苏州银行
BSZ

www.suzhoubank.com 客服电话 96067
地址:中国苏州市工业园区钟园路728号　邮政编码：215028

苏州银行

企业社会责任报告

2014 | CSR | The Bank of Suzhou in 2014 Social Responsibility Report

2014年度社会责任报告

主编单位

苏州银行办公室

编辑部

文　武　　韩　绪

设计

聂　子　　赵友祥

地址：中国苏州工业园区钟园路728号

邮编：215028

电话：96067

邮箱：info@suzhoubank.com

承印单位：苏州市广告彩印厂

准印证号：苏新出准印JS-E52

（内部资料 免费交流）

本刊所采用的稿件与图片未能及时联系到作者的，请作者主动与我们联系。

苏州银行

BANK OF SUZHOU

2014年是中国经济全面深化改革元年，也是苏州银行第一个三年发展规划的收官之年。随着中国经济进入新常态，金融改革不断提速，苏州银行坚持“以小为美、以民唯美”的发展战略，借力互联网与大数据，加快转型升级，驱动创新发展，以“变中之机”铸就城市发展金融名片。根植于本土，定位于民生，我行将业务发展节奏紧扣城市发展脉搏，书写着现代“企业公民”的社会责任。

耕—转身向“小”，专注为民。我行专注而坚持“小而美、民而美”的发展战略，致力于普惠金融服务。推行“卓越企业伴飞计划”，探索中小企业专属的“金融管家服务”方案；引入西方信贷技术，创立“苏式微贷”品牌，维持和促进就业15.77万余人。紧紧围绕衣食住行、托儿养老、游教娱乐、社区发展、节能环保和生态安全等民生方面，为苏州市民百姓提供“方便”和“实惠”的社区金融服务；以市民卡为载体，推出“银医一卡通”应用平台，形成患者自助结算的模式，并已在13家医院上线运行，有效缓解市民百姓挂号难、缴费难的难题。

惠—“厚道经营，兼济天下”。这是习总书记对中国企业家的期望，也是苏州银行的内在使命要求。我行以“量力而行，尽力而为”的原则，笃行持续公益。全行捐款150万元设立“苏州银行慈善爱心基金”；带领苏州银行6位校友出资80万元，设立“上海财经大学兰基金”，资助40名来自全国的贫困学子完成学业；连续两年组织无偿献血活动，打造“无偿献血、铸爱人间”献血品牌；注册成立“小红帽、红马甲”志愿者队伍；冠名支持苏州环金鸡湖国际半程马拉松赛、首届市民健身运动会、环尹山湖公路赛等多项体育赛事，大力倡导绿色出行、低碳环保的健康生活理念，助力苏州营造健康和谐的人文氛围。

育—勤勉智慧，简单快乐。我行树立“勤勉智慧、简单快乐”的企业文化理念，开展丰富多彩的文娱活动，为员工提供了和谐、包容的成长环境，营造“家文化”，形成“我们是相亲相爱的一家人”的凝聚力，真正做到“We are family”。每年走访困难职工家庭，送去慰问金和祝福，做到“不缺一户，不漏一人”，让员工感受到家的温暖。打造“3E沉浸式”培训体系，开办了苏银金融学院和网络学院，为员工在技术和管理上打通纵向职业生涯发展通道。

果—“工匠精神”，收获成长。2014年，我行先后荣膺“最具发展潜力中小银行”、“苏州金融创新典范品牌”、“全国十佳支持小微企业银行”、“银行间本币市场优秀交易成员”、“最佳网上银行成长奖”、“最佳理财品牌”、“最佳中小微企业金融服务”、“苏州10强雇主企业”。我行秉承专注专业、追求极致的“工匠精神”，在锻造卓越的道路上，收获了自身的成长，得到了社会的认可，也树立了全新的社会责任形象。

潮平两岸阔，风正一帆悬。2015年是中国经济全面深化改革攻坚之年，也是苏州银行开启新三年发展规划的元年。在金融改革的浪潮中，苏州银行的未来发展蓝图已经绘就，即植根实体经济，构建普惠金融，融合吴地文化，打造品质苏银。在新的一年里，苏州银行将继续以办好一家“好行”而不是一家“大行”的心态，凝聚专注、铸就专业，为区域社会经济发展劲风扬帆、再著华章！

2014年是苏州银行翻牌第四年。翻牌以来，在社会各界的关心支持下，苏州银行坚持稳健经营的理念，积极改革转型，驱动创新发展，各项经济指标增速稳健，主要经营业绩令人振奋，为区域经济社会发展做出了应有的贡献。尽管是一家年轻的城商行，但是全体苏行人用成熟与稳重展现了一家现代企业的担当与责任。

稳健与发展—对政府和监管部门的责任。截至2014年末，全行总资产突破两千亿元，达2042.50亿元，较年初增长402.9亿元，提前完成总资产“四年翻两番”的战略目标；各项存款余额达1239.35亿元，较年初增长275.86亿元，增幅28.63%；在苏州地区，存款增量排名第2，余额排名第5，仅次于四大行，稳居第一阵营；各项贷款余额720.79亿元，较年初增长174.67亿元，增幅31.99%；外部监管评级保持2C，进入了全国良好银行序列；居英国《银行家》杂志2014年全球1000强银行排名第344位。

成长与收益—对股东的责任。全年实现利润23.89亿元，同比增长2.93亿元，增幅13.98%；股东权益173.82亿元，同比增长17.38亿元。“苏式微贷”稳步成长，微贷分部实现直属分支机构网格化全覆盖；“金桂三农”品牌树立，“农发通”成功入围全国服务三农小微双二十佳金融产品；大零售战略全面启航，成功发放园区市民卡，实现市民卡苏州市区全覆盖；成功首发信用卡，为消费金融领域的战略布局打响第一枪；与点融网签约，成立互联网融资事业部，积极探索小微企业服务新模式。

服务与价值—对客户的责任。全面推动“卓越企业伴飞计划”，专注中小企业服务；成功发行全国首单三农金融债20亿元，专业支持三农发展；自主开发手机银行APP，发展客户17万户，打造“苏行移动生活”，满足市民百姓多元化金融需求；持续推进网点转型固化暨服务提升项目，以高效率、便捷、最优服务作为银行价值点，为市民百姓提供现代金融生活体验。园区直属支行营业部获中国银行业协会“五星级营业网点”、“千家示范单位”两项殊荣，展示着我行的服务承诺。

培育与关怀—对员工的责任。2014年，全行引进中层管理人才57名，招录大学生105名。建设苏银金融学院，打造综合培训平台；开展“金智”领导力和“金翼”执行力培训项目，开发微学院平台。秉承“勤勉智慧、简单快乐”企业文化，开展丰富多彩的文娱活动；注重人文关怀，完善福利体系，优化年金管理，建立员工补充医疗保险；组织开展“爱苏州”环金鸡湖健步走、趣味运动会等自有品牌活动。

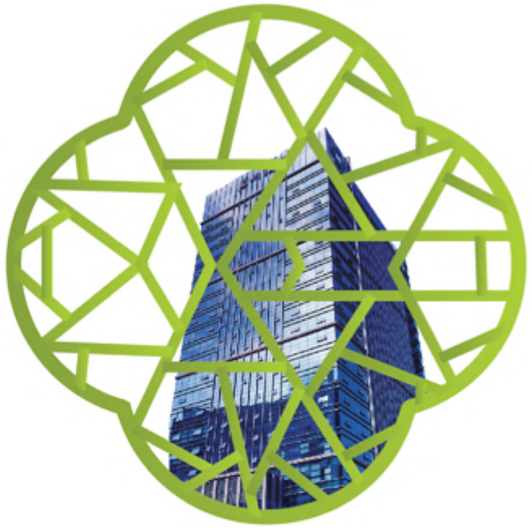
苏州银行的社会责任之路，是与各利益相关方的共生、共进、共荣之路。展望2015年，苏州银行将开启新的三年发展规划，继续坚持“以小为美、以民唯美”的战略定位不动摇，依民所兴，与民同行，植根实体经济，构建普惠金融，以苏州地域文化特色为载体，打造一家有社会责任感的中小客户伙伴银行、市民贴心银行。

CONTENTS

目 录

2014年企业社会责任报告

06 报告说明
07 公司概况
08 亮点2014
09 关键绩效表
11 完善责任治理 加强责任沟通
本行落实企业社会责任的架构
责任模型
健全责任管理体系
加强责任沟通
推动责任研究
14 推进战略转型 打造最佳区域性城市商业银行
投资价值创造
战略转型与改革
全面风险管理
坚持合规经营
加强战略合作
21 深耕小微求发展 特色经营铸品牌
践行“四位一体”的诚信理念，打造苏式微贷品牌
创新“四法叠加”的服务举措，加快小微业务发展
27 服务实体经济 致力普惠金融
推进中小企业战略
助力三农发展
关注本地生活 情系苏州市民
关注女企业家发展 打造女性友好银行
优化客户体验
37 建设职工之家 关爱员工成长
保障员工权利
推动岗位成才
共建和谐家园
44 共建生态文明 助力美丽苏州
发展低碳金融产品
坚持绿色办公
46 投身慈善公益 倾力回报社会
积极投身慈善，服务社会举措更加务实有效。
普及志愿活动
支持本地文化事业
51 展望未来
52 企业荣誉
53 关键数据编报基础



Bank OF SUZHOU

一经承诺 百年相随

报告说明

报告时间范围：

2014年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期：

苏州银行社会责任报告为年度报告。

报告组织范围：

报告覆盖苏州银行股份有限公司总部及下属机构，为便于表达，在报告的表述中分别使用“苏州银行”、“本行”。

报告参考标准：

中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》；
中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》；
上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》；
中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR 3.0）》；
全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（G4）；
国际标准化组织ISO26000《社会责任指南（2010）》。

报告数据说明：

本报告中的部分财务数据来自本行2014年度审计报告【该数据已经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）上海分所审计】，其他数据以2014年为主，主要来源于本行内部系统及各分支机构统计数据。

报告语言版本和索取：

公司社会责任报告，以纸质版和网络版两种形式提供。如需纸质版报告，请至苏州银行总行董事会办公室领取；网络版报告见网站：www.suzhoubank.com。

联系电话：86-512-69868140

传真：86-512-69868409

公司概况

苏州银行，全称“苏州银行股份有限公司”，在不断深化金融改革的过程中，依托苏州经济强大后盾应运而生，经中国银行业监督管理委员会批准，于2010年9月28日正式挂牌开业，成为苏州地区唯一一家总部设在苏州的城市商业银行。

经过四年多的发展，苏州银行现已拥有141个服务网点，下辖总行营业部，苏州、宿迁、淮安、常州、南京和南通6家分行，8家直属支行，85家二级支行、34家分理处、3家社区支行和4家小微支行，机构覆盖苏州大市；同时发起设立4家村镇银行；入股2家农商行。成立之时，注册资本30亿元。

截至2014年末，苏州银行总资产达2013.10亿元，本外币存款余额达1207.14亿元，本外币贷款余额达685.81亿元，主要监管指标优良，发展态势良好。核心战略是：在“十二五”期间，坚持“立足苏州、面向江苏、辐射长三角”的中期发展战略，专注于“服务中小、服务市民、服务区域经济社会发展”的市场定位，用3—5年的时间，在 “小微、三农、零售、文化金融”等选定的领域精耕细作，机构网点实现江苏省主要地级市和苏州市辖区主要建制乡镇的覆盖，坚定战略，不动摇，不摇摆，咬牙坚持，加快形成核心竞争力，努力打造成“以小为美、以民唯美”、特色经营、效益优良、有品牌影响力的商业银行。

亮点

坚持服务实体导向

“苏式微贷”伴飞成长

“金桂三农”品牌树立

营销服务有声有色。

国际业务驶入快车道。

大零售战略全面启航

科技文化金融初具特色。

关键绩效表

KEY PERFORMANCE TABLE

责任管理指标	单位	2014年	2013年	增长率
反洗钱培训次数	次	107	98	9.18%
反洗钱培训覆盖率	%	100	100	-
全面风险管理培训次数	期	13	14	-
全面风险管理培训人数	人	1850	830	122.89%

经济绩效指标	单位	2014年	2013年	增长率
总资产	亿元	2,042.50	1,639.60	24.57%
营业收入	亿元	58.09	45.09	28.83%
归属于母公司净利润	亿元	17.60	15.98	10.14%
每股净收益	元	0.59	0.53	11.32%
不良贷款率	%	1.31	0.88	48.86%
纳税总额	亿元	10.46	8.12	28.82%
每股社会贡献值	元/股	3.77	2.98	26.62%
社会绩效指标	**单位**	**2014年**	**2013年**	**增长率**
员工人数	人	2866	2556	12.13%
社会保险覆盖率	%	100	100	-
劳动合同签订率	%	100	100	-
少数民族员工占全员比例	%	1:102.36	1:511.2	-
中高层管理人员男女比例	男:女	1:0.35	1:0.34	-
公益捐赠额	万	250	110.37	127%
环境绩效指标	**单位**	**2014年**	**2013年**	**增长率**
存量产能过剩贷款利率	%	8.33	-	-
贷款项目环评达标率	%	100	-	-
网上银行柜面交易替代率	%	66.44	55.59	19.52%
办公废弃电脑回收处理量	台	15	6	150.00%
视频会议次数	次	109	119	-

备注：市场绩效指标为集团口径，其他指标为母公司口径。

责任 Responsibility

完善责任治理 加强责任沟通

To improve the responsibility of governance
To strengthen the responsibility of communication

本行落实企业社会责任的架构

本行长期秉承“服务中小，情系市民，为区域经济发展做贡献”的理念，积极探索中小城市商业银行独具特色的发展道路，最终实现“市民心中有苏行”的良性互动。这成为本行企业社会责任行动的核心和原点。

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

情 系
市民生活。本行为市民生活提供优质的金融服务，满足市民生活、区域经济、社会发展的金融需求。

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

责任模型

苏州银行责任模型

苏州银行以“服务中小、情系市民，为区域经济发展做贡献”为核心，构筑了责任管理矩阵，以推行责任理念，落实四大责任实践。整个责任模型始于点、固于柱、终于面，形似本行的logo，表达了本行将履行社会责任贯穿于日常经营活动的责任立场。

健全责任管理体系

本行持续深入开展社会责任管理提升活动，坚持从组织体系、制度体系和项目体系三个维度加强和完善社会责任管理，构建科学、完善、联动的社会责任管理体系，并已成为本行业务发展的“参谋”体系，分行实践的“推进”体系，公益项目的“监控”体系和外部机构的“合作”体系。

加强责任沟通

本行将加强与利益相关方的沟通作为履行社会责任、实现可持续发展的重要途径，建立“日常、定期、年度”三位一体的沟通体系。

本行致力研究利益相关方高度关注的议题、社会普遍关心的议题、国内外标准和最新理论研究强调的议题，并就这些议题积极与利益相关方沟通，传播苏州银行的社会责任理念。同时，大力开展自身能力建设，不断提升满足利益相关方期望的能力。

苏州银行利益相关方

利益相关方	期望与需求	回应措施
政府	促进经济持续、健康发展； 协助公共财政，服务政府发展目标。	贯彻落实国家宏观政策，优化资源配置功能，支持实体经济可持续发展，支持小微企业、民营企业、三农等，保持纳税额稳定增长，增加就业机会。
监管机构	合规经营，公平竞争； 维护金融体系稳定。	加强合规管理、诚信经营； 完善公司治理，加强内控建设；推进巴塞尔新资本协议实施。
股东	满意的投资回报； 良好的股东服务； 充分了解公司经营状况。	稳健经营，提高盈利能力； 加强投资者关系管理，及时披露信息。
客户	优质便捷的金融产品与服务， 舒适的业务环境。	发展电子银行，优化业务流程；提升服务品质，关注客户体验。
合作伙伴	公平采购； 诚信互惠。	公开透明的采购机制； 坚持平等互利、和谐双赢原则。
员工	良好的职业生涯规划和成长机会； 完备的权益保障。	员工权益保障；员工参与管理；关注员工发展、改善薪酬激励。
社区	关注社区发展； 共建和谐社区。	支持教育、科研、卫生事业； 支持慈善公益事业； 提供志愿者服务。
环境	关注气候变化，支持低碳经济； 倡导节能减排，构建节约型社会。	推广电子银行，倡导绿色办公，开展环保公益活动。

推动责任研究

为了更好地把握国内外企业社会责任的最新发展趋势，明确银行业履行社会责任的特点，提升本行社会责任工作能力与水平，2014年本行重点开展了企业社会责任基础理论研究、方法创新等工作。

战略 Strategy

推进战略转型 打造最佳区域性商业银行

To promote the strategic transformation
To create the best regional commercial banks

投资价值创造

本行积极推进增长方式转变和盈利模式转型，不断加强自主创新、科学管理和风险管控，增强经营能力，创造投资价值，报告期内公司总资产大幅度提升402.90亿元。同时，不断提升公司治理和投资者关系管理水平，重视保护中小股东权益。

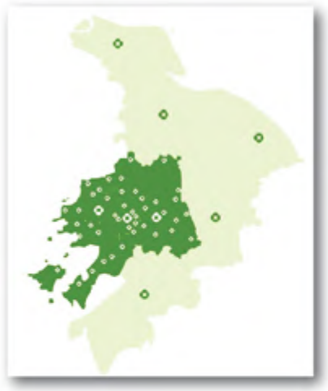
主要财务指标（2012-2014）

指标	单位	2014年	2013年	2012年
总资产	亿元	2,042.50	1,639.60	1,284.20
营业收入	亿元	58.09	45.09	34.55
归属于母公司净利润	亿元	17.60	15.98	13.56
基本每股收益	元	0.59	0.53	0.45
净利润增长率	%	10.14	17.85	21.18
不良贷款率	%	1.31	0.88	0.85

备注：主要财务指标为集团口径，如有出入以年报为准。

战略转型与改革

苏州银行积极适应金融发展的新形势，一直坚持“以小为美、以民唯美”、“立足苏州、面向江苏、辐射长三角”的发展战略，专注于“服务中小、服务市民、服务区域经济社会发展”的市场定位，根植本土，在选定的领域把苏州银行建设成特色鲜明、安全稳健、效益良好的现代城市商业银行，做社区金融服务的积极实践者。



2014年，本行进一步深化战略转型与改革，配套实施一揽子举措，落实授权管理，实行绩效考核等；全力推进分支行专业化转型；贯彻“以客户为中心”理念，构建高效战略执行体系,助推战略转型，取得明显成效。

提升科技保障

1、推进IT战略规划落地。2014年度共启动新项目66个，超出计划13.79%。完成了新一代网银系统、信用卡系统、票据系统、移动展业等重要产品和服务渠道项目，完成了全行核心网络、灾备中心等基础建设工作，IT战略规划第一阶段“瘦身”工程已基本完成，为我行业务发展战略的实现提供了强有力的技术支撑。

2、保障生产安全运行。（1）本年度加强系统运行监控部署，优化网络监控、扩展系统监控及应用监控的实施和推广，重要系统可用率超过既定指标，达99.918%，其中核心系统可用率达到99.996%。（2）为更好的满足战略发展目标、保障业务稳健运行，2014年建成并投入使用异地灾备中心，形成“两地三中心”这一合理完善的灾备架构，实现了重要信息系统数据级灾备100%全覆盖，充分保障本行重要信息系统的稳定性和连续性。

3、提升科技治理能力。（1）完善信息科技组织架构，可基本形成分工合理、职责明确、相互制衡、报告关系清晰的信息科技治理组织结构，进一步提高了精细化管理水平。（2）通过不断地培养和引进专业人才，科技队伍已初具规模，为银行快速发展打造出一支专业队伍。（3）梳理和完善29项制度与流程，应用规划、应用研发和科技运营能力持续提高。

经过近一到两年的发展，信息科技整体水平大幅提升科技可持续发展能力得到进一步增强。

案例：灾难恢复演练

苏州银行于2014年11月29日组织开展了2014年度同城、异地灾难恢复演练，本次演练达到了预先确定的目标：复制到异地灾备中心的数据完整、可用，同城灾备中心灾备系统在灾难发生时可以顺利切换并对外提供业务，本次演练检验了灾备流程的完备性，锻炼了灾备应急演练的队伍，提高了人员的风险防范意识和应急处理能力。

演练的实施，为下一步开展范围更广、综合性更强的演练积累了丰富的实战经验。同时，对加快苏州银行灾备建设、保障以核心业务系统为主的IT系统安全以及稳步推动业务连续性管理建设都具有积极意义。

全面风险管理

2014年我行继续贯彻严守风险底线的风险管理策略，风险管理部匝口全面风险管理，加大全行各类风险的管控力度，全行风险管理工作继续保持有条不紊地进行，实现了安全稳健运行。

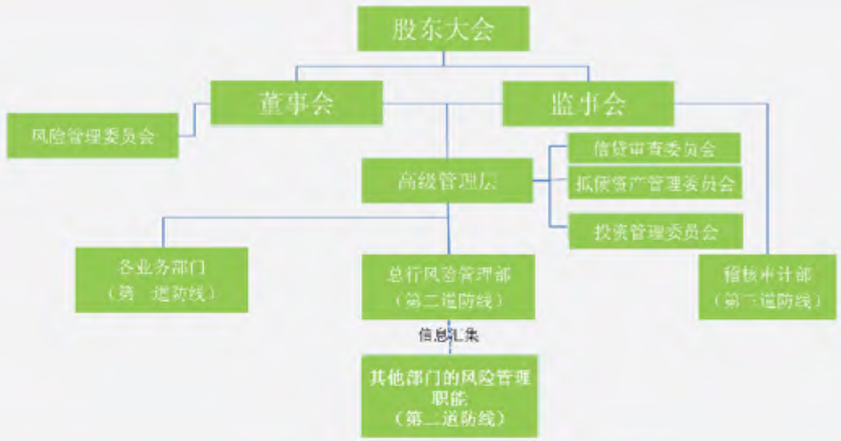
本行已经建立了由业务经营管理部门、风险管理职能部门及内部审计部门构成的风险管理三道防线。处于“第二道防线”的风险管理部既是全面风险管理的牵头和统筹部门，又是信用风险、市场风险、操作风险和信息科技风险的特定归口管理部门，将规范第一支柱三大风险的管理政策和流程，形成高效率、系统化的风险管理体系。同时总行计划财务部归口管理流动性风险、银行账户利率风险；办公室归口管理声誉风险；法律合规部归口管理合规风险和内控体系建设；战略发展部归口管理战略风险。本行全面风险管理体系已经初步形成。

2011年，本行启动了全面风险管理规划项目，聘请了知名咨询公司为本行量身打造风险管理体系。结合新协议相关要求，对未来5年风险管理进行了规划。次年为了满足新协议操作风险及市场风险的管理要求，从对标监管要求和先进银行的领先实践出

发，本行启动了操作风险及市场风险管理实施项目。两个项目结合本行发展现状和未来规划，对本行风险管理体系进行了完善。目前市场风险项目已完成，操作风险项目正在收尾落地过程中。

报告期内，本行按照客户、行业、区域、产品类型，制定全面的、差异化的风险政策和评审指引；针对信用风险、市场风险、操作风险、流动性风险管理，制定了27个管理办法,制度体系不断完善。

苏州银行风险管理体系



风险培训绩效（2012—2014）

指标	单位	2014年	2013年	2012年
风险培训次数	期	13	14	20
风险培训人数	人	1850	830	702

举办反腐倡廉讲座

坚持合规经营

守法合规：我行坚持合规经营和基础管理不放松，以制度建设为基础，以优化流程为抓手，以支持业务创新为重点，健全系统管控。狠抓“四大队伍建设”，建立并不断充实专职合规人员、兼职管理员、外聘律师队伍及大学生“智库”队伍。完善法律合规管理“四大系统工具”，将规章审核、合同管理、法规库和合规督办系统管理嵌入全行日常业务和管理各流程，加强事前的风险防范。牵头管理“三大重点项目”，通过格式合同梳理、村镇银行制度梳理及操作风险与内控项目，从全局及深层次方面进一步提升法律合规风险防范与管理水平。着力培育“特色合规文化”，建立合规考试题库，开发合规培训课件，培养条线内部合规讲师，对新设机构开展上门培训，对新员工上岗前进行专门的法律合规培训。通过形式多样的合规及普法宣传活动，如法律合规信息简报、合规风险提示、条线定期交流机制、普法宣传手册、合规征文等，建立我行特色的合规文化。

反腐败：本行始终坚持将各项反腐败规定高标准严要求落实到位，坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，着力构建教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系，确保了全年无贪腐案件发生，为稳健经营提供了保障。

1、完善规章制度，全面推进反腐倡廉建设。一是健全党风廉政责任制。全行各层级共计签订了87份《党风廉政建设责任状》，构建“一把手”负总责，各级领导干部齐抓共管的管理机制。二是营造廉洁氛围。制定并下发《中共苏州银行委员会关于落实党风廉政建设党委主体责任、纪委监督责任的实施意见（试行）》等文件。

2、落实防控责任，提高反腐管控工作力度。一是进一步健全信访渠道，利用内网监督举报平台等电子辅助手段对全行干部员工行为进行实施监督，针对群众信访举报，第一时间进行调查，认真了解情况，查清事实，及时作出回复。二是进一步做好治理商业贿赂工作。积极参与各种招标、评标工作，对大额采购、基建和装修进行监督。

党风廉政建设

3、开展多样活动，深化反腐倡廉教育培训。组织我行党员领导干部参观“廉洁从业教育展”，开展2014年度苏州银行领导干部警示教育，引导党员领导干部树立“廉荣贪耻”的价值观，树立对法律、制度的敬畏之心，自觉抵制腐败，切实增强廉洁从业的自觉意识。

4、强化监督力度，创新反腐倡廉工作形式。认真开展“会所中的歪风”专项整治活动、“清风行动”专项督查工作、加强中秋国庆期间作风建设和开展党员干部违规吃喝等问题专项督查工作、全行道德风险排查、二级支行管理层整体移交工作、抽查了三分之一直属经营机构的费用收支情况。

数字看“反腐败”
•制定完善反腐败规章制度9份
•参与招标共计262场
•全行召开反腐倡廉教育培训6场次
•全年组织4次“九种人”排查，全行道德风险排查、员工及近亲属贷款排查、员工大额资金往来排查各1次，共计排查了16524人次，排查面达到100%。
•对部分机构2014年度执行中央“八项规定”和有关费用收支进行检查5次

反洗钱：苏州银行严格遵守反洗钱监管规定，认真履行客户身份识别、交易记录和身份资料保存、大额交易和可疑交易报告等各项反洗钱义务，积极配合有关部门打击洗钱和恐怖融资活动，有效控制洗钱风险；通过开展反洗钱培训，增强全员风险意识，提高一线操作技能。

1、健全反洗钱工作组织体系。建立总分支三个层级反洗钱岗。总行设立反洗钱领导小组办公室，各分行、直属支行成立反洗钱工作领导小组及办公室。

2、完善反洗钱制度。本行完善和修订了《苏州银行反洗钱管理办法》、《苏州银行客户风险等级划分管理办法》、《涉及恐怖活动资产冻结操作规程》、《客户身份识别操作规程》、《大额和可疑交易管理办法》等制度和规程。

3、修订业务文书格式。我行完善行内格式文书的设计格式。修改“个人开户申请书”、新增“个人客户信息采集表”“对公客户信息采集表”、完善《“东吴宝”电话转账POS业务申请表》，弥补了以前相关行内格式文书在客户信息方面缺失的不足。

4、加强反洗钱培训。我行2014年反洗钱培训次数98次，培训覆盖率达100%，不断提升一线员工的反洗钱意识和能力。此外，我行派专人赴厦门参加北京嘉和鑫淼国际管理咨询中心组织的专业的反洗钱培训。

5、认真开展反洗钱宣传活动，提高社会公众反洗钱意识。我行在第三季度开展了以“预防洗钱 维护金融安全”为主题的反洗钱宣传活动。提高社会公众对反洗钱和恐怖融资危害的认识,增强反洗钱和反恐怖融资意识，普及反洗钱知识，营造有利于反洗钱工作的内外部环境，加大对洗钱风险的防范和打击力度。

6、研发新反洗钱系统，完善风险等级评定功能，利用信息化手段提高反洗钱工作效率和质量。我行进行了反洗钱系统的改造，上线了新反洗钱系统。分别从可疑交易报告流程、可疑交易监测模型等方面对我行新反洗钱系统进行了改造，增强了我行对可疑交易的甄别能力，提高可疑交易报告报送质量。

7、积极配合人行、法院、检察院等单位开展反洗钱调查和案件协查工作。通过对可疑账户和可疑资金的检测分析，不断提高主动识别涉嫌洗钱及相关违法犯罪活动的能力和水平，增强监测洗钱及相关违法犯罪的有效性。

加强战略合作

本行以“互惠互利、合作共赢”为原则，坚持“公平竞争、诚信经营”的理念，积极搭建战略合作机制与平台，通过优势资源互补，实现与合作伙伴的共赢、共荣、共发展。为推进协调发展，苏州银行与交通银行、浦发银行、苏州创投、亚联盟、中国太平、光大永明人寿、国泰银行等众多行业龙头形成战略合作伙伴关系。

我行与中国太平全面业务合作协议签约仪式

我行与国泰银行签署代理境外开户见证业务合作协议

苏州银行 BANK OF SUZHOU

小微 Small and micro

深耕小微求发展　特色经营铸品牌

Cultivating the small and micro development
Casting characteristic management brand

2014年是苏州银行深化改革，加快发展的一年，也是小微金融业务“求发展、寻突破”的发展年。紧紧围绕“服务中小、服务市民、服务区域经济社会发展”的市场定位，坚持“立足本地、服务小微、打牢基础、形成特色、错位竞争”的原则，夯实和加快小微业务发展。截至2014年末，新增微小企业贷款4270笔，累放7807笔，有贷笔数4293，新增累放145589万元，贷款余额101817万元，比年初增加37422万元，累计维持和促进就业92215人次，取得了较好的经济效益和社会效益。2014年跻身全国支持小微企业银行前列，获“十佳支持小微企业银行”殊荣。

小微金融绩效表（2013-2014）

项目	单位	2014	2013
小微金融贷款当年新增贷款额	万元	37,422	51,507
小微金融贷款贷款余额	万元	101,817	64,394
服务小微客户数	户	3,811	2684
直接吸纳就业人数	人	92,215	65,533

注：小微客户数含个体工商户和小微企业。

践行“四位一体”的诚信理念，打造苏式微贷品牌

小微金融事业部管理岗位竞聘面试现场

1、诚信服务实体，打造“伴飞成长”的宗旨理念。为充分发挥地方性商业银行天然的地缘、人缘等有力优势。苏州银行从当前银行服务薄弱环节入手，选择其他银行尤其是大型商业银行不涉及或很少涉及的业务领域即微小企业金融服务作为市场定位，以避开同质化竞争并藉此避开自身的短板，充分发挥自身的比较优势，形成差异化定位和竞争优势，实现特色化发展。

2、诚信塑造品牌，打造“信义相辅”的经营理念。传统银行业务出于节约成本、降低风险的考虑，往往更倾向于“傍大款”、“垒大户”，对小微企业群体避而远之，无法满足小微企业“商机易逝”和贷款需求“短、小、频、急”的特点，成为了小微企业发展的拦路虎。苏州银行创立了“苏式微贷”系列无抵押小微金融信贷产品，遵循商业可持续经营原则，颠覆传统“抵押物”崇拜和“锦上添花”信贷

理念，帮“小”扶“微”，雪中送炭，让之前在其他金融机构没获取过贷款，融资无门，走投无路的小微客户看到了曙光。

3、诚信竞争客户，打造“专注敬业”的服务理念。为了解决小微企业融资难的问题，破解信息不对称的难题，优化小微客户服务能力，全面引入了德国IPC公司微小企业贷款的理念与技术，通过“到户调查、眼见为实、自编报表、交叉检验”的方式，以‘脚勤’来多方位获取客户软信息并以此作为放贷依据。其次，组建了一支近200人的讲求诚信、廉洁高效的小微团队。团队上下倡导“坚韧、乐观、谦卑、向上”的工作态度，打造了一支“能吃苦、能战斗、能奉献”的专注敬业人员队伍。

4、诚信造就和谐，打造“普惠金融”的发展理念。客户经理主动“服务小微”的理念，提高了金融服务的普惠水平，更好的支持了实体经济发展。一是解决了微小企业的融资难题。“苏式微贷”团队主动营销并受理23085户，合计957357万元贷款申请，一定程度上填补了微小金融服务“真空”。二是培养了微小企业的风控能力。通过“苏式微贷”，加强了微小企业对信用记录的重视，进而助推创造优良诚信社会环境。三是提升了微小企业的财务水平。通过提供“苏式微贷”，普及财务管理知识，让更多的没有账目和财务不规范的企业对财务知识有了进一步的学习，不断改变企业由粗放式经营理念模式向精细化模式转变。

创新“四法叠加”的服务举措，加快小微业务发展

1、主动营销，“做加法”坚守小微金融市场。借助各种宣传渠道，扩大业务营销。一是加强与政府相关职能部门联系沟通，做好服务小微企业、大学生创业等项目对接，主动提供服务；二是通过网络、电台、媒体等多渠道宣传“苏式微贷”获取客户信息，摸清辖内小企业分布情况及主要产业集聚区核心企业、大中型企业上下游产业链情况等，确定目标客户，实行跟踪服务。三是充分利用研讨会、座谈会、产品推荐会等形式，了解企业需求，普及金融知识，以点代面，形成银企良性互动。2014年来，累计组织10多场宣传活动， 5月份深入开展第三届小微企业金融服务宣传月活动，向广大小微企业经营业主宣传小微企业金融服务政策，开展有针对性的金融知识普及、推进小微企业金融服务体制机制建设、服务模式、和产品创新的宣传。累计投入工作人员达103人次/天。本次活动期间，还要请了部分小微企业客户来我行进行交流活动，在向客户宣传小微金融服务产品和金融知识普及的基础上，还倾听了来自客户对我行在小微企业服务、产品等方面的需求和建议，组织了“新增客户投放竞赛”、“拓户工程专项竞赛活动”和“苏式微贷‘放款达人’竞赛活动”等多项主题营销月活动，通过活动的开展，为五金、模具、家具等苏州特色小行业的小微企业提供了资金支持，有效促进地方经济发展。

2、简化流程，“做减法”畅通小微服务通道。一是调整改善小微信贷处理流程。要做到像工厂标准化制造产品一样对信贷业务进行批量处理，从微小贷款的设计、申报到审批、放款、风险等各个环节，尝试集中审批处理作业，实行“流水线”作业方式，形成标准化的各个流程环节。把客户的等待时间降到最低，确保微贷业务处理效率。二是简化微贷操作流程。2014年重新设计了续贷调查表，简化业务办理流程，节省了办理时间，减少客户提供资料数量，提升了客户对我行服务的满意度。同时对优质存量客户，采取上门主动填写申请、贷款还款方式优化调整、信贷流程提速等手段，优化存量客户服务。三是创新贷款申请受理方式。随着市民百姓互联网意识的增强，让小微企业足不出户即可办理贷款申请。开通苏州银行官网小微业务受理，9月，启动微信、手机APP受理微贷申请的开发，顺势而为，力争实现O2O的全方位渠道，让更多的小微客户知晓苏式微贷，让更多的小微客户能够获得贷款，提高小微企业群体的申贷率和获贷率。

3、创新产品，“做乘法”丰富小微服务功能。一是根据市场需求打造信贷新品。推出“苏式小贷”产品，为与我行合作1年及以上的小微客户提供100万元至300万元的信贷支持。满足成长型小微客户的融资需求；推出“便捷通”产品。与借款人一次性签订最高额合同，在合同规定的额度和有效期内，允许借款人多次申请、逐笔归还的贷款业务，有效方便了客户；优化信易贷产品，将贷款金额提高至50万，提高贷款便捷性。 二是创新服务模式。设计并开发完成了“苏州银行小微企业财务会计云平台”，小微企业客户使用记账模块、凭证单据模块进行财务数据处理，有效解决了小微企业财务信息不对称问题，提高审批贷款效率。打分卡通过前期数据积累，已基本显示申请打分卡使用策略的有效性，对未来创新微贷产品，微贷业务实现半人工化有着重要的意义。三是创新服务特色，为不断提高“苏式微贷”服务小微企业能力，坚持“融资”和“融智”相结合，为小微企业发展提供资金支持和智力支持，14年3月，苏州银行与城市商报合作开辟鑫周刊的创富志专栏，城市商报负责创业故事的收集，“苏式微贷”服务团队提供创业点评，从不同的视角来观察、审视企业的成长历程，给出在企业成长过程中的在宣传、技术、营销、资金等方面的建议和意见，帮助小微企业更好、更快成长。

4、降低门槛，“做除法”提升小微服务质效。一是减免费用。苏式微贷仅收贷款利息，不收其他任何费用。借款客户除支付利息外没有任何附加费用，确保“苏式微贷”等产品相较市场上其他同类业务综合融资成本偏低。二是破解困境。主动向小微企业介绍我行“服务小微”的理念，为小微企业免费提供行业分析、信息建议等咨询服务，通过各种形式提供贷前辅导、财务辅导。三是解除担忧。“苏式微贷”等产品摒弃了传统的抵质押担保方式，用“现金流”代替“抵押物”作为还款能力重要依据，解除客户无标准抵押物、无正规财务报表的担忧。四是倡导廉洁。客户经理着力倡导“不喝客户一口水，不拿客户一张纸”的自律文化，“对客户经理违反职业道德行为零容忍”的诚信文化，不给客户带来困扰和额外负担。实实在在为小微企业解决问题，降低小微企业融资门槛，提升服务小微企业质效，才能在小微企业客户群体中形成苏州银行的品牌影响力。

案例：支持大学生创业

郭先生大学毕业后选择了自己创业。在相城区和朋友合伙开了一家家具设计服务部，专门给家具厂打样。随着生意的发展郭先生急需购置一台价值5万元的自动打样机。创业初期的郭先生被5万元资金难住了。在得知苏州银行的无抵押苏式微贷之后，郭先生抱着试一试的心态向银行提出申请。让郭先生意外的是在提出申请仅仅2天后，5万元的资金就到了郭先生的个人账户上。解决了小郭生意上的资金困难。

大学生自主创业是解决就业的有力途径。国家出台了一系列支持大学生创业的政策，2014年和城市商报共同推出了旨在推动全民创业的栏目《创富志》，针对大学生创业坚持融资和融智相结合，在提供贷款的同时，还宣传一些企业的金融财务知识，帮助大学生朋友走好创业第一步。

大事记

小微金融事业部

XIAOWEI JINRONG SHIYEBU DASHIJI

时间	大事记
2014年1月2日	小微金融事业部临湖支行分部开业。
2014年2月27日	小微金融事业部苏式微贷累计发放贷款超四千笔
2014年3月24日	小微金融事业部昆山高新技术产业开发区支行分部开业。
2014年4月8日	江苏沭阳东吴村镇银行小微部成立。
2014年4月21日	小微金融事业部苏式微贷累计发放贷款金额超十五亿元。
2014年4月28日	江苏沭阳东吴村镇银行小微部发放第一笔贷款。
2014年4月28日	小微金融事业部苏式微贷余额超七亿元。
2014年4月30日	小微金融事业部苏式微贷解决社会雇员超十万人次。
2014年5月30日	小微金融事业部苏式微贷累计发放贷款超五千笔。
2014年6月16日	小微金融事业部常州分部营业部分部开业。
2014年7月14日	小微金融事业部太仓支行分部开业。
2014年8月4日	小微金融事业部宿迁分部营业部分部开业。
2014年8月14日	小微金融事业部涟水支行分部开业。
2014年8月30日	小微金融事业部苏式微贷累计发放贷款金额超二十亿元。
2014年9月1日	小微金融事业部南京分部营业部分部开业。
2014年9月1日	小微金融事业部苏式微贷余额超八万万元。
2014年11月24日	小微金融事业部苏式微贷余额超九万万元。
2014年12月10日	小微金融事业部苏式微贷累计发放贷款金额超二十五亿元。
2014年12月10日	小微金融事业部苏式微贷解决社会雇员超十五万人次。
2014年12月16日	部门在职人数超二百人。
2014年12月22日	小微金融事业部苏式微贷余额超十亿元。
2014年12月25日	小微金融事业部昆山支行营业部分部开业。
2014年12月26日	小微金融事业部楚州支行分部开业。
2014年12月29日	小微金融事业部南通分部营业部分部开业。

服务 Service

服务实体经济 致力普惠金融

Servicing the real economy
Committing to inclusive Finance

借助互联网普惠金融，服务实体经济发展。

互联网改变了几千年以来的时间和空间规则，金融已经与互联网已密不可分，苏州银行乘势而为，于2014年10月20日成立互联网融资事业部，注册苏融网平台开展网络投融资业务，为我行在金融服务新领域拓展巨大的空间，为国内小微企业服务探索一条新路。

苏州银行苏融网通过为客户提供投资和融资服务，努力实现客户金融服务全覆盖，通过客户和业务批量发展，积极实施普惠金融，服务苏州本地70多万微小企业以及广大个人客户，满足生产经营类融资需求；第二步，同时满足本地客户各类消费金融需求；第三步，面向全国客户，满足中小企业应收账款、票据、保理及其他融资需求，为资产证券化提供交易服务平台。

推进中小企业战略

持续关注中小企业的发展

一直以来，苏州银行认真贯彻中央有关促进中小企业发展的精神，紧紧围绕苏州市委、市政府紧扣科学发展主题和转变经济发展方式主线，坚持“以小为美、以民唯美”、“立足苏州、面向江苏、辐射长三角”的发展战略，专注于“服务中小、服务市民、服务区域经济社会发展”的市场定位。苏州银行公司业务更是以服务中小企业为主线，在信贷规模和资金头寸从紧的市场环境下，集中优势资源服务于中小企业客户，坚定不移地帮助中小企业渡难关、谋发展。截至2014年末，全行贷款支持的对公中小企业客户已达4652家，较年初增加861户；贷款余额已达539.25亿元，较年初增加136.28亿元。

服务中小企业绩效（2012-2014）

指标	单位	2014年	2013年	2012年
有余额中小贷款客户数	户	4,652	3,791	3,081
对公中小一般贷款余额	亿元	539.25	402.97	331.33

加快金融产品创新

根据区域经济发展特征以及本行战略定位，本行深入调研区域内中小企业、战略新兴产业以及科技、文化产业等国家重点支持领域的金融需求，并以此为基础加快金融产品创新，2013年推出了保兑仓、厂商银、商票保贴、协议付息、品牌银、诚信银、锦绣融产品，2014年又推出了科技贷、票据池、应收账款质押授信业务等一系列产品与服务，为客户量身定制金融服务内容，致力于帮助企业获得多元化的融资便利，满足企业发展需求。

科技金融产品创新：截至2014年末，本行向143家科技企业提供信贷支持，贷款余额近20亿元；其中，“科贷通”企业共65家，贷款总金额超过12.18亿元，获得科技风险补偿资金6000多万元。

推进女企业家金融：深化与苏州各级妇联合作，不断挖掘女企业家、女性创业者的金融需求，针对女企业家、女性创业者、女性投资者，推出本行特色的“锦绣融”产品。截至2014年末，本行已为辖区内823家女性客户提供了信贷支持，表内外贷款余额达21.18亿元。

文化金融产品创新：为了进一步加大对文化产业的支持，推进地区文化产业跨越发展，打造多元化的金融产品，整合多层次的服务体系，本行积极打造文化金融服务平台，提升服务理念、创新服务方式，大力发展特色文化金融业务。通过与苏州市文广新局合作，加强了与苏州市辖内文化企业的联系，在帮助企业解决融资困难的同时，推动了文化产业的发展，契合了本行服务中小，服务市民，服务区域经济社会发展的理念。2014年，本行为177家文化企业提供了融资支持，累计授信投放22.37亿元。

十大举措助力中小企业发展

1	✓ 业务转型，专注服务中小微企业
2	✓ 拓展渠道，借力发展，在合作中创造机遇
3	✓ 产品先行，服务为上，抓住中小企业业务特点
4	✓ 产品推介，品牌宣传，树立良好的服务口碑
5	✓ 服务上门，给中小企业提供便利
6	✓ 简化流程，提高效率，用便捷快速赢得客户
7	✓ 创新产品，推动适合中小企业的贸易融资产品
8	✓ 拓展思路，加强营销，与中小企业共同成长
9	✓ 强化培训，提高客户经理营销能力
10	✓ 紧密合作，有效防范中小企业风险

案例：支持，始终在你左右

为了更好地形成和巩固与中小企业“伙伴型”关系，让更多的中小企业客户享受到更为全面贴心的金融服务，苏州银行开展了中小企业客户关怀活动，通过每一场主题鲜明的活动，让中小企业客户真实地感受到“有一种支持，始终在你左右”，进一步深化合作伙伴关系，彼此支撑，共同成长。2014年， 全行举办多场中小企业客户关怀活动，覆盖14家分支行和筹建机构。

苏州银行2014部分中小企业客户关怀活动简表

举办时间	主办方	活动主题
2014年1月	吴江支行	“梅堰商会与苏州银行银企洽谈会”产品推介
2014年3月	苏州市妇联	《社会性别怎样影响女性的职业和人生》讲座
2014年3月	苏州市人民政府办公室	2014年苏州市银企合作活动日苏州银行“中小企业伴飞”金融服务方案推介专场
2014年4月	苏州市文广新局	创博会
2014年6月	苏州分行	苏州银行苏州分行“卓越企业伴飞计划”项目启动仪式
2014年6月	新区直属支行	企业商标权质押融资推广会议
2014年6月	昆山支行	2014年昆山市中小企业融资对接活动苏州银行“中小企业伴飞”金融服务方案推介专场
2014年6月	苏州市妇联	《别亦难蝴蝶梦何占豪的音乐情缘》讲座
2014年6月	苏州市科技局	苏州市科技企业银企对接会
2014年9月	苏州市妇联、苏州银监	苏州银行信贷支持农村创业致富女能手对接座谈会暨苏州银行“锦绣融”三农专场推介会
2014年9月	苏州市妇联	苏州市女企业家联谊会年会暨苏州银行信贷支持女企业家对接交流会
2014年9月	苏州市妇联	《感商TQ——女性心理健康与调试》讲座
2014年9月	淮安分行	淮安市商标权质押银企对接会
2014年9月	东创科技园与木渎支行	东创科技园科技企业与苏州银行银企对接会
2014年9月	苏州市动漫协会	苏州市部分动漫企业银企对接会
2014年10月	苏州市经信委	电博会
2014年11月	苏州市台办	吴中台协大会——平台服务商对接会
2014年11月	苏州市文广新局	太仓高教新城银企对接会
2014年11月	吴江支行	吴江区“双学双比”女能手协会换届大会暨苏州银行“锦绣融”产品推介
2014年11月	常熟支行	苏州银行常熟支行VIP客户插花DIY活动
2014年11月	苏州市妇联	《女人的成熟比成功更重要》婚姻经营专场讲座
2014年12月	总行公司业务部	冬季客户健步走爬山活动

助力三农发展

本行始终把服务三农产业发展贯穿于工作的始终，按照“保持传统，突出特色”的方针，拓展农村市场，加强农业龙头企业营销，加大对农村特色产业、农村综合开发建设等方面的信贷投入，提高县域金融服务覆盖面，全面做好普惠性、结构性、创新性、配套性的支农服务。截至2014年12月末，我行涉农贷款本外币3262户、139.73亿元，比年初增加157户、37.60亿元，增幅37%；涉农贷款增量比去年同期增加12.73亿元，比全行贷款增速增加3个百分点；涉农贷款在总贷款中占比21%。实现了监管部门提出的“两个不低于”的目标。本行成功发行“三农”专项金融债券，募集资金人民币20亿元，成为全国第一单。本行研发的“农发通”产品被评为“2014年江苏省银行业服务三农双二十佳金融产品”。

农业产业贷款

本行积极响应《全国现代农业发展规划（2011-2015年）》，将农业产业作为本行战略发展的重点。深入贯彻国家在三农领域“三化同步”的战略思想，坚持以小为美，以民唯美，明确了服务农户，服务涉农企业，服务村级集体经济组织和专业合作社，服务家庭农场、合作农场等新型农村经营主体的三农业务服务范围，为三农客户提供一条龙服务。着力实现“三农”事业与本行金融事业的互利共赢和又好又快地发展。

案例

“农发通”产品支持农村经济发展

先行先试：探索土地承包经营权贷款——贷出2014年中央1号文件赋予农民对承包地的承包经营权抵押、担保权能后的江苏省内第一单。

为推进家庭农场、合作农场、专业合作社等新型农业经营主体发展，解决农业经营主体普遍存在担保难、贷款难的实际问题，推进苏州农业产业化进程，本行创新担保方式，在现代农业特点明显、农用地规模经营水平高的太仓地区试点推行土地承包经营权抵押贷款业务。

该产品增加了农业融资渠道，把“死物”变成了“活钱”，进一步带动农村经济可持续发展，为农民致富开辟了新路，为“美丽镇村”建设提供了强有力地金融支撑，让更多的农户享受到普惠、便捷的金融服务，为农村美、农业强、农民富开创了一条便民融资新渠道。

这是继十八届三中全会和2014年中央1号文件，提出赋予农民对承包地承包经营权抵押、担保权能后，苏州银行在苏州地区探索土地承包经营权抵押贷款业务的第一单。

发展村镇银行

2014年，本行积极探索和完善村镇银行的商业模式，加快建设村镇银行运营管理和风险控制的系统平台，加强村镇银行人力资源建设，提升员工队伍的业务技能。

案例：总行部室对村镇银行专业指导与扶植

苏州银行条线部门2014年逐步加强了对村镇银行不同层面、不同项目的业务培训和业务督查。通过整改和学习，各村镇银行依法合规经营和风险防控意识有效增强，制度建设及基础管理有效改善。

服务村镇银行发展绩效表

指标	单位	2014	2013	2012
村镇银行数	个	4	4	4

关注本地生活 情系苏州市民

苏州银行作为市民卡项目的唯一主办银行，举全行之力，积极开拓进取，认真落实市委市政府提出的市民卡“一卡多用，多卡合一”的发卡初衷，在市民卡多应用项目、市民卡服务创新等方面取得了可喜的成效，至年末已完成制卡441.74万张，发卡413.31万张，累计激活68.23万户，当年激活28.44万户，卡内账户总资产为106.58亿元，其中储蓄存款余额15.48亿元，理财购买余额91.10亿元。

银社合作，为市民带来更多便利

苏州银行履行了市民银行的社会职责，通过市民卡陆续承担了苏州地区社保救助金、社保养老金、物价补贴发放、失业金发放、社保网上支付、社保零星缴费、社保灵活就业缴费、“网上支付”业务推进等社会化发放相关业务，为市民办理社会保障事务提供了方便、快捷的服务渠道。2014年市民卡上代发各类社保金107.59万笔，总额9.66亿元。通过市民卡代发养老金及各类补贴费用，极大地方便了市民百姓，也节约社会资源，利于政府及银行的管理，深受市民的喜爱。

方便市民就医，推出“银医一卡通项目”

2014年继续稳步推进“银医一卡通”业务，一是拓展银医合作医院，2014年新增3家合作医院，累计达13

家。基本实现苏州市区主要医院的全覆盖；二是加强医院现场辅导，保证银医自助终端的稳定运行，配备18名驻点人员在医院大厅提供现场服务，主动开展分流工作。截至2014年末，苏州银行“银医一卡通”项目已累计交易达到62.2万笔，交易总金额5433.56万元，其中自费部分缴费达到53.76万笔，交易总金额3622.82万元。“银医一卡通”项目正以其便捷、灵活的操作方式在患者的就诊流程中发挥着越来越重要的作用，得到卫生局、合作医院以及客户的一致肯定，是一项惠及千万百姓的民生项目。并接连荣获“2013年度金融创新典范品牌”、“2013财富苏州•金融品牌年度价值评选金融创新奖”等多项殊荣。

深化创新，开发“手机银行个人公积金、社保查询”项目

在成功推出银医一卡通项目后，本行继续深化与政府的合作，推出“手机银行个人公积金、社保查询”查询项目，，利用网银客户身份认证模式为个人公积金社保档案查询提供安全保障。苏州银行手机银行客户登陆苏州银行手机银行，可以实时查询个人公积金、社保缴存及余额情况，深得市民客户欢迎。

关注民生，构建市民卡客户服务体系

本行就将对市民卡客户的服务质量列入考核范围，对养老金的代发、市民卡客户投诉等项目进行重点考核；通过制作市民卡宣传片（分60秒版和30秒版）、市民卡金融版宣传折页、市民卡周报、市民卡进社区等活动，提升市民对市民卡的认识；与工行苏州分行、中行苏州分行、交行苏州分行进行合作，共同服务苏州市民卡客户，市民卡养老金客户更可在服务合作行柜面免费办理养老金存取款业务，本行承担业务办理时产生的手续费。

本行及服务合作行开放网点均在门口加贴“苏州市社会保障•市民卡指定服务网点”标识，并设有绿色通道，市民卡养老金客户在网点享受舒适便捷的服务。

服务市民，创新推出多元化的产品

借总资产突破2000亿元契机，进行“金桂”贵宾IC卡和“苏式理财”贵宾服务的正式对外发布，实现了我行对贵宾客户服务的专属载体，有效提升客户尊贵感和归属感，并对达标贵宾客户提供业务手续费优惠减免。同时，围绕客户的“衣、食、住、行、康、乐”六大类，组织苏州大市内直属机构签约72家特约商户，涵盖300多家门店，为客户打造“简单生活、品质生活、舒适生活、便捷生活、健康生活、快乐生活”的全新体验，全面升级“优先、优惠、优质”的三优服务，为进一步做好客户的分层服务和精细化管理奠定基础。

园区发卡，实现市民卡苏州市全覆盖

在市政府的带领下，完成了园区近90万张市民卡的发卡工作，本次发卡填补了工业园区市民卡的空白，统一了苏州市民卡就医刷卡的介质，实现了市区与园区医保定点单位的互通互用，极大方便了苏州市所有参保市民，是实实在在便民、惠民的民生举措，也为苏州市民卡的发卡工作画上了一个完美的句号。

我行信贷支持农村创业致富女能手对接座谈会

我行信贷支持女企业家对接交流会

关注女企业家发展 打造女性友好银行

锦绣，积淀了苏州两千五百年的浓厚文化，隐喻了女性的唯美、端庄、智慧、勤劳，也承载着我们对欣欣向荣的美好明天的期冀。苏州银行在王兰凤董事长的率领下，一如既往地重视与女企业家的合作共赢，适时推出苏州银行“锦绣融”项目，旨在关注女性的生活品质以及事业发展，大力推进对全辖范围内的女企业家金融服务工作。

“锦绣融”作为苏州银行女性金融品牌。依托于苏州市妇联女企业家协会、苏州银监分局，旨在为创业女性搭建一个履行社会责任、实现自我价值的金融服务交流平台。

自2012年我行提出女性金融服务理念到2013年 “锦绣融”品牌发布再到2014年完善了“锦绣融”品牌服务体系，经过三年多的辛勤耕耘，“锦绣融”在服务女性企业家和女性创业者方面效果显著，较好地履行了社会责任。

截止2014年底，苏州银行已为辖区内823家女性客户提供了信贷支持，其中268家为女性企业家客户，较年初新增150户，555家为女性创业者、个体工商户。其中，女企业家客户表内外贷款余额达21.18亿元，较年初新增4.58亿元，女性创业者等小微企业客户贷款余额达1.4亿元；在苏州银行的服务支持下，823家女企业家客户累计维持和促进就业近11万人次，其中累计女性就业岗位近5万人。

2014年我行为进一步加深与女企业家的多方位合作，出台了《苏州银行“锦绣融”女性金融服务方案》切实帮助女企业家降低融资成本。同时，加强与苏州市妇联、苏州市银监局等沟通，拓宽融资渠道，搭建银企合作平台，9月2日与苏州市妇联、苏州市银监局联合举办了“苏州银行信贷支持农村创业致富女能手对接座谈会暨苏州银行“锦绣融”三农专场推介会”活动；9月25日举办“苏州市女企业家联谊会年会暨苏州银行信贷支持女企业家对接交流会”。

会上，我行介绍了2014年出台的“锦绣融”优惠贷款产品以及相关女性专属产品，并与众多女企业家和创业致富女能手深入交谈。我行女性专属金融品牌“锦绣融”的各类投融资产品，不仅在贷款利率上给与女性企业家客户专属的优惠利率，还通过女性定制理财帮助客户获得更好的收益。

我行在不断探索和实践中，逐步形成了“服务中小、服务市民、服务区域经济发展”的发展战略，在女性金融这样一个特色领域精耕细作。2014年我行“锦绣融”产品获得了“江苏省支持小微企业双十佳产品”的殊荣，赢得了客户的心也获得了市场和监管单位的的高度认可。

优化客户体验

优化服务渠道

如今，移动终端（智能手机、平板电脑）已经超越传统PC成为第一大上网终端，移动互联网已经成为了互联网的发展趋势。我行紧跟时代的发展潮流，不断优化服务渠道。2014年4月，我行手机银行正式对外发布。用户在手机上下载安装我行手机银行客户端后，就可以随时、随地使用我行提供的各项服务。此外，我行还尝试通过微信公众平台进行客户服务、发布我行活动公告和理财快讯，为客户提供苏州银行电子银行“微服务”。

保护客户信息

苏州银行严格遵守国家法律规定和监管政策要求，通过制度完善和技术改进，不断提升安全标准，确保客户信息安全，构建有效的客户个人金融信息保密管理机制。

严格落实政策制度。苏州银高度重视客户个人金融信息保护工作，进一步完善管理办法，规范操作手续，严格履行个人金融信息保护职责，有效防止因信息泄露带来的各种风险。本行严格执行《苏州银行客户个人金融信息保护办法暂行办法》、《客户身份联网核查管理办法》、《客户身份信息和交易记录保存管理办法》、《个人信用信息基础数据库管理办法（暂行）》、《大额支付系统管理办法》、《协助查询、冻结、扣划管理工作规定》等业务制度。在与客户建立业务关系过程中，或通过接入中国人民银行征信系统、支付系统以及其他业务系统，获取、加工和保存的个人身份、财产、账户、信用、金融交易等方面的信息，建立了比较完善的内控制度，规范本行员工获取、使用客户个人信息的行为。

分级审批，规范流程。针对个人信用报告查询、个人账户查询、个人客户信息查询等个人信息泄漏易发环节，本行实行分级审批。对于需通过人行征信系统查询个人信用信息的，必须由客户本人授权或办理个人贷款、个人提供担保等个人信贷业务，以及对个人贷款进行信用风险跟踪管理等业务需要，经有权人审批后，才能使用；对于柜面的个人账户、余额、交易明细等查询交易，需由本人申请或有权机关出具相关证明文件后，经授权后才能查询，以此来严格控制个人信息的泄漏，杜绝私查他人信用信息以及账户、财产、个人身份等信息。

加强自查、排查，提高意识。本行把员工道德行为的排查作为自查的重点，重申为客户保密是金融工作者最基本的行为规范，各部门、各支行组织本单位员工学习《员工执业禁令》、《商业银行法》、《储蓄管理条例》、《反洗钱法》、《个人存款账户实名制》、《个人信用基础数据库管理办法》以及《关于银行业金融机构进一步保好客户个人金融信息保护工作的通知》等有关涉及个人信息保护的规章制度，加强对全行员工保护客户信息的宣传，使全行员工进一步认识了客户信息安全工作的重要性，强化了对客户个人信息的保护意识，各单位均与员工签订了保密协议，建立了客户个人信息保护的责任追究机制，对违反规定使用和对外提供个人金融信息的行为，要追究责任。

加强系统防范能力。首先，严格“系统访问权限”的审批手续；生产网络与办公网络、生产网络与测试网络均采用防火墙进行隔离，阻止越权访问；有严格的取数流程，其中任何一环均可驳回请求，审批过程包括业务条线部门、信息系统负责人、系统安全管理岗等，以确保所取数据均为必须取得的。其次，严格个人金融信息的使用。在业务营销、贷中审核及贷后管理中所有涉及个人电子信息和纸质信息，均应按照本行的信息系统管理要求及档案管理要求，明确查询、调阅等使用规范，确保客户金融信息安全。此外，本行与员工、各系统合作服务商均签署了保密协议，确保客户信息的保密性和安全性。苏州银行通过制度完善和技术改进，不断提升安全标准，防范客户信息泄露，确保客户信息安全。

确保资费透明

本行切实保障消费者金融权益，自觉接受监管部门、社会公众和媒体的监督，确保依法合规收费。

苏州银行确保资费透明的相关措施

1、将《苏州银行服务价目表》放置于客户填单台醒目位置，并作相应固定，方便客户查阅本行服务收费标准。	2、总行通过各网点厅堂离子电视机等公示本行服务收费标准，利用远程系统统一发布。	3、对客户提出的服务收费问题要耐心解答，做好舆论引导，维护本行良好金融形象。	4、《苏州银行服务价目表》是全行基本收费标准，总行专业管理部门在此基础上制定优惠收费政策，并推动优惠政策的有效落实。	5、各部门利用《苏州银行服务价目表》完善和更新的契机，结合监管部门要求开展的服务收费自查工作，加强对服务收费行为的自查自纠，严格按照监管部门提出的“七不准”、“四公开”原则，进一步规范本行的经营行为，促进本行中间业务健康发展。

关爱 Care for

建设职工之家　关爱员工成长

The construction of staff home
Care for staff growth

员工是企业的活力因子和发展基石。本行坚持为员工尽心，对人才负责,以先进的人才理念吸纳和培养人才，以优秀的企业文化感动和塑造人才，以扎实的权益保障尊重和留住人才，努力为员工提供良好的成长平台、广阔的发展空间和健康的工作环境，实现员工与企业共同成长。

保障员工权利

基本权益

严格执行《劳动法》、《劳动合同法》等法规，禁止使用童工，反对任何形式的强迫劳工，坚持平等雇佣，不因性别、年龄、民族、种族和宗教信仰的不同而歧视员工。

员工概况

指标	单位	2014年	2013年	2012年
员工总数	人	2866	2556	1997
男女员工比例	男：女	1:0.87	1:0.87	1:0.92
中高层管理人员的男女比例	男：女	1:0.35	1:0.34	1:0.27
少数民族员工比例	%	1:102.36	1:511.2	无

员工基本权益指标表

指标	单位	2014年	2013年	2012年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100

2014年，总行工会投入资金217万元，组织全行职工进行了健康体检，体检实现全覆盖，连续五年达到99%以上，我们主动邀请医生上门进行体检报告解读，让员工真正了解自己身体情况，指导员工养成良好健康的生活方式。

民主管理

工会组建。作为苏州银行职工政治生活中的一件大事，顺利完成了五年一次的工会换届选举工作，成立分工会17家，实现了直属经营机构工会组织全覆盖，工会组建及职工入会率达100%。

民主管理。1、召开各种形式的座谈会，听取职工的建议和心声，积极发动职工参与本行的制度建设，增强职工参与企业民主管理的责任感和主人翁意识。2、召开职工代表大会，切实履行工会重大事务集体议事制度，鼓励代表们履行职责，实践职工参与企业民主决策、民主管理和民主监督的权力，保证民主管理制度在企业落到实处。

案例：

8月25日，召开二届八次职工代表大会对总行人力资源部提出的《关于调整苏州银行退休人员行内生活补贴标准的方案》、《苏州银行企业年金方案》、《苏州银行薪酬管理办法》等议案进行审议表决。

员工福利

本行坚持以员工为本，紧盯职工最关心、最直接、最现实的利益问题，多渠道、多形式、最大限度地为员工群众办好事、办实事。坚持用优秀的企业文化感动和塑造人才，不断完善职工服务保障体系，实现员工与企业共同成长。

关心好企业特殊群体

1、服务好退休退职老同志。本行投入大量人力、精力、财力，做好退休退职老同志的管理服务工作，在做好关心慰问、医疗补贴发放、来人来电咨询等日常工作基础上，大力弘扬中华民族尊老、敬老的传统美德，每逢重阳节、元旦、春节等特殊节日，深入退休退职老同志家中做好走访慰问，切实让广大老同志感受到企业的关怀和温暖。

2、保障好女职工权益。企业积极营造健康向上的女性文化氛围，团结女职工共促素质提升、共创幸福生活、共建美丽苏行，先后开展了“三八”系列活动，如“巾帼建功”表彰活动；在网络学院上线《实战选装》等女性课程；邀请心理咨询专家作《女人绚烂如花》为主题的心理减压讲座；举办“姑苏女性大讲堂”；开展品味生活《女人幸福力》读书月活动；开展争创“巾帼示范岗”和“巾帼示范标兵”评比等，女职工活动丰富多彩，女职工权益得到充分保障。

统筹好在职员工福利待遇

企业从衣食住行各方面为员工建立健全基本的福利体系，严格执行国家法定的各项规章制度，为员工构建温暖如家的工作环境，确保员工能体面劳动，共享企业发展成果。

1、做好职工健康体检工作。2014年本行投入资金217万元，开展全员健康体检项目，连续多年职工体检率在95%以上，有效预防和减少各类疾病的困扰，企业还主动邀请医生上门进行体检报告解读，让员工真正了解自己身体情况，指导员工养成良好健康的生活方式。

2、做好家庭财产保险工作。2014年本行投入资金106万元，为全体员工购买了家庭财产保险，防止职工因特发事故和自然灾害造成的家庭困难，最大程度上减少员工家庭经济损失，得到了全行员工的普遍赞许和认可。

3、成立两个“工作室”。加强对员工的人文关怀，创新服务手段方式，真情服务全行员工，2014年先后启动了员工“权益咨询工作室”和“心理咨询工作室”两个项目，一方面引导员工合理表达利益诉求，帮助员工合法维权解难；另一方面指导员工正确面对缓释压力，保持健康良好的人际关系和社会交往，鼓励员工自省自励，树立正确的发展观。

职工业余活动亮点纷呈

金融行业员工学历层次高、思想活跃，文化背景、从业经历差异大，对此本行以开展技能竞赛、文体活动、文艺汇演为载体，将新近员工快速凝聚融合到“勤勉智慧、简单快乐”的企业文化中，积极培育孵化“爱苏州”这一自有文化品牌，全年活动呈现出以下特色：活动覆盖面广。在活动项目选择上，尽量降低项目难度，多设置安排集体项目，提高基层单位参与的积极性，让工会活动惠及更多的职工。

案例：>>

苏州银行2014首届“爱苏州”健步走

职工趣味运动会上，全行16支代表队640名员工参加；首届“爱苏州”环金鸡湖健步走活动，1000余名员工参加。

员工满意度高。开展文体活动时尽量考虑到每个细节，做到安全第一、秩序井然，让基层单位组织更便利，让员工的兴趣和爱好在活动中能得到施展和释放。

品牌影响力大。企业品牌意识逐渐增强，注重树立扩大品牌效应，目前“爱苏州”品牌已经深入人心，企业将连续利用几年的时间来打造这一品牌。

日常活动多样规范。已组建篮球、足球、羽毛球、乒乓球、瑜伽、太极和自行车等兴趣小组，确定了小组负责人、活动周期、活动规范，除自有活动场所，还租用社会体育场馆供员工免费使用。

推动岗位成才

构建多元培训平台

为进一步推动我行“3E”学习体系建设，提升培训实施效果，2014年，我行在优化线上、线下混合式培训模式的同时，成功筹备并落地“苏银金融学院”，形成“实训基地、网络学院、移动学院和微学院”四位一体的多元培训平台。2014年全行共举办线下预算内培训143项，线上网络学院及移动终端学习达230628学时。

案例：苏银金融学院

苏银金融学院于2014年5月22日挂牌成立，学院以“实用、实训、实效”为导向，逐步构建“客户经理、风险经理、一线管理、入职引导”四大专业核心课程体系，牵头打造岗位资格认证体系，分批培养优秀师资队伍，积极开展对外合作，努力建成苏州地区首家可以集中开展基础岗位实操训练、专业岗位资格认证、管理岗位标杆培训的银行培训平台。

学院不断总结人才培训培养的有效方法，提高单位时间学习成效，推动行动学习模式。2014年学院累计完成培训天数152天，参加培训2148人次。

打造专业人才队伍

为提升人才内生动力，打造专业人才发展梯队，总行2014年启动岗位资格认证项目，力争在3年内构建全覆盖的专业人才发展体系，满足银行专业岗位人才培养、资格认证、岗位配置、绩效管理的要求，为员工职业发展提供畅通的渠道和广阔的空间。

案例：

“金智”、“金翼”、“金帆”、“梦起苏行”四大分层培训品牌

“金智”品牌是苏州银行针对优秀高层管理人员推出的高端培训品牌。培训依托世界一流高校资源和标杆银行，紧扣苏州银行战略规划，结合银行业前沿发展趋势，致力推动高层人才的创新能力和领导力提升。2014年“金智”培训项目参训25人，培训课时74小时。

“金翼”品牌是苏州银行针对优秀中层管理人员推出的高端培训品牌。培训依托国内外一流教育资源和标杆银行，紧扣苏州银行战略重点，适应多元化竞争需要，致力推动中层人才综合素质的提升。2014年“金翼”培训项目参训63人，培训课时80小时。

“金帆”品牌是苏州银行针对优秀基层干部和后备干部推出的高端培训品牌。培训依托国内一流高校资源和标杆银行，紧扣业务发展重点和管理实务，致力推动基层人才和后备人才业务开拓能力的提升。2014年“金帆”培训项目参训149人，培训课时66小时。

“梦起苏行”品牌是苏州银行针对新员工推出的特色化培训品牌。培训依托苏州银行内训师队伍，并积极引进同业讲师及课程资源，专注做好苏州银行业务基础、基本技能、模拟银行实操培训，并兼顾业内先进理念和信息的汲取，推进新员工队伍的角色转变和岗位能力培养。2014年“梦起苏行”培训项目参训118人，培训课时432小时。

参加巾帼碳汇林植树活动

共建和谐家园

本行通过积极开展形式多样的绿色环保公益活动，提升全行员工的绿色金融意识，促进企业与经济、环境以及社会的可持续发展。续去年组织“美丽苏州•低碳行动”碳汇林捐款活动，今年又组织员工参加巾帼碳汇林植树活动，为苏州建造“碳汇林”贡献力量。

共建 Build

生态文明 助力美丽苏州

Build ecological civilization
Help the beautiful Suzhou

发展低碳金融产品

信用卡

苏州银行信用卡积极推进管理创新和金融技术创新，运用互联网技术创新业务模式，将信用卡、网络信贷、消费金融和在线支付结合。把互联网作为营销战场的同时，贴近本地市场，务实打造适合本地客户特色的产品生态体系，利用流程改造及市场渠道的组合、利用信用卡独特的产品优势，通过创新实现企业缴纳电费与信用卡支付相结合的功能，为区域中小企业的发展提供了有效的支持。

服务实体经济

服务实体经济是商业银行义不容辞的责任。苏州银行信用卡部自觉坚持金融服务实体经济的本质要求，认真贯彻落实国家宏观政策，支持经济结构调整和发展方式转变，通过完善服务、创新产品、减费让利等措施，努力为小微企业提供全面、优质、高效、贴心的金融服务及金融支持。2014年，信用卡部共计发行电力消费卡78户，总授信额3800余万元，年费减免7.8万元，有效支持了实体经济的发展。

真诚回报客户

向客户提供优质的产品和服务是信用卡业务可持续发展的关键，也是信用卡部始终坚守的底线，信用卡业务的开展始终坚持从客户和市场需求入手，推动产品创新和服务创新，努力提升金融品质，打造有口皆碑的苏行信用卡品牌。

信用卡大事记

时间	大事记
2013年11月27日	取得银监总会“关于苏州银行开办信用卡业务的批复”文件
2014年3月1日	信用卡业务筹备及系统建设调研
2014年5月7日	召开信用卡核心系统群建设项目启动会
2014年5月30日	信用卡外围系统建设讨论会
2014年6月25日	信用卡部领导至凤凰街支行、越溪支行进行业务调研
2014年8月11日	信用卡筹备工作进展专题汇报
2014年8月28日	信用卡部领导至常熟支行、张家港支行进行业务调研
2014年9月22日	信用卡上线前筹备会
2014年9月25日	信用卡核心系统顺利上线投产
2014年10月9日	信用卡客服系统顺利上线投产
2014年11月10日	成功举行苏州银行信用卡首发会，推出信用卡全系产品
2014年12月18日	成功发行苏州银行“电力消费卡”

电子银行

2014年，我行手机银行APP发展态势喜人，至年末，全行新增手机银行APP用户17.06万户。全年手机银行共进行了8次版本升级，新增信用卡、息息通、成长账户、资金归集、基金、个人贷款、苏州社保、网点预约、预填单、电影票、手机充值、水费缴费、设备管理、换肤、金融日历等功能，各项服务日趋完善。 我行手机银行受到广大客户的好评，“苏行移动生活” 荣获苏州市第二届金融创新博览会“苏州金融创新典范品牌”殊荣。

此外，我行还成功推出自助发卡机，实现了自助发卡，手机银行、短信通知和自助转账签约，密码修改，账户查询等功能，现场授权实现每2-3分钟发一张卡；结合3G在发卡机的创新应用，实现离行大量开卡。

我行通过不断创新电子银行产品，引导客户通过网上银行、手机银行、自助银行等渠道办理业务，减少柜面交易占比，实现低碳服务。

坚持绿色办公

苏州银行通过倡导节约、环保办公理念，营造绿色办公文化氛围，大大提升了节能减排成效。2014年1月我行新OA系统开发上线，信息传导与工作督办事项通过OA系统流转，

全行办公效率稳步提升，无纸化办公初显成效。

慈善 Charity

投身慈善公益 倾力回报社会

Devoting to the charity
Applying the social returns

积极投身慈善，服务社会举措更加务实有效。

本行在发展的同时不忘回馈社会，切实履行本土银行社会责任，在职工中大力倡导志愿精神，开展多种形式的慈善活动，深入各个社会阶层中间为有需要的人送上温暖和关怀。

捐款设立苏州银行慈善爱心基金。秉承“量力而行，尽力而为”的原则，本行与苏州市慈善总会签约成立“苏州银行慈善爱心基金”，累计投入基金池资金250万元，旨在通过慈善专业机构引导确保捐款使用规范，扩大捐款使用面，同时带动更多的社会力量关注和参与慈善事业。

案例：

从“基金”中支取1万元，用于资助安徽学生张美雪上学，姑苏晚报作为监督方给予全程跟踪报道。

从“基金”中支取1.5万元，用于资助娄葑街道开展的家在苏州•苏州有i——流动儿童城市适应性发展公益服务计划，整个活动受益流动儿童达530人。从“基金”中支取10万元，用于资助苏州市环尹山湖职工自行车赛。

参与冠名多项社会公益性活动。在冠名项目选择上，本行遵循“亲民便民乐民”的理念，先后冠名参与多项社会公益性文体活动，冠名活动参与人数多、覆盖面广，与我行“以小为美、以民为美”的理念高度契合，活动中依托立体式、全覆盖的媒体宣传，扩大苏州银行的社会影响力，助推苏州社会体育事业发展。

普及志愿活动

志愿者活动规范化水平大幅提升。“小红帽，红马甲”已经成为苏州银行志愿者的标志，今年工会在“苏州市志愿者信息管理平台”成功注册成立苏州银行志愿者队伍。先后组织志愿者开展了：在社区、邻里中心等地派发春联，为市民百姓送去温暖；在爱苏州健步走、半程马拉松赛、无偿献血等活动中，提供道路指引、赛事资讯服务；参加移动支付体验区服务、手机银行宣传推广等。

打造“无偿献血、铸爱人间”公益活动品牌。本行倡导助人为乐的社会风尚，继2013年成功组织无偿献血活动以来，今年再次发出无偿献血倡议，共有174名员工参加献血，献血总量达到4.3万毫升，充分体现了苏州银行员工强烈的社会责任感和无私奉献的人道主义精神。

协助做好昆山8.2爆炸事故处理工作。昆山8.2爆炸事故发生后，苏州银行全力配合苏州市委、市政府做好事故的救援善后处置工作，以实际行动引导正面舆论，传递社会正能量。1、面向全行员工发起献血倡议，200余名员工加入志愿献血队伍，8月21日根据血站需求组织85位职工献血2万多毫升。2、志愿者服务队将根据政府安排时刻做好救助准备。3、随时启动苏州银行慈善爱心基金贡献微薄之力。4、提供优质金融服务。事故救助款全部由苏州银行受理代发，免除死伤人员家属领取安置款汇款费用，网点接待家属时全部安排在贵宾室，并安排2名工作人员全程陪同办理。

支持本地文化事业

本行积极响应国家“文化振兴”政策号召，支持文化公益事业，为增强文化软实力、建设共同精神家园贡献力量。

持续发展苏州特色的文化产品

自2012年推出苏州文化金后，2014年本行持续发展此项特色业务，以实物贵金属为载体，持续挖掘苏州文化底蕴，打造具有苏州特色的文化产品，2014年苏州文化金系列产品实现销售92万元。至此，从业务开办以来，已经销售苏州文化金2220万元。

苏州人文荟萃、工艺精湛，本行结合苏州特色，引进了核雕产品，并通过本行手机银行向广大客户推出。为向客户提供高品质的核雕产品，本行通过大量调研和现场查看，最终锁定了在苏州甚至业界也颇有声望的艺术大师进行合作。首期已与陆小琴大师合作，并将其打造的精品陈列于其在本行手机银行上开设的门店中。

成功发行我行首张金融IC卡——金桂卡，1月16日，顺利实现金桂IC卡正式上线试运行，成为苏州地区首张PBOC 3.0借记卡，现已在我行各网点全面发行，在此基础上陆续与吴江连通人力资源公司、张家港职业技术学院开展合作，发行联名卡及校园卡，为我行业务拓展打下基础。

新增6种文化卡。文化卡是磁条借记卡的一个系列品种，分苏州园林、工艺美术、戏曲艺术三个系列九个版面，年内实现了全系列发卡。重启发行新苏文化卡。为配合我行打造文化金融服务平台，进一步丰富借记卡卡品种，我中心重启新苏文化卡发卡工作。一是针对中高端客户发行具有收藏和纪念价值的“苏州银行新苏文化卡纪念册”，包含虎丘、苏绣和昆曲三种文化卡，提升了我行借记卡品牌的附加价值；二是在文化卡纪念册配套发行之后，开始文化卡零星发卡工作，既加大了宣传力度，又避免了非连号卡的浪费情况；三是对上述三种文化卡之外的其余六种文化卡进一步开发并上线，完善了文化卡系列，更加突出其收藏、金融服务、文化宣传传承功能和浓厚的文化气息。

新增联名卡。开发上线了吴江连通联名卡、张家港中等专业学校联名卡，帮助直属行拓展客户，融洽银企关系。6月份成功发行首张联名卡-吴江连通人力资源卡，该卡是吴江支行与苏州连通人力资源有限公司合作发行的联名卡。该卡除了可实现我行普通IC卡的全部金融功能之外，在卡面上同时添加了企业二维码，具有鲜明的特色。

支持文化艺术

冠名苏州市首届市民健身运动会，组织活动2901场，共有59.9万市民直接参与其中；冠名环金鸡湖国际半程马拉松赛，参与人数超过1万人；3、冠名参与苏州市环尹山湖职工公路自行车赛，参与职工超过1千人。

展望未来
Look forward to the future

2014年是全面深化经济金融体制改革的元年，也是本行启动三年发展规划的第一年。本行将坚持“服务中小、服务市民、服务区域经济社会发展”的市场定位，加大对小微企业的支持力度，加快建立涵盖体制机制、产品设计和服务能力的完整战略体系；认真落实国家宏观政策，加大金融普惠力度；着力打造一流的服务渠道，构建全方位、多元化、先进的服务体系，真正成为以客户为中心的服务领先型银行；充分尊重员工的主体地位，促进员工的全面发展，建设和谐幸福的“职工之家”；全面落实绿色经营理念，有效发挥绿色信贷对建设生态文明的推动作用；积极探索公益慈善的崭新形式，全面规范有关捐赠项目的监督管理，在公益事业领域散发光芒。

企业荣誉
CORPORATE AWARES

2014，本公司品牌资产不断提升，社会评价及美誉度不断。凭借稳健的营运表现、良好的企业文化与管理能力，本公司获得了一系列重要奖项，主要有：

★ 2014年度银行间人民币外汇市场100强；
★ 2014年度全国十佳支持小微企业银行称号；
★ 苏式理财获2014年财富苏州金融品牌年度价值榜“最佳理财品牌”；
★ 苏州分行获第十届中国理财年会中国理财十年影响力团队；
★ 工业园区支行营业部获2014年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位；
★ 中国银行业协会行业发展研究委员会2014年度优秀成员单位；
★ 2014年度区域商业银行最佳网上银行成长奖；
★ 江苏省用户满意服务单位；
★ 2014年度苏州工会工作创先争优活动第一名；
★ 湖东支行获江苏省五一巾帼奖、江苏省工人先锋号；
★ 木渎支行、干将支行获得苏州市五一巾帼标兵岗；
★ 阳澄湖支行获得苏州市工人先锋号；
★ 光福支行获得苏州市五一文明岗。

关键数据编报基础

THE KEY DATA COMPILATION BASIS

网上银行柜面交易替代率

网上银行柜面交易替代率是指：个人和企业网银借方交易笔数/（个人和企业网银借方交易笔数+个人和企业客户柜台借方交易笔数）。

个人网银客户数

是指使用苏州银行个人网上银行的客户数。

手机银行客户数

是指使用苏州银行手机银行的客户数。

小微贷款余额

是指苏州银行小微贷款金融产品的贷款余额。

小微贷款客户数

是指使用苏州银行小微贷款金融产品的客户。

员工人数

是指苏州银行的员工总数（统计口径为集团数据）。

女员工占比（全体员工）

是指苏州银行女性员工总数/全行员工总数（统计口径为集团口径）。

人均用电量

是指办公地点在苏州银行大厦的总行层面的人均用电量。

人均用水量

是指办公地点在苏州银行大厦的总行层面的人均用水量。

意见反馈表

尊敬的读者：

本社会责任报告是苏州银行向社会公开发布的报告，为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮 寄：中国江苏省苏州市工业园区钟园路728号

苏州银行董事会办公室（215028）

您的信息

姓　名：		联系电话：	
工作单位：		传　真：	
职　务：		E-mail：	

选择题（请在相应位置打√）

选 项	很好	较好	一般	较差	很差
1. 本报告全面、准确地反映了苏州银行对经济、社会、环境的重大影响？					
2. 本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？					
3. 本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？					
4. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

开放性问题

1. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？
2. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？
3. 您对我们今后发布社会责任报告有何建议？