



企业社会责任报告

2015 | CSR | The Bank of Suzhou in 2015
Social Responsibility Report

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





2015年度社会责任报告

主编单位

苏州银行董事会办公室

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。



P

- P001 董事长致辞
- P002 行长致辞
- P003 公司简介
- P004 回眸2015
- P005 责任绩效



目录

07 树立长期责任理念 提升社会责任管理

- P008 责任理念
- P009 社会责任管理体系

11 潜心服务三农 优化服务质量

- P012 服务三农
- P014 保护客户权益
- P017 提供贴心服务
- P021 服务特殊群体
- P022 普及金融知识
- P028 打击金融犯罪

30 深耕中小谋发展 致力金融促创新

- P031 卓越企业伴飞计划——中小企业“私人订制”
- P032 “大”时代下的“小”金融
- P036 苏式微贷——小微企业“金融管家”

39 情系民生改善 关注教育发展

- P040 市民卡——便民金融服务“实干家”
- P043 手机银行——掌上金融“领跑者”
- P045 信用卡——消费金融“落子有声”
- P048 创建女性金融服务平台
- P051 关注教育发展

52 投身慈善公益 乐享志愿活动

- P053 积极投身慈善
- P057 投身志愿活动

59 致力员工成长 争当职业典范

- P060 助力职业发展
- P061 关爱员工
- P063 典型引领

65 2015年附录

- P065 年度获奖情况
- P066 关键数据编报基础
- P067 报告说明
- P068 读者意见反馈



董事长致辞

2015年是苏州银行三年战略发展规划的开局之年，也是组织架构变革的启动之年。面对复杂多变的金融形势和日益严峻的市场竞争，苏州银行坚持以组织变革引领转型，以业务创新助推升级，继续保持稳健发展的态势；秉承“以小为美、以民唯美”的战略理念，扎根实体经济、服务小微企业，深耕本地市场、融入百姓生活，全力践行新时期本土法人金融机构的社会责任。

锐意变革，服务民生。2015年，苏州银行全面启动组织架构变革，突出“以客户为中心”构建“事业部+”的运行体系，力求通过专注专业的组织架构、精准精细的管理流程，探索前中后台职责明确、公司零售金融市场三大主业市场定位清晰、管理层级扁平、权责利统一、符合世界先进银行主流经营的管理模式。新的组织架构更加关注社会热点、更加关心中小企业、更加关怀市民百姓，努力以高效、便民的金融服务，打造普惠民生的专业银行、贴心银行。

笃行公益，奉献社会。作为苏州地区唯一一家法人城商行，苏州银行积极投身社会公益活动，致力于成为一家有责任、有担当、有情怀的好银行。一是热忱投身慈善事业。目前，苏州银行发起设立的慈善爱心已筹集资金245万元。2015年，为发展幼儿教育事业，苏州银行在自有投融资平台“小苏帮客”上发起捐款倡议，连同慈善爱心基金会的部分善款共计12.77万元，全部捐献给苏州慈善总会。二是精心组织志愿服务。“小红帽、红马甲”志愿者队伍积极参与志愿活动，以苏州市十佳道德模范“描桥老人”黄锦生为榜样，依循老人足迹延续描桥活动，取得了良好的社会反响。三是持续开展“无偿献血、铸爱人间”公益活动。2015年，苏州银行再次发起号召，献血人员达82人。三年来，苏州银行共组织330名员工参加献血，献血总量达到8.33万毫升。

培育文化，树立品牌。苏州银行以“We are family”的理念，不断培育“我是苏行人，苏行是一家”的“家文化”，聚集正能量；同时直面市场竞争，树立全员勤勉智慧、不服输、勇于争先的工作氛围。通过冠名金鸡湖国际半程马拉松赛、“爱苏州”健步走活动以及五周年行庆系列活动等，充分展示银行良好风采，社会形象获得进一步提升。本年度先后荣膺苏州市文明单位、最佳成长性城商行、十佳小微银行奖、中国数据中心优秀运维管理奖、全国实施用户满意工程先进单位奖等荣誉。

2016年，是苏州银行事业部变革的第一个完整经营年度。苏州银行将在社会各界关心支持下，在董事会制定的三年发展规划和主要经营目标引领下，坚定执行战略，用心谋变革，专注做事业，发挥三总部协同作战、相融相长的优势，合力推动苏州银行改革转型不断深入，持续打造“品质苏银”，为江苏地区经济社会发展做出新的更大贡献！



行长致辞

2015年，面对复杂的经济金融形势，苏州银行紧紧围绕实体经济需求，拼搏进取、开拓创新，综合实力稳步增强。同时积极投身公益事业，企业品牌形象不断提高，实现经济效益和社会效益的同步提升。

经营态势总体良好，启动实施组织架构变革。2015年末我行总资产为2281.33亿元，实现利润总额23.38亿元，同比增长3.51%，不良贷款率1.44%，拨备覆盖率207.69%，拨贷比2.98%，圆满达成董事会的目标要求，稳居全国良好城商行序列。2015年7月，我行正式实施公司、零售、金融市场三大事业部制运作体系，优化公司治理结构，力求通过高效合理的组织架构、扁平精细的管理流程，建立符合主流先进银行的经营管理模式。

全力扶持中小企业，助推区域经济动能转换。2015年，我行继续加大对中小企业的支持力

度，不断夯实传统信贷业务基础。截至2015年末，我行中小企业贷款余额超过621亿元，占比93.03%，小微企业贷款接近495亿元，占比74.13%，小微企业户数达3883多户。同时，积极探索科技金融服务新模式，为区域经济发展注入新动力。参与苏州综合金融服务平台建设，成功完成全市首笔“信保贷”贷款业务。深入推进“科贷通”项目，贷款余额位居全市前列。持续推进财务和电商的“端口前移”工作，开发“苏e财务云”和相关业务产品，线上客户授信总额累计达12.05亿元。

真诚服务市民百姓，加快布局民生消费金融。一是持续投入苏州市民卡项目。累计投入超

过1.5亿元，共激活109万张，为市民百姓提供了便利高效的民生服务。二是加快“银医一卡通”项目建设。通过医保账户、现金充值以及银联卡三者的结合，形成患者自助结算模式，该项目已在苏州中医院、苏大附一院、苏州市立医院等14家医院上线。三是大力发展信用卡及消费金融业务，打造“住房金融”、“汽车金融”、“成长金融”和“养老金融”四大消费金融体系。四是开发投产“小苏帮客”，平台累计成交量6579.82万元，为广大市民提供方便快捷的融资服务及低门槛分散化投资服务。

用心关注员工成长，营造快乐奋进“家”文化。致力于为员工营造职业发展的良好环境，进一步完善薪酬福利体系，健全员工成长晋升通道，努力提升员工专业技能和综合业务素质；高度重视企业文化建设，积极营造“勤勉智慧，简单快乐”的工作氛围，设立心理咨询室，优化“职工之家”建设，增强员工的幸福感与归属感，被中华全国总工会授予“全国模范职工之家”称号。

2016年是苏州银行正式实施事业部变革元年，我行将继续坚持担当社会责任，深耕蓝海、突出特色，深化转型、夯实基础，关注基层、强化风控，以对股东、对员工、对社会高度负责的精神，探索新常态下差异化、特色化发展之路。

公司简介

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。经过五年多的发展，苏州银行下设总行营业部、苏州分行、宿迁分行、淮安分行、常州分行、南京分行、南通分行、无锡分行等7家分行，在盐城、连云港等地区共有3家异地支行。在苏州地区共有1家苏州分行，89家支行，33家分理处，4家社区支行，6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；发起设立苏州金融租赁股份有限公司。截至2015年末，全行总资产达2281.33亿元，本外币存款余额1294.76亿元，本外币贷款余额855.17亿元。主要监管指标优良，发展态势良好，荣膺《江浙沪城商行竞争力排行榜》盈利最佳银行。

核心战略是：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。

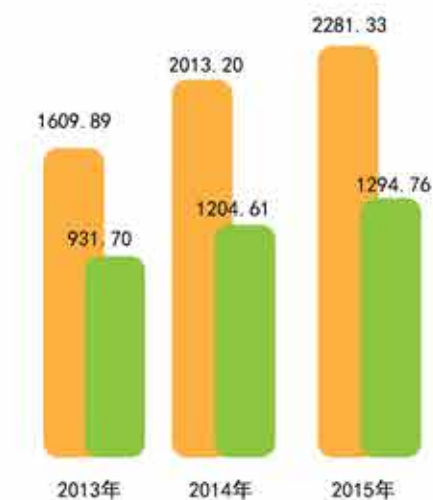


回眸2015

●表示较去年有所提升或改善 □表示较去年基本持平

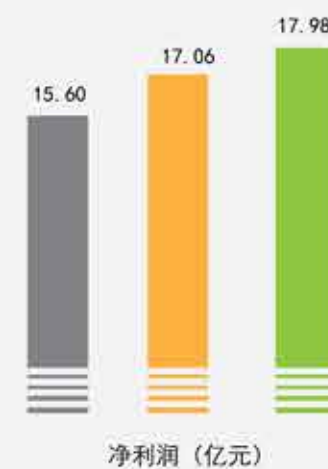
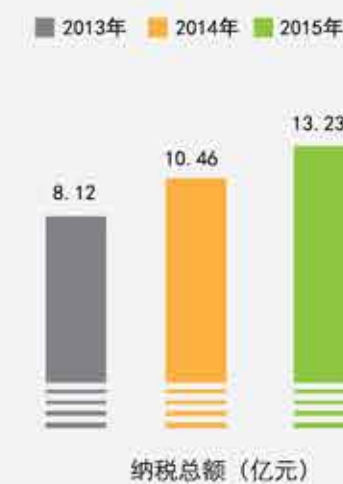
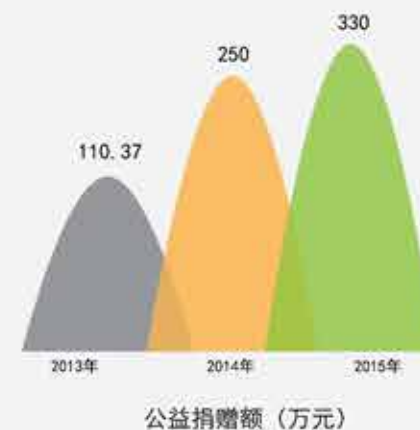
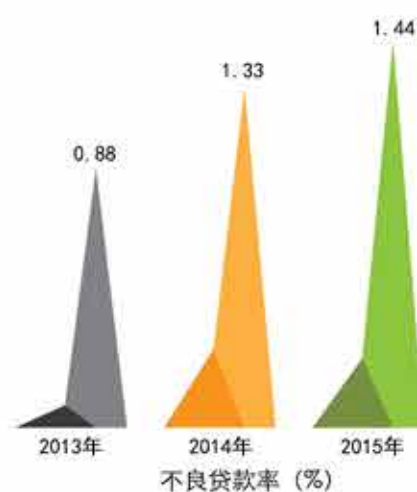
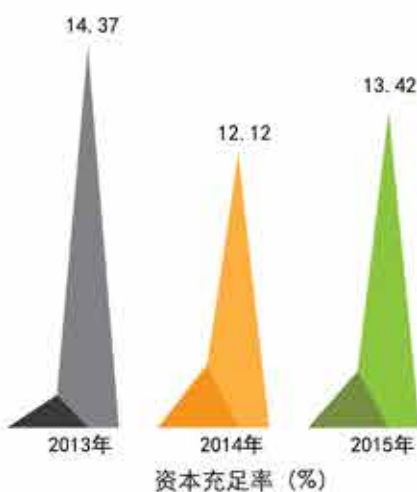
责任领域	责任绩效	对比
加强责任管理	明确社会责任工作重点，进一步完善社会责任管理体系。	●
潜心服务三农	截至2015年12月末，我行涉农贷款人民币170.76亿元，比年初增加34.26亿元，增幅25.09%；涉农贷款增量比去年同期增加4.32亿元，比全行贷款增速增加0.31个百分点；涉农贷款在总贷款中占比19.95%。实现了监管部门提出的“两个不低于”的目标。本行成功发行“三农”专项金融债券，募集资金人民币20亿元，成为全国第一单。本行研发的“农户小额生产经营链贷款”产品被评为“2015年江苏省银行业服务三农十佳特色金融产品”。	●
支持实体经济	报告期内，累计发放小微企业贷款6175笔，金额20.28亿元。截止报告期末，小微企业贷款余额14.04亿元，较年初增加3.86亿元。	●
助力民生改善	报告期内，与15家医疗卫生机构开展了银医项目合作，通过本行实现自助挂号407.93万笔，自助缴费144.5万笔，缴费金额13520.57万元。	●
优化服务质量	报告期内，共开展“普及金融知识万里行活动”、“洞庭（山）碧螺春品鉴会”、“苏银萌宝”举办集体生日party”等形式多样的主题宣传活动20余次，网点参与率100%，受教育客户近50万人次。	●
乐于公益事业	2015年通过员工捐款等渠道募集爱心基金，截止2015年12月末，苏州银行慈善爱心基金已达350万元，在开展公益活动、服务地方弱势群体的同时，带动更多的社会力量参与，有效推动了苏州慈善事业发展。	●
致力成就员工	截止报告期末，本行共有员工3187人，签订劳动合同率100%；共举办培训班153期，培训9942人次。	●

责任绩效



单位: 亿元

资产总额 吸收存款总额
发放贷款及垫款总额 营业收入





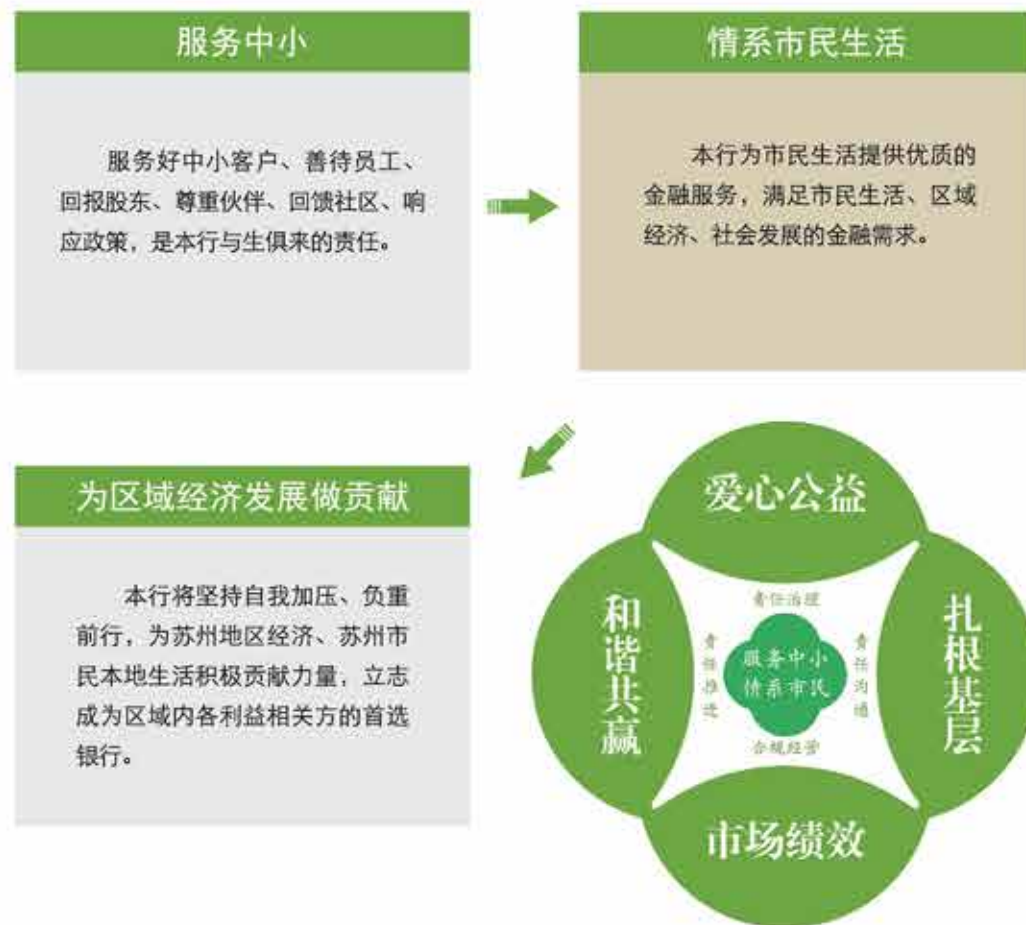
责任

RESPONSIBILITY

树立长期责任理念
提升社会责任管理
ESTABLISH THE CONCEPT OF LONG-TERM RESPONSIBILITY
PROMOTE SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT

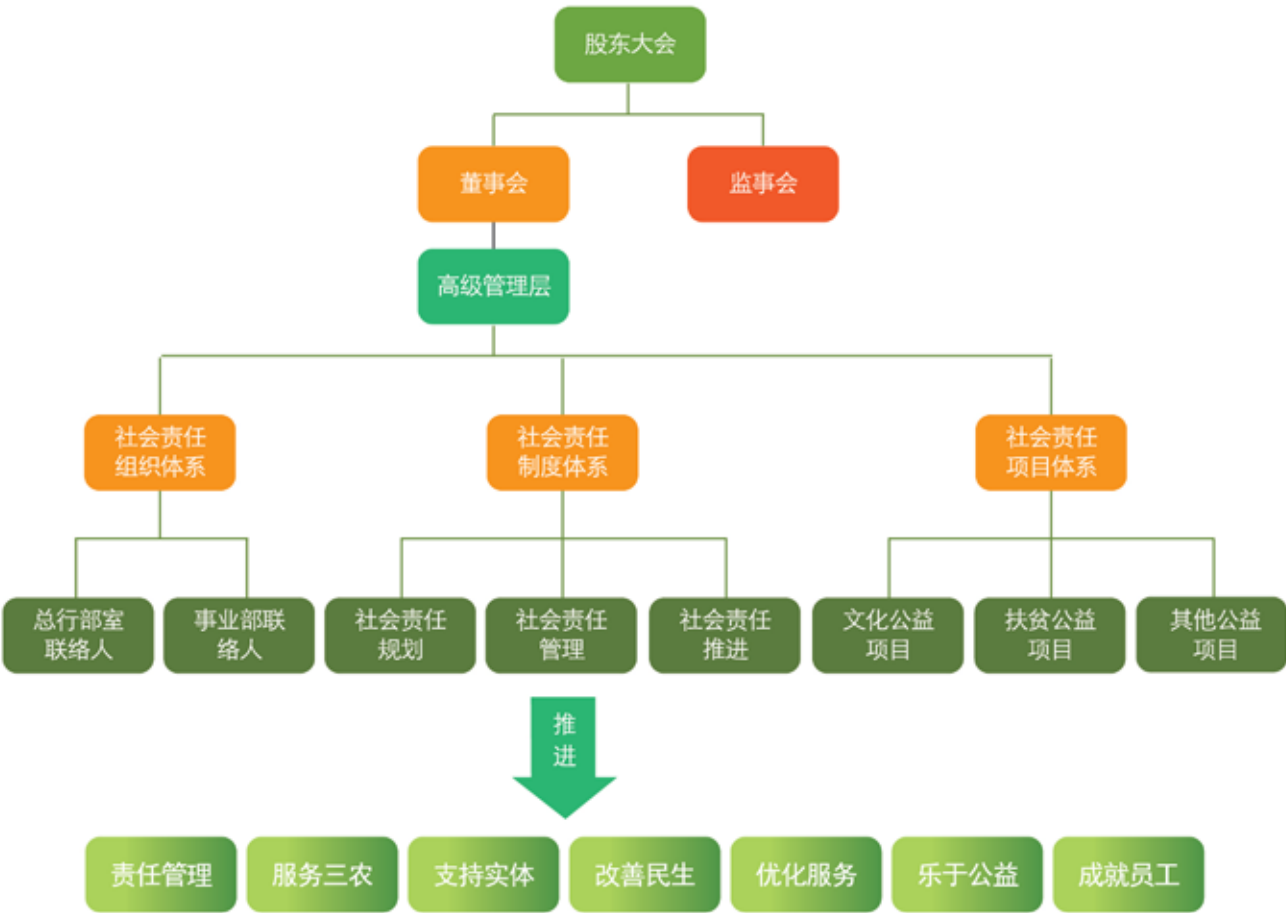
责任理念

本行长期秉承“服务中小，情系市民，为区域经济发展做贡献”的责任理念，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。



社会责任管理体系

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，并成为本行业务发展的“参谋”体系，事业部实践的“推进”体系，公益项目的“监控”体系和外部机构的“合作”体系。



利益相关方参与

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。

本行通过对自身业务和运营特点进行梳理，将主要利益相关方确认为政府、监管机构、股东与投资者、客户、供应商与合作伙伴、员工、社区、环境。本行通过科学的方法进行。

利益相关方	政府	监管机构	股东与投资者	客户	供应商与合作伙伴	员工	社区	环境
期望与需求	支持国民经济持续、健康发展，提升小微企业、民营企业、三农等民生金融服务能力，税收稳定增长，增加就业机会	依法合规经营，公平竞争，维护金融体系稳定；加强全面风险管理体系建设	满意的投资回报，良好的股东服务；充分了解公司经营状况	优质便捷的金融产品与服务；满意的金融服务；舒适的业务环境	公平合作，诚信互惠建立长效、顺畅的沟通机制	保障员工合法的权益；良好的职业生涯规划和发展通道；完善的薪酬激励与福利体系	关注社区发展共建和谐社区	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
沟通方式	政策指引 上报经营情况 日常沟通	监管政策 工作汇报 上报经营情况	股东大会 公司公告 投资者热线、电邮、传真	座谈会 满意度调查 客服热线 官方网站、微信	招投标、业务交流合作、定期走访	职工代表大会；教育培训；员工满意度调查	公益活动 社区共建	节能减排政策及倡议；绿色公益活动
回应措施	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；保持纳税额稳定增长，增加就业机会	加强合规管理、诚信经营；预防各类金融犯罪；完善公司治理，加强内控建设	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	发展电子银行，优化业务流程；网盾服务升级，关注客户体验	公开透明的采购机制；坚持平等互利、和谐双赢原则	员工权益保障；推进苏银金融学院建设，完善员工培训体系；关注员工发展、改善薪酬激励	开展志愿者活动，扶助弱势群体，积极投身公益事业；保证安全运营，普及金融知识，倡导环境保护	推广电子银行，倡导绿色办公，开展环保公益活动



服务

SERVICE

潜心服务三农
优化服务质量

DEVOTE THEMSELVES TO SERVING AGRICULTURE
OPTIMIZE SERVICE QUALITY



服务三农

苏州银行前身江苏东吴农村商业银行，在服务三农领域，具有得天独厚的传统优势。苏州银行始终把服务三农产业发展贯穿于工作的始终。

2015年苏州银行完成事业部制改革后的三农事业部更加专业专注，坚持“根植农村经济，构建普惠金融、顺应产业趋势，打造品质三农”的发展方针，以从事农、林、牧、渔业及相关配套产业的涉农企业以及村级集体经济组织、专业合作社等新型农业经营主体为市场定位，加强业务转型、客户转型和管理模式的转型，全面推进农村一二三产业融合发展。做好村级经济、专业合作社、农业龙头企业等新型农业经营主体金融服务，努力在创新三农产品上寻求新突破，在探索三农合作上开辟新途径，在打造三农特色上挖掘新潜力，为三农客户提供普惠金融服务。截至2015年12月末，我行涉农贷款人民币170.76亿元，比年初增加34.26亿元，增幅

25.09%；涉农贷款增量比去年同期增加4.32亿元，比全行贷款增速增加0.31个百分点；涉农贷款在总贷款中占比19.95%。实现了监管部门提出的“两个不低于”的目标。

巩固传统优势，发力现代金融，苏州银行一是加强引导，结合国家、省、市关于“三农”工作的新政策和新部署，以及全行业务工作重点，制定2015年三农业务规划，进一步明确三农业务的市场定位、营销方向和区域战略，指导各分支机构加大市场营销和客户管理工作，努力保持特色业务优势。二是优化配置“三农”信贷资源，根据各分支机构三农业务经营业绩、风险管控能力和项目储备情况，信贷资源优先向三农特色产业、新开机构倾斜。截至12月末，“农发通”贷款余额3.65亿元127户，比年初增加1.96亿元67户；20亿元投放“三农债”贷款投放完毕。三是理顺业务职能，加强营





销。事业部改革后，建立“区域督导”和“客户直营”相结合的管理体制，确定了上移共管户名单，加强与苏州各区域团队联动合作，针对美丽村庄、农村污水处理等农业重点项目，有针对性走访各区域乡镇，了解客户需求，定制金融服务方案，拓展涉农客户。四是积极对接农委、农办、产权交易中心，了解三资监管平台、产权交易系统建设内容和进度，并在“两权”指导意见出台后，积极走访调研常州武进试点区，探索银行开展“两权”业务的可行性。

案例 阳澄湖现代农业从田间到餐桌服务三农案例

苏州市阳澄湖现代农业发展有限公司成立于2009年3月6日，是江苏省农业产业化龙头企业。公司坚持以“科技农业、旅游农业”为目标，以“特种水产养殖”为特色，以“规模化、集约化”为理念，以“高科技、高投入、高产出”为定位，采用“政府搭台、企业运作、科技推动、农民受益”运作模式，下设六大职能部门和八大全资子公司，负责公司的基础设施建设和生产经营管理。

在现代农业产业园一期项目建设中，资金紧张，苏州银行充分发挥专门专业专注服务三农的优势，优化贷款审批流程，提高办贷效率，制定适宜的还款计划，支持项

目贷款5000万元，帮助公司进行园区内基础设施的开发与建设，与该企业发生了第一笔业务。由此开始苏州银行与苏州市阳澄湖现代农业发展有限公司开展了深度合作，授信支持从5000万元到7500万元再到现在的10000万元，帮助企业完成了四期工程建设，形成了一期5000亩、二期、三期10000亩、四期18000亩共33000亩高效生态蟹养殖基地的建设规模。其中，专门发放流动资金贷款2500万元，专门支持该公司组建自己的营销网络，扩大“阳澄湖清水大闸蟹”销售的覆盖面，已在“阿里巴巴集团”旗下的“淘宝商城”中拥有自己的旗舰店，在“美团”、“拉手”、“糯

米”等7家团购网站主推公司的“阳澄湖”牌清水大闸蟹。

在苏州银行一路扶持下，公司通过了ISO9001:2000质量管理体系认证，荣获了“江苏省现代农业产业园区”、“苏州十佳现代农业示范园区”，并同时被苏州市委、市政府、相城区委、区政府列入重点建设项目；获得了国家级中华绒螯蟹、青虾标准化示范区，农业部水产健康养殖示范场，科技部星火计划项目，江苏省渔业科技成果转化基地、江苏省河蟹产业公共技术研发中心、江苏省农业标准化示范区等称号。2015年度公司销售达1.9亿元，成为阳澄湖大闸蟹销售的领头羊。

保护客户权益

我行始终坚持合规经营不动摇，以事业部制改革为突破，建立健全内控合规组织架构；以落实银监会《商业银行内部控制指引》为契机，全面提升全行内控合规管理水平；以开展“合规文化建设年”活动为抓手，重点开展“四大工程”建设，即合规管理提升工程、合规文化建设工程、合规队伍打造工程和合规服务满意工程。

着力打造合规管理提升工程，包括“一构建、两检查、三重建、四上线”。“一构建”即在事业部改革背景下，构建合规管理组织架构。“两检查”即开展“两个加强、两个遏制”专项检查和内控评价试点及检查。“三重建”包括重建规章体系、授权体系及问责体系。“四上线”即推进规章审核、合同审核、法规库、合规督办功能改造上线。

重点开展合规文化建设工程，包括“一调研、二培训、三手册、四活动、五宣讲”。开展同业合规管理调研，分层级开展内控大培训，推广《员工合规手册》、《格式合同填写手册》及《合同法律审查手册》，开展“合规文化建设年”系列活动，创作合规文化宣传片，在全行范围唱响合规之歌，积极参与并协助举行全行合规知识竞赛，开展各机构违规案例专项回顾，推行“合规教育五宣讲”制度。

狠抓落实合规队伍打造工程。充实专、兼职合规员队伍，加强外聘法律顾问队伍，扩充合作律所名单库，扩大法律智库队伍。



努力提升合规服务满意工程。主动对接监管部门，提升监管满意评价，强化审核，提高合规工作效率，专业专注，提供法律咨询与支持。

加强全面风险管理



2015年我行继续贯彻严守风险底线的风险管理策略，风险管理部扎口全面风险管理，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。

我行秉承风险管理创造价值的理念建立了事前、事中、事后风险控制系统，健全了各项业务的风险管理制度和操作规程，构建了矩阵式风险管理架构，设置了业务部门、风险管理职能部门和内部审计部门三道风险管理防线。其中，业务经营单位和条线管理部门为风险管理第一道防线，经营单位负责管理本业务单元所有业务和操作环节的风险，履行事前预防控制的重要职责；条线管理部门负责制订本条线风险管控措施，定期评估本条线风险管理情况，针对风险薄弱环节采取必要的纠正

补救措施。各级风险管理职能部门为第二道防线，负责制订风险管理基本制度和政策，分析整体风险管理状况，加强对各部门和各级机构风险管理规范性和有效性的检查评估和监控，履行全面风险报告职责，持续改进风险管理模式和工具，实行垂直管理的风险总监派驻制和双向管理的风险经理制度，提高风险管理独立性。审计部门为第三道防线，负责开展全过程审计，对各业务环节进行独立、有重点、前瞻式持续审计监督。风险管理部是牵头负责全行全面风险管理的职能部门，并负责全行信用风险、市场风险、操作风险、信息科技风险的归口管理，协调各风险归口管理职能部门对全行流动性风险、银行账户利率风险、合规风险、声誉风险等进行管理。

提升科技保障

一、有效支撑业务发展，IT战略规划有序推进。2015年共承建项目96个。完成了多个重要产品和服务渠道项目，为全行业务部改制和全行业务发展的提供了有力的技术支撑。

二、保障生产稳定运行。2015年持续强化监控力度，提高系统预警能力，保障我行各应用系统总体稳定运行，全年无重大系统事故，重要系统全年可用率达99.93%，较2014年有显著提升。

三、重视团队建设和人才培养。科技团队经过近两年的锻炼，专业水平显著提升，陆续获得人民银行科技发展奖、国家数据中心优秀运营管理奖等相关荣誉。

经过近一到两年的发展，科技可持续发展能力得到进一步提升，信息科技整体水平已跨入省内先进城商行序列。

案例 新核心系统存储灾备及同城灾备扩容项目

同城灾备系统扩容建设，包含16套重要信息系统：核心账务系统、卡前置系统、综合柜面系统、统一影像平台、集中作业系统、对公信贷系统、企业服务总线、综合理财系统、个贷系统、验印系统、IC卡系统、域控系统、票据系统、DNS系统、统一支付平台、文件传输平台。

项目实施过程中涉及到规划设计、应用软件部署、数据库安装、主机安装、网络设计和实施、SAN网络设计、生产中心核心存储替换和核心系统等系统数据迁移等诸多复杂而具体的工作。项目从9月9日至11月14日，项目组顺利完成了同城灾备系统部署、生产核心等系统数据迁移、灾备集成联调联测、灾备演练技术准备、灾备模拟演练、预演和真实切换演练等工作，并于11月14日成功完成灾备切换演练，进一步加强了我行的应急处置能力。

确保服务收费规范透明

本行以客户为中心，遵循合理、公开、诚信和质价相符原则制定服务价格。每年度我行按照《商业银行服务价格管理办法》及相关监管要求对全行服务项目种类、服务项目功能、服务收费标准等内容进行全面的梳理，确保收费定价合法合规。同时，通过官方网站、营业网点等渠道进行服务收费内容的公示，方便消费者检索、查询、对照，保障消费者的知情权。

我行通过加强对相关员工的指导和培训，确保员工正确理解和掌握相关收费政策规定和要求，规范服务收费操作。

对特定客户收取的费用在协议中明示或事先明确告知客户后再次收取，尊重客户对相关服务收费的自主选择权。

为践行普惠金融，倾情回馈社会，2015年11月，我行在全国城商行中首批决定于2015年12月1日至2016年12月31日期间，免收个人客户在我行网上银行、手机银行、自助设备所有转账手续费以及境内、境外他行自助设备转账手续费。个人客户转账享受零费率，进一步优化了个人客户体验，提高了服务质量。

提供贴心服务

物理网点建设上，我行坚持“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，近年来不断加快网点布局优化，进一步提升核心竞争力。具体措施以设立分行覆盖省内空白地级市为重点，加快已设分行下辖支行建设，探索“区（县）域支行-零售支行-社区、小微支行”的网点发展模式，进一步完善和优化原有的网点结构布局，构建苏州银行合理和更加完善的金融服务网络。目前尚未有省外对外营业机构。

特色网点建设上，我行作为立足苏州地区辐射江苏的城商行，积极探索建设就近服务本地客户有特色的网点。

◆ 制度保障

2015年9月，苏州银行零售银行总部根据中银协特殊群体服务的最新要求，结合网点服务实际情况对《残障人士金融服务管理办法》进行了重新修订，重新发布了〔2015〕44号《零售银行总部残障人士金融服务管理办法（2015年修订版）》，从管理组织架构与职责、业务制度规定、无障碍设施配置、金融服务要求、督导检查等方面明确了特殊群体的服务权益。

◆ 走进相城支行体验现代金融生活

有没有想过，有一天不是你走入了银行，而是银行走入了你的生活？体验现代金融生活，来嘉元路1018号相城支行吧！在这里，一切都将变成现实。

在金融机构汇集的相城区嘉元路，张女士一家喜欢来苏州银行相城支行办理业务，因为在这里办理业务的同时，家人可以在儿童乐园陪伴孩子玩耍，文化长廊里有好茶品茗、书香品鉴，移动金融体验区去体验电子产品便捷的同时，还可以喝杯咖啡，享受乐活时光。

从单纯的金融产品供应商到全方位金融生活服务中心。苏州银行相城支行提供的，既是一种现代金融体验，更是一种新的生活态度。



▲ 家人陪伴 银行里的儿童乐园



▲ 雅人深智 长廊里的文化品鉴



为客户提供高品质的服务，永远是苏行人不变的追求。

◆ 家人陪伴 银行里的儿童乐园

儿童乐园占地10平方米左右，分为体验区、休息区、益智区，按照儿童年龄层次配有0-3岁、3-6岁、6岁以上等多种层次的玩具。向我行所有客户免费开放，在办理业务时，有工作人员照顾小孩，客户感觉放心、贴心，在课程开放日，会有专业人员为小朋友结合教具开设益智课程，客户感觉非常知心。开设一年多以来，得到客户一致好评。

◆ 雅人深智 长廊里的文化品鉴

相城支行在VIP客户体验区重点打造了文化长廊，该区域有品茶轩及艺术品展示区组成。在室内设计上，相城支行打造出诚挚的现代中式简约风格，打造边品茗茶香，边挥毫泼墨的雅致环境。相城支行定期邀请客户及书法老师进行交流笔会，通过多种体验活动增强与客户的粘度。此外，还专门设有艺术品展示区，为艺术家与客户提供一个交流、欣赏、学习的场所，乐享苏式文化支行。



◆ 移动金融体验区 线上便捷体验 线下乐活时光

在互联网的冲击下，银行的渠道覆盖目标只有一个，就是随时随地提供贴心服务。网点不再是从前跟自助、电子、电话渠道平行的渠道种类，而是一种整合交互的金融体验中心。相城支行在营业区内设置了移动金融体验区。客户坐在体验区里一边体验苏州银行电子产品，一边欣赏窗外的风景、喝着支行提供的免费咖啡，舒适而惬意，充分体现相城支行现代银行的特色。





◆ 与顺丰速递签署合作框架协议，再推便民金融服务新举措

我行与顺丰速递签署战略合作框架协议，标志着双方在资源共享、优势互补的原则下，开辟战略合作新格局。我行将以与顺丰速递的友好协作关系为平台，再推便民金融服务新举措，为市民百姓提供更加贴心、实惠的金融生活体验。

顺丰速递是一家具备专业品质与科技品质，在行业内具备良好口碑的速运公司。我行选择与顺丰速递合作，正是基于其在便民服务上的专业表现。本次战略合作协议包括苏州银行营业网点与“嘿客”门店便民金融合作、顺丰付快捷支

付合作、第三方商户推广等O2O合作、物流业务合作、机构网点合作及其他各项合作。作为合作前期试点，我行已在顺丰“嘿客”星海店、澳韵花园店两家门店完成自助设备布放，近期，双方合作将在便民设施相互进驻、服务渠道延伸、苏州银行客户速递优惠等方面逐步落实。

做为服务区域社会经济的市民银行，苏州银行多次跨界合作、敢为人先，就是希望以“创新融合”的精神实现共赢，最终为市民百姓带来方便、实惠。

◆ 洞庭（山）碧螺春品鉴会

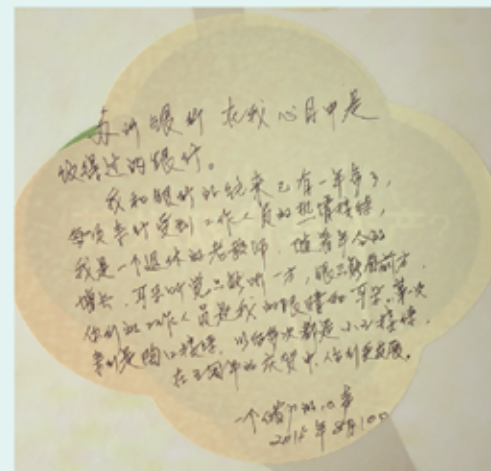
我行粉丝活动——洞庭（山）碧螺春品鉴会在苏州分行财富管理中心顺利举办。近二十名客户前来参加活动，活动现场主要包括四个环节：手机银行的产品推介，重点介绍我行手机银行的优势与亮点。然后由合作商户分享茶业知识和文化。接下来，是茶艺师表演互动时间，来宾们与茶艺师一起焚香、沏茶、学习十二道茶艺，感受茶道和香道的完美融合，并在喝茶间隙与专业茶艺师互动交流。之后，来宾现场使用手机银行一元购买原价168元正宗碧螺春。现场气氛十分融洽，活动得到了到场客户的一致好评。

本次活动通过微信公众号发布，《免费！苏州银行请你喝碧螺春，不信你看！》报名信息获得阅读数6817和点赞数21，更吸引了近四百名粉丝报名参加。



◆ 客户表扬

2015年，我行正式确定“苏式服务，舒适随行”的服务品牌，一线客户服务水平不断提升。目前客户通过各种渠道发来捷报。



2015年1月20日，周先生至东山支行取现20万元，受理该笔业务的员工刘玲洁感觉金额较大，取现金不够安全，因此建议周先生进行转账，让周先生感受到东山支行的贴心服务，故致电96067表扬东山支行。

2015年3月3日，一客户持其母亲的活期存折至干将支行取款，因未设密码而无法取款，且存折户名非本人，也无法直接修改支取方式。客户正准备前往木渎支行时，干将支行代理会计主管方晓丽追到门口问清原因后立即联系木渎支行，木渎支行会计主管张顺娟随后开车至干将支行接了客户前往其母亲所在护理院，上门为其办理补设密码业务，实现了存折的通兑，解决了客户的难题。事后，客户在寒山闻钟发帖表扬干将支行、木渎支行，表达其感激之情。

2015年3月26日，客户陆先生至城区支行办理汇款业务，由于字迹潦草，导致汇款业务多次

无法办理成功。城区支行柜面人员沈心怡一直热情耐心，帮助客户办理业务，没有丝毫抱怨。陆先生非常感动，致电96067表示谢意。

2015年4月7日上午10:00左右张先生至我行星塘支行领取补办的市民卡，当时卡还没有到，工作人员记录了张先生的联系方式，表示卡到了会通知张先生的。11:00左右张先生接到了星塘支行的电话告知他的市民卡已经到了，随后张先生至柜面领取了他的市民卡。张先生觉得星塘支行这样的服务很好，致电96067表示谢意。

5月初，我行退休员工陆先生来信表扬凤凰街支行大堂助理高春英：平时工作非常认真，对待客户细心周到。因为经常到凤凰街支行办理业务，陆先生对她的工作态度非常满意，并且反映经常听到其他客户对她赞不绝口。

5月7日，某节能环保公司公积金业务经办人徐先生在寒山闻钟发帖表扬我行吴中支行员工董业怡服务态度好，让人“如沐春风”。——吴中区公积金中心苏州银行窗口的客户服务非常好，今天特意看了下她的名字叫董业怡。我对这些业务流程不熟，但董业怡能非常热情的回答，不管问多少遍，她都能一次次细心解释到位，一直面带笑容，前倾身体倾听问题。

5月19日，80多岁老人陈先生带了一张存单及身份证到我行用直支行办理业务，在从包里掏出存单时不慎遗落，取款发现存单已经不见。老人误以为存单遗失后，钱就没了。回家后闷闷不乐，一夜未睡。后直支行大堂助理夏云在厅堂巡视时，发现了老大爷遗失的存单，第一时间交给出纳宋小燕，宋小燕根据存单判定是村里发的补贴款，与附近村的会计取得联系，请其转告陈先生本人。陈先生和他的家人看到保存完好的存单，非常感动，致电96067表达谢意。

服务特殊群体

开启爱心驿站冬日暖心行动 我行首站接力

在美丽的苏城，有这么一群人，无论白天黑夜，无论酷暑严寒，日复一日年复一年任凭日晒雨淋、顶风冒雪，常年奔波在大街小巷，用汗水洗净这座城市，用辛勤扮靓我们的家园，他们就是我们的环卫工人，他们用默默的坚守和辛勤的付出，为市民百姓营造出了洁净优美的生活环境。

为了让环卫工人在这个湿冷的冬天能喝上热水、吃上热的饭菜，苏州市市容市政管理局发起“爱心驿站冬日暖心行动”。1月16日，苏州“爱心驿站冬日暖心行动”在苏州银行南门支行正式启动。苏州银行南门支行工作人员为来自竹辉路上的五位环卫工人递上热水与关怀，详细介绍了行内饮水机具和微波炉的操作步骤，欢迎环卫工人在需要时到苏州银行喝杯热水，热热饭菜。

活动过程中，环卫工人们最多提到的一



个词就是“感谢”。在“爱心驿站冬日暖心行动”给他们带来了方便，非常感谢苏州银行给她们的关心与温暖。

南门支行王行长接受媒体采访时表示，苏州银行作为苏州唯一的本土法人银行，积极参与公益活动是我们每一个苏州银行人应尽的责任。作为第一家加入此活动的单位，南门支行一定积极配合，响应号召，努力将冬日暖心行动执行到位，将温暖送给更多的人。

开展“阳光助残‘五个一’宣传月”活动

2015年5月，开展“阳光助残‘五个一’宣传月”活动，对我行系统内硬件设施和服务流程进行全面排查，确保我行的服务体系拥有“一套温馨服务标准”、“一本无障碍交流手册”、“一个爱心服务窗口”、“一支青年志愿服务队”、“一小时阳光服务”，注重实效，坚持硬件设施和人性化服务同步改善，将各项标准落实到实际操作中，将服务理念深化到日常业务中。同时，我行围绕活动主题，开展切实可行且意义深远的宣传活动，如下：一是加强培训学习。通过学习阳光助残服务知识，帮助青年员工熟练掌握助残服务技能；二是树立服务意识。立足岗位，改善服务，转变作风，热心帮助残障人士办理金融业务，对于行动不便的残障人士，要在风险合规的基础上，提供上门服务，切实让阳光助残落地坐实；三是搭建平台，扩大宣传。整合传统媒介和新兴媒介的宣传作用，做好电视、广播、网络、报刊、户外广告、短信等传统宣传平台的同时，进一步利用微信、微博等新兴渠道扩大宣传覆盖面，做到人人知晓。

普及金融知识

开展2015年度“普及金融知识万里行活动”

作为苏州地区唯一一家法人城商行，苏州银行积极履行社会责任，以实际行动践行“服务本土经济、服务本地市民”的理念，为贯彻落实《关于开展2015年度苏州银行业普及金融知识万里行活动的通知》（苏银会发[2015]6号）精神，履行苏州银行社会责任，积极做好公众教育工作，提高公众金融素质，提升社会诚信水平，构建良好的金融生态环境。苏州银行高度重视，结合实际，制定苏州银行2015年度普及金融知识活动万里行活动方案。

根据银行业协会“普及金融知识万里行”活动的总体要求，本次活动将进一步巩固和扩大银行业开展公众教育活动所取得的成效，针对银行业的热点问题和公众认识误区，充分利用我行的专业知识和丰富资源，通过普及金融知识，让公众认识银行、熟悉银行；通过宣讲业务和产品，增强公众对银行服务的信心；通过经常性的风险提示，提升公众的金融安全意识，多角度、多形式、全方位地向公众开展金融教育；通过多主题活动的开展，推动我行进一步提高服务质量。

通过主题宣传月活动，重点宣传金融服务、消费维权、风险防范以及我行在支持地方经济发展、服务中小企业、服务市民百姓中的重点业务和创新产品，展现我行作为苏州市民银行的社会形象。同时，为配合活动开展，我行将专门设计印刷宣传材料10万份用于网点、现场宣传。





开展“利率市场化与存款保险制度宣传月”活动

由总行运营管理部牵头组织，在各分行、直属支行设立宣传台，向客户普及《中国存款保险条例》及利率市场化与存款保险相关制度价值，加强对金融消费者利率市场化、存款保险制度、互联网金融等新型金融知识宣传，为客户分析讲解相关政策动向、银行发展趋势、剖析相关风险，同时宣传《条例》实施后苏州银行的服务政策、服务特色及流程。组织业务宣传队走进社区、街道，贴近农户，主动为金融消费者提供新型金融知识宣传及金融服务，将我行网点优势发挥到最大化。

开展“互联网金融服务宣传月”活动

由总行互联网金融事业部牵头组织，电子银行部配合，根据苏州银行金融产品相关特点，并充分考虑消费者的实际需求，向消费者普及网上银行、电话银行、手机银行、P2P网贷平台等互联网金融业务，介绍各类互联网金融服务渠道办理银行业务的区别，充分对各类互联网金融服务进行多角度对比，使消费者清晰了解各类互联网金融服务间的差别，从而让消费者可以选择适合自己的互联网金融服务渠道办理业务。“互联网金融服务宣传月”活动在各分行、直属支行网点内开辟宣传专区，通过利用滚动显示屏宣传、大堂经理挂彩带、专人讲解等多种形式进行互联网金融服务宣传，引起客户重视，达到宣传效果，同时主动走进社区、企业和村镇，针对不同群体消费者普及互联网金融知识。

对于用卡安全、ATM机使用、投资理财、非法集资、电话诈骗等存在风险的业务进行充分宣传揭示，并利用我行LED电子显示屏、ATM显示屏、网点液晶电视等渠道配合宣传活动。同时，通过在选定社区设立宣传台、集中授课、发放传单等形式扩大防风险知识普及范围。

开展“警惕非法融资宣传月”活动

由总行风险管理部牵头，零售业务部配合，在各分行、直属支行网点外悬挂横幅并设立宣传点，在网点支行针对每一位来办理业务的客户发放宣传折页和防范诈骗手册，有效提升本次宣传活动的覆盖面。同时，针对电信诈骗辐射面广、隐蔽性强、发案率高的特点，耐心向公众客户讲解犯罪分子使用的诈骗手段、话术及应对措施，提示客户在接到诈骗电话、短信或登录互联网时，提高警惕，做到“不听、不信、不转账、不汇款”。

对于用卡安全、ATM机使用、投资理财、电话诈骗等存在风险的业务进行充分宣传揭示，并利用我行LED电子显示屏、ATM显示屏、网点液晶电视等渠道配合宣传活动。同时，通过在选定社区设立宣传台、集中授课、发放传单等形式扩大防风险知识普及范围。

对于警惕非法融资宣传方面，在各分行、直属支行网点开设“防范和打击非法集资”宣传专区，通过悬挂条幅、摆放展板、更新电子屏、发放宣传折页等多种形式，对非法集资的特征、主要表现形式、常用手段等进行宣传，营造浓郁

的宣传氛围；同时在各营业网点醒目位置设立“防范和打击非法集资咨询台”，选拔优秀员工作为宣传员，详细解答客户疑问，提醒公众远离非法集资；积极利用反洗钱宣传服务平台，对外公布专业服务热线，方便公众咨询；对内充分利用科技手段，在分行网站开辟防范和打击非法集资专栏、专题论坛。同时，要求各分支机构以此次活动为契机，加强对员工的教育引导，组织全行员工定期学习防范和打击非法集资相关知识，提高防范意识。

活动名称	利率市场化与存款保险制度宣传月	互联网金融服务宣传月	警惕非法融资宣传月	合 计
参与网点数（个）	146	146	146	438
累计活动次数（次）	590	588	601	1779
参与员工（人）	440	586	456	1482
受众客户量（万人）	5.9	6	6.4	18.3
发放宣传资料（万份）	2.8	3	4	9.8
媒体报道量（次）	4	4	4	12

开展“金融知识进万家”活动

作为苏州地区唯一一家法人城商行，苏州银行积极履行社会责任，以实际行动践行“服务本土经济、服务本地市民”的理念，于9月1日全面启动2015年“金融知识进万家”活动。为此，苏州银行专门成立了领导小组，积极筹备活动方案，强化各类宣传手段为活动造势。活动开展以来，苏州银行已发放宣传折页15000余份，定制易拉宝150余个并全部摆放到位，同时利用各网点的电子滚动屏循环播放“维护客户资金安全，就是维护银行声誉”的宣传标语，利用厅堂电视机循环播放相关宣传动画及宣传海报，实现全辖所有网点全覆盖。





各网点也积极配合行动，一方面充分发挥网点优势，在厅堂专门设立宣传专区，设置现场咨询专区，安排专人对前来办理业务的客户进行金融知识普及和答疑解惑。另一方面深入网点周边商户、社区、企业等，进行全方位、拉网式宣传。目前，累计受众客户和群众约10000余人。相城支行走进我行重点合作单位市立医院北区，对医院医护人员进行了金融知识的普及，帮助前来就诊的市民了解银医设备的使用和注意事项，普及市民的金融常识，提升风险防范意识。吴江支行利用与吴江区公安局联合开展的“防骗总动员”公开课活动，向250多名现场参赛人员及观摩人员介绍银行卡、自助渠道、防假识骗等金融知识，就科学合理地使用银行产品和防范风险作了深入的交流与沟通。部分网点根据受众人群的兴趣特点，普及人民币知识，针对即将发行的100元新版人民币，开展了以“识别防伪特征、维护持币利益”为主题的宣传活动。

围绕本次宣传主题，苏州银行积极细分客户群体，进行有针对性地分类宣传。针对批发商户，主要就个人贷款、非法集资等问题进行知识普及；针对年轻客户，主要就手机银行、借记卡以及信用卡的功能、特点进行介绍，并提示他们网上交易时的注意点；针对中老年客户，主要提示他们警惕ATM机交易风险、电话和短信诈骗等知识。各网点也积极深化活动主题，在宣传活动中融入“打击非法集资齐参与，同享社会和谐共受益”、“通讯网络诈骗不少，寄钱汇款确认为好”、“紧绷防范之弦，远离诈骗之害”等自创宣传标语。活动过程中，有不少市民表示，此类宣传活动加深了自己对银行业务的了解，也实实在在的提高了自己的金融知识水平和风险防范意识。

苏州银行将以此次活动为契机，建立金融知识宣传长效机制，始终把提高公众金融素质，提升社会诚信水平，维护金融环境的稳定与和谐作为己任。

开展苏州银行2015年金融知识普及月活动

我行于9月1日正式启动2015年金融知识普及月活动。此次活动主要围绕存贷款知识、支付结算知识、征信知识、人民币知识、黄金市场投资知识、国债知识、外汇业务、存款保险相关知识、金融新业态与金融安全、维权知识等方面进行宣传和普及，通过线上与线下宣传相结合，厅堂内与走出去宣传相结合，集中宣传与分类宣传相结合，广大金融消费者的金融素养得到进一步提升，风险意识得到进一步增强，普惠金融、惠及百姓的宗旨得到进一步落实。

围绕此次活动主题，由零售银行总部统一制作并下发宣传折页，折页内容涵盖银行代销产品、防范诈骗、非法集资、电子银行、个人贷款、银行理财、自助设备、银行卡知识等内容，用简明通俗的语言讲解相关金融常识。同时，在各网点电子滚动屏播放“普及金融知识，提升金融素养，共建和谐金融”的宣传标语，在厅堂电视机播放人民银行统一制作的电子海报，厅堂宣传按照统一标准进行布置，实现了全辖所有网点的全覆盖。同时也通过微信推送等形式进行了金融知识线上普及与宣传。

立足网点，突出优势

在网点醒目显眼处摆放金融知识普及月宣传折页，通过设立宣传专区，设立咨询台，为客户讲解金融知识，进行必要的风险提示，通过答疑解惑为客户扫除知识盲区，受到广大客户和市民的好评。

走出厅堂，深入周边

各支行除立足网点、立足厅堂之外，积极“走出去”，开展“金融知识进社区”、“金融知识进企业”、“金融知识进农贸市场”、“金融知识进医院”等金融知识普及系列活动，在社区、医院、学校、农贸市场等人口密集区摆放宣传展台，吸引了广大市民和群众的驻足观看，通过工作人员的耐心讲解，进一步深化金融知识宣传

内容，扩大金融知识宣传与普及覆盖面，让金融知识惠及广大市民和百姓。

区分重点，分类宣传

针对中老年人金融知识基础薄弱，使用的金融手段较为传统的特点，主要就如何安全使用银行卡、如何理性地选择与自身风险承受能力匹配的理财方式，以及如何预防电信诈骗、非法集资和假币识别等知识的介绍，提高客户的金融常识储备，增强金融安全意识，提升自我防范能力。针对批发商户资金需求较多的特点，主要就个人贷款、非法集资等问题进行知识普及；针对年轻客户青睐网络金融，金融消费比较活跃的特点，主要就手机银行、借记卡以及信用卡的功能、特点进行介绍，并提示他们网上交易时的注意点。



结合实际，各显神通

1、斜塘支行开展人民币知识普及与宣传。斜塘支行针对宣传地点的失地农民较多，他们对即将发行的100元新版人民币、识别真假人民币、人民币存款利率及我行的理财产品比较感兴趣；针对即将发行的100元新版人民币，我们拿出样张进行宣传；在识别真假人民币方面，我们拿出真和假的一百元钞，通过现场对比，现场通过查看防伪标记、触摸质感、听抖动声音等方法，提高了社区居民对假币的识别能力。

2、唯亭西区支行联合居委会开展金融知识集中宣传。唯亭西区支行与古娄社区居委会联合，在古娄一社区内开展金融知识集中宣传活动。活动现场，宣传人员向行人发放宣传折页，接受群众的金融知识咨询，通过宣传资料向公众讲解非法集资、个人征信、客户理财等金融知识，解答银行卡、ATM机、手机银行等业务疑问，提示反洗钱、反假币、反诈骗等金融风险。

3、相城支行发挥市民卡中心优势，积极向市民普及金融知识。相城支行在市民卡中心的驻点人员利用日常工作机会对前来办理市民卡业务的市民进行金融知识宣传。在日常市民卡业务办理过程中，支行驻点人员利用市民卡中心的人流量和地理优势，向前来办理市民卡业务的客户宣传基本金融常识以及市民卡各项功能和使用方法，对前来咨询我行理财的客户讲解理财产品收益和风险的对称性，以及如何理性地选择理财产品，普及正确的理财观念。

4、度假区支行组织业务宣传队走进社区、街道。度

假区支行向客户普及市民卡、理财产品、小微贷、三农贷等业务知识，宣传苏州银行的服务政策、服务特色及流程。同时，组织业务宣传队走进社区、街道，贴近农户，主动为金融消费者提供金融知识普及服务，力争将我行网点优势发挥到最大化，努力做到宣传活动形象直观、生动活泼，起到了较好的宣传效果。

5、吴江支行与吴江区公安局联合开展了“防骗总动员”公开课活动。来自企事业单位、学校、社区、公安部门四支代表队及观摩队共250多名人员汇聚在苏州信息学院礼堂参加了此次公开课活动。吴江支行营业部在现场设置宣传台，向参加活动的人员发放宣传折页，为他们介绍银行卡、自助渠道、防假识骗等金融知识，就科学合理地使用银行产品和防范风险做了深入的交流与沟通。本次活动我行员工用最通俗易懂的语言对专业的金融知识进行了讲解，给现场活动人员留下了深刻的印象，受到一致好评。

除苏州本地支行外，宿迁、常州、淮安、南京、南通等异地支行也积极贯彻相关要求，全面推进我行金融知识普及月活动。

此次金融知识普及月累计开展活动32次，受众消费者28.5万人，发放宣传资料15万份，微信推送信息2次，活动效果显著。苏州银行将始终立足本土、立足百姓市民，积极贯彻人民银行的要求，将此次金融宣传月活动成果进一步深化，积极履行社会责任，做好金融知识的传播。

活动数据统计表

机构名称	累计活动次数（次）	受众消费者量（人）	发放宣传资料（份）	媒体报道量（次）
苏州银行	32	28.5万	15万	2

打击金融犯罪

员工行为管控

一是深入开展“九种人”排查。按季实行“九种人”持续动态关注，三季度下发了《关于持续深入开展苏州银行“九种人”排查的通知》，细化了排查要求，2015年共排查全行3265人，其中需要关注64人，存在直系亲属经商办企业的情况。二是切实开展家访工作，全年累计家访人数879人。三是开展道德风险排查，调取了4家机构1973名员工的大额资金账户明细。对2014年7月1日至2014年12月31日的957笔大额资金往来，涉及员工205名，未发现异常。

治理商业贿赂

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，针对群众的10起信访举报，第一时间进行调查，认真了解情况，查清事实，经查，仅有1起举报属实，我行及时作出回复。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。监督招标场次为324场，金额约1.61亿。三是由于事业部改革、组织架构变革，召集新任命的基层纪委书记及分管纪检工作的领导召开纪检监察工作会议暨纪委书记培训会，结合治理商业贿赂新形势进行工作部署，并邀请专家进行授课。



反腐倡廉工作

制定并下发了《苏州银行2015年纪检监察工作意见》、《苏州银行内部举报制度》等15项制度。认真开展借单位内部食堂奢侈浪费专项督查活动、2015年元旦春节期间作风建设专项督查工作、“清风行动”专项督查工作、8家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，未见重大违纪违规现象。

我行于2015年5月开展了防范和打击非法集资宣传教育活动，各营业网点积极响应，通过开展一系列的活动，大力普及了预防和打击非法集资的相关知识，取得了一定的成效，主要开展了以下各项宣传教育工作。一是开展专项培训。各营业网点共计组织了60场预防和打击非法集资集中宣传教育活动专项培训讲座。二是播放宣传口号，张贴宣传海报。对各营业网点电子显示屏进行了统一维护，LED滚动播放“远离高利诱惑，拒绝非法集资”等宣传口号，在电视屏播放防范打击非法集资宣传短片；各营业网点在客户等候区醒目位置张贴了非法集资相关知识的宣传海报。三是设置咨询站点，派发宣传资料。在各营业网点设置了由大堂经理、大堂助理等组成的咨询站点，共计发放宣传材料3360份。四是强化柜面人员防范意识。我行广大柜面一线员工充分提高了警惕，严格按照操作流程办理业务，结合电汇、转账等一些特殊业务，落实“三问”程序：做到询问客户是否了解对方账户信息、是否接到电话、短信要求转账以及转账或汇款用途。做好温馨提示，防范了非法集资案件发生。五是利用多媒体进行广泛宣传。我行在电视广告、户外大屏广告、移动媒体广告等宣传中插播预防打击非法集资公益宣传广告，并在苏州银行官方网站、微博、移动客户端、微信公众号及针对客户的各类理财短信上做好防范打击非法集资宣传。六是做好员工宣传教育，提高安全防范意识。要求各部门、各单位加强对员工的教育引导，向2796名员工发放了《致苏州银行工作人员的一封信》，引导其自觉远离非法集资。七是进入社区、企业进行广泛宣传。各分支行利用非工作时间开展22次义务宣传活动，通过走进企业以及周边社区和乡



村,开展非法集资相关调查问卷活动,向客户和群众派发宣传折页宣传函的形式帮助广大群众了解了非法集资相关知识。

配合市公安局开展“5.15”打击防范经济犯罪宣传日活动

在第六个“全国公安机关打击防范经济犯罪宣传日”来临之际,苏州银行信用卡部受苏州市公安局经侦支队邀请,在人流密集的观前商业区设立活动宣传点,向社会公众进行银行卡、发票、假币犯罪等突出经济犯罪的防范知识的普及。

活动现场,苏州银行信用卡部工作人员接受群众现场咨询,并且通过发放宣传资料等形式,揭露常见银行经济犯罪手法特点和宣传防范。使社会公众对银行类经济犯罪有一定的了解,识假防骗能力进一步提升,充分体现了苏州银行“市民银行”的社会责任。

张家港支行—苏州首个“警银亭”亮相港城

一边是自助银行,一边是警察岗亭。近日,苏州首批

“警银亭”在张家港市商圈附近建成,并于4月24日正式投入使用。

“警银亭”美观大方,采用专业安防材料,安防级别得到国家公安部认证,同时还安装高清监控录像设备,可进行全方位监控。一边是我行张家港支行自助银行,能够提供取款、转账、查询、缴费等服务,另一边是警察岗亭,24小时有人值守,方便市民报警、求助。

市民吴女士对“警银亭”如此评价:“自助银行就在警亭边上,对我们来说,更加放心、安全可靠,有什么问题都可以请警察帮忙,相当方便和安全!”另外一位市民周先生说:“周围都是重要商圈,取钱方便,同时哪怕是晚上,也不用担心发生意外”。

据了解,针对客户在自助银行取款,特别是夜间取款风险较高的情况,为提升自助银行使用安全,张家港支行在张家港市人流量大的黄金地段首批投建6个“警银亭”,目前首批5个“警银亭”已投入使用,为市民提供了更安全、更便捷的自助金融服务,对我市推进平安社区、建设和谐社会具有重要意义。



中小

MIDDLE-SIZED
AND SMALL

深耕中小谋发展
致力金融促创新
DEEP AND DEVELOPMENT
COMMITTED TO FINANCE INNOVATION



卓越企业伴飞计划 中小企业“私人定制”



作为扎根本土的金融机构，苏州银行定位于“服务中小、服务市民、服务区域经济社会发展”。2015年，苏州银行创新推出“卓越企业伴飞计划”，为苏州地区中小实体企业提供金融服务支持，建立长期的、伙伴型合作关系，项下创立科技贷及科贷通、转贷通、小额信用贷等多项金融服务产品，有力满足了苏州地区一大批中小实体企业、科技企业、女性创业企业的融资需求。

对以苏州银行为主、授信合作银行低于3家，且具有良好成长性的潜力客户，苏州银行开辟绿色通道：优化审批流程，下放审批权限，简化中小企业授信申报模板，实现中小客户申请到审批放款最快3天内完成；强化信贷资源配置，优先满足卓越企业伴飞客户融资需求；实行差异化价格政策，在企业网银结算、外汇收付款、手续费等诸多领域给予伴飞客户优惠减免政策；配置优质创新产品，项下科技贷、科贷通、小额信用贷等多项产品为服务中小实体企业提供强有力支撑。

截至2015年末，苏州银行在苏州大市范围内多次举办卓越企业伴飞服务推介会，在苏州各县区形成诸多特色服务。通过卓越企业伴飞计划，苏州银行已成为众多中小实体企业的主授信行、结算服务主办行。凭借在中小企业金融服务上的卓越表现，苏州银行一举斩获江苏省、苏州市“小微企业金融服务工作先进单位”两项殊荣。



“大”时代下的“小”金融

2015年，宏观经济三期叠加的新常态日趋明朗，国民经济发展渐呈“减速不减势”之态。面对新环境、新挑战，苏州银行观势明局、顺势而为，借助互联网、大数据等新思维、新技术，积极部署以互联网P2P“微金融”为服务品牌的新格局。



战略布局，进军互联网金融

为打响苏式互联网P2P“微金融”服务品牌，落实普惠金融发展要求，苏州银行着力探索互联网投融资服务新模式。利用P2P行业在技术运用、互联网信审、大数据分析等方面的先进技术，降低小微企业融资成本，落实“以小为美、以民唯美”的发展战略。

变革创新，扶植小微企业

在监管政策尚未出台而行业发展亟待规范的局面下，由锐意进取、行事稳健的银行牵头，树立行业发展标杆，规范行业前进路径，切实盘活民间资本、解决小微企业融资难问题，无疑是众望所归。事实证明，苏州银行正是这样一家积极进取、朝气蓬勃的银行。

苏州银行布局互联网金融有着非常得天独厚的条件和有所建树的决心。苏州地区自古便是民营经济发达区域，据工商局数据显示，目前已登记在册的小微企业和个体经营户达68万余家，其中仅少部分企业得到了金融服务。作为苏州地区唯一一家法人城商行，苏州银行是市民的银行，苏州市民卡的主办行，截至12月末，市民卡发行量已达470余万张。基于这样庞大的数据沉淀，苏州银行因势利导，凭借大数据技术和互联网化经营模式，弯道超车，深耕互联网金融领域，必将获得独一无二、他人无法复制的核心竞争力。

科学架构，探索转型之路

布局互联网金融以来，苏州银行一直致力于打造安全、专业、高效的互联网投融资平台，其互联网融资事业部在这一背景下应运而生。互联网融资事业部以相对独立的事业部制运作，通过引进外部合作方，跨界用人、培育具有互联网思维的专业团队，全力探索实践苏州银行的互联网金融之路。该部门成立之初，便围绕“坚持变革创新、扶植实体经济、落实普惠金融”的发展愿景，瞄准“服务小微企业，服务市民百姓”两大战略定位，在互联

网金融市场“大投入、大人才、大技术”的环境下，创新风险审批技术、风险管控模型，通过细分客户群体，打造小型、智能、个性特色的批量高效P2P平台，探索由线上线下相结合的模式逐步向纯线上低成本发展模式的转变之路。

“小苏帮客”，践行普惠金融

苏州银行互联网投融资平台以“亲民、便民、惠民”为形象特征，命名为“小苏帮客”。该名称一方面秉承了苏州银行服务市民、打造市民银行的基本理念，另一方面使一个形神兼备、活泼亲民的“小苏”形象跃然网上。

小苏帮客的网站宣传语“简单投，安心赚！”是苏州银行员工群策群力、发散思维的结晶。网站标语由互联网融资事业部面向全行发起征集，来稿中不乏匠心独具、特征鲜明的优秀作品。最终，在“别出心裁、简洁明快、契合平台、便于推广”的评审标准下，“简单投，安心赚！”蟠宫折桂。该标语在形式上简洁大方、朗朗上口，易于大众识记；在内容上该标语重点突出了平台两大关键点——界面精简易操作、风控严格保安全。在P2P行业尚未得到有效规范的当下，部分平台因网站研发投入低、风险控制疏于管理导致的界面易用性差、逾期坏账频发等状况时有发生。

阅尽千帆，大众终会发现，唯有小苏帮客这样专业、透明的平台能够真正肩负起普惠金融的责任，助其“简单投，安心赚！”

稳健运营，恪守监管底线

为确保平台做纯正P2P网贷模式，筹备之初，小苏帮客就恪守监管政策底线。不以平台提供担保，明确平台的中介性质，充分披露信息，并给予投资者必要的风险提示，绝不归集资金搞资金池。通过将最先进、透明的互联网信贷审核技术，与传统银行的信贷审核方法相结合，将融资服务覆盖到更多小微企业，降低其融资成本。

小苏帮客的目标是打造最先进、安全的在线投融资平台。该平台集资金交易、业务管理和风险审批等功能于一体。基于对征信体系和风控模型的创新，小苏帮客对外向投、融资用户提供互联网金融服务，对内是融合了销售、风险、市场等全流程管理的综合性系统。同时，通过云服务高扩展性的架构部署，小苏帮客可应对互联网业务用户数量多，并发量大，业务变化快等特点，安全运营有保障。

需求导向，创新投融资产品

投资收益高、门槛低。小苏帮客投资端产品设计理念超前，在投资流程中加入客户风险等级选择环节，匹配其风险偏好，在控制投资风险的同时，实现收益最大化。平台将提供投资年化收益率6%以上的产品，这比银行存款利率和银行其他理财产品的收益都要高。投资端在单标基础之上还将提供团标产品，分散投资。

以1万元为例，将1万元自动分散投资到100个标的之上，“100元×100个标好于1000元×10个标”，一位融资1万元的借款人在小苏帮客平台上找到100位债主每人出借100元，比找到10位债主每人出借1000元更保险。由于小苏帮客平均收益率可以做到6%以上，即便一个人有1%~2%的坏账，只要收益足够覆盖，风险会大大降低。

小苏帮客希望以这种小额投资模式向投资人传递“分散投资、规避风险”的理念。基于此小苏帮客的P2P投资产品相比传统理财产品，具有“收益高、门槛低、灵活性强、易操作、安全透明”等优势。

借款审批快、利息低。小苏帮客平台上线初期将推出通用型经营贷、消费贷产品，以及面向细分市场的房易贷、转易贷、POS贷等产品，满足各类客户借款需求。在目前国内大部分P2P平台利率是由网站依照贷款金额和还款时限硬性规定的大环境下，而小苏帮客网站则通过引进根据风险制定贷款价格模式，通过先进的理念和技术，把银行、互联网等方面所掌握的数据整合起来，做出基于这个数据的评分方式。在网站规定的10%至24%的利率范围内，根据风险定价原则，参照借款人的信用资质和贷款性质等具体情况，划分出30个不同的小级别和6个大级别来进行风险定价，匹配不同的利率，实质性做到降低借款人成本。



📍 高效便捷，简化业务流程

操作易，简单投。小苏帮客平台在起投金额、网页设计、操作流程、用户体验上都力求降低资金、技术门槛，追求简单极致的用户体验。小苏帮客将起投金额设置为100元，远低于银行理财起点，大大降低了投资客户的准入门槛，丰富公众的投资渠道，让更多人享受金融带来的收益。在网页设计上，小苏帮客平台在简约美观的前提下，融入了部分流行元素，让平台紧随时代、富有个性。操作流程上，小苏帮客在保证平台安全的前提下，极大地简化了操作步骤，使顾客在轻松愉快地状态下，迅速完成注册、充值、选标、投资、回款、提现等全流程操作。

风控严，安心赚。小苏帮客上线初期，结合银行的风控模型及发达国家的信用评级经验，创造性的建立了一整套审慎的风险管理机制。小苏帮客将人工审核与系统校验相结合，基于100多个风险模型和50多条反欺诈检测的专业验证工具，对借款人的信用风险进行科学合理的评估。平台通过线上和线下相结合的审核方式，线上结合风控数据模型，对信息进行分析，线下进行实地考察，保障投资人资金安全。对于户口、学历、婚姻状况等信息，平台还会通过第三方途径进行验证。对于银行账户、个人资产等信息则视情况依据借款类型而定。同时，小苏帮客是信息高度透明的互联网投融资平台，每笔借款都能够清楚地显示其还款情况、是否逾期等信息。

📍 微信平台，掌上金融管家

除优质的平台与专业的服务之外，小苏帮客还致力于利用新媒体技术提高客服效率，设置微信公众号“小苏帮客”。正如其拟人化的平台名称一样，“小苏帮客”微信平台将更加伶俐、贴心，不仅支持客户留言咨询，即时互动；还将向顾客推送平台动态、同业资讯、理财讲堂等实用信息，争做顾客随身携带的掌上财富生活小管家；小苏帮客上线后还将通过微信发起一系列形式多样的活动，从同城会到微公益再到互动有礼，通过与公众的直接沟通了解顾客需求，进而推出满足其金融投资需求的产品，达到普惠金融的目的。

互联网+传统金融，这是一项奇妙的跨界组合，也是一场未知的探索之旅。面对技术水平日新月异、改革发展不断深化的中国社会新常态，苏州银行稳中求变，坚持创新，探索互联网金融精神内核，并不断将其融会贯通、为我所用，逐步演化出苏式专属DNA，在方兴未艾的互联网金融浪潮中，力争实现弯道超车，造福小微企业和广大市民。



小微企业“金融管家”



小微企业是地方经济的重要生力军，但由于贷款管理成本高、风险控制难，小微金融是许多银行不愿涉足的领域。

“苏式微贷”是苏州银行履行社会责任、服务实体经济的一扇窗户。2012年初苏州银行成立了小微金融事业部，将西方信贷技术融入小微业务，研发并推出“苏式微贷”系列产品。“苏式微贷”根据客户生意实际情况和需求灵活制定还款方式，既注重“锦上添花”，更愿意“雪中送炭”。截至2015年末，贷款累计13982笔，其中4251户首次获得银行经营性贷款支持，累计发放贷款46.2亿元，维持和促进就业26万余人次，2015年跻身全国支持小微企业银行前列，获“全国先进小微团队”殊荣。

“立足小对象”，坚持小微服务理念

小微企业是地方经济的重要生力军，但由于贷款管理成本高、风险控制难，小微金融是许多银行不愿涉足的领域。作为扎根本土的金融机构，苏州银行与小微企业息息相通，在小微金融服务方面有着天然的地缘、人缘优势，致力于填补小企业、小公司、小摊主、小个体工商户这“四小群体”在金融服务中存在“真空地带”。

“苏式微贷”产品设计之初，就确定了为小微企业“私人定制”的服务理念。无论金额大小，无论资产多少，苏州银行都会通过实地贷款调查，综合分析客户还款能力和客户融资需求确定贷款额度。“苏式微贷”产品推出市场至今，平均每笔贷款金额为30万左右，其中5万至20万的贷款占到了33%。

案例

客户章女士2003年来苏州从事保洁工作，几年前自己成立了一家物业服务公司。随着公司业务拓展，资金需求也随之增长。物业服务是劳动密集型企业，缺乏商业银行贷款需要的优质抵押物。“苏式微贷”服务团队结合该物业公司的经营情况和融资需求，制定了灵活且合理的贷款、还款计划，帮助章女士消除了资金上的后顾之忧。一年后，章女士的公司月营业额翻了一番，提供就业岗位增加了75%。

“产品全方位”，丰富微贷产品体系

小微企业管理上不如大企业成熟，且资产较少，普遍缺乏正式的财务报表、记账凭证，依托传统的信用置换、信用增级的信贷方式难以有效开展，这也成了银行业服务小微企业的一大“拦路虎”。为此，苏州银行特意引入德国IPC公司微小企业贷款的理念与技术，创立了“苏式微贷”系列信贷产品。“苏式微贷”包括5至50万额度的无抵押微贷产品、25万以下的纯信用产品“信易贷”和50至100万多样担保的小贷产品，贷款期限为3个月至24个月，还款方式灵活，产品基本覆盖小微企业的不同需求，在市场上取得了良好反响。

案例

年轻的陶先生是苏州一家母婴品牌的创始人，苏式微贷不仅在其创业之初提供紧急资金支持，还帮助公司优化了财务流程和存货管理体系，建立了一套绿色商业模式。在陶先生的宣传下，另外五家不同地区的母婴店主也先后得到了苏式微贷产品的信贷支持。从一个品牌到五家连锁实体店，从第一笔贷款到长期稳固的合作，陶先生对苏式微贷丰富的产品体系发出由衷的赞叹，“伴随着我们这个年轻品牌在苏州地区扎根、成长”。

“营销新方式”，畅通小微服务通道

朱梦婷是苏州银行小微金融事业部太仓分部的一名客户经理，她常把自己比作社区“片警”。因为经常走街串巷，走访各类客户，朱梦婷对分片辖区的情况就像“片警”一样烂熟于心。“打破银行玻璃大门”，走向市场、走进小微企业是“苏式微贷”系列产品的营销新方式，对症下药解决了小微金融服务经常面临的“银行不知道客户是谁，客户不知道需要的产品在哪里”的难题。无论三伏还是数九，小微企业客户在哪里，苏州银行就把金融服务送到那里。截至2015年末，苏州银行小微金融事业团队累计拜访客户超过了100万户。

朱梦婷说，作为客户经理，最重要的不仅是营销到大量优质客户，而是客户关系的稳定维护。发挥已放款客户的口碑和带动作用，有技巧地挖掘一个行业的上下游客户，以点成线、以线成面，充分形成良好客户的层层关系网。朱梦婷和她的团队常常在辖区挨家挨户“地毯式”营销宣传，一家小店的成功连带一片市场的成功，一个客户的赞赏带动一个行业的赞赏，在太仓新开家装市场月星家

具、浮桥木材市场，“苏式微贷”系列产品都取得了良好的市场反应和口碑。



“审批高效率”，创新微贷风控模式

小微企业发展“商机易逝”，融资需求“短、小、频、急”，苏州银行采用全流程风险管理信贷模式，优化贷款审批流程，实现了在贷款审批效率上的“提速”：在3到5个工作日内即可答复客户，最快24小时即可放款。信贷资金的快速到位，使前来办理小微贷款的企业抓住了商机、赢得了发展。在对600户小微企业客户回访调研中，有98.7%的客户对苏州银行快速高效的信贷服务表示满意，有92.5%的客户表示“苏式微贷”有效解决了其融资需求。

苏州银行小微金融团队现有230位员工，24个微贷经营网点。实现了苏州全市范围网格化覆盖。两年多来，围绕主动“服务小微”，要“锦上添花”，更要“雪中送炭”的信念，解决了上万家小微企业的融资难题，培养了小微企业风控能力和财务水平，既是苏州地区小微企业发展强有力的助推器，也是中小商户财务管理的流动辅导站，充分体现了苏州银行作为区域性商业银行扎根本土、服务市民的社会责任。

案例

苏州有家硅胶电子产品加工厂，创立一年多，一直稳步发展，没有任何经营性贷款历史。近期接到索尼的紧急订单，账期三个月，为保证资金周转，公司向苏州银行提出30万贷款申请。收到申请后第一天，苏州银行制定周密调查计划；第二天付诸实践，到户调研，透彻掌握该公司的经营状况和财务信息；第三天贷款申请通过，安排客户签约放款。公司负责人对“苏式微贷”的审批效率非常赞赏，称苏州银行为小企业的大发展送来了“及时雨”。

民生

LIVELIHOOD

情系民生改善
关注教育发展

THE IMPROVEMENT OF PEOPLES LIVELIHOOD
PAY ATTENTION TO THE DEVELOPMENT OF EDUCATION



市民卡 便民金融服务“实干家”

随着社会的不断进步和发展，人们的生活节奏也越来越快，在这个高效率、讲便捷、注重用户体验的时代，传统银行服务已经跟不上人们日益提升的金融需求。作为一家年轻的现代商业银行，苏州银行翻牌五年来，坚持以“方便”和“实惠”为两大主题，发力现代金融，以安全、便捷的“苏式金融”产品，为市民百姓送去一份“舒适生活”。

苏州市社会保障市民卡是政府为全体市民提供公益性服务、公共事务管理及服务的信息化载体，是集市民个人身份识别、电子凭证、电子支付、信息采集、信息查询等多种功能为一体的智能卡，也是市民记录一生、管理一生、服务一生的实名卡。

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。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。

苏州银行对使用市民卡的客户，实行免收年费、小额账户管理费、账户变动提醒短信费、养老金卡ATM跨行取款手续费等八项交易免费政策，真正把实惠带给市民百姓。苏州银行针对市民卡客户设计了专享高收益的理财产品，让市民财富更快增值，深受市民的喜爱。

市民卡作为政府实事工程，获得市政府不遗余力的推动与宣传，在极短的时间内，市民卡响彻苏城，主办行苏州银行“精品银行、社区银行、市民银行”的品牌形象深入人心，广告效益深远绵长。

银医合作，深化市民卡惠民服务。与苏州市卫生局联合推出“银医一卡通”项目，与15家苏州市主要医院开展合作，提供自助挂号、自助缴费功能，并提供手机银行、网上银行预约挂号功能，为超过上百万客户提供自助挂号交费服务，让客户享受便捷就医新体验。银银合作，多渠道提供市民卡服务。为给广大市民提供更便捷的金融服务，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。银企合作，开展市民卡进企业、社区活动。积极开展“市民卡进企业、进社区”公益活动，在各企业、社区通过派发宣传页、举办讲座等方式宣传普及市民卡金融知识，各类宣传活动超千场，累计覆盖企业及社区人群超过60万人。



- ★ 2012年，市民卡在“市民最喜爱的银行卡”活动中，获评“最具潜力奖”；
- ★ 2012年8月，苏州银行金融IC卡（市民卡）多应用服务试点项目通过国家发展和改革委员会立项，并获得国家专项资金支持，开创了苏州金融业界银行项目获得国家立项的先河；
- ★ 2013年1月8日，市民卡项目荣获2012苏州市十大民心工程；
- ★ 2013年1月12日，市民卡项目荣获“2013中国智慧城市创新应用奖”；
- ★ 2013年9月，“银医一卡通”项目荣获“苏州市2013年度金融创新典范品牌”；
- ★ 2013年11月，“银医一卡通”项目荣获“苏州市2013年度金融创新奖”；
- ★ 2015年“银医一卡通项目”喜获“2015年荣获中国人民银行国家级银行科技发展三等奖”、和“2015年苏州市区域金融中心优秀创新成果”奖。



案例 一卡在手，畅行苏州

大多数市民在选择公交车或地铁作为往返医院的交通工具，因为持市民卡就可以直接刷卡坐车。

许阿姨是一名退休职工，每月的退休工资都会按时的发放到她的市民卡上。而随便年龄的增长，许阿姨也保持的定期去医院体检的习惯，而平时的一些小毛病，她也会跑去医院问诊配药。在往返医院时，许阿姨也渐渐习惯了用市民卡刷卡来方便的上下公交或者地铁。而且每隔一段时间，许阿姨都会用积攒的退休金通过市民卡购买理财产品。许阿姨觉得这个市民卡囊括了生活的方方面面，简直就是为她量身定制的。



银医一卡通

作为苏州市民卡的专属发卡银行，苏州银行的“民生工程”是围绕老百姓的衣食住行、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，为市民提供更加便捷、实惠的金融服务。

苏州银行金融IC卡多用服务试点项目通过国家发改委立项，获得国家专项补助资金，开创了苏州银行界的先河；截至2015年末，实现制卡506.65万张，并荣获“2013中国智慧城市创新应用奖”。依托市民卡平台，自主研发“银医一卡通”，通过医保账户、现金充值以及银联卡三者的结合，形成患者自助结算的模式。“银医一卡通”项目先后在苏州15家医院成功上线，实现自助挂号407.93万笔，自助缴费144.5万笔，缴费金额13520.57万元，项目曾荣获“2013年度金融创新典范品牌”、“2013财富苏州·金融品牌年度价值榜金融创新奖”等多项殊荣。



案例 “医保卡”能自助挂号也能高收益理财

年初，小夏领到了他的市民卡，看着这张政府大力宣传的卡片，除了卡面上有照片和名字，小夏实在看不出和普通的医保卡有什么区别。因为平时不怎么用，市民卡被锁进了抽屉。直到有一天，小夏发现社区里的阿姨们聊天时，习惯把这张卡称为“理财卡”，而不是“医保卡”，他才发觉这张小卡片里有着“大文章”。

市民卡专属高收益理财。社区里的阿姨们给小夏科普，苏州市民卡也是苏州银行借记卡，除能直接购买常规理财产品外，苏州银行还会不定期地推出市民卡专享理财产品，收益稳健，期限灵活，购买方便，加上现在退休工资也是打到市民卡里，街坊邻里们都习惯拿着这张卡去苏州银行购买理财产品。小夏进一步了解到，苏州市民卡不仅整合了银行、社保、电子钱包三大功能，还使用了最新的电子芯片，其安全性、扩展性、便利性都得到很大提升。办理存取款、看病、坐公交地铁、借公共自行车、去图书馆看书、逛园林……统统可以通过这张市民卡来搞定。

“银医一卡通”自助挂号就医。一位阿姨告诉小夏，上周二她在苏州市中医医院就诊，利用市民卡在苏州银行自助挂号缴费机上进行挂号，不仅没排队，挂号完成只用了不到1分钟。设备自动生成了就诊单据，拿了直接至相关诊室就诊看病，相比在窗口排队等候不知道省了多少时间。小夏想起来了，这就是报纸上写的，苏州银行推出的“银医一卡通”功能。市民卡用户在苏州银行自助挂号缴费设备上可以实现自助挂号、参保费用和自费费用的支付，免现金、免人工，有效减少了患者的非医疗时间。

手机银行 掌上金融“领跑者”

苏州银行顺应互联网金融趋势，自主开发手机银行APP，打造“苏行移动生活”，随着“苏行移动生活”形成一定的用户规模，用户活跃度、客群分布达到预期效果，围绕差异化、专业化、特色化打造特有的市场竞争力。产品快速迭代。2015年，“苏行移动生活”平台进行了升级。通过优化手机银行客户端的技术架构，提高了产品稳定性和兼容性。为提高平台互动性和用户体验，对“苏行移动生活”商品购买流程

进行了全面优化。联合优质商户提供便捷生活服务。怡家乐超市是苏州本土知名连锁企业，拥有门店超过100家。怡家乐超市加入“苏行移动生活”平台后，与苏州银行开展合作，进行了时令水果线上预订、线下取货O2O销售活动，丰富了APP用户使用场景，提高了平台的吸引力。与阳澄湖蟹农合作，开展半价秒杀和“品鉴师”活动，得到了客户的踊跃参与。初步树立“苏行移动生活”品牌形象。依托苏州银行冠名的

两届苏州环金鸡湖国际半程马拉松赛，进行了“苏行移动生活”的营销推广。依托“苏行移动生活”平台开展了2015第二届“爱苏州”健步走在线报名活动，初步树立了“苏行移动生活”时尚、健康的品牌形象，并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。截止2015年末，累计拓展APP用户50.29万户，手机银行交易笔数共计239.47万笔，交易金额760.10亿元。



手机银行是金融服务平台 更是生活服务平台

小宋是苏州银行APP的铁杆粉丝。最开始使用，是为了参加环金鸡湖国际半程马拉松赛，几个小伙伴约好一起参赛，眼看名额即将报满，小宋在苏州银行工作人员的帮助下，下载苏州银行APP，顺利报上了名。也就是从那时起，小宋越来越发现，苏州银行APP，不仅仅是一个便捷的金融服务平台，更是一个全面的生活服务平台。

手机里的银行便利店。因为登录手机APP时输入的不是账户密码，而是开通时另行设置的密码，密码错误次数有日累计限制，而且在免费开通短信通知业务后，一旦账户发生变动，就会收到短信提示，小宋对苏州银行APP的安全性非常放心。通过苏州银行的手机APP，不仅可以实现转账汇款0手续费，自助缴纳水费、电费、燃气费、有线电视、通讯费等，还可以查询社保公积金账户余额、个人贷款；在“精选商品”选项里，买苏州本地最正宗、新鲜的土特产，从去年的大闸蟹，到今年的碧螺春、枇杷，还有1元秒杀正宗旅游装普洱茶……小宋觉得每次登录苏州银行APP，都像是在逛超市。

“智在生活，随机掌控”。在苏州银行APP使用过程中，小宋发现了许多简单务实的生活“好帮手”。基金申购1折优惠推出后，小宋试着购买了10万元基金，申购手续费只用了150元，相比正常申购



所需要的1500元，一下子节省了1350元，相当于同样购买一款基金，无形中当天买入就上涨了1.35%！作为一枚资深吃货，小宋经常和小伙伴一起AA聚餐，但“AA制”有时也有缺点，比如会遭遇“A”完之后收钱的人找不出零钱来、被收钱的人有时则会忘记付钱等。苏州银行APP里的AA收付款功能，不仅帮助他们避免了“AA制”的尴尬，而且有效解决了现金付款、找零的麻烦。

成为有车一族后，小宋为了爱车的清洗、保养、违章查询，煞费时间和精力，直到有一天，她发现苏州银行APP上推出了“爱车服务”。“路线查询、上门洗车、代驾服务、违章查询，统统都可以在苏州银行APP里解决，而且首次下单上门洗车，只要1元就能轻松享受外观水蜡温柔洗车服务，再也不用排长队，实在是太接地气了！”小宋经常把苏州银行APP推荐给身边的朋友。

信用卡——消费金融“落子有声”

“大数据应用”创新卡申请模式

基于消费场景搭建理念，苏州银行透过分析大量客户数据，并运用互联网，精准定位客户可能产生的消费场景，提供全系消费金融产品组合、及便捷申请方式，满足地方消费者个性化的需求。2015年，苏州银行首创整合线上微信渠道及线下邮政网络，让广大市民卡客户便捷申请苏州银行信用卡。对银行来说，这不但是创新的服务方式，更是有效地运用了苏州银行470万市民卡累积的大数据，在互联网海量庞大数据中，精确定位风险模型因子、实现实时评分发卡。对客户来说，创新的申请方式不仅符合现代消费者生活场景应用，更提高了金融服务质量。2015年新增发卡中，20%即来自于此创新渠道。

信用卡截至2015年12月末，累计发卡6.27万张，授信总额43.41亿元，总消费金额9.91亿元。在国际制卡协会颁发素有“制卡奥斯卡奖”之称的依兰奖（ELAN）上，一鸣惊人，获得独特创新大奖。在2015“第一财经金融价值榜（CFV）”评选中，苏州银行信用卡获“最佳市场竞争力信用卡”，广受市场和客户认可。

我行白金信用卡获得依兰奖殊荣

在国际制卡商协会（ICMA）举办的依兰奖评选中，苏州银行白金信用卡首次参评获独特创新大奖。同获此殊荣的银行卡还有美国最大发卡行之一Capital One的Venture卡。

苏州银行信用卡于2014年11月首发，是苏州银行立足本土，大踏步布局消费金融市场迈出的坚实一步。苏州银行信用卡在设计上采用苏州市桂花内嵌苏式窗格的镂空工艺，以契合苏州地域文化特色。其中，白金卡卡面设计上镶嵌了39颗施华洛世奇水晶，是我国第一张采用了施华洛世奇水晶镶嵌技术的城商行信用卡。苏州银行白金信用卡含有72小时失卡万全保障、高尔夫畅打以及全球紧急救援等高端权益，依兰奖“最佳独特创新大奖”的获得，更加印证了其独特价值所在。

依兰奖是国际制卡商协会（ICMA）针对全球卡片



设计和制造的奖项，用以表彰全球在技术进步和卡片设计上表现出色的年度制卡商和发卡行，素有“制卡业奥斯卡奖”之称，代表了全球卡片制造成就的最高水平。最佳独特创新大奖的获得，展现了苏州银行信用卡在卡片技术及设计方面的综合实力，是苏州银行金融创新能力上的进一步体现。

“消费时贷卡”满足日常消费需求

2015年6月，苏州银行信用卡推出的一款个人信用类现金分期产品——“消费时贷”，以满足客户日常消费、旅行度假多种消费需求。“消费时贷”主要面对个人信用良好，经苏州银行认定的优质客群，根据客户资质、信用等授予一定的信用额度，在五年有效期内客户可重复周转使用和分期。

“消费时贷”具备按日计费、随借随还，手续简便、放款灵活，一次授信、五年有效的特点，最低可享受日息万分之1.9的手续费率。同时，基于苏州银行手机APP支付圈，客户可实现开卡激活、放款、还款等全套自助操作，形成完整的线上支付场景生态链。至2015年12月末，苏州银行共计发行消费时贷卡1.11万户，总授信额34.01亿元。



《 全方位服务体系，为都市白领量身定制 》

在湖东CBD上班的张女士，在日渐融入写字楼商务快节奏的同时，内心深处仍然眷恋着这座城市的文化底蕴。选择苏州银行信用卡，开始只是觉得新奇，一张卡片，首发仪式选择在苏州博物馆，卡面设计上是极具苏州园林气息的窗格和桂花。后来，随着使用信用卡的次数越来越多，张女士发现，这张卡片带来的，除了方便快捷，还有一种新的生活方式。

特惠活动每时每刻。张女士经常参加苏州银行信用卡线上线下的特惠活动，在她的工作地点使用信用卡非常方便。最近，“天天苏行日”主题活动更新了几十家餐饮美食5折优惠，而且，9元观影活动从每周六升级到了全年每天。“别看这里楼多，除了钢筋混凝土和高负荷的工作压力，这里也可以具备浓浓的生活气息”。张女士曾在朋友圈里发了一条微信，配

图就是苏州银行信用卡。事实上，在苏州银行信用卡发卡之初，就提出了“春华秋实，夏沁秋暖”的主题营销概念，结合苏州地域文化特色，根据季节变化向广大客户提供“最苏州”的特惠服务。

舒适服务随时随地。在绑定苏州银行信用卡微信号后，张女士可随时随地查询卡片交易明细，一旦发生消费，账户变动提醒将会实时发送到她的手机上。“经常听说信用卡被盗刷，苏州银行24小时交易信息实时提醒，让我用起来更放心”。通过苏州银行信用卡微信号，可以链接到其他业务平台，如信用卡积分兑换商城。出差途中，张女士会登录苏州银行信用卡积分商城，兑换几个心仪的礼品，又或者阅读一下微信号推送的图文消息，了解近期特惠活动或信用卡卡知识，为旅途增添乐趣。

“电力消费卡”助力地方实体经济

电力消费卡是苏州银行针对中小企业“小快短急”的资金需求和真实生产经营需求，利用信用卡独特的产品优势，包含流程改造及市场渠道的组合，推出基于信用卡衍生的定向额度管理产品。申请人为用电企业的主管人，信用额度仅供客户向电力公司支付电费使

用；客户用该卡通过指定网站发起缴费，款项单一划入电力局账户。创新实现企业缴纳电费与信用卡制度结合的功能，为区域中小企业的发展提供了有效支持，亦为苏州银行带来低风险之经营机会。从客户角度出发，电力消费卡具有申办快捷、无需抵押、按日计息，随借随

还、一次授信、循环使用的优点。电力卡授信额度是根据申请企业前6个月平均用电情况决定，授信更加客观准确，确实符合客户需求。截至2015年12月末，苏州银行共发行电力消费卡269户，总授信额11871万元。

创建女性金融服务平台

锦，织锦，一经一纬，机杼间流淌着五色灿烂；绣，刺绣，一针一捻，细密处折射出气象万千。锦绣，积淀了苏州两千五百年的精湛工艺与浓厚文化，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。

我行通过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。该产品在江苏省银行业服务小微企业优秀评选中，荣获获得“小微企业双十佳金融产品”称号。

2015年5月22日，我行召开“知心姐妹·锦绣人生”锦绣融2.0版品牌与服务体系发布会，宣布我行创立三年的女性金融服务品牌“锦绣融”改版升级。更注重银行本身产品服务功

能能够更加贴合小微女企业家的需求，根据女性的特点，不断开发设计和改良产品，提供更贴心、更安全的服务。2.0版还专门为小微女企业家设计和引入了律师、券商、保险、形象设计、女性医疗保健、亲子教育等多维度专业一流服务体系，以充分帮助小微女企业家在事业、生活、家庭扮演好不同的角色，在实现自身成长的同时，平衡事业与家庭。

◆ 建立锦绣融外部顾问团和微信服务号

由女性金融工作者、律师、会计师、教育工作者、设计师、心理咨询师等多方参与，为苏州银行锦绣融客户免费提供咨询顾问服务的社会团体。通过顾问团平台的搭建，为锦绣融女性客户提供融资、投资、税务、法律、仪容、教育、婚姻家庭咨询等全面的线上线下交流平台，开展丰富多彩交流活动，提倡融合、担当、创造、分享的活动理念，不仅为女性客户搭建创业展业的生态圈，也帮助女性工作者和创业者顺利应对在事业、婚姻、家庭的各角色要求，实现身心平衡的完美人生。

顾问单位	咨询领域
东吴证券股份有限公司	提供全方位的资本市场金融咨询服务
中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司	提供健康保险、企业年金保险等保险咨询
江苏益友天元律师事务所	提供个人及企业法律事务等咨询服务
苏州世觉亿尚服饰设计有限公司	提供仪容仪表、服饰搭配等咨询服务

苏州银行锦绣融女性金融服务平台（微信服务号：“jinxiorong_BS”），联合外部顾问专家，共同推送有益于女性创业者的资讯，开展线上线下互动交流。

作为苏州银行特色金融服务品牌，“锦绣融”品牌商标已向国家工商总局商标局提出注册申请。我们依托于苏州市妇联和苏州银监局，立足苏州，面向全省广大女性客户，旨在搭建帮助女性创业、成长、成功、反哺社会的金融服务平台。



◆ 承办姑苏女性大讲堂，成为小微女企业家的贴心课堂

2013年起，苏州银行协助苏州市妇联举办“姑苏女性大讲堂”公益活动，每季度举办一次，讲座内容涵盖女性就业创业、道德修养、女性健康、现代礼仪、婚姻家庭等相关领域。

苏州银行至今已成功举办11次女性大讲堂活动，覆盖女性听众累计超过3000人次，邀请业内名家主讲领袖形象成功学、智慧父母的亲子地图、压力识别和心理调

适、女性运动健康、女性社会性别和自立成功等各方面关注女性实际需求，关爱女性身心健康，并帮助女性实现自我完善。

“姑苏女性大讲堂”为女性朋友提供一个广阔的自主学习、提升自我的成长平台，打造女性充实自我的精神家园、女性共享的文化殿堂，已成为苏州女性公益讲座第一品牌。

◆ 强化小微女性金融银企合作对接，提供交流平台

苏州银行与苏州市妇联、苏州银监局对接，加深与女企业家的多方位合作，搭建小微女性金融银企合作平台。自2012年至今，已举办多场小微女性金融银企对接活动，涵盖400余名小微女企业家客户，宣传“锦绣融”品牌，与小微女企业家进行业务宣讲，互动交流。

此外，我行专门为三农创业致富女能手提供了金融服务一揽子方案，支持特色农业涉及茶叶、养蟹、水蜜桃、枇杷、水产养殖和农家乐等，支持农村女性企业家

130余人次，形成了良好的社会口碑。截至2015年末，锦绣融客户数达到360户，贷款余额达到29.69亿元；555家为女性创业者、个体工商户，女性等小微企业客户贷款余额达1.4亿元。在“锦绣融”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。企业家客户群体细致、稳健，对风险偏好趋向保守，在经济下行、贷款不良攀升的大环境下，苏州银行“锦绣融”投放的22.58亿元表内外贷款，没有发生一笔不良。

案例

某自动化设备有限公司的法人代表赵女士，在开办企业之前，她在老家吉林中石化工作了20年，但这份稳定且待遇有保障的工作并没有阻挡她想挑战自我的冲劲。2006年辞职后她来到上海，开始了创业奋斗的起点。并于2008年在上海注册成立了一家自动化设备公司，主要是设计、组装、生产、销售自动化机械设备。经过几年的发展，除苏州三星电子有限公司外，又陆续拓展了美国通用汽车的耐世特汽车系统（苏州）有限公司，韩国的常熟凯德汽车零部件有限公司等客户。

企业刚成立的两年是比较艰辛的，那时由于企业刚成立，资金少、技术也没有现在这么成熟，因此，也不敢接一些大的订单。后来随着技术的进步，公司的产品得到客户越来越多的认可，好的企业也闻讯赶来，但是流动资金的问题也随之而来。2013年，一张美国通用汽车的耐世特汽车系统（苏州）有限公司的709万元的订单摆在她面前，那时她们很想接这个订单，但是需要垫付前期的研发费用和材料成本。像她们这种小微企业，没有抵押物，也不是本地人，跑了多家银行，都没有办法贷到款解决流动资金的问题。正在这个焦头烂额的时候，一个苏州银行的客户经理拿着一张小微企业小

额信用贷款的宣传单页来到她公司，在与公司其他管理人员商量之后，她抱着试试看的态度拨通了客户经理的电话，在苏州银行对她公司情况做了实地了解后，3天后就发放了50万元信用贷款的资金支持，让客户第一次接下了耐世特的订单，并最终为将来的长期合作奠定了良好的基础。

从耐世特的订单之后，她和苏州银行的合作随着生意的扩大也越来越多，2014年开发新客户韩国BMK公司，15年为接三星订单而需备的前期研发准备资金，都是苏州银行伸出援手帮助客户解决了流动资金的问题。而苏州银行的客户经理在完成他们的本职工作以外，也给公司经营及管理上提出了很好的建议，近一年公司人员流动性基本为零，从办公室到车间的管理都井井有条，到公司考察的客户都对公司良好的管理赞不绝口。从2013年和苏州银行合作以来，公司年营业额从2013年的1000万，发展到2014年的近2000万，在2015年也有信心完成3000万的营业额。公司2014年更是获得了“高新技术企业”的称号并获得了十几项技术专利。

如今公司已经在发展的正轨上高速前进，客户十分感谢苏州银行对公司长期的关心和帮助，希望能将互助互赢的脚步继续走下去。



关注教育发展

教育，寄托着每个学子的梦想，承载着一个家庭的希望，背负着一个民族的强盛。2015年，本行发挥金融服务能力，支持大学生创业，冠名“万人之上”中国大学生金融挑战赛。



苏州银行顾南兴监事长致辞

上海融至道投资管理咨询有限公司
金海腾总裁与参赛选手互动

苏州银行钱凌欣人力资源
总监兼人力资源部总经理与大学生交流

苏州银行2015“万人之上”中国大学生金融挑战赛全国晋级赛圆满落幕

2015年10月10日，苏州银行2015“万人之上”中国大学生金融挑战赛全国晋级赛在苏州顺利举行。本次全国晋级赛由苏州银行独家冠名支持，中国货币与金融博物馆联盟秘书长、中国金融博物馆馆长、天津商业大学硕士生导师白丽华教授，广发银行高级顾问、上海融至道投资管理咨询有限公司金海腾总裁，苏州银行顾平副行长担任嘉宾评委，另有苏州市金融办、人行苏州中心支行、银监苏州监管分局、创元集团、国发集团、泰康养老保险等行业代表及10余家新闻媒体担任评委。

“万人之上”中国大学生金融挑战赛是一个面向全国大学生展开的金

融启蒙公益性赛事活动，本着“以金融，创未来”的理念，从“金融、历史、艺术、未来”四大要素来进行赛制赛程设计。大赛于2015年4月22日在天津的中国金融博物馆举行了隆重的启动仪式，同时，全国六大赛区（北京、上海、广州、深圳、天津、苏州）全面进入比赛报名阶段。大赛包含海选、校内赛、市内赛、全国晋级赛、冠军赛五个比赛阶段，全程历时6个月。截止目前，大赛已顺利完成六大赛区52所高校的海选考试、校内赛，并有18支尖峰校队突围市内赛，进入到全国晋级赛的征程。

此次大赛一改单一的知识竞赛方式，全程加入推演、实践、演讲、辩

论等环节，让大学生充分的展示自己除了专业能力之外的综合素质。而进入到在苏州举办的全国晋级赛，赛制进一步升级。为了考验各队与外队的协作意识和团队能力，赛队分组是以“三队一组”的原则进行，来自全国六大赛区的18支战队跨区域的“33合作”。全新的赛制也让所有的参赛成员“苦不堪言，但在通过几天的线上磨合沟通之后，各赛队成员皆克服重重困难，并在比赛场上散发出自己的光彩！”

本次比赛旨在挖掘大学生的金融思维，搭建大学生展示舞台。本次中国大学生金融挑战赛全国晋级赛也是苏州银行校园招聘的重要一环。



来自上海师范大学的参赛选手们

抢答环节

参赛选手们尽显协作能力



PUBLIC
WELFARE

投身慈善公益
乐享志愿活动
JOIN THE CHARITY
ENJOY THE VOLUNTEER ACTIVITIES

积极投身慈善

良好的社会形象和知名度是企业巨大的财富，作为苏州地区唯一一家法人城商行，苏州银行积极履行社会责任，开展的各项公益活动得了社会各界的认可和赞许。

慈善事业	2015年通过员工捐款等渠道继续募集爱心基金，截至目前，苏州银行慈善爱心基金已达350万元，在开展公益活动、服务地方弱势群体的同时，带动更多的社会力量参与，有效推动了苏州慈善事业发展。
公益项目	凭借先进的互联网技术，在苏州银行“小苏帮客”平台上启动“小苏公益”功能，发起的首个金融与慈善结合的项目“深巷幼儿园——帮助孩子们建设一个梦想的幼儿园”，首期12.77万元爱心已经捐献用于苏州幼儿教育事业。

小苏公益 彰显市民爱心

10月11日，苏州银行互联网公益品牌“小苏公益”完成首期善款捐赠，捐赠总额达12.7708万元。

“小苏公益”依托苏州银行P2P平台“小苏帮客”。平台首期公益项目“深巷幼儿园”，旨在为老城区某基础设施亟待改善的幼儿园募集硬件改造资金。该项目线上线下共收到数百人总额达12.7708万元善款。

所有善款已交由苏州市慈善基金会，由苏州市慈善

基金会用于该幼儿园改造。改造项目完成后15个工作日内，慈善总会将通过“小苏帮客”网站披露改造效果。

除爱心捐款，小苏公益还为广大市民提供简单、快捷、可靠的借款、投资服务。市民购房首付、资金周转、消费旅游等资金需求，20万元以内有效申请，基本3个工作日内即可完成审批。现有投资产品“乐享赚”团标，1000元起投，预期年化收益率达7.2%，稳健可靠。



《渴望》



《深巷幼儿园原状》



五周年 | Green成长，我行为“苏银萌宝”举办集体生日party

值翻牌成立五周年之际，9月26日下午，苏州银行在金鸡湖畔举行“Green成长—全城火热招募苏银萌宝”活动，为八位与苏州银行同天生日的宝宝举办集体生日party。

参与本次活动的八位萌宝全部为苏州范围内2010年9月28日出生，与苏州银行同天生日的可爱宝宝，经过报名和投票筛选脱颖而出。

除了集体生日party外，苏州银行还为八位萌宝免费拍摄并赠送“苏银萌宝”写真一套，连续五年每年免费赠送“苏银萌宝”价值1000元的苏州银行“绿色成长基金”。让苏州银行与宝宝们同悦成长五年，筑梦精彩明天。



志愿服务

开展形式多样的志愿活动，组织志愿者走出行外走向社会，在“爱苏州”健步行、环金鸡湖半程马拉松赛、苏州工艺大师作品展、无偿献血活动等活动中，提供道路指引、现场咨询、产品宣传推广等志愿服务。



体育苏州，市民银行



苏州自古就是开放的土地，“千斛为货，万斛为市”的繁华造就了苏州这座“人间天堂”。如今，开放的市场与建设又使得这座2500多年的古老城市再度焕发迷人光彩，成为中国最具经济活力的城市之一。时光流转，同样在2500多年前，传令兵用生命缔造的马拉松赛，在城市现代化加速、国际化提升的过程中，再度呈现独特魅力，逐渐成为一项标志性城市景观赛事。

2015年3月29日，第六届苏州环金鸡湖国际半程马拉松赛将在苏州文化艺术中心——月光码头鸣枪开赛。这是苏州银行连续第二年成为苏州马拉松赛冠名合作伙伴。多年来，苏州银行持续支持苏州本土体育运动，这是苏州银行健康向上的品牌形象及员工队伍的一项具象表达，也使苏州银行品牌所蕴含的追求卓越、坚韧不拔

等因子得到进一步传播、提升。

马拉松赛是一项“普惠”运动，一双跑鞋，一条马路就可以奔跑起来。跟其他竞技类赛事迥异，马拉松赛不看重比赛成绩，广泛参与，享受过程是马拉松赛的魅力所在。马拉松运动向大众传递着追求卓越、挑战自我、坚韧不拔的体育精神。苏州环金鸡湖国际半程马拉松赛，全程21公里环绕金鸡湖畔，见证苏州园区新城市板块的蓬勃生机。

环绕城市最美的地段，在跑步中感受生命的张力，感受城市的日新月异，与城市一起呼吸、一起律动。在脚下的马拉松赛道上，有一座城市，一家银行，也有我们身边的每一个人。

公益品牌

“无偿献血、铸爱人间”已经成为苏州银行的一项品牌公益活动，继2013、2014年成功组织无偿献血活动以来，2015年献血人员再创新高，三年累计献血总量达到8.33万毫升，2015年10月苏州市中心血站向我行送来锦旗，对我行支持献血工作表示感谢。

扶贫帮困

我行积极贯彻市委、市政府挂钩帮扶集体经济薄弱村的工作部署，多次前往高新区镇湖街道太湖村开展帮扶活动。5月20日，总行营销总监郑卫带领总行三农业务部和镇湖支行一行5人，再次前往太湖村走访慰问。

在太湖村村委会，与村干部进行面对面座谈交流，了解太湖村的现状以及存在的实际困难和问题，共同商讨太湖村发展对策，制定下一步帮扶计划。在帮扶活动中，我行坚持“造血”与“输血”相结合，一方面因地制宜，推进产业扶贫。根据太湖村的实际情况，围绕当地花卉苗木、刺绣等特色产业，完成产业帮扶项目或“造血”项目；另一方面结对帮扶，启

动富民工程。总行工会和高新区直属支行与太湖村困难群众结成“一对一”帮困对子，为帮扶对象提供致富信息，协助帮扶对象选项目、学技能，帮助解决就业、就医、子女就学等问题。随后，我行还看望了太湖村的困难群众，登门到户了解困难群众在生活中的实际困难，并送上了慰问品。

一直以来，我行在大力支持地方经济社会发展的同时，积极履行社会责任，热心慈善公益事业，得到了社会各界的充分肯定和高度赞誉。在结对帮扶活动中，我行将实施切实有效的帮扶方案，确保到2016年底，太湖村稳定收入超200万元。



投身志愿活动

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。

★“描桥老人”去世。我行志愿者队伍爱心接力描桥红笔

一支笔、一桶红漆、一个小板凳，一辆老旧自行车。多年来苏州老人黄锦生访遍苏城大街小巷，自费为200多座桥描桥名，被苏州市民亲切称为“描桥老人”。2013年1月，在听说了老人的爱心善举事迹后，苏州银行主动与老人结对帮扶，定期看望老人，提供生活上的

帮助，以社会温暖回馈老人的无私奉献。

两年多的相处下，苏州银行不少员工与黄锦生老人成了好朋友。他们利用节假日时间跟老人学习描桥，帮老人清洗被单衣物，天凉的时候给老人送去一份温暖，天热的时候记得送去一丝清凉。老人喜欢

画画，还曾送给苏州银行三幅小桥流水的字画。

3月3号，黄锦生老人因突发脑梗离开了人世。为表达对老人的缅怀之情，苏州银行几位志愿者再次来到与老人第一次描桥的地点——信记桥，通过手中的红笔为小桥“旧貌展新颜”。



★正青春！我行团委2015灵白线健步公益行

在一个晴好的日子里，我行团委举行了“正青春！灵白线—健步公益行”活动，全行80多名青年团员参与了本次活动。

“灵白线”是苏州一条经典徒步线路，从木渎的灵岩山景区出发，翻越四座山头后到达位于高新区的白马涧景区。在苏州银行团委的积极策划下，本次“灵白线”健步走穿插了普惠金融、环保公益等活动。青年团员们在徒步活动中提出了“苏州银行是我家，保护环境靠大家”、“万物生长、青春飞扬”、“阳光、绿地、环保”等公益口号。

值得一提的是，在爬山途中，我行青年团员们遇到了一位心脏不适、无法前行的老人，几位青年积极伸出援手，不仅留在老人身边耐心陪伴，还通过爱心接力，替老人找到了紧急救助的药品。老人的家人得知，非常感动，对苏州银行青年团员的精神赞不绝口。



成长

GROWTH

致力员工成长
争当职业典范
COMMITTED TO EMPLOYEE GROWTH
FOR EXAMPLE OCCUPATION



助力职业发展

聚焦“专业”，建立关键岗位能力素质模型，深化岗位资格认证工作；聚焦“专才”，建立关键人才培养机制，深化梯队人才建设；聚焦“专注”，建立分层培训培养体系，深化金融学院平台建设。重点推进“苏行课堂”和“123人才计划”，打造事业部架构下知识和人才管理新体系。

以苏银金融学院为中心，打造我行特色培训模式

苏银金融学院拥有网络学院、移动学院、微学院三个电子化培训平台和一个线下实训基地，经过近两年的建设，目前已成为我行员工培训和测试的“一站式服务中心”。全年开展各类线下培训项目百余场，其中在金融学院实地开展41场培训项目，累计培训8096人次，165天。线上网络学院及移动学院学习达200751.4学分。

● 苏银金融学院 ●

苏银金融学院于2014年5月22日挂牌成立，2015年开展二期建设，学院以“博学、慎思、明辨、力行”为院训，逐步形成了知识管理中心、能力评鉴中心和培训实施中心为支撑的组织架构，构建聚焦专业、打造精品

的课程体系，牵头开展全行首批岗位资格认证考试，积极开展与同业交流，和全国各大高校和培训机构达成合作，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养的有效方法，提高单位时间学习效果，推动行动学习模式。2015年学院累计完成培训天数165天，参加培训8096人次。

以四大品牌建设为核心，提升关键人才素质能力

通过高质量的培训活动开展，不断提升“金智、金翼、金帆”和“梦起苏行”品牌含金量。2015年分别与北京大学光华管理学院、新加坡国立大学商学院和台湾金融研训院合作开展了四期精品培训项目，且在事业部改革后，有针对性的开展了两期公司和零售专题的培训项目。“梦起苏行”新员工培训项目，经过三年的运作，逐步形成了一套较为成熟的课程体系，采用理论知识与技能训练，线上自学与线下授课，知识学习与军事训练相结合的方式，全面提升新员工职业素养。

● “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。2015

年“金智”培训项目参训38人，培训课时80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。2015年“金翼”培训项目参训72人，培训课时78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。2015年“梦起苏行”培训项目参训190人，培训课时326小时。

关爱员工

民主管理

工会组建。紧跟全行业事业部制改革步伐，根据“党建带工建”原则，加快工会管理模式调整，增设三大事业总部、吴中区域、相城区域分工会，形成新的三级管理架构体系，确保事业总部专注于业务发展，增进同一区域不同条线之间的交流合作，切实维护企业的和谐发展和员工的切身利益。

民主管理。一是通过发放调查问卷、实地调研、

个人访谈、员工代表座谈等形式，广泛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。二是召开全委扩大会议和职工代表大会，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

12月18日，召开苏州银行三届一次职工代表大会，对总行人力资源部《2015年苏州银行补充商业保险方案书》、《苏州银行异地任职补助管理办法》和工会《苏州银行先进荣誉评选表彰管理办法》等，关系职工切身利益的议案进行审议表决。

职工之家。按照“工会阵地”一体化要求，对总行员工活动阵地进行了布局调整和优化，实现阵地建设与职工服务中心的有机统一，建成后的职工活动场所能够让更多的职工受益，目前已被中华全国总工会授予全国模范职工之家荣誉称号，全市金融单位仅有苏州银行通过地方工会上报获此殊荣。

员工福利

健全完善职工服务保障体系，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，做到企业的发展员工的实惠。

1、关心好退休退职老同志。投入大量人力、精力、财力做好老同志的关心慰问、医疗补贴发放、来人来电咨询等日常工作。重阳节、元旦春节前后，各部室、各单位领导带头深入退休退职老同志家中做好走访慰问工作，同时落实好《老年报》的征订工作等，丰富退休退职员工的精神生活。

2、做好职工健康体检工作。2015年本行投入资金225万元，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。



3、关心好全行女性职工。营造健康向上的女性文化氛围，在全行范围开展“争当巾帼标兵、争创巾帼标兵岗”活动，并进行表彰，组织女职工开展学习培训、团队活动、女工风采展示、法律讲座等系列活动。

职工活动

2015年是苏州银行翻牌成立五周年，7月全行正式进行事业部制改革平稳启动，构建起前中后台定位明确、责权利相统一、纵向垂直管理、横向协同高效的业务管理模式，在事业部制改革的大背景下，职工活动突出改革理念的宣导，通过组织开展员工书画摄影作品展、吴门画派书画作品展、苏州工艺大师作品展、五周年职工文艺汇演、“爱苏州”首届环金鸡湖健步走等活动，不断提升职工的凝聚力。活动呈现以下特点：

1、活动紧贴转型发展，在谋划活动期间，更多地考虑如何引导职工参与事业部制改革，如何与业务推进相结合，如何在活动的前、中、后期宣传推广业务工作。



案例

五周年职工文艺汇演，整场节目突出事业部制改革，精选12个节目，参与的员工人数达200多人，高管层亲自带头朗诵《变革路上，你我携手起航》，大大激发全行员工的热情，在吴门画派书画作品展、苏州工艺大师作品展、“爱苏州”健步走等活动客户参与超过3000人次。

2、活动覆盖面广，在活动项目选择上降低活动难度，提高基层单位和员工参与的积极性，让活动惠及更多的职工。11月份的第二届“爱苏州”健步走活动，有1200余名员工参加，同时还有客户800人，手机银行客户1000名，活动基本覆盖全行所有分支结构。

3、品牌影响力大。活动尽可能做到安全第一、秩序井然，让员工们的兴趣和爱好在活动中能得到施展和释放，书画摄影作品展、职工文艺汇演、健步走等均得到了行领导和员工的一致好评，目前培育的“爱苏州”品牌已经深入人心，以后苏州银行的文体活动、志愿活动、慈善活动，将全部在“爱苏州”的品牌下统领下开展。

典型引领



单位典型

园区直属支行营业部获“中国银行业文明规范服务五星级网点”及“千佳示范单位”。

在中国银行业协会开展的“中国银行业文明规范服务五星级网点”及“千佳示范单位”评选活动中，我行园区直属支行营业部作为首次参评单位，成绩显著，一举斩获两项殊荣！

2014年是中国银行业协会开展五星级营业网点评选工作的第一年，也是千佳示范单位的评选年。7月初，在总行及直属支行领导的关怀下，园区直属支行营业部作为我行唯一网点代表参与了评选。

在为期5个多月的筹备过程中，营业部全员助力，以现代银行理念进行标准化建设。首先升级硬件设备。设立中英文标识、特殊群体便捷通道，提升设施配置的合理性、便利性；其次延展服务内涵。按照行业标准进行手语、英语对话培训，全体员工掌握基本手语、熟练英语交流，以细节赢优质，为客户提供便捷、贴心、高品质的服务体验；同时加强内控建设。完善内控响应机制、客户意见反馈机制，增设客户服务日常检查记录台账，做好日日检查日日反映，以挖掘自身不足谋求日臻完善。最终，园

区直属支行营业部以优异表现顺利通过苏州市银行业协会、江苏省银行业协会及中国银行业协会的层层验收，从全国银行业近22万家营业网点中脱颖而出，在2015年初斩获“五星”、“千家”两份殊荣。

银行业是典型的服务行业，在金融市场进一步开发与成熟，金融业产品趋于同质化的大背景下，服务质量对银行竞争力起到越来越起到决定作用。心之所向，行之所至，我行作为苏州市民卡专属发卡行，苏州市民百姓的银行，以差异经营、特色服务谋求发展。优质的客户服务正是展现我行便民贴心服务的一个窗口。



个人典型

■ 外地乘客途中发病 苏行小伙热心相助

2015年初苏州银行东台支行迎来了一位特别的客户。汪学芳带着锦旗专程从盐城老家赶过来，为了感谢苏州银行员工梁云翔在自己最无助的时候，伸出援助之手。

汪阿姨回忆说，去年12月她从南京坐火车回盐城，因自己患有多年的帕金森病，平时坐火车都会提前吃好药，确保旅途中不发病。这天，即将到达盐城时，汪阿姨发现自己的腿抽筋了，更无法正常行走。眼看着快下车了，汪阿姨心急如焚。这时坐在汪阿姨对面的梁云翔及时伸出了援助之手，将阿姨背出了火车站，汪阿姨几次要感谢他，都被他婉言谢绝。事后，汪阿姨经多方打听得知帮助她的人正是苏州银行东台支行员工梁云翔。于是，汪阿姨专门赶到苏州银行东台支行，将一面饱含谢意的锦旗亲自送到了小梁的手上。

■ 客户点赞我行“银医一卡通”医院驻点人员

苏州银行业协会发来表扬信，表扬我行平门支行“银医一卡通”医院驻点人员施舜禹热心帮扶盲人客户，客户非常感动，专程指点银行业协会，为我行工作人员素质点赞。

12月17日下午，一位70多岁的老伯拄着一根盲导的拐杖在人工挂号收费处徘徊许久，在跟医院工作人员询问了许久才取到了挂号单，之后便摸索着去就医。施舜禹同志见老人步履蹒跚，便主动上前，搀扶老人前去就诊，并帮老人缴费，拿药，全程陪护在老人身边，结束后还热情的把老人送到门口，并委托保安护送至马路边的公交站台。老人心中的感激之情久久无法平静，对施舜禹赞不绝口，特地指点苏州银行业协会的来信来访办对苏州银行表示感谢。



年度获奖情况

AWARD OF THE YEAR

2015年，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：

- ★ 全国实施用户满意工程先进单位
- ★ 全国模范职工之家
- ★ 全国五一巾帼标兵岗
- ★ 中国人民银行“科技发展三等奖”
- ★ 最佳成长性城商行
- ★ 全国银行业金融机构小微企业金融服务优秀团队
- ★ 2015年区域性商业银行最佳手机银行功能奖
- ★ 最佳市场竞争力信用卡
- ★ 十佳互联网金融创新奖
- ★ “农发通”产品获得“全国服务三农二十佳金融产品奖”
- ★ 中国银监会江苏监管局监管标准化数据报送优秀组织单位
- ★ 木渎支行荣获江苏省巾帼文明岗
- ★ 工业园区支行分工会荣获江苏省模范职工小家
- ★ 苏州市文明单位
- ★ 2015年度苏州市执行外汇管理政策A类银行
- ★ 苏州市工会干部教育培训实训基地
- ★ 苏州市首批“妈妈驿站”示范点
- ★ 光福支行荣获苏州市巾帼文明岗



关键数据编报基础

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数。

◆ 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）。

报告说明

THE REPORT SHOWS

报告时间范围：

2015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 2.0）》；
全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（2006版）。

报告数据说明：

本报告所引用的2015年数据为最终统计数据，财务数据如与年报有出入，以年报为准。

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

读者意见反馈表

READER FEEDBACK FORMS

感谢您阅读本行《2015年度企业社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促进本行提升履行企业责任的能力和水平，我们衷心欢迎您能够对报告提出意见建议，并通过以下方式反馈给我们：

传真：0512-69868409

地址：中国江苏省苏州市工业园区钟园路728号

邮政编码：215028

联系人：苏州银行董事会办公室

您属于以下哪类利益相关方？

☐政府 ☐监管机构 ☐股东与投资者 ☐客户 ☐供应商与合作伙伴 ☐员工 ☐社区 ☐环境 ☐其他

1、您对苏州银行社会责任报告的总体评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

2、您对苏州银行在履行经济责任方面的评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

3、您对苏州银行在履行环境责任方面的评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

4、您对苏州银行在履行社会责任方面的评价：

☐好 ☐较好 ☐一般

5、您认为本报告是否能全面、准确地反映了苏州银行对经济、社会、环境的重大影响？

☐好 ☐较好 ☐一般

6、您认为本报告是否披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？

☐好 ☐较好 ☐一般

7、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？

☐好 ☐较好 ☐一般

8、本报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

☐好 ☐较好 ☐一般

您对我们今后发布社会责任报告有何建议？