



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



本报告由再生环保纸印刷
版权归江苏银行股份有限公司所有，未经许可不得转载和翻印



2024 环境、社会及治理
暨社会责任报告
2024 ESG & Corporate Social
Responsibility Report



报告编制说明

江苏银行股份有限公司（以下简称“江苏银行”“本行”“我行”）自 2013 年起每年发布 ESG/ 社会责任报告，重点披露公司在环境、社会和治理（ESG）领域的可持续发展相关信息。本报告是本行发布的第 12 份 ESG/ 社会责任报告。

报告范围

报告组织范围：本报告以江苏银行股份有限公司为主体部分，涵盖总行、各分行和苏银金融租赁股份有限公司、苏银理财有限责任公司、苏银凯基消费金融有限公司、江苏丹阳苏银村镇银行有限责任公司。

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。除特别注明外，本报告中所称“截至年末”均为“截至 2024 年末”。

报告发布周期：本报告为年度报告，上一份报告的发布时间为 2024 年 4 月。

报告编制依据

本报告编制以《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》《中国银行业金融机构企业社会责任指引》《上海证券交易所上市公司自律监管指引》等相关意见和指引要求为标准，参考全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准（GRI Standards）（2021 版）》、国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南》、国家标准化管理委员会 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等指南指引编写。

报告数据说明

本报告中涉及的董事会、监事会、公司治理与风险管理信息以及财务数据来源于本行 2024 年度报告。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为“人民币”。

报告保证方式

本报告经本行董事会、高级管理层审议通过。本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性、完整性承担个别及连带责任。

报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。中、英文报告电子版均可在本行官方网站下载（<http://www.jsbchina.cn>），在对两种文本的理解上发生歧义时，以中文版本为准。

联系方式

江苏省南京市中华路 26 号江苏银行办公室
邮编：210001
电话：025-58588020、58588195
传真：025-58588055

董事长致辞



2024 年是新中国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是江苏银行新一届党委班子履职的首个完整年度。一年来，江苏银行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻中央金融工作会议精神，深刻把握金融功能性和盈利性双重属性，把“不求最快，但求最稳”的经营管理总体导向贯穿始终，将环境、社会及治理（ESG）理念融入全行战略发展、经营管理和企业文化，以深耕“五篇大文章”为着力点优化金融供给，在实践中走出了一条金融与经济、社会、环境共生共荣的道路。2024 年江苏银行明晟 ESG 评级实现提档，万得 ESG 评级连升两档、达到 A 等级。

向新而行，助力新质生产力跑出加速度

江苏银行始终把服务科技创新作为必答题，努力提升新质生产力服务水平。不断完善科技金融服务体系，健全配套体制机制，对科技企业坚持“不看砖头看专利”，持续加大资源投入。针对科技企业特点，开发多样化、适配强的产品，加强与高校区域技术转移转化中心等机构合作，成立“江苏银行企业上市服务基地”，全生命周期服务科创企业成长。整合内部外资源，打造“苏银科创融”联盟平台，实现客户互荐、资源共享、信息互通，以多元服务为客户提供价值。

点绿成金，以服务含绿量提升发展含金量

江苏银行始终坚持绿色发展鲜明导向，以绿色金融助力美丽中国、美丽江苏建设。构建负责任银行原则（PRB）和 ESG“双轮驱动”的绿色金融发展战略，打造“生态金融、能源金融、转型金融”特色化服务体系，持续擦亮“国内领先、国际有影响力”的绿色金融品牌。优化“苏银绿金”服务模式，与国家工信部合作推出“绿色工厂贷”产品，参与组建长三角 G60 科创走廊 ESG 发展联盟，将 ESG 风险嵌入投融资业务流程，为绿色低碳重点领域提供高质量金融供给。履行“联合国环境署金融倡议组织（UNEP FI）银行理事会”中东亚地区理事代表职责，牵头制定可持续金融国际标准，获评 UNEP FI 发布的《PRB 全球十大优秀案例》。

支小助民，着力破解融资难融资贵融资繁

江苏银行始终坚持金融为民理念，持续强化普惠金融服务。打造普惠金融“四梁八柱”体系和服务小微企业“快稳活特”模式，创新推出“凤还巢”“产销 e 贷”等特色产品，助力小微企业高质量发展。搭建“四季农时”服务体系，聚焦助力乡村全面振兴和农业农村现代化，“三农”业务呈现量增、面扩、质优态势。服务人民对美好生活的向往，出台助力恢复和扩大消费 18 条等举措，与各地商务部门合作发放电动自行车、家居家装以旧换新消费券，与文旅部门联合发放文旅消费券，让客户享受实实在在的补贴和便利。

金融惠老，用心用情呵护银发群体金融需求

江苏银行积极布局养老金金融、养老服务金融等领域，为老年群体提供优质金融服务。持续完善养老产品矩阵，构建包含存款、基金、理财、保险的个人养老金产品体系，加强个人养老金资金账户拓展，丰富老年客户专属产品。着力打造一站式养老服务，充分发挥财富管理优势，提供涵盖特色卡片、专属理财、便利结算等全链条服务。不断提升适老化服务能力，优化适老网点服务，丰富手机银行场景，开拓上门服务，更好满足银发群体需求。

以数为擎，有效发挥数字金融赋能支撑作用

江苏银行加快推进经营管理的数字化转型，持续提升数字经济服务水平。对内以数字转型为重点，以管理上收为抓手，全面推进事务性工作向总行集中，操作性、运营性工作由多个条线向一个条线集中，最大程度释放基层生产力。对外以数智服务为依托，拓宽金融服务边界，以高频消费场景为切入点，上线数字人民币信用卡还款、理财购买等功能；围绕产业链上下游的产购销运储等经营场景，打造“苏银 e 链”服务体系，实现供应链业务从核心企业“主体信用”模式向“交易信用”“数据信用”拓展。

党建引领，积极营造团结奋斗的良好氛围

江苏银行牢固树立“抓党建就是提升核心竞争力”的理念，把党的领导贯穿于经营管理的全过程各方面。持续打造“苏银融党建”品牌，推动全行各级党组织落实全面从严治党主体责任，积极弘扬和践行中国特色金融文化，不断提高队伍的纯洁性专业性战斗力，组织开展“行业小专家”评选、“不怕苦不怕难”青春加油赞等活动，以党建“红色引擎”推动全行高质量发展。

天道酬勤，力耕不欺。2025 年恰逢江苏银行合并重组十八周年，十八载风华正茂，百年品牌薪火相传，更加壮阔的征程已经开启，我们将切实增强政治责任感、历史使命感，深入践行金融的政治性、人民性，满怀信心、鼓足干劲，稳中求进、稳中求变，坚定不移做好金融“五篇大文章”，奋力推动全行高质量发展实现新跨越，为服务经济、社会、环境可持续发展贡献更多金融力量！

江苏银行党委书记、董事长：葛仁余

行长致辞



2024 年，江苏银行深入贯彻党中央国务院和江苏省委省政府决策部署，坚持金融工作的政治性人民性，扎实做好金融“五篇大文章”，积极履行金融企业的经济责任、环境责任和社会责任，以金融报国、金融为民的扎实成效，回馈社会、成就员工、回报股东，助推经济社会可持续发展，在实践中走出了一条金融与经济、社会、环境共生共荣的道路。

胸怀“国之大者”，践行使命担当

江苏银行立足自身资源禀赋，坚持聚焦主业、深耕地方，认真落实“两重”“两新”等最新政策要求，不断加强对重大战略、重点领域的优质金融服务，努力实现金融功能性与盈利性的高质量统一。大力实施“服务制造业高质量发展三年行动”，2024 年末本行制造业贷款余额超 3030 亿元，先进制造业贷款余额超 1060 亿元。坚持“金融+政府+产业”的科技金融理念，打造“科创融”金融服务联盟，加强与高校区域技术转移转化中心等单位合作，服务科技企业近 2.2 万户。主动服务“一带一路”倡议助力企业“走出去”，提供跨境结算、投融资等服务，年度内全行国际结算量突破 3000 亿美元。充分发挥“商行+投行”“直融+间融”“金融+非金融”联动服务优势，为企业提供全生命周期、全产品、全渠道的综合金融服务。深刻把握防控风险这一金融工作的永恒主题，认真落实防范化解地方债务风险、房地产融资协调机制、“保交房”等工作要求，持续完善“横到边、纵到底”的风控管理体系，不断加强全面风险管理，牢牢守住风险防控的底线。始终保持高质量发展的战略定力，坚持做“会思考的银行”，以“One Bank”理念打造“高效率”“强协同”“优服务”三个比较优势，加快推进数字化转型，稳步释放改革创新新动能。

赋能绿色发展，助推低碳转型

江苏银行持续创新绿色金融业务模式，引导和带动更多生产要素流向绿色低碳领域，2024 年末本行绿色融资规模突破 5500 亿元，绿色债券、绿色零售、绿色租赁、绿色理财资产稳步增长。创新“生态环境导向的开发（EOD）”“基础设施特许经营”“生态资产价值质押（GEP）”等融资模式，持续为生态环保重点领域提供高质量金融供给。推出“光伏贷”“可再生能源补贴确权贷款”“合同能源管理贷款”等多个绿色金融产品，支持新能源产业高质量发展。自主研发碳核算系统，完成全集团“范围三”温室气体排放核算工作，为制定转型规划、推动转型金融业务奠定坚实基础。获评联合国环境署金融倡议组织（UNEP FI）发布的《PRB 全球十大优秀案例》，成为亚太地区唯一上榜金融机构。持续推进绿色运营，连续两年开展碳排放核查，降低自身发展对环境的影响，以实际行动支持经济社会绿色低碳转型。

强化责任履行，共建和谐社会

江苏银行践行“融善于心 创美于行”的社会责任理念，设立战略与 ESG、消费者权益保护等专门委员会，致力于金融富民、金融便民、金融惠民。深入贯彻普惠信贷“保量、稳价、优结构”的政策要求，落实小微企业融资协调工作机制，打造“四季农时”服务体系，2024 年末全行普惠小微贷款增速高于全国、江苏全省平均水平，涉农贷款余额保持全国城商行首位。围绕银发经济健全养老金融服务体系，在江苏银行 APP 推出无障碍操作的关爱版，降低老年客户使用移动金融服务门槛。落实助企纾困解难工作要求，严格执行“七不准”“四公开”“两禁两限”等规定，减免各类服务费、手续费，减少客户成本支出。建立健全特色化信息披露体系，满足利益相关方及资本市场对信息披露的要求，充分保障股东、投资者知情权。开展“3·15”消保宣传周、普及金融知识万里行、金融教育宣传月等公益活动，引导消费者学金融、懂金融、信金融、用金融，不断提高自身权益保护能力。广泛参与“滴水筑梦”扶贫助学工程、希望工程“梦想小屋”、慈善一日捐等公益项目，以爱心慈善感恩时代、反哺社会。

追风赶月莫停留，平芜尽处是春山。2025 年是“十四五”规划的收官之年，江苏银行也正式迎来了合并重组十八周年的“成人礼”。江苏银行将坚持“稳中求进、稳中求变”，做实做细金融“五篇大文章”，积极履行社会责任、彰显企业担当，为谱写“强富美高”新江苏现代化建设新篇章作出新的更大贡献。

江苏银行党委副书记、行长：袁军

目录

- 01 报告编制说明
- 02 董事长致辞
- 04 行长致辞
- 08 关于我们
- 11 责任管理
- 12 利益相关方沟通
- 13 实质性议题分析
- 14 荣誉与认可
- 15 责任绩效

18 环境篇

- 20 专题一：做好绿色金融大文章
- 22 专题二：聚焦负责任银行建设
- 24 强化顶层设计，应对气候变化
- 28 加强创新驱动，提升服务能力
- 31 开展节能降碳，实施绿色运营

34 社会篇

- 36 专题一：做好科技金融大文章
- 39 专题二：做好普惠金融大文章
- 42 专题三：做好养老金融大文章
- 44 扛起使命担当，服务实体经济
- 49 拓展金融服务，增强金融可及性
- 54 保障客户权益，提升服务质效
- 58 强化保护措施，确保隐私与数据安全
- 62 倡导“有为有位”，打造和谐职场
- 69 投身慈善公益，传递温暖力量

70 治理篇

- 72 专题一：坚持党建引领，强化使命担当
- 76 专题二：做好数字金融大文章
- 79 完善体制机制，提高治理效能
- 83 夯实风险管理基础，提升风险防控水平
- 84 健全内控管理，确保合规运营

- 88 2024 年温室气体排放量
- 89 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引
- 90 GRI 标准索引

关于我们

我行简介

江苏银行于 2007 年 1 月 24 日挂牌开业，是全国 20 家系统重要性银行之一，总部位于江苏南京。2016 年 8 月 2 日，在上海证券交易所上市，股票代码 600919。

江苏银行始终坚持“融创美好生活”使命，致力于建设“智慧化、特色化、国际化、综合化”的服务领先银行。在全球银行 1000 强排名中列第 66 位，蝉联全球银行百强，入选《财富》中国 500 强，排名第 166 位，列国内城商行首位。当选“联合国环境署金融倡议组织银行理事会”中亚地区理事代表。

江苏银行下辖 17 家分行和苏银金融租赁股份有限公司、苏银理财有限责任公司、苏银凯基消费金融有限公司、江苏丹阳苏银村镇银行有限责任公司 4 家子公司，机构实现了江苏省内县域全覆盖，业务布局长三角、珠三角、环渤海三大经济圈。

The Banker
TOP 1000
WORLD BANKS 2024

全球排名

第 **66** 位

在 2024 年全球 1000 强银行排名中列第 66 位，蝉联全球银行百强

FORTUNE
— CHINA —
TOP 500

排名

第 **166** 位

入选《财富》中国 500 强，排名第 166 位，列国内城商行首位。



组织架构



企业使命

融创美好生活

企业愿景

建设智慧化、特色化、国际化、综合化的服务领先银行

核心价值观

融合创新 行稳致远
诚信专业 团结奋斗

企业作风

政治敏锐 市场敏感 行动敏捷

发展理念 特色发展 内生增长 创新驱动

风险理念 前瞻识别 有效防控

经营理念 市场导向 标杆引领 效益为先
风控为要 周期考量 团队为本

用人理念 德才兼备 以德为先
人尽其才 有为有位

服务理念 客户至上 创造价值

学习理念 立德树人 持续学习
立足实践 服务发展

责任理念 融善于心 创美于行

廉洁理念 尊廉崇洁 反贪拒腐 奉公奉献

责任管理

责任理念

融善于心 创美于行

融善于心

牢固树立“以人民为中心”的发展思想，将“金融向善”理念融入全行战略、经营发展实践以及员工的思想行动之中，坚持价值向善、治理向善、服务向善，致力于金融富民、金融便民、金融惠民，加强“负责任银行”体系建设，建立普惠金融服务长效机制，创造可持续的商业价值，为经济社会可持续发展贡献金融力量。

创美于行

坚持经济效益与社会效益的统一，通过高质量金融服务和自身高质量发展，助力企业客户做大做强做优，满足人民群众对美好生活向往的金融需求，为股东带来回报，与员工相互成就，以实际行动助力实现社会、客户、环境等利益相关方的各美其美、美美与共。



江苏银行社会责任理念模型

ESG 管理

报告期内，本行董事会战略与 ESG 委员会共召开 3 次会议，审议通过《2023 年度 ESG 暨社会责任报告报告》《2023 年度绿色金融发展报告》《2023 年度负责任银行原则自评报告》《2023 年度战略执行情况评估报告》等议案，推动本行持续构建并完善 ESG 管理体系和发展机制。

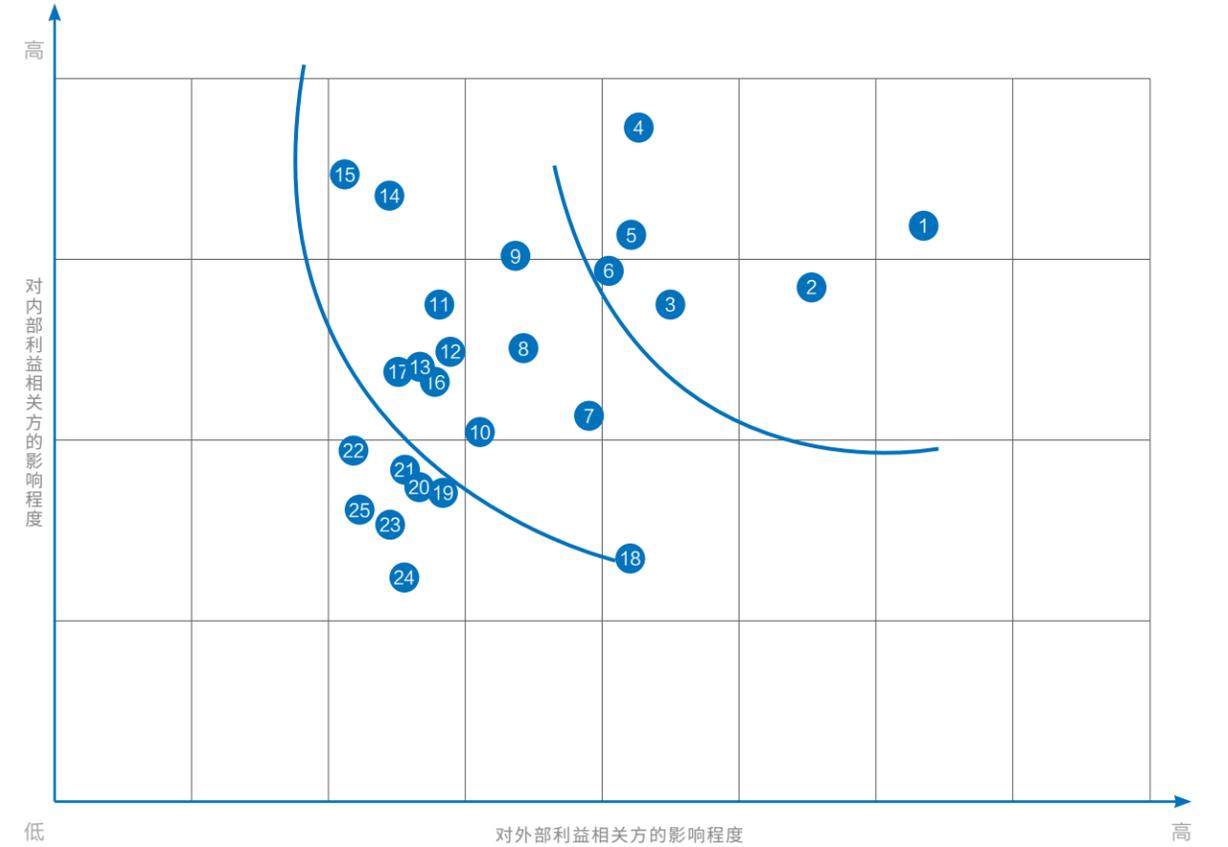
利益相关方沟通

本行高度重视与利益相关方的沟通与交流，建立常态化沟通机制，连续 12 年披露企业社会责任报告，连续 4 年披露 ESG 报告，通过媒体、官方网站、路演、股东大会、业绩发布会、上证 e 互动平台、投资者热线等渠道，积极听取相关方的意见和反馈，鼓励相关方参与互动。

利益相关方	期望	沟通方式	回应措施
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵守国家法律法规、行业标准与规范 保障银行资金安全 依法公平竞争、维护公平竞争环境 坚持可持续发展 	<ul style="list-style-type: none"> 法律法规、政策指引、规范性文件 行业会议、专题报告、监管通报与评级、现场检查、非现场监管 座谈会、研讨会、论坛 	<ul style="list-style-type: none"> 响应国家号召 落实监管政策 提升经营管理绩效 接受监督考核
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合规经营 风险可控 客户权益保护 	<ul style="list-style-type: none"> 监管政策、文件 现场和非现场监管 	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规、诚信经营 强化公司治理 落实消保法规要求
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 提高股东回报 提升盈利能力 国有资产保值增值 充分了解经营状况 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 定期公告、临时公告 业绩说明会 	<ul style="list-style-type: none"> 制定和落实发展战略 完善公司治理 加强风险防范 提高信息披露透明度
员工	<ul style="list-style-type: none"> 提供就业机会 保障合理的待遇和福利 提供良好的工作环境 建立顺畅的沟通机制 提供良好的成长空间 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 工会组织 “亮点”平台 	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工健康安全 举办文体活动 保障员工基本权益 提供岗位技能培训
客户	<ul style="list-style-type: none"> 提供优质金融服务 提供优质金融产品 提供完整、真实、准确的产品服务信息 保障信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> 营业网点 电子银行 营销活动 沙龙讲座 	<ul style="list-style-type: none"> 提供方便、快捷金融服务 提供多元化金融产品 及时发布产品、营销公告 加强营业网点及电子渠道金融安全 客户隐私与数据安全保护
社会	<ul style="list-style-type: none"> 关心弱势群体 开展公益活动 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> 实地走访、慰问 与公益组织合作 	<ul style="list-style-type: none"> 提供对外捐赠款项 帮扶弱势群体 开展金融教育 举办公益活动
环境	<ul style="list-style-type: none"> 节约能源资源 助力“双碳”目标 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融 绿色办公 环保公益 	<ul style="list-style-type: none"> 践行绿色金融 倡导绿色办公 开展环保和公益活动
媒体	<ul style="list-style-type: none"> 定期信息披露 报道重大活动 	<ul style="list-style-type: none"> 定期发布报告 召开新闻发布会 组织联合采访 	<ul style="list-style-type: none"> 通过召开新闻发布会、组织联合采访、发布新闻稿件等多渠道披露、报道重要信息
供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 遵守商业道德 公开、公平、公正采购 	<ul style="list-style-type: none"> 公开采购信息 谈判、交流 合作协议、合同 	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全供应商管理机制 建立维护供应商信息库 加强与供应商的沟通与联系

实质性议题分析

本行基于实质性分析模型，在上一年工作基础上，以利益相关方需求为出发点，结合企业发展战略，明确对利益相关方和公司具有重要性的实质性议题，在报告中重点披露和回应。



序号	核心议题						重要议题												一般议题																																																																																																																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25																																																																																																																							
议题名称	客户隐私保护和数据安全						服务实体经济						实现股东回报						防范金融风险						发展绿色金融						促进共同富裕						产品创新						完善公司治理						助力乡村振兴						助力高质量发展						数字化转型						保护员工权益						助力员工发展						加强员工关怀						稳健合规经营						提升客户体验						发展普惠金融						普及金融知识						践行社会公益						绿色低碳运营						助力“碳达峰碳中和”目标						气候风险管理						提供社区服务						推进绿色采购					

荣誉与认可

荣誉名称	授予机构
银行 ESG 综合表现 TOP20 榜 银行业 ESG 实践典型案例	中国金融传媒
ESG 金融创新卓越机构	《银行家》杂志
中国银行业 ESG 实践天玑奖	《证券时报》
卓越竞争力社会责任金融机构	《中国经营报》
卓越 ESG 银行	《21 世纪经济报道》
ESG 金融年度大奖	财联社
中国上市公司 ESG 最佳实践奖	万得 (Wind)
年度最具竞争力银行	《金融时报》
上市公司品牌影响力榜样	和讯
中国上市公司品牌价值榜活力榜 TOP100	《每日经济新闻》
PRB 全球优秀案例	联合国环境署金融倡议组织 (UNEP FI)
绿色金融实践模范银行	和讯
最佳金融机构	绿色金融 60 人论坛 (GF60)
金融机构服务乡村振兴考核评估“优秀”等次	中国人民银行江苏省分行 国家金融监督管理总局江苏监管局
小微企业金融服务监管评价“一级”	国家金融监督管理总局江苏监管局
赋能新质生产力金融机构	《华夏时报》
养老金融“卓越案例”	新华网
养老金融优秀服务单位	《大众证券报》
上市公司董办最佳实践	中国上市公司协会
中国区域最佳数据整合与数据架构实施奖	《亚洲银行家》
金融科技创新奖	《每日经济新闻》
最佳雇主	北京大学光华管理学院

责任绩效

指标名称	2024 年	2023 年	2022 年	备注
总资产	39,520.42	34,033.62	29,802.95	
营业收入	808.15	742.93	705.70	
吸收存款	21,606.55	19,149.48	16,586.78	
贷款及垫款	20,386.61	18,359.72	16,288.17	
归母净利润	318.43	287.50	253.86	
基本每股收益 (元)	1.65	1.69	1.60	
净资产收益率 (ROE, %)	13.59	14.52	14.79	
不良贷款率 (%)	0.89	0.89	0.90	
资本充足率 (%)	12.99	13.31	13.07	
拨备覆盖率 (%)	350.10	389.53	393.89	
个人客户数量 (万)	3,172.21	2,940.26	2,649.61	
公司客户数量 (个)	402,758	370,228	346,905	
反洗钱培训次数 (次)	399	156	383	
反洗钱培训覆盖人次 (人次)	59,201	82,143	53,857	
反腐倡廉培训次数 (次)	237	345	185	
反腐倡廉培训覆盖人次 (人次)	40,234	36,714	29,170	
每股社会贡献值 (元)	7.27	7.15	7.60	每股社会贡献值 = 基本每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入额) / 期末总股本
营业网点数 (个)	538	534	529	
设置无障碍通道的网点数量 (个)	538	534	529	
自助设备数 (台)	1,128	1,206	1,244	
小微企业贷款余额	6,648	6,237	5,618	
普惠型小微企业贷款余额	2,105	1,734	1,384	
普惠型小微企业贷款余额增速 (%)	21.36	25.30	29.32	
普惠型小微企业贷款户数 (户)	93,656	85,429	77,534	

指标名称	2024 年	2023 年	2022 年	备注
年内新增普惠型小微企业贷款发放额	2,697	2,219	1,794	
涉农贷款余额	3,014	2,637	2,306	按人民银行涉农贷款统计新口径, 2024 年为 2410 亿元
乡村振兴投入金额	3,014			报告期内新增
乡村振兴惠及人数(人)	2,664,050			
员工总人数(人)	17,436	16,916	16,407	
30 岁以下员工数(人)	5,739	5,415	5,063	
31-50 岁以下员工数(人)	9,610	9,455	9,281	
50 岁以上员工数(人)	2,087	2,046	2,063	
女性员工比例(%)	53.45	53.84	55.00	
男性员工比例(%)	46.55	46.16	45.00	统计口径包括劳动合同制员工
少数民族员工占比(%)	1.51	1.40	1.27	
员工流失率(%)	2.67	3.49	3.88	
劳动合同签订率(%)	100	100	100	
社会保险覆盖率(%)	100	100	100	
员工人均培训时长(小时)	52.52	41.00	124.75	
参与培训员工人数(人)	全行员工人数	全行员工人数	全行员工人数	
客户投诉解决率(%)	100	100	100	
慈善捐赠资金金额(万元)	4,326.94			报告期内新增
志愿活动参与人次(人次)	21,050	19,000	16,530	
志愿活动时长(小时)	31,000	28,500	25,800	
绿色信贷余额	3,635.21	2,870.24	2,014.67	
节能环保产业贷款余额	459.48	374.18	291.04	
清洁生产产业贷款余额	757.94	450.97	118.00	
清洁能源产业贷款余额	557.75	412.14	275.30	
生态环境产业贷款余额	503.67	436.31	319.87	
基础设施绿色升级贷款余额	1,339.68	1,180.63	1,003.53	
绿色服务贷款余额	16.69	16.00	6.92	
绿色贷款比上年增加额	764.97	855.57	742.74	
绿色信贷支持项目折合节约标准煤(万吨)	200.33	167.06	137.61	

指标名称	2024 年	2023 年	2022 年	备注
绿色信贷支持项目折合减排二氧化碳当量(万吨)	562.27	499.48	373.45	
绿色信贷支持项目折合减排大气污染物(万吨)	68.50	82.60	58.90	二氧化硫、氮氧化物、细颗粒物(PM2.5)、挥发性有机物合计
个人网银交易金额	3,489.53	3,634.16	5,068.70	
手机银行交易金额	43,361.95	43,448.38	45,045.60	
公司网银交易金额	124,300.00	76,648.33	59,962.84	
办公耗电总量(千瓦时)	9,280,200	8,675,700	8,825,300	
办公耗水总量(吨)	83,111	81,172	81,436	为总行数据
公务用车耗油总量(升)	46,328	34,394	28,249	
办公用纸总量(吨)	17.45	14.51	9.38	
范围 1 温室气体排放量(吨二氧化碳当量)	9,504.93			报告期内新增
范围 2 温室气体排放量(吨二氧化碳当量)	49,533.59			
废弃微机(主机)(台)	2,174	1,721	2,288	
废弃显示器(台)	2,048	1,993	2,071	
废弃笔记本电脑(台)	221	318	240	
废弃打印机(台)	1,009	1,290	1,037	
废弃服务器(台)	69	130	48	
废弃铅酸蓄电池(UPS 电池)(千克)	41,900	17,625	46,975	
废弃硒鼓墨盒(千克)	5,067	5,067	5,585	
废弃色带(千克)	2,152	1,796	2,359	

注：以上数据除特别说明外，数据口径为集团，单位均为亿元，截止日期为报告期末。

环境篇

江苏银行积极发挥绿色金融对实现“双碳”目标的支撑作用，采纳联合国《负责任银行原则》，建立集团化发展机制，不断提升绿色金融服务质效和专业化经营能力，完善绿色金融产品类别和气候风险管理体系，致力于打造“国内领先、国际有影响力”的绿色金融品牌，为美丽中国建设贡献更多金融力量。

- 20 专题一：做好绿色金融大文章
- 22 专题二：聚焦负责任银行建设
- 24 强化顶层设计，应对气候变化
- 28 加强创新驱动，提升服务能力
- 31 开展节能降碳，实施绿色运营

支持的联合国可持续发展目标(SDGs)



专题一 做好绿色金融大文章

江苏银行始终践行绿色发展理念，积极贯彻落实美丽江苏建设实施意见，截至 2024 年末，集团口径绿色融资规模突破 5500 亿元，绿色信贷占比在中国人民银行总行直管的 21 家商业银行中位居前列。当选“联合国环境署金融倡议组织银行理事会”（UNEP FI）中西亚理事代表，国际影响力不断增强。



强化战略引领，深入践行可持续发展理念

本行将绿色金融的集团化发展列入“十四五”发展战略规划，构建负责任银行原则（PRB，Principles for Responsible Banking）和 ESG“双轮驱动”的绿色金融发展战略，持续加强各级党委对绿色金融服务“双碳”目标的领导和组织推动，先后成立“五篇大文章”工作领导小组、绿色金融工作组，统筹全集团绿色金融重大方针政策和决策部署。发布《江苏银行做好绿色金融大文章的工作方案（2024-2026 年）》，形成以特色化经营、精细化风控、低碳化运营、专业化研究、体系化信披为“五大支柱”的绿色金融发展体系。采纳联合国“负责任银行原则”，为全行可持续发展制定科学目标和路径。

构建集团化产品服务体系，着力打造专业化服务

本行以集团化服务为主线，打造“生态金融、能源金融、转型金融”三大特色金融服务方案，形成涵盖十二大业务板块，共 50 余项产品与服务的“可持续金融产品服务体系”，为绿色低碳重点领域持续提供高质量金融服务。在国内首创“绿色创新组合贷”“ESG 表现挂钩贷款”“环保贷”“环基贷”“绿色工厂贷”等多款金融产品，先后发行落地全国首单租赁行业蓝色债券、江苏首单“生态资产价值质押（GEP）”项目贷款等创新产品。

深度参与绿色金融前沿研究，持续完善顶层设计

本行高度重视基础研究，以研究强化顶层设计专业能力，赋能绿色金融发展。协助人民银行总行研究局、中国金融学会绿色金融专业委员会、金融监管局及银行业协会等主管部门，开展转型金融标准、转型规划、可持续信息披露、生物多样性风险管理等课题研究，为监管准则与行业标准制定提供专业智力支持。2024 年，本行参与编制《江苏省转型融资主体认定评价标准》《江苏省绿色融资主体认定评价标准》《商业银行环境压力测试行业标准》等多项行业标准。

深化金融科技运用，赋能经营管理数智化转型

本行自主研发“苏银绿金”系统，实现绿色信贷智能认定、环境与社会风险自动识别和分类管理，针对高碳行业建立碳账户核算模型，创新碳减排相关贷款与转型金融贷款产品，采集环保信用评级、环保处罚信息、企业能耗等 ESG 表现数据，构建客户 ESG 评级体系，为 ESG 风险管理及资产结构低碳转型提供技术支撑。“苏银绿金”系统通过精准的数据分析和智能化的决策支持，为企业提供了碳足迹的精细化管理，助力企业在绿色发展中建立坚实的碳资信。



专题二 聚力负责任银行建设

《负责任银行原则》（Principles for Responsible Banking, 以下简称“PRB”）是由联合国环境署金融倡议组织（UN Environment Programme Finance Initiative, 以下简称“UNEP FI”）牵头，中国工商银行、花旗银行、巴克莱银行、法国巴黎银行等 30 家银行组成核心工作小组参与制定。PRB 为银行业可持续发展体系建设提供了一致的框架，鼓励银行在最重要、最具实质性的领域设定目标，自身融入可持续发展元素，被公认为全球最具权威性的银行业可持续金融发展标准。江苏银行于 2021 年采纳联合国负责任银行原则，2023 年当选“联合国环境署金融倡议组织银行理事会”中东亚理事代表。

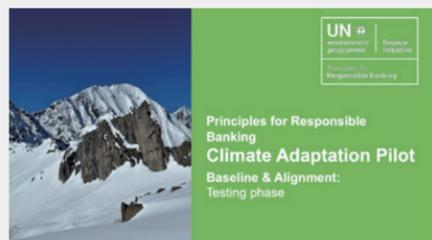
履行理事职责

本行积极履行理事职责，推广 PRB 理念与实践，助力中东亚区域绿色金融发展，构建可持续金融生态圈。受邀参加新加坡金融监督管理局、蒙古贸易开发银行绿色金融合作交流活动，受邀对马来西亚银行进行转型金融培训，受邀赴希腊参加 UNEP FI 银行理事会年度会议、赴瑞士参加 UNEP FI 第 18 届全球圆桌峰会、UNEP FI 气候变化减缓研讨会等，专题分享可持续金融建设成果。

参与标准制定

在担任“PRB2030 核心工作组”联合组长期间，本行牵头制定 PRB2030 框架，明确 PRB 发展愿景、聚焦战略整合、政策流程优化、投资组合调整、客户合作和目标实施五大关键领域，帮助成员单位制定符合《巴黎协定》和联合国可持续发展目标（SDGs）的分阶段行动方案，为推动实现全球可持续发展奠定坚实基础。

2024 年，江苏银行作为中资银行代表成功入选 UNEP FI PRB “气候适应试点工作组”，与英国渣打银行（Standard Chartered）、荷兰安智银行（ING）等在内的全球 11 家金融机构共同围绕“气候适应”主题，以 PRB《气候适应目标设定指南》为指导方针，聚焦战略修订、目标设定、行动计划制定等维度落实落细指南要求。



推动可持续能力建设

本行积极落实央行和监管部门关于加强国际合作的政策要求，与 UNEP FI 签署合作意向书，围绕 PRB 学院中国能力中心建设、国内外可持续金融案例编写、负责任银行品牌活动推广等主题展开深度合作，共同推动中国可持续金融能力建设的实践与发展。

2024 年 6 月，江苏银行党委副书记、行长袁军参加中国责任投资论坛 2024 年夏季峰会，就“转型金融的政策与实践”主题发表主旨演讲，并与 UNEP FI 负责人签订合作意向书。双方将围绕可持续金融能力建设、国内外可持续金融标准互融互通、可持续金融最佳实践传播等领域展开合作。



树立实践示范标杆

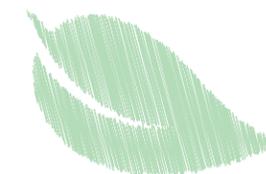


本行持续提升《负责任银行原则》评估报告编制精准性和披露质量，第二份《负责任银行原则》自评报告获得 UNEP FI 高度评价与认可。

2024 年，江苏银行凭借在绿色金融领域的创新实践，入选联合国环境署金融倡议组织（UNEP FI）发布的《PRB 全球优秀案例》，成为中国首家参与该案例研究的银行。

在国际舞台上发声

本行应联合国环境规划署邀请，出席 2024 年领导委员会年会，作为中东亚地区的唯一金融机构代表在国际舞台发声，为全球可持续金融发展及应对气候变化建言献策，贡献中国金融机构实践经验。



强化顶层设计，应对气候变化

江苏银行高度关注气候变化对投融资环境的影响，持续加强绿色金融及气候相关风险管理顶层设计，主动识别应对变化带来的机遇和挑战，持续推动投融资业务绿色低碳发展。



ESG 风险管理体系

江苏银行全面深化 ESG 风险管理体系建设，将环境、社会和治理（ESG）风险嵌入投融资业务流程，主动开展风险识别、评估、应对、监测等措施，实施全流程管控。

制度规范

本行制定出台《江苏银行环境、社会和治理风险管理政策》（以下简称《政策》）。作为全行 ESG 风险管理的纲领性文件，《政策》覆盖全口径投融资业务范畴，明确 ESG 风险管理组织架构和职责、适用标准、制度系统、管理流程、信息披露和外部沟通等内容。

管理架构

本行不断完善覆盖董事会、管理层、专业部门的 ESG 风险管理架构。董事会及下设风险管理委员会对全行环境、社会和治理风险管理承担最终责任，审批相关政策和策略，定期听取专项报告，监督高管层落实情况。高管层制定与评估环境、社会和治理风险管理的具体执行方案。绿金色金融部作为全行牵头部门，推动环境、社会和治理风险管理各项工作的落地实施。

重点行业信贷政策

江苏银行贯彻落实《江苏省工业和信息产业结构调整限制、淘汰目录和能耗限额》等产业政策，严禁介入并退出主体生产设备或工艺在《产业结构调整指导目录》淘汰范围内的企业，对列入淘汰目录内的工艺技术落后、安全隐患大、环境污染严重的落后产能，要求立即退出。密切关注行业及业务中涉及的 ESG 风险，结合行业属性、业务特点制定《江苏银行信贷投向指引》。

（详细行业信贷政策请访问江苏银行官方网站查看。）

ESG 风险全流程管理

江苏银行高度重视 ESG 风险全流程管理，明确将 ESG 风险管理嵌入尽职调查、客户评级、审查审批、授信管理、贷后管理等投融资业务流程中，保障业务稳健、可持续发展。

尽职调查与风险分类

根据《政策》，本行 ESG 风险评估主要根据客户或项目在建设、生产、经营活动中可能对环境、社会带来的危害及引发的风险，主要涉及能耗、污染物排放、土地、健康、安全、生物多样性保护等多方面指标评估其 ESG 风险高低程度，并根据评级结果将客户或项目分为 A 类 -D 类。

风险升级流程及差异化管控措施

风险升级流程

完善环境、社会和治理风险贷后预警及应对机制。加强客户经营状况和行业发展的动态分析和跟踪，对环境、社会和治理表现发生重大变化的客户及时预警，督促客户及时采取相关的风险处置措施。此外，将环境、社会和治理风险作为风险压力测试的重要影响因素，并在风险敏感性分析中充分考虑环境、社会和治理风险对客户或项目现金流的影响。

差异化管控措施

根据 ESG 风险分类，制定差异化风险管控策略，对包括业务准入与退出标准、合同承诺、贷款定价和经济资本分配、贷后管理、预警信号等环节采取差异化措施。

合同管理

对涉及重大环境、社会和治理风险的客户和项目，通过合同条款要求客户订立加强环境、社会和治理管理承诺，督促客户加强 ESG 风险管理。

案例 | 本行通过 ESG 风险尽职调查引导企业提升 ESG 表现

某医药企业为医药产业链中游环节主体。本行对其进行 ESG 风险尽职调查过程中发现，该企业在药品的研发、生产环节，环保投入持续上升，在厂房设计、技术改造时力求环保设备安装及运营处于行业领先，并不断加大环保成本在生产总成本中的比重，其 ESG 风险管控措施较为到位。基于 ESG 评级结果与尽职调查结果，本行通过将客户 ESG 表现与利率、期限、风险缓释措施等多要素挂钩，在融资价格、期限、担保方式等多方面给予企业支持，引导企业提升 ESG 表现。目前该药企已建成高度集约化、智能化、低碳化的“花园式”的绿色工厂。

气候风险及机遇

江苏银行持续关注气候风险与机遇，探索将气候风险纳入全面风险管理体系，运用大数据、人工智能等技术对绿色项目进行风险评估和监测，确保绿色信贷资产质量稳定，更好适应和支持经济社会转型发展需要。

气候风险的识别与应对

本行按照“识别—评估—应对”的框架从转型风险、物理风险两方面分析本行气候相关的风险管理。

识别		评估			应对
风险类型	风险情况	涉及业务	时间范围	影响程度	应对措施
转型风险	政策与法规风险 随着我国“双碳”战略深入推进，政府对高能耗、高碳排放行业的监管政策日趋严格，相关企业面临着更大的合规压力，可能导致企业生产成本上升、资金流动性受限，进而引发贷款违约和资产贬值的风险。	资产投资、风险管理、合规管理	中期	中	<ol style="list-style-type: none"> 加强政策解读与培训：定期组织全行干部员工深入学习和解读国家及监管部门的环保法规、碳减排要求等政策，确保全员对政策变化有充分了解并及时应对。 开展气候风险压力测试：积极开展气候风险敏感性压力测试，重点关注八大高碳行业在不同气候情景下的财务表现，并根据测试结果适时调整信贷政策，优化风险管理框架。 提升信息透明度和披露质量：广泛参考上交所、财政部、ISSB（国际可持续发展准则理事会）等国内外最新披露标准，定期发布《江苏银行 ESG 暨社会责任报告》《江苏银行绿色金融发展报告》；在人民银行江苏省分行的指导下，编制并发布《江苏银行环境信息披露报告》；积极参与编制《中英金融机构可持续信息披露工作组年度可持续信息披露报告》。 推进“负责任银行”建设：运用 UNEP FI 工具对资产组合进行影响分析，披露自评估报告，明确“气候稳定性”和“循环”两大领域 SMART 目标，并按计划有序推进。 绿色信贷政策落实：严格执行《江苏银行信贷投向指引》，优先支持低能耗、低污染、低排放的企业及项目，并逐步退出高碳排放行业的授信，确保本行资金精准流向绿色产业。 提供丰富多样非金融服务：帮助客户理解和适应新的政策和法规要求，提供关于环保法规、碳排放标准、绿色认证等方面的咨询服务及相关能力建设。
	技术风险 随着清洁能源和绿色技术的快速发展，传统能源依赖型企业面临较大的转型压力。若相关企业未能及时跟上技术升级的步伐，将可能面临资产贬值和市场竞争下降的风险，从而影响企业还款能力。	信贷、投融资业务	中期	中	<ol style="list-style-type: none"> 技术升级与系统强化：着力打造更智能和更高效的技术系统，包括升级核心系统、风险评估工具以及客户数据管理系统。强化网络安全和数据保护措施，防范因技术转型增加的网络攻击和数据泄露风险。 加大绿色转型投融资力度：重点投向节能环保、清洁能源和碳减排等技术创新领域，为相关企业提供资金支持，助力其加速绿色转型和技术升级。 为客户技术改革提供指引：积极支持技术转型难度较高的行业（如能源、水泥、钢铁等），通过定制化的金融解决方案和专业咨询服务，帮助上述行业客户应对高能耗和高碳排放的转型挑战。
	市场风险 随着消费者对绿色产品需求的不断增长，传统产业企业面临着市场需求结构的变化。未能及时适应绿色转型的企业，可能会遭遇收入波动，从而影响其贷款偿还能力。	信贷业务	短期	低	<ol style="list-style-type: none"> 创新金融产品：推出“绿色工厂贷”“转型金融贷款”等创新金融产品，为传统产业企业提供资金支持，助力其在绿色转型过程中实现可持续发展。 制定行业营销指引：针对新能源汽车、清洁能源、储能等快速发展的绿色产业，制定行业专项营销指引，并通过精准投放支持这些行业的发展，帮助客户应对市场变化。 为客户提供灵活的金融解决方案：围绕节能环保、清洁能源、碳减排技术等重点领域，加大绿色信贷、清洁能源贷款投放，鼓励和资助客户创新研发更符合市场需求的产品和服务。
物理风险 近年来，极端天气事件（如洪水、台风等）频发，给本行业务运营和客户的资产安全带来一定的风险。尤其是在灾情严重的地区，客户的资产受损可能导致违约风险上升，而极端天气事件也可能导致银行自身的运营中断，增加运营成本。	信贷、风险管理、保险	短期	高	<ol style="list-style-type: none"> 灾害应对与恢复机制：制定详细的灾害恢复计划，并定期进行应急演练，确保在极端天气事件发生时，本行的核心业务能够迅速恢复，最大程度减少业务中断对运营的影响。 保险及风险转移：为关键资产投保，购买涵盖极端天气风险的保险产品，力求通过保险机制转移潜在的风险，减轻损失。 	

识别		评估			应对
风险类型	风险情况	涉及业务	时间范围	影响程度	应对措施
物理风险 长期气候变化	长期气候变化（如海平面上升、温度变化等）可能对沿海城市基础设施、农业和房地产市场等领域产生深远影响。这些变化可能导致相关资产的长期贬值，特别是在农业和房地产领域，增加贷款回收风险。	信贷、投资、风险管理	中期	中	<ol style="list-style-type: none"> 长期气候变化评估：定期对气候变化的长期影响进行评估，分析气候变化对本行资产、信贷组合的潜在影响，并根据评估结果适时调整投资策略，避免在高风险领域的过度暴露。 加强自身低碳运营：出台《江苏银行营业办公场所绿色低碳节能环保管理提升方案》《关于制定和实施全行营业办公建筑绿色低碳运行管理工作措施的通知》等。

注：时间范围短期（1-3年），中期（3-5年），长期（5-10年）。影响程度：高、中、低。

气候风险压力测试

气候情景设计

2024 年，本行基于集成评估模型（IAM）体系中的全球变化分析模型（GCAM），构建了包含 1.5℃ 情景、2℃ 情景和现有政策情景的气候情景框架。该框架充分耦合我国“双碳”目标下的经济转型特征、能源结构调整路径及气候政策演进趋势，同时与央行绿色金融网络（NGFS）全球模型方法保持方法论一致性，为本行的气候风险评估和压力测试提供了本地化、标准化的科学工具。GCAM 情景参数设置涵盖宏观经济运行指标、行业碳强度阈值及气候物理参数等核心变量，确保资产质量波动预测具备科学性和国际可比性。

转型风险压力测试

本行持续完善压力测试的行业覆盖范围和分析深度。针对医药化工领域，压力测试重点评估了气候环境风险对有机化学原料及化学药品原料药制造业的运营成本和客户信用评级的影响。针对八大高碳行业，首次引入在险价值（CVaR）和隐含升温（ITR）等量化指标，深入剖析碳达峰、碳中和目标转型过程中信贷资产的潜在冲击，构建了更加科学和精细化的风险评估框架，为提升应对气候变化风险的能力提供了强有力的支持。

本行积极探索使用 Merton 模型开展转型风险压力测试，进一步提升气候风险量化评估的科学性和实用性。Merton 模型结合企业资产价值动态变化与气候情景传导机制，更精准地评估碳减排路径和政策约束对违约概率（PD）及预测潜在损失敞口（LGD）的影响。

物理风险压力测试

在 PRB 气候适应试点工作组的框架下，本行积极参与农业和房地产行业物理风险评估研究，不断丰富物理风险压力测试的理论与实践。在农业领域开展价值链分析，评估洪涝 / 高温等极端气候对产量及信贷风险的传导路径；在房地产领域采用细分领域评估方法，定量分析商用及民用房产的气候风险暴露程度。同步参与《物理风险评估指南》编制工作，建立涵盖气候危害识别、风险暴露评估、脆弱性分析及适应能力考量的完整方法论体系。

范围三碳排放核算

本行广泛参考《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》《企业价值链（范围三）核算与报告标准》《金融行业温室气体核算和披露全球性标准》《金融机构碳核算技术指南（试行）》《企业温室气体排放核算方法与报告指南》等国际国内权威标准，遵循温室气体核算体系（GHG Protocol）的相关性、完整性、一致性、透明度和准确性五大原则，开展全口径资产范围三的碳核算工作。通过整合第三方咨询机构数据、行业规范标准、企业自主披露信息及监管平台数据等多源信息，利用碳核算模型动态测算，并采用抽样验证与交叉核验机制，确保碳核算数据的准确性。

加强创新驱动，提升服务能力

江苏银行不断深化绿色金融产品和服务创新，全方面满足各类客户融资需求，支持生态环境和生物多样性保护，以金融之力推动经济绿色转型。



绿色金融产品和服务

江苏银行立足区域市场特点，聚焦工业绿色升级、环境保护修复、能源低碳转型等重点领域，探索可持续的绿色金融实施路径，服务地方经济高质量发展。

绿色工厂贷

“绿色工厂贷”专项支持省级、市级绿色工厂创建成国家级绿色工厂，产品利率与绿色工厂属性和企业 ESG 评级挂钩，“扫码即享”快速申请通道。“绿色工厂贷”打造了一批“近零碳工厂”“碳中和工厂”和“超级能效工厂”。

环基贷

“环基贷”特色产品支持城镇污水处理、工业园区废水处理、生活垃圾收运处置等环境基础设施项目建设，按照“免申即享”原则，给予企业实际付息贷款金额 1% 贴息。截至 2024 年末，通过“环基贷”产品为企业提供贴息超 350 万元。

绿电贷

“绿电贷”支持企业加大可再生能源消费，降低自身碳排放强度。产品额度灵活、贷款利率挂钩企业 ESG 评级结果，助力重点用能企业、出口外向型企业以及上市企业有效管理碳足迹。

转型贷款

本行聚焦钢铁、水泥、纺织等高碳行业，以“非金融 + 金融”服务模式，帮助企业制定转型规划，为企业发放转型贷款，支持传统产业绿色低碳转型。

绿色债券及理财

本行子公司苏银金融租赁公司成功发行多期绿色金融债券支持绿色产业项目。其中，2024 年 3 月 1 日发行的绿色金融债券（第一期）（债券通）为金租行业首单获得中欧《可持续金融共同分类目录》（CGT）认证的绿色金融债券。该项债券全年累计发行规模达 50 亿元，募集资金全部用于支持符合《绿色债券支持项目目录》和《可持续金融共同分类目录》标准规定的项目，预计可支持绿色租赁项目超过 50 笔，每年可实现碳减排超过 100 万吨。

本行子公司苏银理财公司持续推动绿色债券投资、发行 ESG 理财产品，2024 年新增投资绿色债券 46.8 亿元，新发绿色 ESG 理财产品 9 期，公司存续绿色 ESG 理财产品共 14 期，存续规模 64.17 亿元。绿色债券和 ESG 理财产品募集资金用于碳中和、新能源、节能减排、乡村振兴等投资项目中。

支持绿色租赁项目 超过	每年可实现碳减排 超过
50 笔	100 万吨

案例 | 徐州分行支持污水处理产业升级

为助力徐州高新区打造现代化、绿色化、综合化污水处理体系，徐州分行发放全市首笔“环基贷”2.1 亿元，专项用于徐州高新区工业污水处理厂工程项目。分行提供低利率、长期限、大额度的融资支持，有效破解生态环境基础设施建设类项目融资难题，为推动生态环境质量持续改善、实现绿色发展贡献金融力量。

案例 | 常州分行落地全行首笔基于绿证交易的“绿电贷”业务

江苏瓯堡纺织染整有限公司为国家级绿色工厂，主要从事纺织服装面料的生产加工。常州分行根据企业海外碳足迹排查和绿色电力证书交易行为，为其办理了全行首笔基于绿证交易的“绿电贷”业务，为企业提供融资服务，在降低企业碳排放强度的同时，有力支持其出海拓展展业。

绿色金融专业化经营

江苏银行聚力支持环境改善、应对气候变化和资源高效利用等重点领域，丰富完善“生态金融、能源金融、转型金融”三大专营体系，创新研发精准适配的可持续金融产品体系，推动绿色资产规模稳步提升。

生态金融

本行持续完善生态金融服务体系，加大支持节能环保、资源循环利用和城乡绿色发展等重点产业和项目。制定完善《江苏银行“环基贷”业务操作指引》《江苏银行“环保贷”业务管理办法（2024 年修订）》等指引办法。加大“水权贷”“生态环境导向开发（EOD）项目贷款”“生态资产价值质押（GEP）贷款”等模式推广，落地江苏省首单“环基贷”、首单“水权贷”，用实际行动践行“绿水青山就是金山银山”的绿色发展理念。

能源金融

本行面向光伏、风电、智能电网等细分新能源产业，丰富完善能源金融服务体系。优化调整光伏、储能、新能源汽车等行业投向政策，制定《江苏银行新型电力系统行业营销指引》《江苏银行“绿电贷”业务操作指引》等指引，加大“碳减排支持工具”“苏碳融”等货币政策工具和“光伏贷”“合同能源管理贷款”等产品应用，解决新能源项目因投资回收期长、投资回报率低而融资难的问题，助力新能源产业高质量发展。

转型金融

在《江苏银行转型金融框架》指引下，本行持续完善转型金融服务体系，加大支持高碳行业转型、低碳园区建设及绿色低碳技术创新等。在国家工信部指导下，联合江苏省工信厅创新推出“绿色工厂贷”，制定《江苏银行“绿色工厂贷”业务操作指引》。在人民银行江苏省分行指导下，落地全省首笔钢铁企业转型金融贷款。修订《江苏银行“ESG 低排贷”业务管理办法》，加大“ESG 低排贷”“碳账户挂钩贷款”“碳配额质押贷款”等特色产品应用，精准引导资金支持企业低碳和零碳转型活动。

案例 | 无锡分行落地江苏省单笔最大“水权贷”业务

无锡西区燃气热电有限公司是“省级节水型企业”，无锡分行通过企业取水权质押的模式，为企业提供 1 亿元“水权贷”授信，助力企业加装磁燃气发电联合循环系统，使水资源这一生态产品实现价值“变现”，解决了企业资金短缺燃眉之急，推进了水资源节约集约使用。

案例 | 北京分行服务清洁能源企业可持续发展

金风科技股份有限公司主营清洁能源和节能环保业务。北京分行利用“绿色 + 供应链”的融资模式，接入金风科技的供应链管理系统，运用我行自建 ESG 模型进行数据评估，将链属企业经营过程中产生的负外部性通过资金定价的方式内部化，助力企业以更可持续的方式进行生产。



案例 | 镇江分行通过“ESG 低排贷”支持企业节能减排

江苏鼎胜新能源材料股份有限公司计划实施 VOCs（挥发性有机物）综合治理项目——通过淘汰原有落后处理设备，采用更为先进的方式进行废气处理，进一步提升企业节能减排效益。镇江分行对企业进行 ESG 三个维度评估后，确定其满足“ESG 低排贷”支持标准，以优惠利率为企业发放 1000 万元专项贷款，支持企业节能减排改造。



开展节能降碳，实施绿色运营

江苏银行积极践行绿色运营理念，倡导推广绿色办公，推动绿色支行建设，实施绿色采购，组织开展碳排放核查，2024 年未发生重大环境违规事件。



宣导绿色环保理念

本行紧扣全国节能宣传周“绿色转型，节能攻坚”以及全国低碳日“绿色低碳，美丽中国”等主题，全方位通过工作平台、门户网站、电子屏、宣传展板等渠道，线上线下相结合深入开展宣传活动，将绿色环保理念深植员工心中，全力营造节能低碳的浓厚氛围。

案例 | 徐州分行积极宣导绿色环保理念

徐州分行围绕“绿色低碳、美丽中国”主题，通过各类显示屏、宣传展板、线上宣传等多种形式宣导绿色环保理念。



案例 | 深圳分行组织倡导绿色低碳生活方式

深圳分行联合福田区福安社区街道办、深圳市绿色金融协会党支部积极开展“绿色转型 节能攻坚”宣传活动，通过展位地推、互动问答、节能宣传品派发等形式，传播绿色发展理念，倡导绿色低碳生活方式。



建设低碳银行

绿色办公

本行加强可再生能源利用，充分利用太阳能资源，实现光伏发电量达到 20.2 万度，积极拓宽可再生能源应用领域。



实现光伏发电量

20.2 万度

推进设施节能改造，将总行大楼传统日光灯全部更换为节能 LED 灯，降低照明能耗，年节约用电量约 1.3 万度。实施公共区域 159 台空调智能集控改造，实现远程节能定温控制，优化空调运行能耗。强化用水过程中的“跑、冒、滴、漏”管控，组织开展供水系统水平衡测试，及时发现并修复总行景观水池等渗漏点，实现日节水 4 吨，有效提高水资源利用效率。采购节能降耗设施，2024 年全行网点建设采用绿色达标空调设备 149 台（套）、节能灯具 9290 套、节水器具 268 套。

保障办公环境绿色安全，遵循环境检测标准，对新装修的营业办公场所开展环境检测工作，累计检测 60 次，实施环境治理面积达 2.97 万平方米，为客户和员工提供绿色环保的环境。



绿色支行

本行依据《江苏银行绿色支行标准建设手册》，落实网点建设全流程绿色管控，全面推动绿色设计、绿色施工和绿色运维，实现绿色低碳建设与运营的闭环管理，最大限度减少网点全生命周期碳排放，保障各营业网点绿色低碳运营。

深入推进扬州仪征绿色支行零能耗认证工作，在已取得设计阶段零能耗证书的前提下，于 5 月份再次取得施工阶段零能耗证书。仪征支行绿色低碳改造项目荣获中国建筑节能协会颁发的 2024 年“零能耗建筑”证书，该项目为本年度全国唯一零能耗改造类金融营业办公建筑项目。



绿色采购

本行严格执行《江苏银行集中采购管理办法》中“倡导绿色采购”的相关规定，借鉴《节能产品政府采购品目清单》，实施绿色低碳节能环保产品的优先采购和强制采购，促进绿色产品推广应用。

将绿色采购资质纳入供应商审查标准，要求供应商提供环境管理体系认证。在采购投标环节，要求投标人提供环保、节能产品认证等，设定相关产品与服务绿色准入要求和评价标准。



核查碳排放

认真组织开展碳排放核查工作，精准核查 2024 年全行温室气体排放量，其中类别 1 排放量为 9504.93 吨二氧化碳当量，占比 16.10%；类别 2 排放量为 49533.59 吨二氧化碳当量，占比 83.90%。

类别	温室气体	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	温室气体排放量总计
类别 1	排放量 (t-CO ₂ e/年)	3,505.25	23.02	70.72	5,905.94	0.00	0.00	0.00	9,504.93
	占总排放量比例	5.94%	0.04%	0.12%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	16.10%
类别 2	排放量 (t-CO ₂ e/年)	49,533.59	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	49,533.59
	占总排放量比例	83.90%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	83.90%

温室气体种类: 根据 ISO14064-1:2018 要求, 包括二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亚氮 (N₂O)、氢氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF₆)、三氟化氮 (NF₃)。

案例 | 南京分行新大楼获绿色建筑运行标识证书

南京分行在新大楼建筑设计、施工和后期运营中均采用“绿色建筑”的设计运营标准，具有节能、节水、节材和环境保护等特点。分行大楼经结构、建筑、暖通、给排水、室内环境和电气等相关领域专家评审，获得江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心颁发的“二星级绿色建筑运行标识证书”。



案例 | 淮安分行打造停车场智慧照明解决方案

淮安分行对分行办公大楼地下停车场照明系统进行改造，通过部署绿色智慧照明系统，将原灯管更换为 LED 节能光源，并设有亮度感应功能，在未感应到人时切换为无人亮度、在感应到人时切换为有人亮度，解决原有照明能耗高、安全性不足、维护成本高等问题，有效地节约电能。

社会篇

江苏银行坚持金融服务实体经济的根本宗旨，不断优化资金供给结构，将更多金融资源投向先进制造、科技创新、小微民营及农业农村等领域，为社会经济发展注入强劲金融动能。践行以人为本金融价值理念，坚守服务城乡居民市场定位，通过提供高质量个人金融产品和服务，不断满足各类人群高品质生活期待，为美好未来加油添彩。

- 36 专题一：做好科技金融大文章
- 39 专题二：做好普惠金融大文章
- 42 专题三：做好养老金融大文章
- 44 扛起使命担当，服务实体经济
- 49 拓展金融服务，增强金融可及性
- 54 保障客户权益，提升服务质效
- 58 强化保护措施，确保隐私与数据安全
- 62 倡导“有为有位”，打造和谐职场
- 69 投身慈善公益，传递温暖力量

支持的联合国可持续发展目标(SDGs)



专题一 做好科技金融大文章

江苏银行积极构建与科技创新相适应的体制机制，聚焦科技创新及产业创新重点领域，不断创优金融服务，全力助推国家创新驱动发展战略实施和新质生产力高质量发展。截至2024年末，科技贷款余额超2300亿元，普惠科创贷款超800亿元，服务科技企业近2.2万户，授信支持江苏省内专精特新、高新技术企业、科技型中小企业数量均列全省第一，被中国人民银行江苏省分行评为“金融服务科技创新优秀银行业金融机构”。



全方位协同的体制机制

本行认真贯彻落实江苏省委省政府加快建设科技强省工作要求，加强“新领域”“新赛道”金融供给力度，全面赋能新质生产力发展。率先出台助力科技创新取得新突破的实施意见(科技金融22条)和服务加快发展新质生产力工作方案(服务新质生产力10条)等系列举措，围绕全省“产业强链”行动出台45条产业链服务方案，重点支持科技创新。筑造专营服务架构，在总、分行均设立科技金融部，在科技资源集聚区设立23家科技支行，选聘超1500人的科技金融顾问队伍，完善“总分支”三级服务网络。



全周期覆盖的产品服务

本行依据科技型企业生命周期，推出“科创融”产品矩阵：在企业初创期，提供“凤还巢”“苏孵贷”产品，专项支持回苏留苏人才创新创业，推动技术成果转化的“起步一公里”；在企业成长期，为其量身定制“高企贷”“专精特新贷”“融合贷”等产品，持续稳定为企业提供信贷支持；在企业成熟期，运用“科创票据”“科创债”“知识产权证券化”等产品，提供直接融资服务。2024年，“科创融”全生命周期产品累计服务科技企业超1.6万户，授信规模超1400亿元。



全数字赋能的管理平台

本行持续完善信贷评审系统，根据企业科技资质、知识产权、创新积分等数据，建立科技企业六维画像体系，开展不唯财务重技术、不唯资产重信用、不唯盈利重成长的差异化审批。围绕科技企业“产供销、人财物”等不同经营管理场景，打造“苏银金管家”平台，为科技企业提供财资、薪税、订单等管家服务，智慧匹配金融与非金融服务，赋能企业发展。打造“苏银科创融”联盟服务平台，链接江苏省高投、省信保、省人保等金融机构多方资源，为科技企业提供一站式多元化金融服务。

全链条畅通的组织保障

本行积极打造定向惠企政策，免除科技企业超20项服务收费项目，给予科技贷款全行力度最大的FTP定价优惠。为科技企业配置专属资产包政策，定制“共赢贷”产品，支持无还本续贷，以专项政策为企业减负。加强银政合作，深度参与江苏省各类创新创业大赛，挖掘科技创业人才，并加大对创业企业的支持力度，累计授信支持参赛企业超7000家，金额480亿元。推动“贷债保投”合作，内部协同苏银理财、苏银金租子公司，外部联动江苏省属金融机构，推进科技金融大联盟建设。



2024年，本行发布科技金融主题广告片《与创新者同行》，艺术化表现了本行科技金融始终与创新者同行，致力实现那些平凡而又朴素的愿望，助力自立自强的目标。

案例 | 北京分行以“卡脖子专项贷”助力中国芯片走出困境

某芯片企业致力解决我国芯片“卡脖子”难题，在行业内具有一定影响力，但由于行业特殊性和国际市场影响，该企业在研发实现突破时遭遇了融资难的问题。北京分行通过“卡脖子”专项贷产品为企业提供资金支持，助力企业率先实现国产EOS在高端量测检测领域的应用，有力推动我国芯片制造技术发展。

案例 | 上海分行支持人工生物心脏瓣膜研发

上海某生物科技公司长期致力于人工生物心脏瓣膜研发。2024 年该企业开展了新一期临床试验项目测试，由于测试成本较高，短期内资金周转面临困难。上海分行成立专项工作小组，与企业进行深入交流，全程上门服务，做到“客户少跑，银行多跑”，结合企业科技研发创新属性及历史过往融资情况，为其提供“人才科创贷”1000 万元授信额度，有力支持人工生物心脏瓣膜行业的创新发展。



案例 | 深圳分行推动科技创新“关键变量”转化为新质生产力“最大增量”

深圳市人马互动科技有限公司从事人工智能行业下细分的语音智能领域。该领域前期研发投入高、回本周期长，现金流是发展的命门。深圳分行结合企业所处的优质赛道，根据其核心技术、订单及发展阶段，为企业提供 1700 万元的授信额度，以充足的运营资金有效助力企业提升汽车语音占比。

授信额度
超 **1700** 万元

案例 | 苏州分行助力低空经济企业快速发展

苏州捷德航空技术有限公司是一家低空经济综合服务提供商，主要从事直升机销售、租赁、运营及改装等业务。近年来，苏州分行以伙伴思维陪伴客户成长，在为企业关键技术的研发和应用提供坚实资金保障的同时，通过供应链融资、“苏银金管家”、国际业务等一揽子综合金融服务为企业快速发展保驾护航。



案例 | 常州分行支持在孵企业成长

蓝色起源环境科技有限公司是一家在孵企业，从事废水零排放蒸发器的研发制造。2024 年企业订单量持续攀升，但由于成立时间短、缺乏足够的资产抵押，一直难以获得银行信贷支持。常州分行结合孵化期企业特点，创新思路，转变传统“重销售”的审批视角，关注企业订单和成长性，引入“科担批量担保模式”，成功为企业发放 300 万元“苏孵贷”，为企业发展提供有力支持。

为企业发放“苏孵贷”
300 万元

专题二 做好普惠金融大文章

江苏银行积极拓宽普惠金融服务内涵，不断创新普惠金融产品，增强对小微企业、涉农经营主体及重点帮扶群体服务能力。截至 2024 年末，普惠小微贷款余额超 2100 亿元，增速高于全国、全省平均水平，连续四年获小微企业金融服务监管评价“一级”，乡村振兴投入金额超 3000 亿元，连续获评金融机构服务乡村振兴考核评估“优秀”等次。

做好顶层设计

本行积极响应小微企业融资协调工作机制要求，第一时间成立“小微企业融资服务工作专班”，由总行行长任组长，统筹全行小微企业融资服务的整体推进和实施。各分行比照总行设立工作专班，各支行设立工作专班并下设办公室，以确保每一项决策都能迅速精准落实到位。年度内，已成立超 150 个县区级支行工作专班，并通过推进会加强政策宣导，推动经营机构加强地市、区县小微融资协调机制对接，指导分支机构及时跟进做好服务，精准对接小微企业融资需求。

破解融资难题

本行制定《江苏银行小微企业融资服务行动方案》，深入园区、街道、乡村扎实开展“千企万户大走访”活动，推进“百渠营销”“三级联访”“科技金融直通车”等服务行动，及时摸排企业需求，实现企业需求的落地转化。年度内，新服务小微客户超 3.4 万户，涉及资金总额超 830 亿元。

加强跨部门协同、创新创优产品服务，推出各项惠企政策响应小微企业需求。在审批流程上，加强跨条线协同，为小微客户开辟“绿色通道”；在续贷管理上，鼓励经营机构对符合无还本续贷条件的客户应续尽续，并加强无还本续贷“主动邀约”“模拟审批”等智慧化工具及线上线下融合新流程的运用推广，提升业务办理质效；在服务创新上，推出应收账款融资服务方案，帮助小微企业缓解应收账款账期与企业流动资金需求不匹配的问题；在产品定价上，推出阶段性利息优惠，单笔贷款利率降幅可达 70BP。

新服务小微客户
超 **3.4** 万户

涉及资金总额
超 **830** 亿元

提供产品支持

本行积极落实“两新”政策要求，创新推出“见贷即担”与“见担速贷”模式，进一步简化银担间业务流程，解决小微企业融资慢的问题。针对新型农业主体、乡村人才购置农机、改造农业设施等需求推出农机设备贷、农机 e 贷和现代设施农业贷。依托江苏“4+13+N”农业全产业链，搭建“四季农时”服务体系，加大乡村现代产业支持。搭建“千人千面”轻量级客户小程序服务平台“苏银随心办”，智慧匹配客户综合服务需求。创新普惠供应链“脱核”模式，打造“采销 e 贷”产品，依托大数据技术实现从核心企业“主体信用”模式向“数据信用”拓展。

运用数据赋能

本行积极运用大语言模型、图像识别等技术打造智慧普惠 AI 助手及小微移动作业平台，围绕智慧化、移动化、集约化、专业化四个方面持续优化小微智慧服务，提升客户体验。构建量化决策机制，定期开展回溯分析，推进规模提升、风险预警、收益回报分析、产品策略迭代，针对不同行业、不同客群强化产品服务适配，将管理颗粒度细化到机构、到人员。

案例 | 常州分行支持制造业企业设备更新被央视报道

江苏润孚动力科技有限公司是生产行星滚柱丝杠的小微企业（行星滚柱丝杠广泛应用于人形机器人、新能源汽车转向器、机床设备等产品中）。该公司需投入约 100 台生产设备以满足各种规格的滚柱丝杠生产。常州分行通过“设备担”特色产品及“龙城设备贷”贴息政策，仅用 4 天时间，为企业发放了 950 万元贷款，专项用于购买数控外螺纹磨床，助力企业加快实现批量化生产。该做法被中央电视台作为便利小微企业融资案例进行报道。



案例 | 南通分行发放“农机设备贷”为乡村振兴事业注入更多活力

徐兵农机作业服务专业合作社是一家省级新型农业经营主体。临近夏粮收购之际，合作社急需新购置 4 台谷物烘干机和 1 台热风炉等设备，以满足其生产经营需求，但面临较大资金缺口。南通分行“农机设备贷”产品推出后，第一时间开展政策宣传，仅用 1 天时间完成该合作社的“农机设备贷”业务审批及放款，解决了客户燃眉之急。

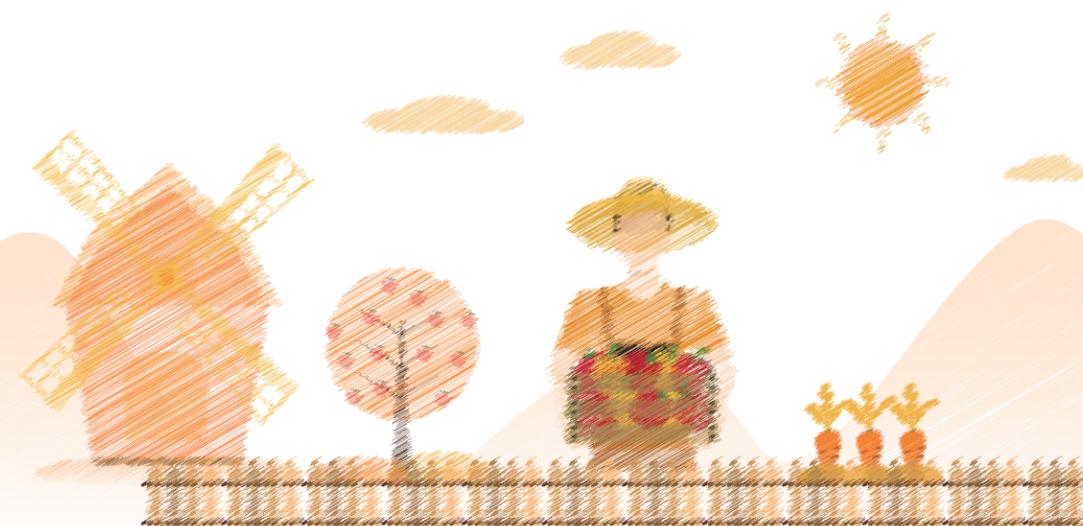
案例 | 无锡分行支持当地特色农业产业发展

无锡市阳山镇蜜语桃缘水蜜桃专业合作社在阳山当地从事水蜜桃种植多年，近年来通过电商渠道不断扩大产品销路，融资需求逐渐显现。无锡分行发挥“融旺乡村”品牌优势，为客户制定了专属的综合金融服务方案，给予客户授信额度 150 万元，用于水蜜桃种植肥料的采购与树苗升级，助力无锡特色农业产业发展。



案例 | 泰州分行助力脱水蔬菜行业发展

脱水蔬菜行业是现代农业的重要组成部分。泰州分行通过“苏贸贷”“惠捷贷”等金融产品，助力地方脱水蔬菜行业相关企业更新生产设备、扩大生产规模。截至 2024 年末，分行已为地方脱水蔬菜协会中的 22 家会员单位提供了 8495 万元的贷款支持，并积极搭建合作平台，促进脱水蔬菜企业与上下游产业链的协同发展，助力该行业实现高质量、规模化发展。



专题三 做好养老金融大文章

江苏银行坚持“以客户为中心”的理念，围绕客户需求，不断完善养老金金融、养老服务金融和养老产业金融服务内涵，已形成涵盖“个人+产业”“金融+非金融”的全方位综合服务体系，着力打造有温度的养老金融服务品牌。

完善体制机制，凝聚组织合力

本行成立养老金融工作组，联动行内 12 个职能部门和 4 家子公司，充分发挥组织合力，统筹推进全行养老金融工作有效开展。在总行零售业务部下成立养老金融部，负责落实养老金融工作组明确的各项重点工作，牵头具体工作推进与落地实施。印发《江苏银行加快推动养老金融高质量发展行动方案（2024-2026 年）》，进一步明确养老金融战略地位，聚焦养老金金融、养老服务金融、养老产业金融和养老服务生态建设，明确各项业务发展目标与推进方向，制定 23 项具体工作举措，加快推动养老金融高质量发展。

打造特色服务，满足个性化养老需求

本行焕新发布“苏银养老金融”服务品牌，搭建了涵盖“专属卡片、专业财富管理、暖心服务渠道、特色增值权益”在内的“四位一体”服务体系，充分满足客户稳健、保障型的个性化养老金融需求。丰富老年客户俱乐部活动，持续开展“美好金秋、艺展风华”书画摄影展、“携手新科技玩转智能家电”“叮咚买菜满减优惠”等特色活动，满足老年客群“金融+非金融”需求，提升老年客户的获得感。加大养老场景建设，积极拓展老年助餐食堂和老年大学缴费场景，合作养老服务机构超 30 家，服务老年客户超 2 万人次，其中老年大学缴费场景服务荣获新华网“养老金融卓越案例”。

“苏银养老金融”服务品牌“四位一体”服务体系



专属卡片



专业财富管理



暖心服务渠道



特色增值权益

加强适老化改造，提高服务能力

本行加大“适老网点”创建力度，在全行 530 多家网点配置爱心窗口、老花镜、爱心座椅、饮水机、无障碍通道等适老服务基础设施，部分网点设有老年金融服务专区，配置按摩椅、血压仪、自动体外除颤仪（AED）、便民轮椅、拐杖等设施，截至 2024 年末，本行共有 114 家网点经江苏省银行业协会评估认证为“江苏银行业文明规范服务适老网点”，在江苏省内城商行中排名第一。推出关爱版手机银行，从“看得更清楚、听得更明白、操作更简单、使用更安心”四个方面发力，有针对性地破解老年客户使用移动端服务中的痛点难点，让他们享受到移动金融服务的便利。

加强策略研究，促进养老产业发展

本行持续加大养老产业研究，实地调研养老院、老年用品企业以及老年大学，组织分行对接优质养老机构、三甲医院、知名药企，针对商业银行如何支持养老产业发展开展策略研究，探索更为多元的养老产业支持策略。充分运用各类产品加强资金支持，给予养老企业、养老服务机构、养老产业项目多样化的投融资支持，提供经营管家、信息咨询、系统搭建等综合经营解决方案，为养老产业健康发展提供“源头活水”。

案例 | 苏州分行举办养老服务消费促进月活动

2024 年 12 月，苏州分行以“银发经济新生态 养老服务新品质”为主题开展养老服务消费促进月活动。活动围绕“衣食住行”“文教娱乐”“医护康养”三大主题，推出 17 项助老惠老优惠活动，涵盖老花镜特惠、服饰折上折、美食消费补贴、旅居试住特惠、银发旅游快乐行、定期体检优惠、家居焕新改造补贴、养老辅具租赁补贴等惠民项目。

案例 | 常州分行落地养老服务并购贷款

2024 年，常州分行为破产法拍民营养老项目和高端康养项目提供并购贷款，总金额 2.6 亿元，有效盘活存量养老资源，深化市场化配置，变“包袱”为“财富”，助力养老产业迭代升级。

案例 | 宿迁分行持续提升养老金融服务水平

宿迁分行围绕“融享幸福”活动主题，2024 年全年共开展老年客群系列活动近百场，积极邀请老年客户参加书法、踏青、摄影、金融投资、健康讲座等主题活动，关注老年人的精神文化和身体健康的需求，为老年客户提供更多交流和沟通的机会，累计覆盖老年客群近万人。



扛起使命担当，服务实体经济

江苏银行紧跟国家政策导向，积极践行金融服务实体经济使命，为支持实体经济回升向好注入源头活水。截至 2024 年末，本行对公实贷余额超 1.3 万亿元，制造业贷款余额超 3030 亿元，其中先进制造业贷款余额超 1060 亿元。



◇ 响应国家战略

江苏银行紧紧围绕国家和区域重大战略、重点领域和薄弱环节，积极参与“两重两新”建设，聚力支持长三角、长江经济带等地区高质量协同发展。

推进“两重两新”建设

本行实施“两重”建设专项投资计划，建立与主管部门常态化对接机制，推进清单式服务，实现省重大项目全覆盖，提供从筹备到运营、从采购到销售、从企业到员工的全周期、全链条、全场景的综合金融服务。落实“两新”政策要求，成立工作专班，主动靠前服务，全力支持企业设备更新和技术改造等投资需求，2024 年度内有效投放项目个数、金额均位居江苏全省前列。

服务长三角一体化发展

本行协同推进《江苏银行金融服务长三角一体化发展行动方案》，强化服务模式的复制推广、信贷投向的差异化指引和资源要素的统筹配置，针对科技攻关、绿色低碳发展、制造业高质量发展、小微民营、企业双向开放等长三角区域高质量发展的领域，不断优化金融供给、塑造特色专长。

聚焦长江经济带建设

本行助力完善江苏省内综合交通运输体系，为省内轨道交通、公路、航空、港口等重大交通基础设施项目提供资金支持。积极引导经营机构支持长江经济带城市新型城镇化、乡村振兴等重点项目建设。



11月9日上午，第七届中国国际进口博览会2024长三角G60科创走廊高质量发展要素对接大会在国家会展中心（上海）举行，本行党委书记、董事长葛仁余受邀出席并作主旨演讲。葛仁余董事长在主旨演讲中表示，本行将持续完善 ESG 战略体系，加快推动绿色金融与科技金融、普惠金融等融合发展，努力为经济社会高质量发展注入更多金融动能。会上，本行与上海松江区人民政府等单位举行长三角 G60 科创走廊 ESG 发展联盟成立仪式。

案例 | 南通分行支持海工及风电装备生产基地建设

江苏蓝水海洋工程有限公司主要从事海上风电装备、海上制氢站及海洋工程模块等海工高端装备制造。南通分行发挥“苏银新智造”品牌优势，为企业制定了专属综合金融服务方案，给予企业综合授信 5 亿元，用于“海工及风电装备制造项目”，支持企业在海工高端制造行业的发展布局。

案例 | 镇江分行支持生物领导企业研发生产基地建设

金斯瑞生物科技有限公司是全球公认的生物技术领导者。该企业在镇江投资成立了镇江蓬勃生物科技有限公司，负责“蓬勃生物抗体药及基因细胞治疗药物研发生产基地建设项目”。项目达产后将作为亚洲最大的生物药质粒商业化生产基地。镇江分行充分发挥内部协同效应，牵头组建银团贷款，助力企业项目平稳落地。

◇ 支持地方建设

江苏银行认真履行地方法人银行职责，立足江苏资源禀赋，不断提升金融服务的精准性与覆盖面，助力地方经济稳健发展。2024 年累计支持江苏省重大项目 95 个，金额 390 亿元。

助力经济稳中向好

本行深入贯彻落实江苏省《关于巩固增强经济回升向好态势进一步推动高质量发展的若干政策举措》（稳增长“33 条”）和《中共江苏省委关于贯彻落实党的二十届三中全会精神，进一步全面深化改革、在推进中国式现代化中走在前做示范的决定》（改革“54 条”），成立专属服务团队，制定综合金融服务方案，提供持续稳定的资金支持。

助力供应链转型升级

基于产业链上下游的产购销运储等经营场景，建立健全应收账款、预付款和存货融资产品矩阵，制定苏链贷业务模式库，打造全场景、全产品、全渠道“1+3+X”的“苏银 e 链”服务体系，支持供应链融资金额超千亿元。

助力产业链安全稳定

积极响应现代化产业体系建设战略部署，聚焦江苏“1650”产业体系，建立健全拓客、产品、研究三大体系，打造“集群-产业-行业-区域-企业”系统服务模式，制定新能源、储能、船舶、养老、人工智能等多个行业服务指引，推动实现从产业地图，到客户地图，再到业务地图的成果转化。



累计支持江苏省重大项目

95 ↑



金额

390 亿元

案例 | 苏州分行为通苏嘉甬高速铁路提供专户资金

通苏嘉甬高铁是国家高速铁路网“八纵八横”骨架，是长三角城际铁路网的骨干线路。苏州分行成功开立通苏嘉甬高速铁路项目资本金专户，承接特别国债资金 0.8 亿元，后续累计拟承接资金 4.6 亿元，有效助力通苏嘉甬高铁苏州北段项目建设，为区域发展贡献金融力量。

案例 | 南通分行支持南通轨道交通双线运营

南通轨道交通集团有限公司负责南通地铁项目建设及运营。南通分行以“重大项目靠前服务”为理念，率先为其审批通过 5 亿元的建设运营授信额度，在地铁 1、2 号线运营后分别发放 2.5 亿元和 2 亿元流动贷款，支持城市路网“扩容”提速，便利市民交通出行。

案例 | 镇江分行支持新能源汽车供应链企业发展

联博精密科技（镇江）有限公司是专业从事新能源汽车驱动电机定子铁芯、汽车 EPS 电机定子铁芯等高速精密冲压领域的高新技术企业。镇江分行紧密跟踪掌握企业项目融资需求，牵头组建 5 亿元银团贷款切实解决企业项目投资的需求，并为企业申请制造业贷款财政贴息政策，降低企业融资成本，助力新能源汽车产业发展。

案例 | 连云港分行助力碳纤维新材料企业降本减负

连云港神鹰复合材料科技有限公司是专业从事碳纤维新材料及配套模具研发、生产及销售的国家高新技术企业。连云港分行通过绿色审批通道，为企业批复授信额度 4000 万元，并根据资金需求为企业发放设备更新贷款 1000 万元，用于采购碳纤维复合材料相关设备，有效支持企业研发生产。

案例 | 杭州分行支持湖州南浔古城改造

湖州南浔区中心城区各种老小区建筑密度大、配套设施不完善，严重影响了居民的生活水平和质量。杭州分行为湖州南浔水晶晶科教文化发展有限公司授信 7.8 亿，专项用于南浔城市更新建设，改造、更新落后的基础设施，改善城市形象、提升城市品质，有效的支持了“美丽浙江”生态建设。



服务高水平对外开放

江苏银行紧跟国家对外开放步伐，主动融入“双循环”新发展格局，支持“一带一路”倡议、跨境贸易新业态和自贸区建设，服务江苏外向型经济发展，国际业务规模优势不断放大。2024 年国际结算业务量突破 3000 亿美元。

高质量共建“一带一路”

面对全球供应链加速重整的背景，本行加大对优质企业境外项目的支持力度，积极运用跨境并购、项目贷款以及境外直贷等产品加大资金支持，服务企业全球生产布局。支持国内企业在境外多个国家和地区的项目建设和生产运营，与中阿产能示范园和中埃·泰达苏伊士经贸合作区签署战略合作协议，致力于共同推进“一带一路”高质量发展、服务企业“走出去”，2024 年，融资支持“一带一路”相关企业 118 户，发放金额近 140 亿元，授信总金额累计近 430 亿元。

助推跨境贸易新业态

在外贸新业态新模式环境下，本行聚焦场景创新、数智转型，与新业态客户开展银企直连，推出支付机构“分批解付”、B 段商户准入线上审查等多项定制化服务功能，不断提升跨境贸易新业态服务能力。积极拓展外贸综合服务平台，为东海水晶“晶贸通”平台提供开户、收结汇、申报一站式线上综合服务。拓展市场采购贸易服务场景，首批接入常熟“市采通”汇率风险管理应用场景，并成为首家为常熟市场采购贸易提供汇率避险服务的城商行。主动对接集团客户，办理跨境电商 B2C 模式出口收汇业务，并提供商品清单核销服务。2024 年跨境电商本外币结算规模 538 亿美元，同比增长 20%。

支持自贸区建设

结合自贸区业务发展现状，本行持续深化以权限分设操作、中心集中审核的自贸区业务机制模式，推动自贸区业务能力提升。积极参与自贸区金融市场对外开放，助力中资企业跨境融资，服务境内企业赴自贸区发行人民币债券需求。截至 2024 年末，自贸区人民币债券余额超 83 亿元。

案例 | 北京分行落地独角兽企业 NRA 账户境外银团贷款

北京分行发挥区域独角兽企业集中的地缘优势，以高质量金融服务推动新经济领域独角兽企业“走出去”。2024 年 7 月，北京分行通过 NRA 账户参贷某互联网集团的境外银团贷款 3.5 亿元，并为企业提供综合金融服务方案，进一步促进企业跨境融资便利化，助推我国高水平对外开放。



国际结算业务量

突破 **3000** 亿美元



融资支持“一带一路”相关企业

118 户



发放金额

140 亿元



授信总金额累计近

430 亿元

案例 | 上海分行支持企业新型离岸业务

埃珂森（上海）企业管理有限公司是中国境内领先的有色金属贸易商。上海分行积极响应跨境贸易投资高水平开放便利化政策，整合各类资源、设计个性化方案，提升企业服务质效，获得企业认同，成为其国际结算交易首选银行。

案例 | 深圳分行打造跨境金融一站式服务方案

深圳分行紧跟市场需求步伐，持续研发和迭代新产品，满足客户多样化的金融服务需求。在人民币利率较低以及境内购汇汇率较好的情况下，结合深圳外贸综合服务企业业务特点，为超 10 户企业量身定制了“人民币国际证+NRA 福费廷+NRA 购汇”一站式服务方案，助力企业节约财务成本，实现降本增效。

案例 | 徐州分行支持中欧班列运贸业务

2024 年，发往哈萨克斯坦的中欧班列在徐州淮海国际陆港铁路集散中心完成装载。徐州分行通过班列公司为企业开具的具有物权属性的 CIFA 提单，为提单持有者提供授信 1000 万元，帮助客户缓解了资金压力。此笔业务的成功落地，为班列客户解决融资难、物权管控难等问题提供了新路径。

案例 | 连云港分行落地首单东海水晶跨境电商业务

江苏捷晶产业发展有限公司作为一家县级企业，其打造的“晶贸通”跨境电商综合数字化服务平台在全国具有创新之举。2024 年 11 月，连云港分行充分发挥便利化产品优势，为企业提供定制化的资金登记簿服务方案，帮助企业进一步提升跨境支付结算效率，确保跨境资金收付安全，赢得了企业的高度认可，助力了地方外贸新业态发展。

案例 | 泰州分行支持 LNG 双燃料集装箱船研发制造

江苏新时代造船有限公司为全国船舶制造龙头企业。在全球船舶海工产业新一轮上升周期中，企业加大了新一代主流船型和高技术、高附加值船型投入。泰州分行组建“船舶金融服务”突击队，紧跟对接企业融资需求，不断优化设计一揽子融资服务方案，为企业开立 5 笔合计 4.33 亿美元船舶预付款保函业务，用于支持企业与加拿大船东新签订的 LNG 双燃料集装箱船舶的研发与建造，为船舶制造企业深化结构调整、加快转型升级和“走出去”提供金融支持。

拓展金融服务，增强金融可及性

江苏银行持续扩展金融服务的覆盖范围，不断提高金融服务的可及性和便利度，为老年人群、青年人群、新市民等各类群体提供及时、高效的金融产品，确保每一位客户公平享受金融服务。



◆ 增进民生福祉

江苏银行积极推动金融服务广泛融入民生场景，在消费、便民等金融服务中不断提升金融供给质量，切实增强群众获得感、幸福感、安全感。

满足消费需求

围绕以旧换新补贴政策，本行开展新能源汽车“0 首付”、新能源汽车分期低利率优惠活动，在各地车展提供“一站式、零距离”的现场汽车金融服务，客户在车展现场就能直接选车购车、办理汽车分期。联合江苏银联、江苏银商开展信用卡优惠购电动自行车营销活动，推出支付后在手机银行办理交易转分期业务，进一步提振消费信心。

完善金融服务

聚焦老年人、外籍来华人员两大群体的支付体验痛点、堵点，本行开展“3+5”支付便利性专项行动，即面向老年客户，优化“专属厅堂”“贴心上门”“暖心线上”3 项服务；面向外籍来华人员，开展货币兑换、外卡取现、支付优惠、开户便利及多语言服务 5 项便利化提升行动，打通支付服务“最后一公里”。开辟绿色通道，提供外币现钞、小面额兑换服务，完善自助设备服务功能，实现全行 ATM 外卡取现功能，截至年末，提供外卡取现服务超 8200 笔，累计支取人民币 5500 多万元。在餐饮、出租车、旅游、商超等行业发放“零钱包”13.28 万个，为公众提供更加高效、便捷的现金服务。

“3+5”支付便利性专项行动



提供外卡取现服务
超 **8200** 笔

累计支取人民币
5500 多万元

发放“零钱包”
13.28 万个

案例 | 淮安分行成功办理全市首笔存量房抵押过户业务

淮安分行落地实施新型房产抵押登记模式，用银行系统办理全市首笔存量房抵押过户业务，为客户提供更加便捷、高效的金融服务，为房屋交易一站式服务奠定基础，进一步助力淮安市房产窗口受理模式延伸至银行便民服务点。



案例 | 扬州分行为特殊客群提供转账限额上门调整

扬州分行持续完善客户服务，为无法临柜办理电子银行限额调整业务的客户，提供服务经理外拓交易上门业务，通过 pad “对私业务 - 转账限额调整” 为客户调整转账限额。

案例 | 宿迁分行开展不宜流通人民币上门兑换活动

2024 年 8 月，宿迁分行以“现金为民 江苏银行在行动”“优化流通环境 从兑换残损币开始”等作为宣传主题，深入各网点周边社区、商户、企业、菜场等地，为群众现场兑换不宜流通人民币。活动共兑换不宜流通人民币 6.85 万元，其中 20 元以下小面额残损币 4.16 万元，有效解决群众“换残难”的问题。

案例 | 南京分行升级 ATM 机支持小额面钞支取

南京分行对 ATM 自助机具升级改造，在现有 ATM 设备取款 100 元面额的基础上，实现 10 元小面额人民币现金的支取功能，还可支持 Visa、万事达等境外银行卡取现，外籍人士可直接在对应 ATM 上支取小面额人民币现钞，更好满足老年人、外籍人士等群体小面额现金的使用需求。

案例 | 连云港分行成为全省首家电动车以旧换新合作金融机构

连云港分行对接市商务局，提出电动车以旧换新一揽子金融服务方案，为全省首家合作金融机构。消费者只需登录“江苏银行 APP”，进入“本地生活”（所在城市选择连云港），点击首页“电动车以旧换新专区”，即可领取参加活动资格。自活动上线以来，累计领取电动车焕新资格 11208 个，换购电动车 8296 辆，销售金额 2495.3 万元，发放政府补贴 380.87 万元，有效助力居民消费升级。

累计领取电动车焕新资格	换购电动车	销售金额	发放政府补贴
11208 个	8296 辆	2495.3 万元	380.87 万元

案例 | 杭州分行推出西湖十景特色“零钱包”提升支付便利性

杭州分行根据西湖十景创新设计了特色“零钱包”并开展兑换服务。“零钱包”中准备了 1 元、5 元、10 元、20 元等不同张数面额的零钱，助力个体经营商户解决找零难题，解决不善于使用移动支付老人群体的痛点。2024 年分行累计兑换“零钱包”3000 余个，总金额 100 余万元。



分行累计兑换“零钱包”	总金额
3000 余个	100 余万元

案例 | 泰州分行强化新市民金融服务

泰州分行高港支行周边有一个大规模基建项目，通过走访调研，发现该工地的工人大多为外省务工人员。了解到这一情况后，支行主动对接，与企业洽谈，主动帮这批外来务工人员办理带金融功能的社保卡，为外来务工人员在泰州的看病、消费提供了便利，让外来务工人员更有归属感。

打造极致服务体验

江苏银行持续推进手机银行 APP、客户服务中心和营业网点建设，推动线上线下服务的优势互补，持续深化数字人民币推广应用，不断优化客户体验。

手机银行 APP

2024 年 10 月，江苏银行 APP 发布 10.0 版本，致力打造“更懂你的手机银行”，持续为客户提供更加丰富、便捷、高效的线上金融服务。截至 2024 年末，APP 客户数突破 2000 万，月活跃客户数超 700 万。

更专业

通过金融科技的深度融合，为用户提供了一站式的财富管理。从投前筛选、投中比较到投后管理，提供了全方位的智能工具和专业服务。

享智能

引入智能搜索服务，结合先进的语音识别技术，客户可以通过语音指令完成搜索任务，为用户提供个性化、精确化、高效化的使用体验。

有温度

特别关怀视力障碍人士和国际人士等特需人群，定制了“无障碍点读功能”和“英文版 APP”功能，实现普惠金融与人文关怀的双重实践。

慧生活

除金融服务外，以场景应用创新为切入点，搭建“金融+生活”的“慧生活”平台，集成 9 大特色场景、17 个城市特色服务、6000 家合作商户、200 家文旅景点地标、1700 项便民生活服务，将金融服务融入用户生活的方方面面。

客户服务

本行依托 95319 客户服务热线、微信公众号、在线客服、企业微信、短信平台等多种服务途径，为客户提供 24 小时不间断、全方位覆盖的金融服务。2024 年，本行客服中心电话渠道全口径接通率达 96%，客户满意度达 97%，均达行业优秀水平。

2024 年，本行客服中心优化客服相关系统流程 290 项。上线 95319 智能语音留言功能，降低业务高峰期电话呼损率。新增微信公众号“客服服务进度查询”，客户可自主查询工单进度，获得客户回访调查点赞。整合客服系统坐席交易流程，坐席页面自动展示交易常见问题和易错点，减少人工查阅过程。



网点建设

本行以“530 美丽网点提升工程”为抓手，推进网点布局优化和老旧网点改造，全年迁址 35 家、原址改造 48 家，截至 2024 年末，全行共有营业网点 538 家，其中江苏省内网点 464 家、省外网点 74 家。

本行强化县域网点建设，分别在南通启东和泰州靖江两个县域地区各新设一个网点，县域网点数达到 79 家，占全行网点总数的 15%。

本行与人社部门密切合作，打造社保“就近办”网点，为广大居民提供社保查询办理业务，截至 2024 年末，全行社保“就近办”网点已达到 165 家，较上年末增加 110 家。

数字人民币

本行逐步构建数字人民币应用的全景生态，围绕“食、住、行、游、购、娱、医、学”八大领域，推广数字人民币应用。2024 年江苏银行数字人民币钱包总交易量超 1000 亿元。

2024 年 9 月，第六届大运河文化旅游博览会在苏州举办。江苏银行作为本届运博会的金融机构参展方，组织搭建了数字人民币消费场景，并为参展的个人客户开通数字人民币钱包、发放数字人民币消费红包，引导用户体验使用数字人民币钱包，推广数字人民币消费新体验。



案例 | 扬州分行在手机银行接入园林卡办理入口

扬州分行依托扬州丰富的文旅资源，积极与扬州市民卡公司洽谈，实现将园林卡办理入口接入到手机银行本地生活栏目中，方便客户在手机银行上直接办理园林卡开卡业务，为客户带来了便利。

案例 | 连云港分行实现行政审批局与网点双向驻点

连云港分行与海州区行政审批局签订战略合作协议，启用“苏银办·苏服办”政银合作示范点，推动双向驻点服务。客户在银行营业网点即可办理个体工商户注册、刻章、开户、纳税申报、结算等“一站式”综合服务。截至 2024 年末，已累计为客户办理营业执照 2380 户，开立账户 772 个。



保障客户权益，提升服务质效

江苏银行秉持“客户至上”的服务理念，严格落实消费者权益保护相关法律法规及监管要求，完善组织架构，健全制度体系，加强经营行为管理，落实全流程管控，持续开展金融消费者教育，扎实推进落实消费者权益保护各项工作。



消费者权益保护顶层设计

本行将消费者权益保护纳入全行发展战略规划，在董事会和高管层分别设立消费者权益保护委员会和消费者权益保护工作委员会，在总行单设消费者权益保护部，每年制定消费者权益保护工作要点、经费预算和工作计划，保证消保工作目标明确、措施具体、职责清晰、保障到位。

本行持续健全建强消保制度体系，修订《江苏银行消费者权益保护工作管理办法》《江苏银行消费者权益保护审查工作管理办法》《江苏银行消费者权益保护工作办法》和《消费者权益保护审查工作管理办法》，建立包括消保审查、营销宣传行为、适当性管理、销售行为可回溯管理、个人信息保护、宣传教育、合作机构管理、投诉处理（多元纠纷化解）、内部考核、内部审计等 15 个专项制度，为消保工作有力有序开展提供制度保障。

产品及服务审查

审查制度和机制

本行致力于构建完善产品、服务、营销活动消保审查机制，修订《江苏银行消费者权益保护审查工作管理办法》，完善审查主体、职责分工、审查范围、审查要点、审查流程等操作性内容，覆盖消费者八项基本权利。

本行推出面向消费者的新产品、服务、营销活动前，相关职能部门要对方案设计、定价、协议、宣传各环节进行审查，把好消费者权益保护入口关。

审查流程

本行已建设覆盖全行各级机构的线上消保审查系统，实现申请、审查、落实、反馈确认工作线上化、流程化。根据审查内容和要点的差异，分为新产品（含服务）审查和营销活动审查两个子流程，总体流程为：主办部门新产品、服务、营销活动自评估→主办部门发起消保审查活动→消保、法律合规部门审查（涉及定价时财务部门参加，涉及宣传时办公室参加）→主办部门落实审查意见并反馈→审查部门确认落实结果→主办部门完成消保审查。

审查成效

2024 年全行共完成消保审查 1536 件，提出审查意见 957 条，涉及产品适当性、产品定价、个人信息保护、宣传用语、活动规则、咨询投诉渠道等方面的规范和细化。面市的新产品、服务、营销活动均通过消保审查并落实审查意见。

贷款合同变更

住房贷款业务

本行满足贷款客户提前还款需求，为客户提供剩余期限不变、月供差异化调整，或者剩余期限缩短等提前还款方式。

信用卡业务

信用卡额度调整

本行支持客户通过江苏银行手机 App、微信银行、客户服务热线等渠道申请额度调整，并从客户用卡情况、资信情况、风险情况等方面对客户的调额申请进行审核与调整。

信用卡协商还款

本行对于已逾期并存在特殊困难的客户，提供客户服务热线、分支机构等多种沟通渠道，综合评估客户负债程度、还款能力等情况后，通过还款纾困政策，协助客户妥善处置账务。特殊困难包括遭遇重大灾难或事故，遭受重大疾病、死亡、经济特别困难等情形。

公平的营销政策

本行按照国家法律、银行业法规和江苏银行相关规章制度开展各类金融营销宣传活动，强化员工金融营销宣传合规专题教育和培训，确保金融营销宣传行为符合法律法规要求。

（具体的公平广告营销政策请访问江苏银行官方网站查看。）

金融知识普及

本行不断丰富金融知识内容，创新宣教活动形式，打造“苏说消保微课堂”消保视频专题，营造全方位、多渠道、立体化金融知识普及氛围。2024 年共开展线上线下宣传活动 8902 场次，活动触及消费者 1756.4 万人次，发布原创教育宣传文案数量 578 条，原创短视频宣教素材 774 个，获得中央级媒体报道 13 次，获得省级主流媒体报道 147 次。



传播宣教视频

上海分行在 315 期间通过中新网、央广网、国际在线、东方网、环球网、社区晨报等线上线下媒体平台，宣传《金融为民践初心，消保先行担使命》视频，主动宣传分行消保举措，展现责任担当。

深圳分行宣教作品《警惕“杀猪盘”，不做“盘中餐”》，通过真实案例向公众宣传防范诈骗识别基础知识。该视频通过深圳“金融明白人”公众号进行发布，并被深圳银行业消费者权益保护促进会选用发布。

宿迁分行宣教作品《引祸之“流”》以老百姓愿意看、易理解的方式，普及金融知识，对消费者进行风险提示。该视频被江苏省银行业协会选用发布。

徐州分行自制《抵制不法黑产 共建清明家园》消保宣教短视频，先后在江苏省银行业协会官网、江苏银行微信公众号、徐州市银行业协会微信公众号进行发布，累计点击量超八万人次，有效提升了公众对金融教育的兴趣和关注度。

盐城分行适应广大消费者闲暇娱乐习惯，自制消保视频《谨防高收益项目陷阱 远离非法集资诱惑》，并与地方公安联合制作视频《谨防刷单入套篇》，通过多种媒体渠道进行宣传，充分利用消费者碎片化时间，提升视频传播效果。

宣传金融知识

南京分行邀请江苏省银行业协会对分行适老服务进行报道，并在省银行业协会公众号上发布文章《适老金融 江苏银行南京分行：专注打造精品适老网点，切实维护老年消费权益》，详细报道分行网点服务。

连云港分行在江苏省银行业协会上发布《提升金融安全意识 对非法代理维权说不》专题海报，广泛宣传非法“代理维权”的风险隐患与社会危害。

消费者金融权益保护培训

本行定期举办消保相关培训，有效提升参与者应对投诉管理与多元化解能力，推动相关岗位人员提升客户服务及投诉化解能力。2024 年共开展各类消保培训 285 场，覆盖人数 1.7 万余人。

2024 年 5 月，组织开展消费者权益保护重点领域专题培训。从客诉处置方法、银行卡管控处理、消保工作提示三个方面进行宣讲，通过投诉处理政策和投诉化解处理技巧的宣导，进一步增强员工消费者权益保护意识，提升相关岗位人员客户服务和投诉处理工作水平。

2024 年 12 月，组织开展消费者权益保护专题培训。从消保形势分析、9 号令的深度解读与实务、客户投诉处理典型案例及应对技巧三个方面进行宣讲，宣导投诉处理政策，讲授投诉化解处理方法。



客户投诉管理

投诉管理架构

本行单设消费者权益保护部，配置专兼职人员，形成涵盖董事会、高管层、职能部门和分支机构（子公司）的消保工作组织架构体系。

投诉管理政策

本行制定印发《江苏银行消费者权益保护工作管理办法》《江苏银行投诉管理办法》和《江苏银行金融纠纷多元化解工作实施细则》等制度，提升全行各机构对投诉管理工作的重视程度，压实各机构投诉管理主体责任，强化投诉源头治理，推动提升投诉处理质效。

投诉渠道及流程

主要线上投诉渠道：95319 客服热线，江苏银行 APP 客户端、微信公众号、在线客服。

主要线下投诉渠道：营业网点。

投诉处置

本行构建投诉分层分级处理体系，设定差异化响应机制和化解流程，提高行内渠道化解率。建立标准化投诉集中处理机制，持续推动标准化投诉集中处理，减少跨部门流转环节，提升投诉办理效率。建立投诉处理专项督办机制，加强投诉处理质量和时效控制。

及时分析投诉产生原因，溯源投诉涉及问题，提出有效整改措施，并跟踪落实整改情况，形成案例分享至各业务条线，从源头减少客户投诉。每月与业务部门协同研究近期投诉难点堵点，并形成有效的整改措施。每周对投诉情况、热点问题进行分析，各业务部门协同制定有效整改措施。

投诉受理情况

截至 2024 年末，本行投诉业务类别主要涉及个人贷款、信用卡、借记卡等；投诉业务办理渠道集中于中后台渠道、营业现场、电子渠道等；投诉主要分布于江苏、北京、广东、浙江、上海、深圳等地区。

债务催收管理

本行结合监管及相关法律法规的要求，根据业务开展需要，制定专门的债务催收政策，保护消费者合法权益，推动信贷业务稳健发展。

(具体的债务催收政策要点请访问江苏银行官方网站查看。)



▲ 江苏银行客户投诉方式及处理流程

强化保护措施，确保隐私与数据安全

江苏银行严格执行相关法律法规及监管要求，建立网络安全和数据安全工作机制，全面落实信息安全主体责任，健全网络安全体系，保护客户隐私与数据安全。



管理架构

本行党委对网络安全和数据安全工作负主体责任，负责审议集团网络安全和数据安全的发展战略和总体规划，明确集团网络安全和数据安全的主要目标、基本要求、工作任务、保护措施。每年开展专题会议，学习网络安全和数据安全相关政策，研究网络安全和数据安全工作。推进全员网络安全和数据安全文化建设，确保宣传教育有效组织。

本行党委书记、董事长为江苏银行网络安全和数据安全工作第一责任人，牵头建立集团网络安全和数据安全的人才培养体系、集团网络安全和数据安全建设资源保障机制。

本行首席信息官为网络安全和数据安全工作直接责任人，牵头研究网络安全和数据安全发展战略、工作方针及指导要求，制订集团安全工作发展战略和总体规划。

本行信息科技部为网络安全和数据安全工作牵头责任部门，负责网络安全和数据安全方面技术及产品在集团的运用、管理和技术支持；牵头建设集团数据分类分级体系，落实数据全生命周期各环节安全保护措施；定期组织集团网络安全和数据安全宣传教育、培训等活动，普及网络和数据安全知识，提高全员风险防范意识。

本行大数据部根据数据安全工作指引，结合数据分类分级、权限审批、访问控制等措施，对客户、账户、交易信息及其他相关电子化信息进行保管和处理，确保数据的机密性、完整性和可用性。

本行各业务部门根据网络安全和数据安全工作指引及责任制考核要求，落实具体工作。制定业务运营管理制度，包括用户及权限管理、业务数据管理、日常运营等方面要求；从业务运营层面保障系统的信息安全，包括业务操作安全、业务数据安全等。

制度规范

制订《江苏银行数据管理办法》，明确数据安全职能部门，细化数据质量标准，完善数据管理流程。

制订《江苏银行数据管理细则》，实施数据管理体系建设，保障数据质量。

制订《江苏银行个人信息保护管理办法》，明确总行各部门及分支机构个人信息保护职责、个人信息全生命周期处理规范、应急管理机制等。

制订《江苏银行股份有限公司隐私政策》，明确客户享有个人信息控制的权利。

制订《江苏银行个人信息保护突发事件应急预案》，提高应对个人信息相关突发事件能力。

授予客户个人信息控制权

本行严格遵守法律法规，保障客户个人信息控制权。

访问权：客户有权通过本行网络金融应用查询个人信息，法律法规另有规定的除外。

修正权：客户有权通过营业网点或通过本行网络金融应用修正个人信息，法律法规另有规定的除外。

删除权：客户对其个人信息有删除权。个人客户信息删除指在实现日常业务功能所涉及的系统上去除个人客户信息的行为，使其保持不可被检索、访问的状态。在以下情形中，客户有权向本行提出删除个人信息的请求：

- ▶ 如果本行处理个人信息的行为违反法律法规；
- ▶ 如果本行收集、使用客户个人信息，却未征得客户同意；
- ▶ 如果本行处理个人信息的行为违反了与客户约定；
- ▶ 如果客户不再使用本行产品或服务，或客户已注销了账户；
- ▶ 如果本行不再为客户提供产品或服务。
- ▶ 如本行决定响应客户删除请求，本行还将同时通知从本行获得客户个人信息的组织或个人，要求其及时删除，除非法律法规另有规定，或这些组织或个人获得客户独立授权。当客户从本行服务中删除信息后，本行可能不会立即在备份系统中删除相应的信息，但会立即停止使用您的个人信息，并在备份更新时删除这些信息。

个人信息主体注销账户：如为本行产品或服务注册用户，客户可以通过到本行网点通过柜面或网络金融应用等渠道进行注销。

个人信息收集及使用知情权：本行在处理客户信息前，会通过隐私保护政策、个人信息授权协议等以显著方式、清晰易懂的语言，真实、准确、完整地向客户告知个人信息处理事项。涉及处理个人敏感信息的，会告知客户处理其敏感信息的必要性和对个人的影响。本行处理个人客户信息基于客户同意，该同意会由客户在充分知情的前提下自愿、明确作出。法律、行政法规规定不需取得个人同意的情形除外。

隐私与数据安全保护举措

本行严守数据全生命周期安全保护思路，从数据采集、传输、存储、使用、共享和销毁各阶段，对标法律法规和行业标准，落实保护措施，提升安全水位，遵循“最小必要”原则收集和處理个人信息，全方面保护客户隐私与数据安全。

数据最小化收集

收集个人信息前，以显著方式、清晰易懂的语言真实、准确、完整地向个人信息主体告知下列事项：个人信息处理者的名称或者姓名和联系方式；个人信息的处理目的、处理方式，处理的个人信息种类、保存期限；个人行使自身权利的方式和程序；法律、行政法规规定应当告知的其他事项。上述事项发生变更的，应将变更部分告知个人。各级机构不得采取非法、隐蔽、间接方式收集个人信息，不得欺诈、诱骗，或以默认授权、功能捆绑等方式误导、强迫个人信息主体提供个人信息，不应通过非法渠道间接获取个人信息。

数据最小化留存

本行对个人客户信息的存储期限为实现处理目的所必要的最短时间，遵照法律法规、规章及规范性文件、本行相关管理制度要求执行。法律、行政法规规定的保存期限未届满，或删除个人客户信息从技术上难以实现的，本行会停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

对于纸质材料，遵循本行相关业务档案管理办法，确保专人保管、产地，严格限制接触客户信息人员范围，并及时整理、移交、归档，暂时无法移交的资料必须专柜、枷锁保管，不随意摆放。

如果本行提供的全部或部分网络金融服务停止运营，将通过网站公告或营业网点公告等形式向您进行告知，同时停止相关产品或服务对客户个人信息的收集等操作，保护客户的个人信息安全。

数据保护举措及能力建设

◆ 推动数据分类分级保护工作

建立数据分类分级标准，开展数据分类分级工作，明确数据分类分级保护要点，建立不同级别数据在采集、传输、存储、使用等过程中保护要求。

◆ 推进数据安全技术体系建设

建立数据分类分级、数据脱敏、加密加签、终端安全管控、上网行为分析和云桌面等平台，丰富数据安全基础能力。建立数据库堡垒机、全知流量分析平台和邮件网关等，增强数据跨域流动行为探测和回溯能力。

◆ 建立数据安全运营体系

基于流量和行为探测、漏洞扫描、主机安全扫描以及渗透测试等，持续发现数据安全风险，基于安全风险工单实现事件流转和威胁闭环。

◆ 搭建数据安全风险评估制度

每年邀请第三方测评机构，赴现场进行全面的数据安全风险评估，涉及数据资产识别、应用场景梳理、数据威胁分析、脆弱性识别和风险控制措施等方面，形成风险评估报告并报送行业主管部门。同时，组织进行信息系统数据安全风险自查，强化系统用户账号权限管控，落实三、四级数据脱敏和按需审批明文展示和下载导出管控，进一步提升全员数据风险防控意识，降低数据泄露风险。

◆ 健全数据安全应急响应流程

制订并发布《江苏银行网络与信息安全专项应急预案》，包含 DDoS 攻击、网页被篡改、数据泄露等网络与数据安全事件。

◆ 第三方隐私与数据安全的管理

本行与第三方机构开展合作，将评估该第三方机构收集客户个人信息的合法性、合理性、必要性，要求第三方机构对客户个人信息采取保护措施，并严格遵守相关法律法规。

制订并发布《江苏银行个人信息保护管理办法》，将个人信息保护相关要求纳入合作机构准入、清退条件，在协议中明确合作机构个人信息保护的职责和保密义务，并采取必要措施监督其履行，为客户提供安全可靠的金融服务环境。因产品或服务的需要，将收集的个人信息提供给第三方机构的，本行将充分审查、评估第三方机构保护个人信息的能力，并在签订协议时，明确第三方机构处理信息的范围、目的和方式，以及第三方机构个人信息处理的职责和义务、救济措施与法律责任，确保客户隐私与数据安全。

针对信息科技外包商，制订《江苏银行信息科技供应商准入审核及后评价实施细则》，完善供应商准入标准，要求第三方合作伙伴签订《信息安全保密承诺书》，承诺未经银行事先书面同意，绝不使用、复制、泄露、传播、公布银行的一切数据及保密信息，绝不分析、提取、加工后对外使用或披露给第三人使用或从事其他谋利行为。

每年赴重要外包商现场开展信息安全检查，包含人员组织安全、办公环境管理、机房网络安全、终端安全、数据、数据安全、开发安全等，重点关注个人信息访问权限控制、个人信息展示限制、数据操作权限、数据存储、数据传输、数据销毁等隐私与数据安全内容。

行内安全专职人员对互联网全渠道进行监测并邀请第三方专业安全公司进行全渠道监测，全面防控信息泄露等问题。

◆ 隐私与数据安全培训

本行高度重视员工在信息安全、数据安全、个人信息保护等方面培训教育工作，建立面向科技、业务、外包等多方面、系统化培训体系。

常态化开展信息安全专题培训，提升全体员工安全意识，保障客户隐私与数据安全。2024 年，科技条线开展信息安全专题培训 3 次，包含应用软件开发安全规范解读、网络安全与安全生产等主题，通过线上与线下结合方式，覆盖科技条线全体员工；业务条线开展《银行保险机构数据安全管理办法》解读专题培训、安全意识提升专题培训等，全面提升安全防范意识；同时通过行内数智化学习平台，面向全行所有员工，开展安全课程培训包含个人金融信息安全系列课程、数据安全、网络安全法、移动支付安全等；对于所有外包人员，入场前必须签订《信息安全保密承诺书》，并需通过数据安全知识考核。

◆ 隐私与数据安全审计

本行定期开展等级保护测评和信息科技专项审计，防范安全风险。

网络安全等级保护及密码应用安全性评估

严格按照国家网络安全“等级保护 2.0”要求，开展网络安全等级保护工作。2024 年，本行对三个三级等保系统、三个二级等保系统开展年度网络安全等级保护测评工作。

落实商用密码改造要求，加强信息系统的重要数据在传输和存储过程中机密性和完整性的保护，邀请专业第三方测评机构对包括个人网银、综合业务在内的两套重要系统开展商用密码安全性评估，全面评估密码算法选择、密码协议设计、密钥管理以及密码模块等的安全性。

信息科技专项审计

2024 年本行内部审计工作聚焦重点领域，制订《江苏银行 2024 年内部审计工作要点》及《江苏银行 2024 年内部审计项目计划》。信息科技风险管理方面，近年已开展支付安全管理专项审计、数据中心管理专项审计、业务连续性管理专项审计、个人信息安全保护专项审计。

◆ 信息安全管理认证

本行不断提升隐私与数据安全保护能力，强化信息安全管理体系建设，开展国际认可的信息安全管理体系认证工作。2024 年本行邀请第三方专业公司开展 ISO27001 信息安全管理体系认证并顺利通过中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心（CCRC）审核，获得信息安全管理体系认证证书，认证业务范围包含信息系统设计、开发和维护，设备的运行监控与维护，信息安全风险管理等，保障业务开展所需信息系统安全运行。



倡导“有为有位”，打造和谐职场

江苏银行坚持把人才作为高质量发展之基、竞争之本，着力构建平等、友好、进取的工作氛围，激发人才队伍活力，促进员工职业生涯健康发展。



重视人才发展战略

江苏银行坚持以人才兴引领事业兴，牢固树立人才引领发展的战略地位，全方位引进培养用好人才。

人才发展规划

本行坚持战略思维、系统谋划，制定《江苏银行 2021-2025 年人才发展五年规划》，紧紧围绕提升全行核心竞争力，规划全行人才发展工作。实施人才强行战略，突出“高精尖缺”鲜明导向，统筹“引育选用留”各个环节，不断完善人才政策体系和工作机制，营造创新务实、开放包容的人才发展环境，为全行高质量拓客、结构调优、风险防控、数字化转型、高效治理提供有力人才支撑。

人力资本分析

本行常态化开展人力资本分析，围绕全行战略目标和重点工作，深入分析人员队伍结构和效能，因地制宜实施人力资源配置策略，推动全行高质量发展。加大内部人才遴选和跨板块锻炼，盘活人才存量，优化劳动力组合，释放新的人力动能。

深入推进数字化招聘，运用“招聘 e 点通”系统做好招聘全流程线上管理，实现简历智能筛选、无纸化面试、线上背调、一键导入等功能，提升招聘工作效率，节约人力成本。

专业队伍建设

本行结合业务发展需要，不断加大专业领域人才引进，优化员工专业结构，聚焦风险防控和营销人才队伍建设，重视理工类专业背景人才引进，涵盖风险建模、金融科技、公司金融、绿色金融等关键领域，推动全行员工专业背景更具多元化。

注重培养业务领域专家与业务骨干，定期聘任苏银研究员，开展“行业小专家”评选、专业技术序列评聘等，加强数据建模专家、定价管理专员、投资研究专员、私人银行顾问、交易银行产品经理等关键人才队伍建设，发挥专家型人才引领带动作用，为全行转型发展凝聚智慧和力量。

吸引优秀人才

本行坚持“公开、竞争、择优”原则，持续拓宽人才发现渠道，广泛招纳多元化优秀人才，释放各类人才集聚的规模效应。

坚决维护就业公平，杜绝任何就业歧视，运用科学化选拔方式甄选出符合事业发展需要的优才，致力于构建包容、开放、平等的招聘环境。近年来，本行加大高校毕业生引进规模，为各类专业背景人才提供不同地域、机构和领域的多元化就业机会，2024 年共招录员工 1200 余人。

深化校企合作机制，从源头加大人才储备，开展大学生招聘系列活动，搭建校企直通车等绿色招聘通道，送政策送服务上门，打通企业和学生的最后一公里，为人才提供更加优质的招聘服务。

案例 | 深圳分行走进多所高校宣讲招聘信息

为扩充人才队伍，提升校招质效，深圳分行前往北京、上海、广州、南京、成都等 10 个城市的 26 所高校进行招聘宣讲，共吸引超 500 名学生参与。现场通过宣讲、答疑、面试的一站式服务，给学生们带来了良好的校招体验，收获了学生们的一致好评。

案例 | 徐州分行创新招聘流程吸引优秀人才

徐州分行在面试小组成员上，配置了涵盖不同性别、年龄、层级的招聘人员，从多元视角考察应聘者，保证评价全面客观，让求职者感受到包容的氛围。

关注员工成长

江苏银行高度重视员工成长，不断完善培训培养机制，持续健全职业成长体系，积极为员工成长成才搭建发展平台。

教培体系建设

本行深入贯彻落实“立德树人、持续学习、立足实践、服务发展”的学习理念，深化引育并重、宽严相济的培养管理机制，持续加强教育培训统筹规划，突出精准匹配、务实管用，围绕服务业务发展和人才队伍建设，构建分层分类培训体系。不断深化与外部教育培训机构的合作，与中共江苏省委党校、河南红旗渠干部学院、清华大学、上海交通大学、南京大学、张謇企业家学院合作，为员工提供丰富多元的学习与交流机会，为推动全行高质量发展提供智力支撑。

内部师资建设

本行持续完善内部师资队伍，坚持优质内部师资服务全行高质量人才队伍培训培养理念，开展师资授课技能提升培训。按照统一管理、分级实施、择优聘用、有效激励的原则，开展内训师评聘工作。

学习平台建设

本行紧跟全行数字化转型步伐，强化学习平台运营管理，按照需求不断丰富学习平台课程资源和服务功能，持续推进培训管理全流程线上智能化建设。

专业资质证书认证与专业技术职称管理

本行鼓励员工积极参加专业资质证书认证与专业技术职称考试及申报。梳理持证上岗的岗位及人员情况，按照人岗匹配的原则，研究确定全行可报销资质证书清单，员工考试通过后报销考试相关费用，并对取得中高级专业技术职称的员工给予奖励。

职业发展规划

本行加强员工职业发展路径引导，畅通管理职务、专业技术序列和行员等级并行的职务职级晋升通道，完善管理序列和专业技术序列相互转聘机制，建立覆盖产品、市场、综合等各领域专业技术序列，让每名人才都找到成长方向。

不断优化专业技术序列评聘机制，通过加快评聘周期、拓宽参评范围、增加高层级序列比例、打破传统以工作年限为基础等级的评价标准等方式，鼓励员工在专业领域内持续钻研，增强员工获得感、幸福感。

高校毕业生培养

大学生实习。面向境内外高校在读大学生，建立暑期实习生机制，创新体验式实习路径，提供银行业务实践与职业发展体验，配备业务导师指导，通过银行基础业务轮岗、客户服务实践、金融产品学习等环节，帮助学生全面了解商业银行运营体系，培养职场通用技能。聚焦前沿技术应用场景，为数理类专业学生开通专项实习计划，深度参与大数据分析建模、智慧风控系统优化、数字化精准营销等重点项目，吸引储备高潜力数字化人才。

青年员工培养。以“总行管培生”计划为样本，积极构建符合全行大学生员工成长规律的人才培养体系，重点抓好萌芽期、拔节期、孕穗期、成熟期四个时期跟踪管理，推动事业青蓝相继。对管培生进行精准培养、按需施教、择优选拔，探索建立多导师辅导、新老管培生结对互促机制，开发定制线上学习地图，运用成长积分、潜质测评等可量化评价机制，努力培养储备一批能堪重任的干部人才队伍。

举办 2024 年“全员技能日”暨第九届员工业务技能大赛，特邀客户代表担任比赛评委，全面考查选手的专业水平、综合素养和实战能力，让技能大赛成为全行业务技能竞技的最高舞台，让精兵强将通过比赛脱颖而出。



案例 | 上海分行持续开展特色培训，全力打造学习型组织

上海分行创新开展“名家讲堂”系列讲座、“悦读阅好”系列读书会、“商务英语角”等特色培训，邀请各行业专家帮助员工打开视野，推动员工提升文化素养，持续为员工“充电蓄能”，打造全方位、多层次的学习生态。



案例 | 杭州分行定制“职业启航”培养方案

杭州分行深入支行与大学生群体，精准剖析行内人才需求与大学生特质，出台新人培养方案。通过“新人培训”“青蓝结对”“定期汇报”“技能比武”“座谈调研”等形式强化轮岗管理，并制定成长记录和专业方向，为打造可持续发展人才梯队奠定坚实基础。



案例 | 南通分行支持员工获取职业资质

南通分行高度重视专业人才培养，通过强化培训赋能、完善考核激励等举措，积极组织员工参与职称和专业资质证书认证，加大各层次专业人才培养力度。2024 年，分行 3 名员工获得“行业小专家”荣誉称号，新增高级专业技术职称 7 人次，新增外部专业资质证书 72 人次。

开展领导力发展培训

江苏银行高度重视领导力培训体系建设和关键岗位继任者培养，坚持立足当下、着眼长远，持续健全和完善进阶式、全周期、全覆盖的干部教育培训体系。

领导力培训体系

本行将党的理论教育、党性教育、履职能力、知识培训贯穿干部员工培训始终，与不同类别、不同层级、不同岗位的能力需要结合起来，聚焦能力所短、实战所缺和经营发展的痛点难点堵点，开展培训赋能。

深入开展党纪学习教育以及党的二十届三中全会精神学习。组织总行行管干部专题培训，激发干事创业的强大动力。组织总行团队负责人开展党性修养培训，推动骨干力量提高政治能力、主动担当作为。组织挂职人员培训，综合专题教育、现场教学、主题研讨等形式，助力挂职人员历练成长、提升综合素养。指导分行（子公司）抓好辖内干部教育培训。

关键岗位继任体系

本行始终坚持事业为上、选贤任能，高度重视年轻干部培养储备，接续制定年轻干部培养选拔三年行动计划，明确各单位常态化配备年轻干部的比例目标，2024 年全行新提拔“85 后”中层干部 15 名。

不断强化年轻干部储备，加大干部跨领域跨层级交流力度，有序推进上挂下派、精准学习工作，为优秀年轻干部脱颖而出建机制、搭平台，让年轻干部经受多领域、多板块锻炼，为全行高质量可持续发展注入源源不断的新生力量。

实施保障机制

坚持全行干部工作一盘棋，注重干部交流互动，放眼各条线、各单位，加大干部跨领域跨层级交流力度，让干部在基层磨炼中成长，在一线摔打中成才。2024 年修订《江苏银行干部选拔任用管理办法》，强化入口把关，深化政治体检，注重考准考实干部政治忠诚、政治定力、政治担当、政治能力、政治自律。

坚持树牢正确选人用人导向，引导各级干部树立和践行正确政绩观，自觉遵守六大纪律。持续完善履职管理、认知管理和八小时外管理相贯通的从严管理监督体系，围绕忠诚、干净、担当、作风、争先五个维度对干部进行科学全面立体画像，经常性开展谈心谈话，引导年轻干部加强预期管理。

案例 | 北京分行举办管理人员履职能力提升研修班，助力干部成长

北京分行在清华大学开展了 2024 年管理人员履职能力提升研修班，邀请 6 位清华大学教师分别就党的二十届三中全会精神解读、宏观经济金融分析、公司治理、金融学理论、创新思维、识人用人等方面进行授课，从多个维度帮助领导干部不断提升综合履职能力。

案例 | 深圳分行组织开展“星耀计划”中高层管理人员培训

深圳分行开展“星耀计划”，组织中高层管理人员赴西安交通大学培训。培训将经济政策、党性教育、管理理论等内容多点结合，促使学员在求学求索中叩问真理、在知行合一中赋能强基、在交流碰撞中启迪思想，实现了以教育培训“赋能干部队伍”“服务业务发展”的目标。

案例 | 无锡分行开展新任基层管理者行动学习训练营

无锡分行组织来自分支行 30 位新任基层管理干部参加“新羽计划”训练营。分行通过训前调研梳理了新任基层管理者存在的共性问题，并针对问题进行课程设计，综合运用互动研讨和行动学习等方式，帮助新任干部从思维方式、工作方法和心理等多维度做好角色转变。



增进员工福利

江苏银行大力实施关爱员工工程，完善员工非薪酬福利保障，建立员工帮扶互助体系，加强员工节日关怀，丰富员工文体活动，实实在在为员工办实事、送温暖。

保障休息休假权益

本行高度重视并切实保障全体员工（涵盖劳务派遣用工）休息休假权利，通过建章立制规范休假管理，明确设立带薪年假、探亲假、婚假、丧假、产假、哺乳假、育儿假、护理假、病假、事假、公休假、工伤假等各类假期，加强法律法规和政策研究，倾听基层员工建议，动态完善优化休假体系，推动和谐稳定的劳动关系建设。

提供保险金保障

本行严格遵照国家政策规定，足额为全体员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险以及住房公积金，建立企业年金计划和补充医疗保险计划，其中补充医疗保险计划主要以商业团体医疗保险为主。

关爱员工身心健康

本行党委每年专题研究“为员工办实事”工作，2024 年总分行两级累计开展“为员工办实事”项目 261 个。认真落实“四必访”制度，及时为员工送上生日祝福、结婚慰问等日常关怀，积极开展“夏送清凉”“冬送温暖”活动。建强文体活动阵地，成立篮球、乒乓球、羽毛球、瑜伽、合唱团等文体俱乐部。举办员工入职礼、退休礼仪式和优秀员工健康休养活动。在妇女节、儿童节等节日组织开展特色活动。

关爱女性职工

本行坚持男女职工同工同酬，依法依规保障女职工权益，为女性职工提供特殊关爱，营造平等温馨的工作环境。女职工在结婚、怀孕、产假、哺乳等情形下，按规定享受工资及相关福利待遇。按时足额为女职工缴纳职工生育保险费用，在女职工休产假或计划生育假期间按时发放法定生育津贴。持续深入推进女职工康乃馨服务站建设，截至 2024 年全行共创建康乃馨服务站 71 个。

提供帮扶互助体系

本行加强员工大病互助保障，调整优化爱心互助基金保障范围，提升补助标准，2024 年共认定通过 41 个帮扶补助项目，累计补助金额 84.76 万元。

帮扶补助项目补助金额
84.76 万元

组织丰富多彩文体活动



举办江苏银行庆祝中华人民共和国成立 75 周年大型职工合唱音乐会，总行部门、分行、子公司 1200 多名员工组成 19 支方阵引吭高歌，用一首首红色经典歌曲讲述了新中国 75 载栉风沐雨的光辉历程，唱响了江苏银行员工炽热的爱国爱党情怀和奋进新征程的豪情壮志。

案例 | 盐城分行举办多期员工压力释放团体活动

2024 年盐城分行以“放飞情绪，共筑梦想”为主题，连续组织开展三期员工压力释放团体活动。活动参加对象为基层一线干部员工及部室前台部门员工，各支行普通员工、客户经理及理财经理等，通过心理导师的引领，在室内学习释放情绪的方法，在户外通过各种运动尽情释放职场压力。

案例 | 淮安分行开展“放飞心灵 绽放芳华”妇女节系列活动

在第 114 个“三八”国际妇女节，淮安分行开展“放飞心灵 绽放芳华”妇女节系列活动，通过组织基层一线优秀女员工代表开展插花活动、举办心理讲座、组织女职工踏青青春健步走等方式，丰富女职工文化生活，打造女职工温馨港湾，营造和美向善工作氛围。



案例 | 扬州分行组织员工开展八段锦健身活动

扬州分行组织分行部室及支行的近 70 名员工参与八段锦健身活动。员工从“两手托天理三焦”到“摇头摆尾去心火”，每个动作都追求精准与到位，力求达到最佳效果。八段锦练习帮助员工在紧张的工作之余，寻找到内心的宁静与平衡。



案例 | 镇江分行举办“龙舟竞渡共奋进 跃浪争先立潮头”友谊赛

2024 年 6 月镇江分行举办“龙舟竞渡共奋进 跃浪争先立潮头”友谊赛。分行近 200 名员工组成 10 支代表队参加比赛。活动以龙舟竞赛的形式帮助员工锻炼身体、磨炼意志，增进彼此之间的了解和信任。



强化民主管理

江苏银行持续深化“1+3”问题导向工作机制，畅通员工参与公司治理渠道，坚持公开、公平、公正原则管理员工绩效，倾听基层员工意见建议，切实提高员工满意度。

召开职工代表大会

2024 年全行各级工会累计召开职工代表大会 41 次，讨论审议《江苏银行爱心互助基金管理办法（2024 年修订）》《江苏银行协助配合地方政府做好退休人员社会化管理的实施办法》等与员工切身利益相关的制度和事项 50 项。

绩效评估与反馈

本行每年初根据员工所在机构年度目标分解任务，结合岗位工作职责，在充分沟通并达成共识的基础上，签订绩效考核表，明确考核指标与评价标准。由上级管理者对员工的绩效考核结果进行沟通反馈，对员工在考核期内的工作业绩和能力发展情况进行反馈指导，帮助员工改进提升。强化智慧化建设，通过 360 度匿名测评方式，确保员工更加真实、准确表达意见。

员工意见建议

本行坚持把发现问题、解决问题作为提升经营管理效能的有效手段，推动落实各项问题与建议。建立“1+3”问题导向工作机制（即“1”是“行领导提出问题”，“3”分别是“亮点”平台、“总行条线问题与建议解决机制”、“实时报障与咨询群”）。收集的各类问题直报总行、直达行领导。在问题事项承办环节，明确落实举措、完成时间及责任人，压实工作责任。在问题事项办结环节，由部门主要负责人审定，强化组织领导，严格审核把关。2024 年，共收集各类员工意见建议 10.36 万条，其中 10.07 万条意见建议得到采纳，评选表彰的高质量建议 1175 条。

投身慈善公益，传递温暖力量

江苏银行积极践行国有企业责任担当，弘扬慈善精神，投身公益项目，广泛开展志愿服务活动，2024 年捐赠金额 4326.94 万元，开展志愿活动 146 次，参与人数 1000 余人。



参与“梦想小屋”关爱计划，捐赠 150 万元用于“事实无人抚养儿童”困境青少年群体，帮助孩子们改善居住环境，助力学习成长。参与“情暖乡村 益童成长”强国公益项目，向新疆两所学校捐赠教师办公桌椅、讲台、电脑、手风琴、打印机等教学设备，改善当地的办学条件。

持续“滴水筑梦”扶贫助学工程，2024 年捐赠 360 万元，已累计捐赠 2400 万元，资助省级 12 个重点贫困县 1200 名家庭困难学生，帮助他们完成高中阶段学业，实现贫困学子梦想进大学深造的夙愿。

组织团员青年积极开展金融服务进社区、进学校、进企业、进乡村，有针对性地做好金融政策宣讲、消费者权益保护、新产品新工具推广、反假反诈普及等各类宣传活动。



2024 年 9 月 5 日，在第 9 个“中华慈善日”、第 7 个“江苏慈善周”到来之际，本行组织干部员工开展“慈善一日捐”活动，总行行领导以上率下开展捐赠活动，依次将准备好的善款投入捐款箱，献出自己的爱心，让善行义举在全行接力传递。



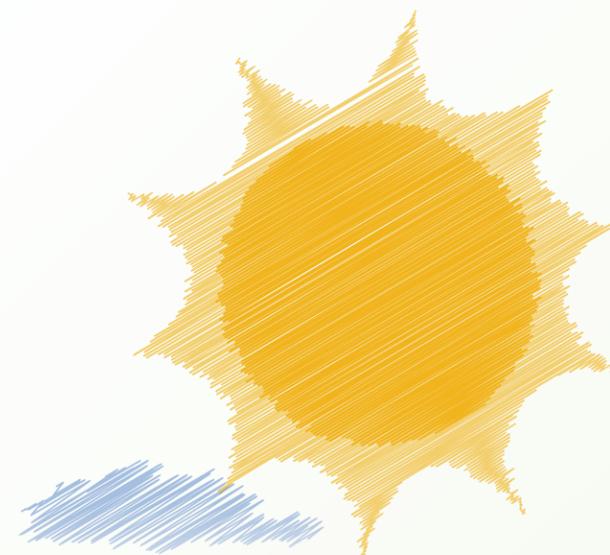
2024 年 11 月由本行冠名的第一届江苏足球发展重点城市对抗赛在苏州和南京两地举行。本行积极响应国家全民健身的号召，促进金融事业与体育事业融合发展，积极履行金融机构社会责任，通过实际行动加强体育与社会大众的联系。

案例 | 盐城分行组织举办“我们一起飞”留守学生逐梦蓝天活动

2024 年 5 月 25 日，盐城分行联合国航、盐城南洋国际机场、建湖县教育局举办“我们一起飞”留守学生逐梦蓝天活动。活动邀请来自建湖县共 36 名留守学生，从盐城南洋机场乘机赴北京参加研学之旅，帮助他们擦亮看世界的眼睛，打开他们的内心世界，点燃他们的梦想激情。

治理篇

作为省属国有金融企业，江苏银行坚持通过强化党的领导为改革发展保驾护航，深化党建与经营相融合，坚持问题导向，推进数字化转型，完善风控管理体系，健全协同发展工作机制，不断提升治理效能。



- 72 专题一：坚持党建引领，强化使命担当
- 76 专题二：做好数字金融大文章
- 79 完善体制机制，提高治理效能
- 83 夯实风险管理基础，提升风险防控水平
- 84 健全内控管理，确保合规运营

支持的联合国可持续发展目标(SDGs)



专题一 坚持党建引领，强化使命担当

江苏银行牢固树立“抓党建就是抓核心竞争力”的理念，持续深化“苏银融党建”品牌建设，纵深推动全面从严治党，不断激发党建引领推动发展的“红色引擎”。

迅速兴起党的二十届三中全会精神学习热潮

本行举办党的二十届三中全会精神宣讲报告会，邀请江苏省委宣讲团成员、省委改革办副主任何光胜同志作全会精神专题辅导报告，全行 1200 余人参加宣讲活动。

江苏银行党委理论学习中心组先后 3 次开展专题研讨，省委金融工委赴我行开展三中全会精神专题中心组巡学旁听。全行各级党委累计组织三中全会精神专题中心组学习 67 次、“第一议题”学习 110 次。组织全行党支部通过“三会一课”、专题研讨、学习小组、读书会等形式开展全会精神学习 620 余次。



三中全会精神专题中心组学习
67 次



“第一议题”学习
110 次

将党的二十届三中全会精神纳入行管干部、党务干部和员工线上培训。专题举办学习贯彻党的二十届三中全会精神党支部书记培训班，分 4 期累计培训 570 人次。依托数智化学习平台上线“学习贯彻党的二十届三中全会精神”专题课程，全行党员、员工学习完成率 100%。



全行党员、员工学习完成率
100%

积极推进党纪学习教育走深走实

组织全行各级党组织围绕“六项纪律”认真开展学习研讨活动。党纪学习教育期间，各级党委累计开展中心组学习 88 场次，各党支部累计开展集中学习研讨 2700 多次、党员交流发言 1.1 万余人次。



各级党委累计开展中心组学习
88 场次



各党支部累计开展集中学习研讨
2700 多次

举办江苏银行领导干部专题读书班，总分行两级党委班子成员全体参加，采取集中自学、专题辅导、观看专题片、个人自学等多种方式，原原本本、逐章逐句研学《中国共产党纪律处分条例》（以下简称《条例》）。

讲纪律专题党课。2024 年 7 月 1 日，本行党委书记、董事长葛仁余以“我对新时代加强党的纪律建设的认识”为题，紧扣《条例》内容，带头为全行党员干部讲党课，引发强烈反响。组织全行各级党组织开展好纪律党课，各级党委班子成员分别到分管领域、部门讲纪律党课，各级党组织书记讲纪律专题党课率 100%。



各级党组织书记讲纪律专题党课率
100%

结合工作实际制定《江苏银行不成的工作规矩清单》，作为员工入职的“第一课”和干部提拔的“必修课”，组织全行党支部开展大讨论，让每名党员员工弄明白能干什么、不能干什么。



不断提升基层党建工作质量

圆满完成 20 家分行、子公司党委集中换届工作，基层党委“抓党建、带队伍、促发展”的精气神进一步提升。坚持“支部建在支行上、支部建在部室中”，推动符合条件的支行、部门实现独立建支。

实施提升党员发展质量、提优党员队伍结构“双提工程”。2024 年全年新发展党员 71 名，一体推进党员责任区、党员突击队、党员示范岗建设，深化党员积分管理，截至 2024 年 12 月末，全行共有党员 7333 名，占比超 43%，无党员“空白班组”。



持续加强党支部“标准 + 示范”建设，制定《江苏银行关于进一步严格党的组织生活制度的实施细则》，建立健全党支部月度清单提示、季度书记例会和年度星级评定工作机制。46 个五星级党支部通过省委金融工委集中评议。建立健全后进党支部整顿提升长效机制，推动基层党组织全面进步、全面过硬。

持续加强党务干部队伍建设，全覆盖开展党支部书记集中培训，采取线上方式开展党支部委员和基层党建工作集中培训。

制定《江苏银行基层党建工作管理办法》，全面推广“资格准入”“持证上岗”“入库管理”“末位淘汰”等有效做法，形成选用管育全链条，每年底对基层党建工作开展绩效考核，对考核通过的发放工作补贴。

开发上线“智慧党建”系统 2.0 版本，推动支部日常党务工作全流程线上化。

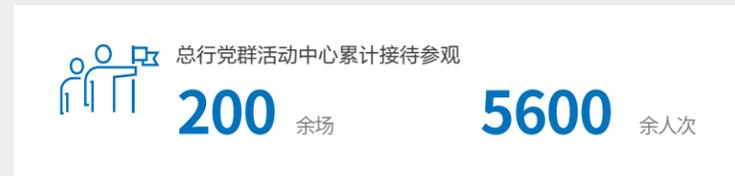
着力深化“苏银融党建”品牌建设

大力实施党建联建专项行动，全行各级党组织与地方重点产业园区、产业链、骨干企业等党组织组建党建联盟 41 个，融入地方产业链党建联盟 83 个，覆盖联盟内成员企业 1702 家，形成活动联办、资源联享、服务联动的“三联”工作机制。



深入实施“书记领办项目”，全行支部书记领头攻坚难事项目 683 件，与党员责任区、党员示范岗、党员突击队一体推进，形成“支部书记挂帅、党员骨干勇当先锋、青年员工积极参与”的工作模式。

持续升级完善总分行党群活动中心建设，积极打造学习教育的阵地和对外交流的窗口。2024 年总行党群活动中心累计接待参观 200 余场、5600 余人次。



创新制定江苏银行党支部委员会、支部党员大会议事规则，将支行和部门的重点项目推进、业务指标分配、员工绩效考核、干部及荣誉推荐等经营管理事项纳入支委会、支部大会的议事范围，从源头上强化党建与业务的深度融合。

专题二 做好数字金融大文章

江苏银行深植互联网大数据基因，深耕“智慧银行”建设，将“智慧化”写进发展战略，坚持科技驱动，将数字金融创新与国家需要、人民期盼、业务发展、市场诉求紧密结合，构建更有效率、更高质量的数字金融服务格局，为经济社会高质量发展注入强劲动能。

锚定数字金融发展方向，加强体制机制建设

本行高度重视数字金融顶层设计，加强内部体制机制建设，从战略高度科学把握数字金融发展的方位和要求，系统谋划、稳步推进各项工作。

本行于 2024 年 5 月成立数字金融工作组，系统性推进数字金融工作。信息科技部增设产品管理、渠道管理、客户运营 3 个团队，打造科技运营体系；大数据部增设经营策略、量化评价、数字运营 3 个团队，助力传统决策模式向以数据为支撑的量化决策模式转变。

聚焦创新研究，探索建立“内部知识产权”机制，鼓励全行员工加强对市场热点的关注和研究，通过数字金融创新大赛调动各层面创新积极性。大赛共征集创新项目 217 个，入选项目 26 个，充分发挥创新项目的效益性和可持续性，实现金融科技赋能。贯彻“One Bank”理念，深化业技融合机制，推进产品研发模式从系统开发敏态向产品敏态转变，将敏态理念前置到产品论证阶段；组织形式从部门敏态向板块敏态转变，推动板块一体化经营，激发协同推进高质量发展的新活力。



深化科技赋能，提升基层服务效能

本行坚持问题导向，整合资源，加大科技对经营的赋能力度和触达效率，提高经营管理的精细化水平，释放基层生产力。

推进管理上收流程优化，深入调研基层痛点，纵向上，推动事务性工作向总行集中，进一步发挥集约化优势中，释放基层经营效能；横向上，推动职能横向整合，将操作型、运营型工作向后台板块集中，提升经营管理质效。2024 年累计完成 128 个上收项目，落地小微集中作业、开户资料集中预审、ATM 集中运营等亮点项目，释放基层经营产能。

围绕“1+3”问题导向，通过亮点平台、总行条线问题与建议解决机制、实时报障与咨询群等渠道，基层网点的问题和需求直接触达总行，全年累计解决系统报障、业务咨询、硬件报障等问题 3.9 万余件，收到工单 5 分钟内响应率 90%；受理总、分行需求 19133 项，办结率 95.2%。建立网点问题发现、改进的全生命周期管理机制，共计跟进问题 818 项，完成率达 88.39%。



打造数字连接器，推进科技运营模式转变

本行以数字运营连接决策层与执行层，以产品和渠道基础性管理连接前台营销和中后台管理，以服务运营连接客户需求与内部服务，通过更强韧的连接形成更具差异化的核心竞争力。

聚焦量化经营，以全局视角为维度，算大账、算总账，建立以 EVA 为导向的经营质效评价框架与体系，提供量化经营咨询服务，持续消除集团内的信息壁垒。建设客户分层分类矩阵体系，结合分层结果制定产品配置方案，挖掘业务增长点。打通客户、商机、客户经理、管理，深度融合全业务条线数据信息，打造以客户为中心、数据为驱动的“比邻星”数字化协同服务平台，推动量化服务成效落地。

统筹产品和渠道建设，梳理并建立全行 580 个产品创新目录，维护和分级管理集团产品，逐步实现产品创设、生产、销售、运营、评价、政策指导的全生命周期流程管控。建立渠道扎口管理机制，梳理全行渠道，规范管理流程，一体化提升渠道功能性、体验感和安全性。

专注客户服务运营，形成内外联动、双向赋能的客户运营新模式。对外，建立问题闭环管理机制，构建双向主动的交流通道，建设差异化客户运营模式，完成交易高峰时段客户运营重保工作；对内，升级问题咨询、报障处理群服务，完善跨板块协作的需求响应机制，通过服务好内部用户间接服务好外部客户。



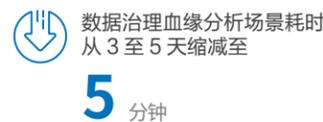
筑牢数智化发展基石，稳固推进金融科技发展

本行通过数字化手段加强风险管理，持续提升自主可控与安全管控能力，夯实数字金融发展基础，平衡效能与安全。

强化智慧风控体系建设，坚持“模型”与“数据”相融合，形成与经营发展相适应的风险防控体系。聚焦欺诈风险实时防控，利用流式数据处理技术，部署 1300 余个多维度模型规则，针对交易诈骗、盗卡盗号等行为实时阻断或预警，有效提高风险管控能力。



聚力锻造核心驱动力，加快“两地三中心”建设，打造稳定、可靠、高性能的基础设施服务。增强数据中心算力，构建集团级云服务，提升基础设施资源持续供给能力。加强新技术应用，自主研发的大语言模型平台“智慧小苏”已应用于风险防控、数据治理等领域，合同质检场景单笔处理时间缩短 60%，数据治理血缘分析场景耗时从 3 至 5 天缩减至 5 分钟，显著提升自动化水平。



强化信息安全管理，开展“两高一弱”、供应链安全、外包网络安全风险隐患排查整治，加强移动互联网应用程序管理，提升安全态势感知能力，形成全时全域安全保障。完善数据安全和个人信息保护机制，推动数据分类分级，联动数据防泄漏、加密、脱敏等技术，进一步加强数据安全管控。

建立数据治理长效机制，构筑数据质量“三道防线”，推动数据治理管控流程前置介入与数据管理要求全程贯穿，加强监测回溯与整改。拓宽数据问题来源渠道，聚焦数据质量问题整改，建设数据治理常态化会议机制，召开专题会 11 次，讨论治理问题 359 个，联动开展网贷专项治理。

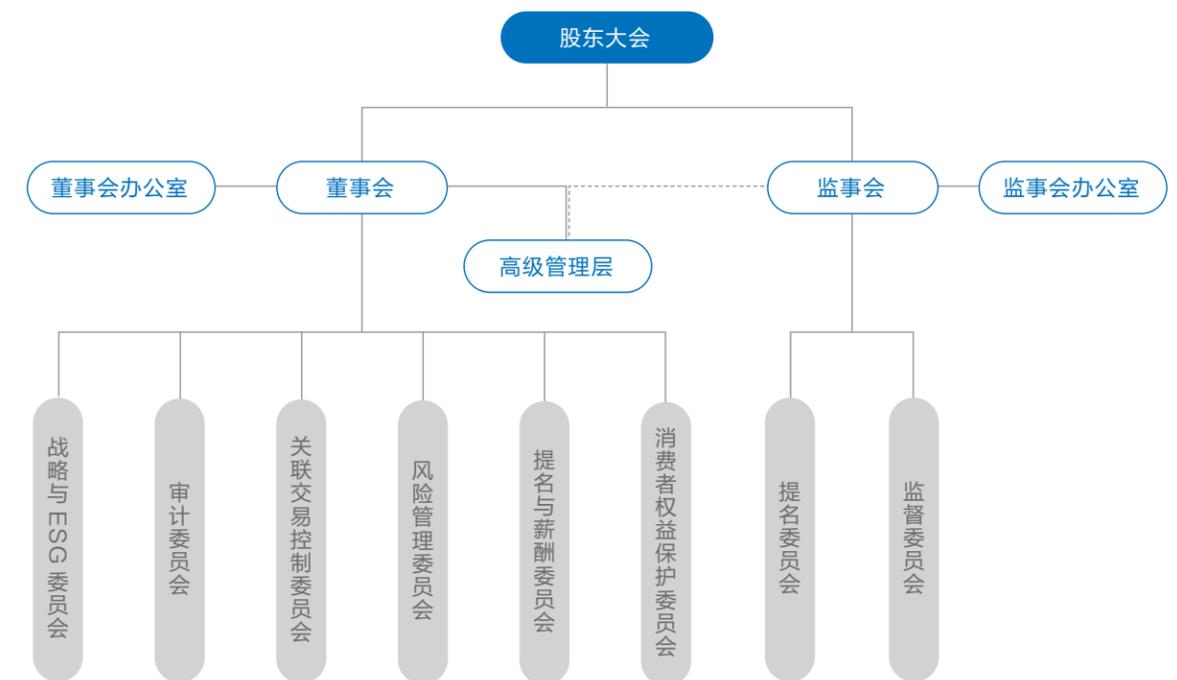


完善体制机制，提高治理效能

本行始终坚持党的领导与公司治理有机融合，严格落实监管规定，立足自身定位与发展转型要求，不断健全由股东大会、董事会、监事会和管理层组成的公司治理体系架构。各治理主体职责边界清晰、各司其职、各负其责，决策、执行、监督相互分离、相互制衡，有效确保治理的合规性、有效性，持续推进治理体系和治理能力现代化，积极维护金融消费者和其他利益相关者合法权益。



ESG 治理架构



董事会

职责权限

本行董事会充分发挥战略引领作用，积极将 ESG 发展理念融入本行战略发展规划。秉承可持续发展理念，积极贯彻落实国家“碳达峰、碳中和”战略部署，发挥绿色金融对实现“双碳”目标的支撑作用，充分考虑 ESG 治理相关领域重点工作，推动本行战略与联合国可持续发展目标（SDGs）和巴黎协定目标相一致，重点制定了绿色金融、普惠金融、“三农”金融、小微金融等战略目标行动措施，推动积极发挥金融支撑作用，携手广大客户、股东、投资者等共同促进可持续发展。

本行董事会及下设战略与 ESG 委员会切实履行监督管理 ESG 战略的职责，定期研究审议战略执行情况评估报告、绿色金融发展报告、负责任银行原则自评报告、ESG 暨社会责任报告等，持续强化对 ESG 战略执行的评估、指导和推动。

董事会成员多元化

本行严格按照法律法规、监管规定及公司章程选聘董事，持续推动董事会结构配置与本行可持续发展相契合，董事会成员具有多元化背景 and 高度专业性，同时保持了应有的独立元素，为董事会独立判断和科学决策提供了有效保障。

董事会成员专业性

截至 2024 年末，本行董事会共有成员 15 名，包括执行董事 4 名，非执行董事 6 名，独立非执行董事 5 名，执行董事占比不超过二分之一，独立非执行董事占比达三分之一，人数和结构符合监管规定。积极推动董事会成员性别多元化，报告期内提名选举 1 名女性董事，经监管任职资格核准后正式履职。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；6 名非执行董事均由股东单位中省市属国有企业的资深高级管理人士担任，具备经济金融、会计、工商管理等专业背景和丰富的企业管理经验；5 名独立非执行董事分别来自宏观研究、财务审计、法律事务、商业银行经营管理等领域，其中包含金融风险管理研究和教育的资深专家、国有大型银行原资深高级管理人员，为本行高质量可持续发展提供了更加广博的视野和经验。

报告期内提名选举
女性董事
1 名



监事会

2024 年，监事会对董事会、高管层的监督到位。截至 2024 年末，监事会共有 7 名监事，其中股东代表监事 1 名，职工代表监事 3 名，外部监事 3 名。监事会下设提名、监督两个专委会。



ESG 治理进展

2024 年，本行召开董事会会议 11 次，审议通过《2023 年年度报告》《2023 年度 ESG 暨社会责任报告报告》《2023 年度绿色金融发展报告》《2023 年度负责任银行原则自评报告》《2023 年度消费者权益保护工作报告及 2024 年度工作要点》等议案共 91 项，听取监管意见通报及部分重点业务专项审计情况等报告共 10 项，修订董事会战略与 ESG 委员会、董事会风险管理委员会工作规则，制定环境、社会和治理风险管理政策，修订操作风险管理政策、国别风险管理政策，修订消费者权益保护管理办法、授信担保管理办法、小微及个人消费互联网贷款业务管理办法等，切实履行董事会在 ESG 发展规划、绿色金融、普惠金融、消费者权益保护、社会责任履行等方面的职责。

董事会战略与 ESG 委员会 2024 年共召开 3 次会议，审议通过《2023 年度 ESG 暨社会责任报告报告》《2023 年度绿色金融发展报告》《2023 年度负责任银行原则自评报告》《2023 年度战略执行情况评估报告》等议案，推动本行持续构建并完善 ESG 管理体系和发展机制。

董事会风险管理委员会 2024 年共召开 10 次会议，审议通过《2023 年度全面风险管理报告》《2024 年一季度全面风险管理报告》《2024 年上半年全面风险管理报告》《2024 年三季度全面风险管理报告》等议案，听取《2023 年员工行为评估情况》等报告，推动本行持续完善全面风险管理和内部控制，守牢不发生系统性风险底线。

董事会消费者权益保护委员会 2024 年共召开 2 次会议，审议通过《2023 年度消费者权益保护工作报告及 2024 年度工作要点》《2024 年上半年消费者权益保护工作报告》《2023 年消费者权益保护工作专项审计报告》等议案，推动本行持续提升消费者权益保护工作水平和客户满意度，进一步提高金融服务质量。

本行监事会积极履行法定监督职责，2024 年组织召开 7 次全体会议，审议并通过 19 项议案，听取 4 项专项汇报。监事会各专门委员会累计召开 8 次会议，审议并通过 14 项议案，听取 8 项专项汇报。通过组织监事列席董事会及管理层会议、听取经营管理情况汇报、审阅重要信息报告、约谈业务部门、深入调查研究、开展审计检查等多种方式，对全行财务管理、风险管理、内部控制等方面实施了有效监督，向董事会及高级管理层提出建设性意见和建议。

本行组织全体监事参加中国银行业协会等外部机构举办的专项培训，增强了政策理论水平和专业能力。组织外部监事、股东监事和职工监事先后赴苏银理财子公司、南通分行、徐州分行、北京分行等分支机构广泛开展现场调研，围绕分行及子公司业务拓展、数字化转型、风险管控、公司治理等方面，深入开展调研访谈，针对发现的痛点难点堵点，提出专业化的意见和建议，共同推动全行高质量发展。

根据监管要求，本行每两年开展 1 次绿色金融业务专项审计，覆盖 17 家分行及 4 家子公司、总行各部门绿色金融业务，重点关注绿色金融政策执行情况、环境和社会风险的识别及管控情况、业务认定标准及认定流程的合规性、投融资业务风险管理及信息披露等情况，促进全行进一步提升绿色金融业务经营管理水平。

召开董事会会议
11 次

审议通过议案共
91 项

组织召开监事会全体会议
7 次

审议并通过议案
19 项

听取专项汇报
4 项

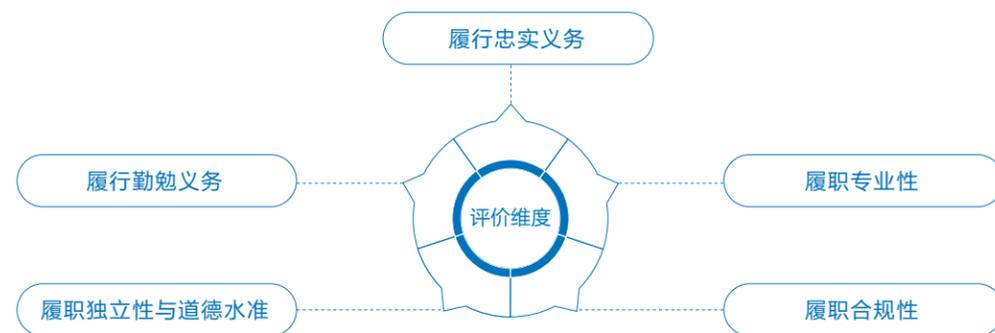
ESG 履职评价

董事会

本行为董事履职提供积极有效的配合和支持，安排专人保持日常联络，每日提供监管政策、公司及同业资讯等参阅信息，定期组织培训及调研活动，持续丰富董事履职形式和内容。2024 年，董事会审计委员会成员充分参与本行财报审计鉴证服务项目开标与评标，独立董事认真参加监管机构、交易所及行业协会举办的各类专题培训，积极出席本行业绩交流会、股东大会并做发言交流，深入开展数字金融、碳金融、大数据风控、数据资产入表、服务长三角一体化等专题调研，为本行经营管理持续建言献策。

监事会

本行监事会从履行忠实义务、履行勤勉义务、履职专业性、履职独立性与道德水准、履职合规性等五个维度，依据对董事、监事及高级管理人员年度履职情况进行全面、客观、公正的评价，推动董事、监事及高级管理人员履职尽责。2024 年度本行全体董事、监事及高级管理人员的履职评价结果均为“称职”。



薪酬追索扣回机制

本行高度重视薪酬与可持续发展挂钩，不断完善绩效薪酬延期支付和追索扣回机制，切实加强监督管理工作。

绩效薪酬延期支付制度。为进一步强化经营管理人员的责任意识和风险防范意识，防止激励约束不当导致的短期行为，推动本行各项业务全面、协调、可持续发展，根据《商业银行稳健薪酬监管指引》有关要求，制定并完善了《江苏银行绩效薪酬延期支付管理办法》。对本行风险有重要影响岗位上的人员，其绩效薪酬延期支付比例不低于 40%，其中分行高级管理人员绩效薪酬延期支付比例达到 50%，绩效薪酬延期支付期限为三年，在延期支付时段中遵循等分原则。

绩效薪酬追索扣回制度。为充分发挥绩效薪酬在公司治理和风险管理中的导向作用，建立健全科学有效的公司治理和绩效薪酬激励约束机制，本行依据《中国银保监会办公厅关于印发建立完善银行保险机构绩效薪酬追索扣回机制指导意见的通知》相关要求，研究制定了《江苏银行绩效薪酬追索扣回机制管理办法》，对高级管理人员、关键岗位人员以及给本行造成重大损失的全行所有岗位人员（含离职、退休等离岗人员）的绩效薪酬实施追索扣回制度。对于因存在明显过失或未尽到审慎管理义务，导致职责范围内风险超常暴露的高级管理人员和关键岗位人员，追索扣回其相应期限内的绩效薪酬。

绩效薪酬延期支付比例不低于

40%

分行高级管理人员绩效薪酬延期支付比例达到

50%

夯实风险管理基础，提升风险防控水平

江苏银行建立与战略相适应的风险管理体系，完善风险治理架构，优化风险闭环管理机制，持续开展重大潜在风险排查，巩固稳健审慎的风险文化，切实强化全员风险意识，守住不发生系统性金融风险的底线。



强化风险管理体系

全面风险管理框架：目前已形成以信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险、银行账户利率风险、声誉风险、战略风险、信息科技风险、国别风险、外包风险、合规风险、洗钱风险、法律风险等十三大风险为主要管理对象架构。

全面风险防控机制：包括风险管理政策制度流程体系、授权管理体系、风险限额管理体系、风险评价考核体系、风险奖惩处罚体系、风险责任约束体系、风险决策报告体系、资产质量管控体系、智慧风控体系，为各项风险防范化解提供可靠体系保障。

优化风险管理机制

优化支行风险合规体制。继续做深做实“管理上收”，持续完善“1+3+N”风险防控体系。按“最小化、清晰化”原则明确支行风险合规职责清单，强化垂直管理，推动人员配备，配套考核激励，尽快履职运转。加强过程管控，持续监测新体制运行情况，及时纠正偏差，促进支行人员切实发挥“人在现场”优势，真正实现风险防控“纵到底”。

试点审批派驻制。通过上收权限、实行派驻式审批，提高审批独立性。通过分离合规审查职责，加强源头管理，提高申报质量。通过流程简化，标准化作业，提高审批效率。

深化授信全流程管理。明确管理标准，加强板块协同，实现授信管理“横到边”。加强审批联动，向前向后同步延伸管理，及时调整授信政策，严格贷后管理追踪。统一操作规范，针对重点行业，建立监测名单，提升贷前调查质量。制定作业指导书，提升贷后检查效率。强化预警监测，扩大监测范围，紧盯固有顽疾，提升预警质效。

防控重点领域风险

控好网贷风险。严格执行《网贷资产质量管控方案》，聚焦关键点。管控好余额大、风险高的重点产品，按日监测首逾率、入催率等指标变动，在溯源分析的基础上，及时靶向施策。管控好准入、支用、入催等重点环节，增设准入刚性规则，构建额度支用、入催管理专用模型，做严做密风控链条。管控好低评级、高违约的重点客户，将评级的静态结果与动态趋势相结合，将客户整体限额与具体产品限额相结合，细化规则，加强清退，压降风险敞口。

控好房地产风险。把握政策机遇，持续抓好新政执行，加强与政府、法院、同业的协调沟通，充分利用融资协调机制、项目白名单等有利条件，加快风险项目处置。掌握真实状况，总分行联合实地走访重点项目，加强与项目方、承建方、集团母公司沟通协调，了解实情，有效应对。优化处置方案，坚持一户一策、动态调整，有序推动全行房地产风险敞口稳步收敛。

控好普惠业务风险。深化评级运用，以普惠客户风险质态与内部评级结果高度正相关为基础，设置标准，拦截、清退差客户。增强缓释管理，加强缓释工具有效性分析，定期评估覆盖效果，及时通过压降敞口、追加担保提升风险缓释能力。精细减值管理，回溯分析不良生成、违约损失等情况，区分产品、缓释等调优模型参数，提高减值评估“精准度”和业务风险“匹配度”。

健全内控管理，确保合规运营

江苏银行严格落实各项监管政策和要求，持续加强合规风险管控，健全商业道德制度体系建设，落实落细各项管理举措，树立健康良好的企业风气，保障公司高质量发展。



反贿赂反腐败

江苏银行大力弘扬“尊廉崇洁 反贪拒腐 奉公奉献”的廉洁理念，严格遵循《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国监察法》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》《银行业从业人员职业操守和行为准则》等相关法律法规和行业规范，对贿赂和贪腐行为“零容忍”，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，持续营造风清气正、健康向上的企业风气和良好生态。

构建系统完备的管理架构

本行建立党风廉政建设责任制领导小组，负责对下一级领导班子、领导干部党风廉政建设责任制执行情况的检查考核。联合派驻纪检监察组共同成立党风廉政建设和反腐败工作协调小组，构建全方位、立体式的监督体系框架。总行党风廉政建设室、法律合规部、内审部等部门承担反贿赂反腐败具体职责，及时识别、评估、调查和管控可能存在的贿赂和腐败风险。每年制定党风廉政建设重点工作要点，深化廉洁教育，强化对权力运行的制约和监督，从严惩治腐败。

健全科学高效的制度体系

本行建立完善的反贿赂反腐败管理监督制度体系，持续推动《江苏银行员工行为守则》《江苏银行员工行为禁令》《江苏银行员工违规失职行为追究办法》《江苏银行股份有限公司案防工作管理政策》等规章制度的落地执行，要求每位员工严格执行廉洁从业各项规定，坚决反贿赂反腐败，严于律己，秉公办事，不以权谋私。

开展分层分类的教育管理

本行紧盯“关键少数”，严格落实领导干部违规插手干预重大事项记录报告等制度，规范权力运行。紧盯新提拔干部，坚持“凡提必谈”，教育引导树立廉洁用权观念，把好选人用人廉洁关。紧盯新入职员工，组织开展“廉洁从业第一课”，培育遵规守纪意识。紧盯拟离行干部员工，做好离任审计，严防“逃逸式离职”。

强化反面案例的警示震慑

本行组织干部员工现场参观党风廉政警示教育基地，旁听法院职务犯罪庭审，以案明纪，增强教育实效。召开 2024 年度警示教育大会，组织全行 1.7 万名员工共同参会，督促干部员工依规用权、廉洁用权。定期开展廉洁风险排查防控，全面摸排关键环节、关键岗位、新业务新流程和已暴露问题等方面存在的廉洁风险，有针对性地制定防控措施。认真落实制度要求，及时发现、严肃查处违规用权、贪污受贿等违纪违法问题，保持全面从严的高压态势。

组织召开全行警示教育大会
1.7 万名员工共同参会

营造风清气正的廉洁氛围

本行在元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆等重要节日制作具有节日特色的廉洁提醒短视频，发布在本行视频号、各级机构电子屏上，让廉洁过节要求传达到每位员工。打造“总分支”三级联动的清廉文化教育阵地，涵养崇廉尚洁的新风气。用好各类线上宣传教育平台，发布廉洁提醒，切实提升员工廉洁从业的思想自觉。常态化征集清廉文创作品，营造崇尚廉洁的浓厚氛围。深化“家风助廉”活动，充分发挥家庭成员的助廉作用。

供应商反腐败管理

本行集中采购中心加强制度建设，明确岗位职责，严格按照集中采购管理制度和操作规程开展采购工作。发现供应商在采购过程中扰乱秩序、被评委会认定有围标串标等情况的，应列入黑名单予以退出，对涉及严重违法违规、有劣绩的供应商应终生不能入库。

本行要求采购相关人员严格遵守采购纪律、保密制度和回避制度。在采购过程中不得私下接触候选供应商，不得以权谋私，收受商业贿赂。在采购实施过程中，采购预算、采购文件、评委组成、谈判策略、评审结果、采购进展情况及其它采购相关信息等均属商业秘密，应严格保密，不得泄密。与候选供应商存在经济利益关系、近亲属在候选供应商任职等利害关系或存在可能影响采购结果客观公正性的其他情况时，应主动说明并申请回避。

坚守合规文化

江苏银行厚植合规文化，把合规作为高质量发展的生命线，在行为准则中要求“讲规则、懂规矩、守底线”，把合规放在首位，使合规经营成为本行的持久竞争力。

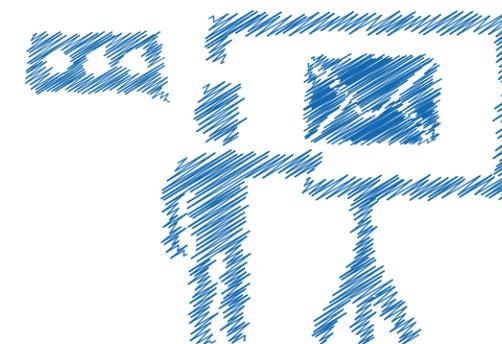
职业道德与行为准则

本行制定《江苏银行员工行为守则》，深入贯彻落实中国银行业协会《银行业从业人员职业操守和行为准则》要求，提高员工自我约束、自我控制能力，进一步提升职业道德水平和业务素质。

职业道德标准审计和检查

本行高度重视职业道德相关事项的监督与管理，强化对反贿赂、反贪腐、廉洁从业、员工行为规范管理等职业道德领域工作进展的监督，定期组织开展覆盖全行的职业道德领域相关审计工作。

2024 年，本行根据年度内部审计计划对 9 家分行及 4 家子公司开展常规审计，并开展覆盖全行的员工行为管理专项审计，重点关注员工行为及重要违规行为等职业道德相关事项。不定期开展经济责任审计，强化对管理人员的履职监督。持续加大员工行为监测，充分运用科技手段，搭建员工异常行为监测机制，及时发现和处置员工徇私舞弊、贪腐失廉等违规行为，做到早识别、早预警、早发现、早处置，有效防范案件风险。



知识产权保护

制度建设层面：我行高度重视知识产权工作，制定了《江苏银行股份有限公司知识产权管理办法》，规范全行知识产权管理工作。

知识产权保有情况：依据《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》等法律法规和行内管理办法开展版权登记、专利申请工作，加强本行对知识产权的保护和利用，提高核心竞争力，为本行品牌建设和业务发展提供强有力的支撑。

知识产权工作情况：在防范知识产权侵权方面，加强与字体、图片、软件等第三方知识产权公司合作，规范全行各类宣传内容中字体、图片、视频、音频、人物肖像等知识产权使用，从严管理各类服务公司，严禁使用未经授权各类第三方知识产权内容；在知识产权审查方面，在合同法律审查时，重点关注商标、图片、软件著作权等知识产权事项，明确相关知识产权归属及侵权后果，最大限度保护知识产权所有人权益；在知识产权管理方面，在行内相关系统中新增知识产权管理模块，对专利、商标、著作等各类知识产权进行清晰的分类管理，并对知识产权的名称、状态、时间等数据信息进行全面录入，实现我行知识产权管理的现代化和数字化，确保我行的知识产权得到有效的保护和利用。

防范金融犯罪

江苏银行深入贯彻落实中国人民银行和国家金融监督管理总局反洗钱相关要求，持续完善反洗钱管理体系，开展反洗钱培训，借助科技力量助力反洗钱和反恐怖融资。2024 年共开展反洗钱培训 399 次，覆盖 59200 多人次。

2024 年共开展反洗钱培训
399 次

反洗钱

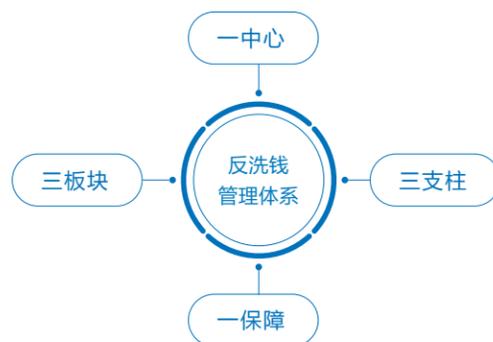
本行已建立“一中心、一保障、三板块、三支柱”的反洗钱管理体系：由总行法律合规部总牵头，反洗钱可疑交易甄别中心集中甄别（一中心），信科大数据支持保障（一保障），大公司、大零售、大金市板块协同（三板块），聚焦客户管理、账户管理、交易管理（三支柱）。

夯实反洗钱基础管理工作，在客户尽职调查及客户洗钱风险等级评定、产品洗钱风险评估、客户身份资料及交易记录保存、大额及可疑交易报告、反洗钱培训宣传、反恐怖融资、反洗钱国际合作及协助有权机关反洗钱调查等方面，加强反洗钱相关工作，牢牢守住风险底线。

优化升级反洗钱相关系统和模型，搭建客户全生命周期洗钱风险尽职调查系统，将反洗钱可疑交易可视化分析系统应用于可疑交易甄别分析工作中，精准识别和控制风险，提升可疑交易报告的金融情报价值。

全面启动洗钱风险自评估工作，定期开展内部检查和审计，加大违规问责力度，加强反洗钱培训宣传，营造全员合规氛围，切实保护客户的财产安全和合法权益。

(详细反洗钱管理体系和工作成效请访问江苏银行官方网站查看。)



扫黑除恶

本行紧紧围绕党中央、国务院关于扫黑除恶的决策部署和长效常治目标任务，认真贯彻落实常态化开展扫黑除恶专项斗争工作安排，健全工作机制，形成统筹协调、密切配合的工作格局。按照监管部门关于深化行业治理、强化整治重点的工作要求，以打击非法集资、不法中介等非法金融活动为契机，落实落细各项工作举措，严防黑恶势力涉足银行领域。

举报人保护

江苏银行严格保护信访举报人隐私，印发《江苏银行信访工作规定》，明确信访工作人员与信访事项或信访人有直接利害关系的，进行回避处理。对将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露、转给被检举、揭发的人员或者单位的，或者打击报复信访人的，依规依法追究有关责任。严格执行信访举报保密制度，将信访举报材料按照密级文件管理，严格落实保密要求。

制定《江苏银行领导干部违规插手干预重大事项记录和报告办法》，明确举报人保护相关条款，对打击报复记录报告人、泄露记录报告人员个人信息的，依规依纪依法追究责任。

依法纳税

江苏银行始终坚守合法合规底线，认真履行依法纳税义务，严格遵守税法规定，按章办理各项涉税事务，不断加强税务管理，严防税务风险。

积极主动应对税务风险，加强税收政策研判，坚持事先筹划、事中监控、事后回检有机统一，及时防范和化解税务风险。密切关注潜在风险，详实核查并消除风险疑点。积极主动加强与税务机关、税务师事务所等单位的沟通交流，不断提升税务处理的确定性。

全方位确保纳税合规，完善制度建设、规范流程控制，根据外部政策变化、内部产品创新等管理要求及时完善更新管理制度。对全行涉税工作集中指导、统一规则，汇总纳税核算、集中税款分配，有效管控涉税事项全流程、各环节。持续推进税务管理信息化建设，开发数电发票全功能管理平台、会计核算平台等税务相关系统，加快建设形成统一的涉税管理平台。



2024 年温室气体排放量

类别 / 子类别	类别描述	类别	子类别	是否量化	排放量	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	排放比例
1	类别 1: GHG 直接排放和清除 (tCO ₂ e) Category 1: Direct GHG emissions and removals in sources CO ₂ e				9,504.93	3,505.25	23.02	70.72	5,905.94	0.00	0.00	0.00	16.10%
1.1	固定燃烧源的排放 Direct emissions from stationary combustion	1	1.1	是	1282.26	1280.99	0.64	0.63	0.00	0.00	0.00	0.00	2.17%
1.2	移动燃烧源的排放 Direct emissions from mobile combustion	1	1.2	是	2316.46	2223.98	22.38	70.09	0.00	0.00	0.00	0.00	3.92%
1.3	工业过程排放和清除 Direct process emissions and removals arise from industrial process	1	1.3	NA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
1.4	来自人类活动的逸散排放 Direct fugitive emissions arise from the release of greenhouse gases anthropogenic systems	1	1.4	是	5906.21	0.27	0.00	0.00	5905.94	0.00	0.00	0.00	10.00%
1.5	土地利用、土地利用变化和林业产生的排放和清除 Direct emissions and removals from Land Use, Land Use Change and Forestry	1	1.5	NA	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
2	类别 2: 输入能源产生的 GHG 间接排放 (tCO ₂ e) Category 2: Indirect GHG emissions from imported energy				49533.59	49533.59	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	83.90%
2.1	输入电力产生的间接排放 Indirect emissions from imported electricity	2	2.1	是	49533.30	49533.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	83.90%
2.2	输入能源产生的间接排放 Indirect emissions from imported energy	2	2.2	是	0.2902	0.2902	0	0	0	0	0	0	0.00%

温室气体种类: 根据 ISO14064-1:2018 要求, 包括二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亚氮 (N₂O)、氢氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF₆)、三氟化氮 (NF₃)。

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

维度	序号	议题	对应条款	披露页码	
环境	1	应对气候变化	第二十一条	P25-P27	
			第二十二条	P26-P27	
			第二十三条	P26-P27	
			第二十四条	P17、P27、P33、P88	
			第二十五条	P16	
			第二十六条	P27	
			第二十七条	P17	
			第二十八条	P29-P30	
	2	污染物排放	第三十条	P24-P25	
	3	废弃物处理	第三十一条	P17	
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	P20-P21、P25	
	5	环境合规管理	第三十三条	P28-P33	
	6	能源利用	第三十五条	P17、P31-P33	
	7	水资源利用	第三十六条	P17、P31-P33	
	8	循环经济	第三十七条	P17、P31-P33	
	社会	9	乡村振兴	第三十九条	P39-P41
		10	社会贡献	第四十条	P69
11		创新驱动	第四十二条	P76-P78	
12		科技伦理	第四十三条	P78	
13		供应链安全	第四十五条	P32、P85	
14		平等对待中小企业	第四十六条	P39-P41	
15		产品和服务安全与质量	第四十七条	P54-P57	
16		数据安全与客户隐私保护	第四十八条	P58-P61	
17		员工	第五十条	P62-P68	
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	第五十二条	P25	
	19	利益相关方沟通	第五十三条	P12	
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	P84-P85	
	21	反不正当竞争	第五十六条	P85-P86	

GRI 标准索引

编号	内容	披露页码
GRI 2: 一般披露		
GRI 2-1	组织详细情况	P8-P9
GRI 2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P1
GRI 2-3	报告期、报告频率和联系人	P1
GRI 2-7	员工	P16、P62-P68
GRI 2-9	管治架构和组成	P9、P79-P80
GRI 2-10	最高管治机构的提名和遴选	P79-P80
GRI 2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P81-P82
GRI 2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P11、P81
GRI 2-16	重要关切问题的沟通	P12-P13
GRI 2-18	对最高管治机构的绩效评估	P82
GRI 2-22	关于可持续发展战略的声明	P11、P79
GRI 2-27	遵守法律法规	P84-P87
GRI 2-29	利益相关方参与的方法	P12-P13
GRI 3: 实质性议题的披露项		
GRI 3-1	确定实质性议题的过程	P13
GRI 3-2	实质性议题清单	P13
GRI 3-3	实质性议题的管理	P13
GRI 201: 经济绩效		
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值	P15
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P25-P27
GRI 203: 间接经济影响		
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务	P44-P48

GRI 标准索引

编号	内容	披露页码
GRI 205: 反腐败		
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P84-P85
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	P84-P85
GRI 302: 能源		
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	P17、P31-P33
GRI 302-4	减少能源消耗量	P31-P33
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	P31-P33
GRI 303: 水资源与污水		
GRI 303-5	耗水	P17
GRI 304: 生物多样性		
GRI 304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	P20-P21、P25
GRI 305: 排放		
GRI 305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	P17、P33、P88
GRI 305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	P17、P33、P88
GRI 305-4	温室气体排放强度	P16、P17、P88
GRI 305-5	温室气体减排量	P16、P17、P88
GRI 305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大气体排放	P17、P88
GRI 306: 废弃物		
GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	P17
GRI 306-3	产生的废弃物	P17
GRI 308: 供应商环境评估		
GRI 308-1	使用环境标准筛选的新供应商	P32