理办法（2024 年修订版）》等一系列绿色金融规章制度。通过明确绿色信贷产品的准入标准、规范操作流程及贷后管理要求，强化绿色金融统计工作，明确规定了绿色金融的统计口径、职责和标准，确保统计数据的准确性和一致性。

苏州银行通过优化经济资本优惠政策，为符合条件的项目提供相应的利率优惠，进一步支持绿色产业发展，为推动绿色金融高质量发展提供了有力保障，助力绿色金融工作的深入开展。

2024 年，苏州银行对绿色金融管理系统进行全面升级，优化了数据统计范围，实现了零售绿色贷款的自动化统计，显著提升了数据统计的准确性和便捷性，更好地满足了监管要求。依据金融监管部门的具体要求，结合不同行业的特点，我们建立了专业的环境效益测算模型，并将其嵌入系统后台。通过标准化、规范化的自动测算，显著提高了环境效益评估的准确性，提升了绿色金融管理的专业水平。

#### 业务机遇

描述贵行已确定的、有关增加正面影响和减少负面影响的战略业务机遇和 / 或您在报告期内如何处理这些问题。提供现有产品和服务的相关信息、在货币价值（以美元或人民币计价）方面和 / 或您的投资组合下开发的可持续产品的相关信息，以及贵行正在努力产生积极影响的可持续发展目标（SDGs）或影响领域（如绿色抵押贷款——气候、社会债券——普惠金融等）。

\* 请提供用于评估可持续投融资规模的可持续融资框架 / 标准 / 分类标准的信息

见 发展绿色金融

本行积极贯彻落实国家“双碳”战略，大力推进绿色金融发展，加大绿色信贷投放力度，深耕绿色智造、助力构建绿色制造体系，服务绿色乡村、赋能农业农村绿色发展，发展“双碳”赛道、聚焦清洁能源、绿色交通、绿色制造、生态环保等重点领域，加速绿色信贷产品创新，推出多款特色金融产品，构建多元化绿色金融市场体系，在提升绿色贷款占比的同时，大力发展绿色债券、绿色租赁和绿色金融债等业务，全面升级绿色金融管理系统等绿色金融实践创新。2024 年，苏州银行绿色债券投资规模达 26.24 亿元，主要投向清洁能源、绿色建筑、基础设施绿色升级等重点领域。

### 原则 4：利益相关方

我们将主动且负责任地与利益相关方进行磋商、互动和合作，从而实现社会目标。

#### 利益相关方的识别和咨询

请描述贵行为实施《原则》并改善贵行影响而确定并开展意见征询、沟通、协作或合作的利益相关方（或利益相关方群体 / 类型），其中应概述贵行如何识别相关利益相关方、解决了哪些问题 / 取得了哪些结果以及如何融入行动计划流程。

见 利益相关方沟通

见 重要性议题分析

见 促进职业发展

见 开展绿色金融研究合作

本行高度重视与各利益相关方的沟通，根据实际业务与经营管理特点，识别出六类主要利益相关方。本行通过建立常态化沟通机制，充分倾听利益相关方的意见和反馈，采取有效措施，及时、真诚回应利益相关方期望与诉求，切实履行企业社会责任。

我们参考借鉴了深交所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》中关于“财务重要性”和“影响重要性”议题的分析框架，结合自身业务特点、运营环境与发展阶段，在议题对公司经营管理产生影响的维度中重点评估财务影响；同时结合《负责任银行原则》、公司发展战略及社会责任实践等，在议题对利益相关方产生影响的维度中重点评估对外部经济、社会和环境的影响。基于此，我们对重要性议题进行年度更新及调整，确保信息披露的全面性、准确性和实用性。

2024 年，本行继续加强推进员工培训。依托学习平台，开展各类活动。例如，建立了涵盖领导力、专业能力和新员工融入等多维度的系统化培训体系，包括“金智”“金翼”“金帆”三大品牌领导力培训、“金匠”“金芒”专业力培训、“梦起苏行”校招新员工培训及“融合之旅”社招新员工培训等。通过线上线下融合的学习模式，全面赋能员工成长；牵手一流商学院资源，举办分行行长培训班，培训主题围绕“战略、风险、政策、党建、科技”等多个维度，全面提升分行行长的履职能力、综合管理能力；线上促学，开展了“勤学马拉松”“No Boundary 英语读书会”“学习月、Fun 肆学”“龍年 Flag”等一系列丰富多彩的促学活动，进一步增强了员工对“小苏 e 学”学习平台的粘性。

本行持续加强与利益相关方的合作交流。成为人民银行“碳减排支持工具”入围银行，带动清洁能源领域贷款投放。“清洁能源金融服务研究”项目以高质量的研究成果、可持续发展能力和积极的社会影响，荣获“苏州绿色低碳金融实验室重点培育项目”绿色金融传播奖。加入人民银行苏州市支行组织的“苏州市中小企业环境信息披露工作推进小组”，制定中小企业环境信息披露指南，为地方环境信息披露标准建设贡献力量。参与复旦大学绿色金融中心合作，共同探讨绿色金融助力苏州绿色低碳发展。与苏州资产管理有限公司旗下“双碳”产业科技投资发展有限公司合作，共同推进绿色低碳相关业务模式研究。参加绿色金融助力绿色科技创新发展论坛，共同探讨绿色金融如何助力绿色科技创新。受邀参加联合国环境规划署《负责任银行原则》实施反馈交流会，在会上汇报了一年来的履行《负责任银行原则》方面的成果，尤其在绿色信贷目标设定及其实际影响方面的工作进展，获得了联合国环境规划署相关负责人的充分肯定。

## 原则 5：管理与文化

我们将通过有效的公司治理和负责任银行文化来履行我们对这些原则的承诺。

### 负责任银行原则实施的治理架构

请描述贵行已实施 / 计划实施的相关治理架构、政策和程序，以管理重大的正面和负面（包括潜在）影响（包括行政问责制、内部流程中明确界定的可持续发展事务的角色和责任等），并支持负责任银行原则的有效实施。

见 可持续发展管理

见 发展绿色金融

董事会是本行可持续发展管理的最高决策机构，本行在董事会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可持续发展战略规划、相关政策制度及重大事项决策，定期讨论可持续发展相关事宜，审议可持续发展信息披露报告。全面领导全行可持续发展管理相关工作，在科创金融、普惠金融、绿色金融、人力资本优化、客户权益保护、社会责任履行等方面尽责，推动全行全面践行可持续发展理念。

监事会负责监督董事会和高级管理层对全行可持续发展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可持续发展方面的重大工作部署，辅助董事会进行可持续发展相关决策，制定可持续发展相关战略规划及政策制度，识别和管理可持续影响、风险和机遇，构建有效运作的可持续发展工作机制。

执行层：各部门在职能范围内执行可持续发展工作任务，确保可持续发展工作方案的落实实施，开展利益相关方沟通，定期向高级管理层汇报可持续发展工作成果等。

苏州银行在绿色金融领域建立了完善的组织体系，在科创绿色金融部（总行一级部门）下设绿色金融部，细化绿色金融管理系统。同时，本行设立了绿色金融产品经理岗位，专注于全行绿色低碳相关业务的推进与管理。

苏州银行总行制定并下发了年度绿色信贷考核指标，并将相关指标纳入绩效考核体系，按季度进行考核结果反馈，以此推动分支机构全面贯彻绿色金融发展战略，确保绿色金融目标的有效落实。

### 形成负责任银行文化

描述贵行在员工中形成负责任银行文化而采取的举措和措施（如能力建设、线上学习、面向客户岗位的可持续发展培训、纳入薪资结构和绩效管理以及领导力沟通等）。

见 关于本行

见 促进职业发展

见 发展绿色金融

站在新时代，踏上新征程，苏州银行将以“1510”新三年战略规划为引领，始终坚持“以客户为中心”的一体化经营战略，把客户满意、员工获得、股东赞许、监管认可、社会称道作为不懈的奋斗方向，积极践行“稳健、精进、匠心、创新”的核心价值观，着力提升获客活客能力、线上线下协同数字化能力、基于综合金融服务的集团一体化经营能力、以人为本干事创业队伍建设能力，构建“科创+跨境”和“民生+财富”双引擎驱动，全力服务新质生产力发展。苏州银行秉承“工匠精神”，凝聚专注、铸就专业，敢为敢闯敢干敢首创，以可持续高质量蓬勃发展为目标，打造企业百姓信赖的银行，为中国式现代化贡献苏州银行新实践！

本行致力于在员工中培育负责任银行文化，通过一系列举措，持续推动员工能力建设。本行设立了线上学习平台，帮助员工学习最新的金融知识和业务技能。同时，组织开展绿色金融、气候风险等可持续发展相关培训，提升员工在服务客户时的环境和社会责任意识。此外，银行还将践行负责任行为纳入绩效管理体系，以激励员工在日常工作中积极践行负责任银行文化。领导层通过定期的沟通和指导，确保员工能够深入理解并践行负责任银行文化理念，共同推动苏州银行的可持续发展。

### 风险与尽职调查流程

请描述贵行已配备了哪些尽职调查流程来识别和管理与投资组合相关的环境和社会风险，其中可能包括诸如识别重大 / 显著风险、环境和社会风险缓解和行动方案定义、监测和风险报告和现有的申诉机制，以及为监督风险而建立的治理架构等

见 发展绿色金融

见 应对气候变化

见 风险管理体系

苏州银行在绿色金融领域建立了完善的组织体系，在科创绿色金融部（总行一级部门）下设绿色金融部，细化绿色金融管理系统。同时，本行设立绿色金融产品经理岗位，专注于全行绿色低碳相关业务的推进与管理。

苏州银行总行制定并下发了年度绿色信贷考核指标，并将相关指标纳入绩效考核体系，按季度进行考核结果反馈，以此推动分支机构全面贯彻绿色金融发展战略，确保绿色金融目标的有效落实。

苏州银行进一步完善气候风险评估体系，结合国内外先进实践和监管要求，引入更加精细化的风险计量方法，提升气候风险识别的精准度和前瞻性。同时，针对不同业务领域和客户群体，开展气候风险评估，定期对潜在的气候相关风险进行识别、监控和量化，确保银行业务运营的稳健发展。

苏州银行建立了全面风险管理架构，由董事会负责，监事会监督，高级管理层直接领导。总行风险管理部作为全行全面风险管理部门，负责风险管理体系建设，制定风险管理政策和制度，运用平台、模型、数据及工具对信用风险、市场风险、操作风险、信息科技风险进行归口管理，并协调管理流动性风险、银行账簿利率风险、战略风险及声誉风险等。我们通过联动分支机构风险管理团队及子公司风险管理部门，形成了矩阵式风险治理架构，确保风险管理的全面性和协同性。

苏州银行根据业务领域的合规环境、法律法规及监管要求，持续优化风险管理政策与制度体系。本年度，我们修订了《苏州银行不动产押品内外部合作评估操作规程》《苏州银行信息科技风险监测指标管理办法》《苏州银行统一授信管理办法》等多项制度，确保风险管理政策与最新监管要求保持一致，提升本行风险管理的规范性和有效性。

苏州银行积极响应《银行业保险业绿色金融指引》等相关要求，将环境、社会和治理（ESG）风险全面纳入本行风险管理体系。本行建立了识别、监测和防控业务活动中 ESG 风险相关机制，重点关注客户及其主要承包商或供应商在建设、生产、经营活动中可能对环境和社会造成的危害及引发的风险。为强化管理，我们在对客使用的信贷格式合同中增加了客户加强 ESG 风险管理的声明和承诺条款，明确客户在 ESG 风险方面的违约条款，确保客户在经营活动中的 ESG 风险得到有效管控。

为强化风险管理的执行效果，我们完善风险考核评价体系。本行贯彻落实战略规划，将个人经营性贷款纳入普惠小微业务考核范围，并新增民营业务占比指标，进一步优化信贷结构引导和资产质量管控。同时，银行构建多维度管理模型，通过对异常行为、异常交易及工商数据的分析，形成常态化非现场监控机制，并将违规问题纳入考核，有效规范经营人员日常行为。此外，本行科学制定各业务板块风险指标，完成分行、子公司及总行业务管理部门的半年度、三季度和年末考核，全面提升风险管理的精细化和科学化水平，确保风险管理体系的高效运行。

本行持续推进风险排查的全覆盖和常态化管理，明确检查要求，综合运用机构自查、条线检查、飞行检查及非现场监测等方式，切实提升检查质效。通过开展授信客户大排查行动，进行全面走访和排查，掌握资产质量的整体趋势。同时，我们还加强跨部门联动，推动三道防线协同，并编制信贷检查手册，弥补检查标准空白，进一步提升风险排查的规范性和有效性。

### 原则 6：透明度与问责制

我们将定期评估我们每一家银行和所有签署行对这些原则的履行情况，公开披露我们的正面和负面影响以及我们对社会目标的贡献，并对相关影响负责。

负责任银行签署方工作进展报告中提供的信息是充分的。如果已进行第三方审验，请提供审验范围的详情以及独立（有限）审验声明链接。

对其他框架的报告

贵行是否按照下列任何标准和框架披露可持续发展信息？

- 全球报告倡议组织（GRI）
- 可持续发展会计准则委员会（SASB）
- 全球环境信息研究中心（CDP）
- 国际财务报告准则（IFRS）可持续披露标准（即将发布）
- 气候相关财务信息披露工作组（TCFD）
- 其他：……

见 报告编制说明

本行按照下列标准和框架披露可持续发展信息：国家金融监督管理总局（原中国银保监会）《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（2007）、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》（2009）、中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》（2018）、深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）、联合国环境规划署《负责任银行原则》、联合国可持续发展目标（SDGs）、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》（2021）

### 展望

在接下来 12 个月的报告期内，贵行将采取哪些后续步骤（尤其是在影响分析 13、目标设定 14 和《负责任银行原则》实施的治理架构方面）？请简要描述。

本行将在未来的 12 个月，对标负责任银行六项原则，通过深入推进负责任银行文化建设、开展影响分析、监测目标的实施情况、完善治理架构等措施，确保《负责任银行原则》在银行业务中得到有效实施，并定期开展负责任银行自评估。通过这些后续步骤，不断提升自身的负责任银行形象，为经济社会的可持续发展贡献力量。

### 挑战

这个简短的部分用于了解贵行在实施《负责任银行原则》时可能面临的挑战。您的反馈将有助于我们了解《原则》签署银行的整体进展情况。在实施《负责任银行原则》时，您优先应对哪些挑战？请选出您认为贵行在过去 12 个月中优先解决的三大挑战（可选问题）。

- 将《原则》监督纳入治理
- 在银行内获得或保持动力
- 启动：从何处着手以及一开始的关注点
- 进行影响分析
- 评估负面环境和社会影响
- 选择正确的绩效测量方法
- 设定目标
- 顾客参与
- 利益相关方参与
- 数据可及性
- 数据质量
- 资源获取
- 报告
- 审验
- 内部优先行动
- 其他：...

## 英文《负责任银行原则》内容索引

### Principle 1: Alignment

We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.

#### Business model

Describe (high-level) your bank's business model, including the main business lines, customer segments served, types of products and services provided, the main sectors and types of activities across the main geographies in which your bank operates or provides products and services. Please also quantify the information by disclosing e.g. the distribution of your bank's portfolio (%) in terms of geographies, business areas or by disclosing the number of customers and clients served.

See About Us

*Bank of Suzhou Co., Ltd (the Bank, stock code: 002966), established on September 28, 2010, is the only listed city commercial bank with its headquarters located in Suzhou. Adhering to the corporate mission of "being people-centered and entity-economy-served," the Bank itself is based in Suzhou, deeply rooted in Jiangsu Province, and fully integrated into the Yangtze River Delta. Currently, the Bank operates 13 branches and 185 outlets within Jiangsu Province, initiated the establishment of 4 rural banks, and invested in 2 rural commercial banks; it also established the Suzhou Financial Leasing Co., Ltd. and the Suxin Fund Management Co., Ltd., and opened the Singapore Representative Office. It ranks 253rd among the top 1,000 banks in the world by The Banker magazine in the UK, and ranks 10th in the national urban commercial bank sector by the China Banking Association's "gyroscope" evaluation system, with Moody's rating of Baa3, which is at the investment-grade level.*

*The Bank has consistently adhered to a customer-centric integrated business strategy, firmly rooted in the local area and deeply integrated into the region. With professional dedication, we align closely with the cultural nuances of Suzhou and practice and pass on the spirit of craftsmanship through financial activities. We continuously focus on areas such as technology finance, green finance, inclusive finance, elderly finance, and digital finance, building a dual engine of "innovation + cross-border" and "livelihood + wealth."*

*Our relentless efforts are directed towards customer satisfaction, employee fulfillment, shareholder approval, regulatory recognition, and societal acclaim. We actively practice the core values of "prudence, refinement, craftsmanship, and innovation," striving to enhance our capabilities based on the Group's comprehensive financial services, customer-oriented customer acquisition and customer revitalization capability, online and offline digital synergy capability, people-oriented team building capability, and value creation capability based on comprehensive risk management.*

*The Bank is dedicated and professional, daring to innovate and take the lead. With the goal of sustainable high-quality development, we aim to become a trusted bank for both enterprises and individuals, contributing new practices to Chinese modernization!*

*Corporate mission: Being people-centered and entity-economy-served*

*Development vision: Becoming a reliable bank for both enterprises and the people*

*Management strategy: A "customer-centric" integrated operation strategy*

*Regional positioning: Taking the root in Suzhou, Focus on Jiangsu Province, Integrating into the Yangtze River Delta*

*Core values: Robustness, enhancement, ingenuity, innovation*

**Strategy alignment**

Please describe how your bank has aligned and/or is planning to align its strategy to be consistent with the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Agreement, and other international frameworks such as the Kunming-Montreal Global Biodiversity Framework (GBF), the United Nations Guiding Principles on Business and Human Right (UNGPs), the forthcoming instrument on plastic pollution etc.

The Bank's corporate strategy focuses on sustainability.

Include any other national and/or regional frameworks that your bank has a strategy to align with where relevant.

The Bank refers to the UN Guiding Principles on Business and Human Rights and the International Labour Organization fundamental conventions in its strategic priorities or corporate policies.

See Developing Green Finance

See Ensuring Employees' Rights and Interests

See Sustainability Management

*The Bank has established a comprehensive organizational system in the field of green finance, establishing the Technology and Innovation Green Finance Department as a primary department under the head office, and establishing the Green Finance Department under it. In addition, we have set up the position of green finance product manager, focusing on the promotion and management of the bank's green and low-carbon related businesses.*

*To ensure the effective implementation of green finance goals, the head office has formulated and issued annual green credit assessment indicators and integrated the relevant indicators into the KPI performance appraisal system, with feedback on the assessment results carried out on a quarterly basis, thereby promoting all branches to fully implement the green finance development strategy.*

*The Bank has strictly implemented relevant requirements of the Labor Law of the People's Republic of China, the Contract Law of the People's Republic of China, the Provisions on the Prohibition of Using Child Labor, the Law of the People's Republic of China on the Protection of Women's Rights and Interests, etc. and abode by the United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights and the International Labour Organization Conventions. The Bank has attached great importance to employees' legitimate rights and interests and reasonable demands, kept improving labor relations management, and taken solid steps to ensure employees' legitimate rights and interests. The labor contract signing rate is 100%.*

*The Bank continues to promote and improve sustainability-related work, assist the Bank in its sustainable development, and build a comprehensive and effective work linkage mechanism. In accordance with the relevant requirements of the "2024-2026 Strategic Plan of Bank of Suzhou" and the "Green Finance Management Measures of Bank of Suzhou", the Bank has aligned and integrated its operation and development with the United Nations Sustainable Development Goals ("SDGs"), and continuously deepened the ways to fulfill responsibilities and sustainable development management system. Based on its current major products and services and technology development and strategic planning directions, the Bank has focused on the three major areas of Environment, Social and Governance ("ESG") and 12 core sustainable development goals as its future key development directions and actively promoted the realization of global sustainable development goals.*

**Principle 2: Impact & Target Setting**

We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.

**Impact Analysis**

Show how your bank has identified, prioritized and measured the most significant impacts associated with its portfolio (both positive and negative). Determine the priority areas for target-setting. Include details regarding: Scope, Portfolio Composition, Context, and Performance Measurement<sup>1</sup>.

The impact analysis should include assessment of the relevance of the four priorities laid out in [Leading the Way to a Sustainable Future: Priorities for a Global Responsible Banking Sector](#), as part of its initial or ongoing impact analysis.

a)Scope: What is the scope of your bank's impact analysis? Please describe which parts of the bank's core business areas, products/services across the main geographies that the bank operates in (as described under 1.1) have been considered in the impact analysis. Please also describe which areas have not yet been included, and why.

See Developing Green Finance

See Implementing Inclusive Finance

*In accordance with the requirements of the "Guidelines for Green Finance in the Banking and Insurance Industry", the Bank issued the "Guidelines on Credit Policy for Bank of Suzhou", making it clear that it will continue to promote green finance business, focusing on supporting green manufacturing, green villages and green consumption, and promoting the development of green, low-carbon and circular economy. At the same time, ESG requirements are incorporated into the management process and comprehensive risk management system, focusing on the possible environmental and social risks of customers and their supply chains, and preventing risks in the transition to green finance.*

*The Bank implements classification management and dynamic assessment mechanism for corporate customers in carbon-intensive industries, and actively promotes the transformation of enterprises to low-carbon. For the credit extension of customers in carbon-intensive industries, we adopt the overall strategy of "maintaining pressure and focusing on pressure", and adhere to the principles of "supporting the good and eliminating the inferior, raising the threshold", "optimizing the structure and strengthening the mitigation". Strictly restrict the credit business of industries with high pollution, high energy consumption and overcapacity, especially for enterprises with slow technology iteration and unable to meet the requirements of national industrial policies and environmental protection, and promptly clear the relevant business. At the same time, for customers in carbon-intensive industries with a clear low-carbon transition strategy, robust internal governance, and in line with national policy guidance, priority will be given to meeting their reasonable transition financing needs and providing them with active support.*

*In response to the regulations, the Bank optimized the management mechanism of inclusive credit business, revised the "Administrative Measures for Due Diligence and Exemption of Bank of Suzhou's Inclusive Credit Business", and established and improved the internal long-term incentive mechanism of "daring to lend and willing to lend". Inclusive finance business will be included in the branch performance appraisal system, fully mobilize the enthusiasm of all branches, and comprehensively promote the development of inclusive finance.*

<sup>1</sup>Further guidance can be found in the Interactive Guidance on impact analysis and target setting.

<p><i>Our bank integrates an inclusive product system, dedicated to precisely supporting the growth of small and micro enterprises, continuously improving the level of people's livelihood services, expanding the coverage of inclusive financial services through digital technology, paying attention to the financial needs of the elderly, and assisting entrepreneurs through continuous innovation of products and services.</i></p>
<p><b>b)Portfolio composition:</b> Has your bank considered the composition of its portfolio (in %) in the analysis? Please provide proportional composition of your portfolio globally and per geographical scope</p> <p>i) by sectors &amp; industries for business, corporate and investment banking portfolios<sup>2</sup> (i.e. sector exposure or industry breakdown in %), and/or</p> <p>ii) by products &amp; services and by types of customers for consumer and retail banking portfolios.</p> <p>If your bank has taken another approach to determine the bank's scale of exposure, please elaborate, to show how you have considered where the bank's core business/major activities lie in terms of industries or sectors.</p>
<p>See 2024 Annual Report of Bank of Suzhou</p> <p>See comprehensive risk management and control</p>
<p><i>The Bank continuously optimizes its risk management policies and institutional systems based on compliance environments, laws, regulations, and regulatory requirements in its business areas. This year, we have revise and improve multiple systems including the "Bank of Suzhou Real Estate Collateral Internal and External Cooperation Assessment Operating Procedures", the "Bank of Suzhou Information Technology Risk Monitoring Indicators Management Approach", and the "Bank of Suzhou Unified Credit Management Approach", to ensure alignment with the latest regulatory standards, enhancing the standardization and effectiveness of the Bank's risk management.</i></p> <p><i>The Bank proactively incorporates ESG risks into its risk management framework in response to guidelines including the "Banking and Insurance Industry Green Finance Guidelines." We have established mechanisms to identify, monitor, and mitigate ESG risks in business activities, with a focus on potential environmental and social impacts and risks posed by customers and their major contractors or suppliers in construction, production, and operational activities. To strengthen management, we have included statements and commitments on enhancing ESG risk management in credit agreements used for clients, outlining default clauses related to ESG risks to ensure effective control over ESG risks of the operations for clients.</i></p>
<p><b>c)Context:</b> What are the main challenges and priorities related to sustainable development in the main countries/regions in which your bank and/or your clients operate?[ Banks with highly diversified and international portfolios can also consider global priorities.] Please describe how these have been considered, including what stakeholders you have engaged to help inform this element of the impact analysis. This step aims to put your bank's portfolio impacts into the context of society's needs</p>
<p>See About Us</p> <p>See Developing Green Finance</p> <p>See Implementing Inclusive Finance</p>

<p><i>China has set the goals of reaching peak carbon emissions by 2030 and achieving carbon neutrality by 2060 and seven ministries including the central bank and the Ministry of Finance have jointly issued the Guidelines for the Building of the Green Finance System. The Central Financial Working Conference clearly required vigorously developing technology finance, green finance, inclusive finance, pension finance, and digital finance. training in and outside the Bank. We publicized risk management knowledge across the Bank to guide the development of risk control business.</i></p> <p><i>Standing in the new era and embarking on a new journey, the Bank will be guided by the "1510" new three-year strategic plan, consistently adhering to the integrated business strategy of "customer-centric". The Bank strives towards customer satisfaction, employee well-being, shareholder approval, regulatory recognition, and societal praise, the bank actively implements the core values of "robustness, enhancement, ingenuity, and innovation". Focusing on enhancing capabilities in customer acquisition and engagement, digital synergy between online and offline operations, integrated group management based on comprehensive financial services, and team building with a people-oriented approach to venture establishment. The Bank aims to build a dual-engine drive of "technology and cross-border" and "people's livelihood and wealth", fully committed to serving the development of new quality productivity. Upholding the "craftsmanship spirit", the bank condenses dedication and fosters professionalism, daring to venture, innovate, and take the lead. With the goal of sustainable, high-quality, and robust development, the Bank strives to become a reliable bank for both enterprises and the public, contributing new practices to Chinese modernization.</i></p> <p><i>The main challenges and priorities related to sustainable development in our industry are primarily reflected in (1) the development of green finance, promoting the transformation of the economy towards a green and low-carbon direction, and using the unique power of the financial sector to help our country achieve the "carbon peak and carbon neutrality" goals; (2) the practice of inclusive finance, actively assuming social responsibilities, expanding the coverage of financial services, assisting the development of small and micro enterprises, and deeply cultivating the silver economy.</i></p>
<p><b>d)For these (min. two prioritized impact areas):</b> Performance measurement: Has your bank identified which sectors &amp; industries as well as types of customers financed or invested in are causing the strongest actual positive or negative impacts? Please describe how you assessed the performance of these, using appropriate indicators related to significant impact areas that apply to your bank's context.</p> <p>In determining priority areas for target-setting among its areas of most significant impact, you should consider the bank's current performance levels, i.e. qualitative and/or quantitative indicators and/or proxies of the social, economic and environmental impacts resulting from the bank's activities and provision of products and services. If you have identified climate and/or financial health &amp; inclusion as your most significant impact areas, please also refer to the applicable indicators in the Annex.</p> <p>If your bank has taken another approach to assess the intensity of impact resulting from the bank's activities and provision of products and services, please describe this.</p> <p>The outcome of this step will then also provide the baseline (incl. indicators) you can use for setting targets in two areas of most significant impact.</p>
<p>See Developing Green Finance</p> <p>See Implementing Inclusive Finance</p>

<sup>2a</sup>Key sectors" relative to different impact areas, i.e. those sectors whose positive and negative impacts are particularly strong, are particularly relevant here.

The Bank supports green finance and transition finance development through improving green finance organizational structure, optimizing green finance product systems, strengthening institutional development, promoting technological innovation, and actively carrying out green finance cooperation to help achieve the "carbon peak and carbon neutrality" goals.

The Bank actively implements national and local laws and regulations, as well as international green finance development initiatives. In 2024, the bank issued a series of green finance regulations including the "Bank of Suzhou Green Finance Management Measures (2024 Revised Edition)". By clarifying the access standards for green credit products, standardizing operational processes and post-loan management requirements, and strengthening green finance statistical work, the Bank has clearly defined the statistical caliber, responsibilities, and standards for green finance, ensuring the accuracy and consistency of statistical data.

Through optimizing preferential economic capital policies, the Bank provides corresponding interest rate concessions for qualifying projects, further supporting the development of green industries, providing strong guarantees for promoting high-quality development of green finance, and facilitating the in-depth implementation of green finance initiatives.

By the end of 2024, the scale of green bond investments by the Bank reached RMB 2.624 billion, primarily directed towards key areas such as clean energy, green building, and green upgrading of infrastructure.

In terms of inclusive finance, our bank has established a comprehensive inclusive financial product system, precisely supporting the development of small and micro enterprises, and continuously improving the level of financial services for people's livelihood. We are fully promoting the transformation of digital inclusive business towards "standardization, online operation, and batch processing." We are focusing on creating fully online products such as "Quick Collateral Loan" that enable the entire process from application to disbursement to be handled online, covering various business scenarios including real estate mortgage, credit enhancement, tax-based lending, settlement value-added, startup assistance, and agricultural and civic benefits. Through launching the "Housing Mortgage Smart Enjoy" auto-approval function, we continue to optimize our online business capabilities, significantly improving business processing efficiency. Meanwhile, we have completed the development and launch of multiple online products including "Government Procurement Loan", "Credit Loan (Offsite Version)", and "Bill Chain Loan", further enhancing the convenience of financing for small and micro enterprises.

**Targets, Target Implementation, and Action Plans/Transition plans**

Show that your bank has set and published a minimum of two SMART targets which address at least two different areas of most significant impact that your bank identified in its impact analysis. Once targets are set, explain the actions taken and progress made. Include details regarding: Alignment, Baselines, Targets, Target Implementation & Monitoring (and KPIs), Action Plans/ Transition plans and Milestones.

Banks are encouraged to disclose information regarding actions they are taking in four priorities laid out in [Leading the Way to a Sustainable Future: Priorities for a Global Responsible Banking Sector \(2024\)](#).

a)Alignment: which international, regional or national policy frameworks to align your bank's portfolio with have you identified as relevant? Show that the selected indicators and targets are linked to and drive alignment with and greater contribution to appropriate Sustainable Development Goals, the goals of the Paris Agreement, and other relevant international, national or regional frameworks. You can build upon the context items under 2.1

**SMART goals: green credit balance growth, deeply cultivating inclusive finance**

This bank has set its main goals for green finance in the "Three-Year Action Plan for Accelerating the High-Quality Development of Green Financial Business of Suzhou Bank". These goals correspond to the United Nations Sustainable Development Goal (SDGs) No. 13 on climate action, align with the objectives outlined in the Paris Agreement, and comply with the national policy requirements such as the "Guiding Opinions on Building a Green Financial System". By practicing the concept of green development and taking green financial practices as the lead, the bank aims to assist the green transformation of the local economy and achieve sustainable development goals.

The new three-year strategic plan for our bank proposes a continued commitment to a "customer-centric" approach, striving to build a trusted bank for both enterprises and the general public. We will further develop inclusive finance, support the growth of small, medium, and micro enterprises, and back the "Rural Revitalization Strategy" and "Regional Economic Development". In response to the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs), our plan aligns with the national, provincial, and municipal 14th Five-Year Plans.

b)Baseline: Have you determined a baseline for selected indicators and assessed the current level of alignment? Please disclose the indicators used as well as the year of the baseline. You can build upon the performance measurement undertaken in 2.1 to determine the baseline for your target. A package of indicators has been developed for climate change mitigation and financial health & inclusion to guide and support banks in their target setting and implementation journey. The overview of indicators can be found in the Annex of this template.

If your bank has prioritized climate mitigation and/or financial health & inclusion as (one of) your most significant impact areas, it is strongly recommended to report on the indicators in the Annex, using an overview table like below including the impact area, all relevant indicators and the corresponding indicator codes: In case you have identified other and/or additional indicators as relevant to determine the baseline and assess the level of alignment towards impact driven targets, please disclose these.

See 2021 Social Responsibility Report of Bank of Suzhou

See Implementing Inclusive Finance

**The baseline for the selected indicators has been established and the current level of consistency has been assessed:**

**SMART Goal: Growth rate of green credit balance:**

The baseline is set for the year 2021. By the end of 2021, the green credit balance was RMB 11.317 billion, an increase of RMB 3.508 billion from the previous year-end, with an increase of 44.92%.

By 2024, driven by digital transformation, continuously innovate inclusive finance products and service models, integrate the inclusive product system, and expand the coverage of inclusive financial services through digital technology.

c)SMART targets (incl. key performance indicators (KPIs)): Please disclose the targets for your first and your second area of most significant impact, if already in place (as well as further impact areas, if in place). Which KPIs are you using to monitor progress towards reaching the target? Please disclose

See Developing Green Finance

See Implementing Inclusive Finance

<p><i>SMART Objective: Growth rate of green credit balance</i></p> <p>The bank has set the target growth rate of green credit to continue to be higher than the average credit growth rate of the whole bank, and the proportion of green credit balance in various loans continues to rise, as stated in the "Three-Year Action Plan for Accelerating the High-Quality Development of Green Financial Business of Suzhou Bank."</p> <p><i>SMART Goal: Implementing Inclusive Finance</i></p> <p>The Bank adheres to the core philosophy of "strong products, optimized processes, and improved services," and fully promotes the transformation of digital inclusive finance towards "standardization, online operation, and mass processing." It is committed to building a comprehensive and multi-tiered financial service system for the elderly, fostering collaborative progress and overall development of the entire elderly care industry chain, including the upstream, midstream, and downstream sectors.</p>
<p>d)Action plan: which actions including milestones have you defined to meet the set targets? Please describe. Please also show that your bank has analysed and acknowledged significant (potential) indirect impacts of the set targets within the impact area or on other impact areas and that it has set out relevant actions to avoid, mitigate, or compensate potential negative impact</p>
<p>See Developing Green Finance</p> <p>See Implementing Inclusive Finance</p>
<p><b>This line identifies the following significant events and actions to achieve the established goals:</b></p> <p><i>SMART Objective: Green credit balance</i></p> <p>The Bank actively implements national and local laws and regulations, as well as international green finance development initiatives. In 2024, the bank issued a series of green finance regulations including the "Bank of Suzhou Green Finance Management Measures (2024 Revised Edition)". By clarifying the access standards for green credit products, standardizing operational processes and post-loan management requirements, and strengthening green finance statistical work, the Bank has clearly defined the statistical caliber, responsibilities, and standards for green finance, ensuring the accuracy and consistency of statistical data.</p> <p>Through optimizing preferential economic capital policies, the Bank provides corresponding interest rate concessions for qualifying projects, further supporting the development of green industries, providing strong guarantees for promoting high-quality development of green finance, and facilitating the in-depth implementation of green finance initiatives.</p> <p>In 2024, the Bank comprehensively upgraded its green finance management system, optimizing the data statistical scope, and achieving automated statistics for retail green loans, significantly improving the accuracy and convenience of data statistics and better meeting regulatory requirements. In accordance with the specific requirements of financial regulatory authorities and combining the characteristics of different industries, we established a professional model for calculating environmental benefits and embedded it in the system's background. Through standardized and automated calculations, it significantly improves the accuracy of environmental benefit assessment and enhances the professional level of green finance management. Actively carrying out research cooperation related to green finance, we explore and share the technologies and achievements of transition finance. By creating a "carbon neutrality" staff sports event, we enhance the employees' concept of sustainable development.</p>

<p><i>SMART Goals: Deepening Inclusive Finance</i></p> <p>The Bank actively responds to regulatory calls, optimizes the management mechanism of inclusive credit business, and has revised the "Bank of Suzhou Duty Waiver Management Method for Inclusive Credit Business", perfecting the internal long-term mechanism of "daring to lend and willing to lend". It has incorporated inclusive finance business into the performance appraisal system of branches, in order to stimulate the enthusiasm of all branches and comprehensively promote the development of inclusive finance.</p> <p>The Bank has built a comprehensive inclusive finance product system, precisely supporting the development of small and micro enterprises and continuously improving the level of financial services for people's livelihood. Through digital means, it expands the coverage of inclusive financial services, focusing on the financial needs of elderly customers, continuously innovating products and services, and helping entrepreneurs grow.</p>
<p><b>Target implementation and monitoring (Key Step 2)</b></p> <p>For each target separately: Show that your bank has implemented the actions it had previously defined to meet the set target. Report on your bank's progress since the last report towards achieving each of the set targets and the impact your progress resulted in, using the indicators and KPIs to monitor progress you have defined under 2.2. Or, in case of changes to implementation plans (relevant for 2nd and subsequent reports only): describe the potential changes (changes to priority impact areas, changes to indicators, acceleration/review of targets, introduction of new milestones or revisions of action plans) and explain why those changes have become necessary</p>
<p>See Developing Green Finance</p> <p>See Implementing Inclusive Finance</p>
<p><i>SMART Objective: Growth rate of green credit balance</i></p> <p>By the end of 2024, the Bank's green loan balance was RMB 41,231 million, a net increase of RMB 11,051 million, or 36.62%, from the beginning of the year, and green loans accounted for more than 10% of the Bank's total loan balance. This reflects the progress made by the bank in promoting the development of green finance and indicates that the bank has successfully achieved its SMART targets.</p> <p><i>SMART Goal: Implementing Inclusive Finance</i></p> <p>The Bank focused on improving services for individual business owners, refreshing and upgrading personal tax loan products, and launching online credit loans for individual business owners—a universally applicable online credit loan for personal business operations. The bank optimized the loan application experience for merchants and, in collaboration with XinWang Bank, innovatively introduced the "Su Xin Hui" (Personal) product, actively exploring lower-tier markets while maintaining strict risk control. Through continuous product iteration and service innovation, the Bank has formed a comprehensive credit product matrix, issuing a total of RMB 11.698 billion in loans to individual business owners throughout the year, effectively serving the real economy, demonstrating good social and economic benefits, and achieving SMART goals.</p>

### Principle 3: Clients & Customers

We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.

#### Client and Customer engagement

Describe how your bank has worked with and/or is planning to work with its clients and customers to encourage sustainable practices and enable sustainable economic activities. It should include information on the client engagement strategy including relevant policies and processes, actions planned/implemented to support clients' transition, selected indicators on client engagement and, where possible, the impacts achieved.

See Developing Green Finance

*The Bank has established a comprehensive organizational system in the field of green finance, establishing the Technology and Innovation Green Finance Department as a primary department under the head office, and establishing the Green Finance Department under it. In addition, we have set up the position of green finance product manager, focusing on the promotion and management of the bank's green and low-carbon related businesses.*

*To ensure the effective implementation of green finance goals, the head office has formulated and issued annual green credit assessment indicators and integrated the relevant indicators into the KPI performance appraisal system, with feedback on the assessment results carried out on a quarterly basis, thereby promoting all branches to fully implement the green finance development strategy.*

*The Bank actively implements national and local laws and regulations, as well as international green finance development initiatives. In 2024, the bank issued a series of green finance regulations including the "Bank of Suzhou Green Finance Management Measures (2024 Revised Edition)". By clarifying the access standards for green credit products, standardizing operational processes and post-loan management requirements, and strengthening green finance statistical work, the Bank has clearly defined the statistical caliber, responsibilities, and standards for green finance, ensuring the accuracy and consistency of statistical data.*

*Through optimizing preferential economic capital policies, the Bank provides corresponding interest rate concessions for qualifying projects, further supporting the development of green industries, providing strong guarantees for promoting high-quality development of green finance, and facilitating the in-depth implementation of green finance initiatives.*

*In 2024, the Bank comprehensively upgraded its green finance management system, optimizing the data statistical scope, and achieving automated statistics for retail green loans, significantly improving the accuracy and convenience of data statistics and better meeting regulatory requirements. In accordance with the specific requirements of financial regulatory authorities and combining the characteristics of different industries, we established a professional model for calculating environmental benefits and embedded it in the system's background. Through standardized and automated calculations, it significantly improves the accuracy of environmental benefit assessment and enhances the professional level of green finance management.*

#### Business opportunities

Describe what strategic business opportunities in relation to the increase of positive and the reduction of negative impacts your bank has identified and/or how your bank has developed these in the reporting period. Provide information on sustainability-related products and services and frameworks in place that support the transition needs of clients, size of the sustainable finance portfolio in USD or local currency and/or as a % of your bank's portfolio, \* and which SDGs or impact areas you bank is striving to make a positive impact on (e.g. green mortgages—climate, social, sustainability bonds—financial inclusion, etc.).

\* Provide information on the sustainable finance frameworks/standards/taxonomies used to label sustainable finance volumes

See Developing Green Finance

*The Bank actively implements the national "carbon peaking and carbon neutrality" strategy, vigorously promotes the development of green finance, increases the intensity of green credit disbursement, deeply cultivates green intelligent manufacturing, and helps build a green manufacturing system. It serves green villages, empowers the green development of agriculture and rural areas, develops carbon peaking and carbon neutrality tracks, focuses on key areas such as clean energy, green transportation, green manufacturing, and ecological environmental protection, accelerates the innovation of green credit products, launches multiple specialized financial products, and builds a diversified green financial market system. While increasing the proportion of green loans, it also vigorously develops businesses such as green bonds, green leasing, and green financial bonds, and comprehensively upgrades green financial management systems and other innovative practices in green finance. By the end of 2024, the investment scale of green bonds of the Bank reached RMB 2.624 billion, mainly directed at key areas such as clean energy, green building, and green upgrading of infrastructure.*

### Principle 4: Stakeholders

We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.

#### Stakeholder identification and consultation

Describe which stakeholders (or groups/types of stakeholders) your bank has identified, consulted, engaged, collaborated or partnered with for the purpose of implementing the Principles and improving your bank's impacts. This should include a high-level overview of the bank's engagement strategy following criteria for effective engagement and advocacy, how your bank has identified relevant stakeholders, what issues were addressed/results achieved and how they fed into the action planning process.

See Communication with Stakeholders

See Analysis of Materiality Topics

See Promoting Career Development

See Cooperation on Green Finance Research

The bank attaches great importance to communication with all stakeholders. Based on the characteristics of its actual business and operational management, it has identified six main categories of stakeholders. Through various channels, the Bank has established a regular communication mechanism to fully listen to the opinions and feedback of stakeholders. It also takes effective measures to promptly and sincerely respond to the expectations and demands of stakeholders, thereby earnestly fulfilling its corporate social responsibilities.

We have drawn on the analysis framework of "financial materiality" and "impact materiality" topics outlined in the Shenzhen Stock Exchange's Self-Regulatory Guidelines No. 17 for Companies Listed on Shenzhen Stock Exchange— Sustainability Report (For Trial Implementation). Combining this with the characteristics of our own business, operating environment, and development stage, we focus on assessing financial impacts in the dimension of topics affecting the company's operations and management. Simultaneously, in the dimension of topics affecting stakeholders, we prioritize assessing external economic, social, and environmental impacts by referencing the "Principles for Responsible Banking", the company's development strategy, and corporate social responsibility practices. Based on this, we conduct annual updates and adjustments to material topics to ensure the comprehensiveness, accuracy, and practicality of information disclosure.

In 2024, the Bank continued to strengthen and promote staff training. Leveraging the learning platform, we carried out various activities. For instance, we established a systematic training system that covers multiple dimensions including leadership, professional skills, and onboarding for new employees. This includes the three major leadership training brands "Gold Wisdom", "Gold Wing", and "Gold Sail", as well as professional skills training like "Gold Craftsman" and "Gold Spark", and onboarding training programs for new recruits such as "Dream Start at Bank of Suzhou" and "Integration Journey" for new employees hired from society. Through an integrated online and offline learning model, we comprehensively empower staff growth; by collaborating with first-class business school resources, we organized training sessions for branch managers, with themes revolving around "strategy, risk, policy, party building, technology" and other dimensions, to enhance the branch managers' performance and comprehensive management capabilities. Online learning promotions included a series of colorful activities such as "Diligent Learning Marathon", "No Boundary English Reading Club", "Learning Month, Fun Learning", and "Dragon Year Flag", which further increased employees' engagement with the "Little Su e-Learning" platform.

The bank has continuously strengthened its cooperation and communication with stakeholders. It has become a shortlisted bank for the People's Bank of China's "Carbon Emission Reduction Support Tool". The "Clean Energy Financial Services Research" project won the "Suzhou Green and Low-carbon Finance Laboratory Key Cultivation Project" green finance communication award for its high-quality research outcomes, sustainable development capabilities, and positive social impact. The Bank joined the "Suzhou SME Environmental Information Disclosure Work Promotion Group" organized by the Suzhou Branch of the People's Bank of China, formulated guidelines for SME environmental information disclosure, and contributed to the construction of local environmental information disclosure standards. It participated in the cooperation with the Green Finance Center of Fudan University to jointly explore how green finance can assist Suzhou's green and low-carbon development. Collaborating with the dual-carbon company under Suzhou Asset Management, it jointly promotes research on green and low-carbon business models. The bank attended the Green Finance Assistance Green Technology Innovation Development Forum to discuss how green finance can support green technology innovation. It was invited to attend the United Nations Environment Programme's "Principles for Responsible Banking" implementation feedback exchange meeting, where it reported on the achievements in implementing the "Principles for Responsible Banking" over the past year, especially the progress in setting green credit targets and their actual impact, which received full recognition from the responsible parties of the United Nations Environment Programme.

## Principle 5: Governance & Culture

We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.

### Governance Structure for Implementation of the Principles

Describe the relevant governance structures, policies and procedures your bank has in place/is planning to put in place to manage significant positive and negative (potential) impacts (including accountability at the executive leadership level, clearly defined roles and responsibilities for sustainability matters in internal processes, etc.) and support the effective implementation of the Principles.

See Sustainability Management

See Developing Green Finance

The Board of Directors serves as the highest decision-making body for sustainable development management in the bank. To fulfill relevant management responsibilities, the bank has established the Financial Integrity and Ethics Committee under the Board of Directors. This committee is primarily responsible for approving sustainable development strategic plans, related policies, and major decisions developed by senior management. It regularly discusses sustainable development matters, reviews sustainable development information disclosure reports, and provides overall leadership for the bank's sustainable development management efforts. The Board of Directors is committed to advancing sustainable development across the bank, with a focus on areas such as technological innovation finance, inclusive finance, green finance, human capital optimization, customer rights protection, and corporate social responsibility.

The Supervisory Board is responsible for overseeing the execution and implementation of sustainable development-related work by the Board of Directors and senior management.

Senior Management: Senior management is responsible for coordinating the implementation of major sustainable development initiatives deployed by the Board of Directors. It assists the Board in sustainable development-related decision-making, formulates sustainable development strategic plans and policies, identifies and manages sustainability impacts, risks, and opportunities, and establishes an effective mechanism for sustainable development operations.

Execution Level: Various departments, within the scope of their functions, are responsible for carrying out sustainable development tasks, ensuring the implementation of sustainable development plans, engaging with stakeholders, and regularly reporting sustainable development achievements to senior management.

The Bank has established a comprehensive organizational system in the field of green finance, establishing the Technology and Innovation Green Finance Department as a primary department under the head office, and establishing the Green Finance Department under it. In addition, we have set up the position of green finance product manager, focusing on the promotion and management of the bank's green and low-carbon related businesses.

To ensure the effective implementation of green finance goals, the head office has formulated and issued annual green credit assessment indicators and integrated the relevant indicators into the KPI performance appraisal system, with feedback on the assessment results carried out on a quarterly basis, thereby promoting all branches to fully implement the green finance development strategy.

**Promoting a culture of responsible banking:**

Describe the initiatives and measures of your bank to foster a culture of responsible banking among its employees (e.g., capacity building, learning & development, sustainability training for relevant teams, inclusion in remuneration structures and performance management and leadership communication, amongst others).

- See About Us
- See Promoting Career Development
- See Developing Green Finance

*Standing at a new historical juncture and embarking on a new journey, Bank of Suzhou will be guided by its "1510" new three-year strategic plan. The Bank will remain committed to a customer-centric integrated business strategy, striving for customer satisfaction, employee achievement, shareholder approval, regulatory recognition, and societal praise as its unwavering goals. It will actively uphold the core values of "stability, refinement, craftsmanship, and innovation," focusing on enhancing customer acquisition and activation capabilities, digital collaboration capabilities that integrate online and offline operations, group-wide integrated business capabilities based on comprehensive financial services, and team-building capabilities centered on people and entrepreneurship. The Bank aims to build a dual-engine growth model driven by "Technological Innovation + Cross-Border" and "Livelihood + Wealth," fully supporting the development of new productive forces. Upholding the "craftsman spirit," the Bank will remain dedicated, professional, and bold in innovation, daring to lead, explore, and pioneer. With sustainable and high-quality development as its goal, the Bank strives to become a trusted bank for enterprises and the public, contributing its own practices to Chinese modernization!*

*This bank is committed to cultivating a culture of responsible banking among its employees, continuously promoting staff capability building through a series of initiatives. The bank has established an online learning platform to help employees acquire the latest financial knowledge and business skills. In addition, it organizes training on sustainable development topics such as green finance and climate risk, enhancing employees' awareness of environmental and social responsibilities when serving customers. Furthermore, the bank has incorporated practicing responsible behavior into its performance management system to encourage employees to actively implement the responsible banking culture in their daily work. The leadership ensures that employees can deeply understand and practice the concept of responsible banking culture through regular communication and guidance, jointly promoting the sustainable development of The Bank.*

**Risk and due diligence processes and policies**

Describe what processes your bank has installed to identify and manage environmental and social risks associated with your bank's portfolio. This can include aspects such as identification of significant/salient risks, due diligence processes, environmental and social risks mitigation and definition of action plans, monitoring and reporting on risks and any existing grievance mechanism, as well as the governance structures your bank has in place to oversee these risks.

- See Developing Green Finance
- See Responding to climate change
- See Risk control in enterprise management, stability and compliance

*The Bank has established a comprehensive organizational system in the field of green finance, establishing the Technology and Innovation Green Finance Department as a primary department under the head office, and establishing the Green Finance Department under it. In addition, we have set up the position of green finance product manager, focusing on the promotion and management of the bank's green and low-carbon related businesses.*

*To ensure the effective implementation of green finance goals, the head office has formulated and issued annual green credit assessment indicators and integrated the relevant indicators into the KPI performance appraisal system, with feedback on the assessment results carried out on a quarterly basis, thereby promoting all branches to fully implement the green finance development strategy.*

*The Bank further improves the climate risk assessment system, combining domestic and international advanced practices and regulatory requirements, introducing more refined risk measurement methods, and enhancing the accuracy and foresight of climate risk identification. At the same time, climate risk assessments are carried out for different business areas and customer groups, regularly identifying, monitoring, and quantifying potential climate-related risks to ensure the stable development of the bank's business operations.*

*The Bank has established a comprehensive risk management framework, with the Board of Directors responsible for oversight, the Supervisory Board providing supervision, and the senior management team offering direct leadership. The Risk Management Department at the headquarters serves as the Bank's central risk management body, responsible for building the risk management system, formulating risk management policies and regulations, and utilizing platforms, models, data, and tools to centrally manage credit risk, market risk, operational risk, and information technology risk. It also coordinates the management of liquidity risk, interest rate risk in the banking book, strategic risk, and reputational risk. By linking the risk management teams of branch offices and subsidiaries, The Bank has created a matrix-style risk governance structure, ensuring the comprehensiveness and synergy of risk management.*

*The Bank continuously optimizes its risk management policies and systems in accordance with the compliance environment, laws, regulations, and regulatory requirements in various business areas. This year, we have revised several policies, including the "Operational Procedures for Internal and External Collaboration in Real Estate Collateral Appraisals of Bank of Suzhou ", the "Bank of Suzhou Information Technology Risk Monitoring Indicator Management Measures ", and "Bank of Suzhou Unified Credit Management Measures". These revisions ensure that our risk management policies align with the latest regulatory requirements, enhancing the standardization and effectiveness of our risk management practices.*

*The Bank actively responds to the "Green Finance Guidelines for the Banking and Insurance Industry" and other relevant requirements, fully integrating ESG risks into the bank's risk management system. The Bank has established mechanisms for identifying, monitoring, and preventing ESG risks in business activities, with a focus on the potential harm to the environment and society and the risks caused by customers and their major contractors or suppliers in construction, production, and business operations. To strengthen management, we have added declarations and commitment clauses for customers to enhance ESG risk management in the credit format contracts used with customers, clarifying the default clauses for customers in terms of ESG risks, ensuring effective management of ESG risks in business operations.*

To enhance the effectiveness of risk management, we have improved the risk assessment and evaluation system. The Bank implements strategic planning, includes individual business loans in the assessment scope of inclusive micro and small business operations, and adds indicators for the proportion of private business, further optimizing the guidance of credit structure and asset quality control. At the same time, the Bank has constructed a multi-dimensional management model, through the analysis of abnormal behaviors, abnormal transactions, and business data, forming a normalized off-site monitoring mechanism and incorporating violations into the assessment, effectively regulating the daily behavior of operating personnel. In addition, the bank scientifically formulates risk indicators for various business segments, completing semi-annual, third-quarter, and year-end assessments for branches, subsidiaries, and the head office's business management departments, comprehensively improving the refinement and scientific level of risk management and ensuring the efficient operation of the risk management system.

The Bank continues to promote full coverage and normalized management of risk inspections by clarifying inspection requirements and comprehensively utilizing methods such as institutional self-inspections, line inspections, surprise inspections, and off-site monitoring to effectively enhance inspection quality and efficiency. Through large-scale credit customer inspection campaigns, comprehensive visits and investigations are conducted to grasp the overall trends in asset quality. Additionally, we have strengthened cross-departmental coordination to facilitate collaboration across the three lines of defense and have compiled a credit inspection manual to fill gaps in inspection standards, further improving the standardization and effectiveness of risk inspections.

## Principle 6: Transparency & Accountability

We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.

**The information provided in the Responsible Banking Progress Statement is sufficient. If third-party assurance has been undertaken, provide details on the scope of assurance and the reference/link to the Independent (Limited) Assurance Report**

### 6.2 Reporting on other frameworks

Does your bank disclose sustainability information in any of the listed below standards and frameworks?

- GRI
- SASB
- CDP
- IFRS Sustainability Disclosure Standards (to be published)
- TCFD
- Other: ...

See About Us

The Bank has disclosed sustainable development information according to the following standards and frameworks:

- Opinions on Strengthening the Social Responsibilities of Banking Institutions (2007) of the National Financial Regulatory Administration (former China Banking Regulatory Commission)
- Corporate Social Responsibility Guide for Chinese Banking Institutions (2009) of the China Banking Association
- Code of Corporate Governance for Listed Companies in China (2018) of the China Securities Regulatory Commission
- the Shenzhen Stock Exchange's Self-Regulatory Guidelines for Listed Companies No. 17 - Sustainable Development Report (Trial)
- Principles for Responsible Banking of the United Nations Environment Programme
- Sustainable Development Goals (SDGs) of United Nations
- GRI Standards (2021) of Global Reporting Initiative (GRI)

### 6.3 Outlook

What are the next steps your bank will undertake in next 12 month-reporting period (particularly on impact analysis<sup>13</sup>, target setting<sup>14</sup> and governance structure for implementing the PRB)? Please describe briefly.

Over the next 12 months, the Bank will align itself with the six Principles for Responsible Banking by taking measures such as further promoting the culture of responsible banking, conducting impact analysis, monitoring the implementation of targets, and improving the governance framework to ensure the effective implementation of the Principles for Responsible Banking in its operations. The Bank will also conduct regular self-assessments of its adherence to the Principles. Through these subsequent steps, the Bank will continuously enhance its image as a responsible banking institution and contribute to the sustainable development of the economy and society.

#### 6.4 Challenges

Here is a short section to find out about challenges your bank is possibly facing regarding the implementation of the Principles for Responsible Banking. Your feedback will be helpful to contextualise the collective progress of PRB signatory banks. What challenges have you prioritized to address when implementing the Principles for Responsible Banking? Please choose what you consider the top three challenges your bank has prioritized to address in the last 12 months (optional question).

- Embedding PRB oversight into governance
- Gaining or maintaining momentum in the bank
- Getting started: where to start and what to focus on in the beginning
- Conducting an impact analysis
- Assessing negative environmental and social impacts
- Choosing the right performance measurement methodology/ies
- Setting targets
- Customer engagement
- Stakeholder engagement
- Data availability
- Data quality
- Access to resources
- Reporting
- Assurance
- Prioritizing actions internally
- Other: ...

## 全球报告倡议组织 GRI 标准索引

指标编号	披露项	报告章节
GRI 2 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	关于本行
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
	2-4 信息重述	-
	2-5 外部鉴证	鉴证报告
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于本行
	2-7 员工	培育人才 回馈社会
	2-8 员工之外的工作者	-
	2-9 管治架构和组成	防范风险 稳健经营 治理绩效
	2-10 最高治理机构的提名和遴选	苏州银行 2024 年度报告
	2-11 最高管治机构主席	苏州银行 2024 年度报告
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	苏州银行 2024 年度报告
	2-13 为管理影响的责任授权	苏州银行 2024 年度报告
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理 防范风险 稳健经营
	2-15 利益冲突	-
	2-16 重要关切问题的沟通	可持续发展管理
	2-17 最高管治机构的共同知识	-
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	-
	2-19 薪酬政策	苏州银行 2024 年度报告
	2-20 确定薪酬的程序	苏州银行 2024 年度报告
	2-21 年度总薪酬比率	苏州银行 2024 年度报告

指标编号	披露项	报告章节
GRI 2 一般披露 2021	2-22 关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理
	2-23 政策承诺	可持续发展管理
	2-24 融合政策承诺	可持续发展管理 防范风险 稳健经营
	2-25 补救负面影响的程序	可持续发展管理 防范风险 稳健经营 以客为本 共促发展
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	可持续发展管理 防范风险 稳健经营 以客为本 共促发展
	2-27 遵守法律法规	防范风险 稳健经营 培育人才 回馈社会
	2-28 协会的成员资格	绿色发展 守护未来
	2-29 利益相关方参与的方法	可持续发展管理
	2-30 集体谈判协议	培育人才 回馈社会
GRI 3 重要性议题 2021	3-1 确定重要性议题的过程	可持续发展管理
	3-2 重要性议题清单	可持续发展管理
	3-3 重要性议题的管理	可持续发展管理
GRI 201 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	2024, 我们的可持续发展足迹
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色发展 守护未来
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	培育人才 回馈社会
	201-4 政府给予的财政补贴	苏州银行 2024 年度报告
GRI 202 市场表现 2016	202-1 按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	计划未来披露
	202-2 从当地社区雇用高管的比例	计划未来披露

指标编号	披露项	报告章节
GRI 203 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	振兴之笔 发展之章 金融篇章 普惠新韵
	203-2 重大间接经济影响	振兴之笔 发展之章 金融篇章 普惠新韵 绿色发展 守护未来
GRI 204 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	防范风险 稳健经营
GRI 205 反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	防范风险 稳健经营
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	防范风险 稳健经营
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	防范风险 稳健经营
GRI 206 反竞争行为 2016	206-1 针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不涉及
GRI 207 税务 2019	207-1 税务管理方法	苏州银行 2024 年度报告
	207-2 税务治理、控制及风险管理	苏州银行 2024 年度报告
	207-3 利益相关方的参与以及涉税问题管理	苏州银行 2024 年度报告
	207-4 国别报告	-
GRI 301 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	绿色发展 守护未来 环境绩效
	301-2 所用循环利用的进料	绿色发展 守护未来 环境绩效
	301-3 再生产品及其包装材料	-
GRI 302 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	绿色发展 守护未来 环境绩效
	302-2 组织外部的能源消耗量	-
	302-3 能源强度	绿色发展 守护未来 环境绩效
	302-4 降低能源消耗量	绿色发展 守护未来 环境绩效

指标编号	披露项	报告章节
GRI 302 能源 2016	302-5 降低产品和服务的能源需求量	绿色发展 守护未来 环境绩效
GRI 303 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	绿色发展 守护未来 环境绩效
	303-2 管理与排水相关的影响	绿色发展 守护未来 环境绩效
	303-3 取水	绿色发展 守护未来 环境绩效
	303-4 排水	绿色发展 守护未来 环境绩效
	303-5 耗水	绿色发展 守护未来 环境绩效
GRI 304 生物多样性 2016	304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	-
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	-
	304-3 受保护或经修复的栖息地	-
	304-4 受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	-
GRI 305 排放 2016	305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	绿色发展 守护未来 环境绩效
	305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	绿色发展 守护未来 环境绩效
	305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	-
	305-4 温室气体排放强度	绿色发展 守护未来 环境绩效
	305-5 温室气体减排量	-
	305-6 臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	-

指标编号	披露项	报告章节
GRI 305 排放 2016	305-7 氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	-
GRI 306 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色发展 守护未来
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	绿色发展 守护未来
	306-3 产生的废弃物	绿色发展 守护未来 环境绩效
	306-4 从处置中转移的废弃物	-
	306-5 进入处置的废弃物	绿色发展 守护未来 环境绩效
GRI 308 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	防范风险 稳健经营 可持续发展管理
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	防范风险 稳健经营 可持续发展管理
GRI 401 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	培育人才 回馈社会 社会绩效
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	培育人才 回馈社会
	401-3 育儿假	培育人才 回馈社会
GRI 402 劳资关系 2016	402-1 有关运营变更的最短通知期	-
GRI 403 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	培育人才 回馈社会
	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	培育人才 回馈社会
	403-3 职业健康服务	培育人才 回馈社会
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	培育人才 回馈社会
	403-5 工作者职业健康安全培训	培育人才 回馈社会
	403-6 促进工作者健康	培育人才 回馈社会

指标编号	披露项	报告章节
GRI 403 职业健康与安全 2018	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	培育人才 回馈社会
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	培育人才 回馈社会
	403-9 工伤	培育人才 回馈社会 社会绩效
	403-10 工作相关的健康问题	培育人才 回馈社会
GRI 404 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	培育人才 回馈社会
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	培育人才 回馈社会
	404-3 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	培育人才 回馈社会
GRI 405 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	培育人才 回馈社会 社会绩效
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	苏州银行 2024 年度报告
GRI 406 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	不涉及
GRI 407 结社自由与集体谈判 2016	407-1 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	-
GRI 408 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不涉及
GRI 409 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	不涉及
GRI 410 安保实践 2016	410-1 接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	不涉及
GRI 411 原住民权利 2016	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	不涉及
GRI 413 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	振兴之笔 发展之章 金融篇章 普惠新韵 培育人才 回馈社会
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不涉及
GRI 414 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	防范风险 稳健经营

指标编号	披露项	报告章节
GRI 414 供应商社会评估 2016	414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	防范风险 稳健经营
GRI 415 公共政策 2016	415-1 政治捐助	-
GRI 416 客户健康与安全 2016	416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	以客为本 共促发展
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	以客为本 共促发展
GRI 417 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	以客为本 共促发展 防范风险 稳健经营
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	-
	417-3 涉及营销传播的违规事件	-
GRI 418 客户隐私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	-

## 《上市公司自律监管指引——可持续发展报告（试行）》

维度	序号	议题	对应条款	报告章节
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	可持续发展管理 绿色发展 守护未来
	2	污染物排放	第三十条	绿色发展 守护未来
	3	废弃物处理	第三十一条	绿色发展 守护未来
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	绿色发展 守护未来
	5	环境合规管理	第三十三条	可持续发展管理 防范风险 稳健经营 绿色发展 守护未来
	6	能源利用	第三十五条	绿色发展 守护未来
	7	水资源利用	第三十六条	绿色发展 守护未来
	8	循环经济	第三十七条	绿色发展 守护未来
社会	9	乡村振兴	第三十九条	绿色发展 守护未来
	10	社会贡献	第四十条	振兴之笔 发展之章 金融篇章 普惠新韵 以客为本 共促发展 培育人才 回馈社会 绿色发展 守护未来
	11	创新驱动	第四十二条	防范风险 稳健经营 振兴之笔 发展之章 金融篇章 普惠新韵 以客为本 共促发展 培育人才 回馈社会 绿色发展 守护未来
	12	科技伦理	第四十三条	防范风险 稳健经营
	13	供应链安全	第四十五条	可持续发展管理 防范风险 稳健经营

维度	序号	议题	对应条款	报告章节
社会	14	平等对待中小企业	第四十六条	振兴之笔 发展之章
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	以客为本 共促发展
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	以客为本 共促发展
	17	员工	第五十条	培育人才 回馈社会
可持续发展相 关治理	18	尽职调查	第五十二条	防范风险 稳健经营
	19	利益相关方沟通	第五十三条	可持续发展管理
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	防范风险 稳健经营
	21	反不正当竞争	第五十六条	防范风险 稳健经营

# 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 2024 年度可持续发展报告》。为了更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进我们持续改善经济、环境、社会及治理工作，我们殷切地期望您能够对本报告提出宝贵意见，通过以下方式反馈给我们：

地址：江苏省苏州工业园区钟园路 728 号

客服电话：0512-96067

传真：0512-65135118

网址：www.suzhoubank.com

苏州银行股份有限公司

2025 年 4 月

1. 您属于哪类利益相关方？

股东与投资者     客户     员工     政府及监管机构

供应商与合作伙伴     社区     公众与媒体     其他

2. 您对本报告的总体评价是：

很好     较好     一般

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

7. 您对苏州银行履行社会责任的其他建议？



苏州银行  
BANK OF SUZHOU

股票代码  
002966